

日本トレンドリサーチ

航空会社

2019 年 11 月調査レポート

調査概要

■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

■調査対象者

事前調査：全国の男女（調査サービス利用者）

本調査：事前調査において、提示した航空会社について、「利用したことがある」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

■調査期間

2019 年 11 月 28 日～12 月 5 日

■調査対象企業選定条件

事前調査

日本において、国内線・国際線両方の旅客事業をおこなっている航空会社
（調査実施日：2019 年 11 月 22 日）

本調査

事前調査において、97 名以上の回答が集まった航空会社

※期間内に有効回答が 97 以上集まったもののみ集計対象とする

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,358 名から回答を得た。

質問 1： 利用したことのある航空会社をすべて選んでください。

質問 1 の回答は以下の通り。

店舗名	回答数	割合
日本航空	915	67.4%
全日本空輸	816	60.1%
スカイマーク	175	12.9%
ジェットスター・ジャパン	100	7.4%
ピーチ・アビエーション	97	7.1%
スターフライヤー	50	3.7%
エアアジア・ジャパン	37	2.7%
春秋航空日本	23	1.7%
いずれも利用したことはない	325	23.9%

(n=1358、「いずれも～」以外は複数回答可)

本調査

事前調査で「利用したことがある」と回答した航空会社について、引き続き本調査を実施。
97 名以上から有効回答を得られた 5 社について、下記の通り集計した（計 303 人）。

「〇〇」について伺います。

質問 1：「予約のしやすさ（わかりやすさなど）」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 2：「料金」を、10 点満点で評価してください。

質問 3：「機内サービス」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 4：「接客」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 5：「総合的な満足度」を、10 点満点で評価してください。

質問 6：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各航空会社の名前が入る

質問 1 「予約のしやすさ（わかりやすさなど）」10 点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
日本航空	97	7.515	1.4077
全日本空輸	97	7.495	1.4583
スカイマーク	97	7.361	1.3712
ジェットスター・ジャパン	97	7.175	1.7587
ピーチ・アビエーション	97	7.124	1.6006

質問 1 得点分布

店舗名	10 点	9 点	8 点	7 点	6 点	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
日本航空	8	14	32	20	13	9	1	0	0	0
全日本空輸	8	17	27	20	14	10	1	0	0	0
スカイマーク	6	13	28	24	16	9	1	0	0	0
ジェットスター・ジャパン	9	16	18	20	19	7	5	3	0	0
ピーチ・アビエーション	8	10	20	29	16	9	2	3	0	0

質問 2 「料金」10 点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
日本航空	97	6.515	2.0937
全日本空輸	97	6.629	2.0631
スカイマーク	97	7.753	1.5497
ジェットスター・ジャパン	97	7.825	1.9075
ピーチ・アビエーション	97	7.928	1.9136

質問 2 得点分布

店舗名	10 点	9 点	8 点	7 点	6 点	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
日本航空	5	9	18	14	24	15	6	4	2	0
全日本空輸	5	10	16	26	14	14	6	4	1	1
スカイマーク	13	22	19	22	15	4	2	0	0	0
ジェットスター・ジャパン	15	25	25	12	11	3	3	2	0	1
ピーチ・アビエーション	23	18	18	20	9	5	2	2	0	0

質問3 「機内サービス」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
日本航空	97	7.474	1.4865
全日本空輸	97	7.649	1.4985
スカイマーク	97	6.773	1.5213
ジェットスター・ジャパン	97	5.825	2.5464
ピーチ・アビエーション	97	5.928	2.3358

質問3 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
日本航空	8	16	29	19	13	10	2	0	0	0
全日本空輸	12	18	24	20	13	10	0	0	0	0
スカイマーク	4	6	20	20	34	7	6	0	0	0
ジェットスター・ジャパン	3	9	10	15	19	17	8	10	2	4
ピーチ・アビエーション	4	6	8	20	25	12	8	8	5	1

質問4 「接客」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
日本航空	97	7.660	1.5257
全日本空輸	97	7.742	1.4907
スカイマーク	97	7.113	1.4633
ジェットスター・ジャパン	97	6.351	2.2705
ピーチ・アビエーション	97	6.515	1.9321

質問4 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
日本航空	8	24	29	12	14	7	3	0	0	0
全日本空輸	13	18	27	18	12	9	0	0	0	0
スカイマーク	5	9	28	21	23	7	3	1	0	0
ジェットスター・ジャパン	4	9	18	19	20	11	6	3	3	4
ピーチ・アビエーション	6	4	17	27	20	9	8	3	2	1

質問 5 「総合的な満足度」 10 点満点の評価

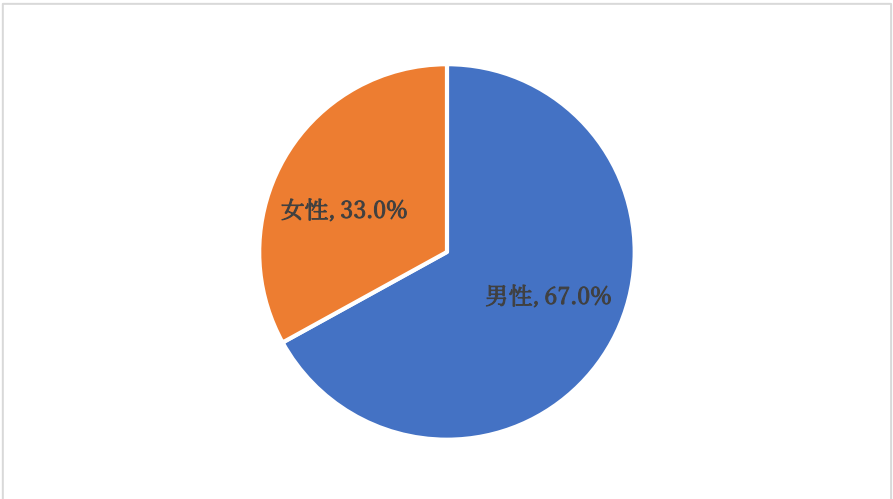
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
日本航空	97	7.289	1.5023
全日本空輸	97	7.361	1.4021
スカイマーク	97	7.309	1.3884
ジェットスター・ジャパン	97	6.794	1.9157
ピーチ・アビエーション	97	6.804	1.8422

質問 5 得点分布

店舗名	10 点	9 点	8 点	7 点	6 点	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
日本航空	6	13	31	17	15	13	2	0	0	0
全日本空輸	6	13	30	21	16	10	1	0	0	0
スカイマーク	6	10	32	21	19	6	3	0	0	0
ジェットスター・ジャパン	4	14	19	23	15	13	2	4	2	1
ピーチ・アビエーション	6	6	23	27	20	4	4	4	2	1

回答者属性（本調査）

性別



年代

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
日本航空	6 6.2%	12 12.4%	11 11.3%	32 33.0%	23 23.7%	13 13.4%
全日本空輸	6 6.2%	12 12.4%	17 17.5%	28 28.9%	22 22.7%	12 12.4%
スカイマーク	12 12.4%	12 12.4%	22 22.7%	24 24.7%	22 22.7%	5 5.2%
ジェットスター・ジャパン	19 19.6%	23 23.7%	14 14.4%	19 19.6%	15 15.5%	7 7.2%
ピーチ・アビエーション	22 22.7%	20 20.6%	19 19.6%	19 19.6%	14 14.4%	3 3.1%
日本航空	6 6.2%	12 12.4%	11 11.3%	32 33.0%	23 23.7%	13 13.4%

地域

	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
日本航空	12 12.4%	6 6.2%	36 37.1%	9 9.3%	2 2.1%	21 21.6%	2 2.1%	9 9.3%
全日本空輸	12 12.4%	6 6.2%	33 34.0%	9 9.3%	2 2.1%	23 23.7%	2 2.1%	10 10.3%
スカイマーク	10 10.3%	2 2.1%	39 40.2%	6 6.2%	2 2.1%	18 18.6%	2 2.1%	18 18.6%
ジェットスター・ジャパン	11 11.3%	2 2.1%	32 33.0%	9 9.3%	3 3.1%	27 27.8%	2 2.1%	11 11.3%
ピーチ・アビエーション	8 8.2%	7 7.2%	19 19.6%	7 7.2%	0 0.0%	43 44.3%	2 2.1%	11 11.3%
日本航空	12 12.4%	6 6.2%	36 37.1%	9 9.3%	2 2.1%	21 21.6%	2 2.1%	9 9.3%

調査結果

今回の調査の結果、

「最も予約のしやすさの満足度が高い航空会社」は「日本航空」

「最も料金の安心度が高い航空会社」は「ピーチ・アビエーション」

「最も機内サービスの満足度が高い航空会社」は「全日本空輸」

「最も接客の満足度が高い航空会社」は「全日本空輸」

「最も総合的な満足度が高い航空会社」は「全日本空輸」

となった。

このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部

日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）

E-mail : t.udagawa@nexer.co.jp