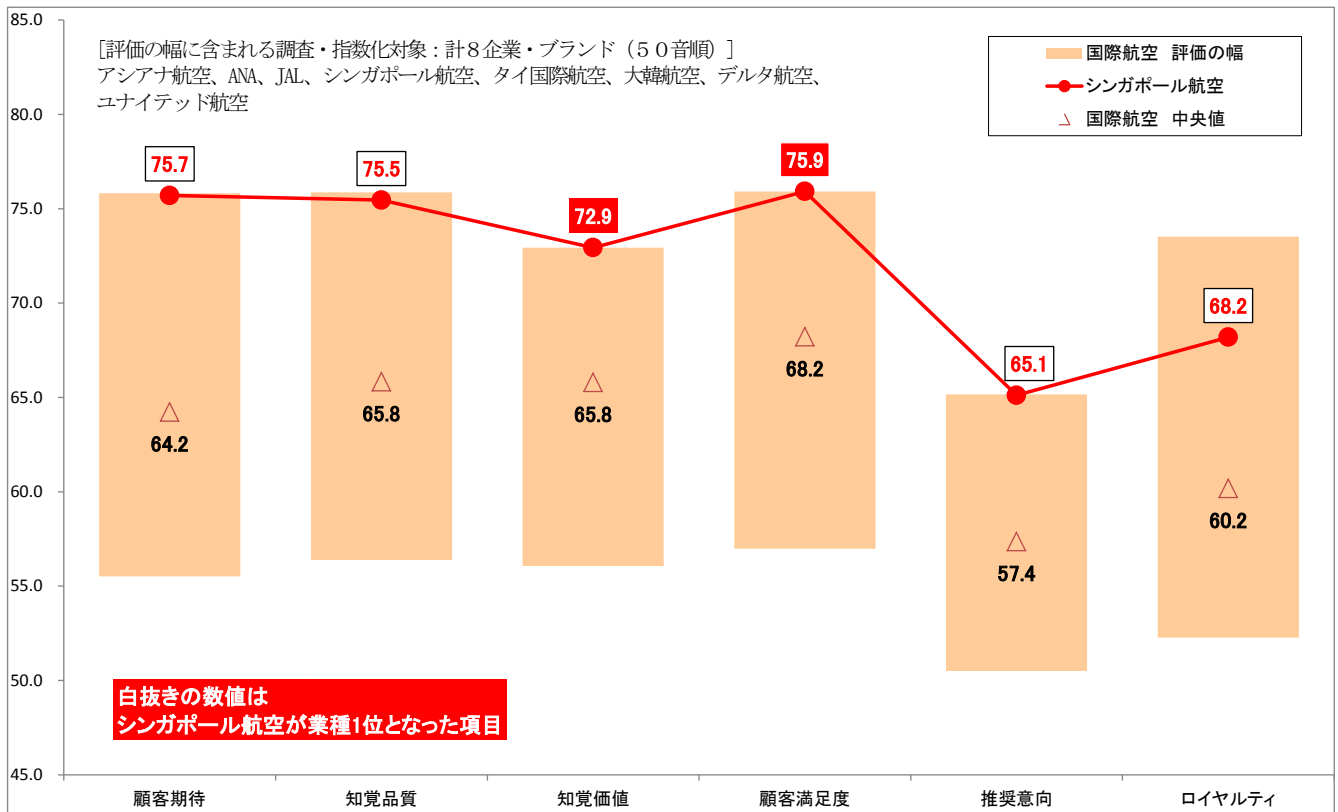


顧客満足度1位は6年連続で「シンガポール航空」となっています。「シンガポール航空」は知覚価値でも1位となったほか、顧客期待、知覚品質、推奨意向で1位に迫るスコアとなっています。顧客満足度2位は前年に引き続き「JAL」で、推奨意向、ロイヤルティで1位となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.8 ANA	75.9 ANA	72.9 シンガポール航空	75.9 シンガポール航空	65.2 JAL	73.5 JAL
2	シンガポール航空	シンガポール航空	ANA	75.5 JAL	ANA	ANA
3	JAL	JAL	JAL	74.8 ANA	シンガポール航空 (同点2位)	シンガポール航空
4	タイ国際航空	タイ国際航空	大韓航空	69.5 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空



* 第一次抽出の料金に関する条件を、前年度の「チケット価格を知っている」から「料金を見聞きした事がある」に緩和しています。
 (ライトユーザーの回答者層を抽出する事を目的とし、2014年度第1回のシティホテル業種から同様の条件緩和を実施しています。)
 * 「キャセイパシフィック航空」「ルフトハンザドイツ航空」は選定条件を満たさず、順位、評価の幅に含まない参考値としての調査となっています。