

ANAグループ 社会性データ / ANA Group Social Data

運航関連データ (ANA国内線・国際線旅客便合計) / Flight-Related Data (Total Number of Passenger Flights on ANA International and Domestic Routes)											
項目		Items		単位/Unit	2017	2016	2015	2014	2013	2012	年度
就航率	合計	In-service rate		%	98.8	98.9	98.9	98.9	98.9	98.2	
	国内線	Domestic		%	98.6	98.7	98.7	98.7	98.8	98.1	
	国際線	International		%	99.9	99.9	99.8	99.9	99.9	98.7	
定時出発率	合計	On-time departure rate	*	%	88.0	89.4	91.9	91.4	91.9	92.9	
	国内線	Domestic		%	89.0	90.1	92.8	92.1	92.7	93.8	
	国際線	International		%	83.3	85.9	87.5	87.4	86.9	86.7	
定時到着率	合計	On-time arrival rate	*	%	84.8	86.1	88.7	87.6	88.1	89.4	
	国内線	Domestic		%	85.5	86.7	89.7	88.4	89.0	90.5	
	国際線	International		%	81.1	82.7	83.1	82.6	82.2	81.9	

旅客便のみ / For Passenger operations only

* 欠航便除く、遅延16分未満 / Delays of 16 minutes or less, excluding cancelled flights

お客様関連データ / Customer-Related Data											
項目		Items		単位/Unit	2017	2016	2015	2014	2013	2012	年度
「お客様の声」レポート件数		Number of customer feedback reports		件 /Cases	114,273	73,892	73,688	70,472	74,982	73,213	
カテゴリー分類①		Breakdown of customer feedback reports①									
	国内線	Domestic		%	56.0%	48.3%	46.1%	47.8%	49.9	51.2	
	国際線	International		%	40.1%	37.4%	39.5%	38.5%	34.9	35.9	
	その他	Other		%	3.9%	14.3%	14.5%	13.8%	15.2	12.9	
カテゴリー分類②		Breakdown of customer feedback reports②									
	お叱り	Complaint		%	41.1%	43.4%	35.8%	32.2%	32.9%	35.9%	
	お褒め	Compliment		%	18.5%	16.8%	21.2%	20.6%	21.7%	21.1%	
	ご意見・ご要望	Comment/Request		%	20.8%	21.5%	26.1%	27.9%	29.4%	31.2%	
	その他	Other		%	19.5%	18.3%	16.9%	19.3%	15.9%	11.7%	