

2025 年 11 月 12 日

報道関係各位

GMO リサーチ&AI 株式会社

【2025 年 GMO 顧客満足度ランキング】
「格安航空券 LCC 国内線」の総合 1 位はスターフライヤー
～年代が高いほど実用的・合理的な要素を重要視する傾向、
若年層では価値観の多様性がうかがえる結果に～

GMO インターネットグループで、インターネットリサーチ事業を展開する GMO リサーチ&AI 株式会社（代表取締役社長：荻田 剛大 以下、GMO リサーチ&AI 略称：GMO-R&AI）は、同社が運営する「GMO 顧客満足度ランキング」における、2025 年の「格安航空券 LCC 国内線^{（※1）}」カテゴリのランキング結果を、2025 年 11 月 12 日（水）に公開しました。同カテゴリの総合ランキングでは、スターフライヤーが 1 位に輝きました。座席の快適さや機内サービスを支持する声が多く寄せられました。

「GMO 顧客満足度ランキング」では、特定のサービスや商品を実際に利用した経験のある方のみを対象に、厳格な手法に基づいて調査を実施しています。企業のブランド価値を可視化する信頼性の高いランキングとして公表し、情報過多の時代において、信頼できる客観的な評価指標の提供を目的としています。

（※1）次の 2 つの条件を満たしている航空会社を LCC と定義しています。①運航コストの低減（運航機種の統一など） ②サービスの簡略化（飲料サービスの有料化、欠航時の他社振替なしなど）

GMO 顧客満足度ランキング



2025

**格安航空券 LCC
国内線**

【調査概要】

- ・ 調査主体：GMO リサーチ&AI 株式会社
- ・ 調査方法：オンライン調査
- ・ 調査回答者数：2,523 名
- ・ ランクイン回答数：ランクイン企業の最低回答者数は 100 名以上
- ・ 調査期間：2025 年 9 月 17 日～2025 年 10 月 8 日

- ・調査対象：
 - 性別：指定なし
 - 年齢：18～84 歳
 - 地域：全国
 - 条件：過去 1 年以内に国内線の LCC を利用し、料金を把握している日本国内在住者
- ・調査企業・サービス数：6（※2）
- ・定義：以下の 2 つの条件を満たしている航空会社を LCC と定義する
 - ①運航コストの低減（運航機種の統一など）
 - ②サービスの簡略化（飲料サービスの有料化、欠航時の他社振替なしなど）

（※2）調査対象企業は、当社が独自に実施したデスクリサーチをもとに、利用者数が多いと考えられる企業・サービスを中心に選定しています。加えて、調査回答者による自由記述で挙げられた企業・サービスについても、一部を対象に含めています。

【ランキング結果】2025 年「格安航空券 LCC 国内線」カテゴリ

https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/details/lcc-domestic_2025/

■総合ランキング（上位 3 位）

「格安航空券 LCC 国内線」カテゴリの総合ランキングでは、スターフライヤーが 1 位に輝きました。推奨理由としては、座席の快適さ、サービスドリンクなどの機内サービスの品質を支持する声が多く寄せられました。

- ・「座席も広めでリラックスして楽しむことができます。」（50 代 男性）
- ・「サービスドリンクがどれも抜群に美味しい。座席がゆったりしている。」（60 代 女性）
- ・「LCC ではあるけれど、サービスが劣るわけでもなく、行き届いていると思う。」（40 代 男性）

2 位のスカイマークについては、価格の安さ・コストパフォーマンス、サービス・接客品質、座席の快適さに加え、路線・空港の利便性を評価する声が多く寄せられました。

3 位のエア・ドゥについても、価格の安さ・コストパフォーマンス、路線・空港の利便性、サービス・接客品質を評価する声が多く寄せられました。

※読みやすさのため、一部コメントに編集を加えています。

格安航空券 LCC 国内線 総合ランキング

1	スターフライヤー	2	スカイマーク	3	エア・ドゥ
	75.20 点		65.11 点		54.63 点
	購入手続きのしやすさ 66.57 点		購入手続きのしやすさ 74.03 点		購入手続きのしやすさ 55.83 点
	空港スタッフ 73.54 点		空港スタッフ 65.65 点		空港スタッフ 59.38 点
	客室乗務員 71.73 点		客室乗務員 65.67 点		客室乗務員 62.86 点
	機内環境・設備の充実度 74.14 点		機内環境・設備の充実度 63.37 点		機内環境・設備の充実度 61.68 点
	座席の快適さ 73.64 点		座席の快適さ 64.47 点		座席の快適さ 61.43 点
	コストパフォーマンス 55.95 点		コストパフォーマンス 68.78 点		コストパフォーマンス 44.60 点

GMO 顧客満足度ランキング

■項目別ランキング（上位3位）

項目別ランキングでは、「空港スタッフ」「客室乗務員」「機内環境・設備の充実度」「座席の快適さ」の4項目でスターフライヤーが1位を獲得しました。また、「購入手続きのしやすさ」「コストパフォーマンス」の2項目ではスカイマークが1位となりました。全体として総合ランキング上位3位のランクインが多いなか、「コストパフォーマンス」では、2位に Peach Aviation、3位にジェットスター・ジャパンがランクインしました。

格安航空券 LCC 国内線 項目別ランキング

購入手続きのしやすさ	空港スタッフ	客室乗務員
① スカイマーク	① スターフライヤー	① スターフライヤー
② スターフライヤー	② スカイマーク	② スカイマーク
③ エア・ドゥ	③ エア・ドゥ	③ エア・ドゥ
機内環境・設備の充実度	座席の快適さ	コストパフォーマンス
① スターフライヤー	① スターフライヤー	① スカイマーク
② スカイマーク	② スカイマーク	② Peach Aviation
③ エア・ドゥ	③ エア・ドゥ	③ ジェットスター・ジャパン

GMO 顧客満足度ランキング

ランキング結果の詳細、他カテゴリのランキングについては [GMO 顧客満足度ランキングサイト](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/)（URL：<https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/>）にてご覧いただけます。

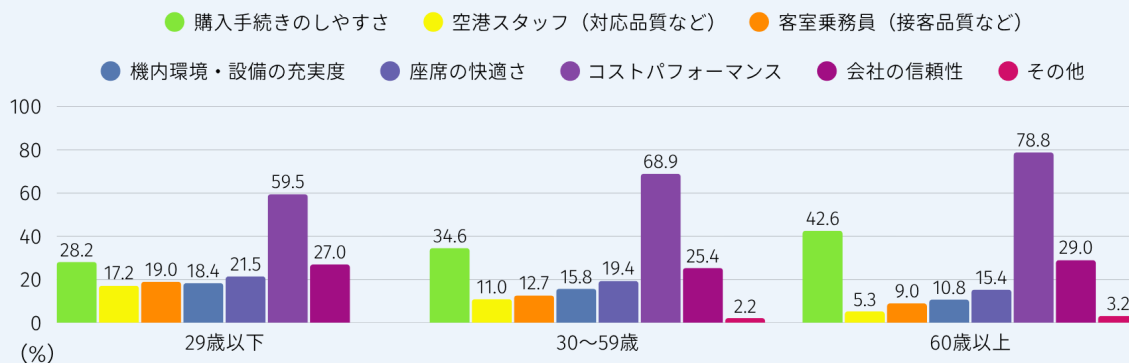
【利用実態データ】重視するポイント（年代別）

「格安航空券 LCC 国内線」を選ぶ際に重視したポイントについて、最大3項目までの複数選択形式で調査しました。いずれの年代においても、上位3項目は「コストパフォーマンス」「購入手続きのしやすさ」「会社の信頼性」の順となりました。

「購入手続きのしやすさ」「コストパフォーマンス」などの実用的・合理的な項目では、年代が高いほど、選択率が高い傾向が示されました。一方、「空港スタッフ」「客室乗務員」「機内環境・設備の充実度」「座席の快適さ」などの体験・サービス品質に関する項目では、年代が低いほど選択率が高い傾向が示されました。

また、年代が低いほど選択が分散しており、価値観が多様化していることがうかがえます。

格安航空券 LCC 国内線 重要視するポイント



29歳以下 n=163 30-59歳 n=1,487 60歳以上 n=741

※3項目まで選択可

GMO 顧客満足度ランキング

【「GMO 顧客満足度ランキング」について】

「GMO 顧客満足度ランキング」は、GMO リサーチ&AI が、各業界・サービスの調査を実施し、その結果をもとにランキングを作成・公開するプラットフォームです。GMO リサーチ&AI が保有する国内最大級 3,500 万人以上^(※3) のアンケートパネル^(※4) を活用し、厳格な調査手法に基づいて作成された、公平かつ正確で信頼性の高いランキングを公表しています。

同ランキング評価に基づく「GMO 顧客満足度ランキング」称号を通じて、企業のブランド価値の向上と、消費者のサービス・商品選択を支援する信頼性の高い情報を提供します。

GMO 顧客満足度ランキングが設定する商標ロゴのご利用については、[問い合わせフォーム](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/>) よりお問い合わせください。

また、[GMO 顧客満足度ランキングの X アカウント](https://x.com/rank_cs_gmora) (URL : https://x.com/rank_cs_gmora) では、プレスリリースで扱っていないカテゴリのランキング情報についても発信しています。ぜひご覧ください。

(※3) 2025 年 8 月時点

(※4) パネルとは、アンケート協力の承諾を得ている生活者の集合体

【GMO リサーチ&AI 株式会社について】

GMO リサーチ&AI は「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しています。

世界 130 以上^(※5) の国と地域で消費者にインターネットリサーチが可能なパネルネットワークと AI 技術を活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

(※5) 2025 年 8 月時点 提携パネルを含む

※記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMO リサーチ&AI 株式会社
総務・コミュニケーション課 重森
TEL : 03-5459-5565
E-mail : pr@gmo-research.ai

【サービスに関するお問い合わせ先】

●GMO リサーチ&AI 株式会社
国内営業部 平田・白取
TEL : 03-5459-5565
E-mail : gmo-cs@gmo-research.ai

●GMO インターネットグループ株式会社
グループ広報部 PR チーム 小犬丸
TEL : 03-5456-2695
お問い合わせ : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO リサーチ&AI 株式会社】(URL : <https://gmo-research.ai/>)

会 社 名	GMO リサーチ&AI 株式会社
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役社長 荻田 剛大
事 業 内 容	インターネットリサーチ事業
資 本 金	1,000 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】(URL : <https://group.gmo/>)

会 社 名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 9449)
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	持株会社 (グループ経営機能) ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資 本 金	50 億円

Copyright (C) 2025 GMO Research & AI, Inc. All Rights Reserved.