

航空公司乘客行为及机上服务满意度测评比较分析报告

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《航空公司乘客行为及机上服务满意度测评比较分析报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/xiantiyongpin/2989029890.html>

报告价格：电子版: 8800元 纸介版：8900元 电子和纸介版: 8950

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、报告目录及图表目录

本报告旨在回答以下问题：目前国内航空业服务质量底如何？不同航空公司提供的服务质量是否存在差别？差别何在？具有不同特征的乘客对航空公司的评价存在什么样的差别？他们选择航空公司的行为是否有显著差别？本报告所作分析完全基于2005年8月我公司针对北京、上海、广州三地近两个月内乘坐过飞机的市民进行的随机抽样电话访谈数据，调查采用美国Sawtooth公司的WinCATI电话访谈系统实施，有效样本量513份。满意度模型采用的是国际上最先进的满意度分析模型——结构方程模型，并利用专门针对满意度测评数据特征的PLS算法进行分析处理，消费行为的数据分析采用了相关专业统计软件。调查涉及到的航空公司主要包括南航、东航、国航、上航、海航，并对行业总体状况进行了深入分析。报告认为，目前国内航空公司机上服务用户满意度在生活服务的用户满意度分值（和CCSI生活服务满意度指数结果对比）中居于靠前的位置，说明整体而言，航空业机上服务质量得到了消费者的认可；在影响乘客满意度的隐变量中，休闲娱乐、机上餐饮、正点及延误服务以及机票价格的得分低于65分，说明在这些因素上，乘客的满意程度较低。对航空公司满意度影响最大的要素是品牌形象，其次是价格和正点及延误服务；综合考虑各隐变量对满意度的影响大小，以及乘客对各隐变量的评价高低，为了改善顾客满意度，航空公司首先要重点关注并改进的要素为价格，其次需要关注正点及延误服务、机上餐饮。综合考虑各显变量对满意度的影响大小，以及乘客对各显变量的评价高低，为了提升乘客满意度，报告给出了航空公司要重点提升的十个满意度驱动要素。另外，报告分别基于不同舱位、不同出行目的、不同乘机出行频率、性别、居住地等要素进行满意度对比分析，发现在很多情况下，乘客对满意度以及满意度各驱动要素的评价存在显著差别。基于这些差别，航空公司可以考虑提供差异化服务，从而提升乘客的满意度。报告还对乘客的消费行为进行了分析。随着航空运输业的逐渐放开，不断有新的民营航空公司进入竞争；随着人民收入水平的提升，对飞行服务的需求越来越大；随着其它服务行业的服务质量不断改善，人民对服务业的总体期望值不断提升。在这种情况下，航空公司需要针对目标市场人群提供有特色的服务，才能在竞争中脱颖而出。本报告将为航空公司厘清行业现状，在行业中力争上游提供数据支持和决策依据。报告目录：调查说明主要结论目录一、2005年航空公司机上服务用户满意度分析1、

调查样本说明	2	结构变量分析	2	结构变量得分汇总	2	用户满意度和忠诚度	2
原因结构变量分值和影响大小	3	观测变量分析	2	品牌形象	2	乘务员服务	2
机上餐饮	2	休闲娱乐	2	安全感知	2	正点及延误服务	2
价格	2	满意度	2	忠诚度	2	结构变量和观测变量汇总	4
机上服务满意度改进建议	二、	不同人群对航空公司机上服务用户满意度结构变量的评价	2	乘坐不同航空公司航班的人群对结构变量的评价	2	选择不同舱位人群对结构变量的评价	2
有无常客卡人群对结构变量的评价	2	不同乘坐目的人群对结构变量的评价	2	乘坐频率不同的人群对结构变量的评价	2	不同性别人群对结构变量的评价	2
不同性别人群对结构变量的评价	2	不同年龄人群对结构变量的评价	2				

