



AirHelp Score 2019: рейтинг авиакомпаний мира

Методика расчёта

Ежегодно AirHelp составляет рейтинг самых известных в мире авиакомпаний.

В этом году мы изучили и сравнили друг с другом 72 авиакомпании мира. Мы выбрали для сравнения самые известные и самые востребованные авиакомпании, однако исключили из рассмотрения перевозчиков, для которых не смогли найти нужные данные.

Чтобы вы лучше понимали, как мы оцениваем каждую авиакомпанию, ниже приведены факторы, на которые мы обращаем внимание, и данные, используемые нами при оценке деятельности того или иного перевозчика.



Пунктуальность (33,33 % рейтинга)

База данных по авиаперелётам, которую ведёт AirHelp, считается одной из наиболее надёжных и точных в мире.

С помощью данных из этой базы мы определяем, насколько своевременно вылетают и прилетают рейсы каждой авиакомпании.

Что значит «своевременно»? Если рейс вылетел не позднее чем через 15 минут после назначенного времени вылета и прибыл не позднее чем через 15 минут после назначенного времени прилёта, мы считаем, что такой рейс вылетел и прилетел без опозданий.

При составлении нового рейтинга мы изучили рейсы, которые были совершены в период с 1 января по 31 декабря 2018 года. Мы посчитали, сколько рейсов вылетели и прилетели вовремя, и выразили этот показатель в процентном отношении. Чем выше рейтинг, тем выше процент рейсов, прилетевших вовремя: то есть рейтинг 8,5 означает, что 85 % рейсов прибыли вовремя.

Почему база данных AirHelp такая надёжная?

- AirHelp получает данные от множества коммерческих поставщиков. На основании этих сведений мы создаём собственную базу данных об авиаперелётах.
- Наша база данных считается одной из самых точных в мире, потому что мы сопоставляем нашу статистику со сведениями, получаемыми из самых разных надёжных источников,

включая государственные организации, банки данных аэропортов, сервисы трекинга перелётов и архивные данные.

- Если данные от разных источников не совпадают, мы не «прикидываем» среднее значение продолжительности перелёта. Вместо этого мы ранжируем источники по авторитетности и признаём истинными данные, предоставленные наиболее авторитетным источником.



Качество обслуживания (33,33 % рейтинга)

Чтобы оценить качество обслуживания и аэропортов, и авиакомпаний, мы опросили людей, которые пользуются их услугами. В сотрудничестве с платформой бизнес-анализа Attest мы провели сотни опросов, в ходе которых узнали мнение более чем 40 000 людей из более чем 40 стран.

При составлении рейтинга перевозчиков мы попросили пассажиров оценить авиакомпании, рейсами которых они летали, по следующим трём показателям:

- Комфортабельность самолёта
- Предупредительность экипажа
- Качество питания

Пассажиры оценивали каждый показатель по шкале от «Очень хорошо» до «Очень плохо». Каждой оценке мы присвоили числовое значение (от 1 до 5), сложили их вместе и получили итоговую оценку. Чем выше оценка, тем лучше авиакомпания зарекомендовала себя по каждому из трёх аспектов качества обслуживания.



Обработка заявок (33,33 % рейтинга)

Мы считаем, что авиакомпанию следует оценивать не только по тому, как она обращается с пассажирами, когда дела идут своим чередом, но и исходя из внимания, которое она уделяет своим клиентам, когда что-то случается.

Благодаря собственным данным у нас есть уникальная возможность оценить, насколько хорошо авиакомпании откликаются на претензии клиентов на получение компенсации.

При оценке этого показателя мы вычленили в деятельности авиакомпании следующие три параметра:

- Приём заявок: процент проигнорированных или неправомерно отклонённых претензий, полученных авиакомпанией.
- Обработка заявок: общее время, которое уходит у авиакомпании на приём и оформление претензии.
- Выплата компенсации: время, которое уходит у авиакомпании на то, чтобы выплатить компенсацию после одобрения заявки.



Итоговый рейтинг

Каждый из трёх параметров является важной частью рейтинга, и мы учитываем каждый из них при оценке деятельности авиакомпании.

На каждый из трёх параметров приходится по 33,33 % от итогового рейтинга авиакомпании.