

EDA RECENSIONI COMPAGNIA AEREA ☆

by Alessandro Spano



Discovery

Classificazione dei clienti

Andamento delle recensioni

Percentuale di soddisfatti e
insoddisfatti

Influenza delle recensioni sull'indice
di soddisfazione e obiettivi

Classificazione dei clienti



Business travel

- 69% dei clienti totali
- Classe preferita: Business
- Percorre tratte più lunghe con una media di 1368 km, quasi il doppio di Personal travel
- Età media di 40 anni
- 73% sono clienti fedeli
- 51% maschi e 49% femmine

Personal travel

- 31% dei clienti totali
- Classe preferita: Eco e Eco plus
- Percorre tratte più corte con una media di 793 km
- Età media di 38 anni
- 99,5% sono clienti fedeli
- 51% maschi e 49% femmine

Andamento delle recensioni(per classi)

Indice	Business	Eco	Eco Plus	Total
Inflight wifi service	2,8	2,7	2,8	2,7
Departure/Arrival time convenient	2,9	3,2	3,2	3,1
Ease of Online booking	2,9	2,6	2,7	2,8
Gate location	3,0	3,0	3,0	3,0
Food and drink	3,3	3,1	3,1	3,2
Online boarding	3,7	2,8	2,9	3,3
Seat comfort	3,8	3,1	3,2	3,4
Inflight entertainment	3,6	3,1	3,1	3,4
On-board service	3,7	3,1	3,0	3,4
Leg room service	3,6	3,1	3,1	3,4
Baggage handling	3,8	3,5	3,4	3,6
Checkin service	3,5	3,1	3,0	3,3
Inflight service	3,8	3,5	3,4	3,6
Cleanliness	3,5	3,1	3,1	3,3
Total	3,42	3,07	3,07	3,25

Indice	Business	Eco	Eco Plus	Total
Age	42	37	39	39
Flight Distance	1676	744	747	1190
Departure Delay in Minutes	14	15	15	15
Arrival Delay in Minutes	15	16	16	15

Business: i clienti sono soddisfatti di quasi tutti i servizi in volo e della comodità. Si lamentano :

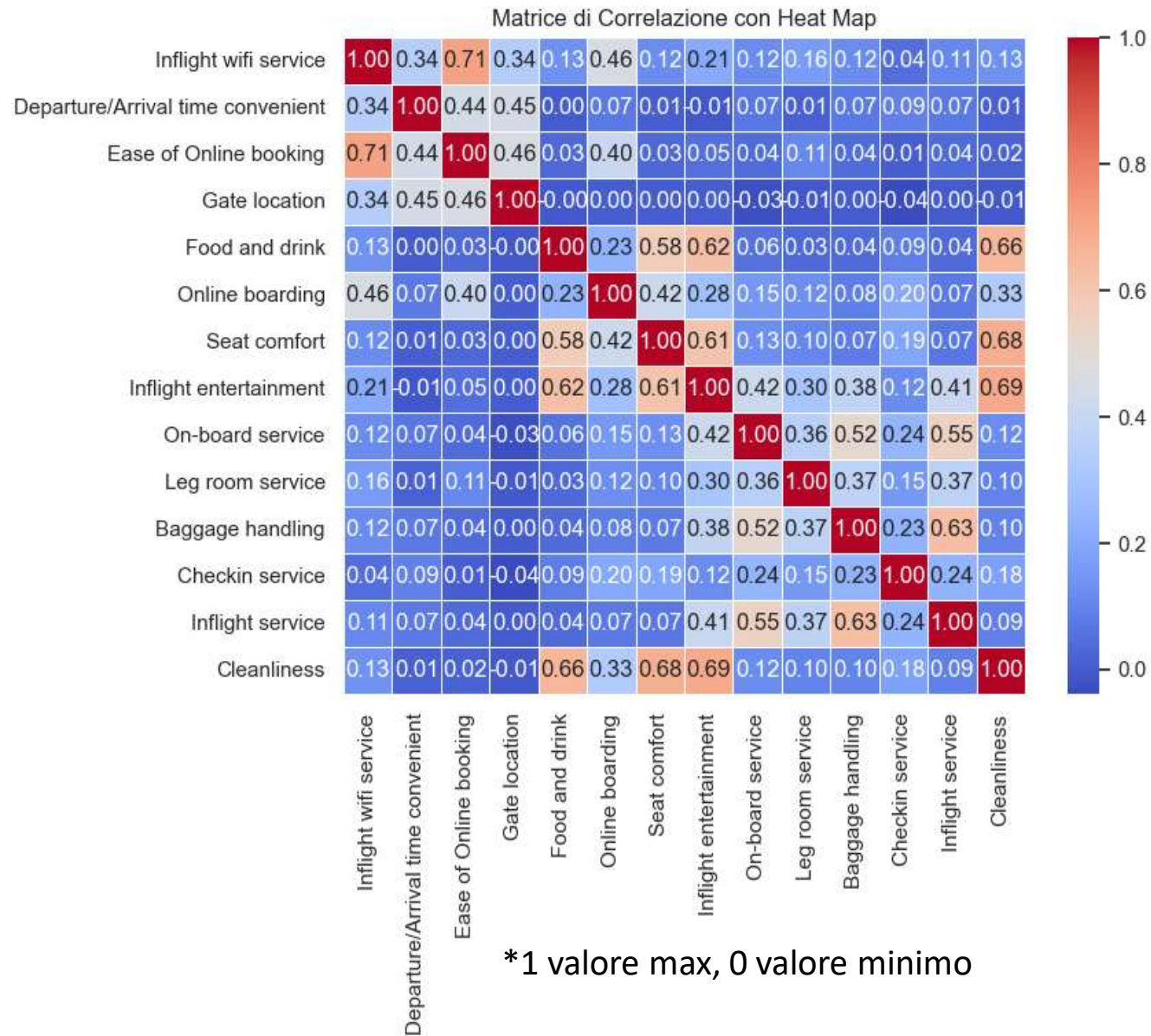
- del wi-fi in volo
- Comodità degli orari per partenze e arrivi
- troppa complessità del sito o app

Eco o Eco Plus: i clienti sono meno soddisfatti della classe Business di quasi tutti i servizi in volo e della comodità. Si lamentano :

- del wi-fi in volo
- della difficoltà dell' imbarco online
- troppa complessità del sito o app

Tutte le classi manifestano una certa imparzialità nella posizione dei gate

Correlazioni principali

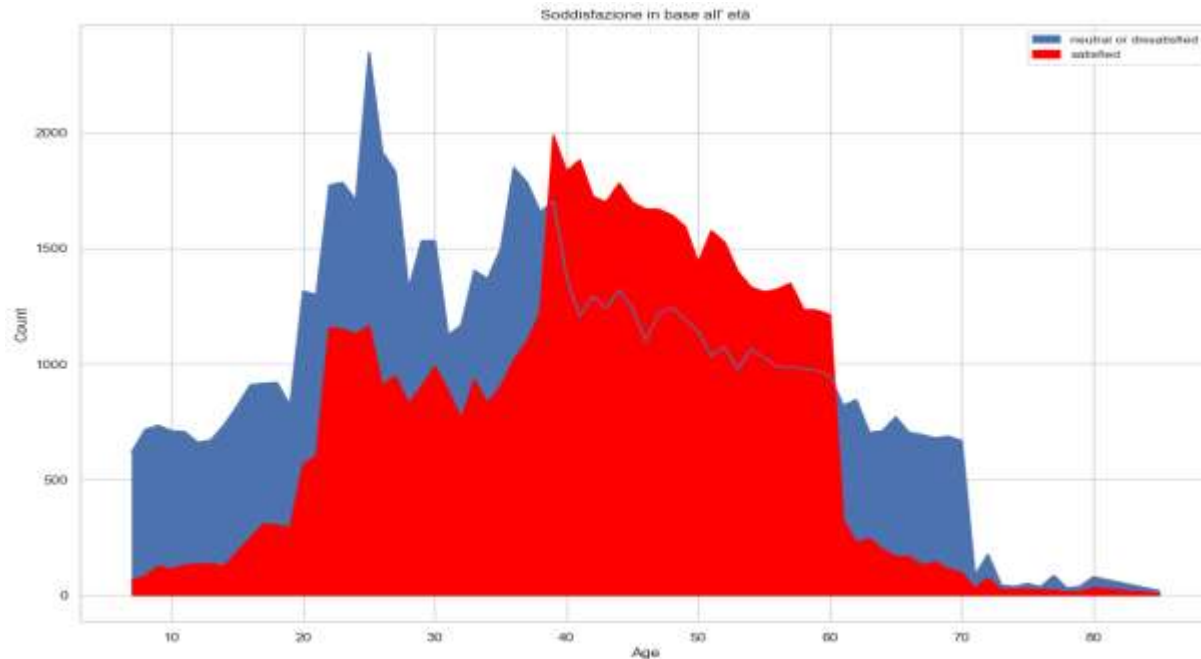
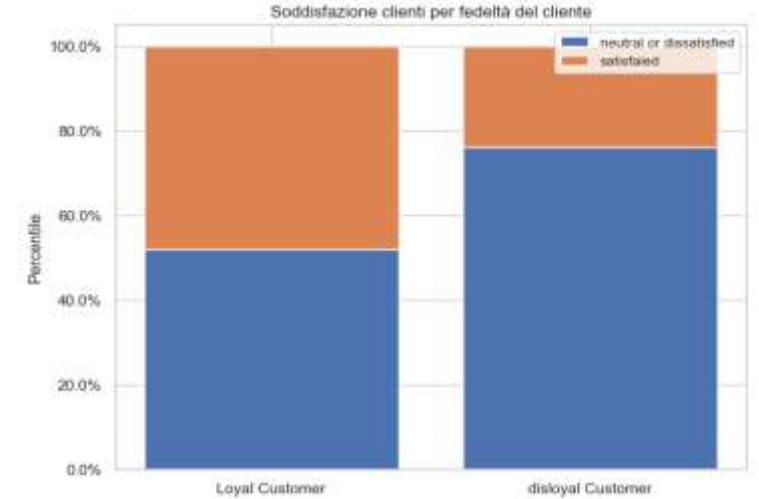
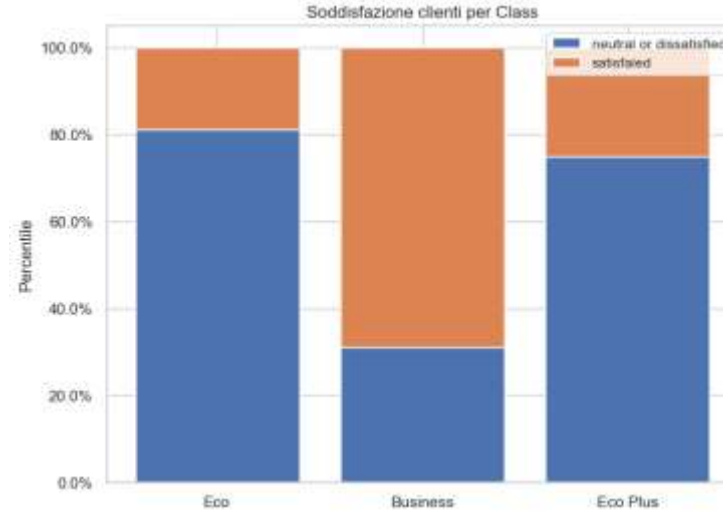
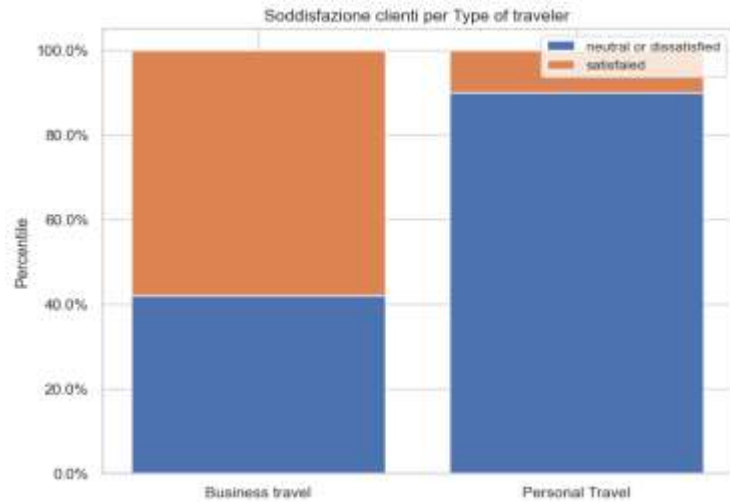


Alcune recensioni si influenzano reciprocamente, perciò a seconda del coefficiente chi vota negativamente o positivamente una potrebbe votare allo stesso modo anche quelle correlate.

Le principali sono:

- Inflight wifi service, Ease of Online booking, Online boarding
- Departure/Arrival time convenient, Ease of Online booking, Gate Location
- Inflight entertainment, Food and drink, Seat comfort, Cleanliness
- On-board service, Baggage handling, Inflight service

Percentuale di soddisfazione



La percentuale di soddisfazione totale è del 43% per i clienti **satisfied** e del 57% per i clienti **neutral or dissatisfied**.

I clienti che effettuano viaggi personali sono quasi tutti viaggiatori leali, eppure la percentuale di soddisfazione è del 90%.

Le classi Eco ed Eco Plus sono una delle principali responsabili delle recensioni negative.

Influenza delle recensioni sulle soddisfazioni

Come si distribuisce il numero di soddisfatti, insoddisfatti o neutri in base alla valutazione di ogni recensione?

neutral or dissatisfied

satisfied

Categorie	0	1	2	3	4	5
Inflight wifi service	10	15000	24330	24080	9891	141
Online boarding	1341	11434	19422	23385	14502	3368
Gate location		11020	13028	23321	18563	7520
Ease of Online booking	1900	13581	20931	20968	11449	4623
Baggage handling		6317	10138	19699	24286	13012
Checkin service	1	12249	12062	19471	19619	10050
On-board service	5	11879	13663	19463	18013	10429
Inflight service	5	6274	10003	19233	24691	13246
Seat comfort	1	11734	14341	18334	17481	11561
Leg room service	392	10263	17785	18139	14961	11912
Cleanliness	14	13434	15836	17370	15786	11012
Inflight entertainment	18	13450	17296	17360	14307	11021
Food and drink	77	12848	16731	16748	14492	12556
Departure/Arrival time convenient	3467	9891	11957	12539	19491	16107

Categorie	0	1	2	3	4	5
Checkin service		3859	4040	15982	16714	15833
Cleanliness		3295	4277	13269	18183	17404
Gate location	1	10971	11268	12396	11903	9889
Food and drink	55	3203	10652	11046	16071	15401
Departure/Arrival time convenient	3214	9518	9577	9839	12389	11891
Ease of Online booking	3782	8305	9120	9425	12995	12801
On-board service		2908	4688	9079	20690	19063
Inflight wifi service	3906	7328	7990	8105	14884	14215
Leg room service	206	2632	6755	6917	20925	18993
Inflight entertainment		2225	4672	6524	22484	20523
Baggage handling		2711	4224	6152	22475	20866
Inflight service		2588	4305	6083	22632	20820
Seat comfort		3374	4188	4994	22275	21597
Online boarding	1739	1827	2512	3732	23966	22652

Obbiettivi

Wifi in volo: valutare di sostituire il metodo di sorgente del wifi in volo(a terra o con satellite) con uno più efficiente e controllare i router o antenne presenti negli aerei.

Gestione dell'app o sito internet: i dati evidenziano una grande insoddisfazione dovuta alla complessità del sito internet o dell'app, che fa perdere tempo ai clienti. Molti clienti si lamentano della difficoltà per effettuare l'imbarco online, perciò bisognerebbe contattare il team di sviluppatori che ha creato il sito/app per semplificarlo.

Classe Business: vista l'importanza dei clienti in classe Business, per evitare recensioni negative, suggerirei di collocare i gate in zone più accessibili per i voli in orari di punta o in orari scomodi.

Classe Eco o Eco Plus: le problematiche sollevate da queste 2 classi nelle recensioni riguardano sostanzialmente il wifi e il sito/l'app, che potrebbero influenzare il grado di soddisfazione anche nel caso tutto il resto sia risultato perfetto. Risolvendo queste 2 problematiche si eviterà di perdere clienti o un grado di soddisfazione troppo basso.

REVIEWS SUMMARY

Customer Type	Media di Inflight wifi service	Media di Departure/Arrival time convenient	Media di Ease of Online booking	Media di Gate location	Media di Food and drink	Media di Online boarding	Media di Seat comfort	Media di Inflight entertainment	Media di On-board service	Media di Leg room service	Media di Baggage handling	Media di Checkin service	Media di Inflight service	Media di Cleanliness
<input checked="" type="checkbox"/> Loyal Customer	2,7	3,2	2,8	3,0	3,2	3,4	3,5	3,4	3,4	3,4	3,6	3,3	3,6	3,3
<input checked="" type="checkbox"/> Business travel	2,9	2,9	2,9	3,0	3,3	3,7	3,7	3,6	3,5	3,6	3,6	3,3	3,6	3,5
satisfied	3,1	2,9	2,9	3,0	3,6	4,1	4,1	4,1	3,9	3,9	4,0	3,7	4,0	3,9
neutral or dissatisfied	2,4	3,0	3,0	3,0	2,7	2,8	2,8	2,5	2,5	2,7	2,8	2,5	2,8	2,5
<input checked="" type="checkbox"/> Personal Travel	2,5	3,6	2,5	2,9	3,1	2,8	3,2	3,1	3,3	3,1	3,6	3,3	3,6	3,1
satisfied	3,6	3,7	3,4	2,9	3,1	3,5	3,2	3,0	3,3	3,3	3,6	3,4	3,6	3,1
neutral or dissatisfied	2,4	3,6	2,4	2,9	3,1	2,7	3,2	3,1	3,3	3,1	3,6	3,3	3,6	3,1
<input checked="" type="checkbox"/> Disloyal Customer	2,7	2,4	2,7	3,0	3,0	2,7	3,0	3,1	3,2	3,2	3,7	3,2	3,7	3,1
<input checked="" type="checkbox"/> Business travel	2,7	2,4	2,7	3,0	3,0	2,7	3,0	3,1	3,2	3,2	3,7	3,2	3,7	3,1
satisfied	3,7	2,7	3,7	2,8	3,1	3,6	3,0	3,1	3,7	3,4	4,1	3,7	4,1	3,1
neutral or dissatisfied	2,4	2,3	2,4	3,0	3,0	2,4	3,0	3,0	3,1	3,2	3,6	3,1	3,6	3,1
<input checked="" type="checkbox"/> Personal Travel	2,6	3,7	2,5	2,9	3,1	2,5	3,0	3,1	3,3	3,2	3,7	3,2	3,8	3,1
satisfied	3,8	3,6	3,7	3,1	3,0	3,7	3,2	3,0	2,9	3,4	3,6	3,3	3,7	3,0
neutral or dissatisfied	2,4	3,7	2,3	2,9	3,1	2,3	2,9	3,1	3,4	3,2	3,8	3,2	3,8	3,1
Totale	2,7	3,1	2,8	3,0	3,2	3,3	3,4	3,4	3,4	3,4	3,6	3,3	3,6	3,3

Categorie	0	1	2	3	4	5
Departure/Arrival time convenient	6681	19409	21534	22378	31880	27998
Seat comfort	1	15108	18529	23328	39756	33158
Inflight entertainment	18	15675	21968	23884	36791	31544
Leg room service	598	12895	24540	25056	35886	30905
Inflight service	5	8862	14308	25316	47323	34066
Baggage handling		9028	14362	25851	46761	33878
Online boarding	3080	13261	21934	27117	38468	26020
Food and drink	132	16051	27383	27794	30563	27957
On-board service	5	14787	18351	28542	38703	29492
Ease of Online booking	5682	21886	30051	30393	24444	17424
Cleanliness	14	16729	20113	30639	33969	28416
Inflight wifi service	3916	22328	32320	32185	24775	14356
Checkin service	1	16108	16102	35453	36333	25883
Gate location	1	21991	24296	35717	30466	17409
Totale	10313	75658	92682	113103	120564	99916

% Travelers Satisfied



Class

- ☐ Business
- ☐ Eco
- ☐ Eco Plus

satisfaction

- ☐ neutral or dissatisfied
- ☐ satisfied

Arrival Delay in Minutes



Departure Delay in Minutes



Age



Flight Distance



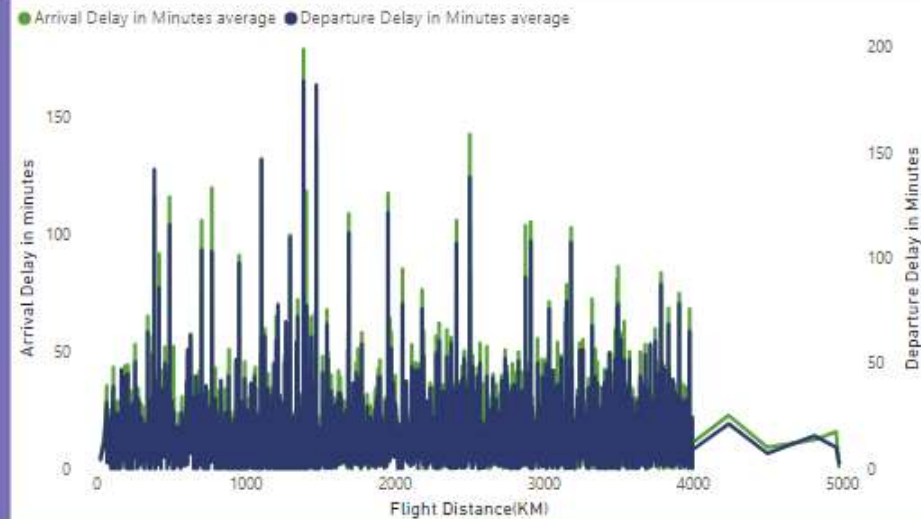
Travelers

Reviews

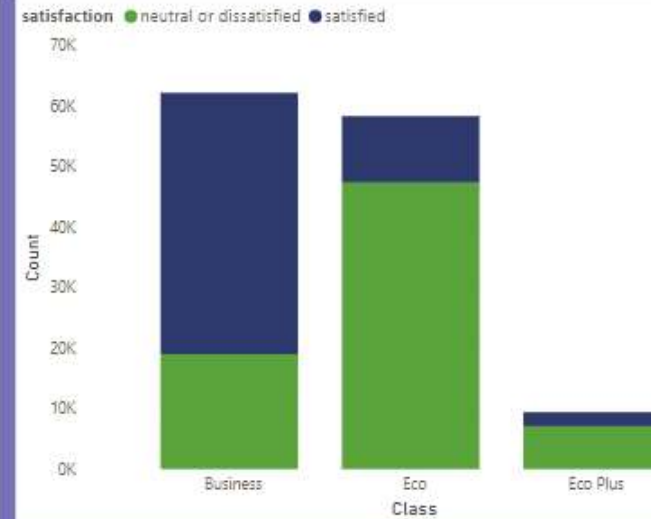


CARACTERISTICS OF TRAVELERS

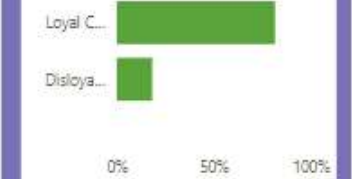
Arrival Delay in Minutes and Departure Delay in Minutes mean
BY FLIGHT DISTANCE



Number of Satisfied
BY CLASS



Customer Type



Travelers

129,88K

Age

7 85

Flight Distance

31 4983

Arrival Delay in Minutes

0 1584

Departure Delay in Minutes

0 1592

Average Age of Travelers

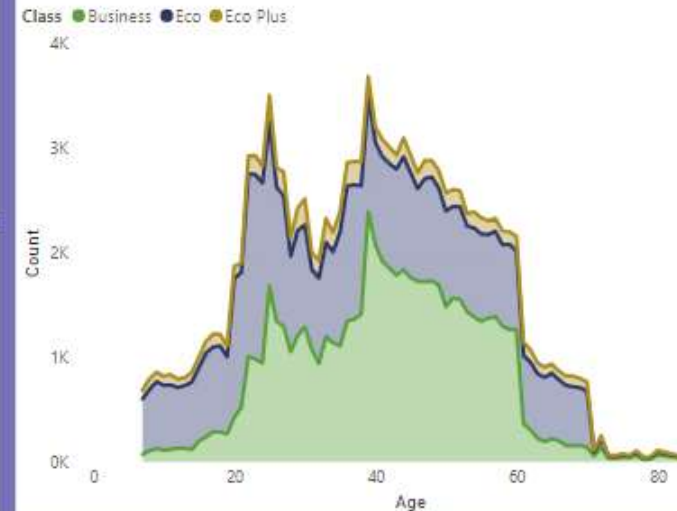
39

Average Flight Distance(KM)

1190,3

Age Distribution

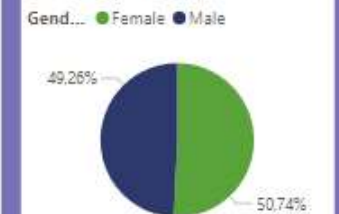
BY CLASS



Type of Travelers



Division of Gender



Travelers

Reviews

