Опубликованный в апреле рейтинг качества обслуживания девяти самых больших американских авиалиний показал, что в прошлом году они улучшили свою работу, добившись наилучших показателей за последние 29 лет.
Рейтинг определялся по четырем факторам: прибытие самолетов по расписанию; количество пропавшего или отосланного не по адресу багажа; высадка пассажиров в связи с продажей лишних билетов на рейс; количество жалоб. Шесть авиалиний – Delta, Hawaiian, JetBlue, Southwest, Spirit и United – набрали больше очков по всем показателям по сравнению с прошлым годом, при этом самое большое улучшение показала авиалиния Spirit. А вот у трех остальных, Alaska, American и Frontier, количество очков уменьшилось. Самое большое улучшение было в показателях числа жалоб, направленных в Министерство транспорта США (снижение на 23%), и в числе высаженных из-за переполненности самолетов пассажиров (меньше наполовину). Первое место среди девятки заняла Delta, за которой идут JetBlue, Southwest, Alaska, Hawaiian, United, Spirit, American и Frontier.