

2016年7月8日

報道各位

日本空港ビルディング株式会社



2015年度 お客さま満足度調査の結果について ～全体の満足度が前回調査より向上～

羽田空港国内線第1・第2旅客ターミナルにおけるお客さま満足度の向上を図るため、ご利用のお客さまを対象にアンケート調査を実施いたしました。
今般、その結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

【主なポイント（各点数は10点満点の平均点）】

※（ ）内は前回結果

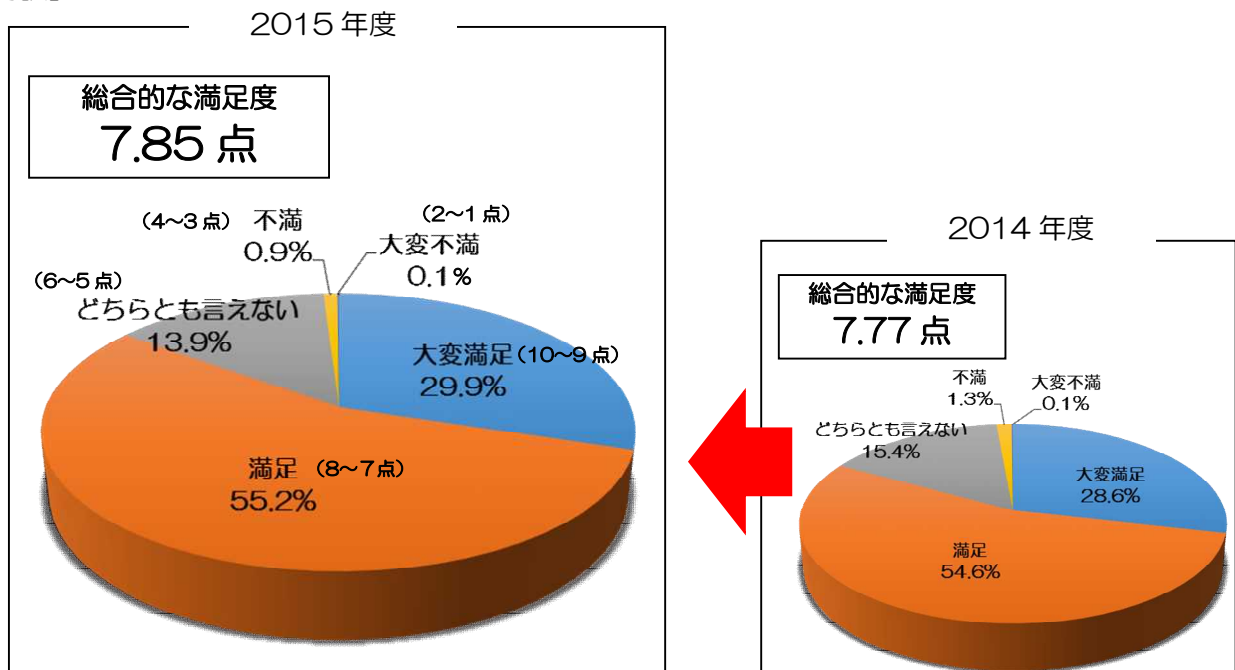
- 第1・第2旅客ターミナルともに満足度が前回調査よりも向上し、全体で7.85点（7.77点）となった。
- ターミナル内各所の「清潔さ」については、7.9点以上の高い結果が出た。
- 案内所のスタッフの対応やコンシェルジェについては、各々8.4点、8.6点の高評価となった。
- 無線LANについては、接続速度や館内の案内表示など改善要望が大きく、6.4点（6.4点）の横ばい。

1. 調査結果

◆総合的な満足度

総合的な満足度は7.85点となり、前回の7.77点から向上しました。

【内訳】



◆ターミナル内の設備などの満足度

主な項目では「館内全体の清潔感 8.3」が最も高く、続いて「お手洗い 7.9」「案内表示 7.6」が高い結果となりました。「お手洗い」は設置場所の分かりやすさと清潔さの項目で満足度 8 点以上の高評価がつけました。

主な項目	2015年度	2014年度
館内全体の清潔感	8.3	8.3
お手洗い	7.9	7.9
案内表示	7.6	7.5
案内所	7.5	7.5
ショップ	7.5	7.4
アクセス	7.4	7.4

主な項目	2015年度	2014年度
飲食店	7.1	6.4
授乳室	6.7	6.7
喫煙室	6.6	6.6
駐車場	6.4	6.4
無線LAN (Wi-Fi)	6.4	6.4

※ 赤字は前回調査より向上した項目

2. 今後の課題と施策

無線LANの通信速度など、満足度の低かった項目を優先的に改善していくとともに、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けた内際乗り継ぎの対応、案内表示の多言語対応等を強化し、日本空港ビルグループとしての「おもてなし（お客様満足度の向上）」を追究していきます。

調査概要

調査目的

- ・日本空港ビルグループのCS理念の追求
- ・英国のSKYTRAX社による5スターエアポートの格付けの維持およびワールドエアポートアワード各部門におけるランクの向上
- ・2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けた空港機能の向上

調査方法

羽田空港国内線第1・第2旅客ターミナルを利用されているお客さまに対して調査員がアンケート用紙を直接配布し、その場でご回答いただく方式により実施

調査期間

2016年1月28日（木）、29日（金）、30日（土）

回収枚数

8,438枚（第1旅客ターミナル：3,748枚、第2旅客ターミナル：4,690枚）

調査機関

株式会社メンバーズ

以上

【本件に関するお問い合わせ】
日本空港ビルディング株式会社
日本空港ビルグループCS推進室
TEL03-5757-8045（9：00～17：30）※土日祝日除く