

2017年8月2日

報道各位

日本空港ビルディング株式会社



2016年度 お客さま満足度調査の結果について

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。

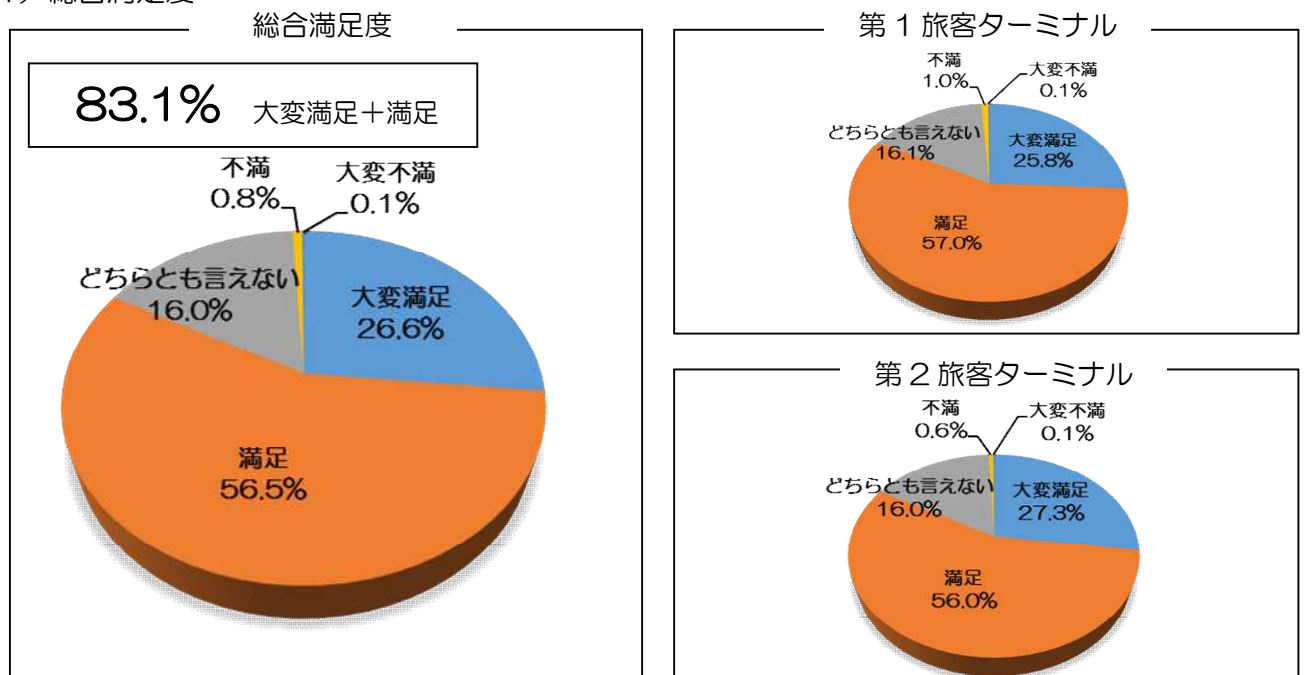
今般、その結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

1. 主なポイント

- ・第1・第2旅客ターミナルにおける総合満足度は83.1%と高い満足度となりました。
- ・特にターミナル内各所の「清潔さ」については84.3%、案内所のスタッフやコンシェルジェの対応については、各々80.4%、84.8%の高評価をいただきました。
- ・無線LAN（Wi-Fi）については、館内での利用案内や通信速度への改善要望が大きく、45.3%となりました。

2. 調査結果

(1) 総合満足度



(2) 項目別満足度

項目	満足度
館内全体の清潔感	84.3%
お手洗い	80.6%
案内所	70.9%
案内表示	68.4%
空調	67.0%
アクセス	66.0%
ショップ	65.8%

項目	満足度
エアポートラウンジ	65.1%
飲食店	59.8%
サービス施設（ATM、銀行等）	52.9%
喫煙室	46.4%
無線LAN（Wi-Fi）	45.3%
駐車場	43.4%

(3) 回答者のターミナル利用状況

- 国内線ターミナルのフライト目的を「仕事」と回答した方は、第1ターミナル 30.4%、第2ターミナル 30.2%でした。
- 出発利用者の空港到着時間はフライトの1時間以上～1時間半未満が 39.3%、次いで2時間以上が 20.6%でした。

今回のアンケートにおいて、第1旅客ターミナル、第2旅客ターミナルともに総合的に高い評価をいただきましたが、項目によっては厳しい評価もございました。

今回のアンケート結果は、弊社だけでなく、旅客ターミナル内の各事業者等とも共有し、さらにお客さまに満足いただける旅客ターミナルを目指して引き続き努力してまいります。

3. ご参考（お客さまの声を形にした改善例です）

前回のアンケート結果を受けて、以下のとおり改善いたしました。

- お客さまの多様なニーズに対応した多目的レストルームを設置。トイレブースに十分なスペースを確保するとともに、フィッティングルーム、授乳室、キッズトイレ、補助犬専用トイレ等も設けることで、快適性、利便性の向上を図りました。
- 館内の案内看板にスマートフォンなどの電子端末を使って情報を入手できる「QRコード」を取り付けることで、海外からのお客さまも含め、館内をご利用される皆さまによりわかりやすい案内看板を設置いたしました。
- ターミナル間無料連絡バスの運行間隔を短縮（約6分から約4分）する等、一部ダイヤ改正を行い、混雑緩和と利便性向上を図るとともに、車両の電光掲示板の案内内容を日本語と英語表示を交互に切り替わるように改修し、よりわかりやすい表示に変更いたしました。
- 国内初となる、出発ゲートラウンジ内への銀行ATM設置を行い、利便性の向上を図りました。

【調査概要】

- 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
- 調査日：2017年3月3日（金）、4日（土）、5日（日）
- 調査対象：航空機をご利用目的のお客さま、航空機をご利用以外の目的のお客さま（見学、買い物、送迎等）
- 調査内容：機能施設、案内表示、空港スタッフ・窓口の対応、物販店、飲食店、サービス施設等について満足度を伺い、数値化しました
- 回答回収数：8,521人（第1旅客ターミナル 4,218人、第2旅客ターミナル 4,303人）
- 調査会社：株式会社メンバーズ

【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