

平成 17年12月26日

報道各位

日本空港ビルディング株式会社



## 2005 年お客様満足度調査の結果について

— 訪れる人に安らぎを、去り行く人にしあわせを —

羽田空港旅客ターミナルビル「ビッグバード」のCS推進活動に資するため、航空旅客の皆様を対象に「お客様満足度調査」を実施させていただきました。

今般、その調査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2ターミナル供用、第1ターミナルリニューアル・中央商業施設サービスレベル均質化工事進捗中の9月末～10月初めに第1、2ターミナル同時に実施された最初の調査となりました。
- ◆ 有効回答の回収率は48.9%（配布数6,700、回収数3,279）、昨年の41.4%を7.5ポイント上回る率で、お客様のご回答を頂きました。
- ◆ 総合満足度として第1ターミナルは、昨年とほぼ同様の72%、第2ターミナルは77%の満足、不満は各々3%台と概ね満足できる結果となりました。
- ◆ 第1・第2ターミナル共に60歳代以上の方に特に高い評価を、また第2ターミナルでは女性とヘビーユーザー（年間7回以上ご利用）とライトユーザー（年間1回及び初めてご利用）の方の評価が高くなりました。

### 2. 調査結果概要（詳細は別添資料をご参照ください。）

- ◆ 調査対象施設・サービス14項目（駐車場、エレベーター、エスカレーター、動く歩道、案内所他）において、第1ターミナルは昨年調査より、館内案内表示を除き満足度は向上しました。
- ◆ 第2ターミナルは第1ターミナルをさらに上回る満足度が得られた結果となりました。
- ◆ 両ターミナルとも調査対象者の8割以上の方がご利用された「エスカレーター」、「お手洗い」については、ともに総合満足度は70%を超えました。特に「お手洗い」は「設置場所がわかりやすく」、「清潔である」という評価を得ました。加えて、昨年調査における第1ターミナルの「混み具合」や「個室の数」への不満足度は、第2ターミナルの供用もあり大幅に減少いたしました。
- ◆ 喫煙室に関しての満足度は、両ターミナルともに80%弱に達し、この数年来の弊社にて進めております喫煙室の完全個室化対策にご理解をいただいた結果と考えます。
- ◆ 第2ターミナルのいずれの総合満足度も70%を超え、特に50歳代以上の方の評価を得ました。
- ◆ しかしながら同14項目には不満点もあり、さらに羽田空港旅客ターミナル「ビッグバード」の満足度をさらに向上させるためには、小さな点も積極的に改善していく必要があります。引き続き努力をまいります。

《優先度の高い改善のポイント》

- ① レストラン・喫茶店
  - ◎ 価格は質とのバランスを保ち、価格帯の拡大を
  - ◎ 店舗の魅力度を向上、メニューも豊富に
  - ◎ 従業員のサービスの徹底を
- ② 売店
  - ◎ 価格帯の拡大を
  - ◎ 商品の魅力度を向上、品揃えも豊富に
  - ◎ 従業員のサービスの徹底を
- ③ 案内表示
  - ◎ 目的に合わせて誰にでも分かるような案内を
  - ◎ 案内板は数を増やして目立つように
  - ◎ ショップやレストランガイドの充実を
- ④ ATM
  - ◎ 設置場所の工夫を（集中設置を望む声が多い）

**【調査概要】**

- ① 調査目的  
羽田空港旅客ターミナルビル「ビッグバード」内で提供させていただいている施設・サービス・商品のお客様から見た満足度を測定することでお客様の期待されている現在の課題を明らかにし、CS推進活動に資することを目的とする。
- ② 調査対象  
16歳～79歳までの一般個人男女（羽田空港の出発便または到着便のご利用者）
- ③ 調査方法  
空港配布・郵送回収法
- ④ 調査期間  
2005年9月29日（木）、10月2日（日）、3日（月）
- ⑤ 調査機関  
株式会社日経リサーチ

<参 考> 第1回調査 2004年3月11日（木）、14日（日）、15日（月）

**【問合せ先】**

日本空港ビルデング株式会社  
CS推進室 石 黒

電話：03-5757-8045  
FAX:03-5757-8035

2005年  
羽田空港旅客ターミナルビル  
お客様満足度調査

2005年12月  
日本空港ビルデング株式会社

## ■ 調査概要

### ◆ 調査目的

羽田空港旅客ターミナルビル内で提供している施設・サービス・商品の顧客から見た重視点と満足度を測定することで、顧客の求めているサービスや現在の問題点を明らかにし、サービス改善のための資料とする。

### ◆ 調査対象者

16～79歳までの一般個人男女（羽田空港の出発便または到着便利用者）

### ◆ サンプル数（有効回答）

	総数	【第一】		【第二】	
		出発者	到着者	出発者	到着者
配布数	6,700	2,350	1,000	2,350	1,000
回収数	3,279	1,186	539	1,057	497
回収率	48.9%	50.5%	53.9%	45.0%	49.7%

### ◆ 調査方法

空港配布・郵送回収法 ⇒ 配布場所・第1旅客ターミナルビル・第2旅客ターミナルビル内

### ◆ 調査期間

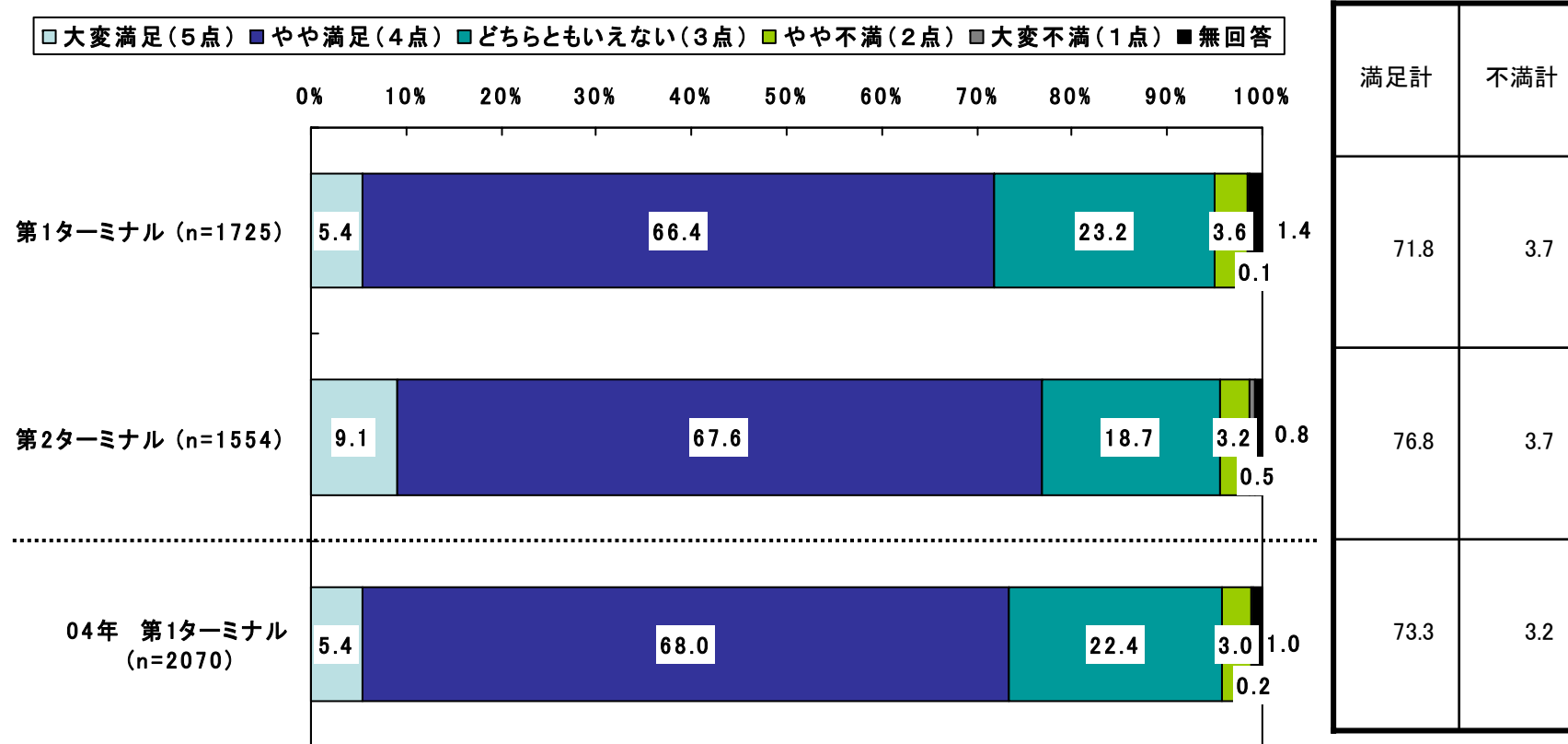
2005年9月29日（木）・10月2日（日）・10月3日（月）

### ◆ 調査実施機関

株式会社 日経リサーチ



# ■ 満足度分析 1. ～総合満足度～

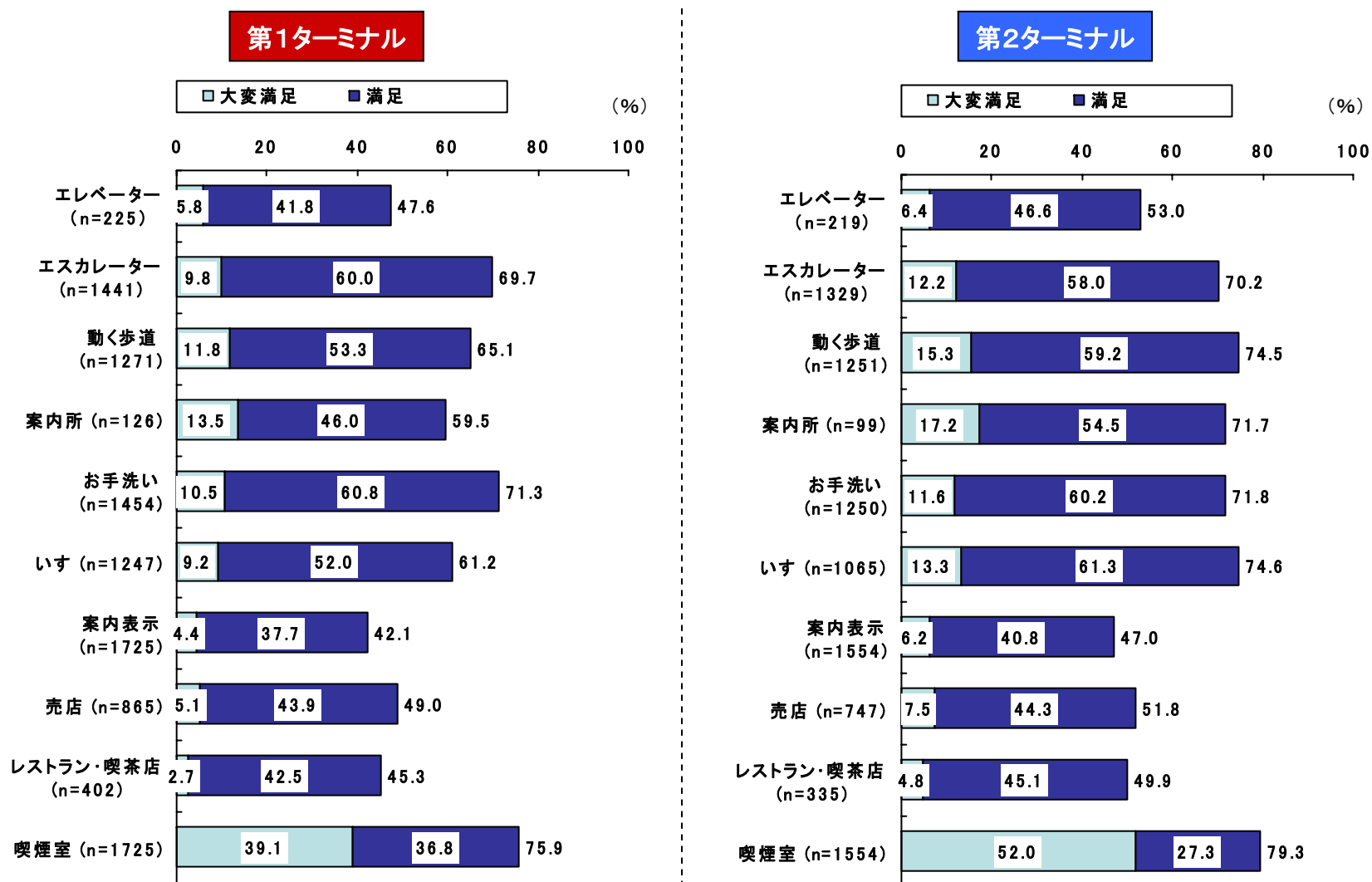


\* 満足計・・「大変満足」+「やや満足」のスコア

\* 不満計・・「大変不満」+「やや不満」のスコア

## ■ 満足度分析 2.

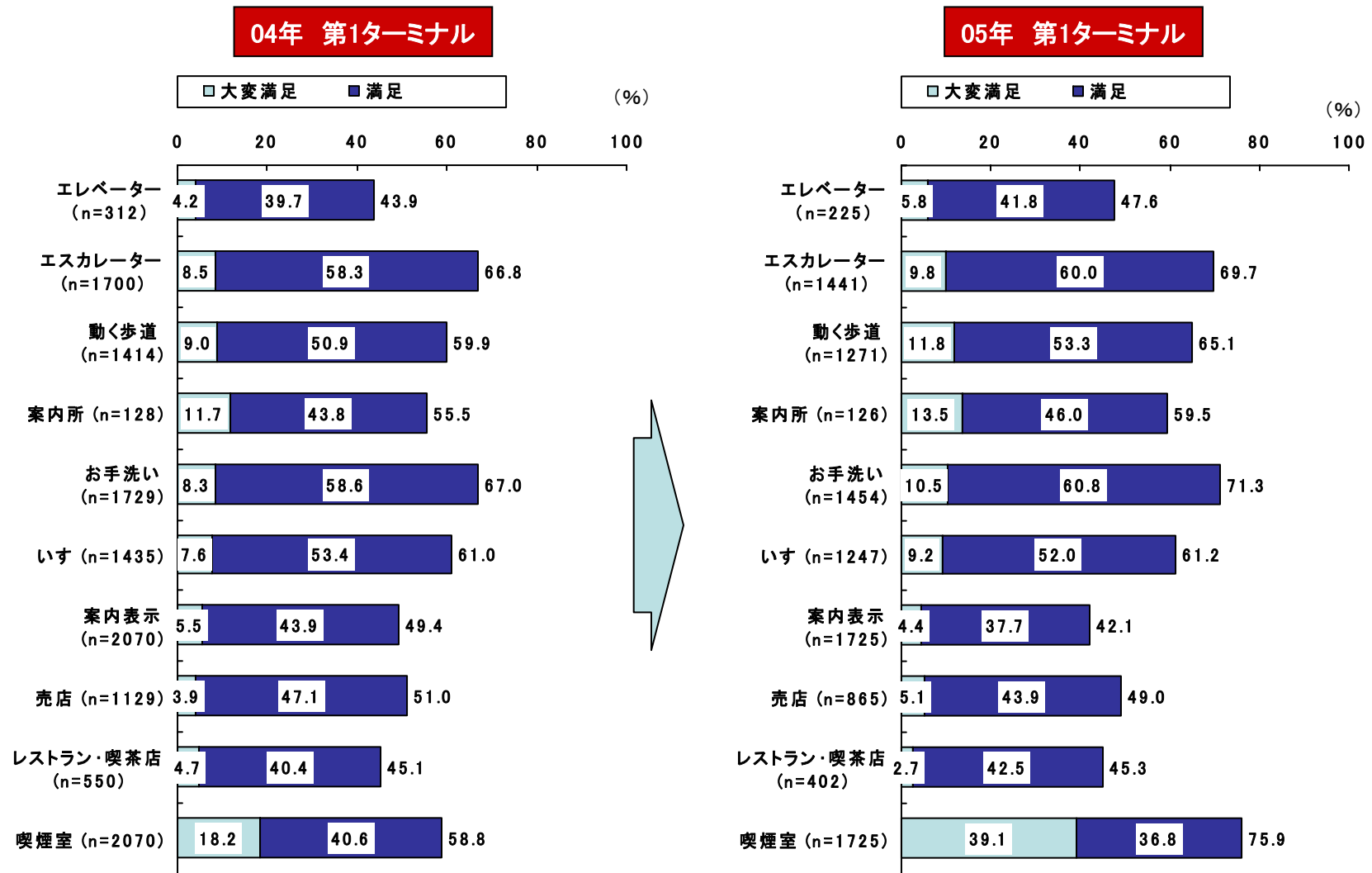
### ～各施設・サービスの満足度(ターミナル比較)～



\* 測定施設・サービスの14項目中、回答者数の多かった10項目についての満足度

### ■ 満足度分析 3.

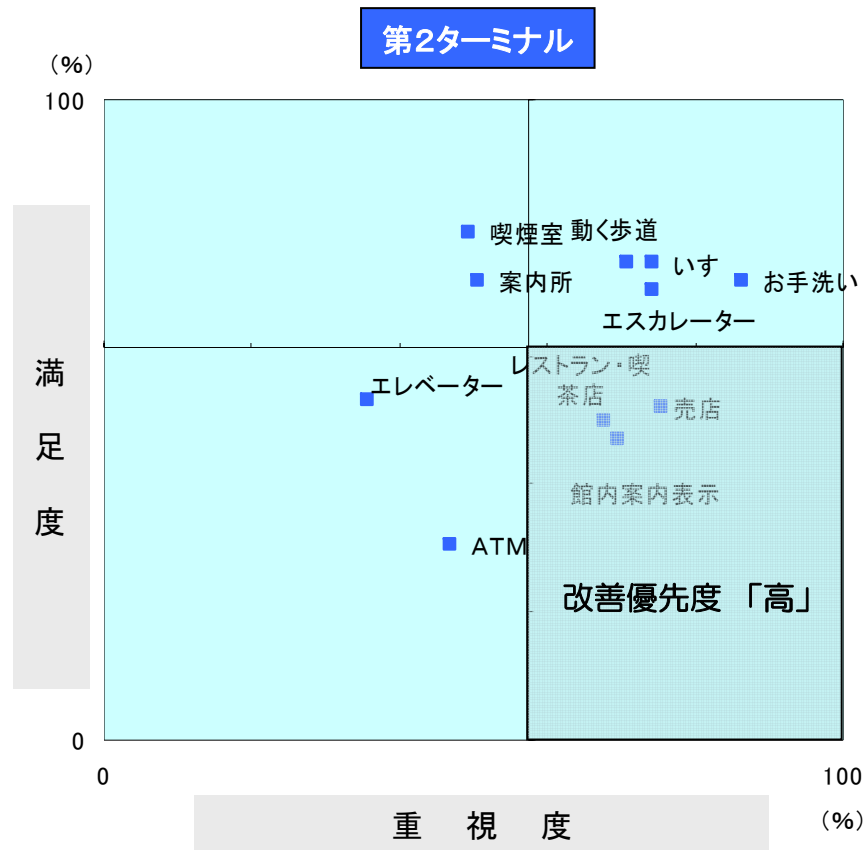
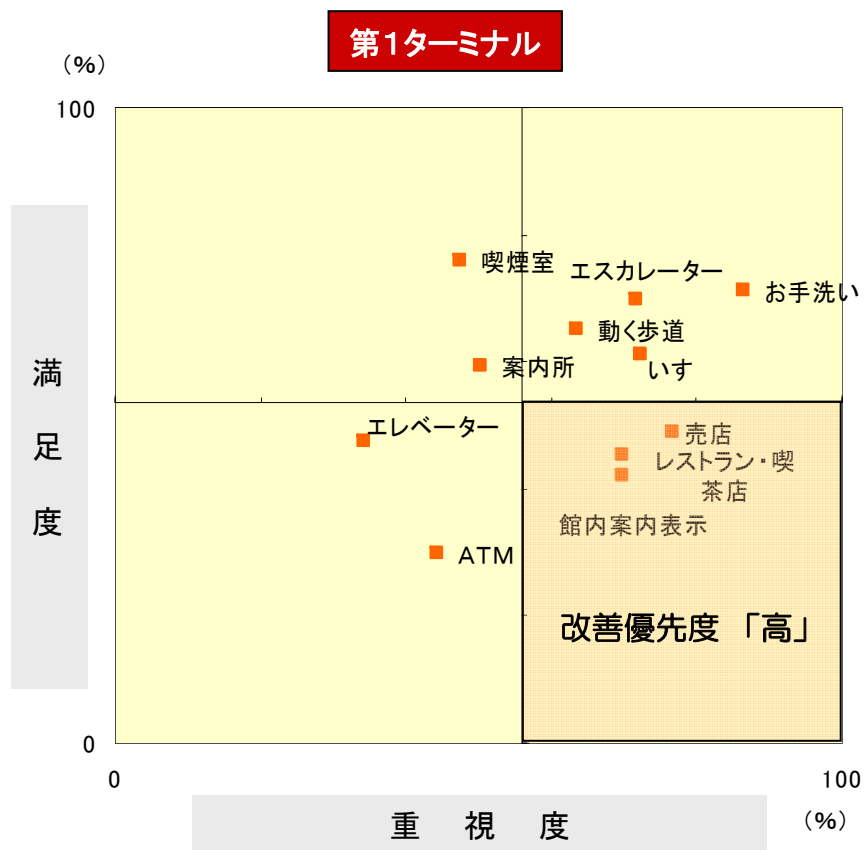
#### ～各施設・サービスの満足度(時系列比較)～



\* 測定施設・サービスの14項目中、回答者数の多かった10項目についての満足度



# ■満足度分析 4. ～各施設・サービスの改善ポイント～



■満足度分析 5.  
～イメージランキング～

第1ターミナル

順位	イメージ項目	(%)
1	広い	70.2 (62.6)
2	きれい(清潔)	50.3 (40.3)
3	便利な	34.0 (30.1)
4	活気がある	33.8 (51.7)
5	安全な	29.4 (23.5)
6	快適な	25.6 (17.7)
7	複雑	20.6 (27.1)
8	誰にでも使いやすい	13.6 (15.5)
9	先進的な	9.0 (7.0)
10	なんでも揃う	8.5 (8.3)

第2ターミナル

順位	イメージ項目	(%)
1	きれい(清潔)	76.1
2	広い	70.8
3	快適な	37.1
4	活気がある	35.3
5	便利な	30.5
6	安全な	24.6
7	先進的な	18.3
8	複雑	13.6
9	高級感のある	10.3
10	誰にでも使いやすい	10.2

\* ( )内のスコアは04年の結果