

平成20年4月2日

報道各位

日本空港ビルディング株式会社



2007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における、お客さま満足度の向上を図るため、航空旅客の皆さまを対象に「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

- ◆ 国内線ターミナルの調査は、2007年11月下旬から12月上旬にかけて実施。
- ◆ 第1ターミナルの総合満足度は73%、第2ターミナルは74%で高い満足度を維持。
- ◆ これまでの「お客さまの声」を踏まえ、第1ターミナル施設のリニューアルを実施、今回の調査結果では、特に売店、レストラン・喫茶店においてお客さまからご評価を頂き、満足度が向上。
- ◆ 暫定国際線ターミナルの調査は、2007年9月29日に上海（虹橋）定期昼間チャーター便が就航されたのに伴い、同年12月上旬に実施。
- ◆ 暫定国際線ターミナルの総合満足度は49%、不満足は14%。
- ◆ 2010年10月を目標に羽田空港が本格的に国際化され、新しく国際線ターミナルが建設されることを知っていた国際旅客は全体の32%。

2. 調査結果概要

- ◆ 回答者の利用状況
利用目的を仕事とした方、第1ターミナル52%、第2ターミナル59%。暫定国際線ターミナルは54%。一人で利用した方、第1ターミナル62%、第2ターミナル69%。暫定国際線ターミナルは35%。
滞在時間(出発)は第1ターミナルでは69分と昨年よりやや短く、第2ターミナルでは71分と昨年とほぼ同様。 暫定国際線ターミナルは111分で昨年よりもやや長い傾向。
- ◆ 満足度
*施設について
第1ターミナルは昨年よりエレベーターの満足度がやや向上。他施設は6割以上の満足度。 第2ターミナルは昨年と比べ動く歩道の満足度がやや低下したが、エレベーターを除く施設は7割以上の満足度を維持。暫定国際線ターミナルはいすとお手洗いの満足度がやや低下。

***案内について**

エアポートコンシェルジェを利用した方の満足度は第1・第2ターミナルともに9割を超える。案内表示は、第1・第2ターミナルともに昨年と比べ上昇したものの、満足度は6割未満に留まる。暫定国際線ターミナルでもエアポートコンシェルジェの満足度は83%と高い。

***売店／レストラン・喫茶店について**

第1ターミナルでは昨年と比べて売店は10ポイント上昇し58%、レストラン・喫茶店は6ポイント上昇し57%。第2ターミナルは売店56%、レストラン・喫茶店54%と、ほぼ横ばい。暫定国際線ターミナルでは売店・免税店41%、軽食・コーヒーカウンター41%と昨年とほぼ変わらない結果。

《改善したことと今後の課題》

- ①第1ターミナルでは、売店、レストラン・喫茶店の満足度が向上。第2ターミナルの水準に並ぶ。一方、価格の妥当性への評価向上が第1・第2ターミナルともに課題。
- ②案内表示は、第1・第2ターミナルとも昨年より上昇したものの、満足度は依然6割未満に留まる。
- ③暫定国際線ターミナルでは、施設やサービス満足度は昨年とほぼ横ばい。但し、国内線と比較して、設備面、サービス面など注視していく事が必要。

【調査概要】

① 調査目的

羽田空港国内線・暫定国際線旅客ターミナル内施設・サービス・商品についてお客さまから見た満足度を測定することでお客さまの期待されている現在の課題を明らかにし、今後のお客さま満足度の向上につなげ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
(羽田空港の国内線出発・到着便および国際線出発便のご利用者)

③ 調査方法

国内線：アンケート空港配布・郵送回収法
国際線：アンケート空港配布・係員直接回収

④ 調査期間

国内線：2007年11月29日(木)、12月2日(日)、3日(月)
国際線：2007年12月9日(日)、10日(月)

④ サンプル数

国内線：5,000(配布) 2,002(回収) (回収率 40%)
国際線： 460(配布及び回収)

⑤ 調査機関

株式会社日経リサーチ

＜参 考＞	第1回調査 (国内線のみ)	2004年3月11日(木)、14日(日)、15日(月)
	第2回調査 (国内線のみ)	2005年9月29日(木)、10月2日(日)、3日(月)
	第3回調査 (国内線)	2006年10月15日(日)、16日(月)、19日(木)
	(国際線)	2006年10月22日(日)、23日(月)

【問合せ先】

日本空港ビルデング株式会社
日本空港ビルグループCS推進室 石黒
電話：03-5757-8045
FAX：03-5757-8035