

平成 21 年 4 月 24 日

報道各位

日本空港ビルディング株式会社



2008 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、2008 年 12 月上旬に実施。
- ◆ 第 1 旅客ターミナルの総合満足度は 70%、第 2 旅客ターミナルは 75% で高い満足度を維持。
- ◆ 2007 年にこれまでの「お客さまの声」を踏まえ、第 1 旅客ターミナル施設のリニューアルを実施。その結果、前回調査では売店、レストラン・喫茶店においてお客さまからご評価を頂き、満足度が向上した。今回もその満足度が維持され、「販売員のサービスの迅速さ」など従業員対応関連の項目ではご評価を頂き、満足度が向上。
- ◆ 暫定国際線ターミナルの調査は、2009 年 1 月中旬に実施。
- ◆ 暫定国際線ターミナルの総合満足度は 61%、不満足は 11%。
- ◆ 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線旅客は全体の 46%、日本語回答者だけでみると 54%。国内線旅客にも同じ質問をしたところ、第 1 旅客ターミナルでは 57%、第 2 旅客ターミナルでは 61%。

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 旅客ターミナル 46%、第 2 旅客ターミナル 52%。暫定国際線ターミナルは 35%。一人で利用した方、第 1 旅客ターミナル 63%、第 2 旅客ターミナル 65%。暫定国際線ターミナルは 34%。
滞在時間(出発)は第 1 旅客ターミナルでは 74 分と昨年よりやや長く、第 2 旅客ターミナルでは 72 分と昨年とほぼ同様。 暫定国際線ターミナルは 113 分で昨年とほぼ同様。
- ◆ 満足度
*施設について
第 1 旅客ターミナルは昨年よりエレベーターやいすの満足度がやや向上。他施設は 7 割以上の満足度。第 2 旅客ターミナルは昨年から微増し、エレベーターを除く施設は 7 割以上の満足度。

***案内について**

エアポートコンシェルジュを利用した方の満足度は第1旅客ターミナルでは100%となり、第2旅客ターミナルでも約9割と高い満足度。案内表示は、第1旅客ターミナルでは57%と昨年とほぼ同様であったが、第2旅客ターミナルでは昨年に比べ向上し、満足度は62%。案内所については第1・第2旅客ターミナルとも昨年より向上し、満足度は8割前後と高い。

***売店／レストラン・喫茶店について**

第1旅客ターミナルでは売店は昨年に続き向上し60%、レストラン・喫茶店は6ポイント上昇し63%。第2旅客ターミナルは昨年と比べて売店は5ポイント上昇し61%、レストラン・喫茶店は9ポイント上昇し63%。項目別でみるとそれぞれで従業員関連の満足度が向上した。

《改善したことと今後の課題》

- ①第1・第2旅客ターミナルとも売店、レストラン・喫茶店の満足度が向上。項目別でみると従業員関連の項目で満足度が向上しており、お客さまの声をもとに実施してきた改善活動の効果が見られた。今後も更なる満足度向上のために、研修・セミナー等を通じてスタッフ教育を継続していく。
- ②案内表示は、第1・第2旅客ターミナルとも満足度が昨年より向上しているが、より快適な空港での時間をお客さまに過ごしていただくために、サービス・施設面での総合的な高い評価が得られるような案内表示の工夫などの改善活動を続けていくことが必要。

【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：2008年12月4日(木)、7日(日)、8日(月)
国際線：2009年1月18日(日)、19日(月)

⑤ サンプル数

国内線：5,000(配布) 2,005(回収) (回収率 40%)
国際線： 516(配布及び回収)

⑥ 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)
	第4回調査 (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)

【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:03-5757-8009