



2020年8月12日

日本空港ビルデング株式会社

## 2019年度 お客さま満足度調査の結果について

羽田空港第1・第2ターミナル（国内線）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しました。

今般、その結果がまとまりましたのでお知らせします。

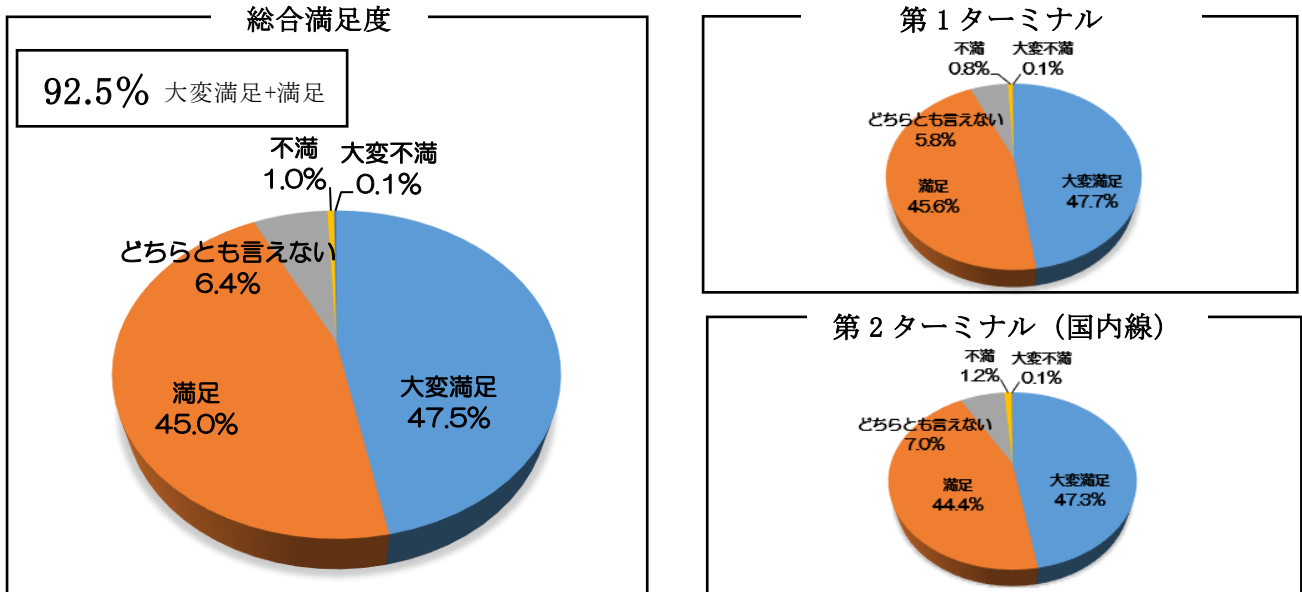
なお、本調査は、新型コロナウイルス感染症に伴う政府による緊急事態宣言の発出前に実施しました。

## 1. 主なポイント（カッコ内は前年度）

- ・ 第1・第2ターミナル（国内線）における総合満足度は92.5%（92.7%）と前年度より引き続き非常に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93.8%（94.0%）、案内所スタッフの対応については91.0%（88.0%）、ショップスタッフの対応については85.3%（84.8%）と高評価でした。
- ・ 有料ラウンジについては、リニューアルオープン後の評価が大きく向上しました。

## 2. 調査結果

## (1) 総合満足度



## (2) 項目別満足度

項目	満足度	項目	満足度
館内全体の清潔感	93.8%	有料ラウンジ	78.9%
お手洗い	91.8%	飲食店	75.6%
案内所	83.4%	充電設備（設置数）	67.8%
案内表示	83.1%	サービス施設（ATM、銀行等）	67.7%
ショップ	82.8%	Wi-Fi（接続のしやすさ）	62.2%
アクセス	81.5%	駐車場	56.7%
空調	81.4%	喫煙室	45.0%



(3) 回答者のターミナル利用状況（カッコ内は前年度）

- ・ フライト目的を「仕事」と回答した方は、第1ターミナル 43.0%（42.2%）、第2ターミナル（国内線） 51.0%（44.2%）でした。
- ・ 出発便利用者の空港到着時間はフライト前1時間以上～1時間半未満が 40.0%（39.5%）、次いで1時間半以上～2時間未満が 22.1%（22.0%）でした。

今回のアンケートにおいて、第1・第2ターミナル（国内線）ともに総合的に高い評価をいただきましたが、Wi-Fiに関しては接続のしやすさという評価以外にも、通信速度などに関する厳しい評価もございました。

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いきます。

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、以下のとおり改善しました。

- ・ 2019年9月に完了した第1ターミナルのリニューアル工事では、見通しが良くスムーズな移動が可能となるようガラスを使用した区画分けによる、動線の整理やバス待合スペースの整備などの内装変更を実施しました。また、充電設備の増設に加え、車椅子のお客さまやスーツケースをお持ちのお客さまが快適にご利用いただけるよう、トイレブースに十分なスペースを確保するとともに、お客さまの多様なニーズに応え、授乳室や多目的トイレの充実を図りました。

**【調査概要】**

- 調査方法：羽田空港第1・第2ターミナル（国内線）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：2020年1月30日（木）、1月31日（金）、2月1日（土）  
（前年調査日：2019年1月31日（木）、2月1日（金）、2月2日（土））
- 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：6,218人  
（第1ターミナル 3,009人、第2ターミナル（国内線） 3,209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

TEL:03-5757-8045 9:00-17:30(土日祝除く)