

平成 19年2月23日

報道各位

日本空港ビルデング株式会社



## 2006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 —

羽田空港の旅客ターミナルビルの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。なお、暫定国際線ターミナルは今回が初めての調査となります。

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

- ◆ 国内線ターミナルの調査は第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継続中の平成18年10月中旬に第1・2ターミナル同時に実施した。
- ◆ 第1ターミナルの総合満足度は昨年とほぼ同じ72%、第2ターミナルは76%の満足、不満足はそれぞれ3%台と概ね満足できる結果となった。〔グラフ①〕
- ◆ 暫定国際線ターミナルの調査は同年10月下旬に実施した。
- ◆ 2009年12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28%、知らなかった人は69%という結果であった。〔グラフ②〕
- ◆ 暫定国際線ターミナルの総合満足度は51%、不満足は11%。年間利用回数が3回以上の複数利用旅客の満足度は59%と高い。〔グラフ③〕

### 2. 調査結果概要（詳細は別添資料をご参照ください。）

- ◆ 回答者の利用状況  
利用目的を仕事とした方、国内線1ビル46%、2ビル55%。暫定国際線ビルは48%。  
一人で利用した方、1ビル55%、2ビル65%。暫定国際線ビルは34%。  
滞在時間(出発)は1ビル2ビルともに72分、昨年は1ビル66分、2ビル68分で滞在時間は長くなってきている。暫定国際線ビルは107分。〔グラフ④〕
- ◆ 満足度  
施設について、国内線1ビルは昨年と変化がほとんどない。エレベーター以外は6割以上の満足度。2ビルはエレベーターの満足度はやや低いものの、他施設は7割程度の満足度を得ている。暫定国際線は6割前後の満足。  
案内について、エアポートコンシェルジェの利用率1ビル5%、2ビル3%と低いものの、利用した方からの満足度は1ビル81%、2ビル90%と高い。暫定国際線ビルではエアポートコンシェルジェの利用率は16%、満足度は75%と高くなっている。  
サービスについて、1ビルはレストラン・喫茶店は昨年より5ポイント向上して51%。2ビルは売店58%、レストラン・喫茶店57%と、ともに向上した。暫定国際線では売店・免税店40%、軽食・コーヒーカウンター43%と低くなっている。〔グラフ⑤〕

《優先度の高い改善のポイント》

① レストラン・喫茶店〔グラフ⑥〕

- ◎ 2ビルに改善の兆しはあるが引き続き価格は質とのバランスを保ち、妥当性を
- ◎ 改善されつつあるが引き続き店舗の魅力度を向上、メニューも豊富に美味しく
- ◎ 改善されつつあるが引き続き従業員のサービスの徹底を

② 売店〔グラフ⑦〕

- ◎ 改善されつつあるが引き続き価格の妥当性への努力を
- ◎ 品揃えの豊富さには改善がみられたものの商品の魅力の向上を
- ◎ 改善されつつあるが引き続き従業員のサービスの徹底を

**【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ビル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：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)

⑤ サンプル数

国内線：5,000(配布) 1,598(回収) (回収率32%)

国際線：250(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)

**【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

2006年

羽田空港旅客ターミナル  
お客様満足度調査

2007年2月  
日本空港ビルデング株式会社

## 調査概要（国内線ターミナル）

### 【調査目的】

羽田空港ターミナル内で提供している施設・サービス・商品に関して、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(設定)(回収)】

	総数	【第1ターミナル】		【第2ターミナル】	
		出発者	到着者	出発者	到着者
配布数	5,000	1,750	750	1,750	750
回収数	1,598	497	219	645	237
回収率	32.0%	28.4%	29.2%	36.9%	31.6%

### 【調査方法】

空港配布・郵送回収法

### 【調査期間】

2006年10月15日(日)・16日(月)・19日(木)

### 【配布場所】

羽田空港 第1・2ターミナル

### 【調査機関】

株式会社 日経リサーチ

### 【参考】

#### 2004年調査

3月11日(木)・14日(日)・15日(月)

N=2070

#### 2005年調査

9月29日(木)・10月2日(日)・3日(月)

第1ターミナル N=1725

第2ターミナル N=1554

## 調査概要（暫定国際線ターミナル）

### 【調査目的】

羽田空港ターミナル内で提供している施設・サービス・商品に関して、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】

羽田空港 暫定国際線ターミナルの利用者（出発便利用者）

### 【サンプル数(設定)(回収)】

250s

#### 《調査日ごとの人数》

10月22日 (日) 利用者	10月23日 (月) 利用者
49.6%	50.4%

#### 《便ごとの人数》

NH1291 (全日空)	OZ1015 (アジア 航空)	KE6708 (大韓航空)	JL8833 (日本航空)	NH1293 (全日空)	OZ1035 (アジア 航空)	KE6710 (大韓航空)
10.8%	13.6%	17.6%	17.2%	14.8%	10.8%	15.2%

#### 《地域別》

韓国人	日本人
46.4%	53.6%

### 【調査方法】

空港配布・係員直接回収

### 【調査期間】

2006年10月22日(日)・10月23日(月)の2日間

### 【配布場所】

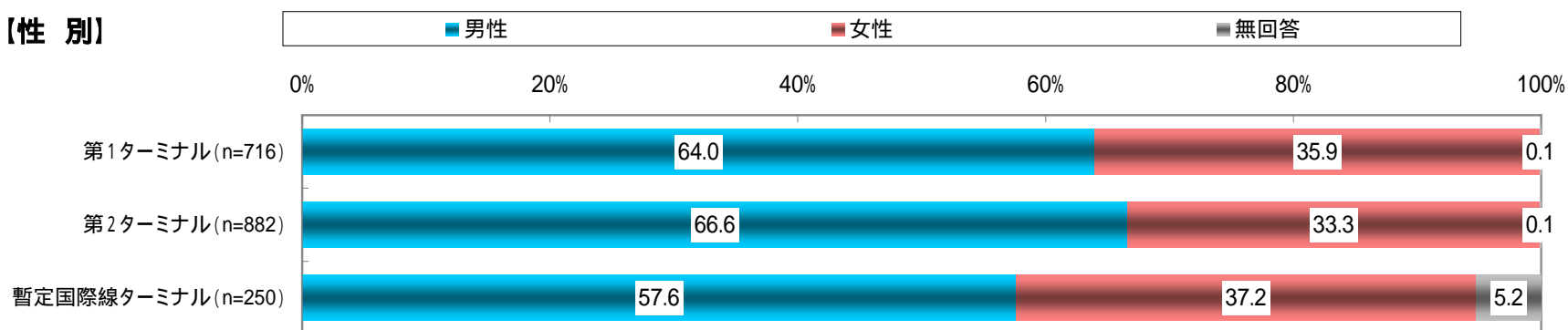
羽田空港 暫定国際線ターミナル

### 【調査機関】

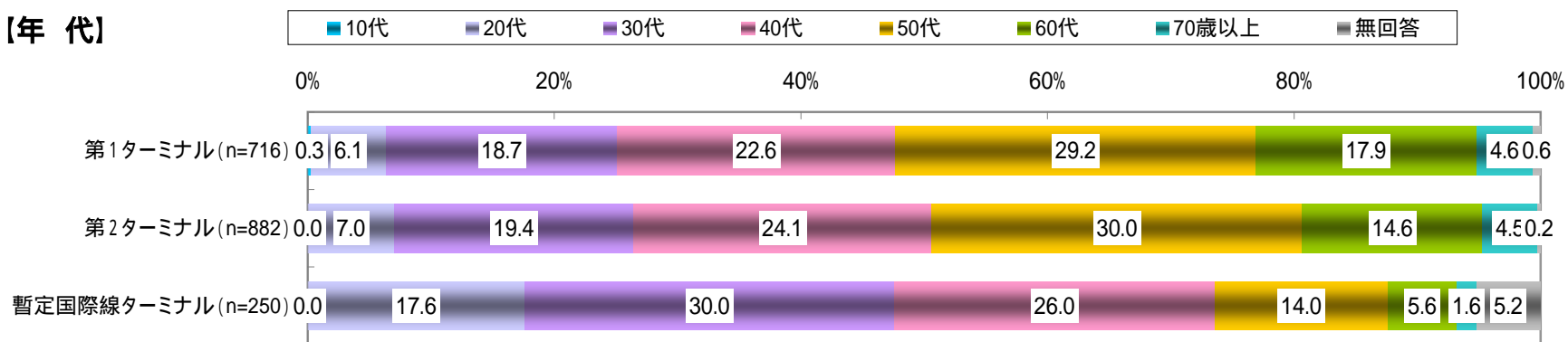
株式会社 日経リサーチ

# 回答者プロフィール

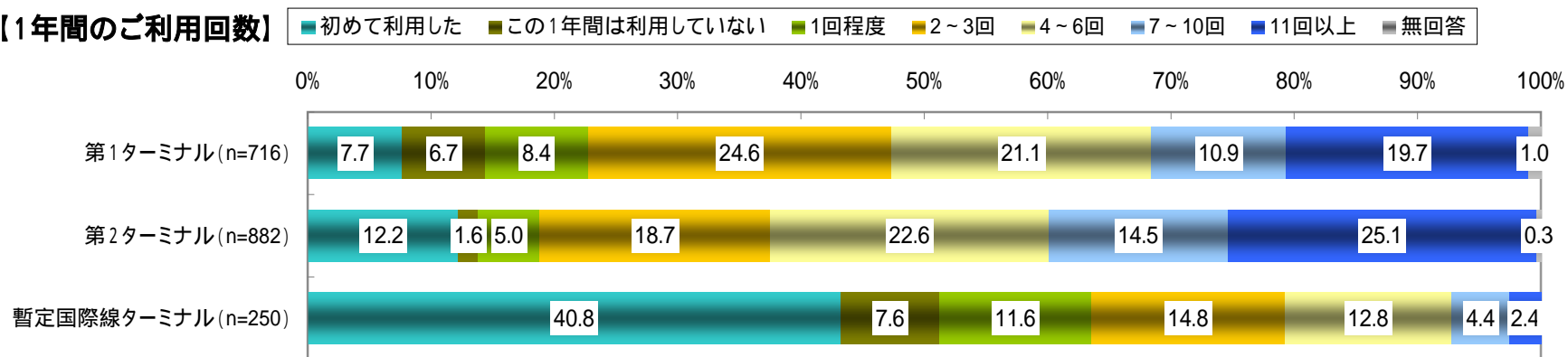
## 【性別】



## 【年代】

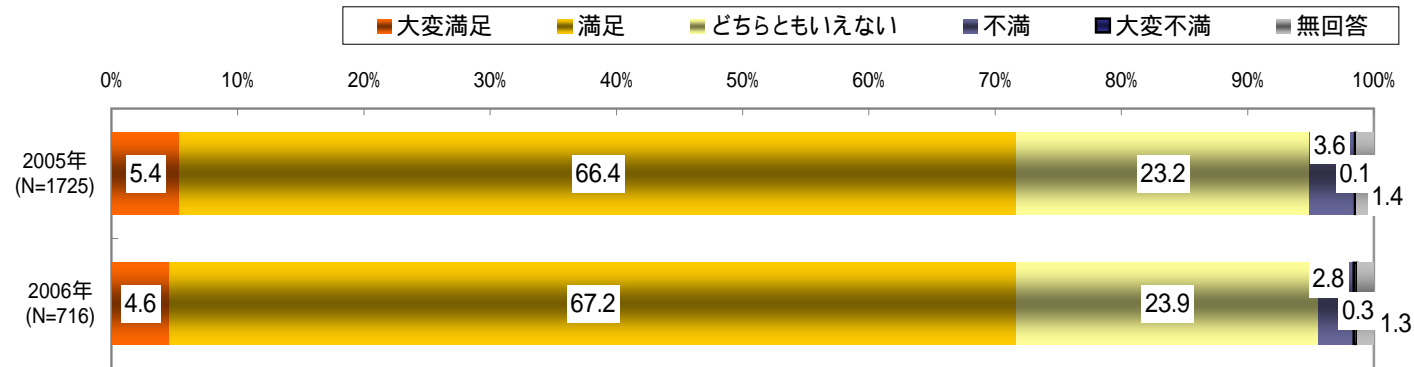


## 【1年間のご利用回数】



# グラフ 国内線ターミナル・総合満足度

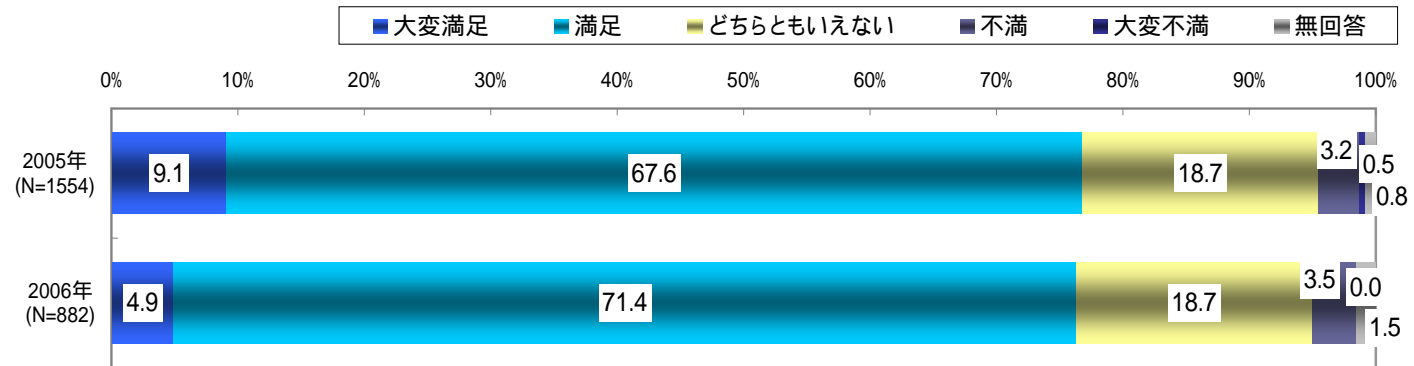
## 第1ターミナル



(%)

満足計	不満足計
71.8	3.7
71.8	3.1

## 第2ターミナル



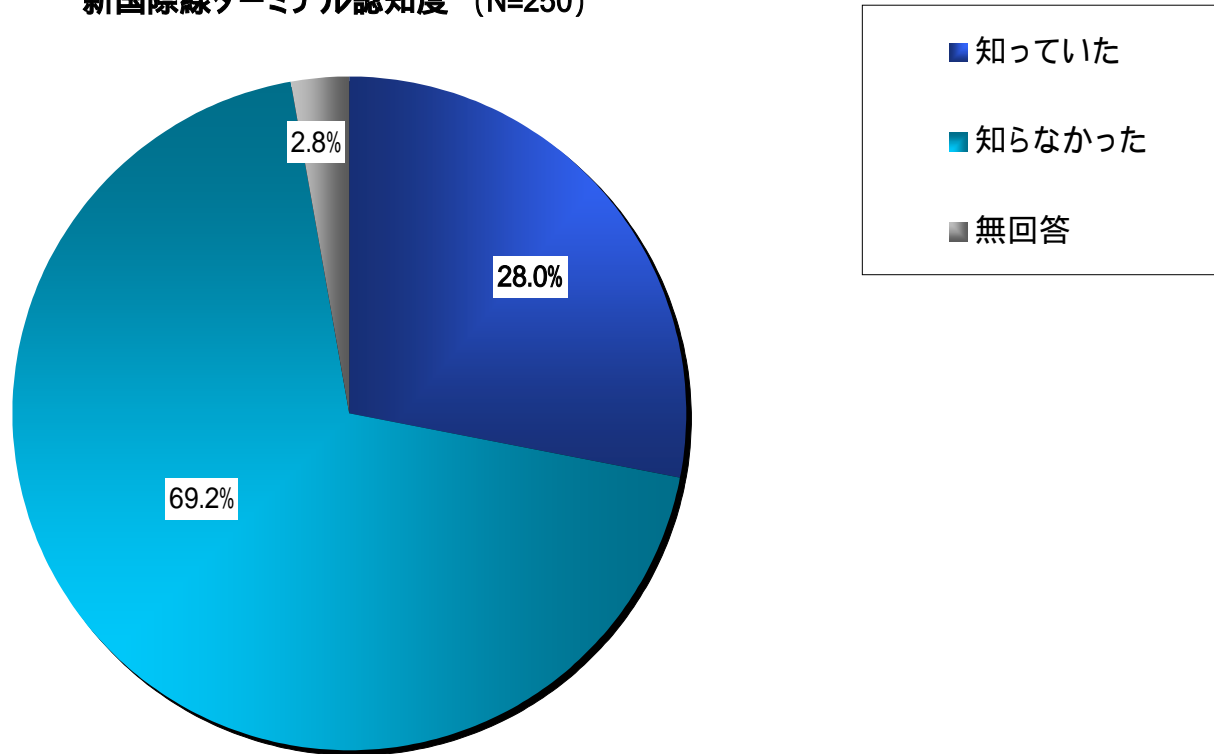
(%)

満足計	不満足計
76.8	3.7
76.3	3.5

## グラフ 新国際線ターミナル認知度

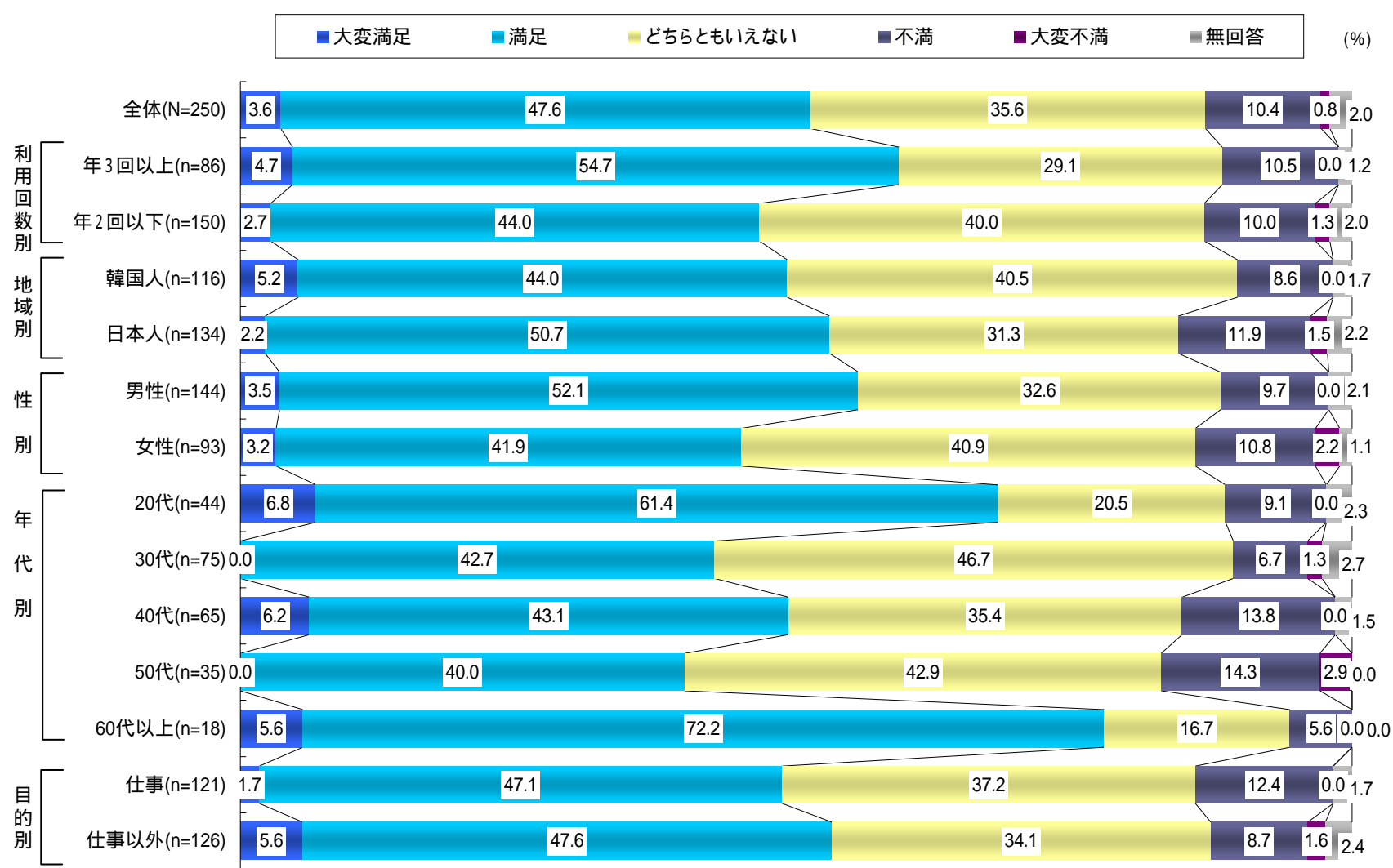
2009年12月を目標に羽田空港が本格的に国際化され、新しく国際線旅客ターミナルが建設されることを本日までにご存知でしたか。

新国際線ターミナル認知度 (N=250)





# グラフ 暫定国際線ターミナル・総合満足度



(%)

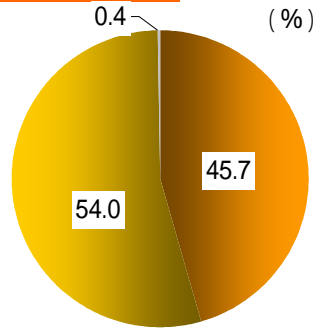
満足計	不満計
51.2	11.2
59.3	10.5
46.7	11.3
49.1	8.6
53.0	13.4
55.6	9.7
45.2	12.9
68.2	9.1
42.7	8.0
49.2	13.8
40.0	17.1
77.8	5.6
48.8	12.4
53.2	10.3

# グラフ 利用状況

## 第1ターミナル

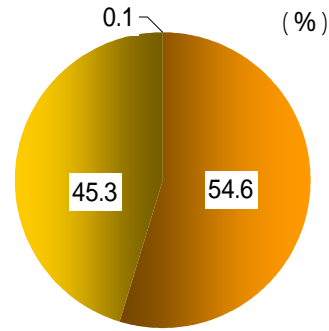
### 利用目的

- 仕事
- 仕事以外
- 無回答



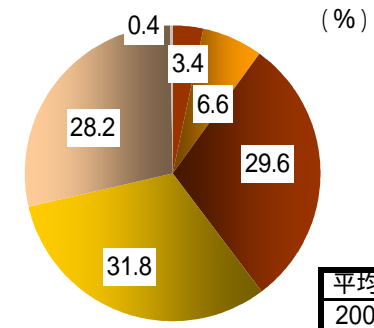
### 利用人数

- 1人
- 2人以上
- 無回答



### 滞在時間

- ~30分前
- 31分~45分前
- 46分~60分前
- 61分~90分前
- 91分以上前
- 無回答

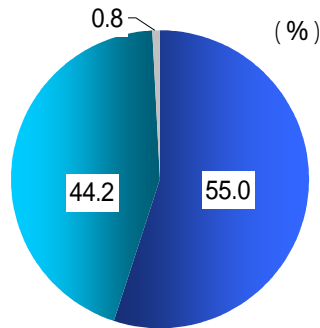


平均滞在時間(分)	
2005年	66.3
2006年	72.3

## 第2ターミナル

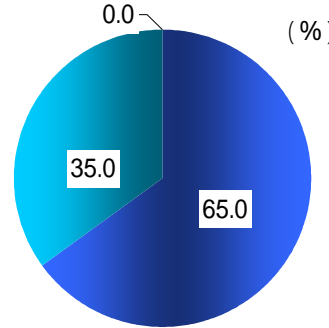
### 利用目的

- 仕事
- 仕事以外
- 無回答



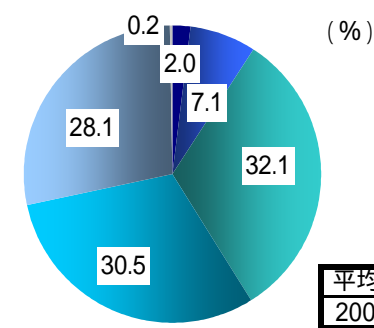
### 利用人数

- 1人
- 2人以上
- 無回答



### 滞在時間

- ~30分前
- 31分~45分前
- 46分~60分前
- 61分~90分前
- 91分以上前
- 無回答

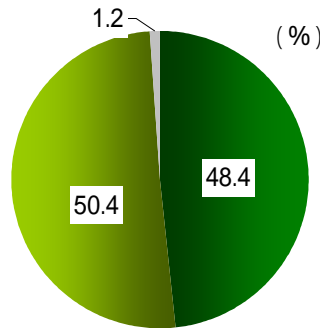


平均滞在時間(分)	
2005年	67.7
2006年	72.3

## 暫定国際線ターミナル

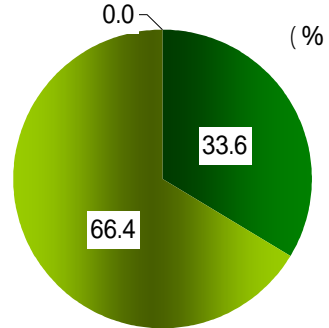
### 利用目的

- 仕事
- 仕事以外
- 無回答



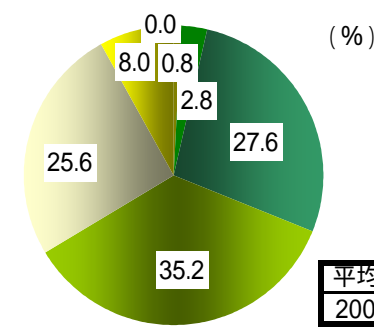
### 利用人数

- 1人
- 2人以上
- 無回答



### 滞在時間

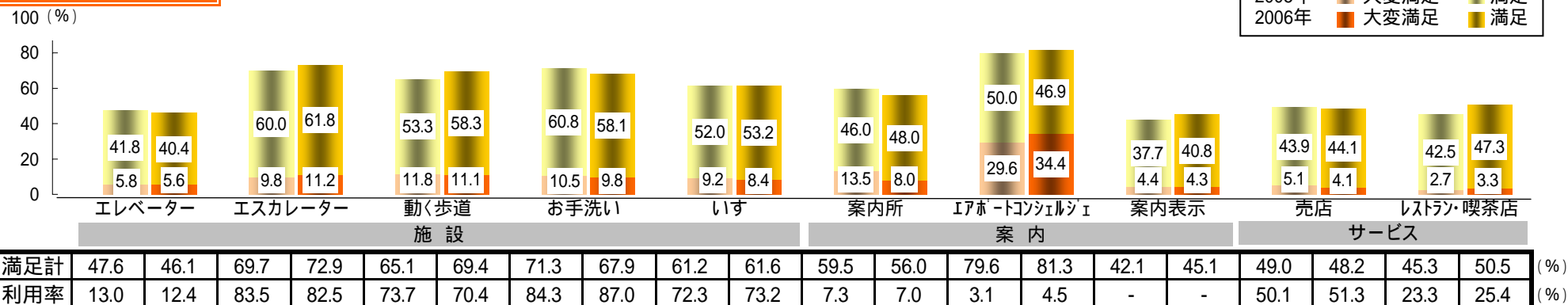
- ~30分前
- 31分~60分前
- 61分~90分前
- 91分~120分前
- 121~150分前
- 151分以上前
- 無回答



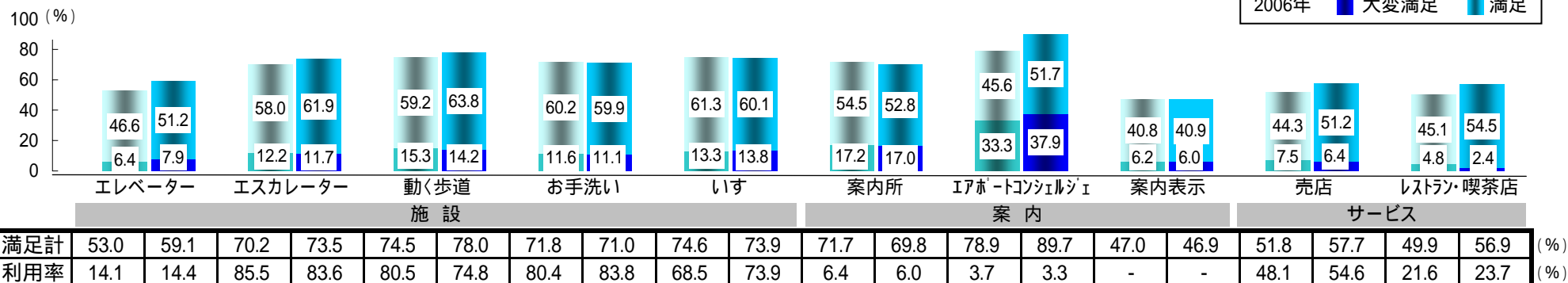
平均滞在時間(分)	
2006年	106.8

# グラフ 施設サービス満足度

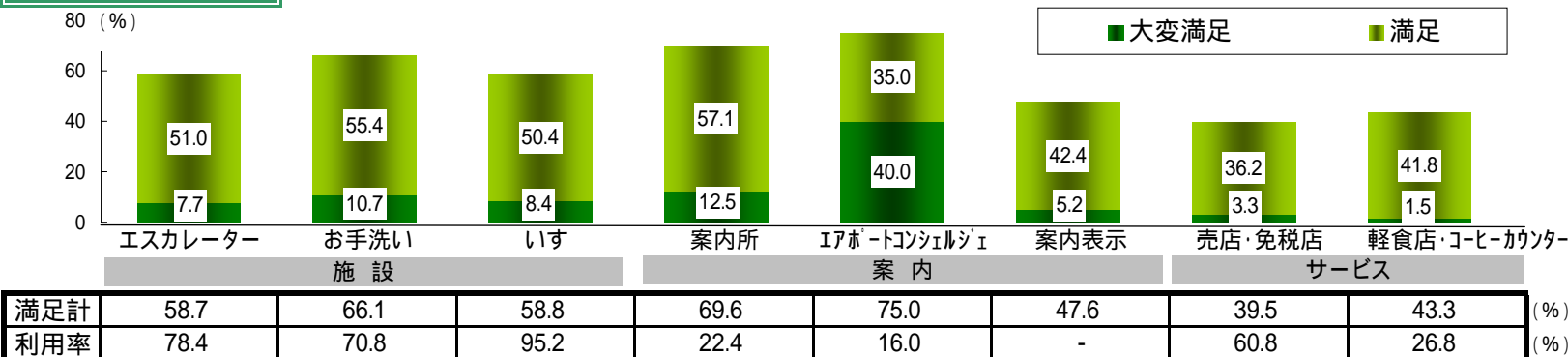
## 第1ターミナル



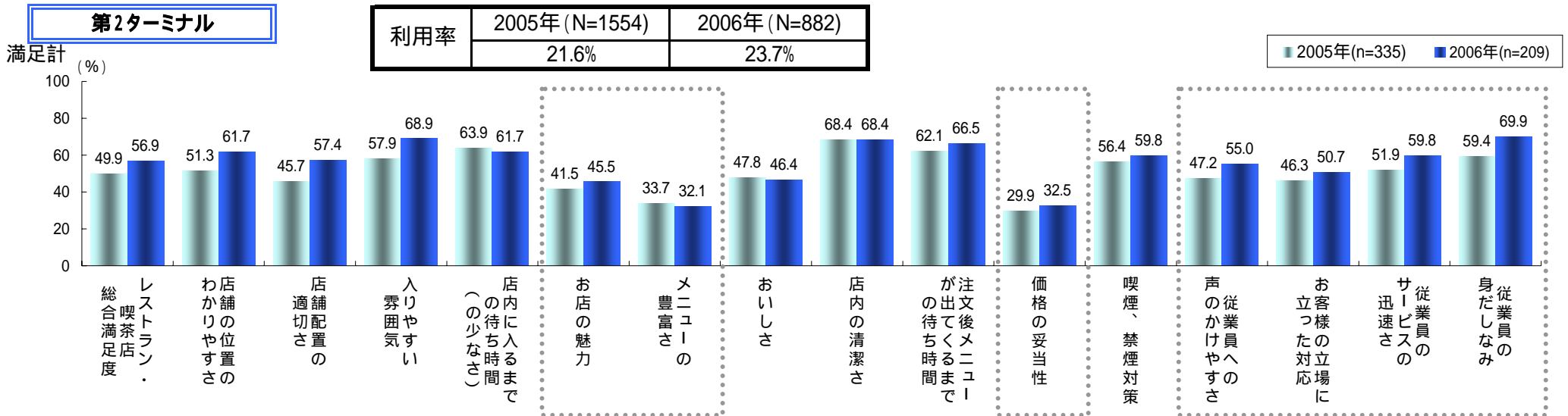
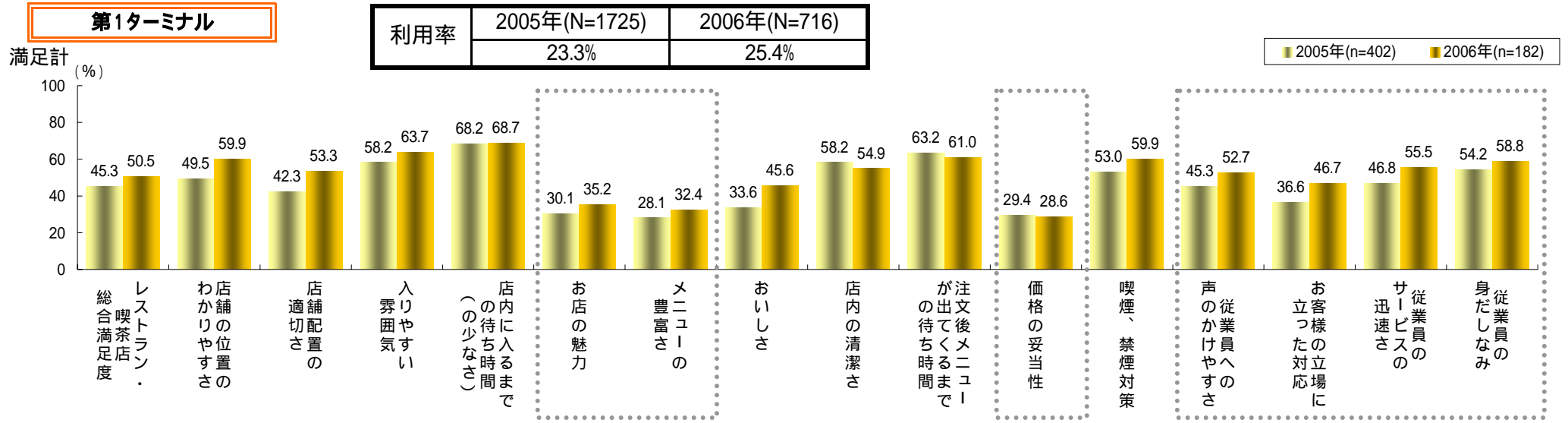
## 第2ターミナル



## 暫定国際線ターミナル



# グラフ レストラン・喫茶店の改善ポイント



# 〔グラフ〕 売店の改善ポイント

