

2011年9月26日

報道各位

日本空港ビルディング株式会社



2010年度 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 —

羽田空港国内線旅客ターミナルにおける、お客さま満足度の向上を図るため、航空旅客の皆さまなどを対象に「アンケート調査」を実施いたしました。

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

- ◆ 国内線旅客ターミナルにおいて、2011年1月下旬に実施。
- ◆ 第1旅客ターミナルの総合満足度は72%、第2旅客ターミナルは75%で高い満足度を維持。
- ◆ 2010年10月に第2旅客ターミナルの増築部（本館南側）を供用開始し、商業施設には新たな店舗をオープンした。その結果、第2ターミナルでは、売店においてお客さまからご好評を頂き、満足度が向上した。レストラン・喫茶店についても「店内に入るまでの待ち時間（の少なさ）」「メニューの豊富さ」といった項目でご好評を頂き、満足度が向上した。

2. 調査結果概要

◆ 満足度

* 施設について

案内表示の満足度は、第1・第2旅客ターミナルともに約6割となった。フロアガイドやショップ・レストラン&サービスガイドについては、第1・第2旅客ターミナルともに5割強と半数以上の方が満足されていた。項目別で見るとそれぞれで「情報の探しやすさ」の満足度が、第1・第2旅客ターミナルともに5割弱にとどまる。お手洗いについては7割以上の方が満足されていた。

* 案内サービスについて

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旅客ターミナルでは73%、第2旅客ターミナルでは93%と高い満足度となった。案内所については第1旅客ターミナルでは前回と比べてやや低下し77%、第2旅客ターミナルでは前回より8ポイント上昇し84%と高い満足度となった。

* 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前回に続き向上し64%、レストラン・喫茶店は7ポイント低下し56%。第2旅客ターミナルは前回と比べて売店は7ポイント上昇し68%、レストラン・喫茶店は前回とほぼ同様の65%。第2旅客ターミナルについて、項目別にみると売店では「品揃えの豊富さ」といった店舗関連の満足度が向上し、レストラン・喫茶店では「店内に入るまでの待ち時間（の少なさ）」、「注文してからメニューが出てくるまでの待ち時間（の少なさ）」といった速さの満足度が向上した。

《改善したことと今後の課題》

- ① 第2旅客ターミナルで売店の満足度が向上。項目別でみると「品揃えの豊富さ」といった店舗関連の項目で満足度が向上している。レストラン・喫茶店についても「店内に入るまでの待ち時間（の少なさ）」といった速さの項目の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、「品揃え」「速さ（スピード）」といった視点で改善活動を続けていく。
- ②案内表示は、第1・第2旅客ターミナルとも満足度が前回より向上・維持しているが、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。

◆ 回答者の利用状況

国内線ターミナルのフライト目的を「仕事」とした方は、第1旅客ターミナルで44%、第2旅客ターミナルでは51%となった。滞在時間の平均は、出発利用者で第1旅客ターミナルが70分と前回（2008年度調査）よりやや短く、第2旅客ターミナルは74分と前回とほぼ同様となった。到着利用者および「フライト目的以外」（送迎等）の利用者では、第1旅客ターミナルで29分、第2旅客ターミナルで30分となった。

【調査概要】

① 調査目的

羽田空港国内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便・到着便ご利用者、送迎・観光等その他のご利用者）

③ 調査方法

アンケート空港配布・郵送回収法

④ 調査期間

2011年1月27日（木）、30日（日）、31日（月）

⑤ サンプル数

5,140（配布） 2,042（回収） （回収率 40%）

⑥ 調査機関

株式会社日経リサーチ

※本年1月に調査を実施いたしました。その後3月の震災発生により、分析等が遅れましたので、今月のご報告とさせていただきます。

＜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）
	第5回調査（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）

【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
電話：03-5757-8045
FAX:03-5757-8095