



2018 年 8 月 6 日

日本空港ビルディング株式会社

2017 年度 お客さま満足度調査の結果について

羽田空港国内線第1・第2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、ご利用のお客さまを対象にアンケート調査を実施いたしました。

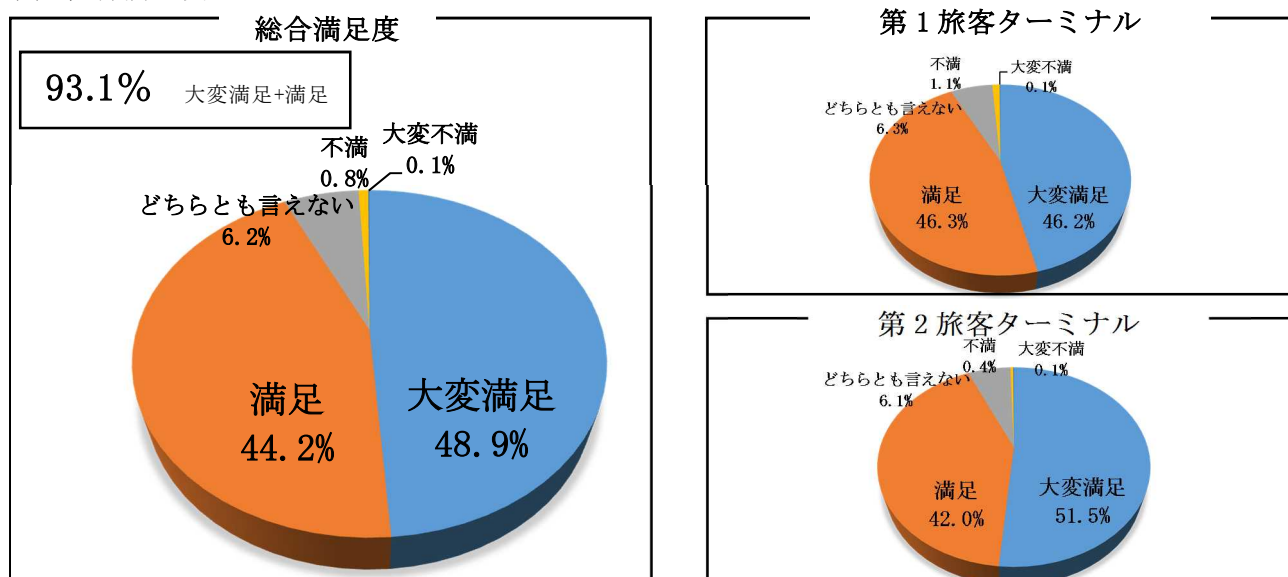
今般、その結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

1. 主なポイント（カッコ内は前年度）

- 第1・第2旅客ターミナルにおける総合満足度は93.1%（83.1%）と前年度からさらに向上し、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93.6%（84.3%）、案内所の対応については、87.9%（70.9%）とそれぞれ向上し、高評価をいただきました。
- 充電設備については、利用場所のわかりやすさや対応機器の豊富さへの満足度の向上が見られた一方、設置数については、増設要望もあり、48.7%（35.2%）となりました。

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	93.6%	飲食店	73.1%
お手洗い	91.0%	エアポートラウンジ	71.3%
案内所	87.9%	サービス施設（ATM、銀行等）	69.2%
案内表示	83.8%	駐車場	67.7%
空調	82.5%	無線LAN（Wi-Fi）	60.1%
アクセス	81.9%	喫煙室	56.9%
ショップ	80.9%	充電設備（設置数）	48.7%



(3) 回答者のターミナル利用状況（カッコ内は前年度）

- ・ 国内線ターミナルのフライト目的を「仕事」と回答した方は、第1ターミナル 42.7%（30.4%）、第2ターミナル 48.9%（30.2%）でした。
- ・ 出発利用者の空港到着時間はフライトの1時間以上～1時間半未満が 37.5%（39.3%）、次いで2時間以上が 23.0%（20.6%）でした。

今回のアンケートにおいて、第1旅客ターミナル、第2旅客ターミナルともに総合的に前回調査より高い評価をいただきましたが、喫煙者からの喫煙所に関する項目など厳しい評価もございました。今回のアンケート結果は、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まいります。

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、以下のとおり改善いたしました。

- ・ 館内の空調能力向上のため、空調設備の増強を行いました。
- ・ 無線 LAN（Wi-Fi）については、アクセスポイントを大幅に増やし、通信環境の改善を図るとともに館内での利用案内をよりわかりやすく変更をいたしました。
- ・ 充電設備については、さまざまな用途に対応できるよう、主に出発ゲートラウンジ内を中心にパソコンデスクや携帯電話等の充電コーナー、充電設備付きのロビーチェアを配置してまいりました。また、本年7月に、より多くのお客さまがご利用いただくことができるよう、ロビーチェア付近に充電ポールを設置いたしました。

【調査概要】

- 調査方法：羽田空港国内線第1・第2旅客ターミナル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：2018年2月1日（木）～3日（土）
（前年調査日：2017年3月3日（金）～5日（日））
- 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：7,926人
（第1旅客ターミナル 4,031人、第2旅客ターミナル 3,895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)