



2019年8月7日

日本空港ビルディング株式会社

2018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。

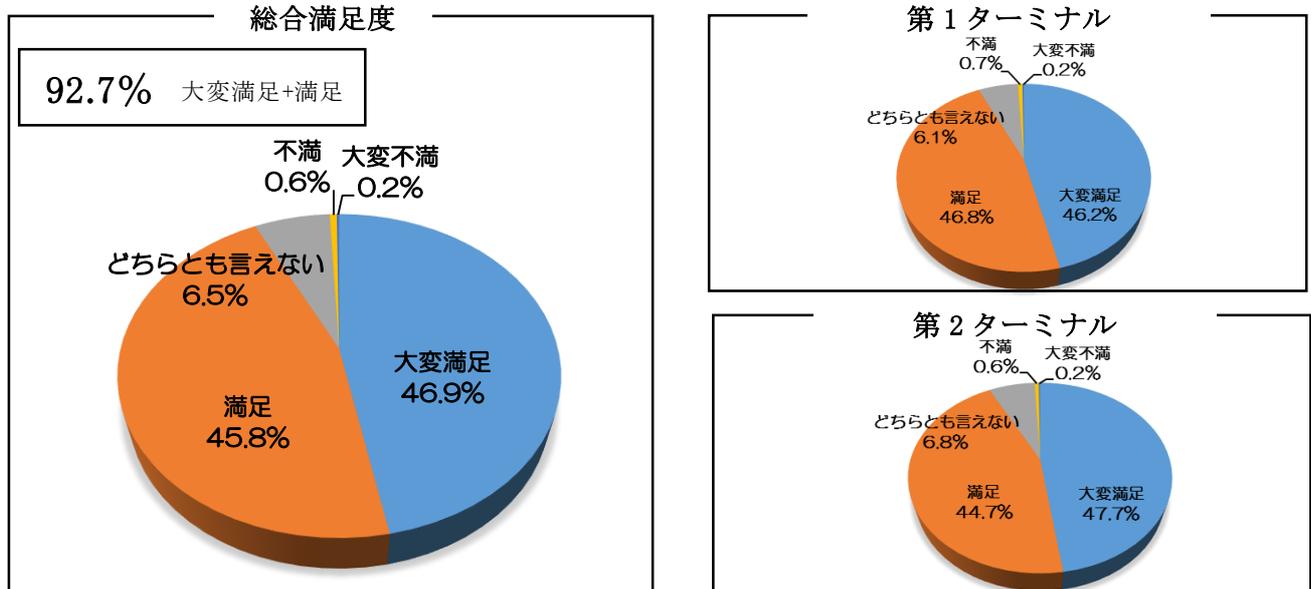
今般、その結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

1. 主なポイント（カッコ内は前年度）

- ・ 第1・第2ターミナルにおける総合満足度は92.7%（93.1%）と前年度に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94.0%（93.6%）、コンシェルジュの対応については93.0%（92.1%）、警備員の対応については85.2%（79.0%）と高評価をいただきました。
- ・ 充電設備については、設置数や場所のわかりやすさへ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	94.0%	飲食店	72.6%
お手洗い	90.8%	エアポータラウンジ	70.9%
案内所	85.4%	充電設備（設置数）	69.8%
案内表示	82.5%	サービス施設（ATM、銀行等）	68.5%
空調	82.4%	Wi-fi（接続のしやすさ）	65.7%
ショップ	81.4%	駐車場	64.4%
アクセス	81.1%	喫煙室	43.9%



(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 42.2%（42.7%）、第2ターミナル 44.2%（48.9%）でした。
- ・ 出発便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 39.5%（37.5%）、次いで1時間半以上～2時間未満が 22.0%（22.7%）でした。

今回のアンケートにおいて、第1・第2ターミナルともに総合的に高い評価をいただきましたが、喫煙所に関して、配置場所や臭い漏れなどの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（充電設備の不足）を受けて、以下のとおり改善いたしました。

- ・ 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、昨年7月以降、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、ポール型充電器を出発ゲートラウンジ内のほぼ全域に設置いたしました。

【調査概要】

- 調査方法：羽田空港第1・第2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：2019年1月31日（木）、2月1日（金）、2月2日（土）
（前年調査日：2018年2月1日（木）～3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：8,062人
（第1ターミナル 3,996人、第2ターミナル 4,066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)