

2013年6月5日

日本空港ビルディング株式会社



2012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ビルにおける、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

※カッコ内は前回結果（2011年1月実施）

- ◆ 国内線旅客ターミナルビルにおいて、2013年1月中旬に実施。
- ◆ 第1旅客ターミナルの総合満足度は73%(72%)、第2旅客ターミナルは77%(75%)で高い満足度を維持。
- ◆ 2011年11月に第1旅客ターミナルビルの出発エリアおよび屋上エリアにおけるリニューアル工事が完了。その結果、第1旅客ターミナルでは、出発ロビー、ゲートラウンジにおいてお客さまからご評価頂き、満足度が向上した。特に「出発ロビーの清潔さ」は84%(80%)、「ゲートラウンジの清潔さ」は82%(77%)と高い評価を得た。

2. 調査結果概要

- ◆ 回答者のターミナル利用状況
国内線旅客ターミナルのフライト目的を「仕事」と回答した方は、第1旅客ターミナル・第2旅客ターミナルのどちらも52%(第1：44%、第2：51%)。
平均滞在時間は、出発利用者で第1旅客ターミナルが78分、第2旅客ターミナルが85分で、前回と同様に1時間以上となった。到着利用者では、第1旅客ターミナルで31分、第2旅客ターミナルで33分だった。
- ◆ 満足度
「施設について」
案内表示の満足度は、第1旅客ターミナルでは64%(62%)、第2旅客ターミナルでは67%(62%)。
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約6割で、前回の55%より満足度が向上した。項目別で見ると、「情報の探しやすさ」の満足度は、第1旅客ターミナルでは47%(49%)、第2旅客ターミナルでは54%(46%)と、ともに5割前後にとどまっている。
お手洗いの満足度は、第1旅客ターミナルでは78%(76%)、第2旅客ターミナルでは79%(79%)と、8割弱の方が満足と回答しており、高い評価を得た。

「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92%(73%)、第2旅客ターミナルでは91%(93%)と高水準。

案内所については第1旅客ターミナルでは前回とほぼ同様の78%(77%)、第2旅客ターミナルでは前回と比べて低下し74%(84%)だった。

「売店／レストラン・喫茶店について」

第1旅客ターミナルの売店は68%(64%)、レストラン・喫茶店は64%(56%)。

売店、レストラン・喫茶店の満足度はともに前回から続き向上し、特にレストラン・喫茶店は8ポイントと大きく上昇した。

第2旅客ターミナルにおいても、売店は71%(68%)、レストラン・喫茶店は69%(65%)と、前回より向上した。

第1旅客ターミナルの売店について項目別では、「品揃えの豊富さ」は59%(52%)、「商品の見やすさ」は74%(70%)と、店舗関連の満足度が向上した。レストラン・喫茶店では、「店舗の場所の分かりやすさ」は69%(61%)、「従業員の接客さまの立場に立った対応」は63%(55%)と評価が向上した。

《改善したことと今後の課題》

第1・第2旅客ターミナルとも売店、レストラン・喫茶店の満足度が向上。従業員関連の項目の満足度が向上しており、お客様の声をもとに実施してきた改善活動の効果がみられた。

また、フロアガイドやショップ・レストラン&サービスガイドは、第1・第2旅客ターミナルとも満足度が前回から向上したものの、今後「情報の探しやすさ」の改善により、国内線旅客ターミナルビル内で提供している施設やサービスを、より有効に利用していただけるように、改善活動を続けていく。

【調査概要】

① 調査目的

羽田空港国内線旅客ターミナル内の施設・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、お客さまの求めているサービスや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

2013年1月17日(木)、20日(日)、21日(月)

⑤ サンプル数

5,140(配布) 1,890(回収) (回収率 36.8%)

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)	2004年3月11日(木)、14日(日)、15日(月)
	第2回調査 (国内線)	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)
	第4回調査 (国内線)	2007年11月29日(木)、12月2日(日)、3日(月)
	第5回調査 (国内線)	2008年12月4日(木)、7日(日)、8日(月)
	第6回調査 (国内線)	2011年1月27日(木)、30日(日)、31日(月)

【本件に関するお問い合わせ先】

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
(9:00～17:30) ※土日祝日除く