

2025 年 8 月 6 日

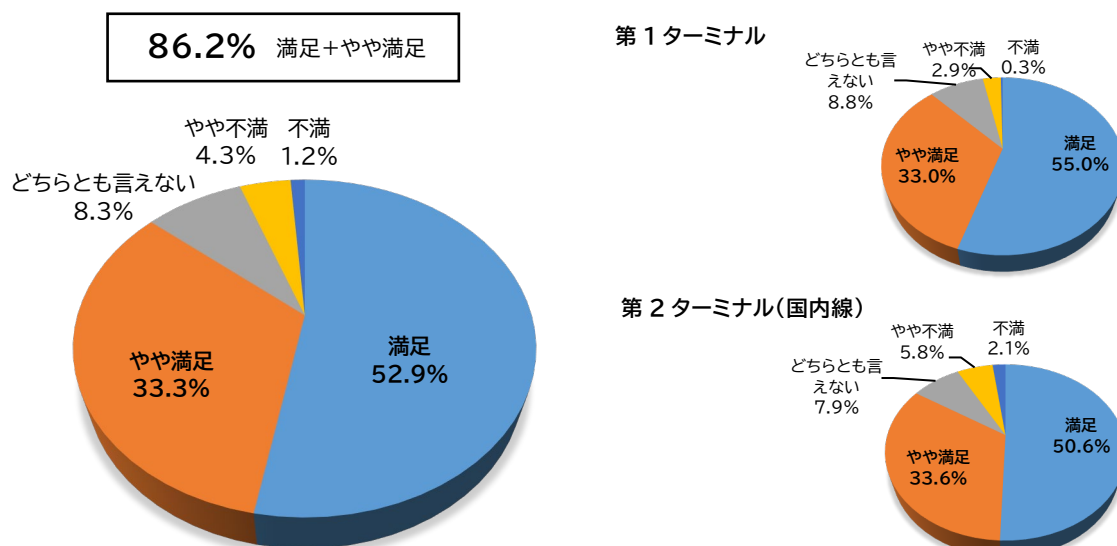
日本空港ビルディング株式会社

2025 年 羽田空港（国内線）お客さま満足度調査について

羽田空港第1・第2ターミナル（国内線）における施設・設備および各種サービスに関するお客さまの満足度を把握し、今後のさらなるサービス向上に資することを目的として、ご利用のお客さまを対象とした調査を実施いたしましたのでお知らせいたします。

いただいたアンケート結果については弊社のみならず、旅客ターミナル内の各事業者パートナーとも共有し、今後もお客さまによりご満足いただけるターミナルの実現に向けて、関係者一丸となってさらなるサービスの向上に努めてまいります。

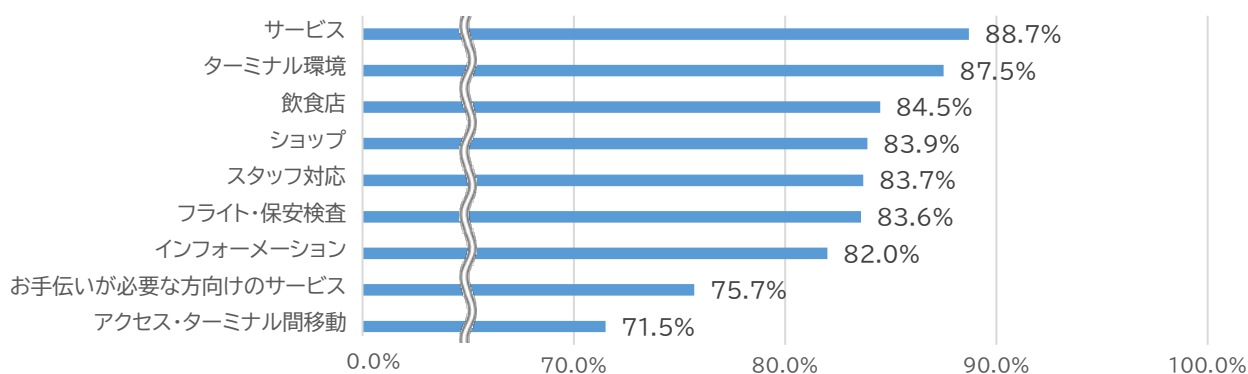
1. 総合満足度



- ・ 第1・第2ターミナル（国内線）における「満足」と「やや満足」を合わせた総合満足度※は86.2%となった。
- ・ ターミナル別の満足度では「第1ターミナル」が「第2ターミナル（国内線）」と比べ高い評価となった。

※総合満足度については、5段階評価である『満足』・『やや満足』・『どちらとも言えない』・『やや不満』・『不満』のうち、『満足』と『やや満足』の占める割合を示したもの。

2. カテゴリー別満足度



- ・ 満足度が最も高かったのは「サービス」であり、次いで「ターミナル環境」、「飲食店」、「ショップ」と続き、「アクセス・ターミナル間移動」が相対的に低い評価となった。
- ・ 「サービス」では、案内カウンタースタッフ・コンシェルジュ、清掃員、警備員による丁寧な対応、「ターミナル環境」では、展望デッキやトイレなどの快適さが高く評価された。
- ・ 「アクセス・ターミナル間移動」では、入庫までに数時間を要することや、事前予約可能枠がすぐに埋まってしまうなど、駐車場に関する不満が多く寄せられた。

【ご参考】お客さまから寄せられたご意見ご要望への改善事例

羽田空港 WEB サイトリンク: [お客さまの声を形に | 日本空港ビルディング株式会社](#)

【調査概要】

調 査 方 法：羽田空港第1・第2ターミナル（国内線）をご利用されているお客さまに調査員がその場で各項目についてお伺いし、ご回答いただきました。

調 査 日：2025年2月7日（金）～2月10日（月）

調 査 対 象：航空機をご利用のお客さま、航空機をご利用でないお客さま
（ご見学やお買い物、ご送迎等）

調 査 内 容：羽田空港をご利用になるお客さまの一連のご利用体験の流れに沿って案内や施設機能、手続き、ショップ、飲食店、サービス施設、空港スタッフなど、さまざまな接点について満足度をお伺いし、数値化いたしました。

回答回収数：1,114人 ※第1ターミナル582人、第2ターミナル（国内線）532人

調 査 会 社：株式会社サーベイリサーチセンター

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）