

2026 年 7 月 28 日
日本空港ビルデング株式会社
東京国際空港ターミナル株式会社

2026 年 羽田空港 お客さま満足度調査について

羽田空港をご利用のお客さまを対象に、施設・設備および各種サービスに関する満足度を把握し、今後のサービス向上に役立てることを目的としてアンケート調査を実施いたしましたので、お知らせいたします。

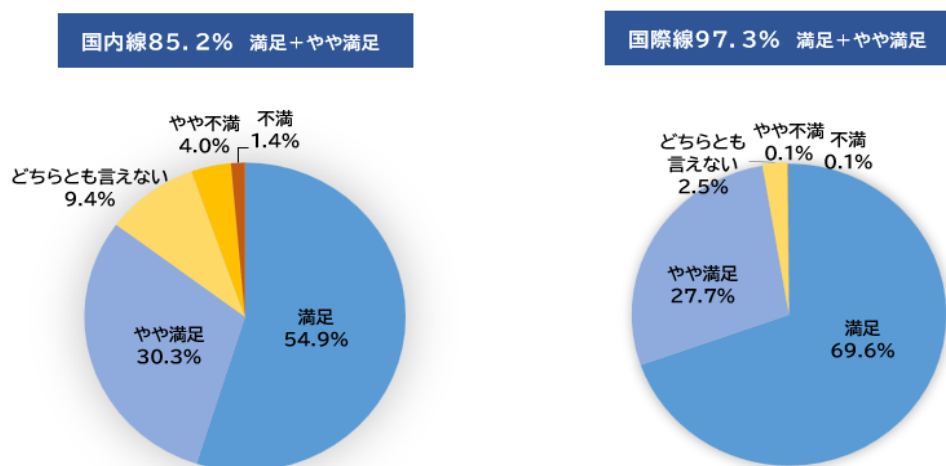
本調査結果および日頃お寄せいただくお客さまからのご意見・ご要望は、弊社のみならず旅客ターミナル内の各事業パートナーとも共有し、施設・設備やサービスの改善に活用しております。

羽田空港では、お客さまの声をもとに実施した改善事例を公式ウェブサイト『[お客さまの声を形に](#)（国内線）』『[「お客さまの声」を形にしました](#)（国際線）』にてご紹介しております。

今後も、お客さまからいただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、関係者と連携しながら、安全・安心で快適な空港づくりに取り組んでまいります。

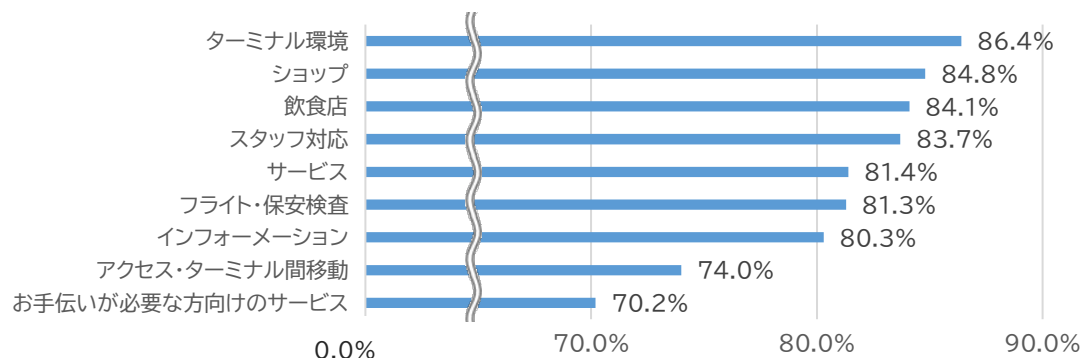
ご利用いただくすべてのお客さまに、より快適で満足度の高い空港体験をご提供できるよう、サービス品質の向上に努めてまいります。

1. 総合満足度



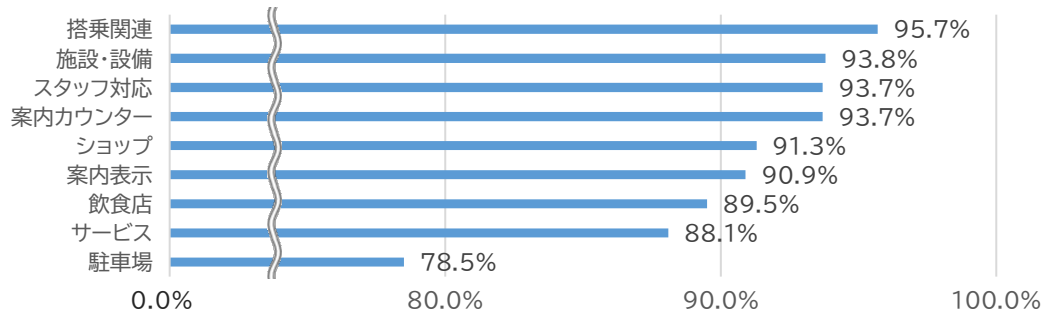
2. カテゴリー別満足度

(1) 国内線



- ・ 満足度が最も高かった『ターミナル環境』では、展望デッキやトイレの快適性が高く評価された。
- ・ 『ショップ』では店舗内の案内や商品表示の分かりやすさ、『飲食店』では店内の清潔さや衛生管理に対する満足度が高い結果となった。

(2) 国際線



- ・ 「搭乗手続・保安検査・出国審査」に関する『搭乗関連』が最も高い評価を得た。次いで『施設・設備』に関する評価が高く、特に清掃面での評価が高い結果となった。
- ・ 一方で、駐車場に関する評価は低く、特に収容台数に対する満足度に課題が見られた。

※国内線と国際線では各種手続きの内容が異なるため、調査項目は統一せず、それぞれの特性を踏まえた内容で調査を実施した。

【調査概要】

調査方法：

羽田空港をご利用のお客さまを対象に、調査員による対面方式でアンケート調査を実施しました。

調査日：

国内線 2026年2月6日（金）～2月9日（月）

国際線 2026年2月13日（金）～2月16日（月）

調査対象：

航空機をご利用のお客さまおよび航空機をご利用でないお客さま（ご見学、お買い物、送迎などを含む。）

調査内容：

羽田空港における一連のご利用体験に沿って、案内、施設・設備、各種手続き、ショップ、飲食店、サービス施設、空港スタッフの対応など、さまざまな接点における満足度を調査しました。

有効回答数：

2,109人（国内線 1,050人、国際線 1,059人）

本件に関するお問い合わせ：

【国内線】日本空港ビルディング株式会社 CS推進室 TEL：03-5757-8045 9:00-17:30（土日祝除く）

【国際線】東京国際空港ターミナル株式会社 企画部 TEL：03-6428-5901 9:00-17:30（土日祝除く）