

# 羽田空港 第3ターミナル 顧客満足度調査(結果)

2020年8月31日

東京国際空港ターミナル株式会社

日頃より、羽田空港第3ターミナルをご利用いただきありがとうございます。

私どもは、現状のサービスに対するお客様の評価やご要望等を把握し、より良い施設・サービスへ改善を図るため、日々、館内投書箱等を通じてご意見をいただくほか、アンケート調査にご協力をいただいております。

この度、昨年度に実施したアンケート調査の結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

今回の結果を弊社のみならずターミナル内の事業者等とも共有し、施設・各種サービスのさらなる改善に努めてまいります。

アンケートにご協力いただきました方々には、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

- 調査の方法 : ターミナル内のお客様に調査員がアンケート用紙を配布しての自記式調査
- 調査実施日 : 2019年11月13日～15日、12月8～10日、19日
- 調査対象 : 航空機利用が目的のお客様  
航空機利用以外（見学、送迎等）の目的のお客様
- 調査内容 : 次の6項目について「満足度」を数値化と施設・サービス改善を図るための幅広い改善ニーズの抽出  
①施設・設備、②案内表示、③空港スタッフ・窓口の対応、④飲食店、⑤ショップ、⑥サービス施設
- 回答回収数 : 3,071通
- 調査会社 : 株式会社日経リサーチ

羽田空港第3ターミナルを利用して（ ）は前年度

総合的に満足している 93.2% (90.4%)

(\*) : 5段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合。他も同様。  
前年度の数値は、調査時間帯の変更により再集計。

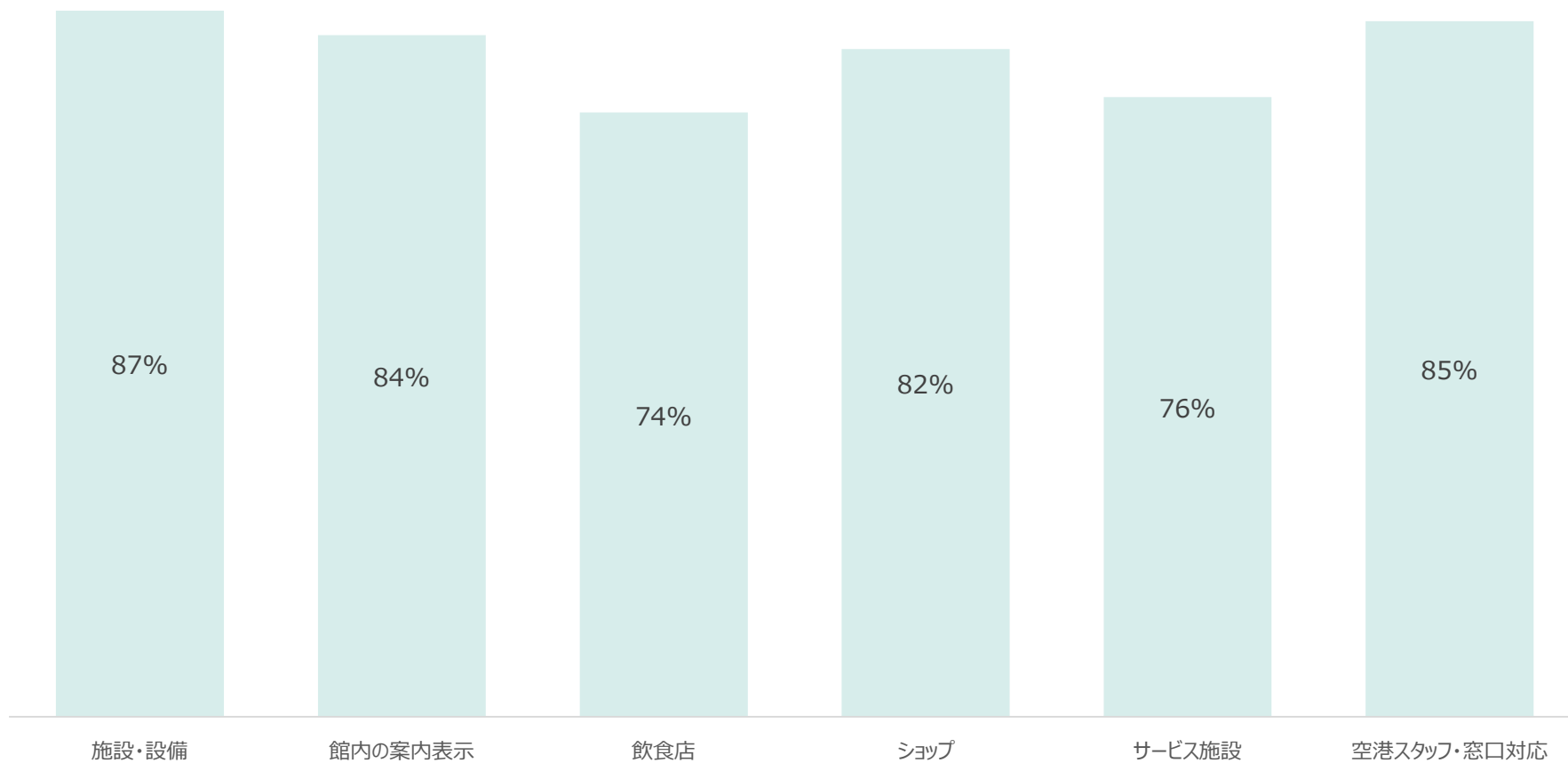
前回の全体アンケート調査結果等を受けて、以下のとおり改善をしました。

- 保安検査場以外の場所でも検査場の待ち時間が確認できるよう、自立式モニターを館内各所に設置しました。
- 3階出国後エリアにあるキッズコーナーの遊具をリニューアルしました。
- 物販店、飲食店、一部サービス施設にAI通訳機を導入し、多言語対応力の強化をしました。
- 3階出国後エリアに差組口が4箇所ある電源ポールを増設しました。

その他、お客さまの声を形にした改善例は弊社HPでご紹介しています。

<http://www.tiat.co.jp/environment/docs/7c50859d21e135396b880e0fd91726d9675c6623.pdf>

# 総合満足度（6分類）



「満足度」：5段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

項目	評価内容
施設・設備	Wi-Fi・電源環境等の機能や利便性のさらなる向上を求める声がある一方、施設・設備全体としては高い評価をいただきました。
案内表示	表示がわかりづらい、文字が小さい、また外国語表記の正確さ等についてご指摘はありましたが、施設・設備同様に満足との声を多くいただきました。
飲食店	スタッフの多言語対応力や臨機応変な対応等について評価していただきましたが、店舗の数、飲食店のバリエーション、場所の偏りなどについて厳しいご意見がありました。
ショップ	コンビニエンスストアの設置、商品ラインナップの充実を求める声がある一方、多言語対応（ハード含む）、スタッフの接客力については高い評価をいただきました。
サービス施設	スタッフの多言語対応力等について評価していただきましたが、自動販売機、ラウンジ・シャワールームの増設、また場所がわかりづらいなどのご指摘がありました。
空港スタッフ・窓口対応	「笑顔で対応して欲しい」「丁寧な対応をしてほしい」等、さらなる接客力の向上を求める声がある一方、「おもてなしの心を感じる対応」に満足との声も多くいただきました。