

# 羽田空港国際線旅客ターミナル お客さまアンケート（結果）

平成29年4月25日

東京国際空港ターミナル株式会社

# 「お客さまアンケート」について

日頃より、羽田空港国際線旅客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、お客さまの評価やご要望を的確に把握し、サービスや施設の改善を図るため、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、平成26、27年度に引き続き、平成28年度「お客さまアンケート」を実施いたしましたので、その結果をお知らせいたします。

今回のアンケート結果は、弊社だけでなくターミナル内の企業、組織等とも共有し、これを参考にして、より良い羽田空港を目指してまいります。

今後もお気づきの点がございましたら、館内投書箱、コンシェルジュ、ターミナルインフォメーション（\*1）、ターミナルサイト（\*2）等を通じて、ご意見等をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

(\*1) [http://www.haneda-airport.jp/inter/premises/service/info\\_center.html#info\\_phone](http://www.haneda-airport.jp/inter/premises/service/info_center.html#info_phone)

(\*2) <http://www.haneda-airport.jp/inter/contact/>

最後になりましたが、今回の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さまに調査員が用紙を直接配布し、その場で回答  
いただく方式で実施いたしました

## ■調査日

平成28年10月6・7日、10月15,16日

## ■調査対象

- ・航空機ご利用目的のお客さま
- ・航空機ご利用以外の目的のお客さま（見学、送迎等）

## ■調査内容

次の六項目について「満足度」を伺い、数値化いたしました

- ①機能施設（トイレ、エレベーター、無線LAN、清掃等）、②案内表示、
- ③空港スタッフ・窓口の対応、④物販店、⑤飲食店、⑥サービス施設

## ■回答回収数

6,151通

## ■調査会社：株式会社メンバーズ

# 結果（まとめ）

## 羽田空港国際線ターミナルを利用して（ ）は前年度

- 総合的に満足している : 95.2% (93.4%)
- 次回も利用したいと思う : 95.2% (94.3%)

(\*) : 五段階評価（「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。

今回のアンケートで、当ターミナルは高い総合評価をいただきましたが、項目により厳しいご評価もございました（次ページ以降グラフ参照）。これらの結果を参考にさせていただき、一層ご満足いただけるターミナルを目指して引き続き努力してまいります。

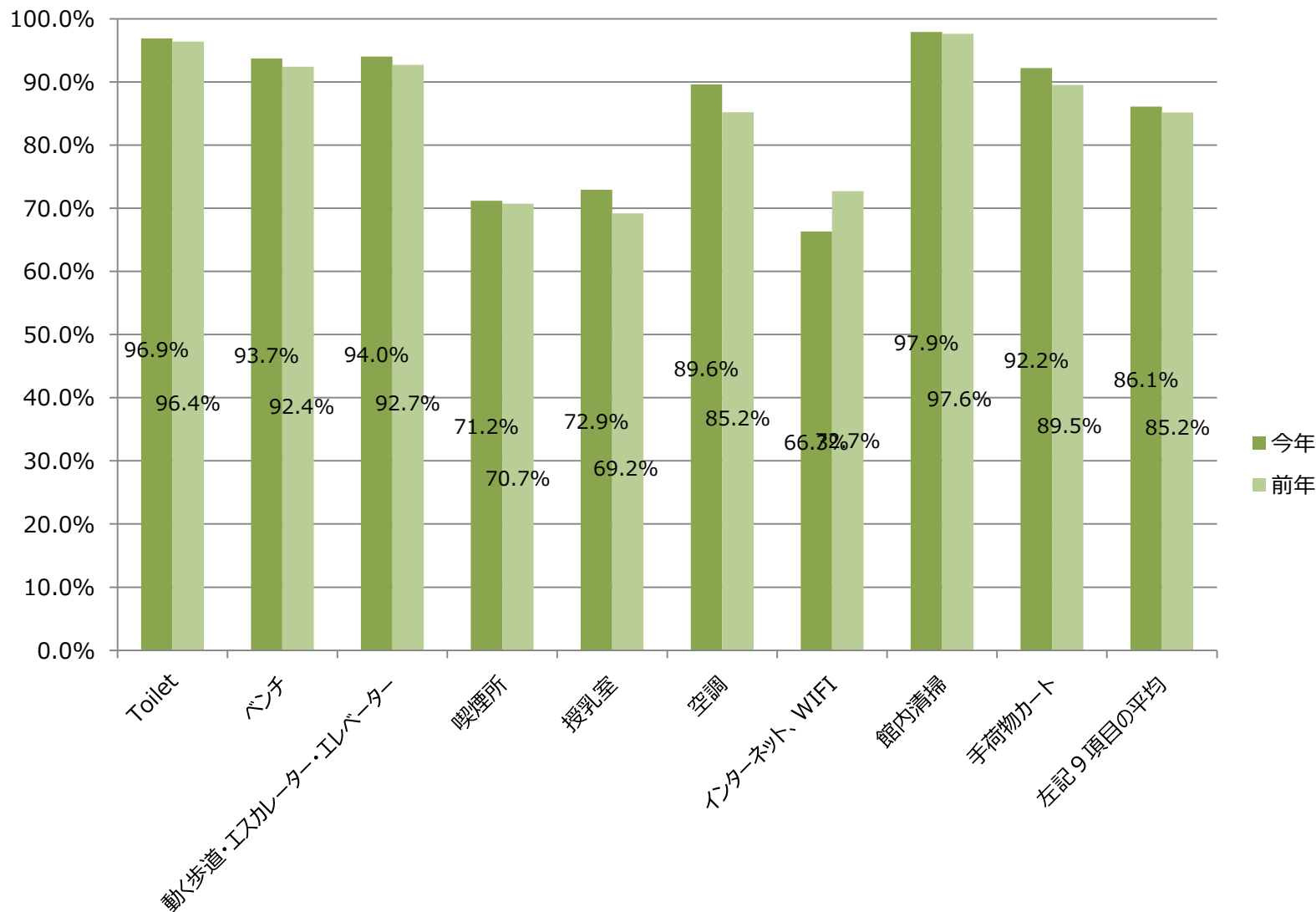
前回の全体アンケート調査結果等を受けて、以下の通り改善しました。

- バス乗り場設置の自動券売機に加え、到着ロビーにもバス乗車券の自動券売機を4台設置し、お客さま利便性を高めました。
- バリアフリーの観点から、館内のエスカレーターと動く歩道にて音声案内を常時実施しておりましたが、音声案内を人感センサー式へ変更し、夜間滞在されるお客様の快適性を高めました。
- 無料連絡バスの電光掲示板部分を日本語と英語の案内表示が交互に切り替わるよう改修し、わかりやすい表示に変更しました。
- 多様なお客様のニーズにお応えするため、通常より座面が広い折り畳み式車いすを36台導入しました。
- フードコートに設置している給湯器（無料）に加え、館内に給湯器を新たに6箇所設置しました。
- 航空機で到着したお客さまに対し、地上交通機関へのアクセスや国内線乗り継ぎ動線の案内を強化するため、税関構内の全ての手荷物返却台上部に案内モニター13台を設置し、お客さまの利便性向上に努めました。

その他、お客さまの声を形にした改善例は弊社HPでご紹介しております。

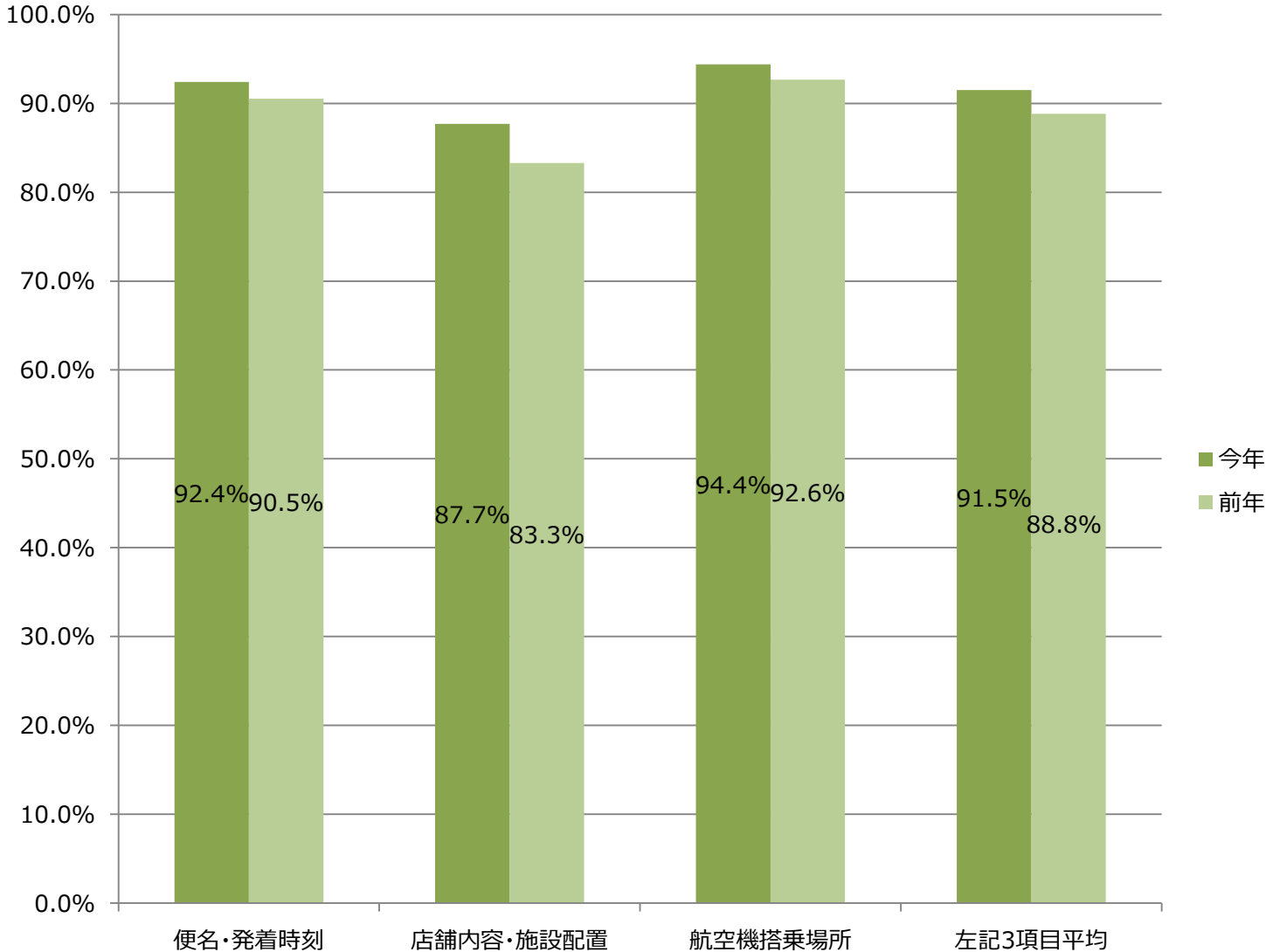
[http://www.haneda-airport.jp/inter/contact/CSreport/customer\\_feedback.pdf](http://www.haneda-airport.jp/inter/contact/CSreport/customer_feedback.pdf)

# 満足度（機能施設）



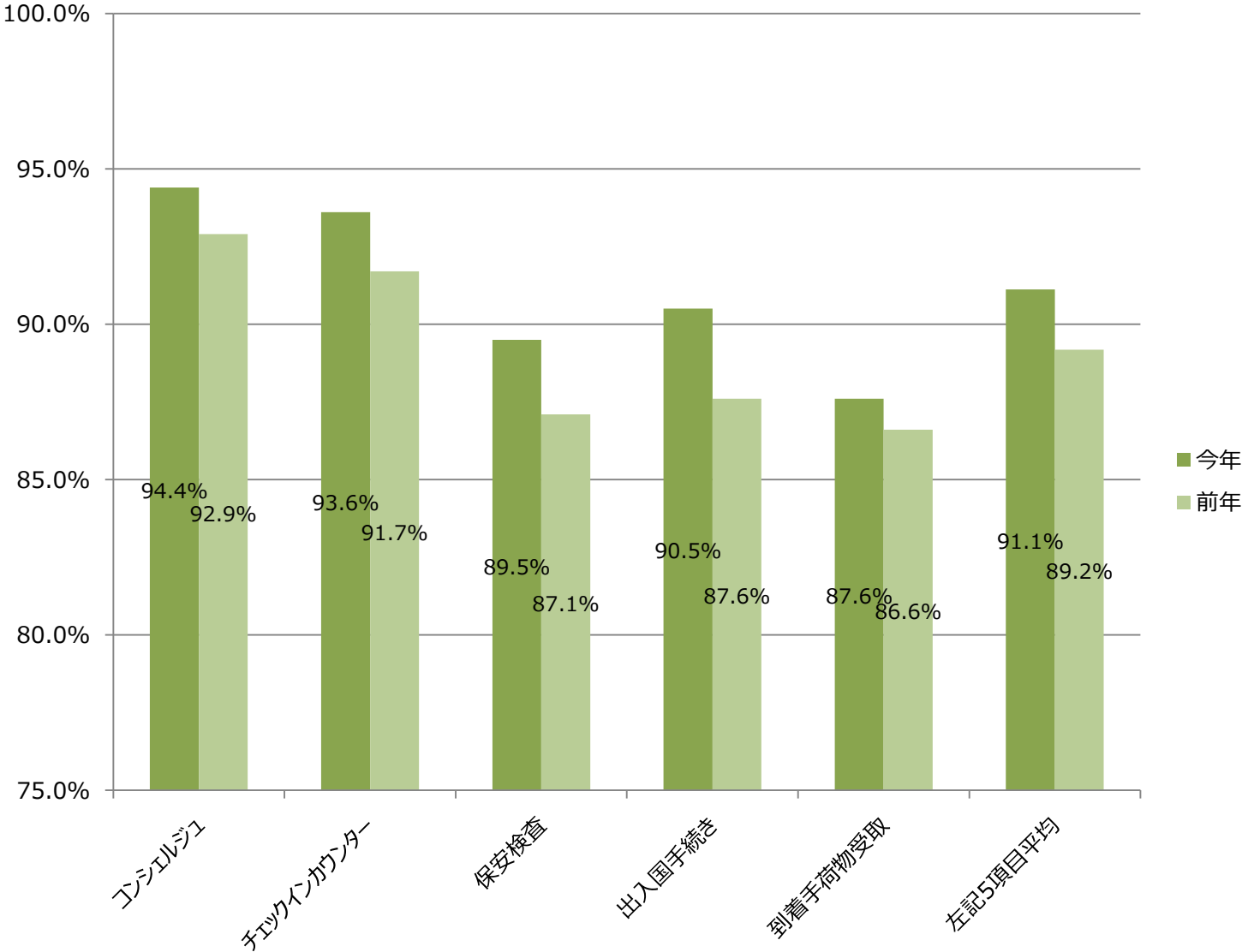
「満足度」：五段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

# 満足度（案内表示）



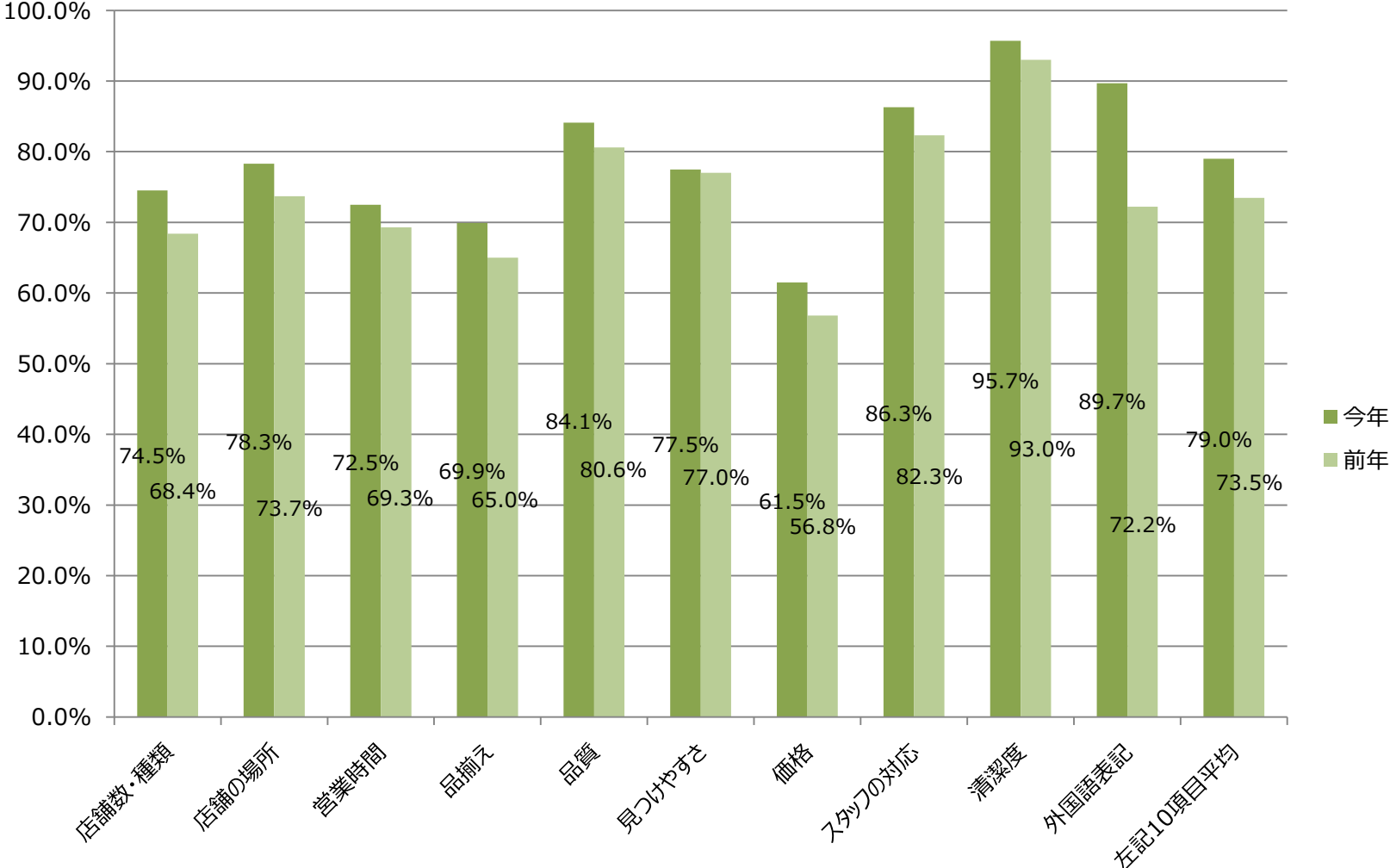
「満足度」：五段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

# 満足度（空港スタッフ・窓口対応）



「満足度」：五段階評価（「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

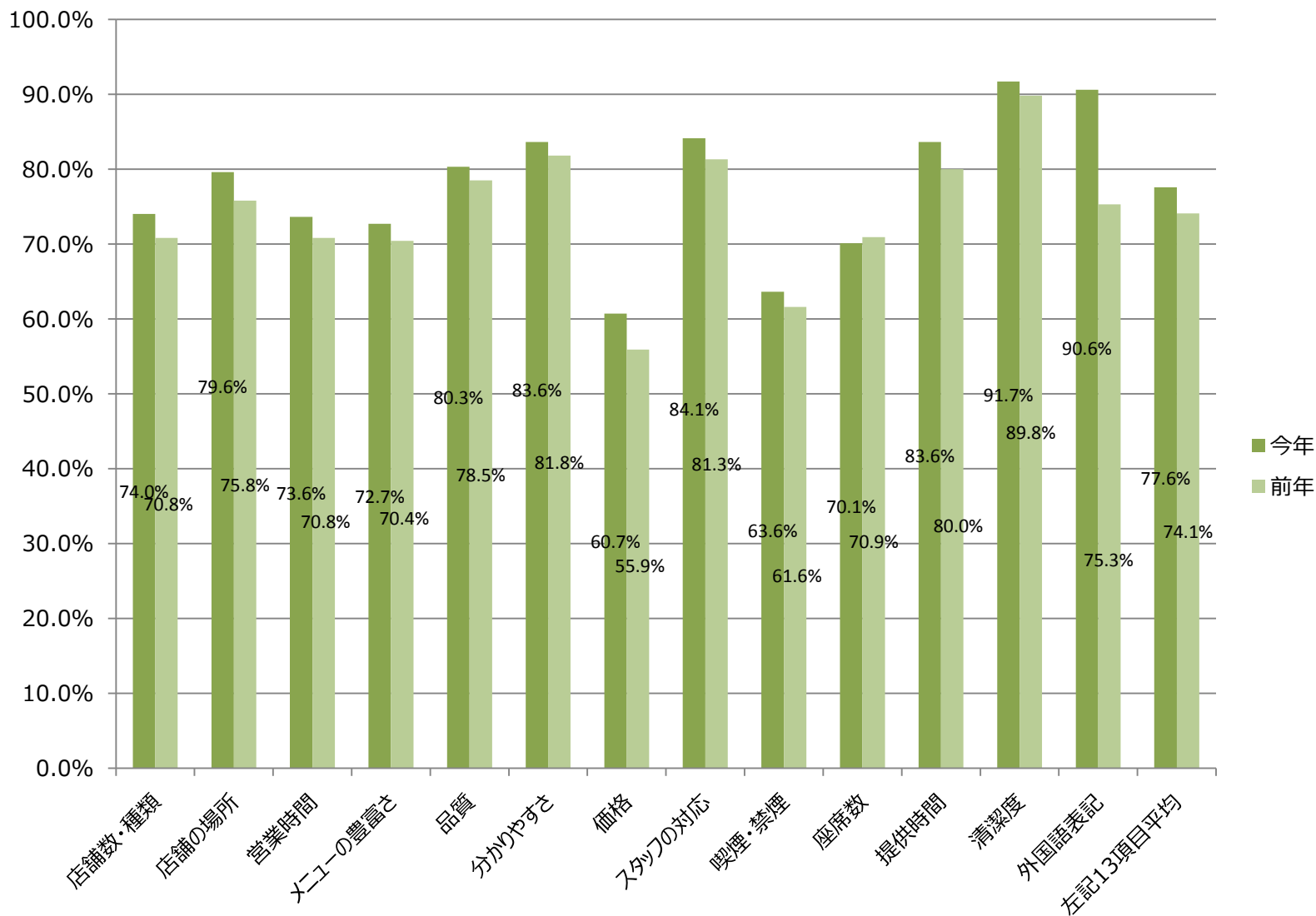
# 満足度 (物販店)



「満足度」：五段階評価（「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

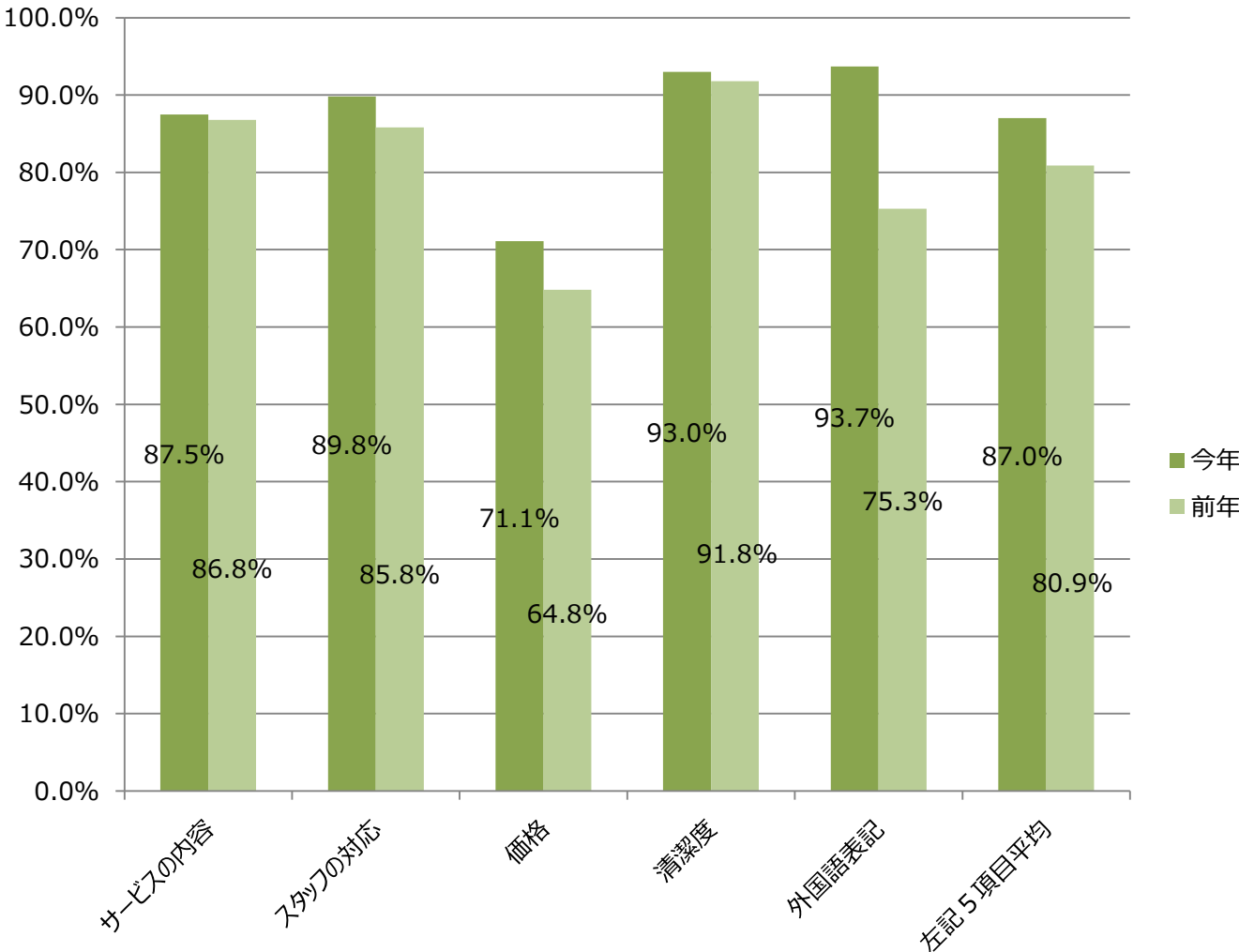


# 満足度（飲食店）



「満足度」：五段階評価（「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

# 満足度（サービス施設）



「満足度」：五段階評価（「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