

# 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30年3月22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27、28年度に引き続き、平成29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29年10月27・28日、11月7・8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

5,841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 : 94.3% (95.2%)
- 次回も利用したいと思う : 94.3% (95.2%)

(\*) : 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。

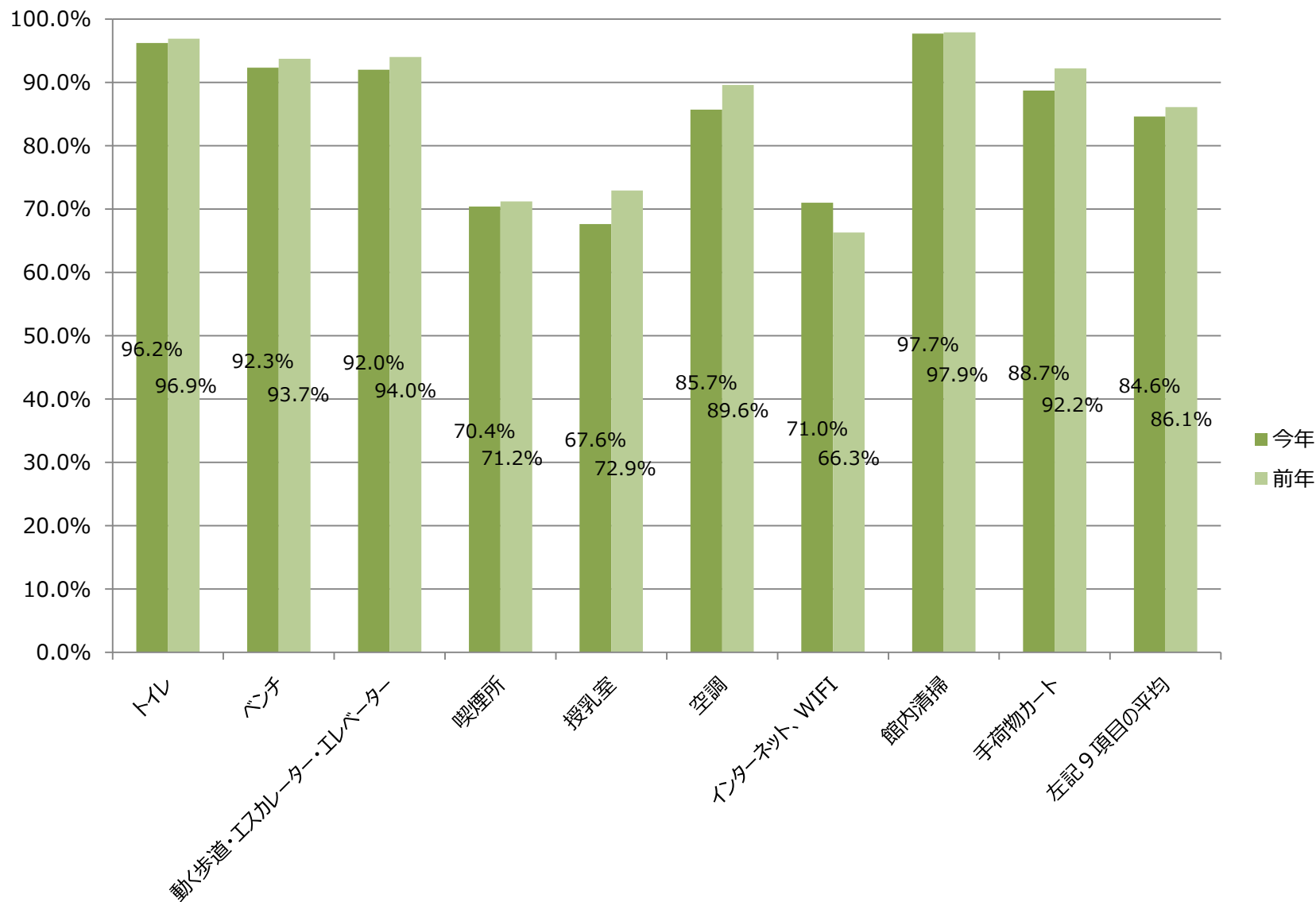
前回の全体アンケート調査結果等を受けて、以下の通り改善しました。

- 保安エリア内の飲食店舗座席スペースならびにフードコートにおいて、飲食中でもフライト時間やゲートの変更等を確認できるようにフライトインフォメーションモニターを追加設置しました。
- 4階のベビールームをお子様も楽しめる、より使いやすい快適な空間へ改装しました。
- 各トイレ個室内に便座除菌クリーナーを設置しました。また女性トイレ個室内と多目的トイレのサニタリーボックスを蓋付きのもの（センサー開閉式）に変更し、トイレの衛生環境の改善に努めました。
- 多様なニーズにお応えすべく、従来から放送しているNHK WORLDとあわせてCNNの放送を開始しました。

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。

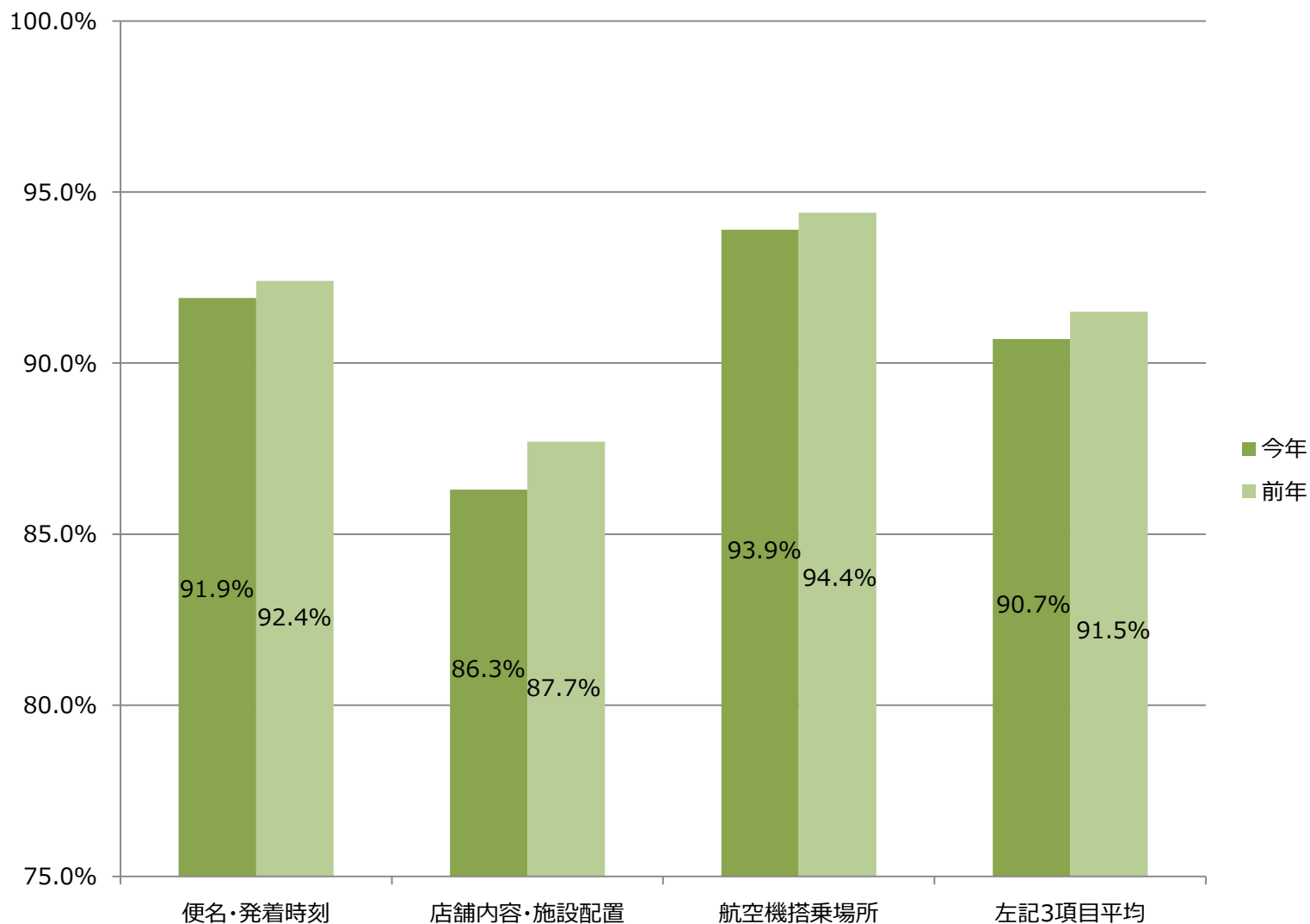
[http://www.haneda-airport.jp/inter/contact/CSreport/customer\\_feedback.pdf](http://www.haneda-airport.jp/inter/contact/CSreport/customer_feedback.pdf)

# 満足度（機能施設）



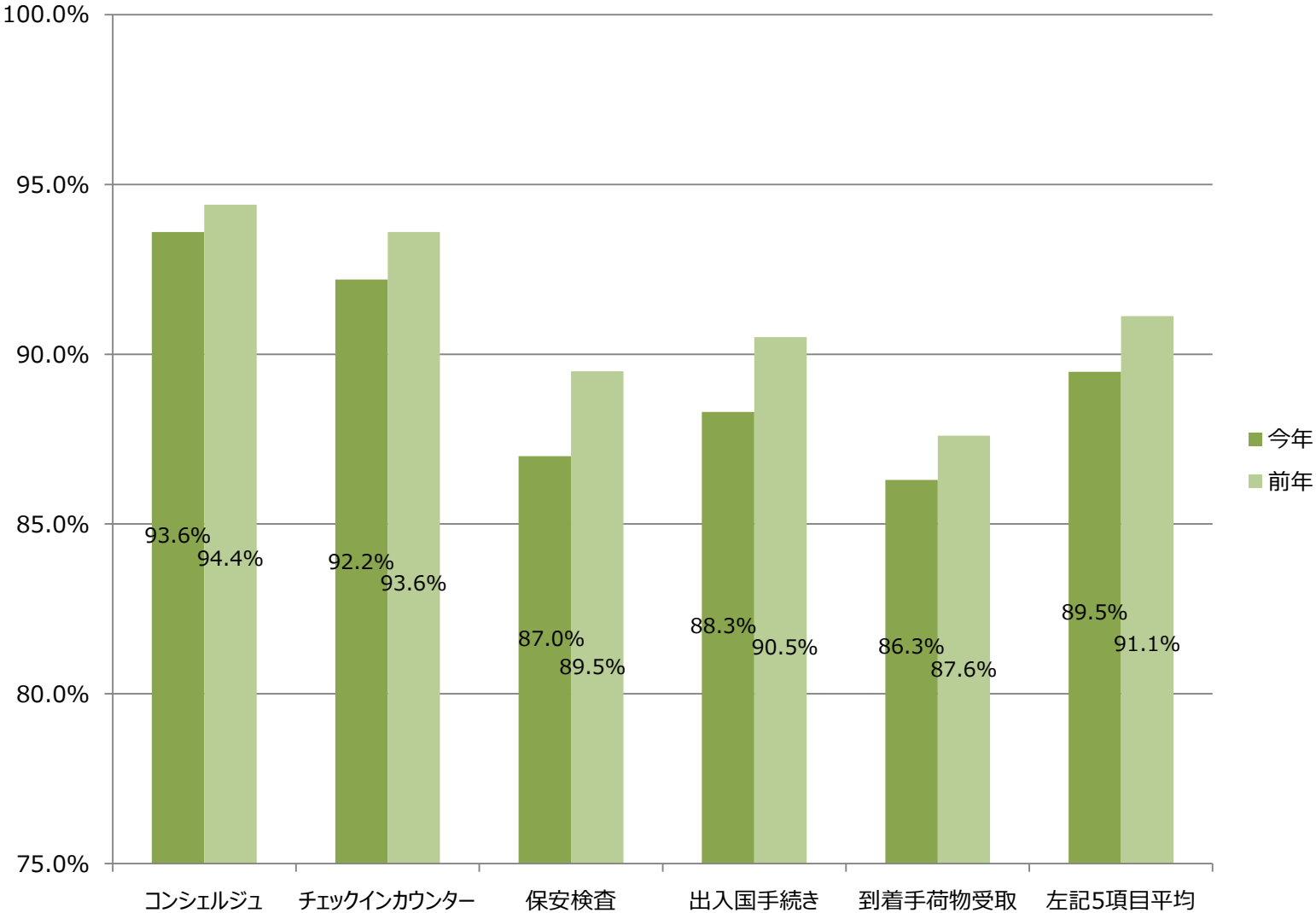
「満足度」：五段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

# 満足度（案内表示）



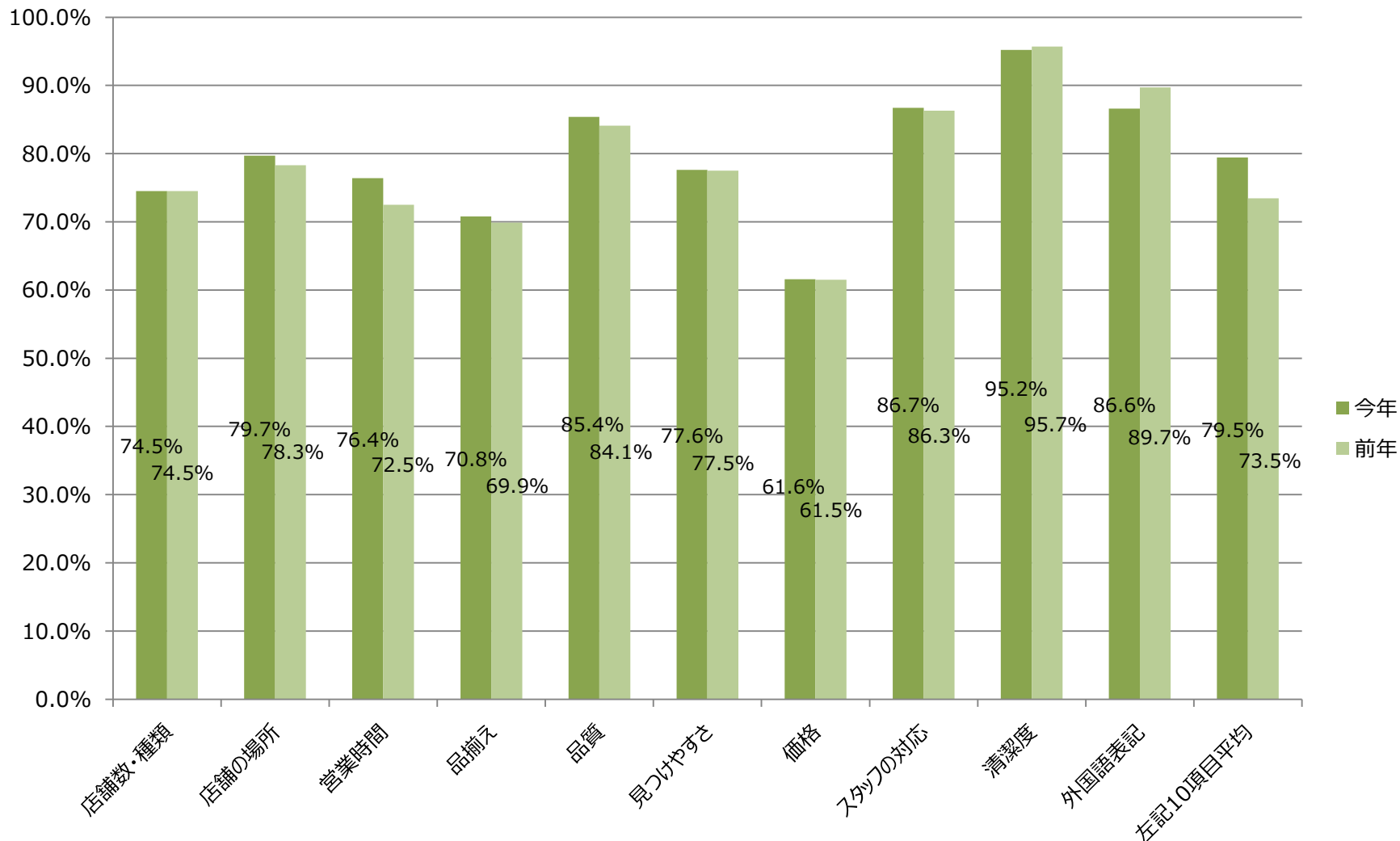
「満足度」：五段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

# 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

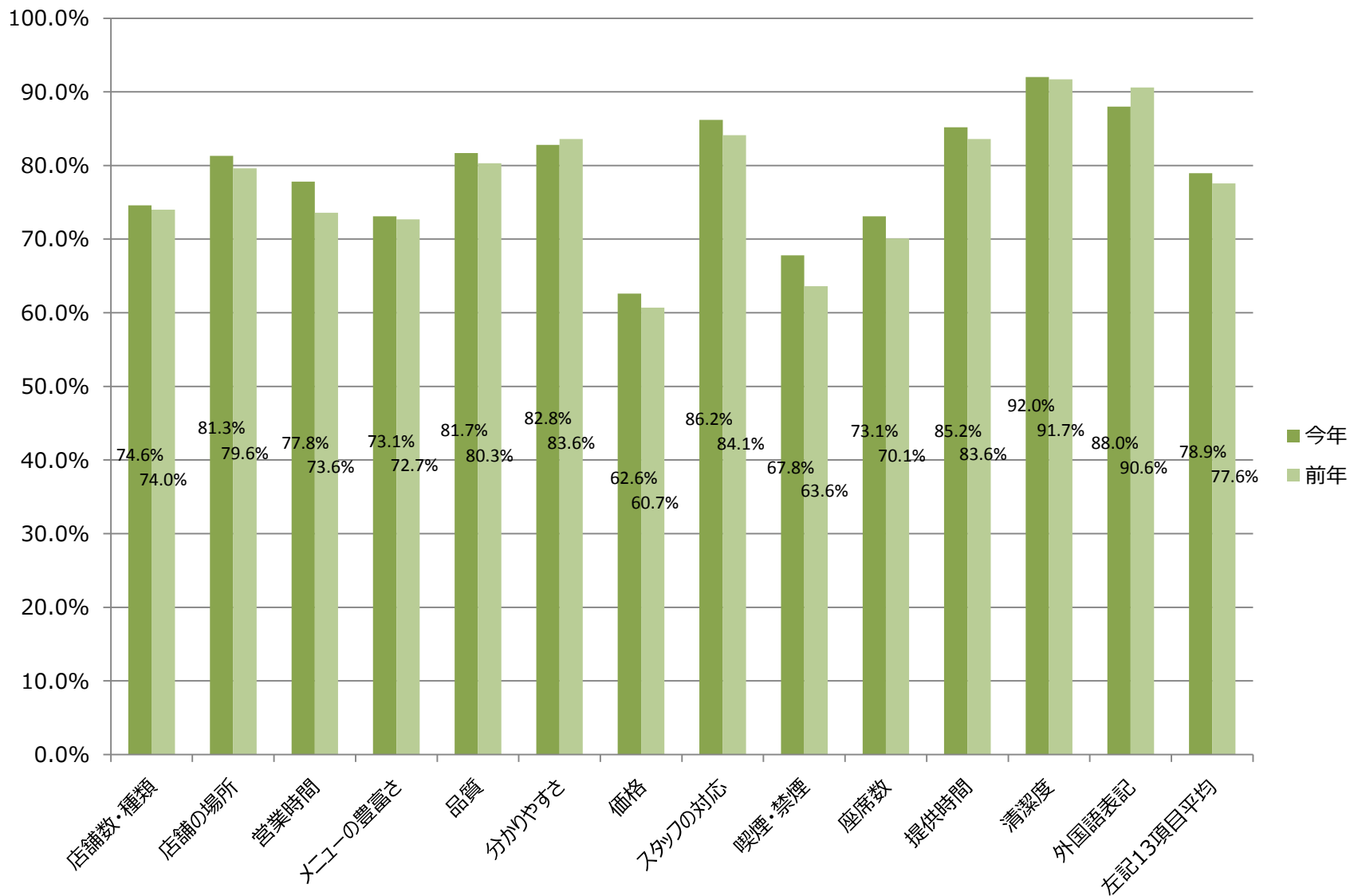
# 満足度（物販店）



「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

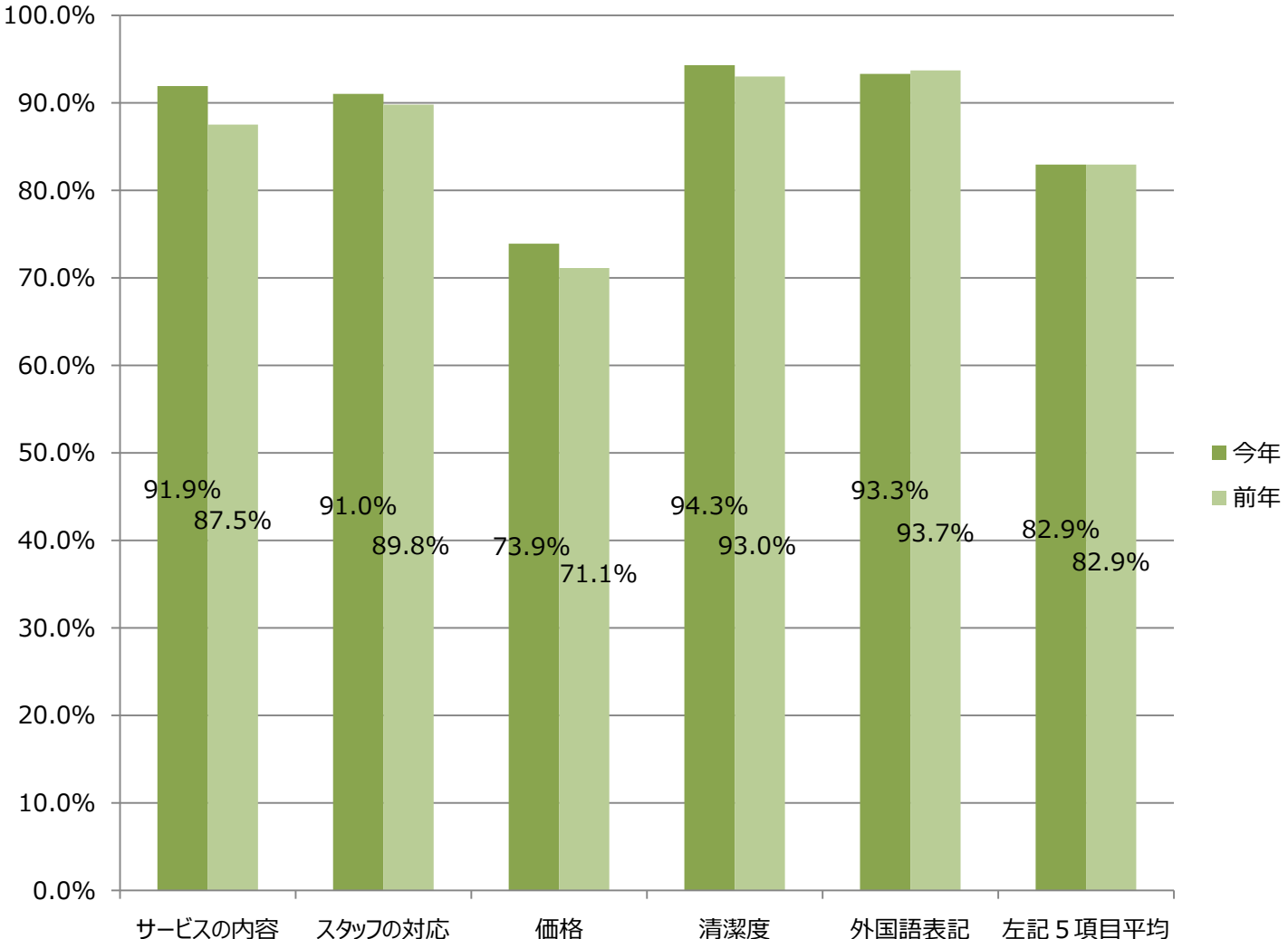


# 満足度（飲食店）



「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