

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28年5月24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25、26年度に引き続き、平成27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

(*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27年10月10・11日、11月18,19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

5,320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 : 93.4% (90.7%)
- 次回も利用したいと思う : 94.3% (91.8%)

(*) : 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。

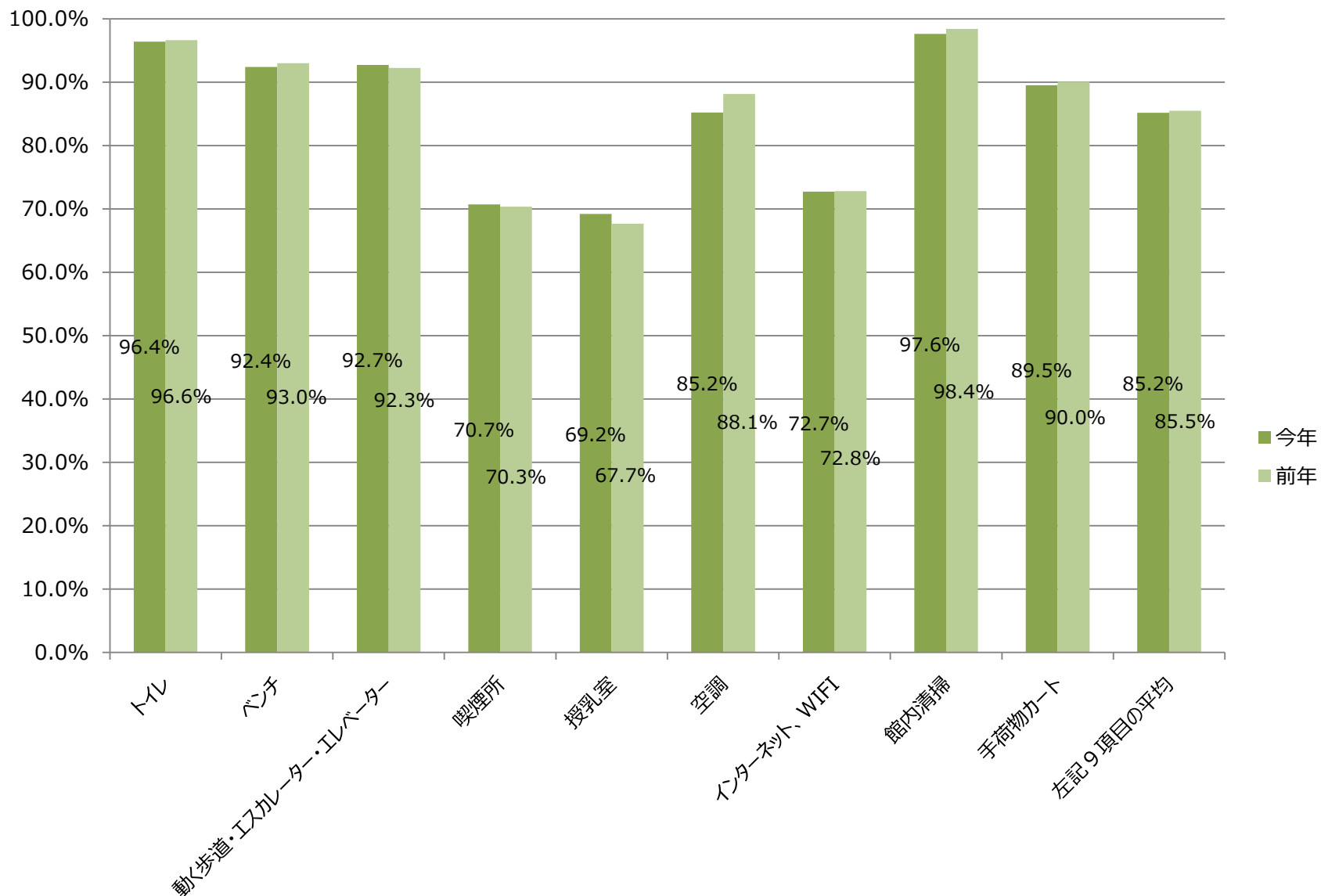
前回の全体アンケート調査結果等を受けて、以下の通り改善しました。

- ・祈祷室を1か所増設し、様々なお客様の要望に対応できるよう改善しました。
- ・従来からご出発のお客様よりご要望の多かった受託手荷物の梱包サービスを3階手荷物一時預かり所で開始しました。
- ・フロアガイドを電子ブックにし、お客様の案内向上に努めました。
- ・搭乗口147番側にカウンタータイプの電源コンセント(12口)を増設しました。
- ・従来から要望の多かった給湯器をフードコートに設置しました。
- ・お客様の声を受けて、3階出発ロビー南北に重量計を設置しました。
- ・出国エリアへ案内カウンターを設置し、お客様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。

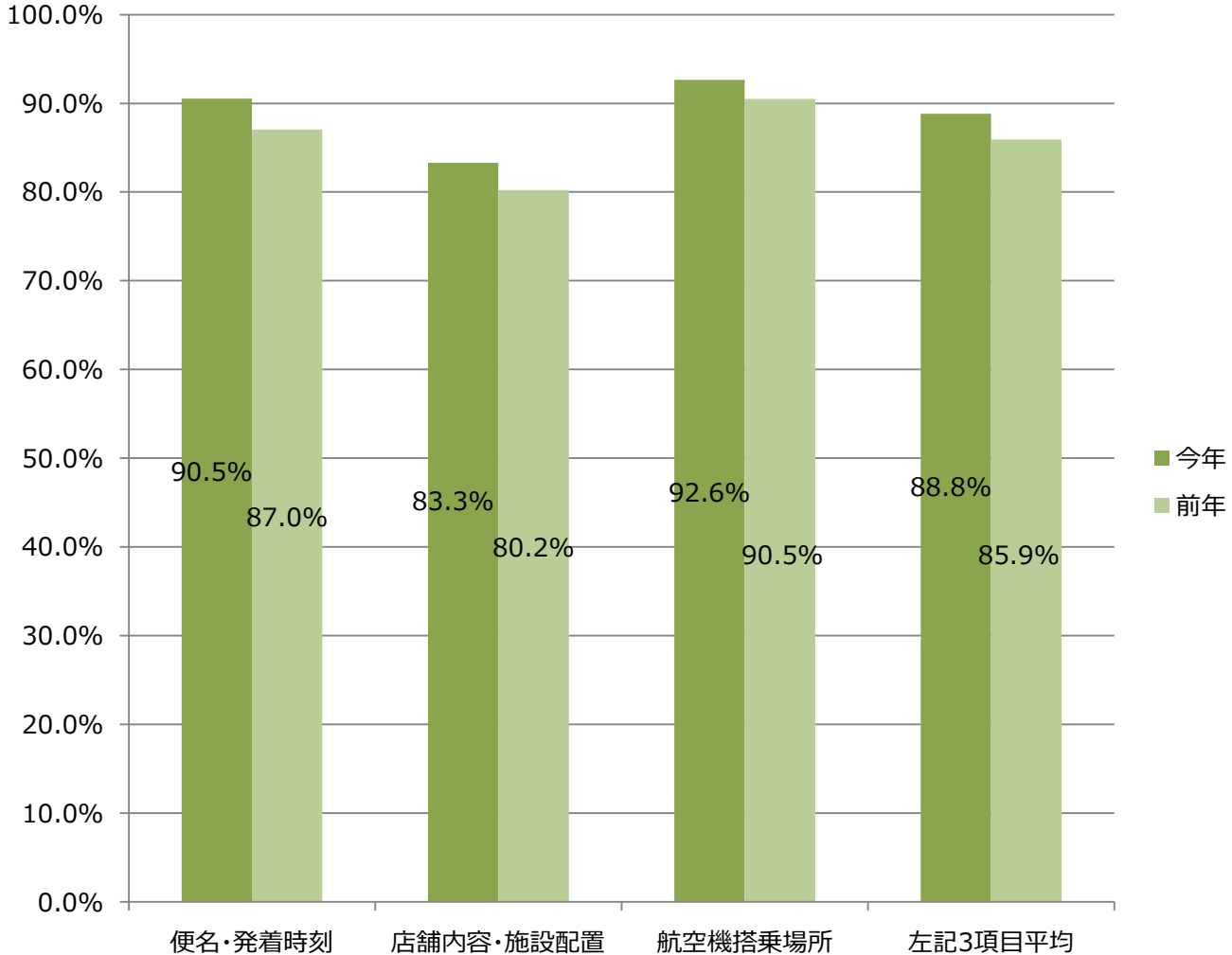
http://www.haneda-airport.jp/inter/contact/CSreport/customer_feedback.pdf

満足度（機能施設）



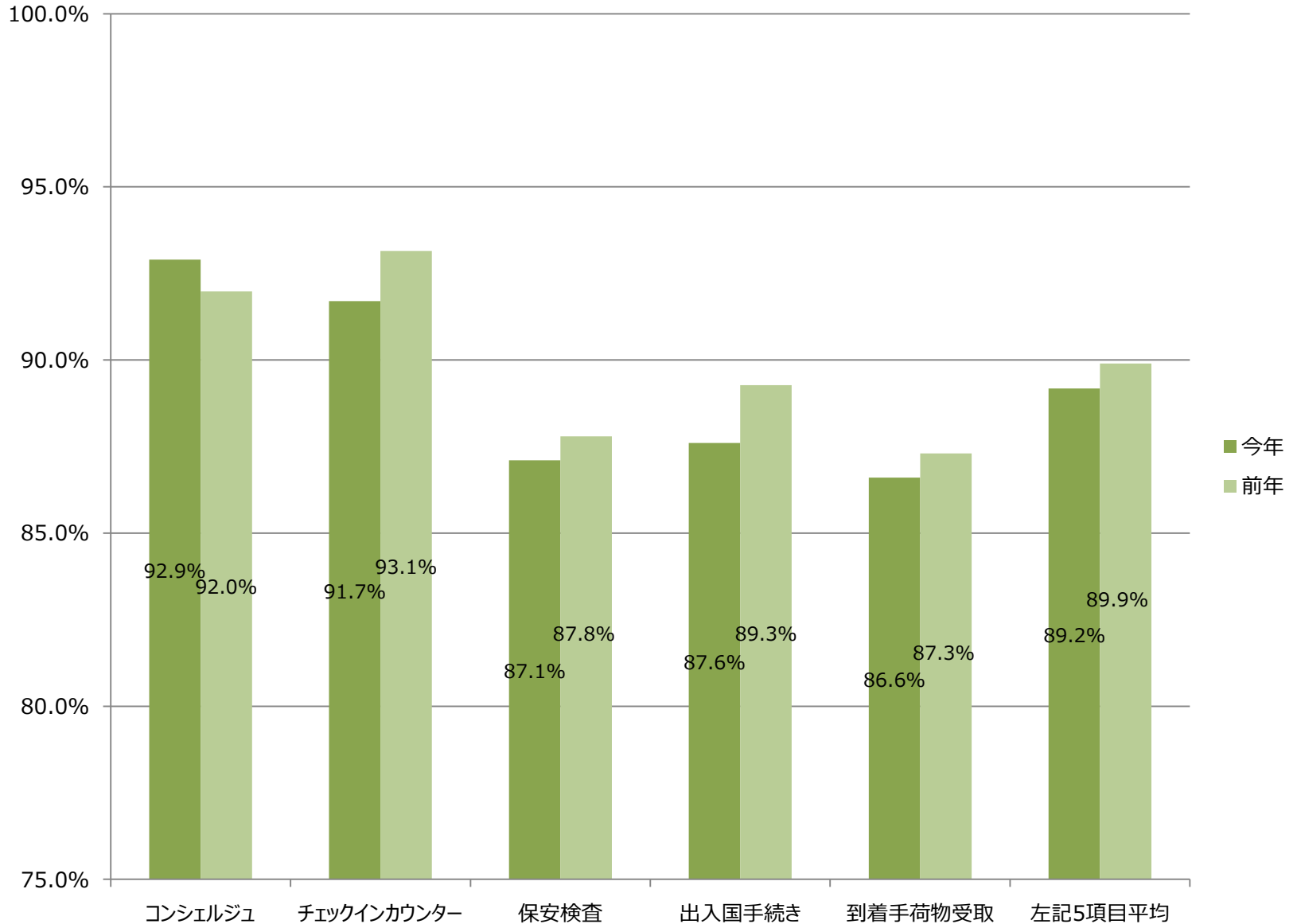
「満足度」：五段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

満足度（案内表示）



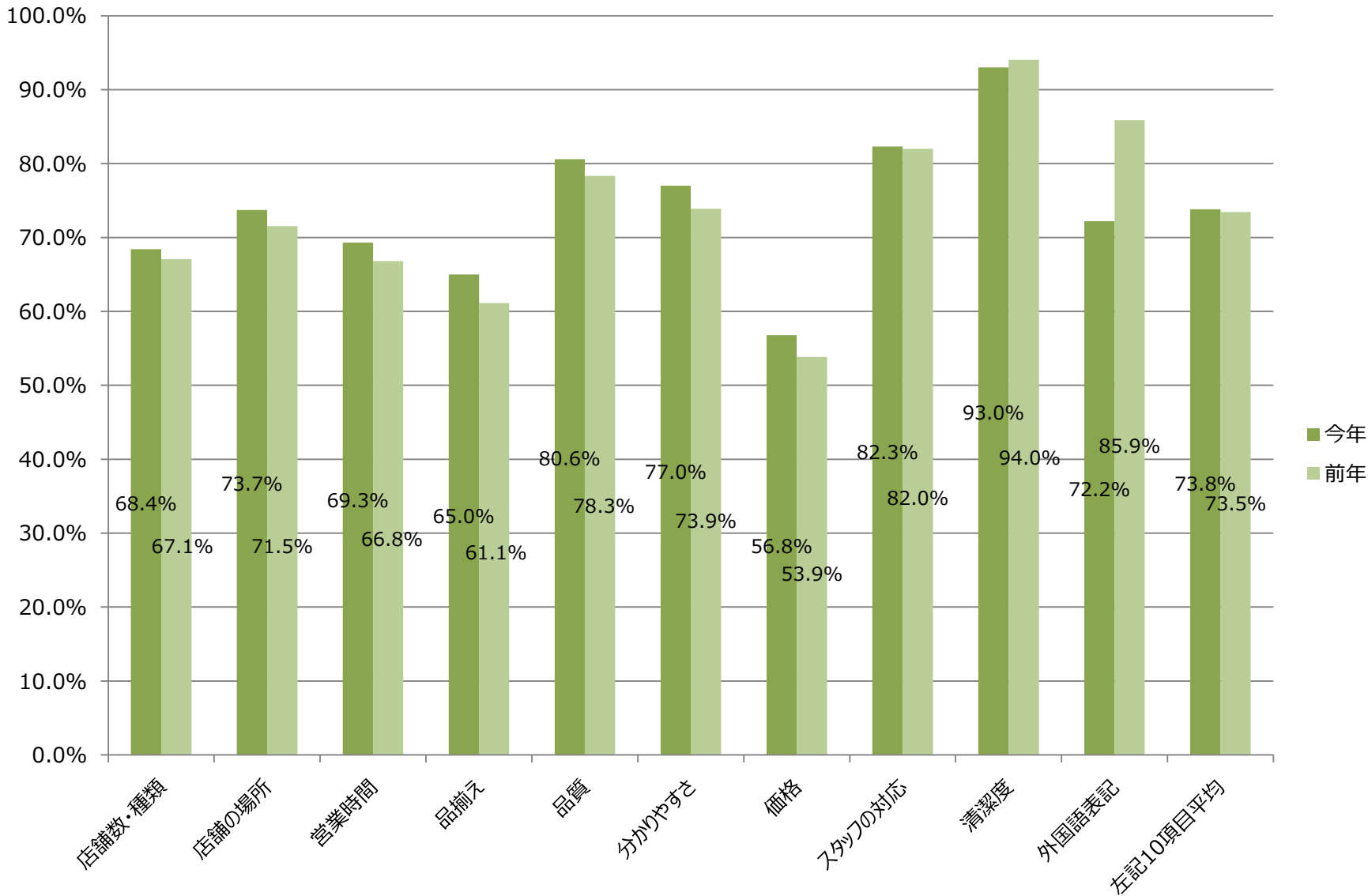
「満足度」：五段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

満足度（空港スタッフ・窓口対応）



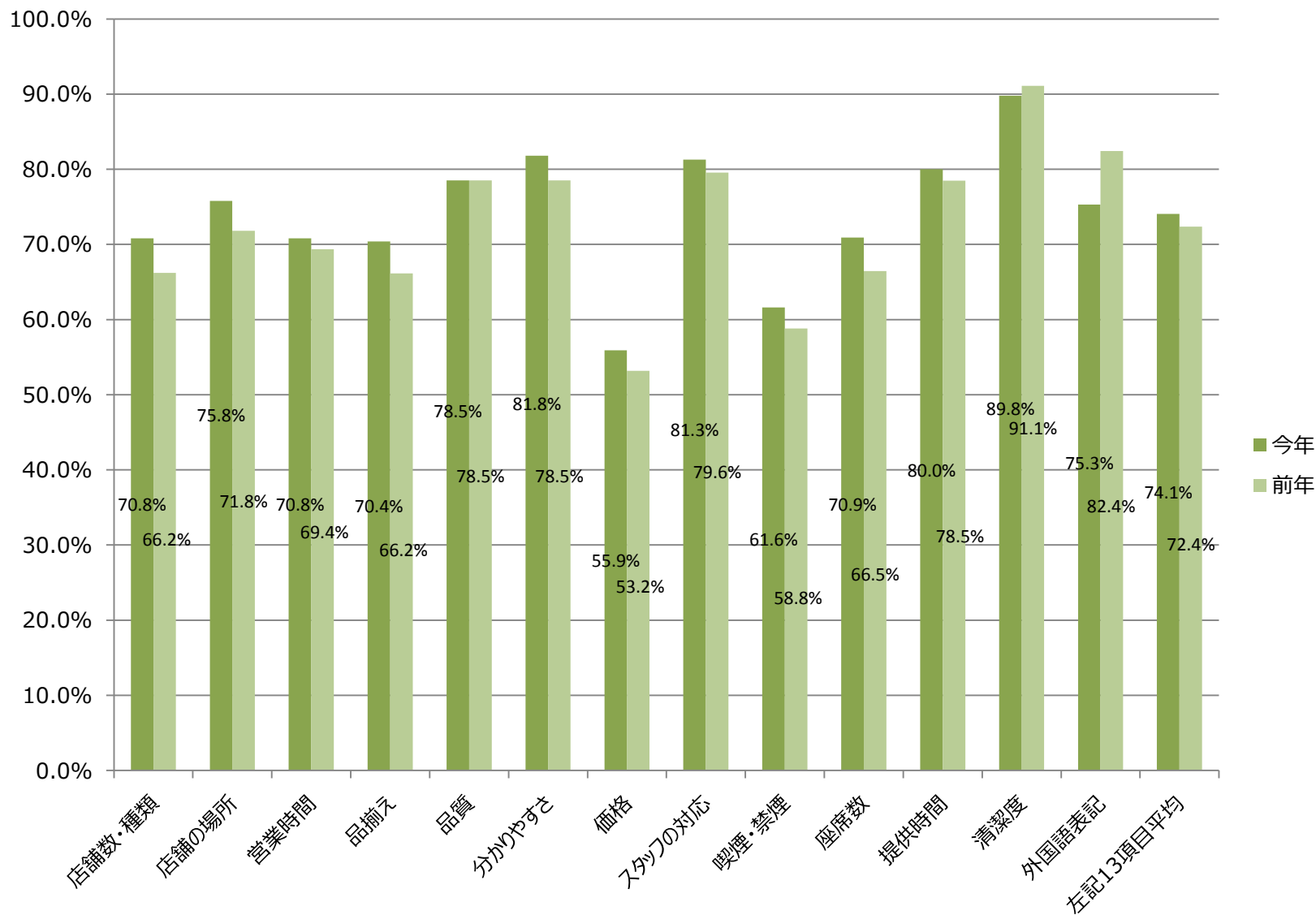
「満足度」：五段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

満足度（物販店）



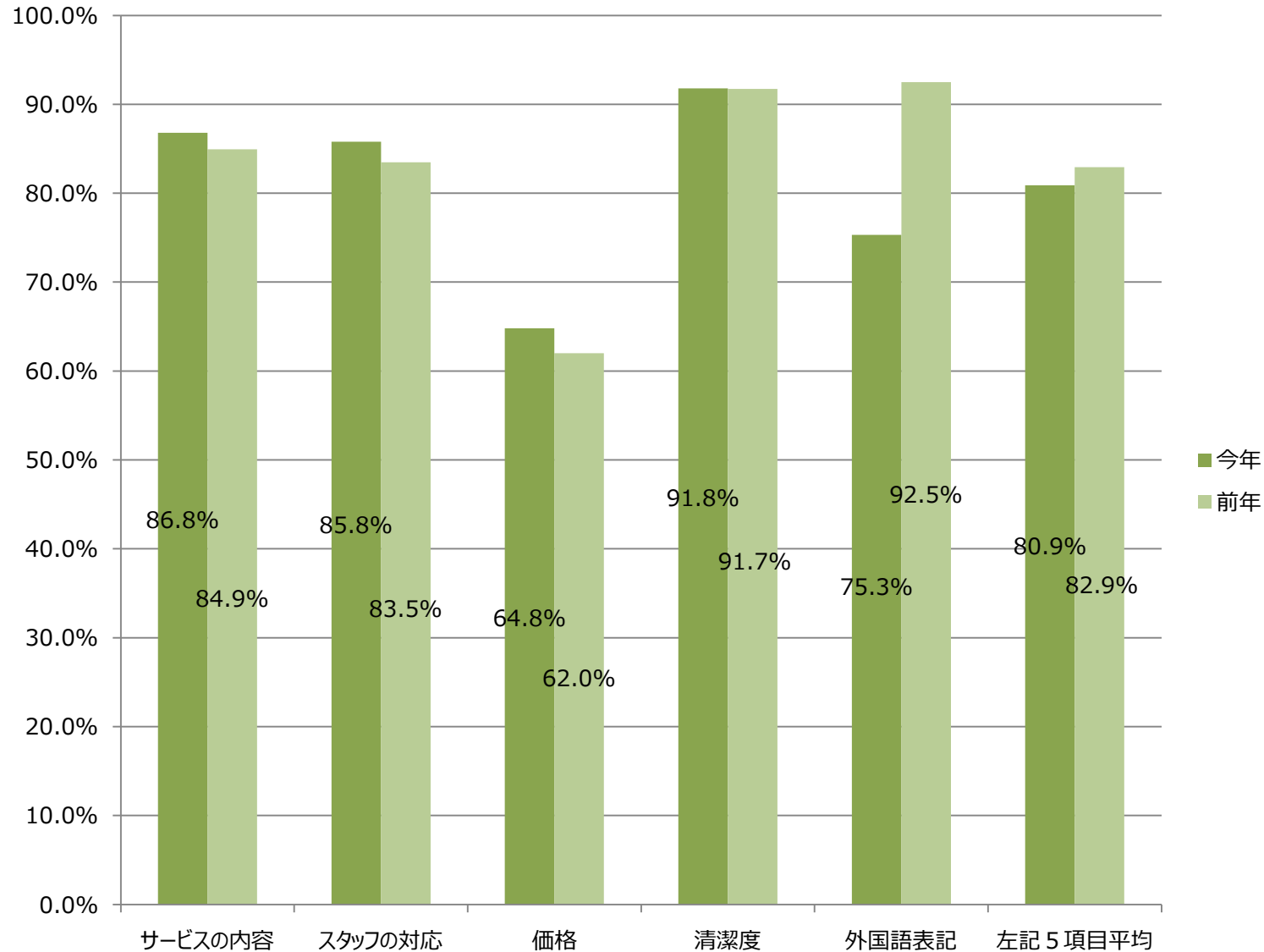
「満足度」：五段階評価（「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」）で「満足」、「やや満足」が占める割合

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