

2023年度 顧客満足度調査 調査結果について

2024年6月

東京国際空港ターミナル(株)
旅客サービス部 CS推進室



ご挨拶

いつも東京国際空港 国際線旅客ターミナルをご利用頂き誠に有難うございます。

弊社では、日頃よりサービスに関するお客さまからの評価やご要望を把握し、サービス改善に努めております。

お客さまからのお声は日々ホームページやターミナル内の投書箱等を通じてお寄せ頂いておりますが、毎年、調査員がお客さまに直接ヒアリングする形での満足度調査を実施しております。

なお、2019年度の調査以降、コロナ禍により、実施を見送って参りましたが、昨年度より、調査を再開し、今般2023年度顧客満足度調査の結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

調査期間中にご協力頂きました皆さまにおかれましてはこの場を借りて厚く御礼申し上げます。

2024年6月

東京国際空港ターミナル(株)
旅客サービス部 CS推進室

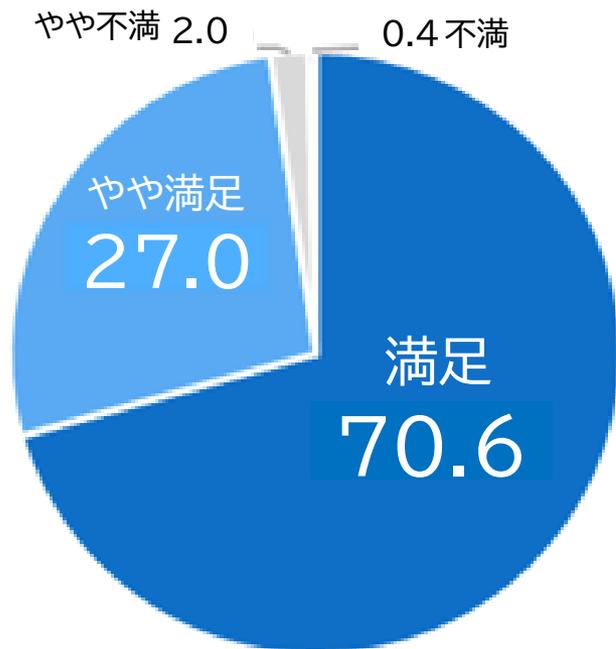


調査概要

- 調査目的 お客さまの満足度を数値化し、国際線旅客ターミナルにおける施設や各種サービスのお客さま評価を把握し、改善や満足度の更なる向上を目指すことを目的とする
- 調査対象 東京国際空港 国際線ご利用のお客さま(第3ターミナル/第2ターミナル国際線)
- 調査方法 IPAD端末を用いた対面ヒアリング調査
- 調査日時 2024年2月6日(火)～9日(金) 4日間
- 回収数 1,025サンプル
- 調査会社  **株式会社サーベイリサーチセンター**
SURVEY RESEARCH CENTER CO.,LTD.



調査結果①



満足 + やや満足 = **総合満足度**

97.6

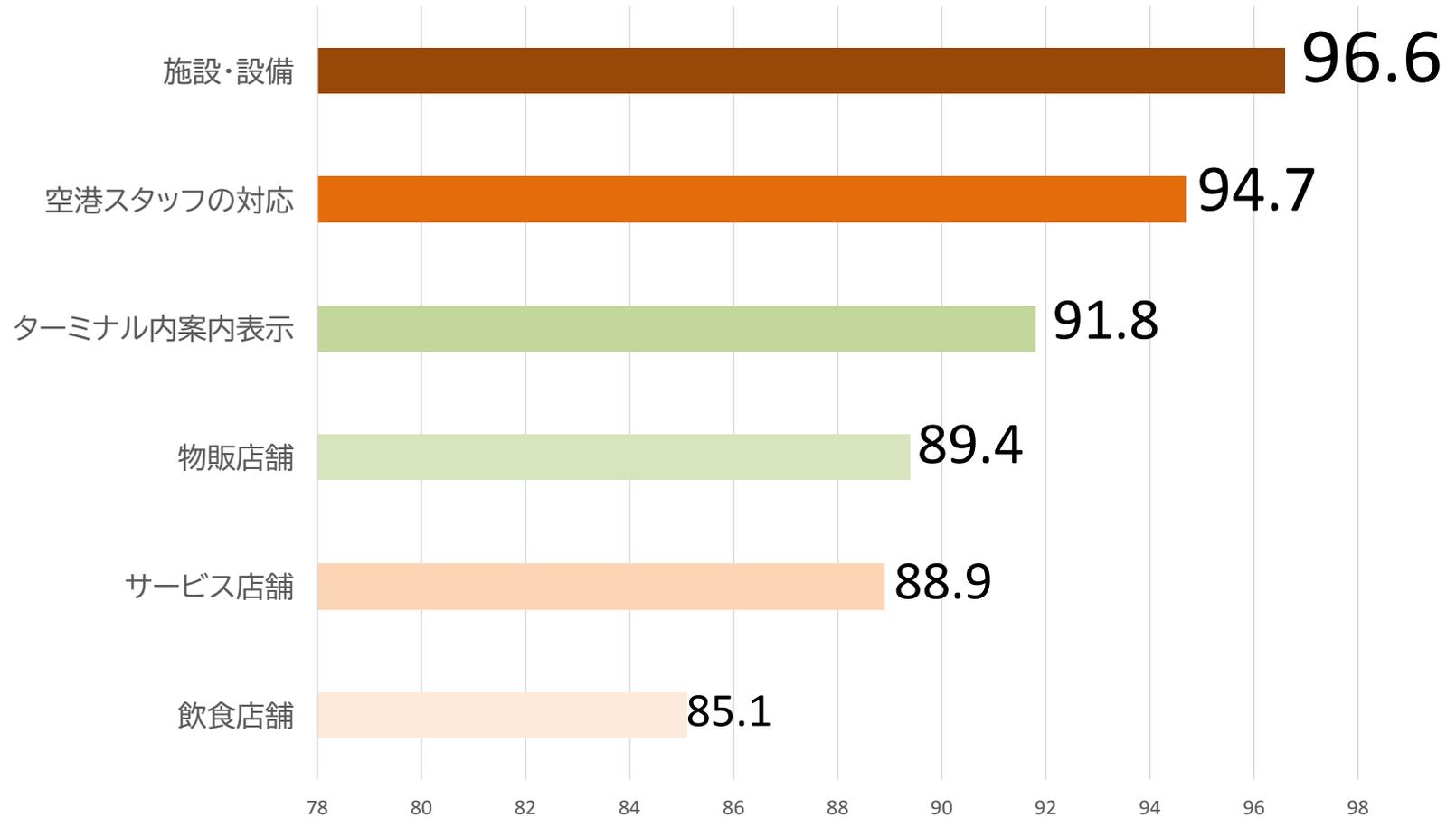
東京国際空港国際線ターミナルご利用のお客さまの満足度は97.6ポイントとなり、全般的に満足度の高い結果となりました。

施設・設備、空港スタッフの対応、ターミナル内の案内表示等に関して、全体的に満足度の高い結果となっている一方、店舗運営等に関しては、満足度は高いものの、ハラル・ベジタリアン・ヴィーガン等、食の多様性に対応した飲食店が少ないというご指摘が多い傾向になりました。



調査結果②

主な項目別の満足度



※満足度については、5段階評価である『満足』・『やや満足』・『どちらとも言えない』・『やや不満』・『不満』のうち、『満足』と『やや満足』の占める割合を示したもの。



調査結果③

ヒアリング調査時に頂いたお客さまからのコメント(一部)について

■項目	■評価内容
施設・設備	<p>😊 ・空港全体が綺麗 ・トイレが綺麗 ・空調が良い</p> <p>😞 ・椅子や充電設備が少ない ・Wi-Fiの接続環境が良くない</p>
空港スタッフの対応	<p>😊 ・コンシェルジュは話しかけやすい ・スタッフ対応全般</p> <p>😞 ・一部のスタッフの言葉遣いが良くない</p>
案内表示	<p>😊 ・搭乗ゲートを見つけやすい</p> <p>😞 ・地上交通への誘導サインが分かりにくい</p>
物販店舗	<p>😊 ・買いたいものがあった</p> <p>😞 ・品揃え ・店舗数 ・営業時間</p>
サービス店舗	<p>😊 ・手荷物預かりのサービスが良い ・自販機が充実していた</p> <p>😞 ・シャワールームの混雑 ・ラウンジの混雑</p>
飲食店舗	<p>😊 ・雰囲気が良い ・メニューが豊富</p> <p>😞 ・食の多様性(ハラル、ビーガン、ベジタリアン) ・営業時間</p>