

2004年3月1日

報道用資料**国際空港のセキュリティ・チェックの待ち時間が短縮****2003年国際空港利用客満足度調査**

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワーアジア・パシフィック（本社東京、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2003年国際空港利用客満足度調査の結果を発表した。

当調査は国際空港に対する利用客の満足度を調べるものである。今回の調査は世界61の空港を対象に、2003年9月～10月にかけて7ヶ国語で実施され、12,000人以上の利用客から回答を得た。

利用客の総合満足度は9つのファクターで構成されており、重要度順に「空港へのアクセス」、「空港から次の目的地へのアクセス」、「搭乗手続き」、「手荷物受け取り」、「空港ターミナル施設」、「セキュリティ・チェック」、「ゲートエリア」、「サービス施設（売店/飲食店、ラウンジ）」、「出入国審査/税関」となっている。

◆大規模空港ではフランクフルト、中規模空港ではシンガポールが満足度トップ◆

今回（2003年）の調査結果では、調査対象となった国際空港のセキュリティ・チェックの待ち時間は、平均で13分だった。これは2002年より13.5%短縮している。米国の空港と米国以外の空港の待ち時間を比較すると、米国以外の空港の方が5分近く短かった。

セキュリティ・チェックの待ち時間が世界の空港全体で短縮したのは、米国同時多発テロ以降、空港の安全対策が大幅に変更され、その変更に対して空港側と利用客の双方が慣れてきたためと考えられる。具体的には、セキュリティ・チェックの手順が円滑化かつ効率化されたばかりでなく、利用客も空港へ早めに到着するようになり、手荷物検査を通過する際の心構えも浸透してきた。それは厳戒態勢の時も同様である。

総合満足度ランキングでは、大規模空港（年間利用客3,000万人以上）でフランクフルト国際空港が第1位となった。フランクフルト空港は「空港へのアクセス」や「空港から次の目的地へのアクセス」、「手荷物受け取り」で満足度が特に高かった。以下、デンバー国際空港、ミネアポリス/セントポール国際空港、ラスベガス・マクキャラン空港と2位から4位まで米国の空港が続いた。

フランクフルト空港の満足度は2002年には大規模空港全体の平均を下回っていたが、今回の調査では大きく向上していた。その主な要因としては、新しい鉄道やシャトル・サービスの完成により利用客のターミナルや駐車場への行き来が容易になったことが挙げられる。またフランクフルト空港のターミナル内には180店舗以上の売店や飲食店があり、この点も利用客に高く評価された。

中規模空港（年間利用客1,000万～3,000万人未満）では、2年連続でシンガポール・チャンギ国際空港が第1位となった。シンガポール・チャンギ空港は全てのファクターで利用客の満足度が非常に高かった。第2位には香港チェック・ラップ・コック空港、第3位にはピッツバーグ国際空港、第4位にはタンパ国際空港がそれぞれ入った。

今回の調査では、サンプル数不足のため小規模空港（年間利用客1,000万人未満）のランキングは実施されなかったが、米国のオースチン・バーグストロム国際空港（テキサス州）、ナッシュビル空港（テネシー州）、コロンバス空港（オハイオ州）も利用客の満足度が非常に高かった。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（略称 JDPA、本社米国カリフォルニア州）の日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として1990年に設立された。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融など様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J.D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

<本調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート・コミュニケーション 川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町10-16 マイアーク日本橋ビル（〒103-0006）

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

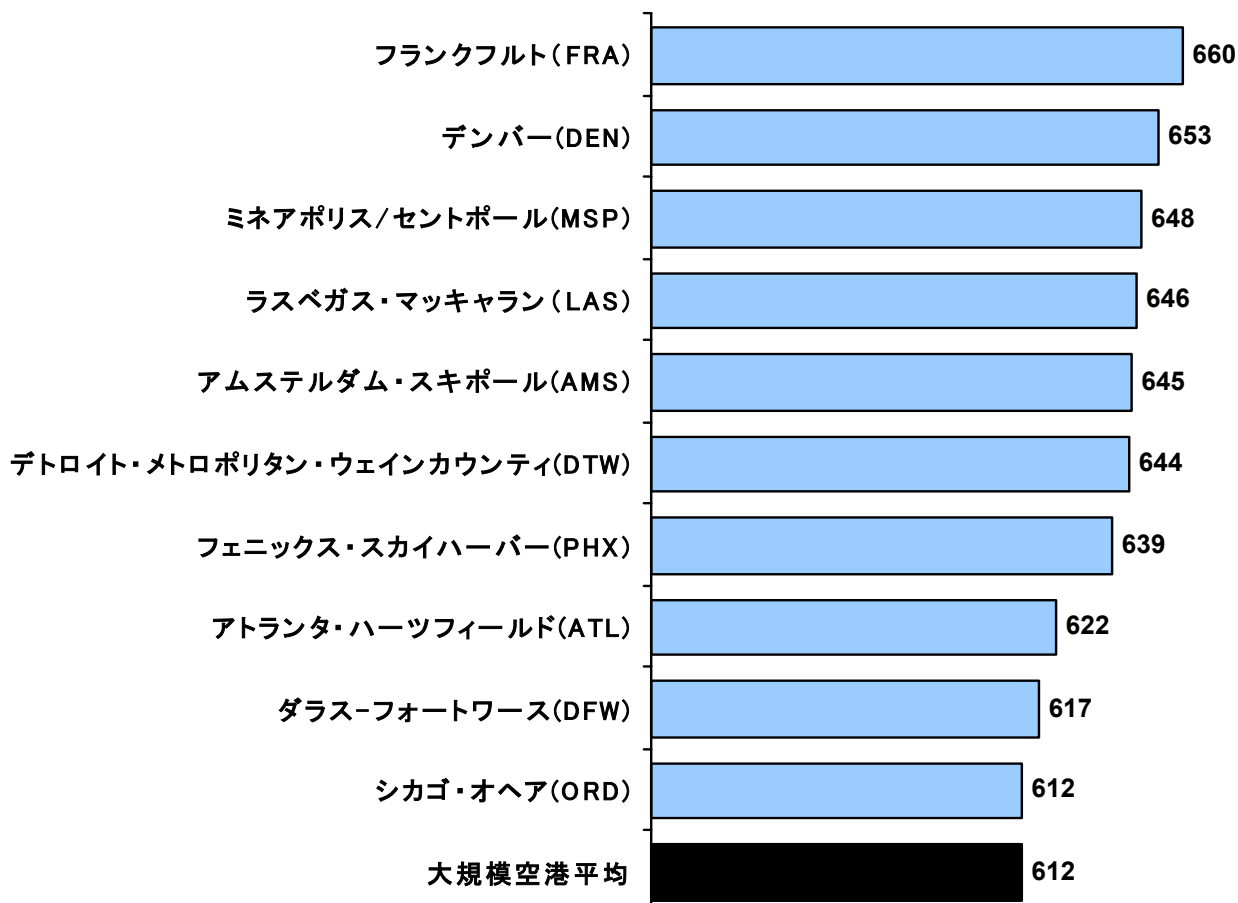
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年国際空港利用客満足度調査SM

大規模空港ランキング (年間利用客3,000万人以上の空港) 総合満足度(1,000ポイント満点)



平均以下の空港: バンコク (BKK)、ヒューストン・ブッシュ・インターコンチネンタル (IAH)、ロンドン・ガトウィック (LGW)、ロンドン・ヒースロー (LHR)、ロサンゼルス (LAX)、マドリード・バラハス (MAD)、マイアミ (MIA)、パリ・シャルル・ド・ゴール (CDG)、ニューヨーク・ジョン・F・ケネディ (JFK)、サンフランシスコ (SFO)。

注意: 東京羽田 (HND) は、少数サンプルのため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年国際空港利用客満足度調査SM

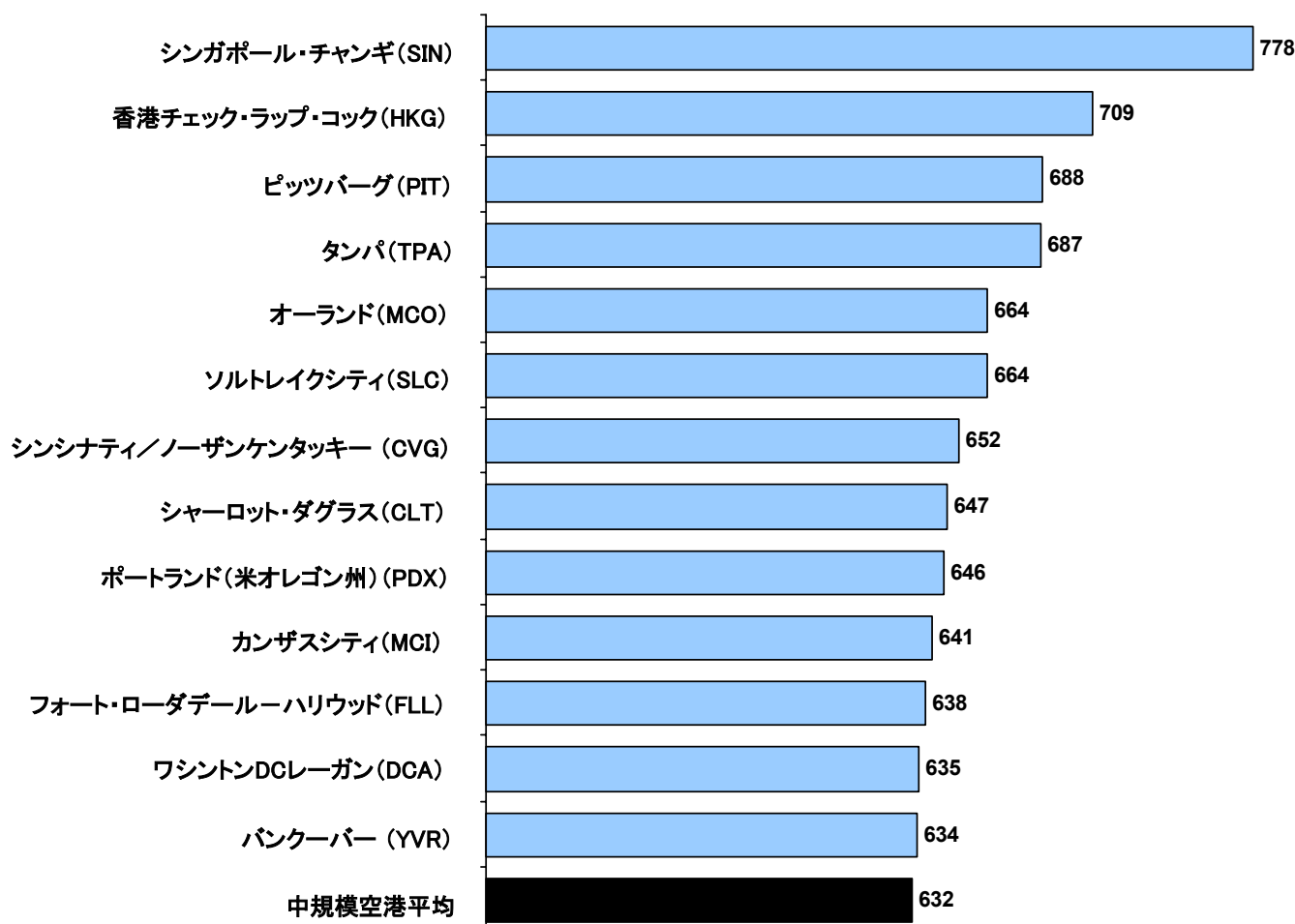
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年国際空港利用客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年国際空港利用客満足度調査SM

中規模空港ランキング (年間利用客1,000万～3,000万人未満)

総合満足度(1,000ポイント満点)



平均以下の空港: バルセロナ (BCN)、ボルチモア-ワシントン (BWI)、ボストン-ローガン (BOS)、シカゴ-ミッドウェイ (MDW)、クリーブランド-ホプキンス (CLE)、ホノルル (HNL)、ミラノ (MXP)、メンフィス (MEM)、ニューヨーク-ラガーディア (LGA)、ニューアーク (EWR)、オークランド (OAK)、パリ-オルリー (ORY)、フィラデルフィア (PHL)、ローマ-レオナルド・ダ・ヴィンチ (FCO)、サンディエゴ (SAN)、サンノゼ (SJC)、シアトル-タコマ (SEA)、セントルイス-ランバート (STL)、東京成田(NRT)、トロント-ピアソン (YYZ)、ワシントンDC・ダレス (IAD)。

注意: マンチェスター (MAN)、メキシコシティ・フアレス (MEX)、ミュンヘン (MUC)、ソウル仁川 (IIA)、シドニー・キングスフォード・スミス (SYD)、チューリッヒ (ZRH)は、少数サンプルのため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年国際空港利用客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年国際空港利用客満足度調査SM)を明記して下さい。