

2004年12月15日

報道用資料**多くの空港利用客が、搭乗手続きにエクスプレス・チェックインを活用せず****2004年国際空港満足度調査**

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：東京都港区、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2004年国際空港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、毎年1回行っている。5回目となった今回の調査は2003年10月から2004年11月にかけて6カ国語で実施、9,000人以上の利用客から回答を得た。回答者には利用した空港をひとつ、あるいは2つを評価してもらう。世界各地の空港を大規模空港（年間利用客3,000万人以上）、中規模空港（年間利用客1,000万～3,000万人未満）、小規模空港（年間利用客1,000万人未満）の3つに分類し分析を行っている。

時間を有効に使える環境を用意することが満足度向上のカギ

航空会社のカウンターでの搭乗手続き（チェックイン）は、カーブサイド・チェックイン（空港施設屋外の沿道に車を寄せてチェックインできるサービス）や自動チェックイン機の利用に比べてかなり時間がかかる。しかし、カーブサイド・チェックインや自動チェックイン機などのエクスプレス・チェックインを利用している人は全体の4分の1以下だった。

総合満足度はカーブサイド・チェックインや、オンラインまたは自動チェックイン機を利用して搭乗手続きを行った人の方が高かった。しかし、多くの人（59%）は、航空会社のカウンターで搭乗手続きを行っている。カウンターでの手続き終了までにかかる時間は平均で19分かかった。一方、自動チェックイン機を利用した人は18%で、手続きにかかる時間は平均8分だった。さらに、カーブサイド・チェックインでは手続きにかかる時間は平均13分だが、利用した人の数は10%に留まる。また、航空会社の多くがインターネットで搭乗券を受け取れるシステムを導入しているが、このサービスを利用した人はわずか5%だった。

迅速性は旅行業界において重要な要素で、空港利用客の満足度にも大きく影響している。搭乗手続きについても、迅速に行うことが可能となる便利な選択肢がいくつも用意されている。しかし、利用客の多くはそれらを知らないか、知っていても利便性があることを理解していない。搭乗手続きは空港利用者の総合満足度に対する影響が最も大きい。今後各空港は、これらの各種の搭乗手続きの方法を、またそれらの方法を利用することによって時間が節約できることを、空港利用客に引き

続き周知していく必要がある。

手荷物検査等のセキュリティ・チェックの待ち時間は、2003年の平均13分から15%増え、2004年は平均15分だった。空港の規模別に見ると、大規模空港での平均待ち時間は16分、中規模空港では15分、小規模空港では13分だった。セキュリティ・チェックの待ち時間が最も短かったのはシンガポール空港、ロンドン・ガトウィック空港、シドニー空港で、これに対してワシントン・ダレス空港、デンバー空港、ロサンゼルス空港は待ち時間が最も長かった。

飲食店の選択肢が多く、ビジネスセンターやインターネット無線接続が可能、またショッピングが楽しめるなど、利用客が空港でさまざまな用事を済ませることができる環境を用意している空港の方が、そうでない空港より利用客の満足度ははるかに高いことがわかった。利用客の半数以上(54%)が空港内で飲食店を使い、また37%が空港内の店で買い物をしている。

2001年9月11日の米国同時多発テロ以降、安全対策、搭乗手続きの方法、手荷物検査、利用客が空港で過ごす時間が様変わりしている。それに伴い利用客が空港で経験することも大きく変わった。世界のどの空港においても利用客の満足度を向上させるためには、利用客の使い勝手を改善し、待ち時間を少なく抑え、利用客が時間を有効に使える環境を用意する必要がある。

空港の規模別ランキングで、香港、シンガポール、カルガリー、サンアントニオがそれぞれ第1位

大規模空港(年間利用客3,000万人以上)の総合満足度ランキングでは、香港国際空港(HKG)が第1位になった。同空港は顧客満足度に影響を与えるすべてのファクターで高い評価を得た。以下、第2位から第4位まで、いずれも米国の空港であるオーランド空港(MCO)、デンバー空港(DEN)、ダラス/フォートワース空港(DFW)が入った。

中規模空港(年間利用客1,000万~3,000万人未満)では、シンガポール・チャンギ国際空港(SIN)が2位以下に大きな差をつけて3年連続で第1位となった。以下、米国のピッツバーグ国際空港(PIT)、シンシナティ/ノーザンケンタッキー空港(CVG)、ポートランド空港(PDX)が続いている。

総合満足度は小規模空港(年間利用客1,000万人未満)の方がより高い。一般的に小規模空港では待ち時間や利用客の使い勝手の改善は難しいことではない。小規模空港のランキングでは、カナダのカルガリー空港(YYC)と米国のサンアントニオ空港(SAT)が同スコアで第1位となった。カルガリー空港は特にターミナル施設と各種のサービス施設での満足度が高かった。一方、サンアントニオ空港はセキュリティ・チェック面での評価が特に高かった。第3位以下には米国のオースティン空港(AUS)、ボイジー空港(BOI)、インディアナポリス空港(IND)がランクされた。

<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(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。

<当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・グループ 川野

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)

電 話： 03-3459-1865

F A X： 03-3459-1810

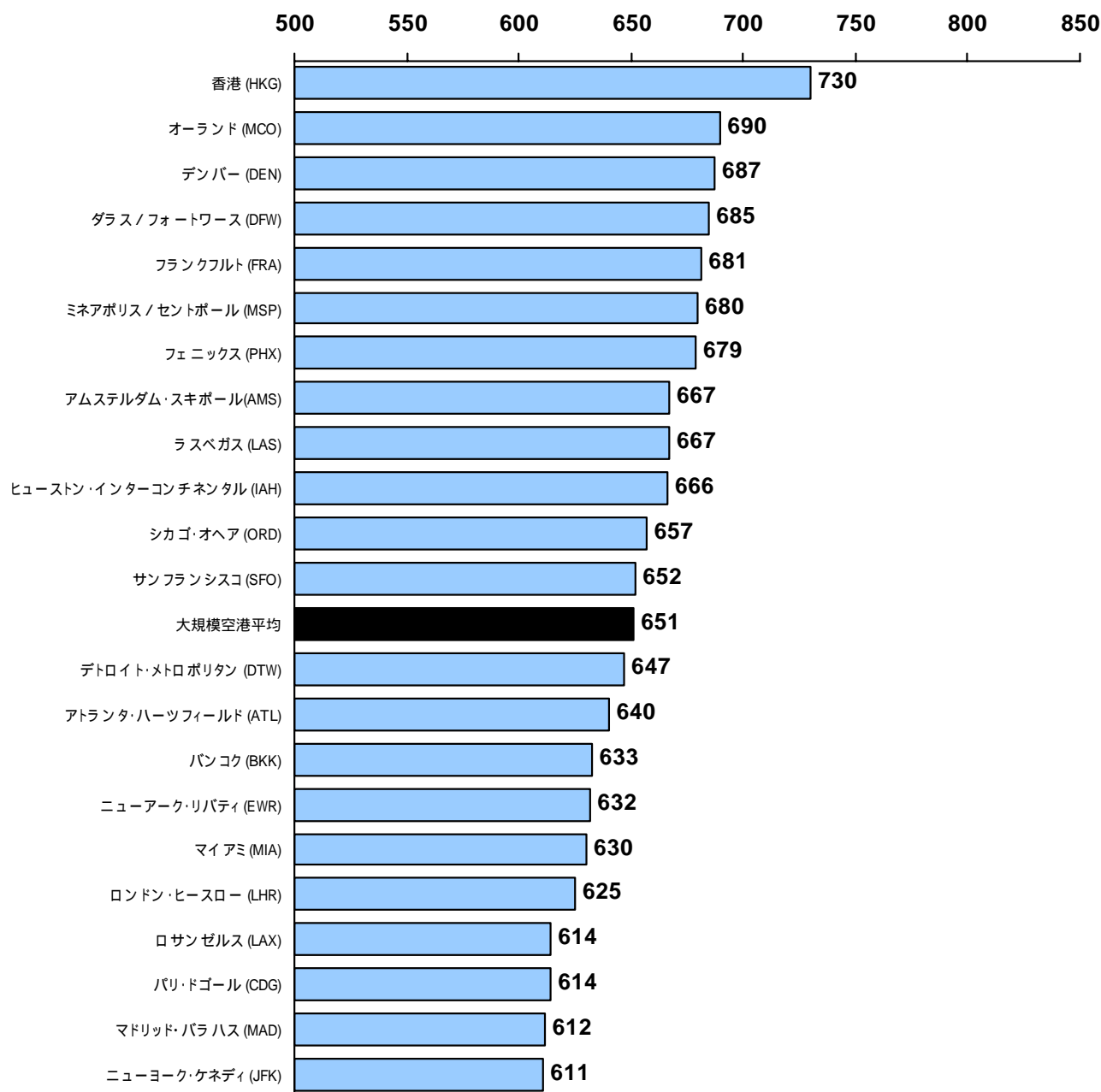
e-mail：mkawano@jdpower.co.jp

<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 2004年国際空港満足度調査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)



注) 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 2004年国際空港満足度調査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。

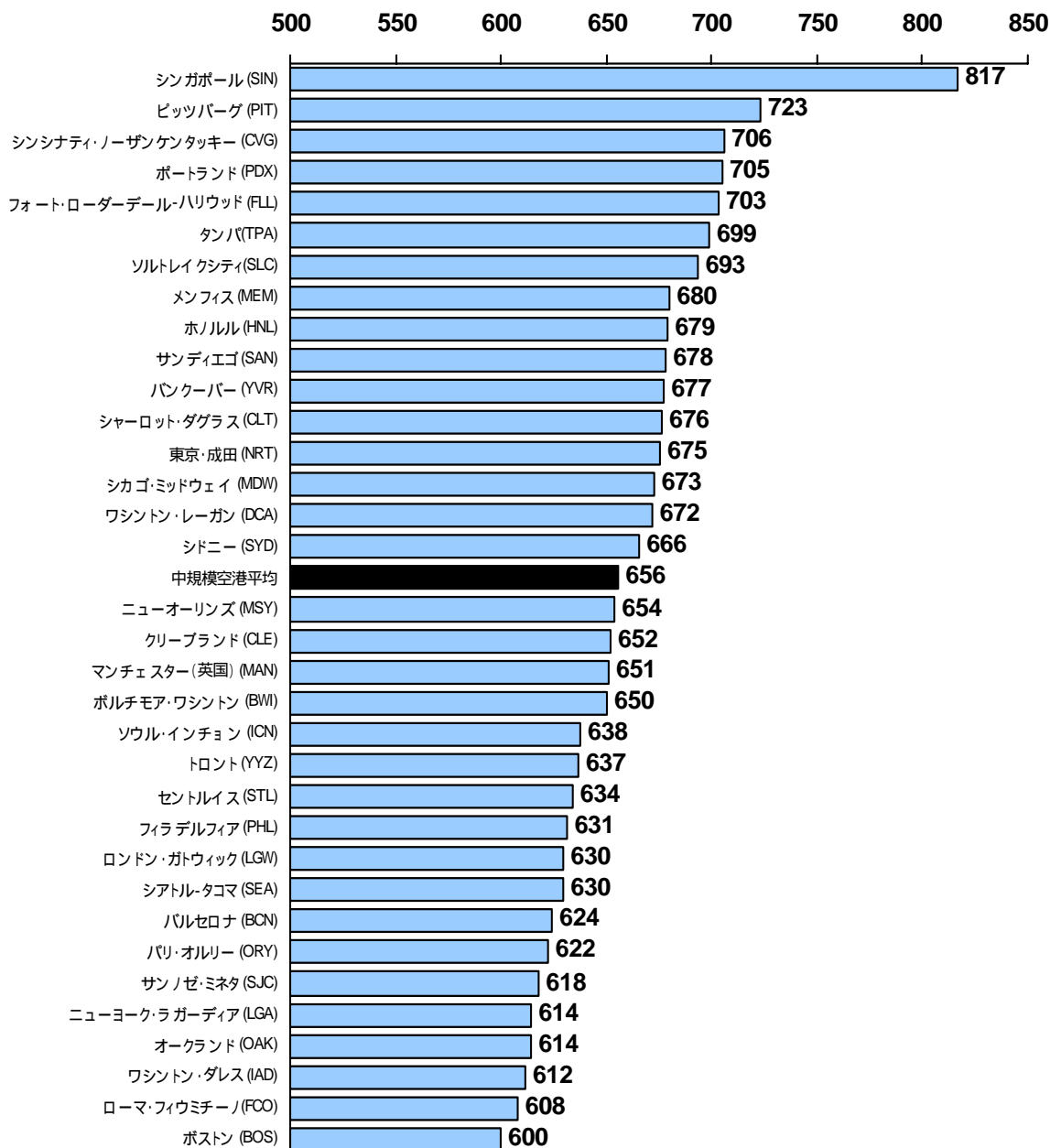
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年国際空港満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ

2004年国際空港満足度調査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)



注) カンクン(CUN)、ドバイ(DXB)、ロンドン・スタンステッド(STN)、メルボルン(オーストラリア)(MEL)、メキシコシティ(MEX)、ミラノ・マルペンサ(MXP)、ミュンヘン(MUC)、チューリヒ(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 2004年国際空港満足度調査SM

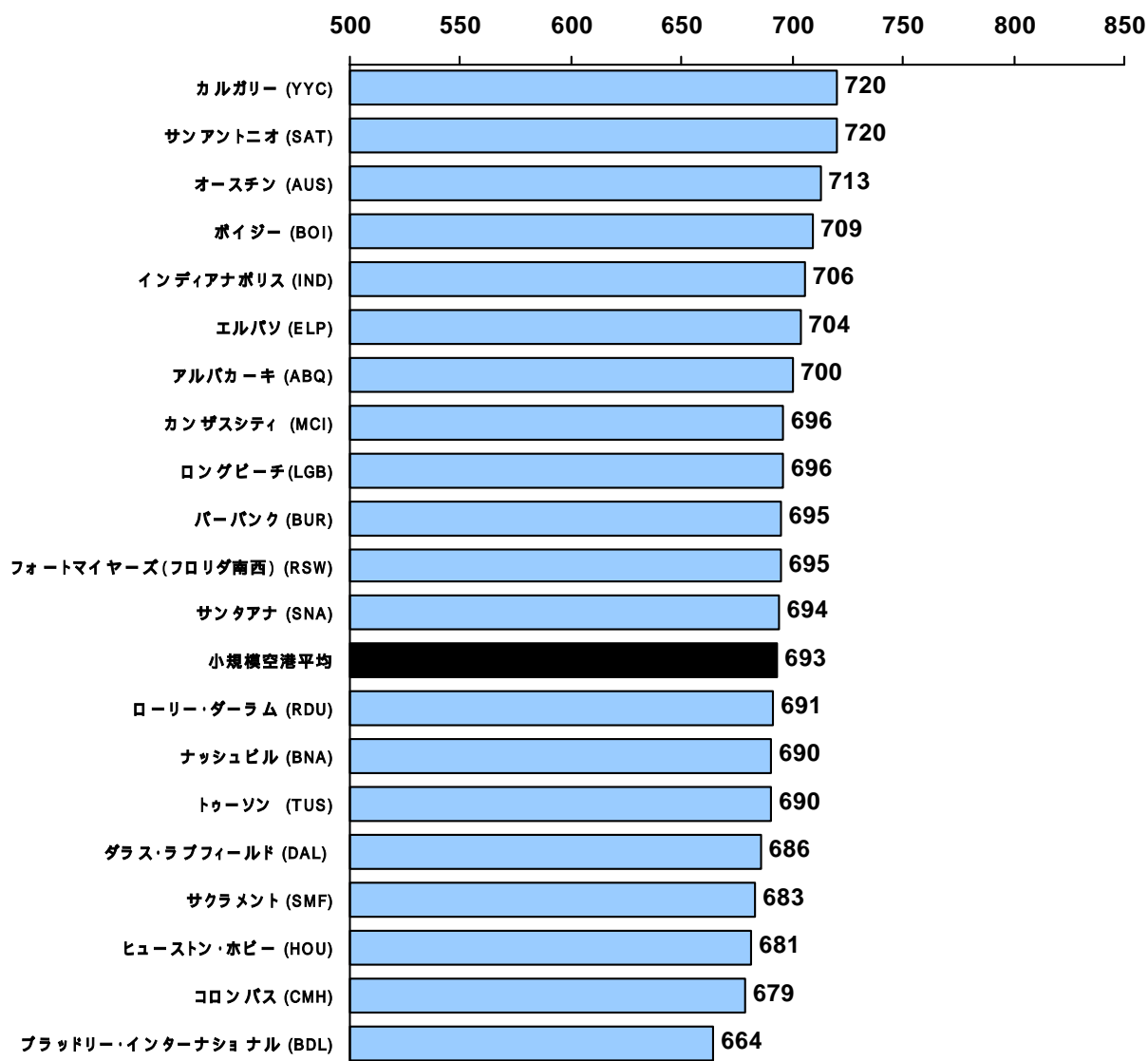
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2004年国際空港満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ

2004年国際空港満足度調査SM

小規模空港ランキング (年間利用客1,000万人未満) 総合満足度(1,000ポイント満点)



注) バーミンガム(英国)(BHX)、マンチェスター(米国)(MHT)、ミルウォーキー(MKE)、タルサ(TUL)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 2004年国際空港満足度調査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 2004年国際空港満足度調査SM)を明記して下さい。