

2017年10月12日
J.D. パワー アジア・パシフィック

J.D. パワー 北米空港満足度調査 ～テクノロジーやアニマルセラピーを導入した取り組みで過去最高水準の満足度～

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 J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、2017 年北米空港満足度調査の結果を発表した。

調査の結果、総合的な満足度スコアが昨年から 18 ポイント向上して 749 ポイント（1,000 ポイント満点）となり、昨年の過去最高記録を更新し、北米空港全体としては最高水準の満足度であることがわかった。

特に、自動手荷物預け機や手荷物タグ発行技術向上が寄与し、セキュリティチェックに対する満足度が大きく上昇している。

また、乗降客の増加や継続的な建設プロジェクトへの対応策として、テクノロジーが役立っていることが分かった。米国のほぼ全ての空港で、携帯電話の充電ステーションの設置やインターネットアクセスが向上し、旅行者が駐車場を検索できるスマートフォンアプリを開発するなどの取り組みも見られた。

一方、アニマルセラピーというユニークな取り組みで、利用者への満足度を高める空港もある。セラピー犬との触れ合いをはじめ、サンフランシスコ国際空港では、豚がターミナルを回って旅行者の癒し役として活躍し、シンシナティ・ノーザンケンタッキー国際空港では、30 頭以上のポニーが旅行者と触れ合いながら旅行者の疲れを癒しているという。

尚、各規模の空港ランキングは下記の通り。

超大規模空港セグメント：①オーランド国際空港（778 ポイント）②デトロイト・メトロポリタン・ウェイン・カウンティ空港（767）③マッカラン国際空港（765）

大規模セグメント：①ジョン・ウェイン空港（796）②タンパ国際空港（795）③ダラス・ラブフィールド空港（790）

中規模セグメント：①サクラメント国際空港（810）②インディアナポリス国際空港（807）③テッド・ステイブンス・アンカレッジ国際空港（806）

当調査は、今年 1～8 月に実施され、過去 3 カ月以内に乗継を含む出発又は到着で米国内の空港を 1 カ所以上利用した 34,695 人の北米旅行者から回答を得た。測定は、「ターミナル施設」「空港のアクセス性」「セキュリティチェック」「バゲッジクレーム」「チェックイン/手荷物の預け入れ」「飲食店と小売店」の 6 つのファクターを設定し、総合満足度スコアを 1,000 ポイント満点で算出している。また、空港は超大規模、大規模、中規模に分類している。

*J.D. パワーが 結果を発表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。本報道資料は、9 月に米国で発表されたリリースを要約したものです。

<ご注意>本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報および結果を広告や販促活に転用することを禁じます。

《お問い合わせ先》株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4550-8060 E-mail: cc-group@jdpower.co.jp

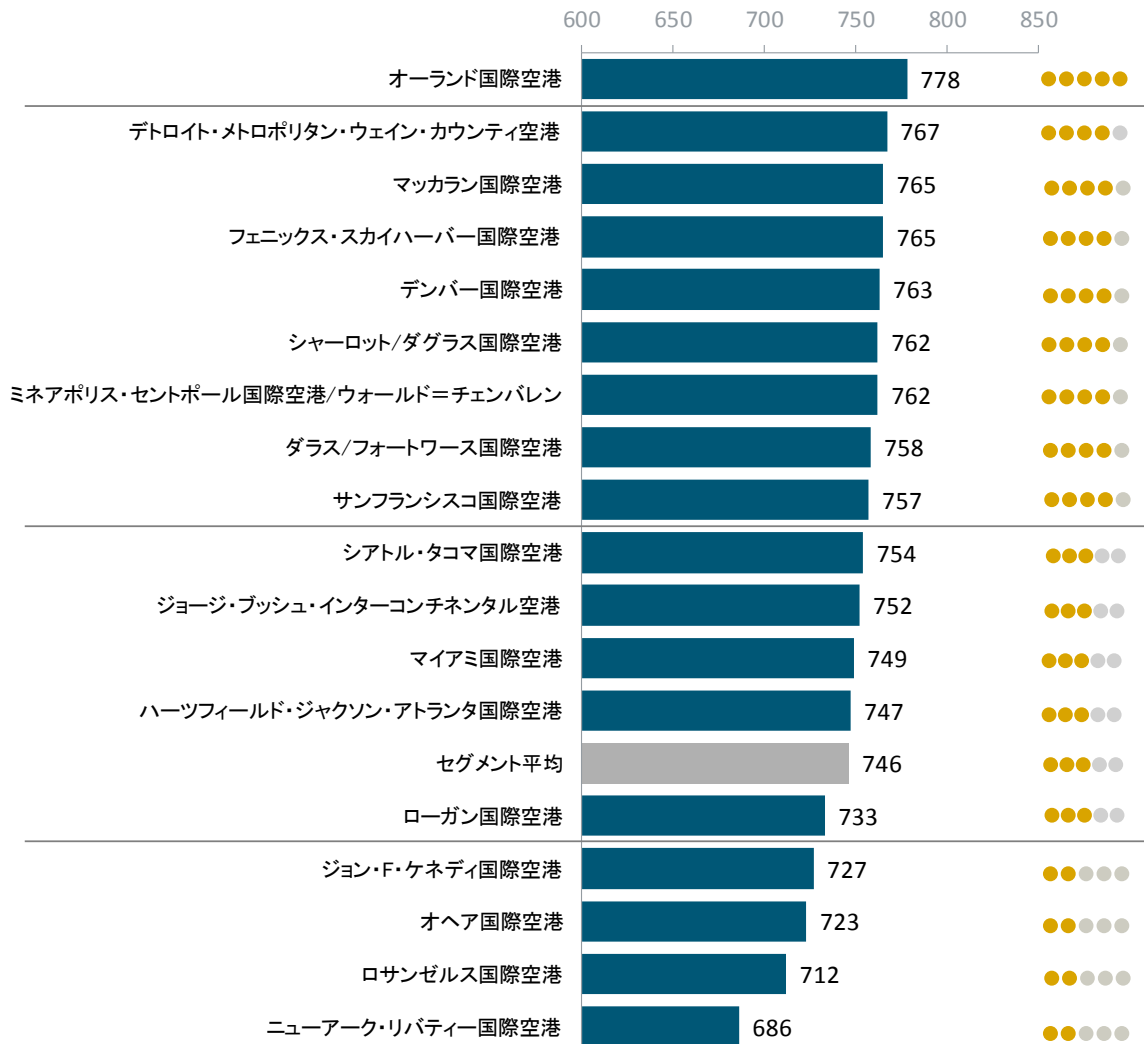
J.D. パワーについて：J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計 17 の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。

また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の 4 人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XIO グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

J.D. パワー 2017年北米空港満足度調査SM

超大規模セグメント (1,000ポイント満点)

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○●○ それ以外

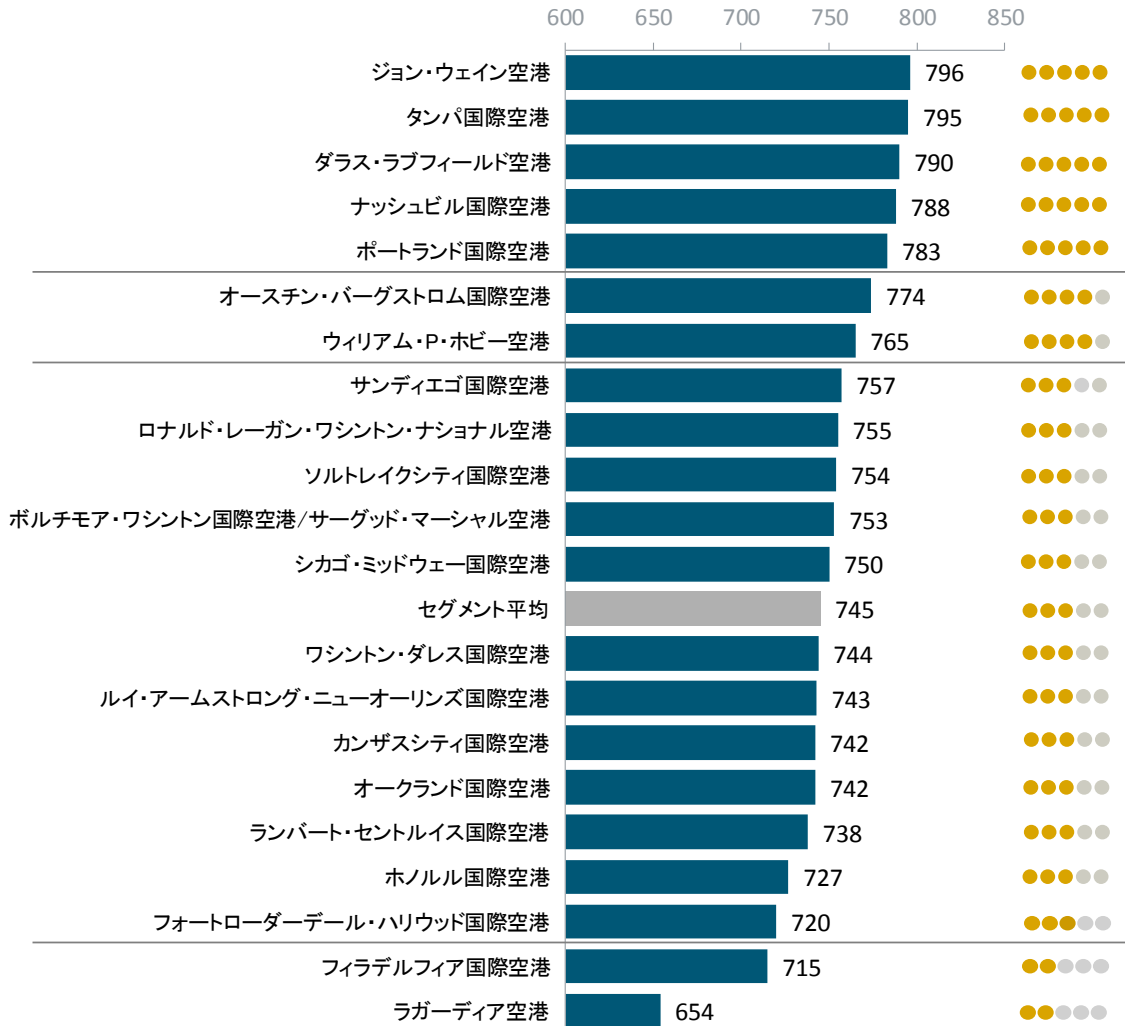
出典: J.D. パワー2017年北米空港顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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2017年北米空港満足度調査SM)を明記して下さい。
 パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。
 詳しくはwww.jdpower.comへ。

J.D. パワー 2017年北米空港満足度調査SM

大規模セグメント (1,000ポイント満点)

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

出典: J.D. パワー2017年北米空港顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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2017年北米空港満足度調査SM)を明記して下さい。

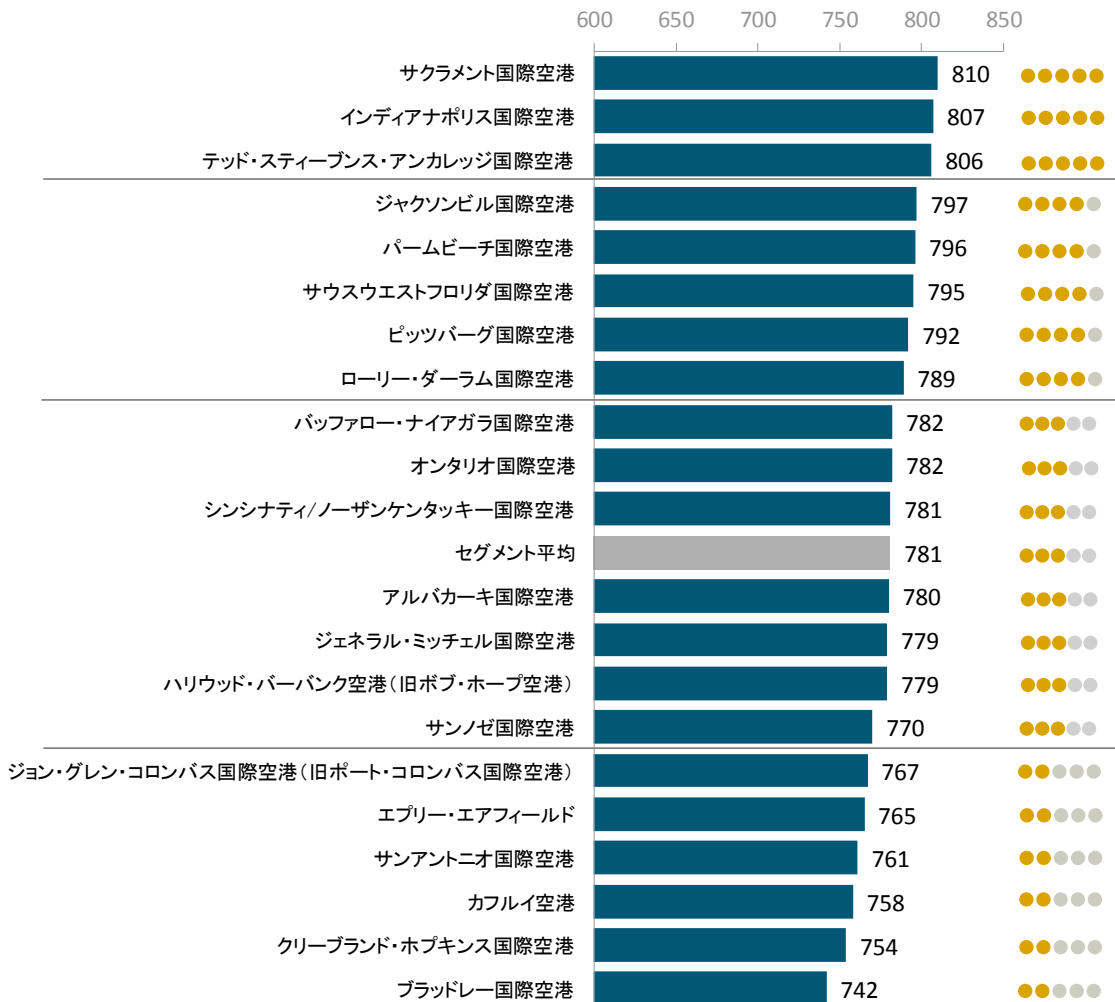
パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

詳しくはwww.jdpower.comへ。

J.D. パワー 2017年北米空港満足度調査SM

中規模セグメント (1,000ポイント満点)

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●● ベター
 ●●●●● アベレージ
 ●●●●● それ以外

出典: J.D. パワー2017年北米空港顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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2017年北米空港満足度調査SM)を明記して下さい。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

詳しくはwww.jdpower.comへ。