

空港サービス評価への顧客満足度評価の適用に関する基礎的研究

中央大学大学院 理工学研究科 土木工学専攻
 株式会社 シー・エス・ジャパン 正会員 大根田洋祐
 中央大学理工学部 正会員 鹿島 茂

1. はじめに

1990年代初頭以降、世界の空港でサービス水準維持や経営改善の観点から、サービスの質的評価方法が導入されてきた。¹⁾²⁾³⁾ わが国においても、旅客の主観的価値判断を反映する顧客満足度調査の導入がみられ、新東京国際空港が2000年から調査を開始している他、関西国際空港も2002年に体制を設け、経営改善手法のひとつとして導入している。

顧客満足度評価は、利用者の主観的価値判断を直接反映していること、関係者ならびに第三者にとって評価結果が受け入れやすいこと、そのために改善方針の合意形成に利用し易いことなどの利点から、空港経営現場での組織運営手法のひとつとして用いられている状況である。この一方で、顧客満足度調査による主観的評価と客観的サービス水準との関係性が不明確であることなど、施設計画や空港経営改善の手法として、十分な研究がなされていない。

本論は、調査の実施方法、および、空港利用者（旅客）による空港サービスに対する満足度評価構造に関する知見を得ることを目的に、福岡空港で実施した顧客満足度調査結果をもとに、満足度評価項目間の関係性について分析した結果を報告するものである。

2. 空港での顧客満足度評価調査の概要

(1) 調査方法

調査方法は、調査員が国内線搭乗待合室の出発旅客にアンケート票を配布し、回答後に回収する方法とした。実施場所および期間は、国内線第2および第3ターミナルにおいて、2004年3月5日（金）の午前9時から午後5時30分までの1日間行った。

(2) 顧客満足度評価項目および評価尺度

国内線出発旅客を対象としたサービス評価領域として総合評価を含む11領域を評価項目として設定し（表1）これらに対する福岡空港およびその他の利

用経験の多い空港に関する満足度評価を求めた。

満足度評価の尺度は、段階間の距離に関する有効な推論が可能となる間隔尺度を採用した。また、段階数を多変数従属モデルの開発にとって有利とされる10段階とし、評価レベル1と10の両端のみに、「非常に不満」、「大変満足」を付記した。⁴⁾

表1 国内線出発旅客に対するサービス評価領域

空港までのアクセス交通
チェックイン・カウンター（搭乗手続き）
セキュリティ・チェック（金属探知・X線検査）
コンコース（セキュリティ・チェックの後、搭乗待合室までの経路）
搭乗待合室
搭乗開始から離陸まで
ターミナルビルの設備
売店サービス
飲食店・レストランサービス
航空便の運航利便性
総合評価

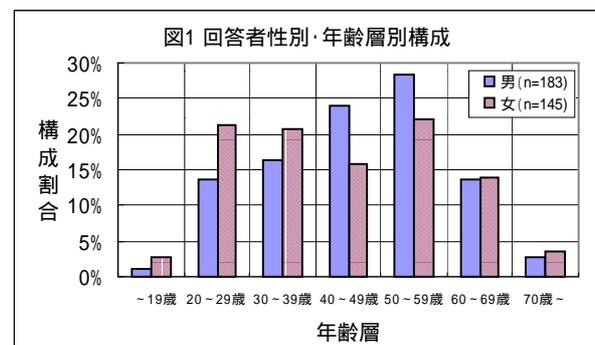
3. 収集サンプルの概要

(1) 性別・年齢構成

回収した全サンプルの内、性別・年齢別属性への回答者は328人であった。

これらの年齢別構成は、男性では50歳代が30%と最も多く、女性では30歳代が28%と最も多い。

また、男性では年齢層が20歳代から50歳代にかけて増加しているが、女性では30歳代をピークに年齢層とともに減少している。



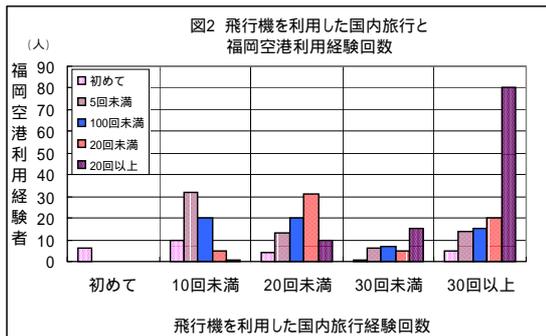
キーワード：空港サービス評価、顧客満足度調査

連絡先（〒112-8551 東京都文京区春日 1-13-27 TEL 03-3817-1817 FAX 03-3817-1803）

（2）福岡空港利用経験回数

顧客満足度評価結果の信頼性を検証するために飛行機を利用した旅行経験の度合いに関する質問を設けた。

国内旅行経験に関する回答者 320 人の内、42%がこれまでに 30 回以上の経験を有しており、初めては 2%、10 回未満 21%と、旅行経験者が多くを占めている。また、福岡空港利用経験者も、20 回以上の経験者が 33%あり、初めて 8%、10 回未満 20%と福岡空港利用経験者も多い。



4. 顧客満足度評価結果

（1）各項目に対する評価結果

アンケート調査では、福岡空港に対する満足度評価を質問するとともに、利用度の多い他の代表空港についても質問した。その結果、福岡空港の他に、257 人、21 空港の満足度評価が得られ、その中で半数以上が東京国際空港について評価している。この結果をもとに、福岡空港および東京国際空港に関する満足度評価を項目別に整理すると表 2 の通りであり、評価結果が同一空港の中で項目間に差があること、また、項目別でも空港間で差があることがみられ、空港に対する評価の全体的な特徴が把握できる。

表 2 項目別満足度評価結果

	福岡空港 (n=216)			東京国際空港 (n=138)		
	平均評価	標準偏差	歪度	平均評価	標準偏差	歪度
アクセス交通	7.55	1.90	-0.37	5.72	2.41	-0.13
チェックイン・カウンター	7.45	1.80	-0.51	6.30	1.77	-0.36
セキュリティ・チェック	6.72	1.86	-0.44	5.97	1.86	-0.13
コンコース	6.78	1.65	0.01	5.41	2.02	0.03
搭乗待合室	6.74	1.76	-0.33	6.04	1.83	-0.04
搭乗開始から離陸まで	6.35	1.81	-0.10	5.38	1.95	-0.03
ターミナルビル設備	6.80	1.71	-0.31	6.83	1.67	-0.19
売店	6.06	1.69	0.14	6.74	1.54	-0.19
飲食店・レストラン	5.97	1.72	-0.01	6.25	1.75	-0.29
航空便運航利便	6.70	1.84	-0.48	7.11	1.71	-0.41
総合評価	7.37	1.37	-0.23	6.51	1.53	-0.46

（2）総合評価と各項目評価との関係

福岡空港に対する満足度評価において、各評価項目を従属変数とする総合評価に対する関連モデルを

求めた結果、表 3 が得られた。この結果から、福岡空港の総合的な満足度評価にとって、ターミナルビルの設備、航空便の運航利便性、搭乗待合室、チェックイン・カウンター、売店のサービスに対する評価が相対的な影響度が高い一方で、その他の項目による相対的な影響度が低いことを判断される。

表 3 総合評価に対する各評価項目の影響度

関連モデル・タイプ	ロジスティック型		直線型	
	係数	t	係数	t
重相関 R	0.808		0.802	
観測数	216		216	
定数項	11.4		-	
切片	1.7648	13.13	1.6017	4.89
アクセス交通	-0.0239	-1.73	0.0638	1.90
チェックイン・カウンター	-0.0420	-2.51	0.1050	2.57
セキュリティ・チェック	-0.0137	-0.85	0.0410	1.04
コンコース	-0.0188	-0.85	0.0215	0.40
搭乗待合室	-0.0478	-2.52	0.1067	2.30
搭乗開始から離陸まで	-0.0069	-0.38	0.0308	0.69
ターミナルビル設備	-0.0909	-4.62	0.2224	4.64
売店	-0.0486	-2.31	0.1083	2.11
飲食店・レストラン	-0.0096	-0.52	0.0054	0.12
航空便運航利便性	-0.0544	-3.31	0.1437	3.58

5. おわりに

本論は福岡空港で実施した顧客満足度調査から、空港サービスに対する旅客の満足度評価を得た。その結果をもとに、空港サービスの特徴をサービス領域別評価の相違として把握する事ができた。また、サービス改善の優先度を検討する上で有用な情報となる、総合評価に対するサービス領域別の相対的影響度の相違を把握できた。

今後は、満足度評価に対する個人属性の影響や、客観的サービスと満足度評価との関係に関する研究を進めるとともに、空港経営に対する公正な監督方法への適用可能性の観点からも研究を進める予定である。

最後に、福岡空港でのアンケート調査の実施に際し、国土交通省飛行場部計画課、福岡空港事務所総務課、および、福岡空港ビルディング株式会社の関係者の方々にご協力賜りました事をお礼申し上げます。

参考文献

- 1) Quality of service at airports : Standards & measurements, Airport Council International, First edition-2000
- 2) Global Airport Monitor : Top Performers, International Air Transport Association, New Format Executive Report, May 2003
- 3) Five Year Performance Review of Vancouver International Airport Authority, Pricewaterhouse Coopers, December 17,1998
- 4) Derek R. Allen, Tanniru R. Rao: Analysis of Customer Satisfaction Data, American Society for Quality P.20-28, 2000