

2010年9月10日  
成田国際空港株式会社



## ACI 主催「ASQ フォーラム 2010」を成田で開催!

— 世界の各空港におけるお客様サービスの向上を目指して —

成田国際空港株式会社(NAA)は、ACI(国際空港評議会)が主催するアジア・中東・アフリカ地域「ASQ(Airport Service Quality)フォーラム 2010」のホスト空港として、下記のとおり会議を開催することとなりましたのでお知らせいたします。

### 記

1. 日 時: 2010年9月15日(水)～17日(金)
  - [15日] 18:30～20:30 ウェルカム・レセプション
  - [16日] 09:00～17:00 ASQ フォーラム(会議)
  - [17日] 09:00～12:30                    "
  - 14:00～16:00 成田空港視察
2. 場 所: ANA クラウンプラザホテル成田ノオーキッドルーム(2F)
3. 出席者: 約80名(アジア・中東・アフリカ地域の各空港のCS担当者)  
《主な参加空港(2010年9月8日現在)》  
日本(関西、中部、成田)、韓国(仁川)、中国(北京、上海、重慶、広州)、香港、台湾、シンガポール、マレーシア(クアラルンプール)、タイ(バンコク)、インド(デリー、ムンバイ)、UAE(アブダビ)、オーストラリア(ゴールドコースト)、ケニア(ナイロビ)、ナイジェリア(ラゴス)、南アフリカ等
4. 内 容: ASQ フォーラムは、ASQ 加盟空港で実施するお客様満足度に関する調査結果を踏まえ、お客様のニーズをどのように捉え、サービス改善に向けてどのような取組みを行っているのかを情報共有し、その効果的かつ具体的な方策について協議するものです(ASQ 及び ASQ フォーラムの詳細については【別紙】参照)。  
また今回は、日本のメーカーのご協力をいただき、会議場の前でデジタル・サイネージの展示を実施いたします。これは、日本の技術力を広く紹介するとともに、こうした技術を各空港が活用することによって更なるCS向上に貢献するものと考えております。

■「ASQ フォーラム」について

「ASQ フォーラム」は、各空港の実務者レベルのCS担当者が年1回一同に会し、ASQ 調査結果を踏まえた取組み等を協議し共有する場として、本年はアジア・中東・アフリカ地域として成田で開催することとなりました。

「ASQ フォーラム 2010」では、ターミナル内の誘導案内に関する各空港における取組みを紹介し、お客様のニーズを踏まえた具体的かつ効果的取組みについて話し合われる予定です。

■ ASQ (Airport Service Quality) について

ASQ は、世界の各空港におけるお客様サービスの向上を目的に、ACI (国際空港評議会: 会員数 566、世界 179 の国と地域、1653 空港が加盟) によって 2006 年 1 月に創設されたものです。

現在、世界で 140 以上の空港が ASQ に加盟しており、加盟空港は年間を通じて空港を利用するお客様に対してアンケートを実施し、お客様満足度に関する調査を行っています。

NAA は 2008 年 10 月に ASQ に加盟し、2009 年度の調査 (加盟後初めての調査) 結果において、規模別 (旅客数 2,500 万人～4,000 万人) 順位で第 3 位を獲得いたしました。NAA ではお客様のニーズを的確に捉えるべく調査結果を細かく分析し、成田空港における CS 活動に大いに役立てています。

《参考》ASQ 調査順位 (2009 年)

1) 全体順位

- 第1位: 仁川国際空港 (韓国)
- 第2位: チャンギ国際空港 (シンガポール)
- 第3位: 香港国際空港 (香港)

2) 規模別順位 (旅客数 2,500 万人～4,000 万人)

- 第1位: 仁川国際空港 (韓国)
- 第2位: チャンギ国際空港 (シンガポール)
- 第3位: 成田国際空港 (日本)

以上