



手荷物取扱い部門で2年連続 世界第1位を受賞！ 総合ランキングでは第9位入り

～SKYTRAX社 国際空港評価「World Airport Awards 2016」～

イギリスの航空サービスリサーチ会社、SKYTRAX社(※1)が世界の550を超える空港を対象に実施した国際空港評価「World Airport Awards 2016(※2)」において、関西国際空港が「Best Baggage Delivery 2016(※3)」の部門で第1位を受賞しました。2015年に続き2度目の受賞となりました。

空港の施設管理部門とグランドハンドリング会社とが密に連携を取り、日々、運用の改善を積み重ねた結果、関西空港では1994年の開港以来、バゲッジハンドリングシステムに起因する受託荷物の紛失が1件も起きておりません。

また航空機からターンテーブルまで手荷物を運搬する際、効率の良いオペレーションの工夫がなされており、お客様からは「手荷物ターンテーブルに、旅客が取りやすい方向に持ち手をきれいに揃えて置かれている」というお褒めの声もいただいております。技術スタッフや航空会社、グランドハンドリング会社をはじめ、様々なスタッフの地道な努力が受賞につながったと受け止めており、大変光栄に存じます。

また、総合部門である「World's Best Airport」では世界9位にランキングされ、2009年以来7年ぶりのベスト10入りとなりました。

他の部門では、「Best LCC Terminal」と「旅客数2000～3000万人規模の空港部門」で2位、「Best Airport Staff」で3位を受賞するなど、全15部門のうち、10部門でベスト10入りいたしました。

関西国際空港では、2013年よりCS(お客様満足)向上プロジェクト「Smile Airport!」を展開し、空港の全スタッフが一体となり「いつも笑顔あふれる空港」をめざした取り組みを行っております。

このような高い評価をいただいたことを励みに、これからもスタッフ一同、さらに努力してまいります。



(写真左：弊社執行役員 石川浩司)





○ 参考① World Airport Awards 2016 (世界の空港の総合評価ランキング)

順位		2015
1	シンガポール チャンギ	1
2	仁川	2
3	ミュンヘン	3
4	羽田	5
5	香港	4
6	中部	7
7	チューリッヒ	6
8	ロンドン ヒースロー	8

順位		2015
9	関西	12
10	ドーハ ハマド	22
11	成田	14
12	フランクフルト	13
13	アムステルダム スキポール	9
14	バンクーバー	11
15	ヘルシンキ	18

○ 参考② SKYTRAX 社 World Airport Awards ホームページ

<http://www.worldairportawards.com/>

○ 参考③ 最近の他の受賞

■ SKYTRAX 「Best Airport Staff in Asia 2014」

空港スタッフのサービスレベルに関する部門賞で、アジア 1 位を受賞。

<http://www.nkiac.co.jp/news/2013/1921/bestairportstaffserviceinssiasward2014.pdf>

■ SKYTRAX 「World's Best Low Cost Terminal 2015」

LCC 利用に特化したターミナルが対象の部門で、世界 1 位を受賞。

<http://www.nkiac.co.jp/news/2014/2136/kixskytraxresults.pdf>

(※1) SKYTRAX 社

1999 年創立の、イギリスに拠点を置く航空サービスリサーチ会社。世界の空港や航空会社の評価を行っている。

(※2) World Airport Awards 2016

世界の約 550 空港を対象に、106 ヶ国・地域の航空旅客から回収した 1,325 万件のアンケート結果に基づく満足度調査。チェックインや到着・出発、乗継ぎ、ショッピング、保安検査、出入国検査等、39 の項目について調査を行っている。

(※3) Best Airport for Baggage Delivery

荷物受取りの待ち時間、荷物受け渡しの効率、ロストバゲッジの際の対応等が評価対象となる。

