

2021年3月5日  
J.D. パワー ジャパン

## 顧客満足度の専門機関 J.D. パワー、空港利用者調査プラットフォームの提供を開始 ～米国空港にて今年から正式導入、国内の空港運営企業向けに 30 日間の無料トライアルを提供～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、空港利用者を対象としたアンケート調査が簡単に出来るプラットフォーム『J.D. Power Passenger View<sup>SM</sup>』の提供を開始いたします。

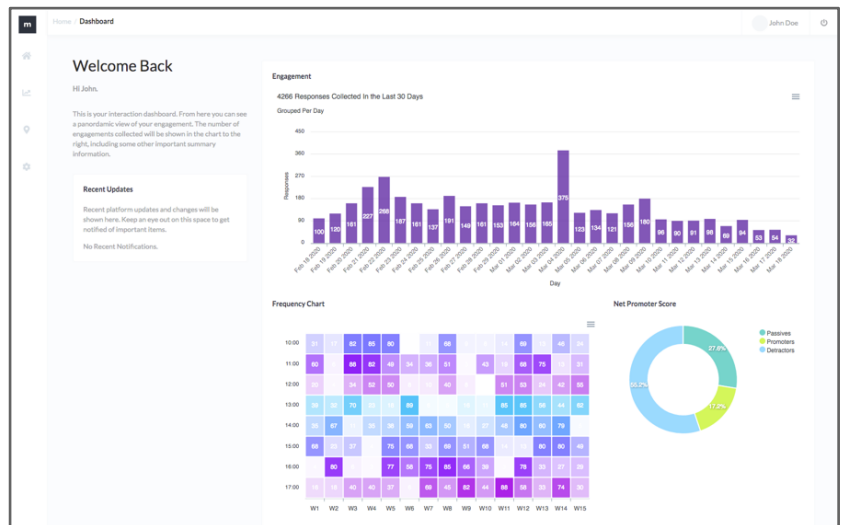
空港運営各社は、本プラットフォームを利用することで、空港運営上の意思決定に必要な情報を迅速に収集でき、リアルタイムでダッシュボードに反映されるデータで日々の変化も捉えることが出来ます。コロナ禍による空港利用の落ち込みや旅行者の感染リスクへの関心の高まりなど空港を取り巻く環境が激変する中、利用者の行動やニーズを迅速に捉えることで、利用者の利便性や満足度向上、新たなビジネス創出が期待できます。

なお、本プラットフォームは、米国で導入を開始しており、デトロイト・メトロポリタン・ウェイン・カウンティ空港、フィラデルフィア国際空港、ラスベガス・マッカラン国際空港にて今年から正式に採用されています。

### 【アンケート画面イメージ】



### 【ダッシュボードイメージ】



『J.D. Power Passenger View<sup>SM</sup>』は、スマートフォンから空港の Wi-Fi システムにログインする空港利用者がその場で簡単に回答できるアンケートで、空港の Wi-Fi が繋がる場所であればどこからでも、24 時間 365 日、利用可能です。サードパーティによって管理されているものも含み、全ての Wi-Fi システムで動作し、プラットフォームのインストールも簡単に行えます。また、アンケートへの協力を希望しない空港利用者は回答する必要はなく、利用者のインターネット接続を妨げる心配もありません。

アンケートの質問内容は、新型コロナウイルス感染症に関する項目から空港利用体験における NPS<sup>®\*</sup>、満足度やロイヤルティなど、空港を運営する上で関心の高い項目をカスタマイズで設定することができます。

空港利用者のリアルタイムな声のデータ収集を進める本プラットフォームを通して、空港運営やサービス向上をサポートし、また利用者にとっても空港での滞在が、より安心して快適に、利便性が高く魅力的なものとなるよう、目指してまいります。

\*Net Promoter Score®およびNPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

J.D. Power Passenger View<sup>SM</sup>について：

『J.D. Power Passenger View<sup>SM</sup>』は、J.D. パワーと、ホスピタリティ、旅行、観光、ヘルスケア業界等の企業とそのオーディエンスの連携と理解を支援する SaaS 企業である Micrometrics（本社：カナダ オンタリオ州オタワ）が共同で開発したプラットフォームです。

**【本システムに関して】**

空港の Wi-Fi システムの認証過程で、アンケートサイトへのリダイレクトを設定します。

リダイレクトは簡単なスクリプトで設定することができ、既存のソフトウェア、プログラムへの影響はありません。アンケート画面には開始前および回答中でも、いつでもアンケートを中止することができるボタンが配置されています。尚、リダイレクト設定ではなく空港のホームページにアンケートサイトへのリンクを貼ることも出来ます。アンケートサイトは空港のロゴを入れるなどのカスタマイズが可能です。

**J.D. パワーでは、日本での空港運営企業に向けた本プラットフォームの提供開始にあたり、30 日間の無料トライアル利用サービスをご用意しています。詳細に関しては下記問い合わせ先までお問い合わせください。**

**株式会社 J.D. Power Japan**

《本プラットフォーム、無料トライアルに関するお問い合わせ》

日高（GBI 部門 トラベル インダストリー）

Tel : 03-4570-8400 E-mail : [japanGBIPractice@jdpa.com](mailto:japanGBIPractice@jdpa.com)

《メディア関係者様お問い合わせ》

北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel : 03-4570-8410 E-mail : [release@jdpa.com](mailto:release@jdpa.com)

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。