

お客様から
頂いたご意見・ご要望を
改善しました。

釧路空港CS推進全体会議は、釧路空港に就航する航空会社、入居テナント、空港駐車場会社、空港ビル会社で組織されており、釧路空港をご利用いただくお客様の満足度向上のための改善策を、空港全体で一丸となって推進しております。

お客様満足の向上のため、

「おもてなしは、あなたの笑顔から」

をCSスローガンとして、釧路空港全体として、笑顔でお客様への接遇に取り組むと共に、お客様からお寄せいただきました貴重なご意見、ご要望をもとに、サービスの向上や改善に取り組んでおります。

ここに、これまでお客様から頂いたお声をもとにした改善例の一部をご紹介します。

☞ 電源を使える場所を増やして欲しい。

お客様の声

- コンセントを増やして欲しい。搭乗待合室内両端に欲しい。
- 携帯電話のコンセント少なすぎます。

- ターミナルビル2階搭乗待合室内A搭乗口に電源スペースを1カ所増設致しました。（平成27年08月）
どなたでもご利用頂けますので、ご自由にお使い下さい。
ご利用は、なるべく多くのお客様にご利用頂くために10分程度を目安にお願いしています。



2階 電源スペース

【新規】2階 電源スペース



👉 洗面所のハンドソープの出が悪い。

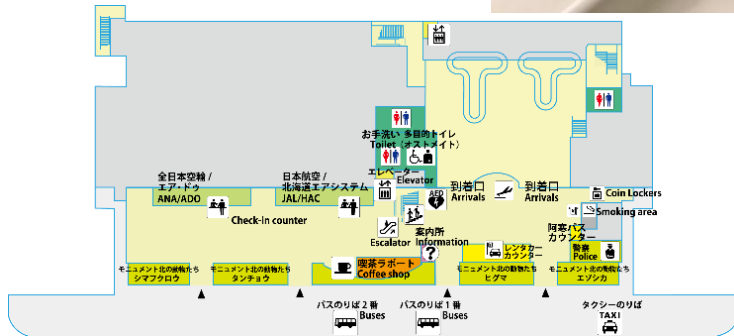
お客様の声

■ 手洗い器のハンドソープの出が悪かった。

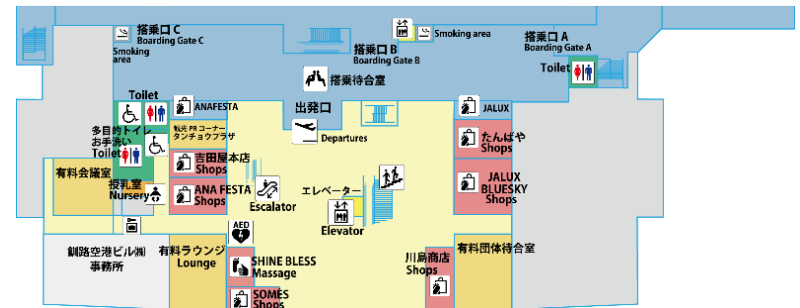


■ 機器の老朽化による不具合であった為、1階・2階の手洗い器の改修工事を実施致しました。（平成27年04月）

■ 機器の清掃・メンテナンスを定期的を実施しております。



1階



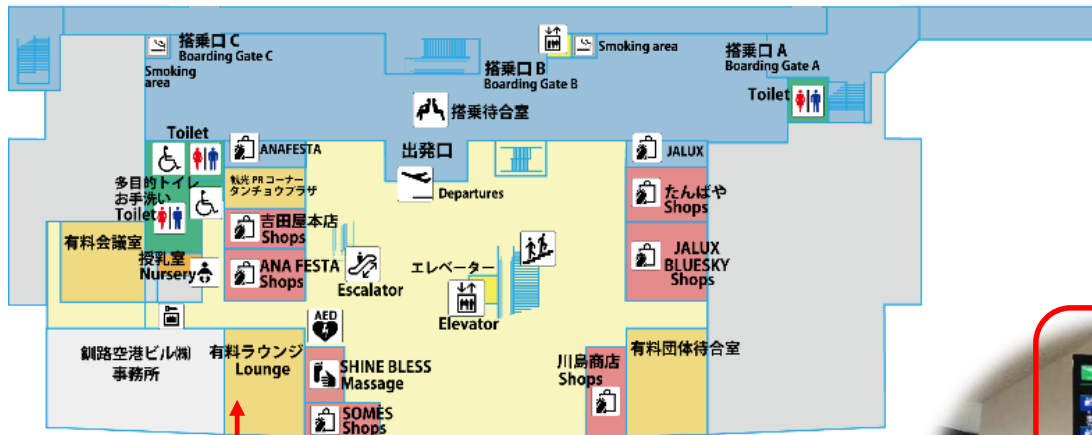
2階

➡ 有料ラウンジ内に運航状況の表示がない。

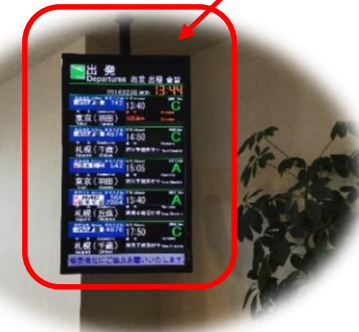
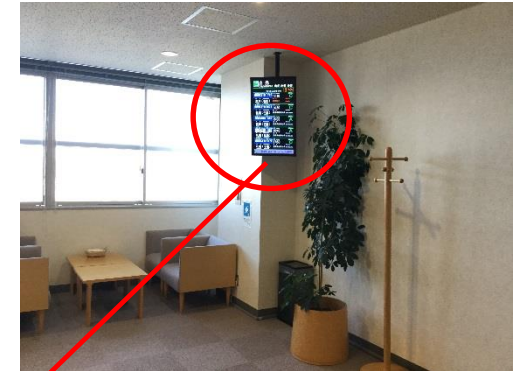
お客様の声

■ 有料ラウンジ内に運航状況の表示がない。

■ 有料ラウンジ内に、フライトインフォメーションを設置し、運用を開始しております。（平成27年08月）



フライトインフォメーション設置



👉ターミナル内案内図が不足している。

お客様の声

■ターミナル内案内図が不足している。



- 1階総合案内所にて、釧路空港館内MAPを設置しております。
- 1階・2階・3階に液晶モニターを設置し、館内売店・飲食店などの最新の情報を表示しております。
(平成28年03月)



➡ バスプールへ向かう通路に段差があり危険です。

お客様の声

■ターミナルからバスプール（バス専用駐車場）への通路に段差があります。危険ですので段差がある事が分かるよう表示して欲しい。（バスガイドさんからのご指摘）



■バスプールおよびそこまでの通路を所轄する国土交通省釧路空港事務所に対策を相談。
黄色のテープを貼り、お客様に注意喚起を促すように致しました。（平成28年03月）

