

# お客様から寄せられた声

日頃から仙台空港をご利用いただきありがとうございます。

当空港では、旅客ターミナルビル内に設置したご意見箱に寄せられたお客さまのご意見・ご要望を広く収集し、施設の改善やサービス向上に日々取り組んでおります。今後も、仙台空港を利用されるお客さまから頂いた多くの「声」を大切に受けとめ、さらなるサービスの向上に努めてまいります。

仙台国際空港株式会社

お客さまから寄せられましたご意見・ご要望について、ご案内させていただきます。お寄せいただきました意見の中には、対応に時間のかかるもの等もあり、すべてを掲載することはできませんが、何らかの形で空港運営に生かしていくため、大切にお預かりいたします。

## お客様の声

イベントステージ前で混雑しているのに、ルートを確認せずに進んでくださいとか職員が言っているが、ありえない。進みたくても進めない状況を理解していないのか。想像力が足りなさすぎ。(空港祭当日)

## ご回答

この度はご不快な思いをさせましたことお詫び申し上げます。

今年度の仙台空港祭は、想定を大幅に上回るお客様にご来場いただきました。しかしながら、通路確保に対する意識の低さによりお客様に対し十分な配慮ができませんでした。今後、お客様の通路確保やイベント運営体制の見直しを行い、お客様皆様にお楽しみいただけるイベントを開催できるよう取組んで参ります。

## お客様の声

ピーチ、ANA国際線のスタッフ対応が不親切。こちらの間違いを鼻で笑われた。不快。

## ご回答

(Peach Aviation様からの回答)

お客様からのご意見を受け事実関係を確認いたしましたが、残念ながら当時の状況の把握には至りませんでした。この度は弊社スタッフの対応に至らない点があり、お客様へはご不快の念をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。常にお客様の立場となり接客をするよう心掛けておりますが、この度のお客様からのご意見をスタッフ一同真摯に受け止め、ご満足いただける接客を目指し努力をしていく所存でございます。今後ともご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。

### お客様の声

ANAのバゲージ職員の対応におどろいた。目もあわせずPC画面を見ながらのあいさつ。「こちらへどうぞ」って、荷物は預かったから搭乗口への意味だと誰がわかりますか。ANAにも直接報告済です。

### ご回答

この度はご不快な思いをさせましたことお詫び申し上げます。本件に関しましては早速ANAに情報共有をし改善を依頼しておりますので何卒ご理解をお願い申し上げます。

### お客様の声

館内の案内表示、標識がよくわからないし足りないと思う。アクセス線への表示導線もわかりづらい。もう少し利用者の立場で見てほしい。

### ご回答

この度はご不便な思いをさせましたことお詫び申し上げます。  
10月にピア棟運用開始に合わせて案内板を改善設置させて頂きましたが、より利便性を高めるよう努めてまいります。

### お客様の声

たいしたサービス施設も無いのに旅客サービス料が高い。新千歳や羽田のように魅力的なテナントやサービスを導入してからにしてほしい。民営化の悪いところしかみえません。

### ご回答

この度は貴重なご意見賜りありがとうございます。  
ご指摘を頂きました点について、日々旅客の皆さまに快適かつ便利にご利用いただけるよう、更なるサービスの提供や改善に努めてまいります。  
合わせまして、旅客サービス施設使用料・旅客保安サービス料は皆さまに安全なご旅行をしていただくために必要な施設の整備・維持管理、ならびに保安サービスの提供に充てられる料金でもございます。ご理解をいただけましたら、幸いです。

## お客様の声

エアサイド内の売店など施設の充実をのぞみます。新千歳とかに比べて見劣りします。

## ご回答

この度は貴重なご意見賜りありがとうございます。

現在、弊社では2・3階リニューアル計画を推進しており、他空港の事例等も参考に、エアサイド店舗の充実について検討を進めております。