

2022年度 空港利用者満足度調査結果

2023年4月

調査概要①

1. 調査目的 : 空港利用者からの施設や各種サービスに対するご意見および評価を把握するとともに、空港運営の効率化や利用者利便のさらなる向上を目指すことを目的とする。
2. 調査方法 : 調査員が調査場所に配置し、旅客に対し調査票に沿って聞き取り調査を実施
3. 調査対象 : I.国内線出発旅客 II.空港利用者（非旅客）
4. 調査項目 : 詳細8項目及び総合満足度
I. 空港に関する情報の入手のしやすさ
II. アクセス交通手段の利用のしやすさ
III. 空港内での動線
IV. 空港内での手続きの円滑さ（出発旅客）
V. 空港での案内のわかりやすさ
VI. 空港内の飲食店及び物販店
VII. 空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度
VIII. 航空路線の利便性（出発旅客）
IX. 総合満足度
5. 回収数 :

対象区分	新千歳	稚内	釧路	函館	旭川	帯広	女満別	合計
I.国内線出発旅客	418	83	120	479	124	120	119	1463
II.空港利用者	61	39	35	35	35	36	36	277
合計	479	122	155	514	159	156	155	1740
6. 調査場所 : I.国内線出発旅客 →出発ゲート前（制限エリア内）
II.空港利用者（非旅客） →空港内（制限エリア外）

調査概要②

調査日程 : 新千歳空港 : 2023年2月21日～2月23日、2月26日
 稚内空港 : 2023年2月16日、3月4日～3月6日、3月10日
 釧路空港 : 2023年2月16日～2月18日
 函館空港 : 2023年2月25日～2月28日
 旭川空港 : 2023年2月17日～2月19日
 帯広空港 : 2023年2月18日～2月20日
 女満別空港 : 2023年3月4日、3月8日～3月9日

調査日カレンダー :

	2月													
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	水	木	金	土	日	月	火	水	祝	金	土	日	月	火
新千歳空港調査							○	○	○			○		
稚内空港調査		○												
釧路空港調査		○	○	○										
函館空港調査											○	○	○	○
旭川空港調査			○	○	○									
帯広空港調査				○	○	○								
女満別空港調査														

	3月														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
				○	○	○				○					
				○						○	○				

○調査実施日

調査時の様子 :



調査結果① 総合満足度及び各項目満足度

- 最も満足度が高い項目が「Ⅳ. 空港内での手続きの円滑さ」となっており、全空港の満足度平均は8.3である。
- 最も満足度が低い項目が「Ⅷ. 航空路線の利便性」となっており、全空港の満足度平均は6.8である。
- 総合満足度が1番高い空港は、函館空港と女満別空港で満足度8.3となった。次に新千歳空港8.2、旭川空港7.9と続いている。

項目	新千歳	稚内	釧路	函館	旭川	帯広	女満別
総合満足度	8.2	7.5	7.5	8.3	7.9	7.6	8.3
I. 空港に関する情報の入手のしやすさ	7.8	7.3	6.6	8.0	7.7	6.9	7.5
II. アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.7	7.8	7.5	8.1	7.5	7.8	7.9
III. 空港内での動線	7.3	8.1	7.8	8.6	8.2	7.8	8.5
IV. 空港内での手続きの円滑さ（出発旅客）	7.7	8.6	7.6	8.8	8.2	8.4	8.5
V. 空港での案内のわかりやすさ	7.8	8.2	7.7	8.6	8.2	8.4	8.5
VI. 空港内の飲食店及び物販店【飲食店】	7.9	7.1	6.3	7.8	7.8	7.2	7.5
空港内の飲食店及び物販店【物販店】	8.2	7.0	7.1	8.3	7.9	7.6	8.4
VII. 空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度【環境】	8.1	7.7	7.6	8.5	8.0	7.9	8.5
空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度【施設・サービス】	8.2	7.7	7.2	8.4	8.1	7.5	8.5
VIII. 航空路線の利便性（出発旅客）	7.7	6.5	5.9	7.1	6.7	6.6	7.4

調査結果② 空港利用者からの自由回答（抜粋）

空港	良い点	悪い点
新千歳空港	<ul style="list-style-type: none"> • どのお店も対応がすばらしく飲食店はとてもおいしいところばかりでとても楽しめます。最高だと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> • 指定された保安検査場から搭乗口まで遠い。 • 駐車場の少ない。
稚内空港	<ul style="list-style-type: none"> • 保安検査の方の対応が丁寧でした。 • コンパクトでわかりやすく移動も少ない所が良い。 	<ul style="list-style-type: none"> • 保安検査場を通過した後は、テレビと自販機くらいしかないのでもう少し充実させて欲しい。 • 新規路線がほしい。
釧路空港	<ul style="list-style-type: none"> • ちょうどいい広さ。明るくて良い。 • わからないことは話しかけやすくてよかった。 	<ul style="list-style-type: none"> • 飲食店がもう少し欲しい。チェックイン後の軽食を増やして欲しい。 • 路線の充実。
函館空港	<ul style="list-style-type: none"> • 保安検査がスムーズで待ちがなくストレスがなかった。 • 入口から搭乗口まで流れるように動けて良かった。 	<ul style="list-style-type: none"> • 飲食の数、種類を増やしてほしい。 • 便数を増やしてほしい。
旭川空港	<ul style="list-style-type: none"> • 動線も良く、出発ロビー検査場、搭乗口までスムーズでした。 • 案内スタッフの方の対応良かったです。 	<ul style="list-style-type: none"> • バス乗り場がわかりづらい。運転手さんに聞いてわかった。 • 未就航地への就航希望あり。
帯広空港	<ul style="list-style-type: none"> • （各種手続きが）迅速で良い。 • （案内が）とても分かりやすく、すぐに行けた。 	<ul style="list-style-type: none"> • 駐車場の利用状況がわかるようにしてほしい。 • 時間と便数を増やしてほしい。
女満別空港	<ul style="list-style-type: none"> • 早く保安検査に入れた。 • （空港スタッフに）聞いたらやさしく答えてくれる。あたりまえだが、それが良いと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> • ホームページが情報不足。 • 季節便を通年化してほしい。

今回の調査結果を踏まえ、施設や各種サービスの改善に努め、より一層の安心・快適・ホスピタリティの向上を目指してまいります。