
2018年度 高松空港における空港満足度調査

2019年2月

高松空港株式会社



TAKAMATSU AIRPORT

【調査概要①】

■調査目的

空港利用者を対象とした空港満足度調査を実施し、空港利用者の意向を今後の空港サービス向上ならびに空港運営に反映させると共に、過年度調査との比較を実施し、サービス改善優先項目を明確にすると共に、早期改善に繋げることを目的とする。

■調査対象

空港を利用する空港旅客及び空港訪問者

- ①国内線旅客
- ②国際線旅客（日本人及び外国人）
- ③空港訪問者（送迎者、見学者などの非航空利用者）

■アンケート調査人数

国内線	国際線 注) (日本人)	国際線 注) (外国人)	空港訪問者	合計
391人	49人	118人	63人	621人

注) 日本語での回答をいただいた方を「日本人」、外国語での回答をいただいた方を「外国人」とみなしております

■調査期間

2018年11月18日（日）、19日（月） 計2日間



【調査概要②】アンケート調査項目

調査項目
①情報入手のしやすさ
②アクセス交通手段の利用のしやすさ
③空港内での移動のしやすさ
④空港内での手続きの円滑さ
⑤案内のわかりやすさ
⑥空港内の飲食店の満足度
⑦空港内の物販店の満足度
⑧空港ターミナル内の快適さ
⑨空港内の施設・サービスの満足度
⑩航空路線の利便性



【調査方法】

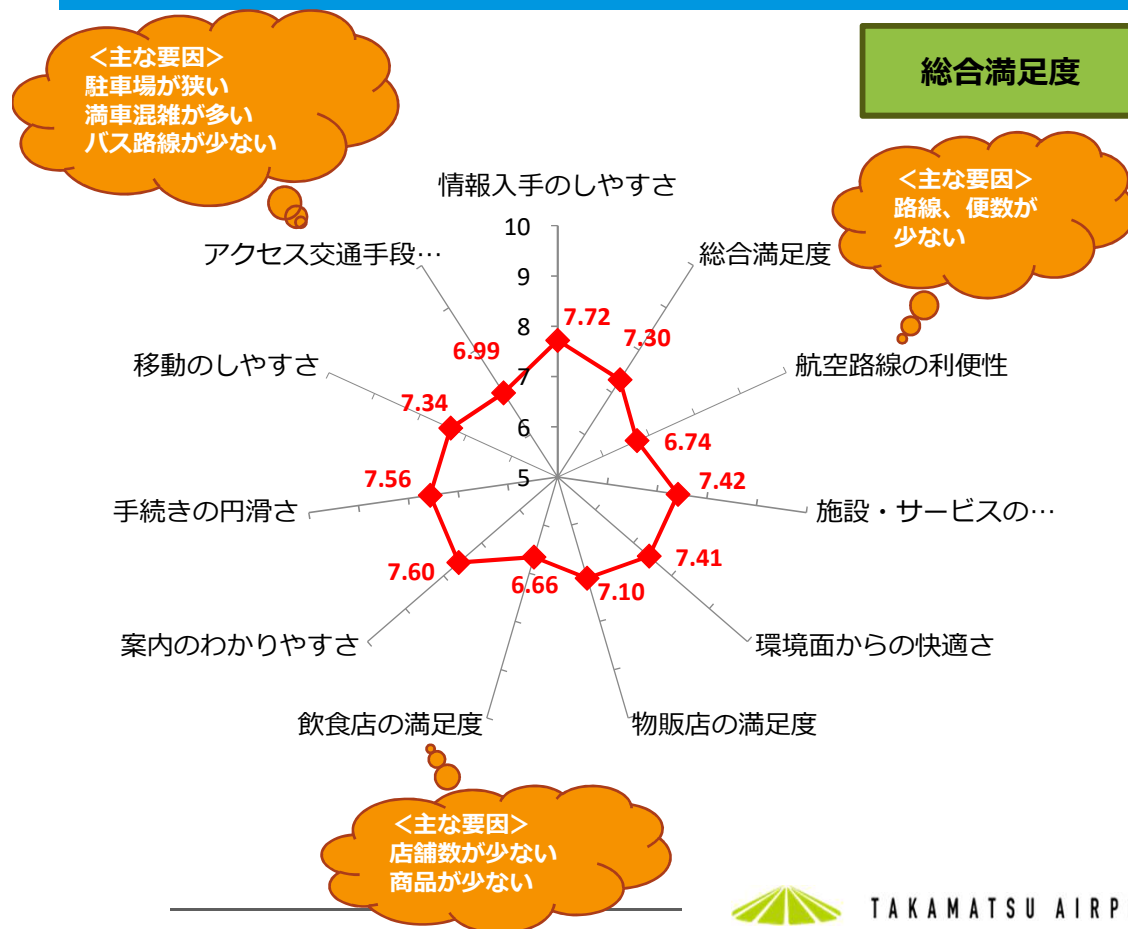
①航空旅客 （国内線旅客）	国内線搭乗待合室（立入制限区域内）にて、調査員が出発旅客（日本人）に自記式面接法にて調査を依頼・実施。
②航空旅客 （国際線旅客） 【日本人旅客】	国際線搭乗待合室（立入制限区域内）にて、調査員が出発旅客（日本人）に自記式面接法にて調査を依頼・実施。
（国際線旅客） 【外国人旅客】	国際線搭乗待合室（立入制限区域内）にて、調査員が出発旅客（外国人）に自記式面接法にて調査を依頼・実施。 ※調査にあたり、日本語と外国語（主に中国語）が話せる調査員を配置し、外国語（英語、中国語_簡体字、中国語_繁体字、韓国語）の各言語に翻訳された調査票を用意。外国人旅客への依頼に際し、調査趣旨と協力の依頼文を4か国語に翻訳した多言語調査依頼ボードを提示し、調査依頼をした。
③空港訪問者 （非航空利用者）	空港内のロビー（立入制限区域外）、展望デッキなどにて、調査員が、口頭により当日航を利用しない空港訪問者（例：送迎者、見学者等）であることを確認したうえで、調査員による自記式面接法にて調査を実施。



【調査結果①】総合満足度、分野別満足度

- ・高松空港の満足度（総合満足度）を、大変不満（1点）～大変満足（10点）迄の10段階で評価頂きました。
- ・併せて10の分野別に満足度を、大変不満（1点）～大変満足（10点）迄の10段階で評価頂きました。

- ・総合満足度は、10点満点で7.30点。
- ・「情報入手のしやすさ」の満足度は高く（7.72点）、「飲食店の満足度」（6.66点）、「航空路線の利便性」（6.74点）、「アクセス交通手段の利用のしやすさ」（6.99点）の満足度がやや低かったです。



評価項目	2018年度 (点)
情報入手のしやすさ	7.72
アクセス交通手段の利用のしやすさ	6.99
移動のしやすさ	7.34
手続きの円滑さ	7.56
案内のわかりやすさ	7.60
飲食店の満足度	6.66
物販店の満足度	7.10
環境面からの快適さ	7.41
施設・サービスの満足度	7.42
航空路線の利便性	6.74
総合満足度	7.30



TAKAMATSU AIRPORT

【調査結果②】空港利用者からの自由回答とその対応について

項目	主なご意見と回答
空港内施設・設備の改善	トイレが少ない（待合）、待ち合いスペースが狭い、キッズスペースがない、W i - F i の高速化 (回答) 今後予定されているターミナルビル増改築において、ご意見を活かしてまいります。
航空路線に対する不満・改善要望	便数を増やしてほしい、国内の就航都市が少なすぎる、国際線の充実 (回答) 今年度は、海外路線の毎日運航（ソウル線、台湾線）を実現しました。今後も新規路線を誘致する活動を関係者と共に実施致します。
交通アクセスに関する不満・改善要望	空港までのアクセスの悪さ、空港までのバスを増やしてほしい (回答) 今年度より、県内外へ新規定期路線バス（祖谷、琴平、高知）を運航しました。今後も更なるバス路線拡大を予定しております。
駐車場に対する不満・改善要望	駐車場をもっと広くしてほしい、空港前の駐車場の確保とお迎え車の駐車方法 (回答) 2018年12月より、立体駐車場を建設しています。完成後は無料時間延長も含め、料金体系の見直しを検討します。
物販店に対する改善要望	売店には商品の種類を増やしてほしい、ドラッグストアを増やしてほしい (回答) 今後予定されているターミナルビル増改築において、ご意見を活かしてまいります。
飲食店に対する改善要望	飲食店の数を多くしてほしい、軽食の店を増してほしい (回答) 今後予定されているターミナルビル増改築において、ご意見を活かしてまいります。

