
2019年度 高松空港における空港満足度調査



■ 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）

■ 調査期間

2019年11月24日（日）・28日（木） 計2日間

■ アンケート調査人数

日付	国内線	国際線※ (日本人)	国際線※ (外国人)	空港訪問者	合計
11月24日（日）	208人	11人	58人	37人	314人
11月28日（木）	203人	30人	84人	22人	339人
合計	411人	41人	142人	59人	653人

※日本語での回答を頂いた方を「日本人」、外国語での回答を頂いた方を「外国人」とみなしています

調査項目

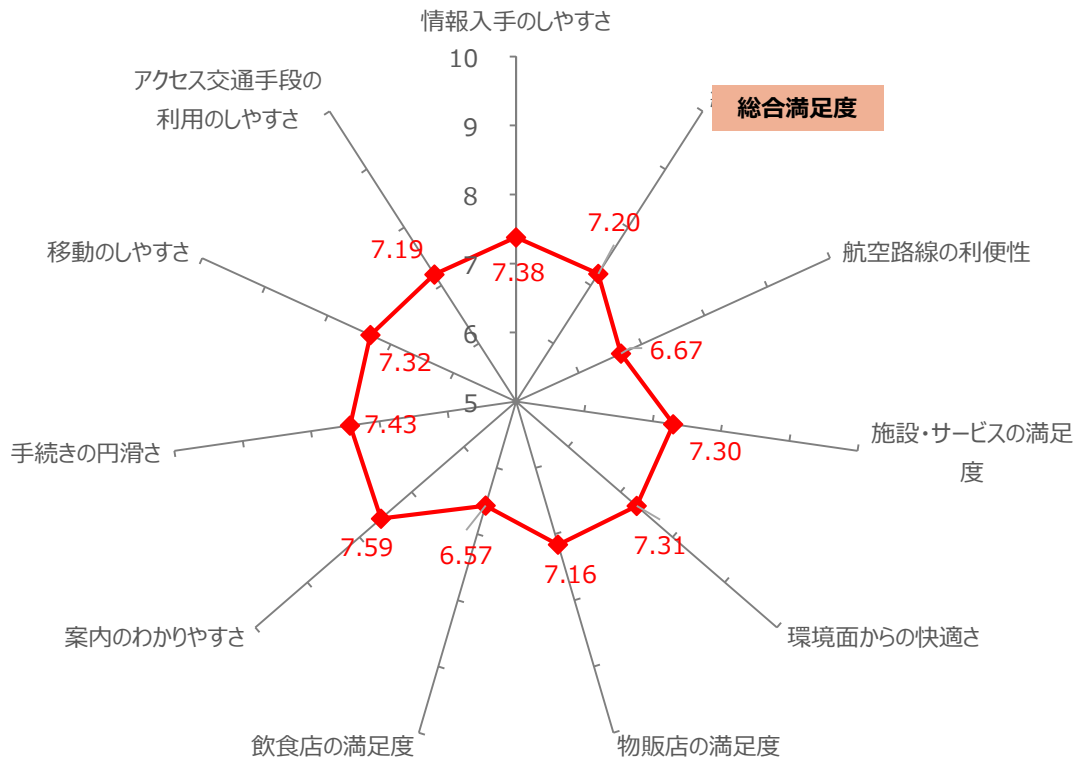
- ① 情報入手のしやすさ
- ② アクセス交通手段の利用のしやすさ
- ③ 空港内での移動のしやすさ
- ④ 空港内での手続きの円滑さ
- ⑤ 案内のわかりやすさ
- ⑥ 空港内の飲食店の満足度
- ⑦ 空港内の物販店の満足度
- ⑧ 空港ターミナル内の快適さ
- ⑨ 空港内の施設・サービスの満足度
- ⑩ 航空路線の利便性

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。
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。
航空旅客 (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。
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）、展望デッキ等にて、調査員が、口頭により当日航空機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上で、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。
- あわせて、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。

- 総合満足度は、10点満点で7.20点。
- 「案内のわかりやすさ」の満足度が高く（7.59点）、「飲食店の満足度」（6.57点）、「航空路線の利便性」（6.67点）の満足度がやや低くなっている。



(単位：点)

評価項目	2019年度 (点)
情報入手のしやすさ	7.38
アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.19
移動のしやすさ	7.32
手続きの円滑さ	7.43
案内のわかりやすさ	7.59
飲食店の満足度	6.57
物販店の満足度	7.16
環境面からの快適さ	7.31
施設・サービスの満足度	7.30
航空路線の利便性	6.67
総合満足度	7.20

【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	<p>搭乗口前の椅子が少ない、 ラウンジの増設、お湯のサービス、充電施設の充実 (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。</p>
航空路線に対する不満・改善要望	<p>就航都市を増やしてほしい(国内外)、LCCの増便 (回答) 今年度は、海外路線の増便(台北線、香港線)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いたします。</p>
飲食店に関する改善要望	<p>飲食店の増設及び大手コーヒーチェーン店の導入、 料金が安い、制限エリア内の飲食店の充実 (回答) ご意見を参考にしながら、今後も各テナント様と共に接客接客・サービスの向上に努めてまいります。</p>
保安検査に関する改善要望	<p>待っている時にかごを持っている時間が長く苦痛、 保安検査場の入り口を増やしてほしい、検査スピードのアップ (回答) 今年度は国内線保安検査場の入口部分改修により、手荷物を入れたカゴを持って運ぶ手間が不要になりました。今後もご意見を活かして利便性向上に努めてまいります。</p>
交通アクセスに対する不満・改善要望	<p>空港リムジンバスの増便(バスの時間間隔が長い)、空港までの移動手段が少ない (回答) 今年度は県内外へ新規定期バス路線が3路線(東予西讃/三豊/善通寺・丸亀)開設されました。今後もご意見を活かして、関係者と共に、利便性向上に努めてまいります。</p>
物販店に関する改善要望	<p>本屋が欲しい、売店の増設及び販売物の充実、 お土産コーナーのレジを統一してほしい (回答) 今年度は、四国の多様な商品を取り揃えた直営店「四国空市場」をオープンしました。ご意見を参考にしながら、今後も各テナント様と共に接客接客・サービスの向上に努めてまいります。</p>
免税店に関する改善要望	<p>免税店が小さく扱う商品が少ない、地方特産品が少ない (回答) ご意見を参考にしながら、今後も接客接客・サービスの向上に努めてまいります。</p>
駐車場に対する不満・改善要望	<p>駐車料金の値引き(無料化)、雨天時に濡れないようにしてほしい、 送迎用の駐車場増設 (回答) 今年度は立体駐車場を整備し駐車場容量を拡大したことにより、満車発生回数が減少しました。また、送迎車両による混雑混和のため、無料時間を30分から60分に拡大しました。</p>