
2022年度 高松空港における空港満足度調査



高 松 空 港

TAKAMATSU AIRPORT

■ 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空港訪問者（送迎者、見学者などの非航空利用者）

■ 調査期間

2022年11月13日（日）及び14日（月） 計2日間

■ アンケート調査人数

日付	国内線	空港訪問者	合計
11月13日（日）	253人	24人	277人
11月14日（月）	219人	30人	249人
合計	472人	54人	526人

■ 調査項目

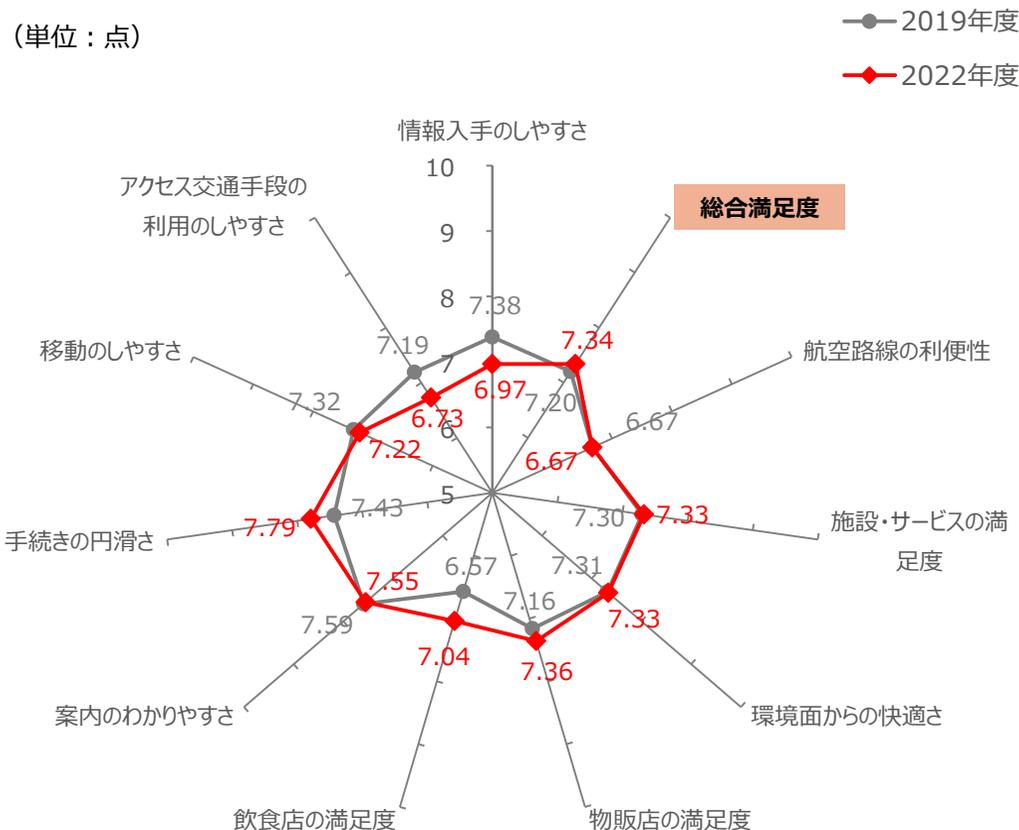
- ①情報入手のしやすさ
- ②アクセス交通手段の利用のしやすさ
- ③空港内の移動のしやすさ
- ④空港内での手続きの円滑さ
- ⑤案内のわかりやすさ
- ⑥空港内の飲食店の満足度
- ⑦空港内の物販店の満足度
- ⑧空港ターミナル内の快適さ
- ⑨空港内の施設・サービスの満足度
- ⑩航空路線の利便性

■ 調査方法

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。
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）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。

総合満足度とガバナンス指標評価：全体

空港全体の総合満足度とガバナンス指標では、「手続きの円滑さ」（7.79点）や「案内のわかりやすさ」（7.55点）の満足度が高くなっているが、「航空路線の利便性」（6.67点）や「アクセス交通手段の利用のしやすさ」（6.73点）、「情報入手のしやすさ」（6.97点）は低くなっている。2019年度と比較すると、項目により満足度の上下にばらつきがあるものの、総合満足度は上がっている。



評価項目	2019年度 (点)	2022年度 (点)
情報入手のしやすさ	7.38	6.97
アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.19	6.73
移動のしやすさ	7.32	7.22
手続きの円滑さ	7.43	7.79
案内のわかりやすさ	7.59	7.55
飲食店の満足度	6.57	7.04
物販店の満足度	7.16	7.36
環境面からの快適さ	7.31	7.33
施設・サービスの満足度	7.30	7.33
航空路線の利便性	6.67	6.67
総合満足度	7.20	7.34

青文字：7.50点以上 赤文字：7.00点未満

空港利用者からのご意見・ご要望とその対応について

項目	主なご意見・ご要望と回答
空港内施設・設備について	キッズスペースの設置、ラウンジの増設と機能充実、椅子の増設、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、ご意見を踏まえて検討いたします。
航空路線について	沖縄線増便、運航時刻の利便性向上 (回答) いただいたご意見を航空会社等とも共有し、多くのお客様にご利用いただけるような環境整備に努めてまいります。
飲食店について	飲食店（特にカフェ、ファストフード等軽食店）の増設、営業時間の延長、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遇・サービスの向上に努めてまいります。
保安検査について	検査場の混雑緩和、保安検査のスピードアップ (回答) 航空各社、保安検査会社と連携して、サービス向上に努めてまいります。
交通アクセスについて	空港リムジンバスの充実（増便、値下げ等）、バス以外の手段の充実（タクシー増加、鉄道延伸） (回答) 関連事業者と連携し、新たな交通手段拡充の検討等、お客様の利便性向上に努めてまいります。
物販店について	売店の増設及び販売物の充実、営業時間の延長、お土産コーナーのレジ統一 (回答) コロナ禍の影響で、時短営業を実施しており、お客様には長らくご迷惑をおかけいたしました。今後は通常営業の再開に向け努力してまいります。レジの統一につきましては、ご意見を活かして検討してまいります。
駐車場について	駐車料金引き下げ（無料化）、混雑緩和 (回答) ご意見を参考にしながら、今後も適切な維持管理に努めてまいります。