
2023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、課題を明確にして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

2023年11月29日（水）、30日（木）、12月3日（日） 計3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29日（水）	—	33人	101人	—	134人
11月30日（木）	205人	—	—	30人	235人
12月 3日（日）	235人	20人	57人	30人	342人
合計	440人	53人	158人	60人	711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

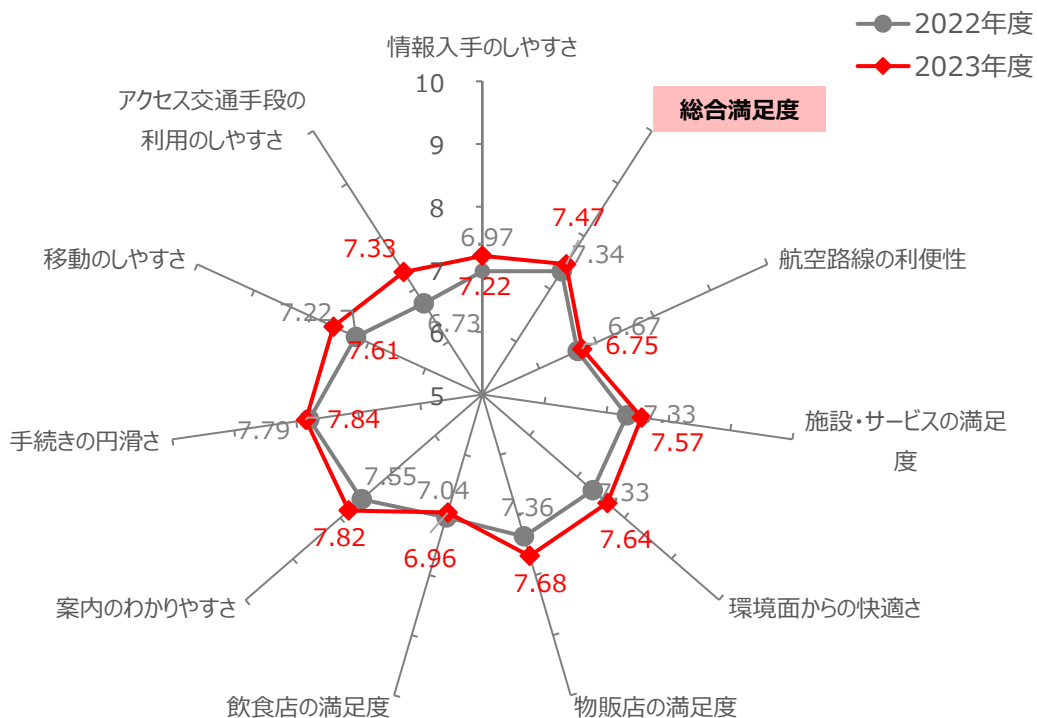
■ 調査方法

航空旅客 (国内・国際線旅客)	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・外国人）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」（7.84点）の満足度が高くなっているが、「航空路線の利便性」（6.75点）や「飲食店の満足度」（6.96点）は低くなっている。2022年度と比較すると、「飲食店の満足度」はやや下がっているが、その他の項目では全て満足度が上がっている。

(単位：点)



評価項目	2022年度 (点)	2023年度 (点)
情報入手のしやすさ	6.97	7.22
アクセス交通手段の利用のしやすさ	6.73	7.33
移動のしやすさ	7.22	7.61
手続きの円滑さ	7.79	7.84
案内のわかりやすさ	7.55	7.82
飲食店の満足度	7.04	6.96
物販店の満足度	7.36	7.68
環境面からの快適さ	7.33	7.64
施設・サービスの満足度	7.33	7.57
航空路線の利便性	6.67	6.75
総合満足度	7.34	7.47

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	ご意見・ご要望	回答
施設・サービス	各航空会社ラウンジの設置、充電設備の充実 保安検査レーンの増設、保安検査員等の対応改善	23年度は国際線保安検査場を1レーンから2レーンに増設し、国内線搭乗待合室内ではレイアウト変更による座席数や充電設備の増強を実施しました。
物販店	店舗・品揃え・料金の見直し、営業時間の延長 保安検査後の物販店の拡充、免税店の多店舗展開	店舗と連携し、利用者の声を今後の店舗運営に活かしてまいります。
飲食店	大手コーヒーチェーン店やファミリーレストラン等の導入、飲食店の増設、 営業時間の延長、保安検査通過後の飲食店の設置	店舗と連携し、利用者の声を今後の店舗運営に活かしてまいります。
手続きの円滑さ	スタッフの不足で待ち時間が長い 自動手荷物預け機の設置	航空会社と連携し、利用者の声を今後の改善に活かしてまいります。
航空路線の利便性	国内路線の拡大、JAL・ANAの発着時刻の分散化 那覇・ソウル・台北便の増便	航空会社と連携し、利用者の声を今後の改善に活かしてまいります。
アクセス交通手段	電車でのアクセス リムジンバスの増便・時刻改善・到着地拡充・料金の見直し	二次交通事業者等と連携し、利用者の声を今後の改善に活かしてまいります。
案内のわかりやすさ	案内掲示板が雑然としており見づらい 駐車場進入路の案内が分かりにくい	駐車場に関する案内は2024年4月に全面刷新を予定しています。
空港内の動線	駐車場から建物に入るまで屋根がないところがある スーツケース等を持っての店内移動がしにくい	駐車場内の動線に一部屋根がない箇所があり、ご不便をおかけします。店舗と連携し、店舗内の動線確保に努めます。
情報の入手	空港HPを見やすくしてほしい。 バス時刻表でヤドンバスの時間が分かるようにしてほしい 物販店のクーポンがあることを会計時に知った。	関係各所と連携し、より分かりやすい情報発信の仕方を検討いたします。
駐車場	駐車場の空き状況管理システムの導入 駐車料金の値下げ（連泊での割引等）	23年度は身障者枠およびターミナル車寄せゾーンの適正利用強化に取り組みました。今後も駐車場の利便性向上施策を検討してまいります。