

---

# 高松空港における空港満足度調査

2025年度 調査結果報告書



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、民営化となった高松空港の地域振興や交流人口の拡大に向けた取組みをさらに進めるための基礎的データを収集し、具体的なサービス改善に活用す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

2025年11月2日（日）、11月5日（水） 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 2日 (日)	213人	26人	148人	31人	418人
11月 5日 (水)	225人	42人	189人	30人	486人
合計	438人	68人	337人	61人	904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

# 選択カテゴリ、得点の算出について

本調査では、総合満足度、ガバナンス指標評価の各設問において「大変不満」～「大変満足」の10段階で回答を設定し、評価を測定した。

評価を把握するために、段階別に加重値（「大変不満」に“1”～「大変満足」に“10”）を与え、10点満点の得点を算出した。

ただし、設問によっては、

- ・未利用者（＝選択肢の「利用なし」に回答した方）
- ・被該当者（＝選択肢の「該当なし」に回答した方）
- ・無回答者（＝設問に回答しなかった方）

が含まれるため、上記の該当者を除外して得点を算出した。

※得点算出例

回答者数	大変不満 (1)	← (2)	— (3)	— (4)	— (5)	— (6)	— (7)	— (8)	→ (9)	大変満足 (10)	無回答
526	0	3	7	11	54	92	115	102	78	59	5

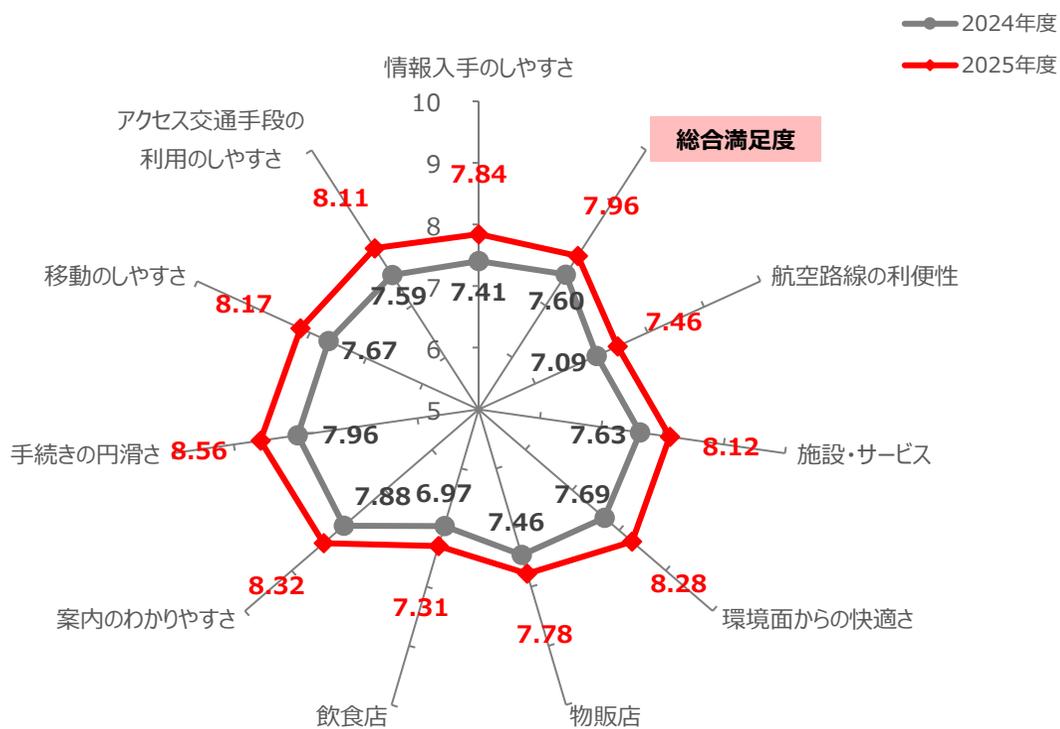
←得点算出時には除外

$$\begin{aligned}
 & \text{「(1)の回答者数(0名)」} \times 1 + \text{「(2)の回答者数(3名)」} \times 2 + \text{「(3)の回答者数(7名)」} \times 3 + \text{「(4)の回答者数(11名)」} \times 4 + \\
 & \text{「(5)の回答者数(54名)」} \times 5 + \text{「(6)の回答者数(92名)」} \times 6 + \text{「(7)の回答者数(115名)」} \times 7 + \text{「(8)の回答者数(102名)」} \times 8 + \\
 & \text{「(9)の回答者数(78名)」} \times 9 + \text{「(10)の回答者数(59名)」} \times 10 \div \text{(1)～(10)の回答者数(521名)} \\
 & = \underline{\underline{7.31 \text{ (点)}}}
 \end{aligned}$$

# 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」(8.56点)や「案内のわかりやすさ」(8.32点)の満足度が高くなっているが、「飲食店の満足度」(7.31点)や「航空路線の利便性」(7.46点)は低くなっている。2024年度と比較すると、全ての項目で満足度が上がっている。

(単位：点)



評価項目	2024年度 (点)	2025年度 (点)
情報入手のしやすさ	7.41	7.84
アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.59	8.11
移動のしやすさ	7.67	8.17
手続きの円滑さ	7.96	8.56
案内のわかりやすさ	7.88	8.32
飲食店の満足度	6.97	7.31
物販店の満足度	7.46	7.78
環境面からの快適さ	7.69	8.28
施設・サービスの満足度	7.63	8.12
航空路線の利便性	7.09	7.46
<b>総合満足度</b>	<b>7.60</b>	<b>7.96</b>

青文字：7.50点以上 赤文字：7.00点未満

# 高松空港についての意見・要望

項目	ご意見とご要望	回答
施設・サービス	テーブルを待合室に増やしてほしい、洋式トイレの増設、うどんを模したソファが座りにくい、子供が遊ぶ場所が欲しい、ウォーターサーバーを設置してほしい、充電できる場所がないのでパソコンの使用が不便	いただいたご要望を踏まえ、施設・設備の増強や改修等、ご利用いただく方へのサービス改善を検討してまいります。
物販店	免税店を増やしてほしい、物販店を増やしてほしい、2階物販店の境界が分かりにくい、薬局があればいい	店舗と連携し、いただいたご意見を今後の店舗運営に活かしてまいります。
航空路線の利便性	航空便を増やしてほしい	引き続き自治体・空港関係事業者と連携し、既存路線の増便・新規路線誘致施策を継続してまいります。
アクセス交通手段	リムジンバスの便を増やしてほしい、レンタカーの各社プール営業所を空港横に集結させてほしい、リムジンバスの料金が高い、駐車場の定期が欲しい、駐車場の案内の充実	駐車場の利便性向上施策を検討してまいります。 また、二次交通事業者及び関係各所と連携し、交通の利便性向上を検討してまいります。
飲食店	カフェを増やしてほしい、レストランを増やしてほしい、メニューの値段を下げてほしい、搭乗前に食事する空間が不足している	店舗と連携し、いただいたご意見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	観光客が多い時は保安検査を2～3列増やしてほしい、入国手続きに時間がかかりすぎ、チェックインカウンター前のスペースが足りない	頂いたご要望を踏まえた、利便性の向上策を検討してまいります。
環境面からの快適さ	ガラス（展望台）を拭いてほしい、換気を増やしてほしい	関係各所と連携し、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	入国の際にリムジンバスの時刻表を分かりやすく設置してほしい、スタッフが多国語を話せない、大きなモニターにチェックインの場所や飛行機の到着等を表示してほしい	関係各所と連携し、分かりやすい案内の仕方を検討致します。
空港内の動線	交通の流れが悪い、通路を増やしてほしい	施設の構造上、通路を増やす対応は難しいため、館内のサインの見直し等によってわかりやすい案内を検討いたします。