

2019年度顧客満足度調査結果

2020年1月



福岡国際空港株式会社

1.目的: 空港利用者からの多様な意見等を収集し、空港運営の効率化や利用者利便の向上を図ることを目的とする。

2.実施内容:

(1)調査日時: 2019年9月27(金)～ 2019年9月28(土) (7:00～20:00)

(2)アンケート手法: 調査員が空港利用者に対し、自記式(面接法併用)にて依頼・実施。

(3)アンケート回答人数: 下表の通り。

調査場所		調査対象者	回答人数
国内線ビル	搭乗待合室	国内線航空旅客 (日本人)	438人
国際線ビル	搭乗待合室	国際線航空旅客 (日本人及び外国人)	446人 内訳: 日本154人、外国人292人
国内線ビル 国際線ビル	一般エリア (出発・到着ロビー等)	非航空旅客 (送迎客等)	55人
計			939人

調査概要②

3.アンケート内容：総合満足度＋主要10項目〔以下(1)～(10)項目〕

- (1)空港に関する情報の入手のしやすさ
- (2)アクセス交通手段の利用のしやすさ
- (3)空港内での動線
- (4)空港内での手続きの円滑さ
- (5)案内の分かりやすさ
- (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環境面からの快適さ
- (9)空港の施設・サービスの満足度
- (10)航空路線の利便性

4.参考：調査時の様子



調査結果① 総合満足度、主要10項目満足度

[大変不満(1点)～大変満足(10点)の10段階評価]

項目	2019年度
総合満足度	7.90※
(1)空港に関する情報の入手のしやすさ	7.28
(2)アクセス交通手段の利用のしやすさ	8.30
(3)空港内での動線	7.47
(4)空港内での手続きの円滑さ	8.02
(5)案内の分かりやすさ	7.68
(6)空港内の飲食店の満足度	7.53
(7)空港内の物販店の満足度	7.66
(8)空港ターミナル内の環境面からの快適さ	7.88
(9)空港内の施設・サービスの満足度	7.60
(10)航空路線の利便性	7.70

※(内訳)航空利用客:7.91、一般空港利用客:7.63

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

区分	主要10項目	主な自由回答とその対応
国内線ビルの 良い点	空港内の飲食店の満足度	飲食店の種類が豊富だった。 (対応)引き続きお客さまに満足いただけるよう、飲食店舗を充実してまいります。
	空港内の施設・サービスの満足度	トイレが綺麗だった。 (対応)引き続き綺麗なトイレを維持してまいります。
国際線ビルの 良い点	案内の分かりやすさ	案内サインが4カ国語で表示されていて分かりやすかった。 (対応)引き続き多様な訪日外国人の利便性向上を進めてまいります。
	空港内の施設・サービスの満足度	充電エリアがとても便利だった。 (対応)引き続きお客さまの待ち時間を有意義なものにするよう努めてまいります。
国内線ビルの 改善して欲しい点	空港内での動線	端の搭乗口までの移動が大変だった。 (対応)本ご意見を、お客さまの更なる利便性向上に向け活かしてまいります。
	案内の分かりやすさ	ATMやトイレがどれくらい離れているのか分かりづらかった。 (対応)本ご意見を、お客さまにとって分かりやすい案内サイン作りに活かしてまいります。
		搭乗口の南北表示が分かりにくかった。 (対応)現在空港内でのフライト情報・HPで搭乗口の南北情報を公表しておりますが、本ご意見を、更に分かりやすい案内作りに活かしてまいります。
国際線ビルの 改善して欲しい点	空港内での手続きの円滑さ	搭乗手続きの荷物検査に、すごく時間がかかった。 (対応)現在、搭乗手続き円滑化に向けたシステムの導入を予定しております。待ち時間の短縮に向け引き続き改善を図ってまいります。
	空港内の物販店の満足度	免税店を増やしてほしい。 (対応)2019年7月～10月にかけて免税店の拡張を行いました。引き続き国際線ターミナルの拡張工事に合わせ、免税店についても拡充してまいります。