2024年度 空港満足度調査結果

2025年3月

FIAC
FUKUOKA AIRPORT

福岡国際空港株式会社

調査概要①

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：2025年1月17日(金)～ 2025年1月18日(土) （8:00～20:00）
(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)	420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)	420人 内訳：日本人78人、外国人342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)	60人 内訳：国内線40人、国際線20人
計			900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

FIAC
FUKUOKA INTERNATIONAL AIRPORT CO.,LTD.

〔大変不満(1点)～大変満足(10点)の10段階評価〕

項目	2024年度
総合満足度	**8.44※**
(1)空港に関する情報の入手のしやすさ	8.27
(2)アクセス交通手段の利用のしやすさ	8.56
(3)空港内での動線	7.99
(4)空港内での手続きの円滑さ	8.35
(5)案内の分かりやすさ	8.37
(6)空港内の飲食店の満足度	7.72
(7)空港内の物販店の満足度	8.02
(8)空港ターミナル内の環境面からの快適さ	8.32
(9)空港内の施設・サービスの満足度	8.16
(10)航空路線の利便性	8.21

※（内訳）航空利用客：8.47、一般空港利用客：8.05

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

FIAC
FUKUOKA INTERNATIONAL AIRPORT CO.,LTD.

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	ターミナル内の快適さ	とてもきれいにしていると思った。ゴミが落ちていない。 (対応)引続き快適に過ごせるような施設維持に努めてまいります。
	手続きの円滑さ	荷物検査に係る時間が短くなり、改善された気がするのでありがたい。 (対応)スマートレーン導入により、待ち時間が短縮され、スムーズな通過が可能となりました。引き続き混雑緩和に努めてまいります。
国際線ビルの良い点	施設・サービス	充電できる所が増えて嬉しい。 (対応)新しい拡張エリアは、充電設備を多く設置しています。今後、既存エリアの改修時には充電設備の増設を進めてまいります。
	案内の分かりやすさ	トイレの表示が外国に比べて分かりやすい。 (対応)引続き分かりやすい案内表示に努めてまいります。
国内線ビルの改善して欲しい点	施設・サービス	子どもが遊べるスペースがあるといい。 (対応)搭乗エリアにキッズスペースを2カ所設置しています。わかりやすく案内を行うとともに、よりお子さまが遊べる空間への改善を進めてまいります。
	アクセス交通手段	駐車場、降車場が分かりにくい。 (対応) 構内道路切替に伴い、誘導サインを追加設置しました。またHPやポスターでの案内強化や現地警備員の増員等により周知対応を行っています。
国際線ビルの改善して欲しい点	飲食店、物販店	待合いエリアに、より多くの飲食店があれば、なお良いと思います。 (対応) 2025年3月28日にオープンする出国エリアにフードコートを新設いたしました。福岡・九州の食文化が味わえる個性豊かな8店舗をお楽しみいただけます。
	飲食店、物販店	免税店の規模が小さい。 (対応)2025年3月28日にリニューアルオープンする新免税店は、従来の4倍の規模に拡張しました。コスメ、ファッションなどの新規ブランド品を多数取り扱い、幅広いニーズにお応えします。