

2022年度顧客満足度調査結果

2023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:2022年9月30日(金)～ 2022年10月1日(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) | 440人 |
| 国内線ビル | 一般エリア (出発・到着ロビー等) | 非航空旅客 (送迎客等) | 53人 |
| 計 | | | 493人 |

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 | 2022年度 |
|-----------------------|--------------|
| 総合満足度 | 8.21※ |
| (1)空港に関する情報の入手のしやすさ | 7.36 |
| (2)アクセス交通手段の利用のしやすさ | 8.35 |
| (3)空港内での動線 | 7.50 |
| (4)空港内での手続きの円滑さ | 7.61 |
| (5)案内の分かりやすさ | 8.05 |
| (6)空港内の飲食店の満足度 | 7.65 |
| (7)空港内の物販店の満足度 | 7.83 |
| (8)空港ターミナル内の環境面からの快適さ | 8.16 |
| (9)空港内の施設・サービスの満足度 | 8.10 |
| (10)航空路線の利便性 | 8.01 |

※(内訳)航空利用客:8.24、一般空港利用客:8.02

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 | 情報入手のしやすさ | Instagramでの発信が見やすく、わかりやすい。 Twitter公式アカウントがいつも良いなと思っている。 (対応)引き続き分かりやすい情報発信に努めてまいります。 |
| | 移動のしやすさ | 上り下りが少なく、子どもがいても移動しやすい。 (対応)引き続き多様な世代にとって移動しやすい施設維持に努めてまいります。 |
| | 案内の分かりやすさ | (福岡空港国内線旅客ターミナルビル再整備事業の完了により)新しくきれいになり、人に聞かず、目で見てチェックインの場所もすぐわかった。 (対応)引き続き分かりやすい案内ができるように努めてまいります。 |
| | 施設・サービス | 福岡空港のデッキは、どこの空港よりも楽しい。 (対応)引き続きあらゆるお客さまが楽しめる空港づくりに努めてまいります。 |
| 国内線ビルの 改善して欲しい点 | 手続きの円滑さ | 保安検査の列が長くなるわりに、並び方が特に決まっておらず、最後尾の案内くらいはあった方がよい。 (対応)保安検査場の混雑時間帯に、最後尾での案内・整列要員を配置し、対応しています。引続き関係事業者と協力の上で待ち時間の短縮に向け改善を図ってまいります。 |
| | 飲食店 | 朝早くからオープンするお店を増やしてほしい。 (対応)本ご意見を、お客さまの更なる利便性向上のため、オープン時間を早めるよう努めてまいります。 |
| | 物販店 | 手荷物検査後の物販店の品物の数がやや物足りない。 (対応)お客さまに満足いただけるよう、物販店舗を充実してまいります。 |
| | 施設・サービス | 駐車場が満車で停められませんでした。もう少し増やしてほしい。 (対応) 2024年春頃までに新しい立体駐車場を整備し、駐車台数を拡大する予定です。また、HPやSNS、その他広告媒体等により公共交通機関の利用促進をお願いする等の混雑緩和策を実施しています。 |