

# 2023年度顧客満足度調査結果

2024年3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:2024年1月12日(金)～2024年1月13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85人、外国人335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)	54人
計			894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	2023年度
<b>総合満足度</b>	<b>8.35※</b>
(1)空港に関する情報の入手のしやすさ	7.97
(2)アクセス交通手段の利用のしやすさ	8.61
(3)空港内での動線	8.00
(4)空港内での手続きの円滑さ	8.33
(5)案内の分かりやすさ	8.38
(6)空港内の飲食店の満足度	7.59
(7)空港内の物販店の満足度	7.89
(8)空港ターミナル内の環境面からの快適さ	8.21
(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	8.12

※(内訳)航空利用客:8.34、一般空港利用客:8.42

## 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	施設・サービス	トイレの充実ぶりがすばらしい。 (対応)引き続き綺麗なトイレを維持してまいります。
	手続きの円滑さ	月に一度ほど利用していますが、利便性がよくとても助かっています。保安検査場のコード読みとりが入口前に設置されてから混雑が緩和されており、すごくよくなった。 (対応)引き続き利用しやすい保安検査場として混雑緩和に努めてまいります。
国際線ビルの 良い点	環境面からの快適さ	清潔なところが良い。 (対応)引き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。
	案内の分かりやすさ	表示がわかりやすかった。 (対応)引き続き多様な訪日外国人にとってわ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	手続きの円滑さ	保安検査の混雑を改善してほしい。 (対応)2024年4月までに順次スマートレーンを導入する予定です。パソコンや飲み物を荷物から出さずに済み、待ち時間が短縮されます。引き続き混雑緩和に努めてまいります。
	アクセス交通手段	駐車場の混雑を改善してほしい。 (対応)2024年4月までに新しい立体駐車場を整備し、駐車台数を拡大予定です。また、HPやSNS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。
国際線ビルの 改善して欲しい点	飲食店、物販店	飲食・物販のお店をもっと充実してほしい。 (対応)2025年3月までにターミナルビルの増改築工事が完了し、飲食・物販店や免税店のエリアを拡充する予定です。
	アクセス交通手段	国内線から国際線の移動を容易にしてほしい。 (対応)2024年11月までに連絡バスの専用道化工事が一部完了(国際線側)し、移動時間が短縮する予定です。なお旅客需要を踏まえて、昨年12月に連絡バスを増便しております。