

2025年度 空港満足度調査結果

2026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: 2025年12月12日(金) ~ 2025年12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112人、外国人308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

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)情報入手のしやすさ
- (2)アクセス交通手段の利用のしやすさ
- (3)移動のしやすさ
- (4)手続きの円滑さ
- (5)案内の分かりやすさ
- (6)飲食店の満足度
- (7)物販店の満足度
- (8)環境面からの快適さ
- (9)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 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	2025年度
総合満足度	8.64
(1)情報入手のしやすさ	8.04
(2)アクセス交通手段の利用のしやすさ	8.55
(3)移動のしやすさ	8.13
(4)手続きの円滑さ	8.56
(5)案内の分かりやすさ	8.47
(6)飲食店の満足度	8.22
(7)物販店の満足度	8.37
(8)環境面からの快適さ	8.59
(9)施設・サービスの満足度	8.59
(10)航空路線の利便性	8.27

(内訳) 航空利用客: 8.68、一般空港利用客: 8.05

調査結果

空港利用者からの自由回答とその対応について



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	環境面からの快適さ	とても利便性が高く、施設もきれいなので安心して利用しています。 (対応)引き続き、快適に過ごしていただけるよう施設維持に努めてまいります。
	手続きの円滑さ	保安検査場の設備が改善され、スムーズに通過できるようになって、便利になった。 (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)2025年12月に搭乗待合室内の椅子を約1,900席(従来の約2.4倍)に増設、充電設備を約850席(従来の約5.7倍)に増設しました。
	飲食店・物販店	空港がリニューアルされて、本当に快適だった。商業施設も拡充されていた。 (対応)2025年3月の新免税店、フードコートオープンに加えて、11月に免税店食品売り場、12月に新商業エリアをオープンしました。
国内線ビルの 改善して欲しい点	施設・サービス	スーツケースに物を入れるテーブルを増やしてほしい。 (対応)多くのお客さまにご利用いただけるよう、手荷物整理台(パッキングエリア)を2025年12月～2026年3月にかけて7台増設いたしました。(増設前 6台→増設後 13台)
	物販店・飲食店	もう少し店が増えてもいいかと思う。送迎だけの利用が多く、長居できる場所がない。 (対応)2027年夏頃に新たな複合施設を開業予定です。店舗等を大幅に拡充し、航空機をご利用でないお客さまにも快適に過ごしていただける空間づくりを進めています。
国際線ビルの 改善して欲しい点	情報入手のしやすさ	Wi-Fiの速度が遅い (対応)館内Wi-Fiの品質向上に向け、機器更新や電波環境の最適化を進めています。引き続き、安定した接続環境を提供できるよう、改善に努めてまいります。
	施設・サービス	フライトを待つためのキッズエリアがほしい。 (対応)2026年4月に搭乗待合室内のキッズスペースを拡充する予定です。また、今後は遊具を充実させ、これまで以上に楽しんでいただける空間に改善する予定です。