

2023年度 空港利用者満足度調査結果

2024年5月

調査概要①

1. 調査目的 : 空港利用者からの施設や各種サービスに対するご意見および評価を把握するとともに、空港運営の効率化や利用者利便のさらなる向上を目指すことを目的とする。
2. 調査対象 : I.国内線出発旅客 II.国際線出発旅客 III.空港利用者(非旅客)
3. 調査方法 : ①QRコード読取によるWEBアンケート調査 (I.国内線出発旅客のみ実施)
②調査員が調査場所に配置し、旅客に対し調査票に沿って聞き取り調査 (II.国際線出発旅客 III.空港利用者(非旅客))

4. 調査項目 : 詳細8項目及び総合満足度
I. 空港に関する情報の入手のしやすさ II. アクセス交通手段の利用のしやすさ
III. 空港内での動線 IV. 空港内での手続きの円滑さ (出発旅客)
V. 空港での案内のわかりやすさ VI. 空港内の飲食店及び物販店
VII. 空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度 VIII. 航空路線の利便性 (出発旅客)
IX. 総合満足度

5. 回収数 :

対象区分	新千歳	稚内	釧路	函館	旭川	帯広	女満別	合計
I.国内線出発旅客	4,253	120	415	645	286	163	198	6,080
II.国際線出発旅客	445	-	-	92	120	-	-	657
III.空港利用者	67	31	42	37	37	50	41	305
合計	4,765	151	457	774	443	213	239	7,042

6. 調査場所 : I.国内線出発旅客 →出発ゲート前 (制限エリア内)
II.国際線出発旅客 →出発ゲート前 (制限エリア内)
III.空港利用者 (非旅客) →空港内 (制限エリア外)

調査概要②

QRコード読取によるWEBアンケート調査期間： 2024年2月1日～2024年3月17日

調査員による聞き取り調査期間：

	2月																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
新千歳空港調査						◎	●	●									○											●	●	
稚内空港調査																										○	○			
釧路空港調査																○	○													
函館空港調査								◎	◎	◎	◎										◎	●								
旭川空港調査										◎			◎				◎			◎				◎			◎			
帯広空港調査																			○	○										
女満別空港調査																										○	○			

◎：調査実施日（国際線出発旅客&空港利用者（非旅客）） ○：調査実施日（空港利用者（非旅客）のみ） ●：調査実施日（国際線出発旅客のみ）

調査時の様子：



令和5年度 Hokkaido* Airports
空港利用者

満足度調査 ✈️

**スマホでアンケートに
チャレンジ!!**

お答えいただいた方の中から
抽選で100名様に
クオ・カード ベイ 2,000円分をプレゼント

アンケートはコチラから
←←←

※搭乗待合エリアに隣する買物があるため、
保安検査通過後のご回答をお願いします。

*当調査は、北海道エアポートが運営する7空港（新千歳・稚内・釧路・函館・旭川・帯広・
女満別）に計7ヵ所出張調査を実施して実施しております。
*北海道エアポート 株が実施主体となり、旅客サービスセンターへ委託実施しております。
*アンケートはアンケートモニターや空港関係者の協力を目的としており、特定の個人が識別できる
情報として公表されることはありません。
*当調査発表は、4月中旬にホームページにて調査結果のみを公表いたします。
*応募は1人様につき各空港1回のみとなります。
*アンケートは調査期間中（2024年2月1日（木）～3月17日（日））のみ有効です。

問い合わせ先 旅客サービスセンター 北海道事務所（調査主体）
TEL. 011-200-5808 CTS

調査結果① 総合満足度及び各項目満足度

- 総合満足度が1番高い空港は、旭川空港で満足度8.2となった。次に新千歳空港8.1、函館空港8.0と続いている。
- 最も満足度が高い項目が「V. 空港での案内のわかりやすさ」となっており、全空港の満足度平均は8.1である。
- 最も満足度が低い項目が「VI. 空港内の飲食店及び物販店【飲食店】」となっており、全空港の満足度平均は6.9である。

項目	新千歳	稚内	釧路	函館	旭川	帯広	女満別
総合満足度	8.1	7.1	7.5	8.0	8.2	7.7	7.6
I. 空港に関する情報の入手のしやすさ	7.6	6.7	7.5	7.6	7.8	7.0	7.4
II. アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.8	6.9	7.5	7.7	8.0	8.1	7.7
III. 空港内での動線	7.4	7.3	7.9	8.0	8.3	8.2	7.8
IV. 空港内での手続きの円滑さ（出発旅客）	7.7	8.0	8.0	8.0	8.3	8.3	7.8
V. 空港での案内のわかりやすさ	7.7	7.8	8.2	8.2	8.4	8.4	8.2
VI. 空港内の飲食店及び物販店【飲食店】	7.8	6.1	5.9	7.2	7.7	6.4	7.0
空港内の飲食店及び物販店【物販店】	7.9	6.6	7.1	7.7	7.9	7.7	7.6
VII. 空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度【環境】	7.9	7.5	7.8	8.3	8.5	8.2	7.9
空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度【施設・サービス】	7.8	7.1	7.4	7.9	8.2	7.6	7.5
VIII. 航空路線の利便性（出発旅客）	7.9	6.4	6.8	7.3	7.4	6.5	7.1

調査結果② 空港利用者からの自由回答（抜粋）

空港	良い点	悪い点
新千歳空港	<ul style="list-style-type: none"> ・キレイで快適で空港が広くてよかったです ・大きくて賑わっていて「旅に出るぞー」という感じがして好きな空港です 	<ul style="list-style-type: none"> ・レストランの开店時間が遅い ・混雑時は待ち時間で疲れてしまうこともある
稚内空港	<ul style="list-style-type: none"> ・便数としては少ないが、とても綺麗な空港だと思いました ・稚内市内への移動もしやすいので、また遊びにきます 	<ul style="list-style-type: none"> ・初めて利用させてもらったけど少し薄暗いかなと感じた ・エレベーターの場所が分かりにくい
釧路空港	<ul style="list-style-type: none"> ・外観のタンチョウや、ふくろうなど、お洒落で良かったです ・快適でホスピタリティあふれる空港です 	<ul style="list-style-type: none"> ・仕方がないのかも知れませんが、古さを暗さを少し感じる ・駐車場の空いている所が見つげづらい
函館空港	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の態度は親切で、仕事は真面目です ・コンパクトで分かりやすい良い空港だと思います 	<ul style="list-style-type: none"> ・国際線ターミナルが狭いので進み具合が良くない。待つ時間長い ・時間を潰せる施設が少ない
旭川空港	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフさんが親切で笑顔してくれた ・冬でも就航率が高くて安心できます 	<ul style="list-style-type: none"> ・国際線の免税商品は種類が少ない ・館内放送が聞き取りにくい
帯広空港	<ul style="list-style-type: none"> ・小さい空港ですが、快適に過ごせるように努力していると思います ・コンパクトだが魅力ある施設もあり、満足している 	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に寂しく感じます ・駐車場、近くに停められればよいが、P3だと遠い
女満別空港	<ul style="list-style-type: none"> ・長年利用していますが、どんどん使いやすくなっていると思います ・必要な情報がコンパクトに纏まっていて分かりやすかったです 	<ul style="list-style-type: none"> ・待合室前の椅子の数が不足していると思う ・トイレの個室が狭い

今回の調査結果を踏まえ、施設や各種サービスの改善に努め、より一層の安心・快適・ホスピタリティの向上を目指してまいります。