

2024年度 空港利用者満足度調査結果

2025年4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 : ① QRコード読取によるWEBアンケート調査
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
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	1,613	81	318	573	304	162	219	3,270
II.国際線出発旅客	475	-	-	102	92	-	-	669
III.空港利用者	344	42	79	43	156	88	35	787
合計	2,432	123	397	718	552	250	254	4,726

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③

調査員による聞き取り調査期間：

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

内：調査実施日（国内線出発旅客）外：調査実施日（国際線出発旅客）非：調査実施日（空港利用者（非旅客））

調査時の様子：



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、新千歳空港で満足度8.1となった。次に旭川空港7.9、函館空港7.7と続いている。
- 項目別にみると、「手続きの円滑さ」が帯広空港で8.3、次いで稚内空港で8.2と高く評価をいただいている。
- 「案内の分かりやすさ」と「ターミナル内の環境」については、全空港で7.5を超えて高く評価をいただいている。

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	7.3	7.2	7.7	7.9	7.1	7.1
I. 空港に関する情報の入手のしやすさ	7.9	6.5	7.1	7.5	7.8	7.2	7.1
II. アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.9	7.3	7.7	7.8	7.8	7.4	7.5
III. 空港内での動線	7.4	7.4	7.9	7.9	8.0	7.4	7.2
IV. 空港内での手続きの円滑さ（出発旅客）	7.9	8.2	7.8	7.9	7.8	8.3	7.3
V. 空港での案内のわかりやすさ	7.7	7.9	7.9	8.1	8.2	8.0	7.8
VI. 空港内の飲食店及び物販店【飲食店】	7.7	6.8	4.7	7.1	7.5	6.1	6.2
空港内の飲食店及び物販店【物販店】	8.0	7.4	7.2	7.6	7.6	7.2	7.0
VII. 空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度【環境】	7.8	7.7	7.7	8.0	8.2	7.8	7.5
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	7.4	7.2	7.7	7.9	7.3	7.2
VIII. 航空路線の利便性（出発旅客）	7.9	6.3	6.6	7.1	7.3	6.7	6.5

調査結果② 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"> • いつ利用しても限定品やイベントが充実しており、北海道の魅力が詰まった素敵な空港です。 • 飛行機が欠航になってしまい一晩空港で過ごすことになりましたが、温泉があったり空港スタッフの方の丁寧な接客もあり、安心・快適に過ごすことができました。 	<ul style="list-style-type: none"> • お店の営業時間が短く、特に遅延した際に時間を潰せるところが急激に減ってしまうのが課題ではないでしょうか。 • 利用客が多いからか化粧室が清潔ではなかったです。 • 休日の駐車場や保安検査の混雑緩和策を検討していただきたい。
稚内空港	<ul style="list-style-type: none"> • 17時頃までレストランが営業しており、大変助かりました。 • 展望デッキが快適で見晴らしも良く大変魅力的です。エレベーターがあればもっと利用できる人が増えるのではないのでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> • デスクワークスペースを充実させるかラウンジをつかってほしい。 • 増便やフライト時間の変更でもっと観光する時間に余裕ができ良いなと思います。
釧路空港	<ul style="list-style-type: none"> • コンパクトで清潔で隅々までサービスが行き届いていました！ • 釧路湿原周辺の立地で、とても環境がよいと感じました。ぜひ、釧網線とのアクセスをよくして、釧路湿原内の観光とコラボした世界に類をみない空港になってほしいです。 	<ul style="list-style-type: none"> • 喫煙室からのタバコのにおい漏れが気になりました。 • 利用者が増えてきていることもあり、受付や検査に時間がかかりすぎています。 • レストランの店舗が少なく、ラストオーダーの時間も早く使えませんでした。
函館空港	<ul style="list-style-type: none"> • 半円状に椅子とお土産屋さんがあるのでとても見やすかった。 • パタパタする時刻表がとても魅力的です。ずっと使用してほしいです。 • 函館ならではの土産やGLAYファンがときめく仕掛けを考えてくださり、ありがとうございます！ 	<ul style="list-style-type: none"> • 地元ならではのコンビニストアや飲食店がほしい。 • 手荷物検査に時間がかかった。特に冬はブーツやコートを脱ぐので時間がかかることを考慮して改善してほしいです。
旭川空港	<ul style="list-style-type: none"> • どれも清潔で、分かりやすく、安心して利用できます。大満足です！ • 除雪が綺麗にされていて、冬でも利用しやすいです。除雪隊の皆さんありがとうございます！ • 3階の休憩スペースがとても良く、レストランも種類が豊富でした。 	<ul style="list-style-type: none"> • コンビニが無くなってしまったのが残念です。 • こじんまりしている空港なので移動もしやすく便利ですが、その分、搭乗口と到着口が込み合っている印象でした。
帯広空港	<ul style="list-style-type: none"> • お土産の品揃えが豊富でありがたかったです。 • 空港がコンパクトで案内もわかりやすくスムーズに利用できました。対応いただいたスタッフの方も親切で大変満足です。 	<ul style="list-style-type: none"> • 椅子の数が増えると荷物整理等もしやすく快適になると思います。 • 駐車場が不便だった。改装工事を楽しみにしています。
女満別空港	<ul style="list-style-type: none"> • 道東観光において、とても便利な空港だと思いました。綺麗なイルミネーションやスタッフさんの対応も良く、温かい気持ちになりました。 • お土産店が複数あり、品揃えも豊富で大変満足できました！ 	<ul style="list-style-type: none"> • 保安検査で、トレーをずらしていく機が途中で切れており、持ち運びが大変 • 流氷シーズンだからなのかもしれませんが、待合室内の椅子の数が少ないように思います。会議室を開放していただきましたが、それでも不足していました。

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。