

---

# 高松空港における空港満足度調査

2024年度 調査結果報告書



高 松 空 港

TAKAMATSU AIRPORT

---

## ■ 調査目的

空港利用者を対象とした空港満足度調査を実施し、空港利用者の意向を今後の空港サービス向上ならびに空港運営に反映させると共に、過年度調査との比較を実施し、サービス改善優先項目を明確にすると共に、早期改善に繋げることを目的とする。

## ■ 調査対象

空港を利用する空港旅客及び空港訪問者

- ①国内線旅客
- ②国際線旅客（日本人及び外国人）
- ③空港訪問者（送迎者、見学者などの非航空利用者）

## ■ 調査期間

2024年10月30日（水）、11月3日（日） 計2日間

## ■ アンケート調査人数

日付	国内線	国際線※ (日本人)	国際線※ (外国人)	空港訪問者	合計
10月30日（水）	211人	30人	134人	30人	405人
11月 3日（日）	213人	37人	165人	34人	449人
合計	424人	67人	299人	64人	854人

※日本語での回答を頂いた方を「日本人」、外国語での回答を頂いた方を「外国人」とみなしています

# 選択カテゴリ、得点の算出について

本調査では、総合満足度、ガバナンス指標評価の各設問において「大変不満」～「大変満足」の10段階で回答を設定し、評価を測定した。

評価を把握するために、段階別に加重値（「大変不満」に“1”～「大変満足」に“10”）を与え、10点満点の得点を算出した。

ただし、設問によっては、

- ・未利用者（＝選択肢の「利用なし」に回答した方）
- ・被該当者（＝選択肢の「該当なし」に回答した方）
- ・無回答者（＝設問に回答しなかった方）

が含まれるため、上記の該当者を除外して得点を算出した。

※得点算出例

回答者数	大変不満 (1)	← (2)	— (3)	— (4)	— (5)	— (6)	— (7)	— (8)	→ (9)	大変満足 (10)	無回答
526	0	3	7	11	54	92	115	102	78	59	5

←得点算出時には除外

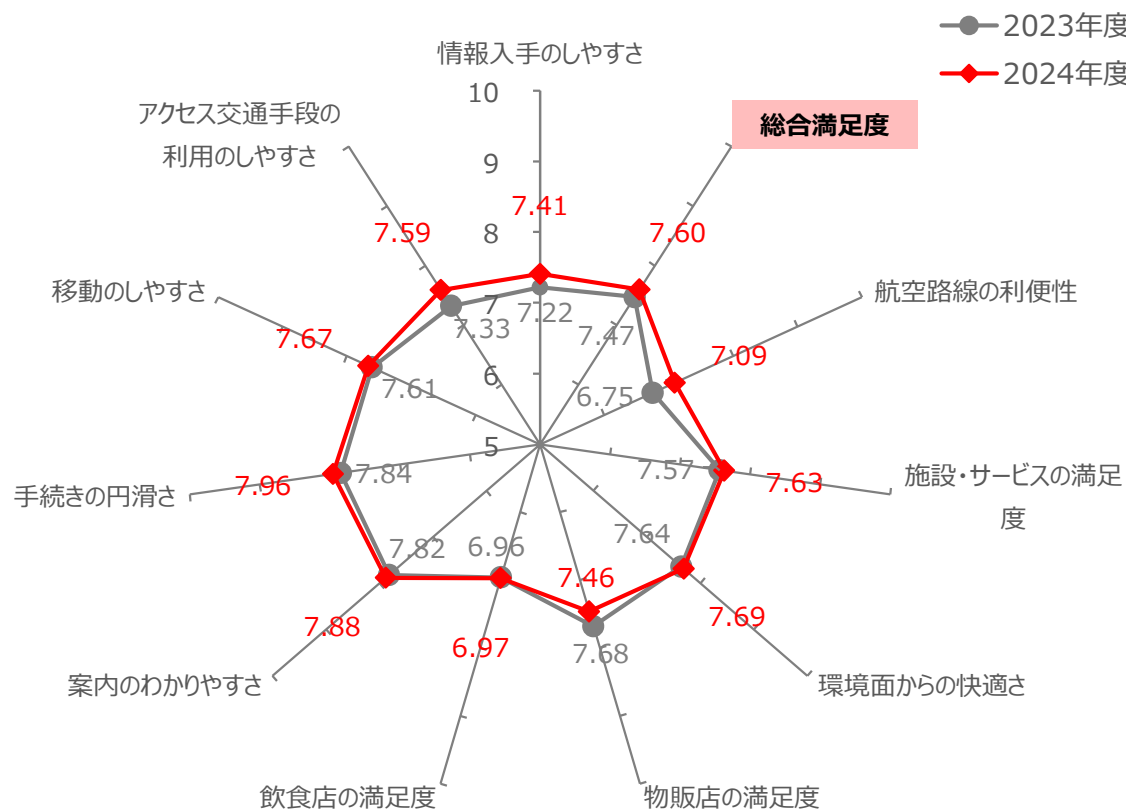
「(1)の回答者数(0名)×1 + 「(2)の回答者数(3名)×2 + 「(3)の回答者数(7名)×3 + 「(4)の回答者数(11名)×4 + 「(5)の回答者数(54名)×5 + 「(6)の回答者数(92名)×6 + 「(7)の回答者数(115名)×7 + 「(8)の回答者数(102名)×8 + 「(9)の回答者数(78名)×9 + 「(10)の回答者数(59名)×10 / (1)～(10)の回答者数(521名)

= 7.31 (点)

# 総合満足度とガバナンス指標評価：全体

空港全体の総合満足度とガバナンス指標では、「手続きの円滑さ」（7.96点）の満足度が高くなっているが、「飲食店の満足度」（6.97点）は低くなっている。2023年度と比較すると、「物販店の満足度」はやや下がっているが、「物販店の満足度」以外の項目では満足度が上がっている。

(単位：点)



評価項目	2023年度 (点)	2024年度 (点)
情報入手のしやすさ	7.22	7.41
アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.33	7.59
移動のしやすさ	7.61	7.67
手続きの円滑さ	7.84	7.96
案内のわかりやすさ	7.82	7.88
飲食店の満足度	6.96	6.97
物販店の満足度	7.68	7.46
環境面からの快適さ	7.64	7.69
施設・サービスの満足度	7.57	7.63
航空路線の利便性	6.75	7.09
<b>総合満足度</b>	<b>7.47</b>	<b>7.60</b>

青文字：7.50点以上 赤文字：7.00点未満

# 高松空港についての意見・要望

項目	ご意見とご要望	回答
施設・サービス	航空会社ラウンジの設置、充電設備の充実、搭乗待合室の椅子の改善および増設、休憩場所の増設、キッズコーナーの設置	劣化している椅子は適宜修繕しております。いただいたご要望を踏まえ、充電設備の増強や地域のPRコーナーの改修等、利用者のサービス改善を検討いたします。
物販店	ドラッグストア等の新店舗誘致、品揃えの拡充、2階物販店のレジ簡潔化、保安検査後の物販店の拡充、免税店の多店舗化、他コンビニの出店	店舗と連携し、利用者の声を今後の店舗運営に活かしてまいります。
航空路線の利便性	就航路線の拡大（北海道・東北・関西・九州・東南アジア）、中国やソウル線の増便、ジェットスターの増便、国内線の発着時刻の分散化	航空会社と連携し、利用者の声を今後の改善に活かしてまいります。
アクセス交通手段	鉄道でのアクセス、駐車料金の値下げ、駐車場の拡充、リムジンバスの増便、市外からのアクセス利便性改善	駐車場の利便性向上施策を検討してまいります。また、二次交通事業者及び関係各所と連携し、交通の利便性向上を検討してまいります。
飲食店	大手コーヒーチェーン店の誘致、飲食店の多様化、保安検査通過後の飲食店の設置、食品アレルギーの対応	店舗と連携し、利用者の声を今後の店舗運営に活かしてまいります。
手続きの円滑さ	自動手荷物預け機の設置、出国手続きの迅速化、保安検査レーンの増設、手荷物計測器の増設	航空会社や関係機関と連携し、利用者の声を今後の改善に活かしてまいります。
その他	雨天・濃霧等に左右されない施設の導入、検査時の荷物の取り扱い方の改善	関係機関、会社と連携し、施策を検討してまいります。
案内のわかりやすさ	誘導サインの改善、ジェットスター利用者への案内充実、わかりやすくすっきりとしたレイアウトに改善	旅客ターミナルの混雑緩和等を目的とした床面サインを敷設したことに加え、HPに駐車場に関するFAQを掲出しました。今後も関係各所と連携し、より分かりやすい案内の仕方を検討致します。
環境面からの快適さ	館内の適正温度設定、全体的に暗い、県産品を連想させるオブジェやカラーリングの検討	関係各所と連携し、利用者の声を今後の改善に活かしてまいります。
情報の入手	HPのリムジンバスの時刻表・乗り場を検索し易くしてほしい	いただいたご要望を踏まえ、わかりやすいHPとなるよう改善を検討します。
空港内の動線	移動しやすい動線を希望（1階で手荷物を預けた後2階に物販店があった為購入品を再度1階へ移動するのが大変）	館内のサインの見直し等によってわかりやすい案内を検討いたします。