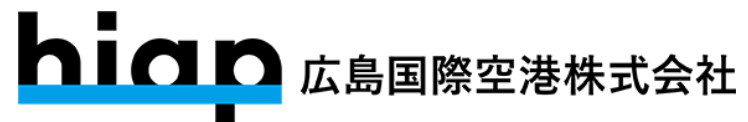


2022年度 広島空港における空港満足度調査



■ 調査概要

■ 調査目的

広島空港利用者の評価や意見を空港の様々なサービス改善や今後の空港運営に反映させ、最終的に空港利用者の利便性向上を実現することを目的として、広島空港利用者を対象としたアンケート調査を実施しました。

■ 調査対象

広島空港を利用する航空旅客及び広島空港訪問者

①航空旅客 ②空港訪問者(送迎者、見学者などの非航空利用者)

■ 調査手法

回答形式をインターネット画面による回答と紙面上(紙の調査票)による回答の2種類を用意し、調査員により手渡しで紙の調査票およびインターネット画面へのアクセスURLを記載した用紙を配付しました(出発ロビーおよび到着ロビー)。回答者は回答後、インターネットを通じた送付または郵送で返送を頂きました。

■ 調査期間

回答期間 : 2023年2月3日(金)～3月31日(金) ※インターネット調査での回収は、3月4日(土)まで
調査票配布日 : 2023年2月3日(金)、2月4日(土)、2月5日(日)、2月23日(木・祝)、2月24日(金)、2月26日(日)、3月1日(水)、3月2日(木)、3月3日(金) 計9日間

【調査員調査票配布日および配布数】

配布日	2/3	2/4	2/5	2/23	2/24	2/26	3/1	3/2	3/3	合計
配布数	997	283	837	1,000	593	409	419	411	381	5,330

■ 回収数

1201票(インターネット回収701票、郵送回収500票)

■ 調査概要

■ 調査項目

総合満足度

- 施設・サービス
- 空港スタッフ
- 総合満足

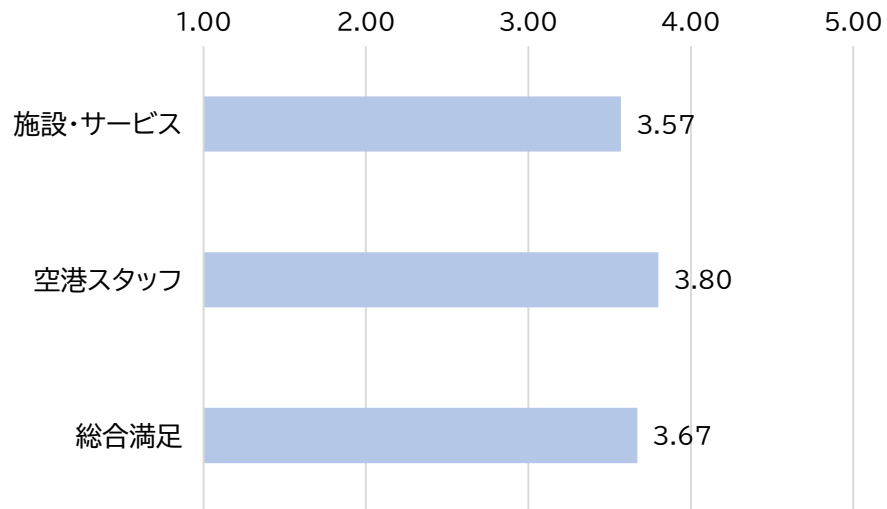
項目別満足度

- バス
- レンタカー
- 駐車場
- 航空会社カウンターでのチェックイン
- セキュリティチェック
- 物販店
- 飲食店
- 案内所
- トイレ
- ターミナルビル

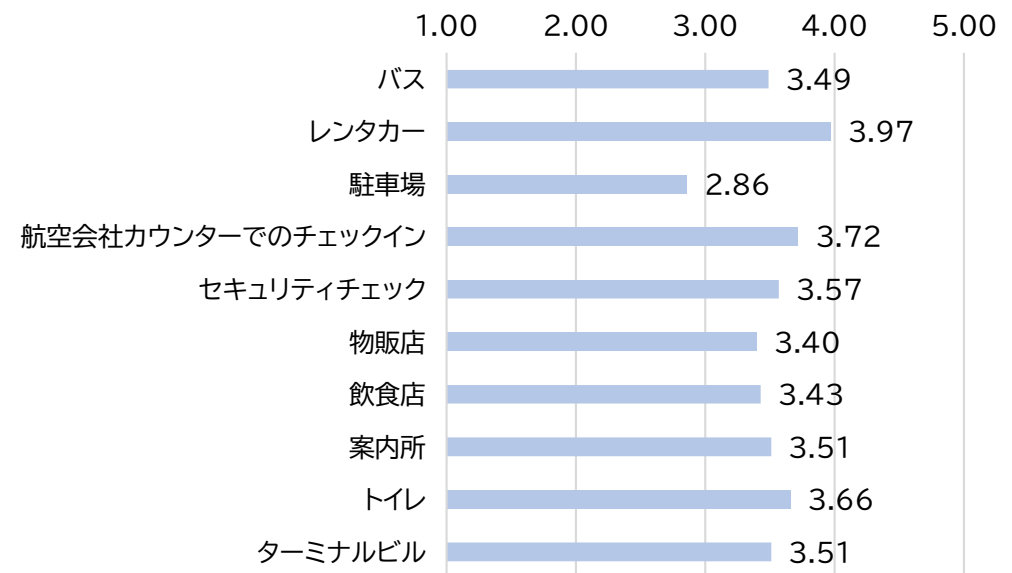
■ 調査結果①

■ 総合満足度および各項目の平均ポイント一覧(n=1,201)

【総合満足度一覧】



【各項目満足度一覧】



●平均ポイント算出方法

各項目別満足度:「悪い」→1点～「良い」→5点 で平均ポイントを算出

総合満足度:「非常に不満」→1点～「非常に満足」→5点 で平均ポイントを算出

空港利用者からの自由回答

■評価いただいたコメント

- ・ こじんまりとしながらも必要なものが揃っている印象。
- ・ ラウンジもみじが非常に使い勝手が良い。無料でマッサージができるのが嬉しい。
- ・ お土産の品揃えが多くて良かった。
- ・ トイレがきれいで使いやすかった。

■改善・要望に関するコメント

- ・ 駐車場の空車情報を分かりやすくしてほしい。
- ・ リムジンバスの本数を増やしてほしい。
- ・ 大手ファーストフード店やカフェの様な気軽に時間が潰せるお店が欲しい。店舗の営業時間を延長してほしい。
- ・ 場所によってWi-Fiが届きにくい、改善したほうが良い。
- ・ 国内線・国際線の路線と便数を増やしてほしい。

■その他ご意見

- ・ 全体的に照明なども暗く明るさがない。
- ・ 自動手荷物預け機を導入してほしい。
- ・ もっとご当地感を感じられると良い。

いただいたご意見を参考にしながら、今後予定されているターミナルビルのリニューアルや環境整備を行い、更なる改善を図り、ご利用いただくお客様の利便性向上、サービスの向上に努めてまいります。