

2023年度
広島空港 満足度調査結果(日本人・外国人)

■ 調査概要(日本人)

■ 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調査を実施した。

■ 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)

■ 調査期間

回答期間 : 2023年12月12日(火)~2024年1月15日(月) ※インターネット調査での回収は、1月11日(木)まで

調査票配布日 : 2023年12月12日(火)~14日(木)、16日(土)、17日(日) 計5日間

【調査員調査票配布日および配布数】

配布日	2/12	2/13	2/14	2/16	2/17	合計
配布数	1,380	1,073	1,425	865	289	5,032

■ 回収数

1,184票(インターネット回収461票、郵送回収723票)

■ 調査概要(日本人)

■ 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

- バスを総合的にみて
- レンタカーを総合的にみて
- 駐車場を総合的にみて
- 航空会社カウンターでのチェックインを総合的にみて
- セキュリティチェックを総合的にみて
- 物販店(国内線出発ロビー)を総合的にみて
- 物販店(国内線搭乗待合室)を総合的にみて
- 飲食店を総合的にみて
- 案内所を総合的にみて
- トイレを総合的にみて
- ターミナルビルを総合的にみて

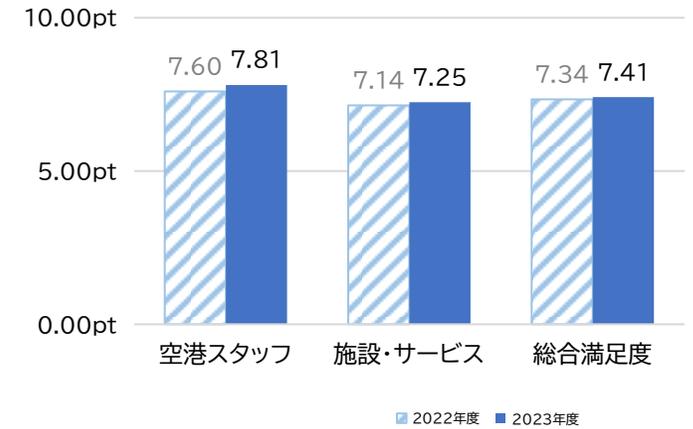
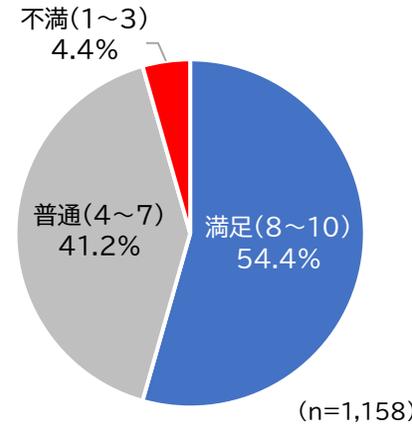
■ 調査結果①(日本人)

総合満足度

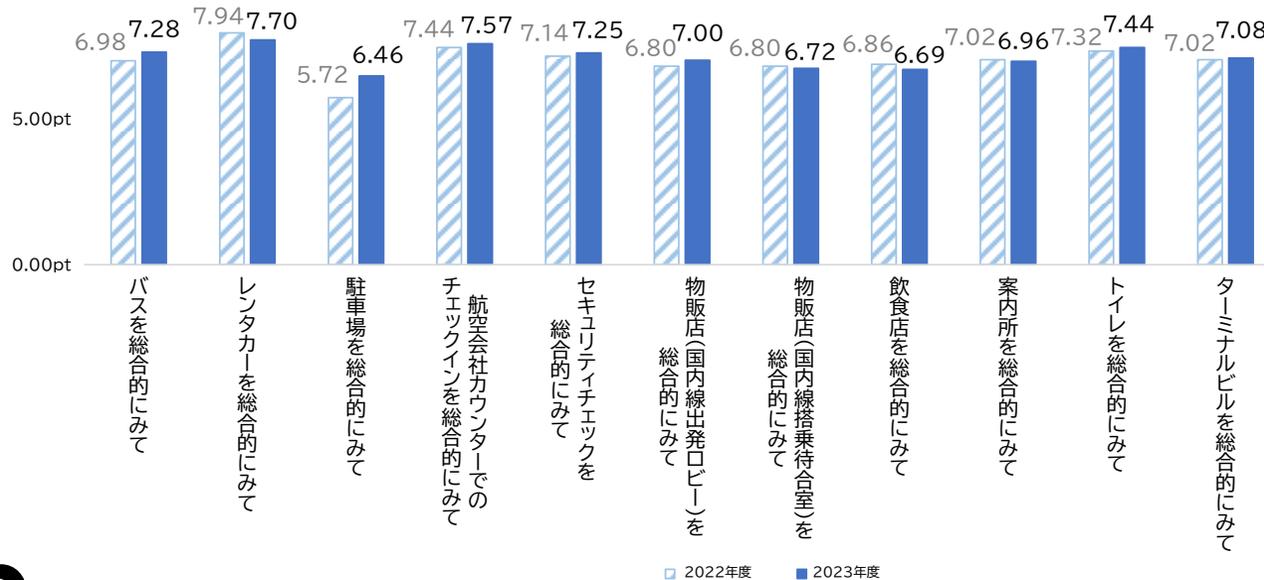
総合満足度(施設・サービス/空港スタッフ/総合)
項目別満足度

■ 広島空港の総合満足度

7.41pt(前回比調査0.07ptUP)



■ 項目別満足度



●平均ポイント算出方法および留意点
各項目別満足度:「悪い」→1点~「良い」→10点 で平均ポイントを算出
R4は5段階評価のため、平均ポイントを2倍した値と比較

■ 調査結果②(日本人)

空港利用者からの自由回答

■評価いただいたコメント

- 駐車場が新しくなって、キレイになった。
- 航空会社カウンターでのチェックイン時、丁寧な対応に好感が持てた。
- ターミナルビルの清掃が行き届いており、清潔感がある。

■改善・要望に関するコメント

- 広島市内方面以外のバスの増便をして欲しい。
- 優先搭乗レーンがあると良い。
- スマートレーンを導入して欲しい。
- 軽食を取扱うお店やカフェを増やして欲しい。

■その他ご意見

- ベンチの数が少ない。
- もっと観光パンフレットがあると嬉しい。
- 国内線・国際線の就航地を増やして欲しい。

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。

■ 調査概要(外国人)

■ 調査目的

広島空港利用者(外国人)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調査を実施した。

■ 調査対象

広島空港を利用する外国人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)

■ 調査期間

2023年12月2日(土)~12月11日(月) 計10日間

■ 使用言語

中国語・韓国語・英語

■ 調査場所

中国語・韓国語:2階 国際線出発待合室(制限区域内) 英語:1階および2階 国際線・国内線到着・出発ロビー

■ 回収数

432票

■ 調査概要(外国人)

■ 調査項目

- バスによる空港までの交通アクセスを総合的にみて
- 館内放送・アナウンスの聞きやすさ
- 無料公衆無線LAN (Wi-Fi 等)の使いやすさ
- ターミナルビル内の案内表示のわかりやすさ
- 案内所を総合的にみて
- 物販店(免税売店以外)を総合的にみて
- 免税売店を総合的にみて
- 【飲食店未利用者含む】飲食店を総合的にみて
- 【飲食店利用者のみ】飲食店を総合的にみて
- 物販店・飲食店等での決済手段を総合的にみて
- 空港スタッフの対応
- 多言語対応の充実度
- フライト情報表示(案内モニター)の位置・見やすさ
- 航空会社のカウンターの数
- 航空会社のカウンターのスタッフの対応
- 航空会社のチェックインの所要時間
- 航空会社カウンターのX線スタッフの対応
- 航空会社カウンターのX線の所要時間
- 航空会社カウンターでのチェックインを総合的にみて
- セキュリティチェックにかかった時間
- セキュリティチェックスタッフの対応
- セキュリティチェック(保安検査)を総合的にみて
- 広島空港を総合的にみて

■ 調査結果①(外国人)

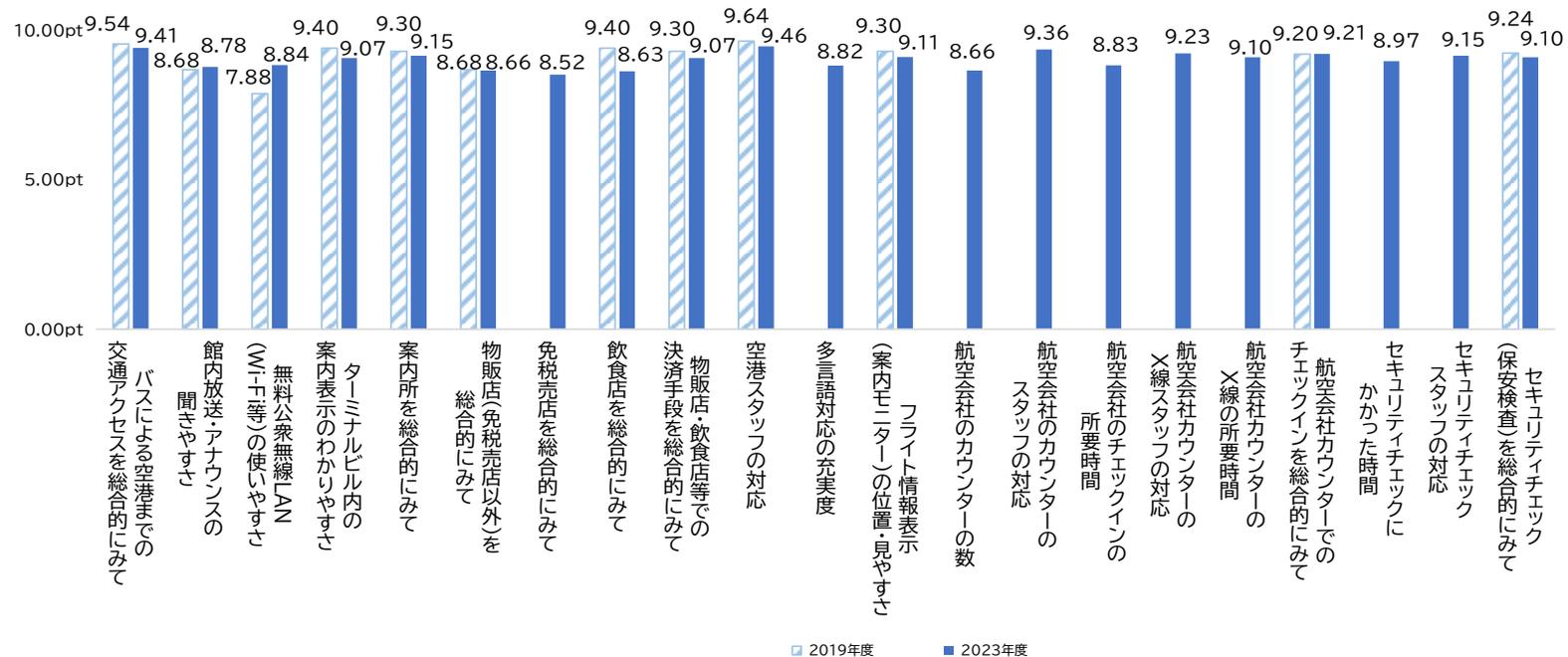
総合満足度 総合満足度/項目別満足度

●平均ポイント算出方法
各項目別満足度:「悪い」→1点~「良い」→10点として平均ポイントを算出。

■ 広島空港の総合満足度

9.06pt(前回調査0.22ptUP)

■ 項目別満足度



■ 調査結果②(外国人)

空港利用者からの自由回答

■評価いただいたコメント

- 空港スタッフの対応が親切で助かった。
- 小さい空港だが必要なものは揃っている。
- 空港が清潔で良い。

■改善・要望に関するコメント

- 免税店が小さく、商品も少ない。
- 国際線搭乗待合室内に飲食店があって欲しい。
- チェックインカウンターの数をもっと増やして欲しい。
- 多言語対応サービスが不十分だと思う。

■その他ご意見

- セキュリティチェック時の手荷物はかごではなくレールで運んで欲しい。
- ハラル、ヴィーガン、ベジタリアン向けのメニューを増やして欲しい。
- 現金しか使えない場所が多い。

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。