2024年度

広島空港 満足度調査結果（日本人・外国人）

hiap 広島国際空港株式会社

■ 調査概要（日本人）

■ 調査目的

広島空港利用者（日本人）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　：2024年9月4日（水）～2024年9月30日（月）
調査票配布日　：2024年9月4日（水）～8日（日）、14日（土）、15日（日）、17日（火）、19日（木）、20日（金）、22日（日）
計11日間

【調査員調査票配布日および配布数】

配布日	9/4	9/5	9/6	9/7	9/8	9/14	9/15	9/17	9/19	9/20	9/22	合計
配布数	1,000	930	920	661	1,069	440	104	20	39	77	73	5, 333

■ 回収数

1,352票（インターネット回収629票、郵送回収723票）

■ 調査概要（日本人）

■ 調査項目

総合満足度

- 空港スタッフ
- 施設・サービス
- 総合満足度

各項目満足度

- 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

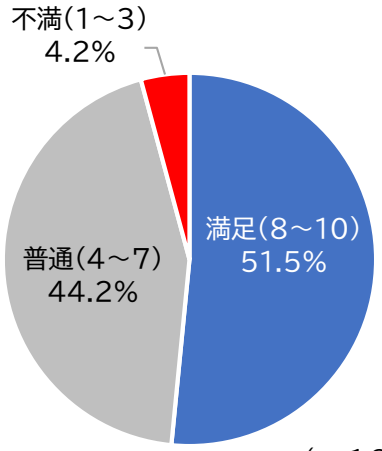
■ 調査結果①（日本人）

■ 広島空港の総合満足度

総合満足度
7.34pt

項目	n数	R6	R5
空港スタッフ	1,329	7.68	7.81
施設・サービス	1,332	7.11	7.25
総合満足度	1,329	7.34	7.41

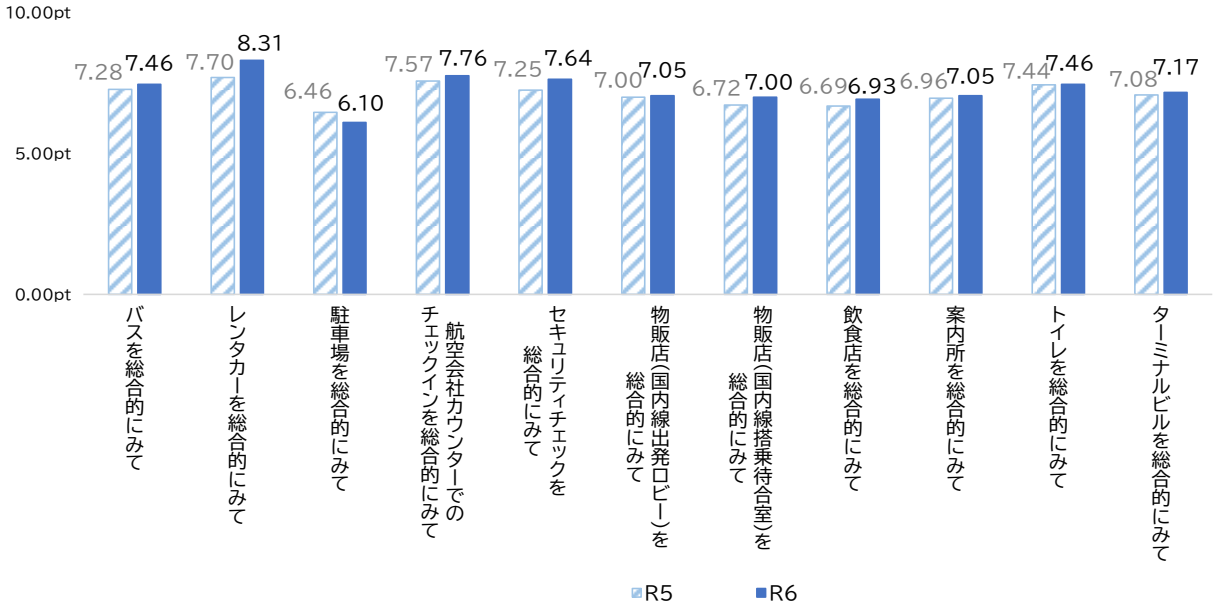
満足
（8～10）
51.5%



（n=1,329）

広島空港の総合満足度は7.34ptであり、利用者の5割強が総合的に広島空港利用に満足しているという結果でした。また、「空港スタッフ」の満足度と比較して「施設・サービス」の満足度は低い傾向がみられました。

■ 項目別満足度



前回調査と比較すると、「駐車場」の満足度はやや低下しましたが、その他のすべての項目で満足度が向上しました。「レンタカー」や「航空会社カウンターでのチェックイン」などで満足度が高くなっており、レンタカー統合施設のオープンにより、以前より使いやすくなったとのご意見が寄せられました。また、セキュリティチェックに関しては、5分以内に完了する割合が前回調査より増加し、満足度も向上しました。

●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。

■ 調査結果②（日本人）

空港利用者からのご意見・ご要望（一部）

■ 評価いただいたコメント

- レンタカー施設が空港から歩いていける場所になり、移動がスムーズになった。
- チェックインカウンターのスタッフの対応が丁寧かつスムーズで良かった。
- セキュリティチェックが待ち時間なくスムーズに利用出来て良かった。
- トイレがいつもキレイでありがたい。

■ 改善・要望に関するコメント

- 駐車料金が高い。駐車場の入り口が分かりにくい。
- 飲食店・物販店の営業時間を長くして欲しい。
- バッグから液体や電子機器等を取り出さずに手荷物検査をできるようにして欲しい。
- 電源が利用できるリムジンバスを増やして欲しい。

■ その他ご意見

- 国内線の地方路線を充実させて欲しい。
- プライオリティレーンの設置。
- 自由に座れるスペースを増やして欲しい。

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

2024年9月15日(日)、17日(火)、19日(木)～22日(日)、10月8日(火)、11日(金)、15日(火)、16日(水)　計10日間

■ 調査時間

中国語:チャイナエアライン　9:30発(火・水・木・金・日)　中国東方航空 12:40着・13:40発(日・月・水・金)
中国国際航空 13:20着・14:20発(火・土)

韓国語:チェジュ航空 9:30着・10:30発　ベトナム語:ベトジェットエア 12:30着・13:30発(木・日)

英語　:7:30～18:30

■ 調査場所

中国語・韓国語・ベトナム語: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

460票

■ 調査概要（外国人）

■ 調査項目

- 空港から目的地へのアクセス ※
- 目的地から空港へのアクセス ※
- レンタカーの使いやすさ
- 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
- 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
- 国際線ラウンジを総合的にみて
- 礼拝室を総合的にみて
- 広島空港を総合的にみて

※ R5は「バスによる空港までの交通アクセスを総合的にみて」

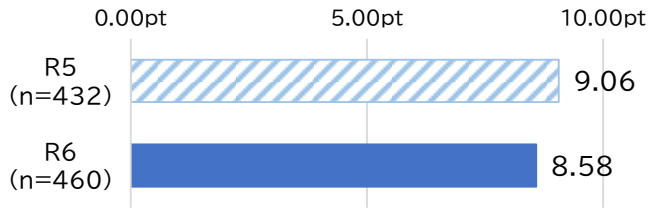
■ 調査結果①（外国人）

■ 広島空港の総合満足度

平均ポイント

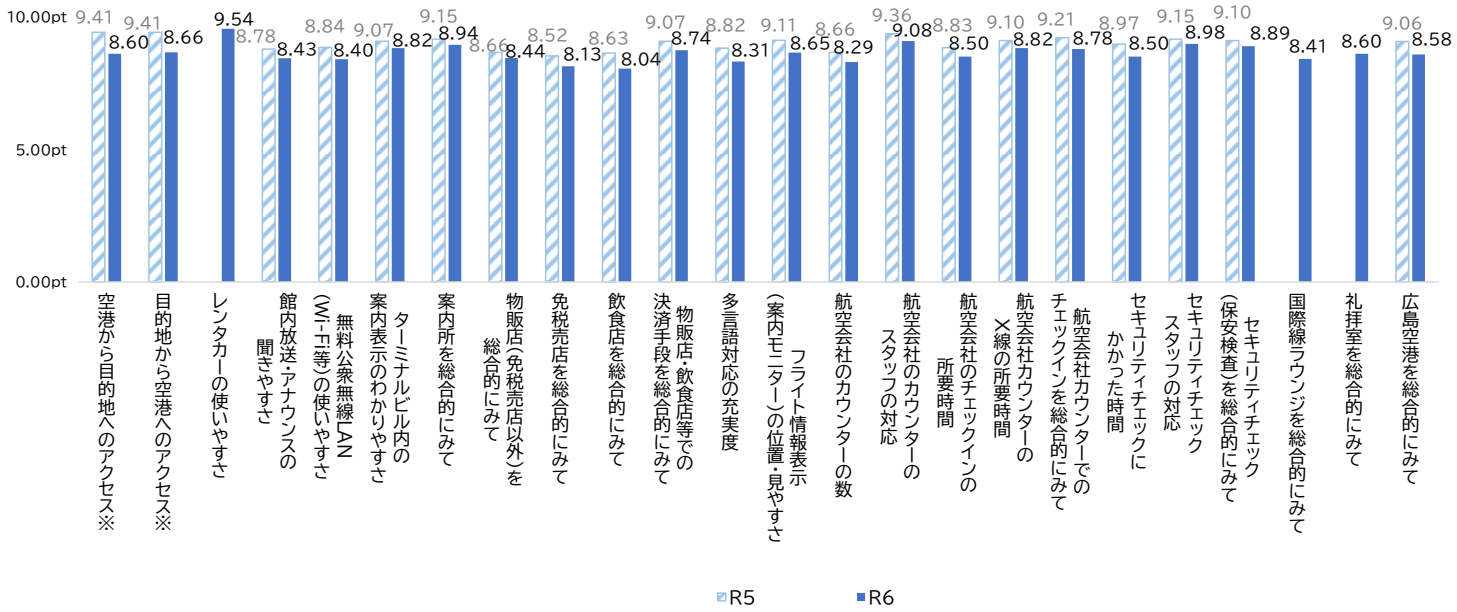
8.58pt

【総合満足度】



広島空港の総合満足度は8.58ptであり、スタッフ対応などの満足度が高い一方で、店舗やカウンターの数、多言語対応などについては、更なる充実を求めるご意見が寄せられました。

■ 項目別満足度



前回調査と比較すると、各項目における満足度はやや低下しました。「レンタカーの使いやすさ」や「航空会社のカウンターのスタッフの対応」などで満足度が高く、「飲食店」や「免税売店」などで満足度はやや低い結果となりました。

●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。

■ 調査結果②（外国人）

空港利用者からのご意見・ご要望（一部）

■ 評価いただいたコメント

- 航空会社カウンターのスタッフの対応が素晴らしく、助かった。
- 案内所スタッフが親しみやすい。
- 充電スペースがあって良かった。

■ 改善・要望に関するコメント

- 飲食店のメニューが少ない。カフェを増やして欲しい。
- 免税店の大きさを大きくしてほしい。
- チェックインカウンターの数を増やして欲しい。
- 英語以外も充実させてほしい。

■ その他ご意見

- 館内アナウンスが聞き取りづらい。
- チェックインでの手続きをもっと早くしてほしい。
- 無料公衆無線LAN（Wi-Fi等）の速度が遅い。

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。