

# 2025年度 広島空港 満足度調査結果(日本人・外国人)

# 広島空港お客様満足度調査（日本人）

## 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する  
 ≪調査方法≫ 手渡し配布 郵送、WEB回収  
 ≪調査期間≫ 回答期間 2025年9月3日(水)～2025年9月30日(火)  
 調査票配布日 2025年9月3日(水)～7日(日)、9日(火)、10日(水)、12日(金)、14日(日)、16日(火)、17日(水)、19日(金)、21日(日)、23日(火・祝)、24日(水)  
 ≪有効回収数≫ 1,225票(インターネット回収639票、郵送回収586票)

## 回答者属性



## 空港スタッフの対応の満足度が高い

項目	n数	R7	R6	差	順位
空港スタッフ	1,211	7.74	7.68	0.06 ↑	1
施設・サービス	1,210	7.27	7.11	0.16 ↑	2
総合満足度	1,212	7.40	7.34	0.06 ↑	

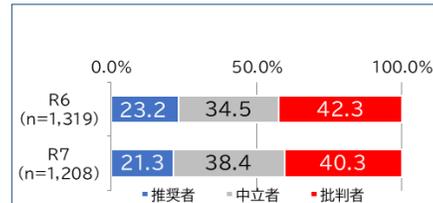
### ◆現状

・広島空港の総合満足度は7.40。  
 全ての項目が前回調査よりも高評価。

### ◆課題

・「施設・サービス」は「空港スタッフ」より満足度が低い。

## NPSは変化なし



### ▶ NPSスコア Δ19.0 (前年比+0.1)

・NPS「Net Promoter Score(顧客推奨意向)」とは、友人に勧めたいかを0点から10点の11段階で評価する推奨者正味比率。(0～6点:批判者、7・8点:中立者、9・10点:推奨者)  
 NPSスコア=推奨者の割合-批判者の割合

### ◆現状

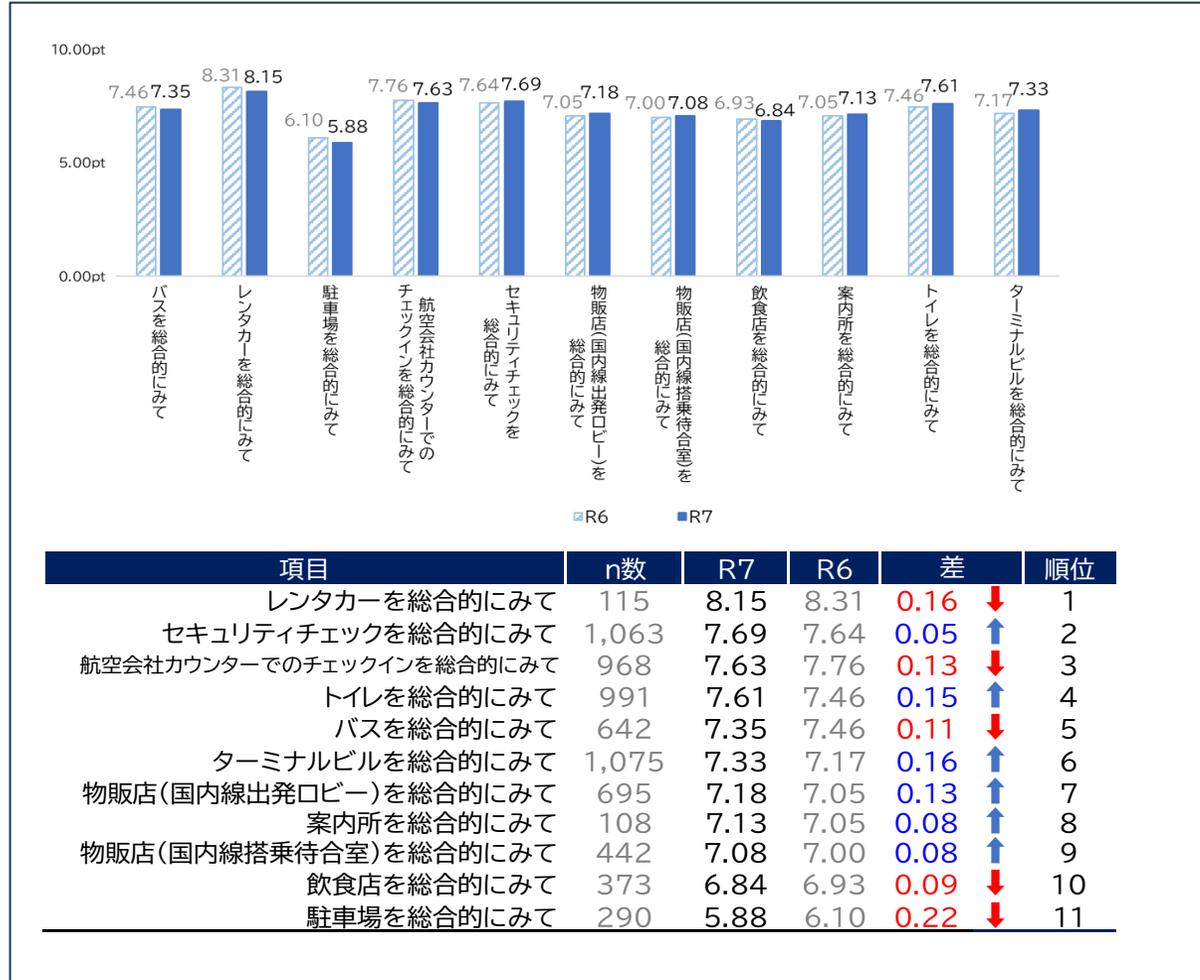
・前回調査からNPSは変化していない。

▶批判者の総合評価の平均ポイントが低い項目 駐車場(4.85pt)、飲食店(5.61pt)

# 広島空港お客様満足度調査（日本人）

## 満足度一覧(前回比較)

▶前回調査と比較すると、「ターミナルビル」、「物販店(国内線出発ロビー)」などで満足度が上昇、「駐車場」、「レンタカー」などでは低下している。



# 広島空港お客様満足度調査（日本人）

バス利用者は車内設備、レンタカー利用者と駐車場利用者は料金に不満

▶利用交通手段 1位 リムジンバス(52.8%) 2位 自家用車(36.3%)

◀バスの項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
バスの発車時刻の正確さ	640	8.88	8.85	0.03 ↑	1
バスの到着時刻の正確さ	636	8.66	8.51	0.15 ↑	2
空港のバス乗り場の見つけやすさ	633	8.37	8.32	0.05 ↑	3
運転手の対応	629	8.10	8.10	0.00 →	4
運転手以外のバス係員の対応	496	7.79	7.77	0.02 ↑	5
バス到着と航空便出発時間までの接続時間	599	6.97	6.67	0.30 ↑	6
バスの所要時間	638	6.73	6.90	0.17 ↓	7
航空便到着とバス出発時間までの接続時間	619	6.66	6.62	0.04 ↑	8
バスの運行便数	635	6.47	6.28	0.19 ↑	9
運賃・料金の妥当さ	637	6.41	6.68	0.27 ↓	10
バス車内の電源利用	246	6.28	5.85	0.43 ↑	11
バス車内でのFREE Wi-Fiの快適さ	268	6.21	6.21	0.00 →	12
バスを総合的にみて	642	7.35	7.46	0.11 ↓	

◆現状

・総合評価は7.35。「発車時刻の正確さ」、「到着時刻の正確さ」が高評価。全体的に前回調査よりも高評価。

◆課題

・「FREE Wi-Fiの快適さ」、「車内の電源利用」が他の項目より低評価。

◀レンタカーの項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
係員の対応	112	8.46	8.22	0.24 ↑	1
レンタカーポート⇄ターミナルビルの所要時間	114	7.88	-	-	2
レンタカーポートの見つけやすさ	114	7.68	-	-	3
運賃・料金の妥当さ	114	7.05	6.97	0.08 ↑	4
レンタカーを総合的にみて	115	8.15	8.31	0.16 ↓	

◆現状

・総合評価は8.15。全ての項目が7点以上と評価が高く、「係員の対応」、「所要時間」が高評価。

◆課題

・「運賃・料金の妥当さ」が他の項目より低評価。

◀駐車場の項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
係員の対応	131	7.25	6.80	0.45 ↑	1
駐車場の見つけやすさ	301	7.25	6.98	0.27 ↑	1
駐車場⇄ターミナルビルの所要時間	301	7.09	6.93	0.16 ↑	3
空車状況のわかりやすさ	301	6.38	6.12	0.26 ↑	4
駐車場内の案内・標識のわかりやすさ	301	6.26	6.08	0.18 ↑	5
駐車料金の妥当さ	301	4.87	5.20	0.33 ↓	6
駐車場を総合的にみて	290	5.88	6.10	0.22 ↓	

◆現状

・総合評価は5.88。「係員の対応」、「駐車場の見つけやすさ」が高評価。「駐車料金の妥当さ」「総合評価」以外の全ての項目が前回調査よりも高評価。

◆課題

・「駐車料金の妥当さ」が4点台と低評価。

物販店、飲食店利用者は清潔さやスタッフの対応には満足しているものの、価格、バリエーションには不満

◀物販店(国内線出発ロビー)の項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
店舗の清潔さ	698	7.85	7.75	0.10 ↑	1
スタッフの対応	699	7.59	7.44	0.15 ↑	2
店舗の雰囲気	698	7.43	7.25	0.18 ↑	3
営業時間	698	7.09	6.81	0.28 ↑	4
商品の陳列・見やすさ	699	7.07	6.98	0.09 ↑	5
店舗種類の充実度	699	6.95	6.90	0.05 ↑	6
品揃えのバリエーション	699	6.71	6.63	0.08 ↑	7
商品の価格	697	6.61	6.52	0.09 ↑	8
物販店(国内線出発ロビー)を総合的にみて	695	7.18	7.05	0.13 ↑	

▶購入率 42.9%

◆現状

・総合評価は7.05。「店舗の清潔さ」、「スタッフの対応」が高評価。全ての項目で前回調査よりも高評価。

◆課題

・「商品の価格」、「品揃えのバリエーション」が他の項目より低評価。

◀物販店(国内線搭乗待合室)の項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
店舗の清潔さ	439	7.58	7.60	0.02 ↓	1
スタッフの対応	440	7.48	7.45	0.03 ↑	2
店舗の雰囲気	439	7.34	7.34	0.00 →	3
商品の味	283	7.18	7.14	0.04 ↑	4
商品提供までの時間	299	7.18	7.16	0.02 ↑	4
営業時間	437	7.13	7.09	0.04 ↑	6
商品の陳列・見やすさ	440	6.90	6.87	0.03 ↑	7
店舗構成の充実度	444	6.64	6.42	0.22 ↑	8
商品の価格	443	6.55	6.50	0.05 ↑	9
メニュー・品揃えのバリエーション	441	6.38	6.27	0.11 ↑	10
物販店(国内線搭乗待合室)を総合的にみて	442	7.08	7.00	0.08 ↑	

▶購入率 38.7%

◆現状

・総合評価は7.08。「店舗の清潔さ」、「スタッフの対応」が高評価。「店舗の清潔さ」「店舗の雰囲気」以外の全ての項目が前回調査よりも高評価。

◆課題

・「メニュー・品揃えのバリエーション」、「商品の価格」が他の項目より低評価。

◀飲食店の項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
スタッフの対応	381	7.40	7.35	0.05 ↑	1
店舗の清潔さ	379	7.22	7.13	0.09 ↑	2
商品提供までの時間	379	7.15	6.99	0.16 ↑	3
店舗の雰囲気	379	7.00	7.01	0.01 ↓	4
営業時間	379	7.00	6.84	0.16 ↑	4
商品の味	380	6.98	6.93	0.05 ↑	6
店舗種類の充実度	381	6.35	6.34	0.01 ↑	7
メニュー・品揃えのバリエーション	380	6.30	6.40	0.10 ↓	8
商品の価格	380	5.97	5.97	0.00 →	9
飲食店を総合的にみて	373	6.84	6.93	0.09 ↓	

▶飲食率 33.5%

◆現状

・総合評価は6.84。「スタッフの対応」、「店舗の清潔さ」が高評価。全体的に前回調査よりも高評価。

◆課題

・「商品の価格」、「メニュー・品揃えのバリエーション」が他の項目より低評価。

▶空港内の飲食店での重視点

1位 味の美味しさ(85.4%)

2位 提供までの時間の長さ(75.0%)

## 搭乗手続きは満足度が高い

▶セキュリティチェック所要時間 58.4%が所要時間5分以内

《チェックインカウンターの項目別評価》

項目	n数	R7	R6	差	順位
チェックインカウンターまでの移動のしやすさ	641	7.94	7.86	0.08 ↑	1
預け荷物のX線検査にかかった時間	861	7.83	7.87	0.04 ↓	2
チェックインカウンターのスタッフの対応	604	7.81	7.91	0.10 ↓	3
チェックインにかかった時間	638	7.70	7.75	0.05 ↓	4
預け荷物のX線検査スタッフの対応	863	7.62	7.73	0.11 ↓	5
チェックインカウンター/自動チェックイン機の数	635	7.28	7.34	0.06 ↓	6
館内放送の聞きやすさ	905	7.10	7.14	0.04 ↓	7
航空会社カウンターでのチェックインを総合的にみて	968	7.63	7.76	0.13 ↓	

### ◆現状

・総合評価は7.63。全ての項目が7点台と評価が高く、「移動のしやすさ」、「X線検査にかかった時間」が特に高評価。

《セキュリティチェックの項目別評価》

項目	n数	R7	R6	差	順位
セキュリティチェックにかかった時間	1,066	7.81	7.75	0.06 ↑	1
セキュリティチェックのスタッフの対応	1,065	7.69	7.68	0.01 ↑	2
セキュリティチェックを総合的にみて	1,063	7.69	7.64	0.05 ↑	

### ◆現状

・総合評価は7.69。全ての項目が7点台と評価が高い。

## スタッフの対応、清潔感の評価が高い

### ◀案内所の項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
案内所スタッフの言葉遣いの適切さ	95	7.74	7.58	0.16 ↑	1
案内所スタッフの対応	93	7.58	7.53	0.05 ↑	2
案内所の場所のわかりやすさ	109	7.24	7.20	0.04 ↑	3
館内情報のわかりやすさ	98	7.17	6.81	0.36 ↑	4
交通・アクセス情報のわかりやすさ	93	7.05	6.63	0.42 ↑	5
館内放送の聞きやすさ	90	6.99	6.67	0.32 ↑	6
観光情報のわかりやすさ	78	6.97	6.65	0.32 ↑	7
パンフレットの充実度合い	76	6.67	6.64	0.03 ↑	8
案内所を総合的にみて	108	7.13	7.05	0.08 ↑	

### ◆現状

・総合評価は7.13。「スタッフの言葉遣いの適切さ」、「スタッフの対応」が高評価。全ての項目が前回調査よりも高い評価。

### ◆課題

・「パンフレットの充実度合い」、「観光情報のわかりやすさ」が他の項目より低評価。

### ◀トイレの項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
トイレの清掃状況・清潔感	1,005	7.90	7.72	0.18 ↑	1
館内清掃員の動作や雰囲気について	767	7.90	7.71	0.19 ↑	1
トイレの場所のわかりやすさ	1,005	7.67	7.40	0.27 ↑	3
トイレの個室の広さ・使いやすさ	913	7.58	7.48	0.10 ↑	4
トイレの設備の充実度	1,006	7.58	7.39	0.19 ↑	4
トイレの設置数	1,006	7.05	6.92	0.13 ↑	6
トイレを総合的にみて	991	7.61	7.46	0.15 ↑	

### ◆現状

・総合評価は7.61。全ての項目が7点台と評価が高く、「清掃状況・清潔感」「館内清掃員の動作や雰囲気」が特に高評価。全ての項目が前回調査よりも高評価。

### ◆課題

・「設置数」、「設備の充実度」が他の項目より低評価。

### ◀ターミナルビル全体の項目別評価▶

項目	n数	R7	R6	差	順位
ターミナル内の清潔さ	1,201	7.94	7.84	0.10 ↑	1
照明の明るさ	1,198	7.59	7.47	0.12 ↑	2
展望デッキ	428	7.42	7.15	0.27 ↑	3
授乳室	66	7.36	6.43	0.93 ↑	4
フライト情報表示(案内モニター)の位置・見やすさ	1,140	7.27	7.17	0.10 ↑	5
案内表示のわかりやすさ	1,158	7.26	7.08	0.18 ↑	6
ラウンジの快適さ	697	7.24	6.77	0.47 ↑	7
ベンチの設置数・快適さ	1,137	7.18	6.97	0.21 ↑	8
充電設備の設置数・使いやすさ	841	7.01	6.72	0.29 ↑	9
キッズコーナー	116	6.91	6.09	0.82 ↑	10
ワークスペースの充実さ	664	6.52	6.19	0.33 ↑	11
インターネット(Wi-Fi等)の使いやすさ・繋がりやすさ	661	6.48	6.39	0.09 ↑	12
ターミナルビルを総合的にみて	1,075	7.33	7.17	0.16 ↑	

### ◆現状

・総合評価は7.33。「ターミナル内の清潔さ」「照明の明るさ」が高評価。全ての項目が前回調査よりも高評価。

### ◆課題

・「インターネット」、「ワークスペース」が他項目より低評価。  
・自由意見では、「案内板が少ない」「展望デッキから飛行機を見えやすくしてほしい」といった意見がみられた。

## 就航都市・便数、時間帯の拡大や交通アクセスの改善が望まれている

・就航路線、時間についての自由意見では「地方都市やアジア圏への就航拡大」、「早朝・深夜便の増加」の要望が多くみられた。  
・広島空港に取り組んでほしいことについての自由意見では、「アクセスの改善と利便性の向上」や「駐車料金の割引など、自家用車利用時の費用負担の軽減」が多く挙げられた。また、「空港を目的地化するためのイベントなど、活気の創出をしてほしい」という意見もみられた。

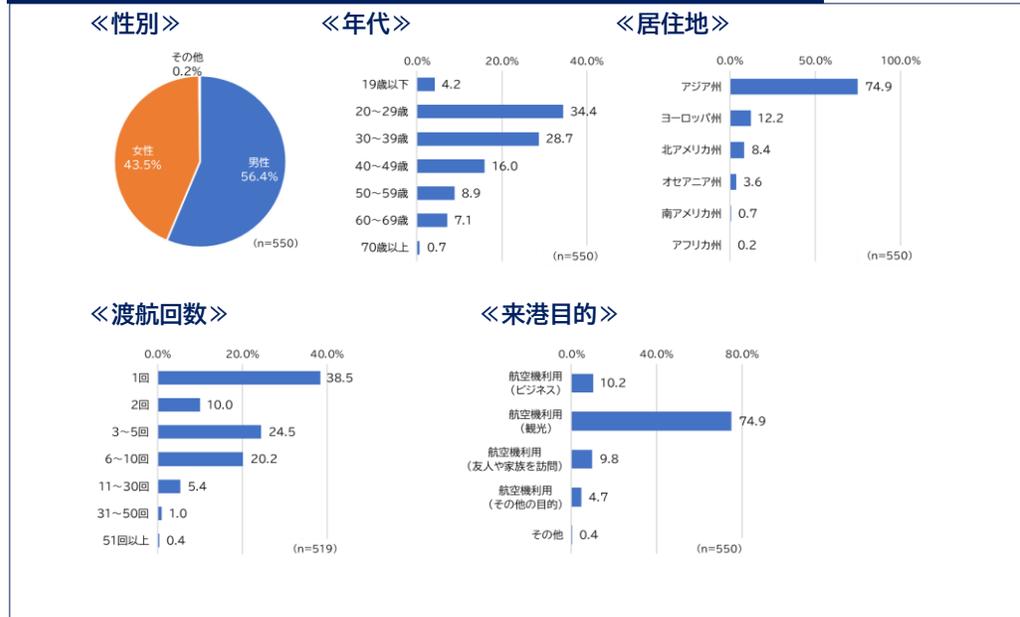
# 広島空港お客様満足度調査（外国人）

# 広島空港お客様満足度調査(外国人)

## 調査概要

≪調査目的≫ 広島空港の外国人利用者の満足度を把握し、空港の利便性向上を図る  
 ≪調査期間≫ 2025年9月9日(火)、10日(水)、12日(金)、14日(日)~17日(水)、19日(金)、21日(日)、23日(火・祝)、24日(水) 計11日間  
 ≪調査方法≫ 調査員による対面聞き取り調査 ≪回収数≫ 550票 ≪使用言語≫ 中国語・韓国語・英語・ベトナム語

## 回答者属性



## 広島空港の推奨者は6割



### ◆課題

・批判者と推奨者の項目別評価の平均ポイント差において、「レンタカーの使いやすさ」、「免税売店」、「物販店(免税売店以外)」などの項目で差が大きく、これらの項目が特に推奨度に影響している可能性が考えられる。

## ソフト面の評価は高いが、ハード面と多言語対応の評価は低い

### ▶項目別評価 1位「航空会社のカウンタースタッフの対応」(9.10pt)

項目	n数	R7	R6	差	順位
航空会社のカウンタースタッフの対応	518	9.10	9.08	0.02 ↑	1
レンタカーの使いやすさ	46	9.00	9.54	0.54 ↓	2
セキュリティチェックスタッフの対応	462	9.00	8.98	0.02 ↑	2
セキュリティチェック(保安検査)を総合的にみて	462	8.92	8.89	0.03 ↑	4
航空会社のチェックインの所要時間	512	8.87	8.50	0.37 ↑	5
航空会社カウンターでのチェックインを総合的にみて	514	8.86	8.78	0.08 ↑	6
目的地から空港へのアクセス	526	8.86	8.66	0.20 ↑	6
航空会社カウンターでのX線の所要時間	489	8.80	8.82	0.02 ↓	8
礼拝室を総合的にみて	135	8.80	8.60	0.20 ↑	8
案内所を総合的にみて	441	8.78	8.94	0.16 ↓	10
空港から目的地へのアクセス	489	8.77	8.60	0.17 ↑	11
セキュリティチェックにかかった時間	462	8.72	8.50	0.22 ↑	12
ターミナルビル内の案内表示のわかりやすさ	525	8.68	8.82	0.14 ↓	13
物販店・飲食店等での決済手段を総合的にみて	441	8.68	8.74	0.06 ↓	13
フライト情報表示(案内モニター)の位置・見やすさ	530	8.65	8.65	0.00 →	15
国際線ラウンジを総合的にみて	290	8.50	8.41	0.09 ↑	16
無料公衆無線LAN(Wi-Fi等)の使いやすさ	371	8.48	8.40	0.08 ↑	17
多言語対応の充実度	504	8.28	8.31	0.03 ↓	18
館内放送・アナウンスの聞きやすさ	499	8.26	8.43	0.17 ↓	19
航空会社のカウンターの数	521	8.24	8.29	0.05 ↓	20
物販店(免税売店以外)を総合的にみて	452	8.20	8.44	0.24 ↓	21
免税売店を総合的にみて	407	7.99	8.13	0.14 ↓	22
飲食店を総合的にみて	383	7.85	8.04	0.19 ↓	23
広島空港を総合的にみて	550	8.72	8.58	0.14 ↑	

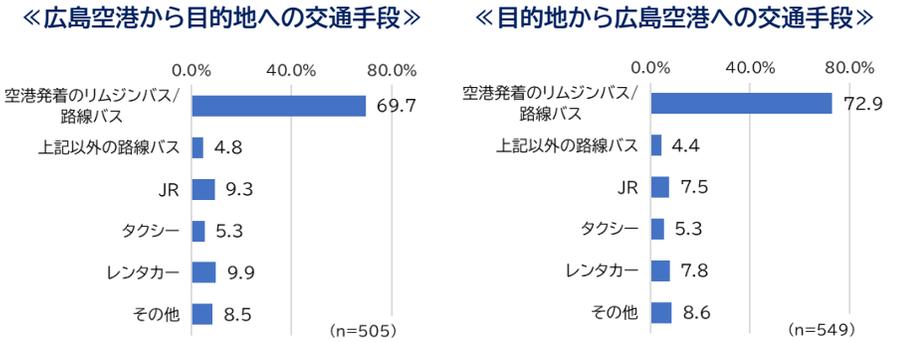
### ◆現状

・「航空会社のカウンタースタッフの対応」の評価が最も高く、ついで、「レンタカーの使いやすさ」、「セキュリティチェックスタッフの対応」という順であった。一方、最も評価が低い項目は、「飲食店」であり、ついで「免税売店」、「物販店(免税売店以外)」という結果であった。

### ◆課題

・スタッフの対応等ソフト面の評価は高いものの、飲食店、物販店、免税売店やカウンターの数等ハード面の評価や館内放送、多言語対応の評価は低くなっている。自由意見でも「英語の対応が少ない」、「検査の待ち時間が長かった」等の意見がみられた。

## 交通手段は約7割がリムジンバスを利用



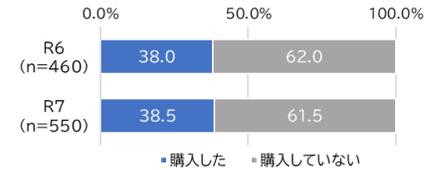
・交通手段は広島空港から目的地、目的地から広島空港ともに「リムジンバス」が7割前後。

## 空港の滞在は3時間未満が8割

- ▶ 空港滞在時間 1位「2時間以上3時間未満」(37.1%)
- 2位「1時間以上2時間未満」(32.4%)

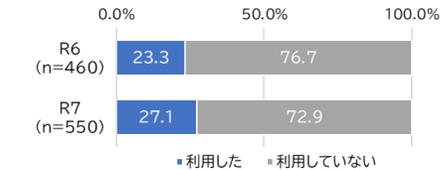
### 「お土産購入」

- ▶ 購入率 38.5%



### 「飲食店利用」

- ▶ 利用率 27.1%



### 「購入した商品/多かったもの」

もみじまんじゅう、ロイズ、嗜好品(お酒、タバコ)、小物(マグネット、キーホルダー)など

#### ◆現状

- ・お土産購入率を年代別にみると、40代と60代は5割だが、30歳未満は2割台と低い。
- ・飲食店利用者を年代別にみると、19歳以下が3割台と最も高く、50代が2割弱と最も低い。

#### ◆課題

物販店: 店舗が少ない、小さい/商品の数が少ない/価格が高い 等  
 飲食店: 飲食店が少ない/多言語対応が不十分/制限エリアにも店舗が欲しい 等

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。