

2018年度 空港満足度調査

仙台国際空港株式会社

【調査概要①】

■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、空港による地域振興への貢献に向けた取り組みを進めるための基礎的データを収集し、具体的なサービス改善に活用す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)

■アンケート調査・回答人数

国内線	国際線	国際線 (日本人)	国際線 (外国人)	空港訪問者	合計
420人	115人	46人	69人	54人	589人

■調査期間

2018年11月30日(金)、12月1日(土)、2日(日)の計3日間

※2017年度調査は
2018年3月15日(木)、16日(金)、18日(日)に実施

※2016年度調査は
2016年6月22日(水)、23日(木)、26日(日)に実施

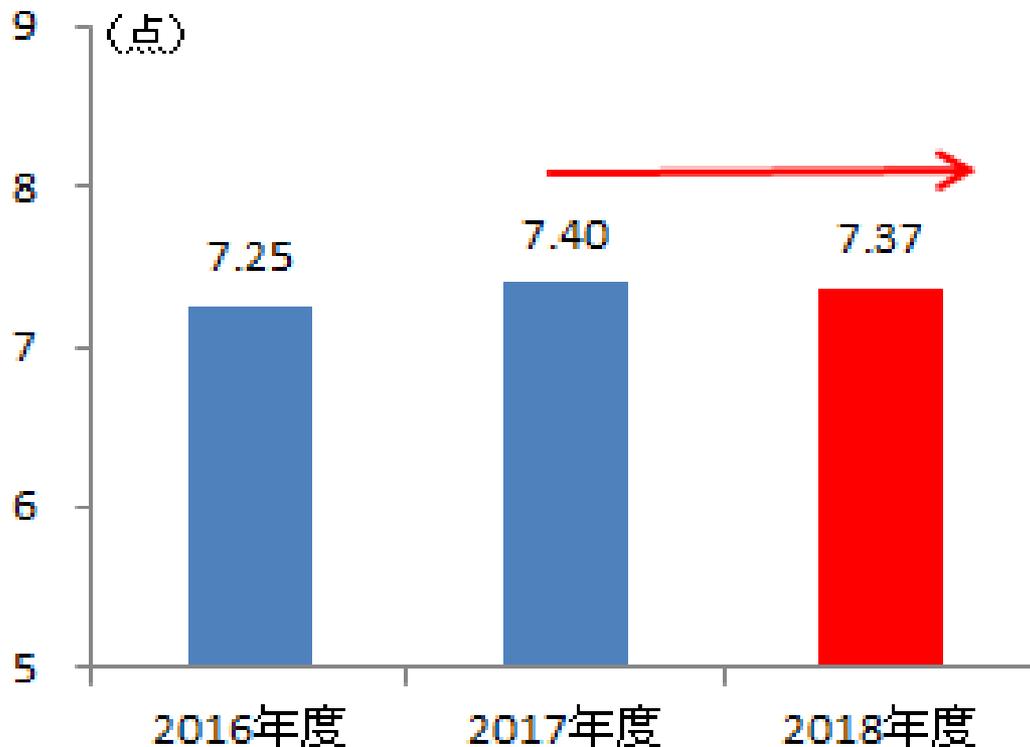
【調査方法】

①航空旅客 (国内線旅客)	国内線搭乗待合室(立入制限区域内)などにて、調査員が出発旅客(日本人)に自記式(面接法併用)にて調査を依頼・実施。
②航空旅客 (国際線旅客) 【日本人旅客】	国際線搭乗待合室(立入制限区域内)などにて、調査員が出発旅客(日本人)に自記式(面接法併用)にて調査を依頼・実施。
(国際線旅客) 【外国人旅客】	<p>国際線搭乗待合室(立入制限区域内)などにて、調査員が出発旅客(外国人)に自記式(面接法併用)にて調査を依頼・実施。</p> <p>※調査にあたり、日本語と外国語(主に中国語)が話せる調査員を配置し、外国語(英語、中国語_簡体字、中国語_繁体字、韓国語)の各言語に翻訳された調査票を用意。外国人旅客への依頼に際し、調査趣旨と協力の依頼文を4か国語に翻訳した多言語調査依頼ボードを提示し、調査を依頼・実施。</p>
③空港訪問者 (非航空利用者)	空港内のロビー(立入制限区域外)や展望デッキなどにて、調査員が口頭で当日航空を利用しない空港訪問者(例:送迎者、見学者等)であることを確認したうえで、自記式(面接法併用)にて調査を依頼・実施。

【調査結果】①総合満足度評価

仙台空港の総合的な満足度を、大変不満(1点)～大変満足(10点)までの10段階で評価いただきました。

10点満点で、平均点は7.37点。前回(2017年度)調査と比べ、0.03ポイント低下しましたが、大きな水準の変化はありませんでした。

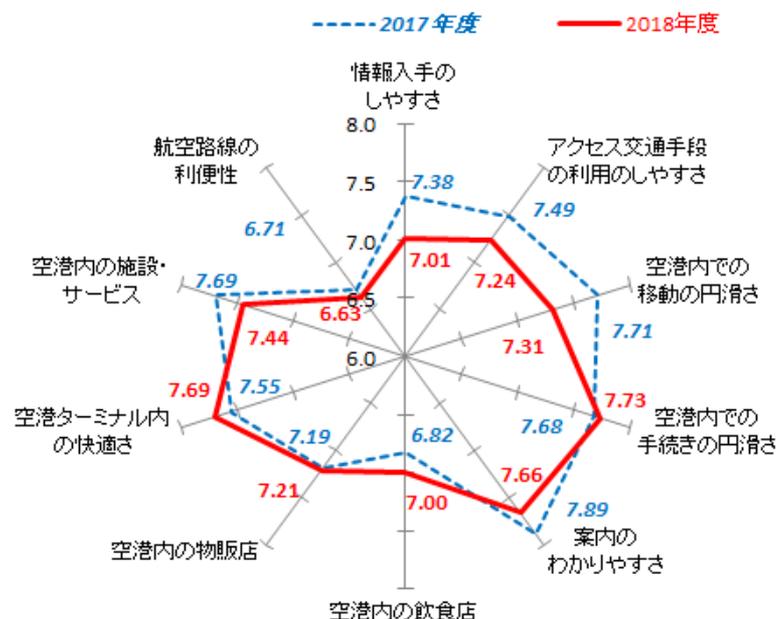


【調査結果】②分野別満足度

10の分野別に、満足度を大変不満(1点)～大変満足(10点)までの10段階で評価いただきました。

10点満点の平均点は、前回(2017年度)調査と比べ「空港内の飲食店」(+0.18ポイント)、「空港ターミナル内の快適さ」(+0.14ポイント)等で満足度が上昇しました。

一方で、「空港内での移動の円滑さ」(-0.40ポイント)等では満足度が低下しました。ピア棟供用による影響等が考えられます。



評価項目	2017年度 (点)	2018年度 (点)	増減 (ポイント)
①情報入手のしやすさ	7.38	7.01	-0.37
②アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.49	7.24	-0.25
③空港内での移動の円滑さ	7.71	7.31	-0.40
④空港内での手続きの円滑さ	7.68	7.73	+0.05
⑤案内のわかりやすさ	7.89	7.66	-0.23
⑥空港内の飲食店	6.82	7.00	+0.18
⑦空港内の物販店	7.19	7.21	+0.02
⑧空港ターミナル内の快適さ	7.55	7.69	+0.14
⑨空港内の施設・サービス	7.69	7.44	-0.25
⑩航空路線の利便性	6.71	6.63	-0.08

赤: 2017年度から0.10点以上上昇

青: 2017年度から0.10点以上低下

* ④(手続きの円滑さ)と⑩(航空路線の利便性)の質問は 航空旅客のみの平均点です。(訪問者には質問していません。)

【調査結果】③自由回答

空港利用者からの自由回答

- 「民営化により気付いた変化」
- ・以前より旅客が多いように見受けられ、活気があって良い
 - ・(国内線旅客)保安検査がスムーズになり良好
- 「改善して欲しいこと」
- ・(国内線・国際線ともに)LCCの便を増やして欲しい
 - ・(国際線旅客)搭乗手続きの長い列を解消すべき
 - ・バスなどアクセス鉄道以外の交通手段を増やして欲しい
 - ・充電スポットを増やして欲しい
 - ・飲食店やメニューの種類を増やして欲しい
 - ・東北6県・地域特産の品揃えをもっと増やして欲しい
- 「期待していること」
- ・空港内に搭乗客でなくとも楽しめるようなところがあるといい
 - ・津波が来ても逃げられる設備や場所の確保をお願いします

今後とも館内のリニューアルや設備の充実を進め、更なる改善を図り、空港利用者にとってより快適で利便性の高い施設を目指して参ります。