

2019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

本調査は、空港利用者を対象に実施し、実際の利用者からの評価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います。

2. 調査対象と回答者数

調査対象の利用者区分とそれぞれの回答数は次のとおりです。

航空旅客				空港訪問者	合計
国内線	国際線	同（日本人）	同（外国人）		
420人	115人	46人	69人	55人	590人

3. 調査期間

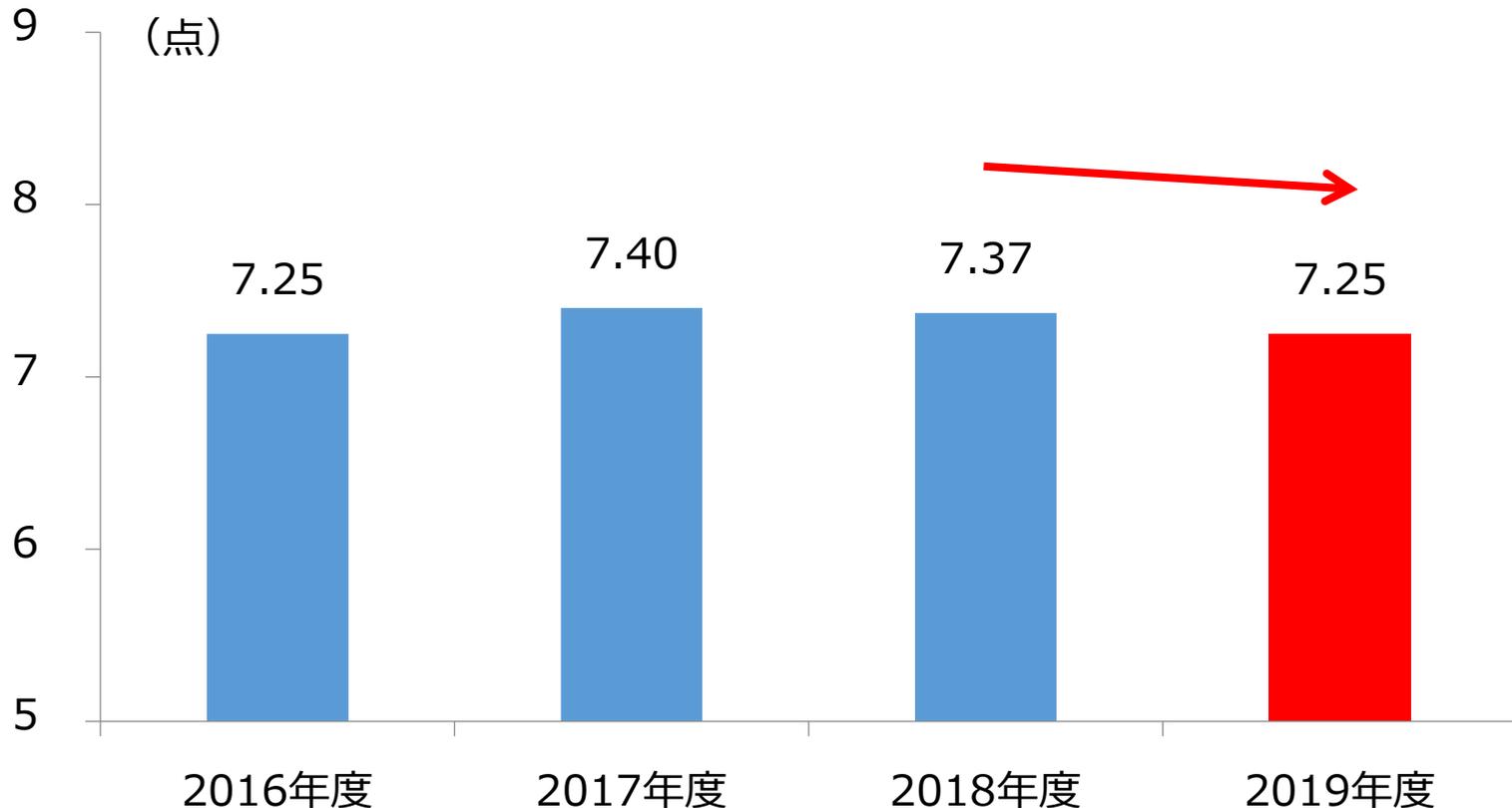
2020年1月17日(金)、18日(土)の2日間

【調査方法】

①航空旅客 (国内線)	国内線出発ラウンジ内（保安検査後の区域内）などにおいて、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・日本人)	国際線出国ラウンジ内（保安検査・出国審査後の区域内）などにおいて、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
同 (国際線・外国人)	<p>国際線出国ラウンジ内（保安検査・出国審査後の区域内）などにおいて、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>※日本語と外国語（主に中国語）が話せる調査員を配置。 調査票は、多言語（英語、中国語_繁体字、同_簡体字、韓国語の4か国語）の翻訳版を用意。 上記調査員が、調査趣旨と協力依頼文を多言語（上記4か国語）に翻訳した依頼ボードを提示し、調査を依頼・実施。</p>
③空港訪問者	ターミナルビル内の出発・到着各ロビー（一般の区域内）や展望デッキなどにおいて、調査員が口頭で当日の航空旅客ではない訪問者（例えば送迎や見学などでの空港利用者）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

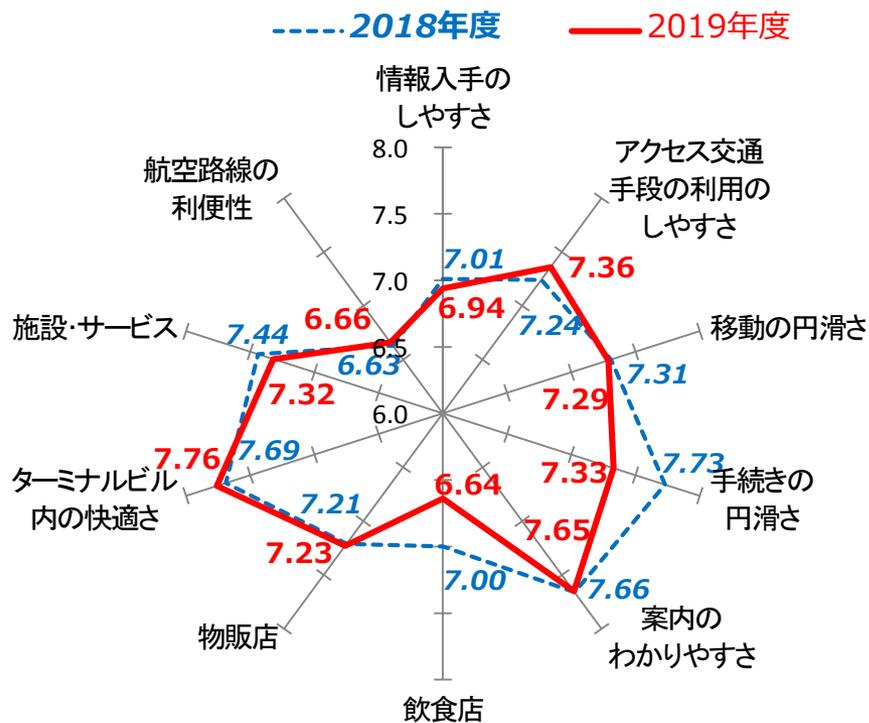
【調査結果】(1)総合満足度評価

- 総合満足度を、大変不満(1点)から大変満足(10点)までの10段階で評価いただきました。
- 平均点は、10点満点中7.25点。
前回(2018年度)調査と比べ0.12ポイント低下しました。



【調査結果】(2)分野別満足度

- 10分野別の満足度を、大変不満(1点)から大変満足(10点)までの10段階で評価いただきました。
- 前回調査(2018年度)と10点満点の平均点で比較して、
「アクセス交通手段の利用のしやすさ」(+0.12ポイント)等が上昇した一方、
「手続きの円滑さ」(▲0.40ポイント)、「飲食店」(▲0.36ポイント)等が低下しました。



評価分野	2018年度 (平均点)	2019年度 (平均点)	増減 (ポイント)
① 情報入手のしやすさ	7.01	6.94	-0.07
② アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.24	7.36	+0.12
③ 移動の円滑さ	7.31	7.29	-0.02
④ 手続きの円滑さ	7.73	7.33	-0.40
⑤ 案内のわかりやすさ	7.66	7.65	-0.01
⑥ 飲食店	7.00	6.64	-0.36
⑦ 物販店	7.21	7.23	+0.02
⑧ ターミナルビル内の快適さ	7.69	7.76	+0.07
⑨ 施設・サービス	7.44	7.32	-0.12
⑩ 航空路線の利便性	6.63	6.66	+0.03

0.1ポイント以上上昇
 0.1ポイント以上低下

※「手続きの円滑さ」と「航空路線の利便性」は航空旅客のみに回答いただいております。

【調査結果】(3)自由回答

■ 今回の調査で空港利用者からいただいた自由回答の抜粋です。

- 「改善して欲しいこと」
- ・ 保安検査場がとても混雑 / 時間がかかる
 - ・ 飲食店が少ない / 値段が高い / 朝食時間にも営業を
 - ・ 保安検査後の食事の選択肢が少ない
 - ・ アクセス線の列車の待ち時間が長い / 本数が少ない
- 「お褒めのことば」
- ・ 1階の飲食店、カフェが利用しやすい
 - ・ 試食が出来て商品が購入しやすかった
- 「期待していること」
- ・ 国際線の充実
 - ・ ラウンジなど搭乗を待つ空間の充実

**今回の調査結果を踏まえ、引き続き施設や各種サービスの改善に努め、
より一層の安心・快適・ホスピタリティの向上を目指してまいります。**

※ご参考；「仙台空港旅客ターミナルビルリニューアル着工！」（2020.3.26付プレスリリース）