

2022年度顧客満足度調査結果

2023年3月
熊本国際空港株式会社



1. 目的

空港利用者からの多様な意見等を収集し、空港運営の効率化や利用者利便の向上及び新旅客ターミナルビルの各種機能設計の参考とする。

2. 実施内容

- (1) 調査日時：2022年10月21日（金）～10月23日（日） 各日8:00～20:00
- (2) アンケート手法：調査員が空港利用者に対し、自記式（面接法併用）にて依頼・実施
- (3) アンケート回答人数：下表の通り

調査場所	調査対象者	回答人数
国内線搭乗待合室	国内線航空旅客 (日本人)	508人
サテライトビル 国内線ターミナルビル	非航空旅客 (送迎客等)	59人
計		567人



3. アンケート内容

顧客満足度及び主要ガバナンス指標10項目

- (1) 情報入手のしやすさ
- (2) アクセス交通手段の利用のしやすさ
- (3) 移動のしやすさ
- (4) 手続きの円滑さ
- (5) 案内の分かりやすさ
- (6) 飲食店の満足度
- (7) 物販店の満足度
- (8) ターミナル内の快適さ
- (9) 施設・サービスの満足度
- (10) 航空路線の利便性



<大変不満（1点）～大変満足（10点）の10段階評価>

項目	結果
総合満足度	6.58 ※
(1) 情報入手のしやすさ	6.68
(2) アクセス交通手段の利用のしやすさ	6.65
(3) 移動のしやすさ	6.32
(4) 手続きの円滑さ	7.49
(5) 案内の分かりやすさ	6.95
(6) 飲食店の満足度	6.00
(7) 物販店の満足度	6.73
(8) ターミナル内の快適さ	6.47
(9) 施設・サービスの満足度	6.41
(10) 航空路線の利便性	6.40

※（内訳）航空利用者6.63、一般空港利用者6.10

※2020年4月7日に現ターミナルビルに移転しておりますが、2020年及び2021年度は新型コロナウイルス感染症拡大等の影響により顧客満足度調査を実施しておりません。



区分	主要10項目	主な自由回答とその回答
アクセス	アクセス交通手段の利用のしやすさ 移動のしやすさ	<p>【路線バス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・路線バスが時間がかかりすぎる、渋滞等で時間が読めない。 ・予約できるようにしてほしい。 <p>(対応) バス運行会社に申入れを行いました。</p> <p>【肥後大津⇔空港間ライナー (バス) 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無料で時短となり便利だった。 ・増便してほしい。 <p>(対応) バス運行会社に申入れを行いました。</p> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・二次交通の各乗降場所や送迎場所が遠い。 <p>(対応) 新ターミル供用開始後は、新ターミナル前面に二次交通の乗降場を整備いたします。</p>
MD	飲食店舗の満足度 物販店舗の満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・保安検査場通過後の軽食を充実させてほしい。 ・気軽に食べられる価格・サイズのメニューがあると良い。 <p>(対応) 新ターミナルビルでは、検査場通過後の店舗は、軽食ができる飲食店8店舗、熊本のお土産などを取り扱う物販店等17店舗、合計25店となり、搭乗間際まで楽しめるエリアになります。</p>
施設環境等	情報入手のしやすさ 手続きの円滑さ 案内のわかりやすさ ターミナル内の快適さ 施設・サービスの満足度 航空路線の利便性	<ul style="list-style-type: none"> ・PCが使える座席がほしい。 ・案内表示 (ターミナル内・駐車場までの動線含む) がわかりにくい。 ・観光情報をもっと知りたい。 <p>(対応) 現在のターミナルビルは施設が狭隘しており、ご利用の皆様にはご不便をおかけし、大変申し訳ございません。わかりやすいご案内や観光情報提供に引き続き努めてまいります。</p>