

2023年度顧客満足度調査結果

2024年2月 熊本国際空港株式会社

調査概要①



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: 2023年10月20日(金)~10月22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	回答人数
国内線搭乗待合室	国内線航空旅客	500人
ターミナルビル	非航空旅客 (送迎客等)	71人
国際線搭乗待合室	国際線航空旅客	132人
計		703人



調査概要②



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



調査結果① 総合満足度・主要10項目満足度



<大変不満(1点)~大変満足(10点)の10段階評価>

項目	結果	(昨年度)
総合満足度	7.46 _{*1}	6.58 _{*2}
(1)情報入手のしやすさ	7.13	6.68
(2) アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.31	6.65
(3)移動のしやすさ	7.28	6.32
(4)手続きの円滑さ	7.96	7.49
(5) 案内の分かりやすさ	7.57	6.95
(6)飲食店の満足度	6.64	6.00
(7)物販店の満足度	7.14	6.73
(8)ターミナル内の快適さ	7.78	6.47
(9)施設・サービスの満足度	7.47	6.41
(10)航空路線の利便性	7.13	6.40

^{※1(}内訳)国内航空利用者7.51、国際航空利用者(日本人)6.07、国際航空利用者(外国人)8.45、一般空港利用者6.18

^{※2(}内訳)国内航空利用者6.63、一般空港利用者6.10(新型コロナ感染症拡大等の影響により国際線は運航無し)





区分	主要10項目	主な自由回答とその対応
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	【路線バス】 ・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。 ・アクセス手段がバスのみで不便。 (対応)7月16日から市内の主要バス停への快速運航が始まっており、 今後も継続して対応協議を進めてまいります。 【肥後大津⇔空港間ライナー(バス)】 ・満員となってもすぐ2台目が来るので助かる。 【その他】 ・駐車場の台数が少ない。P1はほぼ満車。 ・レンタカー乗り場やP2・P3までの案内が分かりにくい (対応)2期エリアの開業に向けて整備を進めています。
MD	飲食店舗の満足度 物販店舗の満足度	 ・非旅客も使えるレストランやお店が欲しい、最後まで見送りができない ・国際線にも飲食店が欲しい ・安価なお店が欲しい (対応) 2期エリアにて非旅客の方もご利用可能な商業ゾーンの整備を進めてまいります(2024年秋オープン予定)。
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	 ・椅子の数が少ない ・案内表示(ターミナル内・駐車場等までの動線含む)がわかりにくい。 ・喫煙所が狭い、換気が弱い (対応)随時改善に向けて検討を進めてまいります。





熊本国際空港株式会社

阿蘇くまもと空港 地域にひらかれたエリアに第1号店舗 12月22日(金)オープン! 新大空港構想の実現に向けた2期エリアがいよいよ始動します!

熊本国際空港株式会社(所在:熊本県上益城郡益城町、代表取締役社長 山川秀明)は、阿蘇くまもと空港において整備を進めている2期商業棟エリアへの「ポーたま 阿蘇くまもと空港店」(12月22日(金)オープン予定)のオープンを皮切りに、2期エリアとなる「地域にひらかれたエリア」を2024年秋のフルオープンに向けて一部エリアの先行オープンを進めてまいります。



<2期エリア開業後の全体イメージ>

2023 年 3 月に新旅客ターミナルビルを供用開始した阿蘇くまもと空港では、1 期エリア(新旅客ターミナルビル)を空港のビジョン実現のための核となる「旅客エリア」、2 期エリアを地域にひらかれた空港を目指すための「地域にひらかれたエリア」と位置付け整備を進めており、両エリアの開業により、新大空港構想に掲げる「観光客・ビジネス利用者の双方が利用しやすい空港」や「空港を訪れる全ての人が楽しむことができる空港」を実現し、さらに、地域に、そして世界に愛される空港を目指してまいります。





【「地域にひらかれたエリア」概要】

「地域にひらかれたエリア」は、新旅客ターミナルビルと同時期に建設を進めた「商業棟エリア」、旧国際線ターミナルビル跡地に整備を進めている「にぎわい広場エリア」、ターミナルビル建替え中の仮設ターミナルビルとして運用していた別棟をリノベーションした「観光交流エリア(別棟ビル)」の3つのエリアに分かれており、周辺にお住いの方や空港に遊びに来られた方、阿蘇エリアへ観光に来られた方が気軽にご利用いただくことができるエリアとなります。

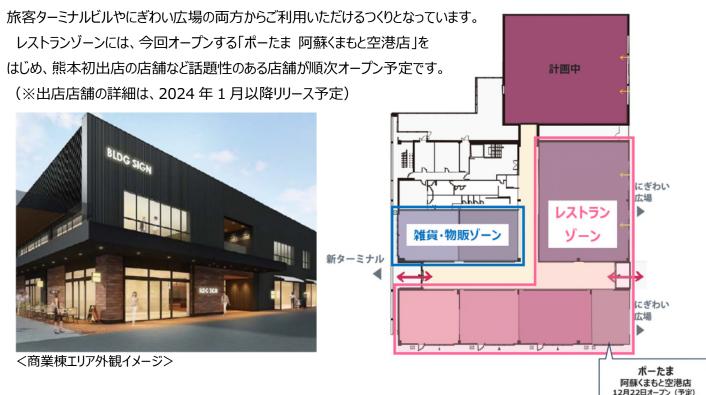
また、「観光交流エリア」には、空港到着後の旅行への出発をよりシームレスに体験いただけるサービスを充実させ、空港到着からご旅行への出発までがより便利になります。



<阿蘇〈まもと空港 全体配置図(予定)>

【商業棟エリア計画】

商業棟エリアは、5区画の飲食店区画と2区画の雑貨・物販店区画及び現在計画中の1区画から成り、



熊本県内初出店 「ポーたま 阿蘇くまもと空港店」概要

オープン日:2023年12月22日(金) 出店場所: 阿蘇くまもと空港 商業棟 1F

容:沖縄のソウルフード「ポークたまごおにぎり」専門店。 内

> オーダー後に 1 つずつ作り上げるスタイルで出来立ての美味し さを味わえます。また、阿蘇くまもと空港限定のメニュー「あか牛 ステーキ」「からし蓮根」「ちくわサラダ」もご用意。さらに、ご飯は 熊本阿蘇産「白川水源米コシヒカリ」を使用し、熊本らしいメ

ニューをお楽しみいただけます。





【にぎわい広場エリア・観光交流エリア計画概要】

約 4,400 ㎡の「にぎわい広場」には、お子様が遊べる芝生エリアや、各種イベントに対応した屋外イベントスペースなど を予定しており、週末を中心に各種イベントを実施し、いつでもにぎわいが溢れる広場を計画しております。また、広場か ら展望デッキへ直接行ける階段を整備し、飛行機を見て遊べる空港ならではの遊び場空間の整備を進めています。

ターミナルビル建替え中の仮設ターミナルビルをリノベーションし運用を予定している「観光交流エリア(別棟ビル)」では、 空港から出発する熊本・九州圏観光がより便利になるサービスなどを誘致し、旅客利便性の向上を目指してまいります。



くにぎわい広場イメージ>

※にぎわい広場エリア・観光交流エリアの詳細は、2024年春以降のリリースにて発表予定です。

<商業棟エリア物件概要>

所在地	熊本県上益城郡益城町大字小谷 1802 番地の 2
施設名称	熊本空港商業棟(仮称)
延床面積	約 2,000 ㎡(※1 階部分のみ)
開館時間	6:30~21:30 (※店舗営業時間は店舗により異なる)

くにぎわい広場エリア概要>

所在地	熊本県上益城郡益城町大字小谷 1802 番地の 2
施設名称	熊本空港にぎわい広場(仮称)
延床面積	約 4,400 ㎡
開館時間	6:30~21:30

<別棟(観光交流エリア)物件概要>

所在地	熊本県上益城郡益城町大字小谷 1802 番地の 2
施設名称	熊本空港別棟(仮称)
延床面積	約 5,600 ㎡(※1 階部分のみ)
開館時間	6:30~21:30 (※店舗営業時間は店舗により異なる)

<空港概要>

所在地	熊本県上益城郡益城町大字小谷 1802 番地の 2
総面積	1,779,665 m ^d
滑走路	3,000m×45m
エプロン	スポット数 8スポット (マルチスポット含む)
運用時間	7:30~21:30
駐車場	2,103 台

【お問い合わせ先】

熊本国際空港株式会社 総務·経理部 電話 096-232-2311

(土日祝を除く 9:00~17:30)



2024年1月29日

報道関係各位

熊本国際空港株式会社

阿蘇くまもと空港 地域にひらかれたエリア名称決定! そらよかダイニング 日本初出店&西日本初出店を含む4店舗の出店が決定

熊本国際空港株式会社(所在:熊本県上益城郡益城町、代表取締役社長 山川秀明)は、阿蘇くまもと空港 において整備を進めている 2 期エリア内の商業棟エリアにおいて、日本初出店を含む 4 店舗の飲食店を 2024 年春以 降順次オープンいたします。

また、2 期エリアを今後も地域や旅客の皆様に愛される施設へと発展させていくため、空港で働く職員や空港をご利用いただく皆様を対象に名称募集・投票を実施し、この度「そらよか」に決定いたしましたので、発表させていただきます。



<2期エリア開業後の全体イメージ>

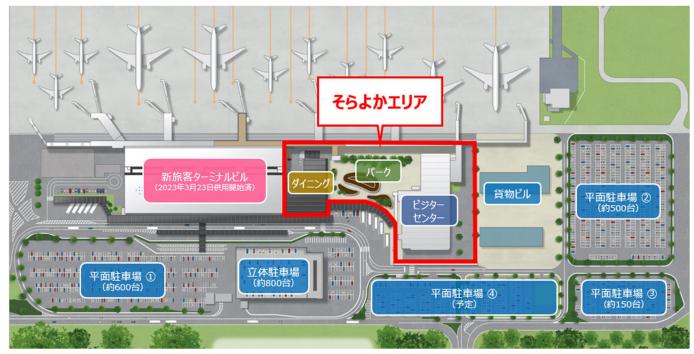
【2期エリア名称「そらよか」に決定!】

どなたでもご利用いただける阿蘇くまもと空港の2期エリアをより身近に感じていただき、多くの方にご利用いただきたいという願いを込め、空港で働く職員や一般の方にご参加いただく形式で2期エリア名称募集・投票を行い、エリアの共通名称を「そらよか」に決定いたしました。

空港や飛行機のイメージである「空」と、熊本弁で「良い」という意味で使われる「よか」を組み合わせ、熊本空港にふさわしい「空が良い」という意味の名称となりました。また、「そらよか」は熊本弁で「それいいね!」という意味でも使われる言葉であり、ご利用いただく全ての方に「それいいね!」と言っていただける2期エリアを目指してまいります。

なお、各エリアにおける名称は下記の通りです。

<各エリア名称>商業棟エリア・・・そらよかダイニング、広場・・・そらよかパーク、別棟・・・そらよかビジターセンター



<阿蘇くまもと空港 全体配置図(予定)>

【そらよかダイニングへ多彩な 4 店舗が出店決定】

計画を進めている「そらよかダイニング」へは、日本初出店となる「迷客夏 Milksha × 一流二事 1624」や西日本初出店の「格之進ハンバーグ」など多彩な 4 店舗の出店が決定いたしました。

新大空港構想に掲げる「観光客・ビジネス利用者の双方が利用しやすい空港」、「空港を訪れる全ての人が楽しむことができる空港」の実現に向け、県内外の幅広い年齢層の方々それぞれに合ったお店を見つけていただけるラインナップとなっております。



くそらよかダイニング フロアマップ>



西日本初出店

格之進八ンバーグ

岩手や東京で人気の岩手県一関市発祥の岩手県のブランド肉 「門崎熟成肉」の専門店「格之進」が西日本エリアに初出店! お肉に真剣に向き合うお肉のプロ「格之進」の魅力がギュッと詰まった 美味しいメニューが楽しめます。





日本初出店

迷客夏 Milksha × 一流二事 1624 (ミルクシャ×イチリュウニジ)

台湾で約300店舗、全世界で400店舗以上を展開 し、手作り・無添加の白タピオカが人気の台湾発のドリン クスタンド「Milksha」と、素椒麺と呼ばれる花椒がきいた ピリ辛の台湾まぜそばが人気の台湾発ヌードルバー「一 流二事」の複合ショップが日本初出店!台湾の本場の 味を気軽にお楽しみいただけます。







熊本馬刺し・馬肉料理専門店「菅乃屋」。県内外の方から高い人気 を誇る熊本の名店が空港内3店舗目の出店。

既出店の2店舗とは異なる、馬焼き料理などを中心に、

一流の味にこだわった至高の馬肉料理でおもてなしいたします。



Royal Host orthank

地域に愛される No.1 ホスピタリティ・レストランを目指し、ハ ンバーグやオムライスなどの定番の洋食はもちろん、美味しい 食材を使ってロイヤルホストらしく紹介するフェアメニューや 季節のフルーツ等を使ったデザートもご用意。阿蘇くまもと空 港店限定のメニューもご用意しお待ちしております。



<そらよかダイニング物件概要>

所在地	熊本県上益城郡益城町大字小谷 1802 番地の 2
延床面積	約 2,000 ㎡(※1 階部分のみ)
開館時間	6:30~21:30 (※店舗営業時間は店舗により異なる)

<空港概要>

所在地	熊本県上益城郡益城町大字小谷 1802 番地の 2
総面積	1,779,665 m ²
滑走路	3,000m×45m
エプロン	スポット数 8スポット (マルチスポット含む)
運用時間	7:30~21:30
駐車場	2,161 台

※そらよかダイニングのその他店舗情報、そらよかパーク・そらよかビジターセンターの詳細は、2024 年春以降のリリースに て発表予定です。

【お問い合わせ先】

熊本国際空港株式会社 総務·経理部 電話 096-232-2311

(平日 9:00~17:00)