

# 2024年度顧客満足度調査結果

2025年3月  
熊本国際空港株式会社



## ご挨拶

いつも阿蘇くまもと空港をご利用いただき誠に有難うございます。

弊社では、お客さまからのお声をターミナル内のご意見箱等を通じてお寄せいただいておりますが、毎年、調査員がお客さまに直接ヒアリングする形での満足度調査を実施しております。今般2024年度顧客満足度調査の結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

さて、当空港におきましては2023年3月に新しい旅客ターミナルビルが供用を開始し、2024年10月にはダイニング、パーク、ビジターセンターからなる「そらよかエリア」がオープンしました。「訪れる全ての人を楽しむことができる空港」という目標に向けて大きな一歩を踏み出したところですが、今後も更なるお客さま満足の向上に取り組んでまいります。

調査期間中にご協力いただきました皆さまにおかれましてはこの場を借りて厚く御礼申し上げます。

2025年3月  
熊本国際空港株式会社



## 1. 目的

本調査は、空港利用者から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に寄与することを目的としています。

## 2. 実施内容

- (1) 調査日時：2025年1月17日（金）～1月19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：調査対象の利用者区分とそれぞれの回答人数は次のとおりです。

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	359人
ターミナルビル 及びそらよかパーク	非航空旅客 (送迎客等)	53人
国際線搭乗待合室	国際線航空旅客	127人
計		539人



### 3. アンケート内容

総合満足度に加え、分野別の満足度（10項目）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。

- （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	(昨年度)
<b>総合満足度</b>	<b>7.84※1</b>	<b>7.46※2</b>
(1) 情報入手のしやすさ	7.55	7.13
(2) アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.51	7.31
(3) 移動のしやすさ	7.50	7.28
(4) 手続きの円滑さ	8.29	7.96
(5) 案内の分かりやすさ	8.10	7.57
(6) 飲食店の満足度	7.13	6.64
(7) 物販店の満足度	7.56	7.14
(8) ターミナル内の快適さ	8.06	7.78
(9) 施設・サービスの満足度	7.98	7.47
(10) 航空路線の利便性	7.32	7.13

※1（内訳）国内航空利用者7.65、国際航空利用者（日本人/回答者3名のため参考値）5.00、国際航空利用者（外国人）8.72、一般空港利用者7.17

※2（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



区分	主要10項目	自由回答とその対応
アクセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセス交通手段の利用のしやすさ</li> <li>・移動のしやすさ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内からバス以外のアクセス手段がなく不便。特に市内西側から。</li> <li>・空港リムジンバスは便利だが、満席の場合があるので予約ができるといい。</li> <li>・肥後大津駅からの空港ライナーが便利で、無料なので非常に助かっている。</li> </ul> <p>(対応) 混雑時は空港ライナー 2 台で運用する等の対応をしております。</p>
飲食・物販	<ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食店の満足度</li> <li>・物販店の満足度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスがいい。お土産などの商品を買やすい。</li> <li>・保安検査前の飲食店が少ない。飛行機に搭乗しない人も利用可能なお店が欲しい。</li> <li>・国際線にも飲食店があったほうがよい。</li> </ul> <p>(対応) 2024年10月、そらよかエリアに非旅客の方もご利用可能な商業ゾーンがオープンしました。</p>
施設 サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターミナル内の快適さ</li> <li>・施設・サービスの満足度</li> <li>・航空路線の利便性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清潔で新しいスタイルで、利用するのがとても快適。</li> <li>・立体駐車場の空き具合が分かると良い。駐車場の料金体系やP2～P4駐車場までの動線が分かりにくい。</li> <li>・関空便や地方路線を増やしてほしい。</li> </ul> <p>(対応) 案内表示の充実や新規路線誘致など、改善を進めてまいります。</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報入手のしやすさ</li> <li>・手続きの円滑さ</li> <li>・案内のわかりやすさ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な出入国手続きで待ち時間が短い。</li> <li>・職員がみんな礼儀正しい。</li> <li>・ターミナル内案内表示（トイレ、保安検査場までの動線等）が分かりにくい。</li> <li>・空港付近の凍結状況が気になるのでホームページ等に状況が載っていればありがたい。</li> </ul> <p>(対応) 引き続きサービス向上に向けて取り組んでまいります。</p>