

# 2025年度顧客満足度調査結果

2026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2025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。

2026年4月で、熊本地震から10年という大きな節目を迎えます。当空港におきましては熊本地震からの“創造的復興”のシンボルとして、2023年3月に新しい旅客ターミナルビルの供用を開始し、2024年にダイニング、パーク、ビジターセンターからなる「そらよかエリア」を、2025年には国際航空貨物上屋を整備するなど、空港機能の拡充を図ってまいりました。今後も「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、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。

2026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10月17日（金）～10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	366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)	65人
国際線搭乗待合室	国際線航空旅客	105人
計		536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>7.86</b> ※1	<b>7.84</b> ※2
(1) 情報入手のしやすさ	8.02	7.55
(2) アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.73	7.51
(3) 移動のしやすさ	7.70	7.50
(4) 手続きの円滑さ	8.41	8.29
(5) 案内の分かりやすさ	8.23	8.10
(6) 飲食店の満足度	7.34	7.13
(7) 物販店の満足度	7.67	7.56
(8) ターミナル内の快適さ	8.20	8.06
(9) 施設・サービスの満足度	8.11	7.98
(10) 航空路線の利便性	7.26	7.32

※1（内訳）国内航空利用者7.69、国際航空利用者（日本人/回答者5名のため参考値）8.00、国際航空利用者（外国人）8.89、一般空港利用者7.19

※2（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



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>・肥後大津駅からの空港ライナーが便利で非常に助かっている。</li> <li>・市内から遠く、時間がかかる。アクセスしやすい環境づくりを求める。</li> </ul> <p>(対応) 交通アクセス向上のため、阿蘇ぐるっと周遊バスの運行、相乗り空港タクシーの導入、天草直行バスの運行開始、益城・西原空港ライナーの試験運行など新たな取り組みを行いました。</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>・搭乗まで買い物や飲食ができ時間を有効に活用できる。</li> <li>・保安検査前にもっと売店や飲食店があればよい。</li> <li>・ドラッグストアなど、店舗の種類を増やしてほしい。</li> <li>・国際線にも飲食店があったほうがよい。</li> </ul> <p>(対応) 2025年3月にカフェ（国際線エリア）、11月にドラッグストア（1F到着ロビー）がオープンしました。今後もお楽しみいただける店舗づくりを進めてまいります。</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>・室内環境やトイレなど、全般的に清潔で快適に利用できた。</li> <li>・阿蘇くまモン空港、くまモンとのコラボがかわいくて良かった。続けてほしい。</li> <li>・国内・海外路線を増やしてほしい。</li> </ul> <p>(対応) 2026年3月から、国際線は、既存路線の増便、新規路線の就航により、韓国(ソウル・釜山)、台湾(台北・高雄・台南・台中)の6路線週44便となります。また、国内線は、名古屋中部線が復便します。</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>・混雑しておらず待ち時間が少ない。職員の対応が迅速である。</li> <li>・職員が親切で丁寧である。</li> <li>・館内放送の音声聞き取りにくい。</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>