

# 平成28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

空港利用者を対象とした空港満足度調査を実施し、空港利用者の意向を今後の空港サービス向上ならびに空港運営に反映させ、空港による地域振興への貢献に向けた取り組みを進めるための基礎的データを収集し、具体的なサービス改善に活用することを目的とする。

## ■調査対象

空港を利用する空港旅客及び空港訪問者

- ①国内線旅客
- ②国際線旅客(日本人及び外国人)
- ③空港訪問者(送迎者、見学者などの非航空利用者)

## ■アンケート調査人数

国内線	国際線	国際線 (日本人)	国際線 (外国人)	空港訪問者	合計
420人	124人	28人	96人	38人	582人

## ■調査期間

2016年6月22日(水)、23日(木)、26日(日) 計3日間

# 【調査概要②】

## アンケート調査項目

### 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空港内での移動の円滑さ
- ④空港内での手続きの円滑さ
- ⑤案内のわかりやすさ
- ⑥空港内の飲食店の満足度
- ⑦空港内の物販店の満足度
- ⑧空港ターミナル内の快適さ
- ⑨空港内の施設・サービスの満足度
- ⑩航空路線の利便性

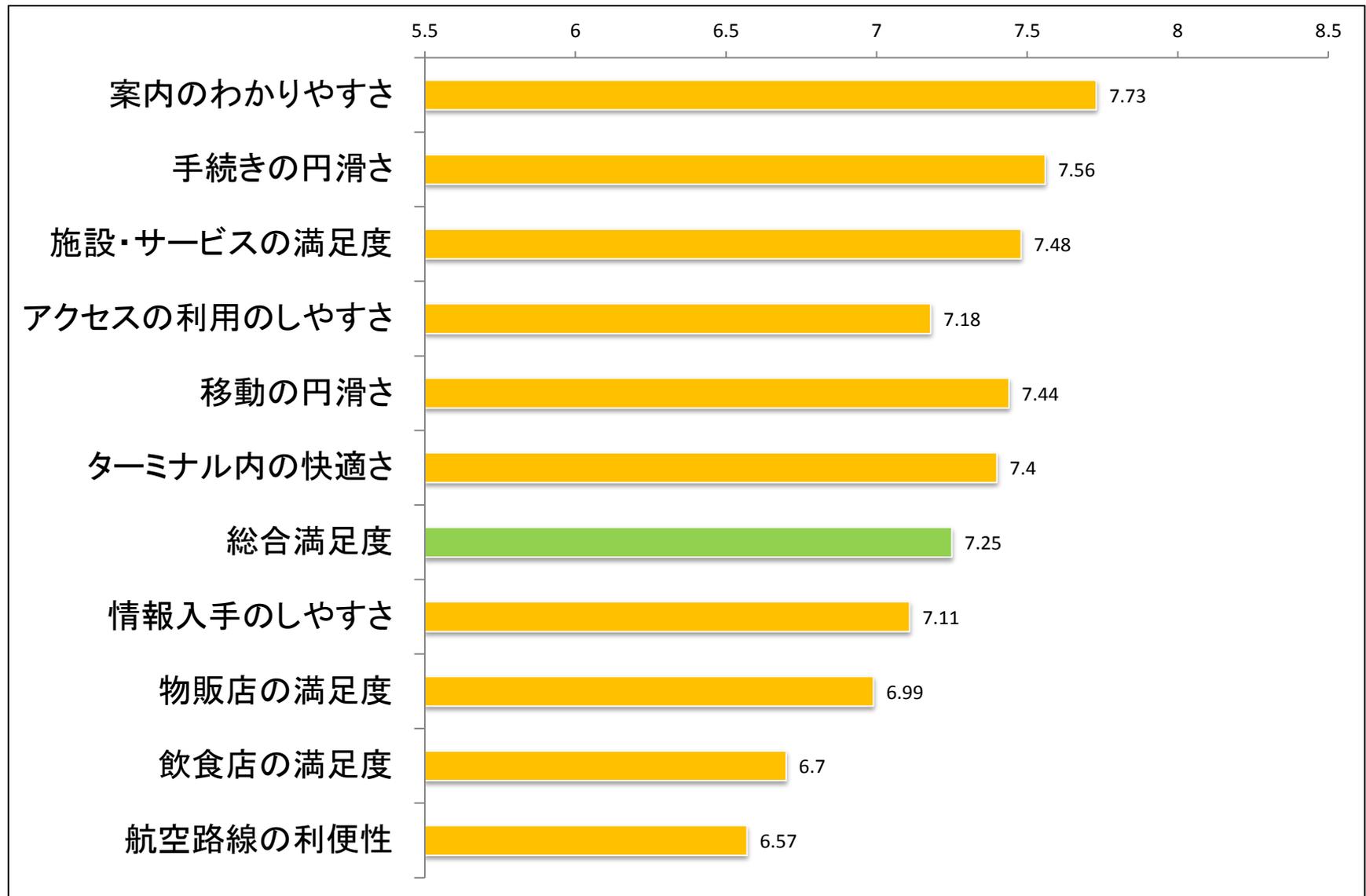
## アンケート調査の様子



# 【調査方法】

①航空旅客 (国内線旅客)	空港内ロビー(立入制限区域外)、国内線搭乗待合室(立入制限区域内)などにて、調査員が出発旅客(日本人)に自記式面接法にて調査を依頼・実施。
②航空旅客 (国際線旅客) 【日本人旅客】	空港内ロビー(立入制限区域外)、国際線搭乗待合室(立入制限区域内)などにて、調査員が出発旅客(日本人)に自記式面接法にて調査を依頼・実施。
(国際線旅客) 【外国人旅客】	空港内ロビー(立入制限区域外)、国際線搭乗待合室(立入制限区域内)などにて、調査員が出発旅客(外国人)に自記式面接法にて調査を依頼・実施。  ※調査にあたり、日本語と外国語(主に中国語)が話せる調査員を配置し、外国語(英語、中国語_簡体字、中国語_繁体字、韓国語、タイ語)の各言語に翻訳された調査票を用意。外国人旅客への依頼に際し、調査趣旨と協力の依頼文を5か国語に翻訳した多言語調査依頼ボードを提示し、調査依頼をした。
③空港訪問者 (非航空利用者)	空港内のロビー(立入制限区域外)にて、調査員が、口頭により当日航空を利用しない空港訪問者(例:送迎者、見学者等)であることを確認したうえで、調査員による自記式面接法にて調査を実施。

# 【調査結果①】



## 【調査結果②】

### 空港利用者からの自由回答

「よいと評価できる点」	<ul style="list-style-type: none"><li>・衛生的で綺麗な空港である</li><li>・空港スタッフのサービス対応が親切で良い</li><li>・規模感がちょうどよく、動線が分かりやすい</li></ul>
「改善すべき点」	<ul style="list-style-type: none"><li>・Wi-Fi接続などインターネット環境が悪い</li><li>・チェックイン手続きに時間がかかる</li><li>・就航路線本数が少ない</li><li>・飲食店舗や物販店舗を充実させて欲しい</li><li>・携帯の充電できる設備が欲しい</li><li>・PCが使えるデスクが欲しい</li></ul>
「その他ご意見」	<ul style="list-style-type: none"><li>・アクセス鉄道の本数を増やして欲しい</li><li>・バス路線をもっと充実させて欲しい</li></ul>

次年度以降、館内のリニューアルや設備の充実を行い、更なる改善を図り、ご利用いただくお客様たちの快適な環境ならびにより利便性の高い施設に変えていく予定です。