

2023年度空港満足度調査 ご報告



仙台国際空港

調査概要

1. 調査目的

本調査は、空港利用者を対象に実施し、実際の利用者からの評価を空港の様々なサービス改善や今後の空港運営に反映させ、空港利用者の利便性向上に寄与することを目的としています。

2. 調査方法

WEBアンケートによる調査
(アンケートの言語：日本語・英語・簡体語・繁体語・韓国語)

3. 調査期間

2023年10月26日～2024年3月31日

4. 調査対象と回答者数

調査対象の利用者区分とそれぞれの回答者は次のとおりです。

航空旅客				空港訪問者	合計
国内線	国際線	同（うち日本人）	同（うち外国人）		
187名	12名	7名	5名	48名	247名

※英語・簡体語・繁体語・韓国語で回答いただいた方を便宜的に外国人として集計しています。

調査結果 - 総合満足度評価 -

仙台空港全体の総合的な満足度を、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。

2023年度の平均点は、**10点満点中 8.34点**となりました。

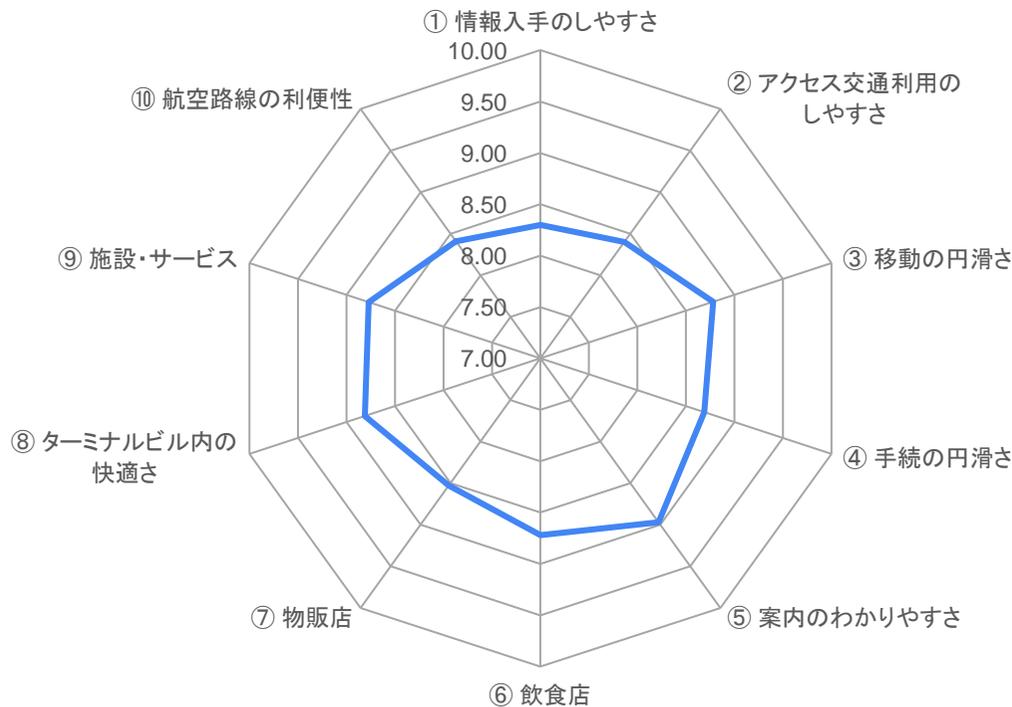
年度	平均点	調査方法
2023年度	8.34点	自記式（WEBアンケート）

【参考】過年度（異なる方式）での平均点

年度	平均点	調査方法
2019年度	7.25点	自記式（面接併用法）
2018年度	7.37点	自記式（面接併用法）
2017年度	7.40点	自記式（面接併用法）
2016年度	7.25点	自記式（面接併用法）

調査結果 - 分野別満足度評価 -

10分野別の満足度を、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。



評価分野	平均点
① 情報入手のしやすさ	8.3
② アクセス交通手段の利用のしやすさ	8.4
③ 移動の円滑さ	8.78
④ 手続きの円滑さ	8.69
⑤ 案内のわかりやすさ	8.97
⑥ 飲食店	8.72
⑦ 物販店	8.53
⑧ ターミナルビル内の快適さ	8.81
⑨ 施設・サービス	8.77
⑩ 航空路線の利便性	8.41

調査結果 - 自由回答 -

今回の調査で空港利用者からいただいた自由回答の抜粋です。

良かった点

- 清掃が行き届いていて清潔感がある
- 混雑時に事前に早めに保安検査を通過するようアナウンスがあったのが良かった
- ホームページのリニューアルが良かった

改善を望む点

- アクセス鉄道の運行数が少ない
- 駐車料金が低い / 無料時間が短い / 数が少ない
- Wi-Fi・充電設備・授乳室・トイレの設置数が少ない
- 保安検査場が混雑している

今後への期待

- 飲食店や物販店の種類の充実
- エアポートミュージアムやラウンジの内容やサービスの充実
- 海外路線の拡大 / 国内の就航都市・便数の増加

今回の調査結果を踏まえ、引き続き施設や各種サービスの改善に努め、より一層の安心・快適・ホスピタリティの向上を目指してまいります。