

2025年度 空港利用者満足度調査結果

2026年5月

調査概要①

1. 調査目的 : 空港利用者からの施設や各種サービスに対するご意見および評価を把握するとともに、空港運営の効率化や利用者利便のさらなる向上を目指すことを目的とする。
2. 調査対象 : I.国内線出発旅客 II.国際線出発旅客 III.空港利用者(非旅客)
3. 調査方法 : ① QRコード読取によるWEBアンケート調査
② 調査員による対面の聞き取り調査
4. 調査項目 : 詳細8項目及び総合満足度
I. 空港に関する情報の入手のしやすさ II. アクセス交通手段の利用のしやすさ
III. 空港内での動線 IV. 空港内での手続きの円滑さ(出発旅客)
V. 空港での案内のわかりやすさ VI. 空港内の飲食店及び物販店
VII. 空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度 VIII. 航空路線の利便性(出発旅客)
IX. 総合満足度

5. 回収数 :

対象区分	新千歳	稚内	釧路	函館	旭川	帯広	女満別	合計
I.国内線出発旅客	1,402	74	265	518	244	114	244	2,861
II.国際線出発旅客	454	-	-	130	105	95	-	784
III.空港利用者	286	31	57	39	171	43	40	667
合計	2,142	105	322	687	520	252	284	4,312

6. 調査場所 : I.国内線出発旅客 →出発ゲート前(制限エリア内)
II.国際線出発旅客 →出発ゲート前(制限エリア内)
III.空港利用者(非旅客) →空港内(制限エリア外)

調査概要②

QRコード読取によるWEBアンケート調査期間：

	1月																															2月								3月							
	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8							
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日							
新千歳空港調査		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	○							
稚内空港調査	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	○							
釧路空港調査	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	○								
函館空港調査		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	○								
旭川空港調査		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	○								
帯広空港調査						→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	○								
女満別空港調査								→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	○								

WEBアンケートのポスター：

I.国内線出発旅客



II.国際線出発旅客



III.空港利用者（非旅客）



調査概要③

調査員による聞き取り調査期間：

	2月														3月								
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
新千歳空港調査													国際	国際									
稚内空港調査							国内	非	非														
釧路空港調査																							
函館空港調査																							
旭川空港調査	国際			国際				国際															
帯広空港調査																	◎	◎					
女満別空港調査																				非			

国内：調査実施日（国内線出発旅客） 国際：調査実施日（国際線出発旅客） 非：調査実施日（空港利用者(非旅客)）

◎：調査実施日（全項目）

調査時の様子：



調査結果① 総合満足度及び各項目満足度

- 総合満足度が最も高い空港は、新千歳空港、函館空港、旭川空港、帯広空港の4空港で、満足度7.9となった。
- 項目別にみると、「手続きの円滑さ」が帯広空港で8.6と高く評価をいただいている。
- また、項目別に全7空港の平均値をみると「案内のわかりやすさ」が8.2と最も評価が高く、次いで「手続きの円滑さ」が8.1となった。

項目	新千歳	稚内	釧路	函館	旭川	帯広	女満別	平均値
総合満足度	7.9	7.4	7.2	7.9	7.9	7.9	7.6	7.7
I. 空港に関する情報の入手のしやすさ	7.6	7.1	7.5	7.7	7.8	7.9	7.1	7.5
II. アクセス交通手段の利用のしやすさ	7.5	7.7	7.6	7.9	7.8	8.1	7.7	7.7
III. 空港内での動線	7.2	7.6	7.6	8.0	7.9	8.1	7.9	7.7
IV. 空港内での手続きの円滑さ（出発旅客）	8.1	8.3	8.0	7.8	8.2	8.6	7.8	8.1
V. 空港での案内のわかりやすさ	7.9	8.2	8.2	8.3	8.3	8.5	8.2	8.2
VI. 空港内の飲食店及び物販店【飲食店】	7.7	6.5	6.5	7.4	7.7	7.3	6.5	7.1
空港内の飲食店及び物販店【物販店】	8.0	7.1	7.3	7.8	7.8	7.4	7.7	7.6
VII. 空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度【環境】	7.9	7.7	7.8	8.2	8.3	8.4	7.9	8.0
空港ターミナル内の環境、施設・サービスの満足度【施設・サービス】	7.8	7.3	7.2	8.0	8.0	7.8	7.6	7.7
VIII. 航空路線の利便性（出発旅客）	7.8	6.4	6.6	7.3	7.3	7.4	6.9	7.1

調査結果② 自由回答（抜粋）

空港	良い点	悪い点
新千歳空港	<ul style="list-style-type: none"> 映画館や温泉、イベントなど北海道の玄関として本当に自慢できる空港だと思います 欠航に際し緊急の対応(寝袋・ロビー解放等)を航空会社より柔軟に対応して頂きありがたかった 	<ul style="list-style-type: none"> 国際線の充電ブースが壊れていて使えないテーブルが沢山あったこと J R やバス乗り場へのアクセスがわかりにくい 混雑していて、休める椅子もすくない
稚内空港	<ul style="list-style-type: none"> 市内からバスがあるので助かります。空港内のスタッフさんも親切で安心でした コンパクトで利用しやすかったです 駐車場無料は大評価 	<ul style="list-style-type: none"> 東京便の便数が少ないのは仕方ないが、時間帯が中途半端で稚内での時間が十分に有効活用できない パソコンを使えるデスク、充電設備が無い
釧路空港	<ul style="list-style-type: none"> イートインスペースは綺麗になって快適になりました キレイで使いやすい空港だと思います コンパクトにまとまっていて使いやすい 	<ul style="list-style-type: none"> せっかくフードコートができたのに店舗が2軒しかないのは少なすぎる 待合室内にある喫煙所から煙が漏れていて、喫煙所以外の場所がとても臭くなっていた
函館空港	<ul style="list-style-type: none"> 3階フロアがとてもきれいになり、レストランも利用しやすいように感じた 子供連れの際も、仕事でも利用しやすいバランスの良い施設だと思います 市中心部から遠くなく、交通も充実しているため移動も簡単です 	<ul style="list-style-type: none"> 入国審査、チェックイン、入国手続きは時間がかかりすぎます 函館には美味しいお店がいっぱいあるのに有名なお店が1店舗も入っていないのはとても残念です
旭川空港	<ul style="list-style-type: none"> 降雪時も定刻運行で安心して利用できます 子供の遊ばせるスペースがいくつかあるので助かります 早めに着いて、買い物をして残った時間で仕事ができる最高の環境でした 	<ul style="list-style-type: none"> 保安検査後の待合が狭く、トイレも少ない 免税店で購入できる商品の選択肢が少なすぎます 椅子も充電スペースも少なすぎる
帯広空港	<ul style="list-style-type: none"> 空港の中は混雑しておらず、シンプルなので快適で心地よかったです 有料の駐車場ができてとても便利が良くなりました 人は最高に良い対応をしてくださいました 	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の有料化がとても残念。仕方ないにしても料金設定が高すぎです 充電できる場所は限られており、Wi-Fiの速度も遅いです 手荷物検査の時間が長かった
女満別空港	<ul style="list-style-type: none"> トイレの数もあり店舗の店員さんの対応もよく満足しています 思ったよりもお土産屋さんが多く、朝から営業していたので良かった コンパクトで時間も便利なのでとても好きです 	<ul style="list-style-type: none"> 飲食店が観光客向けすぎて、あまり利用したいと思えない。フードコートなどあればいいと思う 保安検査前に座れる場所が少ない

今回の調査結果を踏まえ、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。