

お客様満足度調査の結果について

鳥取空港ビル株式会社

鳥取砂丘コナン空港におけるお客様満足度の向上を図るため、ご利用のお客様を対象にアンケート調査を実施いたしました。今般、その結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

1. 調査概要

調査方法：空港内無料 Wi-Fi を利用したアンケート認証（アンケートに回答すると Wi-Fi が利用できるシステム）と館内において無料で参加できるコナンスタンプラリー参加者にアンケート用紙を配布

調査期間：平成 31 年 1 月 1 日～2 月 28 日

調査対象：鳥取砂丘コナン空港にご来場のお客様

回収数：2,044（うち、Wi-Fi 利用者 1,812 名、コナンスタンプラリー参加者 232 名）

質問内容：

2. 主なポイント

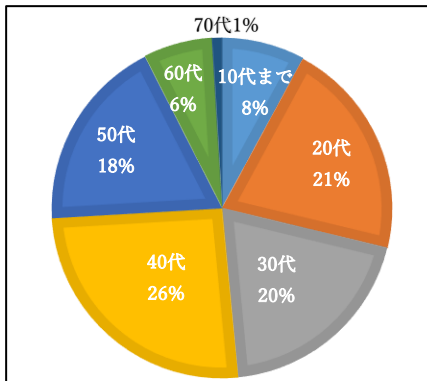
- ①空港施設、サービスの満足度調査
- ②空港来場者の分析結果（居住エリア、利用目的）

3. 調査結果

（1）アンケート記入者の属性

①性別 女性 728 名 男性 1,316 名

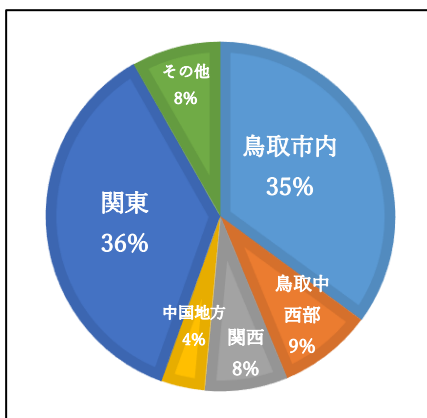
②年代別



【年代別人数】

10代まで	161名
20代	427名
30代	403名
40代	523名
50代	377名
60代	134名
70代以上	19名

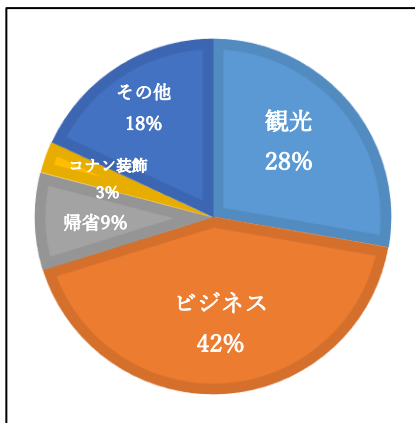
③居住地



【居住地別人数】

鳥取市内	717名
鳥取中西部	178名
関西地方	156名
中国地方	83名
関東地方	742名
その他	168名

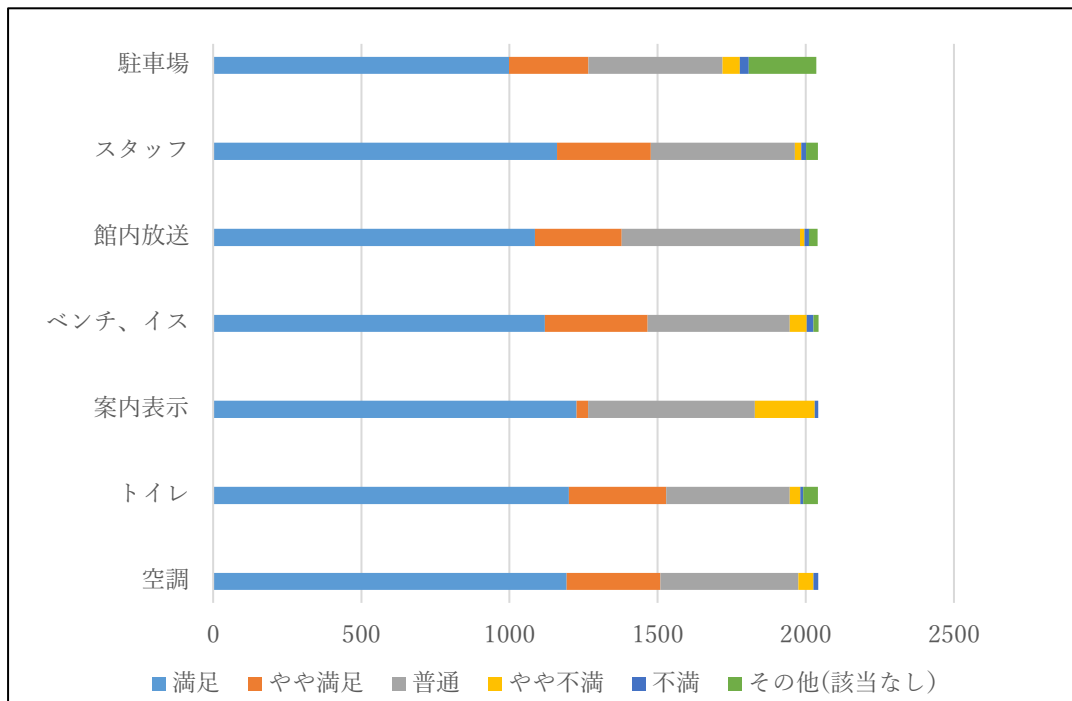
④利用の目的



【利用目的】

観光	567名
ビジネス	868名
帰省	180名
コナン装飾	59名
その他	370名

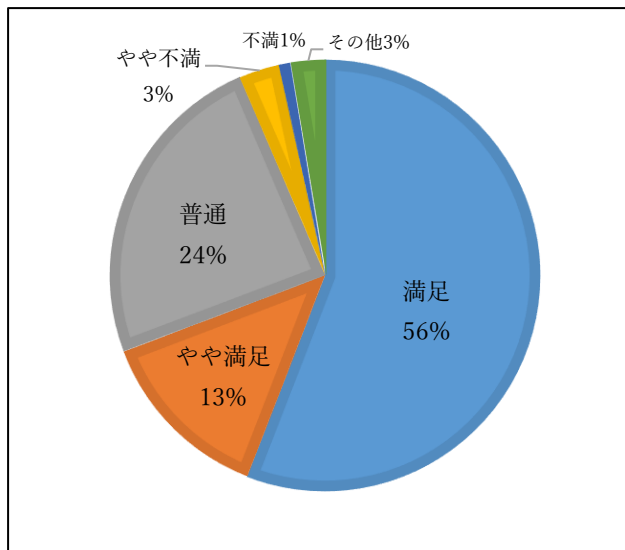
(2) 項目別満足度



項目別満足度 (満足+やや満足)

項目	満足度
駐車場 (駐車枠数など)	62.2%
空港スタッフの対応	72.3%
館内放送 (音量、聞取りやすさなど)	67.5%
ベンチ、イス (席数や座り心地など)	71.7%
案内表示 (サインの見やすさなど)	61.9%
トイレ (数や快適さなど)	74.9%
館内の空調 (温度、快適さなど)	73.8%

(3) 総合満足度



4. 多く寄せられたご意見

- ・館内がとても綺麗で気持ちが良い
- ・空調が効いていて快適だった
- ・無料で配っていた親ガニ味噌汁がとてもおいしかった
- ・トイレの数が少ない
- ・駐車場がほぼ満車で狭い
- ・館内に座る場所が少ない

アンケートのご協力誠にありがとうございました。

今回の結果と頂いたご意見を基に施設やサービスの見直しや改修を進め、お客様によりご満足頂ける空港を目指してまいります。