

(平成15年度 地域調査)

調査報告書

- 1 利用者の視点に立った航空サービスの評価基準検討の基礎調査
(航空サービスの現状及び利用者ニーズの把握)
- 2 福岡空港の航空の利用特性の把握・分析調査
(航空の利用特性の把握)
(航空利用者等の現状・動向等地域特性の整理)
- 3 福岡空港の社会経済的役割と効果及び将来像に関する基礎調査
(空港の社会経済的役割と効果及び将来像の検討)

平成16年4月

福岡空港調査委員会

調査実施機関	福岡空港調査委員会
問い合わせ先	福岡空港調査委員会
	092-771-6210

1 利用者の視点に立った航空サービスの評価基準検討の基礎調査

目 次

・ 本調査の概要	・ ・ ・ ・	4
・ 利用者の視点に立った航空サービスの評価の基本的考え方	・ ・	5
1. 本調査の目的		
2. 本調査における評価の構成要素（イメージ）		
3. 本調査における「空港能力」と「航空サービス」の考え方		
4. 本調査における利用者の考え方		
5. 本調査における評価項目の考え方		
6. 本調査における評価指標の考え方		
7. 本調査における評価指標の抽出（イメージ）		
8. 本調査の今後の展開（イメージ）		
・ 航空サービスの評価項目の整理	・ ・ ・ ・	14
1. 旅客の視点		
2. 旅客以外の利用者の視点		

・本調査の概要

平成15年度調査の内容

利用者の視点に立った航空サービスの評価の基本的考え方について整理し、先行事例を参考にして、評価項目と指標の抽出を行った。

利用者の視点に立った航空サービスの評価の基本的考え方の整理

航空サービスの評価項目の整理・指標の抽出

評価指標の具体例の検討

評価指標等に関する先行事例の整理

航空に関する統計資料等の整理・分析



平成16年度調査に向けて

課題の整理

国の調査と連携した全体の評価プロセスを踏まえた上で、15年度に実施した福岡空港での利用者アンケート調査やインターネットアンケート調査の結果、及び航空利用特性の調査結果を活用して、評価項目・指標の具体的検討をさらに行う必要がある。

旅客を中心とした評価指標の具体例の検討を、利用者（旅客）の属性や指標の種類等を考慮しながら、さらに進めていく必要がある。

旅客以外の利用者である旅行代理店、荷主、航空会社、地域等については、調査の目的に沿って各利用者の位置づけを検討した上で、利用実態やニーズ等の調査を実施して、評価項目や指標の検討を行う必要がある。

調査の方向性

アンケート調査結果や航空利用特性の調査結果を活用して、旅客ニーズ（評価項目）の整理を行い、満足度等を表現する指標の抽出・検討をさらに進める。

評価指標の具体的な検討の中で、各種評価手法を参考にしながら、評価基準（数値化、基準値、目標値の設定等）の考え方について整理する。

旅客に関する評価指標の検討を先行させ、その検討結果を参考にして、旅行代理店、荷主、航空会社、地域等の評価項目の整理・指標の検討を進める。

わかりやすく的確な評価項目・指標となるよう国の調査との連携を図っていく。

・利用者の視点に立った航空サービスの評価の基本的考え方

1. 本調査の目的

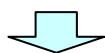
今までの空港計画は行政が専門家の協力を得ながら進めてきた。計画策定の内容は専門的であり、一般市民には馴染みが薄い。したがって、一般市民や利用者が福岡空港の現状を実感しながら理解するのは難しい。今後、合意形成を図るためには、利用者や一般市民からも分かりやすい評価指標づくりが重要である。

空港計画を担当する行政や専門家と一般市民が共通の土俵に立って空港計画を議論できる場やしくみが求められている。利用者や一般市民から見れば、現在の福岡空港は、便利で非常に魅力的である。この空港がどうしてこのような便利な空港へと発展してきたのか、また将来どのような姿になっていくのか？ 空港というインフラに対してどうしていくべきなのかについて、客観的な認識を関係者の間で共有することが必要である。

本検討では、利用者の視点に立って航空サービス（空港及び空港・航空に関連する施設やサービスを組み合わせ、空港・航空利用者に提供されるサービス）の評価の考え方を整理した上で、福岡空港の能力を評価するための指標づくりを試みる。

利用者の視点に立った航空サービスの評価指標作成の目的

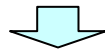
従来の空港能力を表す指標
年間離着陸回数、時間当り離着陸回数、搭乗率（ロードファクター）



これらの数値は、空港施設計画など管理・運営側の専門家の言葉



これらの数値の意味するところが、利用者には実感がわからない、わかりにくい



利用者の視点に立ったわかりやすい評価指標が必要に

空港に対する素朴な疑問の例

約1分50秒に1回の離着陸。離着陸回数 万回で空港は限界

「早朝、深夜、昼間の時間帯は、まだ着陸に余裕があるではないか」

搭乗率が80%を越え、混雑している

「そもそも搭乗率とは何？ まだ、20%も余っている」

スポット数が足りない

「きちんと納まっているではないか」

混雑してくると予約が取りづらくなり、運賃も上昇する

「福岡発着の路線が増え、運賃も安くなり、利用しやすくなった。一体、何を心配しているのか」

わかりやすい評価指標がなければ、利用者の疑問に的確に答えられない

従来からある指標のわかりにくさ

(例) 搭乗率

一般的に搭乗率は、日平均・年平均等で表され、航空会社の経営指標として活用される。

しかしながら、1日の搭乗率は一定の値ではなく、例えば、1日の中での変動(時間変動)や、曜日によっても変動していることを説明する必要がある。

つまり、下図に示されるように、1日の中で利用者にとって満席で予約がとれない時間帯が存在していることをわかりやすく表すことも必要と考える。

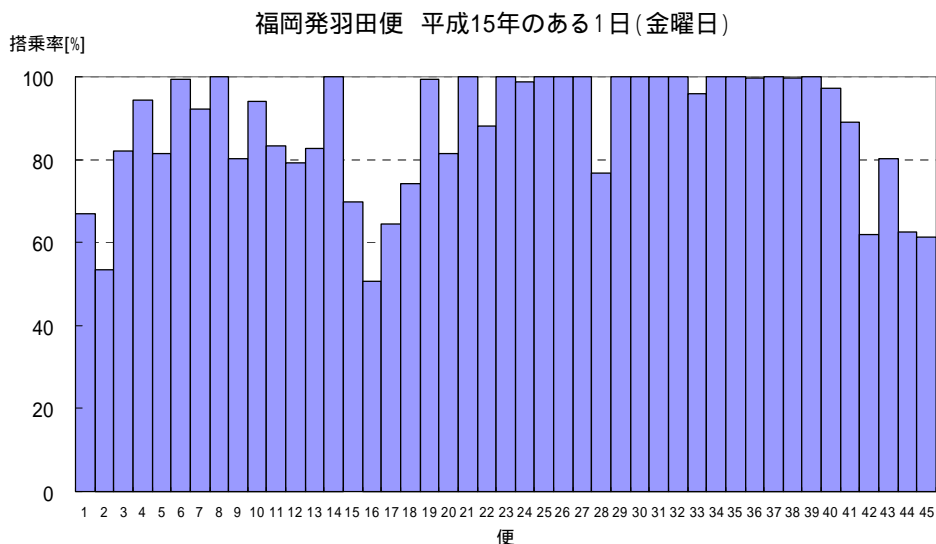
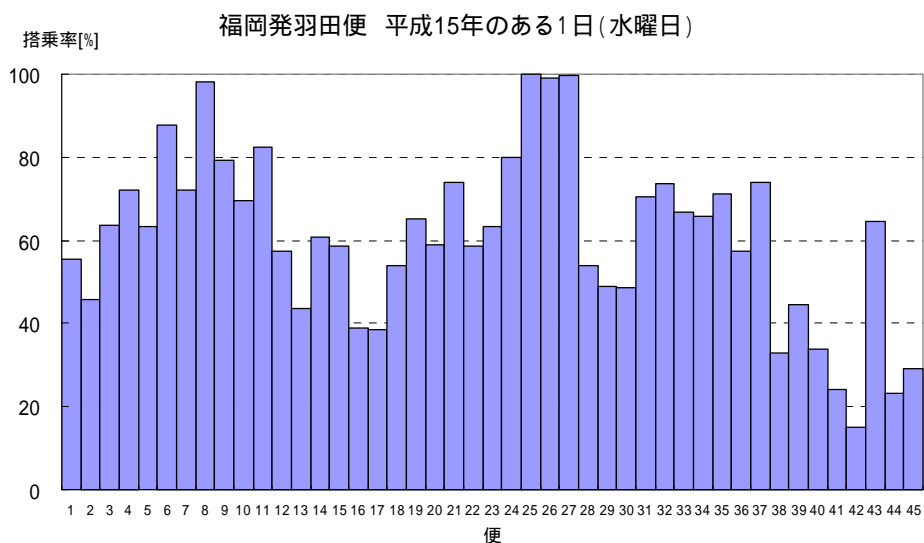


図 - 1 福岡 - 羽田路線の搭乗率の事例

出所) 航空会社資料

2. 本調査における評価の構成要素（イメージ）

調査を始めるにあたって、まず評価の構成要素を整理して検討していくことが必要である。

本調査においては、航空サービスの評価は、目的、対象、利用者、評価項目、評価指標といった5つの主な構成要素によって成り立つと考えて、検討を行っていくものとする。

評価の構成要素（イメージ）

- 1) 目的 空港能力の見極めに活用すること
- 2) 対象 福岡空港の航空サービス
 エンドユーザーを対象とした場合、
 利用者が計画 予約 航空を利用した移動を完了するまで。
 （アクセスなどを含む）
- 3) 利用者 旅客や荷主等エンドユーザー
 航空会社や旅行代理店
 地域（住民や企業等）
- 4) 評価項目 航空サービスに関する以下の項目
 利便性
 速達性
 定時性
 経済性
 快適性
 安全性 など
- 5) 評価指標 評価項目を定量化するための指標化においては、利用
 者が分かりやすく評価できるように配慮する必要がある。
 そのため、航空利用特性、地域特性の分析や、別途行う
 アンケート・インタビュー調査も活用し、利用者ニーズ
 を把握しながら検討を進める。

（参考）

従来からある指標

搭乗率、離着陸回数、路線数、便数 など

3. 本調査における「空港能力」と「航空サービス」の考え方

評価の構成要素の中で、目的に示している「空港能力」と対象に示している「航空サービス」とは密接な関係があり、様々な定義のしかたが存在する。

本調査では、下図に示すような広義の航空交通に対して、空港を管理する立場である供給者側から見ると「空港能力」として捉えているものは、サービスを楽しむ立場である利用者側から見ると「航空サービス」として捉え直すことができると考えた。つまり、「航空サービス」と「空港能力」は、見る主体が異なるだけで、表裏一体のものとして考えることもできると考えた。

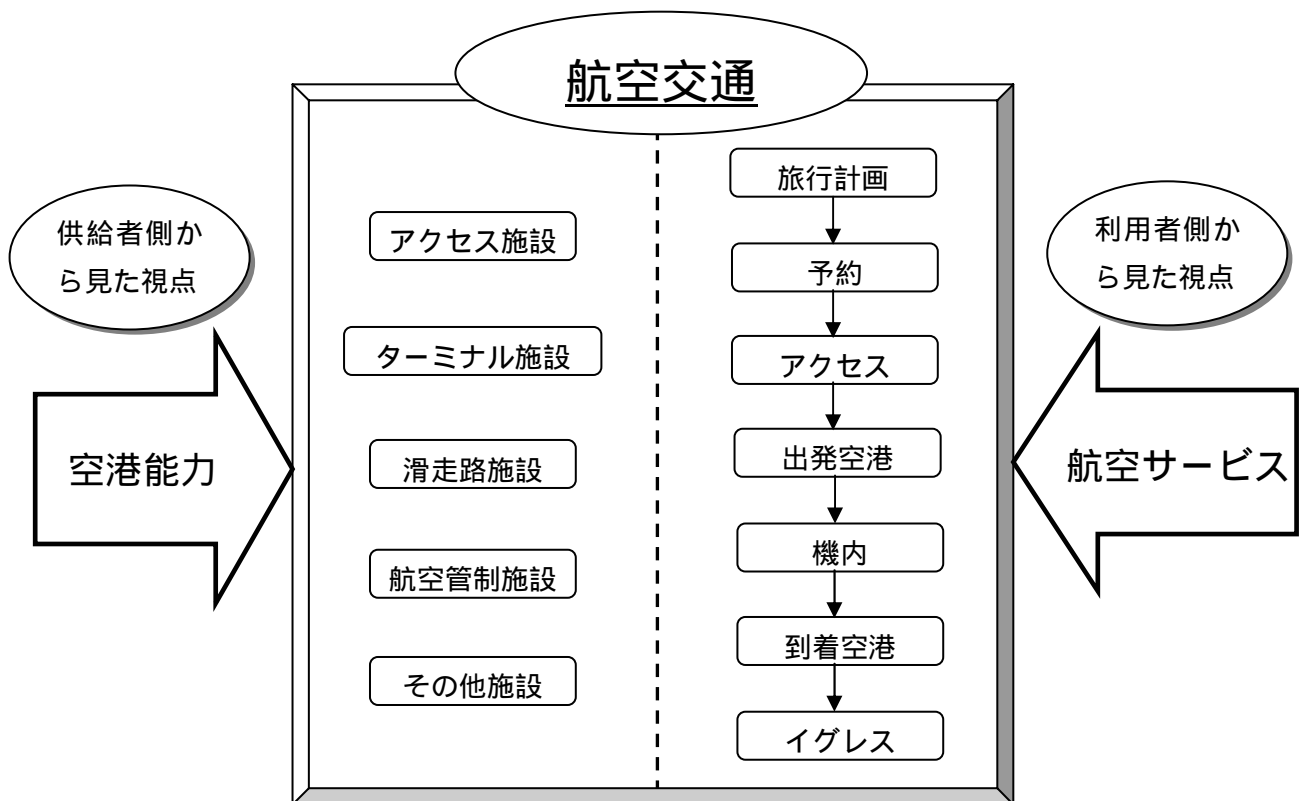


図 -2 空港能力と航空サービスのとらえ方（イメージ）

4. 本調査における利用者の考え方

利用者の範囲については、調査の目的に照らして、考えることが重要である。

本調査では、航空サービスを中心に評価指標の検討を行うが、本調査の目的（空港能力の見極めに活用すること）から考えて、本調査で検討すべき利用者は、中心的に検討する航空サービスの直接の利用者である旅客だけでなく、旅行代理店などの航空サービスの間接的な利用者や、航空会社などの空港の利用者や、航空サービスが影響を及ぼす地域社会の住民（地域住民、地域企業、団体等）なども広く利用者として捉えて検討を行う。

なお、各利用者は、サービスの提供者と受益者という利害関係（トレードオフ）の関係を有している場合があることにも留意しておく必要がある（例えば、航空会社と旅客、旅行代理店と旅客など）。これらの関連を整理したのが、以下の図である。

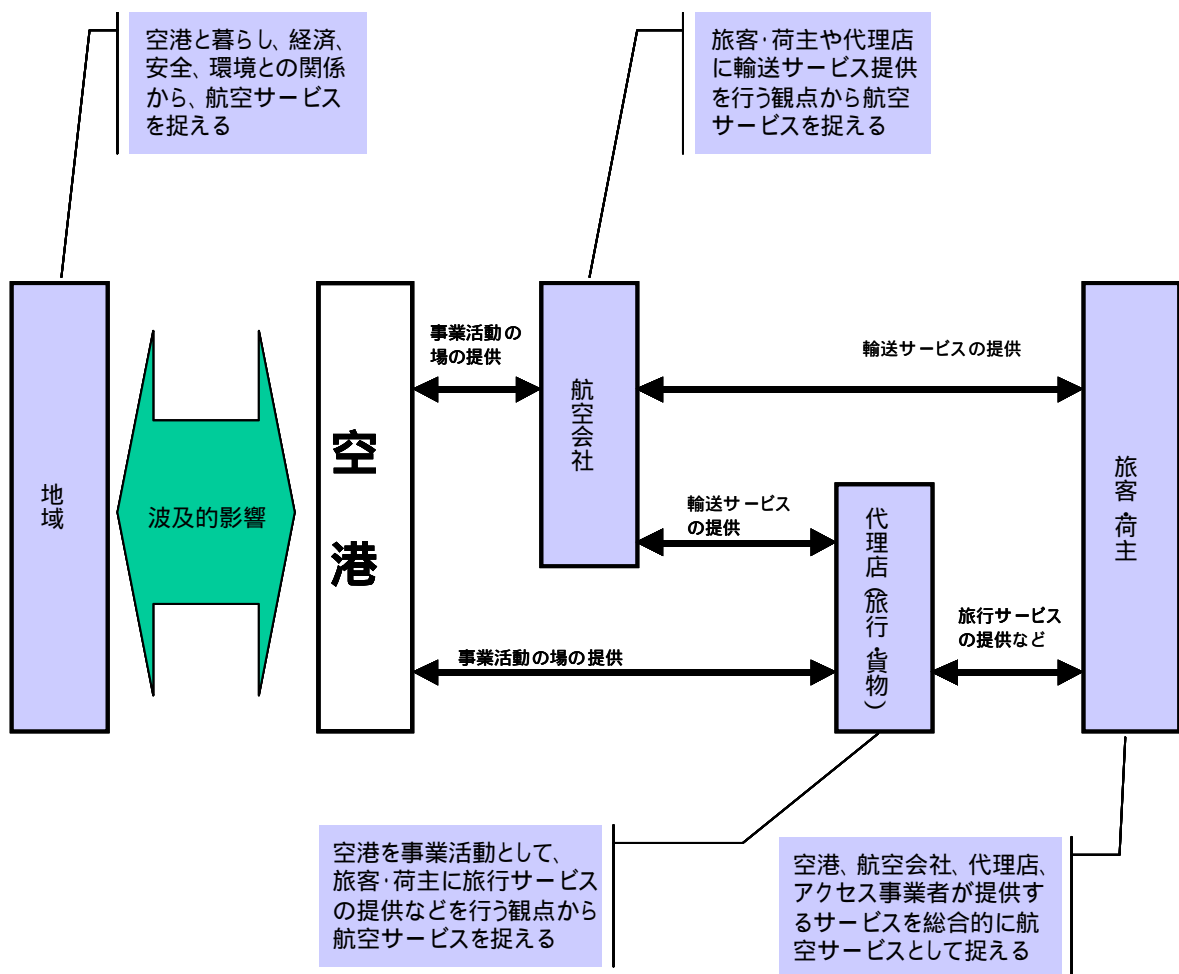


図 -3 本調査で対象とする利用者間の関連イメージ

5. 本調査における評価項目の考え方

評価項目の設定にあたっては、まず利用者がどのようなニーズ項目を持つかを「福岡空港の利用特性」と「評価指標に関する先進事例分析」を参考にして検討していく。

なお、航空サービスの評価項目のイメージを下図に示す。

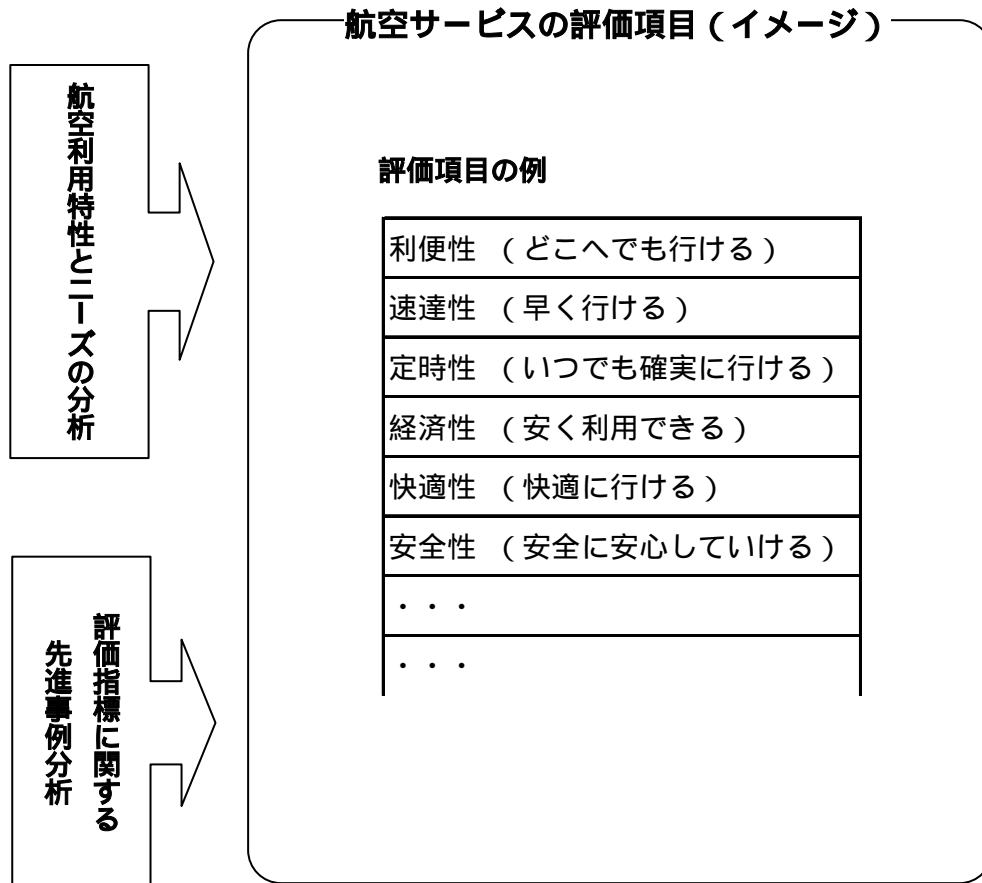


図 -4 本調査における評価項目の考え方のイメージ

6. 本調査における評価指標の考え方

利用者からみた航空サービスの評価を進めるには、利用者が評価指標を具体的にイメージすることができ、わかりやすくする必要がある。アンケートやインタビューは利用者の意見を聞くことのできる機会であり、アクセス時間等数値化できる評価指標も直接利用者に聞くことができる。

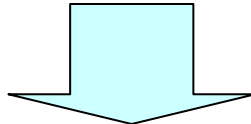
また、数値化した評価指標に対して、利用者がどのように評価しているか？例えば、満足か、不満かなどを確認することも可能である。

本調査では、基礎調査として、利用者ごと・評価項目ごとに評価指標の抽出を行っていく。

航空サービスの指標化（イメージ）

評価指標の例

評価指標	数値化
予約のとりやすさ	満席、予約可能（普通運賃）、予約可能（割引運賃）、・・・
アクセス時間	30分以内、1時間以内、1時間30分以内、・・・
便数	週1便、毎日、4便以上/日、・・・
満足度	満足、やや満足、やや不満、・・・
・・・	・・・



航空利用特性・アンケート調査などにより、指標の評価しやすさ(有効性)を検討する

7. 本調査における評価指標の抽出（イメージ）

以上、これまでに述べてきた本調査における評価の構成要素を総合すると、今回の評価指標の抽出の全体イメージは下図のように考えられる。

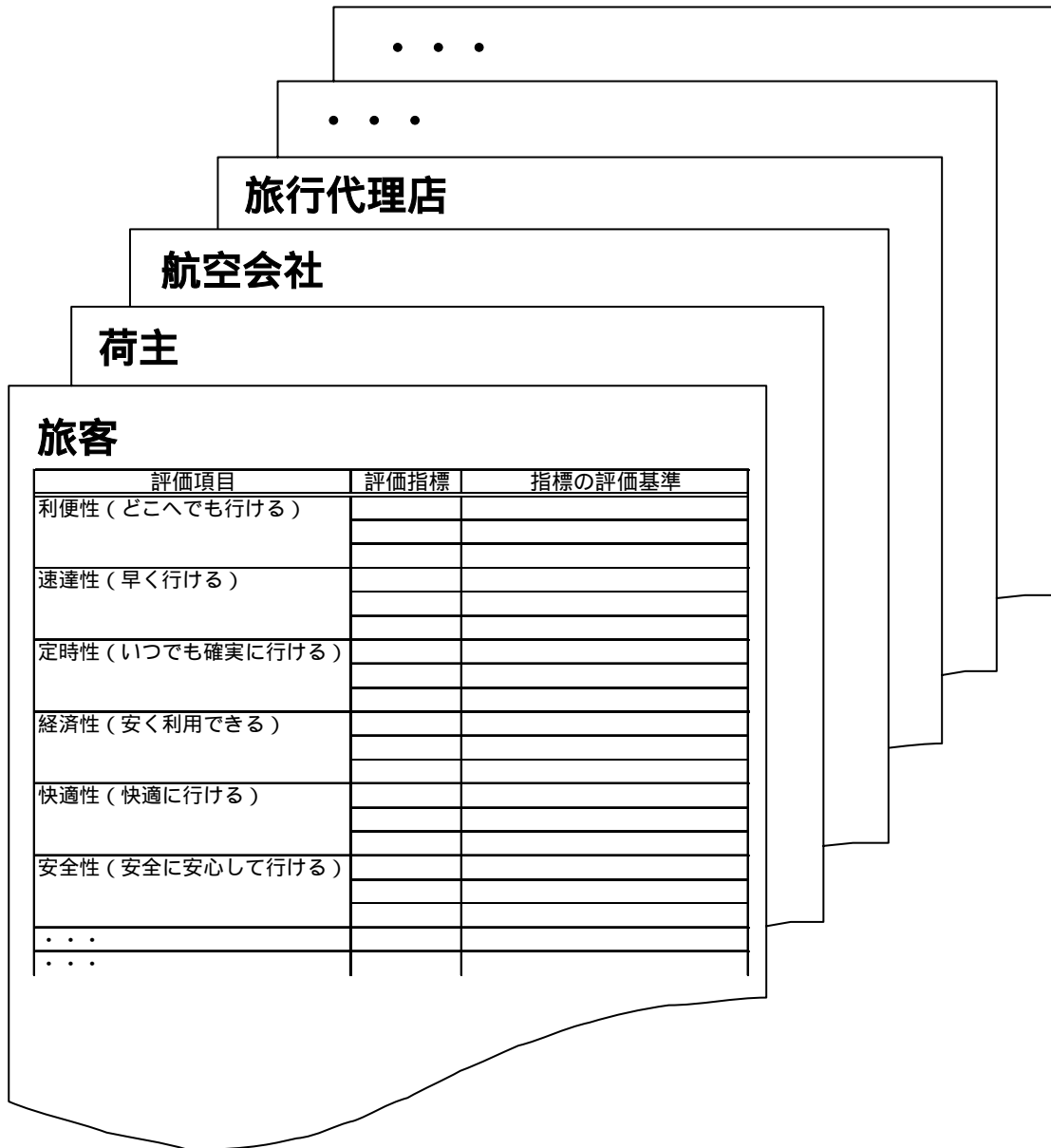


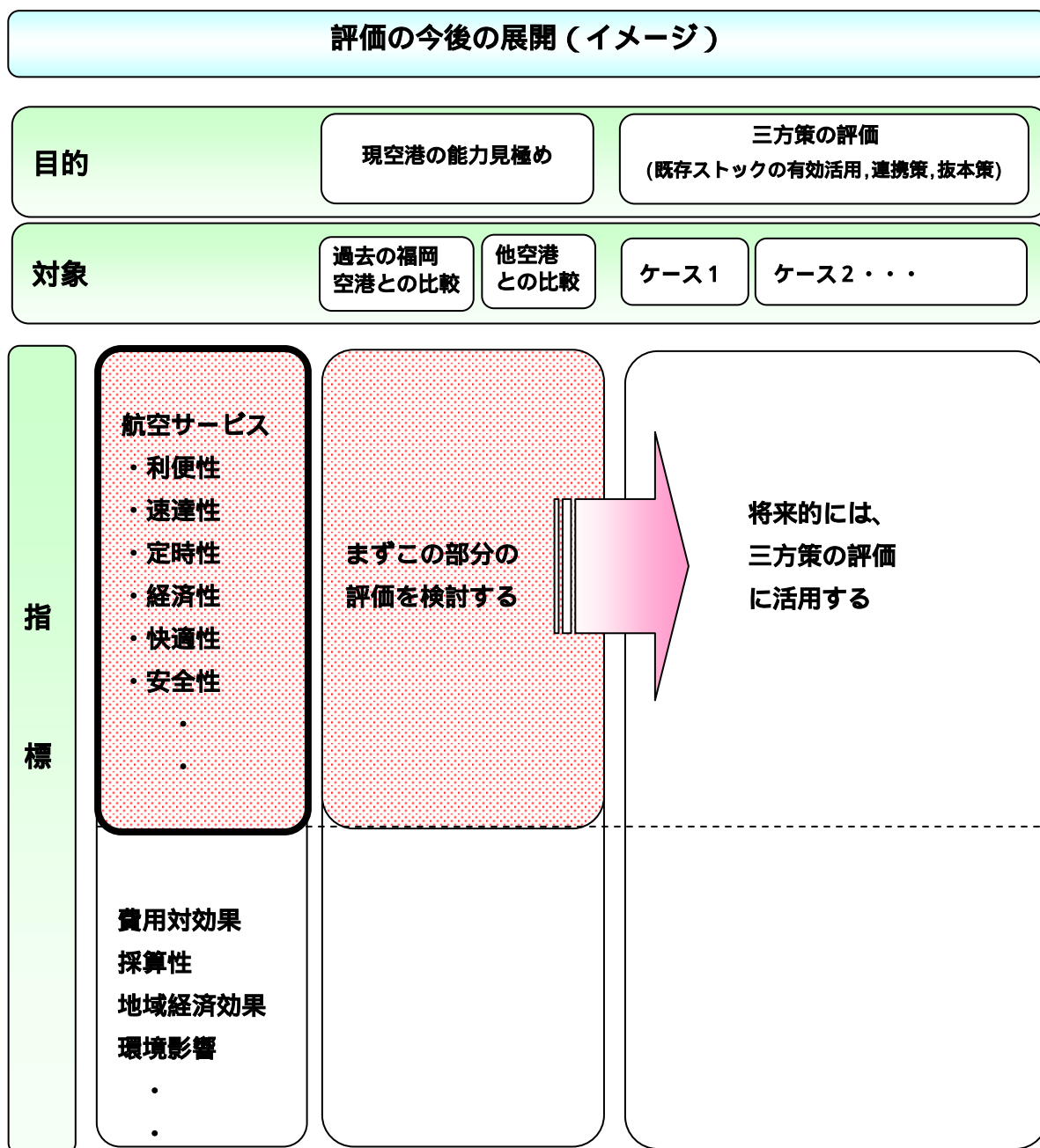
図 -5 本調査における評価指標の抽出イメージ

8. 本調査の今後の展開（イメージ）

本調査では、現空港の能力を見極めるために、「航空サービスの評価」を行っていくが、今後の福岡空港の総合的調査全体における本調査の役割もおさえておく必要がある。

つまり総合的な調査全体においては、現空港の能力見極めに始まり、いわゆる三方策（既存ストックの有効活用方策、近隣空港との連携方策、中長期的な観点からの新空港・滑走路増設等を含めた抜本的な空港能力向上方策 等）を検討するためには、航空サービスに関する評価に加え、今後、国の調査とも連携し、費用対効果、採算性、環境影響等を含めた総合的な評価が必要となる。

本調査においては、そうした今後の調査の展開イメージも共有しながら、航空サービスの評価に重点をおいて検討を進めていきたい。



．航空サービスの評価項目の整理

ここでは、これまでに検討した既存事例などの考え方をを用いて、旅客、代理店、荷主、航空会社、地域といった視点から、それぞれのニーズを表現する評価項目を整理し、評価指標の抽出を試みた。

1．旅客の視点

1) 航空サービスの流れに沿った旅客ニーズの抽出

表 -1 航空サービスの流れに沿った旅客ニーズ（イメージ）

航空サービスの流れ(ステップ別)		旅客のニーズ	
旅行計画		どこでも行ける	希望する路線がある 直行便で行ける 日帰りができる
		早く行ける	目的地に早く移動できる 乗継ぎ利便性が良い
		いつでも確実にに行ける	希望する曜日・時間帯に航空便がある
		安く利用できる	航空運賃が安い
		快適に行ける	希望する航空会社の航空便がある
予約		いつでも確実にに行ける	希望便の予約ができる
アクセス	鉄道・バスなど	早く行ける	空港まで早く移動できる 行きたいときに利用できる(頻度が高い)
		安く利用できる	アクセス料金が安い
空港	空港内での移動、買い物など	快適に行ける	誰にも支障なく快適に移動できる 待ち時間を快適に過ごせる
	運航状況	いつでも確実にに行ける	航空機の欠航・遅延がない
	搭乗手続	快適に行ける	待ち時間が少ない
	搭乗検査	快適に行ける	待ち時間が少ない (搭乗検査、税関、出入国管理、検疫)
	搭乗	快適に行ける	待ち時間が少ない ターミナルから直接搭乗できる
	料金	安く利用できる	PSFCが安い
機内	機内の移動	快適に行ける	誰にも支障なく快適に移動できる
	運航状況	安全に(安心して)行ける	事故なく安全に行ける

2) 旅客の視点からの評価項目の整理

表 -2 旅客の視点からの評価項目（イメージ）

大項目	中項目
どこでも行ける	行きたいところへ行ける（希望する路線がある）
	直行便で行ける
	日帰りができる
早く行ける	行きたいときに利用できる（アクセス頻度が高い）
	空港まで早く行ける
	目的地に早く移動できる
	乗継ぎ利便性が良い
いつでも確実に行ける	希望する曜日、時間帯に航空便がある
	希望便の予約ができる
	航空機の欠航・遅延がない
安く利用できる	アクセス料金が安い
	航空運賃が安い
	PSFCが安い
快適に行ける	希望する航空会社の航空便がある
	誰もが支障なく快適に移動できる
	待ち時間が少ない
	待ち時間を快適に過ごせる
	ターミナルから直接搭乗できる
安全に（安心して）行ける	事故なく安全に行ける
その他	

3) 旅客の視点からの評価指標の抽出

「どこでも行ける」の評価指標の整理シートのイメージ

表 -3 「どこでも行ける」の評価指標の整理シート

目的	「行きたいところへ行ける」、「直行便で行ける」、「日帰りができる」という利用者のニーズを評価する。		
指標		ニーズ	指標の定義・位置づけ
	行きたいところへ行ける	就航路線数(国内線)	路線が多いほど、利用者の利便性が高い
		就航路線数(国際線)	路線が多いほど、利用者の利便性が高い。経由便の場合も路線数にカウントする
		国際拠点空港と比較した就航地点数(国際線)	外国人の訪日を対象とした場合に、相手国からみた福岡空港の利便性を評価する。成田空港や関西空港に路線があって、福岡空港に路線が就航していない場合には、相手国の外国人からみて、福岡空港への旅行は不便になる。
		離島路線数(生活路線)	移動を航空に依存する離島との路線数が多いほど、航空サービスの水準が高い
	直行便で行ける	就航路線数(国際線)	国際線の場合には経由便の利用が存在するので、国際線のみ直行便で結ばれている路線数をカウントする
	日帰りができる	午前時間帯の便数(ビジネス旅客の多い路線、幹線)	日帰り希望の場合には、午前時間帯と夕方・夜時間帯の便数が利用しやすい。
		夕方・夜時間帯の便数(ビジネス旅客の多い路線、幹線)	
韓国・中国路線の便数		今後、ビジネス交流が活発化した場合にソウル、上海、北京等も視野に入れる	
指標の特徴	路線数に着目することで、過去から現在までのサービス水準の比較ができる。 今後、ビジネス交流が活発化した場合にソウル、上海、北京等も視野に入れる		
課題	<p>1. データ取得方法 時刻表よりデータ整備が可能であり、あらたに実態調査を行う必要はない</p> <p>2. 継承性 将来の状況においても指標化が可能である。</p> <p>3. 再現性 時刻表からの客観データであり、指標の再現性には問題はない。</p> <p>4. わかりやすさ 路線数や便数が表すイメージについて、利用者にわかりやすい提示を検討する必要がある</p> <p>5. 他空港、他交通機関との比較の可否 他空港との比較は可能であるが、他交通機関とは同一基準では比較できない。</p>		
参考			

「早く行ける」の評価指標の整理シートのイメージ

表 -4 「早く行ける」の評価指標の整理シート

目的	「行きたいときに利用できる」、「空港まで早く行ける」、「目的地に早く移動できる」、「乗継ぎ利便性が良い」、という利用者のニーズを評価する。			
指標		ニーズ	指標	指標の定義・位置づけ
	行きたいときに利用できる		ピーク時間帯(7-9時台、18-20時台)の運行本数(公共アクセス)	運行本数が多い程、待ち時間が短くなる。利用が集中するピーク時間帯に着目する。
	空港まで早く行ける		アクセス1時間圏(背後圏人口カバー率)	交通アクセス整備によるアクセス利便性の向上を、背後圏人口で重み付けする。
	目的地に早く移動できる		航空で結ばれる3時間交流圏(人口カバー率、国内線)	航空利用による3時間交流圏を人口で重み付けする。
			旅行時間(国際線)	北米、欧州、アジアの主要都市までの所要時間(直行便、乗継便)により、目的地までの速達性を把握する。
乗継ぎ利便性が良い		ハブとなる国際拠点空港と福岡空港との間の路線便数(国際空港での乗継ぎ利便性)	ハブとなる国際拠点空港との路線の便数が多いほど、空港での待ち時間が少なくなり乗継利便性が高くなる	
指標の特徴	他の交通機関と比較した場合に、航空による速達性を、航空と結ばれる背後圏人口に着目する。 ドアツードアでみた場合の時間短縮では、乗換の待ち時間が重要であり、航空乗継便・公共アクセスの運行本数に着目する。			
課題	<ol style="list-style-type: none"> 1. データ取得方法 時刻表よりデータ整備が可能であり、あらたに実態調査を行う必要はない。アクセス時間をどこで区切ることが適当か。 2. 継承性 将来の状況においても指標化が可能である。 3. 再現性 時刻表からの客観データであり、指標の再現性には問題はない。 4. わかりやすさ 人口カバー率や便数が表すイメージについて、利用者にわかりやすい提示を検討する必要がある 5. 他空港、他交通機関との比較の可否 他空港との比較は可能である。「3時間交流圏(人口カバー率)」は、他交通機関との比較も可能である。 			
参考				

「いつでも確実に行ける」の評価指標の整理シートのイメージ

表 -5 「いつでも確実に行ける」の評価指標の整理シート

目的	「希望する曜日、時間帯に航空便がある」、「希望便の予約ができる」、「航空機の欠航・遅延がない」という利用者のニーズを評価する。		
指標	ニーズ	指標	指標の定義・位置づけ
	希望する曜日、時間帯に航空便がある	便/日の路線数(国内線)	国内線ではデイリー運航がほとんどであり、日当り便数が多いほど希望する時間帯への利用が可能となる
		毎日運航の国際路線数	国際線の場合には、希望する曜日に就航しているかが重要であり、毎日運航の路線数に着目する
	希望便の予約ができる	満席便率	予約を行えない満席に達した便数の割合により、希望便の予約状況を捉える
	航空機の欠航・遅延がない	出発・到着遅延率(15分以上の遅延)	便数の大小に関係なく、他空港との横並べ比較を可能とするために、航空の定時性を15分以上の遅延便の割合として捉える
欠航率		便数の大小に関係なく、他空港との横並べ比較を可能とするために、欠航便数ではなく、欠航率として捉える	
指標の特徴	いつでも利用できるというニーズを、一定の水準(便数、満席便、遅延・欠航率)を満たす航空サービスとして捉える		
課題	<p>1. データ取得方法 満席便の把握については、航空会社のインターネット予約より傾向を把握できる。</p> <p>2. 継承性 将来の状況においても指標化が可能である。</p> <p>3. 再現性 客観データであり、指標の再現性には問題はない。</p> <p>4. わかりやすさ 路線数や便数が表すイメージについて、利用者にわかりやすい提示を検討する必要がある</p> <p>5. 他空港、他交通機関との比較の可否 他空港との比較は可能であるが、他交通機関とは同一基準では比較できない。</p>		
参考			

「安く利用できる」の評価指標の整理シートのイメージ

表 -6 「安く利用できる」の評価指標の整理シート

目的	「アクセス料金が安い」、「航空運賃が安い」、「PSFCが安い」という利用者のニーズを評価する。		
指標	ニーズ	指標	指標の定義・位置づけ
	アクセス料金が安い	キロ当たり運賃(公共アクセス)	初乗り運賃とキロ当たり運賃があるが、広域の利用者のニーズとしてキロ当たり運賃により空港アクセス料金の水準を把握する
	航空運賃が安い	割引運賃利用者の割合	割引運賃の種類は空港で違いはないが、実際の利用状況は空港・路線で異なる(一部の割引運賃には、予約の変更ができない等のリスクがあり、この点も留意する必要がある)
	PSFCが安い	PSFC価格	国際旅客の場合にはPSFCを利用者が負担している。他空港との比較も可能である
指標の特徴	航空サービスを安く利用できるかを、アクセス料金、航空運賃、PSFCに区別する。割引運賃の種類は空港により違いがないため、割引運賃利用者の割合により評価を行うことが特筆すべき点である。		
課題	<ol style="list-style-type: none"> 1. データ取得方法 割引運賃利用者の割合は航空旅客動態調査より把握する 2. 継承性 今後、航空旅客動態調査が行われることで、割引運賃利用者の割合を把握することが可能である 3. 再現性 客観データであり、指標の再現性には問題はない。 4. わかりやすさ 運賃水準が表すイメージについて、利用者にわかりやすい提示を検討する必要がある 5. 他空港、他交通機関との比較の可否 他空港との比較は可能であるが、他交通機関とは同一基準では比較できない。 		
参考			

「快適に行ける」の評価指標の整理シートのイメージ

表 -7 「快適に行ける」の評価指標の整理シート

目的	「希望する航空会社の航空便がある」、「待ち時間が少ない」、「待ち時間を快適に過ごせる」、「誰もが支障なく快適に移動できる」、「ターミナルから直接搭乗できる」という利用者のニーズを評価する。		
指標	ニーズ	指標	指標の定義・位置づけ
	希望する航空会社の航空便がある	複数航空会社が就航する路線数(国内、国際)	希望する航空会社の航空便があることが、他の交通機関と比較した場合の選択要因の一つになっている場合がある。
	待ち時間が少ない	チェックイン、検査場、搭乗ゲートでの待ち時間	各ポイントでの待ち時間により、空港内での移動の快適性を捉える
		税関、出入国管理の待ち時間(国際旅客)	国際旅客の場合には、税関、出入国管理に要する待ち時間も考慮する
	待ち時間を快適に過ごせる	空港ターミナル内施設・サービスの満足度	利用者が空港ターミナル内で快適に過ごせるかについて、待合い室や商業サービスなどへの満足度を、アンケート調査より把握する。
	誰もが支障なく快適に移動できる	バリアフリー化された空港ターミナルビルの割合	空港ターミナルビルを誰もが支障なく移動できる状態として、バリアフリーへの対応状況に着目する。バゲッジを快適に移動できるターミナルの構造も考慮する。
		バリアフリー化された航空機の割合	航空機を誰もが支障なく移動できる状態として、バリアフリーへの対応状況に着目する
ターミナルから直接搭乗できる	ゲートから直接搭乗できる便数の割合	利用者が快適に搭乗できる状態を、ゲートからの直接搭乗であると考えられるため、直接搭乗できる便数の割合に着目する	
指標の特徴	航空サービスの快適性を、利用者が希望する航空会社を選択可能かと、空港ターミナルでの快適性に関連する待ち時間や空港ターミナル内の施設・サービスへの満足度、バリアフリーへの対応等に着目する		
課題	<ol style="list-style-type: none"> データ取得方法 待ち時間の計測、空港ターミナル内施設・サービスへの満足度については、実態調査が必要である 継承性 将来時点における状況は、実態調査が必要である。 再現性 満足度は主観指標であるが、将来時点においても実態調査を行う場合には問題はない。 わかりやすさ 路線数や待ち時間が表すイメージについて、利用者にわかりやすい提示を検討する必要がある 他空港、他交通機関との比較の可否 他空港との比較は可能であるが、他交通機関とは同一基準では比較できない。 		
参考			

「安全に（安心して）行ける」の評価指標の整理シートのイメージ

表 -8 「安全に（安心して）行ける」の評価指標の整理シート

目的	「事故なく安全に行ける」という利用者のニーズを評価する。		
指標	ニーズ	指標	指標の定義・位置づけ
	事故なく安全に行ける	事故発生率	航空機事故の発生率により、安全状況を捉える
指標の特徴	航空機による事故発生率に着目する。		
課題	<p>1. データ取得方法 あらたに実態調査を行う必要はない</p> <p>2. 継承性 将来の状況においても指標化が可能である。</p> <p>3. 再現性 客観データであり、指標の再現性には問題はない。</p> <p>4. わかりやすさ 事故発生率が表すイメージについて、利用者にわかりやすい提示を検討する必要がある</p> <p>5. 他空港、他交通機関との比較の可否 他空港との比較は可能であるが、他交通機関とは同一基準では比較できない。</p>		
参考			

2. 旅客以外の利用者の視点

1) 旅行代理店の視点

表 -9 旅行代理店の視点からの評価項目（イメージ）

大項目	中項目
どこでも行ける	多様な旅行企画が行える様に路線数が豊富にある
	直行便を利用できる
	団体客の予約ができる
早く行ける	行きたいときに利用できる（アクセス頻度が高い）
	空港まで早く行ける
	目的地に早く移動できる
	乗継ぎ利便性が良い
いつでも確実に行ける	旅行商品を企画しやすい時間帯に航空便がある
	希望便の予約ができる
	航空機の欠航・遅延がない
安く利用できる	アクセス料金が安く利用できる
	安い包括割引運賃を利用できる
	PSFCが安い
快適に行ける	複数の航空会社を利用できる
	待ち時間が少ない
	空港で快適に過ごせる
安全に（安心して）行ける	事故なく安全に行ける
その他	収益がある

表 -10 旅行代理店の視点からの評価指標の抽出（イメージ）

大項目	中項目	指標	留意点
どこでも行ける	多様な旅行企画が行える様に路線数が豊富にある	就航路線数（国内線）	
		就航路線数（国際線）	経由便の場合も路線数にカウント
	直行便を利用できる	就航路線数（国際線）	国際線のみ直行便と経由便の路線数が異なる
	団体客の予約ができる	要検討	実質的には、安い包括割引運賃を利用できるか否かに関係する
早く行ける	行きたいときに利用できる（アクセス頻度が高い）	ピーク時間帯（7-9時台、18-20時台）の運行本数（公共アクセス）	
	空港まで早く行ける	アクセス1時間圏（背後圏人口カバー率）	アクセス時間（1時間30分、2時間）をどこで区切るか
	目的地に早く移動できる	航空で結ばれる3時間交流圏（人口カバー率）	目的地に早く移動できるかは、航空サービスの諸条件が関係しており特定が困難である
	乗継ぎ利便性が高い	成田路線・関西路線などの便数（国際空港での乗継ぎ利便性）	他空港に比べると、成田空港、関西空港などへの乗継利便性が高い
いつでも確実に行ける	旅行商品を企画しやすい時間帯に航空便がある	希望する時間帯に搭乗できた旅客の割合（国内線、国際線）	アンケート調査より
		毎日運航の国際線路線の割合	国際線の場合には、希望する曜日に就航しているか
	希望便の予約ができる	要検討	予約は旅行代理店経由で行われるが、航空会社と旅行代理店間の取引条件に依存する
	航空機の欠航・遅延がない	出発・到着遅延率（15分以上の遅延） 欠航率	
安く利用できる	アクセス料金が安く利用できる	キロ当たり運賃（地下鉄、バス）	
	安い包括割引運賃を利用できる	旅行代理店経由の予約割合	
	PSFCが安い	PSFC価格	国際旅客の場合。他空港との比較
快適に行ける	複数の航空会社を利用できる	複数航空会社が就航する路線数（国内、国際）	
	待ち時間が少ない	チェックイン、検査場、搭乗ゲートでの待ち時間	
		税関、出入国管理の待ち時間	国際旅客の場合
	空港で快適に過ごせる	商業サービスへの満足度 集合スペース	アンケート調査が必要
安全に（安心して）行ける	事故なく安全に行ける	事故発生率	
その他	収益がある	要検討	空港単位での収支状況を把握できない

2) 荷主・フォワーダーの視点

表 -11 荷主・フォワーダーの視点からの評価項目

大項目	中項目
どこでも運べる	運びたいところへ運べる（希望する路線がある）
	直行便を利用できる
早く運べる	空港まで早く運べる
	目的地に早く運べる
	乗継ぎ利便性が良い
いつでも確実に運べる	希望する曜日、時間帯に航空便がある
	希望便の予約ができる
	航空機の欠航・遅延がない
安く利用できる	アクセス料金が安く利用できる
	航空運賃が安い
	税関申告手数料が安い
快適に運べる	貨物専用便を利用できる
	税関、検疫の待ち時間が少ない
	物流拠点の集積が進む
安全に（安心して）運べる	事故なく安全に運べる
その他	収益がある（フォワーダー）

表 -12 荷主・フォワーダーの視点からの評価指標の抽出（イメージ）

大項目	中項目	指標	留意点
どこでも運べる	運びたいところへ運べる（希望する路線がある）	就航路線数（国内線）	
		就航路線数（国際線）	経由便の場合も路線数にカウント
		離島路線数（生活路線）	
	直行便を利用できる	就航路線数（国際線）	国際線のみ直行便と経由便の路線数が異なる
早く運べる	空港まで早く運べる	アクセス1時間圏（背後圏荷主カバー率）	アクセス時間（1時間30分、2時間）をどこで区切るか
		空港に高速道路が直結（空港から高速ICまでの距離）	
	目的地に早く運べる	航空で結ばれる3時間交流圏（貨物流動カバー率）	目的地に早く運べるかは、航空サービスの諸条件が関係しており特定が困難である
	乗継ぎ利便性が良い	成田路線・関西路線などの便数（国際空港での乗継ぎ利便性）	他空港に比べると、成田空港、関西空港などへの乗継利便性が高い
いつでも確実に運べる	希望する曜日、時間帯に航空便がある	早朝、深夜時間帯の航空便（国内線、国際線）	他空港との比較
		毎日運航の国際線路線の割合	国際線の場合には、希望する曜日に就航しているか
	希望便の予約ができる	要検討	貨物の満席状況の調査が必要
	航空機の欠航・遅延がない	出発・到着遅延率（15分以上の遅延） 欠航率	
安く利用できる	アクセス料金が安く利用できる	キロ当り高速料金（トラック）	
	航空運賃が安い	路線別平均運賃	実態調査が必要
	税関申告手数料が安い	税関申告手数料	輸出入が対象、他空港との比較
快適に運べる	貨物専用便を利用できる	貨物専用便の就航便数	
	税関、検疫の待ち時間が少ない	税関、検疫の待ち時間	輸出入が対象、他空港との比較
	物流拠点の集積が進む	要検討（物流拠点の集積度）	物流拠点の集積が進むと、輸送効率が高まる
安全に（安心して）運べる	事故なく安全に運べる	事故発生率	
その他	収益がある	要検討	空港単位での収支状況を把握できない

3) 航空会社の視点

表 -13 航空会社の視点からの評価項目

大項目	中項目
いつでも利用できる	希望する時間帯に航空機を乗入れできる
	固定ゲートを利用できる
事業スペースを確保できる	搭乗手続きカウンターを確保できる
	ラウンジを確保できる
	航空機整備スペースを確保できる
効率よく事業を行える (定時性を確保できる)	旅客が搭乗に遅れない
	駐機場での待ち時間が少ない
	離着陸の待ち時間が少ない
効率よく事業を行える (安く利用できる)	空港使用料が安い
	ターミナル使用料が安い
	滑走路からゲートまでの航空機の移動距離が短い
環境への配慮がなされている	航空機就航への制限が少ない
その他	収益がある

表 -14 航空会社の視点からの評価指標の抽出 (イメージ)

大項目	中項目	指標	留意点
いつでも利用できる	希望する時間帯に航空機を乗入れできる	時間当り最大離発着回数	
		発着時間制限を元に指標化	早朝、深夜便の運航や24時間空港を利用できるといった利用時間帯に着目
	固定ゲートを利用できる	固定ゲート数	
事業スペースを確保できる	搭乗手続きカウンターを確保できる	搭乗カウンタースペース	
	ラウンジを確保できる	ラウンジスペース	
	航空機整備スペースを確保できる	整備スペース	
効率よく事業を行える (定時性を確保できる)	旅客が搭乗に遅れない	チェックイン、検査場、搭乗ゲートでの待ち時間	
	駐機場での待ち時間が少ない	駐機場の待ち時間	
	離着陸の待ち時間が少ない	離着陸の待ち時間	
効率よく事業を行える (安く利用できる)	空港使用料が安い	指標化せず	現行制度では、空港使用料に関して他空港では差は存在しない
	ターミナル使用料が安い	指標化せず	ターミナル使用料は、航空会社と空港ビル会社の契約となっている
	滑走路からゲートまでの航空機の移動距離が短い	滑走路からゲートまでの移動距離	
環境への配慮がなされている	航空機就航への制限が少ない	航空機就航に制限がある場合に指標化	
その他	収益がある	指標化せず (航空会社の空港単位での収支状況を把握できない)	

4) 地域の視点

表 -15 地域の視点からの評価項目

大項目	中項目
活力	経済交流の増加
	生産の拡大
	競争力の向上
	物流効率化の支援
	観光客の誘致
暮らし	雇用の増加
	旅行機会の拡大
安全 環境	豊かな暮らしへの貢献
	災害への備え
地域社会	航空機騒音への対策
	空港周辺の土地利用の効率化
	国際化への寄与
	情報発信の拡大
その他	拠点性の拡充

表 -16 地域の視点からの評価指標の抽出（イメージ）

大項目	中項目	指標	留意点
活力	経済交流の増加	航空旅客数（国内、国際）	
		留学生や海外研修生の受入数	
		コンベンションの開催件数、参加人数	
	生産の拡大	空港関連消費による域内総生産への寄与度	
	競争力の向上	要検討	先端技術を活用した製品、部品の空輸を把握できない ビジネスインキュベーターと空港との関係が把握できない
	物流効率化の支援	航空貨物量（国内、国際） 航空利用による時間短縮効果	国際は貿易額ベース
	観光客の誘致	観光客の誘致	空港を利用した観光客数
暮らし	雇用の増加	空港関連従業員数	
		旅行機会の拡大	パスポート申請者数 旅行希望率
安全	豊かな暮らしへの貢献	生活必需品のうち空輸される割合	国際は貿易額ベース
環境	災害への備え	要検討	広域防災拠点としての位置づけ
		航空機騒音への対策	航空機騒音に係る環境基準の屋内達成率 空港周辺地域の緑地等の整備率
地域社会	空港周辺の土地利用の効率化	空港周辺の低未利用地面積	
	国際化への寄与	要検討	
	情報発信の拡大	要検討	
	拠点性の拡充	要検討	
その他			

2 福岡空港の航空の利用特性の把握・分析調査

目 次

．本調査の概要	．．．．	30
．福岡空港国内線アンケート調査の結果	．．．．	31
．福岡空港国際線アンケート調査の結果	．．．．	42
．インターネットアンケート調査	．．．．	52
(参考資料) アンケート調査票	．．．．	55

・本調査の概要

平成15年度調査の内容

福岡空港における利用者アンケート調査（1月下旬、3月中旬の2回実施）

福岡空港を利用する旅客を対象とし、航空利用の実態を把握した。

- ・国内線全便調査（福岡空港発の全便 約1万1千票）
- ・国内線特定便調査（福岡～羽田便、福岡～成田・関空便 約7千票）
- ・国際線全便調査（福岡空港発の全便 日本人対象、外国人対象 約5千票）

インターネットアンケート調査（3月中旬に実施）

航空を利用の経験のある利用者を対象とし、全国を対象に福岡空港と他の各空港や他の交通機関との相対比較の調査を行った。（全体で約1万8千票）

- ・全国を対象に国内線で大都市圏空港、主要地域拠点空港、北部九州の各空港の利用に関する調査（他空港比較）
- ・全国を対象に国際線で新千歳、羽田、成田、関空、福岡、那覇空港の利用に関する調査（他空港比較）
- ・九州在住者を対象に関東、東海、近畿地方への旅行に関する調査（他空港比較）



平成16年度調査に向けて

調査の課題

調査結果の活用

- ・調査結果は、調査票と見比べながらデータをよく精査した上で整理分析し、調査1および調査3において具体的に活用していく。

国の調査との連携

- ・調査結果を国の調査でも活用していく。

国外におけるアンケート調査の検討

- ・海外の調査機関との協力、インターネットアンケート調査等の実施の可能性を必要に応じて検討する。

・福岡空港国内線アンケート調査の結果

1. 調査の概要

調査の目的

本アンケート調査は、航空がどのように利用されているかを利用者の視点で分析し、別途実施する「利用者の視点に立った航空サービスの評価基準検討の基礎調査」及び「福岡空港の社会経済的役割と効果及び将来像に関する基礎調査」の基礎データとすること、また、将来の航空需要の予測を検討していく基礎資料とするため、福岡空港に関する利用者のニーズや利用の特性などを明らかにしておくもの。

調査日

平成 16 年 1 月 26 日(月)～ 2 月 1 日(日) の 1 週間

対象路線・便、対象者

福岡発の国内線の全便（約 150 便 / 日）について、一般の旅行者

福岡発成田便、福岡発関空便の全便（8 便 / 日）について、成田空港及び関西空港で国際線へ乗り継ぐ旅行者

質問内容

福岡空港を利用する旅行客の利用状況や意識等について

調査方法

- ・調査員が搭乗待合室内にて、出発待ちの乗客を対象にアンケート調査を行なった。
- ・調査員が出発時間待ちの乗客に、アンケート票を配布しその場で記入、もしくは調査員の聞き取りによる記入を行いその場で回収した。
- ・サンプル収集に際しては、性別や年齢に偏りがないように配慮した。
- ・出発時間の 1 時間～ 1 時間 30 分前から始め、搭乗案内が始まると終了した。

2. 調査結果

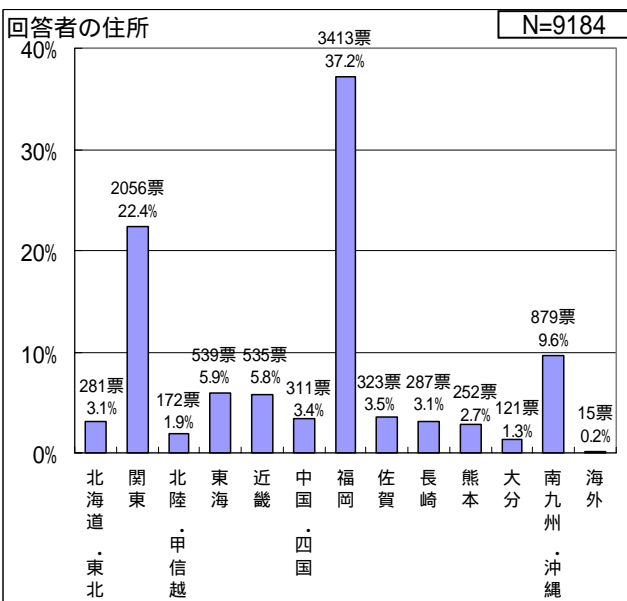
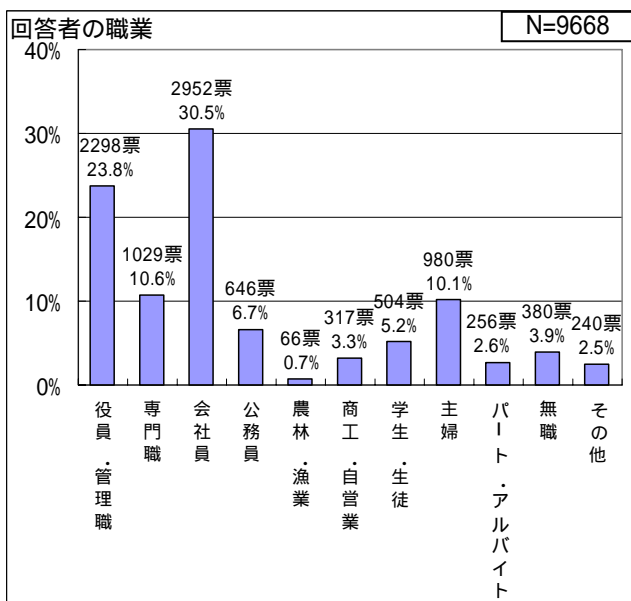
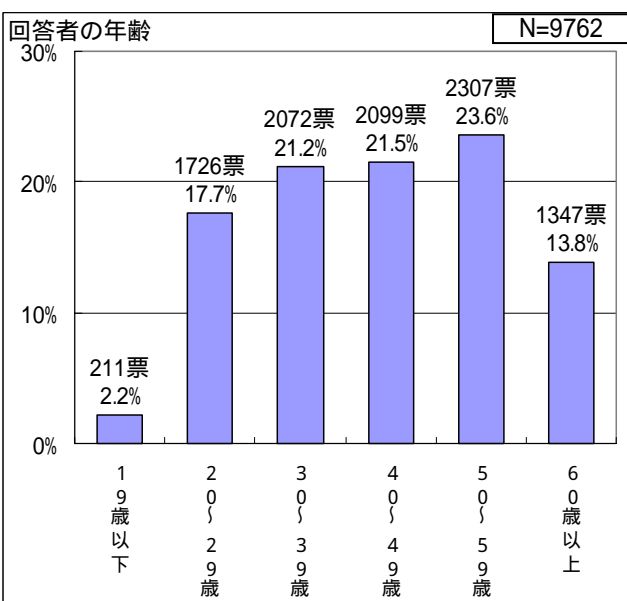
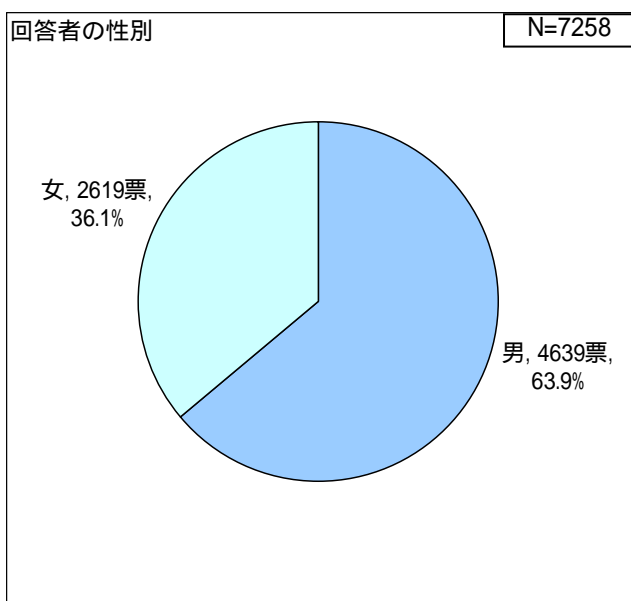
回収サンプル数

調査日	全便調査分	成田・関空便調査分
1月26日(月)	1549票	58票
1月27日(火)	1530票	50票
1月28日(水)	1568票	73票
1月29日(木)	1493票	66票
1月30日(金)	1466票	70票
1月31日(土)	1638票	33票
2月1日(日)	1403票	24票
計	10647票	374票

< 全便調査の結果 >

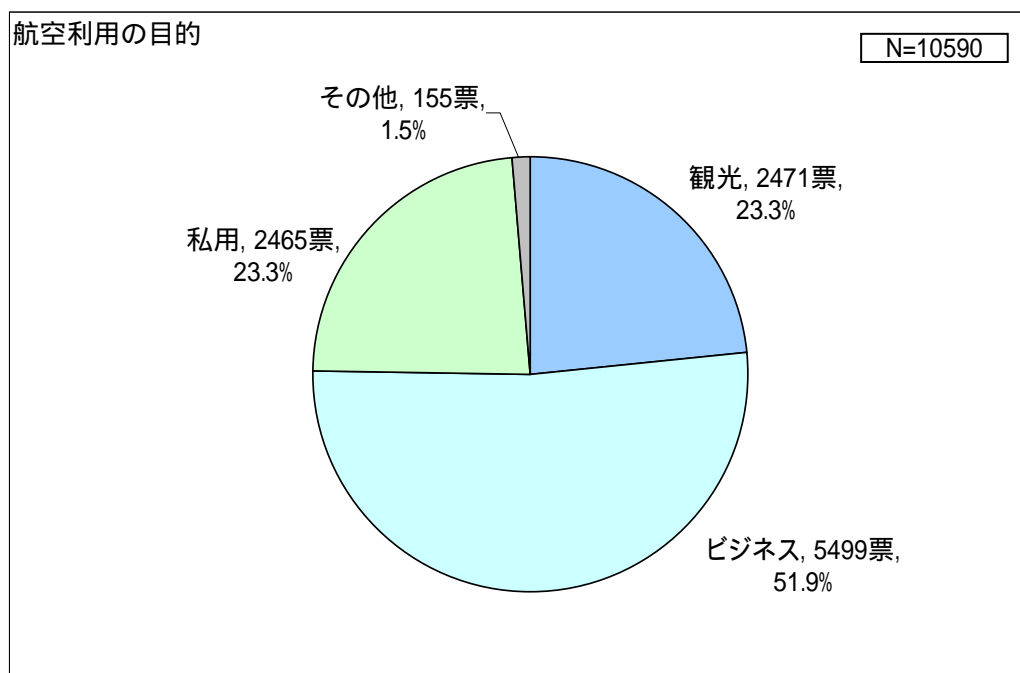
(1) 回答者の属性

- ・回答者は男性の方が多く、6割強を占める。
- ・回答者の年齢は[50歳代]が最も多く2割強を占め、次いで「40歳代」「30歳代」の順となっている。
- ・回答者の職業は「会社員」が最も多く約3割を占め、次いで「役員・管理職」の順となっている。
- ・回答者の住所は「福岡県」が最も多く4割弱を占め、その他の地方では「関東」が約2割を占めている。



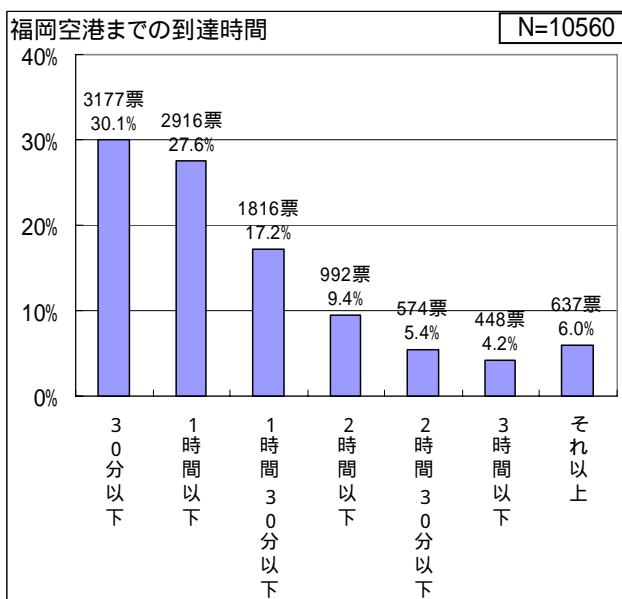
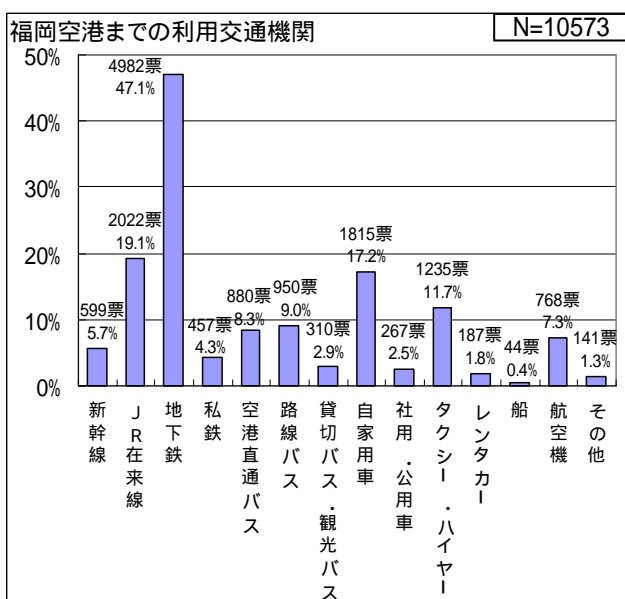
(2) 航空利用の目的について

- ・ 航空利用の目的では、「ビジネス」が最も多く過半を占め、「観光」「私用」は同程度の割合となっている。



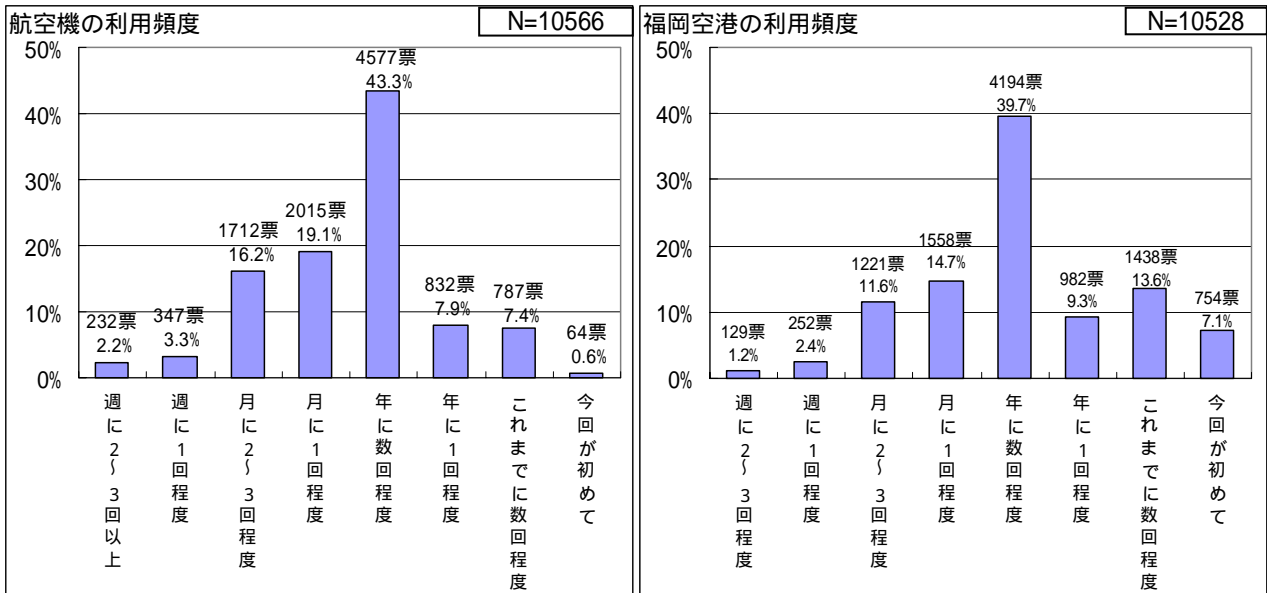
(3) 福岡空港へのアクセスについて

- ・ 回答者の福岡空港までの利用交通機関は「地下鉄」が最も多く約半数を占め、その他「JR在来線」「自家用車」が多い。
- ・ また、出発地から福岡空港までの到達時間は「30分以下」が最も多く約3割を占め、次いで「1時間以下」「1時間30分以下」の順となっている。



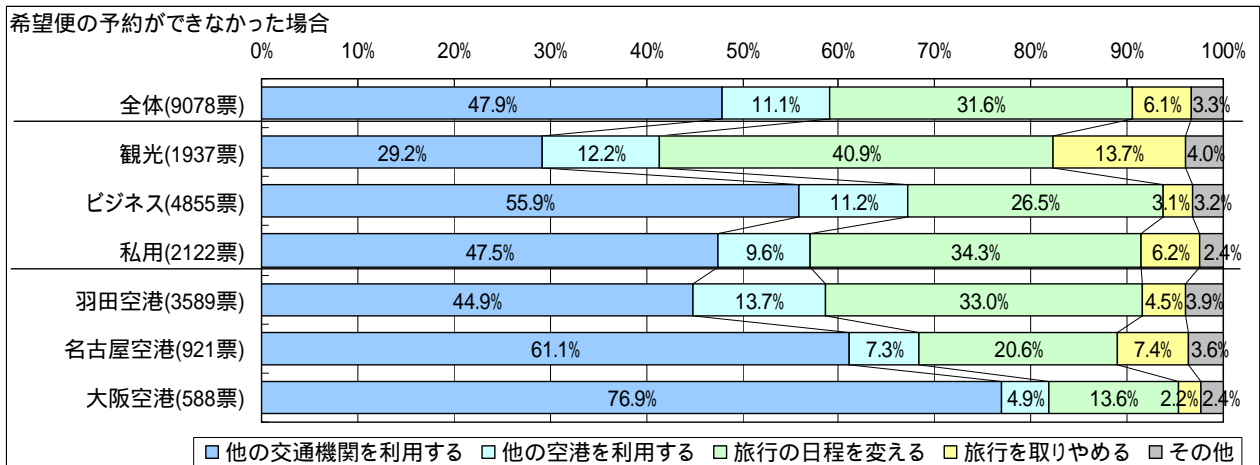
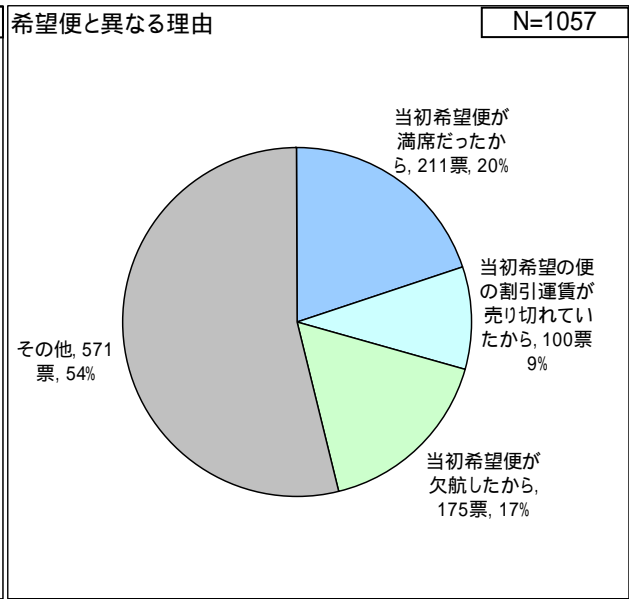
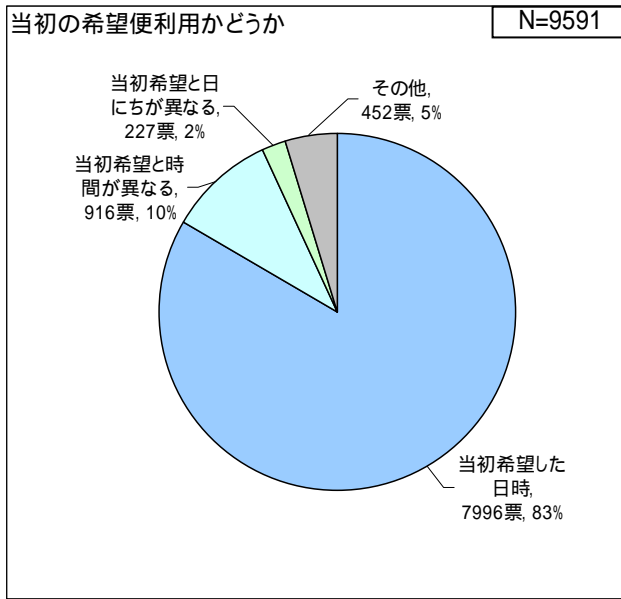
(4) 航空利用について

- ・ 回答者の航空機の利用頻度は「年に数回程度」が最も多く約4割を占め、次いで「月に1回程度」「月に2～3回程度」の順となっている。
- ・ また、福岡空港の利用頻度についても「年に数回程度」が最も多く約4割を占め、次いで「月に1回程度」「これまでに数回程度」の順となっている。

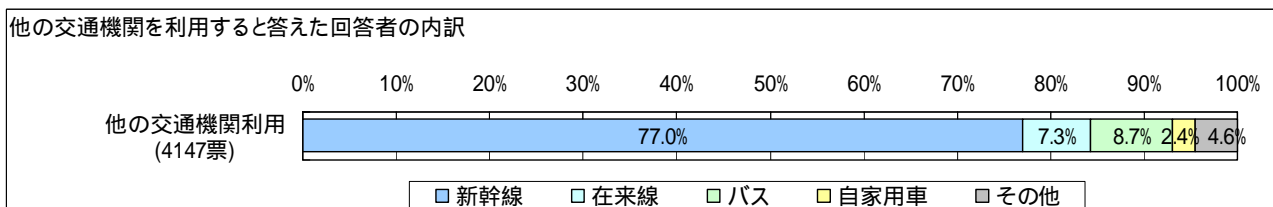


(5) 航空券の予約について

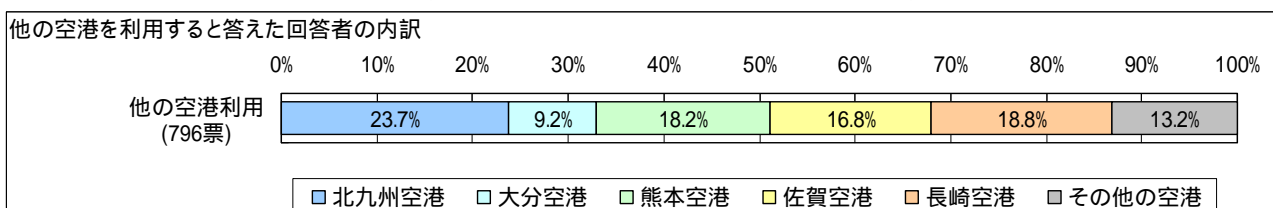
- ・ 回答者全体について、当初の希望通りかについては約8割が今回の便が「当初希望した日時」と答えている。
- ・ 当初の希望便と異なる回答者について、その理由としては、「当初希望便が満席だった」が約2割、「当初希望便が欠航したから」が2割弱となっている。
- ・ また、回答者全体について、希望便が予約できなかった場合にどうするかについては、ビジネス利用を中心に「他の交通機関を利用する」との答えが最も多く、空港別では大阪空港への利用の場合が特に多い。
- ・ 他の交通機関を利用する回答者について、どのような交通機関を利用するかは、「新幹線」が8割弱を占めている。
- ・ また、他の空港を利用する回答者は約1割であり、そのうち、どの空港を利用するかは、「北九州空港」が2割強で最も多く、次いで「長崎空港」「熊本空港」「佐賀空港」が16～19%となっている。



希望便の予約ができなかった場合、他の交通機関を利用すると答えた人のうち、どの交通機関を利用するか。

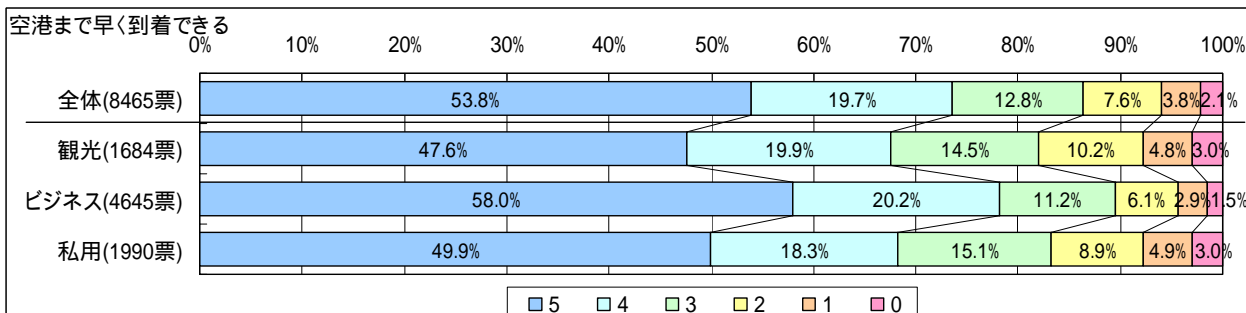
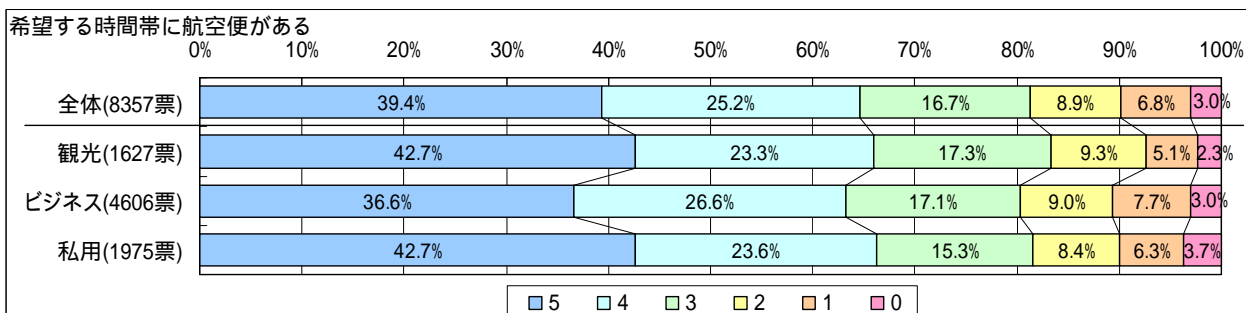
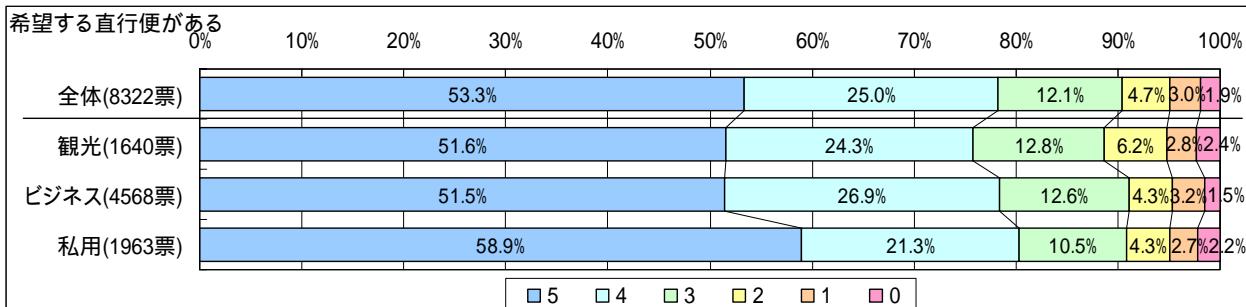
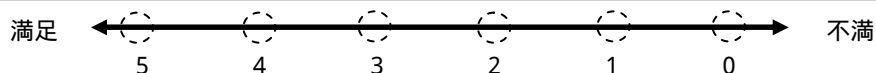


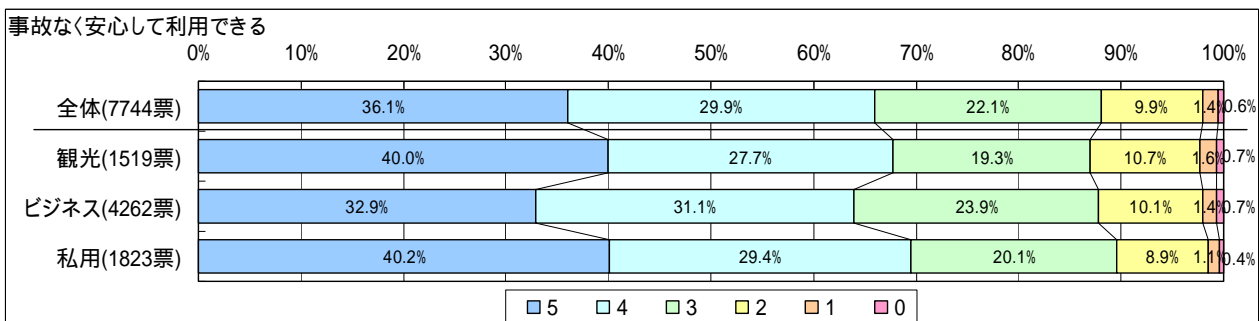
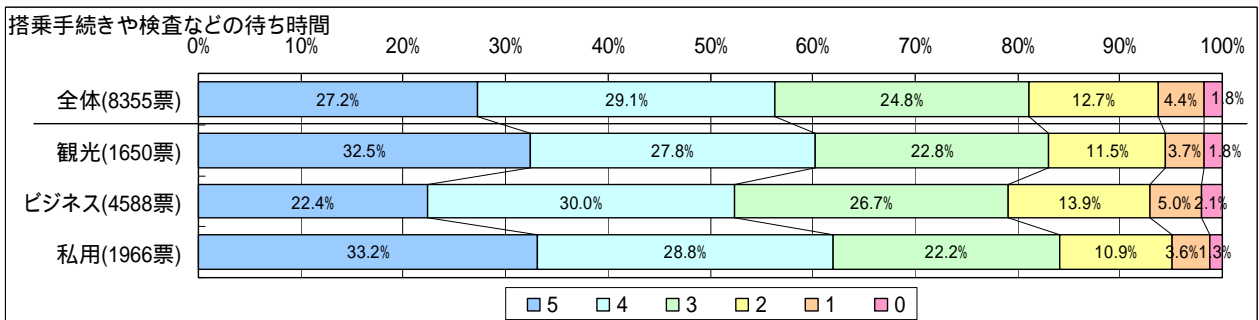
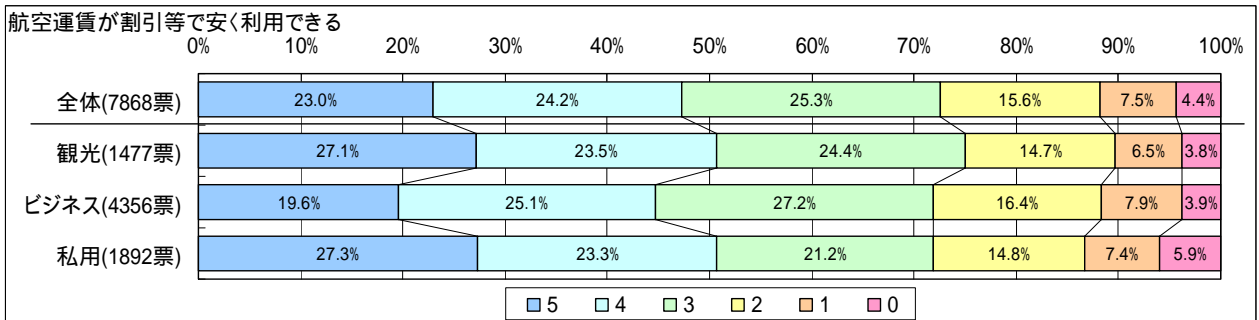
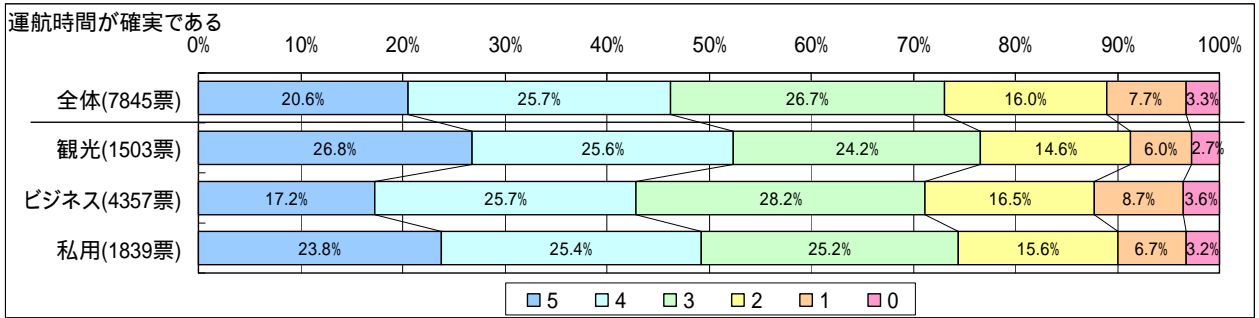
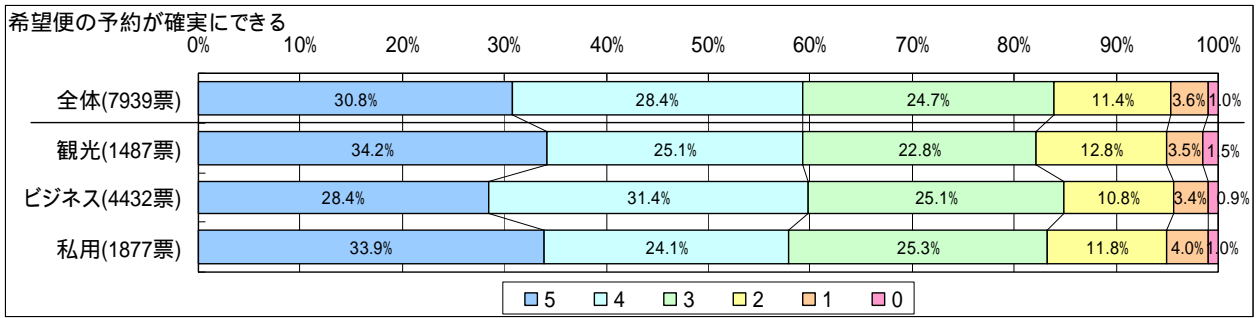
希望便の予約ができなかった場合、他の空港を利用すると答えた人のうち、どの空港を利用するか。



(6) 福岡空港の利用について

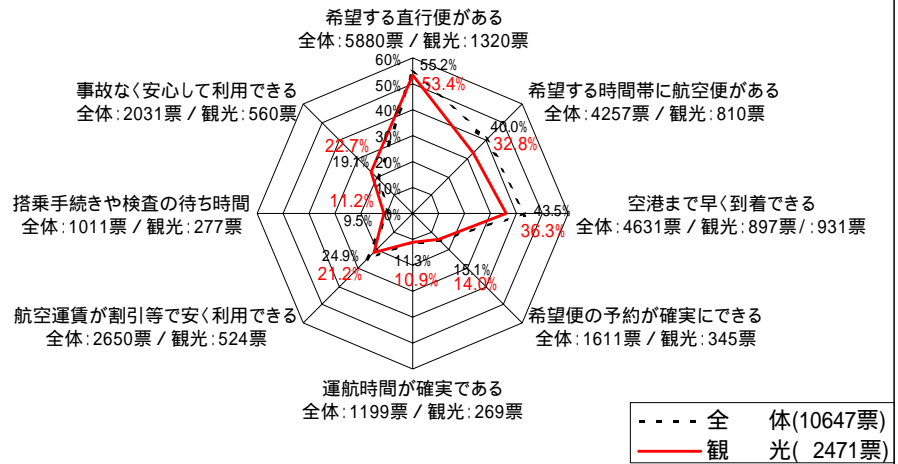
- ・希望する直行便があるかについては、満足側（満足度3以上）が約9割と高く、満足度5についても半数を超えている。
- ・希望する時間帯に航空便があるかについては、満足側が約8割となっており、満足度5が4割前後となっているが、ビジネス利用での比率が観光や私用に比べやや低い。
- ・空港まで早く到着できるかについては、満足側が8割を超えており、満足度5についても半数前後となっている。全般的に観光や私用での満足の度合いが低い。
- ・希望便の予約が確実にできるかについては、満足側が8割を超えているが、満足度5の割合は3割前後とやや低い。
- ・運航時間が確実であるかについては、満足側が約7割とやや低く、満足度5も2割程度となっている。全般的にビジネス利用での満足の度合いが低い。
- ・航空運賃が割引等で安く利用できるかについても、満足側が約7割とやや低く、満足度5は2割前後となっており、ビジネス利用では2割を下回りやや低い。
- ・搭乗手続きや検査などの待ち時間については、満足側が8割を超えているが、満足度5の割合は3割前後とやや低い。全般的にビジネス利用での満足の度合いが低い。
- ・事故なく安心して利用できるかについては、満足側が約9割とやや高く、満足度5が4割前後となっているが、ビジネス利用での比率が3割程度と低い。



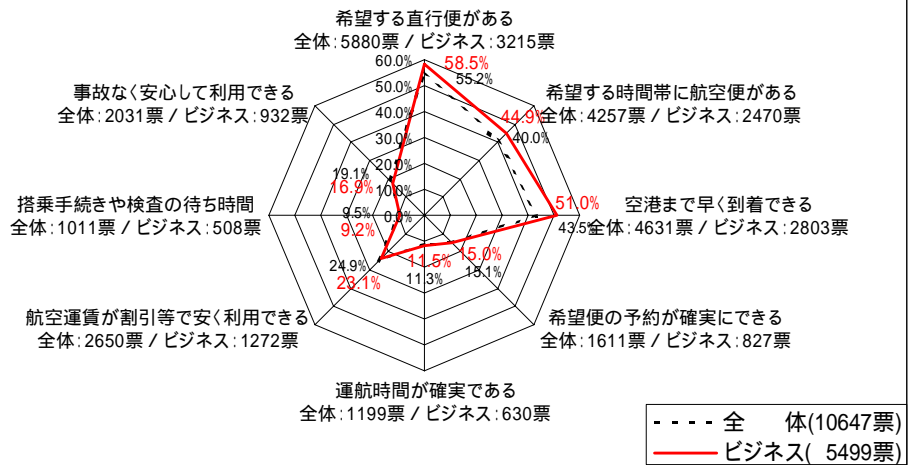


- ・回答者が福岡空港利用で特に重視する点については、「希望する直行便がある」「空港まで早く到着できる」「希望する時間帯に航空便がある」などが多く、特にビジネス利用では全体平均に比べ3~8ポイント程度高い。
- ・観光や私用では、「事故なく安心して利用できる」を重視している。
- ・私用では「航空運賃が割引等で安く利用できる」を重視している。

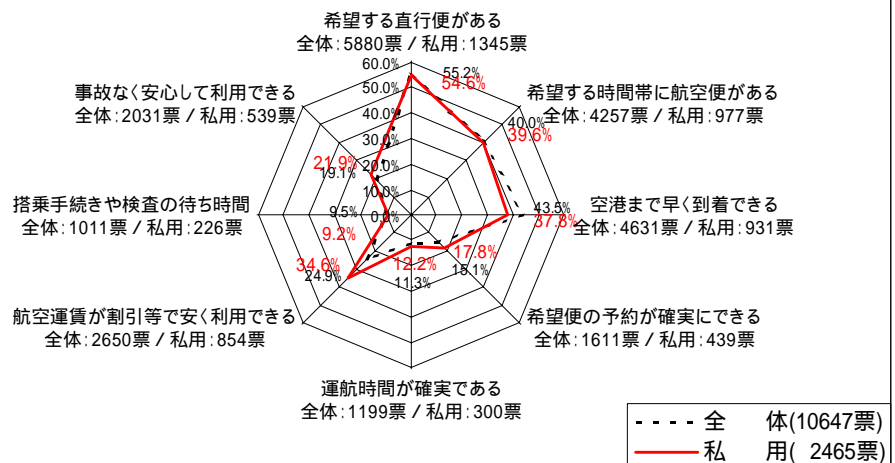
重視する点(観光目的)



重視する点(ビジネス目的)



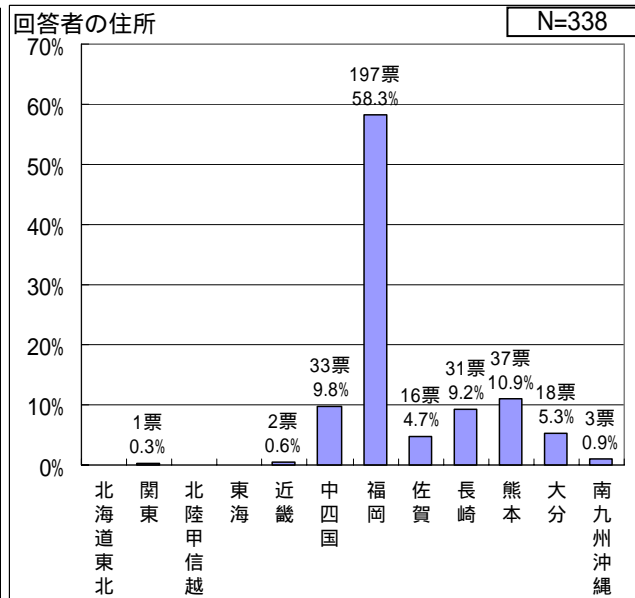
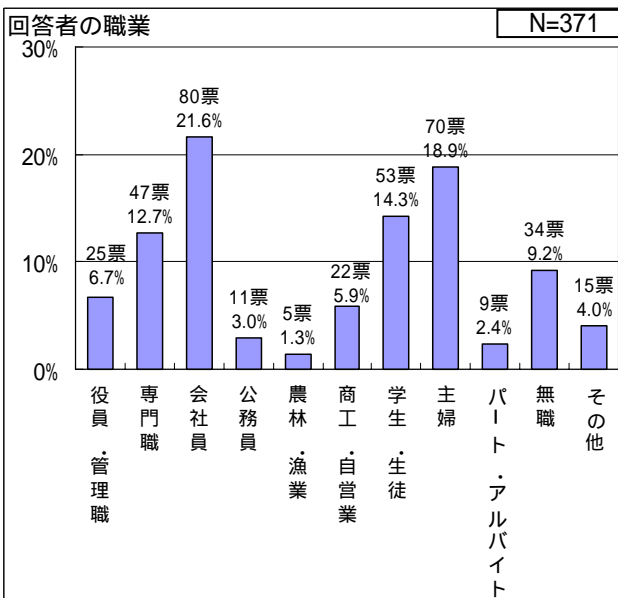
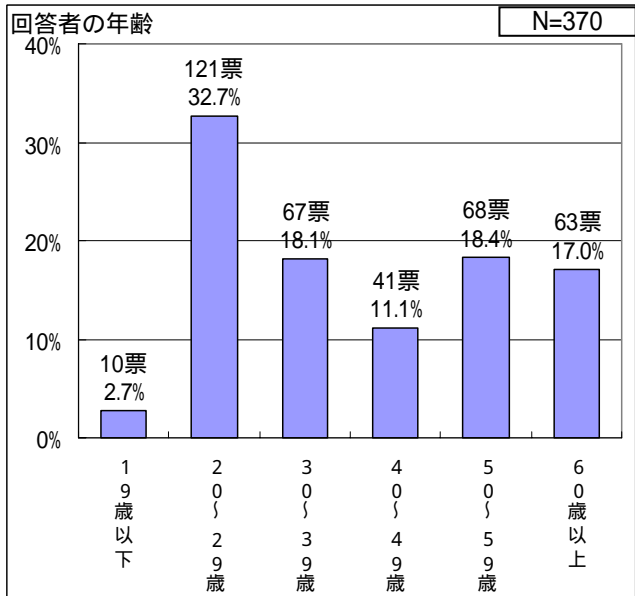
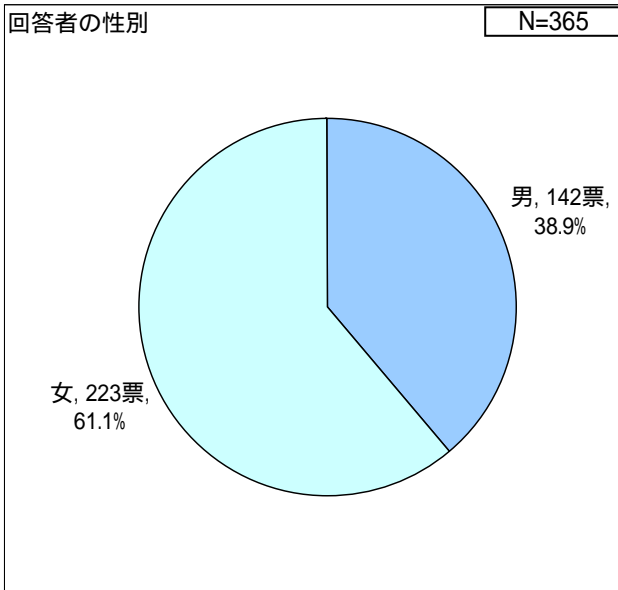
重視する点(私用目的)



<成田・関空便(乗り継ぎ)調査の結果>

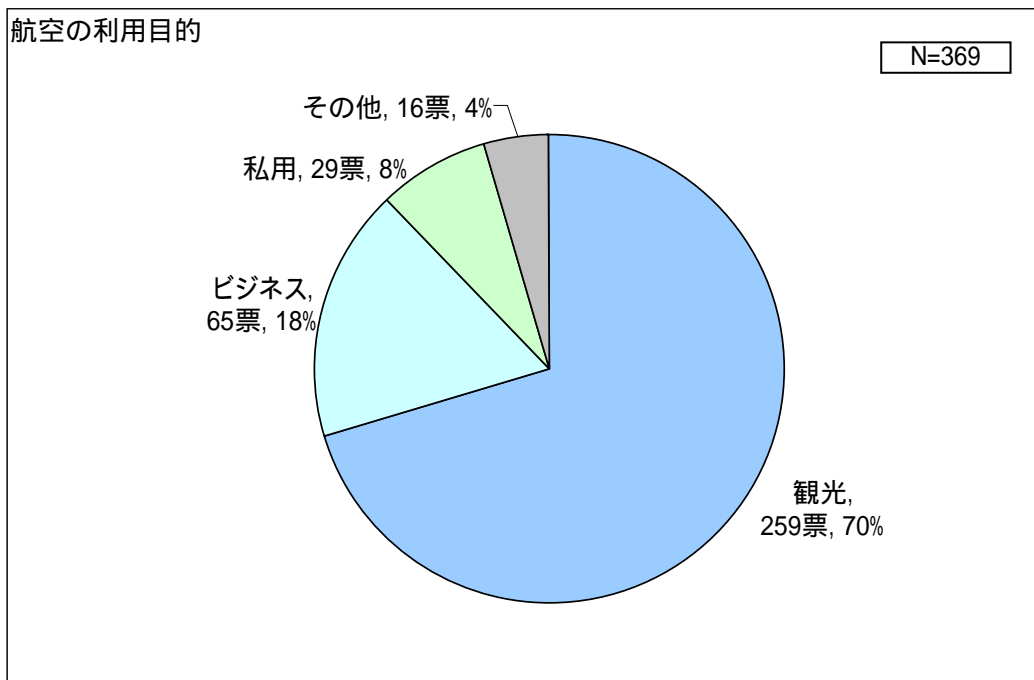
(1) 回答者属性

- ・回答者は女性の方が多く、6割を占めている。
- ・回答者の年齢は「20歳代」が最も多く約3割を占め、次いで「50歳代」「30歳代」の順となっている。
- ・回答者の職業は「会社員」が最も多く約2割を占め、次いで「主婦」の順となっている。
- ・回答者の住所は「福岡県」が最も多く約6割を占め、約9割が九州内となっている。



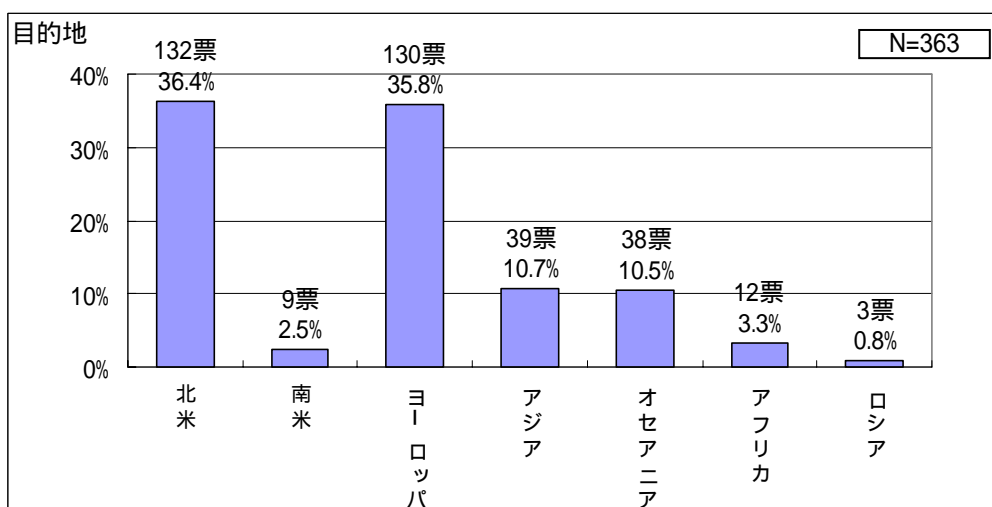
(2) 航空利用目的

・航空利用の目的では、「観光」が最も多く7割を占め、次いで「ビジネス」「私用」の順となっている。



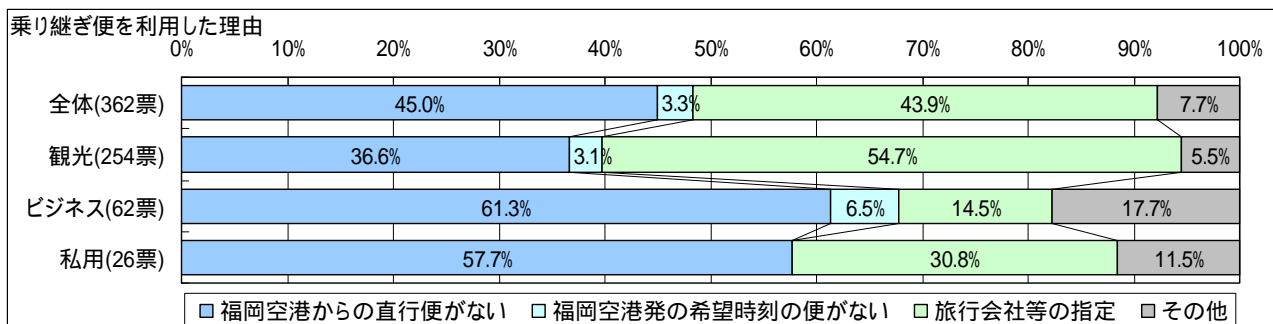
(3) 目的地

・回答者の目的地（国）は、「北米」と「ヨーロッパ」がほぼ同数で、両地域で約7割を占める。「アジア」や「オセアニア」はそれぞれ約1割となっている。



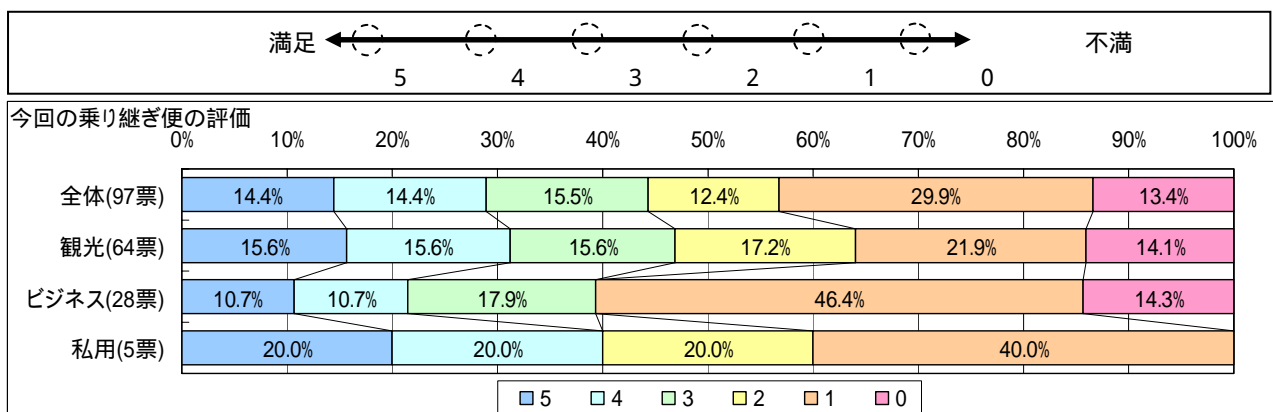
(4) 乗り継ぎを選んだ理由

・今回乗り継ぎ便を選んだ理由としては、ビジネス利用や私用で「福岡空港からの直行便がない」が最も多いが、観光では「旅行会社等の指定」が最も多くなっている。



(5) 利用の満足度

・今回の乗り継ぎ便の利用について、不満側（満足度2以下）の割合が多く、特にビジネス利用では6割が不満側であり、最も不満側も約15%となっている。



・福岡空港国際線アンケート調査の結果

1. 調査の概要

調査の目的

本アンケート調査は、航空がどのように利用されているかを利用者の視点で分析し、別途実施する「利用者の視点に立った航空サービスの評価基準検討の基礎調査」及び「福岡空港の社会経済的役割と効果及び将来像に関する基礎調査」の基礎データとすること、また、将来の航空需要の予測を検討していく基礎資料とするため、福岡空港に関する利用者のニーズや利用の特性などを明らかにしておくもの。

調査日 平成 16 年 1 月 26 日月 (月) ~ 2 月 1 日 (日)

対象路線・便、対象者

福岡発の国際線の全便 (約 150 便) について、日本人の一般旅行者

福岡発の韓国、中国、台湾方面便の全便 (約 100 便) について、外国人 (韓国、中国、台湾) の一般旅行者

質問内容 福岡空港国際線を利用する旅行者の利用状況や意識等について

調査方法

- ・調査員が搭乗待合室内にて、出発待ちの乗客を対象にアンケート調査を行なった。
- ・調査員が出発時間待ちの乗客に、アンケート票を配布しその場で記入、もしくは調査員の聞き取りによる記入を行いその場で回収した。
- ・サンプル収集に際しては、性別や年齢に偏りがないように配慮した。
- ・出発時間の 1 時間 ~ 1 時間 30 分前から始め、搭乗案内が始まると終了した。
- ・外国人乗客については韓国語、中国語に堪能な調査員を配置した。

2. 調査結果

回収サンプル数

調査種別	回答者住所	サンプル数
日本人調査	日本	3,053
外国人調査	韓国	609
	中国	835
	その他	6
	合計	1,450

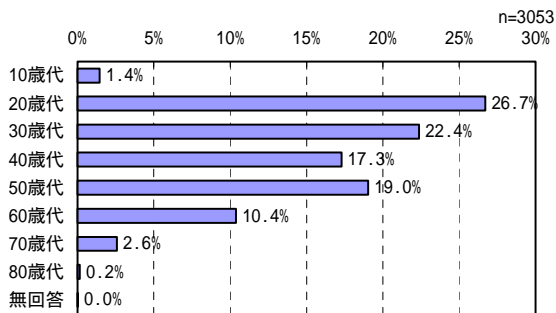
<日本人アンケート調査>

(1) 回答者属性

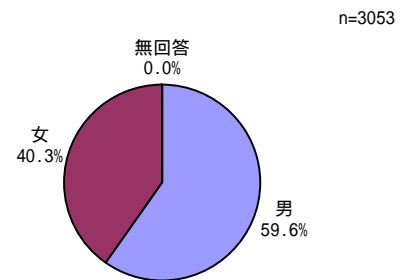
年齢・性別

- ・ 年齢構成では「20 歳代」が約 1/4 と最も多く、次いで「30 歳代」「50 歳代」が 2 割前後でこれに続いている。そして、これら「20～50 歳代」が日本人旅客全体の約 85%を占めている。
- ・ 性別では 6：4 で男性の方が多くなっている。

【回答者の年齢構成】



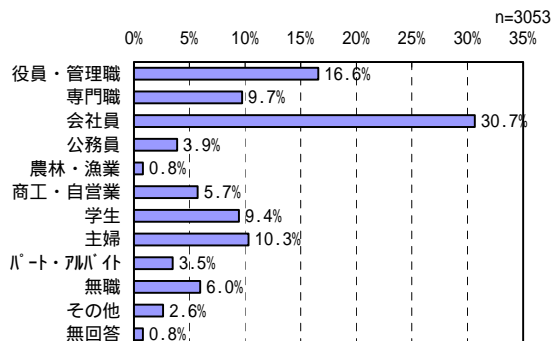
【回答者の性別構成】



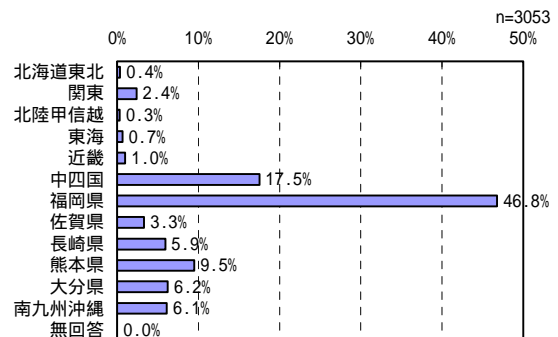
職業、住所

- ・ 回答者の職業は会社員が約 3 割と最も多く、役員・管理職が 2 割弱とこれに続いている。また、主婦、学生もそれぞれ約 1 割と比較的高いシェアを占めている。
- ・ 居住地では約 6 割が福岡県であり、九州全体にすると全体の約 8 割を占めている。これ以外の地域では、中四国の 17.5%が福岡県に次いで多いのが特徴的であり、この多くは山口県在住者である。

【回答者の職業】



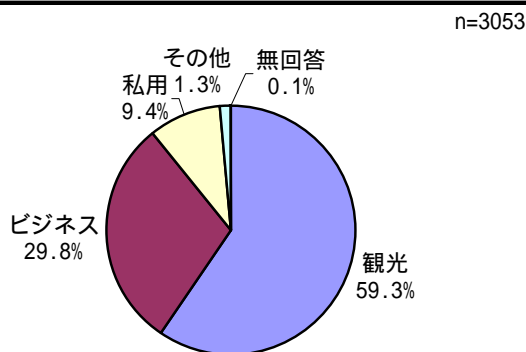
【回答者の住所】



(2) 今回の旅行について

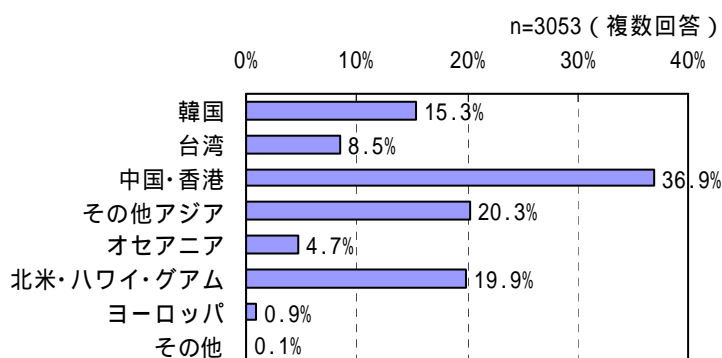
主目的

- 旅行目的としては、概ね観光6：ビジネス3：私用1という割合となっている。



旅行先

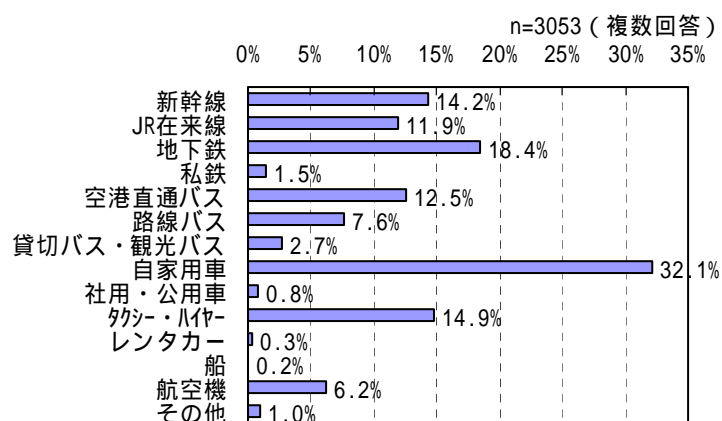
- 旅行先としては、中国・香港が4割弱と最も多く、その他アジアや北米・ハワイ・グアムがそれぞれ2割で、以下、韓国約15%、台湾約8%、オセアニア約5%となっている。



(3) 福岡空港へのアクセスについて

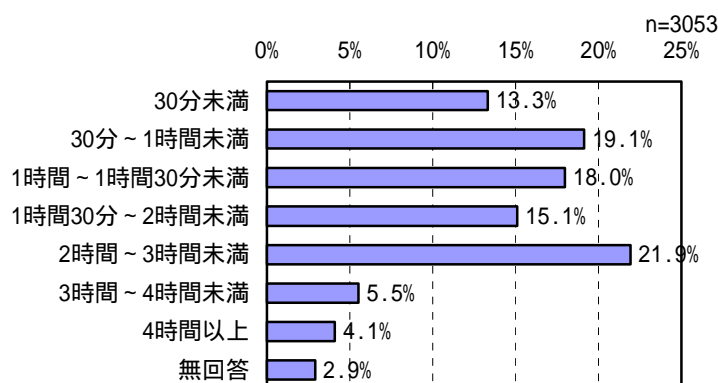
アクセス手段

- 空港アクセスを見ると3割強が自家用車利用で最も多く、次いで地下鉄が18%タクシー・ハイヤー15%であり、自動車が半数を占めている。
- 新幹線を利用してアクセスする旅客は約15%、航空機利用は約6%となっている。



アクセス時間

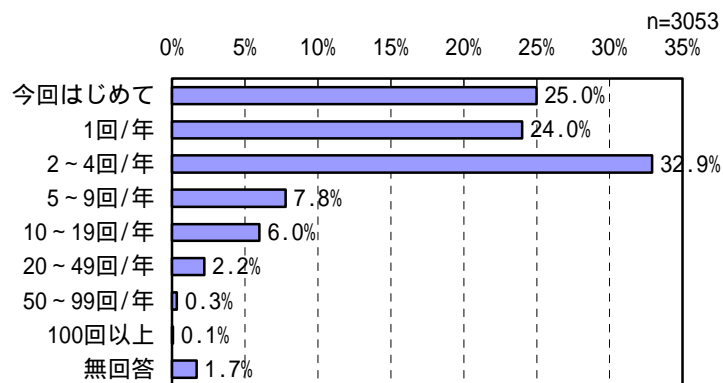
- ・ アクセス時間は2時間以上3時間未満が約2割で最も多く、全体の約9割が3時間未満であり、30分未満とする旅客は13%となっている。



(4) 国際線の利用について

福岡空港の利用頻度

- ・ 全体の約半数が年間2回以上の海外旅行を経験しており、年間5回以上国際線を利用する旅客も16%を超えている。
- ・ 今回はじめての利用は約25%となっている。

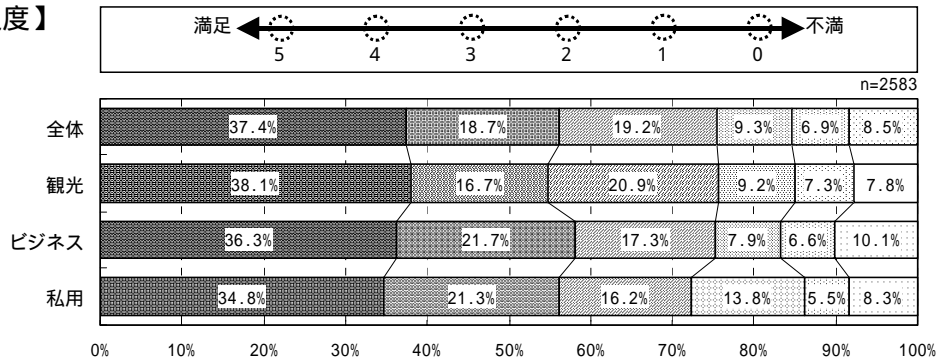


(5) 福岡空港の利用について

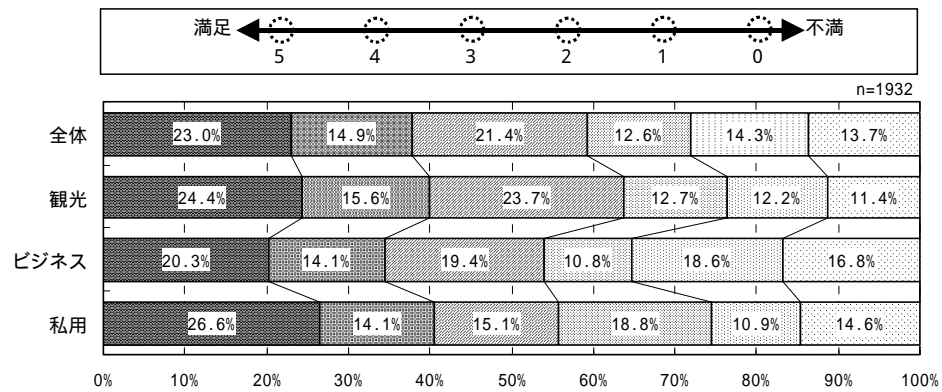
満足度

- ・ 全体的な傾向としては、出発時刻やアクセスに関しては満足度が高く、運賃に関しては不満とする傾向が強くなっている。
- ・ 旅行目的別については、路線数満足度と航空運賃満足度において、観光に対してビジネス利用の満足の度合いが低い傾向が見られる。

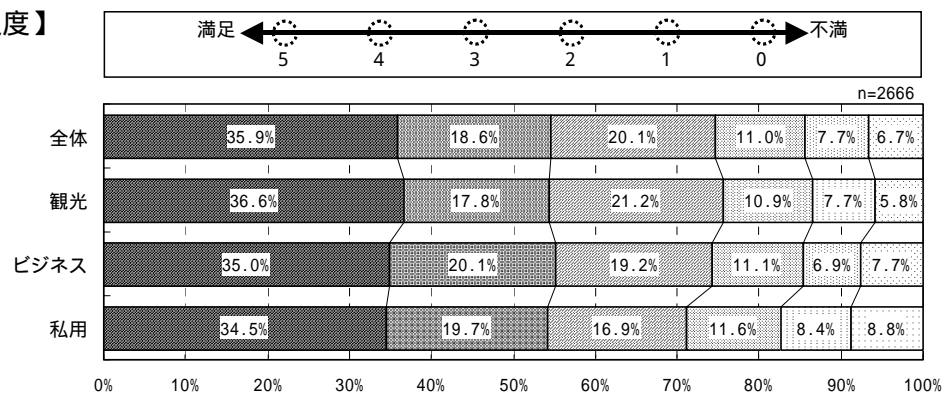
【出発時刻満足度】



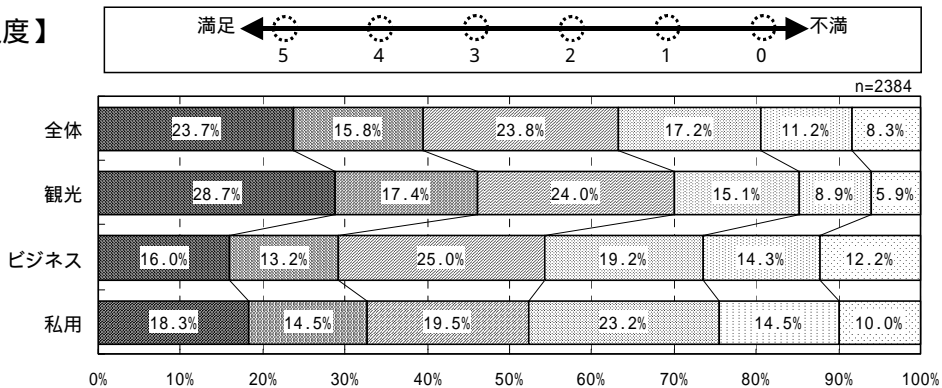
【便数満足度】



【アクセス満足度】



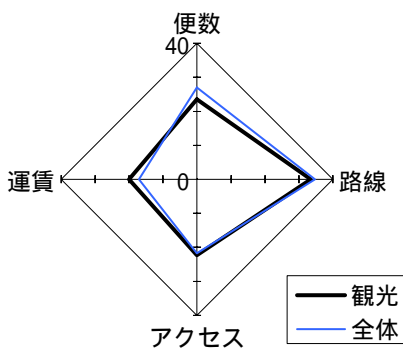
【航空運賃満足度】



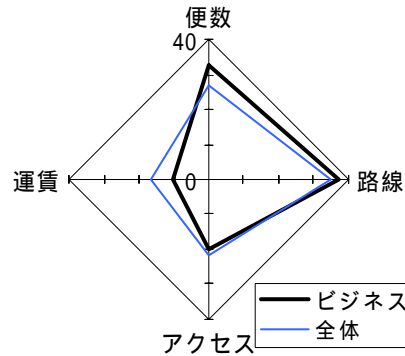
福岡空港国際線利用上の重要な点

- ・ 観光、ビジネス、私用の各目的とも“路線”を重視している。
- ・ ビジネス、私用の両目的では運賃に対する重要度が低く、便数に対する重要度が高くなっている一方、観光ではこれと逆に運賃に対する重要度が高く、便数に対する重要度は低くなっている。

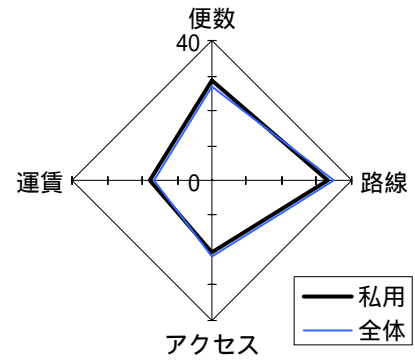
【観光目的の場合】



【ビジネス目的の場合】



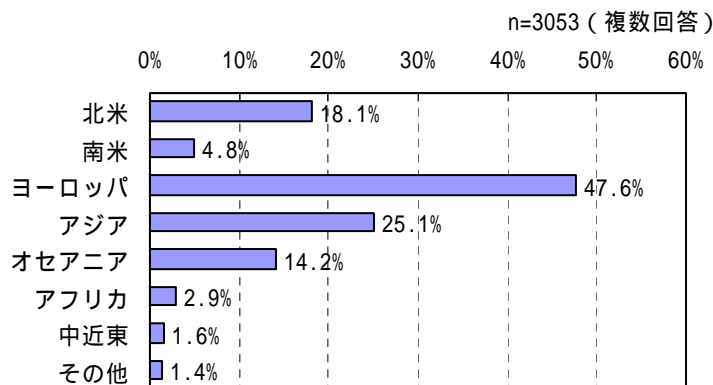
【私用の場合】



(6) 今後の旅行について

希望地

- ・ 今後の旅行希望地としては、ヨーロッパが約半数と最も人気が高く、アジアの25%、北米の18%がこれに続いている。



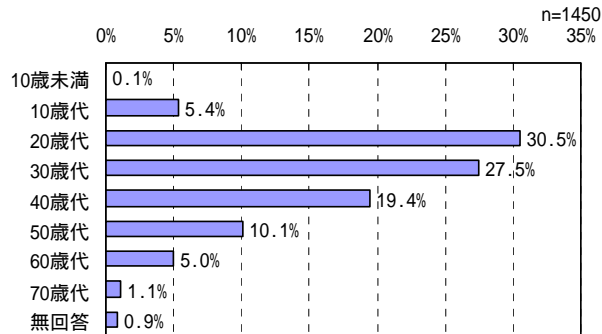
<外国人インタビュー調査>

(1) 回答者属性

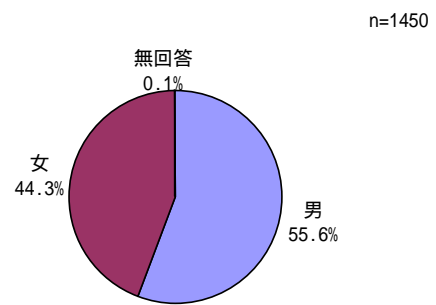
年齢・性別

- ・ 年齢構成別では 20 歳代、30 歳代がそれぞれ約 3 割となっており、これに続いて 40 歳代が約 2 割となっている。これらを合わせると全体の約 8 割を占めることになる。
- ・ 男女比率は男性が 56%と女性をやや上回る。

【回答者の年齢構成】

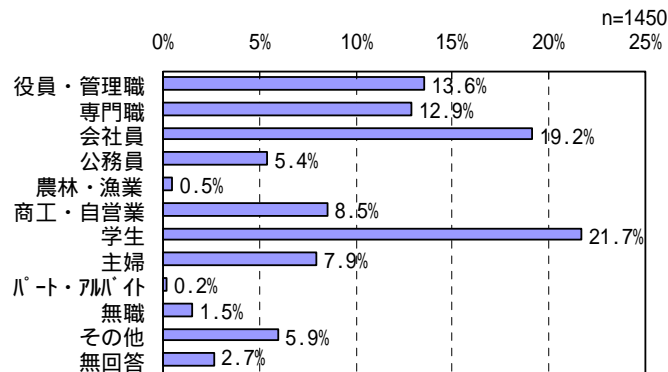


【回答者の性別】



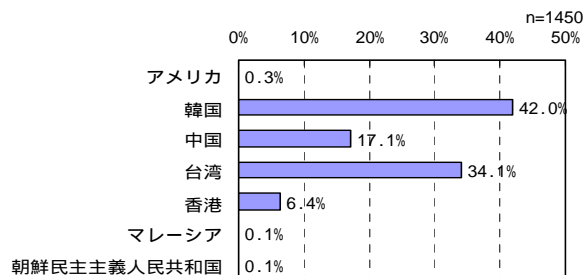
職業

- ・ 学生の割合が 2 割強と最も多く、次いで、会社員が約 2 割で、役員・管理職が約 14%、専門職が約 13%の順となっている。



住所

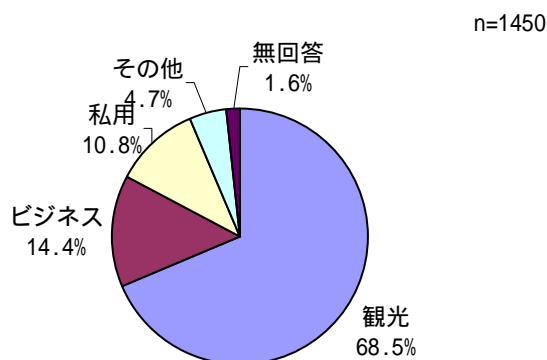
- ・ 収集したサンプルの内訳は韓国が最も多く 4 割強を占め、これに次いで台湾の約 35%、中国の約 15%、香港の約 6%となっている。



(2) 今回の旅行について

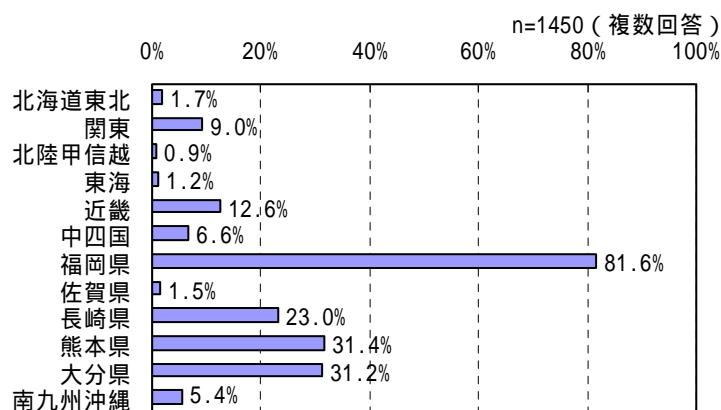
主目的

- 旅行目的は、概ね観光：ビジネス：私用 = 7：2：1 となっている。



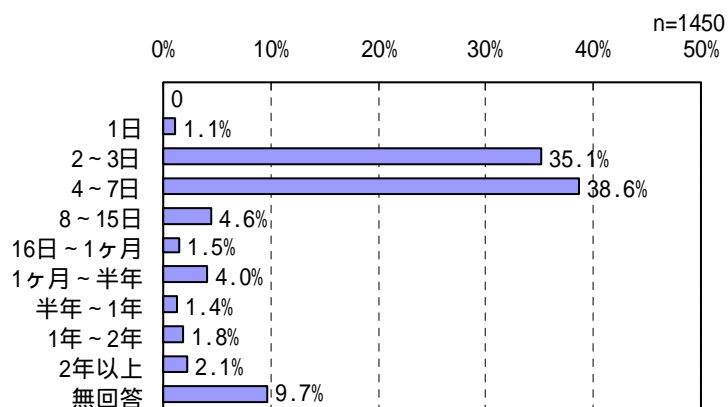
訪問先

- 訪問先は福岡県が約 8 割と最も多い。九州以外の地域では関東、近畿がそれぞれ約 1 割である。



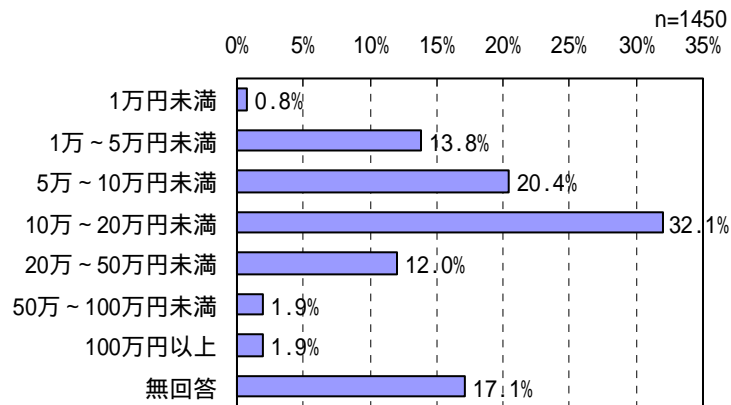
滞在期間

- 外国人旅客の滞在期間は、約 7 割が 1 週間以内の滞在となっており、その半数が 1 ~ 2 泊となっている。



旅行の予算

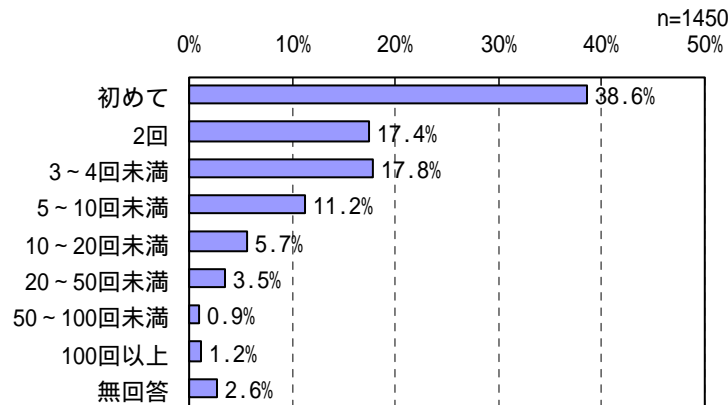
- 旅行の予算は10万円から20万円未満が最も多く、約3割を占めている。
- 50万円以上も約4%いる。



(3) 旅行全般について

日本への訪問回数

- はじめてが約4割を占めているが、10回以上の来訪者も1割いる。



インターネットアンケート調査

1. 調査の目的

本調査は、航空がどのように利用されているかを利用者の視点で分析し、調査1及び調査2の基礎データとすること、及び、将来の航空需要を検討していく基礎資料とすることを目的とする。

別途、福岡空港利用者を対象としたアンケート調査を行ったところであるが、福岡空港の利用特性を把握し、評価するためには他空港、他交通機関と比較することが不可欠であり、全国の他圏域も対象としたアンケートを実施するものである。

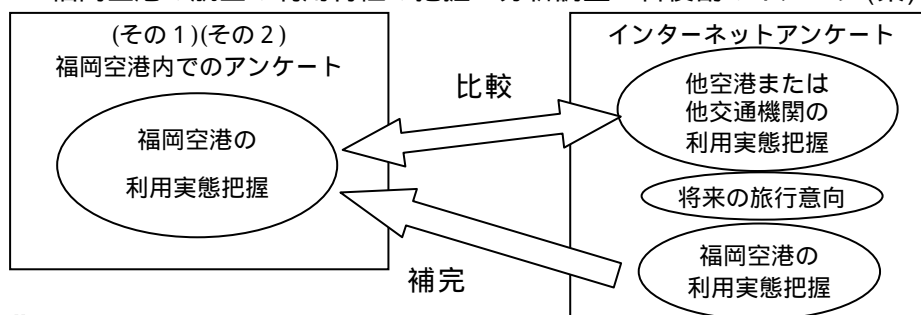
2. インターネット調査の特徴

- ・全国的に幅広く調査を実施するため、インターネット上でアンケートリサーチを専門に行っている業者を通じて調査を行う。
- ・インターネットを利用するため、必須項目を設定するなど確実に回答を得ることが可能である。また、設問をジャンプするなど、回答し易い工夫をすることが可能である。
- ・インターネットの特性上、記入式の回答欄はなるべく避け、選択式の回答を原則とする。

3. 調査方法

- ・幅広い属性から有効なデータを得るため、目標サンプル数を数万通とする。なお、必要に応じて居住地域毎に目標サンプル数を定める。
- ・他空港との利用特性の比較を行うには、同一人物が地元以外の空港について精通している可能性が極めて低いと考えられる。したがって、同一人物に複数空港の比較をさせるのではなく、地元空港の利用者のアンケートの集計結果を比較することで相対評価を行うものとする。
- ・福岡空港と他空港の利用者の比較を行うため、原則として、福岡空港で実施したアンケート調査項目と同じ内容の質問を行う。さらに、追加で将来の旅行の意向なども聞く。
- ・国内線の利用については、空港同士の比較を行う調査と、他の交通機関との比較を行う調査の2種類に分けて行う。なお、他交通機関との比較を行うためには利用区間を設定したうえで、調査対象地域を特定して調査する。
- ・国際線利用については全国の各圏域ごとに分けてアンケート調査を実施する。

福岡空港の航空の利用特性の把握・分析調査 各役割のイメージ(案)



4. 調査実施期間

平成16年3月11日(木)～19日(金)

5 . アンケートの種類

(1) 各空港の比較について

以下の主要地域拠点空港及び北部九州 6 空港及び大都市圏空港 6 空港に関するアンケート調査を行う。

国内線の利用について

北部九州各空港の国内線利用について

- ・ 北部九州在住者で福岡、北九州、佐賀、長崎、熊本、大分空港のいずれかを利用したことがある人を対象にした設問。
- ・ サンプル数 計 福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、山口県 2,000 通

新千歳空港の国内線利用について

- ・ 北海道在住者で新千歳空港を利用したことがある人を対象にした設問。
- ・ サンプル数 北海道 1,000 通

那覇空港の国内線利用について

- ・ 沖縄県在住者で那覇空港を利用したことがある人を対象にした設問。
- ・ サンプル数 沖縄県 300 通

羽田空港の国内線利用について

- ・ 関東地方在住者で羽田空港を利用したことがある人を対象にした設問。
- ・ サンプル数 関東地方 1,000 通

名古屋空港の国内線利用について

- ・ 東海地方在住者で名古屋空港を利用したことがある人を対象にした設問。
- ・ サンプル数 東海地方 1,000 通

伊丹空港の国内線利用について

- ・ 関西地方在住者で伊丹空港を利用したことがある人を対象にした設問。
- ・ サンプル数 関西地方 1,000 通

関西空港の国内線利用について

- ・ 関西地方在住者で関西空港を利用したことがある人を対象にした設問。
- ・ サンプル数 関西地方 500 通

サンプル数 計 6,800 通

国際線の利用について

国際線の利用について

- ・全国共通で、新千歳、羽田、成田、関西、福岡、那覇空港のいずれかの国際線を利用したことがある人を対象にした設問。
- ・対象者は上記 ~ と重なっても可。(調査期間をずらす)

サンプル数 計 8,000 通

九州、沖縄地方；2,000 通、北海道、東北地方；1,000 通、
関東地方；1,000 通、 甲信越、北陸地方；1,000 通、
東海地方；1,000 通、 関西地方；1,000 通、 中国、四国地方；1,000 通

(2) 交通機関の比較について

九州 関東地方の交通機関の比較について

- ・九州地方(沖縄以外)在住者で関東地方へ行ったことがある人を対象にした設問
- ・サンプル数 九州地方(沖縄除く) 500 通

九州 東海地方の交通機関の比較について

- ・九州地方(沖縄以外)在住者で東海地方へ行ったことがある人を対象にした設問
- ・サンプル数 九州地方(沖縄除く) 500 通

九州 関西地方の交通機関の比較について

- ・九州地区(沖縄以外)在住者で関西地方へ行ったことがある人を対象にした設問
- ・サンプル数 九州地方(沖縄除く) 500 通

関東、東海、関西 九州地方の交通機関の比較について

- ・関東、東海、関西地方在住者で九州地方(沖縄以外)へ行ったことがある人を対象にした設問

サンプル数 計 1,500 通

(関東地方；500 通、東海地方；500 通、関西地方；500 通)

< 全体サンプル数 17,800 通 >

(3) その他

北部九州各空港の比較評価や、他の様々なテーマに基づくアンケートについては 15 年度のアンケート調査結果や他の調査成果を勘案して、16 年度以降も検討していく

アンケート調査票

1. 国内線全便調査56
2. 国内線成田・関空便（乗り継ぎ）調査60
3. 国際線 日本人アンケート調査62
4. 国際線 外国人インタビュー調査64

1. 国内線全便調査

福岡空港の航空の利用特性に関するアンケート調査票

おくつろぎのところ誠におそれいたします。

福岡空港調査委員会では、地域において福岡空港がどのように利用されているかを利用者の視点で実態把握するため、アンケート調査を実施しております。

調査票の集計に際しては、すべて統計的に処理し、皆様にご迷惑をおかけすることは一切ございませんので、調査へのご協力をお願いいたします。

なお、ご記入いただきました調査票は、搭乗待合室内にいます調査員（腕章をつけています）にお渡しいただくか、搭乗口付近に設置してあります「回収箱」にご投函いただきますようお願いいたします。

<ご回答についてのお願い>

以下の各質問について、特に指定のない限り、**該当するもの1つに** をつけるか、**記入欄にご回答を記入**してください。

搭乗待合室内に腕章を着用した調査員がおりますので、回答にあたってご不明の点等ございましたら、ご遠慮なくおたずねください。

ご搭乗の便

航空会社：

1. JAL 2. JAS 3. ANA 4. SKY
5. JTA 6. ANK 7. JAC 8. AMX
9. ORC 10. NAL

便名：

行先：

<今回の旅行について>

問1 今回のご旅行の主な目的は何ですか？（ < > 内もお答えください）

- | | | | |
|---------|-------------------|---------------------|----------------------------------|
| 1. 観光 | < 個人（家族、友人知人を含む） | 団体 > | |
| 2. ビジネス | < 業務打合せ
クレーム処理 | 営業・販売
その他業務（ ） > | 調査・情報入手
研修・視察 |
| 3. 私用 | < 冠婚葬祭
交流活動 | 訪問
受験・就職活動 | 帰省
スポーツ観戦
文化鑑賞
その他（ ） > |
| 4. その他 | （ ） | | |

問2 本日、福岡空港にいらっしゃる前の出発地はどちらですか？ また、これからお乗りになる便の到着後、最初の目的地はどちらですか？ 地名または目印などをわかる範囲でご記入下さい。

出発地	<input type="text"/>	都道府県	<input type="text"/>	区市郡	<input type="text"/>	区町村	<input type="text"/>
目的地	<input type="text"/>	都道府県	<input type="text"/>	区市郡	<input type="text"/>	区町村	<input type="text"/>

地名等がわからない場合には、目じるしとなる駅名、ホテル名、観光地名などをご記入ください。航空機の乗り継ぎの場合には、福岡空港の前にご利用の空港名をご記入ください。また、海外の場合には国名をご記入ください。

問3 今回のご旅行は何日間の予定ですか？

1. 日帰り 2. 1泊2日 3. 2泊3日 4. 3泊4日 5. 4泊5日以上

<福岡空港へのアクセスについて>

問4 問2でお答えになった出発地から、福岡空港までに利用した交通機関をお答えください。
(乗り継ぎも含めて該当するものすべてに をつけてください)

- | | | | |
|-----------|-----------|---------------|-----------|
| 1. 新幹線 | 2. JR在来線 | 3. 地下鉄 | 4. 私鉄 |
| 5. 空港直通バス | 6. 路線バス | 7. 貸切バス・観光バス | |
| 8. 自家用車 | 9. 社用・公用車 | 10. タクシー・ハイヤー | 11. レンタカー |
| 12. 船 | 13. 航空機 | 14. その他() | |

問5 出発地から福岡空港に到着するまでにかかった時間はどの程度ですか？

- | | | | |
|-------------|----------|-------------|----------|
| 1. 30分以下 | 2. 1時間以下 | 3. 1時間30分以下 | 4. 2時間以下 |
| 5. 2時間30分以下 | 6. 3時間以下 | 7. それ以上 | |

問6 出発地から福岡空港に到着するまでにかかった交通費はどの程度ですか？

- | | | | |
|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. 500円以下 | 2. 1,000円以下 | 3. 2,000円以下 | 4. 3,000円以下 |
| 5. 4,000円以下 | 6. 5,000円以下 | 7. 10,000円以下 | 8. それ以上 9. わからない |

問7 福岡空港へはご搭乗の便の出発予定時刻のどのくらい前に着きましたか？

- | | | | |
|---------|---------|------------|---------|
| 1. 30分前 | 2. 1時間前 | 3. 1時間30分前 | 4. 2時間前 |
| 5. 3時間前 | 6. それ以上 | | |

<航空利用について>

問8 あなたは航空機をどの程度ご利用されますか？

- | | | | |
|---------------|-----------|--------------|-----------|
| 1. 週に2～3回(以上) | 2. 週に1回程度 | 3. 月に2～3回程度 | 4. 月に1回程度 |
| 5. 年に数回程度 | 6. 年に1回程度 | 7. これまでに数回程度 | 8. 今回が初めて |

問9 では、あなたは福岡空港をどの程度ご利用されますか？

- | | | | |
|---------------|-----------|--------------|-----------|
| 1. 週に2～3回(以上) | 2. 週に1回程度 | 3. 月に2～3回程度 | 4. 月に1回程度 |
| 5. 年に数回程度 | 6. 年に1回程度 | 7. これまでに数回程度 | 8. 今回が初めて |

<航空券の予約について>

問10 これからご搭乗になる便の予約はどのようにされましたか？

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. 直接航空会社に電話して予約 | 2. 航空会社HPからインターネット等で予約 |
| 3. 旅行代理店を通じて予約 | 4. 予約せず直接空港窓口で購入 |
| 5. 団体旅行等で自分では予約していない | 6. その他() |

問11 これからご搭乗になる便の航空券はどのような種類のものですか？

- | | |
|-------------------|----------------------|
| 1. 普通運賃(普通席) | 2. 普通運賃(スーパーシート等) |
| 3. 往復割引(普通席) | 4. 往復割引(スーパーシート等) |
| 5. 回数券(普通席) | 6. 回数券(スーパーシート等) |
| 7. 団体割引・パッケージツアー等 | |
| 8. その他割引運賃(普通席) | 9. その他割引運賃(スーパーシート等) |
| 10. わからない | |
- (料金がわかりの場合はご記入ください ()円)

裏面にも質問がありますので、ご回答をお願いいたします。

問12 これからご搭乗になる便の予約はいつ頃されましたか？

- | | | | | |
|-----------|-----------|---------|----------|---------|
| 1. 前日 | 2. 2日前 | 3. 3日前 | 4. 4日前 | 5. 1週間前 |
| 6. 2～4週間前 | 7. 1ヶ月以上前 | 8. 当日購入 | 9. わからない | |

問13 これからご搭乗になる便は当初からのご希望の便ですか？

- | | |
|-----------------|------------------------|
| 1. 当初希望した日時 | 2. 当初希望と時間が異なる(日にちは同じ) |
| 3. 当初希望と日にちが異なる | 4. その他() |

前の問いで2または3とお答えになった方にお尋ねします。

問13-1 当初希望との便と異なる理由は何ですか？

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 1. 当初希望便が満席だったから | 2. 当初希望の便の割引運賃が売り切れていたから |
| 3. 当初希望便が欠航したから | 4. その他() |

問14 便のあるなしに関わらず、ご利用したい時間帯は福岡空港出発で何時頃ですか？
(ご希望どおりの場合でもお答えください)

午前・午後 ___時台

問15 帰りも福岡空港を利用されますか？(または 来たときも福岡空港を利用されましたか？)

- | | |
|-------|--------|
| 1. はい | 2. いいえ |
|-------|--------|

前の問いで「1. はい」とお答えになった方にお尋ねします。

問15-1 帰り(または 来たとき)の便は当初からのご希望の便ですか？

- | | |
|-----------------|------------------------|
| 1. 当初希望した日時 | 2. 当初希望と時間が異なる(日にちは同じ) |
| 3. 当初希望と日にちが異なる | 4. その他() |

問15-2 便のあるなしに関わらず、ご利用したい時間帯は福岡空港到着で何時頃ですか？
(ご希望どおりの場合でもお答えください)

午前・午後 ___時台

<航空券が予約できなかった場合>

問16 今回もし予約ができなかった場合どうしましたか？(< >内もお答えください)

- | | | | | |
|----------------|---------|------------|------|------|
| 1. 他の交通機関を利用する | < 新幹線 | 在来線 | バス | 自家用車 |
| | その他()> | | | |
| 2. 他の空港を利用する | < 北九州空港 | 大分空港 | 熊本空港 | 佐賀空港 |
| | 長崎空港 | その他の空港()> | | |
| 3. 旅行の日程を変える | | | | |
| 4. 旅行を取りやめる | | | | |
| 5. その他() | | | | |

問17 これまで福岡空港発着の航空券について希望する時間帯のチケットを購入できなかったことがありますか？

- | | | | |
|------------|-----------|------------|---------|
| 1. しばしばあった | 2. たまにあった | 3. あまりなかった | 4. なかった |
|------------|-----------|------------|---------|

<福岡空港の利用について>

問 18 福岡空港の利用はどのようにお感じになりますか？ それぞれの項目についてあなたのお考えに近い箇所にをつけてください。

項目	満足度	
	満足 ←	→ 不満足
希望する直行便がある	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	わからない
希望する時間帯に航空便がある	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	わからない
空港まで早く到着できる	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	わからない
希望便の予約が確実にできる	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	わからない
運航時間が確実である(遅れない)	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	わからない
航空運賃が割引等で安く利用できる	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	わからない
搭乗手続や検査の待ち時間が少ない	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	わからない
事故なく安心して利用できる	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	わからない

問 19 福岡空港を利用される場合、特に何を重要と考えますか。

次の項目から3つ選んでをつけて下さい。

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. 希望する直行便がある | 2. 希望する時間帯に航空便がある |
| 3. 空港まで早く到着できる | 4. 希望便の予約が確実にできる |
| 5. 運航時間が確実である(遅れない) | 6. 航空運賃が割引等で安く利用できる |
| 7. 搭乗手続や検査の待ち時間 | 8. 事故なく安心して利用できる |

問 20 最後にあなた自身のことについてお答えください。

性別	1. 男	2. 女		
年齢	1. 14歳以下	2. 15～19歳	3. 20～24歳	4. 25～29歳
	5. 30～34歳	6. 35～39歳	7. 40～44歳	8. 45～49歳
	9. 50～54歳	10. 55～59歳	11. 60～64歳	12. 65歳以上
職業	1. 役員・管理職	2. 専門職	3. 会社員(1,2以外)	4. 公務員(1,2以外)
	5. 農林・漁業	6. 商工・自営業	7. 学生・生徒	8. 主婦
	9. パート・アルバイト	10. 無職	11. その他()	
業種	1. 建設業	2. 製造業	3. 卸売業	4. 小売業
	6. 不動産業	7. 運輸・通信業	8. 医療業	9. 教育・研究
	11. その他のサービス業	12. 公務	10. 情報サービス業	
住所	お住まいの郵便番号: _____			
	または	_____		
	都道府県	市区郡	区町村	

以上です。 ご協力ありがとうございました。

福岡空港調査委員会

2. 国内線成田・関空便（乗り継ぎ）調査

福岡空港の航空の利用特性に関するアンケート調査票

おくつろぎのところ誠におそれいたします。

福岡空港調査委員会では、地域において航空がどのように利用されているかを利用者の視点で実態把握するため、アンケート調査を実施しております。

調査票の集計に際しては、すべて統計的に処理し、皆様にご迷惑をおかけすることは一切ございませんので、調査へのご協力をお願いいたします。

ご搭乗の便	航空会社：	便名：
	1.JAL 2.JAS 3.ANA	

問1 今回のご旅行の主な目的は何ですか？（ < > の中もお答え下さい）

1. 観光	< 個人（家族・友人知人を含む）	団体	>	
2. ビジネス	< 業務打合せ クレーム処理	営業・販売 その他業務（	調査・情報入手 研修・視察) >	
3. 私用	< 冠婚葬祭 文化鑑賞	訪問 交流活動	帰省 スポーツ観戦 その他（) >
4. その他	（)

問2 本日はどちらからいらっしゃいましたか？ また、目的地はどちらの国ですか？ 出発地と目的地（3箇所まで）をご記入ください。

出発地	<input type="text"/>	都道府県	<input type="text"/>	区市郡	<input type="text"/>	区町村	<input type="text"/>
目的地 都市名 (または国名)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				

問3 今回、海外旅行への乗り継ぎ空港として、なぜ成田空港、あるいは関西国際空港を選ばれたのですか？

1. 福岡空港からの直行便がない	2. 福岡空港発に希望時刻の便がない	
3. 旅行会社等の指定	4. その他（)

問4 今回、福岡空港からの直行便や他の空港での乗り継ぎをお考えになりましたか？

1. はい	< 直行便	他の空港（成田空港、関西国際空港、名古屋空港、ソウル、香港、シンガポール、その他（) >
2. いいえ			

問5 前の問いで「1. はい」とお答えになった方にお伺いします。本日の乗り継ぎは直行便や他の空港での乗り継ぎに比べどのようにお感じになりますか？
あなたのお考えに近い箇所に をつけてください。

満足		不満足	わからない
----	--	-----	-------

問6 成田空港または関西国際空港での乗り継ぎ待ち時間はどのくらいですか？

1. 2時間以内	2. 3時間以内	3. 4時間以内	4. 5時間以内
5. 当日以内	5. 翌日		

問7 乗り継ぎ利用される場合、福岡空港出発のご希望の時間帯は何時頃ですか？

1. 午前 ____時台	2. 午後 ____時台
--------------	--------------

問8 最後にあなた自身のことについてお答えください。

性別	1. 男	2. 女			
年齢	1. 14歳以下	2. 15～19歳	3. 20～24歳	4. 25～29歳	
	5. 30～34歳	6. 35～39歳	7. 40～44歳	8. 45～49歳	
	9. 50～54歳	10. 55～59歳	11. 60～64歳	12. 65歳以上	
職業	1. 役員・管理職	2. 専門職	3. 会社員(1,2以外)		
	4. 公務員(1,2以外)	5. 農林・漁業	6. 商工・自営業		
	7. 学生・生徒	8. 主婦	9. パート・アルバイト		
	10. 無職	11. その他()			
業種	1. 建設業	2. 製造業	3. 卸売業	4. 小売業	5. 金融・保険業
	6. 不動産業	7. 運輸・通信業	8. 医療業	9. 教育・研究	
	10. 情報サービス業	11. その他のサービス業	12. 公務		
	13. その他()				
住所	お住まいの郵便番号： _____				
	または				
	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	
	都府県	区市郡	区町村		

以上です。 ご協力ありがとうございました。

福岡空港調査委員会

3. 国際線 日本人アンケート調査

福岡空港国際線旅客アンケート ご協力をお願い **福岡空港調査委員会**

おくつろぎのところ誠におそれいたします。

福岡空港調査委員会では、地域において福岡空港がどのように利用されているかを利用者の視点で実態把握するため、アンケート調査を実施しております。

調査票の集計に際しては、すべて統計的に処理し、皆様にご迷惑をおかけすることは一切ございませんので、調査へのご協力をお願いいたします。

福岡空港国際線利用について以下の設問にお答えください。

回答は、該当する番号に 印をつけるか、または空欄にご記入ください。

問 1	今回の旅行について、以下の問にお答えください。	
1-1	旅行の主な目的は何ですか。該当する項目に 印を付けてお答えください ({ } 内もお答え下さい)	1. 観光 {個人(家族・友人知人を含む) 団体} 2. ビジネス{打合せ、営業販売、調査・情報入手、研修・視察、クレーム処理、その他()} 3. 私用 {訪問、帰省、交流活動、冠婚葬祭、その他()} 4. その他
1-2	旅行先はどこですか。都市名をお教えてください。	旅行先 1 : _____ 旅行先 2 : _____ 旅行先 3 : _____ 旅行先 4 : _____
1-3	今回の旅行先への訪問は何回目ですか。	1. 初めて 2. _____回目
1-4	今回の旅行は団体旅行(パッケージツアー)ですか。	1. はい 2. いいえ(個人で手配)
1-5	帰りも福岡空港を利用しますか。	1. 福岡空港への直行便で帰国 2. 日本の _____ 空港を經由して福岡空港へ戻る 3. 日本の _____ 空港を經由するが、福岡空港は利用しない
問 2	今回、福岡空港へ来た方法について、以下の問にお答えください。(複数回答可)	
2-1	福岡空港へはどのように来ましたか。利用した交通機関全てに 印をつけて下さい。	1. 新幹線 2. JR 在来線 3. 地下鉄 4. 私鉄 5. 空港直通バス 6. 路線バス 7. 貸切バス・観光バス 8. 自家用車 9. 社用・公用車 10. タクシー・リヤ- 11. レンタカー 12. 船 13. 航空機 14. その他()
2-2	空港までの移動に要した時間と費用をお答えください。	福岡空港までの時間 : _____ 時間 _____ 分 それにかかった費用 : _____ 円
2-3	空港には、出発の何時間くらい前に着きましたか。	1. 2時間前 2. 3時間前 3. 4時間前 4. 5時間前 5. それ以上
問 3	福岡空港国際線を利用する際の一般的な意見について以下の問にお答えください。	
3-1	福岡空港の国際線を何回くらい利用しますか。	1. 今回はじめて 2. 年 _____ 回程度 3. 月 _____ 回程度 4. 週 _____ 回程度
3-2	今回、福岡空港を利用した理由をお聞かせください。	1. パッケージツアーが福岡空港利用となっていたため 2. 自宅から福岡空港まで来るのが便利だから 3. 海外へ出る前に福岡(空港)周辺に立ち寄る用事があったから 4. 他の空港を利用するよりも安いから 5. その他(_____)
3-3	今回利用される便の出発時刻についてお聞きします。	< 今回の出発時刻については満足していますか。 > 満足 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 不満足 <input type="radio"/> <u>わからない</u>

3-4	今回利用される路線の航空便の希望時間についてお聞きします。	行き(日本出発時刻) 午前・午後 ____時頃 帰り(日本到着時刻) 午前・午後 ____時頃
3-5	福岡空港における国際線の路線数(目的地の種類)についてお聞きします。	<現在の路線数について満足していますか> 満足 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 不満足 <input type="radio"/> わからない
		<希望する路線があれば教えてください> 都市名: _____
3-6	福岡空港までのアクセス(移動手段)についてお聞きします。	<現在のアクセス(時間、費用、頻度等)に満足していますか> 満足 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 不満足 <input type="radio"/> わからない
3-7	今回利用される旅行での航空運賃についてお聞きします。	<航空運賃の値段に満足していますか> 満足 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 不満足 <input type="radio"/> わからない
3-8	福岡空港での国内線との乗継ぎについてお聞きします。	1. 便利である(理由: _____) 2. 不便である(理由: _____) 3. わからない、国内線の乗り継ぎはない
3-9	福岡空港で国際線を利用する場合、何を重要と考えますか。次の項目から2つ選択してください。	1. 便数(希望する時間帯に便がある等) 2. 路線(希望する都市との間に路線がある等) 3. 福岡空港までのアクセス 4. 航空運賃
問4	今後のご旅行について以下の問にお答えください。(複数回答可)	
4-1	また今回と同じ所へ行く予定がありますか。	1. ある(年 ____回位) 2. ない
4-2	今後、どちらに旅行されたいでしょうか。 ()内もお答えください。	1. 方面(北米、南米、ヨーロッパ、アジア、オセアニア、アフリカ、中近東、その他) 2. 国名(____) 3. 都市名(____)
問5	最後にあなた自身のことについてお答えください。	
5-1	あなたの年齢、性別、住所をお教えてください。	年 齢 ____歳 性 別 1. 男 住 所 都 道 市 _____ 府 県 _____ 町 村
5-2	あなたの職業をお教えてください。	1. 役員・管理職 2. 専門職 3. 会社員(1,2以外) 4. 公務員(1,2以外) 5. 農林・漁業 6. 商工・自営業 7. 学生・生徒 8. 主婦 9. パート・アルバイト 10. 無職 11. その他(____)
5-3	あなたの業種をお教えてください。	1. 建設業 2. 製造業 3. 卸売業 4. 小売業 5. 金融・保険業 6. 不動産業 7. 運輸・通信業 8. 医療業 9. 教育・研究 10. 情報サービス業 11. その他のサービス業 12. 公務 13. その他
	その他、福岡空港に対するご意見・ご要望などがあれば、ご自由にお書きください。	

以上です。 ご協力ありがとうございました。

福岡空港調査委員会

4. 国際線 外国人インタビュー調査

福岡空港国際線旅客（外国人）インタビュー ご協力をお願い **福岡空港調査委員会**

おかつろぎのところ誠におそれいたします。

福岡空港調査委員会では、地域において福岡空港がどのように利用されているかを利用者の視点で実態把握するため、アンケート調査を実施しております。

調査票の集計に際しては、すべて統計的に処理し、皆様にご迷惑をおかけすることは一切ございませんので、調査へのご協力をお願いいたします。

福岡空港国際線利用について以下の設問にお答えください。

回答は、該当する番号に 印をつけるか、または空欄にご記入ください。

問1	今回の旅行について、以下の問にお答えください。	
1-1	旅行目的は何ですか。 { }の中もお答えください。	1. 観光 {個人（家族・友人知人を含む） 団体} 2. ビジネス{打合せ、営業販売、調査・情報入手、研修・視察、クレーム処理、その他（ ）} 3. 私用 {訪問、帰省、交流活動、冠婚葬祭、その他（ ）} 4. その他
1-2	日本での訪問先についてお聞きします。 訪れた都市名 そこでの印象 その理由 をお教えてください。	訪問先 1： _____ そこでの印象は（良い、悪い） 理由： _____ ----- 訪問先 2： _____ そこでの印象は（良い、悪い） 理由： _____ ----- 訪問先 3： _____ そこでの印象は（良い、悪い） 理由： _____ ----- 訪問先 4： _____ そこでの印象は（良い、悪い） 理由： _____ ----- 訪問先 5： _____ そこでの印象は（良い、悪い） 理由： _____
1-3	本日の福岡空港までのアクセスについてお尋ねします。	<どこから福岡空港に来ましたか> 1. 福岡市内 2. 福岡県内（都市名： _____） 3. 福岡県外（都市名： _____） 4. 他空港（空港名： _____） ----- <どのような交通手段を利用して来ましたか（利用した機関全てに を付けてください）> 1. 新幹線 2. JR在来線 3. 地下鉄 4. 私鉄 5. 空港直通バス 6. 路線バス 7. 貸切バス・観光バス 8. 自家用車 9. 社用・公用車 10. タクシー・リヤカー 11. レンタカー 12. 船 13. 航空機 14. その他（ _____ ）

1-4	福岡空港での国内線との乗継ぎについてお聞きします。	1.便利である(理由:) 2.不便である(理由:) 3.わからない、国内線の乗り継ぎはない
1-5	日本に滞在する期間はどれくらいですか。	泊 日、 または 月
1-6	今回のご旅行の予算(1人当たり)を教えてください。	約 (円、元、ウォン)
1-7	今回の旅行は団体旅行(パッケージツアー)ですか。	1. はい 2. いいえ(個人で旅行)
1-8	日本に来たときはどこの空港でしたか。	1. 成田空港 2. 関西空港 3. 福岡空港 4. その他(空港)
1-9	日本に来訪される場合の航空便のご利用したい時間帯についてお聞きします。	行き(日本到着時刻) 午前・午後 時頃 帰り(日本出発時刻) 午前・午後 時頃
問2	旅行全般について、以下の問にお答えください。(複数回答可)	
2-1	日本へは何回来られましたか	1.初めて 2. 回目
2-2	過去、来日された際にどこを訪れましたか。	1.東京 2.横浜 3.鎌倉 4.箱根 5.富士山 6.日光 7.札幌 8.函館 9.青森 10.仙台 11.福島 12.富山 13.金沢 14.新潟 15.名古屋 16.京都 17.奈良 18.大阪 19.神戸 20.鳥取米子 21.岡山 22.広島 23.徳島 24.高松 25.松山 26.福岡 27.佐賀 28.長崎 29.熊本・阿蘇 30.別府・大分 31.宮崎 32.鹿児島 33.沖縄 34.その他 34.不明
2-3	今後、日本のどこへ行ってみたいですか。(行く予定がありますか。)	(前問選択肢の中の番号でお答えください) ビジネスの場合 _____ 観光の場合 _____
2-4	今後、九州地域の中で訪れてみたい場所はどこですか。	1.福岡県(博多、太宰府、北九州、柳川、その他:) 2.佐賀県(佐賀、唐津、嬉野、有田、その他:) 3.長崎県(長崎、佐世保、雲仙、平戸、その他:) 4.熊本県(熊本、阿蘇、天草、人吉、その他:) 5.大分県(大分、別府、湯布院、九重、その他:) 6.宮崎県(宮崎、日南、高千穂、えびの、その他:) 7.鹿児島県(鹿児島、桜島、霧島、指宿、その他:) 8.訪れたい場所は無い
問3	最後にあなた自身のことについてお答えください。	
3-1	あなたの年齢、性別、住所をお教え下さい。	年 性 1. 男 住 国名 都市名 齢 歳 別 2. 女 所
3-2	あなたの職業をお教え下さい。	1.役員・管理職 2.専門職 3.会社員(1,2以外) 4.公務員(1,2以外) 5.農林・漁業 6.商工・自営業 7.学生・生徒 8.主婦 9.パート・アルバイト 10.無職 11.その他()
3-3	あなたの業種をお教え下さい。	1.建設業 2.製造業 3.卸売業 4.小売業 5.金融・保険業 6.不動産業 7.運輸・通信業 8.医療業 9.教育・研究 10.情報サービス業 11.その他のサービス業 12.公務 13.その他

以上です。 ご協力ありがとうございました。

福岡空港調査委員会

3 福岡空港の社会経済的役割と効果及び将来像に関する基礎調査

目 次

．本調査の概要	．．．．70
．本調査を進めるにあたっての基本的な考え方について	．．71
1．調査の進め方	
2．調査の視点	
3．調査体系のイメージ	
．視点・論点の整理について	．．．．74
1．福岡空港と地域とのつながりに関する考え方	
2．福岡空港と地域に関する視点の整理	
3．各視点に基づく検討内容	

・本調査の概要

平成15年度調査の内容

調査の進め方について

- ・全体の調査体系について整理
「福岡空港」と「地域」のつながりについて、市民へのわかりやすさを重視しながら調査を進めるとこととした。
- ・本調査の視点・論点の捉え方（着目点）を以下の4項目について留意しながら整理することとした。
「主体」「活動」「圏域」「時間軸」

論点整理の具体例

- ・ネットワークの変化は人やモノの交流にどのような影響を与えるのか？
- ・九州を訪れる（インバウンド）観光客が増えるのではないかな？
- ・社会経済のグローバル化の進行によって空港の機能強化が必要なのではないかな？



平成16年度調査に向けて

課題の整理

今年度、整理した視点について具体的な分析調査が必要である。

- ・福岡空港と地域の「現状」について
福岡空港と地域の発展との関連や都心に近接している空港という視点等について調査を進める必要がある。
また、他の視点についても、国の調査等他調査と連携しながら進める必要がある。
- ・福岡空港と地域の「将来」について、さらに分析検討が必要である。

調査の方向性

平成15調査に設定した視点について具体的な検討を進める。

- ・福岡空港と地域の「現状」について
福岡空港が地域の発展にどのように関わってきたのかという視点
都心に近接する空港という視点
国際的な拠点都市における空港という視点
等について福岡空港と「主体」との関わりに十分留意しながら調査を進める。
- ・福岡空港と地域の「将来」について
15年度に調査した視点についての再整理
他の視点に関する具体的な検討
等について広い視野で調査を進める。

・本調査を進めるにあたっての基本的な考え方について

1. 調査の進め方

本調査を進めるに当たって、まず調査のプロセスを明確にさせる！

< 通常の計画の進め方は > … 現状把握 課題整理 計画立案



今回、福岡空港に関する調査を進める上での問題点とは！

～現状把握が膨大で、非常に広範な調査になる～

切り口の設定は？ 産業経済、地域計画、社会環境、市民生活、国際交流など様々な分野への影響の考慮が必要。

圏域の設定は？ 福岡市・都市圏・県、九州地域、西日本・全国、さらにアジア地域など、様々な圏域での検討が必要。

時間軸の設定は？ 短期的（ここ数年）な視点から、中期～長期的（数十年先）な展望まで様々な時間軸の考慮が必要。



したがって、通常の調査の進め方では、広く浅い調査となってしまうため、効率的な調査を行うため、テーマ（論点、視点）を整理した上で調査を進めていく必要がある。

（平成15年度）

論点・視点整理

・時系列化、重点化

（平成15、16年度）

現状把握と分析

・既存調査成果の活用
・統計データの整理
・ヒアリング等の実施
・新たな動向の整理

（平成16年度以降）

（将来像の検討

国調査等との連携）

・空港能力の見極め
・将来需要予測
・対応方策の検討

2. 調査の視点

本調査は市民へのわかりやすさを重視しながら進める！

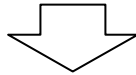
福岡空港の社会経済的役割と効果及び将来像に関する基礎調査

調査範囲

本調査は、福岡空港の利用特性を踏まえつつ、地域から見た空港の社会経済的な役割と効果を調査し、さらに、地域における新たなインパクトやビジョンを検証した上で、福岡空港の将来像を捉える基礎調査である。

進め方（情報提供と意見収集のあり方）

福岡空港に関係する多くの方々に、まず、地域の中の福岡空港について知っていただいた上で、地域が求める福岡空港の将来をいっしょに考えていく基礎をつくる。



これからの調査の視点

空港・航空政策は、専門性が高く、市民の理解不足が生じやすいため、多くの人々の理解と関心を促す必要がある。したがって、これからの調査では、市民へのわかりやすさを重視し、調査プロセスにおいても、市民や企業の人々の考え方をたどりながら、予断を持たず、調査を進めていくことが重要である。

いまの福岡空港についてよく知ってもらう。

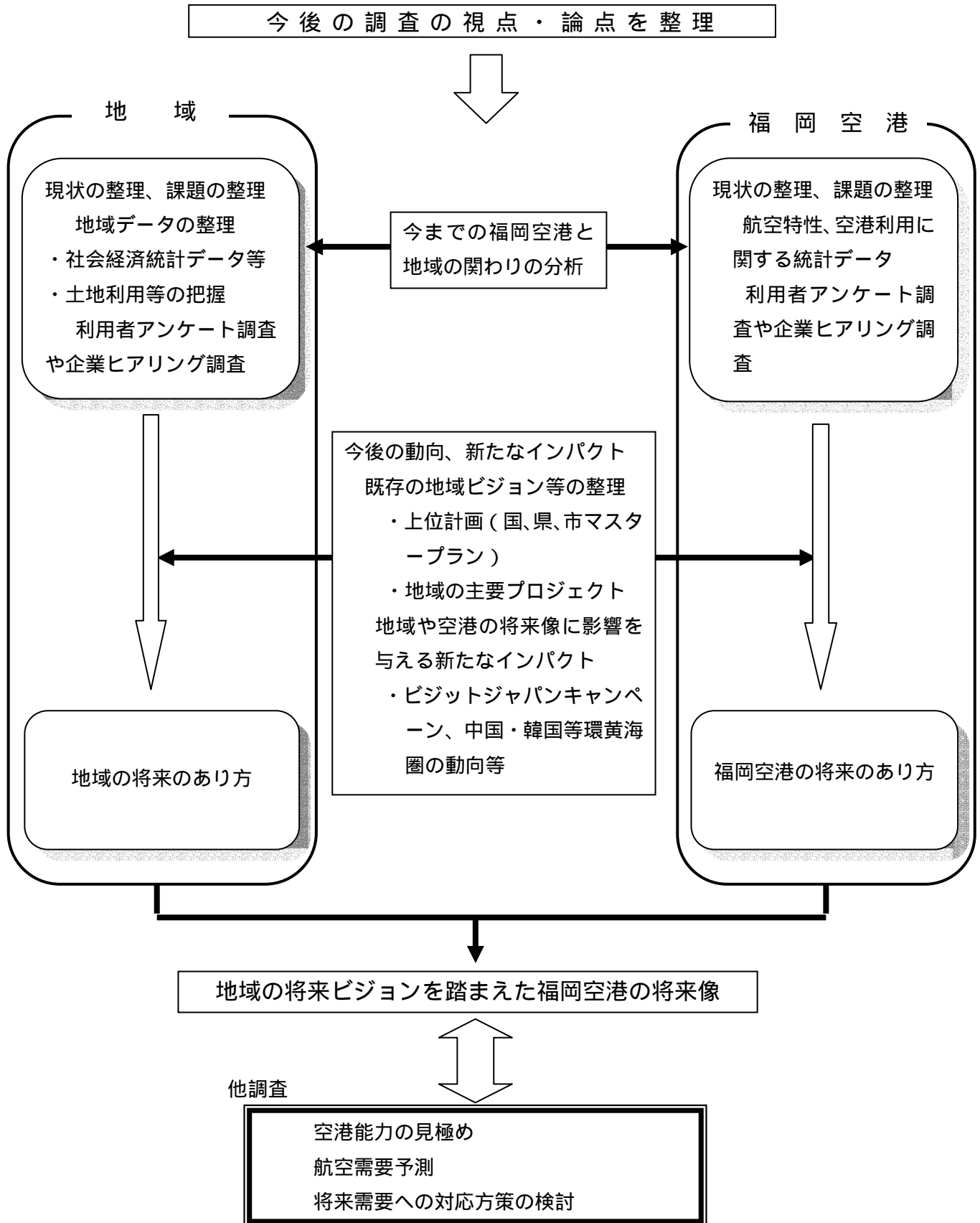
（平成15年度 基礎データ・課題の整理 平成16年度 体系化）

福岡空港の将来について考えてもらう。

（平成15年度 項目や課題の整理・事例分析 平成16年度以降 将来像の検討）

3. 調査体系のイメージ

本調査は他調査とも連携して、継続的、段階的に検討していく！



・視点・論点の整理について

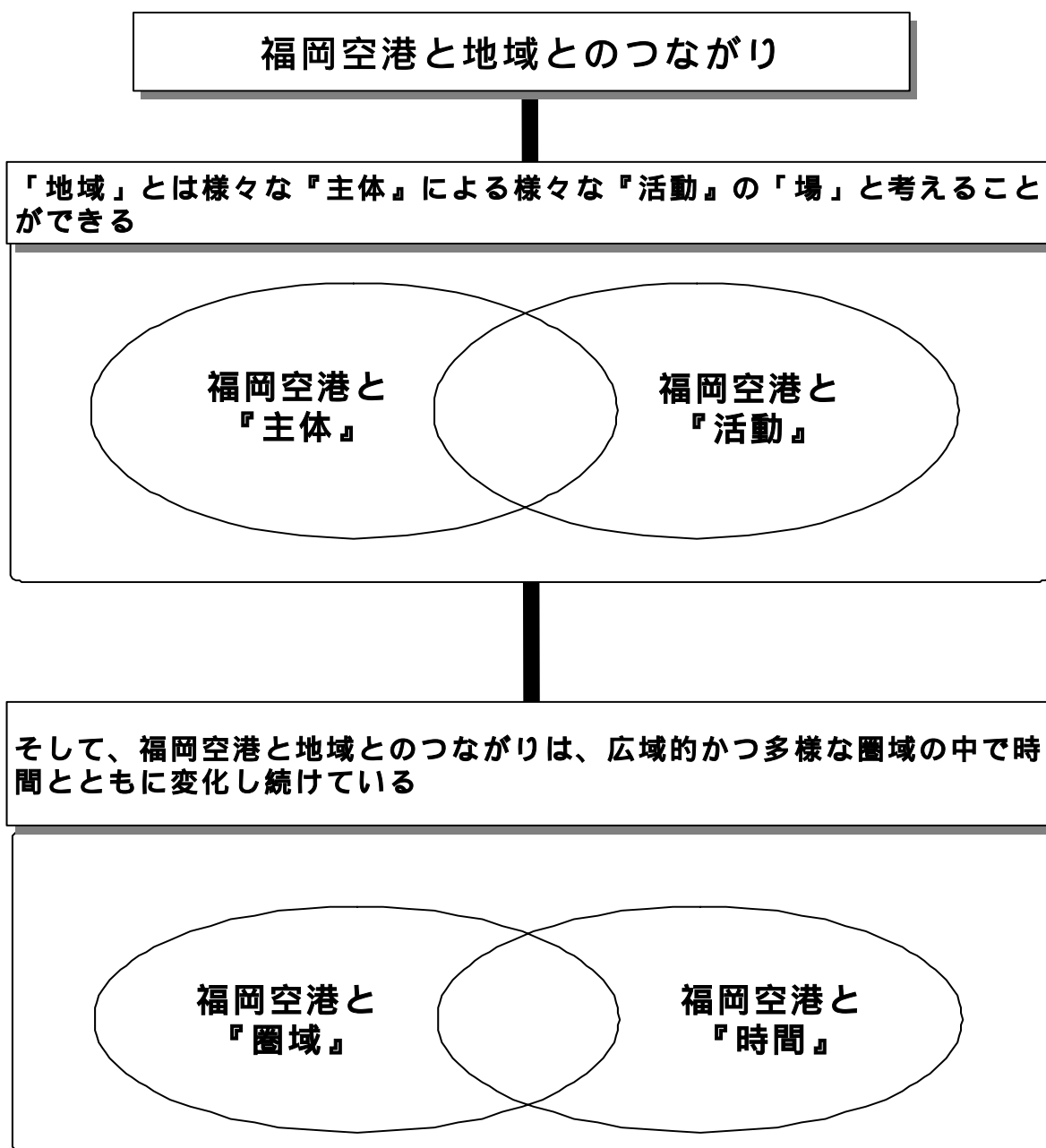
1. 福岡空港と地域のつながりに関する考え方

福岡空港と地域のつながりの捉え方

福岡空港の問題、将来の地域と空港のあり方については、まず、

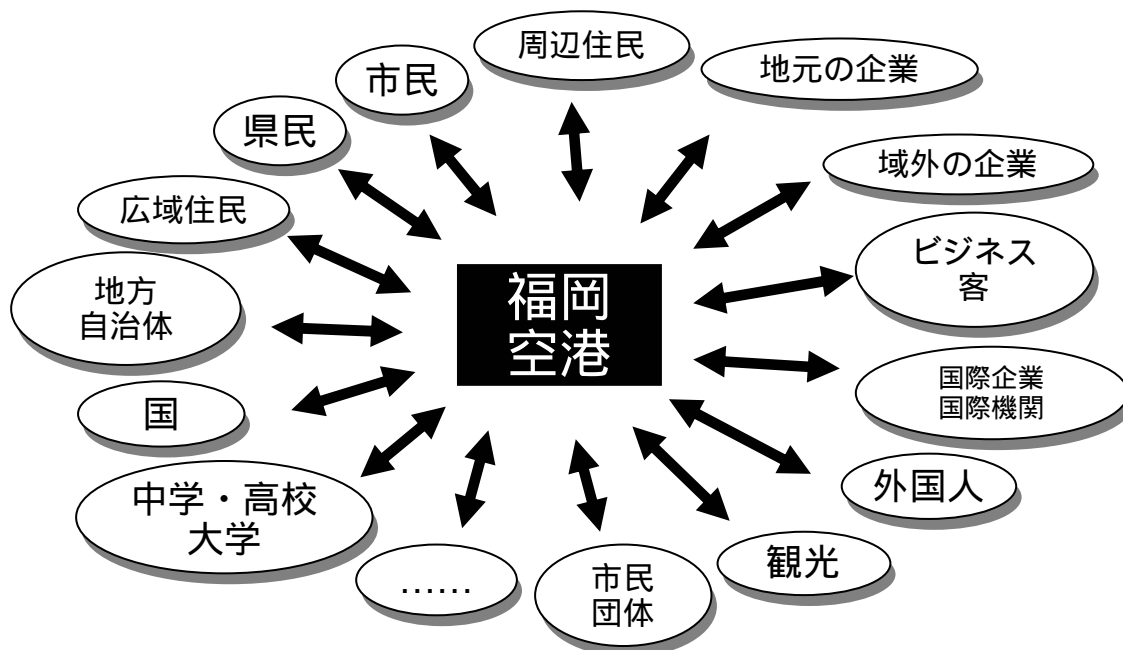
誰が（主体）どのように（活動）関わっているのかを

広がり（圏域）や歴史（時間）の視点から捉えていく必要があるのではないかという点を押さえておく。



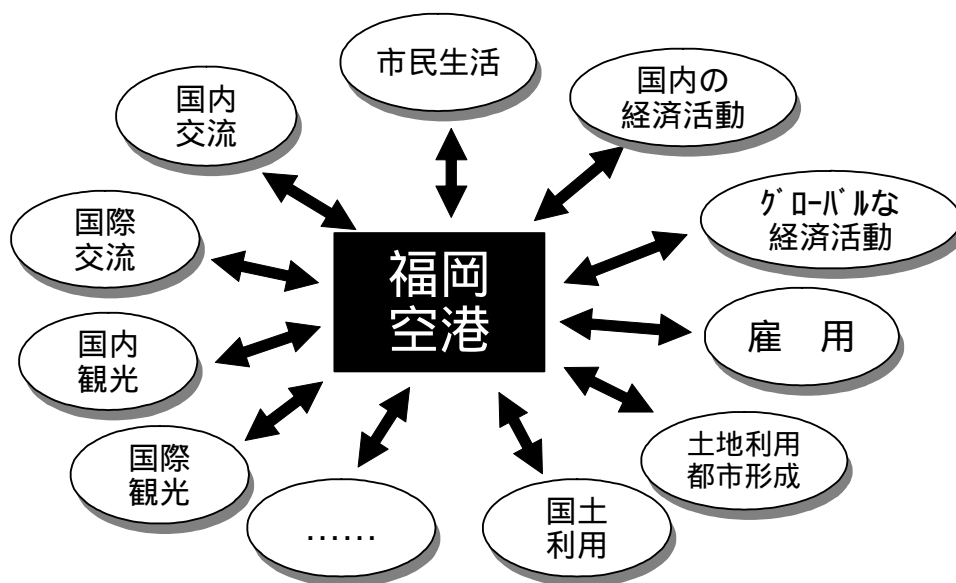
福岡空港と地域と『主体』

福岡空港と地域には様々な「主体」が関わっているが、その一例を示す



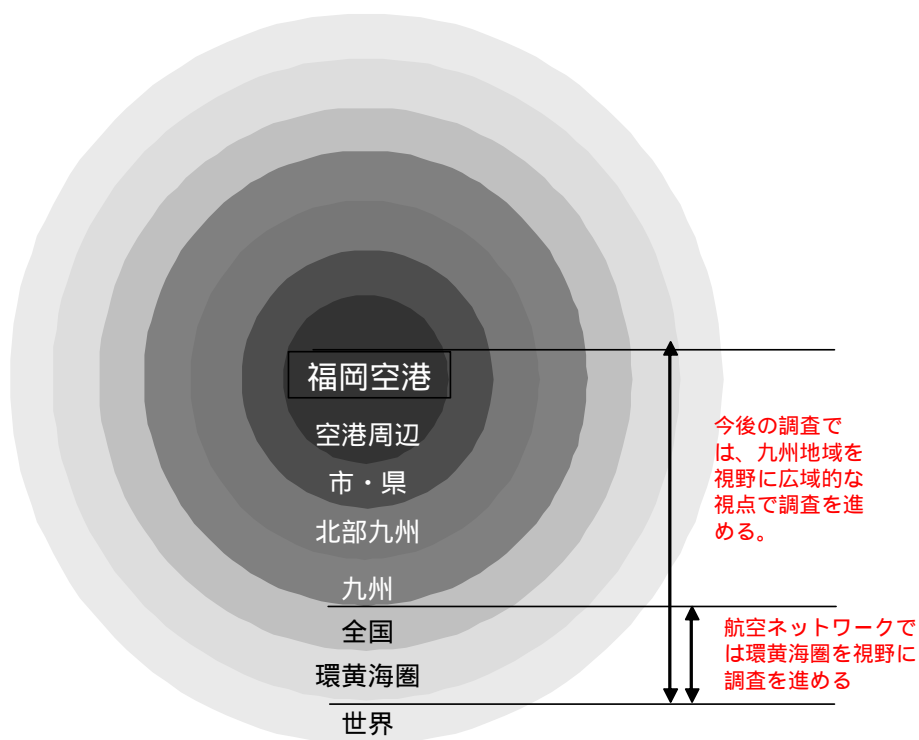
福岡空港と地域と『活動』

福岡空港と地域に関わる様々な「主体」によって、様々な「活動」が営まれているが、その一例を示す



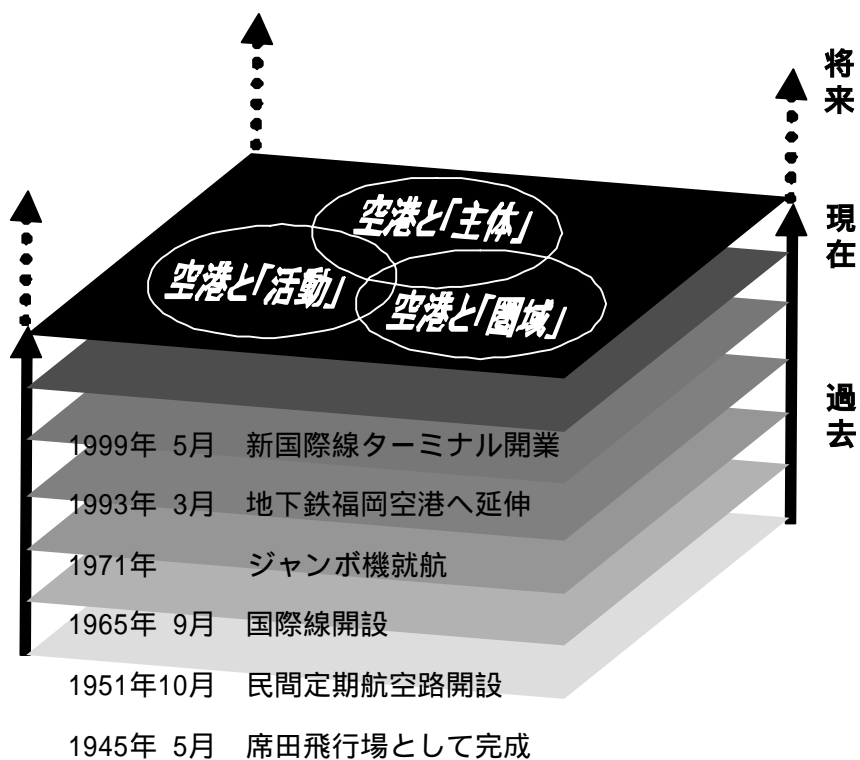
福岡空港と『圏域』

それらの様々な「主体」による様々な「活動」は、様々な「圏域」で営まれており、多様化、広域化している



福岡空港と『時間』

福岡空港は半世紀以上の歴史を重ねて現在に至っており、将来にわたり地域とのつながりを持ちつづける



福岡空港と地域（主体×活動×圏域）との多様なつながり（イメージ）

これらの組み合わせは、無数に存在し、全てを網羅して分類することは、困難である。したがって、今後の活動においては、主要な「視点」、「論点」ごとに、以下の「主体」「活動」「圏域」「時間」との関連性に留意しながら検討を進める。



2. 福岡空港と地域に関する視点の整理

福岡空港と地域につながりに関して、「主体」「活動」「圏域」といった捉え方を念頭に置きながら、時間軸を「現状」と「将来」に区分し、調査の視点について整理することを試みた。

福岡空港と地域の「現状」に関する視点

ここでは、大きく6つのテーマ、計18の視点を取り上げた。これらの中には、調査3に直接関わらない視点や他調査との連携が必要なテーマも含まれるが、福岡空港と地域の「現状」に関して一般的に人々が抱く疑問として考えた。

視 点
1) 現状における地域ビジョンの視点 1 - 現状での地域の将来ビジョンや空港の位置づけはどのようなものか？ 1 - 現状の地域の将来ビジョンを、市民や企業がどう思っているのか？ 1 - 福岡空港の問題については「誰が」「どのように」関わっているのか？ . . .
2) 都心に近接する空港という視点 2 - 空港は都市構造にどう影響しているのか？ 2 - 福岡空港の用地問題や環境問題はどうか？ 2 - 福岡空港の収支はどうか？ 2 - そもそも都市に空港は必要不可欠なものなのか？ . . .
3) 福岡空港の空港能力の現状という視点 3 - 航空会社は福岡空港の現状をどう見ているのか？ 3 - 国内の他の新設、増設される空港の現状はどうか？ 3 - 空港関係者は福岡空港の現状をどう見ているのか？ . . .
4) 福岡空港と地域に関する大局的、鳥瞰的な視点 4 - 地域経済社会の現状はどうか？ 4 - 福岡空港利用の現状はどうか？ 4 - 福岡空港は地域の発展にどのように関わってきたのか？ . . .
5) 福岡空港の利用に関する地域の視点（市民レベル、企業レベル） 5 - 利用者（ビジネス、一般）は福岡空港をどのように利用しているのか？ 5 - 空港を使わない人にとって、福岡空港はどのような役に立っているのか？ 5 - 地元企業（支店を含む）は福岡空港を現在どのように利用しているのか？ 5 - 空港を使わない企業にとって、福岡空港はどのような役に立っているのか？ . . .
6) 国際的な拠点都市の条件としての国際空港という視点 6 - 国際的な拠点都市にどんな空港が必要なのか？ . . .
. .

福岡空港と地域の「将来」に関する視点

ここでは、福岡空港と地域の「将来」に関する視点として、大きく、地域の将来と福岡空港の将来に分けて視点を整理した。

これらは、既存調査資料や福岡空港調査委員会が出された意見を参考に設定したものである。

視 点
7) 地域の将来という視点 7 - 地域の将来像はどのようにあるべきなのか？ 7 - 将来の地域と空港のあり方には「誰が」「どのように」かかわっていくのか？ 7 - 人口減少社会、少子高齢化社会では人やモノの動きはどのようなのか？ 7 - ネットワークの変化は人やモノの交流にどのような影響を与えるか？ 7 - 九州を訪れる（インバウンド）観光客はどのようなのか？ 7 - 経済活動以外の国際交流はどのようなのか？ 7 - 地方分権が進むと中央との交流はどのようなのか？ ...
8) 福岡空港の将来という視点 8 - 日本の経済が停滞しても空港の機能強化が必要なのか？ 8 - 社会経済のグローバル化の進行によって空港機能はどうあるべきか？ 8 - 離島の多い九州で航空輸送の役割をどう考えるのか？ 8 - 空港機能は将来の地域の雇用にどう影響するのか？ ...
・ ・

今回設定した視点に関する留意点

視点の設定の仕方は1通りではなく、様々な立場によって多様な設定が可能で、一般化することは難しい。

したがって、今後、今回設定した視点それぞれについて具体的な調査分析を行うなかで、視点の再整理、さらに新たな視点の掘り起こしを行っていくことが重要と考える。

3. 各視点に基づく検討内容

前項で整理した、それぞれの調査の視点について、今後具体的に検討を進めていくが、平成 15 年度に検討した項目を、「現状」と「将来」に分けて以下に示す。

福岡空港と地域の「現状」に関する視点

以下の 3 つのテーマ、計 4 つの視点について、概要を取りまとめた。

なお、これらについても来年度以降、さらに具体的に検討、分析を行うとともに、残る他の視点についても、他調査とも連携しながら調査を行っていきたいと考えている。

1) 現状における地域ビジョンの視点
1 - 現状での地域の将来ビジョンや空港の位置づけはどのようなものか？ 国および地方自治体等の構想・計画における福岡空港の位置付け（一覧表）
4) 福岡空港と地域に関する大局的、鳥瞰的な視点
4 - 地域経済社会の現状はどうなっているのか 空港を取り巻く、九州地域における社会経済情勢について
4 - 福岡空港の現状はどうなっているのか 北部九州・山口地域にかかる空港利用状況について（調査 1 で実施）
5) 福岡空港の利用に関する地域の視点（市民レベル、企業レベル）
5 - 利用者（ビジネス、一般）は福岡空港をどのように利用しているのか？ アンケート調査を実施（調査 2 で実施）

福岡空港と地域の「将来」に関する視点

福岡空港と地域の「将来」に関する視点について、今年度調査を進めるにあたっては、空港・航空との関わりを念頭において「交流」をキーワードとして、以下の3つの視点について例示的に論点整理を行った。

また、それぞれの視点における論点整理においては、多岐にわたる内容を全体的に捉えるのではなく、具体的事例を中心に分析を行うこととした。

なお、今年は「人の動き」に焦点を当て、「モノの動き」は次年度以降に調査を進めるように考えている。

福岡空港と地域の「将来」に関する視点についても来年度以降、さらに具体的に検討、分析を行うとともに、残る他の視点についても、他調査とも連携しながら調査を行っていきたいと考えている。

7) 地域の将来という視点

7 - ネットワークの変化は人やモノの交流にどのような影響を与えるのか？

九州におけるネットワークの変化の状況

重点的に調査する具体項目：九州新幹線の開業と福岡空港

(キーワード：九州新幹線、部分開業、全線開業、時間圏、...)

< 論点 >

- ・ 論点 1 九州新幹線開業に伴い、福岡～鹿児島間の輸送手段が航空から鉄道へと大きくシフトすると考えられる
他方、航空路線が減便や廃止になると、福岡空港の容量に余裕が生まれるのではないかと
- ・ 論点 2 起終点だけでなく、沿線全体を見る必要があるのではないかと
- ・ 論点 3 九州域内の交流におけるサービスの向上や、リダンダンシーの確保という面も重要ではないかと
- ・ 論点 4 九州の一体化が加速するのではないかと

7 - 九州を訪れる(インバウンド)観光客はどうなるのか？

九州における国内外観光客の状況(インバウンドを中心に)

重点的に調査する具体項目：国際観光、国内観光と福岡

(キーワード：VJC、九州地域戦略会議(九州観光戦略委員会)、...)

< 論点 >

- ・ 論点 1 九州は昔から観光の盛んな地域であるが、最近の九州観光は、北海道や沖縄と比較して元気がないのではないかと
- ・ 論点 2 観光に対する地域の期待について認識する必要があるのではないかと
- ・ 論点 3 観光における航空機の役割を再認識する必要があるのではないかと
- ・ 論点 4 国際観光(インバウンド)拡大の全国的な動きと、九州一体での観光振興の取り組みについても着目すべきではないかと

8) 福岡空港の将来という視点

8 - 社会経済のグローバル化の進行によって空港機能はどうあるべきか？

福岡をとりまく環黄海圏を中心とした国際環境の現状

重点的に調査する具体項目：環黄海圏の発展と福岡空港

(キーワード：1,000万都市、国際空港、高速鉄道、高速航路、ビッグプロジェクト、...)

< 論点 >

- ・ 論点 1 空港を大交流時代において地域間競争を勝ち抜く重要なインフラとして位置づけ、福岡空港の役割を検討していいのか
- ・ 論点 2 環黄海圏では、高速鉄道網の整備や海運の高速化が進み、人の流動が激変するのではないかと
- ・ 論点 3 東アジアでは1,000万都市の動向に注目する必要があるのではないかと
- ・ 論点 4 テロやSARSなど交流を妨げるインパクトにも留意する必要があるのではないかと
- ・ 論点 5 福岡・九州を中心とした国際交流は今後どう伸びるのか