

# 空港における商業施設の運営

## — 空港改革による地方活性化に関する一考察

大 橋 美 幸

### 1. はじめに

空港収支が厳しい中、空港は整備から運営が重視されるようになり、加えて空港改革が地方活性化の手法の一つとされ、地域の実情に応じた民間事業者による運営が求められるようになってきている<sup>1)</sup>。

函館空港<sup>2)</sup>では、空港ビル<sup>3)</sup>を管理する民間事業者が子会社を合併し、飲食店や売店を増やし、イベントを実施するなどの非航空系事業を充実する取り組みを行っている<sup>4)</sup>。平成27年度の北海道新幹線・新函館駅（仮称）開業により、北関東や東北地方からの旅客の新幹線への乗り換えが予想される中で、積極的な空港ビル活用を目指している。航空系事業の利用客（閑散期・繁忙期）、売店・飲食店などの非航空系事業の利用状況を把握し、函館空港における商業施設の運営についてまとめる。

### 2. 旅客実態調査（閑散期）

#### 2-1. 調査方法

2013年4月4日・6日・7日の始発便の30分前から最終便まで、搭乗待合室において搭乗者にアンケート調査を行った。4月6日に暴風雨のため3便欠航になっている。

調査項目は回答者基本属性（性別・年代・居住地）、今回の搭乗目的、交通手段、満足度などである。

回答者883、全搭乗者の回答率20.7%【表2.1】。回答時間は午前中が4割、12時から15時が4割、16時以降が2割であった【表2.2】。

表2.1 回答者数

	回答者数 (A)	搭乗者数 (B)	回答率 (A/B)
平 日 (4月4日)	203	1400	14.5%
土曜日 (4月6日)	337	1289	26.1%
日曜日 (4月7日)	343	1576	21.8%
合 計	883	4265	20.7%

表2.2 回答時間別の回答者数

	平日	土曜日	日曜日	合計
A M	91 (45.3%)	161 (47.8%)	98 (27.9%)	350 (39.4%)
12 ～ 15 時	55 (27.4%)	151 (44.8%)	166 (47.3%)	372 (41.8%)
16 時～	55 (27.4%)	25 ( 7.4%)	87 (24.8%)	167 (18.8%)
合 計	201 (100%)	337 (100%)	351 (100%)	889 (100%)

## 2-2. 旅客の全体像

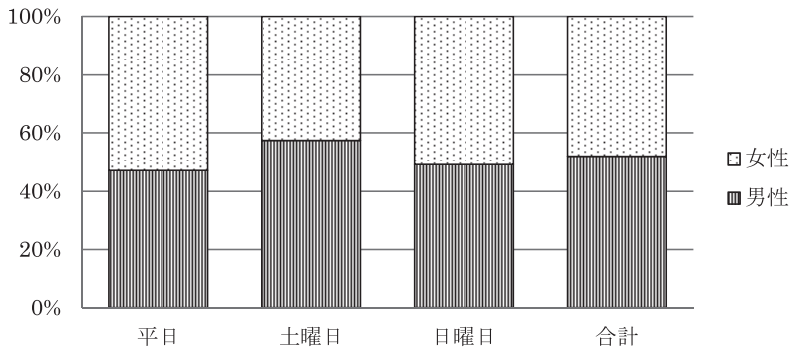
### (1) 性別

男女半数くらいで、平日、土曜日、日曜日で変わらない【表2.3、図2.1】。  
回答時間別に見ても差は見られなかった。

表2.3 性別

	平日	土曜日	日曜日	合計
男性	94 (47.2%)	190 (57.4%)	170 (49.3%)	454 (51.9%)
女性	105 (52.8%)	141 (42.6%)	175 (50.7%)	421 (48.1%)
合計	199 (100%)	331 (100%)	345 (100%)	875 (100%)

図2.1 性別



(2) 年代

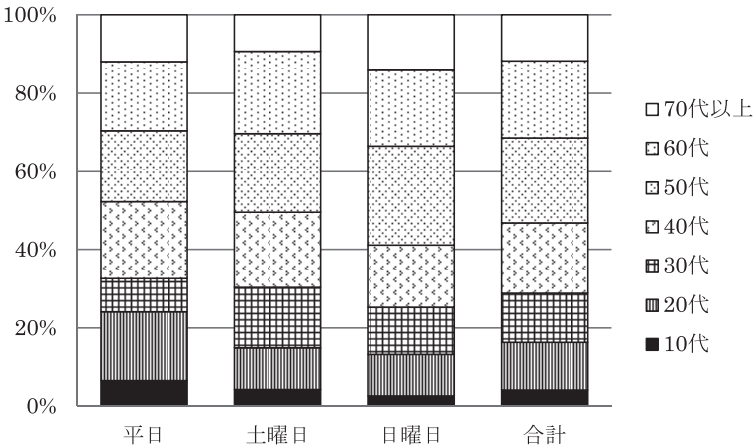
自記式アンケートのため、10代以上である。50代・60代がそれぞれ2割であった。平日、土曜日、日曜日であまり変わらない【表2.4、図2.2】。

回答時間別に見ても差は見られなかった。

表2.4 年代

	平日	土曜日	日曜日	合計
10代	13 ( 6.5%)	14 ( 4.2%)	9 ( 2.6%)	36 ( 4.1%)
20代	35 (17.6%)	35 (10.6%)	37 (10.6%)	107 (12.2%)
30代	17 ( 8.5%)	51 (15.5%)	42 (12.1%)	110 (12.5%)
40代	39 (19.6%)	63 (19.1%)	55 (15.8%)	157 (17.9%)
50代	36 (18.1%)	66 (20.0%)	88 (25.3%)	190 (21.7%)
60代	35 (17.6%)	69 (21.2%)	68 (19.5%)	172 (19.7%)
70代以上	24 (12.1%)	31 ( 9.4%)	49 (14.1%)	104 (11.9%)
合計	199 (100%)	330 (100%)	348 (100%)	877 (100%)

図 2.2 年代





### (3) 居住地

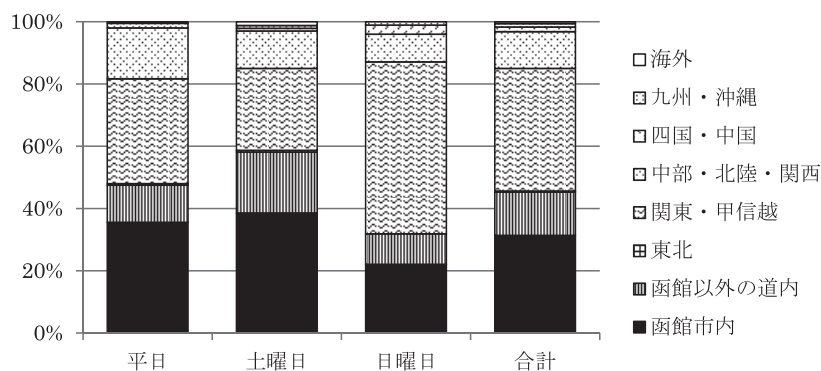
居住地は函館市内が3割で、関東・甲信越が4割であった。

日曜日は函館市内より、関東・甲信越地方が多かった【表2.5、図2.3】。

表2.5 居住地

	平日	土曜日	日曜日	合計
函館市内	72 (35.6%)	129 (38.6%)	77 (22.1%)	278 (31.4%)
函館以外の道内	24 (11.9%)	65 (19.5%)	37 (9.8%)	126 (13.9%)
東北	1 (0.5%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	3 (0.3%)
関東・甲信越	68 (33.7%)	88 (26.3%)	192 (55.2%)	348 (39.4%)
中部・北陸・関西	33 (16.3%)	40 (12.0%)	31 (8.9%)	104 (11.8%)
四国・中国	0 (0.0%)	3 (0.9%)	10 (2.9%)	13 (1.5%)
九州・沖縄	3 (1.5%)	3 (0.9%)	4 (1.1%)	10 (1.1%)
海外	1 (0.5%)	4 (1.2%)	0 (0.0%)	5 (0.6%)
合計	202 (100%)	334 (100%)	348 (100%)	884 (100%)

図2.3 居住地



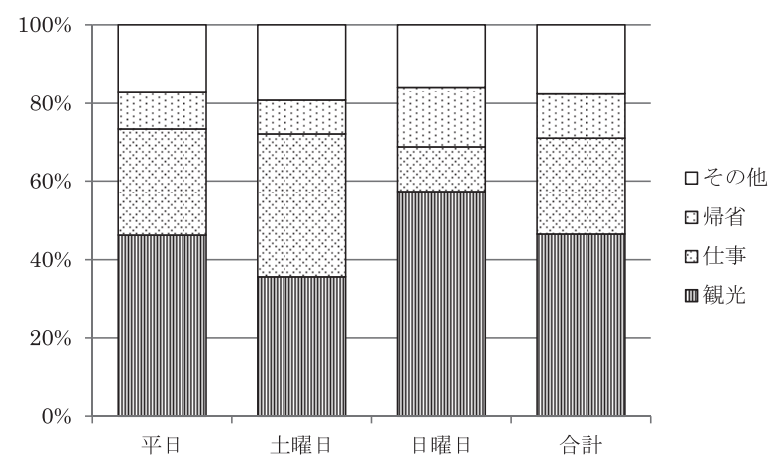
(4) 今回の搭乗目的

観光目的が5割程度、仕事が1／4、帰省が10数%ある。  
日曜日は観光利用が増え、土曜日は仕事目的が増える【表2.6、図2.4】。  
その他には就職活動や、子供の入学式、結婚式などがあった。  
回答時間別に見ると、午前中は仕事目的が比較的多く、午後からは観光目的が半数以上であった。

表2.6 今回の搭乗目的

	平日	土曜日	日曜日	合計
観光	94 (46.3%)	119 (35.6%)	200 (57.3%)	413 (46.6%)
仕事	55 (27.1%)	122 (36.5%)	40 (11.5%)	217 (24.5%)
帰省	19 ( 9.4%)	29 ( 8.7%)	53 (15.2%)	101 (11.4%)
その他	35 (17.2%)	64 (19.2%)	56 (16.0%)	155 (17.6%)
合計	203 (100%)	334 (100%)	349 (100%)	886 (100%)

図 2.4 今回の搭乗目的



# (5) 空港までの交通手段

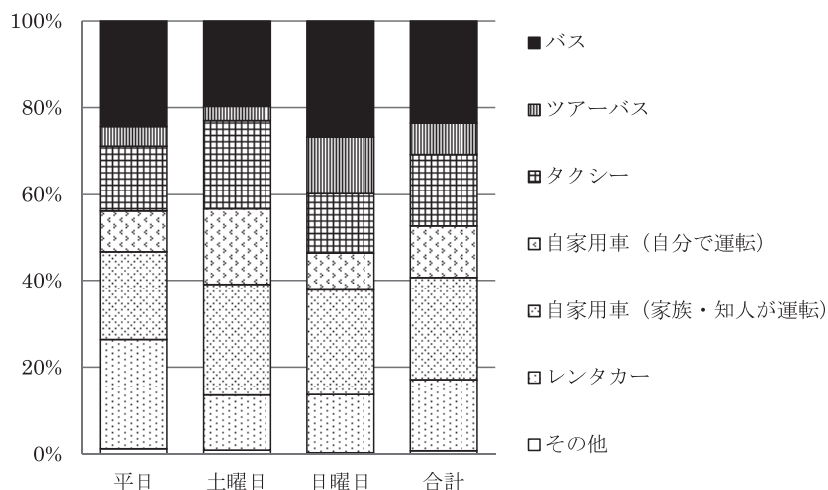
バス・自家用車（家族・知人が運転）がそれぞれ25%を占めていた。

平日、土曜日、日曜日であり変わらない【表2.7、図2.5】。

表2.7 空港までの交通手段

	平日	土曜日	日曜日	合計
バス	59 (29.2%)	66 (19.7%)	93 (26.8%)	218 (24.7%)
ツアーバス	11 ( 5.4%)	11 ( 3.3%)	45 (13.0%)	67 ( 7.6%)
タクシー	36 (17.8%)	68 (20.3%)	48 (13.8%)	152 (17.2%)
自家用車 (自分で運転)	23 (11.4%)	59 (17.6%)	29 ( 8.4%)	111 (12.6%)
自家用車 (家族・知人が運転)	49 (24.3%)	85 (25.4%)	84 (24.2%)	218 (24.7%)
レンタカー	21 (10.4%)	43 (12.8%)	47 (13.5%)	111 (12.6%)
その他	3 ( 1.5%)	3 ( 0.9%)	1 ( 0.3%)	7 ( 0.8%)
合 計	202 (100%)	335 (100%)	347 (100%)	884 (100%)

図 2.5 空港までの交通手段

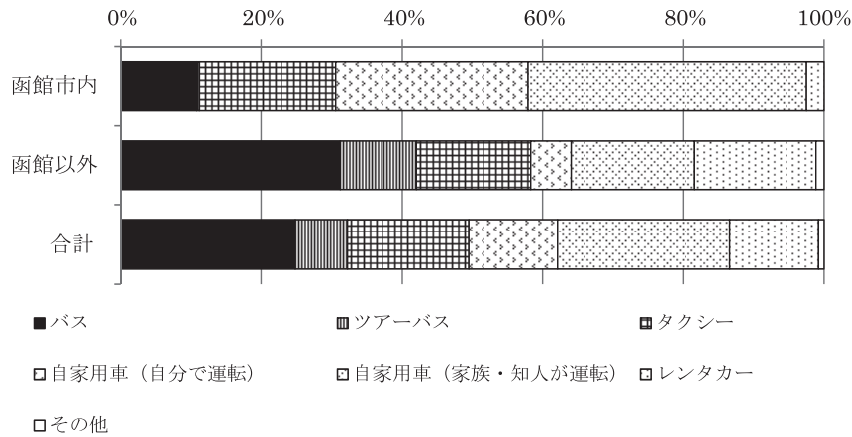


居住地別に交通手段を見ると、函館市内の人は自家用車（自分で運転または家族・知人が運転）が多く、函館以外の方はバスが多かった【表2.8、図2.6】。

表2.8 居住地別の交通手段

	函館市内	函館以外	合計
バス	30 (10.8%)	188 (31.2%)	218 (24.8%)
ツアーバス	1 ( 0.4%)	65 (10.8%)	66 ( 7.5%)
タクシー	54 (19.4%)	98 (16.3%)	152 (17.3%)
自家用車（自分で運転）	76 (27.3%)	35 ( 3.8%)	111 (12.6%)
自家用車（家族・知人が運転）	110 (39.6%)	105 (17.4%)	215 (24.4%)
レンタカー	7 ( 2.5%)	104 (17.3%)	111 (12.6%)
その他	0 ( 0.0%)	7 ( 1.2%)	7 ( 0.8%)
合 計	278 (100%)	602 (100%)	880 (100%)

図 2.6 居住地別の交通手段



# (6) 空港の滞在時間

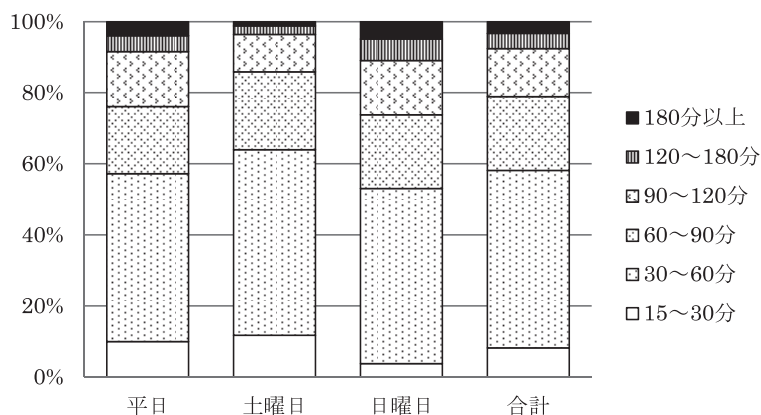
30～60分未満が半数を占めていた。1時間以上2時間未満すぎている人が3割（60～90分未満と90～120分未満を合わせた）、2時間以上すぎている人が1割弱ある（120～180分未満と180分以上を合わせた）。

平日、土曜日、日曜日で変わらなかった【表2.9、図2.7】。

表2.9 空港の滞在時間

	平日	土曜日	日曜日	合計
15～30分未満	20 (10.0%)	39 (11.7%)	13 ( 3.7%)	72 ( 8.2%)
30～60分未満	95 (47.3%)	174 (52.3%)	171 (49.3%)	440 (49.9%)
60～90分未満	38 (18.9%)	73 (21.9%)	72 (20.7%)	183 (20.8%)
90～120分未満	31 (15.4%)	35 (10.5%)	53 (15.3%)	119 (13.5%)
120～180分未満	9 ( 4.4%)	8 ( 2.4%)	21 ( 6.1%)	38 ( 4.3%)
180分以上	8 ( 3.9%)	4 ( 1.2%)	17 ( 4.9%)	29 ( 3.3%)
合計	201 (100%)	333 (100%)	347 (100%)	881 (100%)

図2.7 空港の滞在時間

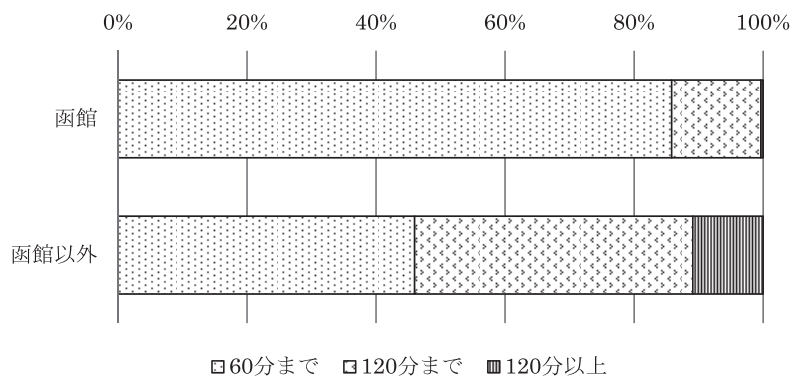


居住地によって滞在時間を見てみると、函館市内の人は60分までが8割を超えているが、函館以外の人は120分まで・120分以上で半数を超えている【表2.10、図2.8】。

表2.10 居住地別の滞在時間

	60分まで	120分まで	120分以上	合計
函館市内	236 (85.8%)	38 (13.8%)	1 (0.4%)	275 (100%)
函館以外	274 (46.0%)	257 (43.1%)	65 (10.9%)	596 (100%)

図2.8 居住地別の滞在時間



# (7) 年利用回数

函館空港を初めて利用する人が3割、年1～4回利用する人が半数を占めていた【表2.11、図2.9】。

居住地別に年利用回数を見てみると、函館以外の方は初めての利用が約4割である。函館市内の方は多くが年1回以上利用している【表2.12、図2.10】。

表2.11 空港の年利用回数

	平日	土曜日	日曜日	合計
初めて	61 ( 3.1%)	70 (21.3%)	130 (38.0%)	261 (30.0%)
1～4回	101 (50.5%)	157 (47.7%)	165 (48.2%)	423 (48.6%)
5～9回	18 ( 0.9%)	34 (10.3%)	20 ( 5.8%)	72 ( 8.3%)
10～19回	9 ( 4.5%)	40 (12.2%)	15 ( 4.4%)	64 ( 7.3%)
20回以上	11 ( 5.5%)	28 ( 8.5%)	12 ( 3.5%)	51 ( 5.9%)
合 計	200 (100%)	329 (100%)	342 (100%)	871 (100%)

図 2.9 空港の年利用回数

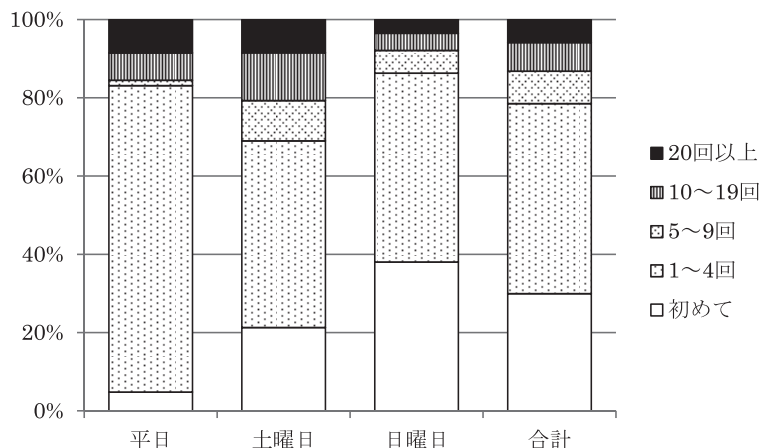
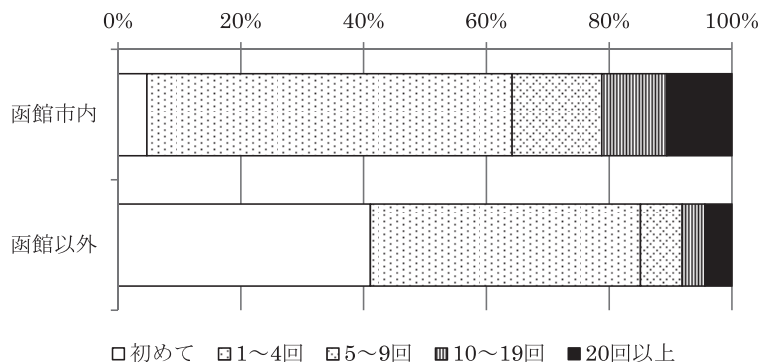


表 2.12 居住地別の年利用回数

	初めて	1～4回	5～9回	10～19回	20回以上	合計
函館市内	13 (4.7%)	163 (59.5%)	40 (14.6%)	29 (10.6%)	29 (10.6%)	274 (100%)
函館以外	242 (41.1%)	259 (44.0%)	40 (6.8%)	22 (3.7%)	26 (4.4%)	589 (100%)
合計	255 (29.5%)	422 (48.9%)	80 (9.3%)	51 (5.9%)	55 (6.4%)	863 (100%)

図 2.10 居住地別の年利用回数



## 2-3. 空港施設・サービスの利用状況と満足度

### (1) 航空会社カウンターの満足度

すべての項目において満足、やや満足で9割を占めていた【表2.13、図2.11】。窓口を増加してほしい、カウンターへの通路がわかりづらいという意見があった。

平均点は、スタッフの態度・対応が3.54、スタッフの言葉遣い・表情が3.55、スタッフの迅速さが3.51、カウンターの雰囲気、カウンターの広さが3.46、総合評価が3.47であった。

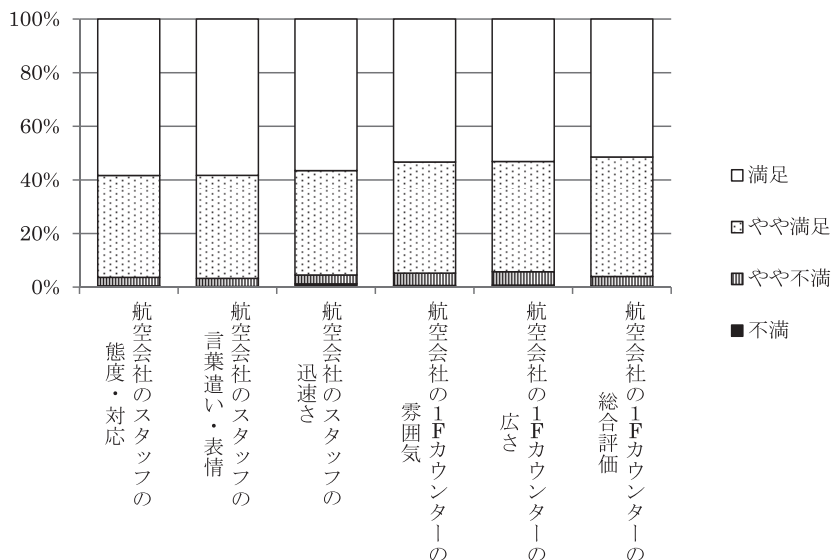
4つの航空会社社別に見ると、どの航空会社も満足・やや満足で9割以上を占めていた。



表 2.13 航空会社カウンターの満足度

	航空会社 の態度・ 対応 のスタッフ	航空会社 の言葉遣い・ 表情 のスタッフ	航空会社 の迅速さ のスタッフ	航空会社 の1Fカウ ンターの 雰囲気	航空会社 の1Fカウ ンターの 広さ	航空会社 の1Fカウ ンターの 総合評価
満足	482 (58.4%)	480 (58.3%)	462 (56.5%)	427 (53.3%)	424 (53.1%)	413 (51.4%)
やや満足	314 (38.0%)	316 (38.4%)	318 (38.9%)	332 (41.4%)	328 (41.1%)	358 (44.6%)
やや不満	26 (3.1%)	25 (3.0%)	27 (3.3%)	37 (4.6%)	40 (5.0%)	29 (3.6%)
不満	4 (0.5%)	2 (0.2%)	10 (1.2%)	5 (0.6%)	6 (0.8%)	3 (0.4%)
合 計	826 (100%)	823 (100%)	817 (100%)	801 (100%)	798 (100%)	803 (100%)

図 2.11 航空会社カウンターの満足度



(2) 保安検査場の満足度

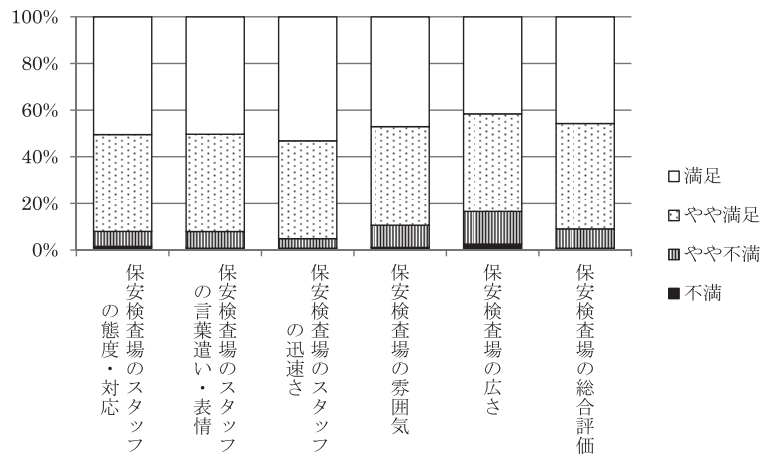
すべての項目において、満足、やや満足で9割程度であった【表2.14、図2.12】。荷物を置くところが少ない、ほかの空港と比べ厳しいという意見があった。

平均点は、スタッフの態度・対応が3.41、スタッフの言葉遣い・表情が3.42、スタッフの迅速さが3.47、保安検査場の雰囲気が3.35、保安検査場の広さが3.22、総合評価が3.36であった。

表2.14 保安検査場の満足度

	度スタッフの ・対応 保安検査場の 態	葉スタッフの 遣い・表情 保安検査場の 言	速スタッフの 保安検査場の 迅	雰囲気 保安検査場の の	広保安検査場の さ	総合評価 保安検査場の の
満足	432 (50.5%)	429 (50.3%)	453 (53.1%)	400 (47.1%)	352 (41.6%)	386 (45.7%)
やや満足	355 (41.5%)	356 (41.7%)	358 (42.0%)	359 (42.2%)	354 (41.8%)	382 (45.2%)
やや不満	55 (6.4%)	61 (7.2%)	35 (4.1%)	81 (9.5%)	119 (14.0%)	70 (8.3%)
不満	14 (1.6%)	7 (0.8%)	7 (0.8%)	10 (1.2%)	22 (2.6%)	7 (0.8%)
合 計	856 (100%)	853 (100%)	853 (100%)	850 (100%)	847 (100%)	845 (100%)

図 2.12 保安検査場の満足度



(3) 物販店舗の満足度

すべての項目において、満足、やや満足で9割を占めていた【表2.15、図2.13】。店が少ない、どの店も同じ商品を売っているという意見があった。

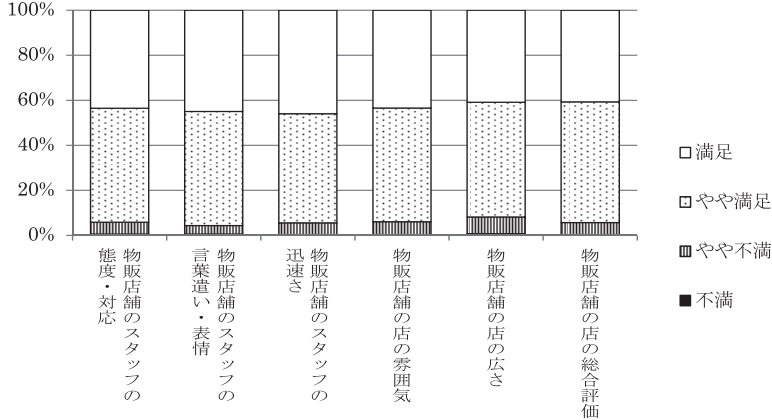
平均点は、スタッフの態度・対応が3.37、スタッフの言葉遣い・表情が3.40、スタッフの迅速さが3.40、物販店舗の雰囲気さが3.37、物販店舗の広さが3.32、総合評価が3.35であった。

物販店舗別に満足度を見ると、どの物販店舗も満足・やや満足で9割を占めていた。

表 2.15 物販店舗の満足度

	スタッフの 態度・対応	スタッフの 言葉遣い・ 表情	スタッフの 迅速さ	物販店舗の 雰囲気	物販店舗の 広さ	物販店舗の 総合評価
満足	228 (43.5%)	236 (45.0%)	240 (46.0%)	227 (43.4%)	215 (40.9%)	215 (40.7%)
やや満足	265 (50.6%)	266 (50.7%)	253 (48.5%)	264 (50.5%)	268 (51.0%)	283 (53.6%)
やや不満	28 (5.3%)	20 (3.8%)	28 (5.4%)	32 (6.1%)	39 (7.4%)	30 (5.7%)
不満	3 (0.6%)	3 (0.6%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	4 (0.8%)	0 (0.0%)
合 計	524 (100%)	525 (100%)	522 (100%)	523 (100%)	526 (100%)	528 (100%)

図 2.13 物販店舗の満足度



## (4) 物販店舗の利用状況

3／4がいずれかの物販店舗を利用している。平日、土曜日、日曜日で変  
わりない【表2.16】

滞在時間別に見ると、滞在時間が長いほど利用割合が増え、120分まで・  
120分以降は7割を超えて利用している【表2.17】。

居住地別に見ると、函館市内の人の7割、函館以外の人8割が物販店舗  
を利用している【表2.18】。

表2.16 物販店舗の利用状況

	平日	土曜日	日曜日	合計
利用あり	113 (76.9%)	193 (71.0%)	226 (76.4%)	532 (74.4%)
利用なし	34 (23.1%)	79 (29.0%)	70 (23.6%)	183 (25.6%)
合 計	147 (100%)	272 (100%)	296 (100%)	715 (100%)

表2.17 滞在時間別の物販店舗の利用

	利用あり	利用なし	合計
60分まで	115 (65.3%)	61 (34.7%)	176 (100%)
120分まで	300 (76.3%)	93 (23.7%)	393 (100%)
120分以降	113 (79.6%)	29 (20.4%)	142 (100%)
合 計	528 (74.3%)	183 (25.7%)	711 (100%)

表2.18 居住地別の物販店舗の利用

	利用あり	利用なし	合計
函館市内	137 (65.6%)	72 (34.4%)	209 (100%)
函館以外	395 (78.4%)	109 (21.6%)	504 (100%)
合 計	532 (74.6%)	181 (25.4%)	713 (100%)

### (5) 飲食店の満足度

すべての項目において満足、やや満足で9割を占めていた【表2.19、図2.14】。店が少ない、金額が高いという意見があった。

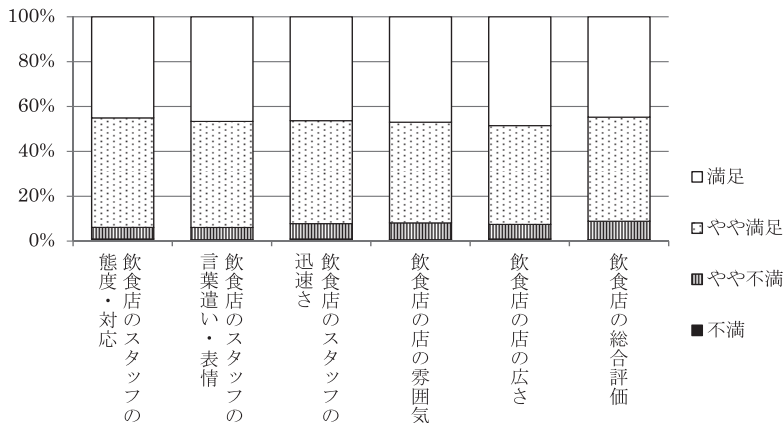
平均点は、スタッフの態度・対応が3.38、スタッフの言葉遣い・表情が3.40、スタッフの迅速さが3.37、飲食店の雰囲気が3.38、飲食店の広さが3.40、総合評価が3.35であった。

飲食店別に満足度を見てみると、どの飲食店も満足・やや満足で9割を占めていた。

表2.19 飲食店の満足度

	度・飲食店の 対応の態 ス	情・業・飲食店の 遣い・スタッフの 言・表・言・ス	速・タ・飲食店の さ・ッ・フの 迅・ス	困・飲・食 気・店・の 雰	さ・飲・食 店・の 広	合・飲・食 評・店・の 価・総
満足	131 (45.0%)	137 (46.6%)	136 (46.3%)	138 (46.9%)	142 (48.5%)	130 (44.7%)
やや満足	142 (48.8%)	139 (47.3%)	135 (45.9%)	132 (44.9%)	129 (44.0%)	135 (46.4%)
やや不満	15 (5.2%)	16 (5.4%)	20 (6.8%)	22 (7.5%)	19 (6.5%)	24 (8.2%)
不満	3 (1.0%)	2 (0.7%)	3 (1.0%)	2 (0.7%)	3 (1.0%)	2 (0.7%)
合計	291 (100%)	294 (100%)	294 (100%)	294 (100%)	293 (100%)	291 (100%)

図2.14 飲食店の満足度



## (6) 飲食店の利用状況

4割がいずれかの飲食店を利用している。平日、土曜日、日曜日で変わらない【表2.20】。

滞在時間別に見ると、滞在時間が長くなるほど飲食店を利用する割合が増え、60分までは3割、120分までは4割、120分以降は6割が利用している【表2.21】。

居住地別に見ると、函館市内・函館以外ともに4割が飲食店を利用している【表2.22】。

表2.20 飲食店の利用状況

	平日	土曜日	日曜日	合計
利用あり	63 (43.4%)	102 (37.9%)	128 (43.8%)	293 (41.5%)
利用なし	82 (56.6%)	167 (62.1%)	164 (56.2%)	413 (58.5%)
合計	145 (100%)	269 (100%)	292 (100%)	706 (100%)

表2.21 滞在時間別の飲食店の利用

	利用あり	利用なし	合計
60分まで	51 (29.1%)	124 (70.9%)	175 (100%)
120分まで	154 (39.8%)	233 (60.2%)	387 (100%)
120分以降	86 (61.0%)	55 (58.6%)	141 (100%)
合計	291 (41.4%)	412 (58.6%)	703 (100%)

表2.22 居住地別の飲食店の利用

	利用あり	利用なし	合計
函館市内	78 (37.7%)	129 (62.3%)	207 (100%)
函館以外	213 (42.9%)	284 (57.1%)	497 (100%)
合計	291 (58.6%)	413 (57.1%)	704 (100%)

### (7) 施設やサービスの不足感、希望する施設やサービス

4割が空港に施設やサービスが不足していると感じている。平日、土曜日、日曜日で変わらない【表2.23】。

居住地別に見ると、函館市内・市外ともに4割程度が施設やサービスの不足を感じている【表2.24】。

表 2.23 施設やサービスの不足感

	平日	土曜日	日曜日	合計
感じている	61 (43.0%)	101 (40.7%)	108 (39.9%)	270 (40.8%)
感じていない	81 (57.0%)	147 (59.3%)	163 (60.1%)	391 (59.2%)
合計	142 (100%)	248 (100%)	271 (100%)	661 (100%)

表 2.24 居住地別の施設やサービスの不足感

	感じている	感じていない	合計
函館市内	87 (44.8%)	107 (55.2%)	194 (100%)
函館以外	183 (39.2%)	284 (60.8%)	467 (100%)
合計	270 (40.8%)	391 (59.2%)	661 (100%)

### (8) 意見

飲食店が少ない、お土産がどこの店舗も変わらない、お土産の会計場所を一緒にしてほしいという意見があった。ほかの空港と比べて施設が充実している、ほかの空港と比べ施設内がきれいであるという評価もあった。

また、交通機関に対して、もう少し市内へ行くバスの本数を増やしてほしい、駐車場の料金をなくしてほしいという意見が見られた。

その他に、飛行機に乗らなくても気軽に来ることができる空港であってほしいという声があった。

### 3. 旅客実態調査（繁忙期）

#### 3-1. 調査方法

2013年7月27日・28日、8月9日の始発便の30分前から最終便まで、搭乗待合室において搭乗者にアンケート調査を行った。3日間とも学休期間であり、8月9日は盆休み前にあたる。

調査項目は回答者基本属性（性別・年代・居住地）、今回の空港の利用目的、交通手段、満足度などである。

なお、7月27日に函館でGLAYのコンサートが行われたため（動員数5万人）、空港の利用目的に「GLAYのコンサート」の選択肢を設けて、分けて集計を行った。7月28日がコンサート参加者の帰宅日になることが想定された。

回答者数1651人、全搭乗者の回答率21.5%。

なお、日曜日の回答者数のうち331人（47.9%）がGLAYのコンサート参加者であった【表3.1】。

回答時間は午前中が3割、12時から15時が3割、16時以降が4割であった【表3.2】。

表3.1 回答者数

	回答者数（A）	搭乗者数（B）	回答率（A／B）
平 日（8月9日）	456	2704	16.9%
土曜日（7月27日）	504	1878	26.8%
日曜日（7月28日）	691	3090	22.4%
合 計	1651	7672	21.5%

表3.2 回答時間別の回答者数

	平日	土曜日	日曜日 [うち GLAY コンサート参加者]	合計
A M	126 (27.6%)	156 (31.0%)	220 (31.8%) [107 (32.2%) ]	502 (30.4%)
12 ～ 15 時	163 (35.7%)	158 (31.3%)	226 (32.7%) [108 (44.4%) ]	547 (33.1%)
16 時～	167 (36.6%)	190 (37.7%)	245 (35.5%) [116 (31.9%) ]	602 (36.5%)
合 計	456 (100%)	504 (100%)	691 (100%) [331 (100%) ]	1651 (100%)



## 3-2. 旅客の全体像

### (1) 性別

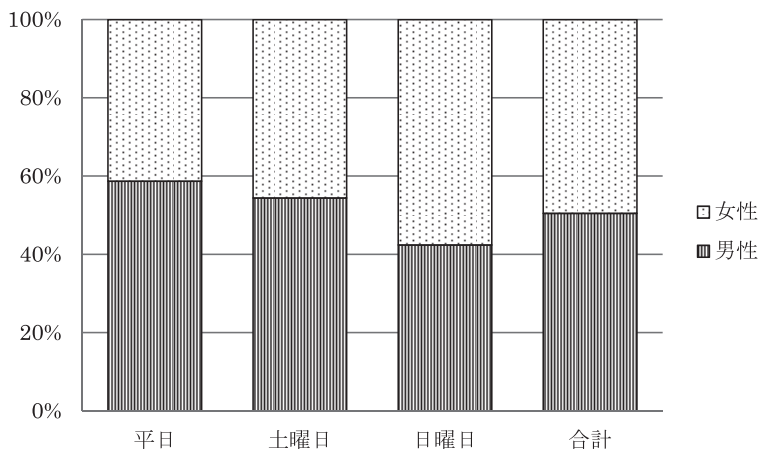
男女とも半数くらいずつである。日曜日は女性がやや多いが、GLAYコンサート参加者に女性が多いためである【表3.3、図3.1】。

回答時間別に見ても、特に差は見られなかった。

表3.3 性別

	平日	土曜日	日曜日 [うち GLAY コンサート参加者]	合計
男性	257 (58.7%)	262 (54.4%)	283 (42.4%) [ 68 (20.9%) ]	802 (50.5%)
女性	181 (41.3%)	220 (45.6%)	385 (57.6%) [257 (79.1%) ]	786 (49.5%)
合計	438 (100%)	482 (100%)	668 (100%) [325 (100%) ]	1588 (100%)

図 3.1 性別



(2) 年代

自記式アンケートのため、10代以上である。20代・30代・40代がそれぞれ2割であった。

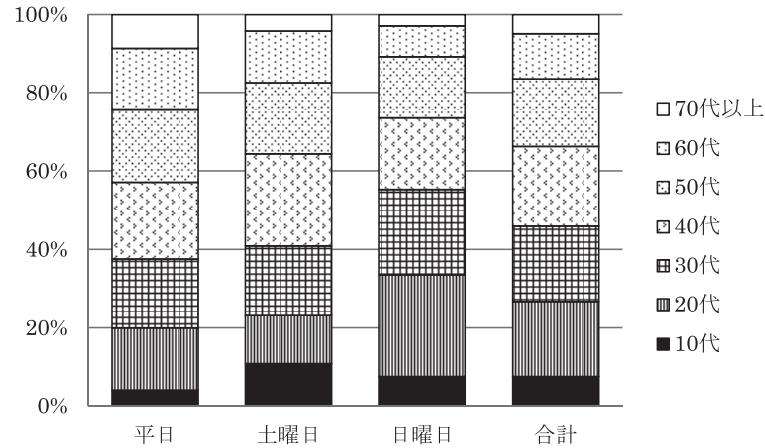
日曜日はGLAYコンサート参加者に20代が多いため、20代が1／4を占めていた【表3.4、図3.2】。

回答時間ごとに見ても差は見られなかった。

表3.4 年代

	平日	土曜日	日曜日 [うち GLAY コンサート参加者]	合計
10 代	18 ( 4. 0%)	54 (10. 8%)	51 ( 7. 5%) [ 3 ( 0. 9%) ]	123 ( 7. 5%)
20 代	72 (16. 0%)	62 (12. 4%)	177 (25. 9%) [137 (42. 0%) ]	311 (19. 1%)
30 代	79 (17. 6%)	88 (17. 7%)	149 (21. 8%) [ 97 (29. 8%) ]	316 (19. 4%)
40 代	88 (19. 6%)	117 (23. 5%)	126 (18. 4%) [ 47 (14. 4%) ]	331 (20. 3%)
50 代	84 (18. 7%)	90 (18. 1%)	106 (15. 5%) [ 34 (10. 4%) ]	280 (17. 2%)
60 代	70 (15. 6%)	66 (13. 3%)	54 ( 7. 9%) [ 8 ( 2. 5%) ]	190 (11. 6%)
70 代以上	39 ( 8. 7%)	21 ( 4. 2%)	20 ( 2. 9%) [ 0 ( 0. 0%) ]	104 ( 4. 9%)
合計	450 (100%)	498 (100%)	683 (100%) [326 (100%) ]	1631 (100%)

図 3.2 年代



### (3) 居住地

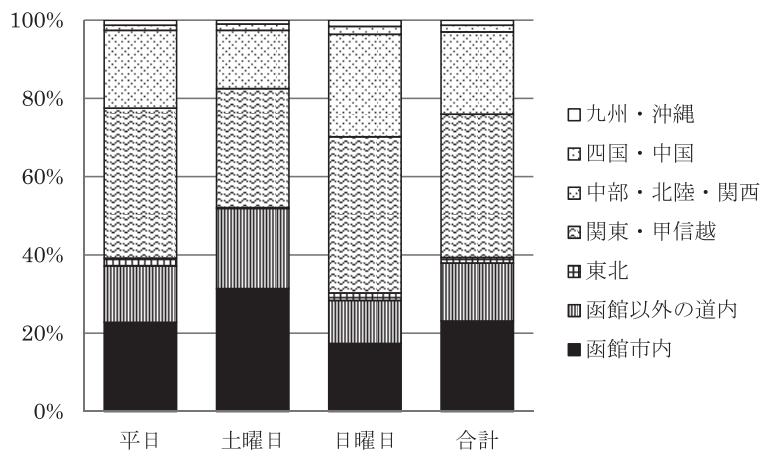
居住地は函館市内が2割で、関東・甲信越が4割近かった。

土曜日に函館市内がやや多かった【表3.5、図3.3】。

表3.5 居住地

	平日	土曜日	日曜日 [うち GLAY コンサート参加者]	合計
函館市内	103 (22.8%)	156 (31.4%)	120 (17.4%) [ 14 ( 4.2%) ]	379 (23.1%)
函館以外の道内	65 (14.4%)	102 (20.5%)	76 (11.0%) [ 15 ( 4.5%) ]	243 (14.8%)
東北	9 ( 2.0%)	1 ( 0.2%)	13 ( 1.9%) [ 2 ( 0.6%) ]	23 ( 1.4%)
関東・甲信越	173 (38.3%)	151 (30.4%)	276 (39.9%) [157 (47.4%) ]	600 (36.6%)
中部・北陸・関西	90 (19.9%)	74 (14.9%)	181 (26.2%) [126 (38.1%) ]	345 (21.0%)
四国・中国	6 ( 1.3%)	8 ( 1.6%)	14 ( 2.0%) [ 9 ( 2.7%) ]	28 ( 1.7%)
九州・沖縄	6 ( 1.3%)	5 ( 1.0%)	11 ( 1.6%) [ 8 ( 2.4%) ]	22 ( 1.3%)
海外	0 ( 0.0%)	0 ( 0.0%)	0 ( 0.0%) [ 0 ( 0.0%) ]	0 ( 0.0%)
合計	452 (100%)	337 (100%)	691 (100%) [331 (100%) ]	1640 (100%)

図 3.3 居住地



## (4) 今回の搭乗目的

日曜日はGLAYのコンサート参加者が半数を占める。平日と土曜日は、ツアーとツアー以外を合わせると観光が4割を超えており、仕事も3割ある。帰省は3日間を通して、10数%である【表3.6、図3.4】。

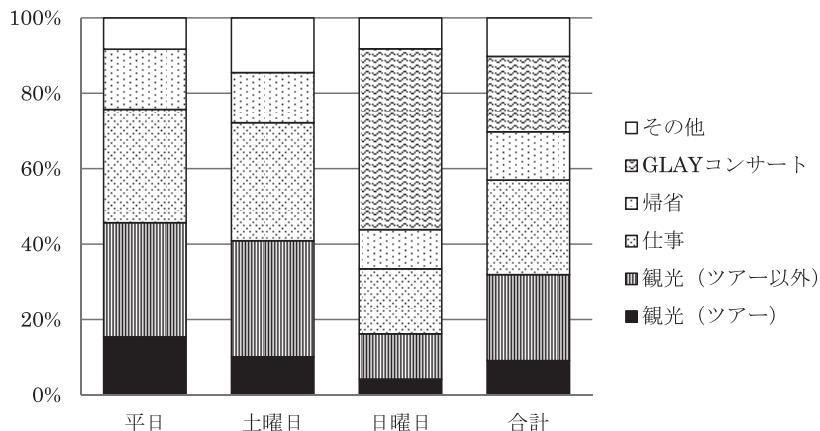
その他には法事（12人）、親類宅へ（9人）、函館競馬観戦（13人）、全国大会・部活の大会（18人）などがあつた。

回答時間別に搭乗目的を見ても、あまり変わらなかった。

表3.6 今回の搭乗目的

	平日	土曜日	日曜日	合計
観光（ツアー）	70（15.4%）	51（10.1%）	29（4.2%）	150（9.1%）
観光（ツアー以外）	138（30.3%）	155（30.8%）	83（12.0%）	376（22.8%）
仕事	137（30.0%）	158（31.3%）	119（17.2%）	414（25.1%）
帰省	73（16.0%）	67（13.3%）	72（10.4%）	212（12.8%）
GLAY コンサート	0（0.0%）	0（0.0%）	331（47.9%）	331（20.0%）
その他	38（8.3%）	73（14.5%）	57（8.2%）	168（10.2%）
合 計	456（100%）	504（100%）	691（100%）	1651（100%）

図 3.4 今回の搭乗目的



### (5) 同行者

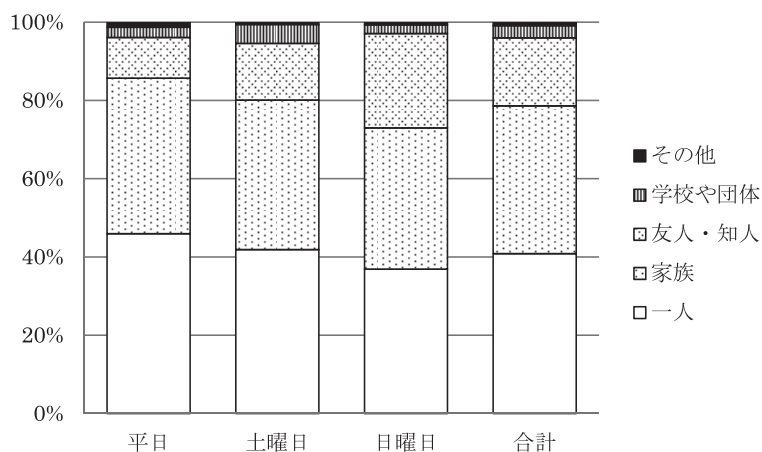
一人で空港に来た人が4割、家族と来た人が4割、友人・知人と来た人が2割であった。

GLAYコンサート参加者が半数を占める日曜日は、友人・知人と来た人が比較的多くなっていた【表3.7、図3.5】。

表3.7 同行者

	平日	土曜日	日曜日	合計
一人	208 (45.9%)	211 (41.9%)	254 (36.9%)	673 (40.9%)
家族	180 (39.7%)	192 (38.2%)	249 (36.1%)	621 (37.8%)
友人・知人	47 (10.4%)	73 (14.5%)	166 (24.1%)	286 (17.4%)
学校や団体	12 ( 2.6%)	24 ( 4.8%)	15 ( 2.2%)	51 ( 3.1%)
その他	6 ( 1.3%)	3 ( 0.6%)	5 ( 0.7%)	14 ( 0.9%)
合 計	453 (100%)	503 (100%)	689 (100%)	1645 (100%)

図 3.5 同行者



搭乗目的によって同行者を見ると、「観光（ツアー）」は8割が家族と来ており、「観光（ツアー以外）」は2割が一人、6割が家族である。「仕事」は7割が一人、「帰省」は6割が一人、4割が家族である。

「GLAYコンサート」参加者は家族、友人・知人がそれぞれ4割程度であった【表3.8】。

表3.8 搭乗目的別の同行者

	観光 (ツアー)	観光 (ツアー以外)	仕事	帰省	GLAY コンサート	その他	合計
一人	12 (8.1%)	87 (23.2%)	298 (72.2%)	122 (57.8%)	82 (24.8%)	72 (10.7%)	673 (40.9%)
家族	119 (79.9%)	234 (62.4%)	13 (3.1%)	76 (36.0%)	116 (35.2%)	63 (10.1%)	621 (37.8%)
友人・知人	14 (9.4%)	51 (13.6%)	61 (14.8%)	13 (6.2%)	130 (39.4%)	17 (5.9%)	286 (17.4%)
学校や団体	4 (2.7%)	2 (0.5%)	29 (7.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	15 (29.4%)	51 (3.1%)
その他	0 (0.0%)	1 (0.3%)	12 (2.9%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	14 (0.9%)
合 計	149 (100%)	375 (100%)	413 (100%)	211 (100%)	330 (100%)	167 (100%)	1645 (100%)

# (6) 空港までの交通手段

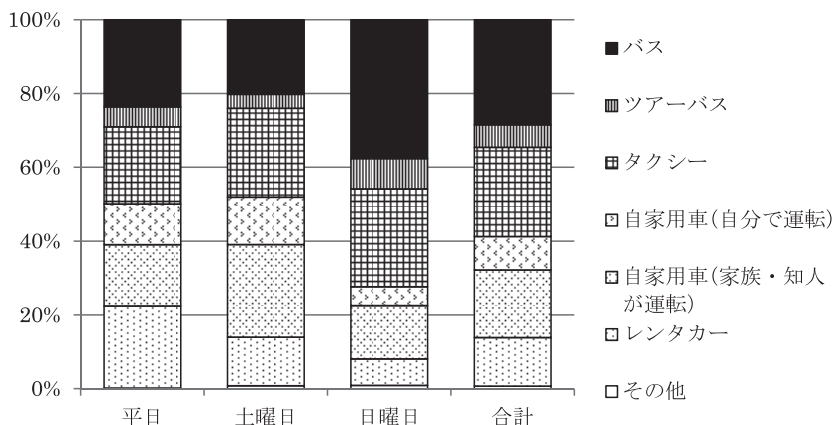
バス・タクシーがそれぞれ20数%を占めていた。その他には飛行機の乗り換え、徒歩などがあった。

平日はレンタカー・バスが多く、土曜日は自家用車（家族・知人が運転）・バスが多かった。日曜日はGLAYコンサート参加者でバス利用が多かったため、バスが多くなっていた【表3.9、図3.6】。

表3.9 空港までの交通手段

	平日	土曜日	日曜日 [うち GLAY コンサート参加者]	合計
バス	105 (23.6%)	100 (20.2%)	256 (37.6%) [173 (52.3%)]	461 (28.5%)
ツアーバス	24 ( 5.4%)	19 ( 3.8%)	56 ( 8.2%) [ 51 (15.4%)]	99 ( 6.1%)
タクシー	93 (20.9%)	119 (24.1%)	180 (26.5%) [ 64 (19.3%)]	392 (24.2%)
自家用車 (自分で運転)	49 (11.0%)	63 (12.8%)	35 ( 5.1%) [ 2 ( 0.6%)]	147 ( 9.1%)
自家用車 (家族・知人が運転)	74 (16.6%)	124 (25.1%)	98 (14.4%) [ 16 ( 4.8%)]	296 (18.3%)
レンタカー	99 (22.2%)	65 (13.2%)	49 ( 7.2%) [ 25 ( 7.6%)]	213 (13.2%)
その他	1 ( 0.2%)	4 ( 0.8%)	6 ( 0.9%) [ 0 ( 0.0%)]	11 ( 0.7%)
合計	445 (100%)	494 (100%)	680 (100%) [331 (100%)]	1619 (100%)

図 3.6 空港までの交通手段

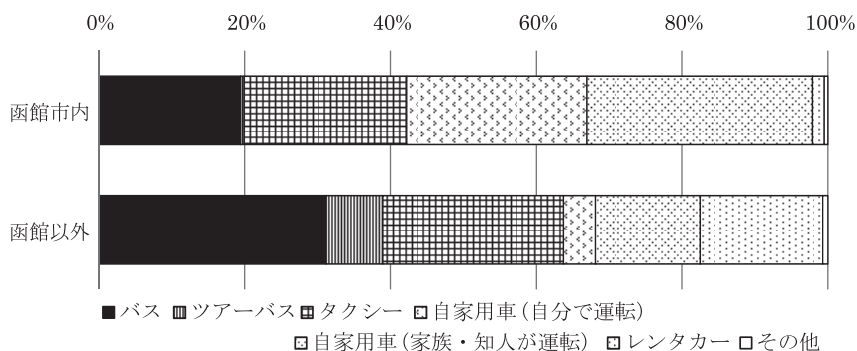


居住地別に交通手段を見ると、函館市内の人は自家用車（家族・知人が運転）が多く、函館以外の人はバスが多かった【表3.10、図3.7】。

表3.10 居住地別の交通手段

	函館市内	函館以外	合計
バス	73 (19.4%)	384 (31.2%)	457 (28.4%)
ツアーバス	2 (0.5%)	96 (7.8%)	98 (6.1%)
タクシー	84 (22.3%)	305 (24.8%)	389 (24.2%)
自家用車（自分で運転）	93 (24.7%)	54 (4.4%)	147 (9.1%)
自家用車（家族・知人が運転）	116 (30.9%)	177 (14.4%)	293 (18.2%)
レンタカー	6 (1.6%)	207 (16.8%)	213 (13.2%)
その他	2 (0.5%)	9 (0.7%)	11 (0.7%)
合計	376 (100%)	1232 (100%)	1608 (100%)

図 3.7 居住地別の交通手段





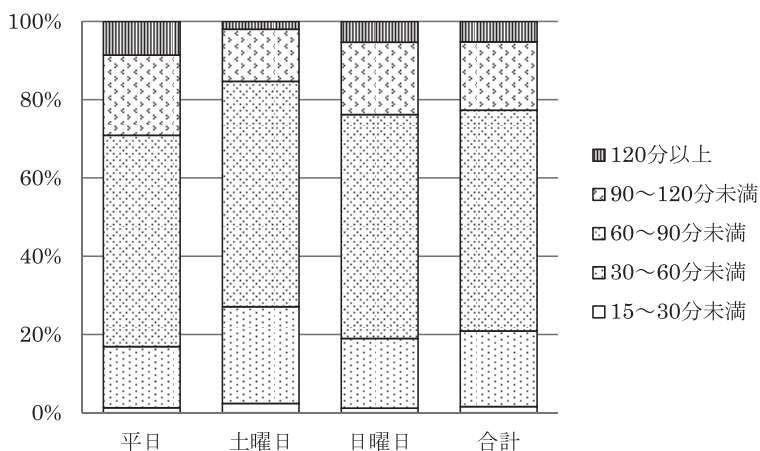
(7) 空港の滞在時間

60～90分未満が半数以上を占めていた。平日、土曜日、日曜日で変わらなかった【表3.11、図3.8】。

表3.11 空港の滞在時間

	平日	土曜日	日曜日	合計
15～30分未満	6(1.3%)	12(2.4%)	8(1.2%)	26(1.6%)
30～60分未満	71(15.6%)	124(24.7%)	122(17.8%)	317(19.3%)
60～90分未満	245(54.0%)	289(57.6%)	392(57.2%)	926(56.4%)
90～120分未満	93(20.5%)	67(13.3%)	127(18.5%)	287(17.5%)
120分以上	39(8.6%)	10(2.0%)	36(5.3%)	85(5.2%)
合計	454(100%)	502(100%)	685(100%)	1641(100%)

図3.8 空港の滞在時間

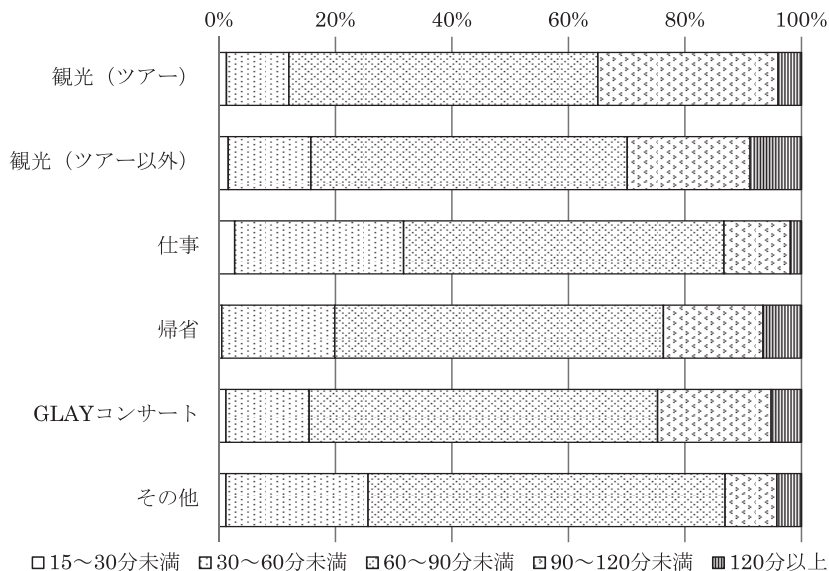


搭乗目的によって滞在時間を見ると、「観光（ツアー）」で比較的長く、「仕事」で比較的短い【表3.12、図3.9】。

表3.12 搭乗目的別の滞在時間

	観光 (ツアー)	観光 (ツアー以外)	仕事	帰省	GLAY コンサート	その他	合計
15～ 30分未満	2 (1.3%)	6 (1.6%)	11 (2.7%)	1 (0.5%)	4 (1.2%)	2 (1.2%)	26 (1.6%)
30～ 60分未満	16 (10.7%)	53 (14.2%)	119 (29.0%)	41 (19.4%)	47 (14.3%)	41 (24.4%)	317 (19.3%)
60～ 90分未満	79 (53.0%)	203 (54.3%)	226 (55.0%)	119 (56.4%)	196 (59.8%)	103 (61.3%)	926 (56.4%)
90～ 120分未満	46 (30.9%)	79 (21.1%)	47 (11.4%)	36 (17.1%)	64 (19.5%)	15 (8.9%)	287 (17.5%)
120分以上	6 (4.0%)	33 (8.8%)	8 (1.9%)	14 (6.6%)	17 (5.2%)	7 (4.2%)	85 (5.2%)
合計	149 (100%)	374 (100%)	411 (100%)	211 (100%)	328 (100%)	168 (100%)	1641 (100%)

図 3.9 搭乗目的別の滞在時間

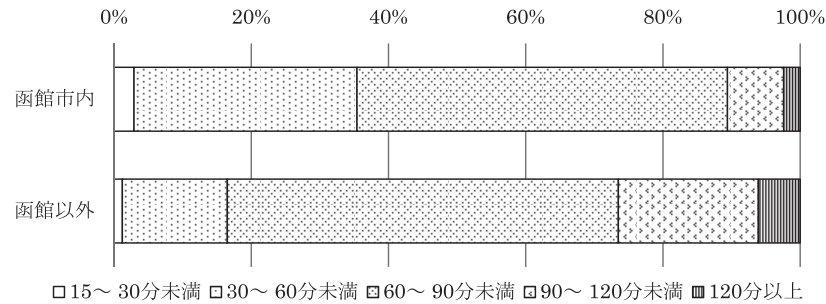


居住地によって滞在時間を見てみると、函館市内の人よりも、函館以外の人の方がやや長い【表3.13、図3.10】。

表 3.13 居住地別の滞在時間

	15 ～ 30 分未満	30 ～ 60 分未満	60 ～ 90 分未満	90 ～ 120 分未満	120 分以上	合計
函館市内	11 (2.9%)	123 (32.5%)	204 (54.0%)	31 (8.2%)	9 (2.4%)	378 (100%)
函館以外	15 (1.2%)	192 (15.3%)	714 (57.0%)	255 (20.4%)	76 (6.1%)	1252 (100%)
合計	26 (1.6%)	315 (19.3%)	918 (56.3%)	286 (17.5%)	85 (5.2%)	1630 (100%)

図 3.10 居住地別の滞在時間

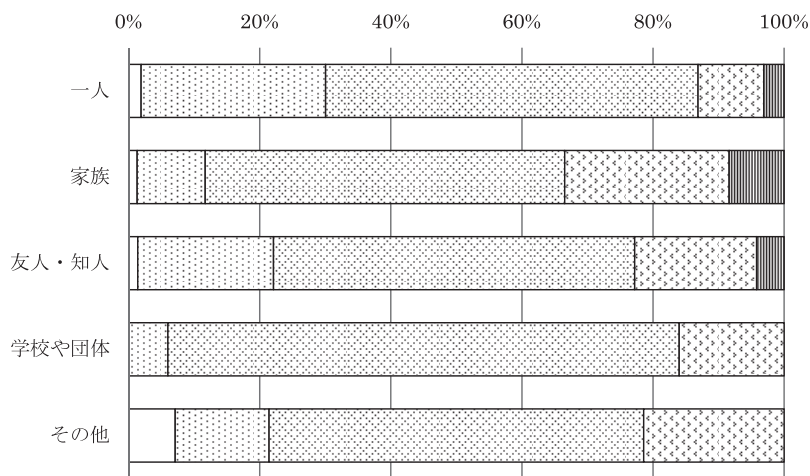


同行者によって滞在時間を見ると、「一人」でやや短く、「家族」と来ている人でやや長い【表3.14、図3.11】。

表3.14 同行者別の滞在時間

	15～30 分未満	30～60 分未満	60～90 分未満	90～120 分未満	120 分以上	合計
一人	13 (1.9%)	188 (28.1%)	379 (56.7%)	67 (10.0%)	21 (3.1%)	668 (100%)
家族	8 (1.3%)	64 (10.4%)	339 (54.9%)	155 (25.1%)	52 (8.4%)	618 (100%)
友人・知人	4 (1.4%)	59 (20.7%)	157 (55.1%)	53 (18.6%)	12 (4.2%)	285 (100%)
学校や団体	0 (0.0%)	3 (6.0%)	39 (78.0%)	8 (16.0%)	0 (0.0%)	50 (100%)
その他	1 (7.1%)	2 (14.3%)	8 (57.1%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	14 (100%)
合計	26 (1.6%)	316 (19.3%)	922 (56.4%)	286 (17.5%)	85 (5.2%)	1635 (100%)

図 3.11 同行者別の滞在時間



□ 15～30分未満   □ 30～60分未満   ▨ 60～90分未満   ▤ 90～120分未満   ▩ 120分以上

# (8) 年利用回数

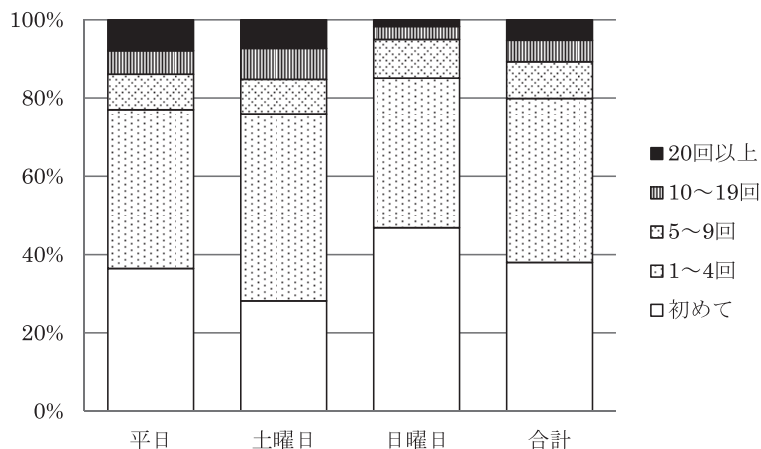
函館空港を初めて利用する人が4割、年1～4回利用する人が4割であった。

日曜日は初めての利用者が多かったが、これはGLAYコンサート参加者の8割近くが初めての利用であったためである【表3.15、図3.12】。

表3.15 空港の年利用回数

	平日	土曜日	日曜日 [うち GLAY コンサート参加者]	合計
初めて	153 (36.5%)	136 (28.2%)	284 (46.9%) [201 (75.3%) ]	573 (38.0%)
1～4回	170 (40.6%)	230 (47.7%)	231 (38.2%) [ 64 (24.0%) ]	631 (41.9%)
5～9回	38 ( 9.1%)	43 ( 8.9%)	60 ( 9.9%) [ 2 ( 0.7%) ]	141 ( 9.4%)
10～19回	25 ( 6.0%)	38 ( 7.9%)	20 ( 3.3%) [ 0 ( 0.0%) ]	83 ( 5.5%)
20回以上	33 ( 7.9%)	35 ( 7.3%)	10 ( 1.7%) [ 0 ( 0.0%) ]	78 ( 5.2%)
合計	419 (100%)	482 (100%)	605 (100%) [267 (100%) ]	1506 (100%)

図 3.12 空港の年利用回数

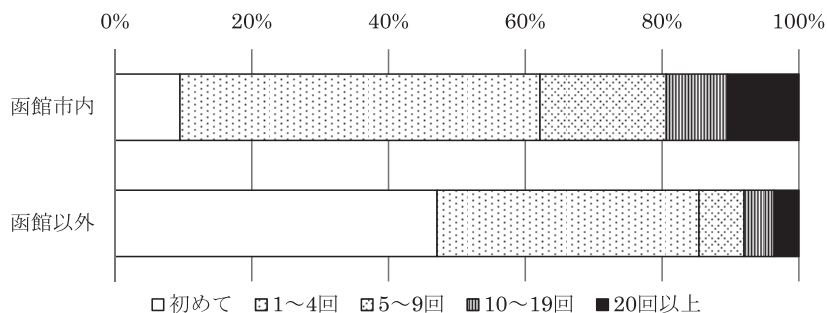


居住地別に年利用回数を見ると、函館以外の人は初めての利用が約5割である。函館市内の人は多くが年1回以上利用している【表3.16、図3.13】。

表 3.16 居住地別の年利用回数

	初めて	1～4回	5～9回	10～19回	20回以上	合計
函館市内	34 (9.5%)	188 (52.7%)	66 (18.5%)	32 (9.0%)	37 (10.4%)	357 (100%)
函館以外	536 (47.1%)	436 (38.3%)	75 (6.6%)	50 (4.4%)	41 (3.6%)	1138 (100%)
合計	570 (38.1%)	624 (41.7%)	141 (9.4%)	82 (5.5%)	78 (5.2%)	1495 (100%)

図 3.13 居住地別の年利用回数



### 3-3. 空港施設・サービスの利用状況と満足度

#### (1) 航空会社カウンターの満足度

すべての項目において、満足、やや満足で9割を超えていた【表3.17、図3.14】。列車が運休になり待たされた、迷う、窓口が少ないなどの意見があった。

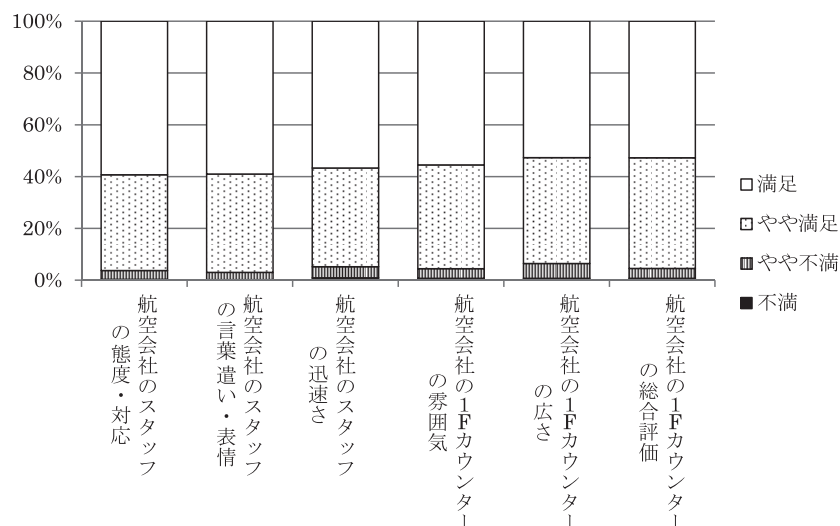
平均点は、スタッフの態度・対応が3.55、スタッフの言葉遣い・表情が3.56、スタッフの迅速さが3.50、カウンターの雰囲気さが3.50、カウンターの広さが3.46、総合評価が3.48であった。

4つの航空会社別に見ると、どの航空会社も満足・やや満足で9割以上を占めていた。

表3.17 航空会社カウンターの満足度

	航空会社 スタッフの 態度・ 対応	航空会社 スタッフの 言葉遣い・ 表情	航空会社 スタッフの 迅速さ	航空会社 1Fカウン ターの雰 囲気	航空会社 1Fカウン ターの広 さ	航空会社 1Fカウン ターの総 合評価
満足	918 (59.3%)	913 (59.0%)	869 (56.7%)	835 (55.5%)	802 (52.7%)	802 (52.8%)
やや満足	573 (37.0%)	589 (38.0%)	584 (38.1%)	603 (40.1%)	623 (40.9%)	650 (42.8%)
やや不満	52 (3.4%)	43 (2.8%)	66 (4.3%)	55 (3.7%)	86 (5.7%)	57 (3.8%)
不満	4 (0.3%)	3 (0.2%)	14 (0.9%)	11 (0.7%)	11 (0.7%)	10 (0.7%)
合計	1547 (100%)	1548 (100%)	1533 (100%)	1504 (100%)	1522 (100%)	1519 (100%)

図 3.14 航空会社カウンターの満足度



## (2) 保安検査場の満足度

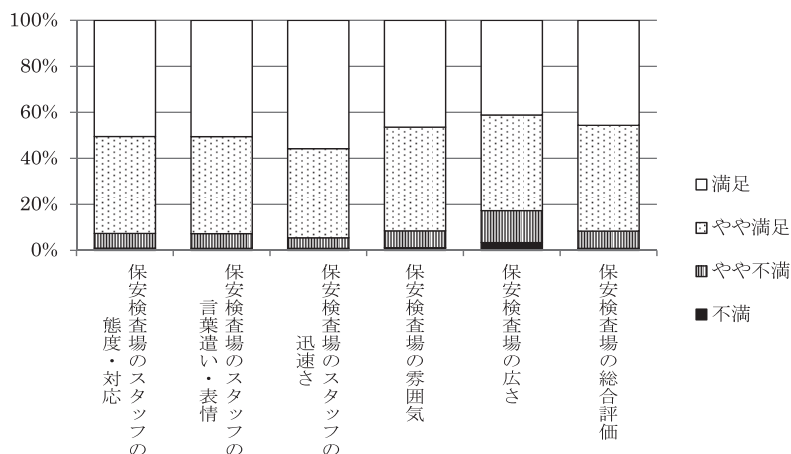
すべての項目において、満足、やや満足で8～9割であった【表3.18、図3.15】。並んでいる時は2レーンにして欲しい、チケットをタッチする場所が狭いなどの意見があった。

平均点は、スタッフの態度・対応が3.42、スタッフの言葉遣い・表情が3.42、スタッフの迅速さが3.49、保安検査場の雰囲気が3.37、保安検査場の広さが3.20、総合評価が3.36であった。

表3.18 保安検査場の満足度

	の保安検査場の 態度・対応	の保安検査場の 言葉遣い・表情	の保安検査場の 迅速さ	の保安検査場の 雰囲気	の保安検査場の 広さ	の保安検査場の 総合評価
満足	823 (50.5%)	823 (50.5%)	909 (55.8%)	756 (46.4%)	671 (41.1%)	743 (45.6%)
やや満足	688 (42.2%)	688 (42.2%)	632 (38.8%)	736 (45.1%)	678 (41.6%)	750 (46.0%)
やや不満	104 (6.4%)	105 (6.4%)	75 (4.6%)	119 (7.3%)	226 (13.9%)	123 (7.5%)
不満	16 (1.0%)	14 (0.9%)	14 (0.9%)	20 (1.2%)	56 (3.4%)	15 (0.9%)
合計	1631 (100%)	1630 (100%)	1630 (100%)	1631 (100%)	1631 (100%)	1631 (100%)

図3.15 保安検査場の満足度





### (3) 物販店舗の満足度

すべての項目において、満足、やや満足で9割程度であった【表3.19、図3.16】。荷物があるので通路が狭い、レジが店ごとで分かりづらい、総合レジにして欲しい、どの店も同じような品揃えなどの意見があった。

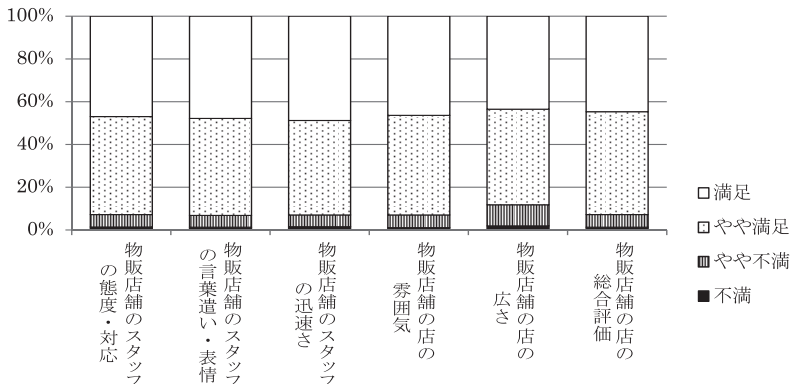
平均点は、スタッフの態度・対応が3.38、スタッフの言葉遣い・表情が3.40、スタッフの迅速さが3.38、物販店舗の雰囲気、物販店舗の広さが3.30、総合評価が3.36であった。

物販店舗別に満足度を見てみると、どの物販店舗も満足・やや満足で9割程度であった。

表3.19 物販店舗の満足度

	態度・ スタッフの 対応	言葉遣い・ 表情	迅速さ	物販店舗の 雰囲気	物販店舗の 広さ	物販店舗の 総合評価
満足	524 (46.9%)	534 (47.9%)	544 (48.8%)	518 (46.4%)	487 (43.5%)	499 (44.7%)
やや満足	512 (45.8%)	506 (45.4%)	493 (44.2%)	521 (46.6%)	500 (44.7%)	537 (48.1%)
やや不満	65 (5.8%)	61 (5.5%)	61 (5.5%)	66 (5.9%)	111 (9.9%)	66 (5.9%)
不満	16 (1.4%)	14 (1.3%)	17 (1.5%)	12 (1.1%)	21 (1.9%)	14 (1.3%)
合計	1117 (100%)	1115 (100%)	1115 (100%)	1117 (100%)	1119 (100%)	1116 (100%)

図3.16 物販店舗の満足度



## (4) 物販店舗の利用状況

8割がいずれかの物販店舗を利用している。平日、土曜日、日曜日で変わらない【表3.20】。

滞在時間別に物販店舗の利用を見てみると、滞在時間が長いほど利用割合が増え、60分までは約6割の方が物販店舗を利用し、120分まで・120分以降は8割を超えて物販店舗を利用している【表3.21】

居住地別に物販店舗の利用を見てみると、函館以外の人の方がやや多い【表3.22】。

表3.20 物販店舗の利用状況

	平日	土曜日	日曜日	合計
利用あり	315 (78.6%)	330 (75.0%)	471 (78.4%)	1116 (77.4%)
利用なし	86 (21.4%)	110 (25.0%)	130 (21.6%)	326 (22.6%)
合計	401 (100%)	440 (100%)	601 (100%)	1442 (100%)

表 3.21 滞在時間別の物販店舗の利用

	利用あり	利用なし	合計
60分まで	176 (61.5%)	110 (38.5%)	286 (100%)
120分まで	867 (81.1%)	202 (18.9%)	1069 (100%)
120分以降	69 (87.3%)	10 (12.7%)	79 (100%)
合計	112 (77.5%)	322 (22.5%)	1434 (100%)

表 3.22 居住地別の物販店舗の利用

	利用あり	利用なし	合計
函館市内	226 (70.2%)	96 (29.8%)	322 (100%)
函館以外	881 (79.4%)	228 (20.6%)	1109 (100%)
合計	1107 (77.4%)	324 (22.6%)	1431 (100%)

### (5) 飲食店の満足度

すべての項目において、満足、やや満足で9割程度であった【表3.23、図3.17】。分煙になっていたが臭いがする、子ども用のイスがあつたら良い、キャリーバックが通りにくい、冷房が寒すぎるなどの意見があった。

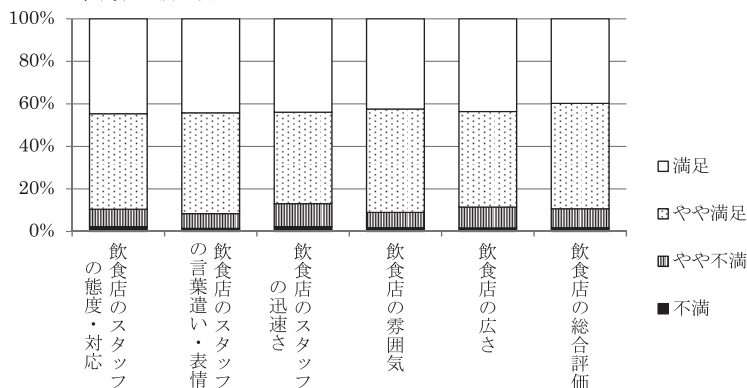
平均点は、スタッフの態度・対応が3.32、スタッフの言葉遣い・表情が3.34、スタッフの迅速さが3.28、飲食店の雰囲気が3.32、飲食店の広さが3.30、総合評価が3.27であった。

飲食店別に満足度を見てみると、どの飲食店も満足・やや満足で8～9割を占めていた。

表3.23 飲食店の満足度

	対 応 の 態 度 ・ ス タ フ の 飲 食 店 の	い の 言 葉 遣 い ・ 表 情 ス タ フ の 飲 食 店 の	の ス タ フ の 迅 速 さ の 飲 食 店 の	雰 囲 気 の 飲 食 店 の	広 さ の 飲 食 店 の	総 合 評 価 の 飲 食 店 の
満足	271 (44.6%)	268 (44.2%)	265 (43.9%)	255 (42.4%)	262 (43.6%)	240 (39.7%)
やや満足	273 (44.9%)	287 (47.4%)	260 (43.0%)	292 (48.6%)	270 (44.9%)	299 (49.5%)
やや不満	50 (8.2%)	42 (6.9%)	65 (10.8%)	43 (7.2%)	59 (9.8%)	54 (8.9%)
不満	14 (2.3%)	9 (1.5%)	14 (2.3%)	11 (1.8%)	10 (1.7%)	11 (1.8%)
合計	608 (100%)	606 (100%)	604 (100%)	601 (100%)	601 (100%)	604 (100%)

図3.17 飲食店の満足度



## (6) 飲食店の利用状況

4割がいずれかの飲食店を利用している。平日の利用が比較的多い【表3.24】。

滞在時間別に飲食店利用を見ると、滞在時間が長くなるほど飲食店を利用する割合が増え、60分までの3割、120分までの4割、120分以降の8割が飲食店を利用している【表3.25】。

居住地別に飲食店利用を見てみると、函館・函館以外ともに4割が利用している【表3.26】。

表3.24 飲食店の利用状況

	平日	土曜日	日曜日	合計
利用あり	212 (54.6%)	182 (41.9%)	210 (36.5%)	604 (43.2%)
利用なし	176 (45.4%)	252 (58.1%)	365 (63.5%)	793 (56.8%)
合計	388 (100%)	434 (100%)	575 (100%)	1397 (100%)

表3.25 滞在時間別の飲食店の利用

	利用あり	利用なし	合計
60分まで	82 (29.4%)	197 (70.6%)	279 (100%)
120分まで	459 (44.6%)	571 (55.4%)	1030 (100%)
120分以降	63 (78.8%)	17 (21.3%)	80 (100%)
合計	604 (43.5%)	785 (56.5%)	1389 (100%)

表3.26 居住地別の飲食店の利用

	利用あり	利用なし	合計
函館市内	121 (38.9%)	190 (61.1%)	311 (100%)
函館以外	477 (44.4%)	598 (55.6%)	1075 (100%)
合計	598 (43.1%)	788 (56.9%)	1386 (100%)

# (7) 施設やサービスの不足感、希望する施設やサービス

約半数が施設やサービスが不足していると感じている【表3.27】。

居住地によって見ると、函館・函館以外ともに半数程度が、施設やサービスが不足していると感じている【表3.28】。

不足している施設やサービスとしてあがっているのは、お土産品で「ご当地もの」が多く、「水産物」、「スイーツ」の順である。「その他」にはキャラクターものなどがあった。

ファーストフードで「ハンバーガー」が多く、「丼もの」、「パン屋」の順である。「その他」にはかき氷などがあった。

レストランで「回転寿司」が多く、「海鮮系」、「そば・うどん屋」の順である。「その他」にはカレー屋などがあった。

公共機関で「銀行」が多く、「郵便局」の順である。

雑貨で「薬局」が多く、「書店」、「生活雑貨品」の順である。「その他」は100円ショップなどであった。

表3.27 施設やサービスの不足感

	平日	土曜日	日曜日	合計
感じている	207 (52.4%)	206 (46.4%)	277 (44.5%)	690 (47.2%)
感じていない	188 (47.6%)	238 (53.6%)	346 (55.5%)	772 (52.8%)
合計	395 (100%)	444 (100%)	623 (100%)	1462 (100%)

表3.28 居住地別の施設やサービスの不足感

	感じている	感じていない	合計
函館市内	172 (52.7%)	154 (47.2%)	326 (100%)
函館以外	512 (45.5%)	613 (54.5%)	1125 (100%)
合計	684 (47.1%)	770 (53.1%)	1451 (100%)

その他として、「銭湯」が多く、「コンビニ」の順である。「その他」は遊戯施設、美容院などがあった【表3.29】。

表3.29 不足している施設やサービス (N=631)

お土産品	ご当地もの	102	16.2%
	お酒	28	4.4%
	農作物	22	3.5%
	水産物	47	7.4%
	スイーツ	44	7.0%
	その他	5	0.8%
ファーストフード	ハンバーガー	190	30.1%
	丼もの	62	9.8%
	アイスクリーム	36	5.7%
	ジェラート	32	5.1%
	ソフトクリーム	39	6.2%
	フレッシュジュース	50	7.9%
	スムージー	10	1.6%
	スープスタンド	22	3.5%
	ベジタブル系	11	1.7%
	ドーナッツ	22	3.5%
	パンケーキ	19	3.0%
	サンドウィッチ	30	4.8%
	たこ焼き	9	1.4%
	クレープ	22	3.5%
	パン屋	51	8.1%
	タピオカ	17	2.7%
	カフェ	45	7.1%
	おにぎり・弁当	11	1.7%
	その他	7	1.1%
レストラン	回転寿司	120	19.0%
	鮎屋	61	9.7%
	ファミレス系	68	10.8%
	海鮮系	77	12.2%
	そば・うどん屋	74	11.7%
	ラーメン	50	7.9%
	イタリアン	35	5.5%
	フレンチ	6	0.9%
	その他洋食	17	2.7%
	トンカツ屋	16	2.5%
	その他	4	0.6%

公共機関	銀行	134	21.2%
	郵便局	97	15.4%
	ATM	12	1.9%
雑貨	トラベル用品	53	8.4%
	アロマ・コスメ	18	2.9%
	薬局	111	17.6%
	アクセサリ小物	16	2.5%
	生活雑貨品	55	8.7%
	衣料品	26	4.1%
	書店	95	15.1%
	おもちゃ屋	6	1.0%
	ガラス工芸	12	1.9%
	その他	6	1.0%
その他	銭湯	58	9.2%
	映画館	18	2.9%
	保育スペース	23	1.4%
	プラネタリウム	8	1.3%
	ドッグラン	7	1.1%
	航空会社ラウンジ	19	3.0%
	コンビニ	41	6.5%
	その他	29	4.6%

## (8) 意見

搭乗待合室が少し暑い、空港内の照明が暗い、マイクアナウンスが聞き取りづらいなどの意見があった。

時間をつぶせる店がない、食堂が少ない、もう少し店舗があったら良い、品数を増やして欲しい、搭乗待合室の売店や飲食店が少ないという評価がみられた。場所や案内の問題として、ラウンジが搭乗待合室内にあると思っていたので困った、ラウンジの場所が分からなかった、2Fで買い物をして1Fまで行かないと荷物が送れないのは困るなどの意見があった。

交通機関に対しては、タクシーを小型と中型の乗り場を分けて欲しい、バスの本数が少ないなどの意見があった。

市街地から近くて便利で、市民も日常で利用できる施設があれば良いという声があがっていた。

## 4. イベント調査

### 4-1. 調査方法

2012年3月3日（日）、函館空港国内線ターミナル2階催事場で行われたひなまつりイベントの来場者にアンケート調査を行った。

調査項目は回答者基本属性(性別・年代)、今回の空港の利用目的、交通手段、イベントを知った経緯、イベントの評価などである。

イベントの流れは10:45受付開始、11:00～12:00 琴・尺八演奏、11:15～14:00 茶席であり、調査は10:30～14:30に実施した。イベントの評価項目ある「司会進行」は琴・尺八の演奏前後にマイクで案内が行われたものである。「プログラム」はA4を2つ折りにしたものでイベント内容と演奏曲目が書かれており、受付でお茶券と引き替えに配布。「ポスター」は国内線ターミナル1階エレベーター前、受付前などに掲示されていた。

なお、お茶券は抹茶一服、茶菓子付きで300円、事前及び当日に販売。駐車場割引は、お茶券購入または空港の店で500円以上購入で、空港駐車場1時間割引券が配布された。

回答者数124人。当日の来場数が約160人であり、回答率は8割近い。

来場時間帯は午前中が7割を占める【表4.1】。

表4.1 来場時間帯別の回答者数

10 時台	51 (41.1%)
11 時台	38 (30.6%)
12 時台	29 (23.4%)
13 時台	6 ( 4.8%)
14 時台	0 ( 0.0%)
計	124 (100%)



## 4-2. 来場者の全体像

### (1) 性別

女性が3／4である【表4.2】。

表4.2 性別

男性	29 (25.4%)
女性	85 (74.6%)
合計	114 (100%)

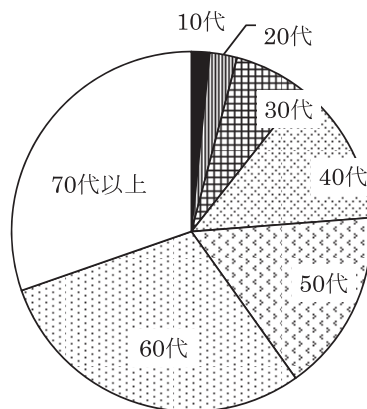
### (2) 年代

60代・70代以上で6割を占める【表4.3、図4.1】。

表4.3 年代

10代	2 (1.6%)
20代	3 (2.5%)
30代	8 (6.6%)
40代	16 (13.1%)
50代	20 (16.4%)
60代	36 (29.5%)
70代以上	37 (30.3%)
合計	122 (100%)

図4.1 年代



### (3) 空港の利用目的

「イベントのために来た」人が8割を超えている【表4.4、図4.2】。市民がイベントのために空港を訪れていることがわかる。その他には、「ドライブ」、「迎えに来た」などがあつた。

これから飛行機に乗る人は124人中10人(8.1%)。空港の利用目的が「観光」の7人は全員これから飛行機に乗る予定であつた。

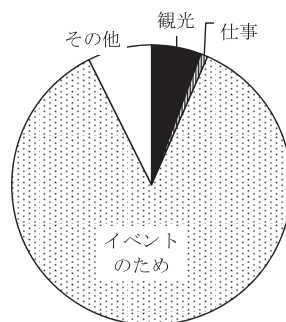
乗る飛行機は「12:40羽田行」8人、「11:55新千歳行」2人。「12:40羽田行」

8人のうち4人は10時台、4人は11時台に来場していた。「11:55新千歳行」2人は10時台に来場していた。比較的早い時間に空港に到着し、イベントに参加したことが推測される。

表4.4 空港の利用目的

観光	7 ( 5.7%)
仕事	1 ( 0.8%)
イベントのために来た	105 (86.1%)
その他	9 ( 7.4%)
合 計	122 (100%)

図 4.2 空港の利用目的



#### (4) 交通手段

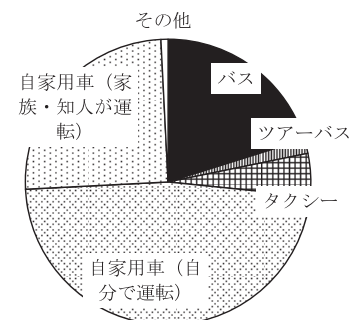
自分で運転する車で来た人が半数近い【表4.5、図4.3】。「その他」には徒歩があった。

空港の利用目的が「イベントのために来た」人に限ってみると、バス19人(18.0%)、タクシー5人(4.8%)、自家用車(自分で運転)55人(52.4%)、自家用車(家族・知人が運転)26人(24.8%)であり、自家用車の割合が若干増え8割近くになる。イベントの開催に駐車場(料金)への配慮が求められる。

表4.5 交通手段

バス	25 (20.2%)
ツアーバス	2 ( 1.6%)
タクシー	6 ( 4.8%)
自家用車(自分で運転)	59 (47.6%)
自家用車(家族・知人が運転)	31 (25.0%)
レンタカー	0 ( 0.0%)
その他	1 ( 0.8%)
合 計	124 (100%)

図 4.3 交通手段



### (5) イベントを知った経緯

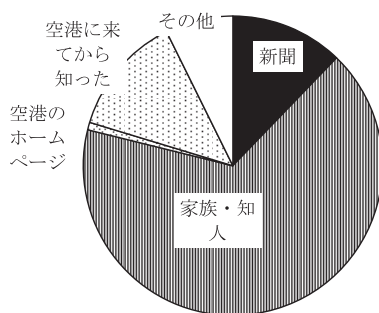
「家族・知人」から知った人が7割近い。知人は茶席を担当していた会の関係者が多いことが推測される。新聞が1割あり、宿泊施設で知った人はおらず、その他には「町内会回覧版」、「ラジオ」があった【表4.6、図4.4】。

空港の利用目的が「観光」の7人はいずれも「空港に来てから知った」と答えていた。

表4.6 イベントを知った経緯

新聞	15 (12.2%)
家族・知人	82 (66.7%)
宿泊施設	0 (0.0%)
空港のホームページ	1 (0.8%)
空港に来てから知った	16 (13.0%)
その他	9 (7.3%)
合 計	123 (100%)

図4.4 イベントを知った経緯



### (6) これまでのイベントへの参加

これまでに函館空港で開催されたイベントに来たことがあるのは119人中32人 (26.9%)。繰り返しイベントに参加する人たちが居ることがわかる。

昨年「ひなまつりイベント」12人、「空の日」6人、「クリスマスコンサート」2人、「ピアガーデン」2人などであった。

性別や年代によって差は見られなかった。

### 4-3. イベントの評価

#### (1) イベントの満足度

全般的にイベントの満足度は高い【表4.7、図4.5】。

司会進行やスタッフについて「茶席でのやりとりを、もう少し声を大きく説明してほしい」、「琴の音が大きくて説明が聞こえない」という意見があった。

イベントポスター（色使い等見やすさ）について「もう少し、何かイベントがあるんだ感がほしい」、「色使いも素敵でわかりやすいです」という意見があった。

イベントポスター（内容のわかりやすさ）について「場所等がわかりづらいので、貼る場所を増やすとよい」という意見があった。

プログラム（色使い等見やすさ）について「ステキです」という意見があった。

プログラム（内容のわかりやすさ）について「空港のPRをもっとのせてもいいと思います」という意見があった。

総合評価について「楽しかった」、「演奏がすばらしい」、「テレビなどでPRしたほうがよい」、「演奏が終わるとお茶を飲むときに寂しい」、「演奏場

表4.7 イベントの満足度

	司会進行やスタッフについて	イベントポスター（色使い等見やすさ）	イベントポスター（内容のわかりやすさ）	プログラム（色使い等見やすさ）	プログラム（内容のわかりやすさ）	総合評価
大いに満足	22 (21.8%)	22 (21.8%)	17 (17.0%)	25 (25.0%)	24 (24.0%)	27 (26.2%)
満足	50 (49.5%)	49 (48.5%)	48 (48.0%)	39 (39.0%)	43 (43.0%)	50 (48.5%)
普通	26 (25.7%)	25 (24.8%)	31 (31.0%)	36 (36.0%)	32 (32.0%)	26 (25.4%)
不満	2 (2.0%)	5 (5.0%)	3 (3.0%)	0 (0.0%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)
大いに不満	1 (1.0%)	0 (0.0%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
合計	101 (100%)	101 (100%)	100 (100%)	100 (100%)	100 (100%)	103 (100%)

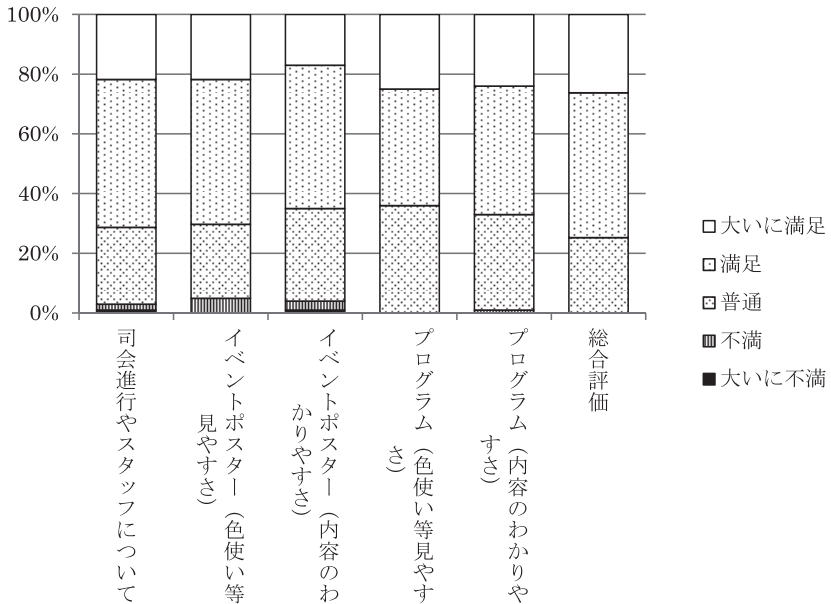
所と茶席を離れたほうがよい」という意見があった。

来場時間帯別に見ると、午前中のほうが午後よりも総合評価が高い。午前中には茶席と合わせて、琴・尺八の演奏があったためと考えられる。

## (2) 空港やイベントについての意見

イベントを通じて空港に行く機会ができたという声や、空港はイベントができる場所なのだと賛同する意見がみられた。多様なイベントの継続が期待されており、子ども向けのイベントの希望があがっていた。積極的なイベントの広報を求める意見があり、駐車場割引については今回のかたちが評価されていた【資料4.1】。

図 4.5 イベント満足度



## 資料4.1 空港やイベントについての意見

## ○ 空港に行く機会ができた

「これからもイベント行事を積極的に行っていただいて、足を運ぶきっかけを作って欲しいです」

「空港でやることは飛行機を利用しない方でも来る機会があって大変良いと思う」

「このような機会がないとなかなか飛行場に足を運べませんが、よい機会を与えていただいたことに感謝いたします」

## ○ 空港はイベントができる場所

「空港は明るくて楽しい。今日の雛祭りは心がほのぼのします。ありがとうございます」

「フロアでの開催ははじめて参加しましたが、とても広々と雰囲気の良いものでした。いろいろなイベントに利用できますね」

「ビルの屋上を利用して月1回計画してはどうかね」

「広い空間があるので市民向けのイベントをもっと積極的に実施しても良いのでは」

「イベント利用は大変良いと思います」

「飛行機の乗り降りだけでなく、イベントをたくさんして欲しいです」

「空港の空きスペースでもっといろいろな行事をしたらいいと思います（日本文化的なこと）」

## ○ 子ども向けのイベントを

「子どもが興味のある事をして、空港や飛行機、乗り物等にワクワクや夢を与えられるようにもっとたくさんすると良い」

「機会があれば子どもも好きなので見に来たいと思います。いつも楽しみにしています」

「これからもっと多くのイベントを開催してください。子ども向けのイベントも考案してください」

「またこんなイベントやってください。子どもの日とかあれば行きます」

「はじめてイベントに参加させてもらいました。子どもが来やすいイベントも続けて欲しいと思います」

## ○ もっとイベントを

「夏の観光時期にもあったら良いと思います」

「ミニコンサートなど希望します」

「楽しい事が多く、これからも続けていただきたい」  
 「いつもいろいろなイベント楽しみにしています」  
 「今後も続けられるといいと思います」  
 「今後も色々なイベントの企画、楽しみにしています」  
 「またたくさんのイベント企画を期待しています」  
 「これからも多彩なイベントをお願いします」  
 「時間があればまた来たい」

#### ○ イベントの広報

「次のイベントの予告等あっても良いかと思います」  
 「もう少しPRを。ぜひ機会を増やして欲しい」  
 「空港でイベントが行われていることを今まで知らなかったので、いろんな形で知らせていただけたらいいと思います」

#### ○ 駐車場割引

「売店を見るのは楽しいのですが、なかなかそのためだけには来られません。いつも500円以上の購入で1時間割引があるとうれしいです」  
 「有料駐車場のため、空港が身近じゃない」  
 「このような催し物をたくさん開いてください。そのための駐車場の利便性を考えてください（この度の要領で結構です）」

#### ○ 函館の活性化

「函館を活性化するためにも良いと思います」  
 「色々開催して活気を」  
 「もっとより多く、北海道、函館の観光を掘り起こし、発信した方がいい」

## 5. まとめ

### 5-1. 航空系事業の利用客

函館空港の旅客は、閑散期に比べて繁忙期に年代がやや若くなり、函館空港を初めて利用する函館市以外の人が多くなるものの、さほど全体像は変わらない。旅客数は繁忙期に閑散期の約2倍になるが、性別、利用目的などの各項目の人数がそれぞれ約2倍になるかたちで旅客層は変わらない。

男女半数ずつ、年代は70代まで幅広く、函館市内の人が2～3割で関東・

甲信越地方からの人が4割である。北海道新幹線・新函館駅（仮称）開業によって新幹線への乗り換えが予想される東北地方からの人は1%程度であるが、年1回以上空港を利用している函館市内の人の乗り換え（行き先）が分からないため、ここからだけでは新幹線の影響は判断できない。

空港の利用目的は観光が4～5割、仕事が3割程度、帰省が10数%。空港は地元の人の足だけでなく、地元の観光産業を支えるものになっている。

空港までの交通手段は函館市内の人は自家用車が多く、市外の人にはバスが多い。自家用車については「駐車場の料金をなくしてほしい」、バスについては「バスの本数が少ない」などの意見がある。駐車場料金は最近、空港の売店・飲食店利用で一部割引になるサービスをはじめた。バスは利用客が少ないために本数が少なく、不便であるために函館市内の人が自家用車を利用しているとも考えられ、悪循環を招いている。

## 5-2. 非航空系事業の利用状況

旅客の空港滞在時間は閑散期に30分から60分未満が半数、繁忙期に少し長くなり60分から90分未満が半数以上になる。

多くの人が満足しているが、4～5割の人が空港の施設やサービスの不足を感じている。現在の物販店舗の利用は8割程度、飲食店利用は4割程度であり、函館市内の人・市外の人にかかわらず利用されている。つまり、物販店舗や飲食店を利用した上で、施設やサービスの不足が感じられている。

空港施設やサービスに求められているのは、現状の施設やサービスの質的改善ではなく、新規開店を含めた量的拡充である。「飲食店が少ない」、「時間をつぶせる店がない」などの意見もあり、ハンバーガーショップ、回転寿司、銀行などの希望が多い。実際に空港では2013年度に店舗を増やしており<sup>3)</sup>、今後も空きスペースの活用が考えられている。

空港のイベントで、来場者はイベントのために空港を訪れており、一部にリピーターもいる。多様なイベントの継続が期待されており「飛行機に乗ら



なくても気軽に來ることができる空港であって欲しい」、「市民も日常で利用できる施設があれば良い」などの意見がある。イベントはこれまでの旅客以外の利用客を呼び込み、新たな空港利用をつくりだしている。

### 5-3. 函館空港の今後

希望されている施設やサービスの量的拡充、リピーターを生み出しはじめているイベントの継続によって、旅客以外の利用客を呼び込むことができれば、空港の売店・飲食店の利用、前述したバスの利用者が増えて増便などにつながり、空港の施設やサービスの量的拡充、バスの利便性向上という好循環を生むことができる。加えて、地元の人の搭乗以外の目的での空港利用が進めば、空港が商業施設の一つとして地域に貢献するものになっていくことが考えられる。

函館空港において行われている非航空系事業の充実は、旅客だけでなく、旅客以外の利用客を増やし、地元の人とつながる地域活性化が期待される。

#### 注記

- 1) 近年の「空港改革による地域活性化」は、2013年成立の「民間の能力を活用した国管理空港等の運営等に関する法律」などに見られるように航空系事業と非航空系事業の一体的民営化に焦点があたっている。一体的民営化によって、飲食店・売店などの非航空系事業の収益を利用して着陸料を引き下げるなど航空系事業を改善し、旅客を増やすことで一層の非航空系事業の集客に結びつける。旅客の増加は交流人口を拡大させ、地域の活性化につながるという好循環が期待されている。

ただし、本稿の「空港改革による地域活性化」は少なくとも現段階において一体的民営化ではない。航空系事業(国管理)と非航空系事業(民間事業者)の運営主体は異なるものの、非航空系事業の見直しによって地域に貢献する地方空港の可能性を示す。

- 2) 函館空港の旅客数は2012年国内線142万人4000人、国際線6万8000人。2002年の243万人から減少している。国内線は1日あたり羽田8往復、伊丹・関西2～3往復、中部1～2往復、新千歳・丘珠6～7往復、奥尻1往復。国際線は1日あたり台北1～2往復。以前はソウル定期便もあったが中断したままになっている。

ANA、JALが就航しており、経営難で便数を減らしているHAC（北海道エアシステム）は旅客数の数%である。LCC（格安航空）は乗り入れていない。

- 3) 空港ビルは国内線ターミナルビル（3階建、床面積22,300 m<sup>2</sup>）と国際線ターミナルビル（2階建、床面積3000 m<sup>2</sup>）があるが、国際線に売店や飲食店などはなく、国内線1階に3つの航空会社カウンター、コンビニ1店舗、飲食店2店舗、レンタカーカウンターなど、2階に売店6店舗、航空会社ラウンジなど、3階に飲食店1店舗があり、保安検査場を入った搭乗待合室に売店兼飲食店1店舗がある。1階のコンビニ、2階の売店1店舗、3階の飲食店、搭乗待合室内の売店兼飲食店が直営である。

なお、2階の売店は2013年度中に2店舗増えて、8店舗となった。

- 4) 空港ビルを管理する第三セクターは1970年、資本金2億6千万円で設立された。発行株式のうち25%を函館市ならびに近隣市町が有する。函館空港ビルの貸しスペース、直営の売店・飲食店及び駐車場の経営を行う。

空港旅客数が減少する中で2012年4月に飲食店や売店を経営する子会社を合併するなどの取り組みにより、空港ビル管理会社の2012年度の営業利益は前期比16.4%増の19億6700万円、前期比7.2%増の経常利益3億2900万円、純利益1億4400万円であった。