

観光客満足度調査 結果報告書

熊本商工会議所

2014年1月

＜本調査のお問い合わせ＞

熊本商工会議所 会員サービス部 情報調査課
TEL354-6688 FAX354-8890

熊本商工会議所
観光客満足度調査

I N D E X

1. 調査概要	1
2. 回答者属性	2
3. 調査結果	3

※ 巻末…「観光客満足度調査」調査票

1. 調査概要

1. 調査目的

熊本県を訪れる観光客が、九州新幹線の全線開業やくまモンの全国的な人気などで増加傾向にある中、観光客の満足度を調査・分析し、観光地としての魅力向上、更なるおもてなし向上に役立てることを目的とする。

尚、前回までと同様に、(公財)日本交通公社の「観光地マネジメント研究会」が作成した全国統一様式(今回より1問のみ地域オリジナル設問を含む)で実施する。

2. 調査対象者 調査期間中に、熊本市を訪れた観光客 1,500人

3. 調査期間 平成25年8月1日(木)~9月30日(月) 2ヶ月間

4. 調査方法

観光施設…入口にて調査票を配布し、返信用封筒にて回収またはインターネットにて回答

物販施設…レジにて調査票を配布し、返信用封筒にて回収またはインターネットにて回答

宿泊施設…チェックイン時に調査票を配布し、返信用封筒にて回収またはインターネットにて回答

5. 調査地点と調査票の配布数

〔観光施設〕350 熊本城、湧々座、水前寺成趣園

〔物販施設〕340 城彩苑内の物販施設、熊本県物産館

〔宿泊施設〕810 市内ホテル、旅館9ヶ所

6. 回答者数 282人(回収率18.8%)

7. 調査機関 熊本商工会議所

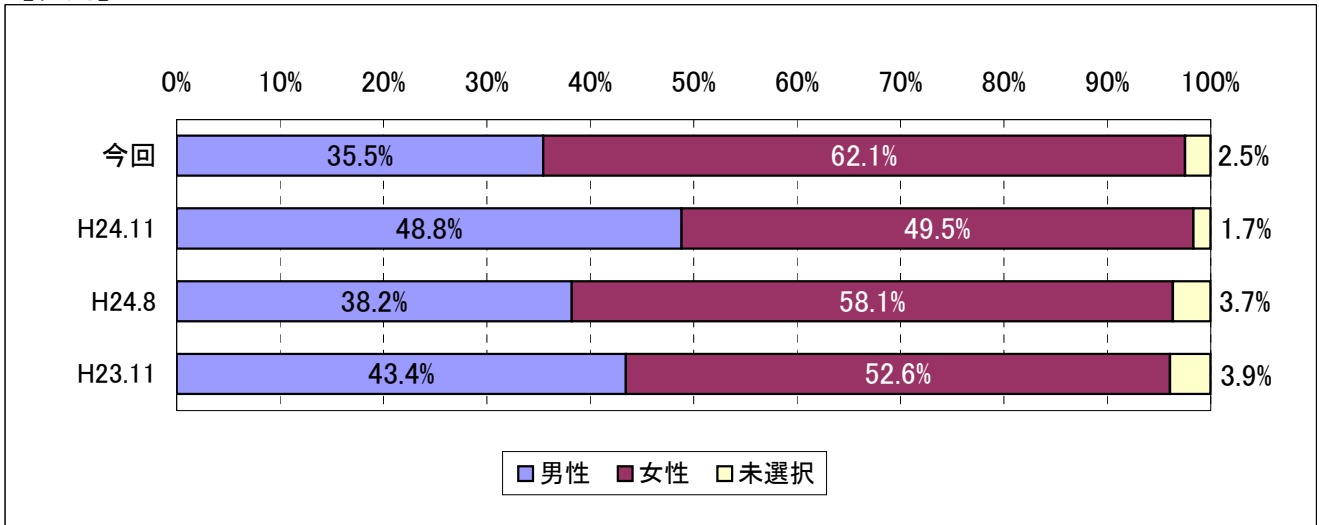
8. 調査集計機関 公益財団法人日本交通公社 観光地マネジメント研究会

※ 熊本市を含む全国7地域を集計

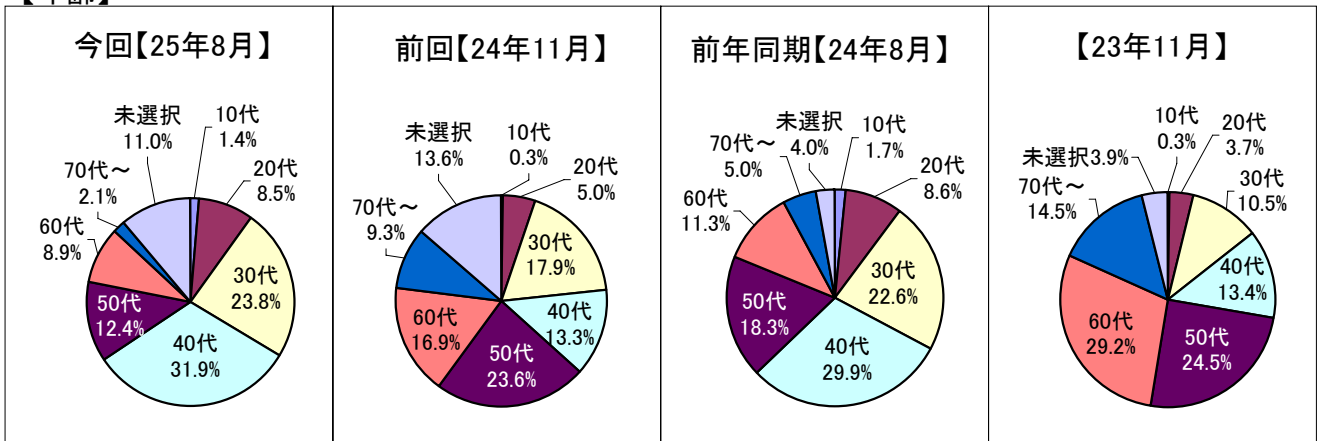
〔ニセコ町(北海道)、釧路湿原・阿寒・摩周観光圏(北海道)
四万温泉(群馬県)、飯山市(長野県)、高山市(岐阜県)
廿日市市(広島県)〕

2. 回答者属性

【性別】

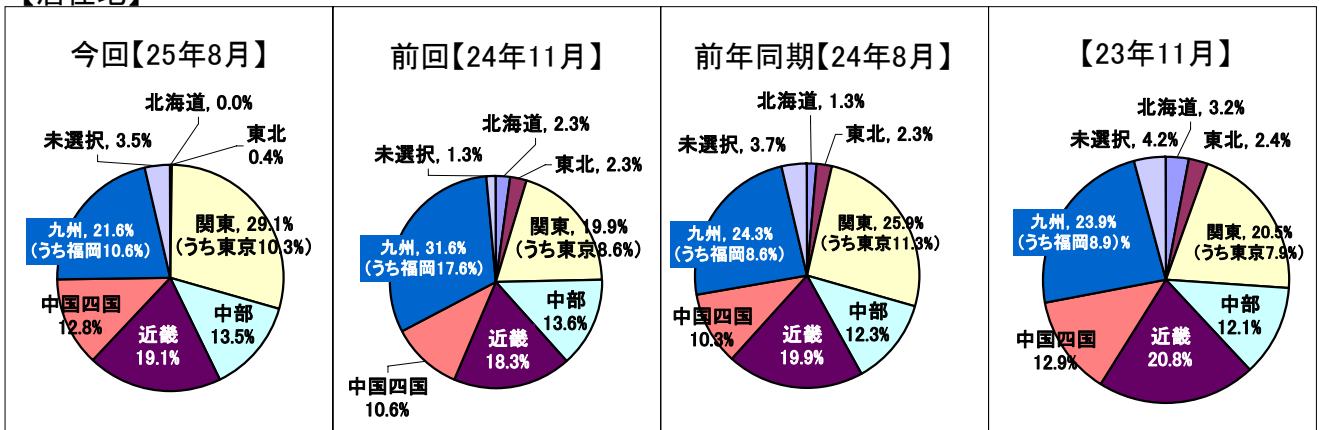


【年齢】



男女比では、女性割合が6割を越え、同時期である前々回よりもさらに女性割合が高くなった。また、年齢層は夏休み期間を含んだこともあり、40代以下の割合が65.6%と高くなった(対前回比+29.1%, 対前年同期比+2.8)。

【居住地】

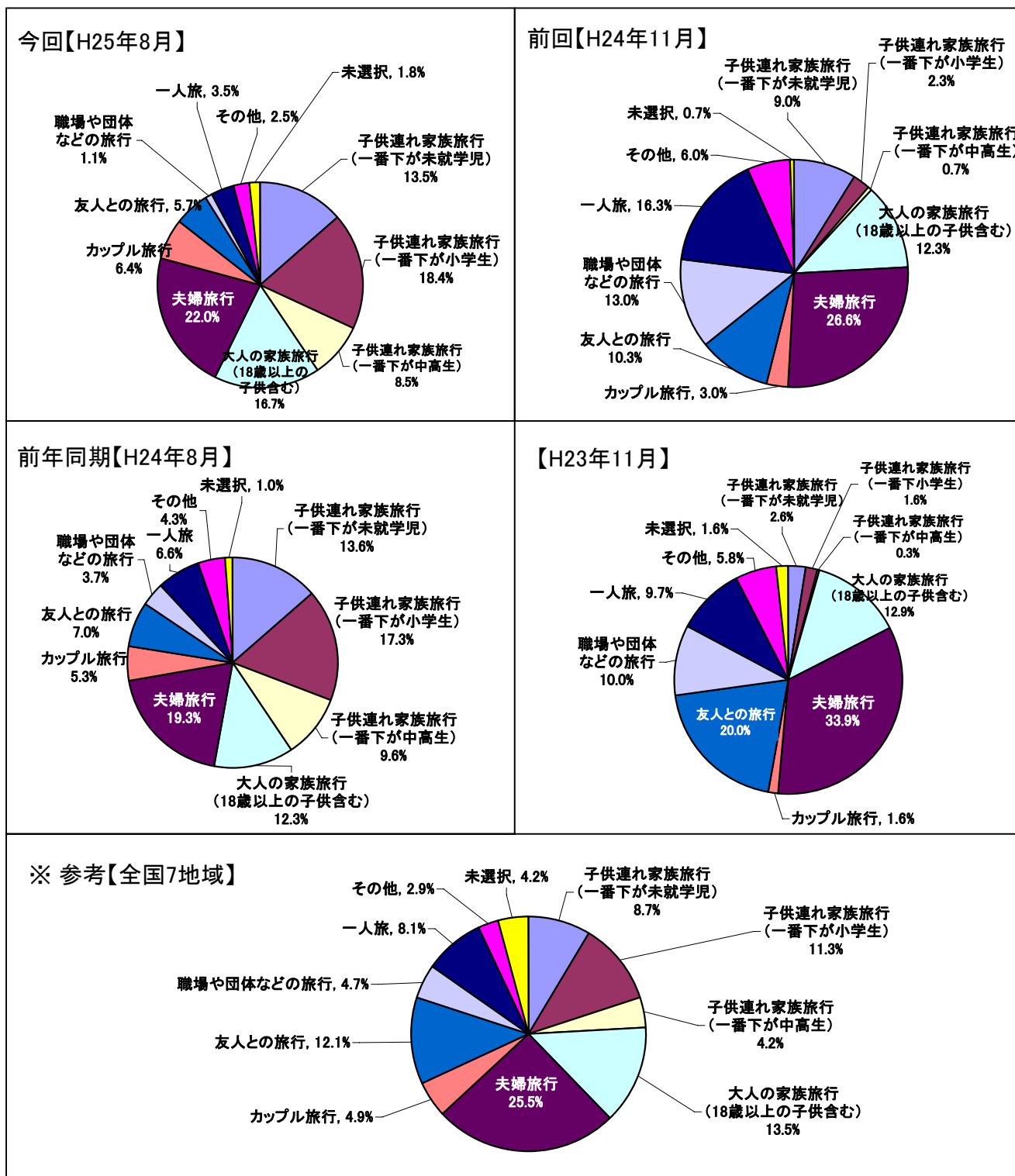


「関東地方」が最も多く、29.1%。次いで、「九州」で21.6%。前回と比べ、九州圏内からの観光客は10%減少しており、前年同期と比べても2.7%減少した。九州圏外では『東京』、九州圏内では『福岡』が、ともに全体の10%以上を占め、高い割合となった。

3. 調査結果

問1. 今回の旅行の同行者について教えてください。

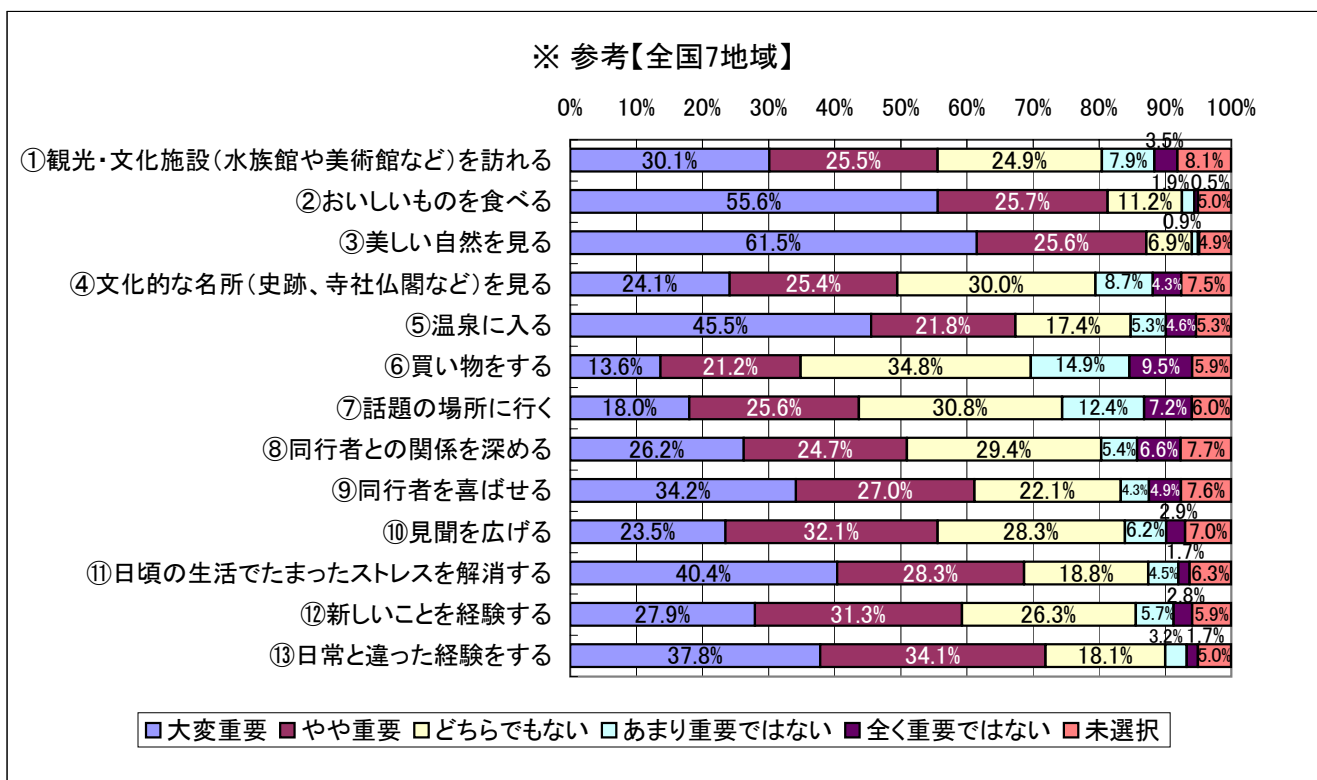
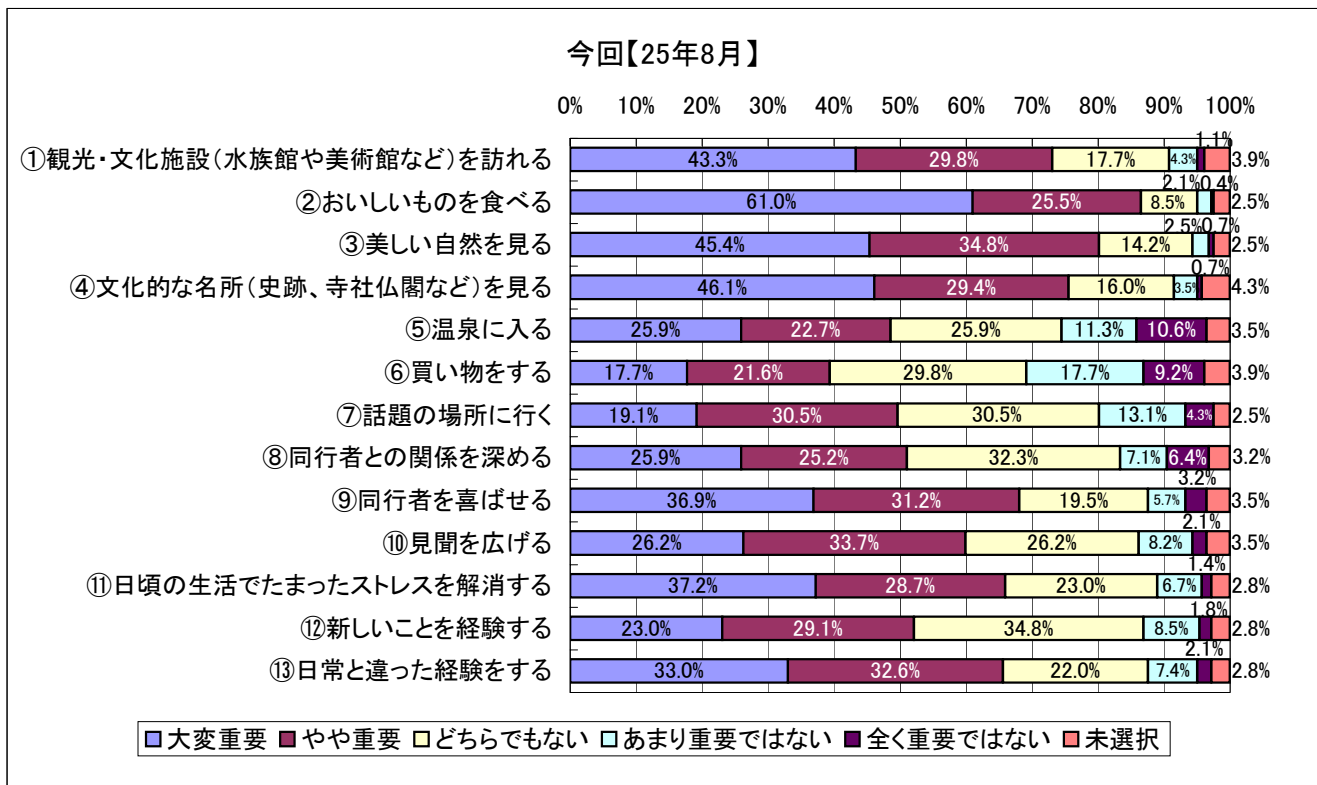
旅行の同行者は、「夫婦旅行」が22.0%でトップ。次いで、「子供連れ家族旅行(一番下が小学生)」が18.4%、「子供連れ家族旅行(18歳以上の子供含む)」が16.7%と続いた。子供を含めた家族旅行の割合は57.1%で、同時期の前々回よりも若干増加した(+4.3)。



問2. 本地域での旅行において、以下の各項目はどれくらい重要ですか？

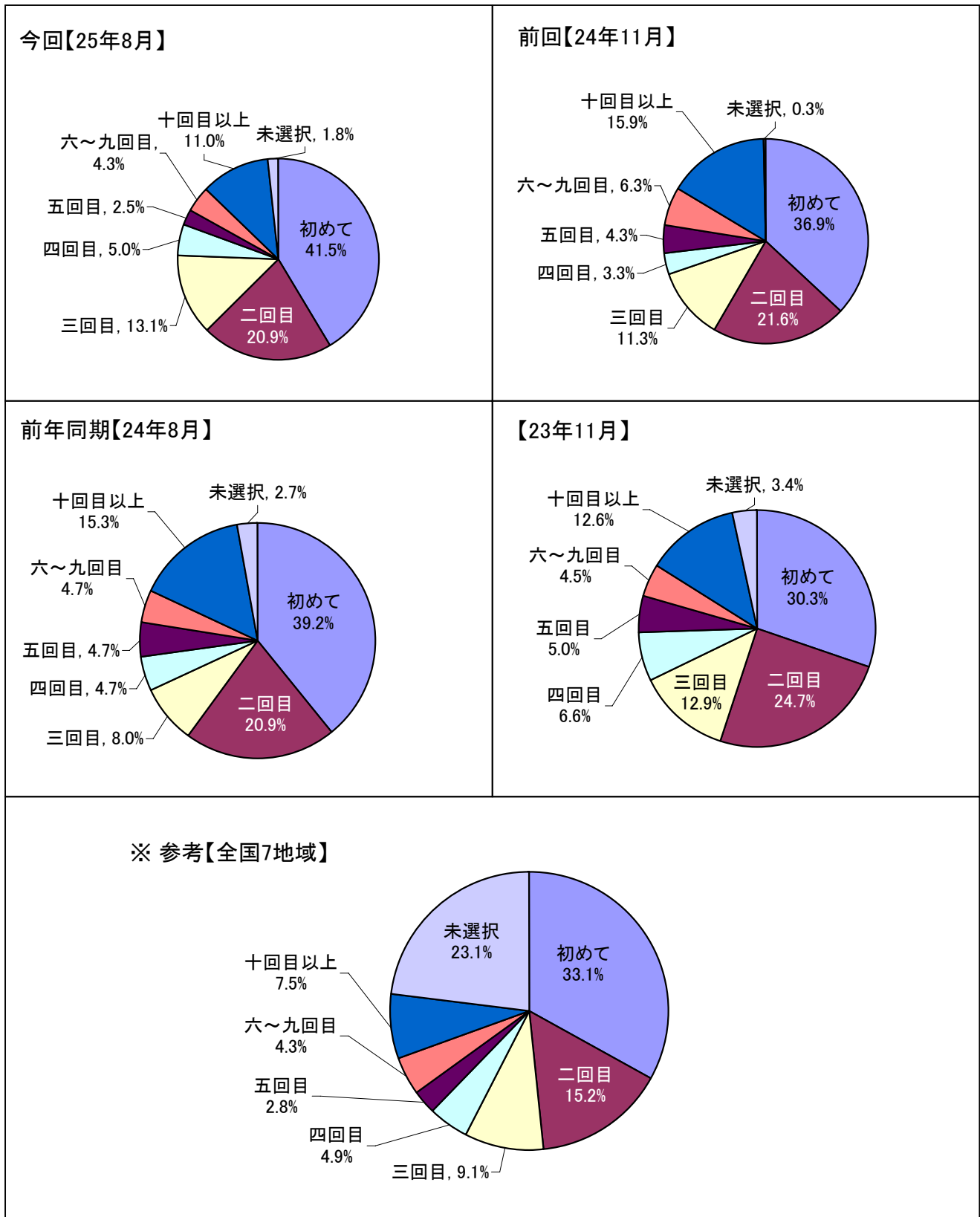
《今回より追加された設問》

最も(大変、ややを合わせた)『重要』の割合が高かったのは「おいしいものを食べる」で86.5%。次いで「美しい自然を見る」が80.2%、「文化的な名所(史跡、自社仏閣など)を見る」が75.5%となった。逆に最も(大変、ややを合わせた)『重要』の割合が低かったのは「買い物をする」で39.3%となった。

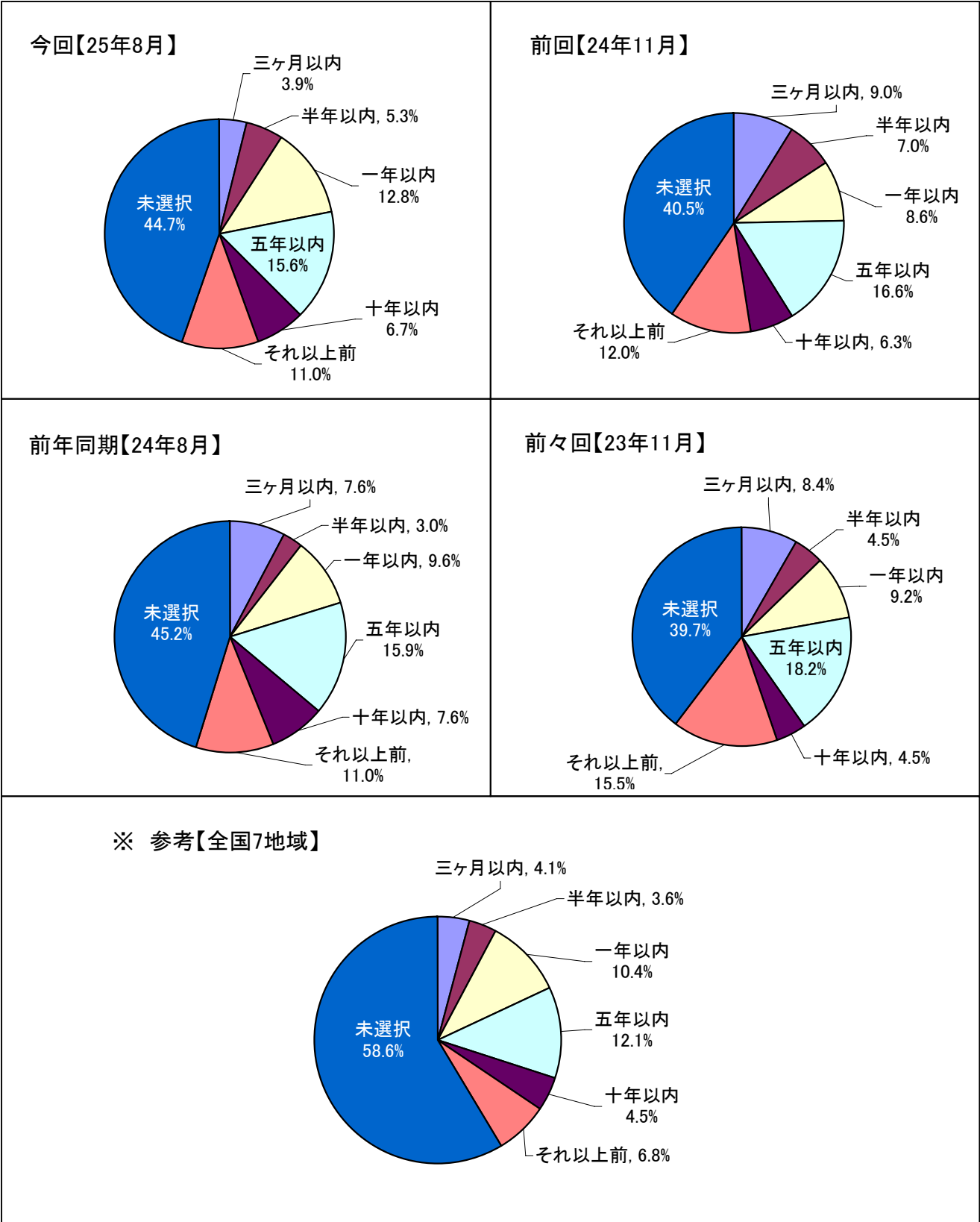


問3. 本地域へは、今回が何度目のご来訪ですか？

来熊回数トップは「初めて」で41.5%、次いで「二回目」で20.9%。3番目は前回、前年同期は「十回目以上」であったが、今回は「三回目」の13.1%となった。リピーターの割合は56.8%で、前回に比べ5.9ポイント減少している。「初めて」の割合が上昇しており、九州新幹線やくまモンによる効果ということも考えられる。



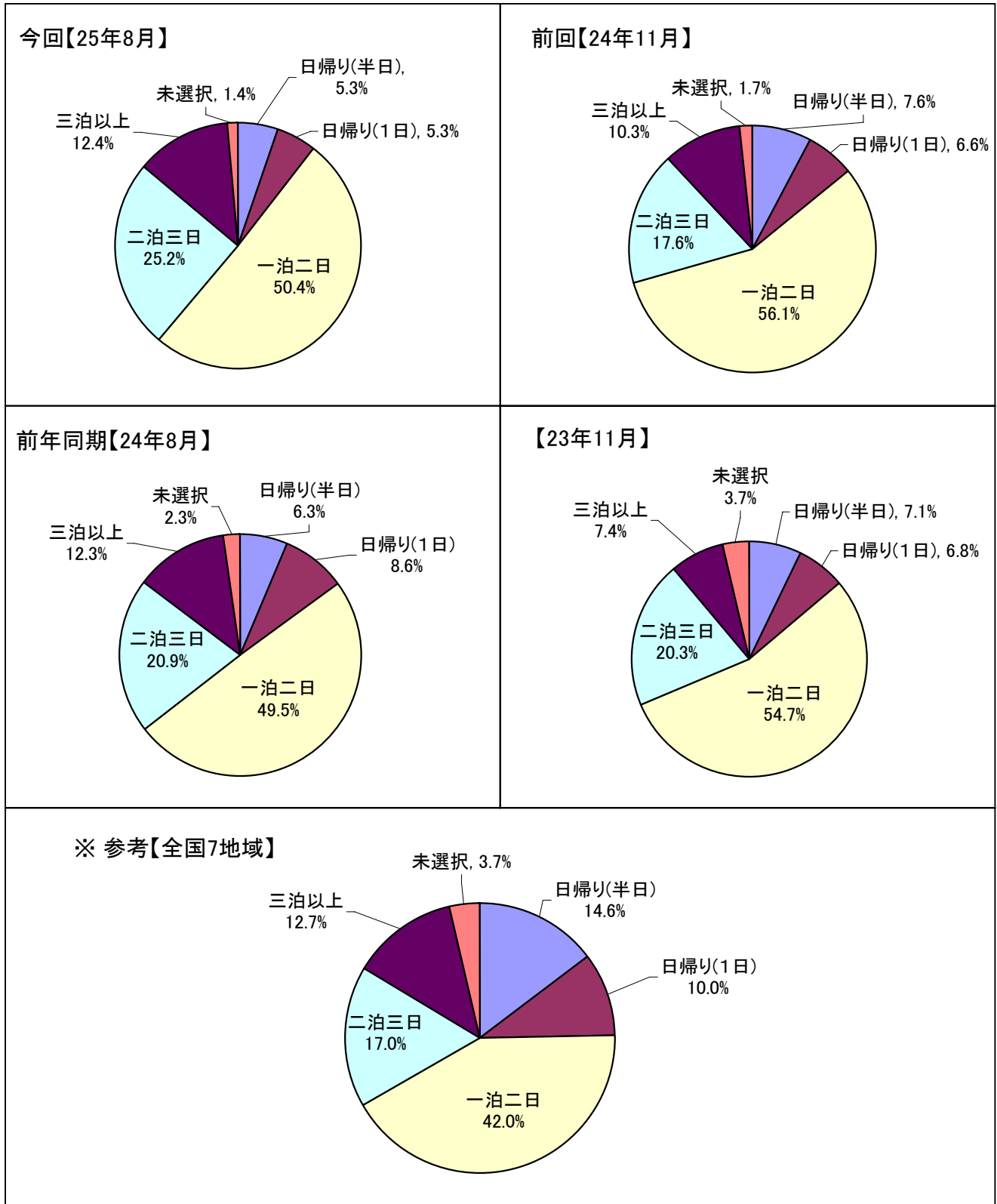
リピーターを対象に聞いた前回の来訪時期は、前回調査と同様、「五年以内」が15.6%で最も多かった。また、「三ヶ月以内」「半年以内」「一年以内」を合わせた値は、前年同期よりも1.8ポイント増加している。



問4. 本地域での、滞在時間を教えてください。

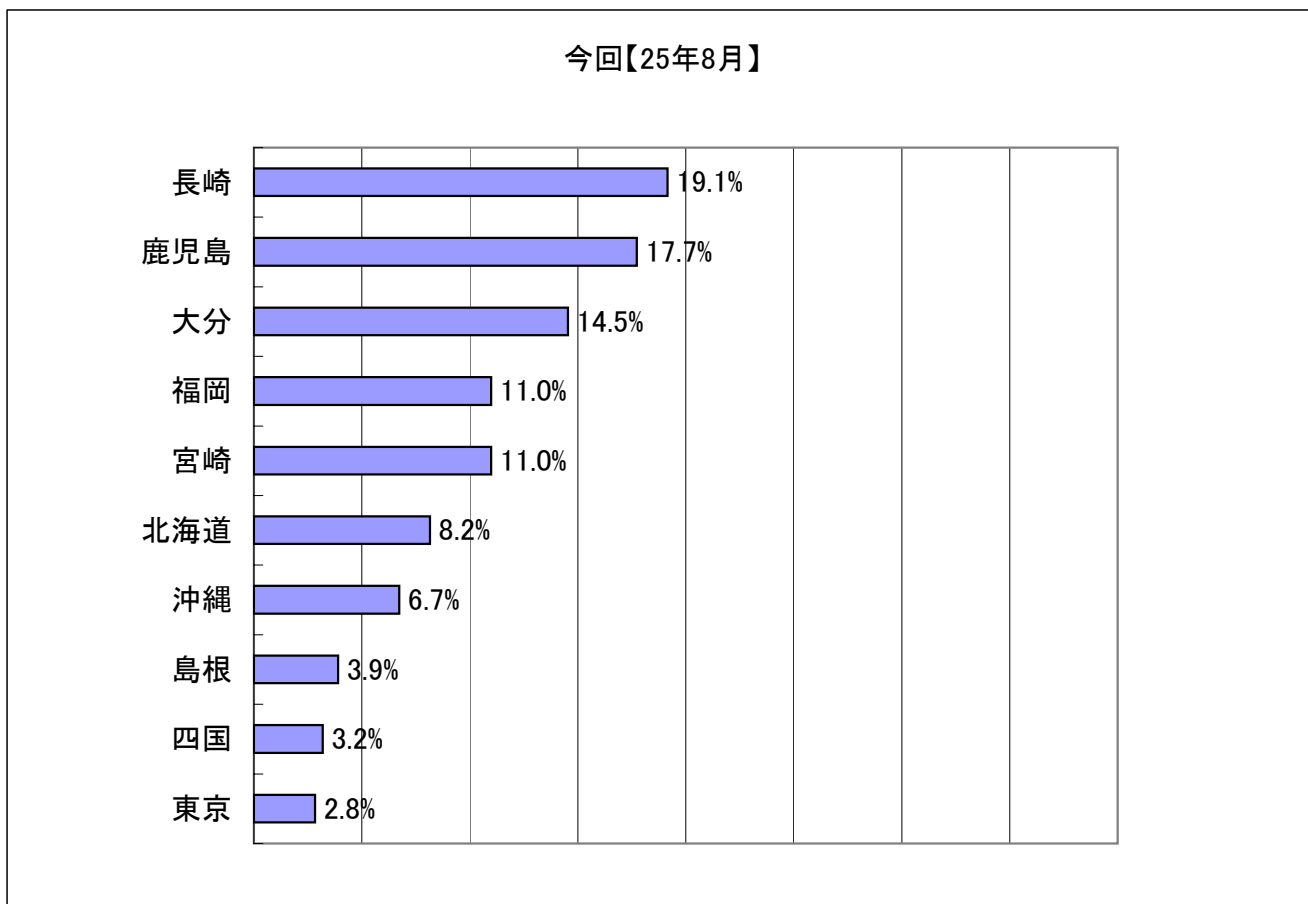
※旅行全体ではなく、本調査票を受け取った地域（熊本）での滞在について教えてください。

「一泊二日」が50.4%でトップ、次いで「二泊三日」が25.2%。昨年同時期に比べ、宿泊で訪れる観光客が増加し(+5.3)、日帰りで訪れる観光客が減少(-4.3)している。



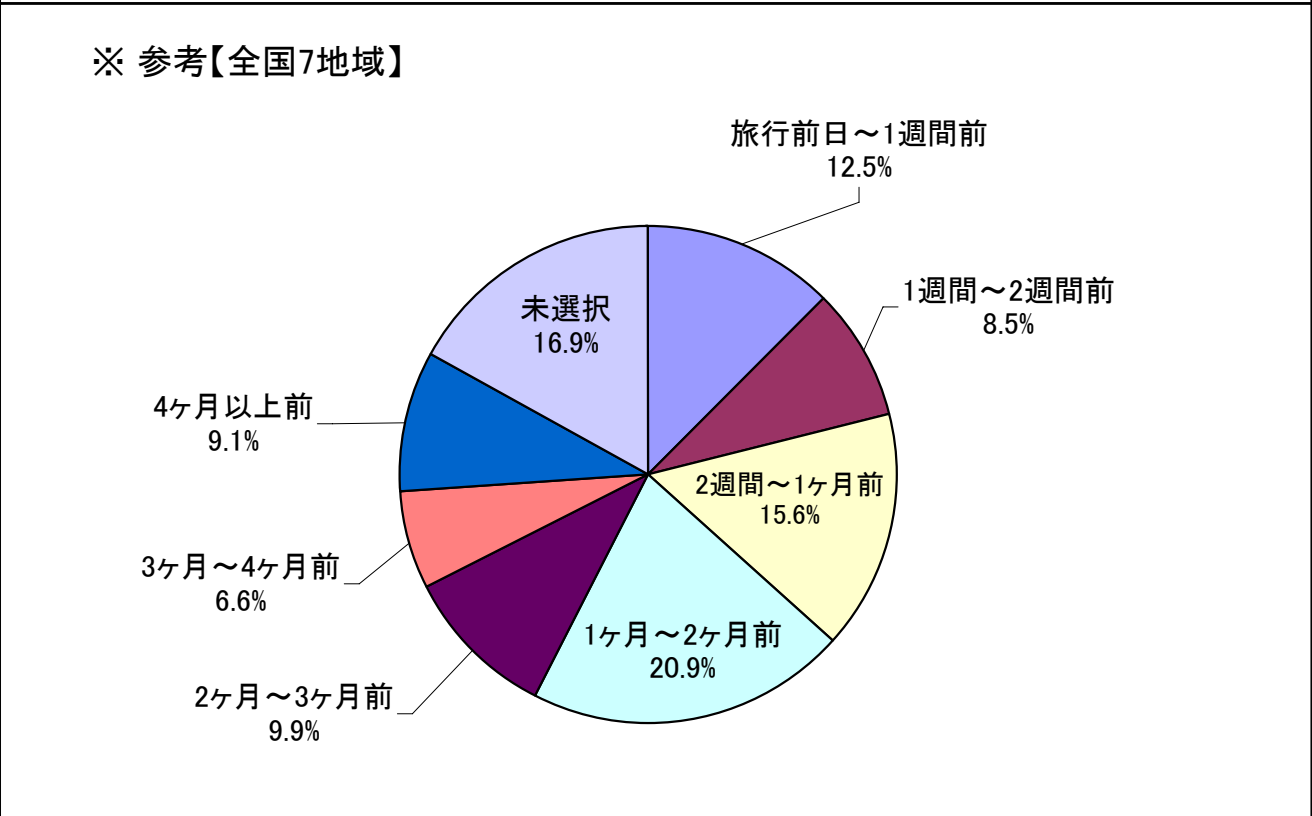
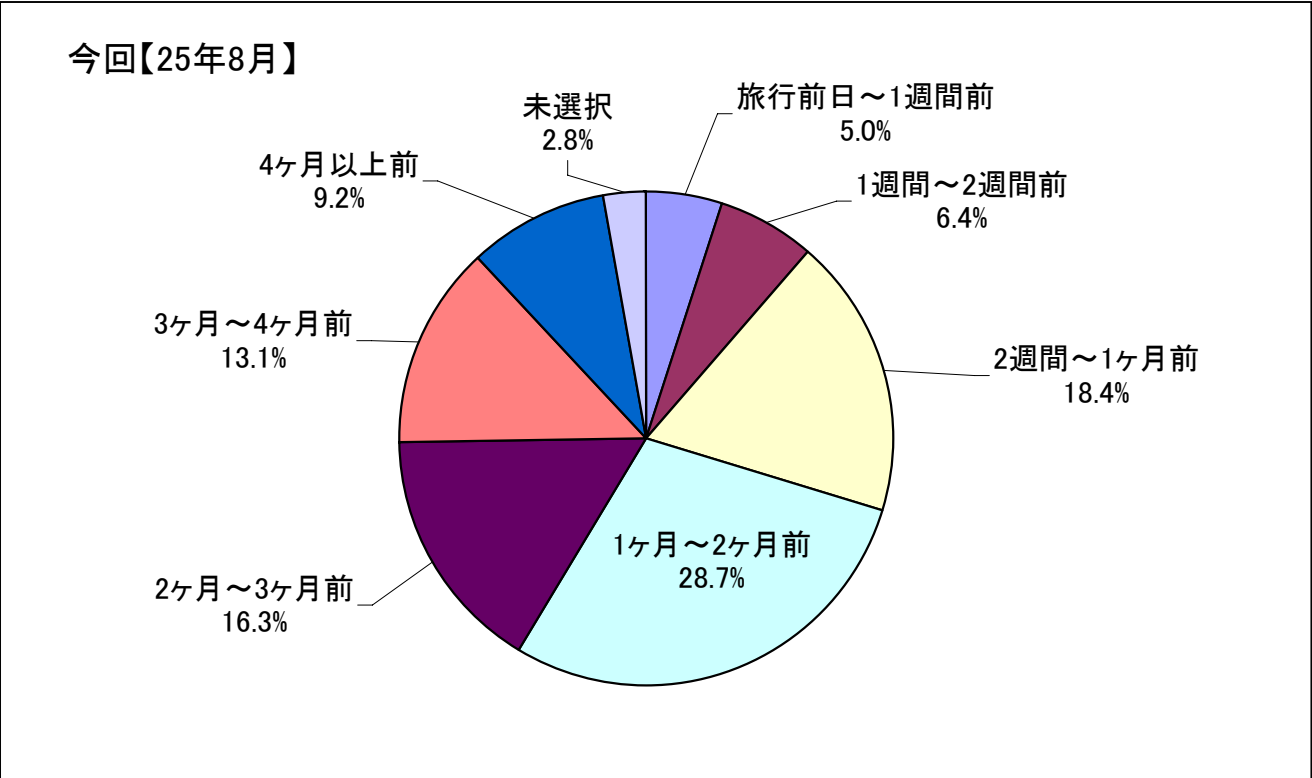
問5. 本地域以外に旅行先として検討した地域がありましたら、最大3つまで
ご記入ください。[自由回答] 《今回より追加された設問》

検討先のトップは「長崎」で19.1%、次いで「鹿児島」が17.7%、「大分」が14.5%と九州内が続いた。九州
外では「北海道」が最も高く、8.2%であった。



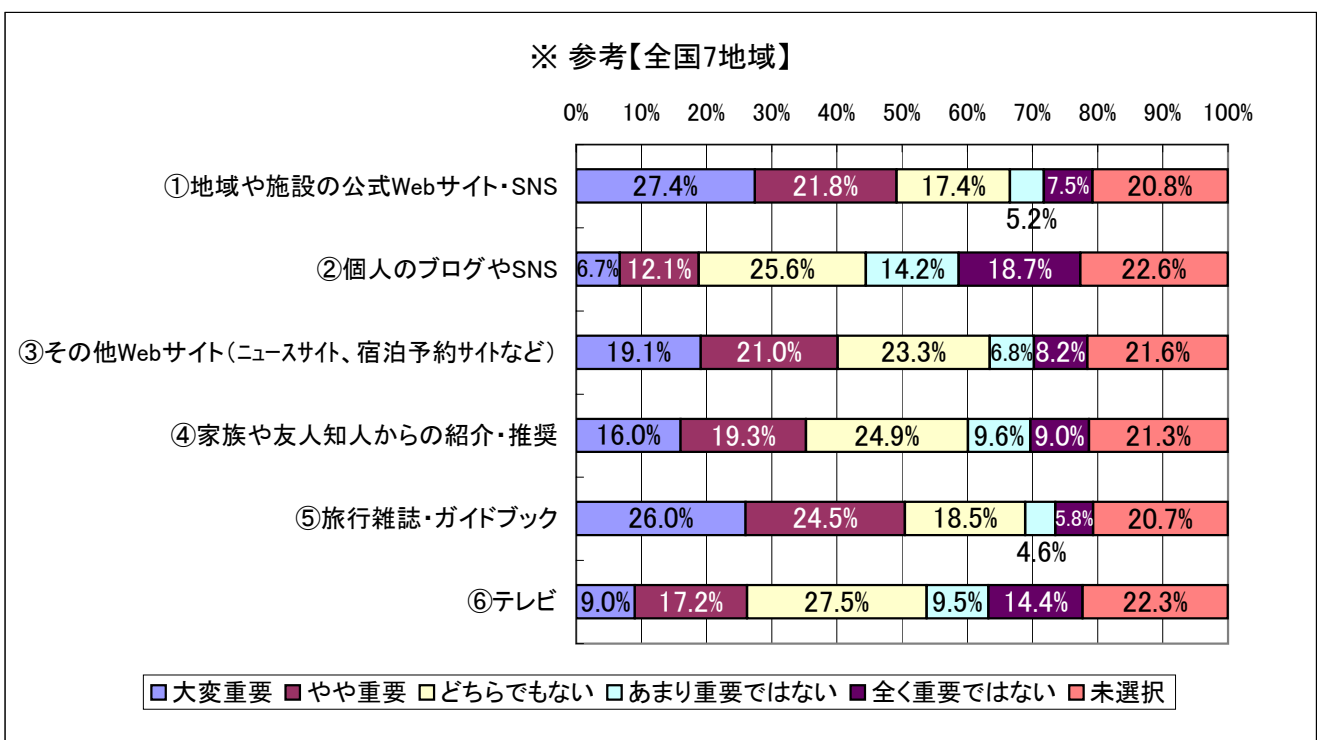
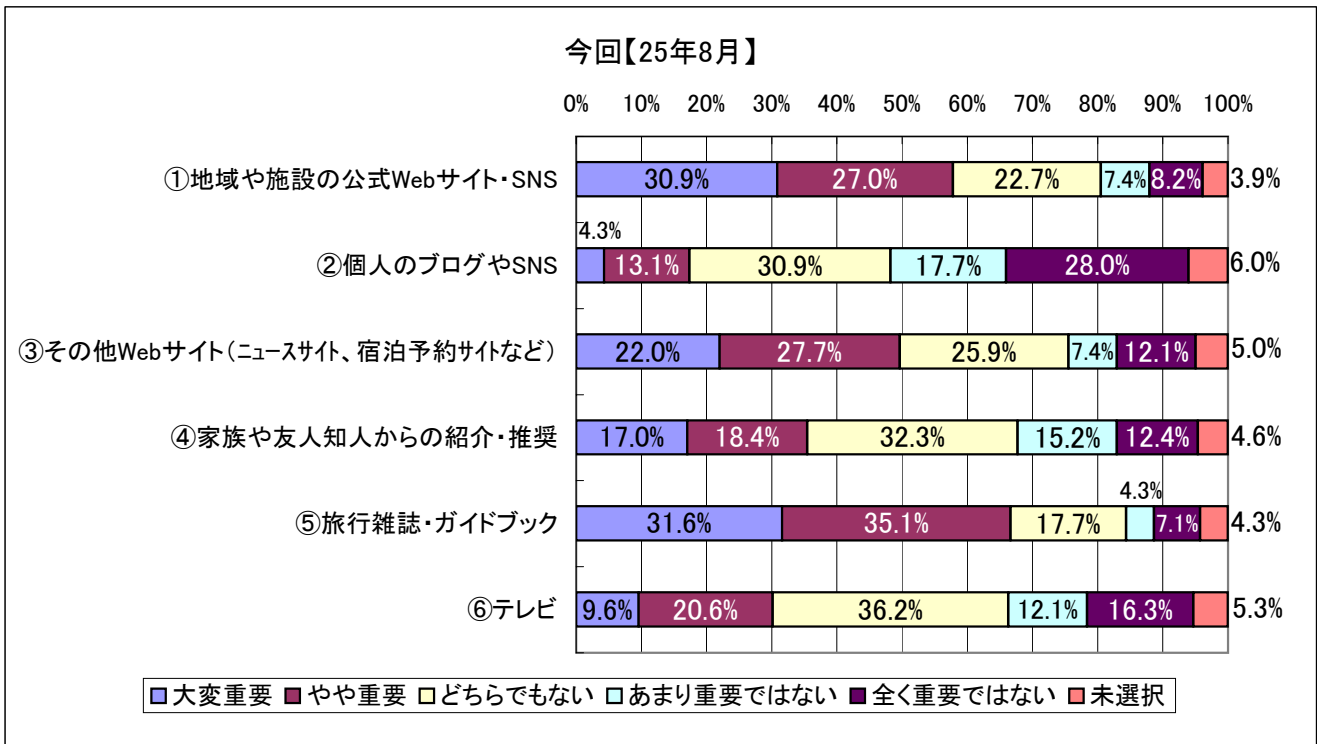
問6. 旅行として本地域を選んだ時期はいつですか? 《今回より追加された設問》

最も多かったのは「1ヶ月～2ヶ月前」で28.7%、次いで「2週間～1ヶ月前」が18.4%、「2ヶ月～3ヶ月前」が16.3%となった。回答者の7割強が九州圏外からの観光客であることから、全国7地域と比べると、早い時期から熊本への旅行を選んでいることが窺える。



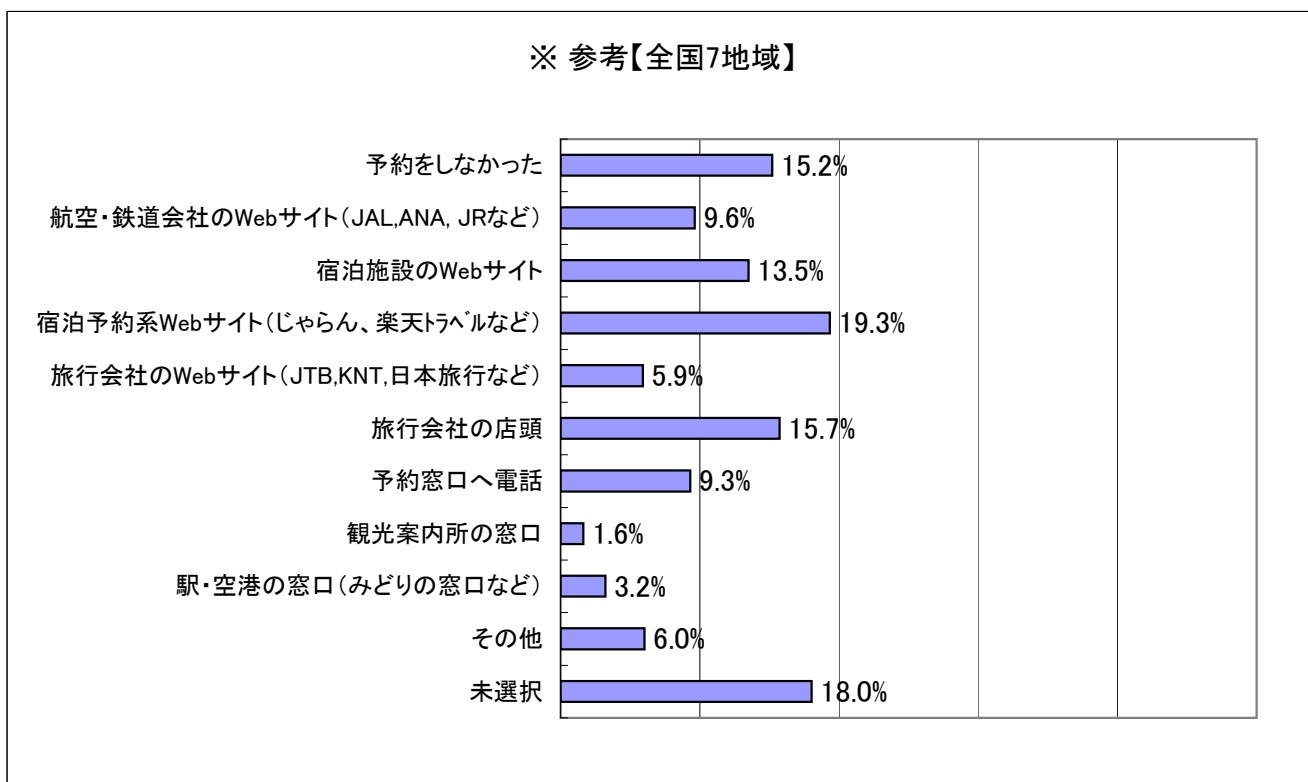
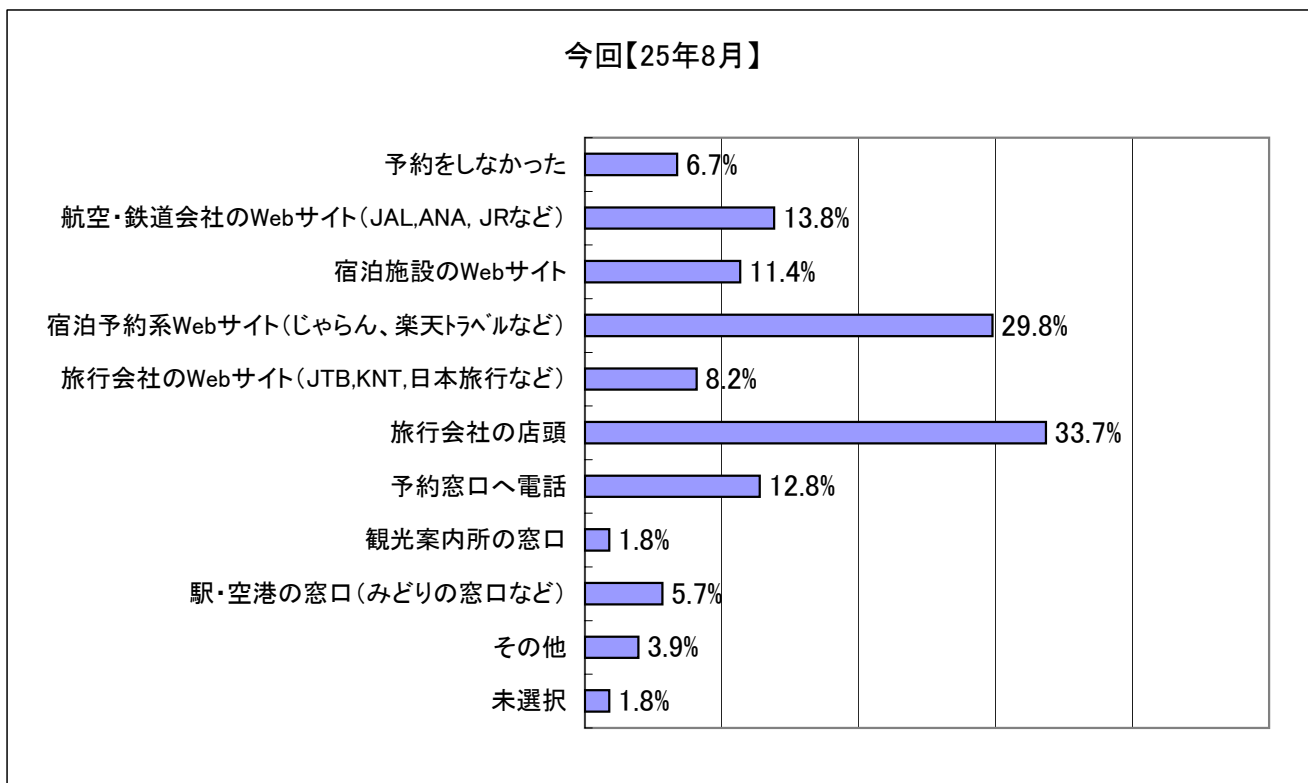
問7. 旅行先として本地域を選ぶにあたって、以下の情報源はどのくらい重要でしたか？ <<今回より追加された設問>>

「旅行雑誌・ガイドブック」が最も重要度が高く66.7%。次いで「地域や施設の公式Webサイト・SNS」で57.9%となった。逆に重要度が低いのは「個人のブログやSNS」で17.4%となった。



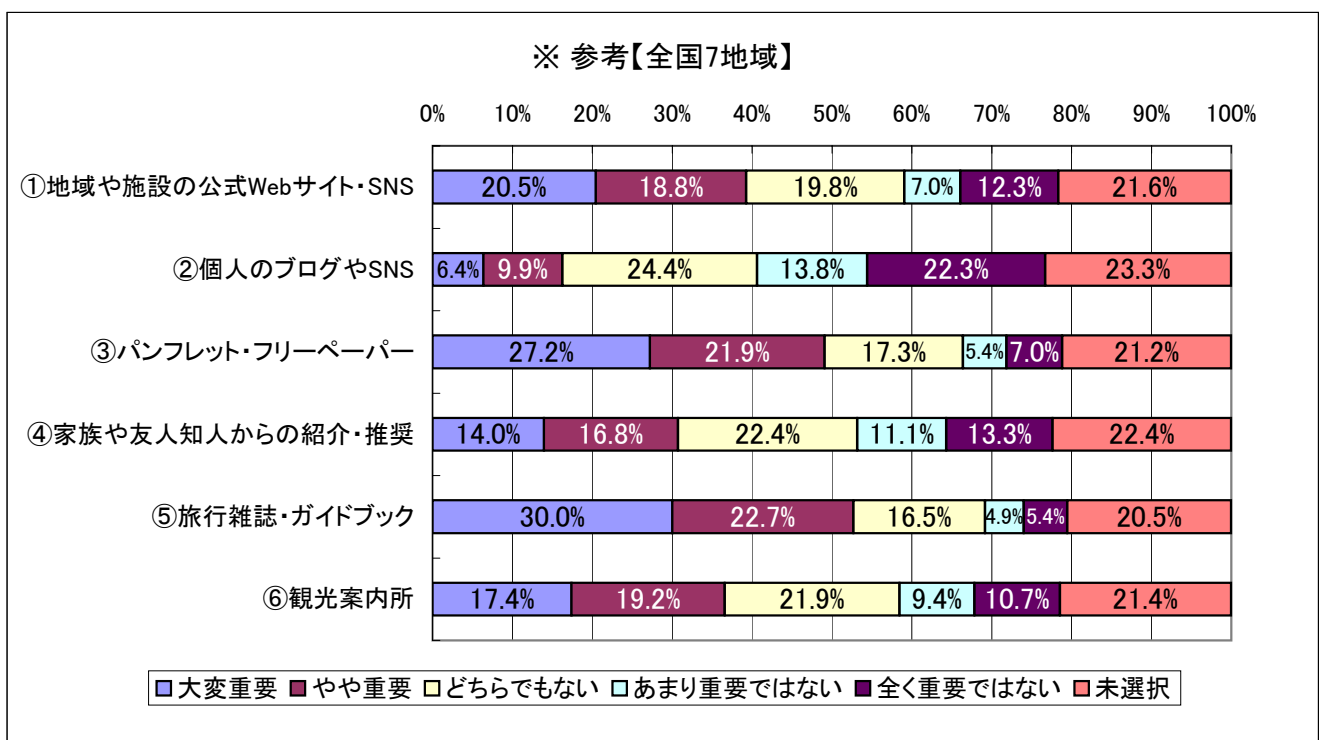
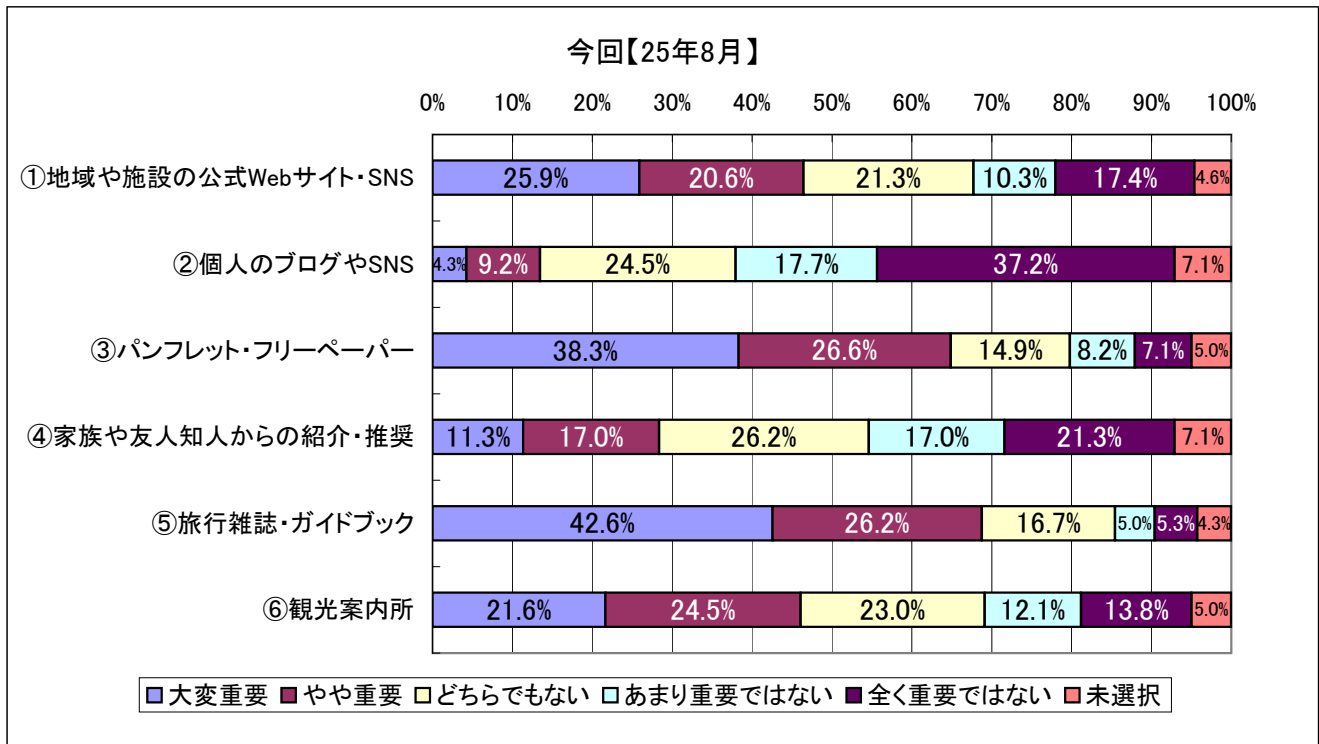
問8. 交通機関や宿泊施設は、どのような方法で予約しましたか？（複数回答）
 ご記入ください。 《今回より追加された設問》

トップは「旅行会社の店頭」で33.7%。次いで「宿泊予約系Webサイト(じゃらん、楽天トラベルなど)」で29.8%。熊本と全国7地域とでは、トップと2位が逆転するなど違いが見られた。



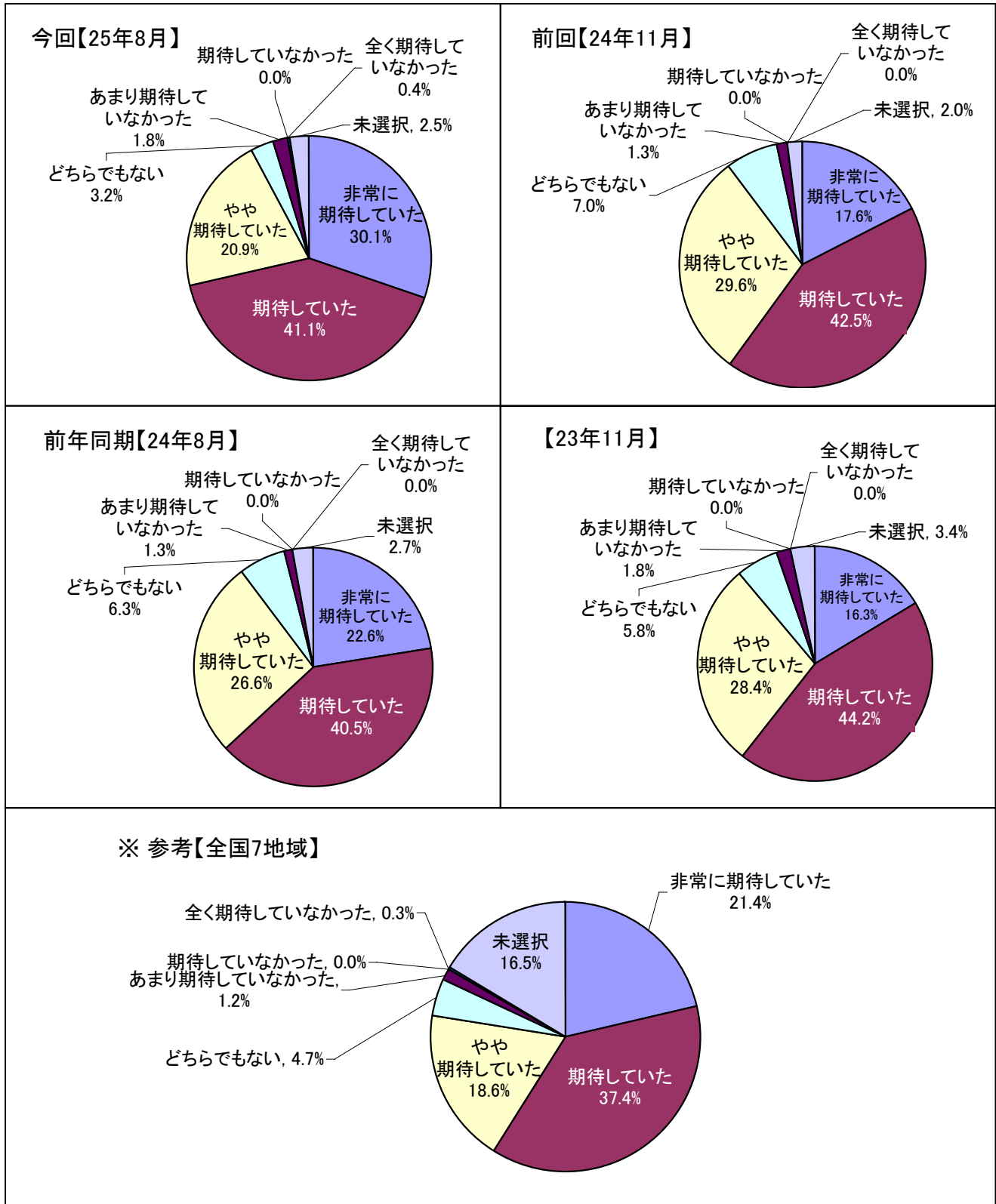
問9. 本地域へ到着後に、現地で活動する際、以下の情報源はどれくらい重要でしたか？ <<今回より追加された設問>>

最も重要度が高かったのは「旅行雑誌・ガイドブック」で68.8%、次いで「パンフレット・フリーペーパー」が64.9%となった。「旅行雑誌・ガイドブック」は旅行先を選ぶ情報源および現地で活動する際の情報源として、共に重要であるという結果となった。



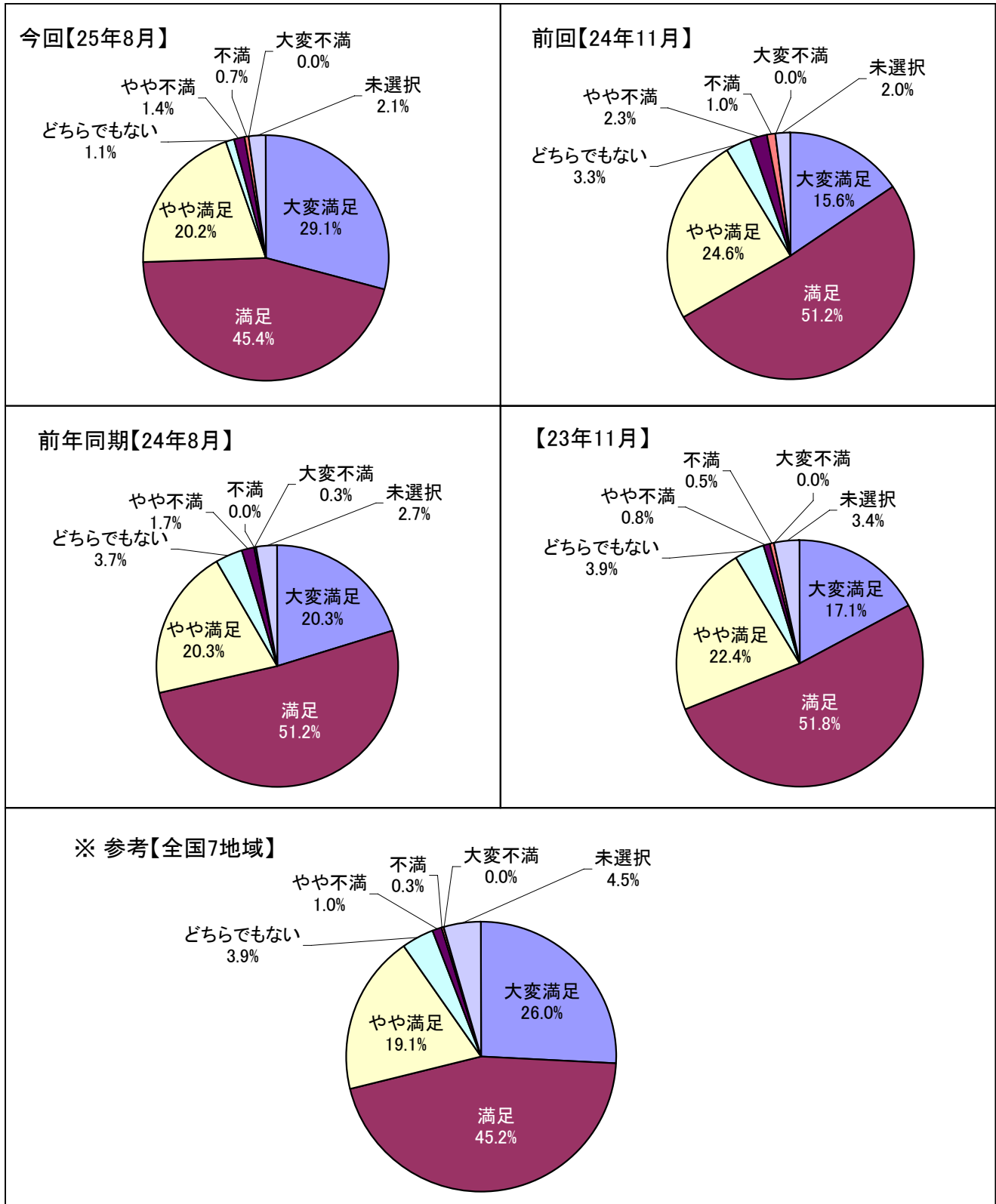
問10. 本地域での、今回の滞在にはどの程度期待していましたか？

前年同期、前回に続き、『期待していた』（非常に、ややを含む）が約9割を占め、観光客が熊本での滞在に期待感を持って来熊していることを表す結果となった。また、その中でも「非常に期待していた」の割合が増加しており（対前回比+12.5、対前年同期比+7.5）、期待感の上昇が窺える。



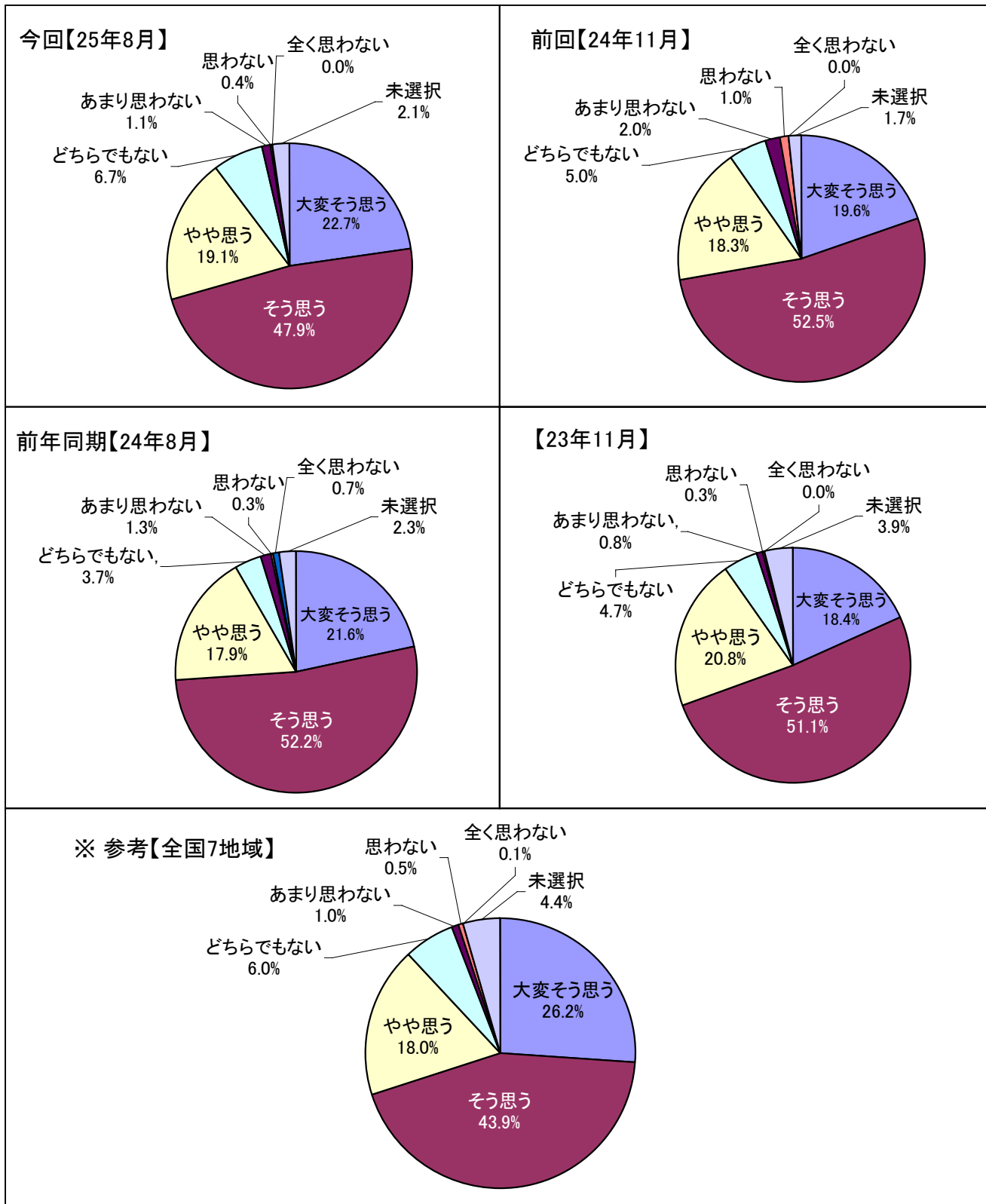
問 1 1. 本地域での今回の滞在の総合満足度はどのくらいですか？

『満足』(大変、ややを含む)の回答が9割以上を占めており、前回までと同様に高い割合で推移している。また、その中でも「大変満足」の割合が前回よりも+13.5、前年同期よりも+8.8 と割合が高くなっており、満足の度合いは高くなっていることが窺える。



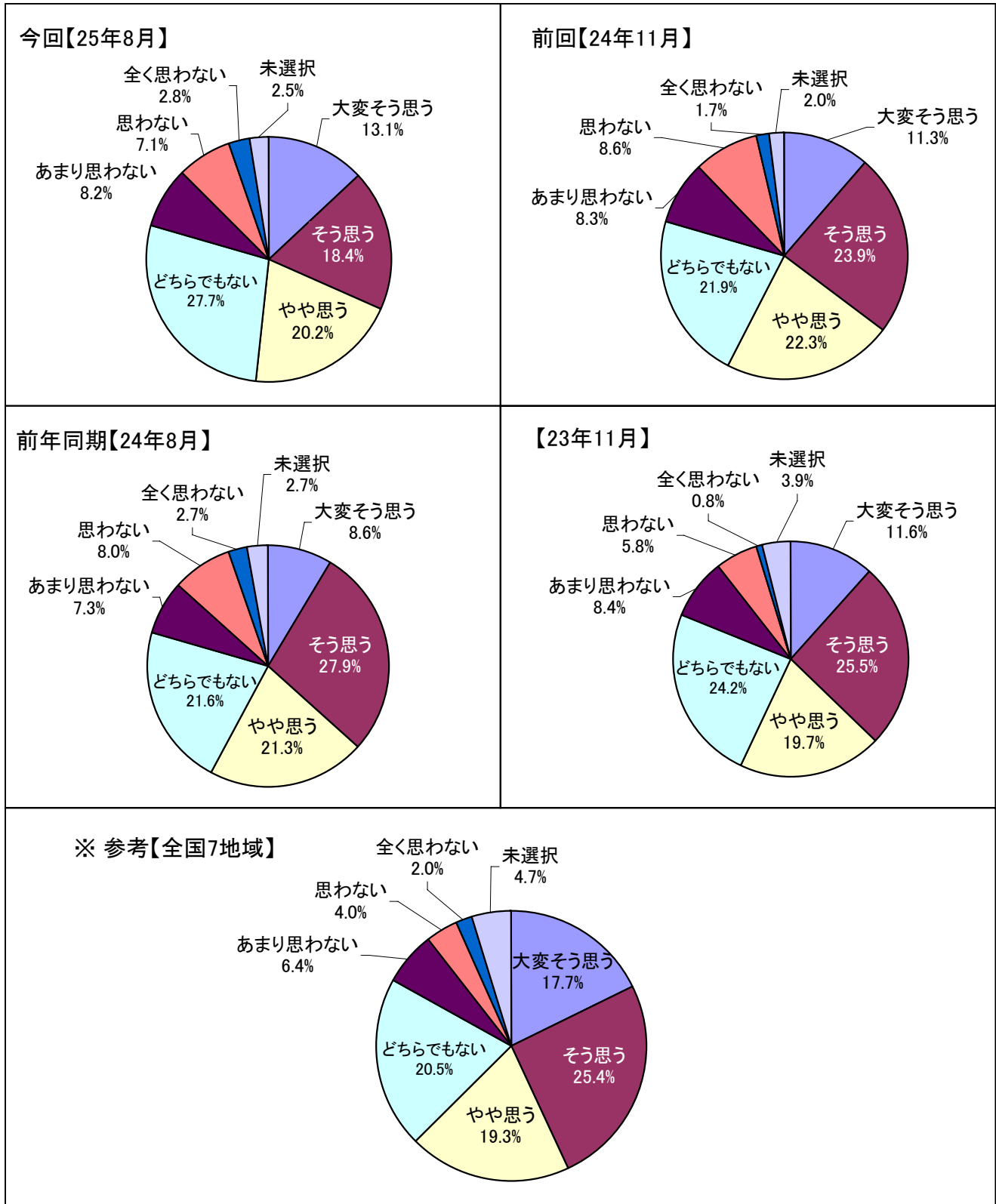
問12. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？

『そう思う』(大変、ややを含む)の回答が89.7%を占めており、前回までと同様に高い割合で推移している。過去の調査でも高い割合で推移しており、紹介意向は、総合満足度と同じく高い水準で推移していることが窺える。



問13. 1年以内に本地域への来訪を検討しますか？

1年以内の再来訪意向については、51.7%が『そう思う』(大変、ややを含む)と回答し、前回までと同様に高い割合となった。しかし、前回に比べると-5.8、前年同期に比べ-6.1と若干低くなっている。また、全国7地域と比べても-10.7と低くなっており、1年以内の再来訪の意向については厳しい結果となった。



問14. 今回の旅行（本地域内）で、1人あたりいくら使いました（ます）か？

利用総額の平均は44,390円で、前回に比べ約500円高くなり、また、前年同期に比べ約7,500円高くなった。

内訳は、「宿泊費」が最も高く16,336円で、以下「交通費」13,850円、「飲食費」7,747円と続き、すべての項目において同時期である前々回を上回る結果となった。

	今回【25年8月】		前回【24年11月】	
	回答数	平均金額(円)	回答数	平均金額(円)
利用総額	188	44,391	201	43,823
(内訳)				
交通費(タクシー代やガソリン代など)	233	13,850	246	12,294
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	231	16,336	240	15,524
飲食費	236	7,747	261	7,442
買い物費	227	6,888	247	8,818
その他(入場料など)	194	2,343	200	3,865

	前年同期【24年8月】		【23年11月】	
	回答数	平均金額(円)	回答数	平均金額(円)
利用総額	192	36,971	229	47,707
(内訳)				
交通費(タクシー代やガソリン代など)	215	10,633	257	16,534
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	223	14,122	253	17,453
飲食費	239	6,916	282	7,771
買い物費	215	6,536	265	10,721
その他(入場料など)	185	2,194	203	2,761

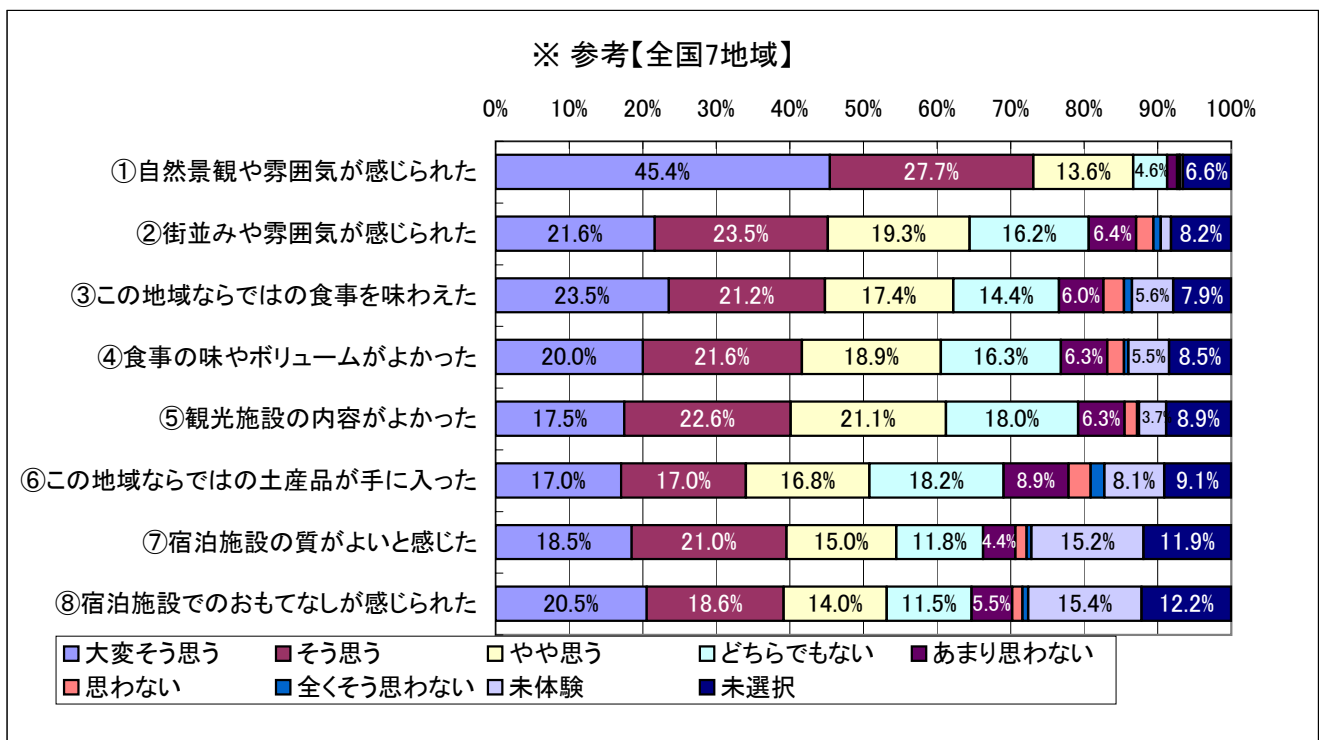
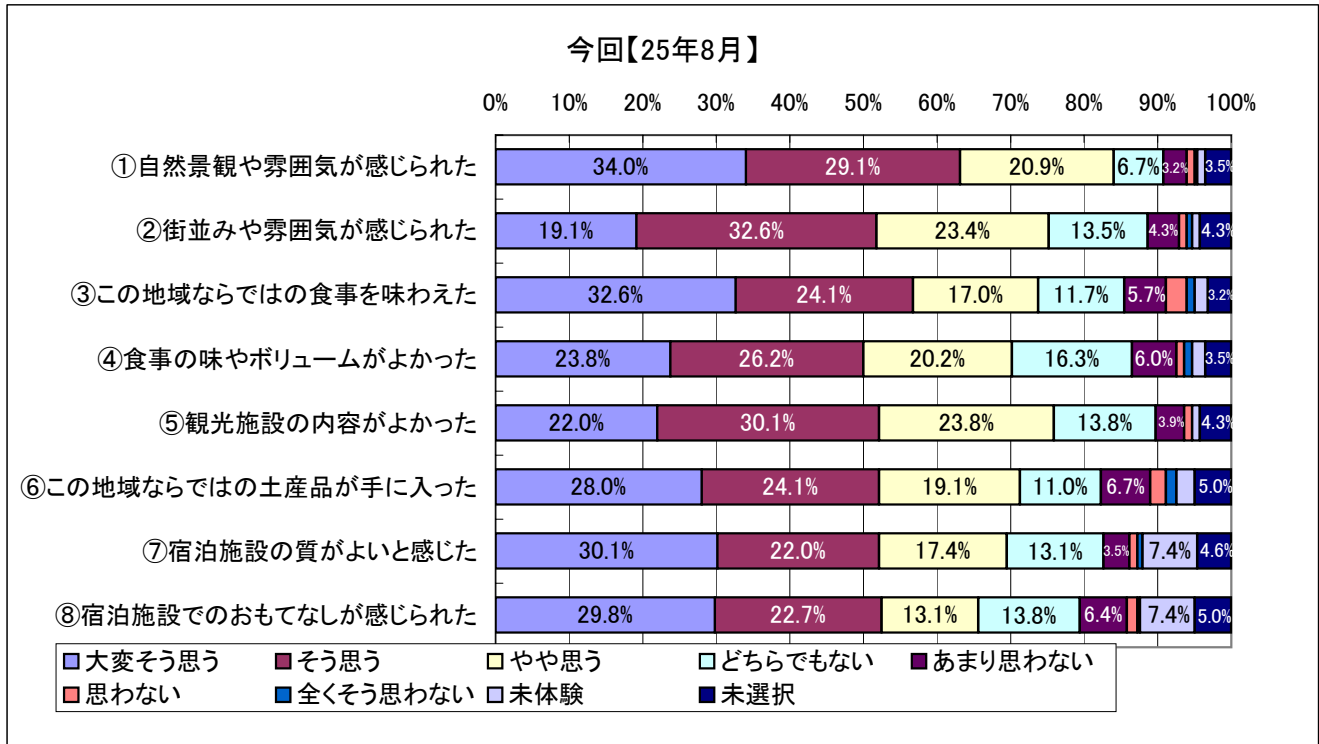
※ 参考(全国7地域)

	回答数	平均金額(円)
利用総額	872	37,459
(内訳)		
交通費(タクシー代やガソリン代など)	1,017	12,227
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	976	18,603
飲食費	1,086	8,999
買い物費	1,015	5,569
その他(入場料など)	772	2,810

問15. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？

《今回より追加された設問》

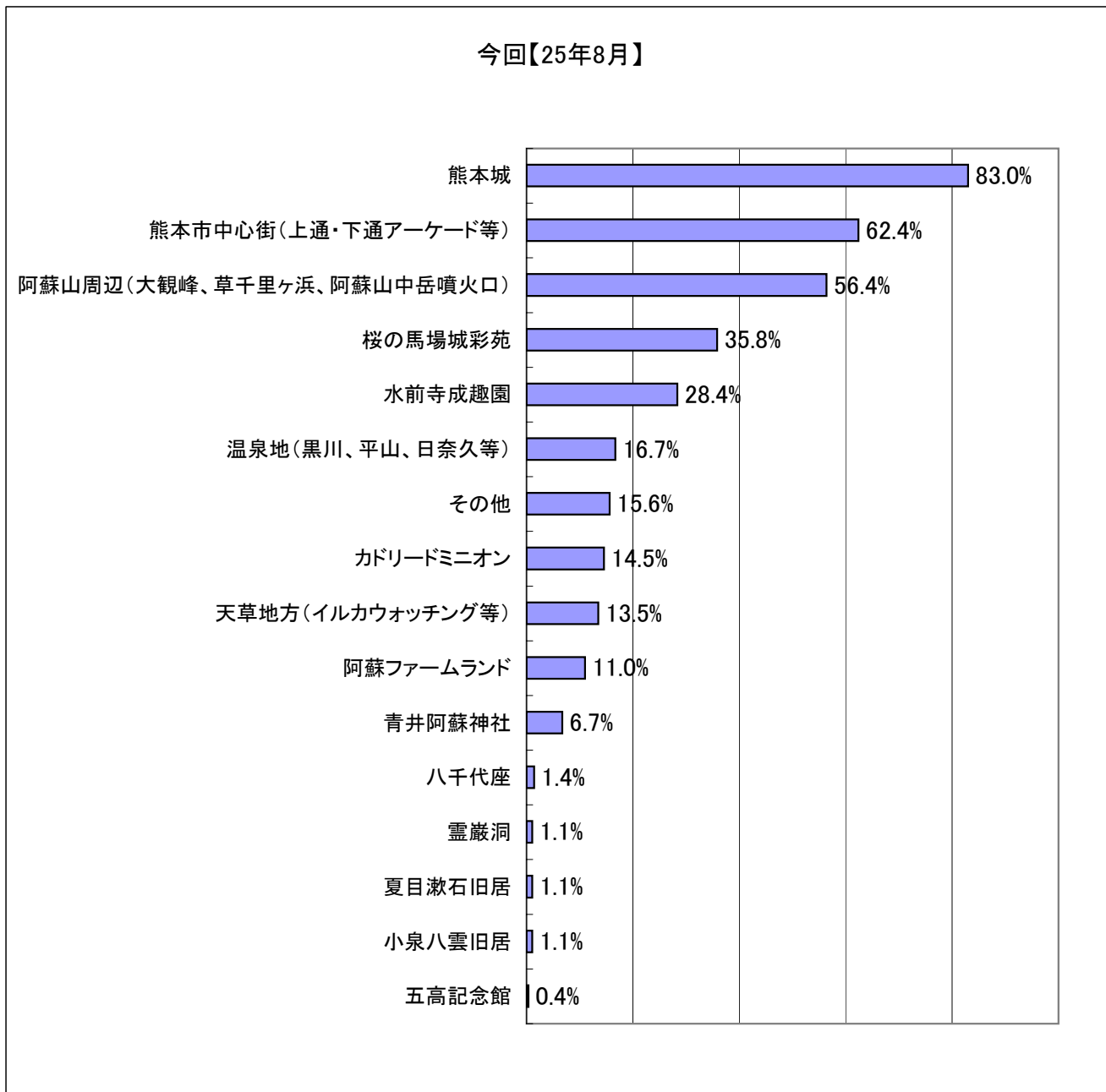
8項目のうち、『そう思う』(大変、ややを含む)の回答割合が一番高かったのは「自然景観や雰囲気が感じられた」の84.0%で、次いで「観光施設の内容がよかった」が75.9%となった。逆に最も『そう思う』(大変、ややを含む)の回答割合が低かったのは「宿泊施設でのおもてなしが感じられた」で65.6%となった。『そう思う』(大変、ややを含む)の回答割合は、「自然景観や雰囲気が感じられた」を除き、すべての項目で全国の値を大きく上回った。



問16. 今回の旅行で、立ち寄られる場所を教えてください。（予定を含む）
 地域オリジナル設問[複数回答] 《今回より追加された設問》

最も多かったのは「熊本城」で83.0%、次いで「熊本市中心街」が62.4%、「阿蘇山周辺」が56.4%となった。熊本城および中心街、阿蘇の人気が高い結果となった。

また、その他の回答で最も多かったのは、くまモンのいろんな情報や熊本県の観光・物産情報を発信している「くまモンスクエア」であったことからくまモン人気を象徴する結果となった。



その他の回答・・・くまモンスクエア、山鹿灯籠祭り、グリーンランド、白川水源等

観光客満足度調査のお願い

現在、公益財団法人日本交通公社では、観光地の魅力向上を目指すため、観光目的で訪れた皆様を対象に、観光客満足度調査を実施しています。おくつろぎのところ、誠に恐れ入りますが、調査の趣旨にご理解を賜り、何卒ご協力くださいますようお願い申し上げます。なお、本調査へのお問い合わせは、公益財団法人日本交通公社 観光地マネジメント研究会までお願い致します。(連絡先: sdmr@jtb.or.jp)

<ご回答いただくにあたってのお願い>

- 通勤、通学で来訪された方は、本アンケートの対象外となります。
- ご記入いただいたアンケート用紙は、同封の返信用封筒にてご投函ください。(※切:2013年9月30日) 封筒には、お名前の記入、切手は不要です。
(返信用封筒が同封されていない場合は、本調査票を受け取った窓口にご提出ください。)
- 携帯電話、パソコンでのインターネット経由での回答も可能です(一部回答できない質問があります)。
<http://cs-t.jp/2013.html> にアクセスし、こちらの4桁のアクセスコードを入力して開始してください。6615
- ご回答いただいた方の中から抽選で、地域からご提供いただきました特産物等を贈呈致します。

今回の**ご旅行**について教えてください (御家族、グループで1枚、お答えください。)

問1. 今回の旅行の同行者について教えてください。(○は、1つだけ)

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| 01. 子供連れ家族旅行 (一番下のお子様が未就学児) | 06. カップル旅行 |
| 02. 子供連れ家族旅行 (一番下のお子様が小学生) | 07. 友人との旅行 |
| 03. 子供連れ家族旅行 (一番下のお子様が中高生) | 08. 職場や団体などの旅行 |
| 04. 大人の家族旅行 (18歳以上の子供含む) | 09. 一人旅 |
| 05. 夫婦旅行 | 10. その他 () |

※「家族旅行」には、親族や知人が同行する場合も含めます。

以下、**本調査票を受け取った地域**について教えてください

問2. 本地域での旅行において、以下の各項目はどれくらい重要ですか? (○は、それぞれ1つ)

	非常に重要 ←—————→ 全く重要ではない				
	5	4	3	2	1
①観光・文化施設(水族館や美術館など)を訪れる	5	4	3	2	1
②おいしいものを食べる	5	4	3	2	1
③美しい自然を見る	5	4	3	2	1
④文化的な名所(史跡、寺社仏閣など)を見る	5	4	3	2	1
⑤温泉に入る	5	4	3	2	1
⑥買い物をする	5	4	3	2	1
⑦話題の場所に行く	5	4	3	2	1
⑧同行者との関係を深める	5	4	3	2	1
⑨同行者を喜ばせる	5	4	3	2	1
⑩見聞を広げる	5	4	3	2	1
⑪日頃の生活でたまったストレスを解消する	5	4	3	2	1
⑫新しいことを経験する	5	4	3	2	1
⑬日常と違った経験をする	5	4	3	2	1

問 3. 本地域へは、今回が何回目のご来訪ですか？（○は、1つだけ）

来訪回数 (今回を含む)	01. 初めて 02. 二回目 03. 三回目 04. 四回目 05. 五回目 06. 六～九回目 07. 十回目以上
(2回目以降の方) 前回の来訪	01. 三ヶ月以内 02. 半年以内 03. 一年以内 04. 五年以内 05. 十年以内 06. それ以上前

問 4. 本地域での、滞在時間を教えて下さい。（○は、1つだけ）

※旅行全体ではなく、本調査票を受け取った地域での滞在についてお教え下さい。

01. 日帰り（半日） 02. 日帰り（1日） 03. 一泊二日 04. 二泊三日 05. 三泊以上
--

問 5. 本地域以外に旅行先として検討した地域がありましたら、最大3つまでご記入下さい。

① _____ ② _____ ③ _____

問 6. 旅行先として本地域を選んだ時期はいつですか？（○は、1つだけ）

01. 旅行前日～1週間前 02. 1週間～2週間前 03. 2週間～1ヶ月前 04. 1ヶ月～2ヶ月前
05. 2ヶ月～3ヶ月前 06. 3ヶ月～4ヶ月前 07. 4ヶ月以上前

問 7. 旅行先として本地域を選ぶにあたって、以下の情報源はどれくらい重要でしたか？（○は、それぞれ1つ）

	大変重要 ←—————→ 全く重要ではない				
①地域や施設の公式 Web サイト・SNS	5	4	3	2	1
②個人のブログや SNS	5	4	3	2	1
③その他 Web サイト (ニュースサイト、宿泊予約サイトなど)	5	4	3	2	1
④家族や友人知人からの紹介・推奨	5	4	3	2	1
⑤旅行雑誌・ガイドブック	5	4	3	2	1
⑥テレビ	5	4	3	2	1

問 8. 交通機関や宿泊施設は、どのような方法で予約しましたか？（○は、いくつでも）

01. 予約をしなかった	06. 旅行会社の店頭
02. 航空・鉄道会社の Web サイト (JAL, ANA, JR など)	07. 予約窓口へ電話
03. 宿泊施設の Web サイト	08. 観光案内所の窓口
04. 宿泊予約系 Web サイト (じゃらん、楽天トラベルなど)	09. 駅・空港の窓口 (みどりの窓口など)
05. 旅行会社の Web サイト (JTB, KNT, 日本旅行など)	10. その他 ()

問 9. 本地域へ到着後に、現地で活動する際、以下の情報源はどれくらい重要でしたか？（○は、それぞれ1つ）

	大変重要 ←—————→ 全く重要ではない				
①地域や施設の公式 Web サイト・SNS	5	4	3	2	1
②個人のブログや SNS	5	4	3	2	1
③パンフレット・フリーペーパー	5	4	3	2	1
④家族や友人知人からの紹介・推奨	5	4	3	2	1
⑤旅行雑誌・ガイドブック	5	4	3	2	1
⑥観光案内所	5	4	3	2	1

問 10. 本地域での、今回の滞在にはどの程度期待していましたか？（○は、1つだけ）

非常に期待していた	期待していた	やや期待していた	どちらでもない	あまり期待して いなかった	期待して いなかった	全く期待してい なかった
7	6	5	4	3	2	1

問 11. 本地域での、今回の滞在の総合満足度はどのくらいですか？（○は、1つだけ）

大変満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	大変不満
7	6	5	4	3	2	1

問 12. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？（○は、1つだけ）

大変そう思う	そう思う	やや思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	全く思わない
7	6	5	4	3	2	1

問 13. 1年以内に、本地域への来訪を検討しますか？（○は、1つだけ）

大変そう思う	そう思う	やや思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	全く思わない
7	6	5	4	3	2	1

問 14. 今回のご旅行で、1人あたりいくら使いました（ます）か？

※当該項目の支出がない場合は、「0」とご記入下さい。

内、本地域内での利用総額 ※本調査票を受け取った地域内で支払った交通費、 宿泊費、飲食費、買い物費、入場料などの合計額				円／1人あたり	
(内訳)					
交通費 (カー代やガソリン代など)	宿泊費 (ホテルでの飲食代込み)	飲食費	買い物費	その他 (入場料など)	
円／1人	円／1人	円／1人	円／1人	円／1人	

問 15. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？（○は、それぞれ1つ）

	大変そう思う ←————→ 全くそう思わない							未体験
①自然景観や雰囲気が感じられた	7	6	5	4	3	2	1	0
②街並みや雰囲気が感じられた	7	6	5	4	3	2	1	0
③この地域ならではの食事を味わえた	7	6	5	4	3	2	1	0
④食事の味やボリュームがよかった	7	6	5	4	3	2	1	0
⑤観光施設の内容がよかった	7	6	5	4	3	2	1	0
⑥この地域ならではの土産品が手に入った	7	6	5	4	3	2	1	0
⑦宿泊施設の質がよいと感じた	7	6	5	4	3	2	1	0
⑧宿泊施設でのおもてなしが感じられた	7	6	5	4	3	2	1	0

問 16. 今回の旅行で、立ち寄られる場所を教えてください。（予定を含む。○は、いくつでも）

01. 熊本城	09. 阿蘇山周辺 (大観峰、草千里ヶ浜、阿蘇山中岳噴火口)
02. 桜の馬場城彩苑	10. 阿蘇ファームランド
03. 水前寺成趣園	11. カドリードミニオン
04. 霊巖洞	12. 天草地方 (イルカウォッチング等)
05. 五高記念館	13. 八千代座
06. 夏目漱石旧居	14. 青井阿蘇神社
07. 小泉八雲旧居	15. 温泉地 (黒川、平山、日奈久等)
08. 熊本市中心市街地 (上通・下通アーケード等)	16. その他 ()