

来熊観光客満足度調査
結果報告書

熊本商工会議所

2011年10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
来熊観光客満足度調査

I N D E X

1. 調査概要	1
2. 回答者属性	2
3. 調査結果	3

※ 卷末…「来熊観光客満足度調査」調査用紙

1. 調査概要

1. 調査目的

今年3月に九州新幹線が全線開業し、県外からの観光客が増える中、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。

2. 調査対象者 1500人

調査期間に、熊本市に来訪した観光客の方を対象とする。

3. 配布数 1500枚

4. 調査期間

平成23年8月6日(土)～8月30日(火) 25日間

5. 調査方法

観光施設…入口にて調査票を配布し、返信用封筒またはFAXにて回収
物販施設…レジにて調査票を配布し、返信用封筒またはFAXにて回収
宿泊施設…チェックイン時に調査票を配布し、チェックアウト時にフロントにて回収またはFAXにて回収

6. 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〕250

城彩苑内の物販施設、熊本県物産館

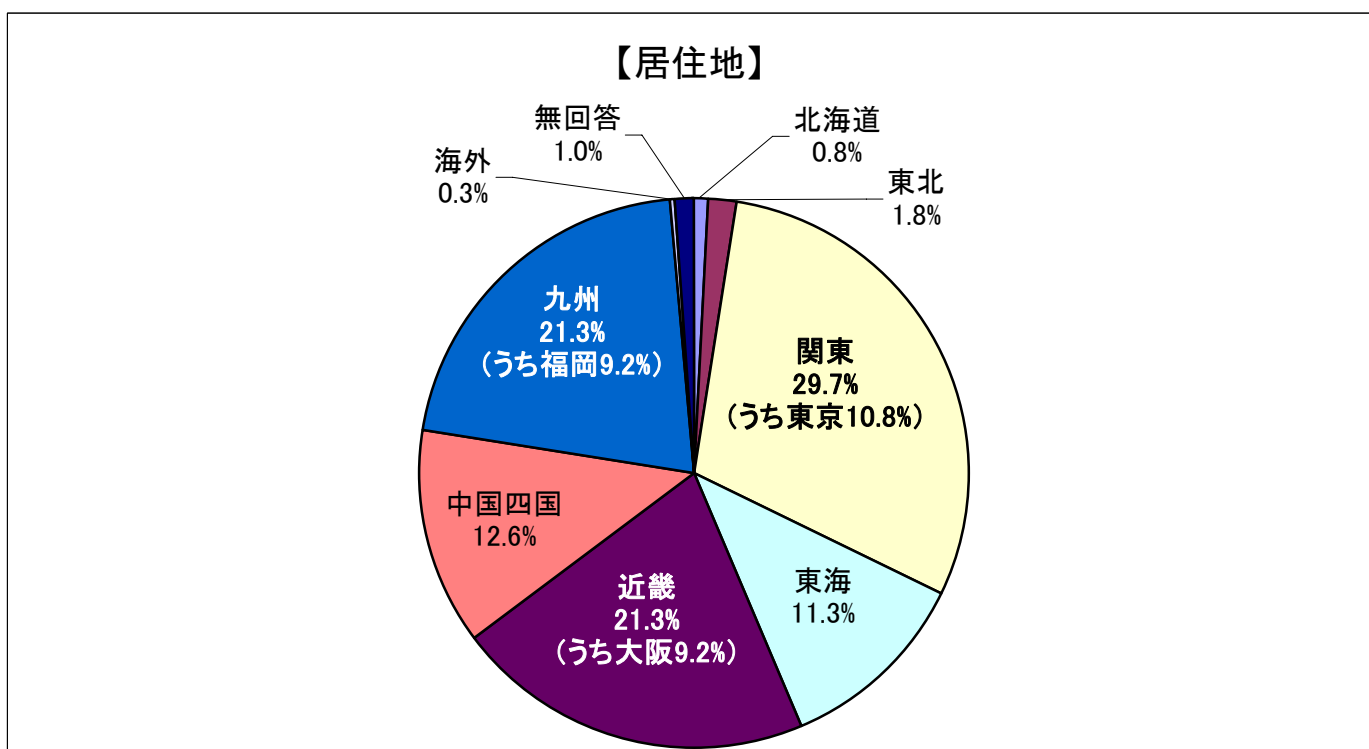
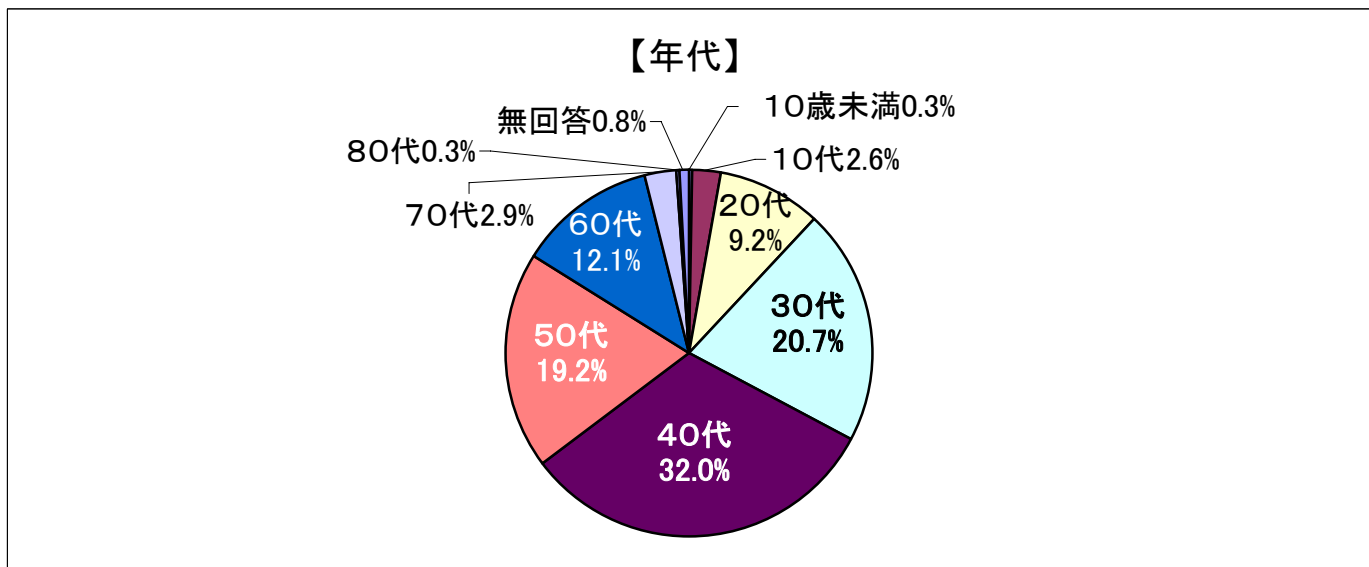
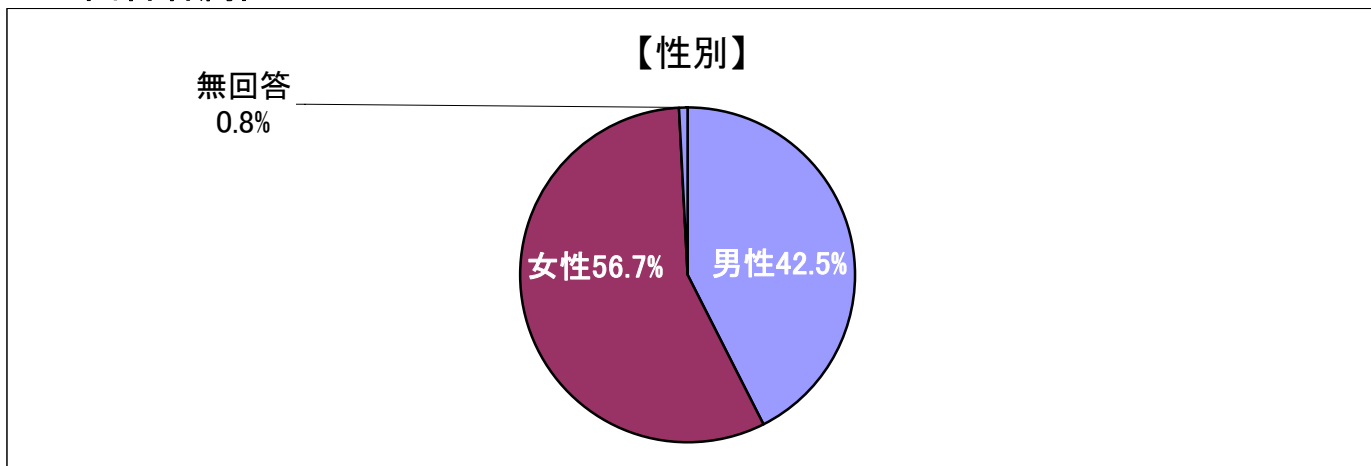
〔宿泊施設〕900

市内ホテル、旅館9ヶ所

7. 回答者数381人(回収率25.4%)

8. 調査機関 熊本商工会議所

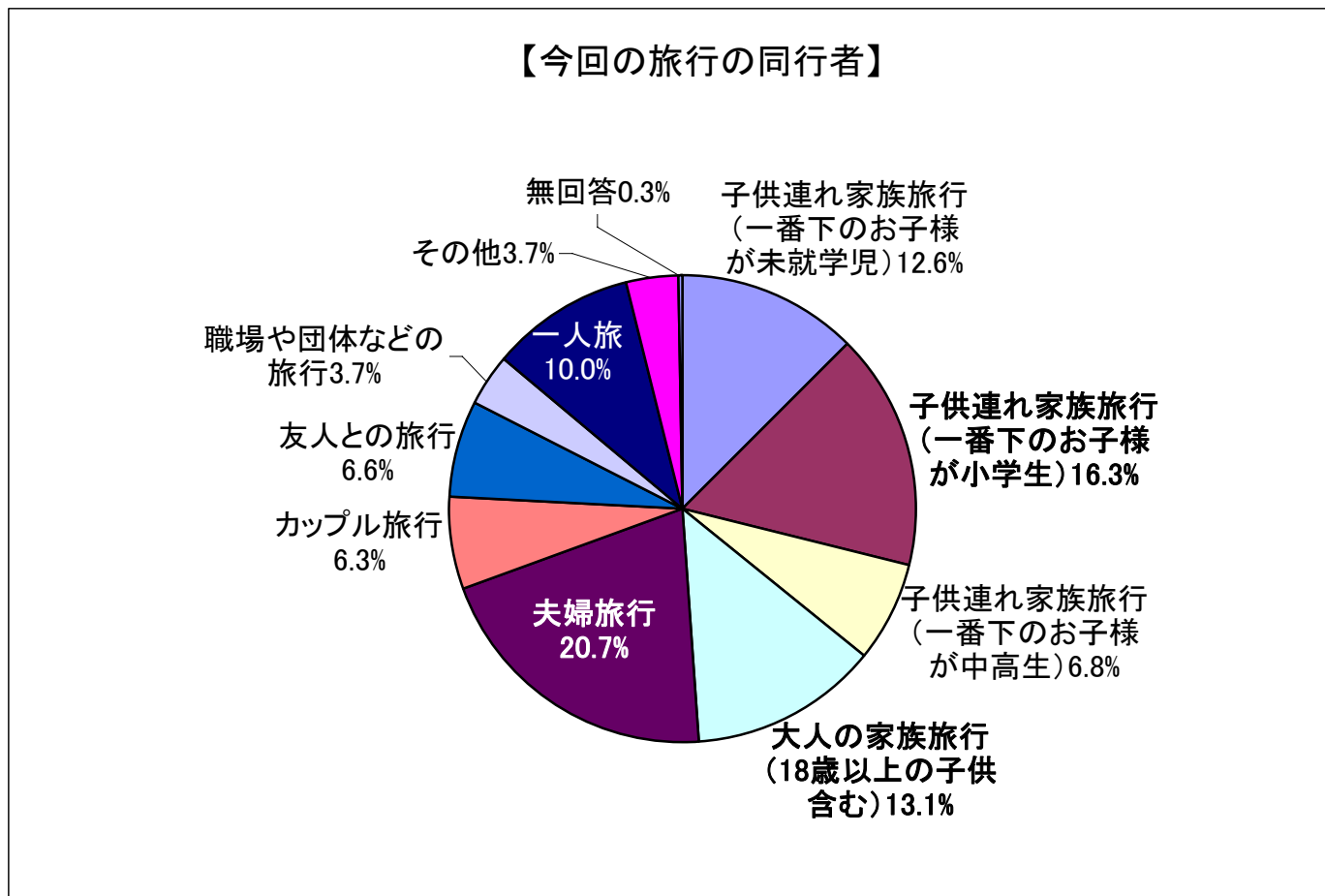
2. 回答者属性



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。

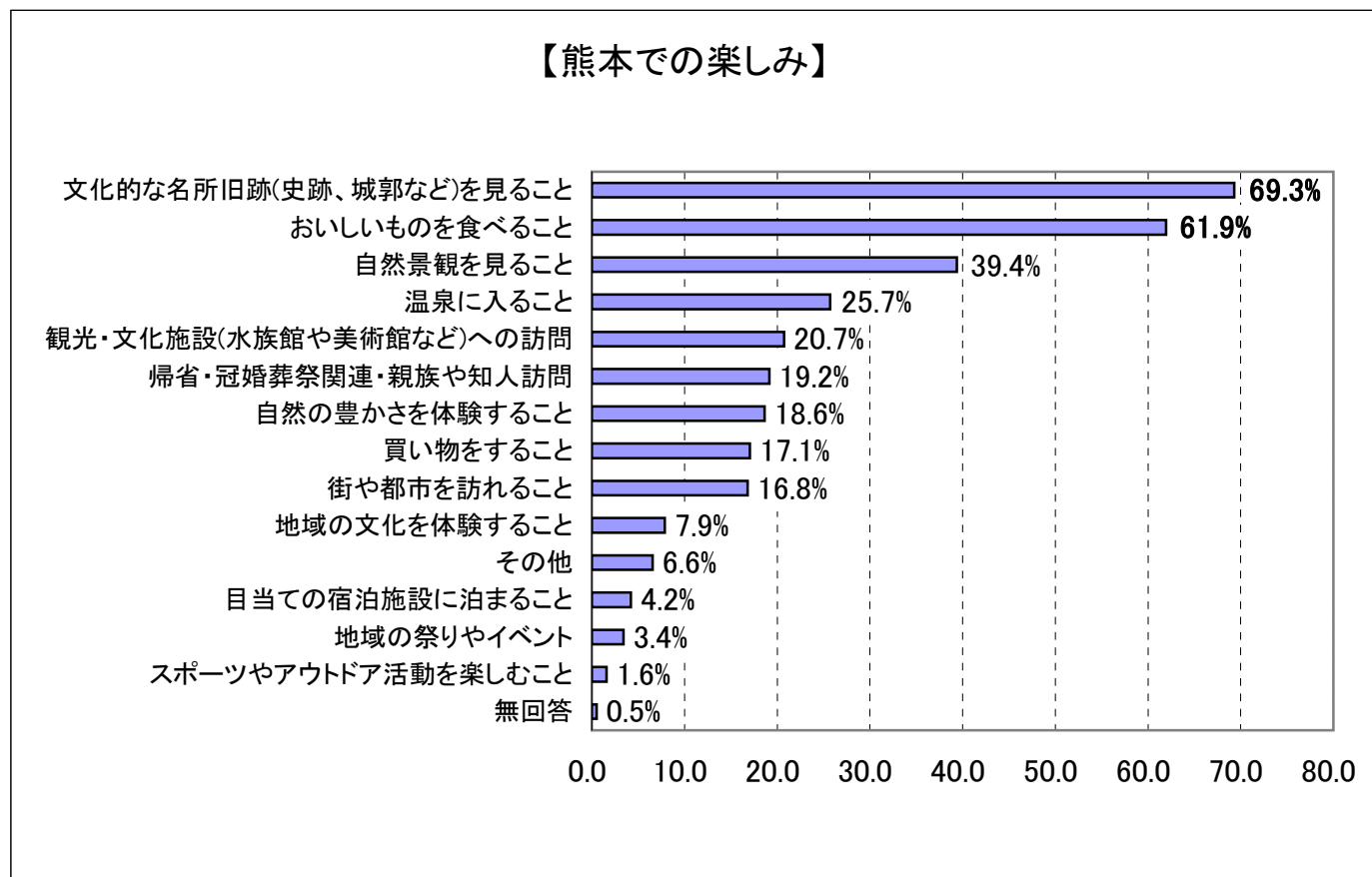
「夫婦旅行」20.7%、「子供連れ家族旅行(一番下のお子様は小学生)」16.3%



旅行の同伴者については、「夫婦旅行」が20.7%がトップで、次いで「子供連れ家族旅行(一番下のお子様は小学生)」が16.3%、そして「大人の家族旅行(18歳以上の子供含む)」が13.1%と続いた。全体としては「家族旅行」の割合が約7割を占め、家族旅行で熊本を訪れる観光客が多いという結果となった。

問2. 熊本では何を楽しみにしていましたか？(複数回答)

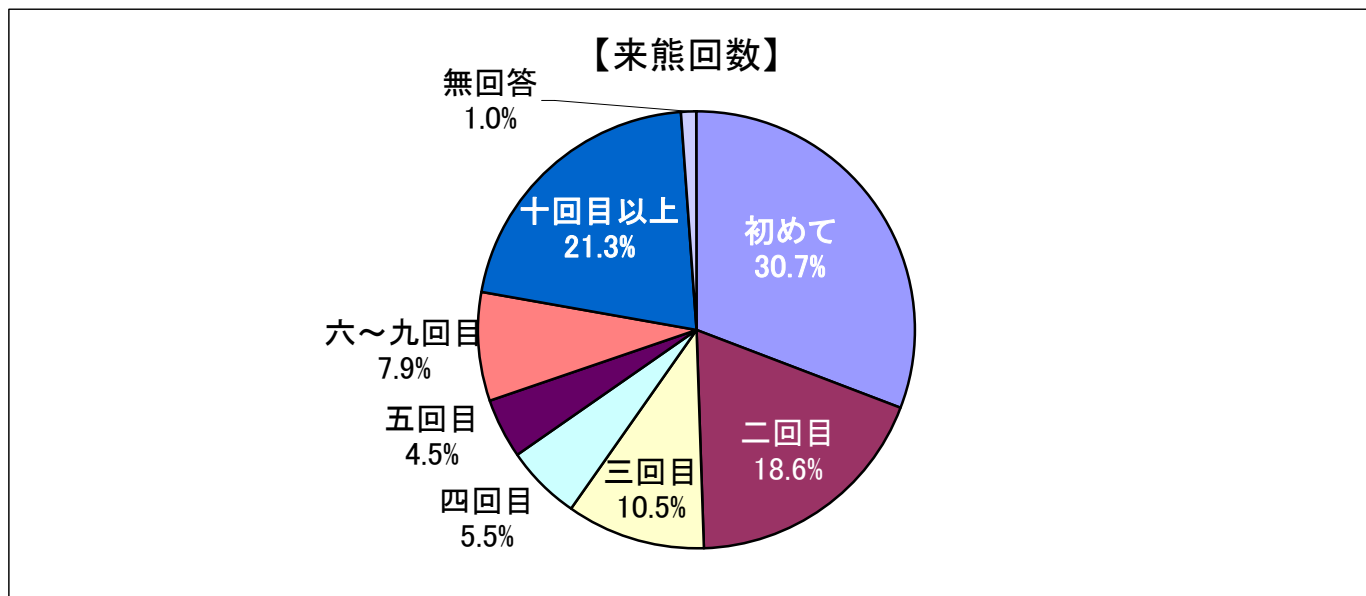
「文化的な名所旧跡を見ること」69.3%、「おいしいものを食べること」61.9%



各項目の回答結果については、調査地点等を考慮しても、熊本での楽しみは、『熊本城』、『水前寺成趣園』、『食』に集中しているものと思われる。

問3. 熊本へは今回が何度目のご来訪ですか？

「初めて」30.7%、「十回目以上」21.3%をはじめとしたリピーター率は約70%

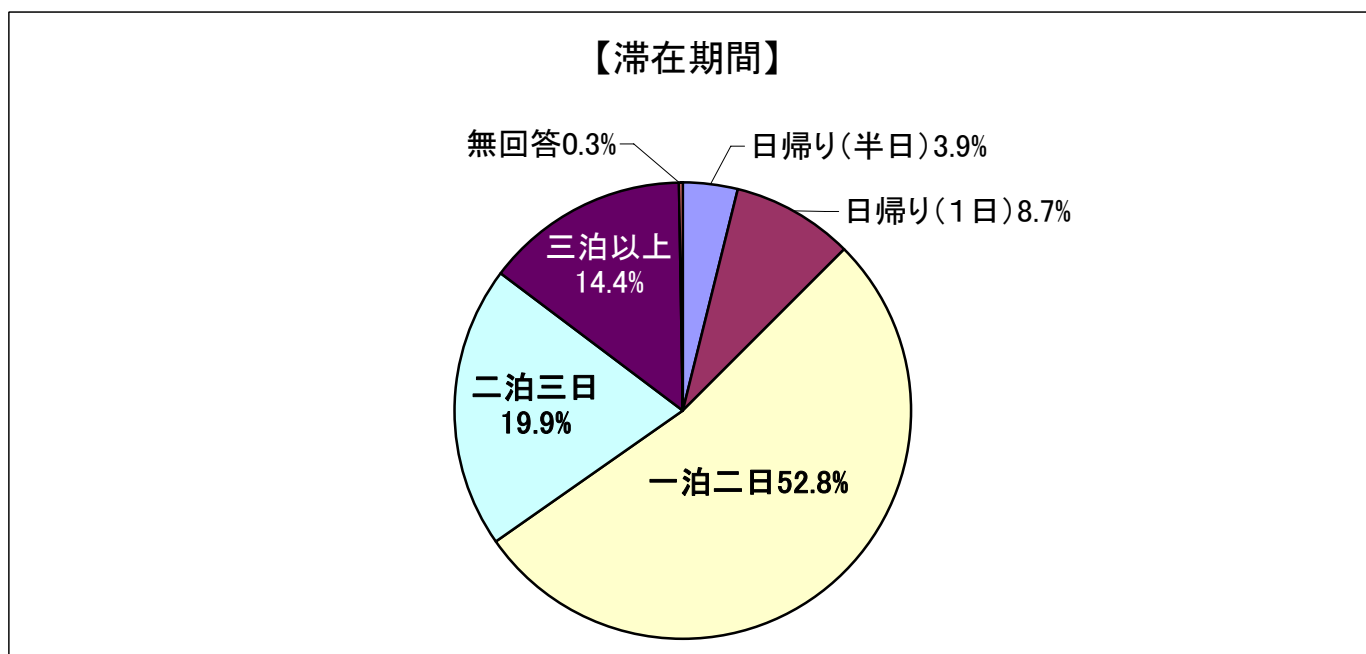


来熊回数は、「初めて」が30.7%でトップ、次いで「十回目以上」が21.3%で、リピーター率は全体の70%を占めた。

問4. 熊本での滞在期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での滞在についてお教えてください。

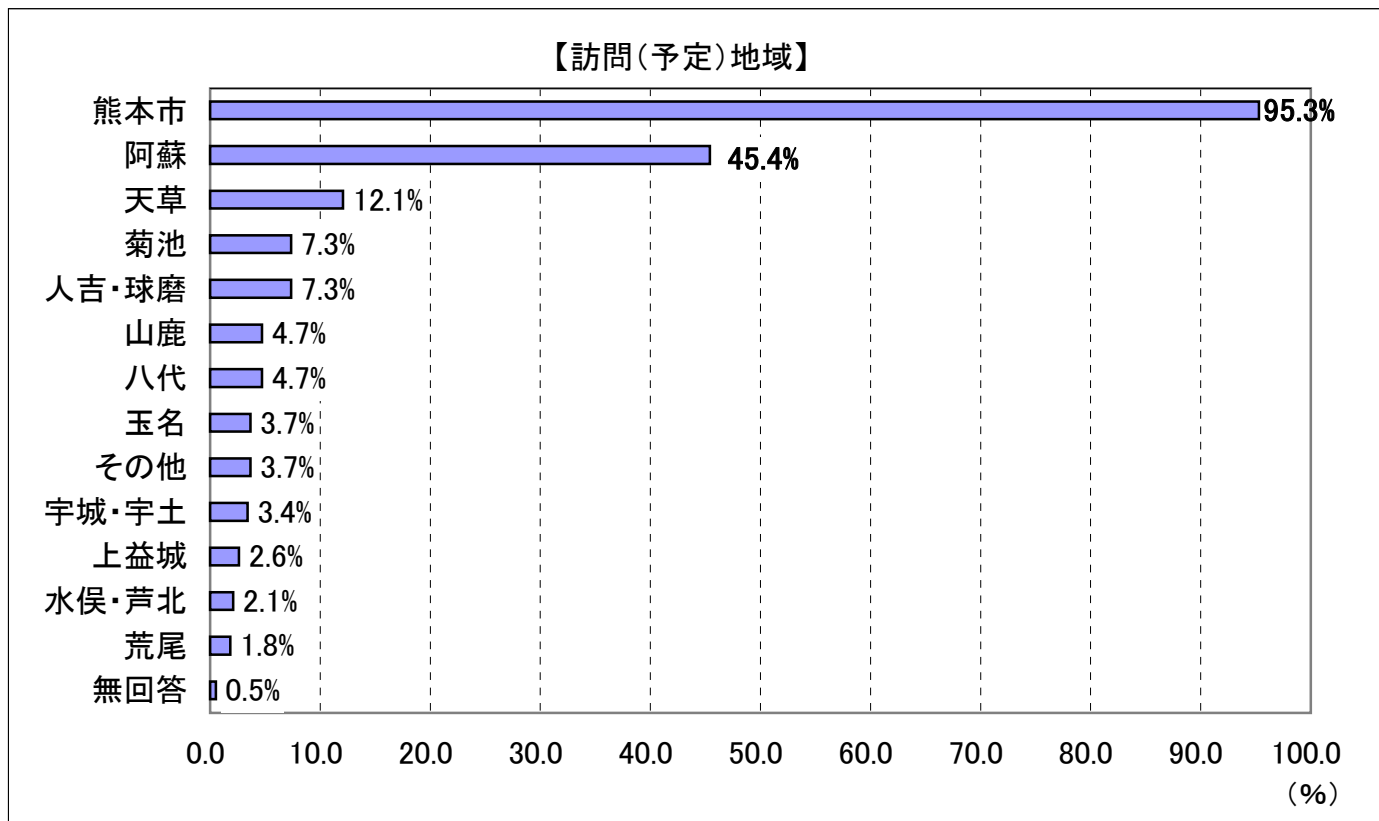
「一泊二日」52.8%でトップ。次いで「二泊三日」、「三泊以上」と続く



夏休み期間中だったこともあり、日帰りの割合は少なく、2泊、3泊の割合が大きくなっている。宿泊施設利用者の回答が多かったこともあり、回答者の約9割は宿泊客であった。

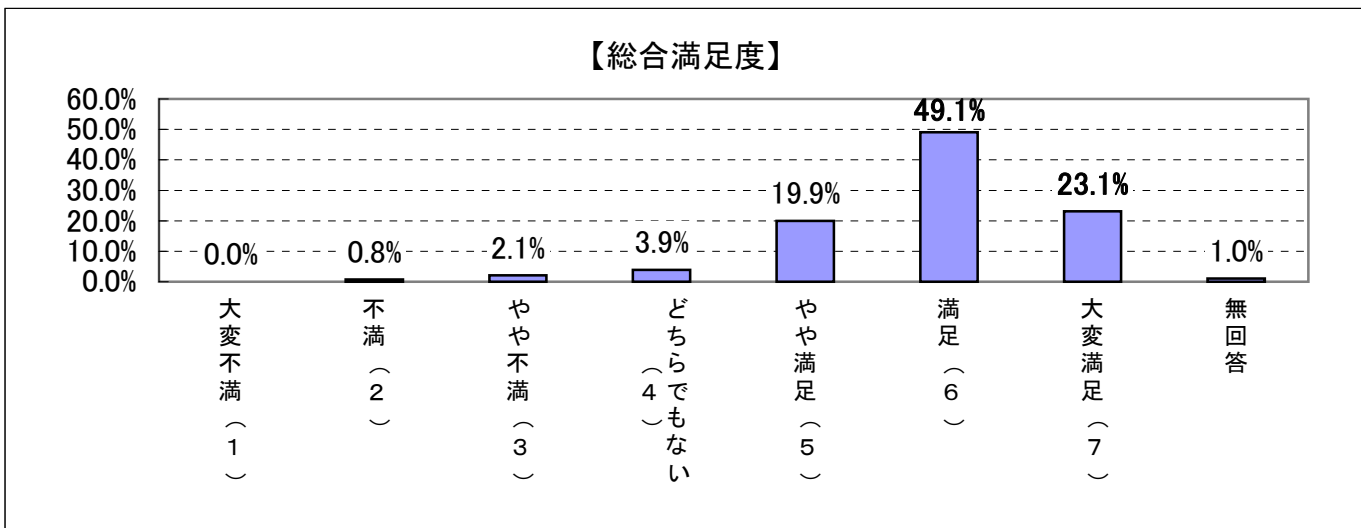
問5. 今回の熊本旅行で訪問された（される予定の）地域を教えてください。（複数回答）

「熊本市」95.3%でトップ。次いで「阿蘇」45.4%

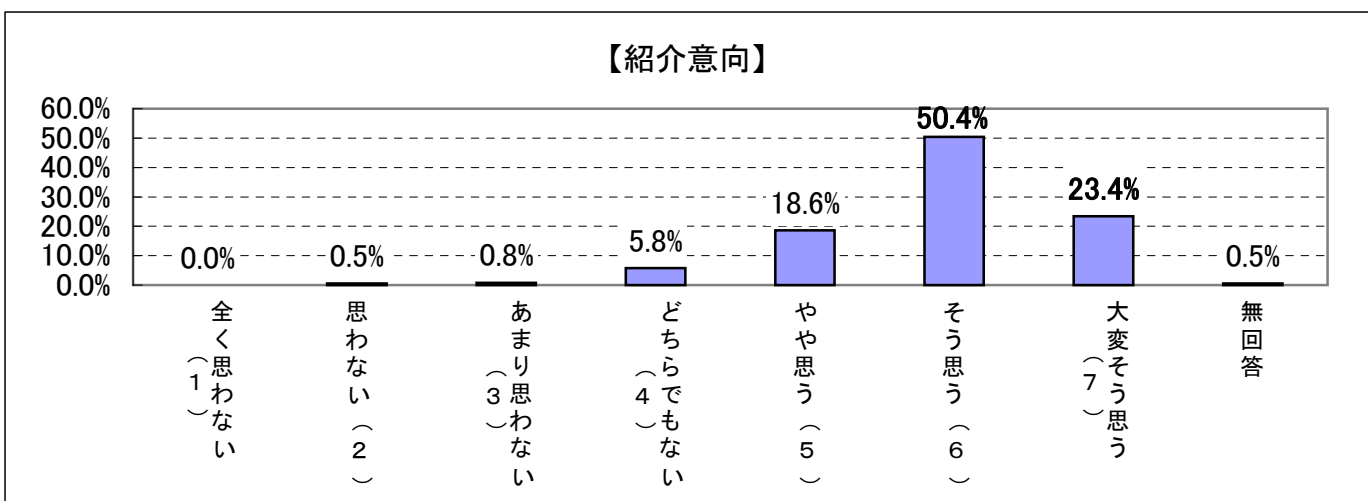


熊本市中心部のみでの調査票配布であったため、回答結果が熊本市が突出しているが、他の地域については、阿蘇以外は周遊につながっていない結果となっている。

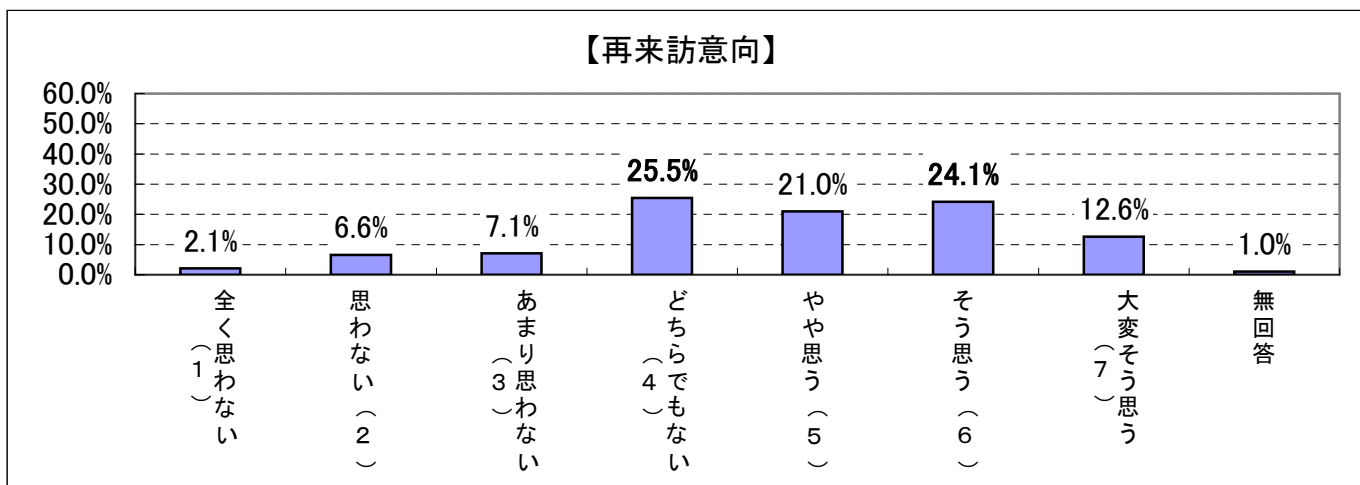
問6. 本地域での、今回の滞在の総合満足度はどのくらいですか？



問7. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？



問8. 1年以内に本地域への来訪を検討しますか？



総合満足度については、「やや満足」も含めると92.1%が満足と回答し、紹介意向についてもほぼ同率の92.4%が満足と回答したが、再来訪意向については、57.7%にとどまった。

問9. 今回の旅行で、1人あたりいくら使いました(ます)か？

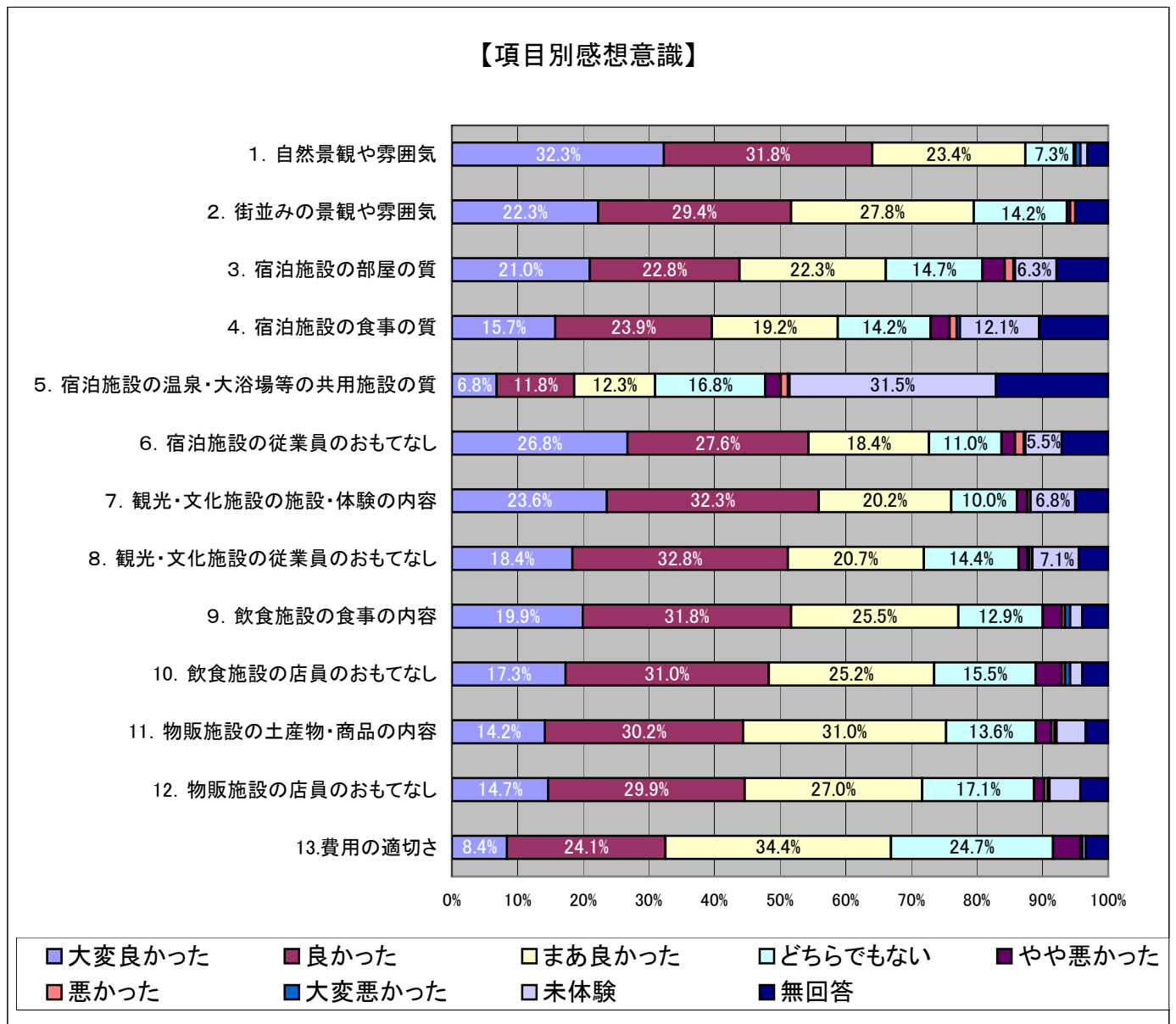
※当該項目の支出がない場合は、「0」とご記入下さい。

(円)

	回答数	平均金額
本地域での利用総額	343	37,144
(内訳)		
交通費(タクシー代やガソリン代など)	280	10,459
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	268	14,162
飲食費	312	7,379
買い物費	290	6,655
その他(入場料など)	241	1,807

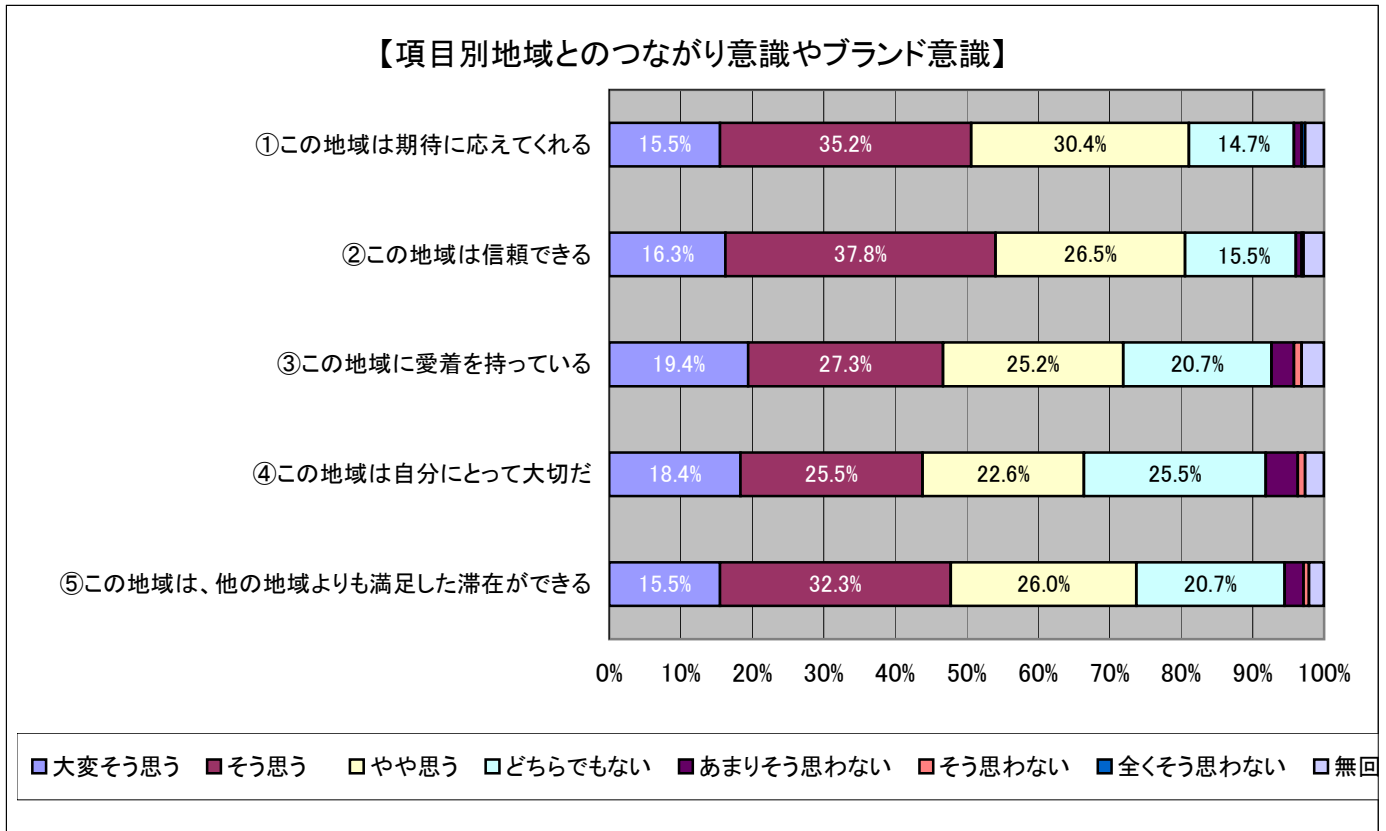
利用総額の平均金額37,144円。内訳は、宿泊費が最も高く14,162円、交通費の10,459円と続き、飲食費が7,379円、買い物費は6,655円にとどまった。

問10. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？



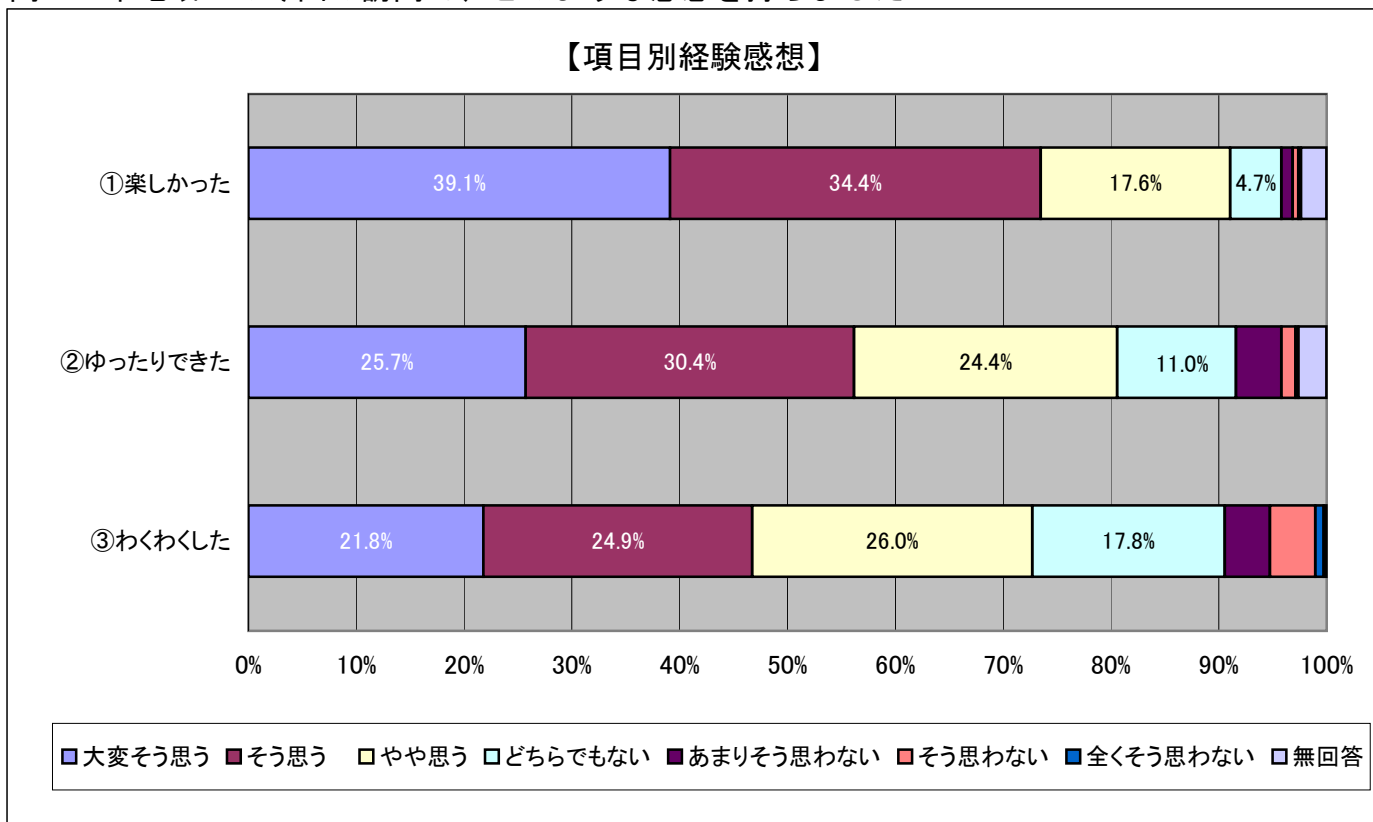
13項目のうち「良かった」「まあ良かった」「大変良かった」を含む)の回答数が一番高かったのは「1. 自然景観や雰囲気」続いて「2. 街並みの景観や雰囲気」「9. 食事の内容」「7. 観光・文化施設の施設・体験の内容」と続いた。

問11. 本地域への思いについてお聞かせください。



各項目において、それぞれ「そう思う」（「やや思う」、「大変そう思う」を含む）と回答した割合は、「①この地域は期待に応えてくれる」81.1%、「②この地域は信頼できる」80.6%、「③この地域に愛着を持っている」71.9%、「④この地域は自分にとって大切だ」66.5%、「⑤この地域は、他の地域よりも満足した滞在ができる」73.8%あり、比較的高水準の結果となった。

問12. 本地域への今回の訪問で、どのような感想を持ちましたか？



各項目において、それぞれ「そう思う」（「やや思う」、「大変そう思う」を含む）と回答した割合は、「①楽しかった」91.1%、「②ゆったりできた」80.5%、「③わくわくした」72.7%と全体的に比較的高水準の結果となった。

調 査 票

観光客満足度調査 （ご家族、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。（〇は、1つだけ）

1. 子供連れ家族旅行（一番下のお子様が無就学児）	6. カップル旅行
2. 子供連れ家族旅行（一番下のお様が小学生）	7. 友人との旅行
3. 子供連れ家族旅行（一番下のお様が中高生）	8. 職場や団体などの旅行
4. 大人の家族旅行（18歳以上の子供含む）	9. 一人旅
5. 夫婦旅行	10. その他（ ）

※「家族旅行」には、親戚や知人が同行する場合も含めます。

問2. 熊本では何を楽しみにしていましたか？（〇は、いくつでも）

1. 文化的な名所旧跡(史跡、城郭など)を見ること	8. 温泉に入ること
2. 自然景観を見ること	9. おいしいものを食べる
3. 観光・文化施設(水族館や美術館など)への訪問	10. 買い物をすること
4. スポーツやアウトドア活動を楽しむこと	11. 地域の祭りやイベント
5. 街や都市を訪れること	12. 帰省・冠婚葬祭関連・親族や知人訪問
6. 自然の豊かさを体験すること	13. 目当ての宿泊施設に泊まること
7. 地域の文化を体験すること	14. その他（ ）

問3. 熊本へは今回が何回目のご来訪ですか？（〇は、1つだけ）

1. 初めて	2. 二回目	3. 三回目	4. 四回目	5. 五回目	6. 六～九回目	7. 十回目以上
--------	--------	--------	--------	--------	----------	----------

問4. 熊本での滞在期間を教えてください。（〇は、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てください。

1. 日帰り（半日）	2. 日帰り（1日）	3. 一泊二日	4. 二泊三日	5. 三泊以上
------------	------------	---------	---------	---------

問5. 今回の熊本旅行で訪問された（される予定の）地域を教えてください。（〇は、いくつでも）

1. 熊本市	2. 荒尾	3. 玉名	4. 山鹿	5. 菊池	6. 阿蘇	7. 上益城	8. 宇城・宇土
9. 天草	10. 八代	11. 水俣・芦北	12. 人吉・球磨	13. その他（ ）			

問6. 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？（〇は、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7. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？（〇は、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8. 1年以内に本地域への来訪を検討しますか？（〇は、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9. 今回の旅行で、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(タクシ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10. 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）

		大変良かった ← → 大変悪かった							未体験
①景観・雰囲気	1. 自然景観や雰囲気	7	6	5	4	3	2	1	0
	2. 街並みの景観や雰囲気	7	6	5	4	3	2	1	0
②宿泊施設 (日帰り利用も 含む)	3. 部屋の質	7	6	5	4	3	2	1	0
	4. 食事の質	7	6	5	4	3	2	1	0
	5. 温泉・大浴場等の共用施設の質	7	6	5	4	3	2	1	0
	6. 従業員のおもてなし	7	6	5	4	3	2	1	0
③観光・文化施設	7. 施設・体験の内容	7	6	5	4	3	2	1	0
	8. 従業員のおもてなし	7	6	5	4	3	2	1	0
④飲食施設	9. 食事の内容	7	6	5	4	3	2	1	0
	10. 店員のおもてなし	7	6	5	4	3	2	1	0
⑤物販施設	11. 土産物・商品の内容	7	6	5	4	3	2	1	0
	12. 店員のおもてなし	7	6	5	4	3	2	1	0
⑥費用負担	13. 費用の適切さ	7	6	5	4	3	2	1	0

問11. 本地域への思いについてお聞かせください。（○は、それぞれ1つ）

	大変そう思う ← → 全くそう思わない						
①この地域は期待にやってくれる	7	6	5	4	3	2	1
②この地域は信頼できる	7	6	5	4	3	2	1
③この地域に愛着を持っている	7	6	5	4	3	2	1
④この地域は自分にとって大切だ	7	6	5	4	3	2	1
⑤この地域は、他の地域よりも満足した滞在ができる	7	6	5	4	3	2	1

問12. 本地域への今回の訪問で、どのような感想を持ちましたか？（○は、それぞれ1つ）

	大変そう思う ← → 全くそう思わない						
①楽しかった	7	6	5	4	3	2	1
②ゆったりできた	7	6	5	4	3	2	1
③わくわくした	7	6	5	4	3	2	1

問13. お答えいただいたご本人様の性別、年齢、居住地を教えてください。

性別 男・女 年齢 代（例：50代等でお答え下さい） 居住地 都・道・府・県

★以下の欄は懸賞品に応募される方のみご記入ください。
 ※ご記入いただいた個人情報は、当選者の方への懸賞品発送にのみ利用させていただきます。

住 所 〒

氏 名 _____ 電話番号 _____

ご協力ありがとうございました。