

観光客満足度調査
結果報告書

熊本商工会議所

2012年5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」調査用紙

1. 調査概要

1. 調査目的

昨年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

調査期間中に、熊本市に来訪した観光客1500人

3. 調査期間

平成23年11月1日(火)～11月30日(水) 30日間

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、チェックアウト時にフロント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〕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

6. 回答者数379人（回収率25.3%）

7. 調査機関 熊本商工会議所

8. 調査集計機関 財団法人日本交通公社 観光地マネジメント研究会

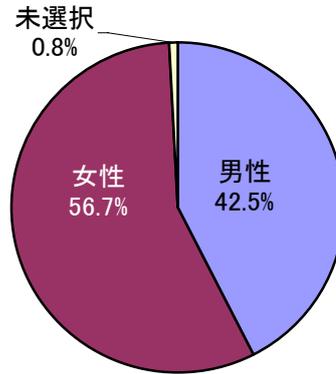
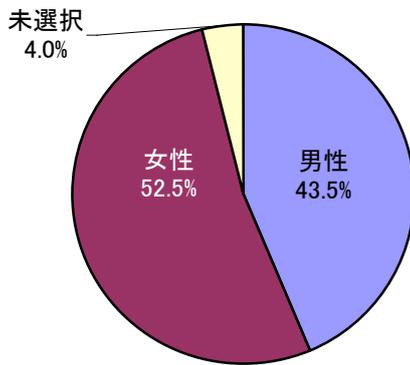
※今回より財団法人日本交通公社 観光地マネジメント研究会が作成した全国統一の調査票で実施

2. 回答者属性

【性別】

【今回(23年11月)】

【前回(23年8月)】

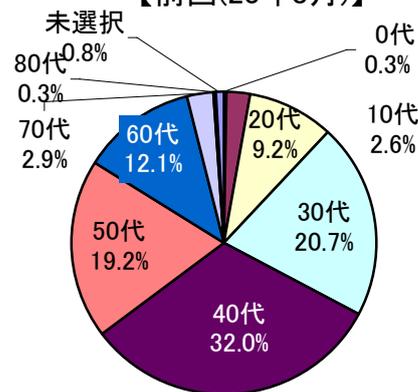
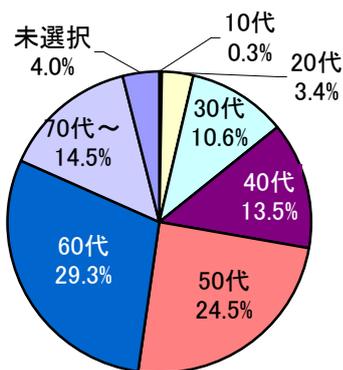


前回とほぼ同じで女性が多い。

【年齢】

【今回(23年11月)】

【前回(23年8月)】

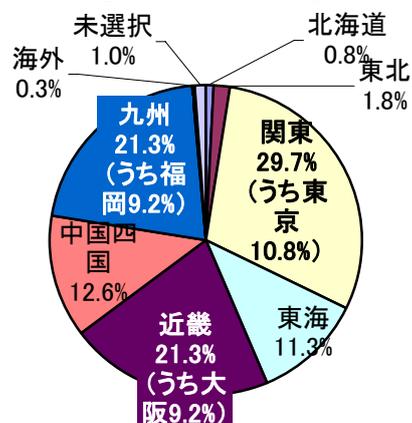
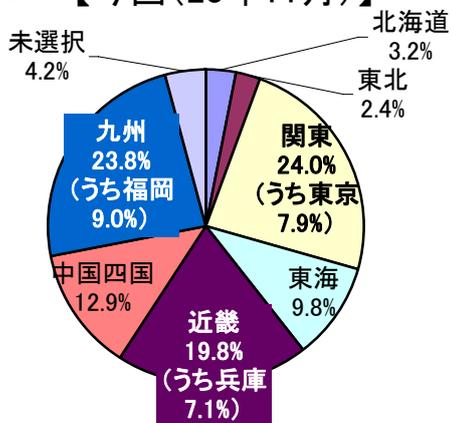


夏休み期間中であつた前回に比べ、比較的時間に余裕のある50代~70代の割合が増加している。

【居住地】

【今回(23年11月)】

【前回(23年8月)】



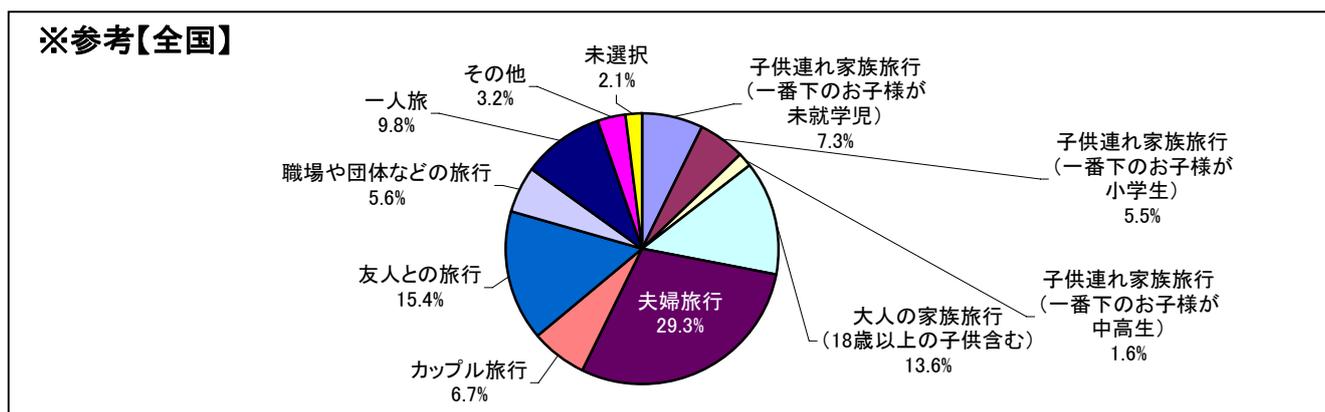
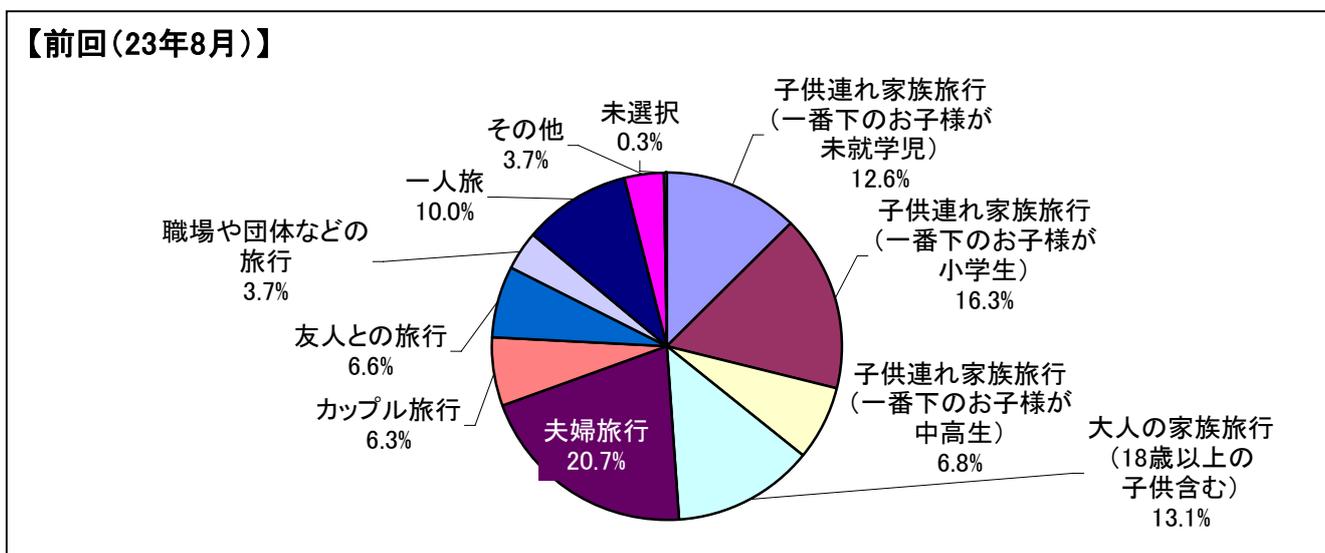
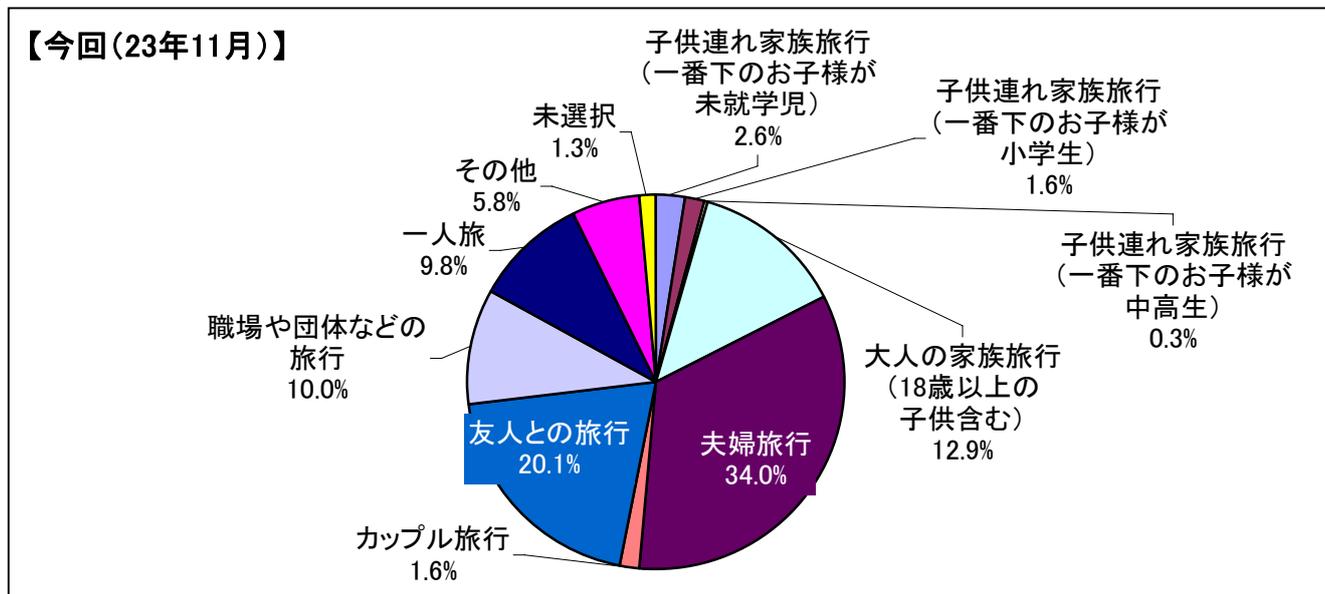
多少の増減はあるが、前回とほぼ同じで約8割は九州以外の居住である。

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」が34.0%でトップ、次いで「友人との旅行」が20.1%。

「家族旅行」は51.4%で前回より約20ポイント減少したが、「友人との旅行」が前回より約14ポイント増加、「職場や団体などの旅行」も約6ポイント増加していることから、季節がら社員旅行や団体ツアーなどでの訪問割合が増えたものと思われる。

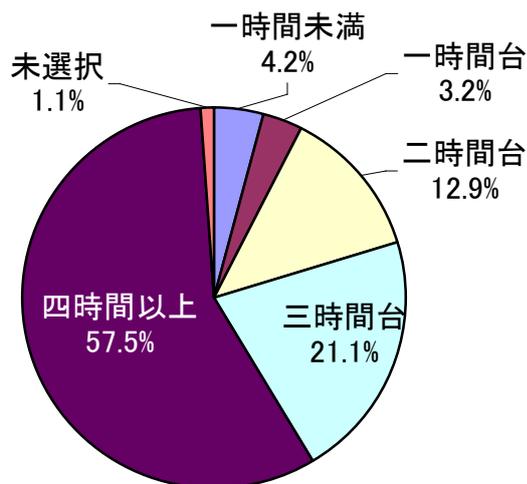


問2. 今回の旅行について、出発地から最初の目的地までの所要時間を教えてください。

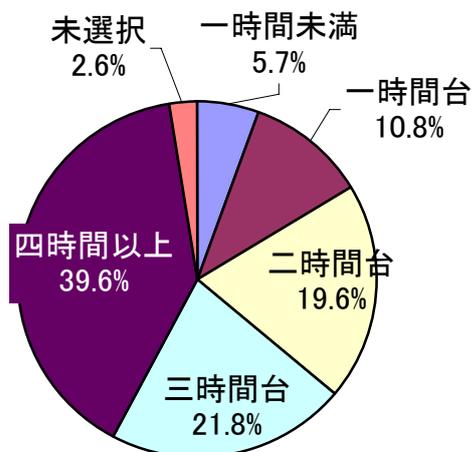
トップは「四時間以上」57.5%、次いで「三時間台」21.1%。

熊本への所要時間については、約8割が「三時間以上」かけて来熊している。
回答者の約8割が九州外の居住であることから、所要時間は長くなっている。

【今回(23年11月)】



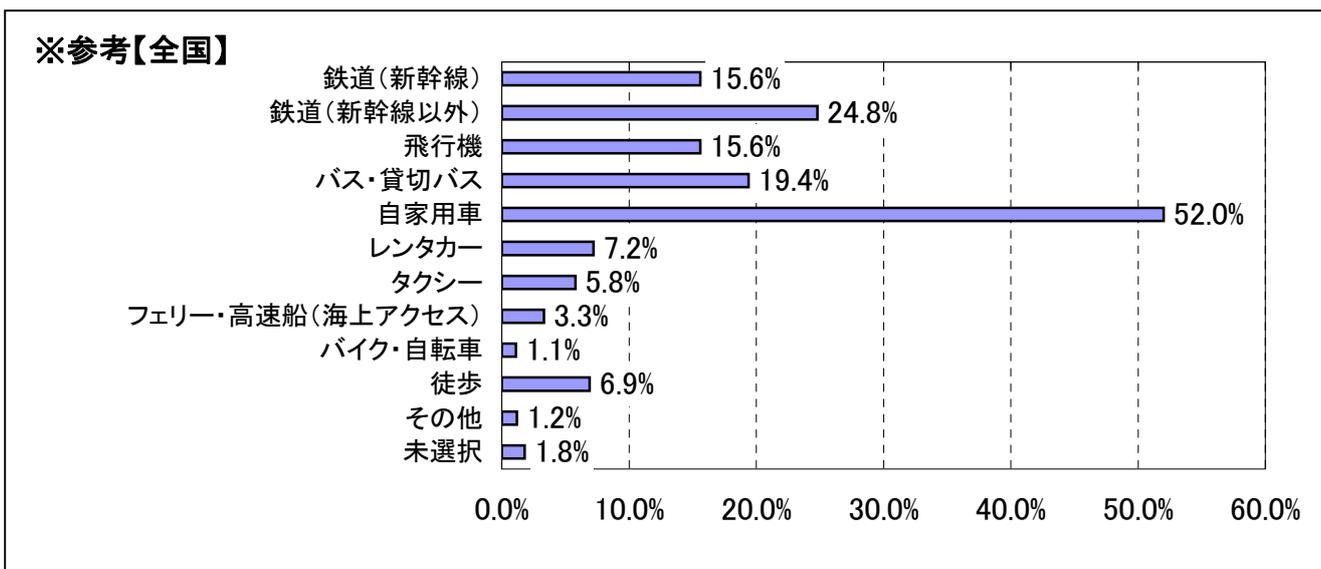
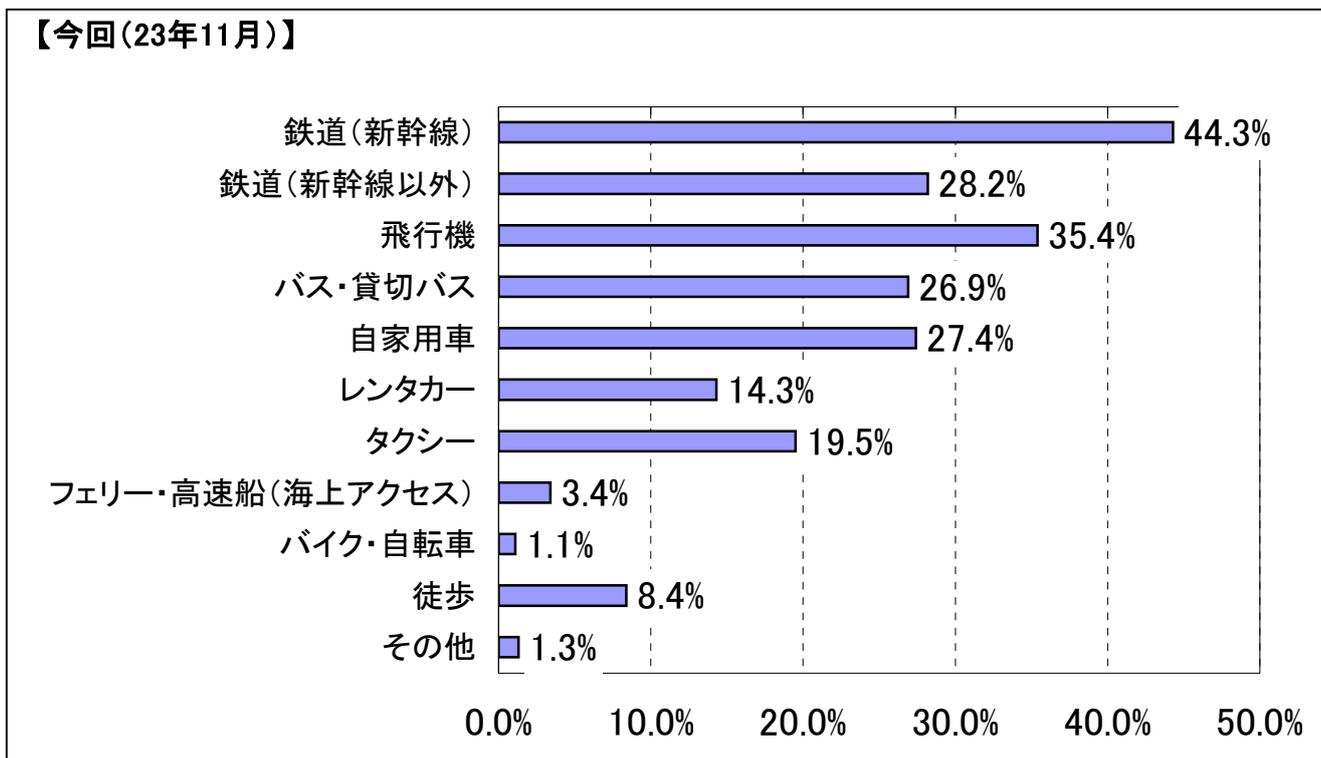
※参考【全国】



問3. 今回の旅行について、出発地から最初の目的地までの移動に利用した交通機関を教えてください。

トップは「鉄道(新幹線)」44.3%、次いで「飛行機」35.4%

九州外からの訪問が約8割を占めていることから、「鉄道」、「飛行機」の利用が高くなっている。新幹線の利用が最も多かったことは、九州新幹線全線開業の効果によるものと思われる。

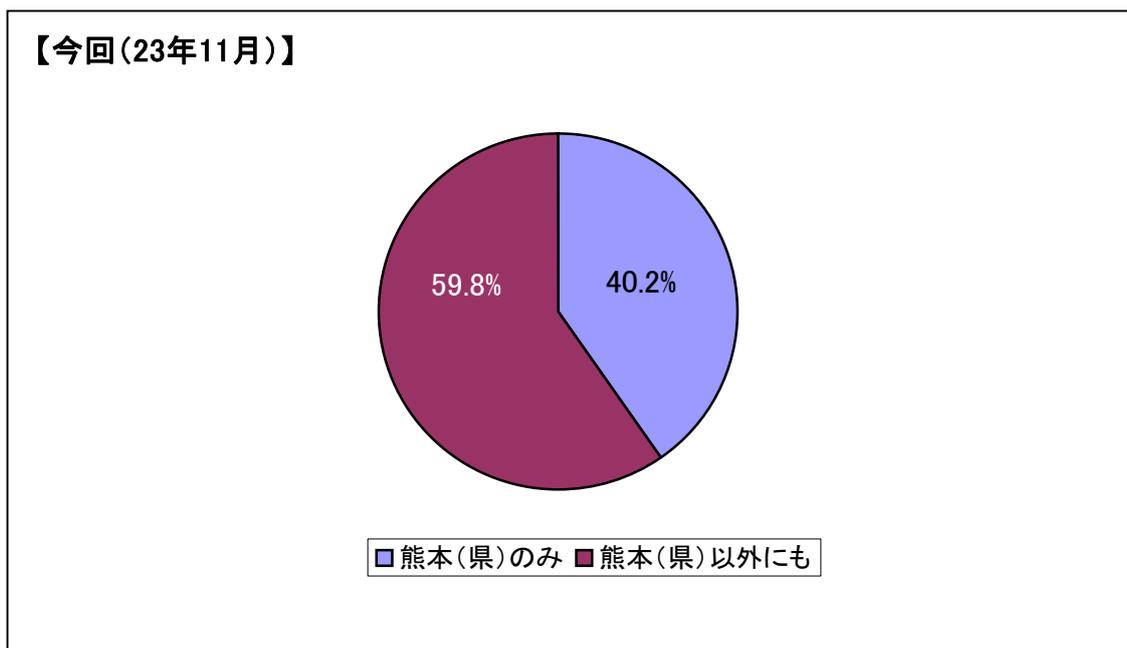


問4. 今回の旅行について、主な移動経路をご記入ください。(大まかな訪問場所をご記入ください)

出発地 → _____ → _____ → _____ → _____ → _____ → 出発地 (例: 出発地 → 東京 → 横浜 → 鎌倉 → 箱根 → 出発地)

「熊本(県)のみ」の訪問が40.2%、「熊本(県)以外にも」訪問が59.8%

観光客の6割が、熊本を含めた周遊観光をしている。

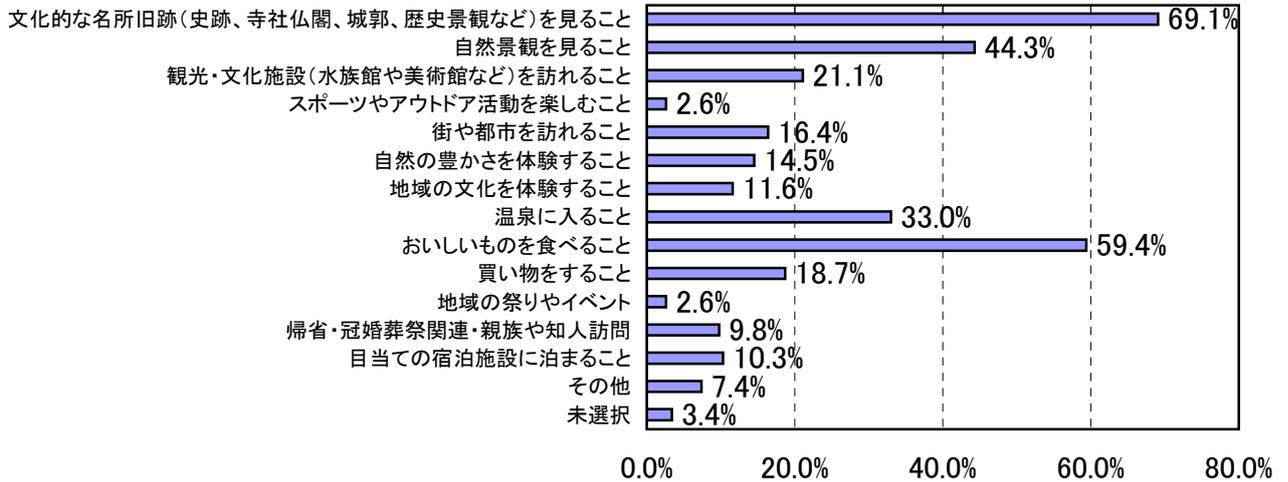


問5. 本地域では何を楽しみにしていましたか？

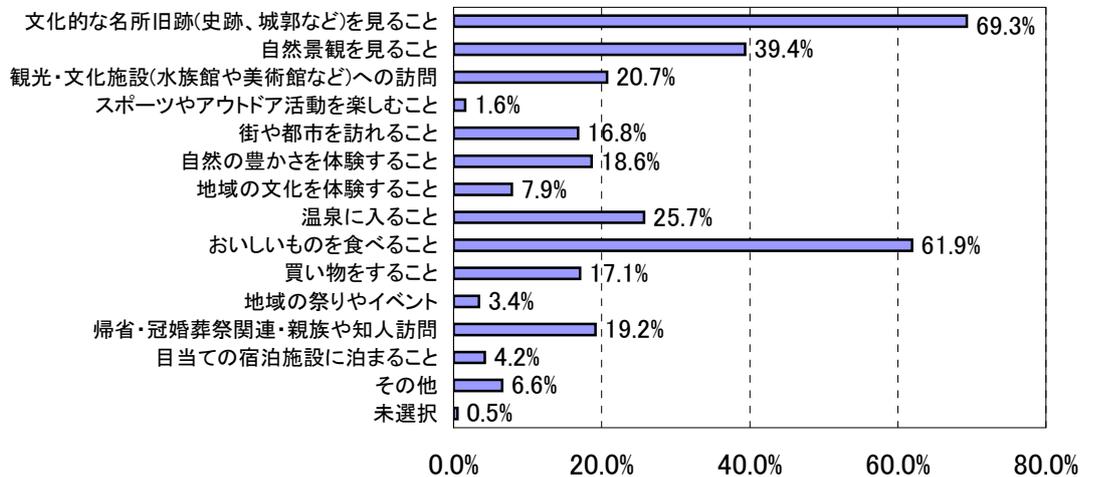
「文化的な名所旧跡を見ること」69.1%、「おいしいものを食べること」59.4%
上位項目は前回と変わらず

熊本での楽しみは、前回と同様『熊本城』、『水前寺成趣園』、『食』への期待が高い。

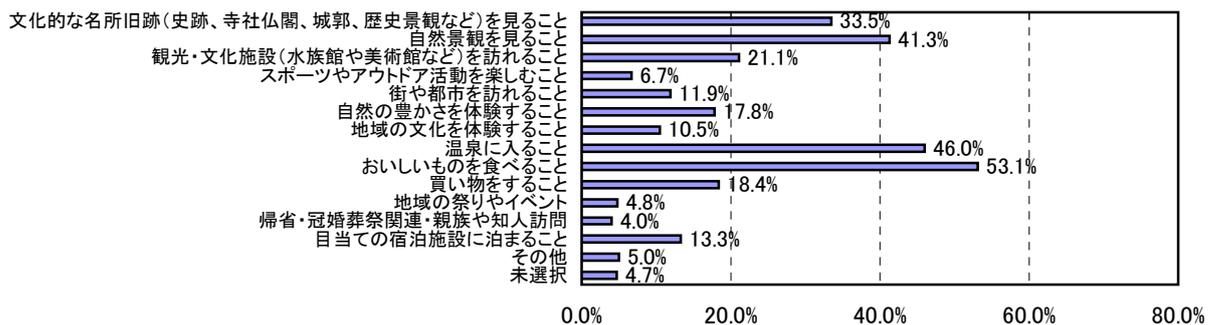
【今回(23年11月)】



【前回(23年8月)】



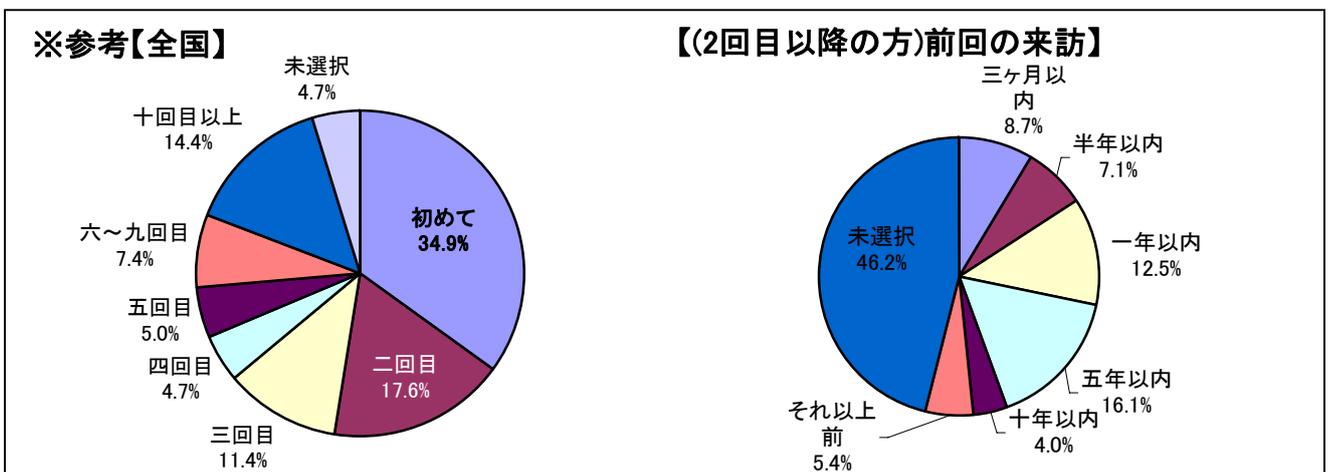
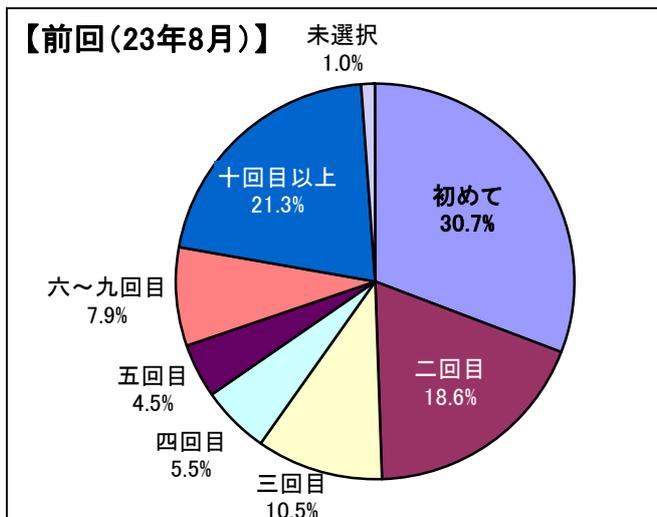
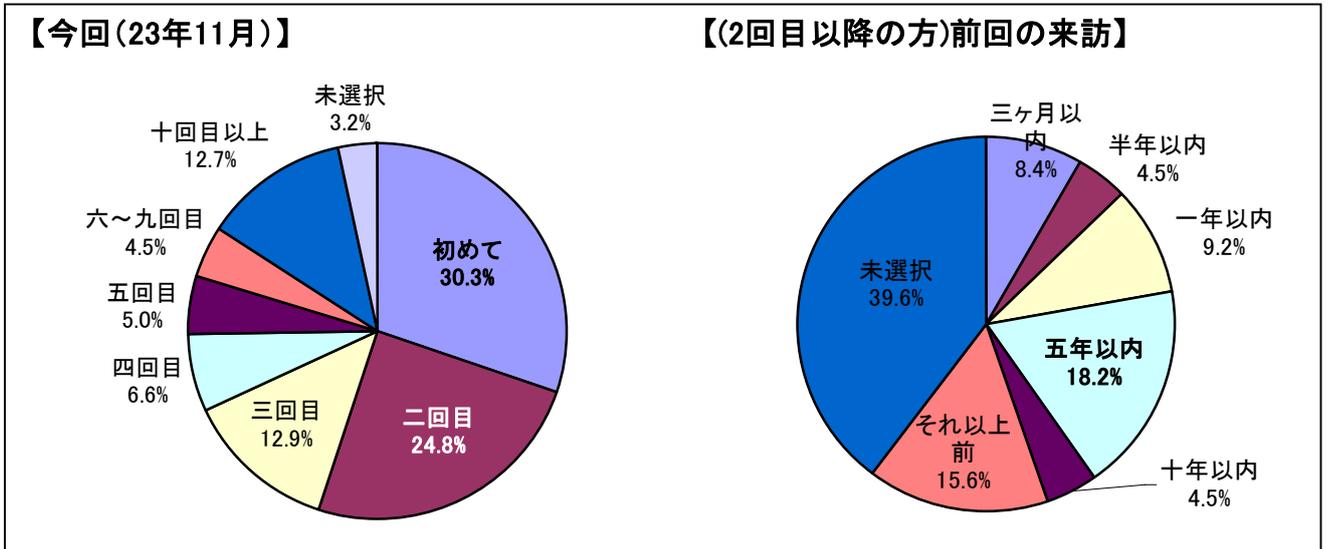
※参考【全国】



問6. 本地域では、今回が何度目のご来訪ですか？

「初めて」が30.3%、リピーターは前回と同じ約70%

来熊回数は、「初めて」が30.3%でトップ、次いで「二回目」が24.8%で、二回目以上のリピーター率は前回と同じく全体の70%となった。



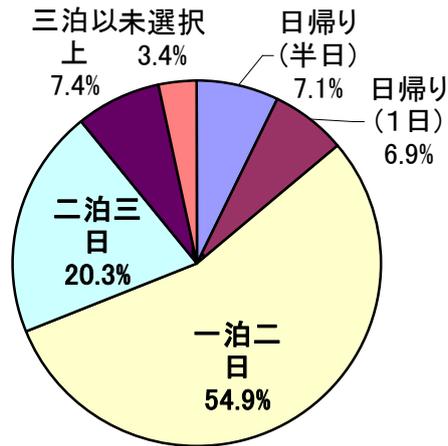
問7. 本地域での、滞在時間を教えてください。

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

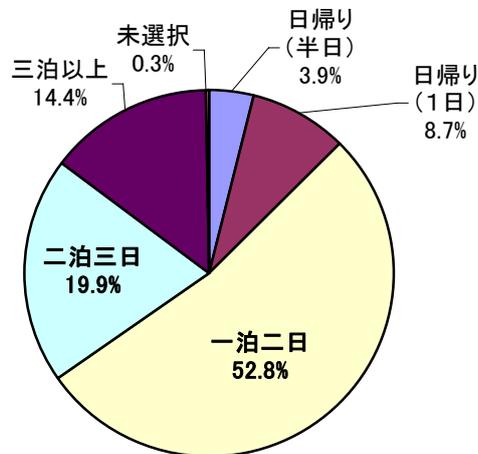
「一泊二日」54.9%でトップ、次いで「二泊三日」20.3%

約8割が九州外からの観光客だったことや、調査対象者の6割が宿泊施設利用であることから、宿泊での滞在が多くなっている。

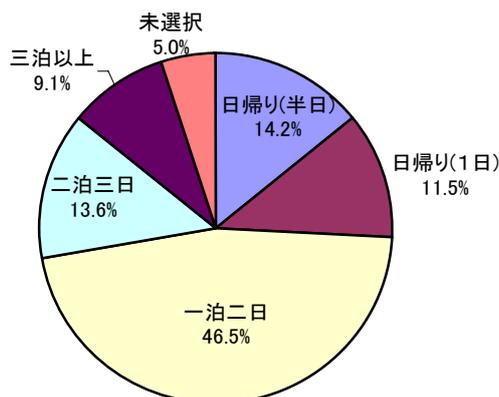
【今回(23年11月)】



【前回(23年8月)】



※参考【全国】

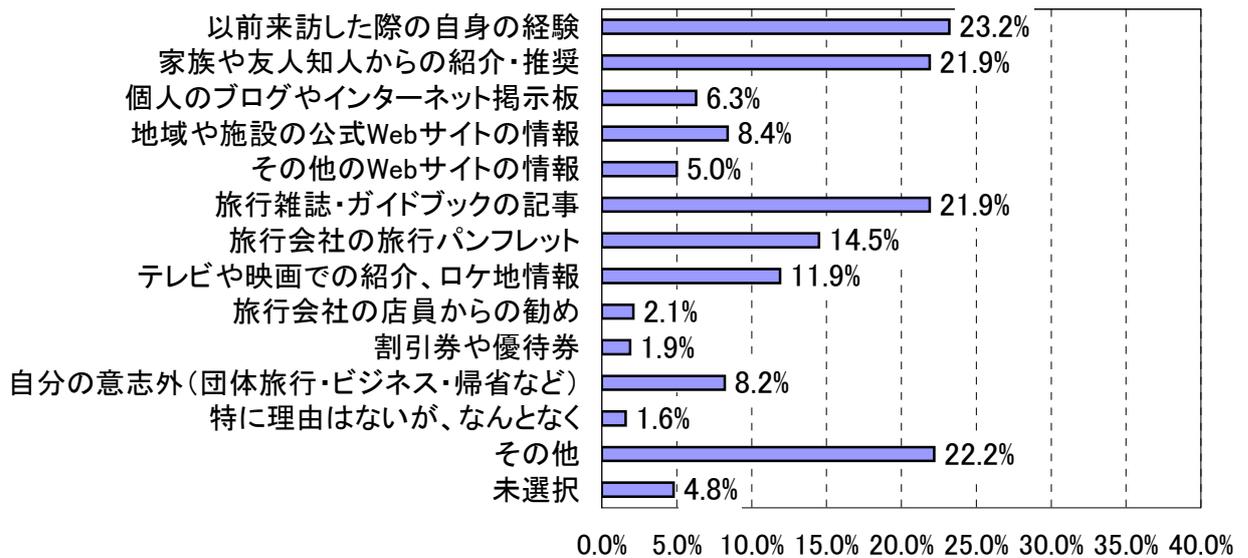


問8. 旅行先として本地域を選んだ際の情報源は何ですか？

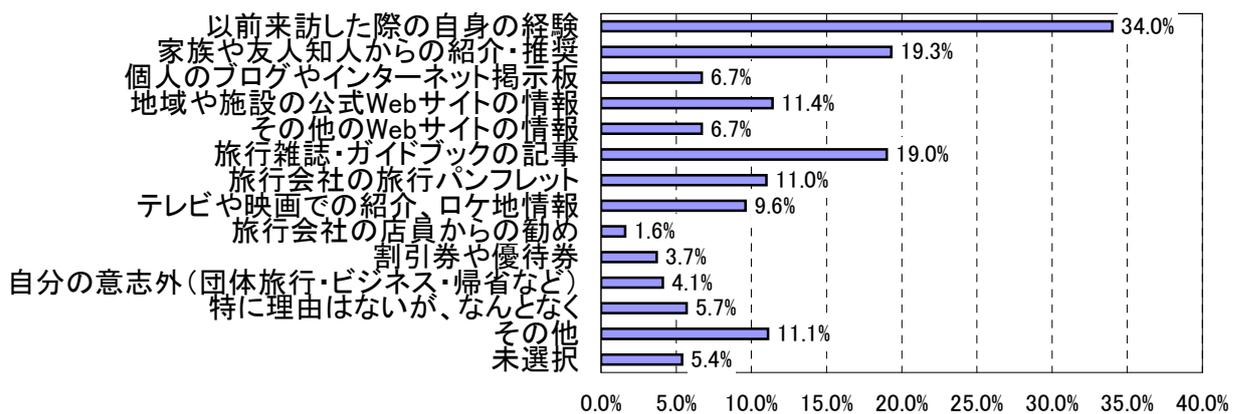
「以前来訪の経験」が23.2%でトップ、次いで「その他」22.2%、「旅行雑誌・ガイドブック」、「家族や友人知人から」ともに21.9%

「以前来訪時の経験」が最も多く、次いで「その他」、「旅行雑誌・ガイドブック」「家族や友人知人から」と続いた。その他の内容としては駅のチラシや新聞広告等といった意見があり、九州新幹線全線開業による旅行雑誌等での紹介や口コミの効果によるもの大きいと思われる。

【今回(23年11月)】



※参考【全国】

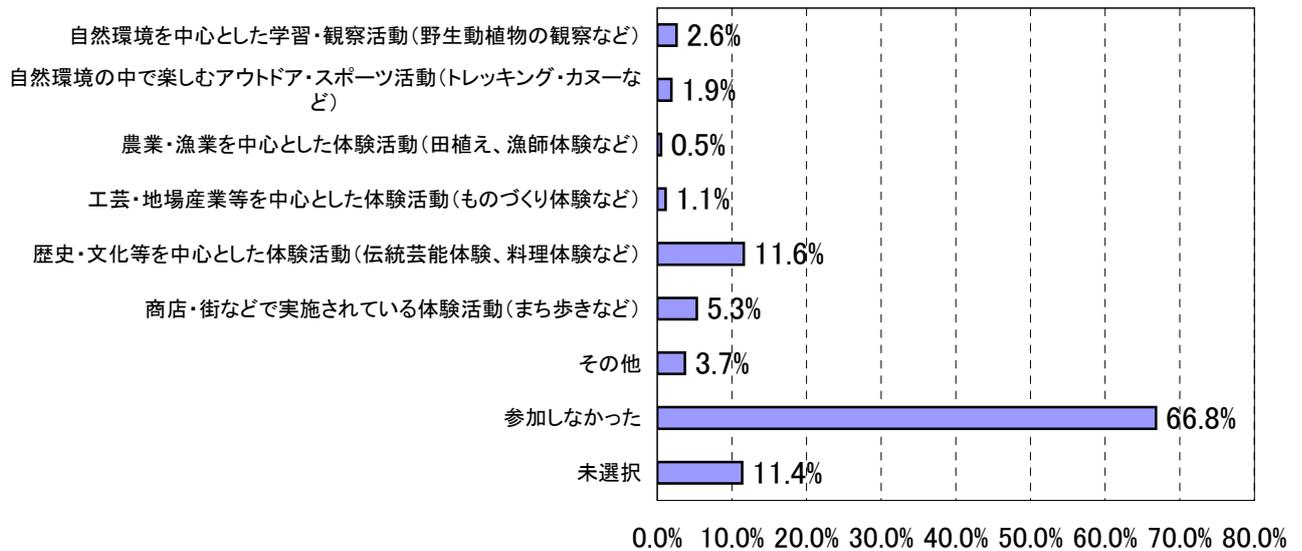


問9. 本地域において、有料の体験プログラムやガイドツアー等に参加しましたか？

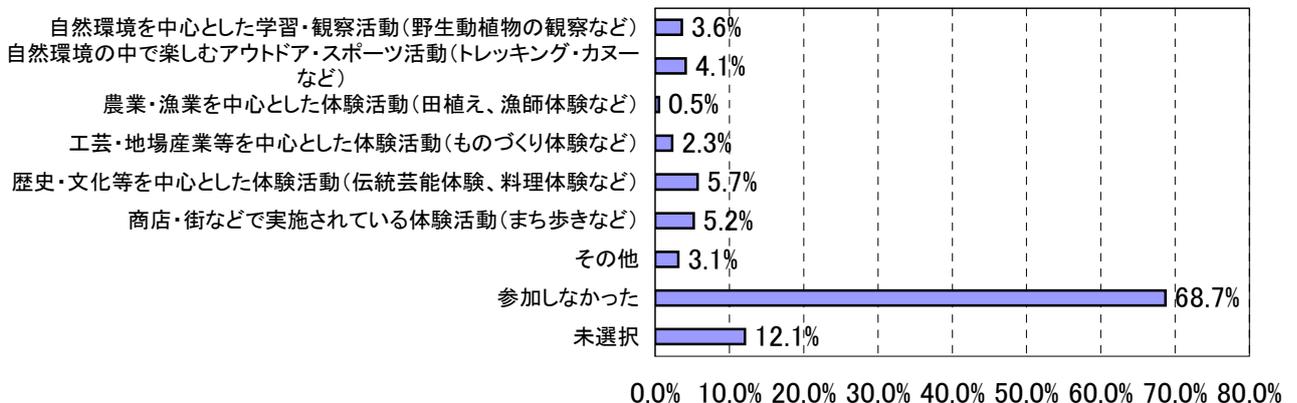
「参加しなかった」66.8%、「歴史・文化等中心の体験活動」11.6%

熊本、全国ともに参加していない観光客が約7割を占めていることから、元々体験プログラム等を知らなかったケース等が考えられる。全国との比較では、歴史・文化等中心の体験活動が高くなっている。

【今回(23年11月)】



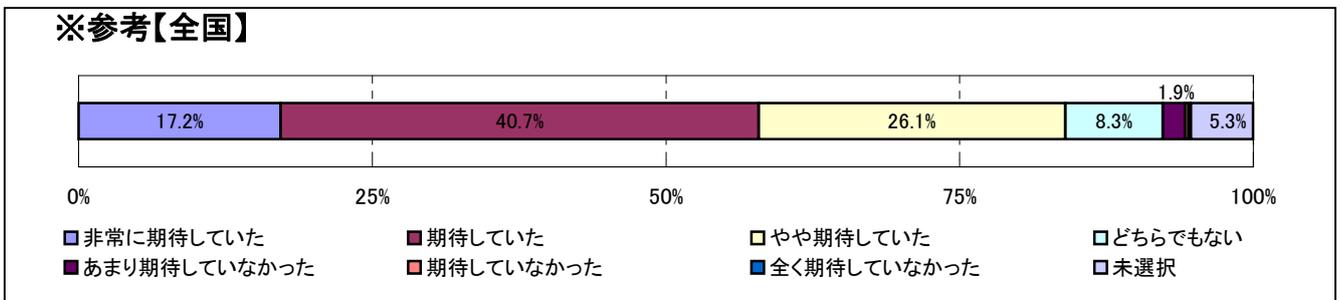
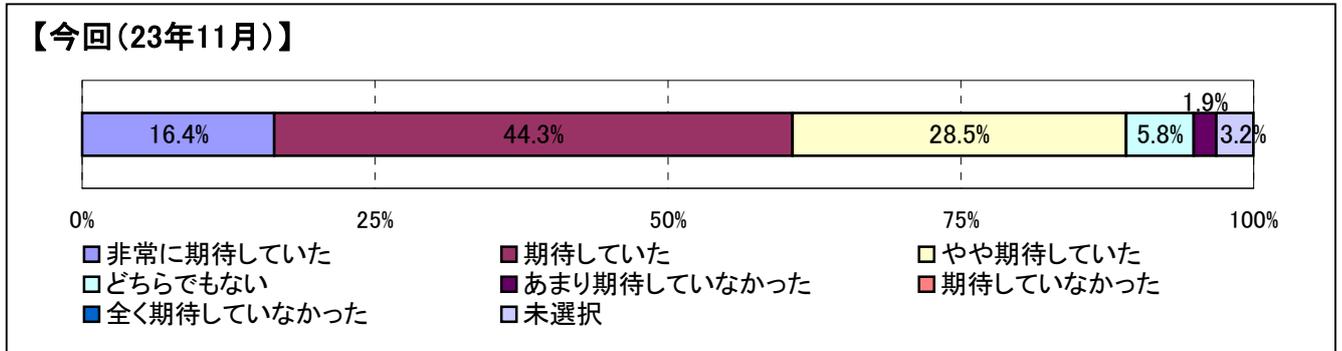
※参考【全国】



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？

「期待していた」89. 2%

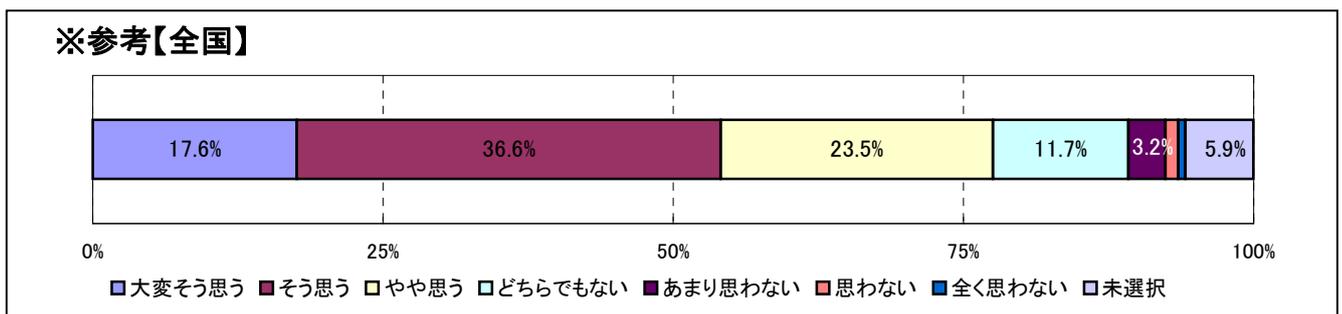
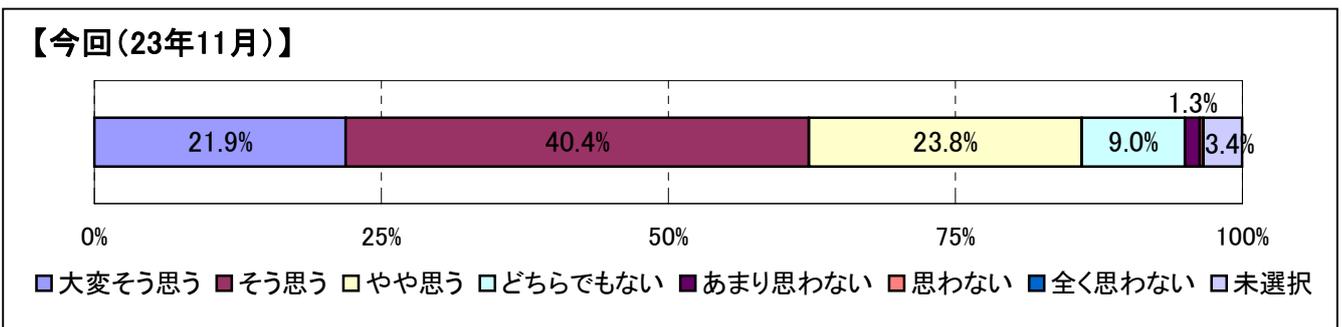
非常に・ややを含む「期待していた」が全体の約9割を占め、観光客が熊本への期待感を持って来熊している。



問11. 本地域での、今回の滞在は期待を上回りましたか？

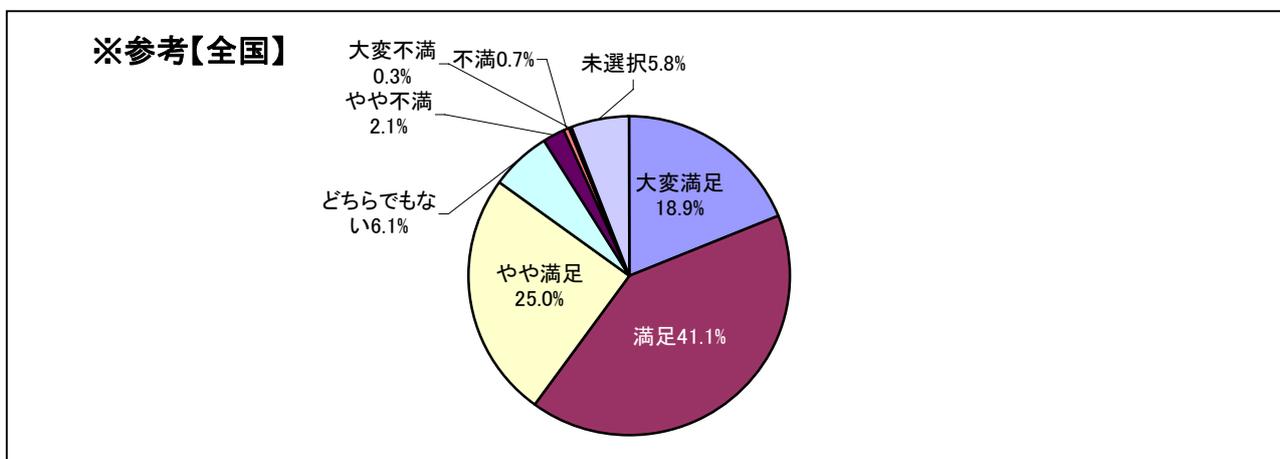
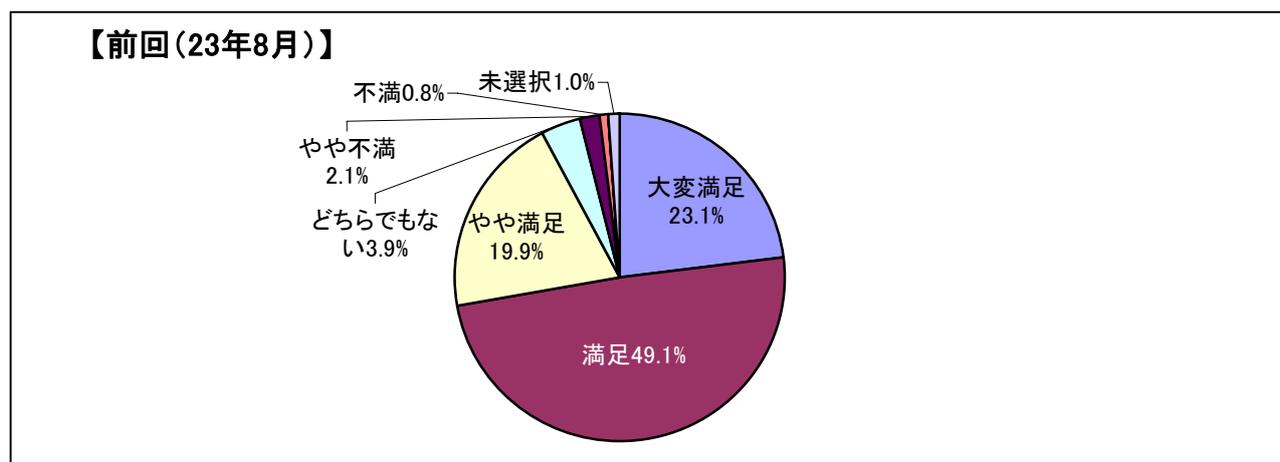
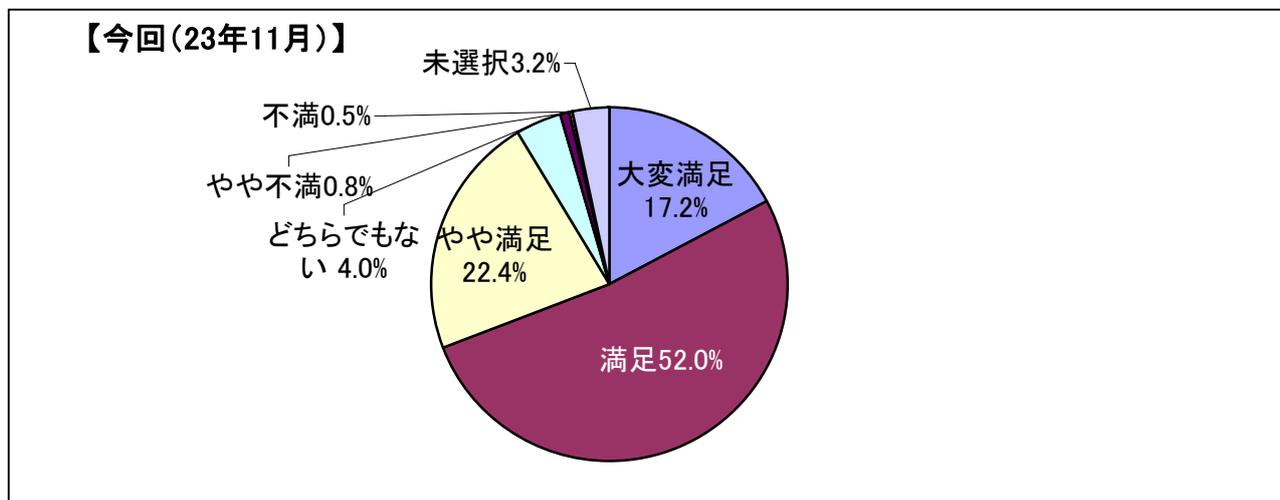
「そう思う」86. 0%

非常に・ややを含む「そう思う」が全体の約9割を占め、期待を上回った観光客が多かった。



問12. 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？

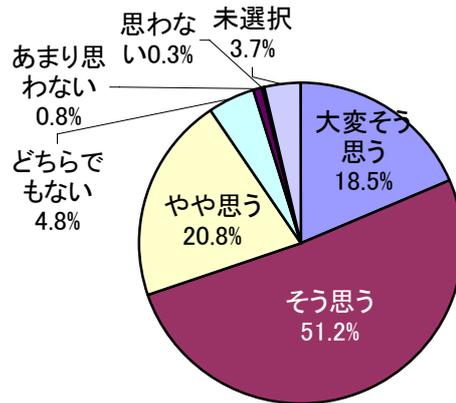
総合満足度については、「やや満足」も含めると91.6%が満足と回答し、前回の92.1%とほぼ同じ割合になった。



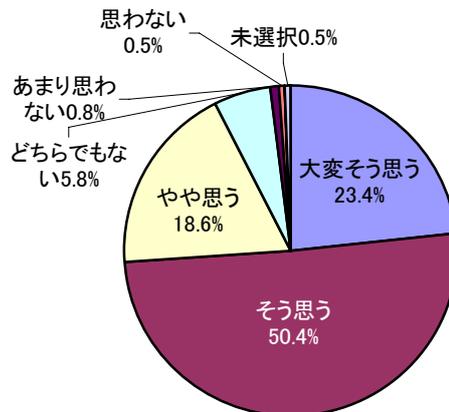
問13. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？

紹介意向については、「大変・やや」も含めると90.5%が「そう思う」と答えており、総合満足度とほぼ同じ割合となった。前回調査でも92.4%であったことから、熊本滞在の紹介意向は、総合満足度と同じく比較的高い水準であると思われる。

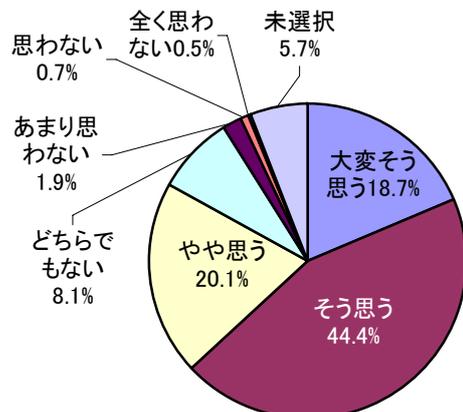
【今回(23年11月)】



【前回(23年8月)】

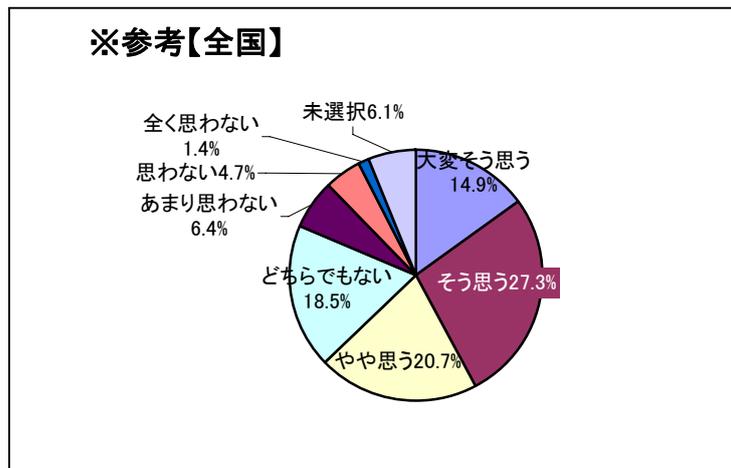
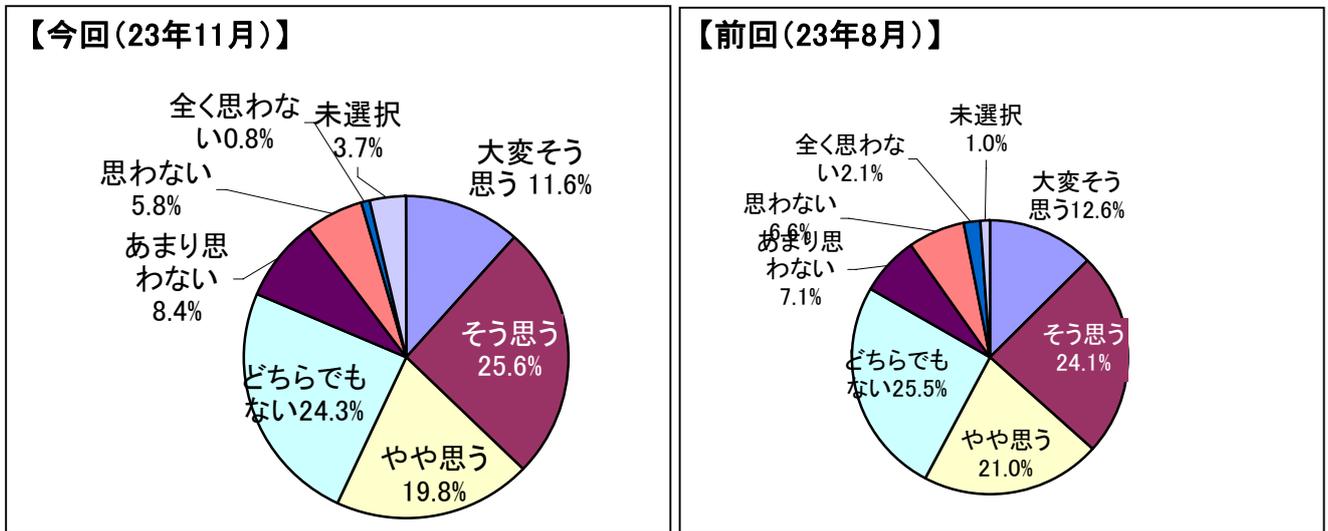


※参考【全国】



問14. 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、「そう・やや」も含めて57.0%で、前回の57.7%とほぼ同じ割合になった。全国と比較して遠方からの来訪が多かったことが背景にあると思われる。



問15. 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？

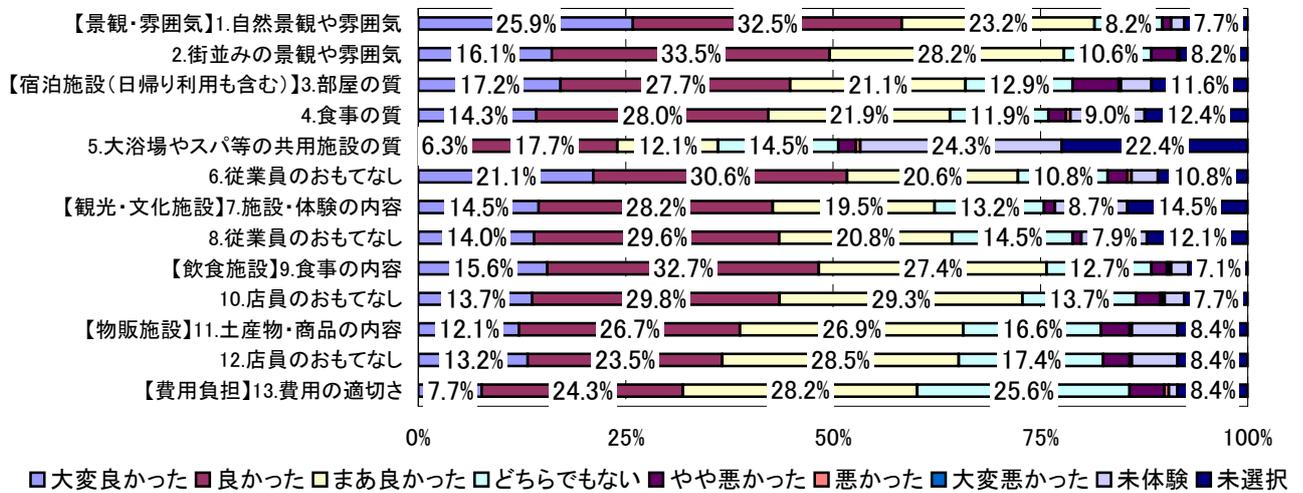
利用総額の平均金額47,706円で、前回より10,000円程高くなった。内訳は、宿泊費が最も高く17,452円で前回より3,000円程高く、次いで交通費の16,534円で前回より6,000円ほど高く、買い物費は10,721円、飲食費が7,771円と続いた。

	【今回(23年11月)】		【前回(23年8月)】		※参考【全国】	
	回答数	平均金額(円)	回答数	平均金額(円)	回答数	平均金額(円)
利用総額	229	47,706.62	343	37,144.17	3,689	34,757.09
(内訳)						
交通費(タクシー代やガソリン代など)	257	16,534.12	280	10,459.14	4,036	9,873.26
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	253	17,452.69	268	14,162.09	3,843	16,417.69
飲食費	282	7,771.49	312	7,378.96	4,286	7,701.82
買い物費	265	10,721.02	290	6,655.10	4,053	11,592.75
その他(入場料など)	203	2,760.64	241	1,806.83	2,819	2,693.25

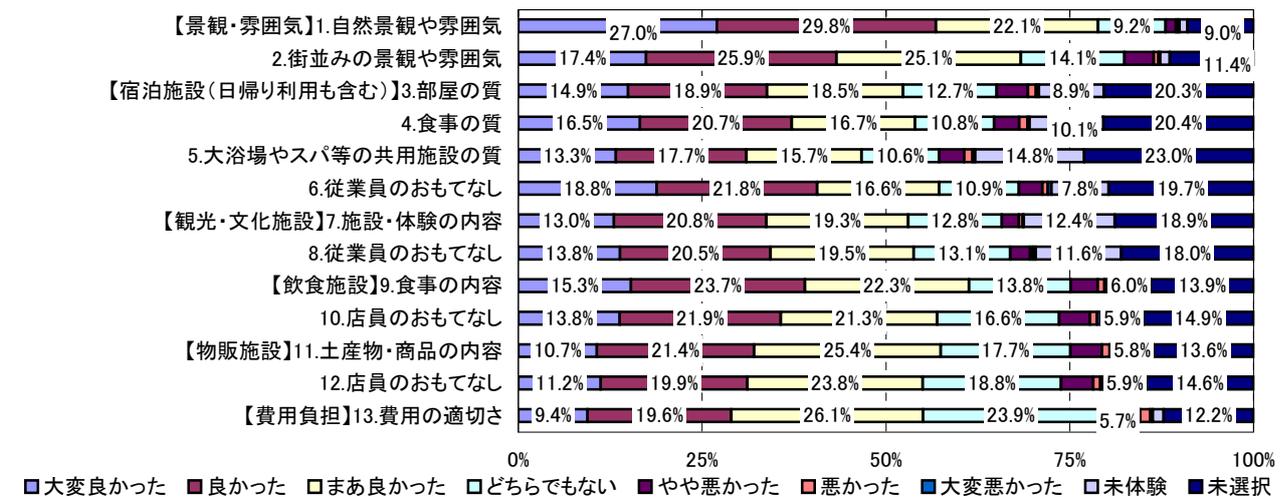
問16. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？

観光客の年齢層が高かったこともあり、全体的に評価が厳しい傾向が見られたが、「大変」、「まあ」を含む「良かった」と回答した割合は、全国との比較では、ほぼ全ての項目で上回った。
 「従業員のおもてなし」の「良かった」の割合は、【飲食施設】72.8%（全国57.0%）、【宿泊施設】72.3%（全国57.2%）、【物販施設】65.2%（全国54.9%）、【観光・文化施設】64.4%（全国53.8%）と全て全国を大きく上回った。
 （前回の調査結果は、次ページ参照）

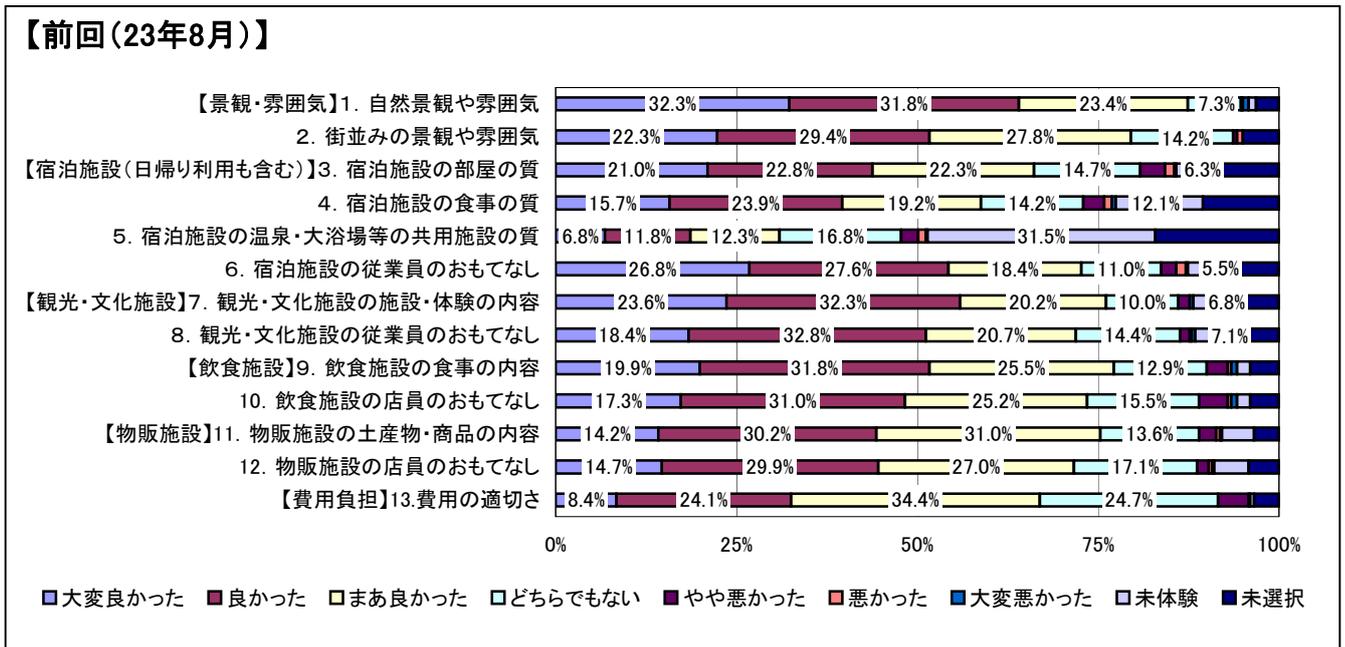
【今回(23年11月)】



※参考【全国】

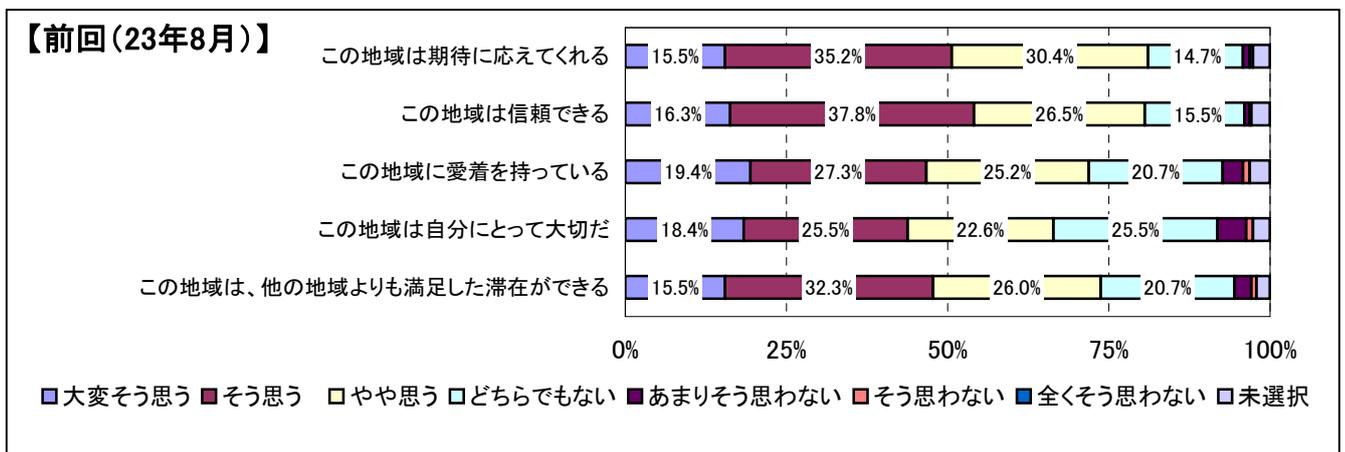
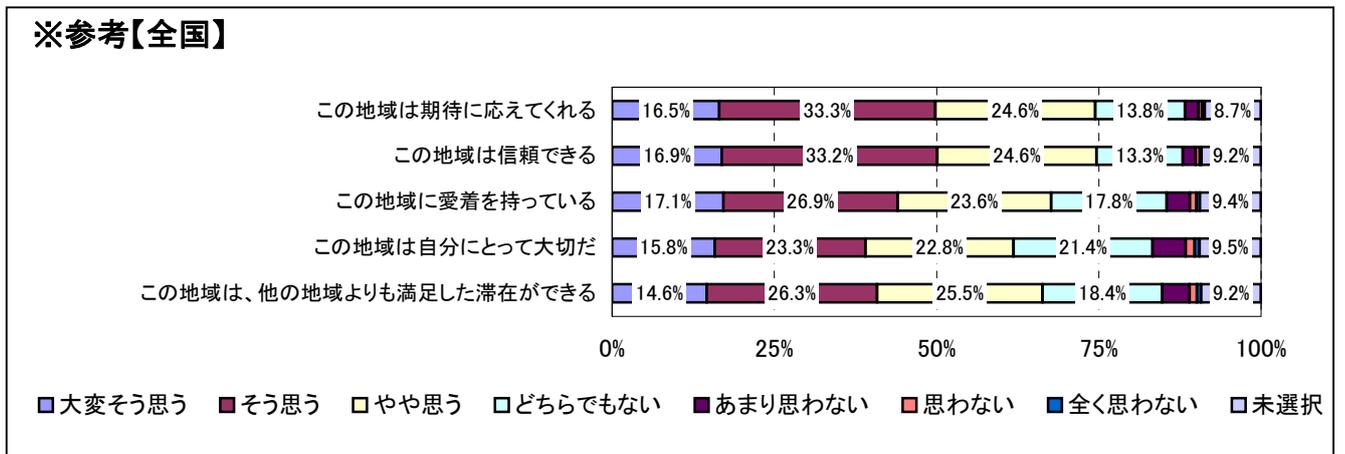
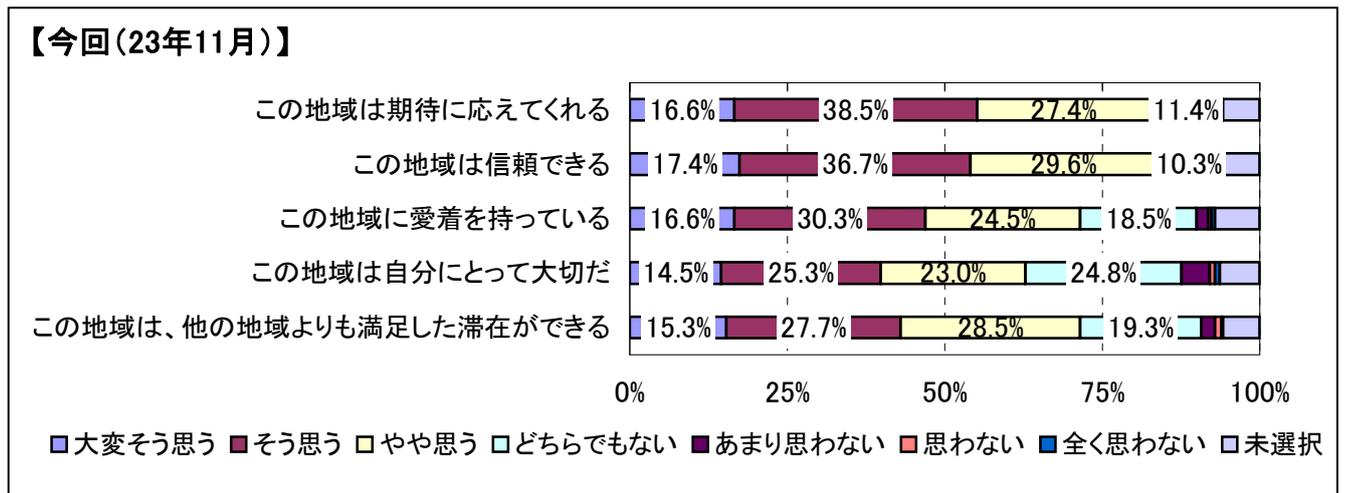


問16. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？



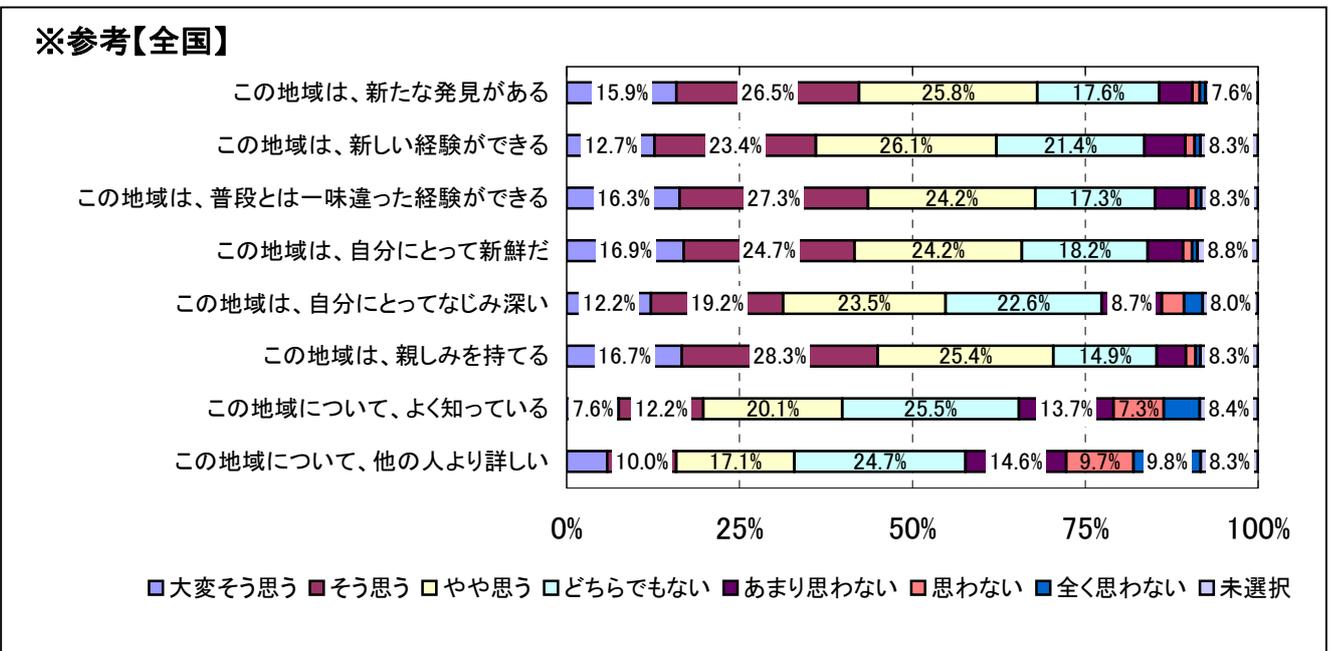
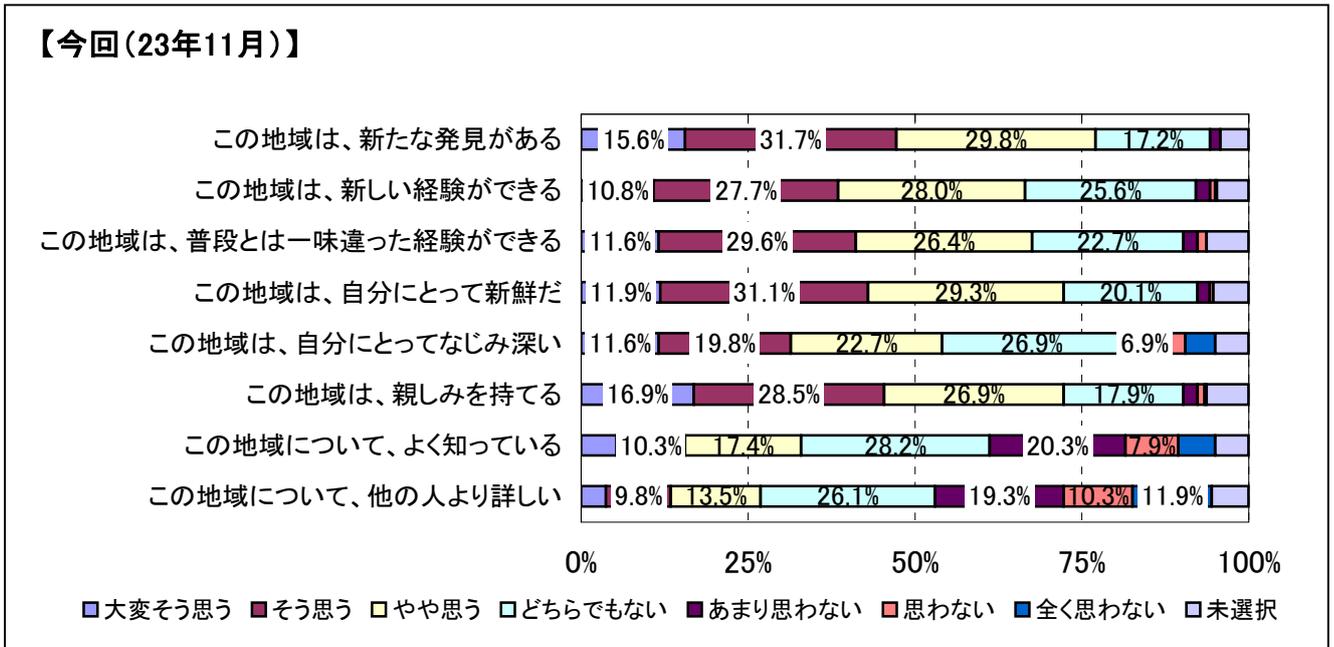
問17. 本地域への信頼度や愛着度についてお聞かせください。

(「大変」、「やや」を含む)「そう思う」と回答した割合は、全国との比較では全項目で上回る結果となった。
 特に「期待に応えてくれる」82.5%(全国74.4%)「信頼できる」83.7%(全国74.7%)については、全国よりそれぞれ+8.1ポイント、+9.0ポイントと大きく上回った。



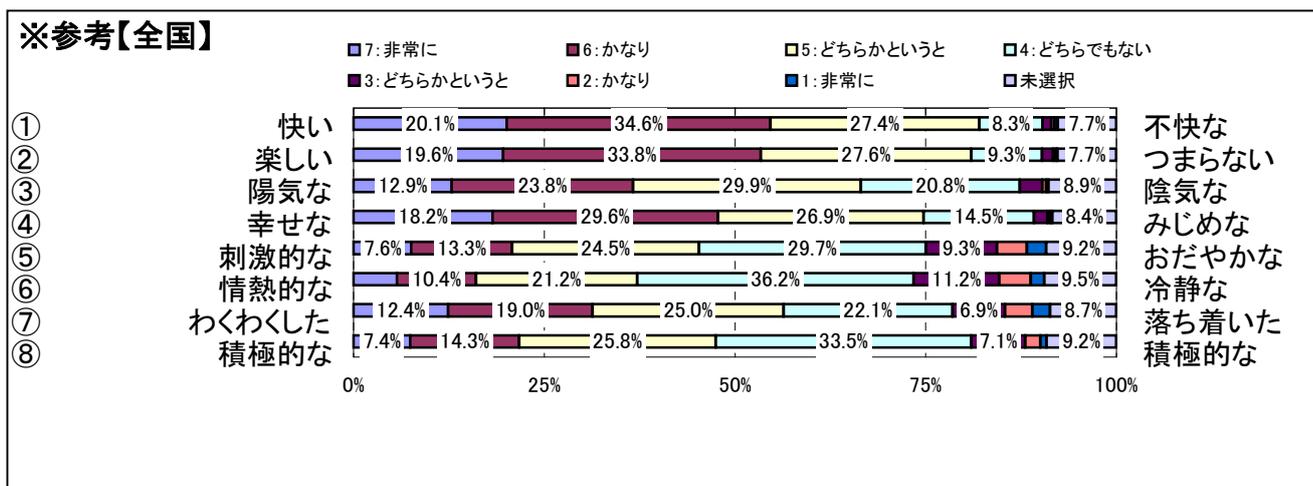
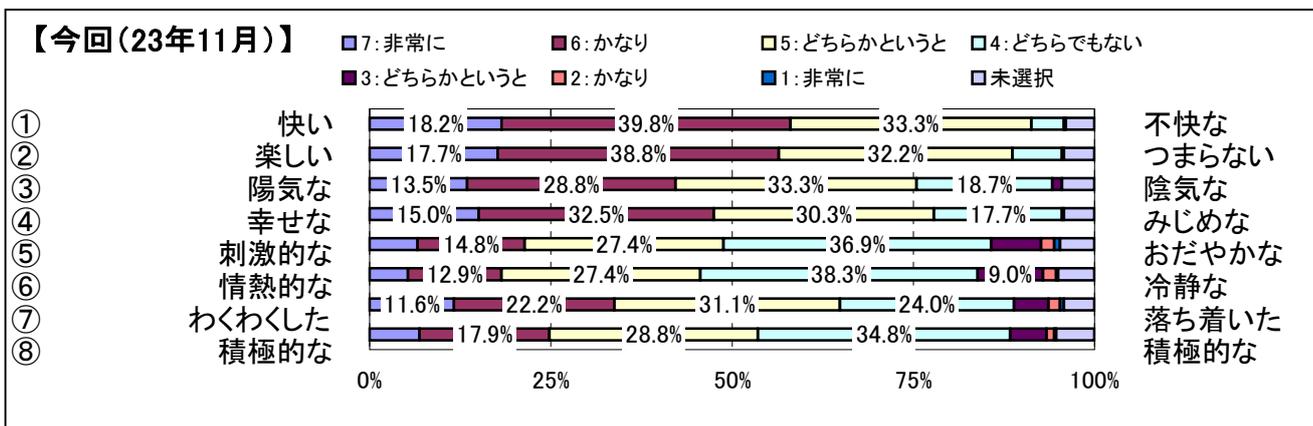
問18. 本地域への思いについてお聞かせください。

(「大変」、「やや」を含む)「そう思う」と回答した割合は、「新たな発見がある」77.1%(全国68.2%)、「自分にとって新鮮だ」、「親しみを持てる」ともに72.3%(全国65.8%、70.4%)「新しい経験ができる」66.5%(全国62.2%)と続いた。



問19. 本地域への今回の訪問で、どのような気持ちになりましたか？

(「非常に」、「かなり」、「どちらかという」と含む)「快い」91.3%(全国82.1%)、「楽しい」88.7%(全国81.0%)、「陽気な」75.6%(全国66.6%)、「幸せな」77.8%(全国74.7%)、「刺激的な」48.8%(45.4%)、「情熱的な」45.6%(全国37.3%)、「わくわくした」64.9%(全国56.4%)、「積極的な」53.6%(全国47.5%)となり、全ての項目で全国を上回った。



観光客満足度調査のお願い

現在、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。おかつろぎのところ、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、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：2012年3月31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。http://cs-t.jp/2011.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。

問2. 今回の旅行について、出発地から最初の目的地までの所要時間を教えてください。（○は、1つだけ）

- | | | | | |
|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| 01. 一時間未満 | 02. 一時間台 | 03. 二時間台 | 04. 三時間台 | 05. 四時間以上 |
|-----------|----------|----------|----------|-----------|

問3. 今回の旅行について、出発地から最初の目的地までの移動に利用した交通機関を教えてください。（○は、いくつでも）

- | | |
|---------------|----------------------|
| 01. 鉄道（新幹線） | 07. タクシー |
| 02. 鉄道（新幹線以外） | 08. フェリー・高速船（海上アクセス） |
| 03. 飛行機 | 09. バイク・自転車 |
| 04. バス・貸切バス | 10. 徒歩 |
| 05. 自家用車 | 11. その他（ ） |
| 06. レンタカー | |

問4. 今回の旅行について、主な移動経路をご記入ください。（大まかな訪問場所をご記入ください）

出発地→ _____ → _____ → _____ → _____ → _____ → _____ → 出発地
(例：出発地→ 東京 → 横浜 → 鎌倉 → 箱根 → _____ → 出発地)

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 5. 本地域では何を楽しみにしていましたか？（○は、いくつでも）

01. 文化的な名所（史跡、寺社仏閣など）を見ること	08. 温泉に入ること
02. 自然景観を見ること	09. おいしいものを食べること
03. 観光・文化施設（水族館や美術館など）を訪れること	10. 買い物をすること
04. 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
05. 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
06. 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
07. 地域の文化を体験すること	14. その他（ ）

問 6. 本地域へは、今回が何度目のご来訪ですか？（○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 7. 本地域での、滞在時間を教えてください。（○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 8. 旅行先として本地域を選んだ際の情報源は何ですか？（○は、いくつでも）

01. 以前来訪した際の自身の経験	08. テレビや映画での紹介、ロケ地情報
02. 家族や友人知人からの紹介・推奨	09. 旅行会社の店員からの勧め
03. 個人のブログやインターネット掲示板	10. 割引券や優待券
04. 地域や施設の公式 Web サイトの情報	11. 自分の意志外（団体旅行・ビジネス・帰省など）
05. その他の Web サイトの情報	12. 特に理由はないが、なんとなく
06. 旅行雑誌・ガイドブックの記事	13. その他（ ）
07. 旅行会社の旅行パンフレット	

問 9. 本地域において、有料の体験プログラムやガイドツアー等に参加しましたか？（○は、いくつでも）

01. 自然環境を中心とした学習・観察活動 (野生動植物の観察など)	05. 歴史・文化等を中心とした体験活動 (伝統芸能体験、料理体験など)
02. 自然環境の中で楽しむアウトドア・スポーツ活動 (トレッキング、カヌーなど)	06. 商店・街などで実施されている体験活動 (まち歩きなど)
03. 農業・漁業を中心とした体験活動 (田植え、漁師体験など)	07. その他（ ）
04. 工芸・地場産業等を中心とした体験活動 (ものづくり体験など)	08. 参加しなかった

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？（○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、今回の滞在は期待を上回りましたか？（○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 12. 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 13. 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 14. 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 15. 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					円／1人あたり	
※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						
(内訳)						
交通費 (カー代やガソリン代など)	宿泊費 (料での飲食代込み)	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	円／1人	

問 16. 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.大浴場やスパ等の共用施設の質	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 17. 本地域への信頼度や愛着度についてお聞かせ下さい。（○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

4 ページへ続きます→

