

観光客満足度調査
結果報告書

熊本商工会議所

2013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」調査用紙

1. 調査概要

1. 調査目的

九州新幹線が全線開業して一年が過ぎ、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。

尚、前回に引き続き（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で実施する。

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24年8月3日（金）～9月1日（土） 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

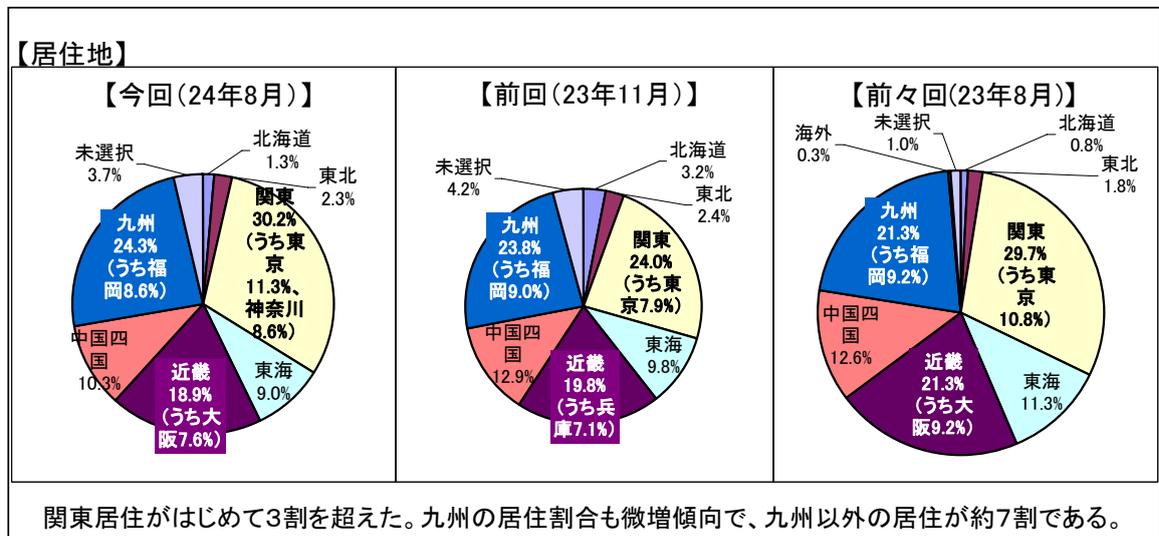
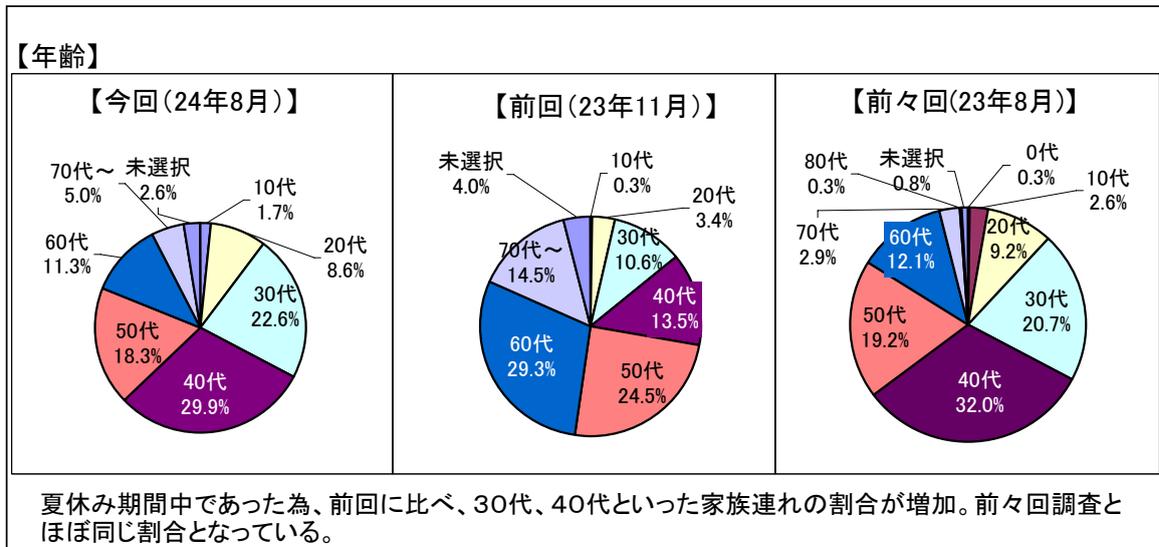
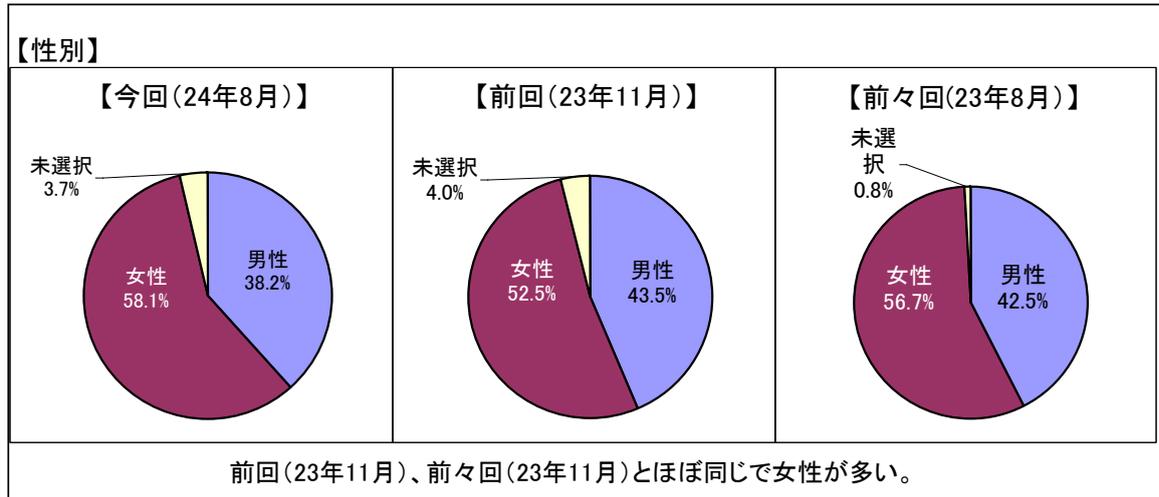
市内ホテル、旅館9ヶ所

6. 回答者数301人（回収率20.1%）

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

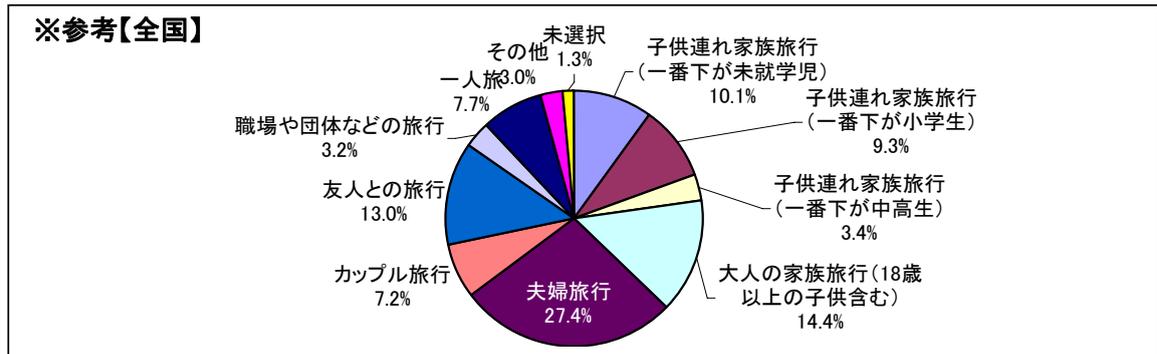
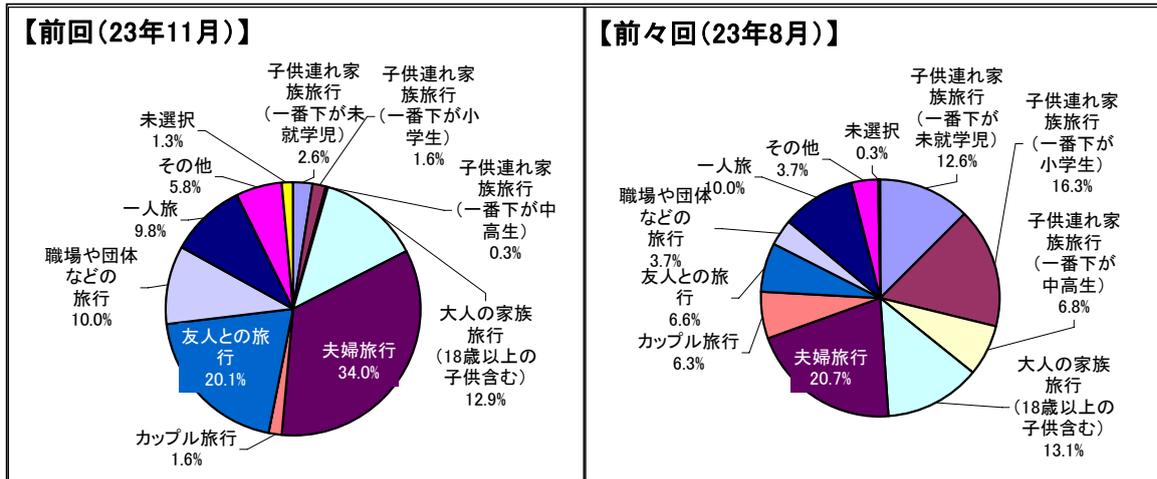
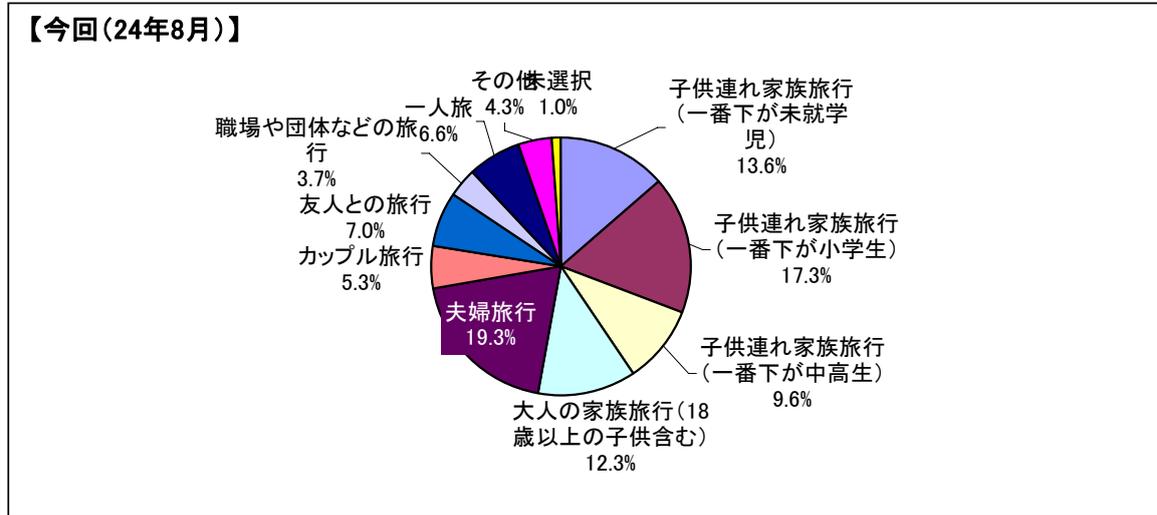
2. 回答者属性



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。

旅行の同行者は、「夫婦旅行」が19.3%でトップで、次いで「子供連れ家族旅行(一番下が小学生)」17.3%、「子供連れ家族旅行(一番下が未就学児)」13.6%と続き、「家族旅行」の割合が7割を超えた。前回上位であった「夫婦旅行」、「友人との旅行」は10ポイント以上減少し、昨年の同時期に調査した前々回の結果とほぼ同じ割合となった。

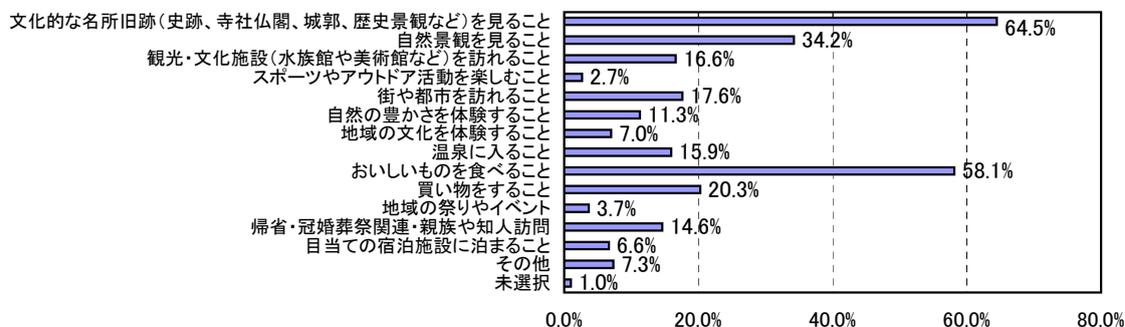


問2. 本地域では何を楽しみにしていましたか？

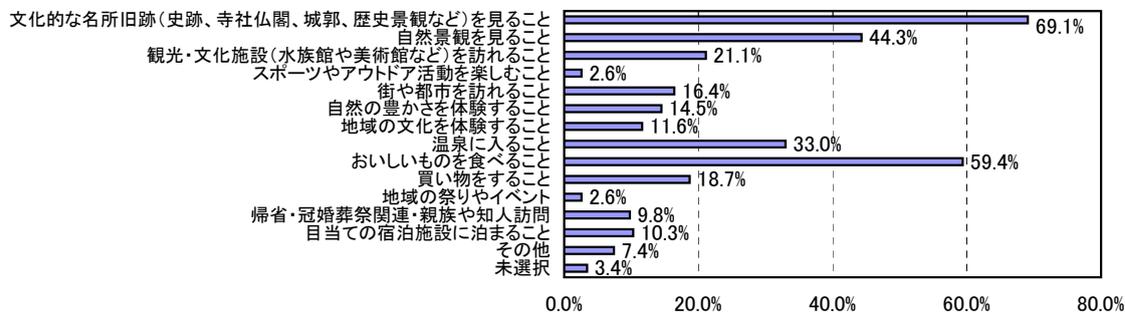
上位3項目は前回までと変わらず、「文化的な名所旧跡を見ること」64.5%、「おいしいものを食べること」58.1%、「自然景観を見ること」34.2%となり、熊本での楽しみは、『熊本城』、『水前寺成趣園』、『食』への期待が高くなっている。

一方、前回33.0%、前々回25.7%を占めていた「温泉に入ること」が前回の半分以下となり、「自然景観を見ること」も10.1%減少した。九州北部豪雨による被害が少なからず影響しているものと思われる。

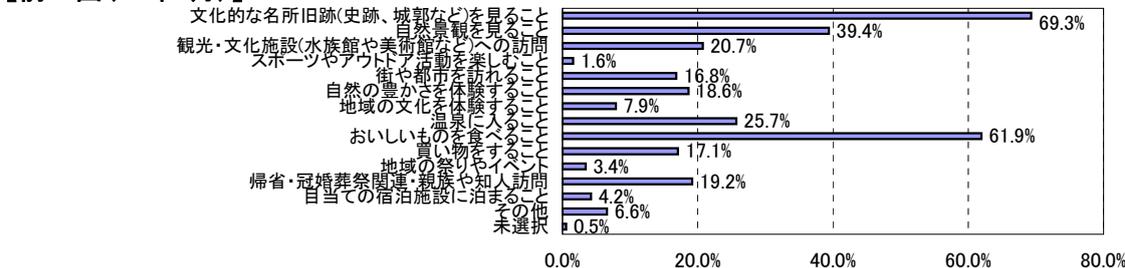
【今回(24年8月)】



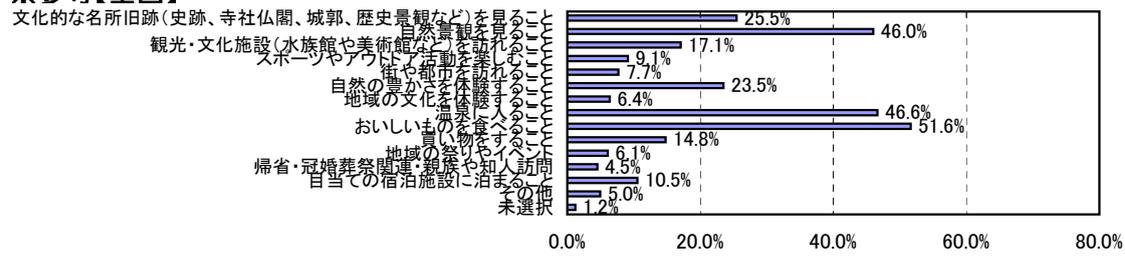
【前回(23年11月)】



【前々回(23年8月)】

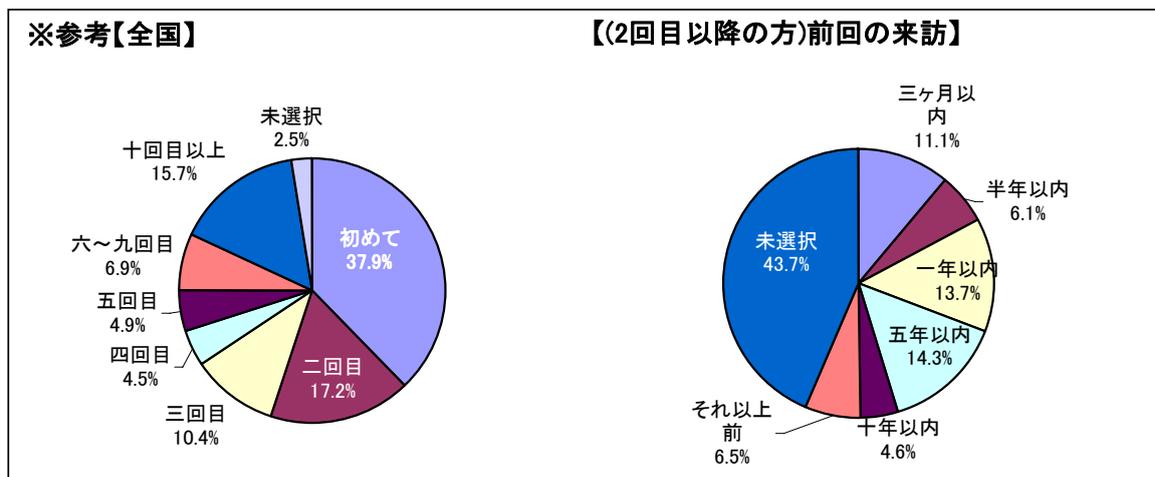
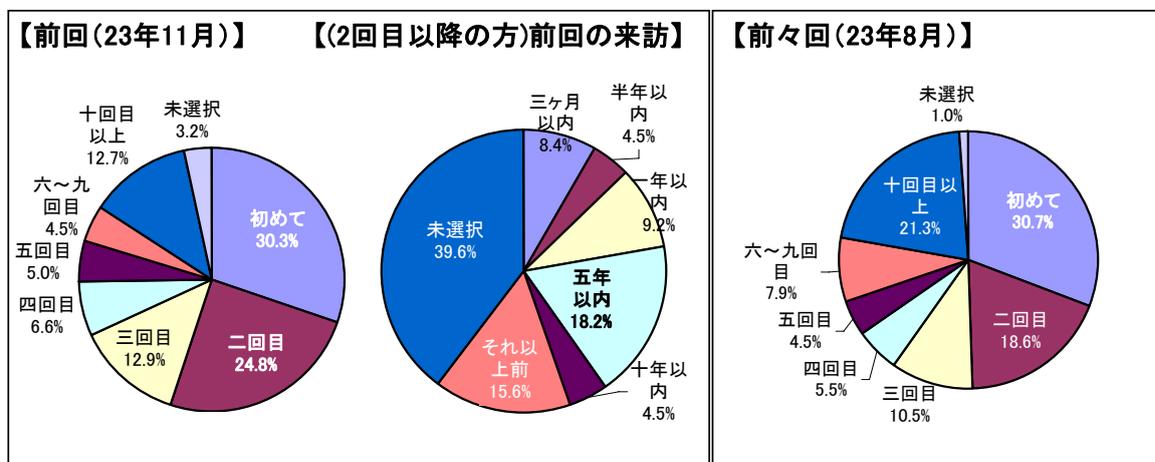
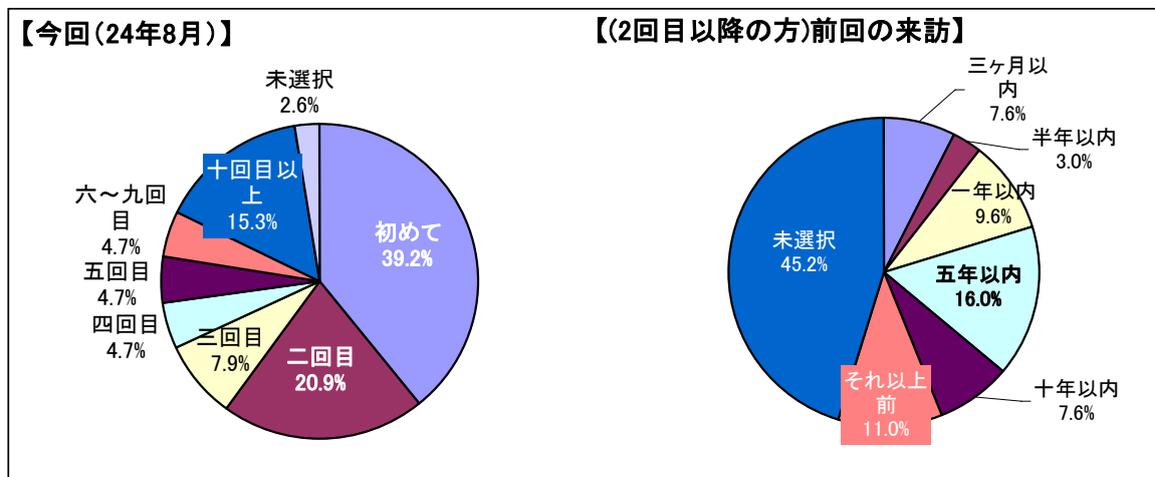


※参考【全国】



問3. 本地域では、今回が何度目のご来訪ですか？

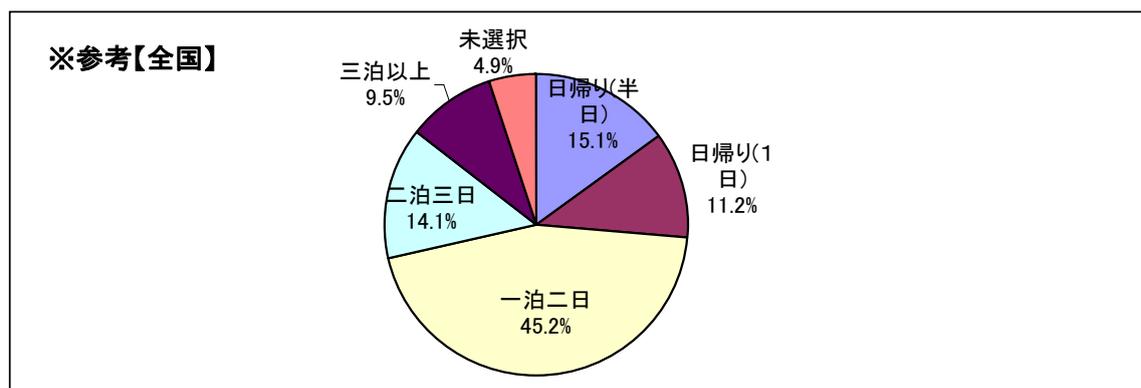
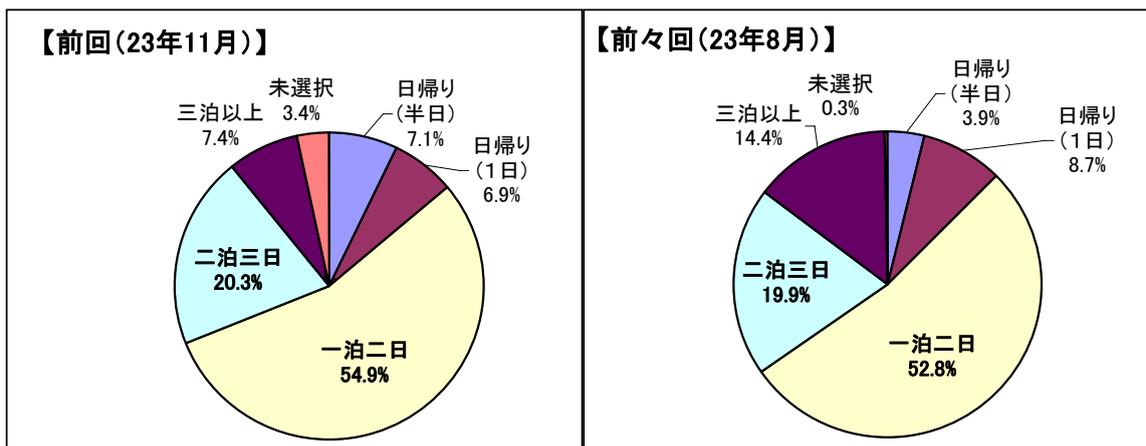
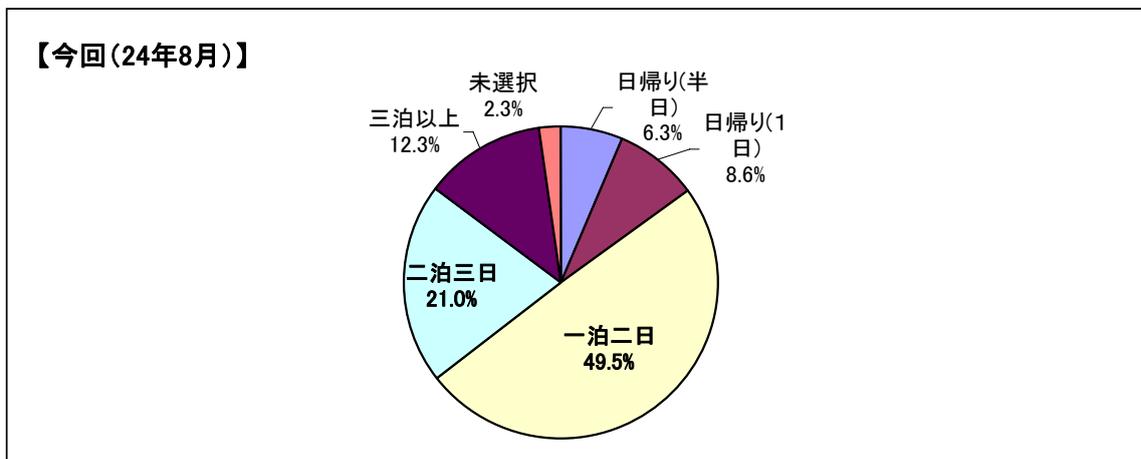
来熊回数は、「初めて」が39.2%でトップとなり、前回に比べ8.9%増加。
 リピーターの割合は58.2%で、10回以上の来訪経験者も15%を超えている。
 リピーターを対象に聞いた前回の来訪時期は、前回調査と同様、「五年以内」が16.0%で最も多かった。



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での滞在についてお教えてください。

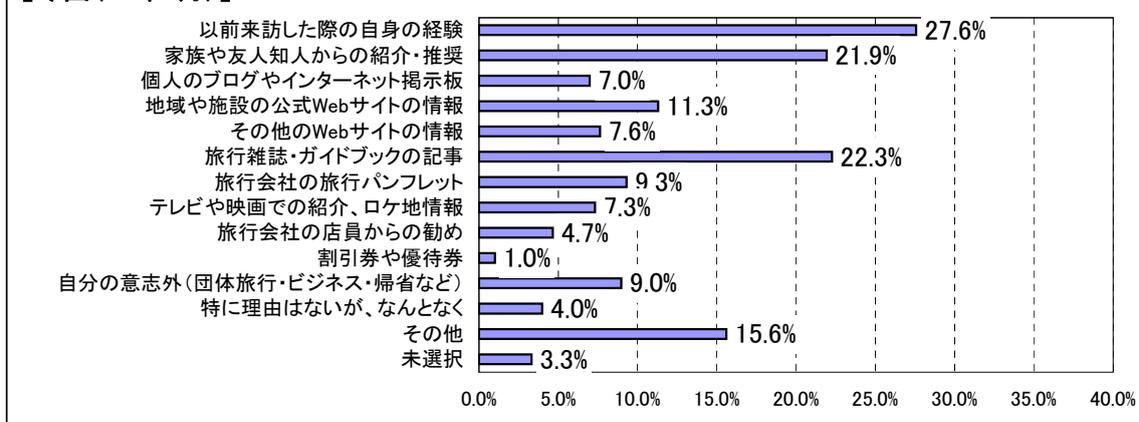
「一泊二日」が49.5%でトップ、次いで「二泊三日」が21.0%。
 約7割が九州外からの観光客だったこと、調査対象者の6割が宿泊施設利用者であることから、宿泊での滞在割合が多くなっている。
 また夏休み期間中ということもあり、「三泊以上」が12.3%と前回より約5ポイント増加している。



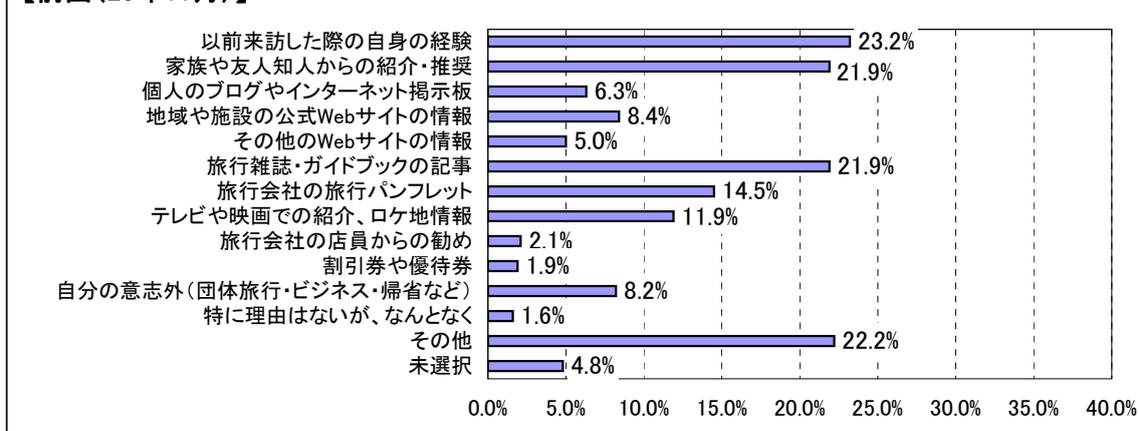
問5. 旅行先として本地域を選んだ際の情報源は何ですか？

前回までと同様「以前来訪時の経験」が27.6%で最も多く、次いで「旅行雑誌・ガイドブック」の22.3%、「家族や友人知人から」の21.9%と続いた。
訪問時に良い印象を持ってもらうこと、地域の情報発信に努めることが、旅行者の獲得には重要であると思われる。

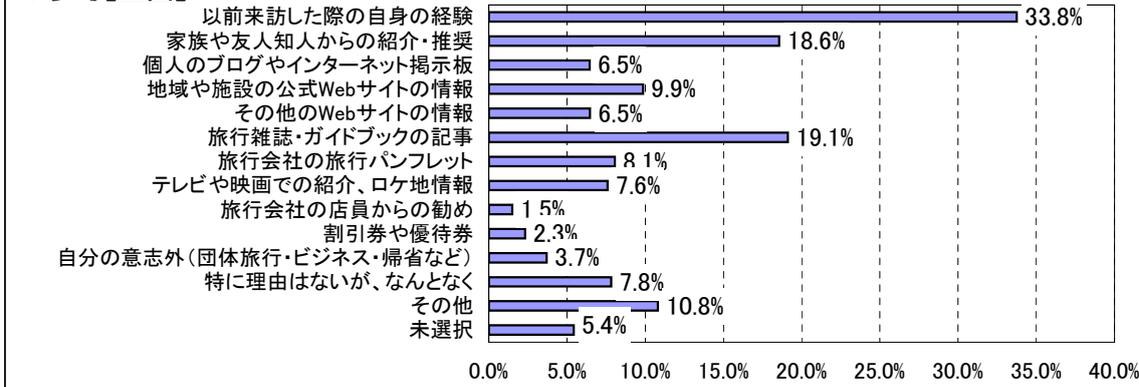
【今回(24年8月)】



【前回(23年11月)】

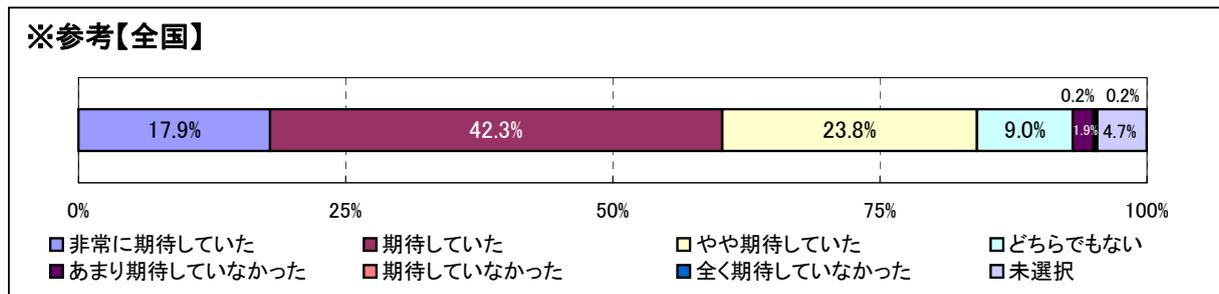
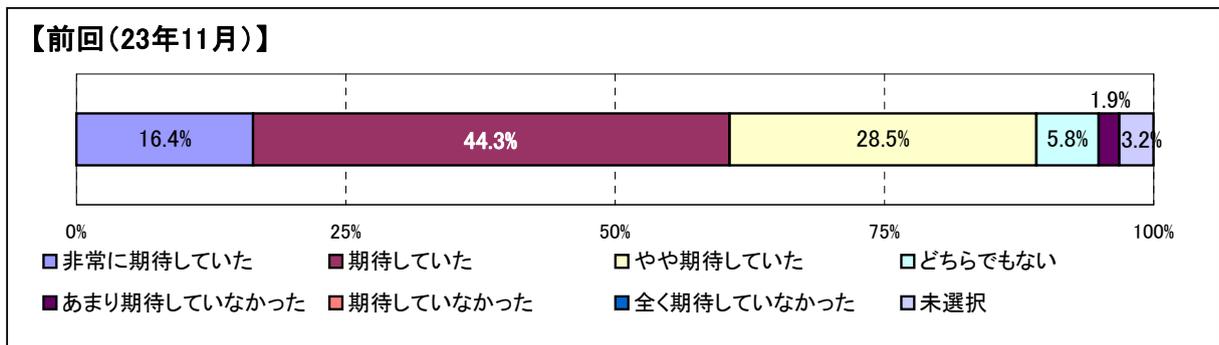
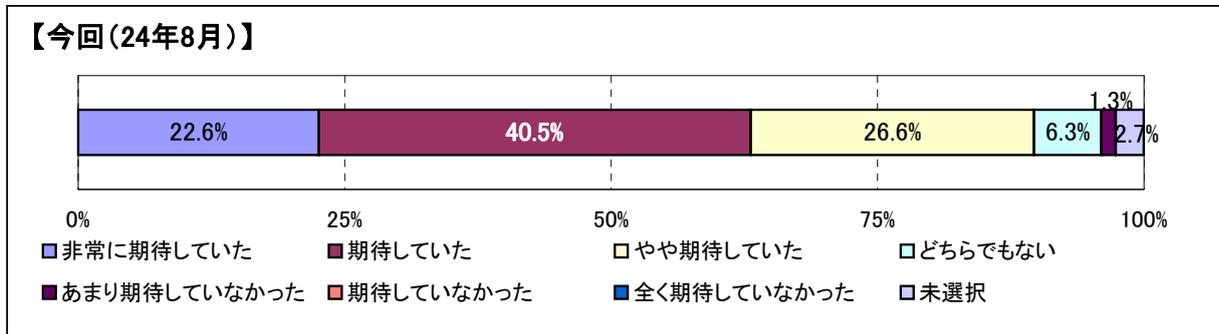


※参考【全国】



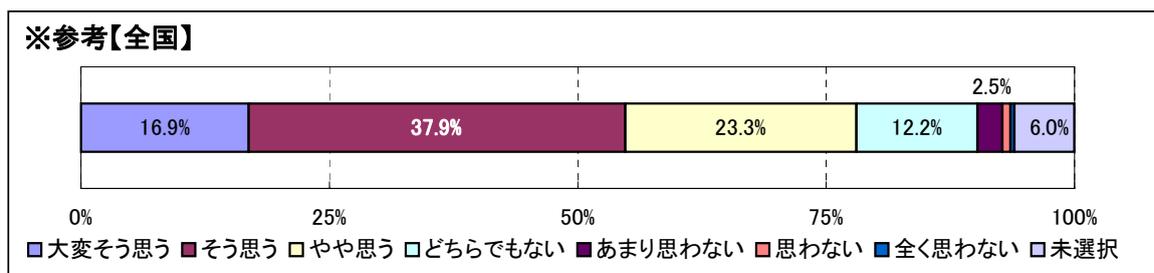
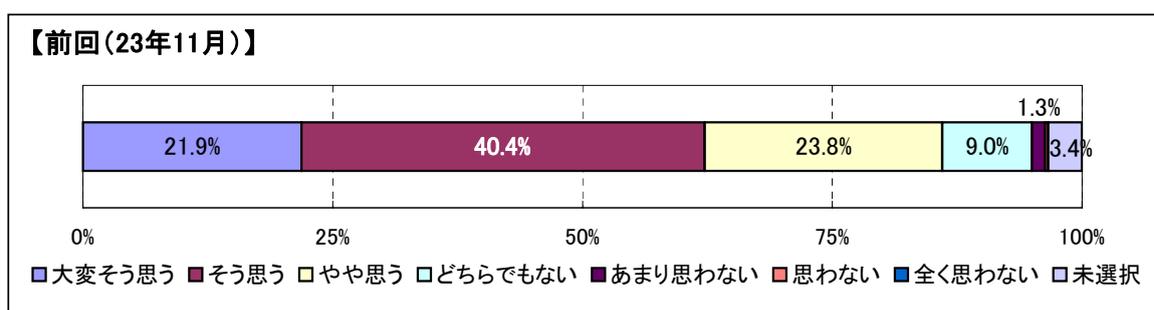
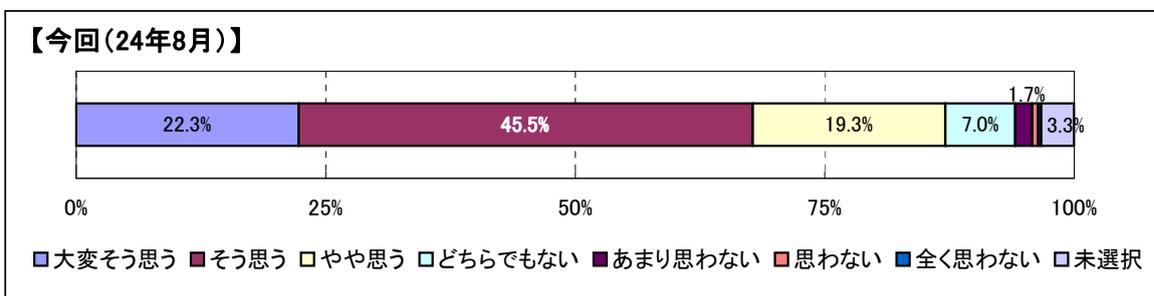
問6. 本地域での、今回の滞在にはどの程度期待していましたか？

前回に続き、非常に・ややを含む「期待していた」が約9割を占め、観光客が熊本への滞在に期待感を持って来熊していることを示す結果となった。



問7. 本地域での、今回の滞在は期待を上回りましたか？

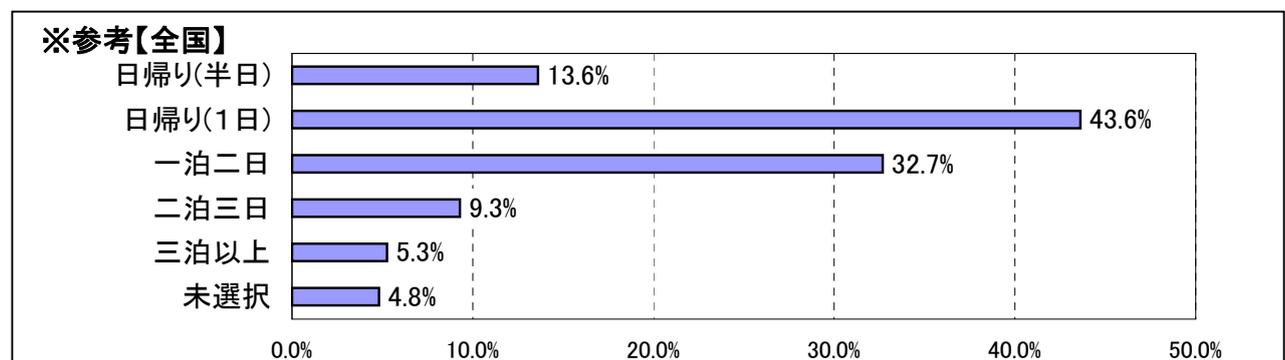
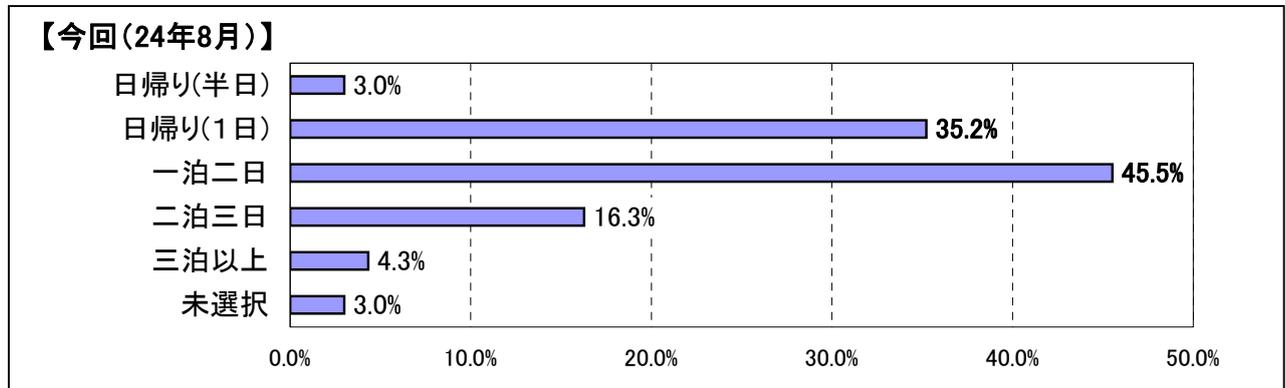
前回に続き、非常に・ややを含む「そう思う」が87.1%となり、熊本での滞在が期待を上回った観光客が多いという結果となった。



問8. 本地域は、何日くらいの旅行に向いていると思いますか？

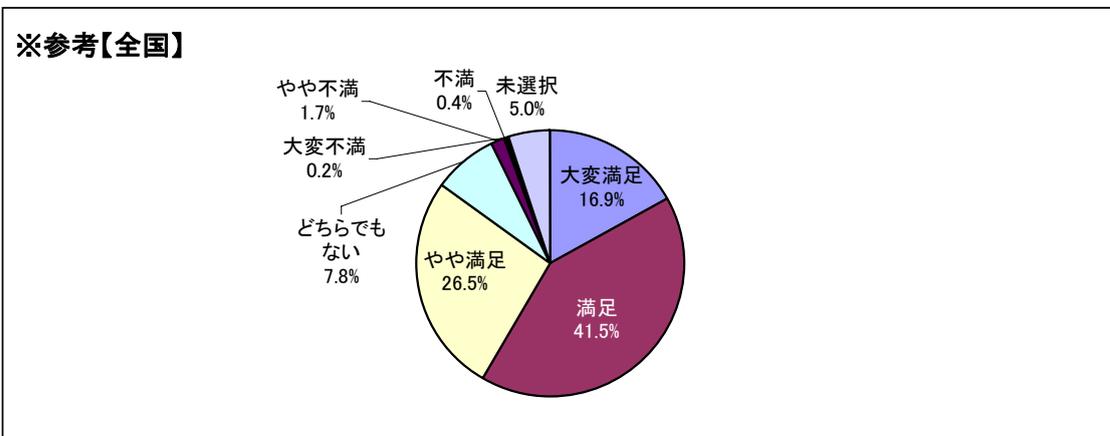
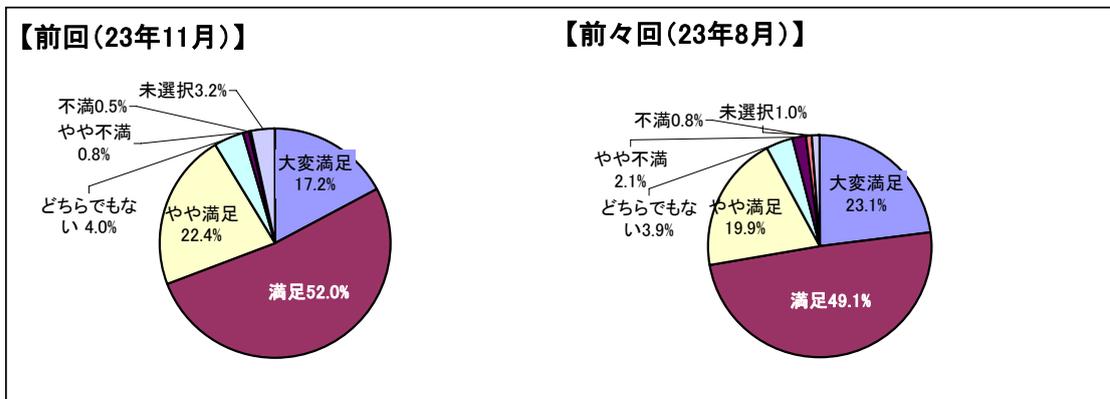
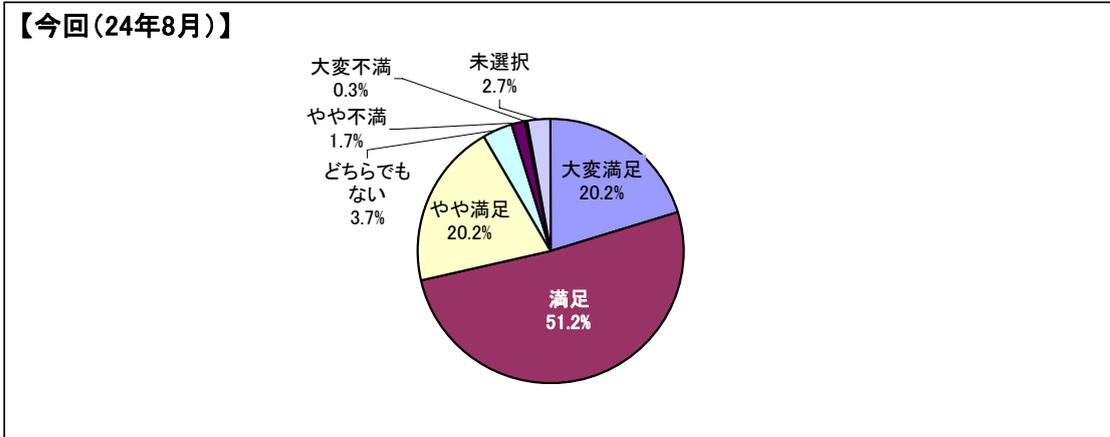
トップは「一泊二日」の45.5%、次いで「日帰り(1日)」の35.2%。

熊本への旅行は、回答者の約7割が九州外の居住であることから、約6割が宿泊に向いていると回答している。



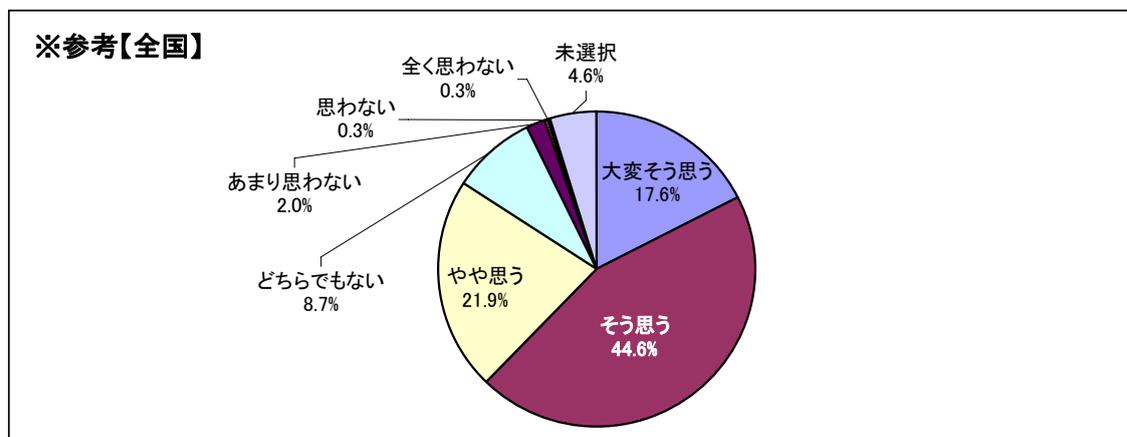
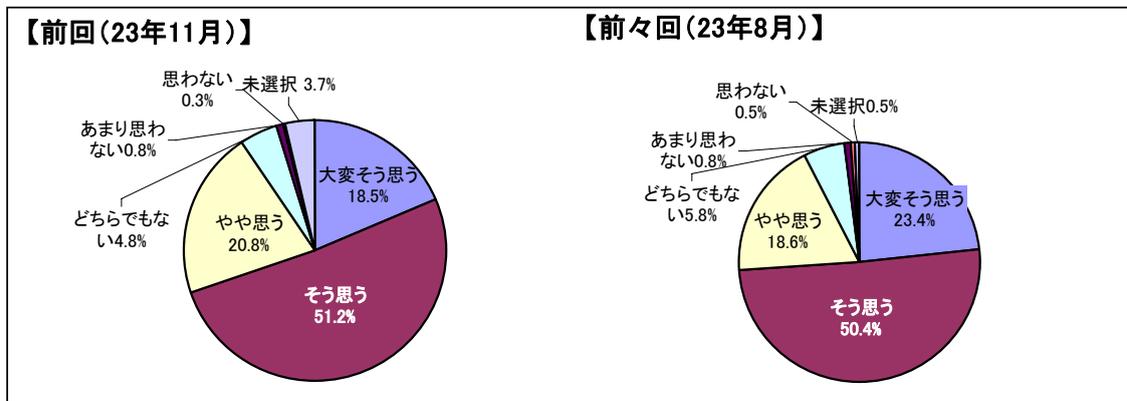
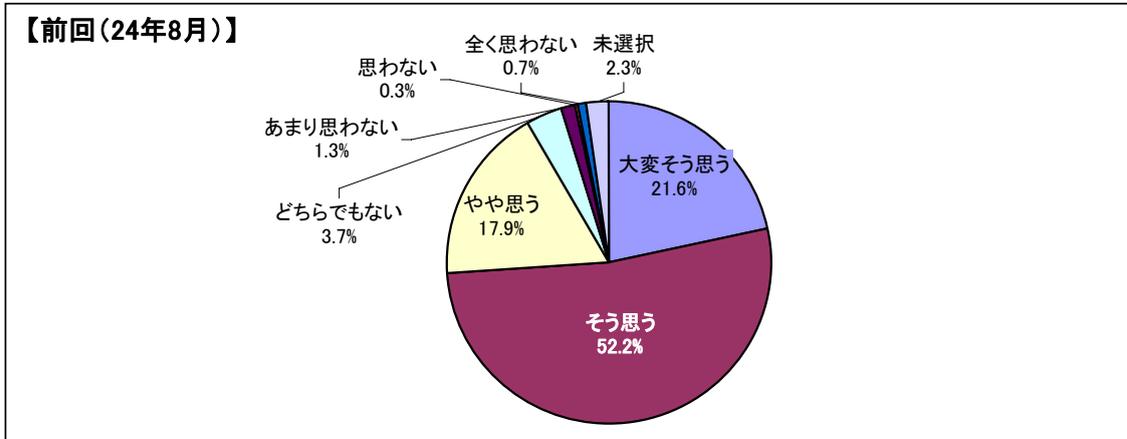
問9. 本地域での、今回の滞在の総合満足度はどのくらいですか？

熊本での滞在の総合満足度については、「大変」、「やや」を含む「満足」との回答が9割以上を占め、前回までとほぼ同じ割合で推移している。



問10. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？

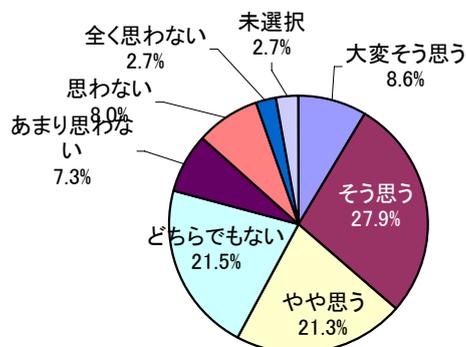
紹介意向については、「大変」、「やや」も含めると91.7%が「そう思う」と回答し、総合満足度とほぼ同じ割合となった。前回・前々回調査でもそれぞれ90.5%、92.4%であったことから、熊本滞在の紹介意向は、総合満足度と同じく比較的高い水準であると思われる。



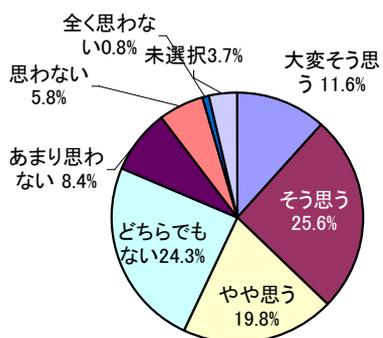
問11. 1年以内に本地域への来訪を検討しますか？

1年以内の再来訪意向については、「大変」、「やや」を含めると57.8%が「そう思う」と回答し、前回までとほぼ同じ割合となった。遠方からの来訪が多いこともあり、1年以内での再来訪の意向は全国の結果よりも低くなっている。

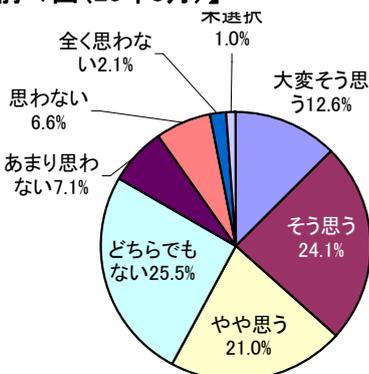
【今回(24年8月)】



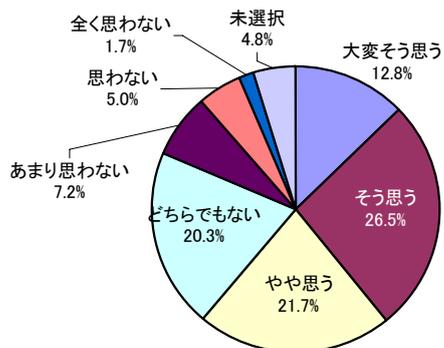
【前回(23年11月)】



【前々回(23年8月)】

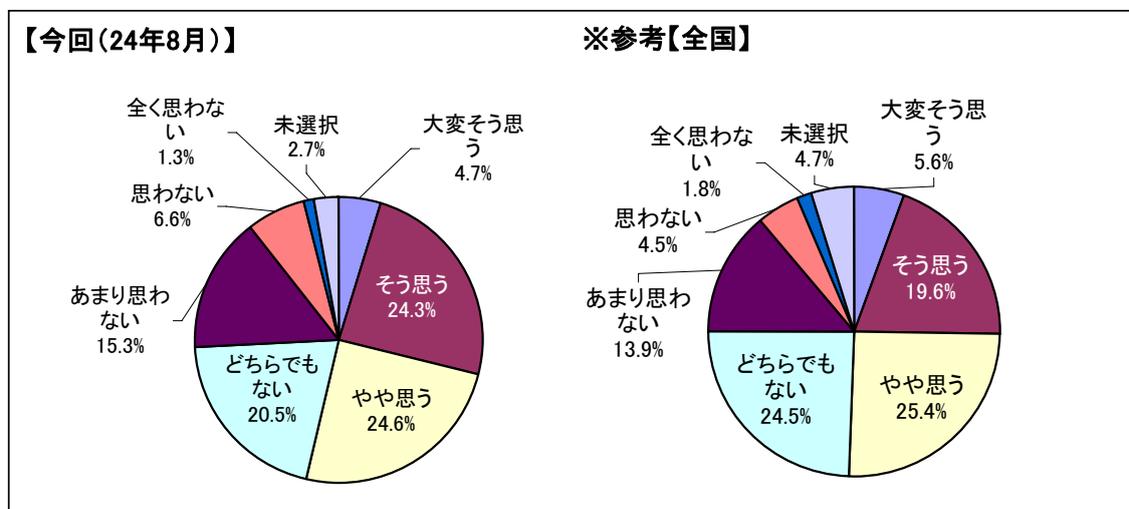


※参考【全国】



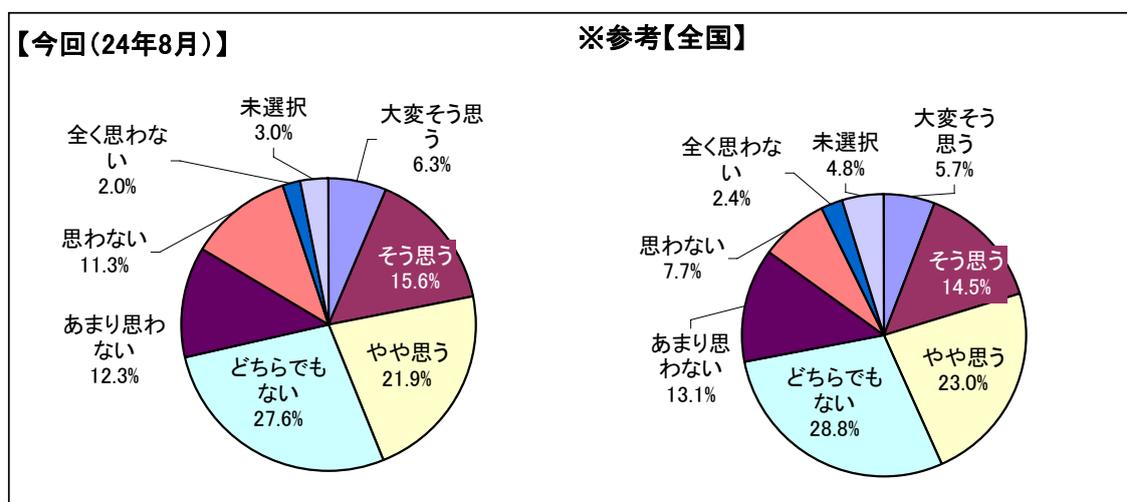
問12. 本地域への旅行費用が上がっても、再び来訪することを検討しますか？

旅行費用が上昇した場合の再来訪意向については、「大変」、「やや」も含めると53.6%が「そう思う」と回答し、全国の結果の50.6%を上回った。



問13. 次に旅行に行く時、本地域は旅行先として第一候補になりますか？

次の旅行先の第一候補となるかについては、「大変」、「やや」も含めると43.8%が「そう思う」と回答し、全国の結果の43.2%とほぼ同じ割合となった。



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36,971円で、前回より10,000円程低くなったが、前々回とほぼ同じ金額となった。内訳は、「宿泊費」が最も高く14,121円で、以下「交通費」10,632円、「飲食費」6,915円と続き、前々回とほぼ同じ金額となった。

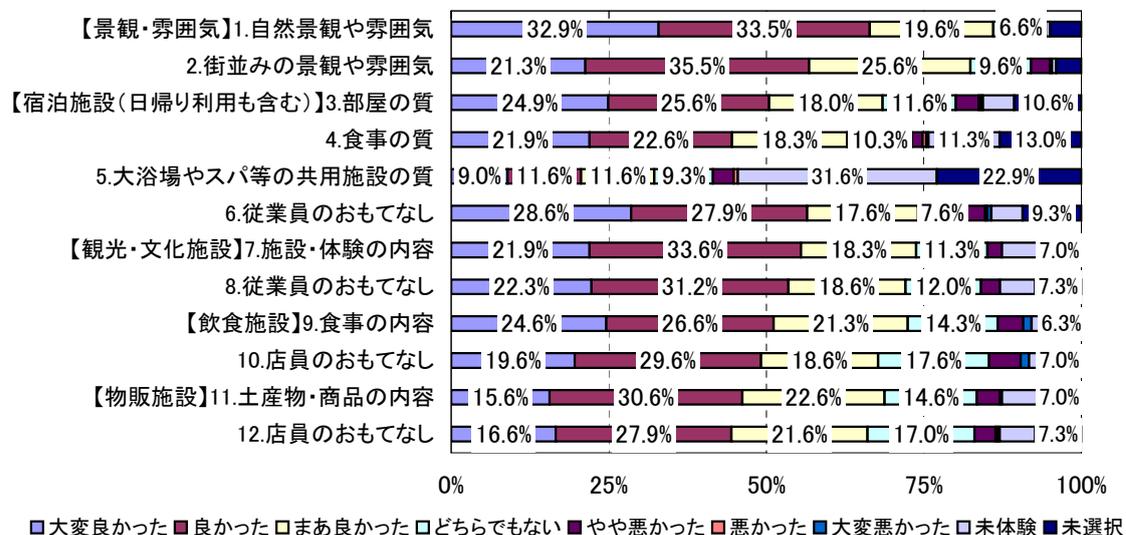
| 【今回(24年8月)】 | | |
|--------------------|-----|-----------|
| | 回答数 | 平均金額(円) |
| 利用総額 | 192 | 36,971.17 |
| (内訳) | | |
| 交通費(タクシー代やガソリン代など) | 215 | 10,632.79 |
| 宿泊費(ホテルでの飲食代込み) | 223 | 14,121.97 |
| 飲食費 | 239 | 6,915.53 |
| 買い物費 | 215 | 6,535.86 |
| その他(入場料など) | 185 | 2,193.95 |

| | 【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 | 3,467 | 29,244.13 |
| (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 | 3,583 | 9,383.18 |
| 宿泊費(ホテルでの飲食代込み) | 253 | 17,452.69 | 268 | 14,162.09 | 3,560 | 15,532.49 |
| 飲食費 | 282 | 7,771.49 | 312 | 7,378.96 | 3,957 | 4,543.75 |
| 買い物費 | 265 | 10,721.02 | 290 | 6,655.10 | 3,660 | 4,750.94 |
| その他(入場料など) | 203 | 2,760.64 | 241 | 1,806.83 | 2,563 | 2,323.27 |

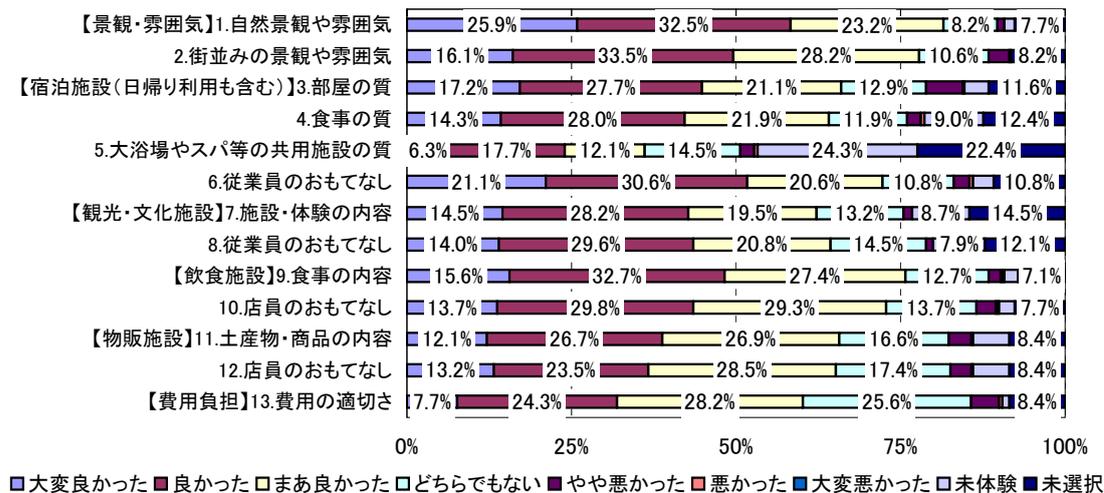
問15. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？

12項目のうち、「大変」、「やや」を含む「良かった」の回答割合が一番高かったのは「自然景観や雰囲気」の86.0%で、以下「街並みの景観や雰囲気」、「宿泊施設の従業員のおもてなし」、「観光・文化施設の内容」、「飲食施設の食事の内容」、「観光・文化施設の店員のおもてなし」が7割を超えた。

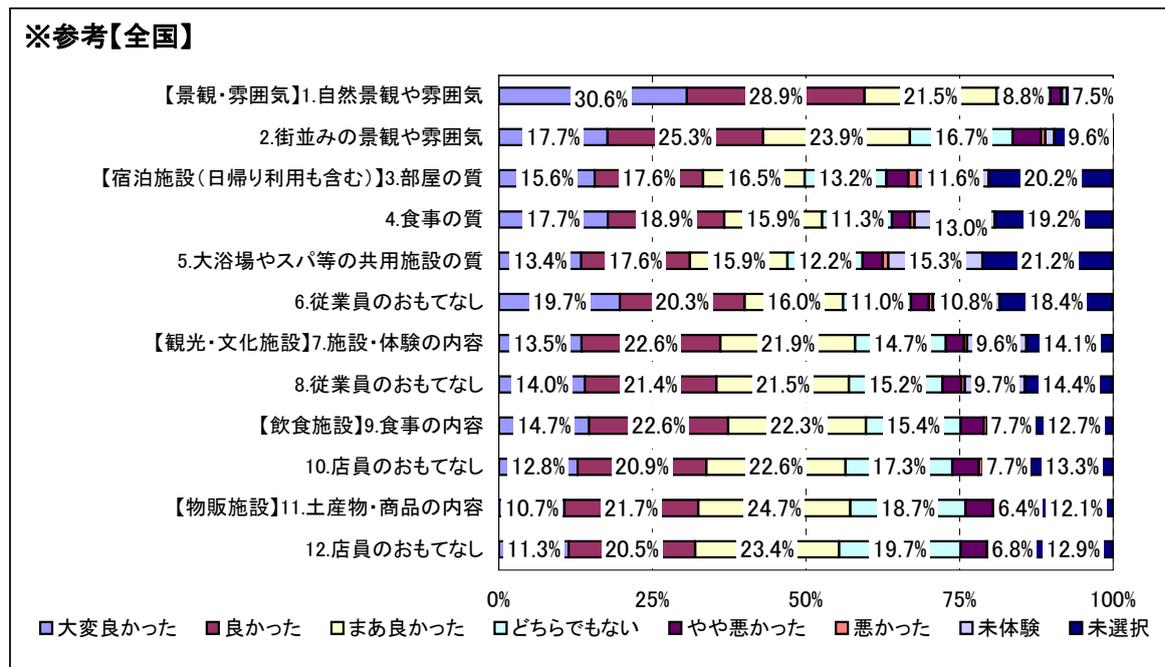
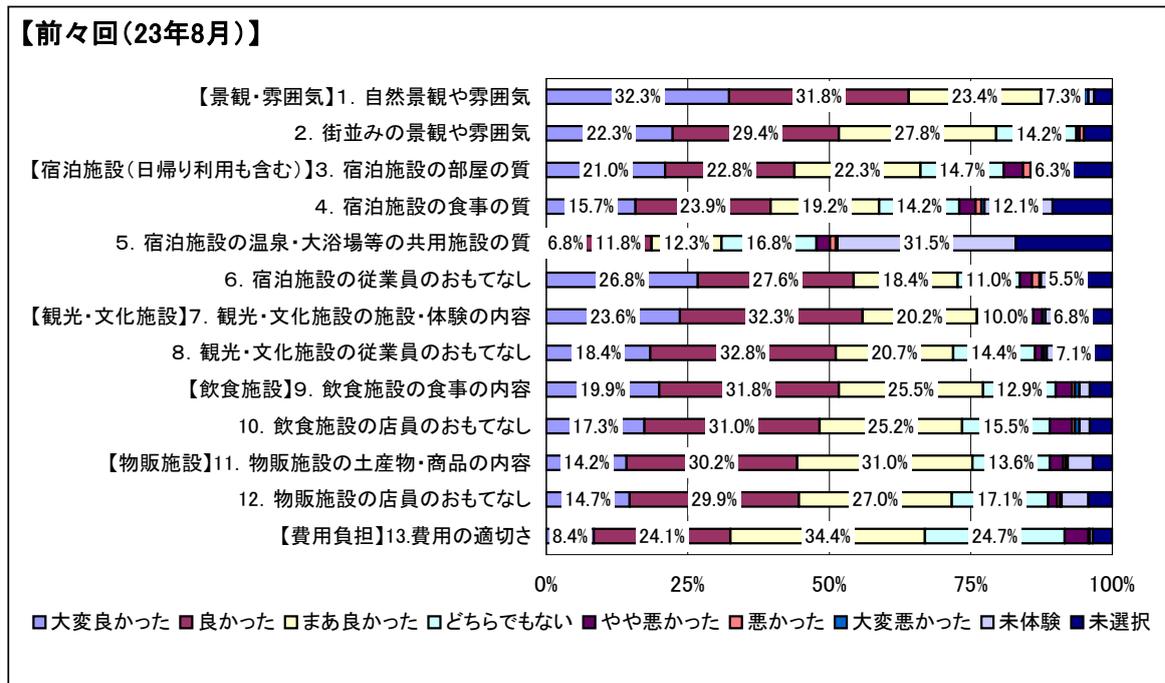
【今回(24年8月)】



【前回(23年11月)】

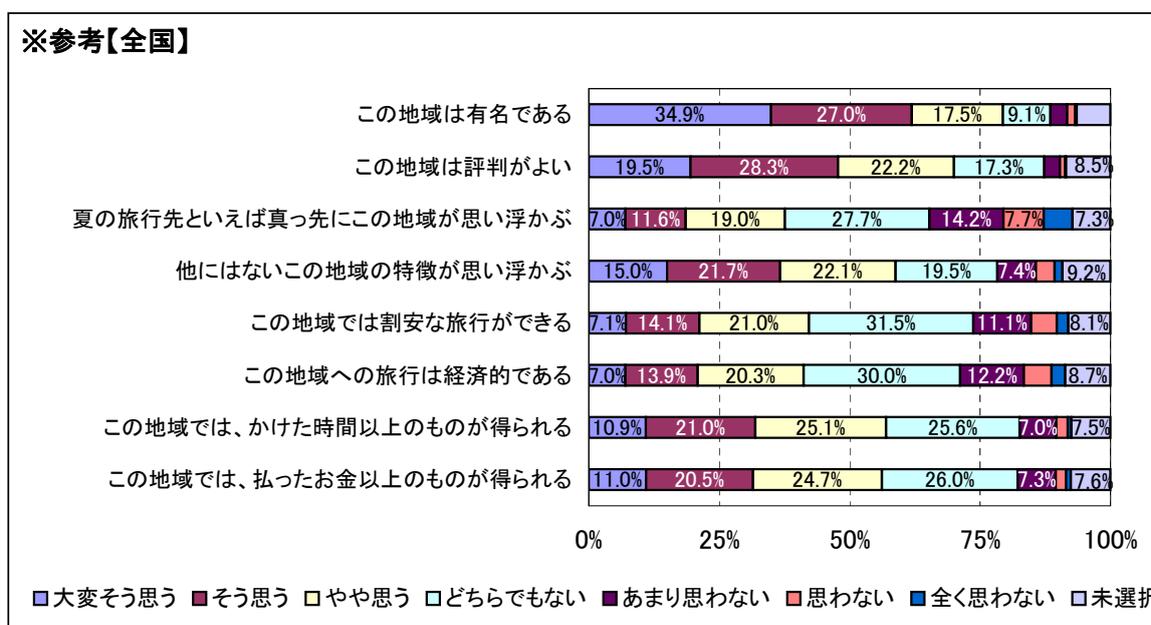
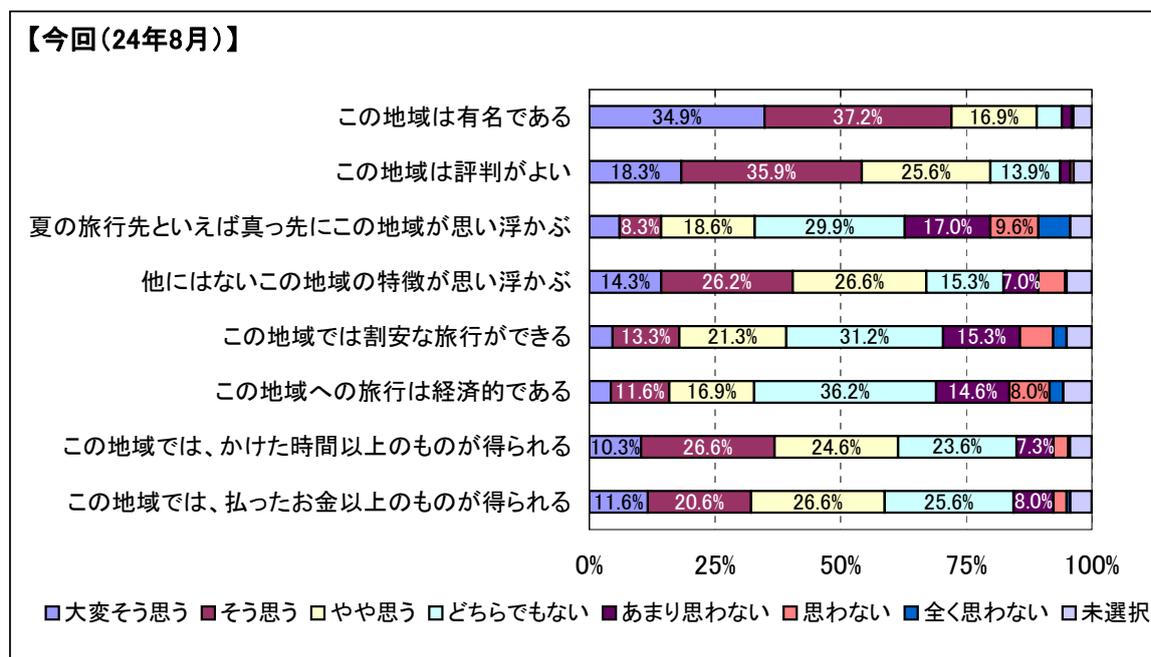


問15. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？



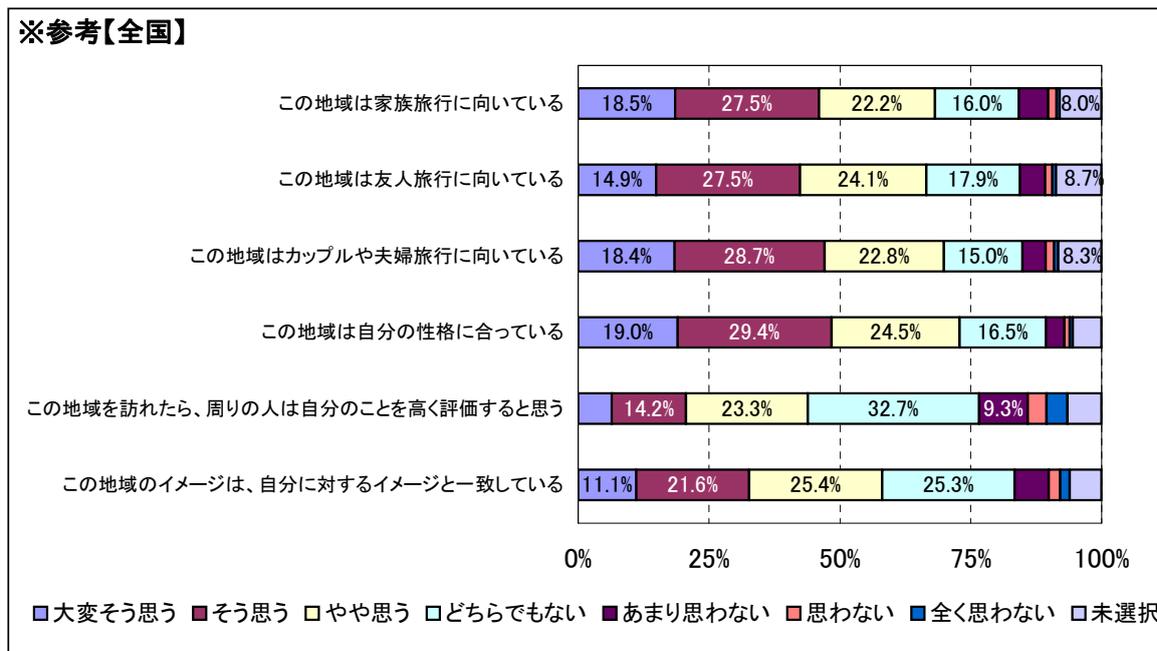
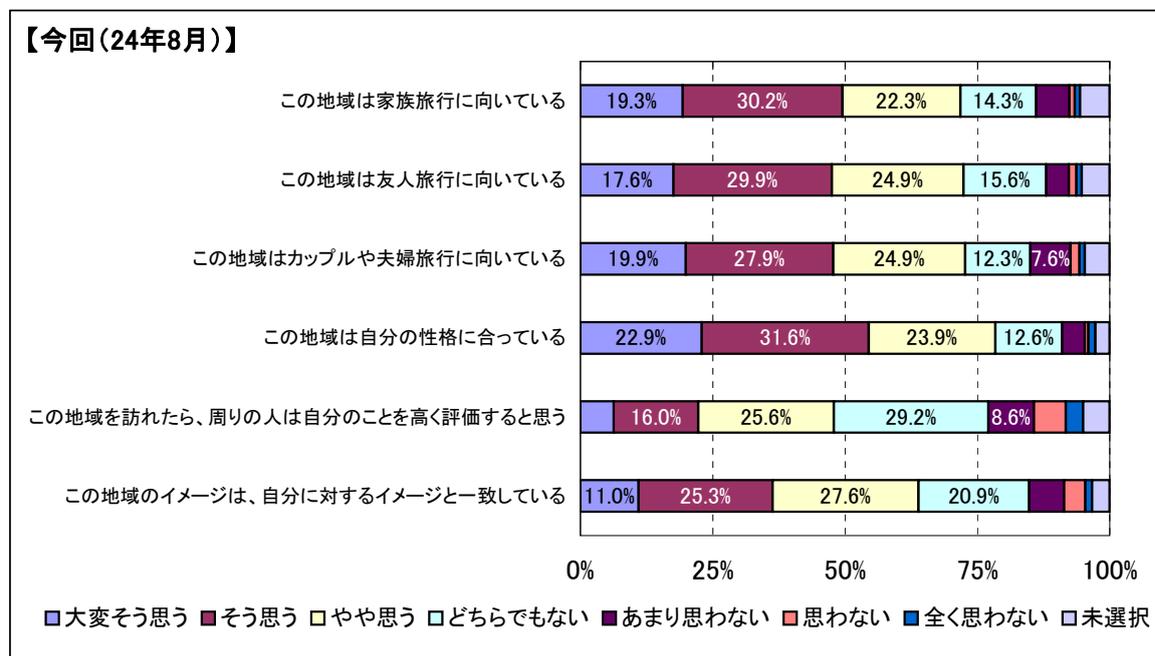
問16. 本地域への意識についてお聞かせください。

8項目のうち、「大変」、「やや」を含む「そう思う」の回答割合が一番高かったのは「この地域は有名である」の89.0%で、以下「この地域は評判がよい」、「他にはないこの地域の特徴が思い浮かぶ」、「この地域では、かけた時間以上のものが得られる」で6割を超えた。一方、「この地域への旅行は経済的である」、「夏の旅行先といえば真っ先にこの地域が思い浮かぶ」、「この地域では割安な旅行ができる」の3項目では「良かった」の回答割合が4割未満となった。



問17. 本地域へのイメージについてお聞かせください。

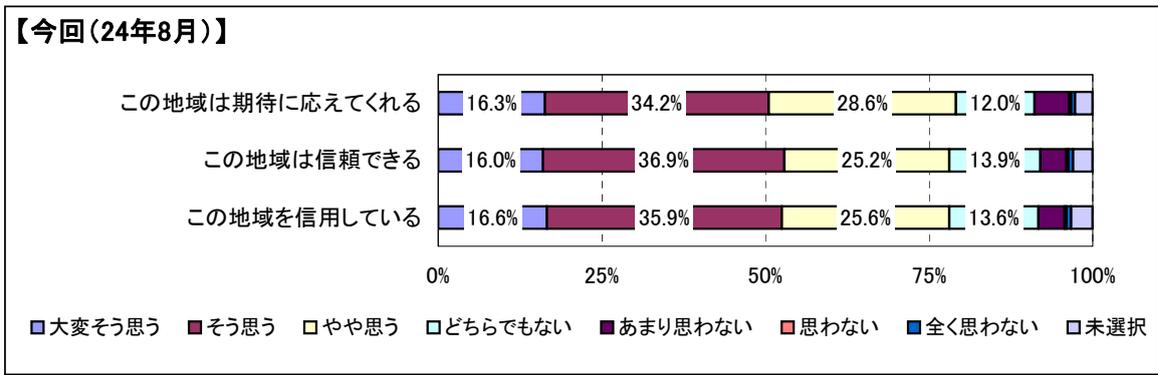
6項目のうち、「大変」、「やや」を含む「そう思う」の回答割合が一番高かったのは「この地域は自分の性格に合っている」の78.4%で、以下「この地域はカップルや夫婦旅行に向いている」、「この地域は友人旅行に向いている」、「この地域は家族旅行に向いている」で7割を超えた。



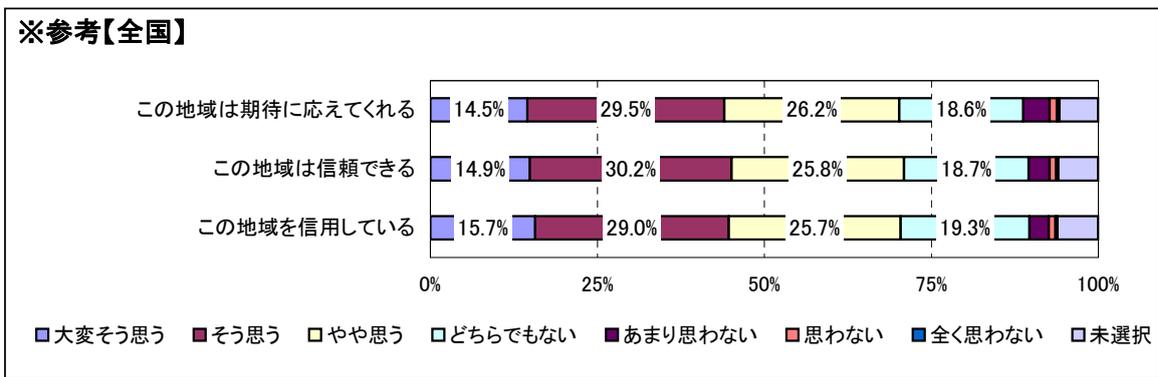
問18. 本地域への信頼度についてお聞かせください。

「この地域は期待にやってくれる」、「この地域は信頼できる」、「この地域は信用している」の3項目とも「大変」、「やや」を含む「そう思う」の回答割合は78.1%~79.1%で、全国の結果を7~9ポイント上回った。

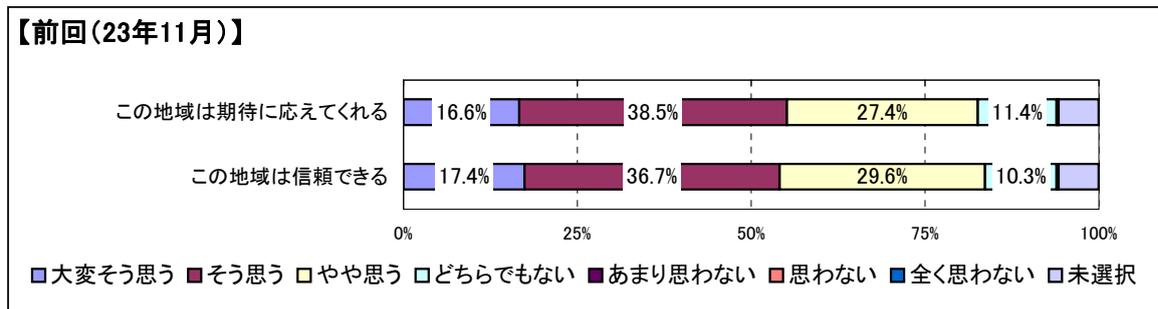
【今回(24年8月)】



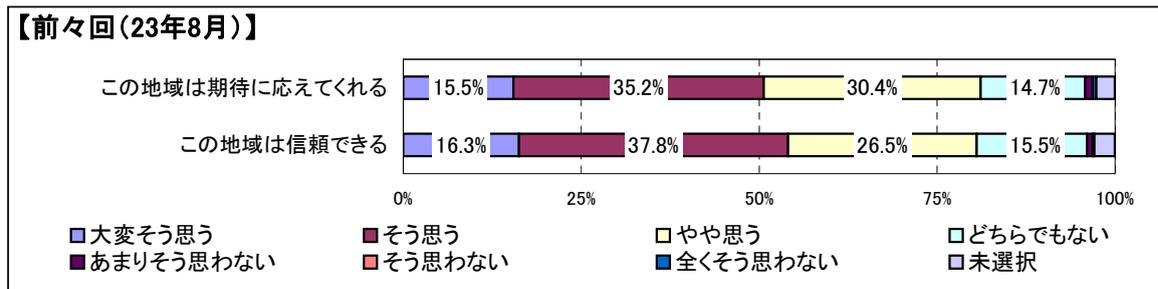
※参考【全国】



【前回(23年11月)】

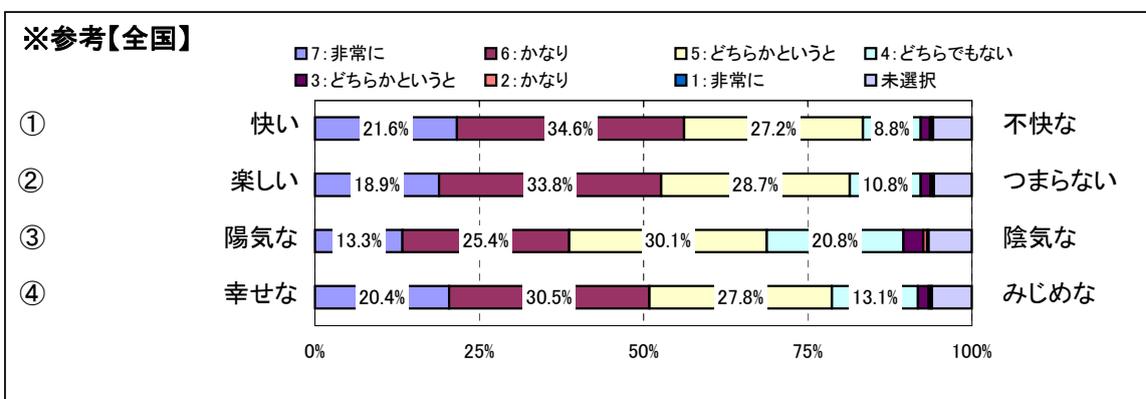
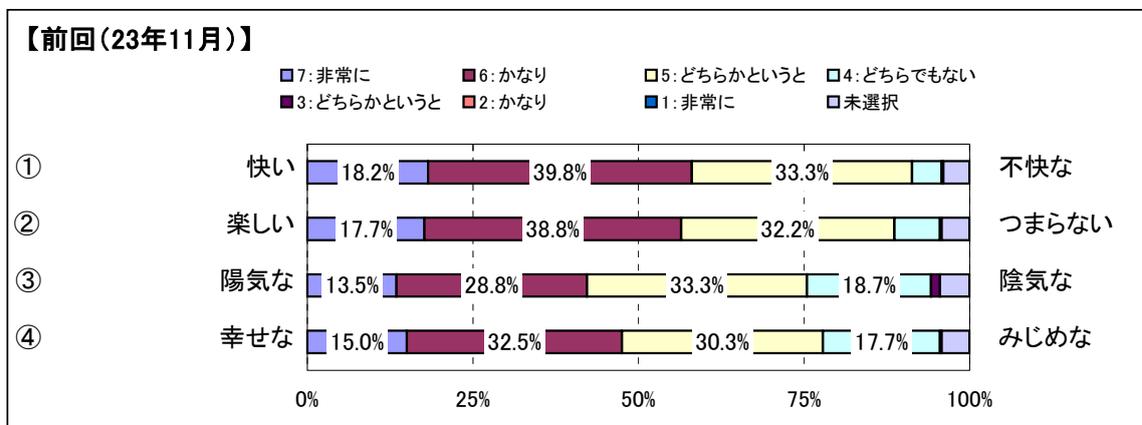
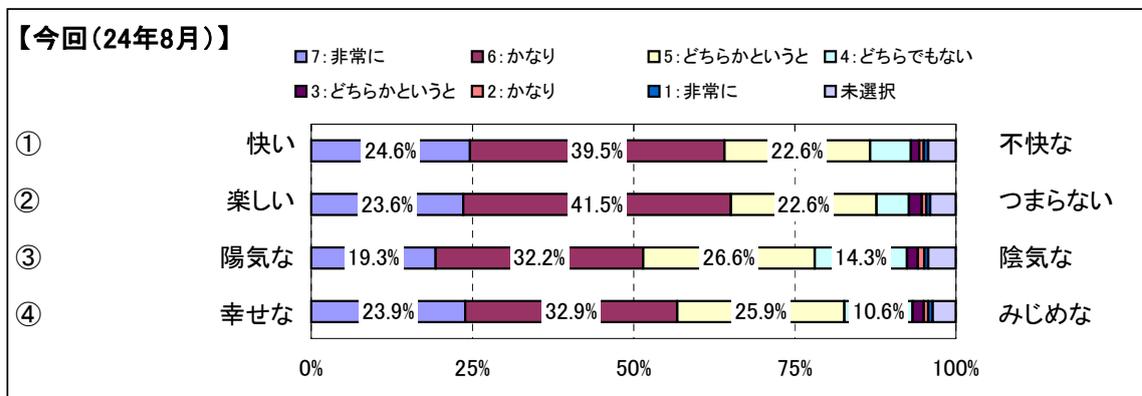


【前々回(23年8月)】



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「楽しい」が87.7%で、「快い」が86.7%、「幸せな」が82.7%、「陽気な」が78.1%と全てで肯定的な回答割合が高くなった。中でも「陽気な」は全国の結果を9ポイント上回った。



問 4. 本地域での、滞在時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. 旅行先として本地域を選んだ際の情報源は何ですか？(〇は、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 6. 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？(〇は、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 7. 本地域での、今回の滞在は期待を上回りましたか？(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. 本地域は、何日くらいの旅行に向いていると思いますか？(〇は、いくつでも)

| | |
|----------|----------|
| 01. 日帰り | 04. 三泊四日 |
| 02. 一泊二日 | 05. 四泊以上 |
| 03. 二泊三日 | |

問 9. 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 10. 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 11. 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 12. 本地域への旅行費用が上がっても、再び来訪することを検討しますか？(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 13. 次に旅行へ行く時、本地域は旅行先として第一候補になりますか？(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 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 | | | | 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 (カー代やガリ代など) | 宿泊費 (おしでの飲食代込み) | 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 |

問 16. 本地域への意識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この地域は有名である | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ②この地域は評判がよい | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ③夏の旅行先といえば真っ先にこの地域が 思い浮かぶ | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ④他にはないこの地域の特徴が思い浮かぶ | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑤この地域では割安な旅行ができる | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑥この地域への旅行は経済的である | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑦この地域では、かけた時間以上のものが 得られる | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑧この地域では、払ったお金以上のものが 得られる | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

問 17. 本地域のイメージ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この地域は家族旅行に向いている | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ②この地域は友人旅行に向いている | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ③この地域はカップルや夫婦旅行に向いて いる | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

4 ページへ続きます→

| | 大変そう思う <-----> 全くそう思わない | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------------|---|---|---|---|---|---|
| ④この地域は自分の性格に合っている | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑤この地域を訪れたら、周りの人は自分のことを高く評価すると思う | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑥この地域のイメージは、自分に対するイメージと一致している | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

問 18. 本地域への信頼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この地域は期待に応えてくれる | 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この地域を信用している | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

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？(○は、それぞれ1つ)

| | | 非常に | かなり | どちらか | どちらでも | どちらか | かなり | 非常に | |
|---|-----|-------|-----|------|-------|------|-----|-----|-------|
| | | というのと | | | | | | | |
| | | というのと | | | | | | | |
| ① | 快い | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 不快な |
| ② | 楽しい | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | つまらない |
| ③ | 陽気な | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 陰気な |
| ④ | 幸せな | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | みじめな |

問 20. 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 |
|----|-----|----|------------------------|-----|--------------|

★懸賞品に応募される方のみご記入ください。

※ご記入頂いた個人情報は、当選者の方への懸賞品発送、メールマガジン送信等、財団法人日本交通公社が定める個人情報の利用目的の範囲内で利用させていただきます。

※財団法人日本交通公社の個人情報の取扱いについての詳細は各ホームページ (<http://www.jtb.or.jp>) をご覧ください。

※上記事項を踏まえ、同意頂ける場合には下欄に発送先をご記入下さい。

住 所 〒

氏 名 _____ 電話番号 _____

メールアドレス _____@_____

※財団法人日本交通公社発行のメールマガジン購読や調査の案内をご希望の方はご記入下さい。