

観光客満足度調査 結果報告書

熊 本 商 工 会 議 所

2 0 1 3 年 4 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

九州新幹線の全線開業等により、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11月1日（木）～11月30日（金） 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、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

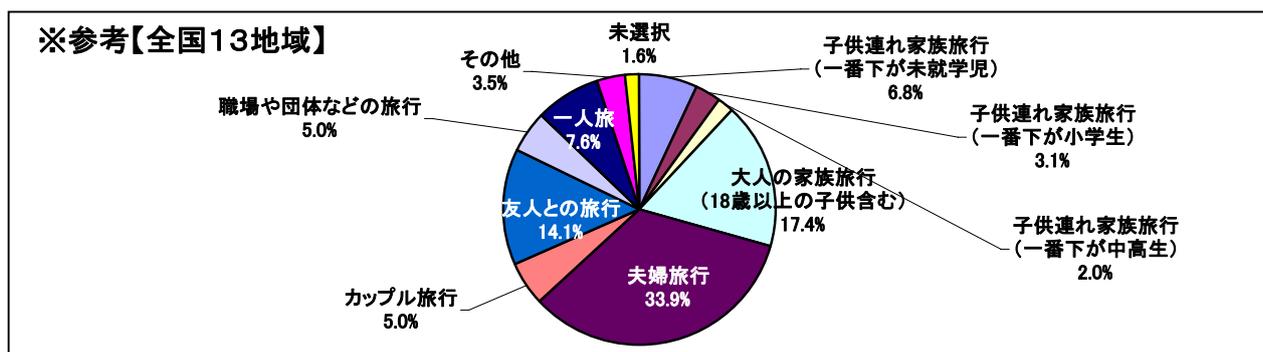
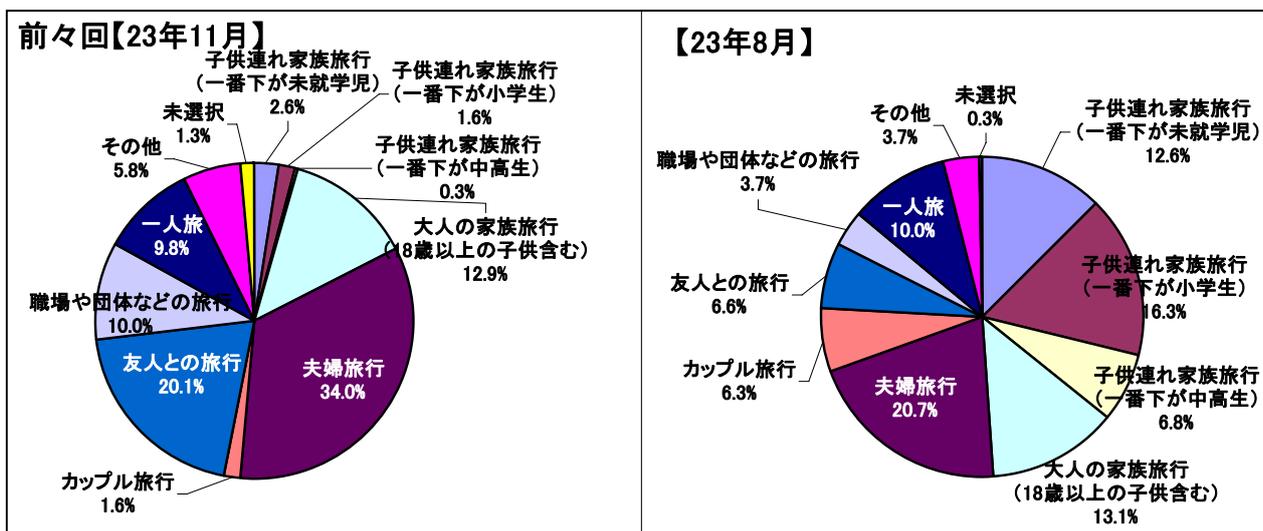
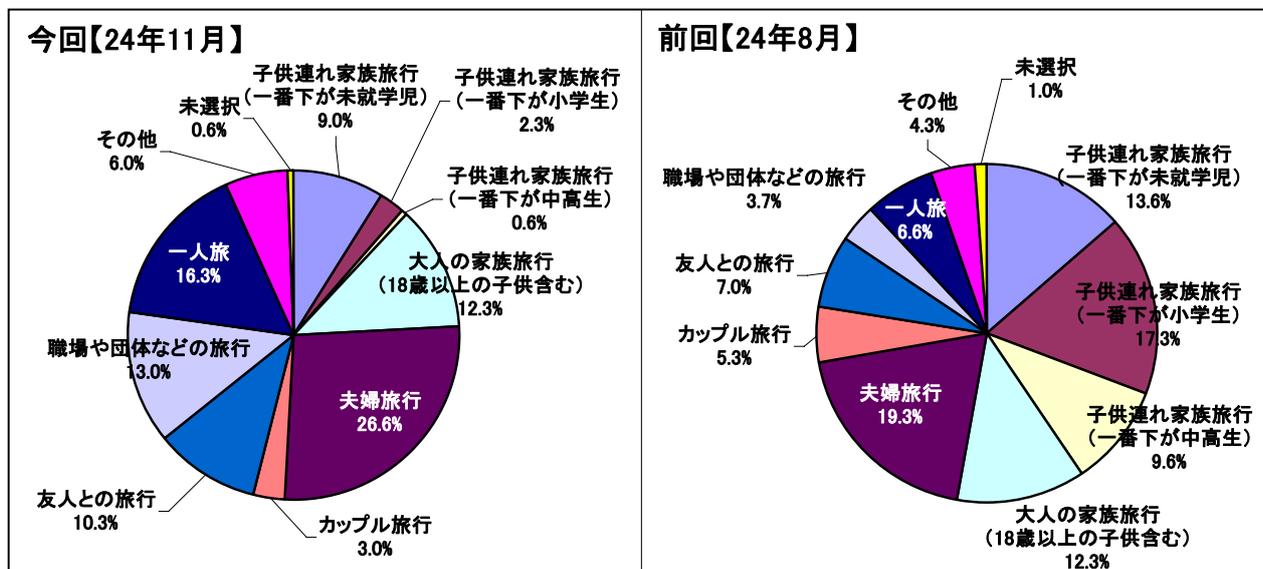
8. 調査集計機関 公益財団法人日本交通公社 観光地マネジメント研究会 （※熊本市を含む全国13地域を集計）

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。

旅行の同伴者は、「夫婦旅行」が26.6%でトップ。次いで「一人旅」16.3%、「職場や団体などの旅行」13.0%と続いた。

夏休み期間中の前回に比べ「家族旅行」が20ポイント以上減少し、「一人旅」、「職場や団体などの旅行」が9ポイント以上増加している。また、全国と比べても「一人旅」「職場や団体などの旅行」の割合が高い結果となっている。

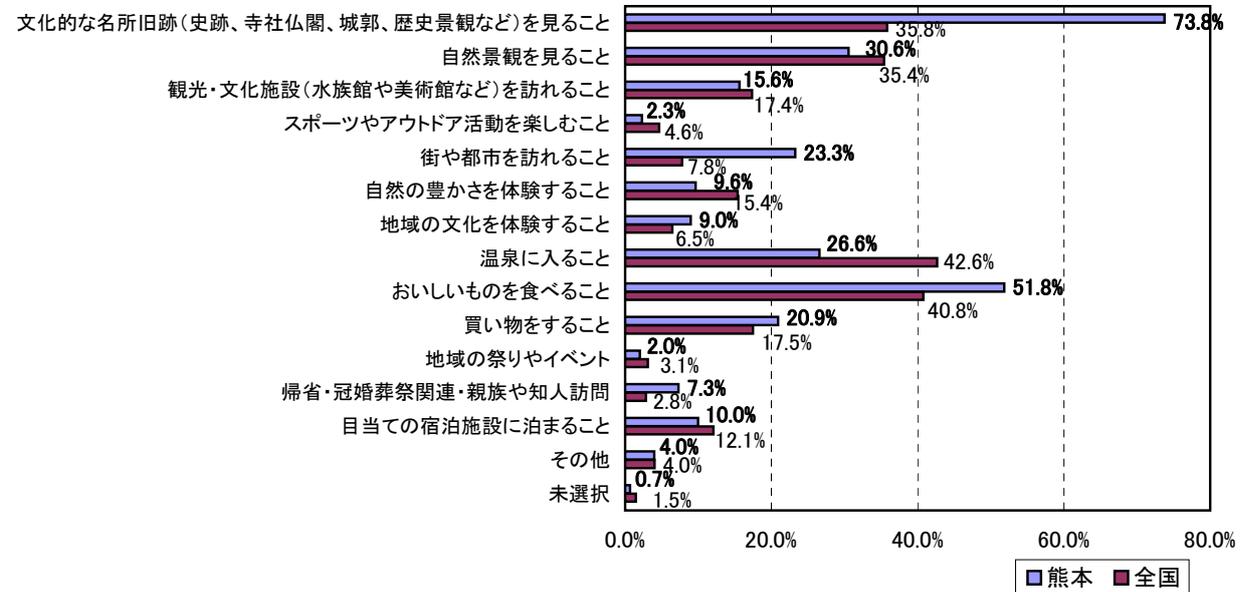


問2. 本地域では何を楽しみにしていましたか？

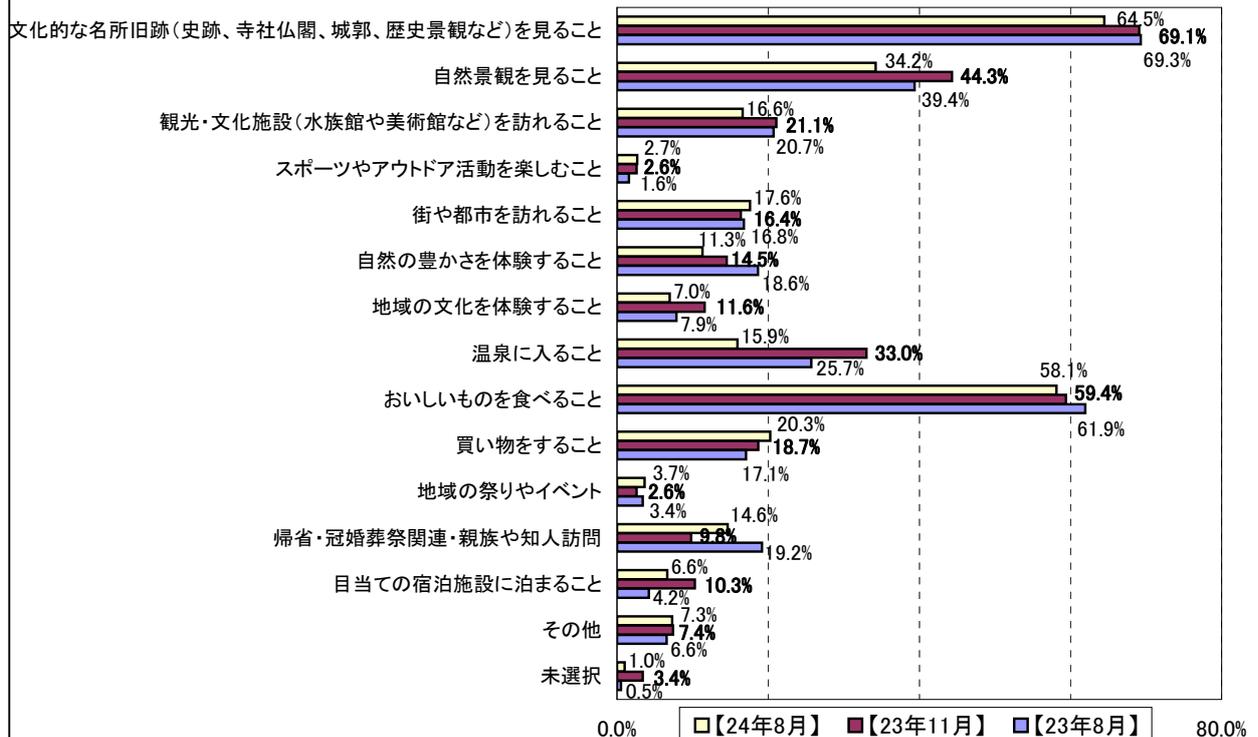
上位3項目は前回までと変わらず、「文化的な名所旧跡を見ること」73.8%、「おいしいものを食べること」51.8%、「自然景観を見ること」30.6%となり、熊本での楽しみは、『名所旧跡』、『自然』、『食』への期待が高くなっている。

「文化的な名所旧跡を見ること」は7割を超え、全国との比較でも2倍以上の高い数値を示すなど、期待度の高さが際立っている。

今回【24年11月】

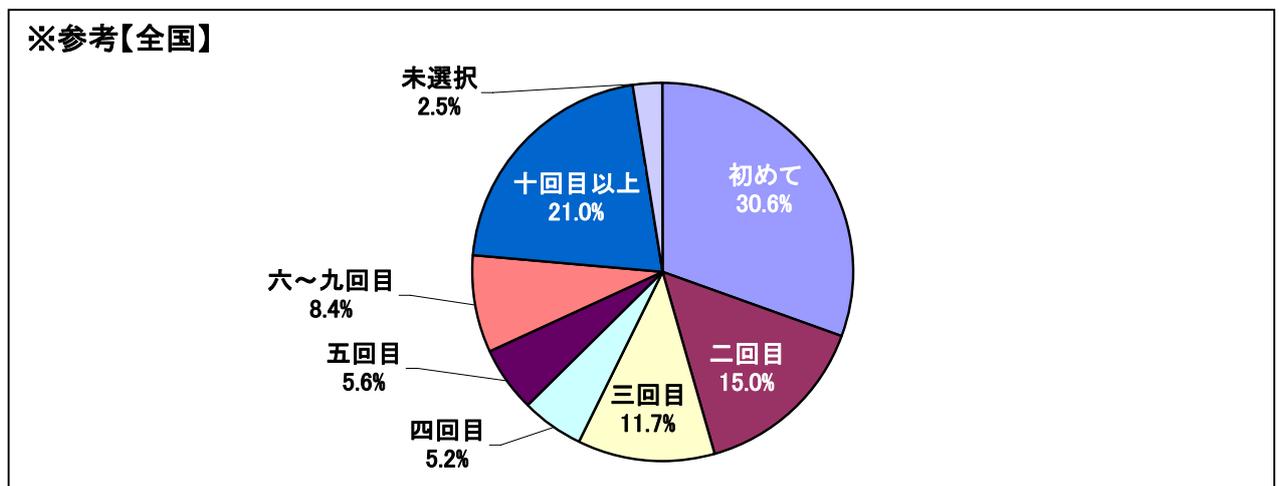
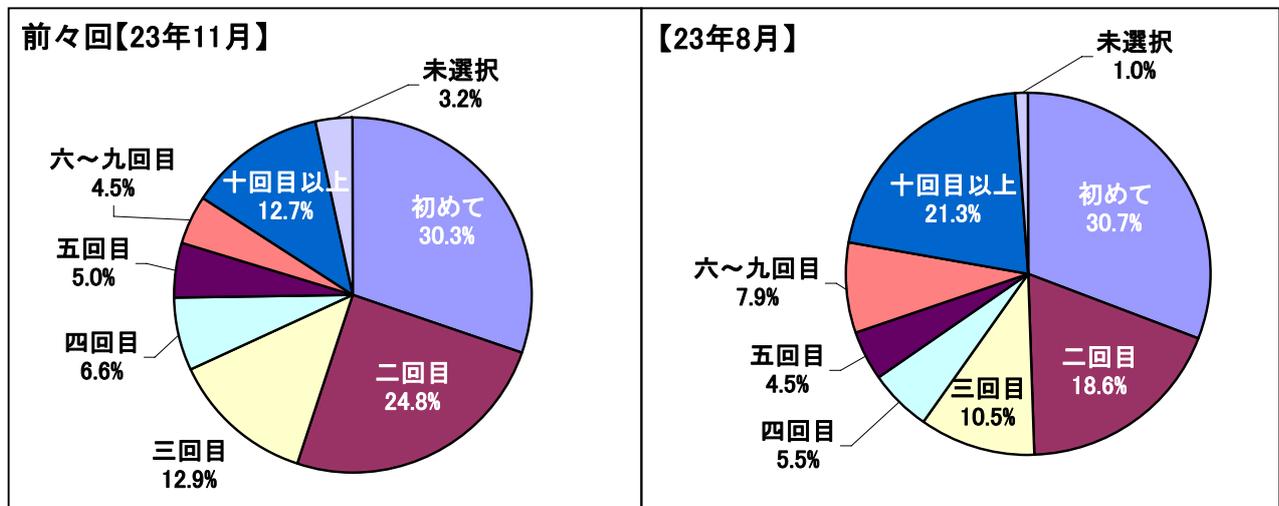
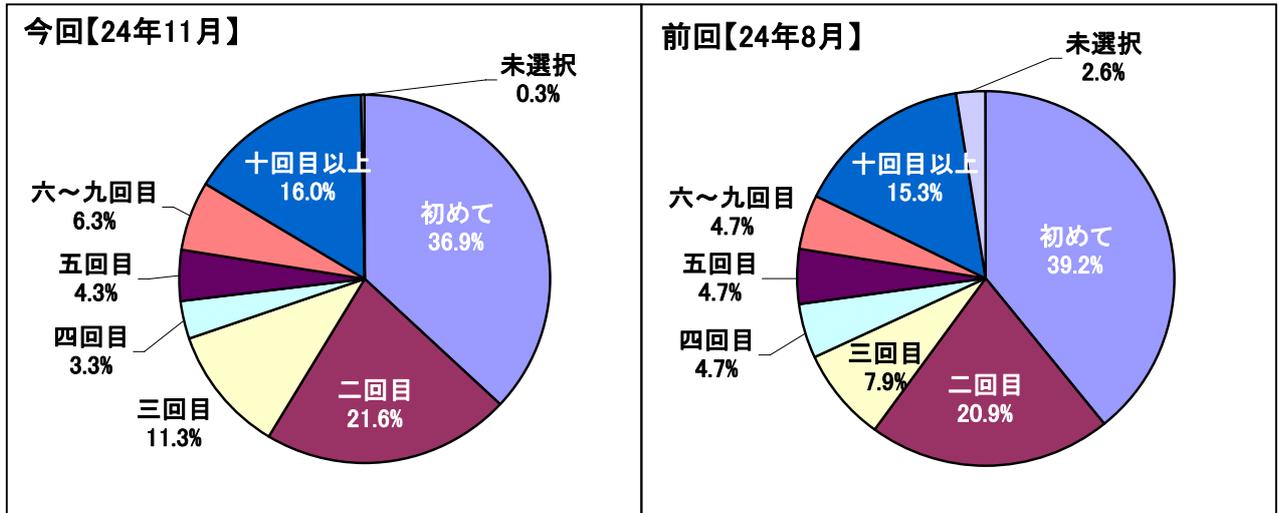


【過去の熊本のデータ】

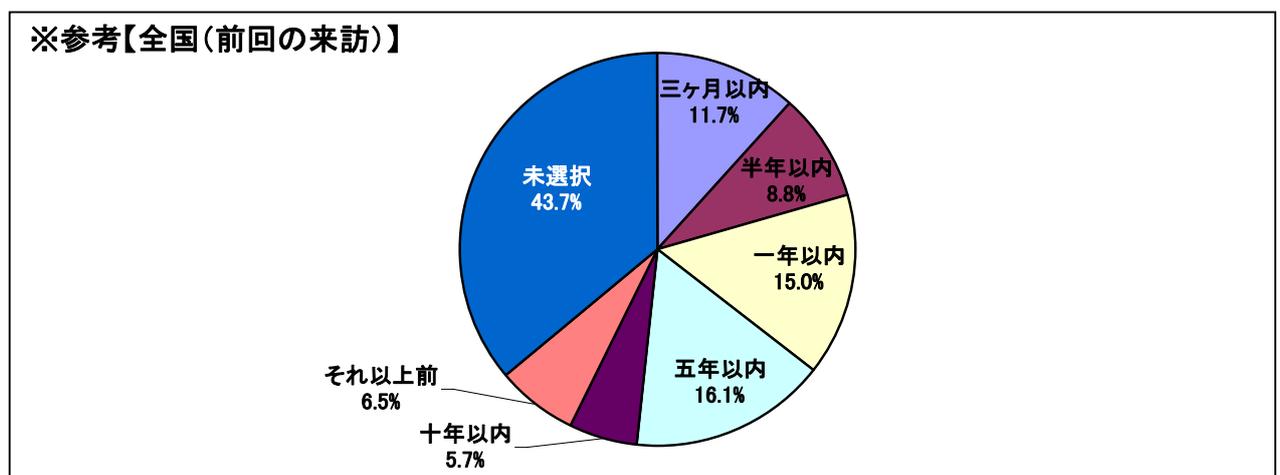
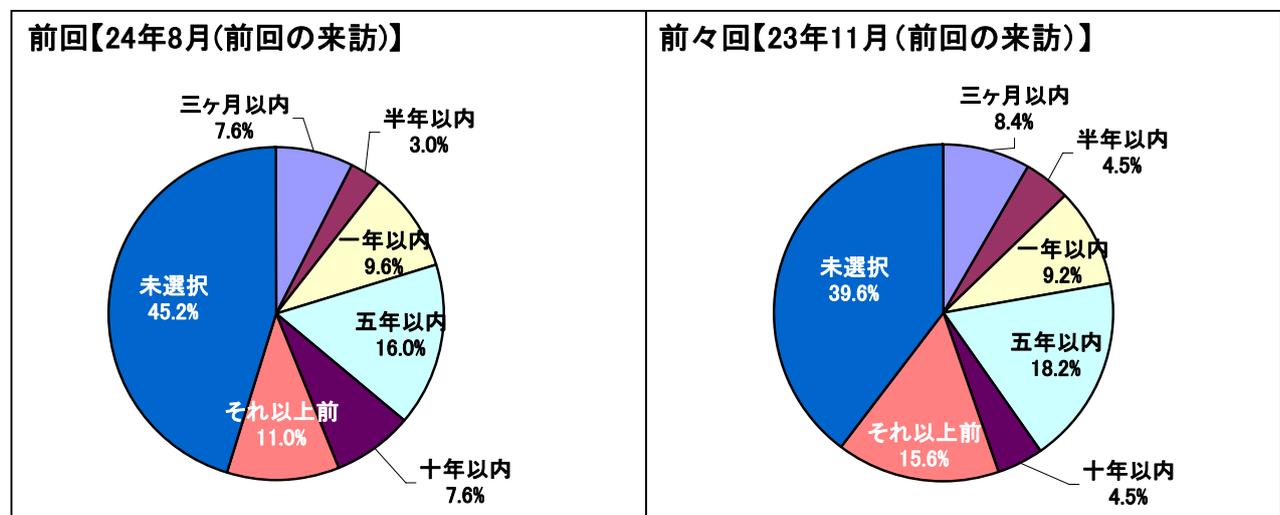
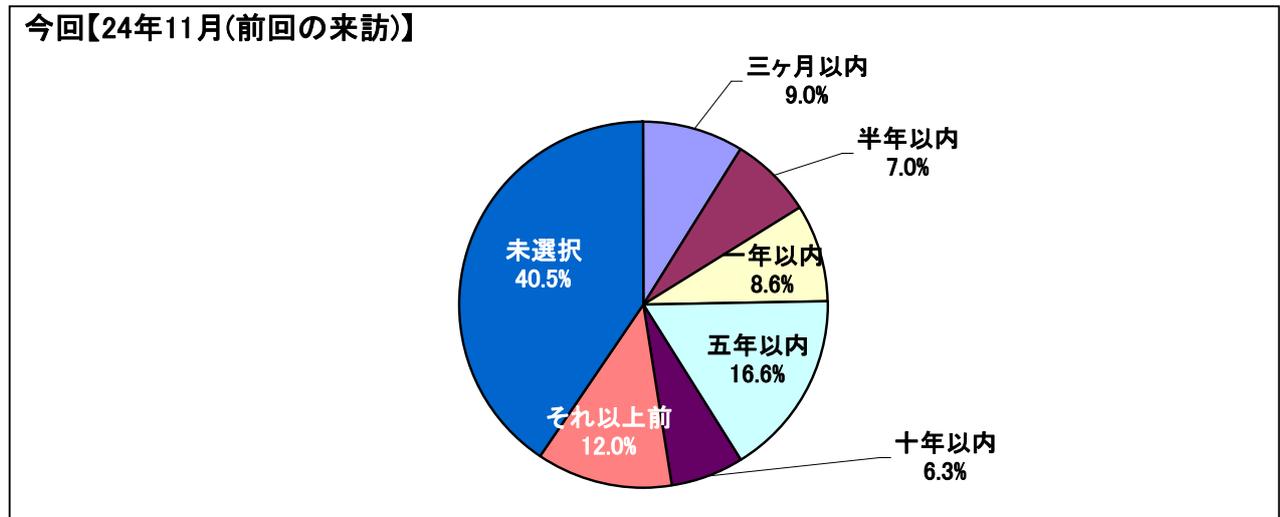


問3. 本地域では、今回が何度目のご来訪ですか？

来熊回数は、上位3項目は前回と同じで、トップは「初めて」の36.9%。次いで「二回目」21.6%、「十回目以上」16.0%となった。
「二回目」以上のリピーターの割合は62.8%で、前回に比べ4.6ポイント増加している。



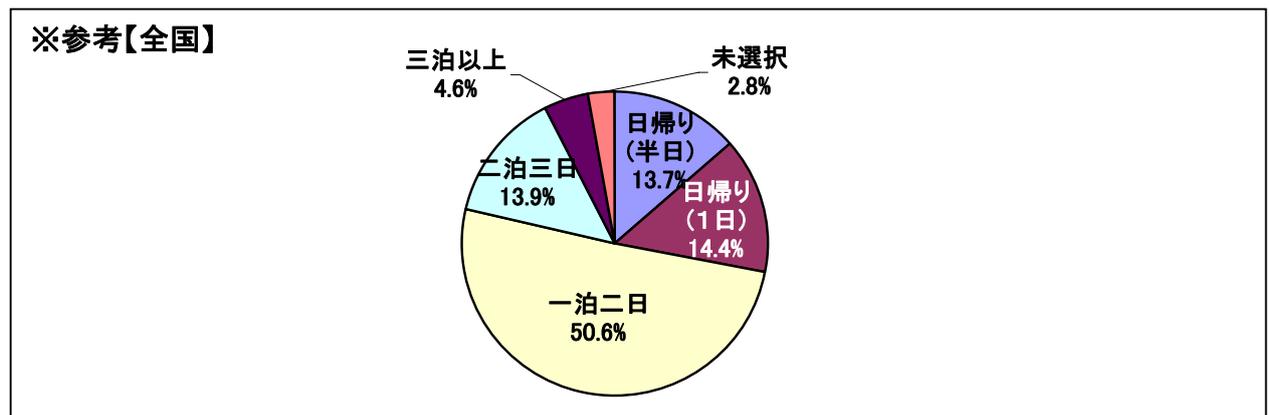
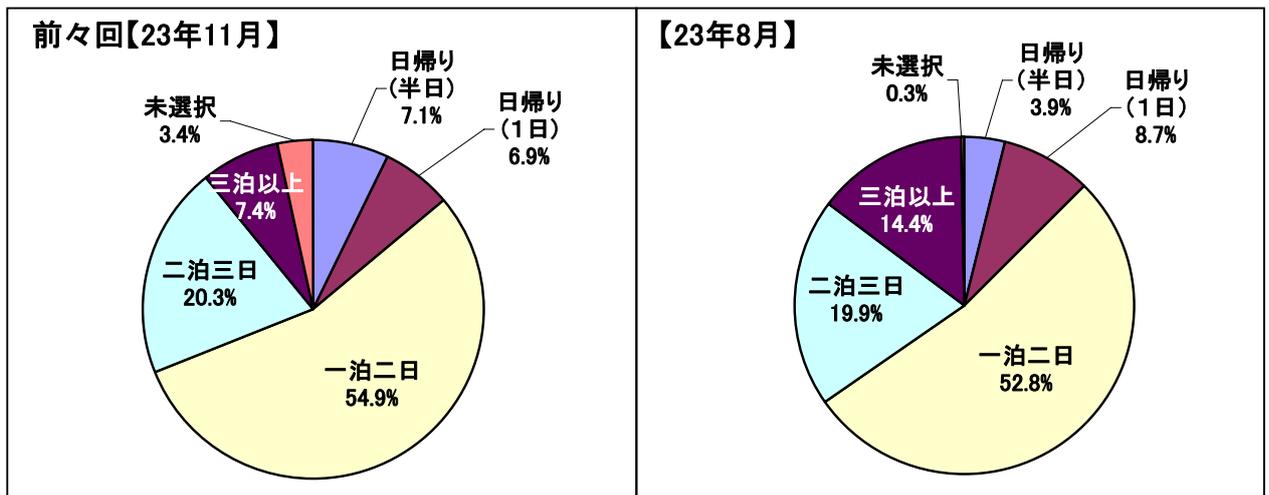
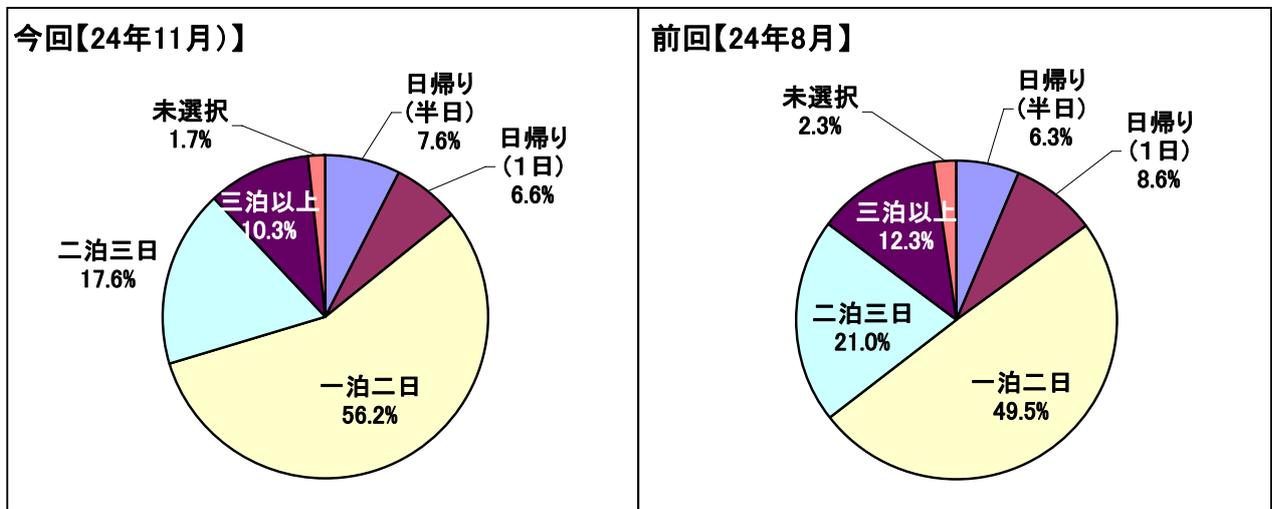
リピーターを対象に聞いた前回の来訪時期は、前回調査と同様、「五年以内」が16.6%で最も多かった。



問4. 本地域での、滞在時間を教えてください。

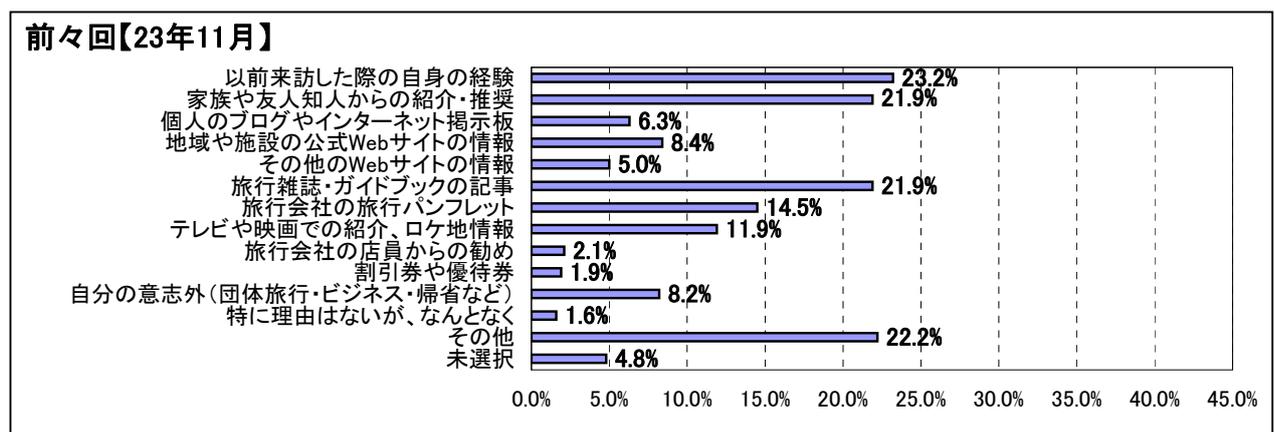
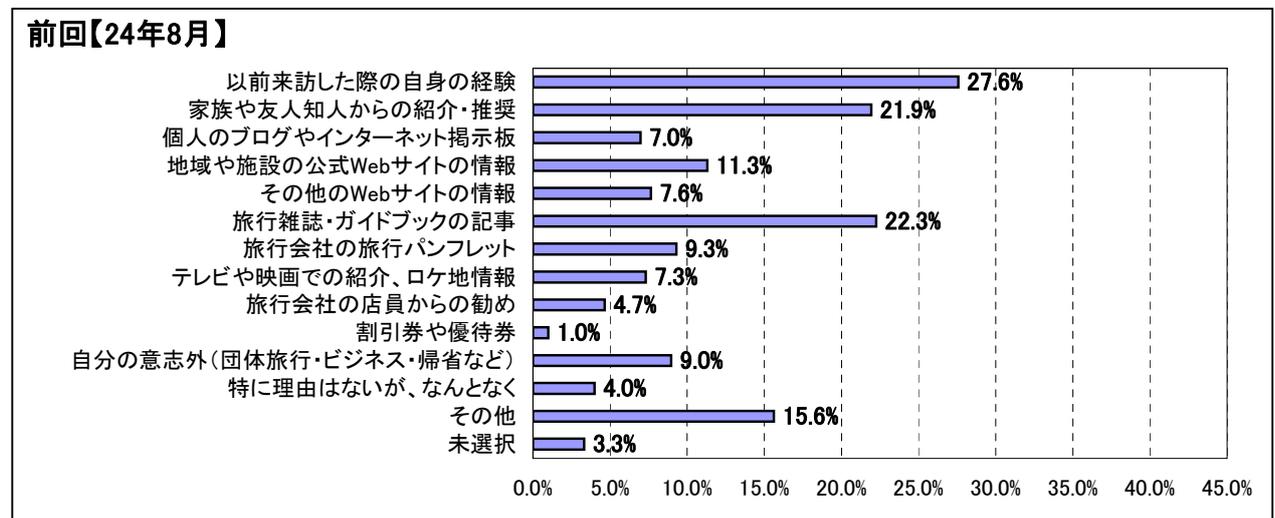
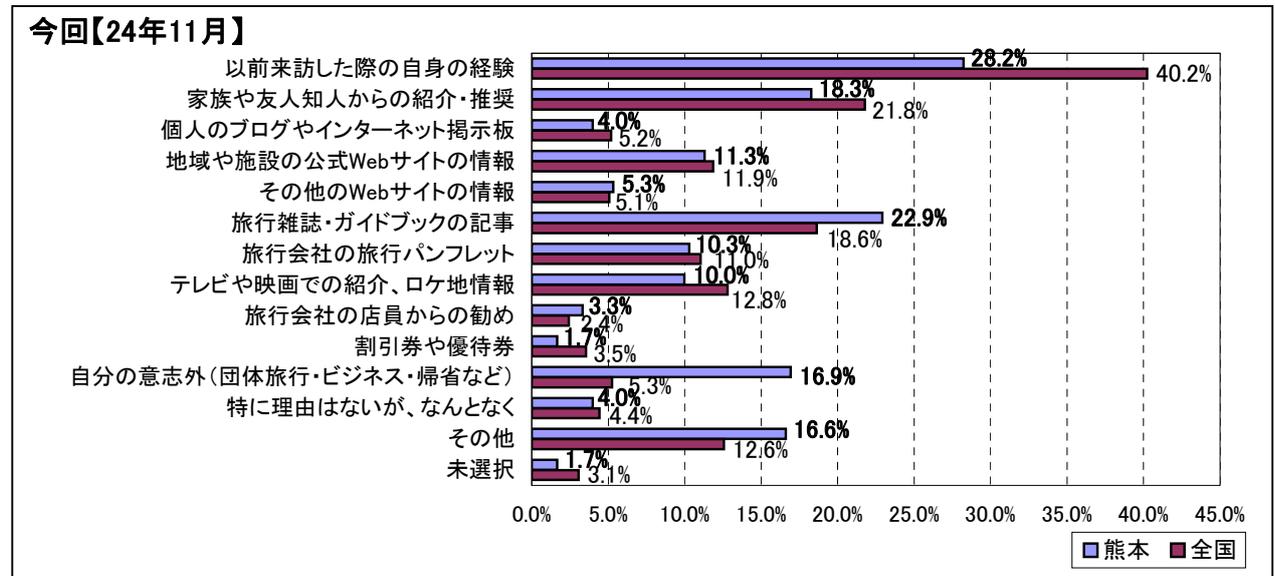
※旅行全体ではなく、本調査票を受け取った地域での滞在についてお教えてください。

「一泊二日」が56.2%でトップ、次いで「二泊三日」が17.6%。
 回答者の約7割が九州外からの観光客だったこと、また、調査対象者の5割以上が宿泊施設利用者であることから、宿泊での滞在割合が8割超と多くなっている。



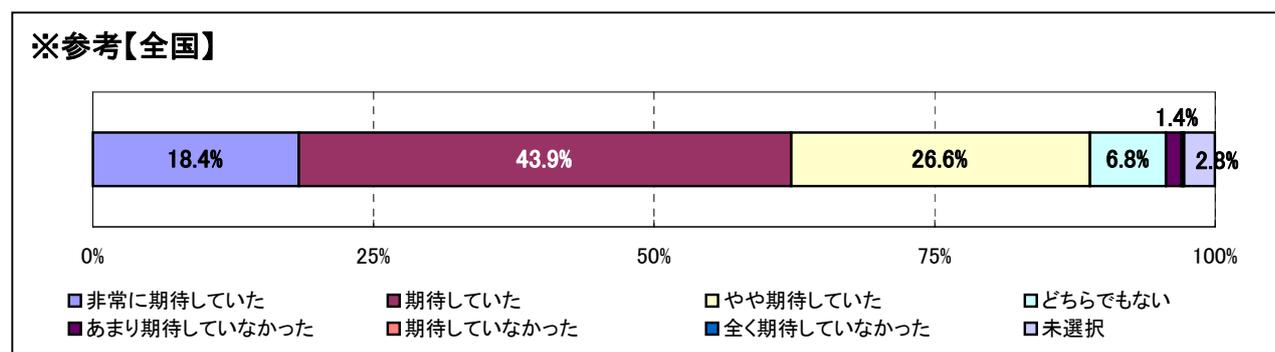
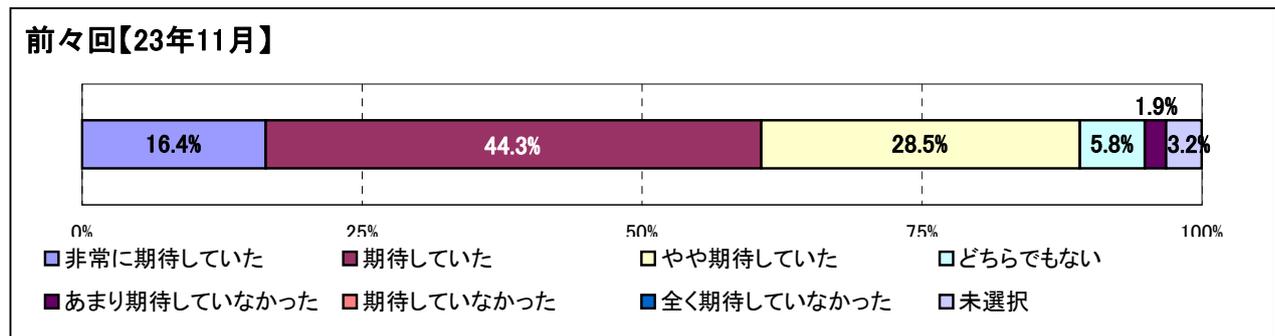
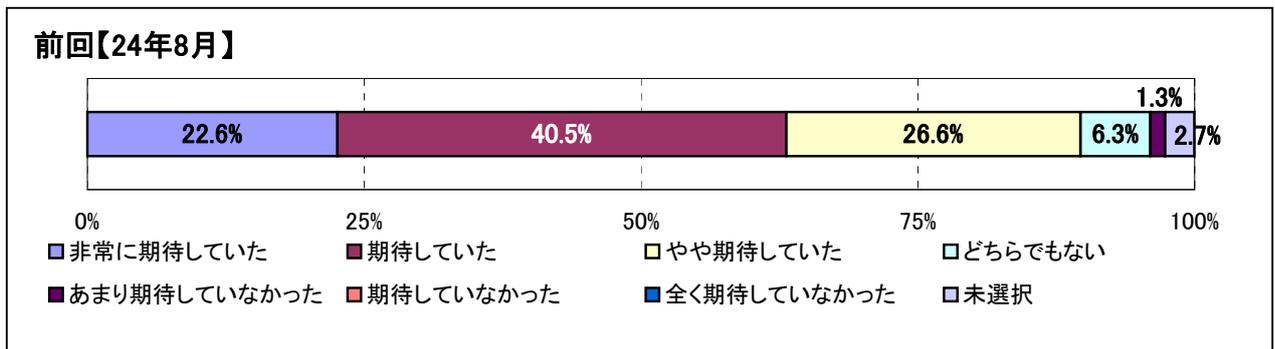
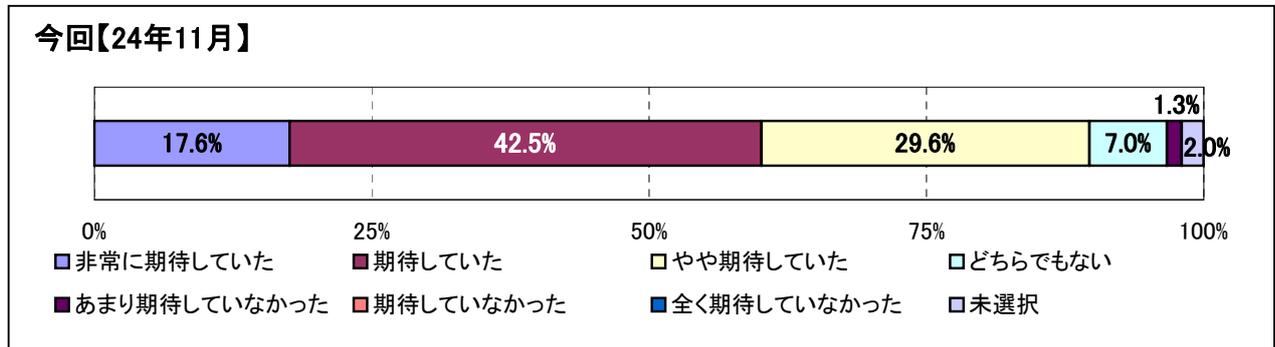
問5. 旅行先として本地域を選んだ際の情報源は何ですか？

前回までと同様「以前来訪時の経験」が28.2%で最も多く、次いで「旅行雑誌・ガイドブック」の22.9%、「家族や友人知人から」の18.3%と続いた。
前回と同じく、訪問時の好印象と地域情報発信の強化が、旅行者の獲得には重要であると思われる。



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？

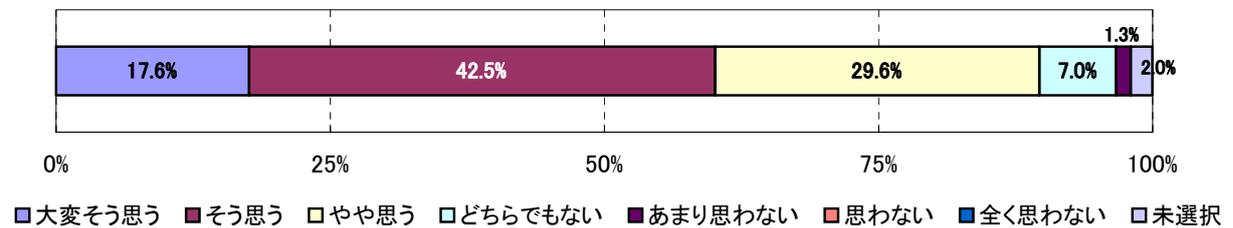
前々回、前回に続き、「非常に」「やや」を含む「期待していた」が約9割を占め、観光客が熊本での滞中に期待感を持って来熊していることを表す結果となった。



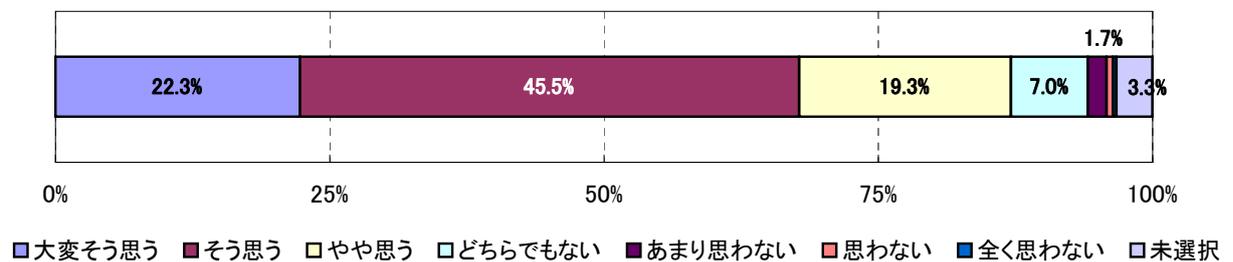
問7. 本地域での、今回の滞在は期待を上回りましたか？

「大変」「やや」を含む「そう思う」が89.7%と前回は上回り、多くの観光客が、熊本での滞在は期待を上回ったという結果となった。

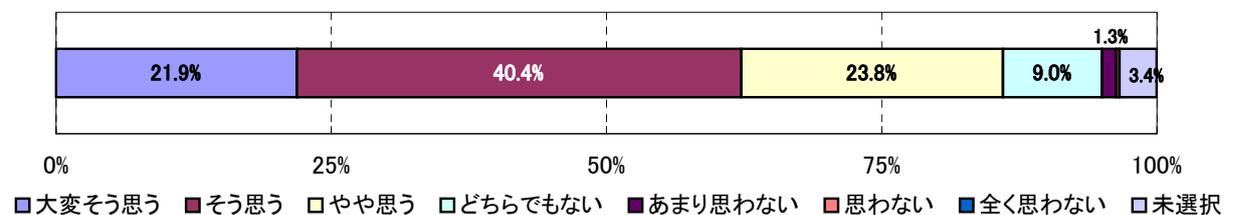
今回【24年11月】



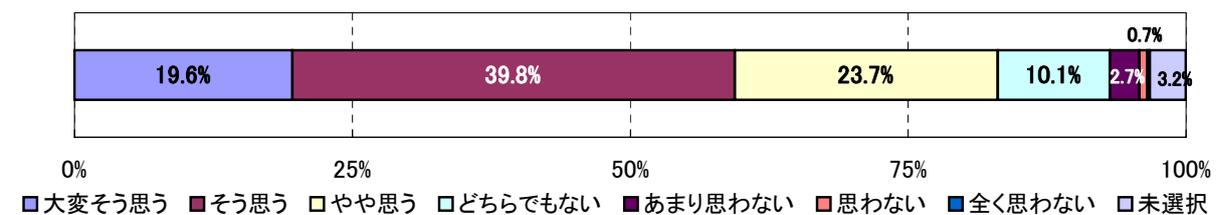
前回【24年8月】



前々回【23年11月】

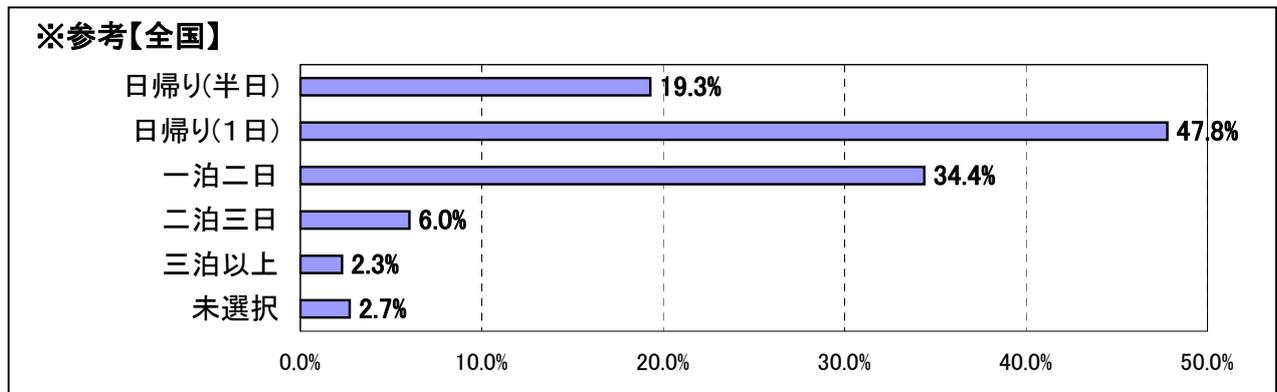
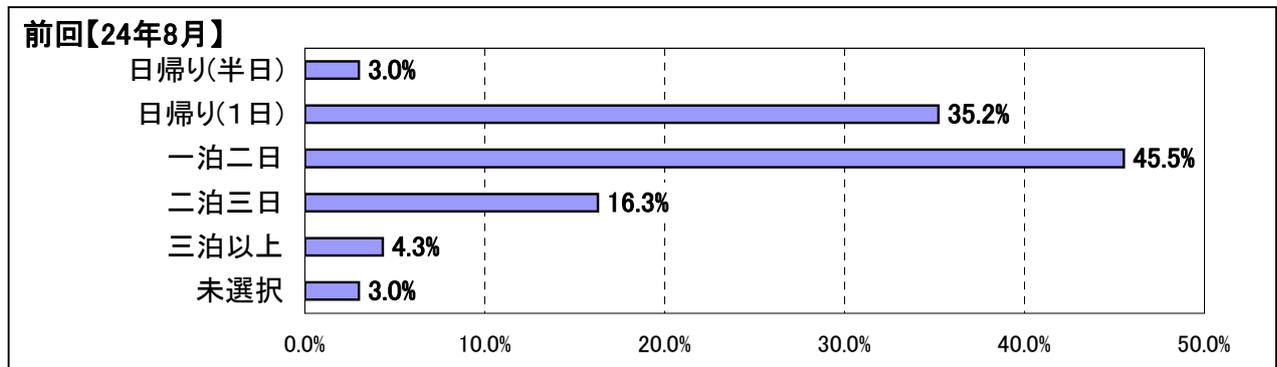
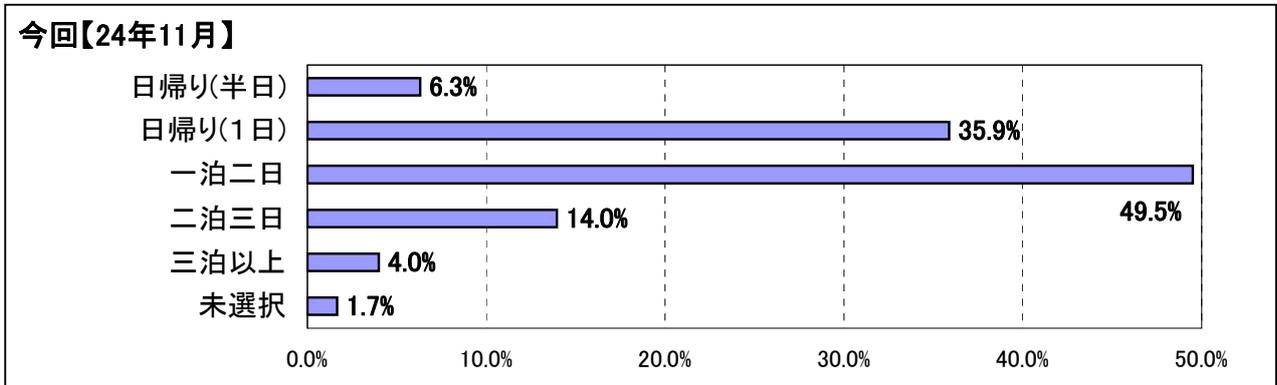


※参考【全国】



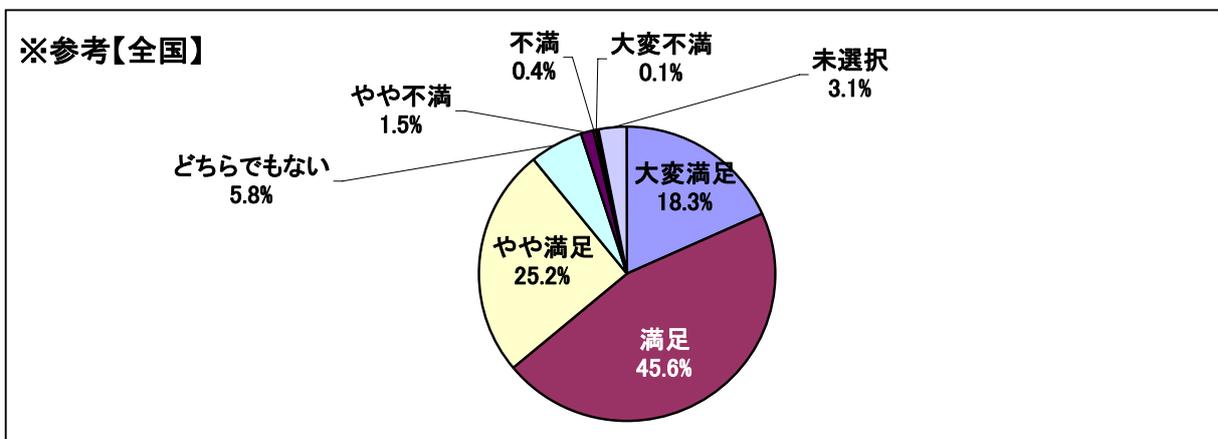
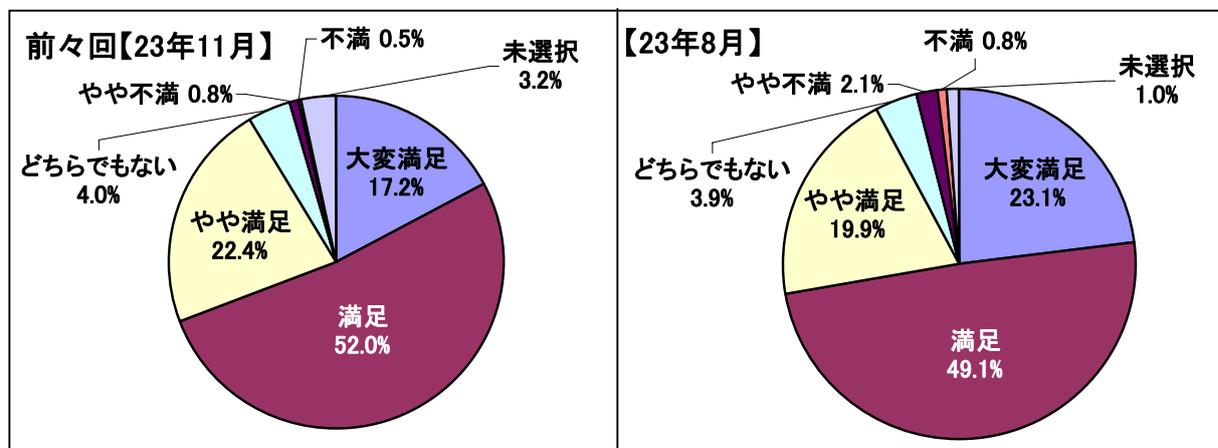
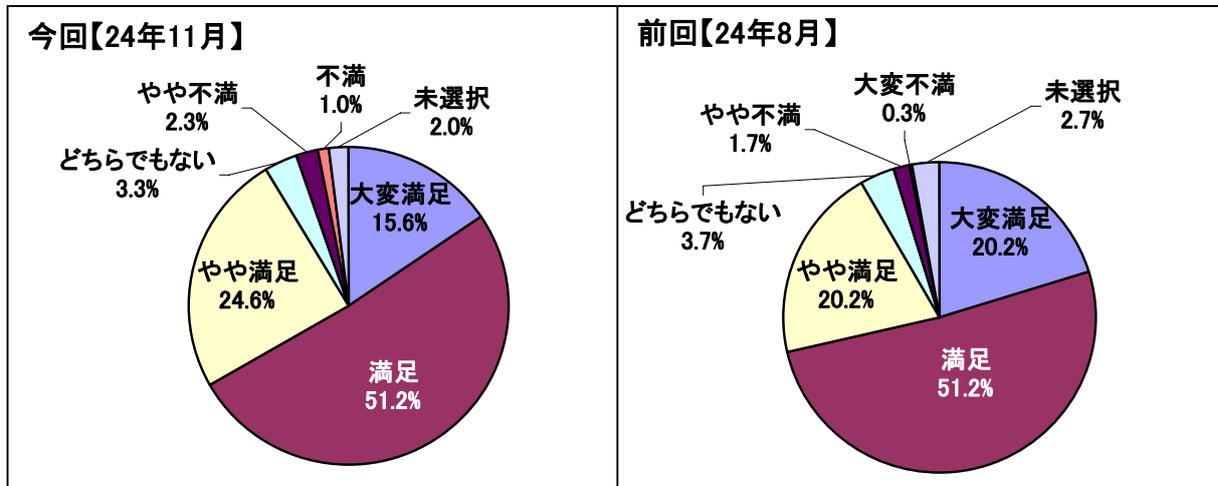
問8. 本地域は、何日くらいの旅行に向いていると思いますか？

トップは「一泊二日」の49.5%、次いで「日帰り(1日)」の35.9%。
 回答者の約7割が九州外居住であることもあり、熊本への旅行は約7割が宿泊に向いていると回答している。



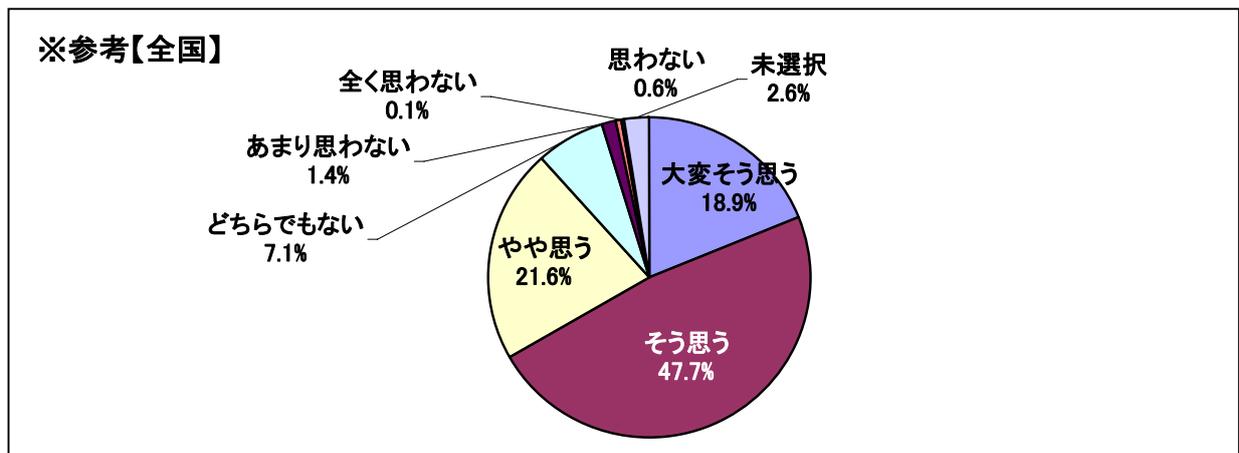
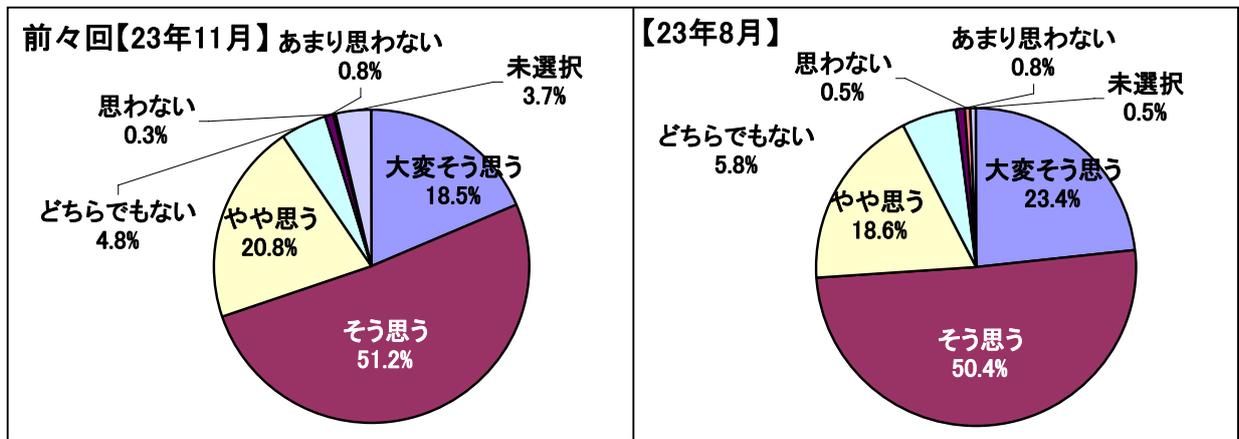
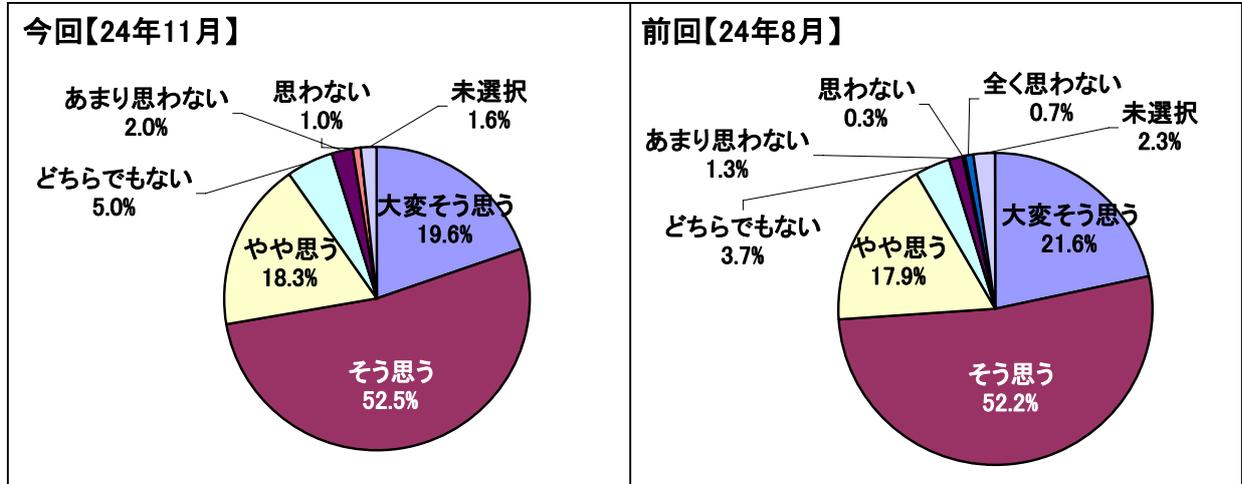
問9. 本地域での、今回の滞在の総合満足度はどのくらいですか？

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割以上を占めており、前回までと同様に高い割合で推移している。
また、全国と比べても「大変満足」「満足」の合計は僅かながらではあるが高い結果となっている。



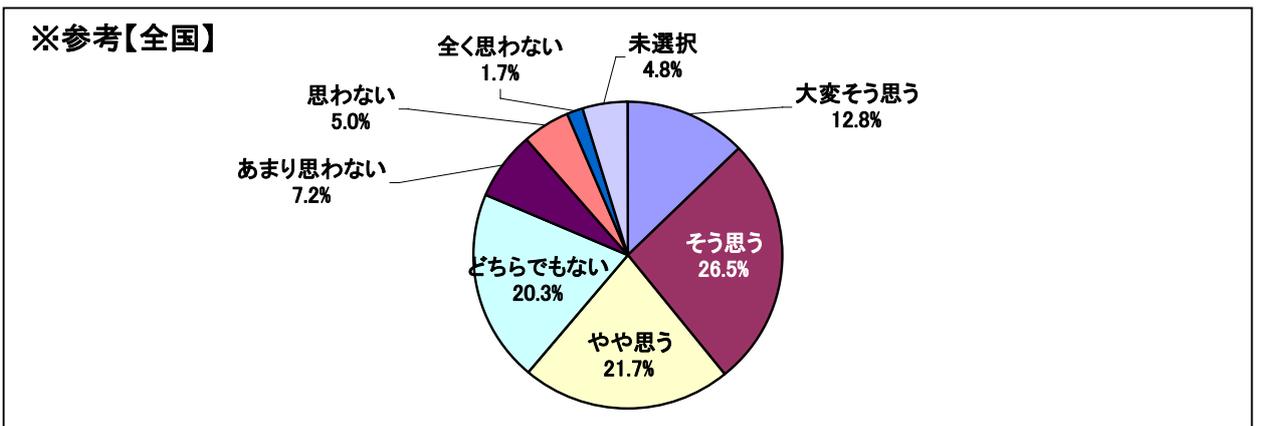
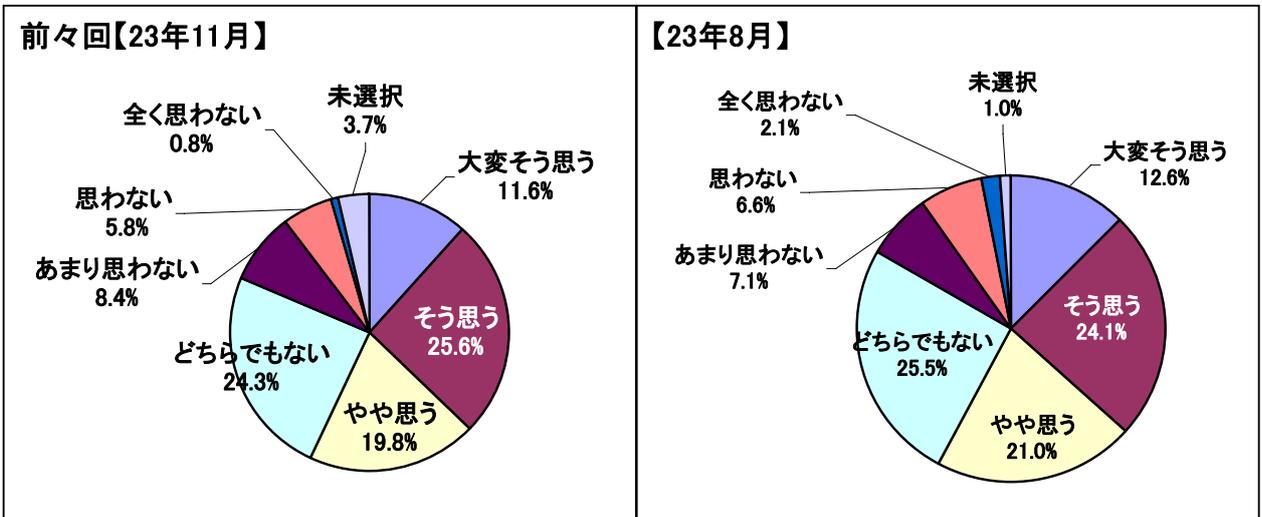
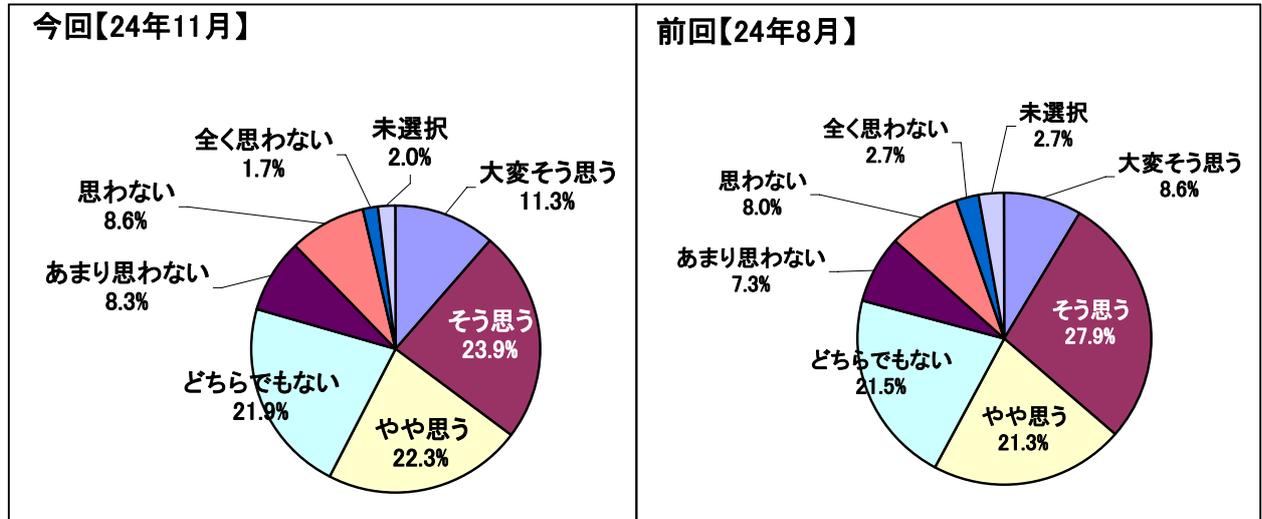
問10. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？

紹介意向については、「大変」、「やや」も含めると90.4%が「そう思う」と回答。過去の調査でも90%台で推移しており、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。



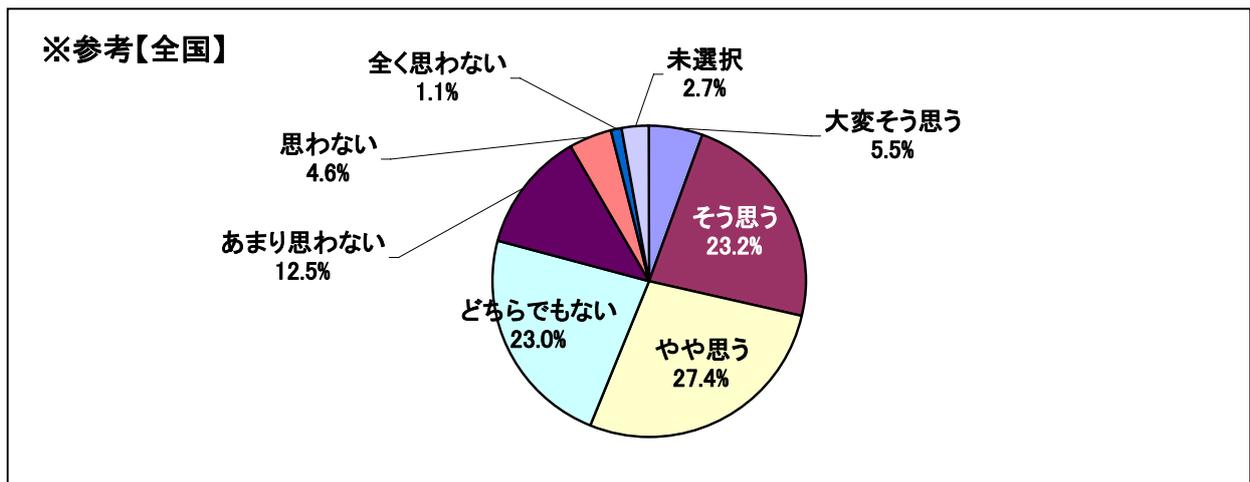
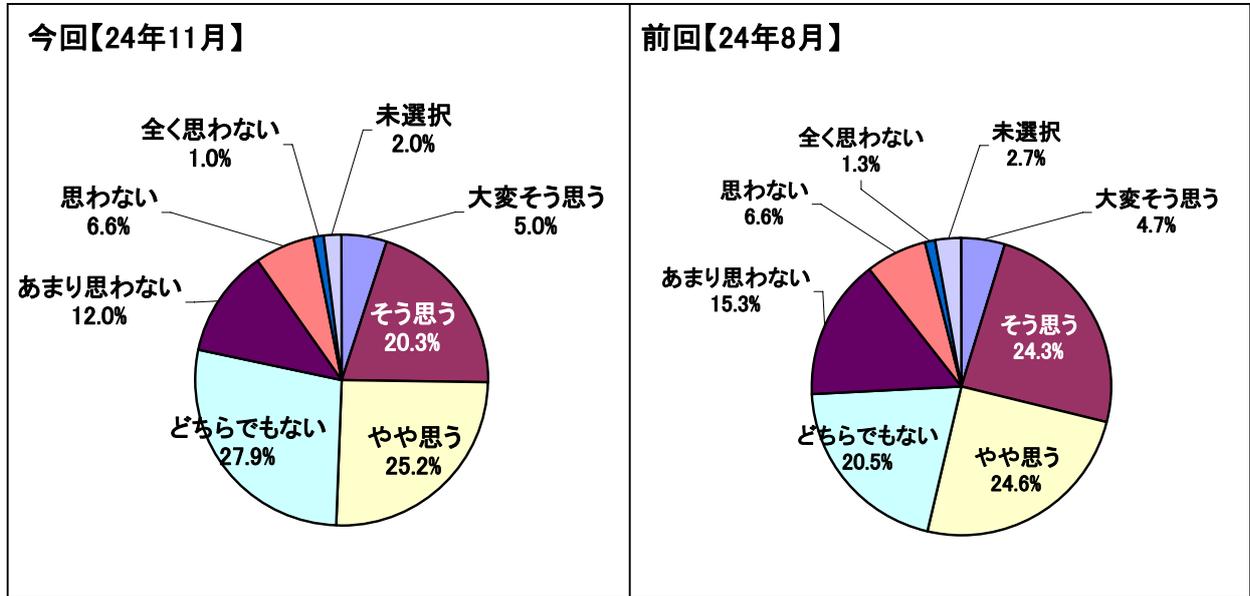
問11. 1年以内に本地域への来訪を検討しますか？

1年以内の再来訪意向については、「大変」、「やや」を含めると57.5%が「そう思う」と回答し、前回までとほぼ同じ割合となった。約7割が九州外からの来訪ということもあり、1年以内での再来訪の意向は全国の結果よりも若干低くなっている。



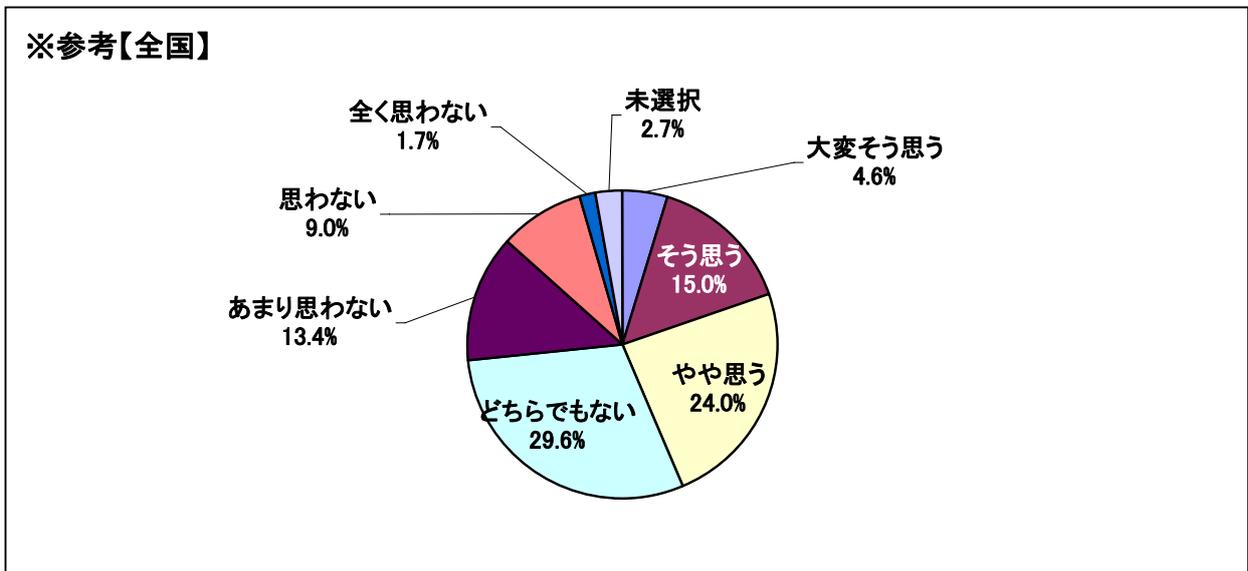
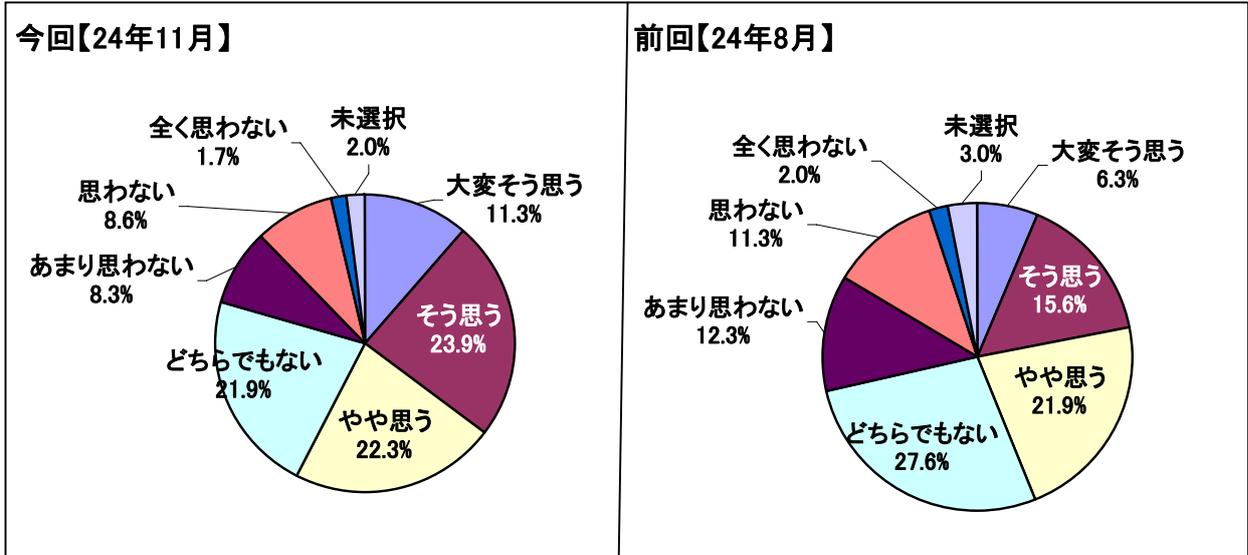
問12. 本地域への旅行費用が上がっても、再び来訪することを検討しますか？

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50.5%が「そう思う」と回答。全国の結果の56.1%を下回ったことから、費用面については、比較的厳しい見方を示す結果となった。



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57.5%が「そう思う」と回答し、全国の結果の43.6%を10ポイント以上上回る結果となった。



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43,823円で、前回より約7,000円程高くなり、昨年同時期の前々回と比較して約4,000円近く下回った。

内訳は、「宿泊費」が最も高く15,524円で、以下「交通費」12,293円、「買い物費」8,818円と続き、すべての項目において前々回を下回る結果となった。

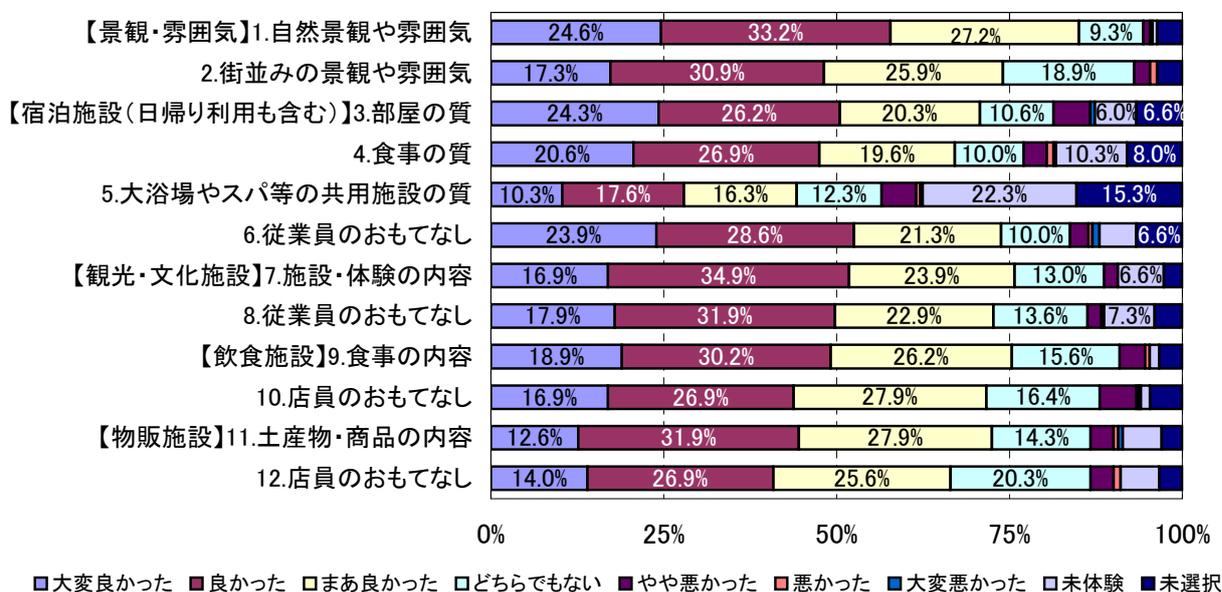
	今回【24年11月】		※参考【全国】	
	回答数	平均金額(円)	回答数	平均金額(円)
利用総額	201	43,823.21	1,053	29,916.18
(内訳)				
交通費(タクシー代やガソリン代など)	246	12,293.55	1,238	7,846.38
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	240	15,524.23	1,179	16,015.54
飲食費	261	7,441.60	1,299	4,279.13
買い物費	247	8,818.49	1,287	6,417.88
その他(入場料など)	200	3,864.80	985	2,139.81

	前回【24年8月】		前々回【23年11月】		【23年8月】	
	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	192	36,971.17	229	47,706.62	343	37,144.17
(内訳)						
交通費(タクシー代やガソリン代など)	215	10,632.79	257	16,534.12	280	10,459.14
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	223	14,121.97	253	17,452.69	268	14,162.09
飲食費	239	6,915.53	282	7,771.49	312	7,378.96
買い物費	215	6,535.86	265	10,721.02	290	6,655.10
その他(入場料など)	185	2,193.95	203	2,760.64	241	1,806.83

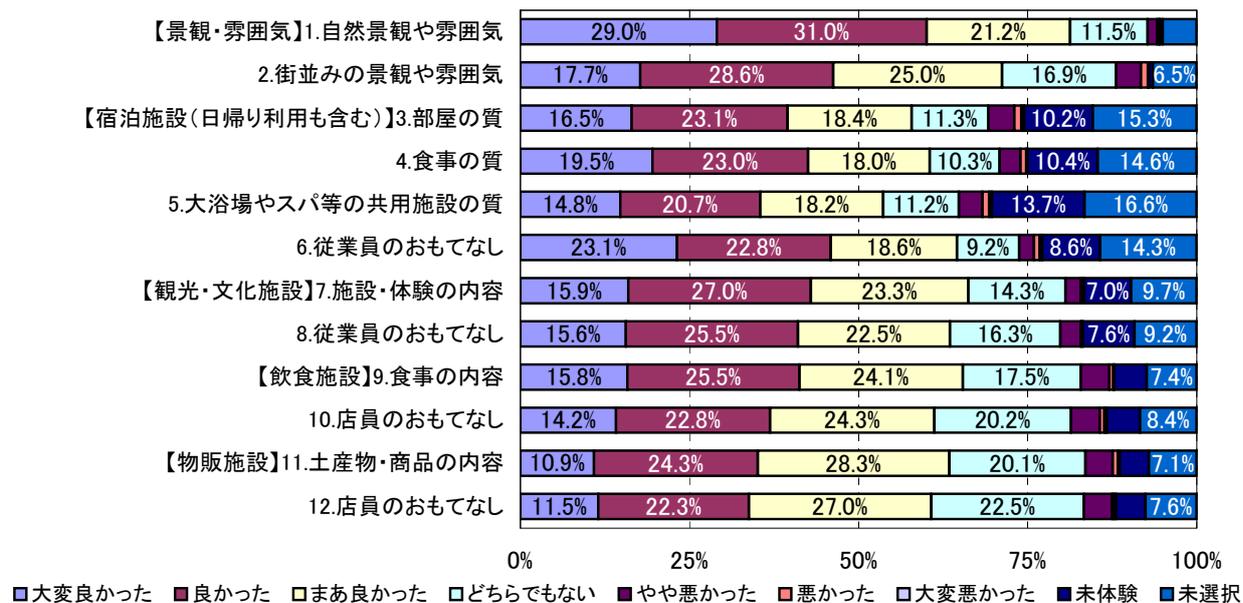
問15. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？

12項目のうち、「大変」、「まあ」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85.0%で、以下順に、「観光・文化施設の内容」、「飲食施設の食事の内容」、「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・文化施設の従業員のおもてなし」、「物産施設の土産物・商品の内容」、「飲食施設の店員のおもてなし」、「宿泊施設の部屋の質」と続き、これら9項目が7割を超えた。

今回【24年11月】

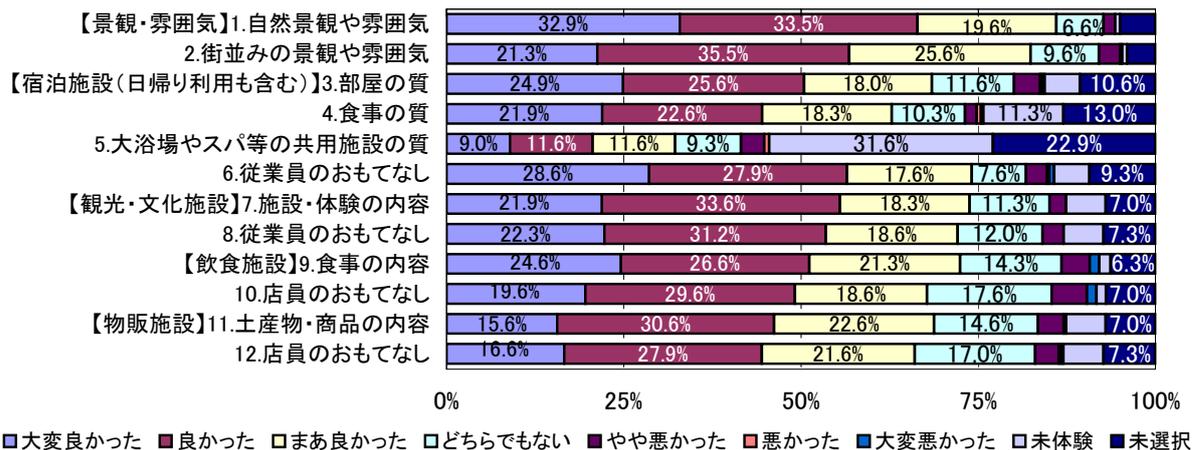


※参考【全国】

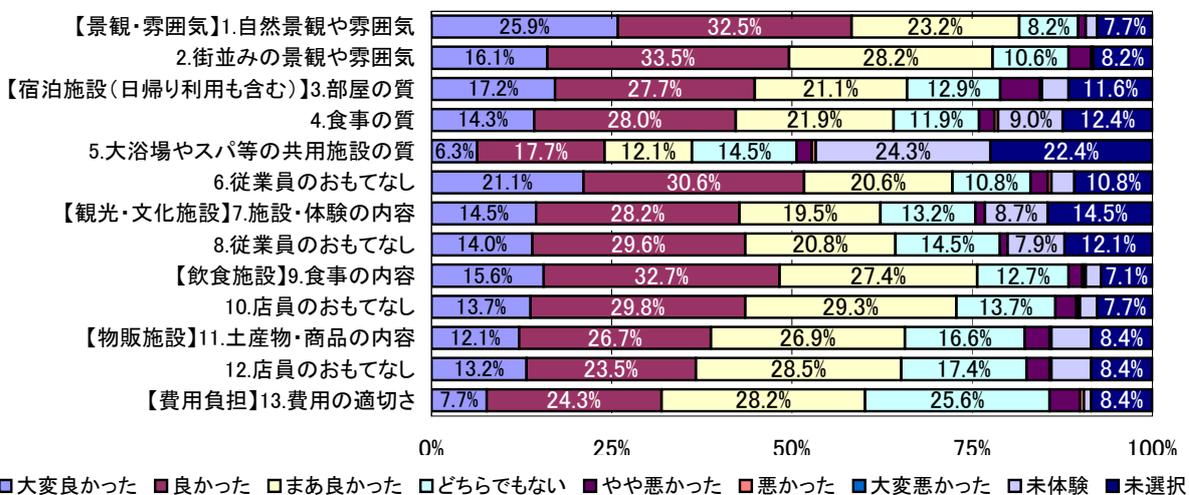


問15. 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？

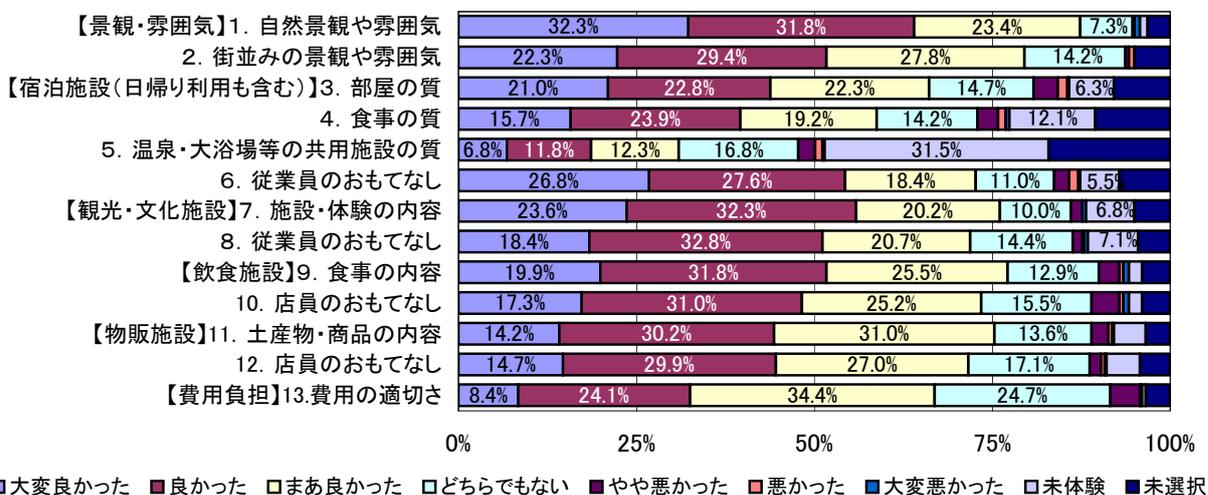
前回【24年8月】



前々回【23年11月】

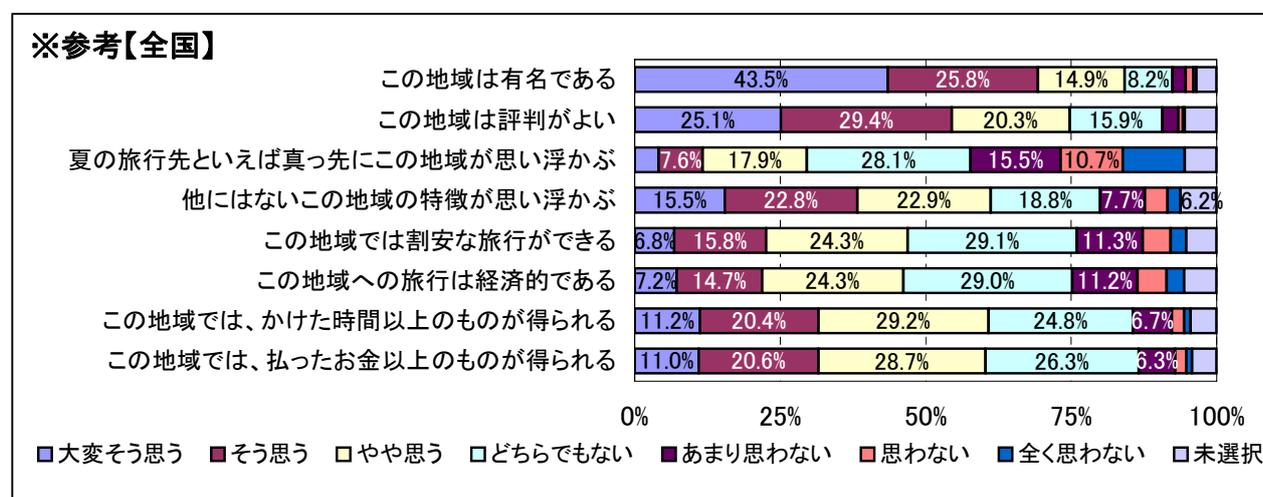
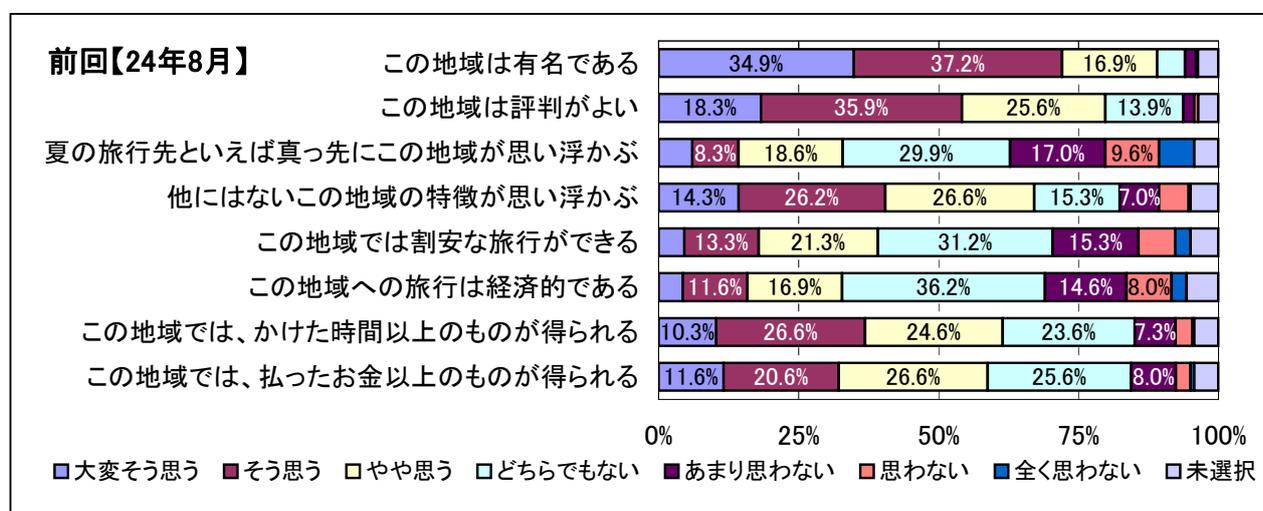
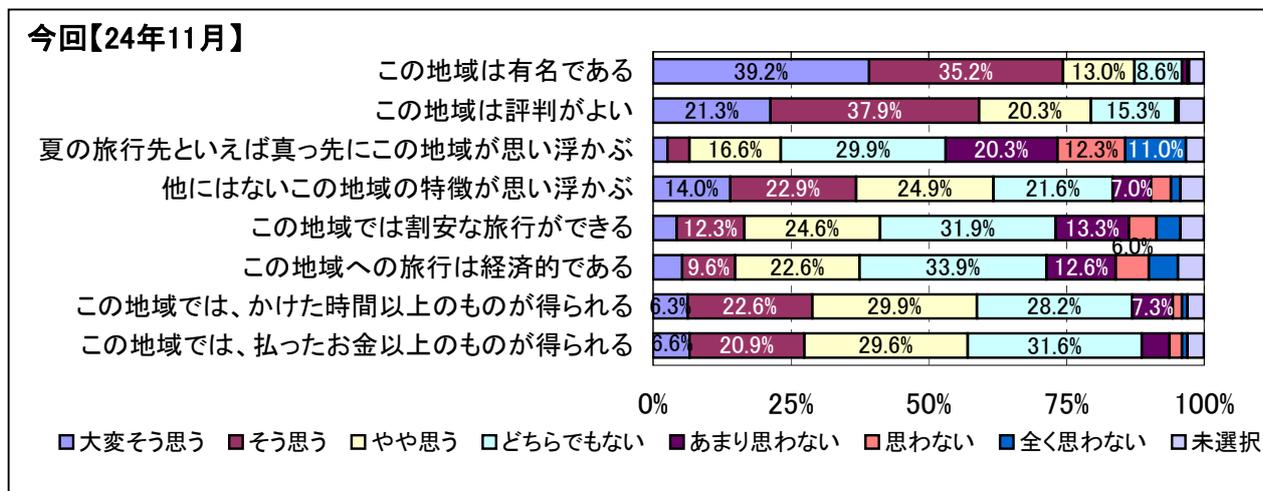


【23年8月】



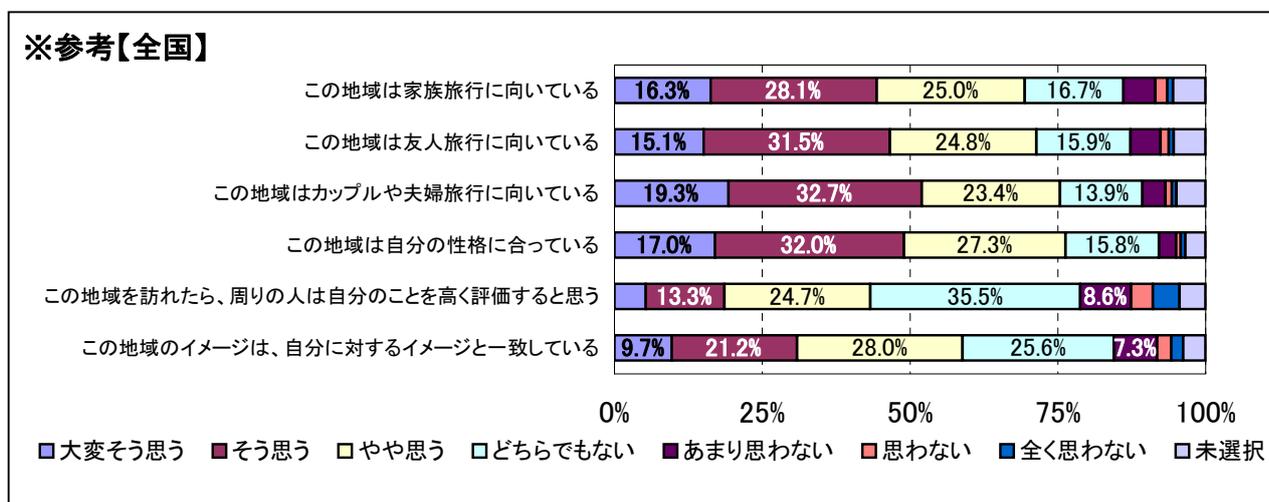
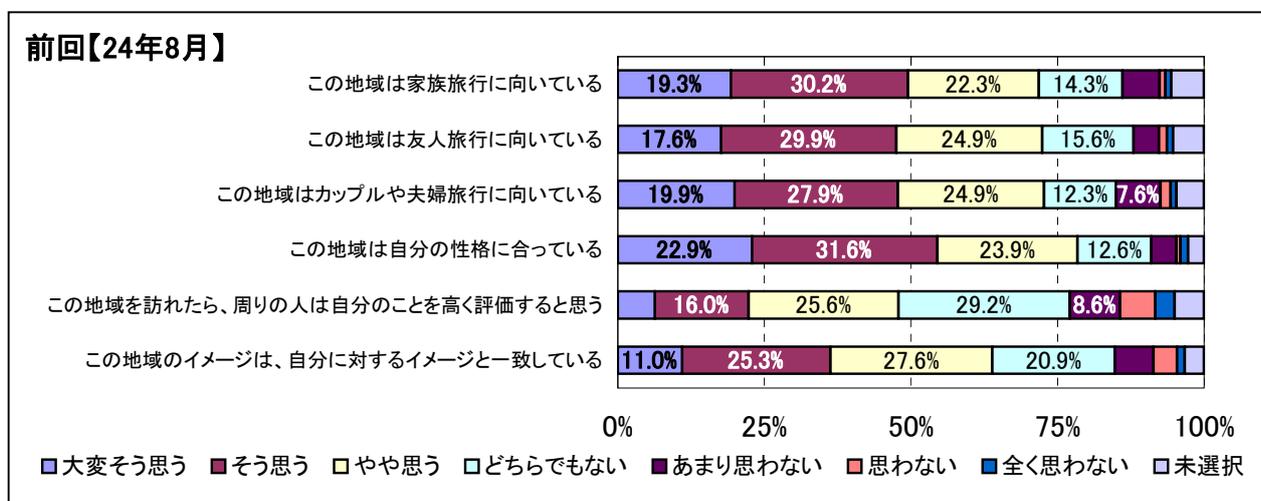
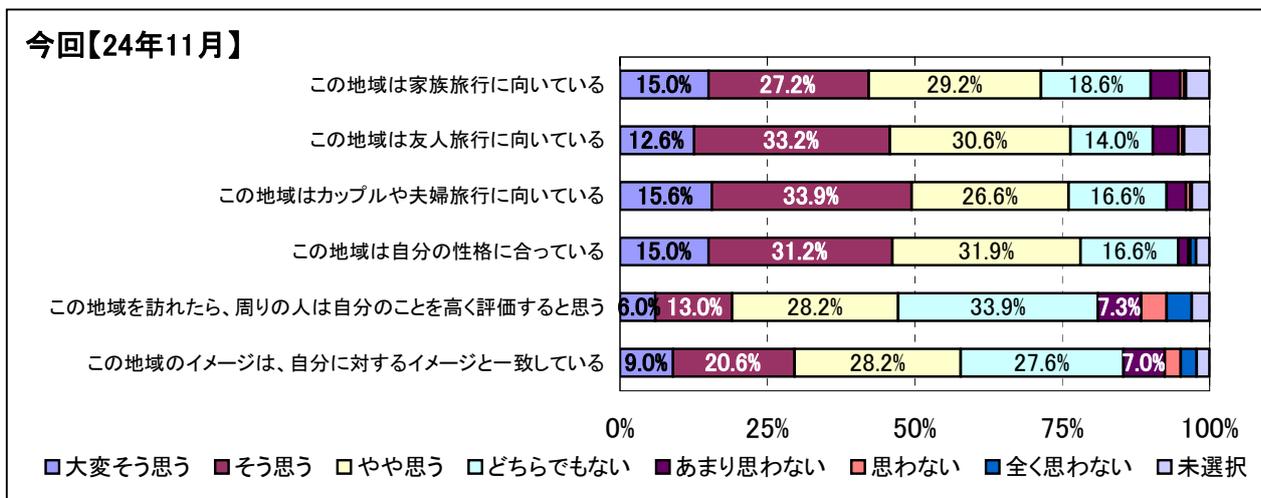
問16. 本地域への意識についてお聞かせください。

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87.4%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」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」の2項目では「そう思う」の回答割合が4割未満となった。



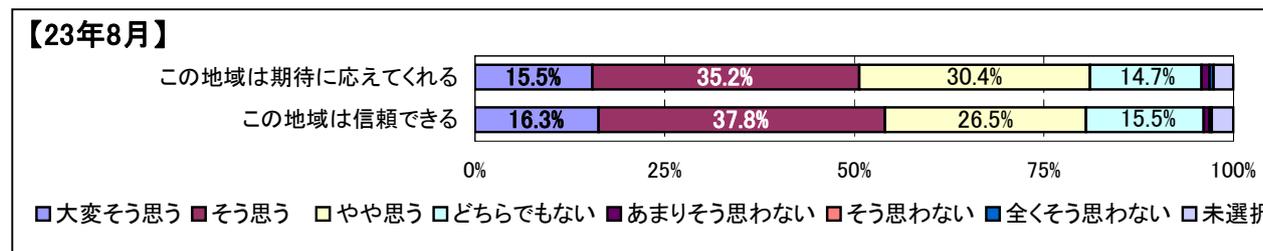
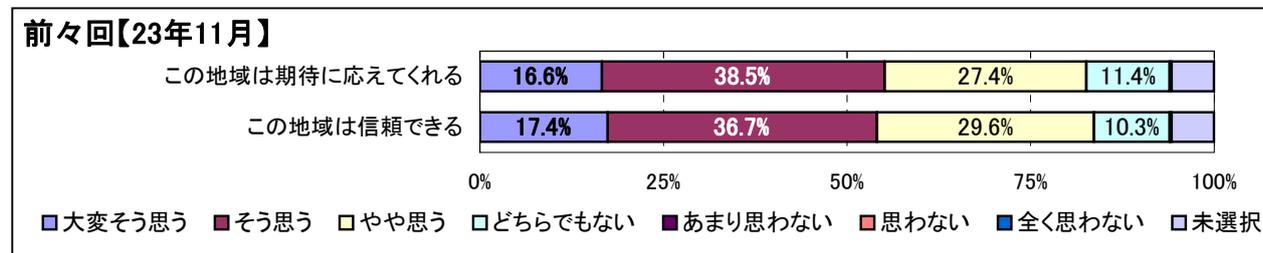
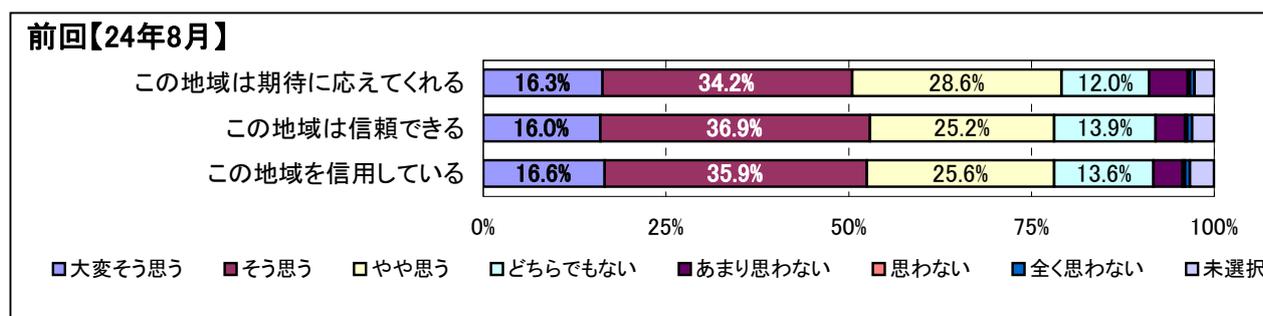
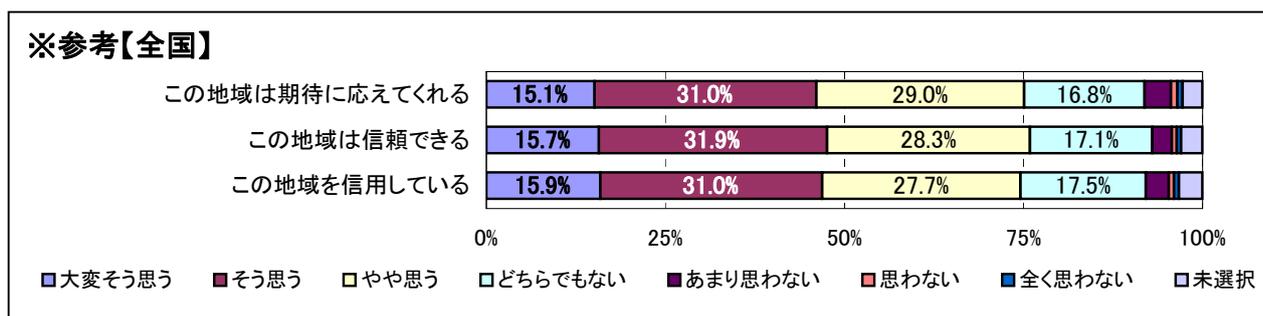
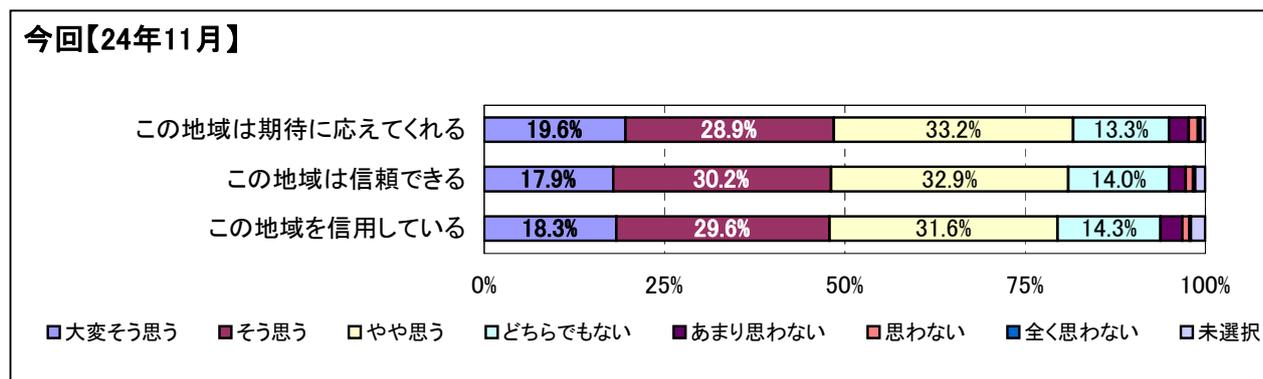
問17. 本地域へのイメージについてお聞かせください。

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78.1%で、以下「この地域は友人旅行に向いている」、「この地域はカップルや夫婦旅行に向いている」、「この地域は家族旅行に向いている」と続き、各々7割を超えた。



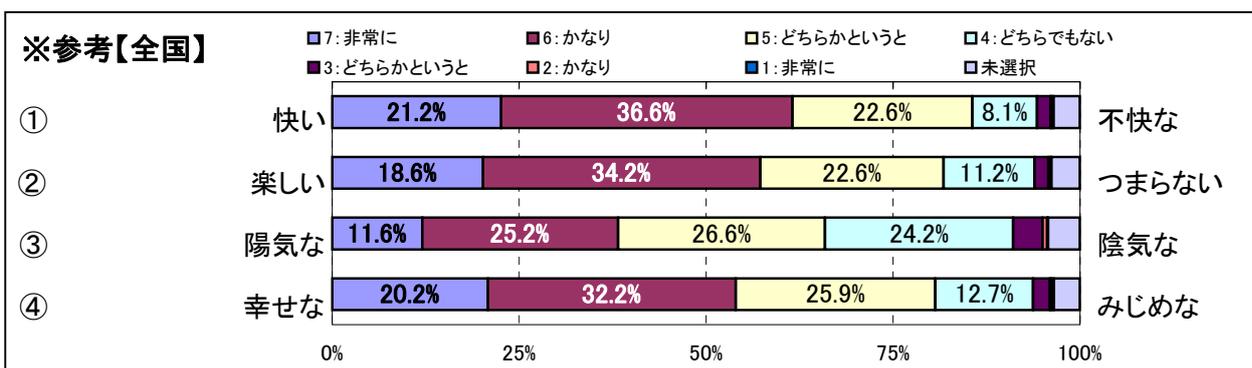
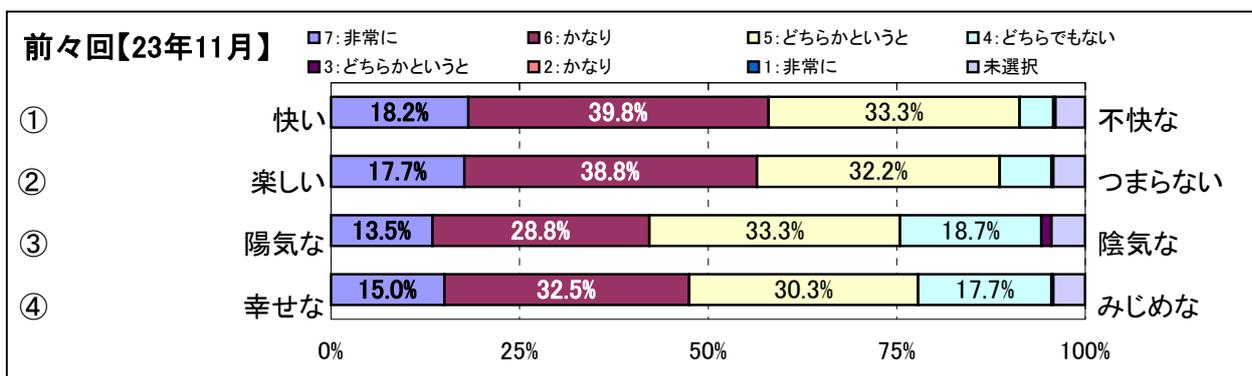
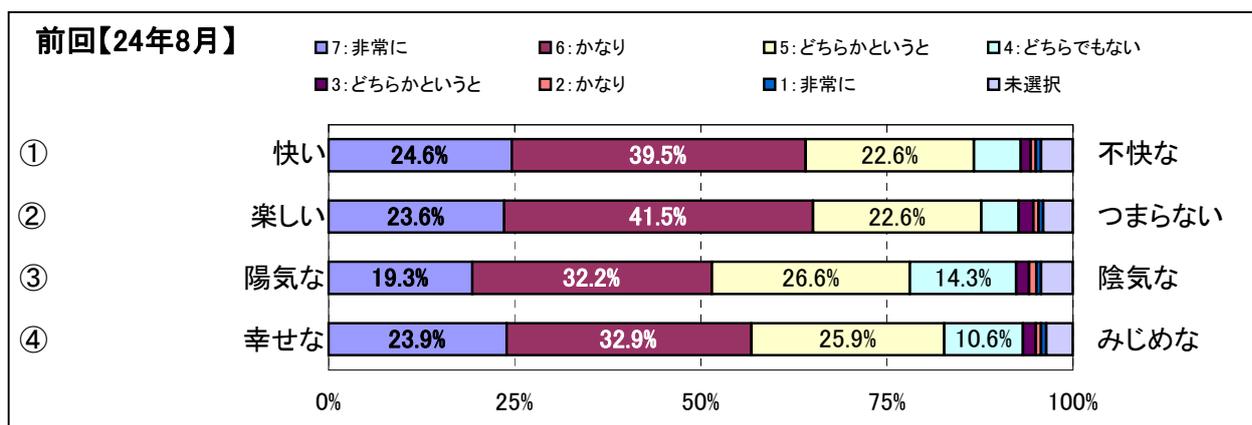
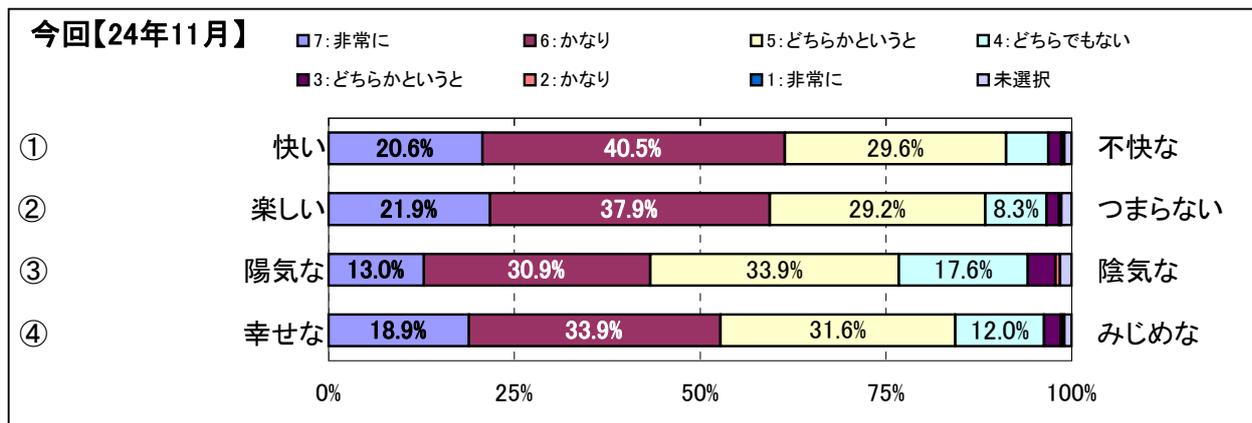
問18. 本地域への信頼度についてお聞かせください。

「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」の回答割合は約8割で、全国の結果を4～7ポイント上回った。



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」が90.7%、「楽しい」が89.0%で、「幸せな」が84.4%、「陽気な」が77.8%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10.6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。(○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？(○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？(○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？(○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？(○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？(○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？(○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？(○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？(○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？(○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 (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 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

