

観光客満足度調査 結果報告書

熊 本 商 工 会 議 所

2015年2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

TEL:354-6688 FAX:354-8890

観光客満足度調査 結果概要

《調査概要》

- 調査期間 平成 26 年 11 月 1 日(土)～12 月 31 日(水) 2 ヶ月間
- 調査対象 調査期間中に、熊本市を訪れた観光客 1,500 人
- 回答者数 311 人(回収率 20.7%)

《主な結果概要》

1. 熊本市での旅行において重要なこと『おいしいものを食べる』が約 9 割
『買い物をする』は約 4 割に留まる
2. 旅行者の 64.4%がピーター そのうち 1 年以内の再来訪者は 42.7%
3. 熊本市での滞在時間、83.0%が一泊以上
4. 滞在の総合満足度、『満足』が 95.7%、そのうち「大変満足」が過去最高の 35.0%
5. 利用金額の平均、前年同期比 4,597 円高の 46,095 円
6. 旅行での行き先(予定含む) 前回同様『熊本城』が 80.1%でトップ
『水前寺成趣園』は 9.8%増の 38.6%

○今回の旅行の同行者について教えてください

「夫婦旅行」29.6%、「大人の家族旅行」15.4%、「友人との旅行」15.1%

○本地域へは、今回が何度目のご来訪ですか？

「初めて」34.4%、「二回目」21.9%、「十回以上」12.5%

○本地域での、滞在時間を教えてください

「一泊二日」48.9%、「二泊三日」24.8%、「三泊以上」9.3%

○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ご記入ください

「長崎」15.4%、「鹿児島」11.9%、「大分」9.3%

○旅行先として本地域を選んだ時期はいつですか？

「1 ヶ月～2 ヶ月前」21.2%、「2 ヶ月～3 ヶ月前」20.9%、「4 ヶ月以上前」19.6%

○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？

「旅行会社の店頭」26.7%、「宿泊予約系 Web サイト」24.8%、「航空・鉄道会社の Web サイト」20.3%

○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」46.3%、「非常に期待していた」27.3%、「やや期待していた」19.6%

○本地域での今回の滞りの総合満足度はどのくらいですか？

「満足」43.7%、「大変満足」35.0%、「やや満足」17.0%

○親しい友人に本地域を紹介したいですか？

「そう思う」49.2%、「大変そう思う」28.0%、「やや思う」15.8%

○1 年以内に本地域への来訪を検討しますか？

「そう思う」26.7%、「やや思う」24.1%、「どちらでもない」19.3%

○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)

「熊本城」80.1%、「熊本市中心市街地」48.9%、「阿蘇山周辺」41.5%

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	p1
2. 回答者属性	p2
3. 調査結果	p3

※ 巻末…「観光客満足度調査」調査票

1. 調査概要

1. 調査目的

九州新幹線全線開業から間もなく4年、阿蘇の世界農業遺産登録や、依然として止まなくまもンブームなどで注目を受ける中、熊本を訪れる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、熊本市を訪れた観光客 1,500人

3. 調査期間 平成26年11月1日(土)～12月31日(水) 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、フロントまたはFAXにて回収

5. 調査地点と調査票の配布数

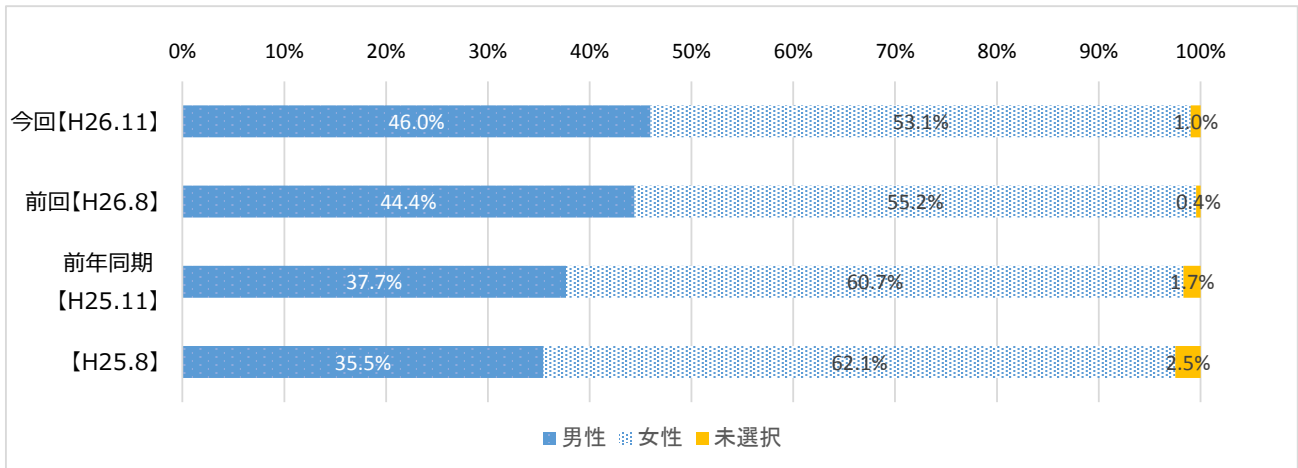
〔観光施設〕450 熊本城、湧々座、水前寺成趣園、くまモンスクエア
〔物販施設〕240 城彩苑内の物販施設
〔宿泊施設〕810 市内ホテル、旅館 全8ヶ所

6. 回答者数 311人（回収率20.7%）

7. 調査機関 熊本商工会議所

2. 回答者属性

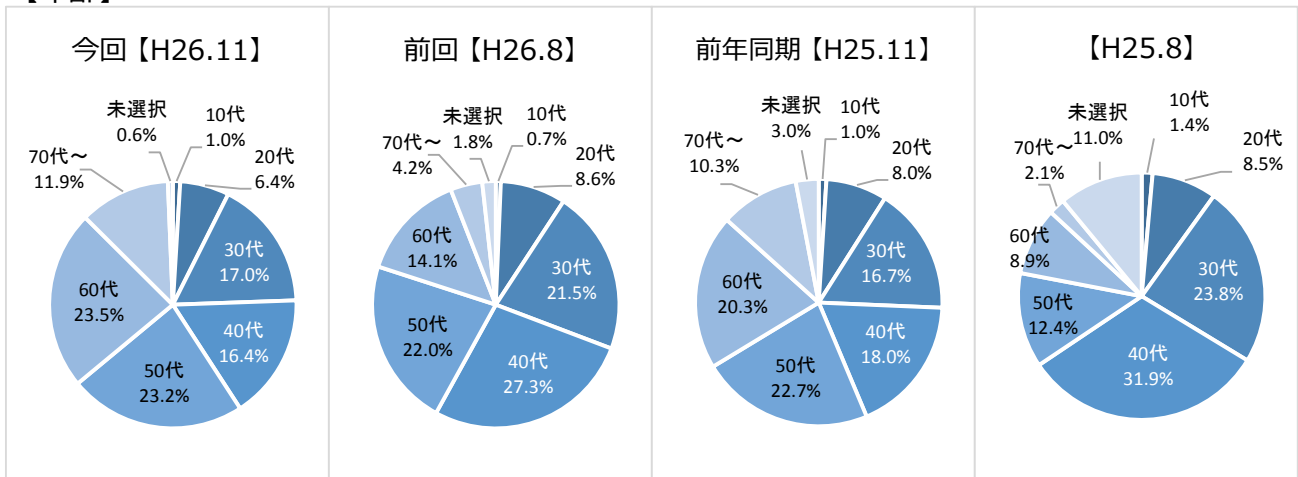
【性別】



男性46.0%、女性53.1%。

例年同様、女性の割合が5割を超えているものの、前回よりも男性の割合が1.6%高くなった。

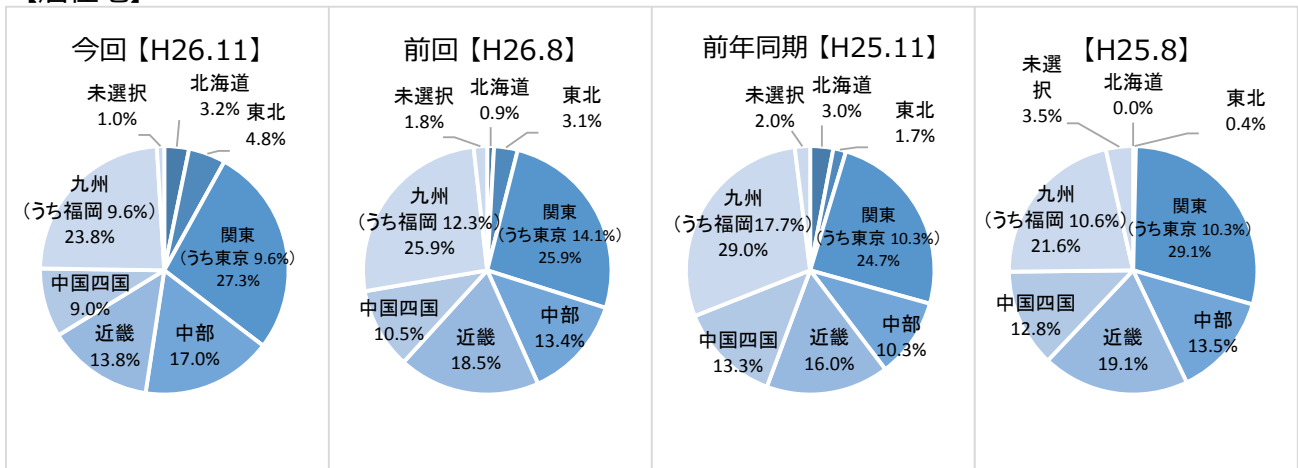
【年齢】



「60代」が最も多く23.5%、次いで「50代」が23.2%。

前年同期とほぼ同じ年齢構成となった。

【居住地】



「関東」が最も多く27.3%、次いで「九州」が23.8%。

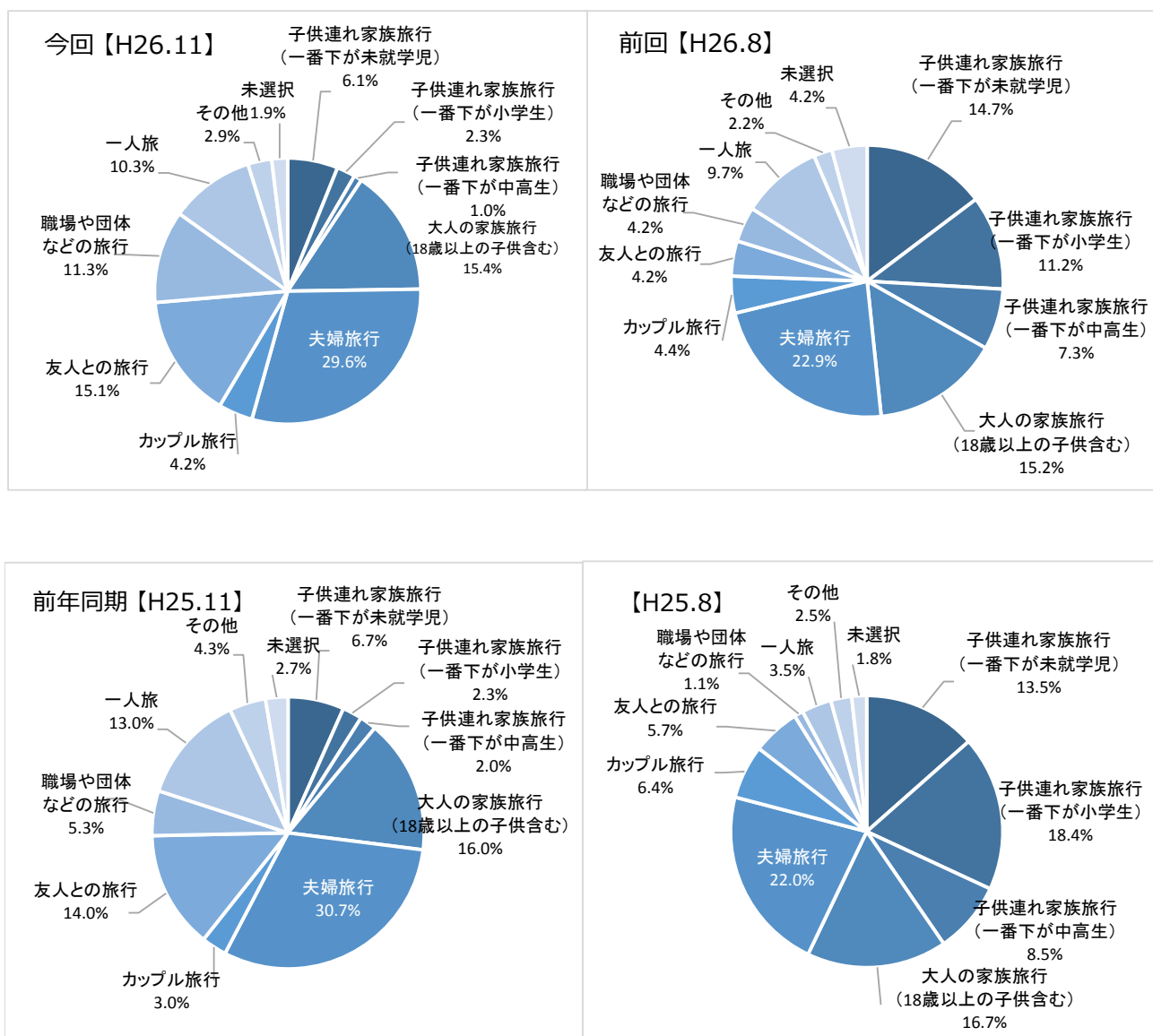
過去と比較すると、西日本側地域(近畿・中国四国・九州)の割合が減少、逆に東日本側地域(北海道・東北・関東・中部)が増加している。

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。

最も高い割合となったのは「夫婦旅行」で29.6%、次いで「大人の家族旅行(18歳以上の子供含む)」が15.4%、「友人との旅行」が15.1%と続いた。「夫婦旅行」は第1回調査(H23年8月)より引き続きトップとなっている。

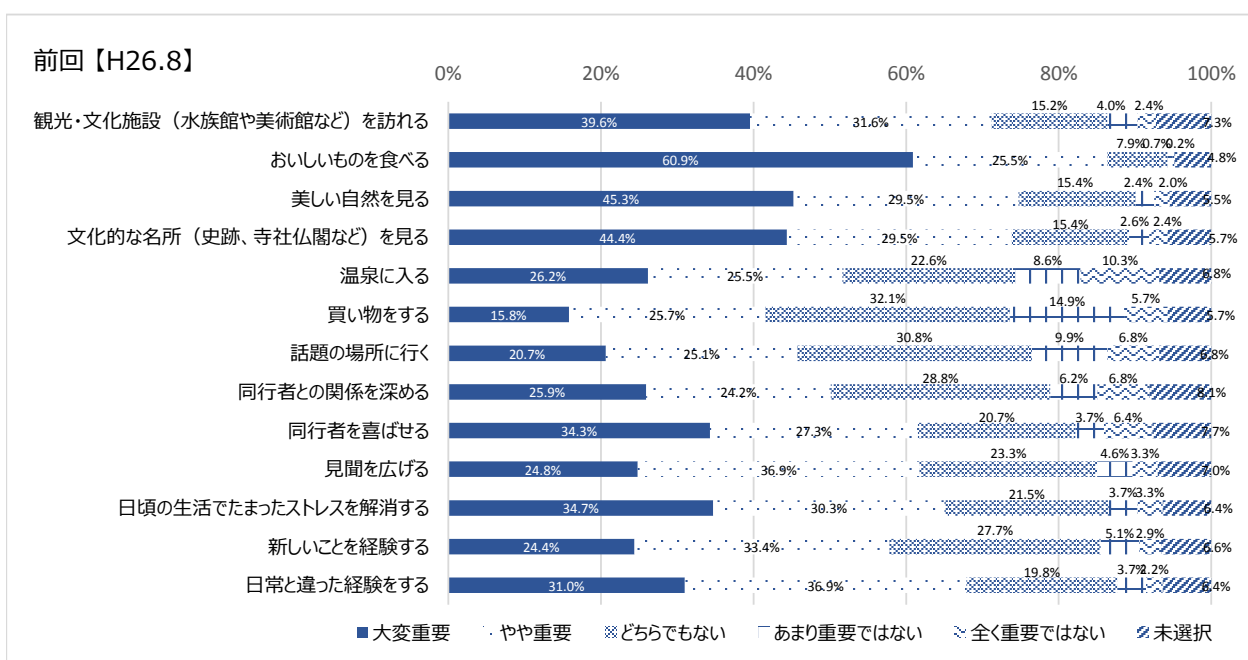
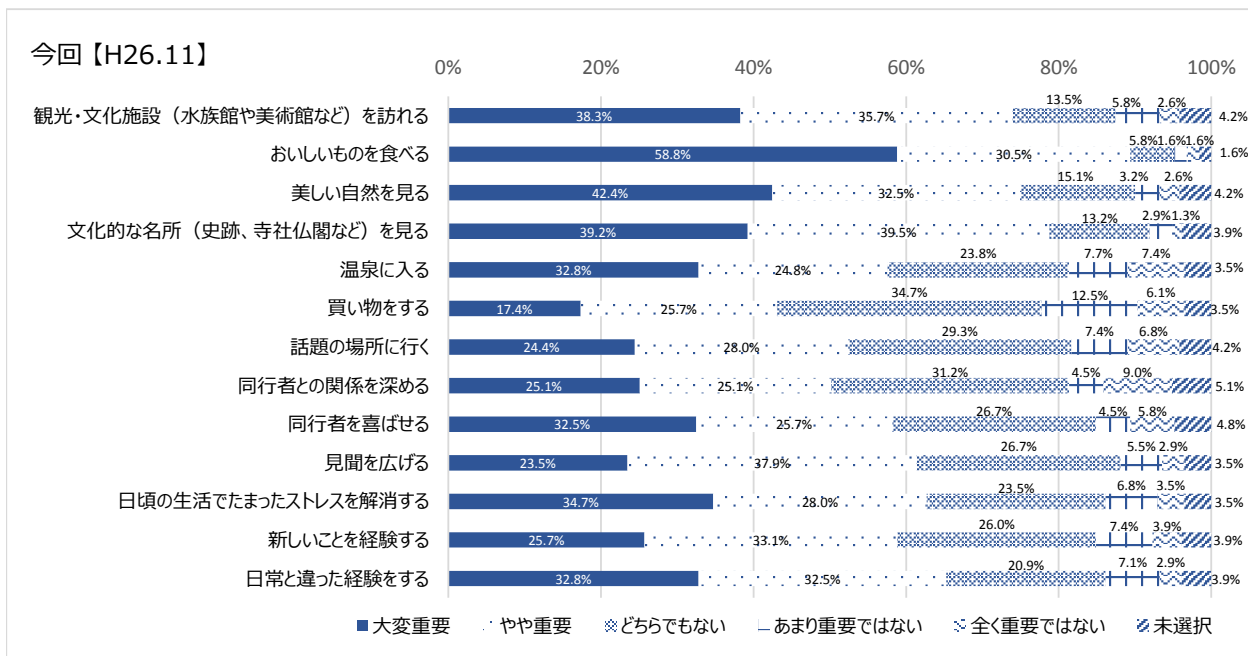
過去と比較すると、「職場や団体などの旅行」の割合が増加しており、11.3%という結果となった。



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？

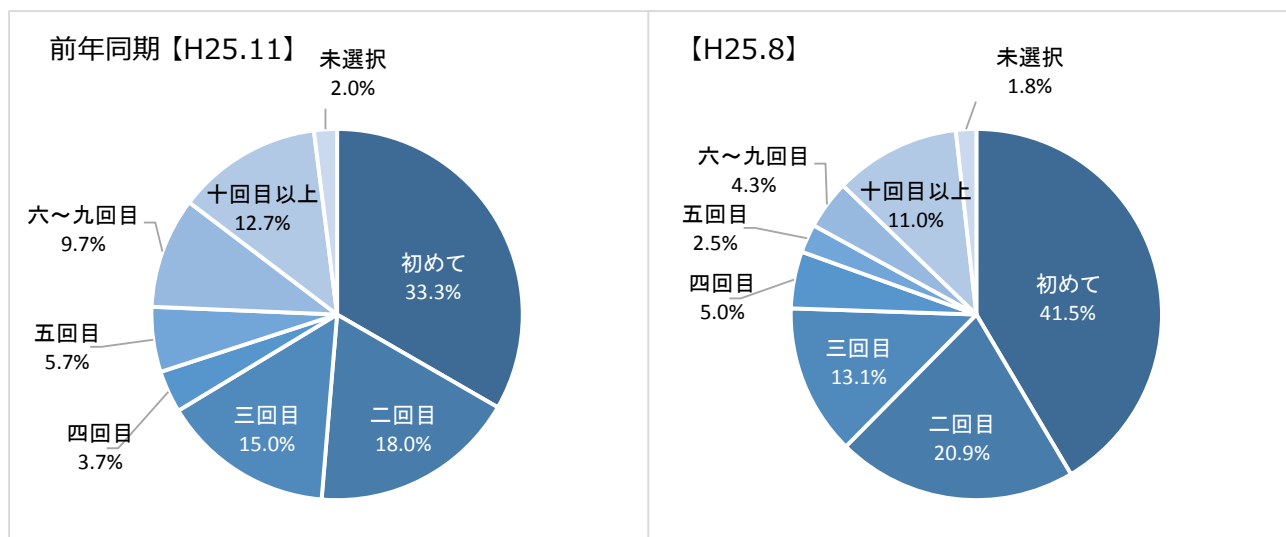
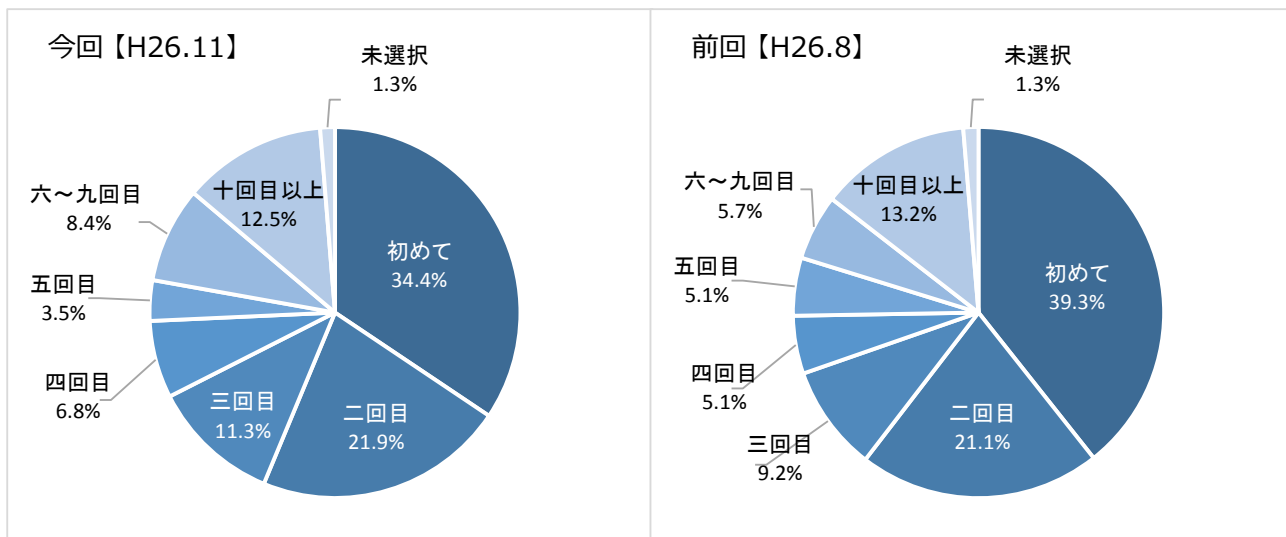
『重要(大変、ややを含む)』の割合が高い項目は「おいしいものを食べる」89.3%、「文化的な名所(史跡、寺社仏閣など)を見る」78.7%、「美しい自然を見る」74.9%、「観光・文化施設(水族館や美術館など)を訪れる」74.0%の順となった。

逆に『重要(大変、ややを含む)』の割合が低い項目は、前回同様「買い物をする」が最も低く43.1%、次いで「同行者との関係を深める」で50.2%、「話題の場所に行く」で52.4%となった。



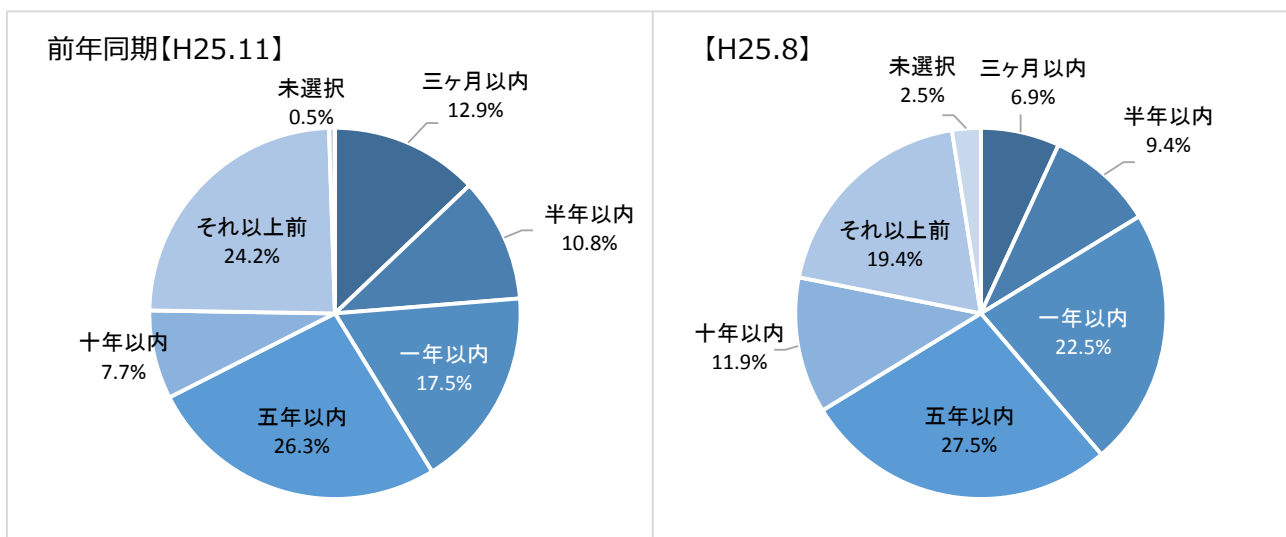
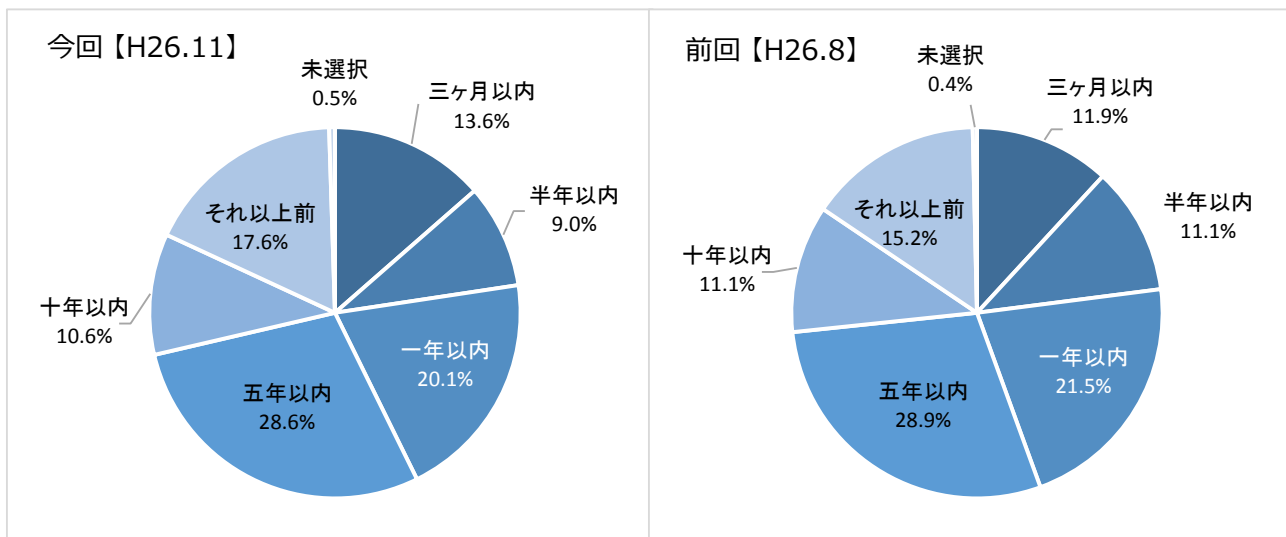
問3. 本地域へは、今回が何回目のご来訪ですか？

例年同様、トップは「初めて」で34.4%、次いで「二回目」で21.9%。
リピーターの割合は64.4%で、前年同期の64.8%とほぼ同じ割合となった。



(2回目以降の方のみ)前回の来訪時期

リピーターを対象に聞いた前回の来訪時期は、これまでの調査と同様に「五年以内」が最も高く28.6%。また「三ヶ月以内」、「半年以内」、「一年以内」を合わせた割合は42.7%で対前回比-1.8%、対前年同期比+1.5%となった。

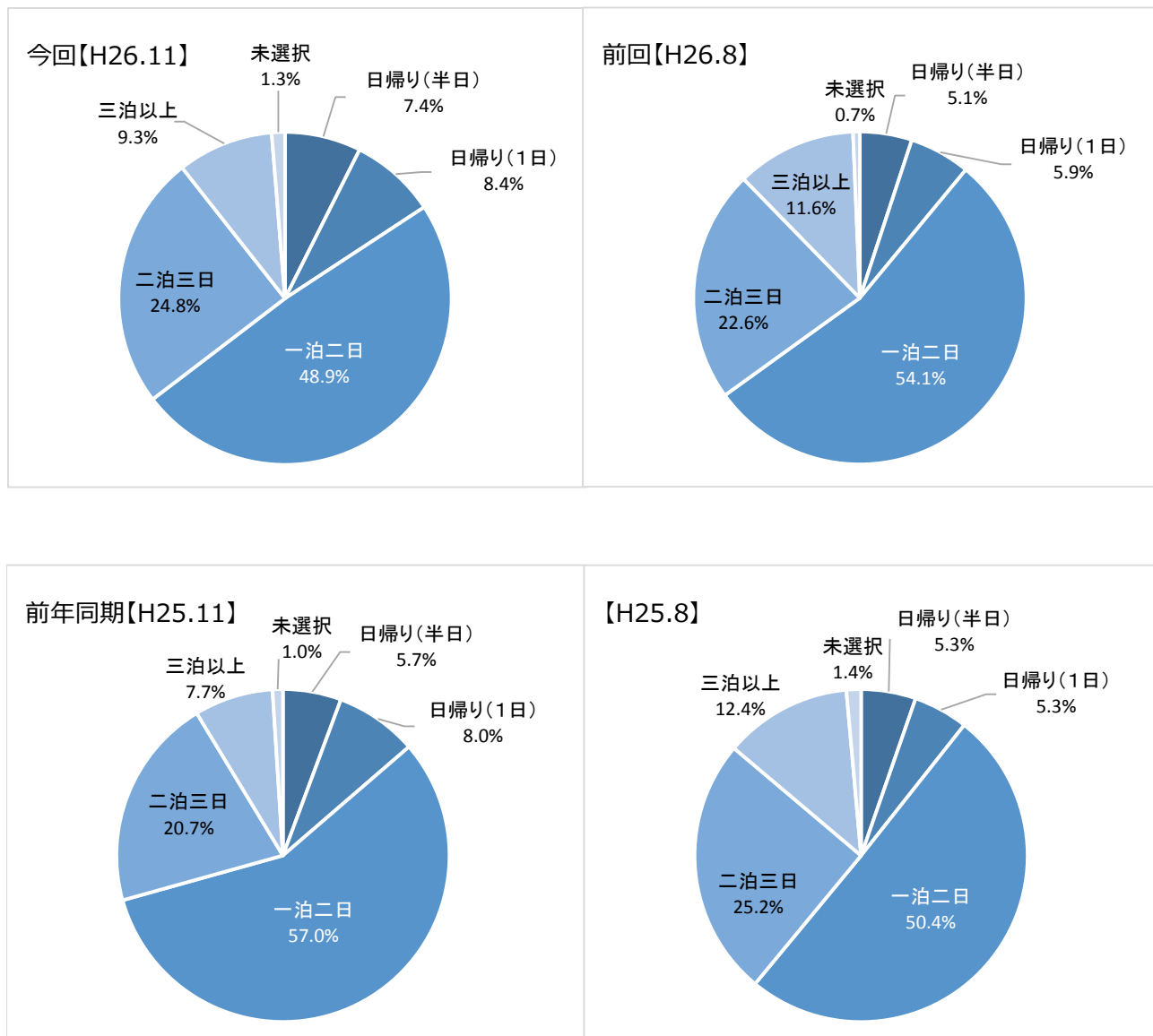


問4. 本地域での、滞在時間を教えてください。

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

「一泊二日」が48.9%でトップ、次いで「二泊三日」が24.8%。

前年同期と比較すると、「日帰り(半日・1日)」の割合は15.8%で+2.0%、「一泊二日」は48.9%で-8.1%、「二泊以上」は34.1%で+5.7%となった。

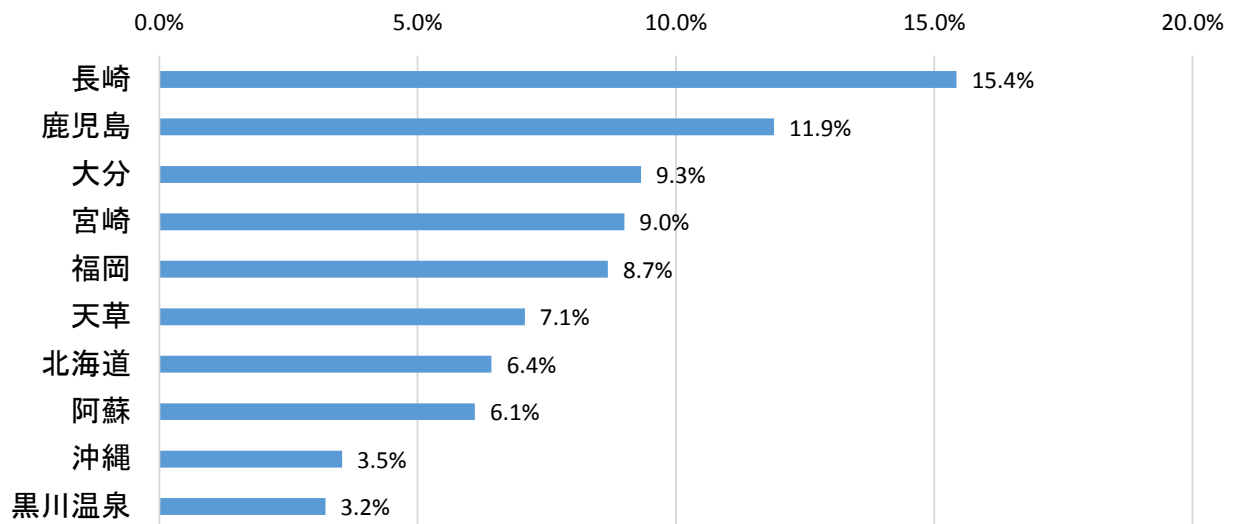


問5. 本地域以外に旅行先として検討した地域がありましたら、最大3つまで
ご記入ください。[自由回答]

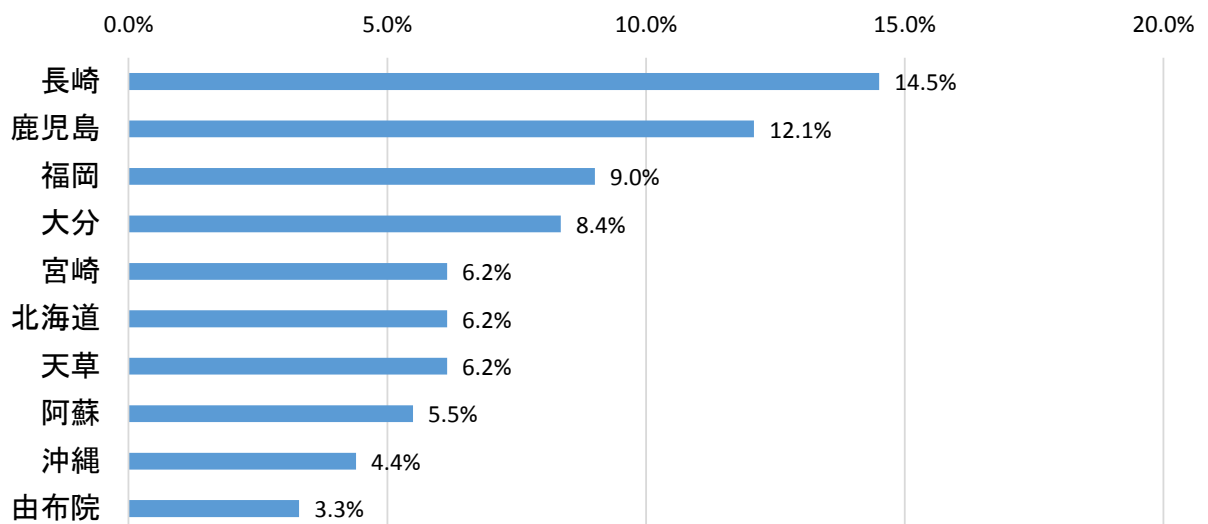
トップは前回同様「長崎」で15.4%、次いで「鹿児島」の11.9%であった。

6・8位には都道府県名である他の回答とは異なり、都市名として「天草」「阿蘇」が、そして10位には温泉名として「黒川温泉」がランクインした。

今回【H26.11】

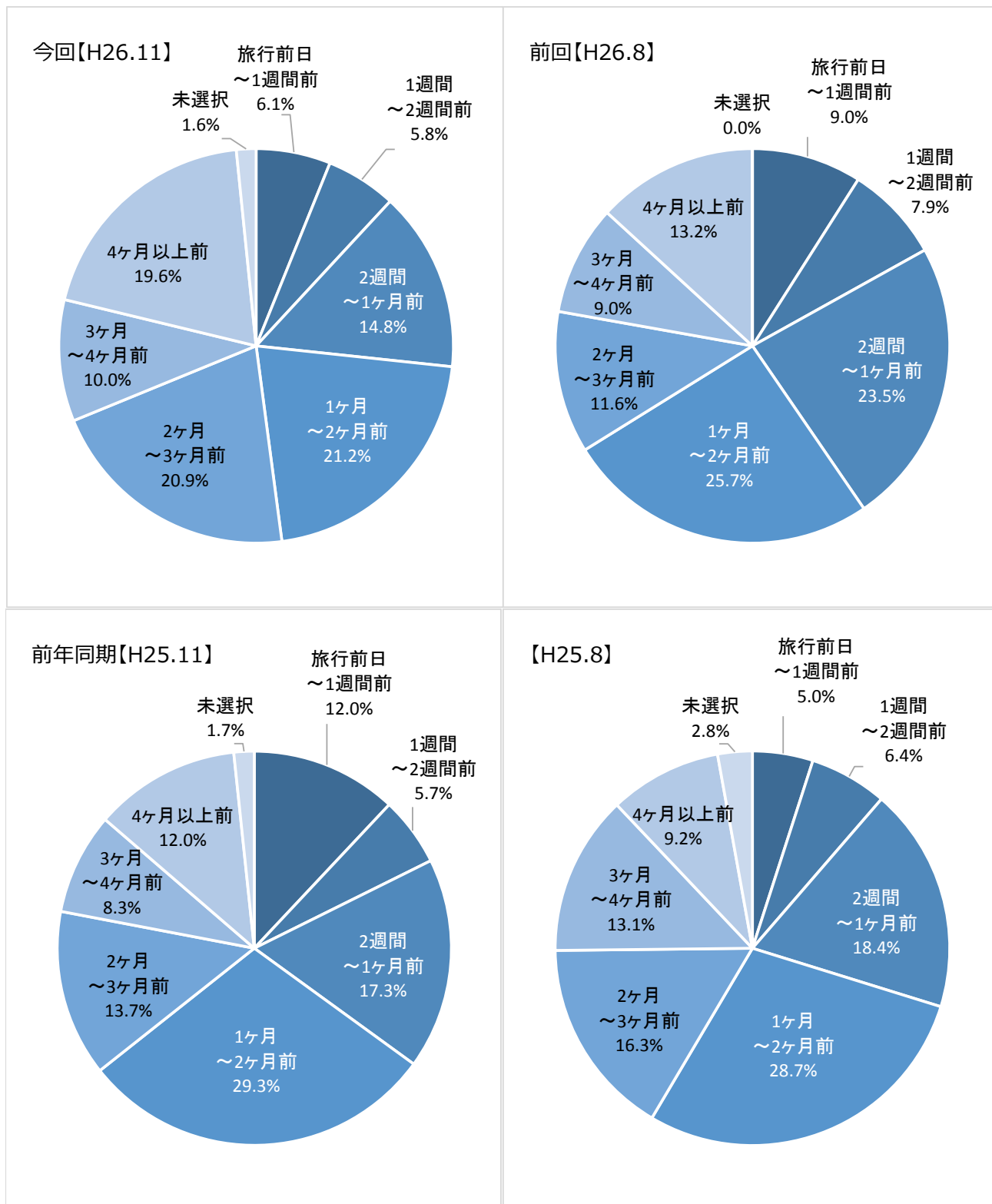


前回【H26.8】



問6. 旅行先として本地域を選んだ時期はいつですか？

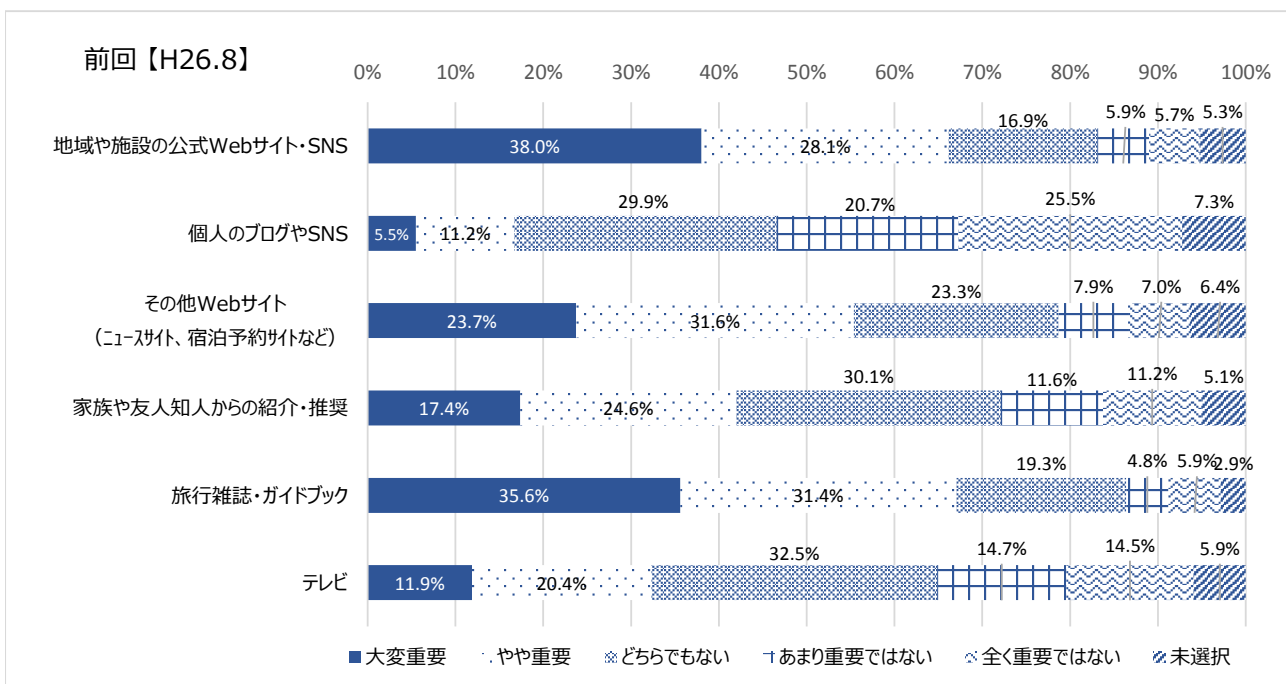
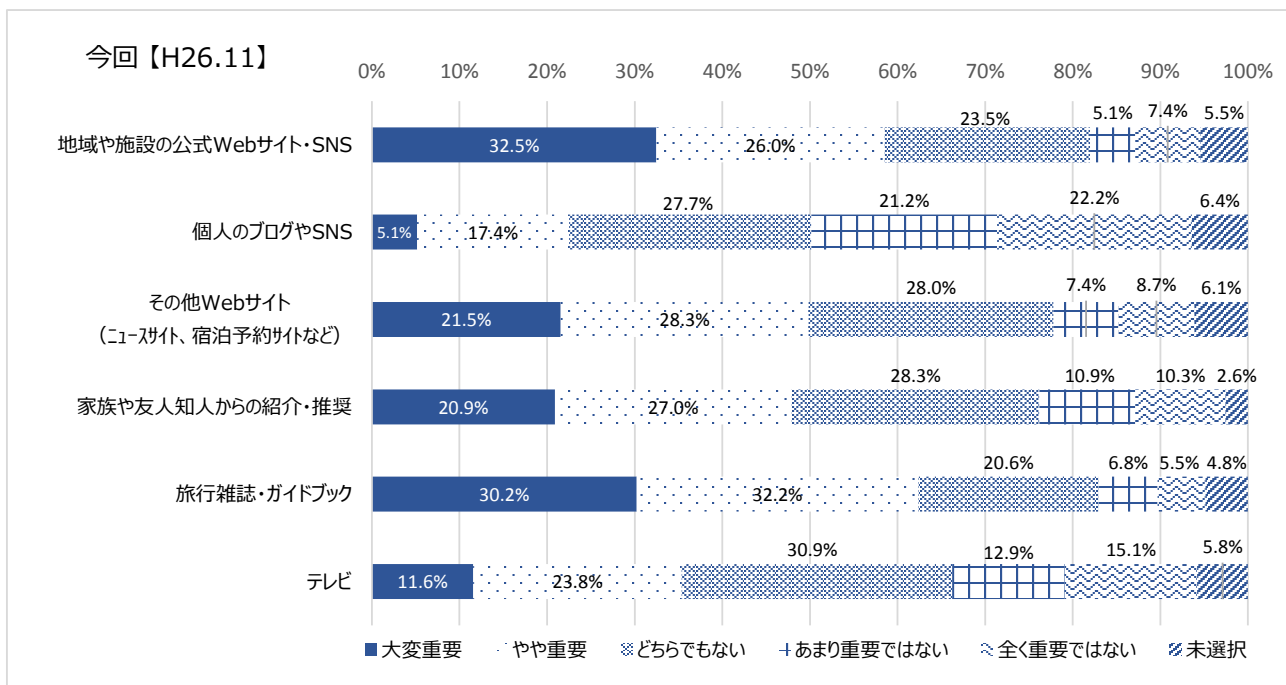
最も割合が高かったのは「1ヶ月～2ヶ月前」の21.2%、次いで「2ヶ月～3ヶ月前」の20.9%となった。「2ヶ月以上前」の割合は今回が50.5%、前年同期が34.0%で+16.5%となっており、早めに計画を立てた人の割合が増加している。



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？

最も『重要(大変・ややを含む)』の割合が高かったのは「旅行雑誌・ガイドブック」で62.4%、次いで「地域や施設の公式Webサイト・SNS」の58.5%。

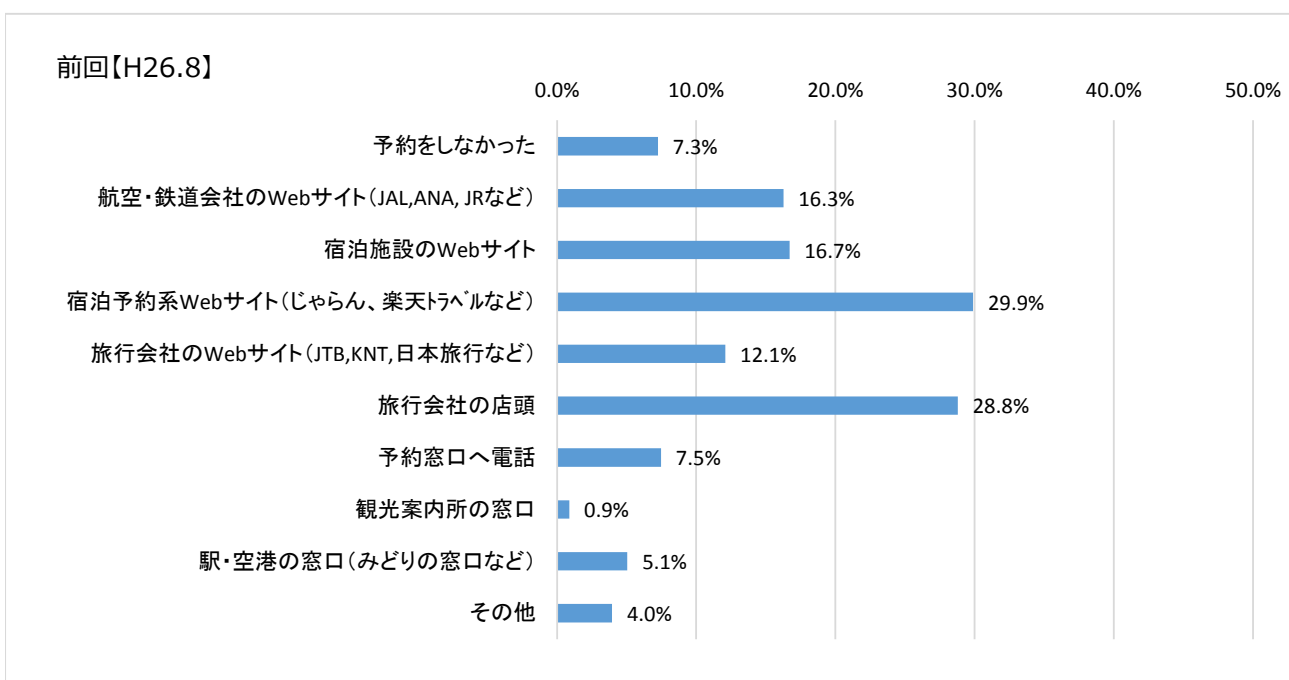
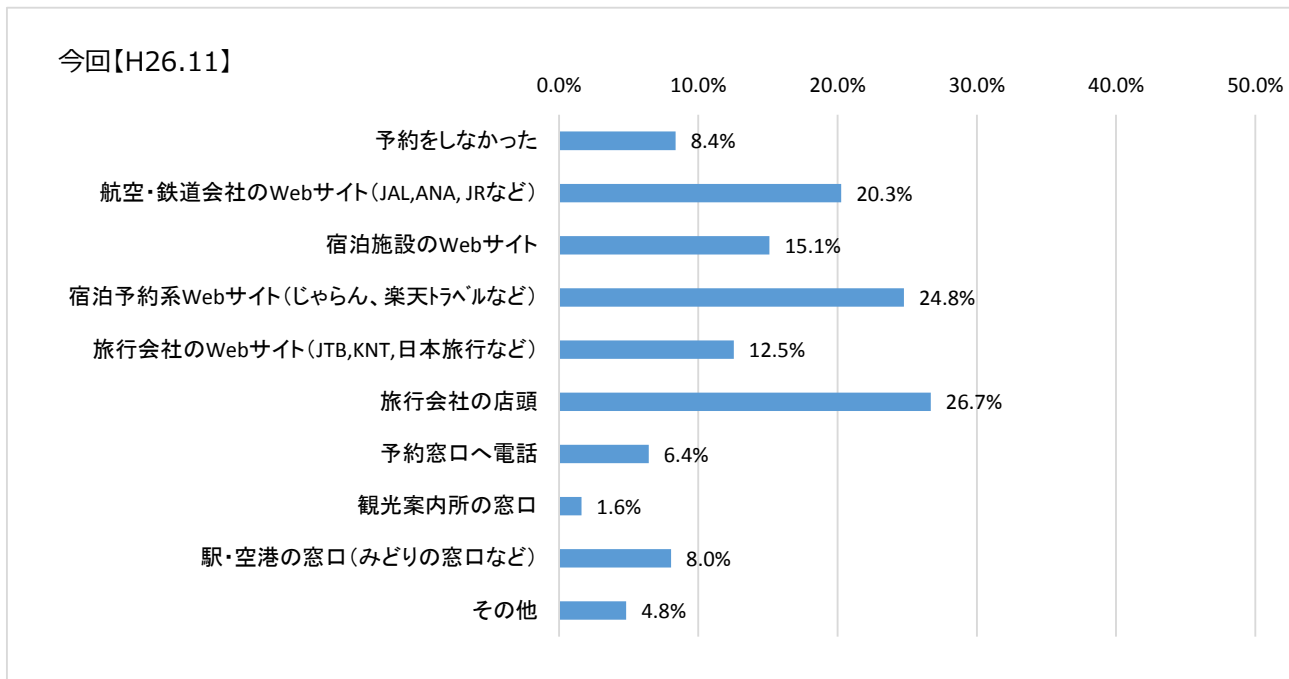
逆に最も『重要(大変・ややを含む)』の割合が低かったのは、前回に引き続き「個人のブログやSNS」の22.5%であった。



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）

トップは前回2位であった「旅行会社の店頭」で26.7%(前回比-2.1%)、次いで前回1位であった「宿泊予約系Webサイト(じゃらん、楽天トラベルなど)」で24.8%(前回比-5.1%)となった。

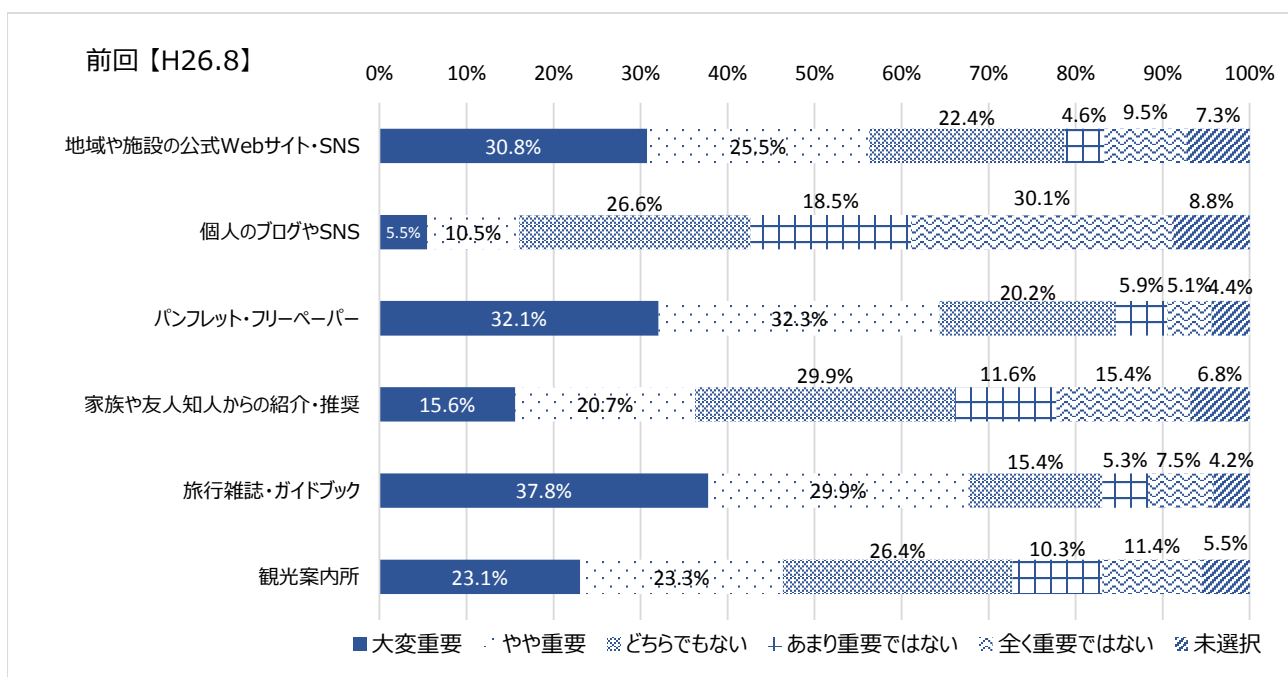
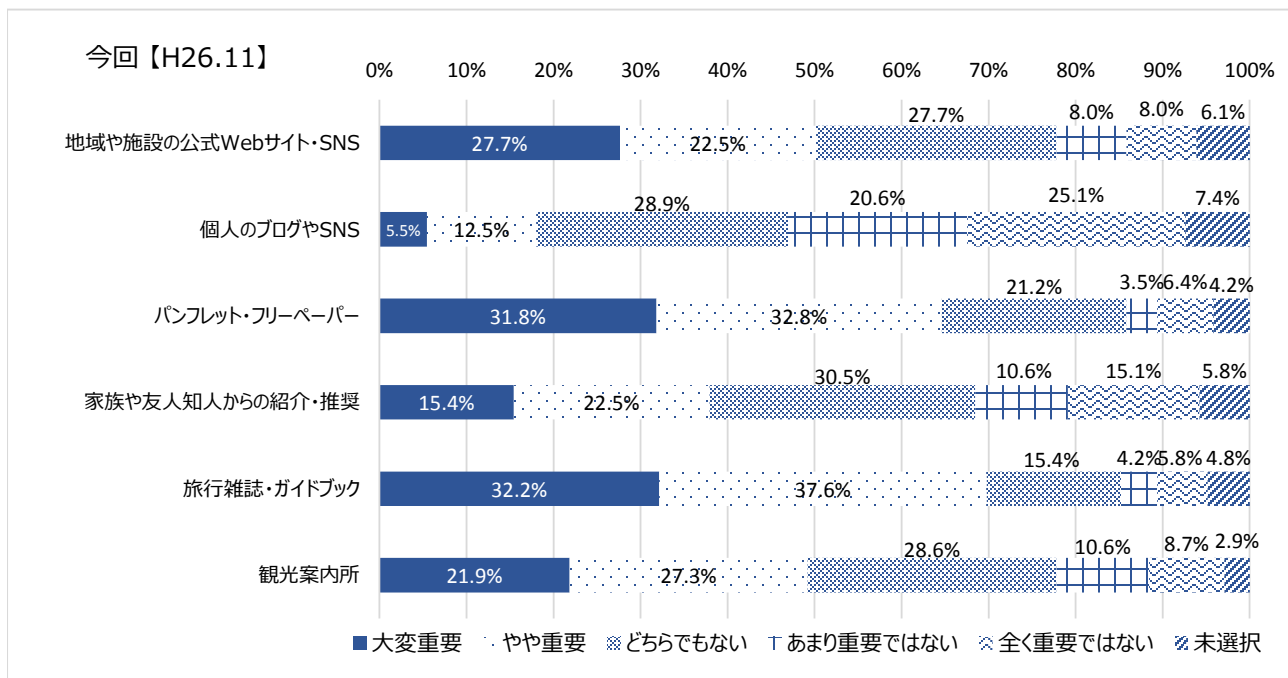
前回と比較し1位、2位の割合が減少している中、3位の「航空・鉄道会社のWebサイト(JAL,ANA,JRなど)」は20.3%で+4.0%の増加となった。



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？

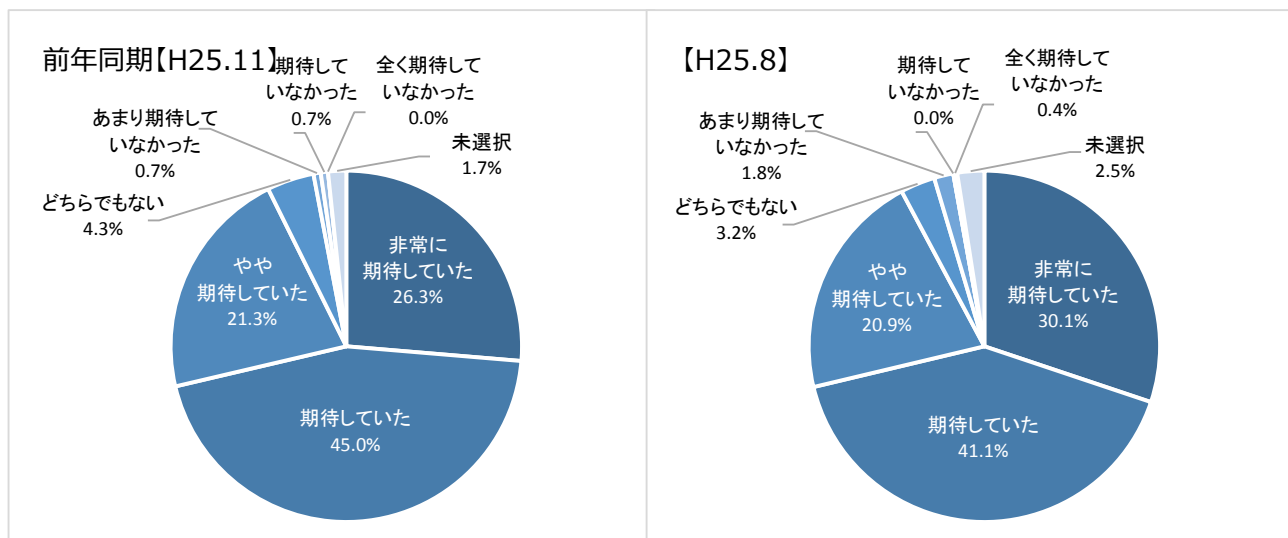
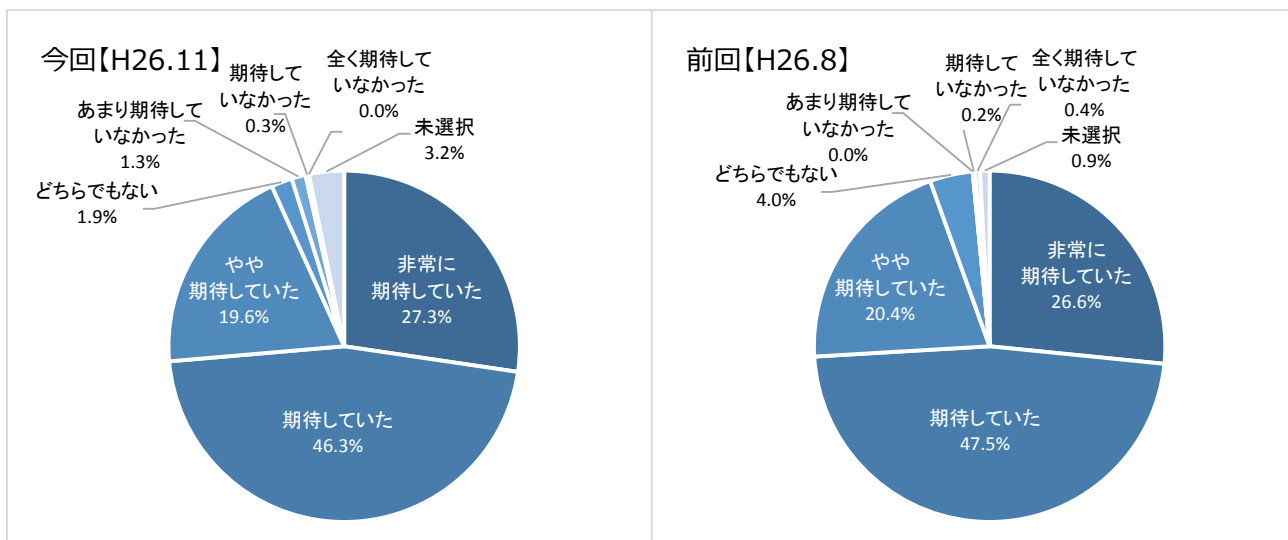
最も『重要(大変、ややを含めた)』の割合が高かったのは「旅行雑誌・ガイドブック」で69.8%、次いで「パンフレット・フリーペーパー」で64.6%となった。

一方、最も『重要(大変、ややを含む)』の割合が低かったのは「個人のブログやSNS」で18.0%、次いで「家族や友人知人からの紹介・推奨」で37.9%と、前回とほぼ同様の結果となった。



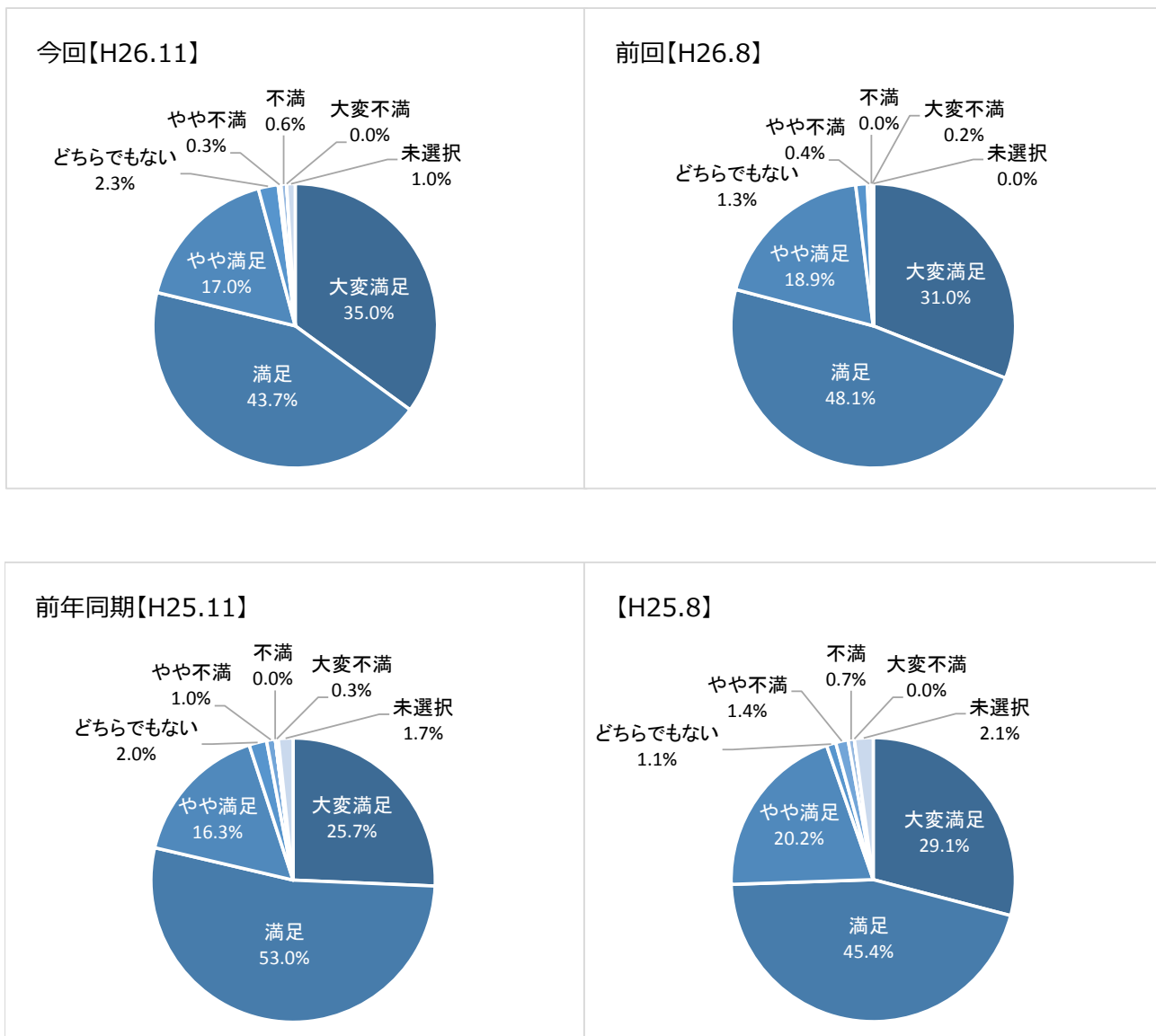
問10. 本地域での、今回の滞在にはどの程度期待していましたか？

これまでの調査と同様に、『期待していた(非常に、ややを含む)』が9割以上を占めており、非常に高い期待を持って熊本を訪れていることが窺える。



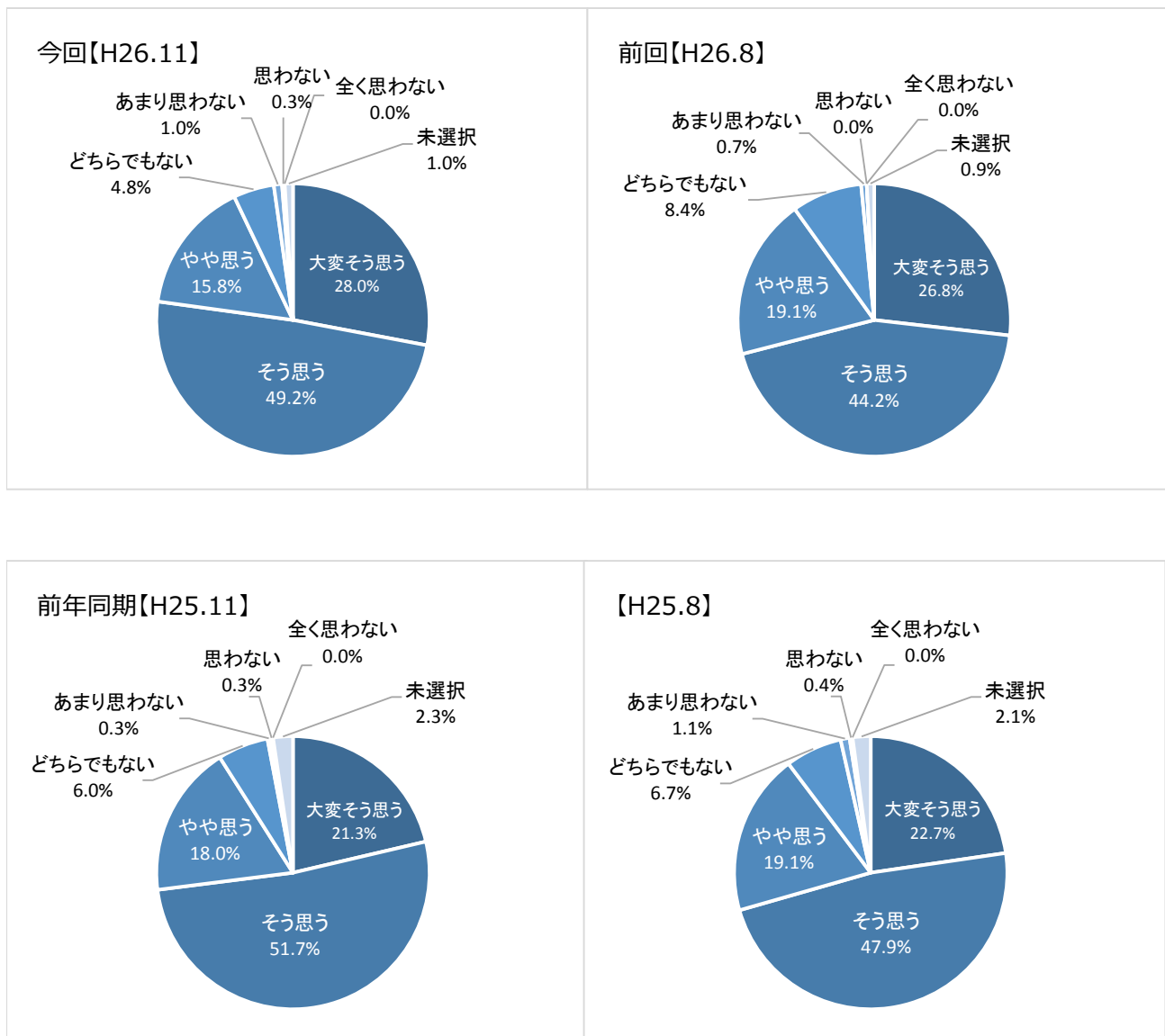
問 1 1 . 本地域での今回の滞在の総合満足度はどのくらいですか？

『満足(大変、ややを含む)』の割合は95.7%で前回比-2.3%であったものの、「大変満足」の割合は前回比+4.0%の35.0%で、平成23年8月の調査開始以来最も高い割合となった。



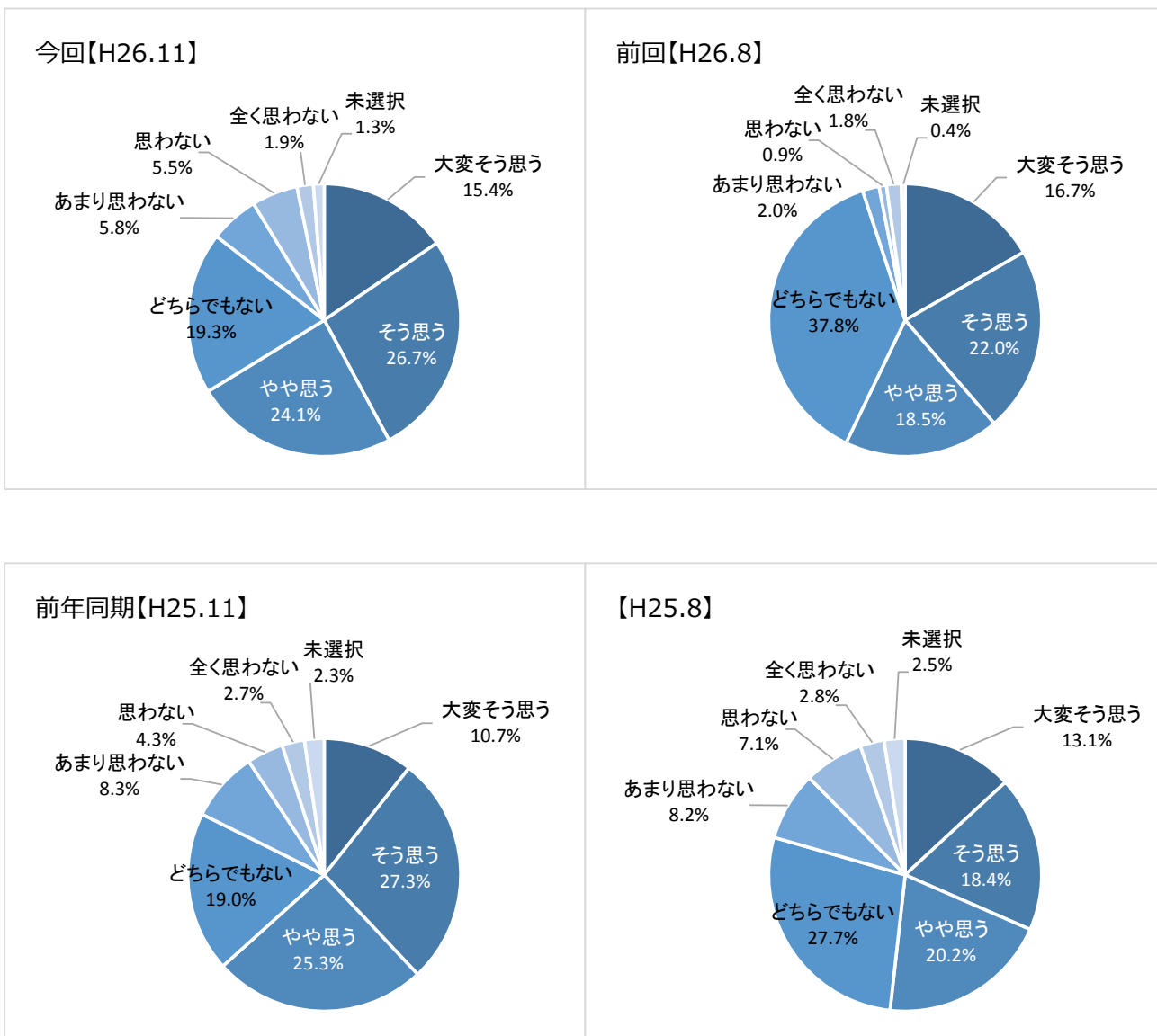
問 1 2 . 親しい友人に本地域を紹介したいですか？

『そう思う(大変、ややを含む)』の割合が93.0%と、前回までと同様高い割合を占めている。また、「大変そう思う」の割合は前回比+1.2%の28.0%で、前問に引き続き調査開始以来最も高い割合となった。



問 1 3. 1 年以内に本地域への来訪を検討しますか？

『そう思う(大変、ややを含む)』の割合は前回比+9.0%、前年同期比+2.9%の66.2%であり、こちらも調査開始以来最も高い割合となった。



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46,095円で、前回に比べ5,197円高く、前年同期に比べ4,597円高くなった。

内訳を前回と比較すると、「交通費」+2,512円、「宿泊費」+1,520円、「飲食費」+1,547円、「買い物費」+593円、「その他」+370円と、すべての項目でプラスの結果となった。

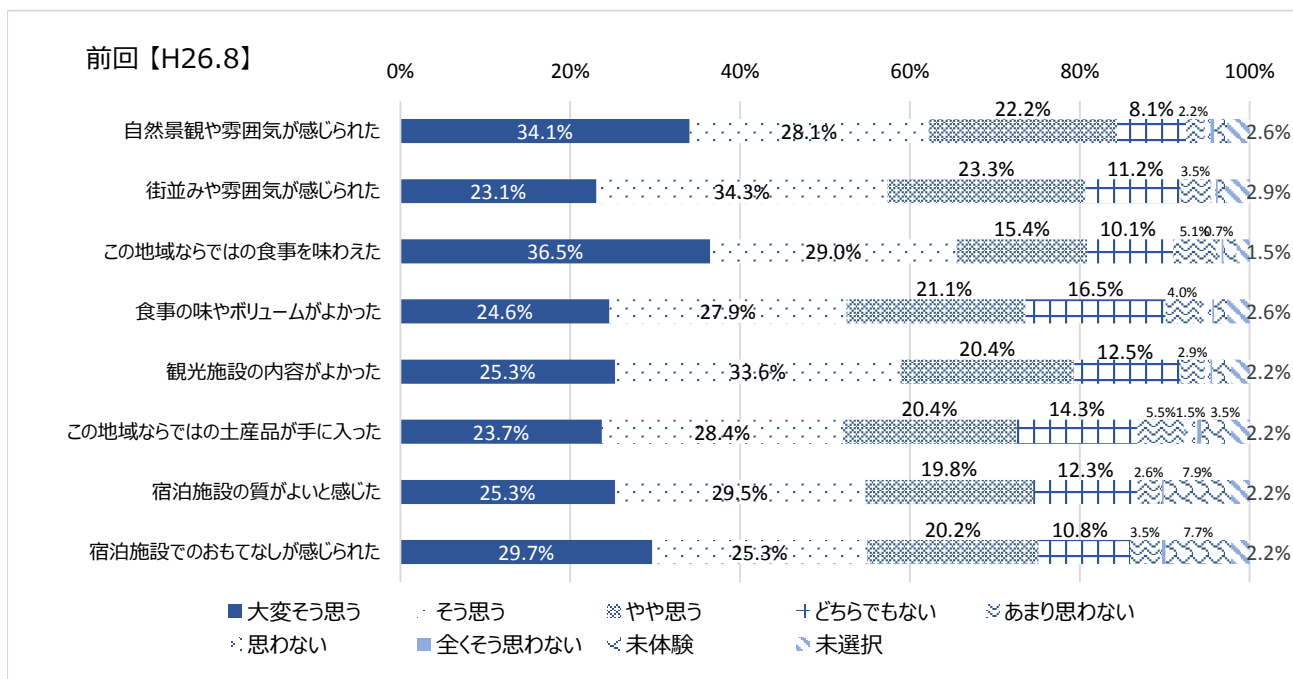
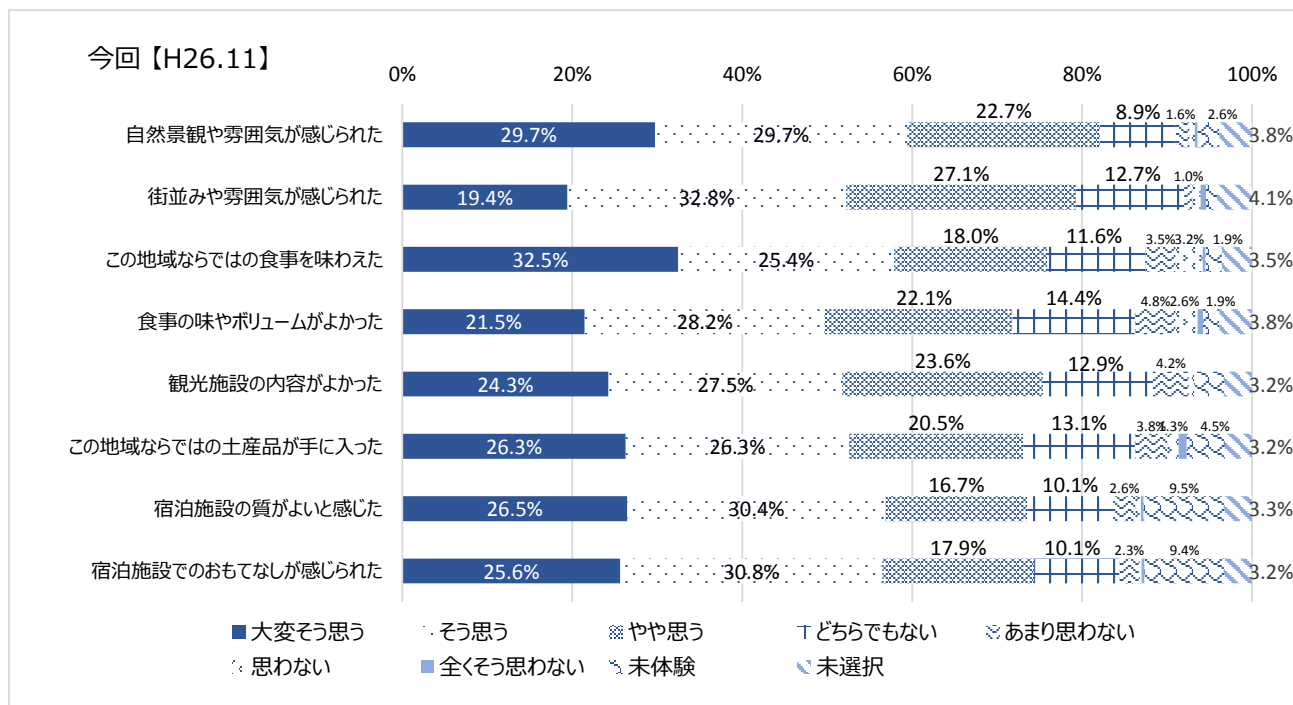
	今回【26年11月】		前回【26年8月】	
	回答数	平均金額（円）	回答数	平均金額（円）
利用総額	290	46,095	427	40,898
（内訳）				
交通費(タクシー代やガソリン代など)	253	13,610	346	11,098
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	227	18,938	334	17,418
飲食費	260	9,179	380	7,632
買い物費	244	8,427	345	7,834
その他(入場料など)	187	2,499	276	2,129

	前年同期【25年11月】		【25年8月】	
	回答数	平均金額（円）	回答数	平均金額（円）
利用総額	191	41,498	188	44,391
（内訳）				
交通費(タクシー代やガソリン代など)	239	13,076	233	13,850
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	229	15,765	231	16,336
飲食費	261	7,649	236	7,747
買い物費	247	7,741	227	6,888
その他(入場料など)	211	2,443	194	2,343

問 1 5 . 本地域での以下の項目はどのように感じられましたか？

最も『そう思う(大変、ややを含む)』の割合が高かったのは「自然景観や雰囲気を感じられた」で82.1%、次いで「街並みや雰囲気が感じられた」で79.3%という結果となった。逆に最も『そう思う(大変、ややを含む)』の割合が低かったのは「食事の味やボリュームがよかった」71.8%であった。

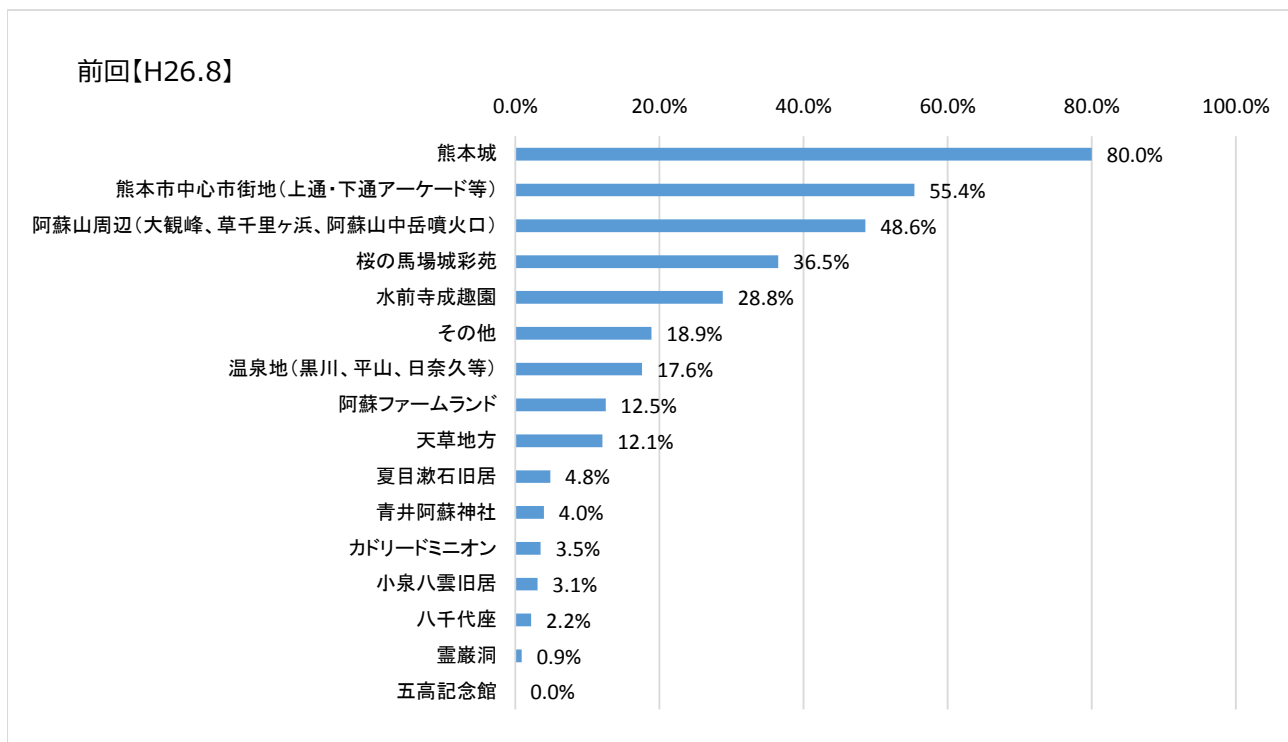
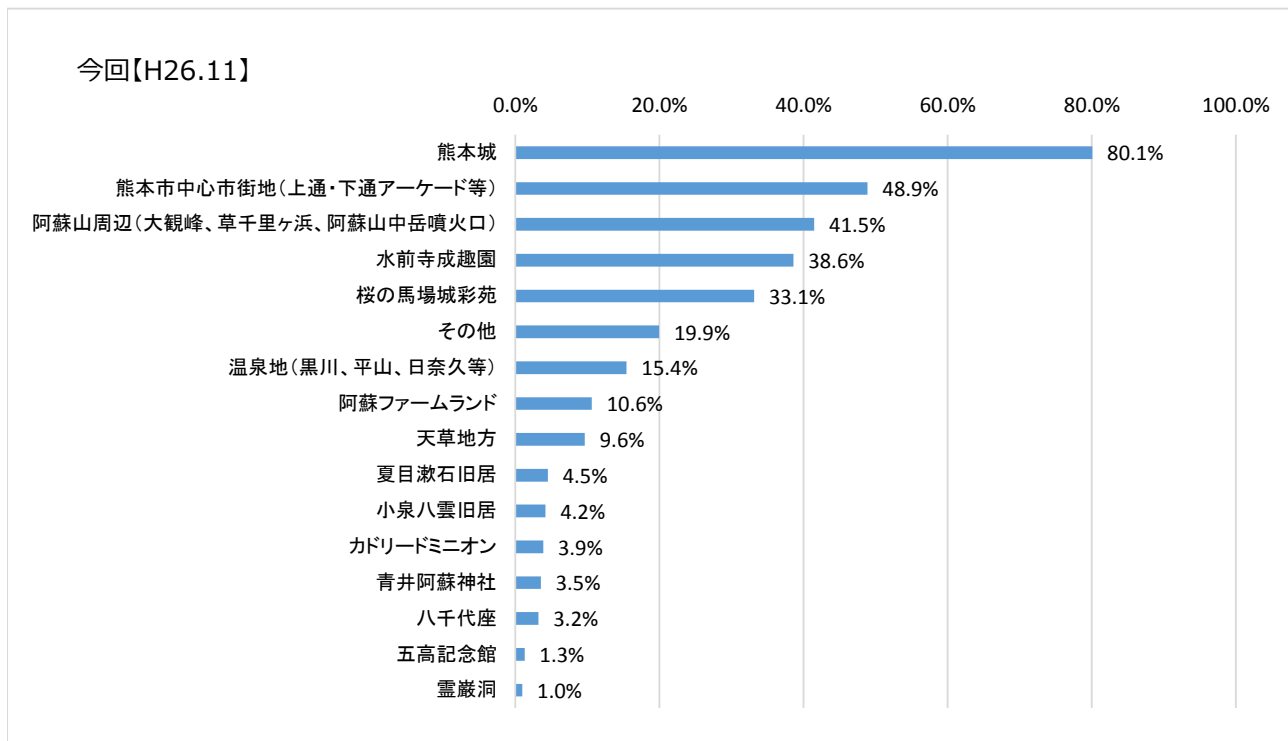
今回はほとんどの項目で『そう思う(大変、ややを含む)』の割合が減少しているが、「この地域ならではの土産品が手に入った」は唯一増加しており、+0.6%の73.1%であった。



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）[複数回答]

上位から「熊本城」80.1%、「熊本市中心市街地」48.9%、「阿蘇山周辺」41.5%、「水前寺成趣園」38.6%、「桜の馬場城彩苑」33.1%の順となった。前回5位であった「水前寺成趣園」と4位であった「桜の馬場城彩苑」が入り替わる結果となった。

前回と比較すると「熊本城」「水前寺成趣園」の割合はそれぞれ0.1%、9.8%増加しているものの、「熊本市中心市街地」「阿蘇山周辺」「桜の馬場城彩苑」はそれぞれ6.5%、7.1%、3.4%の減少となった。



◎「その他」の回答(原文ママ)

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？

- ・親族の家に宿泊
- ・会社の社員旅行
- ・友人が予約
- ・熊本の知人
- ・福利厚生ホームページで予約
- ・娘夫婦による企画

問 1 6 . 今回の旅行で、立ち寄られる場所を教えてください。(予定含む)

	回答数		回答数		回答数
・くまモンスクエア	17	・人吉	1	・熊本大学	1
・グリーンランド	4	・別府	1	・熊本伝統工芸館	1
・熊本市動植物園	3	・宮崎	1	・再春館製薬所	1
・通潤橋	3	・由布院	1	・猿まわし劇場	1
・白川水源	2	・阿蘇駅	1	・ジェーンズ邸	1
・高千穂	2	・江津湖	1	・JA芦北	1
・鍋ヶ滝	2	・えびの高原	1	・島田美術館	1
・小国	1	・万田坑	1	・城彩苑	1
・川尻	1	・三角西港	1	・済々黌高校	1
・菊池	1	・宮地駅	1	・フードパル熊本	1
・新町古町	1	・由布岳	1	・農産物直売所	1
・田原坂	1	・大江神社	1	・森都心プラザ	1
・玉名	1	・旧細川邸	1	・ライブハウス	1
・唐人町	1	・熊本市現代美術館	1	・バドミントン日本リーグ観戦	1
				・ボウリングのプロアマ大会	1

観光客満足度調査のお願い

現在熊本商工会議所では、観光地の魅力向上、更なるおもてなし向上を目指すため、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、何卒ご協力下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、熊本商工会議所 情報調査課(TEL:096-354-6688)までお願い致します。

《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、またはFAX(0120-268-343)にてご返信ください。(※切：2014年12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。)
- 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いたします。

今回の**ご旅行**について教えてください (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)

- | | |
|------------------------------|----------------|
| 01. 子ども連れ家族旅行 (一番下のお子様が未就学児) | 06. カップル旅行 |
| 02. 子ども連れ家族旅行 (一番下のお子様が小学生) | 07. 友人との旅行 |
| 03. 子ども連れ家族旅行 (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歳以上の子ども含む) | 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? (〇は、それぞれ1つつ)

	非常に重要 ←—————→ 全く重要ではない				
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

裏面へ続きます→

問3. 本地域へは、今回が何回目のご来訪ですか？(〇は、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、滞在時間を教えてください。(〇は、1つだけ)

※旅行全体ではなく、本調査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？(〇は、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ヶ月前以上	

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？(〇は、それぞれ1つ)

	大変重要 ←—————→ 全く重要ではない				
	5	4	3	2	1
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その他の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？(〇は、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？(〇は、それぞれ1つ)

	大変重要 ←—————→ 全く重要でない				
	5	4	3	2	1
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？(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 円/1人あたり				
(内訳) 交通費(タクシー代やガソリン代等)	宿泊費 (ホテルでの飲食込み)	飲食費	買い物費	その他 (入場料等)
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
	7	6	5	4	3	2	1	
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良かった	7	6	5	4	3	2	1	0
⑤観光施設の内容が良かった	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宿泊施設の質が良いと感じた	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 ()

問17. 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	居住地	都・道・府・県
----	-----	----	---	-----	---------

4ページへ続きます→

問18. 今回の旅行における、意見・感想等がございましたら、ご自由にお書き下さい。

★懸賞品に応募される方のみご記入下さい。

※ご記入頂いた個人情報は、当選者の方への懸賞品発送のみに使用し、他の目的には使用いたしません。

住所 〒 _____

氏名 _____

電話番号 _____

ご記入いただいたアンケートは

同封の返信用封筒

または

FAX : 0120-268-343

にてご返信下さい。

ご協力ありがとうございました。