

観光客満足度調査  
結果報告書

♡ LOVE

熊本♡



熊本商工会議所

2016年3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 27 年 11 月 1 日(日)～12 月 31 日(木) 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 377 人(回収率 25.1%)

### 《主な結果概要》

1. 旅行の同行者は『夫婦旅行』が約 3 割でトップ、『一人旅』は年々増加
2. 熊本市での旅行において重要なことは『おいしいものを食べる』が約 9 割弱でトップ
3. 旅行者の 7 割弱がリピーター、そのうちの 5 割以上が 1 年以内の再来訪者
4. 熊本市での滞在時間、8 割が一泊以上
5. 総合満足度は、『満足(大変、ややを含む)』が 92.1%を占めるも、過去調査に比べ低下
6. 利用金額の平均は、前年同期比で 330 円安い 45,765 円。  
『買い物費』は 1,315 円増の 9,742 円
7. 立ち寄る場所は、前回同様『熊本城』が 80.6%でトップ

#### ○今回の旅行の同行者について教えてください

「夫婦旅行」29.4%、「一人旅」17.5%、「友人との旅行」12.2%

#### ○今回の旅行で重要な項目は何ですか

「おいしいものを食べる」86.0%、「観光・文化施設を訪れる」79.0%、「文化的な名所を見る」78.5%

#### ○本地域へは、今回が何度目のご来訪ですか？

「初めて」30.0%、「二回目」18.8%、「十回目以上」17.0%

#### ○本地域での、滞在時間を教えてください

「一泊二日」52.3%、「二泊三日」20.4%、「日帰り(1日)」10.1%

#### ○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？

「宿泊予約系 Web サイト」26.8%、「旅行会社の店頭」23.9%、「航空・鉄道会社の Web サイト」17.5%

#### ○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」41.6%、「非常に期待していた」24.9%、「やや期待していた」20.7%

#### ○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」46.4%、「大変満足」27.9%、「やや満足」17.8%

#### ○親しい友人に本地域を紹介したいですか？

「そう思う」46.7%、「大変そう思う」26.5%、「やや思う」16.4%

#### ○1 年以内に本地域への来訪を検討しますか？

「そう思う」23.1%、「どちらでもない」22.0%「やや思う」20.7%

#### ○今回の旅行で、1 人あたりいくら使いましたか？

利用総額 45,765 円。うち「宿泊費」16,145 円、「交通費」12,656 円、「買い物費」9,742 円

#### ○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」80.6%、「熊本市中心市街地」44.0%、「水前寺成趣園」36.1%

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4年、荒尾市の万田抗、宇城市の三角西港を含む「明治日本の産業革命遺産」についての世界文化遺産登録や、依然として続くくまモンブームなどで脚光を浴びる中、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27年11月1日(日)～12月31日(木) 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〕410 熊本城、湧々座、水前寺成趣園、くまモンスクエア

〔物販施設〕340 城彩苑内の物販施設、(一社)熊本県物産振興協会

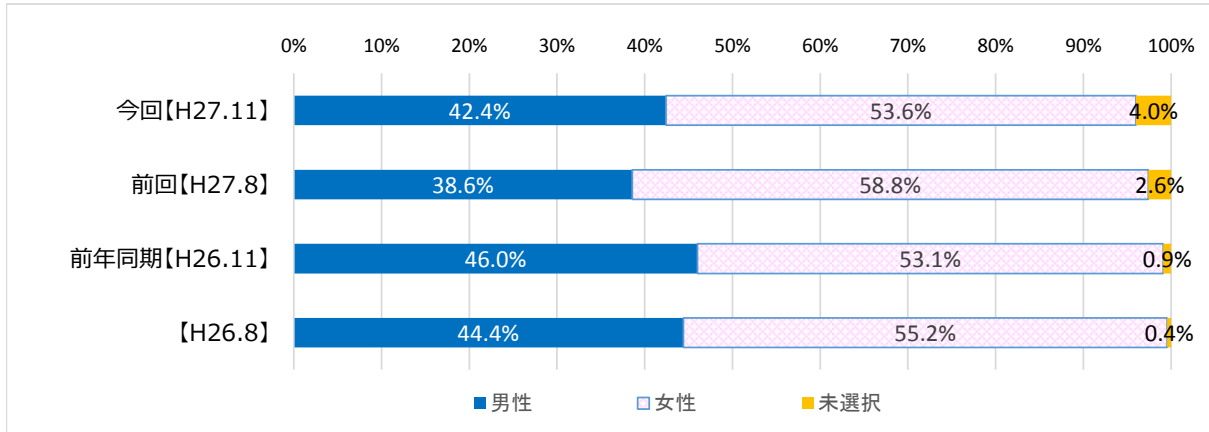
〔宿泊施設〕750 市内ホテル、旅館 全9ヶ所

6. 回答者数 377人 (回収率25.1%)

7. 調査機関 熊本商工会議所

## 2. 回答者属性

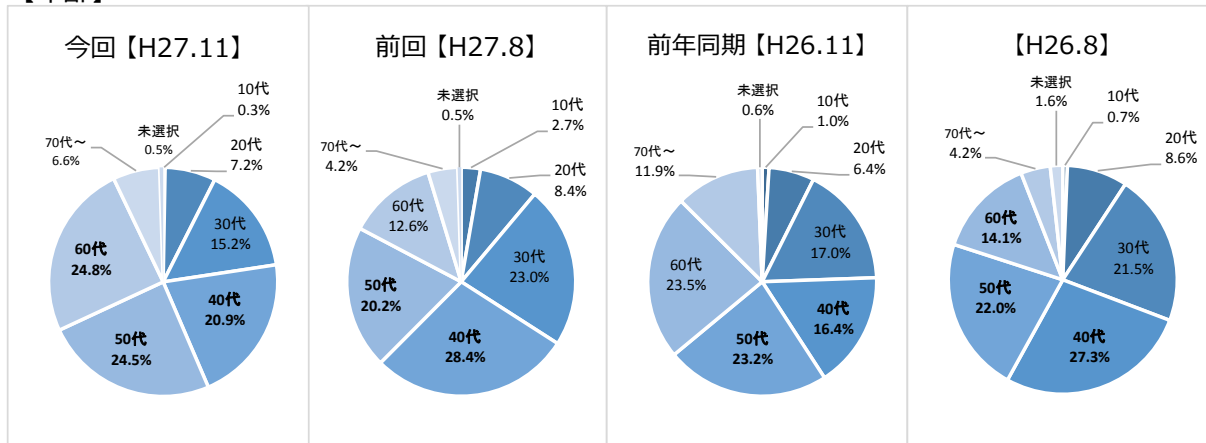
### 【性別】



男性42.4%、女性53.6%。例年同様、女性の割合が5割を超えている。

前年同期と比較すると男性は3.6ポイント減少し、女性は0.5ポイント増加している。

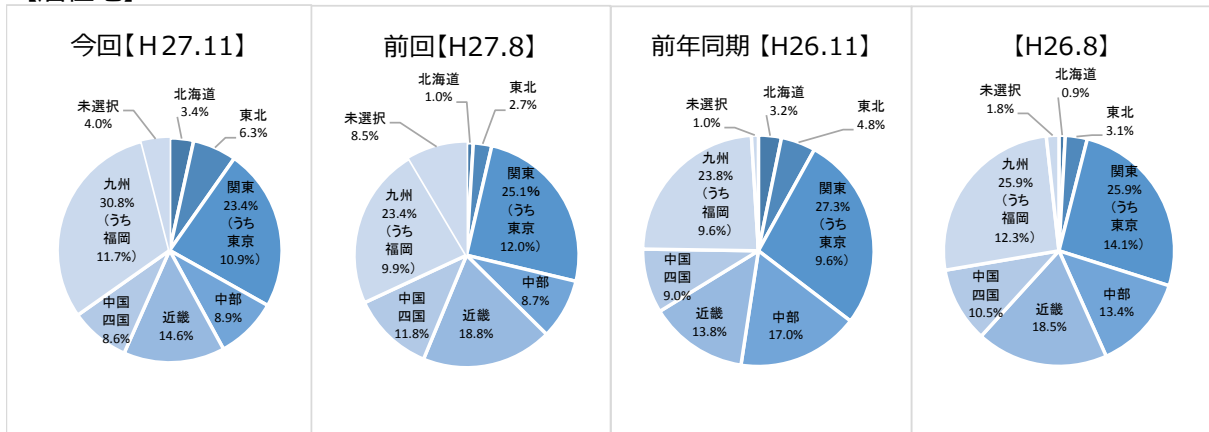
### 【年齢】



「60代」が最も多く24.8%、次いで「50代」が24.5%、「40代」が20.9%。

年齢層は、40代以上で76.8%、50代以上で55.9%と前年同期とほぼ同じ年齢構成となった。

### 【居住地】



「九州」が最も多く30.8%、次いで「関東」が23.4%。

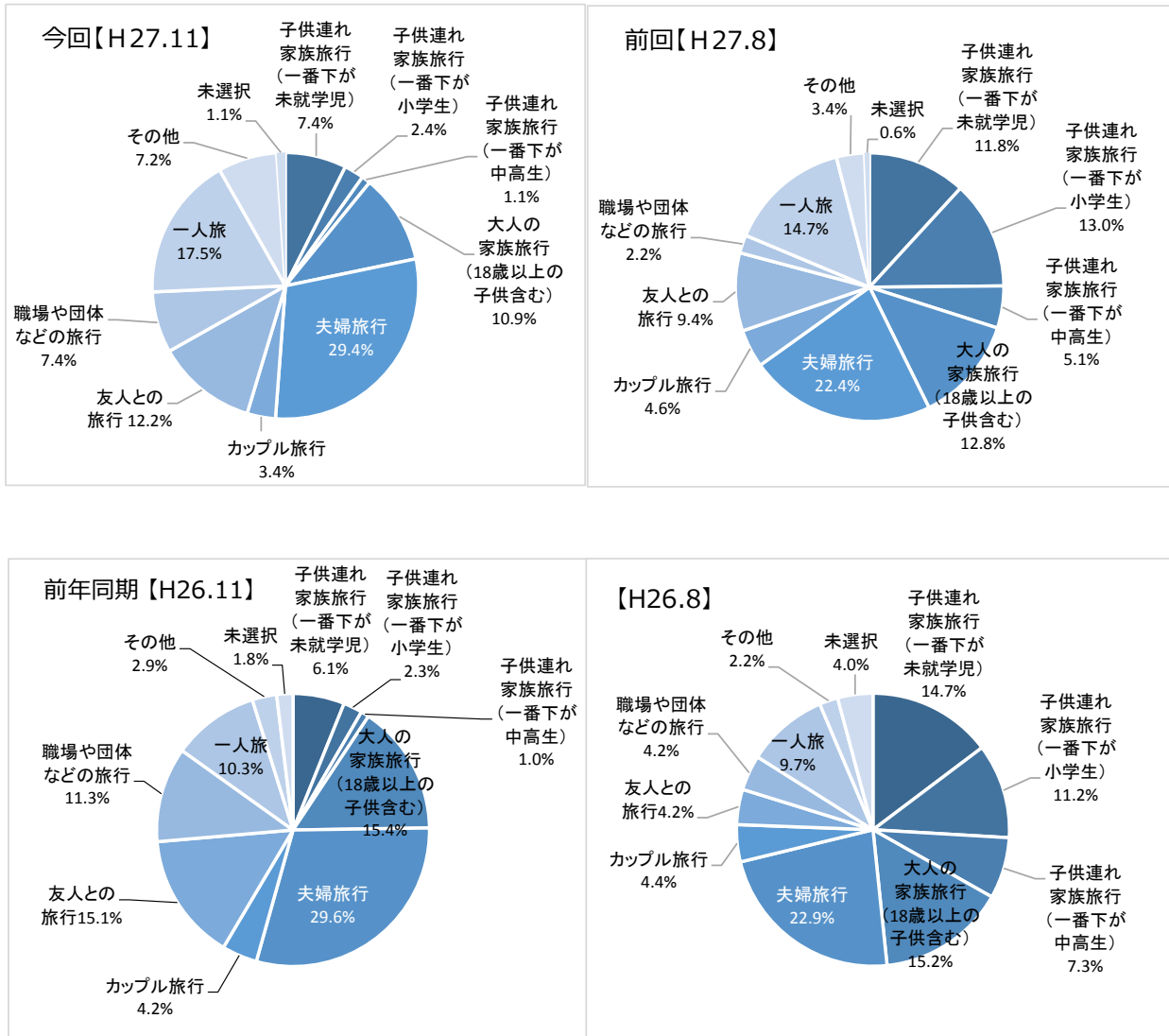
前年同期と比較すると、「中部」からの観光客が8.1ポイント減少、逆に「九州」からの観光客が7.0ポイント増加している。都道府県別では福岡県が一番多く11.7%。

### 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29.4%、次いで「一人旅」が17.5%、「友人との旅行」が12.2%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。

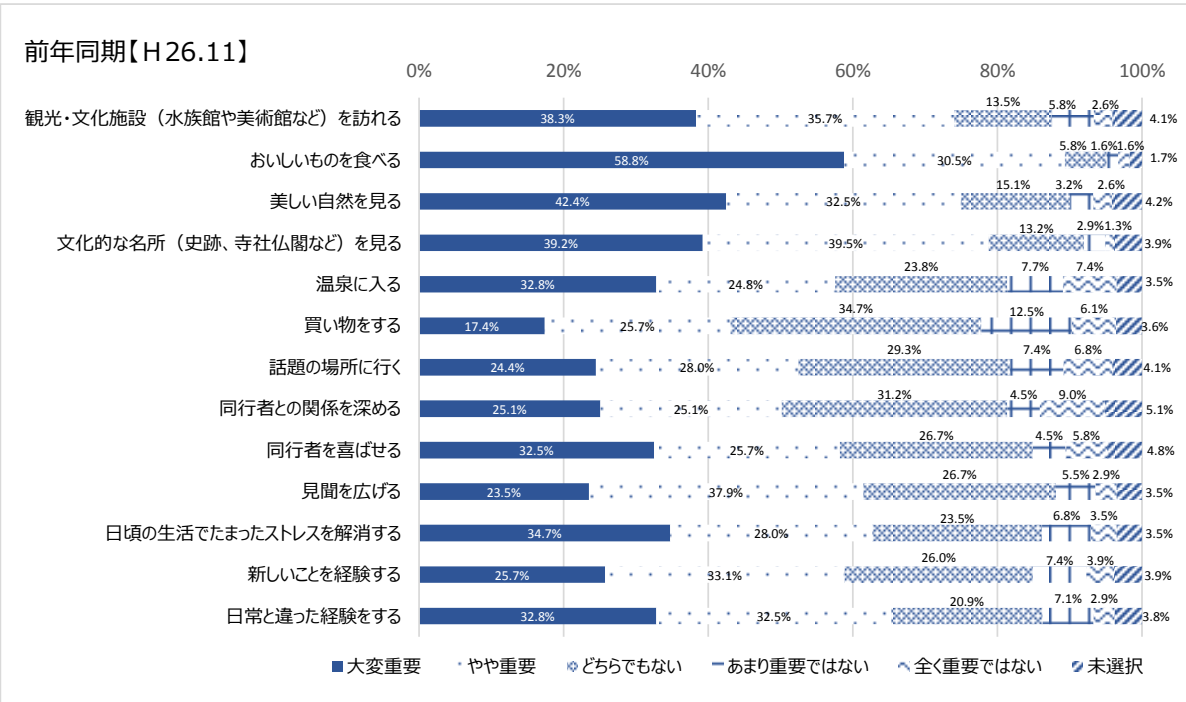
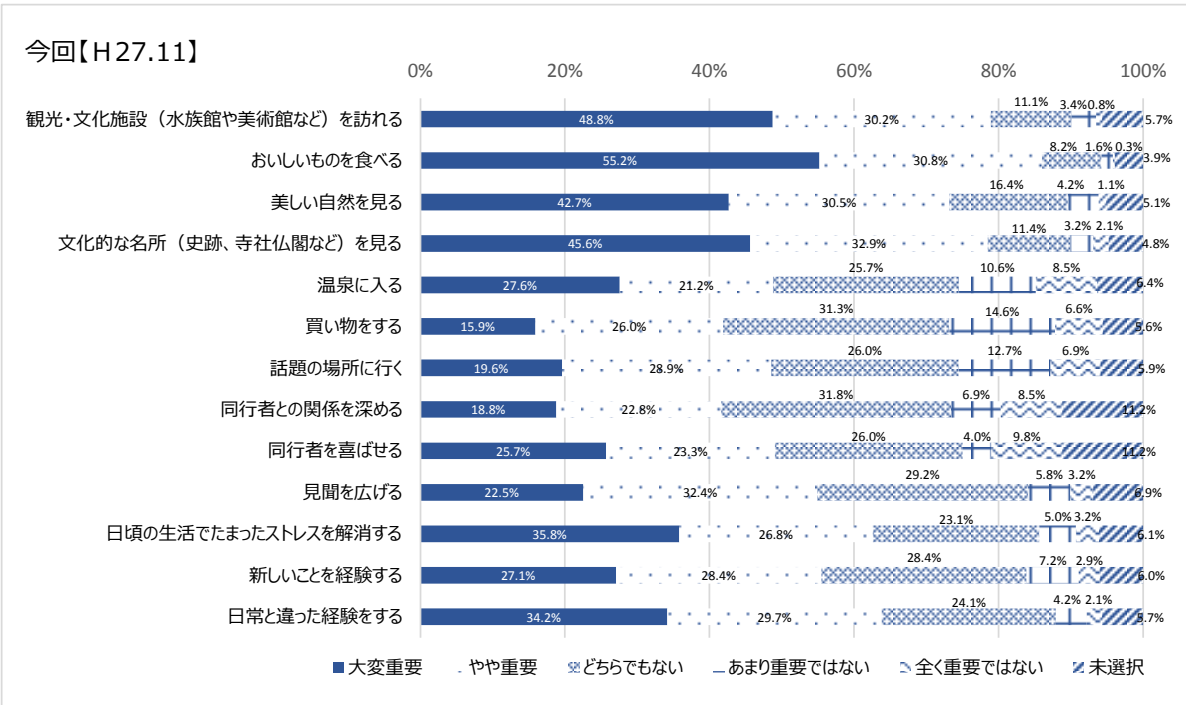
「一人旅」は、対前回比+2.8ポイント、対前年同期比+7.2ポイントと増加傾向にある。



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？

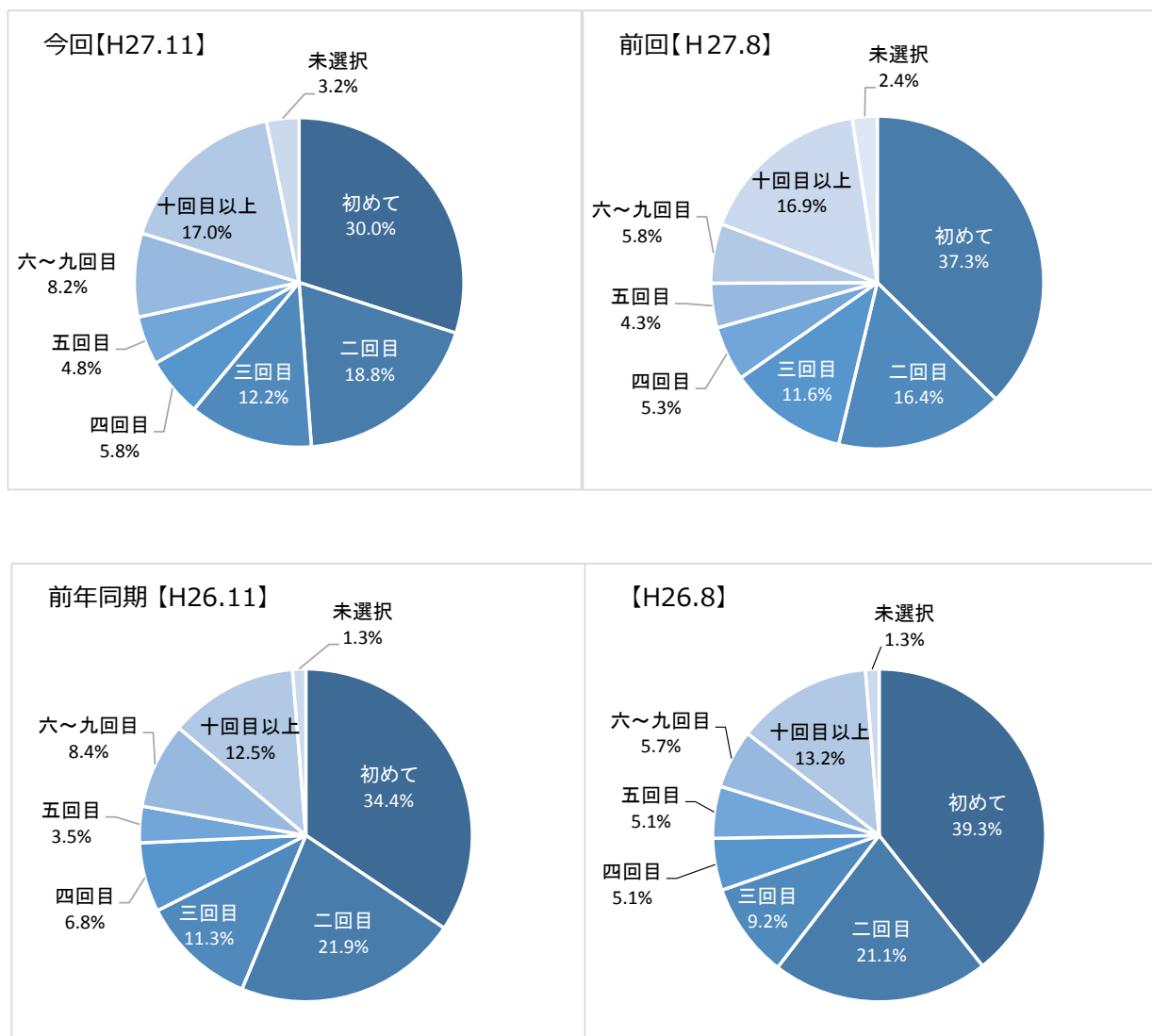
『重要(大変、ややを含む)』の割合が高い項目は「おいしいものを食べる」86.0%、「観光・文化施設(水族館や美術館など)を訪れる」79.0%、「文化的な名所(史跡、寺社仏閣など)を見る」78.5%、「美しい自然を見る」73.2%の順となった。

前年同期と比較すると「同行者を喜ばせる」が9.2ポイント、「同行者との関係を深める」は8.6ポイント減少しており、「一人旅」が増加していることが反映していると思われる。



### 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30.0%、次いで「二回目」で18.8%。  
リピーターの割合は66.8%であり、過去の調査と比較しても高い割合となっている。

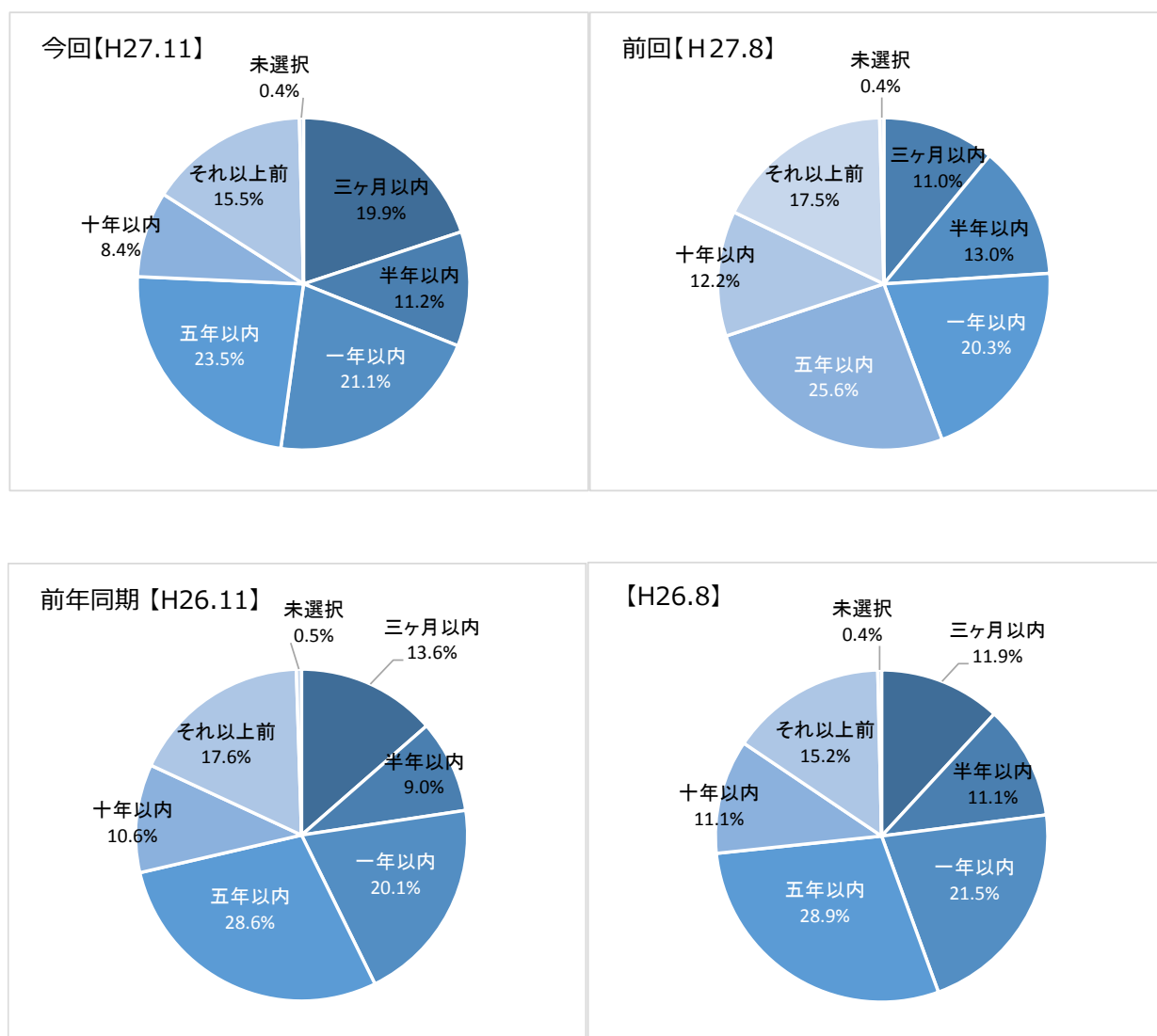




## (2回目以降の方のみ)前回の来訪時期

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23.5%だった。

また熊本に『一年以内(三ヶ月・半年を含む)』に再訪したリピート間隔の短いリピーターの割合は52.2%で、年々増加しており、平成23年の調査開始以来最も高い割合となった。

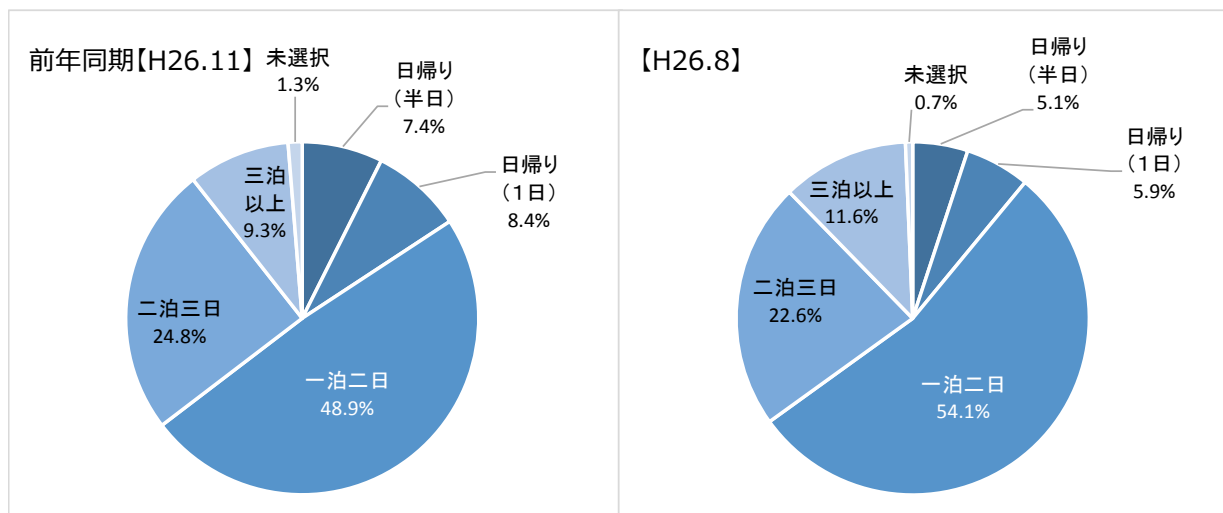
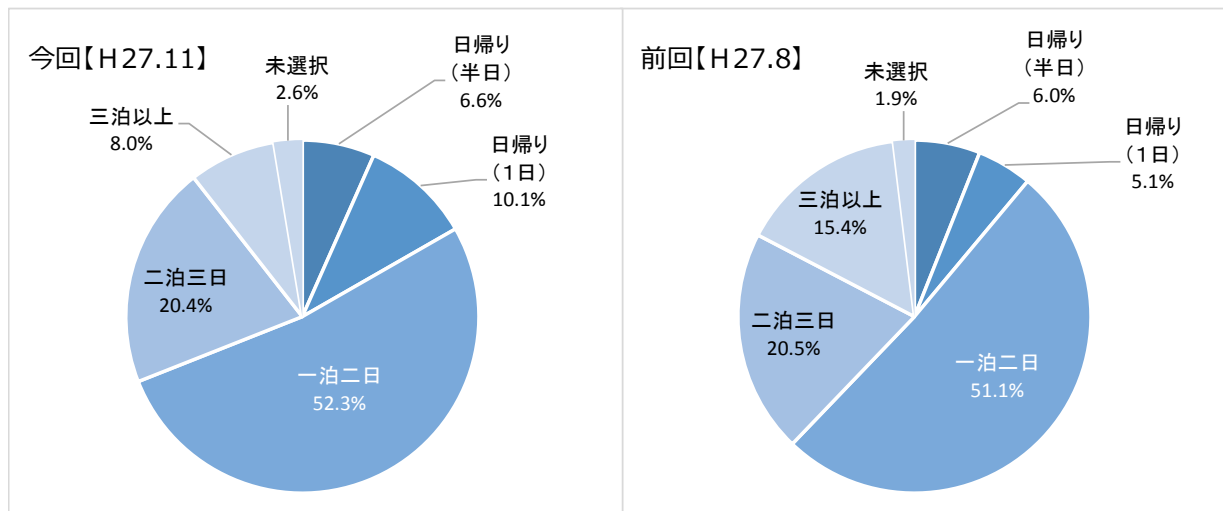


問4. 本地域での、滞在時間を教えてください。

※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。

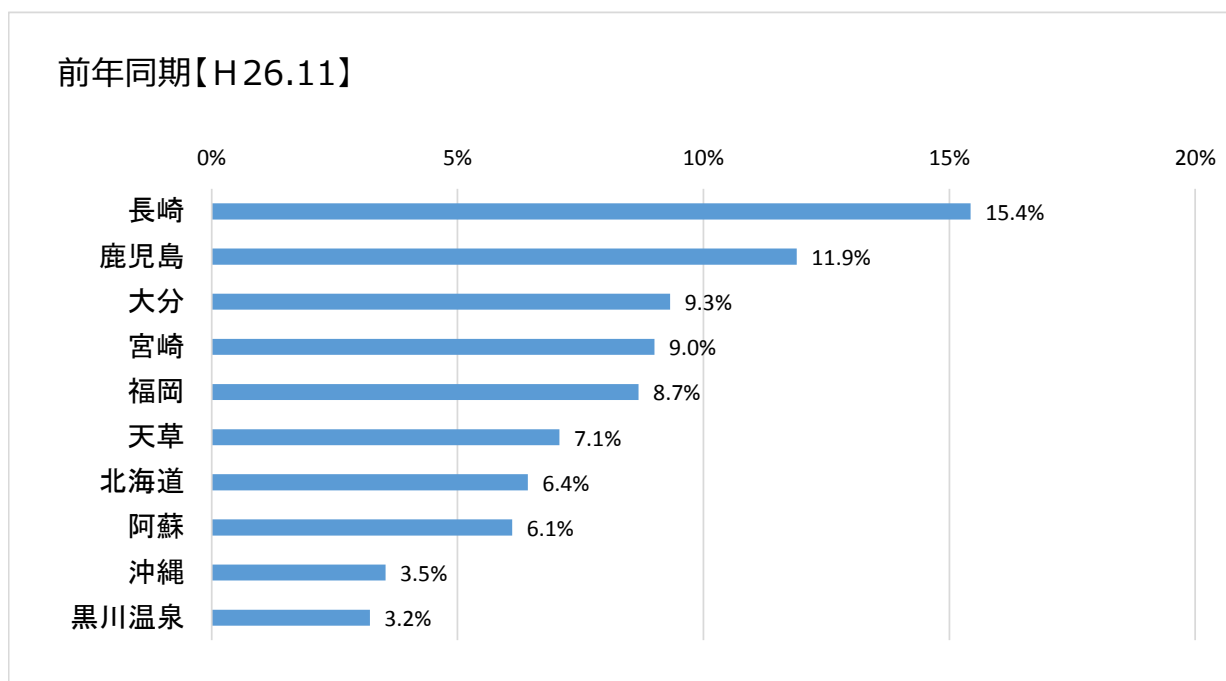
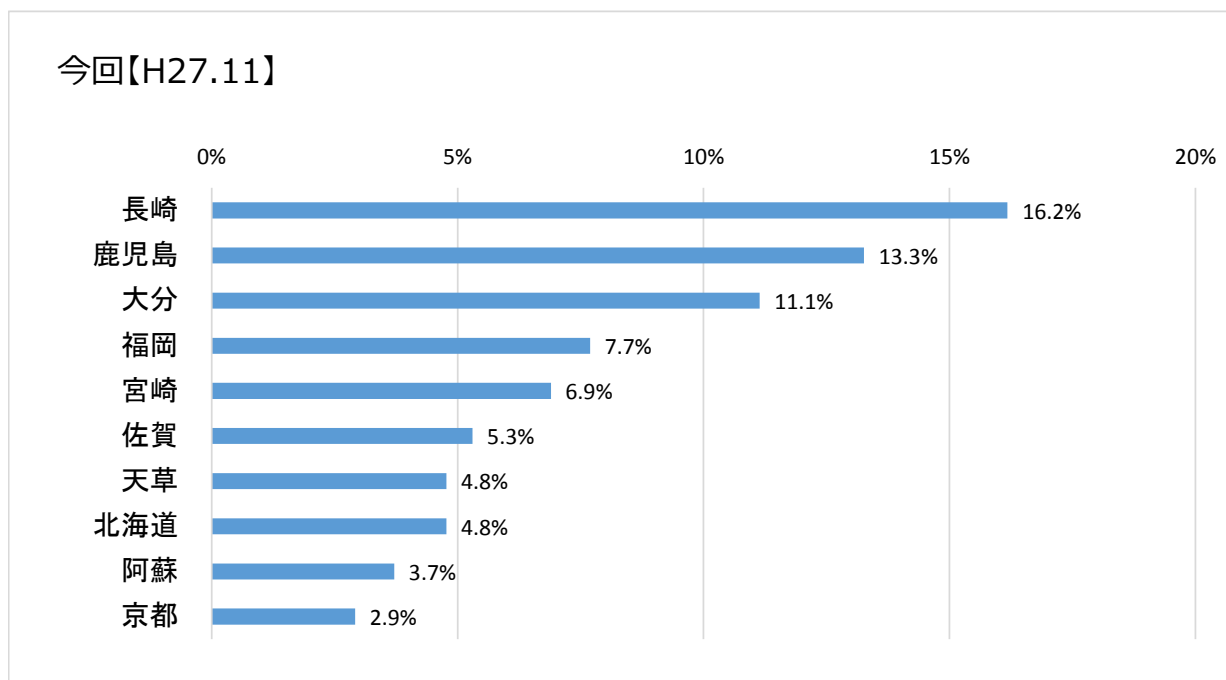
「一泊二日」が52.3%でトップ、次いで「二泊三日」が20.4%。

「一泊二日」、「二泊三日」、「三泊以上」を合わせた熊本に宿泊した割合は80.7%であり、前年同期と比較すると2.3ポイント減少した。特に二泊以上の宿泊は、前年同期比-5.7ポイントと大きく減少している。



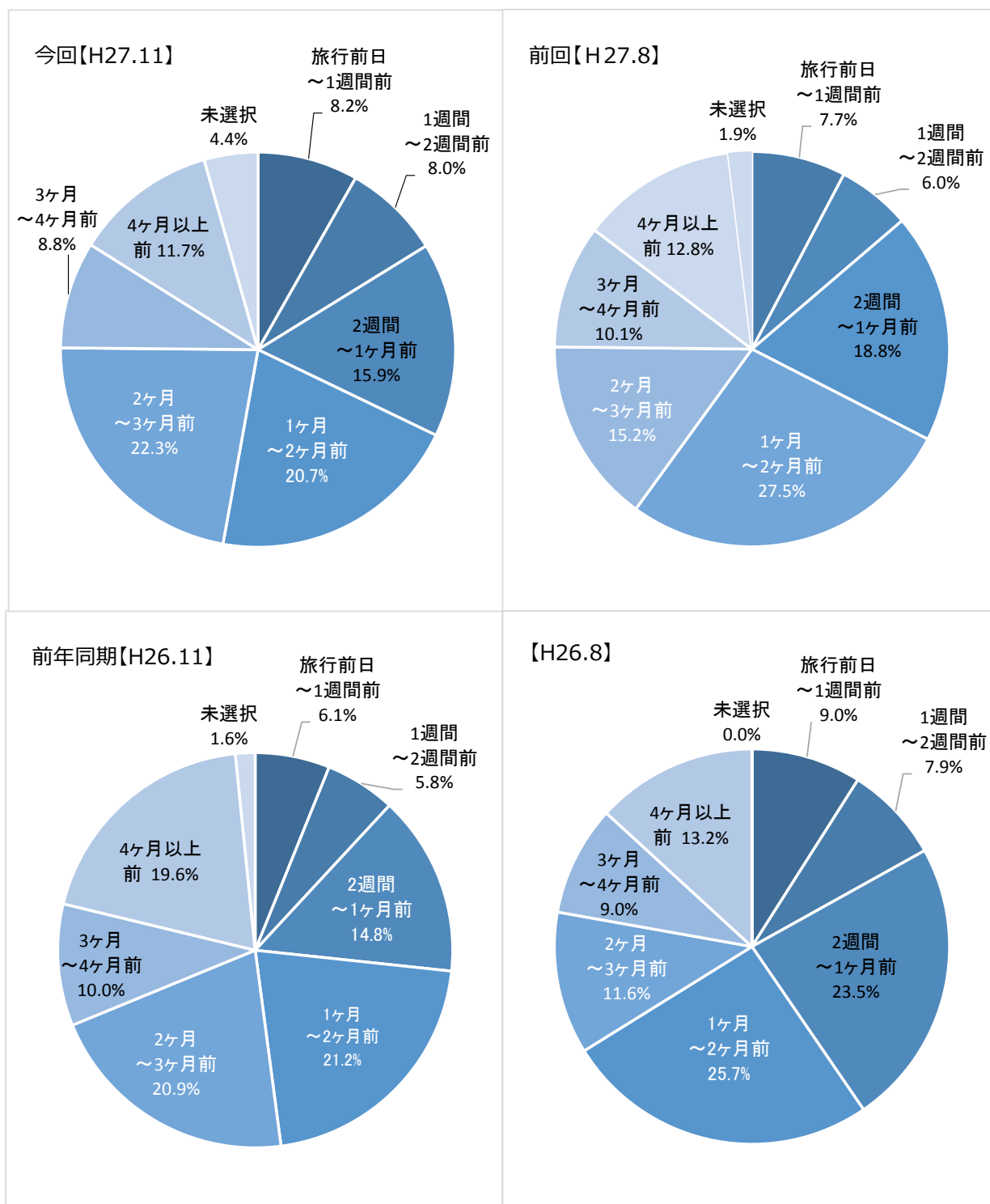
問5. 本地域以外に旅行先として検討した地域がありましたら、最大3つまで  
ご記入ください。[自由回答]

トップは前年同期と同様「長崎」で16.2%、次いで「鹿児島」の13.3%、「大分」の11.1%であった。  
7・9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」がランクインした。また、前年  
同期に21位の「佐賀」が6位と大幅に上昇した。



問6. 旅行先として本地域を選んだ時期はいつですか？

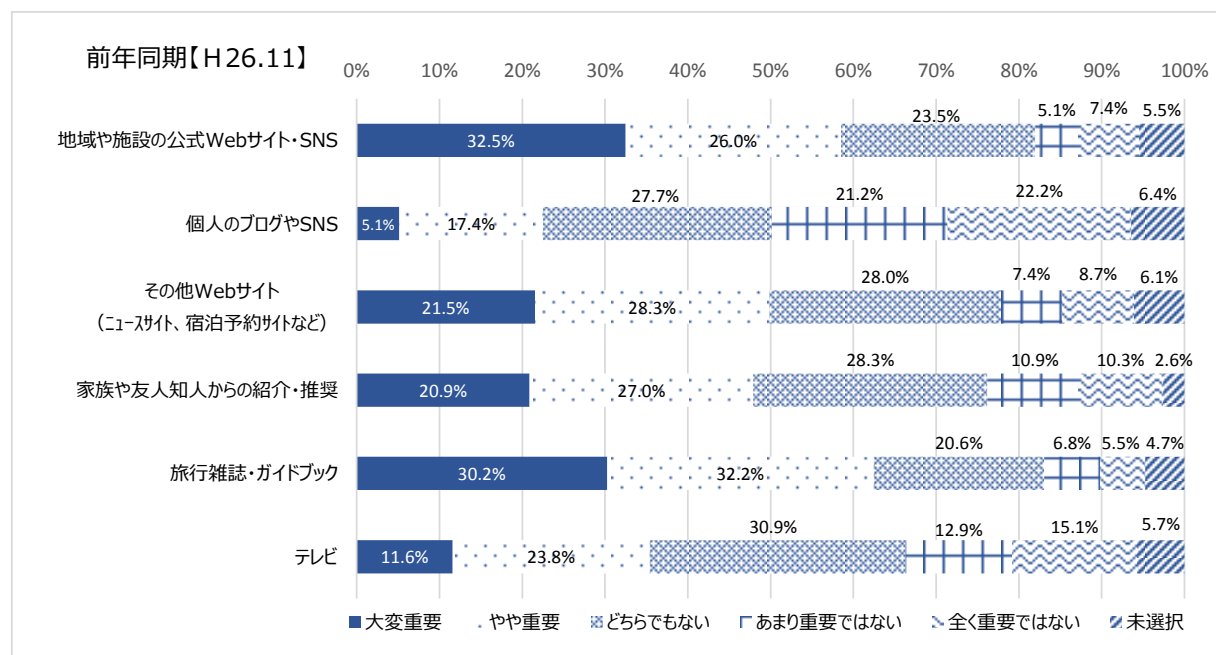
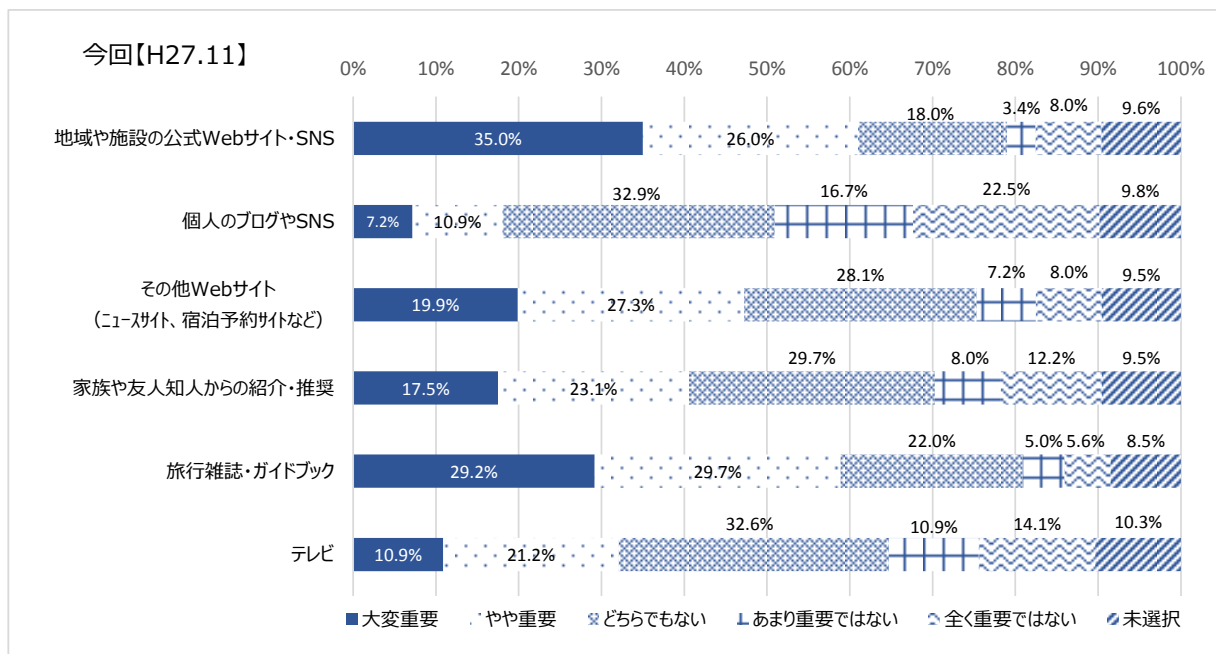
最も割合が高かったのは「2ヶ月～3ヶ月前」の22.3%、次いで「1ヶ月～2ヶ月前」の20.7%となった。2ヶ月以上前から本地域（熊本）を選んだ人の割合は、今回が42.8%、前回は38.1%、前年同期が50.5%で11月～12月の旅行では、8～9月の旅行よりも早めに計画を立てる割合が高い。



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「地域や施設の公式Webサイト・SNS」で61.0%、次いで「旅行雑誌・ガイドブック」で58.9%、「その他Webサイト(ニュースサイト、宿泊予約サイトなど)で47.2%。

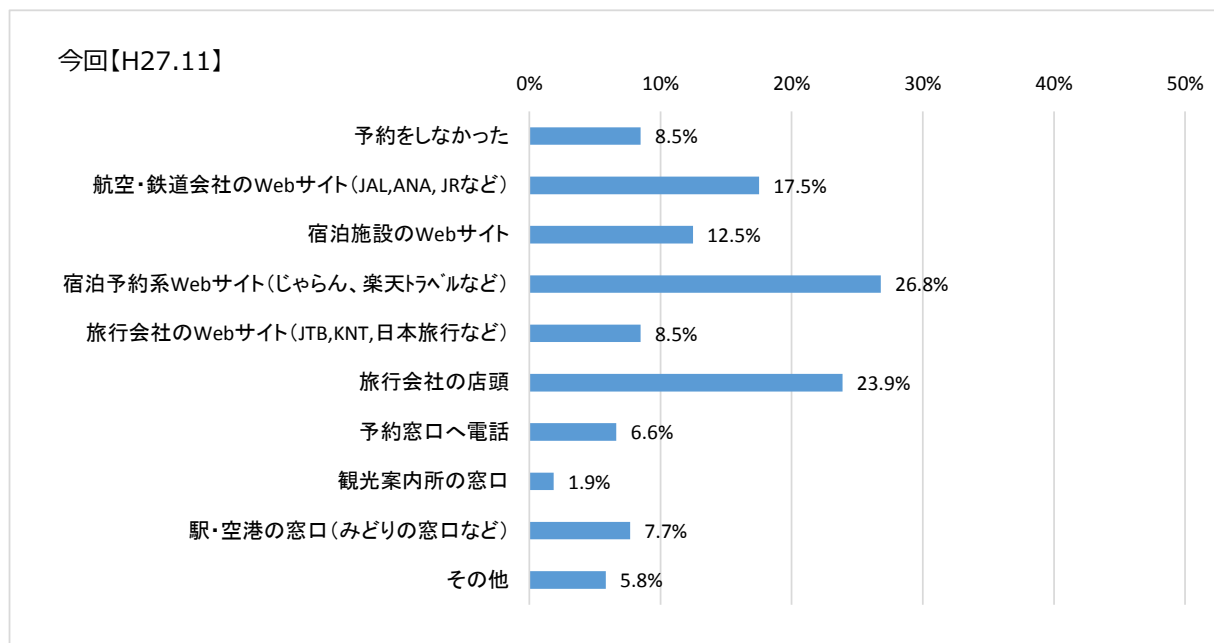
逆に最も『重要(大変・ややを含む)』の割合が低かったのは、前年同期と同じく「個人のブログやSNS」の18.1%であった。



## 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）

トップは前年同期に2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26.8%（前年同期比+2.0ポイント）、次いで前年同期に1位であった「旅行会社の店頭」で23.9%（前年同期比-2.8ポイント）となった。

今回「Webサイト」で予約したのは全体の約55%で、前年同期の約57%と比較し減少しているものの、「宿泊予約系Webサイト(じゃらん、楽天トラベル)」だけは増加している。

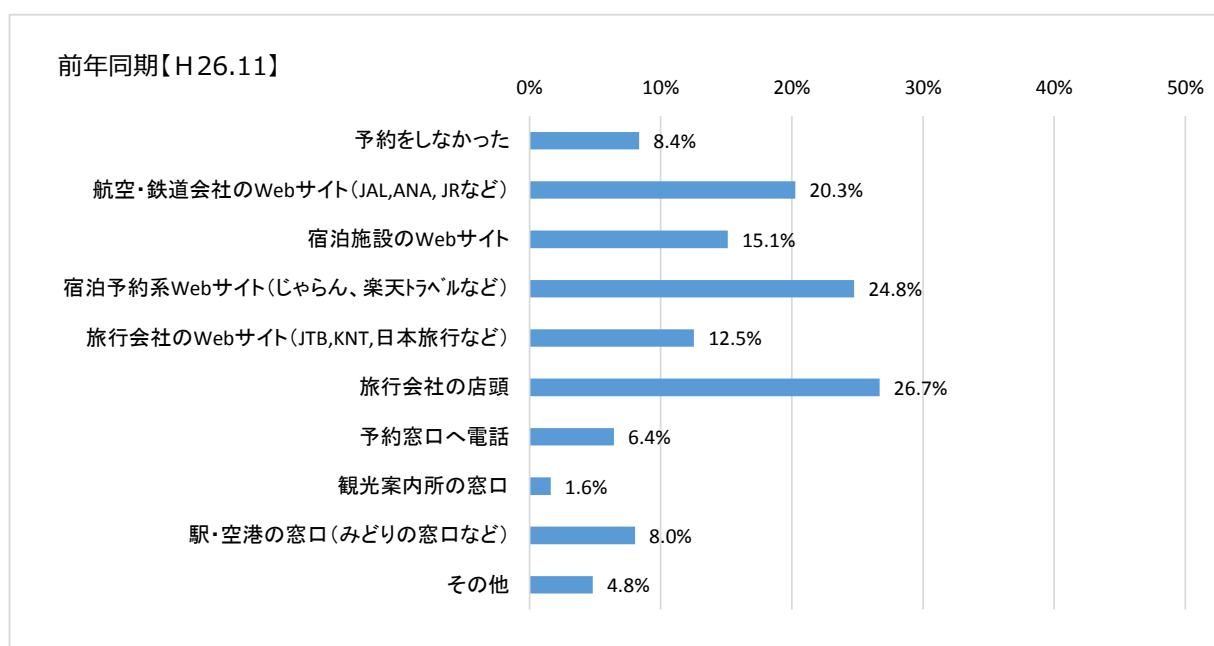


### ◎「その他」の回答

・旅行会社の当選旅行

・子供からのプレゼント

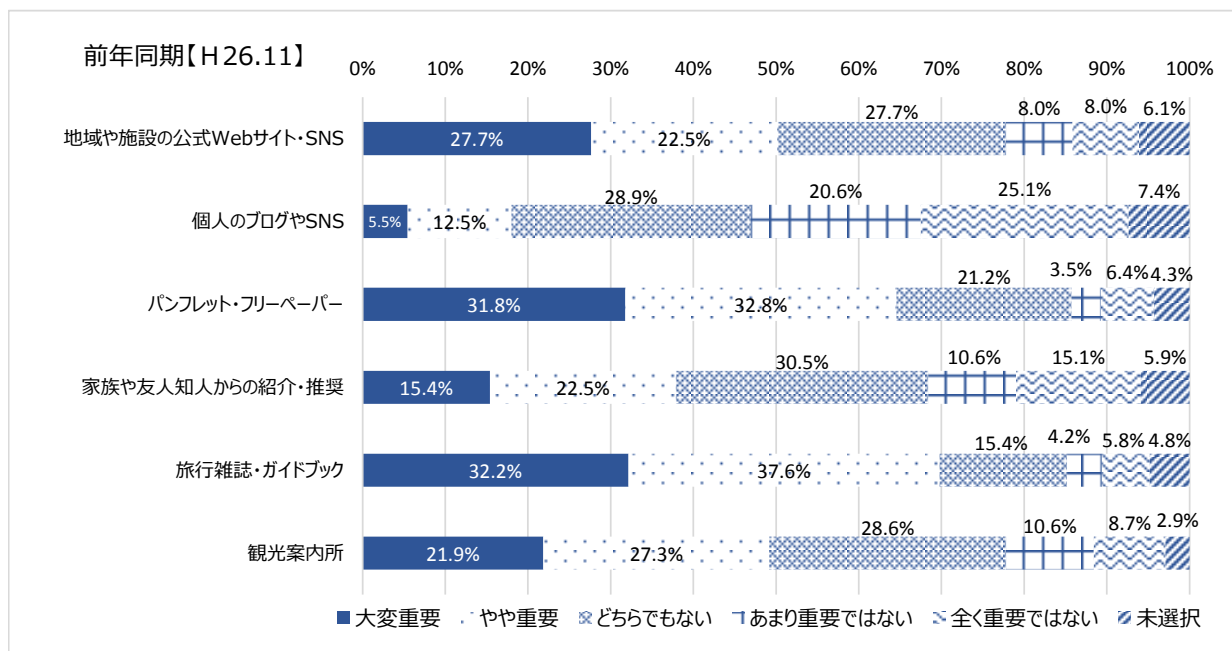
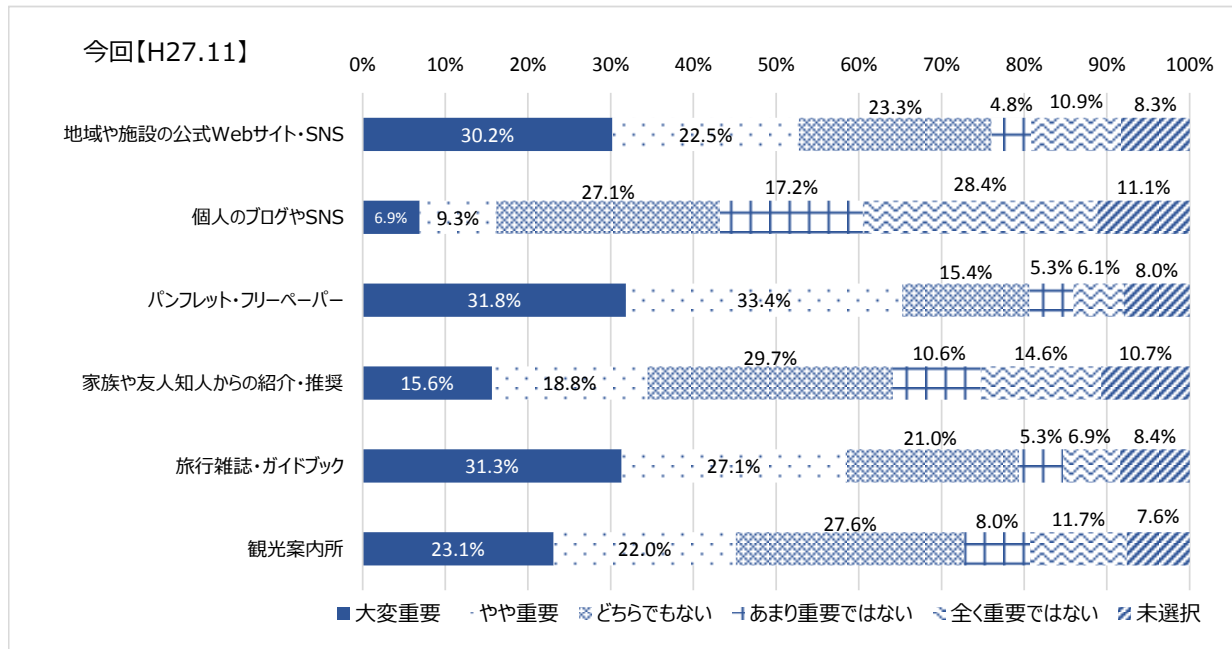
・学会のWebサイト



### 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？

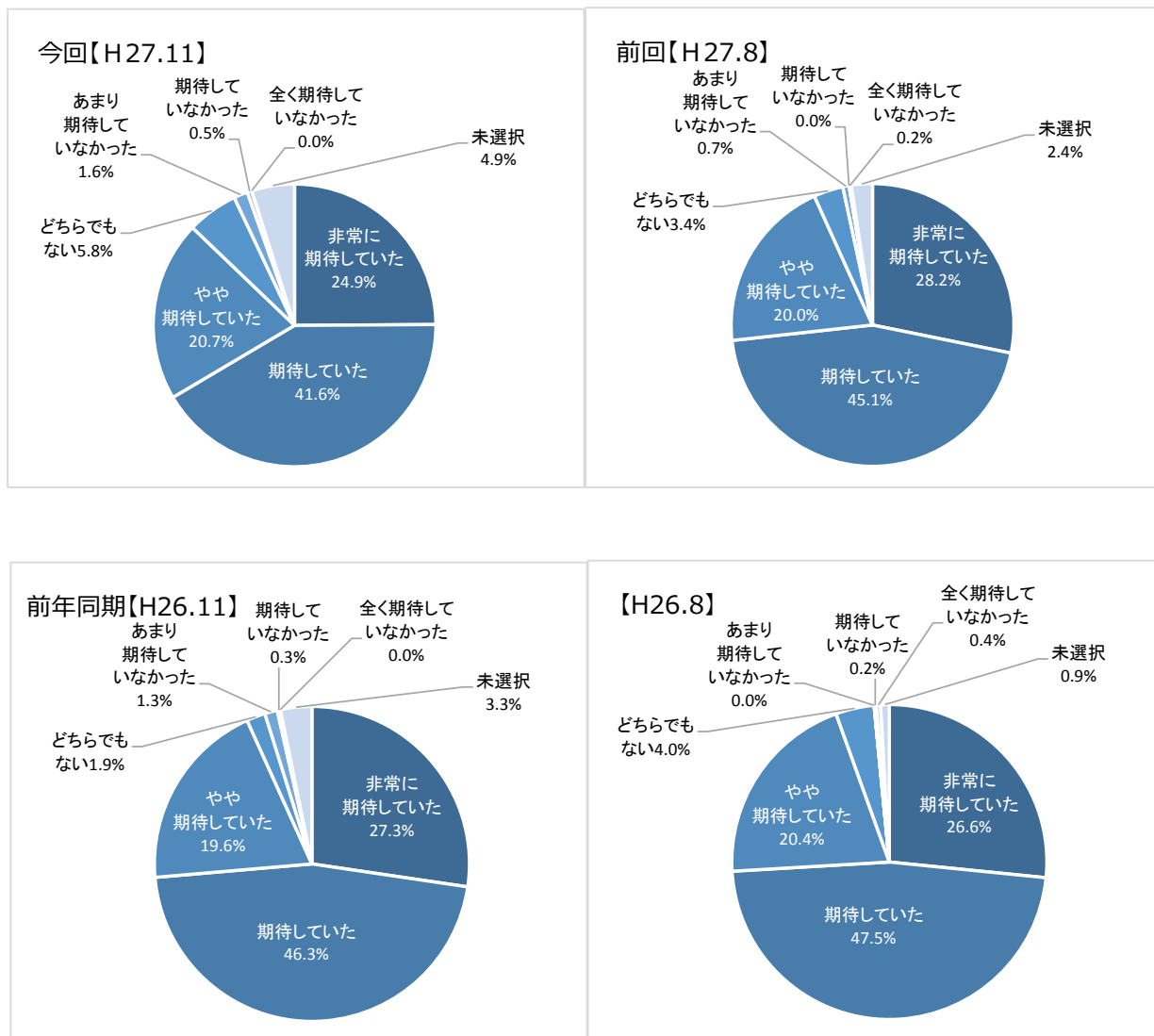
最も『重要(大変、ややを含めた)』の割合が高かったのは、前年同期に2位であった「パンフレット・フリーペーパー」で65.2%、次いで前年同期に1位の「旅行雑誌・ガイドブック」で58.4%となった。

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16.2%、次いで「家族や友人知人からの紹介・推奨」で34.4%と、前年同期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？

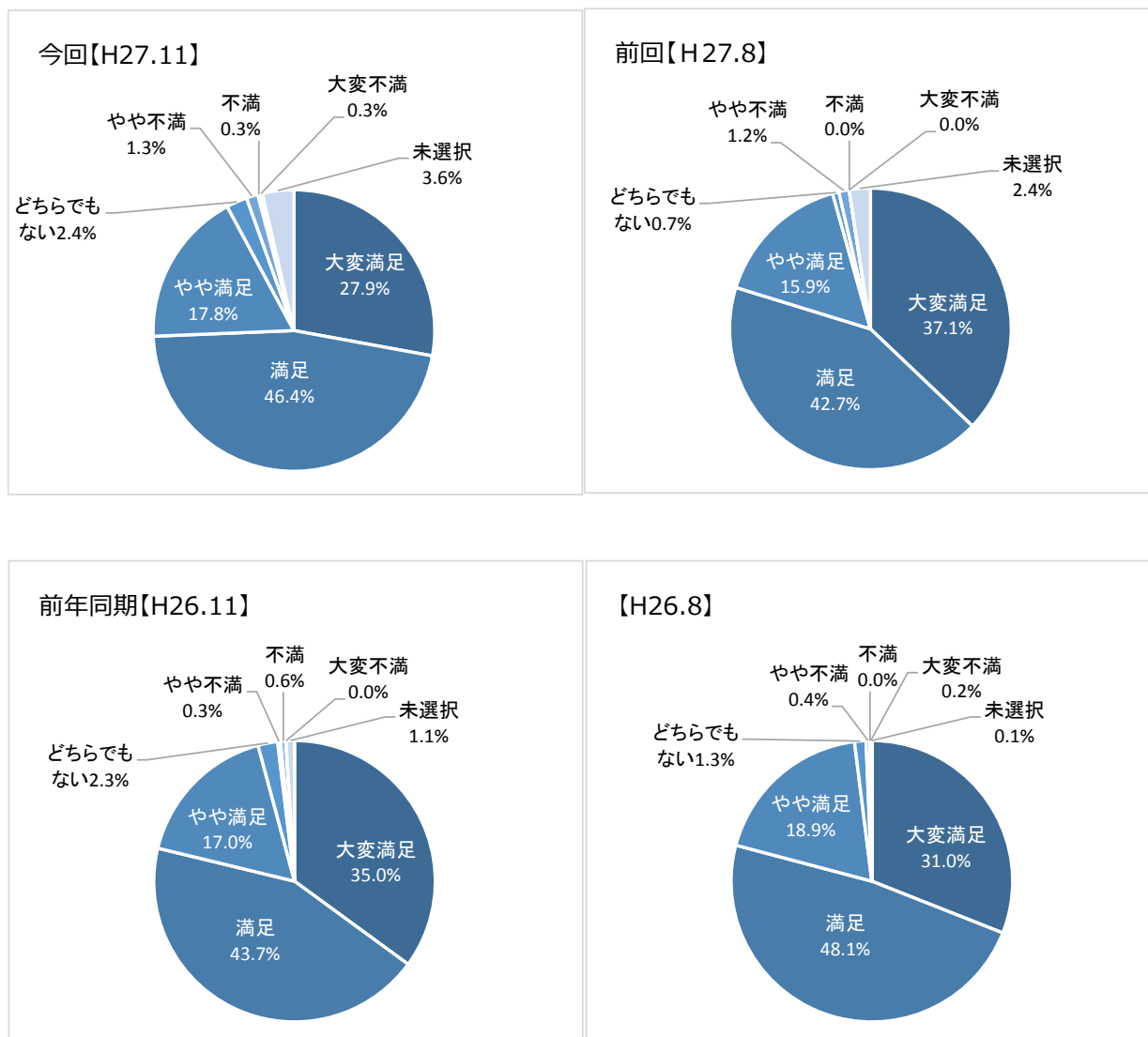
これまでの調査と同様に、『期待していた(非常に、ややを含む)』が約9割を占めており、非常に高い期待を持って熊本を訪れているが、過去の調査と比較するとその割合は若干減少していることが窺える。





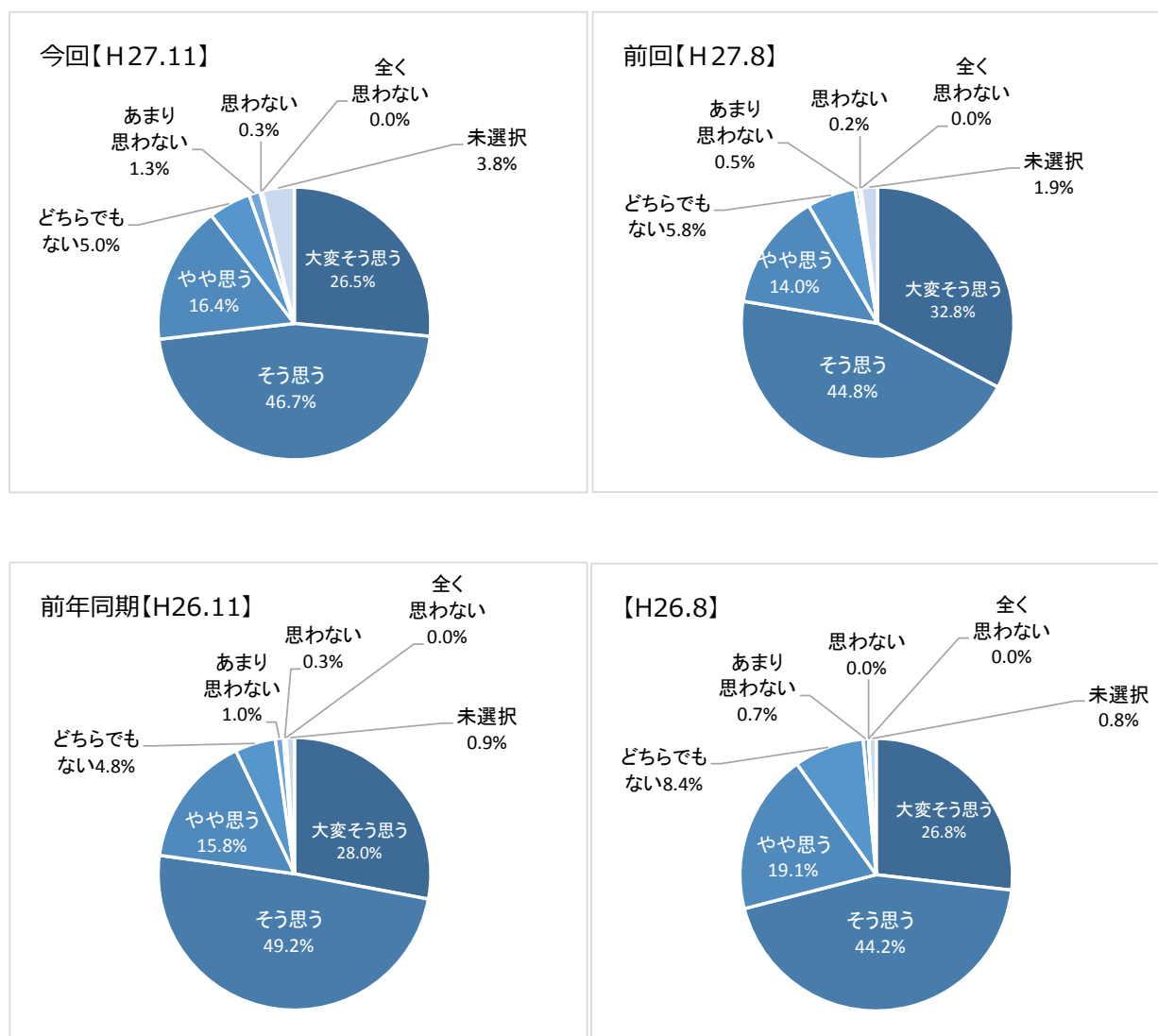
問 1 1. 本地域での今回の滞在の総合満足度はどのくらいですか？

『満足(大変、ややを含む)』の割合は92.1%で前年同期比-3.6ポイント減少。  
依然として高い割合を占めているものの、25年度の調査結果以降では最も低い数値となっている。



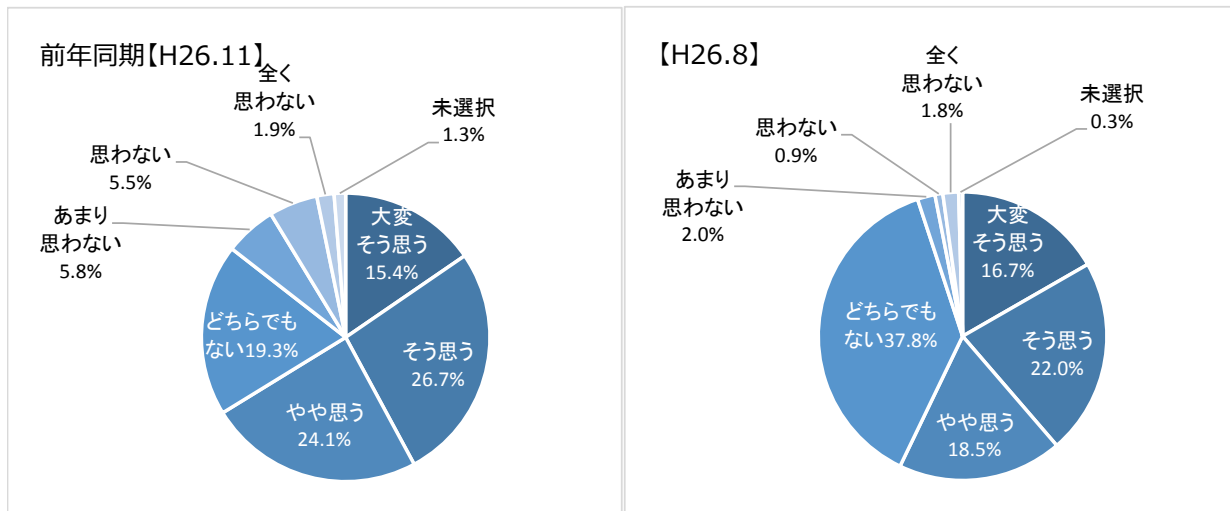
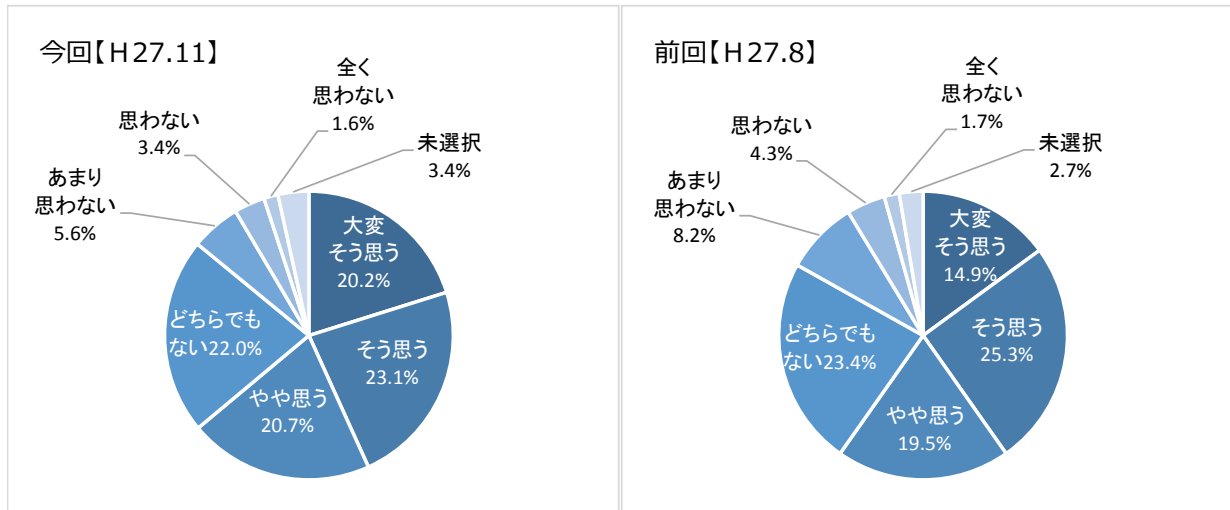
## 問 1 2. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？

『そう思う(大変、ややを含む)』の割合が89.6%と前年同期比－3.4ポイントであったものの、依然として高い割合となっている。



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64.0%で、前年同期比－2.2ポイントと減少。また、『思わない(全く、あまりを含む)』の割合も前年同期比－2.6ポイントと減少している。



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？

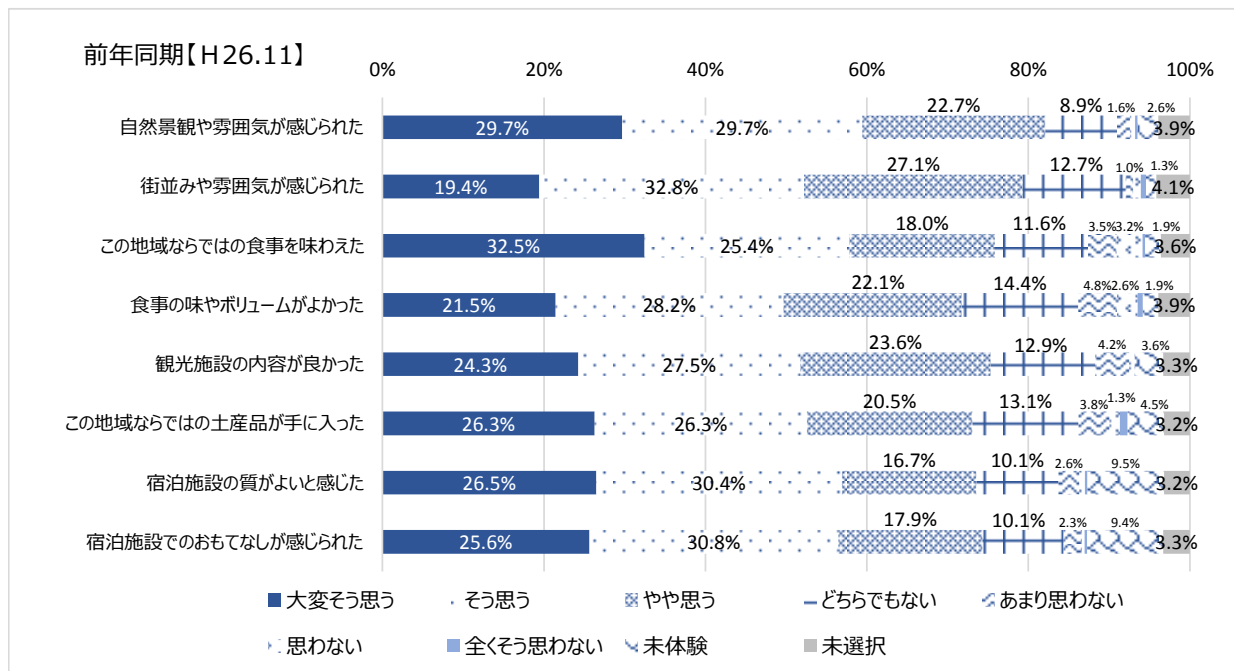
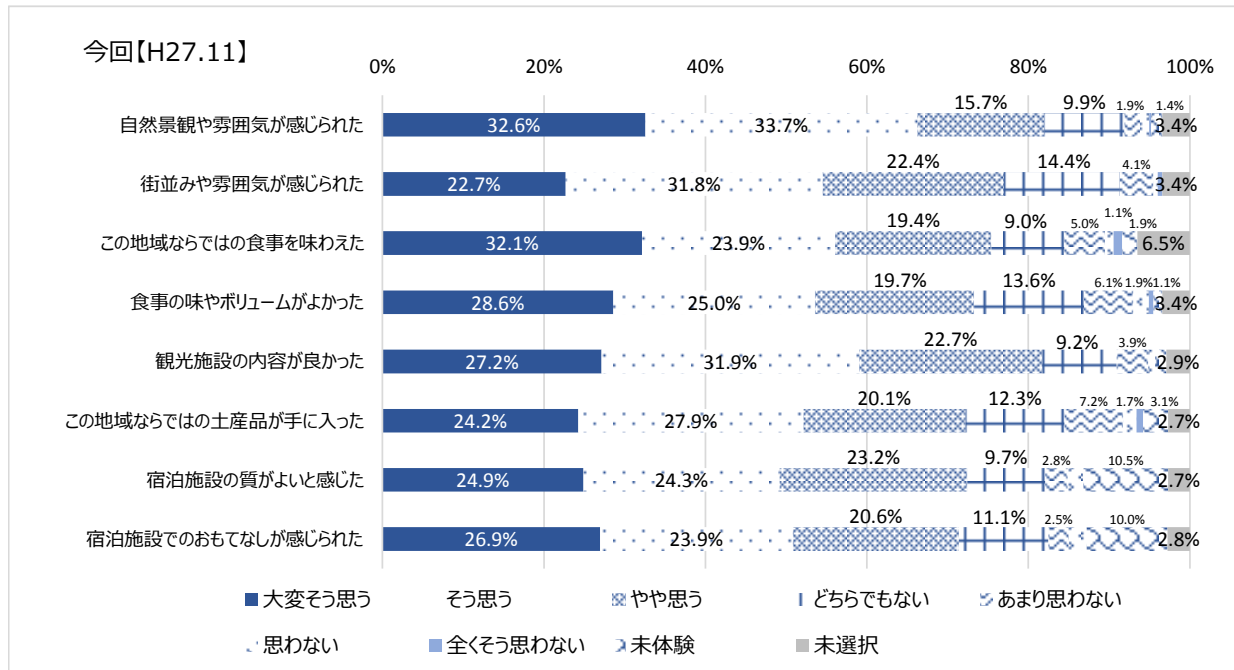
利用総額の平均は45,765円で、前回に比べ187円高くなったものの、前年同期に比べ330円低くなった。内訳を前年同期と比較すると、「買い物費」以外の全ての項目で減少した。「宿泊費」-2,793円、「飲食費」-1,169円、「交通費」-954円と大きく減少。唯一増加した項目の「買い物費」は+1,315円という結果となった。

	今回【27年11月】		前回【27年8月】	
	回答数	平均金額（円）	回答数	平均金額（円）
利用総額	324	45,765	375	45,578
（内 訳）				
交通費(タクシー代やがらり代など)	284	12,656	313	12,328
宿泊費(ホテルでの飲食代込み)	257	16,145	295	18,717
飲食費	294	8,010	327	8,474
買い物費	266	9,742	299	7,961
その他(入場料など)	211	2,213	245	2,890

	前年同期【26年11月】		【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(タクシー代やがらり代など)	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

### 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？

最も『そう思う(大変、ややを含む)』の割合が高かったのは、前年同期と同様に「自然景観や雰囲気が感じられた」で82.0%(前年同期比-0.1ポイント)、次いで前年同期4位の「観光施設の内容が良かった」で81.8%(前年同期比+6.4ポイント)という結果となった。

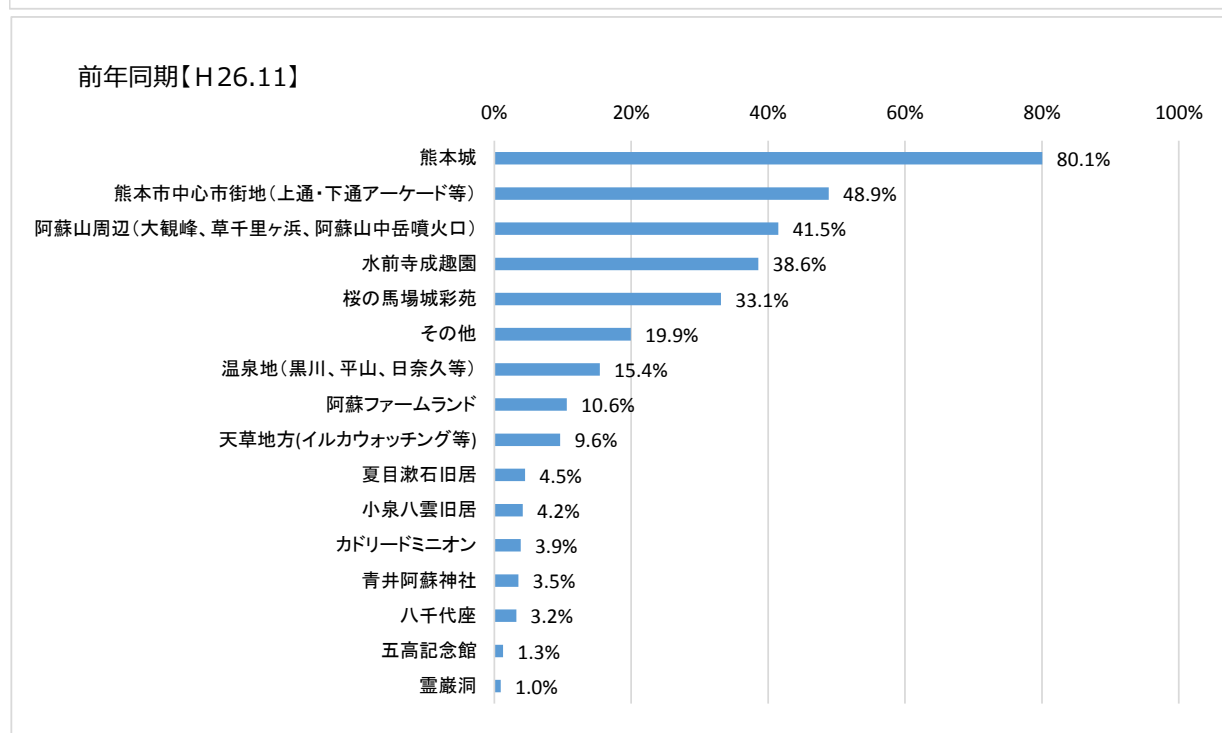
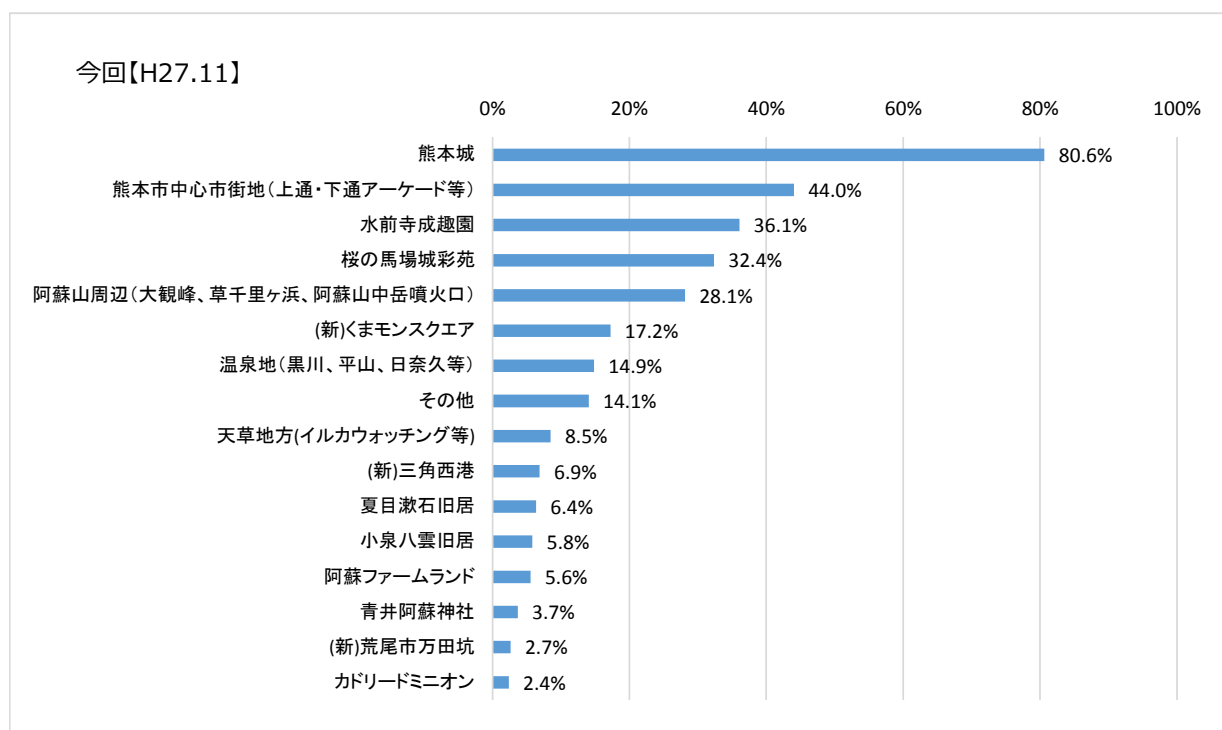


問16. 今回の旅行で、立ち寄られる場所を教えてください。（予定を含む）[複数回答]

上位から「熊本城」80.6%、「熊本市中心市街地」44.0%、「水前寺成趣園」36.1%、「桜の馬場城彩苑」32.4%、「阿蘇山周辺」28.1%の順となった。

前回4位であった「水前寺成趣園」が3位に、5位であった「桜の馬場城彩苑」が4位に、3位であった「阿蘇山周辺」が5位と入れ替わる結果となった。

「阿蘇山周辺」は、平成27年9月の阿蘇山噴火の影響もあってか、前年同期と比較し-13.4ポイントと大きく減少している。



◎「その他」の回答

	回答数		回答数
高千穂(峡)	4	サントリービール工場	1
熊本市動植物園	3	釈迦院	1
通潤橋	3	障がい者スポーツ大会	1
ゴルフ場	3	水源	1
白川水源	2	織月城跡	1
美術館	2	高森湧水トンネル	1
県立美術館	1	小代焼窯元	1
博物館	1	パークスタジアム	1
蘇陽峡	1	三井グリーンランド	1
I K E A	1	ミルク牧場	1
A E O N	1	八千代座	1
クリア	1	山鹿	1
阿蘇駅のレストラン火星 (ななつ星の朝食用レストラン)	1	八代	1
五木村 (バンジージャンプ)	1	福岡	1
菊池温泉	1	水俣	1
菊池渓谷	1	小国	1
旧細川刑部邸	1	南阿蘇	1
熊本県庁	1	椎葉	1
結婚式	1	有田	1
サッカーの試合	1	大分	1
		国東	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：2015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、熊本の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。(○は、1つだけ)

- |                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| 01. 子ども連れ家族旅行(一番下のお子様が無就学児) | 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(一番下のお子様が高中生)  | 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？(○は、それぞれ1つずつ)

	非常に重要 ←—————→ 全く重要ではない				
①観光・文化施設(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？(○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。(○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？(○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？(○は、それぞれ1つ)

	大変重要 ←—————→ 全く重要ではない				
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？(○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？(○は、それぞれ1つ)

	大変重要 ←—————→ 全く重要でない				
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？(○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？(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12. 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13. 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。

<p>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</p>					<p>_____円/1人あたり</p>	
(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？(〇は、それぞれ1つ)

	大変そう思う ←—————→ 全くそう思わない							未体験
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。〇は、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. くまモンスクエア	12. 天草地方(イルカウォッチング等)
05. 夏目漱石旧居	13. 三角西港
06. 小泉八雲旧居	14. 青井阿蘇神社
07. 熊本市中心市街地(上通・下通アーケード等)	15. 温泉地(黒川、平山、日奈久等)
08. 荒尾市万田坑	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。