

# 【2021年度】来訪者満足度調査（抜粋版）

---

阿蘇くじゅう観光圏報告書



公益財団法人

阿蘇地域振興デザインセンター

ASO DESIGN CENTER



## 目次

---

|                            |    |
|----------------------------|----|
| ▶ 調査概要                     | 2  |
| ● 回答者プロフィール                | 3  |
| ▶ 1. 基本属性                  | 4  |
| ▶ 2. 本地域での滞在時間             | 6  |
| ● 調査結果サマリー                 | 8  |
| ▶ 調査項目の構造                  | 9  |
| ▶ 1. KPI（重要指標）の水準把握        | 10 |
| ① 来訪者満足度                   | 12 |
| ② リピーター率（本地域への来訪回数）        | 13 |
| ③ 旅行消費額（旅行で使った1人あたりの費用）    | 14 |
| ▶ 2. 認知されたサービス品質・価値        | 15 |
| ▶ 3. 地域のコロナ対策への安心度         | 16 |
| ▶ 4. 来訪者満足度と紹介意向・再来訪意向の関係  | 17 |
| ▶ 5. 来訪者満足度と各評価項目の関係       | 18 |
| 参考）再来訪意向と各評価項目の関係          | 20 |
| 参考）各評価項目間関係（相関係数一覧）        | 21 |
| ▶ 6. 訪問場所やスポット、イベント、体験したこと | 22 |
| ▶ 調査結果からの考察                | 23 |

## 調査概要

### ● 調査目的

- ▶ 観光庁の推奨調査票に準拠した項目にて、認定観光圏が同一の調査を実施し、その結果を観光圏の評価指標のひとつとして活用する。

### ● 調査方法

- ▶ 調査は「聞き取り調査」と「宿泊施設で配布・郵送回収調査」で、夏期・冬期に実施（調査票は両調査同じものを使用）
  - 聞き取り調査＝各観光圏で調査地点を設定し、調査員による聞き取り調査を実施。
  - 宿泊施設で配布・郵送回収調査＝各観光圏で調査地点(宿泊施設)を設定、留置または手渡しにて配布後、回答者に郵送していただく。
  - 回答方法として、紙の調査票以外に、WEBアンケート画面からの回答も可能としている。

### ● 調査期間

- ▶ 夏期調査：2021年7月～10月末日（2021年11月8日到着分までを集計対象） ※WEB回答の締切は10月末日
- ▶ 冬期調査：2021年11月～2022年1月末日（2021年2月8日到着分までを集計対象） ※WEB回答の締切は1月末日

※本年も、新型コロナウイルス感染症の発生の影響により、各観光圏の状況で上記期間中の実施ができなかったケースが生じている。

### ● 調査対象（本調査の条件）

- ▶ 各観光圏を来訪した人。

|         |                      | (件)          | (件)          | (件)          | (件)          |
|---------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|         |                      | 2021年度<br>合計 | 2020年度<br>合計 | 2019年度<br>合計 | 2018年度<br>合計 |
| 全観光圏：合計 |                      | 8,157        | 6,900        | 9,543        | 10,241       |
| 【観光圏別】  | 水のカマイ観光圏～釧路湿原・阿寒・摩周～ | 903          | 644          | 845          | 522          |
|         | ニセコ観光圏               | 688          | 764          | 717          | 499          |
|         | 富良野・美瑛観光圏            | 261          | 123          | 428          | 243          |
|         | 雪国観光圏                | 1,766        | 1,331        | 575          | 454          |
|         | トキめき佐渡・にいがた観光圏       | 830          | 1,357        | 789          | 1,130        |
|         | 八ヶ岳観光圏               | 649          | 615          | 568          | 544          |
|         | 浜名湖観光圏               | 342          | 302          | 1,109        | 1,182        |
|         | 海の京都観光圏：天橋立          | 869          | 25           | 701          | 795          |
|         | 海の京都観光圏：夕日ヶ浦／久美浜     | 266          | 38           | 447          | 693          |
|         | にし阿波～剣山・吉野川観光圏       | 324          | 271          | 872          | 1,117        |
|         | 香川せとうちアート観光圏         | 231          | 418          | 628          | 608          |
|         | 「海風の国」佐世保・小値賀観光圏     | 502          | 639          | 945          | 1,489        |
|         | 豊の国千年ロマン観光圏          | 200          | 244          | 483          | 702          |
|         | 阿蘇くじゅう観光圏            | 326          | 129          | 436          | 263          |

【2021年度】来訪者満足度調査

## 回答者プロフィール

---

# 1. 基本属性

## 性別

- 2021年度は、『男性』44%、『女性』53%。
  - ▶時系列でみると、昨年度と男女比が逆転。2019年度と同水準となった。
  - ▶滞在時間別にみると、日帰りの『女性』比率が高い。
  - ▶来訪時期別にみると、冬季は夏季に比べて『女性』比率が高い。
  - ▶調査地点別にみると、小国郷エリアは男女比が同程度。他地点は『女性』比率が高い。
- ▶全観光圏に比べ、大きな差はみられない。

### ■性別（全体/単一回答）

Q1-1. 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。（○は、1つだけ）

|                    |             | 男     | 女    | 無回答 |
|--------------------|-------------|-------|------|-----|
| ●凡例                |             |       |      |     |
| 全観光圏：2021年度・合計     | (n= 8,157 ) | 44.4% | 53.8 | 1.8 |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2018年度 | (n= 315 )   | 41.9  | 54.9 | 3.2 |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2019年度 | (n= 436 )   | 44.3  | 51.2 | 4.6 |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2020年度 | (n= 129 )   | 55.0  | 44.2 | 0.8 |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2021年度 | (n= 326 )   | 44.2  | 53.1 | 2.8 |
| 来訪回数別              |             |       |      |     |
| 初めて                | (n= 68 )    | 42.7  | 54.4 | 2.9 |
| リピーター              | (n= 248 )   | 45.2  | 52.0 | 2.8 |
| 滞在時間別              |             |       |      |     |
| 日帰り・計              | (n= 49 )    | 42.9  | 57.1 | —   |
| 宿泊・計               | (n= 268 )   | 44.8  | 51.9 | 3.4 |
| 来訪時期別              |             |       |      |     |
| 夏季調査：2021年度        | (n= 126 )   | 46.0  | 49.2 | 4.8 |
| 冬季調査：2021年度        | (n= 200 )   | 43.0  | 55.5 | 1.5 |
| 調査地点別              |             |       |      |     |
| 小国郷エリア・計           | (n= 126 )   | 47.6  | 48.4 | 4.0 |
| 阿蘇エリア・計            | (n= 83 )    | 42.2  | 56.6 | 1.2 |
| 南阿蘇エリア・計           | (n= 59 )    | 40.7  | 59.3 | —   |
| くじゅうエリア・計          | (n= 40 )    | 40.0  | 52.5 | 7.5 |
| 高千穂エリア・計           | (n= 18 )    | 50.0  | 50.0 | —   |
| WEB回答              | (n= 0 )     | —     | —    | —   |
| 地点不明               | (n= 0 )     | —     | —    | —   |

## 年代

- 2021年度は、『50代』『60代』（22%）が同程度。次いで『40代』（17%）。50～60代がボリュームゾーンとなっている。
  - ▶時系列でみると、昨年度と比べ、『60代』が微減。
  - ▶来訪回数別にみると、初めて層は『20代・30代』の割合が高い。リピーター層は『40代・50代』の割合が高く、年代が高くなっている。
  - ▶滞在時間別にみると、日帰りは『20代・30代・40代』の割合が高い。リピーター層は『50代』の割合が高く、年代が高い。
  - ▶来訪時期別にみると、夏季は『50代以上』が5割を超え、冬季に比べ年代が高い。
  - ▶調査地点別にみると、小国郷エリアは『20代・50代』、阿蘇エリアは『50代』、南阿蘇、くじゅうエリアは『60代』の割合が最も高く、各エリアによって来訪者の年代構成が異なる。
- ▶全観光圏と比べ、大きな差はみられない。

### ■年代（全体/単一回答）

Q1-2. 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。（○は、1つだけ）

|                    |             | 10代  | 20代  | 30代  | 40代  | 50代  | 60代  | 70代以上 | 無回答  |
|--------------------|-------------|------|------|------|------|------|------|-------|------|
| ●凡例                |             |      |      |      |      |      |      |       |      |
| 全観光圏：2021年度・合計     | (n= 8,157 ) | 2.0% | 11.7 | 14.1 | 19.1 | 22.1 | 19.3 | 10.2  | 1.5  |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2018年度 | (n= 315 )   | 1.0  | 7.9  | 16.8 | 18.4 | 22.5 | 19.1 | 12.4  | 1.9  |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2019年度 | (n= 436 )   | 1.2  | 10.8 | 15.4 | 22.9 | 20.4 | 17.2 | 8.0   | 4.1  |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2020年度 | (n= 129 )   | —    | 13.2 | 10.1 | 18.6 | 23.3 | 24.0 | 10.9  | —    |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2021年度 | (n= 326 )   | 0.9  | 14.4 | 11.0 | 17.2 | 22.4 | 21.8 | 9.8   | 2.5  |
| 来訪回数別              |             |      |      |      |      |      |      |       |      |
| 初めて                | (n= 68 )    | —    | 30.9 | 16.2 | 14.7 | 19.1 | 11.8 | 7.4   | —    |
| リピーター              | (n= 248 )   | 1.2  | 10.1 | 9.3  | 18.6 | 23.0 | 24.2 | 10.5  | 3.2  |
| 滞在時間別              |             |      |      |      |      |      |      |       |      |
| 日帰り・計              | (n= 49 )    | —    | 24.5 | 16.3 | 22.5 | 12.2 | 22.5 | —     | 2.0  |
| 宿泊・計               | (n= 268 )   | 1.1  | 12.7 | 10.1 | 16.8 | 23.5 | 21.6 | 11.6  | 2.6  |
| 来訪時期別              |             |      |      |      |      |      |      |       |      |
| 夏季調査：2021年度        | (n= 126 )   | 0.8  | 11.1 | 10.3 | 18.3 | 25.4 | 25.4 | 7.9   | 0.8  |
| 冬季調査：2021年度        | (n= 200 )   | 1.0  | 16.5 | 11.5 | 16.5 | 20.5 | 19.5 | 11.0  | 3.5  |
| 調査地点別              |             |      |      |      |      |      |      |       |      |
| 小国郷エリア・計           | (n= 126 )   | 0.8  | 21.4 | 10.3 | 15.9 | 25.4 | 19.1 | 5.6   | 1.6  |
| 阿蘇エリア・計            | (n= 83 )    | —    | 14.5 | 13.3 | 16.9 | 24.1 | 14.5 | 13.3  | 3.6  |
| 南阿蘇エリア・計           | (n= 59 )    | —    | 6.8  | 13.6 | 20.3 | 20.3 | 28.8 | 10.2  | —    |
| くじゅうエリア・計          | (n= 40 )    | —    | 7.5  | 5.0  | 12.5 | 17.5 | 40.0 | 15.0  | 2.5  |
| 高千穂エリア・計           | (n= 18 )    | —    | 11.1 | 5.6  | 11.1 | 27.8 | 11.1 | 11.1  | 11.1 |
| WEB回答              | (n= 0 )     | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —     | —    |
| 地点不明               | (n= 0 )     | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —     | —    |

【2021年度】来訪者満足度調査

## 居住地

### ● 2021年度、最も高いのは『九州・沖縄』（71%）。

- ▶ 時系列でみると、昨年度から大きな変化はみられない。
- ▶ 来訪回数別にみると、初めて層は『関東』『関西』『中国・四国』の割合がリピーター層に比べ高く、『九州・沖縄』は45%。リピーター層は『九州・沖縄』が8割近くを占める。
- ▶ 来訪時期別にみると、夏季の方が『中国・四国』のスコアが高い。
- ▶ 調査地点別にみると、『九州・沖縄』の割合が最も高いのはくじゅうエリア（78%）。

### ■居住地（全体/単一回答）

Q1-3. 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。（○は、1つだけ）

|                    |             | 北海道   | 東北   | 関東   | 甲信越  | 東海   | 北陸   | 関西   | 中国・四国 | 九州・沖縄 | 海外   | 無回答  |
|--------------------|-------------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|------|------|
| ●凡例                |             |       |      |      |      |      |      |      |       |       |      |      |
| 全観光圏：2021年度・合計     | (n= 8,157 ) | 13.9% | 1.5  | 29.5 |      | 13.5 | 7.9  | 0.5  | 17.0  | 4.6   | 10.1 | 1.5  |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2018年度 | (n= 315 )   | 0.6   | 18.4 | 0.3  | 1.0  | 9.8  |      |      | 55.9  |       |      | -4.8 |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2019年度 | (n= 436 )   | 1.2   | 14.2 | 3.4  | 8.7  | 9.9  |      |      | 55.1  |       |      | 0.5  |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2020年度 | (n= 129 )   | 0.8   | 10.9 | 0.8  | 6.2  | 8.5  |      |      | 71.3  |       |      | 0.8  |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2021年度 | (n= 326 )   | 0.9   | 11.7 | 0.3  | 0.3  | 5.2  |      |      | 70.6  |       |      | 2.2  |
| 来訪回数別              |             |       |      |      |      |      |      |      |       |       |      |      |
| 初めて                | (n= 68 )    | 4.4   | 20.6 | 1.5  | 1.5  | 13.2 | 8.8  |      | 45.6  |       |      | —    |
| リピーター              | (n= 248 )   | 9.3   | 5.2  | 4.4  |      |      |      | 77.0 |       |       |      | 2.4  |
| 滞在時間別              |             |       |      |      |      |      |      |      |       |       |      |      |
| 日帰り・計              | (n= 49 )    | 10.2  | 8.2  | —    |      |      | 77.6 |      |       |       |      | 4.1  |
| 宿泊・計               | (n= 268 )   | 1.1   | 11.9 | 0.4  | 0.4  | 6.3  |      | 68.7 |       |       |      | 1.9  |
| 来訪時期別              |             |       |      |      |      |      |      |      |       |       |      |      |
| 夏季調査：2021年度        | (n= 126 )   | 10.3  | 1.6  | 7.9  | 9.5  |      |      | 69.1 |       |       |      | 1.6  |
| 冬季調査：2021年度        | (n= 200 )   | 1.5   | 12.5 | 0.5  | 0.5  | 2.5  |      | 71.5 |       |       |      | 2.5  |
| 調査地点別              |             |       |      |      |      |      |      |      |       |       |      |      |
| 小国郷エリア・計           | (n= 126 )   | 1.6   | 11.9 | 2.4  | 5.6  | 4.8  |      | 70.6 |       |       |      | 2.4  |
| 阿蘇エリア・計            | (n= 83 )    | 10.8  | 1.2  | 3.6  | 10.8 | 3.6  |      | 69.9 |       |       |      | —    |
| 南阿蘇エリア・計           | (n= 59 )    | 13.6  | 1.7  | 8.5  | 3.4  |      |      | 71.2 |       |       |      | 1.7  |
| くじゅうエリア・計          | (n= 40 )    | 12.5  | 7.5  |      |      |      | 77.5 |      |       |       |      | 2.5  |
| 高千穂エリア・計           | (n= 18 )    | 5.6   | 5.6  | 5.6  | 16.7 |      |      | 55.6 |       |       | —    | 11.1 |
| WEB回答              | (n= 0 )     | —     |      |      |      |      |      |      |       |       |      |      |
| 地点不明               | (n= 0 )     | —     |      |      |      |      |      |      |       |       |      |      |

#### <エリア内訳>

**東北**：青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島

**関東**：埼玉、千葉、東京、神奈川、茨城、栃木、群馬

**甲信越**：新潟、長野、山梨

**北陸**：富山、石川、福井

**東海**：岐阜、静岡、愛知、三重

**関西**：志賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山

**中国・四国**：鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知

**九州**：福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄

【2021年度】来訪者満足度調査

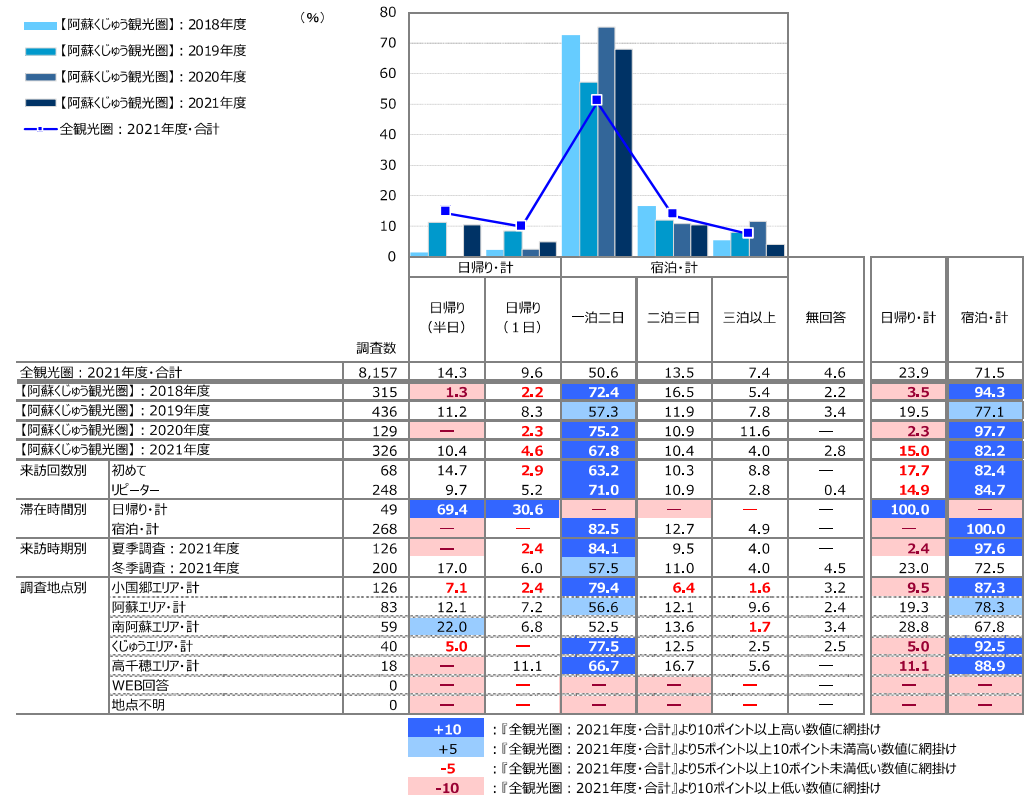
## 2. 本地域での滞在期間

### ● 2021年度は、『宿泊・計』が82%、『日帰り・計』は15%。昨年度に比べ、日帰りの割合が大幅にアップ。

- ▶ 時系列にみると、『日帰り（半日）』のスコアが上昇。
- ▶ 来訪回数別にみると、両層とも『宿泊・計』は同程度だが、『一泊二日』の割合はリピーター層が初めて層を上回る。
- ▶ 来訪時期別にみると、夏季の方が『宿泊・計』の割合が高い。
- ▶ 調査地点別にみると、南阿蘇エリアは他地点に比べて『日帰り（半日）』が高い。
- ▶ 全観光圏と比べ、宿泊率が10ポイント以上上回る。

#### ■ 本地域での滞在時間（全体/単一回答）

Q7. 本地域での滞在時間を教えて下さい。（○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。

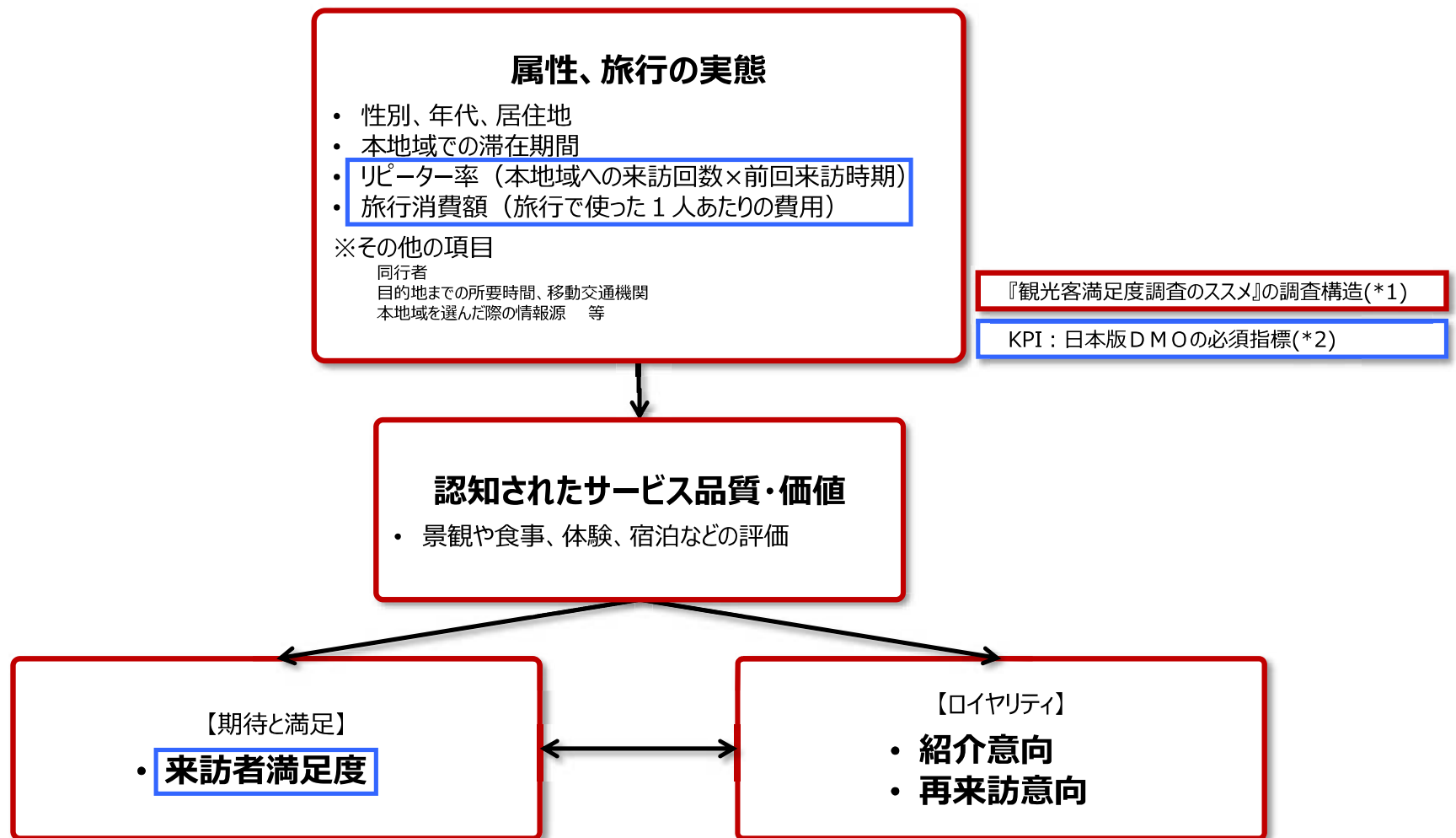


【2021年度】来訪者満足度調査



## 調査結果サマリー

---



\*1：観光客満足度調査のススメ

出典：観光客満足度調査のススメ リーフレット／国土交通省 観光庁 観光地域振興部 観光地域振興課

\*2：日本版DMOの必須指標

日本版DMOを核とした観光地域づくりを進める上で、旅前、旅中、旅後という順で、6つのデータを収集することがはじめの第一歩として推奨されている。

①WEBサイトアクセス数、②観光入込客数、③延べ宿泊客数、④旅行消費額、⑤来訪者満足度、⑥リピーター率

本調査では、④、⑤、⑥の3つのデータを調査項目としている。

出典：「日本版DMO」形成・確立に係る手引き（第2版）／平成29年3月、内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局 国土交通省 観光庁

【2021年度】来訪者満足度調査

## 1. KPI（重要指標）の水準把握

### ● 来訪者満足度（大変満足）：39.6% →前年比 +0.1pt

● 『大変満足』=39.6% / 『満足』=44.8% / 『やや満足』=8.9%

⇒ 『満足・計』=93.3%

### ● リピーター率（二回目以上・計）：76.1% →前年比 +0.9pt

● 『初めて』=20.9%

● 『二回目』=15.3% / 『三回目』=12.6% / 『四回目』=4.3% / 『五回目』=7.7% /

『六～九回目』=10.7% / 『十回目以上』=25.5%

### ● 旅行消費額（1人あたり平均）：32,978円（金額記入者：n=253） →前年比 +1,896円

※内訳は以下のとおり

|            |                   |              |
|------------|-------------------|--------------|
| 交通費        | 7,107円 (n= 142 )  | →前年比 + 978円  |
| 宿泊費（宿泊者のみ） | 23,336円 (n= 151 ) | →前年比 +3,690円 |
| 飲食費        | 4,466円 (n= 152 )  | →前年比 +1,039円 |
| 買い物費       | 4,736円 (n= 148 )  | →前年比 +1,511円 |
| その他（入場料など） | 2,436円 (n= 73 )   | →前年比 + 504円  |

※旅行消費額は「0円」/「50万円超」/「不明」/「無回答」を除いた1人あたり平均金額（各費用の総額）

※「総額」は内訳（交通費～その他）いずれかの項目が「0円」の場合を含むため、上記の「内訳金額の合計」よりも「総額」の方が少なくなります。

※ 各費目集計にあたっては、各費目集計対象 =（本地域での）利用総額=>各費目合計（交通費+宿泊費+飲食費+買い物費）の条件を満たすサンプルのみを使用しています。

- 2021年度は、『総合満足度：大変満足』が40%、『紹介意向：大変そう思う』が40%、『再来訪意向：大変そう思う』が30%。『リピーター・計』は76%。

- 時系列でみると、『総合満足度：満足・計』『再来訪意向』が2020年度から低下。一方、『リピーター・計』の上昇傾向が続いている。

● 平成30年度整備計画において『総合満足度：満足・計』の目標値が5年度93%となっており、2018年度に達成していたが本年度も93%に達した。

- ▶ 来訪回数別にみると、『総合満足度：大変満足』『紹介意向：大変そう思う』は初めて層がリピーター層をやや上回る。『再来訪意向：大変そう思う』はリピーター層が初めて層を上回る。
  - ▶ 来訪時期別にみると、『リピーター・計』を除く3指標で夏季の方が冬季よりもスコアが高い。
  - ▶ 調査地点別にみると、いずれの指標もくじゅうエリアのスコアが高い。
- ▶ 全観光圏と比べ、4指標ともスコアを上回り、高水準。

## ■ 重要指標の K P I

(%)

|                    | 調査数   | 総合満足度 |      | 紹介意向   |        | 来訪回数  |         | 再来訪意向  |        |
|--------------------|-------|-------|------|--------|--------|-------|---------|--------|--------|
|                    |       | 満足・計  | 大変満足 | そう思う・計 | 大変そう思う | 初めて   | リピーター・計 | そう思う・計 | 大変そう思う |
| 全観光圏：2021年度・合計     | 8,157 | 89.8  | 31.3 | 88.9   | 30.6   | 29.3  | 66.0    | 71.1   | 24.0   |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2018年度 | 315   | 94.3  | 35.6 | 92.4   | 34.6   | 34.0  | 63.8    | 66.7   | 25.7   |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2019年度 | 436   | 94.5  | 34.6 | 92.7   | 36.0   | 27.5  | 69.0    | 77.1   | 27.5   |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2020年度 | 129   | 99.2  | 39.5 | 96.1   | 40.3   | 23.3  | 75.2    | 86.8   | 39.5   |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2021年度 | 326   | 93.3  | 39.6 | 93.6   | 39.9   | 20.9  | 76.1    | 78.2   | 30.4   |
| 来訪回数別              |       |       |      |        |        |       |         |        |        |
| 初めて                | 68    | 94.1  | 42.7 | 97.1   | 42.7   | 100.0 | —       | 61.8   | 11.8   |
| リピーター              | 248   | 96.0  | 39.5 | 95.6   | 39.9   | —     | 100.0   | 85.1   | 35.9   |
| 滞在時間別              |       |       |      |        |        |       |         |        |        |
| 日帰り・計              | 49    | 91.8  | 36.7 | 98.0   | 42.9   | 24.5  | 75.5    | 89.8   | 28.6   |
| 宿泊・計               | 268   | 96.3  | 41.4 | 95.5   | 40.7   | 20.9  | 78.4    | 78.4   | 31.3   |
| 来訪時期別              |       |       |      |        |        |       |         |        |        |
| 夏季調査：2021年度        | 126   | 97.6  | 42.1 | 95.2   | 42.9   | 25.4  | 73.8    | 83.3   | 35.7   |
| 冬季調査：2021年度        | 200   | 90.5  | 38.0 | 92.5   | 38.0   | 18.0  | 77.5    | 75.0   | 27.0   |
| 調査地点別              |       |       |      |        |        |       |         |        |        |
| 小国郷エリア・計           | 126   | 90.5  | 47.6 | 94.4   | 44.4   | 29.4  | 65.9    | 73.8   | 30.2   |
| 阿蘇エリア・計            | 83    | 91.6  | 24.1 | 91.6   | 28.9   | 12.1  | 85.5    | 73.5   | 24.1   |
| 南阿蘇エリア・計           | 59    | 94.9  | 39.0 | 96.6   | 42.4   | 17.0  | 79.7    | 86.4   | 28.8   |
| くじゅうエリア・計          | 40    | 100.0 | 52.5 | 90.0   | 47.5   | 10.0  | 90.0    | 95.0   | 50.0   |
| 高千穂エリア・計           | 18    | 100.0 | 27.8 | 94.4   | 33.3   | 38.9  | 61.1    | 66.7   | 22.2   |
| WEB回答              | 0     | —     | —    | —      | —      | —     | —       | —      | —      |
| 地点不明               | 0     | —     | —    | —      | —      | —     | —       | —      | —      |

**+10** : 『全観光圏：2021年度・合計』より10ポイント以上高い数値に網掛け

**+5** : 『全観光圏：2021年度・合計』より5ポイント以上10ポイント未満高い数値に網掛け

**-5** : 『全観光圏：2021年度・合計』より5ポイント以上10ポイント未満低い数値に網掛け

**-10** : 『全観光圏：2021年度・合計』より10ポイント以上低い数値に網掛け

【2021年度】来訪者満足度調査

## 1. KPI（重要指標）の水準把握 ①来訪者満足度

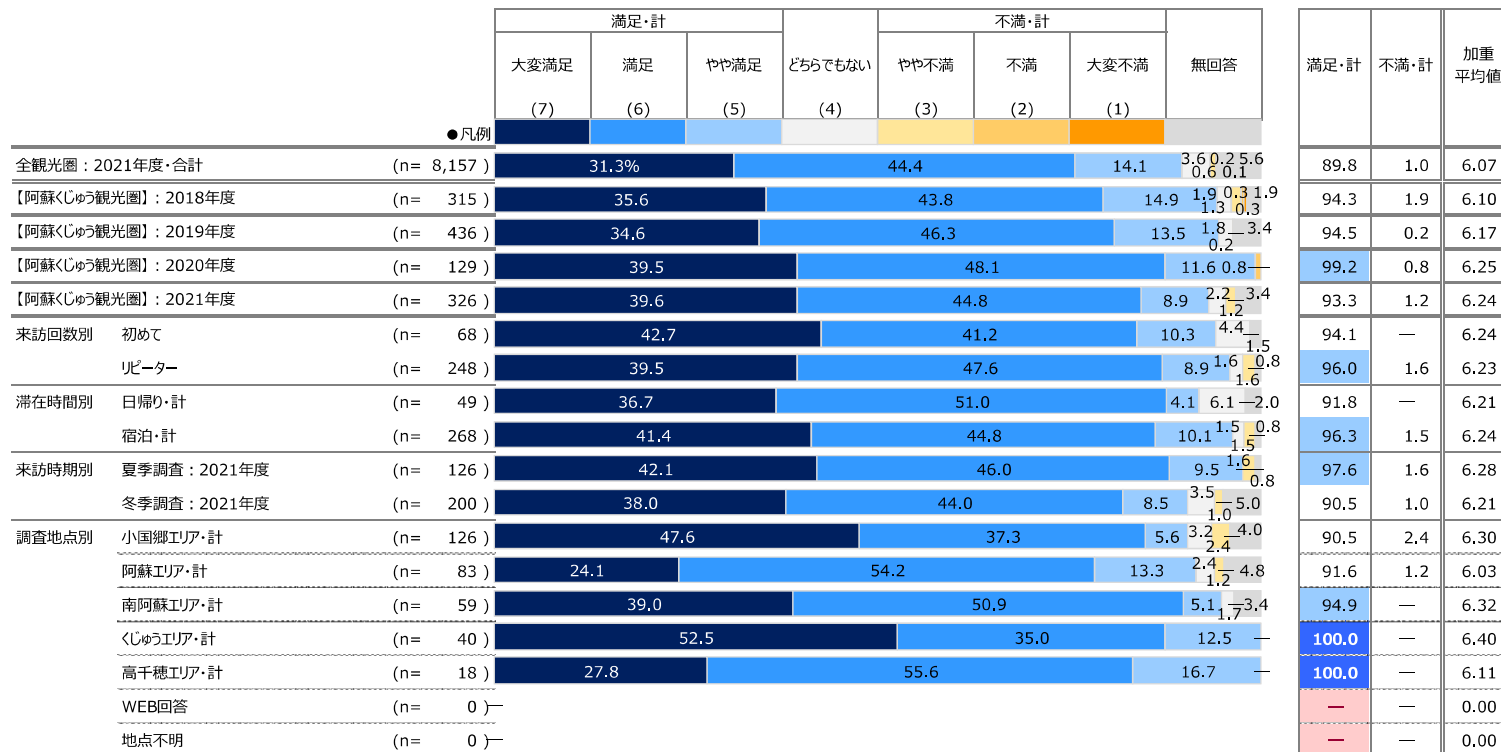
### ● 2021年度は、『満足・計』が93%。2020年度をやや下回ったが、『大変満足』のスコアは維持。

- ▶ 来訪回数別にみると、初めて層は『大変満足』が42%とリピーター層を上回る。
- ▶ 来訪時期別にみると、『大変満足』『満足・計』とも夏季が冬季を上回る。
- ▶ 調査地点別にみると、『大変満足』が高いのは、くじゅうエリア（53%）、小国郷エリア（48%）。

- ▶ 全観光圏と比べ、『大変満足』は+8ポイント、『満足・計』は+9ポイント上回る。

#### ■ 本地域の総合満足度（全体/単一回答）

Q8.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）



『全観光圏：2021年度』より10ポイント以上高い数値に網掛け：+10  
『全観光圏：2021年度』より5ポイント以上10ポイント未満高い数値に網掛け：+5  
『全観光圏：2021年度』より5ポイント以上10ポイント未満低い数値に網掛け：-5  
『全観光圏：2021年度』より10ポイント以上低い数値に網掛け：-10

【2021年度】来訪者満足度調査

## 1. KPI（重要指標）の水準把握 ②リピーター率（本地域への来訪回数）

- 2021年度は、『リピーター・計』76%で、前年度から横ばい。
  - ▶ 滞在時間別にみると、日帰りは『三回目』、宿泊は『二回目』が多いのが特徴的。
  - ▶ 来訪時期別にみると、夏季は冬季よりも『初めて』が高い。
  - ▶ 調査地点別にみると、くじゅうエリアは『リピーター・計』が9割で、『十回目以上』が40%を超える。
- ▶ 全観光圏と比べ、『リピーター・計』は+13ポイント上回る。

### ■ 本地域への来訪回数（全体/単一回答）

Q6. 本地域へは、今回が何回目のご来訪ですか？（○は、1つだけ）

|                                            |             | 初めて       | リピーター・計 |      |      |      |           |           | 無回答  | リピーター<br>計 |
|--------------------------------------------|-------------|-----------|---------|------|------|------|-----------|-----------|------|------------|
| ●凡例                                        |             |           | 二回目     | 三回目  | 四回目  | 五回目  | 六〜九回<br>目 | 十回目以<br>上 |      |            |
| 全観光圏：2021年度・合計                             | (n= 8,157 ) | 29.3%     | 14.9    | 10.1 | 5.2  | 5.5  | 8.1       | 22.3      | 4.8  | 66.0       |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2018年度                         | (n= 315 )   | 34.0      | 14.3    | 9.8  | 4.8  | 6.4  | 8.9       | 19.7      | 2.2  | 63.8       |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2019年度                         | (n= 436 )   | 27.5      | 10.6    | 9.4  | 6.9  | 7.6  | 9.2       | 25.5      | 3.4  | 69.0       |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2020年度                         | (n= 129 )   | 23.3      | 7.8     | 12.4 | 6.2  | 3.9  | 7.8       | 37.2      | 1.6  | 75.2       |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2021年度                         | (n= 326 )   | 20.9      | 15.3    | 12.6 | 4.3  | 7.7  | 10.7      | 25.5      | 3.1  | 76.1       |
| 来訪回数別                                      | 初めて         | (n= 68 )  | 100.0   |      |      |      |           |           | —    | —          |
|                                            | リピーター       | (n= 248 ) | 20.2    | 16.5 | 5.7  | 10.1 | 14.1      | 33.5      | —    | 100.0      |
| 滞在時間別                                      | 日帰り・計       | (n= 49 )  | 24.5    | 10.2 | 22.5 | 2.0  | 10.2      | 8.2       | 22.5 | 75.5       |
|                                            | 宿泊・計        | (n= 268 ) | 20.9    | 16.8 | 11.2 | 4.9  | 7.5       | 11.6      | 26.5 | 78.4       |
| 来訪時期別                                      | 夏季調査：2021年度 | (n= 126 ) | 25.4    | 15.1 | 7.1  | 4.0  | 6.4       | 12.7      | 28.6 | 73.8       |
|                                            | 冬季調査：2021年度 | (n= 200 ) | 18.0    | 15.5 | 16.0 | 4.5  | 8.5       | 9.5       | 23.5 | 77.5       |
| 調査地点別                                      | 小国郷エリア・計    | (n= 126 ) | 29.4    | 15.1 | 12.7 | 4.0  | 5.6       | 8.7       | 19.8 | 65.9       |
|                                            | 阿蘇エリア・計     | (n= 83 )  | 12.1    | 16.9 | 13.3 | 6.0  | 9.6       | 10.8      | 28.9 | 85.5       |
|                                            | 南阿蘇エリア・計    | (n= 59 )  | 17.0    | 13.6 | 15.3 | 1.7  | 8.5       | 15.3      | 25.4 | 79.7       |
|                                            | くじゅうエリア・計   | (n= 40 )  | 10.0    | 17.5 | 5.0  | 5.0  | 10.0      | 10.0      | 42.5 | 90.0       |
|                                            | 高千穂エリア・計    | (n= 18 )  | 38.9    | 11.1 | 16.7 | 5.6  | 5.6       | 11.1      | 11.1 | 61.1       |
|                                            | WEB回答       | (n= 0 )   |         |      |      |      |           |           |      | —          |
|                                            | 地点不明        | (n= 0 )   |         |      |      |      |           |           |      | —          |
| 『全観光圏：2021年度・合計』より10ポイント以上高い数値に網掛け：        |             |           |         |      |      |      |           |           |      | +10        |
| 『全観光圏：2021年度・合計』より5ポイント以上10ポイント未満高い数値に網掛け： |             |           |         |      |      |      |           |           |      | +5         |
| 『全観光圏：2021年度・合計』より5ポイント以上10ポイント未満低い数値に網掛け： |             |           |         |      |      |      |           |           |      | -5         |
| 『全観光圏：2021年度・合計』より10ポイント以上低い数値に網掛け：        |             |           |         |      |      |      |           |           |      | -10        |

『全観光圏：2021年度・合計』より10ポイント以上高い数値に網掛け：+10  
 『全観光圏：2021年度・合計』より5ポイント以上10ポイント未満高い数値に網掛け：+5  
 『全観光圏：2021年度・合計』より5ポイント以上10ポイント未満低い数値に網掛け：-5  
 『全観光圏：2021年度・合計』より10ポイント以上低い数値に網掛け：-10

【2021年度】来訪者満足度調査

## 1. KPI（重要指標）の水準把握 ③旅行消費額（旅行で使った1人あたりの費用）

- 2021年度は、1人あたりの平均消費金額が『総額』32,978円、『日帰り』総額は9,861円、『宿泊』総額は35,962円。
- 時系列でみると、『総額』は2020年度比+1,896円（6.1%増）、『宿泊』総額は+4,632円（14.8%増）

※日帰りは2020年度n数が1のため、コメントしない。

- ▶ いずれの費目も昨対比で増額。増加率が最も高いのは『宿泊費』（+3,690円、18.8%増）。
- ▶ 来訪回数別にみると、1人あたり『総額』、『宿泊』総額は初めて層がリピータ層を上回る。『買い物費』『その他』はリピータ層が高い。
- ▶ 来訪時期別にみると、『交通費』以外で、夏季が冬季を上回る。
- ▶ 調査地点別にみると、阿蘇、南阿蘇エリアが1人あたり『総額』が他地点に比べて低い。
- ▶ 全観光圏と比べ、1人あたり『総額』、『宿泊』総額、『日帰り』総額ともに下回る。費目別では『宿泊費』のみが全観光圏を上回る。

### ■ 1人あたりの平均消費金額（金額記入者／各実数回答）

|                    |             | 総額        |             | 交通費<br>(タクシー代やカーリム代など) |             | 宿泊費（宿泊者のみ）<br>(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） |             | 日帰り       |             | 宿泊        |             |
|--------------------|-------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
|                    |             | 調査数       | 平均金額<br>(円) | 調査数                    | 平均金額<br>(円) | 調査数                        | 平均金額<br>(円) | 調査数       | 平均金額<br>(円) | 調査数       | 平均金額<br>(円) | 調査数        | 平均金額<br>(円) | 調査数       | 平均金額<br>(円) | 調査数       | 平均金額<br>(円) |
| 全観光圏：2021年度・合計     |             | (n=5,839) | 34,048      | (n=3,208)              | 10,430      | (n=2,918)                  | 21,520      | (n=3,555) | 5,421       | (n=3,359) | 5,049       | (n=1,839)  | 3,444       | (n=1,228) | 11,029      | (n=4,398) | 40,533      |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2018年度 |             | (n= 226)  | 37,977      | (n= 146)               | 9,042       | (n= 198)                   | 22,775      | (n= 170)  | 5,102       | (n= 150)  | 5,658       | (n= 78)    | 2,713       | (n= 6)    | 12,525      | (n= 216)  | 38,712      |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2019年度 |             | (n= 300)  | 36,188      | (n= 202)               | 11,098      | (n= 223)                   | 24,671      | (n= 228)  | 5,025       | (n= 201)  | 4,943       | (n= 101)   | 2,658       | (n= 42)   | 10,952      | (n= 248)  | 41,669      |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2020年度 |             | (n= 111)  | 31,082      | (n= 61)                | 6,129       | (n= 70)                    | 19,646      | (n= 60)   | 3,427       | (n= 52)   | 3,225       | (n= 23)    | 1,932       | (n= 1)    | 3,800       | (n= 110)  | 31,330      |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2021年度 |             | (n= 253)  | 32,978      | (n= 142)               | 7,107       | (n= 151)                   | 23,336      | (n= 152)  | 4,466       | (n= 148)  | 4,736       | (n= 73)    | 2,436       | (n= 31)   | 9,861       | (n= 216)  | 35,962      |
| 来訪回数別              | 初めて         | (n= 59)   | 37,158      | (n= 37)                | 11,761      | (n= 37)                    | 28,011      | (n= 36)   | 4,790       | (n= 35)   | 4,234       | (n= 20)    | 1,515       | (n= 11)   | 10,555      | (n= 48)   | 43,254      |
|                    | リピーター       | (n= 187)  | 31,528      | (n= 103)               | 5,039       | (n= 112)                   | 21,909      | (n= 112)  | 4,245       | (n= 110)  | 4,697       | (n= 53)    | 2,783       | (n= 20)   | 9,480       | (n= 166)  | 34,013      |
| 滞在時間別              | 日帰り・計       | (n= 31)   | 9,861       | (n= 18)                | 4,767       | (n= 0)                     | 0           | (n= 19)   | 2,632       | (n= 16)   | 3,188       | (n= 8)     | 1,425       | (n= 31)   | 9,861       | (n= 0)    | 0           |
|                    | 宿泊・計        | (n= 216)  | 35,962      | (n= 122)               | 7,142       | (n= 151)                   | 23,336      | (n= 130)  | 4,606       | (n= 129)  | 4,689       | (n= 65)    | 2,560       | (n= 0)    | 0           | (n= 216)  | 35,962      |
| 来訪時期別              | 夏季調査：2021年度 | (n= 107)  | 38,728      | (n= 74)                | 6,971       | (n= 76)                    | 24,636      | (n= 75)   | 4,854       | (n= 71)   | 5,196       | (n= 41)    | 3,259       | (n= 2)    | 48,300      | (n= 105)  | 38,546      |
|                    | 冬季調査：2021年度 | (n= 146)  | 28,764      | (n= 68)                | 7,254       | (n= 75)                    | 22,018      | (n= 77)   | 4,088       | (n= 77)   | 4,312       | (n= 32)    | 1,381       | (n= 29)   | 7,210       | (n= 111)  | 33,518      |
| 調査地点別              | 小国郷エリア・計    | (n= 105)  | 35,473      | (n= 61)                | 7,532       | (n= 68)                    | 24,948      | (n= 61)   | 4,032       | (n= 61)   | 4,257       | (n= 28)    | 1,261       | (n= 8)    | 16,738      | (n= 93)   | 36,385      |
|                    | 阿蘇エリア・計     | (n= 58)   | 30,104      | (n= 33)                | 8,506       | (n= 34)                    | 18,390      | (n= 36)   | 5,008       | (n= 37)   | 5,492       | (n= 18)    | 4,744       | (n= 10)   | 9,830       | (n= 48)   | 34,328      |
|                    | 南阿蘇エリア・計    | (n= 48)   | 29,554      | (n= 20)                | 3,650       | (n= 20)                    | 28,790      | (n= 23)   | 3,370       | (n= 21)   | 3,000       | (n= 9)     | 1,411       | (n= 10)   | 3,750       | (n= 37)   | 37,246      |
|                    | くじゅうエリア・計   | (n= 26)   | 35,183      | (n= 16)                | 5,313       | (n= 17)                    | 26,225      | (n= 18)   | 4,361       | (n= 16)   | 4,750       | (n= 7)     | 2,257       | (n= 1)    | 5,000       | (n= 24)   | 35,406      |
|                    | 高千穂エリア・計    | (n= 16)   | 33,716      | (n= 12)                | 9,250       | (n= 12)                    | 15,031      | (n= 14)   | 6,900       | (n= 13)   | 7,615       | (n= 11)    | 2,600       | (n= 2)    | 15,500      | (n= 14)   | 36,318      |
|                    | WEB回答       | (n= 0)    | 0           | (n= 0)                 | 0           | (n= 0)                     | 0           | (n= 0)    | 0           | (n= 0)    | 0           | (n= 0)     | 0           | (n= 0)    | 0           | (n= 0)    | 0           |
|                    | 地点不明        | (n= 0)    | 0           | (n= 0)                 | 0           | (n= 0)                     | 0           | (n= 0)    | 0           | (n= 0)    | 0           | (n= 0)     | 0           | (n= 0)    | 0           | (n= 0)    | 0           |

【2021年度】来訪者満足度調査

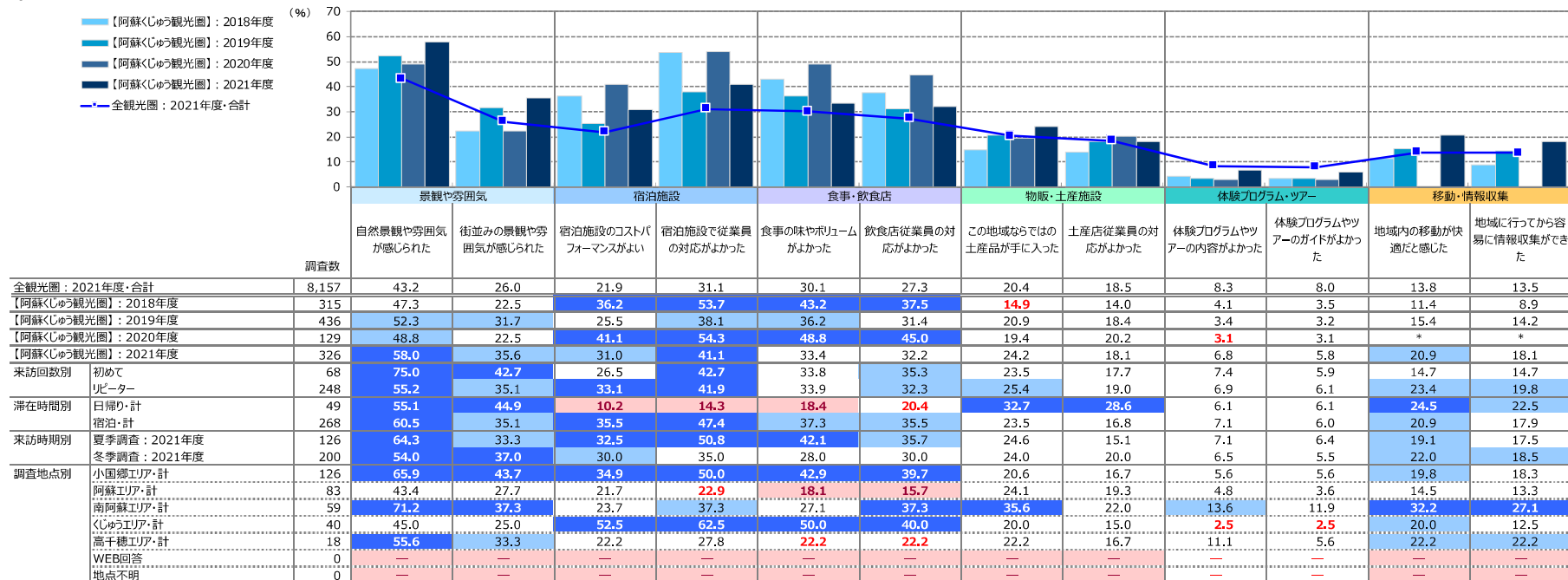
## 2. 認知されたサービス品質・価値

- 2021年度、最も高いのは『自然景観や雰囲気が感じられた』（58%）。以下、『宿泊施設での従業員の対応がよかった』（41%）が4割で続く。

- ▶ 時系列でみると、【景観や雰囲気】が上昇し、過去最高スコア。一方、【宿泊施設】【食事・飲食店】が大きく低下。
- ▶ 来訪回数別にみると、【景観や雰囲気】で初めて層がリピーター層を上回る。
- ▶ 滞在時間別にみると、【物販・土産施設】【移動・情報収集】で日帰り、『自然景観や雰囲気が感じられた』『宿泊施設】【食事・飲食店】で宿泊が高い。
- ▶ 来訪時期別にみると、『自然景観や雰囲気が感じられた』『宿泊施設で従業員の対応がよかった』『食事・飲食店』で夏季のスコアが高い。
- ▶ 調査地点別にみると、阿蘇エリアは全般的にスコアが低め。
- ▶ 全観光圏と比べ、全般的にスコアが高く、特に【景観や雰囲気】【宿泊施設】【食事・飲食店】【移動・情報収集】で差が大きい。

### ■ 認知されたサービス品質・価値（全体/各単一回答）

Q11\_1～12. 本地域での景観や食事、体験、宿泊、移動・情報収集などについては、どのように感じられましたか？（○は、それぞれ1つ）：1～12＝「大変そう思う」のスコア一覧



「\*」は該当項目なし

- +10 : 『全観光圏：2021年度・合計』より10ポイント以上高い数値に網掛け
- +5 : 『全観光圏：2021年度・合計』より5ポイント以上10ポイント未満高い数値に網掛け
- 5 : 『全観光圏：2021年度・合計』より5ポイント以上10ポイント未満低い数値に網掛け
- 10 : 『全観光圏：2021年度・合計』より10ポイント以上低い数値に網掛け

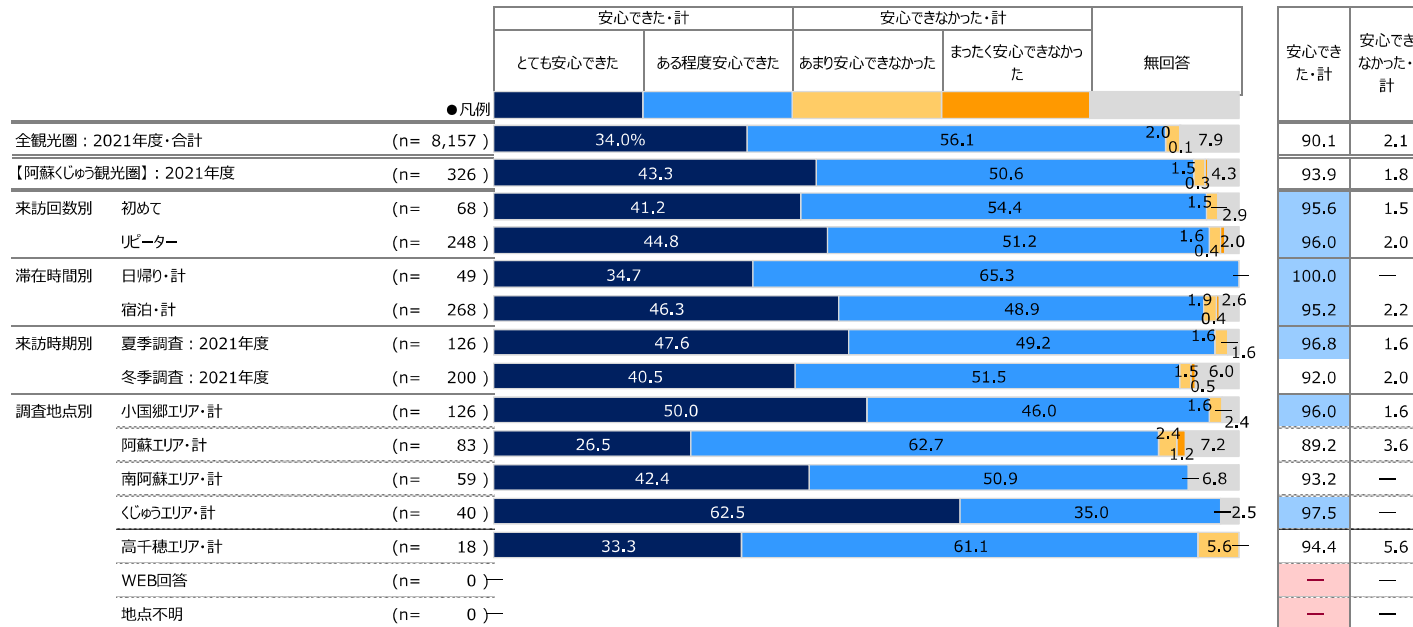
【2021年度】来訪者満足度調査

### 3. 地域のコロナ対策への安心度

- 2021年度は、『安心できた・計』94%。
- ▶ 滞在時間別にみると、宿泊は『とても安心できた』が46%で日帰りを大きく上回る。
- ▶ 来訪時期別にみると、夏季は冬季よりも『とても安心できた』が高い。
- ▶ 調査地点別にみると、くじゅうエリアは『とても安心できた』が6割を超え、他地点と比べて高い。
- ▶ 全観光圏と比べ、『安心できた・計』は同程度だが、『とても安心できた』で+9ポイント。

#### ■ 地域のコロナ対策への安心度（全体/単一回答）

Q13. 本地域のコロナ対策について、どの程度安心できましたか。（○は、1つだけ）



『全観光圏：2021年度』より10ポイント以上高い数値に網掛け：**+10**  
『全観光圏：2021年度』より5ポイント以上10ポイント未満高い数値に網掛け：**+5**  
『全観光圏：2021年度』より5ポイント以上10ポイント未満低い数値に網掛け：**-5**  
『全観光圏：2021年度』より10ポイント以上低い数値に網掛け：**-10**

【2021年度】来訪者満足度調査

## 4. 来訪者満足度と紹介意向・再来訪意向の関係

### ■ 本地域の紹介意向×来訪者満足度別（全体/単一回答）

Q9. 親しい友人に本地域を紹介したいですか？（○は、1つだけ）

|                                                 |        | そう思う・計    |       |      |         | そう思わない・計 |      |        |      |        | そう思<br>う・計 |      |
|-------------------------------------------------|--------|-----------|-------|------|---------|----------|------|--------|------|--------|------------|------|
|                                                 |        | 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 | 無回答  |        |            |      |
|                                                 |        | (7)       | (6)   | (5)  | (4)     | (3)      | (2)  | (1)    |      |        |            |      |
| ● 凡例                                            |        |           |       |      |         |          |      |        |      |        |            |      |
| 【阿蘇くじゅう観光圏】：2021年度                              |        | (n= 326 ) | 39.9% |      |         | 42.6     |      |        | 11.0 | 2.83.4 | 93.6       |      |
|                                                 |        |           |       |      |         |          |      |        | 0.3  |        |            |      |
| 大変満足                                            |        | (n= 129 ) |       |      |         | 83.0     |      |        | 16.3 | 0.8    | 100.0      |      |
| 来訪者<br>満足度別                                     | 満足     | (n= 146 ) | 13.7  |      |         |          | 73.3 |        |      | 8.2    | 3.4        | 95.2 |
|                                                 |        |           |       |      |         |          |      |        |      |        | 1.4        |      |
|                                                 | やや満足   | (n= 29 )  | 3.5   | 34.5 |         |          | 51.7 |        |      | 10.3   |            | 89.7 |
|                                                 | 満足・計以外 | (n= 11 )  | 9.1   | 72.7 |         |          |      |        |      | 9.1    | 9.1        | 81.8 |
| 『阿蘇くじゅう観光圏』：2021年度より10ポイント以上高い数値に網掛け： +10       |        |           |       |      |         |          |      |        |      |        |            |      |
| 『阿蘇くじゅう観光圏』：2021年度より5ポイント以上10ポイント未満高い数値に網掛け： +5 |        |           |       |      |         |          |      |        |      |        |            |      |
| 『阿蘇くじゅう観光圏』：2021年度より5ポイント以上10ポイント未満低い数値に網掛け： -5 |        |           |       |      |         |          |      |        |      |        |            |      |
| 『阿蘇くじゅう観光圏』：2021年度より10ポイント以上低い数値に網掛け： -10       |        |           |       |      |         |          |      |        |      |        |            |      |

## 5. 来訪者満足度と各評価項目の関係

- 各評価項目（「認知されたサービス品質・価値」「サービス品質・価値ではない要素」）の「高／低」水準と、各評価項目が『来訪者満足度』に与える影響の「強／弱」水準を組み合わせ、
  - ① 本地域来訪者の現在の『来訪者満足度』を醸成する要素は何であるのか
  - ② 優先的に注力すべき要素はあるか、それは何であるかの抽出を行なった。

### 分析方法

各評価項目のトップボックス（「大変そう思う」）のスコアを縦軸、『来訪者満足度』と各評価項目との影響の強さ（相関係数※詳細は下記参照）を横軸にとり、それぞれを散布図上にプロットすることにより満足度と各評価項目との関係構造を4つに象限に分類。

【現在の『来訪者満足度』を支える要素】、【『来訪者満足度』への影響が強いにも関わらず、現在は評価されていない要素】を抽出する。

### 『総合満足度』構造【4象限】



構造の4象限分類は、縦軸：評価スコアと横軸：相関係数それぞれの平均値を交差する直線で区分する。

#### ■ 右上の象限【現在の『来訪者満足度』を支える要素】

「大変そう思う」評価が高く、かつ『来訪者満足度』との相関が強い。  
現在の『来訪者満足度』を支える来訪体験の要素。

#### ■ 右下の象限【『来訪者満足度』への影響が強いにも関わらず、現在は評価されていない要素】

『来訪者満足度』との相関が強いにも関わらず、現在「大変そう思う」評価が低い。  
この象限に当てはまる項目が、優先的に対応すべき改善検討課題であるといえる。

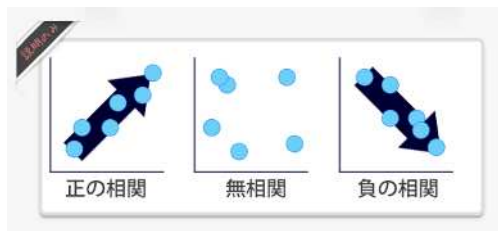
#### ■ 左上の象限【現状を維持するべき要素】

現在「大変そう思う」評価は高いものの、『来訪者満足度』との相関が弱い。  
極端な体験・サービス水準の低下を招かない維持が求められる。

#### ■ 左下の象限【現状は関心が低い要素】

『来訪者満足度』との相関が低く、現在「大変そう思う」評価も低い。  
優先的な対応は不要。しかし言い換えれば、現時点では存在を認知されていないため評価を得られていない要素。

- ▶ ※相関係数とは・・・2つの要因についてどれくらい関係が強いのか？というものを示す1つの数値データになります。  
値的には-1～+1の値を取り、+1方向を『正の相関』、-1方向を『負の相関』、0を『相関がない』と表現します。算出の公式は以下。



|                 |              |
|-----------------|--------------|
| 1.0 ≥  R  ≥ 0.7 | ： 高い相関がある    |
| 0.7 ≥  R  ≥ 0.5 | ： かなり高い相関がある |
| 0.5 ≥  R  ≥ 0.4 | ： 中程度の相関がある  |
| 0.4 ≥  R  ≥ 0.3 | ： ある程度の相関がある |
| 0.3 ≥  R  ≥ 0.2 | ： 弱い相関がある    |
| 0.2 ≥  R  ≥ 0.0 | ： ほとんど相関がない  |

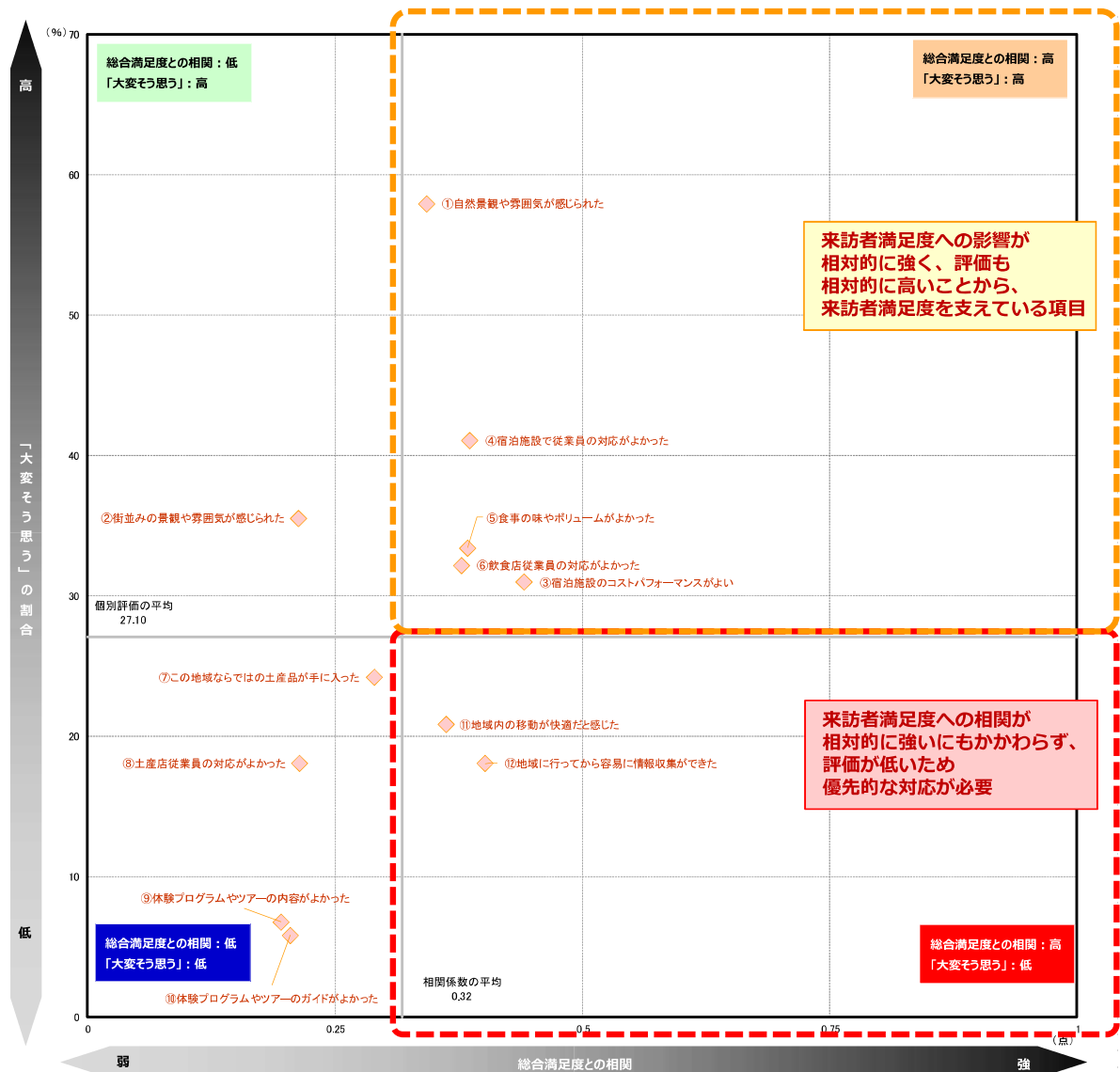
出典：『社会調査の基礎』放送大学テキスト

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\left\{ \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \right\} \left\{ \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2 \right\}}}$$

■『来訪者満足度』に対する相関（横軸）×個別評価「大変そう思う」の割合（縦軸）

|                                           |                 |                       | 【阿蘇くじゅう観光圏】：2021年度 |                                         |   |      |      |
|-------------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------------------|---|------|------|
|                                           |                 |                       | (n= 326)           |                                         |   |      |      |
|                                           |                 |                       | 総合満足度<br>との相関      | 個別評価<br>「大変そう思う」<br>(%)<br>加重平均値<br>(点) |   |      |      |
| 本地域での<br>景観や食事、<br>体験、宿泊<br>などの評価<br>について | 景観や雰囲気          | ①自然景観や雰囲気が感じられた       | 高                  | 0.34                                    | 高 | 58.0 | 6.47 |
|                                           |                 | ②街並みの景観や雰囲気が感じられた     | 低                  | 0.21                                    | 高 | 35.6 | 5.91 |
|                                           | 宿泊施設            | ③宿泊施設のコストパフォーマンスがよい   | 高                  | 0.44                                    | 高 | 31.0 | 5.87 |
|                                           |                 | ④宿泊施設で従業員の対応がよかった     | 高                  | 0.39                                    | 高 | 41.1 | 6.18 |
|                                           | 食事・飲食店          | ⑤食事の味やボリュームがよかった      | 高                  | 0.38                                    | 高 | 33.4 | 6.01 |
|                                           |                 | ⑥飲食店従業員の対応がよかった       | 高                  | 0.38                                    | 高 | 32.2 | 5.96 |
|                                           | 物販・土産施設         | ⑦この地域ならではの土産品が手に入った   | 低                  | 0.29                                    | 低 | 24.2 | 5.67 |
|                                           |                 | ⑧土産店従業員の対応がよかった       | 低                  | 0.21                                    | 低 | 18.1 | 5.51 |
|                                           | 体験プログラム・<br>ツアー | ⑨体験プログラムやツアーの内容がよかった  | 低                  | 0.20                                    | 低 | 6.8  | 5.54 |
|                                           |                 | ⑩体験プログラムやツアーのガイドがよかった | 低                  | 0.20                                    | 低 | 5.8  | 5.49 |
|                                           | 移動・<br>情報収集     | ⑪地域内の移動が快適だと感じた       | 高                  | 0.36                                    | 低 | 20.9 | 5.36 |
|                                           |                 | ⑫地域に行ってから容易に情報収集ができた  | 高                  | 0.40                                    | 低 | 18.1 | 5.37 |
| 平均値                                       |                 |                       | 0.32               | 27.10 5.78                              |   |      |      |

- この地域の満足度を支えている要素は『自然景観や雰囲気』『宿泊施設』『食事・飲食店』。  
▶ 宿泊施設や飲食店の人的サービス、品質・コストのバランスのよさが支えていると考えられる。
- 今後、満足度を高めるために対応が必要な要素は【移動・情報収集】。  
▶ 特に大事なのは『地域に行ってから容易に情報収集ができた』。



【2021年度】来訪者満足度調査

■『再来訪意向』に対する相関（横軸）×個別評価「大変そう思う」の割合（縦軸）

- 再来訪意向と個別評価「大変そう思う」の相関は全般的に強くない。
- この地域への再来訪意向を支えている要素は【宿泊施設】【食事・飲食店】。
  - ▶ 満足度と同様、人的サービスの質のよさが支えていると思われる。
- 今後この地域への再来訪意向を高めるために優先的な対応が必要な項目は、昨年同様以下の通り。
  - ▶ この地域ならではの土産品が手に入った
  - ▶ 地域内の移動が快適だと感じた
  - ▶ 地域に行ってから容易に情報収集ができた
  - ▶ 【移動・情報収集】は満足度でも対応が必要という結果になっているため、優先度が高い。



## 参考) 来訪者満足度・紹介意向・再来訪意向と各指標間の相関係数

### ■ 各指標間の相関係数

|                   |             |                      | Q8<br>総合満足度 | Q9<br>本地域の紹介意向 | Q10<br>向 本地域への1年以内来訪意 | Q11        |              |              |           |            |            |                    |            |                 |            |             |              |
|-------------------|-------------|----------------------|-------------|----------------|-----------------------|------------|--------------|--------------|-----------|------------|------------|--------------------|------------|-----------------|------------|-------------|--------------|
|                   |             |                      |             |                |                       | 景観や雰囲気     |              | 宿泊施設         |           | 食事・飲食店     |            | 物販・土産施設            |            | 体験プログラム・ツアー     |            | 移動・情報収集     |              |
|                   |             |                      |             |                |                       | 自然景観が感じられた | 街並みの景観が感じられた | 宿泊施設のコンストがよい | 宿泊施設で従業員の | 食事の味やボリューム | 飲食店従業員の対応が | この地域ならではの土産品が手に入った | 土産店従業員の対応が | 体験プログラムの内容がよかった | 体験ガイドがよかった | 地域内の移動が快適だと | 地域に集ってきから容易に |
| Q8 総合満足度          |             |                      | 1.00        | 0.72           | 0.44                  | 0.34       | 0.21         | 0.44         | 0.39      | 0.38       | 0.38       | 0.29               | 0.21       | 0.20            | 0.20       | 0.36        | 0.40         |
| Q9 本地域の紹介意向       |             |                      | 0.72        | 1.00           | 0.48                  | 0.35       | 0.29         | 0.42         | 0.38      | 0.41       | 0.39       | 0.34               | 0.30       | 0.34            | 0.41       | 0.30        | 0.39         |
| Q10 本地域への1年以内来訪意向 |             |                      | 0.44        | 0.48           | 1.00                  | 0.09       | 0.13         | 0.38         | 0.29      | 0.30       | 0.30       | 0.26               | 0.23       | 0.16            | 0.23       | 0.30        | 0.33         |
| Q11               | 景観や雰囲気      | 自然景観や雰囲気が感じられた       | 0.34        | 0.35           | 0.09                  | 1.00       | 0.49         | 0.34         | 0.35      | 0.39       | 0.37       | 0.23               | 0.35       | 0.51            | 0.54       | 0.37        | 0.44         |
|                   |             | 街並みの景観や雰囲気が感じられた     | 0.21        | 0.29           | 0.13                  | 0.49       | 1.00         | 0.41         | 0.28      | 0.38       | 0.33       | 0.28               | 0.42       | 0.28            | 0.33       | 0.36        | 0.41         |
|                   | 宿泊施設        | 宿泊施設のコンストパフォーマンスがよい  | 0.44        | 0.42           | 0.38                  | 0.34       | 0.41         | 1.00         | 0.60      | 0.44       | 0.43       | 0.43               | 0.49       | 0.38            | 0.42       | 0.47        | 0.52         |
|                   |             | 宿泊施設で従業員の対応がよかった     | 0.39        | 0.38           | 0.29                  | 0.35       | 0.28         | 0.60         | 1.00      | 0.53       | 0.62       | 0.43               | 0.43       | 0.54            | 0.55       | 0.34        | 0.40         |
|                   | 食事・飲食店      | 食事の味やボリュームがよかった      | 0.38        | 0.41           | 0.30                  | 0.39       | 0.38         | 0.44         | 0.53      | 1.00       | 0.76       | 0.30               | 0.40       | 0.29            | 0.29       | 0.34        | 0.41         |
|                   |             | 飲食店従業員の対応がよかった       | 0.38        | 0.39           | 0.30                  | 0.37       | 0.33         | 0.43         | 0.62      | 0.76       | 1.00       | 0.38               | 0.47       | 0.39            | 0.41       | 0.38        | 0.44         |
|                   | 物販・土産施設     | この地域ならではの土産品が手に入った   | 0.29        | 0.34           | 0.26                  | 0.23       | 0.28         | 0.43         | 0.43      | 0.30       | 0.38       | 1.00               | 0.69       | 0.56            | 0.56       | 0.46        | 0.51         |
|                   |             | 土産店従業員の対応がよかった       | 0.21        | 0.30           | 0.23                  | 0.35       | 0.42         | 0.49         | 0.43      | 0.40       | 0.47       | 0.69               | 1.00       | 0.69            | 0.67       | 0.37        | 0.48         |
|                   | 体験プログラム・ツアー | 体験プログラムやツアーの内容がよかった  | 0.20        | 0.34           | 0.16                  | 0.51       | 0.28         | 0.38         | 0.54      | 0.29       | 0.39       | 0.56               | 0.69       | 1.00            | 0.98       | 0.41        | 0.47         |
|                   |             | 体験プログラムやツアーのガイドがよかった | 0.20        | 0.41           | 0.23                  | 0.54       | 0.33         | 0.42         | 0.55      | 0.29       | 0.41       | 0.56               | 0.67       | 0.98            | 1.00       | 0.45        | 0.54         |
|                   | 移動・情報収集     | 地域内の移動が快適と感じた        | 0.36        | 0.30           | 0.30                  | 0.37       | 0.36         | 0.47         | 0.34      | 0.34       | 0.38       | 0.46               | 0.37       | 0.41            | 0.45       | 1.00        | 0.76         |
|                   |             | 地域に行ってから容易に情報収集ができた  | 0.40        | 0.39           | 0.33                  | 0.44       | 0.41         | 0.52         | 0.40      | 0.41       | 0.44       | 0.51               | 0.48       | 0.47            | 0.54       | 0.76        | 1.00         |

※相関係数：■=0.80以上 / ■=0.60以上 / ■=0.50以上

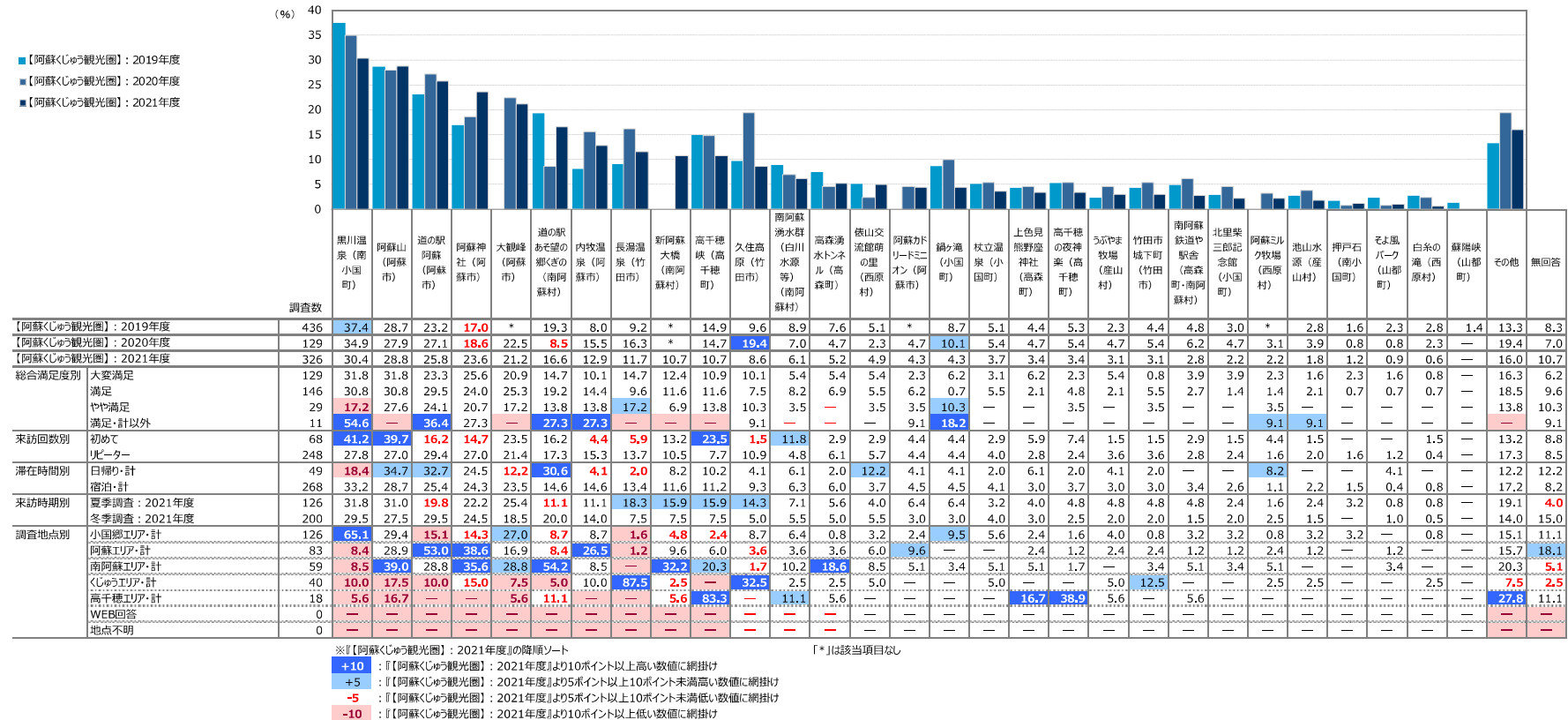
【2021年度】来訪者満足度調査

## 6. 訪問場所やスポット、イベント、体験したこと

- 2021年度も、最も高いのは『黒川温泉』（30%）。『阿蘇山』（29%）、『道の駅阿蘇』（26%）が僅差で続く。
  - 時系列でみると、『黒川温泉』の低下が続く。一方、『阿蘇神社』『道の駅あそ望の郷くぎの』は前年度からスコアが上昇。
- ▶ 来訪回数別にみると、初めて層のスコアの高さが目立つのは『黒川温泉』『阿蘇山』『高千穂峡』。リピーター層では、『道の駅阿蘇』『阿蘇神社』。
- ▶ 滞在時間別にみると、日帰りは『阿蘇山』『道の駅阿蘇』『道の駅あそ望の郷くぎの』、宿泊は『黒川温泉』『大観峰』が高い。
- ▶ 来訪時期別にみると、『大観峰』『長湯温泉』『新阿蘇大橋』『高千穂峡』『久住高原』は夏季、『道の駅阿蘇』『道の駅あそ望の郷くぎの』は冬季のスコアが高め。

### ■ 訪問場所やスポット、イベント、体験したこと（全体・複数回答）

Q16-1. 今回の本地域での滞在中に、あなたが訪れた場所やスポット、イベント、体験されたことをすべてお選びください。（○は、いくつでも）



【2021年度】来訪者満足度調査

## 調査結果からの考察

- **コロナ禍の状況下で、昨年度から今年度の2年間、来訪者プロフィールには以下のような変化がみられた。**
  - ▶ 全国観光圏全体の来訪者の年代にはほとんど変化がみられない。貴観光圏の場合、コロナ禍以前より20~40代のシェアが若干増加した。
  - ▶ 全国観光圏全体の「リピーター・計」の比率が昨年度伸びたが、今年度はさらに上昇した。貴エリアは微減であるが、高水準であることには変わりはない。
  - ▶ 全国観光圏全体の「宿泊・計」の比率が昨年度上昇したが、今年度はそこから微減。貴エリアは昨年度はほぼ宿泊者だったが、今年度は「日帰り・計」が15%を占めている。
  - ▶ 同行者について、昨年度は「子供連れ・計」が全国観光圏全体では5pt以上減少し、「夫婦」と「カップル」「ひとりで」の割合が増加した。今年度は「カップル」の比率に変化はなかったが、「子供連れ・計」がさらに減少し、「夫婦」「ひとりで」の割合がさらに増加した。貴エリアの場合も「子供連れ・計」が昨年度よりも減少し、1割を切っている一方、「夫婦」や「友人」のシェアが伸びた。
  - ▶ 貴エリアの来訪者の居住エリアは、昨年度「九州」が大きく伸びたが、今年度も同水準である。
  - ▶ 上記の傾向について、まず意図通りのターゲット像となっているかどうかをご確認いただきたい。
- **貴観光圏は総合満足度、紹介意向は高水準を維持、再来訪意向は昨年度より9ポイント減少したが、それでも平均を6ポイント上回っている。**
  - ▶ 総合満足度、紹介意向のトップボックスは、いずれも40%前後。全国観光圏の中でもトップクラスである。
  - ▶ 昨年度と同様、初めて層の再来訪意向の低さが目立つが、同層の居住地の過半数が「九州」以外であることを考えれば無理はないといえる。むしろ今年度はリピーター層の再来訪意向が減少した点に留意されたい。
- **満足度の詳細項目は、【景観や雰囲気】、【体験プログラム・ツアー】のスコアが上がっている。**
  - ▶ それに対して、【宿泊施設】、【食事・飲食店】の比率が昨年度と比べると下がっている。平均水準よりは高いものの、おそらくこの2領域の評価の減少が、総合評価が伸びなかった（あるいは再来訪意向が減少した）理由だと考えられる。相対的には高評価であるが、今一度施策の確認をされたい。
  - なお、【食事・飲食店】は「日帰り・計」の比率が低い。情報発信のあり方等、ご確認いただきたい点である。
  - ▶ 【体験プログラム・ツアー】は、ごくわずかな上昇にとどまっているが、全国平均の水準自体も（他領域と比べて）低いので、上昇率自体は悪くないスコアである。いまだ全国平均には及ばないが、ようやく効果がみえてきた段階といえる。実際の施策と照らし合わせて評価されるべきポイントである。
- **昨年度増加した「観光系のサイト・ブログ」の利用率が昨年度よりも増加している。「SNS」の利用率は微増。**
  - ▶ 「観光系のサイト・ブログ」、「SNS」等は、「初めて」層の利用率が高いメディアであり、注意しておくべきである。
  - ▶ 全体を通じて、昨年度よりも各情報源の利用率が下がっている項目が多く、比率自体が全国平均水準となっている。実際の来訪者数との相関で判断されるべきだが、「事前の期待形成」という観点からも利用率を上げていく施策が望まれる。





