

■ 2009年度 顧客満足度調査結果

1. 調査概要

●調査手法

- ・調査票の配布：研究会事務局から各温泉地へ発送（3ヶ月ごとに3,000票ずつ）、1,000枚/月のペースで配布（当初予定）、各施設で留め置き
- ・調査票の回収：フロントや客室等で回収し各温泉地の事務局にて集約の上、研究会事務局へ郵送、またはインターネット上から回答者が直接入力

●調査期間

- ・平成21年7月下旬～平成22年7月末 ※調査開始時期は、温泉地によって異なる。

●調査対象地域と対象者

- ・温泉まちづくり研究会の会員5温泉地（阿寒湖・草津・鳥羽・有馬・由布院）
- ・5温泉地の調査対象施設への宿泊客、日帰り客

●調査規模・回収数

- ・回収数：阿寒湖378、草津2,037、鳥羽212、有馬1,433、由布院1,546（全体で5,606）

2. 調査結果

●発地・性別・年齢

- ・（発地）草津は「南関東」（56.7%）、鳥羽は「近畿圏」（47.6%）、有馬は「近畿圏」（68.1%）からの来訪者が多い。阿寒湖は地元の「北海道」（40.3%）、由布院も地元の「九州」（21.6%）の他、「その他」の割合も高く、首都圏など様々な地域から来訪している。
- ・（性別・年齢）有馬と由布院では「女性」の割合が6割弱と多くなっている。全ての温泉地で「50代」が最も多い。

●同行者

- ・全ての温泉地で「夫婦旅行」が最も多い（3～5割弱）。
- ・草津・有馬・由布院では「大人の家族旅行」（2～3割弱）、鳥羽では「子供連れの家族旅行」（2割）が多い。

●宿泊先の手配方法

- ・阿寒湖と由布院では旅行会社を通じた手配が約半数を占める。一方、鳥羽と有馬では宿泊施設へ直接手配する割合が3割強と高くなっている。

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
男性	49.1%	49.5%	54.6%	42.3%	41.0%
女性	51.0%	50.5%	45.4%	57.7%	59.0%
有効回答数	367	1985	207	1384	1494

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
～10代	0.0%	4.0%	1.0%	2.1%	1.1%
20代	12.2%	12.1%	12.4%	13.3%	13.6%
30代	19.2%	19.5%	21.0%	15.5%	17.9%
40代	18.4%	17.4%	22.9%	14.9%	16.6%
50代	28.2%	21.7%	22.9%	21.5%	25.7%
60代	16.8%	19.1%	11.4%	20.6%	17.8%
70代	4.1%	5.6%	8.1%	9.7%	6.2%
80代～	1.1%	0.7%	0.5%	2.5%	1.1%
有効回答数	369	1990	210	1409	1509

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
子ども連れの家族旅行	13.1%	15.6%	20.4%	12.8%	10.1%
大人の家族旅行	19.0%	23.2%	19.0%	29.7%	26.7%
夫婦旅行	47.9%	31.5%	37.9%	31.2%	40.0%
カップル旅行	6.2%	8.3%	11.4%	8.0%	4.3%
友人との旅行	8.3%	13.1%	8.1%	12.5%	14.2%
職場や団体などの旅行	0.8%	3.3%	1.0%	1.4%	1.3%
一人旅	4.6%	3.7%	1.4%	3.3%	2.2%
その他	0.3%	1.4%	1.0%	1.2%	1.3%
有効回答数	374	1984	211	1406	1524

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
旅行会社の店舗で	38.0%	17.9%	20.1%	11.8%	39.1%
旅行会社に電話やファックスで	8.4%	6.8%	2.4%	5.9%	7.3%
旅行会社のホームページで	5.4%	4.4%	1.9%	3.3%	4.2%
宿泊施設に直接電話やファックス	8.9%	13.4%	23.0%	22.0%	16.4%
宿泊施設のホームページで	3.8%	8.6%	9.6%	9.5%	9.1%
インターネットの宿泊予約サイトで	27.2%	29.1%	29.2%	36.2%	15.4%
その他	8.4%	19.7%	13.9%	11.4%	8.7%
有効回答数	371	1998	209	1382	1489

●来訪回数・前回来訪時期

・いずれの温泉地でも「初めて」の来訪者が多いが、特に鳥羽（62%）、由布院（61%）はその割合が高い。草津と有馬では「5回目以上」の来訪者が2割と多く、リピーターの半数近くは「1年以内」に訪れている。

●宿泊数・滞在時間

・いずれの温泉地でも「1泊」が8～9割を占める。「2泊以上」の連泊客は草津（17.0%）、由布院（14.7%）においてやや多い。草津・由布院では午前中に到着する人や出発日の午後まで温泉地に留まる人の割合が高く、滞在時間が長い（平均25～26時間）。

●来訪理由

・来訪理由として「温泉の魅力」を挙げる人の割合は、特に草津と有馬において高い（7～8割）。
 ・「宿泊施設の魅力」を挙げる人の割合は、鳥羽と由布院において高い。
 ・各温泉地に特徴的な来訪理由としては、阿寒湖は「周囲の自然環境」、草津は「温泉」、鳥羽は「食事の魅力」、有馬は「アクセスの便利さ」、由布院は「イメージの良さ」が挙げられている。「以前に来てよかった」という指摘は、概ね25%前後となっている。

●体験内容

・いずれの温泉地でも「旅館でゆっくり」が最も多く、「温泉街の散策」、「買い物」と続く。各温泉地についてみると、阿寒湖は「イベントや祭り」、草津は「湯めぐり」、鳥羽は「寺社を観光」、有馬は「旅館でゆっくり」、由布院は「温泉街で食事」が比較的多い。

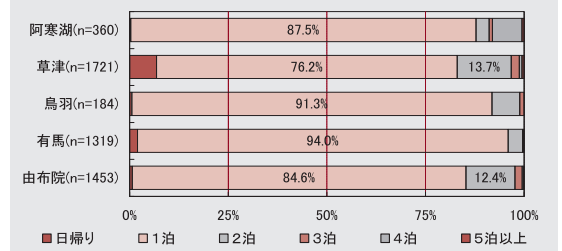
●消費額

・総額が最も高いのは由布院（約6.5万円）で、内訳についてもすべて、他と比べて高い。
 ・交通費は、遠方からの来訪者が多い阿寒湖、由布院で高い。宿泊費は、回答者が宿泊した宿泊施設の料金帯や泊数にも影響を受ける点に留意が必要である。

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
初めて	56.0%	45.7%	62.4%	51.7%	61.2%
2回目	20.7%	18.0%	16.3%	15.4%	15.9%
3回目	9.5%	11.3%	5.5%	9.0%	7.2%
4回目	3.0%	4.4%	4.5%	3.9%	3.8%
5回目以上	10.9%	20.6%	11.4%	20.0%	11.9%
有効回答数	368	1808	202	1372	1500

2回目以上の方:前回宿泊は

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
1年未満	16.9%	17.4%	16.3%	24.5%	12.7%
1年前	16.3%	28.1%	21.3%	22.2%	24.6%
2年前	16.9%	11.5%	11.3%	12.2%	12.5%
3年前	5.4%	9.2%	11.3%	7.4%	10.5%
4年前	4.8%	4.0%	3.8%	3.5%	4.9%
5年以上前	39.8%	29.8%	36.3%	30.3%	34.8%
有効回答数	166	990	80	634	574



回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
温泉の魅力	36.1%	86.6%	14.9%	70.8%	47.9%
温泉施設の魅力	20.0%	40.1%	16.3%	19.0%	24.1%
温泉街の魅力	17.8%	39.6%	3.5%	20.0%	44.9%
宿泊施設の魅力	40.7%	28.5%	56.9%	42.9%	56.5%
食事の魅力	18.3%	12.9%	54.5%	24.7%	34.7%
買い物の魅力	7.3%	5.2%	5.9%	4.9%	13.4%
観光施設・体験プログラムの魅力	11.1%	4.9%	8.4%	1.7%	3.2%
温泉街の周囲の自然環境	39.1%	23.5%	10.4%	15.7%	35.7%
イベントや祭りの魅力	7.3%	2.9%	2.5%	1.0%	0.9%
自宅からのアクセスが便利	10.5%	11.8%	19.3%	45.1%	7.9%
イメージの良さ、話題性	12.9%	18.0%	13.9%	18.1%	36.3%
周辺の観光地の魅力	26.7%	9.5%	27.2%	7.5%	8.2%
以前に来てよかった	27.0%	27.6%	18.8%	27.6%	25.3%
同行者の希望	11.1%	12.2%	8.4%	15.5%	17.0%
その他	12.1%	7.4%	6.4%	6.2%	3.8%

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
旅館でゆっくり	78.7%	65.1%	85.9%	88.9%	86.0%
エステやマッサージ	6.7%	4.3%	5.2%	9.7%	5.7%
温泉街の散策	54.6%	68.8%	10.0%	53.3%	69.5%
湯めぐり	10.3%	38.9%	2.1%	8.9%	6.5%
温泉街での食事	8.3%	24.6%	13.1%	11.9%	29.2%
温泉街での買い物	32.7%	35.4%	11.0%	32.6%	48.8%
観光施設や寺社を観光	23.8%	18.3%	35.1%	9.7%	16.2%
陶芸やそば打ちなどの文化体験	0.3%	1.5%	1.1%	0.6%	1.3%
山歩きや釣りなどの自然体験	9.7%	8.0%	1.6%	3.7%	2.3%
スキーやゴルフなどのスポーツ	1.1%	7.9%	1.1%	0.7%	0.4%
イベントや祭りの鑑賞・参加	17.5%	4.1%	1.6%	2.3%	0.5%
地元の人等との会話・ふれあい	3.9%	4.4%	2.1%	1.5%	3.3%
その他	2.5%	2.1%	2.6%	1.7%	1.8%

	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
総額(円)	35,395	33,334	41,495	39,904	65,219
内訳 宿泊費	19,535	19,957	26,772	25,941	38,485
交通費	13,056	7,754	8,036	5,902	18,277
飲食費	4,536	5,037	6,276	5,297	6,430
お土産	7,367	5,339	6,074	5,229	9,105
その他	3,533	4,476	6,625	5,066	6,957

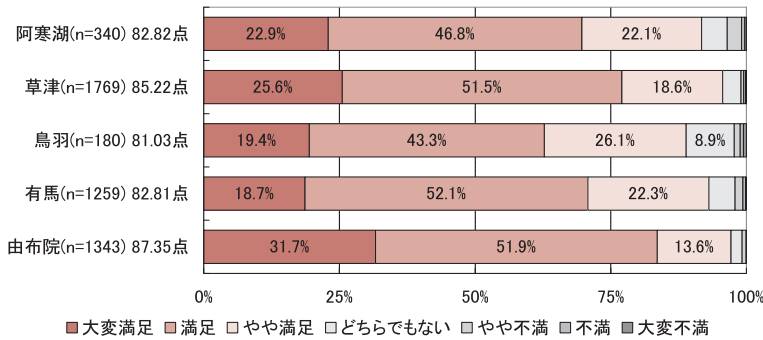
●満足度

(項目別の満足度)

- ・いずれの温泉地においても「宿泊施設」、「温泉街の雰囲気・景色」、「温泉街で働く人の対応・サービス」の満足層は概ね7割以上、満足点は80点以上と高い。
- ・「温泉街での食事」は温泉地によって満足度に差があり、鳥羽と由布院において高い。
- ・「温泉街での買い物」の満足度は、由布院以外ではおしなべて低い。
- ・「温泉街の共同浴場・温泉施設」は温泉地によって満足度に差があり、草津において高い。
- ・「観光施設・文化施設・イベント」の満足度は、阿寒湖以外ではおしなべて低い。

●総合満足度

- ・「大変満足」の割合が高いのは、由布院(31.7%、総合満足点87点)、草津(25.6%、同85点)である。



宿泊施設

回答群	n	満足層	不満層	満足点
阿寒湖	361	90.9%	3.9%	88.14
草津	1747	82.6%	2.2%	86.49
鳥羽	194	87.6%	5.7%	87.53
有馬	1317	91.3%	2.6%	89.67
由布院	1449	97.9%	0.5%	94.81

温泉街の雰囲気・景色

回答群	n	満足層	不満層	満足点
阿寒湖	348	86.4%	2.3%	86.38
草津	1815	91.3%	0.9%	88.96
鳥羽	168	65.6%	2.7%	80.60
有馬	1273	85.0%	1.9%	84.74
由布院	1396	90.7%	1.9%	88.04

温泉街での食事

回答群	n	満足層	不満層	満足点
阿寒湖	206	48.6%	3.4%	81.46
草津	1425	54.8%	5.4%	76.84
鳥羽	132	58.3%	2.3%	85.00
有馬	785	48.3%	2.2%	80.64
由布院	1056	66.6%	1.7%	85.42

温泉街での買い物

回答群	n	満足層	不満層	満足点
阿寒湖	267	54.5%	3.9%	77.53
草津	1630	59.5%	4.1%	76.15
鳥羽	117	29.5%	4.1%	71.11
有馬	983	53.0%	2.7%	76.13
由布院	1237	69.5%	2.7%	80.37

温泉街の共同浴場・温泉施設

回答群	n	満足層	不満層	満足点
阿寒湖	177	43.0%	2.3%	82.49
草津	1369	67.3%	2.3%	85.51
鳥羽	97	35.8%	1.8%	76.91
有馬	627	38.7%	1.4%	78.92
由布院	589	35.6%	0.7%	81.66

観光施設・文化施設・イベント

回答群	n	満足層	不満層	満足点
阿寒湖	228	57.2%	1.3%	80.96
草津	1288	49.4%	2.8%	76.26
鳥羽	111	38.8%	1.8%	76.76
有馬	606	28.4%	2.9%	72.21
由布院	679	33.5%	2.4%	74.93

温泉街で働く人の対応・サービス

回答群	n	満足層	不満層	満足点
阿寒湖	301	74.0%	4.2%	85.51
草津	1652	73.8%	2.8%	81.76
鳥羽	156	71.0%	2.2%	84.74
有馬	1081	75.0%	1.4%	84.94
由布院	1241	83.0%	0.8%	88.24

* 満足層：「満足」「やや満足」の合計
 不満層：「不満」「やや不満」の合計
 満足点：5段階評価の平均点を100点満点に換算した点数

●再訪意向

- ・再訪意向(「ややそう思う」～「大変そう思う」)は、いずれの温泉地でも9割以上と高い中で、「大変そう思う」という強い意向を示す割合は草津と由布院で約4割と高くなっている。

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
大変そう思う	27.8%	44.5%	21.1%	31.6%	41.6%
そう思う	48.1%	43.1%	49.5%	48.5%	43.3%
ややそう思う	16.5%	9.8%	20.1%	13.8%	11.9%
どちらでもない	4.4%	1.9%	7.2%	4.0%	2.3%
あまり思わない	1.7%	0.5%	1.6%	1.5%	0.7%
思わない	0.8%	0.1%	0.0%	0.3%	0.2%
全く思わない	0.8%	0.2%	0.5%	0.3%	0.1%
有効回答数	364	1874	194	1373	1459

●連泊意向

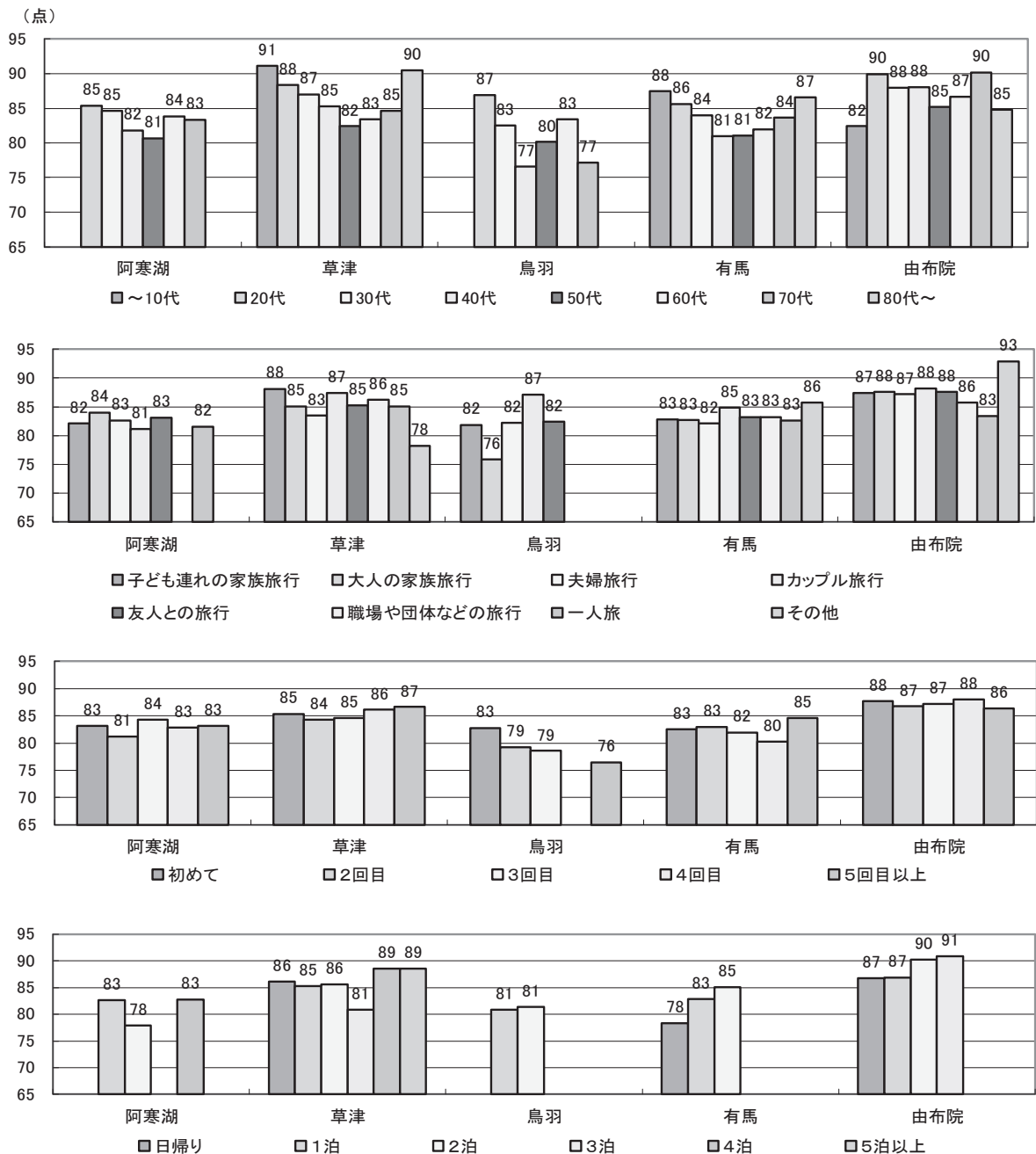
- ・連泊意向(「ややそう思う」～「大変そう思う」)は草津と由布院で約8割と高く、「大変そう思う」と強い意向を示す割合も3割前後と高くなっている。

回答群	阿寒湖	草津	鳥羽	有馬	由布院
大変そう思う	21.0%	33.1%	12.5%	18.5%	27.9%
そう思う	31.8%	35.7%	26.6%	26.7%	34.3%
ややそう思う	16.3%	14.3%	22.9%	18.3%	18.8%
どちらでもない	14.4%	9.7%	22.9%	15.3%	9.5%
あまり思わない	10.2%	5.3%	11.5%	14.4%	7.4%
思わない	4.1%	1.5%	2.1%	5.7%	1.9%
全く思わない	2.2%	0.5%	1.6%	1.3%	0.3%
有効回答数	362	1858	192	1357	1450

●年齢・同行者・来訪回数・宿泊数と総合満足点の関係（クロス集計*）

*クロス集計のため、サンプル数が少ない場合は留意が必要である。

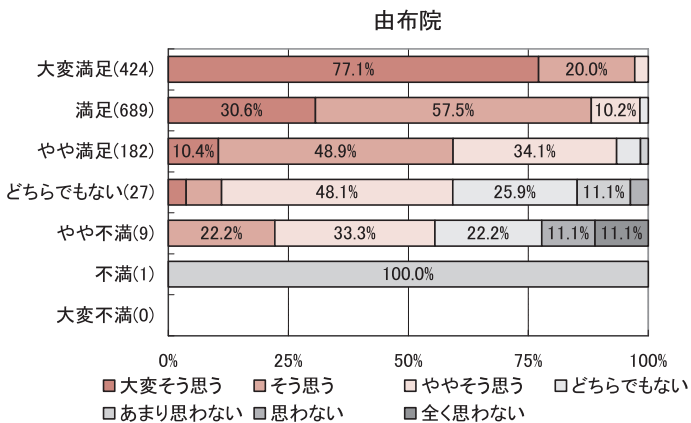
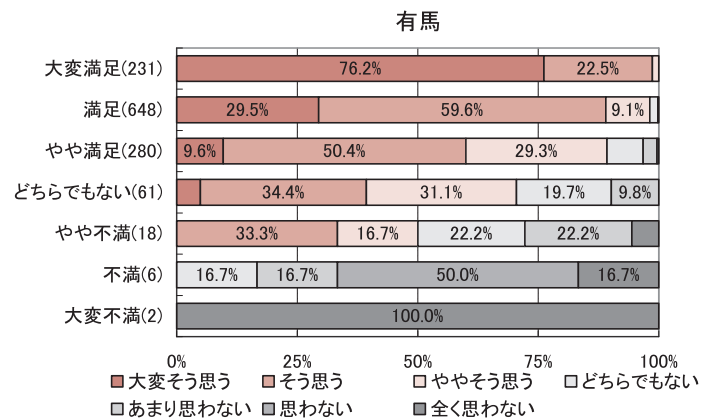
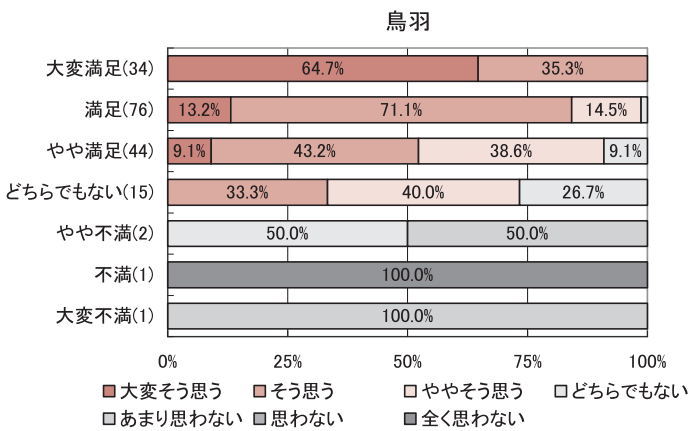
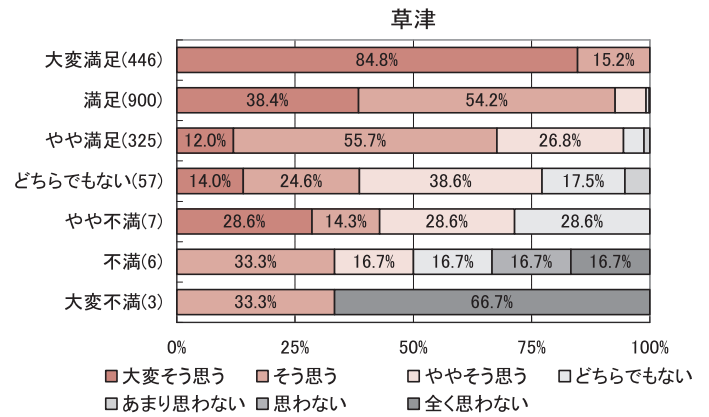
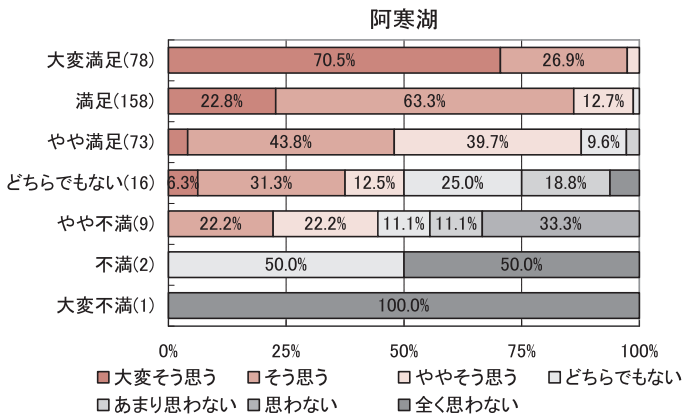
- ・いずれの温泉地でも最も多く訪れている50代前後の満足点が低い。そのなかで由布院ではほぼ全ての世代で高い満足点を示している。
- ・ほとんどの温泉地で、初めての来訪者とリピーターとで満足点の違いはあまりみられないが、草津では来訪回数が多くなるほど満足点がやや高くなる傾向がある。
- ・草津では4泊以上、由布院では2泊以上の宿泊者の満足点が特に高い。有馬では宿泊数が増えるほど満足点が高くなる傾向がある。



注)それぞれの有効回答数(n)が10未満の場合は省略した。

●総合満足度と再訪意向の関係（クロス集計）

- ・ いずれの温泉地においても、「大変満足」と回答した人の7～8割は再訪意向について「大変そう思う」と回答しており、高い満足度を得た人はより強い再訪意向を持っている。
- ・ 不満層（やや不満～大変不満）では満足度が低くなるほど、再訪に否定的な割合が高くなる傾向がある。ただし、温泉地によっては、「やや不満」であっても一定程度の再訪意向が示されている所もある。



●CS（総合満足度）診断図

・いずれの温泉地においても、概ね「宿泊施設」、「温泉街の雰囲気・景色」、「温泉街で働く人の対応・サービス」の3項目が総合満足度に大きく影響している。

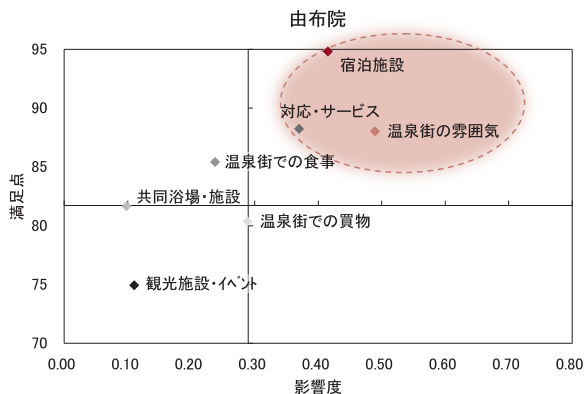
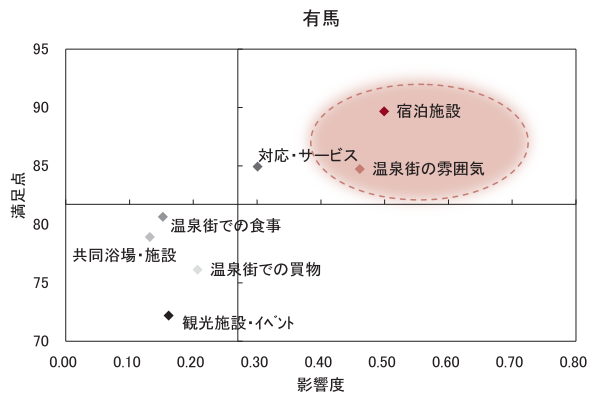
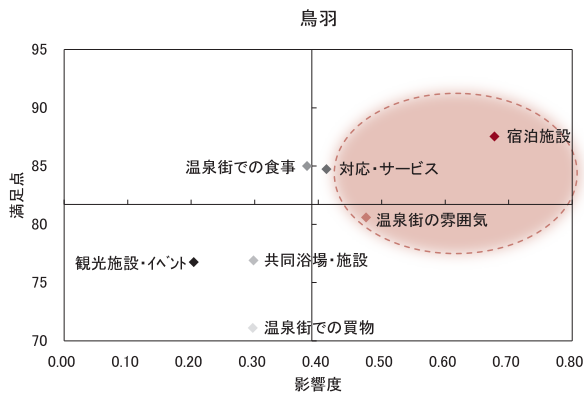
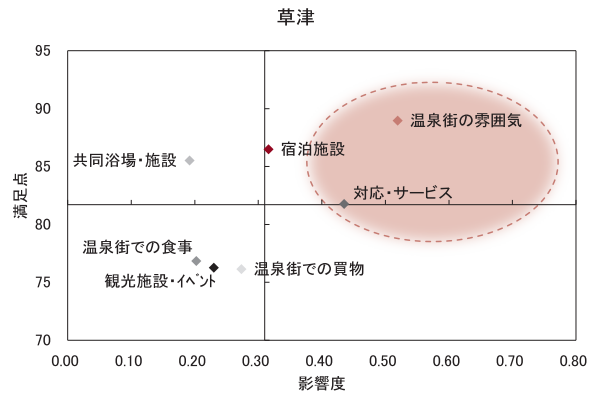
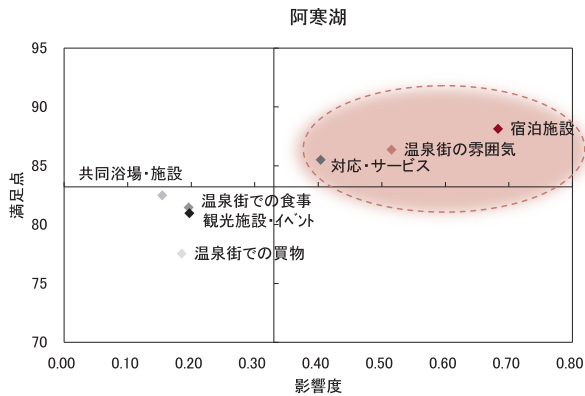
阿寒湖：最も影響度の高い「宿泊施設」を中心に、3項目の満足度をさらに高めることが総合満足度の向上につながると思われる。

草津：「温泉街の雰囲気・景色」の影響度が最も高く、高い総合満足度の主要因となっている。「温泉街で働く人の対応・サービス」を中心に改善が求められる。

鳥羽：最も影響度の高い「宿泊施設」の満足度をさらに高めるとともに、「温泉街の雰囲気・景色」等を改善することが求められる。

有馬：「宿泊施設」、「温泉街の雰囲気・景色」の2項目の影響度が高い。「温泉街の雰囲気・景色」をさらに高めることが求められる。

由布院：影響度の高い3項目の満足度がいずれも高いことが、高い総合満足度の要因といえる。影響度は中程度だが「温泉街での買い物」に改善が求められる。



* 満足点：項目別満足度の5段階評価の平均点を100点満点に換算した点数

影響度：項目が総合満足度にどの程度影響を及ぼしているのかを、項目別満足度と総合満足度の相関係数で表したものを

* 満足点、影響度それぞれの平均点を原点として4象限に区切っている。