

# 7市7町観光地の魅力向上に向けた 満足度等調査

2025（令和7）年度版\_インバウンド編

2026年4月8日



おもてなし山形

# 目次

1	調査概要	2 p
	(1) 調査目的	3 p
	(2) 調査期間	3 p
	(3) 調査対象	3 p
	(4) 調査方法	3 p
	(5) 調査項目	3 p
	(6) 回収地点	4 p
	(7) 回収状況	5 p
2	調査結果	6 p
	(1) 旅行者の属性	7 p
	(2) 旅行行動	11 p
	(3) 観光地の評価	23 p

# 1. 調査概要

---

## 1. 調査概要

# 村山地域7市7町を観光目的で訪れたインバウンド客を対象に、Webアンケートを実施した。

### (1) 調査目的

7市7町（山形市、寒河江市、上山市、村山市、天童市、東根市、尾花沢市、山辺町、中山町、西川町、朝日町、大江町、大石田町）を来訪する観光客の属性を把握するとともに、エリア内での観光消費額、移動手段、リピーター率、項目別の満足度などを知るために実施した。

### (2) 調査時期

2025年9月～2026年2月

### (3) 調査対象

7市7町を観光目的で訪れた18歳以上の男女

### (4) 調査方法

Webアンケート（2次元バーコードコード等によりアンケートページを読み込みオンラインで回答）

### (5) 調査項目

属性、旅行行動、観光消費額、観光地としての評価等

### (6) 使用言語

英語、中国語・繁体字

#### アンケートトップページ（英語）

**Satisfaction Survey [ Yamagata City ]  
2025**

Welcome to Yamagata. Thank you for accessing this page. The purpose of this survey is to record your opinions and thoughts in order to make Yamagata a more comfortable tourist destination.

\*Only questionnaires in Japanese can be used to enter the prize draw. Please note that prizes can only be delivered to addresses within Japan.

We apologize for the inconvenience during your time of leisure, but we appreciate your cooperation.

次へ
フォームをクリア

#### アンケートトップページ（中国語・繁体字）

**滿足度等調查 [繁体字\_山形市] 2025**

歡迎來到山形  
感謝您的填寫。

此次的調查是在聽取您的意見和想法，為了讓山形能成為更舒適的旅遊勝地。

請注意 !! 只有日語問卷，才能參與抽獎。而獎品僅限寄送至日本國內的地址。

如造成您的不便，深感抱歉，並感謝您的合作。

次へ
フォームをクリア

## 1. 調査概要

# 宿泊施設と日帰り施設を合わせ、計69地点で回収した。

### (6) 回収地点

計69地点（日帰り施設：37地点、宿泊施設：32地点）

山形市	■宿泊施設：山形ワシントンホテル、山形グランドホテル、わかまつや、SANGORO、太平ホテル、五感の湯つるや、ラルジャン、タカミヤビレッジホテル樹林 ■日帰り施設：県観光物産協会（霞城セントラル）、市観光協会（同）、ぐっと山形、紅の蔵、中央ロープウェイ、蔵王観光案内所、ちょっと、源七の湯、ふもとや、えんどう、ながせ陶房、焰蔵
上山市	■宿泊施設：かみのやま温彩花亭時代屋、葉山館、花明りの宿月の池、天神の御湯あづま屋、日本の宿古窯、展望露天の湯有馬館 ■日帰り施設：上山城郷土資料館、かみのやま温泉観光案内
天童市	■宿泊施設：栄屋ホテル、美味求真の宿天童ホテル、ほほえみの宿滝の湯 ■日帰り施設：観光協会、ゆぴあ、道の駅天童
寒河江市	■宿泊施設：寒河江市温泉協同組合 ■日帰り施設：道の駅寒河江チェリーランド、慈恩寺テラス
村山市	■宿泊施設：クアハウス基点 ■日帰り施設：観光協会、道の駅寒むらやま
東根市	■宿泊施設：スーパーホテル、本郷館、嵐の湯 ■日帰り施設：観光協会、よってけポポラ
尾花沢市	■宿泊施設：銀山荘 ■日帰り施設：観光協会、ろまん館、道の駅ねまる

山辺町	■宿泊施設：嘶館 ■日帰り施設：山野辺温泉
中山町	■宿泊施設：ひまわり温泉ゆ・ら・ら
河北町	■宿泊施設：ひなの宿 ■日帰り施設：観光協会、道の駅、紅花温泉ひなの湯
西川町	■宿泊施設：月山ポレポレファーム、仙台屋、ゆきのふるさと変若水の湯つたや ■日帰り施設：道の駅にしかわ
朝日町	■宿泊施設：Asahi自然観 ■日帰り施設：観光協会、道の駅あさひまち
大江町	■宿泊施設：奥おおえ柳川温泉 ■日帰り施設：テルメ、道の駅おおえ
大石田町	■宿泊施設：あったまりランド ■日帰り施設：観光案内所、あったまりランド虹の館

## 1. 調査概要

回答数は58件。市町別では山形市(29.3%)と大石田町(29.3%)での回収が半数を占めている。

## (7) 回収状況

	回答数 (件)			割合 (%)		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
山形市	9	6	3	15.5	22.2	9.7
寒河江市	4	2	2	6.9	7.4	6.5
上山市	4	2	2	6.9	7.4	6.5
村山市	4	1	3	6.9	3.7	9.7
天童市	3	1	2	5.2	3.7	6.5
東根市	0	0	0	0.0	0.0	0.0
尾花沢市	9	4	5	15.5	14.8	16.1
山辺町	2	2	0	3.4	7.4	0.0
中山町	6	2	4	10.3	7.4	12.9
河北町	0	0	0	0.0	0.0	0.0
西川町	0	0	0	0.0	0.0	0.0
朝日町	0	0	0	0.0	0.0	0.0
大江町	0	0	0	0.0	0.0	0.0
大石田町	0	0	0	0.0	0.0	0.0
計	58	27	31	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果

---

## 2. 調査結果\_(1)旅行者の属性\_性別

**女性が全体の63.8%を占めている。  
英語圏と中国語圏のいずれも女性が約6割を占めている。**

問1 性別を教えてください。

	回答数（件）			割合（%）		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
男性	20	9	11	34.5	33.3	35.5
女性	37	17	20	63.8	63.0	64.5
答えたくない	1	1	0	1.7	3.7	0.0
計	58	27	31	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(1)旅行者の属性\_年齢

**40歳代が最も多く29.3%を占めている。  
英語圏は40歳代（33.3%）が、中国語圏は20歳代（35.5%）が多い。**

問2 年齢を教えてください。

	回答数（件）			割合（%）		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
20未満未満	0	0	0	0.0	0.0	0.0
20歳代	14	3	11	24.1	11.1	35.5
30歳代	14	6	8	24.1	22.2	25.8
40歳代	17	9	8	29.3	33.3	25.8
50歳代	7	4	3	12.1	14.8	9.7
60歳代	5	4	1	8.6	14.8	3.2
70歳代	1	1	0	1.7	3.7	0.0
80歳代以上	0	0	0	0.0	0.0	0.0
計	58	27	31	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(1)旅行者の属性\_住まい

**台湾にお住まいの方が53.4%を占めている。  
台湾の旅行者は北部にお住まいの方が54.8%と多い。**

問3 お住まいはどちらですか(台湾にお住まいの方は台湾のどちらにお住まいですか)。

	回答数 (件)	割合 (%)	
アイスランド	2	3.4	
アメリカ	2	3.4	
イタリア	1	1.7	
オランダ	1	1.7	
カナダ	2	3.4	
シンガポール	2	3.4	
スペイン	1	1.7	
タイ	1	1.7	
中国	3	5.2	
日本	10	17.2	
フィリピン	2	3.4	
台湾	31	53.4	100.0
北部	17		54.8
中部	2		6.5
南部	4		12.9
東部	4		12.9
その他	4		12.9
計	58	100.0	

## 2. 調査結果\_(1)旅行者の属性\_訪問回数

山形への訪問が初めて（1回目）の方が60.3%を占めている。  
英語圏は複数回の訪問者（リピーター）も48.1%を占めている。

問4 山形へは何度目のご訪問ですか。

	回答数（件）			割合（%）		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
1回目	35	14	21	60.3	51.9	67.7
2回目	6	2	4	10.3	7.4	12.9
3回目	5	2	3	8.6	7.4	9.7
4回目	2	1	1	3.4	3.7	3.2
5回目	1	1	0	1.7	3.7	0.0
6回目以上	9	7	2	15.5	25.9	6.5
計	58	27	31	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_情報源

11

**英語圏、中国圏共に情報源は「SNSやWebサイトの情報」が最も多い。**

問5 今回、山形を訪れるきっかけとなった情報源の「上位3つ」を教えてください。

	第1位						第2位						第3位					
	回答数(件)			割合(%)			回答数(件)			割合(%)			回答数(件)			割合(%)		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
特になし (以前訪問したことがある)	-	5	3	-	19.2	10.3	-	4	0	-	16.7	0.0	-	6	3	-	24.0	12.5
SNSやWebサイトの 情報	-	9	15	-	34.6	51.7	-	9	8	-	37.5	29.6	-	4	2	-	16.0	8.3
SNSやYoutubeの 動画	-	4	8	-	15.4	27.6	-	6	13	-	25.0	48.1	-	1	4	-	4.0	16.7
新聞・雑誌・パンフ レット	-	1	1	-	3.8	3.4	-	1	4	-	4.2	14.8	-	2	6	-	8.0	25.0
テレビ・ラジオの 情報	-	0	0	-	0.0	0.0	-	0	0	-	0.0	0.0	-	2	2	-	8.0	8.3
旅行会社の紹介	-	0	1	-	0.0	3.4	-	0	2	-	0.0	7.4	-	0	2	-	0.0	8.3
自治体や観光協会の ウェブサイト	-	1	1	-	3.8	3.4	-	1	0	-	4.2	0.0	-	5	5	-	20.0	20.8
家族や知人の紹介・ 口コミ	-	4	-	-	15.4	-	-	1	-	-	4.2	-	-	1	-	-	4.0	-
その他	-	2	0	-	7.7	0.0	-	2	0	-	8.3	0.0	-	4	0	-	16.0	0.0
計	-	26	29	-	100.0	100.0	-	24	27	-	100.0	100.0	-	25	24	-	100.0	100.0

(注) 英語と中国語で選択肢が異なるため、両者の回答は合計していない

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_移動手段 (来県時)

**県外からの移動手段は「新幹線」が最も多い。  
中国語圏は英語圏に比べてバスでの移動も多い。**

問6 今回の旅行において「山形県への移動」に用いた交通機関を教えてください。(主となるものを1つ選択してください。)

	回答数 (件)			割合 (%)		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
新幹線	24	12	12	42.1	44.4	40.0
JR在来線	7	4	3	12.3	14.8	10.0
飛行機	4	2	2	7.0	7.4	6.7
路線バス	8	1	7	14.0	3.7	23.3
貸切バス	3	0	3	5.3	0.0	10.0
シャトルバス	0	0	0	0.0	0.0	0.0
タクシー	0	0	0	0.0	0.0	0.0
レンタカー	5	2	3	8.8	7.4	10.0
自家用車/バイク	6	6	0	10.5	22.2	0.0
計	57	27	30	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_同行者

13

**旅行の同伴者は「恋人」(22.6%)、「友人」(同率)が最も多い。**

問7 今回のご旅行の同伴者を教えてください。

	回答数(件)			割合(%)		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
家族(未就学児を含む)	-	-	3	-	-	9.7
家族(未就学児を含まない)	-	-	5	-	-	16.1
夫婦	-	-	3	-	-	9.7
恋人	-	-	7	-	-	22.6
兄弟姉妹	-	-	0	-	-	0.0
友人	-	-	7	-	-	22.6
職場や団体等	-	-	4	-	-	12.9
一人旅	-	-	2	-	-	6.5
計	-	-	31	-	-	100.0

(注) この設問は中国語のみ

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_他地域訪問希望の有無

**山形以外の訪問を希望している人は90.0%を占めている。**

問8-1 当地域以外で旅行したい場所はありますか。

	回答数（件）			割合（％）		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
ある	-	-	27	-	-	90.0
ない	-	-	3	-	-	10.0
計	-	-	30	-	-	100.0

（注）この設問は中国語のみ

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_訪問を希望する旅行先

**山形県以外の東北地方を訪問したいと考えている人が58.6%を占めている。**

問8-2 「ある」と回答された方にお聞きします。訪問したい地域の上位2位を教えてください。

	第1位						第2位					
	回答数(件)			割合(%)			回答数(件)			割合(%)		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
北海道	-	-	6	-	-	20.7	-	-	10	-	-	20.8
山形県を除く東北	-	-	17	-	-	58.6	-	-	5	-	-	41.7
関東	-	-	4	-	-	13.8	-	-	4	-	-	16.7
中部	-	-	1	-	-	3.4	-	-	2	-	-	8.3
近畿	-	-	1	-	-	3.4	-	-	0	-	-	0.0
中国・四国	-	-	0	-	-	0.0	-	-	2	-	-	8.3
九州・沖縄	-	-	0	-	-	0.0	-	-	1	-	-	4.2
海外	-	-	0	-	-	0.0	-	-	0	-	-	0.0
計	-	-	31	-	-	100.0	-	-	24	-	-	100.0

(注) この設問は中国語のみ

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_旅行人数

「2人」で旅行している人(53.1%)が最も多い。

問9 今回のご旅行は何人で来られましたか。ご回答者、子ども乳幼児を含んだ人数を教えてください。

	回答数（件）			割合（％）		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
1人	4	3	1	8.2	11.1	4.5
2人	26	13	13	53.1	48.1	59.1
3人	6	6	0	12.2	22.2	0.0
4人	7	3	4	14.3	11.1	18.2
5人	3	1	2	6.1	3.7	9.1
6人以上	3	1	2	6.1	3.7	9.1
計	49	27	22	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_旅行目的

17

**旅行の目的は「自然・景観鑑賞」(22.2%)、「温泉」(同率)が最も多い。**

問10 今回の訪問の目的を教えてください。

	回答数(件)			割合(%)		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
自然体験 (果物狩り、農泊)	-	1	-	-	3.7	-
文化体験 (街歩き、文化施設訪問)	-	5	-	-	18.5	-
夏のアウトドア活動 (サイクリング、トレッキング)	-	1	-	-	3.7	-
冬のアウトドア活動 (スキー、スノーボード)	-	3	-	-	11.1	-
自然・景観鑑賞	-	6	-	-	22.2	-
祭・イベント	-	1	-	-	3.7	-
温泉	-	6	-	-	22.2	-
寺社仏閣	-	0	-	-	0.0	-
ビジネス	-	1	-	-	3.7	-
買い物	-	0	-	-	0.0	-
その他	-	3	-	-	11.1	-
計	-	27	-	-	100.0	-

(注) この設問は英語のみ

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_宿泊の有無

**宿泊が75.9%を占めている。**

問11-1 今回のご旅行は日帰りですか、宿泊ですか。

	回答数（件）			割合（％）		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
日帰り	14	7	7	24.1	25.9	22.6
宿泊	44	20	24	75.9	74.1	77.4
計	58	27	31	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_宿泊日数

**山形県内での宿泊は「2泊」(36.4%)が最も多い。  
中国圏は「1泊」(50.0%) 英語圏は「2泊」(50.0%) がそれぞれ最多。**

問11-2「宿泊」と答えた方にお聞きします。「山形県内」には何泊のご予定ですか。

	回答数(件)			割合(%)		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
1泊	15	3	12	34.1	15.0	50.0
2泊	16	10	6	36.4	50.0	25.0
3泊	7	4	3	15.9	20.0	12.5
4泊	3	2	1	6.8	10.0	4.2
5泊	3	1	2	6.8	5.0	8.3
山形県内には宿泊しない	0	0	0	0.0	0.0	0.0
その他	0	0	0	0.0	0.0	0.0
計	44	20	24	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_宿泊先

**宿泊先は、銀山温泉(25.0%)、ビジネスホテル(20.5%)が多い。  
特に、銀山温泉は中国語圏が多く、33.3%を占めている。**

問11-3 「宿泊」と答えた方にお聞きします。今回のご旅行の宿泊先を教えてください。

	回答数(件)			割合(%)		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
蔵王温泉	8	3	5	18.2	15.0	20.8
天童温泉	7	1	6	15.9	5.0	25.0
かみのやま温泉	3	2	1	6.8	10.0	4.2
湯野浜温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
あつみ温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
小野川温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
赤湯温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
肘折温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
さくらんぼ東根温泉	3	3	0	6.8	15.0	0.0
銀山温泉	11	3	8	25.0	15.0	33.3
由良温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
鳥海温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
碁点温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
瀬見温泉	0	0	0	0.0	0.0	0.0
赤倉温泉	1	1	0	2.3	5.0	0.0
ビジネスホテル	9	6	3	20.5	30.0	12.5
その他	2	1	1	4.5	5.0	4.2
計	44	20	24	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_観光消費額単価

**1人あたりの観光消費額は135,661円となっている。  
英語圏(173,829円)は中国語圏(103,366円)に比べて消費額が多い。**

問12 今回のご旅行で、山形県内で支払う「一人当たりの費用」(これから支払う予定も含めて)を教えてください。

(単位：円)

	全体			英語			中国語		
	全体	日帰り	宿泊	全体	日帰り	宿泊	全体	日帰り	宿泊
交通費	35,700	22,692	39,825	51,860	29,000	59,079	21,769	17,286	23,195
宿泊費	36,443	30,692	38,266	35,040	27,500	37,421	37,652	33,429	38,995
(パック料金)	84,330	44,417	96,012	109,917	37,600	128,947	63,155	49,286	67,568
お土産代	15,377	14,538	15,636	19,120	21,333	18,422	12,257	8,714	13,335
飲食費	24,911	25,692	24,669	35,404	37,167	34,847	16,167	15,857	16,261
入場料	14,904	12,000	15,821	19,696	13,200	21,501	10,822	11,143	10,710
その他	8,327	11,792	7,312	12,709	25,400	9,369	4,700	2,071	5,536
計	135,661	117,407	141,529	173,829	153,600	180,639	103,366	88,500	108,033

## 2. 調査結果\_(2)旅行行動\_リピーター率

**パック料金に県外分が含まれない人が58.6%となっている。**

問13 上記パック料金には山形県外分も含まれますか。

	回答数（件）			割合（％）		
	合計	英語	中国語	合計	英語	中国語
含まれない	34	13	21	58.6	48.1	67.7
含まれる	24	14	10	41.4	51.9	32.3
計	58	27	31	100.0	100.0	100.0

## 2. 調査結果\_(3)観光地の評価\_期待度

期待度が高いのは「自然」、「ご当地の味覚」、「宿泊」が上位となっている。

問14-1 今回のご旅行について、「事前の期待度」をお聞かせください。

回答言語	項目	回答数 (件)					回答数 (件)				
		全体	大いに期待した	まあまあ期待した	あまり期待せず	全く期待せず	全体	大いに期待した	まあまあ期待した	あまり期待せず	全く期待せず
合計	自然を満喫する	58	35	21	1	1	100.0	60.3	36.2	1.7	1.7
	温泉でリフレッシュする	57	33	21	1	2	100.0	57.9	36.8	1.8	3.5
	歴史・文化施設を訪れる	57	22	28	6	1	100.0	38.6	49.1	10.5	1.8
	祭り・イベントを楽しむ	50	18	24	4	4	100.0	36.0	48.0	8.0	8.0
	スポーツ・レクリエーションを楽しむ	48	19	22	4	3	100.0	39.6	45.8	8.3	6.3
	宿泊施設でのくつろぎ	55	33	20	0	2	100.0	60.0	36.4	0.0	3.6
	ご当地の味覚を味わう	58	35	21	1	1	100.0	60.3	36.2	1.7	1.7
	地場産品を購入する	57	30	23	4	0	100.0	52.6	40.4	7.0	0.0
	街歩き・散策を楽しむ	58	32	23	3	0	100.0	55.2	39.7	5.2	0.0
地元の人と交流する	54	25	20	4	5	100.0	46.3	37.0	7.4	9.3	
英語	自然を満喫する	27	15	10	1	1	100.0	55.6	37.0	3.7	3.7
	温泉でリフレッシュする	27	15	9	1	2	100.0	55.6	33.3	3.7	7.4
	歴史・文化施設を訪れる	27	7	13	6	1	100.0	25.9	48.1	22.2	3.7
	祭り・イベントを楽しむ	23	6	11	3	3	100.0	26.1	47.8	13.0	13.0
	スポーツ・レクリエーションを楽しむ	20	6	8	4	2	100.0	30.0	40.0	20.0	10.0
	宿泊施設でのくつろぎ	25	12	11	0	2	100.0	48.0	44.0	0.0	8.0
	ご当地の味覚を味わう	27	18	7	1	1	100.0	66.7	25.9	3.7	3.7
	地場産品を購入する	26	14	8	4	0	100.0	53.8	30.8	15.4	0.0
	街歩き・散策を楽しむ	27	16	9	2	0	100.0	59.3	33.3	7.4	0.0
地元の人と交流する	25	10	7	3	5	100.0	40.0	28.0	12.0	20.0	
中国語	自然を満喫する	31	20	11	0	0	100.0	64.5	35.5	0.0	0.0
	温泉でリフレッシュする	30	18	12	0	0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0
	歴史・文化施設を訪れる	30	15	15	0	0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	祭り・イベントを楽しむ	27	12	13	1	1	100.0	44.4	48.1	3.7	3.7
	スポーツ・レクリエーションを楽しむ	28	13	14	0	1	100.0	46.4	50.0	0.0	3.6
	宿泊施設でのくつろぎ	30	21	9	0	0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0
	ご当地の味覚を味わう	31	17	14	0	0	100.0	54.8	45.2	0.0	0.0
	地場産品を購入する	31	16	15	0	0	100.0	51.6	48.4	0.0	0.0
	街歩き・散策を楽しむ	31	16	14	1	0	100.0	51.6	45.2	3.2	0.0
地元の人と交流する	29	15	13	1	0	100.0	51.7	44.8	3.4	0.0	

## 2. 調査結果\_(3)観光地の評価\_満足度

満足度が高いのは「温泉」、「ご当地の味覚」、「宿泊」が上位となっている。ほぼ期待通りの満足度が得られている。

問14-2 今回のご旅行について、「体験後の満足度」をお聞かせください。

回答言語	項目	回答数 (件)						回答数 (件)					
		全体	大変満足	満足	不満	大変不満	これから体験予定	全体	大変満足	満足	不満	大変不満	これから体験予定
合計	自然を満喫する	58	37	18	3	0	0	100.0	63.8	31.0	5.2	0.0	0.0
	温泉でリフレッシュする	56	36	15	2	1	2	100.0	64.3	26.8	3.6	1.8	3.6
	歴史・文化施設を訪れる	56	29	23	3	0	1	100.0	51.8	41.1	5.4	0.0	1.8
	祭り・イベントを楽しむ	49	23	20	3	1	2	100.0	46.9	40.8	6.1	2.0	4.1
	スポーツ・レクリエーションを楽しむ	50	24	21	0	1	4	100.0	48.0	42.0	0.0	2.0	8.0
	宿泊施設でのくつろぎ	57	32	20	1	2	2	100.0	56.1	35.1	1.8	3.5	3.5
	ご当地の味覚を味わう	58	35	20	3	0	0	100.0	60.3	34.5	5.2	0.0	0.0
	地場産品を購入する	57	36	18	2	0	1	100.0	63.2	31.6	3.5	0.0	1.8
	街歩き・散策を楽しむ	58	34	19	5	0	0	100.0	58.6	32.8	8.6	0.0	0.0
地元の人と交流する	52	27	21	3	1	0	100.0	51.9	40.4	5.8	1.9	0.0	
英語	自然を満喫する	27	16	8	3	0	0	100.0	59.3	29.6	11.1	0.0	0.0
	温泉でリフレッシュする	26	13	9	1	1	2	100.0	50.0	34.6	3.8	3.8	7.7
	歴史・文化施設を訪れる	26	11	11	3	0	1	100.0	42.3	42.3	11.5	0.0	3.8
	祭り・イベントを楽しむ	22	8	10	2	1	1	100.0	36.4	45.5	9.1	4.5	4.5
	スポーツ・レクリエーションを楽しむ	21	8	10	0	1	2	100.0	38.1	47.6	0.0	4.8	9.5
	宿泊施設でのくつろぎ	26	12	10	1	2	1	100.0	46.2	38.5	3.8	7.7	3.8
	ご当地の味覚を味わう	27	16	8	3	0	0	100.0	59.3	29.6	11.1	0.0	0.0
	地場産品を購入する	26	17	6	2	0	1	100.0	65.4	23.1	7.7	0.0	3.8
	街歩き・散策を楽しむ	27	15	9	3	0	0	100.0	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0
地元の人と交流する	23	11	8	3	1	0	100.0	47.8	34.8	13.0	4.3	0.0	
中国語	自然を満喫する	31	21	10	0	0	0	100.0	67.7	32.3	0.0	0.0	0.0
	温泉でリフレッシュする	30	23	6	1	0	0	100.0	76.7	20.0	3.3	0.0	0.0
	歴史・文化施設を訪れる	30	18	12	0	0	0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
	祭り・イベントを楽しむ	27	15	10	1	0	1	100.0	55.6	37.0	3.7	0.0	3.7
	スポーツ・レクリエーションを楽しむ	29	16	11	0	0	2	100.0	55.2	37.9	0.0	0.0	6.9
	宿泊施設でのくつろぎ	31	20	10	0	0	1	100.0	64.5	32.3	0.0	0.0	3.2
	ご当地の味覚を味わう	31	19	12	0	0	0	100.0	61.3	38.7	0.0	0.0	0.0
	地場産品を購入する	31	19	12	0	0	0	100.0	61.3	38.7	0.0	0.0	0.0
	街歩き・散策を楽しむ	31	19	10	2	0	0	100.0	61.3	32.3	6.5	0.0	0.0
地元の人と交流する	29	16	13	0	0	0	100.0	55.2	44.8	0.0	0.0	0.0	

## 2. 調査結果\_(3)観光地の評価\_NPS（顧客推奨度）

**NPSは17.2ポイントで、旅先に勧めたいと思っている人が多い。  
NPSは英語圏の方が中国語圏よりも2.4ポイント高い。**

問13 当地域の観光について、友人、知人等に勧めたいと思いますか。

	合計				英語				中国語						
	回答数 (件)	割合 (%)	グループ	NPS (=C-A)	回答数 (件)	割合 (%)	グループ	NPS (=C-A)	回答数 (件)	割合 (%)	グループ	NPS (=C-A)			
0 思わない	8	13.8	批判者 【A】	17.2	1	3.7	批判者 【A】	18.5	7	22.6	批判者 【A】	16.1			
1	0	0.0			0	0.0			0	0.0					
2	5	8.6			1	3.7			4	12.9					
3	3	5.2			2	7.4			1	3.2					
4	1	1.7			1	3.7			0	0.0					
5	1	1.7			1	3.7			0	0.0					
6	1	1.7	中立者 【B】		2	7.4	中立者 【B】		0	0.0	6.5		中立者 【B】		
7	2	3.4			6	22.2			2	6.5					
8	8	13.8	推奨者 【C】		1	3.7	推奨者 【C】		5	16.1	54.8		推奨者 【C】		
9	6	10.3			11	40.7			12	38.7					
10 思う	23	39.7													
計	58	100.0	100.0	-	-	27	100.0	100.0	-	-	31	100.0	100.0	-	-

- ◆ 「顧客推奨度（NPS：Net Promoter Score）」とは？
  - ・ 「満足度」が経験に基づいた事後評価を聞く「振り返り」の質問であるのに対し、「顧客推奨度（NPS）」は体験に基づいて自分以外の他者に勧めたいと思うか、未来の行動を点数化したもの。
- ◆ 数値の求め方
  - ・ 当地域の観光を友人、知人等に勧めたいと思うかを「思わない（0）」から「強く思う（10）」までの11段階で評価してもらう。
  - ・ 0から6までを「批判者」、7と8を「中立者」、9と10を「推奨者」とし、顧客を「推奨者」「中立者」「批判者」にセグメント分けする。
  - ・ 「推奨者の割合」－「批判者の割合」を計算すればNPSが求められる。
- ◆ NPSで何が分かるの？
  - ・ 推奨者が増えるほど数値が高くなり、批判者が減るほど数値が高くなるように設計されている。
  - ・ 「NPSが高い」⇒「顧客ロイヤリティが高い」⇒「当地を訪れた旅行者の口コミによって新たな旅行者が増加する」と解釈されるため、新規顧客の獲得に直結する指標とされる。

## 次年度以降の改善点は下記のとおり。

#### (1) 回答数について

- 回答数が少ないため、統計的な精度が不足している。回収期間や回収地点を増やすなど、改善を図る必要がある。
- 回答者にその場でインセンティブを提供するなど、より回答に結び付きやすい工夫も検討すべきである。
- インバウンド客のボリュームゾーンである台湾を中心に、ターゲット市場ごとに回収目標を決め、国や地域（例：欧米豪など）の偏りを少なくする工夫も検討すべきである。

#### (2) 調査項目について

- 英語と中国語（繁体字）の調査項目や選択肢を統一することで、インバウンド客全体の分析を可能にすべきである。
- 日本在住者外国人も一定数確認できたが、国籍が分からないため、在住者については国籍を把握すべきである。
- 日本人を対象とした調査との整合性も検討することで、インバウンド客の特性や違いを浮き彫りにすることができる。
- 逆に、インバウンド客特有の設問（利用空港、旅行会社など）も検討すべきである。

7市7町観光地の魅力向上に向けた満足度等調査  
【報告書】

おもてなし山形株式会社

〒990-0043 山形県山形市本町二丁目4-3 本町ビル3F  
TEL.023-631-9522 FAX.023-631-9533