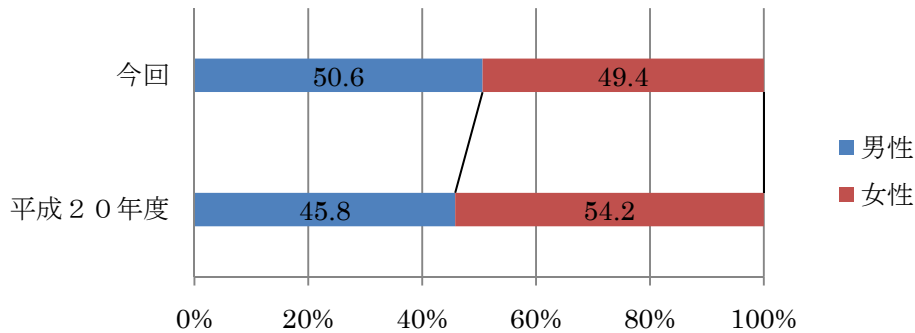


平成 23 年 柳川市観光客動態調査結果の特徴（抜粋）

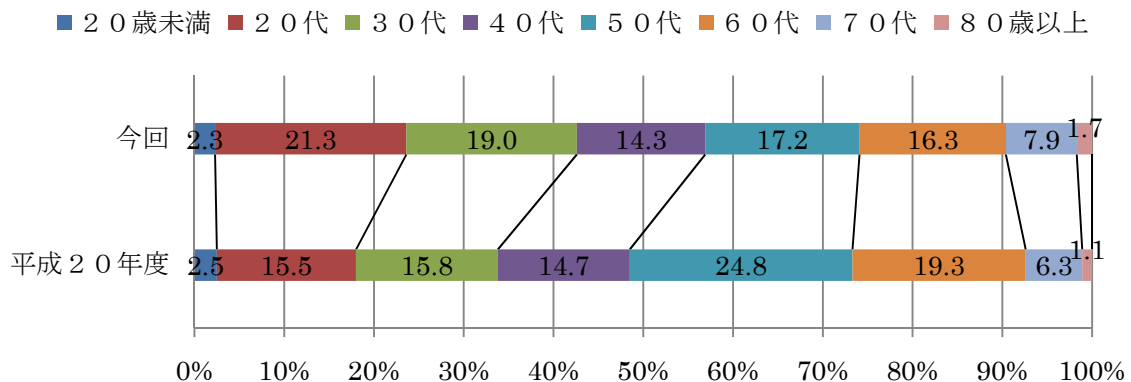
- ・アンケート調査：平成 23 年 3 月～8 月
- ・サンプル数：344
- ・調査地点：西鉄柳川駅前、御花、観光情報センター

1. 性別



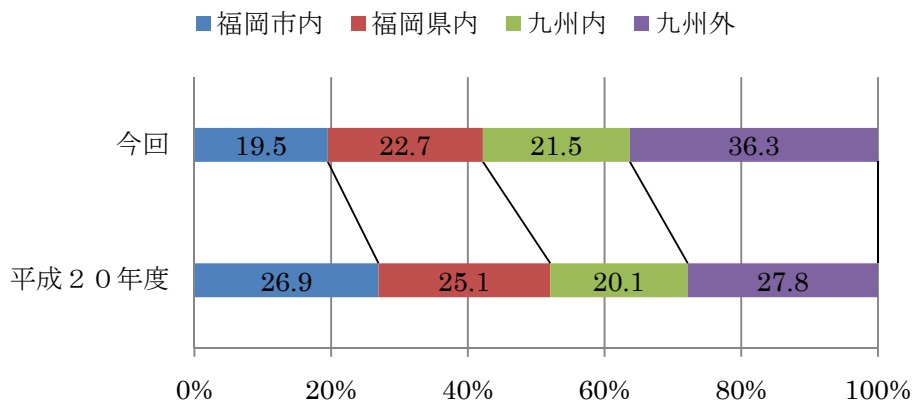
2. 年齢別

●20-30 代が増加



3. 居住地

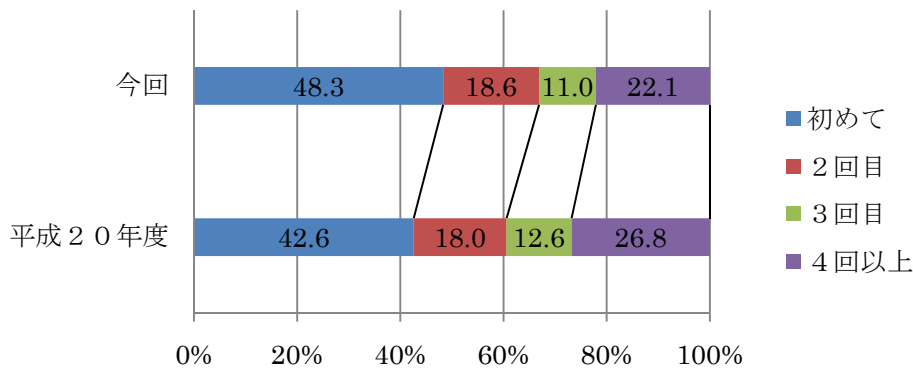
●九州外、特に東京都、神奈川県、大阪府、愛知県からの観光客が増加



東京都 4.8%→5.2%、 神奈川県 2.8%→4.4%、大阪府 2.6%→4.9%、愛知県 2.7%→5.5%

4. 訪問回数

- 「初めて」の観光客が増加



5. 移動手段

(1) 本市まで

- 「新幹線」(17.4%、九州外からは44.0%)と「飛行機」(11.6%、九州外からは31.2%)利用者が増加
- 平成20年度では「新幹線」が4.2%、「飛行機」が5.5%

居住地×当地までの移動手段

上段: 度数 下段: %	当地までの交通手段												
	合計	自家用車	西鉄電車	貸切バス	JR在来線	路線バス	飛行機	タクシー	レンタカー	新幹線	船舶	自転車/バイク	その他
合計	344	122	119	49	25	11	40	4	11	60	2	2	2
	100.0	35.5	34.6	14.2	7.3	3.2	11.6	1.2	3.2	17.4	0.6	0.6	0.6
居住地	福岡市内	67	22	37	2	6	-	1	2	-	-	-	1
		100.0	32.8	55.2	3.0	9.0	-	1.5	3.0	-	-	-	1.5
	福岡県内	78	44	22	5	7	4	-	-	-	-	2	1
		100.0	56.4	28.2	6.4	9.0	5.1	-	-	-	-	2.6	1.3
	九州内	74	45	12	11	6	3	1	-	2	5	-	-
	100.0	60.8	16.2	14.9	8.1	4.1	1.4	-	2.7	6.8	-	-	
九州外	125	11	48	31	6	4	39	3	7	55	2	-	
	100.0	8.8	38.4	24.8	4.8	3.2	31.2	2.4	5.6	44.0	1.6	-	

(2) 市内で

- 「貸切バス」(14.3%、平成20年度9.9%)が増加
- 九州外からは「貸切バス」と「路線バス」の利用率が他より高い

居住地×当地での移動手段

上段: 度数 下段: %	当地での移動手段									
	合計	自家用車 (レンタカーを含む)	徒歩	路線バス	貸切バス	タクシー	送迎バス	どんこ舟	(レンタ)サイクル	その他
合計	343	101	119	34	49	28	30	44	6	2
	100.0	29.4	34.7	9.9	14.3	8.2	8.7	12.8	1.7	0.6
居住地	福岡市内	67	16	31	9	2	6	10	12	2
		100.0	23.9	46.3	13.4	3.0	9.0	14.9	17.9	3.0
	福岡県内	78	28	30	5	6	6	6	7	1
		100.0	35.9	38.5	6.4	7.7	7.7	7.7	9.0	1.3
	九州内	74	38	24	2	8	4	5	6	2
	100.0	51.4	32.4	2.7	10.8	5.4	6.8	8.1	2.7	
九州外	124	19	34	18	33	12	9	19	3	
	100.0	15.3	27.4	14.5	26.6	9.7	7.3	15.3	2.4	

6. 不満要素

●九州外からは「観光スポット間の交通の便が悪い」、「柳川全体の交通案内が少ない」、「十分な観光情報が得られない」、「公衆トイレが少ない」、「街が汚れている」、「川が汚れている」などの割合が他より高い。

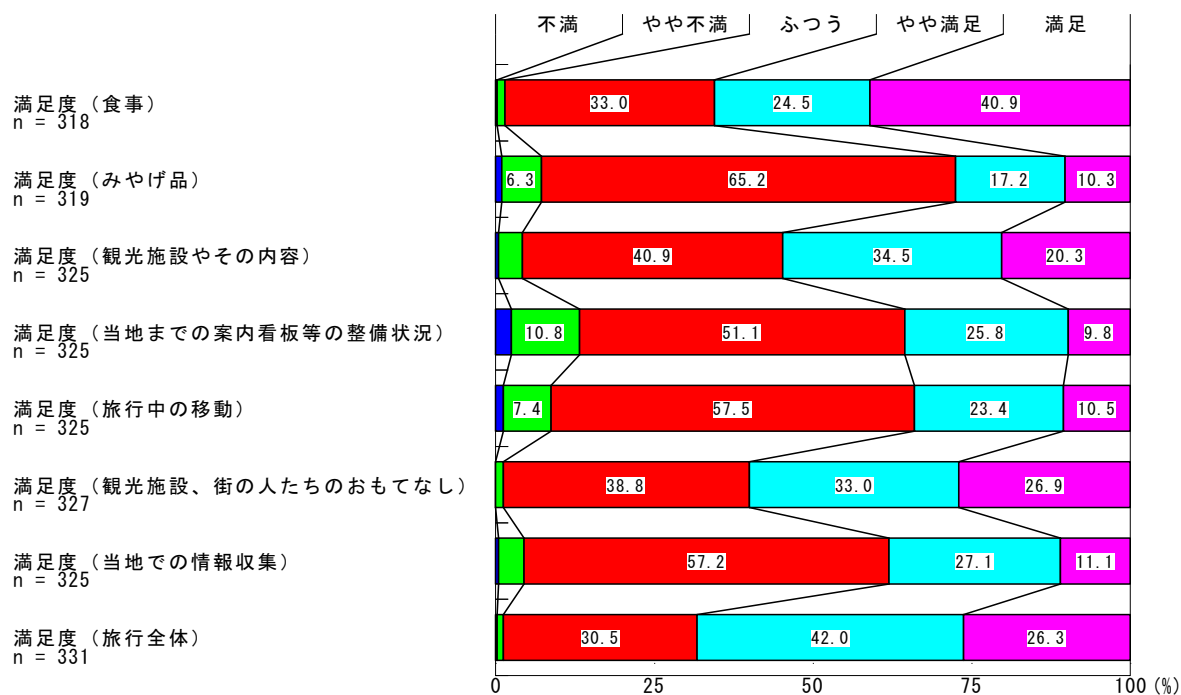
居住地×不満要素

上段：度数 下段：%	居住地				
	合計	福岡市内	福岡県内	九州内	九州外
合計	327 100.0	63 100.0	75 100.0	70 100.0	119 100.0
駐車場が不足している	40 12.2	8 12.7	17 22.7	13 18.6	2 1.7
観光スポット間の交通の便が悪い	28 8.6	6 9.5	7 9.3	5 7.1	10 8.4
柳川全体の交通案内が少ない	24 7.3	5 7.9	5 6.7	7 10.0	7 5.9
目的地までの案内表示が少ない	27 8.3	4 6.3	9 12.0	9 12.9	5 4.2
十分な観光情報が得られない	13 4.0	6 9.5	2 2.7	1 1.4	4 3.4
従業員のサービスが悪い	5 1.5	-	2 2.7	3 4.3	-
公衆トイレが少ない	17 5.2	-	5 6.7	6 8.6	6 5.0
街が汚れている	5 1.5	1 1.6	-	1 1.4	3 2.5
川が汚れている	26 8.0	3 4.8	7 9.3	7 10.0	9 7.6
車が危ない	15 4.6	5 7.9	2 2.7	4 5.7	4 3.4
土産品が多様ではない	11 3.4	2 3.2	3 4.0	3 4.3	3 2.5
その他	29 8.9	4 6.3	11 14.7	7 10.0	7 5.9
特にない	166 50.8	34 54.0	33 44.0	28 40.0	71 59.7

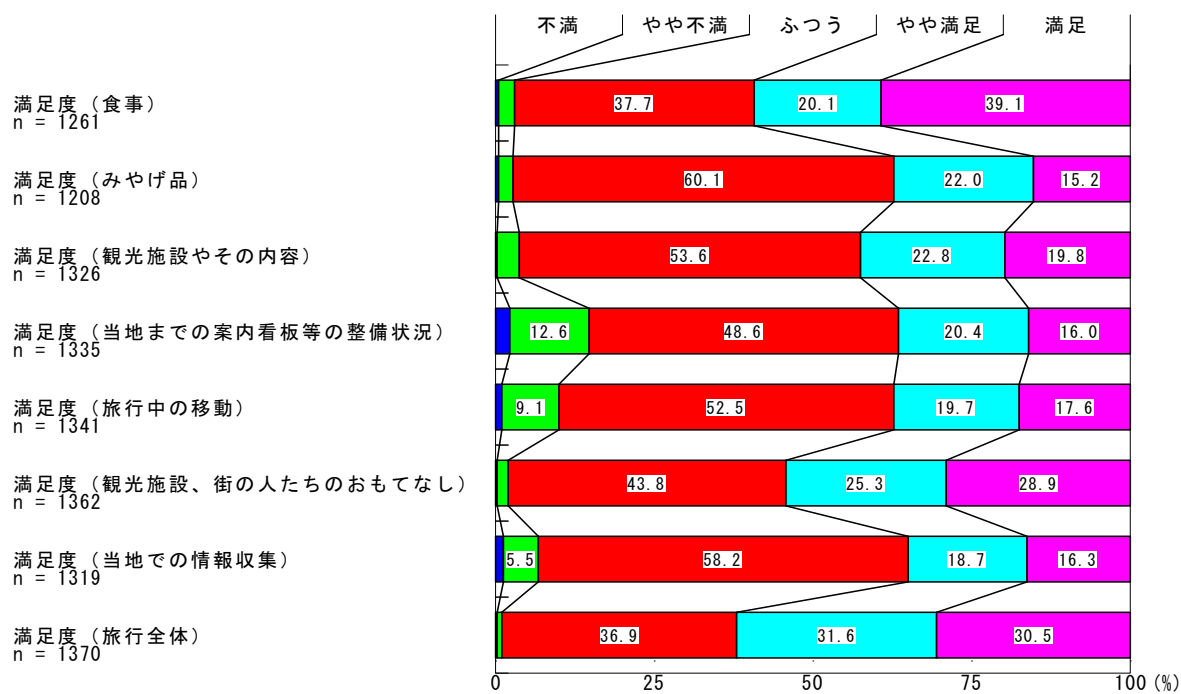
居住地×不満要素

上段：度数 下段：%	居住地				
	合計	福岡市内	福岡県内	九州内	九州外
合計	327 100.0	63 19.3	75 22.9	70 21.4	119 36.4
駐車場が不足している	40 100.0	8 20.0	17 42.5	13 32.5	2 5.0
観光スポット間の交通の便が悪い	28 100.0	6 21.4	7 25.0	5 17.9	10 35.7
柳川全体の交通案内が少ない	24 100.0	5 20.8	5 20.8	7 29.2	7 29.2
目的地までの案内表示が少ない	27 100.0	4 14.8	9 33.3	9 33.3	5 18.5
十分な観光情報が得られない	13 100.0	6 46.2	2 15.4	1 7.7	4 30.8
従業員のサービスが悪い	5 100.0	-	2 40.0	3 60.0	-
公衆トイレが少ない	17 100.0	-	5 29.4	6 35.3	6 35.3
街が汚れている	5 100.0	1 20.0	-	1 20.0	3 60.0
川が汚れている	26 100.0	3 11.5	7 26.9	7 26.9	9 34.6
車が危ない	15 100.0	5 33.3	2 13.3	4 26.7	4 26.7
土産品が多様ではない	11 100.0	2 18.2	3 27.3	3 27.3	3 27.3
その他	29 100.0	4 13.8	11 37.9	7 24.1	7 24.1
特にない	166 100.0	34 20.5	33 19.9	28 16.9	71 42.8

7. 満足度



満足度 (平成23年)



満足度 (平成20年度)

【項目別満足度】

“やや満足”または“満足”と答えた割合

(%)

	平成 20 年度 調査結果	目 標 値 (%)			平成 23 年 調査結果
		平成 22 年	平成 25 年	平成 30 年	
食事	59.2	60.0	65.0	70.0	65.4
みやげ品	37.2	40.0	45.0	50.0	27.5
観光施設と その内容	42.6	45.0	50.0	55.0	54.8
柳川までの案内看 板等の整備状況	36.4	40.0	45.0	50.0	35.6
旅行中の移動	37.3	40.0	45.0	50.0	33.9
観光施設、街の人た ちのおもてなし	54.2	55.0	60.0	65.0	59.9
市内での観光情報	35.0	40.0	45.0	50.0	38.2
旅行全体	62.1	65.0	70.0	80.0	68.3

8. 旅行消費額

【項目別一人当たりの消費単価】

(円)

	平成 21 年度	平成 23 年
宿泊費	11,540	11,960
飲食費	2,650	2,733
おみやげ費	2,650	3,620
交通費	1,340	1,339
川下り費	1,410	1,430
入場・観覧・利用料等	610	583

■まとめ ～平成 23 年度満足度調査結果から読み取れること

★年代別

- ・ 20～30 代の若者層の割合が増加。31.3% (平成 20 年度) → 40.3% (平成 23 年度)
- ・ 60～70 代の割合が減少。44.1% (平成 20 年度) → 33.5% (平成 23 年度)

★居住地

- ・ 福岡市内からの割合が減少。26.9% (平成 20 年度) → 19.5% (平成 23 年度)
- ・ 九州外からの割合が増加。27.8% (平成 20 年度) → 36.3% (平成 23 年度)

★訪問回数

- ・ 「初めて」の割合が増加。42.6 (平成 20 年度) → 48.3% (平成 23 年度)

★本市までの交通手段

- ・ 本市まで、新幹線、飛行機が増加。飛行機 2 倍、新幹線 4 倍。
- ・ 貸切バスの増加。

★不満要素

- ・ 快適性<アメニティ>に対する不満が多い。
- ・ 九州外からの不満要素として、「観光スポット間交通の便が悪い」「柳川の交通案内が少ない」「十分な観光情報が得られない」「公衆トイレが少ない」「まちが汚れている」「川が汚れている」

★満足度結果

- ・ 満足度達成度できなかった項目は、土産品、案内看板、移動、観光情報の 4 項目。
- ・ 1 人あたりのお土産品代の単価が 1,000 円増加したが、満足度が低下している。

★まとめ

- ・ 今回、遠方からのお客様の割合が高まる。時間とお金をかけて来られるお客様の期待度は高く、満足度のハードルが高まるとともに、来られる前のイメージとのギャップが不満要素に反映されていると考えられる。