

令和5年度観光地域動向調査事業 「外国人観光客の期待度と満足度のギャップ調査」

事業の背景・目的

【背景】

「住んでよし、訪れてよし」の理想的な観光地域づくりの実現とその持続のためには、観光客のニーズや期待を把握し、より快適で満足度の高い体験を提供するとともに、外国人観光客の集中・増加により生じる混雑や地域住民生活への影響などの課題に対して適切な対応を行うなど、観光客の満足度向上、地域住民の安全確保を含む観光地側の双方に配慮した総合的な観光地マネジメントが重要である。

【目的】

本調査は、外国人観光客が多く訪問・滞在している観光地において、外国人観光客を主対象とした訪問・滞在前の「期待度」と滞在後の「満足度」とのギャップ等を把握するインタビュー調査を実施し、地域の目指す理想的な観光地づくり、持続的な観光のための取組の検討に活用するための定量・定性データを得ることを目的とする。

事業の内容

①実施地域・対象

大分県由布市湯布院町 J R 由布院駅周辺地域訪問・滞在を終えて移動する前の外国人観光客（比較分析のため、一部国内観光客も対象）

②調査時期 令和5年12月27日～令和6年1月17日（うち7日）

③調査方法 調査票を作成し、インタビュー形式でのヒアリング調査

※外国人観光客に対しては立命館アジア太平洋大学の留学生による外国語でのヒアリングを実施

④調査項目

- ・外国人観光客の属性 ・今回の旅行形態等について
- ・湯布院を旅行先として選んだ理由・湯布院のイメージ
- ・湯布院を訪問・滞在して感じたこと（ギャップ）
- ・湯布院で困ったこと、改善してほしいこと
- ・レスポンスブル・ツーリズムについて

⑤回答数 ・外国人観光客：400名 ・国内観光客：15名

調査結果・分析

<一部結果抜粋>

- ・観光客の主な国籍：韓国46%、台湾15%、香港13%
- ・湯布院を旅行先として選んだ理由：
温泉26.2%、友人のお勧め17.5%、自然14.7%
- ・湯布院のイメージ：**自然25.5%、温泉20.0%、静か17.0%** 等
- ・湯布院を訪問・滞在して感じたギャップ
良かった点：**風景がきれい、おもてなしが良い、食事がおいしい** 等
悪かった点：**混雑、店の閉店時間が早い、ゴミ箱・トイレの不足** 等
- ・湯布院で困ったこと：**約8割が「なし」と回答**
- ・改善点：**多言語対応、交通アクセス、ゴミ箱・トイレの増設** 等

<分析>

●外国人観光客の期待度について

- ・湯布院の本来の魅力である「**温泉**」「**自然**」の印象を持つ意見が多い一方、**SNSの情報に好印象**を持つ意見も見られた。
- ・湯布院の一部のエリアや店舗等を地域全体の印象とする意見があり、**本来の魅力との二面性**が見られたことを課題として捉える。

●外国人観光客の満足度について

- ・**風景、食、おもてなし**を評価する意見が多かった一方で、**混雑、多言語情報の不足、トイレやゴミ箱に対する不満**も見られた。
- ・今後の課題として、**多言語対応の観光情報不足や受入環境整備に対応する必要**がある。

●課題の改善に向けて

- ・属性に応じて**適切な情報発信**を行い、**二面性によるギャップ発生を抑制**
- ・多言語の情報不足、受入環境面の不備等の**満足度を下げる要因の排除**
- ・早急に解決できない事案については**旅行者に対して一定の理解を求め**

次年度以降の取組

- ・外国人旅行者に対して継続的なアンケート調査を実施し、期待度と満足度のギャップについての定性データを蓄積していく。
- ・湯布院のイメージについて、二面性があることを意識した観光情報の発信を、関係機関等との連携を深めながら実施。
- ・外国人旅行者への旅ナカでの観光情報充実や、ゴミ箱不足への対応といった環境整備を進めていく。