

令和5年度

外国人観光客の期待度と満足度のギャップ調査

業務実施報告書

令和6年3月

九州運輸局

目次

1. はじめに

| | |
|---------------|---|
| (1)事業目的 | 3 |
| (2)事業概要 | 3 |

2. 調査内容

| | |
|------------------|---|
| (1)実施地域・対象 | 4 |
| (2)調査時期 | 4 |
| (3)調査方法 | 4 |
| (4)調査項目 | 4 |
| (5)調査票 | 5 |

3. 調査結果のとりまとめ・分析

| | |
|----------------------|-------|
| (1)単純分析 | 6～19 |
| (2)クロス集計分析 | 20～27 |
| (3)テキストマイニング分析 | 28～43 |
| (4)国内観光客との比較分析 | 44 |

| | |
|--------------|-------|
| 4. まとめ | 45～47 |
|--------------|-------|

1. はじめに

(1) 事業目的

「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。

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。

(2) 事業概要

①インタビュー調査の実施

外国人観光客が多く訪問・滞在している大分県由布市湯布院町のJR由布院駅周辺にて、移動前の外国人観光客を主対象に、訪問前と期待度と滞在中の満足度のギャップ等を把握するため、インタビュー形式によるヒアリング調査を実施した。

調査を円滑に実施するため、隣接する別府市にキャンパスがあり、多様な外国人留学生が在籍する立命館アジア太平洋大学の協力を得て、外国人観光客のうち大半を占めるアジア諸国からの留学生を主な調査員とし、令和5年12月下旬から令和6年1月中旬の平日および休日の計7日間で、約400件の回答を得ることが出来た。

②調査結果のとりまとめ・分析

回答者の国や地域は、韓国の46%をはじめ、台湾、香港、中国本土を加えた東アジア圏が約8割を占め、タイ、インドネシアなどの東南アジア圏とその他諸国が1割ずつと、実際に訪問・滞在している外国人旅行者の比率とほぼ同様の結果を得ることが出来た。

回答結果のとりまとめ・分析は、調査と同様に立命館アジア太平洋大学の協力を得て、単純集計に加え、国籍等の属性によるクロス集計、自由意見の集計にはテキストマイニング分析を用いるなど、期待度と満足度のギャップ等について多様な角度から考察を行った。

2. 調査内容

(1)実施地域・対象

実施地域:大分県由布市湯布院町 JR由布院駅周辺

対象:外国人観光客(主対象)および国内観光客

(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)

(12/27、29、1/3、4、7、14、17)

(3)調査方法

調査票の内容に沿ったインタビュー形式のヒアリング調査

(外国人留学生 のべ 34 名、国内大学生 のべ 2 名)

(4)調査項目

- ①基本属性
- ②今回の旅行形態等について
- ③湯布院のイメージ
- ④湯布院に滞在して感じたこと
- ⑤湯布院で困ったこと
- ⑥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

※調査項目の詳細は次ページ参照

3. 調査結果のとりまとめ・分析

(1) 単純集計分析

単純集計の分析は SPSS バージョン 29 を用いた頻度分析による。

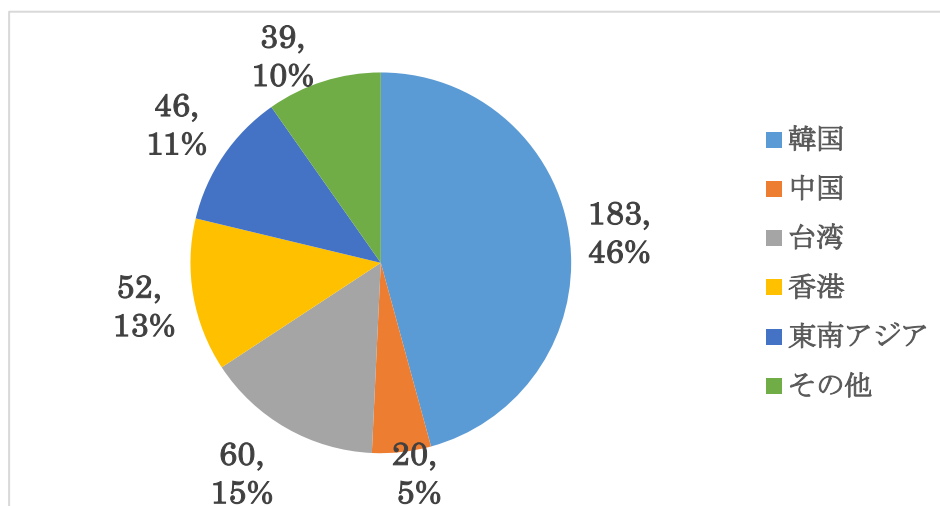
回答者は、その半数ほどが韓国、残りが台湾、香港、中国、東南アジア諸国など実際の来訪者の比率に沿ったバランスに配慮している。

なお、年齢と性別や宿泊客と日帰客といった項目でもターゲットを絞ってのヒアリングを行うことに配慮したものの、旅行形態についてはターゲットを絞ることが困難だったため、大半が個人旅行者となり団体旅行者は 16%にとどまっている。

<ア. 基本属性>

質問①どこ国・地域から来ましたか？

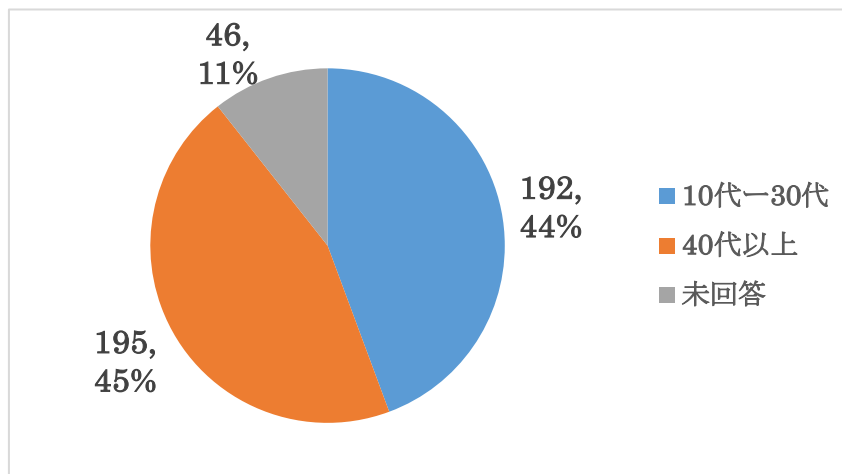
回答者の国籍は東アジアが中心であり、韓国の観光客が 46%を占めている (n=183)。台湾からは 15%(n=60)、香港からは 13%(n=52)、中国からは 5%(n=20)、インドネシア、ベトナム、マレーシアなどの東南アジアからの観光客は 11%(n=46)であった。残りの 10%(n=39)が欧米からの観光客となっている。



質問②年齢と性別(任意)

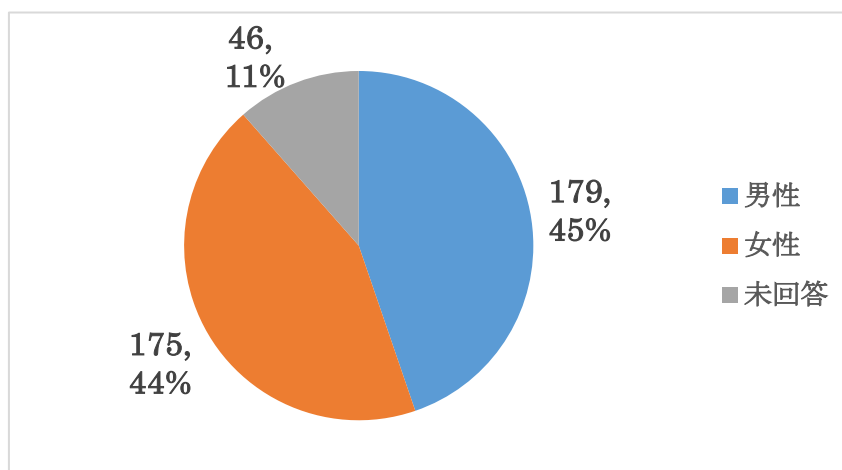
年齢は 10 歳から 80 歳までを含むが、集計分析では、回答者を若年層(10～30代)と中高年層(40代以上)の 2 つのカテゴリーに分類した。これは分析プロセスを合理化し、データセット内の様々な年齢層の認識や嗜好について、より明確な洞察を引き出すためである。

全回答者のうち、44%(n=192)が若年層に、45%(n=195)が中高年層に分類された。一方、未回答が 11%(n=46)であった。



性別は男女比率のバランスに配慮して調査を行った。

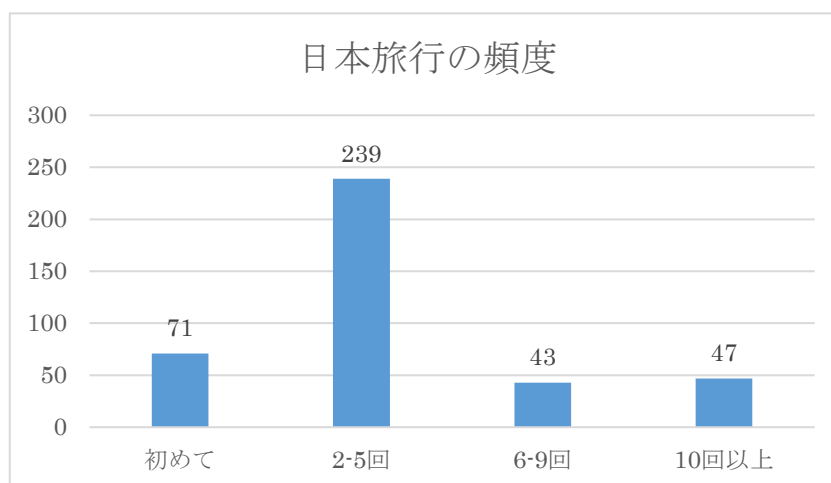
回答者は 45%が男性(n=179)、44%が女性(n=175)、11%が性別の質問には未回答(n=46)であった。



<イ. 今回の旅行形態について>

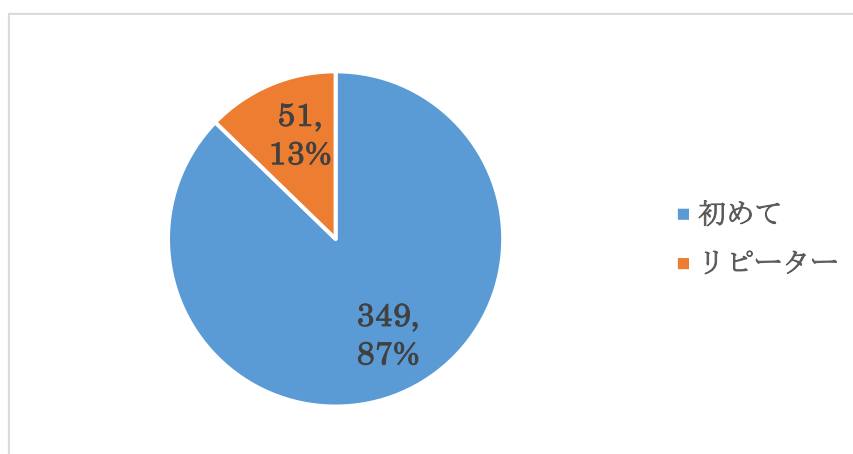
質問③-1 日本旅行は何回目ですか？

回答者の半数以上(n=239)が2～5回の頻度で日本を訪れており、顕著な満足度と再訪問の意欲を示している。さらに日本を6～9回訪れた回答者が43人と、リピーターの間で日本への訪日意欲がますます高まっていることを示唆している。特筆すべきは、47人が10回以上日本を訪れていることで、日本への再訪に継続的な価値を見出すハードリピーターの存在を示している。一方、71名の回答者は初めての訪日であったが、市場の拡大に期待を持たせるものであると言える。



質問③-2 湯布院訪問は何回目ですか？

回答者の訪日頻度が高いにもかかわらず、湯布院を以前にも訪れたことがある人(リピーター)は13%(n=51)に留まっており、初めての人が87%(349)と大多数を占めている。本調査の結果を見る限り、湯布院への再訪率は比較的低いことがわかる。

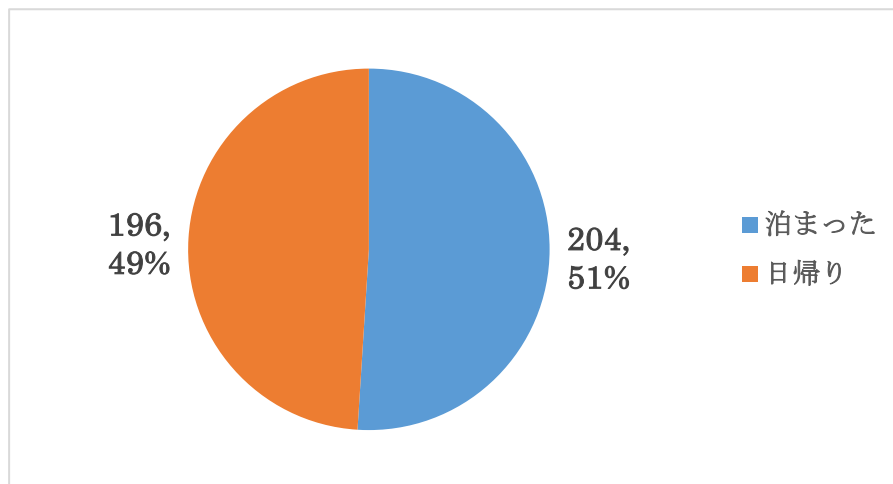


質問④-1 今回の旅行は何泊何日ですか？

※国や地域によって回答特性があったため、単純集計は実施せず、クロス集計のみ実施した。

質問④-2 湯布院に宿泊しますか？

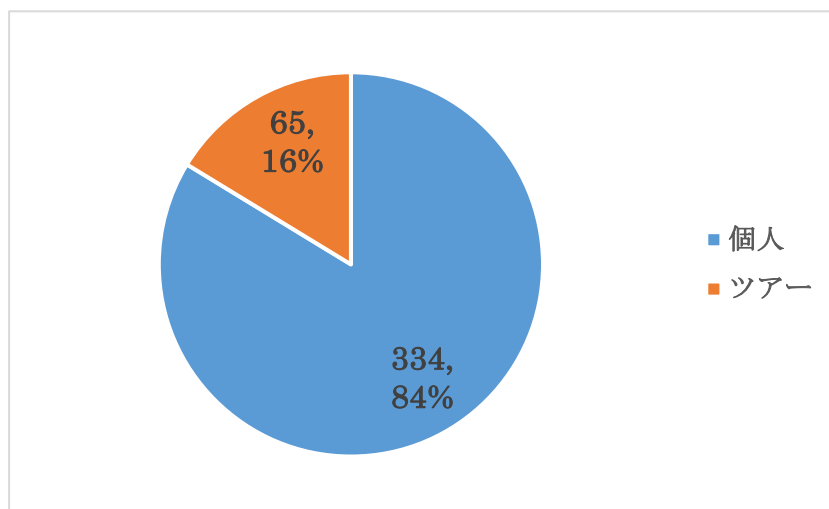
宿泊の有無を見ると、宿泊客が51%(n=204)、日帰客(宿泊をしない方)が49%(n=196)であった。



質問⑤ 今回の旅行形態を教えてください

回答者の84%が個人旅行者、団体旅行者が16%であった。

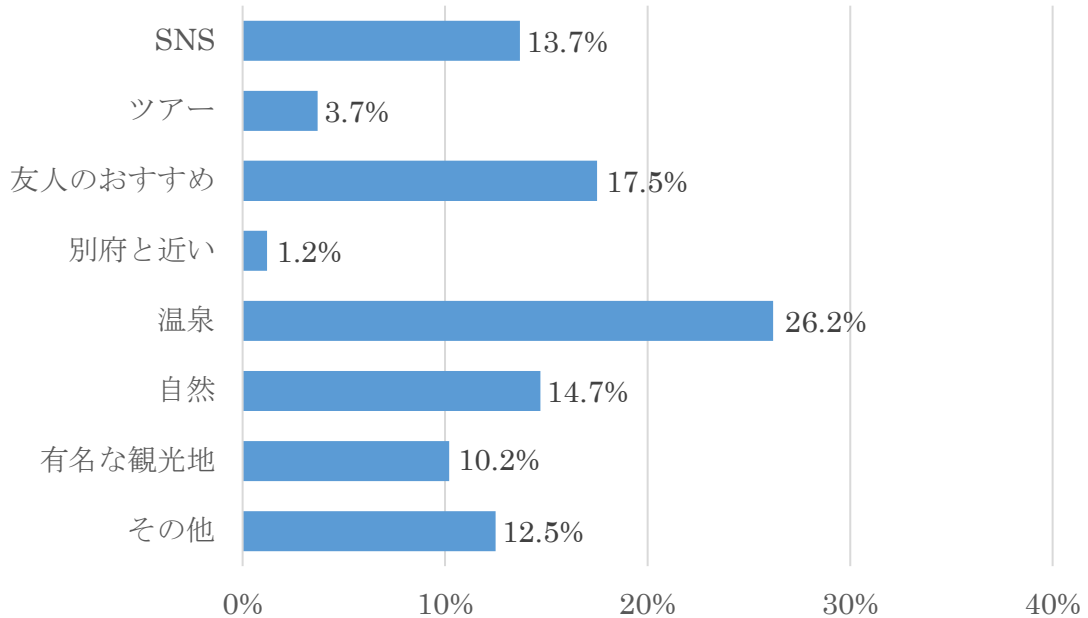
なお、団体旅行者は滞在時間が限られるため、インタビュー形式のヒアリングでは回答を得ることが難しかったので、実際の来訪者比率とは差異が見られる。



<ウ. 湯布院のイメージ>

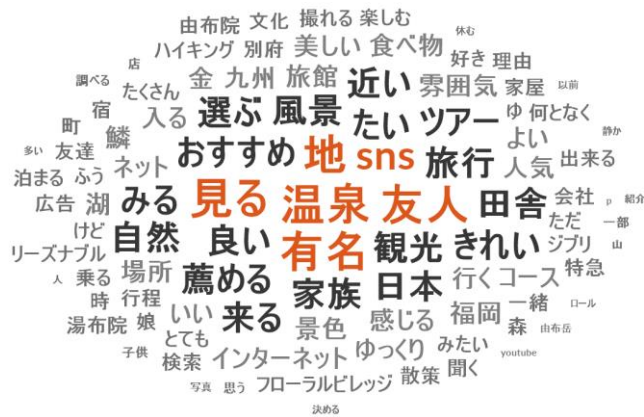
質問⑥湯布院を旅行先として選んだ理由は何ですか？

※複数回答有



【その他の回答】 食、旅館、家族で決めた、ゆっくりしたかったから… 等

テキストマイニングで集計結果を見ると、最も頻度の高いキーワードが「温泉」次いで「有名」と「SNS」であった。



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|----|
| 温泉 | 91 回 | 9% |
| 有名 | 61 回 | 6% |
| SNS | 35 回 | 3% |

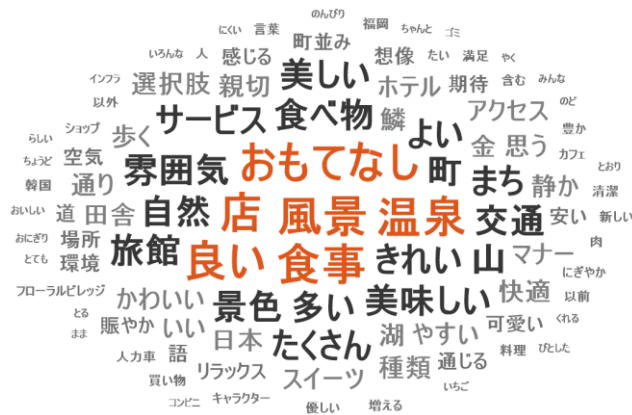
<湯布院に滞在して感じたこと(ギャップ)>

質問⑧-1 良かったところ

湯布院の風景や温泉、おもてなしが良かったという回答が多く挙がった。

また、質問⑥、⑦において湯布院の食に対する回答は多くなかったにも関わらず、食を高く評価する観光客が多く見られた。

テキストマイニングで集計結果を見ると、最も頻度の高いキーワードが「風景」次いで「食事」と「おもてなし」であった。



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|-------|-----|
| 風景 | 149 回 | 16% |
| 食事 | 87 回 | 9% |
| おもてなし | 62 回 | 7% |

【回答例】

| | | |
|-----------|--------------|--------------|
| 施設 | 街並み | 交通 |
| おもてなし | 風景 | 交通マナーが良い |
| 温泉 | 自然 | アクセスが良い |
| 旅館・ホテルが良い | 雰囲気が良い | 列車が良い |
| お店が多い | 散策しやすい | その他 |
| サービスが良い | 静か | 言葉が通じやすい |
| 清潔 | 賑やか | 日帰り旅行にちょうど良い |
| 食 | 町(建築物)や道がきれい | 快適 |
| おいしい | 田舎を感じることができる | 親切 |
| 食の種類が豊富 | 写真スポットが多い | ゆっくりできる |
| 値段が手頃 | | |

質問⑧-2 悪かったところ

約5割(n=206)の回答者が悪かったところについて回答し、人の多さ、ゴミ箱やトイレの少なさ、道が狭い等の不満に対する意見が挙がった。

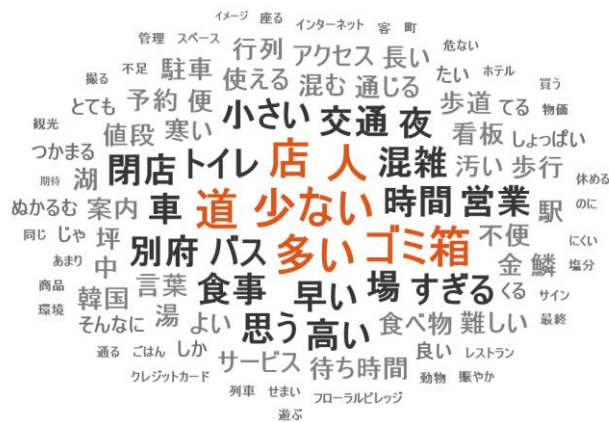
- ・韓国からの観光客は混雑に対して悪い印象を持つ傾向にあった。
- ・東南アジアからの観光客は、宗教や文化の違いから、他の国・地域の観光客に比べ、トイレの整備に対して不満を感じていることが分かった。
- ・中国語圏の観光客(中国・香港・台湾)は中国語のサービスが不十分であるという意見が多かった。
- ・東南アジアや欧米豪の観光客から、ゴミ箱の不足に対する意見が多く挙がった。

| | 全体 | 韓国 | 香港 | 台湾 | 中国 | 東南アジア | その他 |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| 店舗 | 7% | 7% | 12% | 8% | 0% | 7% | 4% |
| 営業時間が短い | 4% | 2% | 10% | 5% | 0% | 7% | 4% |
| キャッシュレス未対応 | 1% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 店舗が少ない | 2% | 3% | 2% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| 多言語・情報 | 3% | 1% | 6% | 7% | 10% | 3% | 0% |
| 言葉が通じにくい | 1% | 1% | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| 観光情報の不足 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| 多言語サービスの不足 | 1% | 0% | 0% | 2% | 0% | 2% | 0% |
| 看板の整備 | 2% | 0% | 6% | 2% | 10% | 0% | 0% |
| 交通機関 | 5% | 4% | 4% | 7% | 5% | 7% | 0% |
| 交通アクセスが悪い | 4% | 3% | 4% | 5% | 0% | 7% | 0% |
| 予約が難しい | 1% | 1% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| 荷物スペースがない | 0% | 0% | 0% | 0% | 5% | 0% | 0% |
| 道路・駐車場 | 6% | 1% | 0% | 2% | 5% | 17% | 11% |
| 道が狭い | 4% | 4% | 0% | 2% | 0% | 14% | 4% |
| 駐車場が少ない | 1% | 0% | 0% | 2% | 5% | 2% | 0% |
| その他 | 2% | 2% | 0% | 0% | 0% | 2% | 7% |
| 混雑 | 17% | 21% | 8% | 12% | 10% | 17% | 19% |
| トイレの不足・汚さ | 4% | 1% | 0% | 3% | 5% | 14% | 4% |
| ゴミ箱の不足 | 5% | 1% | 0% | 0% | 5% | 24% | 15% |
| 宿泊施設のサービス | 1% | 0% | 2% | 0% | 5% | 0% | 0% |
| その他 | 11% | 10% | 17% | 17% | 10% | 3% | 7% |
| なし | 49% | 55% | 48% | 45% | 40% | 29% | 59% |

【その他の回答例】

| | | |
|---------------|---------------|-------------|
| 座って休憩する場所が少ない | 買い物や食事の値段が高い | 遊ぶところが少ない |
| コインロッカーが少ない | インターネット環境が悪い | 食事が合わない |
| 撮影以外の楽しみが少ない | 喫煙所が少ない | 金鱗湖がイメージと違う |
| 駅が小さい | 温泉が期待通りではなかった | 町が小さい |
| 一部店舗の動物の管理が悪い | 駅が小さい | |

テキストマイニングで集計結果を見ると、最も頻度の高いキーワードが「多い」次いで「人」と「ゴミ箱」であった。



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|----|
| 多い | 60回 | 8% |
| 人 | 49回 | 7% |
| ゴミ箱 | 19回 | 3% |

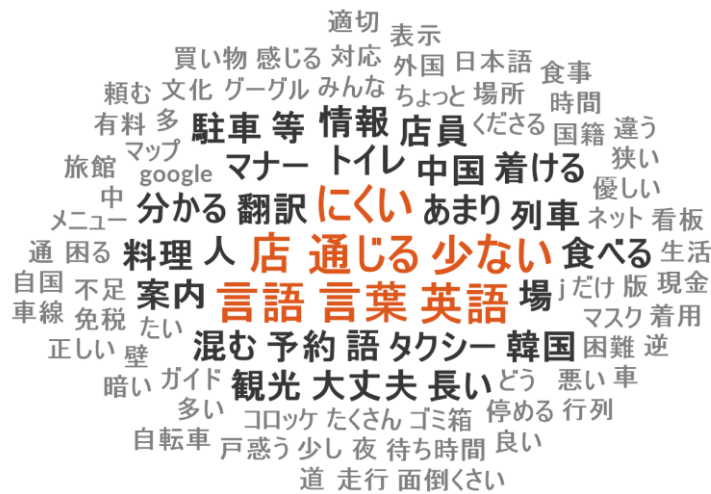
<湯布院で困ったこと>

質問⑨湯布院を観光してみても言葉やマナーの違いで困ったことはありましたか？

約8割(n=315)の回答者が困ったことは「なし」と回答し、スマホ等での翻訳サービスを活用するため、「言葉は通じる」との回答が多く挙がった。

一方で、困ったこととして、「言葉が通じにくい」という意見に加え、「多言語の情報が少ない」等の意見が多く挙がった。

テキストマイニングで集計結果を見ると、最も頻度の高いキーワードが「通じる」次いで「言葉」と「言語」であった。



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 通じる | 48回 | 18% |
| 言葉 | 44回 | 16% |
| 言語 | 7回 | 3% |

【回答例】

| | | |
|-----------|-------------|---------------|
| 言葉が通じにくい | 翻訳が正しくない | 多言語の情報が少ない |
| タクシーが少ない | 食事のマナーが異なる | 免税対応していない店がある |
| 店の予約ができない | 車の走行車線が自国と逆 | キャッシュレス非対応 |

質問⑩困ったことの中で、湯布院側に特に改善してほしいことがあれば教えてください

約4割(n=177)の回答者が改善してほしいことについて回答した。

交通アクセスの改善や多言語対応の強化を求める意見、ごみ箱やトイレの整備を求める意見が多く見られた。

| | 全体 | 韓国 | 香港 | 台湾 | 中国 | 東南アジア | その他 |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| 店舗 | 5% | 2% | 13% | 2% | 5% | 10% | 4% |
| 営業時間の延長 | 4% | 1% | 13% | 2% | 5% | 10% | 4% |
| キャッシュレス対応 | 1% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 多言語・情報 | 12% | 5% | 15% | 13% | 20% | 21% | 22% |
| 多言語対応の強化 | 8% | 4% | 8% | 10% | 10% | 17% | 15% |
| 観光情報の充実化 | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% |
| 看板の整備 | 3% | 1% | 8% | 3% | 10% | 0% | 7% |
| 交通機関 | 9% | 3% | 4% | 20% | 10% | 17% | 7% |
| 交通機関を増やす | 8% | 2% | 4% | 17% | 10% | 17% | 7% |
| バスセンターを綺麗にする) | 1% | 1% | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| 道路・駐車場 | 6% | 3% | 8% | 10% | 5% | 5% | 11% |
| 車と人の整理 | 2% | 0% | 4% | 3% | 0% | 2% | 4% |
| 駐車場の整備 | 1% | 0% | 0% | 3% | 0% | 2% | 4% |
| 道を広げる | 3% | 3% | 4% | 3% | 5% | 2% | 4% |
| 混雑緩和 | 2% | 2% | 2% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| トイレ増設・整備 | 6% | 1% | 12% | 10% | 15% | 16% | 0% |
| ゴミ箱の設置 | 7% | 0% | 10% | 3% | 15% | 24% | 15% |
| 予約サイトの多言語整 | 1% | 1% | 4% | 0% | 5% | 0% | 0% |
| その他 | 8% | 7% | 6% | 12% | 35% | 2% | 7% |
| なし | 56% | 78% | 44% | 45% | 10% | 22% | 56% |

【その他の回答例】

| | | |
|----------------|--------------|------------|
| 休憩スペースの整備 | 低価格化 | 公園の整備 |
| 傘の貸出 | ベビーカーの貸出 | ホテルのサービス向上 |
| 宿泊施設の増設 | 伝統料理の提供 | 一部店舗の動物の管理 |
| 地元の特産物売ってほしい | お店を広くする | 治安を良くする |
| 子供を連れて行ける病院の整備 | 温泉に入る際のルール説明 | |

<カ. レスポンシブル・ツーリズムについて>

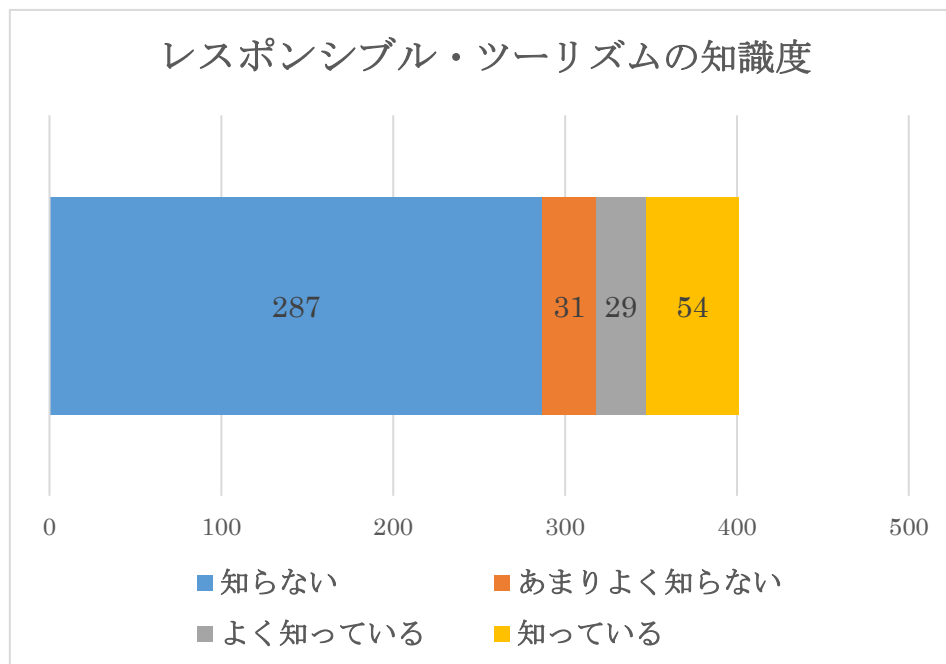
レスポンシブルツーリズム(責任ある観光)とは、観光客自身が、訪れる地域の自然や生態系に配慮し、その土地の慣習、マナー、地域住民の生活等を尊重した行動をとることで、持続可能な観光を推進するという考え方。

世界観光倫理委員会も国連世界観光機関(UNWTO)の世界観光倫理憲章に基づき、旅行者向けのリーフレット「責任ある旅行者(レスポンシブルトラベラー)になるヒント」を作成するなど、観光客にも配慮ある行動を求める風潮が広がってきている。

レスポンシブル・ツーリズムに対する観光客の考え方を分析し、今後、湯布院の総合的な観光地マネジメントの参考とするため、意識調査を実施した。

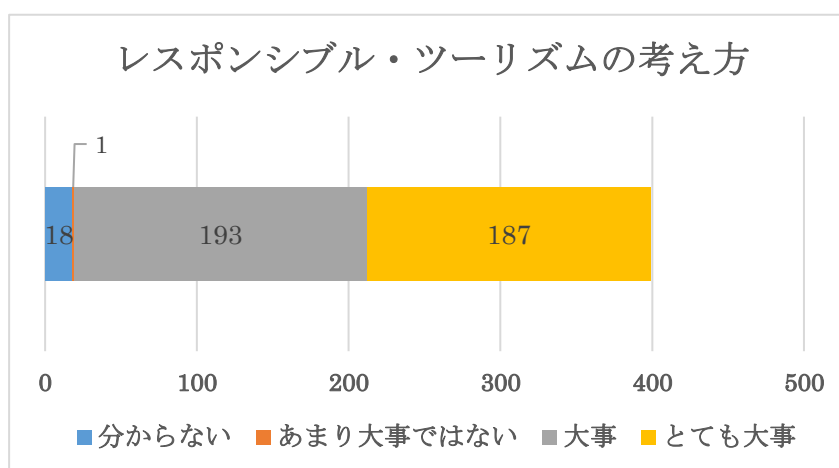
質問①「レスポンシブル・ツーリズム(トラベラー)」という言葉を知っていますか？

回答者 400 人中、3 分の 2 以上が「レスポンシブル・ツーリズム」の意味を「知らない(287 人)」との回答にとどまり、「レスポンシブル・ツーリズム」に関する旅行者の認識不足がうかがえた。



質問⑫「レスポンスブル・ツーリズム(トラベラー)」の考え方は、大事と思いますか？

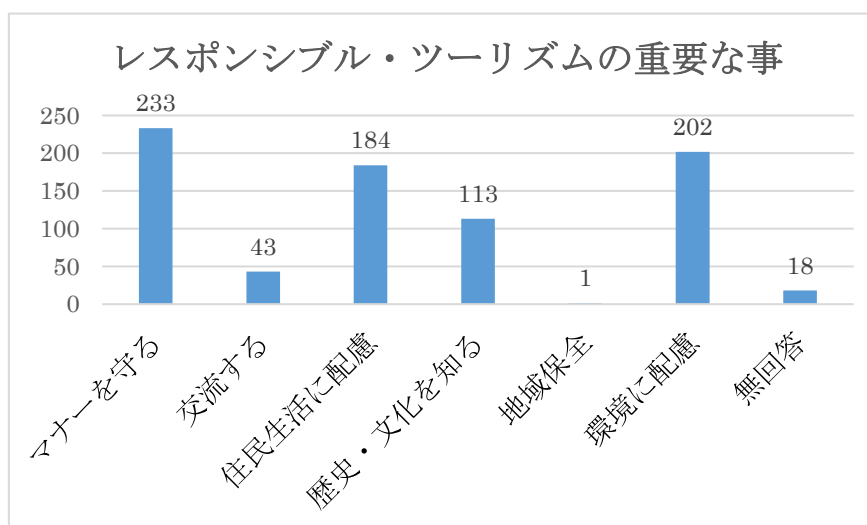
一方、事前の知識が不足していたにもかかわらず、「レスポンスブル・ツーリズム」に対して、400人中380人(とても大事187人、大事193人)が肯定的・積極的であり、消極的な考えを持つ人は19人(わからない18人、あまり大事ではない1人)にとどまった。非常に多くの人々が、「レスポンスブル・ツーリズム」の実践、持続可能な観光の重要性を支持していることがうかがえた。



質問⑬「レスポンスブル・トラベラー」として、訪問地域で行う重要なことは何だと思いますか

「マナーを守る」が233人で最多、次いで「環境に配慮」が202人、「住民生活に配慮」が184人と続く。多くの方が地域の環境や生活を尊重する必要性を認識していることがわかった。「歴史・文化を知る」は113人がその重要性を指摘している。

興味深いことに、「レスポンスブル・ツーリズム」の実践を促進する上で、「交流する」すなわち、コミュニケーションの重要性を強調した回答者は43人と少数派であった。



質問⑭「レスポンスブル・トラベラー」の考え方が大事と思わない理由は何ですか？

回答者はごく少数であったため、自由回答で得られた回答をすべて挙げておく。

コストとのバランス次第

コストの方が大切

その地域の環境によって考え方が変わる

値段の方が大事

料金が高くなりすぎると意味がなくなる

自分とは関係がない(迷惑とかかけてないし)

観光地がある程度の不便はうけてもしょうがない

(2)クロス集計分析

単純分析では傾向を見出しにくかった項目や、今回の調査目的である期待度と満足度のギャップ等をより詳しく分析するため、SPSS バージョン 29 を用いたクロス集計分析を行った。

質問④今回の旅行は何泊何日ですか？

国・地域別で旅行日数を集計したところ、韓国は 3 泊 4 日、中国と台湾は 5 泊 6 日、香港は 6 泊 7 日、東南アジア諸国からの観光客は 7 泊 8 日という旅行日数の平均回答で、その国・地域からの距離によって旅行日数が伸びていることがうかがえた。

| 国籍 | 平均回答 |
|-------|-------|
| 韓国 | 3 泊4日 |
| 中国 | 5 泊6日 |
| 台湾 | 5 泊6日 |
| 香港 | 6 泊7日 |
| 東南アジア | 7 泊8日 |
| その他 | 10泊以上 |

質問⑤今回の旅行形態を教えてください

実際の来訪者比率とは異なるため、参考値として国・地域別に集計分析した結果、韓国や台湾からの団体旅行者が多いことがうかがえた。

この結果について、個人旅行と団体旅行別の比率は実際とは異なるが、これらの国・地域からの団体旅行が多いという点では一致した。

| 国籍 | 個人 | 団体 |
|-------|------|-----|
| 韓国 | 70% | 30% |
| 中国 | 95% | 5% |
| 台湾 | 88% | 12% |
| 香港 | 100% | 0% |
| 東南アジア | 96% | 4% |
| その他 | 97% | 3% |

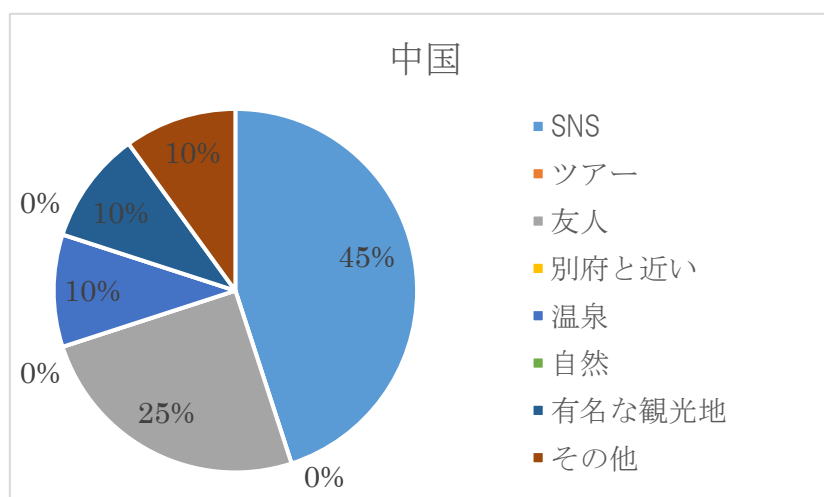
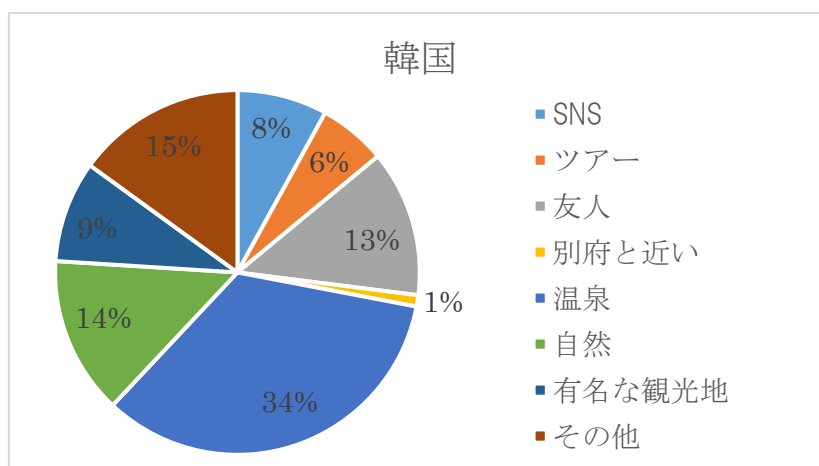
質問⑥湯布院を旅行先として選んだ理由(国・地域別)

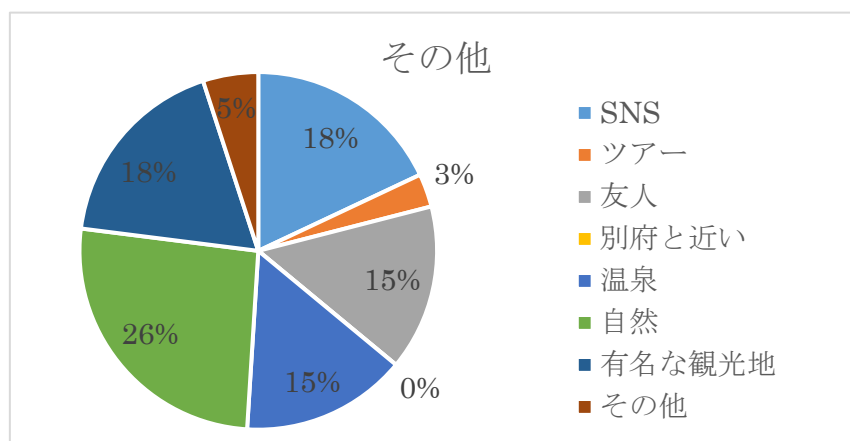
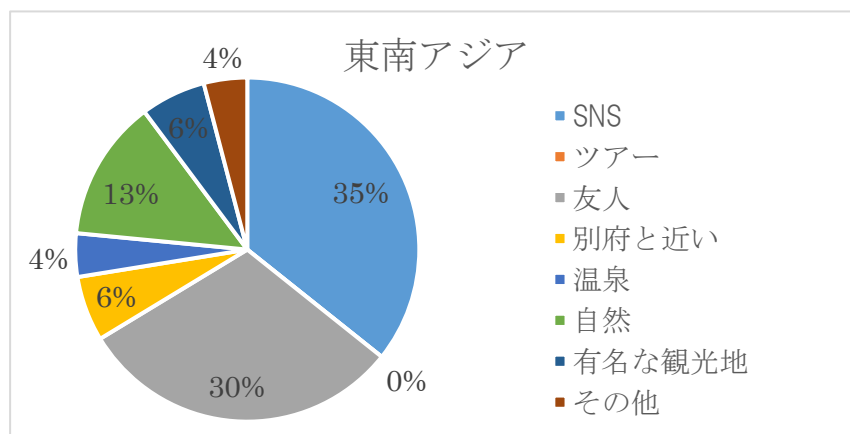
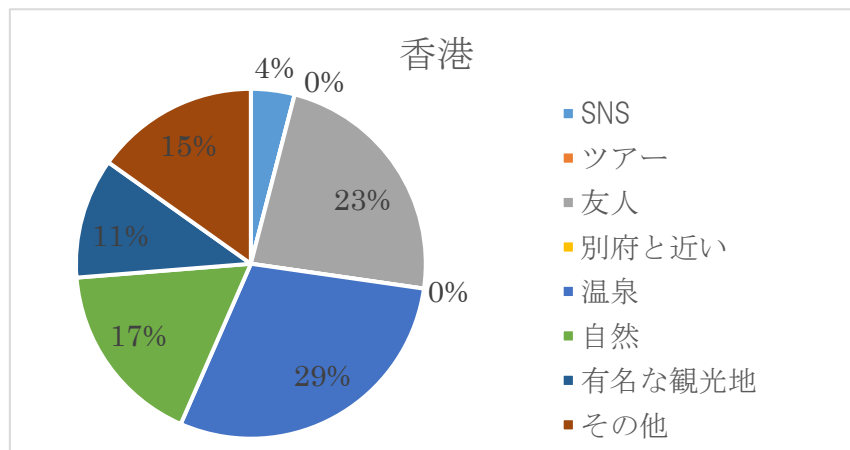
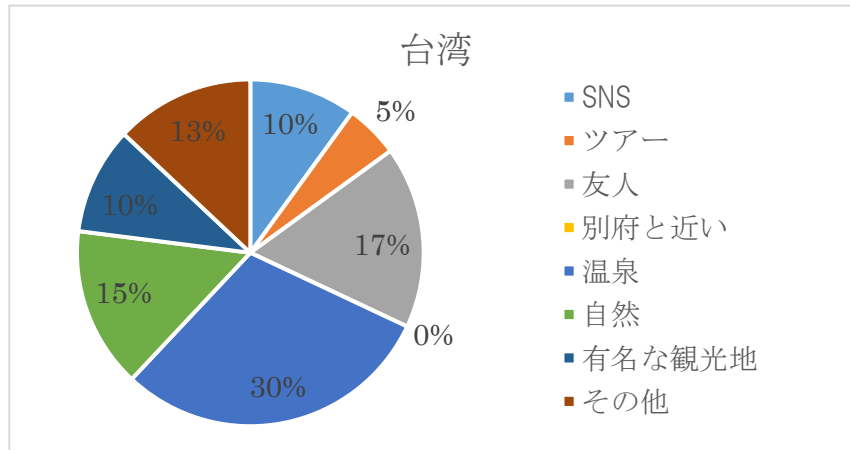
湯布院を訪れる観光客は、国や地域により訪問理由が多様であることがわかった。

韓国と台湾の観光客の主な訪問理由は「温泉」で、韓国人の 34%と台湾人の同程度の割合がこれを挙げており、香港からの観光客も温泉を好む傾向がうかがえた。

一方で、中国人観光客は SNS(ソーシャルメディア)の情報に影響を大きく受けており、45%が SNS(ソーシャルメディア)を主な訪問理由としている。同様に、東南アジア諸国からの観光客もソーシャルネットワークや友人の推薦に大きく影響を受けていた。

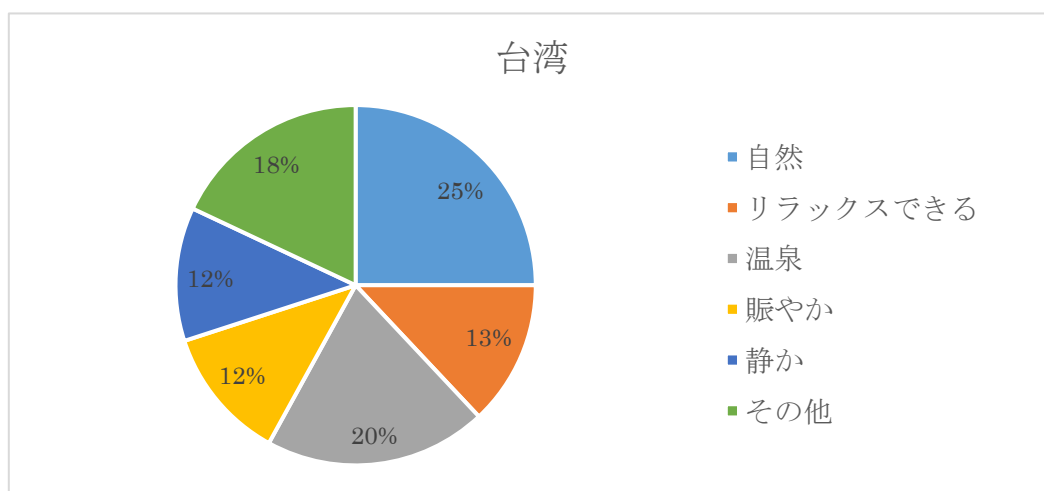
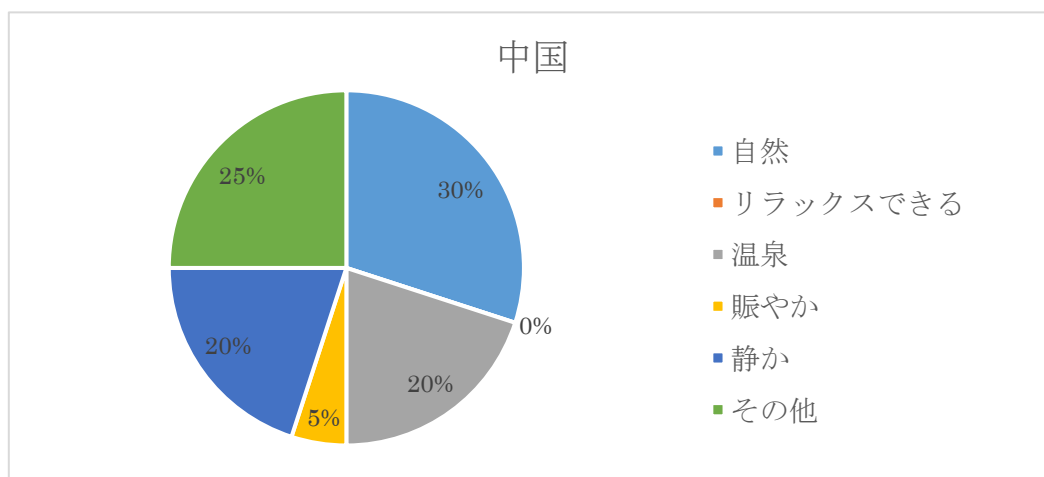
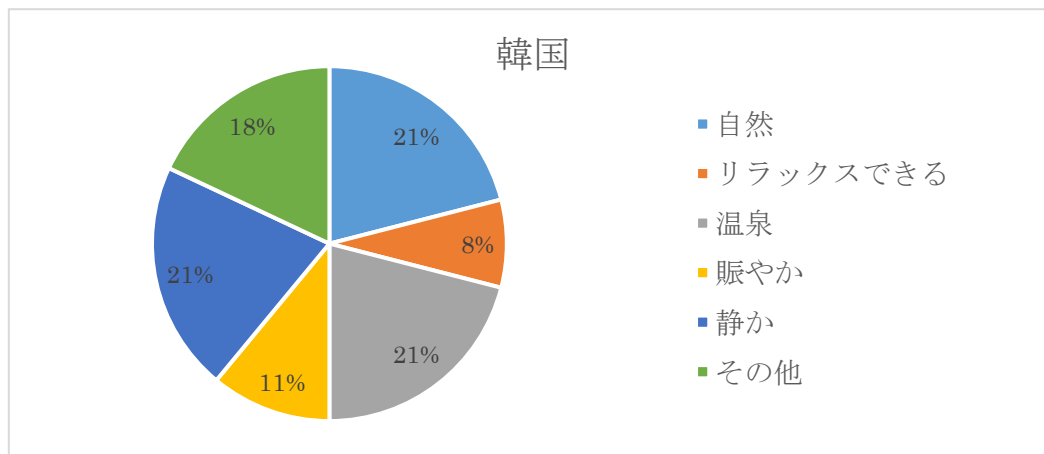
その他の国・地域からの観光客は湯布院の風光明媚な景観や自然環境に魅力を感じているといったように、国・地域別による傾向の違いがうかがえた。



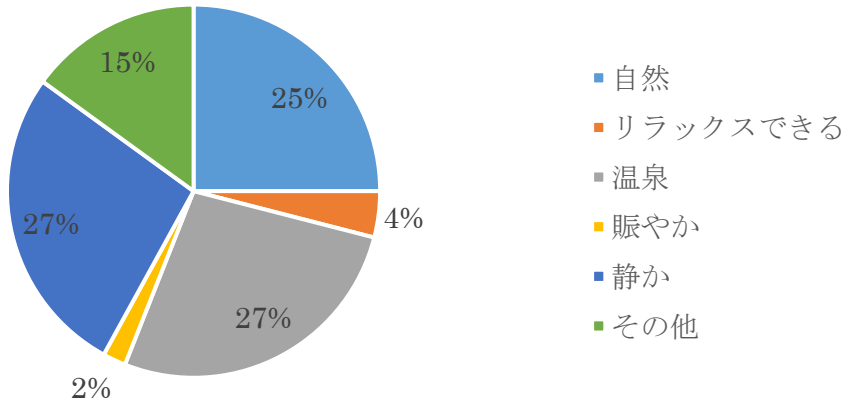


質問⑦湯布院に「どんな場所・観光地」という印象を持っていましたか(国・地域別)

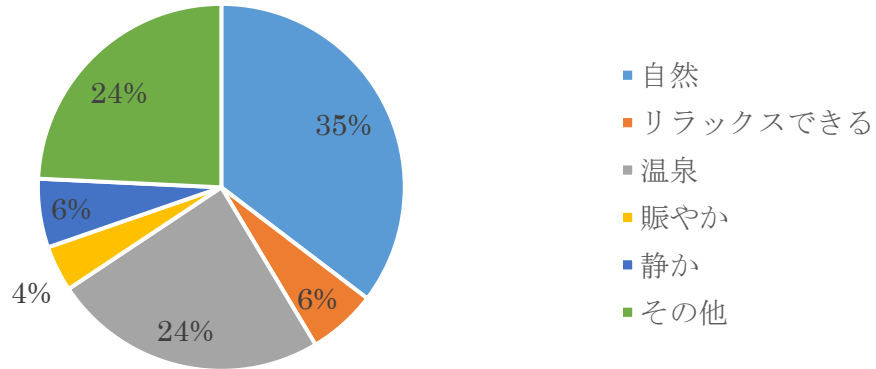
どの国・地域からも「自然」「温泉」という印象が多く挙げられており、「自然豊かな温泉地」という印象が大半であることがうかがえた。一方で、東南アジア諸国やその他の国からの観光客は、東アジア諸国と比べて「静か」という回答が少なくなっており、有名な観光地で賑やかな場所といった印象も一部では持たれていた。



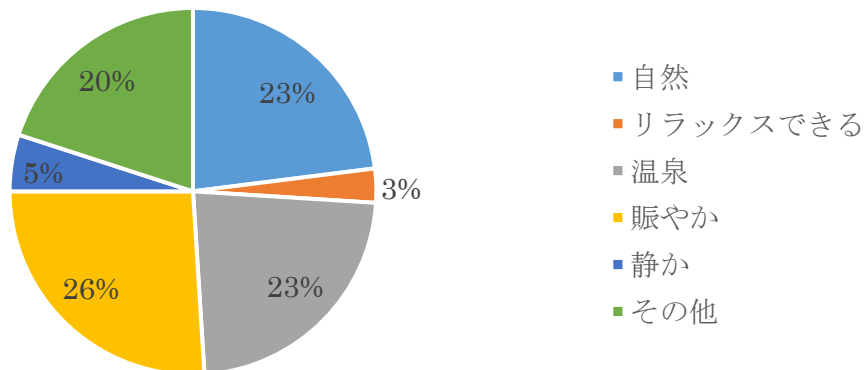
香港



東南アジア

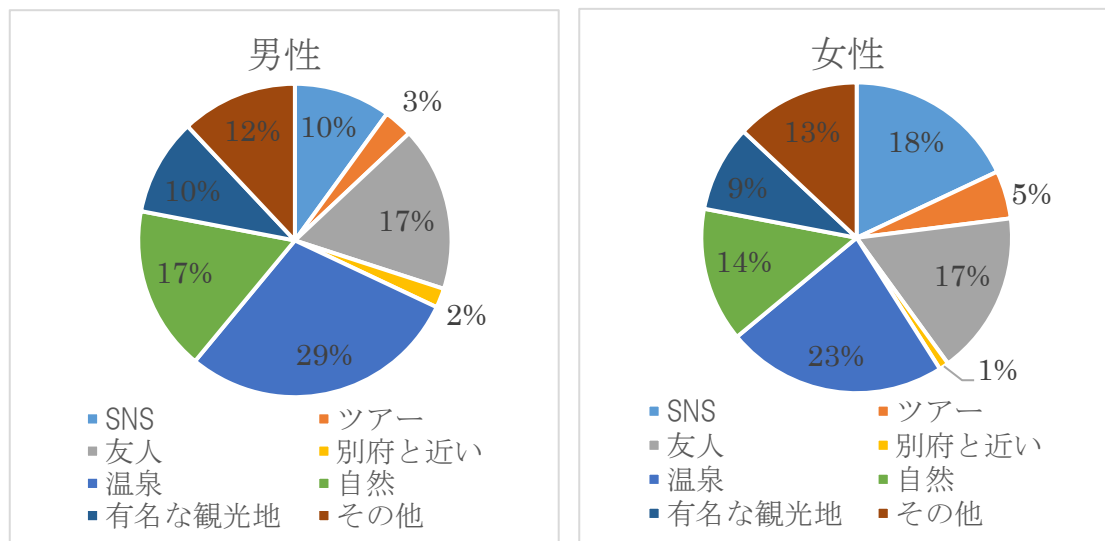


その他



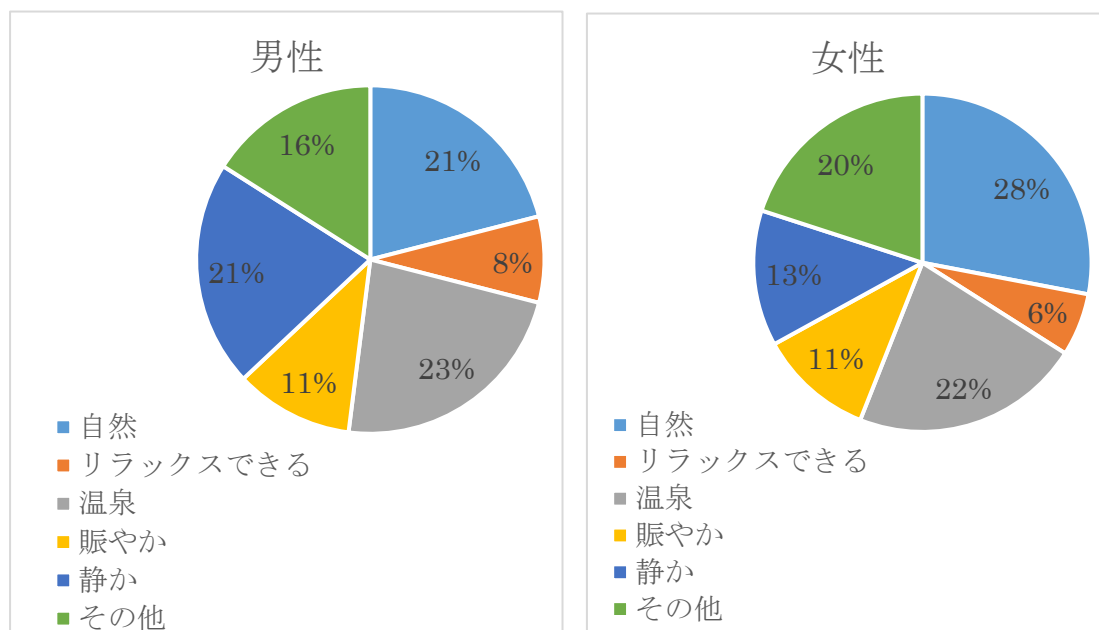
質問⑥湯布院を旅行先として選んだ理由(性別別)

男女ともに「温泉」「自然」が上位に挙げられているが、一方で SNS(ソーシャルメディア)、友人からのお薦め、有名な観光地といった周りからの情報によって選んでいる層も多く、特に女性の方が旅行先の決定において SNS(ソーシャルメディア)を重視していることがうかがえた。



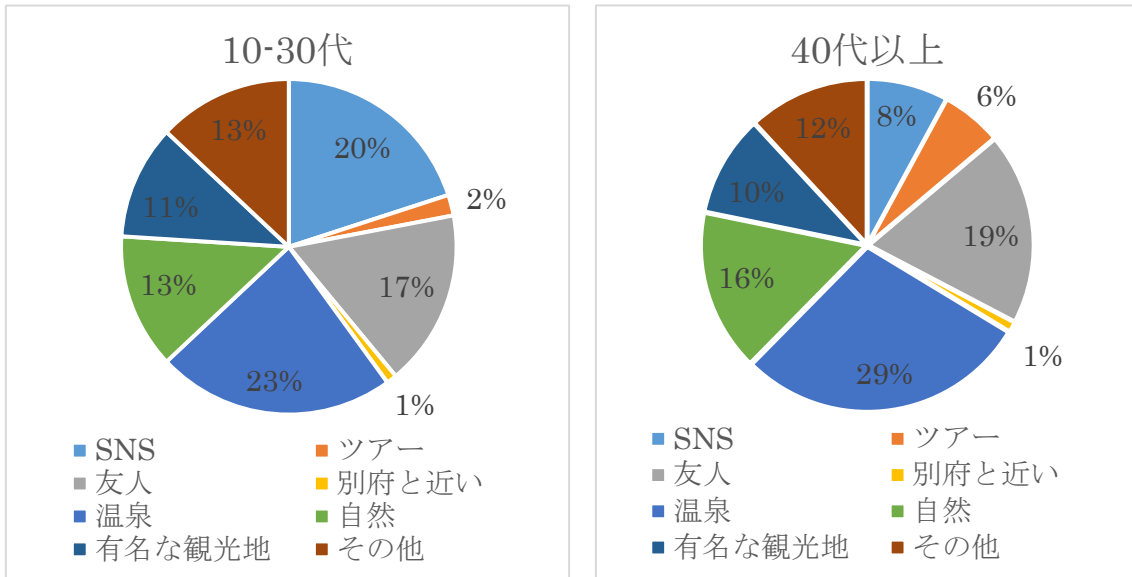
質問⑦湯布院に「どんな場所・観光地」という印象を持っていましたか(性別別)

男女ともに「自然」「温泉」「静か」といった印象を多く持っているが、男性の方が「静か」、女性の方が「自然」を印象に持つ比率が高かった。いずれも湯布院の印象に環境面で好印象を持っていることがうかがえる。また、「静か」と回答した男性の方に「静かな田舎」といったような田舎を感じさせるといった回答が多く含まれていた。



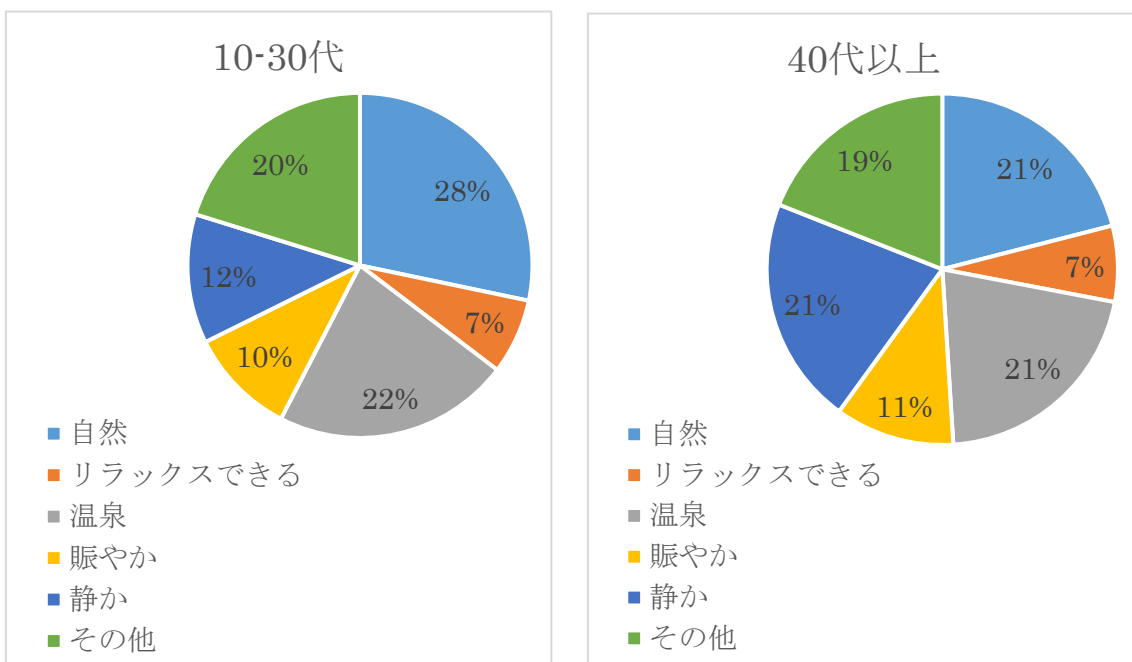
質問⑥湯布院を旅行先として選んだ理由(年代別)

若年層(10～30代)、中高年層(40代以上)ともに、温泉の存在が一番大きいが高年層の方がよりその存在を重視している。また、若年層においては SNS(ソーシャルメディア)からの情報により影響を受けているといった年代別の特徴がうかがえた。



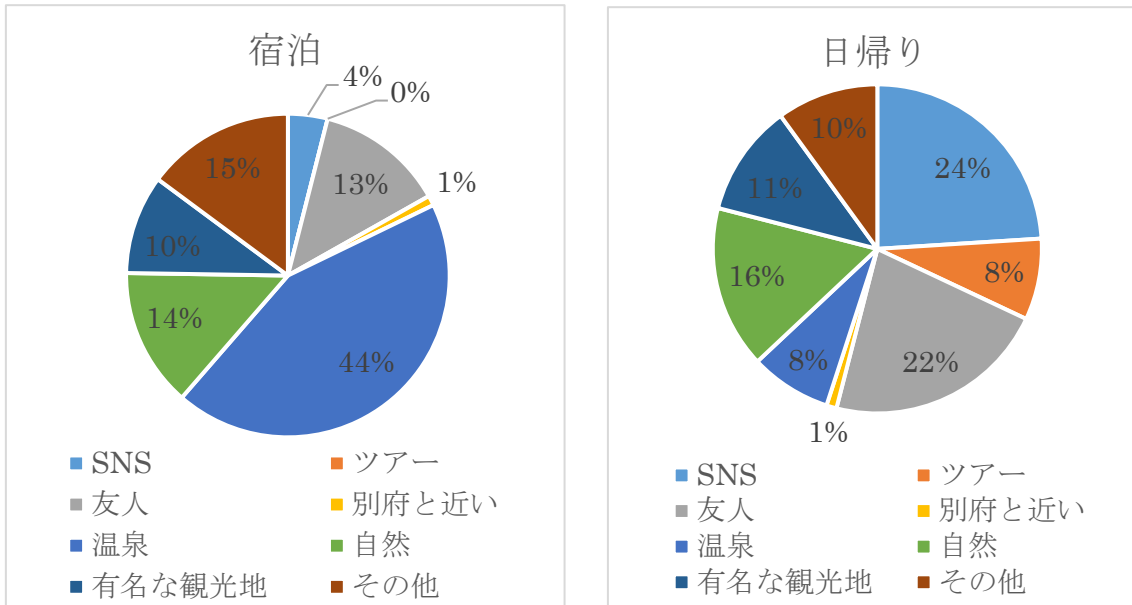
質問⑦湯布院に「どんな場所・観光地」という印象を持っていましたか(年代別)

年代別の湯布院に対するイメージを見ると、若年層(10～30代)と中高年層(40代以上)で大きな違いは見られない。年代に関わらず、湯布院といえば温泉と周辺の自然の美しさを連想する人が多く、そこに魅力を感じている観光客が多いことが分かった。



質問⑥湯布院を旅行先として選んだ理由(宿泊の有無別)

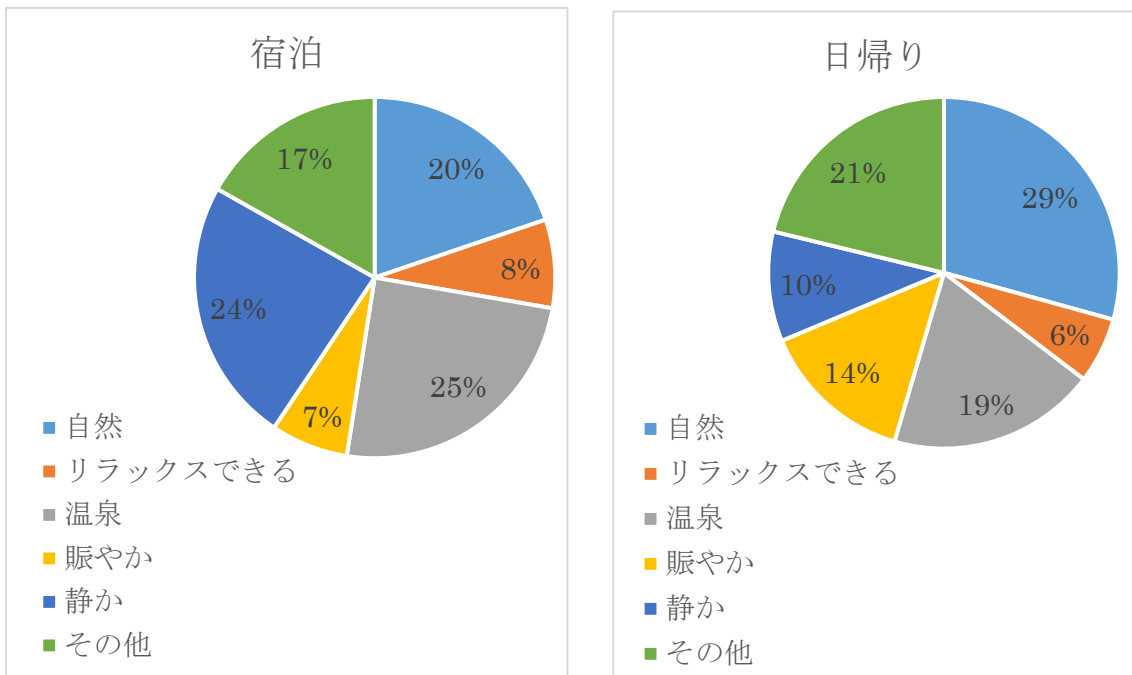
宿泊者と日帰り客では、旅行先として選んだ理由に大きな違いがある点がかがえた。宿泊客では、半数近く(44%)が温泉を挙げる一方、日帰り客では、SNS(ソーシャルメディア)の影響が圧倒的に大きく、24%以上が主要な訪問理由として挙げている。日帰り客が湯布院を訪れる理由のうち、温泉が占める割合は 8%にとどまっていた。



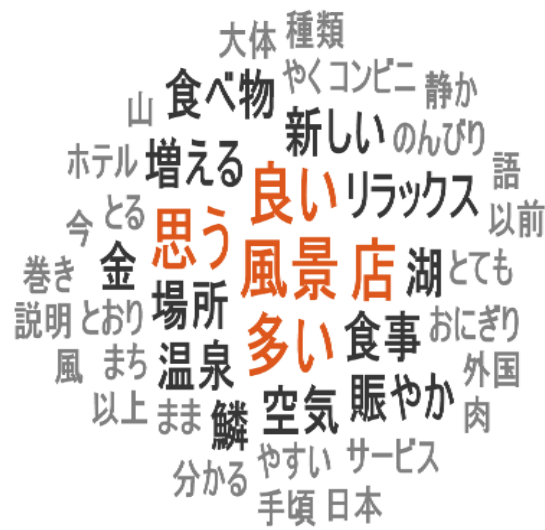
質問⑦湯布院に「どんな場所・観光地」という印象を持っていましたか(宿泊の有無別)

宿泊客と日帰り客では、湯布院への印象で大きく異なる点がみられた。

宿泊客は自然豊かで静かな温泉地といった印象をもっている一方で、日帰り客も自然豊かな温泉地という印象を持つものの賑やかな観光地といった印象をもっていた。

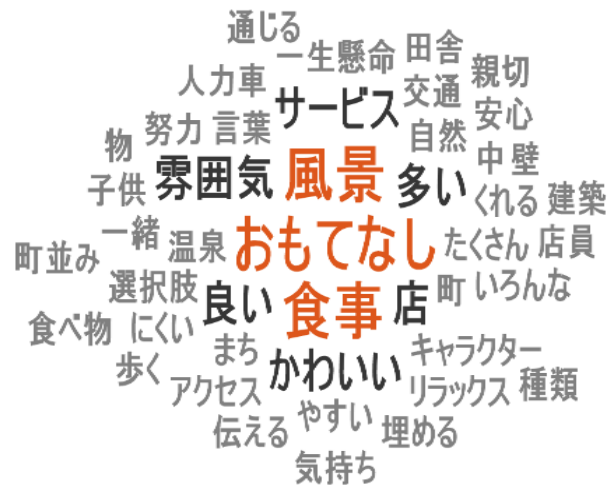


香港



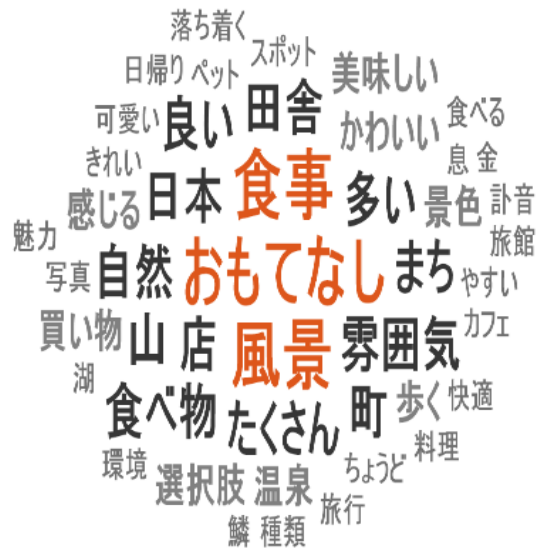
| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 風景 | 26 回 | 23% |
| 良い | 20 回 | 18% |
| 多い | 4 回 | 4% |

東南アジア



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| おもてなし | 19 回 | 13% |
| 食事 | 18 回 | 12% |
| 風景 | 16 回 | 11% |

その他



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| おもてなし | 13 回 | 10% |
| 風景 | 13 回 | 10% |
| 食事 | 13 回 | 10% |

質問⑧湯布院訪問前と滞在中に感じたことの違いについて(国・地域別)

・「悪かったところ」について

観光客の国・地域別に湯布院の「悪かったところ」に対して分析したところ、湯布院に対する評価(認識)に顕著な差があることがわかった。

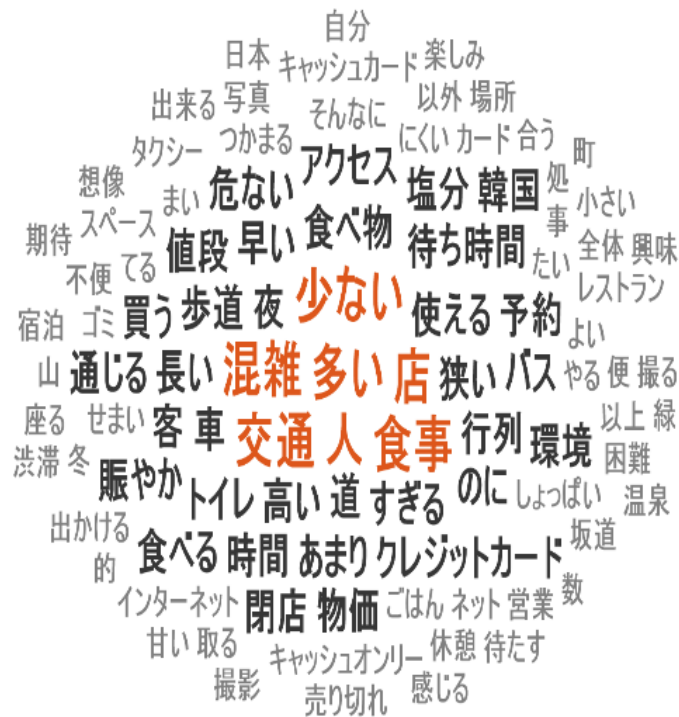
韓国、中国、台湾、香港からの観光客は混雑度に対する不満を挙げており、「多い」、「混雑している」、「人」といったキーワードが観光地の過密性に対する懸念を示している。

また、キーワードとしての頻出は少ないが、台湾や香港の旅行者からは、看板や公衆トイレの不足、多くの商店の営業時間の短さなど、受入体制やサービスの不備も挙げられていた。

一方、東南アジアやその他の国・地域からの観光客は、異なる不満内容を指摘している。「少ない」、「ゴミ箱」、「バス」などのキーワードは、アメニティやインフラに対する不満を示しており、東アジア圏の観光客とは文化的差異があると推察される。

以下は、各国からの訪問者に基づくテキストマイニング分析結果である。

韓国



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 多い | 40回 | 15% |
| 人 | 27回 | 10% |
| 店 | 18回 | 7% |

中国

荷物
 商品中 ホテル 品質
 サービス **多い** ゴミ箱 汚い
 スペース **少ない** バス
 場 **看板 人 小さい** 良い
 遊ぶ 値段 トイレ レストラン
 高い 比べる 駐車

| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 少ない | 6回 | 19% |
| 人 | 2回 | 6% |
| 多い | 2回 | 6% |

台湾

開く 由布院 売り切れる
 治安 コインロッカー アクセス 有料
 種類 場 時間 交通 中 食べ物 見れる
 駐車 悪い カニ お金 **多い** 駅 不便 案内
 徒歩 ごはん 列車 思う 夜 **少ない** 早い しか 外観 鱗
 箱 便数 トイレ 店 人 **寒い** 閉店 改装
 高い 入れる 通じる すぎる 言葉 カマ 湖
 行く 文 盗む サービス にくい ナプキン 看板 韓国
 生理 ミッフィーパン 用
 難しい 食べる

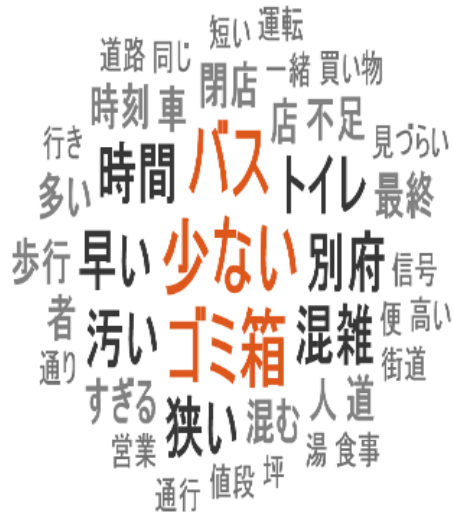
| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 少ない | 11回 | 10% |
| 人 | 7回 | 6% |
| 多い | 7回 | 6% |

香港



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|----|
| 少ない | 5 回 | 6% |
| 店 | 5 回 | 6% |
| 時間 | 5 回 | 6% |

東南アジア



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 少ない | 11 回 | 10% |
| ゴミ箱 | 10 回 | 9% |
| バス | 10 回 | 9% |

質問⑨湯布院を観光してみて、言葉やマナーで困ったこと(国・地域別)

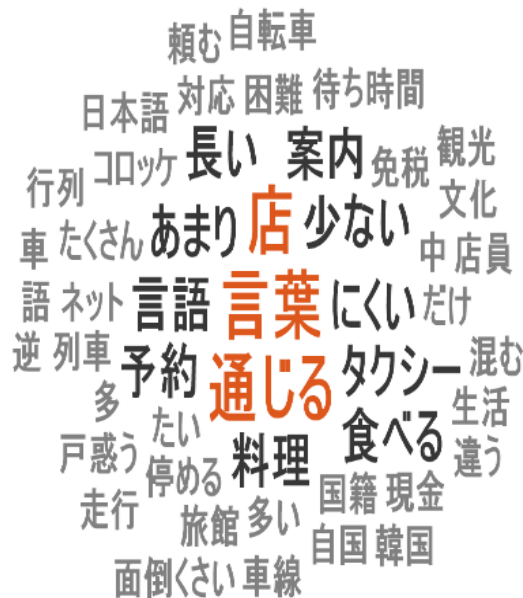
回答総数のうち約8割が困ったことは「なし」との回答であったが、挙げられた意見を分析したところ、国・地域に関係なく共通する課題が浮かび上がってきた。

「言語」や「コミュニケーション」に関するキーワードが多くを占めており、国・地域に関わらず、湯布院で観光客が言葉の壁に遭遇しているという課題の存在を表している。

一方で「通じる」というキーワードが多く出現しているが、これはスマホ等での翻訳サービスを活用することで困らなかったという意見から抽出されたものである。この結果から、課題解決方法として、翻訳サービスの活用は大きな役割を果たすと考えられる。

以下は、各国からの訪問者に基づくテキストマイニング分析結果である。

韓国



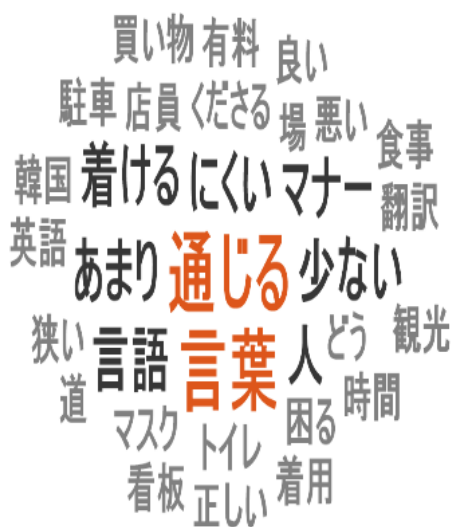
| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 言葉 | 27回 | 22% |
| 通じる | 27回 | 22% |
| 店 | 6回 | 5% |

中国



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 通じる | 3 回 | 18% |
| 中国 | 2 回 | 12% |
| 言葉 | 2 回 | 12% |

台湾



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 通じる | 9 回 | 16% |
| 言葉 | 7 回 | 12% |
| にくい | 6 回 | 10% |

香港



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 通じる | 4 回 | 16% |
| 言葉 | 3 回 | 12% |
| 英語 | 2 回 | 8% |

東南アジア



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 言葉 | 3 回 | 16% |
| 通じる | 3 回 | 16% |
| にくい | 2 回 | 11% |

その他



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 言葉 | 4 回 | 15% |
| 英語 | 3 回 | 11% |
| 少ない | 2 回 | 8% |

質問⑩困ったことの中で、湯布院側に特に改善してほしいこと(国・地域別)

回答総数のうち約4割が改善してほしいことについて回答し、改善に関する意見を分析したところ、国によって優先順位が異なることがうかがえた。

韓国、中国、台湾、香港からの観光客は、「交通」や「小さい」といったキーワードを多く挙げており、湯布院の交通や小規模施設に対する不満を示している。さらに、これらの観光客からは過密状態に対する不満も挙げられていることから、町の環境面に関して改善を望んでいると思われる。

一方、東南アジアやその他の国・地域からの観光客からは、「情報」、「言語」といったキーワードが多く挙がっており、多言語での総合的な情報提供に課題があることを示唆している。

以下は、各国からの訪問者に基づくテキストマイニング分析結果である。

韓国



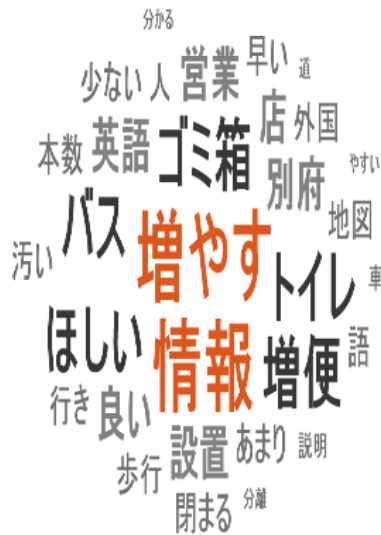
| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|----|
| 交通 | 14 回 | 9% |
| 広げる | 13 回 | 8% |
| 語 | 8 回 | 5% |

香港



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 交通 | 19 回 | 16% |
| 小さい | 12 回 | 11% |
| 語 | 9 回 | 8% |

東南アジア



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 情報 | 15 回 | 12% |
| ゴミ箱 | 10 回 | 8% |
| トイレ | 9 回 | 7% |

その他



| キーワード | 出現回数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| ゴミ箱 | 9 回 | 10% |
| 情報 | 8 回 | 9% |
| 英語 | 7 回 | 8% |

(4) 国内観光客との比較分析

外国人観光客への質問項目のうち、質問⑥～⑧について国内観光客についてヒアリング調査を行い、「湯布院のイメージ」と「湯布院に滞在して感じたギャップ」について外国人観光客との比較分析を行った。

※サンプル数:15名

※調査時期が国内観光客の閑散期と重なったため、サンプル数が少ないことや、近隣エリアからの観光客が大半であったことに留意が必要である。

●質問⑥湯布院を旅行先として選んだ理由は何ですか？

- ・食べ歩きを楽しむため
- ・人気の観光地だが行ったことがなかったから
- ・温泉を楽しむため
- ・コロナ禍で行けなかったのでそろそろ行こうと
- ・自然の中でのんびりしたくて
- ・行ってみたいお店があったから
- ・近くの観光地だから

考察:訪問の理由について、外国人観光客との違いはほとんど見られないが、身近で行きやすい場所というイメージがあり、訪問理由に繋がっていることが分かった。

●質問⑦湯布院に「どんな場所・観光地」という印象を持っていましたか？

- ・温泉地
- ・落ち着いた場所
- ・人が多い(外国人観光客含む)
- ・食べ歩き
- ・風景(山)がきれい
- ・ドライブスポット

考察:湯布院の印象について、外国人観光客との違いはほとんど見られない。

●質問⑧湯布院訪問前と滞在中に感じたことの違いを教えてください

(良かったところ)

- ・空気がきれい
- ・おもてなし
- ・食べ物が美味しい
- ・風景がきれい(金鱗湖、由布岳)
- ・コンパクトで便利なまち

(良くなかったところ)

- ・車、人が多い
- ・値段が高い
- ・夜の道が暗い
- ・お店の行列
- ・外国人の多さ、マナーの悪さ
- ・気軽に温泉を楽しめる足湯とかがあったら良かった

考察:良かったところ、良くなかったところ共に外国人観光客との大きな違いはなかったが、マナーの悪い外国人に不満を示す意見が得られた。

4. まとめ

●外国人観光客の期待度について

<分析結果>

質問⑥旅行先として選んだ理由

・どの国・地域の観光客からも、湯布院は「温泉」や「自然」のイメージがあることが分かった。

・韓国、台湾、香港と来訪者数の多い国・地域の観光客の多くが「温泉」を挙げ、中国、東南アジア諸国の観光客は「SNSで見た」、その他の国・地域の観光客は「自然」を挙げていた。

・湯布院の温泉や自然の魅力に加え、特に若い女性層においてはSNS等で発信されている情報に好印象を持っていることがうかがえた。

質問⑦の湯布院に対する印象

・東アジア諸国の観光客は静かな印象であるとの回答が多く見られたのに対し、東南アジア諸国やその他の国・地域は東アジア諸国より賑やかな印象をもつ観光客が多かった。

<課題>

湯布院本来の魅力である「温泉」や「自然」の魅力を理解しつつも、SNS等で発信されている一部のエリアや店舗と思われる湯布院本来の魅力ではない情報にも好印象を持つというイメージの二面性が浮かび上がった。

●外国人観光客の満足度について

<分析結果>

質問⑧湯布院に滞在して感じたこと

・東アジア諸国の観光客の多くが「風景」、「食事」を、東南アジア諸国やその他の国・地域の観光客の多くが「風景」、「食事」、「おもてなし」を、期待以上に良かったと回答した。

・観光客の約5割が悪かった点について回答し、東アジアからは、「混雑」等の観光地の過密性に関する回答が多く、受入体制や、サービスの不備に対する不満も見られ、東南アジア諸国やその他の国・地域の観光客においては、ゴミ箱やトイレが少ない、バスが少ない、道が狭い等の、アメニティやインフラに対する不満が多く見られた。

質問⑨言葉やマナーで困ったこと

・観光客の約8割は、困ったことは「なし」と回答しており、言葉やマナーの面において、期待度と満足度の大きなギャップは発生していないと推察される。

・一方、困ったこととして挙げられた回答の中で、「言葉が通じにくい」という意見に加え、「多言語の情報が少ない」という意見が多く見られた。

質問⑩改善してほしいこと

・観光客の約4割が改善してほしいことについて回答し、トイレやゴミ箱の増加、多言語対応等の受入環境に対して改善を求める意見が多く見られた。

・東アジア諸国の観光客からは、交通面の改善や営業時間の延長等を求める意見が多く見られ、東南アジア諸国やその他の国からは、多言語での情報提供を求める意見が多く見られた。

<課題>

改善を求めることとして、少ないながらも看板や地図などの観光情報の不足や、公衆トイレやゴミ箱の不足といった受入環境に対する不満の声が挙がっていた。

●課題の改善に向けた今後の取組

- ・湯布院のイメージの二面性について、ネガティブに捉えるのではなく、国や地域、年代等の属性による特徴を踏まえた適切な情報発信を図っていくことにより、来訪時のギャップ発生を抑制させていくことが望ましいと考える。
- ・旅中で感じている外国人観光客向けの観光情報不足やトイレやゴミ箱の不足といった満足度を下げる原因の芽は早めに摘んでいく必要がある。
- ・一方、地域側の事情で早急な解決が難しい事案もあるため、旅行者に対して一定の理解を求める必要性がある。

●次年度以降の取組

- ・外国人旅行者への継続的なアンケート調査の実施。
- ・関係機関等と連携した国や地域等の属性に応じた観光情報の発信。
- ・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。

以上