

IV 高知県観光客満足度調査

1 概要

県内の観光地を訪れた観光客を対象に、四季別に年4回、各調査地とも1季節ごと50人に対し、直接聞き取り調査を実施した。

【調査地点】

中部（高知龍馬空港、高知駅・幕末志士社中、高知城）

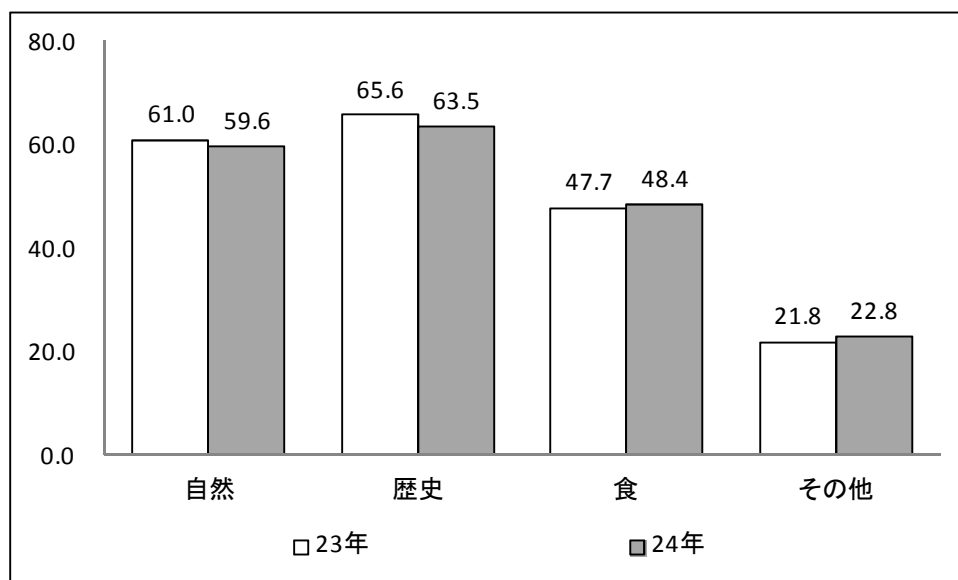
東部（キラメッセ室戸）

西部（四万十川観光開発遊覧船乗場、足摺岬）

2 単純集計結果

2-1 高知県のイメージ

(図 2-1-1) 高知県のイメージ割合 (%) [分類別・24 年、23 年]



(注) あてはまるもの2つまで回答。

分類は以下の通り。

「自然」… 自然、太平洋、四万十川、四国カルスト、台風

「歴史」… 歴史、坂本龍馬、長宗我部元親、山内一豊、板垣退助

「食」… 食、かつおのタタキ、フルーツマト、酒、文旦

「その他」… 明るい、南国・暖かい、よさこい祭り、人情・温かさ、路面電車、その他

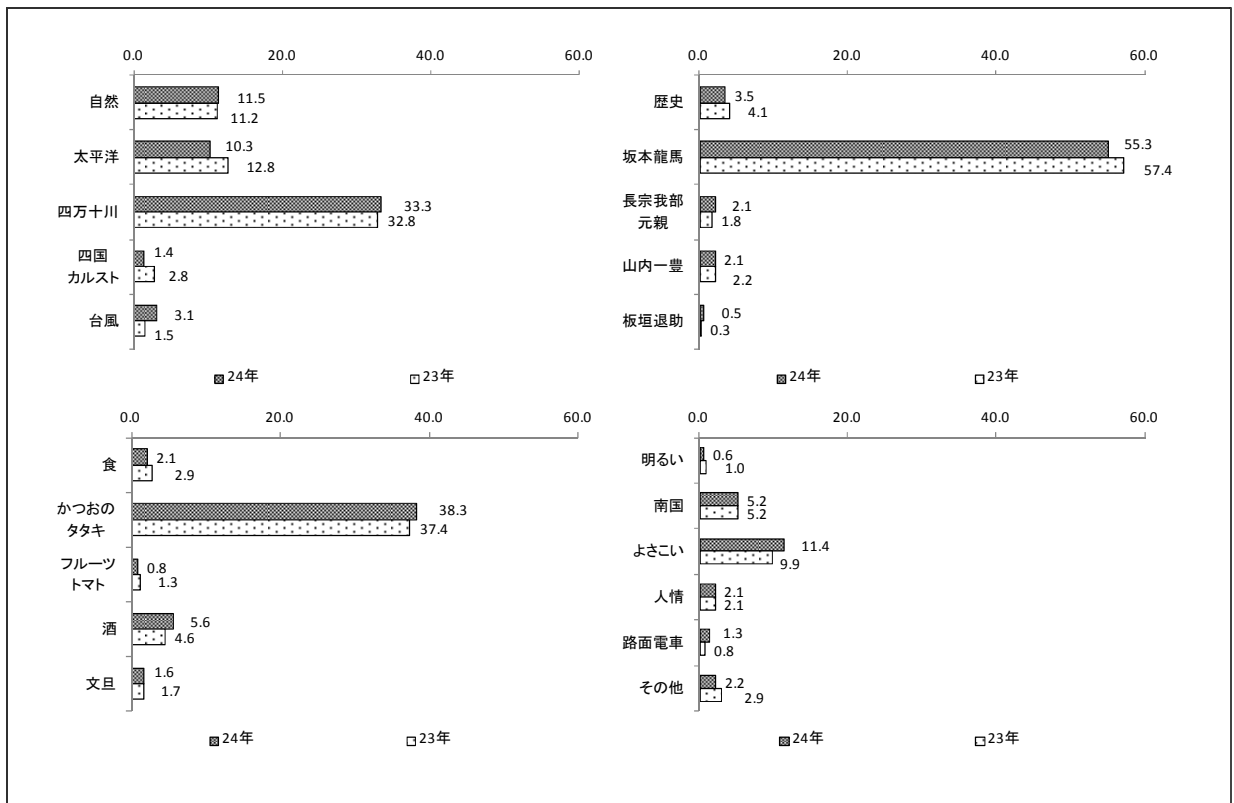
高知県にどのようなイメージを持っているかについて、分類別では「歴史」関連が 63.5%、「自然」関連が 59.6%、「食」関連が 48.4%という割合になっている。前年に比べ「その他」が 1.0 ポイント、「食」が 0.7 ポイント増加し、「歴史」が 2.1 ポイント、「自然」が 1.4 ポイント減少している。「その他」の内容としては、“遍路”、“生姜”、“仁淀川”という意見が多くなっている。

(表 2-1-2) 高知県イメージ割合 (%) [項目別・24年、23年]

	自然に関するイメージ					歴史に関するイメージ				
	自然	太平洋	四万十川	四国カルスト	台風	歴史	坂本龍馬	長宗我部元親	山内一豊	板垣退助
24年	11.5	10.3	33.3	1.4	3.1	3.5	55.3	2.1	2.1	0.5
23年	11.2	12.8	32.8	2.8	1.5	4.1	57.4	1.8	2.2	0.3

	食に関するイメージ					その他のイメージ					
	食	かつおのタタキ	フルーツトマト	酒	文旦	明るい	南国	よさこい	人情	路面電車	その他
24年	2.1	38.3	0.8	5.6	1.6	0.6	5.2	11.4	2.1	1.3	2.2
23年	2.9	37.4	1.3	4.6	1.7	1.0	5.2	9.9	2.1	0.8	2.9

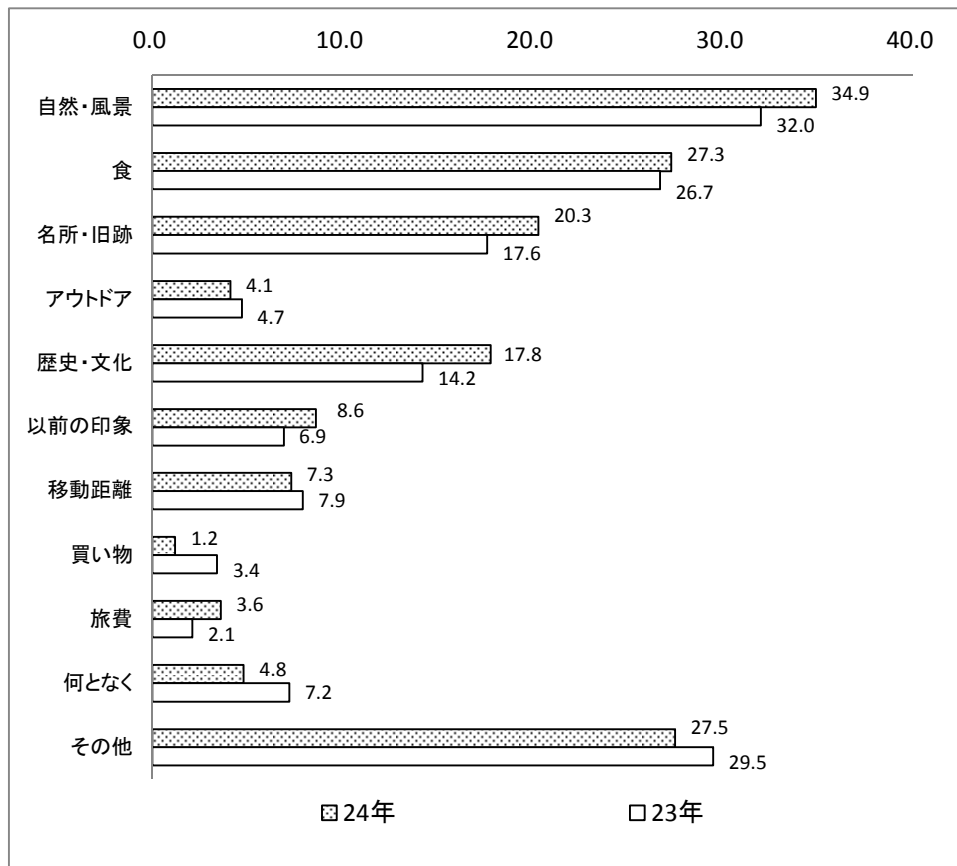
(図 2-1-3) 高知県イメージ割合 (%) [項目別・24年、23年]



(注) あてはまるもの2つまで回答。

項目別では「坂本龍馬」が最も多く、調査対象者の 55.3%が選択している。次いで、かつおのタタキ」の 38.3%、「四万十川」の 33.3%の順で多くなり、前年とよく似た傾向となっている。

2-2 来県理由



(図 2-2-1) 来

県理由割合 (%) [24 年、23 年]

(注) あてはまるもの2つまで回答。

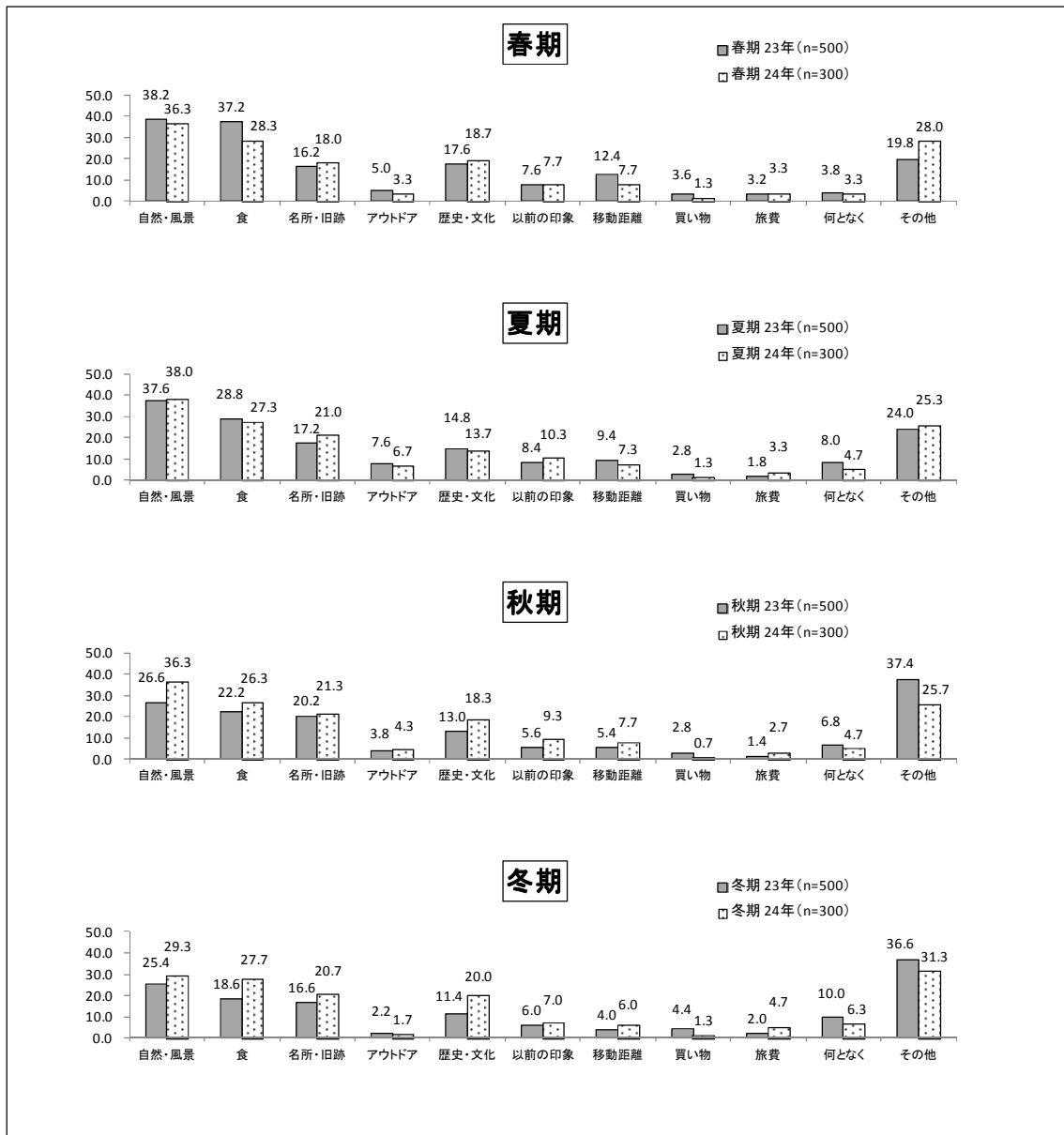
来県理由をみると、「自然・風景」が2.9ポイント増の34.9%で最も多く、次いで「食」が0.6ポイント増の27.3%、「名所・旧跡」が2.7ポイント増の20.3%、「歴史・文化」が3.6ポイント増の17.8%と続いている。「その他」の内容としては、“遍路”、“帰省”、“出張”などが多い結果となっている。

(注) “その他”の項目は様々な事項を含んでいるため、分析項目としては不相当と判断し除外している。

(表 2-2-2) 四季別来県理由割合 (%) [24 年、23 年]

		自然・風景	食	名所・旧跡	アウトドア	歴史・文化	以前の印象	移動距離	買い物	旅費	何となく	その他	合計
春期	24年 (n=300)	36.3	28.3	18.0	3.3	18.7	7.7	7.7	1.3	3.3	3.3	28.0	155.9
	23年 (n=500)	38.2	37.2	16.2	5.0	17.6	7.6	12.4	3.6	3.2	3.8	19.8	164.6
夏期	24年 (n=300)	38.0	27.3	21.0	6.7	13.7	10.3	7.3	1.3	3.3	4.7	25.3	158.9
	23年 (n=500)	37.6	28.8	17.2	7.6	14.8	8.4	9.4	2.8	1.8	8.0	24.0	160.4
秋期	24年 (n=300)	36.3	26.3	21.3	4.3	18.3	9.3	7.7	0.7	2.7	4.7	25.7	157.3
	23年 (n=500)	26.6	22.2	20.2	3.8	13.0	5.6	5.4	2.8	1.4	6.8	37.4	145.2
冬期	24年 (n=300)	29.3	27.7	20.7	1.7	20.0	7.0	6.0	1.3	4.7	6.3	31.3	156.0
	23年 (n=500)	25.4	18.6	16.6	2.2	11.4	6.0	4.0	4.4	2.0	10.0	36.6	137.2
全体	24年 (n=1200)	34.9	27.3	20.3	4.1	17.8	8.6	7.3	1.2	3.6	4.8	27.5	157.4
	23年 (n=2000)	32.0	26.7	17.6	4.7	14.2	6.9	7.9	3.4	2.1	7.2	29.5	152.2

(図 2-2-3) 四季別来県理由割合 (%) [24 年、23 年]



(注) あてはまるもの2つまで回答。

四季を通じて「自然・風景」の割合が最も多い結果となっている。

(注) “その他”の項目は様々な事項を含んでいるため、分析項目としては不適当と判断し除外している。

前年との差が大きい項目を四季別で見ると、春期は「食」の割合が8.9ポイント減、夏期は「名所・旧跡」が3.8ポイント増、秋期は「食」の割合が4.1ポイント増、「歴史・文化」が5.3ポイント増、「自然・風景」が9.7ポイント増、冬期は「食」の割合が9.1ポイント増、「歴史・文化」が8.6ポイント増、「名所・旧跡」が4.1ポイント増、「自然・風景」が3.9ポイント増となっている。

【来県理由の質問票の選択肢文章は以下のとおり】

- 自然風景 : 自然や風景に惹かれたから
- 食 : 食べたい(買いたい)ものがあるから
- 名所旧跡 : 名所・旧跡(博物館・資料館などを含む)を訪問したいから
- 自然体験 : アウトドア・キャンプなどの自然体験をしたいから
- 歴史文化 : 高知の歴史や文化を肌で感じたいから
- 前の印象 : 以前来たときの印象がよかったから
- 移動距離 : 移動距離も短く気軽に来られるから
- 買い物 : 買い物
- 旅費 : 旅費が手頃だったから
- 何となく : 何となく面白そうだから(イメージ)

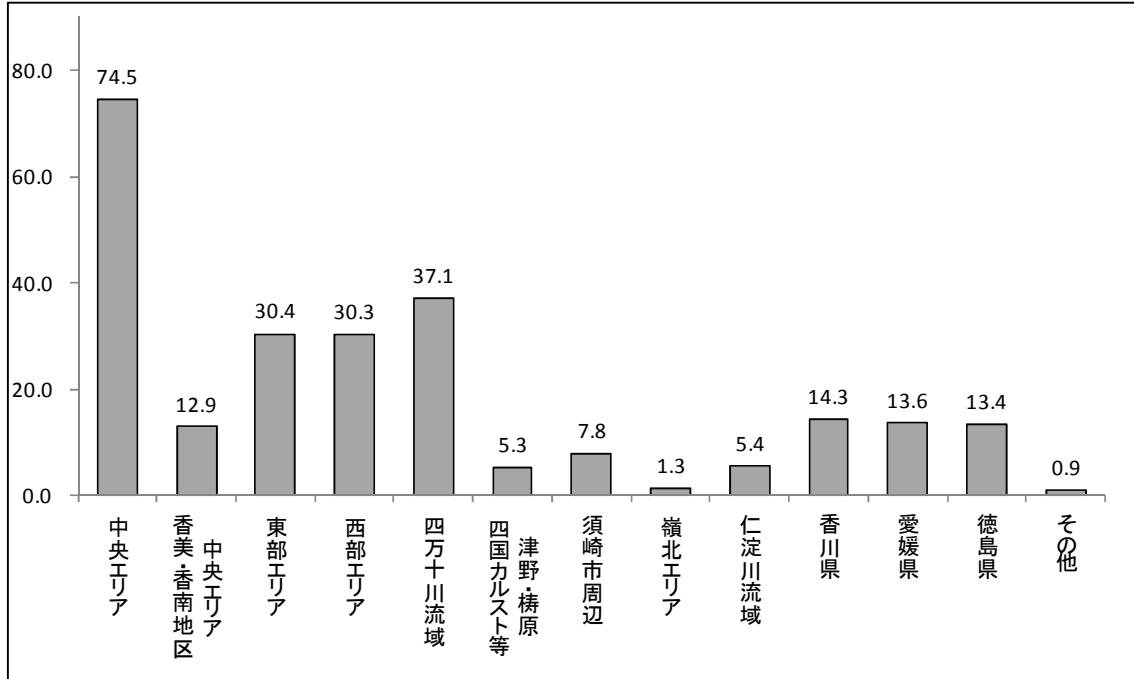
2-3 訪問した観光地

(表 2-3-1) 訪問した(する予定の)観光地エリア(件)

エリア	中央 エリア	香美 香南地区	東部 エリア	西部 エリア	四万十川 流域	津野 橋原等	須崎市 周辺	嶺北 エリア	仁淀川 流域	香川県	愛媛県	徳島県	その他	回答数
件数	894	155	365	364	445	64	93	16	65	172	163	161	11	2968

(注) 調査対象者は 1200 組であるが、複数回答があるため回答数は 2968 となっている。

(図 2-3-2) 訪問した観光地エリア(%)



訪問した(する予定)観光地がある地域を集計すると、全調査対象者 1200 組中、中央(高知城・桂浜・坂本龍馬関係・西島園芸団地等)が 74.5%を占めており、次いで四万十川流域(四万十市・四万十町)が 37.1%、東部(室戸岬・安芸・モネの庭・馬路・生見海岸等)が 30.4%、西部(足摺岬・竜串海岸・大堂海岸・咸陽島等)が 30.3%となっている。

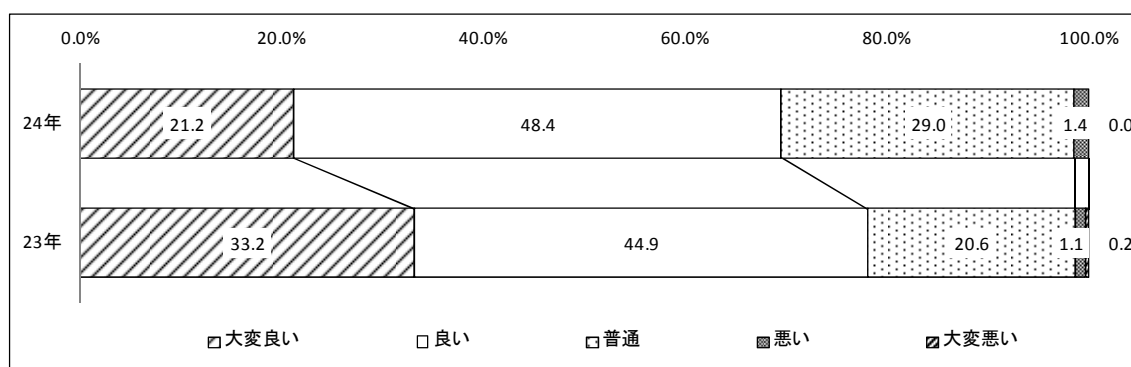
2-4 旅行の満足度

2-4-1 宿泊先

(表 2-4-1-1) 宿泊先満足割合 (件、%) [24 年、23 年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	156	355	213	10	0	734
	21.2	48.4	29.0	1.4	0.0	61.2
23年	290	392	180	9	2	873
	33.2	44.9	20.6	1.1	0.2	43.7

(図 2-4-1-2) 宿泊先満足割合 (%) [24 年、23 年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 12.0 ポイント減で 21.2%、「良い」が同 3.5 ポイント増で 48.4%、「普通」が同 8.4 ポイント増で 29.0%となった。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 69.6%となり、前年の 78.1%から 8.5 ポイント減少し、「大変悪い」と「悪い」をあわせた割合は、前年とほぼ横ばいの 1.4%となっている。

良い評価をした理由としては、“食事が美味しい”、“接客が丁寧”などがあった。

悪い評価をした理由や指摘としては、“施設が古い割に料金が高い”、“部屋の臭いが気になった”などがあった。

また、調査の際に“概ね価格との釣り合いがとれていた”、“ビジネスホテルはどこも同様、そこそこの感じ”などのご意見を多く聞いた。

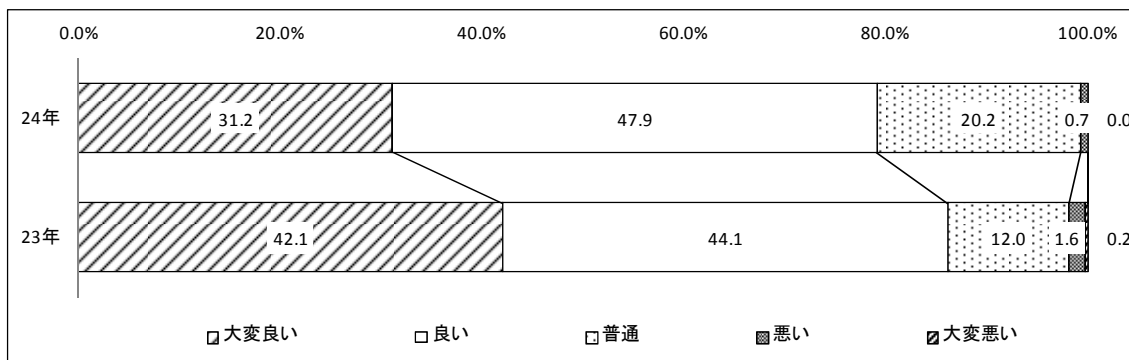
なお、宿泊先の満足度への回答率は 61.2% (前年 43.7%) となっている。

2-4-2 食事・料理店

(表 2-4-2-1) 食事・料理店満足割合 (件、%) [24年、23年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	289	443	187	6	0	925
	31.2	47.9	20.2	0.7	0.0	77.1
23年	384	402	109	15	2	912
	42.1	44.1	12.0	1.6	0.2	45.6

(図 2-4-2-2) 食事・料理店満足割合 (%) [24年、23年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 10.9 ポイント減で 31.2%、「良い」が同 3.8 ポイント増で 47.9%、「普通」が同 8.2 ポイント増で 20.2%となっている。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 79.1%と、前年の 86.2%から 7.1 ポイント減少し、「大変悪い」と「悪い」をあわせた割合は 0.7%と、前年の 1.8%から 1.1 ポイント減少した。

良い評価をした理由としては、“かつおのタタキが美味しかった” というものが大半となっている。その他では“高知ならではの料理が良かった”、“ボリュームがあり満足”、“店主が味のある接客をしてくれた”、“店に活気がある”などの声が聞かれた。

悪い評価をした理由や指摘としては、“料理が来るのが遅い”、“値段設定が高い”などとなっている。

また、良い評価をした理由の中には“味は美味しかったが、店が混んでいて注文がなかなか通らなかったのが残念”、“忙しいのは分かるが、もう少しお客様への気遣いが必要”といった声があり、「大変良い」の割合が減少する要因になっていると考えられる。

一方で、“高知で食べるかつおのタタキは別格に美味しい”、“高知のかつおは新鮮で生臭く無く、魚が苦手な人でもたくさん食べられる”といった旅行者の声を多く聞き、“かつおのタタキを食べたくて高知県に来た”という旅行者が少なくなかった。

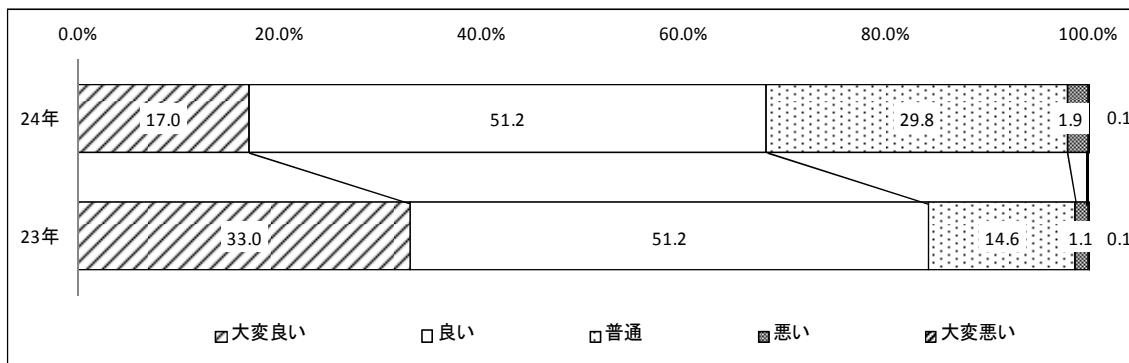
なお、食事・料理店の満足度への回答率は 77.1% (前年 45.6%) と前年よりも大きく増加している。

2-4-3 観光施設

(表 2-4-3-1) 観光施設満足割合 (件、%) [24 年、23 年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	185	556	323	21	1	1,086
	17.0	51.2	29.8	1.9	0.1	90.5
23年	485	751	214	16	1	1,467
	33.0	51.2	14.6	1.1	0.1	73.4

(図 2-4-3-2) 観光施設満足割合 (%) [24 年、23 年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 16.0 ポイント減で 17.0%、「良い」は前年と同様で 51.2%、「普通」が同 15.2 ポイント増で 29.8%となっている。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 68.2%と、前年の 84.2%から 16.0 ポイント減少し、「大変悪い」と「悪い」をあわせた割合は 2.0%と、前年の 1.2%から 0.8 ポイント増加している。

良い評価をした理由としては、“自然が美しい”というものが大半となっている。その他では“スタッフの対応が良い”、“名所が多く楽しめた”、“説明表記が分かりやすく勉強になった”などがあった。

悪い評価をした理由や指摘としては、“施設が古びている”、“バリアフリーなどが不完全”などがあった。

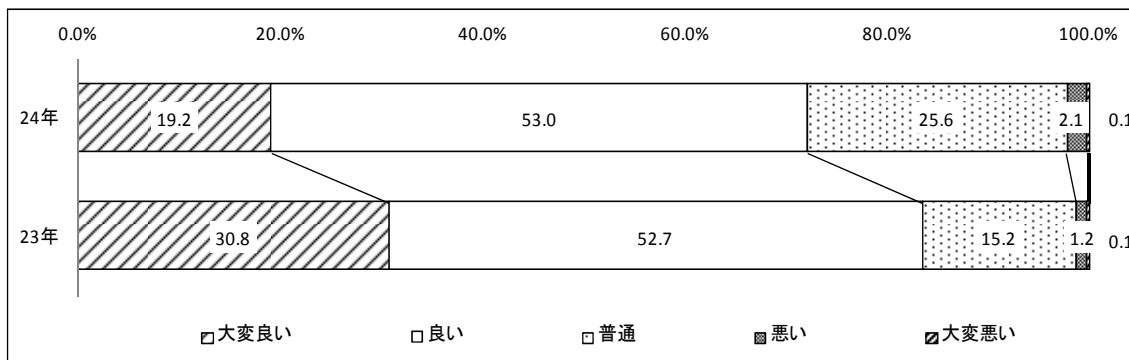
なお、観光施設の満足度への回答率は 90.5% (前年 73.4%) となっている。

2-4-4 観光地の美化

(表 2-4-4-1) 観光地の美化満足割合 (件、%) [24 年、23 年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	214	592	286	24	1	1,117
	19.2	53.0	25.6	2.1	0.1	93.1
23年	463	791	228	18	1	1,501
	30.8	52.7	15.2	1.2	0.1	75.1

(図 2-4-4-2) 観光地の美化満足割合 (%) [24 年、23 年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 11.6 ポイント減で 19.2%、「良い」が同 0.3 ポイント増の 53.0%、「普通」が同 10.4 ポイント増の 25.6%となっている。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 72.2%と、前年の 83.5%から 11.3 ポイント減少し、「大変悪い」と「悪い」をあわせた割合は 2.2%と、前年の 1.3%より 0.9 ポイント増加している。

良い評価をした理由としては、“清掃が行き届いている”、“ごみが落ちてない”という回答が大半であった。評価の対象は、高知城や桂浜、足摺岬、室戸岬といった高知県の代表的な観光地が多く選ばれている。

悪い評価をした理由や指摘としては、“雑草が茂っている”、“昔より汚くなった”などがあつた。

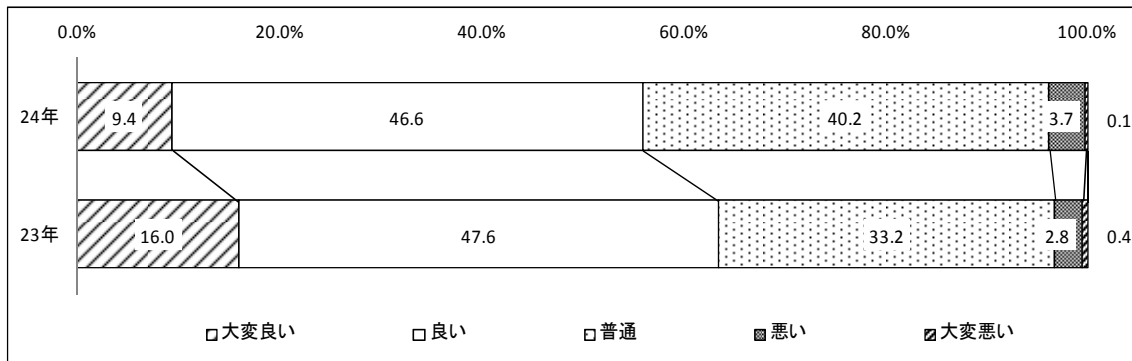
なお、観光地美化への満足度への回答率は 93.1% (前年 75.1%) となっている。

2-4-5 公共トイレ

(表 2-4-5-1) 公共トイレ満足割合 (件、%) [24 年、23 年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	101	499	431	40	1	1,072
	9.4	46.6	40.2	3.7	0.1	89.3
23年	269	800	558	46	7	1,680
	16.0	47.6	33.2	2.8	0.4	84.0

(図 2-4-5-2) 公共トイレ満足割合 (%) [24 年、23 年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 6.6 ポイント減で 9.4%、「良い」が同 1.0 ポイント減の 46.6%、「普通」が同 7.0 ポイント増の 40.2%となっている。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 56.0%と、前年の 63.6%から 7.6 ポイント減少、「大変悪い」と「悪い」をあわせた割合は 3.8%と、前年の 3.2%から 0.6 ポイント増加している。

良い評価をした理由としては、“中心地にはたくさんあって便利”、“とてもキレイだった”などがあつた。

悪い評価をした理由や指摘としては、“トイレトペーパーが無かったり、有ってもグチャグチャだった”、“臭かった”、“清掃の不足で汚い”などがあつた。

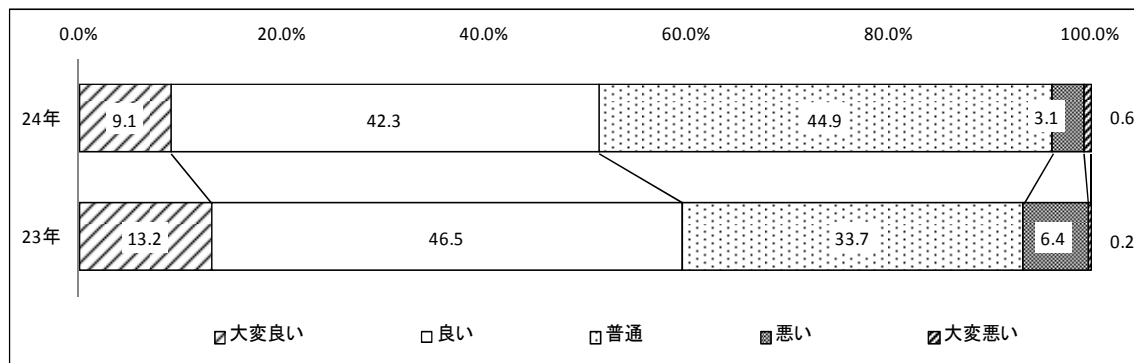
なお、公共トイレの満足度への回答率は 89.3% (前年 84.0%) となっている。

2-4-6 案内標識

(表 2-4-6-1) 案内標識満足割合 (件、%) [24 年、23 年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	102	474	504	35	7	1,122
	9.1	42.3	44.9	3.1	0.6	93.5
23年	241	853	618	117	4	1,833
	13.2	46.5	33.7	6.4	0.2	91.7

(図 2-4-6-2) 案内標識満足割合 (%) [24 年、23 年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 4.1 ポイント減で 9.1%、「良い」が同 4.2 ポイント減の 42.3%、「普通」が同 11.2 ポイント増の 44.9%となっている。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 51.4%と、前年の 59.7%から 8.3 ポイント減少、「大変悪い」と「悪い」をあわせた割合は 3.7%と、前年の 6.6%から 2.9 ポイント減少している。

良い評価をした理由としては、“分かりやすい”、“交差点のアルファベット表記 (ココ！マーク) が良い”などがあった。

悪い評価をした理由や指摘としては、“公共交通機関に関する案内が分かりにくい”、“外国人向けの英語表記を整備すべき”などがあった。

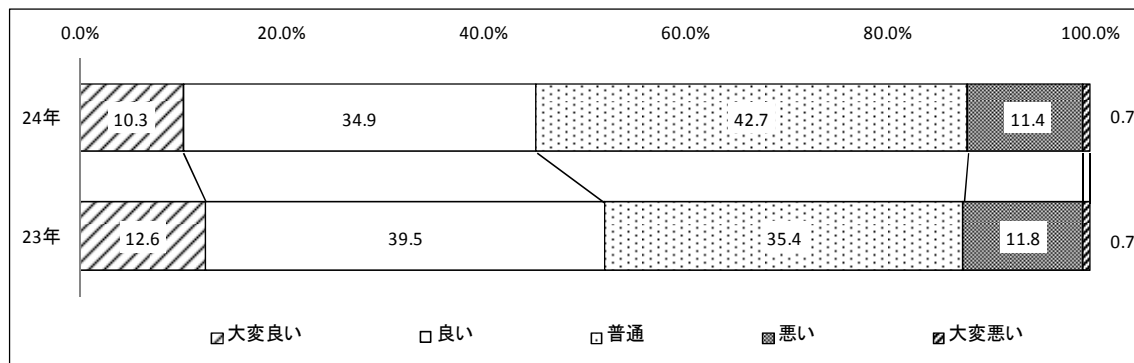
なお、案内標識の満足度への回答率は 93.5% (前年 91.7%) となっている。

2-4-7 道の走行しやすさ

(表 2-4-7-1) 道の走行しやすさ満足割合 (件、%) [24 年、23 年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	111	376	461	123	8	1,079
	10.3	34.9	42.7	11.4	0.7	89.9
23年	224	706	632	211	12	1,785
	12.6	39.5	35.4	11.8	0.7	89.3

(図 2-4-7-2) 道の走行しやすさ満足割合 (%) [24 年、23 年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 2.3 ポイント減で 10.3%、「良い」が同 4.6 ポイント減の 34.9%、「普通」が同 7.3 ポイント増の 42.7%となっている。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 45.2%と、前年の 52.1%から 6.9 ポイント減少、「大変悪い」と「悪い」をあわせた割合は 12.1%と、前年の 12.5%から 0.4 ポイント減少している。

良い評価をした理由としては、“街並みを見ながら走れるので気持ち良い”、“信号が少なくスムーズ”などがあった。

悪い評価をした理由や指摘としては、“片側 1 車線は怖い”、“路面電車との並走にとまどう”、“路面の状態が悪い”、“高速が中途半端”などがあった。

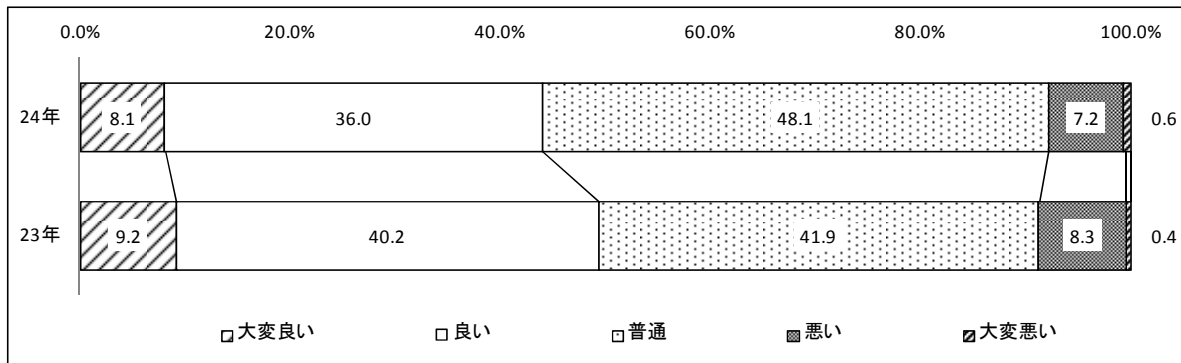
なお、道の走行しやすさの満足度への回答率は 89.9% (前年 89.3%) となっている。

2-4-8 交通マナー

(表 2-4-8-1) 交通マナー満足割合 (件、%) [24 年、23 年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	89	398	532	80	7	1,106
	8.1	36.0	48.1	7.2	0.6	92.2
23年	168	732	764	151	8	1,823
	9.2	40.2	41.9	8.3	0.4	91.2

(図 2-4-8-2) 交通マナー満足割合 (%) [24 年、23 年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 1.1 ポイント減で 8.1%、「良い」が同 4.2 ポイント減の 36.0%、「普通」が同 6.2 ポイント増の 48.1%となっている。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 44.1%と、前年の 49.4%から 5.3 ポイント減少し、「大変悪い」と「悪い」をあわせた割合は 7.8 ポイントと、前年の 8.7%から 0.9 ポイント減少している。

良い評価をした理由としては、“皆さん、のんびり走行している”が多かった。

悪い評価をした理由や指摘としては、“方向指示器を出さない”、“強引な割り込みが多い”、“運転が乱暴”、“速度を出し過ぎている”などがあつた。

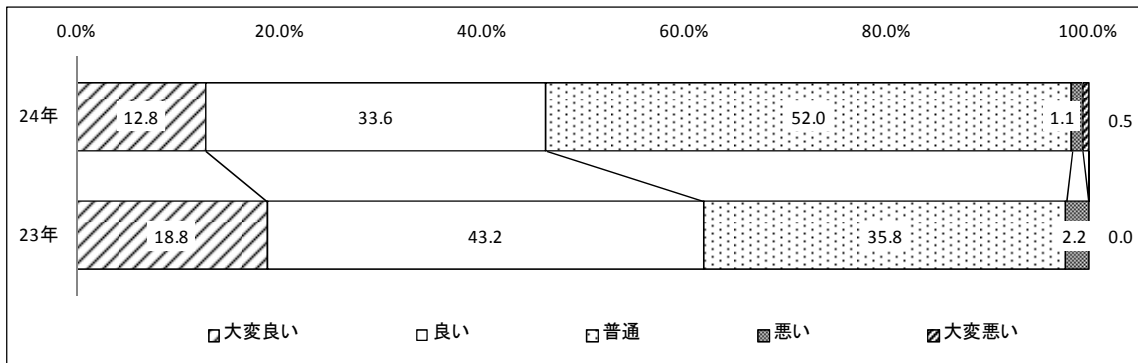
なお、交通マナーの満足度への回答率は 92.2% (前年 91.2%) となっている。

2-4-9 タクシーの接客マナー

(表 2-4-9-1) タクシーの接客マナー満足割合 (件、%) [24 年、23 年]

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答数
24年	57	150	232	5	2	446
	12.8	33.6	52.0	1.1	0.5	37.2
23年	61	140	116	7	0	324
	18.8	43.2	35.8	2.2	0.0	16.2

(図 2-4-9-2) タクシーの接客マナー満足割合 (%) [24 年、23 年]



全体の結果を前年と比べると、「大変良い」が前年比 6.0 ポイント減で 12.8%、「良い」が同 9.6 ポイント減の 33.6%、「普通」が同 16.2 ポイント増の 52.0%となっている。「大変良い」と「良い」をあわせた割合は 46.4%と、前年の 62.0%から 15.6 ポイント減少している。

良い評価をした理由としては、“お話が上手で、乗車中ずっと楽しませてくれた”、“気さくで親切”、“細かい事まで丁寧に説明してくれた”などがあつた。

悪い評価をした理由や指摘としては、“特に夜、運転が荒っぽかった”、“近距離と分かった途端に、運転手の機嫌がありありと悪くなった”などがあつた。

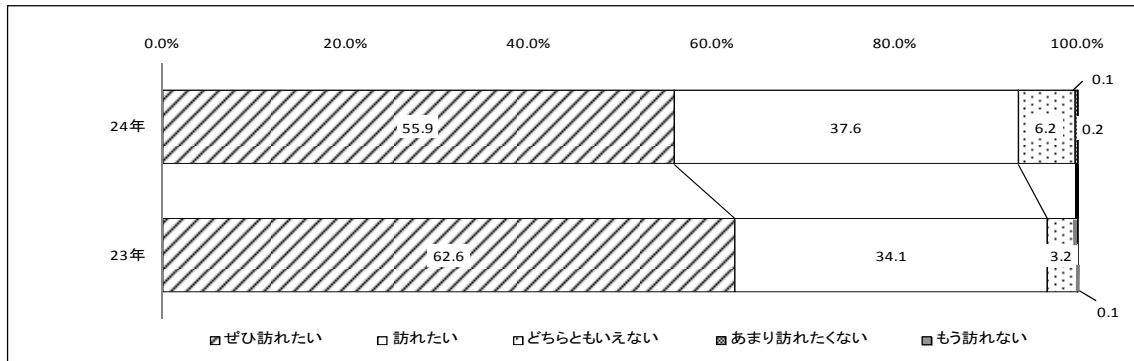
なお、タクシーの接客マナーの満足度への回答率は 37.2% (前年 16.2%) となっている。

2-5 高知県にもう一度来たいですか

(表 2-5-1) 高知県再訪希望割合 (件、%) [24 年、23 年]

	ぜひ訪れたい	訪れたい	どちらともいえない	あまり訪れたくない	もう訪れない	回答数
24年	669	450	74	1	2	1196
	55.9	37.6	6.2	0.1	0.2	99.7
23年	1248	680	64	3	0	1995
	62.6	34.1	3.2	0.1	0.0	99.8

(図 2-5-2) 高知県再訪希望割合 (%) [24 年、23 年]

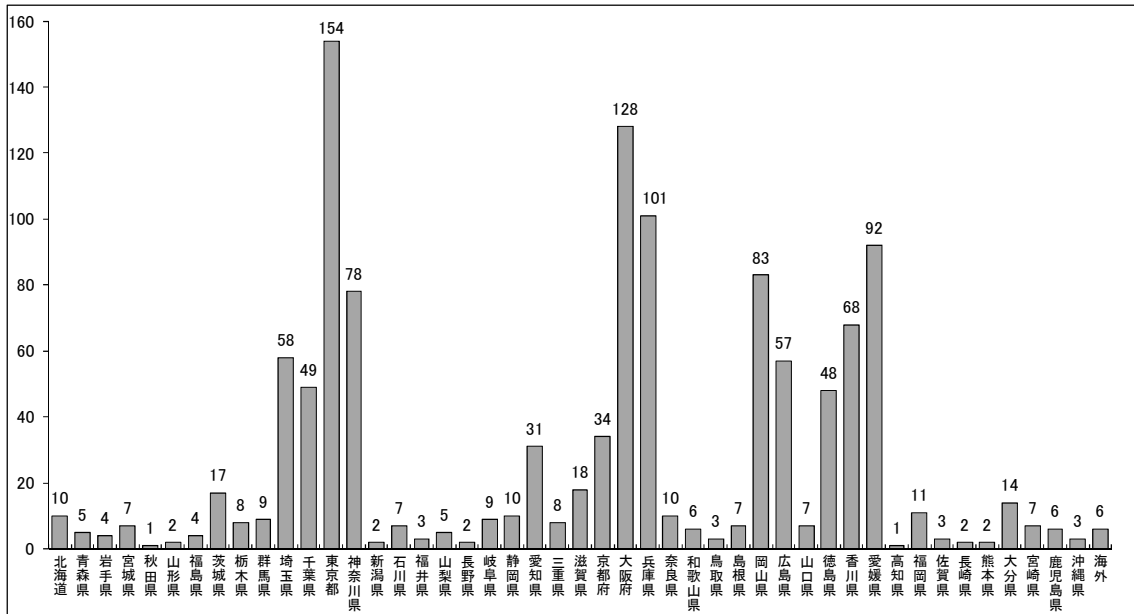


全体の結果を前年と比べると「ぜひ訪れたい」は前年比 6.7 ポイント減の 55.9%で、「ぜひ訪れたい」に「訪れたい」をあわせた割合は 93.5%と、前年の 96.7%から 3.2 ポイント減少している。

なお、質問への回答率は、99.7% (前年 99.8%) となっている。

2-6 発地（回答者の居住地）

（図 2-6-1）発地都道府県（件）



（海外）

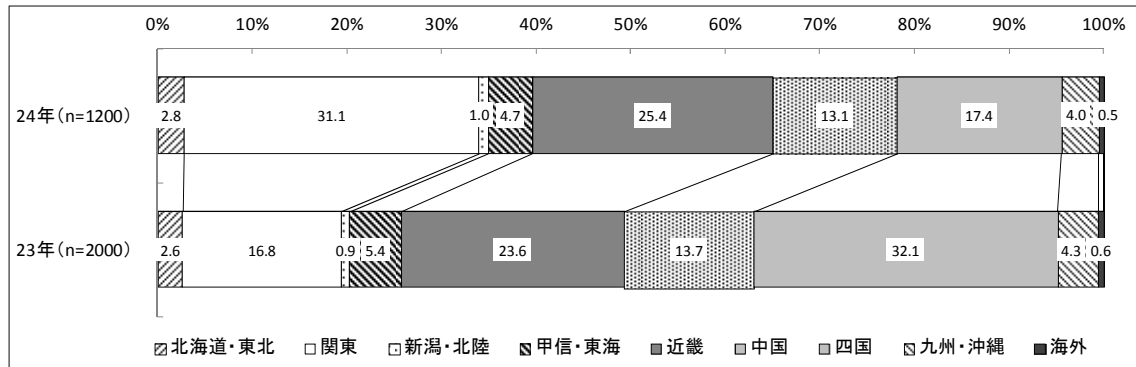
4件	中国
1件	スイス
1件	アメリカ

回答者の発地都道府県をみると、「東京」が12.8%で最も多くなっている。次いで「大阪」10.7%、「兵庫」8.4%、「愛媛」7.7%、「岡山」6.9%となっている。

(表 2-6-2) 発地ブロック割合 (件、%) [24 年、23 年]

	北海道・東北	関東	新潟・北陸	甲信・東海	近畿	中国	四国	九州・沖縄	海外
24年(n=1200)	33	373	12	57	305	157	209	48	6
	2.8	31.1	1	4.7	25.4	13.1	17.4	4	0.5
23年(n=2000)	51	337	17	107	473	274	643	86	12
	2.6	16.8	0.9	5.4	23.6	13.7	32.1	4.3	0.6

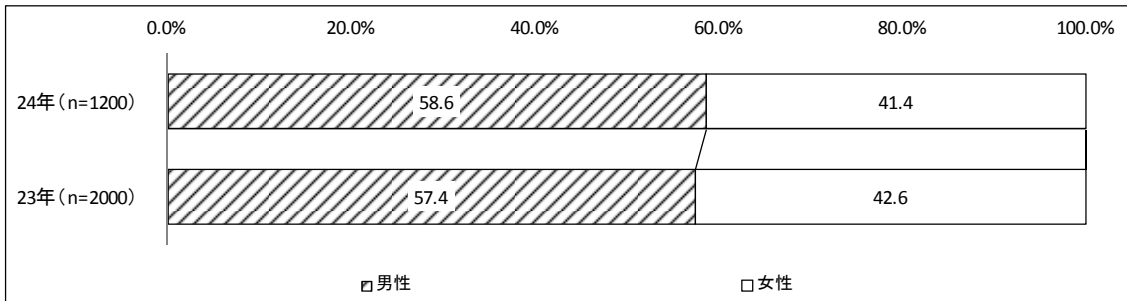
(図 2-6-3) 発地ブロック割合 (%) [24 年、23 年]



回答者の発地ブロック別の割合をみると、「関東」が31.1%で最も多く、次いで「近畿」25.4%、「四国」17.4%、「中国」13.1%の順で多くなっている。

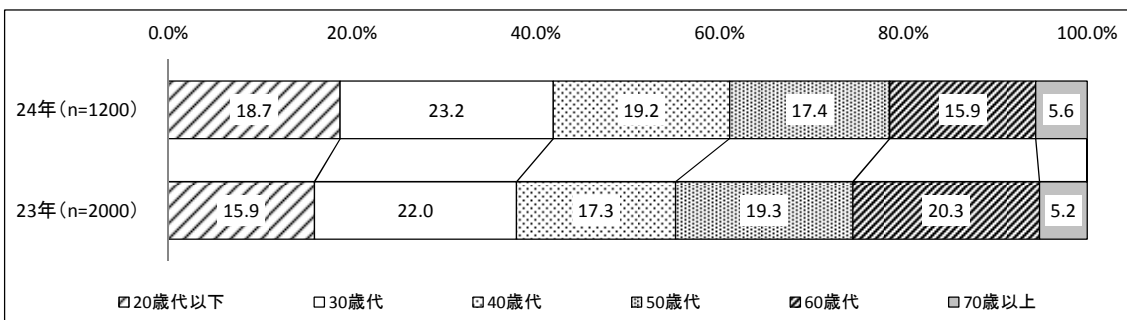
2-7 性別・年代

(図 2-7-1) 性別割合 (%) [24 年、23 年]



回答者の男女比は、前年とほぼ同じ割合でおよそ 6 : 4 となった。他の街頭調査同様、ご家族連れなどの場合、男性が率先して回答される傾向が出たと思われる。

(図 2-7-2) 年代割合 (%) [24 年、23 年]



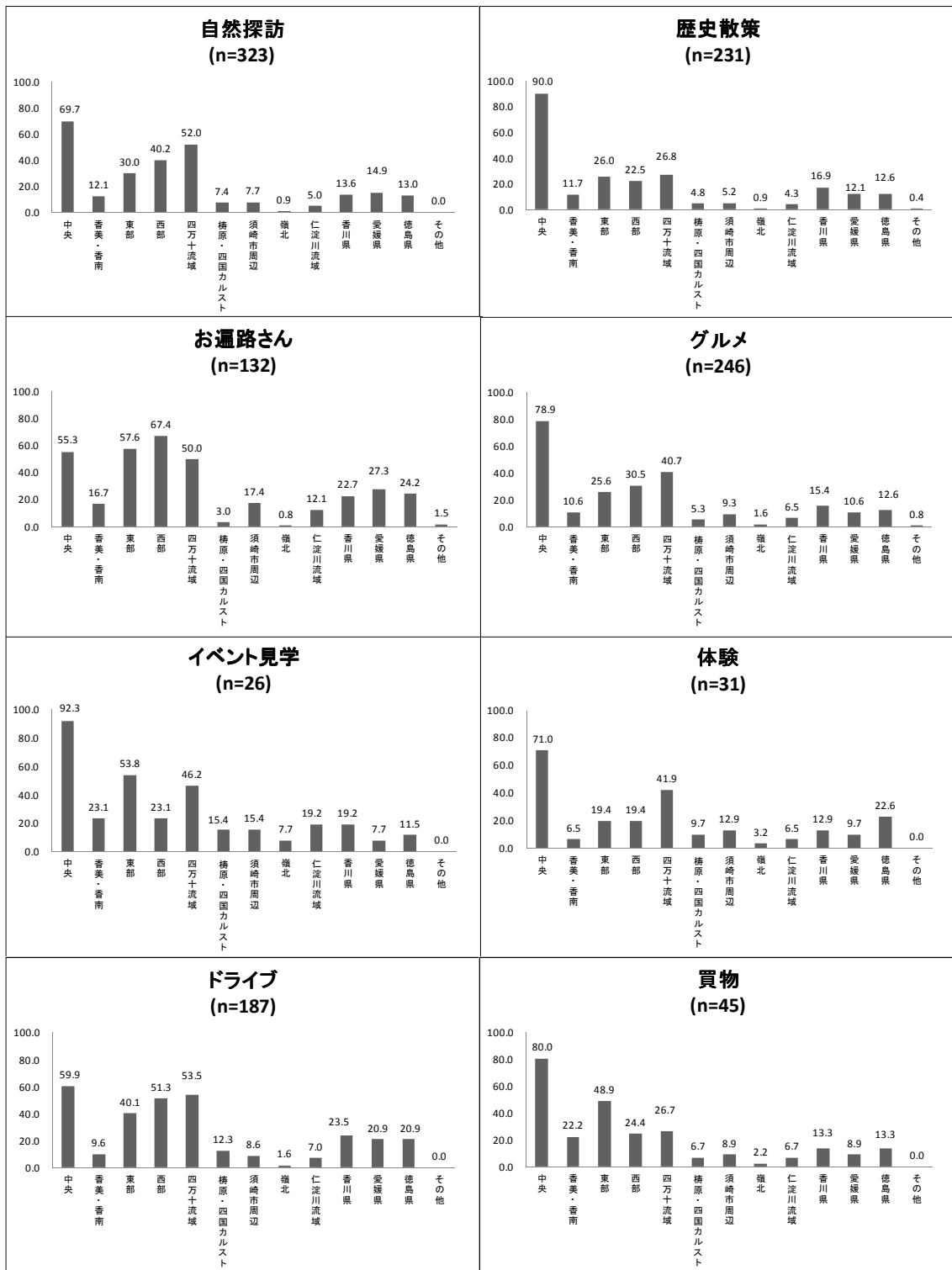
年代割合は、前年に比べて「20 歳以下」から「40 代」までで増加、「50 代」から「60 代」で減少、70 歳以上はほぼ横ばいとなっている。細かく見てみると、「30 歳代」が前年比 1.2 ポイント増の 23.2% で最も多く、次いで「40 歳代」が同 1.9 ポイント増で 19.2%、「20 歳以下」が同 2.8 ポイント増で 18.7%、「50 歳代」が同 1.9 ポイント減で 17.4%、「60 歳代」が同 4.4 ポイント減で 15.9%、「70 歳以上」が 0.4 ポイント増で 5.6% となっている。

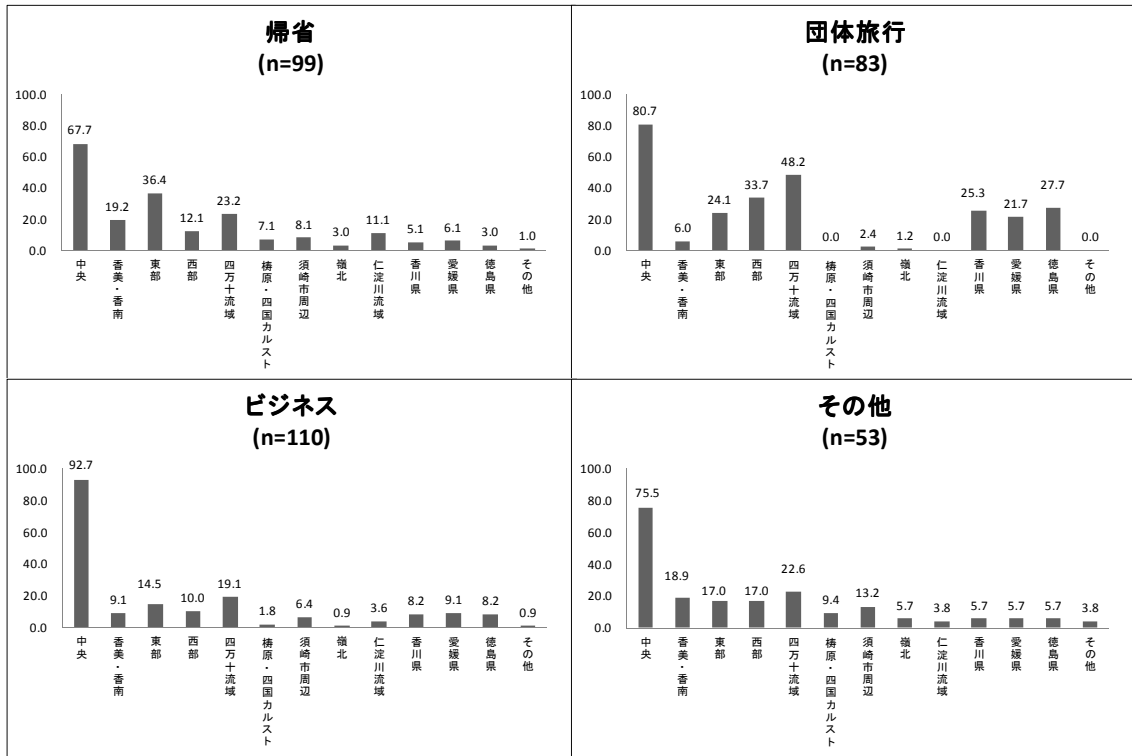
3 クロス集計結果

3-1 旅行目的別割合

3-1-1 旅行目的別訪問エリア割合

(図 3-1-1-1) 旅行目的別訪問エリア割合 (%)





(注) 複数回答あり。(回答数 1566・調査対象者 1200 組)
前年調査時と設問内容が異なるため、前年データはない。

(表 3-1-1-2) 旅行目的別訪問エリア割合 (件)

	中央	香美 香南	東部	西部	四万十 流域	津野 橋原	須崎市 周辺	嶺北	仁淀川 流域	香川県	愛媛県	徳島県	その他
自然探訪(n=323)	225	39	97	130	168	24	25	3	16	44	48	42	0
歴史散策(n=231)	208	27	60	52	62	11	12	2	10	39	28	29	1
お遍路さん(n=132)	73	22	76	89	66	4	23	1	16	30	36	32	2
グルメ(n=246)	194	26	63	75	100	13	23	4	16	38	26	31	2
イベント見学(n=26)	24	6	14	6	12	4	4	2	5	5	2	3	0
体験(n=31)	22	2	6	6	13	3	4	1	2	4	3	7	0
ドライブ(n=187)	112	18	75	96	100	23	16	3	13	44	39	39	0
買物(n=45)	36	10	22	11	12	3	4	1	3	6	4	6	0
帰省(n=99)	67	19	36	12	23	7	8	3	11	5	6	3	1
団体旅行(n=83)	67	5	20	28	40	0	2	1	0	21	18	23	0
ビジネス(n=110)	102	10	16	11	21	2	7	1	4	9	10	9	1
その他(n=53)	40	10	9	9	12	5	7	3	2	3	3	3	2

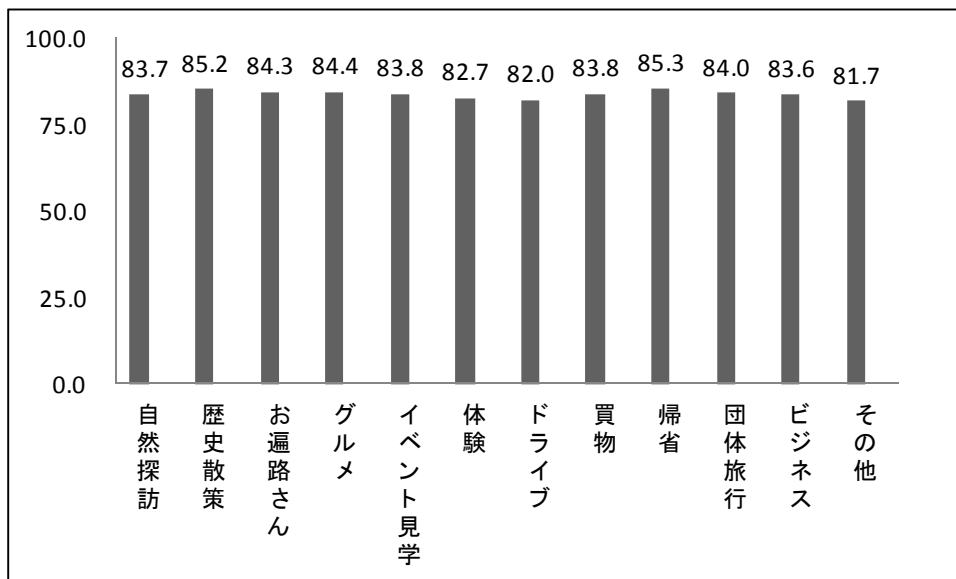
※ **太字** は年代で 1 位、**太字** は同 2 位

旅行目的別に 1 位となった訪問エリアをみると、「お遍路さん」のみが「西部」で、その他の項目は「中央」となっている。

次いで、2 位となった訪問エリアをみると、「お遍路さん」、「イベント見学」、「買物」、「帰省」の 4 項目が「東部」、「その他」が「香美・香南」、それらを除く項目が「四万十流域」になっている。なお、「買物」が「東部」に多いのは、調査地点「キラメッセ室戸」の影響が考えられる。

3-1-2 旅行目的別旅行満足度割合

(図 3-1-2-1) 旅行目的別旅行満足度割合 (平均点)



(注) あてはまるもの2つまで回答。(回答数 1566・調査対象者 1200 組)
前年調査時と設問内容が異なるため、前年データはない。

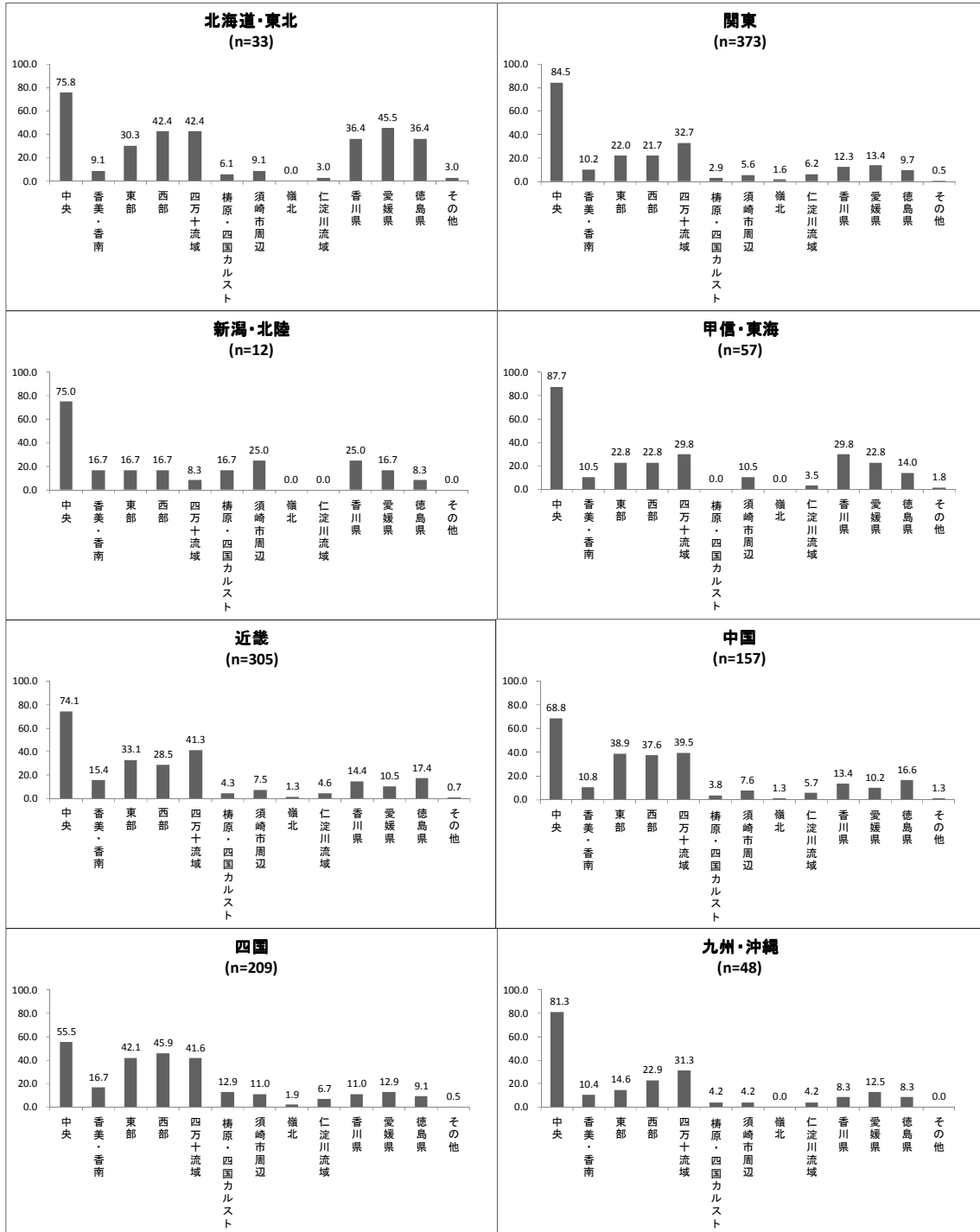
旅行目的別の旅行満足度の平均点は、全て 80 点以上となっている。1 位は「帰省」で 85.3 点、2 位は「歴史散策」で 85.2 点、3 位は「グルメ」で 84.4 点と続く。

もっとも平均点が低かったのは「その他」の 81.7 点であったが、「その他」を選んだ方は、「法事」、「墓参り」、「結婚式」、「親戚訪問」、「学会出席」などが旅行目的であり、「今回はゆっくり観光する時間が無かったので、満足とも不満足とも言い難い」といった声が多く聞かれた。

3-2 発地ブロック別割合

3-2-1 発地ブロック別訪問エリア割合

(図 3-2-1-1) 発地ブロック別訪問エリア割合 (%)



(注) 前年調査時と設問内容が異なるため、前年データはない。

(注) 調査対象者は 1200 組であるが、複数回答があるため回答数は 2968 となっている。

(注) 「海外」の項目は回答数が極めて少ないため、分析項目としては不適当と判断し除外している。

(表 3-2-1-2) 発地ブロック別訪問エリア割合 (件)

ブロック	中央	香美 香南	東部	西部	四万十 流域	橋原 四国カル スト	須崎市 周辺	嶺北	仁淀川 流域	香川県	愛媛県	徳島県	その他
北海道・東北(n=33)	25	3	10	14	14	2	3	0	1	12	15	12	1
関東(n=373)	315	38	82	81	122	11	21	6	23	46	50	36	2
新潟・北陸(n=12)	9	2	2	2	1	2	3	0	0	3	2	1	0
甲信・東海(n=57)	50	6	13	13	17	0	6	0	2	17	13	8	1
近畿(n=305)	226	47	101	87	126	13	23	4	14	44	32	53	2
中国(n=157)	108	17	61	59	62	6	12	2	9	21	16	26	2
四国(n=209)	116	35	88	96	87	27	23	4	14	23	27	19	1
九州・沖縄(n=48)	39	5	7	11	15	2	2	0	2	4	6	4	0
海外(n=6)	1	2	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0
総計	889	155	364	363	444	63	93	17	69	170	161	159	9

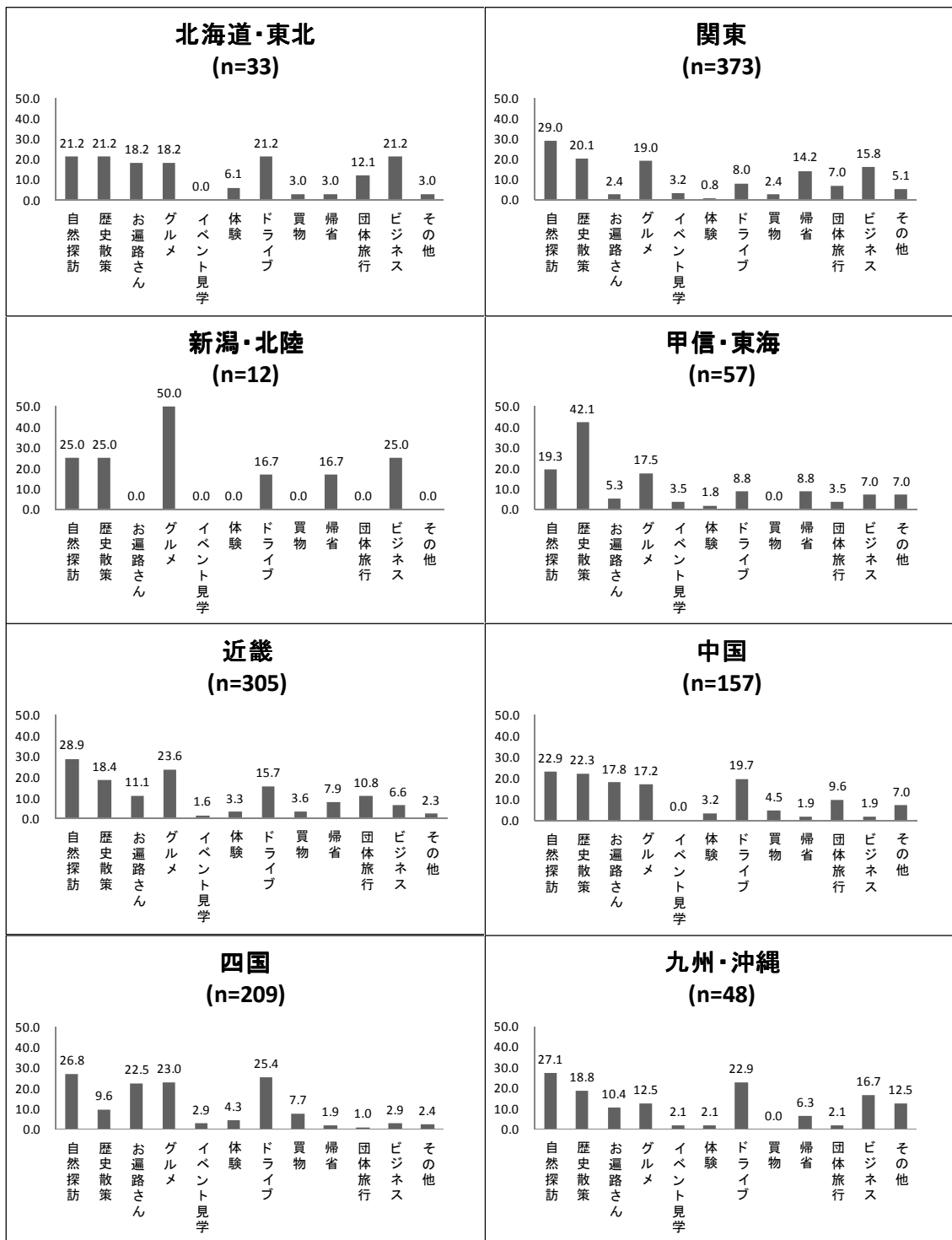
発地ブロック別に訪問エリアをみると、すべてのブロックで“中央”が1位となっている。

2位は「新潟・北陸」では”須崎市周辺”、「四国」では”西部”となり、その他のブロックは”四万十流域”であった。

また、「北海道・東北」は“愛媛県”を45.5%、“徳島県”と“香川県”を36.4%の方が訪問しており、高知県単独での旅行ではなく、四国内を他県を含めた広い範囲で周遊している傾向がみられた。

3-2-2 発地ブロック別旅行目的割合

(図 3-2-2-1) 発地ブロック別旅行目的割合 (%)



(注) 前年調査時と設問内容が異なるため、前年データはない。

(注) 調査対象者は 1200 組であるが、複数回答があるため回答数は 2968 となっている。

(注) 「海外」の項目は回答数が極めて少ないため、分析項目としては不適当と判断し除外している。

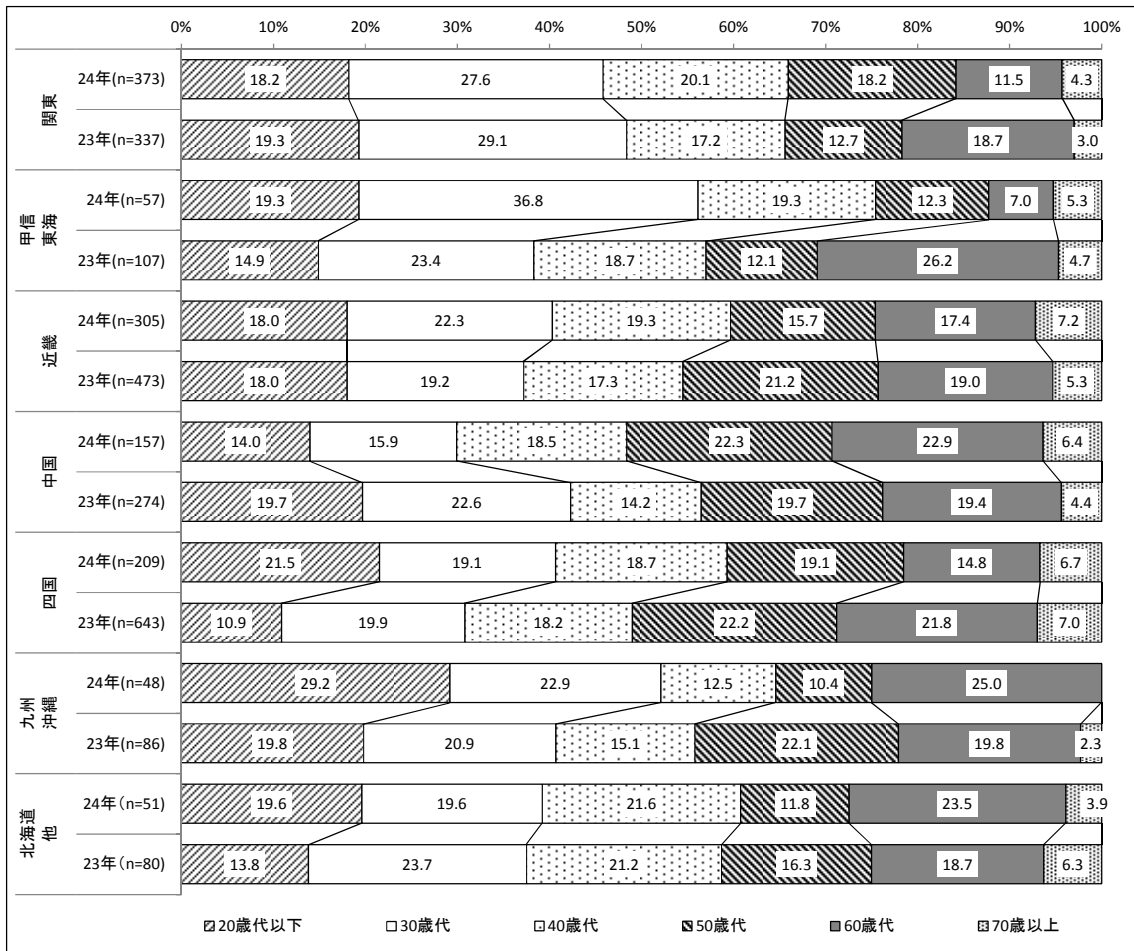
(表 3-2-2-2) 発地ブロック別旅行目的割合 (件)

ブロック	自然探訪	歴史散策	お遍路さん	グルメ	イベント見学	体験	ドライブ	買物	帰省	団体旅行	ビジネス	その他
北海道・東北(n=33)	7	7	6	6	0	2	7	1	1	4	7	1
関東(n=373)	108	75	9	71	12	3	30	9	53	26	59	19
新潟・北陸(n=12)	3	3	0	6	0	0	2	0	2	0	3	0
甲信・東海(n=57)	11	24	3	10	2	1	5	0	5	2	4	4
近畿(n=305)	88	56	34	72	5	10	48	11	24	33	20	7
中国(n=157)	36	35	28	27	0	5	31	7	3	15	3	11
四国(n=209)	56	20	47	48	6	9	53	16	4	2	6	5
九州・沖縄(n=48)	13	9	5	6	1	1	11	0	3	1	8	6
海外(n=6)	1	2	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0
総計	323	231	132	246	26	31	187	45	99	83	110	53

主な発地ブロックの旅行目的をみると、「関東」は“自然探訪”“歴史散策”が1位、2位を占めている。「近畿」は“自然探訪”“グルメ”が、「中国」は“自然探訪”“歴史散策”、「四国」は“自然探訪”“ドライブ”となっている。全エリアにおいて“自然探訪”が多くなっている。

3-2-3 発地ブロック別年代割合

(図 3-2-3-1) 発地ブロック別年代割合 (%) [24年、23年]



(表 3-2-3-2) 発地ブロック別年代割合 (件) [24年、23年]

発地ブロック	年	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
関東	24年(n=373)	68	103	75	68	43	16
	23年(n=337)	65	98	58	43	63	10
甲信東海	24年(n=57)	11	21	11	7	4	3
	23年(n=107)	16	25	20	13	28	5
近畿	24年(n=305)	55	68	59	48	53	22
	23年(n=473)	85	91	82	100	90	25
中国	24年(n=157)	22	25	29	35	36	10
	23年(n=274)	54	62	39	54	53	12
四国	24年(n=209)	45	40	39	40	31	14
	23年(n=643)	70	128	117	143	140	45
九州沖縄	24年(n=48)	14	11	6	5	12	0
	23年(n=86)	17	18	13	19	17	2
北海道他	24年(n=51)	10	10	11	6	12	2
	23年(n=80)	11	19	17	13	15	5

主な発地ブロックの旅行者の年代割合をみると、「関東」は40代以下の割合が65.9%と多くなっている。前年と比べると60代が減少し、40代と50代の割合が増加している。「近畿」は40代以下の割合が59.6%、対前年では30代と40代の割合が増加し、50代が減少している。「四国」は40代以下の割合が59.3%となり、対前年では20代が増加し、50代と60代が減少している。40代以下が半数を下回ったのは「中国」のみであるが、対前年でも40代から60代が増加し、20代以下が減少している。

その他で目立った変化は、「甲信・東海」の30歳代で、前年に比べて13.4ポイントの増加となっている。反対に、同ブロックの60歳代は、19.2ポイントの減少となっている。

3-3 性別割合

3-3-1 性別満足度割合

(表 3-3-1-1) 性別満足度割合 (平均点)

	平均点	回答数
男性	83.3	703
女性	84.1	497

(表 3-3-1-2) 性別満足度割合 (件、%)

	100点	90点台	80点台	70点台	60点台	50点台	49点以下	無回答
男性	103	196	272	90	23	10	4	5
	14.6	27.9	38.7	12.8	3.3	1.4	0.6	0.7
女性	97	140	177	54	14	8	0	7
	19.5	28.2	35.6	10.9	2.8	1.6	0	1.4

性別で満足度の平均点をみると、男性が83.3点、女性が84.1点と、男女共に80点以上の評価となっている。

最も多かった点数は、男女共に80点台で、男性が272件(38.7%)、女性が177件(35.6%)となっている。2位は男女共に90点台で、男性196件(27.9%)、女性140件(28.2%)と続いた。3位は男女共に100点で、男性103件(14.6%)、女性97件(19.5%)となっている。

70点以上の割合の合計が、男性94.0%、女性94.2%と9割以上を占めている。また、69点以下の割合の合計が、男性5.3%、女性4.4%と非常に少なくなっていることから、旅行者のほとんどの方が、満足していることがうかがえる。

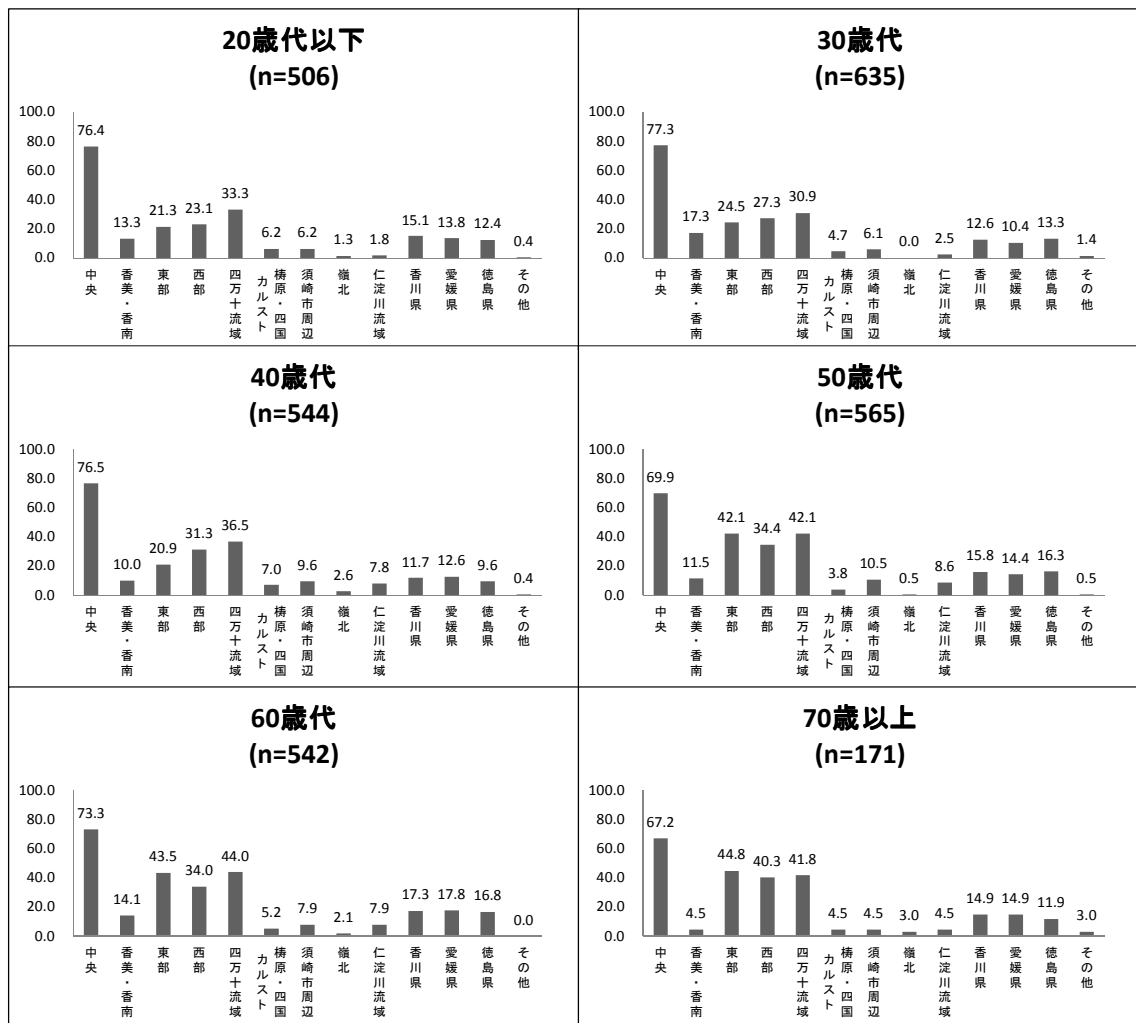
3-4 年代別割合

3-4-1 年代別訪問エリア割合

(表 3-4-1-1) 年代別訪問エリア割合 (件)

	中央	香美・香南	東部	西部	四万十流域	津野・橋原・四国カルスト	須崎市周辺	嶺北	仁淀川流域	香川県	愛媛県	徳島県	その他
20歳以下	172	30	48	52	75	14	14	3	4	34	31	28	1
30歳代	215	48	68	76	86	13	17	0	7	35	29	37	4
40歳代	176	23	48	72	84	16	22	6	18	27	29	22	1
50歳代	146	24	88	72	88	8	22	1	18	33	30	34	1
60歳代	140	27	83	65	84	10	15	4	15	33	34	32	0
70歳以上	42	3	30	27	28	3	3	2	3	10	10	8	2
総計	891	155	365	364	445	64	93	16	65	172	163	161	9

(図 3-4-1-2) 年代別訪問エリア割合 (%)



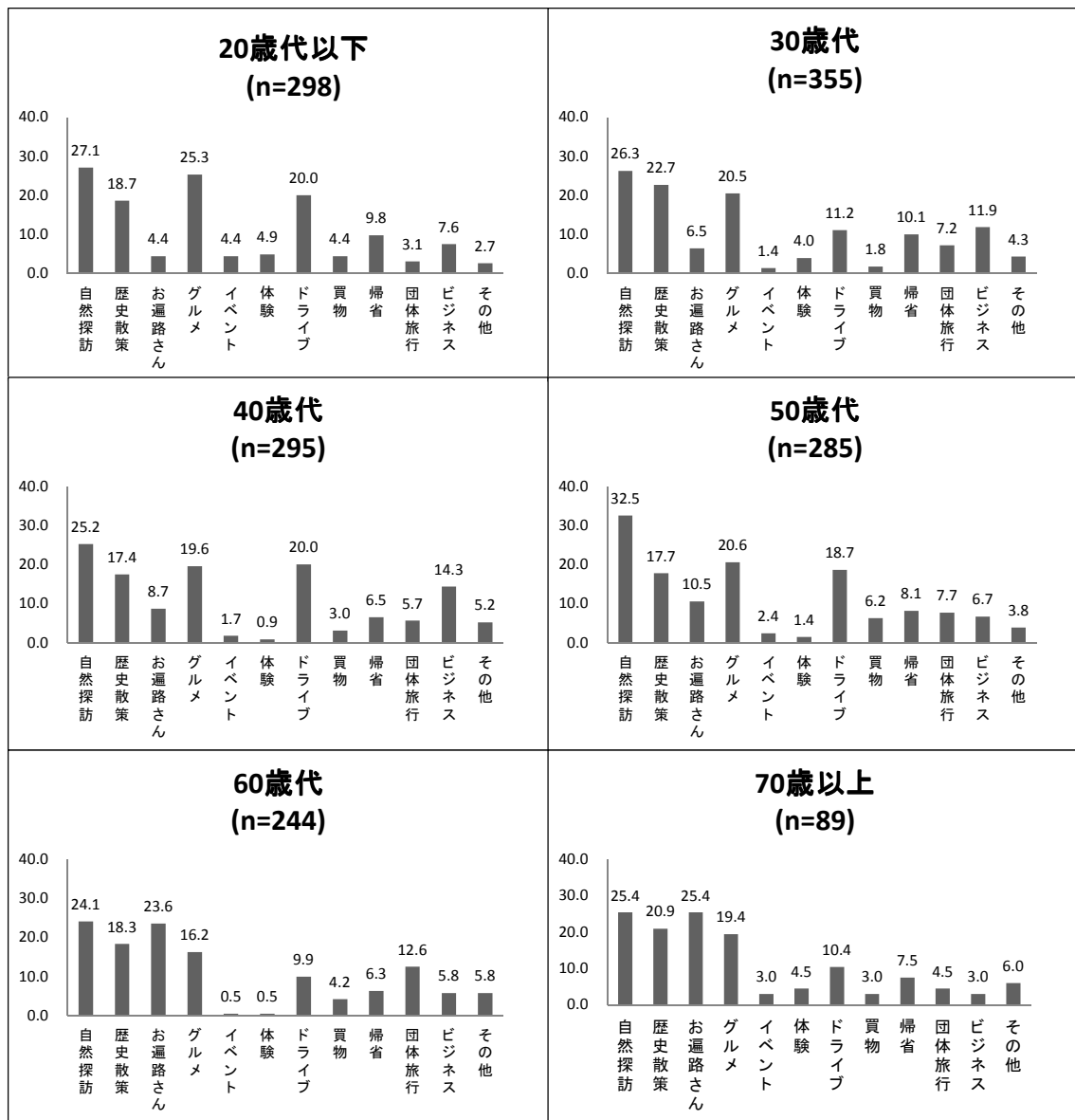
(注) 複数回答あり。(回答数 2966・調査対象者 1200 組)

(注) 前年調査時と設問内容が異なるため、前年データはない。

年代別訪問エリア割合をみると、すべての年代で“中央”が1位となっている。また、2位は「70歳以上」で「東部」、それ以外の年代では“四万十流域”となっている。

3-4-2 年代別旅行目的割合

(図 3-4-2-1) 年代別旅行目的割合 (%)



(注) 前年調査時と設問内容が異なるため、前年データはありません。

(注) 調査対象者は 1200 組であるが、複数回答があるため回答数は 2968 となっている。

年代別に旅行目的割合をみると、すべての年代で“自然探訪”が1位となっている。2位以下をみると、「20代以下」は“グルメ”が2位、“ドライブ”が3位、「30歳代」は“歴史散策”が2位、“グルメ”が3位、「40歳代」は“ドライブ”が2位、“グルメ”が3位、「50歳代」は“グルメ”が2位、“ドライブ”が3位となり、「50歳代」以下では食への関心が高いことが分かる。また、「60歳代」と「70歳以上」では、“お遍路さん”が2位、“歴史散策”が3位となっている。

なお、“お遍路さん”は、年代が上がるほど、割合が増加している。

3-4-3 年代別旅行満足度割合

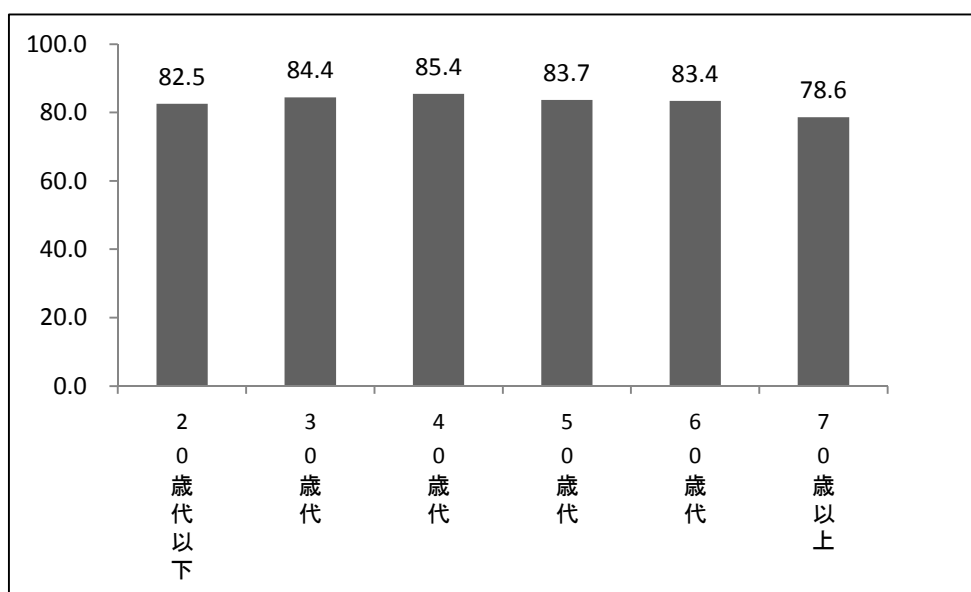
(表 3-4-3-1) 年代別旅行満足度割合 (平均点)

	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
人数	225	278	230	209	191	63
平均点	82.5	84.4	85.4	83.7	83.4	78.6

(注) 前年調査時と設問内容が異なるため、前年データはありません。

(回答数 1200・調査対象者 1200 組)

(図 3-4-3-2) 年代別旅行満足度割合 (平均点)



年代別旅行満足度の平均点は、「70歳以上」が78.6点である以外はすべて80点以上で、最高は「40歳代」の85.4点となっている。

4 総括

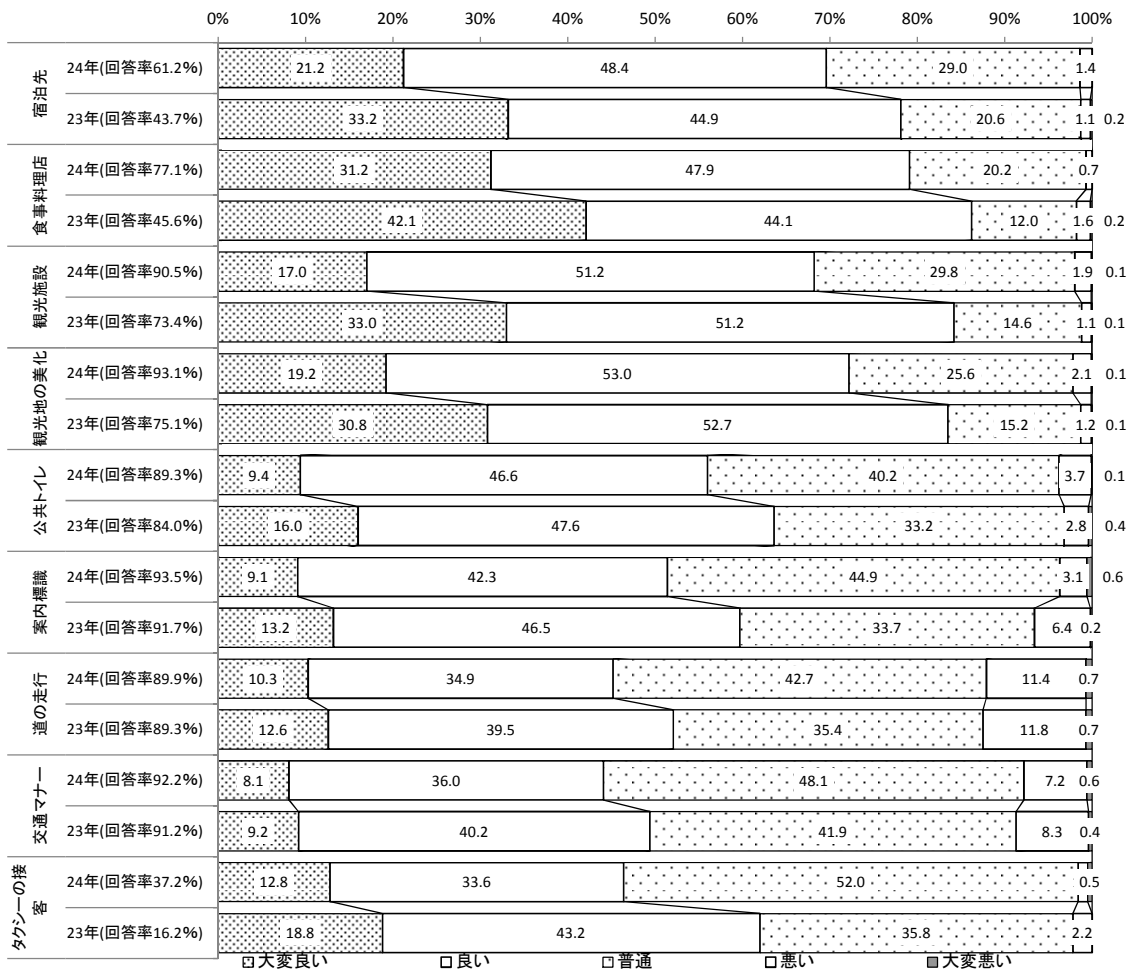
今回の調査では、旅行中の満足度を問うほとんどの設問において、前年に比べて「大変良い」の割合が減少し、「普通」の割合が増加しているため、平均点が僅かではあるが、下がっている（表 4-1・図 4-2）。

（表 4-1）旅行の満足度割合（％）・同平均点 [24 年・23 年]

		大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	平均点
宿泊先	24年(回答率61.2%)	21.2	48.4	29.0	1.4	0.0	3.9
	23年(回答率43.7%)	33.2	44.9	20.6	1.1	0.2	4.1
食事料理店	24年(回答率77.1%)	31.2	47.9	20.2	0.7	0.0	4.1
	23年(回答率45.6%)	42.1	44.1	12.0	1.6	0.2	4.3
観光施設	24年(回答率90.5%)	17.0	51.2	29.8	1.9	0.1	3.8
	23年(回答率73.4%)	33.0	51.2	14.6	1.1	0.1	4.2
観光地の美化	24年(回答率93.1%)	19.2	53.0	25.6	2.1	0.1	4.1
	23年(回答率75.1%)	30.8	52.7	15.2	1.2	0.1	4.1
公共トイレ	24年(回答率89.3%)	9.4	46.6	40.2	3.7	0.1	3.6
	23年(回答率84.0%)	16.0	47.6	33.2	2.8	0.4	3.8
案内標識	24年(回答率93.5%)	9.1	42.3	44.9	3.1	0.6	3.6
	23年(回答率91.7%)	13.2	46.5	33.7	6.4	0.2	3.7
道の走行	24年(回答率89.9%)	10.3	34.9	42.7	11.4	0.7	3.4
	23年(回答率89.3%)	12.6	39.5	35.4	11.8	0.7	3.5
交通マナー	24年(回答率92.2%)	8.1	36.0	48.1	7.2	0.6	3.4
	23年(回答率91.2%)	9.2	40.2	41.9	8.3	0.4	3.5
タクシーの接客	24年(回答率37.2%)	12.8	33.6	52.0	1.1	0.5	3.6
	23年(回答率16.2%)	18.8	43.2	35.8	2.2	0.0	3.8

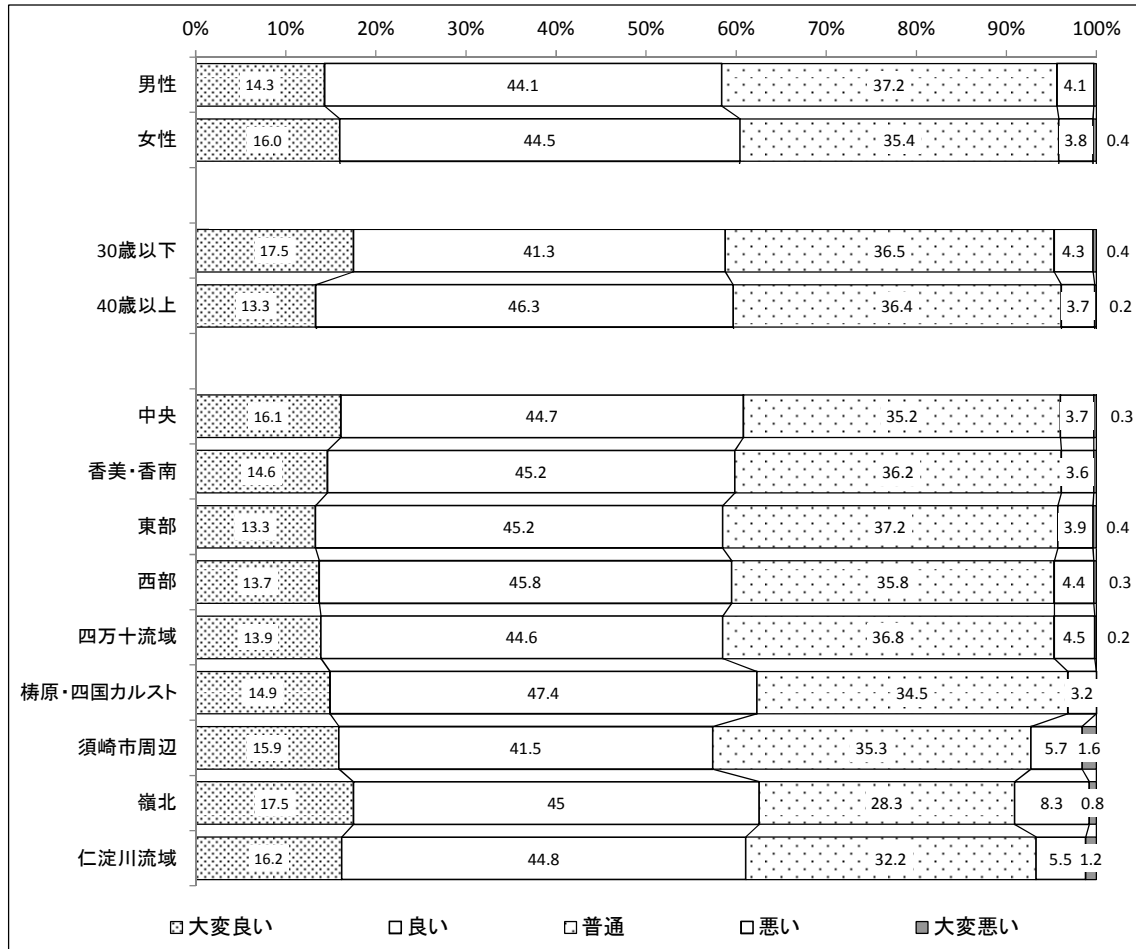
（注）平均点は、大変良い=5、良い=4、普通=3、悪い=2、大変悪い=1として算出した合計を、各設問の有効回答数で除したものです。

(図 4-2) 旅行の満足度割合 (%) [24 年・23 年]



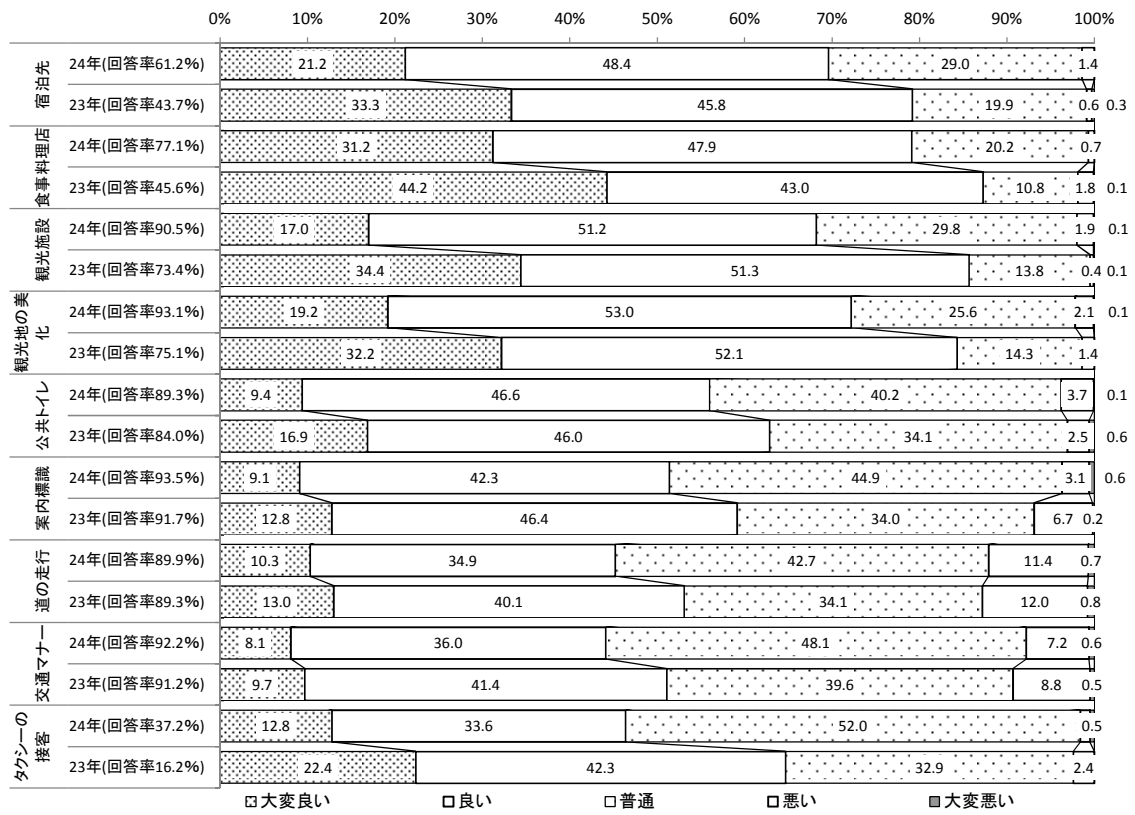
続いて、旅行者の属性（性別、年代別）と訪問した観光地のエリア別に、満足度を問う設問での各回答の割合を比較した(図 4-3)。旅行者の属性や設問エリアによる評価に際立った差は見られず、前年との差が生まれている要因となるものは特に見当らなかった。

(図 4-3) 旅行の満足度割合 (%)



次に、今年度より調査地点を6ヶ所に変更したため、前年の満足度調査の結果を今年度と同様の6ヶ所においてのみ集計し、その割合を比較したが(図 4-4)、先述の結果(図 4-2)との大きな差は見られなかった。

(図 4-4) 旅行の満足度割合 (%) [24 年、23 年 (6 地点のみ)]



以上の結果から、満足度の平均点が前年から低下していることは、旅行者の属性や訪問したエリア、また調査地点の変更による影響ではないことが分かる。

これらの本調査で得られた結果と観光客からの意見や指摘を踏まえ、高知県観光の満足度をさらに向上させるために、以下のような取り組みが望まれる。

1. 来るたびに新しい高知県

道の駅スタンプラリーや龍馬パスポートなどに、スタンプが1つ1つ集まっていくことが楽しみで、何度も高知県を訪れているといった旅行者の声が多くあった。今後は、好評な企画の期間延長や、新しいスタンプラリーの企画、更に活気あるイベントへの展開などが考えられる。

また、高知の大自然に加えて、新しい観光スポットの紹介や各種イベントの開催など、来るたびに違った高知県を楽しんでもらうことが、旅行者の満足度向上につながると思われる。

2. 期待される各施設の取り組み強化

満足度の平均点（表 3-3-1-1）では、男女共に 80 点台と高くなっているにも関わらず、旅行の満足度割合においては、宿泊先、観光施設、観光地の美化などの項目で、前年と比べて“大変良い”の割合が減少し、また、高知県再訪希望割合（図 2-5-2）においても、“ぜひ訪れたい”の割合が減少している。旅行者の方々に再び訪れたいと思っていただくためには、各施設での現状維持に甘んじることのない、おもてなしの向上への自主的な取り組みが求められる。

なお、具体的な改善点について、旅行者からの次のようなご意見が寄せられている。

- 「スタッフに活気が無い」
- 「質問に対する返答があいまい」
- 「駐車場の誘導が下手」
- 「食事提供の段取りが悪い」
- 「宿泊した部屋が臭った」
- 「欲しくなるようなお土産がおいて無い」

以上のご指摘については、各施設の従業員が自覚を持って接客に取り組む必要がある。

一方で

- 「急な要望にも親切丁寧に対応してくれて有難かった」
- 「施設周辺がキレイに清掃されていて気持ちが良い」
- 「高知ならではの食を満喫させてもらった」

などの好意的なご意見もいただいている。

これらのご意見をくださった旅行者が再び来県した際に、前回よりも良くなったと感じていただけるよう取り組んでいく必要がある

3. 情報提供の充実化

旅行者寄せられた要望や苦情には“食べたいと思った時にすぐ、食事処の情報が得られなかった”、“施設の営業状況やイベントの詳細など、情報提供が遅すぎる”、“必要な情報がバラバラにしか得られなくて面倒”といった、観光情報の発信力に関するものが少なくなかった。

これらのニーズに応えるためには、旅行者が高知県を訪れる前の段階で、最新の情報を入手出来るようにする必要があると考えられる。例えば、県外の道の駅や各サービスエリアなどにガイドブックやパンフレットを置き、さらに、県内に入った段階でより詳しい情報を入手してもらえるように、地域のエントランスになる各拠点で、観光情報を提供することなどが、有効であると思われる。

また、インターネットによる情報発信は、どこへ行こうかと迷っている旅行者が目を止めずにはいられないインパクトのある情報、人についつい話したくなるようなお得感のある情報、地元の人にしか知られていないような道路の案内・誘導情報などを、ワクワクしながら検索・発見出来るような方法が望まれる。

これらの取り組みによって、旅行者の興味をかきたてるとともに、訪れた場所で“おもてなし”を心ゆくまで感じていただき、高知県に来て良かったと思っただくことが観光客の満足度向上に繋がっていくと考えられる。

高知県観光客満足度調査票

Q1. あなたは、高知県にどのようなイメージをもっていますか。※2つまで選択

1. 自然	2. 太平洋	3. 四万十川	4. 四国カルスト	5. 台風
6. 歴史	7. 坂本龍馬	8. 長宗我部元親	9. 山内一豊	10. 板垣退助
11. 食	12. かつおのタタキ	13. フルーツトマト	14. 酒	15. 文旦
16. 明るい	17. 南国・暖かい	18. よさこい祭り	19. 人情・温かさ	20. 路面電車
21. その他 ()				

Q2. 他の都道府県と比較した結果、高知県を訪れようと思った理由は何ですか。※2つまで選択

1. 自然や風景に惹かれたから	2. 食べたい(買いたい)ものがあるから
3. 名所・旧跡(博物館・資料館などを含む)を訪問したいから	
4. アウトドア・キャンプなどの自然体験をしたいから	
5. 高知の歴史や文化を肌で感じたいから	6. 以前来たときの印象がよかったから
7. 移動距離も短く気軽に来られるから	8. 買い物
9. 旅費が手頃だったから	10. 何となく面白そうだから(イメージ)
11. その他 ()	

Q3. ご旅行中の満足度についてお聞きします。

○宿泊先について				
1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
施設名等 []			理由 []	
○食事・料理店について				
1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
施設名等 []			理由 []	
○観光施設について				
1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
施設名等 []			理由 []	
○観光地の美化について				
1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
施設名等 []			理由 []	
○公共トイレの快適性について				
1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
施設名等 []			理由 []	
○案内標識について				
1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
施設名等 []			理由 []	
○高知の道は走行しやすいですか?				
1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
施設名等 []			理由 []	

