

# 滋賀県来訪外国人観光客満足度調査報告書

2020年2月

(2019年11月調査)

国立大学法人滋賀大学 産学公連携推進機構

## 1. 調査概要

### (1) 調査目的

滋賀大学では滋賀県の観光の活性化を目的に、「滋賀の観光イノベーションフォーラムプロジェクト」を実施している。本プロジェクトを推進する一環として、「ウェルネスツーリズムマネージャー養成講座」を実施している。ウェルネスツーリズムの振興にも活用するために、昨年度に引き続き、滋賀県を訪れた外国人観光客を対象にアンケート調査を行うものである。

### (2) 調査方法

本学経済学部学生2名でペアになって、調査地点において声がけして了解を頂いた方に対して、その場で回答を記入いただく形で実施した。



### (3) 調査地点

外国人観光客が多く訪れる大津（比叡山鉄道坂本駅入場券売場）、彦根（彦根城表門入城券売場）、長浜（旧黒壁銀行付近）、近江八幡（白雲館付近）、甲賀（甲賀の里忍術村）の5地点で実施した。

### (4) 調査期間

紅葉で多くの観光客が訪れる11月～12月上旬の概ね10～15時頃で実施した。

図表1 実施状況

地点	場所	実施日	調査票回収数
大津	比叡山鉄道坂本駅入場券売場	11/30、12/1	28
彦根	彦根城表門入城券売場	11/17、11/24、11/30、12/6～8	73
長浜	旧黒壁銀行付近	11/16	16
近江八幡	白雲館付近	11/17、11/24、11/30	55
甲賀	甲賀の里忍術村	11～12月上旬	34
合計			206

## 2. 回答者属性

### (1) 男女別 (N=193)

男女の比率は「男性」48.2%、「女性」51.8%で、「女性」が「男性」をやや上回っている。



### (2) 年齢 (N=201)

年齢は「30代」(39.8%)が最も多く、次いで「20代」(18.4%)、「40代」(13.4%)となった。



### (3) 国籍 (N=199)

国籍は「台湾」(23.6%)、「中国」(13.1%)、「香港」(11.6%)、「タイ」(6.0%)、「その他アジア」(11.1%)と、アジア系が全体の6割以上を占めている。それ以外では、「ヨーロッパ」(21.1%)が多い。



### (4) 旅行形態 (N=190)

旅行形態は、「個別手配個人旅行」が83.7%で、その他を大きく上回っている。



(5) 同行者 (N=203)

同行者は「家族」(32.5%) が最も多く、僅差で「友達」(32.0%)、続いて「配偶者／パートナー」(19.7%)、となっている。



(6) 日本滞在期間 (N=184)

旅行での日本の滞在期間は「1週間以上」が73.4%、続いて「(4日以上) 1週間以内」が19.0%となった。長期にわたり滞在する旅行者が多い。



(7) 日本来訪回数 (N=197)

日本への来訪回数は「一回目」が84.7%で最も多い。「二回目」以上のリピーターの割合は18.7%であった。



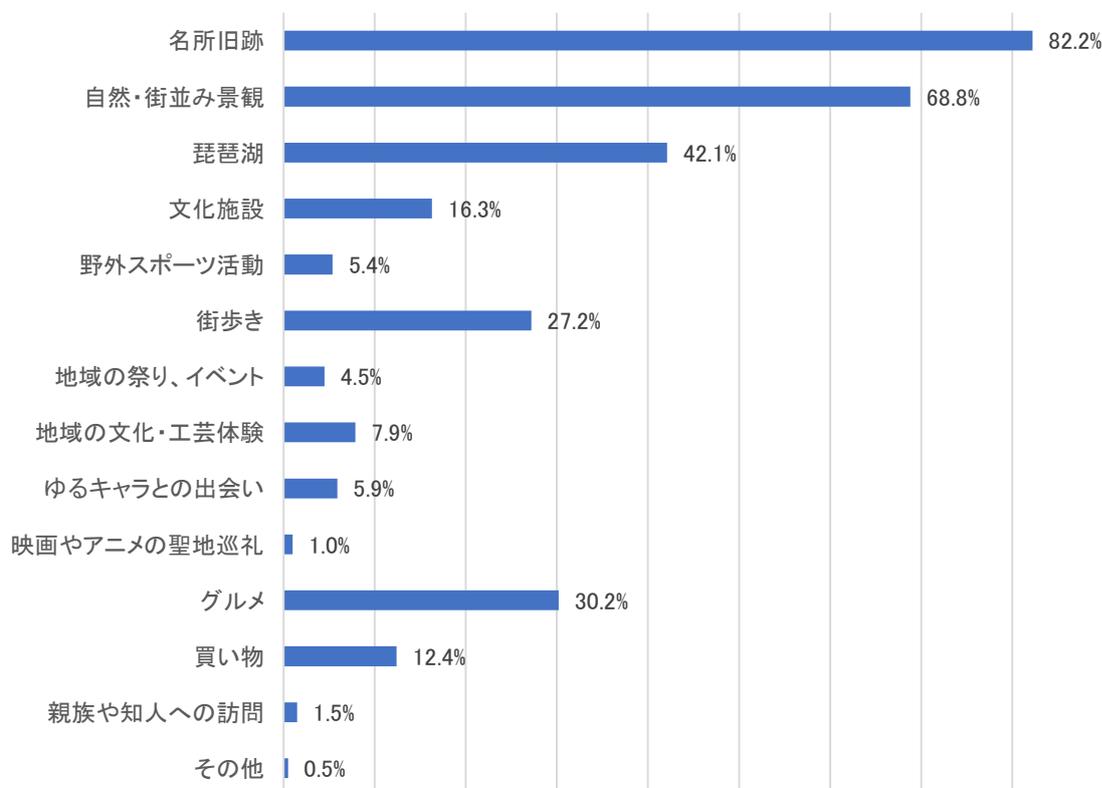
(8) 入、出国空港 (N=107)

入出国する空港は「関西－関西」(47.6%) が最も多く、続いて「東京(羽田・成田)－東京」(23.4%) となった。入国、出国で同じ地方の空港を利用する回答が7割を超えた。



### 3. 滋賀県に来た主な理由 (N=202)

滋賀に来た主な理由で最も多かったのは、「名所旧跡」(82.2%)であった。次に「自然・街並み景観」(68.8%)、「琵琶湖」(42.1%)と続いた。地域の文化・工芸体験などは少ない。



### 4. 楽しんだ料理、

滋賀でさまざまなものを楽しんでいるが、近江牛、寿司、ラーメンの人気の高い。近江の湖魚や伝統料理などはあまり食べていない。

近江牛 (38 人)、寿司 (10 人)、ラーメン (各 8 人)、そば (4 人)、懐石料理・天ぷら・海鮮系・団子 (各 3 人)、ケーキ・ちゃんぽん・餅・うどん・りんご・柿・牛丼・豚丼・魚の塩焼き・アイスクリーム (各 2 人)、スープ・うなぎ丼・鮭・親子丼・おでん・かつ・苺・近江牛バーガー・比内地鶏・鮎・サンドイッチ・オムライス・魚のフライ・生菓子・お好み焼き・ハラルフード・弁当 (各 1 人)

### 5. 最も印象的だったこと

最も印象的だったこととして、彦根城、琵琶湖を上げる方が多い。紅葉や風景など滋賀の自然を満喫された方も多い。

彦根城 (43 人)、琵琶湖 (35 人)、紅葉 (11 人)、風景 (10 人)、玄宮園・忍術村 (各 8 人)、地元の人々、寺、八幡山、八幡堀 (各 6 人)、自然 (5 人)、水郷・忍者体験 (各 4 人)、街並み・建物・ひこにゃん・日本の文化・ケーブルカー・静かで落ち着いた雰囲気・黒壁スクエア (各 3 人)、長命寺・歴史・石山寺・綺麗なところ・延暦寺・神社・白鬚神社・着物 (各 2 人)、忍者屋敷・人形・ラコリーナ・食べ物・沖島・竹生島・佐和山城・日吉大社・遊歩道・万華鏡・大通寺・ガラス製品・大木・野天もくもくの湯・三井アウトレットパーク・メタセコイア並木・長浜城 (各 1 人)

## 5. 言語に関する問題

各地域とも観光案内所での英語の説明や英語表記などこの数年で相当改善したが、施設での英語での説明文の充実や英語でのコミュニケーションを求める声がある。

(自由意見)

- ・読み物や博物館などに、もっと英語を書いてほしい
- ・英語の表記がもっと必要
- ・彦根城の中に、英語の説明文がほとんどない
- ・関西弁は標準語と少し違うので難しい
- ・レストランで食事を注文するときに問題があった
- ・英語での説明がなかった
- ・日本人で英語を話せる人が少ない
- ・忍術村のスタッフで、英語を話せる人が少なかった
- ・時々、英語が通じなかった
- ・問題はあったが、google 翻訳に助けてもらった
- ・地方によって言葉が異なるのでややこしい

## 6. 滋賀県での観光消費額 (円/人)

各地域でバラツキがあるが、平均 27,794 円/人であった。日本人観光客は一般的に、日帰り客で 5,000 円/人、宿泊客で 21,000 円/人程度であり、外国人観光客の方が観光消費額は大きい。

図表 2 滋賀県での観光消費額 (円/人)

項目	全体	大津	彦根	長浜	近江八幡	甲賀
宿泊費	14,273 円	11,500 円	18,625 円	4,500 円	15,300 円	9,833 円
飲食費	4,308 円	2,325 円	5,769 円	3,625 円	3,367 円	2,817 円
入場料	1,558 円	1,633 円	1,230 円	1,000 円	2,448 円	1,744 円
交通費	2,328 円	2,194 円	1,807 円	2,000 円	2,640 円	2,733 円
買い物	5,326 円	3,667 円	7,395 円	1,667 円	4,125 円	4,333 円
合計	27,793 円	21,319 円	34,826 円	12,792 円	27,880 円	21,460 円

※金額は平均

## 7. 総合満足度

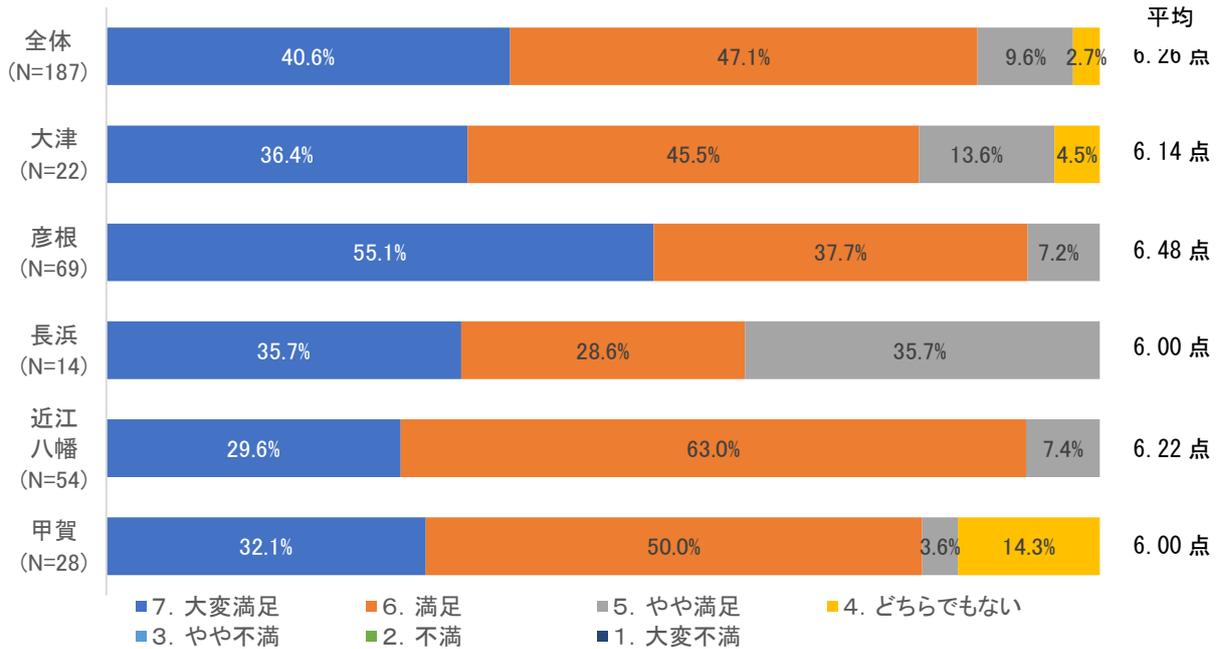
総合満足度について、全体では「満足」(47.1%)、「大変満足」(40.6%)の順に多く、「満足」以上の回答は 87.7%となった。また、「やや不満」以下の回答をした者はいなかった。地域別にみると、満足度の平均が最も高いのは「彦根」(平均 6.48 点)であった。

同様の調査を行った昨年との比較をみると、全体では 6.08 (2018 年) から 6.26 (2019 年) と満足度は大きく向上した。参考までに彦根で行った日本人観光客の総合満足度<sup>1</sup> (2019 年) は 6.26 であり、いかに外国人満足度が高いかわかる。

極めて高い満足度の理由として、静けさ、穏やかさ、風景の美しさ、人々のやさしさを挙げる方が多く、滋賀が外国人に響く価値を持っていると言える。

<sup>1</sup> 近江ツーリズムボード「彦根観光満足度調査報告書」(2020 年 3 月) 調査は 2019 年 10~11 月に実施。

図表3 総合満足度



【満足の理由】

(大津)

- ・寺
- ・優しい人々
- ・自然
- ・風景が美しい
- ・温泉
- ・琵琶湖
- ・山登りが楽しい

(彦根)

- ・彦根城・玄宮園
- ・自然
- ・旅館の食事、サービス
- ・快適な旅ができた
- ・面白い街
- ・歴史、文化
- ・人々が優しい
- ・町が清潔
- ・長命寺が美しい
- ・ピワイチのコースは素晴らしい
- ・静かで落ち着ける場所
- ・博物館が面白い
- ・雰囲気、人々、街並み
- ・おもてなし
- ・景観が良い
- ・ひこにゃんが可愛い
- ・平穏なところ
- ・住みたいくらいこの場所が好き
- ・城が駅から近いので、行きやすかった
- ・アクセスが便利
- ・食事がおいしい
- ・空気が綺麗

(長浜)

- ・食べ物
- ・街並み

- ・風景が美しい
- ・ガラス体験
- ・快適

(近江八幡)

- ・環境
- ・風景が美しい
- ・八幡山
- ・街の雰囲気
- ・静かで美しいところ
- ・人が優しい
- ・食事がおいしい
- ・歴史
- ・落ちついた平和な街
- ・歓迎してもらえた
- ・観光案内所の案内
- ・バスと電車
- ・リラックスできた
- ・とても治安が良い
- ・清潔なところ
- ・紅葉が見ごろだった
- ・和の雰囲気が美しい
- ・道が清潔
- ・自然

(甲賀)

- ・人々が優しい
- ・自然が美しい
- ・忍者村。面白くて美しい場所だった
- ・忍術村での忍者体験
- ・忍者の文化を知れたこと
- ・食事がおいしい
- ・風景と
- ・のどかさが好き
- ・サービスが良い
- ・忍者体験
- ・中国語の説明文が多かったところ

図表4 総合満足度の推移

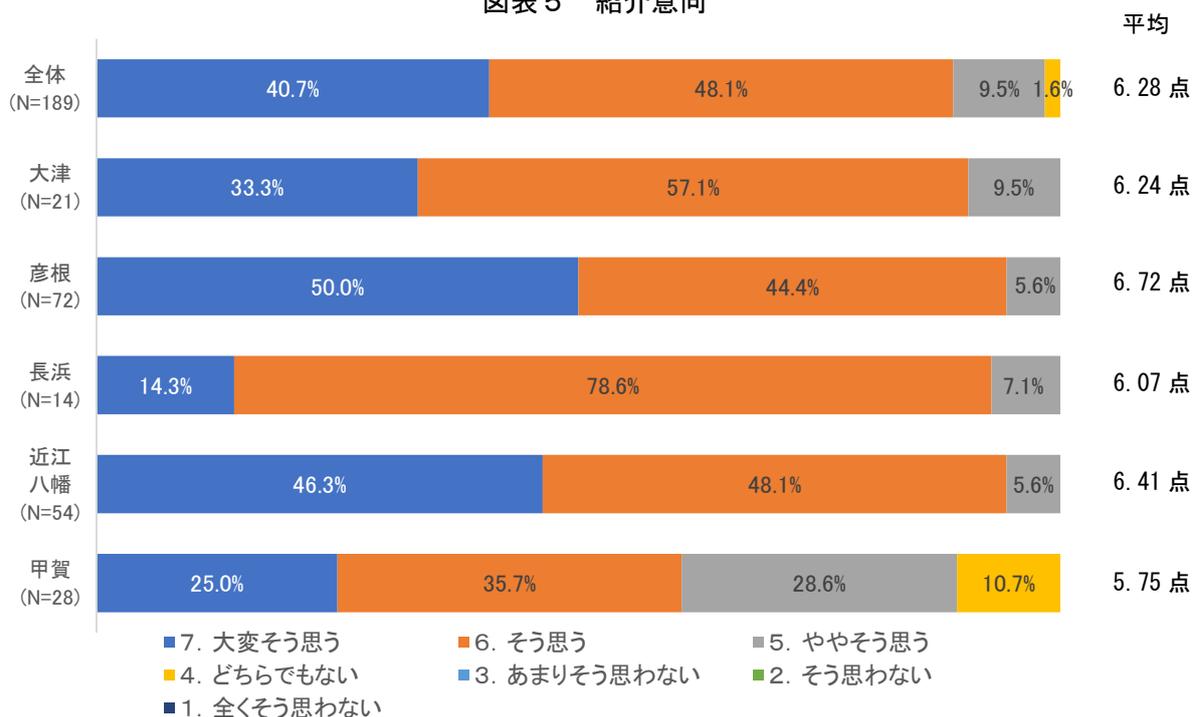
	2018	2019
全体	6.08	6.26
大津	6.35	6.14
彦根	6.21	6.48
長浜	6.08	6.00
近江八幡	6.00	6.22
甲賀	5.69	6.00

## 8. 紹介意向

訪れた地域の知人への紹介意向に関する問いに対して、全体では「そう思う」(48.1%)、「大変そう思う」(40.7%)の順に多く、「そう思う」以上の回答は合わせて88.8%であった。「あまりそう思わない」以下の回答をした者はいなかった。地域別にみると、最も紹介意向が高いのは「彦根」(平均6.72点)である。昨年との比較をすると、全体では6.11(2018年)から6.28(2019年)と満足度は大きく向上した。

滋賀は外国人観光客を引き寄せる高いポテンシャルを有しているといえる。

図表5 紹介意向



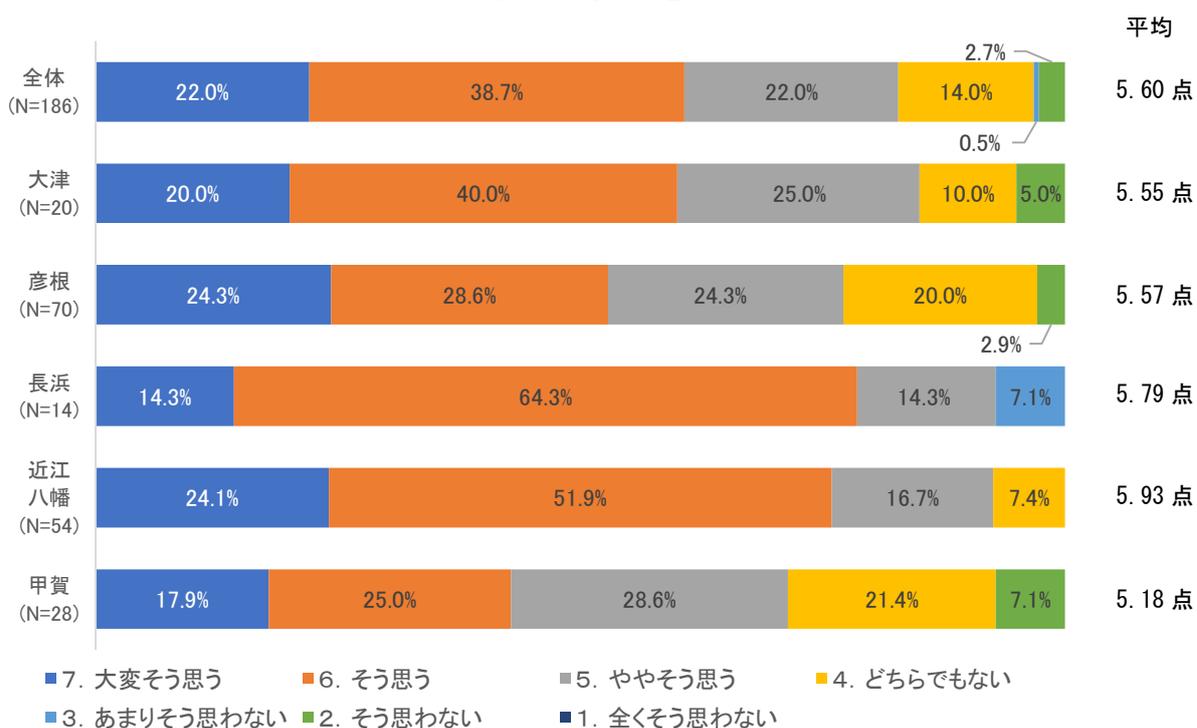
図表6 紹介意向の推移

	2018	2019
全体	6.11	6.28
大津	6.17	6.24
彦根	6.29	6.72
長浜	5.90	6.07
近江八幡	6.09	6.41
甲賀	5.91	5.75

### 9. 再来訪意向

再来訪意向に関する問いに対して、全体では「大変そう思う」が22.0%、「そう思う」が38.7%で、合わせて60.7%の外国人観光客が、積極的に滋賀への再来訪を検討していることが分かった。「ややそう思う」(22.0%)も含めれば、8割を超える。地域別にみると、再来訪意向が最も高いのは「近江八幡」(平均5.93点)であった。昨年との比較をすると、全体では5.43(2018年)から5.60(2019年)と向上した。外国人のリピーターも今後期待できよう。

図表7 再来訪意向



図表8 再来訪意向の推移

	2018	2019
全体	5.43	5.60
大津	5.50	5.55
彦根	5.52	5.57
長浜	5.43	5.79
近江八幡	5.42	5.93
甲賀	5.15	5.18

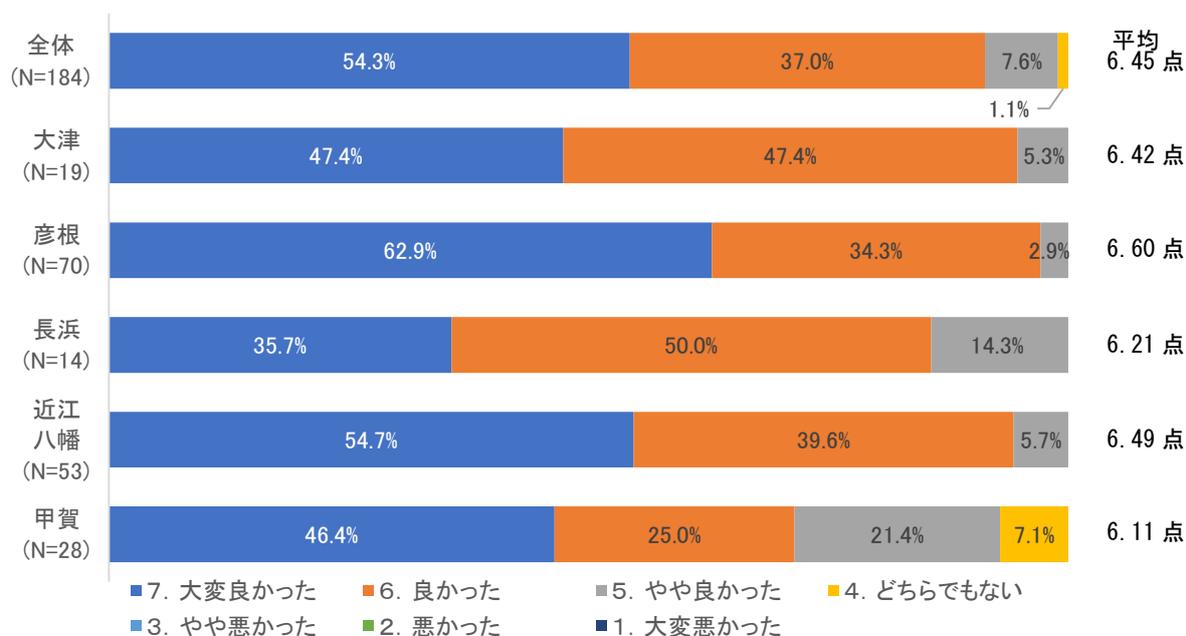
## 10. サービス水準の評価

### ①景観・雰囲気

#### a. 自然景観や雰囲気

全体では、「良かった」以上の回答は91.3%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「近江八幡」（平均6.49点）である。

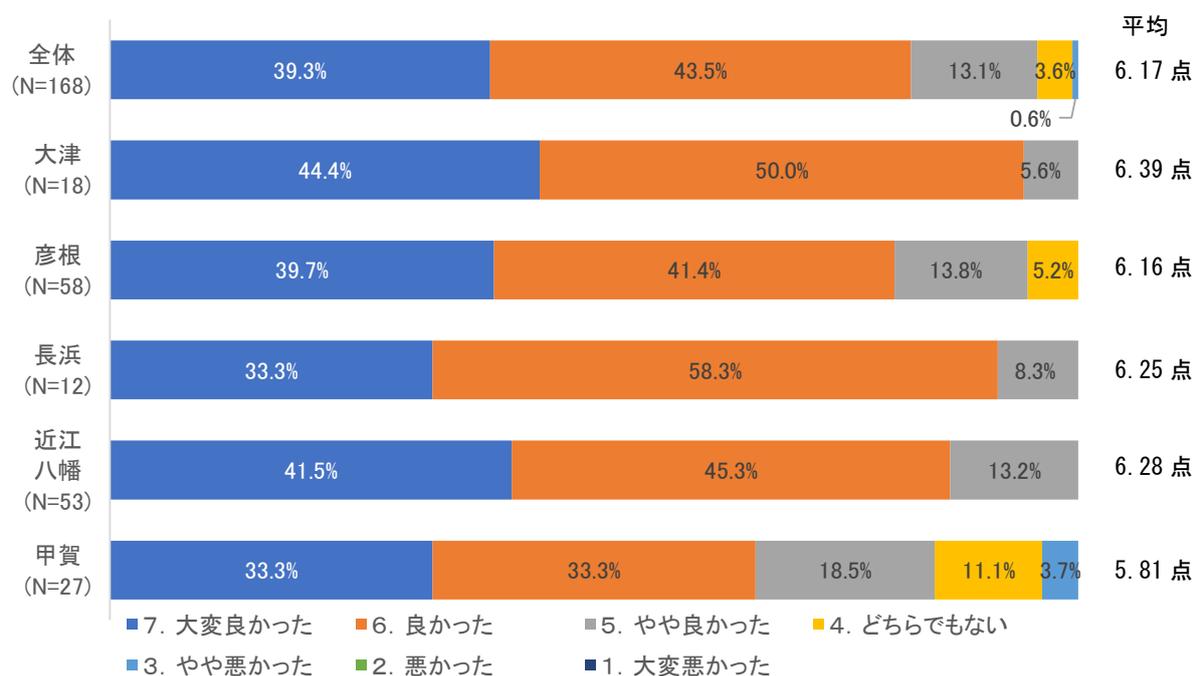
図表9 自然景観や雰囲気の評価



#### b. 街並みの景観や雰囲気

全体では、「良かった」以上の回答は82.8%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「大津」（6.39点）である。

図表10 街並みの景観や雰囲気の評価

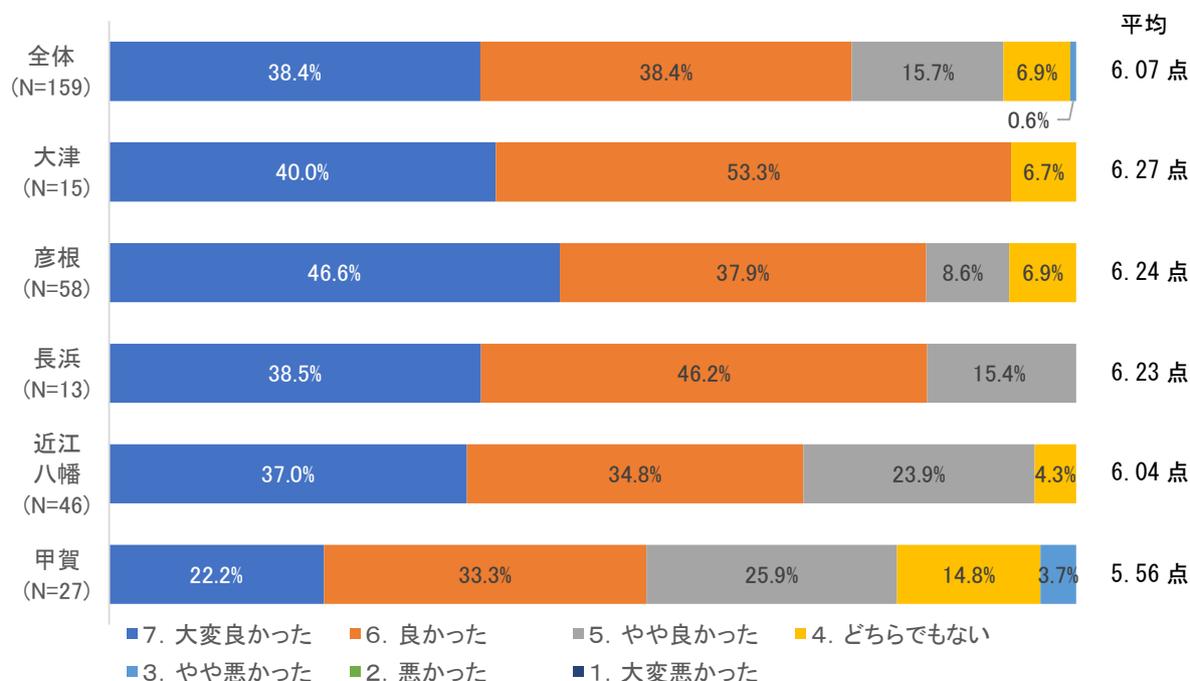


## ②観光・文化施設

### a. 施設・体験の内容

全体では、「良かった」以上の回答は76.8%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「大津」（平均6.27点）である。

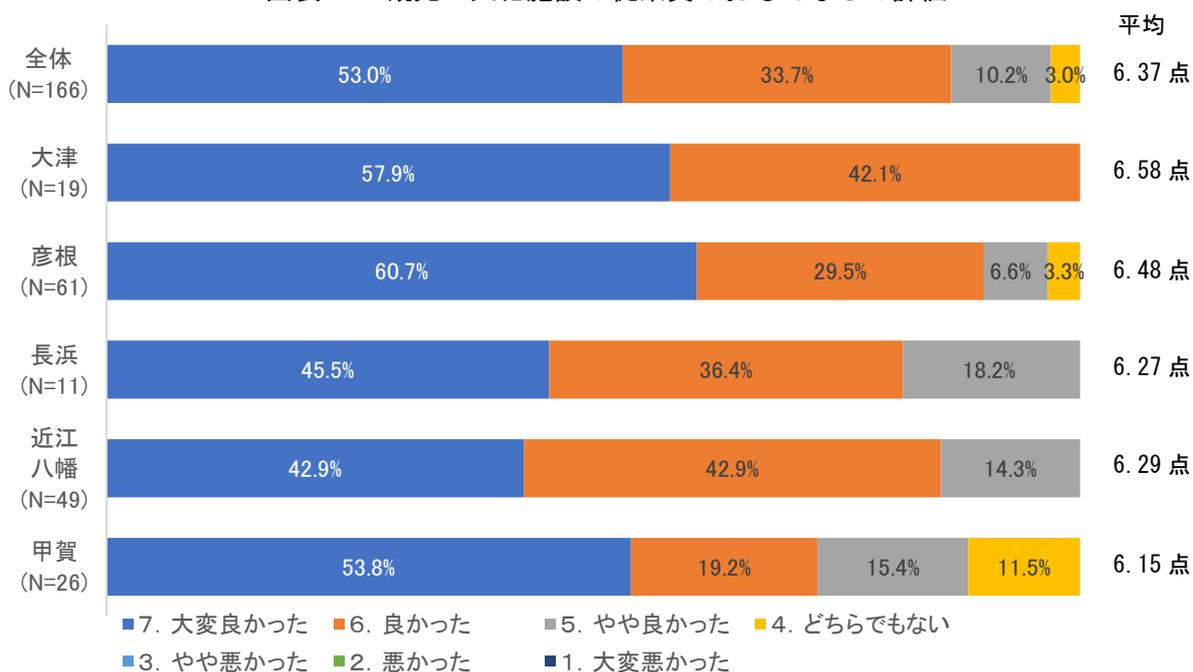
図表 11 観光・文化施設の施設・体験の内容の評価



### b. 従業員のおもてなし

全体では、「良かった」以上の回答は86.7%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは大津（平均6.58点）である。

図表 12 観光・文化施設の従業員のおもてなしの評価

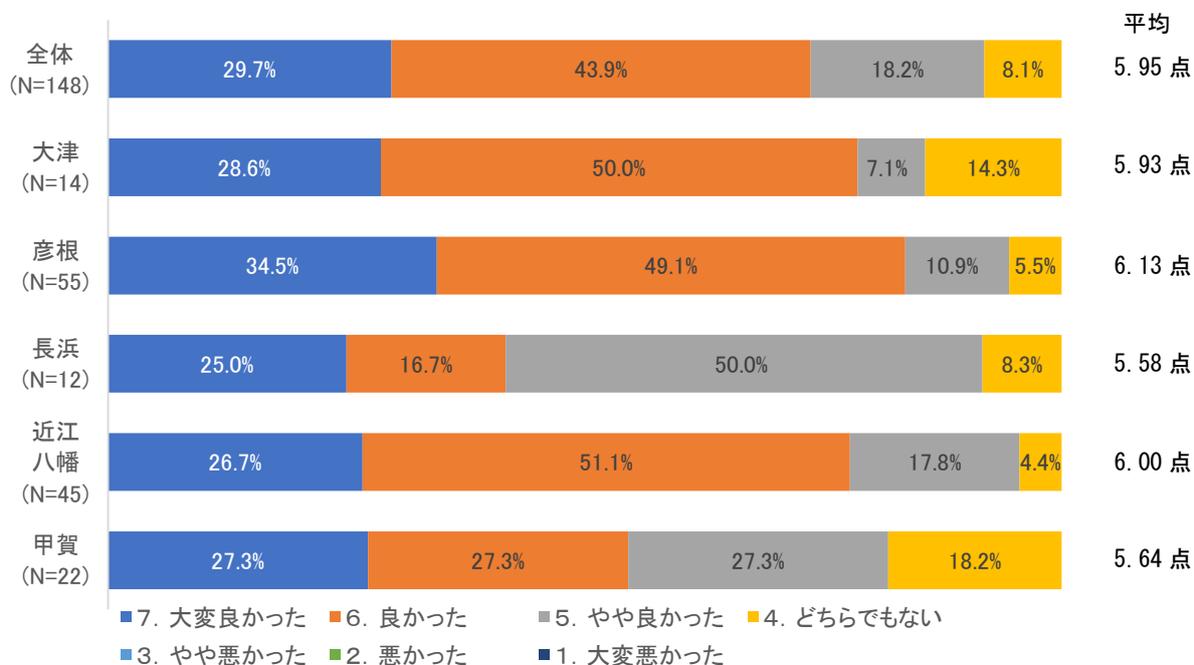


### ③ 飲食施設

#### a. 食事の内容

全体では、「良かった」以上の回答は73.6%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「彦根」（平均6.13点）である。

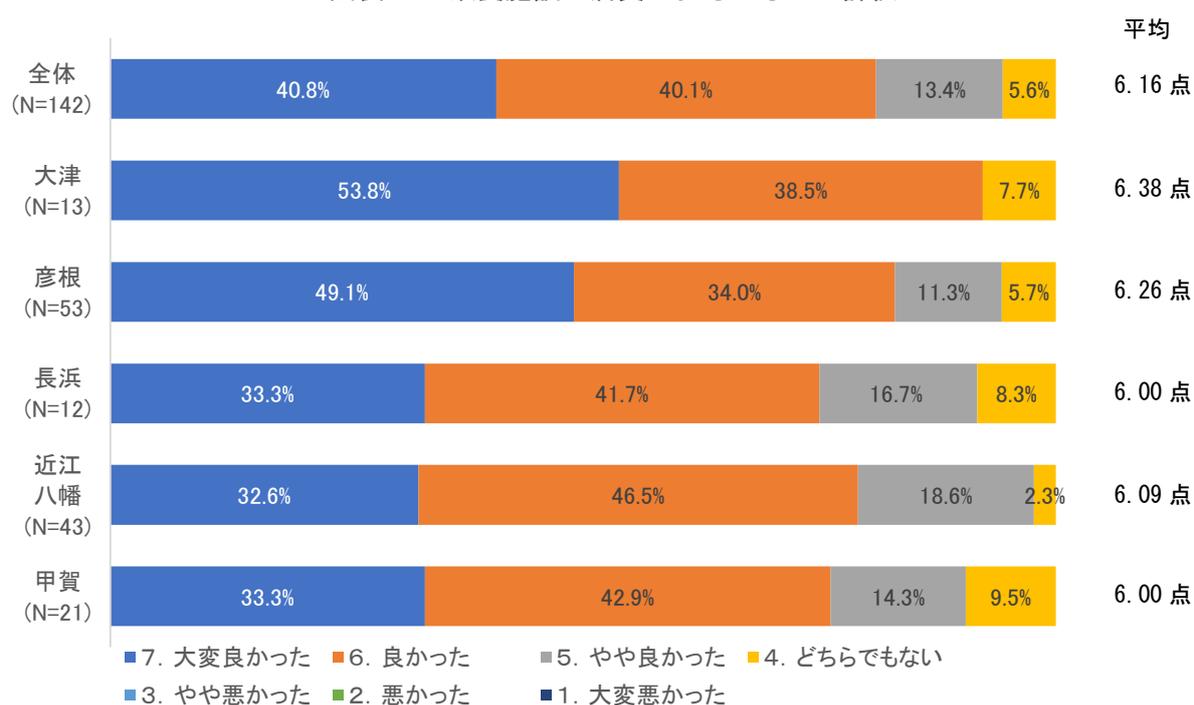
図表 13 飲食施設の食事の内容の評価



#### b. 店員のおもてなし

全体では、「良かった」以上の回答は80.9%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「大津」（平均6.38点）である。

図表 14 飲食施設の店員のおもてなしの評価

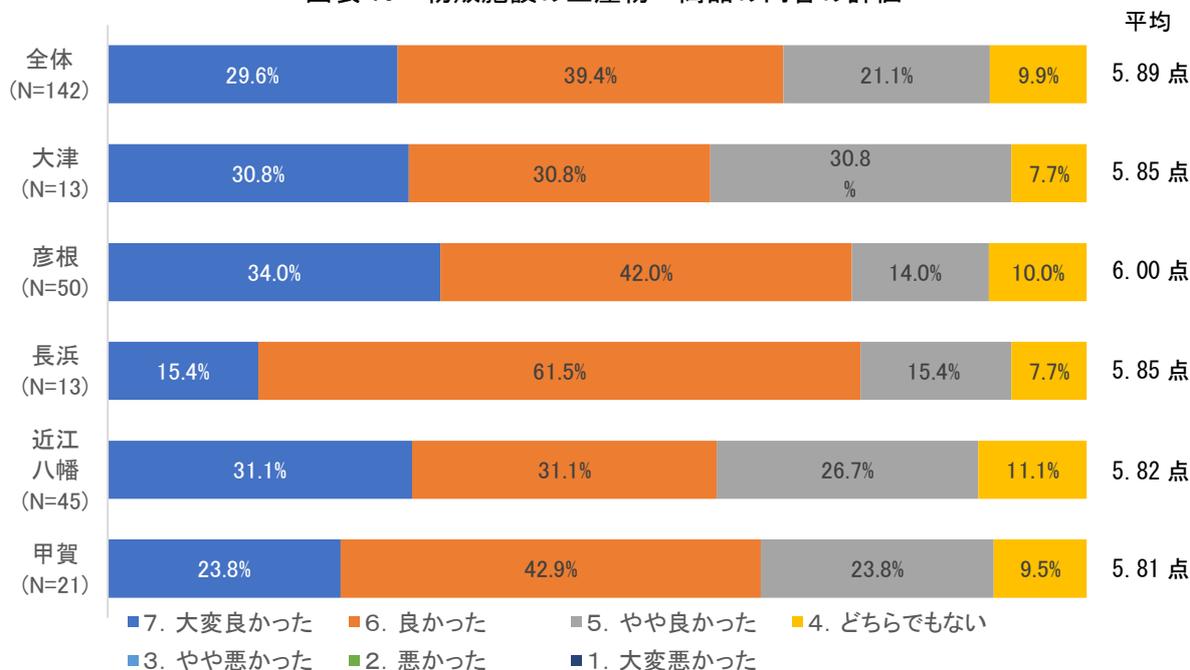


#### ④物販施設

##### a. 土産物・商品の内容

全体では、「良かった」以上の回答は 69.0%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「彦根」（平均 6.00 点）である。

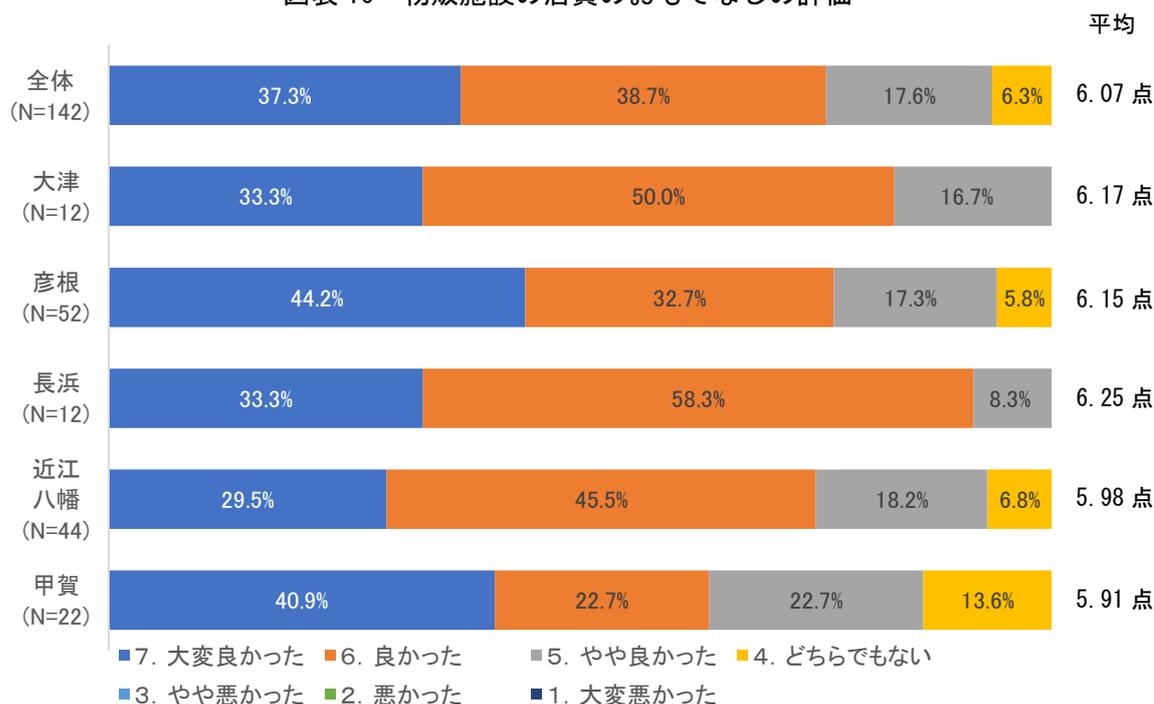
図表 15 物販施設の土産物・商品の内容の評価



##### b. 店員のおもてなし

全体では、「良かった」以上の回答は 76.0%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「長浜」（平均 6.25 点）である。

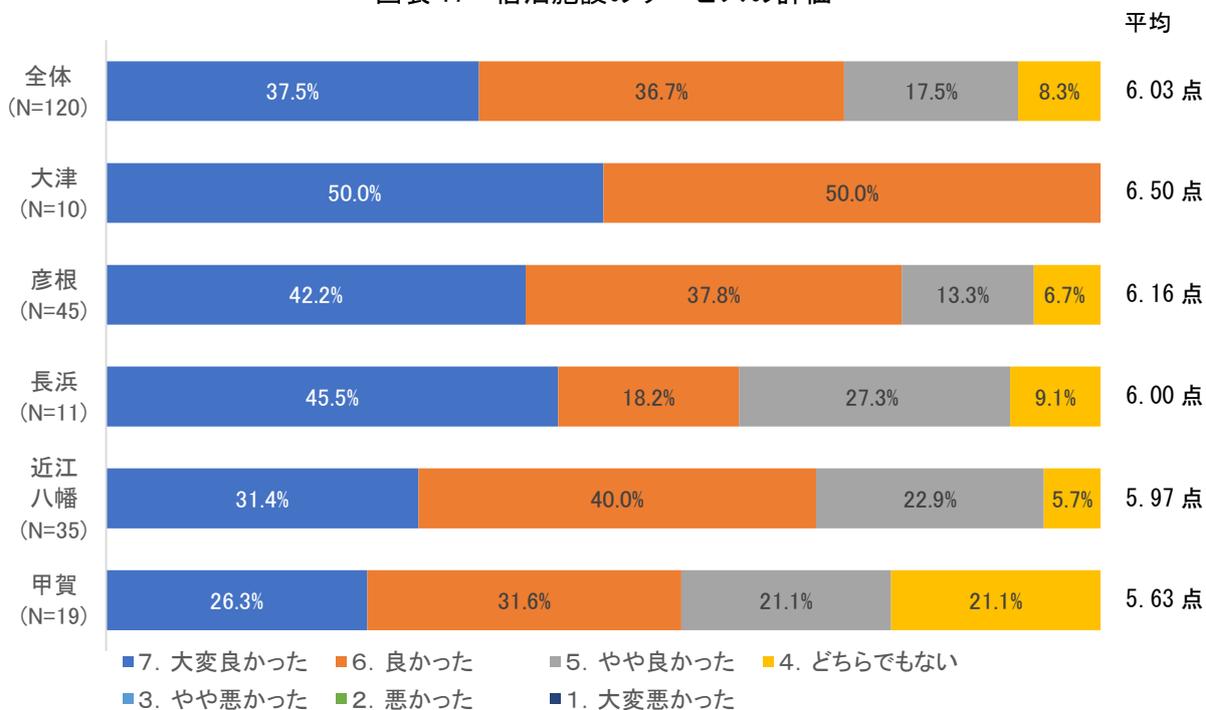
図表 16 物販施設の店員のおもてなしの評価



### ⑤ 宿泊施設のサービス

全体では、「良かった」以上の回答は 74.2%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「大津」（平均 6.50 点）である。

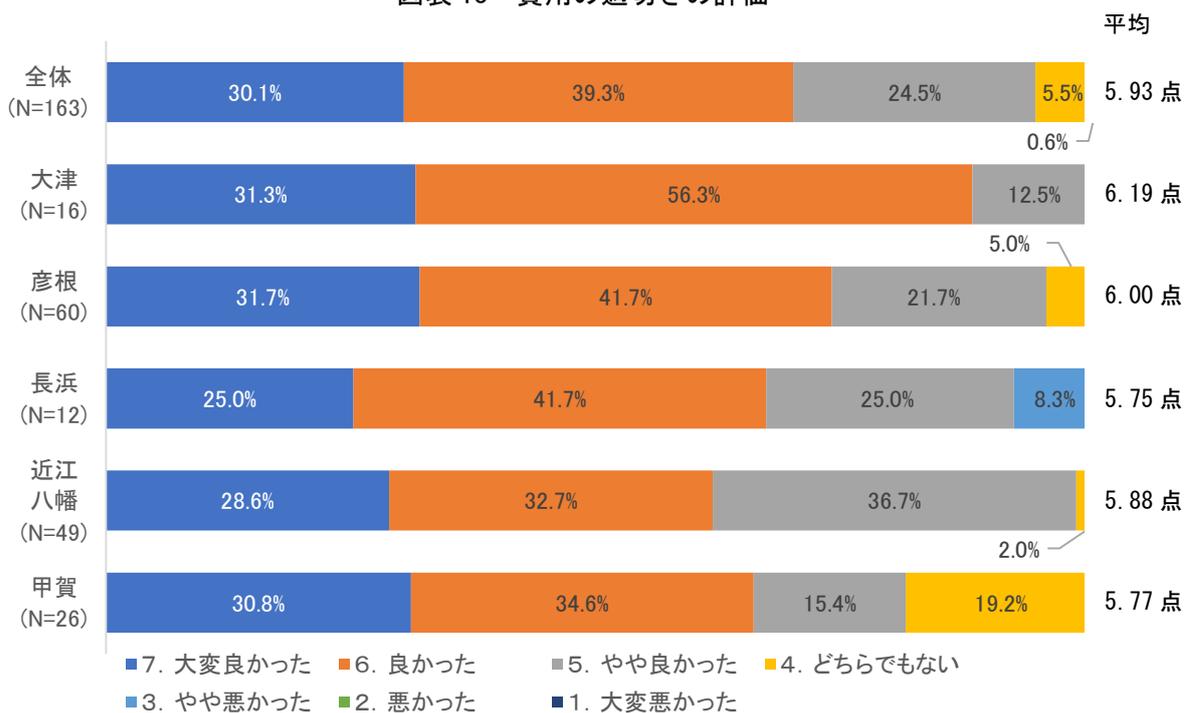
図表 17 宿泊施設のサービスの評価



### ⑥ 費用負担：費用の適切さ

全体では、「良かった」以上の回答は 69.4%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「大津」（平均 6.19 点）である。

図表 18 費用の適切さの評価



図表 19 サービス水準評価のまとめ（全体）

	全体	大津	彦根	長浜	近江八幡	甲賀
自然景観	6.45	6.42	6.60	6.21	6.49	6.11
街並みの景観	6.17	6.39	6.16	6.25	6.26	5.81
観光施設・体験の内容	6.37	6.27	6.24	6.23	6.04	5.56
観光施設従業員のおもてなし	5.95	6.58	6.48	6.27	6.29	6.15
食事の内容	5.95	5.93	6.13	5.58	6.00	5.64
飲食店店員のおもてなし	6.16	6.38	6.26	6.00	6.09	6.00
土産物・商品の内容	5.89	5.85	6.00	5.85	5.82	5.81
物販店店員のおもてなし	6.07	6.17	6.15	6.25	5.98	5.91
宿泊施設	6.03	6.50	6.16	6.00	5.97	5.63
費用の適切さ	5.93	6.19	6.00	5.75	5.88	5.77

（注）赤字は5.8以下

図表 20 サービス水準評価の推移（全体）

	2018	2019
自然景観	6.30	6.45
街並みの景観	6.07	6.17
観光施設・体験の内容	5.96	6.37
観光施設従業員のおもてなし	6.20	5.95
食事の内容	5.96	5.95
飲食店店員のおもてなし	6.06	6.16
土産物・商品の内容	5.88	5.89
物販店店員のおもてなし	6.07	6.07
宿泊施設	5.86	6.03
費用の適切さ	5.74	5.93

図表 21 サービス水準評価の推移（大津）

	2018	2019
自然景観	6.44	6.42
街並みの景観	6.05	6.39
観光施設・体験の内容	5.65	6.27
観光施設従業員のおもてなし	6.00	6.58
食事の内容	5.91	5.93
飲食店店員のおもてなし	6.10	6.38
土産物・商品の内容	5.80	5.85
物販店店員のおもてなし	6.00	6.17
宿泊施設	5.67	6.50
費用の適切さ	5.75	6.19

（注）調査地点は2018年はミシガン乗り場、2019年は比叡山鉄道坂本駅

図表 22 サービス水準評価の推移（彦根）

	2018	2019
自然景観	6.43	6.60
街並みの景観	6.17	6.16
観光施設・体験の内容	6.29	6.24
観光施設従業員のおもてなし	6.41	6.48
食事の内容	6.20	6.13
飲食店店員のおもてなし	6.32	6.26
土産物・商品の内容	6.03	6.00
物販店店員のおもてなし	6.23	6.15
宿泊施設	6.17	6.16
費用の適切さ	5.94	6.00

図表 23 サービス水準評価の推移（長浜）

	2018	2019
自然景観	6.11	6.21
街並みの景観	6.08	6.25
観光施設・体験の内容	5.74	6.23
観光施設従業員のおもてなし	6.00	6.27
食事の内容	5.87	5.58
飲食店店員のおもてなし	5.97	6.00
土産物・商品の内容	5.81	5.85
物販店店員のおもてなし	6.03	6.25
宿泊施設	5.58	6.00
費用の適切さ	5.64	5.75

図表 24 サービス水準評価の推移（近江八幡）

	2018	2019
自然景観	6.22	6.49
街並みの景観	6.09	6.26
観光施設・体験の内容	5.88	6.04
観光施設従業員のおもてなし	6.17	6.29
食事の内容	6.08	6.00
飲食店店員のおもてなし	5.95	6.09
土産物・商品の内容	5.81	5.82
物販店店員のおもてなし	5.98	5.98
宿泊施設	5.66	5.97
費用の適切さ	5.51	5.88

図表 25 サービス水準評価の推移（甲賀）

	2018	2019
自然景観	6.21	6.11
街並みの景観	5.79	5.81
観光施設・体験の内容	5.72	5.56
観光施設従業員のおもてなし	6.03	6.15
食事の内容	5.35	5.64
飲食店店員のおもてなし	5.67	6.00
土産物・商品の内容	5.80	5.81
物販店店員のおもてなし	5.93	5.91
宿泊施設	5.92	5.63
費用の適切さ	5.65	5.77

【自由意見】

（大津）

- ・大津市で使えるお得なクーポンの情報が知りたい。一日乗車券など
- ・観光情報をもっと入手したい

（彦根）

- ・名古屋からの直通アクセスがほしい
- ・より多くのショーやパフォーマンスがあると良い
- ・英語を話せるガイドを無料でつけられると良い
- ・おすすめの場所や料理をパンフレット等で知りたい
- ・琵琶湖周辺へのバスを増やしたほうがいいのかも。徒歩で行ったが遠かった
- ・JNTO のウェブサイトやアプリで、もっと国際的に宣伝をしてはどうか
- ・より多くのアメリカ人に、琵琶湖のことを知ってほしい
- ・とても良い場所
- ・もっと英語の表記があれば良いと思ったのと、外国人への宣伝（youtube やコマーシャル）をもっと増やすと良い
- ・フェイスブックやインスタグラムで情報を見やすくすると良い

（近江八幡）

- ・今のままで十分です
- ・美しくて素晴らしい街
- ・もっと陶芸に力を入れると良い
- ・文化的なパフォーマンスを増やして、英語でガイドしてほしい
- ・あまり人気になりすぎないで欲しい！オーバーツーリズムになります
- ・バスの料金が低い
- ・ローカルなDIYのグッズが欲しい
- ・電車の乗換が多い
- ・船の料金がとても高い
- ・交通費がたくさんかかった
- ・市内のアクセスが便利
- ・また桜の花を見に来ます

（甲賀）

- ・フランスではNARUTOの漫画がとても有名なので、忍術村とNARUTOがコラボしたら面白いかもしれない。より多くの外国人が来るようになるかも！
- ・もっと色々な忍者体験ができるようになってほしい
- ・トイレを改善してほしい
- ・食べ物、飲食店をより良くしてほしい
- ・次に日本を訪れるときは、もっと甲賀に滞在したい