

滋賀県来訪外国人観光客満足度調査報告書

2019年1月

(2018年11月調査)

国立大学法人 滋賀大学 社会連携研究センター

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。新しい観光政策立案に資するため、今回、外国人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（大津港観光旅客船乗り場）、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）、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月の休日の概ね10～15時頃で実施した。

図表1 実施状況

地点	実施日	調査票回収数
大津	11/24	28
彦根	11/25	90
近江八幡	11/24、25	48
長浜	11/24、25	43
甲賀	11/24、25、忍術村設置	36
合計		245

1. 回答者属性

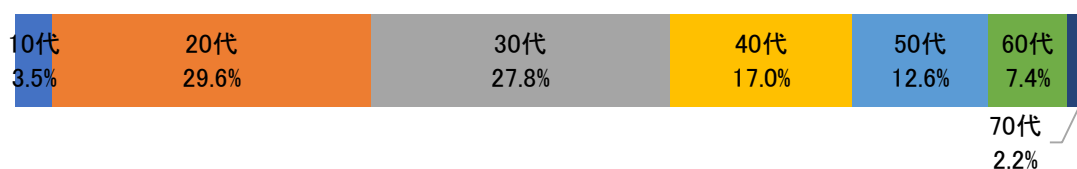
(1) 男女別 (N=228)

男女の比率は「男性」54.4%、「女性」45.6%で、「男性」が「女性」をやや上回っている。



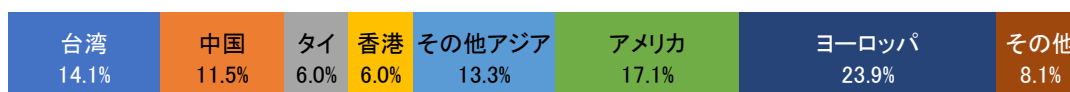
(2) 年齢 (N=230)

年齢は「20代」(29.6%)が最も多く、次いで「30代」(27.8%)、「40代」(17.0%)となった。



(3) 国籍 (N=234)

国籍は「台湾」(14.1%)、「中国」(11.5%)、「タイ」(6.0%)、「香港」(6.0%)、「その他アジア」(13.3%)と、アジア系が全体の約5割を占めている。それ以外では、「ヨーロッパ」(23.9%)が多い。



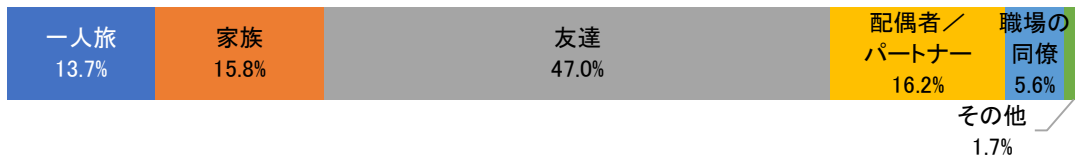
(4) 旅行形態 (N=217)

旅行形態は、「個別手配個人旅行」が76.0%で、その他を大きく上回っている。



(5) 同行者 (N=234)

同行者は「友達」(47.0%)が最も多く、続いて「配偶者／パートナー」(16.2%)、「家族」(15.8%)となっている。



(6) 日本滞在期間 (N=194)

旅行での日本の滞在期間は「1週間以上」が58.3%、続いて「(4日以上) 1週間以内」が24.7%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=230)

日本への来訪回数は「一回目」が81.3%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。



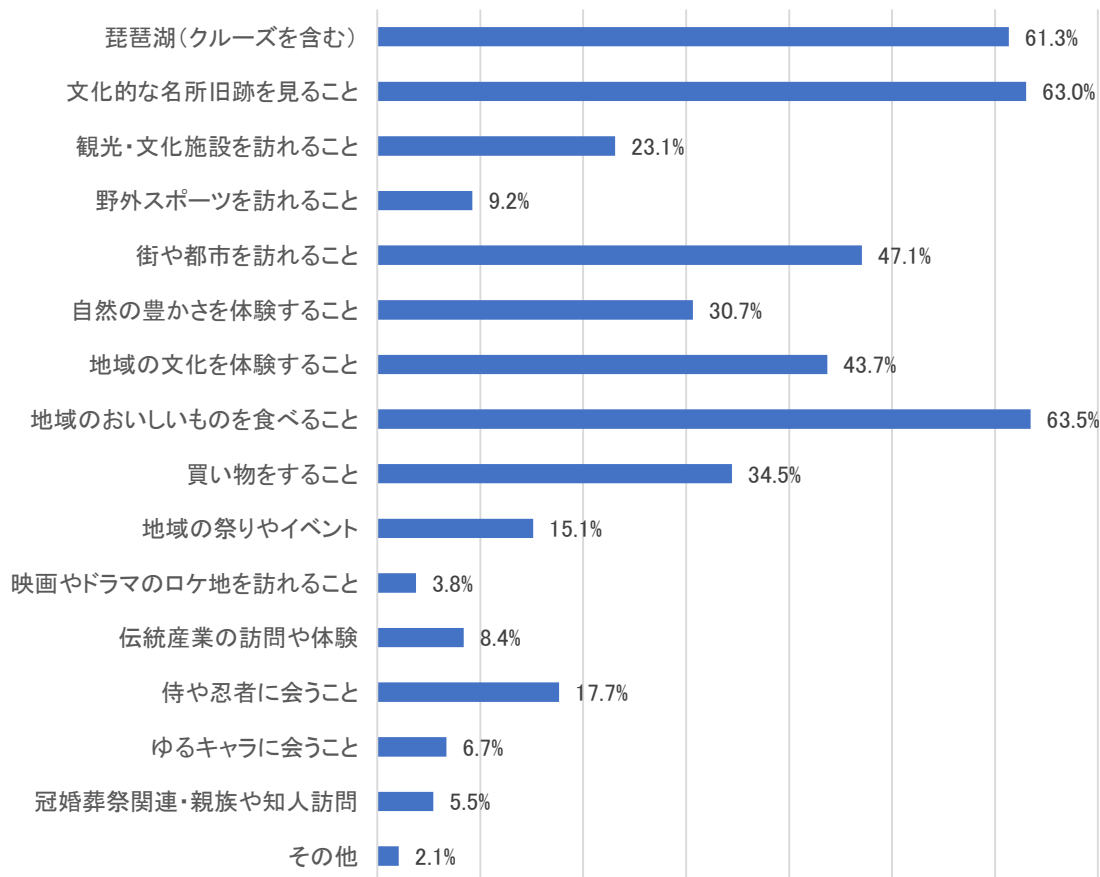
(8) 入、出国空港 (N=80)

入出国する空港は「関西—関西」(40.0%)が最も多く、続いて「東京(羽田・成田)—東京」(31.3%)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。



2. 滋賀県に来た主な理由 (N=238)

滋賀に来た主な理由で多かったのは、「地域のおいしいものを食べること」(63.5%)、「文化的な名所旧跡を見ること」(63.0%)、「琵琶湖(クルーズを含む)」(61.3%)の三つであり、いずれも僅差であった。



3. 楽しんだ料理

近江牛(23)・ラーメン(18)・牛肉(15)・寿司(14)・そば(12)・肉料理(7)・海鮮系・魚料理(7)・うどん(6)・天ぷら(4)・焼肉(4)・ちゃんぽん(4)・コンビニフード(3)・お茶(3)・どら焼き(3)・刺身(3)・とんかつ(2)・餃子(2)・チキンフライ(2)・鮎ずし(2)・蟹(2)・お好み焼き(2)・鮎(2)・カレー(2)・懐石料理(2)・京料理(2)・抹茶(2)・珈琲(2)・餅(2)・96cafeのアイスクリーム(2)・猪肉・すき焼き・ビーフステーキ・牛丼・親子丼・かつ丼・焼き鳥・ハンバーグ・肉料理・チキンみそカツ・近江コロッケ・米・焼き鯖・甘えび・もんじゃ焼き・焼きそば・ソーメン・納豆・湯葉・炙り寿司・松茸・スープ・おでん・メロンパン・紅茶・和菓子・団子・小豆のパンケーキ・たねやお菓子・三井寺力餅

4. 最も印象的だったこと

琵琶湖(39)・湖(17)・びわ湖テラス・びわ湖バレイ・城(24)・彦根城(30)・長浜城(3)・忍者(16)・美しい景色、風景(12)・自然(10)・紅葉(7)・ひこにゃん(6)・優しい人々(5)・寺院(5)・クルーズツアー、ボート(5)・静かな場所(4)・歴史的建築物(4)・竹生島

(3)・公園(3)・綺麗な都市(3)・川、水路(3)・カエデ(3)・ケーブルカー(3)・古風で
 趣がある(3)・比叡山(2)・博物館(2)・蟹(2)・牛肉(2)・農場(2)・八幡堀(2)・お茶
 (2)・余呉湖(2)・甲賀寺(2)・油日神社(2)・大津花火大会・神社・温泉・どら焼き虎てつ・
 雪月花(焼肉)・楽々園・玄宮園・平和なところ・屋台の食べ物・ラコリーナ・近江神宮・石山寺・
 日吉神社・湖岸道路・運河の水鏡・長浜の歴史・黒壁スクエア・信楽焼・独木橋・水蜘蛛

5. 言語に関する問題

- ・道を尋ねることが難しかった。
- ・日本語が通じているかどうか不安。
- ・食事の時に困った。
- ・店に英語のメニューがない。
- ・食事の注文の時に言葉がうまく伝わらず、注文したのと違う品が出てきた。
- ・レストランの従業員が英語を話せないこと。
- ・ほとんどの日本人が英語を話せないこと。
- ・英語でコミュニケーションがとれなかった。
- ・英語での情報がなかったため、お城の歴史を理解することが難しかった。
- ・バスを利用する際に困った。
- ・地元の人とのコミュニケーションが難しかった。
- ・通訳が必要だった。
- ・英語での説明文があれば、外国人にとってよりよくなると思った。

6. 滋賀県での観光消費額(円/人)

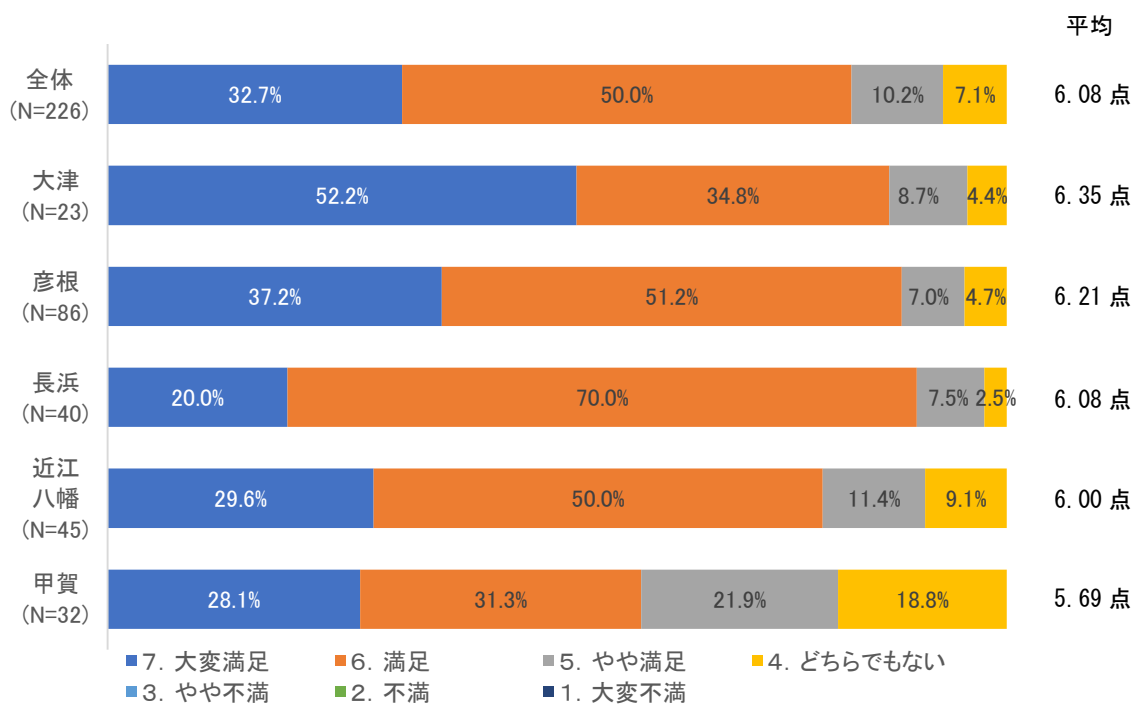
外国人観光客の観光消費額は平均 52,862 円に上り、日本人観光客の一般的な消費額である約 2 万円と比較して格段に大きい。

	全体	大津	彦根	近江八幡	長浜	甲賀
宿泊費	20,059 円	21,171 円	15,778 円	32,929 円	22,733 円	15,292 円
飲食費	10,589 円	7,235 円	10,276 円	13,080 円	14,546 円	3,673 円
入場料	3,938 円	2,643 円	4,297 円	5,413 円	3,553 円	2,280 円
交通費	6,958 円	2,530 円	6,462 円	9,605 円	6,515 円	9,323 円
買い物	11,318 円	7,000 円	13,032 円	9,711 円	17,409 円	6,233 円
合計	52,862 円	40,579 円	49,845 円	70,738 円	64,756 円	36,801 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」(50.0%)、「大変満足」(32.7%)の順に多く、「満足」以上の回答は 82.7%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「大津」(平均 6.35 点)であった。



【満足の理由】

(大津)

- ・美しい場所と親切な人々
- ・新鮮な空気。綺麗な山とびわ湖
- ・自然景観
- ・美しい街並み
- ・とても素敵な湖。すばらしいご飯
- ・琵琶湖周りを歩くこと
- ・優しい人々、静かな人々、小さな地元のバー、牛肉の赤身
- ・人々が優しい
- ・サービスの従業員が本当に素晴らしい。食事がおいしい。
- ・美しい自然
- ・景観

(彦根)

- ・良い景色、風景
- ・良い人々
- ・とても美しく、来訪しやすい。
- ・美しい場所
- ・城と湖の美しい景色
- ・みんなとても親切で平和。あまり混んでいなくて良かった。
- ・とても友好的な人々
- ・虎てつ (和菓子屋)
- ・美しい街と、ひこにゃんを見ることができたから。

- ・空気が良い
- ・きちんと整備されているところ
- ・観光客が少ないこと
- ・観光情報のサービスがとても良く、目的のものを探しやすいかったです。
- ・城に行きやすかった。
- ・綺麗な場所
- ・落ち着いた雰囲気、自然、風景
- ・静かな場所
- ・良い公園
- ・ホテルや町の雰囲気
- ・食べ物が好き。移動がしやすい。
- ・お城が美しい。表示、説明が完璧で見つけやすかった。
- ・文化的な名所を見て良かった。
- ・文化や生活、人々
- ・親切なおもてなし
- ・お城、環境、人、すべて素晴らしい
- ・街が美しく、言語の壁があっても地元の人が友好的だから。
- ・良い街とお城に感動した。
- ・魅力的な文化
- ・自然の景色
- ・英語の表記が少しあるところ
- ・京都から簡単に来られるところ
- ・彦根城とびわ湖が綺麗。(しかし人が多すぎて入場するのに長い時間待たされた。)
- ・素敵な観光地。特別な市電。湖沿い。多くのお店が夜

- 遅くまで空いていること。素敵な城。
- ・平和で、リラックスできる。
- ・彦根城が非常に美しい。
- ・ゆるキャラがかわいい
- ・綺麗な都市街道
- ・景色が優美で、食べ物がおいしい。

(近江八幡)

- ・美しい。静かな雰囲気
- ・風景が綺麗
- ・伝統的な場所
- ・食べ物、人、文化
- ・自然
- ・良い人
- ・綺麗な場所
- ・古い寺、お茶
- ・素晴らしい買い物ができる。
- ・運河に沿った道が良い。
- ・文化、食べ物、ホテル
- ・近江八幡を含め、日本の綺麗な環境に満足しました。
- ・英語の表記があったので、外国人観光客に優しい。それほど混雑しておらず、楽しい旅行でした。
- ・スタッフと、美しさ
- ・気持ちが落ち着く
- ・親切
- ・食事がおいしく、風景も素晴らしい。
- ・良い景色、親切な人
- ・水郷の河が美しく、詩情がある。

(長浜)

- ・人がとても親切

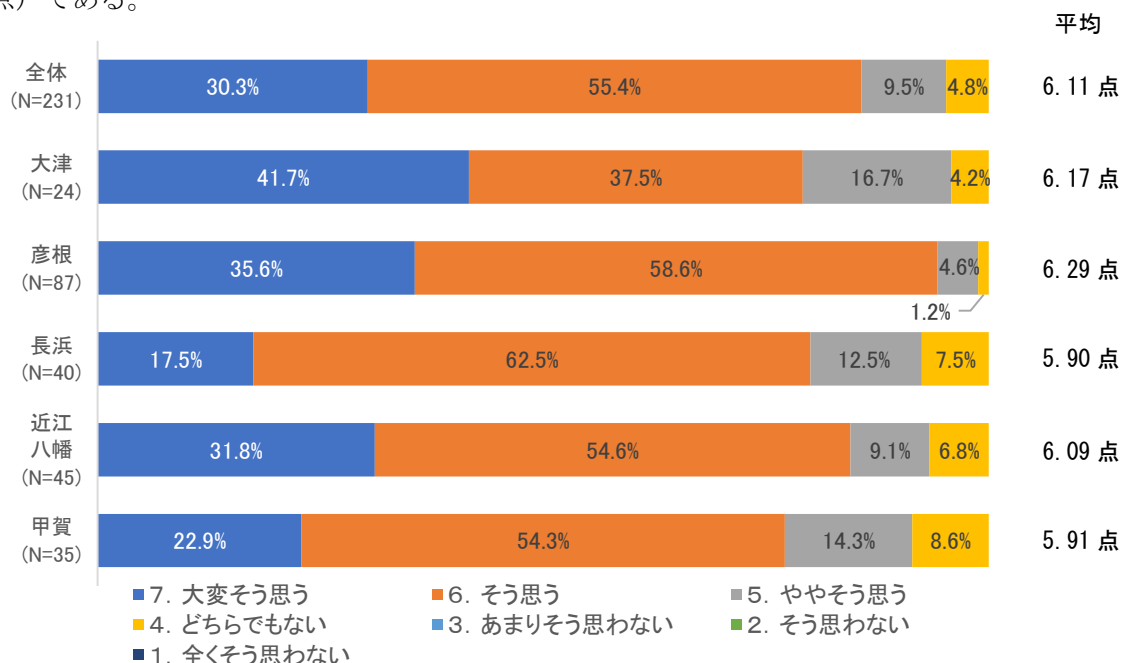
- ・綺麗な空気
- ・かつ井のレストラン
- ・綺麗な空気、おいしいレストラン
- ・城
- ・文化や史跡
- ・景色
- ・とてもリラックスできる
- ・美しい
- ・歴史と文化
- ・温泉。助けてくれる人が素敵。自然の景色
- ・ホテル、食べ物、人々
- ・地元の人々、食べ物
- ・自然、地元の文化
- ・美しい湖、ミステリックなカラオケ
- ・風景、おいしい食事

(甲賀)

- ・人々が優しい
- ・美しい風景、親切な人々
- ・大自然
- ・雰囲気、多様性
- ・忍者の文化に興味を持っています。いろんな伝統文化を体験することができます。
- ・綺麗な景色が多い。
- ・自然の景色が気持ちいい。
- ・自然が綺麗。美しい。
- ・自然的。忍者のことを学べたこと。
- ・とても楽しい
- ・忍者の歴史
- ・すべてが好き。親切で優しい人がいた。

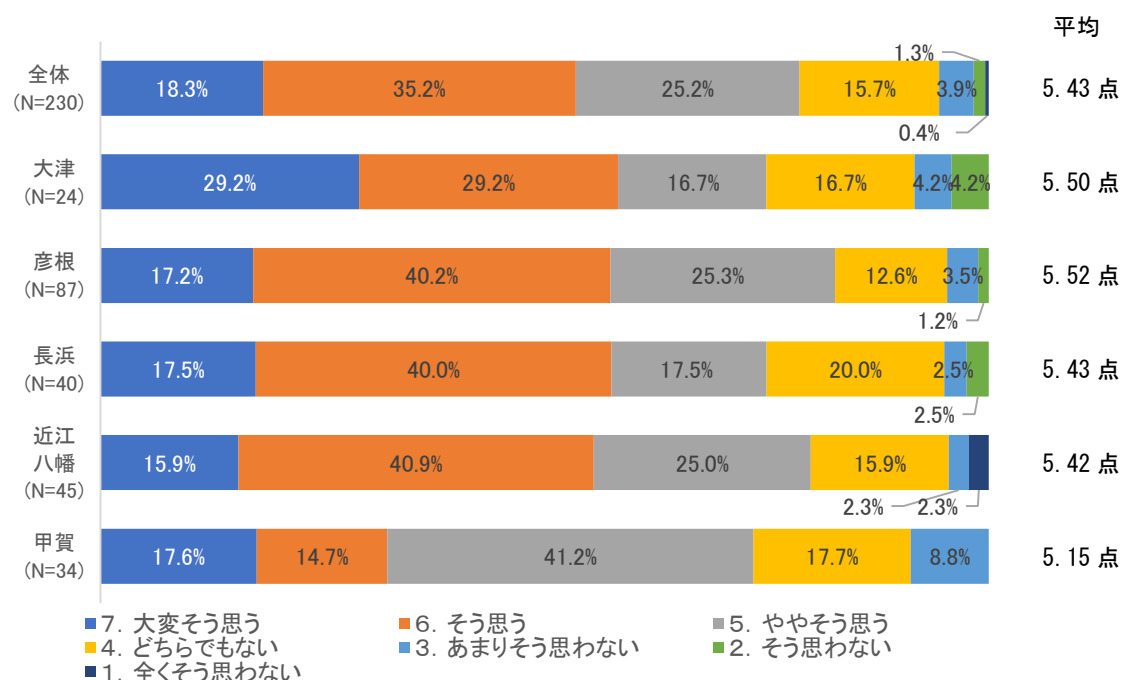
8. 紹介意向

訪れた地域の紹介意向に関する問いに対して、全体では「そう思う」(55.4%)、「大変そう思う」(30.3%)の順に多く、「そう思う」以上の回答は合わせて85.7%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6.29点)である。



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18.3%、「そう思う」が35.2%で、合わせて53.5%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」(25.2%)も含めれば、78.7%となる。地域別にみると、再来訪意向が最も高いのは「彦根」(平均5.52点)であった。

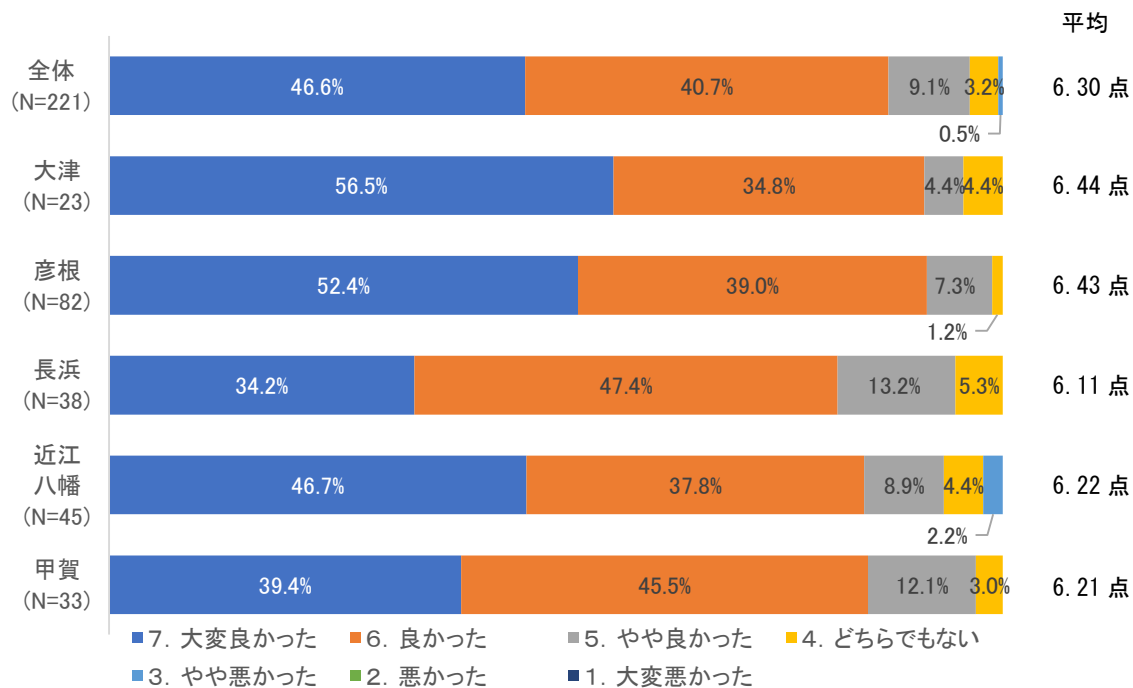


10. サービス水準の評価

①景観・雰囲気

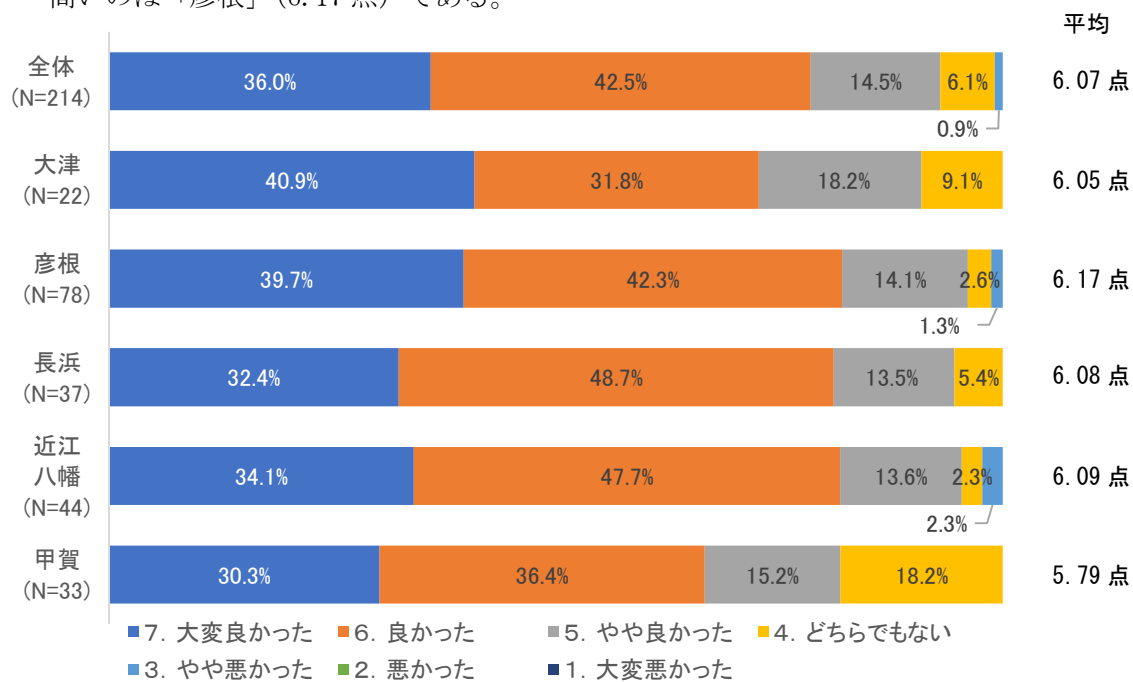
a. 自然景観や雰囲気

全体では、「良かった」以上の回答は87.3%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「大津」（平均6.44点）である。



b. 街並みの景観や雰囲気

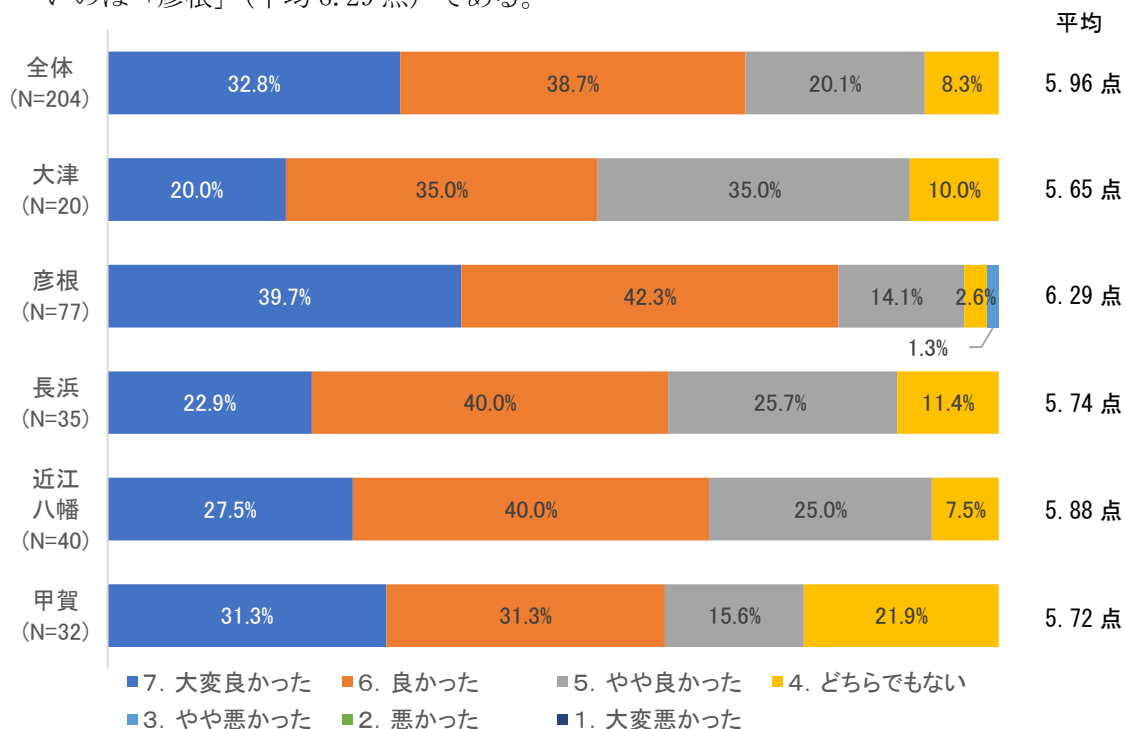
全体では、「良かった」以上の回答は78.5%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「彦根」（6.17点）である。



②観光・文化施設

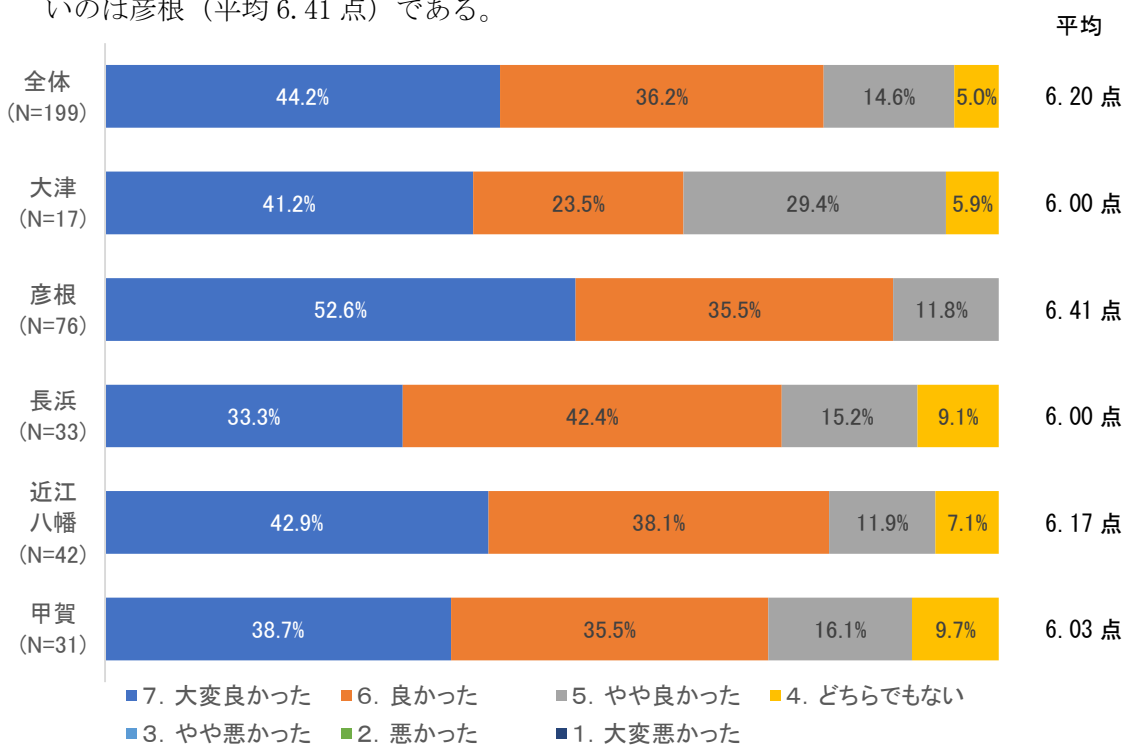
a. 施設・体験の内容

全体では、「良かった」以上の回答は71.5%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6.29点）である。



b. 従業員のおもてなし

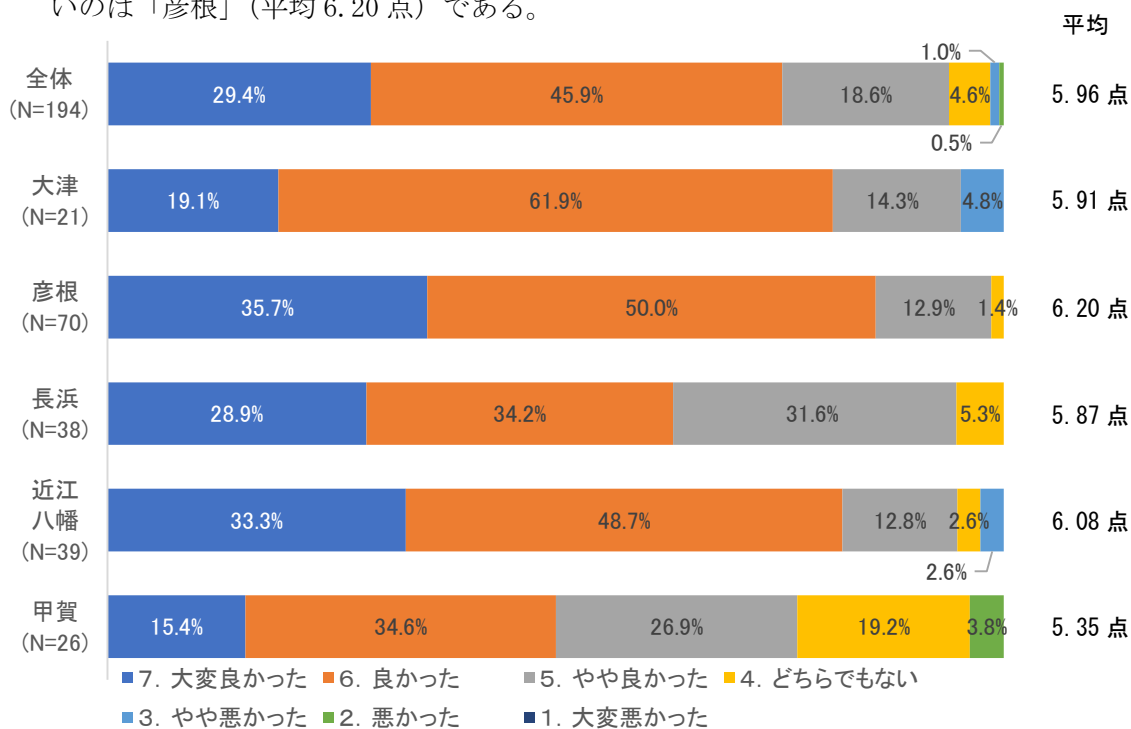
全体では、「良かった」以上の回答は80.4%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは彦根（平均6.41点）である。



③ 飲食施設

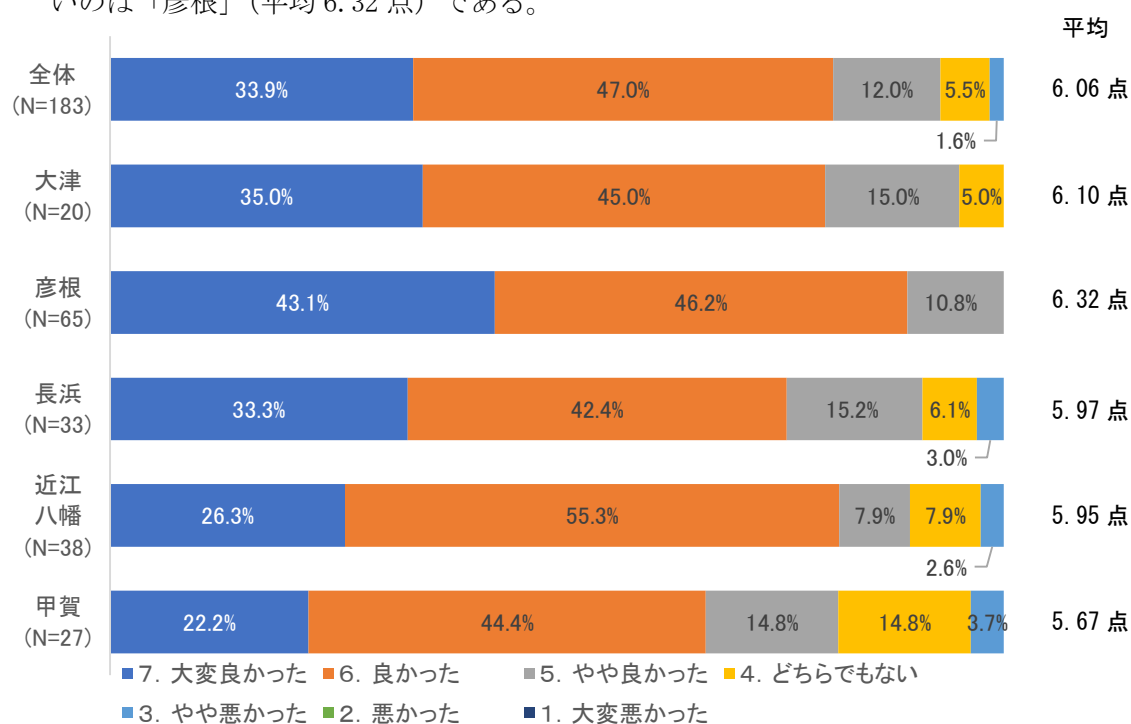
a. 食事の内容

全体では、「良かった」以上の回答は75.3%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「彦根」（平均6.20点）である。



b. 店員のおもてなし

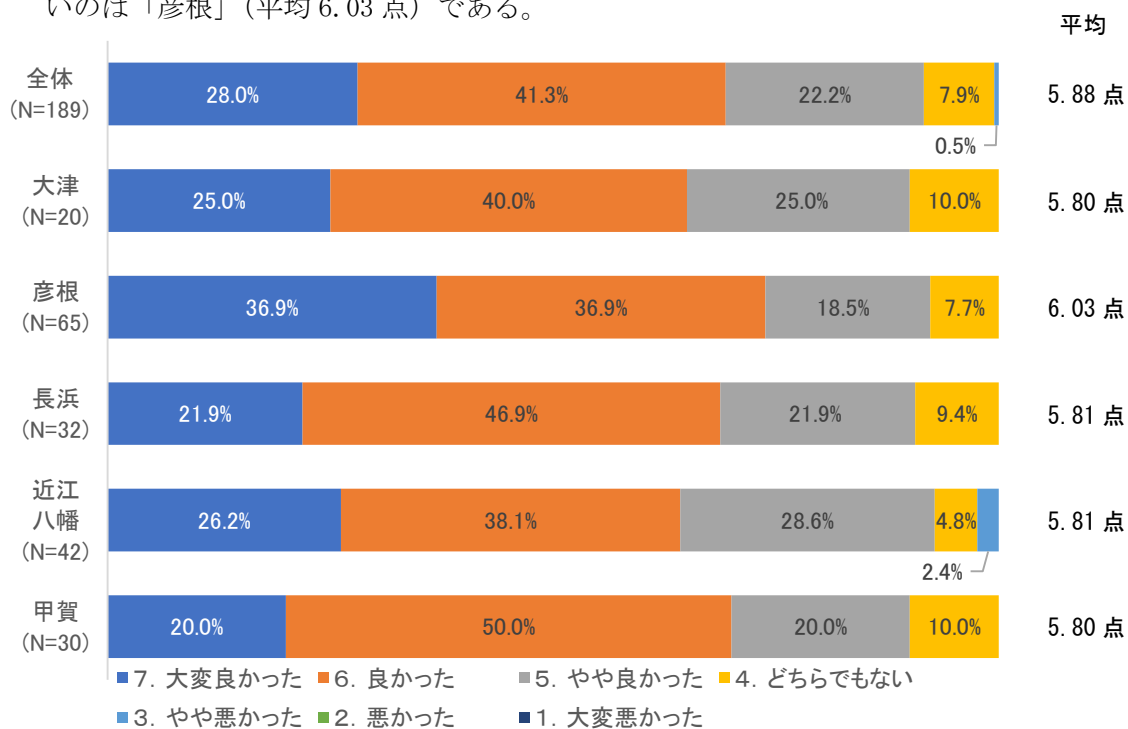
全体では、「良かった」以上の回答は80.9%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「彦根」（平均6.32点）である。



④物販施設

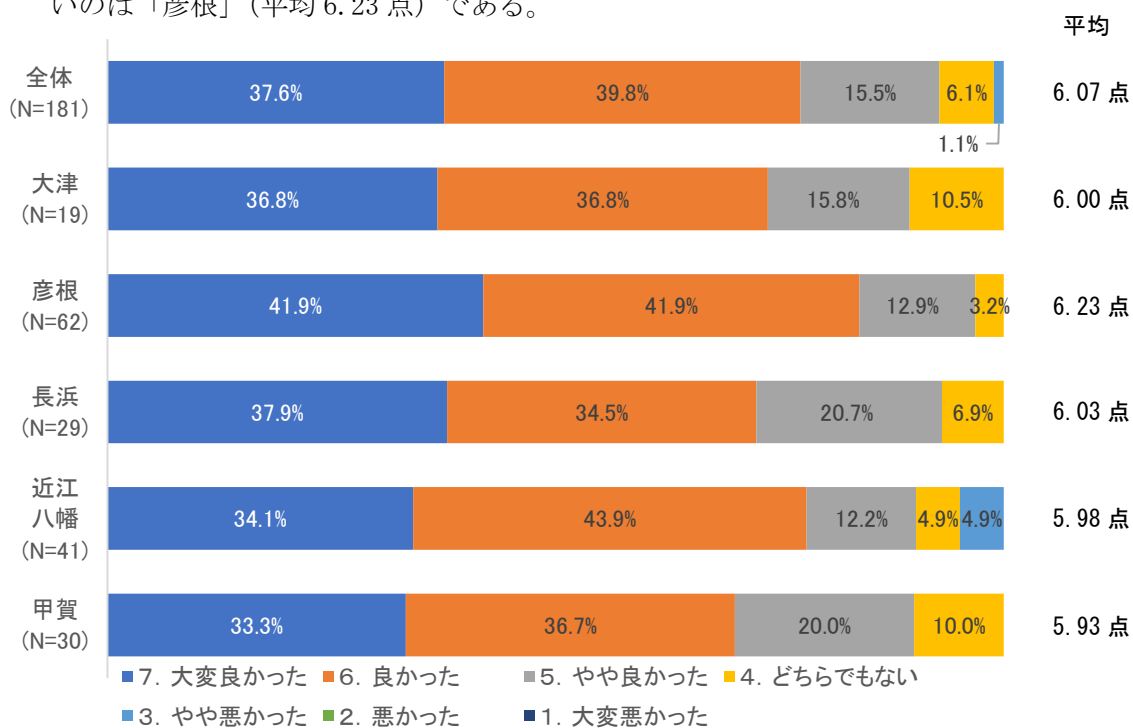
a. 土産物・商品の内容

全体では、「良かった」以上の回答は69.3%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「彦根」（平均6.03点）である。



b. 店員のおもてなし

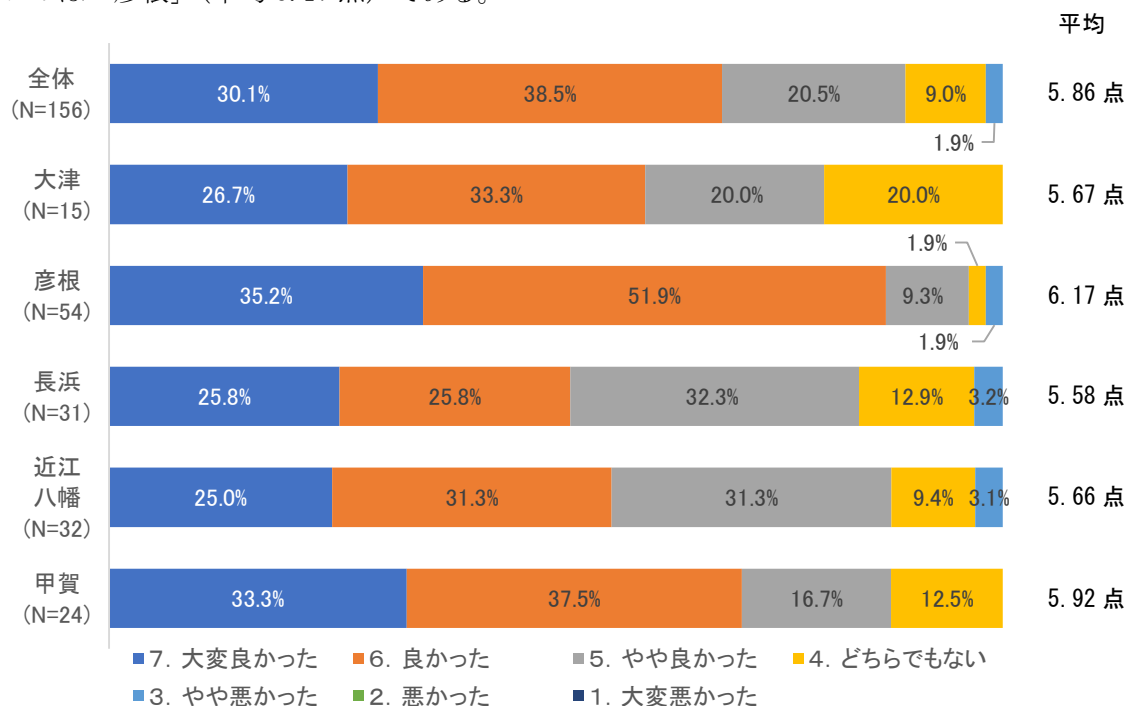
全体では、「良かった」以上の回答は77.4%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「彦根」（平均6.23点）である。



⑤宿泊施設

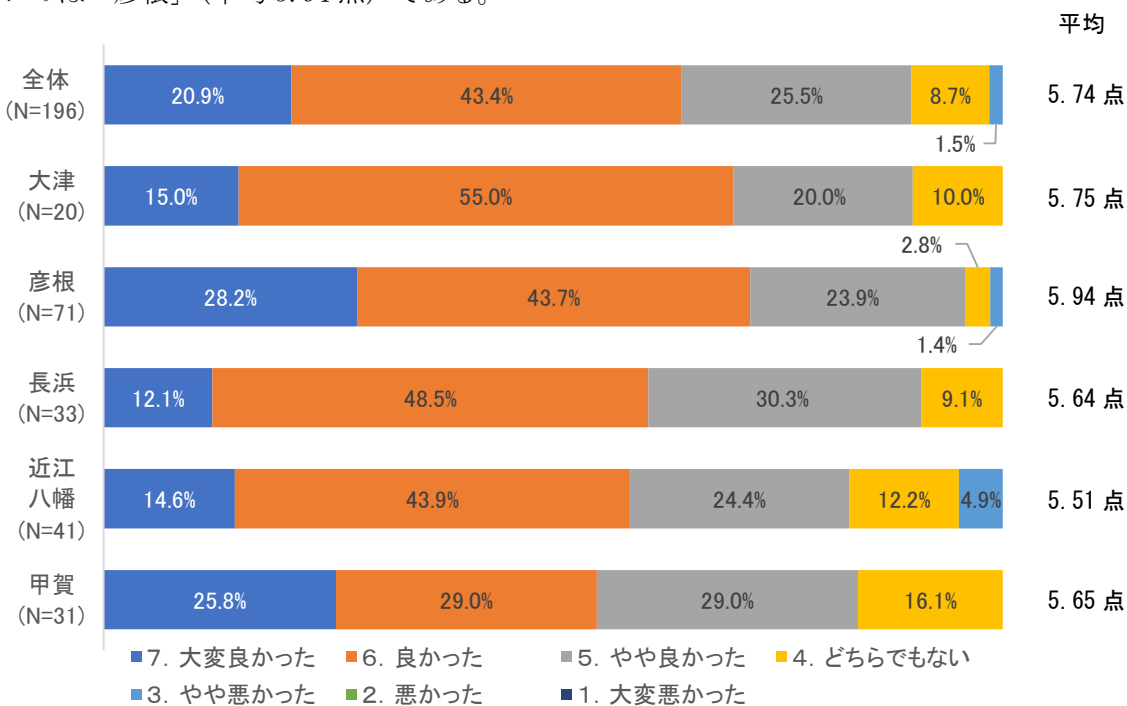
施設のサービス

全体では、「良かった」以上の回答は 68.6%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 6.17 点）である。



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 64.3%であった。地域別にみると、最も評価の平均点が高いのは「彦根」（平均 5.94 点）である。



10. 自由意見

(大津)

- ・私たちは比叡山に行った。そして、京都に戻る途中で大津に来た。
- ・きれいな街並みを守り続けてください。
- ・私は京都が大好き。
- ・これ以上望むことはありません。
- ・食事は良くなかったですが、その他は良かった。

(彦根)

- ・食べ物、景色が良かった。
- ・金沢などでは観光についての情報がとても少ない。だから多くの人都在这里に来ないのだと思う。
- ・駅の改札から出た時の、トイレの看板をもっとはっきりとさせた方がいい。
- ・外国人向けの滋賀のお店をもっとほしい。
- ・スタッフにもっと英語力が欲しかった。
- ・観光客情報センターが駅に近い。
- ・全て素敵なツアー
- ・良い仕事を続けてください。
- ・ソーシャルメディアを通してその場所について世界に伝えたら良いと思う。
- ・もっとイベントをしてほしい。
- ・びわ湖を掃除してほしい。
- ・まだ来たばかりですが、ここはいい街だと思う。
- ・彦根と滋賀県に来てよかった。
- ・英語が話せる案内所があったら良い。
- ・とても楽しかったです。彦根でイベントがあったら良い。
- ・特に観光地に、もっと英語を話せる人を配置したほうがいい。
- ・彦根はすごいところです。
- ・とても静かな場所。家族で訪れるには良いと思う。
- ・より多くの観光客が利用しやすくしてほしい。
- ・もっと英語の表記と、彦根城での説明が欲しい。
- ・城内にもっと多くの、英語での情報がほしい。
- ・努力を続けてください。
- ・交通をもっと便利になってほしい。

(近江八幡)

- ・この場所を愛しています。
- ・英語を話す付添人と情報ブースが欲しい。
- ・来るのにいい場所です。駅でもっと助けが必要。
- ・訪れるのに良い小さな町です。特に京都や彦根周辺はたくさんの方が来ます。
- ・英語か中国語、外国語でのより良いコミュニケーションができると良い。
- ・駐車場料金が高い。
- ・かわいい町

- ・駐車場をもっと多くしてほしい。

(長浜)

- ・美しい。無料駐車場を改善して。
- ・英語のメニューがほしい。
- ・言葉の疎通が、より容易になるといい。
- ・より多くの人が英語を話せるようになってほしい。

(甲賀)

- ・もっと英語のメニューが欲しい。
- ・もっと英語をしゃべってほしい。
- ・すべて良かった。