

## 4 産業支援活動

### 滋賀の観光イノベーションフォーラム

#### 1. 趣旨

2018年の訪日外国人数は過去最高の3119万人を記録した。国内では人口減少、少子高齢化が顕在化する中、2020年には東京オリンピック・パラリンピック競技大会、2025年には大阪・関西万国博覧会が予定され、外国人観光客は増加の一途をたどるものと推察される。

今日、観光の形態がシニアや外国人の個人客にシフトし、美しさ、文化、アート、デザイン、本物を重視する観光を求めるようになってきている。果たして、滋賀県内の観光地、観光業はそうした変化に対応できているのだろうか。

滋賀の観光イノベーションフォーラムは、滋賀大学が発起人となり、こうした変化に強い問題意識を持っている方々を結集し、民間レベルで、観光立県滋賀のグランドデザインを描き、問題提起を行い、学び合い、実行することを目的としている。平成30年秋から活動を開始し、平成31年3月に、シンポジウムを開催し、「滋賀の観光イノベーショングランドデザイン2030」を公表した。

図表1 滋賀の観光イノベーション研究会委員

|            |                              |
|------------|------------------------------|
| 石井 良一      | 滋賀大学産学公連携推進機構副機構長（主査）        |
| 一圓 泰成      | （株）文教スタジオ社長                  |
| 川戸 良幸      | （株）琵琶湖汽船社長                   |
| 紀平 健介      | （株）ピワコツーリズム取締役               |
| 上田 健一郎     | 一般社団法人近江ツーリズムボード会長           |
| 草野 丈太      | 奥伊吹観光開発（株）社長                 |
| 嶋村 幸雄      | ロテル・デュ・ラク総支配人                |
| 須江 雅彦      | 滋賀大学理事・副学長                   |
| 前川 保志花     | （株）保志花 Pro、甲賀市観光協会観光大使       |
| 松本 伸夫      | びわ湖大津プリンスホテル総支配人             |
| 南 政宏       | 滋賀県立大学人間文化学部生活デザイン学科助教       |
| 滋賀大学研究者    |                              |
| 上田 雄三郎     | 滋賀大学産学公連携推進機構 主任社会連携コーディネーター |
| 李 鍾賛       | 滋賀大学データサイエンス教育研究センター助教       |
| （50音順、敬称略） |                              |

#### 2. 令和元年度の活動内容

##### （1）外国人観光客満足度調査の実施

##### ① 実施方法

インバウンドの推進は滋賀県にとっても重要な課題である。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（滋賀大学自主調査）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った。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。調査は、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。紅葉で多くの観光客が訪れる11月下旬～12月上旬の概ね10～15時頃で実施した。

図表2 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

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。



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。



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。



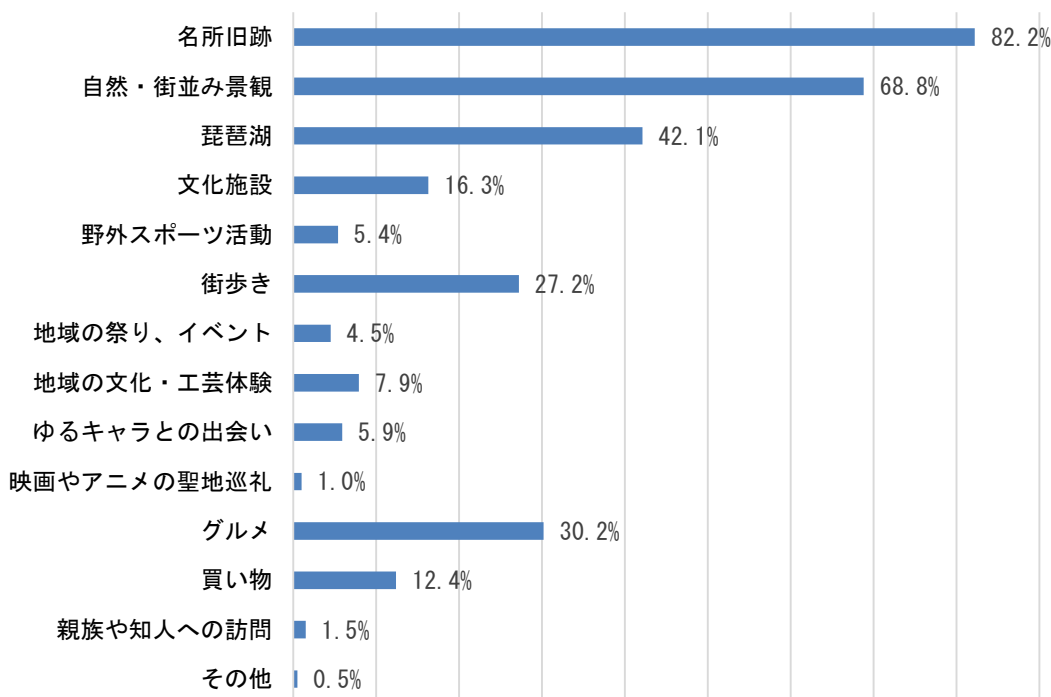
滋賀への来訪回数は「一回目」が84.7%で最も多い。「二回目」以上のリピーターの割合は18.7%であった。



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。



滋賀で楽しかったこと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。



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3 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

### ③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。

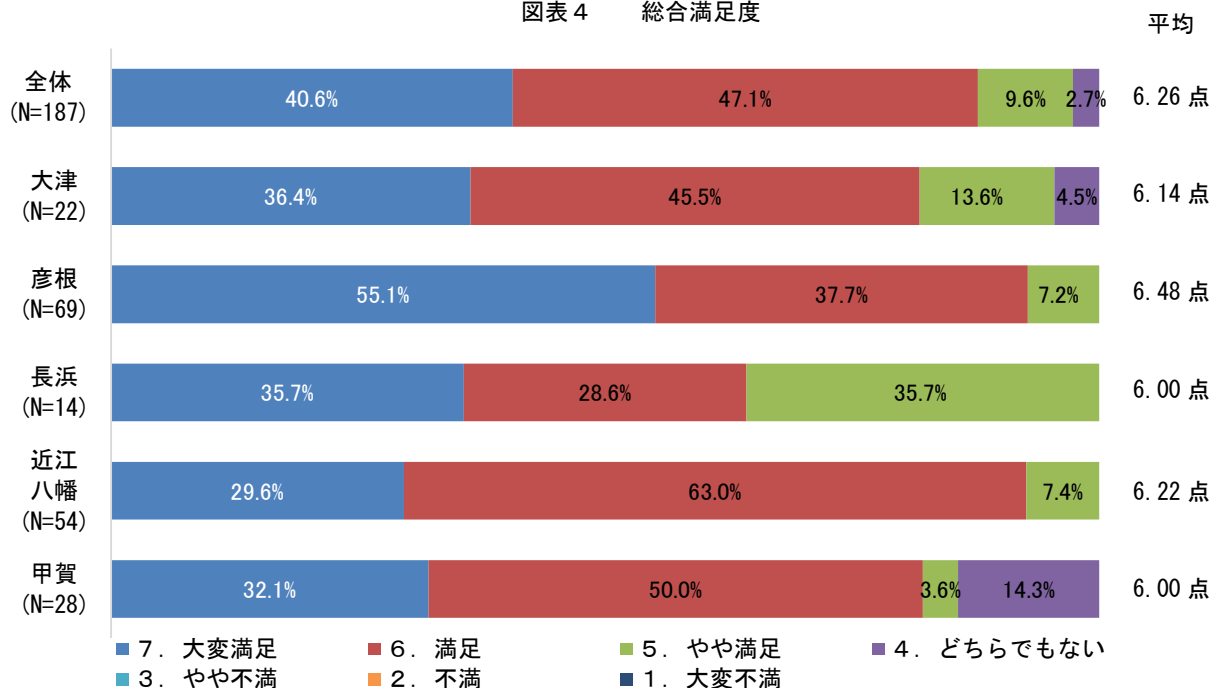
同様の調査を行った昨年との比較をみると、全体では 6.08(2018 年)から 6.26(2019 年)と満足度は大きく向上した。

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 5.78 であり、いかに外国人満足度が高いかわかる。

<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 019 年 10~11 月に実施。

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。

図表4 総合満足度



## ④サービス水準の評価

サービス水準についても高く評価している。

図表5 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

## (2) 観光シンポジウムの企画

3月にシンポジウムを企画したが、新型コロナウイルス感染症の予防のため、延期した。

(文責 教授 石井 良一)