

家族旅行魅力促進事業のための調査



総合レポート

RECRUIT

2010年2月
株式会社リクルート
じゃらんリサーチセンター

▶ 沖縄旅行経験者 LTVの最大化・沖縄来訪リピート促進のポイント	2
- 沖縄旅行の総合満足度・リピート来訪意向	3
- 沖縄旅行 宿泊数・場所 ～リピート意向有無による違い	4
- 沖縄旅行での満足・不満 ～リピート意向有無による違い	5
- 観光資源の体験率と満足度	6
- 沖縄観光資源の体験率 ～リピート意向有無による違い	7
- 沖縄観光資源の満足度 ～リピート意向有無による違い	8
- 観光資源の認知率と関心度 ～経験者のリピート来訪を促進する観光資源はなにか	9
- 参考①宿泊施設への要望 ～経験者のリピート来訪を促進する宿泊サービスはなにか	10
- 参考②観光資源の体験率 ～来訪回数による違い:リピート回数を増やす誘因の体験はなにか	11
▶ 沖縄旅行未経験者 新規顧客誘引のポイント	13
- 「沖縄」のイメージ	
「ハワイ」「グアム・サイパン」「北海道」との比較	14
沖縄旅行経験者との比較	15
- 観光資源の認知率と関心度 ～未経験者の来訪意向につながる観光資源はなにか	16
▶ 新概念評価 新規需要の抽出	16
- 新概念:6案	17
- 6概念の評価結果	19
- 6概念の魅力ポイント	20
- 評価上位2概念 決定木分析によるターゲットペルソナ分析	22
概念1【青い海で、体験アクティビティができる沖縄】	経験者
	未経験者
概念5【のんびりリラックスできる沖縄】	経験者
	未経験者
▶ まとめ	27
沖縄旅行経験者(リピート意向者・ストッパー)・未経験者の特徴	28
沖縄旅行経験者(リピート意向者・ストッパー)の沖縄旅行体験	29
沖縄観光資源への反応	30
沖縄旅行経験者(リピート意向者・ストッパー)・未経験者への施策の方向性	31
沖縄観光資源の可能性 ～自由回答の抜粋	32
- 調査方法について ユーザー価値調査(グループインタビュー)	34
定量調査	35

沖縄旅行経験者



LTVの最大化・沖縄来訪リピート促進のポイント

沖縄旅行の総合満足度・リピート来訪意向

沖縄旅行の総合満足度

▶ 直近の沖縄旅行での総合満足度は、家族いずれも9割強を占める。

回答者自身 「満足した」は64%、「やや満足」を含めた「満足・計」は95%
 配偶者 「満足した」は64%、「満足・計」は93%
 子供 「満足した」は70%、「満足・計」は95%

■直近の沖縄旅行・総合満足度 マトリクス (経験者/各単一回答)

	満足・計			不満・計		満足・計	不満・計
	満足した	やや満足した	どちらともいえない	やや不満	不満		
(n= 514) ●凡例							
あなたご自身	64.0%			30.9	2.9	94.9	2.1
配偶者	63.8			29.6	4.7	93.4	1.9
お子様	69.5			25.3	3.3	94.7	1.9

Q12.S①

本人だけでなく、配偶者・子供の満足度も高い。

沖縄旅行検討での子供の意見の反映度合い

▶ 「沖縄に行くかどうか」「現地でどのようなことをするか」検討する際、7割が子供の意見を反映している。

「宿泊施設」の検討での反映は41%と半数未満。大人が主導。

■子供の意見の反映度合い マトリクス (経験者/各単一回答)

	反映する・計		反映しない・計		覚えていない・該当しない	反映する・計	反映しない・計
	子供の意見が大きく反映された	子供の意見はある程度反映された	子供の意見はほとんど反映されなかった	子供の意見はまったく反映されなかった			
(n=514)							
沖縄旅行に行くかどうかを検討する際	19.5%	51.6	17.7	9.3		71.0	27.0
沖縄旅行に決めて、宿泊施設を検討する際	9.5	31.1	30.7	25.5		40.7	56.2
沖縄旅行に決めて、現地でどのようなことをするかを検討する際	19.1	54.9	15.6	9.1		73.9	24.7

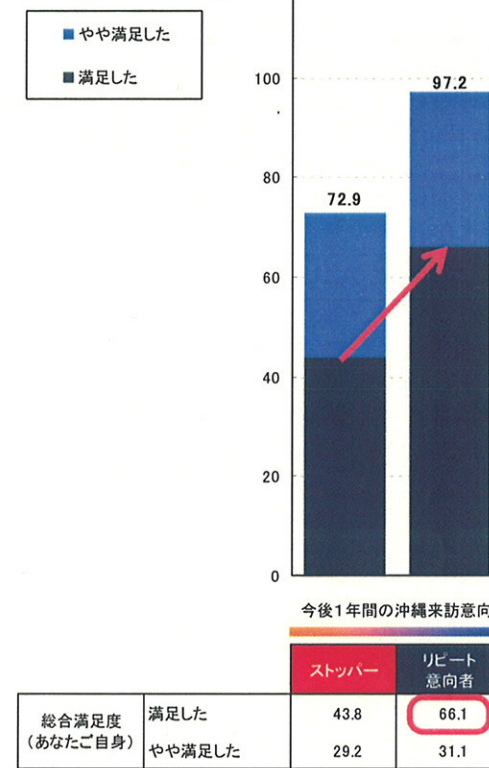
Q11.S

沖縄に行くかどうか、現地で何をするかは、子供の意見が反映される。

今後1年間の沖縄来訪意向と総合満足度

- ▶ 今後1年間に沖縄来訪意向あり=リピート意向者はほぼ全員が満足(97%)。最も満足度が高い「満足した」は、66%と過半数を占める。
- ▶ 今後1年間に沖縄来訪意向なし~どちらともいえない=ストツパーの「満足した」は半数未満(44%)。

■沖縄来訪意向と総合満足度 (%)



Q12.S

リピート意向者は、総合満足度が特に高い。

沖縄旅行 宿泊数・場所 ～リピート意向有無による違い

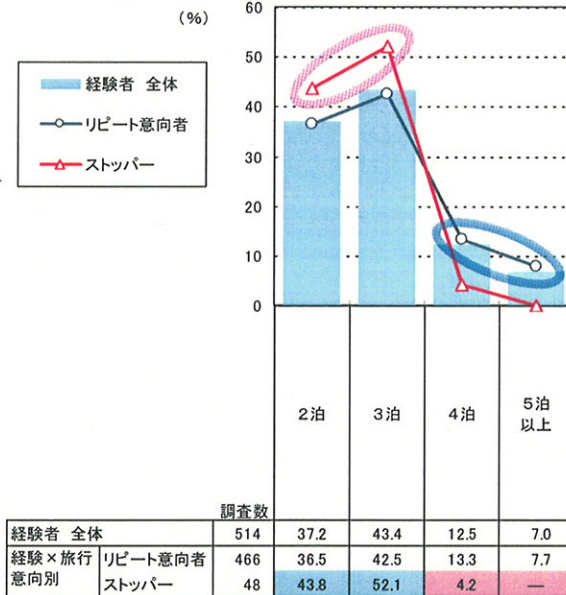
- ▶ リピート意向者は、滞在日数が長め。
4～5泊以上の割合がストッパーに比べ高い。行き先＝「離島」(22%)も多い。
- ▶ ストッパーは、2～3泊と滞在日数が短め。
ほとんどが「2泊」(44%)～「3泊」(52%)。行き先＝「本島」(96%)が中心。

自由回答より

2～3泊では、時間が足りない・ゆっくり観光できない。*リピート意向者・ストッパーとも共通の感想

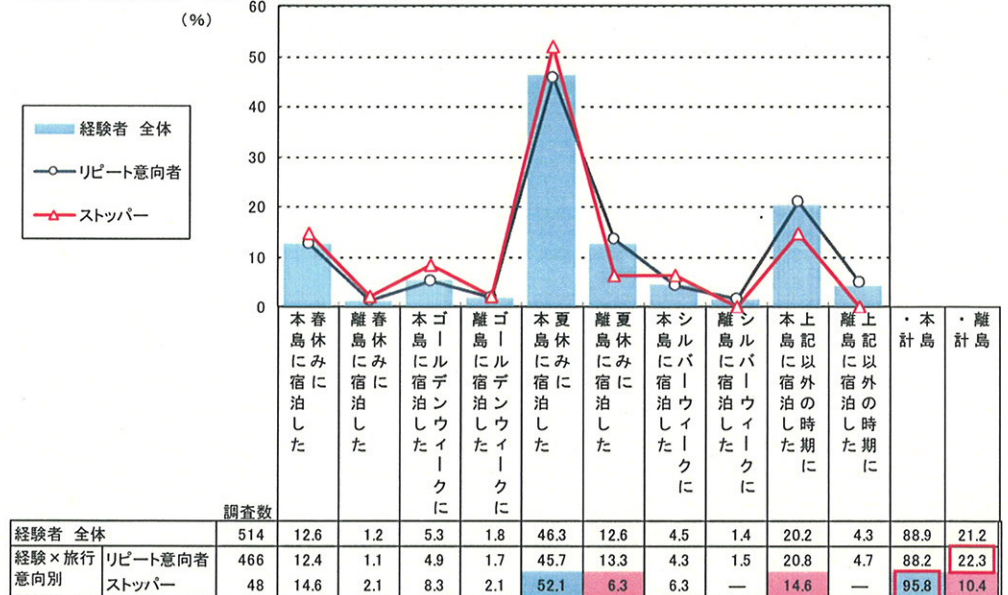
「2泊3日じゃ足りなかった」「1日ぐらいホテルでの時間をとれたらよかった」「ゆっくり日にちを増やしたかった」「大人数(数家族)で2泊3日でたくさん回ったので、じっくりと楽しめなかったのが残念」

■直近の沖縄旅行：宿泊数(経験者/単一回答)



SQ4.S

■直近の沖縄旅行：時期と場所(経験者/複数回答)



Q4.S

ストッパーは2～3泊と旅行日数が短い。 → 沖縄旅行は2泊3日では時間が足りない。

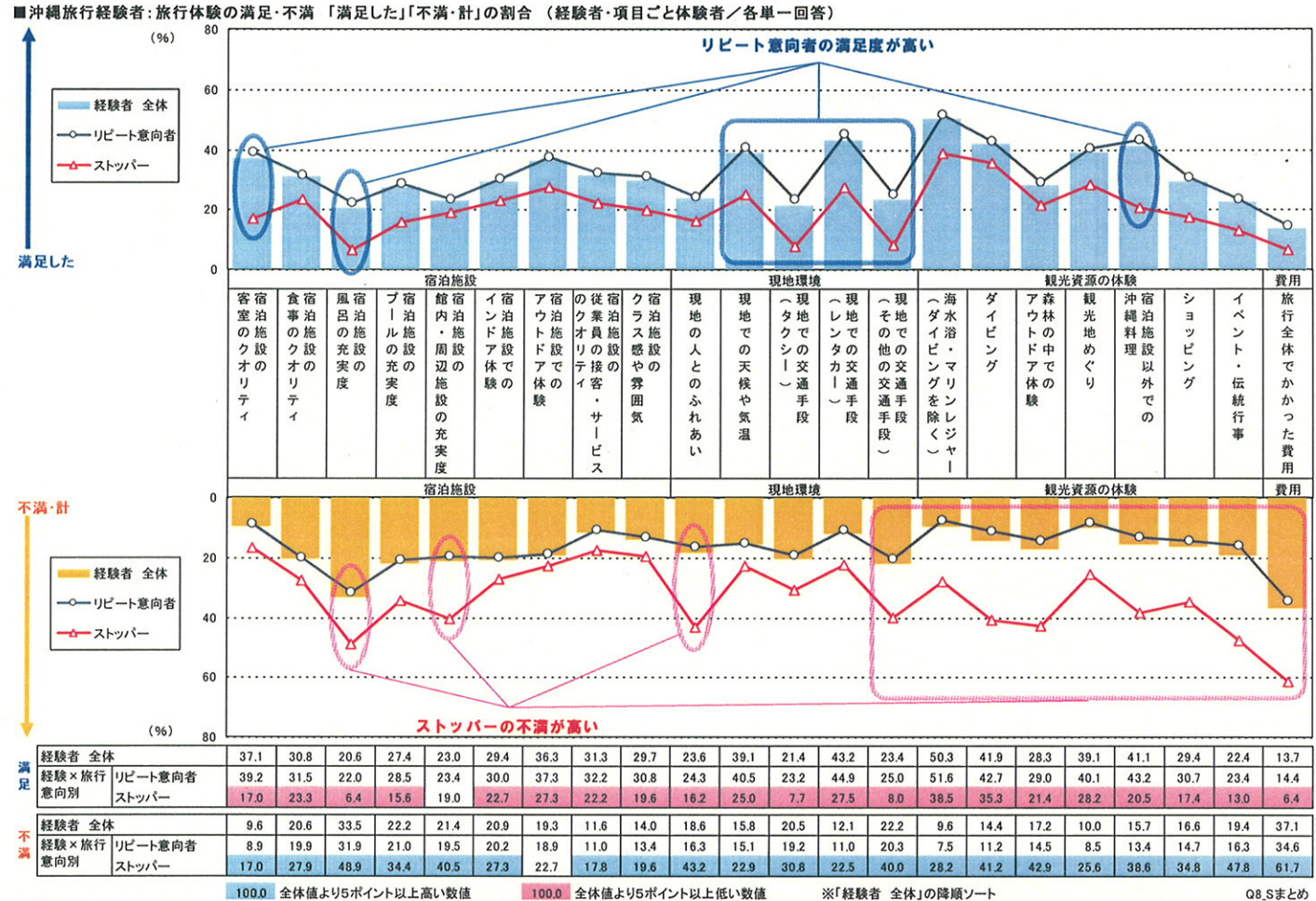
沖縄旅行での満足・不満 ～リピート意向有無による違い

リピート意向者の満足点

- ▶ リピート意向者は、旅行体験全般に満足度が高め。
 宿泊施設:「客室のクオリティ」「風呂の充実度」、現地環境:「天候や気温」「交通手段(全般)」、「沖縄料理」の満足度が特に高い。

ストッパーの不満点

- ▶ ストッパーは、旅行体験全般に不満が高め。
 宿泊施設:「風呂の充実度」「館内・周辺施設の充実度」、現地環境:「現地の人」「その他交通手段」、観光資源の体験:すべて、「旅行費用」について、ネガティブな印象を持っている。



リピート意向者は、旅行体験全般に満足、不満が少ない。＜宿泊施設＞＜現地交通手段＞＜沖縄料理＞に高評価。

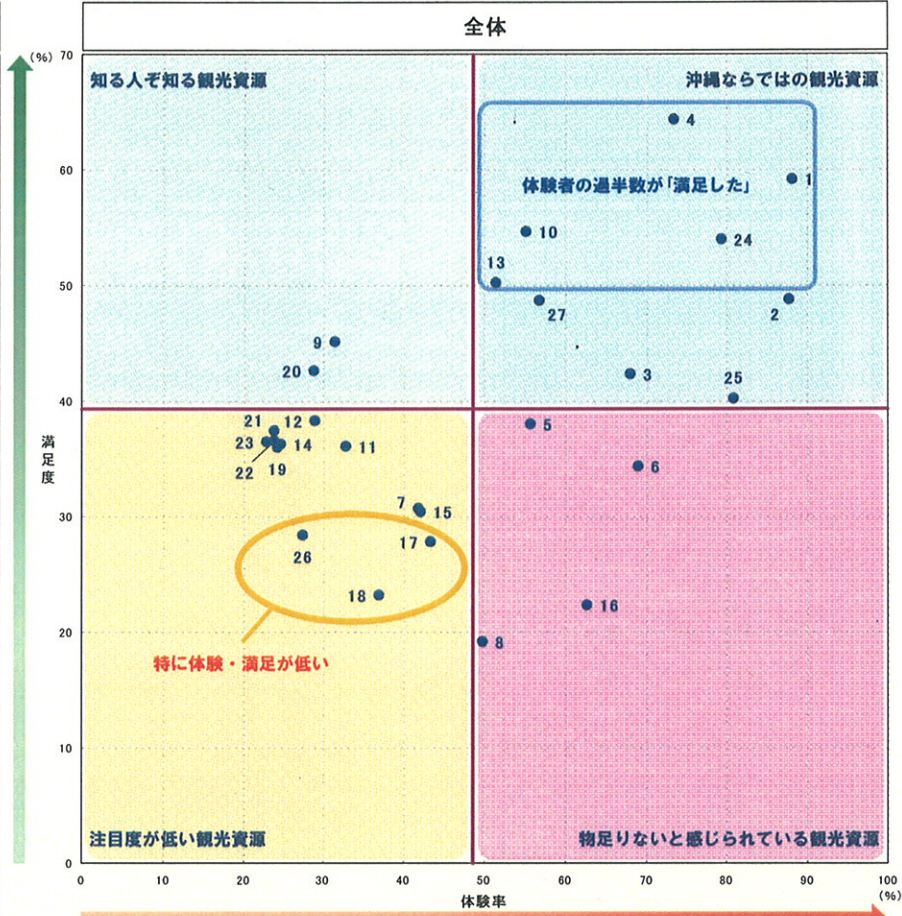
ストッパーは旅行体験全般の満足度が低め。特に、観光資源の体験はすべてで不満が高い。

観光資源の体験率と満足度

- ▶ 沖縄ならではの観光資源(体験者が多く、満足度も高い)は、4「美ら海水族館」1「きれいな海、ビーチ」10「シュノーケリング」24「暖かい気候」13「海遊び」。
- その他、27「絶景鑑賞」2「沖縄料理や沖縄そば」3「泡盛やオリオンビール」25「南国フルーツ」も、体験者の半数近くが満足している。
- ▶ 知る人ぞ知る観光資源(体験者は少ないが、満足度が高い)は、9「ダイビング」20「石垣島」。
- ▶ 物足りないと感じられている観光資源(体験者は多いのに、満足度が低い)は、5「首里城公園」6「国際通り」8「DFS」16「クーポン付の現地情報誌」。
- ▶ 注目度が低い観光資源(体験率・満足度とも低い)は、18「アメリカンビレッジ」17「琉球村」26「ピオスの丘」。

■ 沖縄観光資源の体験率×満足度 (経験者/全体-項目ごと体験者/体験率=「体験」計 満足度=「満足した」TOPBOX)

	体験率 (体験者計)	満足度 (満足した) TOPBOX
1 透明度の高いきれいな海、白い砂浜のきれいなビーチ	88.1	59.2
2 海ブドウや島野菜・アグー豚・グルクンという魚など地元の食材を使った沖縄料理や沖縄そば	87.7	48.8
3 沖縄で作られている泡盛やオリオンビール	68.1	42.3
4 巨大水槽でおよぐジンベイザメやマンタの姿が見られる美ら海(ちゅらうみ)水族館	73.5	64.3
5 沖縄の歴史や文化・景色を体験できる世界遺産の首里城公園	65.8	38.0
6 みやげもの店や飲食店が軒を連ねる那覇のメインストリート国際通り	69.1	34.4
7 1階の鮮魚コーナーで買った魚を2階の食堂で調理して食べさせてくれるユニークなシステムがある公設市場	41.8	30.7
8 国内旅行で唯一免税でブランド品などを購入できるデューティーフリーショップ(DFS)	49.8	19.1
9 青い海で、カラフルな魚・サンゴの森が見られるダイビング	31.5	45.1
10 遠浅の澄み切った海なので、沖まで船で行く必要がなく、浅瀬でもカラフルな魚・サンゴが見れるシュノーケリング	55.3	54.6
11 建物の屋根のラスや門に鎮座する沖縄の守り神シーサーの手作り体験	32.9	36.1
12 とろりとした質感と気泡など、味のある風合いが特徴の琉球ガラス作り体験	29.0	38.3
13 グラスボートやジェットスキー・バナナボート・サブマリン・シーカヤックなどの海遊び	51.6	50.2
14 間近に自然の神秘、マングローブ林の中で行うアウトドア体験	24.7	36.2
15 戦争の歴史が刻まれたひめゆりの塔や平和祈念公園	42.2	30.4
16 空港やホテルで無料で配布しているクーポン付の現地情報誌	62.8	22.3
17 登録有形文化財に指定されている民家が並ぶ昔ながらの風景の中で、沖縄文化に触れられる琉球村	43.4	27.8
18 西側にはサンセットビーチがある、アメリカンデポなどのショッピングモール・グルメスポットが集合したアメリカンビレッジ	37.0	23.2
19 南部のコマカ島・北部のミンナ島など、船で数分の場所にあるから日帰りで行ける無人島体験	24.3	36.0
20 日本百景に選ばれた景勝地で、海の色が刻々と変化するシーンが丘巻の川平湾がある石垣島	28.8	42.6
21 白砂のビーチに色鮮やかなサンゴ礁など南国の海の風景が随所に広がり、沖縄の中でもひととき海がきれいなお宮古島	23.9	37.4
22 真っ白い砂が一面に広がり、視界360度の大海原を見渡すことができ、沖縄県屈指の透明度で、海水浴やシュノーケリングに最適なほどの浜やイーファビーチのある久米島	23.9	36.6
23 亜熱帯の大自然を満喫できる西表島	23.0	36.4
24 4月から10月まで海水浴ができる暖かい気候	79.4	53.9
25 マンゴー・パイナップル・スターフルーツなどの南国フルーツ	80.9	40.1
26 多様な植物が咲き誇る森の中でカヌーや観音舟、水牛車に乗ることができるピオスの丘	27.4	28.4
27 夕日や青い海、深い森や滝、ホテルなどの絶景鑑賞	56.8	48.6
平均	48.6	39.3



100.0 体験率・満足度 最も高い数値
100.0 体験率・満足度 上位10位以内の数値

経験者・体験×満足(体験)まとめ

「美ら海水族館」や<海><マリナクティビティ><自然・景観><食・酒>は、体験すれば満足できる沖縄ならではの観光。
<自然や景観><食・酒>の満足度は、もっと高められる余地がありそう。