

### 3. 満足度に関する分析

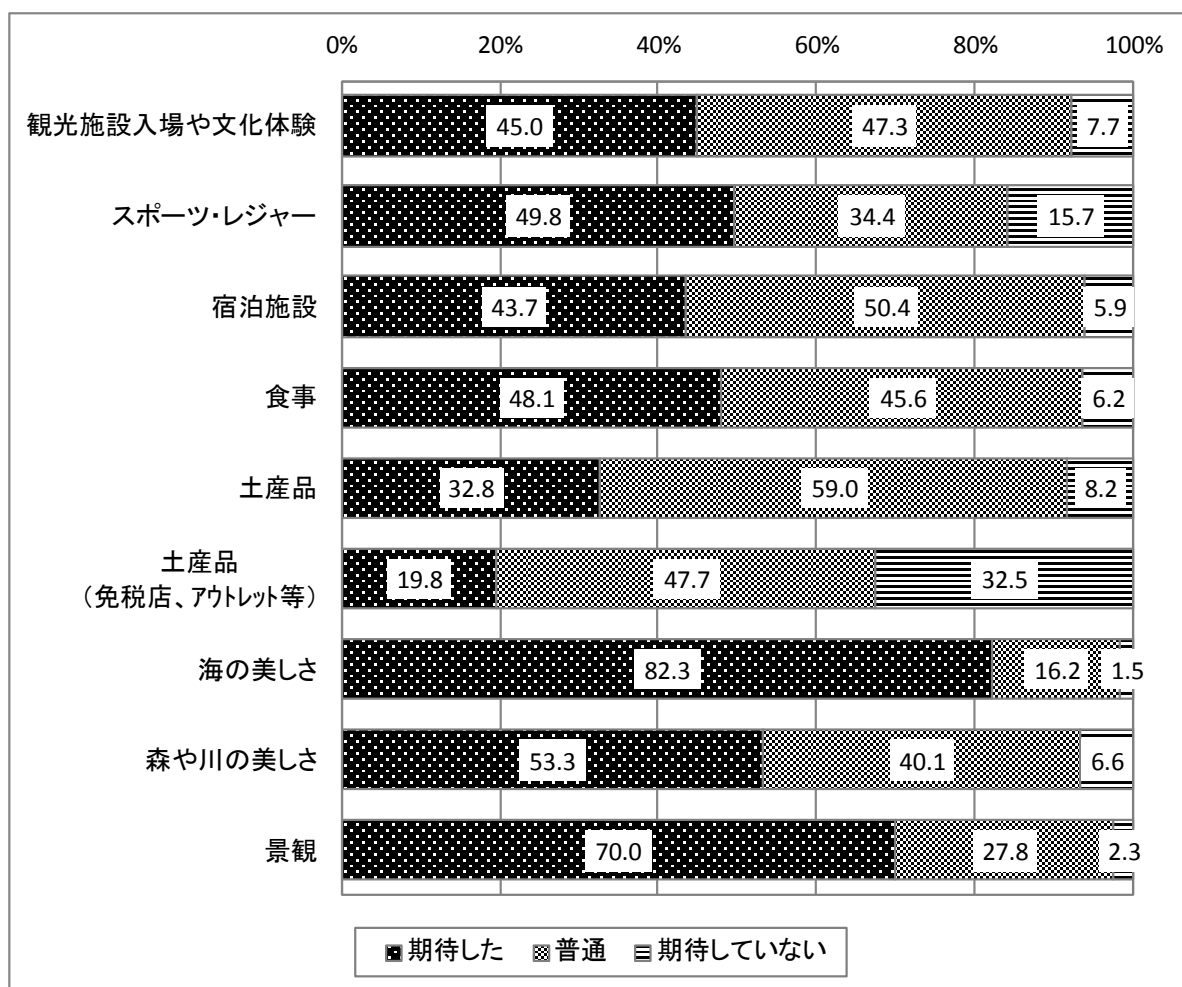
### 3. 満足度に関する分析

#### 3-1. 沖縄旅行への期待度

沖縄旅行をするにあたっての期待度を項目別に見ると、『海のみしさ』で“期待した”が82.3%と最も高い。次に『景観』(70.0%)、『森や川のみしさ』(53.3%)と続いており、沖縄旅行においては、海以外の自然への期待も高いことが分かる。一方で、『土産品』は“期待した”が32.8%、『土産品(免税店、アウトレット等)』は19.8%と他の項目と比べて低い傾向にある。“期待していない”比率が最も高いのも『土産品(免税店、アウトレット等)』であるが、『スポーツ・レジャー』も15.7%と2番目に高い。(図表3-1)

#### (1) 沖縄旅行への期待度

図表 3-1 沖縄旅行への期待度(項目別)



(注)構成比は無回答割戻し後(以下同じ)

### 【項目別“期待した”比率（属性・旅行内容別）】

属性や旅行内容別に見ると、全般的に『海のみしさ』の期待度が高く、『土産品』の期待度が低い傾向にある。

調査時期別に見ると、第2回調査（7・8月）において『海のみしさ』が特に高く、“期待した”比率は87.7%に上る。『スポーツ・レジャー』は時期によって変動が大きく、第2回調査（7・8月）では64.4%と高いが、第4回調査（2月）では36.9%と低い。一方で、『観光施設入場や文化体験』、『宿泊施設』、『食事』、『土産品』、『森や川のみしさ』については、季節による変動はあまり大きくない。

年代別に見ると、『スポーツ・レジャー』や『食事』、『土産品』では年代が低いほど期待度が高い傾向にある。『観光施設入場や文化体験』や『海のみしさ』や『森や川のみしさ』、『景観』では「50代」の期待度が最も低い。

来訪回数別に見ると、来訪回数が増えるにしたがって期待度は低くなる傾向にある。ただし、『スポーツ・レジャー』や『宿泊施設』、『食事』については、来訪回数による変化が比較的小さくなっている。

同行者別に見ると、「子ども連れ家族」や「三世代家族」、「その他家族」で『観光施設入場や文化体験』、『宿泊施設』、『海のみしさ』への期待度が高い。「恋人」では『スポーツ・レジャー』や『食事』、『海のみしさ』への期待度が高い。

旅行先別に見ると、『海のみしさ』や『景観』への期待度は離島で高い傾向にある一方、『観光施設入場や文化体験』、『土産品』への期待度は「沖縄本島」で高い。また、『スポーツ・レジャー』は「本島周辺離島」、『森や川のみしさ』は「石垣と周辺離島」で高い。

旅行形態別に見ると、『海のみしさ』や『森や川のみしさ』、『景観』の期待度は「パッケージ旅行」で高く、「団体旅行」で低い傾向にある。（図表3-2）



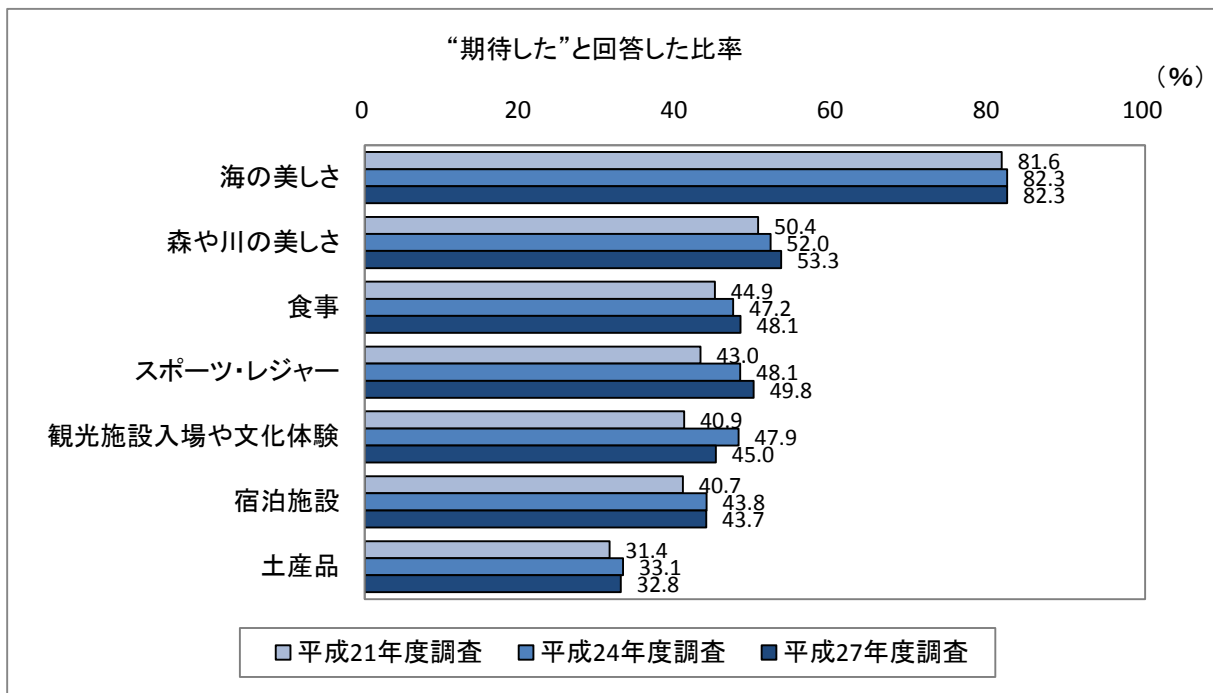
## (2) 前回調査との比較

沖縄旅行への期待度で“期待した”を選択した比率について、過去の調査結果（平成 24・21 年度）と比較を行った。

『森や川の美しさ』や『食事』、『スポーツ・レジャー』の期待度については、過去の調査結果よりも今回の方が高いが、『観光施設入場や文化体験』については前回調査よりも低い結果となった。（図表 3-3）

属性や旅行内容別に期待度を見ると、『観光施設入場や文化体験』では、来訪回数が「初めて」の客層や、旅行形態が「団体旅行」で期待度が大きく低下している。『海のみしさ』の期待度については、「宮古と周辺離島」、「石垣と周辺離島」で上昇している一方、「沖縄本島」、「本島周辺離島」では低下した。また、来訪回数が「10～19回目」以上の客層で大きく上昇している。（図表 3-4）

図表 3-3 旅行の期待度（平成 24・21 年度調査との比較）





### 3-2. 沖縄旅行の満足度

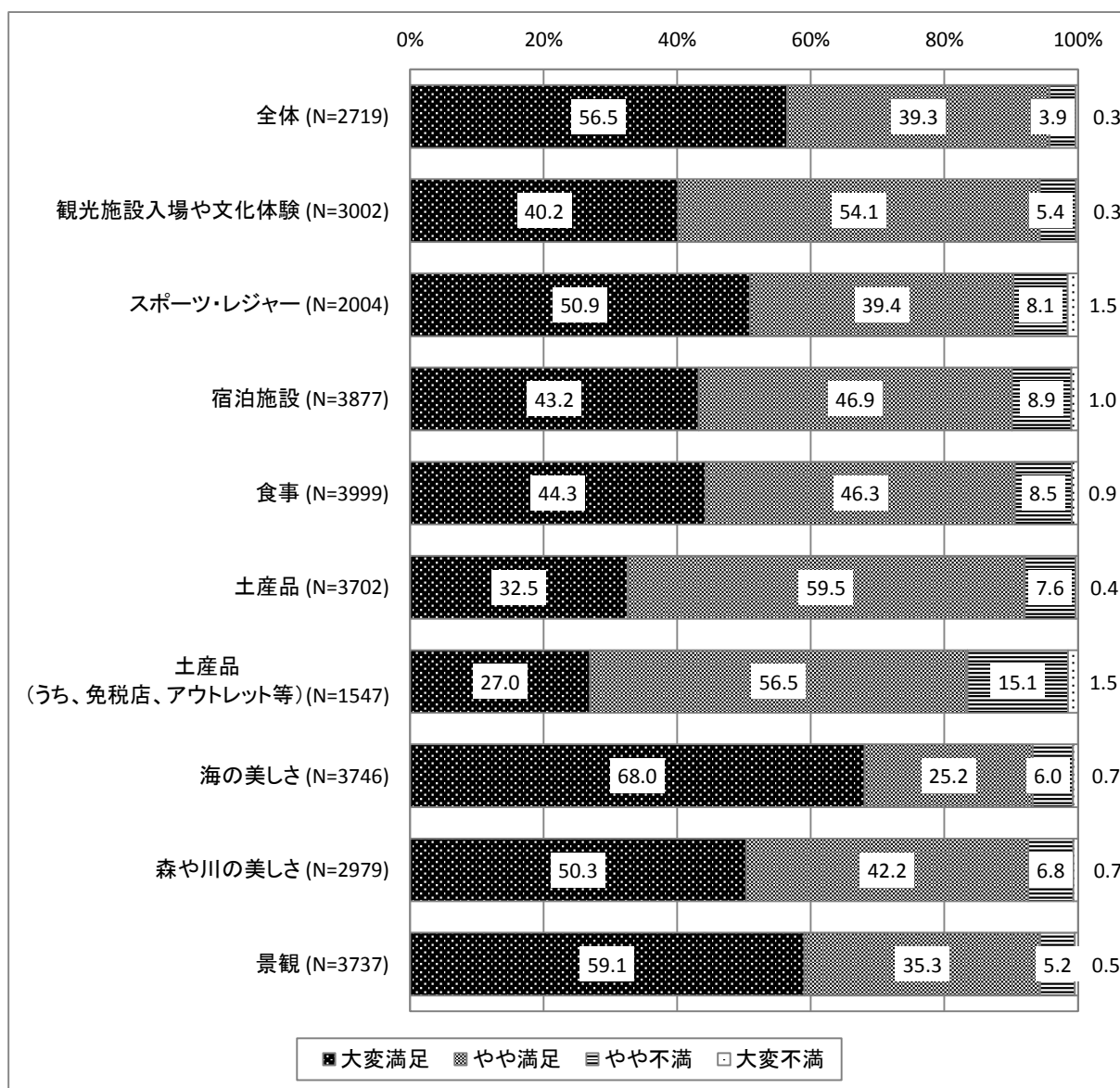
#### (1) 沖縄旅行の満足度

沖縄旅行の満足度を見ると、『旅行全体』では“大変満足”が56.5%、“やや満足”が39.3%、“やや不満”が3.9%、“大変不満”が0.3%となった。

項目別では、『海のみしさ』で“大変満足”と回答した比率が68.0%と最も高い。次いで『スポーツ・レジャー』が50.9%、『森や川のみしさ』が50.3%、『食事』が44.3%であった。

一方、“やや不満”“大変不満”を合わせた比率を見ると、『土産品（免税店、アウトレット等）』が最も多く16.6%であった。（図表3-5）

図表 3-5 沖縄旅行の満足度



(注) 満足度に対する構成比は無回答を除く総数に対するもの(以下同じ)

### 【項目別“大変満足”の比率（属性・旅行内容別）】

『旅行全体』の満足度について“大変満足”の比率を見ると、調査時期別では第1回調査（6月）が60.7%と最も高く、第4回調査（2月）が49.8%と最も低くなっている。特に第1回調査（6月）の『海のみしさ』は75.1%と高い。

男女別に見ると、総じて「女性」の方が「男性」よりも満足度は高い傾向にある。

年代別に見ると、年代が高いほど満足度は低くなる傾向が見られるが、『海のみしさ』や『森や川のみしさ』、『景観』については「50代」の満足度が最も低い。

来訪回数別に見ると、『宿泊施設』や『海のみしさ』、『森や川のみしさ』、『景観』では来訪回数が多くなるほど、満足度は低下する傾向にある。

旅行先別に見ると、『旅行全体』の満足度は離島で高い傾向にあり、特に『海のみしさ』の満足度が高い。『森や川のみしさ』、『景観』では「宮古と周辺離島」、「石垣と周辺離島」の満足度が高い。

活動別に見ると、「海水浴・マリンスポーツ」や「ダイビング」、「釣り」などのスポーツ・レジャー的な活動と「新婚旅行」で『旅行全体』の満足度が高くなっている。

旅行形態別に見ると、『旅行全体』の満足度は「フリープラン」で高い。項目別の満足度も、一般的に「フリープラン」で高く、「団体旅行」と「パッケージツアー」で低い傾向にある。（図表3-6）





## (2) 前回調査との比較

沖縄旅行の満足度について過去の調査結果と比較すると、『旅行全体』の“大変満足”の比率は今回が56.5%で増加している。

項目別では『スポーツ・レジャー』、『食事』、『海のみしさ』、『森や川のみしさ』で“大変満足”の比率が過去の調査結果よりも増加している。(図表3-7)

図表 3-7 旅行の満足度（平成24・21年度調査との比較）

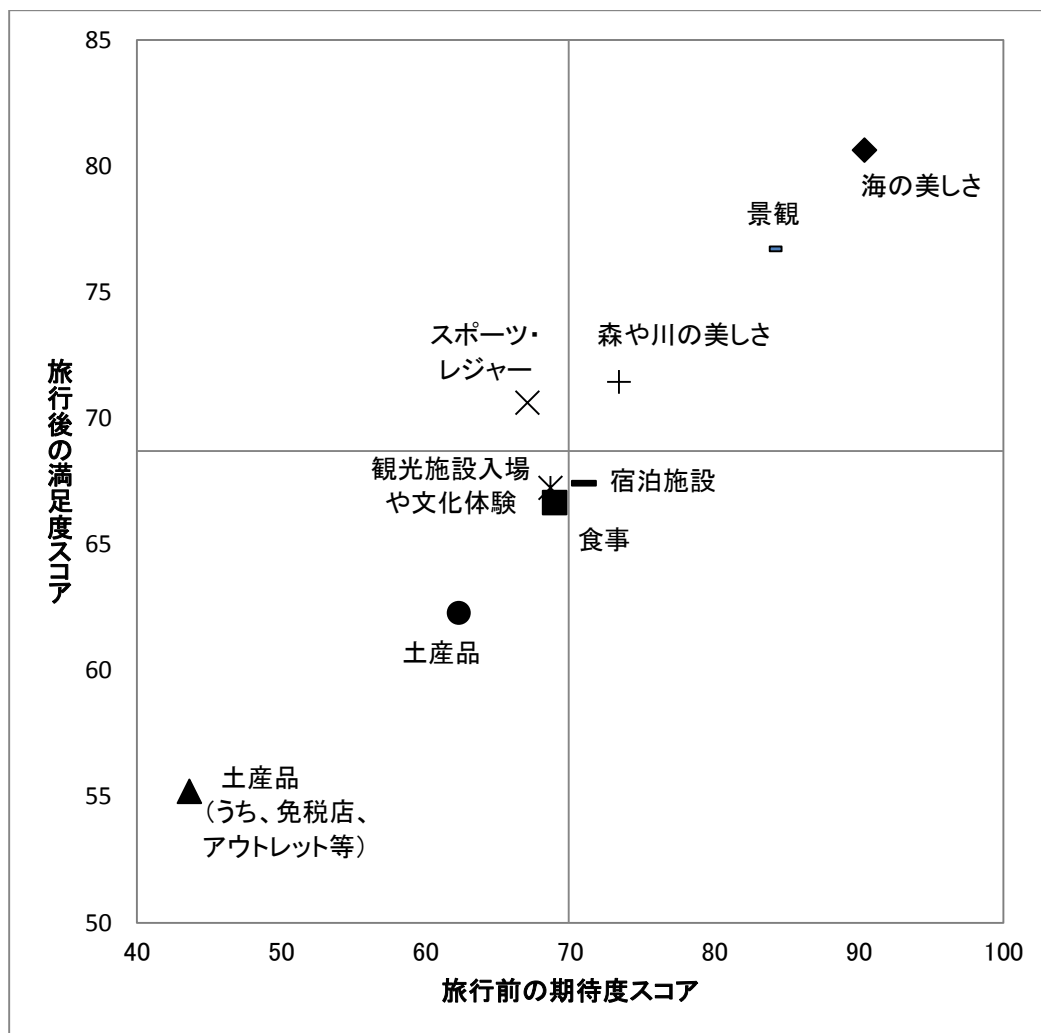
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	合計	回答数
旅行全体	平成27年度	56.5	39.3	3.9	0.3	100.0	2,719
	平成24年度	53.7	42.7	3.3	0.4	100.0	2,549
	平成21年度	52.3	43.3	4.1	0.3	100.0	5,522
	平成18年度	52.8	43.1	3.8	0.3	100.0	1,899
観光施設入場や文化体験	平成27年度	40.2	54.1	5.4	0.3	100.0	3,002
	平成24年度	42.2	52.6	4.8	0.4	100.0	2,808
	平成21年度	38.2	54.5	6.8	0.5	100.0	4,948
	平成18年度	25.5	61.0	12.4	1.1	100.0	1,594
スポーツ・レジャー	平成27年度	50.9	39.4	8.1	1.5	100.0	2,004
	平成24年度	46.8	44.1	7.7	1.3	100.0	1,785
	平成21年度	46.5	43.4	9.0	1.1	100.0	2,936
	平成18年度	39.3	49.4	9.7	1.6	100.0	911
宿泊施設	平成27年度	43.2	46.9	8.9	1.0	100.0	3,877
	平成24年度	45.1	47.0	7.6	0.4	100.0	3,555
	平成21年度	41.8	48.6	8.8	0.8	100.0	6,359
	平成18年度	34.9	50.3	12.8	1.9	100.0	1,895
食事	平成27年度	44.3	46.3	8.5	0.9	100.0	3,999
	平成24年度	42.3	48.2	8.5	1.0	100.0	3,665
	平成21年度	38.5	49.0	11.2	1.3	100.0	6,492
	平成18年度	34.8	48.9	14.3	2.0	100.0	1,947
土産品	平成27年度	32.5	59.5	7.6	0.4	100.0	3,702
	平成24年度	31.0	61.4	7.2	0.4	100.0	3,459
	平成21年度	33.2	59.4	7.1	0.3	100.0	6,253
海のみしさ	平成27年度	68.0	25.2	6.0	0.7	100.0	3,746
	平成24年度	66.1	27.3	6.1	0.5	100.0	3,464
	平成21年度	53.5	27.9	15.8	2.8	100.0	2,736
森や川のみしさ	平成27年度	50.3	42.2	6.8	0.7	100.0	2,979
	平成24年度	46.6	44.9	7.4	1.1	100.0	2,745
	平成21年度	40.6	44.9	13.1	1.4	100.0	2,108

### 3-3. 旅行の期待と満足度

旅行前の期待度と旅行後の満足度をスコア化して図表 3-8 に示した。スコア化にあたって、期待度については、「期待した」を 100 点、「普通」を 50 点、「期待していない」を 0 点、満足度については、「大変満足」を 100 点、「やや満足」を 50 点、「やや不満」と「大変不満」を 0 点としてそれぞれ算出した。

『海のおもしろさ』や『景観』は期待度スコア・満足度スコアがともに他の項目に比べて高い。『スポーツ・レジャー』については、期待度スコアは平均を下回っている一方、満足度スコアは平均を上回る。『土産品』と『土産品（免税品、アウトレット等）』は期待度スコア・満足度スコアがともに他の項目に比べて低い。（図表 3-8）

図表 3-8 期待度と満足度



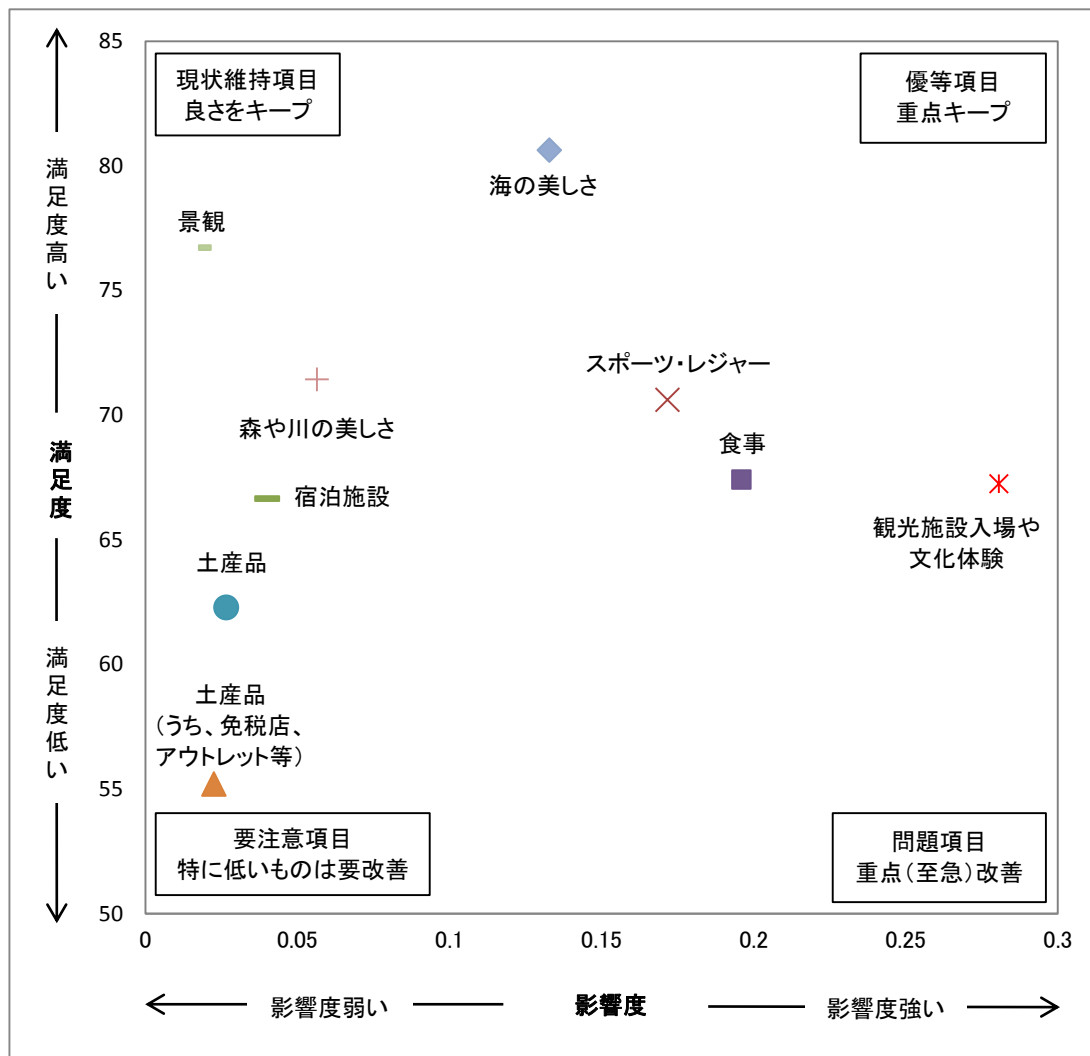
(注)軸は各項目の平均値

### 3-4. CSポートフォリオ分析

旅行全体の満足度に対する各項目別の満足度の寄与度を見るために、CSポートフォリオ分析を行った。この分析手法は旅行全体の満足度と各項目の満足度の相関の高さ（偏相関）を横軸に、各項目の満足度スコア（【3-3. 旅行の期待と満足度】の項を参照）を縦軸にプロットしたものであり、相関が強いほど旅行全体の満足度への影響が大きく、その満足度が高ければ旅行全体の満足度にプラスに作用、低ければマイナスに作用する。

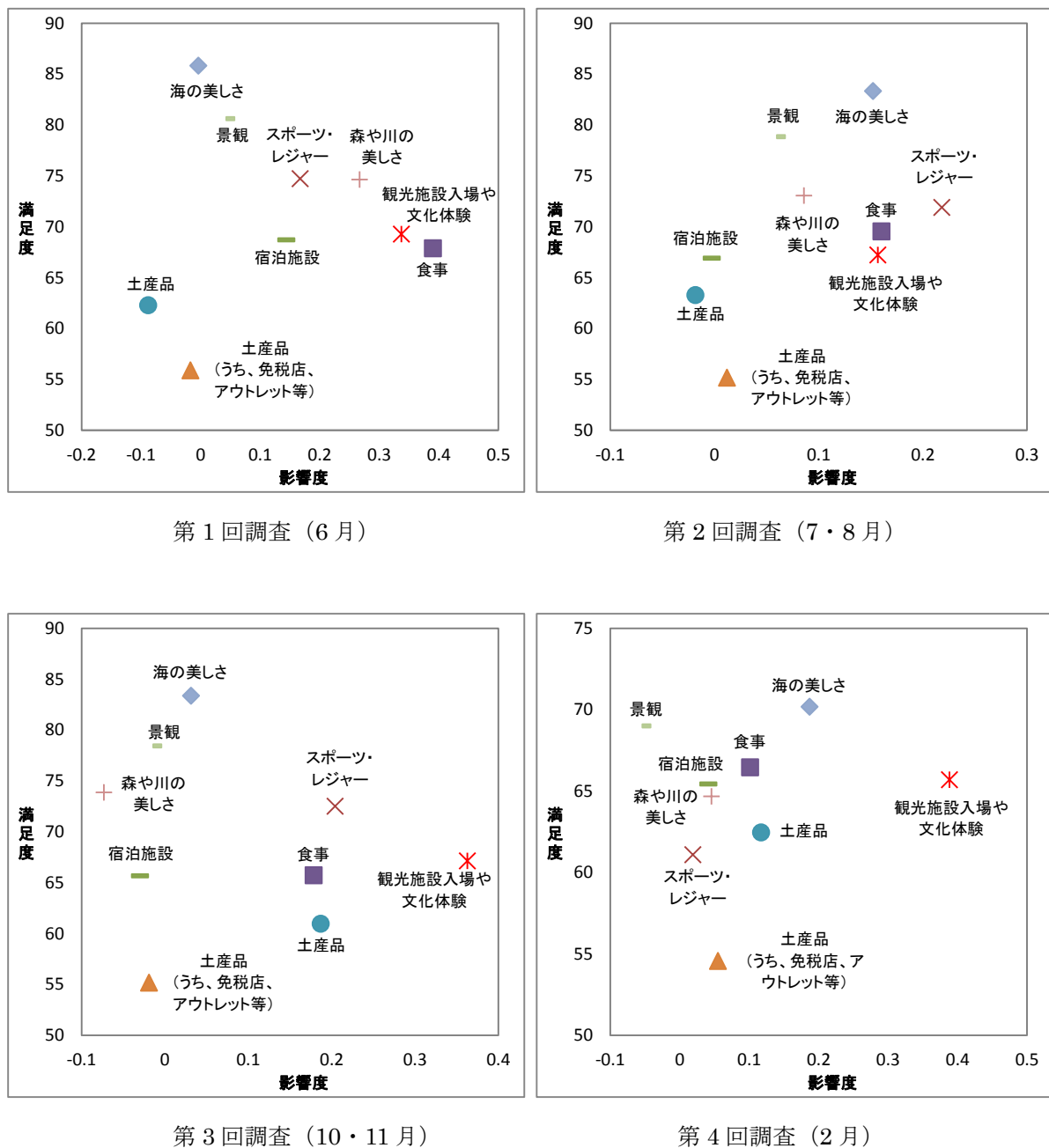
分析の結果、旅行全体の満足度に対する影響度が高い項目は『観光施設入場や文化体験』であった。しかし『観光施設入場や文化体験』の満足度は他の項目に比べて高くないため、今後の改善で総合満足度向上に対する大きな効果が見込める。一方、『景観』については、満足度は高いものの影響度は低いため、今後も良好な景観の維持に努める必要がある。（図表3-9）

図表 3-9 CSポートフォリオ（旅行全体の満足度）



CSポートフォリオ分析を調査時期別に行った。第1回調査（6月）では、『食事』や『観光施設入場や文化体験』の影響度が高い一方、満足度は高くないため、これらの項目については今後の改善で大きな効果が見込める。第2回調査（7・8月）では、『スポーツ・レジャー』の影響度が最も高い。『海の実しさ』は影響度と満足度ともに高いため、優先的に満足度を維持する必要がある。第3回調査（10・11月）と第4回調査（2月）では、『観光施設入場や文化体験』の影響度が最も高い。第4回調査（2月）では『海の実しさ』の影響度も相対的に高くなっている。（図表3-10）

図表 3-10 調査時期別 CS ポートフォリオ（旅行全体の満足度）

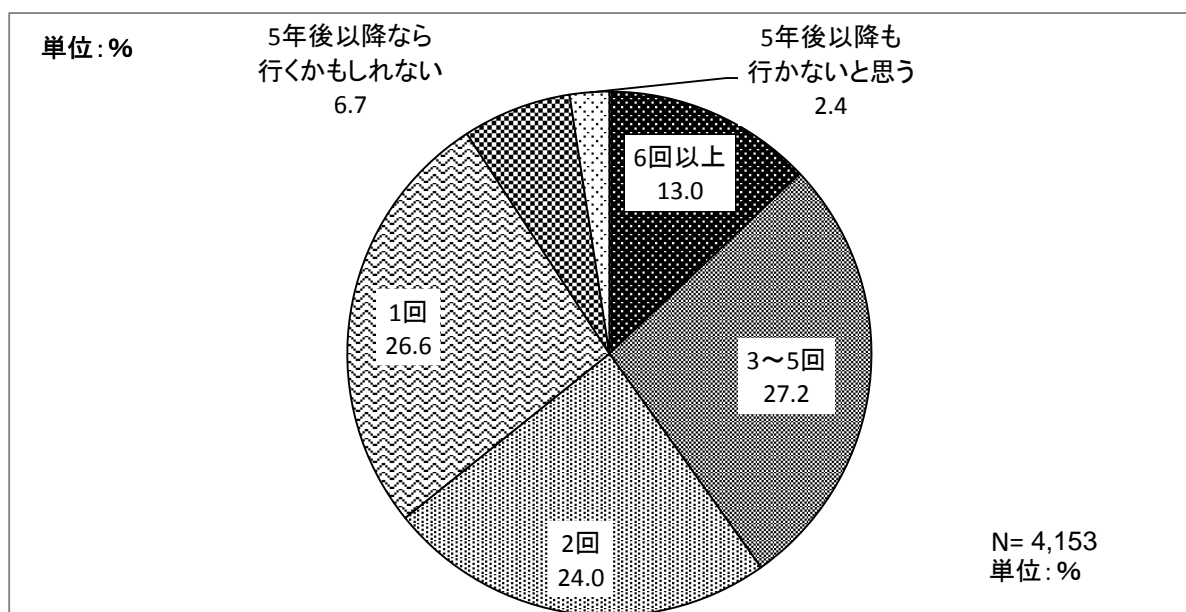


### 3-5. 今後5年間の再訪意向

#### (1) 今後5年間の再訪意向

今後5年間の再訪意向（何回沖縄を再訪するか）を見ると、「6回以上」は13.0%、「3～5回」は27.2%、「2回」は24.0%、「1回」は26.6%となっている。（図表3-1-1）

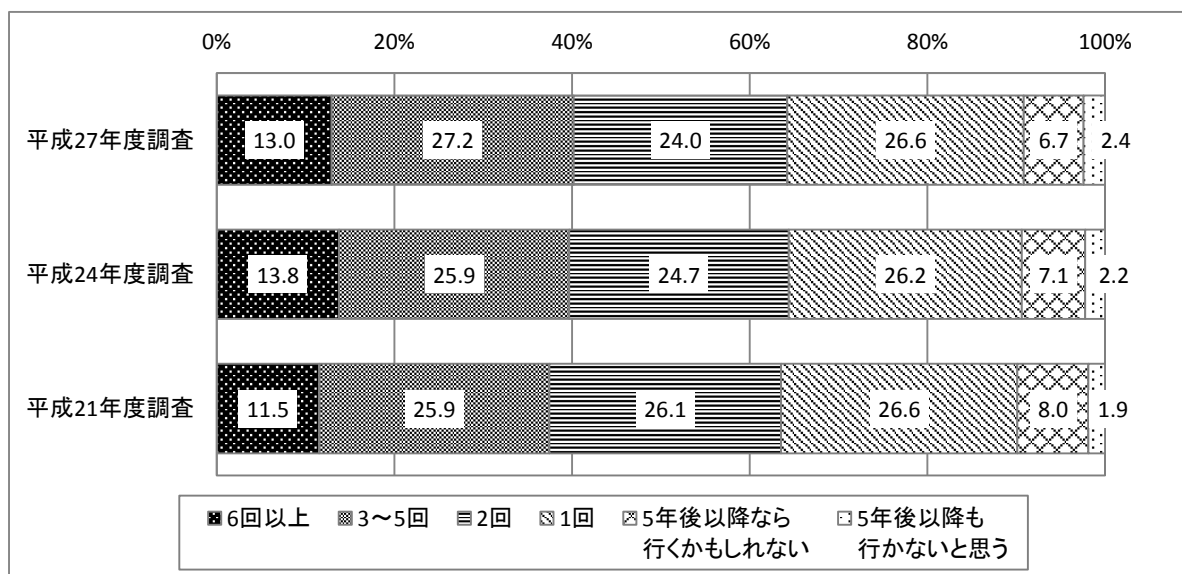
図表 3-1-1 今後5年間の再訪意向



(注) 四捨五入のため、合計が100%にならない場合がある。

過去の調査結果と比較すると、「5年後以降なら行くかもしれない」、「5年後以降も行かないと思う」を合わせた比率は9.1%でやや低くなっている。（図表3-1-2）

図表 3-1-2 今後5年間の再訪意向（平成24・21年度調査との比較）



### 【今後5年間の再訪意向（属性・旅行内容別）】

調査回別に見ると、第1回調査（6月調査）で今後5年以内に少なくとも1回以上訪れたいと回答した比率（=今後5年間の再訪意向）が最も高い。具体的な回数別に見ると“6回以上”は「第1回調査（6月）」が17.5%と最も多い。

世帯年収別に見ると、年収が高いほど再訪意向が高い傾向が見られる。特に再訪意向回数が“6回以上”については「400万円未満」では9.6%であるのに対して、「1,500万円以上」では22.4%に上る。

来訪回数別に見ると、来訪回数が多くなるほど再訪意向は高くなることが分かる。来訪回数が「初めて」や「2回目」では“1回”が最も多く4割以上を占めているが、来訪回数が「5～9回目」や「10～19回目」では“3～5回”が最も多く4割以上、来訪回数が「20回目以上」では“6回以上”が最も多く55.6%を占めている。

同行者別に見ると、「1人」の再訪意向が高くなっており、“6回以上”と“3～5回”を合わせると6割弱を占めている。「恋人」の再訪意向も高く、“6回以上”と“3～5回”を合わせた比率は5割を超える。

宿泊施設別に見ると、「民宿・ペンション」や「ドミトリー（簡易宿泊施設・YH等）」、「ウィークリーマンション」で再訪意向が高くなっている。

活動別に見ると、「ダイビング」や「釣り」の再訪意向が高くなっており、どちらも“6回以上”と“3～5回”を合わせた比率は6割を超える。また、「保養・休養」や「スパ・エステ」などのリラクゼーションでも再訪意向は高い傾向が見られる。

旅行形態別に見ると、「個人旅行」において再訪意向が高く、「団体旅行」と「パッケージ旅行」において低い傾向にある。「個人旅行」で、“6回以上”と“3～5回”を合わせた比率は5割を超える。

（図表3-13）





## (2) 旅行の満足度と今後5年間の再訪意向

旅行全体の満足度との関係について見ると、満足度が高いほど再訪意向（今後5年以内に少なくとも1回以上訪れたいと回答した比率）は高くなる傾向が見られる。“大変満足”と回答した人は、92.9%が今後5年以内に沖縄を再び訪れるとしている。一方、“やや不満・大変不満”と回答した人は、9.7%が「5年後以降も行かないと思う」としている。

来訪回数別に見ると、来訪回数が『初めて』のグループでは、旅行全体の満足度が“大変満足”だった場合の再訪意向が86.1%であるのに対し、満足度が“やや満足”だった場合の再訪意向は74.3%に低下する。一方で、来訪回数が『5回以上』のグループでは、旅行全体の満足度に関わらず再訪意向は9割を超えている。来訪回数が少ない程、旅行全体の満足度が再訪意向に与える影響は大きいことが分かる。（図表3-14）

図表 3-14 旅行の満足度と再訪意向（来訪回数別）

来訪回数	旅行 全体の 満足度	今後5年間の再訪意向								合計	回答数
		6回 以上	3~5回	2回	1回	小計	5年後	5年後	小計		
							以降なら 行くかも しれない	以降も 行かない と思う			
全体	大変満足	12.8	29.0	24.7	26.3	92.9	4.9	2.2	7.1	100.0	1,513
	やや満足	11.5	23.2	25.5	27.3	87.6	10.0	2.4	12.4	100.0	1,050
	やや不満・ 大変不満	14.2	19.5	15.0	34.5	83.2	7.1	9.7	16.8	100.0	113
初めて	大変満足	1.9	20.8	24.3	39.0	86.1	8.9	5.0	13.9	100.0	259
	やや満足	1.3	5.9	26.3	40.8	74.3	20.4	5.3	25.7	100.0	152
	やや不満・ 大変不満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2~4回	大変満足	3.0	20.7	30.1	37.0	90.9	7.1	2.1	9.1	100.0	624
	やや満足	2.3	18.1	24.4	39.7	84.5	13.1	2.3	15.5	100.0	426
	やや不満・ 大変不満	5.0	15.0	12.5	52.5	85.0	10.0	5.0	15.0	100.0	40
5回以上	大変満足	27.2	40.7	19.3	10.5	97.8	1.1	1.1	2.2	100.0	626
	やや満足	23.1	33.8	26.3	11.8	95.1	3.9	1.1	4.9	100.0	467
	やや不満・ 大変不満	29.8	31.9	19.1	10.6	91.5	2.1	6.4	8.5	100.0	47

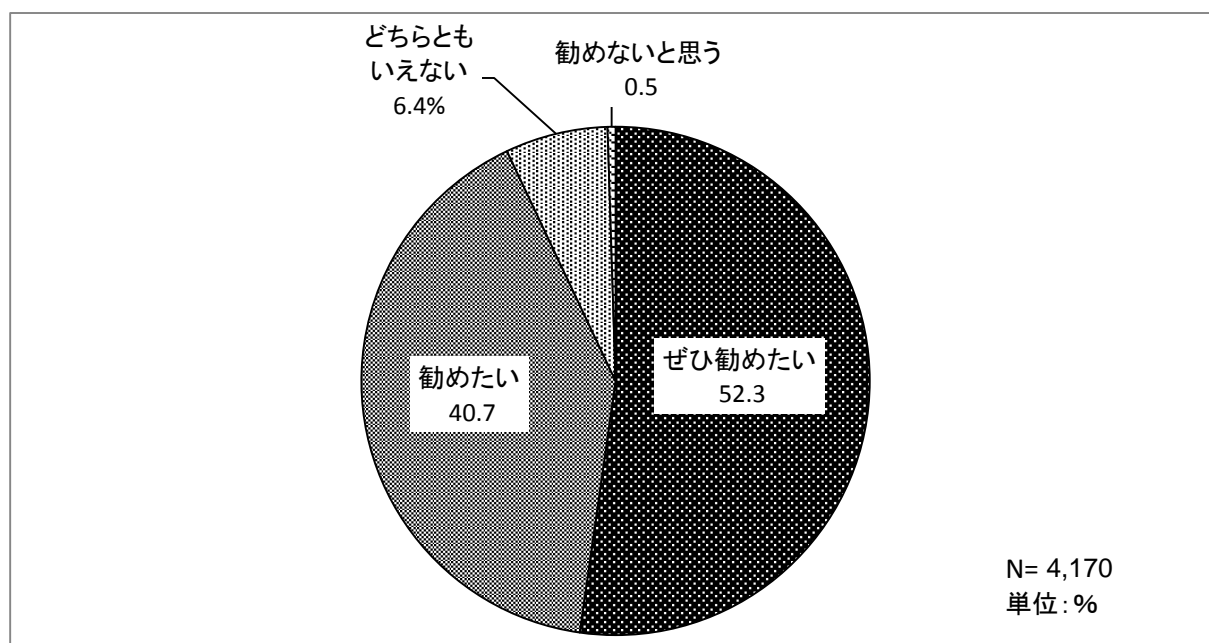
(注) 来訪回数が「初めて」で満足度が「やや不満・大変不満」はサンプル数が30以下のため掲載しない

### 3-6. 人への推奨意向

#### (1) 人への推奨意向

人への推奨意向（沖縄旅行を人にも勧めたいか）を見ると、「ぜひ勧めたい」が52.3%、「勧めたい」が40.7%と、9割超が沖縄旅行を人に勧めたいと回答している。（図表3-15）

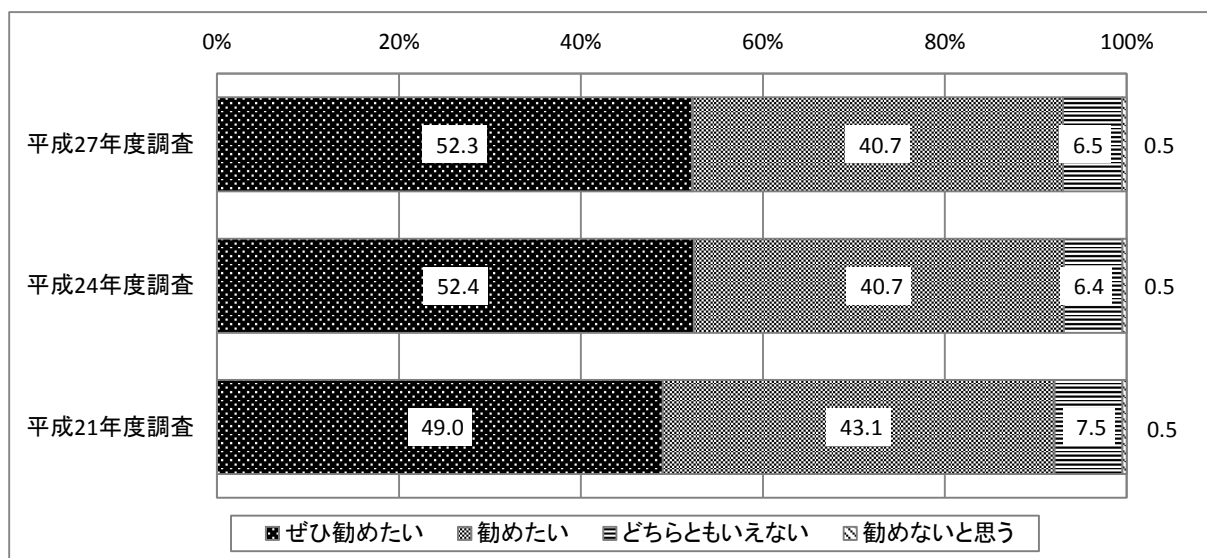
図表 3-15 人への推奨意向



(注) 四捨五入のため、合計が100%にならない場合がある

前回調査（平成24年度）と比較すると、“ぜひ勧めたい”比率はほとんど変化が見られない。（図表3-16）

図表 3-16 人への推奨意向（平成 24・21 年度調査との比較）



【人への推奨以降（属性・旅行内容別）】

調査回別に見ると、第2回調査（7・8月）で“ぜひ勧めたい”比率が最も高い。

年代別に見ると、年代が低いほど推奨意向が高い。60代以上では“ぜひ勧めたい”との回答が3割程度にとどまっているのに対し、30代以下では6割超となっている。

同行者別に見ると、「恋人」がもっとも高く、7割強が“ぜひ勧めたい”と回答している。「1人」では、再訪意向は高かったものの、推奨意向では全体よりも低い。

旅行先別に見ると、「沖縄本島」よりも離島のほうが推奨意向は高く、特に「本島周辺離島」は“ぜひ勧めたい”との回答が約6割と最も高い。

宿泊施設別に見ると、「ドミトリー（簡易宿泊施設・YH等）」、「民宿・ペンション」で推奨意向が高くなっている。一方で「ビジネスホテル」は低く、“ぜひ勧めたい”比率は5割を下回る。

活動別に見ると、「海水浴・マリレジャー」や「釣り」、「新婚旅行」などで推奨意向は高く65%を超える。一方で「ゴルフ」は推奨意向が低く、“ぜひ勧めたい”と回答したのは36.2%にとどまる。

旅行形態別に見ると、「フリープラン」で推奨意向が高く、「団体旅行」や「パッケージ旅行」で推奨意向が低い傾向にある。（図表3-17）

図表 3-17 項目別の人への推奨意向（属性・旅行内容別）

		(%)				(件)	
		ぜひ 勧めたい	勧めたい	どちらとも いえない	勧めない と思う	全体	回答数
全体		52.3	40.7	6.5	0.5	100.0	4,170
調査時期	第1回(6月)	55.1	38.5	5.9	0.4	100.0	945
	第2回(7・8月)	57.9	36.2	5.7	0.2	100.0	1,083
	第3回(10・11月)	51.1	41.8	6.6	0.5	100.0	1,053
	第4回(2月)	45.3	46.1	7.7	0.9	100.0	1,089
満足度 全体	大変満足	67.0	30.6	2.3	0.1	100.0	1,519
	やや満足	37.5	52.8	9.3	0.4	100.0	1,050
	やや不満・大変不満	29.2	42.5	23.0	5.3	100.0	113
居住地	北海道	55.9	39.2	4.9	0.0	100.0	102
	東北	47.8	46.9	5.3	0.0	100.0	113
	関東	54.9	38.2	6.5	0.4	100.0	1,755
	中部	46.1	46.3	7.2	0.4	100.0	499
	近畿	54.0	38.9	6.5	0.6	100.0	936
	中国・四国	48.8	40.9	8.3	2.0	100.0	254
	九州	47.9	46.2	5.7	0.2	100.0	507
性別	男性	44.6	46.8	8.1	0.5	100.0	2,045
	女性	60.3	34.4	4.8	0.5	100.0	2,070
年代	10～20代	70.6	25.8	3.6	0.0	100.0	411
	30代	67.6	29.3	3.0	0.1	100.0	808
	40代	57.9	35.8	5.5	0.9	100.0	1,025
	50代	44.2	48.0	7.5	0.2	100.0	895
	60代	34.7	53.7	10.9	0.7	100.0	737
	70代以上	31.9	55.4	12.0	0.8	100.0	251
世帯年収	400万円未満	51.8	40.8	6.8	0.6	100.0	848
	400～600万円未満	53.7	40.0	6.0	0.3	100.0	1,011
	600～800万円未満	50.3	43.4	6.0	0.4	100.0	752
	800～1,000万円未満	55.8	37.0	6.4	0.8	100.0	606
	1,000～1,500万円未満	52.1	40.3	7.2	0.4	100.0	541
	1,500万円以上	49.0	43.8	7.2	0.0	100.0	292
来訪回数	初めて	48.6	41.9	8.7	0.8	100.0	654
	2回目	48.4	44.0	7.0	0.6	100.0	682
	3回目	49.9	42.5	7.1	0.5	100.0	565
	4回目	50.6	42.4	6.5	0.5	100.0	403
	5～9回目	53.8	41.2	4.7	0.3	100.0	913
	10～19回目	59.0	33.8	6.8	0.4	100.0	473
前回 来訪時期	20回目以上	56.9	37.6	5.4	0.2	100.0	466
	1年以内	58.0	36.1	5.5	0.4	100.0	1,608
同行者	3年以内	52.7	41.0	5.3	0.9	100.0	751
	5年以内	46.5	47.0	5.9	0.5	100.0	370
	10年以内	48.4	44.7	7.0	0.0	100.0	374
	10年より前	43.6	47.4	9.0	0.0	100.0	401
	初めて	48.6	41.9	8.7	0.8	100.0	654
	1人	50.5	42.0	6.8	0.7	100.0	841
旅行先	夫婦	50.1	43.1	6.5	0.3	100.0	754
	子ども連れ家族	61.4	34.3	4.0	0.3	100.0	728
	三世代家族	54.0	38.7	7.3	0.0	100.0	150
	その他家族	52.0	40.7	6.2	1.1	100.0	273
	友人・知人	54.9	39.0	6.0	0.2	100.0	536
	恋人	70.3	25.9	3.2	0.6	100.0	158
	仕事仲間	41.6	48.1	9.5	0.8	100.0	526
	地域などの団体	35.8	49.5	12.6	2.1	100.0	95
	その他	44.0	45.3	10.7	0.0	100.0	75
	沖繩本島	50.9	41.8	6.8	0.5	100.0	3,372
泊数	本島周辺離島	60.9	33.0	5.6	0.4	100.0	233
	宮古島と周辺離島	57.8	38.6	3.6	0.0	100.0	308
宿泊施設	石垣島と周辺離島	55.7	38.3	5.6	0.4	100.0	779
	1泊	47.5	44.1	7.6	0.8	100.0	499
	2泊	50.2	42.5	6.8	0.6	100.0	1,613
	3泊	53.9	40.1	5.5	0.5	100.0	1,199
	4泊	57.6	36.5	5.9	0.0	100.0	455
	5泊以上	58.9	34.0	6.5	0.6	100.0	353
活動	リゾートホテル	55.8	38.6	5.2	0.3	100.0	2,176
	シティホテル	49.9	42.5	7.2	0.4	100.0	977
	ビジネスホテル	48.0	43.5	7.6	0.9	100.0	1,270
	民宿・ペンション	59.1	38.6	2.3	0.0	100.0	220
	ドミトリ(簡易宿泊施設・YH等)	62.0	35.4	2.5	0.0	100.0	79
	ウィークリーマンション	55.6	38.9	5.6	0.0	100.0	54
	実家・親戚知人宅	61.3	33.7	5.0	0.0	100.0	181
	その他	61.0	33.0	5.0	1.0	100.0	100
	観光地めぐり	53.3	40.8	5.4	0.5	100.0	2,343
	保養・休養	61.1	32.9	5.6	0.4	100.0	1,184
旅行形態	海水浴・マリンスポーツ	65.8	30.6	3.6	0.0	100.0	1,129
	ダイビング	63.6	33.3	2.8	0.3	100.0	321
	ゴルフ	36.2	50.5	12.8	0.5	100.0	188
	釣り	65.3	29.2	5.6	0.0	100.0	72
	スパ・エステ	63.3	32.0	4.8	0.0	100.0	147
	スポーツ大会等	46.8	48.4	4.8	0.0	100.0	62
	エコツア	59.7	35.8	4.5	0.0	100.0	67
	伝統工芸・芸能体験	64.1	31.5	4.0	0.3	100.0	298
	イベント・伝統行事	53.7	37.8	6.9	1.6	100.0	188
	ショッピング	58.7	37.6	3.6	0.1	100.0	940
	沖繩料理を楽しむ	60.8	34.5	4.5	0.2	100.0	1,744
	戦跡地参拝	50.2	42.8	6.3	0.7	100.0	414
	新婚旅行	65.6	32.8	1.6	0.0	100.0	64
	ウエディング	48.7	47.0	3.4	0.9	100.0	117
	会議・研修	36.7	55.0	8.0	0.4	100.0	251
	仕事	41.5	47.7	9.8	1.0	100.0	501
	帰省・親戚等の訪問	60.8	32.5	6.7	0.0	100.0	194
	友人知人の訪問	61.5	31.7	6.8	0.0	100.0	353
	プロ野球キャンプ見学	46.5	47.8	5.0	0.6	100.0	159
	その他	44.1	49.5	5.4	1.1	100.0	186
団体旅行	43.4	47.1	8.5	1.0	100.0	410	
パッケージ旅行	45.0	46.5	7.3	1.2	100.0	327	
フリープラン	57.8	37.5	4.5	0.2	100.0	1,279	
個人旅行	52.7	39.8	7.0	0.4	100.0	1,959	

## (2) 旅行の満足度と人への推奨意向

旅行全体の満足度との関係について見ると、満足度が高いほど推奨意向（「ぜひ勧めたい」と回答した比率）は高くなる傾向が見られる。“大変満足”と回答したうちの67.0%が「ぜひ勧めたい」としており、「勧めたい」と合わせると97.6%に上る。満足度が“やや満足”では「ぜひ勧めたい」比率は37.5%と、“大変満足”と比べると約30ポイント低くなっている。さらに“やや不満・大変不満”では「ぜひ勧めたい」比率は29.2%にまで落ち込む。

来訪回数別に見ると、“大変満足”と回答したグループについては来訪回数に関わらず「ぜひ勧めたい」比率が6割を超えており、特に来訪回数が『5回以上』では70.6%と高い。（図表3-18）

図表 3-18 旅行の満足度と人への推奨意向（来訪回数別）

来訪回数	旅行全体の満足度	（%）				（件）	
		ぜひ勧めたい	勧めたい	どちらともいえない	勧めないと思う	合計	回答数
全体	大変満足	67.0	30.6	2.3	0.1	100.0	1519
	やや満足	37.5	52.8	9.3	0.4	100.0	1050
	やや不満・ 大変不満	29.2	42.5	23.0	5.3	100.0	113
初めて	大変満足	64.8	32.6	2.3	0.4	100.0	261
	やや満足	27.8	57.6	13.9	0.7	100.0	151
	やや不満・ 大変不満	-	-	-	-	-	-
2~4回	大変満足	64.2	33.1	2.5	0.2	100.0	628
	やや満足	36.2	53.1	10.3	0.5	100.0	426
	やや不満・ 大変不満	37.5	42.5	17.5	2.5	100.0	40
5回以上	大変満足	70.6	27.3	2.1	0.0	100.0	626
	やや満足	41.7	51.5	6.8	0.0	100.0	468
	やや不満・ 大変不満	34.0	40.4	21.3	4.3	100.0	47

(注) 来訪回数が「初めて」で旅行全体の満足度が「やや不満・大変不満」はサンプル数が30以下のため掲載しない

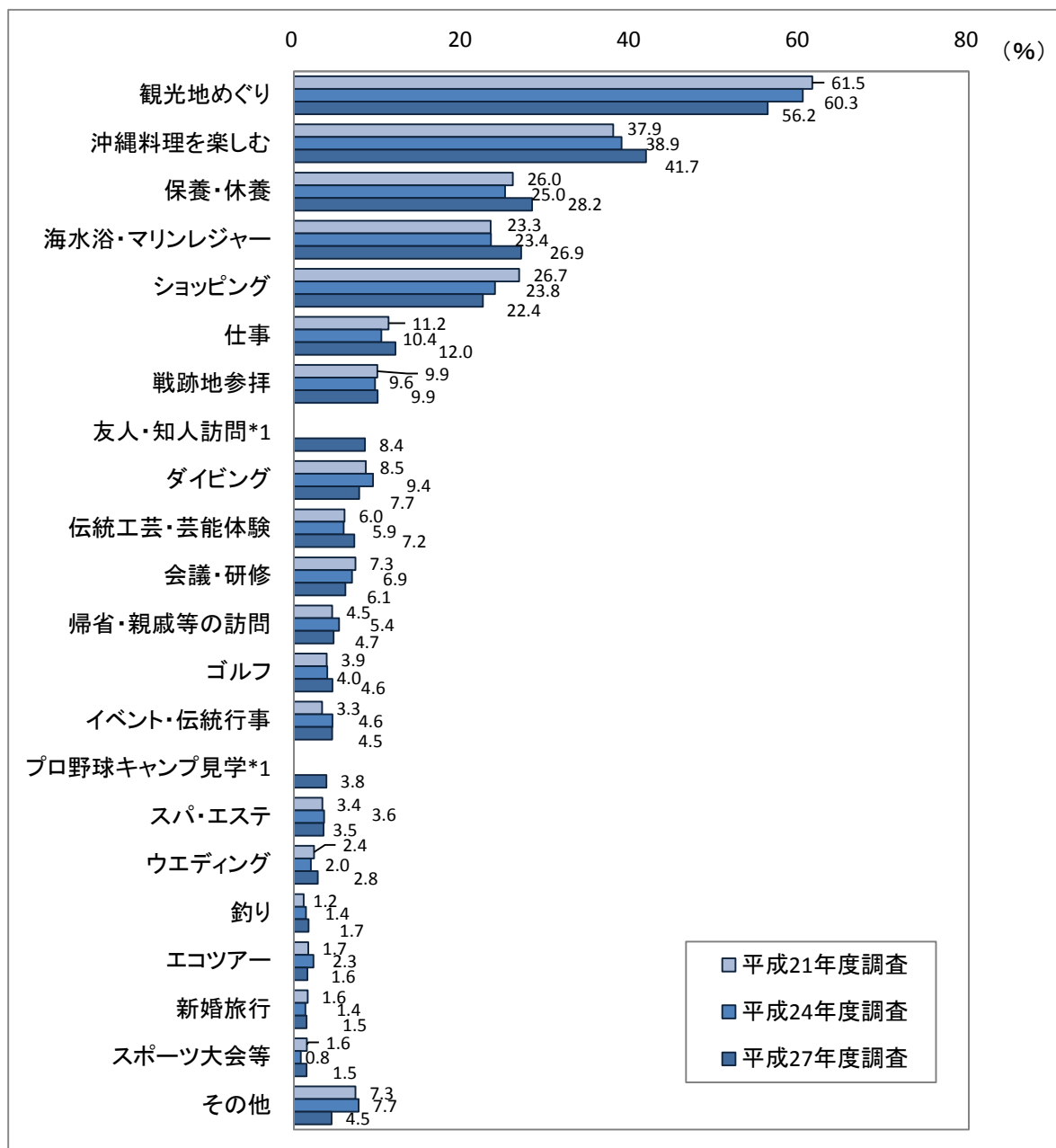
### 3-7. 体験活動

#### (1) 体験した活動内容

沖縄旅行中に体験した活動内容で最も多かったのは、「観光地めぐり」で56.2%、次いで「沖縄料理を楽しむ」が41.7%、以下「保養・休養」28.2%、「海水浴・マリンレジャー」26.9%、「ショッピング」22.4%と続いている。

過去の調査結果と比較すると、「沖縄料理を楽しむ」や「海水浴・マリンレジャー」は増加傾向、「観光地めぐり」や「ショッピング」は減少傾向にある。(図表3-19)

図表 3-19 体験した活動内容（複数回答、平成24・21年度調査との比較）

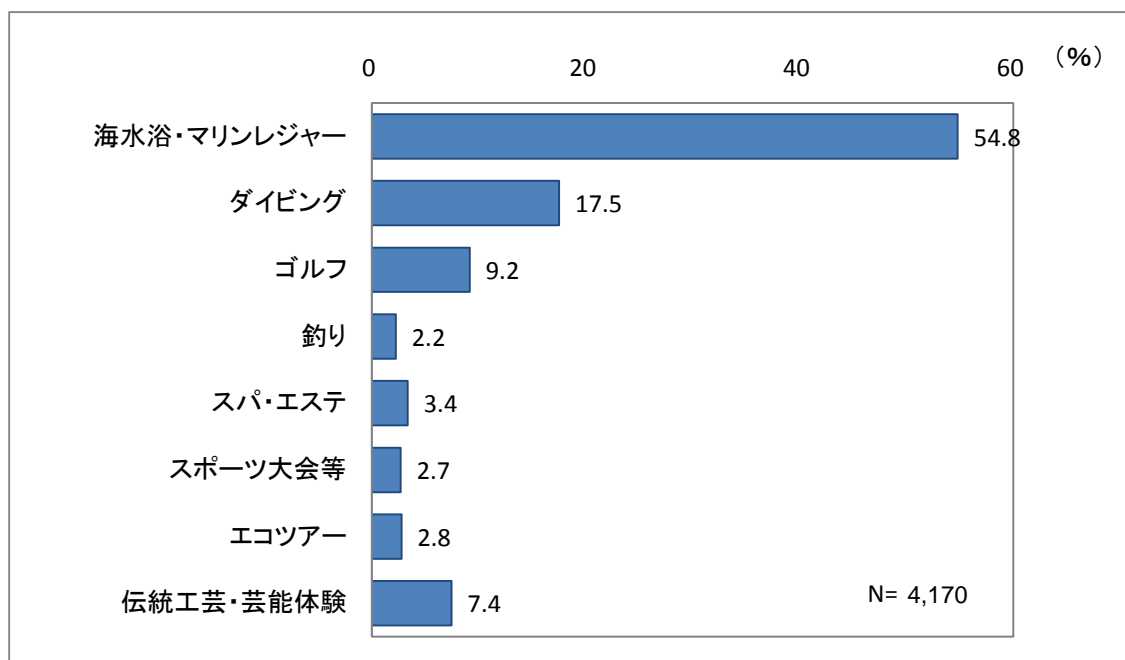


\*1: 平成21年度、平成24年度調査では選択肢なし

## (2) 最も印象に残った体験活動

体験した活動の中で最も印象に残った活動を見ると、「海水浴・マリンレジャー」が54.8%と突出している。次いで「ダイビング」が17.5%と続き、自然体験活動に人気が集まっている。(図表3-20)

図表 3-20 最も印象に残った体験活動

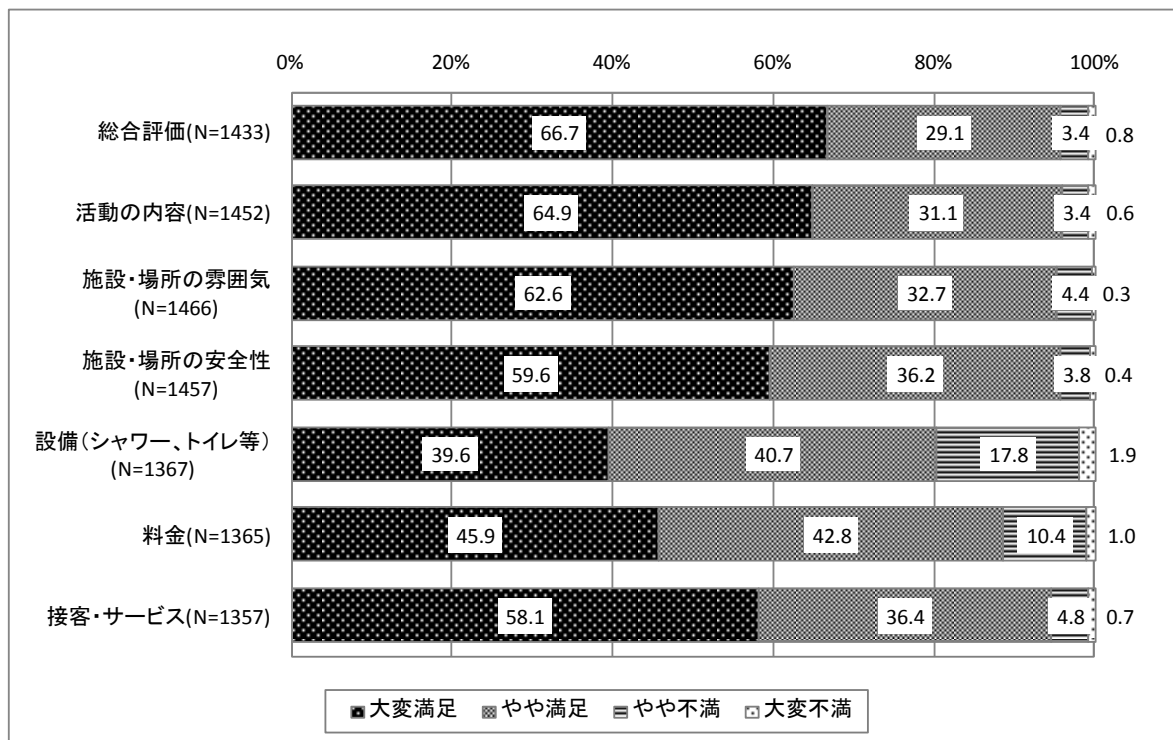


### (3) 体験活動の満足度

体験活動の満足度を見ると、「総合評価」については“大変満足”の比率が66.7%であった。

項目別に見ると、“大変満足”の比率は、「活動の内容」、「施設・場所の雰囲気」で6割以上を占める。一方で、「設備（シャワー、トイレ等）」については約4割と他の項目と比べて低く、“やや不満”“大変不満”を合わせると約2割となる。（図表3-21）

図表 3-2 1 体験活動の満足度



“大変満足”の比率について属性別に見ると、まず男女別では「女性」の方が満足度は高い。項目別に見ても、総じて「女性」の満足度は高いが、『設備（シャワー、トイレ等）』については性別による大きな違いは見られない。

年代別では、年代が低いほど満足度は高い傾向にある。項目別に見ても同様の傾向であるが、『設備（シャワー、トイレ等）』については、「10～20代」でも4割程度とやや低くなっている。60代以上の高齢層では、『設備（シャワー、トイレ等）』よりも『料金』の方が満足度は低い。

来訪回数別では、来訪回数が少ないほど満足度が高い傾向にある。

旅行形態別では、「個人旅行」の満足度がやや高くなっている。（図表3-22）



図表 3-2 2 体験した活動の“大変満足”の比率（属性別）

		(%)						
		総合 評価	内容 (展示・体 験・風景 等)	施設・場所 の雰囲気	施設・場所 の安全性	設備 (シャワー、 トイレ等)	料金	接客・ サービス
全体		66.7	64.9	62.6	59.6	39.6	45.9	58.1
性別	男性	62.2	60.7	60.7	56.1	39.0	41.5	54.5
	女性	70.3	68.0	63.9	62.0	39.8	49.1	60.9
年代	10～20代	73.4	74.5	70.6	65.2	40.1	48.3	66.7
	30代	69.9	68.8	66.3	60.1	38.1	49.4	60.6
	40代	68.7	66.4	65.0	63.7	45.0	50.1	62.0
	50代	63.3	57.8	53.6	54.5	37.1	39.6	51.7
	60代	53.2	47.8	51.0	50.0	34.1	33.1	46.9
	70代以上	42.1	57.6	51.4	44.4	30.3	29.4	32.4
来訪回数	初めて	71.0	67.9	67.4	63.9	41.1	53.3	63.0
	2回目	72.6	68.4	66.5	65.4	41.0	51.4	64.9
	3回目	63.0	64.3	56.5	54.8	39.9	41.1	59.3
	4回目	66.4	63.6	67.1	59.1	39.7	48.6	55.1
	5-9回目	63.3	59.9	57.8	55.7	35.6	42.1	51.0
	10～19回目	65.1	65.9	65.5	61.4	42.6	45.2	58.0
	20回目以上	67.8	69.7	64.1	60.3	42.9	42.6	61.5
旅行形態	団体旅行	55.1	50.5	53.5	46.0	34.1	26.7	46.5
	パッケージ旅行	58.7	57.9	50.0	52.0	31.1	36.6	48.6
	フリープラン	67.4	65.0	61.0	60.3	41.0	46.6	56.7
	個人旅行	68.3	67.4	66.4	61.3	40.0	48.6	62.0

最も印象に残った活動についての満足度を活動内容別に見ると、『総合評価』については「エコツアー」が最も高く、“大変満足”の比率は75.0%に上る。「エコツアー」は『施設・場所の雰囲気』の“大変満足”が71.8%と特に高いが、一方で『設備（シャワー、トイレ等）』に対する満足度は低く、“やや不満”と“大変不満”を合わせると約3割が不満を持っている。同様に「釣り」も『設備（シャワー、トイレ等）』に対する満足度は低いが、やや不満”と“大変不満”を合わせた比率は2割程度である。「伝統芸能・芸能体験」も総合評価は高く“大変満足”の比率は74.1%で、項目別では『活動の内容』や『料金』の満足度が高い。「ダイビング」は『活動の内容』や『料金』、『接客サービス』の満足度が高く、特に『接客サービス』の“大変満足”は72.1%と、他の活動に比べて特に高い。「海水浴・マリンスパ」は『料金』の満足度が比較的高い。「スパ・エステ」の総合評価は、“大変満足”比率が54.2%と高くないが、『施設・場所の雰囲気』の“大変満足”比率が64.0%、『施設・場所の安全性』が71.4%と、他の活動と比較して最も高い。「ゴルフ」の総合評価は、“大変満足”比率が43.3%と低く、項目別では『施設・場所の安全性』や『設備（シャワー、トイレ等）』の満足度が低い。（図表3-23）

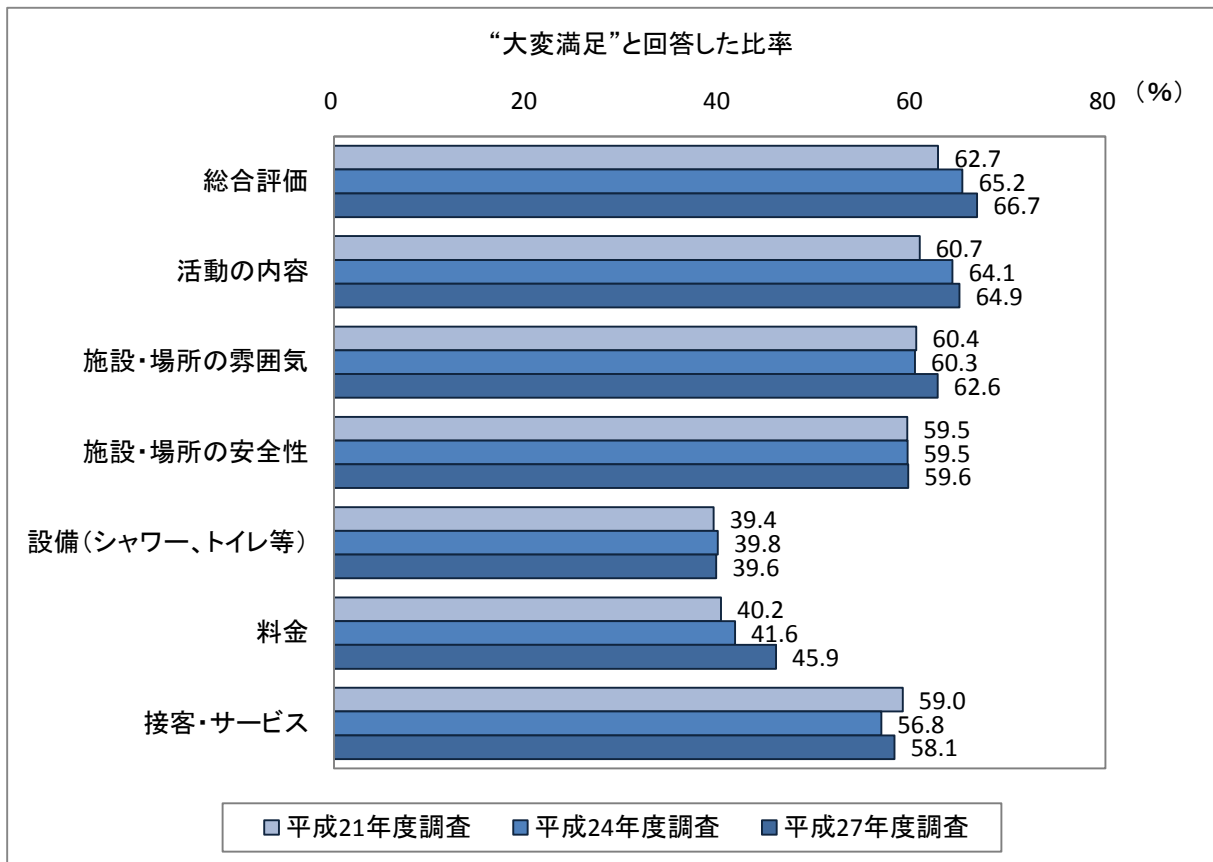
図表 3-23 最も印象に残った活動についての満足度（活動内容別）

	活動内容	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	回答数
総合評価	全体	66.7	29.1	3.4	0.8	1,433
	海水浴・マリレジャー	69.4	28.1	2.3	0.3	787
	ダイビング	70.9	25.1	2.8	1.2	251
	ゴルフ	43.3	40.9	13.4	2.4	127
	釣り	60.6	36.4	3.0	0.0	33
	スパ・エステ	54.2	41.7	4.2	0.0	48
	エコツアー	75.0	22.5	0.0	2.5	40
	伝統工芸・芸能体験	74.1	22.2	3.7	0.0	108
活動の内容	全体	64.9	31.1	3.4	0.6	1,452
	海水浴・マリレジャー	65.9	30.8	3.0	0.2	804
	ダイビング	73.3	22.7	3.1	0.8	255
	ゴルフ	40.7	48.0	8.9	2.4	123
	釣り	55.9	44.1	0.0	0.0	34
	スパ・エステ	56.5	43.5	0.0	0.0	46
	エコツアー	67.5	27.5	5.0	0.0	40
	伝統工芸・芸能体験	71.8	23.6	4.5	0.0	110
施設・場所の 雰囲気	全体	62.6	32.7	4.4	0.3	1,466
	海水浴・マリレジャー	64.7	31.0	4.2	0.1	812
	ダイビング	66.1	29.1	3.9	0.8	254
	ゴルフ	50.4	43.5	5.3	0.8	131
	釣り	55.9	38.2	5.9	0.0	34
	スパ・エステ	64.0	34.0	2.0	0.0	50
	エコツアー	71.8	25.6	2.6	0.0	39
	伝統工芸・芸能体験	50.9	40.0	9.1	0.0	110
施設・場所の 安全性	全体	59.6	36.2	3.8	0.4	1,457
	海水浴・マリレジャー	60.7	34.6	4.3	0.4	810
	ダイビング	67.5	29.4	2.4	0.8	252
	ゴルフ	47.7	50.0	2.3	0.0	130
	釣り	33.3	54.5	9.1	3.0	33
	スパ・エステ	71.4	28.6	0.0	0.0	49
	エコツアー	61.5	35.9	2.6	0.0	39
	伝統工芸・芸能体験	52.3	43.0	4.7	0.0	107
設備 (シャワー、トイレ等)	全体	39.6	40.7	17.8	1.9	1,367
	海水浴・マリレジャー	38.1	39.0	21.1	1.8	774
	ダイビング	45.5	42.6	9.5	2.5	242
	ゴルフ	36.5	49.2	12.7	1.6	126
	釣り	27.6	51.7	20.7	0.0	29
	スパ・エステ	62.2	31.1	4.4	2.2	45
	エコツアー	27.0	40.5	29.7	2.7	37
	伝統工芸・芸能体験	40.7	42.0	14.8	2.5	81
料金	全体	45.9	42.8	10.4	1.0	1,365
	海水浴・マリレジャー	48.8	41.0	9.4	0.8	736
	ダイビング	49.0	43.9	6.7	0.4	253
	ゴルフ	28.6	47.6	19.8	4.0	126
	釣り	36.7	53.3	10.0	0.0	30
	スパ・エステ	41.7	45.8	12.5	0.0	48
	エコツアー	41.0	46.2	12.8	0.0	39
	伝統工芸・芸能体験	50.5	37.6	11.9	0.0	101
接客・サービス	全体	58.1	36.4	4.8	0.7	1,357
	海水浴・マリレジャー	58.7	36.5	4.5	0.3	717
	ダイビング	72.1	24.3	2.4	1.2	251
	ゴルフ	34.6	51.9	13.5	0.0	133
	釣り	59.3	40.7	0.0	0.0	27
	スパ・エステ	63.3	30.6	4.1	2.0	49
	エコツアー	64.1	33.3	0.0	2.6	39
	伝統工芸・芸能体験	49.5	45.0	4.6	0.9	109

#### (4) 前回調査との比較

過去の調査結果と比較すると、『総合評価』について“大変満足”と回答した比率は増加し、66.7%となった。項目別では『活動の内容』、『施設・場所の雰囲気』、『料金』が増加、『施設・場所の安全性』、『設備（シャワー、トイレ等）』がほぼ横ばい、『接客・サービス』は、前回調査（平成24年度）と比べると増加したものの、前々回調査（平成21年度）よりは低い結果となっている。『設備（シャワー、トイレ等）』は依然として4割程度と低く、平成21年度からの6年間でほとんど改善が見られていない。（図表3-24）

図表 3-24 最も印象に残った活動についての“大変満足”の比率（平成24・21年度調査との比較）

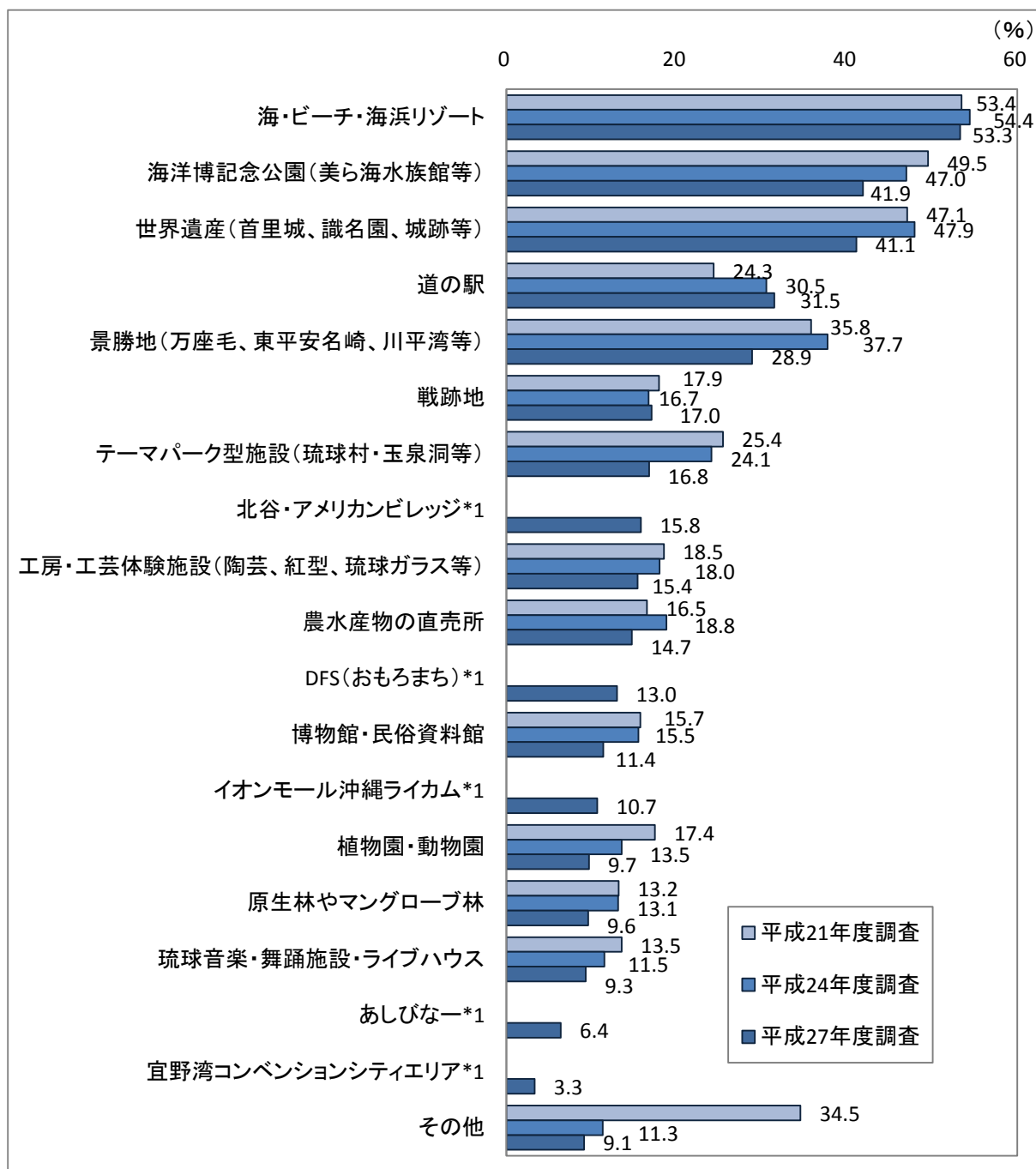


### 3-8. 観光地・観光施設

#### (1) 沖縄旅行中に訪れた観光地・観光施設

訪れた観光地・観光施設のタイプで最も多かったのは、「海・ビーチ・海浜リゾート」で 53.3%となった。次いで「海洋博記念公園」が 41.9%、「世界遺産」が 41.1%、「道の駅」が 31.5%と続いている。過去の調査結果と比較すると、ほとんどの観光地・観光施設タイプで選択率が減少しているものの、「道の駅」のみ若干の増加となった。(図表 3-25)

図表 3-25 訪れた観光地・観光施設タイプ（複数回答、平成 24・21 年度調査との比較）



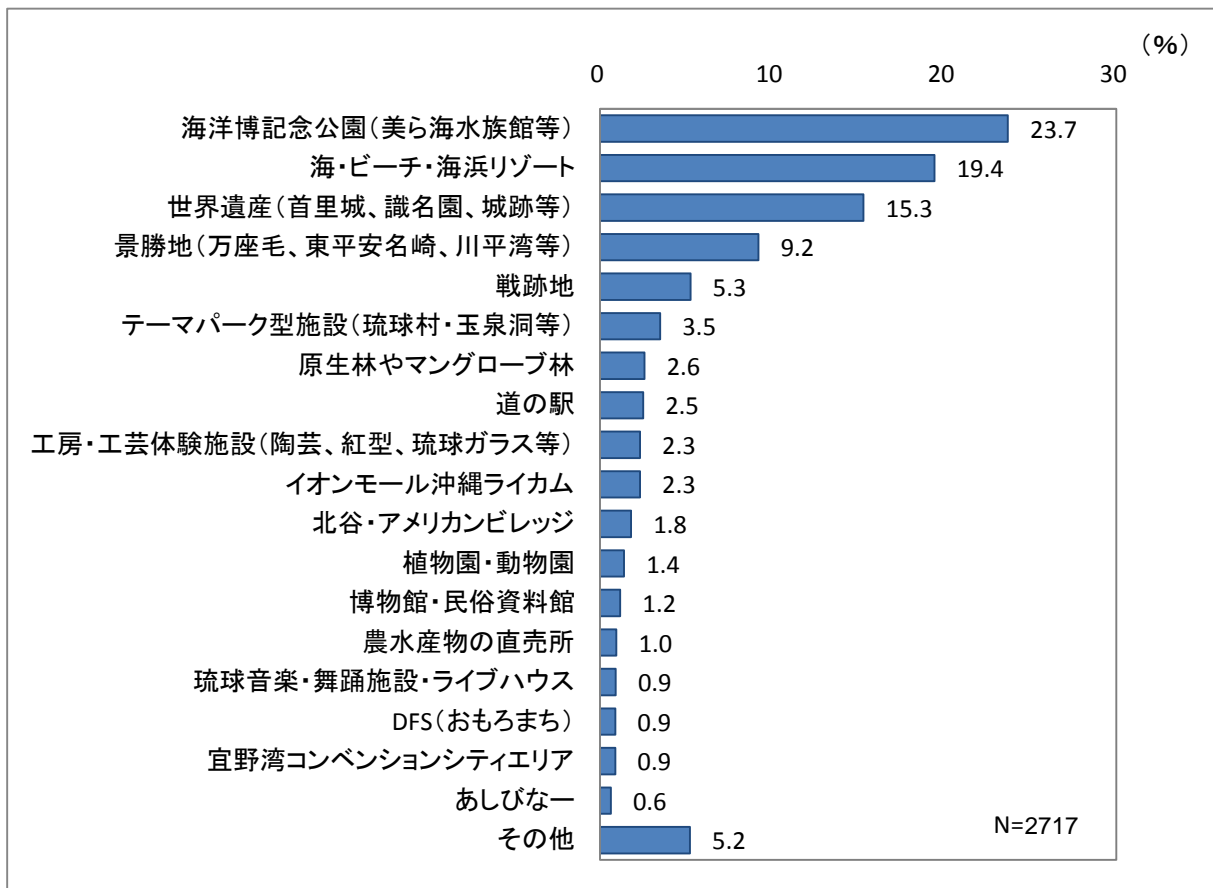
\*1:平成 21 年度、平成 24 年度調査では選択肢なし

## (2) 最も印象に残った観光地・観光施設のタイプ

最も印象に残った観光地・観光施設を見ると、「海洋博記念公園（美ら海水族館等）」が 23.7%と最も高く、次いで「海・ビーチ・海浜リゾート」が 19.4%、「世界遺産（首里城、識名園、城跡等）」が 15.3%と続いている。

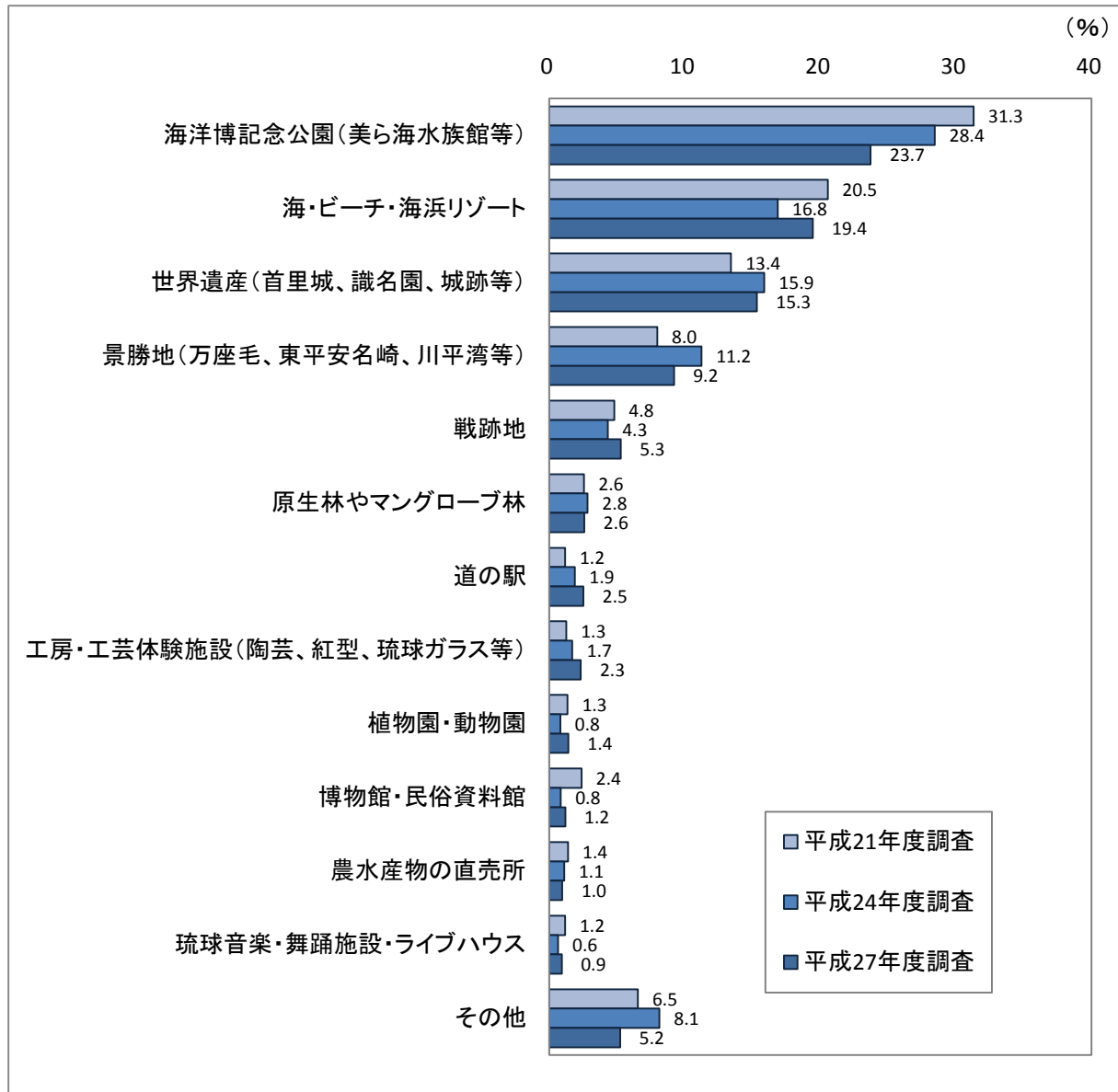
訪れた観光地・観光施設では「海・ビーチ・海浜リゾート」の比率が高かったが、最も印象に残った観光地・観光施設としては「海洋博記念公園（美ら海水族館等）」が上回った。（図表 3-26）

図表 3-26 最も印象に残った観光地・観光施設のタイプ



最も印象に残った観光地・観光施設について過去の調査結果と比較すると、「海洋博記念公園（美ら海水族館等）」は減少傾向にあり、前々回調査（平成 21 年度）の結果と比較すると 7.6 ポイント減少している。「海・ビーチ・海浜リゾート」は、前回調査（平成 24 年度）と比較すると上昇したものの、前々回調査（平成 21 年度）よりは低い結果となった。（図表 3-27）

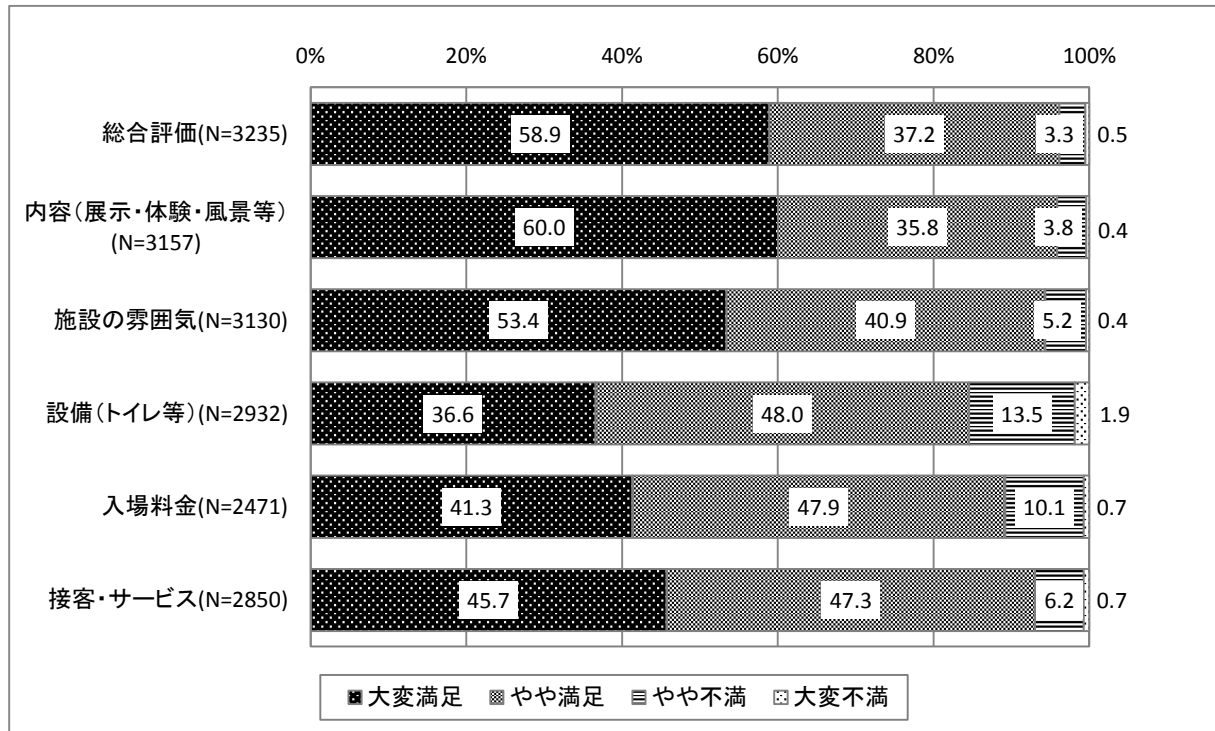
図表 3-27 最も印象に残った観光地・観光施設（平成 24・21 年度調査との比較）



### (3) 観光地・観光施設の満足度

最も印象に残った観光地・観光施設の満足度を見ると、『総合評価』では“大変満足”の比率が58.9%と6割弱の人が満足と感じている。『設備（トイレ等）』の“大変満足”比率は36.6%と低く、“やや不満”と“大変不満”を合わせると15.4%が不満を持っている。（図表3-28）

図表 3-28 最も印象に残った観光地・観光施設の満足度



属性別に見ると、男女別では「女性」、年代別では年齢が低いほど満足度は高い傾向にある。項目別に見ても同様の傾向であるが、60代以上の高齢者では、『設備（トイレ等）』よりも『入場料金』の方が満足度は低い。来訪回数別では、来訪回数が少ないほど満足度は高い傾向が見られる。旅行形態別では、「フリープラン」でやや満足度が高い傾向にある。（図表3-29）

図表 3-29 最も印象に残った観光地・観光施設の“大変満足”の比率（属性別）

		(%)					
		総合 評価	内容 (展示・体験・ 風景等)	施設の 雰囲気	設備 (トイレ等)	入場料金	接客・ サービス
全体		58.9	60.0	53.4	36.6	41.3	45.7
性別	男性	52.7	53.9	48.4	32.9	35.4	40.3
	女性	64.4	64.9	57.5	39.5	46.3	50.1
年代	10～20代	72.2	74.3	68.1	42.3	53.8	54.7
	30代	69.5	69.7	64.4	42.7	50.7	54.0
	40代	60.2	60.2	54.7	38.0	43.6	46.8
	50代	49.3	51.0	44.7	32.1	36.5	39.9
	60代	48.9	50.0	40.2	30.0	28.3	37.2
	70代以上	50.5	50.3	42.7	27.7	24.1	37.8
来訪 回数	初めて	63.8	61.3	58.8	40.9	42.0	47.1
	2回目	60.2	62.7	52.7	36.6	41.5	46.7
	3回目	59.0	61.5	53.6	35.1	39.9	45.6
	4回目	65.1	63.8	56.2	38.1	42.7	44.6
	5-9回目	55.6	58.9	52.9	35.2	39.7	44.0
	10～19回目	54.1	53.0	49.3	32.4	41.7	48.2
	20回目以上	52.7	54.8	45.6	35.9	44.7	43.5
旅行 形態	団体旅行	53.8	54.1	51.6	33.7	37.7	46.8
	パッケージ旅行	50.0	47.3	40.4	29.7	28.0	41.4
	フリープラン	62.3	63.8	57.2	39.3	44.3	46.7
	個人旅行	60.0	61.5	54.2	37.1	43.3	46.1



観光地タイプ別に見ると、まず『総合評価』については「原生林やマングローブ林」や「海・ビーチ・海浜リゾート」で“大変満足”の比率が高く7割を超える。これらは特に『内容（展示・体験・風景等）』や『施設の雰囲気』、『接客・サービス』の“大変満足”比率が他の観光地タイプに比べて高い。一方、「テーマパーク型施設」は“大変満足”の比率が43.3%と他の観光地タイプと比べて低い。「テーマパーク型施設」は、『施設の雰囲気』や『設備（トイレ等）』、『入場料金』の“大変満足”比率が他の観光地タイプに比べて低い。（図表3-30）

図表 3-30 最も印象に残った観光地・観光施設の満足度（観光地タイプ別）

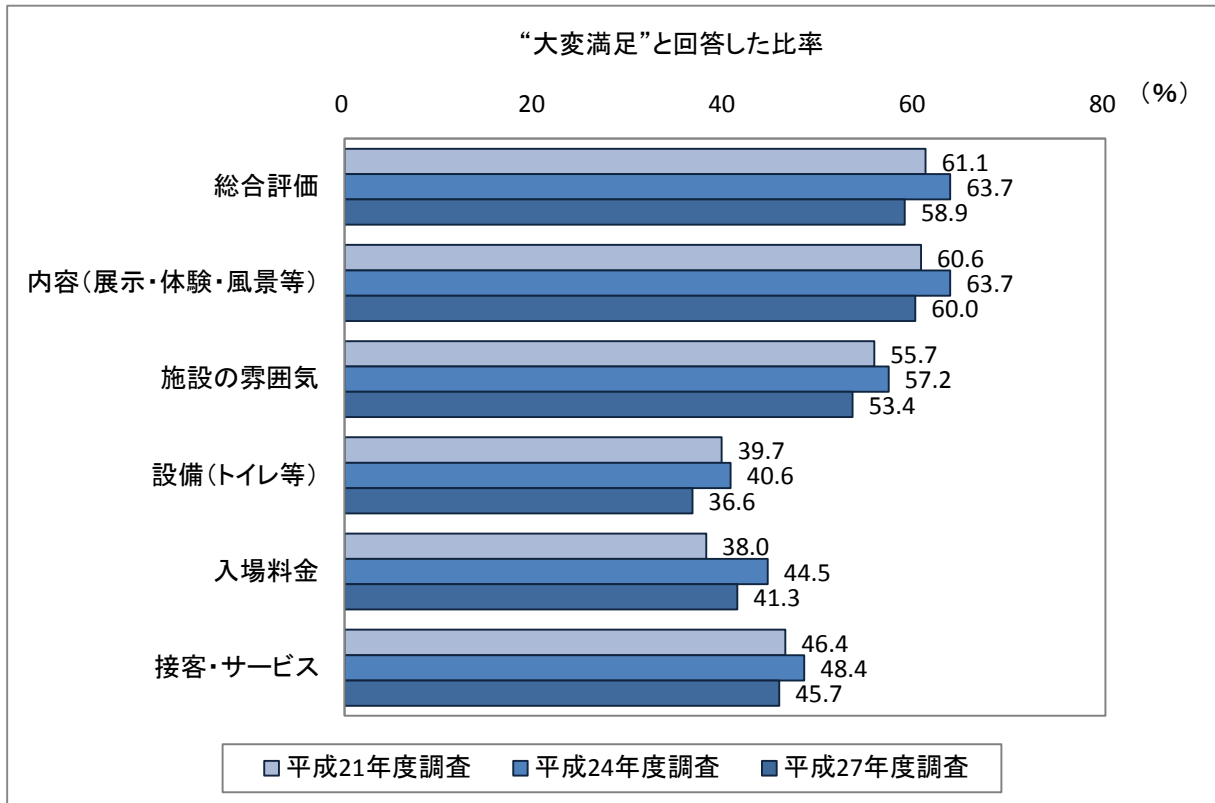
		（%）				（件）
	観光地・観光施設	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	回答数
総合評価	全体	58.9	37.2	3.3	0.5	3,235
	海洋博記念公園(美ら海水族館等)	61.9	36.0	1.6	0.5	625
	博物館・民俗資料館	64.5	32.3	3.2	0.0	31
	世界遺産(首里城、識名園、城跡等)	53.8	42.9	3.0	0.2	403
	景勝地(万座毛、東平安名崎、川平湾等)	61.2	35.4	3.4	0.0	237
	戦跡地	61.7	36.1	2.3	0.0	133
	海・ビーチ・海浜リゾート	73.3	24.1	1.8	0.8	494
	原生林やマングローブ林	75.0	23.3	1.7	0.0	60
	テーマパーク型施設	43.3	53.3	2.2	1.1	90
	その他	48.8	43.8	6.5	0.8	504
内容 (展示・体験・風景等)	全体	60.0	35.8	3.8	0.4	3,157
	海洋博記念公園(美ら海水族館等)	65.7	32.1	2.1	0.2	629
	博物館・民俗資料館	62.5	34.4	3.1	0.0	32
	世界遺産(首里城、識名園、城跡等)	50.9	44.2	4.7	0.2	407
	景勝地(万座毛、東平安名崎、川平湾等)	62.1	32.3	5.6	0.0	232
	戦跡地	63.4	32.1	4.6	0.0	131
	海・ビーチ・海浜リゾート	73.7	22.9	3.2	0.2	472
	原生林やマングローブ林	78.3	21.7	0.0	0.0	60
	テーマパーク型施設	51.6	45.2	2.2	1.1	93
	その他	49.9	44.4	4.7	1.1	473
施設の雰囲気	全体	53.4	40.9	5.2	0.4	3,130
	海洋博記念公園(美ら海水族館等)	60.7	37.6	1.6	0.2	631
	博物館・民俗資料館	62.5	34.4	3.1	0.0	32
	世界遺産(首里城、識名園、城跡等)	52.4	42.6	4.2	0.7	401
	景勝地(万座毛、東平安名崎、川平湾等)	48.1	43.2	8.7	0.0	206
	戦跡地	61.7	33.1	5.3	0.0	133
	海・ビーチ・海浜リゾート	63.4	32.0	4.5	0.0	462
	原生林やマングローブ林	64.4	30.5	5.1	0.0	59
	テーマパーク型施設	43.6	52.1	3.2	1.1	94
	その他	46.7	45.5	7.1	0.8	508
設備(トイレ等)	全体	36.6	48.0	13.5	1.9	2,932
	海洋博記念公園(美ら海水族館等)	48.9	44.4	5.5	1.3	620
	博物館・民俗資料館	53.3	43.3	3.3	0.0	30
	世界遺産(首里城、識名園、城跡等)	34.2	53.9	11.9	0.0	371
	景勝地(万座毛、東平安名崎、川平湾等)	25.5	53.3	20.7	0.5	184
	戦跡地	52.9	36.4	9.9	0.8	121
	海・ビーチ・海浜リゾート	40.7	43.2	13.1	3.0	435
	原生林やマングローブ林	25.9	58.6	12.1	3.4	58
	テーマパーク型施設	20.5	58.0	21.6	0.0	88
	その他	33.0	48.0	16.5	2.5	448
入場料金	全体	41.3	47.9	10.1	0.7	2,471
	海洋博記念公園(美ら海水族館等)	41.2	47.9	10.5	0.5	612
	博物館・民俗資料館	60.0	33.3	6.7	0.0	30
	世界遺産(首里城、識名園、城跡等)	35.5	50.7	13.1	0.8	375
	景勝地(万座毛、東平安名崎、川平湾等)	42.4	49.3	8.3	0.0	144
	戦跡地	52.6	43.1	4.3	0.0	116
	海・ビーチ・海浜リゾート	52.8	37.2	8.3	1.8	339
	原生林やマングローブ林	38.5	48.1	13.5	0.0	52
	テーマパーク型施設	21.8	66.7	11.5	0.0	87
	その他	48.2	44.4	6.2	1.2	257
接客・サービス	全体	45.7	47.3	6.2	0.7	2,850
	海洋博記念公園(美ら海水族館等)	45.0	47.2	7.3	0.5	615
	博物館・民俗資料館	51.6	41.9	6.5	0.0	31
	世界遺産(首里城、識名園、城跡等)	43.5	51.1	4.8	0.5	372
	景勝地(万座毛、東平安名崎、川平湾等)	39.3	52.7	8.0	0.0	150
	戦跡地	46.0	41.6	12.4	0.0	113
	海・ビーチ・海浜リゾート	58.5	36.3	4.7	0.5	383
	原生林やマングローブ林	66.1	30.5	3.4	0.0	59
	テーマパーク型施設	43.5	52.2	3.3	1.1	92
	その他	40.6	51.4	6.6	1.5	473

(注)回答数が少ない観光地・観光施設タイプについては「その他」に含めている

#### (4) 前回調査との比較

過去の調査結果と比較をすると『総合評価』の“大変満足”比率は低下した。項目別に見ると、全ての項目において平成24年度の比率を下回っている。(図表3-31)

図表 3-3 1 最も印象に残った観光地・観光施設の“大変満足”の比率（平成24・21年度調査との比較）



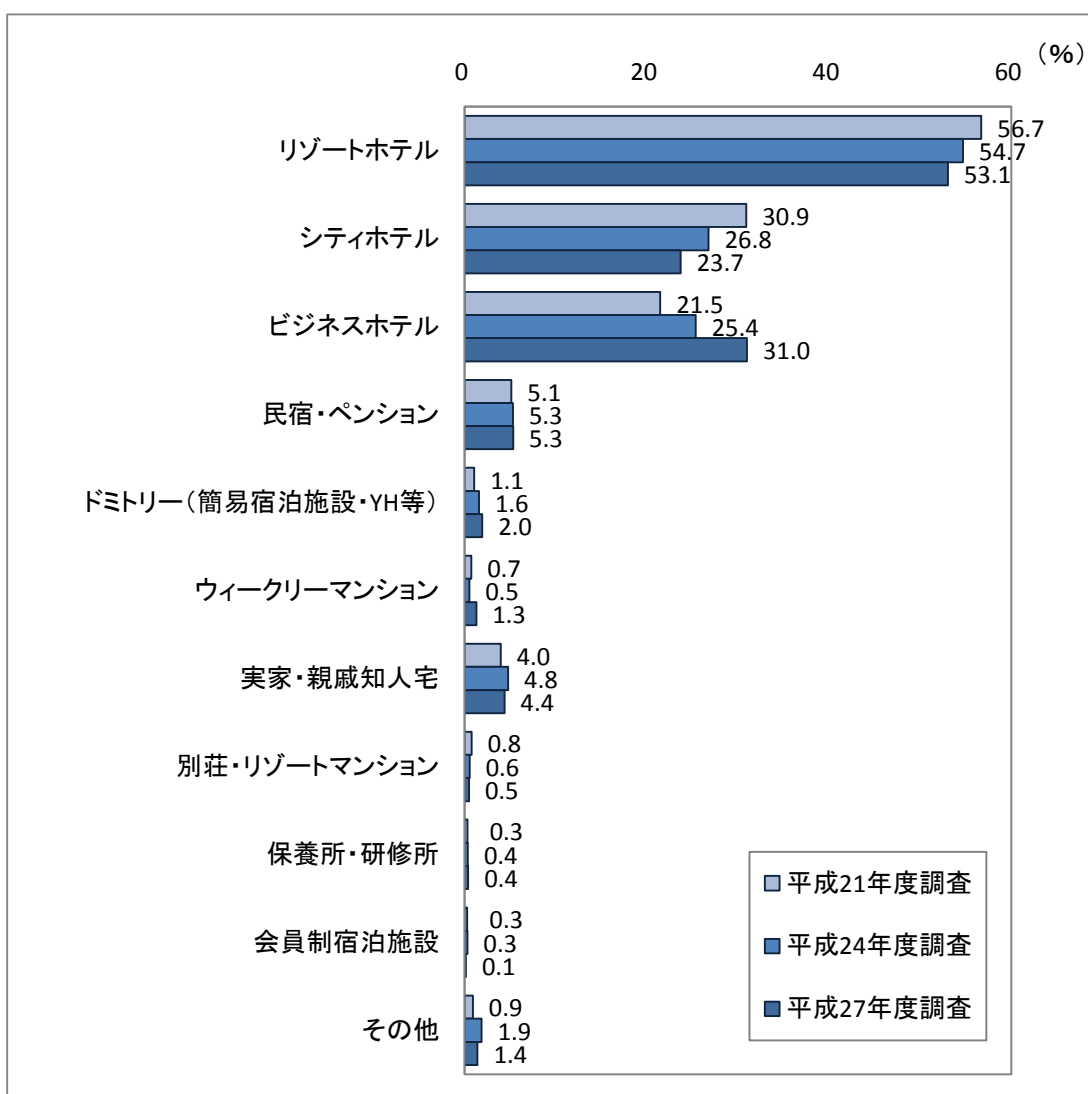
### 3-9. 宿泊施設

#### (1) 利用した宿泊施設

利用した宿泊施設タイプで最も多かったのは「リゾートホテル」で53.1%となっている。次いで「ビジネスホテル」で31.0%、「シティホテル」が23.7%となっている。

過去の調査結果と比較すると、いずれの年度でも「リゾートホテル」が最も多く5割を超えている。「リゾートホテル」と「シティホテル」は減少傾向にあるが、その分「ビジネスホテル」が増加傾向にある。(図表3-32)

図表 3-3 2 利用した宿泊施設タイプ（複数回答・平成24・21年度調査との比較）



同行者タイプ別に見ると、「1人で」と「仕事仲間」の場合は、“ビジネスホテル”の利用率が高くなっている。それ以外の同行者タイプではおおむね“リゾートホテル”の利用率が高く、特に家族旅行では7～8割と非常に高い利用率となっている。(図表3-33)

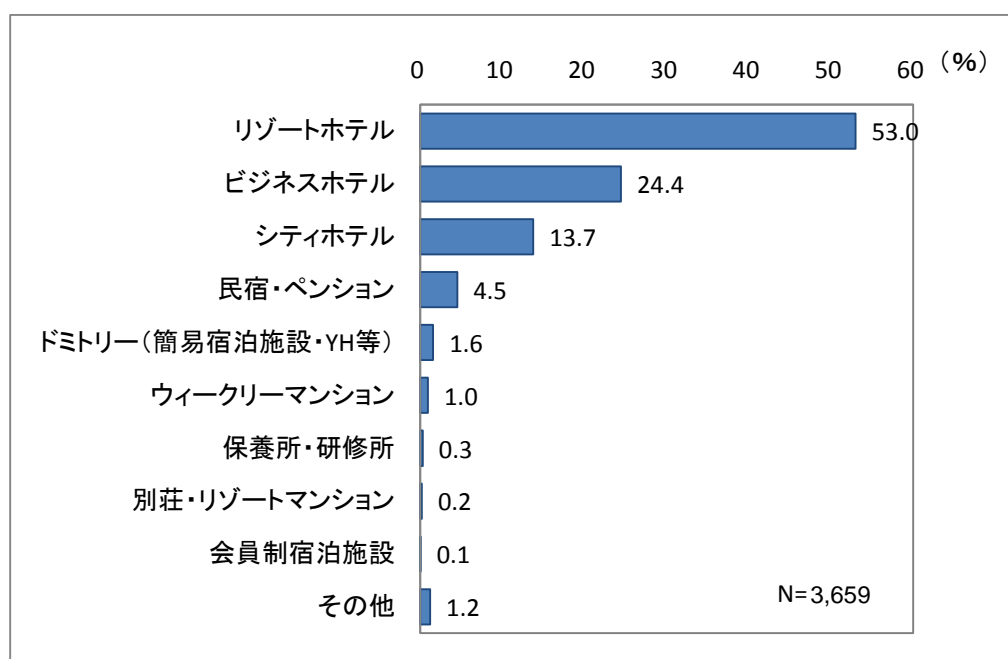
図表 3-33 利用した宿泊施設タイプ（同行者タイプ別）

	全体	同行者タイプ										
		1人で	夫婦で	子ども連れ家族	三世代家族	その他家族	友人・知人	恋人	仕事仲間	地域の団体・趣味のサークル	その他	
同行者別宿泊施設タイプ												
利用率(%)												
リゾートホテル	53.1	16.9	65.3	78.7	86.7	69.0	51.5	65.2	36.4	37.8	67.6	
シティホテル	23.7	16.3	25.1	23.3	21.3	22.4	24.8	29.1	28.7	38.8	33.8	
ビジネスホテル	31.0	55.2	21.3	12.0	14.7	20.9	31.5	25.9	44.9	34.7	23.0	
民宿・ペンション	5.3	8.3	4.8	4.8	2.7	3.6	8.0	6.3	1.9	4.1	1.4	
ドミトリー(簡易宿泊施設・YH等)	2.0	4.8	0.9	0.8	0.7	0.0	3.5	2.5	0.6	1.0	1.4	
ウィークリーマンション	1.3	2.7	1.9	1.5	1.3	0.0	0.2	1.3	0.4	0.0	0.0	
実家・親戚知人宅	4.4	10.0	4.5	3.9	3.3	6.1	1.7	1.3	0.4	0.0	1.4	
その他	2.5	2.8	1.9	3.6	2.7	2.5	2.8	1.3	1.2	5.1	0.0	
計	123.2	117.0	125.7	128.5	133.3	124.5	124.1	132.9	114.5	121.4	128.4	
回答数(件)	5107	956	950	933	200	345	665	210	594	119	95	

## (2) 最も印象に残った宿泊施設

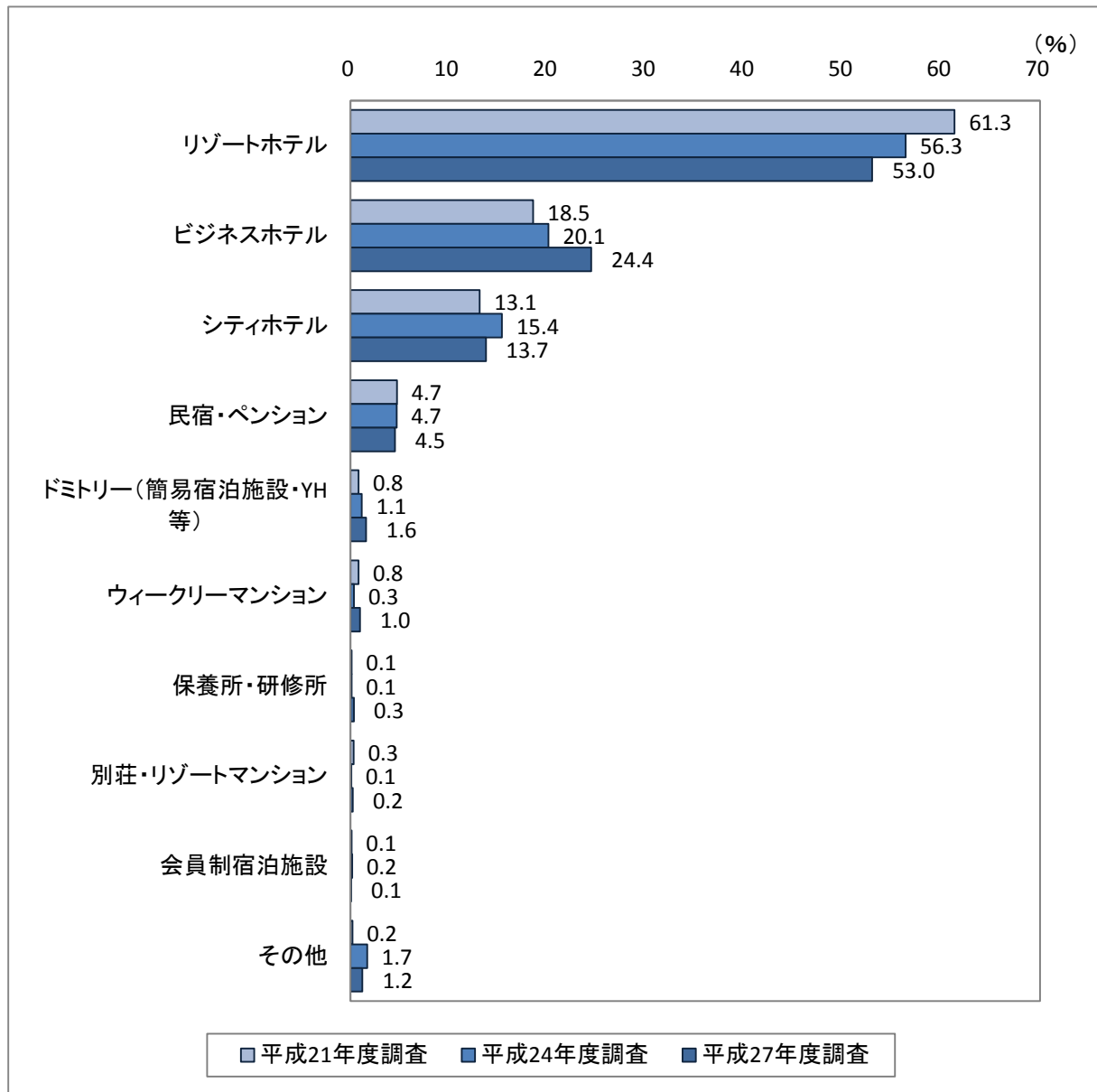
最も印象に残った宿泊施設は、「リゾートホテル」が53.0%と突出している。次いで、「ビジネスホテル」24.4%、「シティホテル」13.7%と続いている。(図表3-34)

図表 3-34 最も印象に残った宿泊施設



過去の調査結果と比較すると、「リゾートホテル」の比率は低下したものの、他の宿泊施設タイプと比較して突出している傾向は同じである。その分「ビジネスホテル」の比率が増加している。(図表3-35)

図表 3-35 最も印象に残った宿泊施設（平成24・21年度調査との比較）



### (3) 最も印象に残った宿泊施設の泊数・宿泊料金・施設利用回数

#### 【泊数】

最も印象に残った宿泊施設での平均泊数を見ると、全体では2.2泊となっている。  
来訪回数別に見ると、来訪回数が多いほど、平均泊数は長くなる傾向にある。

#### 【宿泊料金】

最も印象に残った施設について平均宿泊料金（1泊・1人あたり）について見ると、全体では17,283円となった。宿泊施設別では、「リゾートホテル」が23,777円と最も高く、ついで「シティホテル」、「ビジネスホテル」の順番となっている。

#### 【施設利用回数】

最も印象に残った宿泊施設について、その施設の平均利用回数について見ると、全体としては2.2回となっている。宿泊施設タイプ別では「ビジネスホテル」の平均利用回数が3.6回と、リピート率が高くなっている。

来訪回数別に見ると、“10回以上”以外は平均利用回数が2回未満となっており、毎回違う宿泊施設を選ぶ人が多いと見られる。(図表3-36)

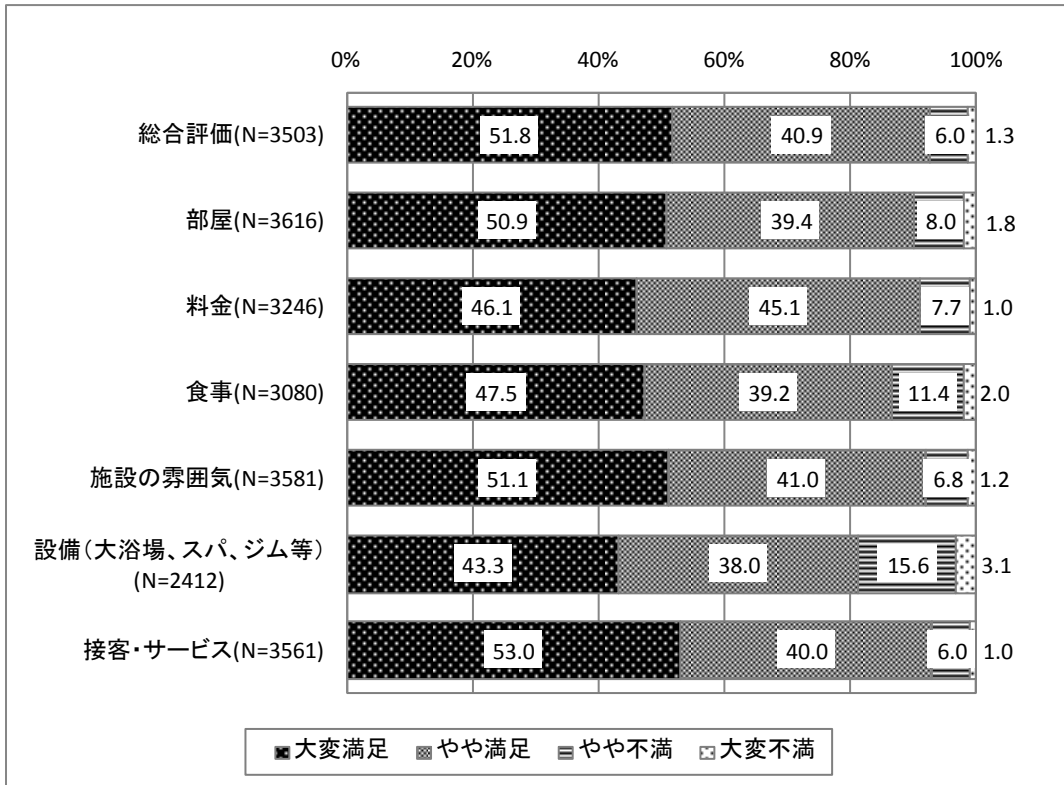
図表 3-36 最も印象に残った宿泊施設の平均泊数・平均宿泊料金・平均利用回数  
(宿泊施設タイプ別・来訪回数別)

		平均泊数 (泊)	平均宿泊料金 (1泊・1人あたり)	その宿泊施設の 平均利用回数(回)
全体		2.2	¥17,283	2.2
宿泊施設タイプ	リゾートホテル	2.1	¥23,777	1.6
	シティホテル	1.9	¥14,879	1.9
	ビジネスホテル	2.1	¥9,676	3.6
	民宿・ペンション	2.3	¥8,178	2.6
	ドミトリー(簡易宿泊施設・YH等)	2.4	¥3,906	1.6
	その他	3.9	¥9,471	2.1
来訪回数	初めて	1.9	¥17,455	1.0
	2~4回	2.1	¥17,755	1.2
	5~9回	2.3	¥19,652	1.8
	10回以上	2.4	¥13,997	5.3

#### (4) 最も印象に残った宿泊施設の満足度

最も印象に残った宿泊施設についての満足度を見ると、『総合評価』では“大変満足”の比率が51.8%であった。項目別に見ると、『接客・サービス』で“大変満足”の比率が53.0%と最も高くなっている。一方で『設備（大浴場、スパ、ジム等）』については、他の項目と比べて“大変満足”の比率がやや低く、反対に“やや不満”と“大変不満”を合わせた比率は18.7%となっている。（図表3-37）

図表 3-37 最も印象に残った宿泊施設の満足度



属性別に見ると、男女別では「女性」の方が満足度は高い。項目別に見ても、総じて「女性」の満足度が高い傾向にある。

年代別では、30代以下の満足度が高い一方、「50代」の満足度が低い。項目別でも、全ての項目において「50代」の“大変満足”比率が低くなっている。

来訪回数別では、来訪回数が少ないほど満足度は高い傾向にある。項目別に見ると特に『施設の雰囲気』、『接客・サービス』といった項目で、「初めて」と「20回目以上」の満足度に大きな差が見られる。

旅行形態別に見ると「フリープラン」の満足度が高い。項目別で見ても「フリープラン」の満足度は全体的に高いが、『料金』のみ「個人旅行」が最も高くなっている。(図表3-38)

図表 3-38 最も印象に残った宿泊施設の“大変満足”の比率（属性別）

(%)

		総合評価	部屋	料金	食事	施設の雰囲気	設備 (大浴場、スパ、ジム等)	接客・サービス
全体		51.8	50.9	46.1	47.5	51.1	43.3	53.0
性別	男性	45.8	45.6	40.5	42.4	44.3	36.9	46.5
	女性	57.9	56.1	51.7	52.3	57.9	49.0	59.5
年代	10～20代	64.4	63.7	63.6	65.0	62.6	53.4	65.8
	30代	60.1	57.2	50.1	51.5	58.0	48.4	60.5
	40代	51.0	48.5	45.2	48.3	50.0	41.3	51.5
	50代	43.0	43.7	38.0	38.8	44.5	35.9	46.3
	60代	46.2	47.7	41.2	43.4	45.8	38.5	47.0
	70代以上	53.0	53.4	47.2	46.4	52.4	49.1	52.7
来訪回数	初めて	57.8	56.7	52.2	54.6	60.1	46.2	61.7
	2回目	53.5	52.7	46.5	49.2	55.2	42.4	53.6
	3回目	55.0	53.5	46.4	48.5	51.8	42.8	54.4
	4回目	53.6	51.9	44.7	47.5	50.7	45.9	52.0
	5-9回目	50.1	49.2	43.6	45.3	49.7	44.9	52.9
	10～19回目	46.5	46.5	45.1	42.7	42.9	38.8	48.5
	20回目以上	43.1	42.4	44.4	40.1	41.3	37.9	42.7
旅行形態	団体旅行	42.0	46.9	32.4	39.8	49.1	30.1	45.7
	パッケージ旅行	52.0	52.0	42.5	43.9	55.4	41.9	51.8
	フリープラン	55.5	54.0	44.8	51.0	55.2	47.6	57.8
	個人旅行	51.1	49.0	49.7	47.5	47.9	43.0	51.6



## (5) 宿泊施設タイプ別の満足度

宿泊施設タイプ別に満足度を見ると、『総合評価』では、「リゾートホテル」や「民宿・ペンション」で“大変満足”の比率が高くなっている。「リゾートホテル」は、『部屋』、『施設の雰囲気』、『設備（大浴場、スパ、ジム等）』の項目、「民宿・ペンション」では『接客・サービス』の項目で満足度が高い。一方「ビジネスホテル」の“大変満足”比率は低く、項目別でも全ての項目で満足度は低くなっている。（図表3-39）

図表 3-39 最も印象に残った宿泊施設の満足度（宿泊施設タイプ別）

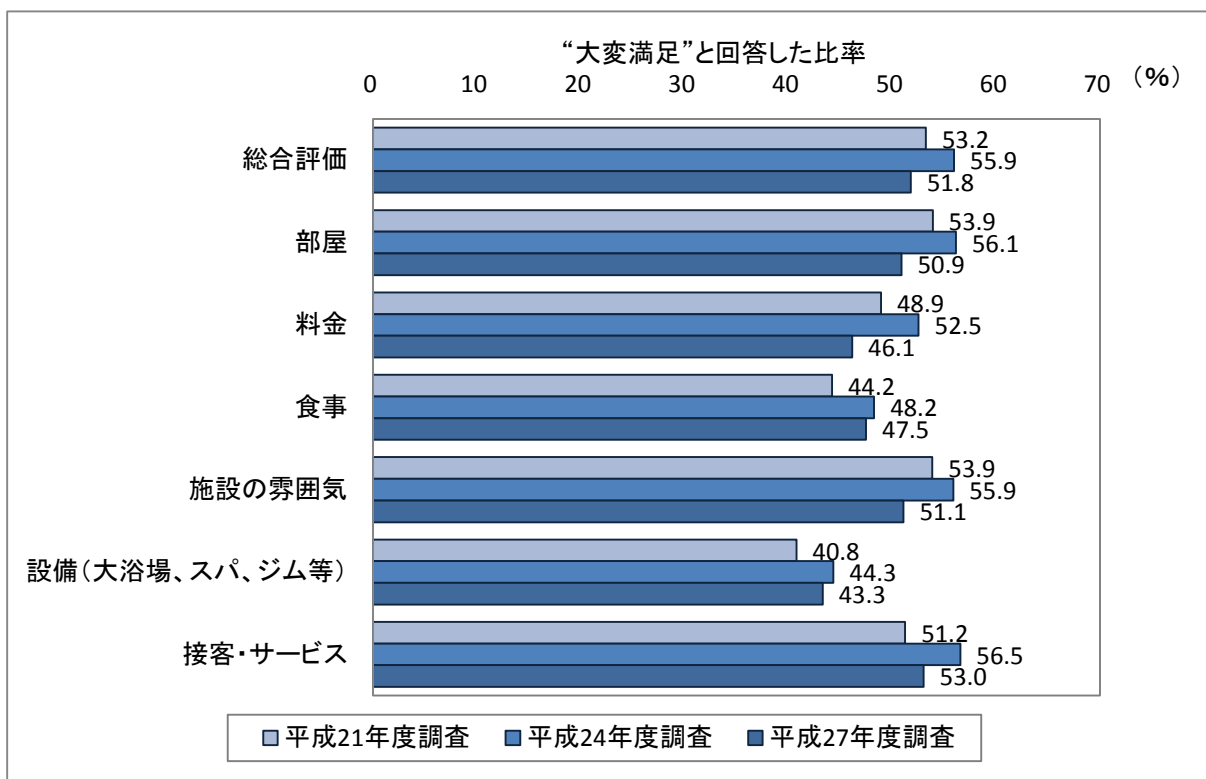
	宿泊施設タイプ	（％）				（件）
		大変満足	やや満足	やや不満	やや不満	回答数
総合評価	全体	51.8	40.9	6.0	1.3	3,503
	リゾートホテル	62.4	33.7	3.3	0.5	1,862
	シティホテル	43.5	48.1	6.7	1.7	480
	ビジネスホテル	32.1	54.4	11.1	2.5	857
	民宿・ペンション	60.9	32.1	5.8	1.3	156
	ドミトリ－（簡易宿泊施設・YH等）	43.6	40.0	12.7	3.6	55
	その他	52.7	39.8	6.5	1.1	93
部屋	全体	50.9	39.4	8.0	1.8	3,616
	リゾートホテル	63.1	31.4	4.6	0.9	1,911
	シティホテル	43.0	47.4	7.6	2.0	498
	ビジネスホテル	30.3	52.2	14.3	3.3	889
	民宿・ペンション	47.3	40.0	10.9	1.8	165
	ドミトリ－（簡易宿泊施設・YH等）	39.3	41.1	16.1	3.6	56
	その他	52.6	36.1	9.3	2.1	97
料金	全体	46.1	45.1	7.7	1.0	3,246
	リゾートホテル	48.8	43.3	7.2	0.7	1,682
	シティホテル	42.4	48.5	7.5	1.6	427
	ビジネスホテル	36.2	52.2	10.0	1.6	831
	民宿・ペンション	61.1	32.7	4.3	1.9	162
	ドミトリ－（簡易宿泊施設・YH等）	61.8	36.4	1.8	0.0	55
	その他	68.5	24.7	6.7	0.0	89
食事	全体	47.5	39.2	11.4	2.0	3,080
	リゾートホテル	52.9	35.6	10.1	1.4	1,834
	シティホテル	44.7	42.1	11.5	1.6	425
	ビジネスホテル	31.5	49.2	15.5	3.8	657
	民宿・ペンション	56.4	35.9	6.8	0.9	117
	ドミトリ－（簡易宿泊施設・YH等）	68.8	12.5	12.5	6.3	16
	その他	54.8	29.0	12.9	3.2	31
施設の雰囲気	全体	51.1	41.0	6.8	1.2	3,581
	リゾートホテル	63.1	32.4	4.1	0.4	1,905
	シティホテル	46.3	46.3	5.6	1.9	486
	ビジネスホテル	28.3	56.2	13.0	2.5	879
	民宿・ペンション	52.5	41.9	4.4	1.3	160
	ドミトリ－（簡易宿泊施設・YH等）	38.2	45.5	12.7	3.6	55
	その他	50.0	40.6	8.3	1.0	96
設備 （大浴場、スパ、 ジム等）	全体	43.3	38.0	15.6	3.1	2,412
	リゾートホテル	50.3	35.8	11.8	2.1	1,483
	シティホテル	39.8	40.9	16.7	2.6	269
	ビジネスホテル	25.8	45.2	22.7	6.3	462
	民宿・ペンション	33.6	36.4	27.3	2.7	110
	ドミトリ－（簡易宿泊施設・YH等）	26.2	31.0	40.5	2.4	42
	その他	52.2	28.3	10.9	8.7	46
接客・サービス	全体	53.0	40.0	6.0	1.0	3,561
	リゾートホテル	62.1	32.5	4.8	0.6	1,899
	シティホテル	49.5	43.2	6.1	1.2	493
	ビジネスホテル	34.4	56.6	7.4	1.5	874
	民宿・ペンション	63.4	31.1	5.0	0.6	161
	ドミトリ－（簡易宿泊施設・YH等）	44.6	33.9	21.4	0.0	56
	その他	47.4	41.0	9.0	2.6	78

（注）「ドミトリ－（簡易宿泊施設・YH等）」、「ウィークリーマンション」、「別荘・リゾートマンション」、「保養所・研修所」、「会員制宿泊施設」については回答数が少ないため全て「その他」に含めている

## (6) 前回調査との比較

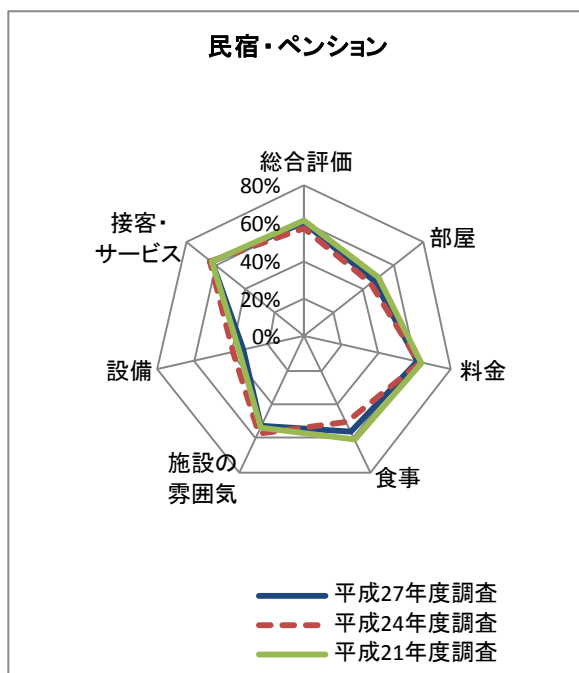
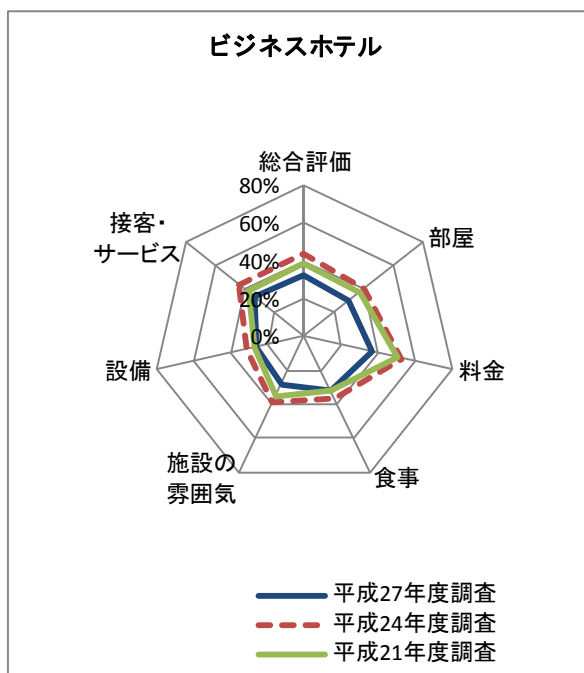
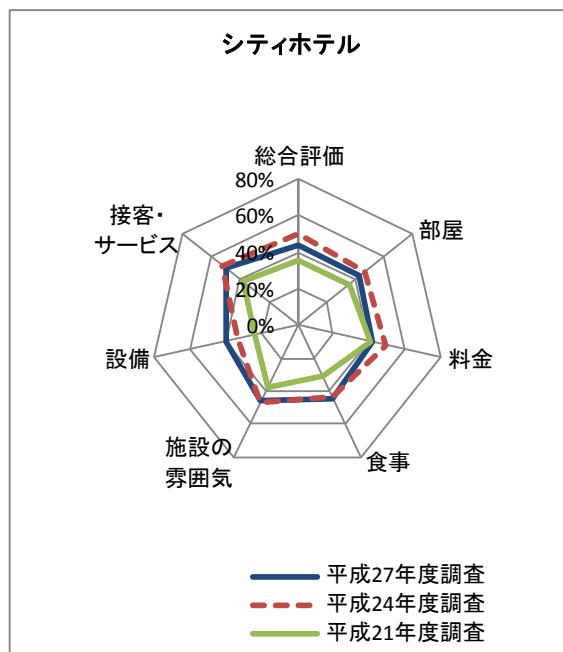
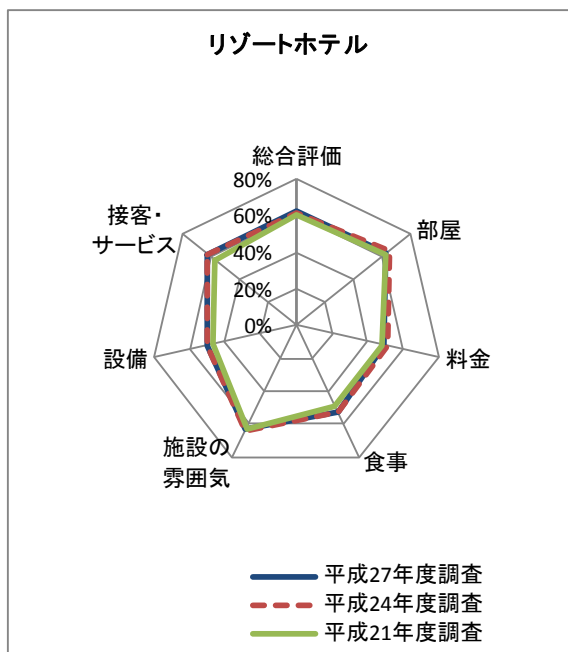
“大変満足”の比率について過去の調査結果と比較すると、『総合評価』は低下している。項目別に見ると、『部屋』や『料金』、『施設の雰囲気』で比率の低下が見られる。それ以外の項目についても、平成21年度調査結果と比べると比率は高いものの、平成24年度調査結果よりは低い結果となっている。(図表3-40)

図表 3-40 最も印象に残った宿泊施設の“大変満足”の比率(項目別、平成24・21年度調査との比較)



宿泊施設タイプ別に見ると、「リゾートホテル」と「民宿・ペンション」については大きな変化が見られない。一方「シティホテル」については、平成24年度よりも『設備』の満足度は増加したものの、『部屋』や『料金』などの点では低下している。また「ビジネスホテル」の満足度は全ての項目において低下している。（図表3-41）

図表 3-4 1 宿泊施設タイプ別の“大変満足”の比率（平成24・21年度調査との比較）

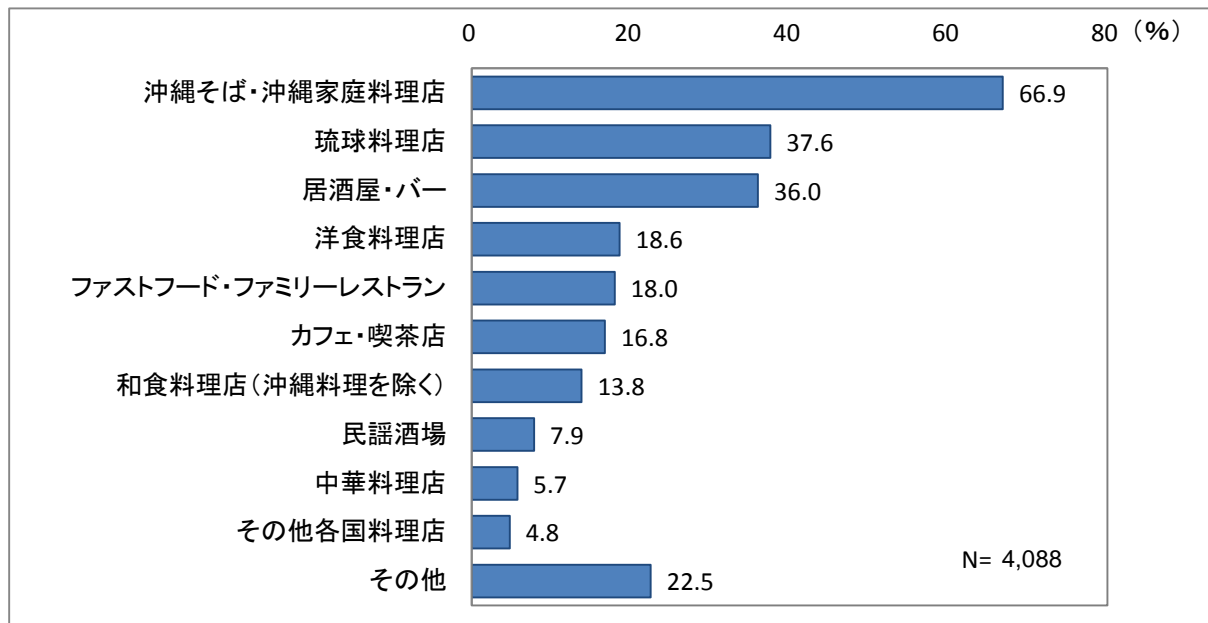


### 3-10. 飲食施設

#### (1) 利用した飲食施設

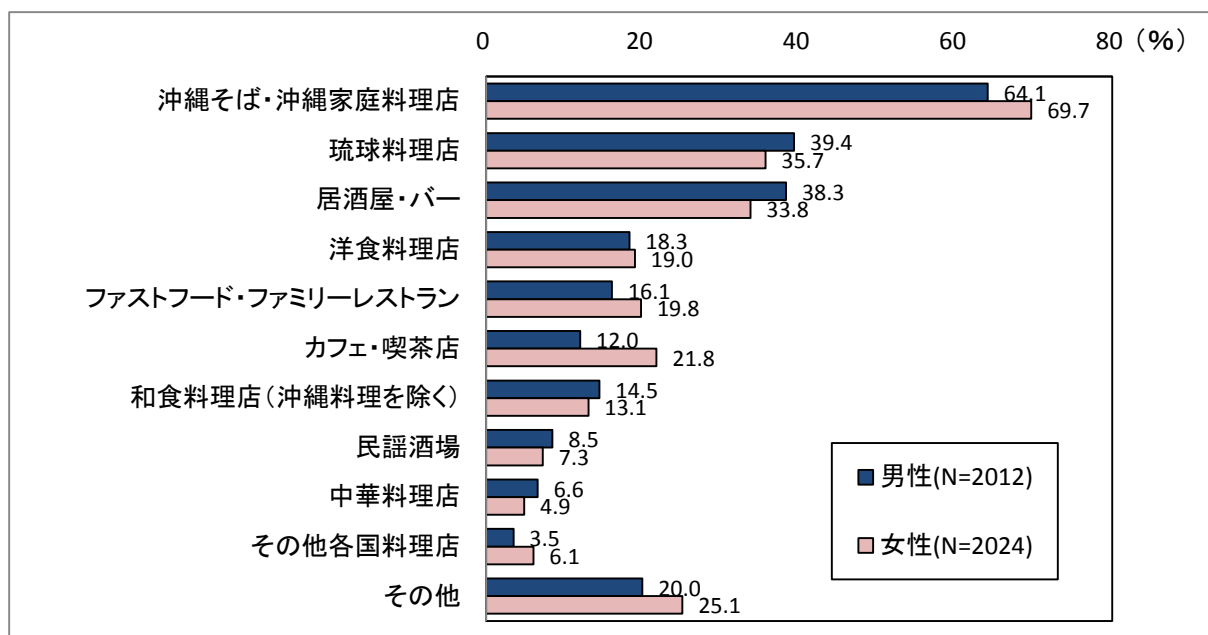
利用した飲食施設タイプで最も多かったのは、「沖縄そば・沖縄家庭料理店」で66.9%と突出している。次いで「琉球料理店」で37.6%、「居酒屋・バー」で36.0%となっている。(図表3-42)

図表 3-4 2 利用した飲食施設（複数回答）



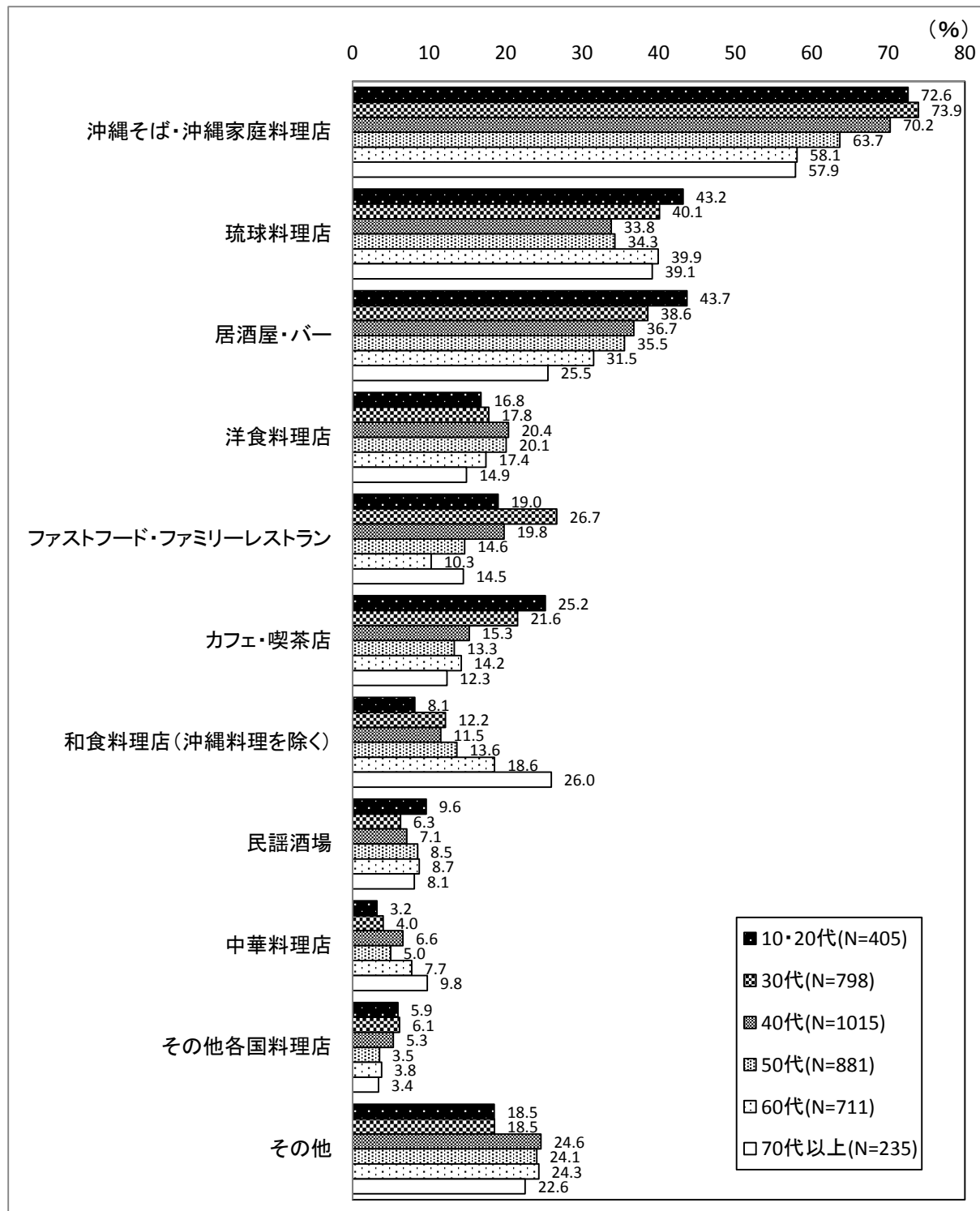
男女別に見ると、女性の利用率が高いのは、「沖縄そば・沖縄家庭料理店」、「ファストフード・ファミリーレストラン」、「カフェ・喫茶店」となっている。(図表3-43)

図表 3-4 3 利用した飲食施設（性別、複数回答）



また、飲食施設の利用率を年代別に見ると、年代が低いほど「沖縄そば・沖縄家庭料理店」、「居酒屋・バー」、「ファストフード・ファミリーレストラン」、「カフェ・喫茶店」の利用率が高く、年代が高いほど「和食料理店（沖縄料理を除く）」の利用率が高い傾向にある。（図表 3-4 4）

図表 3-4 4 利用した飲食施設（年代別、複数回答）



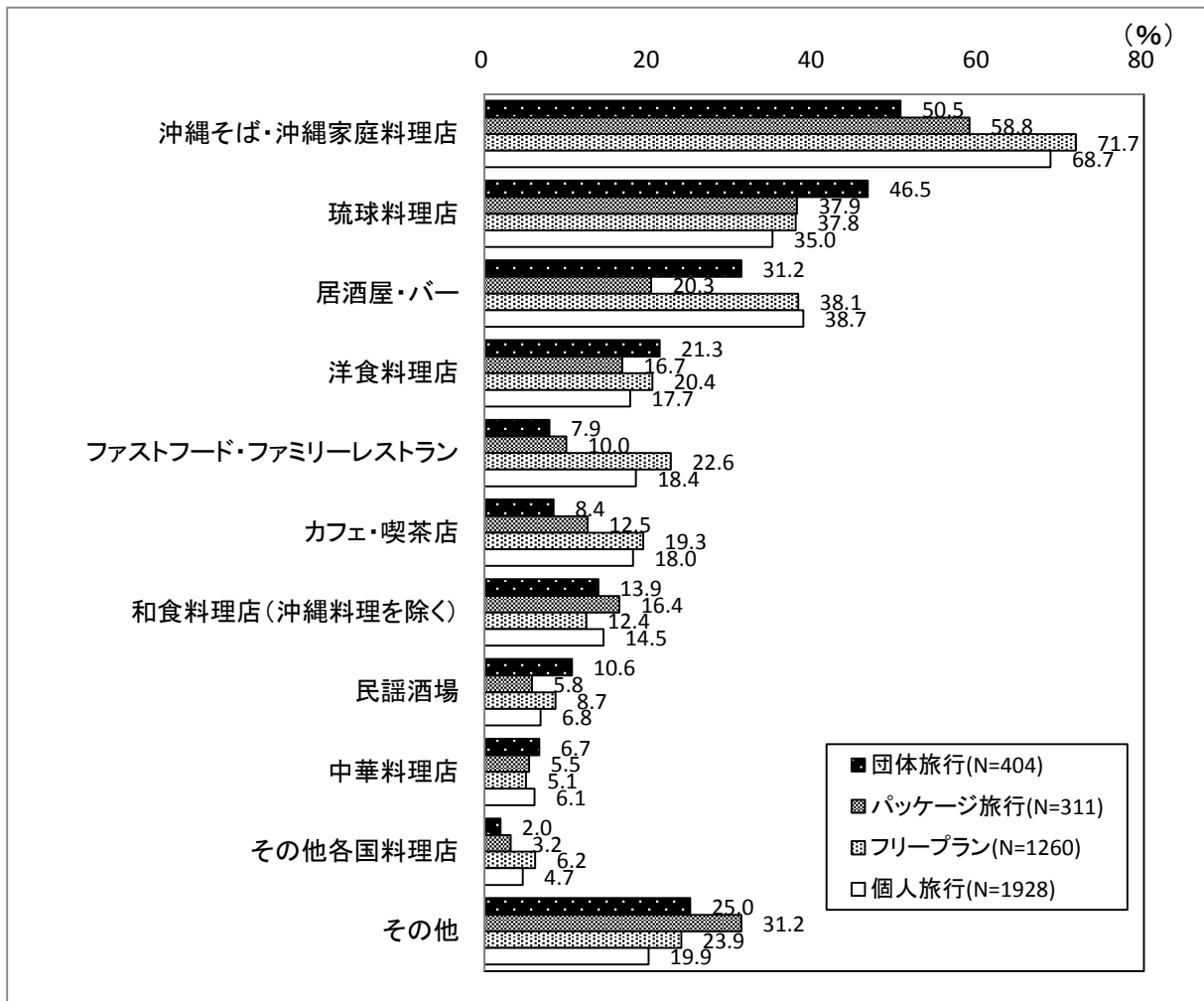
来訪回数別では、来訪経験が少ないほど「沖縄そば・沖縄家庭料理店」の利用率は高い傾向にあるが、全体的には来訪回数と利用する飲食施設に関係性は見られない。(図表 3-45)

図表 3-45 利用した飲食施設 (来訪回数別、属性別)

	初めて	2回目	3回目	4回目	5-9回目	10~19回目	20回目以上
沖縄そば・沖縄家庭料理店	72.3	68.6	67.5	68.4	63.9	66.4	60.6
琉球料理店	37.8	41.0	39.7	38.4	37.9	32.9	32.4
居酒屋・バー	33.9	34.6	35.9	32.1	37.6	35.7	41.8
洋食料理店	18.0	16.7	19.9	19.9	18.3	21.3	17.7
ファストフード・ファミリーレストラン	17.7	14.3	19.0	16.2	18.6	21.1	19.5
カフェ・喫茶店	16.4	18.6	14.4	17.7	16.5	15.8	17.9
和食料理店 (沖縄料理を除く)	11.4	14.8	12.3	11.9	13.2	15.4	18.8
民謡酒場	8.4	9.8	8.1	8.3	7.0	7.2	5.7
中華料理店	4.8	5.3	6.7	5.3	5.1	6.6	7.4
その他各国料理店	4.2	4.4	4.5	5.1	5.5	5.3	4.4
その他	19.4	23.7	23.6	25.3	26.2	21.5	15.8
合計	244.4	251.9	251.6	248.5	249.7	249.1	242.0
回答数	640	676	554	396	897	456	457

旅行形態別に見ると、『団体旅行』では「琉球料理店」の利用率が高い。『フリープラン』、『個人旅行』では、「沖縄そば・沖縄家庭料理店」、「居酒屋・バー」、「ファストフード・ファミリーレストラン」、「カフェ・喫茶店」の利用率が他の旅行形態に比べて高い。(図表 3-46)

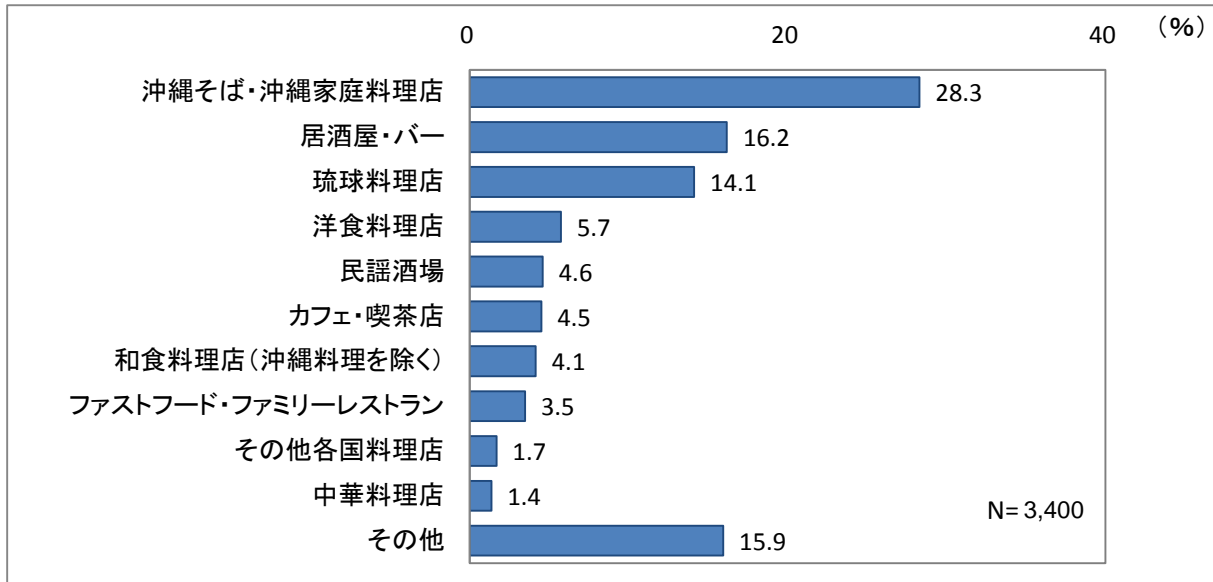
図表 3-46 利用した飲食施設 (旅行形態別)



## (2) 最も印象に残った飲食施設

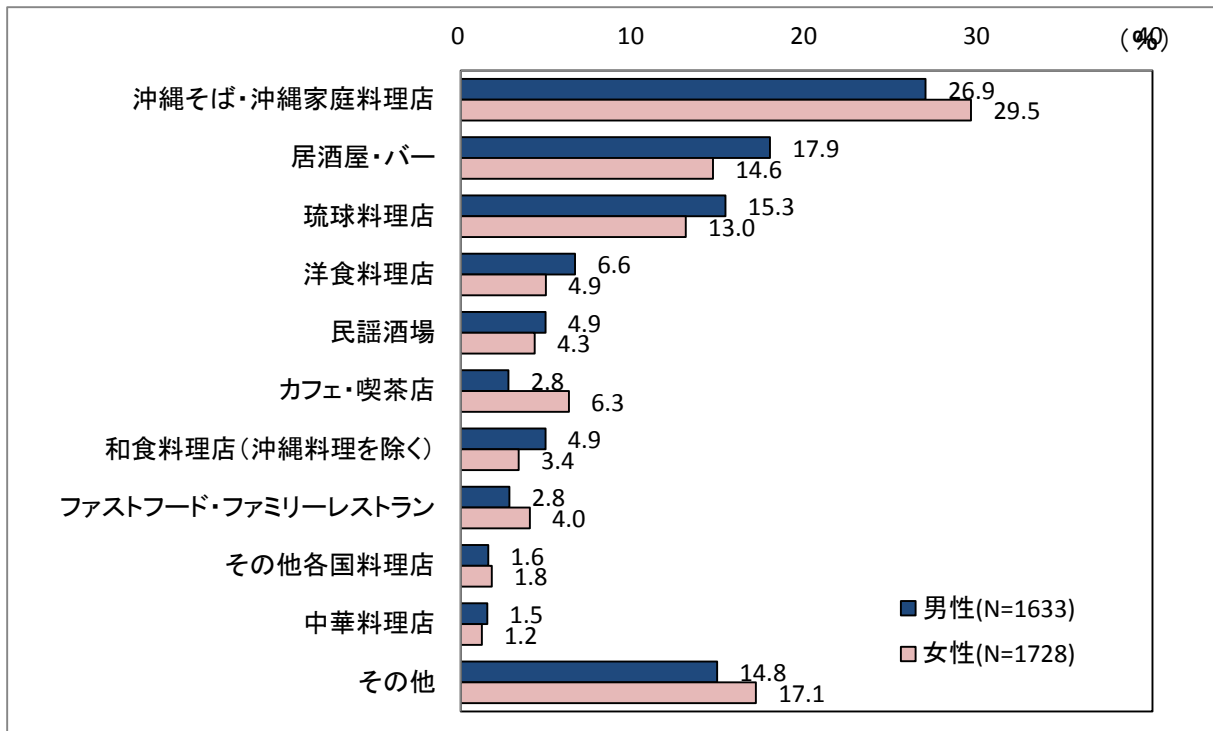
最も印象に残った飲食施設は、「沖縄そば・沖縄家庭料理店」が28.3%で最も多く、次いで「居酒屋・バー」が16.2%、「琉球料理店」が14.1%と続いている。(図表3-47)

図表 3-47 最も印象に残った飲食施設



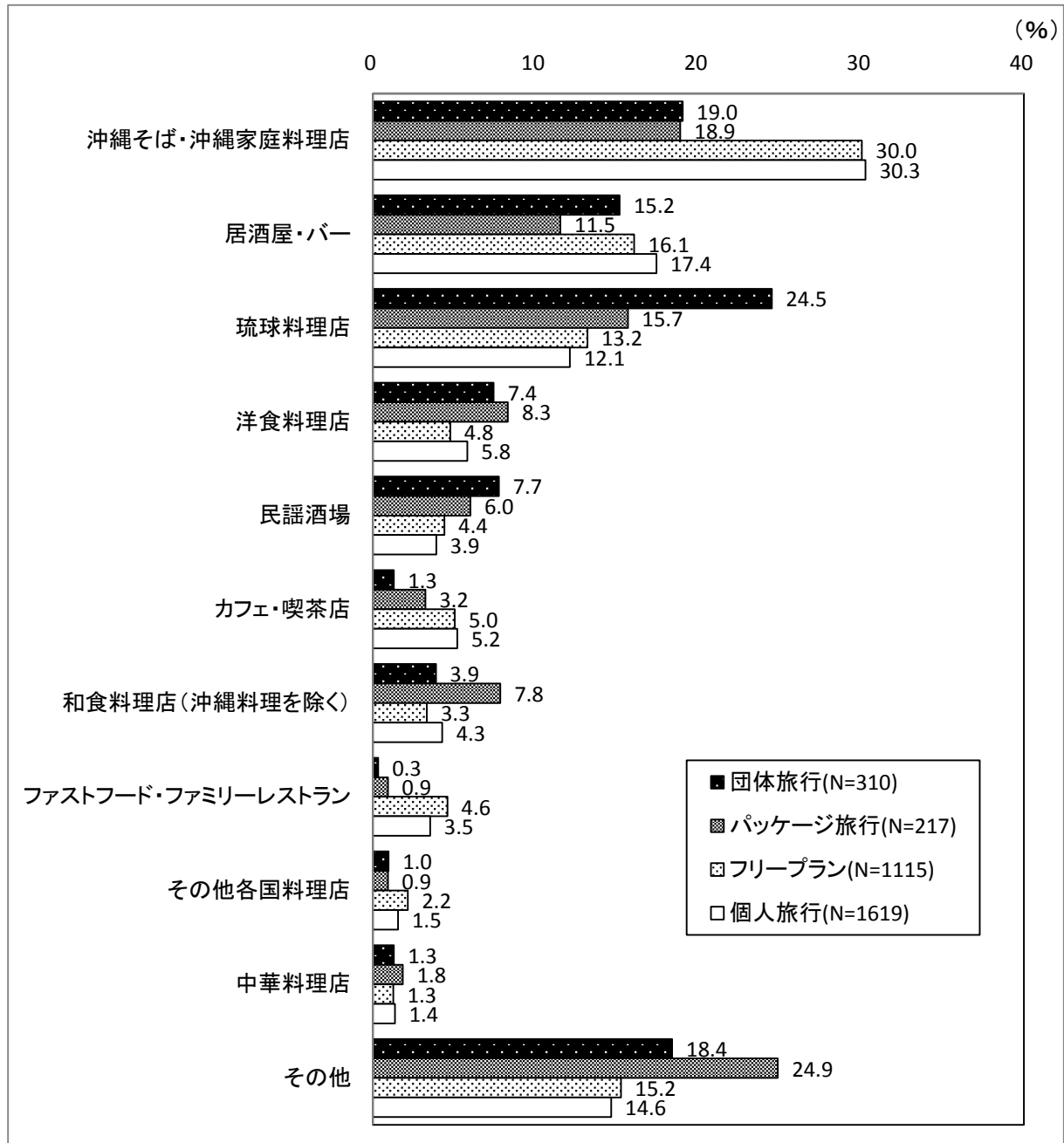
男女別に最も印象に残った飲食施設を見ると、「カフェ・喫茶店」で女性の選択率が高い。(図表3-48)

図表 3-48 最も印象に残った飲食施設 (性別)



旅行形態別に最も印象に残った飲食施設を見ると、『団体旅行』では「琉球料理店」や「民謡酒場」の選択率が他の旅行形態に比べ高く、『フリープラン』、『個人旅行』では「沖縄そば・沖縄家庭料理店」の選択率が他の旅行形態に比べて高い。(図表 3-49)

図表 3-49 最も印象に残った飲食施設 (旅行形態別)



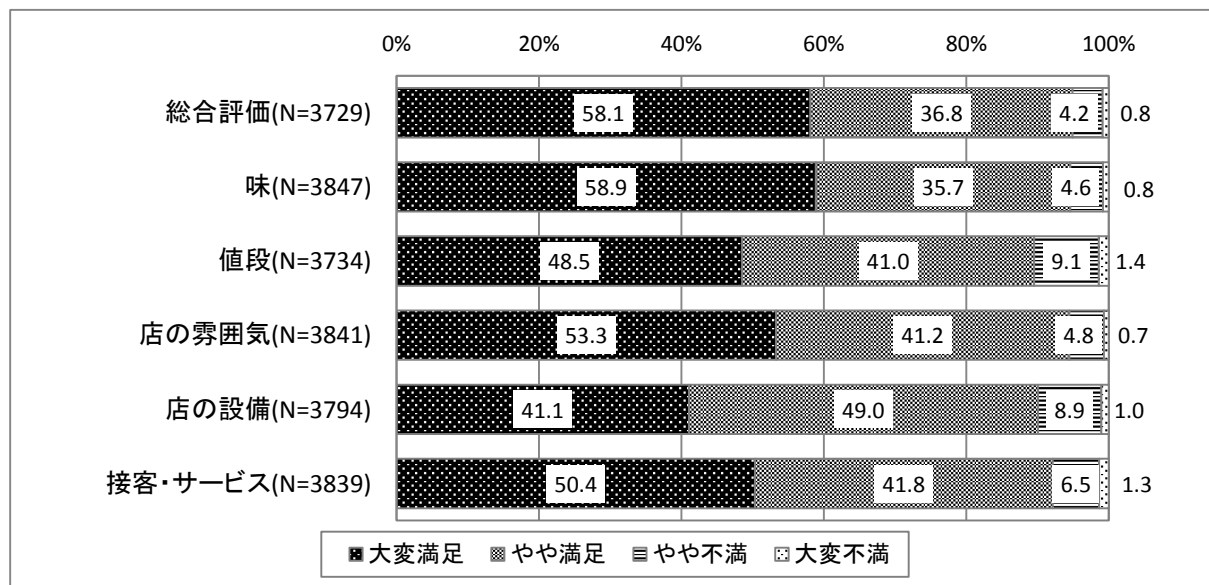


### (3) 最も印象に残った飲食施設の満足度

最も印象に残った飲食施設の満足度を見ると、『総合評価』については“大変満足”の比率が58.1%と、6割弱の人が満足と感じている。

項目別に見ると、『味』は“大変満足”の比率が6割弱と高いが、『店の設備』では41.1%と他の項目に比べ低い。『店の設備』と『値段』は、“やや不満”と“大変不満”を合わせると約1割が不満を感じている。(図表3-50)

図表 3-50 最も印象に残った飲食施設の満足度



属性別に見ると、まず男女別では「女性」の方が満足度は高い傾向にある。年代別では、いずれの項目も年代が高いほど満足度は低くなる傾向にあるが、「70代以上」は「60代」よりも満足度は高い傾向にある。旅行形態別では、「フリープラン」で満足度が各項目とも高くなっている。満足度が低いのは「パッケージ旅行」で、特に『味』は満足度の高い「フリープラン」と15.5ポイントの差がある。

(図表3-51)

図表 3-51 食事の項目別の“大変満足”の比率(属性別)

		総合評価	味	値段	店の雰囲気	店の設備	接客・サービス
全体		58.1	58.9	48.5	53.3	41.1	50.4
性別	男性	53.0	53.8	43.8	48.6	35.4	46.3
	女性	63.4	64.0	53.1	58.0	46.7	54.4
年代	10~20代	76.3	78.6	62.5	71.3	61.1	65.7
	30代	66.5	67.6	55.3	60.5	47.3	55.2
	40代	62.2	63.1	50.9	57.7	43.9	52.8
	50代	49.6	51.3	43.3	44.9	31.5	42.2
	60代	44.4	43.8	37.8	40.0	30.5	41.3
	70代以上	48.0	45.6	38.1	45.9	34.5	49.5
	来訪回数	初めて	60.1	59.2	48.6	54.4	42.1
2回目	59.0	60.6	47.1	52.3	41.1	49.9	
3回目	59.3	58.6	48.4	51.4	37.5	49.5	
4回目	57.3	62.5	51.3	58.2	46.1	52.7	
5-9回目	58.6	59.3	48.4	53.0	41.1	51.0	
10~19回目	55.3	57.1	48.7	54.4	40.1	48.1	
20回目以上	55.4	54.1	48.9	51.4	41.0	49.2	
旅行形態	団体旅行	50.4	50.9	44.0	52.8	36.4	47.1
	パッケージ旅行	49.0	47.3	40.8	45.3	39.0	41.8
	フリープラン	62.0	62.8	52.5	54.9	43.1	52.6
	個人旅行	59.2	60.1	48.3	53.9	41.2	51.0

#### (4) 飲食施設タイプ別の満足度

最も印象に残った飲食施設タイプ別に満足度を見ると、『総合評価』では、「カフェ・喫茶店」で“大変満足”の比率が他の飲食施設タイプに比べ高い。項目別で見ると、「カフェ・喫茶店」は『店の雰囲気』や『店の設備』、『接客・サービス』で満足度が最も高い。「沖縄そば・沖縄家庭料理店」は、『味』や『値段』では“大変満足”の比率が最も高いが、『店の雰囲気』や『店の設備』、『接客・サービス』では他の飲食施設タイプに比べ低い。「民謡酒場」は『総合評価』が最も低く、項目別では『味』や『値段』の満足度が特に低い。(図表3-52)

図表 3-5 2 飲食施設タイプ別の満足度

	飲食施設タイプ	(%)				(件)
		大変満足	やや満足	やや不満	やや不満	回答数
総合評価	全体	58.1	36.8	4.2	0.8	3729
	沖縄そば・沖縄家庭料理店	62.4	34.6	2.2	0.9	927
	居酒屋・バー	62.5	34.6	2.3	0.6	520
	琉球料理店	61.1	33.5	4.5	0.9	465
	洋食料理店	62.0	31.5	6.0	0.5	184
	民謡酒場	53.9	42.1	3.3	0.7	152
	カフェ・喫茶店	68.7	28.6	2.0	0.7	147
	その他	60.6	34.6	3.9	0.9	855
味	全体	58.9	35.7	4.6	0.8	3847
	沖縄そば・沖縄家庭料理店	67.5	30.3	1.5	0.7	954
	居酒屋・バー	61.0	35.0	3.3	0.7	543
	琉球料理店	63.2	31.7	4.7	0.4	473
	洋食料理店	60.2	33.0	5.8	1.0	191
	民謡酒場	46.0	46.7	6.0	1.3	150
	カフェ・喫茶店	64.1	29.4	5.2	1.3	153
	その他	60.3	35.5	3.8	0.5	880
値段	全体	48.5	41.0	9.1	1.4	3734
	沖縄そば・沖縄家庭料理店	61.5	33.1	4.7	0.7	946
	居酒屋・バー	50.8	42.7	5.6	0.9	539
	琉球料理店	45.9	42.1	10.1	1.8	444
	洋食料理店	47.5	32.2	16.9	3.3	183
	民謡酒場	34.0	52.9	12.4	0.7	153
	カフェ・喫茶店	51.0	37.3	9.8	2.0	153
	その他	45.8	42.5	10.2	1.6	836
店の雰囲気	全体	53.3	41.2	4.8	0.7	3841
	沖縄そば・沖縄家庭料理店	54.5	39.5	5.2	0.8	951
	居酒屋・バー	57.0	40.1	2.8	0.2	544
	琉球料理店	57.9	38.5	3.2	0.4	473
	洋食料理店	59.8	34.4	5.8	0.0	189
	民謡酒場	63.4	33.3	2.6	0.7	153
	カフェ・喫茶店	72.4	25.0	2.0	0.7	152
	その他	52.7	42.1	4.4	0.8	877
店の設備	全体	41.1	49.0	8.9	1.0	3794
	沖縄そば・沖縄家庭料理店	38.9	47.9	11.6	1.6	941
	居酒屋・バー	40.3	52.1	7.2	0.4	539
	琉球料理店	44.5	47.1	7.5	0.9	467
	洋食料理店	46.3	47.9	5.9	0.0	188
	民謡酒場	41.7	47.7	9.3	1.3	151
	カフェ・喫茶店	53.6	39.7	6.0	0.7	151
	その他	46.0	45.7	7.4	0.9	869
接客・サービス	全体	50.4	41.8	6.5	1.3	3839
	沖縄そば・沖縄家庭料理店	49.6	43.2	5.7	1.5	953
	居酒屋・バー	53.0	42.2	4.0	0.7	545
	琉球料理店	53.7	38.6	5.9	1.7	471
	洋食料理店	55.3	35.8	8.4	0.5	190
	民謡酒場	58.6	34.9	5.3	1.3	152
	カフェ・喫茶店	63.2	31.6	5.3	0.0	152
	その他	52.2	39.9	6.6	1.3	877

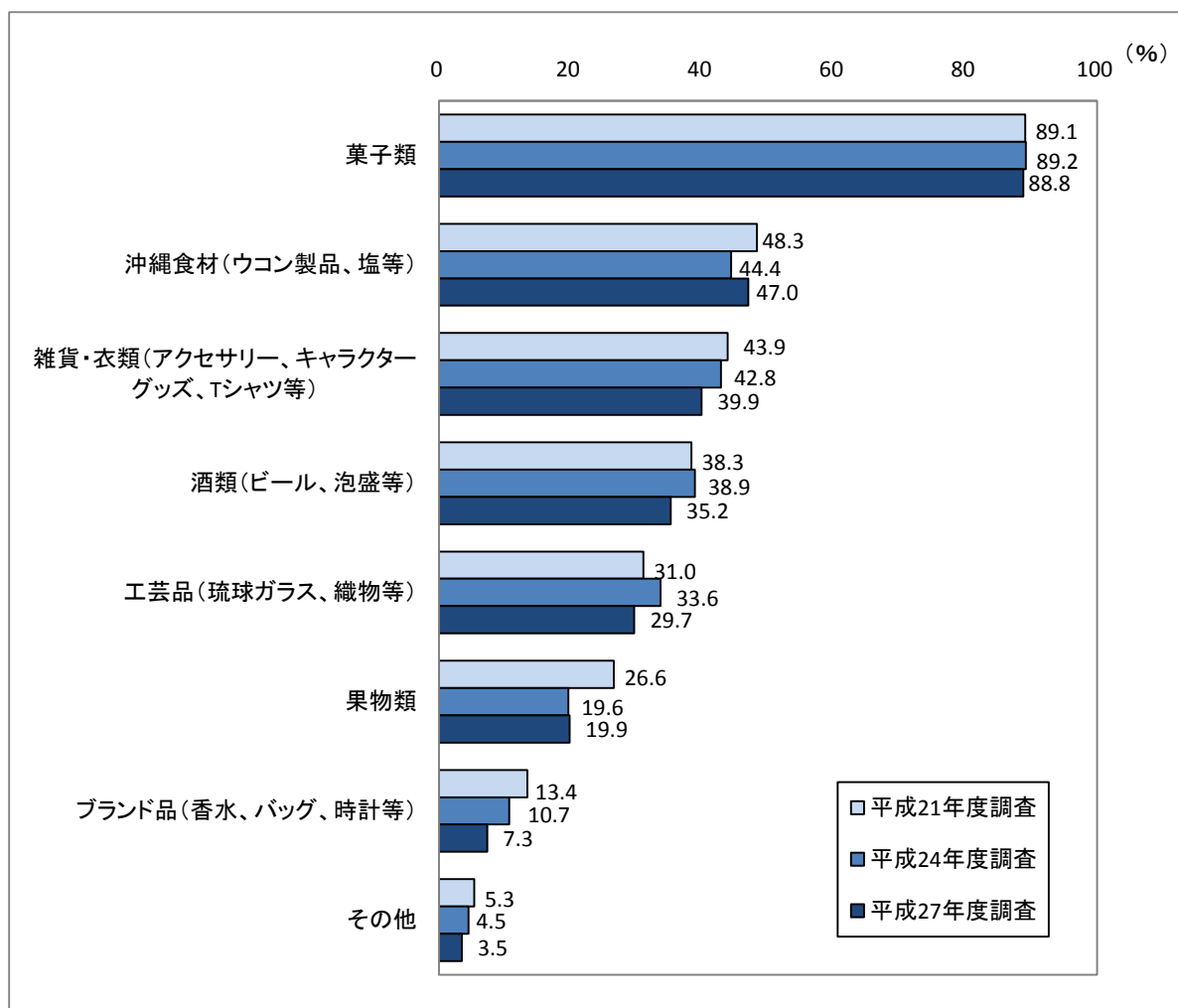
### 3-11. 土産品

#### (1) 購入した土産品タイプ

購入した土産品タイプについて見ると、最も多いのは「菓子類」で 88.8%が購入している。以下、「沖縄食材」47.0%、「雑貨・衣類」39.9%、「酒類」35.2%と続いている。

過去の調査結果と比較すると、いずれの年度も「菓子類」が最も多くなっている。「雑貨・衣類」、「酒類」、「工芸品」、「ブランド品」の購入率については減少傾向にある。「沖縄食材」の購入率についても、前回調査（平成 24 年度）よりは増加したものの、前々回調査（平成 21 年度）と比較するとやや減少している。（図表 3-5 3）

図表 3-5 3 購入した土産品タイプ（複数回答・平成 24・21 年度調査との比較）

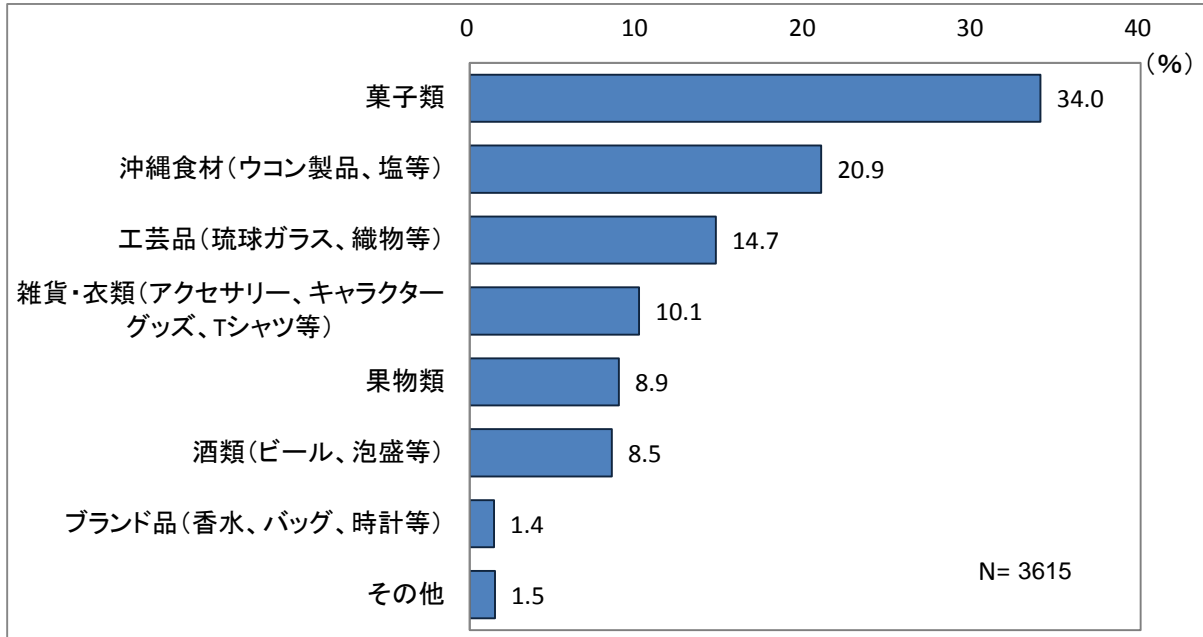


## (2) 最も印象に残った土産品タイプ

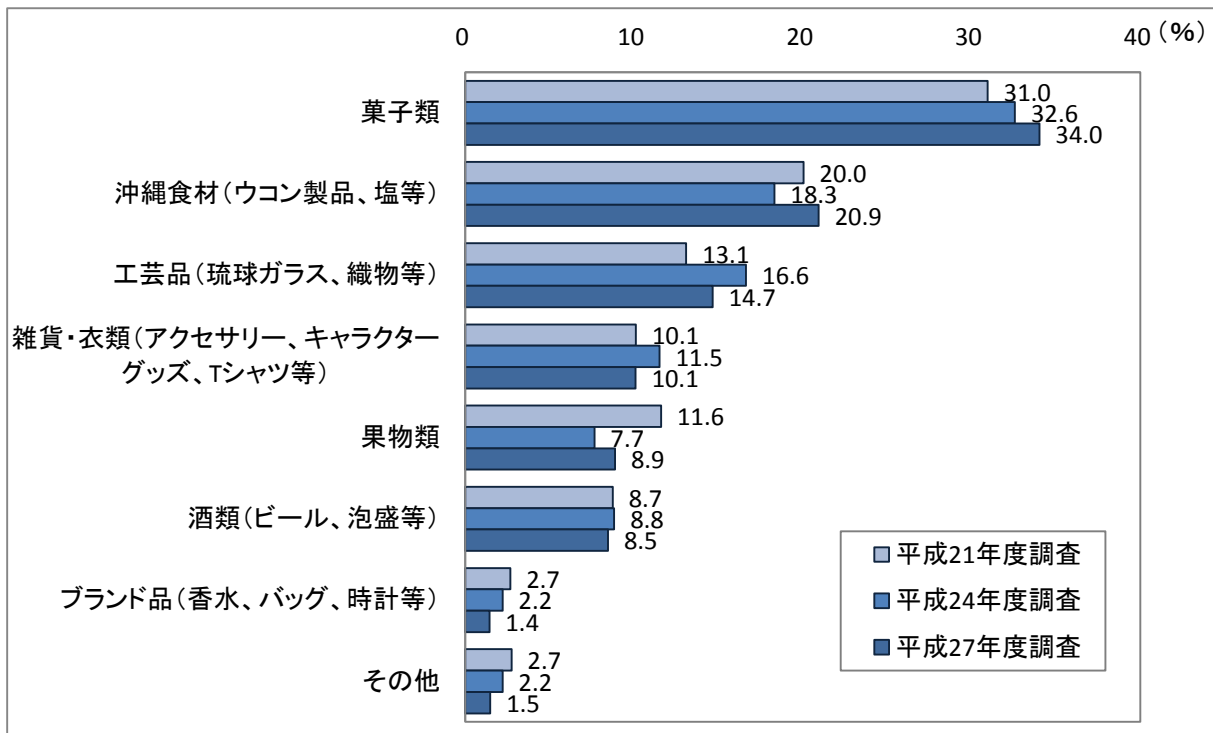
最も印象に残った土産品タイプについて見ると、「菓子類」が最も多く 34.0%だった。次いで「沖縄食材」が 20.9%、「工芸品」が 14.7%と続いている。(図表 3-5 4)

「菓子類」は購入率・印象に残った比率ともに高く、印象に残った比率は過去の調査結果(平成 24・21 年度)と比較しても増加している。(図表 3-5 5)

図表 3-5 4 最も印象に残った土産品タイプ



図表 3-5 5 最も印象に残った土産品タイプ(平成 24・21 年度調査との比較)

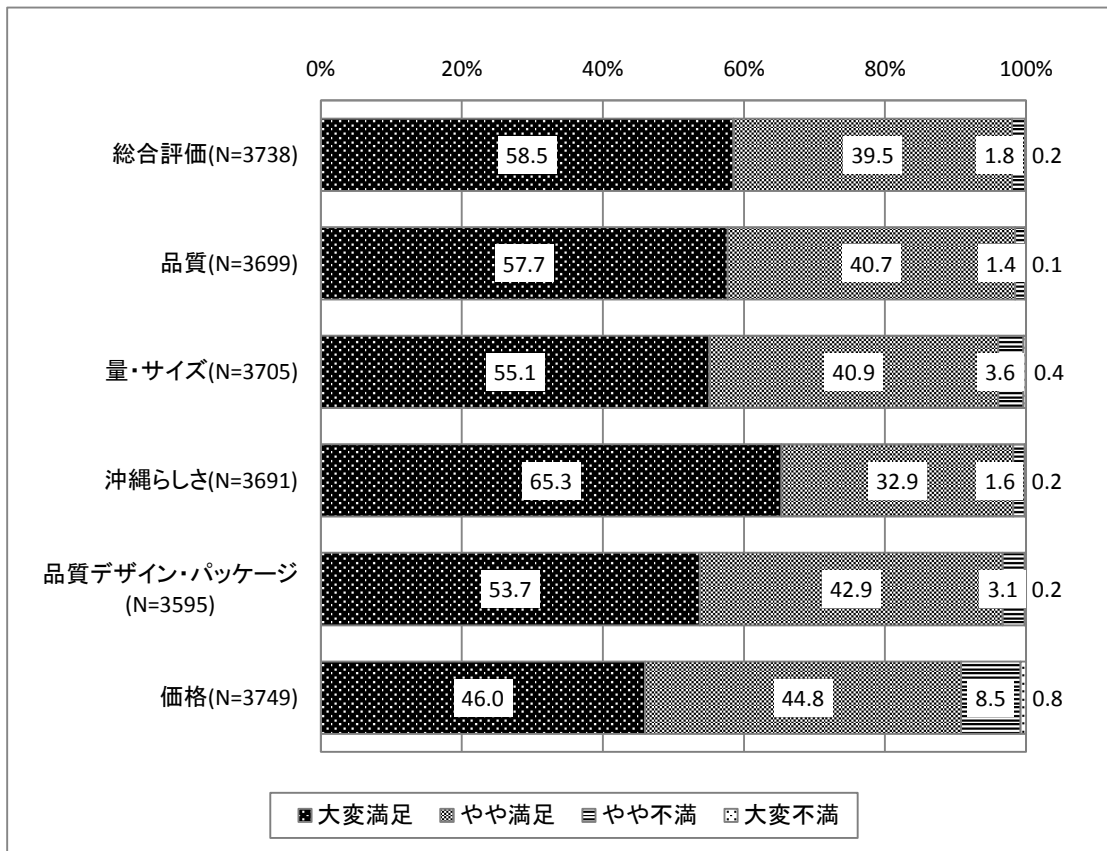


### (3) 最も印象に残った土産品の満足度

最も印象に残った土産品の満足度を見ると、『総合評価』は“大変満足”の比率が58.5%と6割弱の人が満足と感じている。

項目別に見ると、『沖縄らしさ』の“大変満足”の比率が65.3%と、他の項目に比べて高くなっている。その他の項目も『価格』を除いては“大変満足”の比率がいずれも5割を超えており、総じて満足度は高い傾向にある。『価格』については、“大変満足”の比率は46.0%にとどまっており、“やや不満”“大変不満”の比率も他の項目に比べ高くなっている。(図表3-56)

図表 3-56 最も印象に残った土産品の満足度



#### (4) 土産品タイプ別の満足度

最も印象に残った土産品タイプ別に満足度を見ると、『総合評価』では「工芸品」、「雑貨・衣類」、「ブランド品」で“大変満足”の比率が高い。「工芸品」、「雑貨・衣類」は『量・サイズ』や『沖縄らしさ』、『品質デザイン・パッケージ』で他の土産品タイプに比べ“大変満足”の比率が高い傾向にある。一方で「菓子類」の『総合評価』は低く、項目別では『品質』や『量・サイズ』、『沖縄らしさ』で他の土産品タイプよりも満足度は低い結果となった。(図表3-57)

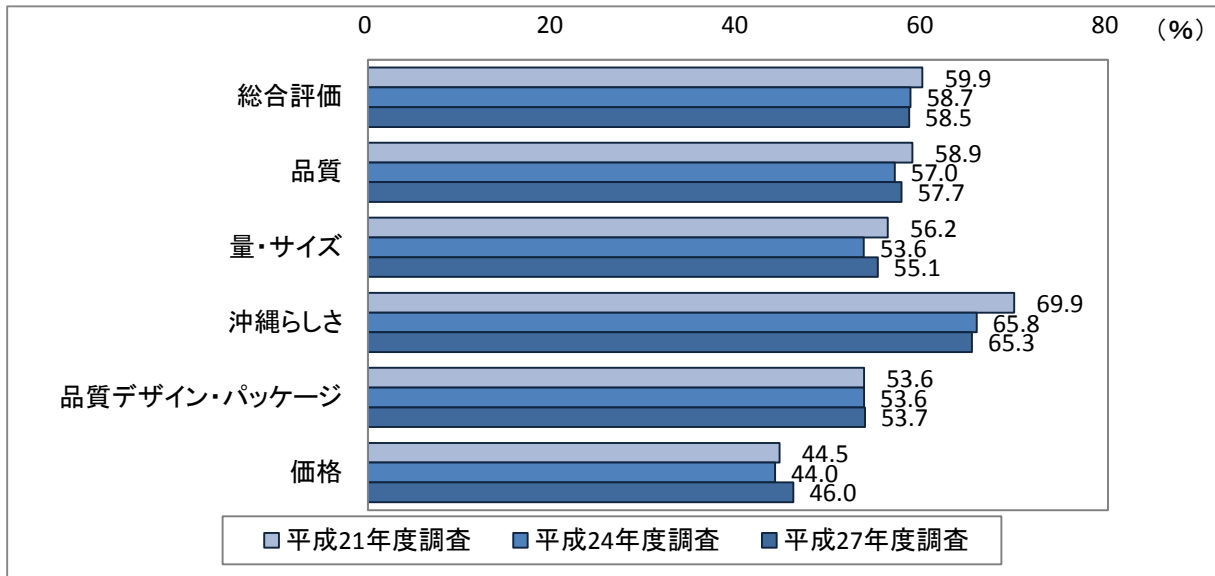
図表 3-57 土産品タイプ別の満足度（項目別）

		(%)				(件)
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	回答数
総合評価	全体	58.5	39.5	1.8	0.2	3,738
	菓子類	53.7	44.0	2.2	0.2	1,185
	果物類	63.4	35.4	1.3	0.0	314
	沖縄食材	59.3	38.9	1.8	0.0	730
	酒類	61.6	36.7	1.0	0.7	297
	工芸品	67.1	31.5	1.4	0.0	514
	雑貨・衣類	68.6	31.4	0.0	0.0	353
	ブランド品	68.6	29.4	0.0	2.0	51
	その他	60.0	40.0	0.0	0.0	50
品質	全体	57.7	40.7	1.4	0.1	3,699
	菓子類	54.3	44.1	1.3	0.3	1,187
	果物類	61.6	37.5	1.0	0.0	307
	沖縄食材	61.2	37.8	1.0	0.0	724
	酒類	60.7	39.3	0.0	0.0	285
	工芸品	61.3	37.0	1.6	0.2	514
	雑貨・衣類	63.2	36.0	0.8	0.0	356
	ブランド品	69.2	30.8	0.0	0.0	52
	その他	57.4	42.6	0.0	0.0	47
量・サイズ	全体	55.1	40.9	3.6	0.4	3,705
	菓子類	51.7	44.1	3.9	0.3	1,194
	果物類	58.7	38.6	2.3	0.3	303
	沖縄食材	57.0	38.3	4.5	0.1	733
	酒類	55.9	40.0	3.4	0.7	295
	工芸品	61.1	36.7	2.0	0.2	507
	雑貨・衣類	62.5	35.2	2.0	0.3	347
	ブランド品	62.5	35.4	0.0	2.1	48
	その他	55.1	40.8	2.0	2.0	49
沖縄らしさ	全体	65.3	32.9	1.6	0.2	3,691
	菓子類	58.1	38.7	2.9	0.3	1,192
	果物類	72.9	27.1	0.0	0.0	310
	沖縄食材	66.5	33.3	0.1	0.0	735
	酒類	71.1	28.2	0.7	0.0	294
	工芸品	75.8	23.2	0.8	0.2	521
	雑貨・衣類	77.1	22.4	0.6	0.0	340
	ブランド品	64.7	23.5	11.8	0.0	17
	その他	59.6	38.3	2.1	0.0	47
品質デザイン・パッケージ	全体	53.7	42.9	3.1	0.2	3,595
	菓子類	50.2	46.1	3.4	0.3	1,190
	果物類	42.6	54.5	2.9	0.0	244
	沖縄食材	48.1	47.1	4.5	0.3	696
	酒類	62.3	37.0	0.7	0.0	289
	工芸品	64.5	33.5	2.0	0.0	504
	雑貨・衣類	71.8	27.4	0.9	0.0	351
	ブランド品	67.4	32.6	0.0	0.0	46
	その他	56.3	43.8	0.0	0.0	48
価格	全体	46.0	44.8	8.5	0.8	3,749
	菓子類	46.4	46.4	6.6	0.6	1,198
	果物類	56.0	38.1	4.6	1.3	307
	沖縄食材	45.4	43.8	9.6	1.2	736
	酒類	47.1	45.5	6.1	1.3	297
	工芸品	47.5	41.3	10.8	0.4	518
	雑貨・衣類	44.1	46.3	9.6	0.0	356
	ブランド品	48.1	38.5	13.5	0.0	52
	その他	43.1	41.2	15.7	0.0	51

### (5) 前回調査との比較

土産品の『総合評価』の“大変満足”比率は58.5%と、前回の調査結果と比較するとほぼ横ばいとなった。項目別に見ると『価格』はやや増加したものの、『沖縄らしさ』は減少傾向にある。(図表3-58)

図表 3-58 最も印象に残った土産品についての“大変満足”の比率（平成21・24年度調査との比較）



土産品タイプ別に見ると、「果物類」や「酒類」、「雑貨・衣類」の満足度は増加傾向にあるといえる。「酒類」の総合評価の“大変満足”比率は61.6%と前回調査（平成24年度）と比較して8.6ポイントの増加となり、項目別でも全ての項目において増加が見られる。果物類については『品質』や『量・サイズ』、『価格』などの点で満足度の増加が見られる。（図表3-59）

図表 3-59 最も印象に残った土産品の“大変満足”の比率（平成21・24年度調査との比較）

(%)

		総合評価	品質	量・サイズ	沖縄らしさ	品質デザイン・パッケージ	価格
全体	平成27年度	58.5	57.7	55.1	65.3	53.7	46.0
	平成24年度	58.7	57.0	53.6	65.8	53.6	44.0
	平成21年度	59.9	58.9	56.2	69.9	53.6	44.5
菓子類	平成27年度	53.7	54.3	51.7	58.1	50.2	46.4
	平成24年度	51.4	51.4	48.0	56.1	49.4	43.0
	平成21年度	56.1	56.1	55.0	64.4	48.8	46.3
果物類	平成27年度	63.4	61.6	58.7	72.9	42.6	56.0
	平成24年度	60.7	58.0	55.0	70.3	43.0	48.0
	平成21年度	60.9	55.6	56.5	72.8	46.3	51.5
沖縄食材	平成27年度	59.3	61.2	57.0	66.5	48.1	45.4
	平成24年度	59.5	61.2	53.8	71.1	44.7	45.3
	平成21年度	59.1	59.1	51.1	70.1	43.8	41.3
酒類	平成27年度	61.6	60.7	55.9	71.1	62.3	47.1
	平成24年度	53.0	53.4	48.6	62.5	54.0	39.4
	平成21年度	52.8	58.1	51.8	68.2	51.9	35.9
工芸品	平成27年度	67.1	61.3	61.1	75.8	64.5	47.5
	平成24年度	69.0	65.6	63.8	78.3	68.4	45.2
	平成21年度	67.4	63.4	62.5	77.6	68.8	42.9
雑貨・衣類	平成27年度	68.6	63.2	62.5	77.1	71.8	44.1
	平成24年度	62.7	53.3	53.9	65.0	59.6	40.8
	平成21年度	64.3	57.9	59.8	72.7	68.0	43.3
ブランド品	平成27年度	68.6	69.2	62.5	64.7	67.4	48.1
	平成24年度	59.2	58.9	63.9	48.1	60.3	41.1
	平成21年度	69.1	73.9	71.9	59.1	68.3	44.1



### 3-12. 交通機関や道路状況

#### (1) 交通機関や道路状況の満足度

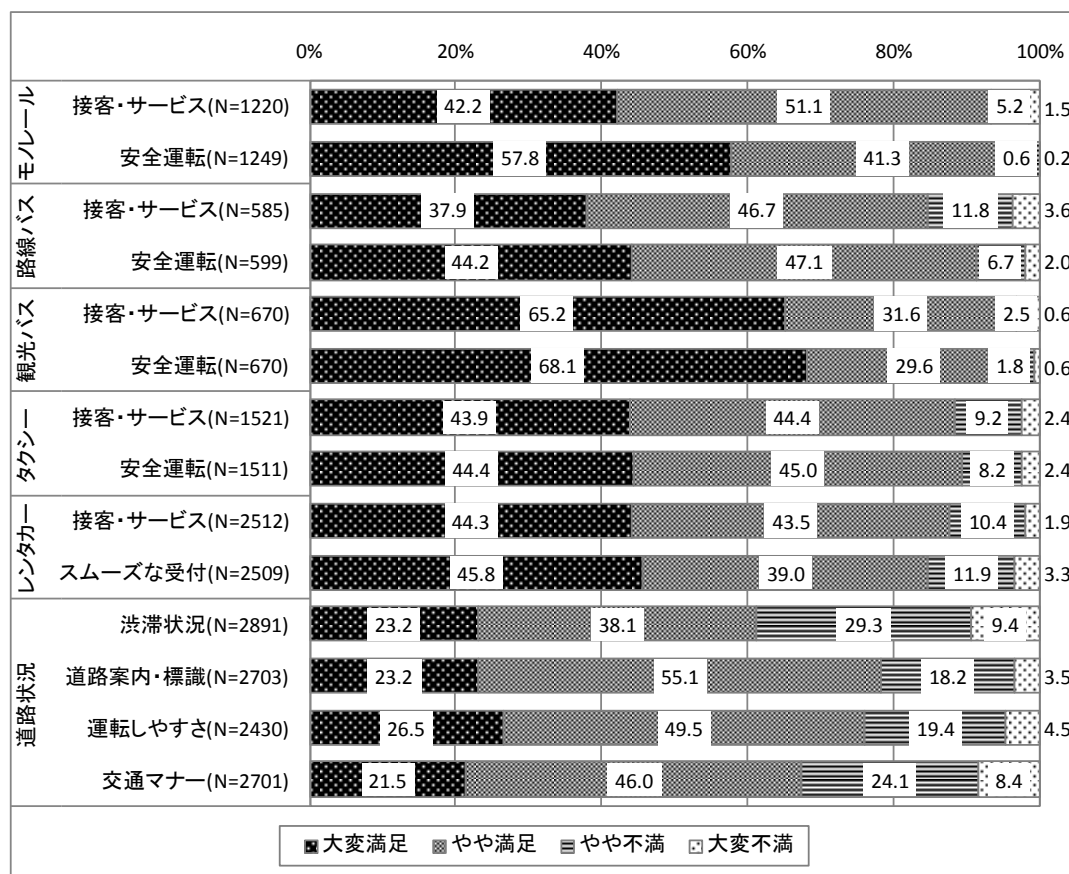
「観光バス」については、『接客・サービス』、『安全運転』ともに“大変満足”の比率が6～7割程度と、他の交通機関と比較して満足度が高いと言える。

一方「レンタカー」は、『接客・サービス』、『スムーズな受付』ともに“大変満足”の比率が4～5割程度であり、“やや不満”の比率も1割を超えている。

「路線バス」については、他の公共交通機関と比べると“大変満足”比率が低い。

道路については、全体的に不満を感じる比率が高く、特に『渋滞状況』では、“やや不満”と“大変不満”を合わせた比率が38.7%に上る。(図表3-60)

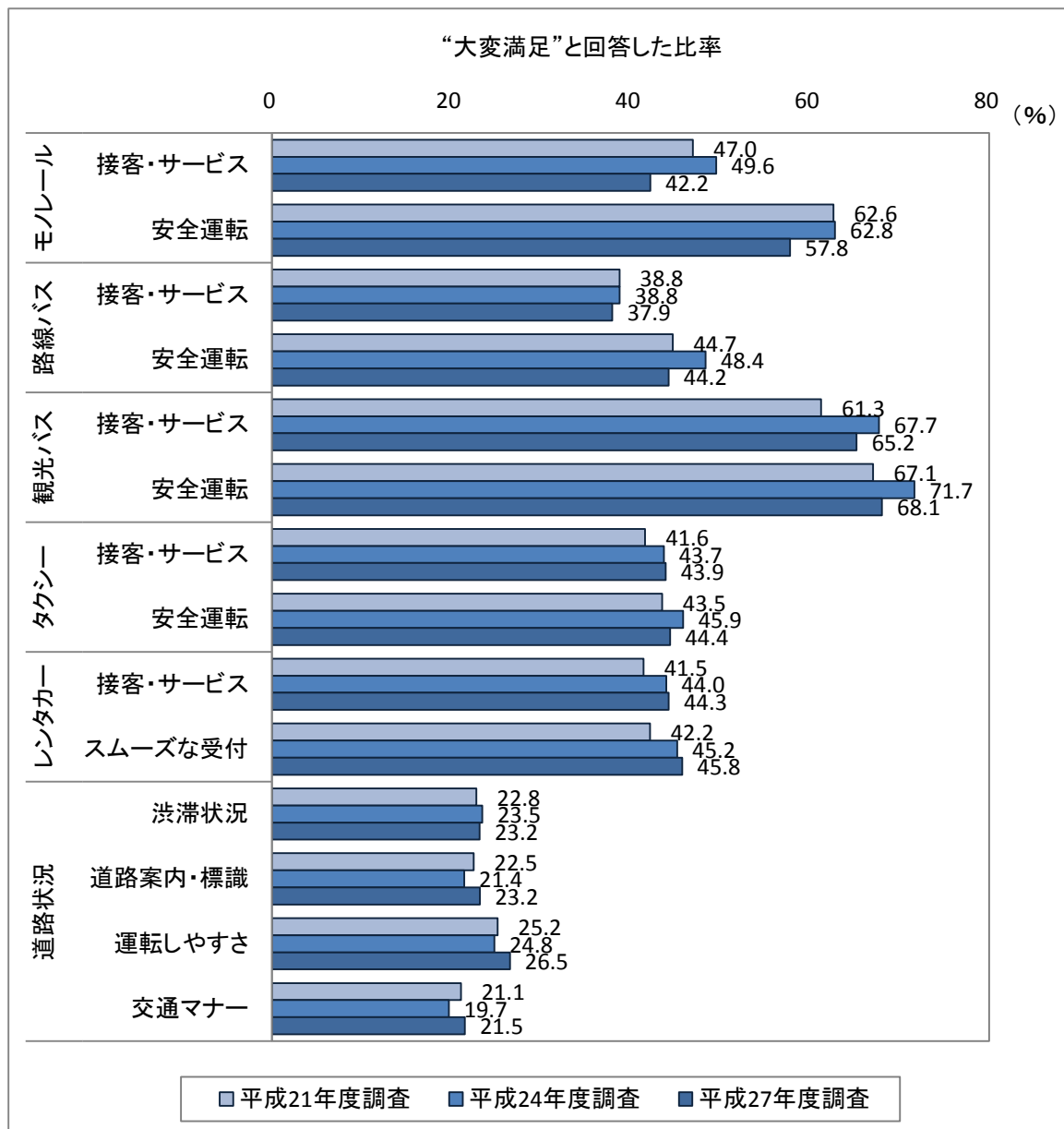
図表 3-60 交通機関や道路状況の満足度



## (2) 前回調査との比較

過去の調査結果と比較すると、「モノレール」の“大変満足”比率は『接客・サービス』、『安全運転』ともに低下している。「路線バス」や「観光バス」についても、『接客・サービス』、『安全運転』ともに前回調査（平成24年度）と比較すると満足度は低下している。一方で「レンタカー」は『接客・サービス』、『スムーズな受付』ともに満足度の増加が見られた。（図表3-61）

図表 3-6 1 交通機関や道路状況の満足度（平成24・21年度調査との比較）



### 3-13. 満足度調査から見た沖縄観光の課題

#### 【全体】

『旅行全体』の満足度は、“大変満足”と“やや満足”の比率を合わせると9割以上を占めるが、“大変満足”比率に着目すると5~6割程度にとどまっている。過去の調査結果と比較すると、“大変満足”比率は増加傾向にあり、特に『スポーツ・レジャー』や『食事』、『海の美しさ』、『森や川の新しさ』での増加が見られている。一方、『土産品』の“大変満足”比率は3割程度と低いにもかかわらず、大きな改善は見られていない。『旅行全体』の満足度が高いほど、人への推奨意向と今後の再訪意向がともに高くなる傾向が見られていることから、全体の4割弱を占める“やや満足”を“大変満足”に向上させることが必要である。

満足度について属性・旅行内容別に見ると、時期は冬季、年代は「50~60代」、旅行先は「沖縄本島」、旅行形態では「団体旅行」と「パッケージ旅行」の満足度が低い傾向にある。また、『宿泊施設』や『海の新しさ』、『森や川の新しさ』、『景観』は、来訪回数が多いリピーターほど満足度が低下する傾向にある。現在、全体の8割以上がリピーターであるため、これらの項目を中心に、リピーターの視点に立った満足度向上を図る必要がある。

CSポートフォリオ分析では、『観光施設入場や文化体験』の満足度向上が、『旅行全体』の満足度向上に対して効果的であることが示された。時期によっても異なり、『観光施設入場や文化体験』に加え、春季は『食事』、夏季は『食事』と『スポーツ・レジャー』の満足度向上が効果的である。また冬季は『海の新しさ』の満足度に対する影響度が相対的に大きいため、海の新しさを感じられる観光ルートの開発などが求められる。

旅行の期待度と満足度の関係については概ね比例関係にあることが示されたが、『スポーツ・レジャー』のみ、期待度よりも満足度の方がやや高い傾向にある。『スポーツ・レジャー』の“期待した”比率は5割程度と高いものの、“期待していなかった”比率も高いため、沖縄観光における『スポーツ・レジャー』の魅力を伝えるプロモーション等の取り組みが求められる。

#### 【体験活動】

過去の調査結果と比較すると、体験活動に対する『総合評価』の満足度は増加傾向にあり、特に『活動の内容』、『施設・場所の雰囲気』、『料金』の点で満足度が向上している。これ以外の項目（『施設・場所の安全性』、『設備（シャワー、トイレ等）』、『接客サービス』）の満足度は低下または横ばいであり、特に『設備（シャワー、トイレ等）』は約2割が不満を持っていることから改善が必要である。活動別に見ると、「ゴルフ」は他の活動に比べ満足度が低く、特に『施設・場所の安全性』や『設備（シャワー、トイレ等）』の改善が求められる。

#### 【観光地・観光施設】

前回の調査結果と比べると全ての項目で満足度は低下しており、特に『設備（トイレ等）』の満足度が低い。観光地タイプ別に見ると「テーマパーク型施設」の“大変満足”比率が他の観光地タイプと比べて低く、『施設の雰囲気』や『設備（トイレ等）』、『入場料金』の点で改善が求められる。前述のように、CSポートフォリオ分析では『観光施設入場や文化体験』の満足度向上が『旅行全体』の満足

度向上に対して効果的であることが示されていることから、他の項目に優先して取り組む必要がある。

#### 【宿泊施設】

『総合評価』の満足度は過去の調査結果よりも低下傾向にあり、項目別では『部屋』、『料金』、『施設の雰囲気』の点で低下している。宿泊施設別では、特に「ビジネスホテル」の満足度が低く、過去の調査結果と比較すると全ての項目（『部屋』、『料金』、『食事』、『施設の雰囲気』、『設備』、『接客・サービス』）で低下が見られる。宿泊施設の利用は近年、「リゾートホテル」や「シティホテル」が減少し「ビジネスホテル」が増加する傾向にある。「ビジネスホテル」は利用が増加したのに対し満足度は低下していることから、改善が求められる。

#### 【食事】

飲食施設として利用率が最も高いのは「沖縄そば・沖縄家庭料理店」であるが、『店の設備』や『接客・サービス』の点で満足度が低いため改善が望まれる。利用率は高くないものの、「民謡酒場」は満足度の『総合評価』が低く、項目別では特に『味』や『値段』の満足度が低いため改善の必要がある。また、旅行形態別に見ると「パッケージツアー」利用者の食事は満足度が低く、特に『味』の点から見直す必要がある。

#### 【土産品】

土産品は近年、購入率そのものが減少傾向にあり、「酒類」や「工芸品」、「雑貨・衣類」、「ブランド品」の購入が減少している。しかしながら過去の調査結果と比較すると、「酒類」や「雑貨・衣類」についての満足度は向上しており、満足度の向上が購入の増加に結びついていない現状が見える。土産品タイプ別に見ると、最も購入率の高い「菓子類」は『総合評価』の満足度が低く、項目別では『品質』、『量・サイズ』、『沖縄らしさ』で満足度は低い。今後、土産品の満足度向上を図る上では「菓子類」の全体的な改善が求められる。

#### 【交通機関】

交通機関の満足度については、「観光バス」が高く「道路状況」が低い。「道路状況」の中では特に『渋滞状況』の満足度が低く、4割弱が不満を持っており改善が望まれる。前回の調査結果と比較すると、「モノレール」や「路線バス」、「観光バス」で『接客・サービス』と『安全運転』の満足度が低下している。「道路状況」については過去の調査結果と比較しても大きな改善は見られていない。