

平成15年度「沖縄観光客満足度調査」の概要

1. 調査結果の概要

- 「全体的な印象」(問35)については、大変満足(57.1%)、やや満足(39.1%)を合わせた満足系の回答が96.2%と高くなっている。
- 観光地や観光施設、宿泊施設の感想など、満足度に対する12の設問項目の結果を単純平均すると満足系88.9%(大変満足43.3%、やや満足45.6%)、不満足系11.1%(やや不満9.9%、大変不満1.2%)となっている(図表1参照)。

(1) 満足度について

- 「大変満足」の割合が大きい項目の上位5項目は以下のとおり。
 - ①観光地の感想(58.9%)
 - ②体験したスポーツや体験活動(55.7%)
 - ③旅行業者の接客マナー(54.6%)
 - ④居酒屋での料理(52.5%)
 - ⑤沖縄らしさ(50.2%)
- 「やや不満」「大変不満」を合わせた不満足系の回答は、観光情報、食事に関する項目で高い割合となっている。不満の割合が高い項目は以下のとおり。
 - ①グルメ情報(42.7%)
 - ②離島情報(38.8%)
 - ③イベント情報(38.7%)
 - ④体験・学習ツアー情報(38.3%)
 - ⑤路線バス、船などの交通情報(37.2%)

図表1. 満足度アンケート結果のまとめ表

設問項目(大分類)	設問項目(小分類)	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満足系
問9	観光地の感想	58.9	38.7	2.0	0.4	97.5	2.5
問12	観光施設の印象	43.8	49.8	6.1	0.3	93.6	6.4
問15	宿泊の感想	43.4	44.2	10.7	1.7	87.6	12.4
問18	体験したスポーツや体験活動	55.7	36.5	6.9	0.9	92.2	7.8
問21	文化・芸能への満足度	38.5	50.8	9.7	1.0	89.4	10.6
問25	土産品への満足度	39.5	53.1	6.7	0.6	92.6	7.4
問28	沖縄らしさ	50.2	44.3	5.1	0.4	94.5	5.5
問30	自然保護	28.5	53.7	15.9	1.8	82.3	17.7
問35	全体的な印象	57.2	39.1	3.7	0.1	96.2	3.8
問27	食事						
	琉球料理	44.1	42.6	11.9	1.4	86.7	13.3
	沖縄そばや沖縄家庭料理	47.6	39.0	12.1	1.4	86.6	13.4
	日本料理	32.1	47.5	17.5	2.9	79.6	20.4
	中華料理	35.1	46.7	14.6	3.6	81.8	18.2
	ステーキ	45.3	39.2	13.1	2.4	84.5	15.5
	洋食	35.2	46.3	16.0	2.6	81.4	18.6
	エスニック料理	39.6	39.6	17.0	3.8	79.2	20.8
	ファーストフード	35.4	48.0	12.6	4.0	83.4	16.6
	居酒屋での料理	52.5	35.8	8.8	2.9	88.3	11.7
	平均	40.8	42.7	13.7	2.8	83.5	16.5
問31	もてなし、接客マナー						
	地元の人々の観光への関わり・関心	45.1	46.7	7.6	0.5	91.9	8.1
	観光施設の従業員のマナー	44.0	47.1	8.3	0.5	91.1	8.9
	土産品店、販売店等の接客マナー	33.9	52.6	12.4	1.0	86.6	13.4
	タクシー運転手の接客マナー	40.6	47.9	10.4	1.1	88.5	11.5
	旅行業者の接客マナー	54.6	39.3	5.0	1.1	93.9	6.1
	ホテルの接客マナー	42.0	49.0	8.7	0.3	91.0	9.0
	飲食店の接客マナー	46.3	38.0	12.2	3.5	84.3	15.7
	一般の運転手の交通マナー	29.2	43.7	19.7	7.3	72.9	27.1
	平均	42.0	45.5	10.5	1.9	87.5	12.5
問33	観光情報						
	ホテル・民宿等の案内情報	27.6	56.0	15.7	0.7	83.6	16.4
	ホテル、飛行機等予約情報	28.8	54.0	16.4	0.8	82.8	17.2
	観光地・観光施設情報	29.1	56.0	13.7	1.2	85.1	14.9
	イベント情報	19.0	42.3	32.5	6.1	61.3	38.7
	ショッピング情報	21.8	46.6	28.8	2.7	68.5	31.5
	グルメ情報	13.5	43.8	39.1	3.6	57.3	42.7
	芸能・文化情報	24.4	49.8	23.3	2.5	74.1	25.9
	離島情報	15.1	46.0	35.7	3.1	61.2	38.8
	スポーツ・レクに関する情報	19.6	48.3	30.3	1.8	67.9	32.1
	路線バス、船などの交通情報	20.2	42.6	33.0	4.3	62.8	37.2
	体験・学習ツアー情報	15.1	46.7	34.1	4.1	61.7	38.3
	平均	21.3	48.4	27.5	2.8	69.7	30.3
平均		43.3	45.6	9.9	1.2	88.9	11.1

(2) マーケット別の満足度について

※ 観光客の属性及び旅行形態から以下のように分類を行い、それぞれのマーケット毎の満足度を測定した。

<ul style="list-style-type: none">・ 個人マーケット・・・旅行形態が個人旅行・ 団体マーケット・・・旅行形態が団体・ 家族マーケット・・・同伴者が夫婦及び家族・親戚・ 若者マーケット・・・10～20歳代・ 高齢者マーケット・・・60歳以上・ リピーターマーケット・・・調査時点で沖縄観光が2回以上
--

○ 各マーケットごとの満足度の特徴としては以下の点が挙げられる。

個人マーケット

- ・ 「自然保護」への満足度が他のマーケットに比べると低く、イベント情報及び芸能・文化情報についての満足度もやや低めである。

団体マーケット

- ・ 全体的に「やや満足」と回答する割合が高くなっており、他のマーケットと比較すると満足度が低いという結果が出ている。
- ・ 食事については、琉球料理、沖縄そば・沖縄家庭料理などに対する満足度が低くなっている。

若者マーケット

- ・ 全体的に満足度は良好である。

高齢者マーケット

- ・ 「大変満足」よりも「やや満足」と回答する者が多く、満足度が低いことが示されている。この点は「文化・芸能」、「お土産品」、「琉球料理」、「沖縄らしさ」、「沖縄そばや家庭料理」において示されている。

家族マーケット

- ・ 宿泊についての満足度は良好であり、また、体験したスポーツ活動については、海水浴やマリンレジャーを中心として良好な満足度が示されている。

リピーターマーケット

- ・ 食事面の満足度についてはリピーターの方が高い。また、ホスピタリティについては総じてビギナーの方がリピーターよりも満足度が高い。

○ 満足度に対する12項目の設問の平均を見ると、マーケット毎に多少差が見られるものの、総じて満足度は高いという結果となっている。

※満足度に対する12項目の設問とは、観光地、観光施設、宿泊、体験したスポーツや体験活動、文化・芸能、土産品、沖縄らしさ、自然保護、(沖縄観光に対する)全体的な印象、食事、もてなし・接客マナー、観光情報についての満足度を問う設問である。

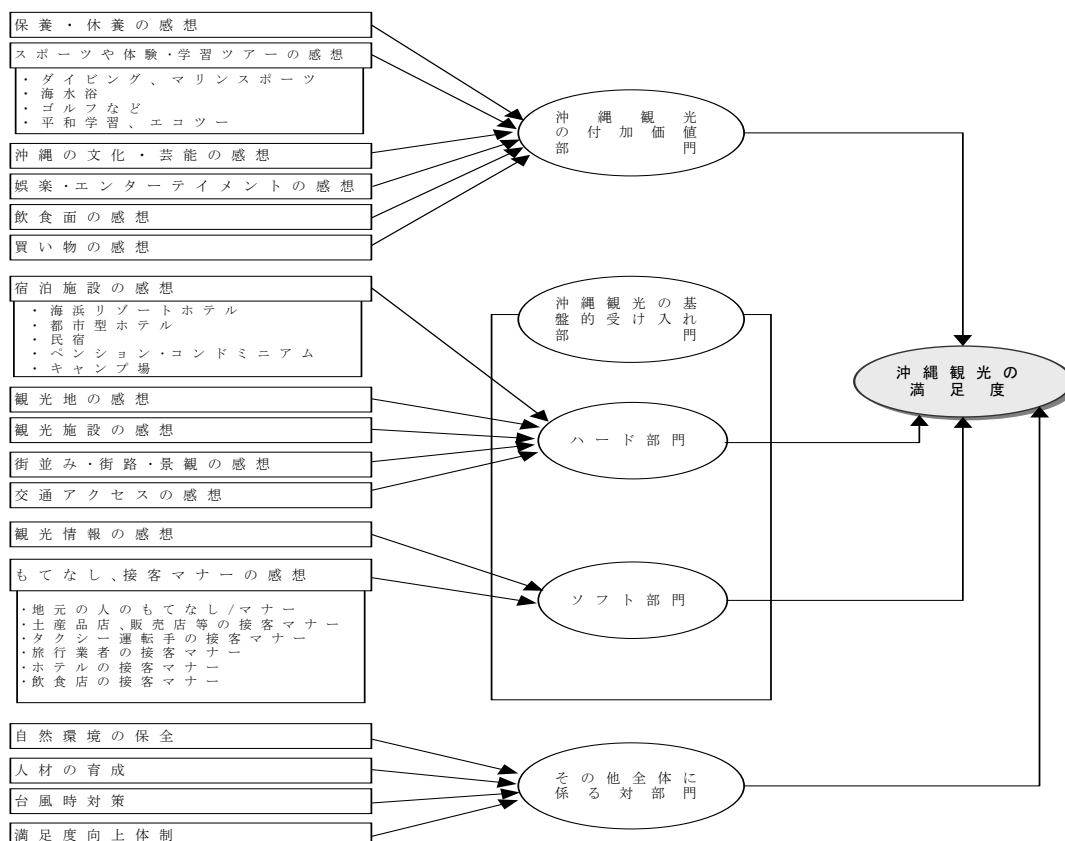
図表2 満足度に対する設問の平均(マーケット別)

	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満足系
個人	44.4	44.6	9.9	1.1	89.0	11.0
団体	38.2	50.4	9.9	1.5	88.6	11.4
若者	55.0	36.2	7.8	1.0	91.2	8.8
高齢者	38.6	51.0	9.3	1.2	89.5	10.5
家族	42.9	46.3	9.6	1.1	89.2	10.8
ビギナー	44.9	44.3	9.5	1.2	89.2	10.8
リピーター	42.7	46.1	10.0	1.2	88.8	11.2
全体	43.3	45.6	9.9	1.2	88.9	11.1

(3) 調査結果から見た沖縄観光の課題について

○沖縄観光の満足度は、下図のように様々な要因から形成されるものである。本アンケートにおいては、沖縄観光は総体的には高い満足度評価を得ており、県民や関係者の取り組みの成果が示されているが、設問項目の平均値(図表1)の「大変満足」の割合は43.3%にとどまっており、今後も関係者の相当の努力が求められている。

図表3 満足度の構成イメージ



○ 分野ごとの改善点及び課題

- ・ **観光地**については、ビーチや海浜リゾート、街中の繁華街、景勝地に加え壺屋や首里などへの訪問割合が高く、満足度は比較的良好であるが、案内情報サービスや観光地としてのアピール面で改善が必要なことが示されている。
- ・ **観光施設**については海洋博記念公園や首里城公園への訪問率が高く、博物館、美術館のような文化施設への訪問率も比較的多い。一方でテーマパーク型施設については2000年度調査より20ポイント減少しており、工房・工芸施設の訪問率も10ポイント減少している。
- ・ 入場料の負担感、バスなどの交通面での不満が高い。
- ・ **宿泊施設**については、自然環境や景観、周辺環境、雰囲気、施設内容など空間的な要素や接客マナーへの評価が高くなっている。一方、エンターテイメント、生演奏などの演出、インターネットや衛星放送、子どもや高齢者、障害者に対するサービスに対する評価が相対的に低くなっている。
- ・ **スポーツやレクリエーション、体験・学習活動**については、「インストラクターの質」や「メニューの充実度、内容」、施設や場所の安全性、清潔感」に対する評価は高く、総じて満足度は高いものとなっているが、「料金や費用負担」「トイレ・シャワーなどの設備」に対する評価が低く、改善が必要なことが示されている。
- ・ **沖縄の芸能・文化**については、祭りやイベントの充実や沖縄の芸能・文化にふれる機会を増やすことが求められており、観光客に対する情報発信の強化と内容の充実が求められている。また、導入が望まれる施設として、「街角ライブや沖縄音楽のライブハウス」「芸能体験施設」等が挙げられている。
- ・ **購入した土産品**については菓子類、酒類、小物類、装飾品が多く、沖縄らしさ、品質表示、デザインに対する満足度は比較的高いものの、商品の種類や、継続してほしくなるものといった点での評価は低くなっており、お土産品の開発と販路拡大については今後の課題といえる。
- ・ **沖縄らしさ**の評価としては、自然や景観に対する評価が高く評価されている一方、街の清潔感や建物の調和といった点では評価が低くなっており、特に街の清潔感については県民のホスピタリティの表れでもあることから、県民意識を高めていく必要がある。
- ・ **ホスピタリティ、接客マナー**については、前回調査と比較して改善されている分野もあるが、ホテルの接客マナーについては評価が下がっており、今後改善の必要が示されている。
- ・ **飲食**については、琉球料理や沖縄そば、沖縄家庭料理については「見栄え」に対する評価が低い点をのぞけば相対的に評価が高いが、高齢者マーケットの満足度は低めである。観光客の好みに安易に合わせる必要はないが、偏った味付け等は改善する必要があるとともに、地元食材を活用した料理を観光客に提供することが求められている。

- ・ **町並み、景観**については、自然の美しさや景観が高く評価されている一方、街の清潔感、建物の調和といった点では評価が低くなっている。街路整備や緑化事業など都市計画の事業により改善が図られているが、街の清潔感については広い意味で県民のホスピタリティのあらわれでもあることから、県民全体の意識を高めていく必要がある。
- ・ **自然保護**については「大変満足」と回答する者の割合が28.6%と他の項目と比較して極端に低く、今後自然保護対策を強化していく必要がある。
- ・ **ホスピタリティ・接客マナー**については、タクシー運転手の接客マナーについては2000年度調査時と比較して改善が図られているなど、関係団体の取り組みの成果が見られる点があるものの、飲食店や土産品販売店の接客マナーについては、今後業界全体での取り組みや、行政の側面支援などにより向上を図る必要がある。
- ・ **沖縄観光の情報**については「不満系」の回答が多く寄せられている分野であり、エンターテインメントや文化・芸能関連の情報は比較的少ない状況にある。リピーターの増加に伴い、観光行動が多様化しているなか、沖縄観光情報共通プラットフォーム構築事業などにより観光情報の発信の強化を図るとともに、内容の充実が求められている。
- ・ **交通アクセス**については、レンタカーの利便性や那覇空港の利用の便などについては高い評価を得ている一方、一般の運転手（＝県民）の運転マナーに対する評価は低くなっており、全県的な取り組みにより県民意識を高めていく必要があることが示されている。また、道路交通に関する情報サービス、道路標識などについては評価が低くなっており、今後改善することが望まれている。

(4) 2000年度調査との比較

○両年に共通する10の設問を集計し、比較した結果は以下のとおり。

- ・ 「大変満足」と回答する者の割合は5.7ポイント増加している。
- ・ 「やや満足」と回答する者の割合は3.6ポイント減少している。
- ・ 「やや不満」と回答する者の割合は2.1ポイント減少している。
- ・ マーケット別に比較すると若者、個人、家族、リピーターの各マーケットにおいて「大変満足」と回答する者の割合が増えている一方、団体、高齢者のそれは減少しており、今後対策を講じる必要が示されている。

図表 4 「大変満足」の比較

設問項目 (大分類)	2000年度	2003年度	2003-2001年
問9 観光地の感想	48.7	58.9	10.2
問12 観光施設の印象	37.5	43.8	6.3
問15 宿泊の感想	39.1	43.4	4.3
問18 体験したスポーツや体験活動	49.2	55.7	6.5
問21 文化・芸能への満足度	30.2	38.5	8.3
問25 土産品への満足度	28.8	39.5	10.7
問28 沖縄らしさ	40.1	50.2	10.1
問30 自然保護	—	28.5	—
問35 全体的な印象	—	57.2	—
問27 食事	33.3	47.0	13.7
問31 もてなし、接客マナー (8項目の平均)	43.0	40.8	-2.2
①地元の人の観光への関わり・関心	46.4	45.1	-1.3
②観光施設の従業員のマナー	—	44.0	—
③土産品店、販売店等の接客マナー	30.9	33.9	3.0
④タクシー運転手の接客マナー	40.5	40.6	0.1
⑤旅行業者の接客マナー	46.0	54.6	8.6
⑥ホテルの接客マナー	56.3	42.0	-14.3
⑦飲食店の接客マナー	37.7	46.3	8.6
⑧一般の運転手の交通マナー	—	29.2	—
問33 観光情報	26.8	21.3	-5.5
平均(12項目)	35.3	43.3	8.0
平均(2000年度、2003年度共通10項目)	37.7	43.4	5.7

注) —は否設問

図表 5 2003年度調査と2000年度調査の差異

	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満足系
個人	3.7	-2.6	-1.1	0.0	1.1	-1.1
団体	-2.2	3.5	-1.0	-0.2	1.3	-1.3
若者	8.7	-7.3	-1.4	-0.1	1.5	-1.5
高齢者	-4.2	3.2	1.0	0.0	-1.0	1.0
家族	8.6	-5.3	-3.1	-0.2	3.2	-3.2
ビギナー	—	—	—	—	—	—
リピーター	5.8	-3.6	-1.4	-0.8	2.2	-2.2
全体	5.7	-3.6	-2.1	-0.1	2.2	-2.2

(5) 沖縄観光に対する自由意見

総数：1681件

内訳：

- 1. 交通全般・・・335件
- 2. 施設整備・・・209件
- 3. サービス対応・・・318件
- 4. 高齢者・障害者への配慮・・・32件
- 5. 情報・・・102件
- 6. その他・・・685件

- ・ 交通については、本島、離島内のバスなどの利用の便や交通渋滞、運転手のマナーについて不満とする意見が多い。また、本土－離島間の航路の充実や夏場の航空運賃を安くしてほしいとする声も多い。
- ・ 沖縄観光に対しては、県民の温暖な人柄や独特の自然環境に対して好意的な意見が多い一方、観光情報、食事、自然保護の面で不満を感じたとする意見が多い。

2. 調査の概要

(1) 目的

旅行者の高齢化、個人旅行化、リピーターの増加など、観光動向の変化に伴い、多様化する観光客のニーズに対応した、質の高い沖縄観光の実現が課題となっている。

本調査は、観光客の沖縄観光に対する評価を、観光の満足度という観点から体系的に検討するため、観光の基礎条件や観光資源に対する観光客の満足度を把握し、また、観光客をマーケット毎に分類し、そのニーズを把握することにより、実効性の高い観光振興施策の企画立案及び観光関連の事業展開につなげていくことを目的とする。

(2) 内容

- 調査対象
 - 本県を訪れた県外からの観光客
- 調査項目
 - 旅行者属性（現住所、年代、性別等）、旅行内容、旅行目的、観光地及び観光施設、宿泊施設、レクリエーション、エンターテインメント、飲食・ショッピング、沖縄らしさ、接客、情報、交通等
- 調査実施地点（3地点）
 - 那覇空港、宮古空港、石垣空港のゲートラウンジ
- 調査時期
 - 年4回（6、8、11、2月）のべ15日
 - 各回1～2日（原則として中下旬の金曜日及び日曜日）
 - ※離島の空港での調査については、那覇空港での調査日とは別に実施した場合もある。
- 調査方法
 - 空港内ゲートラウンジにて搭乗待ちをしている観光客に対し、調査員が趣旨を説明した上で調査票を配布し、後日郵送にて回収。
- 調査票配布数および回収状況

配布月	配布数	回収数 (件)	回収率 (%)
平成15年6月	913	399	43.7%
8月	2,281	920	40.3%
11月	953	395	41.4%
平成16年2月	1,853	735	39.7%
計	6,000	2,449	40.8%