

平成15年度
沖縄観光客満足度調査
報告書

平成16年3月

沖 縄 県

は し が き

平成15年における本県への入域観光客数は、過去最高の508万人を記録するなど、順調に推移しておりますが、旅行者の高齢化、個人旅行化、リピーターの増加など、観光動向が変化する中で、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おります。

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、ニーズを把握し、実効性の高い観光振興施策の企画立案及び事業展開につなげていくことを目的に実施いたしました。

観光は本県経済の自立化を牽引するリーディング産業として、将来にわたる持続的な発展と、生産や雇用など本県経済への波及効果を拡大する役割を担っております。

本報告書が、魅力ある観光地づくりや観光客の受け入れ体制の整備、観光関連業界における事業展開に積極的に活用されることを期待しております。

平成16年3月

沖縄県観光リゾート局長

宜名真 盛 男

目 次

第1章 調査の目的と方法	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の基本認識	1
3. アンケート調査方法	2
第2章 アンケート回答者の基本属性	5
1. 回収状況	5
2. 基本属性	5
3. 観光行動の特徴	8
第3章 沖縄観光への満足度アンケート調査結果	13
1. 訪れた観光地及び観光施設について	13
2. 保養・休養・宿泊について	16
3. スポーツ・レクリエーション、体験・学習などの活動について	19
4. 文化・芸能・エンターテイメントについて	22
5. 買い物について	25
6. 飲食について	27
7. 沖縄らしさ	28
8. 自然保護について	29
9. ホスピタリティ・接客マナー	30
10. 沖縄観光の情報について	31
11. 交通アクセスについて	33
12. 全体的な印象	34
第4章 マーケット別の満足度	35
1. マーケットセグメント	35
2. マーケット別の満足度	39
第5章 満足度アンケートから見た沖縄観光の課題	51
1. 沖縄観光をめぐる最近の動向	51
2. 沖縄観光の総体的な満足度	52
3. 沖縄観光の個別項目の満足度	53
4. 分野ごとの改善点及び課題	56
資料編	エラー! ブックマークが定義されていません。

第1章 調査の目的と方法

1. 調査の目的

本調査は、沖縄観光が観光客にどのように評価されているかを、観光の満足度という観点から体系的に検討することを目的にしている。

沖縄県の観光は、国内的には海浜リゾートとして、また亜熱帯性自然、歴史・文化、芸能などのユニークな観光素材に支えられた我が国有数の観光地として、イメージや位置を確立している。また、沖縄の観光は、「青い空・青い海」を中心に着実に進展し、平成15年には観光客508万人を記録するなど、今や県経済のリーディング産業としての地位を築くまでに大きく発展している。

一方、観光をめぐる環境の変化は、観光ニーズの多様化、こだわり志向、クオリティ志向など、高度化しており、同時に“いいもの”を“より安く”というニーズもますます強まっている。加えて、「癒し」「自己実現」といった保養・休養、参加体験型の観光へと変化しつつあり、旅行形態も団体パッケージツアーから個人、小グループ、家族といったフリープラン型に移行する傾向にある。

このような観光動向の中で、沖縄観光の「持続的発展」を図るためには、これまでの「海」を中心にした観光に加え、本県が有する亜熱帯気候の自然、歴史・文化、長寿といった優位性のある資源を活し、多様なニーズに応えうる観光地づくりが重要となっている。

沖縄観光の質的転換を図るためには、ハード、ソフト両面からの受け入れ態勢の整備・強化が不可欠である。そのためには、宿泊、観光施設、交通アクセス、サービスなど、観光の基礎的条件、観光資源に対する観光客の評価を把握し、施策事業にフィードバックすることが必要である。

観光客の満足度は、観光客の観光ニーズ（消費者ニーズ）に対し、供給されるサービス（旅行商品等）が、どの程度応えているのか、そのマッチングの程度を示すものである。

本調査は、このような満足度の観点から、観光客の沖縄観光に対する評価を調査し、今後の施策の展開につなげていくことを目的に実施するものである。

2. 調査の基本認識

沖縄観光をサービス商品として捉えた場合、その商品の特徴（“売り”）を形成しているものは何か。即ち、サービス商品として、サービス提供者は何を商品化し、販売活動を行っているのか。その際、商品を購入して欲しい消費者層（ターゲットマーケット）は何か、ということが確認されていなければならない。

従って、沖縄観光の満足度を図る前提として、その満足度を計るサービス商品は何かということを整理しておく必要がある。沖縄県の観光振興方針を勘案するならば、ターゲットマーケットは、リピーター、家族、若年、中高齢者の各マーケットということになる。

また、それらターゲット層への“売り”要素としては、

- ・ エコツーリズム
- ・ マリンアクティビティ
- ・ 避寒・保養
- ・ 食文化
- ・ 景 観
- ・ 癒しの要素（自然、離島のおちつきなど）
- ・ 名所・旧跡観光
- ・ 歴史性
- ・ 平和学習・環境学習ツアー
- ・ ショッピング（お土産品など）
- ・ イベント
- ・ 伝統芸能、工芸等

等が挙げられる。

また、これら観光素材の観光商品化を支える基礎的条件として、

- ・ 交通アクセス性
- ・ 宿泊施設の整備
- ・ 観光情報
- ・ 医療等安全確保に関する施設
- ・ 県民のホスピタリティ

等がある。これらのターゲットマーケット、観光素材、基盤条件、総合的にサービス商品化したものが沖縄観光である。従って、本観光客満足度調査は、観光客（ターゲットマーケット）が沖縄の観光素材、基礎的条件及びそれらをサービス商品化したものとしての沖縄観光をどのように評価しているかを測ることを目的として実施するものである。

3. アンケート調査方法

(1) アンケート時点

- ・ 本アンケートは、季節性を考慮し、6月、8月、11月、2月の4時点で実施する。
- ・ 各回2日（原則として中下旬の金曜日及び日曜日）

(2) アンケート配布場所

- ・ 那覇空港の出発ロビー
- ・ 宮古空港の出発ロビー
- ・ 石垣空港の出発ロビー
- ・

(3) アンケート配布数

6,000 票

(4) アンケート方法

調査は、アンケートによる出口調査とし、対象は無作為抽出とする。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。但し、性別、旅行形態別『個人、家族、小グループ、団体（修学旅行も含む）』については均等に配布する。

(5) アンケート設計の方針

アンケート調査の内容は、2000 年度に財団法人沖縄観光コンベンションビューローが実施した観光客満足度調査との比較を可能にするため、基本的には同じ内容とした。但し、その後の環境の変化等を勘案し、一部変更を加えるとともに、設問を追加した。

(6) アンケート項目

観光客満足度は、観光動機、観光行動、その満足度の流れの中で形成される。また、観光満足度を形成する要因をより網羅的にカバーするため、宿泊、観光施設、アクティビティー、エンターテイメント、ショッピング、観光情報、交通アクセスなどを体系的に設問する。

属性（性別、年齢、出身地等）

旅行目的と満足度

観光地に対する満足度

観光施設に対する満足度

アクティビティーに対する満足度

料飲、土産品に対する満足度

交通アクセスに対する満足度

観光情報に対する満足度

ホスピタリティに対する満足度

その他観光ツアーについて

「沖縄観光への満足度アンケート」設問項目一覧

1.属性	(1) 性別 (2) 未既婚 (3) 年齢 (4) 住所 (5) 職業
2.旅行内容	問1 沖縄訪問回数 問2 同伴者 問3 旅行形態 問4 旅行日程 問5 訪問地域
3.沖縄観光の目的、動機等	問6 目的について 問7 理由について
4.観光地及び観光施設について	問8 訪れた観光地 問9 観光地の感想 問10 その理由 問11 訪れた観光施設 問12 観光施設の感想 問13 その理由
5.宿泊について	問14 宿泊施設のタイプ 問15 宿泊地の感想 問16 その理由
6.スポーツ・レクリエーション、 体験活動について	問17 スポーツや体験活動 問18 体験したスポーツや体験活動の感想 問19 その理由
7.文化・芸能・エンターテイメント	問20 文化・芸能・エンターテイメントでの触れ合い、体験 問21 文化・芸能・エンターテイメントの感想 問22 その理由 問23 施設・イベントの導入や拡充
8.ショッピング、飲食について	問24 購入したもの 問25 お土産の感想 問26 その理由 問27 食事の主な料理と感想
9.沖縄らしさ、接客マナーについて	問28 沖縄らしさの感想 問29 その理由 問30 自然環境の保全の感想 問31 もてなし、サービス、接客マナーについて
10.沖縄観光の情報、交通について	問32 沖縄観光を決める際に参考にした情報 問33 沖縄観光情報の感想 問34 交通手段 問35 沖縄観光の全体的な印象 問36 自由意見

第2章 アンケート回答者の基本属性

1. 回収状況

初夏（6月）夏（8月）秋（11月）冬（2月）の4回に分けて、全配布数 6,000 サンプルでアンケートを実施した。回収数は 2,449 件、40.8%の回収率であった。季節ごとの回収率は、初夏 43.7%、夏 40.3%、秋 41.4%、冬 39.7%である。

図表 1 回収状況

	単位:件、%		
	配布数	回収数	回収率
初夏(6月)	913	399	43.7
夏(8月)	2,281	920	40.3
秋(11月)	953	395	41.4
冬(2月)	1,853	735	39.7
合計	6,000	2,449	40.8

2. 基本属性

ア. 性別

回答者全体の性別比をみると、男 40.1%、女 58.9%となっている。

図表 2 性別

	実数					構成比				
	初夏	夏	秋	冬	合計	初夏	夏	秋	冬	合計
男	164	336	163	320	983	41.1	36.5	41.3	43.5	40.1
女	231	574	230	407	1,442	57.9	62.4	58.2	55.4	58.9
無回答	4	10	2	8	24	1.0	1.1	0.5	1.1	1.0
総計	399	920	395	735	2,449	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

イ. 未既婚

回答者全体に対して、配偶者の有無をたずねたところ、67.8%が配偶者層である。

図表 3 未既婚

	実数					構成比				
	初夏	夏	秋	冬	合計	初夏	夏	秋	冬	合計
配偶者有り	265	595	286	515	1,661	66.4	64.7	72.4	70.1	67.8
配偶者無し	127	306	95	200	728	31.8	33.3	24.1	27.2	29.7
無回答	7	19	14	20	60	1.8	2.1	3.5	2.7	2.4
総計	399	920	395	735	2,449	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

ウ.年 齢

全体での回答者の年齢をみると、最も多かったのは「30～39歳」(22.5%)、次に「40～49歳」(22.2%)、となっている。

季節ごとにみると、初夏は「30～39歳」が28.1%と最も多く、次に「20～29歳」の23.8%となっている。夏は「40～49歳」が34.8%と最も多く、次に「30～39歳」の30.3%となっている。秋は「50～59歳」が31.1%と最も多く、次に「60～69歳」の18%となっている。冬は「50～59歳」が25.3%と最も多く、次に「60～69歳」の22.7%となっている。

図表 4 年 齢

単位:件、%

	実数					構成比				
	初夏	夏	秋	冬	合計	初夏	夏	秋	冬	合計
10～19歳	4	16	10	8	38	1.0	1.7	2.5	1.1	1.6
20～29歳	95	166	44	98	403	23.8	18.0	11.1	13.3	16.5
30～39歳	112	279	56	103	550	28.1	30.3	14.2	14.0	22.5
40～49歳	65	320	54	104	543	16.3	34.8	13.7	14.1	22.2
50～59歳	74	95	123	186	478	18.5	10.3	31.1	25.3	19.5
60～69歳	34	27	71	167	299	8.5	2.9	18.0	22.7	12.2
70～79歳	10	3	29	57	99	2.5	0.3	7.3	7.8	4.0
80歳以上	2	2	3	3	10	0.5	0.2	0.8	0.4	0.4
無回答	3	12	5	9	29	0.8	1.3	1.3	1.2	1.2
総計	399	920	395	735	2,449	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

エ.職 業

回答者の職業で最も多かったのは、「会社員」(32.0%)、次に、「専業主婦」(15.3%)、「公務員」(14.1%)となっている。

図表 5 職 業

単位:件、%

	実数					構成比				
	初夏	夏	秋	冬	合計	初夏	夏	秋	冬	合計
会社役員	30	59	33	41	163	7.5	6.4	8.4	5.6	6.7
会社員	150	316	109	209	784	37.6	34.3	27.6	28.4	32.0
公務員	42	173	58	73	346	10.5	18.8	14.7	9.9	14.1
自営業	19	74	29	49	171	4.8	8.0	7.3	6.7	7.0
自由業	6	4	5	10	25	1.5	0.4	1.3	1.4	1.0
専業主婦	61	120	62	132	375	15.3	13.0	15.7	18.0	15.3
派遣社員	4	10	2	10	26	1.0	1.1	0.5	1.4	1.1
パート・アルバイト	19	62	20	45	146	4.8	6.7	5.1	6.1	6.0
学生	13	25	13	31	82	3.3	2.7	3.3	4.2	3.3
無職	20	14	43	93	170	5.0	1.5	10.9	12.7	6.9
その他	28	49	18	32	127	7.0	5.3	4.6	4.4	5.2
無回答	7	14	3	10	34	1.8	1.5	0.8	1.4	1.4
総計	399	920	395	735	2,449	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

オ.住所

回答者の居住地は、「東京都」(12.2%)、「大阪府」(8.6%)、「神奈川県」(7.4%)、「兵庫県」(7.3%)、「埼玉県」(5.2%)となっている。

図表 6 住所

単位:件、%

	実数					構成比				
	初夏	夏	秋	冬	合計	初夏	夏	秋	冬	合計
北海道	16	5	24	37	82	4.0	0.5	6.1	5.0	3.3
青森県	5	6	1	16	28	1.3	0.7	0.3	2.2	1.1
岩手県	0	1	9	3	13	0.0	0.1	2.3	0.4	0.5
宮城県	0	14	22	23	59	0.0	1.5	5.6	3.1	2.4
秋田県	1	1	1	5	8	0.3	0.1	0.3	0.7	0.3
山形県	5	6	2	5	18	1.3	0.7	0.5	0.7	0.7
福島県	5	16	4	13	38	1.3	1.7	1.0	1.8	1.6
茨城県	5	16	14	14	49	1.3	1.7	3.5	1.9	2.0
栃木県	13	11	0	8	32	3.3	1.2	0.0	1.1	1.3
群馬県	2	15	5	13	35	0.5	1.6	1.3	1.8	1.4
埼玉県	19	31	30	48	128	4.8	3.4	7.6	6.5	5.2
千葉県	24	28	8	27	87	6.0	3.0	2.0	3.7	3.6
東京都	49	128	38	84	299	12.3	13.9	9.6	11.4	12.2
神奈川県	32	63	27	60	182	8.0	6.8	6.8	8.2	7.4
新潟県	10	4	12	14	40	2.5	0.4	3.0	1.9	1.6
富山県	2	8	2	1	13	0.5	0.9	0.5	0.1	0.5
石川県	7	9	3	5	24	1.8	1.0	0.8	0.7	1.0
福井県	2	9	1	5	17	0.5	1.0	0.3	0.7	0.7
山梨県	2	4	4	3	13	0.5	0.4	1.0	0.4	0.5
長野県	2	7	13	11	33	0.5	0.8	3.3	1.5	1.3
岐阜県	0	13	1	14	28	0.0	1.4	0.3	1.9	1.1
静岡県	7	29	5	26	67	1.8	3.2	1.3	3.5	2.7
愛知県	17	44	5	35	101	4.3	4.8	1.3	4.8	4.1
三重県	6	11	0	6	23	1.5	1.2	0.0	0.8	0.9
滋賀県	5	13	4	6	28	1.3	1.4	1.0	0.8	1.1
京都府	26	33	4	12	75	6.5	3.6	1.0	1.6	3.1
大阪府	31	101	24	55	211	7.8	11.0	6.1	7.5	8.6
兵庫県	28	81	31	38	178	7.0	8.8	7.8	5.2	7.3
奈良県	4	20	3	10	37	1.0	2.2	0.8	1.4	1.5
和歌山県	0	13	2	9	24	0.0	1.4	0.5	1.2	1.0
鳥取県	2	2	2	0	6	0.5	0.2	0.5	0.0	0.2
島根県	2	2	1	2	7	0.5	0.2	0.3	0.3	0.3
岡山県	2	6	1	13	22	0.5	0.7	0.3	1.8	0.9
広島県	6	28	1	10	45	1.5	3.0	0.3	1.4	1.8
山口県	3	10	8	6	27	0.8	1.1	2.0	0.8	1.1
徳島県	0	4	5	0	9	0.0	0.4	1.3	0.0	0.4
香川県	5	16	5	8	34	1.3	1.7	1.3	1.1	1.4
愛媛県	0	6	3	0	9	0.0	0.7	0.8	0.0	0.4
高知県	1	1	1	0	3	0.3	0.1	0.3	0.0	0.1
福岡県	19	38	29	32	118	4.8	4.1	7.3	4.4	4.8
佐賀県	1	3	8	9	21	0.3	0.3	2.0	1.2	0.9
長崎県	2	8	2	4	16	0.5	0.9	0.5	0.5	0.7
熊本県	9	20	14	21	64	2.3	2.2	3.5	2.9	2.6
大分県	7	9	8	9	33	1.8	1.0	2.0	1.2	1.3
宮崎県	7	7	0	1	15	1.8	0.8	0.0	0.1	0.6
鹿児島県	2	8	7	5	22	0.5	0.9	1.8	0.7	0.9
沖縄県	0	1	0	0	1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
無回答	6	11	1	9	27	1.5	1.2	0.3	1.2	1.1
総計	399	920	395	735	2,449	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 観光行動の特徴

(1) 沖縄訪問回数

沖縄訪問回数について最も多かったのは「2回以上5回以下」1,325件(54.1%)、次に「初回」669件(27.3%)、「10回以上」238件(9.7%)、「6回以上9回以下」208件(8.5%)、「無回答」9件(0.4%)、となっている。

前回調査に比較するとビギナーの割合(初回)がさらに低くなり、リピーターの割合が益々、顕著になっている。

若者マーケットでは初回が4割強であるが、この若者の満足度を高めリピーターにつなげていく必要がある。また、個人マーケットのリピーター率は8割台に上る。特に6回以上が3割を超えている。

図表7 沖縄訪問回数

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
初めて	669	27.3	610	42.8
2回以上5回以下	1,325	54.1	651	45.7
6回以上9回以下	208	8.5	154	10.8
10回以上	238	9.7	-	-
無回答	9	0.4	10	0.7

注)2000年度調査時に質問していない項目については「-」を記入(以下同じ)

(2) 同伴者

同伴者について最も多かったのは「夫婦」661件(27.0%)、次に「友人・知人と」568件(23.2%)、「子供・親同伴」423件(17.3%)、「その他家族・親類」250件(10.2%)、「職場・業務関係者」243件(9.9%)となっている。

前回調査に比較すると、夫婦のみのカップル旅行の割合が大きく増加している。

図表8 同伴者

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
夫婦	661	27.0	236	16.6
子供・親同伴	423	17.3	-	-
その他家族・親戚	250	10.2	523	36.7
友人・知人	568	23.2	347	24.4
職場・業務関係者	243	9.9	163	11.4
修学旅行	31	1.3	12	0.8
その他の団体(同好会・サークル・招待旅行・町内会など)	126	5.1	93	6.5
同伴者なし	132	5.4	44	3.1
無回答	15	0.6	7	0.5

(3) 旅行形態

旅行形態について最も多かったのは「フリープラン型のパッケージ旅行」1,242件(50.7%)、次に「個人旅行」495件(20.2%)、「観光付きのパッケージの旅行」356件(14.5%)、「団体旅行」250件(10.2%)、「その他」85件(3.5%)、となっている。夏は、フリープランが圧倒的に多く、観光付きのパッケージや団体旅行の割合はかなり低い。一方、秋、冬は観光つきパッケージ旅行や団体旅行の割合が夏場に比較すると大きく増えており、パターンが違っている。

フリープラン型が50.7%あり、個人旅行の20.2%を加えると、フリー行動型の旅行が全体の7割強に上り、これは前回調査に比べても、さらにその傾向を強めており、沖縄観光の主流となっている。特に、個人旅行の割合が、前回調査に比べ4.8ポイント上昇している点が特筆される。

一方、観光つきパッケージ旅行は14.5%、団体旅行が10.2%で、前回調査に比べいずれもウェイトが減少している。

図表 9 旅行形態

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
個人旅行	495	20.2	219	15.4
フリープラン型のパッケージ旅行	1,242	50.7	661	46.4
観光付きのパッケージ旅行	356	14.5	290	20.4
団体旅行	250	10.2	181	12.7
その他	85	3.5	58	4.1
無回答	21	0.9	16	1.1

(4) 旅行日程

「旅行日程」について最も多かったのは「2泊」962件(39.3%)、次に「3泊」787件(32.1%)、「4泊」382件(15.6%)、「5泊以上」87件(3.6%)、「1泊」86件(3.5%)、となっており、滞在日数の延長は依然として沖縄観光の大きな課題となっている。

季節別にみると、短期滞在(1泊、2泊の割合)は、夏が26.3%、秋が54%、冬が58.5%で、秋、冬の短期の割合が大きい。一方、3泊以上の滞在は夏が73.2%、秋が45.1%、冬が40.4%で、夏場の滞在日数が長くなっている。

図表 10 旅行日程

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
1泊	86	3.5	29	2.0
2泊	962	39.3	644	45.2
3泊	787	32.1	517	36.3
4泊	382	15.6	117	8.2
5泊	87	3.6	35	2.5
6泊	47	1.9	26	1.8
7泊以上	77	3.1	40	2.8
無回答	21	0.9	17	1.2

(5) 訪問地域

訪問地域について最も多かったのは、「那覇市」1,260件(51.4%)、次に「本島北部地域」1,061件(43.3%)、「本島中部地域」911件(37.2%)、「石垣島及びその周辺離島」883件(36.1%)、となっている。

那覇市の訪問割合が7割強で際立っている。空港所在地としての有利性もさることながら、沖縄観光に占める那覇市の存在の大きさが改めて浮き彫りになっている。

1人当たりの訪問地数の平均は2.2カ所で、季節別にみると、初夏2.0カ所、夏は2.0カ所、秋は2.1カ所、冬2.4カ所となり、秋、冬の訪問地数が夏に比較すると相対的に多くなっている。また、本島周辺離島は、夏場に比較し、秋、冬は訪問割合が顕著に減少している。

図表 11 訪問地域

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
本島北部地域	1,061	43.3	484	34.0
本島中部地域	911	37.2	898	63.0
那覇市	1,260	51.4	1,063	74.6
本島南部地域	651	26.6	669	46.9
本島周辺離島	188	7.7	133	9.3
宮古島及びその周辺離島	347	14.2	57	4.0
石垣島及びその周辺離島	883	36.1	179	12.6
その他離島(2000年度調査)	-	-	148	10.4
無回答	9	0.4	10	0.7

注) 2000年度調査では、那覇空港のみで配布した。

図表 12 平均訪問地数

単位:件、ヶ所

回答者数	初夏	夏	秋	冬	合計
	N=399	N=920	N=395	N=735	N=2,449
本島北部地域	162	422	135	342	1,061
本島中部地域	121	335	130	325	911
那覇市	196	433	201	430	1,260
本島南部地域	96	197	104	254	651
本島周辺離島	43	102	16	27	188
宮古島及びその周辺離島	26	116	76	129	347
石垣島及びその周辺離島	158	266	184	275	883
平均訪問地数(ヶ所)	2.0	2.0	2.1	2.4	2.2

(6) 観光目的

観光目的について最も多かったのは「観光地めぐり」1,342件(54.8%)、次に「海浜リゾートを楽しむ(海水浴、ダイビングなど)」1,064件(43.4%)、「沖縄の文化(祭り、イベント、工芸、食など)を楽しむ」739件(30.2%)、「保養・休養(滞在型観光)」622件(25.4%)、「離島での滞在を楽しむ」475件(19.4%)、となっている。

前回調査に比較すると、「観光地めぐり」の割合が大きく減少する一方、「沖縄の文化(祭り、イベント、工芸、食など)を楽しむ」が大きく増加しており、メディアや沖縄音楽(例えばNHK放送番組の美らさんや歌手のキロロやビギン等)等の影響もあり、沖縄の文化への関心の高まりが背景にあるものと推測される。

季節別にみると、夏場は、「保養・休養」や「海浜リゾートを楽しむ」、「離島での滞在を楽しむ」といったことが多くなっている。一方、秋、冬場では、前述の目的が相対的に減り、それに代わって「観光地めぐり」が多くなっている。

このように、夏場においては、観光目的が比較的分散しているのに対し、秋、冬は観光地めぐりが高いウェイトとなっている。

高齢者マーケット及び団体マーケットにおいては、「観光地めぐり」が85%以上を占めるのに対し、個人、リピーター、家族、若者マーケットは「観光地めぐり」に加え、「保養・休養」、「海浜リゾートを楽しむ」などの志向性が高くなっている。また、「離島への滞在を楽しむ」という点は、個人及びリピーターマーケットが相対的に多い。

図表 13 観光目的

	単位:件、%			
	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
観光地めぐり(周遊型観光)	1,342	54.8	972	68.2
保養・休養(滞在型観光)	622	25.4	398	27.9
海浜リゾートを楽しむ(海水浴、ダイビングなど)	1,064	43.4	612	42.9
スポーツ・レクリエーション活動(3を除く)	98	4.0	251	17.6
自然体験活動(エコツアーなど)	99	4.0	45	3.2
沖縄の文化(祭り、イベント、工芸、食など)を楽しむ	739	30.2	102	7.2
ショッピング(ブランド品)	245	10.0	-	-
娯楽、エンターテインメントを楽しむ	94	3.8	-	-
離島での滞在を楽しむ	475	19.4	148	10.4
その他	286	11.7	155	10.9
無回答	10	0.4	8	0.6

(7) 沖縄に決めた理由

沖縄に決めた理由については「魅力的な旅行先だったから」1,339件(54.7%)が最も多く、次に「以前訪れて良かったから」930件(38.0%)、「まだ訪れたことがなかったから」762件(31.1%)、「海外と比べて安全だと思ったから」405件(16.5%)、「同行者に誘われたから」367件(15.0%)、「料金が手頃だったから」288件(11.8%)の順となっている。

図表 14 沖縄に決めた理由

理由	単位:件、%	
	合計	構成比
魅力的な旅行先だったから	1,339	54.7
まだ訪れたことがなかったから	762	31.1
以前訪れて良かったから	930	38.0
料金が手頃だったから	288	11.8
交通の便が良く、行きやすいから	207	8.5
同行者に誘われたから	367	15.0
友人や旅行社から紹介されたから	187	7.6
テレビ、映画などの映像を観て	154	6.3
新聞、雑誌、ポスターなどを見て	162	6.6
インターネットの情報を見て	87	3.6
海外と比べて安全だと思ったから	405	16.5
その他	448	18.3
無回答	30	1.2

第3章 沖縄観光への満足度アンケート調査結果

1. 訪れた観光地及び観光施設について

観光地については、「ビーチや海浜リゾート」、「街中の繁華街(国際通り、市場など)」、「歴史・文化的な地域や場所(首里城公園など)」等の訪問割合が高く、その感想も前回調査同様高くなっている。

観光施設については、沖縄美ら海水族館が2002年にオープンし、集客力の高い施設として実績を伸ばしている。このことから観光地及び観光施設への満足度は、相対的にかなり高いものとなっている。

しかし、観光地、観光施設とも、案内情報サービスについて改善が必要な点も示されている。

(1) 訪問した観光地(複数回答)

訪問した観光地について最も多かったのは「ビーチや海浜リゾート」1,506件(61.5%)、次に「街中の繁華街(国際通り、市場など)」1,194件(48.8%)、「景勝地(万座毛、東平安名崎、川平湾など)」1,183件(48.3%)、「歴史・文化的な地域や場所(首里城公園など)」1,061件(43.3%)、「原生林やマングローブ林(西表島、やんばるなど)」636件(26.0%)、となっている。

ビーチや海浜リゾートと並び、国際通りや周辺の市場、壺屋や首里などの歴史・文化のある観光地が高い訪問割合となっているのが特徴的である。

図表 15 訪問した観光地

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
景勝地(万座毛、東平安名崎、川平湾など)	1,183	48.3	671	47.1
ビーチや海浜リゾート	1,506	61.5	854	59.9
原生林やマングローブ林(西表島、やんばるなど)	636	26.0	-	-
歴史・文化的な地域や場所(首里城公園など)	1,061	43.3	775	54.4
戦跡(平和祈念公園など)	617	25.2	608	42.7
街中の繁華街(国際通り、市場など)	1,194	48.8	835	58.6
その他	355	14.5	113	7.9
離島(2000年度調査)	-	-	299	21.0
名所・旧跡(2000年度調査)	-	-	675	47.4
無回答	44	1.8	113	7.9

(2) 観光地の感想(択一)

観光地の感想については「大変満足」1,407件(58.8%)、「やや満足」926件(38.7%)となっている。

一方、「やや不満」50件(2.1%)、「大変不満」11件(0.5%)となっており、「大変不満」が少ないことから、観光地への満足度が比較的良好であることがわかる。

また、前回調査では「大変満足」と「やや満足」では、2.3ポイント差であったのが、今回調査では20.1ポイントも高くなっていることから、満足度は良好といえる。

図表 16 観光地の満足度

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
大変満足	1,407	58.8	679	48.7
やや満足	926	38.7	647	46.4
やや不満	50	2.1	64	4.6
大変不満	11	0.5	3	0.2
無回答	55	-	32	-

注)満足度に関する構成比は無回答を除く総数に対するもの(以下に同じ)。

(3) 観光地の評価

観光地の評価をみると、「景勝地等が魅力的である」2,105件(97.7%)で、高い評価になっているが、「驚きや発見がある」1,947件(92.2%)といった点も特に高く評価されている。

それと比較して「案内情報サービスがない」、「観光地としてアピールや工夫がない」、「色々な観光施設」という面での評価が7割台にとどまっており、案内情報サービスや観光地としてのアピール面で、改善の必要性が示されている。

図表 17 観光地の評価

N=2,449

単位:件、%

	ある	ない	無回答	総計
景勝地が魅力的で	2,105	50	294	2,449
色々な観光施設が	1,521	432	496	2,449
観光地内が清潔で	1,797	261	391	2,449
驚きや発見が	1,947	164	338	2,449
駐車場が	1,438	317	694	2,449
案内情報サービスが	1,270	512	667	2,449
観光地としてアピールする工夫が	1,353	479	617	2,449
その他	266	-	2,183	2,449
景勝地が魅力的で	97.7	2.3	-	-
色々な観光施設が	77.9	22.1	-	-
観光地内が清潔で	87.3	12.7	-	-
驚きや発見が	92.2	7.8	-	-
駐車場が	81.9	18.1	-	-
案内情報サービスが	71.3	28.7	-	-
観光地としてアピールする工夫が	73.9	26.1	-	-
その他	-	-	-	-

注)満足度に関する構成比は無回答を除く総数に対するもの(以下に同じ)。

(4) 訪れた観光施設（複数回答）

訪れた観光施設について最も多かったのは「首里城公園などの世界遺産群」1,056件(50.7%)、次に「海洋博記念公園(沖縄美ら海水族館など)」902件(43.3%)、「陶芸、紅型、琉球ガラスなどの工房、工芸施設」762件(36.6%)、「動・植物園」724件(34.8%)、「博物館、民族資料館等の文化施設」665件(31.9%)となっている。

特に世界遺産群である「首里城公園」の訪問率の高さが際立っている。これは問8の「訪問した観光地」に国際通りや周辺の市場、壺屋・首里などの歴史・文化的な観光地が高い訪問割合を占めている点とも呼応するものとなっている。また、工房、工芸施設などの訪問率も比較的高くなっている。

図表 18 訪れた観光施設

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
海洋博記念公園(美ら海水族館など)	902	43.3	422	29.6
博物館、民俗資料館等の文化施設	665	31.9	343	24.1
動・植物園	724	34.8	529	37.1
闘牛場	12	0.6	11	0.8
首里城公園などの世界遺産群	1,056	50.7	900	63.2
テーマパーク型施設	426	20.5	629	44.1
陶芸、紅型、琉球ガラスなどの工房、工芸施設	762	36.6	667	46.8
その他	379	18.2	239	16.8
無回答	366	14.9	116	8.1

(5) 観光施設の感想（択一）

観光施設の感想について最も多かったのは「やや満足」1,067件(49.8%)、次に「大変満足」940件(43.8%)、「やや不満」129件(6.0%)となっている。大変不満とするのは8件で極めて少ないことから満足度は悪くはないが、観光地の満足度に比較すると、観光施設に対する満足度はやや低いものとなっている。

図表 19 観光施設への満足度

単位:件、%

	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
大変満足	940	43.8	488	37.5
やや満足	1,067	49.8	718	55.1
やや不満	129	6.0	89	6.8
大変不満	8	0.4	8	0.6
無回答	305	-	122	-

(6) 観光施設の評価

観光施設の評価をみると、「施設職員の接客マナー」1,683件(92.7%)、「施設の特長がある」1,708件(89.5%)、「施設内が整備されている」1,681件(89.5%)という点は高く評価されているが、一方、入場料の負担感、バスなどの交通の便、施設の案内や情報サービス、他県にない独特な内容という点では相対的に評価が低くなっている。

図表 20 観光施設の評価

N=2,449				単位:件、%	
	ある	ない	無回答	総計	
施設の特長が	1,708	201	540	2,449	
体験・参加型の施設が	1,160	512	777	2,449	
施設内が整備されて	1,681	198	570	2,449	
家族で、あるいは高齢者でも	1,652	213	584	2,449	
施設職員の接客マナーが	1,683	132	634	2,449	
入場料などに負担感が	746	1,054	649	2,449	
他県にない独特な内容、工夫が	1,327	438	684	2,449	
施設の案内や情報サービスが	1,233	460	756	2,449	
バスなど交通の便が	698	810	941	2,449	
その他	169		2,280	2,449	
施設の特長が	89.5	10.5	-	-	
体験・参加型の施設が	69.4	30.6	-	-	
施設内が整備されて	89.5	10.5	-	-	
家族で、あるいは高齢者でも	88.6	11.4	-	-	
施設職員の接客マナーが	92.7	7.3	-	-	
入場料などに負担感が	41.4	58.6	-	-	
他県にない独特な内容、工夫が	75.2	24.8	-	-	
施設の案内や情報サービスが	72.8	27.2	-	-	
バスなど交通の便が	46.3	53.7	-	-	
その他	-		-	-	

2. 保養・休養・宿泊について

宿泊については、「海浜型リゾートホテル」の宿泊が全体の5割以上に上っており、サービス体制、景観、マリナクティビティなどが充実していることから満足度はかなり高いものとなっている。一方、エンターテイメント、演出(生演奏など)、サービス(インターネット、衛生放送など)、子ども対応サービス(遊び場、託児所など)、高齢者や障害者対応サービスについては、相対的に低い評価となっている。

(1) 宿泊した施設のタイプ(複数回答)

宿泊施設のタイプでは、「海浜型リゾートホテル」が最も多く1,325件(54.1%)で、次に「都市型リゾートホテル」413件(16.9%)、「中小観光ホテル、旅館」236件(9.6%)となっている。長期滞在用の格安宿泊所やウイクリーマンションの利用は、本調査においては極めて少ない。

図表 21 宿泊した施設のタイプ

N=2,449 単位:件、%

	合計	構成比
海浜型リゾートホテル	1,325	54.1
都市型リゾートホテル(都市部の大型ホテル)	413	16.9
中小観光ホテル、旅館	236	9.6
ビジネスホテル	161	6.6
民宿、ペンション、コンドミニアム	230	9.4
長期滞在用格安宿泊所(ドミトリーなど)	8	0.3
ウィークリーマンション	5	0.2
その他	44	1.8
無回答	27	1.1
総計	2,449	100.0

(参考)

図表 22 県内における宿泊施設の立地状況

平成15年10月1日現在(単位:軒、室、人)

			ホテル・旅館									計		
			大(300人以上)			中(299~100人以上)			小(100人未満)					
			軒数	客室数	収容人員	軒数	客室数	収容人員	軒数	客室数	収容人員	軒数	客室数	収容人員
沖縄本島	南部	那覇市	17	4,247	9,054	35	3,524	5,970	29	1,237	1,659	81	9,008	16,683
		その他	0	0	0	4	182	598	1	24	50	5	206	648
		計	17	4,247	9,054	39	3,706	6,568	30	1,261	1,709	86	9,214	17,331
	中部	沖縄市	0	0	0	4	261	530	7	158	342	11	419	872
		その他	7	1,770	5,530	4	135	524	23	476	1,066	34	2,381	7,120
		計	7	1,770	5,530	8	396	1,054	30	634	1,408	45	2,800	7,992
北部	名護市	11	1,102	3,082	4	215	399	4	62	128	19	1,379	3,609	
	恩納村	4	2,911	8,460	4	122	617	4	22	113	12	3,055	9,190	
	その他	4	1,238	254	7	406	1,448	7	115	290	18	1,759	1,992	
	計	20	5,251	14,082	15	743	2,464	15	199	531	50	6,193	17,077	
宮古	平良市	1	137	451	5	327	667	10	212	424	16	676	1,542	
	その他	2	443	1,171	1	59	238	6	95	248	9	597	1,657	
	計	3	580	1,622	6	386	905	16	307	672	25	1,273	3,199	
八重山	石垣市	6	1,129	3,266	8	603	1,454	21	490	796	35	2,222	5,516	
	その他	1	120	350	2	81	256	17	237	661	20	438	1,267	
	計	7	1,249	3,616	10	684	1,710	38	727	1,457	55	2,660	6,783	
その他離島		1	200	402	6	268	886	31	466	1,351	38	934	2,639	
合計		55	13,297	34,306	84	6,183	13,587	160	3,594	7,128	299	23,074	55,021	

			民宿			団体経営施設・ユースホステル・国民宿舎			合計		
			軒数	客室数	収容人員	軒数	客室数	収容人員	軒数	客室数	収容人員
沖縄本島	南部	那覇市	17	164	427	10	324	912	108	9,496	18,022
		その他	12	72	224	2	18	255	19	296	1,127
		計	29	236	651	12	342	1,167	127	9,792	19,149
	中部	沖縄市	3	22	63	0	0	0	14	441	935
		その他	10	111	292	3	76	382	47	2,568	7,794
		計	13	133	355	3	76	382	61	3,009	8,729
北部	名護市	3	33	137	1	26	134	23	1,438	3,880	
	恩納村	17	110	375	1	22	100	30	3,187	9,665	
	その他	43	317	1,160	3	67	253	64	2,143	3,405	
	計	63	460	1,672	5	115	487	118	6,768	19,236	
宮古	平良市	20	212	629	1	8	40	37	896	2,211	
	その他	19	160	445	7	42	143	35	799	2,245	
	計	39	372	1,074	8	50	183	72	1,695	4,456	
八重山	石垣市	88	679	1,871	3	18	57	126	2,919	7,444	
	その他	100	738	2,096	4	43	195	124	1,219	3,558	
	計	188	1,417	3,967	7	61	252	250	4,138	11,002	
その他離島		130	1,067	3,144	12	130	989	180	2,131	6,772	
合計		462	3,685	10,863	47	774	3,460	808	27,533	69,344	

資料:「観光要覧」沖縄県

(2) 宿泊施設の感想

宿泊施設の感想について、最も多かったのは「やや満足」1,064件(44.2%)、次に「大変満足」1,046件(43.4%)、「やや不満」257件(10.7%)、となっており、「大変不満」とするのは41件(1.7%)で極めて少ないことから、宿泊施設に対する満足度は総じて高いものとなっている。

図表 23 宿泊施設への満足度

	N=2,449		単位:件、%
	合計	構成比	
大変満足	1,046	43.4	
やや満足	1,064	44.2	
やや不満	257	10.7	
大変不満	41	1.7	
無回答	41	-	
総計	2,449	-	

(3) 宿泊施設の評価

宿泊施設の評価をみると、「従業員の接客マナー」(92.8%)、「施設内容(部屋、ロビー、ホテルの雰囲気など)」(90.3%)、「自然・景観、周辺環境」(90.2%)、「衛生・清潔感」(88.7%)については、高い評価を受けている。

一方、「サービス(インターネット、衛星放送など)」、「子ども対応サービス(遊び場、託児所など)」、「エンターテインメント、演出(生演奏など)」、「観光地や観光施設への交通利便性」、「高齢者や障害者対応サービス」については、相対的に低い評価となっている。この点は、前回調査においても同様な評価であり、引き続き改善が必要である。

図表 24 宿泊施設の評価

	N=2,449				単位:件、%
	ある	ない	無回答	総計	
施設内容(部屋、ロビー、ホテルの雰囲気など)	2,073	222	154	2,449	
付帯施設内容(スポーツ、エステ、コンビニなど)	1,332	515	602	2,449	
料金に比べて施設やサービスが	1,605	373	471	2,449	
自然・景観、周辺環境	1,969	213	267	2,449	
衛生・清潔感	1,955	250	244	2,449	
従業員の接客マナー	2,064	160	225	2,449	
食事	1,641	476	332	2,449	
エンターテインメント、演出(生演奏など)	947	554	948	2,449	
サービス(インターネット、衛星放送など)	873	582	994	2,449	
子ども対応サービス(遊び場、託児所など)	695	452	1,302	2,449	
高齢者や障害者対応サービス	877	402	1,170	2,449	
観光地や観光施設への交通利便性	1,218	559	672	2,449	
施設内容(部屋、ロビー、ホテルの雰囲気など)	90.3	9.7	-	-	
付帯施設内容(スポーツ、エステ、コンビニなど)	72.1	27.9	-	-	
料金に比べて施設やサービスが	81.1	18.9	-	-	
自然・景観、周辺環境	90.2	9.8	-	-	
衛生・清潔感	88.7	11.3	-	-	
従業員の接客マナー	92.8	7.2	-	-	
食事	77.5	22.5	-	-	
エンターテインメント、演出(生演奏など)	63.1	36.9	-	-	
サービス(インターネット、衛星放送など)	60.0	40.0	-	-	
子ども対応サービス(遊び場、託児所など)	60.6	39.4	-	-	
高齢者や障害者対応サービス	68.6	31.4	-	-	
観光地や観光施設への交通利便性	68.5	31.5	-	-	

3. スポーツ・レクリエーション、体験・学習などの活動について

沖縄の観光では、マリンドайビングのようなスポーツ・レクリエーション、さらに各種の学習・体験メニューが提供されている（図表 27参照）。

スポーツや体験・学習ツアーに対する満足度は高いものとなっており、「指導体制・インストラクターの質」、「ビーチ、海浜の清潔感・安全性」、「メニューの充実度、内容」、「施設や場所の安全性・清潔感」は比較的高い評価を受けている点が示されている。

一方、「料金・費用負担」、「トイレ、シャワーなどの設備」、「料金・費用負担」については相対的に評価が低い結果となっている。

(1) スポーツや体験・学習ツアーについての経験

「スポーツ・レクリエーション、体験・学習などの活動」について最も多かったのは「海水浴」1,003件(41.0%)、次に「ダイビング」459件(18.7%)、「文化・工芸体験」322件(13.1%)、「その他マリトレジャー」306件(12.5%)となっている。

しかし、回答者の3割近くが無回答であり、スポーツ・レクリエーションや体験・学習等のアクティビティを経験していない観光客も多いことがわかる。

図表 25 スポーツや体験・学習ツアーについての経験

N=2,449	単位:件、%	
	合計	構成比
ダイビング	459	18.7
海水浴	1,003	41.0
その他マリトレジャー(ヨット、パラセイリングなど)	306	12.5
ゴルフ	139	5.7
パークゴルフ、グラウンドゴルフなど	59	2.4
ウォーキングなど	285	11.6
パラグライダーなどのスカイレジャー	18	0.7
自然体験(エコツアーなど)	254	10.4
文化・工芸体験(エイサー、三線、陶芸など)	322	13.1
その他	194	7.9
無回答	703	28.7

(2) スポーツや体験・学習ツアーの感想

スポーツや体験・学習ツアーについて、最も多かったのは「大変満足」929件(55.7%)、次に「やや満足」607件(36.4%)で92.1%の観光客が満足している。また、「やや不満」116件(7.0%)、「大変不満」15件(0.9%)で極めて少ないことから、スポーツや体験・学習ツアーに対する満足度は総じて高いものとなっている。

図表 26 スポーツや体験・学習ツアーの満足度

N=2,449		単位:件、%	
	合計	構成比	
大変満足	929	55.7	
やや満足	607	36.4	
やや不満	116	7.0	
大変不満	15	0.9	
無回答	782	-	
総計	2,449	-	

(3) スポーツや体験・学習ツアーの評価

「指導体制・インストラクターの質」(89.4%)、「ビーチ、海浜の清潔感・安全性」(89.0%)、「メニューの充実度、内容」(87.0%)、「施設や場所の安全性・清潔感」(83.9%)は比較的高い評価を受けている点が見られる。

一方、「料金・費用負担」、「トイレ、シャワーなどの設備」、「料金・費用負担」については相対的に評価が低い結果となっている。

図表 27 スポーツや体験・学習ツアーの評価

	N=2,449				単位:件、%	
	ある	ない	無回答	総計		
メニューの充実度、内容が	1,106	165	1,178	2,449		
料金、費用負担が	862	449	1,138	2,449		
目的地までの交通の利便性	947	397	1,105	2,449		
ビーチ、浜辺の清潔感・安全性	1,258	156	1,035	2,449		
施設や場所の清潔感、安全性が	1,103	212	1,134	2,449		
トイレ、シャワーなどの設備が	920	421	1,108	2,449		
監視、救急体制などの安全性	896	239	1,314	2,449		
指導体制、インストラクターの質などが	1,000	119	1,330	2,449		
パンフレットなどの案内情報サービスが	855	284	1,310	2,449		
メニューの充実度、内容が	87.0	13.0	—	—		
料金、費用負担が	65.8	34.2	—	—		
目的地までの交通の利便性	70.5	29.5	—	—		
ビーチ、浜辺の清潔感・安全性	89.0	11.0	—	—		
施設や場所の清潔感、安全性が	83.9	16.1	—	—		
トイレ、シャワーなどの設備が	68.6	31.4	—	—		
監視、救急体制などの安全性	78.9	21.1	—	—		
指導体制、インストラクターの質などが	89.4	10.6	—	—		
パンフレットなどの案内情報サービスが	75.1	24.9	—	—		

図表 28 体験・学習ができる主な施設

	沖縄本島				
	北部	中部	南部		
染色と織物	琉球村 ・紅型教室 ・琉球藍染教室	恩納ガラス工芸 育成センター ・紅型体験	琉球体験王国 「むら咲きむら」 ・花織・ミンサー織体験	那覇ショッピングセンター ・紅型教室 琉球の館 ・紅型体験教室 ・織物体験教室	おきなわワールド ・藍染 ・紅型 ・機織り 那覇市伝統工芸館 ・紅型コース
漆器				琉球漆器糸満店 ・琉球漆器教室 那覇市伝統工芸館 ・漆器コース	
琉球料理			琉球体験王国 「むら咲きむら」 ・沖縄伝統料理 ・菓子作り	松本料理学院 ・琉球料理	
ガラス工芸	沖縄工芸村 ・吹きガラスコース ・トンボ玉コース 恩納ガラス工芸 育成センター ・手づくりガラス体験	森のガラス館 ・オリジナルグラス 琉球体験王国 「むら咲きむら」 ・グラスづくり	琉球体験王国 「むら咲きむら」 ・琉球吹きガラス	琉球ガラス村 ・オリジナルグラス おきなわワールド ・オリジナルグラス	那覇市伝統工芸館 ・ガラスコース
サンゴ加工				国際サンゴ加工所 ・アクセサリー教室	
琉球舞踊	いこいの村おきなわ ・琉球舞踊			那覇ショッピングセンター ・琉舞教室 玉城流翔節会 ・琉舞教室 琉球舞踊館うどい ・琉球舞踊体験	
陶芸	琉球村 ・絵付けコース		陶真窯 ・2時間コース ・半日コース 琉球体験王国 「むら咲きむら」 ・焼物	琉球焼きいとまん窯 ・ロクロコース ・手ひねりコース ・絵付けコース おきなわワールド ・ろくろ成形コース ・自由創作 手ひねり成形コース ・壁掛け面シーサー 押し型成形コース ・手作り面シーサー ・色絵付けコース	那覇市伝統工芸館 ・陶芸コース
その他	名護市観光協会 ・ハーリー競漕 ・市内史跡及び文化 財めぐりと琉球歴史 文化講習 ・琉歌碑めぐり ナゴバラダイス ・押し花、プレート、 キーホルダー他 ・ポプリ、ドレッシング他 okinawaフルーツらんど ・黒糖づくり ネオパークオキナワ ・なごらん (バイオ・木鉢移植) ・漆喰シーサー絵付け体験 ゴーヤパーク ・園内見学と体験教室 琉球村 ・おもしろ健康講座 恩納村商工会 ・サンシン、サトウキビ 船釣り ・体験コース (文化、マリン、農業) ・その他鑑賞	やんばる亜熱帯園 ・見る、ふれる、学ぶ 亜熱帯自然体験コース 沖縄体験学習研究会 ニライカナイ ・農業体験、生活体験 沖縄サコストホテル ・マリンスポーツ体験 ・琉球アブク茶と 紅型衣装の着付 ホテルリゾネックス名護 ・海の体験学習 (高校生用、中学生用) カヌチャベイホテル&グイラス 予約センター ・マリンスポーツ ・アウトドアツアー 上野和昌(森林インストラクター) ・やんばる自然館 名護市青年団やんばる船 ・エイサー教室	ピオスの丘 ・潜水鑑賞船ジャングル クルーズ体験 ・ランのグラスガーデン 作り体験 ・ミニ洋ラン寄植え アレンジ鉢作り ・沖縄の野生ラン講座 沖縄市観光協会 ・方言教室ほか 琉球体験王国 「むら咲きむら」 ・マリン体験、その他	玉城流翔節会 ・紅型試着コース 沖縄芸術センター ・三線/サンバ体験教室 おきなわワールド ・手作り黒糖型取りコース ・エイサー体験	

資料:「美ら島ー沖縄県観光情報ファイル」(財)沖縄観光コンベンションビューロー

(続)

	離 島		
	宮 古	八重山	その他離島
染色と織物		みんなー工芸館 ・伝統工芸八重山みんなー織り みね屋工房 ・草木染め体験 ・花織みんなのはた織り体験	
琉球料理			久米島観光協会 ・沖縄料理 (修学旅行生のみ)
陶芸			久米島観光協会 ・手作りシーサー館
その他	宮古島海宝館 ・貝細工・貝工芸教室	八重山自然村 ・ムーチー作り体験	21. ざまみ ・マリンスポーツ ・シーカヤック 無人島ツアー ・講話ほか 久米島観光協会 ・三線教室ほか

資料:「美ら島ー沖縄県観光情報ファイル」(財)沖縄観光コンベンションビューロー

4. 文化・芸能・エンターテイメントについて

メディアを中心として、沖縄の芸能・文化が全国的にも知られるようになり、他県にないユニークな文化・芸能にふれたいとする観光客ニーズは高まっている。沖縄の文化・芸能にふれ、体験できる施設も増えつつあるが、現状はまだ不十分な状況にある。

博物館や伝統工芸館などの文化施設、祭や芸能イベントの内容・演出については高い評価を得ている。一方、祭りや芸能イベントにふれる機会、街中のエンターテイメント的な雰囲気沖縄ミュージックにふれる機会、琉球芸能・民謡にふれる機会については低い評価となっている。

(1) 沖縄の文化・芸能への体験

沖縄の文化・芸能への体験について、最も多かったのは「琉球民謡・音楽」592件(24.2%)、次に「琉球舞踊」542件(22.1%)、「三線」537件(21.9%)、「エイサー」416件(17.0%)となっている。闘牛観戦については、開催日数の制約もあり、まだ少数である。

図表 29 沖縄の芸能、文化への体験

	単位:件、%	
	合計	構成比
文化・芸能イベント(大琉球まつり王国、民謡大会など)	156	6.4
琉球民謡・音楽	592	24.2
三線	537	21.9
エイサー	416	17.0
琉球舞踊	542	22.1
ライブハウス	121	4.9
音楽コンサート	83	3.4
博物館や美術館	306	12.5
闘牛	7	0.3
クルージング	141	5.8
その他	146	6.0
無回答	805	32.9

(2) 沖縄の文化・芸能への感想

沖縄の文化・芸能にふれることについて、最も多かったのは「やや満足」890(50.9%)、次に「大変満足」674件(38.5%)、「やや不満」170件(9.7%)、となっている。

大変不満とするのは16件で極めて少ないことから、沖縄の芸能、文化にふれるという点での満足度は総じて高いものとなっている。

図表 30 沖縄の文化・芸能の満足度

	単位:件、%			
	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
大変満足	674	38.5	364	30.2
やや満足	890	50.9	615	51.0
やや不満	170	9.7	210	17.4
大変不満	16	0.9	18	1.5
無回答	699	-	218	-

(3) 文化・芸能・エンターテインメントの評価

文化・芸能・エンターテインメントの評価をみると、「博物館や美術館、伝統工芸館などの文化施設」(78.9%)、「祭や芸能イベントの内容・演出」(76.8%)、「沖縄の文化を感じさせる地域」(76.5%)については高い評価を得ている。

一方、芸能常設鑑賞施設、祭りや芸能イベントにふれる機会、街中のエンターテインメント的な雰囲気、工芸にふれる機会(工芸品の鑑賞、制作など) 沖縄ミュージックにふれる機会、琉球芸能・民謡にふれる機会については低い評価となっている。

図表 31 文化・芸能・エンターテインメントの評価

	単位:件、%			
	ある	ない	無回答	総計
祭りや芸能イベントにふれる機会が	667	821	961	2,449
祭や芸能イベントの内容・演出が	892	270	1,287	2,449
琉球芸能・民謡にふれる機会が	756	712	981	2,449
芸能常設鑑賞施設が	441	697	1,311	2,449
博物館や美術館、伝統工芸館などの文化施設が	929	249	1,271	2,449
沖縄の文化を感じさせる地域が	1,131	348	970	2,449
工芸にふれる機会が(工芸品の鑑賞、制作など)	760	529	1,160	2,449
沖縄ミュージックにふれる機会が	778	600	1,071	2,449
街中にエンターテインメント的な雰囲気が	618	635	1,196	2,449
エンターテインメント的な演出(施設、景観など)	775	369	1,305	2,449
沖縄の芸能・文化に関する案内のあり方が	802	434	1,213	2,449
その他	99		2,350	2,449
祭りや芸能イベントにふれる機会が	44.8	55.2	-	-
祭や芸能イベントの内容・演出が	76.8	23.2	-	-
琉球芸能・民謡にふれる機会が	51.5	48.5	-	-
芸能常設鑑賞施設が	38.8	61.2	-	-
博物館や美術館、伝統工芸館などの文化施設が	78.9	21.1	-	-
沖縄の文化を感じさせる地域が	76.5	23.5	-	-
工芸にふれる機会が(工芸品の鑑賞、制作など)	59.0	41.0	-	-
沖縄ミュージックにふれる機会が	56.5	43.5	-	-
街中にエンターテインメント的な雰囲気が	49.3	50.7	-	-
エンターテインメント的な演出(施設、景観など)	67.7	32.3	-	-
沖縄の芸能・文化に関する案内のあり方が	64.9	35.1	-	-
その他	-		-	-

(4) 導入が望まれる施設

導入が望まれる施設について最も多かったのは「街角ライブや沖縄音楽のライブハウス」963件(39.3%)、次に「芸能体験施設」657件(26.8%)、「娯楽・アミューズメント施設」365件(14.9%)、「音楽祭」363件(14.8%)となっている。

比較的身近に、沖縄音楽等に接することのできる街角ライブ空間やライブハウスの導入への意向が高くなっている。また、芸能体験施設に対する意向も比較的多くなっている。

図表 32 導入が望まれる施設

	単位:件、%	
	合計	構成比
街角ライブや沖縄音楽のライブハウス	963	39.3
芸能体験施設	657	26.8
娯楽・アミューズメント施設	365	14.9
世界的なテーマパーク	259	10.6
映画祭	95	3.9
音楽祭	363	14.8
その他	102	4.2
無回答	696	28.4

(参 考) 図表 33 芸能・エンターテインメント施設の立地状況

(単位:軒)

那覇市	・ライブハウス ・民謡酒場	25 13
沖縄市	・ライブハウス ・ディスコ ・サウンドバー ・民謡酒場	13 5 7 6
浦添市	・民謡酒場	3
糸満市	〃	2
宜野湾市	〃	3
北谷町	〃	1
具志川市	〃	1
石川市	〃	1
読谷村	〃	1
名護市	〃	2

資料:「美ら島ー沖縄県観光情報ファイル」
(財)沖縄観光コンベンションビューロー

5. 買い物について

購入した土産品は「菓子類」、「酒類」、「小物類・装飾品」が多い。「沖縄観光土産品調査報告書」((財)沖縄観光コンベンションビューロー、平成14年3月)によると、お土産品の主な購入場所は空港(33.6%)、国際通り(17.8%)、ホテル内(18.3%)、観光施設(15.3%)となっている。

商品イメージ、沖縄らしいお土産、品質表示、デザイン、値ごろ感という点では、高い評価を得ている。一方、通販などで継続的に買いたいもの、商品の種類という点では、評価は相対的に低くなっている。

(1) 購入した土産品(複数回答)

購入した土産品で最も多かったのは「菓子類」2,049件(83.7%)、次に「酒類(泡盛、ビール)」1,377件(56.2%)、「小物類・装飾品」1,215件(49.6%)となっている。

図表 34 購入したお土産品

N=2,449	単位:件、%	
	合計	構成比
菓子類	2,049	83.7
トロピカルフルーツ(青果)	674	27.5
健康食品(うこん製品、もろみ酢など)	794	32.4
伝統工芸品(琉球ガラス、紅型など)	910	37.2
小物類・装飾品(キーホルダー、サンゴ製品、アクセサリ等)	1,215	49.6
酒類(泡盛、ビールなど)	1,377	56.2
ブランド品(香水、化粧品など)	227	9.3
レトルト食品	333	13.6
その他	355	14.5
無回答	42	1.7

(2) 土産品やショッピングについての感想（択一）

土産品やショッピングについての感想について最も多かったのは「やや満足」1,253件(53.1%)、次に「大変満足」933件(39.6%)、「やや不満」158件(6.7%)となっている。

「やや満足」と「大変満足」を加えると前回調査では86.2%であったのが、今回調査では92.7%となり、6.5ポイント高い評価となっている。

図表 35 土産品やショッピングの満足度

	単位:件、%			
	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
大変満足	933	39.6	392	28.8
やや満足	1,253	53.1	781	57.4
やや不満	158	6.7	180	13.2
大変不満	15	0.6	7	0.5
無回答	90	-	65	-

(3) 土産品やショッピングについての評価

土産品やショッピングの評価をみると、「商品イメージ」(91.5%)、「沖縄らしいお土産」(91.4%)、「品質表示」(88.7%)、「デザイン」(87.4%)、「値ごろ感」(81.3%)という点では、高い評価を得ている。最近では、沖縄発の健康食品、衣類など、数多く発売されており、その点も高い評価の背景になっていると思われる。

一方、通販などで継続的に買いたいもの、商品の種類という点では、評価は相対的に低くなっている。

図表 36 土産品やショッピングの評価

N=2,449	単位:件、%			
	ある	ない	無回答	総計
品質表示が	1,607	204	638	2,449
デザイン	1,618	234	597	2,449
沖縄らしいお土産が	2,086	196	167	2,449
値ごろ感が	1,624	374	451	2,449
商品の種類が	1,596	441	412	2,449
商品イメージ	1,727	160	562	2,449
通販などで継続的に買いたいものが	806	958	685	2,449
その他	168		2,281	2,449
品質表示が	88.7	11.3	-	-
デザイン	87.4	12.6	-	-
沖縄らしいお土産が	91.4	8.6	-	-
値ごろ感が	81.3	18.7	-	-
商品の種類が	78.4	21.6	-	-
商品イメージ	91.5	8.5	-	-
通販などで継続的に買いたいものが	45.7	54.3	-	-
その他	-		-	-

6. 飲食について

飲食については、居酒屋での料理(52.5%)、沖縄そばや沖縄家庭料理(47.6%)、琉球料理(44.1%)では満足度が高いが、一方で日本料理、中華料理、洋食等では満足度は低い結果となっている。

図表 37 飲食の満足度

	N=2,449					単位:件、%	
	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	無回答	総計	
琉球料理	555	536	150	18	1,190	2,449	
沖縄そばや沖縄家庭料理	908	744	230	26	541	2,449	
日本料理	262	388	143	24	1,632	2,449	
中華料理	178	237	74	18	1,942	2,449	
ステーキ	356	308	103	19	1,663	2,449	
洋食	244	321	111	18	1,755	2,449	
エスニック料理	84	84	36	8	2,237	2,449	
ファーストフード	143	194	51	16	2,045	2,449	
居酒屋での料理	417	285	70	23	1,654	2,449	
その他	94	63	27	16	2,249	2,449	
琉球料理	44.1	42.6	11.9	1.4	-	-	
沖縄そばや沖縄家庭料理	47.6	39.0	12.1	1.4	-	-	
日本料理	32.1	47.5	17.5	2.9	-	-	
中華料理	35.1	46.7	14.6	3.6	-	-	
ステーキ	45.3	39.2	13.1	2.4	-	-	
洋食	35.2	46.3	16.0	2.6	-	-	
エスニック料理	39.6	39.6	17.0	3.8	-	-	
ファーストフード	35.4	48.0	12.6	4.0	-	-	
居酒屋での料理	52.5	35.8	8.8	2.9	-	-	
その他	47.0	31.5	13.5	8.0	-	-	

(1) 飲食したときの感想

飲食したときの感想を「食材」、「味付け」、「見栄え」、「値段」、「衛生・清潔さ」で聞いてみると、食材で「良い」としているのは琉球料理で 92.5%、「良くない」としているのは日本料理の 21.1%となっている。

味付けで「良い」としているのは居酒屋での料理で 86.4%、「良くない」としているのはエスニック料理の 29.6%となっている。

見栄えで「良い」としているのはファーストフードで 86.0%、「良くない」としているのはエスニック料理の 38.5%となっている。

値段で「良い」としているのは沖縄そばで 85.3%、「良くない」としているのは中華料理の 35.0%となっている。

衛生・清潔さで「良い」としているのは日本料理で 94.4%、「良くない」としているのは中華料理と居酒屋料理でそれぞれ 22.2%となっている。

琉球料理については、食材については「良い」とする回答が 92.5%で高いが、見栄えが他の料理に比較すると低くなっている。また、日本料理は食材に対する不満が他材料に比較すると高くなっている。さらに、エスニック料理は、琉球料理同様、見栄えの評価が低くなっている。

図表 38 飲食したときの感想

	単位:件、%									
	食材		味付け		見栄え		値段		衛生・清潔さ	
	良い	良くない	良い	良くない	良い	良くない	良い	良くない	良い	良くない
琉球料理	161	13	148	39	112	52	126	34	128	22
沖縄そば	212	24	214	47	169	59	197	34	177	32
日本料理	113	30	127	26	122	21	93	36	119	7
中華料理	58	10	60	15	49	16	39	21	49	14
ステーキ	88	18	90	17	80	16	66	33	81	11
洋食	72	11	74	14	71	12	57	19	63	8
エスニック料理	21	4	19	8	16	10	17	6	15	6
ファーストフード	32	4	33	7	31	5	31	5	26	6
居酒屋料理	100	14	102	16	84	22	87	25	77	22
	単位:件、%									
	食材		味付け		見栄え		値段		衛生・清潔さ	
	良い	良くない	良い	良くない	良い	良くない	良い	良くない	良い	良くない
琉球料理	92.5	7.5	79.1	20.9	68.3	31.7	78.8	21.3	85.3	14.7
沖縄そば	89.8	10.2	82.0	18.0	74.1	25.9	85.3	14.7	84.7	15.3
日本料理	79.0	21.0	83.0	17.0	85.3	14.7	72.1	27.9	94.4	5.6
中華料理	85.3	14.7	80.0	20.0	75.4	24.6	65.0	35.0	77.8	22.2
ステーキ	83.0	17.0	84.1	15.9	83.3	16.7	66.7	33.3	88.0	12.0
洋食	86.7	13.3	84.1	15.9	85.5	14.5	75.0	25.0	88.7	11.3
エスニック料理	84.0	16.0	70.4	29.6	61.5	38.5	73.9	26.1	71.4	28.6
ファーストフード	88.9	11.1	82.5	17.5	86.1	13.9	86.1	13.9	81.3	18.8
居酒屋料理	87.7	12.3	86.4	13.6	79.2	20.8	77.7	22.3	77.8	22.2

7. 沖縄らしさ

沖縄らしさの評価としては、自然の美しさ、景観が高く評価される一方、街の清潔感、建物の調和といった点では、評価が低いものとなっている。

(1) 沖縄らしさの感想

沖縄らしさの感想について、最も多かったのは「大変満足」1,180件(50.1%)、次に「やや満足」1,044件(44.4%)、「やや不満」120件(5.1%)、となっている。

図表 39 沖縄らしさの満足度

	N=2,449 単位:件、%	
	合計	構成比
大変満足	1,180	50.1
やや満足	1,044	44.4
やや不満	120	5.1
大変不満	9	0.4
無回答	96	-
総計	2,449	-

(2) 沖縄らしさの評価

沖縄らしさの評価をみると、「自然（海、海浜）の美しさ」（99.0%）、「沖縄らしい景観、街並み」（91.4%）、「緑や公園」（83.5%）については高い評価となっている。

一方、「建物の調和」、「街のきれいさ・清潔感」、「街路の緑化」については、評価が低いものとなっている。2000年度調査においても「建物の調和」、「街のきれいさ・清潔感」については、評価が相対的に低いことから、この間の改善が不十分な状況が示されている。

図表 40 沖縄らしさの評価

	今回調査 N=2,449				2000年度調査 N=1,425			
	ある	ない	無回答	総計	ある	ない	無回答	総計
	自然(海、海浜)の美しさ	2,364	23	62	2,449	-	-	-
街のきれいさ・清潔感が	1,297	622	530	2,449	706	279	440	1,425
沖縄らしい景観、街並みが	2,081	195	173	2,449	1,112	159	154	1,425
緑や公園が	1,681	332	436	2,449	823	178	424	1,425
街路の緑化が	1,506	410	533	2,449	807	185	433	1,425
建物の調和が	1,216	631	602	2,449	596	318	511	1,425
その他	195		2,254	2,449	112		1,313	1,425
自然(海、海浜)の美しさ	99.0	1.0	-	-	-	-	-	-
街のきれいさ・清潔感が	67.6	32.4	-	-	71.7	28.3	-	-
沖縄らしい景観、街並みが	91.4	8.6	-	-	87.5	12.5	-	-
緑や公園が	83.5	16.5	-	-	82.2	17.8	-	-
街路の緑化が	78.6	21.4	-	-	81.4	18.6	-	-
建物の調和が	65.8	34.2	-	-	65.2	34.8	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-

8. 自然保護について

自然保護の感想については、「大変満足」682件(28.6%)、「やや満足」1,283件(53.7%)、「やや不満」379件(15.9%)、「大変不満」43件(1.8%)となっている。「大変満足」とするのが、他の設問項目に比べ、かなり低くなっており、観光客の満足度が低いことがわかる。

海浜、赤土、動植物、自然景観など自然保護の対象は多様であるが、自然の保全・保護を抜きに沖縄観光が持続的に発展することはできない。観光魅力の維持・創出の観点からも、関係機関との連携による対応が必要である。

図表 41 自然保護の満足度

	N=2,449	
	合計	構成比
大変満足	682	28.6
やや満足	1,283	53.7
やや不満	379	15.9
大変不満	43	1.8
無回答	62	-
総計	2,449	-

9. ホスピタリティ・接客マナー

ホスピタリティ・接客マナーについては、例えばタクシー業界においては接客マナー講習等の取組みがなされ、総じて評価は高くなっている。しかし、飲食店やお土産販売等の分野では業界全体で接客マナーの向上に取り組む体制が確立されていない状況がある。

また、県民のホスピタリティについては、前回 2000 年度調査同様に、評価は高いものとなっている。

(1) 接客マナー（択一）

接客マナーは、もてなしの心を自然体で表わすものであるが、同時に接客マナーの質を高めるという点では、意識的に取り組まなければ、立ち行かない面もある。

「地元の人の観光への関わり・関心」について最も多かったのは「やや満足」1,040 件(49.0%)、次に「大変満足」892 件(42.0%)、「やや不満」184 件(8.7%)、「大変不満」7 件(0.3%)となっており、県民のホスピタリティは、かなり高い評価となっている。しかし、その他の回答などには、車の運転マナーの悪さやゴミの投棄などの指摘があり、引き続き県民一人一人の観光に対する意識を喚起し、小さな努力の積み重ねが必要である。

「旅行業者の接客マナー」について最も多かったのは「やや満足」822 件(46.7%)、「大変満足」794 件(45.1%)、また、「ホテルの接客マナー」は「大変満足」1,238 件(54.6%)、「やや満足」891 件(39.3%)となっており、ホテルや旅行業者の接客マナーは高い評価を受けている。

「タクシー運転手の接客マナー」については「大変満足」711 件(46.3%)、「やや満足」583 件(38.0%)、「やや不満」187 件(12.2%)、「大変不満」54 件(3.5%)、となっており、一定の評価を受けているものの、「やや不満」または「大変不満」の割合が相対的に高くなっている。

前回調査に比べると、「大変不満」、「やや不満」が減り、「大変満足」、「やや満足」が大きく増加していることから、多少の改善が示されている。

「土産店、販売店等の接客マナー」については「やや満足」1,211 件(52.6%)、次に「大変満足」781 件(33.9%)、「やや不満」286 件(12.4%)、「大変不満」23 件(1.0%)となっており、一定の評価を受けているものの、「やや不満」または「大変不満」の割合が相対的に高くなっている。しかし、前回調査と比較すると満足度は高まっており、この間に改善された結果が示されている。

「飲食店の接客マナー」については「やや満足」1,049 件(47.9%)、「大変満足」889 件(40.6%)、「やや不満」228 件(10.4%)、「大変不満」24 件(1.1%)となっている。

図表 42 接客マナーの感想

N=2,449 単位:件、%

	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	無回答	総計
地元の人の観光への関わり・関心	892	1,040	184	7	326	2,449
観光施設の従業員のマナー	999	1,068	189	12	181	2,449
土産品店、販売店等の接客マナー	781	1,211	286	23	148	2,449
タクシー運転手の接客マナー	711	583	187	54	914	2,449
旅行者の接客マナー	794	822	134	9	690	2,449
ホテルの接客マナー	1,238	891	113	26	181	2,449
飲食店の接客マナー	889	1,049	228	24	259	2,449
一般の運転手の交通マナー	526	787	355	132	649	2,449
その他	36	12	10	33	2,358	2,449
地元の人の観光への関わり・関心	42.0	49.0	8.7	0.3	-	-
観光施設の従業員のマナー	44.0	47.1	8.3	0.5	-	-
土産品店、販売店等の接客マナー	33.9	52.6	12.4	1.0	-	-
タクシー運転手の接客マナー	46.3	38.0	12.2	3.5	-	-
旅行者の接客マナー	45.1	46.7	7.6	0.5	-	-
ホテルの接客マナー	54.6	39.3	5.0	1.1	-	-
飲食店の接客マナー	40.6	47.9	10.4	1.1	-	-
一般の運転手の交通マナー	29.2	43.7	19.7	7.3	-	-
その他	39.6	13.2	11.0	36.3	-	-

図表 43 接客マナーの感想(2000年度調査)

単位:件、%

	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	無回答	総計
地元の人のもてなし/マナー	539	556	62	5	263	1,425
土産品店、販売店等の接客マナー	386	663	175	24	177	1,425
タクシー運転手の接客マナー	338	335	123	38	591	1,425
旅行者の接客マナー	477	467	80	13	388	1,425
ホテルの接客マナー	697	456	73	12	187	1,425
飲食店の接客マナー	444	596	126	12	247	1,425
その他	49	22	19	9	1,326	1,425
地元の人のもてなし/マナー	46.4	47.8	5.3	0.4	-	100.0
土産品店、販売店等の接客マナー	30.9	53.1	14.0	1.9	-	100.0
タクシー運転手の接客マナー	40.5	40.2	14.7	4.6	-	100.0
旅行者の接客マナー	46.0	45.0	7.7	1.3	-	100.0
ホテルの接客マナー	56.3	36.8	5.9	1.0	-	100.0
飲食店の接客マナー	37.7	50.6	10.7	1.0	-	100.0
その他	49.5	22.2	19.2	9.1	-	100.0

10. 沖縄観光の情報について

沖縄観光の情報源としては、旅行ガイドブックが第一に挙げられており、市販されているものだけでも、20種類以上のガイドブックが出版されている（居酒屋100、沖縄のダイビングショップサービス、熟年おきなわ一人旅、ドライ沖縄、うまいね沖縄、沖縄スタイル等）。また、全体の29.5%はインターネット情報を参考にしており、2000年度調査と比較して利用率が高まっている。

(1) 沖縄観光を決めるのに参考にした情報（複数回答）

「旅行前に参考にした情報」について最も多かったのは「旅行ガイドブック」1,208件(49.3%)、次に「パンフレット」986件(40.3%)、「家族・友人の話、口コミ」955件(39.0%)、「インターネットの情報」723件(29.5%)、「旅行代理店」674件(27.5%)、となっている。また、全体の29.5%

は、旅行前にインターネット情報を参考にしており、インターネット利用については前回調査時よりも倍以上、利用率が高まっていることがわかる。

沖縄観光の公式サイトである「真南風ネット」を開くと、まつりやイベント情報など1ヵ月以内に行われる催し物の情報や旅のノウハウ（交通、宿泊、食事、ショッピング、天気・台風情報等）、文化・歴史・生活、自然・環境、観光施設・公園など、テーマ別、地域別（北部、中部、南部、離島など）に沖縄観光について必要な情報が網羅されている。

図表 44 沖縄観光を決めるのに参考にした情報

	単位:件、%			
	今回調査 N=2,449		2000年度調査 N=1,425	
	合計	構成比	合計	構成比
家族・友人の話、口コミ	955	39.0	601	44.1
新聞や雑誌の旅行記事	556	22.7	511	37.5
旅行代理店	674	27.5	611	44.9
旅行ガイドブック	1,208	49.3	866	63.6
パンフレット	986	40.3	551	40.5
テレビ等のキャンペーン広告	155	6.3	78	5.7
インターネットの情報	723	29.5	240	17.6
その他	121	4.9	37	2.7
無回答	73	3.0	63	4.4

(2) 沖縄観光の情報

沖縄観光の情報については、これまでみてきた観光地、飲食等に比べると、満足度がかなり低くなっていることが明らかになっている。「イベント情報」、「ショッピング情報」、「芸能・文化情報」、「路線バス、観光バス、船、飛行機のスケジュール等の交通情報」、「エコツアー、平和学習などの体験・学習ツアー情報」が相対的に低い評価となっている。

図表 45 沖縄観光の情報の満足度

N=2,449	単位:件、%					総計
	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	無回答	
ホテル・民宿等の案内情報	545	1,108	311	14	471	2,449
ホテル、飛行機等予約情報	541	1,043	255	22	588	2,449
観光地・観光施設情報	569	1,066	324	16	474	2,449
イベント情報	229	742	662	61	755	2,449
ショッピング情報	346	855	536	32	680	2,449
グルメ情報	400	854	528	49	618	2,449
芸能・文化情報	247	751	583	50	818	2,449
離島情報	336	709	549	71	784	2,449
ダイビングやゴルフなどのスポーツ・レクリエーションに関する情報	358	732	343	37	979	2,449
路線バス、観光バス、船、飛行機などのスケジュール等の交通情報	323	718	552	104	752	2,449
エコツアー、平和学習などの体験・学習ツアー情報	193	598	437	53	1,168	2,449
その他	11	10	14	3	2,411	2,449
ホテル・民宿等の案内情報	27.6	56.0	15.7	0.7	-	-
ホテル、飛行機等予約情報	29.1	56.0	13.7	1.2	-	-
観光地・観光施設情報	28.8	54.0	16.4	0.8	-	-
イベント情報	13.5	43.8	39.1	3.6	-	-
ショッピング情報	19.6	48.3	30.3	1.8	-	-
グルメ情報	21.8	46.6	28.8	2.7	-	-
芸能・文化情報	15.1	46.0	35.7	3.1	-	-
離島情報	20.2	42.6	33.0	4.3	-	-
ダイビングやゴルフなどのスポーツ・レクリエーションに関する情報	24.4	49.8	23.3	2.5	-	-
路線バス、観光バス、船、飛行機などのスケジュール等の交通情報	19.0	42.3	32.5	6.1	-	-
エコツアー、平和学習などの体験・学習ツアー情報	15.1	46.7	34.1	4.1	-	-
その他	28.9	26.3	36.8	7.9	-	-

11. 交通アクセスについて

(1) 交通機関と手段の感想

「レンタカーの利便性」(89.6%)、「バス運転手の接客態度」(89.2%)、「那覇空港の利用の便」(87.7%)、「タクシー運転手の接客態度」(84.5%)は相対的に高い評価を得ている。

一方、「路線バスの利用の便」、「道路交通に関する情報サービス」、「道路の混雑度」、「離島空路の利用の便」、「道路標識などの道路案内」等については相対的に、評価が低くなっている。

路線バスの利用者は相対的に少ないが、路線バスの評価を見ると利用者への対応は必ずしも十分でない状況が示されている。

図表 46 交通機関と手段の感想

	単位:件、%			
	良い	良くない	無回答	総計
N=2,449				
ホテルと観光地を結ぶ交通の便が	999	518	932	2,449
バス運転手の接客態度が	1,079	131	1,239	2,449
タクシー運転手の接客態度が	1,117	205	1,127	2,449
レンタカーの利便性が	1,080	125	1,244	2,449
路線バスの利用の便が	307	541	1,601	2,449
那覇空港の利用の便が	1,230	173	1,046	2,449
モノレールの利用の便が	539	153	1,757	2,449
道路の混雑が	1,086	880	483	2,449
駐車場が	1,078	414	957	2,449
道路標識などの道路案内が	975	552	922	2,449
離島空路の利用の便が	679	388	1,382	2,449
離島航路の利用の便が	666	281	1,502	2,449
道路交通に関する情報サービスが	606	597	1,246	2,449
空路・航路に関する情報サービスが	844	345	1,260	2,449
その他	59		2,390	2,449
ホテルと観光地を結ぶ交通の便が	65.9	34.1	-	-
バス運転手の接客態度が	89.2	10.8	-	-
タクシー運転手の接客態度が	84.5	15.5	-	-
レンタカーの利便性が	89.6	10.4	-	-
路線バスの利用の便が	36.2	63.8	-	-
那覇空港の利用の便が	87.7	12.3	-	-
モノレールの利用の便が	77.9	22.1	-	-
道路の混雑が	55.2	44.8	-	-
駐車場が	72.3	27.7	-	-
道路標識などの道路案内が	63.9	36.1	-	-
離島空路の利用の便が	63.6	36.4	-	-
離島航路の利用の便が	70.3	29.7	-	-
道路交通に関する情報サービスが	50.4	49.6	-	-
空路・航路に関する情報サービスが	71.0	29.0	-	-
その他	-		-	-

12. 全体的な印象

「全体的な印象」について、最も多かったのは「大変満足」1,379件(57.1%)、次に「やや満足」943件(39.1%)、「やや不満」88件(3.6%)となっている。「大変満足」が5割強に上り、沖縄観光の満足度は極めて高い点が見られている。

「大変満足」と「やや満足」を合わせると96.2%に上り、沖縄観光の満足度は極めて高いことが示されている。

ただし、「大変不満」の割合が真の満足度であることを考慮すると、関係者の今後の一層の努力が求められているといえる。

図表 47 全体的な印象の満足度

	N=2,449		単位: 件、%
	合計	構成比	
大変満足	1,379	57.1	
やや満足	943	39.1	
やや不満	88	3.6	
大変不満	3	0.1	
無回答	36	-	
総計	2,449	-	

第4章 マーケット別の満足度

1. マーケットセグメント

沖縄観光のマーケットセグメントを抽出したのが図表 48である。各マーケットは、観光客の属性及び旅行形態から以下のようにまとめる。

- ・ 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

全体的に年間を通じて、リピーターマーケットの占める割合が高い。しかし、夏場は家族及び若者層が多く、それぞれ 68.3%、19.8%の割合である。一方、冬場は高齢者マーケットの割合が大きくなっている。

夏場は家族（68.3%）、若者層（19.8%）の占める割合が高く、秋～冬にかけては高齢者マーケット（30.9%）の占める割合が大きくなっている。

図表 48 観光マーケット

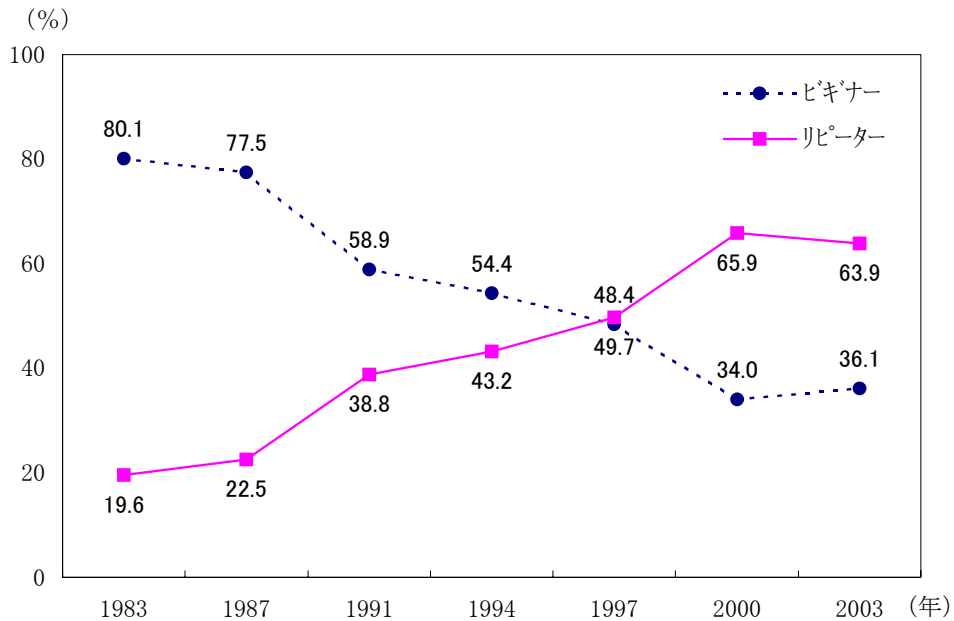
	マーケット						全マーケット
	個人	団体	家族	若者	高齢者	リピーター	
初夏	94	68	185	99	46	280	399
夏	208	13	628	182	32	743	920
秋	72	93	161	54	103	250	395
冬	121	76	360	106	227	498	735
合計	495	250	1334	441	408	1771	2,449
初夏	23.6	17.0	46.4	24.8	11.5	70.2	100.0
夏	22.6	1.4	68.3	19.8	3.5	80.8	100.0
秋	18.2	23.5	40.8	13.7	26.1	63.3	100.0
冬	16.5	10.3	49.0	14.4	30.9	67.8	100.0
合計	20.2	10.2	54.5	18.0	16.7	72.3	100.0
参考 (観光要覧 2001年)	26.1	22.8	37.0	19.8 (20歳代)	11.0	63.9	

(1) リピーター率の動向

沖縄観光におけるリピーター（沖縄観光が2回以上の人）の比率がますます高まっており、ビギナー（初めて沖縄を観光する人）を大きく上回っている。今回のアンケートにおいてもその点は、明確に示されている。

今回アンケートでは、全体の72.3%がリピーターである。中でも夏場は80.8%にまで上昇している。若者マーケットではビギナーが5割強であるが、個人マーケットのリピーター率は7割台に上り、訪問回数が6回以上とする人は3割を超えている。

図表 49 本県におけるリピーター率の変化



資料: 沖縄県観光要覧

図表 50 今回アンケートにおけるリピーター率

	今回調査		2000 年度調査	
	ビギナー	リピーター	ビギナー	リピーター
初夏	28.8%	70.2%	-	-
夏	19.0%	80.8%	36.3%	62.8%
秋	36.7%	63.3%	47.7%	52.0%
冬	31.8%	67.7%	50.5%	48.6%
合計	27.3%	72.3%	42.8%	56.5%

(注) 無回答があるため、ビギナーとリピーターの合計は 100%にならない。

フリープラン型観光の増加

フリープラン型が 50.7%に上る。これに、個人旅行の 20.2%程度を加えると、フリー行動型は全体の 7割に上り、前回調査(2000 年度)に比べ 1割増加している。一方、観光つきパッケージ旅行の全体の 14.5%である。

家族同伴の増加

家族マーケットは 54.5% (前回調査 53.3%) に上り、特に夏場は 68.3% (前回調査 67%) に上る (図表 51参照)。

図表 51 回答者の観光行動（マーケット別）

問	質問項目	選択肢	単位:件、%							
			合計 (N=2,449)	個人 (N=495)	団体 (N=250)	若者 (N=441)	高齢者 (N=408)	家族 (N=1,334)	ビキナー (N=669)	リピーター (N=1,771)
問1	旅行回数	初めて	669	82	101	182	115	334	669	-
		2回以上5回以下	1,325	236	126	214	243	746	-	1,325
		6回以上9回以下	208	63	14	22	29	121	-	208
		10回以上	238	113	9	23	17	131	-	238
		無回答	9	1	0	0	4	2	-	-
		総計	2,449	495	250	441	408	1,334	669	1,771
		初めて	27.3	16.6	40.4	41.3	28.2	25.0	100.0	-
		2回以上5回以下	54.1	47.7	50.4	48.5	59.6	55.9	-	74.8
		6回以上9回以下	8.5	12.7	5.6	5.0	7.1	9.1	-	11.7
		10回以上	9.7	22.8	3.6	5.2	4.2	9.8	-	13.4
		無回答	0.4	0.2	0.0	0.0	1.0	0.1	-	-
		総計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
問2	同伴者	夫婦	661	148	23	79	150	-	181	480
		子供・親同伴	423	88	6	36	36	-	87	334
		その他家族・親戚	250	45	4	32	46	-	66	184
		友人・知人	568	108	20	210	87	-	165	402
		職場・業務関係者	243	14	121	30	28	-	89	154
		修学旅行	31	0	29	21	0	-	21	10
		その他の団体	126	7	47	11	46	-	38	88
		同伴者なし	132	83	0	22	8	-	18	114
		無回答	15	2	0	0	7	-	4	5
		総計	2,449	495	250	441	408	-	669	1,771
		夫婦	27.0	29.9	9.2	17.9	36.8	-	27.1	27.1
		子供・親同伴	17.3	17.8	2.4	8.2	8.8	-	13.0	18.9
その他家族・親戚	10.2	9.1	1.6	7.3	11.3	-	9.9	10.4		
友人・知人	23.2	21.8	8.0	47.6	21.3	-	24.7	22.7		
職場・業務関係者	9.9	2.8	48.4	6.8	6.9	-	13.3	8.7		
修学旅行	1.3	0.0	11.6	4.8	0.0	-	3.1	0.6		
その他の団体	5.1	1.4	18.8	2.5	11.3	-	5.7	5.0		
同伴者なし	5.4	16.8	0.0	5.0	2.0	-	2.7	6.4		
無回答	0.6	0.4	0.0	0.0	1.7	-	0.6	0.3		
総計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0		
問3	旅行形態	個人旅行	495	-	-	79	68	281	82	412
		フリープラン型のパッケージ旅行	1,242	-	-	292	88	793	325	916
		観光つきのパッケージ旅行	356	-	-	16	159	198	137	218
		団体旅行	250	-	-	42	57	33	101	149
		その他	85	-	-	10	27	22	19	66
		無回答	21	-	-	2	9	7	5	10
		総計	2,449	-	-	441	408	1,334	669	1,771
		個人旅行	20.2	-	-	17.9	16.7	21.1	12.3	23.3
		フリープラン型のパッケージ旅行	50.7	-	-	66.2	21.6	59.4	48.6	51.7
		観光つきのパッケージ旅行	14.5	-	-	3.6	39.0	14.8	20.5	12.3
		団体旅行	10.2	-	-	9.5	14.0	2.5	15.1	8.4
		その他	3.5	-	-	2.3	6.6	1.6	2.8	3.7
無回答	0.9	-	-	0.5	2.2	0.5	0.7	0.6		
総計	100.0	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
問4	旅行日数	1泊	86	29	29	13	2	17	29	57
		2泊	962	122	133	152	217	480	316	645
		3泊	787	136	64	158	120	468	213	572
		4泊	382	92	21	76	39	237	72	310
		5泊	87	42	2	16	12	54	15	72
		6泊	47	19	0	10	6	29	8	39
		7泊以上	77	51	0	15	4	38	11	66
		無回答	21	4	1	1	8	11	5	10
		総計	2,449	495	250	441	408	1,334	669	1,771
		1泊	3.5	5.9	11.6	2.9	0.5	1.3	4.3	3.2
		2泊	39.3	24.6	53.2	34.5	53.2	36.0	47.2	36.4
		3泊	32.1	27.5	25.6	35.8	29.4	35.1	31.8	32.3
4泊	15.6	18.6	8.4	17.2	9.6	17.8	10.8	17.5		
5泊	3.6	8.5	0.8	3.6	2.9	4.0	2.2	4.1		
6泊	1.9	3.8	0.0	2.3	1.5	2.2	1.2	2.2		
7泊以上	3.1	10.3	0.0	3.4	1.0	2.8	1.6	3.7		
無回答	0.9	0.8	0.4	0.2	2.0	0.8	0.7	0.6		
総計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		

(続)

問	質問項目	選択肢	単位:件、%									
			合計 (N=2,449)	個人 (N=495)	団体 (N=250)	若者 (N=441)	高齢者 (N=408)	家族 (N=1,334)	ビキナー (N=669)	リピーター (N=1,771)		
問5	訪問地域 (複数回答)	本島北部地域	1,061	175	102	217	147	631	357	704		
		本島中部地域	911	167	94	199	143	512	332	578		
		那覇市	1,260	254	147	274	204	663	431	828		
		本島南部地域	651	103	84	116	139	357	241	407		
		本島周辺離島	188	53	16	41	21	91	23	165		
		宮古島及びその周辺離島	347	56	32	30	98	192	70	275		
		石垣島及びその周辺離島	883	207	87	137	197	469	185	695		
		無回答	9	0	2	0	3	3	2	3		
		本島北部地域	43.3	35.4	40.8	49.2	36.0	47.3	53.4	39.8		
		本島中部地域	37.2	33.7	37.6	45.1	35.0	38.4	49.6	32.6		
		那覇市	51.4	51.3	58.8	62.1	50.0	49.7	64.4	46.8		
		本島南部地域	26.6	20.8	33.6	26.3	34.1	26.8	36.0	23.0		
		本島周辺離島	7.7	10.7	6.4	9.3	5.1	6.8	3.4	9.3		
		宮古島及びその周辺離島	14.2	11.3	12.8	6.8	24.0	14.4	10.5	15.5		
		石垣島及びその周辺離島	36.1	41.8	34.8	31.1	48.3	35.2	27.7	39.2		
		無回答	0.4	0.0	0.8	0.0	0.7	0.2	0.3	0.2		
		問6	観光の目的 (複数回答)	観光地めぐり(周遊型観光)	1,342	201	174	239	299	728	478	861
				保養・休養(滞在型観光)	622	166	26	115	47	420	144	478
				海浜リゾートを楽しむ	1,064	229	42	263	44	651	215	846
スポーツ・レクリエーション活動	98			25	17	12	18	45	17	81		
自然体験活動(エコツアーなど)	99			27	8	29	5	55	26	73		
沖縄の文化を楽しむ	739			167	77	143	130	402	250	489		
ショッピング(ブランド品)	245			48	32	58	45	147	78	167		
娯楽、エンターテインメントを楽しむ	94			26	5	25	12	37	33	61		
離島での滞在を楽しむ	475			137	27	105	57	252	84	390		
その他	286			73	36	59	48	132	71	215		
無回答	10			2	1	0	3	3	0	6		
観光地めぐり(周遊型観光)	54.8			40.6	69.6	54.2	73.3	54.6	71.4	48.6		
保養・休養(滞在型観光)	25.4			33.5	10.4	26.1	11.5	31.5	21.5	27.0		
海浜リゾートを楽しむ	43.4			46.3	16.8	59.6	10.8	48.8	32.1	47.8		
スポーツ・レクリエーション活動	4.0			5.1	6.8	2.7	4.4	3.4	2.5	4.6		
自然体験活動(エコツアーなど)	4.0			5.5	3.2	6.6	1.2	4.1	3.9	4.1		
沖縄の文化を楽しむ	30.2			33.7	30.8	32.4	31.9	30.1	37.4	27.6		
ショッピング(ブランド品)	10.0			9.7	12.8	13.2	11.0	11.0	11.7	9.4		
娯楽、エンターテインメントを楽しむ	3.8			5.3	2.0	5.7	2.9	2.8	4.9	3.4		
離島での滞在を楽しむ	19.4			27.7	10.8	23.8	14.0	18.9	12.6	22.0		
その他	11.7			14.7	14.4	13.4	11.8	9.9	10.6	12.1		
無回答	0.4			0.4	0.4	0.0	0.7	0.2	0.0	0.3		
問7	沖縄に決めた理由 (複数回答)			魅力的な旅行先だったから	1,339	285	93	299	175	769	351	985
				まだ訪れたことがなかったから	762	109	81	167	160	412	518	0
				以前訪れて良かったから	930	250	49	157	116	573	2	925
				料金が手頃だったから	288	25	23	39	57	171	76	210
				交通の便が良く、行きやすいから	207	35	13	16	41	127	48	158
				同行者に誘われたから	367	51	36	68	85	175	137	229
				友人や旅行社から紹介されたから	187	26	34	30	53	79	69	118
				テレビ、映画などの映像を観て	154	26	15	34	24	93	74	80
		新聞、雑誌、ポスターなどを見て	162	31	8	29	29	96	53	109		
		インターネットの情報を見て	87	28	2	22	9	53	19	68		
		海外と比べて安全だと思ったから	405	48	39	73	83	243	110	294		
		その他	448	103	65	91	61	215	90	599		
		無回答	30	7	7	3	9	10	7	19		
		魅力的な旅行先だったから	54.7	57.6	37.2	67.8	42.9	57.6	52.5	55.6		
		まだ訪れたことがなかったから	31.1	22.0	32.4	37.9	39.2	30.9	77.4	0.0		
		以前訪れて良かったから	38.0	50.5	19.6	35.6	28.4	43.0	0.3	52.2		
		料金が手頃だったから	11.8	5.1	9.2	8.8	14.0	12.8	11.4	11.9		
		交通の便が良く、行きやすいから	8.5	7.1	5.2	3.6	10.0	9.5	7.2	8.9		
		同行者に誘われたから	15.0	10.3	14.4	15.4	20.8	13.1	20.5	12.9		
		友人や旅行社から紹介されたから	7.6	5.3	13.6	6.8	13.0	5.9	10.3	6.7		
		テレビ、映画などの映像を観て	6.3	5.3	6.0	7.7	5.9	7.0	11.1	4.5		
		新聞、雑誌、ポスターなどを見て	6.6	6.3	3.2	6.6	7.1	7.2	7.9	6.2		
		インターネットの情報を見て	3.6	5.7	0.8	5.0	2.2	4.0	2.8	3.8		
		海外と比べて安全だと思ったから	16.5	9.7	15.6	16.6	20.3	18.2	16.4	16.6		
		その他	18.3	20.8	26.0	20.6	15.0	16.1	13.5	33.8		
		無回答	1.2	1.4	2.8	0.7	2.2	0.7	1.0	1.1		

2. マーケット別の満足度

満足度についての設問（12項目）の平均をみると、マーケット別には多少差がみられるものの、満足系でみると、沖縄観光の満足度がマーケットセグメントを問わず、高い評価を受けていることがわかる。

これを「大変満足」の平均でみると、若者やビギナーの満足度が相対的に高くなっており、特に若者は56.4%に上り、高い満足度を示している。しかし、団体や高齢者、家族、リピーターのそれは、それぞれ39.7%、41.9%、43.1%、43.9%と相対的に低くなっており、今後、改善が必要な点が伺われる。

図表 52 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

（1）個人マーケット

個人マーケットの特徴は、リピーター率が83.2%と極めて高い。旅行日数も5泊以上が22.6%と比較的長い滞在となっている。

観光の目的も観光地めぐりよりも、「保養・休養、海浜リゾートを楽しむ」、「沖縄文化を楽しむ」、「離島での滞在を楽しむ」との回答が多い。

個人マーケットの観光行動からみると、目的志向の強さも伺われ、文化、エンターテインメント、飲食、スポーツ体験・学習等の評価が注目されるところであるが、結果としては、他のマーケットと大きな差異はみられない。

しかし、「自然保護」への満足度は、他のマーケットに比べ、5～10ポイント低いものとなっており、自然保護に対して、相対的に厳しい見方をしていることが示されている。また、イベント情報及び芸能・文化情報について他のマーケットに比べやや低めの満足度が示されている。

図表 53 満足度まとめ表（個人マーケット）

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	不満系
問9	観光地の感想	59.5	37.8	2.3	0.4	97.3	2.7
問12	観光施設の印象	44.4	48.7	6.9	0.0	93.1	6.9
問15	宿泊の感想	44.7	43.9	10.5	0.8	88.7	11.3
問18	体験したスポーツや体験活動	59.0	34.2	6.1	0.8	93.1	6.9
問21	文化・芸能への満足度	42.0	49.0	8.7	0.3	91.0	9.0
問25	土産品への満足度	43.2	50.8	5.5	0.4	94.1	5.9
問28	沖縄らしさ	51.2	44.4	4.2	0.2	95.6	4.4
問30	自然保護	24.7	52.2	20.5	2.5	76.9	23.1
問35	全体的な印象	57.7	39.3	3.1	0.0	96.9	3.1
問27 食事	琉球料理	52.5	38.1	8.1	1.3	90.7	9.3
	沖縄そばや沖縄家庭料理	58.1	32.7	8.4	0.7	90.8	9.2
	日本料理	38.4	40.5	15.0	6.1	78.9	21.1
	中華料理	32.7	52.4	12.2	2.7	85.0	15.0
	ステーキ	47.7	37.7	14.0	0.7	85.3	14.7
	洋食	34.8	47.1	16.2	1.9	81.9	18.1
	エスニック料理	35.7	40.5	14.3	9.5	76.2	23.8
	ファーストフード	42.3	44.6	8.3	4.8	86.9	13.1
	居酒屋での料理	51.5	39.5	6.9	2.1	91.0	9.0
	平均	43.7	41.5	11.5	3.3	85.2	14.8
問31 もてなし、接客マナー	地元の人の観光への関わり・関心	52.3	42.2	3.9	1.6	94.5	5.5
	観光施設の従業員のマナー	42.1	48.8	8.7	0.4	90.9	9.1
	土産品店、販売店等の接客マナー	34.5	53.9	10.8	0.8	88.4	11.6
	タクシー運転手の接客マナー	36.9	52.2	10.0	0.9	89.2	10.8
	旅行者の接客マナー	43.7	45.3	10.8	0.2	89.0	11.0
	ホテルの接客マナー	41.1	46.3	11.9	0.7	87.5	12.5
	飲食店の接客マナー	44.1	39.0	13.6	3.4	83.1	16.9
	一般の運転手の交通マナー	25.1	45.3	21.4	8.3	70.3	29.7
	平均	40.0	46.6	11.4	2.0	86.6	13.4
問33 観光情報	ホテル・民宿等の案内情報	27.7	52.6	18.1	1.6	80.3	19.7
	ホテル、飛行機等予約情報	28.9	52.4	18.4	0.2	81.3	18.7
	観光地・観光施設情報	31.4	52.8	13.6	2.2	84.2	15.8
	イベント情報	23.3	47.5	26.9	2.3	70.8	29.2
	ショッピング情報	27.9	48.7	21.5	1.9	76.6	23.4
	グルメ情報	18.7	49.0	30.4	1.9	67.7	32.3
	芸能・文化情報	22.1	45.1	29.3	3.5	67.2	32.8
	離島情報	18.3	37.2	37.2	7.2	55.5	44.5
	スポーツ・レクに関する情報	16.3	42.9	38.8	2.0	59.2	40.8
	路線バス、船などの交通情報	15.6	42.4	38.3	3.8	57.9	42.1
	体験・学習ツアー情報	16.0	46.5	33.8	3.7	62.5	37.5
	平均	22.4	47.0	27.9	2.8	69.4	30.6
	平均		44.4	44.6	9.9	1.1	89.0

(2) 団体マーケット

初回訪問の割合が40.4%で高く、観光目的も「観光地めぐり」が69.7%で多くなっている。団体マーケットの満足度評価で特徴的なことは、「やや満足」の方が「大変満足」に比べ比較的多くなっていることである。すなわち、満足度の強さが他のマーケットに比べると、やや弱い点が伺われる。

観光地及び観光施設に対しては一定の満足を得ていることが示されているが、観光施設に「大変満足」とする割合が観光地に比べ、10ポイント低くなっている。

食事については、琉球料理、沖縄そば・沖縄家庭料理、日本料理、ステーキに対する満足度が相対的に低くなっており、改善の必要性がうかがわれる。

図表 54 満足度まとめ表（団体マーケット）

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	不満系
問9	観光地の感想	51.4	46.1	1.6	0.8	97.6	2.4
問12	観光施設の印象	40.3	54.9	3.9	0.9	95.3	4.7
問15	宿泊の感想	32.9	50.8	13.8	2.4	83.7	16.3
問18	体験したスポーツや体験活動	38.0	51.1	8.8	2.2	89.1	10.9
問21	文化・芸能への満足度	34.7	55.1	9.2	1.0	89.8	10.2
問25	土産品への満足度	38.2	51.5	8.3	2.1	89.6	10.4
問28	沖縄らしさ	46.1	47.3	5.3	1.2	93.4	6.6
問30	自然保護	29.8	58.1	10.5	1.6	87.9	12.1
問35	全体的な印象	47.7	45.3	6.6	0.4	93.0	7.0
問27	食事						
	琉球料理	31.9	47.5	17.0	3.5	79.4	20.6
	沖縄そばや沖縄家庭料理	36.4	42.6	19.3	1.7	79.0	21.0
	日本料理	26.1	49.6	20.9	3.5	75.7	24.3
	中華料理	33.8	48.6	16.2	1.4	82.4	17.6
	ステーキ	41.3	38.0	16.3	4.3	79.3	20.7
	洋食	38.0	47.9	14.1	0.0	85.9	14.1
	エスニック料理	20.0	60.0	20.0	0.0	80.0	20.0
	ファーストフード	34.8	47.8	17.4	0.0	82.6	17.4
居酒屋での料理	33.8	45.6	17.6	2.9	79.4	20.6	
	平均	32.9	47.5	17.7	1.9	80.4	19.6
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	48.7	46.9	3.5	0.9	95.6	4.4
	観光施設の従業員のマナー	43.3	46.8	9.9	0.0	90.1	9.9
	土産品店、販売店等の接客マナー	34.9	53.7	11.4	0.0	88.6	11.4
	タクシー運転手の接客マナー	37.0	51.4	9.6	1.9	88.5	11.5
	旅行業者の接客マナー	45.1	49.0	5.8	0.0	94.2	5.8
	ホテルの接客マナー	49.7	44.1	6.2	0.0	93.8	6.2
	飲食店の接客マナー	46.3	45.1	6.2	2.5	91.4	8.6
	一般の運転手の交通マナー	33.1	54.1	9.9	2.9	87.2	12.8
	平均	42.3	48.9	7.8	1.0	91.2	8.8
問33	観光情報						
	ホテル・民宿等の案内情報	26.3	58.1	15.6	0.0	84.4	15.6
	ホテル、飛行機等予約情報	30.4	52.7	16.3	0.5	83.2	16.8
	観光地・観光施設情報	27.3	61.5	11.2	0.0	88.8	11.2
	イベント情報	22.6	43.2	31.6	2.6	65.8	34.2
	ショッピング情報	25.6	42.6	28.7	3.1	68.2	31.8
	グルメ情報	24.6	47.3	26.3	1.8	71.9	28.1
	芸能・文化情報	21.6	39.2	33.8	5.4	60.8	39.2
	離島情報	25.6	42.9	26.9	4.5	68.6	31.4
	スポーツ・レクに関する情報	19.3	52.7	24.7	3.3	72.0	28.0
	路線バス、船などの交通情報	18.4	42.9	36.7	2.0	61.2	38.8
	体験・学習ツアー情報	21.5	47.9	27.3	3.3	69.4	30.6
		平均	23.9	48.3	25.4	2.4	72.2
平均		38.2	50.4	9.9	1.5	88.6	11.4

(3) 若者マーケット

若者マーケットは、初回訪問の割合が41.3%と、ほぼ団体マーケットに類似している。滞在期間も2泊以内が37.4%と短い。観光目的としては、「観光地めぐり」や「海浜リゾートを楽しむ」といった傾向が多くなっている。

観光地、体験したスポーツ活動に対する満足度は高いものとなっている。食事面では琉球料理や沖縄そば等に対しても満足度は良好である。さらに「沖縄らしさ」に対する満足度についても、他のマーケットに比べると極めて高い割合となっており、若者マーケットの満足度が良好である点が示されている。

図表 55 満足度まとめ表（若者マーケット）

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	不満系
問9	観光地の感想	72.7	25.5	1.6	0.2	98.2	1.8
問12	観光施設の印象	54.3	42.0	3.7	0.0	96.3	3.7
問15	宿泊の感想	50.6	37.8	10.3	1.4	88.3	11.7
問18	体験したスポーツや体験活動	72.4	22.8	4.3	0.5	95.1	4.9
問21	文化・芸能への満足度	46.8	44.4	7.4	1.3	91.2	8.8
問25	土産品への満足度	57.3	39.2	3.5	0.0	96.5	3.5
問28	沖縄らしさ	63.9	32.2	3.7	0.2	96.0	4.0
問30	自然保護	38.1	47.2	13.5	1.2	85.3	14.7
問35	全体的な印象	73.3	25.5	1.1	0.0	98.9	1.1
問27	食事						
	琉球料理	62.0	28.8	7.3	2.0	90.7	9.3
	沖縄そばや沖縄家庭料理	63.1	30.8	5.8	0.2	93.9	6.1
	日本料理	43.3	43.3	12.3	1.0	86.7	13.3
	中華料理	44.0	45.2	5.4	5.4	89.2	10.8
	ステーキ	53.1	29.7	15.5	1.7	82.8	17.2
	洋食	41.9	43.8	13.6	0.8	85.7	14.3
	エスニック料理	55.0	30.0	13.3	1.7	85.0	15.0
	ファーストフード	48.3	38.6	9.7	3.5	86.9	13.1
	居酒屋での料理	66.4	21.5	9.2	2.8	87.9	12.1
	平均	53.0	34.6	10.2	2.1	87.6	12.4
問31	もてなし、接客マナー						
	地元の人への観光への関わり・関心	61.6	31.7	5.6	1.2	93.2	6.8
	観光施設の従業員のマナー	51.2	38.4	9.9	0.5	89.6	10.4
	土産品店、販売店等の接客マナー	42.1	43.6	12.2	2.1	85.7	14.3
	タクシー運転手の接客マナー	50.2	38.2	10.1	1.5	88.5	11.5
	旅行業者の接客マナー	50.9	42.3	6.6	0.2	93.1	6.9
	ホテルの接客マナー	49.4	41.6	8.3	0.7	91.0	9.0
	飲食店の接客マナー	50.9	29.2	13.5	6.3	80.2	19.8
	一般の運転手の交通マナー	29.1	30.9	27.3	12.7	60.0	40.0
	平均	48.2	37.0	11.7	3.1	85.2	14.8
問33	観光情報						
	ホテル・民宿等の案内情報	36.0	52.1	11.7	0.2	88.1	11.9
	ホテル、飛行機等予約情報	40.8	48.1	11.1	0.0	88.9	11.1
	観光地・観光施設情報	34.6	55.3	9.4	0.6	90.0	10.0
	イベント情報	33.9	42.0	22.3	1.8	75.9	24.1
	ショッピング情報	37.6	41.5	18.3	2.7	79.0	21.0
	グルメ情報	28.6	47.8	22.3	1.3	76.4	23.6
	芸能・文化情報	28.6	39.7	28.1	3.7	68.2	31.8
	離島情報	23.9	45.4	25.9	4.9	69.2	30.8
	スポーツ・レクに関する情報	19.2	43.0	35.2	2.6	62.1	37.9
	路線バス、船などの交通情報	18.5	43.7	34.8	2.9	62.3	37.7
	体験・学習ツアー情報	18.9	52.3	26.0	2.8	71.2	28.8
		平均	29.1	46.4	22.3	2.1	75.6
平均		55.0	36.2	7.8	1.0	91.2	8.8

(4) 高齢者マーケット

リピーター率が70.9%で、個人マーケット、家族マーケットに次いで高い。旅行形態としては、“個人旅行型(38.3%)”と“観光つきパッケージ旅行及び団体旅行型(53.0%)”の2つに分かれているのが特徴である。また、滞在期間は3泊以内が82.6%で短いものとなっている。観光目的としては、観光地めぐりが73.3%とかなり高く、観光地めぐりに重点をおいたものとなっているのが特徴である。

高齢者マーケットでは「大変満足」よりも「やや満足」が多く、多少満足度が低い点が示されている。この点は例えば「文化・芸能」、「お土産品」、「琉球料理」、「沖縄らしさ」の満足度に示されている。また、「沖縄そばや家庭料理」についても、満足度が比較的低いことが示されている。

観光地の感想は、「大変満足」が55.6%で満足度は良好である点が示されている。

図表 56 満足度まとめ表（高齢者マーケット）

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	55.6	42.1	1.5	0.8	97.7	2.3
問12	観光施設の印象	46.4	47.9	4.9	0.8	94.3	5.7
問15	宿泊の感想	43.7	46.0	8.8	1.5	89.6	10.4
問18	体験したスポーツや体験活動	36.0	51.3	10.7	2.0	87.3	12.7
問21	文化・芸能への満足度	35.2	57.0	7.0	0.7	92.3	7.7
問25	土産品への満足度	26.2	64.9	7.8	1.0	91.2	8.8
問28	沖縄らしさ	39.8	54.7	5.2	0.3	94.5	5.5
問30	自然保護	33.9	57.5	7.8	0.8	91.4	8.6
問35	全体的な印象	48.9	46.6	4.5	0.0	95.5	4.5
問27	食事						
	琉球料理	32.1	53.0	13.5	1.3	85.2	14.8
	沖縄そばや沖縄家庭料理	28.6	48.6	20.0	2.9	77.2	22.8
	日本料理	36.5	50.3	11.4	1.9	86.8	13.2
	中華料理	34.7	48.1	16.3	0.8	82.8	17.2
	ステーキ	50.0	37.9	9.5	2.7	87.9	12.1
	洋食	40.8	40.8	16.6	1.9	81.5	18.5
	エスニック料理	31.4	41.4	24.3	2.9	72.9	27.1
	ファーストフード	18.5	40.7	31.5	9.3	59.3	40.7
	居酒屋での料理	40.0	40.0	17.7	2.3	80.0	20.0
	平均	34.7	44.5	17.9	2.9	79.3	20.7
問31	もてなし、接客マナー						
	地元の人の観光への関わり・関心	51.8	45.2	2.2	0.8	97.0	3.0
	観光施設の従業員のマナー	41.5	51.5	6.4	0.6	93.1	6.9
	土産品店、販売店等の接客マナー	29.5	56.4	13.5	0.6	85.9	14.1
	タクシー運転手の接客マナー	33.5	55.8	10.0	0.6	89.4	10.6
	旅行者の接客マナー	42.0	52.1	5.7	0.3	94.1	5.9
	ホテルの接客マナー	48.5	46.2	5.3	0.0	94.7	5.3
	飲食店の接客マナー	52.3	39.6	6.4	1.7	91.9	8.1
	一般の運転手の交通マナー	40.8	46.2	11.9	1.1	87.0	13.0
		平均	42.5	49.1	7.7	0.7	91.6
問33	観光情報						
	ホテル・民宿等の案内情報	23.3	62.3	13.6	0.8	85.6	14.4
	ホテル、飛行機等予約情報	28.3	55.3	15.3	1.0	83.7	16.3
	観光地・観光施設情報	29.8	56.4	12.6	1.1	86.2	13.8
	イベント情報	15.8	48.5	34.7	1.0	64.2	35.8
	ショッピング情報	15.6	53.4	27.9	3.1	69.0	31.0
	グルメ情報	17.4	46.9	34.7	1.0	64.4	35.6
	芸能・文化情報	18.7	42.4	34.8	4.1	61.1	38.9
	離島情報	21.4	46.0	27.5	5.1	67.4	32.6
	スポーツ・レクに関する情報	18.3	45.9	31.6	4.2	64.2	35.8
	路線バス、船などの交通情報	12.0	46.4	38.5	3.1	58.5	41.5
	体験・学習ツアー情報	14.9	44.6	34.8	5.7	59.5	40.5
		平均	19.6	49.8	27.8	2.7	69.4
平均		38.6	51.0	9.3	1.2	89.5	10.5

(5) 家族マーケット

リピーター率が74.8%と高く、旅行形態は個人旅行型が80.5%である。観光目的としては、観光地めぐり、保養・休養、海浜リゾートを楽しむといった点が多くなっている。

宿泊については「大変満足」(46.2%)、「やや満足」(43.1%)と良好な点が示されている。体験したスポーツ活動については、大変満足が54.3%で海水浴やマリレジャーを中心として、良好な満足度を得ている点が示されている。

食事については、総じて良好な満足度を示しているが、ファーストフードに対する満足度が相対的に低いものとなっている。

図表 57 満足度まとめ表(家族マーケット)

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	不満系
問9	観光地の感想	57.2	40.7	1.7	0.5	97.9	2.1
問12	観光施設の印象	43.2	50.3	6.5	0.1	93.4	6.6
問15	宿泊の感想	46.2	43.1	9.4	1.3	89.3	10.7
問18	体験したスポーツや体験活動	54.3	38.4	6.4	1.0	92.6	7.4
問21	文化・芸能への満足度	38.2	50.3	10.5	0.9	88.5	11.5
問25	土産品への満足度	38.7	53.9	6.8	0.6	92.6	7.4
問28	沖縄らしさ	49.7	45.3	4.9	0.2	95.0	5.0
問30	自然保護	27.7	56.3	14.5	1.5	84.0	16.0
問35	全体的な印象	56.3	40.5	3.1	0.1	96.8	3.2
問27	食事						
	琉球料理	43.4	43.8	11.4	1.4	87.2	12.8
	沖縄そばや沖縄家庭料理	46.5	40.1	11.5	1.9	86.6	13.4
	日本料理	33.8	47.4	15.8	3.0	81.2	18.8
	中華料理	33.2	50.0	13.7	3.1	83.2	16.8
	ステーキ	44.2	39.1	14.0	2.7	83.3	16.7
	洋食	34.9	45.7	16.4	3.0	80.6	19.4
	エスニック料理	42.0	35.2	18.2	4.5	77.3	22.7
	ファーストフード	28.6	53.7	13.7	4.0	82.3	17.7
居酒屋での料理	52.0	36.3	8.2	3.6	88.3	11.7	
	平均	39.8	43.5	13.7	3.0	83.3	16.7
問31	もてなし、接客マナー						
	地元の人の観光への関わり・関心	57.8	36.8	4.2	1.2	94.6	5.4
	観光施設の従業員のマナー	46.2	46.0	7.2	0.5	92.3	7.7
	土産品店、販売店等の接客マナー	34.5	52.7	11.9	1.0	87.2	12.8
	タクシー運転手の接客マナー	41.2	48.8	9.1	0.9	90.0	10.0
	旅行者の接客マナー	40.9	50.1	8.7	0.3	91.0	9.0
	ホテルの接客マナー	45.9	46.1	7.0	1.0	92.0	8.0
	飲食店の接客マナー	48.4	36.5	12.3	2.9	84.9	15.1
一般の運転手の交通マナー	29.4	44.4	19.1	7.1	73.8	26.2	
	平均	43.0	45.2	9.9	1.9	88.2	11.8
問33	観光情報						
	ホテル・民宿等の案内情報	27.6	56.7	14.9	0.8	84.2	15.8
	ホテル、飛行機等予約情報	26.7	55.9	16.5	0.8	82.6	17.4
	観光地・観光施設情報	28.8	56.1	13.8	1.3	84.9	15.1
	イベント情報	21.2	47.6	28.2	3.0	68.8	31.2
	ショッピング情報	21.6	52.0	24.1	2.2	73.6	26.4
	グルメ情報	19.4	47.1	31.8	1.8	66.4	33.6
	芸能・文化情報	19.5	43.3	33.0	4.1	62.8	37.2
	離島情報	18.5	42.2	33.6	5.7	60.7	39.3
	スポーツ・レクに関する情報	14.5	46.3	35.9	3.3	60.8	39.2
	路線バス、船などの交通情報	12.9	43.0	40.3	3.8	55.9	44.1
	体験・学習ツアー情報	14.6	47.2	33.8	4.4	61.8	38.2
	平均	20.5	48.8	27.8	2.8	69.3	30.7
平均		42.9	46.3	9.6	1.1	89.2	10.8

(6) リピーターマーケット

リピーターマーケットは個人旅行型が75.0%と高く、滞在日数は3泊以内が70.9%で比較的短い。観光目的では観光地めぐり、保養・休養、海浜リゾートを楽しむ、離島での滞在を楽しむといったことが多くなっている。

総じてビギナーとリピーターの満足度に大きな差は出ていない。ただ、例えば自然保護の満足度については、リピーターの方がビギナーに比べて5ポイント程度高くなっており、厳しい見方をしていることがわかる。

一方、琉球料理屋や沖縄そば、ステーキ等の食事面では、リピーターの方がビギナーよりも5ポイント程度高くなっている。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くなっているのが特徴的である。

図表 58 満足度まとめ表(リピーターマーケット)

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	58.6	38.7	2.1	0.6	97.3	2.7	
問12	観光施設の印象	42.8	50.5	6.3	0.4	93.3	6.7	
問15	宿泊の感想	43.5	45.1	9.9	1.5	88.6	11.4	
問18	体験したスポーツや体験活動	56.1	36.4	6.7	0.8	92.5	7.5	
問21	文化・芸能への満足度	38.3	51.0	9.8	0.9	89.3	10.7	
問25	土産品への満足度	39.4	52.8	7.1	0.7	92.2	7.8	
問28	沖縄らしさ	49.7	44.8	5.1	0.4	94.5	5.5	
問30	自然保護	26.9	54.3	16.7	2.1	81.1	18.9	
問35	全体的な印象	56.4	40.0	3.5	0.1	96.5	3.5	
問27	食事							
	琉球料理	45.2	42.8	10.6	1.4	88.0	12.0	
	沖縄そばや沖縄家庭料理	49.0	39.0	10.8	1.2	88.0	12.0	
	日本料理	31.9	47.7	17.1	3.2	79.7	20.3	
	中華料理	34.0	47.3	15.3	3.4	81.3	18.7	
	ステーキ	46.5	38.9	12.6	2.0	85.4	14.6	
	洋食	32.2	46.7	18.1	3.0	78.9	21.1	
	エスニック料理	40.2	39.0	15.9	4.9	79.3	20.7	
	ファーストフード	33.1	50.0	12.7	4.2	83.1	16.9	
	居酒屋での料理	52.7	37.7	7.5	2.1	90.4	9.6	
	平均	40.6	43.2	13.4	2.8	83.8	16.2	
問31	もてなし、接客マナー							
	地元の人の観光への関わり・関心	53.6	40.1	5.1	1.2	93.7	6.3	
	観光施設の従業員のマナー	42.7	48.3	8.5	0.5	91.0	9.0	
	土産品店、販売店等の接客マナー	32.6	53.8	12.6	1.1	86.3	13.7	
	タクシー運転手の接客マナー	38.7	49.6	10.7	1.0	88.3	11.7	
	旅行者の接客マナー	40.4	50.2	9.0	0.3	90.6	9.4	
	ホテルの接客マナー	43.6	48.2	7.8	0.4	91.8	8.2	
	飲食店の接客マナー	44.5	39.5	12.4	3.6	84.0	16.0	
	一般の運転手の交通マナー	27.7	45.8	19.9	6.6	73.5	26.5	
	平均	40.5	46.9	10.8	1.8	87.4	12.6	
問33	観光情報							
	ホテル・民宿等の案内情報	25.6	57.4	16.4	0.6	83.0	17.0	
	ホテル、飛行機等予約情報	27.0	55.2	16.9	0.9	82.2	17.8	
	観光地・観光施設情報	27.1	56.9	14.7	1.3	84.0	16.0	
	イベント情報	19.9	48.6	28.8	2.6	68.6	31.4	
	ショッピング情報	23.7	51.3	22.5	2.5	75.0	25.0	
	グルメ情報	17.6	49.5	31.3	1.6	67.0	33.0	
	芸能・文化情報	19.2	42.8	33.7	4.4	62.0	38.0	
	離島情報	17.8	42.5	34.1	5.6	60.3	39.7	
	スポーツ・レクに関する情報	13.5	46.3	37.2	3.0	59.8	40.2	
	路線バス、船などの交通情報	12.1	44.3	39.6	4.1	56.3	43.7	
	体験・学習ツアー情報	14.1	47.5	34.1	4.3	61.6	38.4	
		平均	19.8	49.3	28.1	2.8	69.1	30.9
	平均		42.7	46.1	10.0	1.2	88.8	11.2

図表 59 満足度のマーケット別比較表

質問項目	マーケット別					単位:%	
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満系
問9 観光地の感想	個人	59.5	37.8	2.3	0.4	97.3	2.7
	団体	51.4	46.1	1.6	0.8	97.6	2.4
	若者	72.7	25.5	1.6	0.2	98.2	1.8
	高齢者	55.6	42.1	1.5	0.8	97.7	2.3
	家族	57.2	40.7	1.7	0.5	97.9	2.1
	ビギナー	59.4	38.5	2.1	0.0	97.9	2.1
	リピーター	58.6	38.7	2.1	0.6	97.3	2.7
	合計	58.9	38.7	2.0	0.4	97.5	2.5
問12 観光施設の印象	個人	44.4	48.7	6.9	0.0	93.1	6.9
	団体	40.3	54.9	3.9	0.9	95.3	4.7
	若者	54.3	42.0	3.7	0.0	96.3	3.7
	高齢者	46.4	47.9	4.9	0.8	94.3	5.7
	ビギナー	46.3	48.2	5.2	0.3	94.5	5.5
	リピーター	42.8	50.5	6.3	0.4	93.3	6.7
	家族	43.2	50.3	6.5	0.1	93.4	6.6
	合計	43.8	49.8	6.1	0.3	93.6	6.4
問15 宿泊の感想	個人	44.7	43.9	10.5	0.8	88.7	11.3
	団体	32.9	50.8	13.8	2.4	83.7	16.3
	若者	50.6	37.8	10.3	1.4	88.3	11.7
	高齢者	43.7	46.0	8.8	1.5	89.6	10.4
	家族	46.2	43.1	9.4	1.3	89.3	10.7
	ビギナー	43.2	42.2	12.3	2.3	85.4	14.6
	リピーター	43.5	45.1	9.9	1.5	88.6	11.4
	合計	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	個人	59.0	34.2	6.1	0.8	93.1	6.9
	団体	38.0	51.1	8.8	2.2	89.1	10.9
	若者	72.4	22.8	4.3	0.5	95.1	4.9
	高齢者	36.0	51.3	10.7	2.0	87.3	12.7
	家族	54.3	38.4	6.4	1.0	92.6	7.4
	ビギナー	54.5	36.6	7.7	1.2	91.0	9.0
	リピーター	56.1	36.4	6.7	0.8	92.5	7.5
	合計	55.7	36.5	6.9	0.9	92.2	7.8
問21 文化・芸能への満足度	個人	42.0	49.0	8.7	0.3	91.0	9.0
	団体	34.7	55.1	9.2	1.0	89.8	10.2
	若者	46.8	44.4	7.4	1.3	91.2	8.8
	高齢者	35.2	57.0	7.0	0.7	92.3	7.7
	家族	38.2	50.3	10.5	0.9	88.5	11.5
	ビギナー	39.0	50.7	9.3	1.0	89.7	10.3
	リピーター	38.3	51.0	9.8	0.9	89.3	10.7
	合計	38.5	50.8	9.7	1.0	89.4	10.6
問25 土産品への満足度	個人	43.2	50.8	5.5	0.4	94.1	5.9
	団体	38.2	51.5	8.3	2.1	89.6	10.4
	若者	57.3	39.2	3.5	0.0	96.5	3.5
	高齢者	26.2	64.9	7.8	1.0	91.2	8.8
	家族	38.7	53.9	6.8	0.6	92.6	7.4
	ビギナー	40.2	53.9	5.4	0.5	94.1	5.9
	リピーター	39.4	52.8	7.1	0.7	92.2	7.8
	合計	39.5	53.1	6.7	0.6	92.6	7.4
問28 沖縄らしさ	個人	51.2	44.4	4.2	0.2	95.6	4.4
	団体	46.1	47.3	5.3	1.2	93.4	6.6
	若者	63.9	32.2	3.7	0.2	96.0	4.0
	高齢者	39.8	54.7	5.2	0.3	94.5	5.5
	家族	49.7	45.3	4.9	0.2	95.0	5.0
	ビギナー	51.2	43.5	4.8	0.5	94.7	5.3
	リピーター	49.7	44.8	5.1	0.4	94.5	5.5
	合計	50.2	44.3	5.1	0.4	94.5	5.5
問30 自然保護	個人	24.7	52.2	20.5	2.5	76.9	23.1
	団体	29.8	58.1	10.5	1.6	87.9	12.1
	若者	38.1	47.2	13.5	1.2	85.3	14.7
	高齢者	33.9	57.5	7.8	0.8	91.4	8.6
	家族	27.7	56.3	14.5	1.5	84.0	16.0
	ビギナー	32.9	52.8	13.4	0.9	85.7	14.3
	リピーター	26.9	54.3	16.7	2.1	81.1	18.9
	合計	28.5	53.7	15.9	1.8	82.3	17.7
問35 全体的な印象	個人	57.7	39.3	3.1	0.0	96.9	3.1
	団体	47.7	45.3	6.6	0.4	93.0	7.0
	若者	73.3	25.5	1.1	0.0	98.9	1.1
	高齢者	48.9	46.6	4.5	0.0	95.5	4.5
	家族	56.3	40.5	3.1	0.1	96.8	3.2
	ビギナー	59.1	36.7	4.0	0.3	95.7	4.3
	リピーター	56.4	40.0	3.5	0.1	96.5	3.5
	合計	57.2	39.1	3.7	0.1	96.2	3.8

(続)

質問項目	マーケット別	満足度				満足系		不満系	
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満系	満足系	不満系
問27 食事									
1.琉球料理	個人	52.5	38.1	8.1	1.3	90.7	9.3		
	団体	31.9	47.5	17.0	3.5	79.4	20.6		
	若者	62.0	28.8	7.3	2.0	90.7	9.3		
	高齢者	32.1	53.0	13.5	1.3	85.2	14.8		
	家族	43.4	43.8	11.4	1.4	87.2	12.8		
	ビギナー	41.5	41.8	15.3	1.4	83.3	16.7		
	リピーター	45.2	42.8	10.6	1.4	88.0	12.0		
	合計	44.1	42.6	11.9	1.4	86.7	13.3		
2.沖縄そばや沖縄家庭料理	個人	58.1	32.7	8.4	0.7	90.8	9.2		
	団体	36.4	42.6	19.3	1.7	79.0	21.0		
	若者	63.1	30.8	5.8	0.2	93.9	6.1		
	高齢者	28.6	48.6	20.0	2.9	77.2	22.8		
	家族	46.5	40.1	11.5	1.9	86.6	13.4		
	ビギナー	44.1	38.6	15.4	1.9	82.7	17.3		
	リピーター	49.0	39.0	10.8	1.2	88.0	12.0		
	合計	47.6	39.0	12.1	1.4	86.6	13.4		
3.日本料理	個人	38.4	40.5	15.0	6.1	78.9	21.1		
	団体	26.1	49.6	20.9	3.5	75.7	24.3		
	若者	43.3	43.3	12.3	1.0	86.7	13.3		
	高齢者	36.5	50.3	11.4	1.9	86.8	13.2		
	家族	33.8	47.4	15.8	3.0	81.2	18.8		
	ビギナー	32.5	47.2	18.1	2.3	79.6	20.4		
	リピーター	31.9	47.7	17.1	3.2	79.7	20.3		
	合計	32.1	47.5	17.5	2.9	79.6	20.4		
4.中華料理	個人	32.7	52.4	12.2	2.7	85.0	15.0		
	団体	33.8	48.6	16.2	1.4	82.4	17.6		
	若者	44.0	45.2	5.4	5.4	89.2	10.8		
	高齢者	34.7	48.1	16.3	0.8	82.8	17.2		
	家族	33.2	50.0	13.7	3.1	83.2	16.8		
	ビギナー	37.8	45.5	13.3	3.5	83.2	16.8		
	リピーター	34.0	47.3	15.3	3.4	81.3	18.7		
	合計	35.1	46.7	14.6	3.6	81.8	18.2		
5.ステーキ	個人	47.7	37.7	14.0	0.7	85.3	14.7		
	団体	41.3	38.0	16.3	4.3	79.3	20.7		
	若者	53.1	29.7	15.5	1.7	82.8	17.2		
	高齢者	50.0	37.9	9.5	2.7	87.9	12.1		
	家族	44.2	39.1	14.0	2.7	83.3	16.7		
	ビギナー	40.9	40.3	15.3	3.4	81.3	18.8		
	リピーター	46.5	38.9	12.6	2.0	85.4	14.6		
	合計	45.3	39.2	13.1	2.4	84.5	15.5		
6.洋食	個人	34.8	47.1	16.2	1.9	81.9	18.1		
	団体	38.0	47.9	14.1	0.0	85.9	14.1		
	若者	41.9	43.8	13.6	0.8	85.7	14.3		
	高齢者	40.8	40.8	16.6	1.9	81.5	18.5		
	家族	34.9	45.7	16.4	3.0	80.6	19.4		
	ビギナー	42.3	44.6	11.7	1.4	86.9	13.1		
	リピーター	32.2	46.7	18.1	3.0	78.9	21.1		
	合計	35.2	46.3	16.0	2.6	81.4	18.6		
7.エスニック料理	個人	35.7	40.5	14.3	9.5	76.2	23.8		
	団体	20.0	60.0	20.0	0.0	80.0	20.0		
	若者	55.0	30.0	13.3	1.7	85.0	15.0		
	高齢者	31.4	41.4	24.3	2.9	72.9	27.1		
	家族	42.0	35.2	18.2	4.5	77.3	22.7		
	ビギナー	40.0	38.5	20.0	1.5	78.5	21.5		
	リピーター	40.2	39.0	15.9	4.9	79.3	20.7		
	合計	39.6	39.6	17.0	3.8	79.2	20.8		
8.ファーストフード	個人	42.3	44.6	8.3	4.8	86.9	13.1		
	団体	34.8	47.8	17.4	0.0	82.6	17.4		
	若者	48.3	38.6	9.7	3.5	86.9	13.1		
	高齢者	18.5	40.7	31.5	9.3	59.3	40.7		
	家族	28.6	53.7	13.7	4.0	82.3	17.7		
	ビギナー	43.0	42.1	12.1	2.8	85.0	15.0		
	リピーター	33.1	50.0	12.7	4.2	83.1	16.9		
	合計	35.4	48.0	12.6	4.0	83.4	16.6		
9.居酒屋での料理	個人	51.5	39.5	6.9	2.1	91.0	9.0		
	団体	33.8	45.6	17.6	2.9	79.4	20.6		
	若者	66.4	21.5	9.2	2.8	87.9	12.1		
	高齢者	40.0	40.0	17.7	2.3	80.0	20.0		
	家族	52.0	36.3	8.2	3.6	88.3	11.7		
	ビギナー	52.8	30.7	11.6	5.0	83.4	16.6		
	リピーター	52.7	37.7	7.5	2.1	90.4	9.6		
	合計	52.5	35.8	8.8	2.9	88.3	11.7		

(続)

単位:%

質問項目	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	不満系
問31 もてなし、サービス、接客マナー							
1. 地元の人への観光への関わり・関心	個人	52.3	42.2	3.9	1.6	94.5	5.5
	団体	48.7	46.9	3.5	0.9	95.6	4.4
	若者	61.6	31.7	5.6	1.2	93.2	6.8
	高齢者	51.8	45.2	2.2	0.8	97.0	3.0
	家族	57.8	36.8	4.2	1.2	94.6	5.4
	ビギナー	57.5	36.9	4.6	1.0	94.4	5.6
	リピーター	53.6	40.1	5.1	1.2	93.7	6.3
	合計	42.0	49.0	8.7	0.3	91.0	9.0
2. 観光施設の従業員のマナー	個人	42.1	48.8	8.7	0.4	90.9	9.1
	団体	43.3	46.8	9.9	0.0	90.1	9.9
	若者	51.2	38.4	9.9	0.5	89.6	10.4
	高齢者	41.5	51.5	6.4	0.6	93.1	6.9
	家族	46.2	46.0	7.2	0.5	92.3	7.7
	ビギナー	47.8	44.0	7.8	0.5	91.8	8.2
	リピーター	42.7	48.3	8.5	0.5	91.0	9.0
	合計	44.0	47.1	8.3	0.5	91.1	8.9
3. 土産品店、販売店等の接客マナー	個人	34.5	53.9	10.8	0.8	88.4	11.6
	団体	34.9	53.7	11.4	0.0	88.6	11.4
	若者	42.1	43.6	12.2	2.1	85.7	14.3
	高齢者	29.5	56.4	13.5	0.6	85.9	14.1
	家族	34.5	52.7	11.9	1.0	87.2	12.8
	ビギナー	37.5	49.7	11.9	1.0	87.2	12.8
	リピーター	32.6	53.8	12.6	1.1	86.3	13.7
	合計	33.9	52.6	12.4	1.0	86.6	13.4
4. タクシー運転手の接客マナー	個人	36.9	52.2	10.0	0.9	89.2	10.8
	団体	37.0	51.4	9.6	1.9	88.5	11.5
	若者	50.2	38.2	10.1	1.5	88.5	11.5
	高齢者	33.5	55.8	10.0	0.6	89.4	10.6
	家族	41.2	48.8	9.1	0.9	90.0	10.0
	ビギナー	45.5	43.7	9.5	1.3	89.2	10.8
	リピーター	38.7	49.6	10.7	1.0	88.3	11.7
	合計	46.3	38.0	12.2	3.5	84.3	15.7
5. 旅行業者の接客マナー	個人	43.7	45.3	10.8	0.2	89.0	11.0
	団体	45.1	49.0	5.8	0.0	94.2	5.8
	若者	50.9	42.3	6.6	0.2	93.1	6.9
	高齢者	42.0	52.1	5.7	0.3	94.1	5.9
	家族	40.9	50.1	8.7	0.3	91.0	9.0
	ビギナー	46.5	45.8	7.5	0.2	92.4	7.6
	リピーター	40.4	50.2	9.0	0.3	90.6	9.4
	合計	45.1	46.7	7.6	0.5	91.9	8.1
6. ホテルの接客マナー	個人	41.1	46.3	11.9	0.7	87.5	12.5
	団体	49.7	44.1	6.2	0.0	93.8	6.2
	若者	49.4	41.6	8.3	0.7	91.0	9.0
	高齢者	48.5	46.2	5.3	0.0	94.7	5.3
	家族	45.9	46.1	7.0	1.0	92.0	8.0
	ビギナー	49.3	42.7	7.2	0.8	92.0	8.0
	リピーター	43.6	48.2	7.8	0.4	91.8	8.2
	合計	54.6	39.3	5.0	1.1	93.9	6.1
7. 飲食店の接客マナー	個人	44.1	39.0	13.6	3.4	83.1	16.9
	団体	46.3	45.1	6.2	2.5	91.4	8.6
	若者	50.9	29.2	13.5	6.3	80.2	19.8
	高齢者	52.3	39.6	6.4	1.7	91.9	8.1
	家族	48.4	36.5	12.3	2.9	84.9	15.1
	ビギナー	51.7	33.5	11.3	3.6	85.2	14.8
	リピーター	44.5	39.5	12.4	3.6	84.0	16.0
	合計	40.6	47.9	10.4	1.1	88.5	11.5
8. 一般の運転手の交通マナー	個人	25.1	45.3	21.4	8.3	70.3	29.7
	団体	33.1	54.1	9.9	2.9	87.2	12.8
	若者	29.1	30.9	27.3	12.7	60.0	40.0
	高齢者	40.8	46.2	11.9	1.1	87.0	13.0
	家族	29.4	44.4	19.1	7.1	73.8	26.2
	ビギナー	33.7	37.7	19.2	9.4	71.3	28.7
	リピーター	27.7	45.8	19.9	6.6	73.5	26.5
	合計	29.2	43.7	19.7	7.3	72.9	27.1
9. その他	個人	41.2	11.8	0.0	47.1	52.9	47.1
	団体	35.7	35.7	21.4	7.1	71.4	28.6
	若者	45.1	9.8	9.8	35.3	54.9	45.1
	高齢者	50.0	20.6	14.7	14.7	70.6	29.4
	家族	36.7	13.3	6.7	43.3	50.0	50.0
	ビギナー	34.6	7.7	7.7	50.0	42.3	57.7
	リピーター	40.5	16.2	13.5	29.7	56.8	43.2
	合計	39.6	13.2	11.0	36.3	52.7	47.3

(続)

質問項目	マーケット別	単位:%					
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満系
問33 沖縄観光の情報							
1.ホテル・民宿等の案内情報	個人	27.7	52.6	18.1	1.6	80.3	19.7
	団体	26.3	58.1	15.6	0.0	84.4	15.6
	若者	36.0	52.1	11.7	0.2	88.1	11.9
	高齢者	23.3	62.3	13.6	0.8	85.6	14.4
	家族	27.6	56.7	14.9	0.8	84.2	15.8
	ビギナー	32.9	52.5	13.7	1.0	85.4	14.6
	リピーター	25.6	57.4	16.4	0.6	83.0	17.0
	合計	27.6	56.0	15.7	0.7	83.6	16.4
2.ホテル、飛行機等予約情報	個人	28.9	52.4	18.4	0.2	81.3	18.7
	団体	30.4	52.7	16.3	0.5	83.2	16.8
	若者	40.8	48.1	11.1	0.0	88.9	11.1
	高齢者	28.3	55.3	15.3	1.0	83.7	16.3
	家族	26.7	55.9	16.5	0.8	82.6	17.4
	ビギナー	33.6	50.9	14.7	0.7	84.5	15.5
	リピーター	27.0	55.2	16.9	0.9	82.2	17.8
	合計	29.1	56.0	13.7	1.2	85.1	14.9
3.観光地・観光施設情報	個人	31.4	52.8	13.6	2.2	84.2	15.8
	団体	27.3	61.5	11.2	0.0	88.8	11.2
	若者	34.6	55.3	9.4	0.6	90.0	10.0
	高齢者	29.8	56.4	12.6	1.1	86.2	13.8
	家族	28.8	56.1	13.8	1.3	84.9	15.1
	ビギナー	34.6	53.5	11.0	1.0	88.0	12.0
	リピーター	27.1	56.9	14.7	1.3	84.0	16.0
	合計	28.8	54.0	16.4	0.8	82.8	17.2
4.イベント情報	個人	23.3	47.5	26.9	2.3	70.8	29.2
	団体	22.6	43.2	31.6	2.6	65.8	34.2
	若者	33.9	42.0	22.3	1.8	75.9	24.1
	高齢者	15.8	48.5	34.7	1.0	64.2	35.8
	家族	21.2	47.6	28.2	3.0	68.8	31.2
	ビギナー	27.3	41.2	28.7	2.9	68.4	31.6
	リピーター	19.9	48.6	28.8	2.6	68.6	31.4
	合計	13.5	43.8	39.1	3.6	57.3	42.7
5.ショッピング情報	個人	27.9	48.7	21.5	1.9	76.6	23.4
	団体	25.6	42.6	28.7	3.1	68.2	31.8
	若者	37.6	41.5	18.3	2.7	79.0	21.0
	高齢者	15.6	53.4	27.9	3.1	69.0	31.0
	家族	21.6	52.0	24.1	2.2	73.6	26.4
	ビギナー	26.6	44.9	26.0	2.5	71.5	28.5
	リピーター	23.7	51.3	22.5	2.5	75.0	25.0
	合計	19.6	48.3	30.3	1.8	67.9	32.1
6.グルメ情報	個人	18.7	49.0	30.4	1.9	67.7	32.3
	団体	24.6	47.3	26.3	1.8	71.9	28.1
	若者	28.6	47.8	22.3	1.3	76.4	23.6
	高齢者	17.4	46.9	34.7	1.0	64.4	35.6
	家族	19.4	47.1	31.8	1.8	66.4	33.6
	ビギナー	25.2	45.5	27.3	2.1	70.6	29.4
	リピーター	17.6	49.5	31.3	1.6	67.0	33.0
	合計	21.8	46.6	28.8	2.7	68.5	31.5
7.芸能・文化情報	個人	22.1	45.1	29.3	3.5	67.2	32.8
	団体	21.6	39.2	33.8	5.4	60.8	39.2
	若者	28.6	39.7	28.1	3.7	68.2	31.8
	高齢者	18.7	42.4	34.8	4.1	61.1	38.9
	家族	19.5	43.3	33.0	4.1	62.8	37.2
	ビギナー	23.6	42.0	30.3	4.0	65.7	34.3
	リピーター	19.2	42.8	33.7	4.4	62.0	38.0
	合計	15.1	46.0	35.7	3.1	61.2	38.8
8.離島情報	個人	18.3	37.2	37.2	7.2	55.5	44.5
	団体	25.6	42.9	26.9	4.5	68.6	31.4
	若者	23.9	45.4	25.9	4.9	69.2	30.8
	高齢者	21.4	46.0	27.5	5.1	67.4	32.6
	家族	18.5	42.2	33.6	5.7	60.7	39.3
	ビギナー	22.2	42.4	27.7	7.8	64.5	35.5
	リピーター	17.8	42.5	34.1	5.6	60.3	39.7
	合計	20.2	42.6	33.0	4.3	62.8	37.2
9.ダイビングやゴルフなどスポーツ・レクリエーションに関する情報	個人	16.3	42.9	38.8	2.0	59.2	40.8
	団体	19.3	52.7	24.7	3.3	72.0	28.0
	若者	19.2	43.0	35.2	2.6	62.1	37.9
	高齢者	18.3	45.9	31.6	4.2	64.2	35.8
	家族	14.5	46.3	35.9	3.3	60.8	39.2
	ビギナー	19.5	45.4	31.7	3.4	64.9	35.1
	リピーター	13.5	46.3	37.2	3.0	59.8	40.2
	合計	24.4	49.8	23.3	2.5	74.1	25.9

(続)

質問項目	マーケット別					単位:%	
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満足系
問33 10.路線バス、観光バス、船、飛行機などのスケジュール等の交通情報	個人	15.6	42.4	38.3	3.8	57.9	42.1
	団体	18.4	42.9	36.7	2.0	61.2	38.8
	若者	18.5	43.7	34.8	2.9	62.3	37.7
	高齢者	12.0	46.4	38.5	3.1	58.5	41.5
	家族	12.9	43.0	40.3	3.8	55.9	44.1
	ビギナー	17.7	42.4	37.6	2.3	60.1	39.9
	リピーター	12.1	44.3	39.6	4.1	56.3	43.7
	合計	19.0	42.3	32.5	6.1	61.3	38.7
11.エコツアー、平和学習などの体験・学習ツアー情報	個人	16.0	46.5	33.8	3.7	62.5	37.5
	団体	21.5	47.9	27.3	3.3	69.4	30.6
	若者	18.9	52.3	26.0	2.8	71.2	28.8
	高齢者	14.9	44.6	34.8	5.7	59.5	40.5
	家族	14.6	47.2	33.8	4.4	61.8	38.2
	ビギナー	18.2	44.0	33.8	4.0	62.2	37.8
	リピーター	14.1	47.5	34.1	4.3	61.6	38.4
	合計	15.1	46.7	34.1	4.1	61.7	38.3
12.その他	個人	36.4	27.3	27.3	9.1	63.6	36.4
	団体	20.0	20.0	60.0	0.0	40.0	60.0
	若者	35.7	14.3	50.0	0.0	50.0	50.0
	高齢者	45.5	22.7	22.7	9.1	68.2	31.8
	家族	23.5	35.3	35.3	5.9	58.8	41.2
	ビギナー	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0
	リピーター	26.3	31.6	31.6	10.5	57.9	42.1
	合計	28.9	26.3	36.8	7.9	55.3	44.7

第5章 満足度アンケートから見た沖縄観光の課題

1. 沖縄観光をめぐる最近の動向

近年、沖縄観光は好調に推移し、平成 15 年の入域観光客は 508 万人に上る。その背景には、外部要因と内部要因がある。

外部要因としては、旅行商品の低価格化、航空路線の拡充、冷夏や海外におけるテロの影響などが挙げられる。また、国民の健康・自然志向や癒しを求めるトレンドを背景に、各種メディアをとおして全国に紹介された沖縄の音楽、文化、芸能や健康食材への関心の高まりが、沖縄観光、とりわけ離島観光の人気につながっている。

内部要因としては、観光施設や宿泊施設の充実、官民あげての誘客キャンペーンの展開、修学旅行の体験学習など体験型旅行メニューの多様化、情報発信機能の強化等受け入れ体制の充実などがある。また、沖縄観光はリピーター率が 6 割を超え、成熟市場の性格も持ちつつある。沖縄観光を中長期的に展望したとき、沖縄のブランドイメージを維持しつつ、さらに成熟市場に対応していくためには、沖縄観光の質の向上が不可欠である。

図表 60 最近の動き・要因等

分野		動き・要因等
1 沖縄観光の動向	<ul style="list-style-type: none"> 入域観光客の増加 沖縄人気 リゾートウェディング 修学旅行 宿泊施設の増加と競争の激化 沖縄への移住 	<ul style="list-style-type: none"> 初めて500万人を突破 芸能・文化、音楽 食材(ゴーヤー、もずくなど) 健康食品(うこん、もろみ酢など) お土産 泡盛、沖縄そば等
3 好調要因 (外部要因)	<ul style="list-style-type: none"> 旅行商品の低価格化 航空路線の拡充 冷夏 海外におけるテロの発生 メディアへの露出拡大 	<ul style="list-style-type: none"> 離島路線など
4 好調要因 (内部要因)	<ul style="list-style-type: none"> 観光施設の充実 新たな都市型ホテル等の立地 誘客キャンペーン 体験型観光メニュー 文化、芸能、音楽 交通アクセス 	<ul style="list-style-type: none"> 沖縄美ら海水族館 エコツアー、修学旅行体験学習 国立劇場おきなわ、ライブハウス モノレール開通
5 観光振興策	<ul style="list-style-type: none"> 情報発信 人材育成 体験型観光 コンベンション インフラ整備 誘客プロモーション フィルムオフィス お土産品 	<ul style="list-style-type: none"> 沖縄観光情報共通プラットフォーム構築事業 沖縄観光産業人材育成事業 健康保養型観光推進事業 エコツーリズム推進事業 沖縄音楽等文化交流型観光推進事業 第46回 米州開発銀行(IDB)年次総会の沖縄開催 観光振興地域等整備事業、世界遺産周辺整備事業 全国エイサーフェスティバル 美ら島ブランド創出推進事業

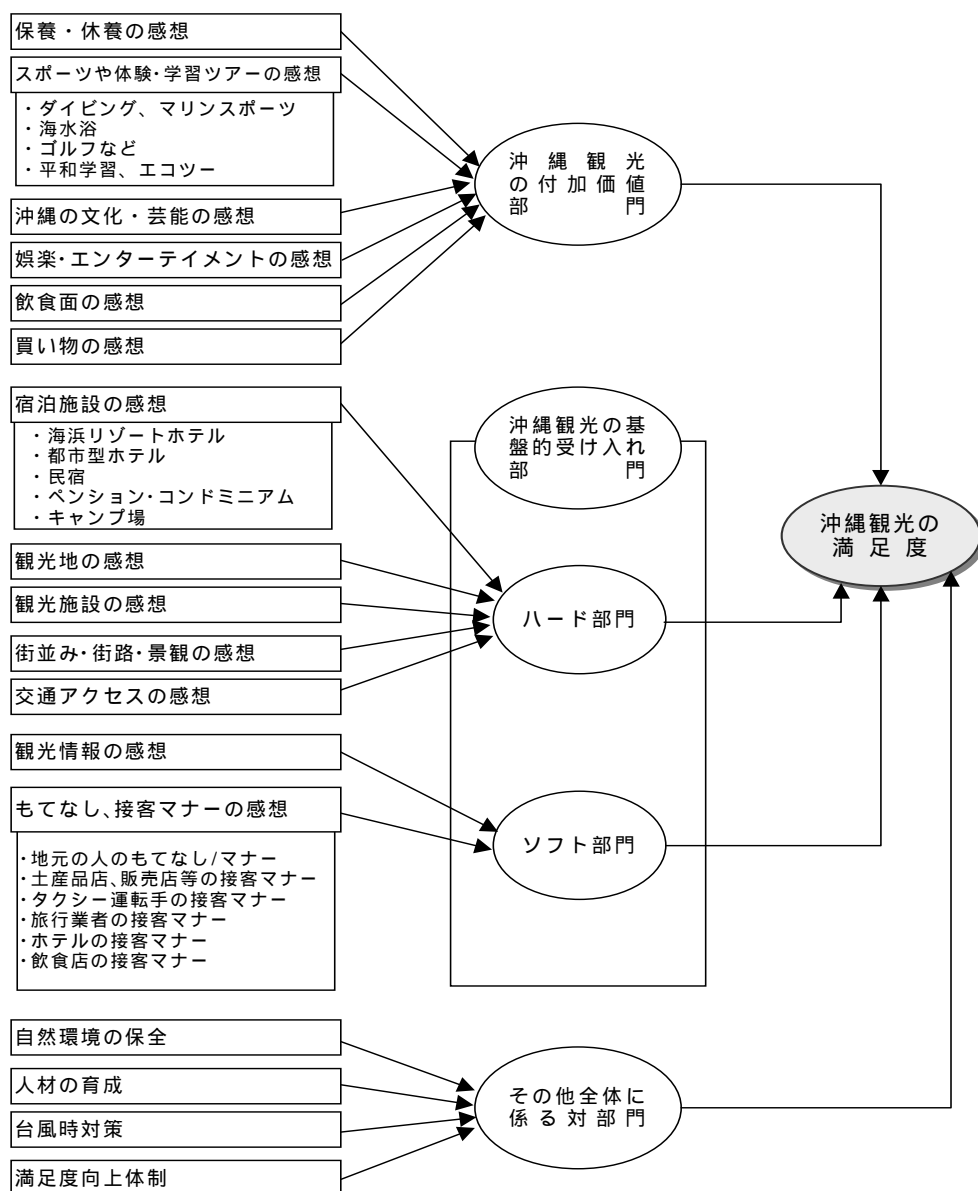
2. 沖縄観光の総合的な満足度

沖縄観光の満足度の構成イメージは図表 61のように示すことができ、多くの要因の総合の結果として、満足度が形成される。

本アンケートの結果をみると、「全体的な印象」(問 35)が大変満足 57.1%で、やや満足 39.1%と合わせると「満足系」は 96.2%と高くなっている。また、観光地や宿泊施設、交通事情などからなる 12 の設問項目の結果を単純平均すると、満足系が 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 52参照)。

このようなことから、総合的にはある一定の満足度評価を観光客から受けており、県民や関係機関等の取り組みの成果が示されているといえる。しかし、設問項目の単純平均値の「大変満足」の割合は 43.3%に留まっており、今後相当の努力が求められている。

図表 61 満足度の構成イメージ



3. 沖縄観光の個別項目の満足度

個別に満足度をみると、「大変満足」の割合が大きい項目としては、

- ・問 9 観光地の感想 (58.9%)
- ・問 18 体験したスポーツや体験活動 (55.7%)
- ・問 31 ホテルの接客マナー (54.6%)
- ・問 27 居酒屋での料理 (52.5%)
- ・問 28 沖縄らしさ (50.2%)
- ・問 27 沖縄そばや沖縄家庭料理 (47.6%)

の順位となっている。

観光地やスポーツや体験活動、ホテルの接客マナー、居酒屋での料理などが高い評価を受けている。また、観光客の半数が「全体的な印象が良い」(57.2%)としている。これらのことから沖縄観光が相対的に満足の評価を受けていることがわかる。

図表 62 「大変満足」の順位

単位：%

設問番号	設問項目（大分類）	設問項目（小分類）	大変満足
問9	観光地の感想		58.9
問35	全体的な印象		57.2
問18	体験したスポーツや体験活動		55.7
問31	もてなし、接客マナー	ホテルの接客マナー	54.6
問27	食事	居酒屋での料理	52.5
問28	沖縄らしさ		50.2
問27	食事	沖縄そばや沖縄家庭料理	47.6
問31	もてなし、接客マナー	タクシー運転手の接客マナー	46.3
問27	食事	ステーキ	45.3
問31	もてなし、接客マナー	旅行業者の接客マナー	45.1
問27	食事	琉球料理	44.1
問31	もてなし、接客マナー	観光施設の従業員のマナー	44.0
問12	観光施設の印象		43.8
問15	宿泊の感想		43.4
問31	もてなし、接客マナー	地元の人の観光への関わり・関心	42.0
問31	もてなし、接客マナー	飲食店の接客マナー	40.6
問27	食事	エスニック料理	39.6
問25	土産品への満足度		39.5
問21	文化・芸能への満足度		38.5
問27	食事	ファーストフード	35.4
問27	食事	洋食	35.2
問27	食事	中華料理	35.1
問31	もてなし、接客マナー	土産品店、販売店等の接客マナー	33.9
問27	食事	日本料理	32.1
問31	もてなし、接客マナー	一般の運転手の交通マナー	29.2
問33	観光情報	ホテル、飛行機等予約情報	29.1
問33	観光情報	観光地・観光施設情報	28.8
問30	自然保護		28.5
問33	観光情報	ホテル・民宿等の案内情報	27.6
問33	観光情報	スポーツ・レクに関する情報	24.4
問33	観光情報	グルメ情報	21.8
問33	観光情報	離島情報	20.2
問33	観光情報	ショッピング情報	19.6
問33	観光情報	路線バス、船などの交通情報	19.0
問33	観光情報	芸能・文化情報	15.1
問33	観光情報	体験・学習ツアー情報	15.1
問33	観光情報	イベント情報	13.5

一方、「大変不満」の割合が大きい項目としては、

- ・問31 一般の運転手の交通マナー（7.3%）
- ・問33 観光情報 路線バス、船などの交通情報（6.1%）
- ・問33 観光情報 離島情報（4.3%）
- ・問33 観光情報 体験・学習ツアー情報（4.1%）
- ・問27 食事 ファーストフード（4.0%）
- ・問27 食事 エスニック料理（3.8%）
- ・問33 観光情報 イベント情報（3.6%）
- ・問27 食事 中華料理（3.6%）
- ・問31 タクシー運転手の接客マナー（3.5%）
- ・問33 観光情報 芸能・文化情報（3.1%）

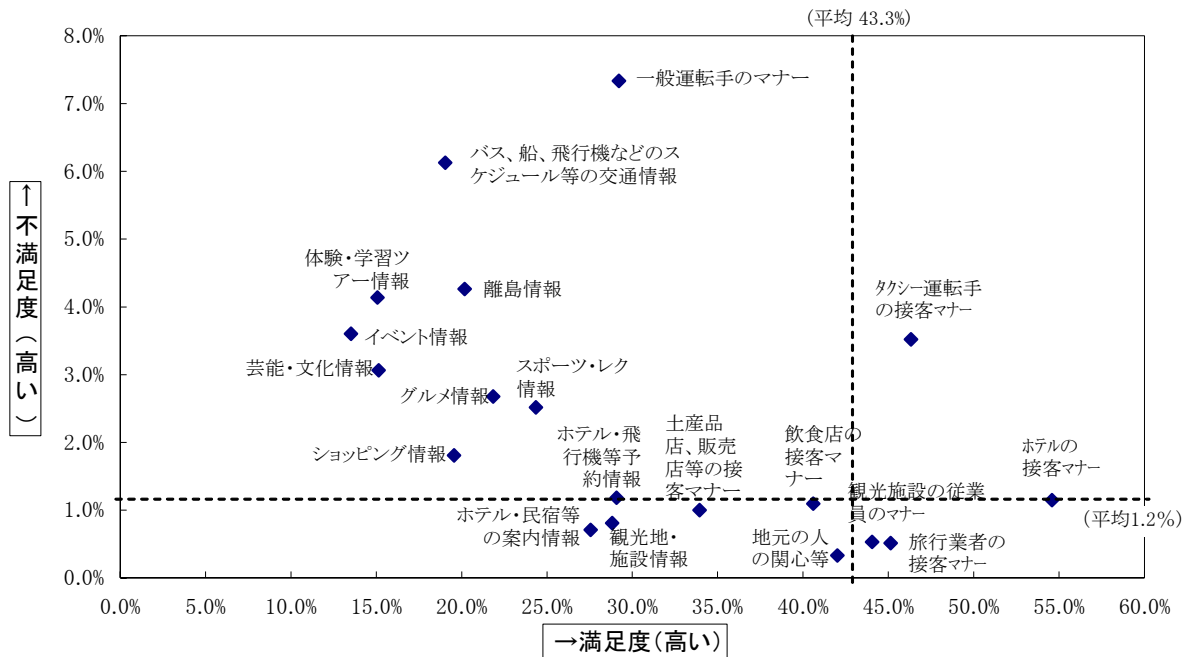
の順位となっており、県民の交通マナーや観光情報、食事面での満足度が低くなっている。

図表 63 「大変不満」の順位

単位：%

設問番号	設問項目（大分類）	設問項目（小分類）	大変不満
問31	もてなし、接客マナー	一般の運転手の交通マナー	7.3
問33	観光情報	路線バス、船などの交通情報	6.1
問33	観光情報	離島情報	4.3
問33	観光情報	体験・学習ツアー情報	4.1
問27	食事	ファーストフード	4.0
問27	食事	エスニック料理	3.8
問33	観光情報	イベント情報	3.6
問27	食事	中華料理	3.6
問31	もてなし、接客マナー	タクシー運転手の接客マナー	3.5
問33	観光情報	芸能・文化情報	3.1
問27	食事	日本料理	2.9
問27	食事	居酒屋での料理	2.9
問33	観光情報	グルメ情報	2.7
問27	食事	洋食	2.6
問33	観光情報	スポーツ・レクに関する情報	2.5
問27	食事	ステーキ	2.4
問30	自然保護		1.8
問33	観光情報	ショッピング情報	1.8
問15	宿泊の感想		1.7
問27	食事	琉球料理	1.4
問27	食事	沖縄そばや沖縄家庭料理	1.4
問33	観光情報	ホテル、飛行機等予約情報	1.2
問31	もてなし、接客マナー	ホテルの接客マナー	1.1
問31	もてなし、接客マナー	飲食店の接客マナー	1.1
問31	もてなし、接客マナー	土産品店、販売店等の接客マナー	1.0
問21	文化・芸能への満足度		1.0
問18	体験したスポーツや体験活動		0.9
問33	観光情報	観光地・観光施設情報	0.8
問33	観光情報	ホテル・民宿等の案内情報	0.7
問25	土産品への満足度		0.6
問31	もてなし、接客マナー	観光施設の従業員のマナー	0.5
問31	もてなし、接客マナー	旅行業者の接客マナー	0.5
問28	沖縄らしさ		0.4
問9	観光地の感想		0.4
問12	観光施設の印象		0.3
問31	もてなし、接客マナー	地元の人への観光への関わり・関心	0.3
問35	全体的な印象		0.1

図表 64 「大変満足」と「大変不満」の割合



図表 65 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	地元の人の観光への関わり・関心	42.0	49.0	8.7	0.3	91.0	9.0	
	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	46.3	38.0	12.2	3.5	84.3	15.7	
	旅行業者の接客マナー	45.1	46.7	7.6	0.5	91.9	8.1	
	ホテルの接客マナー	54.6	39.3	5.0	1.1	93.9	6.1	
	飲食店の接客マナー	40.6	47.9	10.4	1.1	88.5	11.5	
	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	29.1	56.0	13.7	1.2	85.1	14.9	
	観光地・観光施設情報	28.8	54.0	16.4	0.8	82.8	17.2	
	イベント情報	13.5	43.8	39.1	3.6	57.3	42.7	
	ショッピング情報	19.6	48.3	30.3	1.8	67.9	32.1	
	グルメ情報	21.8	46.6	28.8	2.7	68.5	31.5	
	芸能・文化情報	15.1	46.0	35.7	3.1	61.2	38.8	
	離島情報	20.2	42.6	33.0	4.3	62.8	37.2	
	スポーツ・レクに関する情報	24.4	49.8	23.3	2.5	74.1	25.9	
	路線バス、船などの交通情報	19.0	42.3	32.5	6.1	61.3	38.7	
	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

4. 分野ごとの改善点及び課題

このような個別項目ごとの評価及び自由意見等を参考に、観光客が不満を感じている面を中心に、以下課題をまとめることとする。

(1) 観光地について

ビーチや海浜リゾート、街中の繁華街（国際通りや周辺の市場など）、景勝地に加え、壺屋や首里などの歴史・文化的な観光地が高い訪問割合を占めている。これら観光地への満足度は比較的良好である点が示されている。しかし、2000年度調査同様、案内情報サービスや観光地としてのアピール面で、改善が必要なことも示されている。

(2) 観光施設について

海洋博記念公園、首里城公園の訪問率が高い。特に海洋博記念公園は沖縄美ら海水族館の影響が強く出ている。また、博物館、美術館のような文化施設への訪問も比較的高くなっている。一方、テーマパーク型施設については、前回よりも20ポイントも減少している。さらに工房、工芸施設の訪問率も前回よりも10ポイント減少している。

大変不満とするのは8件で極めて少ないことから、満足度は必ずしも悪くはない。観光施設の評価では、「入場料に負担感がある」、「バスなどの交通」などの不満が高い割合を示している。この点は2000年度調査においても同様な結果が出ており、引き続き改善が求められている。

(3) 宿泊施設について

回答者の約50%が「海浜リゾートホテル」を利用しており、満足度も高い。満足の理由としては、自然環境や景観・周辺環境、ゆったりとした雰囲気、施設内容などの空間的な要素や接客マナーへの評価が高くなっている。

サービス体制、景観、マリリアクティビティなどが充実し、満足度はかなり高いものとなっている。一方、エンターテイメント、演出（生演奏など）、サービス（インターネット、衛星放送など）、子ども対応サービス（遊び場、託児所など）、高齢者や障害者対応サービスについては、相対的に低い評価となっている。

「民宿」については、自由意見の中には、施設が古いといったことや衛生面での改善を指摘する声が挙げられている。

(4) スポーツ・レクリエーション、体験・学習などの活動について

スポーツや体験・学習ツアーに対する満足度は総じて高いものとなっており、「指導体制・インストラクターの質」、「ビーチ、海浜の清潔感・安全性」、「メニューの充実度、内容」、「施設や場所の安全性・清潔感」は比較的高い評価を受けている点が示されている。

一方、「料金・費用負担」、「トイレ、シャワーなどの設備」、「料金・費用負担」については相対的に評価が低い結果となっている。自由意見の中では、ビーチのトイレが汚いといった管理態勢の改善を求める意見もあり、管理態勢の強化が必要である。また、水洗化されていないトイレについては、早急な対策が必要である。

(5) 沖縄の芸能、文化について

メディアを中心として、沖縄の芸能・文化が全国的にも知られるようになり、他県にないユニークな文化・芸能に触れてたいとする観光客ニーズは高いものがある。これは、問6の「沖縄観光の目的」で、「沖縄の文化を楽しむ」という回答が3割に上っていることとも関係している。

沖縄の文化・芸能に触れ、体験できる施設も増えつつあるが、現状はまだ不十分な状況にある。

博物館や伝統工芸館などの文化施設、祭や芸能イベントの内容・演出については高い評価を得ている。一方、祭りや芸能イベントにふれる機会、街中のエンターテイメント的な雰囲気、沖縄ミュージックにふれる機会、琉球芸能・民謡にふれる機会については低い評価となっている。

「大変満足」の割合は38.5%に留まっており、前述したような沖縄文化への関心の高まりを考え合わせると、他項目に比較し、満足度がさほど高くないという点を早急に改善する対策を講ずる必要がある。

不満足の原因としては、「祭りや芸能イベントが少ない」、「沖縄の芸能・文化に関する情報が少ない」となっており、改善が必要な点が示されている。その他の回答では、芸能にふれる機会が少なかったことや事前の情報が少なかった点が指摘されている。

その他の回答では、娯楽・エンターテイメントに関する情報が得にくかった点が指摘されており、関連情報の供給の面で改善が必要な点がうかがわれる。

「導入が望まれる施設」について最も多かったのは「街角ライブや沖縄音楽のライブハウス」、次に「芸能体験施設」、「娯楽・アミューズメント施設」、「音楽祭」となっている。

国立劇場おきなわが2003年にオープンし、那覇市ぶんかテンブス館が整備されつつある。また、民間のエンターテイメント施設も決して少なくはないが、エンターテイメント関連情報の満足度が低いことにも示されるように、観光客への情報発信がまだ不十分な点が課題といえる。

また、気軽にストリートライブができるような空間や都市地区内の公園を活用したイベントなど多様な仕組みをつくることも必要である。

(6) お土産・ショッピングについて

購入した土産品は菓子類、酒類、小物類・装飾品が多い。商品イメージ、沖縄らしいお土産、品質表示、デザイン、値ごろ感という点では、高い評価を得ている。

一方、通販などで継続的に買いたいもの、商品の種類という点では、評価は相対的に低くなっており、他県でも継続的に購入したくなる、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。

(7) 飲食

琉球料理や沖縄そば・沖縄家庭料理については、相対的に評価が高いが、高齢者の満足度は低めである。また、琉球料理や沖縄そば・沖縄家庭料理については「見栄え」の点で評価が低い。

観光客は地元料理に対する期待も大きく、料理面での満足度を高めていく工夫が求められている。沖縄文化の一つとして、沖縄の食文化に対する観光客の関心度は高いものがある。見栄え、味つけ、食材はそれ自体が文化であり、観光客に安易に合わせる必要はないものの、偏った味つけ等は改善していく必要がある。

また、地元料理や地元の食材を使った料理にふれる機会が少なかった点も指摘されており、地元食材を活用し、さらに、そのことを観光客に知らせ、PRしていくことも必要である。

(8) 街並み、景観について

沖縄らしさの評価としては、自然の美しさ、景観が高く評価される一方、街の清潔感、建物の調和といった点では、評価が低いものとなっている。

街路整備、緑化事業、河川整備等の都市計画の事業で改善が図られている部分もあるが、まだ、不十分な状況にあることは否めない。また、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り、自らの居住空間を緑化し、うるおいのあるものにしていく意識を高めていく必要がある。

(9) 自然保護

自然保護については、「大変満足」とする回答が28.6%と、他の項目と比較して、極めて低くなっていることは見過ごすことのできない点であり、今後、自然保護対策を強化していく必要がある。

(10) ホスピタリティ・接客マナー

ホスピタリティ・接客マナーについては、例えば、2000年度調査においては、タクシー運転手の接客マナーの評価は必ずしも良くなかったが、今回調査においては改善が見られる。タクシー業界においては接客マナー講習等の取組みがなされ、改善が図られている。

飲食店やお土産販売等の分野では業界全体で接客マナー向上に取り組む仕組みが確立されていない状況があり、業界全体での取り組みを促進するため、行政も側面から支援する必要がある。

(11) 沖縄観光の情報について

沖縄観光情報については、総じて評価が低い。リピーター率が5割を超え、また、フリー行動型観光（個人旅行及びフリープラン型パッケージ旅行）が7割を超えるなか、観光客はより目的志向となっており、観光情報へのニーズもますます高度化、多様化している。店頭では、

沖縄に関するさまざまな観光情報雑誌が並んでいる。ただ、グルメ分野に比較すると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。

情報の新しさ、入手の容易さ等から、今後ますます情報の受発信媒体として、インターネットの普及が予想される。沖縄観光情報共通プラットフォーム構築事業により、民間事業も参画した大規模な沖縄観光の公式サイトが2004年5月にスタートする予定であり、今後はこのような基盤に立って、発信情報の内容の充実が必要である。

(12) 交通アクセスについて

「レンタカーの利便性」、「バス運転手の接客態度」、「那覇空港の利用の便」、「タクシー運転手の接客態度」は相対的に高い評価を得ている。一方、「路線バスの利用の便」、「道路交通に関する情報サービス」、「道路の混雑度」、「離島空路の利用の便」、「道路標識などの道路案内」等については相対的に、評価が低くなっている。

路線バスは、利用者は相対的に少ないが、路線バスの評価で見ると利用者への対応は必ずしも十分でない状況が示されている。加えて、一般県民の運転マナーに対する苦情も少なくない。道路混雑、運転マナーは沖縄観光に大きなマイナス評価を与える要因であり、特に夏場はその影響が大きい。全県的な取り組みやキャンペーンなどで、これを減少していく必要がある。

(13) マーケット別の対応

沖縄観光客の満足度について、2000年度調査と今回の調査を比較するため、両年に共通する10個の設問を集計したのが図表66、図表67である。「大変満足」の平均で見ると、2000年度が37.7%に対し、2003年度は43.4%で、5.7ポイント増加している。また、「やや不満」をみると、2000年度が12.0%に対し、2003年度は9.9%で、2.1ポイント減少している。即ち、2000年度と2003年度を比較すると、「大変満足」とするのが増え、「やや不満」とするのが若干減っている。その結果「満足系」が2.2ポイント増え、「不満足系」が2.2ポイント減っている。

マーケット別にみると、若者や個人、家族、リピーターの「大変満足」とする割合が増えているが、団体、高齢者の「大変満足」の割合がそれぞれ2.2%、4.2%減っており、今後、対応を強化する必要がある。

今後は、全てのマーケットにおいて「大変満足」と回答する割合が50%以上に達すれば、沖縄観光の評価が現状よりも格段に向上したものだといえよう。そのため、項目別でみて、満足度が相対的に高くない、「文化・芸能・エンターテインメント」、「観光情報」、「自然保護」等の満足度を高めていく取り組みが必要である。

図表 66 「大変満足」の比較

設問項目（大分類）		2000年度	2003年度	2003-2000年度
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	40.8	7.5
問31	もてなし、接客マナー（8項目の平均）	43.0	42.0	-1.0
	地元の人の観光への関わり・関心	46.4	42.0	-4.4
	観光施設の従業員のマナー	—	44.0	—
	土産品店、販売店等の接客マナー	30.9	33.9	3.0
	タクシー運転手の接客マナー	40.5	46.3	5.8
	旅行業者の接客マナー	46.0	45.1	-0.9
	ホテルの接客マナー	56.3	54.6	-1.7
	飲食店の接客マナー	37.7	40.6	2.9
	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(2000年度、2003年度共通10項目)	37.7	43.4	5.7

注) —は否設問

図表 67 2000年度、2003年度に共通する10の設問の平均
(2003年度調査)

	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	45.0	44.4	9.5	1.1	89.4	10.6
団体	38.1	50.2	10.2	1.6	88.2	11.8
若者	54.8	36.2	7.9	1.1	91.0	9.0
高齢者	38.0	50.7	9.9	1.3	88.7	11.3
家族	43.1	45.9	9.8	1.2	89.0	11.0
ビギナー	44.7	44.2	9.7	1.3	88.9	11.1
リピーター	42.9	45.9	9.9	1.3	88.8	11.2
全体	43.4	45.4	9.9	1.3	88.8	11.2

(2000年度調査)

	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	41.3	47.0	10.6	1.1	88.3	11.7
団体	40.3	46.7	11.2	1.8	87.0	13.0
若者	46.1	43.5	9.2	1.2	89.5	10.5
高齢者	42.2	47.5	9.0	1.3	89.7	10.3
家族	34.5	51.3	12.8	1.4	85.8	14.2
ビギナー	-	-	-	-	-	-
リピーター	37.1	49.5	11.3	2.1	86.6	13.4
全体	37.7	49.0	12.0	1.4	86.6	13.4

注) ビギナーは算出していない

(2003年度と2000年度の差異)

	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

(14) 観光客満足度向上体制の充実

沖縄観光はリピーター率が6割を超え、また個人旅行の増加などを背景として、観光目的、動機は“こだわり型”の様相をより一層強めている。このような観光客のニーズに応え、満足度を得るためには、沖縄観光のすべての分野で、より質の高い観光サービスの充実、強化が強く求められている。即ち、沖縄観光のトータルクオリティマネジメント(TQM:総合的な質の向上のための管理、監視体制)の充実である。

そのため、県、市町村、関係団体、観光関連事業者、県民との連携を強化し、観光客の生の声を反映した満足度・不満足度情報の共有化と対応体制を充実する必要がある。例えば、めんそーれ沖縄県民運動推進協議会などの、全県的組織の取組の強化を図る必要がある。

また、観光客から数多く寄せられるクレーム処理についても、関係機関が連携し、速やかに対応が取れるよう、全県的なクレーム処理体制の構築も課題である。

資料編

資料編

資料1 回答者の観光行動（季節別）

問	質問項目	選択肢	単位:件、%				
			初夏 (N=399)	夏 (N=920)	秋 (N=395)	冬 (N=735)	合計 (N=2,449)
問1	旅行回数	初めて	115	175	145	234	669
		2回以上5回以下	200	504	201	420	1,325
		6回以上9回以下	42	98	22	46	208
		10回以上	38	141	27	32	238
		無回答	4	2	0	3	9
		総計	399	920	395	735	2,449
		初めて	28.8	19.0	36.7	31.8	27.3
		2回以上5回以下	50.1	54.8	50.9	57.1	54.1
		6回以上9回以下	10.5	10.7	5.6	6.3	8.5
		10回以上	9.5	15.3	6.8	4.4	9.7
		無回答	1.0	0.2	0.0	0.4	0.4
		総計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
		問2	同伴者	夫婦	118	198	112
子供・親同伴	43			281	28	71	423
その他家族・親戚	24			149	21	56	250
友人・知人	94			196	82	196	568
職場・業務関係者	54			22	81	86	243
修学旅行	11			0	16	4	31
その他の団体(同好会・サークル・招待旅行・町内会など)	33			19	29	45	126
同伴者なし	17			52	25	38	132
無回答	5			3	1	6	15
総計	399			920	395	735	2,449
夫婦	29.6			21.5	28.4	31.7	27.0
子供・親同伴	10.8			30.5	7.1	9.7	17.3
その他家族・親戚	6.0			16.2	5.3	7.6	10.2
友人・知人	23.6	21.3	20.8	26.7	23.2		
職場・業務関係者	13.5	2.4	20.5	11.7	9.9		
修学旅行	2.8	0.0	4.1	0.5	1.3		
その他の団体(同好会・サークル・招待旅行・町内会など)	8.3	2.1	7.3	6.1	5.1		
同伴者なし	4.3	5.7	6.3	5.2	5.4		
無回答	1.3	0.3	0.3	0.8	0.6		
総計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
問3	旅行形態	個人旅行	94	208	72	121	495
		フリープラン型のパッケージ旅行	201	637	115	289	1,242
		観光つきのパッケージ旅行	15	27	96	218	356
		団体旅行	68	13	93	76	250
		その他	16	31	14	24	85
		無回答	5	4	5	7	21
		総計	399	920	395	735	2,449
		個人旅行	23.6	22.6	18.2	16.5	20.2
		フリープラン型のパッケージ旅行	50.4	69.2	29.1	39.3	50.7
		観光つきのパッケージ旅行	3.8	2.9	24.3	29.7	14.5
		団体旅行	17.0	1.4	23.5	10.3	10.2
		その他	4.0	3.4	3.5	3.3	3.5
		無回答	1.3	0.4	1.3	1.0	0.9
総計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
問4	旅行日数	1泊	22	5	20	39	86
		2泊	141	237	193	391	962
		3泊	122	369	125	171	787
		4泊	71	189	39	83	382
		5泊	9	44	9	25	87
		6泊	15	24	2	6	47
		7泊以上	14	48	3	12	77
		無回答	5	4	4	8	21
		総計	399	920	395	735	2,449
		1泊	5.5	0.5	5.1	5.3	3.5
		2泊	35.3	25.8	48.9	53.2	39.3
		3泊	30.6	40.1	31.6	23.3	32.1
		4泊	17.8	20.5	9.9	11.3	15.6
5泊	2.3	4.8	2.3	3.4	3.6		
6泊	3.8	2.6	0.5	0.8	1.9		
7泊以上	3.5	5.2	0.8	1.6	3.1		
無回答	1.3	0.4	1.0	1.1	0.9		
総計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		

(続)

		単位:件、%							
問	質問項目	選択肢	初夏 (N=399)	夏 (N=920)	秋 (N=395)	冬 (N=735)	合計 (N=2,449)		
問5	訪問地域 (複数回答)	本島北部地域	162	422	135	342	1,061		
		本島中部地域	121	335	130	325	911		
		那覇市	196	433	201	430	1,260		
		本島南部地域	96	197	104	254	651		
		本島周辺離島	43	102	16	27	188		
		宮古島及びその周辺離島	26	116	76	129	347		
		石垣島及びその周辺離島	158	266	184	275	883		
		本島北部地域	40.6	45.9	34.2	46.5	43.3		
		本島中部地域	30.3	36.4	32.9	44.2	37.2		
		那覇市	49.1	47.1	50.9	58.5	51.4		
		本島南部地域	24.1	21.4	26.3	34.6	26.6		
		本島周辺離島	10.8	11.1	4.1	3.7	7.7		
		宮古島及びその周辺離島	6.5	12.6	19.2	17.6	14.2		
		石垣島及びその周辺離島	39.6	28.9	46.6	37.4	36.1		
問6	観光の目的 (複数回答)	観光地めぐり(周遊型観光)	179	348	285	530	1,342		
		保養・休養(滞在型観光)	117	310	65	130	622		
		海浜リゾートを楽しむ(海水浴、ダイビングなど)	237	724	45	58	1,064		
		スポーツ・レクリエーション活動(3を除く)	12	32	16	38	98		
		自然体験活動(エコツアーなど)	21	43	12	23	99		
		沖縄の文化(祭り、イベント、工芸、食など)を楽しむ	104	255	128	252	739		
		ショッピング(ブランド品)	36	78	49	82	245		
		娯楽、エンターテインメントを楽しむ	19	34	12	29	94		
		離島での滞在を楽しむ	76	222	76	101	475		
		その他	62	75	41	108	286		
		観光地めぐり(周遊型観光)	44.9	37.8	72.2	72.1	54.8		
		保養・休養(滞在型観光)	29.3	33.7	16.5	17.7	25.4		
		海浜リゾートを楽しむ(海水浴、ダイビングなど)	59.4	78.7	11.4	7.9	43.4		
		スポーツ・レクリエーション活動(3を除く)	3.0	3.5	4.1	5.2	4.0		
		自然体験活動(エコツアーなど)	5.3	4.7	3.0	3.1	4.0		
		沖縄の文化(祭り、イベント、工芸、食など)を楽しむ	26.1	27.7	32.4	34.3	30.2		
		ショッピング(ブランド品)	9.0	8.5	12.4	11.2	10.0		
		娯楽、エンターテインメントを楽しむ	4.8	3.7	3.0	3.9	3.8		
		離島での滞在を楽しむ	19.0	24.1	19.2	13.7	19.4		
		その他	15.5	8.2	10.4	14.7	11.7		
		問7	沖縄に決めた理由 (複数回答)	魅力的な旅行先だったから	214	571	186	368	1,339
				まだ訪れたことがなかったから	110	217	168	267	762
以前訪れて良かったから	151			451	92	236	930		
料金が手頃だったから	42			66	59	121	288		
交通の便が良く、行きやすいから	31			83	30	63	207		
同行者に誘われたから	68			105	71	123	367		
友人や旅行社から紹介されたから	24			41	44	78	187		
テレビ、映画などの映像を観て	22			44	30	58	154		
新聞、雑誌、ポスターなどを見て	24			52	27	59	162		
インターネットの情報を見て	11			41	13	22	87		
海外と比べて安全だと思ったから	91			163	44	107	405		
その他	83			150	62	153	448		
魅力的な旅行先だったから	53.6			62.1	47.1	50.1	54.7		
まだ訪れたことがなかったから	27.6			23.6	42.5	36.3	31.1		
以前訪れて良かったから	37.8			49.0	23.3	32.1	38.0		
料金が手頃だったから	10.5			7.2	14.9	16.5	11.8		
交通の便が良く、行きやすいから	7.8			9.0	7.6	8.6	8.5		
同行者に誘われたから	17.0			11.4	18.0	16.7	15.0		
友人や旅行社から紹介されたから	6.0			4.5	11.1	10.6	7.6		
テレビ、映画などの映像を観て	5.5			4.8	7.6	7.9	6.3		
新聞、雑誌、ポスターなどを見て	6.0			5.7	6.8	8.0	6.6		
インターネットの情報を見て	2.8			4.5	3.3	3.0	3.6		
海外と比べて安全だと思ったから	22.8	17.7	11.1	14.6	16.5				
その他	20.8	16.3	15.7	20.8	18.3				

資料2 季節別の満足度（構成比表示）

質問項目	季節					単位:%	
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満系
問9 観光地の感想	初夏	61.4	38.1	0.5	0.0	99.5	0.5
	夏	60.7	36.9	1.8	0.5	97.7	2.3
	秋	50.4	44.1	4.9	0.5	94.5	5.5
	冬	59.5	38.4	1.6	0.5	97.8	2.2
	合計	58.9	38.7	2.0	0.4	97.5	2.5
問12 観光施設の印象	初夏	46.8	46.5	6.1	0.6	93.3	6.7
	夏	41.6	52.7	5.7	0.0	94.3	5.7
	秋	40.0	51.5	7.5	0.9	91.6	8.4
	冬	46.9	47.0	5.6	0.4	93.9	6.1
	合計	43.8	49.8	6.1	0.3	93.6	6.4
問15 宿泊の感想	初夏	46.7	41.4	11.6	0.3	88.1	11.9
	夏	42.9	45.1	10.2	1.8	88.0	12.0
	秋	39.0	44.4	14.0	2.6	83.5	16.5
	冬	44.7	44.5	9.0	1.8	89.2	10.8
	合計	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	初夏	61.6	32.9	4.9	0.6	94.5	5.5
	夏	61.9	31.5	6.0	0.6	93.5	6.5
	秋	41.6	45.4	11.9	1.1	87.0	13.0
	冬	43.1	46.8	8.4	1.7	89.8	10.2
	合計	55.7	36.5	6.9	0.9	92.2	7.8
問21 文化・芸能への満足度	初夏	39.7	48.8	10.7	0.7	88.6	11.4
	夏	38.8	51.6	8.5	1.1	90.4	9.6
	秋	36.4	53.2	8.9	1.4	89.7	10.3
	冬	38.7	49.6	11.1	0.6	88.3	11.7
	合計	38.5	50.8	9.7	1.0	89.4	10.6
問25 土産品への満足度	初夏	34.5	57.5	6.7	1.4	92.0	8.0
	夏	42.5	50.7	6.3	0.5	93.2	6.8
	秋	38.4	52.5	8.7	0.5	90.8	9.2
	冬	39.2	54.2	6.3	0.4	93.3	6.7
	合計	39.5	53.1	6.7	0.6	92.6	7.4
問28 沖縄らしさ	初夏	49.4	44.5	5.6	0.5	93.9	6.1
	夏	53.9	40.3	5.7	0.2	94.1	5.9
	秋	40.5	54.7	4.3	0.5	95.2	4.8
	冬	51.1	43.9	4.6	0.4	95.0	5.0
	合計	50.2	44.3	5.1	0.4	94.5	5.5
問30 自然保護	初夏	27.3	52.9	17.9	1.8	80.2	19.8
	夏	27.4	52.1	18.4	2.0	79.5	20.5
	秋	32.4	54.1	11.4	2.1	86.6	13.4
	冬	28.6	56.1	13.9	1.4	84.7	15.3
	合計	28.5	53.7	15.9	1.8	82.3	17.7
問35 全体的な印象	初夏	60.7	36.3	3.0	0.0	97.0	3.0
	夏	62.7	34.5	2.7	0.1	97.2	2.8
	秋	42.0	51.3	6.4	0.3	93.2	6.8
	冬	56.4	39.9	3.6	0.1	96.3	3.7
	合計	57.2	39.1	3.7	0.1	96.2	3.8

(続)

質問項目	季節	単位:%				満足系		不満足系	
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満足系	満足系	不満足系
問27 食事	1.琉球料理	初夏	47.5	44.1	6.4	2.0	91.6	8.4	
		夏	53.1	37.9	8.1	0.9	91.0	9.0	
		秋	36.5	44.8	17.2	1.5	81.3	18.7	
		冬	35.9	46.0	16.3	1.8	81.9	18.1	
		合計	44.1	42.6	11.9	1.4	86.7	13.3	
2.沖縄そばや沖縄家庭料理	2.沖縄そばや沖縄家庭料理	初夏	50.9	39.5	9.3	0.4	90.4	9.6	
		夏	56.4	35.6	7.1	0.9	92.0	8.0	
		秋	38.0	43.2	17.4	1.4	81.2	18.8	
		冬	37.9	41.4	18.1	2.6	79.3	20.7	
		合計	47.6	39.0	12.1	1.4	86.6	13.4	
3.日本料理	3.日本料理	初夏	37.3	38.8	20.9	3.0	76.1	23.9	
		夏	32.5	49.4	15.2	2.9	81.9	18.1	
		秋	31.8	46.8	19.1	2.3	78.6	21.4	
		冬	29.2	50.6	16.9	3.4	79.8	20.2	
		合計	32.1	47.5	17.5	2.9	79.6	20.4	
4.中華料理	4.中華料理	初夏	42.7	44.8	10.4	2.1	87.6	12.4	
		夏	35.9	49.1	12.0	3.0	85.0	15.0	
		秋	31.8	40.9	20.5	6.8	72.7	27.3	
		冬	31.4	48.7	16.7	3.2	80.1	19.9	
		合計	35.1	46.7	14.6	3.6	81.9	18.1	
5.ステーキ	5.ステーキ	初夏	39.5	45.0	11.3	4.2	84.6	15.4	
		夏	48.0	36.8	13.2	2.0	84.8	15.2	
		秋	37.9	42.7	16.9	2.4	80.6	19.4	
		冬	49.0	37.2	11.7	2.0	86.2	13.8	
		合計	45.3	39.2	13.1	2.4	84.5	15.5	
6.洋食	6.洋食	初夏	35.1	43.8	17.1	4.0	78.9	21.1	
		夏	34.8	45.5	17.1	2.7	80.3	19.7	
		秋	33.7	51.5	12.9	2.0	85.1	14.9	
		冬	36.6	45.9	15.5	2.1	82.5	17.5	
		合計	35.2	46.3	16.0	2.6	81.4	18.6	
7.エスニック料理	7.エスニック料理	初夏	36.8	46.3	13.2	3.7	83.1	16.9	
		夏	47.6	36.6	12.2	3.7	84.1	15.9	
		秋	26.7	40.0	30.0	3.3	66.7	33.3	
		冬	37.0	37.0	21.7	4.3	73.9	26.1	
		合計	39.6	39.6	17.0	3.8	79.2	20.8	
8.ファーストフード	8.ファーストフード	初夏	36.3	47.9	12.3	3.4	84.2	15.8	
		夏	33.6	52.8	9.3	4.2	86.4	13.6	
		秋	35.4	37.5	18.8	8.3	72.9	27.1	
		冬	39.3	41.7	17.9	1.2	81.0	19.0	
		合計	35.4	48.0	12.6	4.0	83.4	16.6	
9.居酒屋での料理	9.居酒屋での料理	初夏	52.0	37.8	6.5	3.7	89.8	10.2	
		夏	59.1	33.2	5.4	2.3	92.3	7.7	
		秋	46.1	32.8	18.0	3.1	78.9	21.1	
		冬	47.6	39.7	9.6	3.1	87.3	12.7	
		合計	52.5	35.8	8.8	2.9	88.3	11.7	
10.その他	10.その他	初夏	45.5	34.1	11.4	9.1	79.5	20.5	
		夏	53.8	30.8	9.9	5.5	84.6	15.4	
		秋	29.6	33.3	14.8	22.2	63.0	37.0	
		冬	44.7	29.8	21.3	4.3	74.5	25.5	
		合計	47.0	31.5	13.5	8.0	78.5	21.5	

(続)

		単位:%					
質問項目	季節	大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満系
問31 もてなし、サービス、接客マナー							
1.地元の人の観光への関わり・関心	初夏	42.1	46.4	11.5	0.0	88.5	11.5
	夏	41.1	49.8	8.6	0.5	90.9	9.1
	秋	44.7	49.8	4.8	0.6	94.6	5.4
	冬	41.7	48.9	9.3	0.2	90.6	9.4
	合計	42.0	49.0	8.7	0.3	91.0	9.0
2.観光施設の従業員のマナー	初夏	42.5	47.5	9.2	0.8	89.9	10.1
	夏	47.2	45.4	6.7	0.7	92.6	7.4
	秋	41.1	49.0	9.8	0.0	90.2	9.8
	冬	42.5	47.9	9.1	0.4	90.4	9.6
	合計	44.0	47.1	8.3	0.5	91.1	8.9
3.土産品店、販売店等の接客マナー	初夏	32.9	54.3	11.2	1.6	87.2	12.8
	夏	35.7	52.6	11.1	0.6	88.3	11.7
	秋	32.0	52.8	14.9	0.3	84.8	15.2
	冬	33.3	51.7	13.4	1.6	85.0	15.0
	合計	33.9	52.6	12.4	1.0	86.6	13.4
4.タクシー運転手の接客マナー	初夏	47.9	36.7	12.0	3.4	84.6	15.4
	夏	45.3	38.2	13.8	2.8	83.4	16.6
	秋	48.8	37.4	10.6	3.1	86.2	13.8
	冬	45.3	38.9	11.0	4.8	84.1	15.9
	合計	46.3	38.0	12.2	3.5	84.3	15.7
5.旅行業者の接客マナー	初夏	42.3	48.4	7.8	1.4	90.7	9.3
	夏	44.8	46.8	8.0	0.5	91.5	8.5
	秋	40.4	48.8	10.4	0.3	89.2	10.8
	冬	49.7	44.7	5.4	0.2	94.4	5.6
	合計	45.1	46.7	7.6	0.5	91.9	8.1
6.ホテルの接客マナー	初夏	54.3	38.3	6.6	0.8	92.6	7.4
	夏	56.2	36.6	5.8	1.4	92.8	7.2
	秋	47.9	46.5	4.2	1.4	94.4	5.6
	冬	56.2	39.4	3.5	0.9	95.6	4.4
	合計	54.6	39.3	5.0	1.1	93.9	6.1
7.飲食店の接客マナー	初夏	42.9	47.2	9.1	0.9	90.1	9.9
	夏	41.4	47.8	9.7	1.2	89.1	10.9
	秋	36.3	49.7	12.6	1.5	86.0	14.0
	冬	40.6	47.5	10.9	0.9	88.1	11.9
	合計	40.6	47.9	10.4	1.1	88.5	11.5
8.一般の運転手の交通マナー	初夏	25.3	45.0	22.7	7.0	70.3	29.7
	夏	27.9	44.4	19.8	7.9	72.3	27.7
	秋	32.9	46.3	18.0	2.8	79.2	20.8
	冬	31.1	40.8	18.9	9.2	71.9	28.1
	合計	29.2	43.7	19.7	7.3	72.9	27.1
9.その他	初夏	52.6	21.1	5.3	21.1	73.7	26.3
	夏	31.3	9.4	12.5	46.9	40.6	59.4
	秋	27.3	9.1	18.2	45.5	36.4	63.6
	冬	44.8	13.8	10.3	31.0	58.6	41.4
	合計	39.6	13.2	11.0	36.3	52.7	47.3

(続)

質問項目	季節	単位:%				満足系		不満系	
		大変満足	やや満足	やや不満	大変不満	満足系	不満系	満足系	不満系
問33 沖縄観光の情報									
1.ホテル・民宿等の案内情報	初夏	26.0	57.1	16.3	0.6	83.1	16.9		
	夏	27.3	56.9	15.1	0.7	84.1	15.9		
	秋	27.8	55.5	15.7	1.0	83.3	16.7		
	冬	28.8	54.4	16.3	0.5	83.2	16.8		
	合計	27.6	56.0	15.7	0.7	83.6	16.4		
2.ホテル、飛行機等予約情報	初夏	31.1	55.0	12.6	1.3	86.1	13.9		
	夏	26.0	57.1	15.3	1.6	83.1	16.9		
	秋	30.8	55.7	12.5	1.1	86.4	13.6		
	冬	31.4	55.3	12.7	0.6	86.7	13.3		
	合計	29.1	56.0	13.7	1.2	85.1	14.9		
3.観光地・観光施設情報	初夏	28.9	54.0	15.4	1.6	83.0	17.0		
	夏	27.1	55.1	16.9	0.9	82.3	17.7		
	秋	29.5	53.6	16.3	0.7	83.1	16.9		
	冬	30.7	52.6	16.4	0.3	83.3	16.7		
	合計	28.8	54.0	16.4	0.8	82.8	17.2		
4.イベント情報	初夏	10.4	44.1	41.1	4.4	54.4	45.6		
	夏	12.2	44.3	39.6	4.0	56.4	43.6		
	秋	16.9	40.2	39.4	3.5	57.1	42.9		
	冬	15.6	44.9	36.9	2.6	60.5	39.5		
	合計	13.5	43.8	39.1	3.6	57.3	42.7		
5.ショッピング情報	初夏	16.5	48.6	31.7	3.2	65.1	34.9		
	夏	17.8	51.7	29.3	1.3	69.4	30.6		
	秋	21.3	43.6	32.3	2.8	64.9	35.1		
	冬	22.9	46.0	29.9	1.2	68.9	31.1		
	合計	19.6	48.3	30.3	1.8	67.9	32.1		
6.グルメ情報	初夏	21.1	45.3	30.1	3.5	66.4	33.6		
	夏	22.7	49.7	25.2	2.4	72.4	27.6		
	秋	20.6	45.5	30.7	3.2	66.1	33.9		
	冬	21.7	43.4	32.5	2.4	65.1	34.9		
	合計	21.8	46.6	28.8	2.7	68.5	31.5		
7.芸能・文化情報	初夏	13.2	46.0	38.4	2.4	59.2	40.8		
	夏	13.6	47.1	36.5	2.8	60.7	39.3		
	秋	16.9	46.6	32.5	4.0	63.5	36.5		
	冬	17.5	44.3	35.0	3.2	61.8	38.2		
	合計	15.1	46.0	35.7	3.1	61.2	38.8		
8.離島情報	初夏	17.9	43.0	33.5	5.7	60.8	39.2		
	夏	19.7	43.9	33.2	3.1	63.6	36.4		
	秋	23.2	40.7	28.1	8.0	63.9	36.1		
	冬	20.5	41.4	35.2	3.0	61.8	38.2		
	合計	20.2	42.6	33.0	4.3	62.8	37.2		
9.ダイビングやゴルフなどスポーツ・レクリエーションに関する情報	初夏	26.0	50.0	20.9	3.1	76.0	24.0		
	夏	27.4	51.3	19.6	1.6	78.7	21.3		
	秋	19.9	50.0	25.8	4.3	69.9	30.1		
	冬	19.8	46.8	30.6	2.8	66.6	33.4		
	合計	24.4	49.8	23.3	2.5	74.1	25.9		
10.路線バス、観光バス、船、飛行機などのスケジュール等の交通情報	初夏	14.3	38.3	41.8	5.6	52.6	47.4		
	夏	18.3	44.1	32.9	4.7	62.4	37.6		
	秋	23.4	42.1	23.8	10.7	65.5	34.5		
	冬	20.6	42.3	31.0	6.2	62.8	37.2		
	合計	19.0	42.3	32.5	6.1	61.3	38.7		
11.エコツアー、平和学習などの体験・学習ツアー情報	初夏	14.6	50.3	32.2	3.0	64.8	35.2		
	夏	14.3	49.5	32.6	3.7	63.7	36.3		
	秋	17.9	42.9	33.2	6.0	60.9	39.1		
	冬	15.2	41.8	38.5	4.5	57.0	43.0		
	合計	15.1	46.7	34.1	4.1	61.7	38.3		
12.その他	初夏	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	33.3		
	夏	8.3	16.7	58.3	16.7	25.0	75.0		
	秋	0.8	0.5	0.3	0.0	1.3	0.3		
	冬	35.3	29.4	29.4	5.9	64.7	35.3		
	合計	28.9	26.3	36.8	7.9	55.3	44.7		

資料3 めんそーれ沖縄県民運動推進協議会取組分野

	事業名	実施主体
ホスピタリ ティーの高揚	1 宿の日のキャンペーン	沖縄県ホテル・旅館生活衛生同業組合
	2 県内ホテルの美ら笑キャンペーン	"
	3 (社)日本青年会議所「沖縄会議」の開催	(社)日本青年会議所沖縄地区協議会
	4 観光週間空港キャンペーン	那覇市、浦添市、宜野湾市、沖縄市、酒造組合、ガイド倶楽部『ひまわり』
	5 横浜ベイスターズの激励	宜野湾市、OCVB、宜野湾市観光協会
	6 (商工会の日)記念事業	宜野湾市商工会
	7 ふれあい体験学習	恩納村
	8 うちなー体験学習	"
	9 歓迎セレモニー	石垣市・観光協会
	10 観光週間関係レセプション	石垣市観光協会青年部
	11 建物ライトアップ・イルミネーション	泊ふ頭開発株式会社
	12 案内板の拡充	"
	13 観光従事者基本マナー講習会	伊江村観光協会
	14 ふるさとガイド養成講座	豊見城市・コミュニティ沖縄
	15 ハートフルピースin沖縄	沖縄青年協議会
	16 修学旅行受入事業	渡嘉敷村商工会
	17 マナー講習会	"
	18 オアシス運動	恩納村
	19 ちょうちょうの食草の植樹	ちょうちょう愛好会
	20 ウェルカムドリンクの提供	本部町観光協会
	21 アセロラジュースや特産品の振る舞い	"
	22 オアシス運動	恩納村
フラワーアイ ランドの推進	1 welcome Flower キャンペーン	沖縄県ホテル・旅館生活衛生同業組合
	2 花と緑の美化作業	勝連町役場
	3 第16回「名護・菊とラン人形展」事業	名護・菊とラン人形展実行委員会
	4 なごらん祭り	なごらん祭り
	5 エイビネ展	ネオパーク沖縄
	6 緑化事業	西原町緑化市部
	7 第31回全沖縄美化コンクール	沖縄婦人連合会
	8 熱帯花木写真パネル展	海洋博覧会記念公園管理財団
	9 沖縄のクラフト作り	"
	10 ナゴラン展	"
	11 苗木の無料配布	"
	12 沖縄の野生ラン写真展	"
	13 洋ランセミナー(総論・初級)	"
	14 ハーブセミナー	"
	15 世界の食虫植物展	"
	16 ハス乗り体験会	"
	17 熱帯果実展	"
	18 夏休み紙作り	"
	19 植物画展	"
	20 食虫植物展	"
	21 熱帯地域展	"
	22 花のお話と絵本作り教室	"
	23 植物観察と標本作り教室	"
	24 熱帯植物展	"
	25 洋ランセミナー(各論・中級以上)	"
	26 造園施行技術講習会	"
	27 亜熱帯緑化技術発表会	"
	28 熱帯植物管理技術講習会	"
	29 ハイビスカスとブーゲンビリアフェアー	"
	30 熱帯果樹写真展	"
	31 生け花アート教室	"
	32 最新のみどりに関する講習会	"
	33 洋蘭博覧会写真展	"
	34 ランに関する講習会	"
	35 沖縄国際洋蘭博覧会	"

(続)

	事業名	実施主体
フラワーアイランドの推進	36 世界の珍しいラン展	〃
	37 ランのいけばな展	〃
	38 ランに関する講習会	〃
	39 ランの教室	海洋博覧会記念公園管理財団
	40 熱帯地域写真パネル展	〃
	41 世界の珍しいラン写真展	〃
	42 楽しいガーデニング	〃
	43 花まつり「花浪漫・花航海」の開催	沖縄ワールド(文化王国・玉泉洞)
	44 伊江島ゆり祭り	伊江島ゆり祭り実行委員会
	45 みどりの運動	沖縄海邦銀行
	46 観光地花植え事業	
	47 観光地浄化対策事業	豊見城市商工会
	48 事業所美化活動	(株)忠孝酒造
	49 観光地花植え事業	平良市
	50 フラワーアイランド	竹富町、各公民館、白浜老人クラブ
	51 沖縄県植樹祭	県、緑化推進委員会
	52 観光地浄化対策事業	大城・荻道地区住民
	53 花いっぱい運動	北中城村心豊かなふるさとづくり推進協議会
	54 花いっぱい運動	読谷村商工会、女性部読谷村商工会、観光部会
	55 花いっぱい運動	国頭村商工会女性部
	56 花いっぱい運動 観光週間 観光従業員等資質向上研修会	読谷村商工会、観光部会
	57 フラワーアイランド	具志川市商工会女性部
	58 「商工会の日」記念事業～花いっぱい運動～	宜野湾市商工会
	59 フラワーアイランドの推進	豊見城市商工会
	60 花いっぱい運動	国頭村商工会
	61 花いっぱい運動 ボランティア作業	北中城村商工会
	62 観光地浄化対策事業	知念村商工会
	63 花いっぱい運動	伊平屋村商工会 青年部・女性部
	64 都市緑化事業	沖縄県公園スポーツ財団
	65 公園まつり事業	〃
	66 花まつり	恩納村
	67 みどりの日記念植樹	下地町
	68 観光地美化浄化対策事業	子供会、ヨンシー愛好会、ぷからす会、婦人会
	69 フラワーボード及びフラワーロード設置	下地町
	70 具志川市ふるさと商い市での苗木配布	具志川市商工会
	71 具志川市生涯学習フェスティバル	具志川市教育委員会
	72 環境美化整備	本部町観光協会
	73 桜シル刈り作業	〃
	74 町内花いっぱい運動	北谷町心豊かなふるさとづくり推進協議会
	75 謝苅公園植栽事業	〃
	76 花いっぱい運動	恩納村
	77 沖縄市花いっぱいコンクール	沖縄市
	78 緑化推進事業	〃
	79 CGC事業	知念村
	80 観光地浄化対策事業	上野村

(続)

	事業名	実施主体
沖縄カラーの 演出	1 かりゆしウェア普及着用運動の展開	沖縄県ホテル・旅館生活衛生同業組合
	2 かりゆしウェア	伊良部町
	3 かりゆしウェアの着用	(社) 沖縄県建築士事務所協会
	4 かりゆしウェアの着用推進	恩納村
	5 かりゆしウェアの着用	上野村、ドイツ文化村
	6 ドイツ文化イルミネーション	海洋博覧会記念公園管理財団
	7 御開門 (ウケ-ジヨ-)	〃
	8 首里城公園 琉球王朝-舞への誘い	〃
	9 海洋博公園 子供フェスティバル	〃
	10 首里城公園のライトアップ	〃
	11 首里城公園開園10周年 復帰30周年記念行事	〃
	12 首里城公園開園10周年 記念・復帰30周年記念郷土歴史文化学習事業	〃
	13 海洋博公園サマーフェスティバル	〃
	14 首里城御善扁額復元除幕式	〃
	15 首里城公園観月会「琉球王朝-中秋の宴」	〃
	16 首里城公園開園10周年記念企画展「琉球王朝の	〃
	17 海洋博公園全国トリムマラソン大会	〃
	18 首里城祭	〃
	19 首里城公園「新春の宴」	〃
	20 海洋博公園正月催事「新春果報で~びる」	〃
	21 かりゆしウェア着用実施	〃
	22 かりゆしウェアの着用、宮古織りの着用	平良市
	23 かりゆしウェアの着用	(社) 沖縄県レンタカー協会
	24 「エイサーの群舞」を開催	沖縄ワールド (文化王国・玉泉洞)
	25 かりゆしウェアの着用	〃
	26 定期観光浄化パトロール	泊ふ頭開発株式会社
	27 ノボリ旗の掲揚	〃
	28 海の日フェア	那覇港管理組合、泊ふ頭開発株式会
	29 那覇青年祭	那覇市教育委員会、泊ふ頭開発株式会
	30 かりゆしウェア着用実施	(株)琉球銀行豊見城支店
	31 かりゆしウェア着用実施	(株)沖縄銀行豊見城支店
	32 かりゆしウェア着用実施	(株)沖縄海邦銀行豊見城支店・真玉橋支店
	33 トロピカル・かりゆしウェアデーの実施	豊見城市
	34 青年ふるさとエイサー祭り	青年ふるさとエイサー祭り実行委員会
	35 沖縄カラー演出	J T Aグループ
	36 かりゆしウェア着用推進	北中城村商工会
	37 かりゆしウェア着用	恩納村
	38 ピース・ラブ・マチグァー&壺屋まつり	那覇市中心商店街、那覇市
	39 夏祭り i n 那覇「一万人のエイサー踊り隊」	那覇市国際通り商店街、振興組合連合会
	40 かりゆしウェアの着用	宮古観光協会
	41 サマーウェアの着用推進	沖縄市ファッションタウン推進協議会

(続)

	事業名	実施主体
クリーンアップ キャンペーン	1 河川護岸愛護運動及び空き缶散乱防止クリーン対策清掃作業	国頭村
	2 C G G クリーン作戦	伊平屋村
	3 辺戸岬公園内の「美化清掃」	沖縄県ホテル・旅館生活衛生同業組合、同青年部
	4 クリーンアップキャンペーン	伊良部町
	5 コンベンション通り周辺の観光美化対策事業	沖縄コンベンションシティー会、宜野湾市観光協会
	6 全体清掃	ネオパーク沖縄
	7 「観光の日」「観光週間」関連事業	平良市
	8 美ら島クリーンアップキャンペーン	石垣市・観光協会
	9 クリーンアップキャンペーン	与那原町 与那原町商工会
	10 クリーンアップ協力	県漁連
	11 全店一斉クリーンデー	沖縄海邦銀行、同労働組合
	12 「観光の日」「観光週間」関連事業	平良市
	13 道路美化運動の推進	(社)沖縄県レンタカー協会
	14 クリーンアップ活動	沖縄ワールド(文化王国・玉泉洞)
	15 クリーンアップキャンペーン(伊江ビーチ周辺)	伊江島観光協会
	16 クリーンアップキャンペーン(ターミナル周辺)	"
	17 クリーンアップキャンペーン	"
	18 クリーンビーチ作戦 or 留学生交流会	沖縄県青年団協議会
	19 クリーンデー	J T A ・ J A L グループ
	20 全国一斉社会奉仕の日	52市町村老連
	21 ビーチのクリーンアップ	豊見城市
	22 公園の清掃	"
	23 漫湖チュラカーギー作戦	"
	24 饒波川クリーンアップキャンペーン作戦	県、大里村、東風平村、南風原町、豊見城市、那覇市
	25 国場川水あしび	国場川水系環境保全連絡協議会(那覇市、大里村、豊見城)
	26 クリーンアップ作戦(美化清掃)ゴミ袋等配	竹富町、各公民館、白浜老人クラブ
	27 県道146号線クリーンアップ	村役場職員互助会
	28 クリーン作戦	北中城村
	29 村内一斉清掃	北中城村、各自治体
	30 北中城まつり会場周辺の清掃	北中城村建設業者会
	31 世界ビーチクリーンアップ	沖縄インターナショナルクリーンビーチクラブ、沖縄県ダイビング安全対策協議会
	32 サンゴの日クリーンアップ	"
	33 観光地浄化対策事業	チームカトレア 玉城村商工会
	34 海びらき清掃	渡嘉敷村商工会(観光部会)
	35 商工会の日記念事業	"
	36 クリーンアップ運動	伊平屋村商工会 青年部・女性部
	37 環境美化運動	恩納村
	38 国道フラワーロード	"
	39 読谷村海浜一斉大清掃	読谷村
	40 読谷村きれーいアップ大作戦	沖縄海と渚保全会
	41 海浜清掃	沖縄インターナショナルクリーンビーチクラブ
	42 5・30クリーン作戦	今帰仁村
	43 自然公園における全国一斉の美化清掃運動	"
	44 めんそーれ沖縄クリーンアップキャンペーン	日本だばこ産業
	45 クリーン活動	"
	46 禁煙マナーキャンペーン	"
	47 環境美化清掃	久茂地都市開発株式会社
	48 町内美化清掃	与那原町役場
	49 クリーンデー	下地町民
	50 トライアスロン宮古島大会に伴う清掃	下地町役場職員

(続)

	事業名	実施主体
クリーンアップ キャンペーン	51 与那覇前浜クリーンアップ	宮古観光協会
	52 「天願川デー」(市民大清掃)	天願川実行委員会
	53 「具志川市ふるさと商い市」での苗木配布	具志川市商工会
	54 ビーチ清掃	本部町観光協会
	55 町内クリーン事業	北谷町心豊かなふるさとづくり推進協議会
	56 環境美化運動	恩納村
	57 国道フラワーロード	〃
	58 市内目抜き通り一斉清掃及び比謝川清掃活動	沖縄市
	59 美化コンクール	〃
	60 職場周辺の美化活動	知念村
	61 海岸清掃	〃
	62 博愛週間に伴う村民清掃	知念村教育委員会
	63 観光の日クリーンアップ活動	上野村民
	64 ウルトラマラソンクリーンアップ清掃	上野村、観光業者
その他	1 まためんそーれ・リゾートマップの発刊	沖縄県ホテル・旅館生活衛生同業組合
	2 観光パネル展・誘客キャンペーン	いらぶ観光協会
	3 あやはしまつり事業	与那城町まつり実行委員会
	4 第66回 九州山口薬学大会	社団法人沖縄県薬剤師会
	5 ラン類の無菌栽培技術研修	海洋博覧会記念公園管理財団
	6 熱帯植物管理技術研修	〃
	7 植物に関する展示会	〃
	8 植物園コレクション展	〃
	9 植物に関する出張展示会	〃
	10 花や緑に関する出張講演会	〃
	11 ガーデンサロン	〃
	12 市民ギャラリー	〃
	13 グランドゴルフ	〃
	14 ホリデーガーデン	〃
	15 植物ガイドミニツアー	〃
	16 地域緑化ユイマール	〃
	17 話題の植物コーナー	〃
	18 ギャラリー	〃
	19 ラン、熱帯植物に関する展示会	〃
	20 沖縄の野生ランコーナー	〃
21 ランと暮らしコーナー	〃	
22 ガイドツアー	〃	
23 交通安全運動の推進	(社)沖縄県レンタカー協会	
24 生き生き・ガンジュー沖縄～百歳への誘い～	九州各県老人クラブ連合会・OCVB	
25 石川みほそまつり	石川市	
26 石川市産業まつり	〃	
27 沖縄県やまいも勝負インいしかわ	〃	
28 ふるさと観光ガイド養成講座	豊見城市	
29 沖縄今帰仁オープンウォータースイムレース	今帰仁村	
30 リゾート大学沖縄・酒田村交流会	〃	
31 大分トリニータ歓迎セレモニー	〃	

資料：めんそーれ沖縄県民運動推進協議会

資料4 その他の回答（自由文）