
平成28年度 日本人観光客
を対象としたアンケート調査
報 告 書

平成29年2月
湯 沢 町 商 工 会

目 次

I. アンケート調査の概要	1
1. 調査目的・調査対象	1
2. 調査方法	1
3. 調査時期	1
4. 調査内容	1
5. 回収状況	1
II. アンケート調査の結果	2
1. 回答者の属性	2
2. 訪問回数	5
3. 旅行先を湯沢町に決める際に参考とした情報源	7
4. 旅行先を湯沢町に決めた理由	10
5. 滞在期間	11
6. 飲食店の利用状況・業種・満足した点・不満だった点	13
7. 宿泊施設に対する評価	18
8. 湯沢町を訪れてみての感想・意見等	24
III. アンケート調査結果のまとめ	26
資 料	
「平成 28 年度 日本人観光客を対象としたアンケート調査」調査票	29

I. アンケート調査の概要

1. 調査目的・調査対象

- ・湯沢町を訪問する観光客の属性やニーズなどを把握し、観光地としての魅力向上や観光関連事業者の取り組みの参考とするために調査を実施

2. 調査方法

- ・越後湯沢駅構内にて、調査員が観光客に対し、アンケート調査票への回答を依頼する面接調査法により実施
- ・無記名式

3. 調査時期

- ・平成28年秋季(11月12日土曜日、13日日曜日)と平成29年冬季(1月8日日曜日、9日月曜日・祝日)に分けて実施

4. 調査内容

- ・調査内容は以下のとおりである
 - (1) 回答者の属性(性別・年代別・居住地別・職業別)
 - (2) 訪問回数
 - (3) 旅行先を湯沢町に決める際に参考とした情報源
 - (4) 旅行先を湯沢町に決めた理由
 - (5) 滞在期間
 - (6) 飲食店の利用状況・業種・満足した点・不満だった点
 - (7) 宿泊施設に対する評価
 - (8) 湯沢町を訪れてみての感想・意見等

5. 回収状況

有効回答数： 416件
(夏季調査 206件 <構成割合 49.5%>)
(秋季調査 210件 <構成割合 50.5%>)

注1) 調査結果の中には、単一回答(single answer)であるものの、四捨五入の関係で合計が100%にならないものが含まれている。

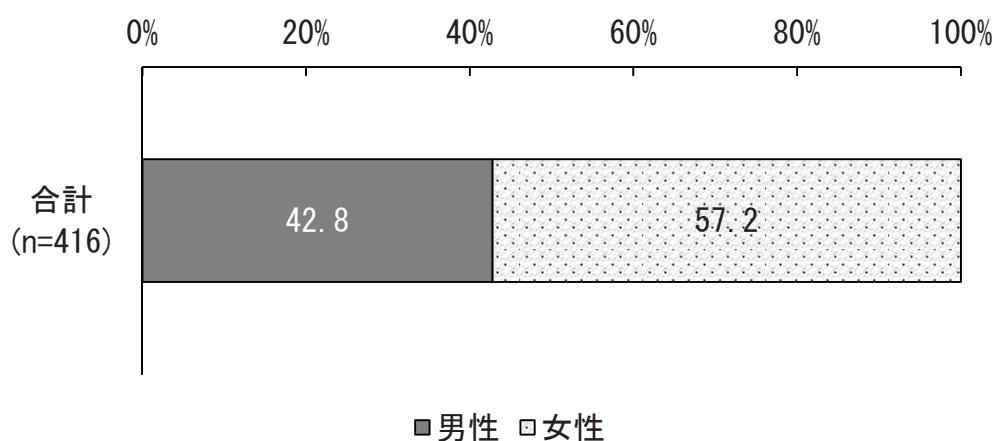
Ⅱ. アンケート調査の結果

1. 回答者の属性

(1) 性別

回答者に性別を尋ねてみると、「男性」の割合が42.8%、「女性」が57.2%となっている(図表1-1)。

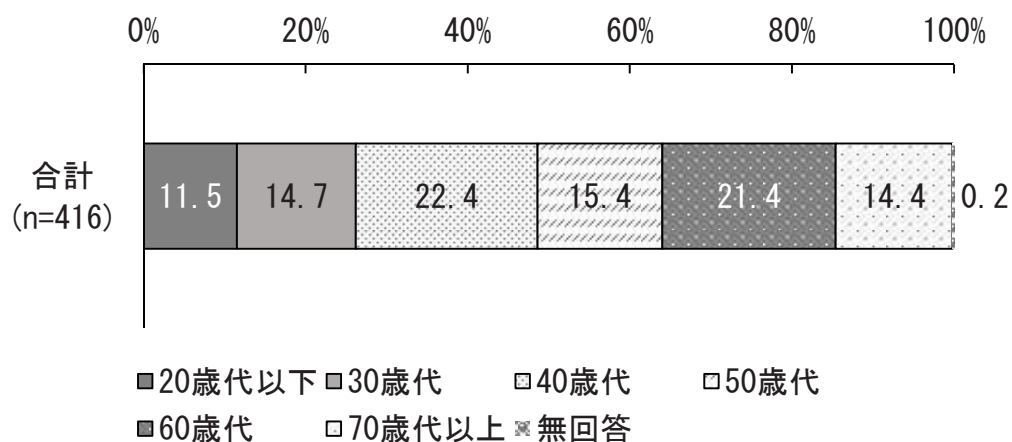
図表1-1 性別



(2) 年代別

回答者に年代を尋ねてみると、「40歳代」(22.4%)の割合22.4%と最も高く、以下「60歳代」(21.4%)、「50歳代」(15.4%)、「30歳代」(14.7%)、「70歳代以上」(14.4%)、「20歳代以下」(11.5%)となっている(図表1-2)。

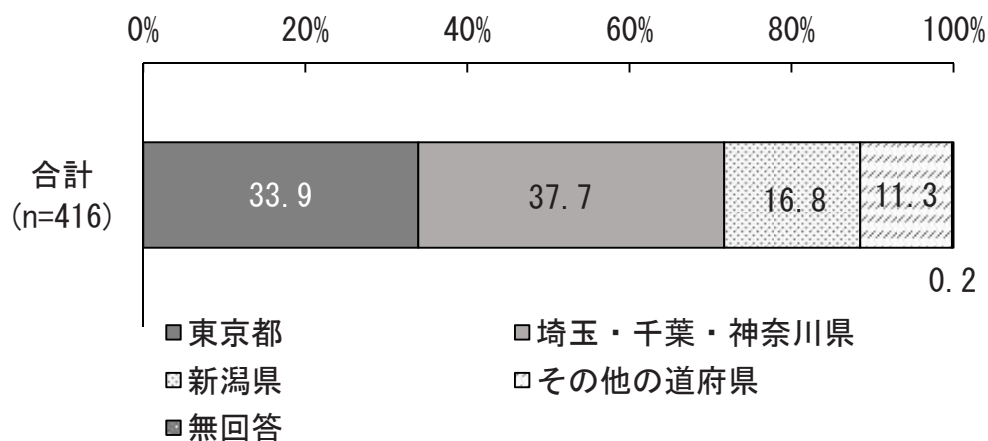
図表1-2 年代別



(3) 居住地域別

回答者に居住地を尋ねてみると、「埼玉・千葉・神奈川県」の割合が 37.7%、「東京都」が 33.9%となっており、これらを合わせた 1 都 3 県の「東京近郊」の割合は 71.6%となっている(図表 1-3)。以下、「新潟県」(16.8%)、「その他の道府県」(11.3%)となっている。

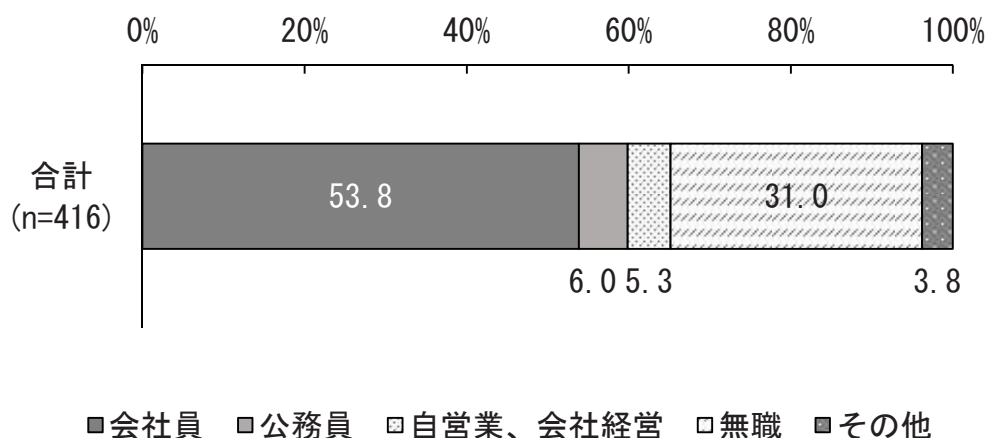
図表 1-3 居住地域別



(4) 職業別

回答者に職業を尋ねてみると、「会社員」の割合が 53.8%と半数を超えている(図表 1-4)。以下、「無職」(31.0%)、「公務員」(6.0%)、「自営業、会社経営」(5.3%)などとなっている。

図表 1-4 職業別



図表 1-5 回答者の属性

単位：%

		性別			年代別							居住地域別				
		男性	女性	無回答	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答	東京都	埼玉・千葉・神奈川県	新潟県	その他の道府県	無回答
性別	全体 (n=416)	42.8	57.2	0.0	11.5	14.7	22.4	15.4	21.4	14.4	0.2	33.9	37.7	16.8	11.3	0.2
	男性 (n=178)	100.0	0.0	0.0	14.0	16.9	20.8	19.1	14.6	14.6	0.0	32.6	43.3	14.0	10.1	0.0
	女性 (n=238)	0.0	100.0	0.0	9.7	13.0	23.5	12.6	26.5	14.3	0.4	34.9	33.6	18.9	12.2	0.4
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年代別	全体 (n=416)	42.8	57.2	0.0	11.5	14.7	22.4	15.4	21.4	14.4	0.2	33.9	37.7	16.8	11.3	0.2
	20歳代以下 (n=48)	52.1	47.9	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	52.1	27.1	2.1	18.8	0.0
	30歳代 (n=61)	49.2	50.8	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	39.3	27.9	14.8	18.0	0.0
	40歳代 (n=93)	39.8	60.2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	32.3	53.8	4.3	8.6	1.1
	50歳代 (n=64)	53.1	46.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	32.8	35.9	17.2	14.1	0.0
	60歳代 (n=89)	29.2	70.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	25.8	37.1	29.2	7.9	0.0
	70歳代以上 (n=60)	43.3	56.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	30.0	35.0	31.7	3.3	0.0
	無回答 (n=1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
居住地域別	全体 (n=416)	42.8	57.2	0.0	11.5	14.7	22.4	15.4	21.4	14.4	0.2	33.9	37.7	16.8	11.3	0.2
	東京都 (n=141)	41.1	58.9	0.0	17.7	17.0	21.3	14.9	16.3	12.8	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	埼玉・千葉・神奈川県 (n=157)	49.0	51.0	0.0	8.3	10.8	31.8	14.6	21.0	13.4	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	新潟県 (n=70)	35.7	64.3	0.0	1.4	12.9	5.7	15.7	37.1	27.1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	その他の道府県 (n=47)	38.3	61.7	0.0	19.1	23.4	17.0	19.1	14.9	4.3	2.1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	無回答 (n=1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
職業別	全体 (n=416)	42.8	57.2	0.0	11.5	14.7	22.4	15.4	21.4	14.4	0.2	33.9	37.7	16.8	11.3	0.2
	会社員 (n=224)	54.0	46.0	0.0	16.5	22.3	27.7	19.2	12.1	1.8	0.4	37.9	35.7	11.2	14.7	0.4
	公務員 (n=25)	48.0	52.0	0.0	24.0	8.0	36.0	12.0	20.0	0.0	0.0	32.0	48.0	0.0	20.0	0.0
	自営業、会社経営 (n=22)	54.5	45.5	0.0	0.0	13.6	22.7	18.2	36.4	9.1	0.0	36.4	31.8	18.2	13.6	0.0
	無職 (n=129)	22.5	77.5	0.0	0.0	3.1	10.9	10.1	35.7	40.3	0.0	25.6	38.0	31.8	4.7	0.0
	その他 (n=16)	25.0	75.0	0.0	31.3	12.5	18.8	6.3	18.8	12.5	0.0	43.8	56.3	0.0	0.0	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調査実施時期別	全体 (n=416)	42.8	57.2	0.0	11.5	14.7	22.4	15.4	21.4	14.4	0.2	33.9	37.7	16.8	11.3	0.2
	秋季調査 (n=206)	40.3	59.7	0.0	5.8	12.1	12.1	16.5	29.1	24.3	0.0	24.8	30.6	31.1	13.6	0.0
	冬季調査 (n=210)	45.2	54.8	0.0	17.1	17.1	32.4	14.3	13.8	4.8	0.5	42.9	44.8	2.9	9.0	0.5
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

2. 訪問回数

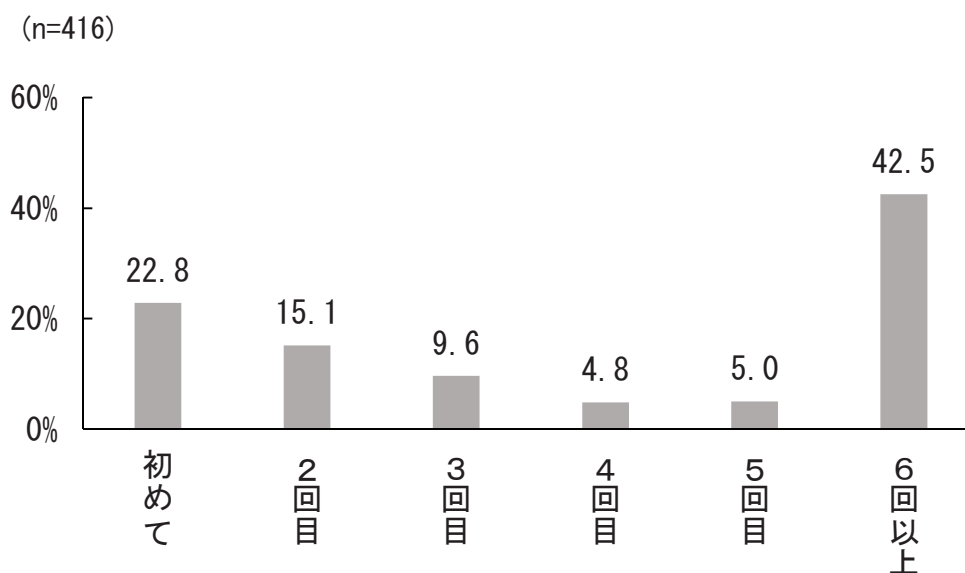
湯沢町への訪問回数を尋ねてみると、「6回以上」の割合が42.5%と約4割を占めている(図表2-1)。以下「初めて」(22.8%)、「2回目」(15.1%)、「3回目」(9.6%)、「5回目」(5.0%)、「4回目」(4.8%)となっている。なお、「2回目」～「6回以上」を合わせた『リピーター』の割合は77.0%と8割近くに達している。

年代別にみると、「初めて」の割合は他の年代に比べて『20歳代以下』や『30歳代』で高くなっている(図表2-2)。一方、「6回以上」の割合は『60歳代』や『70歳代以上』で高くなっている。

居住地別にみると、「初めて」の割合は他の居住地域に比べて『その他の道府県』で高くなっている。これに対して、「6回以上」の割合は『新潟県』で高くなっている。

調査実施時期別にみると、「初めて」の割合は『冬季調査』よりも『秋季調査』で高くなっている。

図表2-1 訪問回数



図表 2 - 2 訪問回数(性別・年代別・居住地域別・調査実施時期別)

単位: %

		訪問回数						
		初めて	2回目	3回目	4回目	5回目	6回以上	無回答
性別	全体 (n=416)	22.8	15.1	9.6	4.8	5.0	42.5	0.0
	男性 (n=178)	21.9	15.2	9.6	5.6	3.4	44.4	0.0
	女性 (n=238)	23.5	15.1	9.7	4.2	6.3	41.2	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年代別	全体 (n=416)	22.8	15.1	9.6	4.8	5.0	42.5	0.0
	20歳代以下 (n=48)	33.3	20.8	20.8	2.1	6.3	16.7	0.0
	30歳代 (n=61)	29.5	13.1	8.2	0.0	4.9	44.3	0.0
	40歳代 (n=93)	20.4	18.3	10.8	7.5	5.4	37.6	0.0
	50歳代 (n=64)	15.6	18.8	9.4	4.7	4.7	46.9	0.0
	60歳代 (n=89)	21.3	10.1	6.7	5.6	4.5	51.7	0.0
	70歳代以上 (n=60)	21.7	10.0	5.0	6.7	5.0	51.7	0.0
	無回答 (n=1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地域別	全体 (n=416)	22.8	15.1	9.6	4.8	5.0	42.5	0.0
	東京都 (n=141)	20.6	14.2	8.5	3.5	3.5	49.6	0.0
	埼玉・千葉・神奈川県 (n=157)	24.2	15.9	11.5	5.1	3.8	39.5	0.0
	新潟県 (n=70)	8.6	11.4	8.6	7.1	10.0	54.3	0.0
	その他の道府県 (n=47)	46.8	21.3	8.5	4.3	6.4	12.8	0.0
	無回答 (n=1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
調査実施時期別	全体 (n=416)	22.8	15.1	9.6	4.8	5.0	42.5	0.0
	秋季調査 (n=206)	29.1	15.0	5.8	3.9	4.9	41.3	0.0
	冬季調査 (n=210)	16.7	15.2	13.3	5.7	5.2	43.8	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

3. 旅行先を湯沢町に決める際に参考とした情報源

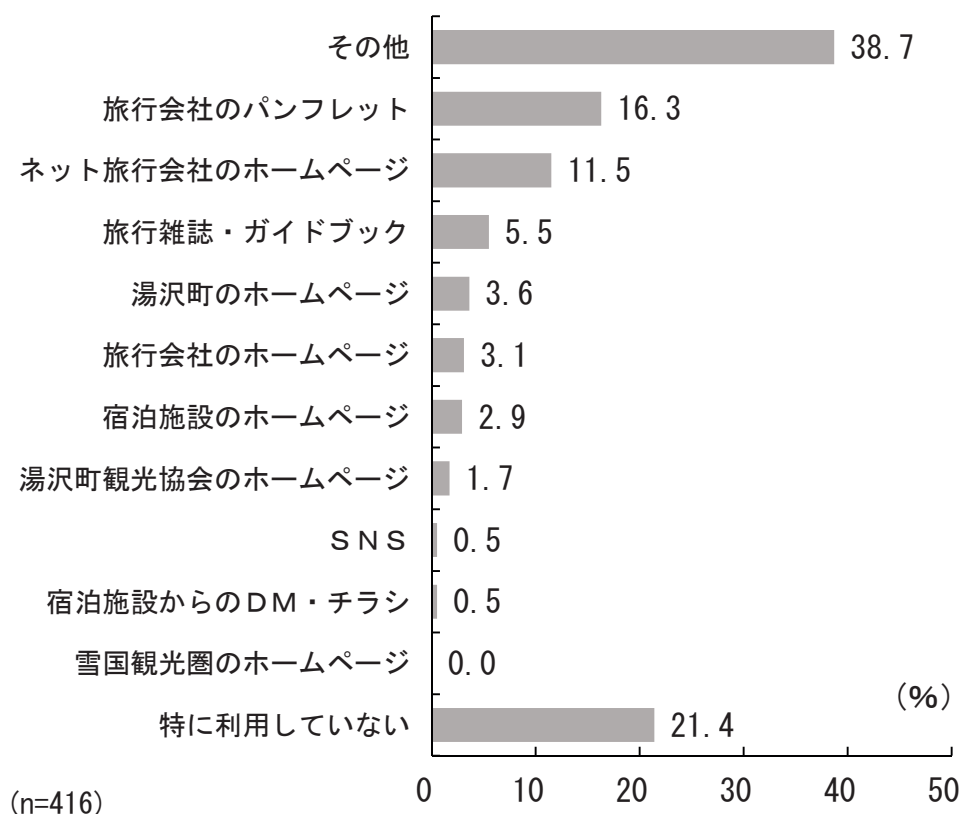
旅行先を湯沢町に決める際に参考とした情報源について尋ねてみると（複数回答）、「その他」の割合が38.7%と最も高く、以下「旅行会社のパンフレット」（16.3%）、「ネット旅行会社のホームページ」（11.5%）などとなっている（図表3-1）。

年代別にみると、『70歳代以上』と『40歳代』で「旅行会社のパンフレット」の割合が他の年代に比べてやや高くなっている（図表3-2）。また、『20歳代以下』と『40歳代』で「ネット旅行会社のホームページ」の割合が特に高くなっている。

居住地域別にみると、『埼玉・千葉・神奈川県』で「旅行会社のパンフレット」と「ネット旅行会社のホームページ」の割合が高くなっている。

なお、「その他」と回答した人に具体的な情報源を自由回答形式で尋ねてみると^{注2)}、『友人・知人等の紹介等』をあげる人が最も多くなっている（図表3-3）。また、「社員旅行のため特に参考とした情報源はなかった」といった『社員旅行』を挙げる人も多くなっている。

図表3-1 旅行先を湯沢町に決める際に参考とした情報源（複数回答）



図表3-2 旅行先を湯沢町に決める際に参考とした情報源(複数回答:
性別・年代別・居住地域別・訪問回数別・調査実施時期別)

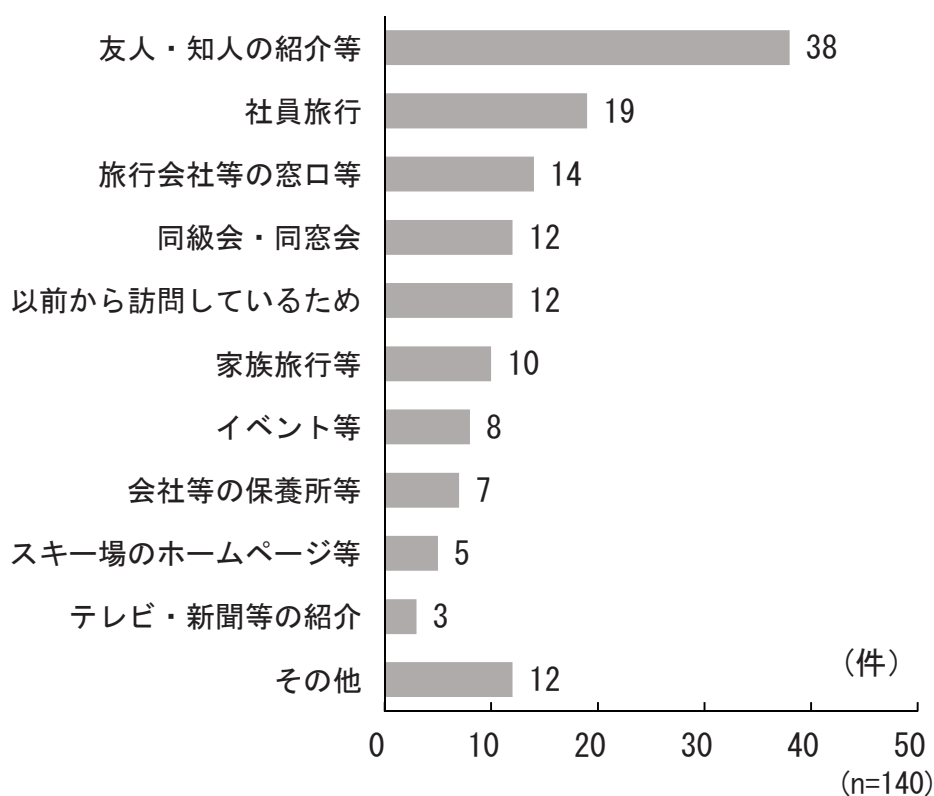
単位: %

		旅行先を湯沢町に決める際に利用した情報源									
		その他	旅行会社のパンフレット	ネット旅行会社のホームページ	旅行雑誌・ガイドブック	湯沢町のホームページ	旅行会社のホームページ	宿泊施設のホームページ	湯沢町観光協会のホームページ	SNS	宿泊施設からのDM・チラシ
性別	全体 (n=416)	38.7	16.3	11.5	5.5	3.6	3.1	2.9	1.7	0.5	0.5
	男性 (n=178)	37.1	15.7	13.5	2.8	2.8	2.2	2.8	1.7	0.6	0.0
	女性 (n=238)	39.9	16.8	10.1	7.6	4.2	3.8	2.9	1.7	0.4	0.8
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年代別	全体 (n=416)	38.7	16.3	11.5	5.5	3.6	3.1	2.9	1.7	0.5	0.5
	20歳代以下 (n=48)	27.1	16.7	20.8	6.3	4.2	2.1	0.0	0.0	2.1	0.0
	30歳代 (n=61)	42.6	13.1	6.6	4.9	4.9	3.3	6.6	4.9	0.0	0.0
	40歳代 (n=93)	32.3	20.4	19.4	4.3	1.1	6.5	6.5	3.2	0.0	0.0
	50歳代 (n=64)	43.8	10.9	7.8	6.3	6.3	6.3	1.6	0.0	0.0	0.0
	60歳代 (n=89)	41.6	13.5	5.6	6.7	4.5	0.0	1.1	0.0	1.1	2.2
	70歳代以上 (n=60)	43.3	23.3	10.0	5.0	1.7	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0
	無回答 (n=1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地域別	全体 (n=416)	38.7	16.3	11.5	5.5	3.6	3.1	2.9	1.7	0.5	0.5
	東京都 (n=141)	44.0	12.1	10.6	5.0	3.5	2.8	3.5	0.0	0.0	0.0
	埼玉・千葉・神奈川県 (n=157)	31.8	24.2	15.3	3.2	1.9	3.2	3.2	1.9	0.0	0.0
	新潟県 (n=70)	40.0	12.9	7.1	7.1	8.6	1.4	0.0	2.9	0.0	1.4
	その他の道府県 (n=47)	44.7	6.4	8.5	12.8	2.1	4.3	4.3	4.3	4.3	2.1
無回答 (n=1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
訪問回数別	全体 (n=416)	38.7	16.3	11.5	5.5	3.6	3.1	2.9	1.7	0.5	0.5
	初めて (n=95)	47.4	14.7	13.7	7.4	5.3	0.0	1.1	2.1	1.1	0.0
	2回目 (n=63)	44.4	23.8	7.9	6.3	0.0	3.2	4.8	1.6	0.0	1.6
	3回目 (n=40)	27.5	22.5	17.5	7.5	5.0	2.5	2.5	0.0	2.5	0.0
	4回目 (n=20)	30.0	25.0	20.0	5.0	0.0	5.0	10.0	0.0	0.0	0.0
	5回目 (n=21)	42.9	19.0	14.3	4.8	4.8	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	6回以上 (n=177)	35.0	11.9	9.0	4.0	4.0	4.5	2.8	2.3	0.0	0.6
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調査実施時期別	全体 (n=416)	38.7	16.3	11.5	5.5	3.6	3.1	2.9	1.7	0.5	0.5
	秋季調査 (n=206)	48.5	14.6	2.9	6.8	6.3	2.4	1.5	1.5	0.0	1
	冬季調査 (n=210)	29	18.1	20	4.3	1	3.8	4.3	1.9	1	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

単位: %

		旅行先を湯沢町に決める際に利用した情報源		
		雪国観光圏のホームページ	特に利用していない	無回答
性別	全体 (n=416)	0.0	21.4	0.0
	男性 (n=178)	0.0	24.2	0.0
	女性 (n=238)	0.0	19.3	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0
年代別	全体 (n=416)	0.0	21.4	0.0
	20歳代以下 (n=48)	0.0	22.9	0.0
	30歳代 (n=61)	0.0	19.7	0.0
	40歳代 (n=93)	0.0	11.8	0.0
	50歳代 (n=64)	0.0	25.0	0.0
	60歳代 (n=89)	0.0	29.2	0.0
	70歳代以上 (n=60)	0.0	21.7	0.0
	無回答 (n=1)	0.0	0.0	0.0
居住地域別	全体 (n=416)	0.0	21.4	0.0
	東京都 (n=141)	0.0	21.3	0.0
	埼玉・千葉・神奈川県 (n=157)	0.0	19.7	0.0
	新潟県 (n=70)	0.0	28.6	0.0
	その他の道府県 (n=47)	0.0	17.0	0.0
無回答 (n=1)	0.0	0.0	0.0	
訪問回数別	全体 (n=416)	0.0	21.4	0.0
	初めて (n=95)	0.0	13.7	0.0
	2回目 (n=63)	0.0	9.5	0.0
	3回目 (n=40)	0.0	17.5	0.0
	4回目 (n=20)	0.0	20.0	0.0
	5回目 (n=21)	0.0	14.3	0.0
	6回以上 (n=177)	0.0	31.6	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0
調査実施時期別	全体 (n=416)	0.0	21.4	0.0
	秋季調査 (n=206)	0.0	21.4	0.0
	冬季調査 (n=210)	0.0	21.4	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0

図表 3-3 旅行先を湯沢町に決める際に参考とした情報源のうち、「その他」と回答した人の内訳(自由回答)



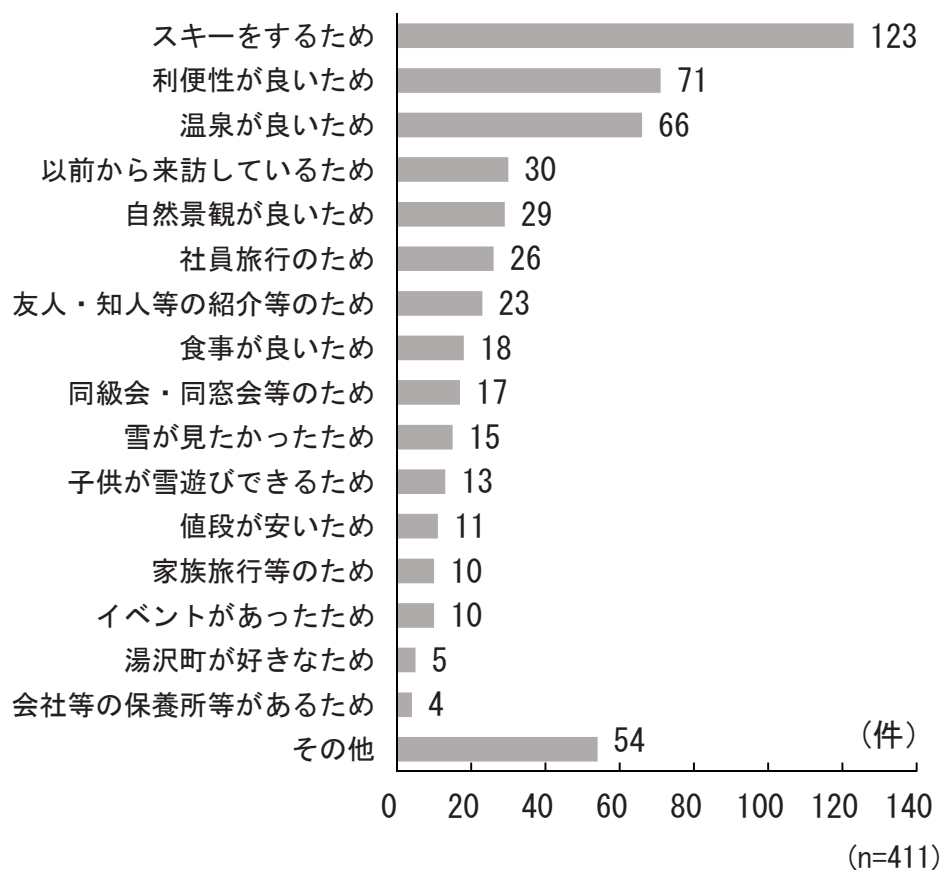
注2) 自由回答文を幾つかの項目に分類する作業については、分類する側の主観的判断に依存するという問題があるものの、分かりやすさなどに配慮して本調査報告書では回答を幾つかの項目に分けた結果を表示している。以下の自由回答形式の質問についても、同様の考えで回答結果を表示している。なお、実際の自由回答文については別冊の資料編に記載している。

4. 旅行先を湯沢町に決めた理由

旅行先を湯沢町に決めた理由を自由回答形式で尋ねてみると、「スキーをするため」とする回答が最も多くなっている(図表4-1)。

次いで『交通の便が良い』『駅からスキー場が近い』といった「利便性が良いため」を理由として挙げる件数が多くなっている。以下「温泉が良いため」「以前から来訪しているため」「自然景観が良いため」などの理由が続いている。

図表4-1 旅行先を湯沢町に決めた理由(自由回答)



5. 滞在期間

湯沢町での滞在期間を尋ねてみると、「宿泊」の割合が 88.9%、「日帰り」が 11.1%となっている(図表 5-1)。

「宿泊」と回答した人にその宿泊日数を尋ねてみると、「1泊2日」の割合が 64.3%と6割台半ばを占めている(図表 5-2)。以下「2泊3日」(30.3%)、「3泊4日」(4.9%)、「4泊5日以上」(0.5%)となっている。

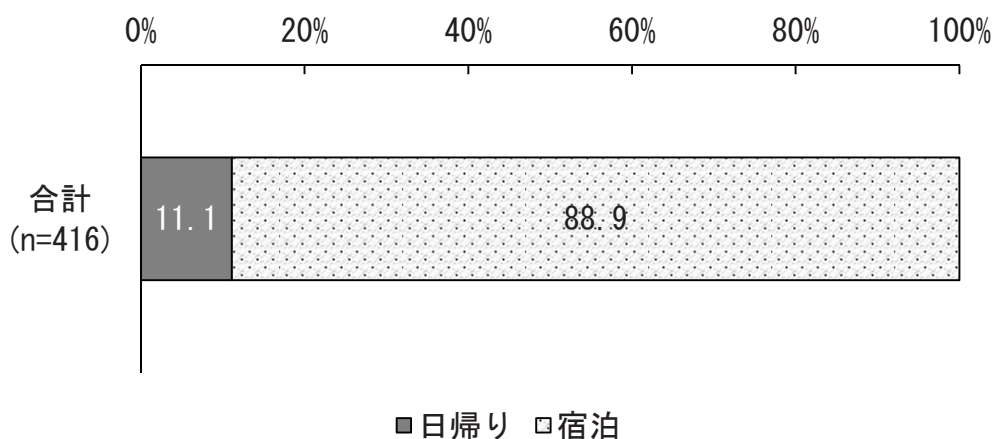
年代別にみると、『20歳代以下』と『30歳代』で「1泊2日」の割合が他の年代に比べてやや高くなっている。一方、「2泊3日」と「3泊4日」「4泊5日以上」を合わせた『連泊』した人に割合をみると、『70歳代以上』『40歳代』『50歳代』で高くなっている(図表 5-3)。

『連泊』した人の割合を居住地域別にみると、『東京都』と『埼玉・千葉・神奈川県』で高くなっている。

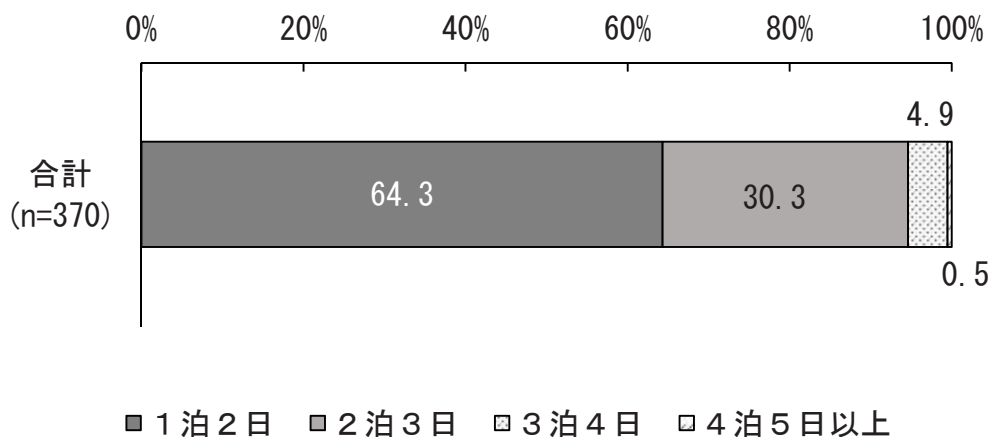
同様に訪問回数別にみると、『4回目』で『連泊』した人の割合が高くなっている。

調査実施時期別にみると、『秋季調査』よりも『冬季調査』で『連泊』した人の割合が高くなっている。

図表 5-1 滞在期間(日帰り・宿泊)



図表 5-2 宿泊日数



図表5-3 宿泊日数(性別・年代別・居住地域別・訪問回数別・調査実施時期別)

単位: %

		宿泊日数				
		1泊2日	2泊3日	3泊4日	4泊5日以上	無回答
性別	全体 (n=370)	64.3	30.3	4.9	0.5	0.0
	男性 (n=148)	62.8	33.1	4.1	0.0	0.0
	女性 (n=222)	65.3	28.4	5.4	0.9	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年代別	全体 (n=370)	64.3	30.3	4.9	0.5	0.0
	20歳代以下 (n=44)	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0
	30歳代 (n=55)	72.7	25.5	1.8	0.0	0.0
	40歳代 (n=89)	56.2	41.6	2.2	0.0	0.0
	50歳代 (n=53)	56.6	39.6	3.8	0.0	0.0
	60歳代 (n=76)	71.1	18.4	9.2	1.3	0.0
	70歳代以上 (n=53)	54.7	32.1	11.3	1.9	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地域別	全体 (n=370)	64.3	30.3	4.9	0.5	0.0
	東京都 (n=135)	57.0	37.0	5.2	0.7	0.0
	埼玉・千葉・神奈川 (n=144)	56.3	36.8	6.3	0.7	0.0
	新潟県 (n=51)	94.1	5.9	0.0	0.0	0.0
	その他の道府県 (n=39)	79.5	15.4	5.1	0.0	0.0
	無回答 (n=1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
訪問回数別	全体 (n=370)	64.3	30.3	4.9	0.5	0.0
	初めて (n=91)	75.8	19.8	4.4	0.0	0.0
	2回目 (n=54)	64.8	31.5	3.7	0.0	0.0
	3回目 (n=37)	59.5	37.8	2.7	0.0	0.0
	4回目 (n=17)	52.9	47.1	0.0	0.0	0.0
	5回目 (n=15)	73.3	20.0	6.7	0.0	0.0
	6回以上 (n=156)	59.0	33.3	6.4	1.3	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調査実施時期別	全体 (n=370)	64.3	30.3	4.9	0.5	0.0
	秋季調査 (n=178)	85.4	9.6	5.1	0.0	0.0
	冬季調査 (n=192)	44.8	49.5	4.7	1.0	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

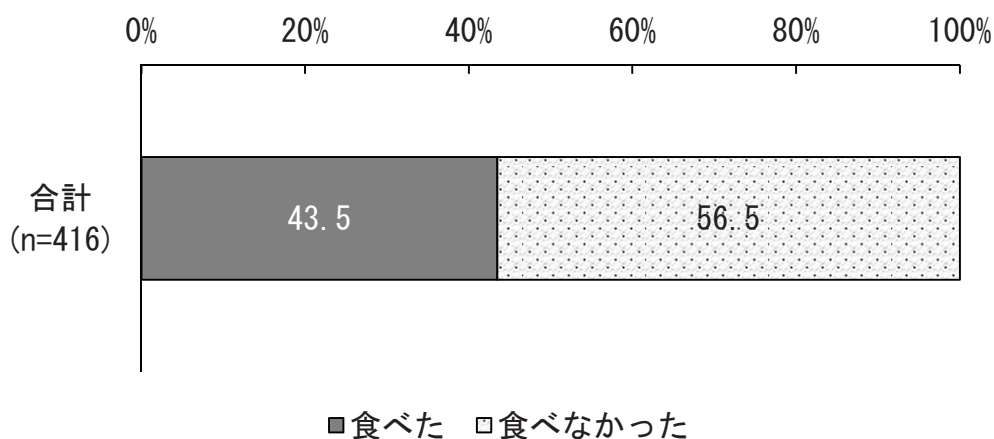
6. 飲食店の利用状況・業種・満足した点・不満だった点

(1) 飲食店の利用状況

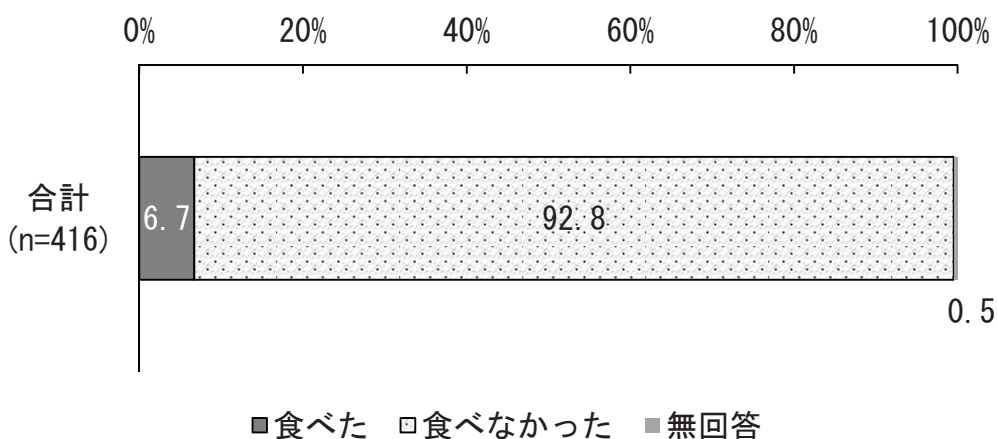
湯沢町での飲食店の利用状況を尋ねてみると、昼食を飲食店で「食べた」と回答した人の割合は43.5%となっている(図表6-1)。これを属性別にみると、『60歳代』『新潟県』『6回以上』『秋季調査』などで特に高くなっている(図表6-3)。

一方、夕食を飲食店で「食べた」と回答した人の割合は6.7%となっている(図表6-2)。これを属性別にみると、『20歳代以下』『東京都』『6回以上』『冬季調査』などで特に高くなっている。

図表6-1 飲食店の利用状況(昼食)



図表6-2 飲食店の利用状況(夕食)



図表6-3 飲食店の利用状況(昼食・夕食：性別・年代別・居住地域別・訪問回数別・調査実施時期別)

単位：％

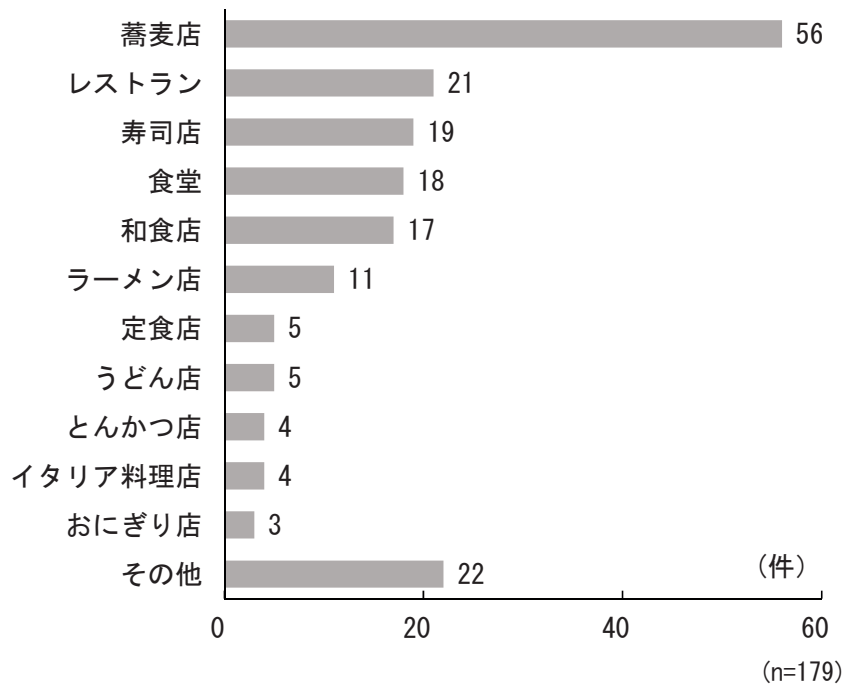
		飲食店の利用状況(昼食)			飲食店の利用状況(夕食)		
		食べた	食べなかった	無回答	食べた	食べなかった	無回答
性別	全体 (n=416)	43.5	56.5	0.0	6.7	92.8	0.5
	男性 (n=178)	42.1	57.9	0.0	7.3	91.6	1.1
	女性 (n=238)	44.5	55.5	0.0	6.3	93.7	0.0
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年代別	全体 (n=416)	43.5	56.5	0.0	6.7	92.8	0.5
	20歳代以下 (n=48)	47.9	52.1	0.0	14.6	85.4	0.0
	30歳代 (n=61)	36.1	63.9	0.0	8.2	90.2	1.6
	40歳代 (n=93)	33.3	66.7	0.0	4.3	95.7	0.0
	50歳代 (n=64)	48.4	51.6	0.0	4.7	95.3	0.0
	60歳代 (n=89)	53.9	46.1	0.0	6.7	92.1	1.1
	70歳代以上 (n=60)	43.3	56.7	0.0	5.0	95.0	0.0
	無回答 (n=1)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
居住地域別	全体 (n=416)	43.5	56.5	0.0	6.7	92.8	0.5
	東京都 (n=141)	39.7	60.3	0.0	10.6	89.4	0.0
	埼玉・千葉・神奈川県 (n=157)	45.9	54.1	0.0	4.5	94.3	1.3
	新潟県 (n=70)	52.9	47.1	0.0	5.7	94.3	0.0
	その他の道府県 (n=47)	31.9	68.1	0.0	4.3	95.7	0.0
	無回答 (n=1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
訪問回数別	全体 (n=416)	43.5	56.5	0.0	6.7	92.8	0.5
	初めて (n=95)	35.8	64.2	0.0	6.3	93.7	0.0
	2回目 (n=63)	39.7	60.3	0.0	6.3	93.7	0.0
	3回目 (n=40)	47.5	52.5	0.0	7.5	92.5	0.0
	4回目 (n=20)	35.0	65.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	5回目 (n=21)	42.9	57.1	0.0	0.0	100.0	0.0
	6回以上 (n=177)	49.2	50.8	0.0	8.5	90.4	1.1
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調査実施時期別	全体 (n=416)	43.5	56.5	0	6.7	92.8	0.5
	秋季調査 (n=206)	46.1	53.9	0	3.9	96.1	0
	冬季調査 (n=210)	41.0	59.0	0	9.5	89.5	1
	無回答 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(2) 業種

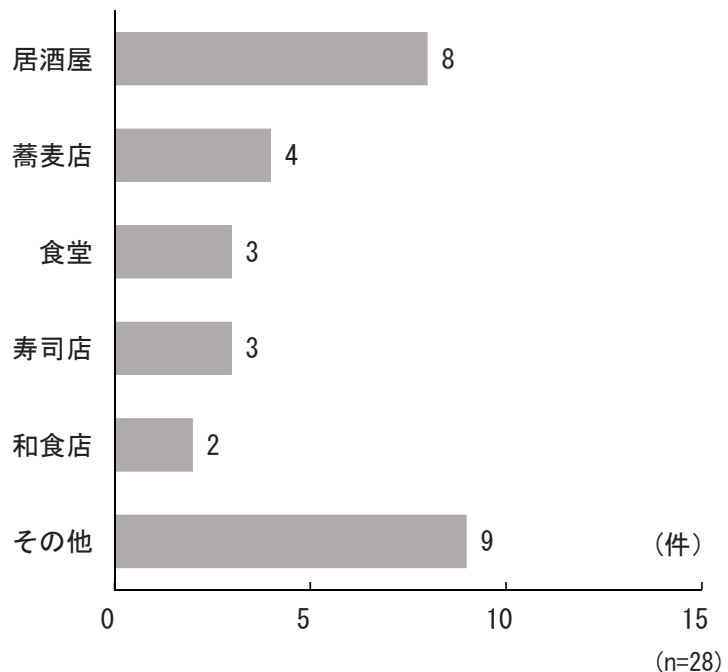
昼食を飲食店で「食べた」と回答した人に、その店舗の業種を自由回答形式で尋ねてみると、「蕎麦店」が最も多くなっている。以下「レストラン」「寿司店」「食堂」「和食店」などが続いている(図表6-4)。

一方、夕食を飲食店で「食べた」と回答した人に、その店舗の業種を自由回答形式で尋ねてみると、「居酒屋」が最も多く、次いで「蕎麦店」となっている(図表6-5)。

図表6-4 飲食店(昼食)の業種



図表6-5 飲食店(夕食)の業種

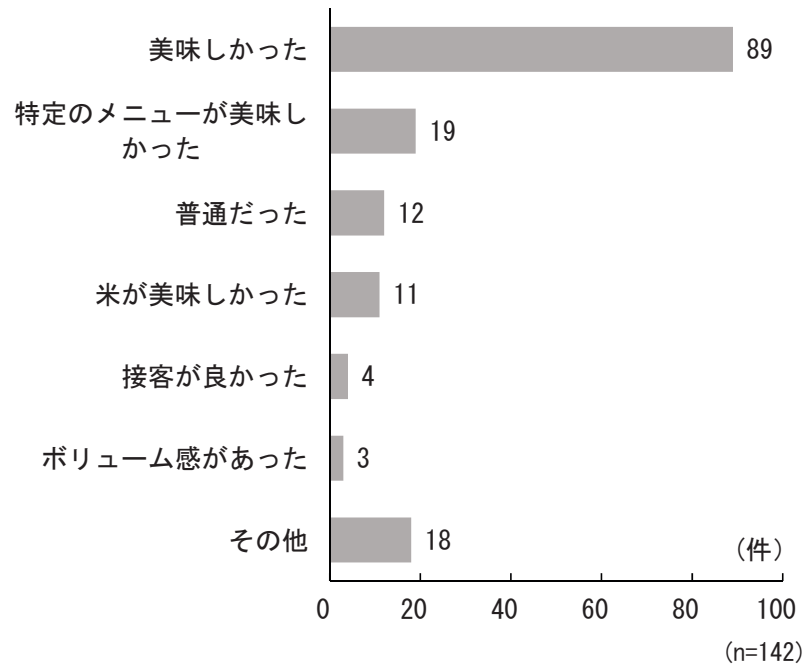


(3) 満足した点

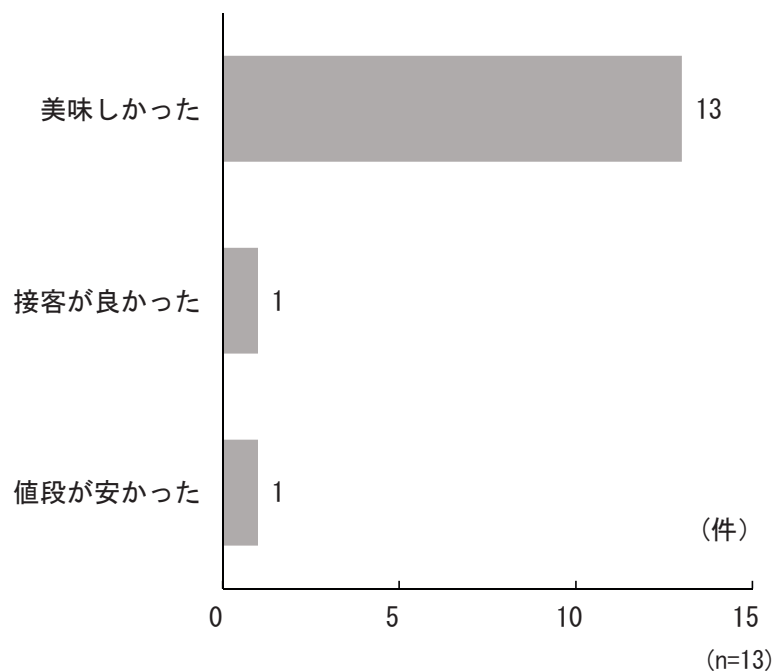
昼食を飲食店で「食べた」と回答した人に、満足した点を尋ねてみると、「美味しかった」といった声が最も多くなっている。次いで、蕎麦・ピザなどの「特定のメニューが美味しかった」といった声が続いている（図表6-6）。

一方、夕食を飲食店で「食べた」と回答した人に、満足した点を尋ねてみると、「美味しかった」といった声が最も多くなっている（図表6-7）。

図表6-6 飲食店(昼食)の満足した点



図表6-7 飲食店(夕食)の満足した点

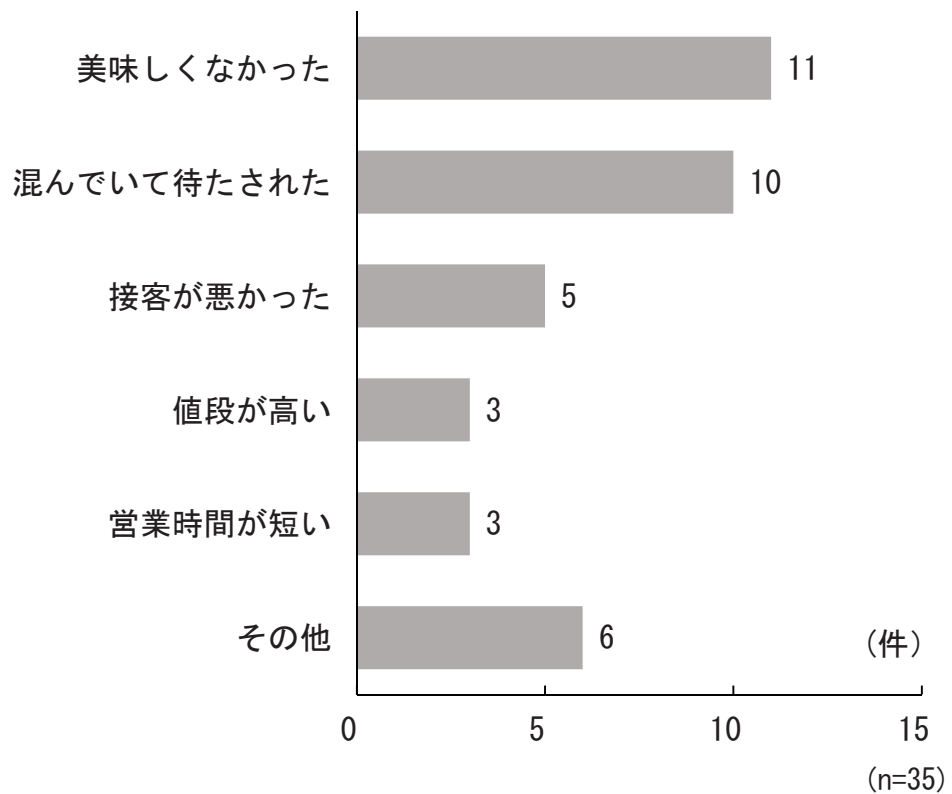


(4) 不満だった点

昼食を飲食店で「食べた」と回答した人に、不満だった点を尋ねてみると、「美味しくなかった」といった声と「混んでいて待たされた」といった声が多くなっている（図表6-8）。

一方、夕食を飲食店で「食べた」と回答した人に、不満だった点を尋ねてみると、「接客が悪かった」が2件、「混んでいた」「料理が冷めていた」「量が多かった」がそれぞれ1件ずつとなっており、合計5件のみだった。

図表6-8 飲食店(昼食)の不満だった点



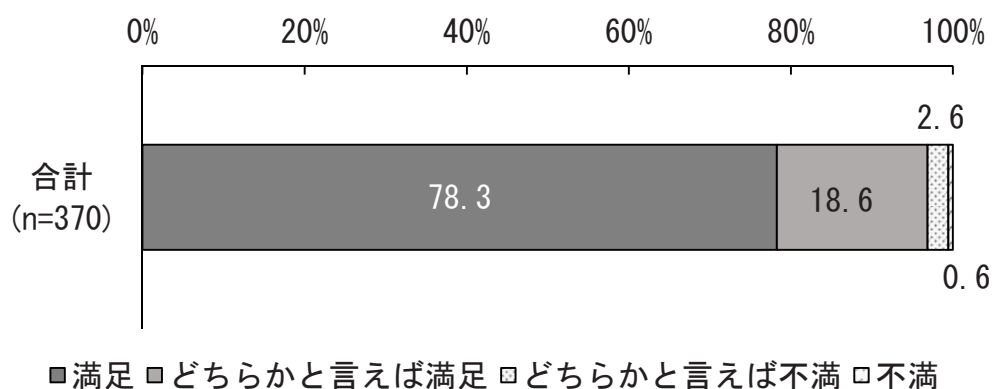
7. 宿泊施設に対する評価

(1) 分野ごとの評価

「5. 滞在期間」の質問で、湯沢町での滞在期間について「日帰り」ではなく、「宿泊」と回答した人に対して、泊まった施設の「温泉・お風呂」「接客」など、5分野にわたる評価を尋ねてみた。

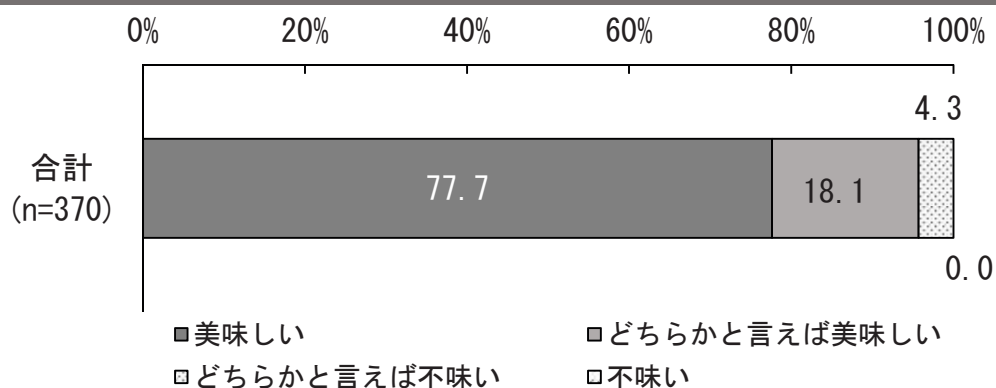
その回答結果をみると、「満足」と「どちらかと言えば満足」などを合わせた『前向きな評価』は「温泉・お風呂」で最も高くなっており、96.9%となっている(図表7-1)。以下「朝食の味」(95.8%)、「接客」(95.7%)、「部屋の清潔感」(95.3%)、「夕食の味」(94.8%)の順となっている(図表7-2、7-3、7-4、7-5)。

図表7-1 温泉・お風呂に対する評価



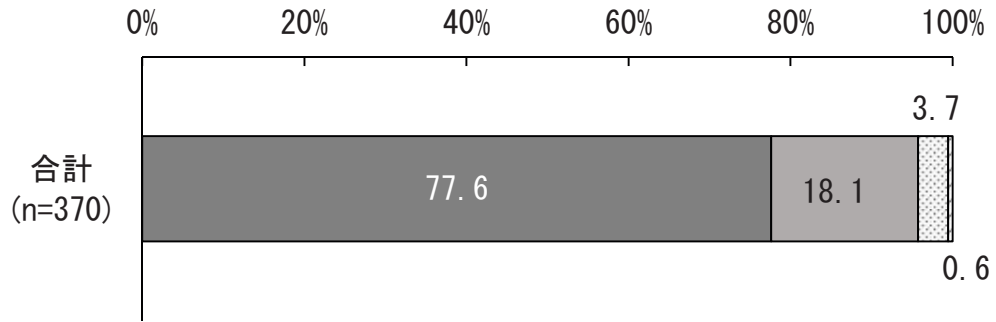
*無回答を除いている

図表7-2 朝食の味に対する評価



*「食べなかった」と無回答を除いている

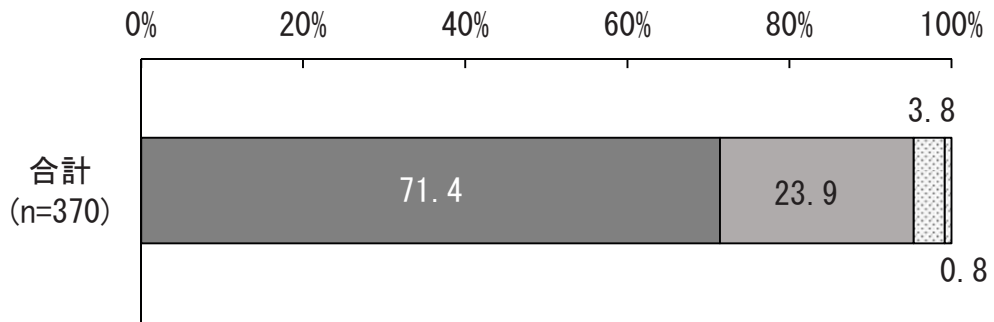
図表 7-3 接客に対する評価



■良い □どちらかと言えば良い □どちらかと言えば悪い □悪い

*「接客なし」と無回答を除いている

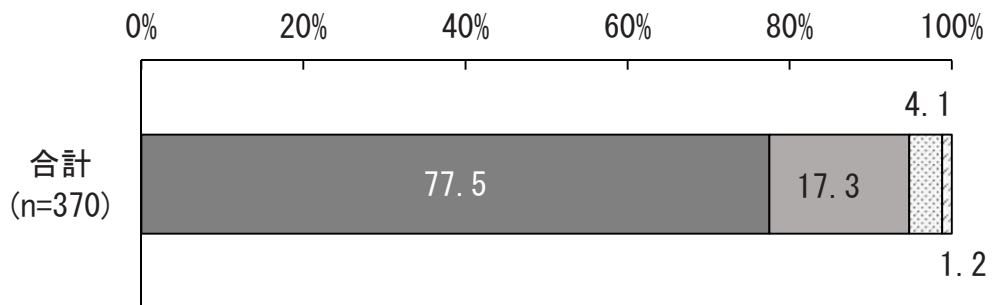
図表 7-4 部屋の清潔感に対する評価



■良い □どちらかと言えば良い □どちらかと言えば悪い □悪い

*無回答を除いている

図表 7-5 夕食の味に対する評価



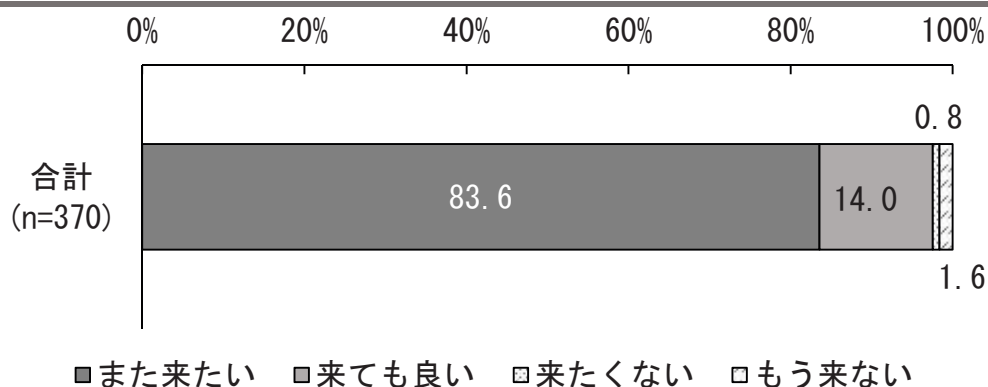
■美味しい □どちらかと言えば美味しい
□どちらかと言えば不味い □不味い

*「食べなかった」と無回答を除いている

(2) 再来訪の意向

同様に、今回、宿泊した施設について、また来てみたいかどうかを尋ねてみると、「また来たい」が83.6%、「来ても良い」が14.0%となっており、これらを合わせた『前向きな評価』は97.6%となっている(図表7-6)。

図表7-6 再来訪の意向



*無回答を除いている

(3) 回答者の属性別の評価・意向

回答者の属性別の評価を比較しやすいように、「また来たい」という回答に4点、「来ても良い」に3点、「来たくない」に2点、「もう来ない」に1点を与えるといった具合に、分野ごとに平均値を算出すると、図表7-7のとおりとなる。

分野ごとの平均値(回答者全体)をみると、「再来訪」の意向については3.79となっているほか、「温泉・お風呂」が3.75、「朝食の味」と「接客」がともに3.73、「夕食」が3.71、「部屋の清潔感」が3.66となっている。

このうち「再来訪」の意向について属性別にみると、性別では大きな違いがみられない。

年代別にみると、『60歳代』と『50歳代』で高くなっている。

居住地域別にみると、『その他の道府県』で高くなっている。

職業別にみると、『公務員』と『無職』で高くなっている。

訪問回数別にみると、再来訪の意向については、『4回目』と『6回以上』で高くなっている。

飲食店の利用状況別にみると、昼食を飲食店で「食べた」人で高くなる一方、夕食を飲食店で「食べなかった」人で高くなっている。

調査実施時期別にみると、『冬季調査』よりも『秋季調査』で高くなっている。

図表7-7 分野ごとの平均値(回答者の属性別)

	全体	性別		年代別					
		男性	女性	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
温泉・お風呂	3.75	3.70	3.78	3.65	3.71	3.66	3.77	3.86	3.81
朝食	3.73	3.67	3.77	3.73	3.71	3.69	3.71	3.78	3.79
接客	3.73	3.72	3.73	3.68	3.71	3.66	3.83	3.70	3.83
夕食	3.71	3.71	3.71	3.76	3.69	3.68	3.61	3.78	3.74
部屋の清潔感	3.66	3.66	3.66	3.63	3.66	3.59	3.74	3.62	3.77
再来訪	3.79	3.80	3.79	3.79	3.69	3.77	3.85	3.88	3.77

	全体	居住地域別				職業別				
		東京都	埼玉・千葉・ 神奈川県	新潟県	その他の道 府県	会社員	公務員	自営業、 会社経営	無職	その他
温泉・お風呂	3.75	3.69	3.72	3.86	3.89	3.71	3.84	3.79	3.79	3.69
朝食	3.73	3.70	3.70	3.80	3.89	3.74	3.72	3.63	3.75	3.62
接客	3.73	3.63	3.79	3.71	3.84	3.72	3.79	3.73	3.74	3.69
夕食	3.71	3.68	3.67	3.80	3.86	3.73	3.78	3.38	3.71	3.75
部屋の清潔感	3.66	3.64	3.64	3.75	3.67	3.66	3.65	3.75	3.67	3.46
再来訪	3.79	3.70	3.83	3.82	3.95	3.77	3.90	3.56	3.85	3.79

	全体	訪問回数別					
		初めて	2回目	3回目	4回目	5回目	6回以上
温泉・お風呂	3.75	3.84	3.72	3.69	3.63	3.79	3.72
朝食	3.73	3.78	3.64	3.68	3.69	3.79	3.75
接客	3.73	3.77	3.65	3.67	3.44	3.79	3.77
夕食	3.71	3.71	3.63	3.65	3.75	3.71	3.75
部屋の清潔感	3.66	3.64	3.65	3.59	3.56	3.71	3.70
再来訪	3.79	3.70	3.74	3.78	3.94	3.79	3.86

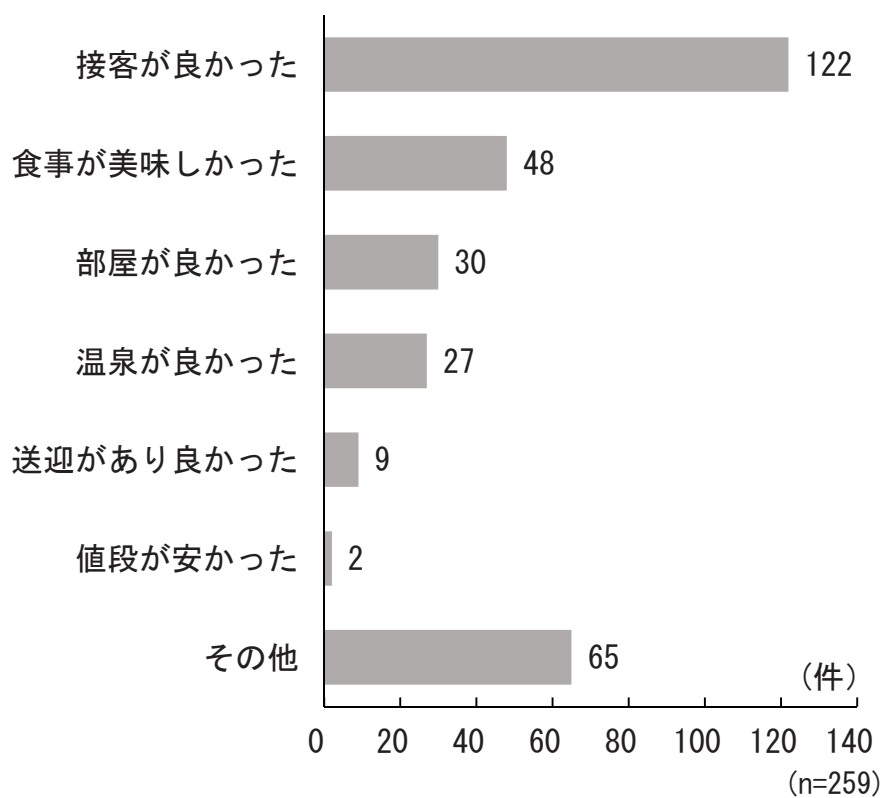
	全体	宿泊日数別				飲食店の利用状況別(昼食)		飲食店の利用状況別(夕食)	
		1泊2日	2泊3日	3泊4日	4泊5日 以上	食べた	食べな かった	食べた	食べな かった
温泉・お風呂	3.75	3.77	3.71	3.63	3.00	3.81	3.70	3.55	3.76
朝食	3.73	3.75	3.72	3.73	2.00	3.76	3.71	3.68	3.74
接客	3.73	3.72	3.72	3.81	4.00	3.74	3.72	3.78	3.72
夕食	3.71	3.72	3.69	3.67	3.00	3.76	3.68	3.70	3.71
部屋の清潔感	3.66	3.69	3.58	3.76	4.00	3.66	3.66	3.67	3.66
再来訪	3.79	3.79	3.80	3.82	3.00	3.87	3.74	3.68	3.80

	全体	調査実施時期別	
		秋季 調査	冬季 調査
温泉・お風呂	3.75	3.84	3.65
朝食	3.73	3.79	3.68
接客	3.73	3.79	3.67
夕食	3.71	3.75	3.67
部屋の清潔感	3.66	3.78	3.54
再来訪	3.79	3.86	3.73

(4) 宿泊施設で満足した点

宿泊施設について満足した点を自由回答形式で尋ねたところ、「接客が良かった」といった声が最も多くなっている(図表7-8)。以下「食事が美味しかった」「部屋が良かった」「温泉が良かった」などの声が続いている。

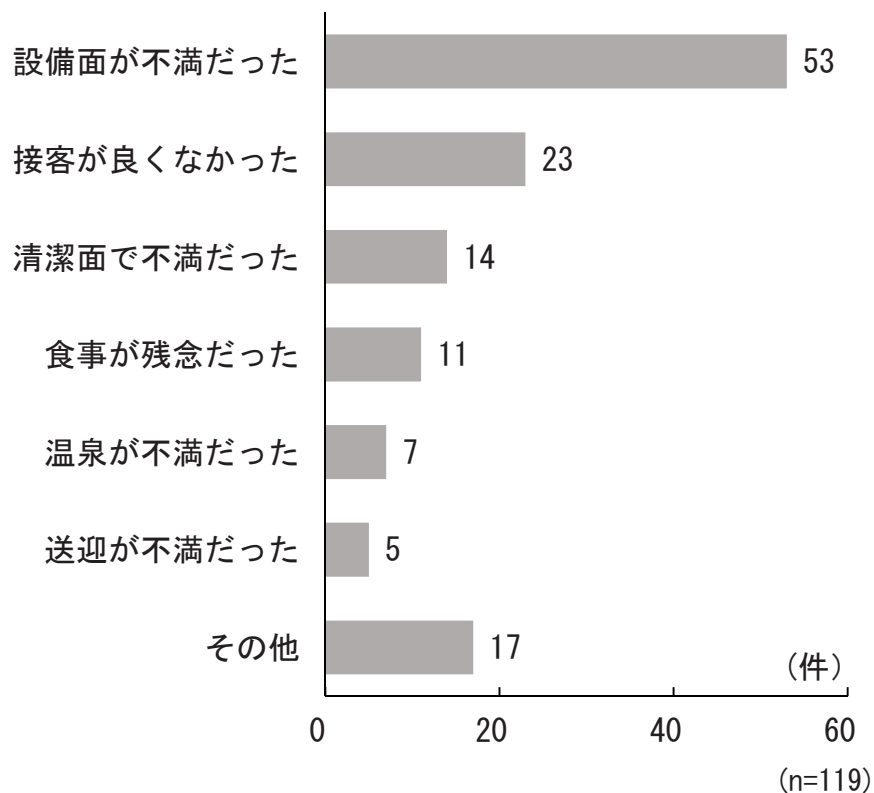
図表7-8 宿泊施設で満足した点(自由回答)



(5) 宿泊施設で不満だった点

宿泊施設について不満だった点を自由回答形式で尋ねたところ、『隣室の音が漏れる』といった「設備面が不満だった」との声が最も多くなっている(図表7-9)。次いで「接客が良くなかった」との不満や、『清掃が行き届いていない』といった「清潔面で不満だった」との声などが続いている。

図表7-9 宿泊施設で不満だった点(自由回答)



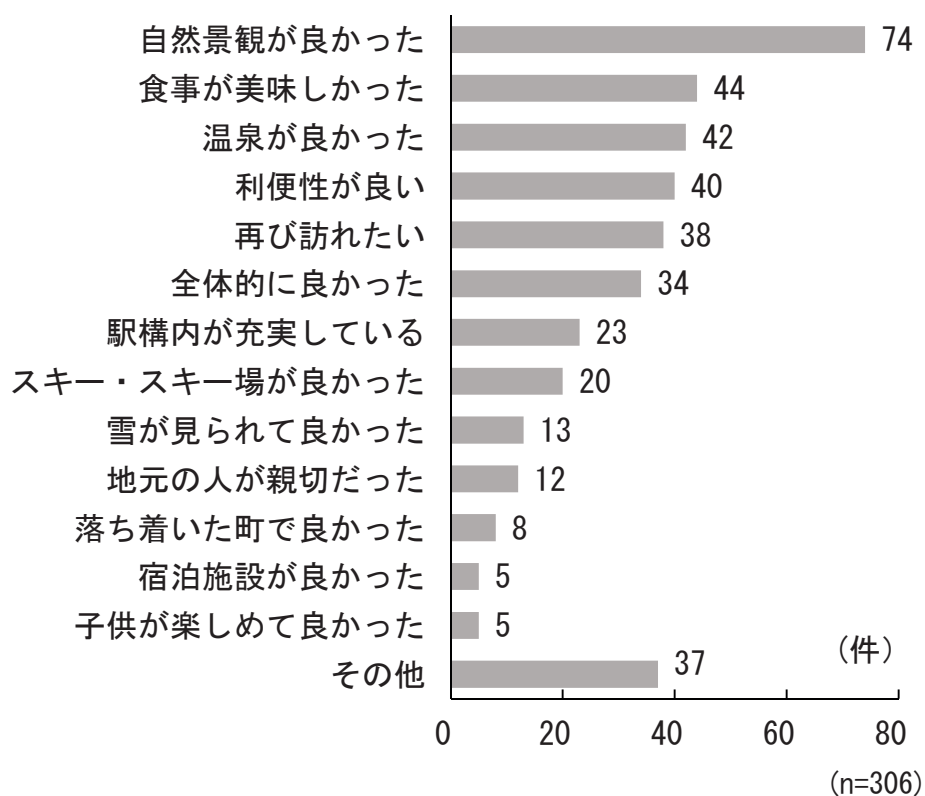
8. 湯沢町を訪れてみての感想・意見等

(1) 満足した点

湯沢町を訪れてみての感想・意見等を尋ねてみると、満足した点として『紅葉がきれい』といった「自然景観が良かった」との声が最も多くなっている(図表8-1)。

次いで「食事が美味しかった」「温泉が良かった」との感想が続いている。さらに『近くて訪れやすい』といった「利便性が良い」との声や、「再び訪れたい」「全体的に良かった」などの感想も多くなっている。

図表8-1 湯沢町を訪れてみての感想・意見等(満足した点)

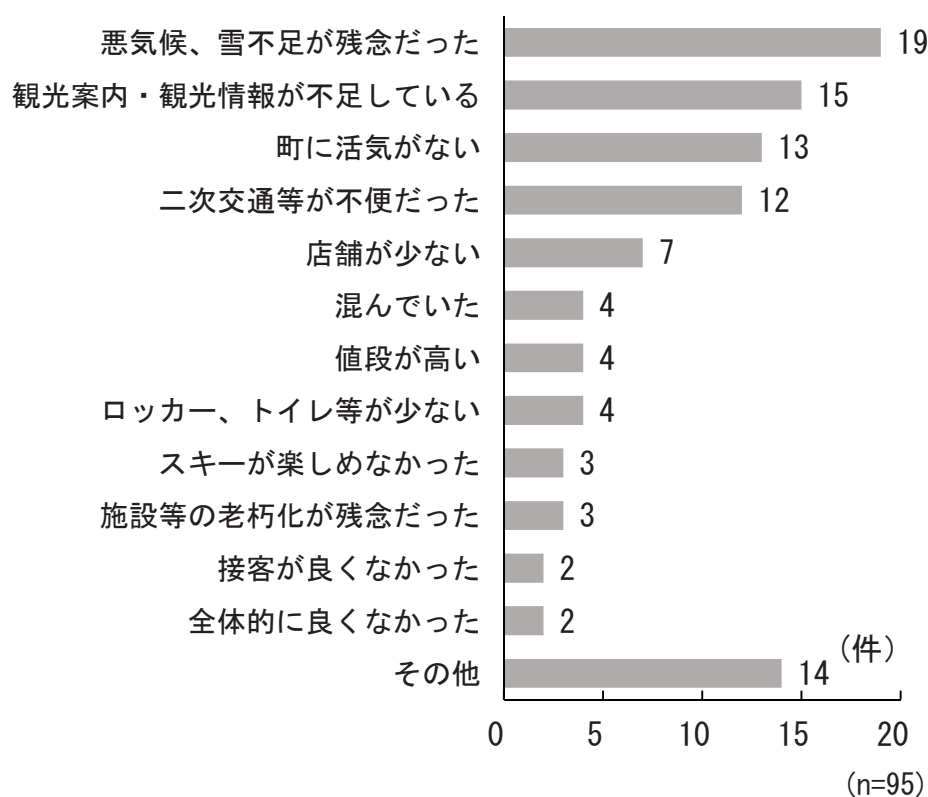


(2) 不満だった点

同様に、不満だった点や意見・要望等としては、『寒かった』『雪が少なかった』といった「悪天候、雪不足が残念だった」との声が最も多くなっている(図表8-2)。

次いで『スキー以外に楽しむ場所・方法が分からない』といった「観光案内・観光情報が不足している」との声が続いている。また『以前よりも寂れている』といった「町に活気がない」との感想や、『自動車がないと不便』といった「二次交通等が不便だった」との声も多くなっている。

図表8-2 湯沢町を訪れてみての感想・意見等(不満だった点・意見・要望等)



Ⅲ. アンケート調査結果のまとめ

今回実施した「平成 28 年度 日本人観光客を対象としたアンケート調査」の主なポイントは、以下のとおりである。

- 湯沢町への訪問回数を尋ねてみると、「6回以上」の割合が42.5%と4割を超えている。なお、「2回目」～「6回以上」を合わせた『リピーター』の割合は77.0%と8割近くに達している。
- 旅行先を湯沢町に決める際に参考とした情報源について尋ねてみると、「その他」の割合が38.7%と最も高く、以下「旅行会社のパンフレット」「ネット旅行会社のホームページ」などとなっている。なお、「その他」と回答した人に、具体的な情報源を自由回答形式で尋ねてみると、『友人・知人等の紹介等』が最も多くなっている。
- 旅行先を湯沢町に決めた理由を自由回答形式で尋ねてみると、「スキーをするため」とする回答が最も多くなっている。次いで『交通の便が良い』『駅からスキー場が近い』といった「利便性が良いため」を理由として挙げる件数が多く、以下「温泉が良いため」「以前から来訪しているため」「自然景観が良いため」などの理由が続いている。
- 湯沢町での滞在期間を尋ねてみると、「宿泊」の割合が88.9%、「日帰り」が11.1%となっている。「宿泊」と回答した人にその宿泊日数を尋ねてみると、「1泊2日」の割合が64.3%と6割台半ばを占めている。
- 湯沢町での飲食店の利用状況を尋ねてみると、昼食を飲食店で「食べた」と回答した人の割合は43.5%となっている。一方、夕食を飲食店で「食べた」と回答した人の割合は6.7%となっている。
- 宿泊施設に対する評価を尋ねると、『前向きな評価』は「温泉・お風呂」で最も高くなっており、以下「朝食の味」「接客」「部屋の清潔感」「夕食の味」の順となっている。同様に今回、宿泊した施設について、また来てみたいかどうかを尋ねてみると、「また来たい」が83.6%、「来ても良い」が14.0%となっており、これらを合わせた『前向きな評価』は97.6%となっている。
- 宿泊施設について満足した点を自由回答形式で尋ねたところ、「接客が良かった」といった声が多く、以下「食事が美味しかった」「部屋が良かった」「温泉が良かった」などが続いている。一方、同様に宿泊施設の不満だった点を尋ねたところ、『隣室の音が漏れる』といった「設備面が不満だった」との声が多く、次いで「接客が良くなかった」との不満や、『清掃が行き届いていない』といった「清潔面で不満だった」との声が続いている。

- 湯沢町を訪れてみての感想・意見等を尋ねてみると、満足した点として『紅葉がきれい』といった「自然景観が良かった」との声が最も多くなっている。次いで「食事が美味しかった」「温泉が良かった」との感想が続いている。さらに『近くて訪れやすい』といった「利便性が良い」との声や、「再び訪れたい」「全体的に良かった」などの感想も多くなっている。

- 一方、湯沢町を訪れてみて不満だった点や意見・要望等としては、『寒かった』『雪が少なかった』といった「悪天候、雪不足が残念だった」との声が最も多くなっている。次いで『スキー以外に楽しむ場所・方法が分からない』といった「観光案内・観光情報が不足している」との声が続いている。また『以前よりも寂れている』といった「町に活気がない」との感想や、『自動車がないと不便』といった「二次交通等が不便だった」との声も多くなっている。

資 料

湯沢町を訪れてみる感想をお聞かせ下さい。

この度は、湯沢町にお越し下さりありがとうございました。湯沢町商工会では、皆さまに、いっそう親しまれ、愛される湯沢町を目指すために、お越しになった皆さまのご感想をお聞きしたうえで、今後のサービス水準の向上に努めていきたいと考えております。皆さまの率直なご感想を具体的にお聞かせ下さいますようお願い申し上げます。

湯沢町商工会

問1 あなたが、湯沢町を訪れたのは今回で何回目ですか？（○は1つだけ）

1. 初めて 2. 2回目 3. 3回目 4. 4回目 5. 5回目 6. 6回以上

問2 今回の旅行先として湯沢町を決めるにあたり利用した情報源は何ですか？（○はいくつでも）

1. 旅行会社のパンフレット 2. 旅行会社のホームページ 3. ネット旅行会社のホームページ
 4. 湯沢町観光協会のホームページ 5. 湯沢町のホームページ 6. 雪国観光圏のホームページ
 7. 宿泊施設のホームページ 8. 宿泊施設からのDM・チラシ 9. SNS
 10. 旅行雑誌・ガイドブック 11. 特に利用していない 12. その他（ ）

問3 今回のご旅行先として湯沢町をお選びになった決め手は何ですか？

問4 今回の湯沢町へのご旅行は日帰りですか、それとも宿泊ですか？（○は1つだけ）

1. 日帰り ⇒問7へ
 2. 宿泊 ⇒右の設問へ 1. 1泊2日 2. 2泊3日 3. 3泊4日 4. 4泊5日以上

問5 今回、実際に湯沢町にご宿泊になったご感想はいかがですか？以下の6項目について、最も近いものをそれぞれ1つだけお選び下さい。（各項目で○は1つずつ）

①温泉・風呂	1. 満足	2. どちらかと言え ば満足	3. どちらかと言え ば不満	4. 不満	5. 利用せず
②夕食の味	1. 美味しい	2. どちらかと言え ば美味しい	3. どちらかと言え ば不味い	4. 不味い	5. 食べなかった
③朝食の味	1. 美味しい	2. どちらかと言え ば美味しい	3. どちらかと言え ば不味い	4. 不味い	5. 食べなかった
④接客	1. 良い	2. どちらかと言え ば良い	3. どちらかと言え ば悪い	4. 悪い	5. 接点なし
⑤部屋の清潔感	1. 良い	2. どちらかと言え ば良い	3. どちらかと言え ば悪い	4. 悪い	
⑥再来訪意向	1. また来たい	2. 来ても良い	3. 来たくない	4. もう来ない	

