

令和 4 年度観光満足度の状況について（中間報告）

1 観光満足度の設定にかかる経緯

- 令和 3 年度観光審議会において、観光満足度の目標値について審議のうえ了解をいただいたが、観光満足度の分析・活用方法を検討して欲しいとの付帯意見をいただいた。
- これを受けて、県では、観光満足度に関する調査票に、新たに 6 つの個別調査項目を追加（「名所・旧跡等の観光地」「文化・芸術の鑑賞」「スポーツ・体験プログラム」「宿泊施設・温泉」「食事・酒」「土産品」）するとともに、県内 4 地域毎に強みや改善点などを分析し、観光審議会においてその結果を報告することとした。

2 令和 4 年度の観光満足度の状況について（中間報告）

(1) 観光満足度（令和 4 年 4 月～6 月期速報値。調査母数：7 2 6 件）

6 段階評価で最も高い評価 （大変満足）の割合	3 5 . 8 %
----------------------------	-----------

(2) 分析結果

CS ポートフォリオ分析により、「個別調査項目の項目別満足度」と「総合満足度」から、「強み」や「改善点」を抽出。（具体的な手法は次ページのとおり。）

地域分類	強み	改善点	改善点に係る自由意見
村山地域	名所・旧跡等の観光地、スポーツ・体験プログラム等	食事・酒、土産品等	<ul style="list-style-type: none"> ・欲しい品種のサクランボがなかった。 ・山形駅前の飲食店の閉店時間が早すぎる。 ・お酒は美味しいがお米は思ったほどでもない。
最上地域	宿泊施設・温泉、土産品	スポーツ・体験プログラム	（自由意見なし）
置賜地域	食事・酒、名所・旧跡等の観光地	スポーツ・体験プログラム、土産品	<ul style="list-style-type: none"> ・さくらんぼの価格が高い。全体的に価格が高い。 ・米沢牛が高い。
庄内地域	宿泊施設・温泉、文化・芸術の鑑賞等	名所・旧跡等の観光地、土産品	（自由意見なし）
全県	文化・芸術の鑑賞、スポーツ・体験プログラム等	名所・旧跡等の観光地、土産品	<ul style="list-style-type: none"> ・お土産が少し高くて手ごろな物がない。 ・行くところが少ない。 ・歴史的なアプローチが足りない

(3) 今後の対応

引き続き調査を継続し分析の精度を高めるとともに、地域や観光施設等へ情報をフィードバックして、強みの強化や課題の解消等を促し満足度向上を図る。

以上

CS ポートフォリオ分析 (R4 年 4-6 月期データを用いた中間分析)

1. 分析の概要

CS ポートフォリオ分析とは、項目別満足度と総合満足度から重点改善項目を抽出する分析方法である。「項目別の満足度」を縦軸、「総合満足度と項目別満足度との相関係数(関係の強さ)」を横軸にとり、各項目をプロットすることで重点的に改善すべき項目を明らかにする。

図 1 は分析結果の散布図における各象限の意味を示す。右上にプロットされる項目は、影響度が強く満足度が高い要因のため、その地域にとっての**強み**、逆に右下は**弱み(至急改善)**、左下は**弱み(長期改善)**として見ることができる。



図 1 CS ポートフォリオ分析結果の表現と各象限の意味

本分析では、CS ポートフォリオ分析のアウトプットイメージを提示するため、令和 4 年 4-6 月期調査のデータを用いて、「サンプル全体」の分析を試行した。

なお、今後、通期データを用いて、下表のとおり「サンプル全体」「居住地(県内・県外)別」「宿泊形態(日帰り・宿泊)別」「性別」の観点で分析を行う。

あわせて、季節による項目の相関の変化を把握するため、「調査期別」の分析も行う。

使用データ	分析区分
通期	「サンプル全体」「地域別(村山、最上、置賜、庄内)」「居住地別(県内・県外)」「年代別」「性別」
四半期	「調査期別」 ※その他の分析区分はサンプル数を確認のうえ今後検討

※分析区分が複合的になる場合、サンプル数が分析に耐えられなくなる恐れがあるため留意が必要。

2. 分析結果

(1) サンプル全体

※分析の第1弾として、R4年4-6月期データを用いてサンプル全体と地域別の結果を示す。

- 影響度が高く満足度が高い「重要維持項目（強み）」として、「文化・芸術の鑑賞」「スポーツ・体験プログラム」「宿泊施設・温泉」「食事・酒」の4項目が分類された。特に、図の右上に位置する「文化・芸術の鑑賞」「スポーツ・体験プログラム」の2つの項目は、山形県の観光の強みとすることができる。
- 一方で満足度が低く、満足度への影響度が高い「至急改善項目」として、「名所・旧跡等の観光地」「土産品」の2項目が分類された。これらの項目について、自由記述の内容を確認すると、「名所・旧跡等の観光地」は施設の古さや見せ方に関する意見があがっている。また、「土産品」は品数や値段への意見があがっている。

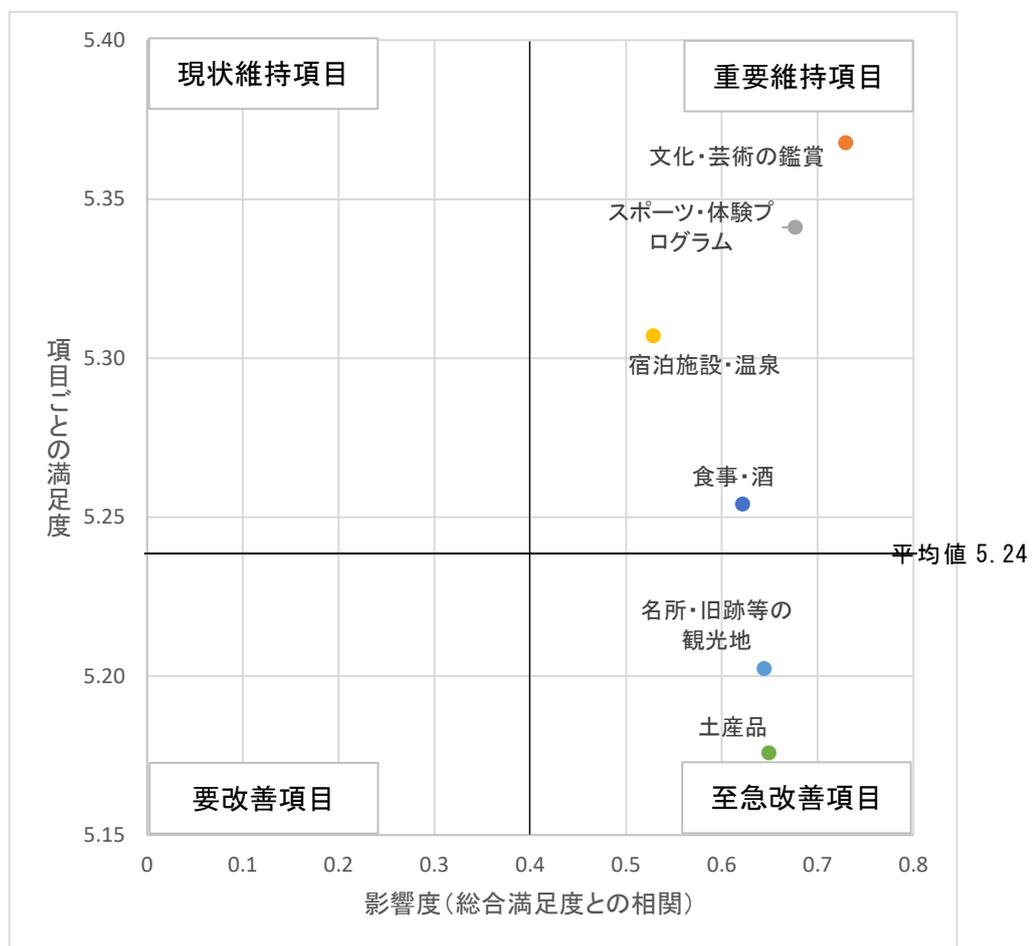


図 2 サンプル全体 (R4年4-6月期データのみ使用)

- ・縦軸：各項目の評価水準（6段階、平均）
- ・横軸：総合満足度への影響度（相関係数、平均）
- ・図中の左右の軸は、全サンプルの平均値 5.24
- ・図中の上下の軸は、中程度の相関があるとされる相関係数 0.4 を示している。
- ・相関分析の優位性：各項目の相関係数について t 検定を行ったところ全ての項目で有意水準である 0.05 以下に達した。

<参考：「至急改善項目」に関する自由記述>

■ 「土産品」の改善点に関する自由記述

(県内居住者)

- ・品揃えがあまり良くない
- ・物産展が思いのほか小規模でつまらない

(県外居住者)

- ・さくらんぼの値段が高い
- ・海産物が微妙
- ・お土産が少し高くて手ごろな物がない

■ 「名所・旧跡等の観光地」の改善点に関する自由記述

(県内居住者)

- ・行くところが少ない

(県外居住者)

- ・施設がすべて古い。銀山温泉の建物は鉄筋の支柱が残っていて残念
- ・ピンとくる観光地がない
- ・山形には何度も来ているので少し飽きている
- ・歴史的なアプローチが足りない

(2) 地域別

① 村山地域

○影響度が高く満足度が高い「重要維持項目（強み）」として、「名所・旧跡等の観光地」「スポーツ・体験プログラム」「宿泊施設・温泉」の3項目が分類された。これらの項目は、村山地域の観光の強みとすることができる。

○一方で満足度が低く、満足度への影響度が高い「至急改善項目」として、「文化・芸術の鑑賞」「土産品」「食事・酒」の3項目が分類された。これらの項目について自由記述の内容を確認すると、「土産品」は品揃え、「食事・酒」は飲食店の数や営業時間のほか食事の印象に関する意見があがっている。

※「文化・芸術の鑑賞」は相関係数の検定結果が有意でなかったため、分析結果の確からしさが十分でないことに注意が必要。

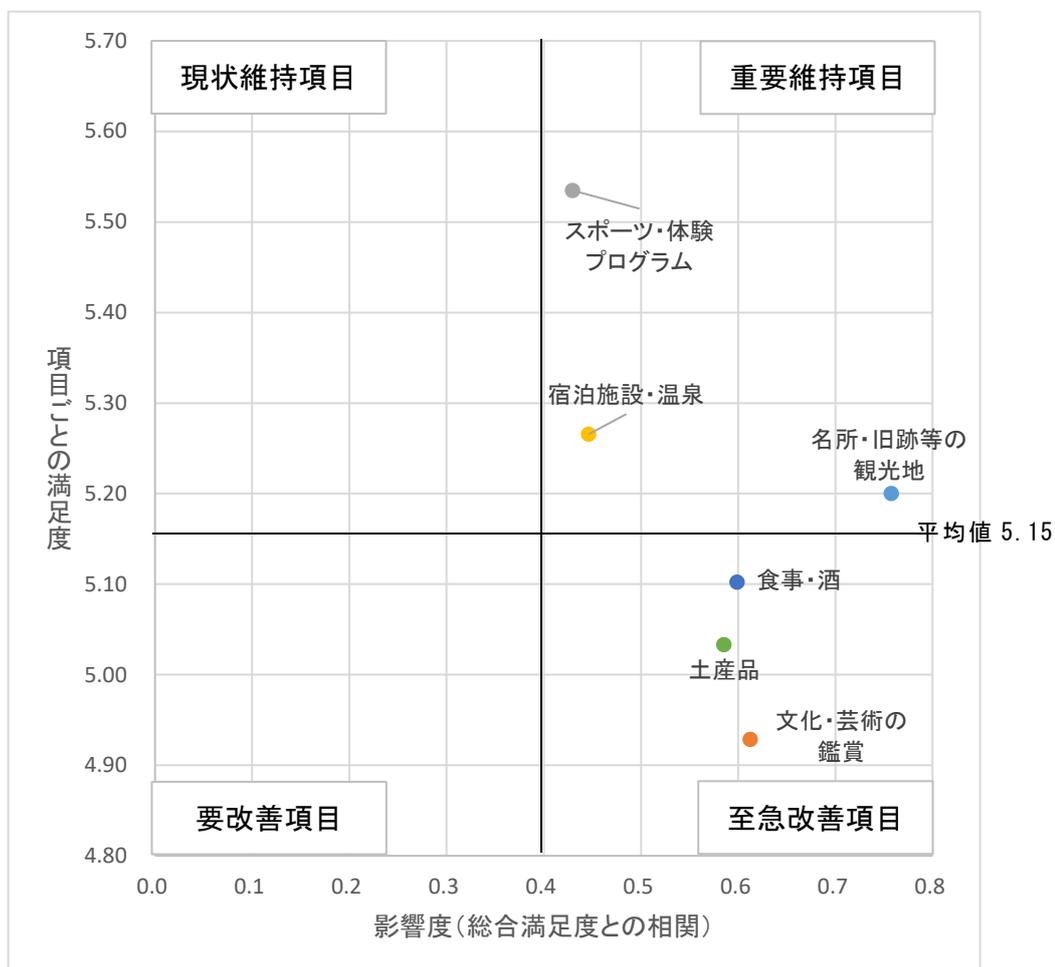


図 3 村山地域 (R4 年 4-6 月期データのみ使用)

- ・縦軸：各項目の評価水準（6段階、平均）
- ・横軸：総合満足度への影響度（相関係数、平均）
- ・図中の左右の軸は、全サンプルの平均値 5.15
- ・図中の上下の軸は、中程度の相関があるとされる相関係数 0.4 を示している。
- ・相関分析の優位性：各項目の相関係数について t 検定を行ったところ「文化・芸術の鑑賞」の項目のみ有意水準である 0.05 以下に達しなかった ($p=0.06 > 0.05$)。このため、「文化・芸術の鑑賞」が総合満足度に影響しているとは言い難い。

<参考：村山地域の「至急改善項目」に関する自由記述>

【村山地域】

■「文化・芸術の鑑賞」の改善点に関する自由記述

※該当する自由記述は見られなかった

■「土産品」の改善点に関する自由記述

(県内居住者)

- ・欲しい品種のサクランボがなかった。
- ・欲しかった商品がなかった。

■「食事・酒」の改善点に関する自由記述

(県内居住者)

- ・マナー化している。
- ・飲食店が少ない。

(県外居住者)

- ・旅館の食事が美味しくない（かみのやま温泉に宿泊）。
- ・お酒は美味しいがお米は思ったほどでもない
- ・山形駅前の飲食店の閉店時間が早すぎる。

②最上地域

○影響度が高く満足度が高い「重要維持項目（強み）」として、「宿泊施設・温泉」「土産品」の2項目が分類された。これらの項目は、最上地域の観光の強みといえることができる。

○一方で満足度が低く、満足度への影響度が高い「至急改善項目」として「スポーツ・体験プログラム」が、「要改善項目」として「名所・旧跡等の観光地」が分類されたことから、2つの項目については具体的な改善内容を検討する必要がある。

※最上地域は「宿泊施設・温泉」以外の相関係数において検定結果が有意でなかったため、分析結果の確からしさが十分でないことに注意が必要。なお、「至急改善項目」の「スポーツ・体験プログラム」の改善点に関する自由記述は見られなかった。

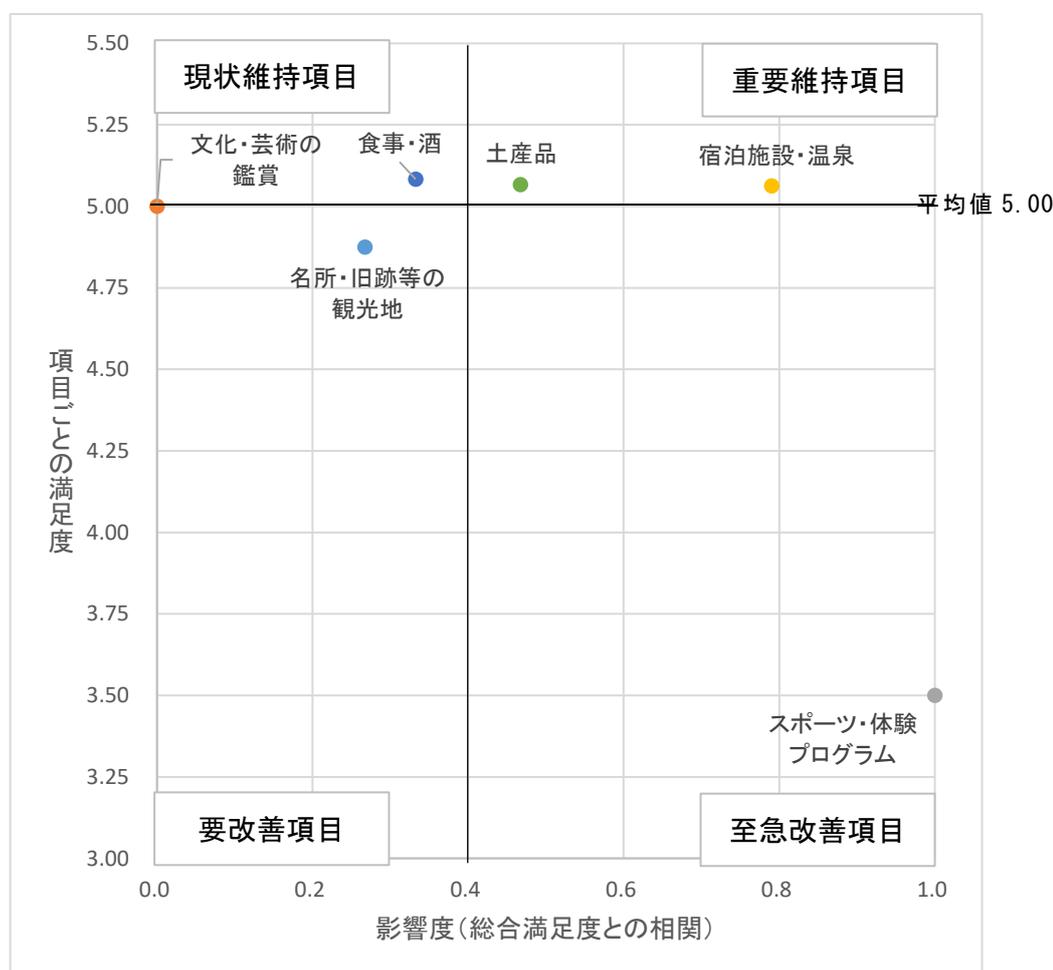


図 4 最上地域 (R4年4-6月期データのみ使用)

- ・縦軸：各項目の評価水準（6段階、平均）
- ・横軸：総合満足度への影響度（相関係数、平均）
- ・図中の左右の軸は、全サンプルの平均値 5.00
- ・図中の上下の軸は、中程度の相関があるとされる相関係数 0.4 を示している。
- ・相関分析の優位性：各項目の相関係数について t 検定を行ったところ「名所・旧跡等の観光地」「食事・酒」「土産品」の項目で有意水準の 0.05 以下に達しなかった。また、「文化・芸術の鑑賞」「スポーツ・体験プログラム」の項目は N 値が 2 以下のため検定を行うことができなかった。このため、これらの項目は総合満足度に影響しているとは言い難い。

③置賜地域

- 影響度が高く満足度が高い「重要維持項目（強み）」として、「食事・酒」「名所・旧跡等の観光地」の2項目が分類された。これらの項目は、置賜地域の観光の強みということができる。
- 一方で満足度が低く、満足度への影響度が高い「至急改善項目」として、「スポーツ・体験プログラム」「土産品」の2項目が分類された。これらの項目について、自由記述の内容を確認すると、「土産品」は値段に関する意見があがっている。
- ※「宿泊施設・温泉」は相関係数の検定結果が有意でなかったため、分析結果の確からしさが十分でないことに注意が必要。

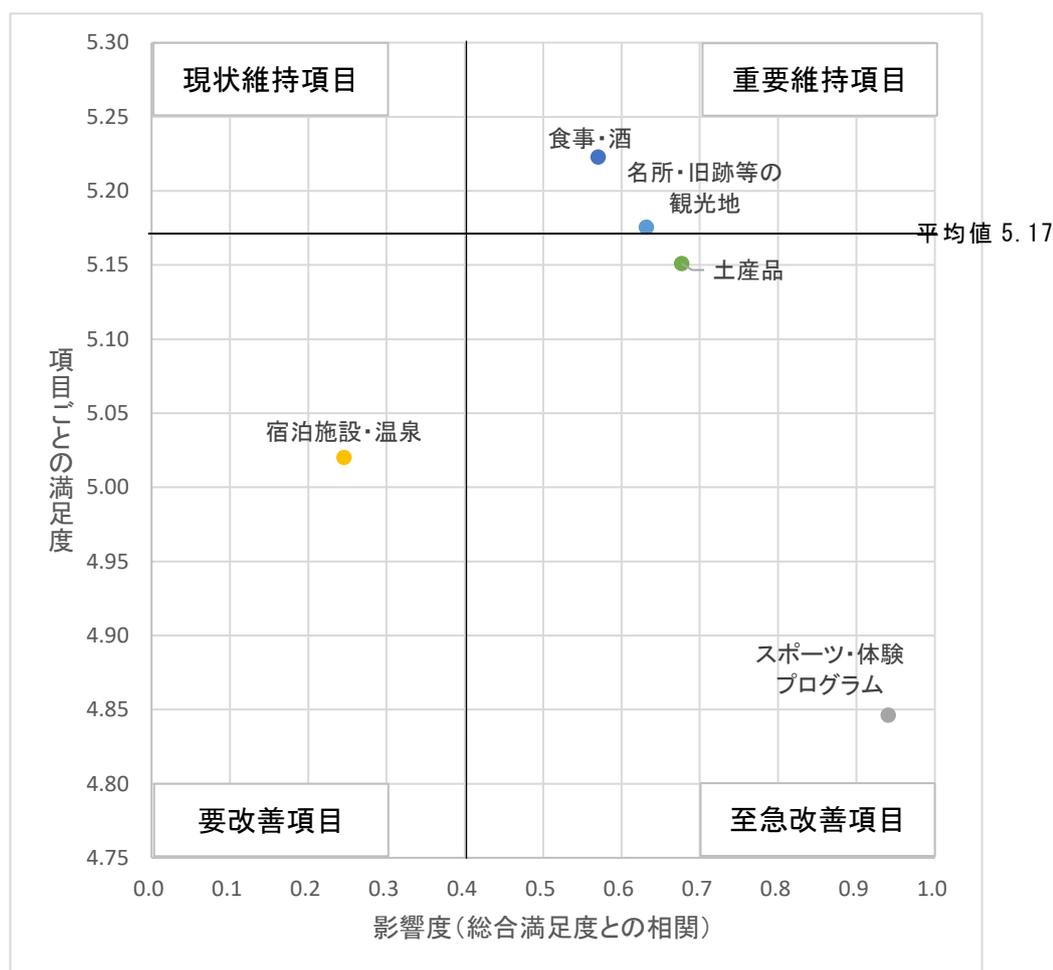


図 5 置賜地域 (R4年4-6月期データのみ使用)

- ・縦軸：各項目の評価水準（6段階、平均）
- ・横軸：総合満足度への影響度（相関係数、平均）
- ・図中の左右の軸は、全サンプルの平均値 5.17
- ・図中の上下の軸は、中程度の相関があるとされる相関係数 0.4 を示している。
- ・相関分析の優位性：各項目の相関係数について t 検定を行ったところ「宿泊施設・温泉」の項目のみ有意水準である 0.05 以下に達しなかった ($p=0.13 > 0.05$)。このため、「宿泊施設・温泉」が総合満足度に影響しているとは言い難い。

<参考：置賜地域の「至急改善項目」に関する自由記述>

【置賜地域】

■ 「土産品」の改善点に関する自由記述

(県外居住者)

- ・ さくらんぼの価格が高い。全体的に価格が高い
- ・ 米沢牛が高い

④庄内地域

○影響度が高く満足度が高い「重要維持項目（強み）」として、「宿泊施設・温泉」「文化・芸術の鑑賞」「食事・酒」「スポーツ・体験プログラム」の4項目が分類された。特に、図の右上に位置する「宿泊施設・温泉」の項目は、庄内地域の観光の強みといえることができる。

○一方で満足度が低く、満足度への影響度が高い「至急改善項目」として、「名所・旧跡等の観光地」「土産品」の2項目が分類された。これらの項目については、改善内容を検討する必要がある。

※「至急改善項目」の「名所・旧跡等の観光地」「土産品」の改善点に関する自由記述は見られなかった。

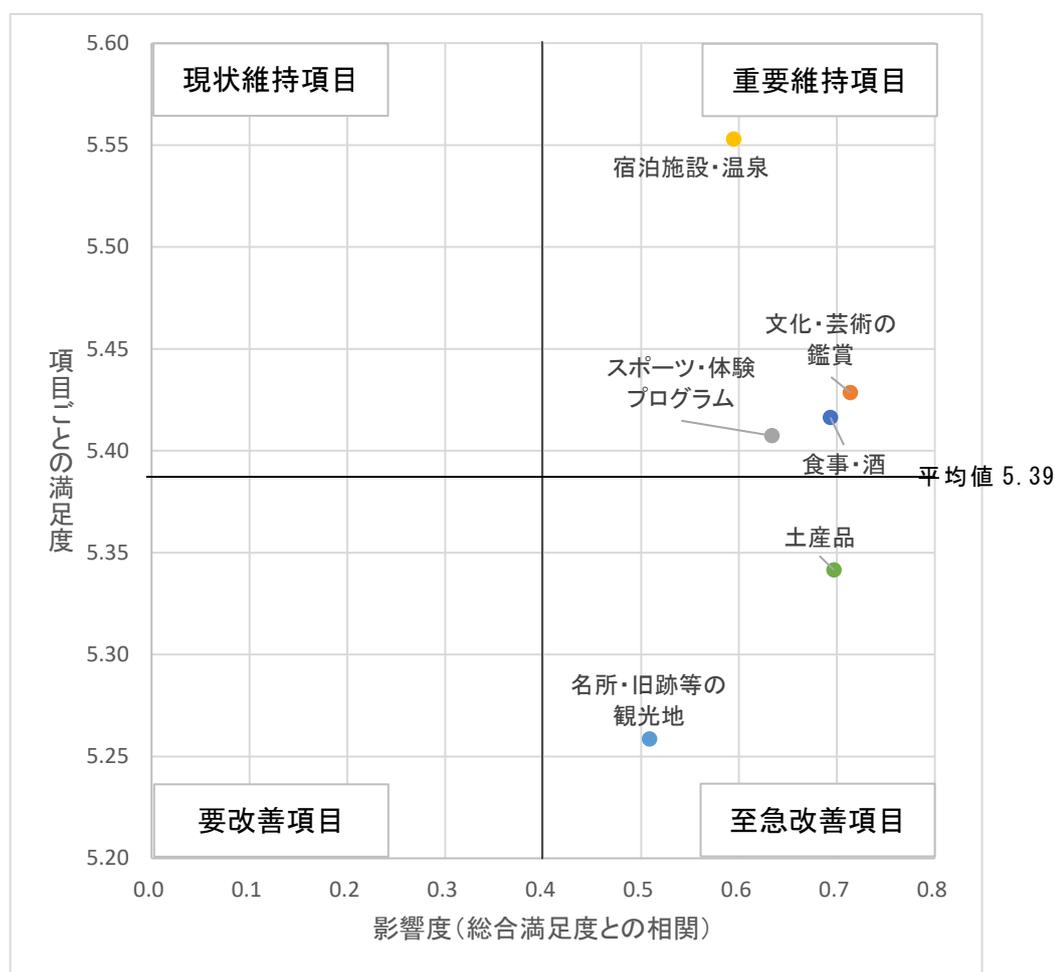


図 6 庄内地域 (R4年4-6月期データのみ使用)

- ・縦軸：各項目の評価水準（6段階、平均）
- ・横軸：総合満足度への影響度（相関係数、平均）
- ・図中の左右の軸は、全サンプルの平均値 5.39
- ・図中の上下の軸は、中程度の相関があるとされる相関係数 0.4 を示している。
- ・相関分析の優位性：各項目の相関係数について t 検定を行ったところ全ての項目で有意水準である 0.05 以下に達した。

<参考：地域別・項目別の票数>

N	名所・旧跡 等の観光地	文化・芸術 の鑑賞	スポーツ・ 体験プログ ラム	宿泊施設・ 温泉	食事・酒	土産品
村山	155	10	39	59	171	142
最上	8	1	2	16	23	15
置賜	112	17	12	40	157	137
庄内	111	115	26	83	217	153

※相関係数の算出に必要な「総合満足度」と「項目別の満足度」の両方を回答している票数を
カウントし集計