

水上村商工会

施設の強み・弱みを探る「宿泊客アンケート調査」報告書

平成30年度 経営発達支援計画に基づく経営発達事業

地域経済・経営動向調査委員会

平成30年10月

目次

I. アンケート調査の概要	2
II. アンケート調査全体結果	3
1. 調査概要	3
① 施設別アンケート調査件数	3
② 回答日別調査件数	4
③ 回答者の男女別比率	4
2. アンケート質問に対する分析結果	5
Q1、利用回数	5
Q2、このお宿の選ばれたきっかけはなんですか？	6
Q3、温泉(お風呂)について	7
Q4、お味やメニューはいかがでしたか？	8
Q5、サービス・おもてなしについて	9

※ 個社別の分析結果は、非公開です。

I. アンケート調査の概要

① 目的

水上村内の希望する宿泊事業者について、事業者自身が思う『自社の強み・弱み』を事前に調査したうえで、当該宿泊施設に宿泊した顧客を対象に施設の評価についてアンケート調査を行い、自社目線と顧客目線のギャップを明確化することによって今後の経営改善につなげることを目的とする。

② 調査期間

平成30年7月1日より平成30年9月30日までの3か月間

③ アンケート回収数

4施設合計で98枚

II. アンケート調査全体結果

1. 調査概要

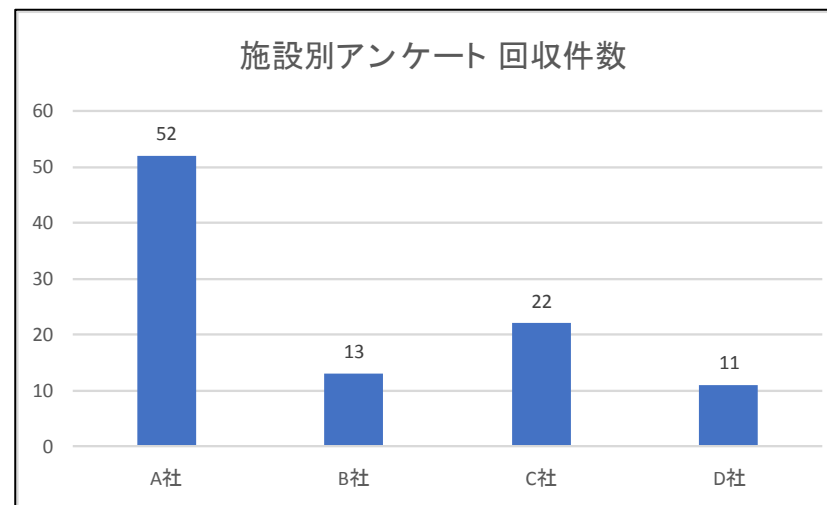
① 施設別アンケート調査件数

右表に示す通り、A社については52件の回収件数と最も多く、D社は11件と最小回収件数となっており、施設によって回答数に偏りがある。

特に、B社については回答者の大半が合宿利用の10代の男性と一部の利用層の回答結果となっている。

このように、経営者が考える「強み」「弱み」と利用者が感じる施設の「良い点」「改善すべき点」の差異分析を行うには回収件数が少なく、分析結果が全体利用層の意見を集約する結果とはいえない。

しかしながら、回答結果については貴重な意見も数多く見受けられ、今後の経営改善の方向性を検討するには重要なアンケート調査結果であるといえる。



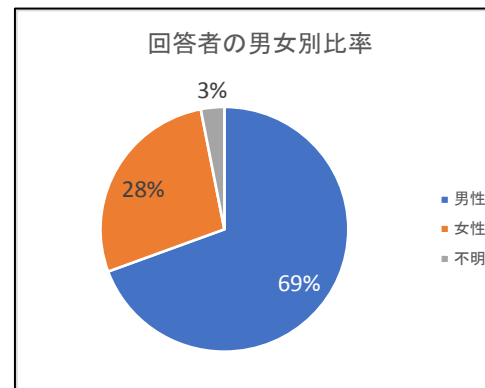
② 回答日別調査件数

アンケート調査日については6月2日から10月8日まで実施されている。
 回答は7月に全体の約6割が集中している。
 7月15日と7月23日に調査が集中しているものの、それ以外の日については均等に分散している。

6月		7月		8月		9月		10月	
1		56		24		11		5	
6月2日	1	7月10日	4	8月3日	3	9月6日	1	10月7日	3
		7月15日	19	8月4日	1	9月10日	5	10月8日	2
		7月17日	2	8月5日	1	9月16日	1		
		7月21日	2	8月6日	2	9月18日	1		
		7月23日	17	8月7日	3	9月24日	2		
		7月24日	5	8月11日	1	9月25日	1		
		7月25日	1	8月12日	2				
		7月27日	2	8月14日	1				
		7月28日	1	8月15日	1				
		7月29日	1	8月20日	1				
		7月30日	2	8月21日	3				
				8月23日	2				
				8月25日	3				

③ 回答者の男女別比率

回答者の男女別比率は男性 69%女性 28%と男子回答者が約7割を占めている。
 合宿利用者に男性が多いことからこの結果が生じていると考えられる。



2. アンケート質問に対する分析結果

Q1、利用回数

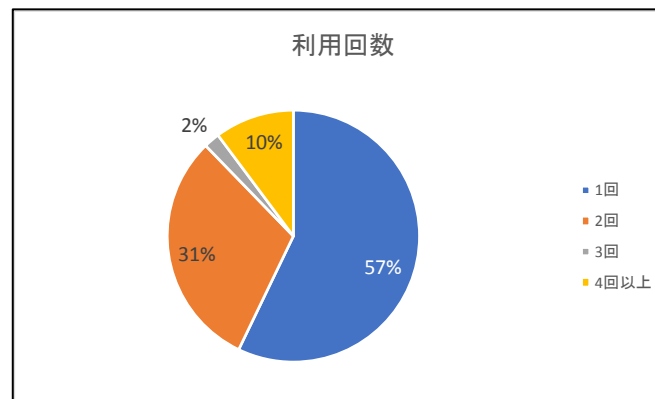
利用回数については初回利用者が 57%と最も多く、2 回目の利用を合わせると 88%と大半の利用者は 1～2 回目の利用者である。

利用者の男女別の割合は男性が 71.5%、女性が 28.5%の割合である。

年齢別では合宿利用により 10 代の利用者が 25 人と最も多く、40 代、30 代と続いている。

Q1.利用回数

回数	回答数
1回	56
2回	30
3回	2
4回以上	10
合計	98



年齢・性別利用割合

	男性	女性	無回答	合計
10代	24	1		25
20代	3	4		7
30代	12	1		13
40代	10	9		19
50代	6			6
60代	2	1		3
70代	2	3		5
80代以上	1	2		3
無回答	8	6	3	17
合計	68	27	3	98

Q2、このお宿の選ばれたきっかけはなんですか？

利用のきっかけは「以前利用したことがある」リピート需要がもっと多く、口コミによる「知人の紹介」、「インターネット」からの利用につながったケースが多くみられる。
 また、年代別の利用のきっかけについては、20代から50代の層でインターネットによる情報が利用のきっかけとなっている。

利用回数	以前、利用したことがある	知人の紹介	本、雑誌を見て	役場の紹介	インターネット	観光協会の紹介	その他	合計
1回		20		3	19	2	12	56
2回	24	1		3	1		1	30
3回	2							2
4回以上	9	1						10
合計	35	22	0	6	20	2	13	98

年代別利用のきっかけ

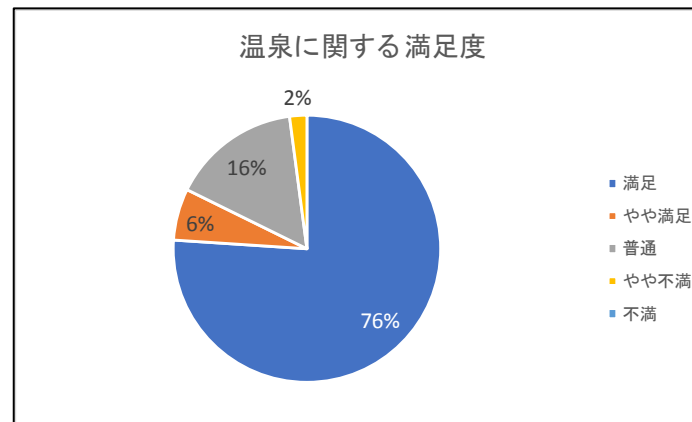
利用回数	以前、利用したことがある	知人の紹介	本、雑誌を見て	役場の紹介	インターネット	観光協会の紹介	その他	総計
10代	13	1					11	25
20代	2	4			1			7
30代	6	2		1	2	1	1	13
40代	7	1		5	6			19
50代	2	2			2			6
60代		1				1	1	3
70代	1	4						5
80代以上		2				1		3
無回答	4	5			8			17
合計	35	22	0	6	20	2	13	98

Q3、温泉(お風呂)について

温泉に関しては泉質の良さ等満足度は高く評価されている。
 一部には風呂の設備に対してやや不満との評価もある。
 男女別では男性の満足度が高く、年代別には10代、20代、40代の利用者の満足度が比較的低い傾向にある。

温泉に対する評価

温泉	
満足	73
やや満足	6
普通	15
やや不満	2
不満	
無回答	2
合計	98



温泉に対する評価（男女別）

	女性	男性	無回答	合計
満足	18	52	3	73
やや満足	1	5		6
普通	6	9		15
やや不満	2			2
不満				0
無回答		2		2
合計	27	68	3	98

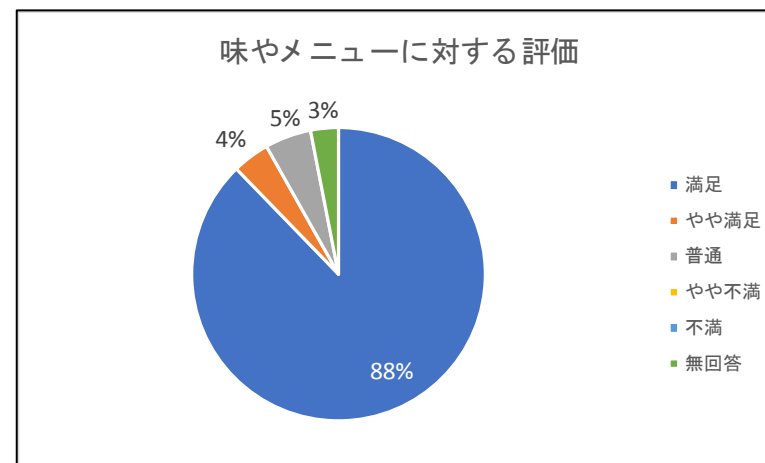
年代別温泉に対する評価

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
10代	16	2	6			1	25
20代	5		2				7
30代	11	2					13
40代	12		5	2			19
50代	5					1	6
60代	1	1	1				3
70代	4		1				5
80代以上	3						3
無回答	16	1					17
合計	73	6	15	2	0	2	98

Q4、お味やメニューはいかがでしたか？

味やメニューに関する満足度は高く「満足」が88%を占めている。
 コメントからは地元山菜を使った料理や、ジビエ料理等に対する評価が高い。
 一方、10代や70代には「普通」と評価されていることもあり、顧客ニーズへの幅広い対応も必要である

味やメニュー	
満足	86
やや満足	4
普通	5
やや不満	
不満	
無回答	3
合計	98



味やメニューに対する評価（男女別）

	女性	男性	無回答	合計
満足	24	59	3	47
やや満足	1	3		
普通		5		2
やや不満				
不満				
無回答	2	1		3
合計	27	68	3	52

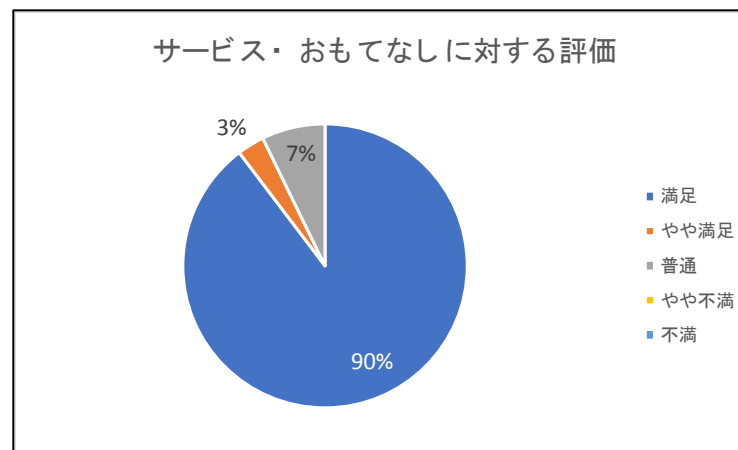
味やメニューに対する評価（年代別）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
10代	20	2	3				25
20代	7						7
30代	12	1					13
40代	16					3	19
50代	6						6
60代	2	1					3
70代	4		1				5
80代以上	3						3
無回答	16		1				17
合計	86	4	5	0	0	3	98

Q5、サービス・おもてなしについて

サービス・おもてなしに対する評価は「満足」が90%と高い評価を得ている。
男女別の比率についても、男女ともに「満足」の評価が9割程度を占めている。一方、「やや満足」「普通」との評価は10代に多く見受けられる。コメントからはゴキブリやクモなどの虫の問題が指摘されている。

サービスおもてなし	
満足	87
やや満足	3
普通	7
やや不満	
不満	
無回答	1
合計	98



サービス・おもてなしに対する評価（男女別）

	女性	男性	無回答	合計
満足	25	59	3	87
やや満足	1	2		3
普通	1	6		7
やや不満				0
不満				0
無回答		1		1
合計	27	68	3	98

サービス・おもてなしに対する評価（年代別）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
10代	19	1	5				25
20代	7						7
30代	12	1					13
40代	17		1			1	19
50代	6						6
60代	2	1					3
70代	5						5
80代以上	3						3
無回答	16		1				17
合計	87	3	7	0	0	1	98