

7 市 7 町観光地の魅力向上に向けた 満足度等調査業務報告書

2023（令和 5）年度版

2024年3月21日



おもてなし山形

目次

1	調査概要	2 p
	(1) 調査目的	3 p
	(2) 調査期間	3 p
	(3) 調査対象	3 p
	(4) 調査方法	3 p
	(5) 調査項目	3 p
	(6) 回収地点	4 p
	(7) 回収状況	5 p
2	調査結果	6 p
	(1) 旅行者の属性	7 p
	(2) 旅行行動	11p
	(3) 観光地の評価	28p
3	調査結果の分析	32p
	(1) リピーター	33p
	(2) 観光消費額	35p
	(3) 満足度	36p
	(4) 情報源	43p
	(5) まとめ	44p

1. 調査概要

1. 調査概要

村山地域 7 市 7 町を観光目的で訪れた方を対象に、Webアンケートを実施した。

(1) 調査目的

7 市 7 町（山形市、寒河江市、上山市、村山市、天童市、東根市、尾花沢市、山辺町、中山町、西川町、朝日町、大江町、大石田町）を来訪する観光客の属性を把握するとともに、エリア内での観光消費額、移動手段、リピーター率、項目別の満足度などを知るために実施した。

(2) 調査時期

2023年9月～2024年2月

(3) 調査対象

7市7町を観光目的で訪れた18歳以上の男女

(4) 調査方法

Webアンケート（2次元バーコードコード等によりアンケートページを読み込みオンラインで回答）

(5) 調査項目

属性、旅行行動、観光消費額、観光地としての評価等

アンケートトップページ

満足度等調査

ようこそ山形へお越しくださいました。
そして、当ページにアクセスいただきありがとうございます！

この調査は当エリアをより過ごしやすい観光地域とするために、皆さまのご意見やご感想をお聞かせいただきたく、実施しています。

お楽しみの中恐れ入りますが、ご協力の程どうぞよろしくお願い申し上げます。

[次へ](#)

[フォームをクリア](#)

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#)・[利用規約](#)・[プライバシーポリシー](#)

Google フォーム

宿泊施設と日帰り施設を合わせ、計69地点で回収した。

(6) 回収地点

計69地点（日帰り施設：37地点、宿泊施設：32地点）

山形市	■宿泊施設： 山形ワシントンホテル、山形グランドホテル、わかまつや、SANGORO、太平ホテル、五感の湯つるや、ラルジャン、タカミヤビレッジホテル樹林 ■日帰り施設： 県観光物産協会（霞城セントラル）、市観光協会（同）、ぐっと山形、紅の蔵、中央ロブウェイ、蔵王観光案内所、ちょっと、源七の湯、ふもとや、えんどう、ながせ陶房、焰蔵
上山市	■宿泊施設： かみのやま温彩花亭時代屋、葉山館、花明りの宿月の池、天神の御湯あづま屋、日本の宿古窯、展望露天の湯有馬館 ■日帰り施設： 上山城郷土資料館、かみのやま温泉観光案内
天童市	■宿泊施設： 栄屋ホテル、美味求真の宿天童ホテル、ほほえみの宿滝の湯 ■日帰り施設： 観光協会、ゆぴあ、道の駅天童
寒河江市	■宿泊施設： 寒河江市温泉協同組合 ■日帰り施設： 道の駅寒河江チェリーランド、慈恩寺テラス
村山市	■宿泊施設： クアハウス基点 ■日帰り施設： 観光協会、道の駅寒むらやま
東根市	■宿泊施設： スーパーホテル、本郷館、嵐の湯 ■日帰り施設： 観光協会、よってけポポラ
尾花沢市	■宿泊施設： 銀山荘 ■日帰り施設： 観光協会、ろまん館、道の駅ねまる

山辺町	■宿泊施設： 嘶館 ■日帰り施設： 山野辺温泉
中山町	■宿泊施設： ひまわり温泉ゆ・ら・ら
河北町	■宿泊施設： ひなの宿 ■日帰り施設： 観光協会、道の駅、紅花温泉ひなの湯
西川町	■宿泊施設： 月山ポレポレファーム、仙台屋、ゆきのふるさと変若水の湯つたや ■日帰り施設： 道の駅にしかわ
朝日町	■宿泊施設： Asahi自然観 ■日帰り施設： 観光協会、道の駅あさひまち
大江町	■宿泊施設： 奥おおえ柳川温泉 ■日帰り施設： テルメ、道の駅おおえ
大石田町	■宿泊施設： あったまりランド ■日帰り施設： 観光案内所、あったまりランド虹の館

1. 調査概要

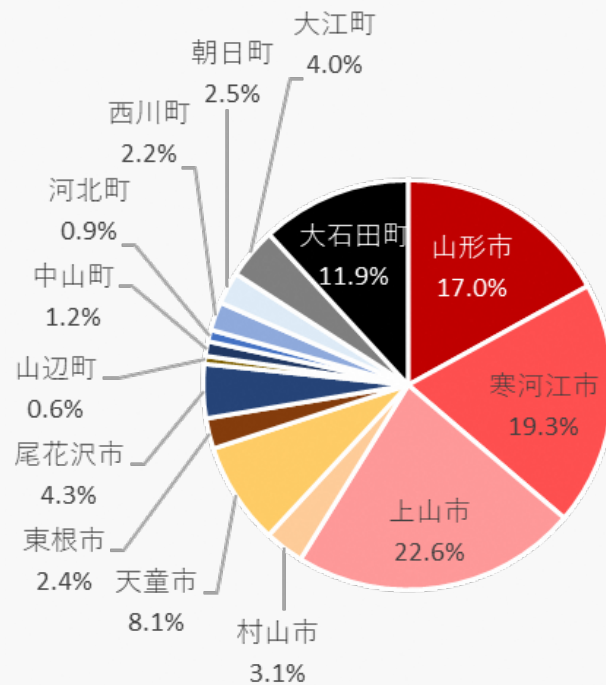
5

回答数は1,738件。市町別では上山市(22.6%)、寒河江市(19.3%)、山形市(17.0%)での回収が6割を占めている。

(7) 回収状況

計1,738件

	回答数（件）	割合（％）
山形市	295	17.0
寒河江市	335	19.3
上山市	392	22.6
村山市	54	3.1
天童市	140	8.1
東根市	42	2.4
尾花沢市	74	4.3
山辺町	11	0.6
中山町	20	1.2
河北町	16	0.9
西川町	39	2.2
朝日町	44	2.5
大江町	70	4.0
大石田町	206	11.9
計	1,738	100.0



2. 調査結果

2. 調査結果_(1)旅行者の属性_住まい

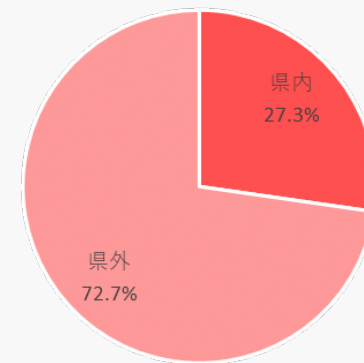
観光客の72.7%が県外客である。

県外客は宮城県(18.3%)、東京都(15.5%)、神奈川県(6.3%)の順が多い。

問1-1 お住まいはどちらですか(海外にお住まいの場合には「その他」を選択してください)。

	回答数 (件)	割合 (%)		回答数 (件)	割合 (%)
北海道	8	0.5	滋賀県	4	0.2
青森県	3	0.2	京都府	10	0.6
岩手県	37	2.1	大阪府	52	3.0
宮城県	318	18.3	兵庫県	23	1.3
秋田県	41	2.4	奈良県	0	0.0
山形県	474	27.3	和歌山県	2	0.1
福島県	54	3.1	鳥取県	0	0.0
茨城県	27	1.6	島根県	0	0.0
栃木県	15	0.9	岡山県	5	0.3
群馬県	10	0.6	広島県	5	0.3
埼玉県	78	4.5	山口県	0	0.0
千葉県	57	3.3	徳島県	0	0.0
東京都	269	15.5	香川県	3	0.2
神奈川県	109	6.3	愛媛県	3	0.2
新潟県	20	1.2	高知県	1	0.1
富山県	2	0.1	福岡県	18	1.0
石川県	4	0.2	佐賀県	0	0.0
福井県	0	0.0	長崎県	0	0.0
山梨県	8	0.5	熊本県	1	0.1
長野県	11	0.6	大分県	2	0.1
岐阜県	6	0.3	宮崎県	1	0.1
静岡県	17	1.0	鹿児島県	1	0.1
愛知県	25	1.4	沖縄県	3	0.2
三重県	5	0.3	その他	6	0.3
計				1,738	100.0

	回答数 (件)	割合 (%)
県内在住	474	27.3
県外在住	1,264	72.7
計	1,738	100.0



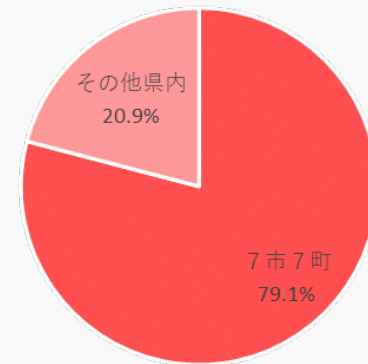
2. 調査結果_(1)旅行者の属性_住まい

県内客の79.1%が7市7町の住民である。
その他県内は鶴岡市(4.7%)、米沢市(3.0%)、新庄市(2.7%)の順が多い。

問1-2 「山形」と回答した方にお尋ねします。どこの市町村からお越しですか。

	回答数 (件)	割合 (%)		回答数 (件)	割合 (%)
山形市	178	37.6	大蔵村	1	0.2
米沢市	14	3.0	鮭川村	0	0.0
鶴岡市	22	4.7	戸沢村	2	0.4
酒田市	11	2.3	高畠町	4	0.8
新庄市	13	2.7	川西町	1	0.2
寒河江市	60	12.7	小国町	1	0.2
上山市	13	2.7	白鷹町	2	0.4
村山市	13	2.7	飯豊町	0	0.0
長井市	4	0.8	三川町	1	0.2
天童市	40	8.5	庄内町	1	0.2
東根市	27	5.7	遊佐町	6	1.3
尾花沢市	6	1.3	計	473	100.0
南陽市	11	2.3			
山辺町	4	0.8			
中山町	7	1.5			
河北町	11	2.3			
西川町	6	1.3			
朝日町	4	0.8			
大江町	2	0.4			
大石田町	3	0.6			
金山町	1	0.2			
最上町	1	0.2			
舟形町	2	0.4			
真室川町	1	0.2			

	回答数 (件)	割合 (%)
7市7町	374	79.1
その他県内	99	20.9
計	473	100.0

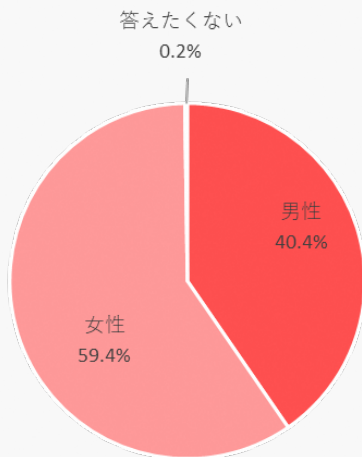


2. 調査結果_(1)旅行者の属性_性別

観光客の59.4%が女性である。

問2 性別を教えてください。

	回答数（件）	割合（％）
男性	702	40.4
女性	1,032	59.4
答えたくない	4	0.2
計	1,738	100.0

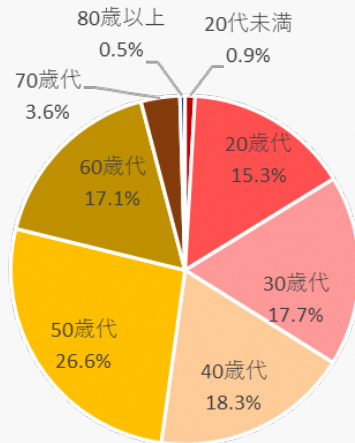


2. 調査結果_(1)旅行者の属性_年齢

50歳代の観光客が最も多く26.6%を占めている。

問3 年齢を教えてください。

	回答数（件）	割合（％）
20代未満	16	0.9
20歳代	266	15.3
30歳代	307	17.7
40歳代	318	18.3
50歳代	463	26.6
60歳代	297	17.1
70歳代	63	3.6
80歳以上	8	0.5
計	1,738	100.0

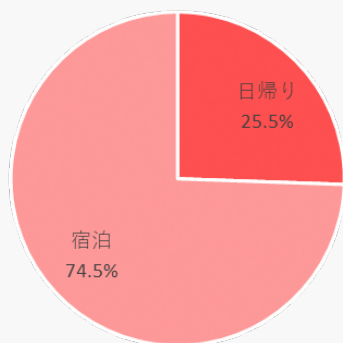


2. 調査結果_(2)旅行行動_宿泊の有無

宿泊観光客が74.5%を占めている。

問4-1 今回のご旅行は日帰りですか、宿泊ですか。

	回答数（件）	割合（％）
日帰り	444	25.5
宿泊	1,294	74.5
計	1,738	100.0

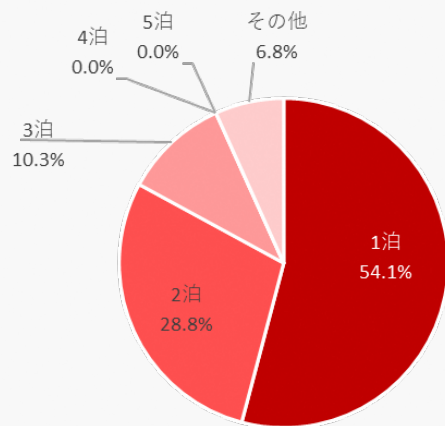


2. 調査結果_(2)旅行行動_宿泊日数

宿泊観光客は「1泊」が54.1%を占めている。

問4-2 「宿泊」と答えた方にお聞きます。全体(山形県以外も含む)で何泊のご予定ですか。

	回答数 (件)	割合 (%)
1泊	697	54.1
2泊	371	28.8
3泊	133	10.3
4泊	0	0.0
5泊	0	0.0
その他	87	6.8
計	1,288	100.0

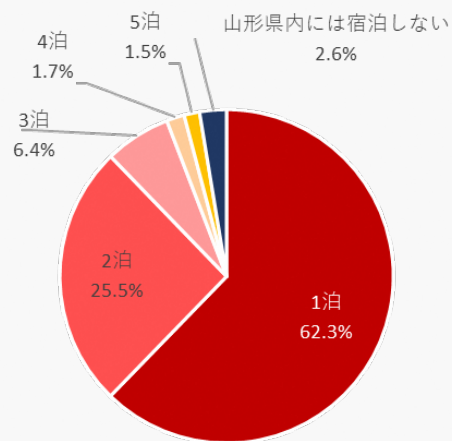


2. 調査結果_(2)旅行行動_宿泊日数

山形県内での宿泊は「1泊」(62.3%)が最も多い。

問4-3 「宿泊」と答えた方にお聞きます。「山形県内」には何泊のご予定ですか。

	回答数（件）	割合（％）
1泊	789	62.3
2泊	323	25.5
3泊	81	6.4
4泊	22	1.7
5泊	19	1.5
山形県内には宿泊しない	33	2.6
計	1,267	100.0



2. 調査結果_(2)旅行行動_宿泊先

**観光客の自治体別・宿泊先は
上山市(30.4%)、山形市(27.3%)、寒河江市(14.3%)が多い。**

問4-3 「宿泊」と答えた方にお聞きします。今回のご旅行の宿泊先と宿泊日数を教えてください。

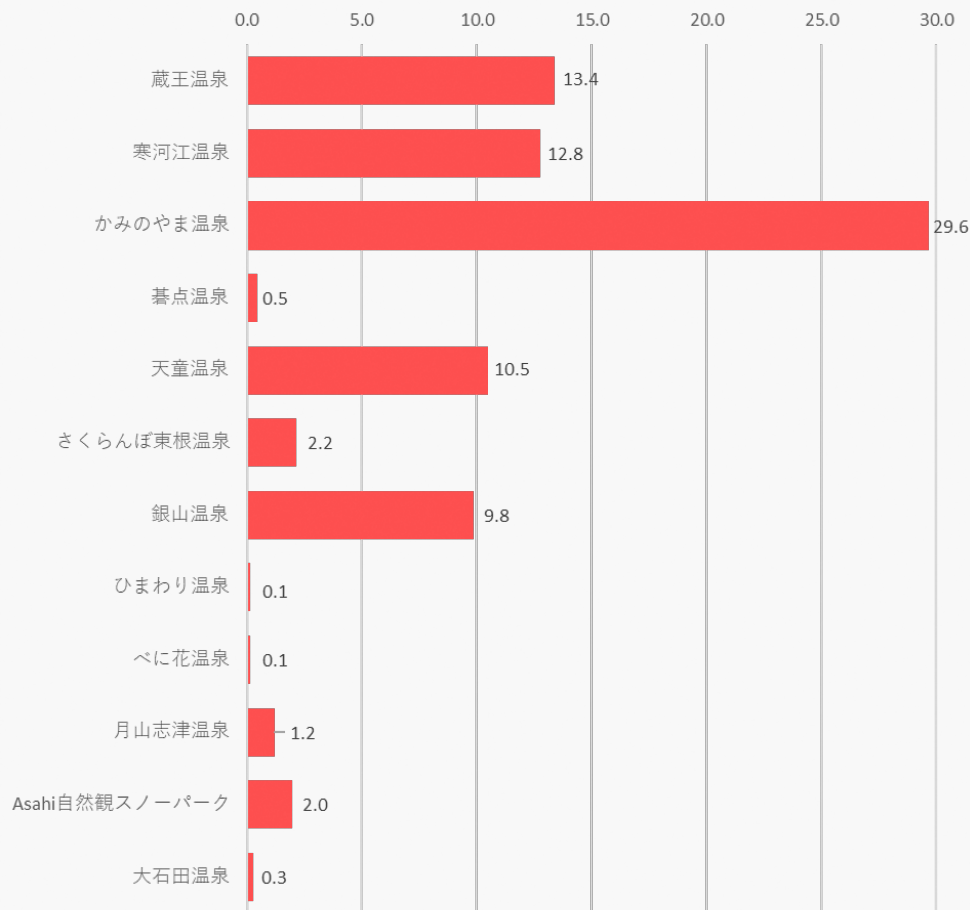
宿泊先	人泊	割合 (%)	宿泊先	人泊	割合 (%)	宿泊先	人泊	割合 (%)
山形市	469	27.3	新庄市	11	7.6	秋田県	8	0.4
寒河江市	246	14.3	最上町	14	9.7	宮城県	31	1.6
上山市	522	30.4	真室川町	4	2.8	山形県	1,862	97.5
村山市	9	0.5	大藏村	24	16.6	福島県	6	0.3
天童市	188	10.9	鮭川村	5	3.4	栃木県	1	0.1
東根市	44	2.6	戸沢村	4	2.8	神奈川県	2	0.1
尾花沢市	172	10.0	米沢市	9	6.2	合計	1,892	100.0
山辺町	0	0.0	南陽市	9	6.2			
中山町	2	0.1	長井市	1	0.7			
河北町	3	0.2	高畠町	5	3.4			
西川町	22	1.3	鶴岡市	55	37.9			
朝日町	34	2.0	酒田市	3	2.1			
大江町	0	0.0	三川町	1	0.7			
大石田町	6	0.3	その他県内 計	145	100.0			
7市7町 計	1,717	100.0						

2. 調査結果_(2)旅行行動_宿泊先

**観光客の温泉地等別・宿泊先は
かみのやま温泉(29.6%)、山形市その他(13.9%)、蔵王温泉(13.4%)が多い。**

問4-3「宿泊」と答えた方にお聞きします。今回のご旅行の宿泊先と宿泊日数を教えてください。

宿泊先		人泊	割合(%)
山形市	蔵王温泉	230	13.4
	その他	239	13.9
寒河江市	寒河江温泉	219	12.8
	その他	27	1.6
上山市	かみのやま温泉	509	29.6
	その他	13	0.8
村山市	碓点温泉	8	0.5
	その他	1	0.1
天童市	天童温泉	180	10.5
	その他	8	0.5
東根市	さくらんぼ東根温泉	37	2.2
	その他	7	0.4
尾花沢市	銀山温泉	169	9.8
	その他	3	0.2
山辺町	山辺温泉	0	0.0
	その他	0	0.0
中山町	ひまわり温泉	2	0.1
	その他	0	0.0
河北町	べに花温泉	2	0.1
	その他	1	0.1
西川町	月山志津温泉	21	1.2
	その他	1	0.1
朝日町	Asahi自然観スノーパーク	34	2.0
	その他	0	0.0
大江町	柳川温泉	0	0.0
	その他	0	0.0
大石田町	大石田温泉	5	0.3
	その他	1	0.1
7市7町 計		1,717	100.0

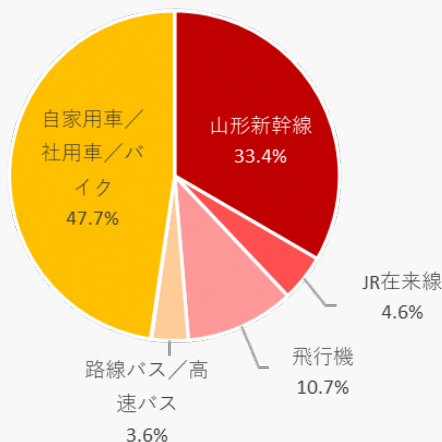


2. 調査結果_(2)旅行行動_移動手段（来県時）

**県外からの移動手段は
「自家用車／社用車／バイク」（47.7%）が最も多い。**

問5-1 「県外」から来られた方にお聞きます。今回の旅行において「山形県への移動」に用いた交通機関を教えてください。
（主となるものを1つ選択してください。）

	回答数（件）	割合（％）
山形新幹線	400	33.4
JR在来線	55	4.6
飛行機	128	10.7
路線バス／高速バス	43	3.6
貸切バス／観光バス	0	0.0
シャトルバス／送迎バス	0	0.0
タクシー	1	0.1
自家用車／社用車／バイク	571	47.7
その他	0	0.0
計	1,198	100.0

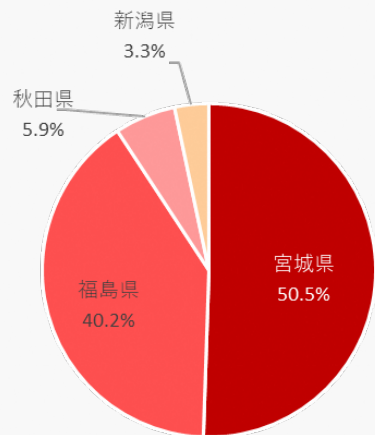


2. 調査結果_(2)旅行行動_移動経路

県外観光客（陸路移動）の経由地は宮城県(50.5%)が最も多い。

問5-2 「県外」から「陸路」で来られた方にお聞きます。直前に経由した県を教えてください。

	回答数（件）	割合（％）
宮城県	426	50.5
福島県	339	40.2
秋田県	50	5.9
新潟県	28	3.3
計	843	100.0

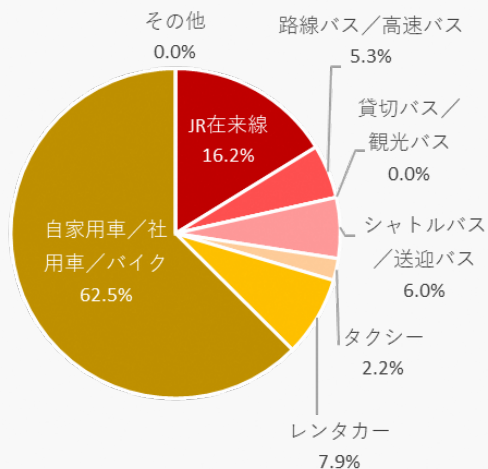


2. 調査結果_(2)旅行行動_移動手段（県内）

**観光客の県内での移動手段は
「自家用車／社用車／バイク」（62.5%）が最も多い。**

問6 今回の旅行において、「山形県内」での移動に用いた主な交通手段を教えてください。

	回答数（件）	割合（％）
JR在来線	256	16.2
路線バス／高速バス	83	5.3
貸切バス／観光バス	0	0.0
シャトルバス／送迎バス	94	6.0
タクシー	34	2.2
レンタカー	124	7.9
自家用車／社用車／バイク	987	62.5
その他	0	0.0
計	1,578	100.0

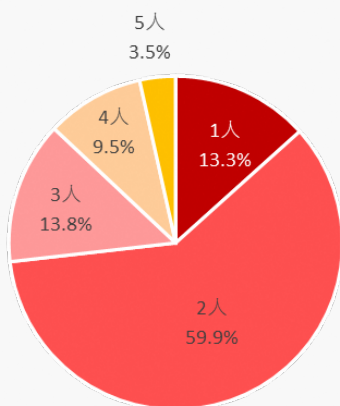


2. 調査結果_(2)旅行行動_旅行人数

「2人」で旅行している人(59.9%)が最も多い。

問7 今回のご旅行は何人で来られましたか。ご回答者、子ども乳幼児を含んだ人数を教えてください。

	回答数（件）	割合（％）
1人	226	13.3
2人	1,014	59.9
3人	234	13.8
4人	161	9.5
5人	59	3.5
その他	0	0.0
計	1,694	100.0

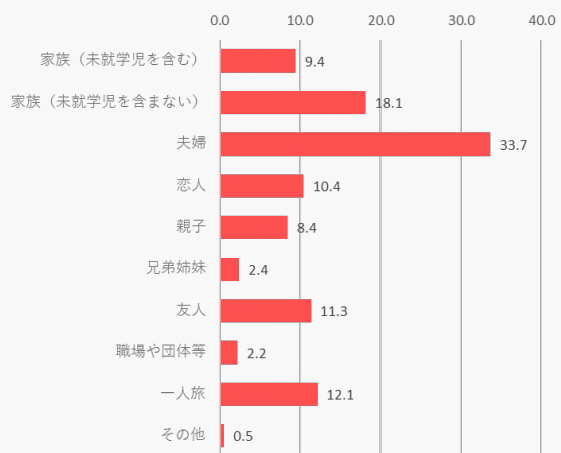


2. 調査結果_(2)旅行行動_同行者

旅行の同伴者は「夫婦」(33.7%)が最も多い。

問8 今回のご旅行の同伴者で当てはまるもの全てをお選びください。【複数回答】

	回答数（件）	割合（％）
家族（未就学児を含む）	163	9.4
家族（未就学児を含まない）	315	18.1
夫婦	585	33.7
恋人	181	10.4
親子	146	8.4
兄弟姉妹	41	2.4
友人	197	11.3
職場や団体等	38	2.2
一人旅	211	12.1
その他	9	0.5
計	1,738	-

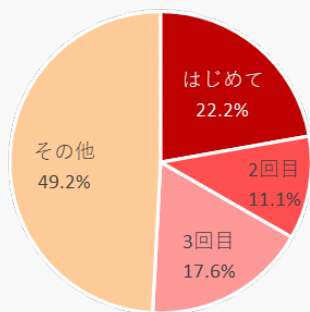


2. 調査結果_(2)旅行行動_リピーター率

県外観光客のリピーター率（訪問回数2回目以上の割合）は77.8%となっている。

問9-1 「山形県外」にお住まいの方にお伺いします。山形へは何度目のご訪問ですか。

	回答数（件）	割合（%）
はじめて	263	22.2
2回目	131	11.1
3回目	208	17.6
その他	582	49.2
計	1,184	100.0

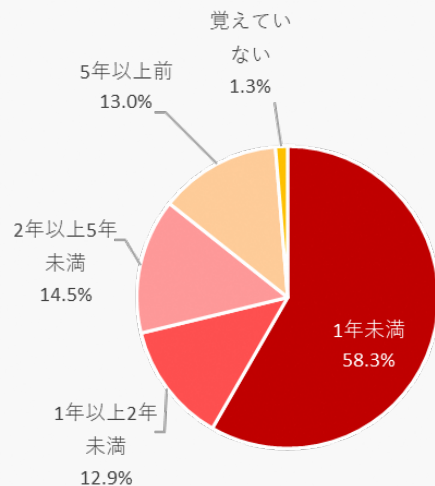


2. 調査結果_(2)旅行行動_前回訪問からの経過年

県外観光客の再来訪は「1年未満」(58.3%)が最も多い。

問9-2 「はじめてと答えた方以外」にお伺いします。前回の来訪はいつでしたか。

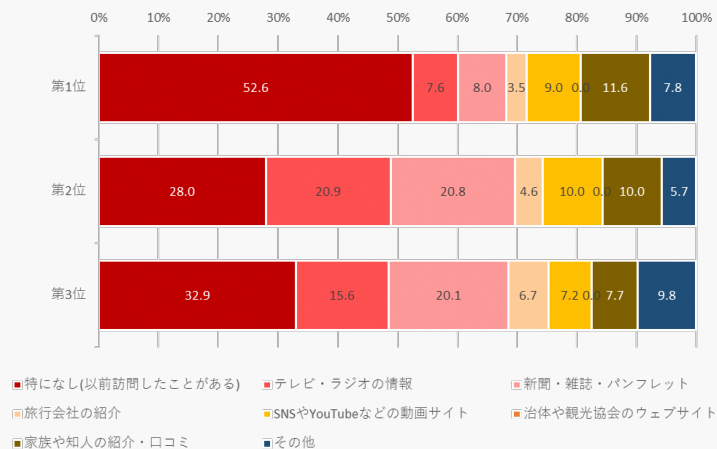
	回答数（件）	割合（％）
1年未満	403	58.3
1年以上2年未満	89	12.9
2年以上5年未満	100	14.5
5年以上前	90	13.0
覚えていない	9	1.3
計	691	100.0



旅行のきっかけは「以前訪問したことがある」(52.6%)が最も多い。

問10 今回、山形を訪れるきっかけとなった情報源の「上位3つ」を教えてください。

	第1位		第2位		第3位	
	回答数 (件)	割合 (%)	回答数 (件)	割合 (%)	回答数 (件)	割合 (%)
特になし(以前訪問したことがある)	851	52.6	428	28.0	523	32.9
テレビ・ラジオの情報	123	7.6	320	20.9	247	15.6
新聞・雑誌・パンフレット	129	8.0	318	20.8	319	20.1
旅行会社の紹介	57	3.5	71	4.6	106	6.7
SNSやYouTubeなどの動画サイト	146	9.0	153	10.0	115	7.2
自治体や観光協会のウェブサイト	0	0.0	0	0.0	0	0.0
家族や知人の紹介・口コミ	187	11.6	153	10.0	123	7.7
その他	126	7.8	88	5.7	155	9.8
計	1,619	100.0	1,531	100.0	1,588	100.0

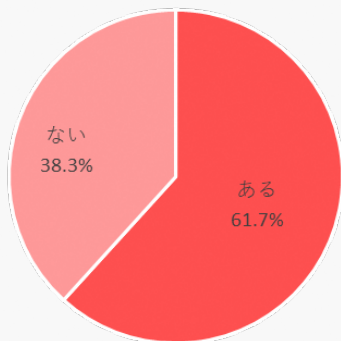


2. 調査結果_(2)旅行行動_他地域検討の有無

7市7町以外を旅先に検討した人は61.7%を占めている。

問11-1 当地域以外で旅行を検討した観光地はありますか。

	回答数（件）	割合（％）
ある	1,073	61.7
ない	665	38.3
計	1,738	100.0

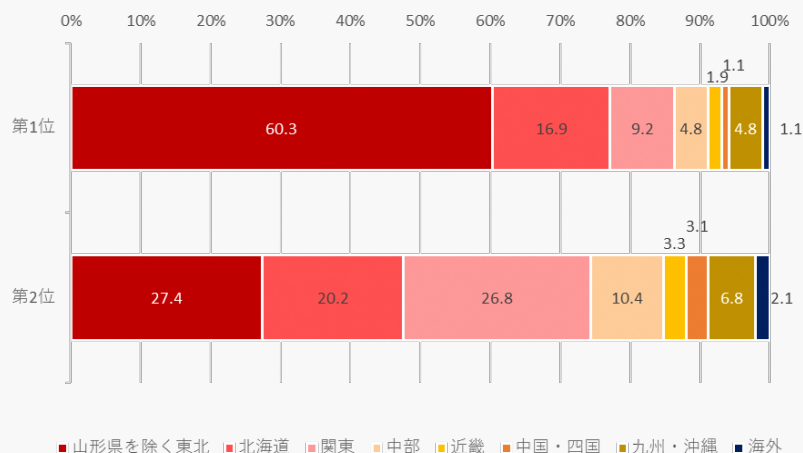


2. 調査結果_(2)旅行行動_他に検討した旅行先

山形県以外の東北地方を旅先に検討した人が60.3%を占めている。

問11-2 「ある」と回答された方にお聞きます。検討された地域の上位2位を教えてください。

	第1位		第2位	
	回答数(件)	割合(%)	回答数(件)	割合(%)
山形県を除く東北	626	60.3	259	27.4
北海道	175	16.9	191	20.2
関東	95	9.2	253	26.8
中部	50	4.8	98	10.4
近畿	20	1.9	31	3.3
中国・四国	11	1.1	29	3.1
九州・沖縄	50	4.8	64	6.8
海外	11	1.1	20	2.1
計	1,038	100.0	945	100.0



1人あたりの観光消費額は57,618円となっている。
県外宿泊客(67,879円) や初回訪問者(78,408円)の消費額が高い。

問12-1 今回のご旅行で、山形県内で支払う「一人当たりの費用」(これから支払う予定も含めて)を教えてください。

(単位：円)

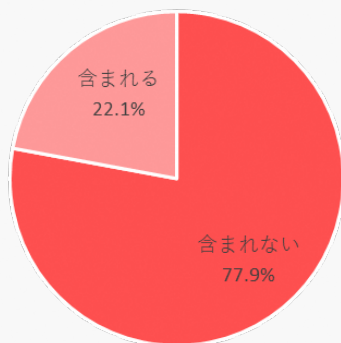
	全体	日帰り	宿泊	県内客		県外客		訪問回数	
				日帰り	宿泊	日帰り	宿泊	初回訪問者	リピーター
交通費	17,432	5,714	21,453	4,622	9,452	7,897	23,368	27,429	19,919
宿泊費	24,375	-	24,375		20,135		25,052	29,610	23,554
(パック料金)	(16,710)	(-)	(16,710)		(11,212)		(17,587)	(22,584)	(16,295)
お土産代	5,272	3,280	5,955	3,322	3,445	3,197	6,356	7,317	5,827
飲食費	6,990	3,243	8,275	3,114	4,149	3,501	8,934	9,792	7,902
入場料	1,674	811	1,970	785	1,967	863	1,971	2,393	1,749
その他	1,874	1,118	2,134	785	1,967	1,066	2,201	1,867	2,041
計	57,618	14,166	64,163	12,628	41,116	16,524	67,879	78,408	60,990

2. 調査結果_(2)旅行行動_観光消費額単価

パック料金に県外分が含まれる割合は22.1%となっている。

問12-2 パック料金には山形県外分も含まれますか。

	回答数（件）	割合（％）
含まれない	1,354	77.9
含まれる	384	22.1
計	1,738	100.0

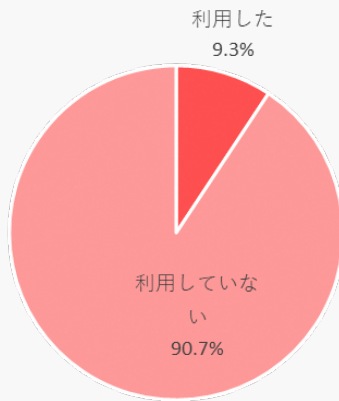


2. 調査結果_(2)旅行行動_割引クーポンの利用状況

割引クーポンの利用率は9.3%となっている。

問13 国や自治体が発行する割引クーポンを利用しましたか。

	回答数（件）	割合（％）
利用した	162	9.3
利用していない	1,576	90.7
計	1,738	100.0



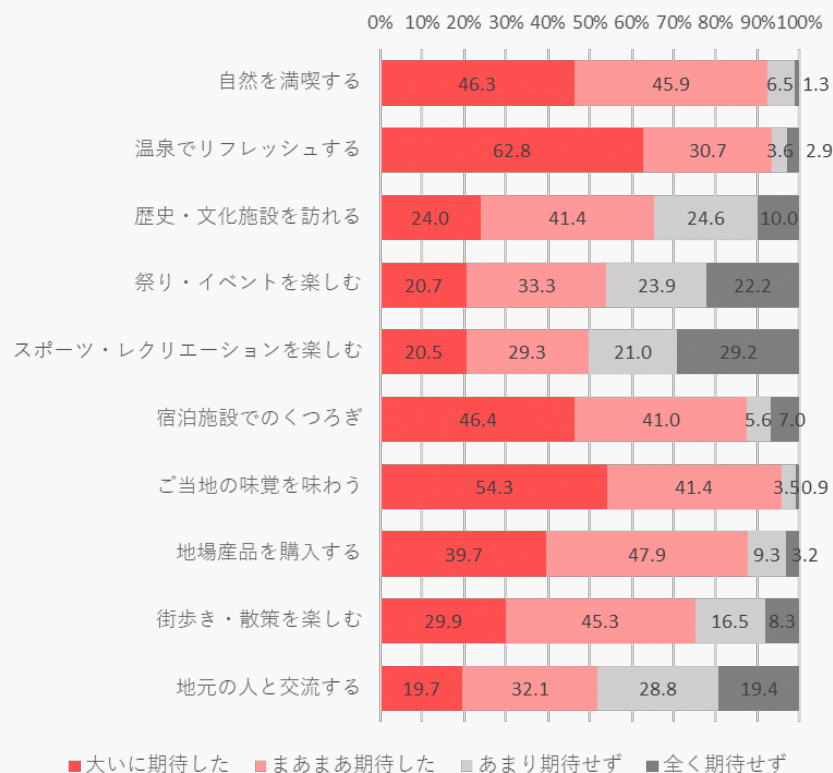
2. 調査結果_(3)観光地の評価_期待度

期待度が高いのは「温泉」、「当地の味覚」、「宿泊施設」が上位となっている。

問14-1 今回のご旅行について、「事前の期待度」をお聞かせください。

	大いに期待した	まあまあ期待した	あまり期待せず	全く期待せず	合計
自然を満喫する	805	798	113	22	1,738
温泉でリフレッシュする	1,092	533	62	51	1,738
歴史・文化施設を訪れる	417	719	428	174	1,738
祭り・イベントを楽しむ	359	579	415	385	1,738
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	356	509	365	508	1,738
宿泊施設でのくつろぎ	807	713	97	121	1,738
ご当地の味覚を味わう	943	719	61	15	1,738
地場産品を購入する	690	832	161	55	1,738
街歩き・散策を楽しむ	520	787	287	144	1,738
地元の人と交流する	342	558	501	337	1,738

	大いに期待した	まあまあ期待した	あまり期待せず	全く期待せず	合計
自然を満喫する	46.3	45.9	6.5	1.3	100.0
温泉でリフレッシュする	62.8	30.7	3.6	2.9	100.0
歴史・文化施設を訪れる	24.0	41.4	24.6	10.0	100.0
祭り・イベントを楽しむ	20.7	33.3	23.9	22.2	100.0
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	20.5	29.3	21.0	29.2	100.0
宿泊施設でのくつろぎ	46.4	41.0	5.6	7.0	100.0
ご当地の味覚を味わう	54.3	41.4	3.5	0.9	100.0
地場産品を購入する	39.7	47.9	9.3	3.2	100.0
街歩き・散策を楽しむ	29.9	45.3	16.5	8.3	100.0
地元の人と交流する	19.7	32.1	28.8	19.4	100.0



2. 調査結果_(3)観光地の評価_期待度

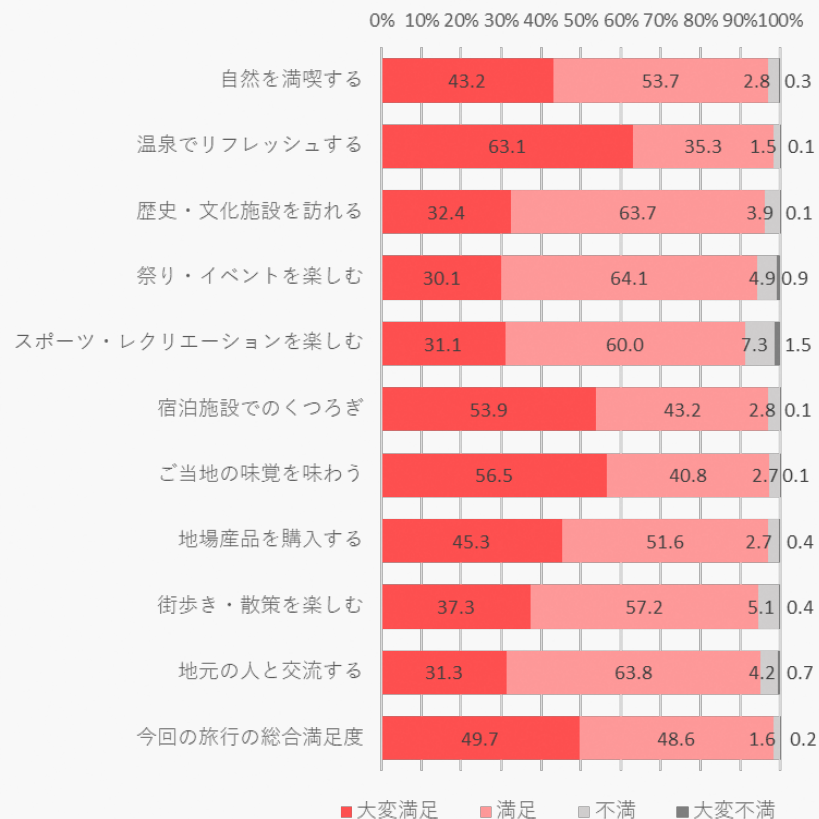
30

満足度が高いのは「温泉」、「当地の味覚」、「宿泊施設」が上位となっている。ほぼ期待通りの満足度が得られている。

問14-2 今回のご旅行について、「体験後の満足度」をお聞かせください。

	大変満足	満足	不満	大変不満	合計
自然を満喫する	709	883	46	5	1,643
温泉でリフレッシュする	987	551	23	2	1,563
歴史・文化施設を訪れる	443	871	53	1	1,368
祭り・イベントを楽しむ	352	749	57	11	1,169
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	345	665	81	17	1,108
宿泊施設でのくつろぎ	789	632	41	2	1,464
ご当地の味覚を味わう	915	661	43	1	1,620
地場産品を購入する	680	774	40	6	1,500
街歩き・散策を楽しむ	529	812	73	5	1,419
地元の人と交流する	411	837	55	9	1,312
今回の旅行の総合満足度	863	844	28	3	1,738

	大変満足	満足	不満	大変不満	合計
自然を満喫する	43.2	53.7	2.8	0.3	100.0
温泉でリフレッシュする	63.1	35.3	1.5	0.1	100.0
歴史・文化施設を訪れる	32.4	63.7	3.9	0.1	100.0
祭り・イベントを楽しむ	30.1	64.1	4.9	0.9	100.0
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	31.1	60.0	7.3	1.5	100.0
宿泊施設でのくつろぎ	53.9	43.2	2.8	0.1	100.0
ご当地の味覚を味わう	56.5	40.8	2.7	0.1	100.0
地場産品を購入する	45.3	51.6	2.7	0.4	100.0
街歩き・散策を楽しむ	37.3	57.2	5.1	0.4	100.0
地元の人と交流する	31.3	63.8	4.2	0.7	100.0
今回の旅行の総合満足度	49.7	48.6	1.6	0.2	100.0

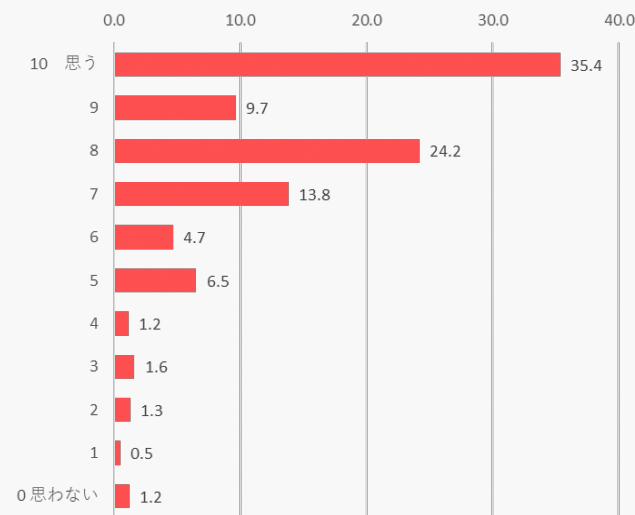


2. 調査結果_(3)観光地の評価_NPS（顧客推奨度）

**NPSは28.1ポイントとなっている。
旅先に勧めたいと思っている人が多い。**

問15 当地域の観光について、友人、知人等に勧めたいと思いますか。

	回答数 (件)	割合 (%)		グループ	NPS (=C-A)
0 思わない	21	1.2	16.9	批判者 【A】	
1	9	0.5			
2	22	1.3			
3	28	1.6			
4	20	1.2			
5	113	6.5			
6	81	4.7	38.0	中立者 【B】	
7	240	13.8			
8	421	24.2			
9	168	9.7	45.1	推奨者 【C】	
10 思う	615	35.4			
計	1,738	100.0		-	28.1



◆「顧客推奨度（NPS：Net Promoter Score）」とは？

- 「満足度」が経験に基づいた事後評価を聞く「振り返り」の質問であるのに対し、「顧客推奨度（NPS）」は体験に基づいて自分以外の他者に勧めたいと思うか、未来の行動を点数化したもの。

◆数値の求め方

- 当地域の観光を友人、知人等に勧めたいと思うかを「思わない（0）」から「強く思う（10）」までの11段階で評価してもらう。
- 0から6までを「批判者」、7と8を「中立者」、9と10を「推奨者」とし、顧客を「推奨者」「中立者」「批判者」にセグメント分けする。
- 「推奨者の割合」－「批判者の割合」を計算すればNPSが求められる。

◆NPSで何が分かるの？

- 推奨者が増えるほど数値が高くなり、批判者が減るほど数値が高くなるように設計されている。
- 「NPSが高い」⇒「顧客ロイヤリティが高い」⇒「当地を訪れた旅行者の口コミによって新たな旅行者が増加する」と解釈されるため、新規顧客の獲得に直結する指標とされる。

3. 調査結果の分析

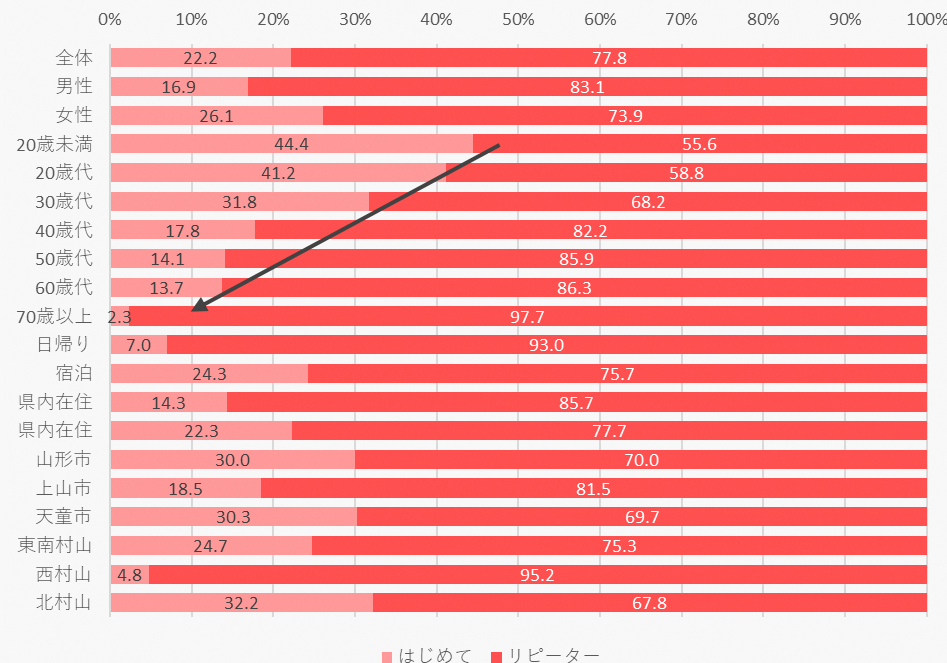
3. 調査結果の分析_(1)リピーター

男女差や宿泊の有無によるリピート率の違いは確認できなかった。
ミドル～シニア層にかけてリピーターが増える傾向も変わっていない。

(注) 集計対象者は県外在住者と7市7町以外の県内在住者である。

		はじめて	リピーター	計
全体		263	921	1,184
性別	男性	83	409	492
	女性	180	509	689
年齢	20歳未満	4	5	9
	20歳代	82	117	199
	30歳代	67	144	211
	40歳代	38	176	214
	50歳代	43	261	304
	60歳代	28	176	204
	70歳以上	1	42	43
日帰り・宿泊	日帰り	10	133	143
	宿泊	253	788	1,041
居住地	県内在住	2	12	14
	県外在住	261	909	1,170
回収地点	山形市	76	177	253
	上山市	53	234	287
	天童市	33	76	109
	東南村山	164	499	663
	西村山	12	239	251
	北村山	87	183	270

・東南村山：山形市、上山市、天童市、中山町、山辺町
 ・西村山：寒河江市、河北町、西川町、大江町、朝日町
 ・北村山：村山市、東根市、尾花沢市、大石田町



令和4年度
集計結果



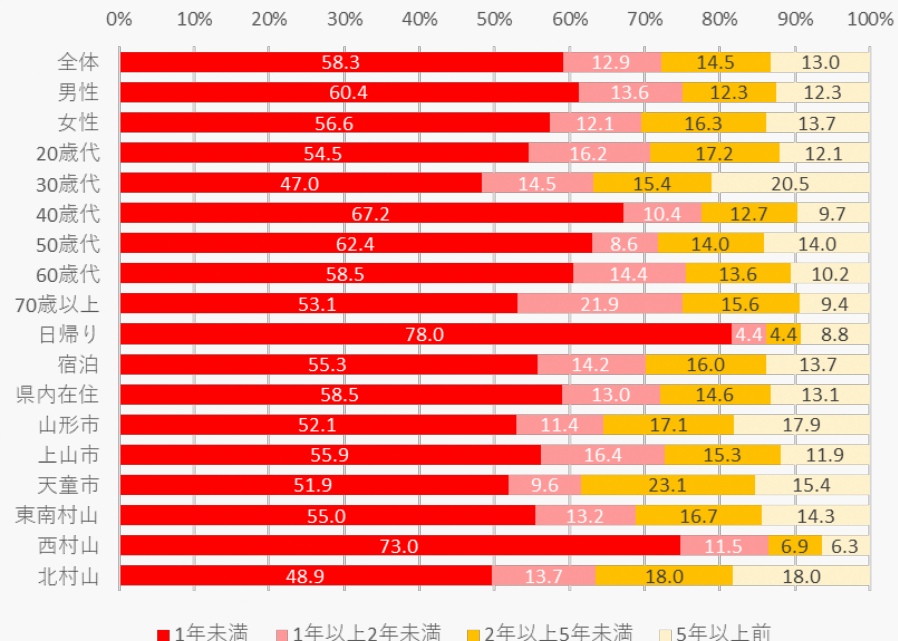
3. 調査結果の分析_(1)リピーター

多くのカテゴリーで「1年未満」の再来訪が5割を超えている。
全国旅行支援等の需要喚起策が引き続き影響したと考えられる。

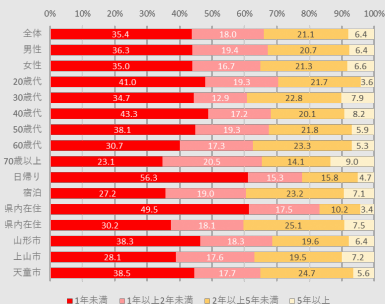
(注) 集計対象者は県外在住者と7市7町以外の県内在住者である。

		1年未満	1年以上 2年未満	2年以上 5年未満	5年以上	覚えて いない	計
全体		403	89	100	90	9	691
性別	男性	186	42	38	38	4	308
	女性	215	46	62	52	5	380
年齢	20歳代	54	16	17	12	0	99
	30歳代	55	17	18	24	3	117
	40歳代	90	14	17	13	0	134
	50歳代	116	16	26	26	2	186
	60歳代	69	17	16	12	4	118
	70歳以上	17	7	5	3	0	32
日帰り・宿泊	日帰り	71	4	4	8	4	91
	宿泊	332	85	96	82	5	600
居住地	県内在住	2	0	0	0	3	5
	県外在住	401	89	100	90	6	686
回収地点	山形市	73	16	24	25	2	140
	上山市	99	29	27	21	1	177
	天童市	27	5	12	8	0	52
	東南村山	208	50	63	54	3	378
	西村山	127	20	12	11	4	174
	北村山	68	19	25	25	2	139

・東南村山：山形市、上山市、天童市、中山町、山辺町
・西村山：寒河江市、河北町、西川町、大江町、朝日町
・北村山：村山市、東根市、尾花沢市、大石田町



令和4年度
集計結果



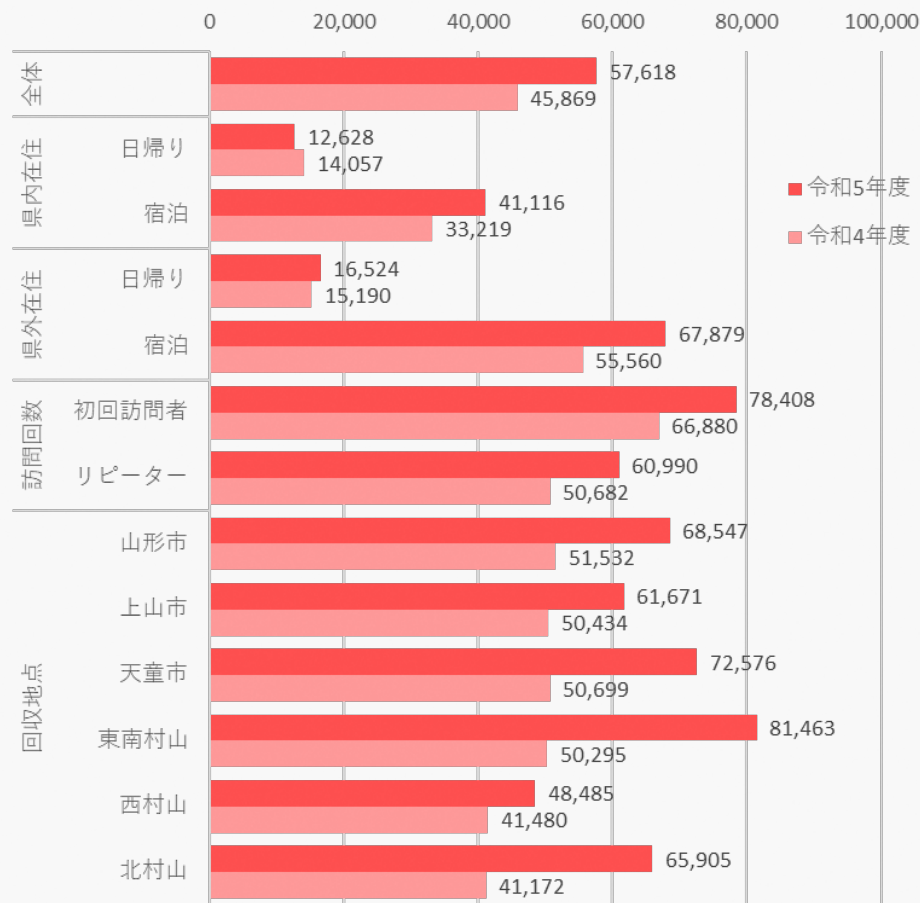
3. 調査結果の分析_(2)観光消費額

多くのカテゴリーで消費額が昨年度よりも増加した。
特に、東南村山地域や北村山地域の伸び率が高い。

(単位：円、%)

		令和4年度	令和5年度	増減率
全体		45,869	57,618	25.6%
県内在住	日帰り	14,057	12,628	▲10.2%
	宿泊	33,219	41,116	23.8%
県外在住	日帰り	15,190	16,524	8.8%
	宿泊	55,560	67,879	22.2%
訪問回数	はじめて	66,880	78,408	17.2%
	リピーター	50,682	60,990	20.3%
回収地点	山形市	51,532	68,547	33.0%
	上山市	50,434	61,671	22.3%
	天童市	50,699	72,576	43.2%
	東南村山	50,295	81,463	62.0%
	西村山	41,480	48,485	16.9%
	北村山	41,172	65,905	60.1%

・東南村山：山形市、上山市、天童市、中山町、山辺町
 ・西村山：寒河江市、河北町、西川町、大江町、朝日町
 ・北村山：村山市、東根市、尾花沢市、大石田町

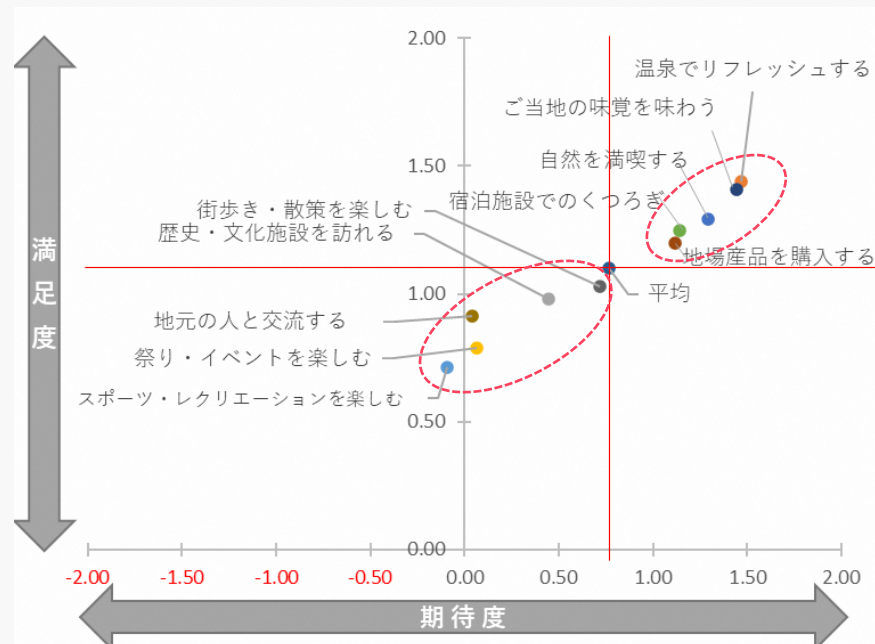


3. 調査結果の分析_(3)満足度

「温泉」「当地の味覚」「自然」は満足度の源泉となっている。
「街歩き」「歴史・文化」「交流」は磨き上げが必要。

期待度と満足度の関係

	期待度	満足度
自然を満喫する	1.30	1.29
温泉でリフレッシュする	1.47	1.44
歴史・文化施設を訪れる	0.45	0.98
祭り・イベントを楽しむ	0.06	0.79
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	-0.09	0.71
宿泊施設でのくつろぎ	1.14	1.25
ご当地の味覚を味わう	1.45	1.41
地場産品を購入する	1.12	1.20
街歩き・散策を楽しむ	0.72	1.03
地元の人と交流する	0.04	0.91
平均	0.76	1.10



◆ 散布図の作成方法

- アンケートで得られた「期待度」と「満足度」の回答結果に対して下記の方法で得点を与えて数値化する。

「期待度」については、

「大いに期待した」(2pt)、「まあまあ期待した」(1pt)、「あまり期待せず」(-1pt)、「全く期待せず」(-2pt)

「満足度」については、

「大変満足」(2pt)、「満足」(1pt)、「不満」(-1pt)、「大変不満」(-2pt)

として合計点を求め、これを回答者数で除すことにより項目ごとの平均点を求める。

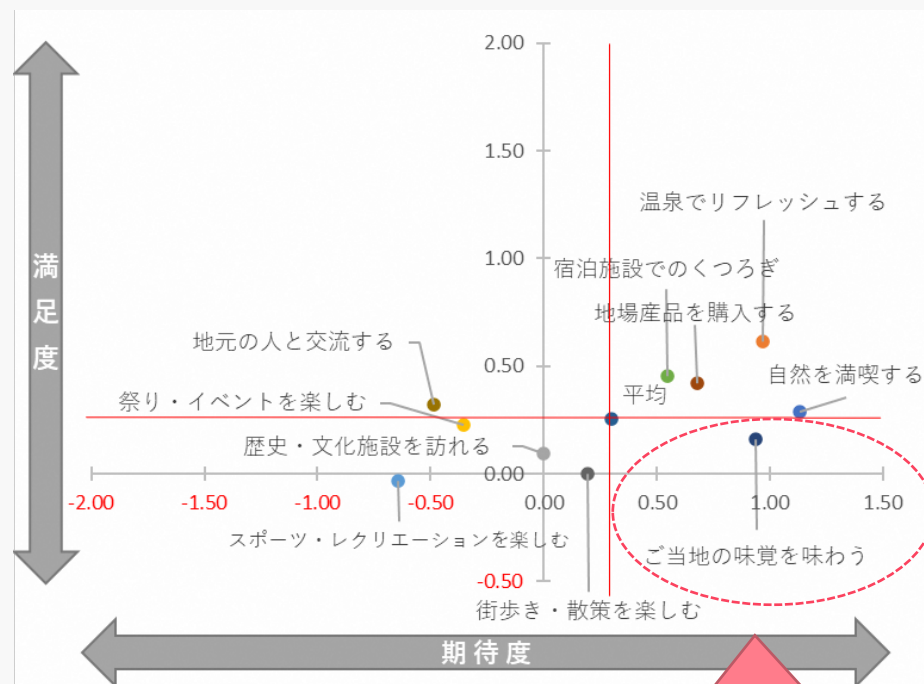
- 次に、横軸に「期待度」を、縦軸に「満足度」を取り、第1象限（右上の領域）から第4象限（右下の領域）に数値をプロットする。

3. 調査結果の分析_(3)満足度

旅行の満足度が低い人は「当地の味覚」が期待ハズレだったと感じている。

期待度と満足度の関係（総合的な満足度が「不満」「大変不満」と回答した人）

	期待度	満足度
自然を満喫する	1.13	0.29
温泉でリフレッシュする	0.97	0.61
歴史・文化施設を訪れる	0.00	0.10
祭り・イベントを楽しむ	-0.35	0.23
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	-0.65	-0.03
宿泊施設でのくつろぎ	0.55	0.45
ご当地の味覚を味わう	0.94	0.16
地場産品を購入する	0.68	0.42
街歩き・散策を楽しむ	0.19	0.00
地元の人と交流する	-0.48	0.32
平均	0.30	0.25

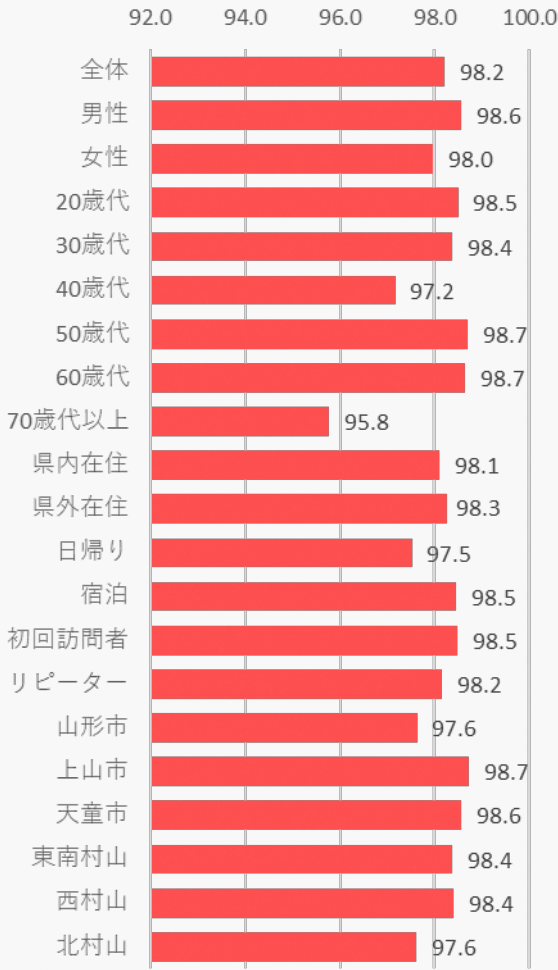


期待度は「高い」が満足度は「低い」つまり、「期待ハズレ」のコンテンツ（旅行に不満を感じている人の原因）

3. 調査結果の分析_(3)満足度

属性別の満足度

		(単位：件)					(単位：%)					今回 (R5)	前回 (R4)	差分 (R4-R3)
		合計	大変満足	満足	不満	大変不満	合計	大変満足	満足	不満	大変不満			
全体		1,738	863	844	28	3	100.0	49.7	48.6	1.6	0.2	98.2	98.7	-0.5
性別	男性	702	325	367	9	1	100.0	46.3	52.3	1.3	0.1	98.6	98.4	0.1
	女性	1,032	534	477	19	2	100.0	51.7	46.2	1.8	0.2	98.0	98.8	-0.9
年齢	20歳代	266	184	78	4	0	100.0	69.2	29.3	1.5	0.0	98.5	100.0	-1.5
	30歳代	307	165	137	4	1	100.0	53.7	44.6	1.3	0.3	98.4	98.5	-0.1
	40歳代	318	153	156	9	0	100.0	48.1	49.1	2.8	0.0	97.2	99.0	-1.8
	50歳代	463	228	229	6	0	100.0	49.2	49.5	1.3	0.0	98.7	98.3	0.4
	60歳代	297	106	187	3	1	100.0	35.7	63.0	1.0	0.3	98.7	97.9	0.7
	70歳代以上	71	14	54	2	1	100.0	19.7	76.1	2.8	1.4	95.8	99.0	-3.2
居住地	県内在住	474	195	270	7	2	100.0	41.1	57.0	1.5	0.4	98.1	98.6	-0.5
	県外在住	1,264	668	574	21	1	100.0	52.8	45.4	1.7	0.1	98.3	98.7	-0.5
日帰り・宿泊	日帰り	444	186	247	9	2	100.0	41.9	55.6	2.0	0.5	97.5	99.2	-1.7
	宿泊	1,294	677	597	19	1	100.0	52.3	46.1	1.5	0.1	98.5	98.5	-0.1
訪問回数	初回訪問者	263	151	108	4	0	100.0	57.4	41.1	1.5	0.0	98.5	99.5	-1.0
	リピーター	921	482	422	16	1	100.0	52.3	45.8	1.7	0.1	98.2	98.8	-0.6
回収地点	山形市	295	153	135	7	0	100.0	51.9	45.8	2.4	0.0	97.6	98.4	-0.7
	上山市	392	189	198	4	1	100.0	48.2	50.5	1.0	0.3	98.7	98.0	0.7
	天童市	140	80	58	2	0	100.0	57.1	41.4	1.4	0.0	98.6	98.3	0.3
	東南村山	858	441	403	13	1	100.0	51.4	47.0	1.5	0.1	98.4	98.0	0.3
	西村山	504	229	267	6	2	100.0	45.4	53.0	1.2	0.4	98.4	99.3	-0.9
	北村山	376	193	174	9	0	100.0	51.3	46.3	2.4	0.0	97.6	99.3	-1.6



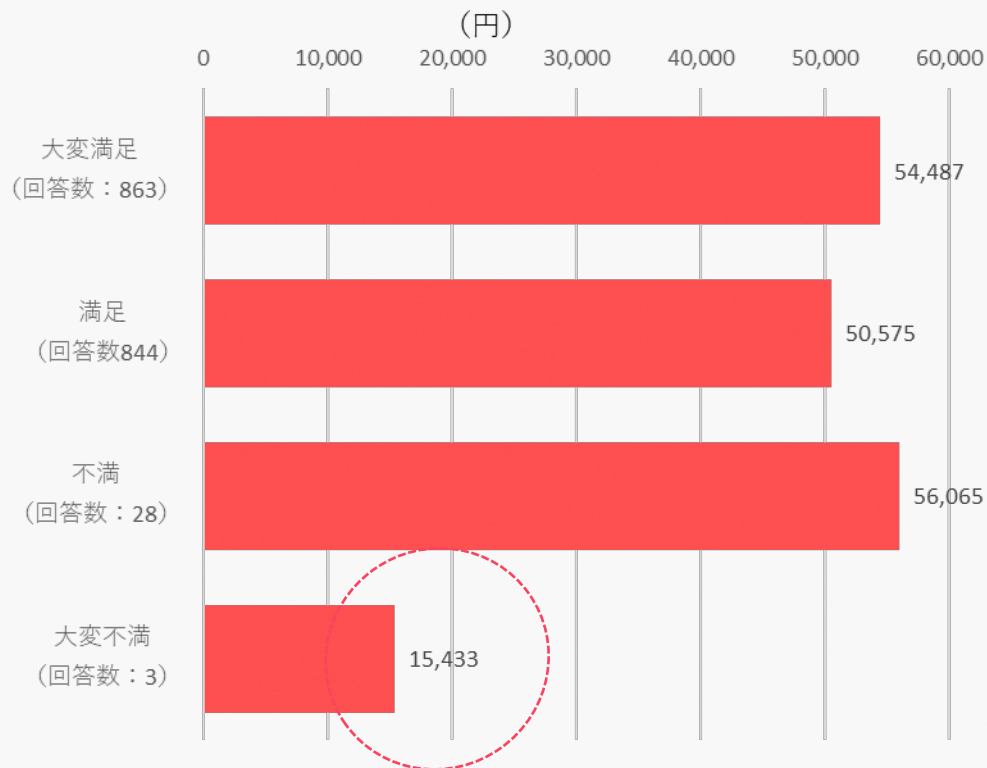
(注) 「大変満足」 + 「満足」の割合の合計

・ 東南村山：山形市、上山市、天童市、中山町、山辺町
・ 西村山：寒河江市、河北町、西川町、大江町、朝日町
・ 北村山：村山市、東根市、尾花沢市、大石田町

3. 調査結果の分析_(3)満足度

旅行で「不満」を感じると消費額が伸びない可能性がある。

総合的な満足度×観光消費額



(注) 「不満」「大変不満」の回答数は少ないため、結果の分析は統計的な精度に留意する必要がある。

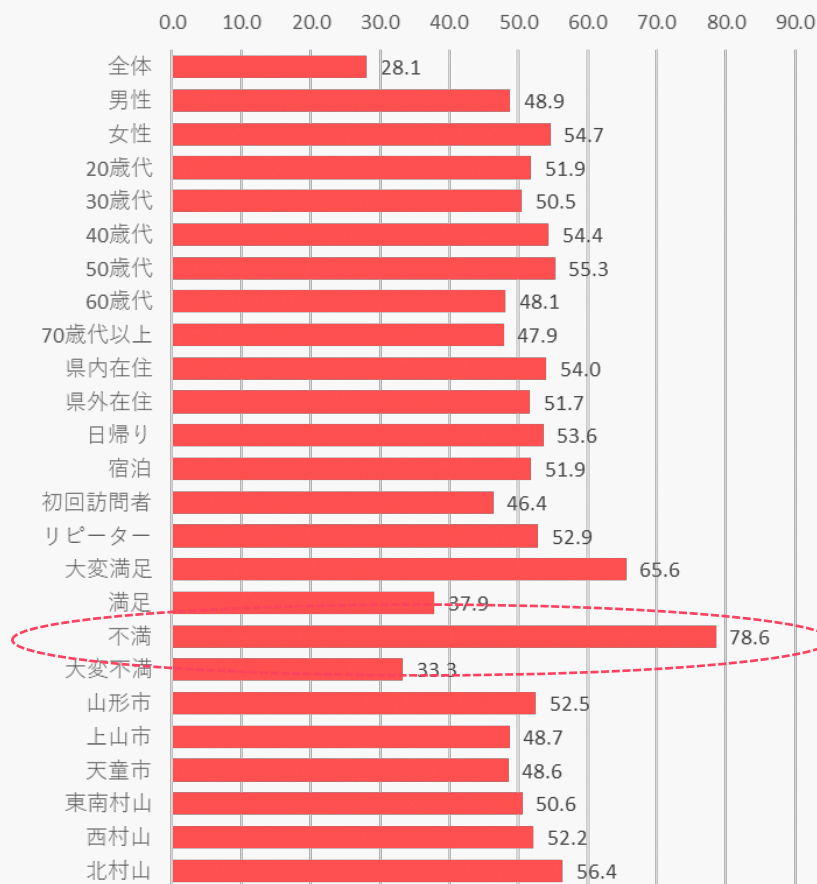
3. 調査結果の分析_(3)満足度

旅行で「不満」を感じるとNPSが高くなり、ネガティブキャンペーンに走る可能性がある。

属性別のNPS（顧客推奨度）

		NPS
全体		28.1
性別	男性	48.9
	女性	54.7
年齢	20歳代	51.9
	30歳代	50.5
	40歳代	54.4
	50歳代	55.3
	60歳代	48.1
	70歳以上	47.9
日帰り・宿泊	日帰り	54.0
	宿泊	51.7
居住地	7市7町在住	53.6
	その他在住	51.9
訪問回数	はじめて	46.4
	リピーター	52.9
総合的な満足度	大変満足	65.6
	満足	37.9
	不満	78.6
	大変不満	33.3
回収地点	山形市	52.5
	上山市	48.7
	天童市	48.6
	東南村山	50.6
	西村山	52.2
	北村山	56.4

・東南村山：山形市、上山市、天童市、中山町、山辺町
 ・西村山：寒河江市、河北町、西川町、大江町、朝日町
 ・北村山：村山市、東根市、尾花沢市、大石田町



3. 調査結果の分析_(3)満足度

属性別のNPS（顧客推奨度）

		合計	勧めた くない 0	←				どちらで もない				→	勧めた い 10	批判者 A	中立者 B	推奨者 C
				1	2	3	4	5	6	7	8	9				
全体		1,738	21	9	22	28	20	113	81	240	421	168	615	294	661	783
性別	男性	702	9	4	13	13	7	41	45	110	177	72	211	132	287	283
	女性	1,032	12	5	9	15	13	72	36	129	243	96	402	162	372	498
年齢	20歳代	266	5	2	3	6	2	6	10	31	60	37	104	34	91	141
	30歳代	307	1	1	1	1	4	16	4	46	69	37	127	28	115	164
	40歳代	318	3	0	5	7	4	22	20	45	78	22	112	61	123	134
	50歳代	463	8	2	4	6	5	36	15	56	112	39	180	76	168	219
	60歳代	297	4	1	8	7	5	25	22	48	82	24	71	72	130	95
	70歳代以上	71	0	3	1	1	0	8	9	11	20	6	12	22	31	18
居住地	県内在住	474	10	4	9	10	8	38	21	70	105	43	156	100	175	199
	県外在住	1,264	11	5	13	18	12	75	60	170	316	125	459	194	486	584
日帰り・宿泊	日帰り	444	8	6	6	7	6	31	18	56	106	44	156	82	162	200
	宿泊	1,294	13	3	16	21	14	82	63	184	315	124	459	212	499	583
訪問回数	初回訪問者	263	4	0	3	4	1	10	12	41	69	31	88	34	110	119
	リピーター	921	6	4	13	14	10	54	41	116	231	87	345	142	347	432
総合的な満足度	大変満足	863	13	0	3	4	2	21	8	50	158	89	515	51	208	604
	満足	844	7	7	12	23	15	86	71	185	261	78	99	221	446	177
	不満	28	1	2	7	1	3	6	2	4	1	1	0	22	5	1
	大変不満	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	1
回収地点	山形市	295	4	2	2	2	0	14	14	41	66	33	117	38	107	150
	上山市	392	2	0	4	5	5	27	17	66	105	30	131	60	171	161
	天童市	140	1	0	2	2	1	8	5	20	33	19	49	19	53	68
	東南村山	858	7	3	8	10	6	51	36	131	209	84	313	121	340	397
	西村山	504	7	4	9	11	7	41	23	60	139	42	161	102	199	203
	北村山	376	7	2	5	7	7	21	22	49	73	42	141	71	122	183

・ 東南村山：山形市、上山市、天童市、中山町、山辺町
 ・ 西村山：寒河江市、河北町、西川町、大江町、朝日町
 ・ 北村山：村山市、東根市、尾花沢市、大石田町

3. 調査結果の分析_(3)満足度

属性別のNPS（顧客推奨度）

		合計	勧めた くない 0	←				どちらで もない				→	勧めた い 10	批判者 A	中立者 B	推奨者 C	NPS C-A	【参考】 R4年度 NPS	差分 昨年度比 R5-R4
				1	2	3	4	5	6	7	8	9							
全体		100.0	1.2	0.5	1.3	1.6	1.2	6.5	4.7	13.8	24.2	9.7	35.4	16.9	38.0	45.1	28.1	24.4	3.7
性別	男性	100.0	1.3	0.6	1.9	1.9	1.0	5.8	6.4	15.7	25.2	10.3	30.1	18.8	40.9	40.3	48.9	51.3	-2.4
	女性	100.0	1.2	0.5	0.9	1.5	1.3	7.0	3.5	12.5	23.5	9.3	39.0	15.7	36.0	48.3	54.7	56.2	-1.5
年齢	20歳代	100.0	1.9	0.8	1.1	2.3	0.8	2.3	3.8	11.7	22.6	13.9	39.1	12.8	34.2	53.0	51.9	57.4	-5.5
	30歳代	100.0	0.3	0.3	0.3	0.3	1.3	5.2	1.3	15.0	22.5	12.1	41.4	9.1	37.5	53.4	50.5	55.9	-5.4
	40歳代	100.0	0.9	0.0	1.6	2.2	1.3	6.9	6.3	14.2	24.5	6.9	35.2	19.2	38.7	42.1	54.4	57.5	-3.1
	50歳代	100.0	1.7	0.4	0.9	1.3	1.1	7.8	3.2	12.1	24.2	8.4	38.9	16.4	36.3	47.3	55.3	53.1	2.1
	60歳代	100.0	1.3	0.3	2.7	2.4	1.7	8.4	7.4	16.2	27.6	8.1	23.9	24.2	43.8	32.0	48.1	47.9	0.2
	70歳代以上	100.0	0.0	4.2	1.4	1.4	0.0	11.3	12.7	15.5	28.2	8.5	16.9	31.0	43.7	25.4	47.9	51.0	-3.1
居住地	県内在住	100.0	2.1	0.8	1.9	2.1	1.7	8.0	4.4	14.8	22.2	9.1	32.9	21.1	36.9	42.0	54.0	56.9	-2.9
	県外在住	100.0	0.9	0.4	1.0	1.4	0.9	5.9	4.7	13.4	25.0	9.9	36.3	15.3	38.4	46.2	51.7	52.5	-0.8
日帰り・宿泊	日帰り	100.0	1.8	1.4	1.4	1.6	1.4	7.0	4.1	12.6	23.9	9.9	35.1	18.5	36.5	45.0	53.6	55.0	-1.4
	宿泊	100.0	1.0	0.2	1.2	1.6	1.1	6.3	4.9	14.2	24.3	9.6	35.5	16.4	38.6	45.1	51.9	53.8	-2.0
訪問回数	初回訪問者	100.0	1.5	0.0	1.1	1.5	0.4	3.8	4.6	15.6	26.2	11.8	33.5	12.9	41.8	45.2	46.4	45.1	1.3
	リピーター	100.0	0.7	0.4	1.4	1.5	1.1	5.9	4.5	12.6	25.1	9.4	37.5	15.4	37.7	46.9	52.9	54.9	-2.1
総合的な満足度	大変満足	100.0	1.5	0.0	0.3	0.5	0.2	2.4	0.9	5.8	18.3	10.3	59.7	5.9	24.1	70.0	65.6	68.1	-2.6
	満足	100.0	0.8	0.8	1.4	2.7	1.8	10.2	8.4	21.9	30.9	9.2	11.7	26.2	52.8	21.0	37.9	40.1	-2.2
	不満	100.0	3.6	7.1	25.0	3.6	10.7	21.4	7.1	14.3	3.6	3.6	0.0	78.6	17.9	3.6	78.6	91.3	-12.7
	大変不満	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0
回収地点	山形市	100.0	1.4	0.7	0.7	0.7	0.0	4.7	4.7	13.9	22.4	11.2	39.7	12.9	36.3	50.8	52.5	56.9	-4.3
	上山市	100.0	0.5	0.0	1.0	1.3	1.3	6.9	4.3	16.8	26.8	7.7	33.4	15.3	43.6	41.1	48.7	50.6	-1.9
	天童市	100.0	0.7	0.0	1.4	1.4	0.7	5.7	3.6	14.3	23.6	13.6	35.0	13.6	37.9	48.6	48.6	54.3	-5.7
	東南村山	100.0	0.8	0.3	0.9	1.2	0.7	5.9	4.2	15.3	24.4	9.8	36.5	14.1	39.6	46.3	50.6	54.7	-4.1
	西村山	100.0	1.4	0.8	1.8	2.2	1.4	8.1	4.6	11.9	27.6	8.3	31.9	20.2	39.5	40.3	52.2	54.5	-2.4
	北村山	100.0	1.9	0.5	1.3	1.9	1.9	5.6	5.9	13.0	19.4	11.2	37.5	18.9	32.4	48.7	56.4	50.4	6.0

・ 東南村山：山形市、上山市、天童市、中山町、山辺町
・ 西村山：寒河江市、河北町、西川町、大江町、朝日町
・ 北村山：村山市、東根市、尾花沢市、大石田町

3. 調査結果の分析_(4)情報源

リピーターは「過去の経験」を頼りにする傾向が強い。
初回訪問者は、若年層が「SNS・動画サイト」、ミドル・シニア層が「新聞・雑誌・パンフレット」「テレビ」などを情報源にしている。

訪問回数×情報源TOP 3

■リピーター×情報源TOP 3

		特になし (以前訪問したことがある)	テレビ・ラジオの情報	新聞・雑誌・パンフレット	旅行会社の紹介	SNSやYouTubeなどの動画サイト	治体や観光協会のウェブサイト	家族や知人の紹介・口コミ	その他	上段：件 下段：%
全体		692	323	367	109	180	0	235	151	921
性別	男性	324	140	158	50	74	0	90	70	409
	女性	366	181	207	59	105	0	144	81	509
年齢	20歳代	74	34	43	15	38	0	43	15	117
	30歳代	91	40	33	12	47	0	48	36	144
	40歳代	143	63	72	15	32	0	42	29	176
	50歳代	204	94	107	33	41	0	57	47	261
	60歳代	139	73	89	26	18	0	35	20	176
	70歳代以上	42	37	22	8	3	0	6	4	42
	県内在住	11	4	5	2	1	0	1	1	12
居住地		681	319	362	107	179	0	234	150	909
日帰り・宿泊	日帰り	99	57	58	12	30	0	29	17	133
	宿泊	593	266	309	97	150	0	206	134	788

■初回訪問×情報源TOP 3

		特になし (以前訪問したことがある)	テレビ・ラジオの情報	新聞・雑誌・パンフレット	旅行会社の紹介	SNSやYouTubeなどの動画サイト	治体や観光協会のウェブサイト	家族や知人の紹介・口コミ	その他	上段：件 下段：%
全体		63	114	113	57	129	0	94	48	263
性別	男性	20	38	37	20	41	0	30	16	83
	女性	43	76	76	37	88	0	64	32	180
年齢	20歳代	14	32	27	16	56	0	42	13	60
	30歳代	14	24	34	16	38	0	20	13	45
	40歳代	13	15	12	11	14	0	12	10	19
	50歳代	13	26	24	6	10	0	8	8	29
	60歳代	8	13	13	5	9	0	11	4	22
	70歳代以上	0	1	1	1	0	0	0	0	3
	県内在住	2	2	1	0	0	0	0	0	2
居住地		61	112	112	57	129	0	94	48	261
日帰り・宿泊	日帰り	2	5	6	3	5	0	2	2	10
	宿泊	61	109	107	54	124	0	92	46	253

		特になし (以前訪問したことがある)	テレビ・ラジオの情報	新聞・雑誌・パンフレット	旅行会社の紹介	SNSやYouTubeなどの動画サイト	治体や観光協会のウェブサイト	家族や知人の紹介・口コミ	その他
全体		75.1	35.1	39.8	11.8	19.5	0.0	25.5	16.4
性別	男性	79.2	34.2	38.6	12.2	18.1	0.0	22.0	17.1
	女性	71.9	35.6	40.7	11.6	20.6	0.0	28.3	15.9
年齢	20歳代	63.2	29.1	36.8	12.8	32.5	0.0	36.8	12.8
	30歳代	63.2	27.8	22.9	8.3	32.6	0.0	33.3	25.0
	40歳代	81.3	35.8	40.9	8.5	18.2	0.0	23.9	16.5
	50歳代	78.2	36.0	41.0	12.6	15.7	0.0	21.8	18.0
	60歳代	79.0	41.5	50.6	14.8	10.2	0.0	19.9	11.4
	70歳代以上	100.0	88.1	52.4	19.0	7.1	0.0	14.3	9.5
	県内在住	91.7	33.3	41.7	16.7	8.3	0.0	8.3	8.3
居住地		74.9	35.1	39.8	11.8	19.7	0.0	25.7	16.5
日帰り・宿泊	日帰り	74.4	42.9	43.6	9.0	22.6	0.0	21.8	12.8
	宿泊	75.3	33.8	39.2	12.3	19.0	0.0	26.1	17.0

リピーターのほとんどは「過去の訪問経験」を情報源にしている。

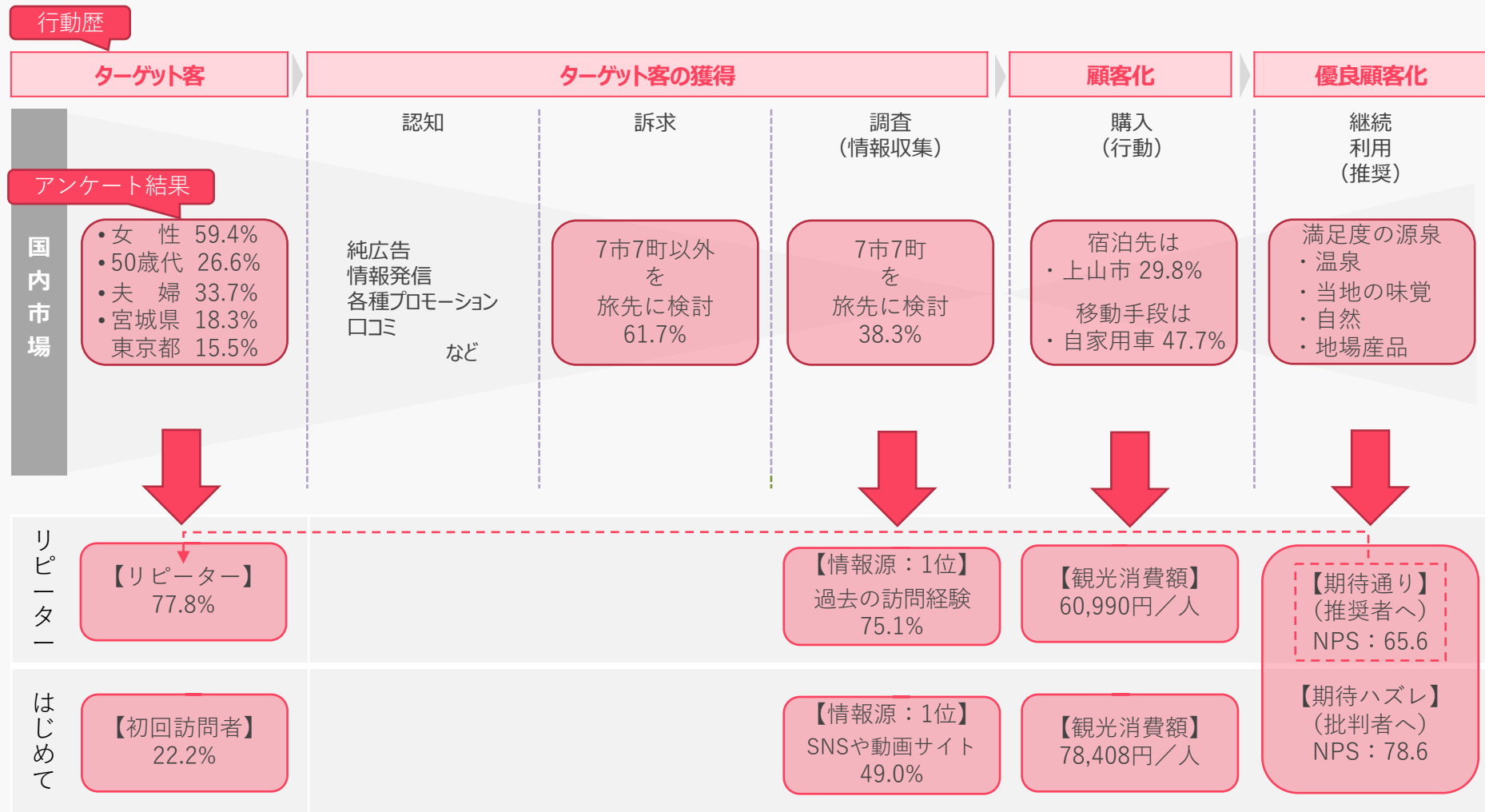
		特になし (以前訪問したことがある)	テレビ・ラジオの情報	新聞・雑誌・パンフレット	旅行会社の紹介	SNSやYouTubeなどの動画サイト	治体や観光協会のウェブサイト	家族や知人の紹介・口コミ	その他
全体		24.0	43.3	43.0	21.7	49.0	0.0	35.7	18.3
性別	男性	24.1	45.8	44.6	24.1	49.4	0.0	36.1	19.3
	女性	23.9	42.2	42.2	20.6	48.9	0.0	35.6	17.8
年齢	20歳代	23.3	53.3	45.0	26.7	93.3	0.0	70.0	21.7
	30歳代	31.1	53.3	75.6	35.6	84.4	0.0	44.4	28.9
	40歳代	68.4	78.9	63.2	57.9	73.7	0.0	63.2	52.6
	50歳代	44.8	89.7	82.8	20.7	34.5	0.0	27.6	27.6
	60歳代	36.4	59.1	59.1	22.7	40.9	0.0	50.0	18.2
	70歳代以上	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	県内在住	100.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地		23.4	42.9	42.9	21.8	49.4	0.0	36.0	18.4
日帰り・宿泊	日帰り	20.0	50.0	60.0	30.0	50.0	0.0	20.0	20.0
	宿泊	24.1	43.1	42.3	21.3	49.0	0.0	36.4	18.2

ミドル・シニア層は「新聞・雑誌・パンフレット」を情報源にしている。

若年層は「SNS等の動画サイト」や「家族や知人の紹介・口コミ」を情報源にしている。

3. 調査結果の分析_(4)まとめ

旅行者のカスタマージャーニー（行動歴）に沿って結果をまとめると
下図のとおり。



7市7町観光地の魅力向上に向けた満足度等調査 【報告書】

おもてなし山形株式会社

〒990-0043 山形県山形市本町二丁目4-3 本町ビル3F
TEL.023-631-9522 FAX.023-631-9533