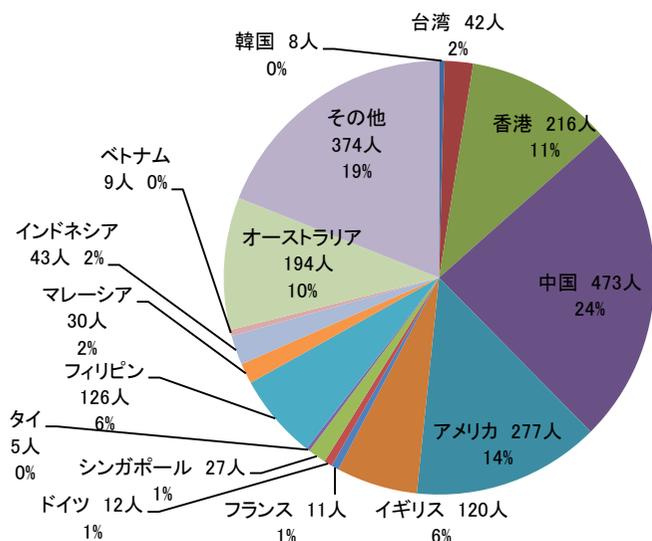


# シャトルバス利用客へのアンケート結果

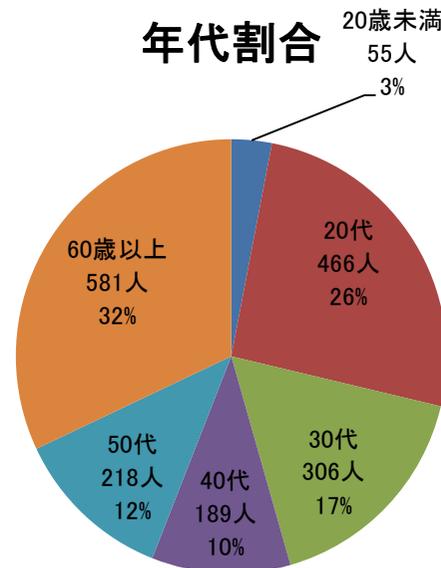
## 国籍・地域別割合



項目別有効回答数: 1,967

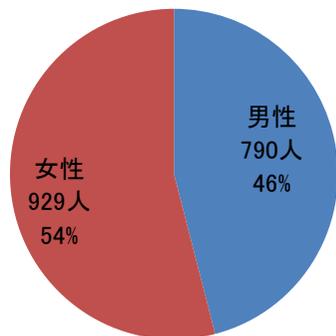
※一枚の回答用紙に複数人数分の国籍を記入する場合があったため全体の有効回答数を超過している

## 年代割合



項目別有効回答数: 1,815

## 性別



項目別有効回答数: 1,719

### 【シャトルバス利用者アンケートについて】

高知市観光振興課と高知県おもてなし課が共同で行う客船受入事業(高知市中心市街地)の業務委託の一環でアンケートを実施

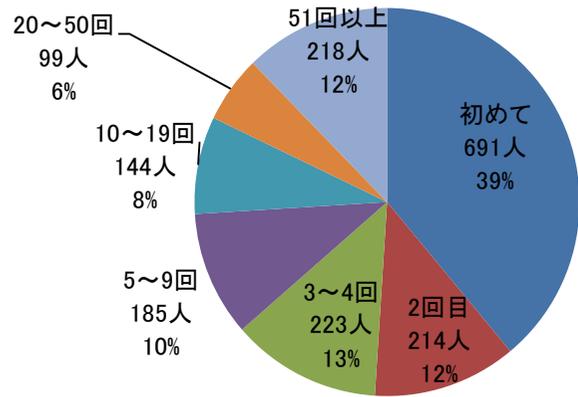
- 調査場所: はりまや橋観光バスターミナル
- 調査時期: 原則毎寄港時実施 H28年4月~12月、計17回実施
- ※4/1「ル・ソレアル」、5/23「ボイジャー・オブ・ザ・シーズ」を除く
- ・アンケート調査票は英語版と中国語簡体字版を作成
- ・回答者にはノベルティを配布(うちわ、メモ帳、ボールペン、箸、あぶら取り紙)
- ・有効回答数1,879

### 【考察】

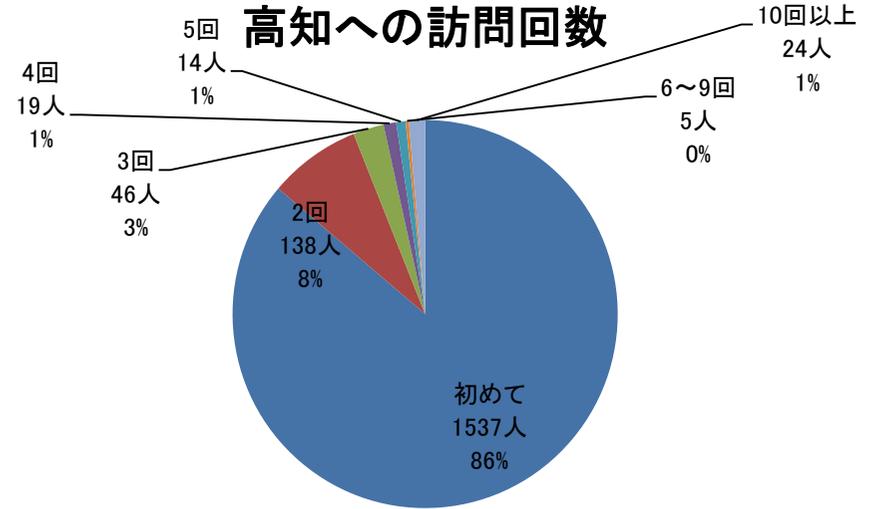
- ・シャトルバス利用客はクルーが多いため、国籍の内訳は多種多様となる。
- ・上海発着の客船の場合、クルーの3割が中国人であるため中国人の利用が多い。
- ・性別は女性の割合が若干高い。
- ・クルーズ客船利用者は高齢の方が多いが、無料シャトルバスの利用は若いクルーも多く年齢層は様々である。

# シャトルバス利用客へのアンケート結果

## 日本への訪問回数



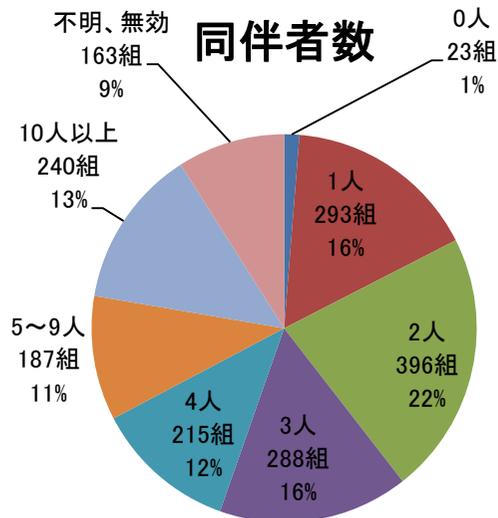
## 高知への訪問回数



項目別有効回答数: 1,774

項目別有効回答数: 1,783

## 同伴者数



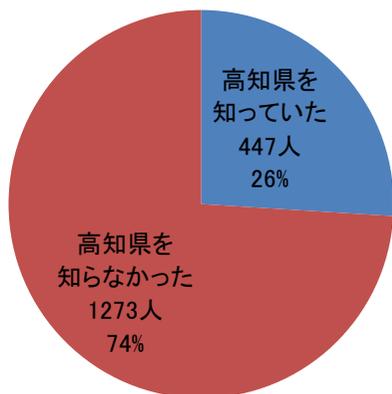
項目別有効回答数: 1,805

### 【考察】

- ・日本への訪問が複数回あるというリピーターが多いが、高知への訪問は初めてという方がおよそ8割以上を占める。
- ・同伴者の数は様々で、家族連れも多い。

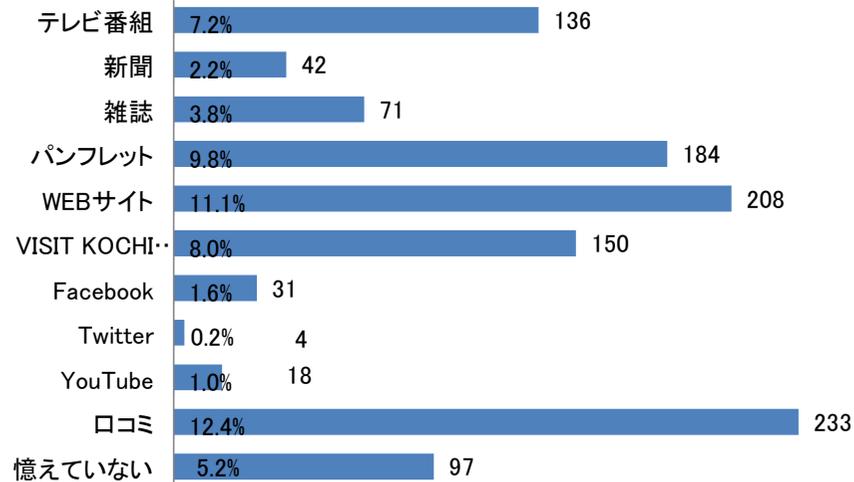
# シャトルバス利用客へのアンケート結果

## 高知県の認知度



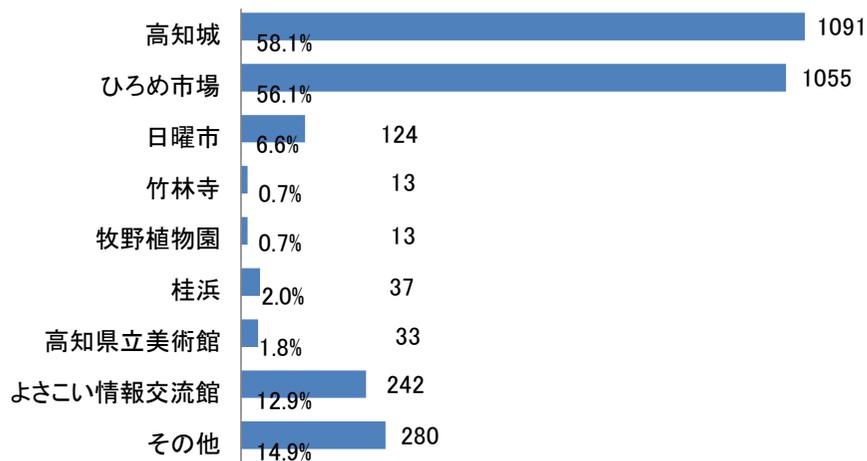
項目別有効回答数: 1,720

## 高知県についての情報媒体



項目別有効回答数: 1,174

## 立ち寄った観光地



項目別有効回答数: 2,888 (複数回答)

### 【考察】

・高知のことを知らずに寄港地なので下船してみたという方が7割以上いる。クルーズは新たに高知の魅力を知ってもらうよい機会である。

・高知県を知ったのは、口コミが最も多く、パンフレット、WEBサイトからという方も多い。

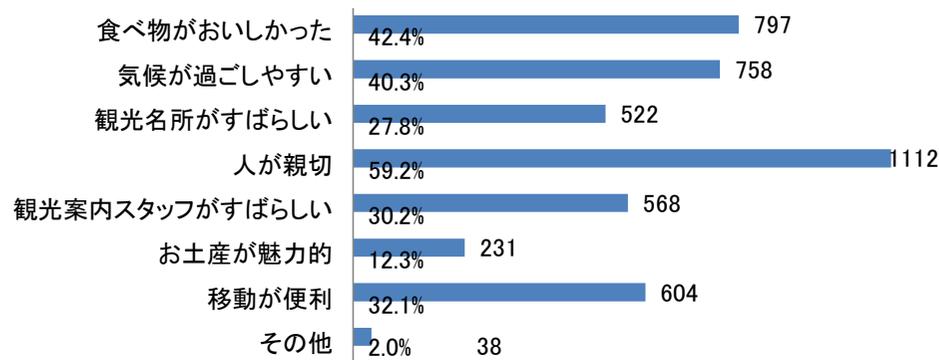
・シャトル利用客の半数以上の方が高知城とひろめ市場を訪れている。日曜市開催時には日曜市の人気が高く、よさこい情報交流館も一定の集客がある。

### ※その他

ブックオフ、ハードオフ、免税店、三翠園での温泉入浴、木曜市、横山隆一まんが館、土佐和紙工芸村、龍河洞、高知大神宮、高野寺、美容院、教会等

# シャトルバス利用客へのアンケート結果

## 良かったところ



項目別有効回答数: 4,630 (複数回答)

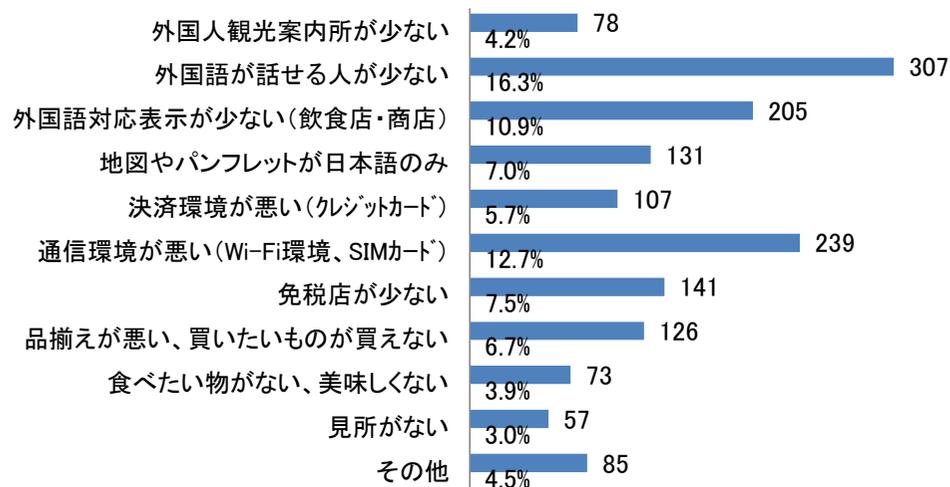
### 【考察】

- ・高知県の魅力である「食」と「人」の評価が高い。
- ・気候が温暖なことも魅力がある。
- ・はりまや橋観光バスターミナルからの徒歩圏内に、商店街、はりまや橋、ひろめ市場、高知城といった観光地が存在することが高い評価につながっていると思われる。

### ※その他(自由回答)

- ・無料シャトルバスと無料Wi-Fiがよかった
- ・高知の人は親切
- ・暖かいおもてなしの心を持った素敵で礼儀正しい人たち
- ・清潔なところ
- ・電車の運転手さんが礼儀正しかった
- ・住んでいるバンクーバーに似ている
- ・高知城と買い物が楽しかった
- ・とても治安が良く、きれいな街

## 悪かったところ



項目別回答数: 1,549 (複数回答)

### 【考察】

- ・外国語が通じない、外国語の表記が少ないことが最大のストレスとなっている。
- ・無料Wi-Fiが繋がりにくい、SIMカードが買えない等、通信環境への不満がある。
- ・クレジットカードが使えない店舗があることも悪かったところにあげる人が多い。

### ※その他(自由回答)

- ・両替をするところがない、USDドルが使えない
- ・レストラン等に英語のメニューを置いてほしい、英会話能力の向上を
- ・美術館、高知城に英語の表記があったらいいと思う
- ・銀聯カードが使えない、ATMがない、ATMで自分のカードが使えなかった
- ・マスターカードが使用可能なATM日本国内にあまりない、東京のようにATMが使えない
- ・ベジタリアン用のカフェがほしい、ハラール料理がない
- ・高知のロゴ入りマグネットやハガキが欲しかった
- ・ゴミ箱がわかりにくい
- ・オリジナルな土産物がない、日本製のものがない

# シャトルバス利用客へのアンケート結果

## その他 自由回答

- ・高知に来てみて大好きになった
- ・みんな親切で素敵なところだったので驚いた！
- ・シャトルバスがきちんと管理されている
- ・みんな気さく、親切に歓迎してくれた
- ・とても組織化され、街もきれい。礼儀正しくおもてなしの心を持った人たち
- ・ここの人たちはみんな優しく親切
- ・楽しかった高知の滞在、高知城や商店街も良かった
- ・手助けしようと頑張ってくれたと思う
- ・いいところ、日本人はとても優しい。友達にも勧める
- ・みんな親切、どこも素敵で清潔
- ・カジュアルで人も気さく、落ち着ける高知が気に入った。他のお城も見た事がある
- ・高知城で英語の音声ガイド(ヘッドフォン)があればいいのに
- ・素敵な旅行先で、受け入れ準備も素晴らしい。リストバンドも良かった
- ・日本人はもっと外国語を習うべき、ビジネスにも役立つはず
- ・無料wi-fiの範囲拡充と高速化を
- ・もっと英語の標識を、もっとお店とテーブル/席をひろめに
- ・みんな素敵な人ばかりで感謝。見習います
- ・英語の地図も高知城のガイドも素晴らしい、時間がなかったからまた来たい
- ・短い時間だったけど、十分楽しかった
- ・1人参加だったので、案内所のスタッフ達がとっても親切で助かった
- ・屋内の市場(ひろめ)はいいアイデア
- ・見たり体験出来る活動の利便性を高め、随時旅行者と話せるようにしてほしい
- ・思いがけず熱気があり気に入った
- ・とても友好的で英語を話してくれた
- ・良かった。礼儀正しく、サービスもいい
- ・次来た時は桂浜に行って海を見たい
- ・コンビニでお金が引き出せなかった、商品が揃ってなかった
- ・商店にwi-fiがあつて良かった
- ・商品に他言語での説明書きを
- ・迷子になる、もっと道路等に英語表記や案内を
- ・レストランが営業していない時間中だった
- ・施設がもっと遅くまで開いてたらいいな
- ・もっと高知/日本とロゴのついた土産物を(Tシャツ,カップ,グラス,アートなグッズ等で)