

IV 高知県観光客満足度調査

1 概要

●はじめに

本業務は、高知県内の観光地（10 地点：キラメッセ室戸、安芸市・岩崎弥太郎こころざし社中、ヤシィ・パーク、高知龍馬空港、道の駅・南国風良里、高知駅・龍馬ろまん社中、高知城、梶原・維新の道社中、四万十川観光開発遊覧船乗場、足摺岬）において、県外客を対象に四季ごとに合計 500 サンプルの「満足度調査」を行った。年間の合計サンプル数は 2000 サンプルとなっている。

【地域ブロック】

中部（高知空港、道の駅南国風良里、高知駅・龍馬ろまん社中、高知城）

東部（キラメッセ室戸、安芸市・岩崎弥太郎こころざし社中、ヤシィ・パーク）

西部（梶原・維新の道社中、四万十川観光開発遊覧船乗場、足摺岬）

●旅行者の概要

高知県観光客満足度調査では、近畿から約 28%、四国から約 25%、関東から約 20%、中国から約 14%、甲信・東海から約 6%、九州・沖縄から約 5%、北海道・東北から約 2%、北陸・新潟から 1.3%、海外から 0.6%の観光客にアンケートを答えていただいた。

観光客に「高知にもう一度来たいか？」の問いには、「ぜひ来たい」が 53%、「来たい」が約 42%と 1 年を通して高い評価をいただいた結果となった。

2 高知県に期待するもの

注：回答は自由筆記としており、集計においては1年を通して回答の多かった項目について適宜抽出している。

2-1 高知県に期待するもの（自然）

（表 4-1-1） 地域別高知の目的割合（自然：件）

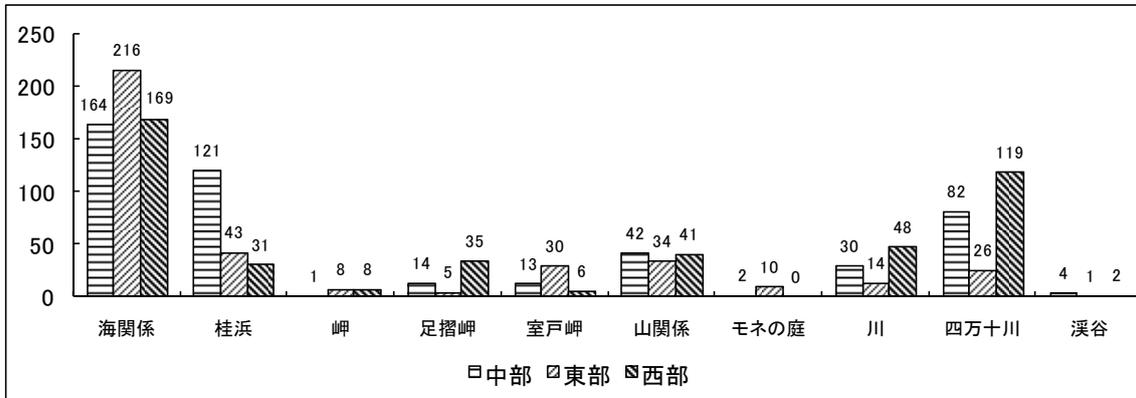
	海関係	桂浜	岬	足摺岬	室戸岬	山関係	モネの庭	川	四万十川	渓谷	合計
中部	164	121	1	14	13	42	2	30	82	4	473
東部	216	43	8	5	30	34	10	14	26	1	387
西部	169	31	8	35	6	41	0	48	119	2	459
全体	549	195	17	54	49	117	12	92	227	7	1319

海関係：太平洋・海・黒潮・波など 岬：足摺岬や室戸岬の地名がなかったもの 山関係：山・森・林など

（表 4-1-2） 地域別高知の目的割合（自然：%）

	海関係	桂浜	岬	足摺岬	室戸岬	山関係	モネの庭	川	四万十川	渓谷	合計
中部	20.5%	15.1%	0.1%	1.8%	1.6%	5.3%	0.3%	3.8%	10.3%	0.5%	59.1%
東部	36.0%	7.2%	1.3%	0.8%	5.0%	5.7%	1.7%	2.3%	4.3%	0.2%	64.5%
西部	28.2%	5.2%	1.3%	5.8%	1.0%	6.8%	0.0%	8.0%	19.8%	0.3%	76.5%
全体	27.5%	9.8%	0.9%	2.7%	2.5%	5.9%	0.6%	4.6%	11.4%	0.4%	66.0%

（図 4-1-3） 地域別高知の目的割合（自然：グラフ：件）



高知の自然に関して期待するものとしては、「海関係」が約28%で、1年を通して最も多い回答となった。次いで「四万十川」が約11%、「桂浜」が約10%と多くなった。

地域別に回答が多かった地名をみると、西部では「四万十川」、「足摺岬」が多くなっており、特に「四万十川」は春期・夏期の暖かい時期に多く回答が得られた。（春期：約26%、夏期：約29%、秋期：約18%、冬期：7%）

中部では「桂浜」の回答が多く、西部同様に、春期・夏期に多くなった。（春期：約20%、夏期：約17%、秋期：14%、冬期：約11%）

東部では「室戸岬」が他の地域より多い結果となった。

2-2 高知県に期待するもの（歴史）

注：回答は自由筆記としており、集計においては1年を通して回答の多かった項目について適宜抽出している。

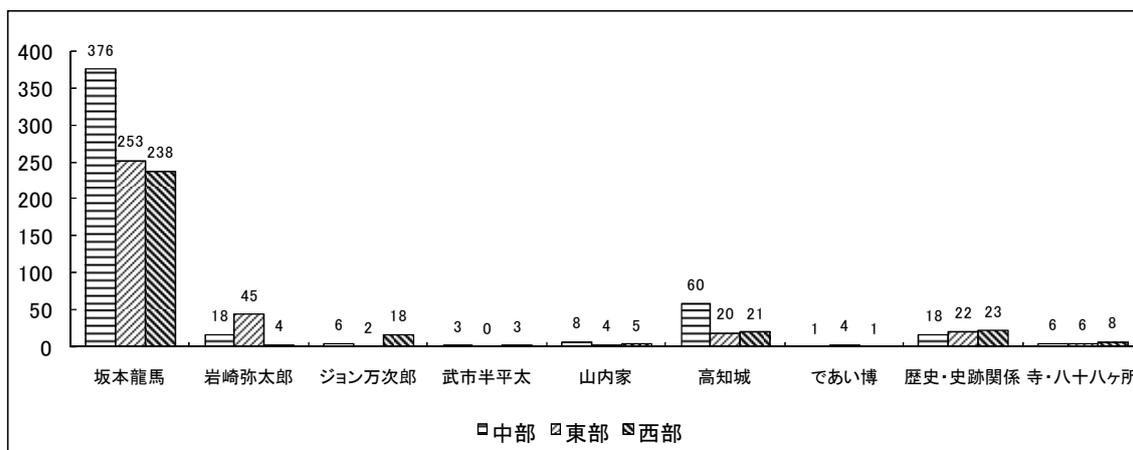
（表 4-2-1） 地域別高知の目的割合（歴史：件）

	坂本龍馬	岩崎弥太郎	ジョン万次郎	武市半平太	山内家	高知城	であい博	歴史・史跡関係	寺・八十八ヶ所	合計
中部	376	18	6	3	8	60	1	18	6	496
東部	253	45	2	0	4	20	4	22	6	356
西部	238	4	18	3	5	21	1	23	8	321
全体	867	67	26	6	17	101	6	63	20	1173

（表 4-2-2） 地域別高知の目的割合（歴史：％）

	坂本龍馬	岩崎弥太郎	ジョン万次郎	武市半平太	山内家	高知城	であい博	歴史・史跡関係	寺・八十八ヶ所	合計
中部	47.0%	2.3%	0.8%	0.4%	1.0%	7.5%	0.1%	2.3%	0.8%	62.0%
東部	42.2%	7.5%	0.3%	0.0%	0.7%	3.3%	0.7%	3.7%	1.0%	59.3%
西部	39.7%	0.7%	3.0%	0.5%	0.8%	3.5%	0.2%	3.8%	1.3%	53.5%
全体	43.4%	3.4%	1.3%	0.3%	0.9%	5.1%	0.3%	3.2%	1.0%	58.7%

（図 4-2-3） 地域別高知の目的割合（歴史：グラフ）



高知の歴史に期待するものとして、人名では「坂本龍馬」が約 43%、次いで「岩崎弥太郎」が約 3%となった。

地域別にみると、「坂本龍馬」は中部で高くなっており、東部では「岩崎弥太郎」、西部では「ジョン万次郎」が1年を通して他の地域より多い結果となった。

史跡では「高知城」が約 5%と多くなっており、特に中部で多くなった。

2-3 高知県に期待するもの（食）

注：回答は自由筆記としており、集計においては1年を通して回答の多かった項目について適宜抽出している。

（表 4-3-1） 地域別高知の目的割合（食：件）

	カツオ・たたき		皿鉢	海の幸						
	カツオ	たたき	皿鉢	魚介類	刺身	うつぼ	ちりめん	どろめ	くじら	
中部	242	169	20	24	6	10	1	4	21	
東部	128	106	18	27	8	4	8	6	9	
西部	154	86	15	29	3	4	7	2	8	
全体	524	361	53	80	17	18	16	12	38	
	川の幸				野菜等	果物				
	川の幸	のり	うなぎ	エビ類	野菜等	果物	ゆず	文旦	小夏	柑橘類
中部	0	6	6	2	23	13	24	10	4	2
東部	0	0	2	1	14	7	22	9	3	5
西部	5	8	14	6	10	2	11	5	5	2
全体	5	14	22	9	47	22	57	24	12	9
	その他・ご当地グルメ									合計
	地鶏	鯖・鯖寿司	田舎寿司	鍋焼き	イモ天	アイス	ケンピ	地酒	日曜市	
中部	3	12	4	5	7	4	8	10	4	644
東部	2	2	2	2	3	6	9	7	3	413
西部	6	13	1	9	0	3	7	5	1	421
全体	11	27	7	16	10	13	24	22	8	1478

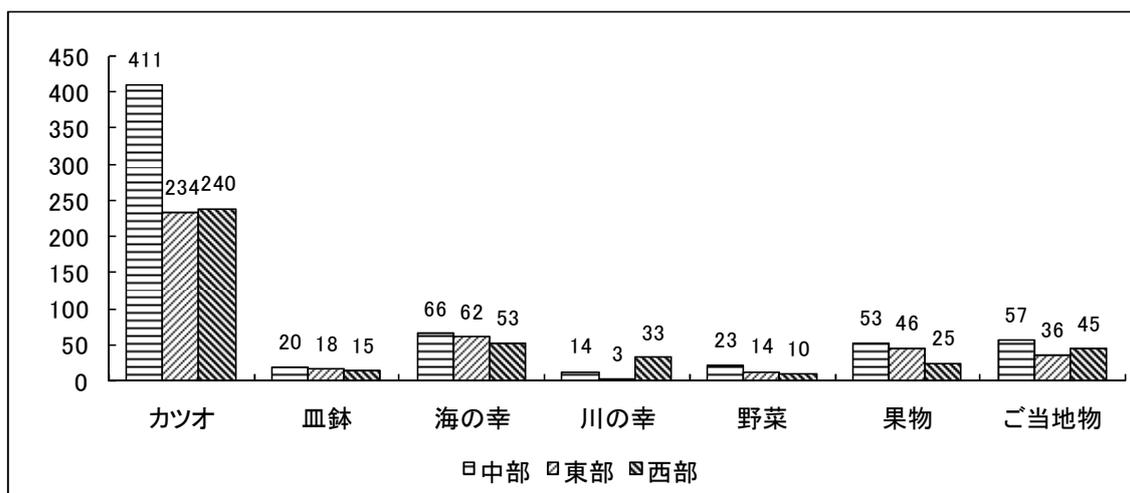
（表 4-3-2） 地域別高知の目的割合（食カテゴリー別：件）

	カツオ	皿鉢	海の幸	川の幸	野菜	果物	ご当地物
中部	411	20	66	14	23	53	57
東部	234	18	62	3	14	46	36
西部	240	15	53	33	10	25	45
全体	885	53	181	50	47	124	138

（表 4-3-3） 地域別高知の目的割合（食カテゴリー別：%）

	カツオ	皿鉢	海の幸	川の幸	野菜	果物	ご当地物
中部	51.4%	2.5%	8.3%	1.8%	2.9%	6.6%	7.1%
東部	39.0%	3.0%	10.3%	0.5%	2.3%	7.7%	6.0%
西部	40.0%	2.5%	8.8%	5.5%	1.7%	4.2%	7.5%
全体	44.3%	2.7%	9.1%	2.5%	2.4%	6.2%	6.9%

(図 4-3-4) 地域別高知の目的割合 (食カテゴリー別 : グラフ)



食のカテゴリーで高知県に期待するものとしては、タタキを含めた「カツオ」が県全体で約 44%と回答が多くなった。歴史の設問での「坂本龍馬」と同じく、高知の食は「カツオ」のイメージが定着していると考えられる。次いで「海の幸」が約 9%と多くなった。「ご当地物」は約 7%、「果物」は約 6%となっている。

地域別にみると、中部は「カツオ」、「野菜」が他の地域より多くなっており、東部は「皿鉢」、「海の幸」、「果物」、西部は「川の幸」や「ご当地物」が他の地域より多くなった。

2-3-1 実際に食べて美味しかったもの

注：回答は自由筆記としており、集計においては1年を通して回答の多かった項目について適宜抽出している。

(表 4-4-1) 地域別高知の目的割合（実食：件）

	カツオ・たたき		皿鉢	海の幸					
	カツオ	たたき	皿鉢	魚介類	刺身	うつぼ	ちりめん	どろめ	くら
中部	83	150	12	14	11	9	3	6	11
東部	51	114	4	13	11	4	5	4	6
西部	60	100	7	15	2	5	9	2	2
全体	194	364	23	42	24	18	17	12	19

	川の幸				野菜等	果物				
	川の幸	のり	うなぎ	エビ類	野菜等	果物	ゆず	文旦	小夏	柑橘類
中部	3	4	3	2	10	4	9	6	5	1
東部	0	1	2	0	6	1	11	10	3	4
西部	1	4	15	2	8	2	8	5	3	1
全体	4	9	20	4	24	7	28	21	11	6

	その他・ご当地グルメ									合計
	地鶏	鯖・鯖寿司	田舎寿司	鍋焼き	イモ天	アイス	ケンピ	地酒	日曜市	
中部	5	10	7	1	9	2	7	6	0	393
東部	3	3	4	3	2	3	2	1	0	271
西部	2	8	2	5	4	1	6	1	0	280
全体	10	21	13	9	15	6	15	8	0	944

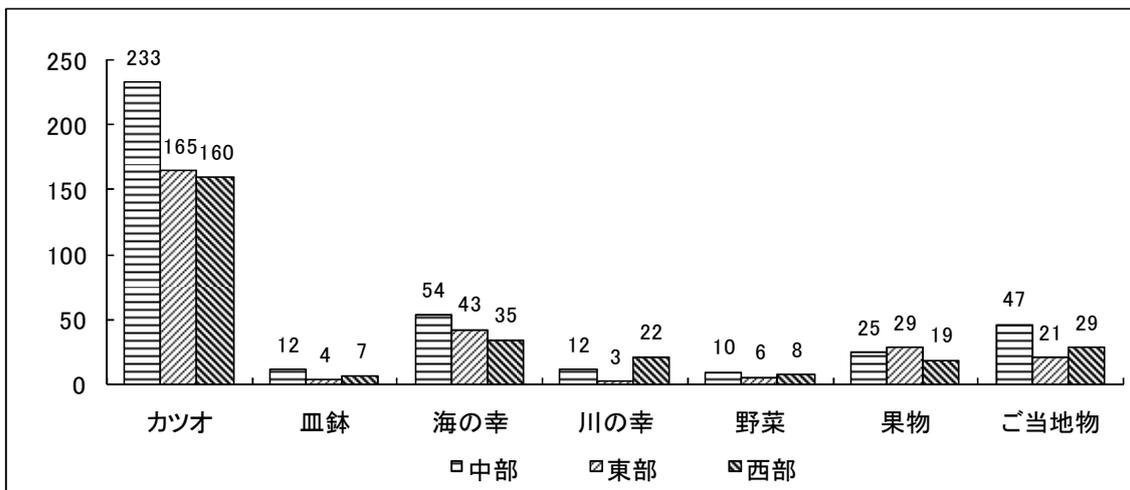
(表 4-4-2) 地域別高知の目的割合（実食カテゴリー別：件）

	カツオ	皿鉢	海の幸	川の幸	野菜	果物	ご当地物
中部	233	12	54	12	10	25	47
東部	165	4	43	3	6	29	21
西部	160	7	35	22	8	19	29
全体	558	23	132	37	24	73	97

(表 4-4-3) 地域別高知の目的割合（実食カテゴリー別：％）

	カツオ	皿鉢	海の幸	川の幸	野菜	果物	ご当地物
中部	29.1%	1.5%	6.8%	1.5%	1.3%	3.1%	5.9%
東部	27.5%	0.7%	7.2%	0.5%	1.0%	4.8%	3.5%
西部	26.7%	1.2%	5.8%	3.7%	1.3%	3.2%	4.8%
全体	27.9%	1.2%	6.6%	1.9%	1.2%	3.7%	4.9%

(図 4-4-4) 地域別高知の目的割合 (実食カテゴリー別 : グラフ)



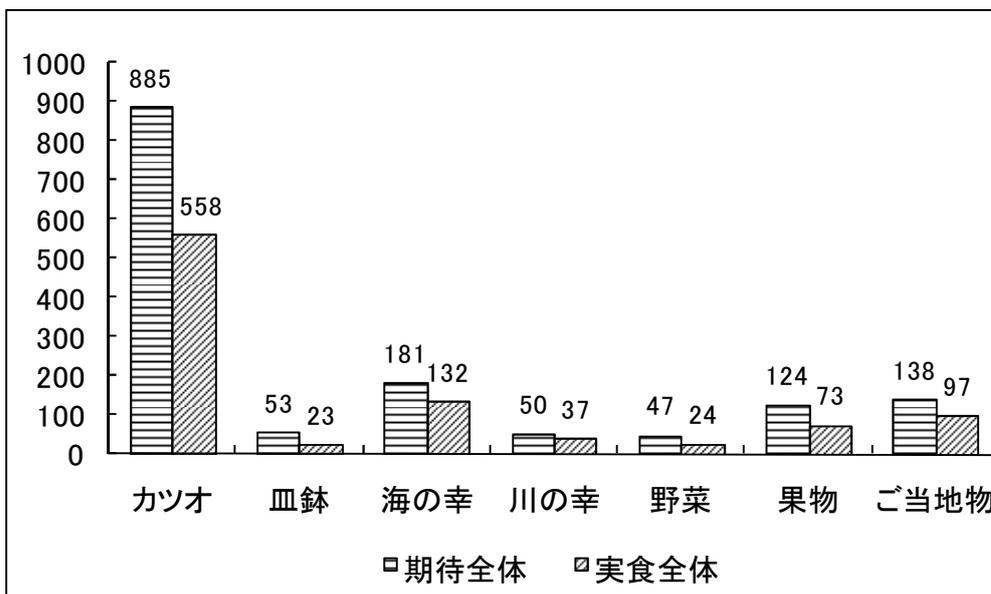
実食で美味しいと感じたものをあげてもらおうと、「カツオ」をあげる方が1番多く、県全体で約 28%となった。次いで、「海の幸」が約 7%、「ご当地物」が約 5%、「果物」が約 4%と続いており、上位 4 件は食の設問と同じ順番となっている。お客様の中には、食の設問に回答し、実食には無記入という方もいたり、期待した人と食べた人は必ずしも一致はしていない。

【参考】の期待した食と実際に美味しかった食の割合をみると「カツオ」、「海の幸」、「川の幸」、「ご当地物」が高い評価となっている。

【参考】期待した食と実際に美味しかった食の割合 (食カテゴリー別 : 件、%)

	カツオ	皿鉢	海の幸	川の幸	野菜	果物	ご当地物
期待全体	885	53	181	50	47	124	138
実食全体	558	23	132	37	24	73	97
割合	63.1%	43.4%	72.9%	74.0%	51.1%	58.9%	70.3%

【参考】期待した食と実際に美味しかった食の割合 (食カテゴリー別 : 件)



3 高知県に訪れた理由

注：回答は複数回答（2つまで）

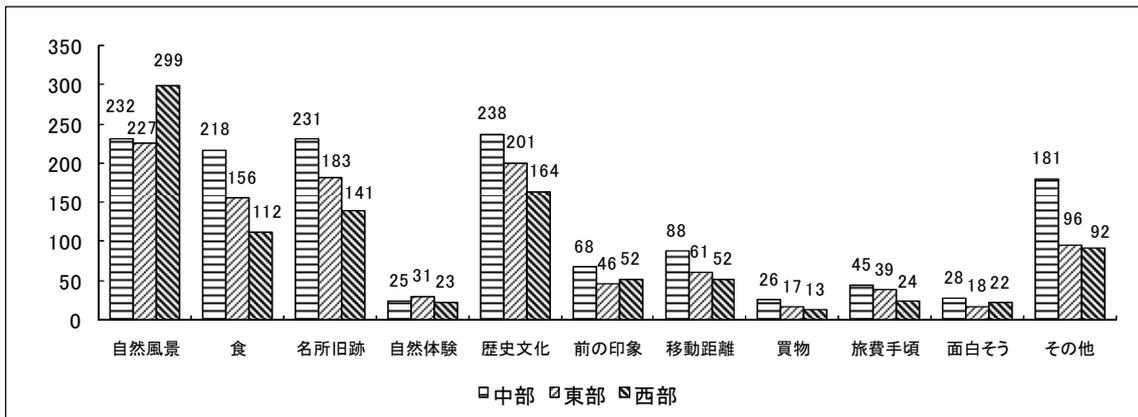
（表 4-5-1） 地域別来高の理由割合（件）

	自然風景	食	名所旧跡	自然体験	歴史文化	前の印象	移動距離	買物	旅費手頃	面白そう	その他
中部	232	218	231	25	238	68	88	26	45	28	181
東部	227	156	183	31	201	46	61	17	39	18	96
西部	299	112	141	23	164	52	52	13	24	22	92
全体	758	486	555	79	603	166	201	56	108	68	369

（表 4-5-2） 地域別来高の理由割合（%）

	自然風景	食	名所旧跡	自然体験	歴史文化	前の印象	移動距離	買物	旅費手頃	面白そう	その他
中部	29.0%	27.3%	28.9%	3.1%	29.8%	8.5%	11.0%	3.3%	5.6%	3.5%	22.6%
東部	37.8%	26.0%	30.5%	5.2%	33.5%	7.7%	10.2%	2.8%	6.5%	3.0%	16.0%
西部	49.8%	18.7%	23.5%	3.8%	27.3%	8.7%	8.7%	2.2%	4.0%	3.7%	15.3%
全体	37.9%	24.3%	27.8%	4.0%	30.2%	8.3%	10.1%	2.8%	5.4%	3.4%	18.5%

（図 4-5-3） 地域別来高の理由割合（理由：グラフ）



高知県を訪れた理由は、「自然風景」が1番多く約38%、次いで「歴史文化を肌で感じたいから」が約30%、「名所旧跡の訪問」が約28%、「食べたいものがあるから」が約24%と続いており、1年を通してこの順位となっている。

地域別でみると、西部では「自然風景」が約50%で、1年を通して他の地域より高い割合を占めた。（春期：約49%、夏期：約49%、秋期：約49%、冬期：約53%）

中部では「食」、「移動距離」、「その他」が他の地域より高くなっており、東部では「名所旧跡の訪問」や「歴史文化」が他の地域より高くなった。

その他の理由としては、帰省、出張、神仏・霊場巡り、職場の旅行、仕事、ゴルフ、龍馬伝の影響、同窓会、冠婚葬祭などが1年間の調査でよく見られた回答となった。

4 高知県を旅行中に不安に思ったこと

注：回答は自由筆記

(表 4-6-1) 地域別旅行中の不安の割合 (件)

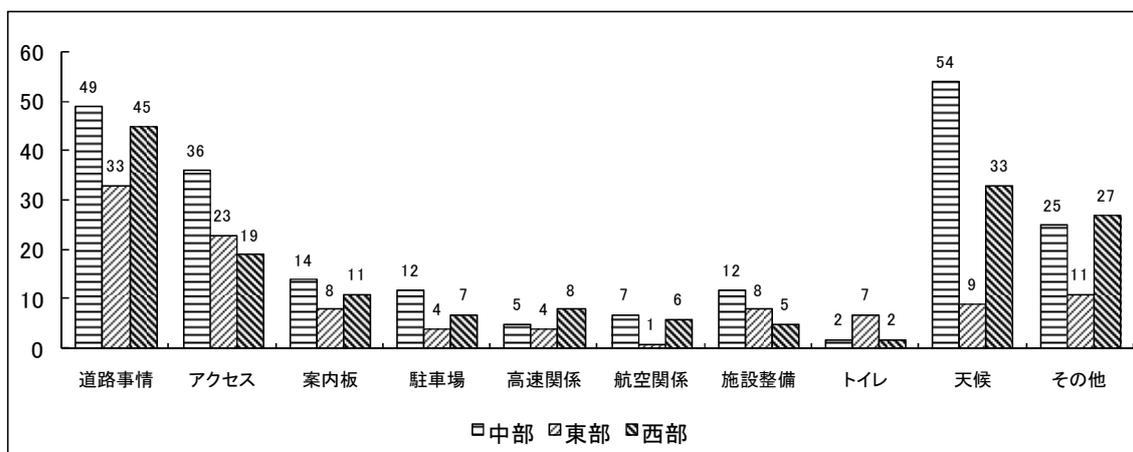
	道路事情	アクセス	案内板	駐車場	高速関係	航空関係	施設整備	トイレ	天候	その他	合計
中部	49	36	14	12	5	7	12	2	54	25	216
東部	33	23	8	4	4	1	8	7	9	11	108
西部	45	19	11	7	8	6	5	2	33	27	163
全体	127	78	33	23	17	14	25	11	96	63	487

道路事情：道幅、車線数、通行止め等。 アクセス：移動距離、時間、公共交通等。

(表 4-6-2) 地域別旅行中の不安の割合 (%)

	道路事情	アクセス	案内板	駐車場	高速関係	航空関係	施設整備	トイレ	天候	その他	合計
中部	6.1%	4.5%	1.8%	1.5%	0.6%	0.9%	1.5%	0.3%	6.8%	3.1%	27.0%
東部	5.5%	3.8%	1.3%	0.7%	0.7%	0.2%	1.3%	1.2%	1.5%	1.8%	18.0%
西部	7.5%	3.2%	1.8%	1.2%	1.3%	1.0%	0.8%	0.3%	5.5%	4.5%	27.2%
全体	6.4%	3.9%	1.7%	1.2%	0.9%	0.7%	1.3%	0.6%	4.8%	3.2%	24.4%

(図 4-6-3) 地域別高知の目的割合 (グラフ：件)



今回の調査では「道路事情」に関する不安が約6%と最も高く、次いで「天候」が約5%、「アクセス」が約4%と続いた。この上位3件は1年を通して、他の項目より回答が多くなった。「道路事情」は西部で約8%と高くなっており、「天候」、「アクセス」は中部で回答が多くなっている。西部は、秋期・冬期の調査日周辺で台風や積雪があり、「道路事情」にあわせて「天候」の割合も高くなっている。中部も、春期の調査日周辺で大雨による高速や道路の通行止めがあり、「天候」にあわせて「道路事情」の割合が高くなった。

5 訪問した観光地

注：回答は自由筆記

(表 4-7-1) 地域別訪問観光地の割合 (件)

	市内中央(中部)								桂浜(中部)	
	高知市内	はりまや橋	ひろめ市場	高知城	日曜市	であい博	ろまん社中	生まれたまち	龍馬記念館	桂浜
中部	57	23	25	165	45	35	17	8	50	309
東部	41	7	18	76	29	31	19	5	21	129
西部	45	6	2	39	10	21	6	3	11	92
全体	143	36	45	280	84	87	42	16	82	530
	五台山(中部)			香美市(中央東)		安芸(東部)			東部	
	竹林寺	牧野	五台山	アンパンマン	龍河洞	安芸	岩崎生誕	こころざし	モネの庭	室戸岬
中部	6	8	2	26	35	15	16	3	5	36
東部	0	2	4	6	12	29	51	22	32	113
西部	1	6	1	5	8	12	4	2	1	22
全体	7	16	7	37	55	56	71	27	38	171
	高幡(西部)			四万十(西部)		足摺(西部)				合計
	カルスト	梶原	維新の道社中	四万十川	四万十	足摺岬	金剛福寺	土佐清水	くろしお社中	
中部	5	3	1	38	5	23	0	0	1	962
東部	8	4	9	17	6	17	0	1	2	711
西部	17	6	24	116	10	153	4	5	6	638
全体	30	13	34	171	21	193	4	6	9	2311

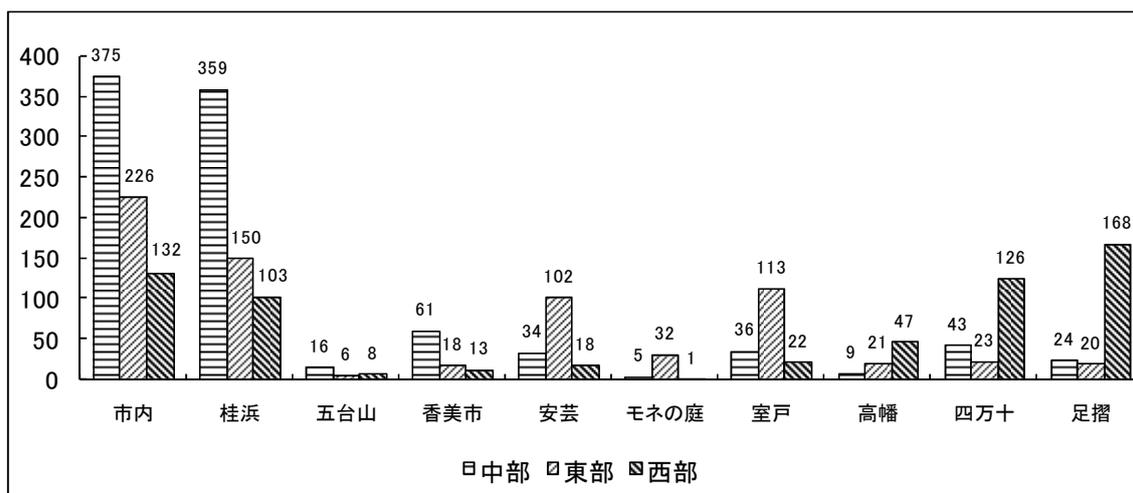
(表 4-7-2) 地域別ブロック別訪問地の割合 (件)

	市内	桂浜	五台山	香美市	安芸	モネの庭	室戸	高幡	四万十	足摺
中部	375	359	16	61	34	5	36	9	43	24
東部	226	150	6	18	102	32	113	21	23	20
西部	132	103	8	13	18	1	22	47	126	168
全体	733	612	30	92	154	38	171	77	192	212

(表 4-7-3) 地域別ブロック別訪問地の割合 (%)

	市内	桂浜	五台山	香美市	安芸	モネの庭	室戸	高幡	四万十	足摺
中部	46.9%	44.9%	2.0%	7.6%	4.3%	0.6%	4.5%	1.1%	5.4%	3.0%
東部	37.7%	25.0%	1.0%	3.0%	17.0%	5.3%	18.8%	3.5%	3.8%	3.3%
西部	22.0%	17.2%	1.3%	2.2%	3.0%	0.2%	3.7%	7.8%	21.0%	28.0%
全体	36.7%	30.6%	1.5%	4.6%	7.7%	1.9%	8.6%	3.9%	9.6%	10.6%

(図 4-7-4) 地域別ブロック別訪問地の割合 (グラフ)



訪問した観光地に関しては自由筆記の回答なので、1年を通して多かったものを参考に、回答の多いもので分類・抽出し、年間の合計を出している。

回答が多かったものは「桂浜」や「高知城」を含む市内観光地で県全体の37%の方が訪れたと回答し、次いで「足摺岬」の約11%、「四万十川」の10%、「室戸岬」の約9%と続いた

地域別に回答数が多かった観光地を見ると、1年を通して、中部では「桂浜」、東部で「安芸」、「室戸」、西部では「四万十川」を含む「四万十」、「足摺・土佐清水」となっている。

6 情報源

注：回答は複数回答

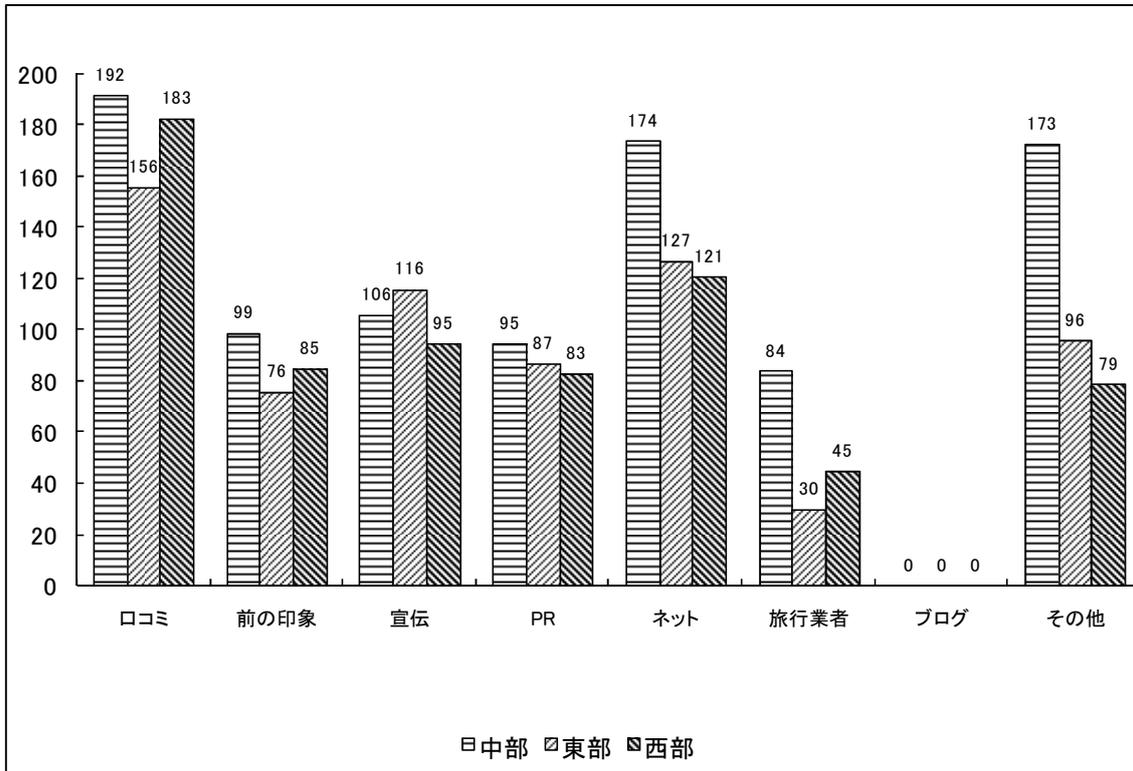
(表 4-8-1) 地域別情報源の割合 (件)

	口コミ	前の印象	宣伝	PR	ネット	旅行者	ブログ	その他
中部	192	99	106	95	174	84	0	173
東部	156	76	116	87	127	30	0	96
西部	183	85	95	83	121	45	0	79
全体	531	260	317	265	422	159	0	348

(表 4-8-2) 地域別情報源の割合 (%)

	口コミ	前の印象	宣伝	PR	ネット	旅行者	ブログ	その他
中部	24.0%	12.4%	13.3%	11.9%	21.8%	10.5%	0.0%	21.6%
東部	26.0%	12.7%	19.3%	14.5%	21.2%	5.0%	0.0%	16.0%
西部	30.5%	14.2%	15.8%	13.8%	20.2%	7.5%	0.0%	13.2%
全体	26.6%	13.0%	15.9%	13.3%	21.1%	8.0%	0.0%	17.4%

(図 4-8-3) 地域別情報源 (グラフ)



情報源の割合としては、全体では「知人友人の話・紹介」である口コミが約27%で最も多く、1年を通してよく利用された情報源となった。(春期：22%、夏期：28%、秋期：31%、冬期：約25%)次いで「インターネット」が約21%、帰省などを含む「その他」が約17%、「宣伝」が約16%、「PR」が約13%と続いた。

地域別にみると、中部では「インターネット」、「旅行業者の紹介」、「その他」の割合が他の地域より高く、「口コミ」が24%と3地域の中で最も低くなっている。東部では「宣伝」、「PR」が他の地域より高くなった。西部は「口コミ」、「前回の印象」が多くなっている。

7 満足度

7-1 宿泊先の満足度

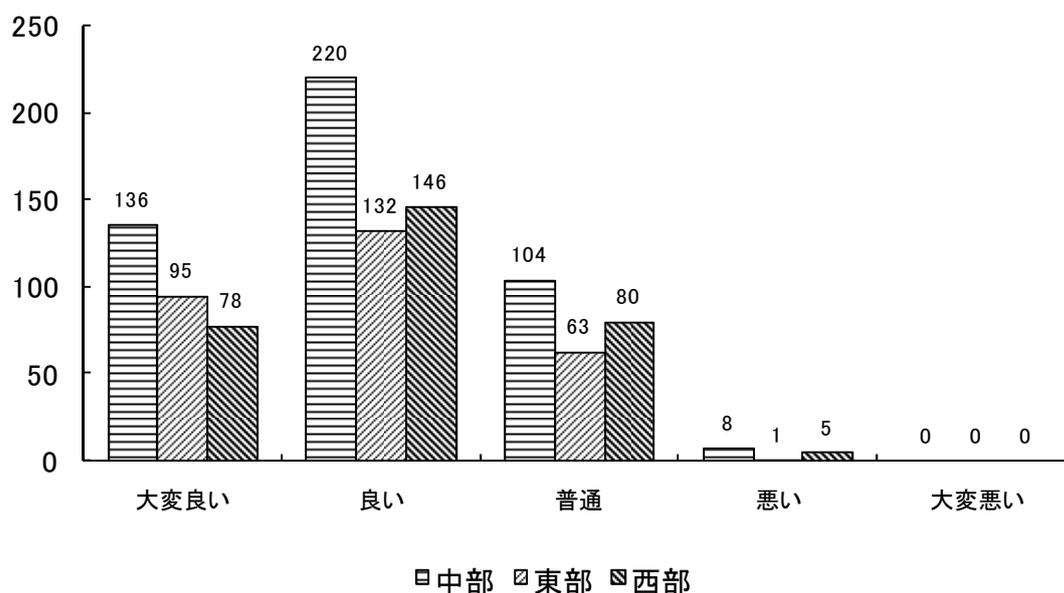
(表 4-9-1-1) 地域別宿泊先の満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	136	220	104	8	0	468
東部	95	132	63	1	0	291
西部	78	146	80	5	0	309
全体	309	498	247	14	0	1068

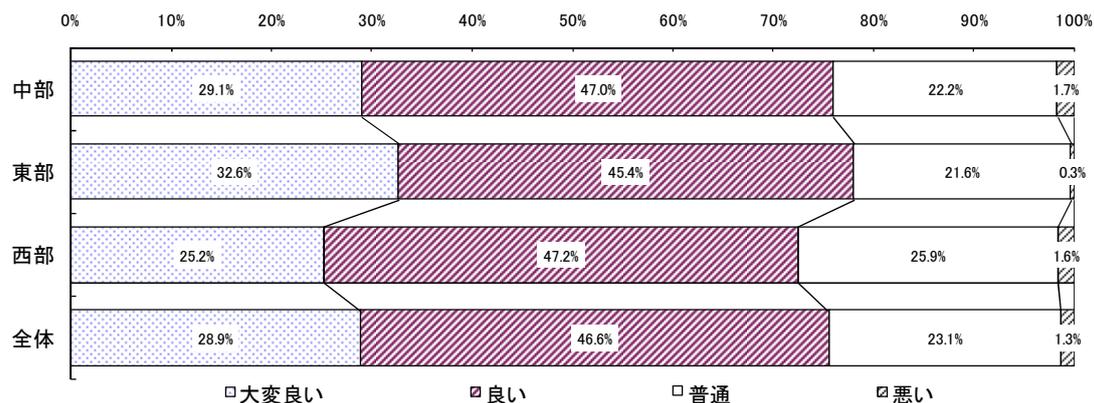
(表 4-9-1-2) 地域別宿泊先の満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	29.1%	47.0%	22.2%	1.7%	0.0%	100.0%
東部	32.6%	45.4%	21.6%	0.3%	0.0%	100.0%
西部	25.2%	47.2%	25.9%	1.6%	0.0%	100.0%
全体	28.9%	46.6%	23.1%	1.3%	0.0%	100.0%

(図 4-9-1-3) 地域別宿泊先の満足度割合 (グラフ: 件)



(図 4-9-1-4) 地域別宿泊先の満足度割合 (グラフ : %)



宿泊に関する年間の回答率は、全体で約 53%、(中部約 59%、東部約 49%、西部約 52%) となった。

県全体では「大変良い」と「良い」をあわせて約 76%と高い評価を得た。また、「大変悪い」を選んだお客様は 1 年を通していなかった。

全体的にどの地域も近い割合となっているが、東部では「大変良い」が約 33%、西部では「普通」が約 26%と他の地域より高くなった。

1 年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだお客様は、「部屋の清潔さ、設備」、「眺望」、「料金」、「接客、応対」、「お風呂」、「料理」などの理由が多く、「悪い」を選んだお客様は、「部屋の汚さ、設備」、「接客、応対」などの不備を理由にあげている。

7-2 食事・料理店の満足度

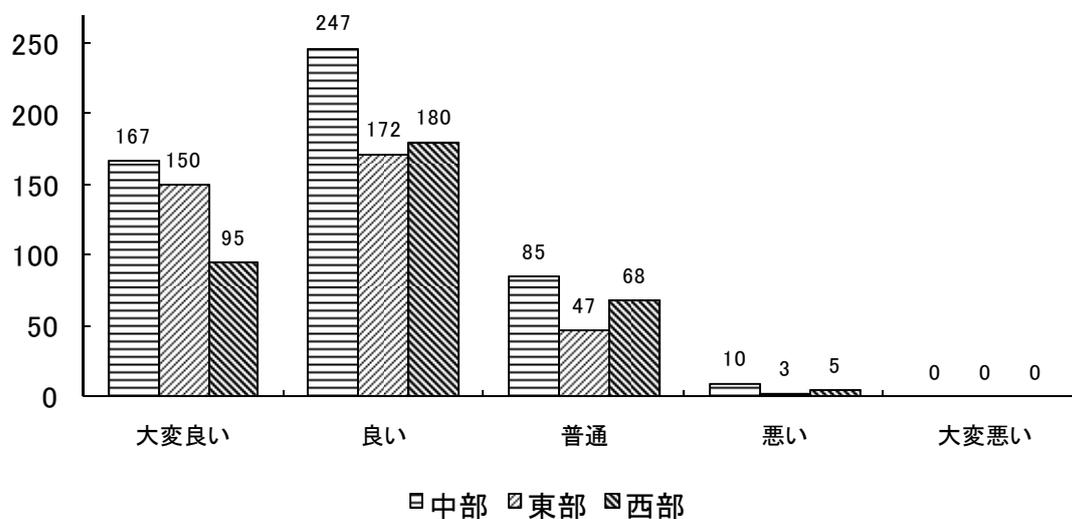
(表 4-9-2-1) 地域別食事・料理店の満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	167	247	85	10	0	509
東部	150	172	47	3	0	372
西部	95	180	68	5	0	348
全体	412	599	200	18	0	1229

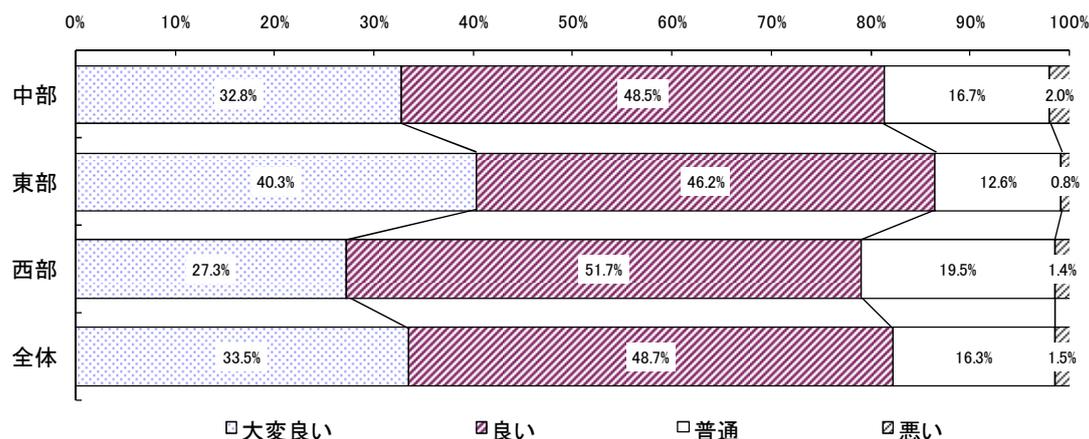
(表 4-9-2-2) 地域別食事・料理店の満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	32.8%	48.5%	16.7%	2.0%	0.0%	100.0%
東部	40.3%	46.2%	12.6%	0.8%	0.0%	100.0%
西部	27.3%	51.7%	19.5%	1.4%	0.0%	100.0%
全体	33.5%	48.7%	16.3%	1.5%	0.0%	100.0%

(図 4-9-2-3) 地域別食事・料理店の満足度割合 (グラフ: 件)



(図 4-9-2-4) 地域別食事・料理店の満足度割合 (グラフ : %)



食に関する年間の回答率は、全体で約 61%、(中部約 64%、東部 62%、西部 58%) となった。

県全体では「大変良い」と「良い」をあわせて約 82%と高い評価を得ており、宿泊の設問同様に「大変悪い」を選んだお客様は 1 年を通していなかった。

地域別にみると、東部は「大変良い」が約 40%と最も高くなっており、西部は「良い」と「普通」が他の地域より多くなった。中部は全体の割合と近くなっているが、「悪い」が約 2%あった。

1 年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだお客様は、「料理の美味しさ、豊富さ、新鮮さ」、「食事処の立地、雰囲気、料金、対応」などの理由をよくあげており、「カツオ」、「ウナギ」などの具体的な名前をあげたお客様もいた。

「悪い」を選んだお客様は、「料理の質の悪さ」、「食事処の対応、設備」などの不備を理由にあげていた。

7-3 観光施設の満足度

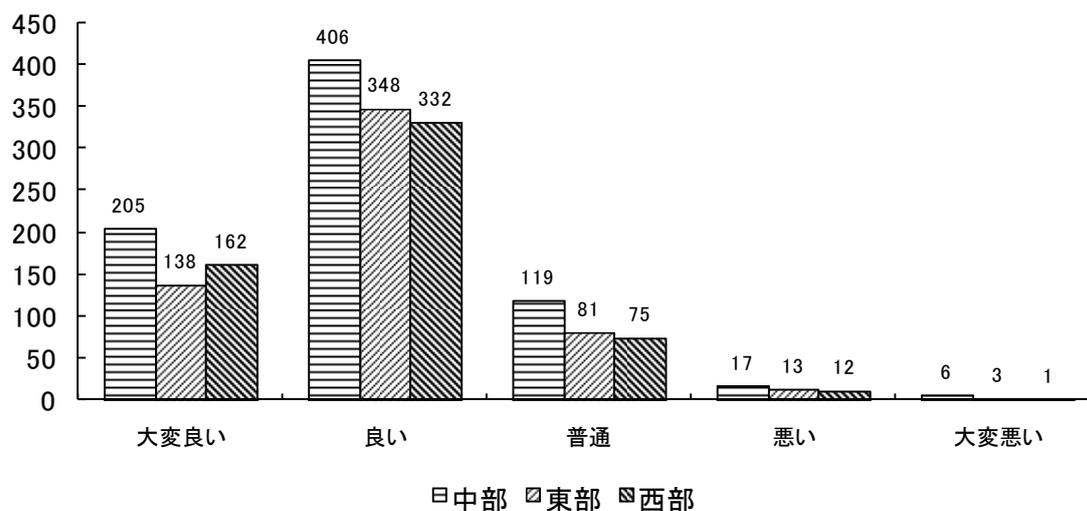
(表 4-9-3-1) 地域別観光施設の満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	205	406	119	17	6	753
東部	138	348	81	13	3	583
西部	162	332	75	12	1	582
全体	505	1086	275	42	10	1918

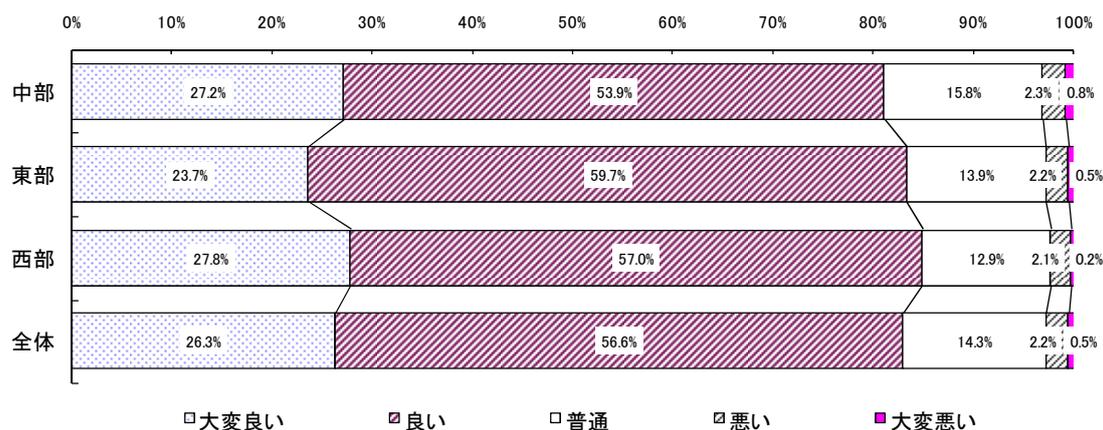
(表 4-9-3-2) 地域別観光施設の満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	27.2%	53.9%	15.8%	2.3%	0.8%	100.0%
東部	23.7%	59.7%	13.9%	2.2%	0.5%	100.0%
西部	27.8%	57.0%	12.9%	2.1%	0.2%	100.0%
全体	26.3%	56.6%	14.3%	2.2%	0.5%	100.0%

(図 4-9-3-3) 地域別観光施設の満足度割合 (グラフ : 件)



(図 4-9-3-4) 地域別観光施設の満足度割合 (グラフ : %)



観光施設に関する回答率は、全体で約 96%、(中部約 94%、東部約 97%、西部 97%) となった。3 地域ともに「大変良い」と「良い」をあわせて 80%以上となっており、県全体では約 83%と高い評価を得た。

地域別にみると、中部は「普通」が約 16%と他の地域より高くなっている。東部は「良い」が約 60%と 3 地域の中で最も高く、「大変良い」が約 24%で他の地域より低くなった。西部は「大変良い」と「良い」の合計が他の地域より若干高くなっている。

1 年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだ観光客は、「海や山、自然の景観」、「展示物・資料の分かりやすさと豊富さ」、「施設の対応」「歴史を感じることができる」などの理由を多くあげていた。

反対に「悪い」、「大変悪い」を選んだ観光客は、「物足りない、さびれている」、「施設の美化の必要性」、「駐車場案内の不足」、「施設、道路の混雑」などの理由があった。

7-4 観光施設の美化の満足度

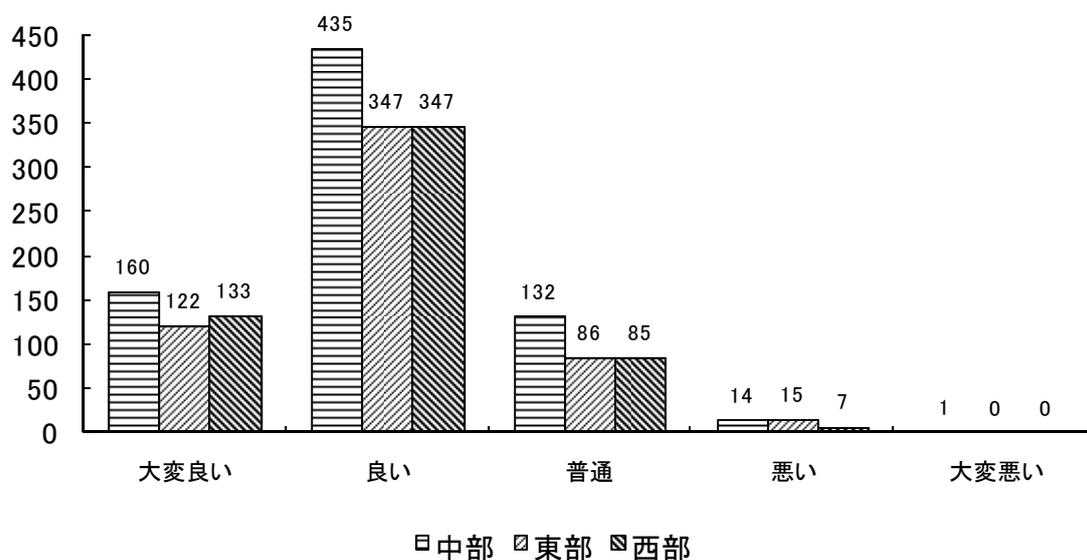
(表 4-9-4-1) 地域別観光施設の美化の満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	160	435	132	14	1	742
東部	122	347	86	15	0	570
西部	133	347	85	7	0	572
全体	415	1129	303	36	1	1884

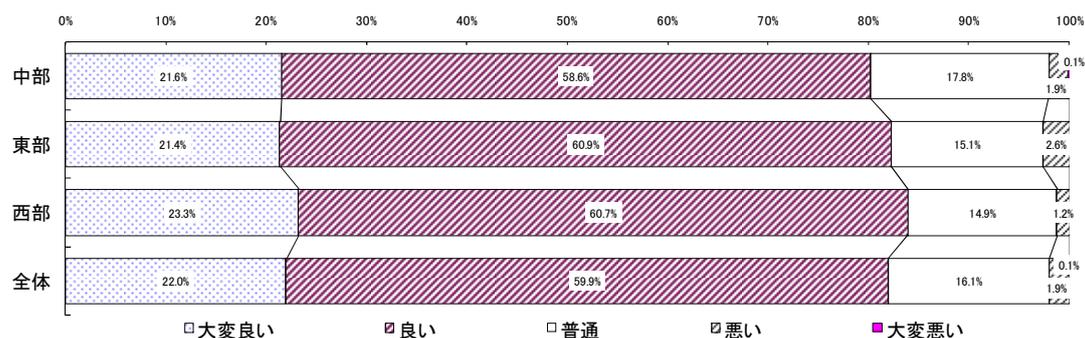
(表 4-9-4-2) 地域別観光施設の美化の満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	21.6%	58.6%	17.8%	1.9%	0.1%	100.0%
東部	21.4%	60.9%	15.1%	2.6%	0.0%	100.0%
西部	23.3%	60.7%	14.9%	1.2%	0.0%	100.0%
全体	22.0%	59.9%	16.1%	1.9%	0.1%	100.0%

(図 4-9-4-3) 地域別観光施設の美化の満足度割合 (グラフ : 件)



(図 4-9-4-4) 地域別観光施設の美化の満足度割合 (グラフ : %)



観光地の美化に関する回答率は、全体で約 94%、(中部約 93%、東部 95%、西部約 95%) となった。県全体で見ると、「大変良い」と「良い」と合わせて約 82%となっており、3 地域ともに高い評価を得た。

地域別にみると、中部は「普通」の割合が 3 地域の中で最も高くなっている。東部では「悪い」の評価が他の地域より若干高くなった。西部は観光施設の設問同様に、「大変良い」と「良い」の合計が他の地域より若干高く、いい評価を得ていると言える。

1 年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだお客様は、「清掃、手入れが行き届いている」、「海や山などの自然がきれい」、「町並みや施設が整備されている」などの理由をよくあげている。

反対に「悪い」、「大変悪い」を選んだお客様は、「ゴミの多さ」をよく理由としてあげており、具体的な場所には「道路」や「施設」、「海岸」などがあつた。

7-5 公共トイレの快適性の満足度

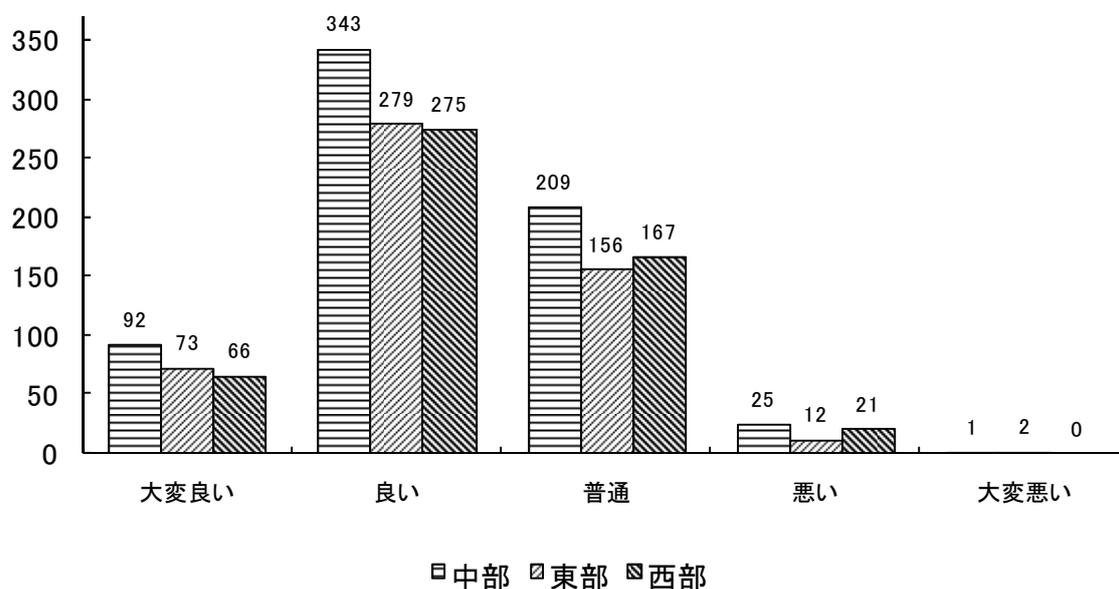
(表 4-9-5-1) 地域別公共トイレの快適性満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	92	343	209	25	1	670
東部	73	279	156	12	2	522
西部	66	275	167	21	0	529
全体	231	897	532	58	3	1721

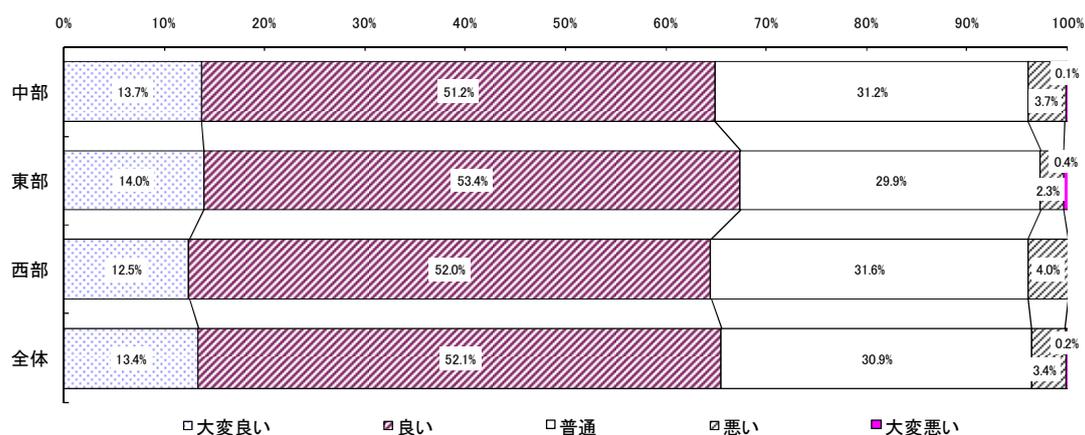
(表 4-9-5-2) 地域別公共トイレの快適性満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	13.7%	51.2%	31.2%	3.7%	0.1%	100.0%
東部	14.0%	53.4%	29.9%	2.3%	0.4%	100.0%
西部	12.5%	52.0%	31.6%	4.0%	0.0%	100.0%
全体	13.4%	52.1%	30.9%	3.4%	0.2%	100.0%

(図 4-9-5-3) 地域別公共トイレの快適性満足割合 (グラフ : 件)



(図 4-9-5-4) 地域別公共トイレの快適性満足割合 (グラフ : %)



地域別公共トイレの快適性に関する回答率は、全体で約 86%、(中部約 84%、東部 87%、西部約 88%) となった。県全体でみると、「大変良い」と「良い」をあわせて約 66%と他の設問に比べて低い結果となった。どの地域も大きな差はないが、東部は「大変良い」と「良い」の合計が他の地域より若干高く、「悪い」と「大変悪い」の合計が最も低くなっており、他の地域よりいい評価を得ている。

1 年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだ観光客は、「清潔である」、「洋式トイレ、トイレットペーパー、ウォッシュレットなどの設備の充実」などの理由をよくあげている。

反対に「悪い」、「大変悪い」を選んだお客様は、「汚い」、「臭い」、「バリアフリー」などの不備を理由にあげている。

7-6 案内標識の満足度

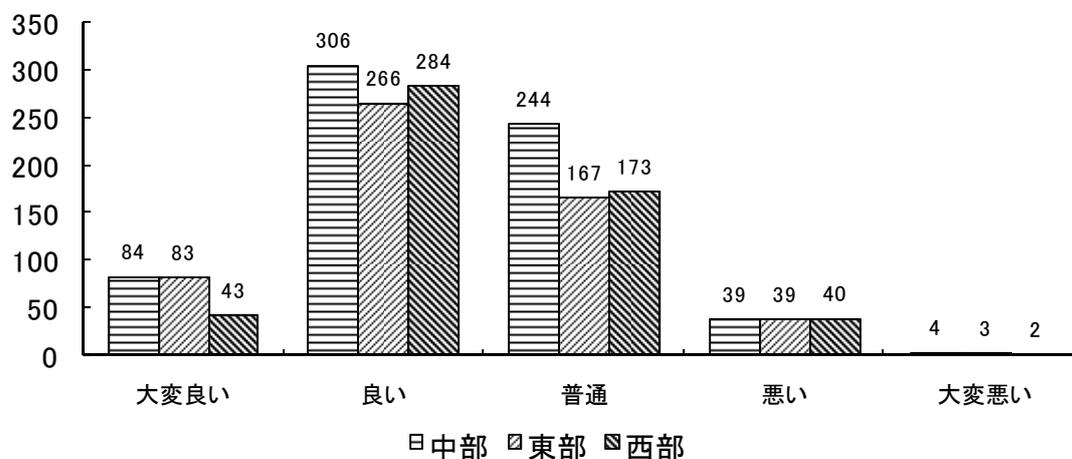
(表 4-9-6-1) 地域別案内標識の満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	84	306	244	39	4	677
東部	83	266	167	39	3	558
西部	43	284	173	40	2	542
全体	210	856	584	118	9	1777

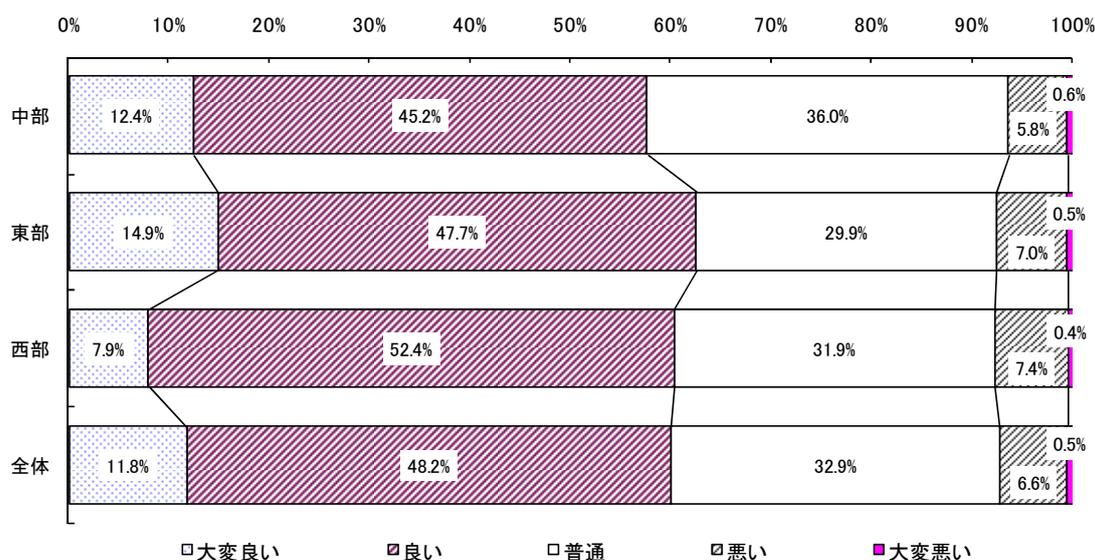
(表 4-9-6-2) 地域別案内標識の満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	12.4%	45.2%	36.0%	5.8%	0.6%	100.0%
東部	14.9%	47.7%	29.9%	7.0%	0.5%	100.0%
西部	7.9%	52.4%	31.9%	7.4%	0.4%	100.0%
全体	11.8%	48.2%	32.9%	6.6%	0.5%	100.0%

(図 4-9-6-3) 地域別案内標識の満足割合 (グラフ : 件)



(図 4-9-6-4) 地域別案内標識の満足度割合 (グラフ : %)



案内標識に関する回答率は、全体で約 89%、(中部約 85%、東部 93%、西部約 90%) となっている。

県全体の評価は、「大変良い」と「良い」をあわせて約 60%と、トイレの設問同様に、低い評価となっている。また、「悪い」の回答が 3 地域ともに 5%以上となった。

地域別にみると、東部は「大変良い」が 3 地域の中で最も高くなっており、西部は 3 地域の中で最も低くなっている。

1 年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだ観光客は、「分かりやすい」、「見やすい」、「多い」などの理由が多くあり、具体的には「交差点のアルファベット表記」、「道路標識」、「観光地までの案内図」、「であい博の旗」などをあげている。

「悪い」、「大変悪い」を選んだ観光客は、「分かりにくい」、「見えにくい」、「少ない」などの理由をあげており、具体的には「観光地までの案内図」、「札所までの案内」、「駐車場までの案内」などがあつた。

7-7 高知の道の満足度

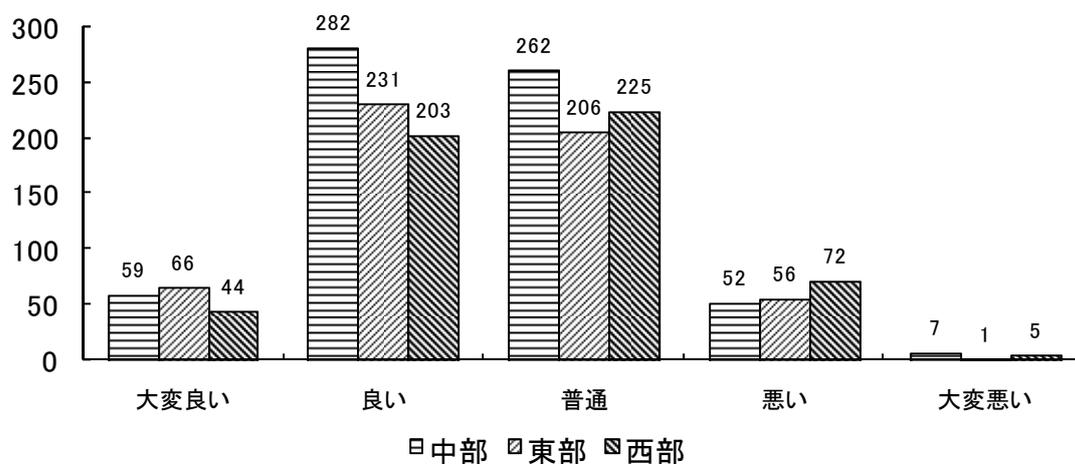
(表 4-9-7-1) 地域別道路事情満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	59	282	262	52	7	662
東部	66	231	206	56	1	560
西部	44	203	225	72	5	549
全体	169	716	693	180	13	1771

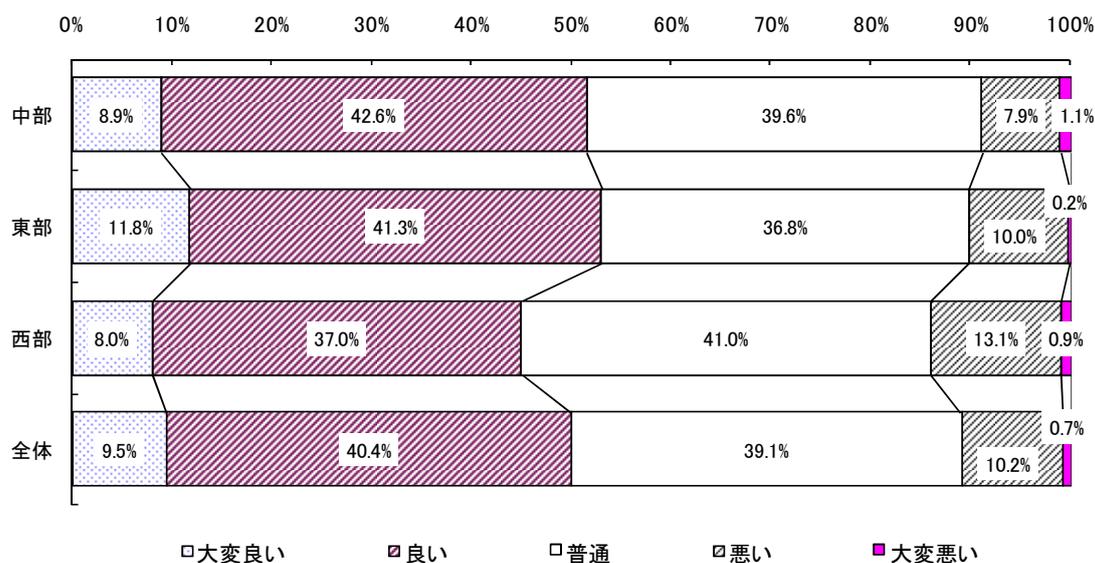
(表 4-9-7-2) 地域別道路事情満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	8.9%	42.6%	39.6%	7.9%	1.1%	100.0%
東部	11.8%	41.3%	36.8%	10.0%	0.2%	100.0%
西部	8.0%	37.0%	41.0%	13.1%	0.9%	100.0%
全体	9.5%	40.4%	39.1%	10.2%	0.7%	100.0%

(表 4-9-7-3) 地域別道路事情満足割合 (グラフ: 件)



(図 4-9-7-4) 地域別道路事情満足度割合 (グラフ : %)



道路事情に関する回答率は、全体で約 89%、(中部約 83%、東部約 93%、西部約 92%) となった。県全体では、「悪い」が約 10%とすべての設問の中で最も高い割合となっている。

地域別にみると、東部は「大変良い」が 3 地域の中で最も多くなっている。西部は「悪い」が他の地域と比べて多く、「大変良い」、「良い」がともに他の地域より少なくなっている。中部は「悪い」が他の地域より少なくなった。

1 年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだ観光客は、「1 本道なので迷わない」、「自然に囲まれている」、「以前より整備されている」、「交通量が少ない」、「広い」、「信号が少ない」などの理由が多くなっている。

「悪い」、「大変悪い」を選んだ観光客は、「狭い、危ない」、「1 本道なので渋滞する」、「高速道路が少ない」、「整備必要な道路がある」などの理由があった。

7-8 交通マナーの満足度

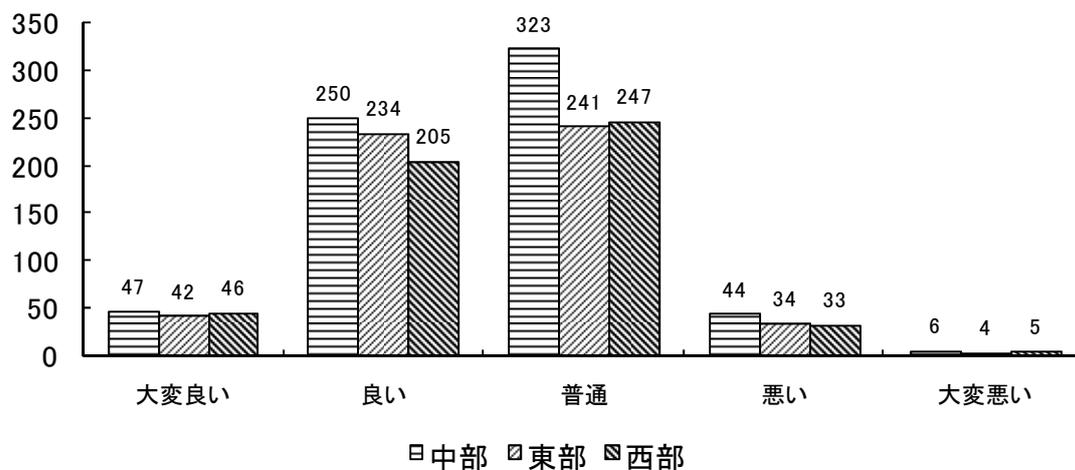
(表 4-9-8-1) 地域別交通マナー満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	47	250	323	44	6	670
東部	42	234	241	34	4	555
西部	46	205	247	33	5	536
全体	135	689	811	111	15	1761

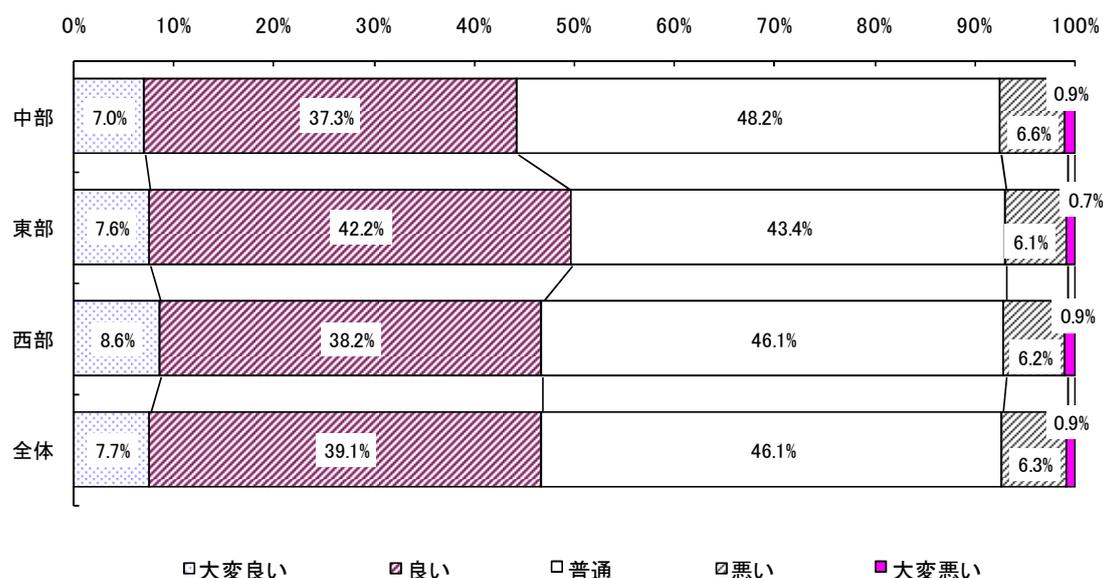
(表 4-9-8-2) 地域別交通マナー満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	7.0%	37.3%	48.2%	6.6%	0.9%	100.0%
東部	7.6%	42.2%	43.4%	6.1%	0.7%	100.0%
西部	8.6%	38.2%	46.1%	6.2%	0.9%	100.0%
全体	7.7%	39.1%	46.1%	6.3%	0.9%	100.0%

(図 4-9-8-3) 地域別交通マナー満足割合 (グラフ : 件)



(図 4-9-8-4) 地域別交通マナー満足度割合 (グラフ : %)



交通マナーに関する回答率は、全体で約 88%、(中部約 84%、東部約 93%、西部約 89%) となった。県全体では、「大変良い」と「良い」をあわせて約 47% となっており、すべての設問の中で最も低くなっている。また、3 地域ともに「普通」が 4 割以上を占めており、「悪い」の評価が 6% 以上となった。

1 年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだ観光客は、「安全運転」、「譲り合いがある」、「割り込みが少ない」、「他県よりはいい」などの理由をよくあげている。

「悪い」、「大変悪い」を選んだ観光客は、「無理な割り込み」、「スピードの出しすぎ」、「道を譲らない」、「ウインカーを出さない」、「高齢者の運転が遅い」、「自転車のマナーが悪い」などの理由があげてる。

7-9 タクシーの接客マナーの満足度

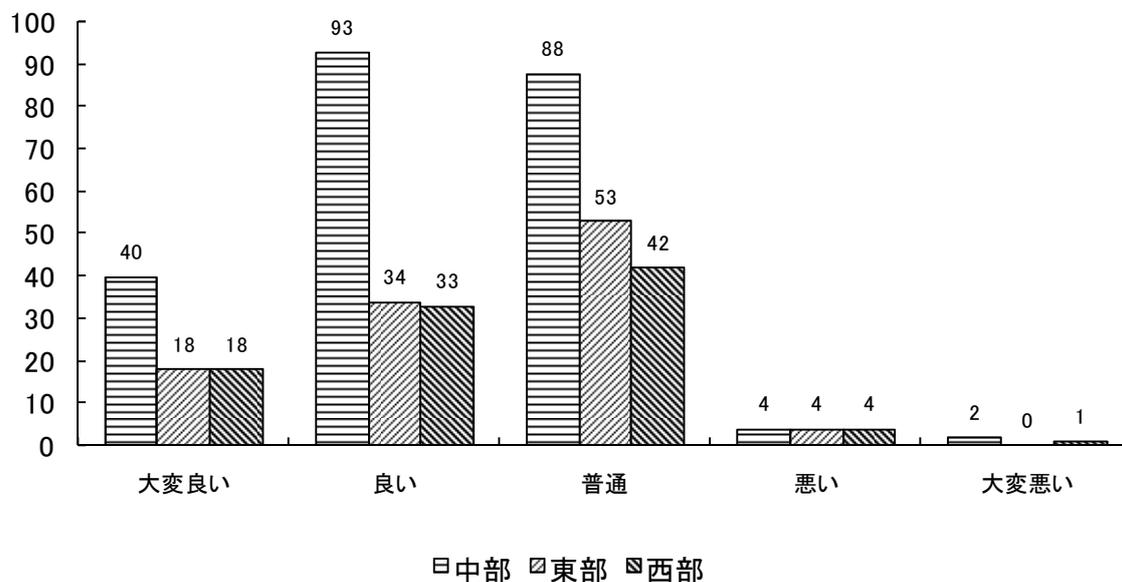
(表 4-9-9-1) 地域別タクシーの接客マナー満足度割合 (件)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	40	93	88	4	2	227
東部	18	34	53	4	0	109
西部	18	33	42	4	1	98
全体	76	160	183	12	3	434

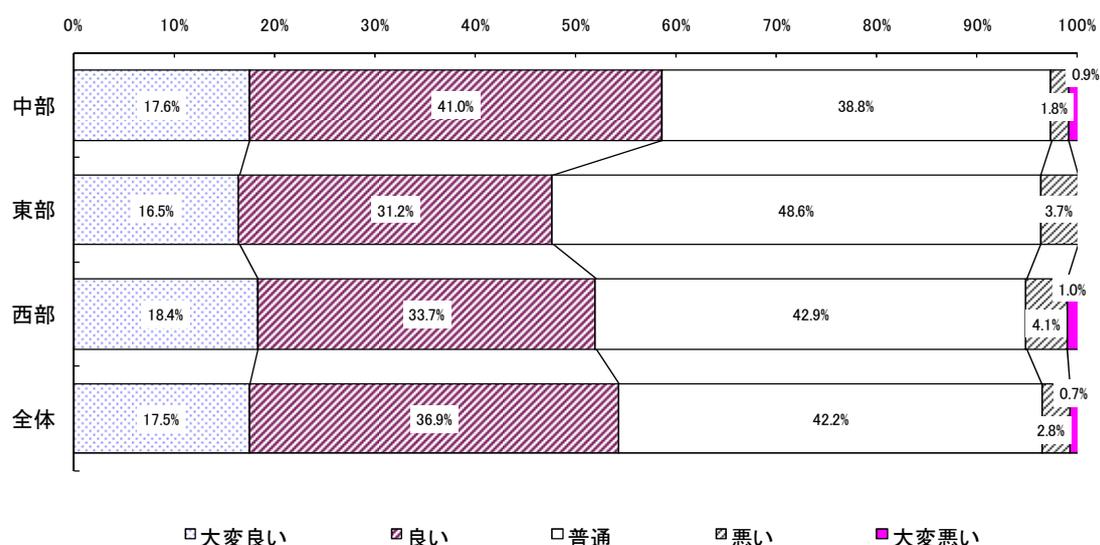
(表 4-9-9-2) 地域別タクシーの接客マナー満足度割合 (%)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
中部	17.6%	41.0%	38.8%	1.8%	0.9%	100.0%
東部	16.5%	31.2%	48.6%	3.7%	0.0%	100.0%
西部	18.4%	33.7%	42.9%	4.1%	1.0%	100.0%
全体	17.5%	36.9%	42.2%	2.8%	0.7%	100.0%

(図 4-9-9-3) 地域別タクシーの接客マナー満足割合 (グラフ : 件)



(図 4-9-9-4) 地域別タクシーの接客マナー満足度割合 (グラフ : %)



タクシーの接客マナーに関する回答率は、全体で約 22%、(中部約 28%、東部約 18%、西部約 16%) となった。県全体の評価では「大変良い」と「良い」をあわせて約 54%となっている。

地域別にみると、中部では「良い」が 41%と最も多くなっており、「悪い」も他の地域より少なくなっている。東部は「普通」が 50%近くとなっており、他の地域より高い割合となった。西部は「悪い」が約 4%と他の地域より若干高くなった。

1年間の調査の中で「大変良い」、「良い」を選んだお客様は、「親切」、「説明、案内が良い」、「応対」、「人柄や雰囲気」などの理由が多くあった。

「悪い」、「大変悪い」を選んだお客様は、「不親切」、「暗い」、「愚痴を言う」などの理由をあげている。

8 高知にもう一度来たいですか

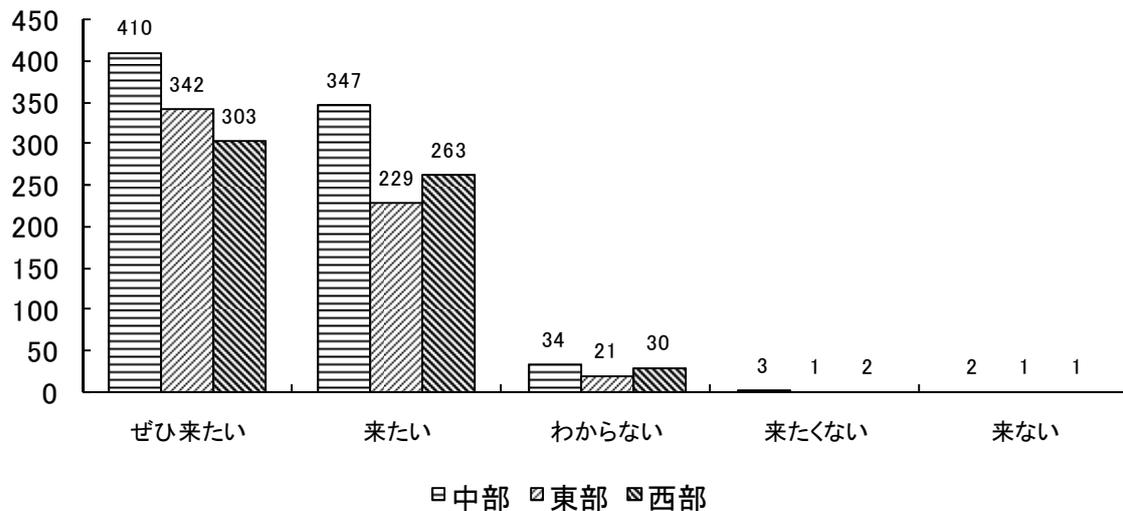
(表 4-10-1) 地域別高知再訪問希望の割合 (件)

	ぜひ来たい	来たい	わからない	来たくない	来ない	合計
中部	410	347	34	3	2	796
東部	342	229	21	1	1	594
西部	303	263	30	2	1	599
全体	1055	839	85	6	4	1989

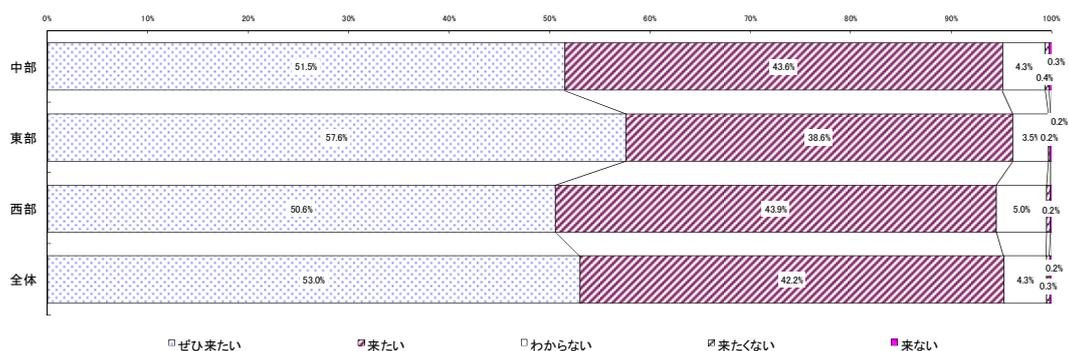
(表 4-10-2) 地域別高知再訪問希望の割合 (%)

	ぜひ来たい	来たい	わからない	来たくない	来ない	合計
中部	51.5%	43.6%	4.3%	0.4%	0.3%	100.0%
東部	57.6%	38.6%	3.5%	0.2%	0.2%	100.0%
西部	50.6%	43.9%	5.0%	0.3%	0.2%	100.0%
全体	53.0%	42.2%	4.3%	0.3%	0.2%	100.0%

(図 4-10-3) 地域別高知再訪問希望の割合 (グラフ : 件)



(図 4-10-4) 地域別高知再訪問希望の割合 (グラフ : %)



高知にもう一度来たいですかに関する回答率は約 99%、(中部 99.5%、東部 99%、西部 99.8%) であった。どの地域でも 90%以上の方が「ぜひ来たい」、または「来たい」と回答した。

年間の調査で「来ない」、「来たくない」という回答は、中部で 5 件、東部で 2 件、西部で 3 件あった。

9 その他自由意見（自由筆記から抜粋）

【中部】

- ・ 小さい子供づれでも安心して観光できるようバリアフリー化を急いで欲しいです。
- ・ 龍馬伝にて若者が龍馬を知った。「竜馬がゆく」感想文コンテストなどで、龍馬の本質を広げる施策はできないでしょうか。
- ・ 高知県民の方の気さくさ、すぐ声をかけて下さるところが素晴らしいと思います。
- ・ 高知中心マップをインターネットサイトに載せてもらおうと他県からの訪問でも参考になると思った（信号機のアルファベットマーク）今までいろんな観光地を訪問しましたが、高知はいろんな面で観光に力を入れていることがわかり満足度の高い旅行ができました。地元の方々もとても親切だったのでまた観光に来ることができたらいいなと感じました。
- ・ お店の方々などとてもフレンドリーに話しかけてくださってありがたいです。高知の人は素敵ですね。
- ・ 空港から桂浜へ直行するバスがあると良いと思いました。
- ・ 時代劇のセットのような歴史を感じさせる町並みが欲しい。
- ・ 東京からの旅費はけっこう高額ですが、旅館の料理が非常によくて、ぜひ、もう一度来高できたらと思いました。龍馬伝ブームで、町全体に活気があり、見ていてとても楽しかった。なお、高知市周辺にもっと見所があればいいのにと感じました。
- ・ 高知競馬の情報をもっと県外に発信してほしい。
- ・ 高知県人の人柄はいいので、夜間や早朝時にて、体験・手作りなどの家族で接するイベントがあればいいのに…
- ・ ホテルにバス案内があったらいい。情報が得られにくい。
- ・ 路面電車の両替が大変。どうせなら、200円でもいい。
- ・ 長宗我部元親銅像の案内標識がほしい。
- ・ 高知県だけでなく、4県で連携してイベントなど企画して下さい。
- ・ お遍路をしていると、登校中の生徒のみんなが、挨拶してくれて良かった。

- ・ 高知城の冷たいオシボリが嬉しかった。
- ・ 友人・知人に宣伝して、高知にも来てもらいたい。アンテナショップを兵庫県にも作ってほしい。
- ・ 県内の高速道が一層整備されれば便利ですが、それだけアクセスし易くなると同時に、自然破壊につながらないか心配になります。
- ・ 地名・人名にふり仮名を付けてほしい。

【東部】

- ・ 私は山陰地方出身で暗い感じがします。高知の温かさ、明るさがとても好きでまだまだ来ます。
- ・ 自然もスケールが大きく食べ物も美味しいものがたくさんあり、大ファンです。
- ・ 高速利用で近く感じられ何回でも来てみたい所です。朝市目的の旅行ですが龍馬博も見て帰ります。
- ・ 路線バスに乗ったのですが運転手の声がけ、アナウンスが一切なく分かりづらくて冷たい印象でした。
- ・ キラメッセ、時間が遅い時は品物がない。もっと品物をそろえてほしい。
- ・ 県東部は見所が少ない。高台に車を停めてゆっくり海が見えるポイントを紹介してほしい。
- ・ 車で来た時の駐車スペースが広く、止めやすくて良かった。
- ・ 方言が良い。もっと使っても良いと思う。
- ・ 近辺の道の駅同士のネットワークが不十分。(立ち寄った道の駅にて、近辺の道の駅に関する案内情報が不十分)
- ・ 高知県の人たちは皆、温かく、自然に触れ、ストレス発散もでき、とても癒されるお気に入りの県です。
- ・ 観光施設の接客について、愛想のあるもう少し丁寧な接客をした方がよい。
- ・ 公共交通機関利用者にとってみれば、移動が難しい。馬路、足摺、四万十などのパンフレットがあって、行きたいと思っても、あきらめざる得ない。
- ・ 志社中のトイレは、他の施設と異なり、手洗いの水道に制限がなく使用できるのがうれしかった。

- ・ であい博などは、初めての人も見やすくて、とてもいい。
- ・ 長崎みたいに、たくさん看板を付けたり、地図を作ってほしい。
- ・ 手結可動橋は、後世に残る夜須の財産と思う。

【西部】

- ・ 気持ちよく接して下さる方が多くてうれしいです。また絶対来ます。多分何度も来ちゃいます。
- ・ 私は愛媛ですが高知はメジャー（龍馬とか祭りとか）。愛媛はマイナー。やはりメジャーの強さを感じた。トータルして観光の対応が良い。
- ・ 龍馬に興味を持ち、ゆかりの地を訪れるのがすごく楽しく興味深い。子供も一緒に楽しみ学んでいいところだと思います。
- ・ 高知は大好きなのでまた来たいと思います。広いので一度じゃ行ききれないのでまた来ます。
- ・ 須崎のドライブコースは展望台など少なく、もう少し配慮が必要。せっかくリアス式海岸がきれいなのにもったいない。
- ・ 遊覧船の船頭さんの接客が大変良かった。
- ・ 高知県人の人柄、食べ物、土佐弁が大変良かった。
- ・ 道を尋ねた時、みんな親切に教えてくれた。
- ・ 3月末に高知であい博を訪れてから、梶原、安芸、土佐清水と4つの異なる場所にある施設を、気持ちよく回れた。
- ・ 竜串海中公園は大変景観がよい所なので、宣伝すべき。もったいないです。
- ・ 地元？の方がアイスクリーム販売や写真撮影を行うなど、地域を挙げて活性化に取り組んでいることが良く分かりました。
- ・ 各名所の一覧に写真などがあれば良いと思う。
- ・ 新潟からサイクリングで訪れました。何か？援助があれば頻繁に来高できると思います。
- ・ 民宿など、道路を通るといっばいあるので、インターネット等にドンドン掲載してほしい。
- ・ 道案内を親切にいただいた。観光に対する行政の強い意識が感じられた。

高知県観光客満足度調査票

Q1. 今回の高知県内のご旅行は何日間のご予定ですか。

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 日帰り | 2. 1泊2日 | 3. 2泊3日 | 4. 3泊4日 |
| 5. 4泊5日 | 6. 5泊以上 | | |

Q2. 今回の高知県を訪れるのは何回目ですか。

1. はじめて 2. 2回目 3. 3回以上の場合回数を記載してください→【 】回

Q3. あなたも含めて、何人での、どなたと一緒にの旅行ですか。 ※子供や乳幼児も含む

()人 うち子供()人

↳ 2人以上の場合

- 1. 家族 2. 友人 3. 職場・学校等の団体旅行 4. その他

Q4. あなたは、高知県に期待してきたものは何ですか。ジャンルごとに記入してください。

- | |
|------------------------------------|
| <input type="radio"/> 自然 () |
| <input type="radio"/> 歴史 () |
| <input type="radio"/> 食 () |
| ↳ 食のうち実際食べておいしかったものは何ですか
() |
| <input type="radio"/> その他 () |

Q5. 他の都道府県と比較した結果、高知県を訪れようと思った理由は何ですか。 ※2つまで選択

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1. 自然や風景に惹かれたから | 2. 食べたい(買いたい)ものがあるから |
| 3. 名所・旧跡(博物館・資料館などを含む)を訪問したいから | |
| 4. アウトドア・キャンプなどの自然体験をしたいから | |
| 5. 高知の歴史や文化を肌で感じたいから | 6. 以前来たときの印象がよかったから |
| 7. 移動距離も短く気軽に来られるから | 8. 買い物 |
| 9. 旅費が手頃だったから | 10. 何となく面白そうだから(イメージ) |
| 11. その他() | |

Q6. 今回のご旅行の際に、不安に思ったことがあればご記入ください。(例)施設のバリアフリーの状況

--

Q7. 具体的に訪問した(する予定)の観光地を教えてください。

--

Q8. 今回のご旅行の情報源を教えてください。 ※2つまで選択

- | | | |
|-----------------------|------------|--------------------|
| 1. 知人・友人の話・紹介 | 2. 前回のイメージ | 3. 宣伝(TV・ラジオ・雑誌等) |
| 4. PR(パンフレット・キャンペーン等) | | 5. インターネット(携帯電話含む) |
| 6. 旅行業者の紹介・ツアー参加 | | 7. ブログコンクール |
| 8. その他() | | |

Q9. ご旅行中の満足度についてお聞きします。

○宿泊先について

1. 大変良い 2. 良い 3. 普通 4. 悪い 5. 大変悪い

施設名等 [] 理由 []

○食事・料理店について

1. 大変良い 2. 良い 3. 普通 4. 悪い 5. 大変悪い

施設名等 [] 理由 []

