

上山市観光客動態調査委託業務

2025（令和7）年度版

2026年5月4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	3 p
	(7) 回収状況	3 p
2	調査結果	4 p
	(1) 旅行者の属性	5 p
	(2) 旅行行動	9 p
	(3) 観光地の評価	20p
3	調査結果の分析	23p
	(1) リピーター	24p
	(2) 観光消費額	25p
	(3) 満足度	26p
	(4) 情報源	27p
	(5) まとめ	33p

1. 調査概要

上山市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

上山市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

2025年9月～2026年2月

(3) 調査対象

上山市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

(6) 回収地点

計8地点（日帰り施設：2地点、宿泊施設：6地点）

(7) 回収状況

計366件

アンケートトップページ



2. 調査結果

2. 調査結果_(1)旅行者の属性_住まい

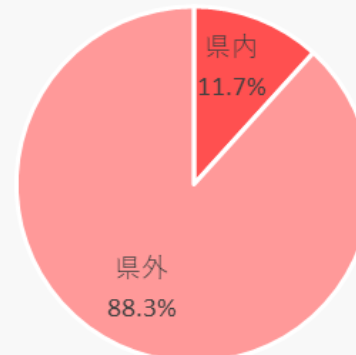
観光客88.3%が県外客である。

県外客は東京都(21.0%)、宮城県(12.6%)、埼玉県(11.5%)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	3	0.8	滋賀県	2	0.5
青森県	3	0.8	京都府	0	0.0
岩手県	6	1.6	大阪府	9	2.5
宮城県	46	12.6	兵庫県	3	0.8
秋田県	8	2.2	奈良県	0	0.0
山形県	43	11.7	和歌山県	0	0.0
福島県	22	6.0	鳥取県	0	0.0
茨城県	3	0.8	島根県	0	0.0
栃木県	9	2.5	岡山県	0	0.0
群馬県	2	0.5	広島県	3	0.8
埼玉県	42	11.5	山口県	1	0.3
千葉県	24	6.6	徳島県	0	0.0
東京都	77	21.0	香川県	0	0.0
神奈川県	31	8.5	愛媛県	1	0.3
新潟県	7	1.9	高知県	0	0.0
富山県	0	0.0	福岡県	4	1.1
石川県	0	0.0	佐賀県	0	0.0
福井県	0	0.0	長崎県	0	0.0
山梨県	1	0.3	熊本県	0	0.0
長野県	1	0.3	大分県	0	0.0
岐阜県	2	0.5	宮崎県	0	0.0
静岡県	6	1.6	鹿児島県	1	0.3
愛知県	4	1.1	沖縄県	0	0.0
三重県	0	0.0	その他	2	0.5
計				366	100.0

	回答数 (件)	割合 (%)
県内在住	43	11.7
県外在住	323	88.3
計	366	100.0



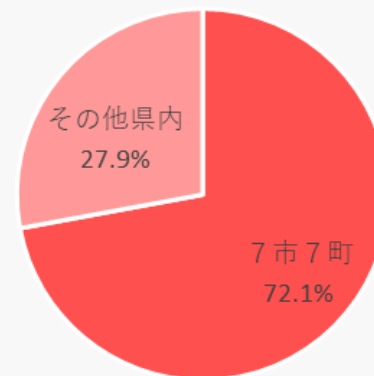
2. 調査結果_(1)旅行者の属性_住まい

**県内客の72.1%が7市7町の住民である。
山形市(34.9%)、上山市(14.0%)、米沢市・鶴岡市(11.6%)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	15	34.9	大蔵村	0	0.0
米沢市	5	11.6	鮭川村	0	0.0
鶴岡市	5	11.6	戸沢村	0	0.0
酒田市	0	0.0	高畠町	0	0.0
新庄市	0	0.0	川西町	0	0.0
寒河江市	2	4.7	小国町	0	0.0
上山市	6	14.0	白鷹町	1	2.3
村山市	1	2.3	飯豊町	0	0.0
長井市	1	2.3	三川町	0	0.0
天童市	3	7.0	庄内町	0	0.0
東根市	3	7.0	遊佐町	0	0.0
尾花沢市	0	0.0	計	43	100.0
南陽市	0	0.0			
山辺町	0	0.0			
中山町	0	0.0			
河北町	0	0.0			
西川町	0	0.0			
朝日町	1	2.3			
大江町	0	0.0			
大石田町	0	0.0			
金山町	0	0.0			
最上町	0	0.0			
舟形町	0	0.0			
真室川町	0	0.0			

	回答数 (件)	割合 (%)
7市7町	31	72.1
その他県内	12	27.9
計	43	100.0

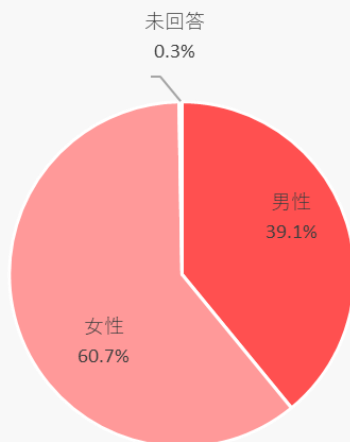


2. 調査結果_(1)旅行者の属性_性別

観光客の60.7%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	143	39.1
女性	222	60.7
答えたくない	1	0.3
計	366	100.0

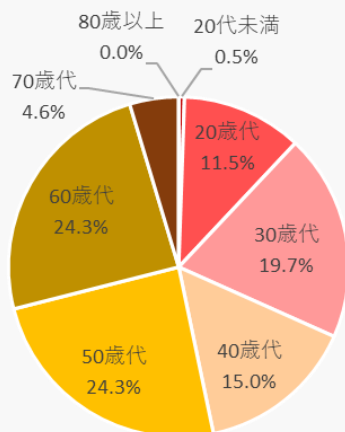


2. 調査結果_(1)旅行者の属性_年齢

50歳代・60歳代の観光客が最も多く、それぞれ24.3%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	2	0.5
20歳代	42	11.5
30歳代	72	19.7
40歳代	55	15.0
50歳代	89	24.3
60歳代	89	24.3
70歳代	17	4.6
80歳以上	0	0.0
計	366	100.0

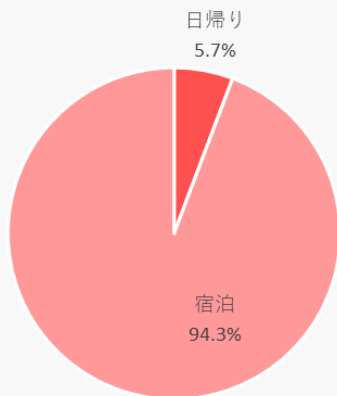


2. 調査結果_(2)旅行行動_宿泊の有無

宿泊観光客が94.3%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	21	5.7
宿泊	345	94.3
計	366	100.0

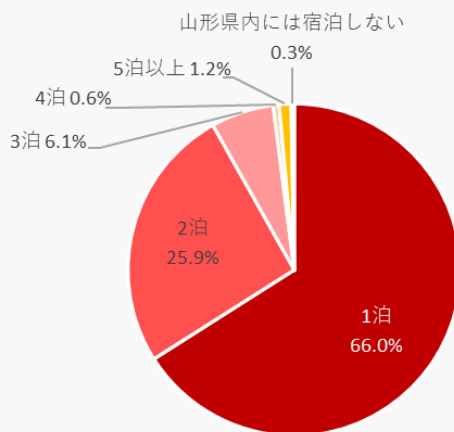


2. 調査結果_(2)旅行行動_宿泊日数

山形県内での宿泊は「1泊」(66.0%)が最も多い。

問4-2「宿泊」と答えた方にお聞きします。「山形県内」には何泊のご予定ですか。

	回答数 (件)	割合 (%)
1泊	227	66.0
2泊	89	25.9
3泊	21	6.1
4泊	2	0.6
5泊	4	1.2
山形県内には宿泊しない	1	0.3
その他	0	0.0
計	344	100.0

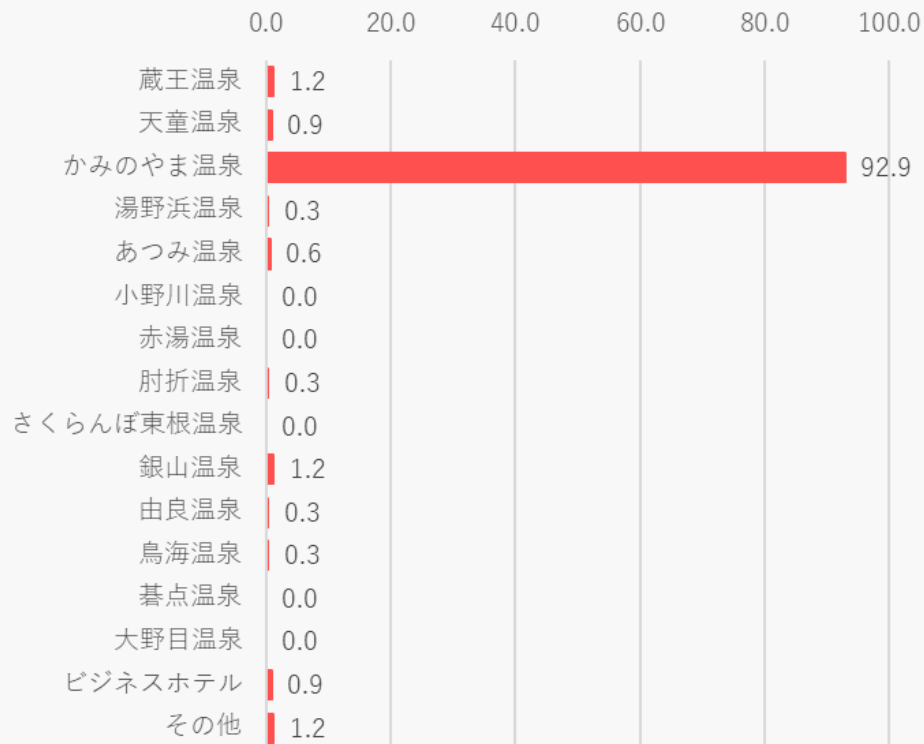


2. 調査結果_(2)旅行行動_宿泊先

観光客の温泉地等別・宿泊先は、かみのやま温泉(92.9%)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を教えてください。

	回答数 (件)	割合 (%)
蔵王温泉	4	1.2
天童温泉	3	0.9
かみのやま温泉	313	92.9
湯野浜温泉	1	0.3
あつみ温泉	2	0.6
小野川温泉	0	0.0
赤湯温泉	0	0.0
肘折温泉	1	0.3
さくらんぼ東根温泉	0	0.0
銀山温泉	4	1.2
由良温泉	1	0.3
鳥海温泉	1	0.3
碁点温泉	0	0.0
大野目温泉	0	0.0
ビジネスホテル	3	0.9
その他	4	1.2
計	337	100.0

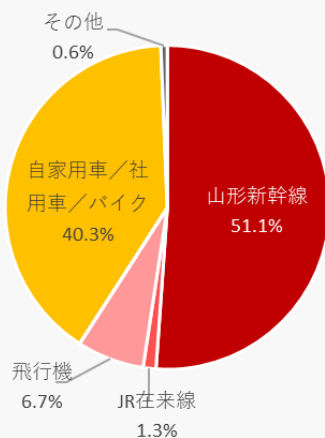


2. 調査結果_(2)旅行行動_移動手段 (来県時)

県外からの移動手段は 「山形新幹線」(51.1%)が最も多い。

問5 「県外」から来られた方にお聞きします。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	160	51.1
JR在来線	4	1.3
飛行機	21	6.7
路線バス/高速バス	0	0.0
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	0	0.0
自家用車/社用車/バイク	126	40.3
その他	2	0.6
計	313	100.0

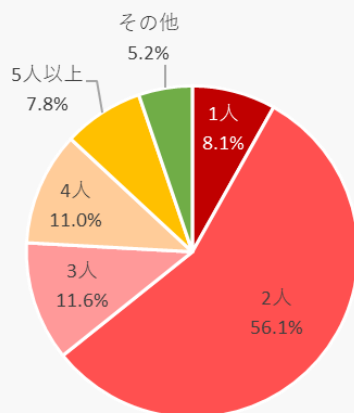


2. 調査結果_(2)旅行行動_旅行人数

「2人」で旅行している人(56.1%)が最も多い。

問6 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	28	8.1
2人	193	56.1
3人	40	11.6
4人	38	11.0
5人	27	7.8
その他	18	5.2
計	344	100.0

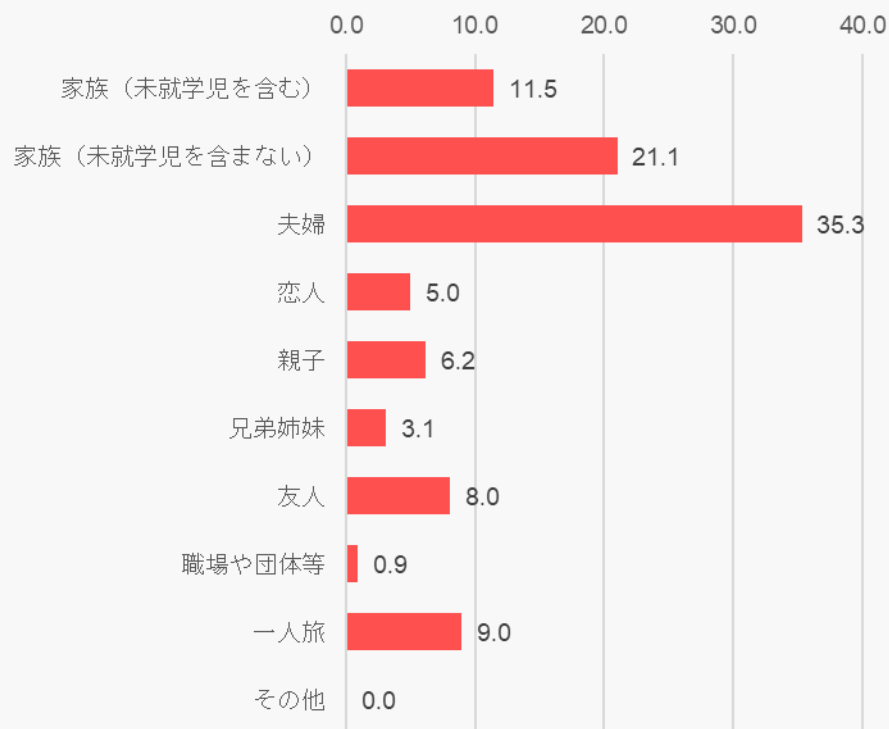


2. 調査結果_(2)旅行行動_同行者

旅行の同伴者は「夫婦」(35.3%)が最も多い。

問7 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)	37	11.5
家族 (未就学児を含まない)	68	21.1
夫婦	114	35.3
恋人	16	5.0
親子	20	6.2
兄弟姉妹	10	3.1
友人	26	8.0
職場や団体等	3	0.9
一人旅	29	9.0
その他	0	0.0
計	323	-

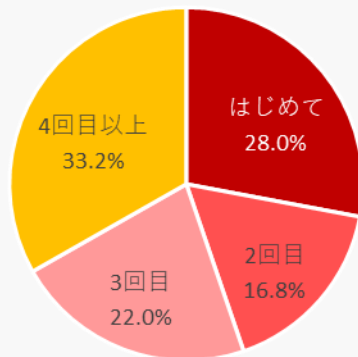


2. 調査結果_(2)旅行行動_リピーター率

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72.0%となっている。

問8 「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	85	28.0
2回目	51	16.8
3回目	67	22.0
4回目以上	101	33.2
計	304	100.0

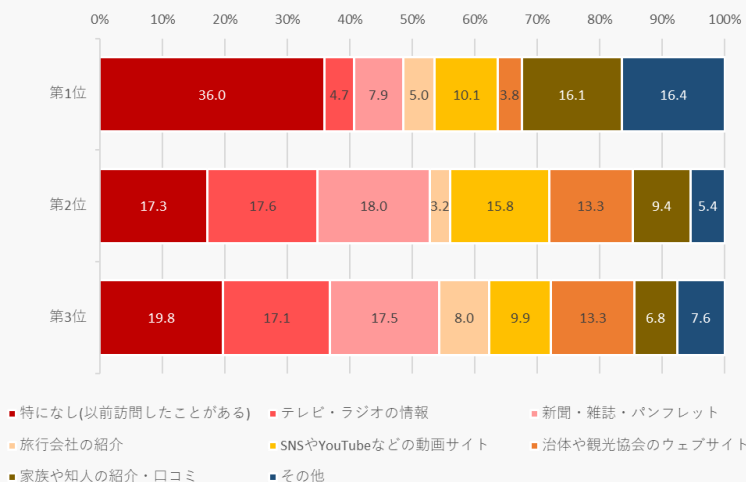


2. 調査結果_(2)旅行行動_情報源

旅行のきっかけは「以前訪問したことがある」(36.0%)が最も多い。

問9 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)	114	36.0	48	17.3	52	19.8
テレビ・ラジオの情報	15	4.7	49	17.6	45	17.1
新聞・雑誌・パンフレット	25	7.9	50	18.0	46	17.5
旅行会社の紹介	16	5.0	9	3.2	21	8.0
SNSやYouTubeなどの動画サイト	32	10.1	44	15.8	26	9.9
自治体や観光協会のウェブサイト	12	3.8	37	13.3	35	13.3
家族や知人の紹介・口コミ	51	16.1	26	9.4	18	6.8
その他	52	16.4	15	5.4	20	7.6
計	317	100.0	278	100.0	263	100.0

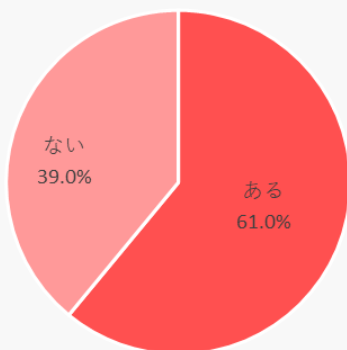


2. 調査結果_(2)旅行行動_他地域検討の有無

当地域以外を旅先に検討した人は61.0%を占めている。

問10-1 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	197	61.0
ない	126	39.0
計	323	100.0

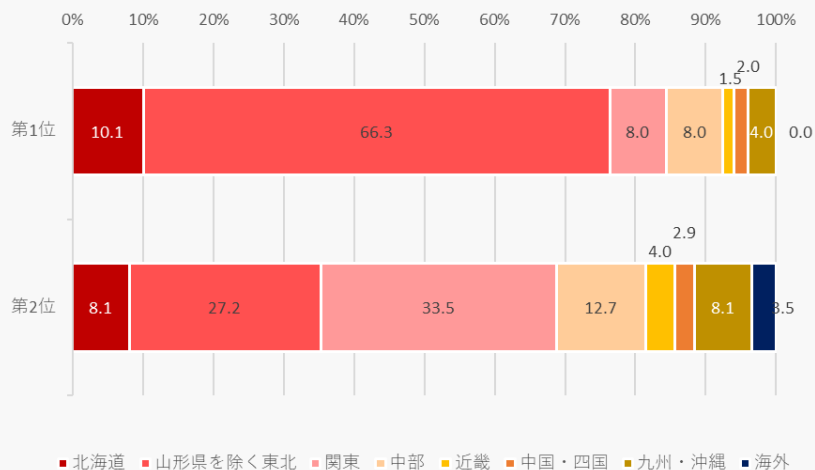


2. 調査結果_(2)旅行行動_他に検討した旅行先

山形県以外の東北地方を旅先に検討した人が66.3%を占めている。

問10-2 「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(%)
北海道	20	10.1	14	8.1
山形県を除く東北	132	66.3	47	27.2
関東	16	8.0	58	33.5
中部	16	8.0	22	12.7
近畿	3	1.5	7	4.0
中国・四国	4	2.0	5	2.9
九州・沖縄	8	4.0	14	8.1
海外	0	0.0	6	3.5
計	199	100.0	173	100.0



2. 調査結果_(2)旅行行動_観光消費額単価

**1人あたりの観光消費額は64,555円となっている。
 県外宿泊客(67,983円)や初回訪問者(71,101円)の消費額が高い。**

問11 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)

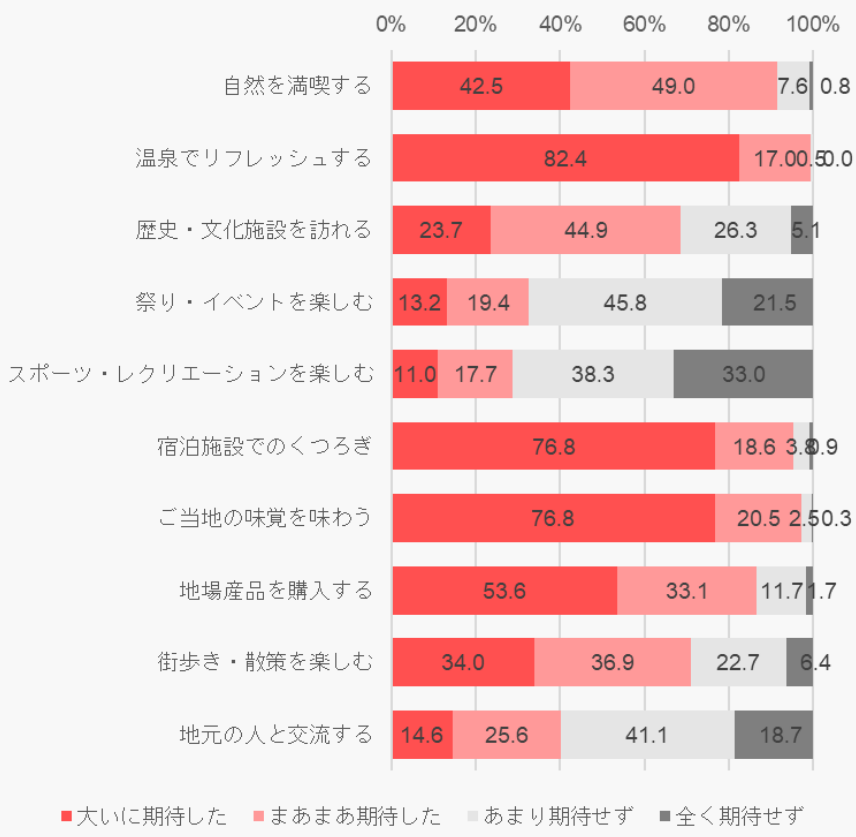
	全体	日帰り	宿泊	県内客		県外客		訪問回数	
				日帰り	宿泊	日帰り	宿泊	初回訪問者	リピーター
交通費	16,941	6,183	17,604	3,512	8,793	10,525	18,423	21,470	17,140
宿泊費	31,013	-	31,013	-	21,360	-	31,936	31,894	32,574
(バック料金)	(23,392)	-	(24,804)	692	17,250	5,750	25,498	21,452	26,656
お土産代	6,685	3,190	6,898	2,769	3,853	3,875	7,189	6,875	7,041
飲食費	7,485	4,714	7,656	4,077	4,715	5,750	7,940	8,136	7,706
入場料	1,085	238	1,135	125	1,683	406	1,081	1,195	1,038
その他	1,345	986	1,367	885	873	1,150	1,415	1,531	1,338
計	64,555	15,311	65,673	11,367	41,279	21,706	67,983	71,101	66,839

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」、「宿泊施設」、「ご当地の味覚」が上位となっている。

問12-1 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	150	173	27	3	353
温泉でリフレッシュする	300	62	2	0	364
歴史・文化施設を訪れる	79	150	88	17	334
祭り・イベントを楽しむ	38	56	132	62	288
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	31	50	108	93	282
宿泊施設でのくつろぎ	265	64	13	3	345
ご当地の味覚を味わう	281	75	9	1	366
地場産品を購入する	193	119	42	6	360
街歩き・散策を楽しむ	117	127	78	22	344
地元の人と交流する	46	81	130	59	316



	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	42.5	49.0	7.6	0.8	100.0
温泉でリフレッシュする	82.4	17.0	0.5	0.0	100.0
歴史・文化施設を訪れる	23.7	44.9	26.3	5.1	100.0
祭り・イベントを楽しむ	13.2	19.4	45.8	21.5	100.0
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	11.0	17.7	38.3	33.0	100.0
宿泊施設でのくつろぎ	76.8	18.6	3.8	0.9	100.0
ご当地の味覚を味わう	76.8	20.5	2.5	0.3	100.0
地場産品を購入する	53.6	33.1	11.7	1.7	100.0
街歩き・散策を楽しむ	34.0	36.9	22.7	6.4	100.0
地元の人と交流する	14.6	25.6	41.1	18.7	100.0

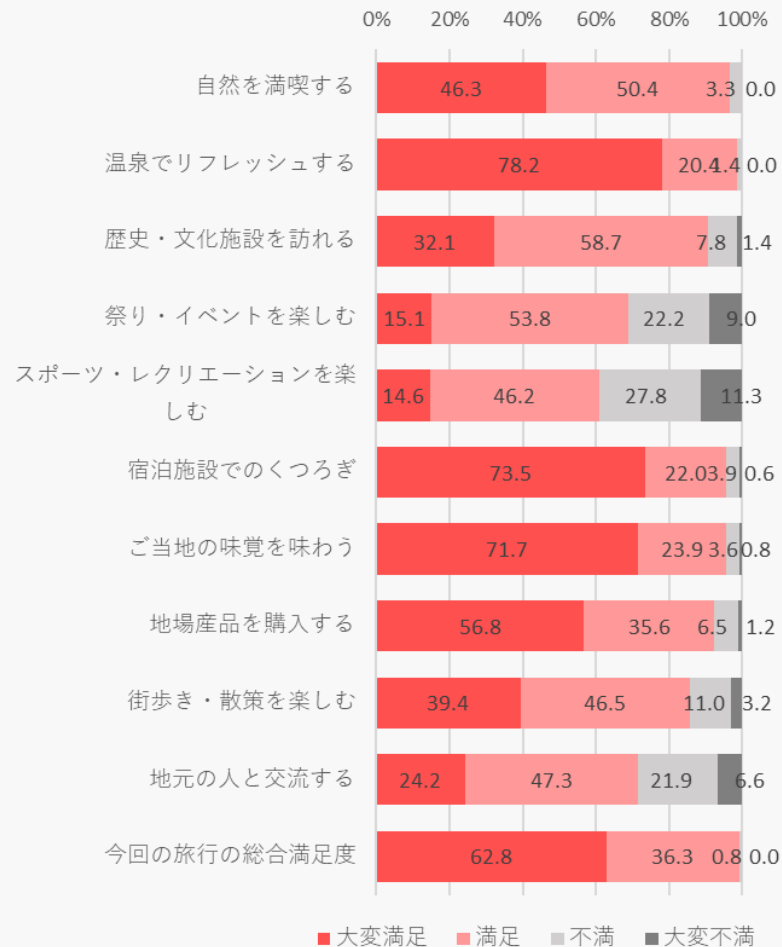
2. 調査結果_(3)観光地の評価_期待度

満足度が高いのは「温泉」、「宿泊施設」、「ご当地の味覚」が上位となっている。期待度と同じ結果が得られている。

問12-2 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	155	169	11	0	335
温泉でリフレッシュする	279	73	5	0	357
歴史・文化施設を訪れる	94	172	23	4	293
祭り・イベントを楽しむ	32	114	47	19	212
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	31	98	59	24	212
宿泊施設でのくつろぎ	247	74	13	2	336
ご当地の味覚を味わう	258	86	13	3	360
地場産品を購入する	193	121	22	4	340
街歩き・散策を楽しむ	122	144	34	10	310
地元の人と交流する	62	121	56	17	256
今回の旅行の総合満足度	230	133	3	0	366

	大変満足	満足	不満	大変不満	合計
自然を満喫する	46.3	50.4	3.3	0.0	100.0
温泉でリフレッシュする	78.2	20.4	1.4	0.0	100.0
歴史・文化施設を訪れる	32.1	58.7	7.8	1.4	100.0
祭り・イベントを楽しむ	15.1	53.8	22.2	9.0	100.0
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	14.6	46.2	27.8	11.3	100.0
宿泊施設でのくつろぎ	73.5	22.0	3.9	0.6	100.0
ご当地の味覚を味わう	71.7	23.9	3.6	0.8	100.0
地場産品を購入する	56.8	35.6	6.5	1.2	100.0
街歩き・散策を楽しむ	39.4	46.5	11.0	3.2	100.0
地元の人と交流する	24.2	47.3	21.9	6.6	100.0
今回の旅行の総合満足度	62.8	36.3	0.8	0.0	100.0

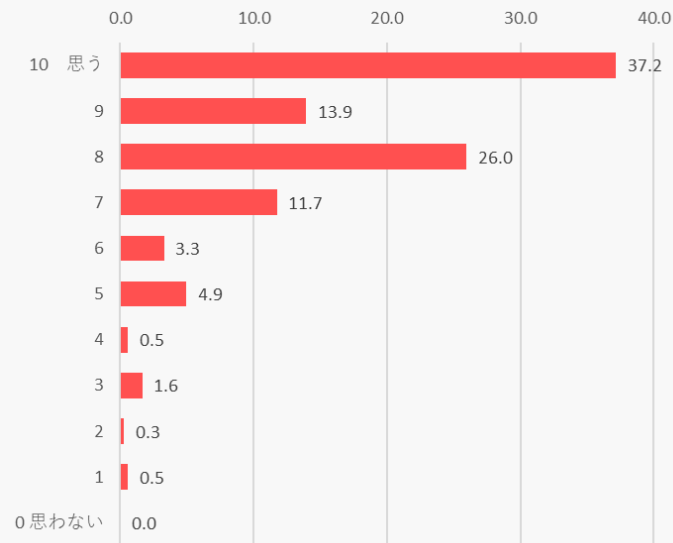


2. 調査結果_(3)観光地の評価_NPS（顧客推奨度）

**NPSは39.9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13 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	0	0.0	批判者 【A】	
1	2	0.5		
2	1	0.3		
3	6	1.6		
4	2	0.5		
5	18	4.9		
6	12	3.3	中立者 【B】	37.7
7	43	11.7		
8	95	26.0	推奨者 【C】	51.1
9	51	13.9		
10 思う	136	37.2		
計	366	100.0	-	39.9



◆ 「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？

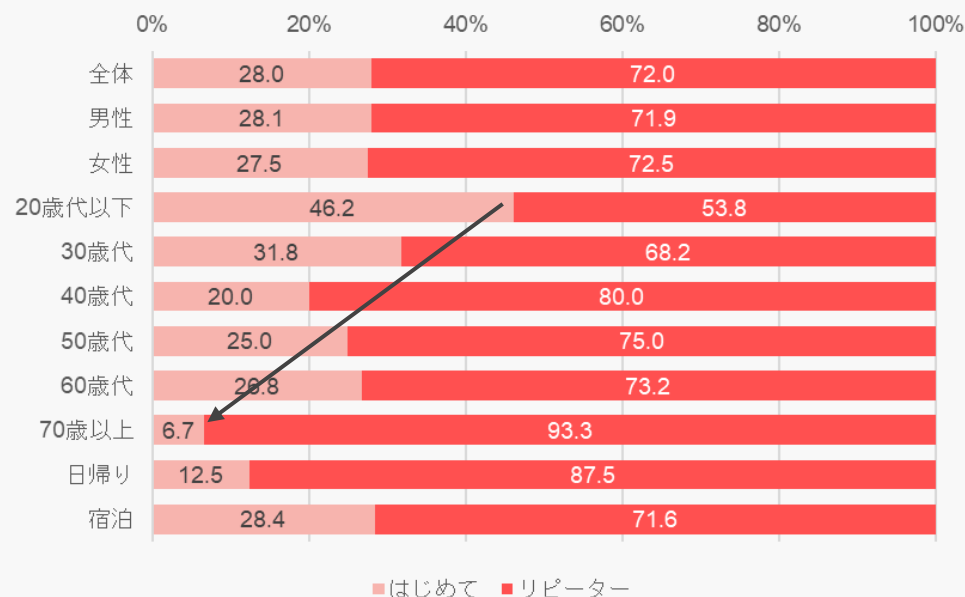
- 推奨者が増えるほど数値が高くなり、批判者が減るほど数値が高くなるように設計されている。
- 「NPSが高い」⇒「顧客ロイヤルティが高い」⇒「当地を訪れた旅行者の口コミによって新たな旅行者が増加する」と解釈されるため、新規顧客の獲得に直結する指標とされる。

3. 調査結果の分析

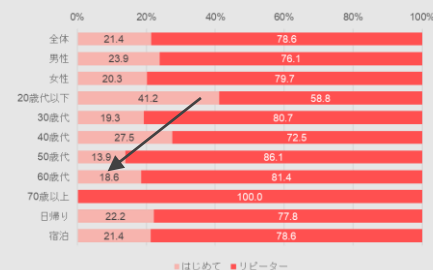
3. 調査結果の分析_(1)リピーター

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。

		はじめて	リピーター	計
全体		85	219	304
性別	男性	32	82	114
	女性	52	137	189
年齢	20歳代以下	18	21	39
	30歳代	21	45	66
	40歳代	9	36	45
	50歳代	17	51	68
	60歳代	19	52	71
	70歳以上	1	14	15
	日帰り・宿泊	日帰り	1	7
宿泊		84	212	296



令和6年度
集計結果

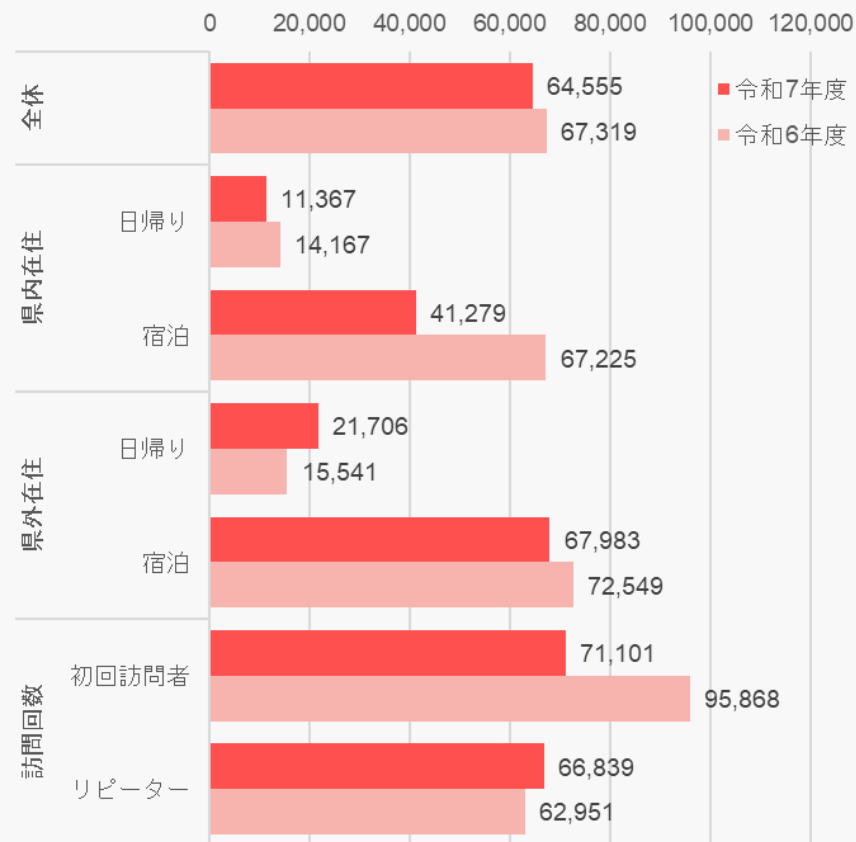


3. 調査結果の分析_(2)観光消費額

県外在住者（日帰り）やリピーターの消費額が昨年度よりも増加した。

(単位：円、%)

		令和6年度	令和7年度	増減率
全体		67,319	64,555	-4.1%
県内在住	日帰り	14,167	11,367	-19.8%
	宿泊	67,225	41,279	-38.6%
県外在住	日帰り	15,541	21,706	39.7%
	宿泊	72,549	67,983	-6.3%
訪問回数	はじめて	95,868	71,101	-25.8%
	リピーター	62,951	66,839	6.2%

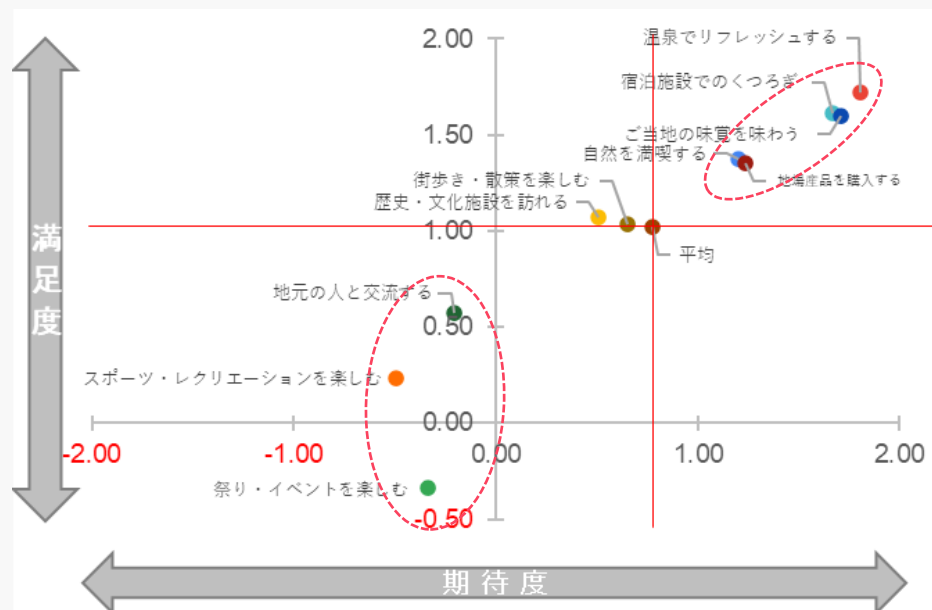


3. 調査結果の分析_(3)満足度

「温泉」「当地の味覚」「宿泊施設」は満足度の源泉となっている。
「スポーツ等」「祭り・イベント」「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	1.20	1.37
温泉でリフレッシュする	1.80	1.72
歴史・文化施設を訪れる	0.51	1.07
祭り・イベントを楽しむ	-0.34	-0.34
スポーツ・レクリエーションを楽しむ	-0.50	0.23
宿泊施設でのくつろぎ	1.67	1.61
ご当地の味覚を味わう	1.71	1.60
地場産品を購入する	1.23	1.35
街歩き・散策を楽しむ	0.65	1.04
地元の人と交流する	-0.20	0.57
平均	0.77	1.02



◆ 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

属性別の満足度

(単位：件)

(単位：%)

		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	今回(R6)	前回(R5)	差分(R6-R5)
全体		366	230	133	3	0	100.0	62.8	36.3	0.8	0.0	99.2	99.0	0.2
性別	男性	143	81	59	3	0	100.0	56.6	41.3	2.1	0.0	97.9	99.1	-1.2
	女性	222	148	74	0	0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	98.9	1.1
年齢	20歳代以下	44	35	7	2	0	100.0	79.5	15.9	4.5	0.0	95.5	100.0	-4.5
	30歳代	72	54	17	1	0	100.0	75.0	23.6	1.4	0.0	98.6	100.0	-1.4
	40歳代	55	36	19	0	0	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	100.0	97.9	2.1
	50歳代	89	51	38	0	0	100.0	57.3	42.7	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
	60歳代	89	47	42	0	0	100.0	52.8	47.2	0.0	0.0	100.0	96.5	3.5
	70歳代以上	17	7	10	0	0	100.0	41.2	58.8	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
居住地	県内在住	46	24	19	3	0	100.0	52.2	41.3	6.5	0.0	93.5	100.0	-6.5
	県外在住	320	206	114	0	0	100.0	64.4	35.6	0.0	0.0	100.0	98.9	1.1
日帰り・宿泊	日帰り	21	8	13	0	0	100.0	38.1	61.9	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
	宿泊	345	222	120	3	0	100.0	64.3	34.8	0.9	0.0	99.1	98.9	0.3
訪問回数	初回訪問者	85	64	20	1	0	100.0	75.3	23.5	1.2	0.0	98.8	100.0	-1.2
	リピーター	219	135	83	1	0	100.0	61.6	37.9	0.5	0.0	99.5	99.0	0.6

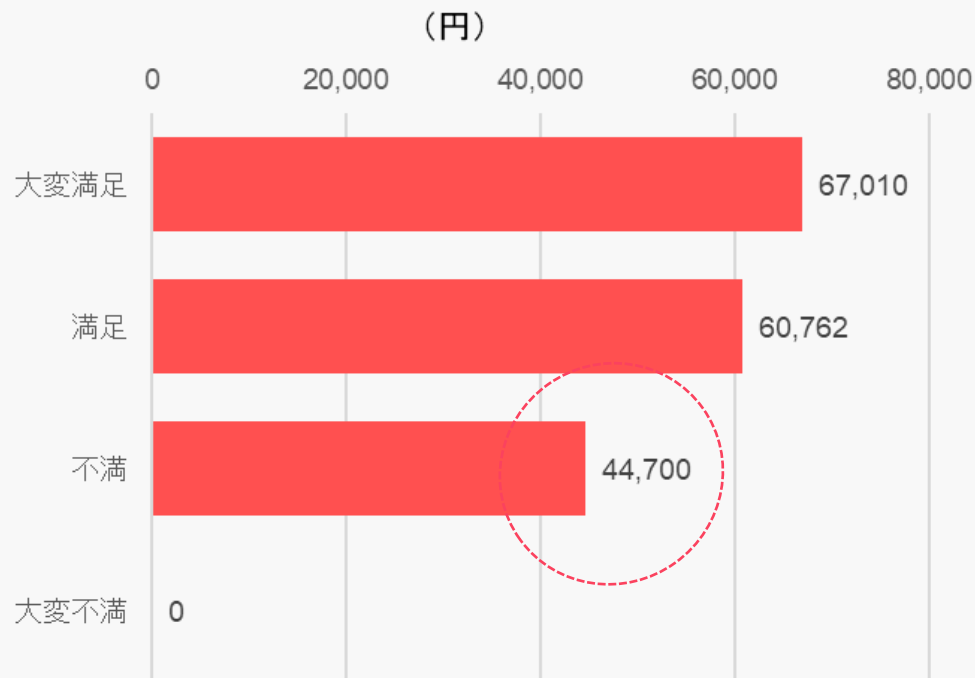


(注) 「大変満足」 + 「満足」の割合の合計

3. 調査結果の分析_(3)満足度

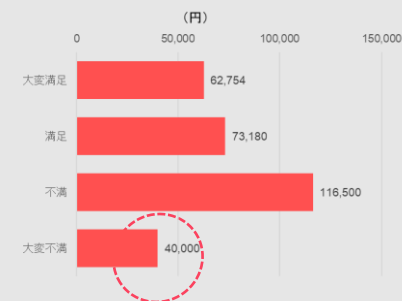
旅行で「不満」を感じると消費額が伸びない可能性がある。

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。

令和6年度
集計結果

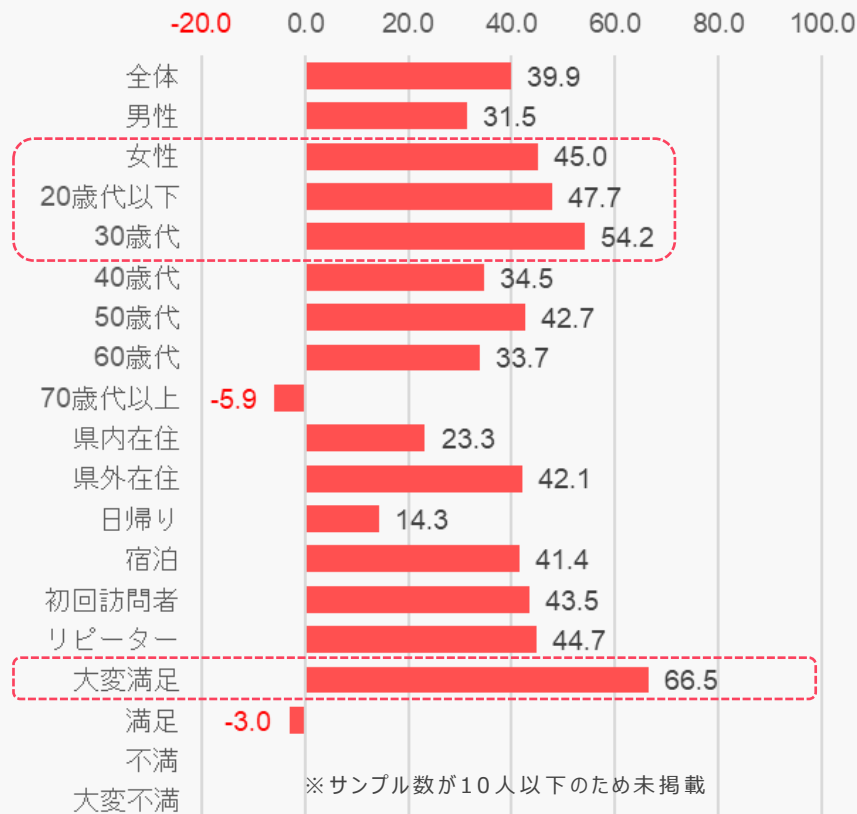


3. 調査結果の分析_(3)満足度

女性や若年層、「満足度」の高い人ほどNPSが高く、
口コミやSNS等で情報を拡散してくれる可能性がある。

属性別のNPS（顧客推奨度）

		NPS
全体		39.9
性別	男性	31.5
	女性	45.0
年齢	20歳代	47.7
	30歳代	54.2
	40歳代	34.5
	50歳代	42.7
	60歳代	33.7
	70歳以上	-5.9
	日帰り・宿泊	日帰り
宿泊		42.1
居住地	7市7町在住	14.3
	その他在住	41.4
訪問回数	はじめて	43.5
	リピーター	44.7
総合的な満足度	大変満足	66.5
	満足	-3.0
	不満 ※	-
	大変不満 ※	-



※サンプル数が10人以下のため未掲載

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	1	2	3	4	どちらでもない 5	6	7	8	9	勧めたい 10	批判者 A	中立者 B	推奨者 C
全体		366	0	2	1	6	2	18	12	43	95	51	136	41	138	187
性別	男性	143	0	1	0	4	0	6	7	18	44	21	42	18	62	63
	女性	222	0	1	1	2	2	12	5	25	51	29	94	23	76	123
年齢	20歳代	44	0	1	0	2	0	1	1	7	6	9	17	5	13	26
	30歳代	72	0	0	0	1	1	2	2	6	15	15	30	6	21	45
	40歳代	55	0	0	0	0	1	0	3	6	22	4	19	4	28	23
	50歳代	89	0	1	0	0	0	4	1	11	28	7	37	6	39	44
	60歳代	89	0	0	1	2	0	7	4	9	22	14	30	14	31	44
	70歳代以上	17	0	0	0	1	0	4	1	4	2	2	3	6	6	5
居住地	県内在住	43	0	0	0	1	0	5	2	6	11	4	14	8	17	18
	県外在住	323	0	2	1	5	2	13	10	37	84	47	122	33	121	169
日帰り・宿泊	日帰り	21	0	0	0	1	0	2	2	2	6	3	5	5	8	8
	宿泊	345	0	2	1	5	2	16	10	41	89	48	131	36	130	179
訪問回数	初回訪問者	85	0	1	1	1	0	3	0	7	29	11	32	6	36	43
	リピーター	219	0	1	0	3	2	8	8	26	51	34	86	22	77	120
総合的な満足度	大変満足	230	0	1	0	2	1	2	3	12	47	33	129	9	59	162
	満足	133	0	0	1	2	1	16	9	31	48	18	7	29	79	25
	不満	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
	大変不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 5	→			勧めたい 10	批判者 A	中立者 B	推奨者 C	NPS C-A	【参考】 R6年度 NPS	差分 昨年度比 R7-R6	
				1	2	3	4		6	7	8	9							
全体		100.0	0.0	0.5	0.3	1.6	0.5	4.9	3.3	11.7	26.0	13.9	37.2	11.2	37.7	51.1	39.9	41.8	-1.9
性別	男性	100.0	0.0	0.7	0.0	2.8	0.0	4.2	4.9	12.6	30.8	14.7	29.4	12.6	43.4	44.1	31.5	34.9	-3.4
	女性	100.0	0.0	0.5	0.5	0.9	0.9	5.4	2.3	11.3	23.0	13.1	42.3	10.4	34.2	55.4	45.0	45.7	-0.7
年齢	20歳代	100.0	0.0	2.3	0.0	4.5	0.0	2.3	2.3	15.9	13.6	20.5	38.6	11.4	29.5	59.1	47.7	51.4	-3.6
	30歳代	100.0	0.0	0.0	0.0	1.4	1.4	2.8	2.8	8.3	20.8	20.8	41.7	8.3	29.2	62.5	54.2	48.4	5.8
	40歳代	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	5.5	10.9	40.0	7.3	34.5	7.3	50.9	41.8	34.5	53.2	-18.6
	50歳代	100.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	4.5	1.1	12.4	31.5	7.9	41.6	6.7	43.8	49.4	42.7	46.3	-3.6
	60歳代	100.0	0.0	0.0	1.1	2.2	0.0	7.9	4.5	10.1	24.7	15.7	33.7	15.7	34.8	49.4	33.7	21.1	12.7
	70歳代以上	100.0	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0	23.5	5.9	23.5	11.8	11.8	17.6	35.3	35.3	29.4	-5.9	-11.1	5.2
居住地	県内在住	100.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	11.6	4.7	14.0	25.6	9.3	32.6	18.6	39.5	41.9	23.3	50.0	-26.7
	県外在住	100.0	0.0	0.6	0.3	1.5	0.6	4.0	3.1	11.5	26.0	14.6	37.8	10.2	37.5	52.3	42.1	41.0	1.1
日帰り・宿泊	日帰り	100.0	0.0	0.0	0.0	4.8	0.0	9.5	9.5	9.5	28.6	14.3	23.8	23.8	38.1	38.1	14.3	44.4	-30.2
	宿泊	100.0	0.0	0.6	0.3	1.4	0.6	4.6	2.9	11.9	25.8	13.9	38.0	10.4	37.7	51.9	41.4	41.6	-0.1
訪問回数	初回訪問者	100.0	0.0	1.2	1.2	1.2	0.0	3.5	0.0	8.2	34.1	12.9	37.6	7.1	42.4	50.6	43.5	48.1	-4.6
	リピーター	100.0	0.0	0.5	0.0	1.4	0.9	3.7	3.7	11.9	23.3	15.5	39.3	10.0	35.2	54.8	44.7	40.4	4.3
総合的な満足度	大変満足	100.0	0.0	0.4	0.0	0.9	0.4	0.9	1.3	5.2	20.4	14.3	56.1	3.9	25.7	70.4	66.5	77.8	-11.3
	満足	100.0	0.0	0.0	0.8	1.5	0.8	12.0	6.8	23.3	36.1	13.5	5.3	21.8	59.4	18.8	-3.0	-8.3	5.3
	不満	100.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-100.0	-7.3	-92.7
	大変不満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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「自治体や観光協会のウェブサイト」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	自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	回答数
全体		146	77	84	26	58	47	50	48	219
性別	男性	62	30	29	12	21	17	13	20	82
	女性	84	47	55	14	37	30	37	28	137
年齢	20歳代	14	6	3	3	7	3	8	4	21
	30歳代	31	14	14	6	16	8	14	6	45
	40歳代	21	16	12	3	13	9	8	10	36
	50歳代	32	13	22	8	14	16	11	13	51
	60歳代	39	24	28	5	7	11	6	14	52
	70歳代以上	9	4	5	1	1	0	3	1	14
	居住地									
県内在住										
県外在住		146	77	84	26	58	47	50	48	219
日帰り・宿泊	日帰り	6	3	3	0	2	1	3	1	7
	宿泊	140	74	81	26	56	46	47	47	212

		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	自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		66.7	35.2	38.4	11.9	26.5	21.5	22.8	21.9
性別	男性	75.6	36.6	35.4	14.6	25.6	20.7	15.9	24.4
	女性	61.3	34.3	40.1	10.2	27.0	21.9	27.0	20.4
年齢	20歳代	66.7	28.6	14.3	14.3	33.3	14.3	38.1	19.0
	30歳代	68.9	31.1	31.1	13.3	35.6	17.8	31.1	13.3
	40歳代	58.3	44.4	33.3	8.3	36.1	25.0	22.2	27.8
	50歳代	62.7	25.5	43.1	15.7	27.5	31.4	21.6	25.5
	60歳代	75.0	46.2	53.8	9.6	13.5	21.2	11.5	26.9
	70歳代以上	64.3	28.6	35.7	7.1	7.1	0.0	21.4	7.1
	居住地								
県内在住									
県外在住		66.7	35.2	38.4	11.9	26.5	21.5	22.8	21.9
日帰り・宿泊	日帰り	85.7	42.9	42.9	0.0	28.6	14.3	42.9	14.3
	宿泊	66.0	34.9	38.2	12.3	26.4	21.7	22.2	22.2

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。

■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	自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	回答数
全体		14	25	29	15	38	31	38	24	85
性別	男性	4	8	12	6	12	9	17	10	32
	女性	9	17	17	8	25	22	21	14	52
年齢	20歳代	4	3	5	3	11	5	8	9	18
	30歳代	4	4	5	4	11	6	14	3	21
	40歳代	0	3	4	1	1	4	4	5	9
	50歳代	4	9	8	2	7	7	4	3	17
	60歳代	1	6	7	5	8	9	8	4	19
	70歳代以上	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	居住地									
県内										
県外		14	25	29	15	38	31	38	24	85
日帰り・宿泊	日帰り	0	1	0	0	0	1	0	1	1
	宿泊	14	24	29	15	38	30	38	23	84

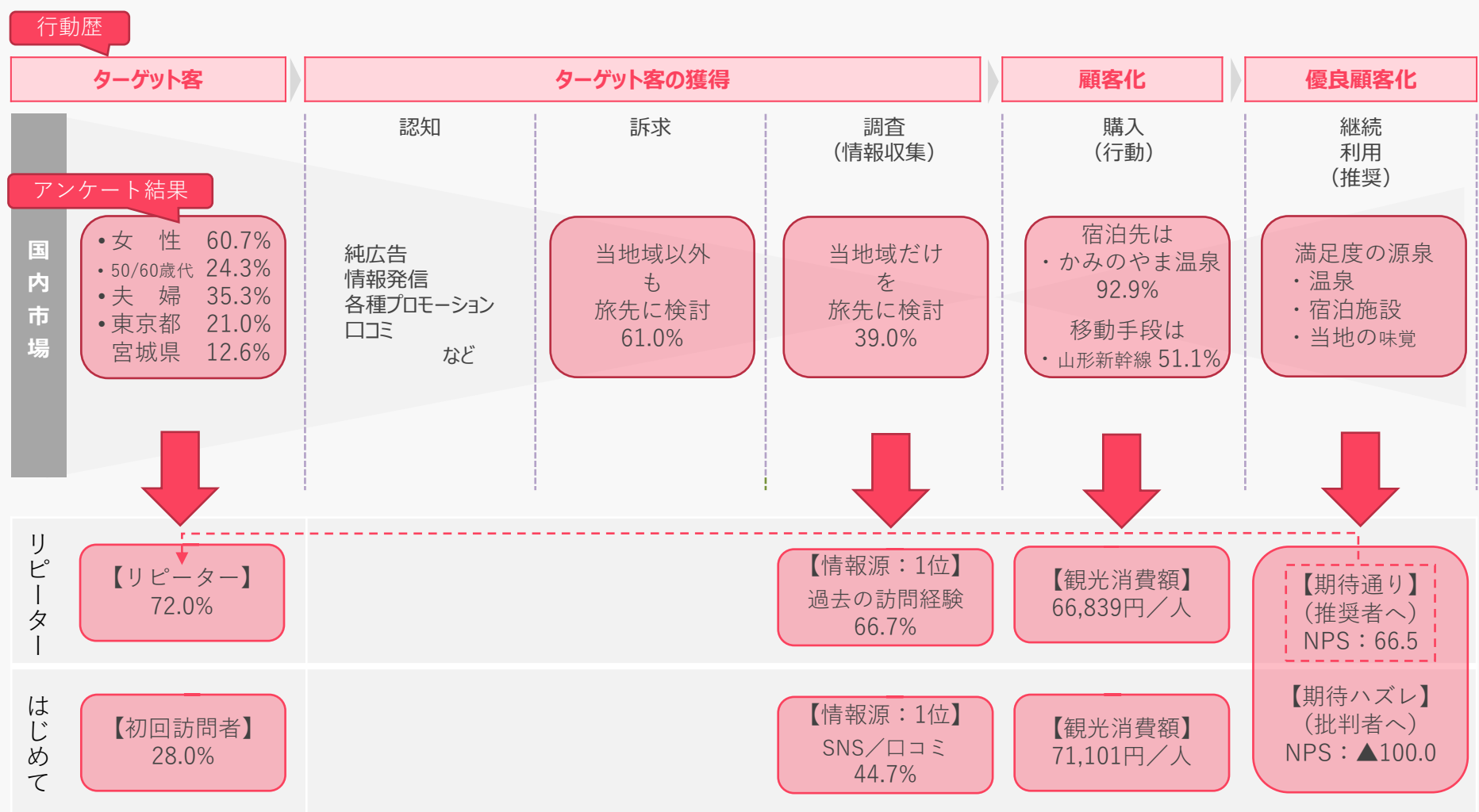
		特になし(以前訪問したことがある)	テレビ・ラジオの情報	新聞・雑誌・パンフレット	旅行会社の紹介	SNSやYouTubeなどの動画サイト	自治体や観光協会のウェブサイト	家族や知人の紹介・口コミ	その他
全体		16.5	29.4	34.1	17.6	44.7	36.5	44.7	28.2
性別	男性	12.5	25.0	37.5	18.8	37.5	28.1	53.1	31.3
	女性	17.3	32.7	32.7	15.4	48.1	42.3	40.4	26.9
年齢	20歳代	22.2	16.7	27.8	16.7	61.1	27.8	44.4	50.0
	30歳代	19.0	19.0	23.8	19.0	52.4	28.6	66.7	14.3
	40歳代	0.0	33.3	44.4	11.1	11.1	44.4	44.4	55.6
	50歳代	23.5	52.9	47.1	11.8	41.2	41.2	23.5	17.6
	60歳代	5.3	31.6	36.8	26.3	42.1	47.4	42.1	21.1
	70歳代以上	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	居住地								
県内在住									
県外在住		16.5	29.4	34.1	17.6	44.7	36.5	44.7	28.2
日帰り・宿泊	日帰り	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	宿泊	16.7	28.6	34.5	17.9	45.2	35.7	45.2	27.4

ミドル・シニア層は「自治体や観光協会のウェブサイト」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_(5)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。



3. 調査結果の分析_(5)まとめ

次年度以降の改善点は下記のとおり。

(1) 調査時期について

本調査は秋から冬にかけて実施していることから、グリーンシーズンの動向を反映していない。調査手法が確立してきていることから、今後は調査時期を前倒しして実施することで、通年で観光客の動向を把握すべきである。

(2) ターゲットについて

本調査は多言語で実施していないため、インバウンド客の動向を把握できていない。調査を多言語にて実施することでインバウンド客も対象とすべきである。

(3) サンプル数の確保について

統計的な精度を確保するためには400サンプル程度の確保が必要となり、今回の調査と同規模のサンプル数を継続して確保する必要がある。調査を前倒しで実施するほか、協力先への周知徹底、調査地点を増やすことも検討すべきである。

7市7町観光地の魅力向上に向けた満足度等調査（上山市編）
【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