

4 観光客の満足度・再訪意向・推奨意向

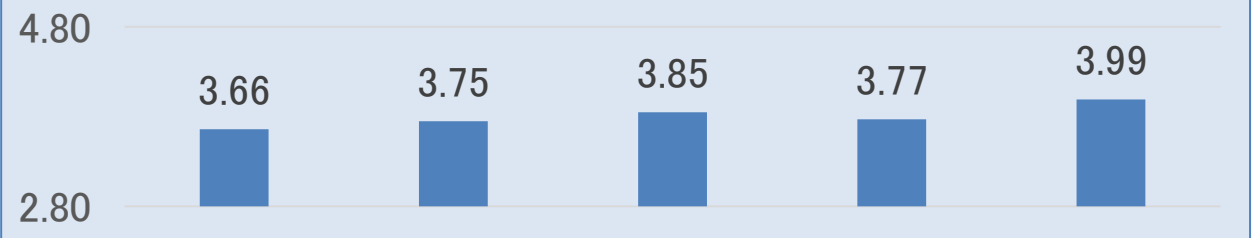
分析概要

- 満足度・再訪意向・推奨意向を5段階で回答してもらった。
- Bと比較すると、二市一町のいずれもBより低めの傾向にある。ただし、東松島の再訪意向はBを上回る水準である。
- Aと比べると、東松島・女川は見劣りする項目と上回る項目の両方がある。しかし、石巻は満足度・再訪意向・推奨意向のいずれでもAよりも劣っている。

石巻 東松島 女川 A B

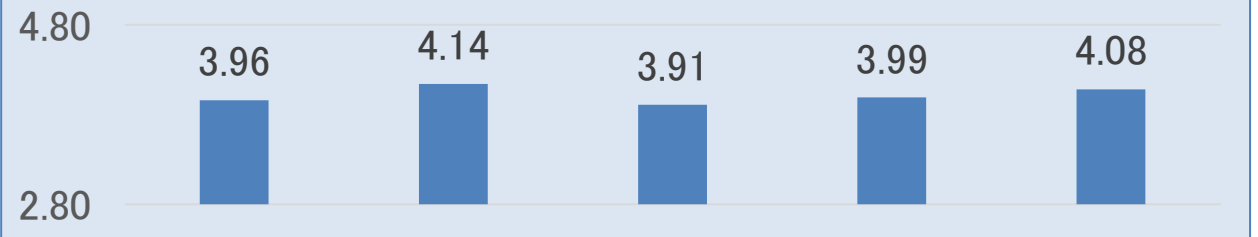
① 観光客 満足度

- 全体的にみて、石巻圏のご旅行に、どの程度の満足を感じていますか？



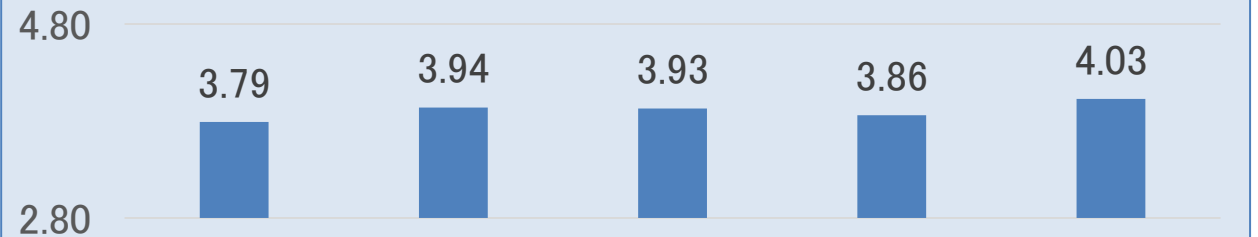
② 観光客 再訪意向

- 石巻圏をまた訪問しようと思う。



③ 観光客 推奨意向

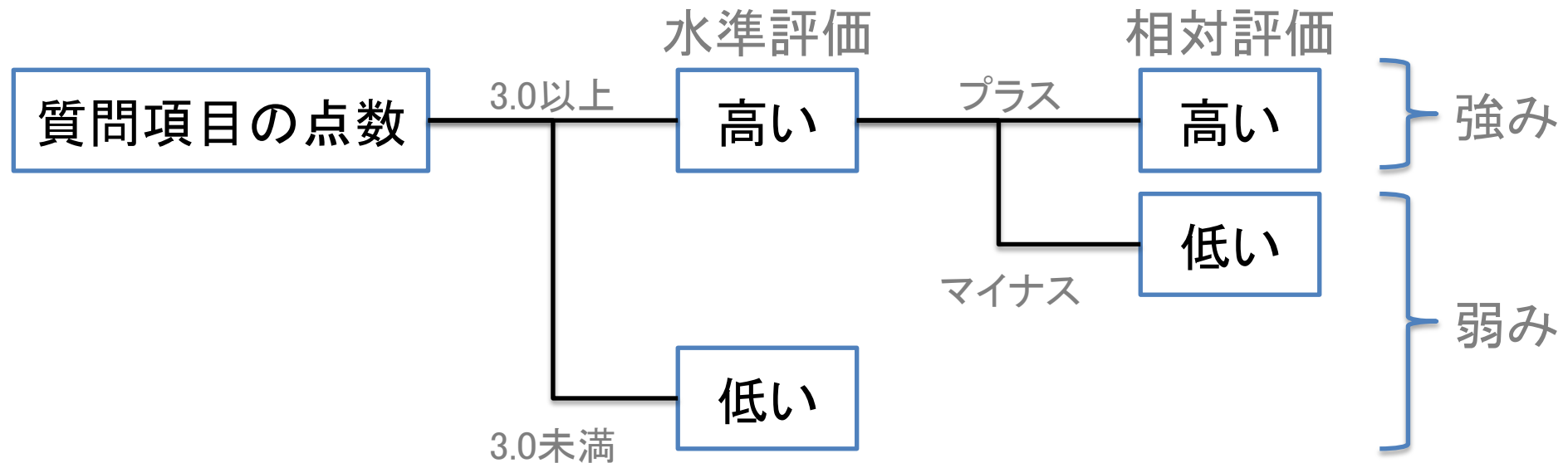
- 石巻圏への訪問を、知人・友人にも勧める。



満足度・再訪意向・推奨意向の業績評価

- 水準評価と相対評価の2軸

- ✓ 水準評価 各項目の点数の高さ。3点以上は「強み」、3点以下は「弱み」。
×2.8未満、△3.0未満、○3.0以上、◎3.2以上
- ✓ 相対評価 競合観光地との点差。たとえ水準評価が高くても、相対評価が低ければ「弱み」に分類する。
×-0.2未満、△±0.0未満、○ ±0.0以上、◎+0.2以上



業績評価結果

- 水準評価は、石巻・東松島・女川のいずれも高い。
- 相対評価は、地域ごとに傾向が異なる。
 - ✓ 石巻の満足・再訪意向・推奨意向はA・Bと比べると低い。
 - ✓ 東松島はAおよびBのどちらよりも再訪意向が高い。
 - ✓ 女川は、Aよりも満足と推奨意向が高いが、再訪意向が低い。

水準評価 ×2.8未満、△3.0未満、○3.0以上、◎3.2以上
 相対評価 ×-0.2未満、△±0.0未満、○±0.0以上、◎+0.2以上

		点数	Aとの差	Bとの差	水準評価	対A 相対評価	対B 相対評価
石巻	満足	3.66	-0.11	-0.33	◎	△	×
	再訪意向	3.96	-0.03	-0.12	◎	△	△
	推奨意向	3.79	-0.07	-0.24	◎	△	×
東松島	満足	3.75	-0.02	-0.24	◎	△	×
	再訪意向	4.14	+0.15	+0.06	◎	○	○
	推奨意向	3.94	+0.08	-0.09	◎	○	△
女川	満足	3.85	+0.08	-0.14	◎	○	△
	再訪意向	3.91	-0.08	-0.17	◎	△	△
	推奨意向	3.93	+0.07	-0.10	◎	○	△

満足度・再訪意向・推奨意向のギャップ

● 分析方法

- ✓ 観光客の満足度・再訪意向・推奨意向の平均点を算出。また、住民および行政には、観光客の満足度、再訪意向、および推奨意向を予想してもらった。
- ✓ これらと比較すると「地域の観光にどの程度自信を持っているか」がわかる。対角線に近いほど自己評価は適切。

● 分析結果

- ✓ 女川は対角線にかなり近く、適切な自己評価ができていえる。
- ✓ 石巻・東松島は対策線よりかなり下で、住民・行政は自らの地域を観光地として過小評価している。

