

DMO連携広域マーケティングリサーチ事業

---

# 実施報告書

令和2年3月31日

一般社団法人 東北観光推進機構

# 目次

## 1. 事業概要

- (1) 基本方針 2P

## 2. 取組内容

- (1) ゲートウェイ調査 5P
  - ①調査概要
  - ②調査票
  - ③主要結果
- (2) 来訪者アンケート調査 18P
  - ①観光案内所との連携
  - ②DMOとの連携
- (3) 域内DMOの支援及び交流活性化 26P
  - ①調査データ提供体制の構築
  - ②域内DMOに対するヒアリング
  - ③調査会の実施

## 3. 事業検証

- (1) 調査結果サマリー 33P
- (2) 次年度取り組み事項 34P

# 1. 事業概要

## (1) 基本方針

本事業は、東北域内の外国人観光客の実態を明らかにするための統計データ収集方法について整理を行うものである。

### ① 本計画の目的

- ・東北域内における外国人旅行者の実態を明らかにする
- ・調査項目は、日本全体及び他地域と比較可能とするため、「消費動向調査」項目に準じる
- ・年間を通して継続的に収集することで、「消費動向調査」との比較を可能とする
- ・東北域内は、東北全体、各県単位、DMOエリア単位によるセグメントが可能な状態を目指す  
(DMOエリア単位は協力体制構築の状況により順次拡大する)

### ② データ収集

- ・外国人旅行者のうち東北域内の空港または宿泊施設、観光案内所に立ち寄った者を調査対象とした。

調査手法	内容
1.ゲートウェイ調査	<p>仙台空港・青森空港にて、出国者を対象にアンケート調査を実施。</p> <p>&lt;調査時期&gt; 2019年7月/2019年9月/2019年11月/2020年2月</p> <p>&lt;サンプル数&gt; 合計2,580サンプル</p>
2.来訪者アンケート調査	<p>①地域連携DMOとの連携によるアンケート調査を実施。</p> <p>&lt;調査期間&gt; 2019年10月より※継続中</p> <p>&lt;調査箇所&gt; ・DMO連携 24団体96箇所 ・宿泊施設 285箇所</p> <p>②東北域内観光案内所との連携によるアンケート調査を実施。</p> <p>&lt;調査期間&gt; 2019年8月より※継続中</p> <p>&lt;調査箇所&gt; ・観光案内所 40箇所</p> <p>&lt;サンプル数&gt; 合計310サンプル</p>

# 1. 事業概要

## (1) - ③分析及びレポート作成

### ◎分析軸

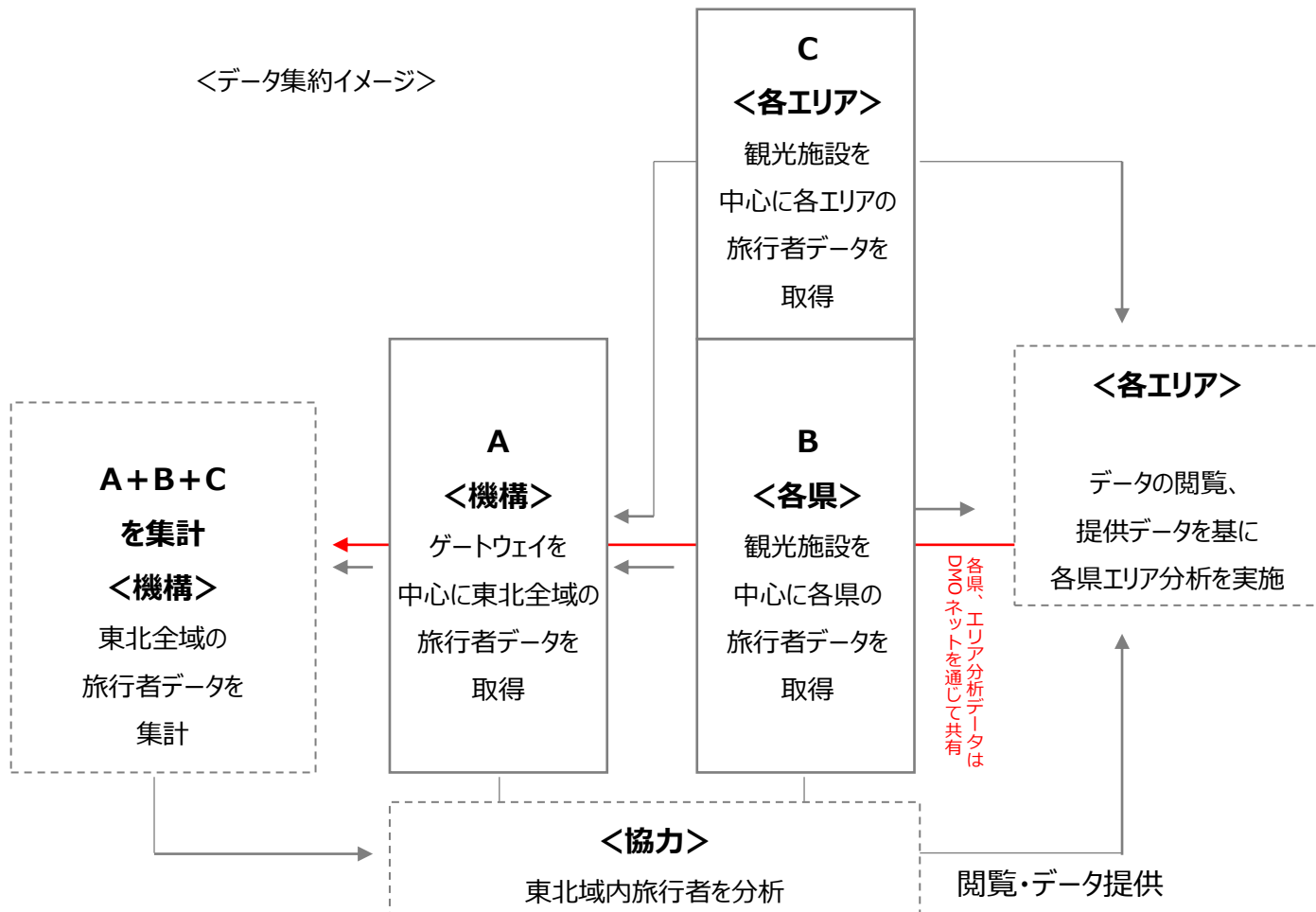
調査地点別、国籍別などで回答結果をプロフィール。地点別、エリア別の来訪者の実態を分析し取りまとめ、各地の観光者の現状を可視化した。

分析軸	指標	
<input type="checkbox"/> 調査地点／エリア別 <input type="checkbox"/> 国籍・居住国別 <input type="checkbox"/> 性別×年代別（主要国） <input type="checkbox"/> 訪日旅行頻度別（リピーター／初来訪別）	<input type="checkbox"/> 旅行者プロフィール <input type="checkbox"/> 訪日旅行行動 <input type="checkbox"/> 東北域内旅行行動 <input type="checkbox"/> 観光消費額 <input type="checkbox"/> 満足度	訪東北来訪者の現状の 観光実態の把握  今後のKPI指標として 活用

### ◎集約方法

本調査により収集したデータは、下図の流れに沿って四半期ごとに集約。

<データ集約イメージ>



## 2. 取組内容

## 2. 取組内容

### (1) ゲートウェイ調査 ①調査概要

訪東北外国人旅行者の基礎データ収集のため、四半期ごとに東北域内の主要空港による旅行者アンケート調査を実施。対象言語は「英語」「簡体字」「繁体字」「タイ語」「韓国語」とし、それぞれの言語に対応可能な調査員による聞き取り調査を行った。

#### 【調査設計】

◆調査手法	空港にて調査員が協力依頼／自記式調査票使用 調査票は、英語、韓国語、簡体字、繁体字、タイ語を使用
◆調査対象者	調査期間中に当該空港を利用した外国人旅行者
◆調査地点	仙台空港、青森空港(9月,11月のみ)
◆有効回収数	合計2,580ss 7月調査：585ss/9月調査：672ss/11月調査：650ss/1月調査：673ss
◆調査実施期間	第1回調査 2019年 7月22日～26日、29日～31日 第2回調査 2019年 9月10日～9月18日 第3回調査 2019年11月19日～11月30日 第4回調査 2020年 1月27日～ 1月31日

各回の調査地点、対象者居住国・地域、調査票言語別の回収状況は以下の通り。

#### ◆居住国・地域

	n	中国	台湾	韓国	香港	タイ	米国	その他	無回答
全 体	2580	147	1974	141	28	154	14	70	52
7月調査	585	28	475	54	4	1	7	12	4
9月調査	672	31	565	35	12	1	1	13	14
11月調査	650	25	445	33	0	114	5	10	18
1月調査	673	63	489	19	12	38	1	35	16
18年度全体	1942	140	1411	281	14	1	17	37	41

#### ◆調査票言語

	全体	英語	韓国語	簡体字	繁体字	タイ語
全 体	2580	66	145	187	2031	151
7月調査	585	26	53	55	451	0
9月調査	672	15	34	88	535	0
11月調査	650	7	39	28	462	114
1月調査	673	18	19	16	583	37
18年度全体	1942	3	15	12	70	-

※中国・韓国など日本に居住している知人等との同行が多いことなどの背景から、訪日回数、東北旅行回数は100回以上滞在日数については90日以上回答者をサンプルから除いた。

※各金額のご記入等による異常値については各項目の集計サンプルから除いた。

## 2. 取組内容

### (1) - ②調査票

#### 外国人旅行者アンケート 回答日：2019年\_\_月\_\_日 調査地点\_\_\_\_\_

Q1. あなたご自身についてお答えください。 当てはまるものに☑

①性別	1□ 男性	2□ 女性			
②年齢	1□ 10代以下 6□ 60代	2□ 20代 7□ 70代以上	3□ 30代	4□ 40代	5□ 50代
③国籍・地域	1□ 中国 6□ 米国	2□ 台湾 7□ その他( )	3□ 韓国	4□ 香港	5□ タイ
④訪日旅行回数	1□ 今回が初めて                      2□ 今回が( )回目				
⑤東北旅行回数	1□ 今回が初めて                      2□ 今回が( )回目				
⑥訪東北の目的	1□ 旅行		2□ 仕事		3□ 帰省

Q2. 今回の旅行日数をお答えください。

①日本での滞在日数	( ) 日
②東北での滞在日数	( ) 日

Q3. 今回の旅行形態(手配方法)をお答えください。 ☑は1つ

1□ 団体ツアーに参加	2□ 個人旅行向けパッケージ商品を利用	3□ 個別手配
-------------	---------------------	---------

Q4. 利用空港をお答えください。 ☑はそれぞれ1つ

入国	1□ 成田	2□ 羽田	3□ 仙台	4□ 青森	その他( )
出国	1□ 成田	2□ 羽田	3□ 仙台	4□ 青森	その他( )

Q5. 今回の旅行の同行者をお答えください。 ☑はいくつでも

1□ ひとり	4□ 友人・知人
2□ 夫婦・カップル	5□ 学校・職場等グループで
3□ ファミリー	6□ その他( )

Q6. 東北エリア(福島・宮城・山形・岩手・秋田・青森)までの交通手段をお答えください。 ☑はいくつでも

1□ 航空機	2□ 新幹線	3□ その他鉄道	4□ ツアーバス	5□ その他( )
--------	--------	----------	----------	-----------

Q7. 東北エリアでの訪問地(予定を含む)と宿泊地をお答えください。 ☑はいくつでも

1□ 青森県( )	5□ 山形県( )
2□ 岩手県( )	6□ 福島県( )
3□ 秋田県( )	7□ 新潟県( )
4□ 宮城県( )	

Q8. 東北エリア内での交通手段をお答えください。 ☑はいくつでも

1□ 新幹線	3□ ツアーバス	5□ レンタカー
2□ その他鉄道	4□ その他バス	6□ その他( )

Q9. 東北旅行の目的をお答えください。 ☑はいくつでも

1□ 日本食・地域の食を楽しむ	7□ 美術館・博物館など文化施設
2□ 旅館に宿泊	8□ 四季の体験(花見・紅葉・雪等)
3□ 温泉	9□ 地域の歴史・伝統文化体験
4□ 自然・景勝地観光	10□ 日本の日常生活体験
5□ 街歩き	11□ ポップカルチャーを楽しむ
6□ ショッピング	12□ その他( )

Q10. 旅行前に東北エリアの情報はどこから集めましたか。 ☑はいくつでも

1□ 口コミサイト(トリップアドバイザー等)	10□ 動画サイト(Youtube 等)
2□ 旅行会社ホームページ	11□ 個人ブログ
3□ 宿泊予約サイト	12□ 旅行会社パンフレット
5□ 宿泊施設ホームページ	13□ 旅行ガイドブック
6□ 日本政府観光局のホームページ	14□ 自国の親族・知人
7□ 旅行先自治体のホームページ	15□ 日本在住の親族・知人
8□ 東北観光推進機構「旅東北」サイト	16□ 旅行専門誌
9□ SNS(Facebook, Twitter, 微信等)	17□ その他( )

## 2. 取組内容

Q11. 旅行中の情報は何で調べていますか。☑はいくつでも

- |                    |                           |
|--------------------|---------------------------|
| 1□ 空港の観光案内所        | 6□ インターネット(パソコン)          |
| 2□ 訪問地の観光案内所(空港除く) | 7□ インターネット(スマートフォン・タブレット) |
| 3□ 宿泊施設            | 8□ 日本在住の親族・知人             |
| 4□ 旅行ガイドブック        | 9□ その他( )                 |
| 5□ フリーペーパー         |                           |

※以下金額は必ず日本円で回答してください(調査員は確認すること)

Q12. ツアー代金/航空機・宿泊施設等事前手配でお支払になった金額をお答えください。

¥											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Q13. 東北エリア内で使った(使う予定の)費用を以下の項目別にお答えください。

①交通費	¥									東北内の移動の際に支払った金額
②食事代	¥									昼食や夕食、軽食(お菓子や飲み物)などの食事で支払った金額
③物品購入代	¥									飲食以外の物品購入で支払った金額(お土産・青果品など)
④施設入場料	¥									訪問した観光施設、文化施設などの入場料
⑤体験プログラム等参加料	¥									体験プログラム等に支払った金額
⑥宿泊費	¥									ツアーに含まれている場合は記入不要です
⑦その他支出	¥									上記以外の支出

Q14. あなたは東北旅行にどの程度満足されましたか。それぞれの項目別に答え下さい。

※体験しておらず評価できない場合は「9 非該当・経験なし」を選んでください。それぞれ☐は1つ

	5 非常に満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 非常に不満	9 非該当・経験なし
① 観光スポット・施設	5□	4□	3□	2□	1□	9□
② 食事	5□	4□	3□	2□	1□	9□
③ 土産物や物産品	5□	4□	3□	2□	1□	9□
④ 宿泊施設	5□	4□	3□	2□	1□	9□
⑤ 東北内での移動	5□	4□	3□	2□	1□	9□
⑥ サービス・おもてなし	5□	4□	3□	2□	1□	9□
⑦ 現地での観光情報の提供	5□	4□	3□	2□	1□	9□
⑧ 総合的に見て	5□	4□	3□	2□	1□	

Q15. 総合的満足度について、そのように評価された理由(良かった・印象に残っていること/不満を感じたこと)をお答えください。

--

Q16. あなたは、東北エリアにもう一度訪れたいと思いますか。☑は1つ

- |         |           |              |                 |              |
|---------|-----------|--------------|-----------------|--------------|
| 1□ 訪れたい | 2□ やや訪れたい | 3□ どちらともいえない | 4□ あまり訪れたいと思わない | 5□ 訪れたいと思わない |
|---------|-----------|--------------|-----------------|--------------|

Q17. あなたは、東北エリアへの旅行をどの程度知り合いに勧めたいと思いますか。☑は1つ

非常にそう思うを10、どちらともいえないを5、全くそう思わないを0として、あなたのお気持ちをお答えください。

0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□	7□	8□	9□	10□
全くそう思わない			どちらともいえない				非常にそう思う			

●○●○●以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。●○●○●

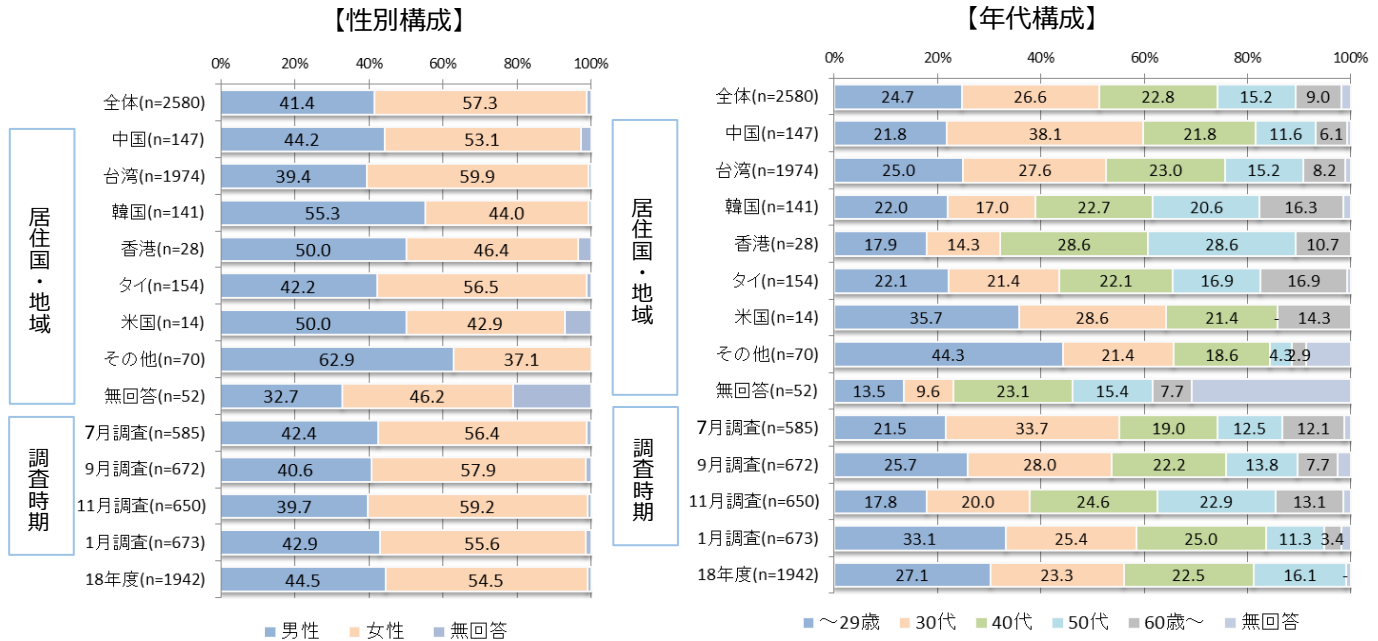


## 2. 取組内容

### (1) - ③主要結果

#### ◎対象者プロフィール

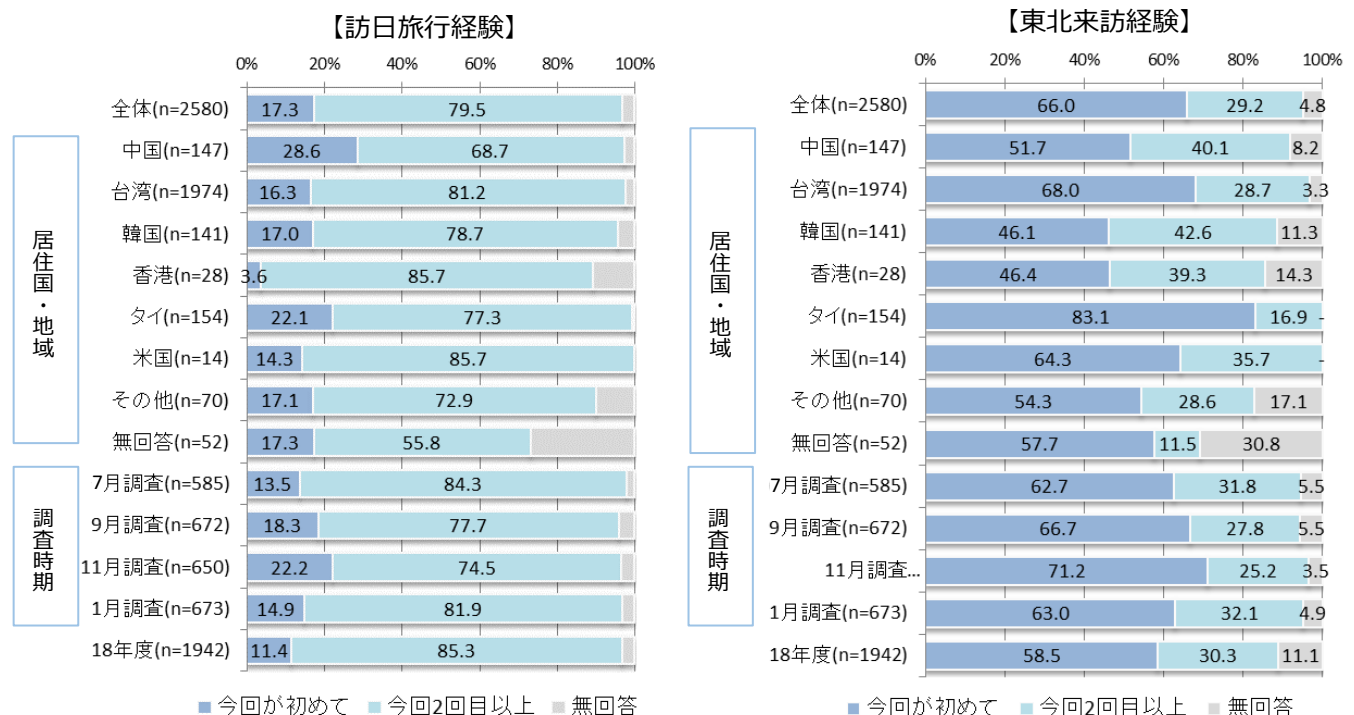
対象者の性別、年代別の構成は下図の通り。



#### ◎訪日経験／東北来訪経験

訪日旅行のリピーターが全体の8割を占めている。前年度と比べ初回来訪者の割合が高くなっているが、これは昨年は僅かであったタイのサンプル数の増加を反映している。

東北来訪経験者（リピーター）の割合は34.0%で昨年を下回り、初回来訪者が8割以上を占めるタイの結果を反映した結果となっている。



## 2. 取組内容

### ◎滞在日数

日本での平均滞在日数は7.1日、内、東北での平均滞在日数は3.2日となっており、前年度と比べ東北滞在日数が短くなっている。

国別で韓国の滞在日数が長く、東北は平均6.8日の滞在となっている。

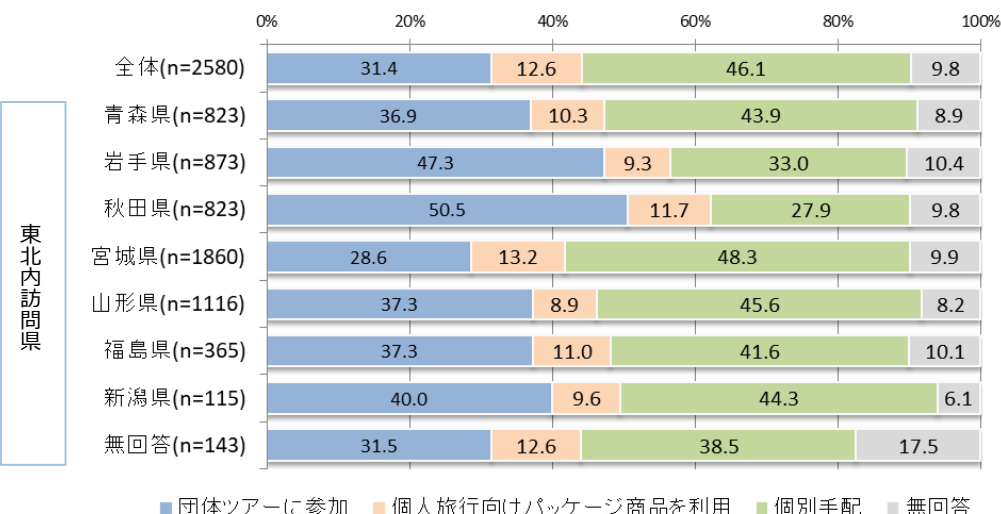
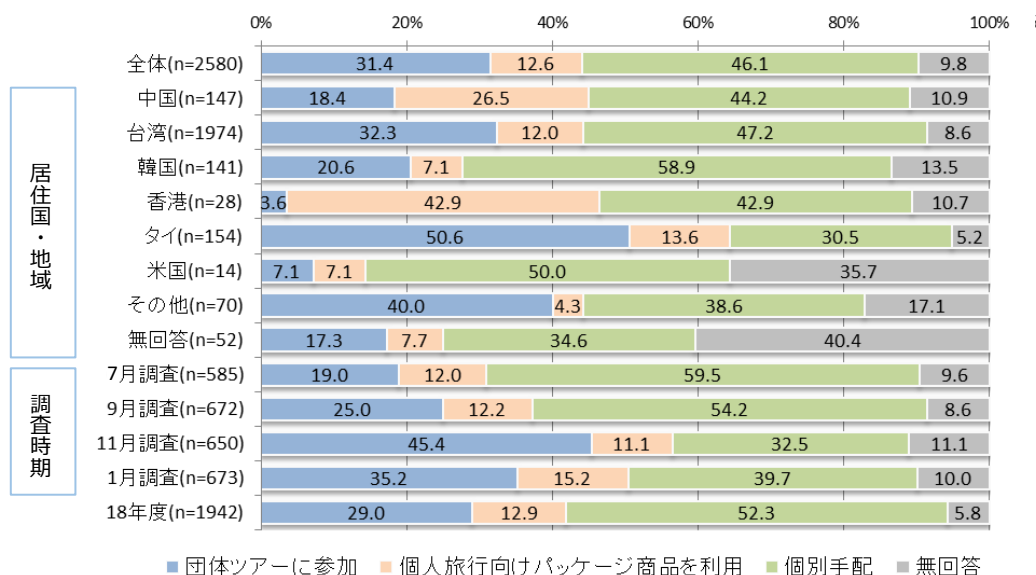
【日本・東北での滞在日数】

	n	日本 滞在日数	東北 滞在日数
全 体	2580	7.1	3.2 (日)
居住国・地域	中国	147	5.4
	台湾	1974	7.1
	韓国	141	11.5
	香港	28	9.6
	タイ	154	6.3
	米国	14	5.3
	その他	70	5.5
	無回答	52	4.9
18年度全体	1942	7.3	6.2

### ◎旅行手配方法

旅行手配方法は「個別手配」が全体の46.1%を占め、韓国では58.9%を占めている他、香港は「個人旅行向けパッケージ商品」が42.9%、タイは「団体ツアー」が50.6%を占めている。

また、東北での訪問県別の傾向を見ると、岩手県、秋田県の来訪者で「団体ツアー」が半数程度と多く見られ、宮城県は「個人手配」が半数を占めている。



2. 取組内容

◎入国・出国空港

入国・出国空港は下表の通り。

		n	入国空港						出国空港					
			成田	羽田	仙台	青森	その他	無回答	成田	羽田	仙台	青森	その他	無回答
全 体		2580	4.2	1.8	83.8	3.6	4.6	1.9	0.9	0.3	90.1	1.6	3.3	3.9
居住国・地域	中国	147	5.4	6.1	78.9	—	8.2	1.4	0.7	—	89.1	—	4.8	5.4
	台湾	1974	3.1	1.4	88.8	4.2	1.8	0.8	0.4	0.1	95.4	1.4	0.5	2.2
	韓国	141	5.0	2.1	84.4	2.1	3.5	2.8	2.1	—	85.8	2.1	2.1	7.8
	香港	28	7.1	—	78.6	—	10.7	3.6	7.1	—	89.3	—	—	3.6
	タイ	154	9.1	0.6	45.5	3.2	35.7	5.8	1.3	0.6	46.1	3.2	38.3	10.4
	米国	14	28.6	28.6	28.6	—	14.3	—	—	21.4	64.3	—	7.1	7.1
	その他	70	17.1	4.3	64.3	2.9	5.7	5.7	10.0	4.3	70.0	2.9	4.3	8.6
	無回答	52	1.9	—	67.3	1.9	3.8	25.0	—	—	67.3	3.8	1.9	26.9
調査時期	7月調査	585	3.1	2.1	90.9	—	3.2	0.7	1.2	0.7	93.2	—	0.9	4.1
	9月調査	672	3.0	1.0	87.2	4.2	2.5	2.1	0.7	0.1	90.6	3.1	1.5	3.9
	11月調査	650	4.2	1.2	77.8	5.8	8.2	2.8	0.8	0.5	84.0	2.6	7.4	4.8
	2月調査	673	6.5	3.0	80.1	4.2	4.5	1.8	0.9	—	92.9	0.3	3.1	2.8
18年度全体		1942	6.1	2.2	68.9	5.3	16.1	1.3	1.8	0.8	79.3	2.5	10.2	5.5

※   全体を5%以上上回る値

◎同行者

全体では2018年度と大きな傾向の差は見られず、台湾は「ファミリー」での来訪が半数を占め、「友人・知人」、「夫婦・カップル」が2割程度で次いでいるのに対し、中国、韓国は分散しており、韓国は「ひとり」での来訪も2割程度と比較的多く見られる。

タイは「ファミリー」が36.4%と最も多く、「友人・知人」が27.8%で次いでいる。

【同行者】

		n	ひとり	夫婦 カップル	ファミリー	友人 知人	学校 職場等 グループ	その他	無回答
全 体		2580	8.6	20.0	45.0	22.2	9.1	1.6	1.6
居 住 国 ・ 地 域	中国	147	12.9	25.9	26.5	23.8	15.6	－	－
	台湾	1974	7.4	20.3	49.3	22.0	7.8	0.9	1.1
	韓国	141	21.3	11.3	16.3	24.1	21.3	5.0	2.8
	香港	28	17.9	25.0	46.4	10.7	－	3.6	3.6
	タイ	154	2.6	16.9	36.4	27.9	14.9	7.1	0.6
	米国	14	21.4	42.9	28.6	7.1	－	－	－
	その他	70	14.3	15.7	44.3	20.0	5.7	7.1	2.9
	無回答	52	7.7	21.2	40.4	19.2	5.8	1.9	21.2
調 査 時 期	7月調査	585	12.3	23.1	34.5	23.2	12.3	1.2	0.7
	9月調査	672	10.0	23.4	38.7	22.5	9.4	1.0	1.8
	11月調査	650	8.0	17.8	35.7	29.1	13.8	2.9	2.5
	2月調査	673	4.5	16.0	69.2	14.6	1.6	1.3	1.3
18年度全体		1942	11.2	20.2	41.9	23.9	6.7	2.3	1.0

※   全体を5%以上上回る値

## 2. 取組内容

### ◎訪問県

今回調査では調査地点を仙台空港に絞ったこともあり、宮城県来訪者が前年度を大きく上回っているが、その他5県訪問率は前年と大きな差は見られない。

福島県は前年の結果を上回ったものの全体では14.1%程度に留まっているが、タイは35.7%と多く見られる。

【来訪県】

		n	青森県	岩手県	秋田県	宮城県	山形県	福島県	新潟県	無回答
全 体		2580	31.9	33.8	31.9	72.1	43.3	14.1	4.5	5.5
居住国・地域	中国	147	21.8	15.6	21.8	71.4	28.6	6.1	4.1	3.4
	台湾	1974	35.5	37.4	35.6	75.4	46.9	14.1	4.7	4.5
	韓国	141	9.9	21.3	9.9	51.1	22.7	7.8	0.7	4.3
	香港	28	28.6	35.7	28.6	89.3	46.4	3.6	3.6	7.1
	タイ	154	29.2	22.7	24.7	59.7	37.7	35.7	7.1	8.4
	米国	14	21.4	—	7.1	64.3	—	—	7.1	21.4
	その他	70	7.1	30.0	12.9	54.3	38.6	10.0	4.3	20.0
	無回答	52	28.8	30.8	34.6	59.6	36.5	7.7	—	23.1
調査時期	7月調査	585	27.9	27.5	23.1	80.0	34.0	15.9	4.4	4.8
	9月調査	672	38.7	33.9	28.0	73.7	38.1	12.5	3.3	6.1
	11月調査	650	38.6	39.4	42.5	74.2	44.5	14.8	4.6	3.8
	2月調査	673	22.1	33.9	33.3	61.7	55.3	13.7	5.5	7.3
18年度全体		1942	32.7	33.4	31.5	60.1	40.6	8.5	2.7	3.6

※   全体を5%以上上回る値

### ◎東北エリアまでの利用交通機関

東北エリアまでの利用交通機関としては、台湾は「ツアーバス」が最も多く、「その他鉄道」、「新幹線」の順。中国は「その他鉄道」と「新幹線」利用が中心。「タイ」は航空機利用が中心となっている。

【東北までの利用交通機関】

		n	航空機	新幹線	その他 鉄道	ツアーバス	その他	無回答
全 体		2580	17.8	30.9	37.6	42.6	14.4	4.0
居住国・地域	中国	147	25.2	43.5	44.2	27.2	8.8	3.4
	台湾	1974	12.6	32.9	41.1	48.1	14.4	3.2
	韓国	141	23.4	18.4	24.1	22.0	28.4	4.3
	香港	28	14.3	32.1	25.0	10.7	39.3	7.1
	タイ	154	64.3	6.5	7.1	19.5	6.5	2.6
	米国	14	78.6	64.3	57.1	28.6	7.1	—
	その他	70	37.1	30.0	31.4	34.3	10.0	4.3
	無回答	52	3.8	19.2	25.0	34.6	7.7	36.5
調査時期	7月調査	585	17.9	31.8	48.9	37.9	16.8	2.4
	9月調査	672	14.9	34.4	39.7	38.1	19.8	4.3
	11月調査	650	23.8	28.3	32.5	40.8	8.6	5.5
	2月調査	673	14.9	29.3	30.8	53.0	12.5	3.6
18年度全体		1942	20.9	29.6	33.3	46.5	15.5	2.0

※   全体を5%以上上回る値

## 2. 取組内容

### ◎東北内での利用交通機関

東北エリア内での交通機関の利用状況は、前年度の結果と大きな傾向の差は見られず、全体では「ツアーバス」が50.9%と最も多く、「その他鉄道」43.3%、「新幹線」30.0%が次いでいる。

また、香港は「レンタカー」の利用が46.4%と多く見られる。

【東北内での利用交通機関】

		n	新幹線	その他鉄道	ツアーバス	その他バス	レンタカー	その他	無回答
全 体		2580	30.0	43.3	50.9	9.1	15.9	4.0	2.9
居住国・地域	中国	147	40.8	51.7	36.7	14.3	8.8	5.4	2.0
	台湾	1974	32.2	46.7	55.0	8.4	15.8	2.6	1.9
	韓国	141	14.9	30.5	26.2	7.8	19.1	19.1	2.8
	香港	28	32.1	32.1	14.3	3.6	46.4	3.6	3.6
	タイ	154	13.0	16.2	47.4	19.5	22.1	2.6	3.2
	米国	14	42.9	42.9	42.9	7.1	21.4	14.3	-
	その他	70	20.0	28.6	50.0	7.1	7.1	11.4	10.0
	無回答	52	17.3	30.8	36.5	-	5.8	5.8	34.6
調査時期	7月調査	585	31.8	55.0	47.5	10.6	17.4	6.2	1.7
	9月調査	672	32.0	46.1	43.3	7.9	21.0	3.4	4.2
	11月調査	650	28.5	37.7	52.8	9.1	11.7	4.3	2.3
	2月調査	673	28.1	35.7	59.7	9.1	13.5	2.5	3.3
18年度全体		1942	29.5	40.9	53.2	10.7	14.6	7.2	1.5

※      全体を5%以上上回る値

### ◎旅行目的

旅行目的は、「自然・景勝地観光」62.5%、「日本食・地域の食を楽しむ」58.2%、「温泉」55.8%、「ショッピング」等が上位に挙げられている他、タイでは「街歩き」が55.8%と多く見られる。

【旅行目的】

		n	日本食・地域の食を楽しむ	旅館に宿泊	温泉	自然・景勝地観光	街歩き	ショッピング	文化施設・博物館など	紅葉・雪等（花見・四季の体験）	地域体験・歴史・伝統文化	日本の日常生活体験	ポップカルチャーを楽しむ	その他	無回答
全 体		2580	58.2	33.8	55.8	62.5	37.8	48.6	13.0	26.7	25.1	30.7	10.3	9.3	1.9
居住国・地域	中国	147	49.7	15.6	53.7	44.2	32.7	51.0	7.5	19.0	16.3	31.3	12.9	15.0	1.4
	台湾	1974	63.5	37.6	58.7	67.4	39.4	51.4	13.2	28.0	26.1	32.5	10.2	5.8	1.0
	韓国	141	22.7	13.5	29.8	17.0	5.0	15.6	7.1	3.5	8.5	12.1	1.4	46.8	2.8
	香港	28	71.4	50.0	71.4	67.9	32.1	53.6	14.3	28.6	10.7	32.1	7.1	10.7	3.6
	タイ	154	33.8	21.4	51.3	73.4	55.8	48.1	24.7	46.8	39.0	27.9	14.3	9.1	1.3
	米国	14	71.4	28.6	35.7	35.7	35.7	28.6	14.3	7.1	14.3	35.7	35.7	14.3	-
	その他	70	52.9	28.6	42.9	42.9	34.3	31.4	10.0	21.4	32.9	31.4	15.7	24.3	8.6
	無回答	52	48.1	32.7	51.9	48.1	36.5	50.0	5.8	13.5	15.4	17.3	7.7	3.8	28.8
調査時期	7月調査	585	67.7	30.4	47.7	65.5	39.8	50.8	17.4	17.9	28.0	33.8	9.9	10.3	0.9
	9月調査	672	60.9	36.3	50.0	63.8	42.4	48.4	11.9	18.8	24.0	32.7	9.1	8.0	2.4
	11月調査	650	47.2	30.6	51.5	60.8	39.1	47.4	12.3	34.8	22.5	27.2	11.2	8.8	1.5
	2月調査	673	57.9	37.3	72.8	60.2	30.2	48.0	10.8	34.3	26.2	29.4	11.0	10.4	2.8
18年度全体		1942	55.4	29.6	59.0	57.9	26.9	39.6	10.3	36.7	22.0	25.0	7.7	18.4	0.3

※      全体を5%以上上回る値

## 2. 取組内容

### ◎旅行前の情報源

旅行前の情報源として特に集中して挙げられている媒体等は見られず、大枠の傾向は前年度と大きな変化は見られない。全体では、「個人ブログ」32.9%（台湾）、「口コミサイト」26.6%（タイ・香港）、「旅行会社ホームページ」22.6%等が上位に挙げられている。

※（ ）内は当該情報源の利用者が多く見られる国・地域

【旅行前の情報源】

		口コミサイト	旅行会社ホームページ	宿泊予約サイト	宿泊施設ホームページ	日本政府観光局のホームページ	旅行先自治体のホームページ	東北観光推進機構「旅東北」サイト	SNS	動画サイト	個人ブログ	旅行会社パンフレット	旅行ガイドブック	自国の親族・知人	日本在住の親族・知人	旅行専門誌	その他	無回答
	n																	
全 体	2580	26.6	22.6	16.8	10.5	18.1	16.6	9.4	10.7	16.7	32.9	13.1	18.8	12.6	7.7	12.9	7.2	3.1
居住国・地域	中国	147	19.7	19.0	12.9	11.6	10.9	11.6	4.1	12.9	6.1	10.9	14.3	16.3	12.2	15.0	10.2	4.1
	台湾	1974	26.6	24.3	18.5	11.4	19.7	18.5	10.0	10.4	18.5	39.2	14.1	20.3	11.4	5.3	14.0	2.2
	韓国	141	9.9	7.8	7.1	2.8	9.9	3.5	5.0	5.7	5.0	12.8	5.0	8.5	17.7	25.5	6.4	3.5
	香港	28	46.4	3.6	32.1	17.9	28.6	35.7	10.7	14.3	25.0	21.4	21.4	10.7	14.3	3.6	21.4	3.6
	タイ	154	49.4	18.2	5.8	3.9	18.8	13.0	15.6	15.6	13.6	8.4	7.8	18.2	21.4	9.1	11.7	1.3
	米国	14	28.6	21.4	14.3	—	7.1	7.1	—	14.3	14.3	7.1	—	—	21.4	—	—	21.4
	その他	70	17.1	31.4	10.0	11.4	8.6	5.7	2.9	15.7	18.6	10.0	10.0	12.9	17.1	20.0	10.0	4.3
	無回答	52	25.0	23.1	23.1	11.5	7.7	9.6	3.8	3.8	11.5	26.9	11.5	17.3	9.6	11.5	3.8	28.8
18年度全体	1942	27.2	27.9	14.5	7.6	18.3	16.8	9.6	12.8	12.6	35.2	8.8	17.9	12.4	7.8	14.1	8.4	1.5

※ 全体を5%以上上回る値

### ◎旅行中の情報源

旅行中の情報源はインターネットが中心となっており、「スマートフォン・タブレット」が48.1%、「パソコン」が33.1%となっているが、「パソコン」利用は2018年度の結果を大きく下回っている。

【旅行中の情報源】

		空港の観光案内所	訪問地の観光案内所（空港除く）	宿泊施設	旅行ガイドブック	フリーペーパー	インターネット（パソコン）	スマートフォン・タブレット	旅・東北サイト	日本在住の親族・知人	その他	無回答
	n											
全 体	2580	14.9	17.2	24.4	26.2	2.9	33.1	48.1	17.2	7.4	3.3	11.6
居住国・地域	中国	147	17.7	8.8	19.7	25.9	4.1	27.9	43.5	15.0	10.9	12.9
	台湾	1974	16.4	19.7	27.3	28.8	2.2	33.9	50.4	17.6	6.1	10.9
	韓国	141	2.8	6.4	7.1	5.7	1.4	27.7	27.0	14.9	18.4	13.5
	香港	28	10.7	10.7	21.4	32.1	3.6	50.0	67.9	25.0	3.6	14.3
	タイ	154	7.1	9.1	16.9	16.9	10.4	27.9	48.7	17.5	9.7	10.4
	米国	14	7.1	—	7.1	14.3	—	42.9	28.6	7.1	7.1	35.7
	その他	70	11.4	14.3	12.9	17.1	7.1	34.3	34.3	17.1	11.4	14.3
	無回答	52	15.4	15.4	21.2	21.2	3.8	32.7	42.3	11.5	3.8	23.1
18年度全体	1942	21.0	19.8	22.0	27.2	1.5	43.3	51.8	10.3	7.3	3.9	5.4

※ 全体を5%以上上回る値

## 2. 取組内容

### ◎旅行消費額

ツアー代金及び、東北での項目別消費額は下表の通り。

※香港・米国はサンプルサイズが少ないため参考値

【旅行消費額】

	ツアー代金	交通費	食事代	物品購入代	施設入場料	体験プログラム 等参加料	宿泊費 ツアー外	その他
全 体	131487.8	27798.6	30001.7	54558.3	8356.5	13828.4	57120.7	32184.5 (円)
居住国・地域	中国	131116.2	25731.3	23908.8	66533.3	9653.8	11345.5	131845.2
	台湾	134576.8	26370.3	29264.1	57791.5	7497.8	13548.2	54511.6
	韓国	102535.1	17962.4	36434.2	27817.1	9666.7	8433.3	46012.0
	香港	111653.8	47416.7	35272.7	51454.5	37500.0	12250.0	86250.0
	タイ	117723.0	45495.6	29110.0	37500.0	13963.0	30125.0	41472.2
	米国	202477.5	65800.0	22900.0	28333.3	11000.0	-	90000.0
	その他	120967.3	27777.8	43181.8	22500.0	10800.0	4000.0	38571.4
	無回答	137580.5	28160.0	53440.0	41822.2	6058.6	11352.5	64050.0
18年度	168528.7	32914.9	32515.2	44466.4	11429.7	15971.4	67160.3	34440.4
訪日全体*	-	16159.6	33748.1	51256.1	6010.5	-	45787.3	-

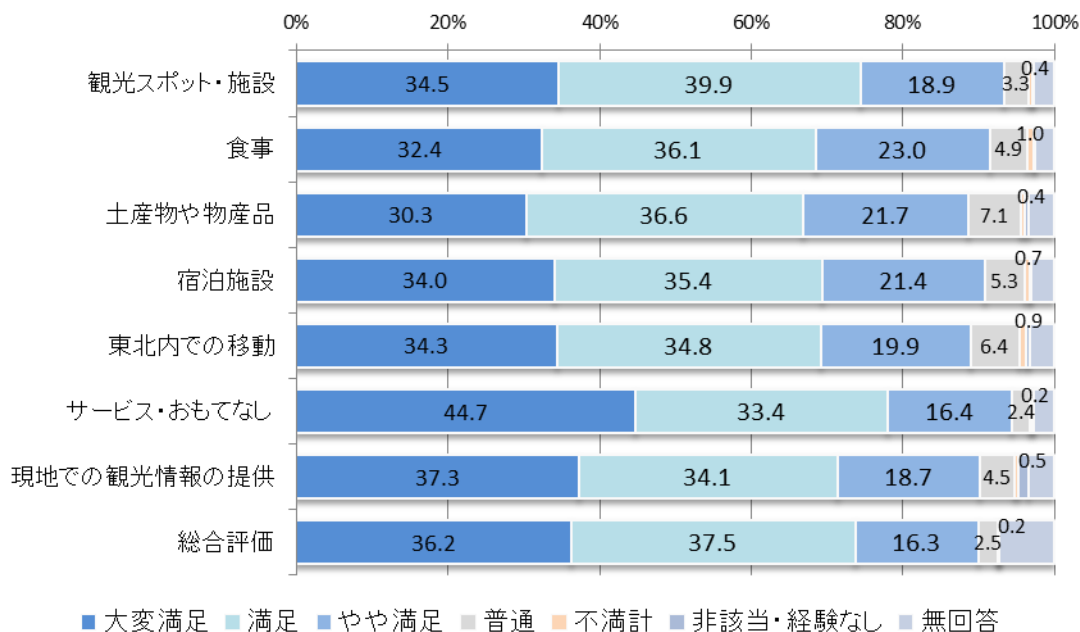
※各金額回答者ベース \*訪日全体は「訪日外国人消費動向調査」(2018)の結果

### ◎東北の満足度（項目別）

項目別の満足度評価を見ると、概ね好意的な評価となっており、いずれの項目も不満を感じている人は僅かである。

また、「サービス・おもてなし」に関しては「非常に満足」と積極的に評価している層が44.7%と多く見られる。

【項目別満足度】





## 2. 取組内容

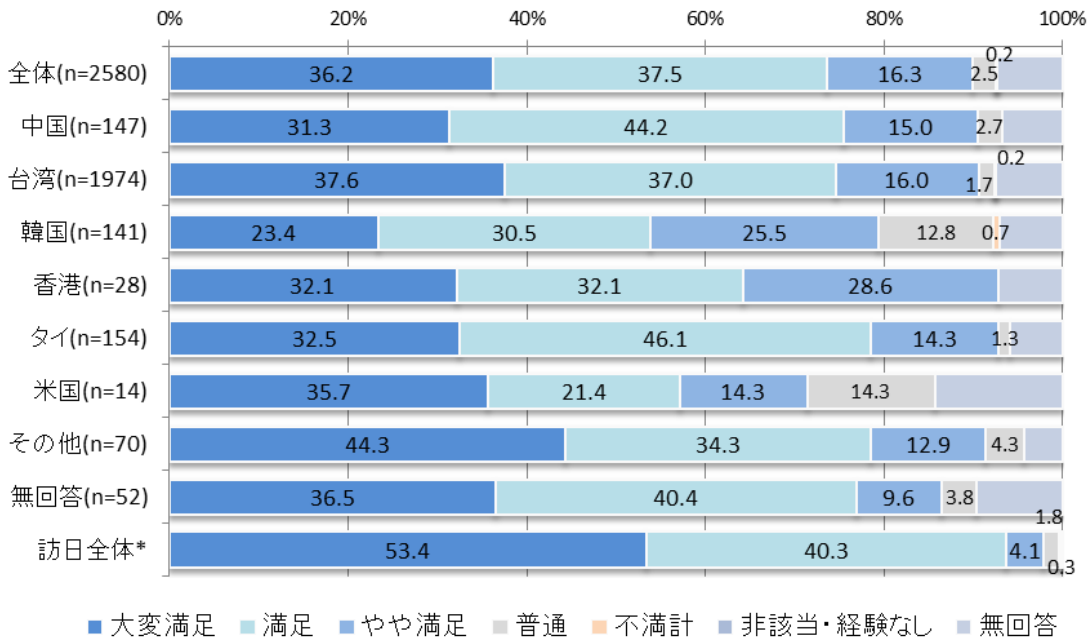
### ◎総合満足度

全体の9割弱が満足と評価しており、積極的評価は36.2%となっている。

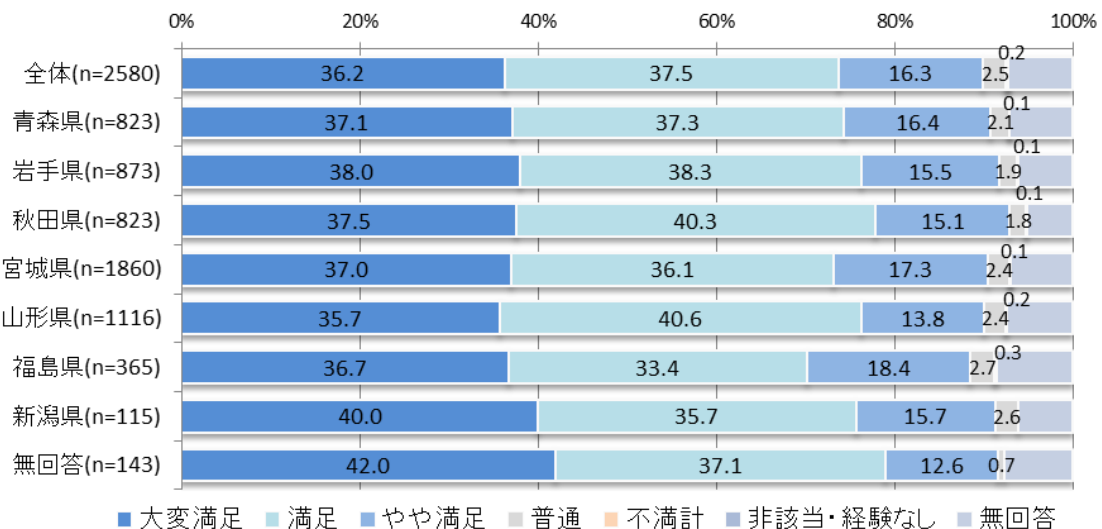
「訪日外国人消費動向調査(2018)」\*の、訪日旅行者全体の満足度を見ると積極的評価が53.4%を占めており、東北の結果を大きく上回っている。

なお、訪問県別で大きな傾向の差は見られない。

【居住国別】



【訪問県別】





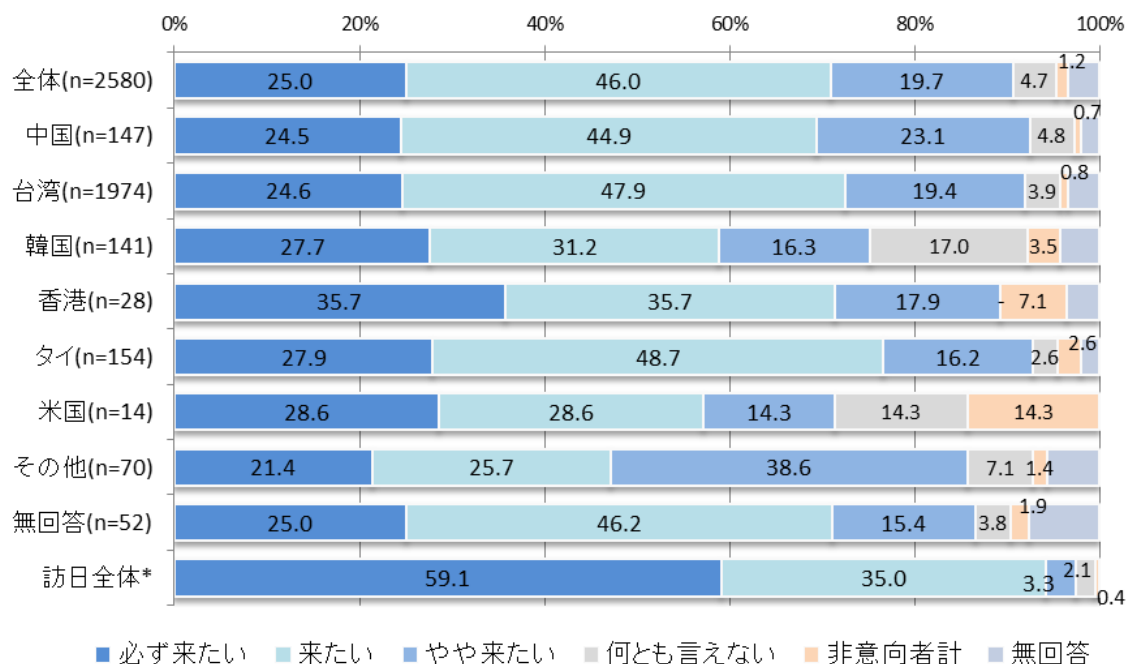
## 2. 取組内容

### ◎ 来訪意向

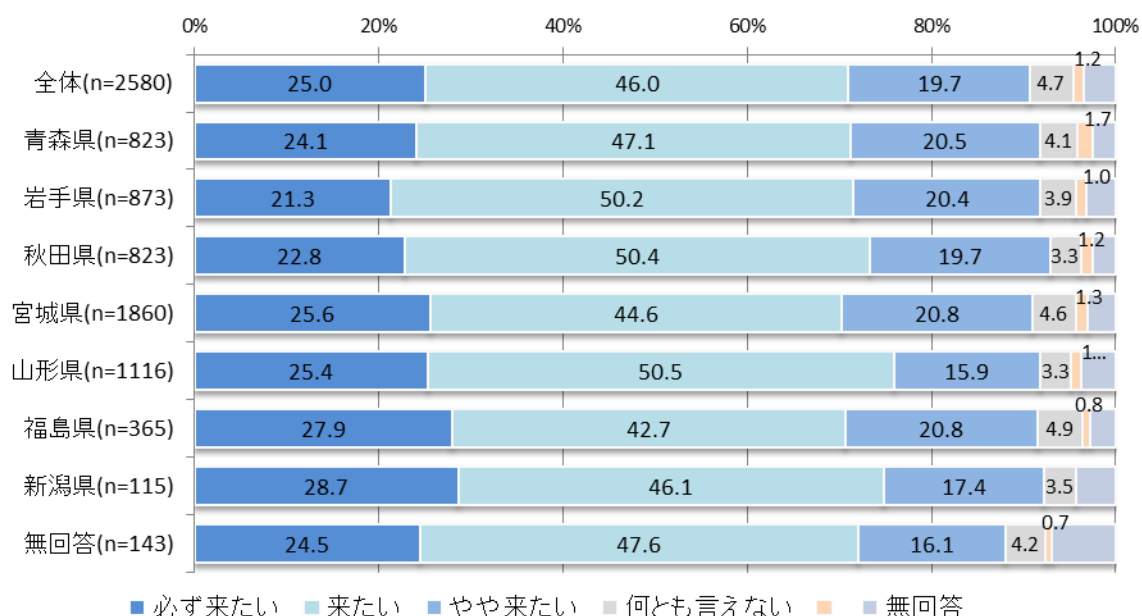
全体の9割弱が満足と評価しており、積極的評価は25.0%となっており、香港は「必ず来たい」とする積極的意向者が35.7%と多く見られる。

参考値として「訪日外国人消費動向調査(2018)」\*の、訪日旅行者全体の再来訪意向を見ると、特定エリアへの意向ではないものの積極的評価が6割を占めている。

【居住国別】



【訪問県別】

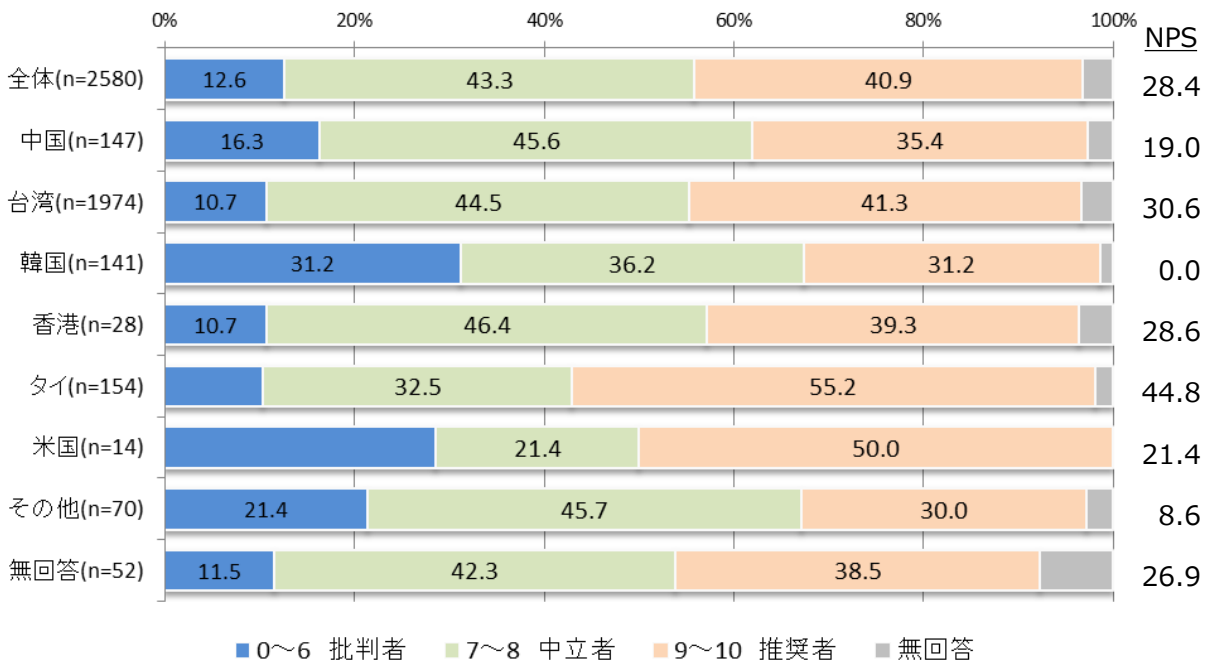


## 2. 取組内容

### ◎ 推奨意向(NPSスコア)

推奨意向は高く、批判者も少ないため、NPSスコア（来訪者の東北に対するロイヤリティを示す値）も高いものになっている。

【推奨意向】



#### ※NPSスコア

顧客ロイヤリティを数値化する指標。

「東北エリアへの旅行をどの程度知り合いに勧めたいと思いますか。」という質問を10点満点で答えてもらい、0～6点を「批判者」、7・8点を「中立者」、9・10点を「推奨者」と分類。

「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いた値がNPSとなる。

## 2. 取組内容

### (2) 来訪者アンケート調査 ①観光案内所との連携

東北の主要観光案内所を利用する外国人旅行者に対し、東北での観光行動、消費額、満足度等のアンケート調査を実施。調査手法はWebアンケート方式とし、東北域内の観光案内所40カ所でアンケートボードを設置、来訪者にアンケート回答の協力を促した。

#### 調査概要

調査手法	Web方式によるアンケート回答画面を作成（簡体字、繁体字、英語、韓国語）。観光案内所にアンケートボードを設置し、外国人旅行者がQRコードを読み取りWeb画面上から回答
調査対象者	調査期間中に当該観光案内所へ訪れる外国人旅行者
調査地点	東北6県観光案内所40カ所
有効回収数	合計310サンプル
調査実施期間	2019年8月1日～継続中

#### ※アンケートボード

**アンケートにご協力ください**  
Please fill out the survey.  
请协助调查问卷。  
請協助調查問卷。  
설문조사에 응답해 주십시오.

日本東北地域へお越しいただいた観光客の皆様にはアンケートをお願いしています。  
下記QRからアクセスの上、ご回答をお願いします。

We are inviting tourists who are visiting the Tohoku region to fill out this survey.  
Please scan the QR Code below to complete the survey.

各位亲爱的旅客，请您协助完成以下的调查。请扫描以下QR Code，并填写问卷。

各位親愛的旅客，請您協助完成以下的調查。請掃描以下QR Code，並填寫問卷。

일본 도호쿠 지역을 방문하신 관광객을 대상으로 설문조사를 실시하고 있습니다。  
아래의 QR에 접속하셔서 응답해 주십시오.

**English**



**简体中文**



**繁體中文**



**한국**



調査元：一般社団法人 東北観光推進機構  
Tohoku Tourism Promotion Organization

**アンケートにご協力ください。**  
We kindly ask you to participate in a questionnaire.  
請協助調查問卷。  
설문조사에 응답해 주십시오.

日本東北地域へお越しいただいた観光客の皆様にはアンケートをお願いしています。  
下記QRからアクセスの上、ご回答をお願いします。

We are inviting tourists who are visiting the Tohoku region to fill out this survey.  
Please scan the QR Code below to complete the survey.

各位亲爱的旅客，请您协助完成以下的调查。请扫描以下QR Code，并填写问卷。

各位親愛的旅客，請您協助完成以下的調查。請掃描以下QR Code，並填寫問卷。

일본 도호쿠 지역을 방문하신 관광객을 대상으로 설문조사를 실시하고 있습니다。  
아래의 QR에 접속하셔서 응답해 주십시오.

調査元：一般社団法人 東北観光推進機構  
Tohoku Tourism Promotion Organization

**Please fill out the survey.**  
请协助调查问卷。  
請協助調查問卷。  
설문조사에 응답해 주십시오.


We are inviting tourists who are visiting the Tohoku region to fill out this survey.  
Please scan the QR Code below to complete the survey.

各位亲爱的旅客，请您协助完成以下的调查。请扫描以下QR Code，并填写问卷。


各位親愛的旅客，請您協助完成以下的調查。請掃描以下QR Code，並填寫問卷。

일본 도호쿠 지역을 방문하신 관광객을 대상으로 설문조사를 실시하고 있습니다。  
아래의 QR에 접속하셔서 응답해 주십시오.


**English**




**简体中文**



**繁體中文**



**한국**



**You will receive a gift upon completing the survey.**  
Please show the completed questionnaire to the staff.  
本次调查特为您准备  
回答完毕之后，请向服务人员  
응답 완료 화면을 직원에게 보여주세요

調査元：一般社団法人 東北観光推進機構  
Tohoku Tourism Promotion Organization

**アンケートにご協力ください。**  
We kindly ask you to participate in a questionnaire.  
請協助調查問卷。  
설문조사에 응답해 주십시오.

日本東北地域へお越しいただいた観光客の皆様にはアンケートをお願いしています。  
下記QRからアクセスの上、ご回答をお願いします。

We are inviting tourists who are visiting the Tohoku region to fill out this survey.  
Please scan the QR Code below to complete the survey.

各位亲爱的旅客，请您协助完成以下的调查。请扫描以下QR Code，并填写问卷。

各位親愛的旅客，請您協助完成以下的調查。請掃描以下QR Code，並填寫問卷。

일본 도호쿠 지역을 방문하신 관광객을 대상으로 설문조사를 실시하고 있습니다。  
아래의 QR에 접속하셔서 응답해 주십시오.

調査元：一般社団法人 東北観光推進機構  
Tohoku Tourism Promotion Organization

## 2. 取組内容

### ◎観光案内所設置箇所一覧

県	設置場所
青森県	青森県観光情報センター
	青森市観光交流情報センター
	青森空港インフォメーションセンター
	弘前市観光案内所
	VISITはちのへ
	十和田湖観光交流センター“ぶらっと”
	下北観光案内所
岩手県	いわて・盛岡広域観光センター
	宮古駅前総合観光案内所
	花巻観光センター（ＪＲ新花巻内）
	いわて花巻空港総合案内所
	釜石観光総合案内所
	平泉観光案内所
宮城県	仙台市観光情報センター
	仙台ツーリストインフォメーションデスク
	みちのく観光案内
	気仙沼駅前観光案内所
	白石市観光案内所
	古川駅総合観光案内所
	松島観光協会Ｖ案内所
	南三陸観光インフォメーション（さんさん商店街内）
秋田県	秋田市観光案内所
	大館市観光案内所
	男鹿駅観光案内所
	大仙市観光情報センター「グランボール」
	仙北市観光情報センター「角館駅前蔵」
	仙北市田沢湖観光情報センター「フォレイク」
山形県	山形市観光案内センター山形駅観光案内所
	置賜広域観光案内センターASK
	道の駅米沢 総合観光案内所
	鶴岡市観光案内所
	もがみ情報案内センター
	かみのやま温泉観光案内所
福島県	福島市観光案内所（西口）
	飯坂温泉観光案内所
	会津若松駅観光案内所（Ｖ案内所）
	郡山市観光案内所
	いわき市総合観光案内所
	新白河広域観光案内所

2. 取組内容

◎取得サンプル数一覧

【調査地点】

青森県	青森県観光情報センター	青森市観光交流情報センター	青森空港インフォメーションセンター	弘前市観光案内所	VISITはちのへ	十和田湖観光交流センター“ぷらっと”	下北観光案内所	全体
	11	12	0	10	6	20	1	60

岩手県	いわて・盛岡広域観光センター	宮古駅前総合観光案内所	花巻観光センター（JR新花巻内）	いわて花巻空港総合案内所	釜石観光総合案内所	平泉観光案内所	全体
	78	0	0	0	0	0	78

宮城県	仙台市観光情報センター	仙台ツーリストインフォメーションデスク	みちのく観光案内	気仙沼駅前観光案内所	白石市観光案内所	古川駅総合観光案内所	松島観光協会V案内所	南三陸観光インフォメーション（さんさん商店街内）	全体
	19	35	5	2	5	0	20	0	86

秋田県	秋田市観光案内所	大館市観光案内所	男鹿駅観光案内所	大仙市観光情報センター「グランポール」	仙北市観光情報センター「角館駅前蔵」	仙北市田沢湖観光情報センター「フォレイク」	全体
	8	4	8	0	18	8	46

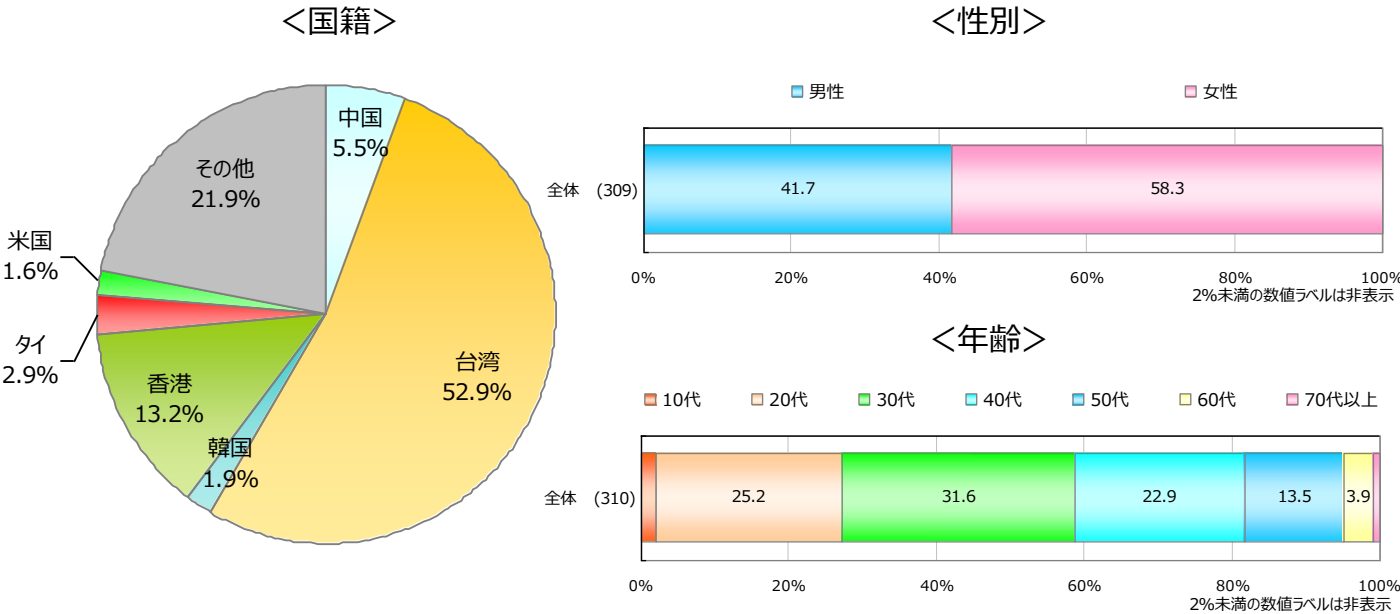
山形県	山形市観光案内センター山形駅観光案内所	置賜広域観光案内センターASK	道の駅米沢 総合観光案内所	鶴岡市観光案内所	もがみ情報案内センター	かみのやま温泉観光案内所	全体
	14	0	4	6	5	2	31

福島県	福島市観光案内所（西口）	飯坂温泉観光案内所	会津若松駅観光案内所（V案内所）	郡山市観光案内所	いわき市総合観光案内所	新白河広域観光案内所	全体
	3	1	3	1	1	0	9

【回答言語】

英語	繁体字	簡体字	韓国語	全体
91	190	23	6	310

◎回答者属性



## 2. 取組内容

### (2) - ③DMOとの連携

東北域内のDMOと連携し、東北の主要観光施設を利用する外国人旅行者に対するWebアンケート調査を実施。計96カ所にアンケートボードを設置し、来訪者にアンケート回答の協力を促した。

#### 手順①：調査地点の確定（各DMO・事務局）

各エリアで想定する調査地点について、連携DMOと協議のうえエリア内の網羅性を担保できる形で設定した。



#### 手順②：追加設問（5問まで）の設定（各DMO）

各エリアごとで必要と思われる独自設問（5問まで）を、連携DMOが作成のうえ事務局へ提示する。事務局側は「手順①」で決定した調査地点情報を予め共通調査項目に反映した。



#### 手順③：調査票（Webアンケート）の作成（事務局）

事務局にて各エリアごとに調査票を作成する。調査票はWebアンケートを準備し、連携DMOにそれぞれ確認を依頼した。



#### 手順⑤：調査地点ごとの調査方法の指定（各DMO）

各DMOにて、調査地点ごとの調査方法（Webアンケート）を決定する。



#### 手順⑥：調査票（Webアンケート依頼ボード）の発行（事務局）

事務局にて各DMOから指定された調査方法に基づき、依頼ボードを必要分用意し各DMOへ送付した。

※サンプル数向上のため、回答者用のノベルティを送付した。

協力依頼ボード→



#### 手順⑦：依頼ボードの配布（各DMO）

各DMOは、事務局より送付した調査票（依頼ボード）を各調査地点へ配布する。



※調査開始～調査期間

#### 手順⑧：データ集計（事務局）

事務局はWebアンケートデータを合算し集計及びWeb集計システム(クエスタント)を配布、報告書を作成した。

## 2. 取組内容

### ◎アンケートボード設置場所一覧

県	連携DMO	設置場所
青森県	一社)しもきたTABIあしすと	津軽海峡フェリー 大間フェリーターミナル
		むつ市内の宿泊施設
		道の駅（横浜町）
		風間浦村下風呂温泉郷の宿泊施設
	青森県観光連盟	津軽藩ねぶた村（弘前市）
		十二湖案内所（JR十二湖駅）（深浦町観光協会）
		黒石観光案内所（弘南鉄道黒石駅前）（黒石市観光協会） 鶴田町観光協会案内所（JR陸奥鶴田駅）（鶴田町観光協会）
岩手県	平泉・一関DMO	一ノ関駅前 一BA
		平泉観光協会
		狛鼻溪
		瑞泉郷
		民泊 飛来住
	株式会社八幡平DMO	ホテル安比グランド
		八幡平山頂（レストハウス）（但し4月～11月初旬まで）
		安比高原スキー場（12月～3月末）
		アクティブリゾート岩手八幡平
	一社)花巻観光協会	八幡平ライジングサンホテル
		花巻観光案内所
		宮沢賢治童話村
		ホテル紅葉館
		ホテル千秋閣
	株式会社かまいしDMC	いのちをつなぐ未来館
		魚河岸テラス
	公財)さんりく基金	東日本大震災津波伝承施設・道の駅
		北山崎ビジターセンター
		久慈琥珀博物館
		大槌町文化交流センター（おしゃっち） 龍泉洞
宮城県	株式会社インアウトバウンド仙台・松島	丸文松島汽船株式会社 松島営業所
		三井アウトレットパーク 仙台港 オペレーションセンター
		メトロポリタン仙台（ウェスト・イースト）
		仙台プレミアムアウトレット泉
		ロイヤルパークホテル
	一社)気仙沼地域戦略	気仙沼駅前観光案内所
		東日本大震災遺構・伝承館
		唐桑半島ビジターセンター
		海の市（観光サービスセンター） 内湾ムカエル トラベラーズカフェ
	一社)宮城インバウンドDMO	アクティブリゾート 宮城蔵王
	一社)石巻圏観光推進機構	網地島ライン石巻中央発着所（石巻市）
		奥松島遊覧船発着所（東松島市）
		女川町たびの情報館ぶらっと（女川町）

## 2. 取組内容

### ◎ アンケートボード設置場所一覧（つづき）

県	連携DMO	設置場所
秋田県	秋田犬ツーリズム	秋田内陸線阿仁合駅（観光案内所・森吉山ウェルカムステーション）
		小坂鉱山事務所康楽館
		森吉山阿仁スキー場
		大館能代空港観光案内所
	一社)田沢湖・角館観光協会	角館武家屋敷
		田沢湖湖畔
		乳頭温泉郷
	一社)あきた白神ツーリズム	道の駅ふたつ（観光案内カウンター）
		世界自然遺産センター「藤里館」
		旧料亭金勇
		八森いさりび温泉ハタハタ館（受付）
	一社)男鹿市観光協会	道の駅ことおか（三種町観光協会・観光情報センター）
		男鹿総合観光案内所
		男鹿ふっと観光案内所
		なまはげ館
	(株)かづの観光物産公社	道の駅おが（なまはげの里オガレ）
		道の駅かづの あんたらあ 鹿角市花輪
		道の駅おおよ 鹿角市十和田大湯
		大湯環状列石 鹿角市大湯
		尾去沢鉱山 鹿角市尾去沢
	一社)横手市観光推進機構	八幡平ビジターセンター 鹿角市八幡平
		秋田ふるさと村
		まんが美術館
		増田の町並み観光案内 ほたる
		かまくら館
山形県	一社)DEGAM鶴岡ツーリズムビューロー	鶴岡Sモールバスターミナル
		酒田駅観光案内所
		庄内空港案内カウンター
		加茂水族館
	山形アドビューロ（いせでわDMO）	出羽三山神社（参集殿）
		斎館（山頂、宿泊施設）
		いでは文化記念館（羽黒町観光協会、案内所）
		多聞館（手向地区、宿泊施設）
	公社)山形県観光物産協会	二の坂茶屋（山腹、休憩所）
		やまがた観光情報センター
		銀山温泉案内所
		最上峽芭蕉ライン観光株式会社
	おもてなし山形株式会社	道の駅 川のみなと長井
		山形空港 旅サロン
		蔵王ロープウェイ
		立石寺
福島県	一社)いわき観光まちづくりビューロー	道の駅天童温泉
		いわき市総合観光案内所：平地区
		スパリゾートハワイアンズ：常磐地区
		アクアマリンふくしま：小名浜地区
		いわき・ら・ら・ミュウ：小名浜地区
	公財) 福島県観光物産交流協会	いわき市石炭・化石館 ほるる：常磐地区
		相馬ステーションホテル
		みなみやま観光
		休暇村裏磐梯
		ホテルリステル猪苗代
	一社)郡山市観光協会	磐梯熱海温泉旅館・観光案内所
		高柴デコ屋敷本家大黒屋



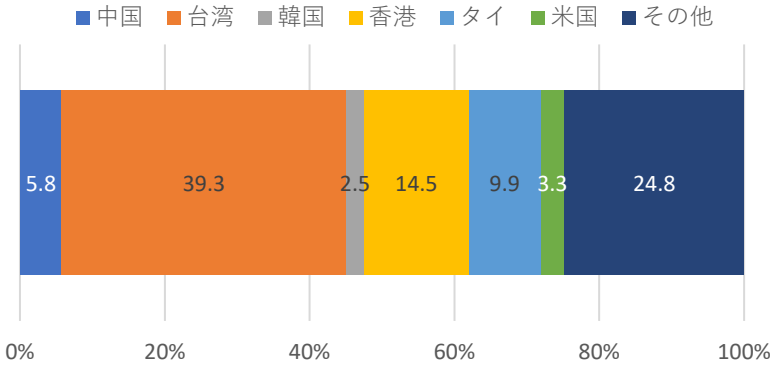


## 2. 取組内容

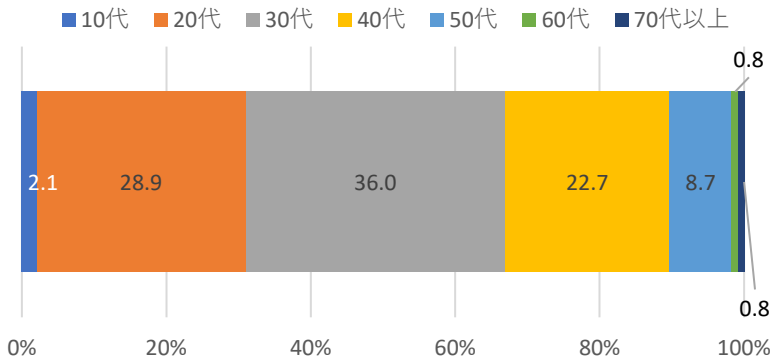
### ◎回答者属性等

DMO連携による回答者数は242名となり、国籍、年齢、性別、立ち寄り県については以下の通りである。

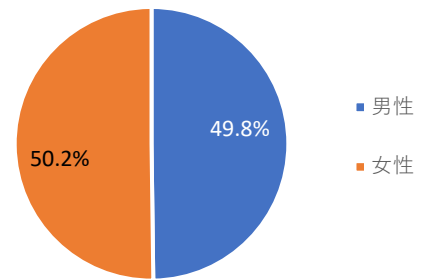
【国籍】（N=242）



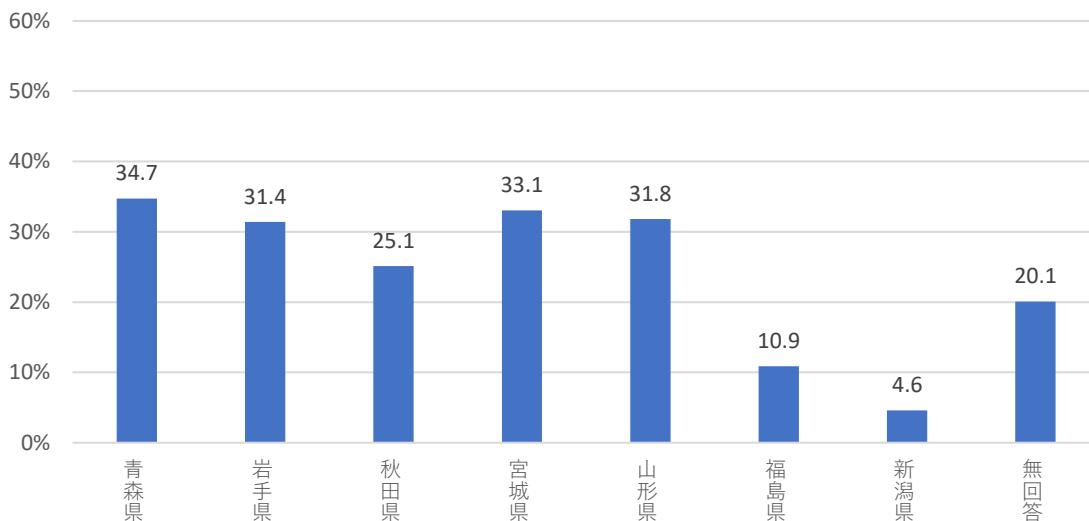
【年齢】（N=242）



【性別】（n=241）



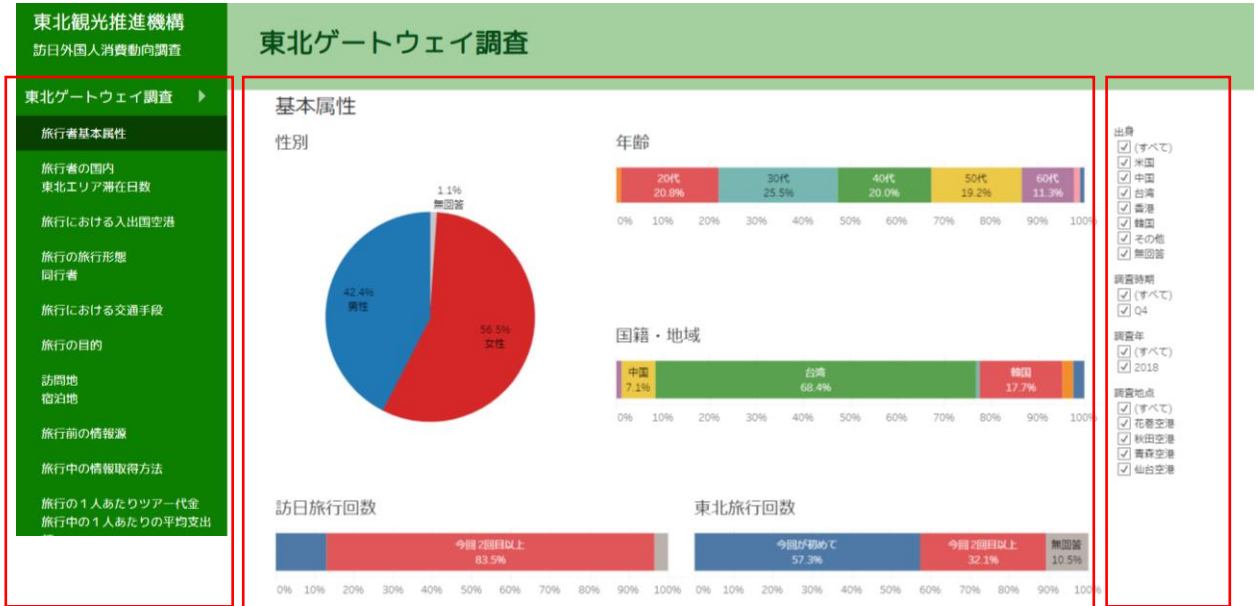
【立ち寄り県】



## 2. 取組内容

### (3) 域内DMOの支援及び交流活性化 ① 調査データで強体制の構築

本事業で実施したゲートウェイ調査のデータ及び観光庁が発表しているオープンデータを収集し、タブローデータとして共通のプラットフォーム上で閲覧できるようにした。

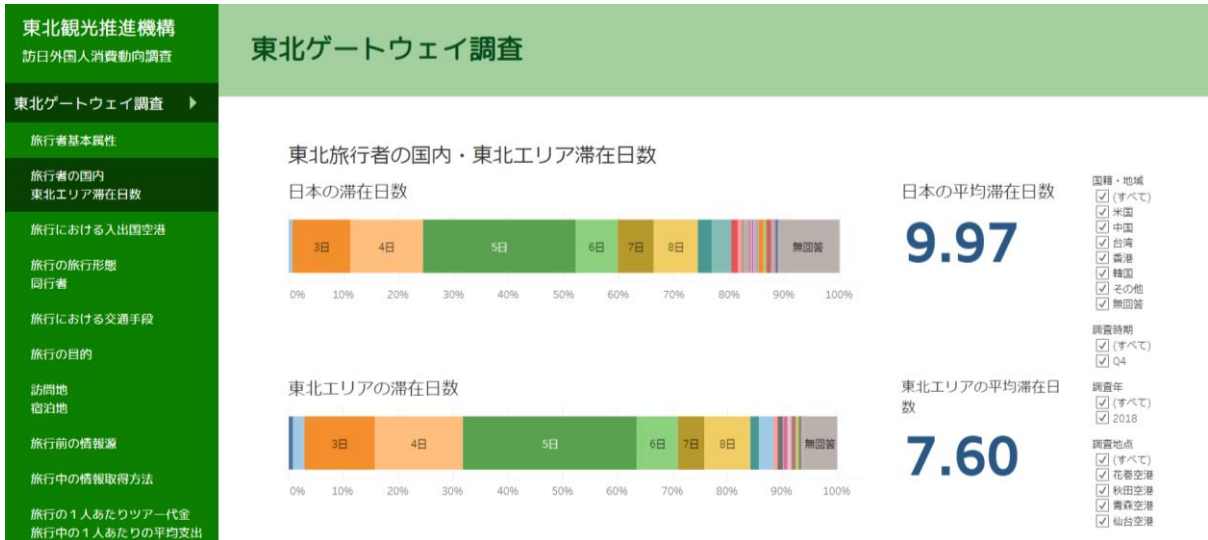


データの種類を選択

集計結果をグラフで表示

調査地点、国、期間を選択

#### 表示例 1) 滞在日数×全市場×全調査地点



## 2. 取組内容

### (3) - ②域内DMOに対するヒアリング

東北域内36のDMO及び候補団体にアンケート調査を実施。各団体が実施している調査等の状況を把握すると共に、域内での共有化を含めた方法を検討。

#### <アンケート結果>

- 19の団体が独自の調査を実施
- 16の団体が東北観光推進機構との共有を許可
- 10の団体が東北観光推進機構に内のホームページによる公開を許可

#### ◎調査内容一覧

日本版DMOの名称	調査日	調査場所	調査対象	調査方法	サンプル数	内容
(一社)しもきたTAB I あしずと	2018年4月～ 2019年3月	・むつ市内宿泊施設8箇所 ・大間町内宿泊施設2箇所 ・風間浦村内宿泊施設2箇所	下北半島を訪れる日本人観光客	A3両面の紙のアンケートで調査 回答者にはしおりをプレゼント	314枚	下北半島を訪れる観光客の属性と旅行傾向を把握するために、アンケート調査を実施された。
(公財)さんりき基金	2018年10月～ 2019年3月	・道の駅くじ「やませ土風館」・龍泉洞 ・浄土ヶ浜（ピジャーセンター） ・釜石大観音・暮石海岸 ・一本松茶屋	三陸地域の6か所の観光地点を訪れた観光客	調査票による調査	941枚	三陸観光に係る効果的な施策の企画・推進に資することを目的に、三陸地域を訪れる観光客の属性や観光消費動向、満足度等を把握するため、アンケート調査を実施された。
(一社)宮古観光文化交 流協会	2018年12月14 日～16日	・日本東北遊楽日 会場	「日本東北遊楽日」旅行博会場 を来場した台湾人観光客	イベント会場にて、来場者へ対 面式で調査	1047枚	日本を訪れる観光客の属性や、日本で体験してみたいこと、宮古に興味を持つこと等を把握して、訪日と訪東北の傾向をわかるため、アンケート調査を実施された。
(株)かまいしDMC	2018年5月4日 2019年4月27日 ～5月6日	・釜石駅、道の駅 橋野鉄鉱山 *うのすまいとむす、魚河岸テラス	市外からの訪問者	調査票配布による対象者自身 による自記式調査	2018年 183枚 2019年 199枚	釜石に来る観光客の属性や目的、消費行動、印象などを把握するため、アンケート調査を実施された。
(一社)世界遺産平泉・ 一関DMO	夏季と秋季	・平泉町・一関市の観光地、交通拠 点	外国人観光客		旅行者1007 組、海外旅行 客240組、 合計1247組。	外国人が一関平泉エリア内の消費単価や宿泊割合、リピーター率、満足度などを把握するため、アンケート調査を実施された。
(株)八幡平DMO			八幡平を訪れる外国人観光客		826枚	八幡平を訪れる観光客の属性や観光消費動向、満足度等を把握するため、アンケート調査を実施された。
(一社)石巻圏観光推進 機構	2017年7月12日 ～9月30日	・石巻市 主要観光施設9箇所 ・東松島市 主要観光施設4箇所 ・女川町 主要観光施設3箇所	18歳以上の観光目的で来訪し ていると思われる男女（石巻市 民、東松島市民、女川町民、外 国人除く）	①街頭面接法 ②留置法	473件	石巻圏に観光目的で来訪している人へのアンケート調査を通して、【来訪者属性】、【観光行動実態】、【観光資源や受入体制に対する評価】を定量的に把握し、石巻圏観光の強みや課題を洗い出すことで、今後の観光マーケティング戦略を検討するにあたっての基礎資料を得ることを目的とする。
(一社)気仙沼地域戦略	2019年5月、8月、 10月、12月		気仙沼市を訪れる観光客		398件	気仙沼市を訪れる観光客の属性や宿泊、目的、不便に感じることなどの情報を把握するため、アンケート調査を実施された。
(株)かつの観光物産公 社			鹿角市で宿泊する外国人観光 客			
(一社)男鹿市観光協会	2019年2月21日 (水)～26日	ネット	20歳～69歳の男女、出身地は 秋田県以外の東北地域（青森 県、岩手県、宮城県、福島県、 山形県）と関東圏（東京都、 神奈川県、埼玉県、千葉県、茨 城県、栃木県、群馬県）及び男 鹿半島認知者	インターネット調査	1,000枚	男鹿半島を含む秋田県内各地域のイメージを把握すると共に、観光スポット・物産品等の認知・経験・興味度を把握することで、男鹿半島エリアに対する一般生活者の意識を把握することを目的とした基礎調査として実施。
おもてなし山形(株)	2018年6月～ 2019年3月 (春・夏・秋・冬の 計4回に分けて実 施)	・山形市 主要観光施設7箇所 ・上山市 主要観光施設5箇所 ・天童市 主要観光施設4箇所	調査期間中に山形市・上山市・ 天童市を訪れた観光客	①地域内の宿泊施設（計16 施設）で、宿泊客に調査票を 配布しフロント等で回収。 ②地域内の観光施設（計4地 点）で、調査員が観光客に聞 き取りのアンケート調査を実施	宿泊施設 786枚、日帰 り施設885枚、 合計1,671 枚。	（山形市・上山市・天童市）を訪れる観光客を対象にアンケートを実施し、観光消費額、リピーター率、満足度等の観光データを収集し、地域の実態や課題を把握するとともに、地域の観光施策へフィードバックするために実施する。
(一社)郡山市観光協会	2018年10月～ 2019年9月	・郡山市 主要観光施設9箇所	訪日外国人旅行者		合計18,057 件	郡山市で宿泊する外国人観光客の性別、目的と宿泊者数を把握するため、アンケート調査を実施された。

## 2. 取組内容

### (3) - ③調査会の実施

東北域内のDMOに対して、調査会を実施。当初は各DMOへ訪問のうえ実施予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大を受けてTV会議方式にて実施した。

県	開催日時	参加DMO
青森県	3月13日（金）13:00~14:30	（公社）青森県観光連盟
		（一社）しもきたTABIあしと
		（一社）十和田奥入瀬観光機構
岩手県	3月12日（木）15:00~16:30	（公財）さんりく基金
		（株）かまいしDMC
		（一社）世界遺産平泉・一関DMO
		（一社）花巻観光協会
宮城県	3月13日（金）15:00~16:30	（株）インアウトバウンド仙台・松島
		（一社）気仙沼地域戦略
秋田県	3月12日（木）10:30~12:00	（一社）秋田県観光連盟
		（一社）秋田犬ツーリズム
		（一社）横手市観光推進機構
		（一社）男鹿市観光協会
山形県	3月13日（金）10:30~12:00	（公社）山形県観光物産協会
福島県	3月12日（木）13:00~14:30	（公財）福島県観光物産交流協会

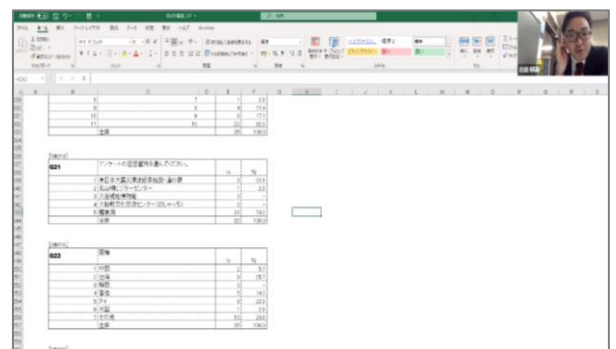
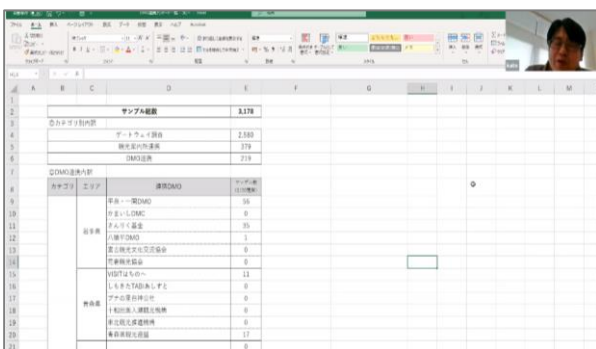
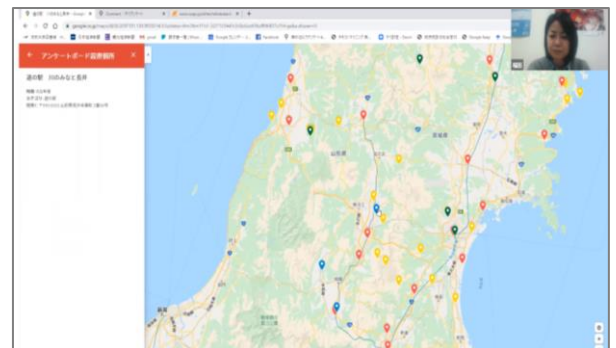
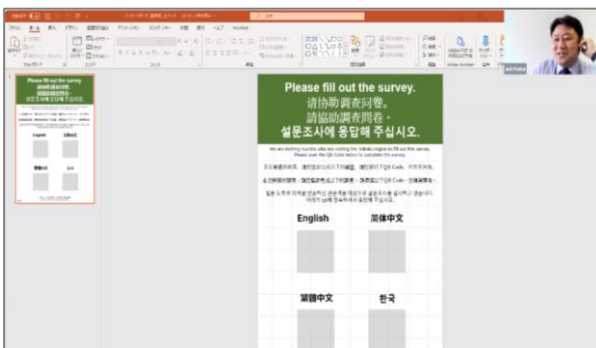
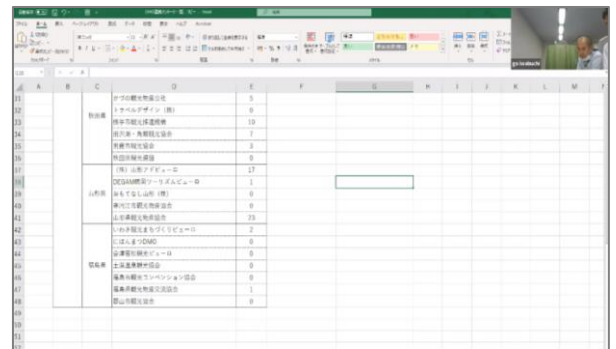
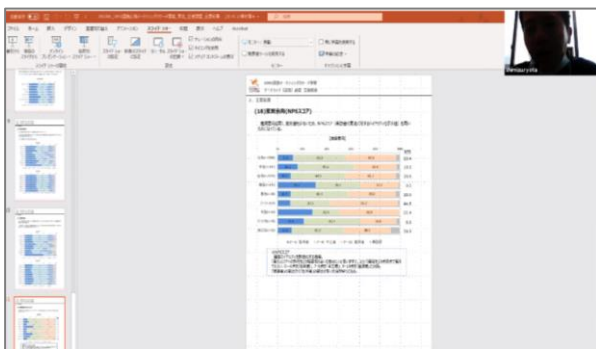
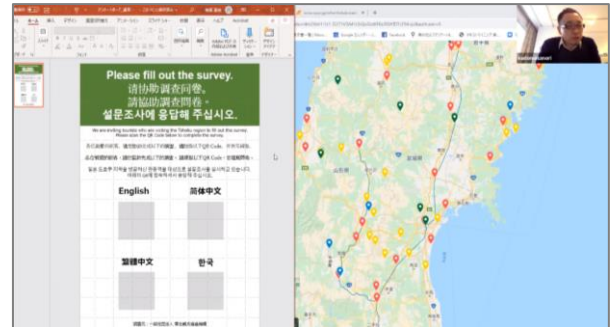
#### <実施内容>

- ・ゲートウェイ調査主要結果の報告 ・DMO連携によるサンプル数取得状況の共有
- ・サンプル数取得数増加に向けた意見交換 ・各DMOに対する調査関連のアドバイス

## 2. 取組内容

### (3) - ③調査会の実施

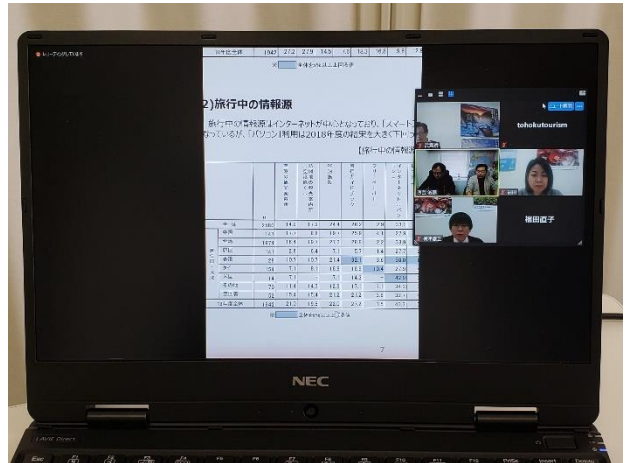
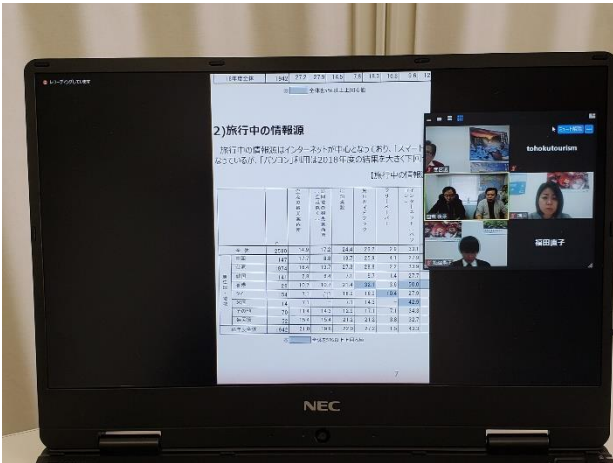
#### ◎実施の様子（TV会議画面）





## 2. 取組内容

### ◎実施の様子（会議室内）



## 2. 取組内容

### ◎ DMO連携によるサンプル数増加に向けたディスカッション内容

各拠点ごとに年間200サンプルは必要である旨説明。そのうえで、サンプル数増加に向けた取組の強化については各DMOより様々な意見が寄せられ、これらの意見を踏まえ、次年度以降の取り組みに活かす。

カテゴリー	意見	回答
調査手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>据え置き型だけではなく、ポスター等も用意すべき</li> <li>持ち帰り可能なチラシ等を用意してほしい</li> <li>紙アンケートでも実施できるようにしたい</li> <li>QRを一つにすることは出来ないか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポスター、チラシは準備する</li> <li>紙アンケートについては各DMOの工夫により実施可能であると回答</li> <li>QRコードはシステム上の理由により不可</li> </ul>
設問内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>設問が長いため途中離脱者がいる</li> <li>設問を少なくすることは出来ないか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設問はJNTOによる消費動向調査、本事業によるゲートウェイ調査と連動しているため不可</li> </ul>
ノベルティについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルノベルティにできないか</li> <li>サンプル数程度確保してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルノベルティについては要検討</li> <li>サンプル数程度の確保は実施予定</li> </ul>

### ◎ 調査関連に対するアドバイス等

各DMOに対して本事業及び各自で実施している調査についてアドバイスをを行った。

カテゴリー	質問	回答
サンプル数増加に向けて	<ul style="list-style-type: none"> <li>どの様にサンプル数を増やしたらよいか</li> <li>スタッフのモチベーションを確保するにはどうしたらよいか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サンプル数増加のためには、短期間で取得する方法が望ましい。スタッフが旅行者に一声かけるだけでも取得数は大幅に向上する</li> <li>1～2週間程度、サンプル数取得強化週間を設け、取得数を評価項目に加えることも検討すべき</li> </ul>
調査精度に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>イベント等でのアンケートは活用できるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>イベントでのアンケート取得については、特定のイベントへ訪れる層の属性を知る手段としては使えるが、本事業で目的としている訪東北旅行者の属性を知ることにはつながらない</li> </ul>
各県ごとの傾向の違い	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域ごとの違いを知りたい</li> <li>地域ごとの比較をするための方法を教えてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域ごとの違いについてはゲートウェイ調査のクロス集計表を用いて説明</li> <li>地域ごとの比較については一関・平泉DMOのGT表を用いて説明</li> <li>各DMOが200サンプル以上揃ってくれば拠点間の比較が可能となることを説明</li> </ul>
観光消費額	<ul style="list-style-type: none"> <li>東北の観光消費額が高いのはなぜか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スキー需要によるものと考えられるが、他の要因も考えられるため、別途詳しく調べる</li> </ul>
DMOとの連携調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>DMOで実施している調査と連携したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査にDMOが必要とする項目を追加し、QRコード式のアンケートの実施が可能と説明。八幡平DMOと実施の例を紹介。</li> </ul>
東北域内全体の共有化	<ul style="list-style-type: none"> <li>域内でマーケティングデータを共有するためにはどの程度のサンプル数が必要となるのか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各拠点で200サンプルは必要となる。統計上標準偏差というものがあり、200サンプル以下では誤差が大きく比較検証できない</li> </ul>
アンケート結果の見方	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webアンケート調査結果画面の操作方法を知りたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結果画面を見せながら実際の操作方法を説明</li> </ul>



## 3. 事業検証

### 3. 事業検証

#### (1) 調査結果サマリー

##### ◎数値結果について

本事業における数値結果は以下の通りである。アウトプット、アウトカム共に当初目標値を達成。  
各調査結果の報告回数及び報告内容は以下の一覧の通り。

##### ◎数値結果一覧

項目	アウトプット	アウトカム
①マーケティング調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動態調査 600サンプル×4回 →4回実施のうえ2,580サンプルを獲得</li> <li>・トレンド調査210箇所 →計421拠点で実施</li> <li>・レポート作成3回 →計6回レポートを提出</li> </ul>	調査結果を踏まえた域内DMOへの助言10件 →調査会により計15箇所のDMOに対して助言
②DMO支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DMO訪問調査 →36箇所に対してアンケート調査を実施</li> <li>・調査会 半期毎1回 →計6回実施</li> </ul>	調査会によるマーケティング活用支援10件 →調査会により計15箇所のDMOに対して活用支援を実施

##### ◎報告会数及び報告内容一覧

調査内容	報告形式	提出日
①ゲートウェイ調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集計表（エクセルデータ）</li> <li>・ファクトレポート（PDFデータ）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第一四半期：2019年7月</li> <li>・第二四半期：2019年10月</li> <li>・第三四半期：2020年1月</li> <li>・第四四半期：2020年3月</li> </ul>
②観光案内所調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・結果閲覧用ページ（ID付与）</li> <li>・集計表（エクセルデータ）</li> <li>・ファクトレポート（PDFデータ）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ID付与：2020年2月</li> <li>・年間集計：2020年3月</li> </ul>
③DMO連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・結果閲覧用ページ（ID付与）</li> <li>・集計表（エクセルデータ）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ID付与：2019年11月</li> <li>・年間集計：2020年3月</li> </ul>
④総合版	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集計表（エクセルデータ）</li> <li>・ファクトレポート（PDFデータ）</li> <li>・分析結果（PDFデータ）</li> </ul> ※総合版については②、③のサンプル数が必要数に達していないためゲートウェイ調査の通基版とした	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間集計：2020年3月</li> </ul>

### 3. 事業検証

#### (2) 次年度取り組み事項

##### ◎域内サンプル増加に向けて

本年度は、東北域内の旅行者実態を正確に把握できるインフラを整えることに重点を置き、域内DMO及び観光案内所との連携により計421箇所の調査地点を確保した。

出口調査を目的とした空港を中心としたゲートウェイ調査では2,580サンプルを取得したものの、域内の実態を把握するための域内調査では地域間の比較分析を行えるまでのサンプル数を確保することはできなかった。

##### ◎数値結果一覧

項目	数値①	数値②
①ゲートウェイ調査	延べ回数4回	サンプル数2,580
②DMO連携	参画DMO24団体（設置数96カ所）	サンプル数242
③観光案内所連携	参画数40カ所（設置数同数）	サンプル数310
④宿泊施設連携	設置数285カ所	サンプル数92
全体	調査地点数421カ所	サンプル数3,176

以上のことから次年度に向けた課題は明らかであろう。本年度整備した調査地点を活用し、各拠点200以上のサンプルを取得するためにどのような手立てを行うべきか、各DMOと連携しながらまずはサンプル数の増加を目指した取組が必要であると考えます。

調査会ではサンプル数増加に向けた取組について各DMOより要望が寄せられた。これらの要望から実現可能なことを速やかに行い、切れ目のないサンプル取得を目指していきたい。

##### ◎調査地点の網羅性

421箇所の調査地点を設定しているものの、東北域内で空白地帯と思われる箇所が残っている。次年度はこれらの箇所に該当する地域DMOと連携し、空白部分を埋める取組も必要であろう。

##### ◎域内旅行者の分析について

域内DMOとの連携や観光案内所との連携で各拠点200以上のサンプルを取得した後の分析手法を整理しておく必要がある。エリアごとの消費額の比較や、観光導線の可視化など、域内旅行者の実態をより鮮明に浮かび上がらせる手法を継続的に検討する。

##### ◎まとめ

本年度においては、域内のDMOと連携体制を構築し、東北広域マーケティング調査の環境整備が完了した。次年度以降はこれを活かした実践の年であると捉え、まずはサンプル取得に注力することと、東北域内の旅行者実態を浮かび上がらせることを目的に据えたい。そのうえで、全国で先駆けで行っている本事業による広域マーケティング手法の確立を目指していきたい。