

■マーケティング実施要領（H30）

平成30年5月14日
大洲市観光まちづくり戦略会議事務局

1 調査実施時期

- | | | |
|-------|----------------|---------------|
| 4月 | 第1ターム | |
| 5月 | 協力者依頼、順次実施 | |
| 6月 | 協力者依頼、順次実施 | |
| <hr/> | | |
| 7月 | 第2ターム | [フォローアップ業務発注] |
| 8月 | | |
| 9月 | | |
| <hr/> | | |
| 10月 | 第3ターム | 上半期集計 |
| 11月 | 上半期報告書まとめ | |
| 12月 | <hr/> | |
| 1月 | 第4ターム | |
| 2月 | | |
| 3月 | 下半期報告書まとめ（仮集計） | |
| <hr/> | | |
| 4月 | 第1ターム | 下半期集計 |
| 5月 | 年間報告書まとめ | |

2 調査内容

[種類]

- ①観光客アンケート（JR伊予大洲駅・あさもや）
- ②インバウンドアンケート（大洲城・臥龍山荘）
- ③観光施設統計（大洲城・臥龍山荘）
- ④宿泊施設統計（市内ホテル等）
- ⑤おおず歴史華回廊アンケート

(1) 観光客アンケートについて

- ・観光客の出口2カ所（JR伊予大洲駅・あさもや）で対面調査する。
- ・調査員はおおず歴史華回廊案内人倶楽部会員とする。
- ・1日あたり5サンプル以内とし、1タームあたり100サンプルを予定する。
- ・月に1回、事務局（観光まちづくり課）で入力・集計作業をする。
- ・記念品は華回廊コースター等を使用する。

(2) インバウンドアンケートについて

- ・大洲城と臥龍山荘の2カ所で対面調査する。
- ・調査員は大洲歴文会職員とする。
- ・原則として月初めの2週間を調査日とする。
- ・対象者は訪日外国人全員とし、2カ所で月100サンプルを上限とする。
- ・月に1回、事務局（観光まちづくり課）で入力・集計作業をする。
- ・記念品は、華回廊コースター等を使用する。

(3) 観光施設統計について

- ・大洲城と臥龍山荘の2カ所で集計する。
- ・調査員は大洲歴文会職員とする。
- ・入館者数に加え、属性を調査する。
（性別・年齢・国籍・地域・グループなど）
- ・質問は「今日はどこからお越しですか？」のみとし、あとは目視判断とする。
- ・様式にデータ入力したものを、月に1回、事務局（観光まちづくり課）にメール送信する。

【様式例】

月日	人数	性別	年齢	国籍	地域	グループ	備考
5月20日	1	男	20代	日本	大分	2人	
	1	女	20代	日本	大分	2人	
	20	男	60代	日本	近畿	団体ツアー	
	15	女	60代	日本	近畿	団体ツアー	
5月21日	1	男	20代	香港	不明	1人	
	1	男	40代	仏国	不明	1人	
	1	男	50代	日本	徳島	1人	市議・免除
	5	女	30代	日本	松山	5人	

(4) 宿泊施設統計

- ・市内宿泊施設で集計する。
- ・可能な宿泊施設から順次、集計をお願いしていく。
- ・宿泊者数のうち観光客数を把握する。
- ・外国人は国籍を把握する。
- ・月に1回、事務局（観光まちづくり課）にメール又はFAXで報告する。
- ・互いに施設名を入れた情報共有が可能かどうか確認する。

【宿泊施設候補】

ホテルオータ

だいいちホテル

プラザホテル

スーパーホテル

たる井

にし川

松楽旅館

しろまちゲストハウス

長浜 富屋金兵衛

鹿野川荘

小藪温泉

あまごの里

ふるさとの宿

【様式例】

[6 月] 宿泊施設名：●●ホテル

宿泊者数	2 5 0 人 うち観光客 約 2 5 人
外国人数	1 0 人
	中国 3 人
	香港 2 人
	韓国 2 人
	仏国 2 人
	台湾 1 人

(5) おおず歴史華回廊アンケート

- ・おおず歴史華回廊参加者を対象にアンケートを実施する。
- ・調査員はおおず歴史華回廊案内人とする。

3. 大洲市観光まちづくり戦略マーケティング計画（抜粋）

3-1. 計画の概要と目的

本市の現状として、いわゆる観光マーケティング機能が地域に不在であることが挙げられる。今後、本市においても定住人口の減少は明確であり、市政においてもヒト・モノ・カネ等の資源の有効活用が求められる。当然であるが、観光まちづくり戦略においてもより一層の効率的・効果的な実施が求められる。

そこで本計画は、本事業における調査・分析結果をもとに平成30年度以降における各種マーケティング施策の実施に向け、本市の観光動態の基礎情報を効率的・効率的に収集・集積していくために計画された。こうした基礎情報の収集には、あらゆる観光施策立案の基礎資料として活用してだけでなく、政策評価としての基礎情報としての活用、に市内事業者との意見交換のための資料としての活用など、多様な意義がある。また本計画は、計画の実施を通じて、マーケティング・リサーチやデータの分析方法、また地域経済分析の基礎的手法のスキルを地域に蓄積出来る様に工夫している。

本計画の目的をまとめると以下である。

目的(1). 大洲市の観光施策立案のための基礎情報収集スキームの確立(現状把握・時系列による変化・政策評価)

→既に各施設では、入場者数はカウントされている。それらに加え、どこから来たどういった人が、どのような感想を持ったか、何を買ったのかといった情報までを時間を追って把握することによって、より正確な観光動態を把握する。またこれは市政の効果の評価にも活用する（経済波及効果など）。

目的(2). 情報共有と意見交換の場の創出

→得られた情報は、大洲市内の事業者らと共有し、意見交換の場を設ける。また本計画の分析結果は、市内事業者だけでなく周辺自治体との意見交換の基礎資料としても活用する。

目的(3). 地域における人材育成

→自治体では、マーケティング関係のスキルを持った人材が不足しているのが現状である。本計画では、計画に係る担当者がマーケティングや地域経済分析のスキルを持った人材となることを目的としている。最終的には、本計画に係る全ての事項を地域内で実施することを目指す。

3-2. 情報収集計画の意義

情報は自身で収集する情報である「1次情報」と、オープンデータなどの「2次情報」に大別される。観光に関しては多くの「2次情報」が、主に国により整備されている。これらの情報の入手コストは低いが、本市の観光動態を把握するためには有用ではない。つまりこれらの情報だけでは、前述の目的を達成することが困難である。一方、「1次情報」は、「2次情報」だけではカバーできない情報を自身で調査を設計・収集することにより得られる。そのため入手コストは高いが、本市におけるより詳細な観光動態の情報を得ることが出来る。つまり、前述の3つの目的を達成するためには「2次情報」だけでは有用な情報が得られないため、「1次情報」を自主的に集計・分析していくことを計画している。

以下、本計画における「1次情報」「2次情報」の集計・分析方法についてまとめていく。

3-3. 情報収集計画

(1) 2次情報の取得

①. 公的統計

公的統計は世界や日本全体の観光市場の傾向を知ることに役立つ。収集すべき主要な情報として以下が挙げられる。特に大洲市観光マーケティング計画として収集すべき情報を赤字にて示している。

UNWTO(国連世界観光機関)「UNWTO Tourism Highlights」

概要：国連世界観光機関によって作成されている世界の観光各国の観光動向データをまとめた資料。日本語版も整備されている。

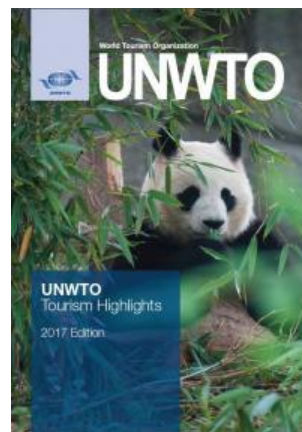
公開周期・時期：毎年・不明

URL：

<http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights>

主な統計情報：

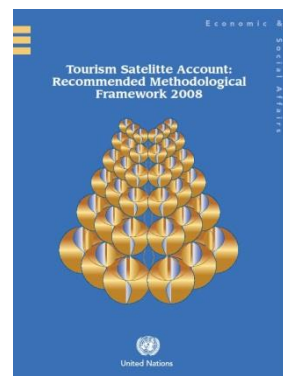
- ・ 国際観光客到着数(宿泊を伴う訪問客数)
- ・ 国際観光収入総額、各国別(現地通貨・米ドル・ユーロ)
- ・ 国際観光支出額(国別)・交通手段・目的・今後の世界観光市場予測



※参考資料 UNWTO(国連世界観光機関)

「International Recommendations for Tourism Statistics2008」

上記「UNWTO Tourism Highlights」の計測基準は「International Recommendations for Tourism Statistics2008」に記載されている。本書は、世界の観光市場の計測基準を説明するとともに、各概念の国際基準を定義している。



URL:

https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1e.pdf

日本政府観光局(JNTO) 「訪日外客統計」・「出国日本人数」

概要：日本を訪問した外国数と、出国した日本人数の統計データ。

公開周期・時期：各月(推計値は3ヶ月後・暫定値は約4ヶ月後)

URL: https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/index.html

主な統計情報：

- ・ 訪日外客数(国籍別)
- ・ 出国日本人数(各国・地域別)

観光庁「訪日外国人消費動向調査」

概要：トランジット、乗員、1年以上の滞在者等を除く日本を出国する訪日外国人客を対象に、四半期毎に総数7,830サンプルを目標に調査を実施。実施場所は新千歳空港、函館空港、仙台空港、東京国際空港(羽田空港)、成田国際空港、小松空港、富士山静岡空港、中部国際空港、関西国際空港、広島空港、高松空港、福岡空港、鹿児島空港、那覇空港、関門(下関)港、博多港、厳原港の17空海港。

公開周期・時期：月次速報(調査実施期間終了後、翌月末)・年次確報(1月)

URL: <http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/syouthityousa.html>

主な統計情報：

- ・ 属性(国籍・年代・性別)
- ・ 滞在期間
- ・ 訪問回数

- ・ 同行者
- ・ 旅行目的
- ・ 旅行手配方法、申込方法、手配時期
- ・ 旅行支出(国籍・地域別)
- ・ 旅行消費額(国籍・地域別)
- ・ 満足度と再訪意向

観光庁「旅行・観光消費動向調査」

概要：日本国内居住者であり、住民基本台帳をもとに無作為に抽出した約 2 万 6000 人を対象とした調査である。4 月、7 月、10 月、1 月に実施。

公開周期・時期：四半期毎の速報(実施後 1 ヶ月後程度)・年次確報(3 月)

URL：<http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/shouhidoukou.html>

主な統計情報：

- ・ 日本人国内旅行消費額(宿泊旅行・日帰り旅行)
- ・ 日本人国内述べ旅行者数

観光庁「宿泊旅行統計調査」

概要：統計法第 27 条に規定する事業所母集団データベース（総務省）を基に、国土交通省観光庁で補正を加えた名簿から、標本理論に基づき抽出されたホテル、旅館、簡易宿所、会社・団体の宿泊所などを対象としている。

調査対象施設については、従業者数に応じて以下のとおりとなっている。

- ・ 従業者数 10 人以上の事業所:全数調査
- ・ 従業者数 5 人～9 人の事業所:1/3 を無作為に抽出してサンプル調査
- ・ 従業者数 0 人～4 人の事業所:1/9 を無作為に抽出してサンプル調査

公開周期・時期：各月速報(翌月)・年次速報(翌年 2 月)年次確報(翌年 6 月)

URL：<http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/shukuhakutoukei.html>

主な統計情報：

- ・ 国内述べ宿泊者数(日本人・外国人：都道府県別)
- ・ 客室稼働率(タイプ別・都道府県別)

四国運輸局「四国の主要観光地入込状況について」

概要：四国運輸局において、四国の主な観光地(各県 15 か所、合計 60 か所)について、経年で各施設の入込み客数を集計・分析した調査。ただし大洲市の施設は含まれていない。

公開周期・時期：毎年・不明

URL：<http://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/newsrelease/2017/index.html>

主な統計情報：

- ・ 四国における主な観光地の合計入込客数
- ・ 施設別の増加率
- ・ 入込数ベスト 10
- ・ 四国各県別、施設別の入込み客数

愛媛県「観光客数とその消費額」

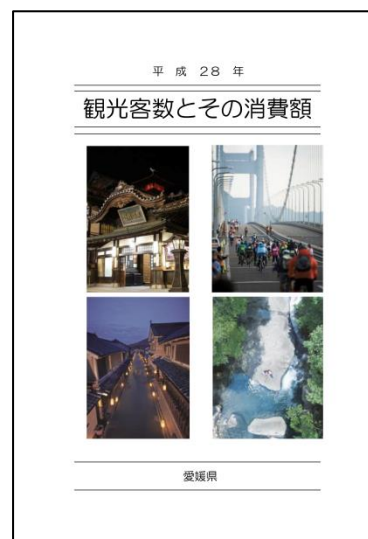
概要：昭和 44 年から毎年調査を行っている調査。愛媛県内の各自治体から得られた観光統計を集約している。愛媛県を東予東部圏域(四国中央市・西条市・新居浜市)、今治圏域(今治市・上島町)、松山圏域(松山市・久万高原町・伊予市・松前町・東温市・砥部町)、八幡浜・大洲圏域(八幡浜市・内子町・大洲市・伊方町・西予市)、宇和島圏域(宇和島市・鬼北町・松野町・愛南町)というブロックに分け、傾向を分析している。

公開周期・時期：毎年・6 月頃

URL：<https://www.pref.ehime.jp/shigoto/kanko/joho/index.html>

主な統計情報：

- ・ 観光客数と消費額(県内客・県外客)
- ・ 観光の目的
- ・ 観光客の発地
- ・ 観光客の利用施設
- ・ 利用交通機関
- ・ 観光消費額の支出項目



- ・県内の主要観光施設利用数

愛媛県「えひめ観光満足度調査事業」

概要：愛媛県内の主要観光施設(12 施設：大洲市内の施設は無し)において、年 2 回実施される観光満足度の調査。実施場所は以下の通り。

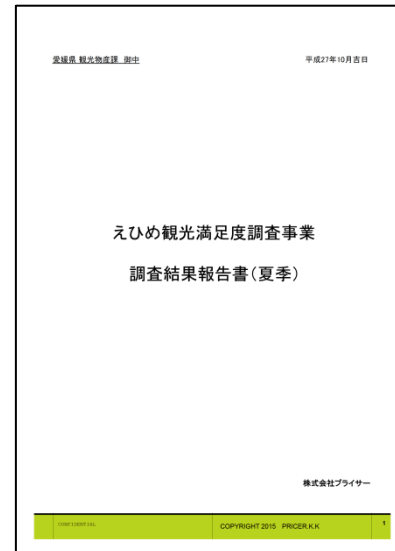
「マイントピア別子：東予新居浜市」「県総合科学博物館：東予新居浜市」「石鎚山ハイウェイオアシス：東予西条市」「多々羅しまなみ公園：東予今治市」「道後温泉本館・別館：中予松山市」「松山城ロープウェイ：中予松山市」「坂の上の雲ミュージアム：中予松山市」「とべ動物園：中予砥部町」「内子座：南予内子町」「どんぶり館：南予西予市」「みしょう MIC：南予愛南町」「きさいや広場：南予宇和島市」

公開周期・時期：毎年・非公開

URL：無し。愛媛県庁へ直接問い合わせによって情報提供を受けることは可能。

主要な統計情報：

- ・観光客の属性(年代・性別・居住地)
- ・旅行の形態(日帰り・宿泊・宿泊施設)
- ・旅行の目的
- ・旅行の同行者
- ・これまでの来訪回数
- ・観光地の認知媒体
- ・愛媛県選定の理由
- ・観光満足度
- ・再来訪意向



※「RESAS」について

概要：『RESAS』とは「地域経済分析システム
~Regional Economy Society Analyzing System~」
の略称であり、2015年4月より提供開始された。
観光に関して以下の統計が出力可能である。



国内観光客

- ・目的地分析
- ・From-to 分析(宿泊所)
- ・宿泊施設

外国人観光客

- ・外国人訪問分析
- ・外国人滞在分析
- ・外国人メッシュ
- ・外国人入出国空港分析
- ・外国人移動相関分析
- ・外国人消費の比較・構造(クレジットカード)
- ・外国人消費の比較・構造(免税取引)

こうした統計の具体的な数値を見るといずれの統計も市町村レベルにおける確な観光動態を把握することは難しい。今後の情報の精度の向上等の有効なマーケティング情報としての利活用の可能性は大きくあるものの、現段階では参考情報程度に位置付ける。

②. 市内施設の統計情報

大洲市「観光客数と消費額」

概要：大洲市内の各施設・イベントにおける観光入込客数及び消費額を集計している統計。

主要な統計情報：

- ・観光入込客数(観光地別・宿泊日帰り別・居住地別・利用交通機関別)
- ・消費額合計(居住地別・支払い項目別)

留意点：

- ・上記統計は施設でのカウントをベースにした実数から、定義不明の定数によって算出されているものまでが含まれている。よって、これらの統計の利用は精査する必要がある。これが事項の「1次情報収集計画」を実施する根拠の1つである。
- ・大洲市における主要観光施設である「大洲城」、及び「臥龍山荘」における販売チケット数(各施設・両施設共有)は、大洲市観光全体の状況を表すと考え、重要な指標として活用する。
- ・市内宿泊事業者が、観光庁へ提出している各種宿泊事業者統計の調査票と同じ情報を、本市にもご提供いただくことによって市内の宿泊者の動向を把握する。

(2). 1次情報収集計画

①. 観光客アンケート調査(国内観光客・インバウンド観光客に向けた定量調査)

大洲市における国内観光客動向を把握するためのアンケート調査である。基本的な調査項目を設定し、年間を通じた情報収集を行う。また集計された情報は四半期毎に集計を行い、半年毎に分析を実施する。この分析結果を、資料化し市内関係者と意見交換を実施する場を設けることによって、市内関係者との情報共有を行う。また、大洲市観光を体験した観光客からの意見を集計するために、公共交通における大洲市観光の出口(同様に入口でもある)である JR 四国「伊予大洲駅」、自家用車での街並み観光の出口(同様に入口でもある)であるまちの駅「あさもや」での調査を実施する。

調査計画

目的：大洲市を来訪した観光客動向の把握

アンケート実施主体：大洲市役所、及び「大洲歴史華回廊」といった関連機関

アンケート集計主体：大洲市役所

実施期間：年間を通じて実施(四半期ごとに期間を区切り集計を実施)

実施場所：JR 四国「伊予大洲駅」・まちの駅「あさもや」

目標サンプル数(各四半期毎)：

JR 四国「伊予大洲駅」50 サンプル・まちの駅「あさもや」50 サンプル

実施スケジュール：

各年度を四半期で分割して実施する。アンケート票の集計は随時行い、集計結果の分析を年2回実施する(平成30年度は、9月・3月に実施予定)。なおこの集計・分析結果を市内関係者と共有・意見交換を目的とした会合の実施を行う。年間を通じた実施スケジュールはP.を参照。

調査票：

調査票は下記となる。基本的に変更を行わない基本質問項目に加え、四半期毎に必要なと思われる質問を追加で設定する余地を残している。平成30年度第一四半期では、大洲市観光のガイドである「大洲歴史華回廊」の認知度を把握する設問となっている。

大洲市観光客アンケート

この度は大洲市にご来訪いただきありがとうございます。
このアンケートは、大洲市を訪れた観光客の皆様のご感想などをお聞きし、これからの大洲市の観光振興に役立てようとするものです。お疲れのところ恐縮ですがアンケートのご協力をよろしくお願いいたします。
なお、アンケートの情報は、上記目的以外には使用いたしません。
大洲市観光まちづくり戦略会議事務局（大洲市役所観光まちづくり課）

Q 1 あなたのお住まいはどこですか。都道府県をご記入ください。また、愛媛県にお住まいの方は、市町名をご記入ください。

（都道府県名：_____）→ 愛媛県の場合：（市町名：_____）

Q 2 あなたの性別、年齢を選んでください。

（性別： 1 男性 ・ 2 女性 ）

（年齢： 1 0代 2 0代 3 0代 4 0代 5 0代 6 0代 7 0代 8 0代以上 ）

Q 3 あなたも含めて何人での旅行ですか。どなたと一緒に旅行ですか。

（ _____ 人）

（ 1 家族 2 友人 3 職場・学校等 4 その他（_____） ）

Q 4 あなたは大洲市へ観光で来るのは何回目ですか。

1 初めて 2 回目 3 回目 4 回目 5 回目 6 回目以上

Q 5 今回の旅行の移動手段を教えてください。

1 自家用車 2 レンタカー 3 ツアーバス等 4 公共交通（電車・バス） 5 タクシー

6 自転車 7 その他（_____）

Q 6 今回の旅行は日帰りですか、宿泊ですか。

1 日帰り

2 宿泊 大洲市に泊まる又は泊まった（宿泊施設名：_____）

3 宿泊 大洲市以外に泊まる又は泊まった（宿泊場所：_____）

Q 7 今回の旅行で大洲市に来る前に訪れた場所とこれから訪れる場所があれば教えてください。

訪れた場所・市町（_____）→ 大洲市 →訪れる場所・市町（_____）

Q 8 大洲市内で行った場所、又はこれから行く予定の場所を教えてください。（記述）

Q 9 大洲市を訪れた理由は何ですか（※いくつでも）。

1 歴史的建築物を見に 2 町並みの風景を見に 3 海・山・川など自然を見に

4 自然レジャーを楽しむに 5 伝統文化を体験しに 6 お祭り（_____）

7 イベント（_____） 8 買い物 9 食事 10 ビジネス

11 帰省 12 うかい 13 その他（_____）

Q 10 今回、大洲市を訪れたきっかけは何ですか（※いくつでも）。

1 インターネット サイト名（_____）

2 SNS 媒体名（ Facebook ・ Instagram ・ その他 _____ ）

3 雑誌 雑誌名（_____）

4 新聞・テレビ・ラジオ 媒体名（_____）

5 友人・知人・家族のクチコミ

6 観光パンフレット・チラシ・ポスター

7 もともと知っていた

8 その他（_____）

Q 11 大洲市の観光はいかがでしたか（※ひとつだけ）

1 満足 2 やや満足 3 どちらでもない 4 やや不満 5 不満

Q 1 2 大洲市観光において不満だった点（改善すべき点）、良かった点をあげるとしたら、どのような点があるか教えてください。（記述）

（不満だった点）
（良かった点）

Q 1 3 今回の旅行で大洲市において購入したものを教えてください。
（アンケート記入者の一人当たりの消費額を記入してください。鶴飼など全員分をまとめた金額しか分からない場合は、備考欄に人数を記入してください。）

【お食事】

お店等	メニュー	消費額（価格）	備考

【お土産】

お店等	品目	消費額（価格）	備考

【その他】観光施設入館料、鶴飼やまち歩きなどの体験料、宿泊費、市内交通費など

お店等	品目	消費額（価格）	備考

Q 1 4 案内人とめぐる大洲のまち歩き「おおず歴史華回廊」についてご存知ですか。

- 1 知らない
- 2 知っている （何でお知りになりましたか：_____）

質問事項は以上です。ご協力ありがとうございました。

【アンケート依頼者記入欄】

日時：20 年 月 日（ 曜日） 時 分頃	場所：J R 駅 ・ あさもや
天候：	記入者：
No.： （集計時に事務局記載）	

実施上の留意点：

- ・グループへのアンケートについて

グループは可能な限り、全員を対象とする。複数人を対象とする場合、まず全員にアンケート用紙配布し複数人を対象とする場合、まず全員にアンケート用紙配布し1問ずつ質問していく形で各自に回答頂く。なお、団体客は旅行会社のタイムスケジュールに影響を与える可能性があるため、対象としない。

- ・子供について

家族旅行の子供は対象としないが、自ら観光に来ている高校生や大学生などは対象とする。

- ・大洲市民について

大洲市民の方は対象としない。

- ・外国人観光客について

外国人観光客については専用のアンケート紙を作成し大洲城・臥龍山荘における実施を予定している。

- ・1日当たりのサンプル数の目安について

1日当たり大洲駅・あさもや それぞれで5人を想定。

- ・1日当たりのノルマはあるか

特定のノルマは設定しない。よって急いでいる観光客にアンケートを強いることは避ける。

インバウンド観光客に向けたアンケート調査

大洲市におけるインバウンド観光客の観光客動向を把握するためのアンケート調査である。基本的な調査項目を設定し、年間を通じた情報収集を行う。また集計された情報は四半期毎に集計を行い、半年毎に分析を実施する。この分析結果を、資料化し市内関係者と意見交換を実施する場を設けることによって、市内関係者との情報共有を行う（これは前述の国内観光客アンケート結果共有と同じ機会を想定している）。また、インバウンド観光客の意見を効率的に収集するため「大洲城」「臥龍山荘」での調査を実施する。

調査計画

目的：大洲市を来訪したインバウンド観光客動向の把握

アンケート実施主体：大洲市役所、及び関連機関

アンケート集計主体：大洲市役所

実施期間：年間を通じて実施（四半期ごとに期間を区切り集計を実施）

実施場所：「大洲城」・「臥龍山荘」

実施スケジュール：

アンケート票の集計は随時行い、集計結果の分析を年2回実施する（平成30年度は、9月・3月に実施予定）。なおこの集計・分析結果を市内関係者と共有・意見交換を目的とした会合の実施を行う。年間を通じた実施スケジュールはP.を参照。

調査票：

調査票は下記となる（次ページ）。

Coution: If you already answered same survey sheet in Garyu-sanso or Ozu castle, please notice it to staff.

Foreign Tourist Survey Sheet

We are always looking for ways to improve our information and tourism survice. In order to do that, we need to know what you opinions about us are. Please take a few minutes to answer to the questions listed below and let us know how you rate our work. As a valued tourist, your opinion is very important information we can get. Please let us know what you think. When you fill in this, we give small souvenir for you. Thank you!

Please finll in check box (☐⇒☒) or tell us what you think about each of the following by and give us your comment:

1 Your Information

1-1 Where do you come from?

- | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ America | ☐ China | ☐ France | ☐ German | ☐ Hong Kong | ☐ Indonesia |
| ☐ Korea | ☐ Philippine | ☐ Thai | ☐ Taiwan | ☐ UK | |
| ☐ Other _____ | | | | | |

1-2 Gender

- ☐Male ☐Female

1-3 Your age

- ☐0-19 ☐20-29 ☐30-39 ☐40-49 ☐50-59 ☐60-

1-4 Who is currently travelling with you?

(Multiple Answer Allowed)

- ☐Just me ☐Family member(s) ☐Friend(s) ☐Spouse/partner
☐Work colleague(s) ☐Other _____

2 About tourism information survice

2-1 How did you gather Ozu informatior (Multiple Answer Allowed)

- 【Web Media】** ☐Japan Guide ☐Japan Travel ☐Matcha ☐Let's Go Japan楽吃購!日本!
☐Voyapon ☐Other _____

- 【SNS】** ☐Facebook ☐Instagram ☐Twitter ☐微博Weibo ☐人人網
☐Other _____

- 【Magagine】** ☐Lonely Planet ☐Good Luck Trip(Free magagine) ☐Other _____

- 【Other media】** ☐Other _____

2-2 When did you know *first* about Ozu city?

- ☐Before come to Japan ☐After come to Japan

3 About your Japan trip

3-1 How long do you stay in Japan *this trip*?

- ☐1-2days ☐3-4days ☐5-6days ☐7-10days ☐11-15days
☐16 - 20days ☐21 - 30days ☐31days more

3-2 How many time have you been to Japan?

- ☐First time ☐Second Times ☐Third times ☐4 times ☐5times
☐6times ☐7times ☐8times ☐9times ☐10times or more

3-3 Which airport in Japan did you use when *you come to this trip*?

(Multiple Answer Allowed)

- ☐Tokyo international airport(Haneda) ☐Narita international airport ☐Kansai international airport
☐Fukuoka airport ☐Takamatsu airport ☐Matsuyama airport
☐Hiroshima airport ☐Okayama airport ☐Other

*EX: If you used Haneda airport when you come to japan, and come here with using Haneda airport to Matsuyama, please check ☒Haneda airport and ☒Matsuyama airport

3 - 3 - 1 Which airport in Japan will you use when *you go back this trip*? (No need to fill in transit)

- ☐Tokyo international airport(Haneda) ☐Narita international airport ☐Kansai international airport
☐Fukuoka airport ☐Takamatsu airport ☐Matsuyama airport
☐Hiroshima airport ☐Okayama airport ☐Other

3-3-2 How did you come to Ozu *from last city*?

(Multiple Answer Allowed)

- ☐Airplane ☐Railway ☐Rental Car ☐Taxi ☐Highway bus ☐Walking
☐Bicycle ☐Other

※EX: If you come from Tokyo with using air plane and railway, please check ☒Airplane and ☒Railway

3-4 Which city do you stay *yesterday, today* and *tomorrow*?

EX: Yesterday : Matsuyama Today : Ozu Tomorrow : Uchiko
Yesterday : Today : Tomorrow :

⇒Go To Next Page

3-5 Which city did and will you go to *this trip* in Japan?

(Multiple Answer Allowed)

【Shikoku area】

☐ Imabari

☐ Kochi

☐ Matsuyama

☐ Seiyō

☐ Takamatsu

☐ Tokushima

☐ Uchiko

☐ Uwajima

☐ Yawatahama

☐ Other

【Kyu-shu area】

☐ Beppu

☐ Fukuoka

☐ Oita

☐ Other

【Main Island(Hon-shu) area】

☐ Hiroshima

☐ Kyoto

☐ Nara

☐ Okayama

☐ Osaka

☐ Tokyo

☐ Other

【Hokkaido and Okinawa area】

☐ Hokkaido

☐ Okinawa

☐ Other

If you went some city but you don't know which area has, please write here city's name this blank.

4 About your trip in Ozu

4-1 How many times have you been to Ozu city?

☐ First time

☐ Second Times

☐ Third times

☐ 4 times or more

4-2 What your purpose in Ozu?

(Multiple Answer Allowed)

☐ Garyu-sanso(Garyu-villa)

☐ Ozu castle

☐ Cloud sea

☐ Hijikawa-arashi

☐ Iyonada-train

☐ Cat island(Aoshima)

☐ Outdoor activity

☐ Sukunahikona-shrine

☐ Old town

☐ Food

☐ Nehou-ji temple

☐ Other

4-3 If you have any complaints about Ozu city, please add your comments below form.

Thank you and please submit this sheet to staff. Please Choice souvenir!!

Have a nice Ozu trip!!

担当者

日付

通し番号

②. 観光客ヒアリング調査

定量的な情報だけでなく、定性的な情報も重要となることから大洲市を訪れた観光客に向けたヒアリング調査を実施する。このヒアリング調査は大洲市内で行われるイベントを対象として、イベント会場内にヒアリングブースを設置し行うものとする。年度内に1回程度の実施を予定する。この調査によって得られた情報は、前述の定量調査の分析結果と合わせ、特に大洲市観光の新しいターゲット策定・施策立案に活用する。

調査計画

目的：大洲市を来訪した観光客動向の把握

ヒアリング実施主体：大洲市役所

実施期間：年間を通じて1回程度、大洲市内のイベントと連動し実施

実施場所：未定

目標サンプル数：10名程度

実施スケジュール：対象とするイベントに合わせ実施

3-4. 分析計画

定量情報の分析方法

1. 情報の分析方法

定量情報には上記調査計画にて自らデータを取得した「1次情報」、既存調査からデータを取得「2次情報」が存在した。以下、これらの集計・分析方法について計画を行う。また定性情報の分析方法を形式化することは難しいため、計画内では省略するが、定量情報分析で得られた結果を解釈、また逆に新しい仮説の着想に用いることが出来る。

「1次情報の集計・分析方法」

・集計について

上記アンケートの集計には、入力にかかる手間やミスを軽減するために「アンケート入力用スプレッドシート」を2タイプ作成した(国内観光客用・インバウンド観光客用)。このシートには出力結果のページを用意し、各単純集計結果のグラフ化、及び経済波及効果の推定額が記載される仕組みとなっている。

・集計結果の分析について

集計結果の分析方法として、単純集計・クロス集計・多変量解析などが想定される。以下では上記アンケート調査によって把握可能な事項を整理する。単純集計・クロス集計によって以下の事項が明確化され、大洲市観光の現状を把握することに有効である。多変量解析に関しては、「仮説」を検証する際に必要となり、計画策定時にその全ての可能性について記述することが不可能である。よって今後の計画の進捗に合わせ、随時行うものとする。

※大洲市観光による経済波及効果について

本事業では、「平成 23 年愛媛県産業連関表」からノンサーベイ・アプローチ(実査を伴わない簡便的な、地域産業連関表の作成方法)によって「平成 23 年大洲市産業連関表」を作成した。またこれを基礎に「大洲市経済波及効果算出シート」も作成している。上記「アンケート入力用スプレッドシート」と、この「大洲市経済波及効果算出シート」をリンクさせることによって、アンケート集計結果(及び大洲市「観光客数とその消費額」)から経済波及効果を簡便的に推計することが出来る。

算出方法：

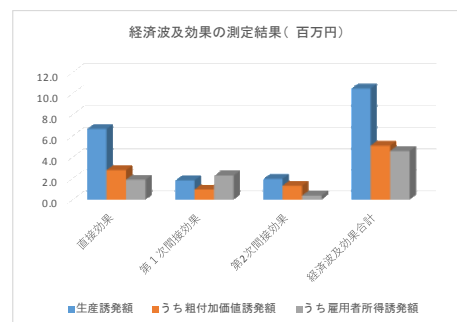
宿泊客(H27 大洲市「観光客数とその消費額」より)×宿泊客単価(国内観光客に向けたアンケート調査)→産業格付け(消費額を、経済波及効果算出のために支出項目に分類すること)

+日帰り客(H27 大洲市「観光客数とその消費額」より)×宿泊客単価(国内観光客に向けたアンケート調査)→産業格付け(消費額を、経済波及効果算出のために支出項目に分類すること)

出力例：以下の図は、大洲市の飲食店に 1,000 万円の売上があった場合の経済波及効果額(1,050 万円)とその内訳である。

経済波及効果の考え方では、地域内の需要を地域外に依存している場合にその効果が小さくなる(どれだけ売れても、外から輸入しては効果は限定的ということ)。この考え方によれば、地域への経済波及効果を高めるためには外貨を稼ぐ(観光消費額を大きくする)、そして地域内で循環させる(需要を満たす財・サービスを地域で補っていく)ことの両方に取り組むことが有効となる。例えば 6 次産業化などの施策は、こうした地域への経済波及効果を高めるという意味からも支持されることとなる。

単位(百万円、人)				
	直接効果	第1次間接効果	第2次間接効果	経済波及効果合計
生産誘発額	6.7	1.8	2.0	10.5
うち粗付加価値誘発額	2.8	1.0	1.3	5.1
うち雇用者所得誘発額	1.9	2.3	0.4	4.6
就業誘発者数	1	0	0	1.9
うち雇用誘発者数	1.195814	0.1333346	0.130089	1.5



国内観光客に向けたアンケート調査

単純集計事項

単純集計では以下の事項についての傾向を明確にする。

- ・ Q1, Q2, Q3→基本属性(性別・年代・発地)
- ・ Q3→旅行形態(同行者)
- ・ Q4→リピーター数
- ・ Q5→移動手段
- ・ Q6→宿泊動向
- ・ Q7, Q8→旅行全体の動き(大洲市内でどこに行ったのか・行くのか：大洲市訪問前後の動き)
- ・ Q9→大洲市訪問の目的
- ・ Q10→大洲市観光のきっかけ
- ・ Q11→大洲市観光の満足度
- ・ Q13→大洲市観光における観光消費額

定性的な意見

- ・ Q12→大洲市観光にて満足だった点・不満足だった点

その他条件：アンケート時期・天候

クロス集計項目

クロス集計のアウトプットは、設問数の組み合わせの数だけ可能性があるまたこれらに加え、アンケート時期・天候といった基礎的な条件も加わる。よって、これらの全ての分析について計画することは難しい。一般的には、クロス集計はターゲットの可能性のある集団による違いを見つけることに利用される。こうした場合、2つの考え方が可能である。

考え方 1. 基本属性によるグルーピング

- ・ Q1, Q2, Q3×その他設問

→ 基本属性(性別・年代・発地)により、大洲市での観光行動・満足度・消費額等に明確な相違はあるのか、を把握することができる。

考え方 2. 目的によるグルーピング(動機によるグルーピング)

- ・ Q9, ×その他の設問

→大洲市観光の目的の違いによって、既存属性や大洲市での観光行動・満足度・消費額等にどのような違いが出るのかを把握することができる。

このように既存属性や動機が、大洲市における観光行動・観光の結果(消費額・満足度)にどのような影響を与えるのかを上記2つのクロス集計により把握可能となるが、その他の組み合わせの余地も多く残されており、計画を進めていく上で得られた仮説を立て検証していくプロセスが重要である。

インバウンド観光客に向けたアンケート調査

単純集計事項

単純集計では以下の事項についての傾向を明確にする。

- ・ Q1-1, Q1-2, Q1-3→基本属性(国籍・性別・年代)
- ・ Q1-4→同行者
- ・ Q2-1→情報収集方法
- ・ Q2-2→大洲市を知ったタイミング
- ・ Q3-1→日本の滞在日数
- ・ Q3-2→日本への訪問回数
- ・ Q3-3→日本入国時の利用空港
- ・ Q3-3-1→出国時の利用空港
- ・ Q3-3-2→大洲市までの交通手段
- ・ Q3-4→大洲市前訪問前の宿泊場所・訪問後の宿泊場所
- ・ Q3-5→今回の日本旅行での立ち寄り場所
- ・ Q4-1→大洲市への訪問回数
- ・ Q4-2. →大洲市訪問の目的

定性的な意見

- ・ Q4-3→大洲市への不満等

その他条件：アンケート時期

クロス集計項目

クロス集計のアウトプットは、設問数の組み合わせの数だけ可能性がある。またこれらに加え、アンケート時期といった基礎的な条件も加わる。よって、これらの全ての分析について計画することは難しい。一般的には、クロス集計はターゲットの可能性のある集団による違いを見つけることに利用される。インバウンド観光客の場合、国内観光客と違い目的が分散することは想定しづらい。よって基本的には、基本属性によるクロス集計を基本とする。他のクロス集計の可能性は、計画を進める上で得られた知見をもとに実施される。

考え方 1. 基本属性によるグルーピング

- ・ Q1-1, Q1-2, Q1-3 → 基本属性(国籍・性別・年代) × その他設問

- 基本属性(国籍・性別・年代)の違いによる、大洲市での観光動態、及び日本における観光動態の傾向の違いを把握可能となる。

このように既存属性が、大洲市における観光動態にどのような違いが出るのかを、クロス集計により把握可能となるが、その他の組み合わせの余地も多く残されており、計画を進めていく上で得られた仮説を立て検証していくプロセスが重要である。

3-5. アンケートの実施・集計・分析・改善のタイミングまで含めたスケジュール

	平成30年				平成31年				平成32年				平成33年				平成34年			
	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月
アンケート実施 (国内・インバウンド)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
アンケート集計 (国内・インバウンド)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
アンケート分析 (国内・インバウンド)		●		●		●		●		●		●		●		●		●		●
アンケート 分析結果の共有		●		●		●		●		●		●		●		●		●		●
ヒアリング 調査実施			●				●				●				●				●	
計画全体の見直し (調査表・実施方法)				●				●				●				●				●
年次報告書の作成				●				●				●				●				●

 :大洲市・協力団体 ● :市外専門事業者
 :大洲市 ● :大洲市版DMO(仮称)

アンケート実施(国内・インバウンド) 担当：大洲市・協力団体

→現場(国内：あさもや・大洲駅 インバウンド：大洲城・臥龍山荘)におけるアンケートの実施である。大洲市役所が指揮と実施を兼ね、協力団体(大洲歴史華回廊等)と、実施を行う。詳細は前述のアンケート実施計画通り。

アンケート集計(国内・インバウンド) 担当：大洲市

→集められたアンケートの具体的な集計作業。大洲市役所が担当。入力しやすいように工夫されたスプレッドシート上で行うのは前述の通り。

アンケート分析(国内・インバウンド) 担当：市外専門事業者→大洲版 DMO

→集計されたアンケートの集計結果を分析する作業。前述の通り、単純集計・クロス集計・多変量解析が想定される。平成30年度、平成31年度第一四半期まで専門のノウハウを持った市外事業者の参画により行うが、それ以降は地域での内生化を目指し、大洲版 DMO が当該の役割を担当する。

アンケート結果の共有 担当：市外専門事業者→大洲版 DMO

→集計・分析されたアンケート結果や、その他関連する 2 次統計、大洲市内における観光のトピックスを集約した「大洲市観光動態レポート」を作成し、市内関係者との意見交換を行う。またそれらを踏まえ、国内観光客アンケートの追加項目の内容についても検討する。平成 30 年度、平成 31 年度第一四半期まで専門のノウハウを持った市外事業者の参画により行うが、それ以降は地域での内生化を目指し、大洲版 DMO が当該の役割を担当する。

ヒアリング調査の実施 担当：市外専門事業者→大洲版 DMO

→前述の市内イベントにおける定性調査。平成 30 年度まで専門のノウハウを持った市外事業者の参画により行うが、それ以降は地域での内生化を目指し、大洲版 DMO が当該の役割を担当する。――

計画全体の見直し 担当：市外専門事業者→大洲版 DMO

→年間の計画の実施を通して、調査票の修正・実施場所の変更等を検討する。平成 30 年度まで専門のノウハウを持った市外事業者の参画により行うが、それ以降は地域での内生化を目指し、大洲版 DMO が当該の役割を担当する。

年次報告書の作成 担当：市外専門事業者→大洲版 DMO

→年間に収集された全ての情報を集約した「大洲市観光動態年次レポート(平成〇年度版)」を作成する。平成 30 年度まで専門のノウハウを持った市外事業者の参画により行うが、それ以降は地域での内生化を目指し、大洲版 DMO が当該の役割を担当する。

※人材教育という視点

「目的(3). 地域における人材育成」実現のために、計画内における「市外専門事業者」部分は、誰でも再現可能な形で形式化していくことを目指す。平成 30 年度は、この形式化とノウハウのマニュアル化等に勤めることによって、地域においてマーケティング計画を生産化していくことを目指す。