

1. はじめに

八幡平 DMO は①八幡平市が収集する毎月の入込者数、宿泊者数の調査、②八幡平市から受託して実施する満足度調査（八幡平市内宿泊施設のご協力で実施）、③八幡平市から受託して実施する認知度調査など様々な調査を行っております。

本レポートは 2021 年度までの宿泊者数調査、2021 年 12 月～2022 年 6 月まで実施した満足度調査、2022 年 1 月に実施した認知度調査に基づいて報告を行っています。

今後も定期的に情報の発信を行ってまいりますので、ご意見やご要望を賜れば幸いです。

2. 入込者数と宿泊者数の同行（八幡平市が行う「観光入込客数調査」） （入込客数・宿泊客数の動向）



八幡平市「観光入込客数調査」

※県への報告は年間 10,000 人回以上の施設等が対象であるが、本資料では市内の全施設の入込客数/宿泊客数を集計

本市の入込客数は令和元年度（2019 年度）まで横ばい傾向ですが、宿泊者数については令和元年度（2019 年度）まで県外客が増加を牽引しました。

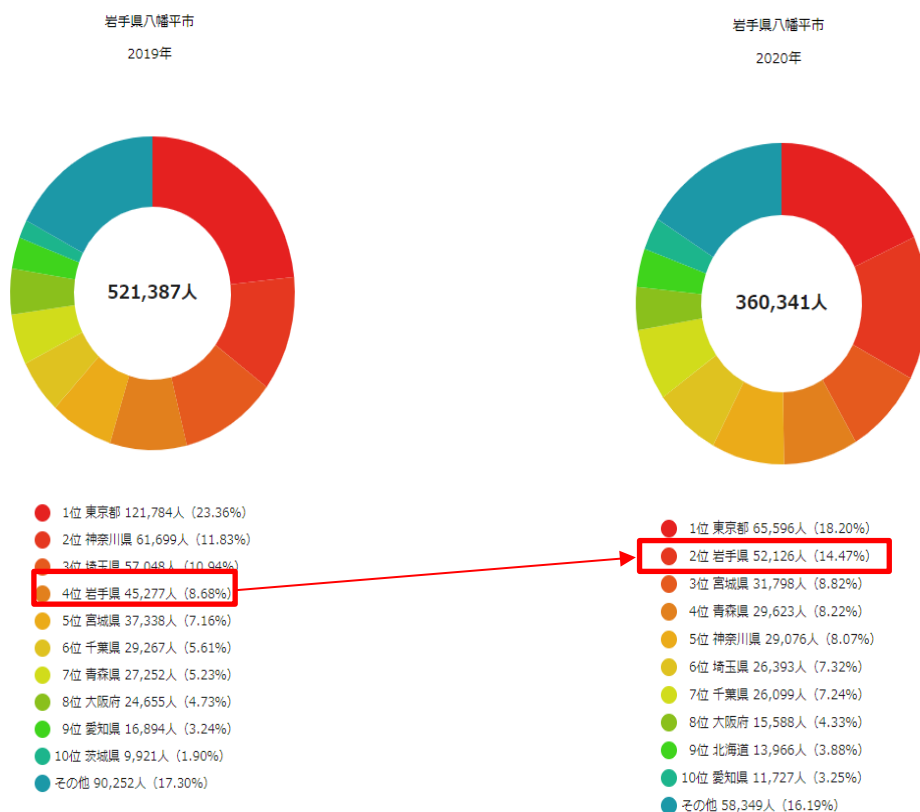
令和 2 年度（2020 年度）は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、入込客数、宿泊者数ともに大きく減少しました。

令和 3 年度（2021 年度）は GoTo トラベルや岩手県民割等の支援策により、県内の宿泊者の増加につながったものの、県外客の落ち込みが大きく、大幅な宿泊者数の減少となっています。

(居住都道府県別の延べ宿泊者数の構成割合 令和元年-令和2年比較)

居住都道府県別の延べ宿泊者数（日本人）の構成割合

居住都道府県別の延べ宿泊者数（日本人）の構成割合



【出典】

観光予約プラットフォーム推進協議会「[観光予約プラットフォーム](#)」

【注記】

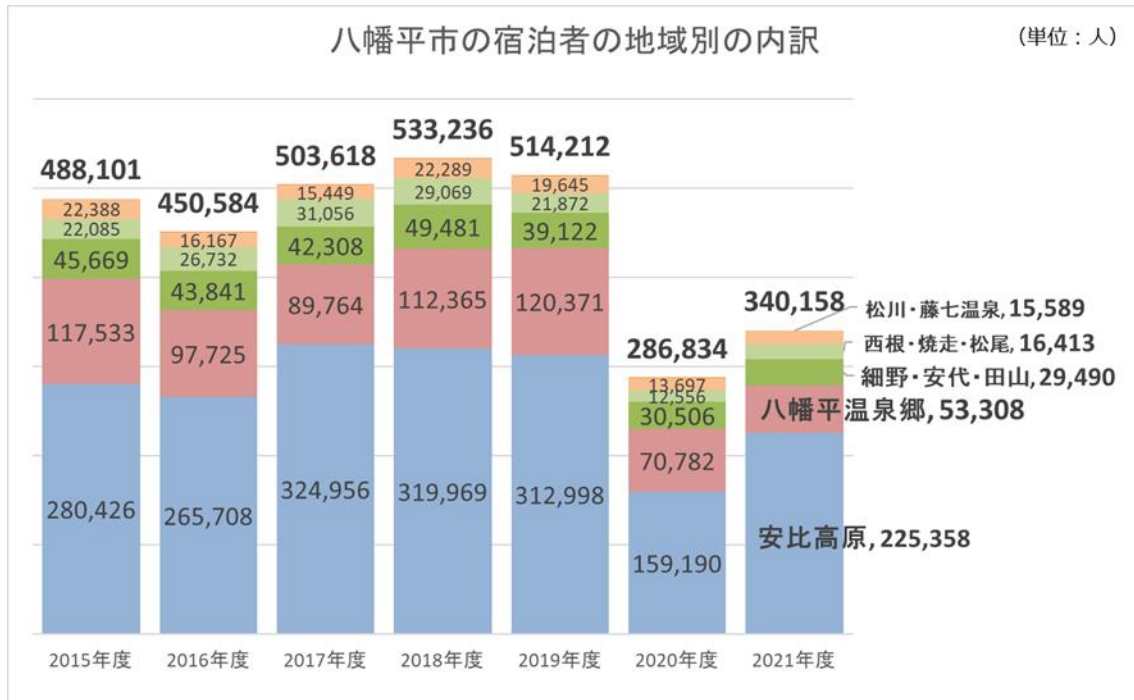
観光予約プラットフォームでは、日本全体の宿泊実績データのうち、1億3,000万泊以上（2019年5月現在）のサンプリングデータ（店頭、国内ネット販売、海外向けサイトの販売）を抽出し、宿泊者数の実績データを算出している。

各データ・情報の提供元は非公開としている。

地域経済分析システム（RESAS：リーサス）のデータから来訪者を県別に確認すると、令和元年（2019年）は東京都 23.36%、神奈川県 11.83%、埼玉県 10.94%、千葉県 5.61%と首都圏で5割を超えており、これは岩手県内でも高い数字となっています。

ただし、令和2年（2020年）には岩手県が 8.68%から 14.47%に高まり、大きな位置を占めるようになっています。

(宿泊者数の宿泊地域別内訳)



八幡平市「観光入込客数調査」

※県への報告は年間 10,000 人回以上の施設等が対象であるが、本資料では市内の全施設の入込客数/宿泊客数を集計

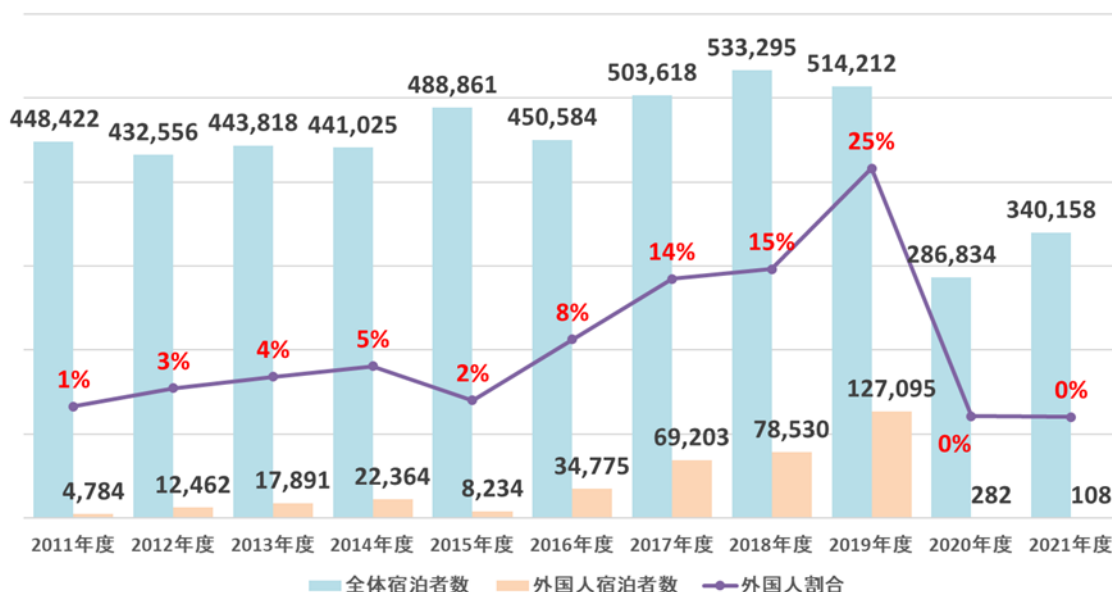
宿泊者数を地域別に見ると、安比高原のシェアが約半数から 6 割を占め、八幡平温泉郷が 2 割、細野・安代・田山地区が 1 割で、残りが西根地区と松川地区に分かれるようなイメージです。

令和 2 年度末 (2020 年度末) に八幡平温泉郷で部屋数の多かったホテルが閉館したことに伴い、令和 3 年度 (2021 年度) では八幡平温泉郷の割合が減少し、安比高原の割合が増えています。

(宿泊者全体における外国人宿泊者の割合)

八幡平市の宿泊者全体における外国人の割合

(単位：人、%)



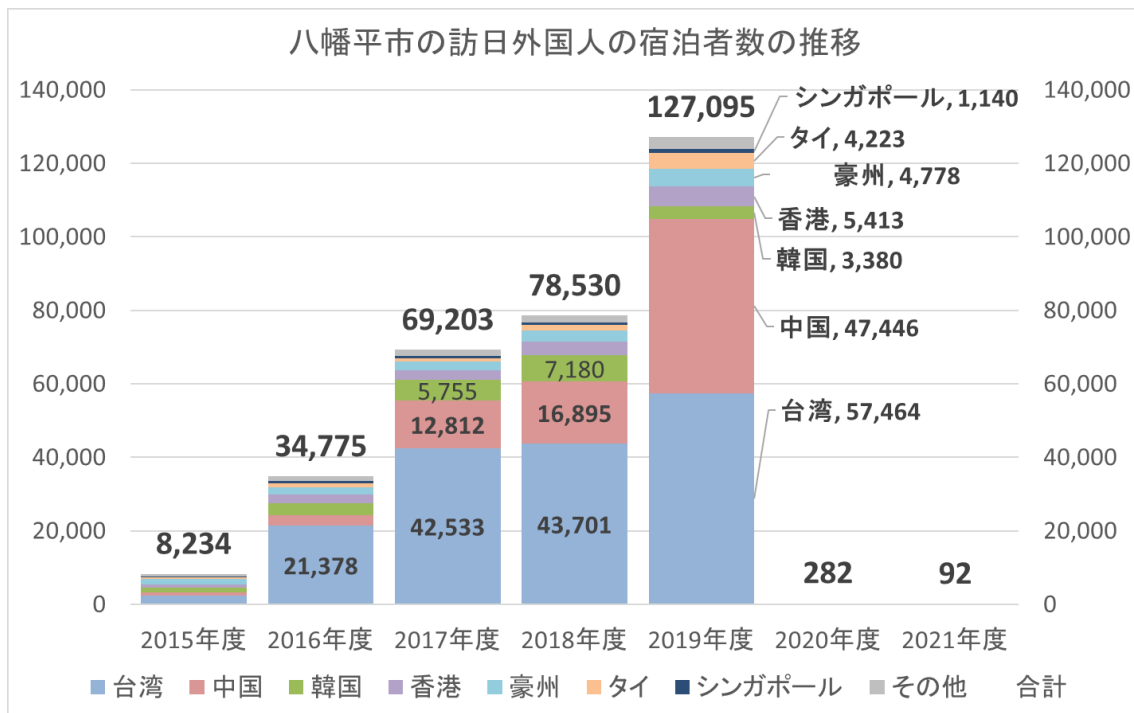
八幡平市「観光入込客数調査」

※県への報告は年間 10,000 人回以上の施設等が対象であるが、本資料では市内の全施設の入込客数/宿泊客数を集計

外国人宿泊者数については、平成 29 年度（2017 年度）からは台湾からの花巻空港チャーター便、国際定期便の就航、平成 30 年度末（2018 年度末）には上海からの国際定期便によって、大幅に増加しました。

特に令和元年度（2019 年度）には宿泊者に占める外国人の割合が 4 人に 1 人を占めるまでになり、地域での存在感を増しました。しかしながら、令和 2 年度（2020 年度）からは新型コロナウイルス感染症拡大に伴う入国制限により、外国人の入込はほぼなくなっています。

(八幡平市の訪日外国人宿泊者数推移：国別)

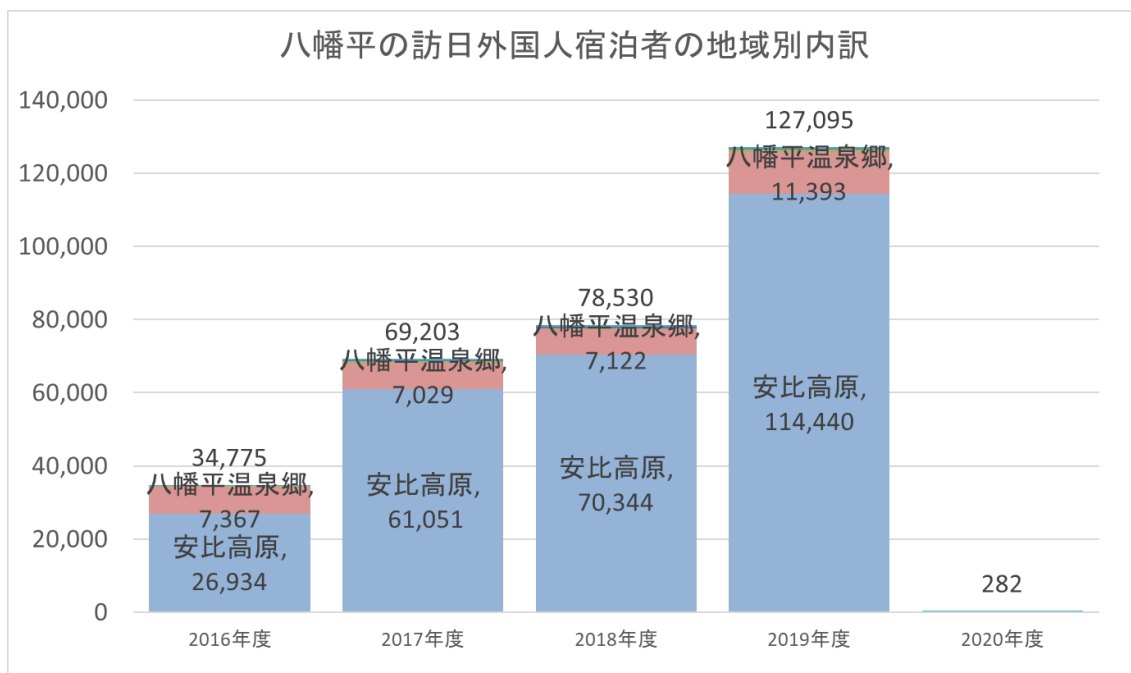


外国人の割合として当初は岩手県でも特に割合が高かった台湾の存在が大きく、チャーター便就航、定期便就航などで人数を増やしていました。2017年度からは中国人の割合が急速に増えています。これは、岩手ホテルアンドリゾート社の営業努力の結果として、上海便の就航や、大手保険会社のインセンティブ旅行などで安定的に送客されることによる影響が大きいと思われます。

また、当初多かった団体旅行から個人旅行の割合も増加し、長期滞在、消費額の大きさなどで地域に対する影響も大きくなりつつありました。

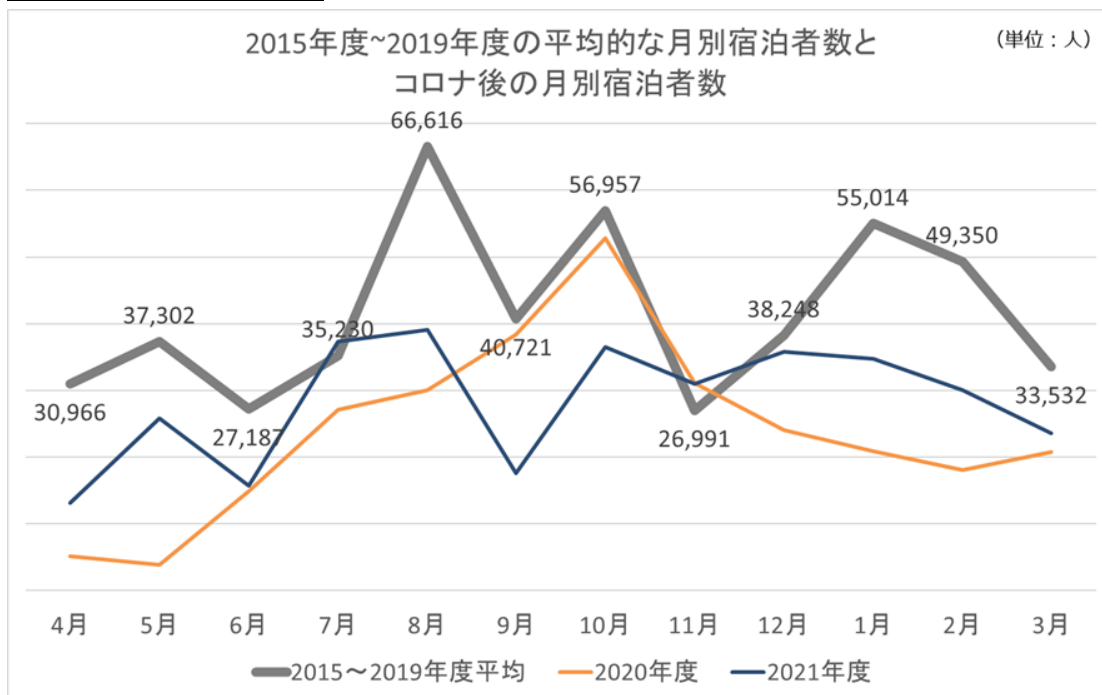
一方、以前はゴルフなどで大きな影響を占めていた韓国については、日韓関係の悪化に伴い人数を減らしており、インバウンドは国際情勢の大きな影響を受けるリスクをはらんでいます。

(八幡平市の外国人観光客の宿泊地)



2019年まで八幡平市では、外国人の宿泊客の9割が安比高原に宿泊しています。一方で八幡平温泉郷もインバウンドが増えつつあり、今後の成長性を考えて取り組む事業者も増えていました。上記以外の地区もそれぞれ数百人単位ですがコロナ前まではインバウンドが増えてきており、必ずしも安比高原一辺倒という状況から変わりつつありました。

(月別宿泊者数の推移)



八幡平市「観光入込客数調査」

※県への報告は年間10,000人回以上の施設等が対象であるが、本資料では市内の全施設の入込客数/宿泊客数を集計

月別の国内旅行者の動向については、平成27年度(2015年度)から令和元年度(2019年

度)の5か年平均を見ると、8月、10月、1月に3つのピークがあり、それ以外の閑散期との差が激しい状況です。

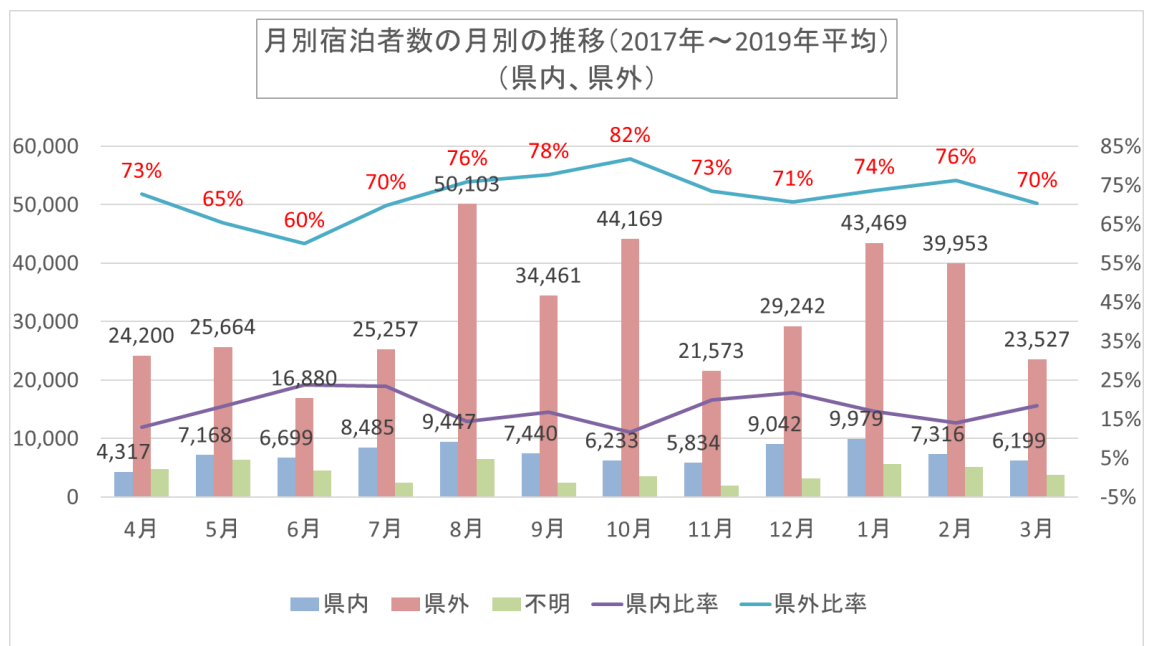
8月は夏休みシーズンであり、お盆休みの帰省に加えて、東北の夏祭りを巡る宿泊拠点として選ばれています。

10月は紅葉で多くのツアーが実施され、1月はスキー客で賑わいます。

一方で、4月から5月は雪の回廊、6月は八幡平ドラゴンアイ等、春から初夏にかけても見所があるものの、宿泊につながっていないことが大きな課題です。

新型コロナウイルス感染拡大以降はGoToトラベルをはじめとするキャンペーンや緊急事態宣言等の行動抑制によって宿泊者数が左右されています。

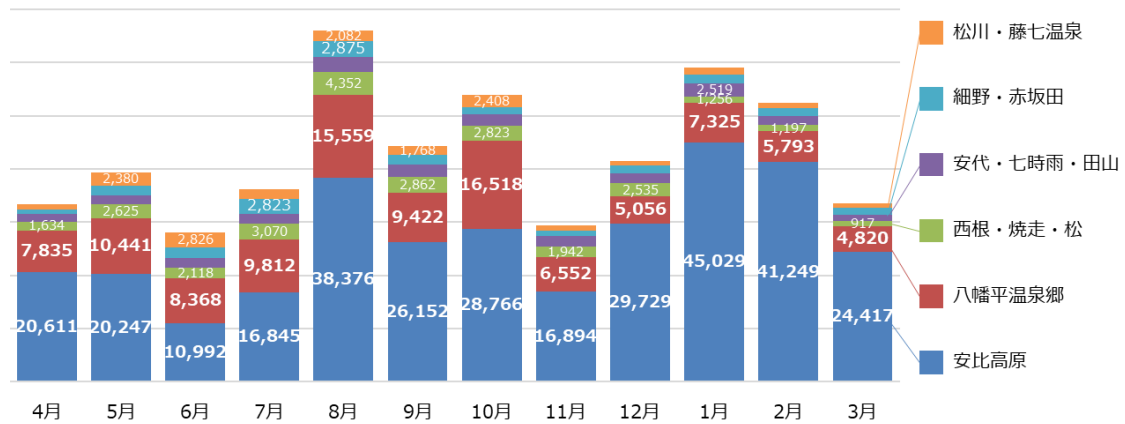
(月別の宿泊者数推移：県内、県外別)



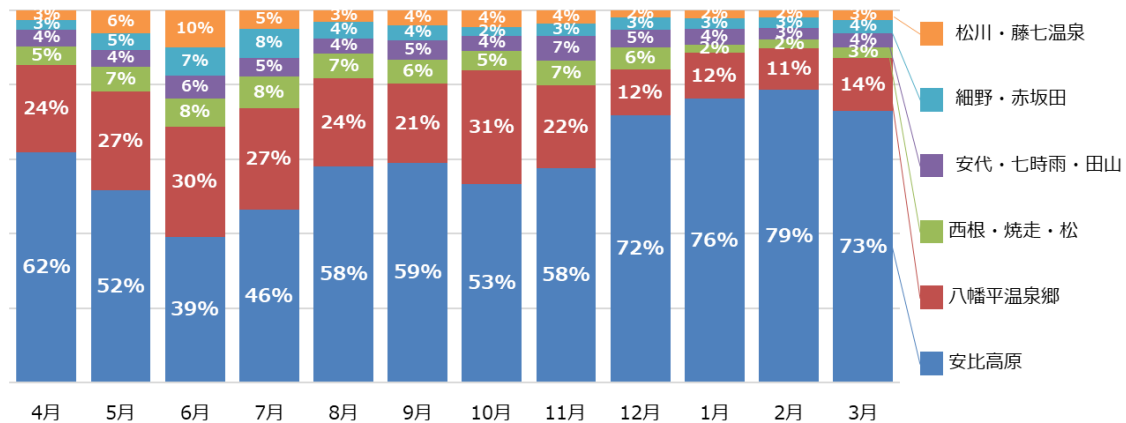
8月、10月、1月の繁忙期は県外客が多くなることも特徴である。特に10月などは8割が県外からの宿泊者で占められる。閑散期の課題としては如何に県外客に春から初夏の魅力を届けるかにかかっています。

(月別の地域別の同行)

八幡平市の月別宿泊者数の2017年度～2019年度平均



八幡平市の月別宿泊者数の2017年度～2019年度平均



八幡平の宿泊者数の地区別の割合を月別に見てみると、5月～7月のグリーンシーズンは、安比高原6月に4割を下回る等比較的少ない中で、他地区ではグリーンシーズンは安定して来てもらえる温泉客や合宿、修学旅行などでシェアが高くなっている。

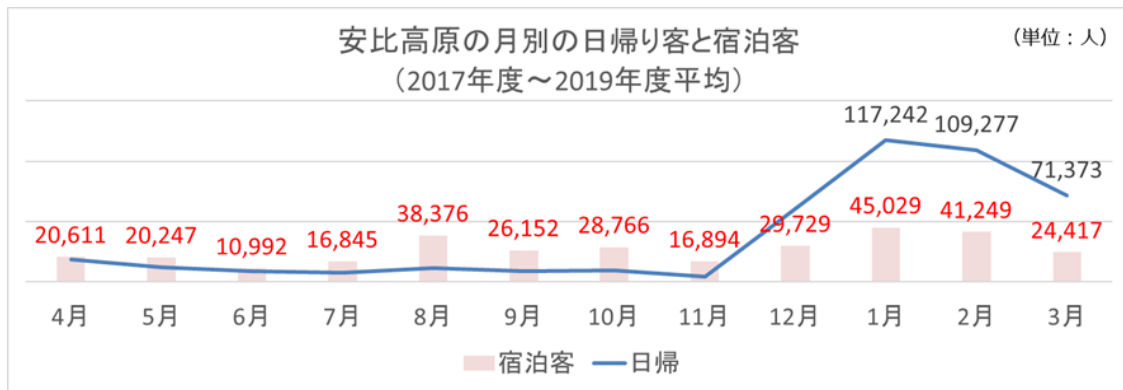
夏のピークである8月は夏祭りのバスツアーや帰省客が多く、特に収容人数の多い安比へお客様が流れる傾向がある。

紅葉シーズンの10月は自然散策バスのアクセスがよく、また、近年登山を絡めたイメージ作りを行っている八幡平温泉郷の宿泊客数が多くなっている。

1月～3月までの冬のシーズンはスキー客が安比高原に集中し、安比高原でも最も宿泊者が多い時期となるが、八幡平温泉郷はスキー場を抱えるものの宿泊者数は伸びていません。

安比高原については、グリーンシーズンの5月～7月などに加えて9月、10月を特に伸ばす余地があり、八幡平温泉郷エリアのコンテンツの活用が鍵になると思われます。八幡平温泉郷や他の地区もグリーンシーズンを伸ばす余地がありますが、冬にどのように宿泊に結びつけるかも大きな課題となっています。

(地域別宿泊者数推移：安比高原)



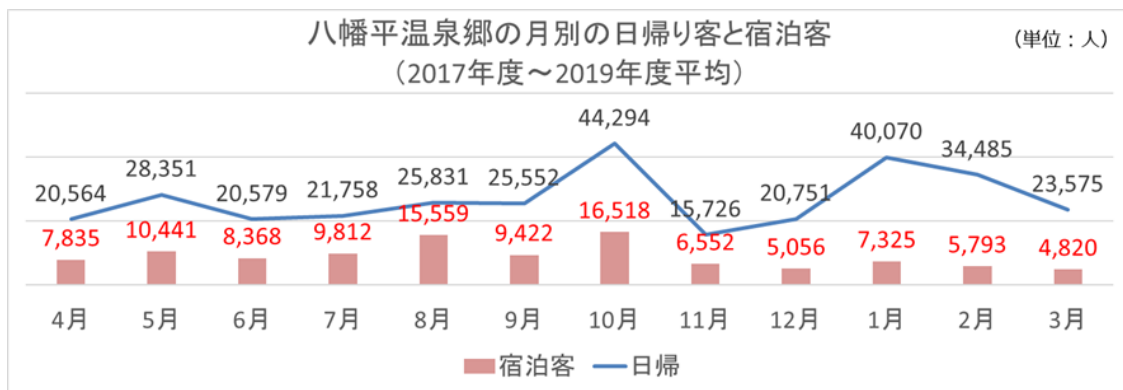
八幡平市「観光入込客数調査」

※県への報告は年間 10,000 人回以上の施設等が対象であるが、本資料では市内の全施設の入込客数/宿泊客数を集計

安比高原は、グリーンシーズンにおいて日帰り客よりも宿泊客の方が多いのが特徴で、スキーシーズンの到来とともに、日帰り客が増加します。

一方で、11月に一旦落ち着いた宿泊客も12月から増加する傾向にあり、これは遠方からの旅行客が訪れることで、スキー滞在が宿泊に結びついていると考えられます。

(地域別宿泊者数推移：八幡平温泉郷)



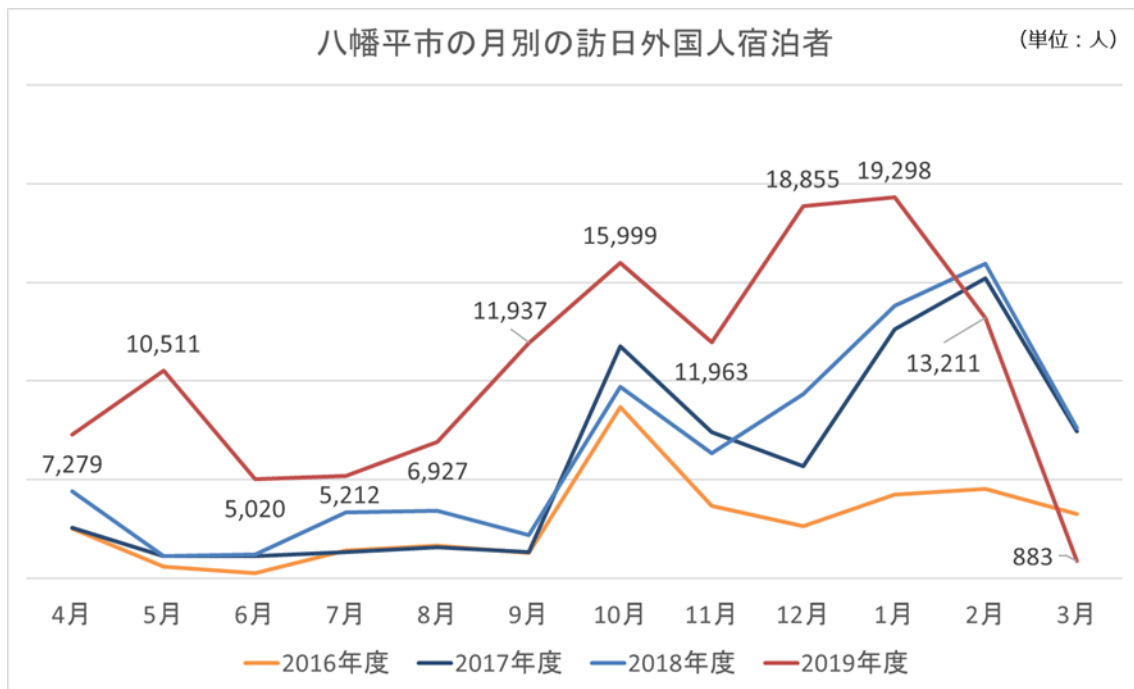
八幡平市「観光入込客数調査」

※県への報告は年間 10,000 人回以上の施設等が対象であるが、本資料では市内の全施設の入込客数/宿泊客数を集計

八幡平温泉郷は日帰り客のピークは5月、8月、10月、1月にありますが、8月、10月以外は宿泊客に結びついていません。

特に1月、2月はスキー場で日帰り客が増えますが、安比高原と比べると宿泊に結びついていないため、日帰り客をいかに宿泊に結びつけるかが課題になるといえます。

(月別の訪日外国人宿泊者数推移)



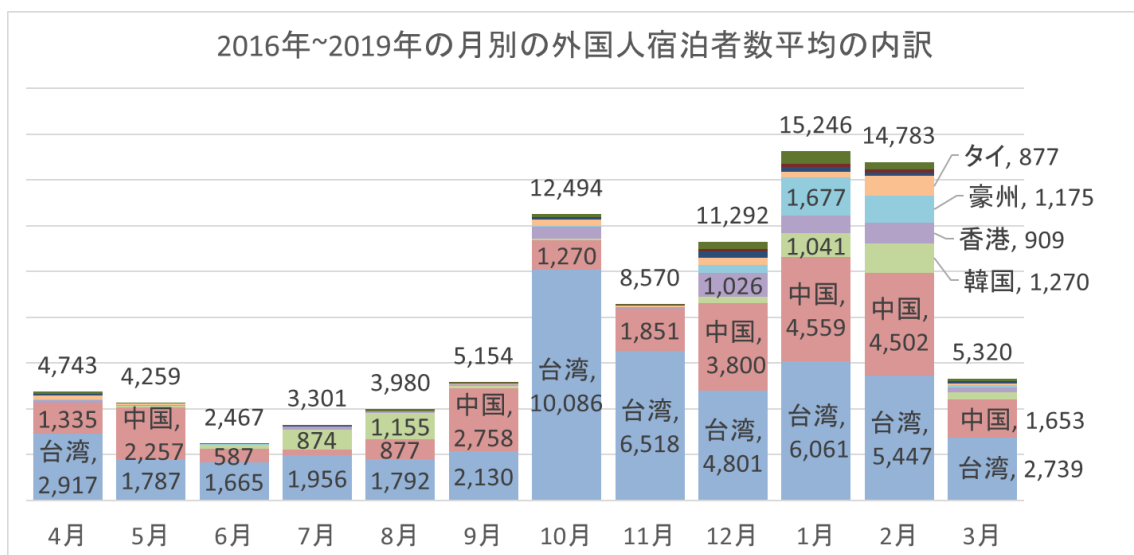
八幡平市「観光入込客数調査」

※県への報告は年間 10,000 人回以上の施設等が対象であるが、本資料では市内の全施設の入込客数/宿泊客数を集計

月別に見た訪日外国人宿泊者の動向では、10月の紅葉と、12月から2月のスキーシーズンに多くの旅行者が訪れ、国内旅行者の動向と異なり8月はピークがありません。

令和元年度（2019年度）は5月、9月、12月にも宿泊数を大きく伸ばし、新たなピークを作ることができていました。

(月別の外国人宿泊者数推移：国別)



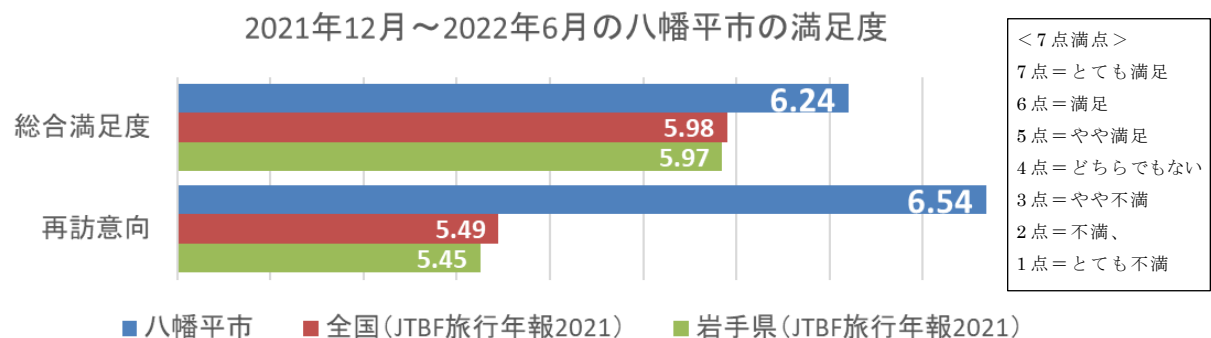
コロナ前の外国人の宿泊者数を月別、国籍別にみると、5月、9月、12月、1月など新たなピークとなった月の中国人の割合が大きく、インセンティブ旅行の獲得が大きく貢献しているものと思われます。10月は台湾の割合が大きく、最近は安比高原だけでなく、八幡平温泉郷などでも増加しています。

夏場は7月、8月に韓国のゴルフ旅行が入る他は中国人と台湾人以外はほとんどいない状況です。中国、台湾以外の国籍は12月～2月のスキーシーズンに多く、スノーが世界からの八幡平の入り口になっています。グリーンシーズンのインバウンド訴求が今後の大きな課題となっています。

3. 八幡平を訪れている旅行者の行動と意識（2021年12月～6月満足度調査の結果）

八幡平DMOでは2021年12月後半から、市内宿泊施設の協力を得て、宿泊されているお客様にアンケートを実施しています。今回は12月～6月までの半年間のデータを分析しました。

（顧客満足度）

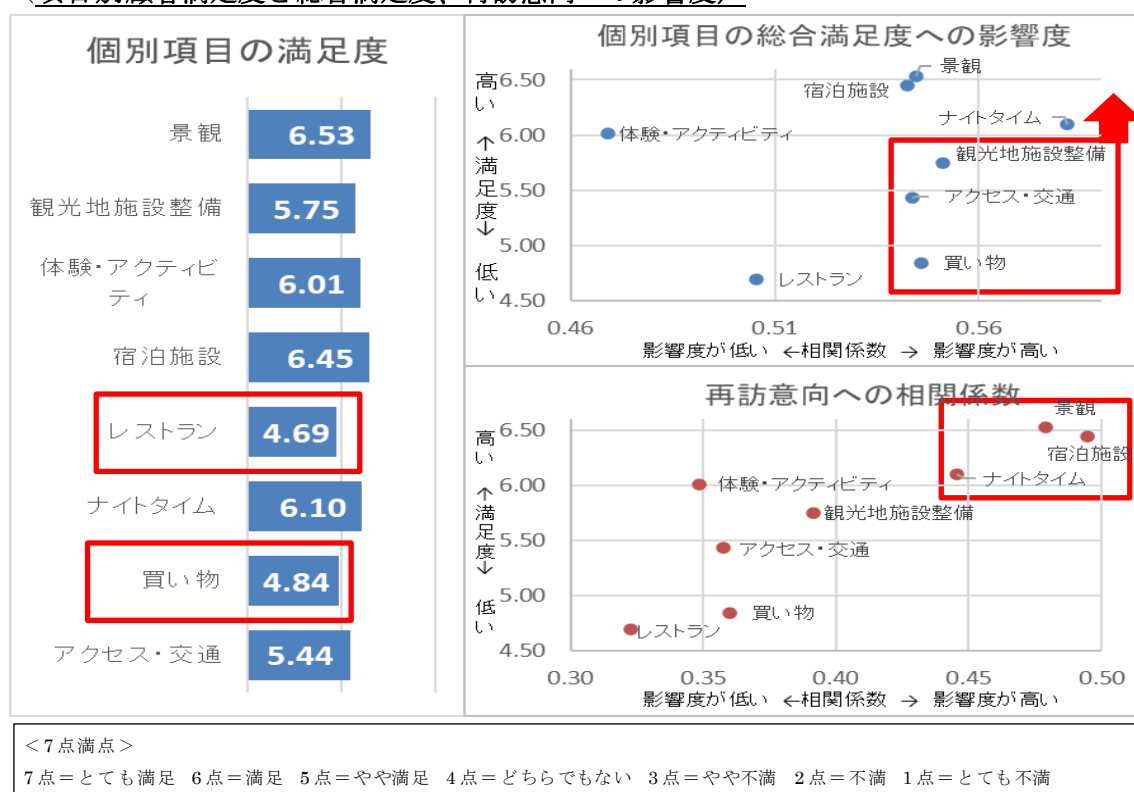


八幡平市「令和三年度DMO調査・分析・地域人材育成等業務」（八幡平市内に宿泊した日本人を対象に実施。回答数：980）

令和3年（2021年）12月から令和4年（2022年）6月まで八幡平市内の宿泊施設の日本人の宿泊客を対象に実施した観光満足度調査では、八幡平市内滞在の満足度は7点満点中6.24、再訪意向は6.54でした。

これは、令和3年度（2021年度）に公益財団法人日本交通公社が実施した日本全国調査及び岩手県の結果と比べても高い数字となっています。

(項目別顧客満足度と総合満足度、再訪意向への影響度)

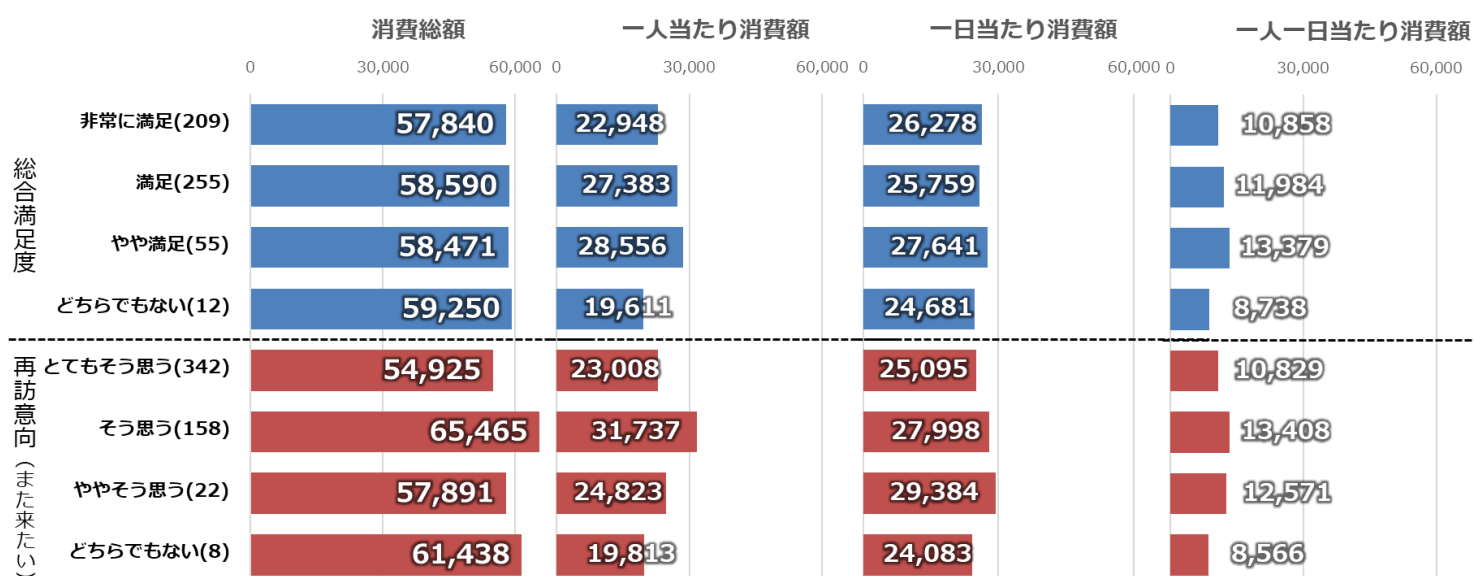


八幡平市「令和三年度DMO調査・分析・地域人材育成等業務」（八幡平市内に宿泊した日本人を対象に実施。回答数：980）

景観、宿泊施設の満足度は高いものの、レストラン、買い物の満足度が著しく低いのが課題です。それぞれの個別満足度の総合満足度、再訪意向への影響度を相関関係で分析したところ、総合満足度ではナイトタイム、観光施設整備に次いで、買い物の満足度が高く、アクセス・交通と併せて満足度の改善余地も大きいといえます。

再訪意向については、買い物やアクセス・交通の影響度は低くなりますが、景観や宿泊施設やナイトタイムの満足度を下げないことで、現在の高い再訪意向を維持できると思われます。

(満足度と消費額)



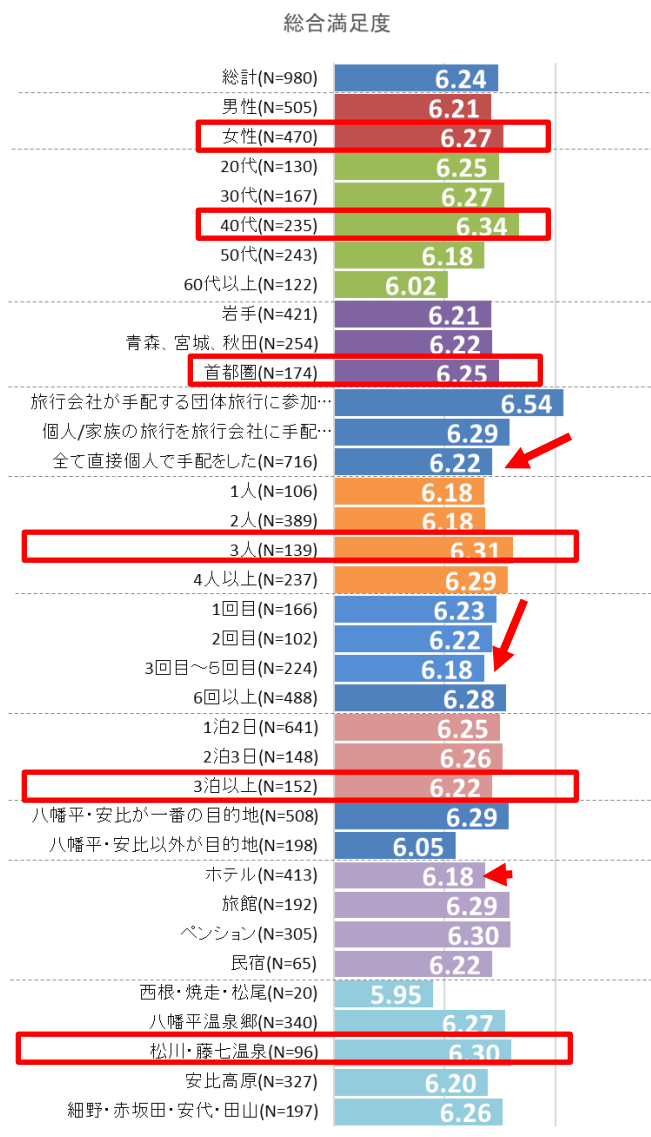
(() は回答者数。消費総額＝回答者の同行者を含めた消費の金額。)

総合満足度や再訪意向が高いほど、消費額が高くなる傾向があれば、満足度や再訪意向を高める意義がより明確になりますが、現実的には、リーズナブルな滞在ができた人ほど満足度や再訪意向が高くなることもあり、「非常に満足」や再訪について「とてもそう思う」と答える人の消費額は高くない。

こうした価格要因に左右されずに満足度が高くなるように滞在中の提供できるものの質をさらに高めること（お金をかけて滞在するほど満足する）と、今後、「非常に満足」したり、「また来たい」と思う人に最後に消費を促すようなお土産や食事の選択肢が増えていく中で、リーズナブルだから満足という状況からの打破を目指していくべきだと考えられます。

(属性別の満足度の違い)

八幡平市の総合的な満足度では、



満足度が高いのは

女性、40代、首都圏から、団体旅行で、3人グループ(家族)などの傾向があります。

八幡平への旅行客はシニアが多いという認識を持たれますが、実際には50代以降のシニアの満足度が低くなる傾向というのは大きな課題となります。

近隣県に比べ、首都圏の満足度が高く、人口も多いマーケットでもあり狙うべき市場と言えます。

全て個人で手配する個人旅行よりも団体旅行の満足度が高いのは懸念点です。基本的には個人旅行の市場は広がり、団体旅行は縮小傾向です。

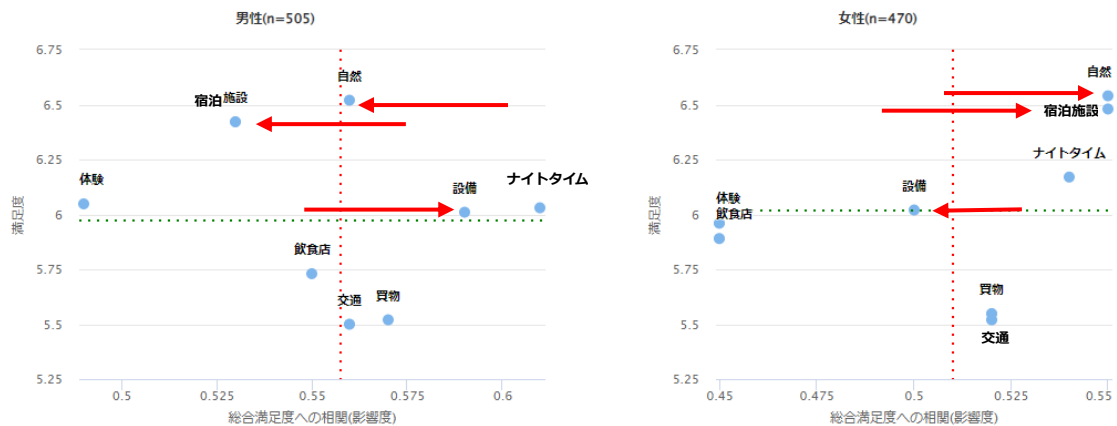
訪問回数が6回以上の常連客の満足度は高いのは当然として、初回に比べて2回目、3回目と徐々に満足が低くなる傾向は、常連客にもっていく難しさを表しています。

ホテルよりも、旅館やペンションの

満足度が高いのは、こじんまりとしてフレンドリーな宿であるほど満足度が高いと解釈もできますが、民宿が必ずしも高くない傾向を鑑みると、高原リゾートの雰囲気や温泉地としてのイメージにマッチしていることが満足度を高めている可能性もあります。

地域別にみてもより温泉地のイメージが強い場所(松川温泉)ほど満足度が高い傾向があるようにも見えます。

(総合満足度と各満足度の相関：男女別)

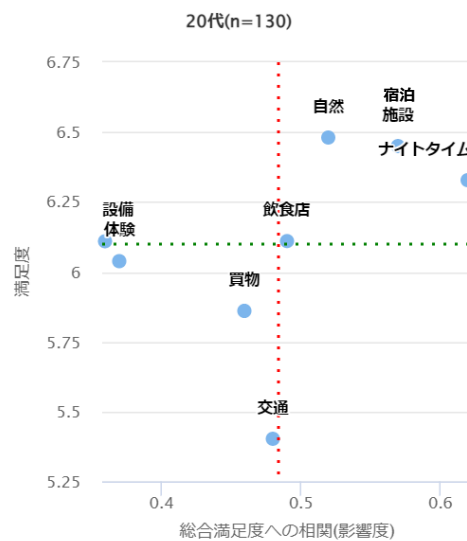
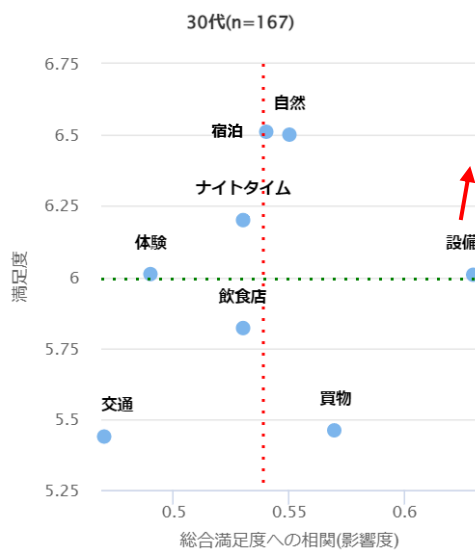
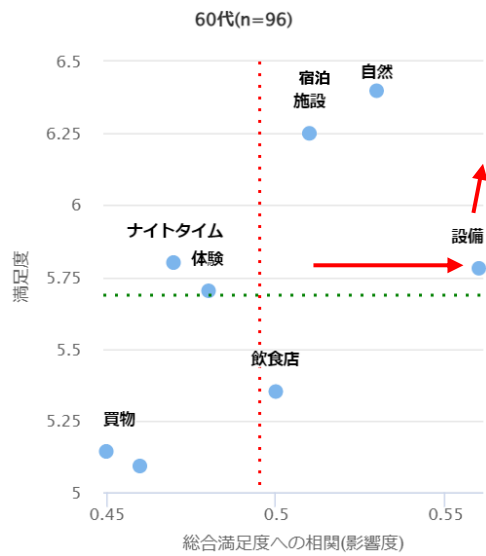
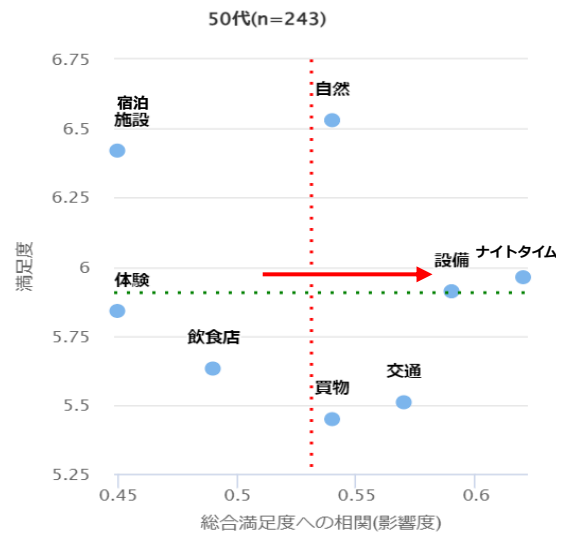
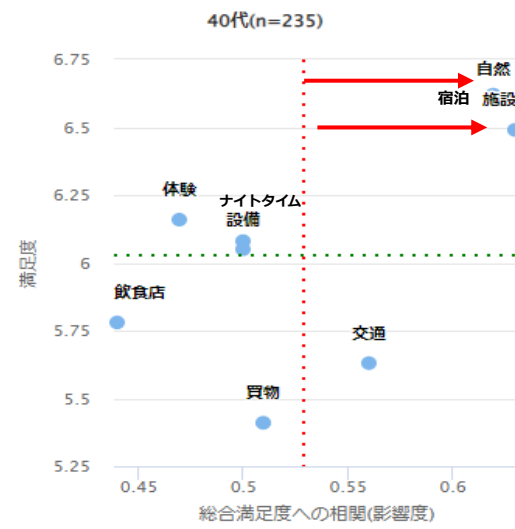


上記のグラフはそれぞれの個別の満足度が総合満足度へどう影響しているかを男女別に見たグラフになり、上に行くほど個別に満足している項目で、左に行くほど総合満足度への影響が強い項目です。

総合満足度の高い女性は男性に比べて自然、宿泊施設などが総合満足度を左右する要因として大きくなっています。男性に比べて自然や宿泊施設に対する感度の高い女性のほうが八幡平の良さをよく体感すると考えられるものです。

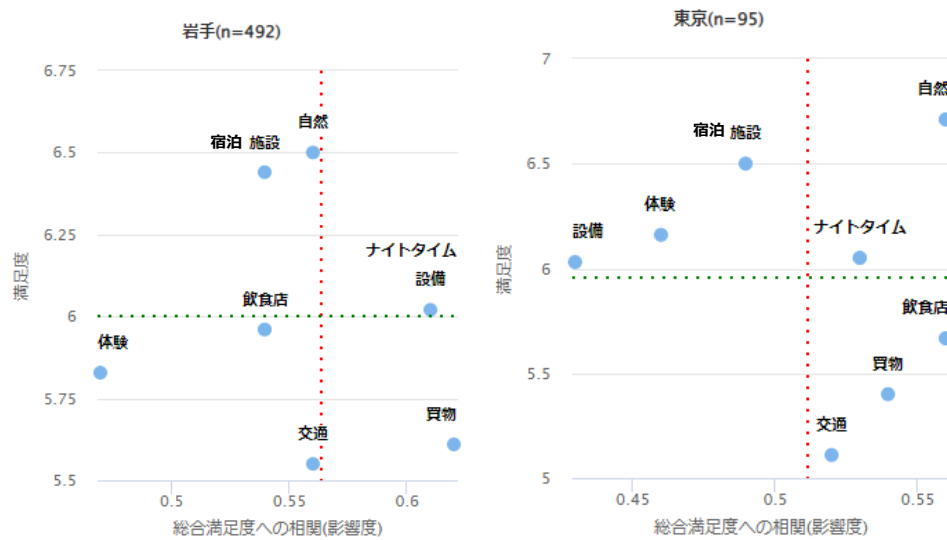
逆に男性は女性よりも観光施設の設備やナイトタイムが総合満足度への影響が強く、そうしたインフラの不足が総合満足度の低下を招いている可能性があり、逆にそこを改善すれば総合満足度が上昇する余地が大きいと言えます。

(総合満足度と各満足度の相関：年齢別)



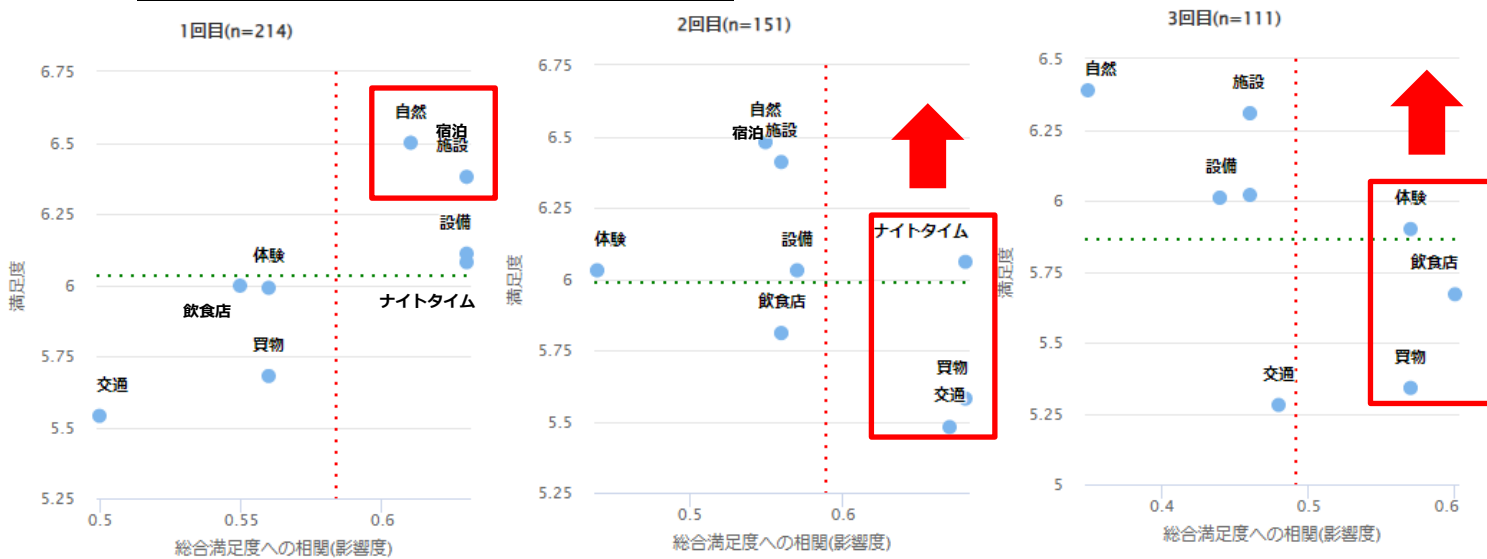
年代別にみても満足度の高い40代は自然や宿泊施設の感度が高く、相対的に満足度の低い他の年代は設備に対する感度が高い傾向があります。特に現在、八幡平市に多いシニアの60代や今後の伸び代が期待できる30代などの満足度を高める為には設備の充実度を図ることが有効であると言えます。

(総合満足度と各満足度の相関：居住地別)



居住地別でも満足度の高い首都圏（東京）は自然の感度が高いことが総合満足の高さにつながっています。長期滞在や高単価を狙うべき首都圏（東京）の満足度をさらに上げる為には飲食店、買い物の満足度を上げていくことが有効と考えられるでしょう。

(総合満足度と各満足度の相関：訪問回数別)

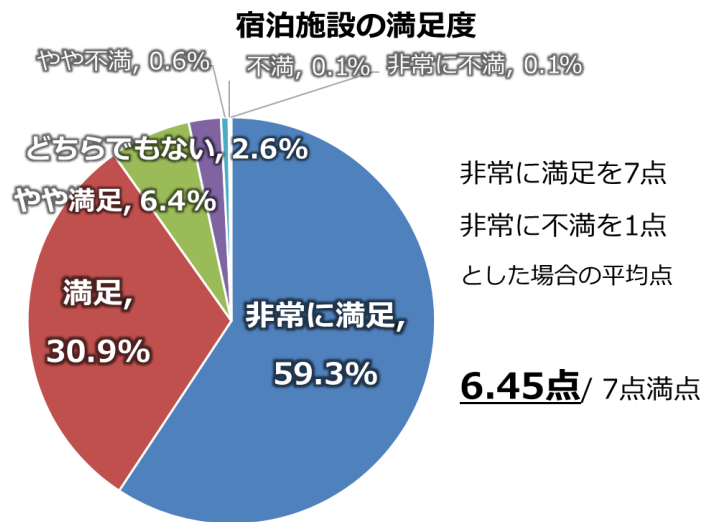


初回訪問では自然や宿泊施設が満足度の高さの要因となり、設備やナイトタイムが満足度を下げる要因になっています。2回目はナイトタイム、買物、交通がネックになっており、3回目では体験、飲食店、買物が満足度を下げている傾向が見られます。

6回目以降のリピーターになれば満足度がもっとも高くなることが分かっており、3回目で満足度を下げている要因である体験や飲食店や買い物環境の改善が大きなポイントとなっていると言えます。

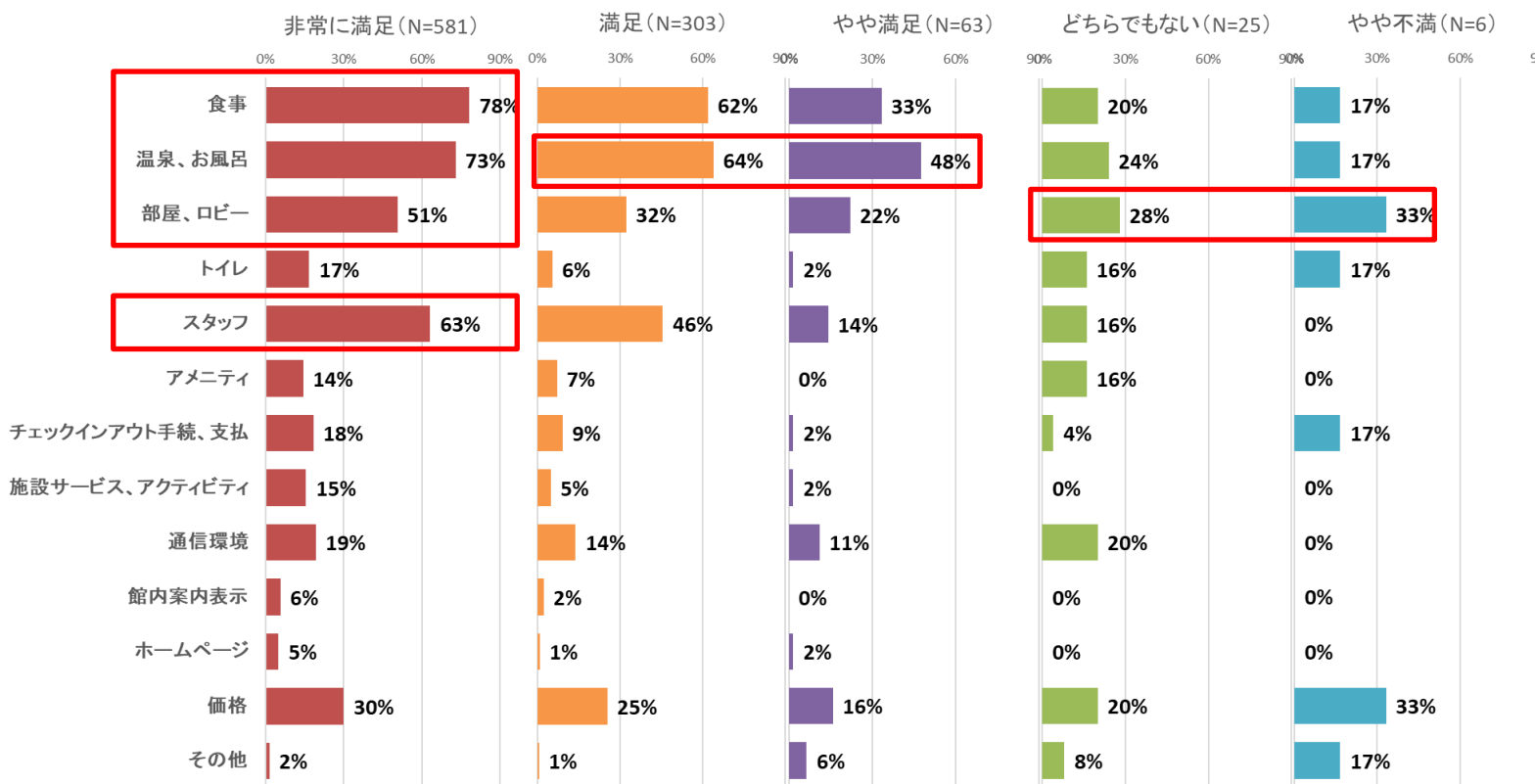
総じて、自然や宿泊施設の訴求力が高いセグメントの満足度が高く、設備、ナイトタイム、買い物、交通などの満足度の影響度が強いセグメントは満足度が低い傾向がありそうです。

(宿泊施設の満足度の要因)



宿泊施設の満足度について
は、6割が非常に満足で、3
割が満足ということで、ほと
んどの方が満足している状況
です。
なぜその評価になっているか
を複数回答で聞いたところ、

非常に満足では「食事」「温
泉、お風呂」「スタッフ」「部
屋、ロビー」が決め手になっ
ています。



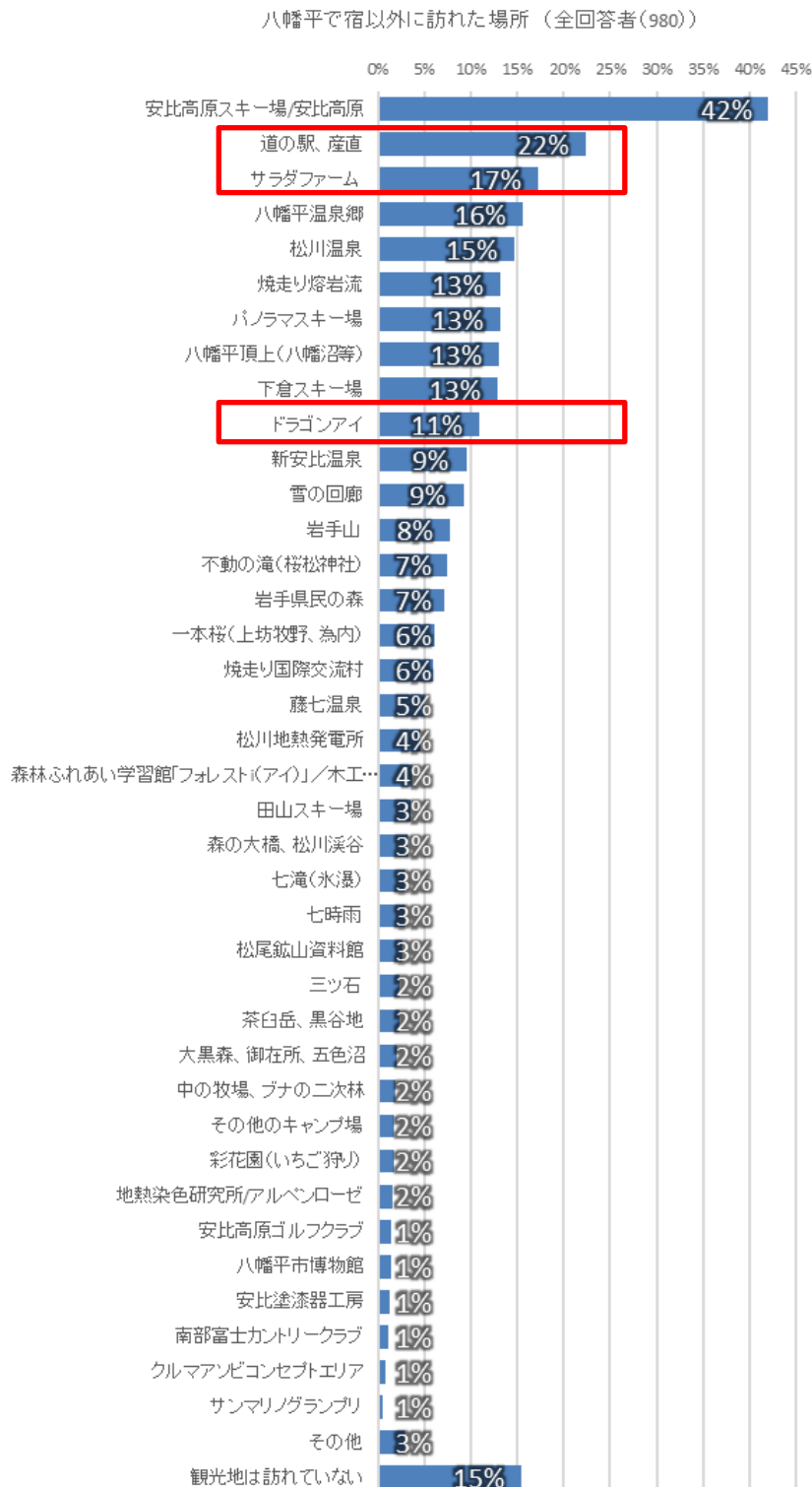
満足、やや満足と回答した場合、その要因として温泉、お風呂が最も大きくなります。
非常に満足と比べた場合に、「食事」や「部屋・ロビー」や「スタッフ」が訴求できなかったことが非常に満足にならなかった要因と考えられなくはないと思われます。

また、「どちらでもない」「やや不満」は回答者数が少ないので有意に言えないものの、
「部屋、ロビー」が大きく、むしろ部屋やロビーの老朽化などがネガティブな影響を与えた可能性があります。

(八幡平に宿泊された方が八幡平で訪れた場所)

満足度調査では満足度以外にも宿泊された人の行動や価値観なども伺っています。

冬季も含めている調査の為、八幡平で訪れた場所として最も多いのは安比高原スキー場です。



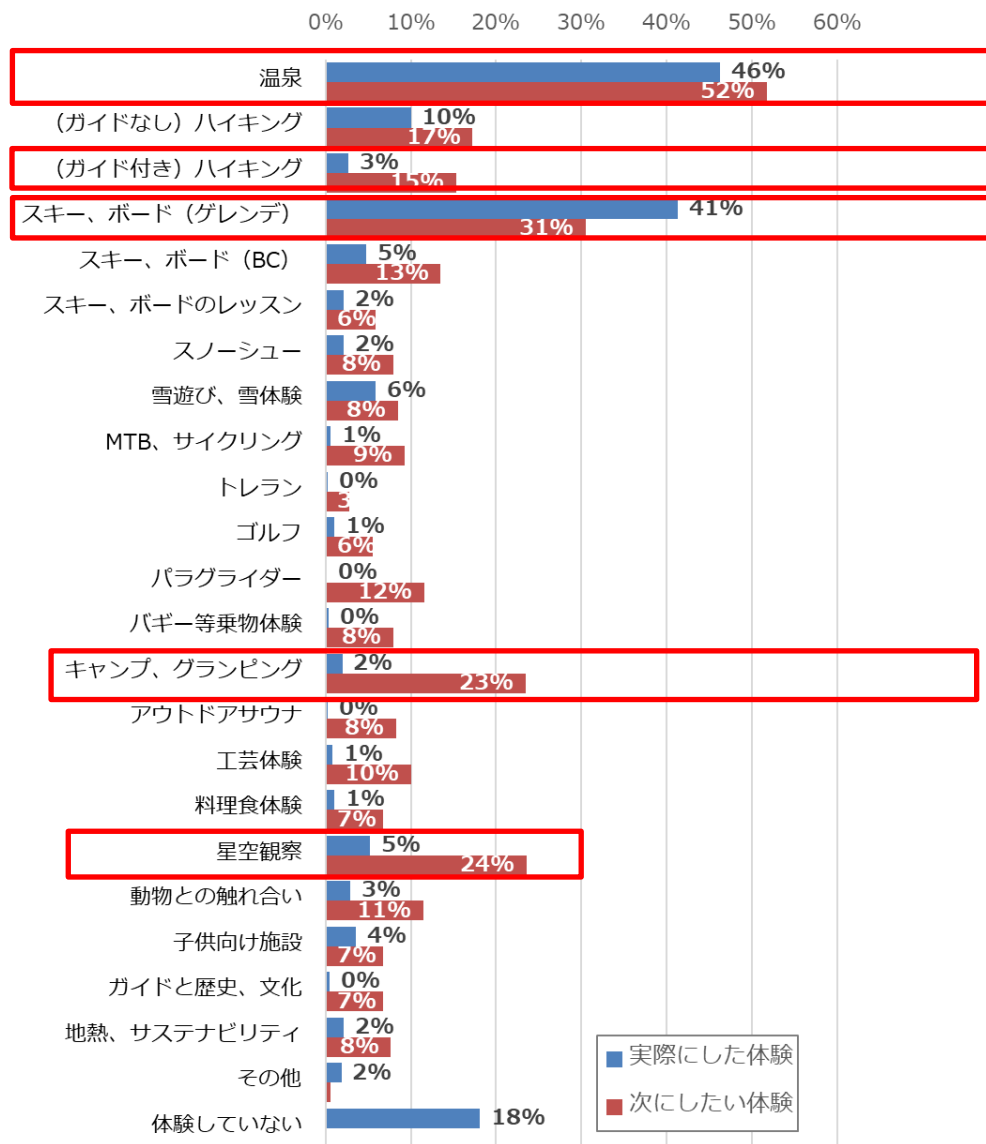
次いで、道の駅やサラダファームなど消費やアクティビティにつながる施設への訪問も多いことは注目されます。とはいえ、2割前後とまだまだ伸ばす余地はあると言えます。

尚、上記施設には女性、50代、岩手在住者が比較的多く訪れている傾向があり、より若い世代や首都圏客への提案の余地も大きそうです。

ドラゴンアイについては全期間では11%ですが、5月第三週から6月第二週では35%になっており、宿泊の目的としても一定の存在感を持つようになってきたと言えるでしょう。

(八幡平で実施するアクティビティ)

八幡平でのアクティビティ



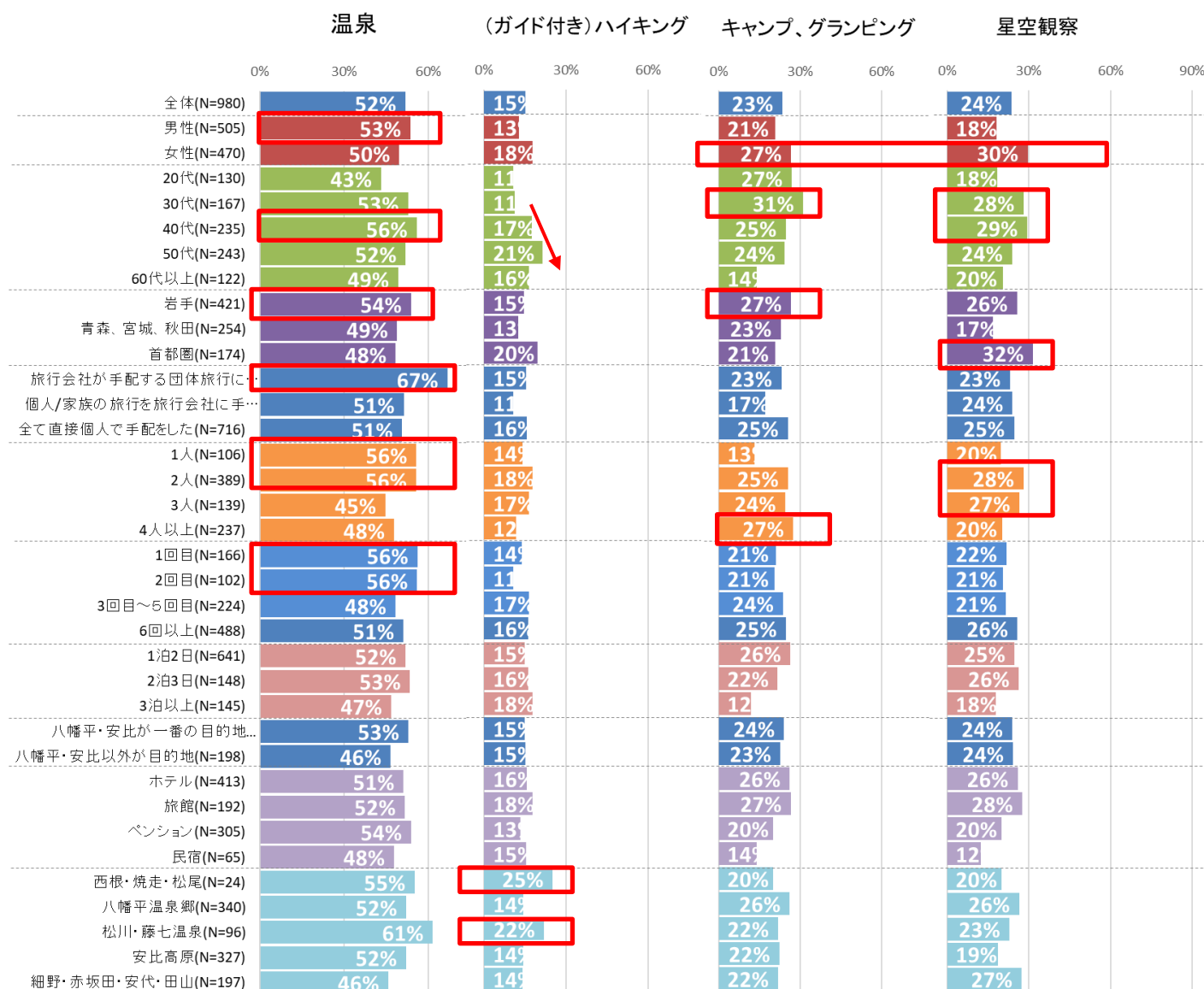
八幡平で実施したアクティビティと次に実施したいアクティビティを調査したところ、温泉がもっとも実施率が高く、次回希望も大きくなっています。八幡平滞在の定番として温泉が位置づけられていると言えます。

次いで、スキーやスノーボードも主要な宿泊と組み合わせた体験となっています。但し、次回やってみたいと思う人が 10 ポイントも実施率から下回るのは魅力の訴求として大きな課題と考えられます。

また、ハイキングについてはスキーに比べると実施率は少なく、宿泊と結び付けた訴求する余地は大きくあると思われます。

実施率に比べて、次回したい体験が大きく上回る項目として「ガイド付きハイキング」「キャンプ、グランピング」「星空観察」が挙げられ、これらのサービス提供は需要もあり、また、宿泊客が八幡平に対して抱く期待に応えることにつながりそうです。

(属性別の次回やってみたいアクティビティ)



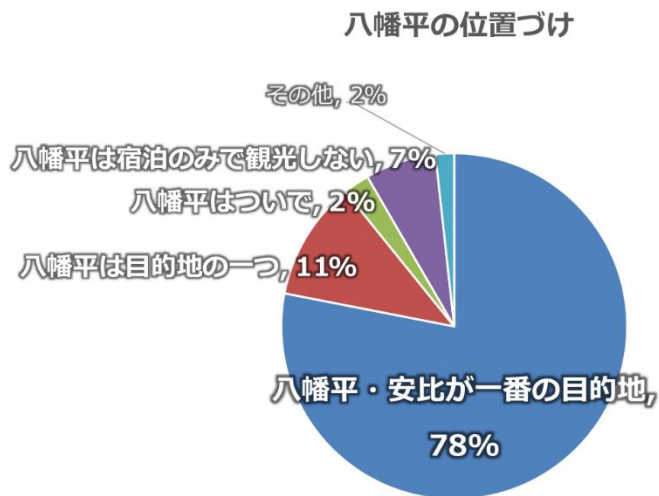
温泉については、男性、40代、岩手在住者、少人数での旅行、まだ八幡平の訪問回数が少ない人に興味を持たれています。

ガイド付きハイキングは50代までは年齢があがるにつれて実施希望者が多く、温泉に訪れた松川や藤七温泉、または西根・焼走・松尾の滞在者に希望者が多いです。

キャンプ、グランピングについては女性で30代が興味を持っていて、岩手県在住者がやや多く反応しています。首都圏などは競合も多いことが影響しているかもしれません。人数も4人以上の旅行同行グループに関心が高いです。

星空観察はキャンプ、グランピングと同じく女性と30代に関心が高いことに加えて、40代や首都圏の在住者にも関心を持ってもらっています。同行者数もカップルや少人数のグループ（家族）などにもやや注目をされています。

(旅行における八幡平の位置づけ)

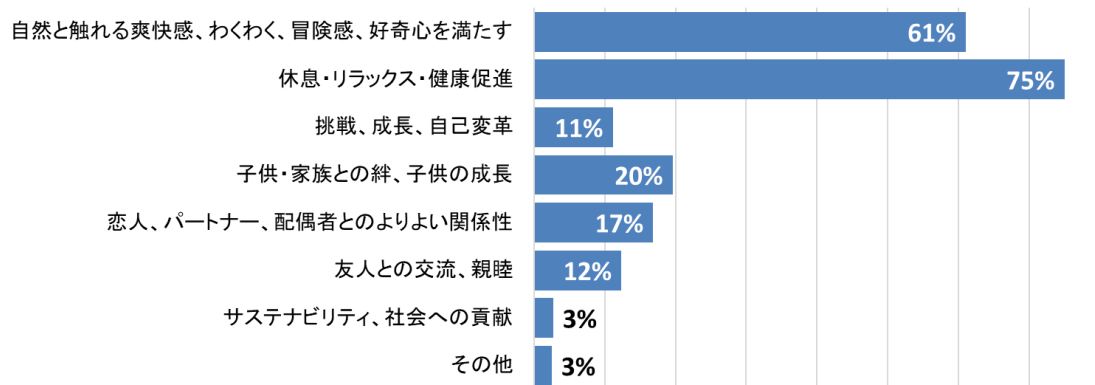


八幡平に宿泊する方の8割が八幡平をメインの目的地として選んで頂いていること自体は八幡平に観光地としての魅力があることを示すが、八幡平が北東北の中心にあることを考えれば、八幡平を拠点とした広域周遊を訴求して、「八幡平は目的地の一つである旅行」について11%からさらに伸ばす余地はあるかもしれません。

ません。その結果として宿泊施設の稼働率のさらなる向上が考えられます。

(八幡平市を訪れることで得られる価値)

八幡平・安比で得られる価値は何ですか？(複数回答可)

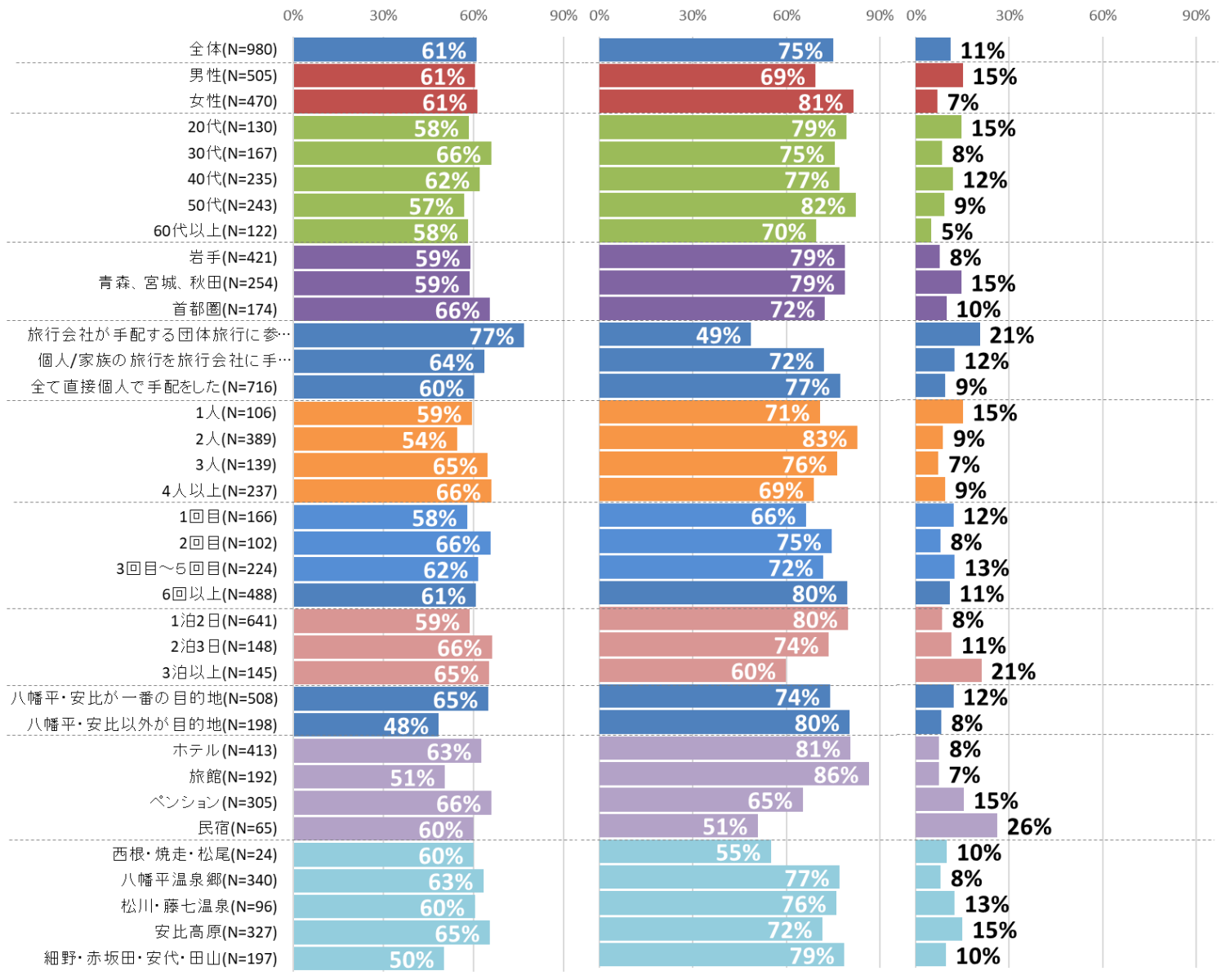


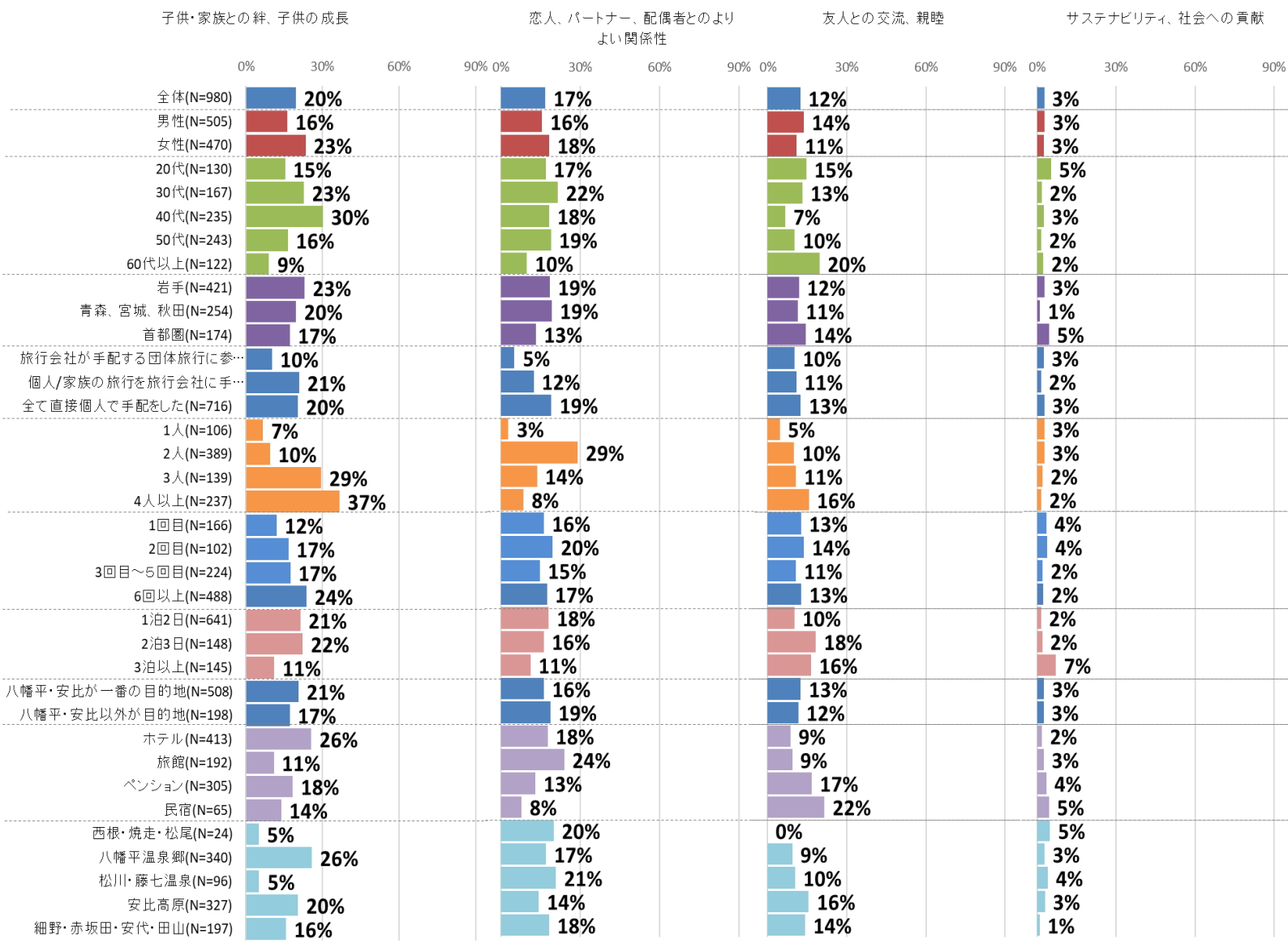
本市で得られる価値としては休息・リラックス・健康促進が75%で一番大きく、次いで「わくわく」や冒険感、好奇心を満たすような体験となっています。スノーリゾートとしてアクティビティへ期待が高いのはもちろんですが、合わせて旅行者が休息を感じられる付加価値を提供することで、さらに満足度が高まる可能性があります。

自然と触れる爽快感、わくわく、冒険感、好奇心を満たす

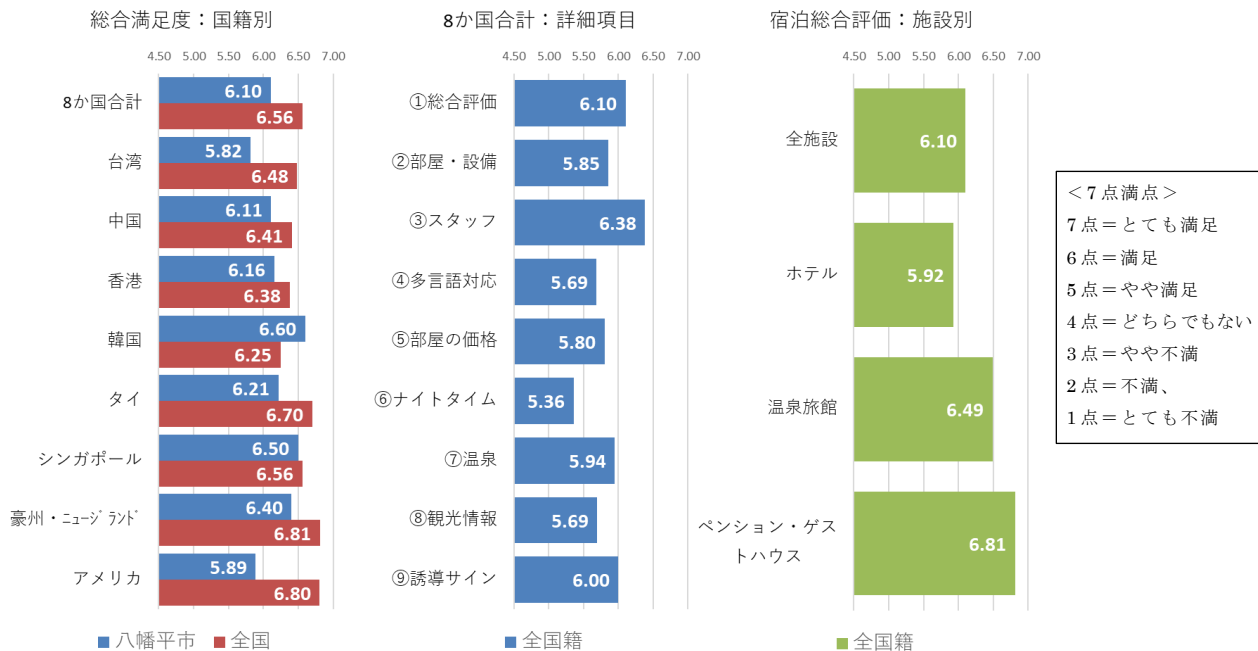
休息・リラックス・健康促進

挑戦、成長、自己変革





4. (参考) 過去の外国人観光客を対象にした満足度調査 (外国人観光客の満足度)

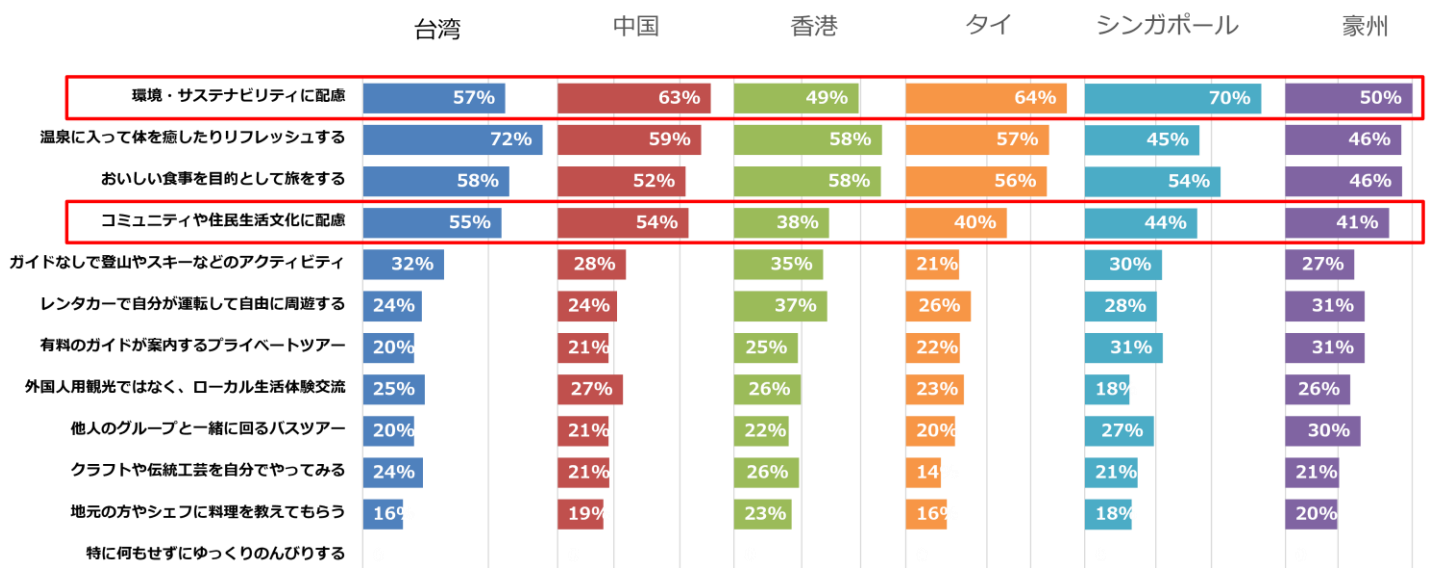


八幡平市「平成30年度訪日外国人満足度調査」（回答数：309）及び観光庁「訪日外国人消費動向調査」

訪日外国人については平成30年度（2018年度）に実施した満足度調査の結果から、本市の満足度は全国平均と比較してやや下回っています。特に国籍別では台湾、豪州・ニュージーランド、アメリカが有力な国籍で満足度の差が大きい結果となっています。項目別ではナイトタイムの満足度の低さが大きな課題となっていることが明らかになりました。

施設別にみると小さい施設ほど満足度が高く、項目別でスタッフの満足度が高いことと併せて、人との触れ合いが満足度の要因になっていると考えられます。

(海外在住者の観光に対する意識)



八幡平市「令和二年度海外在住者認知度調査」（回答数：1500（各国250））

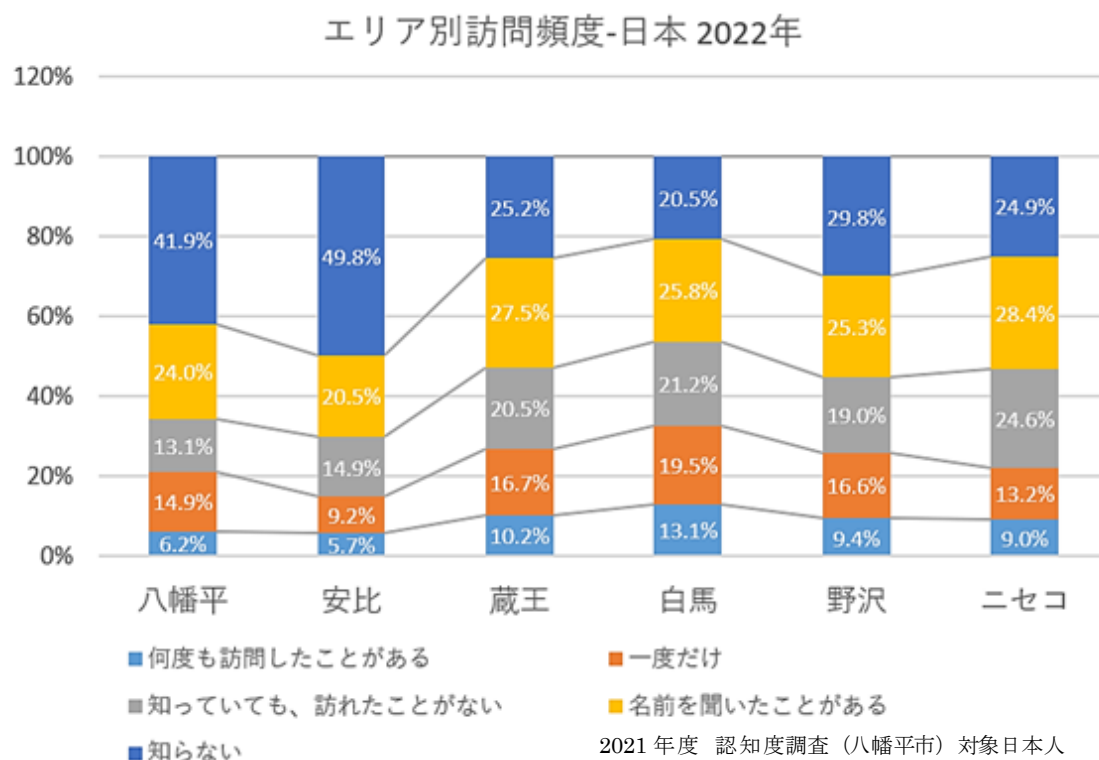
令和元年度（2019年度）、令和2年度（2020年度）に実施した海外在住者に対して実施

した観光の意識調査では、多くの国々で、環境及び観光地のコミュニティに配慮した観光を志向していることが明らかになっています。これは、観光分野でも地熱の活用や地域との交流を盛り込むことで、評価が高くなる可能性を示しています。

5. 八幡平の観光地としての認知度調査

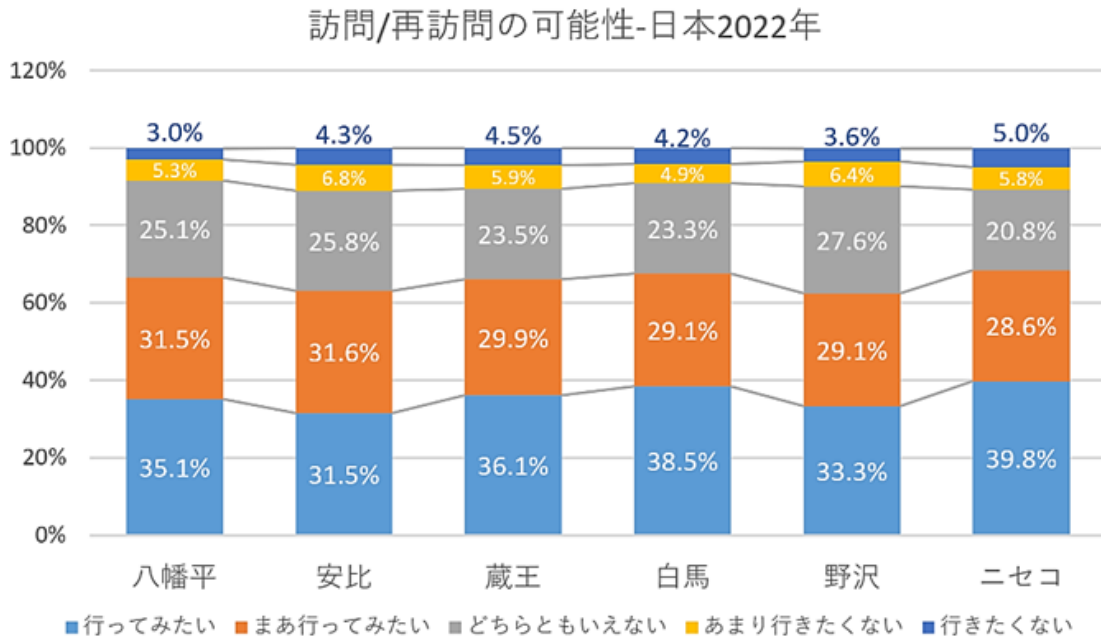
(競合エリアとの比較：訪問頻度)

インターネットを通じて 2022 年 2 月に 2000 人を対象にスノーリゾートの比較調査を実施



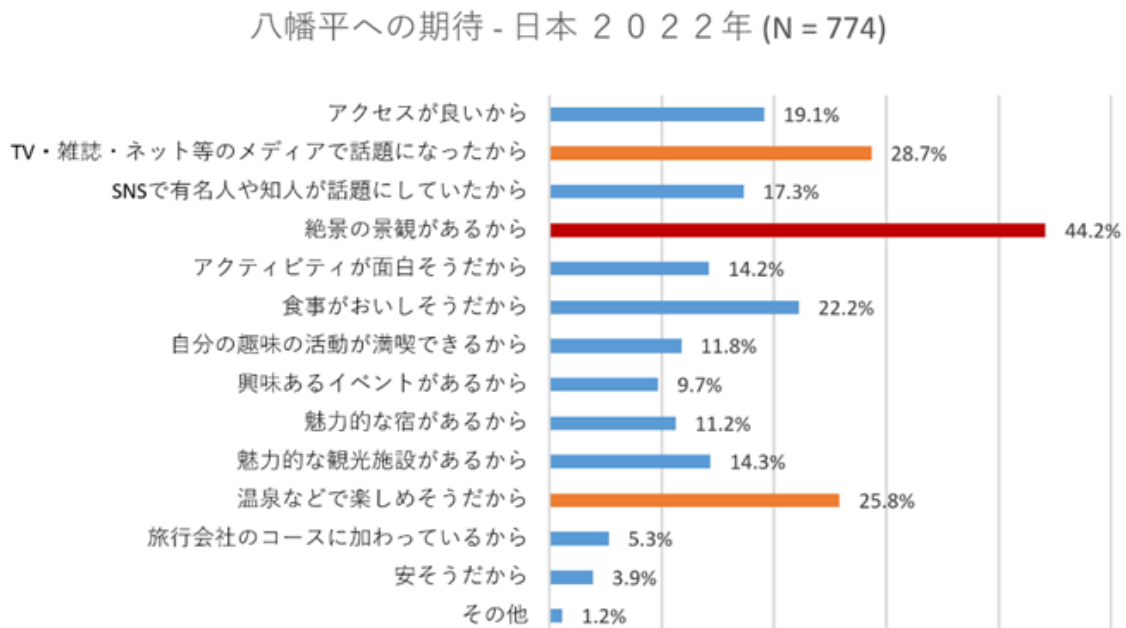
スノーリゾートとして、日本人において、八幡平、安比は、蔵王、白馬、野沢、ニセコと比べても認知度や訪問頻度が低い状況となっています。

(競合エリアとの比較：訪問意向、再訪意向)



訪問意向については、競合エリアの中でニセコ、白馬が高く、安比や野沢は低い傾向があります。

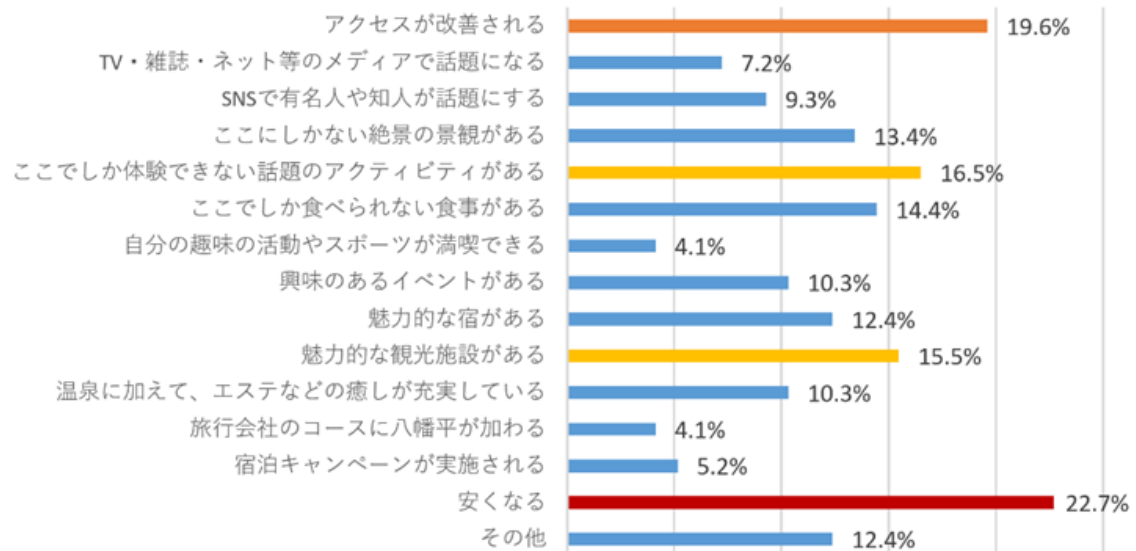
(八幡平市への訪問意向が高い回答者の期待すること)



インターネットを通じて 2022 年 2 月に 2000 人を対象に競合エリアを含むスノーリゾートの比較調査を行った結果から、八幡平に行きたいと答えた回答者は、絶景の景観があることを知っていたり、TV・雑誌・ネット等のメディアでの話題を目にした割合が高い状況です。また、温泉への期待も訪問意向の要因となっている。一方、価格の安さが理由で訪問したいとはあまり思われていないこともわかりました。

(八幡平市への訪問意向が低い回答者の挙げた改善ポイント)

八幡平に来たくない人のための改善ポイント - 日本 2022 年 (N = 97)



八幡平に行きたくないと答えた回答者にとって改善すべき項目は、価格、アクセス、ユニークなアクティビティ、魅力的な観光施設があるかと答えている。両者の結果を比較すると、メディアなどで景観や温泉を認知した人は行きたいと思うかもしれませんが、具体的な旅程を検討した場合、条件が悪くて断念する可能性があります。