



八幡平 DMO マンスリーレポート（12月）：観光客の声

株式会社八幡平 DMO は、八幡平市を訪れる観光客の属性やニーズ、満足度などをタイムリーに把握するため、令和3年12月以降、八幡平市内の宿泊施設でアンケートを実施し、観光客の声を日々収集しています。本レポートでは、2022年12月に98名の旅行者から頂いた声をご紹介します。

交通に関する声：「松川温泉間(3軒の宿間)だけを結ぶような簡単な湯めぐりバスみたいなのがあればもっと便利かと。」(女性30代、岩手在住)

- 仕方ないですが、到着するまで時間がかかる点です
- アクセスが少し不便かと思った
- マウンテンホテルへ花巻空港から直通バスが欲しい
- インターチェンジからの利便性
- 東北自動車道への道路標識や八幡平の案内板がもう少し欲しい
- 道路の曲がり角にわかりやすい標識がもっと欲しい
- いつも、通っている道が通行止めになっており、あらかじめ、通行止めが分れば良かったかなと思う。
- 道路の除雪をもう少ししてほしい

宿泊・観光施設に関する声：「子どもが室内で遊べる施設があればいい」(女性30代、岩手在住)

- 食事処を増やして欲しい
- 土産物店がもっと充実していれば良いと思う／道の駅の充実／コンビニも増えると良い
- ホテルの売店しかなくて高くつく。せめてコンビニくらいの価格帯希望。
- トイレの充実（バリアフリー、授乳スペース、ストマ対応など）
- 子どもが室内で遊べる施設があればいい
- アクティビティがもっと多いと良い
- スキー場のキッズパークで遊びました。スタッフの危険意識が低すぎます。小さな子供が大怪我してもおかしくない設営はどうかと思います
- 様々、施設が古いこと
- Wi-Fi のつながりが悪かった点
- 八幡平リゾートのマウンテンホテルの日帰り入浴の再開を望みます
- 旧八幡平ロイヤルホテルの再活用

観光情報に関する声：「日帰り入浴施設の案内があればいいと思います。」(女性50代、千葉在住)

- 自然を全面的にアピールする事が一番ですね
- 交通の便利さ、宿泊先の写真等、もっと PR した方が良いと思う
- 夏のアクティビティの充実
- 温泉の効能や質とか量のアピールなど長い冬の過ごし方等



- それぞれのグループを超えた、観光資源の総合的広報。どこになんの観光資源があるのか分かりづらいです
- ホームページの更新がされていない施設があり、現地で情報が違うことがあった

ポジティブな声：「盛岡駅からバスが出ていて、そのバスで八幡平へ行くまでの景色がとても綺麗で感動しました。とても気分転換になりました、また来ます！！カメムシにびっくりしましたが、慣れました。（女性 30 代、宮城在住）」

- 盛岡在住のため、昔から利用してきたが、基本的に今のままで良い。子供を連れて気軽に自然を体験できるような地域であって欲しい
- （改善するところは）無し、素晴らしいです
- 移動手段が少ないが、それがまた良い
- 過去に訪れた経緯が有りましたが今回初めての宿泊でした。人柄の良さ暖かさを感じられ心地良かったです

八幡平観光に対する観光客の声の中には、すぐには改善できないことあるかもしれませんが、それでも、観光中の貴重な時間を割いてまで回答くださった観光客の、八幡平への期待をまずは理解し、短期的・中長期的に取り組めることを整理した上で、優先順位をつけながら改善施策を行うことが今後はさらに大事になるでしょう。加えて、声を提供してくれた方に施策の結果を伝え、再訪して欲しい旨を伝えることも重要です。これこそがまさに、声を活用した、八幡平が目指す CRM の姿と考えます。

◆◆◆八幡平満足度調査から地域共創 CRM へのリニューアルに関するお知らせ◆◆◆

2022 年 12 月より約 1 年間、市内の宿泊施設様にご協力いただき、八幡平を訪問する観光客の声を毎日収集してまいりました。2023 年より、この地域が一体となり観光客の声を収集するという八幡平独自の取組に、宿泊施設以外のスキー場や観光施設などにも参画頂き、さらにインバウンド観光客の声も含む、より多くの観光客の声を収集する仕組みへとリニューアルする運びとなりました。

今回のリニューアルでは、地域が一体となった取組みや八幡平の観光情報を、アンケートでお答え頂いたお客様のニーズに合わせて直接お届けし、より確実に八幡平への再訪に繋げる「地域共創 CRM」の仕組みに進化いたします。さらに観光客の声を可視化するダッシュボード<Voice of Hachimantai>も、より多くの方にデータを簡単に理解して頂くために、改装する予定です。過去 1 年間のデータは、引き続き既存のダッシュボードでご覧いただけます。

1 月のマンスリーレポートからは、新たな仕組みで収集した観光客の声をお届けします。何かご質問等ございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。