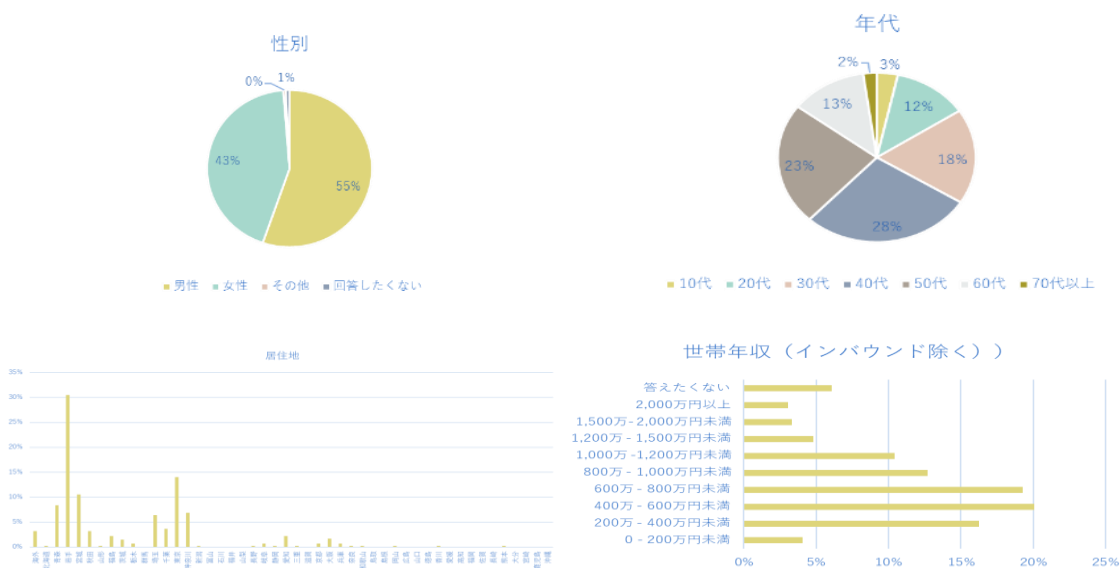


八幡平 DMO マンスリーレポート (2023 年 1 月)

株式会社八幡平 DMO は、市内の事業者様と一体となり、「訪れてよし、住んでよし」の八幡平を目指し、市民や観光客など八幡平のお客様の声を毎日収集しています。八幡平 DMO マンスリーレポートは、お客様からご提供頂いた声を分析し、八幡平観光に関わる事業者の次の一手につながるような情報をタイムリー、かつわかりやすくお伝えすることを目的に毎月発行しています。2023 年の第一号となる本マンスリーレポートでは、1 月にご提供頂いた 407 名の声を分析した結果をご報告します。

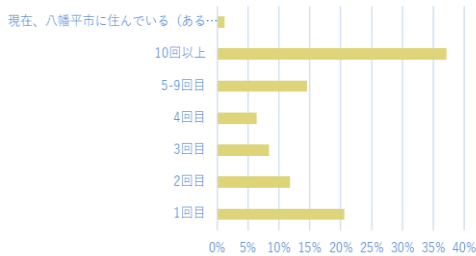
1 月のアンケート回答者(N=407)の属性情報



- 性別は、男性(55%)が女性(43%)よりやや多い。
- 年代は 40 代(28%)が一番多く、50 代(23%)、30 代(18%)と続く。
- 居住地は、岩手(30%)が一番多く、東京(14%)、宮城(11%)と続いた。スキーシーズンに入り、先月と比べて関東圏からの割合が大幅に増えている。
- 世帯年収は、400 万-600 万未満が 20%と一番高く、600 万-800 万未満(19%)、200-400 万未満(16%)と続いた。世帯年収 800 万以上のアップーミドルクラス(純富裕層)以上が 34%と一定数の回収はできている。(世帯年収 2000 万円以上のアップークラス(富裕層)は全体の 3%)
- 八幡平市在住の市民の割合は全体の 1%、海外からのインバウンド旅行者(詳細は後述)の割合は全体の 3%となった。

① 観光客像

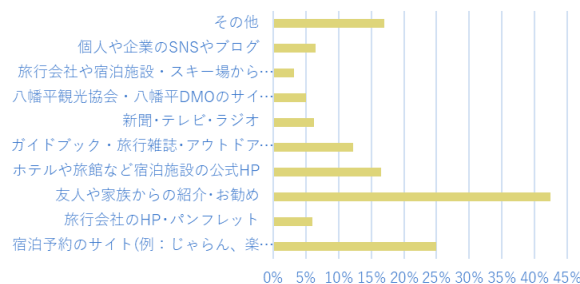
八幡平市への訪問回数



1月の八幡平への訪問回数は、10回以上のリピーター層が全体の37%と一番多く、次に1回目の初回訪問者が21%、5-9回目が14%と続いた。年代別でみると、10代と20代の若年層は初回訪問者の割合が一番多く、30代以上は10回以上のリピーター層の割合が一番多い。居住地別にみると、東北在住は10回以上のリピーター層に多く、東北圏外は初回訪問者の割合が多い。このことから、

東北圏外の若年層のニーズを把握し、初回訪問を促す認知度向上の取組や、リピーターを促すCRM施策が重要であることがわかる。

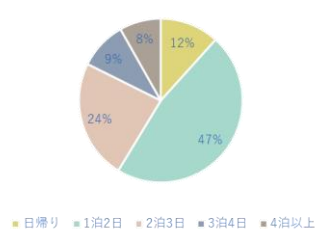
八幡平を知ったきっかけ



八幡平を知ったきっかけは、「友人や家族からの紹介・お勧め」が42%と一番多く、「宿泊予約のサイト(25%)」、「その他(17%)」と続いた。その他の具体的な回答として、「冬スポ(北は北海道、南は広島までと、日本各地で開催されている スキー&スノーボードの商品販売イベント)」、「Indypass(インバウンド向けのスキーパス)」といったスノー関連のコメントがあった。また、「秋田に観光に来たときタクシーの運転手さんに八幡平もあわせて回る方法を教えてもらい地域としていつか回ってみたい」という、口コミで八幡平を知ったという回答もあった。国内においては世代・年代、居住地別に見ても、「友人や家族からの紹介・お勧め」と回答する割合が一番多い一方、海外からの観光客は「宿泊予約のサイト」が38%と割合が一番大きい。このことから、**八幡平を訪れたことのある観光客が友人や家族に紹介・お勧めしたくなる仕組みと、インバウンドに関しては海外 OTA で情報を配信することが効果的であると考えられる。また、八幡平観光協会・八幡平 DMO のサイトの割合が5%と低いことから、この部分を強化していくことも重要である**と考える。

光に来たときタクシーの運転手さんに八幡平もあわせて回る方法を教えてもらい地域としていつか回ってみたい」という、口コミで八幡平を知ったという回答もあった。国内においては世代・年代、居住地別に見ても、「友人や家族からの紹介・お勧め」と回答する割合が一番多い一方、海外からの観光客は「宿泊予約のサイト」が38%と割合が一番大きい。このことから、**八幡平を訪れたことのある観光客が友人や家族に紹介・お勧めしたくなる仕組みと、インバウンドに関しては海外 OTA で情報を配信することが効果的であると考えられる。また、八幡平観光協会・八幡平 DMO のサイトの割合が5%と低いことから、この部分を強化していくことも重要である**と考える。

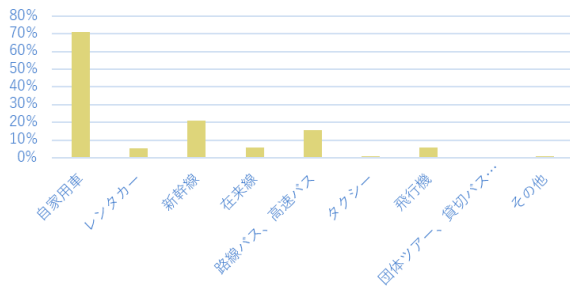
滞在日数



滞在日数に関しては、「1泊2日(47%)」の割合が一番多く、「2泊3日(24%)」、「日帰り(12%)」と続いた。八幡平の訪問回数が1回目、2回目、5-9回目、10回以上の旅行者は、1泊2日の割合が一番大きい一方、3回目、4回目は2泊3日の割合が一番大きくなっている。このことから、**八幡平観光のリピーター回数が増える**

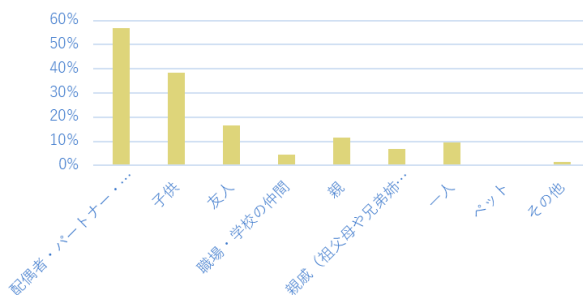
と、宿泊日数は増えていくが、ある一定の訪問数を超えると、滞在日数が減っていることから、リピーターを飽きさせない、新たな発見を提供し続けることが、滞在日数を増やす鍵であることがわかる。

移動手段



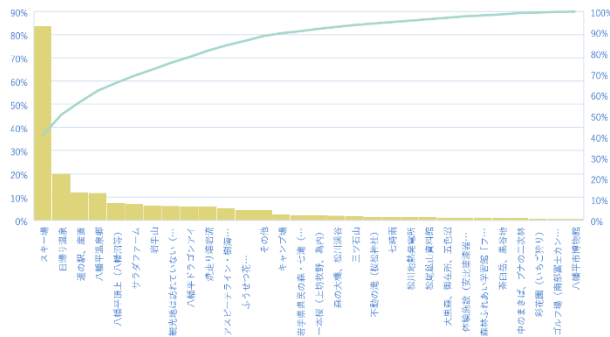
八幡平市への移動手段は、自家用車(71%)の割合が一番多く、新幹線(21%)、路線バス、高速バス(15%)と続いた。属性別に見てみると、性別、年代による違いは見られないが、居住地で見ると、茨木や栃木、埼玉、千葉あたりまで自家用車の割合が一番大きいことが分かる。なお、海外からの旅行者は、新幹線(62%)と路線バス、高速バス(62%)の割合が一番大きい。

同行者



同行者は、「配偶者・パートナー・恋人」の割合が57%と一番大きく、「子供(38%)」、「友人(17%)」と続いた。属性別に見てみると、性別や居住地、年収等ではあまり傾向の違いは見られなかったが、唯一、20代においては「友人(34%)」と回答する割合が一番大きい結果となった。

訪問場所



1月に八幡平を訪れた観光客が訪問した場所で「スキー場(84%)」が圧倒的な割合を占め、これに「日帰り温泉(20%)」、「八幡平温泉郷(12%)」、「道の駅、産直(12%)」が続いた。この傾向は、属性別にみても同じで、1月の八幡平観光がスキー中心であることがわかる。実際に訪問したスキー場を見てみると、「安比高原スキー場/安比高原(78%)」、「パノラマスキー場(33%)」、「下倉スキー場(18%)」となった。その他のスキー場としては、「油高原スキー場、岩手高原スキー場」を回答した人もいた。日帰り温泉においては、実際に訪れた温泉で一番回答が多かったのが、「安比高原(47%)」、続いて「松川温泉(27%)」、「八幡平温泉郷(13%)」となった。

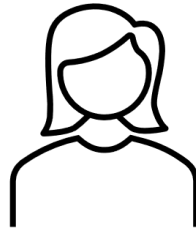
スキー場/安比高原(78%)」、「パノラマスキー場(33%)」、「下倉スキー場(18%)」となった。その他のスキー場としては、「油高原スキー場、岩手高原スキー場」を回答した人もいた。日帰り温泉においては、実際に訪れた温泉で一番回答が多かったのが、「安比高原(47%)」、続いて「松川温泉(27%)」、「八幡平温泉郷(13%)」となった。

八幡平に来る前に立ち寄った場所があると回答した人は、全体の 23%となり、八幡平の後に立ち寄る予定の場所があると回答した人は、全体の 29%であった。ここから、7 割以上が八幡平のみを目的に観光していることがわかる。八幡平の前後の行動パターンとしては、「夏油高原スキー場、岩手高原スキー場」→八幡平→「猪苗代湖スキー場」といったスキー周遊型、「乳頭温泉」→八幡平→「藤三旅館」や「花巻温泉」→八幡平→「ラ・フランス温泉」といった温泉周遊型、「奥中山高原」→八幡平→「田沢湖」といった自然目的の観光周遊型などが見られた。このように実際の周遊旅行する旅行者個人の属性や行動パターン、満足度やコメントなどを深掘りにしていくと、コンテンツの対象となるペルソナの解像度が上がり、ターゲットを意識した、周遊型の旅行コンテンツを企画することができる。

「乳頭温泉」→八幡平→「藤三旅館」温泉周遊型の人物像

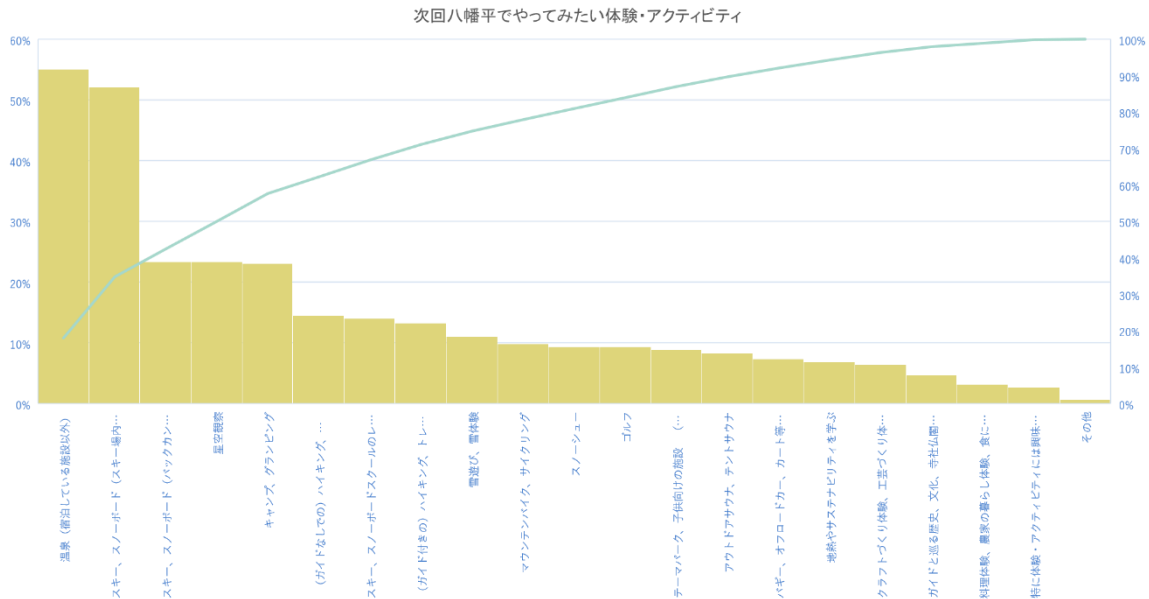
性別：女性
年代：30代
居住地：愛知県
世帯年収：400万-600万未満

八幡平訪問回数：1回目
八幡平をしったきっかけ：
Google Map
滞在日数：日帰り
移動手段：自家用車
同行者：配偶者、友人
訪れた場所：八幡平頂上、八幡平ド
ラゴンアイ、焼き走り溶岩流、ス
キー場（安比高原）
松尾鉱山



次回やってみみたいアクティビティ：
（ガイドなしでの）ハイキング、ス
キー、スノーボード、
スノーシュー、雪遊び、雪体験、星
空観察、地熱やサステナビリティ
を学ぶ
再訪意向あり/ぜひ勧めたい
要望コメント：ホテルの値段が少し
安くしてほしい
推奨コメント：景色が素晴らしい

② アクティビティ



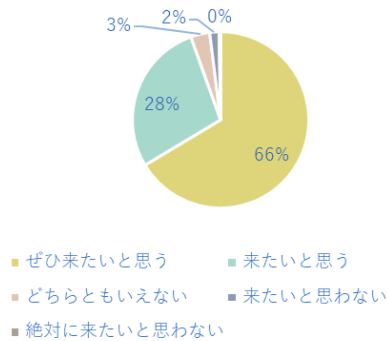
一月に八幡平を訪れた観光客が再訪時にやってみたい体験・アクティビティとして一番人気が高いのは、「温泉(宿泊している施設以外)(55%)」となり、「スキー、スノーボード(スキー場内のゲレンデ)(52%)」、「スキー、スノーボード(バックカントリー)(23%)」、「キャンプ、グランピング(23%)」、「星空観察(23%)」と続いた。属性別に見てみると、性別や年代ではそこまで違いは見られなかったが、海外からの旅行者はスキー関連が高いほか、マウンテンバイク・サイクリングが他と比べて 23%高い。また、バギー、オフロードカー、カート等の乗り物体験(15%)や、地熱やサステナビリティを学ぶ(15%)も日本人と比べて高かった。

「ガイド付きトレッキング」と回答した人の割合は 18%と、「ガイド無しでのハイキング」の 4%よりも高い。具体的に、こういったガイドを期待するかという質問に対しては、「地形、地質、植生のガイド」、「日帰りキャンプ、散策、バーベキューなど」、「植物や自然のほか、鉱山含む八幡平市の歴史も教えてくれる」、「岩手山登山」などのコメントがあった。

その他の回答として、「ドラゴンアイ」との回答もみられ、5月の再訪を促す潜在層がいることがわかる。このことから、**訪問者に対して次回のアクティビティの意向に合わせて、再訪潜在層にささるメッセージを個別に配信していただくことが効果的なアプローチとなる。例えば、再訪意向があり、グリーンシーズンのアクティビティを期待する層に対して、旅行の計画を立て始めるころに、ツアーや観光情報などを Email で提供するなどが効果的である。**

③ 観光客の声

八幡平への再訪意向



全体の95%（「ぜひ来たいと思う」と「来たいと思う」の合算値）は再訪意向があり、3%は、「どちらともいえない」、2%は「来たいとは思わない」という結果となった。

訪問回数別に見てみると、「ぜひ期待と思う」の割合は、1回目は55%、2回目から54%となり、3回目から回収が増えるごとに、その割合は高くなってい

る。(10回以上は79%) このことから、八幡平に三回来てもらおうと一つの八幡平ファンとして定着するターニングポイントと考えることができるのかもしれない。(例：スキーシーズン2回とグリーンシーズン1回など)

再訪意向が高い層に対して、「次回の八幡平滞在をより良いものにするために、どういった施策を期待されますか？」とさらなる改善点を聞いたところ、以下の回答があった。

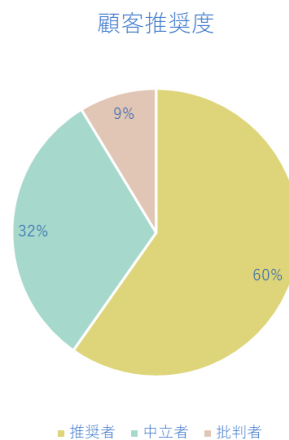
- 「気軽に買い物できるコンビニやモンベルがあると、不足品を補充でき長期滞現地の美味しい食材での食事、夜空散策や、いつもなら、見れないものがあれば、ぜひ参加したい」
- 「花輪線とバスの接続」
- 「八幡平市の観光アピールが必要」
- 「盛岡駅から通常の路線バスでの移動はキツイ」
- 「観光施設の Web での紹介」
- 「長期滞在者への優遇措置」
- 「朝市などこかで八幡平の特産品を1ヶ所で揃えられる場所」
- 「地元の食を食べる企画を、期待します」
- 「初めての人が情報を得て、時間を有効活用できるように、インターネットでの案内を充実させて欲しい。内容は詳細であって欲しい」
- 「価格、アクティビティのいろいろな案内や料金、時間、有名な場所から場所へのかかる時間、小さい子どもにやさしいか。わかりやすく。すごしやすく。自然をもっと全面にだしていけばいいと思います」

- 「ナビ通りに北上市から岩手高原スキー場を経由して八幡平に向かいましたが何度か冬季の為、通行禁止がありもっとその辺を宿泊施設などのホームページに周知した方が車でくる観光客には良いかと思います。」
- 「八幡平市だけでなく昔の生活圏などエリアでの見所を知りたい(秋田が含まれるか分かりませんが、例えば瀬戸内は香川とか岡山とか広島で分けずに瀬戸内の島をアピール(沿岸以外は別でアピール)、など)。来る場合は連泊で来たいので温泉旅館の食事が毎日つけなくてもいいなど柔軟だとありがたいです。」

1月の八幡平観光NPS®*

51

*NPS® (Net Promoter Score) はアンケートで収集した八幡平観光の推奨度から計算した指数です。
(推奨度の割合-批判者の割合)



今年からアンケートで収集を開始した八幡平観光 NPS®*(「ご家族やご友人に八幡平への旅行をお勧めする場合、10 から 0 までの点数で評価してください。10 は「ぜひ勧めたい」、0 は「全く勧めたくない」としてお答えください。）」の回答を集計)で、1月の八幡平観光 NPS®51 となった。

今回は、ワードクラウド(重複して出てくる単語の数を大きさに反映し、自由回答のテキストを可視化するツール)を用いて、八幡平観光の推奨者、中立者、批判者の意見を分析し、スコアを上げるための施策を考えてみる。



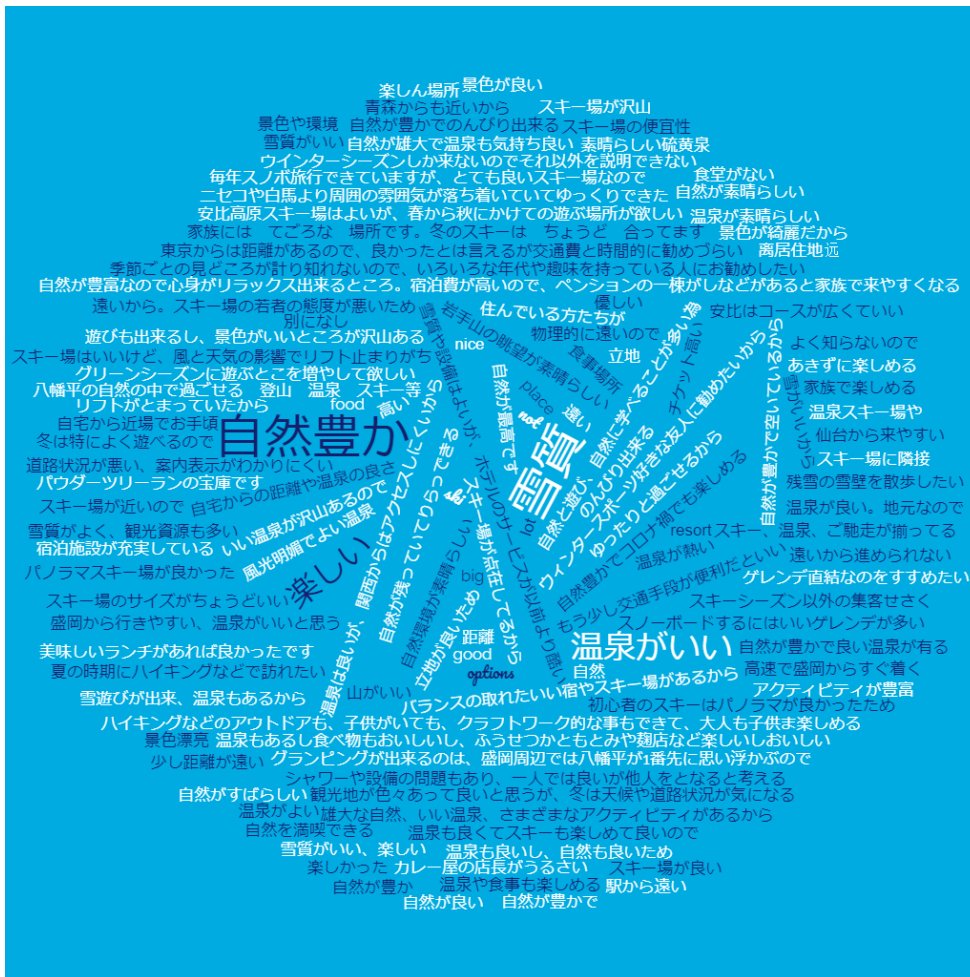
- 「安比スキー場が雪質、広さともに素晴らしいから」
- 「八幡平パノラマスキー場はコースがなだらかで、スキー初心者でも滑りやすいです。北上市在住ですが、最寄りの夏油高原はコースが急で、その点八幡平は初心者向けのコースで良いですね。また、宿泊先の料理が美味しくて、家族全員大満足でした。家族それぞれ食の好みが違うのですがビュッフェスタイルだったことで好きなものを好きなだけ食べられたのは非常に良かったです」
- 「雪質がよくパウダーが長持ちしていて快適でした」
- 「盛岡からほど近く、いろいろ施設やイベントも多いから」
- 「温泉もご飯もとてもおいしく、人もとても温かいところで何回でも来たいくなる雰囲気の魅力だとおもいます」
- 「地熱発電を初めて体験しました。SDGsに関心が高まっているので、皆にも体験してほしい。スキー場もちょうどいい規模で良かった。温泉がとにかく良かった」
- 普段より鉱山資料館を訪問。将来移住を計画中。

また、推奨派は八幡平へのアクセスに関してもポジティブな意見を持っていることがわかる。

- 「ウインタースポーツと温泉を楽しめるため。また、盛岡からバスで一本で行けるため」
- 「名古屋から飛行機でアクセスがよい」
- 「自然が豊かで、アクセスも良い」
- 「インターチェンジからスキー場や温泉街へのアクセスがよく」
- 「ドライブなら紅葉、新幹線とバスのアクセスの良さ」

八幡平のファンである推奨度が高い層がいかに八幡平のアンバサダーとなり、中立者や批判者、八幡平に来たことが無い層に対して、八幡平の魅力をいかに伝えていくのか、そのような情報配信を行う場として八幡平ファンコミュニティを構築することが重要であると考え、

中立者(7-8点)の声

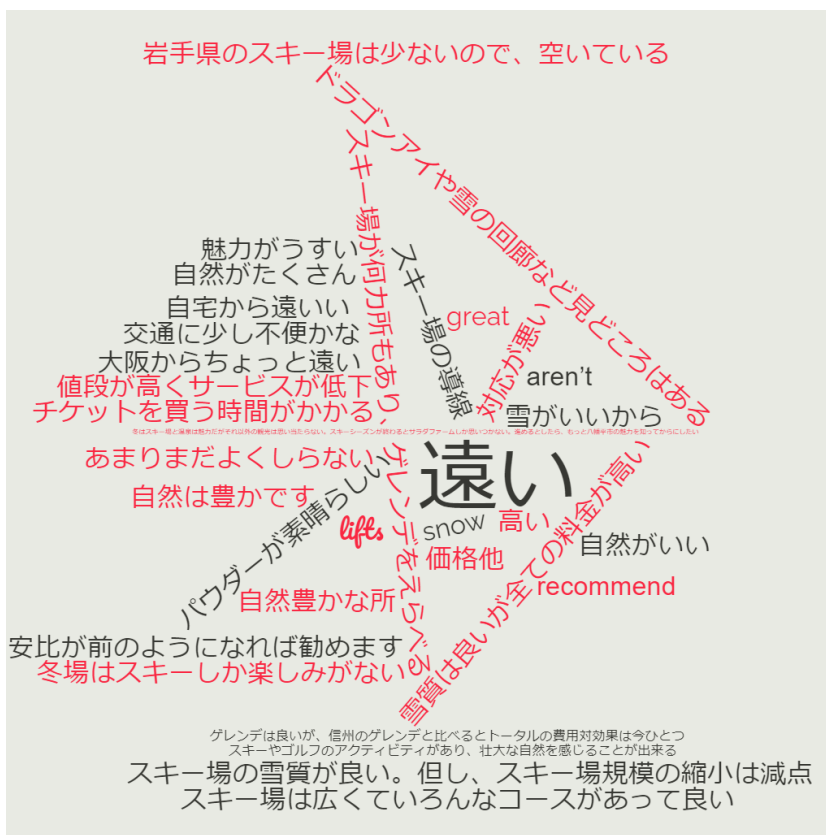


1月の八幡平観光の中立者の意見を見てみると、八幡平に対するポジティブな評価と改善点が混在しているのがわかる。中立派の中で目立った意見としては、グリーンシーズンに対する八幡平の魅力があまり浸透していないようだ。この部分を意識し、スキーシーズンで再訪意向が高い層に、グリーンシーズンの魅力を伝えていくことが中立派から推奨派に引き上げる鍵であることがわかる。

- 「安比高原スキー場はよいが、春から秋にかけての遊ぶ場所が欲しい」
- 「ウインターシーズンしか来ないのでそれ以外を説明できない」
- 「東京からは距離があるので、良かったとは言えるが交通費と時間的に勧めづらい」
- 「温泉は良いが、関西からはアクセスしにくいから」
- 「季節ごとの見どころが計り知れないので、いろいろな年代や趣味を持っている人にお勧めしたい」
- 「観光地が色々あって良いと思うが、冬は天候や道路状況が気になる」

- ・「ニセコや白馬より周囲の雰囲気落ち着いていてゆっくりできた」
- ・「グランピングが出来るのは、盛岡周辺では八幡平が1番先に思い浮かぶので」
- ・「グリーンシーズンに遊ぶところを増やして欲しい」
- ・「自然が豊富なので心身がリラックス出来るところ。宿泊費が高いので、ペンションの一棟がしなどがあると家族で来やすくなる」
- ・「自然が豊かで 岩手山の眺望が素晴らしい 住んでいる方たちが優しい」
- ・「温泉もあるし食べ物もおいしいし、ふうせつかとともみや麴店など楽しいおいしい」

批判者(0-6点)の声

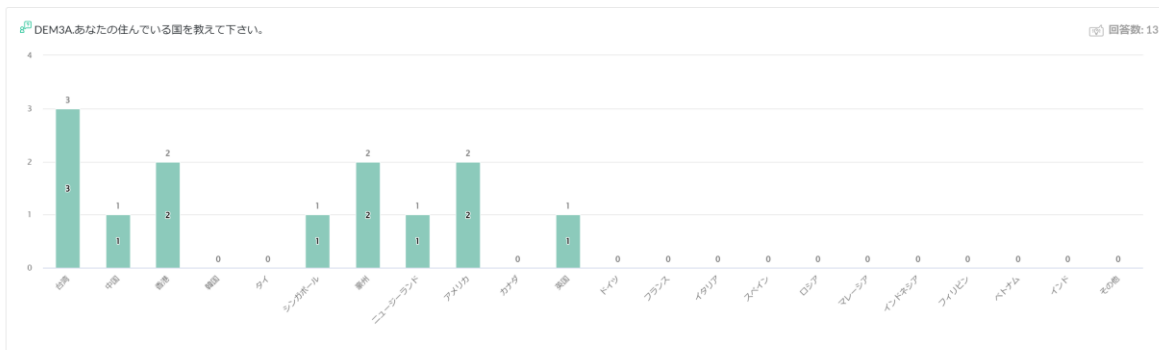


最後に、批判者の意見を見てみよう。八幡平を推奨できない意見としては、推奨できるほど八幡平について知らないという八幡平のリピーターではないから出る意見が多い。同じ批判者でも、関心度にあつた八幡平の魅力を提供することで、批判者をリピーターに繋げることができる。一方で、前回や他と比べる批判者の場合は、具体的な改善ポイントを提示している場合が多いため、そこを意識したアクションを徹底する必要がある。

- 「あまりまだよく知らない」
- 「自宅から遠い」
- 「ゲレンデは良いが、信州のゲレンデと比べるとトータル費用対効果は今ひとつ」
- 「冬はスキー場と温泉は魅力だがそれ以外の観光は思い当たらない。スキーシーズンが終わるとサラダファームしか思いつかない。進めるとしたら、もっと八幡平市の魅力を知ってからにしたい」
- 「値段が高くサービスが低下」

インバウンド観光客の声

2023年1月よりアンケートを英語と中国語(繁体字、簡体字)に多言語化し、海外からのお客様の声を収集をしている。1月の数はまだ全体の3%と少ないが、下記の質問に対して頂いた実際の声(日本語に翻訳)を紹介する。(国の内訳は下記参照)



海外からより多くのお客様に八幡平に来て、満足頂くために「こうしたらいいよ」というアドバイスがあればぜひ教えてください。

「通訳の人が現場にいてくれたら、良いなと思う(台湾在住、男性 50代、訪日回数 10回以上)」

「もっと海外の人に向け PR した方がいいと思う(米国在住、男性 10代、訪日回数 1回目)」

「もっと海外にスキーを宣伝したほうがいい(中国在住、男性 30代、訪日回数 10回以上)」

「思ったより英語や中国語の案内は多かったのは良かったです。海外の旅行者は連泊が多いと思いますので、ホテルの外に出て地元の居酒屋などで日本の雰囲気を感じてもらったり、夕食の選択肢がもっとあるといいと思います(シンガポール在住、女性 50代、訪日回数 10回以上)」

「海外向けの広告に価格を表示した方がいいと思う(オーストラリア在住、男性 10代、訪日回数 1回目)」



「家族向けにどんなアクティビティがあるのかを記載してほしい(オーストラリア在住、女性60代、訪日回数6-9回)」

「日本人は親切で、日本は海外からの観光客に対してすばらしいおもてなしがある(香港在住、男性50代、訪日経験6-9回)」

ダッシュボードリニューアルのお知らせ

観光客アンケートのリニューアルに伴い、アンケート結果の分析・可視化するダッシュボードを2023年4月の提供開始に向け、新しいダッシュボードの構築を進めています。データに関するお問い合わせは八幡平DMOまでご遠慮なくお申し付けください。宜しく申し上げます。

八幡平 DMO 株式会社 データ基盤・分析チーム