

令和5年7月 八幡平の観光の状況 マンスリーレポート

本資料は八幡平市内の宿泊施設様のご協力で、
八幡平を訪れた観光客の皆様のアンケート調査を
月次で分析したレポートとなります。

各宿泊施設や観光施設で配布するQRコードから
スマートフォンで回答頂いたアンケートになります。

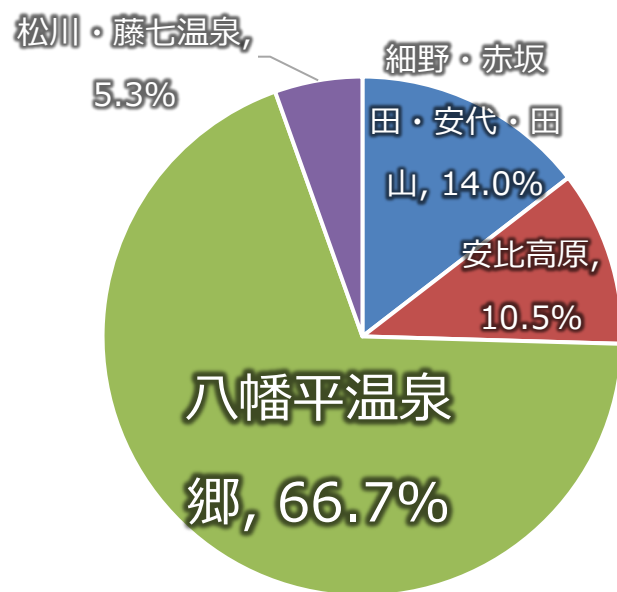
作成：2022年09月01日
株式会社八幡平DMO

1.回答者の構成 ① 回答した施設

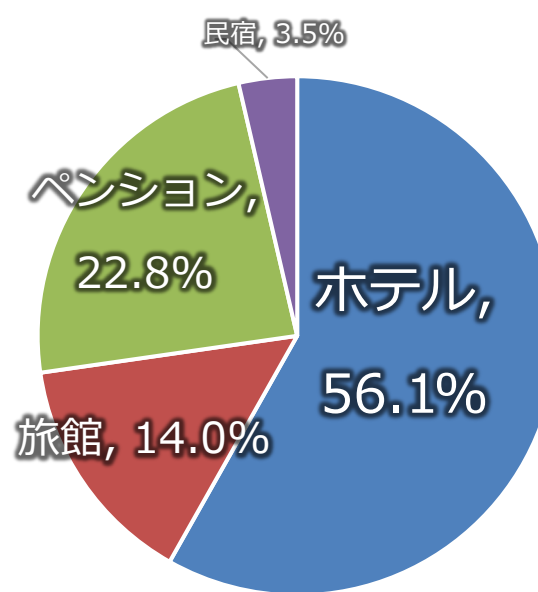
• 回答者が温泉郷とホテルに偏っている為、留意が必要。

- 以下のグラフはあくまでアンケートに回答頂いた数であり、実際の八幡平の来訪者の構成とはズレがあることを留意
- 回答者の66.7%が温泉郷の宿泊者であり、56.1%がホテルとなっている。

回収した施設の地区



回収した施設の業種



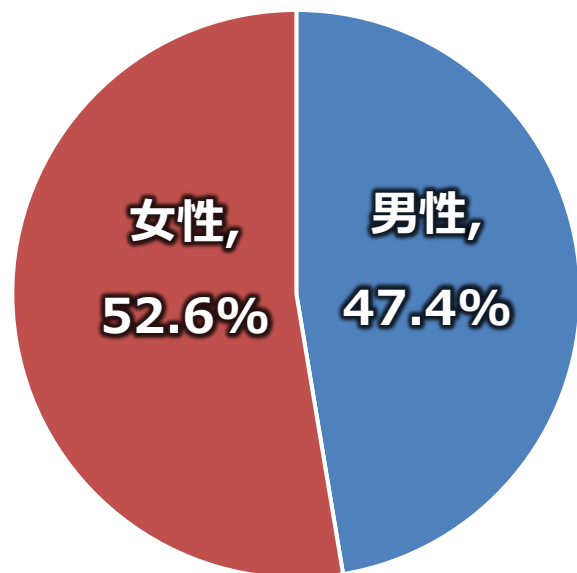
N=57(全回答者数=57名)

1.回答者の構成 ② 男女比、年代別、居住地

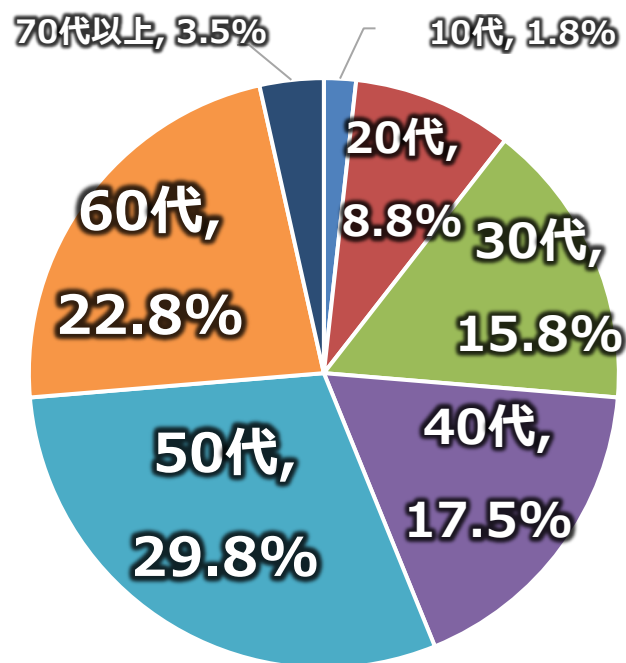
• 近県と大都市圏がほぼ拮抗する割合で回答しているのが八幡平の特徴

- 6月のアンケート回答者は57名
- 男女比ではやや女性の回答者が多く、年代ではやや20代、30代が少なく5, 60代が半数を占める
- 居住地では岩手が最も多く、宮城が次ぎ、南関東も多いが6月に比べて減っている。6月はこれまで閑散期であったが、今年度はドラゴンアイ効果などがあった可能性がある。とはいえ、南関東、近畿圏などの割合は決して低くはない

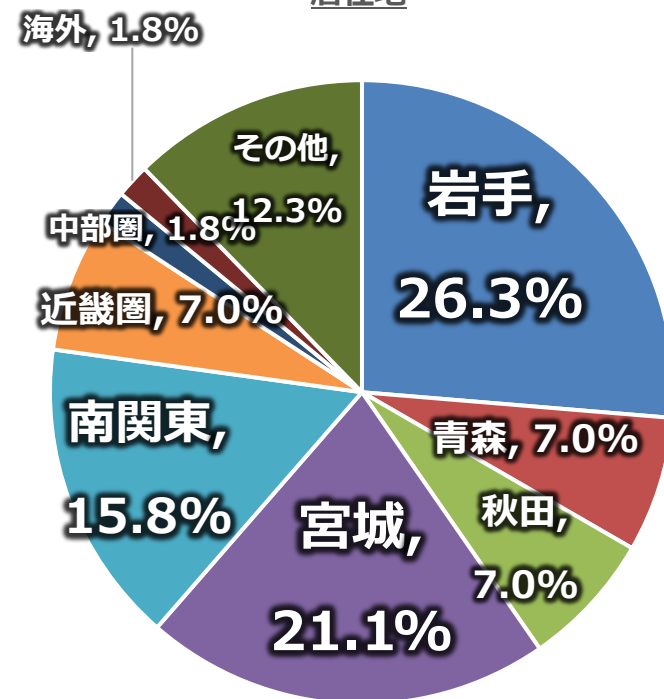
性別



年代



居住地

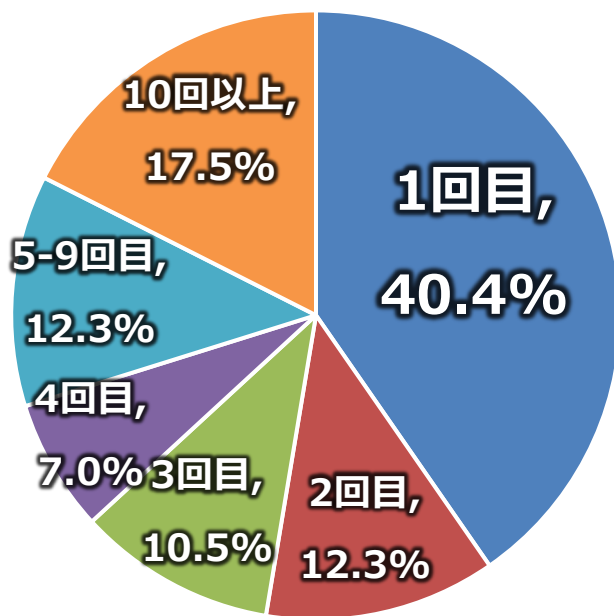


N=57(全回答者数=57名)

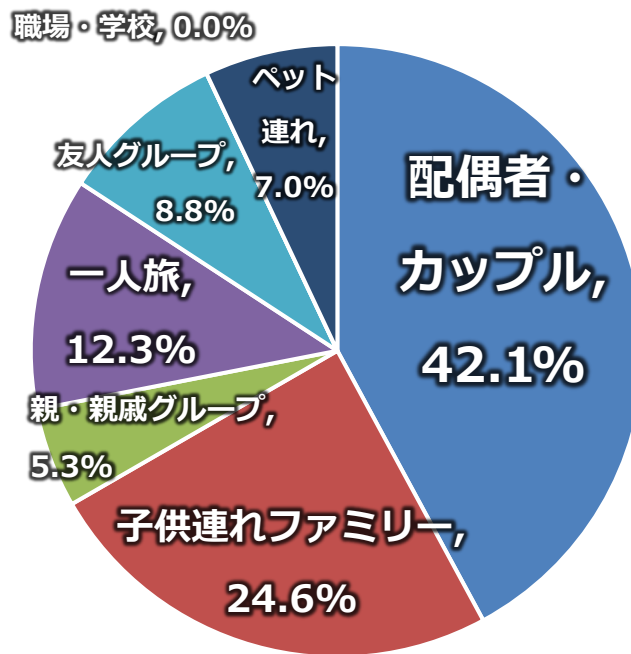
1.回答者の構成 ③ 訪問回数、グループ構成、訪問目的

- 6月に比べるとリピーターと子供連れファミリーの割合が多い
- 6月に比べて初回訪問者が少なくなり、10回以上のリピーターが増えた
- 6月に比べると、親戚グループが減り子供連れファミリーが多く、ペット連れも増えた
- ほぼ観光目的のお客様が占める

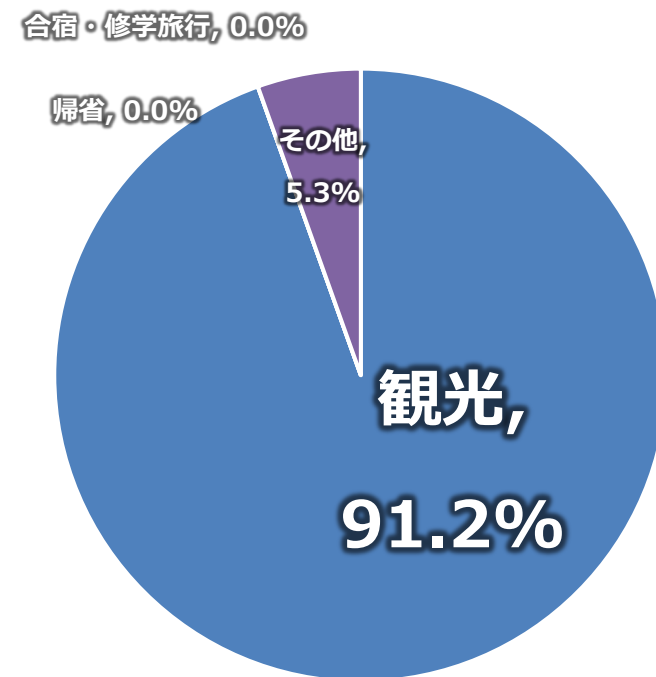
八幡平訪問回数



旅行グループ構成



八幡平訪問目的

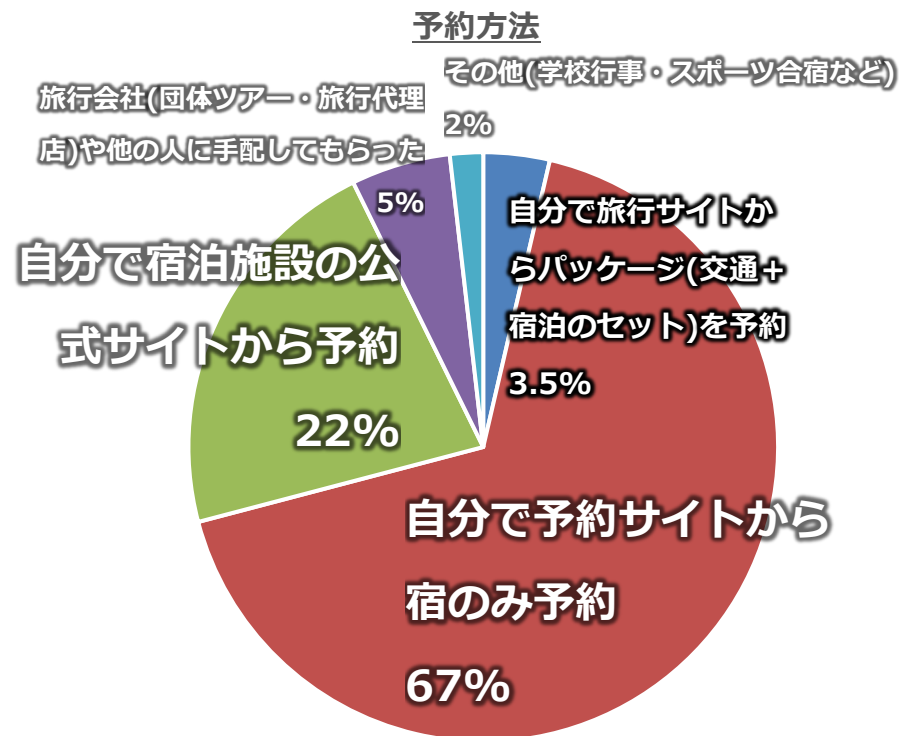
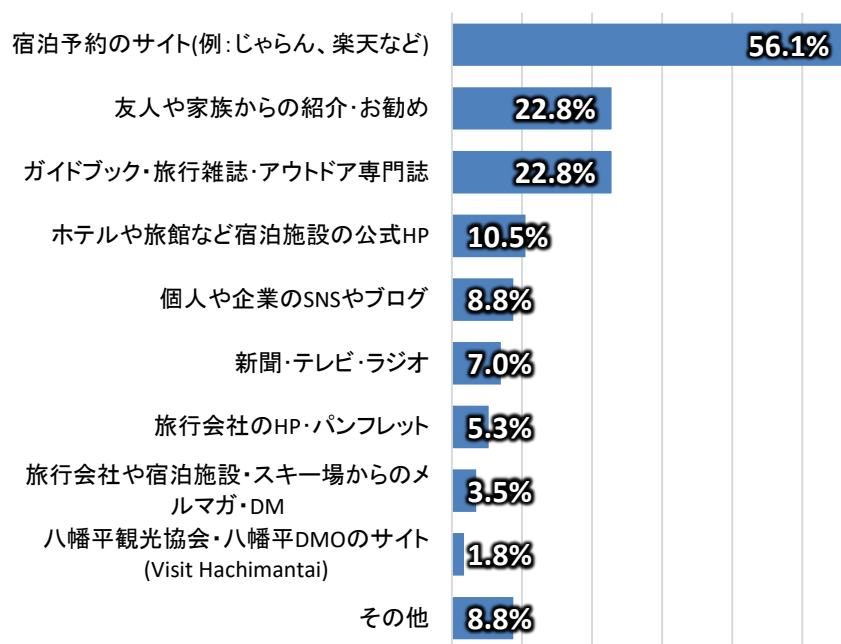


N=57(全回答者数=57名)

2.観光の行動 ①情報源、予約方法

- 旅行会社の影響は先月よりも少なくなるものの、自社サイト経由の予約も減り、OTA依存度が高まる
- 前月に比べて、旅行会社のHPやパンフレットを見てきた人が1/3になり、宿泊予約サイトは大きく増えている
- 自分で予約サイトから宿のみ予約した人が7割近く、この割合は前月よりも大きい
- 宿公式サイトからの予約が6月の3割から2割に減っている。子供連れファミリーはOTA傾向があるのかもしれない。
- 団体ツアーの割合もただでさえ少なかったがさらに少なくなっている

Q1_1 八幡平の情報源

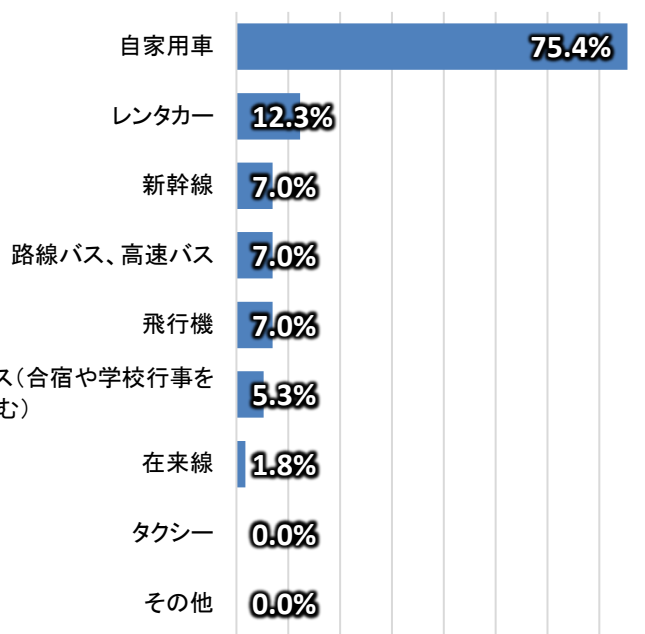


N=57(全回答者数=57名)

2.観光の行動 ②移動手段

- 自家用車がレンタカーで9割近く移動。南関東の30代、60代、70代でバス利用
- 岩手県および東北からの旅行者は全て自家用車
- 先月は南関東からも4割以上が自家用車であったが、7月では2割にとどまるも、距離を考えると低くはない
- 南関東からのお客様でそれ以外にもレンタカー利用が多い
- 交通に関する不満が一定あるが、自家用車前提になっていることも課題かもしれない

Q3 八幡平への移動手段

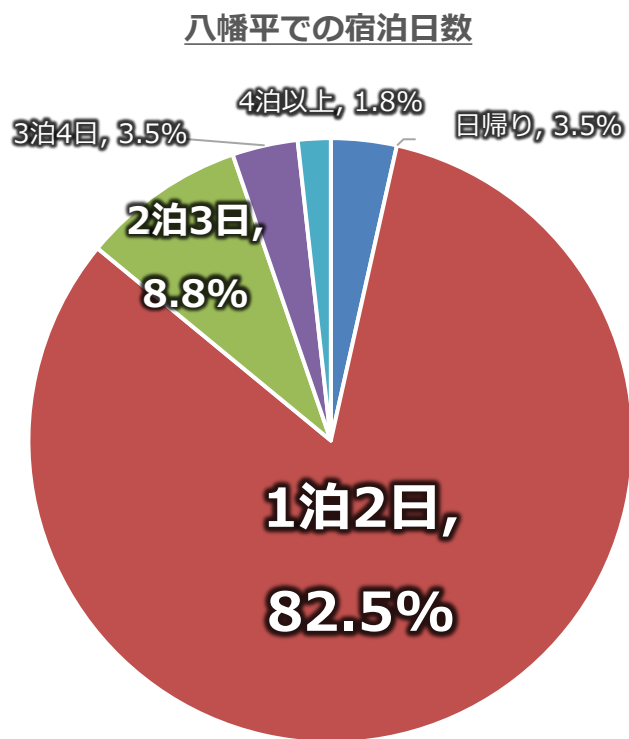


	自家用車	レンタカー	新幹線	在来線	路線バス、 高速バス	タクシー	飛行機	団体ツアー、貸切バス(合宿や学校行事を含む)
全体(57)	75.4%	12.3%	7.0%	1.8%	7.0%		7.0%	5.3%
男性(27)	77.8%	7.4%	3.7%	3.7%	3.7%		7.4%	7.4%
女性(30)	73.3%	16.7%	10.0%		10.0%		6.7%	3.3%
その他(0)								
10代(1)				100.0%	100.0%			
20代(5)	100.0%							
30代(9)	66.7%	22.2%	11.1%		11.1%			
40代(10)	70.0%	20.0%	10.0%					10.0%
50代(17)	82.4%	11.8%	5.9%				5.9%	5.9%
60代(13)	76.9%	7.7%	7.7%		7.7%		15.4%	
70代以上(2)	50.0%				50.0%		50.0%	50.0%
岩手(15)	100.0%				6.7%			
青森(4)	100.0%							
秋田(4)	100.0%							
宮城(12)	100.0%							
南関東(9)	22.2%	33.3%	33.3%		22.2%			22.2%
近畿圏(4)		50.0%					100.0%	25.0%
中部圏(1)	100.0%							
海外(1)		100.0%						
その他(7)	71.4%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%			

()内は回答者数

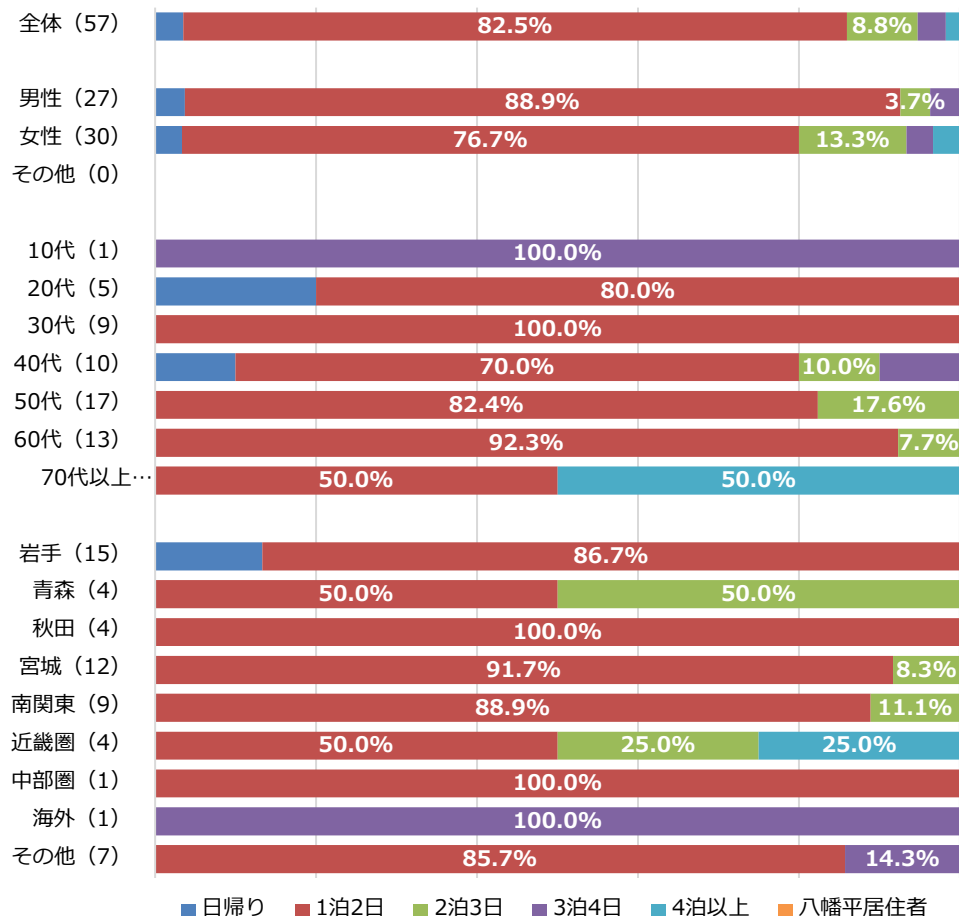
2.観光の行動 ③八幡平での宿泊日数

- 1泊2日が2/3を占めるが、高齢者、遠方/大都市圏では長期滞在傾向がある
- ほとんどのお客様が1泊2日の宿泊となっているが、2泊3日も8.8%、3泊4日も3.5%程度存在する
- 特に40代以上で2泊3日以上の割合が目立つようになった。
- 居住地では宮城、南関東（東京、神奈川、千葉、埼玉）よりも特に近畿圏で2泊3日以上の割合が高い



()内は回答者数

八幡平の滞在日数



2.観光の行動 ④八幡平市内で訪れた場所

- 6月における八幡平ドラゴンアイの効果は大きく、特に高齢者、大都市圏客の目的となっている
- 7月では頂上、アスピーテ、道の駅、温泉郷への訪問割合が高い。
- 男性は道の駅が一番多く、八幡平頂上やアスピーテラインに行く割合が少ないのが特徴で、50代も頂上に行く割合が少ない。登山は60代で活発な傾向がみられる。
- 南関東は山頂や焼け走りなどの象徴的な観光地への訪問割合が多く、宮城は道の駅の割合が一番多い。

八幡平市内で訪れた場所

男性 (27)

女性 (30)

40代 (10)

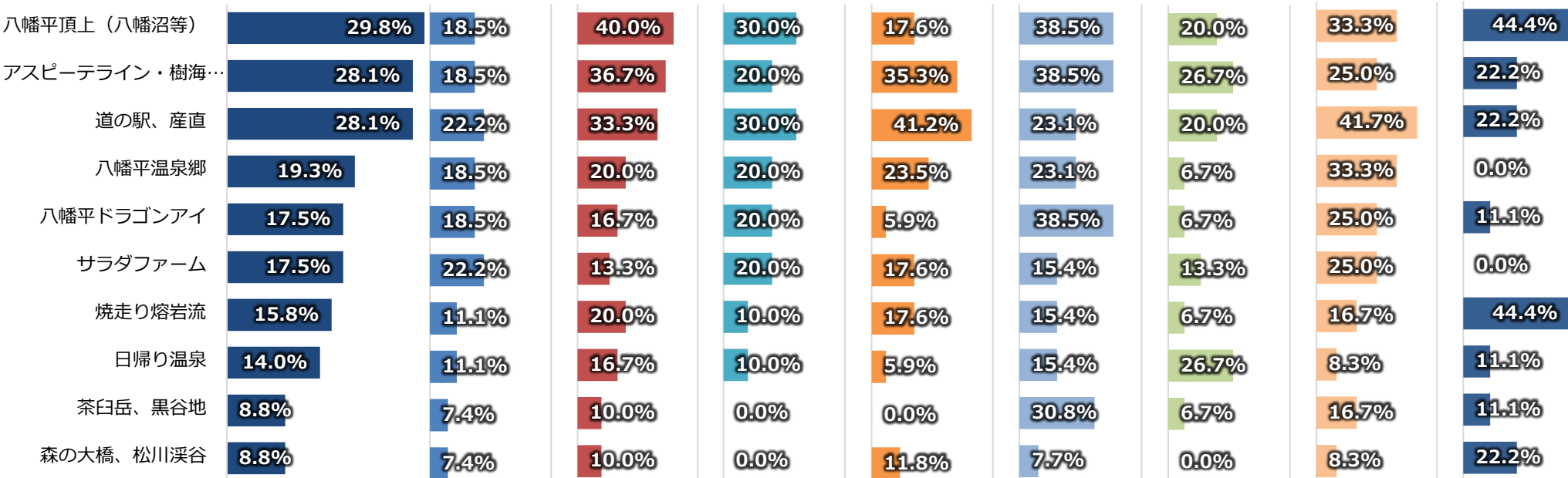
50代 (17)

60代 (13)

岩手 (15)

宮城 (12)

南関東 (9)

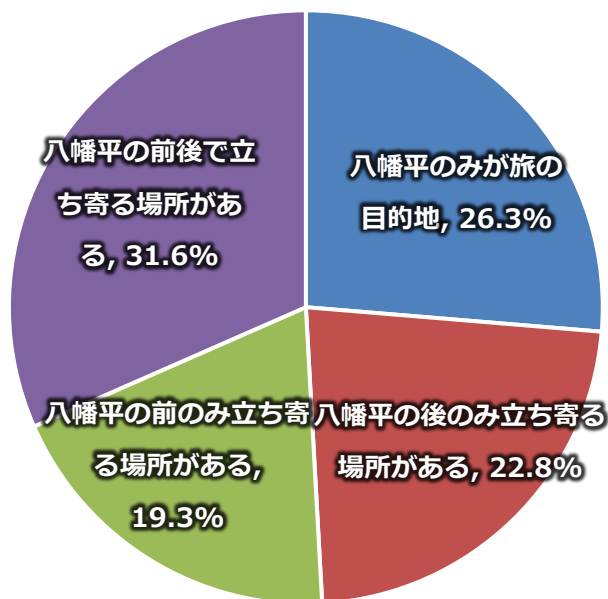


()内は回答者数

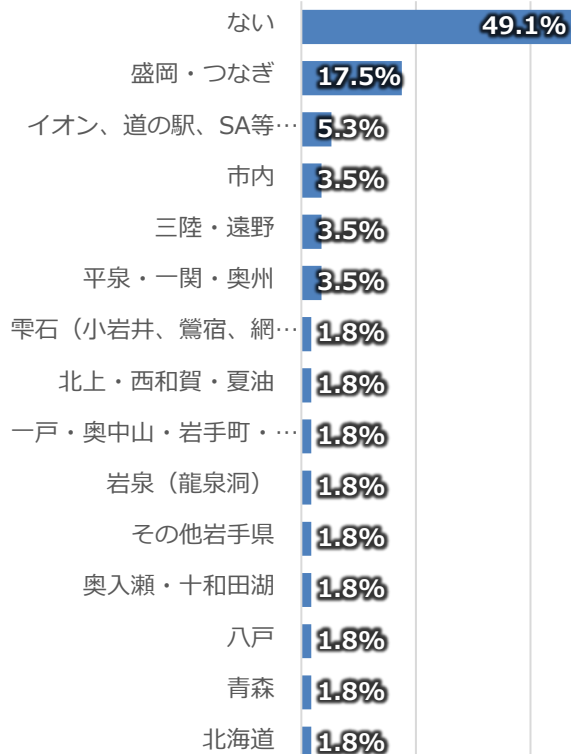
2.観光の行動 ⑤八幡平以外で訪れた場所

- 6月と違い、八幡平のみを目的地とする観光客は1/4で、他と組み合わせた観光が大半となる
- ドラゴンアイ目的が減った結果、前後でどこかしら立ち寄る観光客が増えている
- 前後共に盛岡・つなぎに立ち寄る割合が多く、その他の立ち寄り場所は様々広域に散っている状況

八幡平での宿泊日数



Q6_1 八幡平の前の訪問地



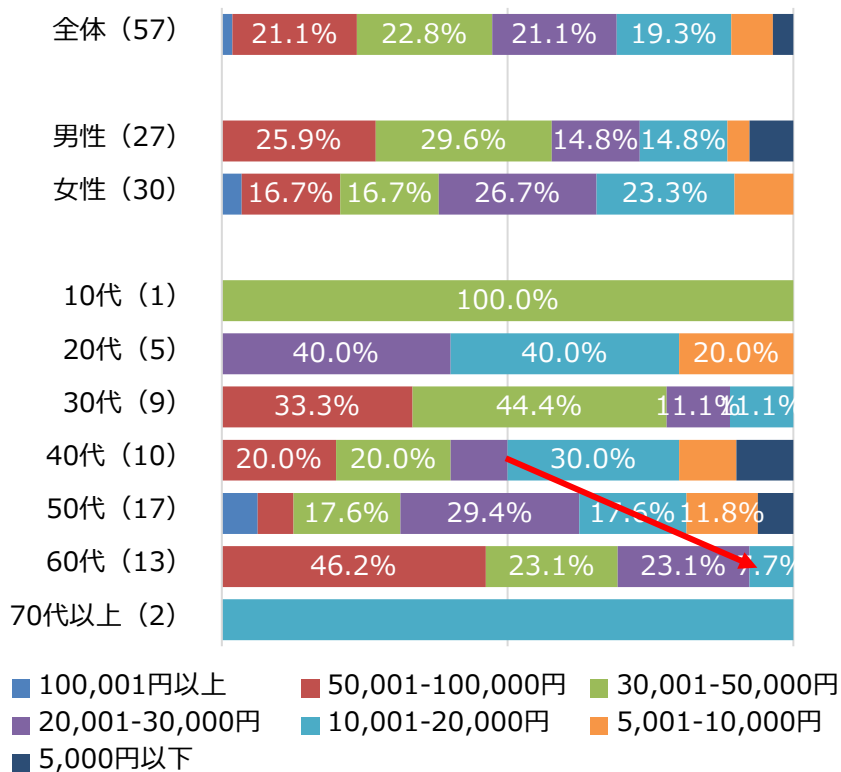
Q6_1 八幡平の後の訪問予定地



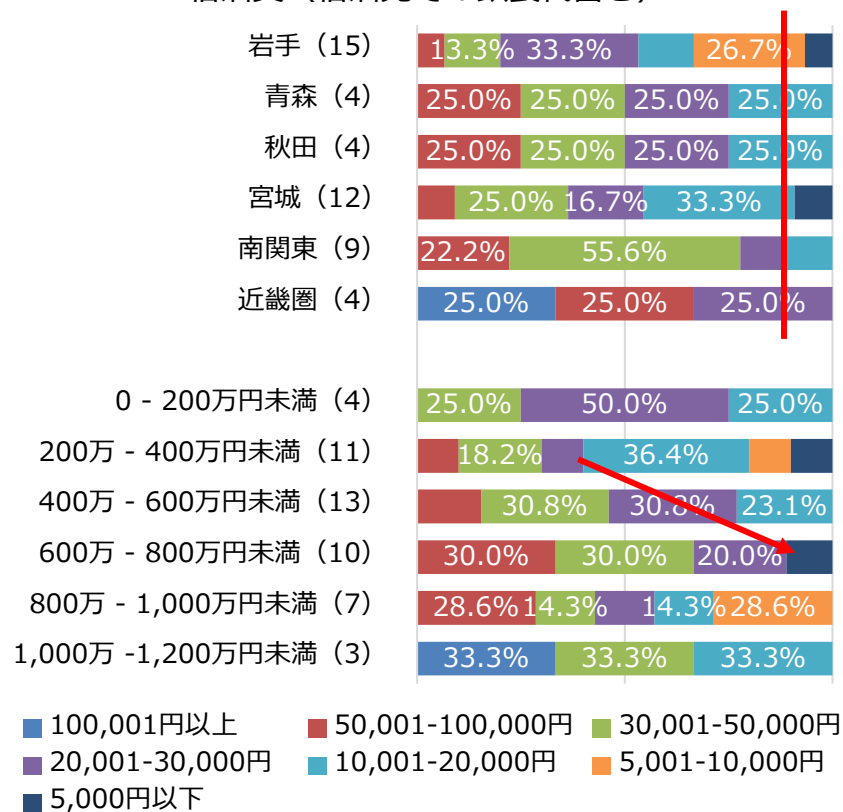
2.観光の行動 ⑥観光消費額 宿泊費

- 宿泊費について、60代の消費額は意外とシビアである。大都市圏の消費額は大きい傾向がある
- 20,000円から30,000円の価格帯（紫）に注目した場合、40代を越えると20,000円以上の宿泊プランの割合が大きくなる
- 地域別では南関東や近畿圏では紫のラインが左に寄っており、高単価な客層として期待ができる
- 年収では800万円までは年収が高くなるにつれて宿泊費も高額になるが、800万円から1000万円の年収で節約している可能性がある（サンプルが少ないので断定はできない。）

宿泊費（宿泊先での飲食代含む）



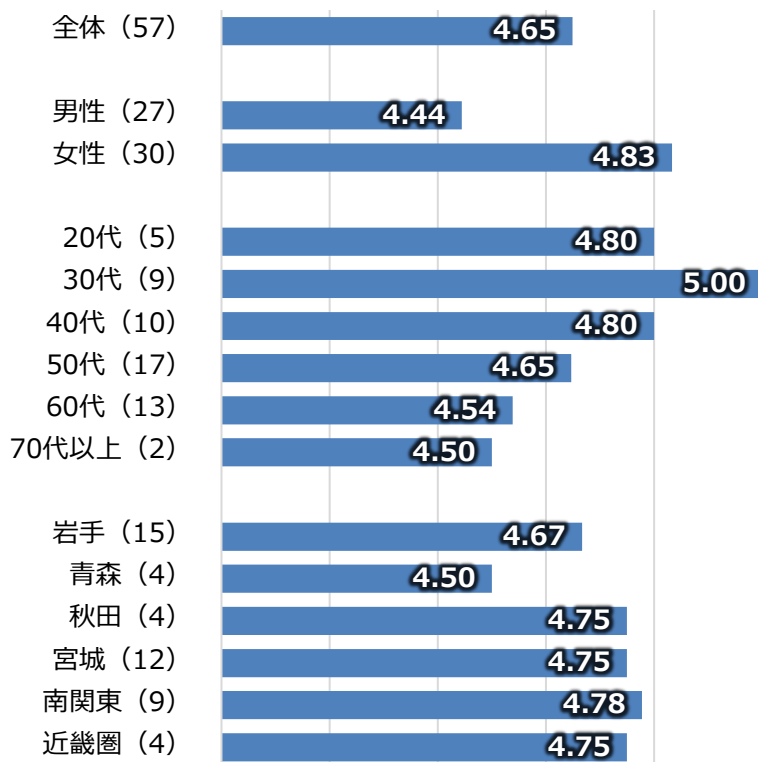
宿泊費（宿泊先での飲食代含む）



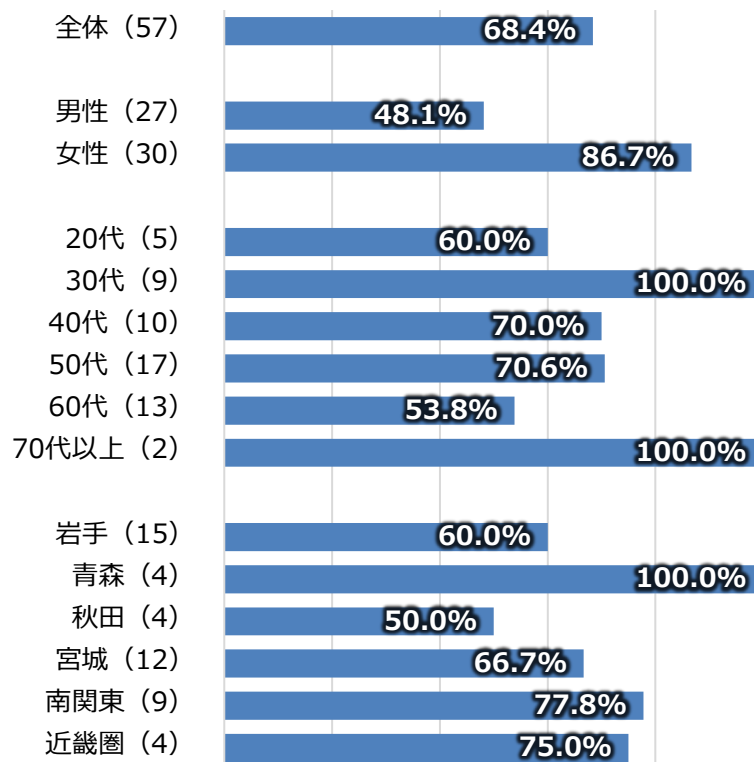
2.観光客の意向 ①観光地としての再訪意向と推薦意向

- 7月の八幡平は女性、30代、50代、南関東に支持される傾向にある。
- 山頂などを訪れている傾向が強い女性や南関東を再訪意向も推薦意向も強い
- 年代が上がるほど再訪が意向が下がるのは懸念点である。
- 南関東は6月NPSが高いものの、再訪意向は低かったが、7月では再訪意向は強い。ドラゴンアイは一度きりでよいが、山頂や焼き走りはまた来たいと思わせるものがあるかもしれない。

Q9 再訪意向



NPS (Net Promoter Score) (推薦意向から測るロイヤリティ)



NPS®とは、Net Promoter Scoreの略で、顧客ロイヤルティ（企業やブランド、サービスなどに対する愛着や信頼）を数値化するための指標のこと。

NPSは対象者に「商品をどの程度親しい人にすすめたいと思うか」を問い、0～10点の11段階で答えてもらう。その点数で回答者を「批判者（0～6点）」「中立者（7、8点）」「推奨者（9、10点）」の3つに分類し、回答者全体の「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いたもので表される。

5点満点中の平均点

3.観光客の意向 ②次回訪れたらやってみたいこと

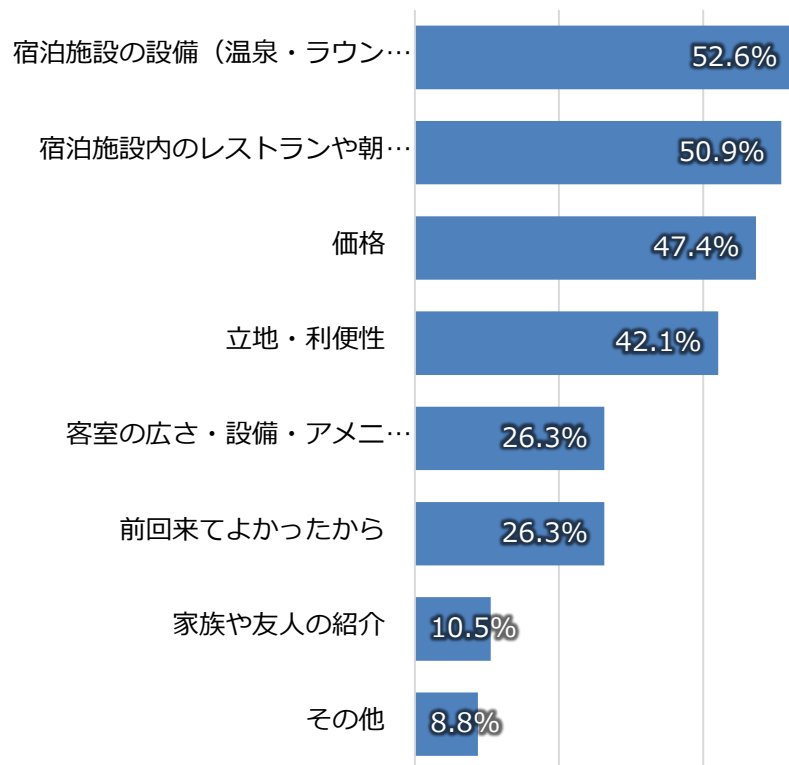
- これまでの傾向通り温泉や星空観察の意向が強い。星空観察は女性、50代、宮城で特に強い
- 温泉については特に宮城県で強く、星空観察は女性、50代、宮城で特に強い
- 南関東ではガイド付のハイキングの要望が特に強い傾向がある
- 岩手ではアウトドアサウナもほかよりも高い傾向がある

八幡平で次回やりたいこと	男性 (27)	女性 (30)	50代 (17)	60代 (13)	岩手 (15)	宮城 (12)	南関東 (9)	
温泉 (宿泊している施設…)	57.9%	63.0%	53.3%	58.8%	53.8%	60.0%	83.3%	55.6%
星空観察	38.6%	33.3%	43.3%	64.7%	23.1%	40.0%	50.0%	33.3%
(ガイドなしでの) ハイ…	24.6%	14.8%	33.3%	23.5%	38.5%	26.7%	25.0%	11.1%
キャンプ、グランピング	19.3%	18.5%	20.0%	17.6%	7.7%	26.7%	33.3%	11.1%
(ガイド付きの) ハイキ…	15.8%	14.8%	16.7%	11.8%	23.1%	6.7%	8.3%	44.4%
スキー、スノーボード…	15.8%	11.1%	20.0%	11.8%	0.0%	13.3%	25.0%	11.1%
クラフトづくり体験、工…	14.0%	0.0%	26.7%	23.5%	0.0%	6.7%	16.7%	11.1%
アウトドアサウナ、テン…	10.5%	3.7%	16.7%	5.9%	7.7%	20.0%	0.0%	11.1%
テーマパーク、子供向け…	8.8%	3.7%	13.3%	5.9%	0.0%	6.7%	8.3%	0.0%
ガイドと巡る歴史、文…	8.8%	14.8%	3.3%	11.8%	7.7%	6.7%	8.3%	22.2%
地熱やサステナビリティ…	8.8%	7.4%	10.0%	11.8%	7.7%	6.7%	0.0%	0.0%
スノーシュー	7.0%	0.0%	13.3%	5.9%	7.7%	0.0%	0.0%	11.1%
バギー、オフロード…	7.0%	7.4%	6.7%	11.8%	0.0%	13.3%	8.3%	0.0%
料理体験、農家の暮らし…	5.3%	0.0%	10.0%	11.8%	0.0%	6.7%	0.0%	11.1%
雪遊び、雪体験	3.5%	0.0%	6.7%	5.9%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%
マウンテンバイク、サイ…	3.5%	7.4%	0.0%	11.8%	0.0%	0.0%	8.3%	11.1%
スキー、スノーボード…	1.8%	3.7%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%
ゴルフ	1.8%	3.7%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
スキー、スノーボードス…	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

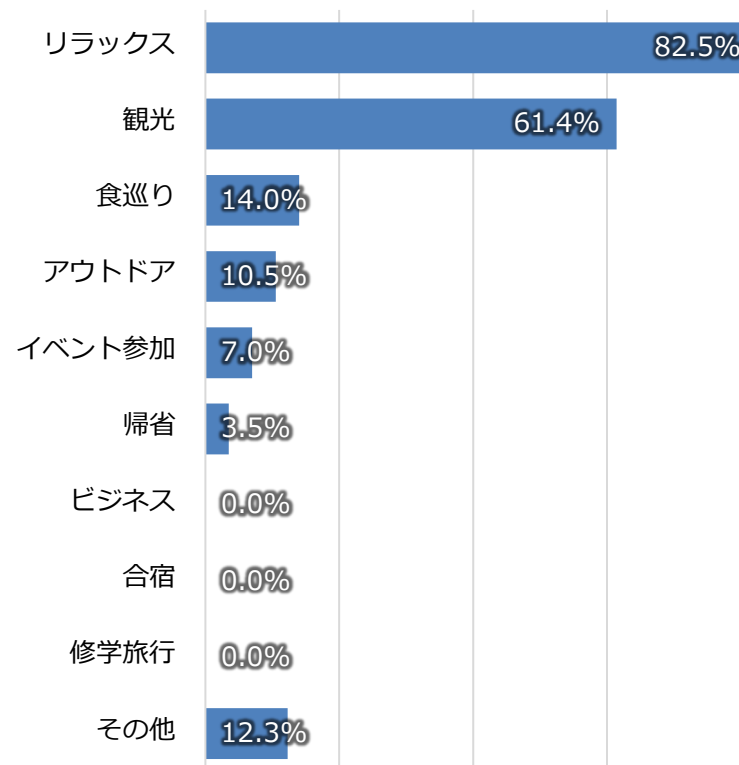
4. 宿泊施設 ① 選択理由と目的

- リラックスを目的とする方が食や温泉を決め手として宿泊施設を決めている
- 価格以外に食事や温泉などの設備と食事内容が選択理由の上位となっている
- また滞在の目的として観光が一番ではあるもの、アウトドアや食巡りなどのアクティビティよりもリラックス目的が多くあがる
- NPSのコメントなどではスタッフへの称賛が目立つ為、選択した理由と満足度の要素にギャップがある

Q2 宿泊施設選択理由



Q2 宿泊の滞在目的

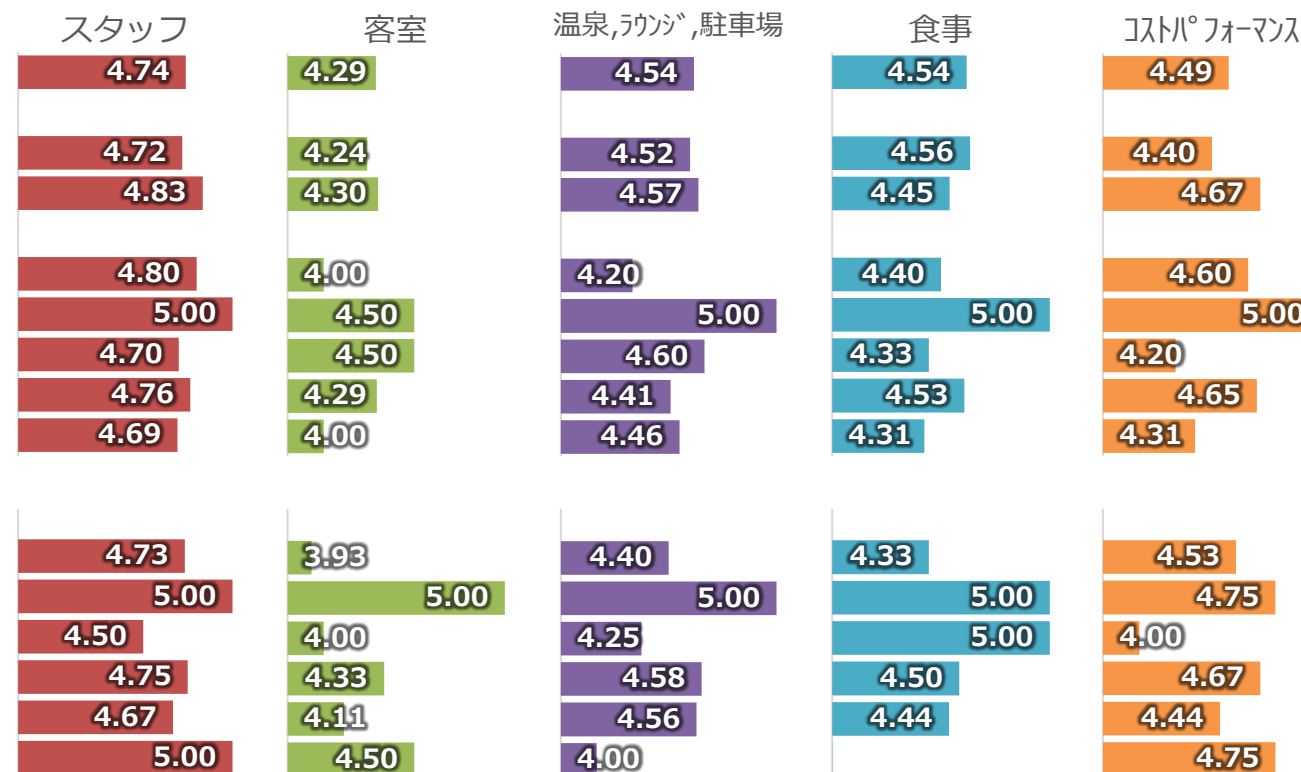
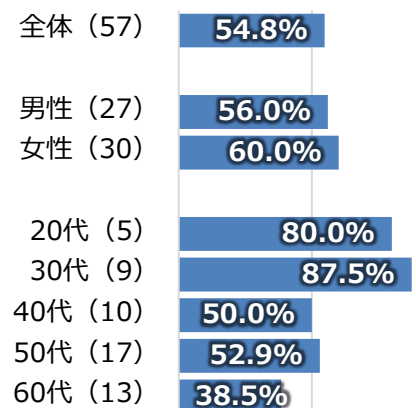


4. 宿泊施設 ② 宿泊施設のNPSと満足度

- 宿の満足度はスタッフと食事と温泉が牽引し、女性、30代、青森、宮城の満足度が高い
- 宿泊施設について、スタッフと食事の満足度が高く、客室の評価が低い
- セグメント別には女性、30代、青森、宮城の満足度が高い（10代、70代はサンプルが少なく考慮外）
- 先月に比べて、南関東の宿の満足度が低くなっている傾向があり、特に客室の満足度が低い

宿泊施設の各項目の満足度（5点満点）

宿泊施設のNPS(Net Present Value)



NPS®とは、Net Promoter Scoreの略で、顧客ロイヤルティ（企業やブランド、サービスなどに対する愛着や信頼）を数値化するための指標のこと。
 NPSは対象者に「商品をどの程度親しい人にすすめたいと思うか」を問い、0～10点の11段階で答えてもらう。その点数で回答者を「批判者（0～6点）」「中立者（7、8点）」「推奨者（9、10点）」の3つに分類し、回答者全体の「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いたもので表される。

5.フリーアンサー ①再訪意向とその理由、改善点

- 温泉や自然にリラックスやリフレッシュに価値を見出すコメントが目立つ
- 二次交通の他、ペットに関する要望も見られた。お得なプランの要望も散見される
- 食事は褒めている人もいれば充実を望む人もいる

再訪意向→

再訪したい理由や再訪するために必要な改善点

是非来たい

- 温泉がいい ・温泉が良い
- リフレッシュできる
- 世代問わずに感動できるが一番だと思います
- 料理が美味しくリラックスできる環境を望みます
- そのまま地産地消を大事にしていきたい
- 2日目の食事をもう少し充実して欲しい
- 美味しい食事や名物などを食べられる施設やお土産屋さんの充実。そこでしか買えないものや食べられないものなど。
- 飲食店が少ないのでサラダファームヴィレッジのような施設がほしいです
- スーパーが整備されると、有難いです。
- アクティビティや飲食に使えるクーポンなどの支援
- 全国旅行支援キャンペーンなどの料金の支援。スキー場の整備。
- 旅行支援クーポンがあると選択肢に上がりやすい
- 高速道路料金の値引きとのセットプランを作って欲しい
- 公共交通機関の充実 ・二次交通
- 散策バス利用で無料ガイドがつくのは画期的だ。ガイドさんの案内も素晴らしく八幡平のファンになりました。黒谷地からのガイドコースを増やして欲しい。またスノーシューはレンタル用品を充実させ、有料無料に関わらずガイドがつけば参加したい。
- このまま静かな環境を残し、守ってほしい。
- HPなどで毎日の自然などの様子の発信。
- 子供向けレジャーの拡充
- ペットと泊まれる宿が増えるといいです。オムツやちよっとしたおやつがあれば助かります
- 岩手県内まだまだペットと行ける場所が少ないので、ペットと遊べる所を増やしてほしいです。
- アウトドアイベントの開催
- いろんな分野で、目立たずにも研究、活動している方々のトークを聴きたいです。岩手県にもそういう方々が、おります。美術、工芸、文学、音楽、な
- 体験しやすいプランを色々考えて欲しい。一人で参加できるものも。
- ラグジュアリー
- 滞在期間を長くする
- 特に理由なし

来たい

- ペットと一緒に滞在したい
- やはり長期滞在でゆっくり楽しみたい。
- 思った以上に自然が豊かできれいだったが溶岩岩等、予想していない絶景もありおもしろい。また温泉が真から暖まり快適。あちこちの温泉施設に行ったが、お湯はこれまでの上位に入ると思う。
- 自然を生かし、地元でしか味合えない食事やもてなし。
- 周囲の観光スポットへの行き方をもう少しわかりやすくしてほしい。また、年代別におすすめの観光スポットを選んでほしい。
- 具体的な情報発信
- 旅割
- 旅行支援、観光スポット無料券等配布

5.フリーアンサー ②推薦する理由（観光地）

- 推薦理由として自然、温泉、ゆったりリラックスできることが要因となり、食をあげる人もいる
- 推薦度が下がってくると交通やアクセスについての不満のコメントが増えてくる

推薦度 10

- 軽い装備でのハイキングなどが可能。星空。
- 裏岩手を間近に見れる、八幡平のパノラマを見れる。
- 自然豊かで、景色が素晴らしい！
- 自然が豊かで、高速道路からのアクセスも良いため
- 自然が豊かだし、美味しい食事の店がたくさんあるから。
- 自然豊かで人が少なくリゾート感があって過ごしやすい
- 自然がいっぱい ・自然がいっぱいだから
- 自然が豊富。 ・自然や温泉が素晴らしい
- 自然を満喫できる ・豊かな自然。
- 広大な自然とのどかな雰囲気癒されるのでオススメです。
- 自然を満喫できて食材も美味しいのでリフレッシュするのにとても良い場所。
- 自然を満喫できる。ゆっくりとした時間を過ごせる。
- 気候も心地よい
- 環境が良い、ゆっくりできる
- 素晴らしい観光地のため。外国人が少ないため
- 年齢に応じた過ごし方が出来る
- 普段日常のあれこれを忘れさせてくれ、そして明日からの生きる糧になる
- リラックスするのにとてもよかった。
- リラックスできる
- 温泉が素晴らしい。 ・寂聴さんの湯、宿
- 魅力的な温泉と雪質の良いスキー場
- ご飯と温泉が良い。自然も豊かで過ごしやすかった
- やはり自然と食事と温泉 ・料理やお風呂最高でした
- 良いところだから。
- 無

9

- 自然が豊かで心地よいから
- 自然の中でリフレッシュできた
- 温泉 ・温泉が良い ・静かな環境
- リーズナブル
- 仕事で慌ただしい日常を忘れリラックスできた。
- 避暑地として最適だから
- 宿泊してみてもよかったから。
- 東北旅がいつも楽しいので色々な人におすすめしています
- 車がないと動きづらい所が多いので、車の運転をしない友人には勧めにくい

7

- 自然、サーモン ・自然がいい
- 自然やアクティビティが好き人にはお勧めかな。特に子供がいる人にはお金もそんなに掛からず良いかと。ただ如何せん地元から遠すぎる。でも遠くても1回は来る価値が有るかも。
- 温泉
- アクセス
- ない ・特になし

8

- 自然が多く静か。
- 自然の素晴らしさ
- 豊かな自然が残っていて、普段の殺伐とした東京の生活でささくれた気持ちを癒してくれる
- ロケーションが素晴らしかった。北海道っぽいところ。
- 温泉宿と食事についてはお進み出来る
- 場所がいいと思います
- 自分がいいと思うから

6

- 観光地等行くまでが、離れている、遠い

5.フリーアンサー ③推薦する理由（宿）-1

- 宿泊施設においては温泉、食、スタッフが推薦の要素となっている

推薦度 10

- スタッフさん丁寧で宿も雰囲気がいいから
- スタッフの皆さんの気遣いがとても嬉しかった。
- スタッフの気配りがなされていて、これまで宿泊したホテルよりくつろぐことができました。
- スタッフの対応が親切でとても良かった。
- どこにいても皆さん暖かい、お・も・て・な・し
- スタッフの感じが良く、建物は古い（多分）と思いますが、改装して綺麗にされたり、手入れされていて気持ちが良い。部屋、ロビーなどセンスが良い。
- ホスピタリティに感銘を受けました
- まずは、宿のおかみさんがすごく親切だったこと。食事も急遽用意してくれた。しかもすごく豪華で美味しかった!!子供の大会の帯同で、一人で宿に泊まるのは初だった為、少し不安な気持ちもあったけど、安心してくつろげました!!
- スタッフの対応と温泉の質とロケーションが素晴らしい、夕食はくるたびに進化している!
- ご飯が美味しいのはもちろんのこと、働いている方のサービス精神に大変感銘を受けたため。
- スタッフの配慮、食事も満足でした。気楽に過ごせる空間でした。
- 温泉地としての楽しみと食事の質の良さ、リラックスできると全体雰囲気より
- 食事が美味しい、星座、草花のプロの解説がある
- 食事が美味しい、星座、草花の説明がある
- 食事が目当てだったが、予想以上においしかった。それ以外にも、足湯などの館内設備、ウェルカムドリンクなどのサービスもよく、スタッフの方々もみな感じがよかった。不満が何もない。
- 料理が美味しかったし、温泉付きでのんびりできました。
- 料理も美味しかったです。
- 子供（乳幼児）に対する配慮が非常に良かったため
- 小さい子供がいたので、うるさくしてしまうのが心配でしたが、宿泊施設の方のご厚意が本当にありがたく、ゆっくり過ごせました。
- 娘と1歳の孫と伺いました。
- ペット連れにとっても優しい宿で、飼い主も気兼ねなく自宅にいるかのように愛犬と過ごせるのが、一番の理由。
- 前回泊まった時に雰囲気がとても良かったので、今回もまた宿泊させて頂きました。優しいオーナー様と美味しい豪華な朝食に癒され、何よりうちのわんこもリラックスできとても楽しい旅になりました。
- ゆっくりできるから
- キレイ、楽しい
- 清潔感、接客対応がいい
- コストパフォーマンスに優れている
- コストパフォーマンスが抜群な上にスタッフの接客が素晴らしい
- 少し遠くアクセスは悪いがそれを上回る魅力がある。価格も手頃
- 様々な想いや思い出の場所として生涯記憶に残ります
- 盛岡から近く、♨の質とジェットが、よろしいです。
- 例えば温泉でも、ぬるめと、熱めと、複数の湯船があったり。

5.フリーアンサー ③推薦する理由（宿）

（続き）

9

- 温泉がいい
- 温泉が良かった
- 浴場が良い。露天風呂、内風呂、サウナと充実している。
- お料理の質の高さ、自然を楽しめる
- ブッフェ朝食がとても美味しかった
- 食事と果実酒が美味しかった
- 高山植物の講座がとても楽しくわかりやすくては良かった
- 友達にお勧めする
- リフレッシュできる
- 宿泊施設に滞在中、リラックス出来たことと静かな環境が素晴らしいこと。
- とてもリーズナブル
- 房间内有虫（部屋に虫がいる）

8

- 温泉の施設、サウナ水風呂がとても良かったが、男女入れ替えになると水風呂が無いことで滞在一日の方は残念な気持ちになるかな？と思われます。
- 価格・温泉・アットホームな雰囲気をお勧め ・露天風呂が良かった ・湯が良いから。
- ご飯が美味しかったのと、専用で温泉が利用できたため
- ほぼ満足ですが、夕食内容の種類が少ないのが残念でした。
- 部屋も広く食事も美味しい。スタッフのホスピタリティも高い。客層も良い。
- お酒飲み放題
- 価格に対して、施設、食事が良く、観光に立地が良い。 ・場所がいいと思います
- 星空教室が面白かった。ひさびさに星を探す楽しみを思い出しました
- 八幡平自体2度目の訪問で、自然の豊かさが良いこと、また施設スタッフの皆さんが星空や高山植物の案内などしてくれて、充実していたため。
- 素晴らしい ・環境が良い ・静かで自然が多く、リラックスできる。

7

- 温泉と食事が良かった。
- 温泉は良かったがサウナの時間が解りづらいのが残念。砂時計が何分なのか、また見辛いの欠点。料理も美味しかったが、もう少し目玉商品があると楽しいかも。八幡平の名物が良くわからないので、アピールする品があると誰かに勧める一つになるかも。後はソフトドリンクのバリエーションが欲しいかな。
- 食事が充実していて、ホスピタリティーがいいところはお勧めだが、部屋の仕様(部屋にトイレや洗面所、冷蔵庫がない)や設備の古さについては苦手な人がいると思う
- 食事サービスもとても良かったので勧めてもいいかなと思いました。
- スタッフがフレンドリーで親切。八幡平山頂まで近く、自然を満喫できる。
- スタッフの方々の気配りが非常に良かった
- 無料での送迎がとても便利だったため。
- 場所がよかった。ご飯がおいしくスタッフの笑顔が素敵でした。
- アクセスが分かりづらい。部屋が予想より狭かった。
- アメニティが少ない、設備に汚れがある
- 旅館が少し古い
- 特になし

6

- 館内は清潔にしてありましたが、建物の古さは否めませんでした。
- 値段がたかい

5

- トイレが部屋のみで各階には無い。部屋の作り…ベッドに横になるとテレビが見えない