

（４）モニターツアーから見える魅力・ニーズ・課題

3タイプのモニターツアー（ららぽーと和泉版利用者向け、阪九フェリー版利用者向け、インバウンド版[韓国ガイド]向け）の各参加者にアンケート調査を実施し、ツアーコースの感想や買物動向、立ち寄った観光施設の満足度、和泉市の観光ニーズ等を把握しています。

ツアー行程 1：市内大型商業施設への買物客向け

開催日時	平成 27 年 11 月 11 日（水） 10：00 ～ 16：00	天気：晴
	平成 27 年 11 月 18 日（水） 10：00 ～ 16：00	天気：曇り時々雨
	平成 27 年 11 月 25 日（水） 10：00 ～ 16：00	天気：曇り時々雨
参加者	11 月 11 日（水） 32 名（和歌山方面からの買物客）	
	11 月 18 日（水） 34 名（大阪市内、周辺地域からの買物客）	
	11 月 25 日（水） 37 名（大阪市内、周辺地域からの買物客）	
参加費	1,000 円	
ルート	（和泉市内のみ）	
	===== 信太森葛葉稲荷神社（散策） =====	
	===== ※日本人造真珠硝子細貨工業組合（リアーナ）（アクセサリ製作体験、買物） =====	
	===== 本家さぬきや [和食] 又はうお健 [中華料理]（昼食） =====	
	===== 和泉環境リサイクル公園（散策、園長によるガイド） =====	
	===== いずみ山愛の里（買物） ===== ららぽーと和泉	

ツアー行程 2：船などでの来阪客向け

開催日時	平成 27 年 11 月 17 日（火） 9：20 ～ 16：45	天気：曇り時々雨
	平成 27 年 11 月 27 日（金） 9：20 ～ 16：45	天気：曇り時々雨
参加者	11 月 17 日（火） 44 名（北九州方面からの観光客）	
	11 月 27 日（金） 44 名（北九州方面からの観光客）	
参加費	3,000 円	
ルート	（1日目） 門司港～（阪九フェリー船中泊）～	
	（2日目） 神戸港着～	
	松尾寺（和泉観光ボランティアガイドが案内）===== 和泉市久保惣記念美術館（観賞） =====	
	===== テクノステージ和泉（車中） ===== いずみ山愛の里（買物） =====	
	===== 本家さぬきや [和食]（昼食） ===== 信太森葛葉稲荷神社（散策） =====	
	===== 日本人造真珠硝子細貨工業組合（リアーナ・アクセサリ製作体験、買物） =====	
	===== 池上曾根史跡公園（散策） ===== 泉大津港着	
	（3日目） 新門司港着	

ツアー行程 3：インバウンド向け

開催日時	平成 27 年 11 月 12 日（木） 9：00 ～ 15：00	天気：晴
	→和泉市内（11/11 に和歌山方面を観光し本市内で宿泊）	
参加者	10 名（日本で観光ガイドを行う韓国人女性）	
参加費	無料	
ルート	（和泉市内のみ）	
	弥生の里温泉 ===== 和泉池上曾根遺跡（車窓） =====	
	===== 日本人造真珠硝子細貨工業組合（リアーナ・アクセサリ製作体験、買物） =====	
	===== 和泉市毛布歴史資料館（見学） ===== 心庵 [和食]（昼食） ===== 松尾寺（散策） =====	
	===== 和泉市久保惣記念美術館（学芸員による案内、観賞） ===== 関西空港	

※ 次ページ以降は「リアーナ（体験）」という

①モニターツアーの評価からみる、和泉市の核となる観光施設、情報発信の必要性

3種類全てのモニターツアーともに全体評価は高くなっています。

【回答例】	※平均スコアは全て5点満点中
●ららぽーと和泉版	
・ツアーコース満足度 平均スコア 4.3点	
・「盛り沢山だった」「期待していたよりもっと良かった」「知人にも薦めたい」等のコメント	
●インバウンド版	
・ツアーコース満足度 平均スコア 5.0点	
・「思っていたのよりずっとずっと良かった」「子どもを連れてきたい」「ルートをツアーに組んでみては」等のコメント	
●阪九フェリー版	
・ツアーコース満足度 平均スコア 4.2点	
・「普通のツアーよりも内容があった」と評価するコメントがある一方、「メインの品物がなく残念」と指摘するコメントも見られた。	

また、観光施設のうち、「リアーナ(体験)」と「和泉市久保惣記念美術館」については、複数のモニターツアーにおいて5点満点での参加後評価が高く、なおかつ再訪したい観光施設として多く回答されており、モニターツアーが好評であった要因の1つになったものと考えられます。

そのため、これら2施設については、和泉市の核となる観光施設として、取組を充実させることが有効であると考えられます。

【回答例】	※平均スコアは全て5点満点中
●リアーナ(体験)	
・ららぽーと和泉版：満足度4.6点[訪問施設で第1位]。参加前より0.6ポイント増。 最もよかった施設と回答した人が43%。	
・インバウンド版：満足度5.0点[訪問施設で第1位]。参加前より0.6ポイント増。	
・阪九フェリー版：満足度4.4点[訪問施設で第2位]。参加前より0.81ポイント増。	
●和泉市久保惣記念美術館	
・インバウンド版：満足度4.9点[訪問施設で第2位]。最もよかった施設と回答した人が80%。	
・阪九フェリー版：満足度4.5点[訪問施設で第1位]。参加前より0.55ポイント増。 最もよかった施設と回答した人が52%。	

一方、上記2施設については、参加前と比べて参加後の評価得点が大幅にアップし、また「あまり知らなかったが、大変良かった」「期待以上の満足度であった」と言うコメントが複数見られるなど、和泉市の観光魅力が知られていないことが明らかとなりました。

さらに、「情報発信するべき」という意見も多く見られ、情報発信のニーズが高いことが明らかとなりました。

【回答例・情報発信を求める参加者の回答例】	
●タブレットで調べてみると、今日場所は1か所しかナビに出てこなかった。もう少しPRし全国版にしては	
●人造真珠をもっとアピールするべきでは	【上記2件：阪九フェリー版】
●まだ和泉市について知らない人が多いと思います。まずは和泉市をお知らせするのが一番だと思います。(日本らしい雰囲気のところ、特産物など)	【インバウンド版】

② ツアー参加者の属性により異なる観光施設の印象や観光行動の嗜好の傾向

観光施設等に行っても、ららぽーと和泉の利用者と阪九フェリーでの来訪者とは、評価が分かれる点が多く見られています。

【回答例】

※平均スコアは全て5点満点中

●信太森葛葉稻荷神社

- ・ららぽーと和泉版：満足度 3.7 点[訪問施設で第 3 位]。参加前より 0.7 ポイント増。
「思っていたより立派な神社」「また子どもたちも連れてきたい」等のコメント
- ・阪九フェリー版：満足度 3.3 点[訪問施設で第 6 位]。「由緒ある神社」とのコメントがある一方で、「大して良くない」とのコメントも

●昼食

- ・ららぽーと和泉版：満足度 4.6 点[訪問施設で第 1 位]。「あっさりした味付けが良い」等のコメント
- ・阪九フェリー版：満足度 4.2 点[訪問施設で第 3 位]。「味が自分好み」とのコメントがある一方で、「あまり特色がない」「九州は味が濃いのでもう少し濃い物を」とのコメントも

●全体評価

- ・ららぽーと和泉版：「また色々な事を知りたい」「何度でも来てみたい」等のコメント多数
- ・阪九フェリー版：評価するコメントもある一方、「観光地らしい施設が少ない」「観光で生き抜くのは無理では」等のコメントも複数

また、参加者属性により、観光施設における嗜好や行動、和泉市内で楽しみたい観光ニーズについて違いが見られ、これらのことから、ターゲットの嗜好や属性に沿ったプログラム開発が望まれているものと考えられます。

【回答例】

●リアーナ

- ・ららぽーと和泉版：リアーナでの購入商品を回答したのは 50%。薄いピンク等の淡い色などパステル系、パールの粒の小さいものが多く売れる
- ・インバウンド版：黒色若しくははっきりした色味と大ぶりのアクセサリーが多く売れる
- ・阪九フェリー版：リアーナでの購入商品を回答したのは 28%に止まる

●いずみ山愛の里

- ・ららぽーと和泉版：みかんパンのほか、小分けの野菜などが売れる
- ・阪九フェリー版：「近所で買えるものが多い」「お土産物があまりなかった」「商品の数が少ない」「宅配サービスがない」などのコメントが複数

●観光の楽しみ方

- ・ららぽーと和泉版：「子どもと来たい」など市内のみ再訪するコメントが複数
- ・インバウンド版：「出張でリアーナの体験販売があると良い」「韓国では堺については教科書でよく紹介されているのでなじみがある」などのコメントあり
- ・阪九フェリー版：「岸和田や高野山、和歌山の温泉等とのタイアップ」「フェリー近くに観光施設がほしい」「他県との共催で組み合わせが良い」など、他都市と一緒に楽しみたいというコメントが複数

各観光施設等において、良い評価を得た点と、改善点の指摘、評価されなかった点を整理すると以下の通りになっています。

観光施設等	良い評価	改善点の指摘、評価されなかった点
リアーナ	<ul style="list-style-type: none"> ・体験プログラムは高得点（ららぽーと和泉4.7点、インバウンド5.0点、阪九フェリー4.4点） ・体験については、属性問わず「体験が楽しい」「アドバイスが丁寧で親切」「自分で作ったものが持ち帰られるのが良い」などのコメント ・買物については、「手頃な値段で購入できるのが良い」「思ったより製品が良い」などのコメント 	<ul style="list-style-type: none"> ・各参加者とも、参加前の評価点が低い ・体験の指摘として、「完成見本があるとやりやすい」「老眼で苦労した」などのコメントあり ・買物する場所での指摘として、「質が良くみえない」「時間がない」「色数が少ない」「売場が狭い」「鏡が少ない」などのコメントあり ・「観光でわざわざここまで来ない」とのコメント（インバウンド版） ・「休日も開館すべき」とのコメント複数
信太森 葛葉稲荷神社 ※ららぽーと和泉版、阪九フェリー版のみ	<ul style="list-style-type: none"> ・「歴史を感じる」「宮司さんの説明が良い」「楠木が立派」「特別に抱き石に触れられてよかった」などのコメント 	<ul style="list-style-type: none"> ・阪九フェリー版参加者の評価点が低い（3.5点） ・「道幅が狭い」「説明をゆっくりして」などの指摘 ・雨天での参加者からは「対応が不十分」とのコメント複数（雨の日を見据えた対応策が必要?） ・授与品の購入者が少ない
道の駅いずみ山 愛の里 ※ららぽーと和泉版、阪九フェリー版のみ	<ul style="list-style-type: none"> ・「安い」「新鮮」「地元産が豊富」などのコメント 	<ul style="list-style-type: none"> ・他施設と比べると満足度の評価点が低く、期待度から評価点を下げている（ららぽーと和泉 3.3点、阪九フェリー3.2点） ・阪九フェリー版参加者から、「お土産類が足りない」「宅配サービスあることを分かりやすく表示すべき」のコメント複数 ・他の道の駅と比べて小さい。逆にそれを活かしたもの ・その他、「特徴が見られない」「商品の数が少ない」「惣菜類があまりない」「近所でも買える」
昼食（さぬきや） ※ららぽーと和泉版、阪九フェリー版のみ	<ul style="list-style-type: none"> ・各参加者とも参加前の評価や期待度が高い ・「味が良い」「古代米の団子が美味しい」「うどんが美味しい」などのコメント 	<ul style="list-style-type: none"> ・「量が多過ぎる」のコメント多数 ・その他、「うどんが冷めていた」「うどんか鍋のどちらかで良い」などのコメント
昼食（心庵） ※インバウンド版のみ	<ul style="list-style-type: none"> ・高得点（インバウンド版4.9点） ・料理の味や見た目に加えて、店内の内装・外観、地産地消であることも高評価を得ている 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信強化のニーズあり（例えば、堺のホテルなどからのアクセスなど）
昼食（うお健） ※ららぽーと和泉版のみ	<ul style="list-style-type: none"> ・高得点 ・料理の味、地産地消であることに高評価を得ている 	<ul style="list-style-type: none"> ・「料理を出すタイミングが遅い」「同じテーブルの人と料理を取り皿に分けるスタイルが良くない」のコメント多数

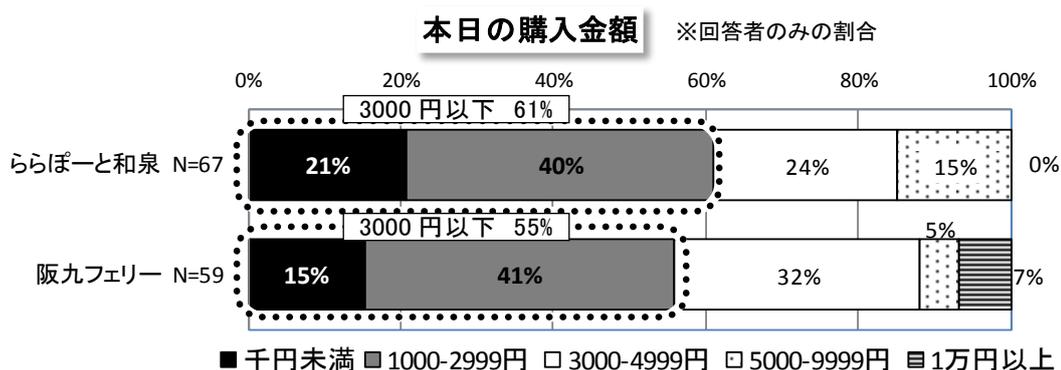
* 昼食メニューについては、さぬきや、心庵は和食、うお健は中華料理を提供

観光施設等	良い評価	改善点の指摘、評価されなかった点
和泉市久保惣記念美術館 ※インバウンド版、阪九フェリー版のみ	・ <u>高得点</u> （インバウンド版 4.9 点、阪九フェリー版 4.5 点） ・展示品、建物、庭園、学芸員による説明、喫茶コーナーなど、総合的に高評価	・「 <u>時間が足りない</u> 」とのコメント多数 ・ <u>情報発信強化のニーズ</u> あり。また、作品が難解など作品の分かりづらさの指摘も ・アクセスの悪さの指摘あり
和泉リサイクル環境公園 ※ららぽーと和泉版のみ	・「 <u>コスモスがきれい</u> 」「 <u>花の咲いている時期に再訪したい</u> 」「 <u>環境について考えた</u> 」などのコメント	・「 <u>お花が終わっていて残念</u> 」とのコメント複数
松尾寺 ※インバウンド版、阪九フェリー版のみ	・「 <u>紅葉がきれい</u> 」「 <u>散歩には良い</u> 」「日本らしい庭園が綺麗」「 <u>楠木が立派</u> 」「 <u>ガイドの説明が良かった</u> 」などのコメント	・「 <u>紅葉が進んでいなくて残念</u> 」とのコメント複数 ・「 <u>境内に向かう階段がしんどい</u> 」との指摘あり ・「 <u>ただのお寺</u> 」の印象、という指摘あり
ららぽーと和泉 ※ららぽーと和泉版のみ	・ <u>30・40 歳代より「良く来ている」「楽しかった</u> 」などのコメント	・ <u>年配の方より「広すぎて購入しづらい</u> 」とのコメント複数

④土産物開発の必要性

ららぽーと和泉版、阪九フェリー版の参加者は、購入金額を回答した人の中では、3000 円以下がともに半数以上を占めており、購入額が少なくなっています。

特に、阪九フェリー版の参加者からは「思っていた土産物等の購入ができなかった」という指摘が多く見られており、観光推進に向けて土産物の開発や販売方法が課題であることが明らかとなりました。



【阪九フェリー版の参加者からの土産物に関する回答例】

- お土産屋さんが少ない
- 全ての施設で土産所が少ない
- 他県にも持って行ける銘菓を作るべき
- お土産物（お菓子、名産品）を増やしてほしい
- 子どもや孫への土産がない
- 買うものがなかった
- 和泉市の土産物として「これ」というものを教えてもらいたかった

モニターツアーに支払える金額としては、ららぽーと和泉版、阪九フェリー版については、定価の5割程度に止まる安価な評価となっており、このことから、それらのモニターツアーは、観光商品として評価されたとは言い難い状況にあるものと考えられます。

また、観光商品として評価されるためには、和泉市が観光を楽しめる地域であることの認知度アップに向けた情報発信や、各観光施設におけるクレームへの対応等による観光資源の魅力度アップなど様々な課題があり、それら課題への対応に向けて、段階を踏んだ観光振興プログラムの開発が必要であると考えられます。

