

観光満足度の目標値について（案）

- ・観光満足度の目標値については、新型コロナウイルスの影響により対面調査のサンプル数が減少するなどにより、令和2年度は目標値の設定を見送った。
- ・令和3年度に実施している対面調査によりサンプル数も蓄積されたことから、調査結果を踏まえ観光満足度の目標値について設定する。
- ・観光満足度の目標値については、6段階評価で最も高い評価（大変満足）の割合を、令和3年度から約10%の増加を目指す。
令和2、3年度平均 30.2%（推計値） → 令和6年度 40.0%

(1) 観光満足度について

- ・国内外の観光客の本県観光の満足度を確認する参考管理指標として設定
- ・第1次おもてなし山形県観光計画においては、NPS（※）という指標を利用したが、他県等では利用していない指標のため対比することが出来ないことなどから、第2次おもてなし山形県観光計画においては、他県も採用している6段階評価に調査手法を変更。
- ・新たな目標値は、令和3年度に実施する対面調査（年4回）結果を踏まえ設定。

〔※NPSは、主にマーケティングで利用する指標で、「あなたは〇〇を友人や同僚に勧めますか？」という質問に対する回答を11段階（10～9点「推奨者」、8～7点「中立者」、6～0点「批判者」）で評価してもらい、「推奨者」から「批判者」の比率を引くことで得られる数値。〕

(2) 令和元年度までの観光満足度（NPS）の状況

- ・平成27年度（推計値）を基準に、批判者の10%を上位の「中立者」に、「中立者」の10%を上位の「推奨者」に移動することを目指し、目標値を25.0とした。
- ・推奨者については増加の傾向、批判者については減少の傾向となり、令和元年度には23.6P（目標値の約94%）となった。

	平成27年度 (推計値 確定値)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	目標
NPSポイント	18.5P	17.0P	16.4P	18.7P	17.0P	23.6P	25.0P
10～9（推奨者）	36.4%	35.8%	34.6%	36.0%	34.6%	38.3%	41.0%
8～7（中立者）	45.7%	45.4%	47.1%	46.7%	47.8%	47.1%	42.9%
6～0（批判者）	17.9%	18.8%	18.3%	17.3%	17.6%	14.7%	16.1%

(3) 令和2年度及び令和3年度における観光満足度（6段階評価）の状況

アンケートの質問項目 『山形県での、今回の滞在の総合満足度はどのくらいですか。』

1 大変満足	2 満足	3 やや満足	4 やや不満	5 不満	6 大変不満
--------	------	--------	--------	------	--------

	令和2年 4月～6月期	令和2年 7月～9月期	令和2年 10月～12月期	令和3年 1月～3月期	令和3年 4月～6月期	令和3年 7月～9月期	令和3年 10月～12月期	令和4年 1月～3月期	期間平均
大変満足	25.5%	30.3%	31.9%	29.5%	33.4%	28.1%	30.7%	-	30.2%
満足	58.4%	49.6%	54.9%	50.3%	52.1%	57.8%	52.4%	-	53.7%
やや満足	12.6%	16.1%	11.8%	14.2%	10.6%	10.5%	14.4%	-	12.8%
やや不満	3.1%	3.1%	0.9%	4.9%	2.8%	2.5%	1.9%	-	2.5%
不満	0.3%	0.7%	0.3%	1.2%	1.1%	1.1%	0.5%	-	0.7%
大変不満	0.0%	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	-	0.1%
調査票数	580	732	774	431	796	759	968	-	5,040

※令和3年度4-6月期、7-9月期、10-12月期は速報値。