

おもてなし山形県観光計画における「数値目標」及び「参考管理指標」の進捗状況について

資料1-2

数値目標	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年
観光消費額(年)	1,843.4億円	2,108.8億円	2,014.9億円	2,048.1億円	2,168.4億円	2,176.9億円	2,234.6億円	—
前年比	100.6%	114.4%	95.5%	101.6%	105.9%	100.4%	102.7%	—
観光消費額(年) (日本人)	1,827.6億円	2,073.6億円	1,987.0億円	2,027.8億円	2,135.4億円	2,111.5億円	2,129.9億円	—
前年比	100.4%	113.5%	95.8%	102.1%	105.3%	98.9%	100.9%	—
観光消費額(年) (訪日外国人)	15.8億円	35.2億円	27.9億円	20.3億円	33.0億円	65.4億円	104.7億円	—
前年比	147.7%	222.8%	79.3%	72.8%	162.6%	198.2%	160.1%	—

計画最終年 令和6年 (目標)
2,600億円
2,400億円
200億円

参考管理指標	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年
観光者数(年度)	40,171 千人	45,171 千人	44,904 千人	45,814 千人	45,122 千人	46,507 千人	45,312 千人	—
前年比	105.2%	112.4%	99.4%	102.0%	98.5%	103.1%	97.4%	—
延べ宿泊者数(年)	5,430,680 人	5,898,540 人	5,973,260 人	5,443,790 人	5,242,180 人	5,431,360 人	5,571,860 人	3,308,630 人(速報値)
前年比	97.7%	108.6%	101.3%	91.1%	96.3%	103.6%	102.6%	59.4%
外国人受入数(年) ※1	49,755 人	68,217 人	96,847 人	127,731 人	190,639 人	252,289 人	388,928 人	—
前年比	133.5%	137.1%	142.0%	131.9%	149.3%	132.3%	154.2%	—
延べ外国人宿泊者数(年)	37,410 人	48,220 人	75,720 人	88,200 人	117,860 人	163,460 人	234,050 人	86,870 人(速報値)
前年比	116.3%	128.9%	157.0%	116.5%	133.6%	138.7%	143.2%	37.1%
平均宿泊数(年)	1.24泊	1.32泊	1.29泊	1.29泊	1.28泊	1.32泊	1.28泊	1.30泊(速報値)
前年比	96.1%	106.5%	97.7%	100.0%	99.2%	103.1%	97.0%	101.6%
<参考>全国平均値(年)	1.33泊	1.33泊	1.33泊	1.32泊	1.32泊	1.33泊	1.34泊	1.33泊(速報値)
前年比	100.8%	100.0%	100.0%	99.2%	100.0%	100.8%	100.8%	99.3%
観光満足度(年度) (NPS ※2)	—	—	NPS 17.0 P	NPS 16.4 P	NPS 18.7 P	NPS 17.0P	NPS 23.6P	—
県観光HPアクセス数(セッション) (年度)【新規】	—	—	—	—	—	229万件	242万件	—

計画最終年 令和6年 (目標)
50,000 千人
6,000,000 人
600,000 人
400,000 人
全国平均値以上
今後設定 ※3
350万件

※1 外国人受入数は従業員数9人以下の施設の延べ宿泊者は含めていない。

※2 NPS(ネットプロモータースコア)とは、顧客ロイヤルティ(企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い)を数値化する指標。  
観光満足度を10~0段階で評価し、10-9が推奨者、8-7が中立者、6-0が批判者に分類し、「推奨者割合-批判者割合」により算出。

※3 R2年度から調査手法を6段階評価に変更。目標数値の設定は、令和2年度に年4回の対面調査結果を踏まえて設定する予定だった。しかし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十分な調査とならないため、目標値設定を1年見送り、令和3年度に実施する対面調査結果を踏まえて行うこととする。