

京都観光総合調査個票データを用いた 京都観光の動向分析

堀江 卓矢

¹正会員 公益社団法人 京都市観光協会 企画推進部
(〒604-8005 京都市中京区恵比須町427京都朝日会館ビル3階)
E-mail:horie@kyokanko.or.jp

京都市の観光は成長を続ける一方で、混雑や違法民泊の問題など、集客を増やすことによる弊害が発生している。京都観光総合調査の個票データ等を用いて、ロイヤリティに寄与する要因を特定することを目的として多変量解析を行った。その結果、「名所」「自然」に対する満足度が重点維持項目であることが分かった。また、観光地の混雑への不満よりも、人気のシーズンに訪れることの魅力のほうが強いの傾向があることが分かった。一方で、推薦意向が弱い段階で推薦意向を強めるように働く因子は特定できなかった。とくに外国人はすでに推薦意向が高い水準にあり、ロイヤリティの伸びしろが少ない可能性が示唆された。

Key Words : tourism, Net Promoter Score, ordinary least squares regression, ordered probit model

1. 背景と目的

京都市では京都観光振興計画2020に基いて様々な施策が実施されており、平成28年京都観光総合調査の結果では観光消費額1兆円の目標を前倒しで達成するなど、その成長は著しい。しかしながら、訪日客数全体の成長率鈍化や、主要観光地における混雑の噂から京都観光を避けるような動き、地方観光地における受入環境整備の充実による旅行先の地方シフトなどが相まって、京都への観光客数の成長率は鈍化傾向にある。一時的な急成長が落ち着きをみせ、外国人観光客のリピーター化が進むことで、今後は観光地間の競争が増していくことが予想される。

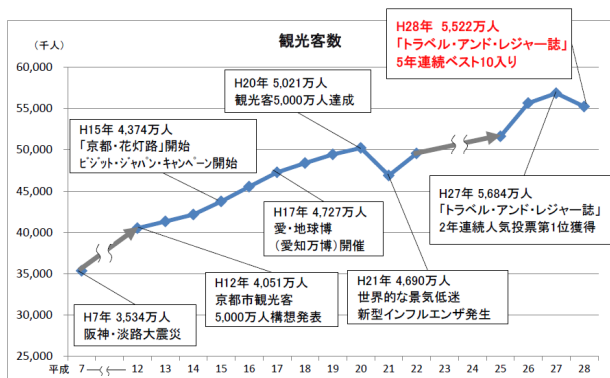


図1 京都市への観光客数の年次推移

出所) 京都市産業観光局 平成28年 京都観光総合調査

こうした競争に勝ち残り、旅行者数を成長・維持させるためには、多様化する旅行者のニーズを捉えた的確な対策が求められる。とくに、顧客のニーズを捉えるマーケティング技術が発達している消費財市場においては、市場獲得のためにロイヤリティが最も重要な要素のひとつとして注目されている。実際、観光分野においてもロイヤリティが旅行者数の増加に寄与していることが、山田¹⁾によって報告されている。

京都市における旅行者のニーズを把握するための材料には、京都市産業観光局が実施している京都観光総合調査の個票データが存在するが、この個票データを用いて分析を行った事例は報告されていない。そこで、この個票データを用いて、京都を訪れる旅行者の京都観光に対するロイヤリティに寄与する要因の特定を目的として多変量解析などの分析を行った。

2. 手法

(1) 対象データ

京都市内複数の観光地点において日本人および外国人の入浴客を対象に実施されているアンケート調査である京都観光総合調査の個票データを利用する。調査は四半期ごとに実施されており、現行の設問に近い形式となったのは平成25年調査からである。四半期ごとのサンプル数は表1のとおりである。調査項目の詳細は、付録に掲

載する調査票のとおりである。

表1 京都観光総合調査 サンプル数

調査時点	日本人	外国人
計	16,364	7,839
平成25年 第1四半期	1,080	379
平成25年 第2四半期	889	391
平成25年 第3四半期	698	461
平成25年 第4四半期	1,412	449
平成26年 第1四半期	823	467
平成26年 第2四半期	1,128	609
平成26年 第3四半期	801	505
平成26年 第4四半期	1,204	494
平成27年 第1四半期	837	529
平成27年 第2四半期	822	575
平成27年 第3四半期	819	604
平成27年 第4四半期	1,365	509
平成28年 第1四半期	942	623
平成28年 第2四半期	1,383	409
平成28年 第3四半期	1,161	420
平成28年 第4四半期	1,000	415

(2) 目的変数の選択

山田によると、観光客の人泊数の増減の決定要因の研究を3つのアプローチに分類している。このうち、時系列以外のアプローチから指標候補を抽出し、人泊数を目的変数とした重回帰分析のもとでステップワイズ法で説明変数を絞り込んだところ、推薦意向が最も支配的な要因であることが明らかにされている。

表2 観光客数の増減要因に関する研究アプローチの分類

アプローチ	具体例
魅力・需要規模・選択確率	出発地の人口規模と属性 産業構造、来訪経験、来訪目的、情報源、同行者
時系列	ARIMAモデルなど
ロイヤリティ	満足度、推薦意向

推薦意向については、京都観光総合調査においても、「親しい友人に京都観光を勧めたいと思う」かどうかについて7段階リッカート尺度で聞き取った結果が含まれている。そこで本研究では、この推薦意向に着目して分析を行うこととした。

(3) ネットプロモータースコア

多段階尺度の推薦意向を評価する方法に、Reichheldら²⁾によって提唱されたネットプロモータースコア（以後、NPSと表記する）という指標がある。これは、他者への推薦意向を0～10点の11段階尺度で聞き取り、9・10点を

付けた人の割合から0～6点を付けた人の割合を差引いた数値と定義されている。



図2 ネットプロモータースコア (NPS) の定義

京都観光総合調査における推薦意向は7段階尺度であるため、NPSの定義を援用し、7段階目（大変そう思う）と回答した人の割合から、1～5段階目（まったくそう思わない～ややそう思う）と回答した人の割合を差引いた値で代用することとした。

そのうえでNPSを時系列、国籍別、入洛経験別に集計し、推薦意向およびNPSが京都観光の指標として有効であることを検証した。

(4) 多変量回帰分析

次に、推薦意向を目的変数とした多変量解析を行い、推薦意向に寄与するパラメータの特定を試みた。はじめに、最小二乗法で簡易にモデル推定を行った。つぎに、説明変数が定性的な尺度評価であることを鑑み、各尺度の選択確率の推定に適した順序プロビット法によるモデル推定を行った。説明変数の選択は、表3のとおりとした。個別満足度の欠損値は、全サンプルの平均値で代替した。

本来は、個票データ上に存在する変数を網羅的に投入し、ステップワイズ法などによって有意な変数を抽出することが望ましいが、今回は作業量の都合や施策への反映可能性を考慮して、試行錯誤的に変数を選択した。多重共線性の有無はVIFを算出して確認した。計算処理は統計ソフトRを利用した。

表3 説明変数の概要

変数	定義・選択理由
入洛客数（四半期別）	市内観光の人気・混雑度合いを、旅行者の需要側の観点から代表する指標だと考えられるため。
客室稼働率	市内観光の人気・混雑度合いを、宿泊施設の供給側の観点から代表する指標だと考えられるため。（京都市観光協会のホテル統計を利用）
京都市内宿泊ダミー	1の場合、京都市内の宿泊施設で宿泊したと回答したことを意味するダミー

変数	定義・選択理由
	ミー変数。市内宿泊施設の拡充の必要性を判断するため。
京都市在住 ダミー ※日本人のみ	1の場合、京都市内在住者を意味する。市内在住者と市外からの来訪者とは、京都観光に対する考え方が異なると考えられるため。
入洛経験 ※外国人のみ	入洛回数が多い人ほどロイヤリティが強いと考えられるため。
個別満足度	京都観光総合調査において、総合満足度とは別に個別のテーマごとに聞き取った満足度。総合満足度と同様、7段階評価。 観光客のロイヤリティ（推薦意向）を向上させるために満足度を改善すべき項目を明らかにするために設定した（本研究の目的）。
消費単価	一人あたり、滞在1日あたりの消費額。国外通貨での回答の場合は、調査年における平均為替レート（三菱UFJリサーチ&コンサルティングのデータ ⁴⁾ ）を利用）で変換を行った。個票データのなかでは、量的変数として利用できる数少ないパラメータのひとつであり、旅行中の行動や体験内容をある程度代表すると考えられるため。

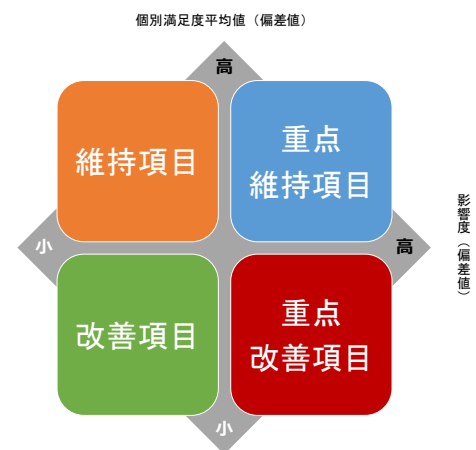


図3 CSポートフォリオ分析の概要

縦軸の満足度は、大変満足（7点）、大変不満足（1点）として平均値を算出し、さらに各テーマの平均満足度間での偏差値化を行った値とする。横軸の影響度は、最小二乗法で推定したモデルから得られる標準偏回帰係数を、同様に偏差値化した値とする。

そのうえで下図のとおり各テーマを4象限に分類し、相対的な関係を考察した。また、分析の母集団の抽出条件を変えることで、母集団ごとのロイヤリティに寄与するテーマの違いを比較・考察した。

3. 結果と考察

(1) ネットプロモータースコアの概況

NPSの四半期毎推移を図4に示す。日本人は上昇傾向、外国人は平成25年に大幅に上昇したあと、平成27年第1四半期以降横ばいとなっている。東日本大震災以降の訪日外国人の急増や、米国の有名旅行雑誌Travel+Leisureで旅行先ランキング1位に2年連続表彰（平成26、27年）された時期と、外国人のNPSの上昇は概ね対応している。

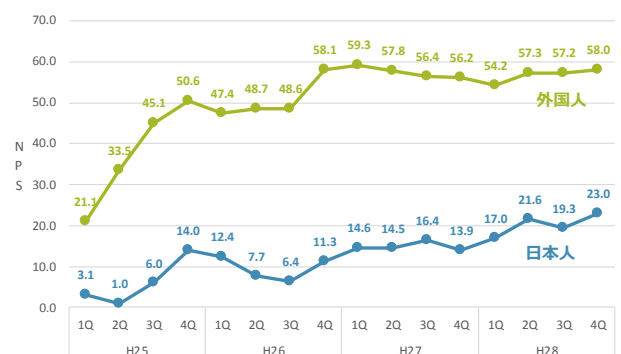


図4 日本人・外国人の四半期毎NPS推移

次に、居住国・地域別のNPSの推移を表4に示す。サンプル数確保のため年次で集計を行った。欧米系のNPSが高く、とくに米国は平成25年の時点から高水準で推移

をしているが、平成28年は下落している。中国は平成25年時点では低スコアであったが、平成26年以降大きく増加となった。

表 4 居住国・地域別 NPS経年推移

調査時点	H25	H26	H27	H28
韓国	5.2	31.4	22.6	32.6
中国	17.1	33.0	60.8	59.7
台湾	30.6	44.7	56.3	63.3
香港	28.1	19.1	25.2	37.3
東南アジア	49.3	48.4	55.8	47.2
欧州	49.1	62.2	57.3	61.6
北米	60.9	70.2	74.4	69.0
オセアニア	54.5	57.0	73.8	52.8

日本人の入浴旅行者について宿泊有無別に比較すると、京都市内で宿泊する人のほうがNPSは高く推移する結果となった。京都市内での宿泊体験がロイヤリティを向上させている、もしくはロイヤリティの高い人が京都市内での宿泊を選好する傾向にあると考えられる。また、平成27年と平成28年のあいだで、市外宿泊客と日帰り客のNPSが逆転している。京都市外の宿泊施設から市内観光地への移動時にロイヤリティを押し下げる要因がある、もしくはロイヤリティの低い人は市内での宿泊にこだわらない傾向があると考えられる。

表 5 宿泊有無別（日本人のみ） NPS経年推移

調査時点	H25	H26	H27	H28
市内宿泊	11.2	15.7	19.8	26.8
市外宿泊	4.2	10.7	14.4	12.5
日帰り	3.8	6.1	11.0	15.7

滞在1日あたり、一人あたりの消費単価別にNPSを比較した結果を図5、図6に示す。日本人は消費単価50,000円超はNPSが著しく高く、消費単価10,000円未満は低く、30,000円前後の中間層は横ばいであった。外国人は、消費単価が大きくなるほどNPSがわずかに増加する傾向がみられる。

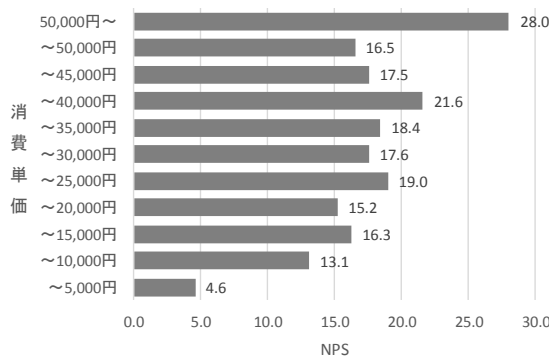


図 5 消費単価別（日本人）NPS

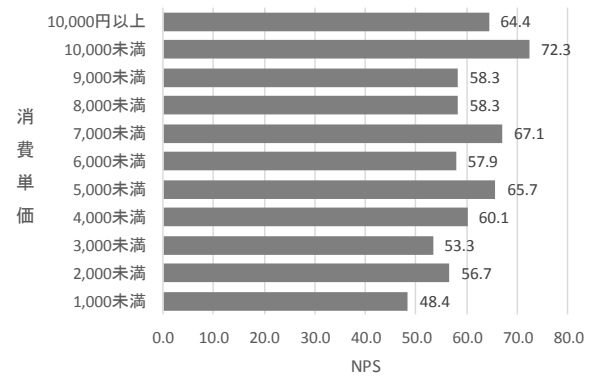


図 6 消費単価別（外国人）NPS

(2) 最小二乗法によるモデル推定

日本人について、推薦意向を目的変数として最小二乗法でモデル推定を行った結果を

表 6に示す。なお、平成25年の個票データでは京都市在住に関する回答結果が得られていないため、分析の対象は平成26～28年の3カ年である。

推薦意向への寄与度が高かったのは、個別満足度の「癒やし」「名所」「飲食」であった。入浴客数はプラスに寄与しているが、これは入浴客が多い時期（春・秋の行楽シーズン）に京都を訪れることの魅力が、混雑による弊害を上回っていることを表していると考えられる。客室稼働率の符号は負となったが有意水準は満たされなかった。京都市内宿泊ダメーや消費単価は正となり、表5、図5と整合している。

表 6 日本人 最小二乗法 推定結果

	標準 回帰係数	標準偏差	t値	Pr(> t)
定数項	-0.00	0.0078	-0.23	0.81811
入浴客数（四半期別）	0.02	0.0077	2.60	0.00921 **
客室稼働率	-0.01	0.0086	-0.98	0.32852
京都市内宿泊ダメー	0.04	0.0078	5.72	0.00000 ***
京都市在住ダメー	0.03	0.0108	2.62	0.00872 **
個別満足度（名所）	0.10	0.0087	11.19	0.00000 ***
個別満足度（自然）	0.07	0.0095	7.01	0.00000 ***
個別満足度（町並）	0.09	0.0093	9.59	0.00000 ***
個別満足度（文化）	0.03	0.0090	3.47	0.00053 ***
個別満足度（癒やし）	0.12	0.0092	13.14	0.00000 ***
個別満足度（芸術）	0.01	0.0076	1.24	0.21369
個別満足度（買物）	0.08	0.0086	8.85	0.00000 ***
個別満足度（飲食）	0.09	0.0084	10.31	0.00000 ***
個別満足度（宿泊）	0.02	0.0074	2.37	0.01777 *
個別満足度（交通）	0.04	0.0075	5.64	0.00000 ***
消費単価	0.04	0.0075	4.67	0.00000 ***
有効サンプル数	14,703			
目的変数	他者への推薦意向（7段階）			
調整済み決定係数	0.220			
AIC	34,968			

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

外国人に対して推定を行った結果を表7に示す。推薦意向への寄与度が高かったのは「名所」「飲食」「自然」に対する満足度であった。

表 7 外国人 最小二乗法 推定結果

	標準 回帰係数	標準偏差	t値	Pr> t
定数項	-0.01	0.0105	-0.95	0.33972
入洛客数（四半期別）	0.05	0.0112	4.24	0.00002 ***
客室稼働率	0.01	0.0111	0.84	0.40296
京都市内宿泊タミー	-0.03	0.0115	-2.40	0.01658 *
入洛経験	0.06	0.0106	5.79	0.00000 ***
個別満足度（名所）	0.19	0.0152	12.48	0.00000 ***
個別満足度（自然）	0.07	0.0156	4.61	0.00000 ***
個別満足度（町並）	0.01	0.0145	0.56	0.57694
個別満足度（清潔）	0.02	0.0156	1.50	0.13378
個別満足度（文化）	0.03	0.0126	2.52	0.01163 *
個別満足度（癒やし）	0.01	0.0127	1.04	0.29918
個別満足度（芸術）	-0.04	0.0129	-3.12	0.00185 **
個別満足度（買物）	-0.01	0.0134	-0.77	0.44294
個別満足度（夜観光）	-0.06	0.0131	-4.37	0.00001
個別満足度（飲食）	0.09	0.0141	6.17	0.00000 ***
個別満足度（宿泊）	0.04	0.0140	2.51	0.01203 *
個別満足度（交通）	0.04	0.0150	2.78	0.00550
個別満足度（渋滞）	0.01	0.0146	0.61	0.54331
個別満足度（案内）	0.00	0.0149	0.19	0.85249
個別満足度（標識）	0.04	0.0157	2.31	0.02095
個別満足度（安全）	0.04	0.0141	2.99	0.00276 **
消費単価	-0.00	0.0105	-0.27	0.79025
有効サンプル数	7,593			
目的変数	他者への推薦意向（7段階）			
絞込条件	なし			
調整済み決定係数	0.144			
AIC	20,269			

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

京都市内宿泊タミーは僅かに負となった。外国人による訪日旅行は宿泊を伴う場合がほとんどであるため、京都市外で宿泊した場合のほうが推薦意向が高くなる傾向があると解釈できる。有意水準は満たしていないが「夜観光」の満足度もマイナスに寄与していることから、夜間に楽しむことができる観光資源（温泉、劇場など）が不足している可能性がある。ただし、京都観光総合調査が実施された日時の前後でライトアップイベント等の夜間観光イベントが開催されていたかどうかで、旅行体験の満足度は変わると考えられる。

「芸術」の個別満足度は、有意にマイナスに寄与するという結果となった。解釈が難しいため、個別の回答結果の詳細分析を行うこと、もしくはパラメータの入れ替え等の検討を今後の課題としたい。

消費単価は有意に寄与しないという結果であった。

(3) 順序プロビットモデルによるモデル推定

日本人について、順序プロビットモデルで推定した結果は表 8のとおりである。順序プロビットモデルで各説明変数の寄与度を評価する場合は、回帰係数ではなく限界効果を用いることが一般的であるため、これを算出した結果を表 10に示す。

推薦意向の各尺度において限界効果が正である場合、説明変数が1単位増加することで当該尺度が選択される確率が限界効果の分だけ上昇することを表している。逆

に、限界効果が負である場合は、当該尺度が選択される確率が下がり、ひとつ上の尺度（推薦意向が強くなる方向）へ寄与すると解釈することができる。

表 8 日本人 順序プロビット 推定結果

	標準 回帰係数	標準偏差	t値
入洛客数（四半期別）	0.07	0.0188	3.98
客室稼働率	-0.02	0.0110	-1.65
京都市内宿泊タミー	0.05	0.0100	4.70
京都市在住タミー	0.03	0.0132	2.51
個別満足度（名所）	0.13	0.0107	12.39
個別満足度（自然）	0.09	0.0117	7.46
個別満足度（町並）	0.13	0.0117	10.83
個別満足度（文化）	0.06	0.0112	5.40
個別満足度（癒やし）	0.16	0.0114	13.81
個別満足度（芸術）	0.01	0.0097	0.95
個別満足度（買物）	0.13	0.0110	11.92
個別満足度（飲食）	0.12	0.0106	11.24
個別満足度（宿泊）	0.03	0.0095	3.33
個別満足度（交通）	0.06	0.0097	5.69
消費単価	0.06	0.0109	5.20
有効サンプル数	14,703		
目的変数	他者への推薦意向（7段階）		
AIC	33,934		
閾値（1→2）	-2.50	0.0293	-85.14
閾値（2→3）	-2.37	0.0272	-87.20
閾値（3→4）	-2.23	0.0253	-88.88
閾値（4→5）	-2.12	0.0236	-90.20
閾値（5→6）	-1.27	0.0157	-80.87
閾値（6→7）	0.24	0.0126	18.96

入洛客数の場合、「まったくそう思わない」から「どちらともいえない」の間では、推薦意向の選択確率に与える影響は少ないが、「ややそう思う」以上では入洛客数が増えるにつれて推薦意向を強める方向にはたらくと解釈することができる。客室稼働率以外の変数については、概ね同様の傾向が見られた。また、符号条件や有意水準は、重回帰分析の結果と整合した。

いずれの説明変数も推薦意向が弱い段階での限界効果が小さかったことから、推薦意向が弱い観光客の気持ちを改善するには、今回設定した説明変数以外の要因を特定する必要があるといえる。逆に、ある程度推薦意向を持っている観光客に対しては、「名所」「町並」「癒やし」「買物」「飲食」といった項目の満足度が上がるような働きかけを強化していくことが有効であるといえる。

つぎに、外国人について、順序プロビットモデルで推定した結果をエラー!ブックマークが自己参照を行っています。に示す。外国人も推薦意向が弱い段階では説明変数の寄与度は低く、有意水準も低いことがわかった。有意水準が低いのは、推薦意向が弱いと回答したサンプルが少ないためであると考えられる。日本人と同様、符号などの条件は重回帰分析の結果と整合することが確認できた。

表 9 外国人 順序プロビット 推定結果

	標準 回帰係数	標準偏差	t値
入浴客数（四半期別）	0.07	0.0149	5.02
客室稼働率	0.01	0.0145	0.87
京都市内宿泊ダミー	-0.04	0.0146	-2.68
入浴経験	0.09	0.0149	6.04
個別満足度（名所）	0.21	0.0187	11.12
個別満足度（自然）	0.09	0.0195	4.78
個別満足度（町並）	0.01	0.0188	0.72
個別満足度（清潔）	0.01	0.0196	0.74
個別満足度（文化）	0.05	0.0165	2.99
個別満足度（癒やし）	0.02	0.0171	1.44
個別満足度（芸術）	-0.05	0.0177	-2.94
個別満足度（買物）	-0.02	0.0184	-1.16
個別満足度（夜観光）	-0.08	0.0180	-4.71
個別満足度（飲食）	0.11	0.0181	5.84
個別満足度（宿泊）	0.06	0.0182	3.10
個別満足度（交通）	0.06	0.0195	3.25
個別満足度（渋滞）	-0.00	0.0197	-0.03
個別満足度（案内）	-0.00	0.0203	-0.03
個別満足度（標識）	0.04	0.0207	2.12
個別満足度（安全）	0.05	0.0178	2.83
消費単価	-0.00	0.0135	-0.31
有効サンプル数	7,593		
目的変数	他者への推薦意向（7段階）		
AIC	14,243		
閾値（1→2）	-3.58	0.1462	-24.47
閾値（2→3）	-3.15	0.0848	-37.15
閾値（3→4）	-2.82	0.0595	-47.36
閾値（4→5）	-2.11	0.0322	-65.37
閾値（5→6）	-1.45	0.0217	-66.84
閾値（6→7）	-0.26	0.0152	-17.09

表 10 日本人 順序プロビット 限界効果

入浴客数（四半期別）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0056	0.0014	-3.91	0.0001 ***
そう思う	-0.0106	0.0027	-3.97	0.0001 ***
ややと思う	-0.0100	0.0025	-3.97	0.0001 ***
どちらともいえない	-0.0007	0.0002	-3.72	0.0002 ***
あまりそ思わない	-0.0006	0.0002	-3.69	0.0002 ***
そ思わない	-0.0006	0.0001	-3.64	0.0003 ***
まったく思わない	-0.0013	0.0003	-3.83	0.0001 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

客室稼働率	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	0.0013	0.0008	1.64	0.1002
そう思う	0.0026	0.0016	1.65	0.0992 †
ややと思う	0.0024	0.0015	1.65	0.0992 †
どちらともいえない	0.0002	0.0001	1.63	0.1034
あまりそ思わない	0.0001	0.0001	1.63	0.1039
そ思わない	0.0001	0.0001	1.62	0.1049
まったく思わない	0.0001	0.0002	1.64	0.1015

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

京都市内宿泊タミー	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0033	0.0008	-4.60	0.0000 ***
そう思う	-0.0067	0.0014	-4.68	0.0000 ***
ややと思う	-0.0063	0.0013	-4.68	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0004	0.0001	-4.29	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0004	0.0001	-4.24	0.0000 ***
そ思わない	-0.0003	0.0001	-4.17	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0003	0.0002	-4.50	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

京都市在住タミー	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0023	0.0010	-2.50	0.0125 *
そう思う	-0.0047	0.0019	-2.51	0.0120 *
ややと思う	-0.0044	0.0018	-2.51	0.0121 *
どちらともいえない	-0.0003	0.0001	-2.44	0.0146 *
あまりそ思わない	-0.0003	0.0001	-2.43	0.0149 *
そ思わない	-0.0002	0.0001	-2.42	0.0156 *
まったく思わない	-0.0006	0.0002	-2.48	0.0132 *

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（名所）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0093	0.0009	-10.75	0.0000 ***
そう思う	-0.0187	0.0016	-11.96	0.0000 ***
ややと思う	-0.0176	0.0015	-12.00	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0013	0.0002	-7.99	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0010	0.0001	-7.72	0.0000 ***
そ思わない	-0.0003	0.0001	-7.29	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0022	0.0002	-9.40	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（自然）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0065	0.0009	-7.05	0.0000 ***
そう思う	-0.0124	0.0017	-7.36	0.0000 ***
ややと思う	-0.0117	0.0016	-7.37	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0003	0.0001	-6.06	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0007	0.0001	-5.95	0.0000 ***
そ思わない	-0.0005	0.0001	-5.75	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0015	0.0002	-6.64	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（町並）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0094	0.0010	-9.67	0.0000 ***
そう思う	-0.0179	0.0017	-10.53	0.0000 ***
ややと思う	-0.0169	0.0016	-10.58	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0012	0.0002	-7.53	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0010	0.0001	-7.31	0.0000 ***
そ思わない	-0.0003	0.0001	-6.94	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0021	0.0003	-8.69	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（文化）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0043	0.0009	-5.23	0.0000 ***
そう思う	-0.0085	0.0016	-5.37	0.0000 ***
ややと思う	-0.0080	0.0015	-5.37	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0006	0.0001	-4.80	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0005	0.0001	-4.74	0.0000 ***
そ思わない	-0.0004	0.0001	-4.63	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0010	0.0002	-5.04	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（癒やし）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0113	0.0010	-11.66	0.0000 ***
そう思う	-0.0223	0.0017	-13.20	0.0000 ***
ややと思う	-0.0210	0.0016	-13.25	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0013	0.0002	-8.34	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0012	0.0002	-8.05	0.0000 ***
そ思わない	-0.0010	0.0001	-7.58	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0022	0.0003	-10.04	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（芸術）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0003	0.0007	-0.95	0.3433
そう思う	-0.0013	0.0014	-0.95	0.3431
ややと思う	-0.0012	0.0013	-0.95	0.3430
どちらともいえない	-0.0003	0.0001	-0.94	0.3447
あまりそ思わない	-0.0003	0.0001	-0.94	0.3450
そ思わない	-0.0003	0.0001	-0.94	0.3455
まったく思わない	-0.0002	0.0002	-0.95	0.3438

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（買物）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0093	0.0009	-10.36	0.0000 ***
そう思う	-0.0183	0.0016	-11.57	0.0000 ***
ややと思う	-0.0175	0.0015	-11.60	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0012	0.0002	-7.84	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0010	0.0001	-7.60	0.0000 ***
そ思わない	-0.0003	0.0001	-7.19	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0022	0.0002	-9.18	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（飲食）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0083	0.0009	-9.98	0.0000 ***
そう思う	-0.0163	0.0016	-10.89	0.0000 ***
ややと思う	-0.0159	0.0015	-10.94	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0013	0.0002	-7.66	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0003	0.0001	-7.44	0.0000 ***
そ思わない	-0.0003	0.0001	-7.05	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0023	0.0002	-8.91	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（宿泊）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0023	0.0007	-3.29	0.0010 **
そう思う	-0.0043	0.0013	-3.32	0.0009 ***
ややと思う	-0.0042	0.0013	-3.32	0.0009 ***
どちらともいえない	-0.0003	0.0001	-3.17	0.0015 **
あまりそ思わない	-0.0003	0.0001	-3.15	0.0016 **
そ思わない	-0.0002	0.0001	-3.12	0.0018 **
まったく思わない	-0.0003	0.0002	-3.24	0.0012 **

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（交通）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0043	0.0007	-5.50	0.0000 ***
そう思う	-0.0073	0.0014	-5.64	0.0000 ***
ややと思う	-0.0073	0.0013	-5.65	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0003	0.0001	-5.00	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0003	0.0001	-4.94	0.0000 ***
そ思わない	-0.0003	0.0001	-4.83	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0003	0.0002	-5.32	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

消費単価	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0043	0.0008	-5.05	0.0000 ***
そう思う	-0.0083	0.0016	-5.17	0.0000 ***
ややと思う	-0.0076	0.0015	-5.18	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0003	0.0001	-4.66	0.0000 ***
あまりそ思わない	-0.0003	0.0001	-4.60	0.0000 ***
そ思わない	-0.0003	0.0001	-4.50	0.0000 ***
まったく思わない	-0.0010	0.0002	-4.90	0.0000 ***

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

表 11 外国人 順序プロビット 限界効果

入浴客数（四半期別）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0003	0.0001	-4.25	0.0000 ***
そう思う	-0.0083	0.0037	-4.99	0.0000 ***
ややと思う	-0.0070	0.0014	-4.95	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0026	0.0006	-4.73	0.0000 ***
あまりそう思わない	-0.0003	0.0001	-3.50	0.0005 ***
そう思わない	-0.0002	0.0001	-2.77	0.0056 **
まったく思わない	-0.0001	0.0000	-1.79	0.0737 †

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

客室稼働率	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0000	0.0001	-0.87	0.3855
そう思う	-0.0031	0.0035	-0.87	0.3827
ややと思う	-0.0012	0.0014	-0.87	0.3829
どちらともいえない	-0.0004	0.0005	-0.87	0.3836
あまりそう思わない	-0.0001	0.0001	-0.86	0.3897
そう思わない	-0.0000	0.0000	-0.85	0.3980
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-0.79	0.4273

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

京都市内宿泊タミー	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	0.0001	0.0001	2.54	0.0112 *
そう思う	0.0096	0.0036	2.67	0.0076 **
ややと思う	0.0037	0.0014	2.66	0.0078 **
どちらともいえない	0.0014	0.0005	2.63	0.0085 **
あまりそう思わない	0.0002	0.0001	2.35	0.0189 *
そう思わない	0.0001	0.0000	2.08	0.0374 *
まったく思わない	0.0000	0.0000	1.55	0.1207

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

京都市在住タミー	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0003	0.0001	-4.81	0.0000 ***
そう思う	-0.0021	0.0037	-5.98	0.0000 ***
ややと思う	-0.0085	0.0014	-5.90	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0031	0.0006	-5.57	0.0000 ***
あまりそう思わない	-0.0004	0.0001	-3.82	0.0001 ***
そう思わない	-0.0002	0.0001	-2.93	0.0034 **
まったく思わない	-0.0001	0.0000	-1.82	0.0681 †

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（名所）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0007	0.0001	-6.53	0.0000 ***
そう思う	-0.0009	0.0047	-10.80	0.0000 ***
ややと思う	-0.0096	0.0019	-10.26	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0072	0.0008	-8.78	0.0000 ***
あまりそう思わない	-0.0010	0.0002	-4.50	0.0000 ***
そう思わない	-0.0004	0.0001	-3.21	0.0014 **
まったく思わない	-0.0001	0.0001	-1.89	0.0594 †

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（自然）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0003	0.0001	-4.10	0.0000 ***
そう思う	-0.0028	0.0048	-4.75	0.0000 ***
ややと思う	-0.0088	0.0019	-4.71	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0032	0.0007	-4.53	0.0000 ***
あまりそう思わない	-0.0004	0.0001	-3.42	0.0006 ***
そう思わない	-0.0002	0.0001	-2.73	0.0064 **
まったく思わない	-0.0001	0.0000	-1.77	0.0770 †

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（町並）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0000	0.0001	-0.72	0.4719
そう思う	-0.0033	0.0046	-0.72	0.4701
ややと思う	-0.0013	0.0018	-0.72	0.4702
どちらともいえない	-0.0005	0.0007	-0.72	0.4707
あまりそう思わない	-0.0001	0.0001	-0.71	0.4748
そう思わない	-0.0000	0.0000	-0.71	0.4799
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-0.68	0.4986

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（清潔）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0001	0.0001	-0.73	0.4631
そう思う	-0.0035	0.0048	-0.74	0.4614
ややと思う	-0.0014	0.0019	-0.74	0.4616
どちらともいえない	-0.0005	0.0007	-0.74	0.4620
あまりそう思わない	-0.0001	0.0001	-0.73	0.4663
そう思わない	-0.0000	0.0000	-0.72	0.4721
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-0.69	0.4923

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（文化）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0002	0.0001	-2.80	0.0052 **
そう思う	-0.0021	0.0041	-2.98	0.0029 **
ややと思う	-0.0047	0.0016	-2.97	0.0030 **
どちらともいえない	-0.0017	0.0006	-2.92	0.0035 **
あまりそう思わない	-0.0002	0.0001	-2.55	0.0109 *
そう思わない	-0.0001	0.0001	-2.22	0.0264 *
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-1.61	0.1082

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（癒やし）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0001	0.0001	-1.41	0.1571
そう思う	-0.0060	0.0042	-1.44	0.1507
ややと思う	-0.0023	0.0016	-1.44	0.1510
どちらともいえない	-0.0009	0.0006	-1.43	0.1525
あまりそう思わない	-0.0001	0.0001	-1.38	0.1678
そう思わない	-0.0001	0.0000	-1.32	0.1872
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-1.15	0.2505

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（芸術）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	0.0002	0.0001	2.76	0.0058 **
そう思う	0.0027	0.0043	2.93	0.0034 **
ややと思う	0.0049	0.0017	2.92	0.0035 **
どちらともいえない	0.0018	0.0006	2.88	0.0040 **
あまりそう思わない	0.0002	0.0001	2.52	0.0116 *
そう思わない	0.0001	0.0001	2.21	0.0272 *
まったく思わない	0.0000	0.0000	1.60	0.1092

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（買物）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	0.0001	0.0001	1.15	0.2504
そう思う	0.0052	0.0045	1.16	0.2455
ややと思う	0.0020	0.0017	1.16	0.2456
どちらともいえない	0.0007	0.0006	1.16	0.2470
あまりそう思わない	0.0001	0.0001	1.13	0.2585
そう思わない	0.0000	0.0000	1.10	0.2735
まったく思わない	0.0000	0.0000	0.99	0.3227

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（夜観光）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	0.0003	0.0001	4.06	0.0001 ***
そう思う	0.0007	0.0044	4.69	0.0000 ***
ややと思う	0.0080	0.0017	4.65	0.0000 ***
どちらともいえない	0.0030	0.0007	4.47	0.0000 ***
あまりそう思わない	0.0004	0.0001	3.40	0.0007 ***
そう思わない	0.0002	0.0001	2.73	0.0063 **
まったく思わない	0.0001	0.0000	1.78	0.0757 †

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（飲食）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0004	0.0001	-4.72	0.0000 ***
そう思う	-0.0059	0.0045	-5.79	0.0000 ***
ややと思う	-0.0080	0.0018	-5.70	0.0000 ***
どちらともいえない	-0.0037	0.0007	-5.41	0.0000 ***
あまりそう思わない	-0.0005	0.0001	-3.76	0.0002 ***
そう思わない	-0.0002	0.0001	-2.90	0.0037 **
まったく思わない	-0.0001	0.0000	-1.82	0.0688 †

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（宿泊）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0002	0.0001	-2.88	0.0039 **
そう思う	-0.0038	0.0045	-3.09	0.0020 **
ややと思う	-0.0053	0.0017	-3.08	0.0021 **
どちらともいえない	-0.0020	0.0007	-3.03	0.0025 **
あまりそう思わない	-0.0003	0.0001	-2.62	0.0088 **
そう思わない	-0.0001	0.0001	-2.27	0.0235 *
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-1.62	0.1046

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（交通）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0002	0.0001	-3.01	0.0026 **
そう思う	-0.0156	0.0048	-3.24	0.0012 **
ややと思う	-0.0060	0.0019	-3.23	0.0012 **
どちらともいえない	-0.0022	0.0007	-3.17	0.0015 **
あまりそう思わない	-0.0003	0.0001	-2.71	0.0067 **
そう思わない	-0.0001	0.0001	-2.33	0.0200 *
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-1.64	0.1009

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（渋滞）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0002	0.0001	-2.80	0.0052 **
そう思う	-0.0121	0.0041	-2.98	0.0029 **
ややと思う	-0.0047	0.0016	-2.97	0.0030 **
どちらともいえない	-0.0017	0.0006	-2.92	0.0035 **
あまりそう思わない	-0.0002	0.0001	-2.55	0.0109 *
そう思わない	-0.0001	0.0001	-2.22	0.0264 *
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-1.61	0.1082

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（案内）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	-0.0001	0.0001	-1.41	0.1571
そう思う	-0.0060	0.0042	-1.44	0.1507
ややと思う	-0.0023	0.0016	-1.44	0.1510
どちらともいえない	-0.0009	0.0006	-1.43	0.1525
あまりそう思わない	-0.0001	0.0001	-1.38	0.1678
そう思わない	-0.0001	0.0000	-1.32	0.1872
まったく思わない	-0.0000	0.0000	-1.15	0.2505

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（標識）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	0.0002	0.0001	2.76	0.0058 **
そう思う	0.0127	0.0043	2.93	0.0034 **
ややと思う	0.0049	0.0017	2.92	0.0035 **
どちらともいえない	0.0018	0.0006	2.88	0.0040 **
あまりそう思わない	0.0002	0.0001	2.52	0.0116 *
そう思わない	0.0001	0.0001	2.21	0.0272 *
まったく思わない	0.0000	0.0000	1.60	0.1092

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

個別満足度（安全）	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	0.0001	0.0001	1.15	0.2504
そう思う	0.0052	0.0045	1.16	0.2455
ややと思う	0.0020	0.0017	1.16	0.2456
どちらともいえない	0.0007	0.0006	1.16	0.2470
あまりそう思わない	0.0001	0.0001	1.13	0.2585
そう思わない	0.0000	0.0000	1.10	0.2735
まったく思わない	0.0000	0.0000	0.99	0.3227

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

消費単価	限界効果	標準偏差	t値	p値
とても思う	0.0003	0.0001	4.06	0.0001 ***
そう思う	0.0207	0.0044	4.69	0.0000 ***
ややと思う	0.0080	0.0017	4.65	0.0000 ***
どちらともいえない	0.0030	0.0007	4.47	0.0000 ***
あまりそう思わない	0.0004	0.0001	3.40	0.0007 ***
そう思わない	0.0002	0.0001	2.73	0.0063 **
まったく思わない	0.0001	0.0000	1.78	0.0757 †

*** p < 0.001, ** p < 0.01, * p < 0.05, † p < 0.1

(4) CSポートフォリオ分析

重回帰と順序プロビットの結果が概ね整合することが確認されたため、CSポートフォリオ分析の重要度（横軸）は、重回帰モデルの回帰係数を利用することとする。

日本人の個別満足度と推薦意向の関係をプロットした結果を図7に示す。京都観光の推薦意向を牽引する要素は、「自然」「名所」「町並」「癒やし」という結果であった。「交通」が相対的に満足度が低くなっていることが目立つが、推薦意向に対する影響が強い重点改善項目は「飲食」「買物」という消費に直結する要素であることが分かった。

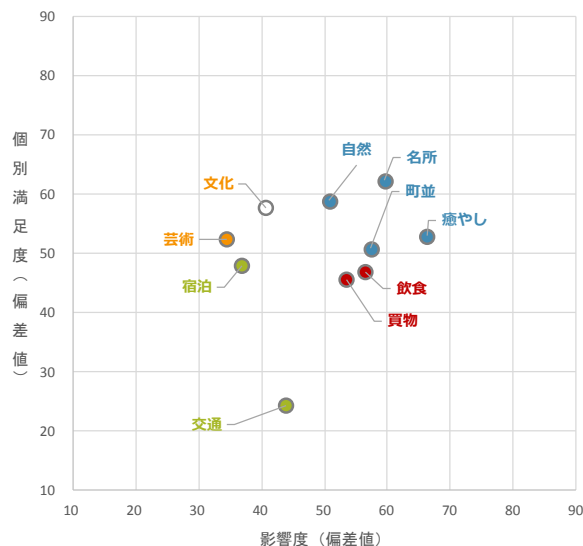


図7 日本人 CSポートフォリオ

注) 白点は95%有意水準を満たしていないことを意味する

外国人の結果を図8に示す。「自然」「名所」が主要な重点維持項目となった点は日本人と同様であった。重点改善項目の位置にプロットされる要素はなかった。有意水準を満たし、改善項目となったのは「芸術」のみであった。外国人は推薦意向がすでに極めて高い水準に達しており、改善の余地が少なくなっていることの現れではないかと考えられる。これは、NPSが伸び悩みをみせていること（図4）、推薦意向が低い段階での限界効果が低いこと（表11）とも整合する結果であるといえる。

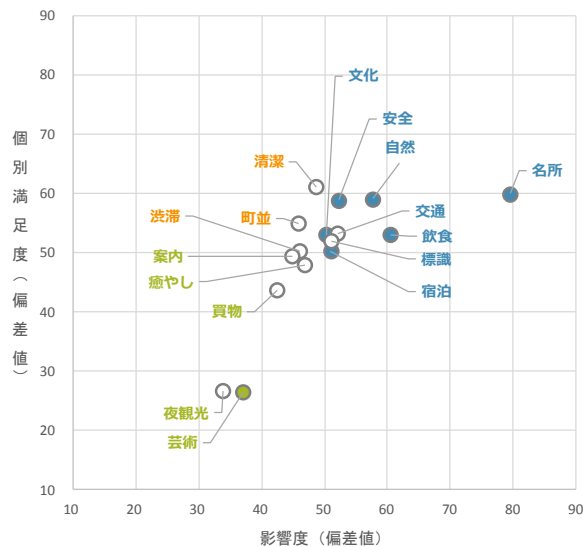


図8 外国人 CSポートフォリオ

注) 白点は95%有意水準を満たしていないことを意味する

4. まとめ

本研究では、京都観光総合調査の個票データを用い、京都観光の持続的成長の指標となる「推薦意向」に影響する因子の分析を行った。

7段階評価である推薦意向の回答分布を考慮して指標化したネットプロモータースコア（NPS）は、日本人は上昇傾向、外国人は横ばい傾向であった。また、入洛客数や客室稼働率、個別テーマごとの満足度、消費単価などを説明変数として、最小二乗法および順序プロビット法による回帰分析を行った。この結果分かったことは以下のとおりである。

- 日本人、外国人ともに、社寺などの「名所」と「飲食」に対する満足度がプラスに寄与している。
- 入洛客が増える春・秋の季節も推薦意向が強くなっており、混雑による不満よりも人気がある季節に京都を訪れることのインセンティブが上回っている。
- 推薦意向が弱い人の意向を強める要素は、今回設定した説明変数から見出すことができなかった。

次に、最小二乗法による回帰係数を利用して、個別満足度と推薦意向の関係を視覚的に表したCSポートフォリオ分析を行った。この結果分かったことは以下のとおりである。

- 日本人、外国人ともに、「名所」「自然」が重点維持項目である。
- 日本人は「飲食」「買物」が重点改善項目である。「交通」の満足度は低いが、ロイヤリティを強化するうえでの重要度は比較的高くない。
- 外国人は重点改善項目に位置する要素がなかった。NPSが高止まりしていることから、すでにロイヤリティが飽和状態に達しつつあると考えられる。

本研究では、説明変数の選択を主観的な基準のもとで行ったが、本来はステップワイズ法などを用いて機械的・客観的に抽出し、より適合度の高いモデルを推定したうえで再度検証する必要がある。

また、順序プロビットモデルにおける限界効果の算出にあたっては、Rの制約上、ダミー変数を平均値としてしまっているため、別の統計ソフトを導入するなどの対応が必要である。

今後は、居住地別や調査時点別など、分析の母集団を

細かく分けて比較を行うことで、旅行者のターゲット別の特性を明らかとし、観光振興施策の立案に向けた分析手法の確立につなげたい。

観光入洛実態調査 ご協力のお願い

※ 京都にお住まいのかたも、ぜひご協力をお願いいたします。

京都市 産業観光局

京都市では毎年、買い物客・ビジネス客を含む観光客の皆様から満足度や旅行の動機等をお伺いする『京都観光総合調査』を実施しています。調査結果は、京都観光における基礎資料として活用しております。
お忙しい中、大変恐れ入りますが、アンケート調査にご協力いただけますよう宜しくお願い申し上げます。
9月14日（消印有効）までにご回答いただきました方の中から、抽選でベア5組様に「時代祭のご招待券」を進呈させていただきます。
→景品抽選をご希望の方は、アンケートの末尾に住所・氏名をご記入願います。
なお、抽選結果の発表は発送をもってかえさせていただきます。※住所・氏名などの個人情報はプレゼント発送のためにのみ利用させていただきます。

Q1. 今回の京都訪問の主な目的をお知らせください。○はひとつ

1 観光	2 ビジネス(商談等)	3 会議参加	4 展示会・見本市	→ Q5へ
	5 イベント・大会参加	6 習い事・スクリーング	7 友人・知人訪問	
	8 結婚式・法事等	9 その他()		

【Q1で「観光」と回答された方へ】

Q2. 京都を訪問しようと思われた主な動機をお知らせください。○はいくつでも

1 寺院・神社, 名所・旧跡	2 桜・紅葉等の自然	3 飲食	4 買い物	5 祭り	6 文化鑑賞
7 文化体験	8 博物館・美術館	9 舞妓・芸妓	10 マンガ, アニメなどのポップカルチャー		
11 スポーツ	12 夜観光	13 宿泊施設	14 温泉	15 人力車・川下りなどの乗り物	
16 京都の生活, 京都人との交流	17 その他()			18 特になし	

Q3. 京都を訪問しようと思われたきっかけは何ですか。○はいくつでも

1 京都観光オフィシャルサイト「京都観光Navi」	2 ロコサイトやSNS	3 その他のホームページ			
4 旅行ガイドブック	5 新聞・雑誌	6 書籍	7 テレビ・映画	8 ポスター・パンフレット	9 旅行代理店
10 家族・友人・知人	11 京都館(東京八重洲口)	12 その他()			13 特になし

Q4. 京都訪問を決定する際、他の候補地を検討されましたか ○はひとつ

1 した	2 していない(初めから訪問先を京都と決めていた)	→ Q6へ
------	---------------------------	-------

Q4-1. 訪問を検討された候補地域をお知らせください。○はいくつでも

1 他の近畿地方の都市	2 北海道	3 東北	
4 東京	5 東京以外の関東地方の都市	6 甲信越	7 東海
8 北陸	9 中国・四国	10 九州	11 沖縄
12 海外	13 その他()		

Q4-2. 具体的に候補都市・候補地があった場合はお知らせください。

--

【全員の方に】

Q5. 今回、京都を訪問する前にご利用になった情報源をお知らせください。○はいくつでも

1 京都観光オフィシャルサイト「京都観光Navi」	2 ロコサイトやSNS	3 その他のホームページ		
4 旅行ガイドブック	5 新聞・雑誌	6 テレビ	7 ポスター・パンフレット	8 旅行代理店
9 家族・友人・知人	10 京都館(東京八重洲口)	11 その他()		12 特になし

Q6. 今回、京都を訪問中にご利用になった情報源をお知らせください。○はいくつでも

1 京都観光オフィシャルサイト「京都観光Navi」	2 ロコサイトやSNS	3 その他のホームページ
4 旅行ガイドブック	5 新聞・雑誌	6 京都総合観光案内所(京都駅内)
7 その他観光案内所	8 宿泊施設	9 家族・友人・知人
10 その他()		11 特になし

Q7. お住まいや、前の滞在地から、京都への移動に用いた主な交通手段をお知らせください。○はひとつ

※飛行機や船で関西に来られた場合は、空港・港から京都までの移動に用いた主な交通機関をひとつお知らせください。

1 新幹線	2 JR在来線	3 私鉄(京阪・阪急・近鉄)	4 高速バス
5 空港リムジンバス	6 自家用車・レンタカー	7 貸切バス・観光バス	8 タクシー・ハイヤー
9 バイク	10 自転車	11 その他()	

Q8. 今回の京都訪問は日帰りですか、それともどこかに宿泊されましたか。○はひとつ)

1 宿泊した	2 日帰り → Q10へ
--------	--------------

Q9. 京都市内で宿泊されましたか。○はひとつ)

1 京都市内で宿泊した	2 京都市内では宿泊しなかった → 宿泊された都市名 ()
-------------	--------------------------------

Q9-1. 京都市内で何泊されましたか 泊

Q9-2. 京都市内でご利用になった宿泊施設をお知らせください。○はいくつでも)

- | | | |
|--------------|-----------|-------------|
| 1 ホテル | 2 旅館 | 3 町家・宿坊 |
| 4 ゲストハウス | 5 ユースホステル | 6 親戚・友人・知人宅 |
| 7 アパート・マンション | 8 その他() | |

【全員のの方に】

Q10. 今回、京都でどのような体験をされましたか。主なものをお知らせください。○はいくつでも)

1. 茶道	2. 華道	3. 書道	4. 座禅
5. 着物・浴衣	6. 香道	7. 伝統工芸(焼物など)	8. 日本食づくり(和菓子など)
9. 武道	10. 町家見学ツアー	11. 変身体験(舞妓・侍)	12. お茶屋体験
13. 酒蔵見学ツアー	14. その他の散策ツアー	14. その他()	15. 体験はしなかった → Q11へ

Q10-1 上記の体験費用でお使いになった金額(予定を含む)をお知らせください。

_____人分で _____円

Q11. 京都で購入された品をお知らせください。○はいくつでも)

1 生八つ橋	2 八つ橋	3 餅類	4 まんじゅう
5 せんべい類	6 羊かん類	7 五色豆	8 そばぼうろ
9 洋菓子	10 その他の菓子()		
11 漬物	12 お茶	13 ゆば	14 ちりめんじゃこ
15 日本酒	16 その他酒類	17 その他の食品()	
18 絵はがき	19 和雑貨	20 その他雑貨()	
21 工芸品	22 陶磁器	23 西陣織	24 着物・帯・和装品
25 アクセサリー・小物類	26 お守り・お札等	27 化粧品・薬	
28 その他()	29 お土産は買わなかった → Q12へ		

Q11-1. どちらで購入されましたか。店舗形態をお知らせください。○はいくつでも)

1. 専門店	2. 土産物店	3. デパート	4. その他()
--------	---------	---------	-----------

Q11-2. どちらで購入されましたか。店舗の場所をお知らせください。○はいくつでも)

1. 東山	2. 嵐山・嵯峨野	3. 祇園	4. 河原町・烏丸・四条周辺
5. 京都駅周辺	6. 伏見	7. その他()	

【全員のの方に】

Q12. 今回の京都観光でお一人当たりどの程度の費用を使われましたか。

交通費は高速料金やガソリン代や駐車場を含め市内・市外に分けてご記入ください。

①交通費	京都市内	円
	京都市外	円
②宿泊費		円
③買物代		円
④飲食費		円
⑤入場・拝観料		円
⑥その他		円
⑦パック料金		円

お一人当たりの費用がわからない 同行者を含んだ費用しか分らない場合は、その費用をご記入の上、下欄に○をしてください。

☐ 同行者を含んだ金額を記入しています

その旅行パックは「京都市以外の観光」を含んでいますか

1 京都市内のみ 2 京都市以外の観光を含む

主な訪問地と利用した交通手段についてお伺いします

Q 13.今回、京都で訪問された主な場所を7つまで、別紙地図をご参照の上、番号でご記入ください。

訪問した場所が地図にない場合は、具体的な訪問地名をご記入ください。

Q 13-1.また、訪問地への移動に用いた交通機関をお知らせください。○はい(すべて)

記入欄には、主な訪問地の番号 または地名)を各々1つだけご記入ください

訪問地①	<table border="1"> <tr> <td>1 JR在来線</td> <td>2 市営地下鉄</td> <td>3 京阪電車</td> <td>4 阪急電車</td> <td>5 近鉄電車</td> </tr> <tr> <td>6 叡山電車</td> <td>7 京福電車</td> <td>8 貸切バス・観光バス</td> <td>9 市内バス</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10 タクシー・ハイヤー</td> <td>11 レンタカー</td> <td>12 自家用車</td> <td>13 社用・公用車</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14 バイク</td> <td>15 自転車</td> <td>16 徒歩のみ</td> <td>17 その他</td> <td></td> </tr> </table> → 駐車場はご利用になりましたか ☐ 1 利用した ☐ 2 利用しなかった	1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車	6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス		10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車		14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他	
1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車																	
6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス																		
10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車																		
14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他																		
訪問地②	<table border="1"> <tr> <td>1 JR在来線</td> <td>2 市営地下鉄</td> <td>3 京阪電車</td> <td>4 阪急電車</td> <td>5 近鉄電車</td> </tr> <tr> <td>6 叡山電車</td> <td>7 京福電車</td> <td>8 貸切バス・観光バス</td> <td>9 市内バス</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10 タクシー・ハイヤー</td> <td>11 レンタカー</td> <td>12 自家用車</td> <td>13 社用・公用車</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14 バイク</td> <td>15 自転車</td> <td>16 徒歩のみ</td> <td>17 その他</td> <td></td> </tr> </table> → 駐車場はご利用になりましたか ☐ 1 利用した ☐ 2 利用しなかった	1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車	6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス		10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車		14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他	
1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車																	
6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス																		
10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車																		
14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他																		
訪問地③	<table border="1"> <tr> <td>1 JR在来線</td> <td>2 市営地下鉄</td> <td>3 京阪電車</td> <td>4 阪急電車</td> <td>5 近鉄電車</td> </tr> <tr> <td>6 叡山電車</td> <td>7 京福電車</td> <td>8 貸切バス・観光バス</td> <td>9 市内バス</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10 タクシー・ハイヤー</td> <td>11 レンタカー</td> <td>12 自家用車</td> <td>13 社用・公用車</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14 バイク</td> <td>15 自転車</td> <td>16 徒歩のみ</td> <td>17 その他</td> <td></td> </tr> </table> → 駐車場はご利用になりましたか ☐ 1 利用した ☐ 2 利用しなかった	1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車	6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス		10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車		14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他	
1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車																	
6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス																		
10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車																		
14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他																		
訪問地④	<table border="1"> <tr> <td>1 JR在来線</td> <td>2 市営地下鉄</td> <td>3 京阪電車</td> <td>4 阪急電車</td> <td>5 近鉄電車</td> </tr> <tr> <td>6 叡山電車</td> <td>7 京福電車</td> <td>8 貸切バス・観光バス</td> <td>9 市内バス</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10 タクシー・ハイヤー</td> <td>11 レンタカー</td> <td>12 自家用車</td> <td>13 社用・公用車</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14 バイク</td> <td>15 自転車</td> <td>16 徒歩のみ</td> <td>17 その他</td> <td></td> </tr> </table> → 駐車場はご利用になりましたか ☐ 1 利用した ☐ 2 利用しなかった	1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車	6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス		10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車		14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他	
1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車																	
6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス																		
10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車																		
14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他																		
訪問地⑤	<table border="1"> <tr> <td>1 JR在来線</td> <td>2 市営地下鉄</td> <td>3 京阪電車</td> <td>4 阪急電車</td> <td>5 近鉄電車</td> </tr> <tr> <td>6 叡山電車</td> <td>7 京福電車</td> <td>8 貸切バス・観光バス</td> <td>9 市内バス</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10 タクシー・ハイヤー</td> <td>11 レンタカー</td> <td>12 自家用車</td> <td>13 社用・公用車</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14 バイク</td> <td>15 自転車</td> <td>16 徒歩のみ</td> <td>17 その他</td> <td></td> </tr> </table> → 駐車場はご利用になりましたか ☐ 1 利用した ☐ 2 利用しなかった	1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車	6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス		10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車		14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他	
1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車																	
6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス																		
10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車																		
14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他																		
訪問地⑥	<table border="1"> <tr> <td>1 JR在来線</td> <td>2 市営地下鉄</td> <td>3 京阪電車</td> <td>4 阪急電車</td> <td>5 近鉄電車</td> </tr> <tr> <td>6 叡山電車</td> <td>7 京福電車</td> <td>8 貸切バス・観光バス</td> <td>9 市内バス</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10 タクシー・ハイヤー</td> <td>11 レンタカー</td> <td>12 自家用車</td> <td>13 社用・公用車</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14 バイク</td> <td>15 自転車</td> <td>16 徒歩のみ</td> <td>17 その他</td> <td></td> </tr> </table> → 駐車場はご利用になりましたか ☐ 1 利用した ☐ 2 利用しなかった	1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車	6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス		10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車		14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他	
1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車																	
6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス																		
10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車																		
14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他																		
訪問地⑦	<table border="1"> <tr> <td>1 JR在来線</td> <td>2 市営地下鉄</td> <td>3 京阪電車</td> <td>4 阪急電車</td> <td>5 近鉄電車</td> </tr> <tr> <td>6 叡山電車</td> <td>7 京福電車</td> <td>8 貸切バス・観光バス</td> <td>9 市内バス</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10 タクシー・ハイヤー</td> <td>11 レンタカー</td> <td>12 自家用車</td> <td>13 社用・公用車</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14 バイク</td> <td>15 自転車</td> <td>16 徒歩のみ</td> <td>17 その他</td> <td></td> </tr> </table> → 駐車場はご利用になりましたか ☐ 1 利用した ☐ 2 利用しなかった	1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車	6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス		10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車		14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他	
1 JR在来線	2 市営地下鉄	3 京阪電車	4 阪急電車	5 近鉄電車																	
6 叡山電車	7 京福電車	8 貸切バス・観光バス	9 市内バス																		
10 タクシー・ハイヤー	11 レンタカー	12 自家用車	13 社用・公用車																		
14 バイク	15 自転車	16 徒歩のみ	17 その他																		

Q 14.今回の京都訪問で「感動」がありましたか。○はひとつ)

1. 感動があった	感動された内容をお知らせください。	2 感動はなかった
-----------	-------------------	-----------

Q 15.今回の京都訪問の総合満足度をお知らせください。○はひとつ)

大変満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	大変不満
7	6	5	4	3	2	1

Q 16.今回の京都訪問でお感じになった満足度を、それぞれの項目についてお知らせください。各○はひとつずつ)

	→							経験して いない
	たいへん 良かった		どちらとも いえない		たいへん 悪かった			
寺院・神社/名所・旧跡	7	6	5	4	3	2	1	0
自然・風景	7	6	5	4	3	2	1	0
街並み(街の景観)	7	6	5	4	3	2	1	0
街の清潔さ	7	6	5	4	3	2	1	0
伝統文化	7	6	5	4	3	2	1	0
いやし・安らぎなど精神的充足	7	6	5	4	3	2	1	0
美術館・博物館	7	6	5	4	3	2	1	0
買物	7	6	5	4	3	2	1	0
夜観光	7	6	5	4	3	2	1	0
飲食	7	6	5	4	3	2	1	0
宿泊	7	6	5	4	3	2	1	0
公共交通機関	7	6	5	4	3	2	1	0
交通状況(道路の渋滞等)	7	6	5	4	3	2	1	0
観光案内所での情報提供	7	6	5	4	3	2	1	0
トイレ	7	6	5	4	3	2	1	0

Q 17.今回の京都訪問でどのようにお感じになりましたか。それぞれの項目についてお知らせください。各○はひとつずつ)

	→							経験して いない
	たいへん そう思う		どちらとも いえない		まったく そう思わない			
京都を再び訪れたいと思う	7	6	5	4	3	2	1	0
親しい友人に京都観光を勧めたいと思う	7	6	5	4	3	2	1	0
京都に住みたいと思う	7	6	5	4	3	2	1	0
京都滞在中におもてなしを感じた	7	6	5	4	3	2	1	0

何におもてなしを感じましたか ()

Q 18.今回の京都訪問で「残念」に思ったことがありますか。○はひとつ)

1. 残念なことがあった	残念に思った内容をお知らせください。	2 残念なことはなかった
--------------	--------------------	--------------

Q 19.あなたご自身のことについてお知らせください。性別 ☐ 1 男性 ☐ 2 女性 年代 _____ 歳代

Q 20.あなたのお住まいをお知らせください。

_____ 都道府県 ⇒ 京都の方は (☐ 1 京都市内 ☐ 2 京都市以外)

Q 21.京都市には今まで何回くらいお越しになりましたか。○はひとつ)

1) はじめて	2) 2回目	3) 3回目	4) 4回目	5) 5～9回目	6) 10回目以上	7) 京都市に住んでいる
---------	--------	--------	--------	----------	-----------	--------------

Q 21-1.京都市への訪問頻度はどのくらいですか。○はひとつ)

1) 年1～2回	2) 年3～5回以上	3) 月1回以上	4) その他()
----------	------------	----------	-----------

Q 21-2.訪問頻度の近年の傾向はいかがですか。○はひとつ)

1) 増えている	2) 減っている	3) 変わらない	4) その他()
----------	----------	----------	-----------

Q 22.今回のおでかけはどなたと一緒でしたか。○はひとつ)

1 ひとりで	2 家族・親族で	3 友人と	4 職場や学校などの団体旅行で
	5 その他()		

Q 22-1.何人でお越しになりましたか。子どもや乳幼児も含む) あなたを含んで 人

※団体旅行の場合は、友人・御家族など同伴の方の数を御記入下さい。

京都観光についてのアンケート

No.

Q1. 今回の京都滞在中に、このアンケートに協力されましたか。

1. いいえ	2. はい	→	月	日	どこで()	→終了
--------	-------	---	---	---	--------	-----

Q2. 現在、あなたはどの国・地域にお住まいですか。

	AC
--	----

Q3. あなたの性別・年齢を教えてください。

1. 男性	2. 女性	年齢	代
-------	-------	----	---

Q4. 日本および京都へは何回目の来訪ですか。各○はひとつだけ

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上
a 日本への来訪回数	1	2	3	4	5
b 京都への来訪回数	1	2	3	4	5

Q5. 京都を訪れた主な目的は何ですか。○はひとつだけ

1. 観光	2. 仕事	3. 親族・友人訪問	4. トランジット	5. その他()	→ Q11へ
-------	-------	------------	-----------	-----------	--------

Q6. 何を見て京都を訪問しようと思われましたか。○はいくつでも

1. 公式ウェブサイト(Kyoto Official Travel Guide)	2. JNTOサイト
3. SNS, クチコミサイト, ブログによる情報	4. その他のホームページ
5. 旅行代理店	6. テレビ・映画
7. 旅行ガイドブック	8. 新聞・雑誌
9. カード会社の会員誌	10. イベント・展示会
11. 家族・友人	12. その他()
13. 特になし	

Q7. 京都を訪問しようと思われた主な動機をお知らせください。○はいくつでも

1. 寺院・神社, 名所・旧跡	2. 桜・紅葉等の自然	3. 祭り
4. 伝統文化鑑賞	5. 舞妓・芸妓	6. 工芸制作, 着付けなどの体験
7. マンガ, アニメなどのポップカルチャー	8. 食事	9. 博物館・美術館
10. ショッピング	11. 京都の生活, 京都人との交流	12. 人力車, 川下りなどの乗り物
13. 宿泊施設	14. ナイトライフ	15. その他()
16. 温泉	17. 特になし	

Q8. 京都と合わせて、どこを訪問されましたか(予定を含む)。○はいくつでも

1. 東京	2. 大阪	→ 具体的にお知らせください
3. 箱根・富士山	4. 広島	
5. 神戸	6. 奈良	
7. 高野山	8. 熊野	
9. 名古屋	10. 横浜	
11. 長野	12. 金沢	
13. 高山	14. 九州	
15. 四国	16. 北海道	1. 心齋橋・ミナミ
17. その他()		2. 大阪城
		3. ユニバーサルスタジオジャパン
		4. その他()

Q9. 今回は訪問できなかった(できない)が、行きたかった(行きたい)訪問地はどこですか。○はいくつでも

1. 東京	2. 大阪	→ 具体的にお知らせください
3. 箱根・富士山	4. 広島	
5. 神戸	6. 奈良	
7. 高野山	8. 熊野	
9. 名古屋	10. 横浜	
11. 長野	12. 金沢	
13. 高山	14. 九州	
15. 四国	16. 北海道	1. 心齋橋・ミナミ
17. その他()		2. 大阪城
		3. ユニバーサルスタジオジャパン
		4. その他()

Q10. 日本(京都)訪問を決定する際、他の候補地を検討されましたか。○はひとつ

1. した	→ Q9-1. 訪問を検討された主な候補地(国又は都市)を3つまでお知らせください。
2. していない	

全員のの方に

Q11. 今回、日本には何泊滞在されますか ()泊

Q12. 京都には宿泊されますか。○はひとつだけ

1. 日帰り	①前泊地・後泊地をお知らせください。前泊地() 後泊地()
	②京都に宿泊されない理由をお知らせください。
	1 行程の都合で 2 宿泊施設を手配できなかったから 3 その他()
2. 宿泊する	①何泊されますか ()泊
	②宿泊施設のタイプと日数をお知らせください。
	③宿泊施設名をご記入ください。

1. ホテル	()泊
2. 旅館	()泊
3. 町家・宿坊・ゲストハウスなど	()泊
4. 親戚や友人の家	()泊
5. アパート・マンション	()泊
6. その他	()泊

Q 13. 今回、京都を訪問中にご利用になった主な情報源をお知らせください。○は3つまで)

1. 公式ウェブサイト(Kyoto Official Travel Guide)	2. JNTOサイト
3. SNS,クチコミサイト,ブログによる情報	4. その他のホームページ
5. 添乗員・ツアーガイド	6. 旅行ガイドブック
7. パンフレット・チラシ	8. テレビ・ラジオ
9. 観光案内所	10. 会議等の会場・仕事の訪問先
11. その他()	12. 特になし

Q 14. 今回、京都でどこを訪問されましたか(予定を含む)。○はいくつでも)

<寺院・神社など>			
1. 清水寺	2. 金閣寺	3. 銀閣寺	4. 南禅寺
5. 下鴨神社	6. 上賀茂神社	7. 八坂神社	8. 高台寺
9. 二条城	10. 平安神宮	11. 東寺	12. 三十三間堂
13. 京都御所	14. 龍安寺	15. 東福寺	16. 伏見稲荷大社
17. 大徳寺	18. 桂離宮	19. 妙心寺(退蔵院・春光院含む)	20. 平等院
21. 西芳寺(苔寺)	22. 東本願寺	23. 西本願寺	24. その他()
<アトラクション>			
25. 西陣織会館	26. 京都タワー	27. 京都ハンディクラフトセンター	
28. ギオンコーナラー	29. 酒蔵	30. 京都国際マンガミュージアム	
31. 京都市美術館	32. 京都国立博物館	33. 京都国立近代美術館	34. 京都文化博物館
35. トロッコ列車	36. 保津川下り	37. 嵐山モンキーパーク	38. 東映太秦映画村
39. 京都鉄道博物館	40. ギア(ノンバーバルパフォーマンス)	41. その他()	
<地域>			
1. 東山	2. 嵐山・嵯峨野	3. 祇園	
4. 河原町・四条周辺	5. 錦市場	6. 京都駅周辺	
7. 鞍馬・貴船	8. 大原	9. 伏見	
10. 宇治	11. 美山	12. その他()	

Q 15. 京都で利用された主な交通機関をお知らせください。○はひとつ)

1. 鉄道(地下鉄を含む)	2. 路線バス	3. 徒歩
4. レンタカー	5. 貸し切りバス・観光バス	6. タクシー・ハイヤー
7. 自転車	8. その他()	

Q 16. 今回の京都観光で「感動」はありましたか。

1. 感動があった → 具体的に()	2. なかった
---------------------	---------

Q 17. 今回の京都観光の総合満足度をお知らせください。○はひとつだけ)

大変満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	大変不満
7	6	5	4	3	2	1

Q 18. 京都での各項目の満足度をお知らせください。

	たいへん良かった	どちらともいえない					たいへん悪かった	経験していない
	7	6	5	4	3	2	1	0
a 寺院・神社、名所・旧跡	7	6	5	4	3	2	1	0
b 自然・風景	7	6	5	4	3	2	1	0
c 街並み(街の景観)	7	6	5	4	3	2	1	0
d 街の清潔さ	7	6	5	4	3	2	1	0
e 伝統文化	7	6	5	4	3	2	1	0
f 癒し・安らぎなど精神的な充足	7	6	5	4	3	2	1	0
g 美術館・博物館	7	6	5	4	3	2	1	0
h ショッピング	7	6	5	4	3	2	1	0
i ナイトライフ	7	6	5	4	3	2	1	0
j 食事	7	6	5	4	3	2	1	0
k 宿泊	7	6	5	4	3	2	1	0
l 公共交通機関	7	6	5	4	3	2	1	0
m 交通状況(渋滞など)	7	6	5	4	3	2	1	0
n 観光案内所での情報提供	7	6	5	4	3	2	1	0
o 案内板・標識	7	6	5	4	3	2	1	0
p WiFi接続環境	7	6	5	4	3	2	1	0
q トイレ	7	6	5	4	3	2	1	0
r バリアフリー	7	6	5	4	3	2	1	0
s 物価	7	6	5	4	3	2	1	0
t 治安	7	6	5	4	3	2	1	0

Q 19. 今回のおでかけでどのように感じになりましたか。それぞれの項目についてお知らせください。各○はひとつずつ

	たいへん そう思う		どちらとも いえない		まったく そう思わない		経験してい ない	
京都を再び訪れたいと思う	7	6	5	4	3	2	1	0
親しい友人に京都観光を勧めたいと思う	7	6	5	4	3	2	1	0
京都滞在中におもてなしを感じた	7	6	5	4	3	2	1	0

→ 何におもてなしを感じましたか ()

Q 20. 次回、京都を訪問されるとしたら見たい又はしたいことは何ですか。○はいくつでも

1. 寺院・神社、名所・旧跡	2. 桜・紅葉等の自然	3. 祭り
4. 伝統文化鑑賞	5. 舞妓・芸妓	6. 工芸制作、着付けなどの体験
7. マンガ、アニメなどのポップカルチャー	8. 食事	
9. ショッピング	10. 京都の生活、京都人との交流	11. 博物館・美術館
12. 宿泊施設	13. 人力車、川下りなどの乗り物	14. ナイトライフ
15. 温泉	16. その他 ()	17. 特になし

Q 21. 今回の京都観光で「残念に思ったこと」や「不満」はありましたか。○はひとつ

1. 残念・不満があった → 具体的に ()	2. なかった
-------------------------	---------

Q 22. 今回、京都でどのような体験をされましたか。予定を含む)主なものをお知らせください。○はいくつでも

1. 茶道	2. 華道	3. 書道
4. 座禅	5. 着物・浴衣	6. 香道
7. 伝統工芸(焼物など)	8. 日本食づくり(和菓子など)	9. 武道
10. 町家見学ツアー	11. 変身体験(舞妓・侍)	12. お茶屋体験
13. 酒蔵見学ツアー	14. その他の散策ツアー	15. その他 ()
16. 体験はしなかった → Q23へ		

Q 22-1. 上記の体験費用でお使いになった金額 予定を含む)をお知らせください。

.....人分	\$・€・¥・その他 ()
---------	----------------

Q 23. 今回、京都滞在中に買い物されましたか。○はひとつ

1. 買い物をした	2. これから買い物をする予定	3. 買い物はしなかった・買い物をする予定はない → Q27へ
-----------	-----------------	---------------------------------

Q 24. 今回、京都市内では何を購入されましたか 何を購入される予定ですか。○はいくつでも

また、消費免税手続きをした品目については、□にチェックを入れてください。

1. 菓子	□免税	9. 洋服・かばん・靴	□免税
2. お茶	□免税	10. 雑貨(キーホルダー・置物等)	□免税
3. 日本酒	□免税	11. 宝石・アクセサリ	□免税
4. その他食料品	□免税	12. 電気製品	□免税
5. 着物・帯等	□免税	13. 本・マンガ	□免税
6. 工芸品(陶器・和風雑貨含む)	□免税	14. CD・DVD	□免税
7. 化粧品	□免税	15. おもちゃ・キャラクターグッズ	□免税
8. 薬・サプリメント	□免税	16. その他 ()	□免税

Q 25. 買い物をされた「これから買い物する」店舗形態をお知らせください。○はいくつでも

1. デパート・ショッピングセンター	2. 専門店	1. 菓子	5. 着物
3. 土産物店	4. 家電量販店	2. お茶	6. 化粧品
5. ドラッグストア	6. 100円ショップ	3. 日本酒	7. その他 ()
7. コンビニエンスストア	8. その他	4. 工芸品(陶器・和風雑貨含む。)	

Q 26. 買い物をされた「これから買い物する」場所をお知らせください。○はいくつでも

1. 東山	2. 嵐山・嵯峨野	3. 祇園	4. 河原町・四条周辺	5. 錦市場
6. 京都駅周辺	7. 伏見	8. その他 ()		

【旅員の方に】

Q 27. 今回、京都市内では両替・キャッシングをされましたか。○はひとつ

1. はい	どこで両替・キャッシングをされましたか。○はいくつでも
2. いいえ	1. 銀行・郵便局の窓口 2. ATM 3. その他両替商 4. 宿泊施設

Q 28. 今回、京都市内でクレジットカードを使用されましたか。○はひとつ

1. はい	どこでご利用になりましたか。○はいくつでも
2. いいえ	1. ホテル・旅館 2. デパート・ショッピングセンター
	3. 専門店 4. 土産物店 5. 家電量販店
	6. ドラッグストア 7. その他 ()

→ お使いにならなかった理由をお知らせください。○はいくつでも

1. 使う気がなかった
2. 使いたかったが、使えるお店がなかった
3. 限度額がいっぱいになった
4. その他 ()

Q 29. 買物代やその他、**京都市内**でお使いになった金額（ご予定を含む）をお知らせください。

買物代	人分で	\$・€・¥・その他()
うち免税手続き額	人分で	\$・€・¥・その他()
交通費	人分で	\$・€・¥・その他()
飲食費	人分で	\$・€・¥・その他()
入場料・参加費	人分で	\$・€・¥・その他()
その他	人分で	\$・€・¥・その他()

Q 30. 今回の旅行は、どなたと一緒に来られましたか。○はひとつだけ)

1. ひとりで	2. 家族・親族	3. 友人	4. 職場や学校等の団体旅行	5. その他()
---------	----------	-------	----------------	-----------

→ Q 30-1 何人で来られましたか 本人 子どもや乳幼児も含む)

※団体旅行の場合は、ご本人と友人・御家族など同伴の方の数をご記入ください。 人

Q 31. 今回の手配旅行についてお答えください。○はひとつだけ)

1. 航空券と宿を別々に手配	→ A)へ
2. 個人自由旅行型パッケージツアー(航空券とホテル等を組合せ、自由に観光する形態のパッケージ)	→ B)へ
3. オーダーメイド・テラーメイドツアー(航空券・宿・観光施設・ガイド等を自分好みで旅行会社を通じて手配)	
4. 団体パッケージツアー(ガイドが同行し、ツアーメンバーと一緒に行動する)	
5. その他()	→ Q 31へ

A) Q31で1と回答された方に]

① **京都市内での**宿泊代をお知らせください 人分で \$・€・¥・その他()

インターネットを通じてご予約された方にお尋ねします。

② ご予約の際、活用されたものは何ですか。○はいくつでも)

1. 旅行予約サイト(Expedia, Booking.com 等)	2. 航空会社のサイト
3. ホテル・旅館等のサイト	4. その他()

B) Q31で2～4と回答された方に]

① ツアーの一人当たりの価格をお知らせください。 \$・€・¥・その他()

② ツアーに含まれているものをお知らせ下さい。○はいくつでも)

1. 航空(船舶)運賃	2. その他交通費(日本国内)
3. 宿泊料金	4. 食事代
5. 入場料・参加費	6. 添乗員・ガイド
7. 日本以外の国での滞在費	8. その他()

③ ツアーに含まれる日本での宿泊日数は 泊

インターネットを通じてご予約された方にお尋ねします。

③ ご予約の際、活用されたものは何ですか。○はいくつでも)

1. 旅行代理店のサイト	2. 旅行予約サイト(Expedia, Booking.com 等)
3. 航空会社のサイト	4. その他()

Q 32. あなたの職業を教えてください。○はひとつだけ)

1. 上級管理職	2. 中間管理職	3. 一般従業員
4. 自営業	5. 自由業(医師・弁護士等)	6. 主婦
7. 学生	8. 退職者	9. その他()

→ Q 33. 年収を教えてください。 \$・€・¥・その他()

Q 34. 日本へはどのような手段で来られましたか。

1. 飛行機 → 航空会社()	2. 船 → 入国港
	【 1.神戸 2.大阪 3.舞鶴 4.その他()】

Q 35. 飛行機はどのクラスに搭乗されましたか

1. エコノミー (プレミアムエコノミー含む)	2. ビジネス	3. ファースト
----------------------------	---------	----------

Q 36. どこから日本に入国されましたか

1. 関西国際空港	2. 成田空港	3. 羽田空港
4. 中部空港(名古屋)	5. その他()	

Q 37. 前の滞在地から、京都への移動に用いた主な交通機関をお知らせください。○はひとつ)

1. 新幹線	2. JR在来線	3. 私鉄(京阪・阪急・近鉄)	4. 高速バス
5. 空港リムジンバス	6. マイカー・レンタカー	7. 貸し切りバス・観光バス	8. タクシー・ハイヤー
9. バイク	10. 自転車	11. その他()	

Q 38. どこから日本を出国されるご予定ですか

1. 関西国際空港	2. 成田空港	3. 羽田空港
4. 中部空港(名古屋)	5. 船	6. その他()

参考文献

- [1] 山田 雄一： “観光客数の維持増大に向けた指標としてCS やロイヤルティの妥当性に関する実証的検証”，日本国際観光学会論文集, No.21, pp.153-158, 2014.
- [2] Fred Reichheld, Rob Markey, “The Ultimate Question 2.0”, Harvard Business School Press, 2006
- [3] 三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング 為替情報 年間平均 TTB
http://murc-kawasesouba.jp/fx/year_average.php
- [4] 株式会社マクロミル ホームページ CS ポートフォリオ分析
https://www.macromill.com/service/data_analysis/d024.html

(2017.6.30 受付)

Analysis of Kyoto tourism by Kyoto Tourism Statistics Data

Takuya HORIE

While tourism in Kyoto City continues to grow, there has been an adverse effect by increasing the number of visitors, such as congestion and illegal private accommodation. A multivariate analysis was carried out to identify factors contributing to royalties using the data of the Kyoto Tourism Comprehensive Survey. As a result, it was found that satisfaction with "sights" and "nature" was a priority maintenance item. It was also found that the attractiveness of visiting the popular season tends to be stronger than dissatisfaction with the congestion of tourist spots. On the other hand, the factors that would work to strengthen recommendations at a weak stage could not be identified because the Net Promotor Score of foreign visitors already reached high level.