

# 会津若松市観光客アンケート 調査報告書

平成16年7月～平成17年6月

**主 催:** 会津若松商工会議所観光運輸部会

**協 力:** 会津若松市

(財)会津若松市観光公社

会津若松観光物産協会

## 調査目的

交通網の整備による通過型への変遷、ライフスタイルの変化による旅行形態のパーソナル化など、当市における観光入込みが減少傾向にあることから、実際に会津若松市を訪れる観光客の生の声を聴取し、よりおもてなしの心、満足度を高めるような観光振興策を展開し、さらに会津の観光地として魅力を創造するためアンケートを実施。

## 調査時期

平成 16 年 7 月～平成 17 年 6 月(1 年間)

## 調査方法

会津若松市への観光客に対し、記名方式によるアンケート用紙及び回収ボックスを主な観光施設 22 箇所に設置し、回答用紙を回収。また郵送にて回答できるように封筒形式にし回収した。(郵送による回収 9 割)

**回 答 数      557 名**

## 会津若松市観光客アンケート 総括

### 1. 旅行形態の“パーソナル化”

旅行形態変化への対応が観光業界の課題として取り上げられるようになってから久しい。以前の旅行形態は団体旅行が中心であり、修学旅行なども含めた大型バスによる来若が観光客数及び観光関連業界売上の大きな割合を占めるものであったが、最近は家族や友人同士などの少人数による形態に移行している。

今回の観光客アンケートの結果からもその傾向は見て取ることができる。平成 11 年度当所において実施した観光客アンケートの結果では 15 人以上の団体での来若が全体の約 20%を占めていたが、今回の結果によれば『家族』での来訪が 60%、『友人・知人』との来訪が 17%、『ひとり』での来訪が 11%となっており、“パーソナル”な形態が全体の約 90%を占めている。

### 2. 『宿泊』の傾向と入込み数

来訪者中における宿泊者数の割合は約 80%であり、11 年度調査時の約 70%を上回っている。しかし、当市における観光客入込み数は平成 4 年の 381 万人をピークに減少に転じ、平成 11 年に現在の 270 万人前後まで減少し、それ以降は横ばいを続け、回復の気配は未だ見えてきていない状況であり、宿泊者数のパーセンテージが増加しても分母の減少により絶対数が減少しているのではないかと考えられる。

入込み客数については、ここ数年『新撰組！』や『あいづデスティネーションキャンペーン』、あるいは『野口英世新千円札発行』といった当市観光産業への追い風が吹きながらも、入込み数の大幅増加にはつながらず、状況の改善は見られるもののそれは大きいとは言えない状況である。

### 3. 会津若松に対する満足度

今回のアンケート結果で注目すべきは今後のリピーターとなるべき客層の動向である。「再度会津若松を訪りたい」「会津若松市に満足した」との回答がともに 80%を超える数字となっている。これらは『会津若松』が観光地として十二分に魅力的であることを証明するものである。

会津若松への来訪回数を見てもそれは伺える。初めての来訪及び 5 回目以上の来訪者数が大きな数字となっている。未だ会津若松へ来訪したことのない観光客を惹きつける魅力を持ち、そして会津ファンとも言えるリピーターは会津若松に離れがたい魅力を感じ当市へ足を運んでいるものと思われる。しかし逆の見方をすれば 20%の観光客は会津に満足していない、あるいは再訪の意欲を感じない、ということになる。

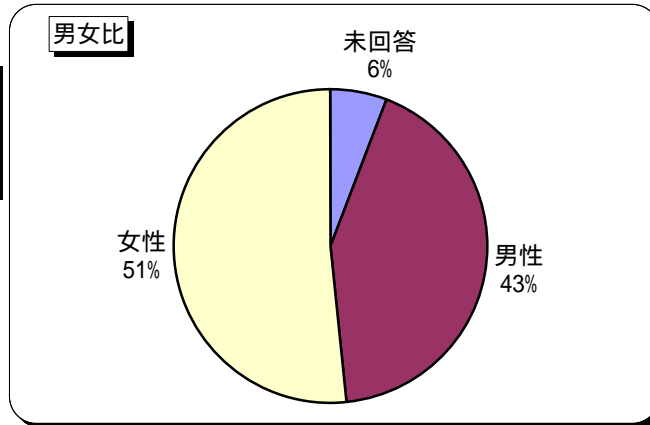
### 4. 草の根からの観光振興への取り組み

11 年度のアンケート調査で最も目立った観光客の不満点である道路案内や看板・標識などのわかりづらさ、道の悪さ、あるいは接客に対する不満などは今回のアンケートでも相変わらず指摘されている部分である。誘客策と合わせこうしたマイナスポイントをきめ細かくつぶしてゆくことにより会津若松の魅力はさらにアップするはずである。

観光産業はその販売額のみならず従事者数並びに関連産業の多さからも会津の基幹産業であると言えるが、今後会津観光再生のためには行政の対応策を待つばかりではなく、観光従事者、さらには一般市民にも当市を訪れる観光客へのもてなしの心を持った接遇、対応を心がける草の根からの観光振興への取り組みが求められるところである。

### 1 男女比

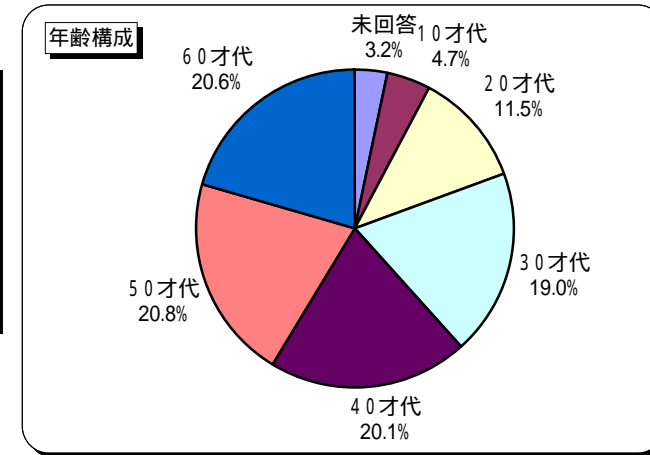
未回答	32
男性	237
女性	288
合計	557



男女比ではほぼ半々、年齢構成では30歳代から60歳代までバランスの良い構成となっている。やはり20歳代以下が少なく、中高齢者向けの観光地とのイメージが強いと思われる。

### 2 年齢構成

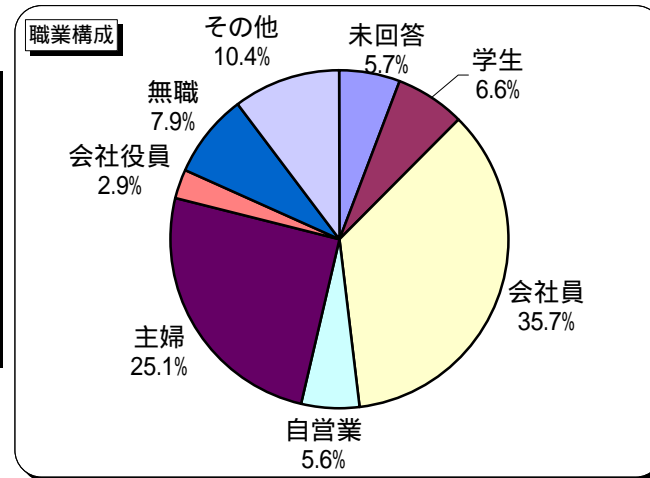
未回答	18
10才代	26
20才代	64
30才代	106
40才代	112
50才代	116
60才代	115
合計	557



	未回答	男性	女性	総計
未回答	2.2%	0.2%	0.9%	3.2%
10才代	0.0%	2.7%	2.0%	4.7%
20才代	0.5%	2.9%	8.1%	11.5%
30才代	0.7%	6.6%	11.7%	19.0%
40才代	1.3%	10.1%	8.8%	20.1%
50才代	0.9%	8.3%	11.7%	20.8%
60才代	0.2%	11.8%	8.6%	20.6%
総計	5.7%	42.5%	51.7%	100.0%

### 3 職業構成

未回答	32
学生	37
会社員	199
自営業	31
主婦	140
会社役員	16
無職	44
その他	58
合計	557

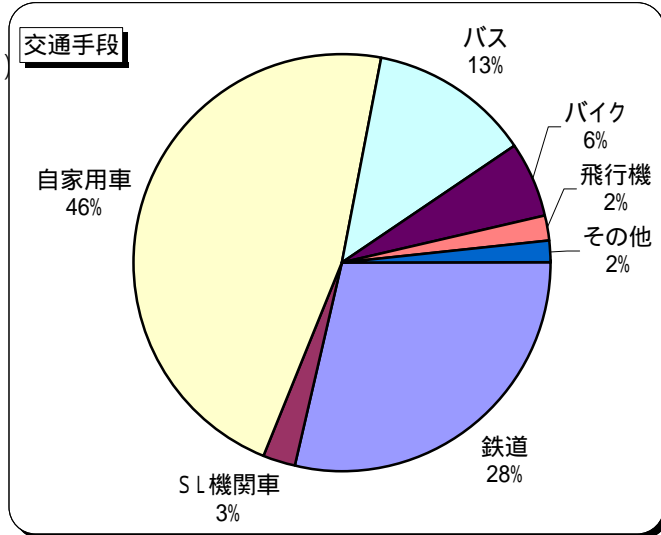


会社員が圧倒的に多く、次いで主婦の順。これから夫婦の組み合わせが多いと思われるが、会社員の中には女性も多く含まれており、知人、友人或いは一人旅が多い。

#### 4 交通手段

(重複回答)

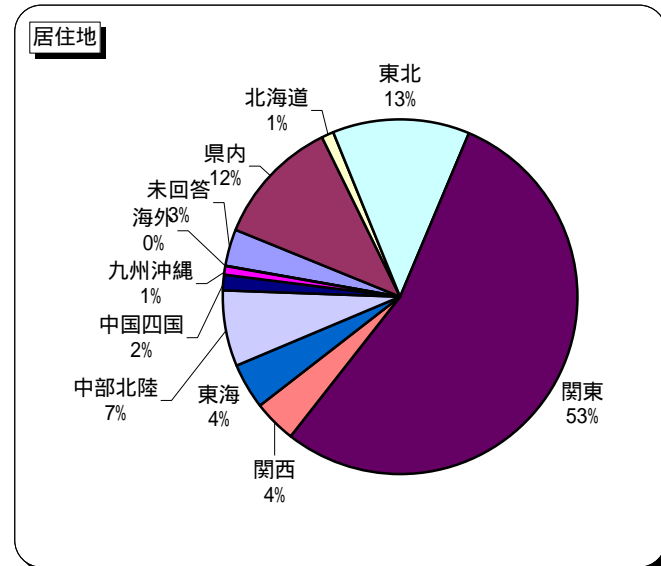
鉄道	200
S L機関車	18
自家用車	330
バス	88
バイク	41
飛行機	14
その他	11
合計	702



高速交通網の進展により、自家用車が最も多く次いで鉄道の順。来若の利便性としては、後述の「誰と来たか」にも関連するが、運賃なども含めこの順序が妥当と言える。乗り継ぎもあり一部重複している

#### 5 居住地

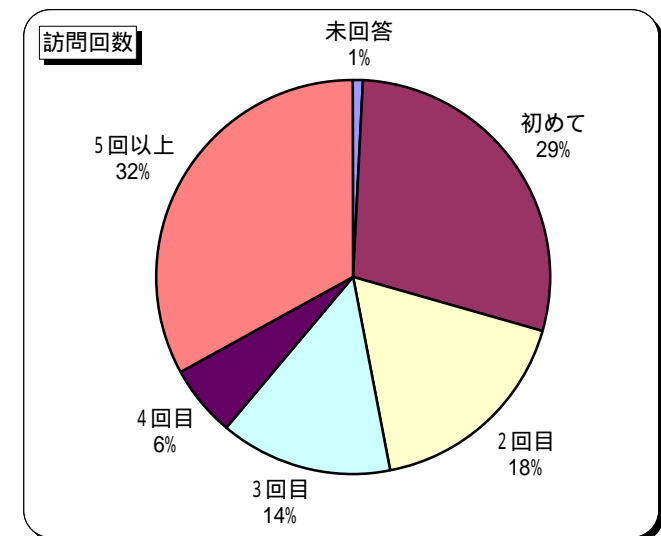
未回答	18
県内	66
北海道	5
東北	71
関東	301
関西	21
東海	24
中部北陸	38
中国四国	9
九州沖縄	4
海外	0
合計	557



圧倒的に関東圏が多い。前述の交通手段と合わせると、東北自動車道から磐越道、東北新幹線から磐越西線のコースが最も多いと思われる。

#### 6 訪問回数

未回答	5
初めて	159
2回目	98
3回目	78
4回目	33
5回以上	184
合計	557

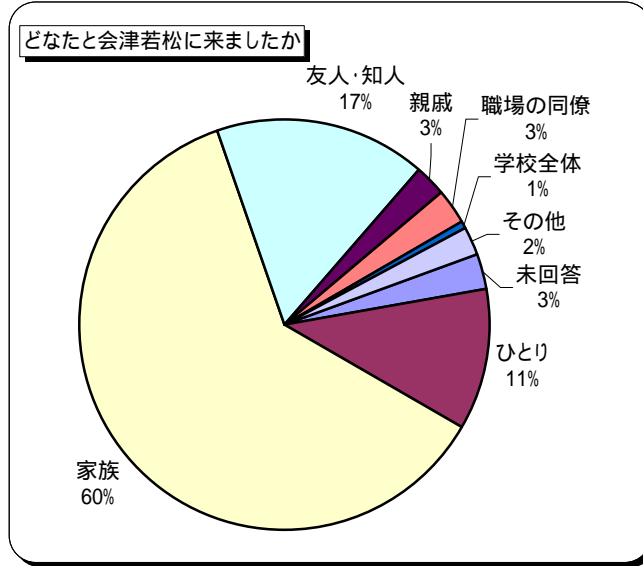


5回以上という完全にリピーターとして定着した観光客が最も多く、次いで初めてが続く。初めての中では30歳代以下の女性が多く、「訪れた目的」にある通り、新選組放映の効果が推測される。新規(3割)及びリピーター(7割)共に重要である。

	未回答	初めて	2回目	3回目	4回目	5回以上	総計
未回答	0.4%	0.9%	0.5%	0.0%	0.2%	1.3%	3.2%
10才代	0.2%	1.3%	0.7%	0.7%	0.5%	1.3%	4.7%
20才代	0.0%	5.6%	1.6%	0.9%	0.2%	3.2%	11.5%
30才代	0.0%	4.8%	3.2%	3.9%	1.1%	5.9%	19.0%
40才代	0.0%	3.9%	4.1%	2.5%	1.3%	8.3%	20.1%
50才代	0.2%	5.6%	3.1%	3.6%	1.6%	6.8%	20.8%
60才代	0.2%	6.5%	4.3%	2.3%	1.1%	6.3%	20.6%
総計	0.9%	28.5%	17.6%	14.0%	5.9%	33.0%	100.0%

7 どなたと会津若松に来ましたか？

未回答	15
ひとり	63
家族	342
友人・知人	92
親戚	14
職場の同僚	15
学校全体	4
その他	12
合計	557



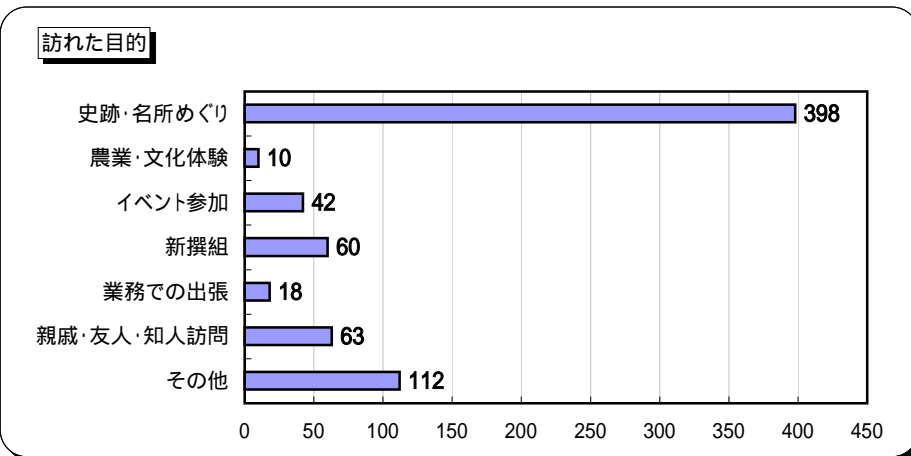
圧倒的に家族が多く、かつての団体旅行からパーソナル化への移行が顕著である。前述したが職業別からも主婦を含め一般的な会社員の家族が最も多いと思われる。また友人・知人、一人旅も多く、少人数に対する受け入れ態勢の整備も重要になる。

8 訪れた目的

(重複回答)

史跡・名所めぐり	398
農業・文化体験	10
イベント参加	42
新撰組	60
業務での出張	18
親戚・友人・知人訪問	63
その他	112
合計	703

温泉	37
ぶらっと・暇つぶし	28
墓参り	18
買い物	14
合計	97

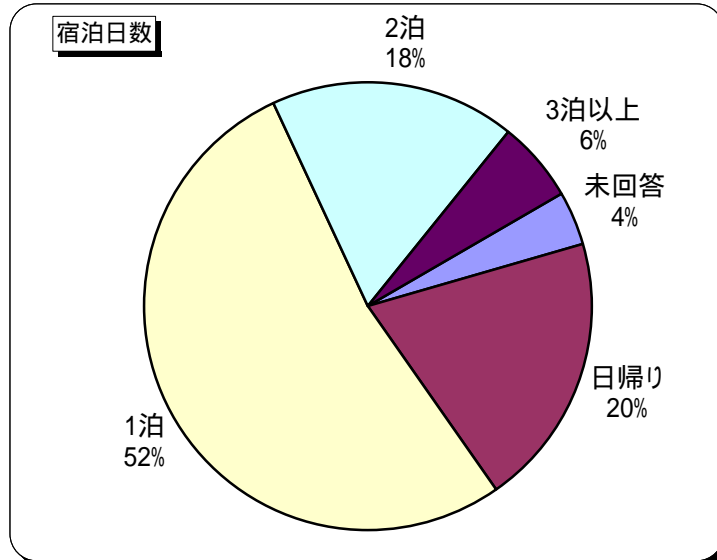


年齢、職業、家族構成などから、「史跡・名所めぐり」が最も多いことは予想通りである。

### 9 宿泊日数

未回答	22
日帰り	109
1泊	295
2泊	98
3泊以上	33
合計	557

一泊が圧倒的に多いが、日帰り客の数も20%あり、交通アクセスの向上による流出もその要因ではあるが、宿泊地の魅力向上や他地域との差別化、宿泊につなげる仕掛けづくりが必要と思われる。

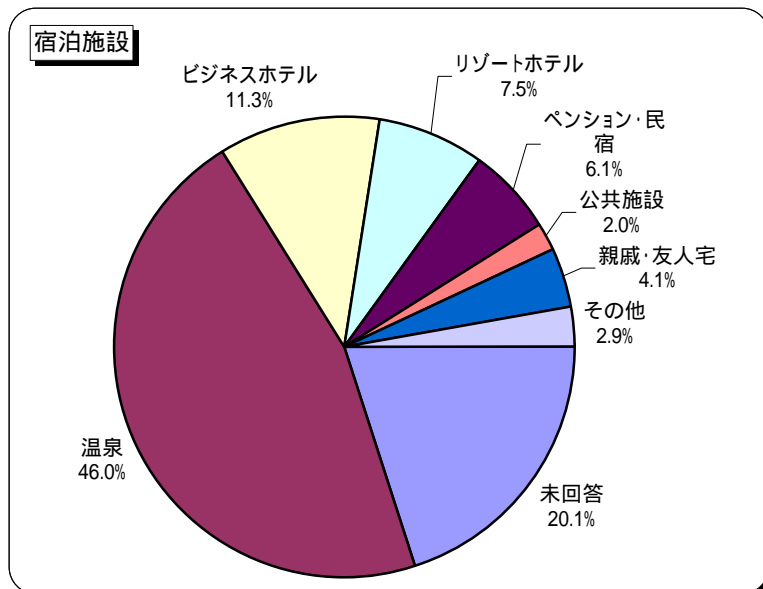


	未回答	日帰り	1泊	2泊	3泊以上	総計
未回答	1.1%	0.4%	0.7%	0.5%	0.5%	3.2%
10才代	0.2%	2.0%	1.6%	0.7%	0.2%	4.7%
20才代	0.2%	1.8%	6.6%	2.0%	0.9%	11.5%
30才代	0.0%	4.1%	11.1%	2.9%	0.9%	19.0%
40才代	0.5%	4.7%	9.7%	3.6%	1.6%	20.1%
50才代	0.9%	3.1%	11.0%	5.0%	0.9%	20.8%
60才代	1.1%	3.6%	12.2%	2.9%	0.9%	20.6%
総計	3.9%	19.6%	53.0%	17.6%	5.9%	100.0%

### 10 宿泊施設

未回答	112
温泉	256
ビジネスホテル	63
リゾートホテル	42
ペンション・民宿	34
公共施設	11
親戚・友人宅	23
その他	16
合計	557

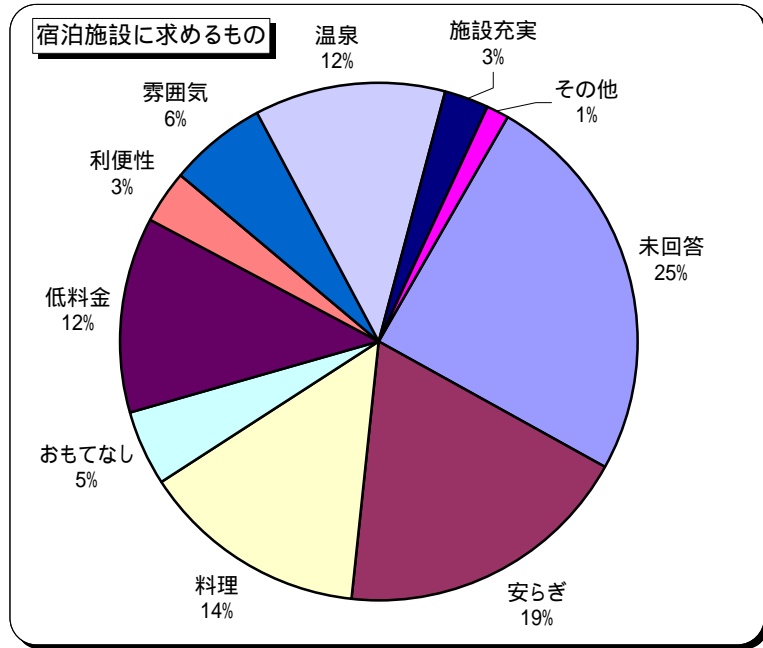
温泉の回答が一番多い。2大温泉があり予想通りだが、その温泉旅館の良し悪しがリピーターの有無を左右する。



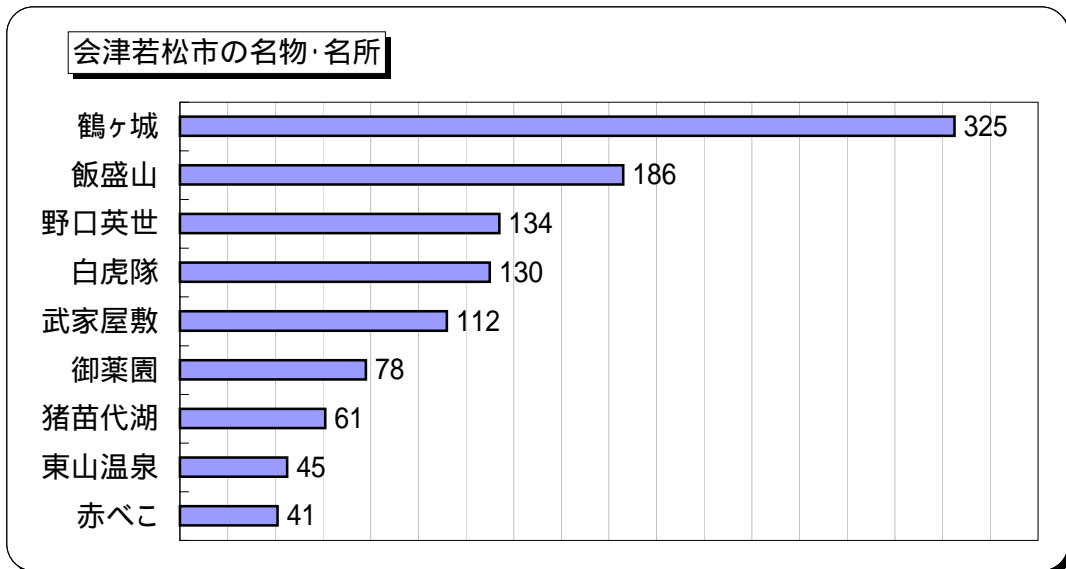
### 11 宿泊施設に求めるもの

未回答	137
安らぎ	105
料理	78
おもてなし	26
低料金	68
利便性	19
雰囲気	34
温泉	67
施設充実	16
その他	7
合計	557

安らぎ・料理・料金・温泉の質の4項目が客が宿泊施設を決めるキーワードである。



### 12 会津若松市の名物・名所



鶴ヶ城・飯盛山・白虎隊などは予想通りだが、野口英世は中間発表時の4倍に上がっており、新千円札の効果が顕著に表れた。

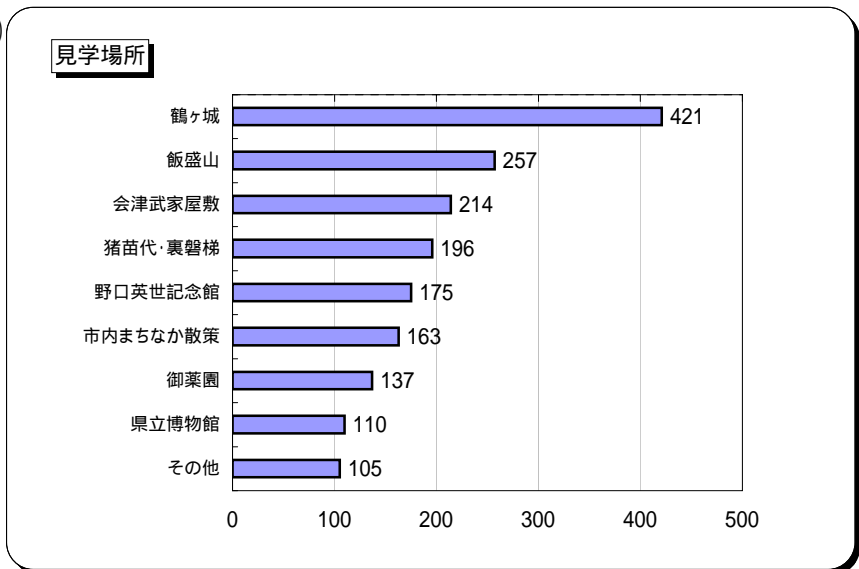


項目	個数	項目	個数	項目	個数
鶴ヶ城	325	こづゆ	3	レオ氏郷南蛮館	1
飯盛山	186	わっぱ飯	3	阿弥陀寺	1
野口英世	134	温泉	3	伊佐須神社	1
白虎隊	130	会津酒造	3	会津ほまれ	1
武家屋敷	112	滝沢本陣	3	会津もめん	1
御薬園	78	芦ノ牧温泉	3	会津観音	1
猪苗代湖	61	うるし	2	会津五桜	1
東山温泉	45	さざえ堂	2	会津木綿	1
赤べこ	41	ハイカラさん	2	柿	1
漆器	24	ゆべし	2	桐屋	1
新撰組	20	会津葵	2	近藤勇	1
磐梯山	16	会津漆器	2	恵日寺	1
松平容保	14	会津駄菓子	2	五浪美術記念館	1
県立博物館	12	菊人形	2	五郎兵衛鮎	1
日新館	11	酒蔵	2	紅葉	1
酒造歴史館	11	天寧寺	2	小田山	1
会津村	8	本郷焼	2	松本やようかん	1
SL	8	裏磐梯	2	石部桜	1
喜多方ラーメン	7	満田屋	1	駄菓子	1
会津焼	7	流紋焼	1	田季野	1
味噌田楽	6	おひで茶屋	1	馬刺し	1
お酒	6	お米	1	薄皮饅頭	1
絵ろうそく	6	ガラス館	1	飯沼貞吉	1
五色沼	5	相馬焼	1	飯豊山	1
ラーメン	5	蒔絵	1	社	1
そば	4	まんじゅう	1	戊辰戦争	1
大内宿	4	ヤーコン	1	末広酒造	1

### 13 見学場所

(重複回答)

鶴ヶ城	421
飯盛山	257
会津武家屋敷	214
猪苗代・裏磐梯	196
野口英世記念館	175
市内まちなか散策	163
御薬園	137
県立博物館	110
その他	105
酒造歴史館	94
日新館	50
松平家墓所	46
会津慶山焼窯元	45
会津村	39
会州一蔵品館	17
会津大学	11
合計	2,080



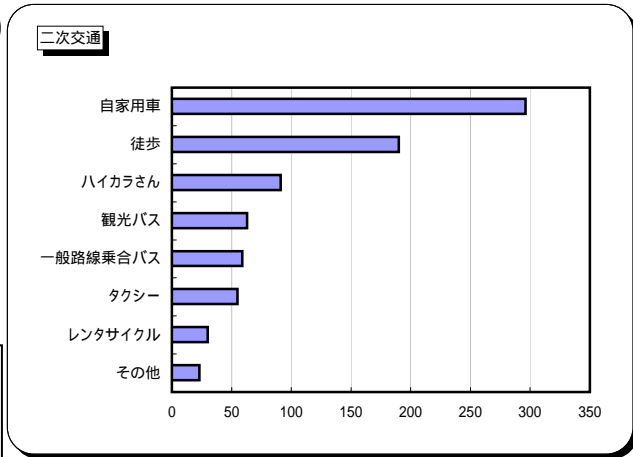
ほぼ予想通りの回答であるが、「市内まちなか散策」の回答が多く、観光客もまち中の消費人口になりえることが伺える。

## 14 二次交通

(重複回答)

自家用車	296
徒歩	190
ハイカラさん	91
観光バス	63
一般路線乗合バス	59
タクシー	55
レンタサイクル	30
その他	23
合計	807

自家用車は二次交通から省くと、ハイカラさんも健闘しているが、圧倒的に徒歩が多い。交通手段と併せて考えると、鉄道、徒歩、まちなか散策につながっていると考えられる。



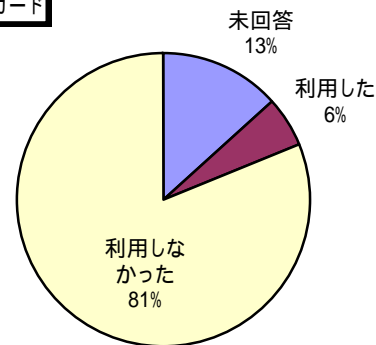
## 15 会津ぐるっとカード

未回答	74
利用した	31
利用しなかった	452
合計	557

### 利用した内訳

便利だった	15
不便だった	16
合計	31

### 会津ぐるっとカード



### 不便だった理由

利用できる施設の中で、あるソバ屋で割引を利用しようとしたところ、カードの事を知らず、注文する前に言えと逆に意見された。この店では気分を害した。

時間通り運行していない。

あと200円程値下げしてくれたらとても満足感のあるカードだと思う。

交通では便利だったが、特典のある店をパンフで探すのが大変。パンフをもっと探しやすくし、店側にも大きく表示して欲しい。

### 利用しなかった内訳

未回答	62
知っていたら利用した	165
知っていたが利用しなかった	225
合計	452

8割以上が利用していない。自家用車利用の場合殆ど利用しないため、額面通りではないが、知っていたが利用しなかった回答がかなり多く、改善が必要と思われる。

### 知っていたが利用しなかった理由

時間がなかった。

青春切符と一部ダブっていたので

高い

ハイカラさん一日券を利用

買おうと思ったが買えなかった。引換券が必要なのを知らなかった。

青春18切符と併用しづらい

知っていても高いので利用しない。家族だと1万円以上になる

土地勘がないので、有効利用出来ないと思った。

それほど利用価値を感じなかった

交通機関の時間に制約される

青春18切符とは、全国のJR線の普通列車・快速列車が利用できる切符。

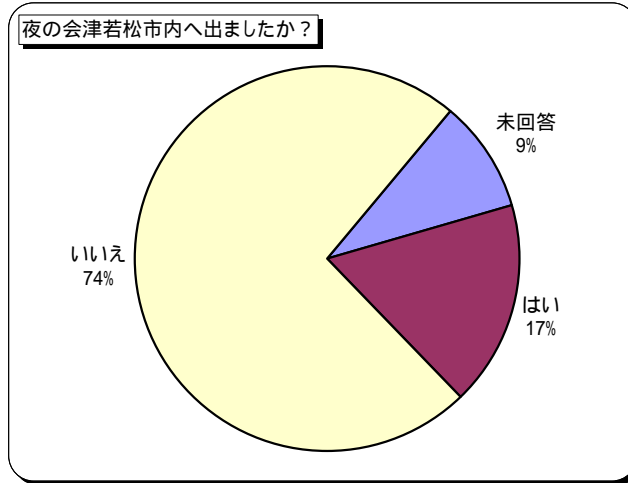
発売は、春、夏、冬の年3回です。値段は1枚11,500円で、5回(人)分使えます。

16 夜の会津若松市内へ出ましたか？

未回答	52
はい	96
いいえ	409
合計	557

『はい』内訳 (重複回答)

食堂	39
居酒屋	41
スナック	9
カラオケBOX	7
夜景	20
その他	15
合計	131



この設問は主に宿泊客対象であり、実際には若干合致しない数字となるが、宿泊者だけでカウントしても、8割がホテルから出ていない。

17 夜の散策要望

交通アクセス

- ハイカラさんの運行時間を延ばしてほしい。
- ハイカラさんをもう少し遅くまで走らせて欲しい。
- 公共交通の便数を増やしてほしい。
- 駐車場の完備。
- 温泉旅館で無料送迎してほしい。夜の遊ぶところ
- 人の為の道作りが先決！
- 公共交通機関の充実
- 交通機関が不便、夜の散策マップがあればよい。(見どころ、食事など)
- 宿泊先から市内への送迎などあればうれしい
- 商店街について
- 地方都市の夜の戸外は、町の店がほとんど営業してなかったり、ヤンキーもいるから怖い。
- お店が閉まるのが早い
- ホテル内での土産だったので、商店街の散策もしてみたかった。
- 淋しい
- 全体的に店の閉まる時間が早すぎると思いました。
- もっと風俗店を増やして欲しい。
- 少し薄暗く感じた(街中が)
- 町が明るいと思いたいと思う
- 観光地、土産屋の閉店が早くて残念でした
- 飲食店について
- 安心して、おいしいものを食べ、飲める街の雰囲気
- 郷土のお土産店やラーメン屋
- 夜店
- 全体的に暗くて入店しづらい
- 夜景を見ながらビールが飲めるところがあるといいですね。でも、自然は壊さずに！
- 駅近くに明るい商店街(夜9時まで営業)ラーメン等
- 会津の地酒が焼酎を飲みます。ショットバーがあれば行ってみたい。
- ライトアップについて
- 街(お城を含めた)ライトアップがあると幻想的(歴史感があって)で素敵だなと思います。
- できれば8月いっぱいぐらいは鶴ヶ城をライトアップして欲しい
- 鶴ヶ城ライトアップの時に床みたいなものが出て、宴席・食事ができるとか…。鶴ヶ城を見ながら。
- ライトアップスポットを増やして下さい。
- 観光施設のライトアップ
- 各所をライトアップしてほしい
- ライトアップされた旧跡とか
- 史跡、名所のライトアップ入場

お城のライトアップなどをみてみたい。  
 鶴ヶ城などの名所のライトアップ  
 鶴ヶ城ライトアップ(3件)  
 もうちょっと観光スポットや駅(会津若松駅)周辺の通りをライトアップして欲しい。  
 ライトアップがキレイな散歩道とかがあるとステキ！  
 会津若松市を街灯でもっと明るくしてほしい  
 ライトアップ等(観光地) 明るい街の感じ 明朗会計  
 明をもっと増やして欲しい。中心部を離れると夜は少し暗いかと。

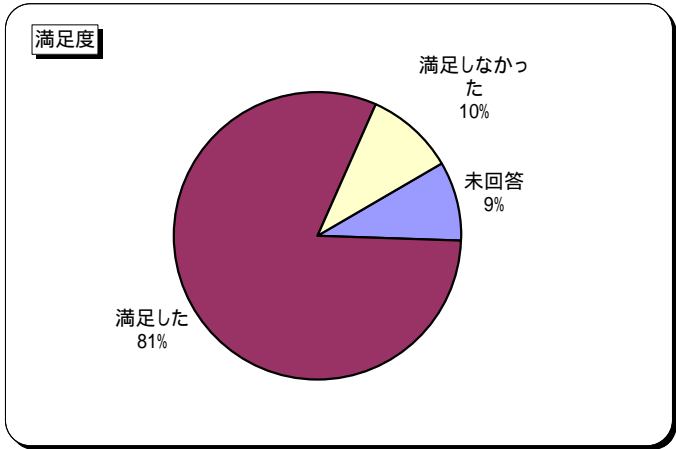
**案内全般**  
 案内人がいると安心かもしれない。  
 自家用車に案内の人の同乗を願いたいです。  
 夜はどのようなところが楽しいのかわからないので、駅の案内等で教えて欲しい  
 散策コースのポイントを教えて欲しい。(パンフレットで)  
 夜景がキレイなところ  
 夜に見ることのできる施設は、あるのでしょうか？  
 ナイトツアーがあれば良い  
 夜の観光コースがあったらおもしろいと思います。みちの駅の展示など。  
 夜景を見に行く乗り合いバスがあるといいですね。  
 子供が小さいので近くで夜景でも見れたらいいな。  
 おまつりひろばみたいなのがあったらいいな。  
 興味深いイベントやコンサート等の開催があればよい  
 夏祭りみたいなのがみたかった。

**観光施設**  
 夜間開館していたら訪れたいです。  
 夜はどこがよいのか分からない。

アクセス部分では前記の「ホテルから出ない」を裏付けるコメントとして、「宿泊先から市内への送迎が欲しい」との複数回答がある。商店街では、閉店が早い、全体的に暗いとの回答が多い。飲食店については、分かり易いガイドブック等が有効と思われる。ライトアップについてはかなり要望が多く、既にDCで実施済。案内全般では、夜の散策コースが必要なことがわかる。

18 会津若松市に満足したか？

未回答	50
満足した	451
満足しなかった	56
合計	557



満足しなかった理由

**案内板について**  
 道路案内が不親切である  
 道路の表示がわからない。鶴ヶ城に来るのに迷った。  
 説明板をわかりやすいのに増やした方がいい。  
 市内の名所、旧跡への案内板が少ない。  
 市内の地図標識がわかりにくい  
 町なかに案内板がない。

**交通アクセスについて**  
 道が良くない。乳母車での移動が難しい。凸凹が多い。  
 移動しにくい。バスの本数。電車の本数が少ない。  
 バスの時間通りでなく路線バスの本数も少なく充分に動けなかった。  
 駐車場がよくわからないのでうろろしました。  
 公共機関の便利さが今ひとつ

<b>旅館・ホテルについて</b>
ホテルの料理が良くなかった。
<b>商店について</b>
街中散歩中、店が少ない。
お店の人からもっと情報がもらえたらよかった。
飯盛山の土産物屋でびっくりした。
<b>その他</b>
まだ見たいところが残っているため
焼きものを見たかったが、少し不便
滞在期間が短かったので、ゆっくりできなかった。
バス・電車の時間を常に気にかけなければならぬのでゆっくりできなかった
イベントのPRが少し悪いと思います。インターネット検索もできると良いです。
時間が足りなかった。資料、史料等についてももう少し知りたかった。
今回台風21号による悪天候の為、十分に観光できなくて残念だ。
市街地は空洞化、郊外は他の都市と同じ。車よりも人のための道作りを。
駐車場が小さく困った。
駐車場が有料
一市内観光に満足した 温泉旅館で温泉に入れなかった。使っている宅急便時間守らない。
期待はずれの面が多かった。
いやな感じの店があった。
近代化に進んでいるように見えます。
はいからさんがちょっと窮屈だった。

19 会津若松市をまた訪れたい

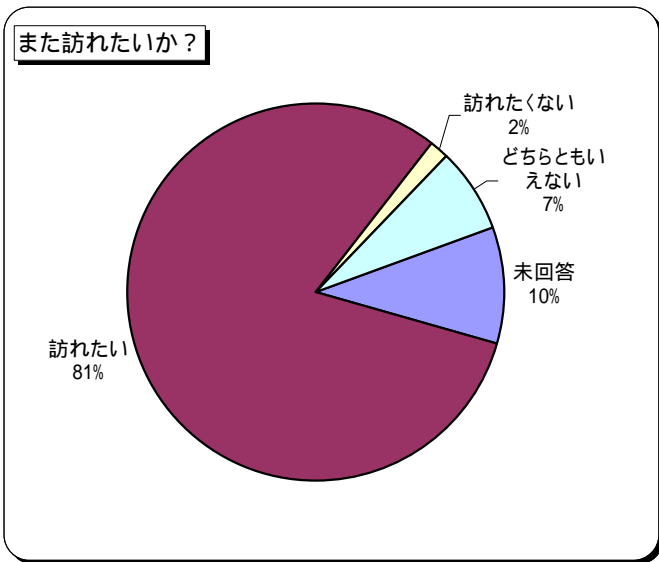
未回答	55
訪れたい	453
訪れたくない	9
どちらともいえない	40
合計	557

訪れたい内訳 (重複回答)

食事がおいしかった	154
自然景観が素晴らしい	208
人情味にあふれる雰囲気	138
歴史・文化に触れ合う	330
気軽に行ける距離	117
その他	47
合計	994

訪れたくない内訳 (重複回答)

特に見るべき名所なし	1
交通の便が悪い	8
宿泊施設のサービス悪い	2
期待はずれ	7
その他	3
合計	21



また訪れたいというリピーター予備軍が8割を超える予想を上回る回答となった。その理由として、「歴史・文化に触れ合う」「自然景観」「食事」が挙げられ、異文化との遭遇という旅行の基本がここに表れている。訪れたくないという少数意見もあるが、以降の記述部分で隠れた数字がかなり多いことがわかる。