

令和3年度 第2回 沖縄観光2次交通の利便性向上に向けた検討委員会

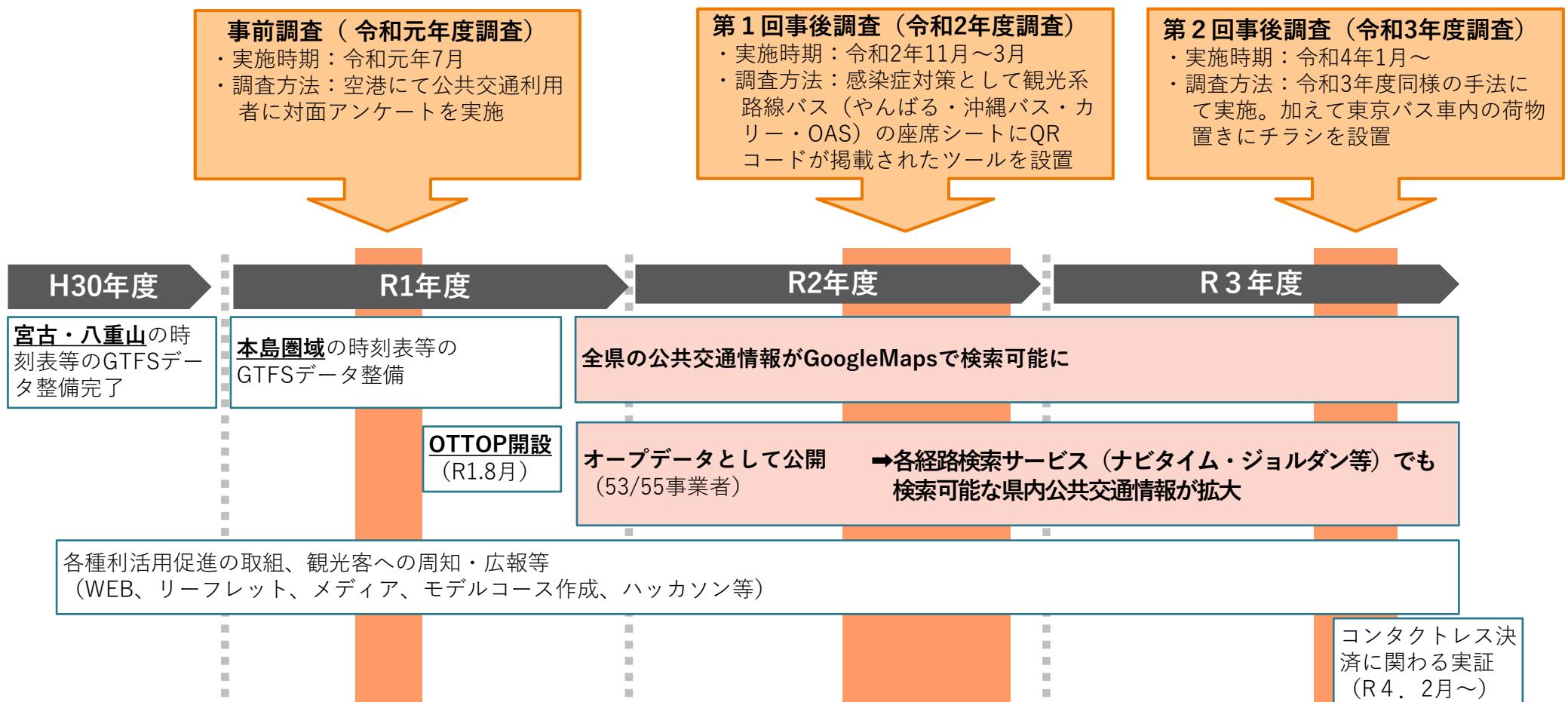
オープンデータ化に伴う効果検証 (観光客へのアンケート結果等)

—中間報告—

令和4年2月14日

1. 実施概要

- ◆沖縄本島に訪れ公共交通を利用した観光客に対し、公共交通の情報収集に対する不便・不満の有無やその理由等を把握するためのアンケート調査を実施する。
- ◆これまで効果検証（アンケート調査）として、令和元年度に事前調査（データ整備前）を実施し、令和2年度に事後調査（データ整備後）を実施しており、今回調査は2回目の事後調査となる。
- ◆調査方法については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、昨年度に引き続き観光系路線バスの座席ポケットにQRコードを記載したツールを設置する調査とした。なお、令和元年度は那覇空港における対面調査（公共交通利用者対象）にて実施しているため、調査手法の違いによる影響が想定される箇所については補足を記載している。



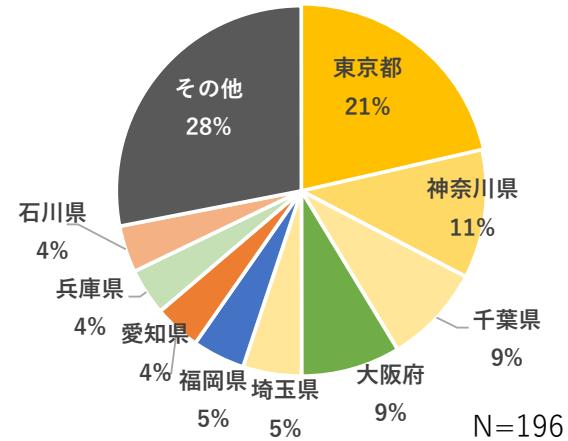
今年度（R3年度）の調査概要

項目	内 容
調査目的	<ul style="list-style-type: none"> 沖縄本島に訪れ公共交通を利用した観光客に対し、公共交通の情報収集に対する不便・不満の有無やその理由等を把握するためのアンケート調査を実施する。 →令和4年2月よりコンタクトレス決済の実証実験に対する設問も確認
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> 沖縄本島を訪れ、公共交通を利用した国内外観光客
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年1月3日～3月上旬（今回報告では1月3日から2月7日までの報告としている） <p>参考：令和元年度調査（事前調査）：令和元年7月 令和2年度調査（第1回事後調査）：令和2年11月～令和3年4月</p>
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ対策として、観光系路線バスの車内にQRコードを掲載したA4サイズのツールを設置し、WEBにて回収。 <p>参考：令和元年度調査（事前調査）：那覇空港において公共交通利用者に対し対面にてアンケートを実施 令和2年度調査（第1回事後調査）：観光系路線バスにQRコードを設置（今回同様）</p>
調査ツール 設置箇所	<ul style="list-style-type: none"> 沖縄バス（空港リムジン）、沖縄エアポートシャトル、やんばる急行、カリ一観光の車内座席シートに設置 東京バスはチラシとして車内の荷物置き場に設置（東京バスは今年度より実施）
回収状況	<ul style="list-style-type: none"> 49サンプル（2月7日時点 県内客を除く）
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> 個人属性（年齢・性別・発地） 公共交通情報の収集・検索方法 公共交通情報を収集・検索する上で困ったこと、路線バスを使った理由 (・コンタクトレス決済の利用状況およびその効果（利便性、満足度、安全・安心、公共交通の利用促進に寄与しているか）→次回委員会にて報告

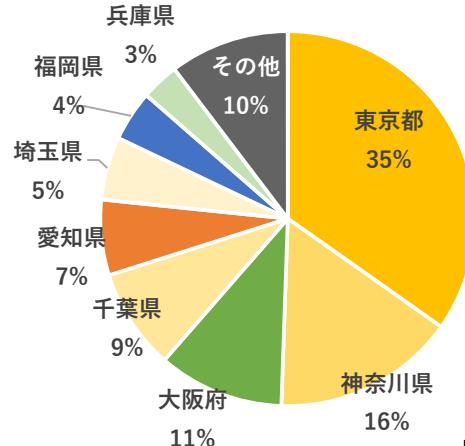
(1) 基本情報

①居住地

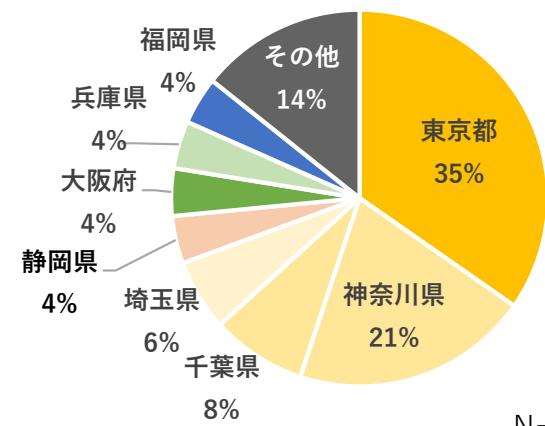
令和元年度調査



令和2年度調査

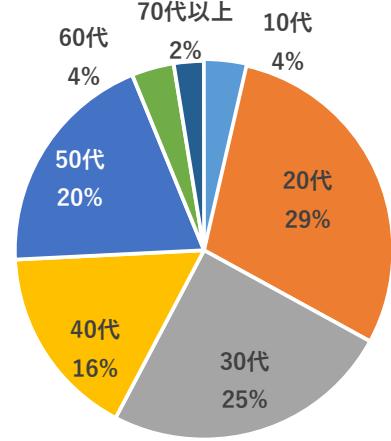


令和3年度調査

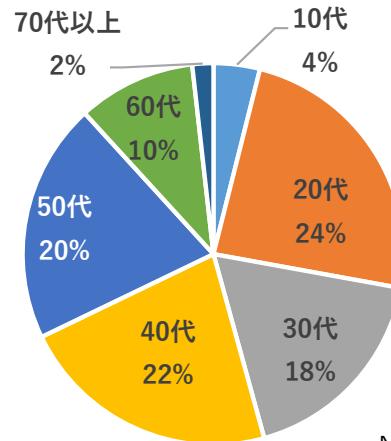


②年代

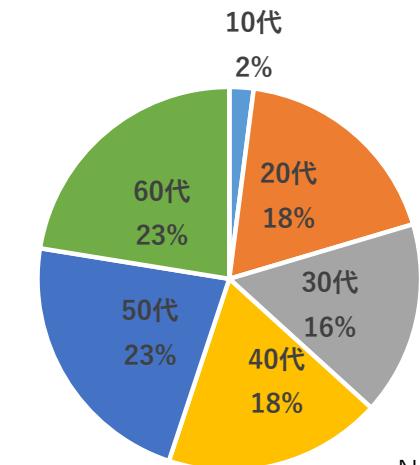
令和元年度調査



令和2年度調査



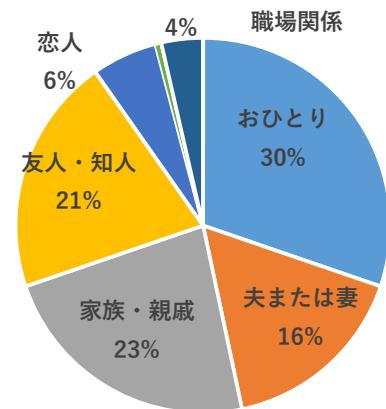
令和3年度調査



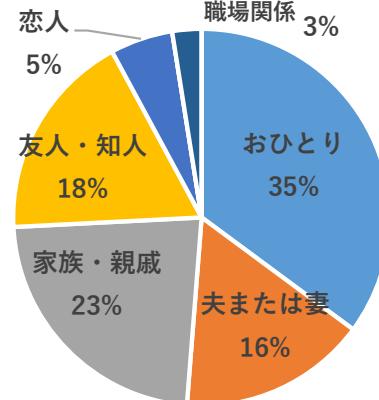
(1) 基本情報

③同行者

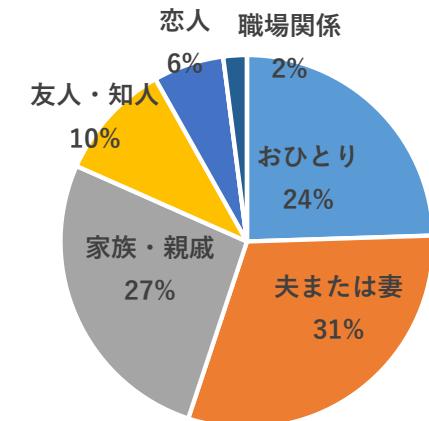
令和元年度調査



令和2年度調査



令和3年度調査



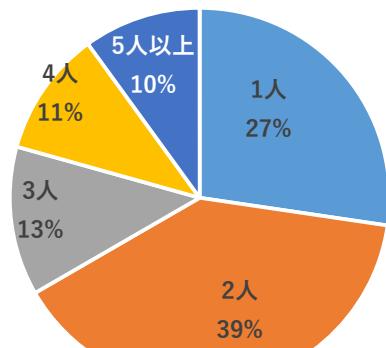
N=196

N=280

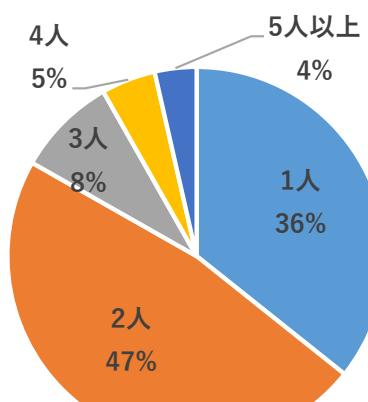
N=49

④同行人数（自身を含む）

令和元年度調査



令和2年度調査



N=196

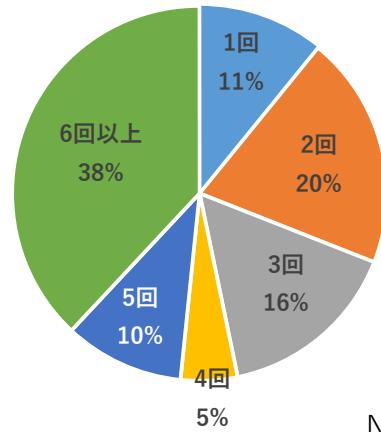
N=280

N=49

(1) 基本情報

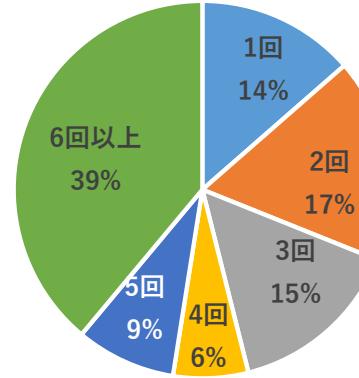
⑤今回を含めた沖縄への来訪回数

令和元年度調査



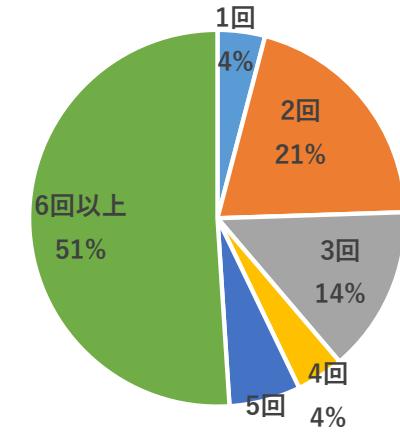
N=196

令和2年度調査



N=280

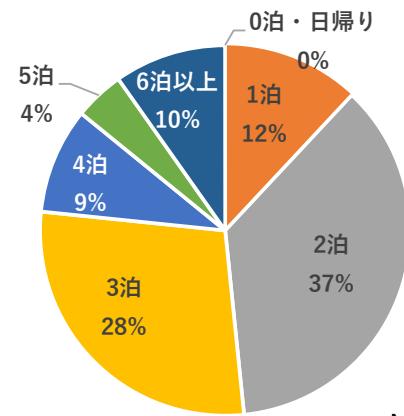
令和3年度調査



N=49

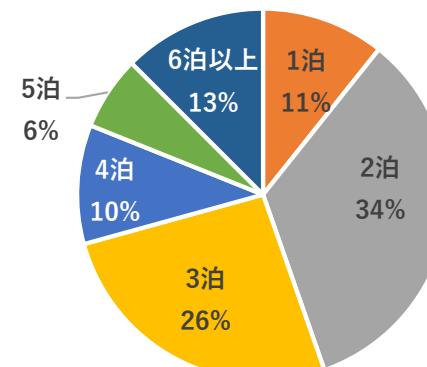
⑥今回の旅行における宿泊数

令和元年度調査



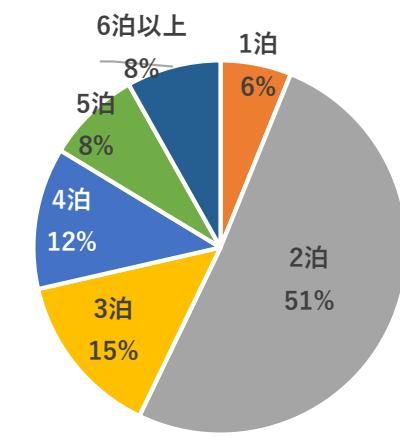
N=196

令和2年度調査



N=280

令和3年度調査

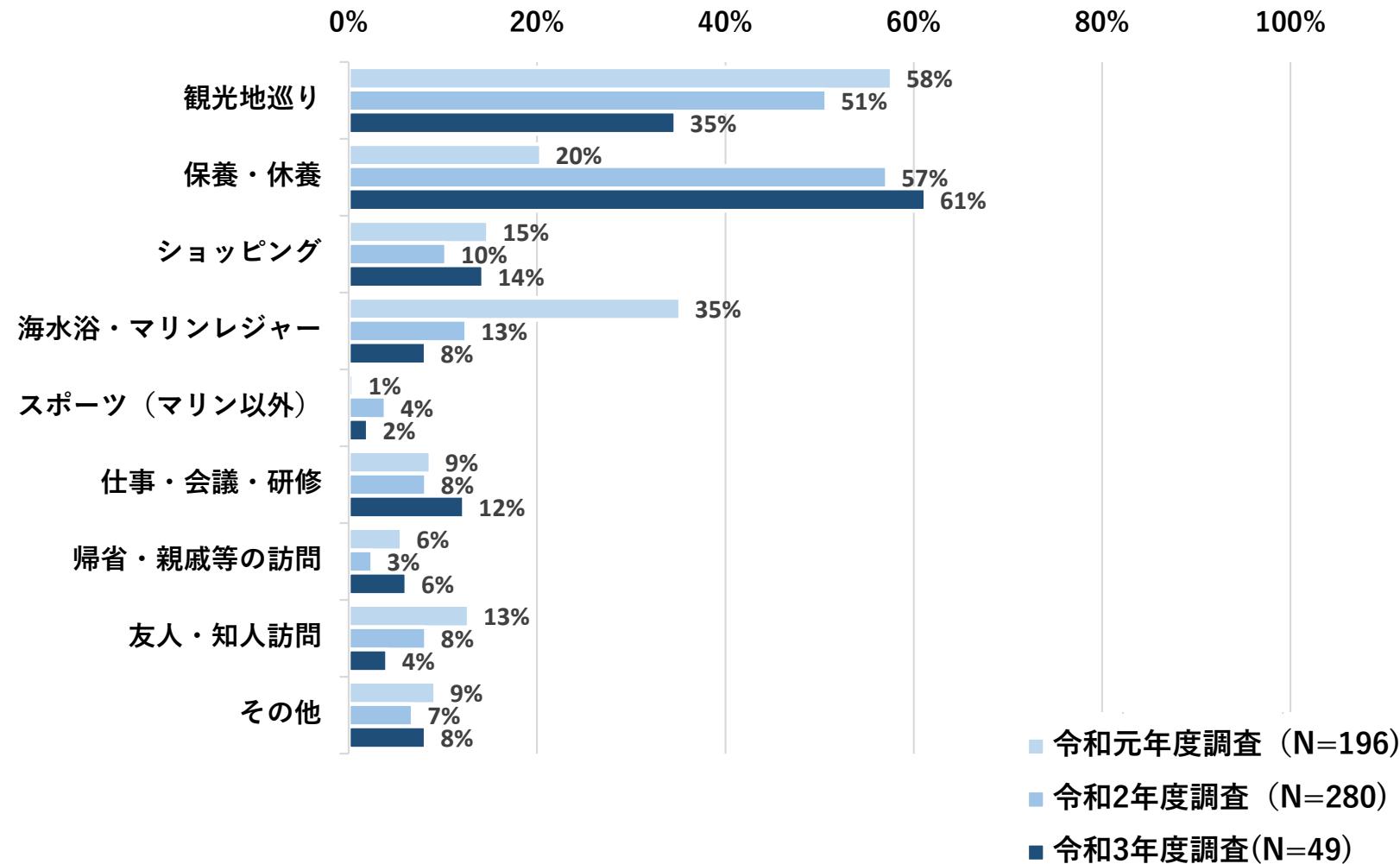


N=49

(2) 観光行動・移動手段等

①今回における来訪目的

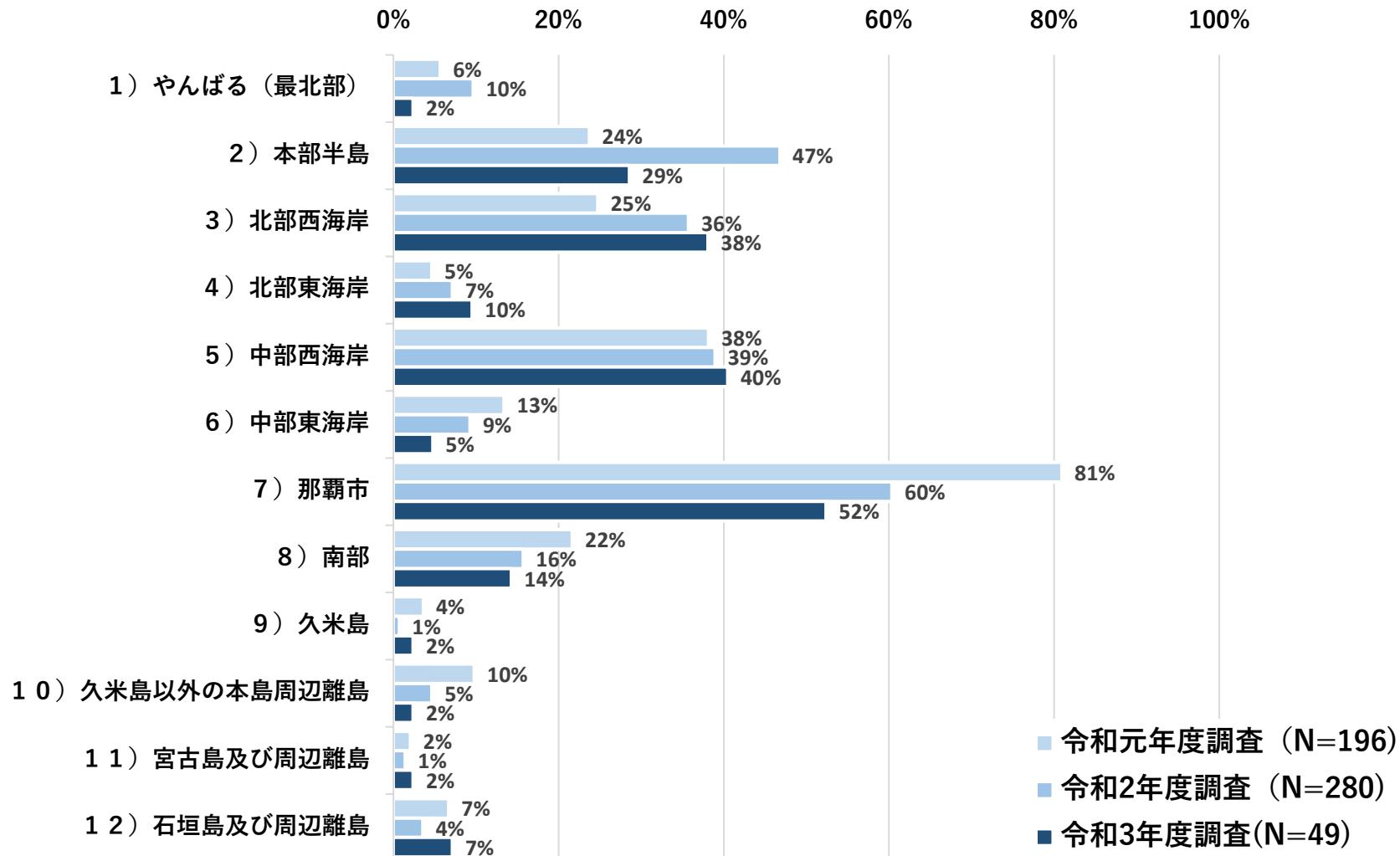
- ◆令和3年度は、「保養・休養」の割合が最も高く61%、次いで「観光地巡り」が35%となっている。
- ◆令和3年度は令和2年度より「観光地巡り」が16pt減少している。その他は概ね令和2年度と同様の傾向となっている。
- ◆令和元年度は夏季に調査を行ったため「海水浴・マリンレジャー」が35%と高くなっている。



(2) 観光行動・移動手段等

②訪れた地域

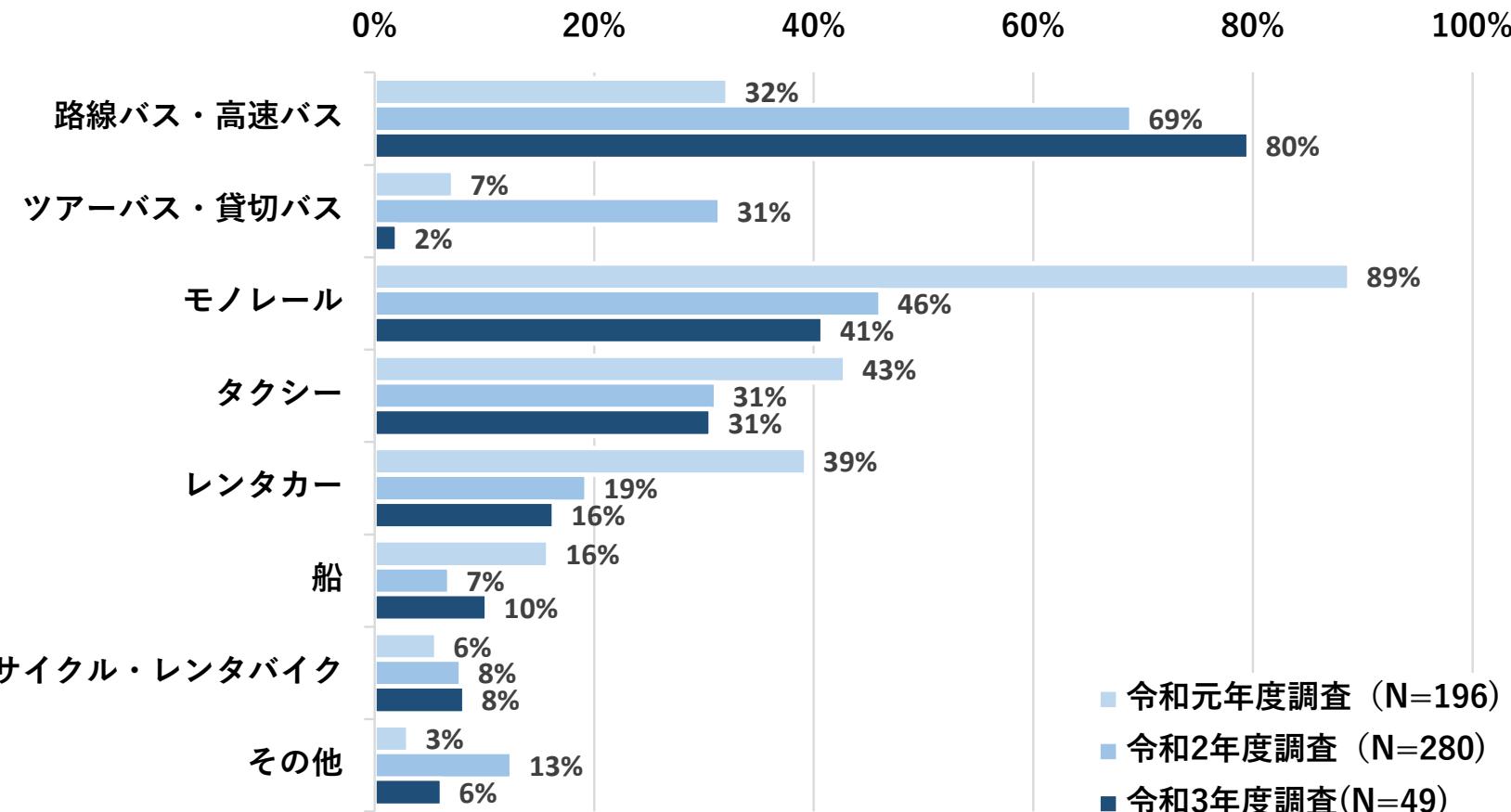
- ◆令和3年度は、「那覇市」に訪れた割合が最も高く52%、次いで「中部西海岸」「北部西海岸」が続く。
- ◆「那覇市」への訪問は令和2年度より2年連続で減少している。



(2) 観光行動・移動手段等

③旅行中に県内の移動で使用した交通機関

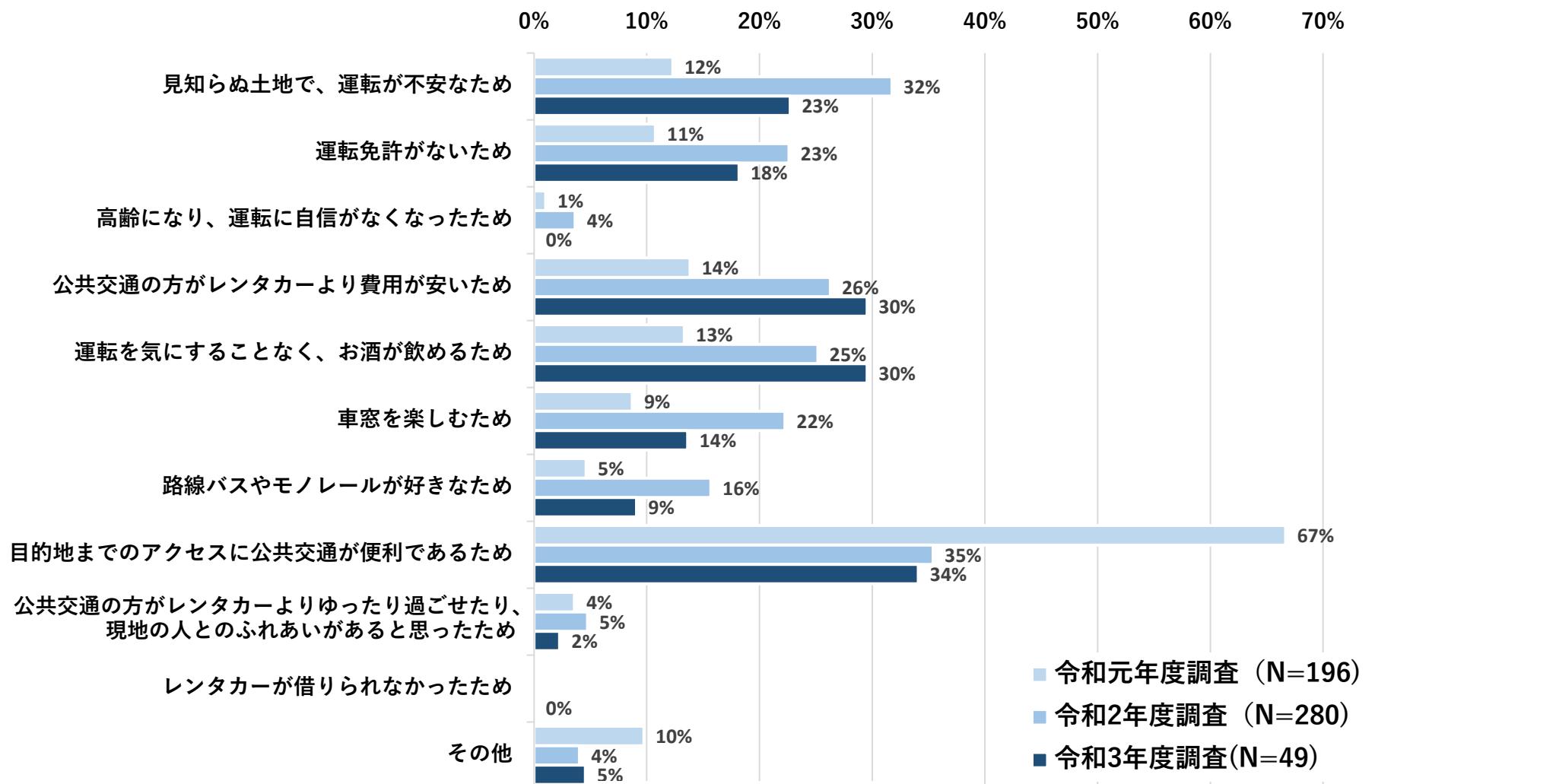
- ◆令和3年度は「路線バス・高速バス」の割合が最も高く80%となっている。
- ◆また、令和3年度及び令和2年度は観光系路線バス内において調査票を設置しているため、「路線バス・高速バス」が令和元年度より増加していると推察される。
- ◆令和元年度はバスだけではなく、公共交通利用者を対象としたため「モノレール」及び「船」を使用した割合が高い。また、令和元年度はモノレールと併用したと推察される「レンタカー」や「タクシー」の割合も高い。



(2) 観光行動・移動手段等

④今回の旅行で公共交通（路線バス、モノレール）を利用した理由

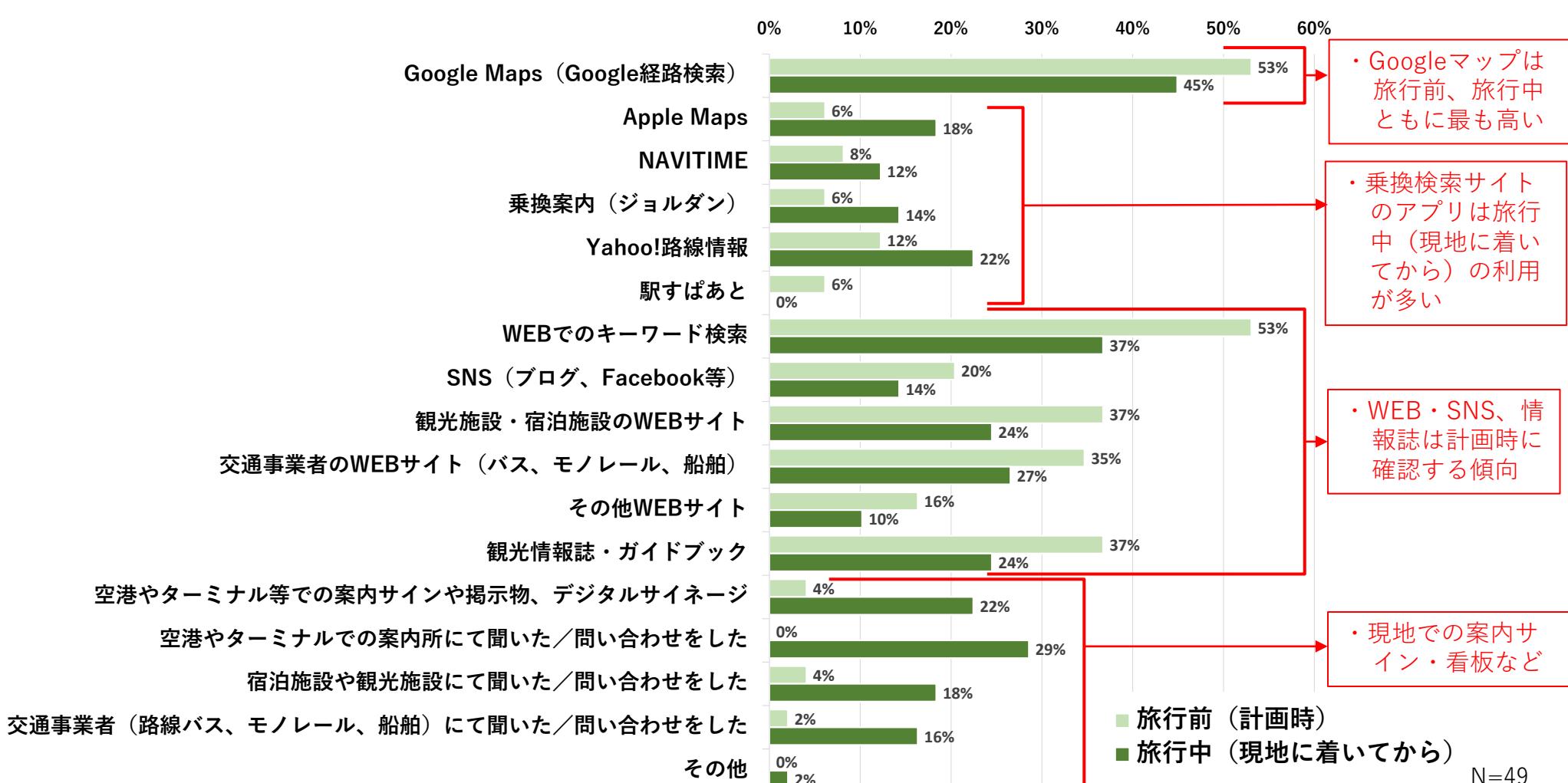
- ◆令和3年度は「目的地までのアクセスに便利であるため」の割合が最も高く34%であった。次いで、「費用が安いため」、「運転を気にすることなくお酒が飲めるため」が続く。
- ◆令和元年度は「目的までのアクセスに公共交通が便利であるため」が最も高いがモノレール利用者の影響と推察される。



(3) 公共交通の情報収集

①観光地への行き方・時刻等の公共交通情報の収集・検索方法

- ◆令和3年度より公共交通情報の収集・検索方法については、グーグルマップ以外のアプリ・サービス等についても確認を行った。
→その結果、Googleマップ以外ではYahoo!路線情報、Apple Mapsの利用が高いことを確認した。
- ◆旅行前の収集・検索方法として、WEBでのキーワード検索、WEBサイト、観光情報誌・ガイドブック等が多い。
- ◆旅行中の収集・検索方法として、現地の各種案内（サイネージ、窓口での問い合わせ）や一部の経路検索サービスが多い。



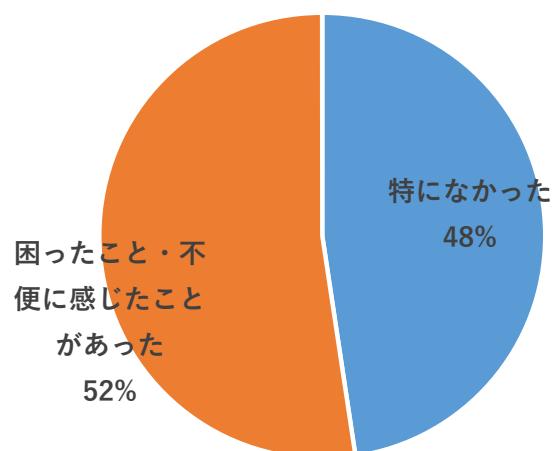
(3) 公共交通の情報収集

②公共交通情報を収集・検索する上で困ったことや不便に感じたことの有無

- ◆不便に感じた方の割合は令和元年度からは7pt減少、令和2年度からは7pt増加している。
- 後述の理由にもあるように年始のコロナの影響による減便等も影響を与えていたと推察される

令和元年7月調査

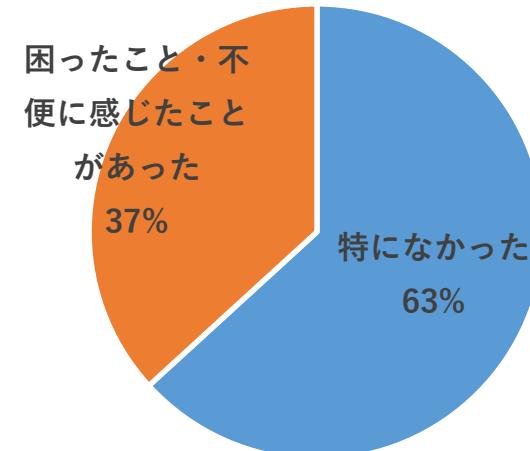
(路線バスを選択した方のみ)



N=63

令和2年11月-令和3年3月調査

(路線バスを選択した方のみ)

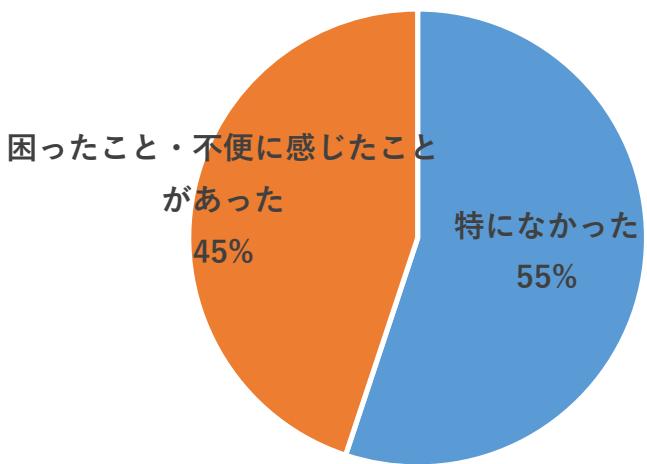


N=193

令和4年1月-2月調査

特になかった
55%

困ったこと・不便に感じたこと
があった
45%

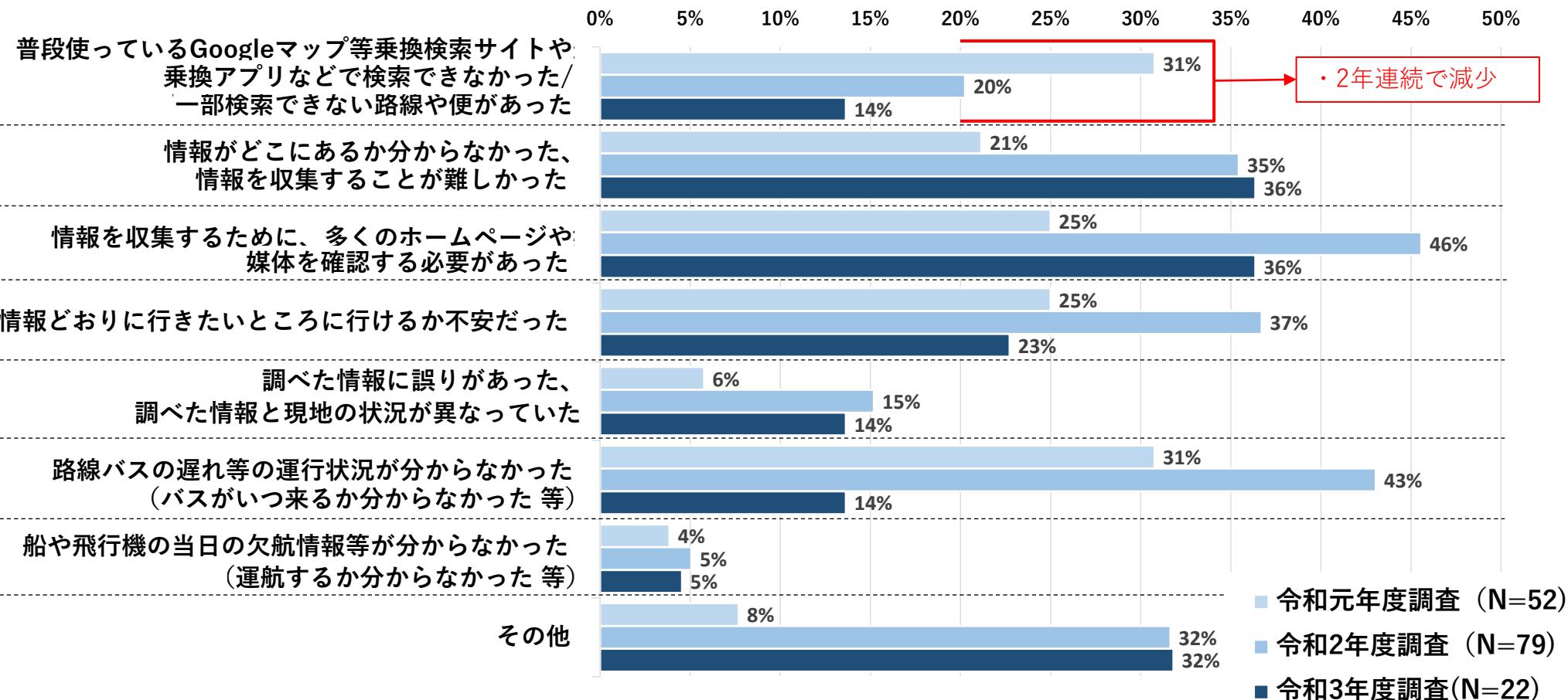


N=49

(3) 公共交通の情報収集

③困ったことや不便に感じた内容（困った・不便に感じた方のみ回答）

- ◆Googleマップ等乗換検索サイトやアプリにて検索できないことを理由として選択した割合は減少している。
⇒国内経路検索サービスにおける検索可能な路線が増加したためと推察
- ◆一方で、情報がどこにあるかわからない・ホームページや多くの媒体をみた割合は依然として高い状況であった。
- ◆その他では「コロナによる欠便がわからなかった・知らなかった・不安だった」（3件）、「乗り換え検索アプリでは無料版の場合、時刻表詳細がわからない」（1件）、「ターミナル番号（のりば）がわからなかった」（1件）であった。
⇒便変更への即時対応、のりば案内等の情報の充実が重要

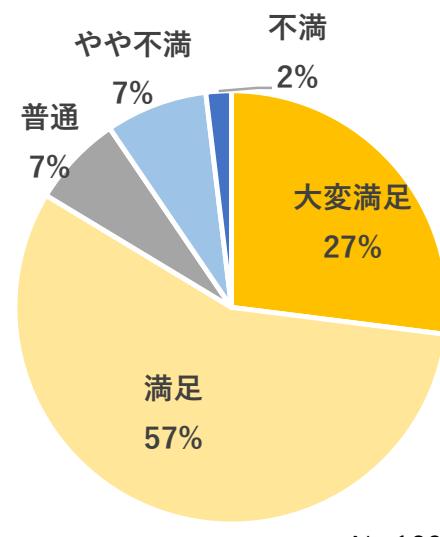


(4) 公共交通を利用した観光の満足度・大切な点等

①今回の公共交通を利用した観光の満足度

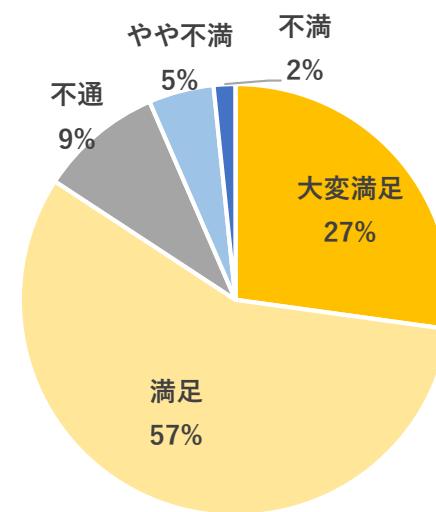
◆昨年度より実施している公共交通を利用した観光の満足度については、大変満足・満足の割合は昨年度とほぼ同様であった。

令和 2 年度調査



N=182

令和 3 年度調査

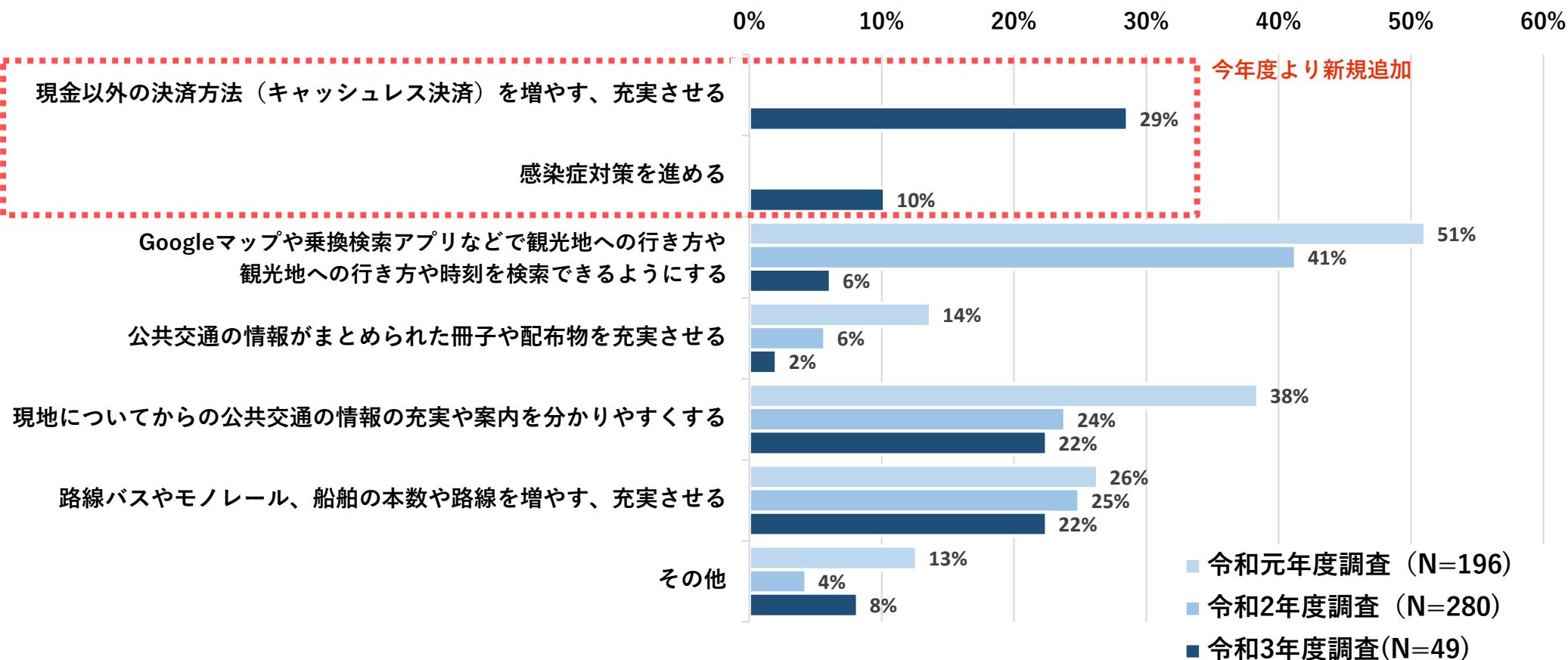


N=49

(4) 公共交通を利用した観光の満足度・大切な点等

②公共交通を利用した観光を促進するうえで、最も大切だと思われる点（単数選択）

- ◆今年度より新たに追加した「現金以外の決済方法を増やす・充実させる」が最も高く29%。
- ◆「Googleマップや乗換検索アプリなどで観光地への行き方や時刻を検索できるようにする」については35pt減少している。
- ◆ただし、今年度より選択肢として、「現金以外の決済方法を増やす」「感染症対策を進める」を設問として追加している。本設問は単数回答のため、今年度の既存の選択肢の回答率は下がっていることに留意。
- ◆また、令和元年の調査は紙による記入のため複数回答の誤記入も含めるため、令和元年度との比較は参考まで。



(4) 公共交通を利用した観光の満足度・大切な点等

③公共交通を利用した観光において、感染症の観点から効果的だと思う取り組みについて

- ◆本設問は今年度より、観光客の思う効果的な感染症対策を把握するために新規追加した。
- ◆「車内・船内の換気」が最も71%と高く、次いで、「消毒の徹底」、「キャッシュレスの導入」、「マスク着用などのマナー徹底」が同列であった。

