

西条商工会議所・周桑商工会
地域力活用新事業∞全国展開プロジェクト
西日本最高峰「石鎚山」～「つなぐ」「繋がる」くさりプロジェクト

石鎚山スターナイトツアー アンケート調査報告書

平成 25 年 12 月
株式会社 愛媛銀行
ひめぎん情報センター

目 次

1. 調査目的	1
2. 調査方法	1
3. 報告書中の表記について	1
4. アンケート結果及び分析	1
Q 1. ツアーの満足度について	2
1) ツアー全体	2
2) 星空観察	2
3) 展望台夜景観賞	3
4) ロープウェイ	3
5) リフト	4
Q 2. ツアーで良かった点と悪かった点は？	4~5
Q 3. ツアーの設定時間はいかがでしたか？	6
1) 星空観察	6
2) 展望台夜景鑑賞	6
3) 山道を歩く時間	7
4) ロープウェイ乗り場までの往復送迎時間	7
Q 4. ツアーに再度参加したいと思いますか？	8
Q 5. ツアーのチラシデザインについて	8~9
Q 6. ツアーネーミング（石鎚山スターナイトツアー）について	9
Q 7. 曇天等で星空観察が出来ない場合、どのような対応が適切だと思いますか？	10
Q 8. 今回のツアーがロープウェイ乗り場発着の商品だった場合、いくらまでなら参加しますか？	10
Q 9. 西条市内のホテル宿泊＋ロープウェイ乗り場までの往復送迎をセットにした商品化を想定。 あなたがツアー日帰り参加が難しいエリアに居住していた場合、ツアー参加を目的とした 上記の宿泊・送迎付きセット商品に参加したいと思いますか？	11
Q 10. ツアー内であったら良いと思う現地（成就エリア）追加のサービスは？	12
Q 11. ツアー内であったら良いと思うコースは？	12
Q 12. ツアーの実施時期はいつが最も良いと思いますか？	13
Q 13. ツアーの参加者・ターゲットとして最も適当と思われる対象者は？	13
Q 14. どのような目的でこのツアーをピーアールすると良いと思いますか？	14
Q 15. ツアー商品情報の発信媒体として適切と思われるものはどれですか？	14~15
5. 自由記述	15~17
6. アンケート結果から	18
7. 今後の方向性についての提言	19

1. 調査目的

「石鎚山」ブランドを活用した「一般観光客」向けの新たな商品及びサービスとして開発した「石鎚山スターナイトツアー」の実用性や事業性の検証を目的としたモニターツアーにおいて消費者ニーズ、満足度および改善点等についてのアンケート調査分析を行った。

2. 調査方法

- (1) 調査対象 モニターツアー参加者
- (2) 調査時期 平成 25 年 12 月 7 日（土）、14 日（土）
- (3) 対象者数 40 名（12/7）、37 名（12/14）
- (4) 調査方法 モニターツアー終了後、アンケートを実施・回収

3. 報告書中の表記について

- (1) 回答率は各設問の無回答を含む回答者総数（副設問では該当する回答者数）に対する百分率（%）で表している。回答者総数はNと表示。
- (2) 集計は、小数点以下第 2 位を四捨五入している。従って、数値の合計が 100.0%にならない場合がある。
- (3) 複数回答の設問については、回答比率の合計が 100%を超えることがある。

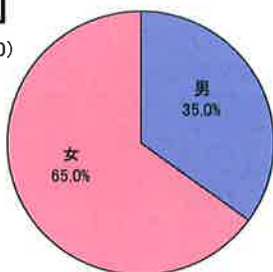
4. アンケート結果及び分析

【回答者属性】

12/7

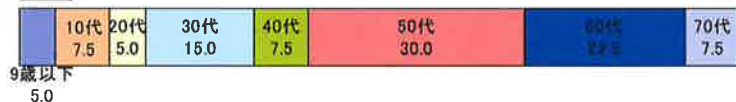
性別

(N=40)



年齢 (N=40)

(%)



職業 (N=40)

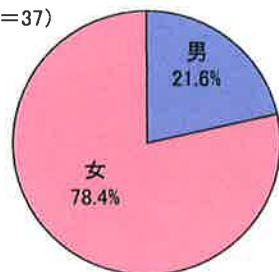
(%)



12/14

性別

(N=37)



年齢

(N=37)

(%)



職業

(N=37)

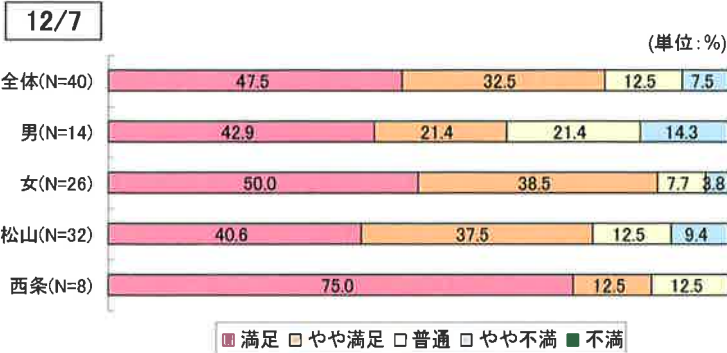
(%)



無回答
2.7

Q 1. ツアーの満足度について

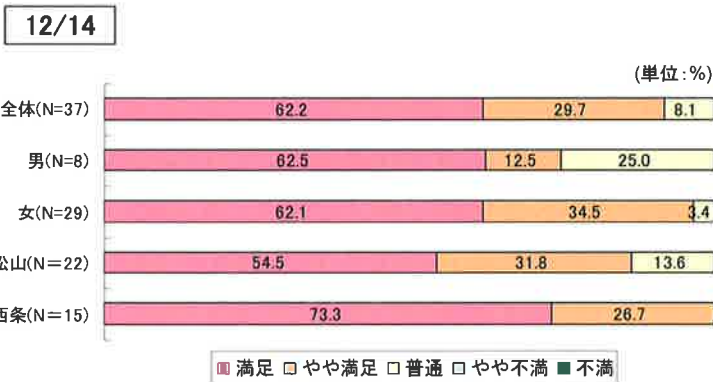
1) ツアー全体



全体で満足と感じている人は8割。

満足度（「満足+やや満足」）は男性（64.3%）よりも女性（88.5%）のほうが高い。

西条市内の人のほうが満足度は高い。松山など遠く来た人からにとっては、期待が大きい分、星が見えなかったときの不満が大きくなる可能性がある。

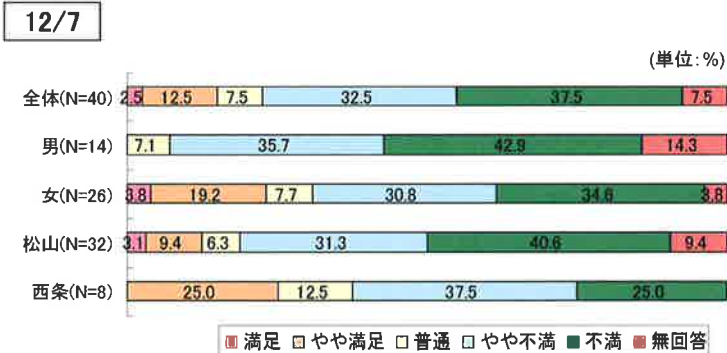


全体で満足（「満足」+「やや満足」）と感じている人は9割以上。

満足度（「満足+やや満足」）は男性（75.0%）よりも女性（96.6%）のほうが高い。

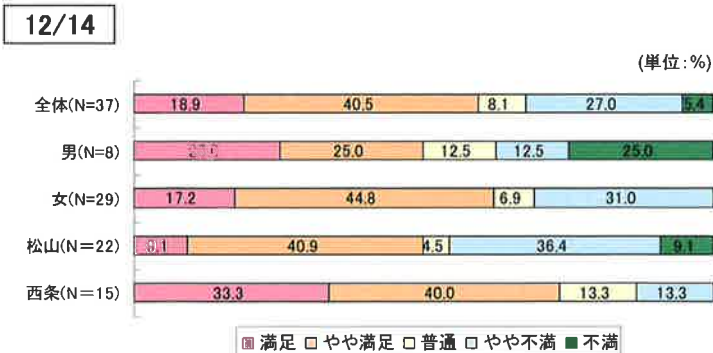
松山（86.3%）よりも西条市内の人（100.0%）のほうが満足度は高い。

2) 星空観察



当日は全く星が見えない曇天だったため、不満（「やや不満」+「不満」）を感じている人が7割。

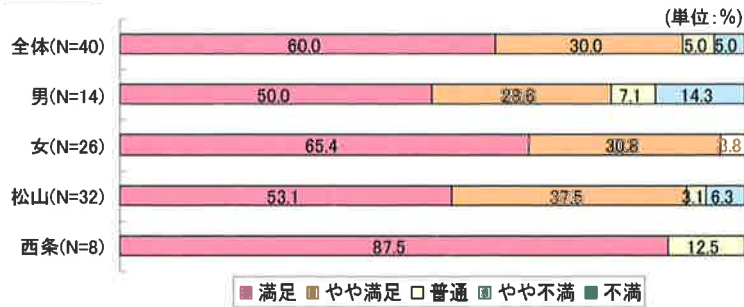
西条市内よりも松山のほうが不満度は高い。



当日は曇りで星があまり見えなかったため、不満（「やや不満」+「不満」）が3割（32.4%）と、満足度は低め。特に、松山市内の人には不満が4割以上（45.5%）。

3) 展望台夜景鑑賞

12/7

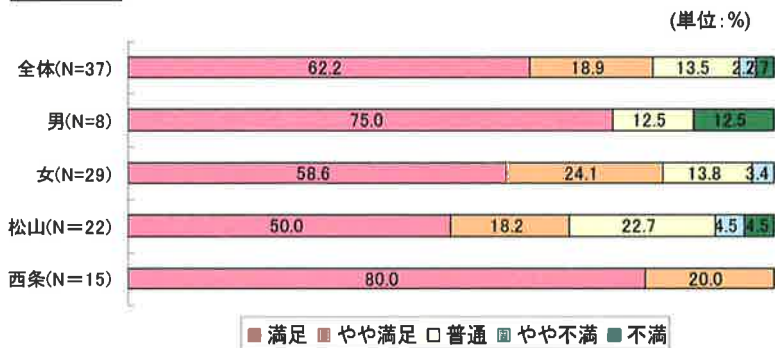


全体では9割の人が満足と感じている。「やや満足」含む

特に男性(78.6%)よりも女性(96.2%)のほうが満足度は高い。

西条市内の満足度が高い。

12/14

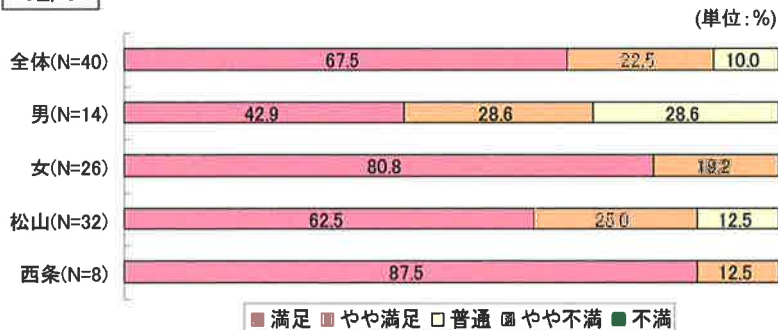


全体で満足(「やや満足」含む)を感じている人は8割以上(81.1%)。

西条では満足度100%。「やや満足」含む

4) ロープウェイ

12/7

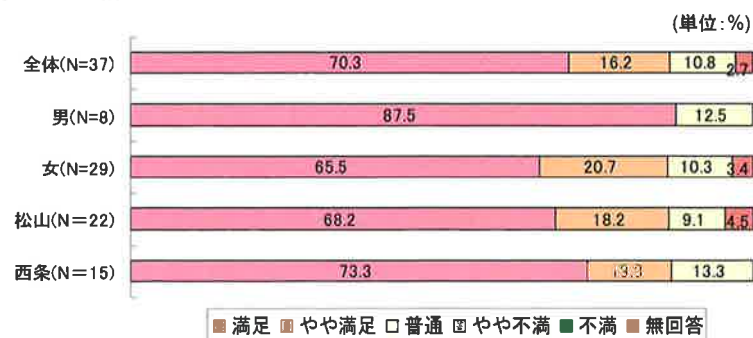


全体では9割の人が満足と感じている。「やや満足」含む

特に女性に好評で、満足度は100%。

西条市内の満足度が高い。

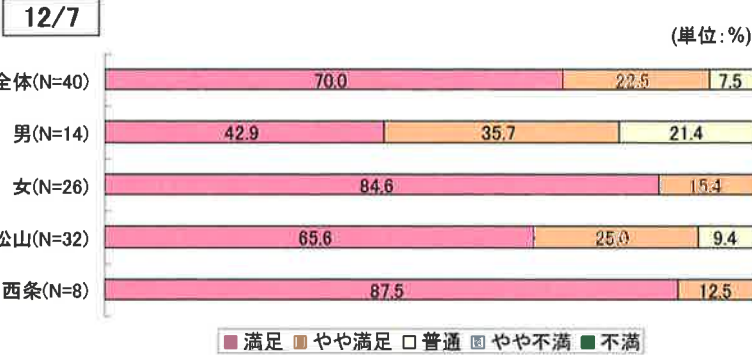
12/14



全体で満足(「やや満足」含む)を感じている人は8割以上(86.5%)。

特に、男性では「満足」(「やや満足除く」)が87.5%と、好評。

5) リフト

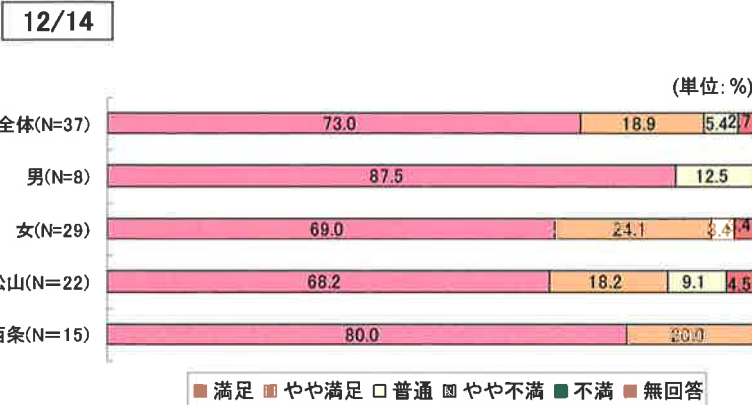


全体では9割以上の方が満足と感じている。

(「やや満足」含む)

特に女性に好評で、満足度は100%。

西条市内の満足度が高い。ロープウェイよりも満足度が高い。



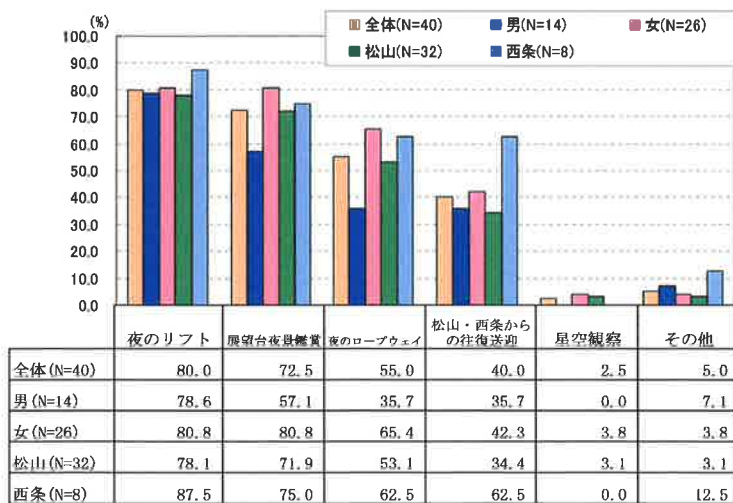
全体で満足(「やや満足」含む)を感じている人は9割以上(91.9%)。

特に、男性では「満足」が87.5%と、好評。女性も「やや満足」を合わせると、93.1%と満足度は高い。

普段、夜に乗ることはないため、新鮮に感じた人が多いのでは。

Q2. ツアーで良かった点と悪かった点は？(複数回答)

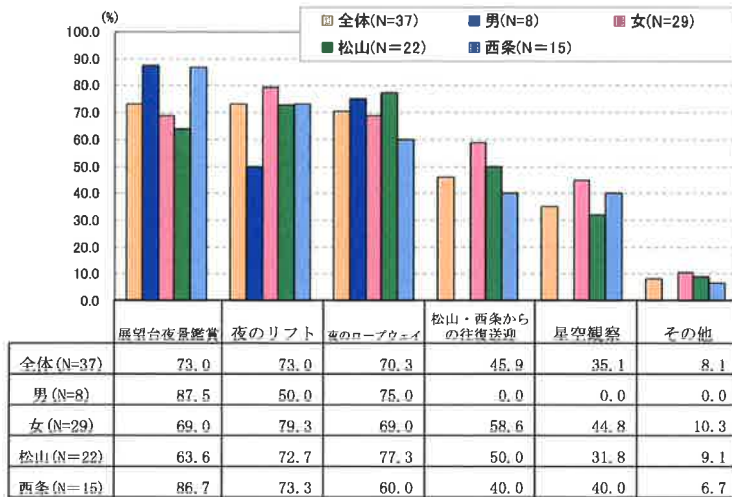
良かった点(12/7)



男女共に「夜のリフト」が大多数を占めている。女性には「展望台夜景鑑賞」(80.8%)も好評。

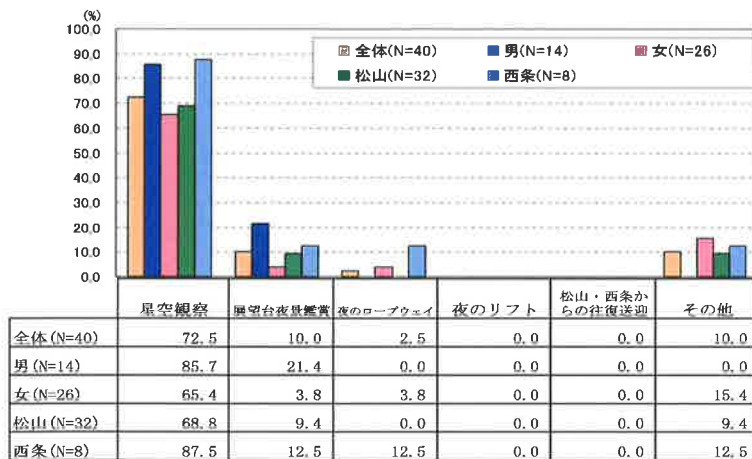
松山では「往復送迎」に関して割合が低く3割程度。

良かった点 (12/14)



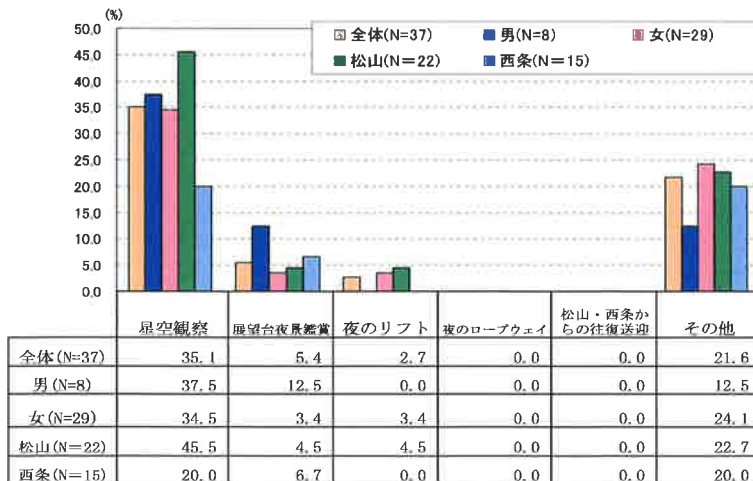
男性では「展望台夜景鑑賞」(87.5%)、女性では「夜のリフト」(79.3%)が最多。松山では「夜のロープウェイ」(77.3%)、西条では「展望台夜景鑑賞」(86.7%)が良かったと感じている人が多い。夜のリフトやロープウェイは満足度も高いため、今後も継続すべき。

悪かった点 (12/7)



当日は星空が見えなかったため、「星空観察」が7割(72.5%)を占めている。

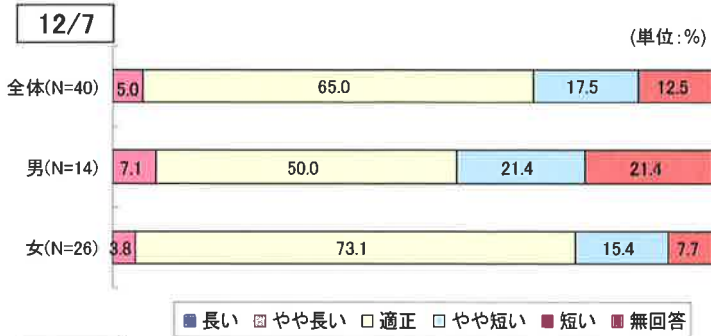
悪かった点 (12/14)



当日はあまり星空が見えなかったため「星空観察」を挙げている人が3割以上(35.1%)。※「お天気がよければ良かった」(6名)というご意見があった。

Q3. ツアーの設定時間はいかがでしたか？

1) 星空観察



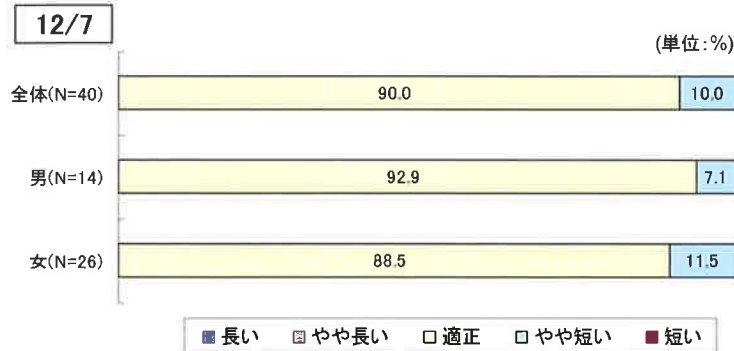
全体で「適正」と感じている人が大半を占めている。「やや短い」(17.5%)と感じている人も。もう少し長くすることで満足度が高くなる可能性あり。



「適正」と感じている人がほとんどだが、「短い」(「やや短い」含む)と感じている人も2割程度。もう少しだけ時間を長くすることで、満足度が上がる可能性がある。

※ご意見 あともう少し、星観察の時間が欲しいです。(30代・女性)

2) 展望台夜景鑑賞



男女共に「適正」と感じている人が大多数。「やや短い」と感じている人も。



「適正」と感じている人がほとんどだが、「短い」(「やや短い」含む)と感じている人も1割程度。星空観察同様、もう少しだけ時間を長くすることで、満足度が上がる可能性がある。

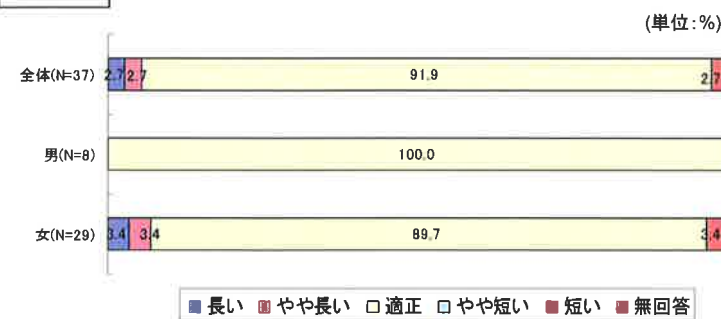
3) 山道を歩く時間

12/7



女性は「適正」と感じているが、男性では「短い」(14.3%)と感じている人もいる。

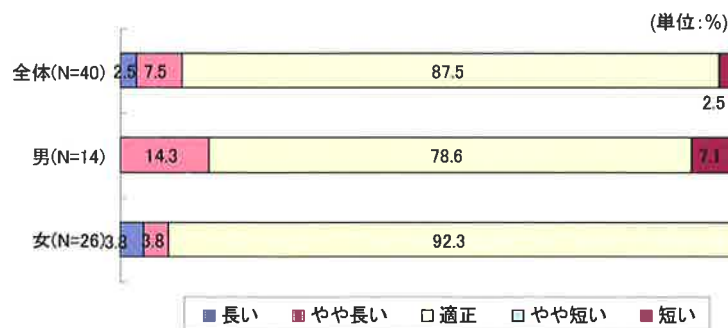
12/14



「適正」と感じている人が9割以上。「短い」と感じている人もおらず、時間設定はちょうど良いと思われる。

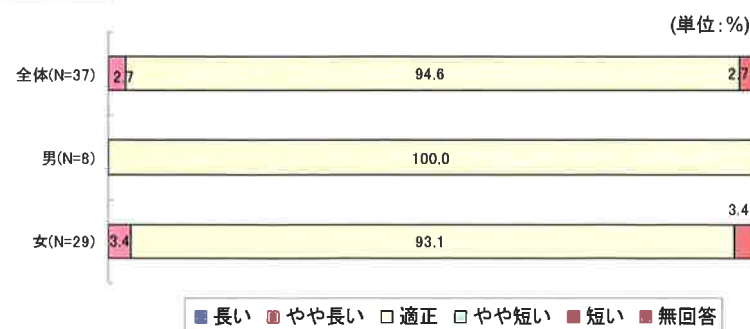
4) ロープウェイ乗り場までの往復送迎時間

12/7



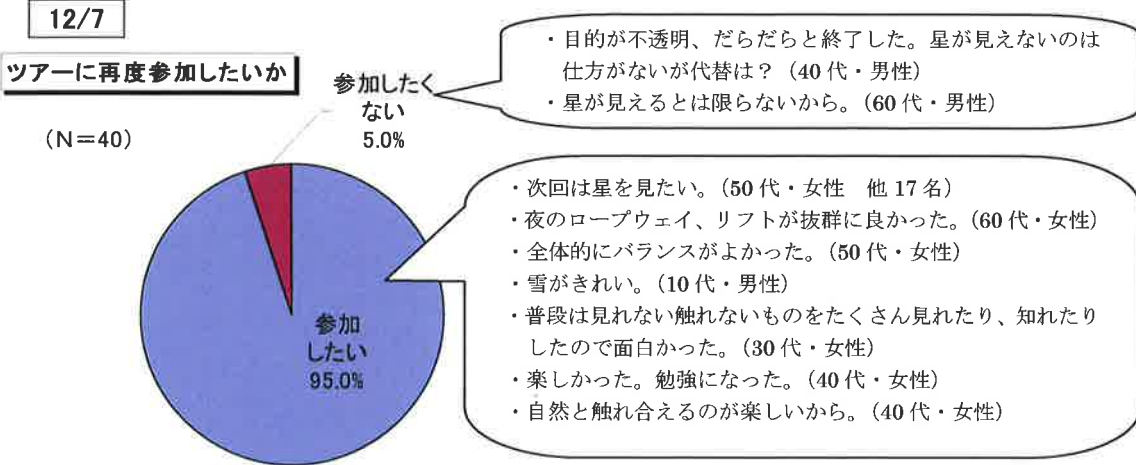
全体で8割以上の方が「適正」と感じている。

12/14

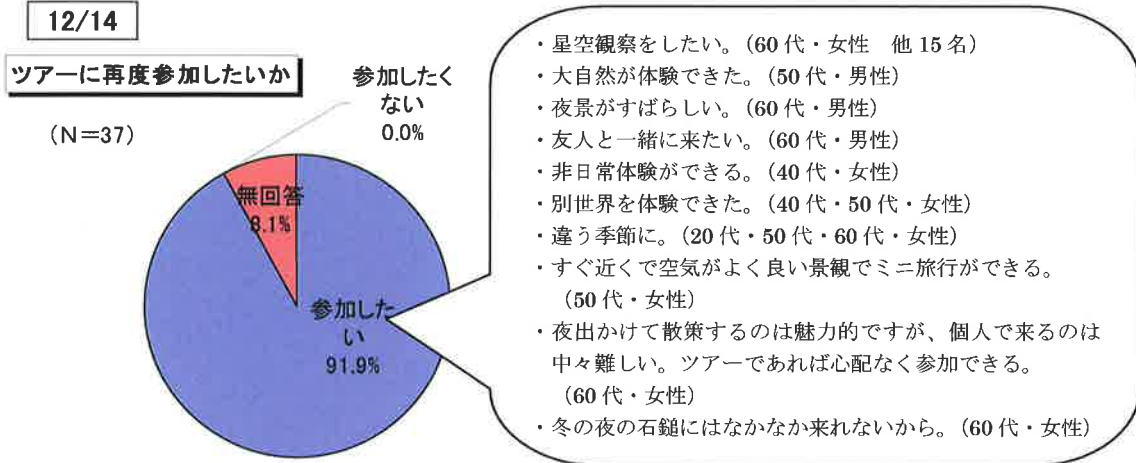


「適正」と感じている人が9割以上。「短い」と感じている人もおらず、時間設定はちょうど良いと思われる。

Q 4. ツアーに再度参加したいと思いますか？（複数回答）

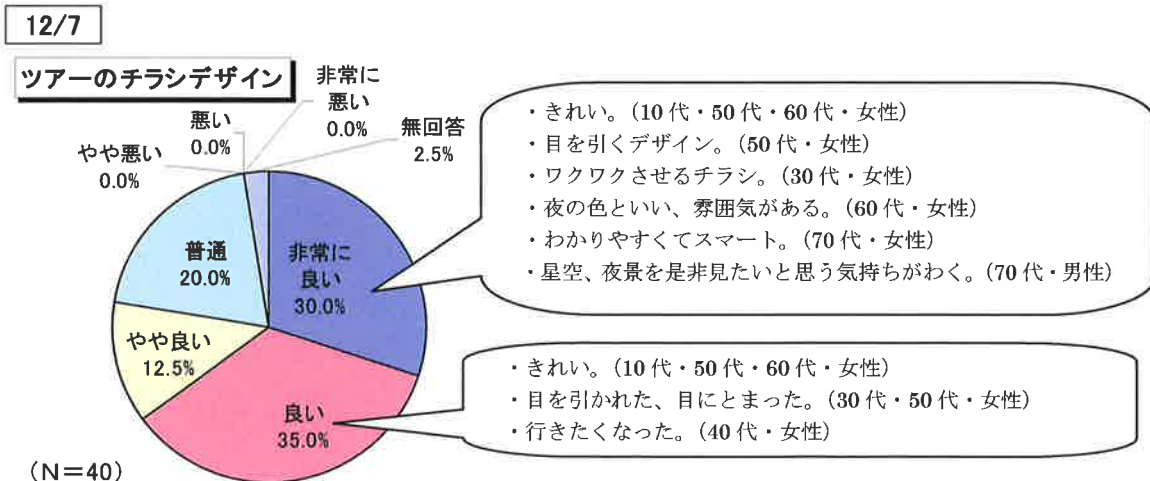


「参加したい」人は9割以上。次回は、星が見えることを希望している人が多い。



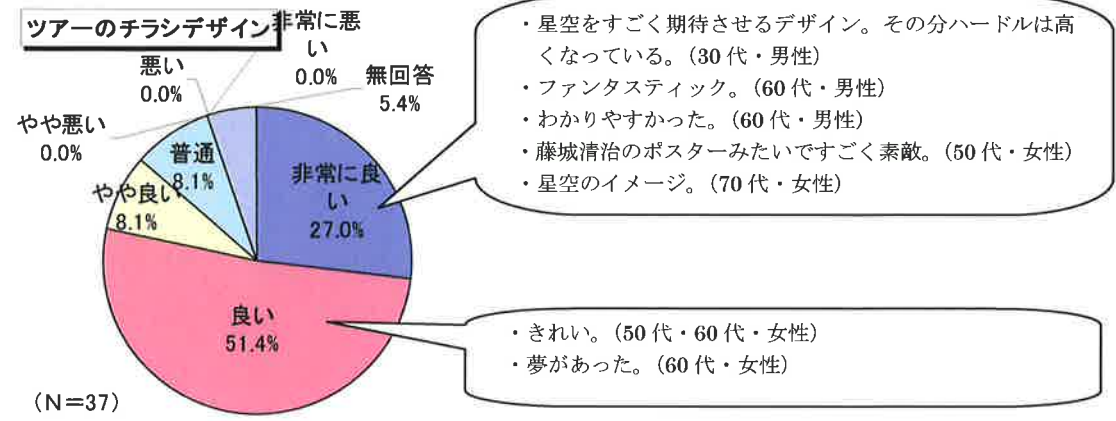
「参加したい」は約9割。今後リピーターが増える可能性もあり。

Q 5. ツアーのチラシデザインについて



「非常に良い」 + 「良い」が65.0%と大半の人がデザインの良さを感じている。

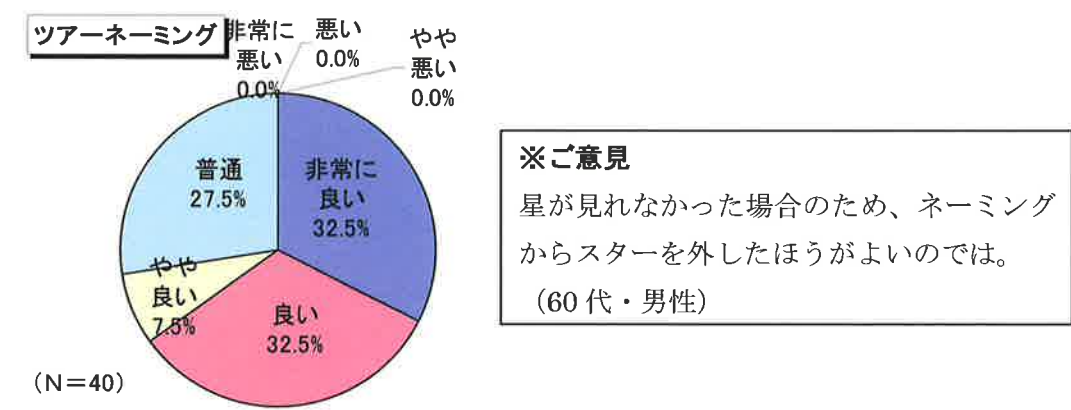
12/14



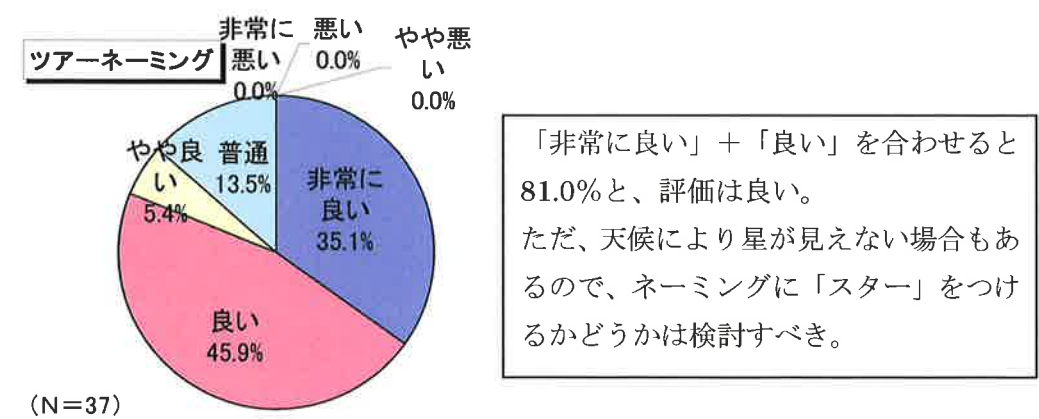
「非常によい」+「良い」が 65.0%と、ツアーネーミングも良いと感じている人が多い。

Q6. ツアーネーミング (石鎚山スターナイトツアー) について

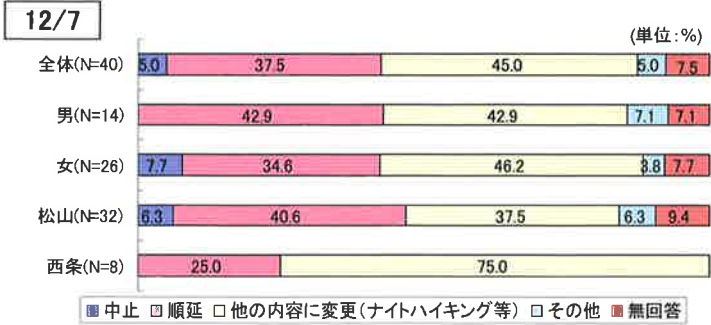
12/7



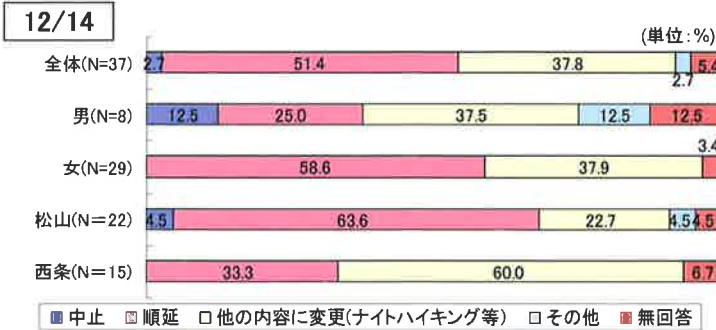
12/14



Q 7. 曇天等で星空観察が出来ない場合、どのような対応が適切だと思いますか？



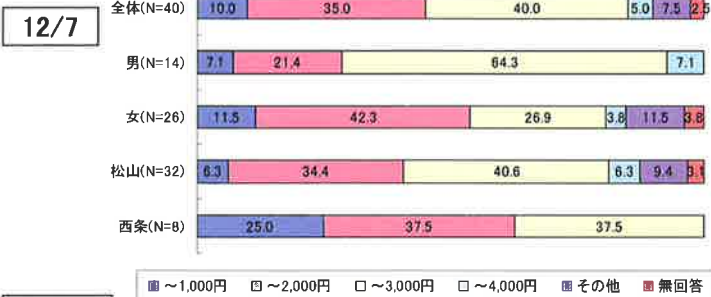
全体では「他の内容に変更(ナイトハイキング等)」(45.0%)が最多。
松山では「順延」(40.6%)したほうがよいと考えている人が4割以上。
⇒地域によって考慮が必要。



「順延」・「他の内容に変更(ナイトハイキング等)」については、性別・地域によって異なるため、対象によって考慮すべき。

※ご意見 ・星の観察が出来ない時、西条市内から見える星のビデオを見る。(60代・男性)

Q 8. 今回のツアーがロープウェイ乗り場発着の商品だった場合、いくらまでなら参加しますか？



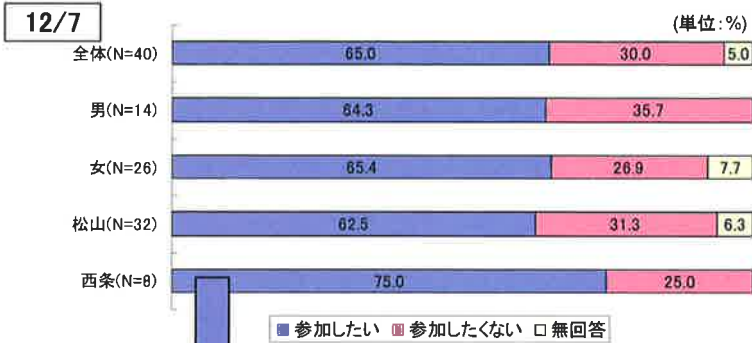
全体では「3,000円まで」(40.0%)と考えている人が最多。
女性では「2,000円まで」(42.3%)が4割以上と女性のほうが財布のひもは固い。



全体では「2,000円まで」が半数以上。
女性や松山については「2,000円まで」が6割以上。

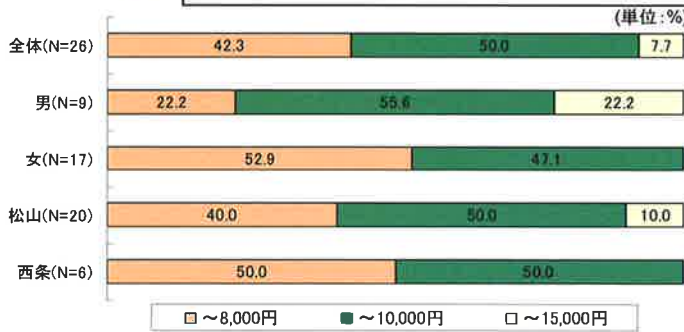
※ご意見 ・天候により星が見れたり見れなかったりするのので、あまり金額が高いと考えるてしまう。今回は料金も高すぎず気軽に参加できた。(30代・女性)

Q 9. 西条市内のホテル宿泊+ロープウェイ乗り場までの往復送迎をセットにした商品化を想定。あなたがツアーに日帰り参加が難しいエリアに居住していた場合、ツアー参加を目的とした上記の宿泊・送迎付きセット商品に参加したいと思いますか？

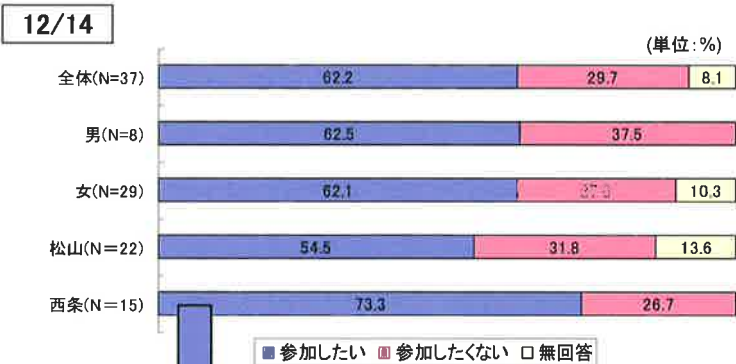


6割以上の方が「参加」を希望。

(参加したい方) いくらまでなら参加しますか？

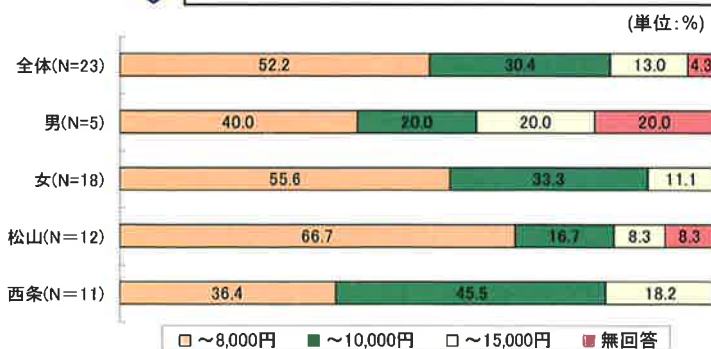


参加する場合、「10,000円まで」が相場と考えている人が多い。



全体では「参加したい」が6割以上。

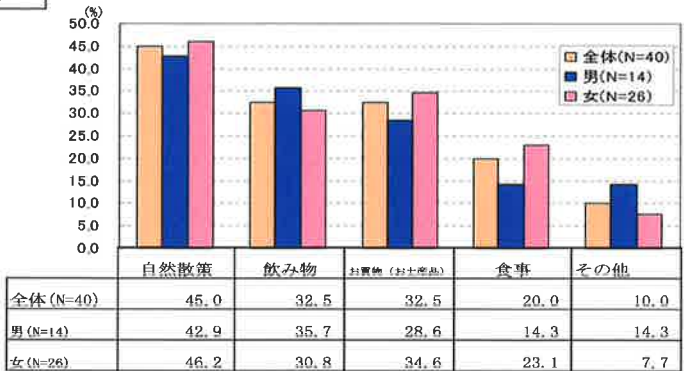
(参加したい方) いくらまでなら参加しますか？



金額については「8,000円まで」と考えている人が最多。高めの設定では、参加者を募りにくい可能性がある。

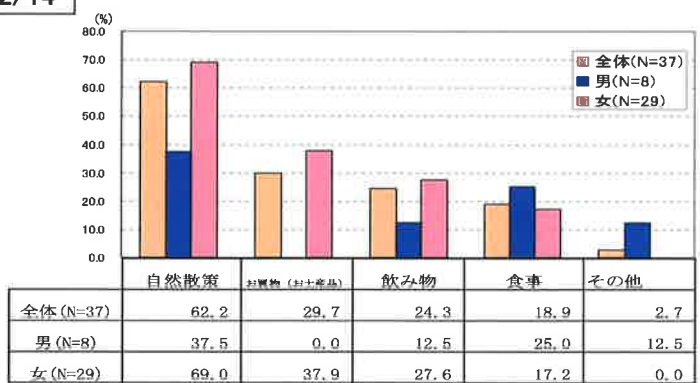
Q10. ツアー内であつたら良いと思う現地（成就エリア）追加のサービスは？（複数回答）

12/7



男女共に「自然散策」が最多。自然と触れ合いたいと思っている人が多い。
次いで、男性では「飲み物」(35.7%)、女性では「お買物（お土産品）」(34.6%)。

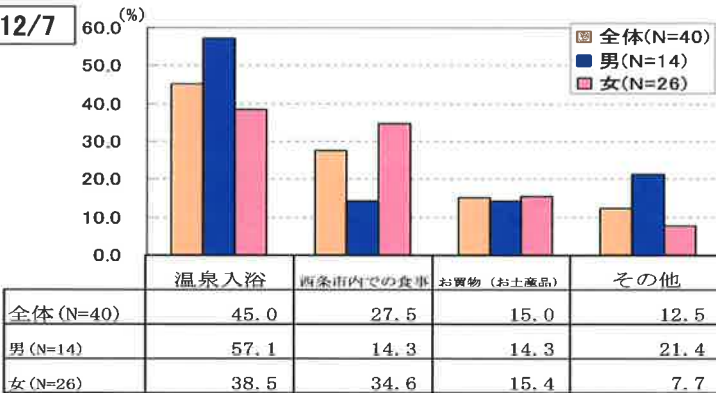
12/14



男女共に「自然散策」が最多。自然と触れ合いたいと思っている人が多い。特に、女性では7割近くを占めている。また、女性では「お買物（お土産品）」(37.9%)も多い。

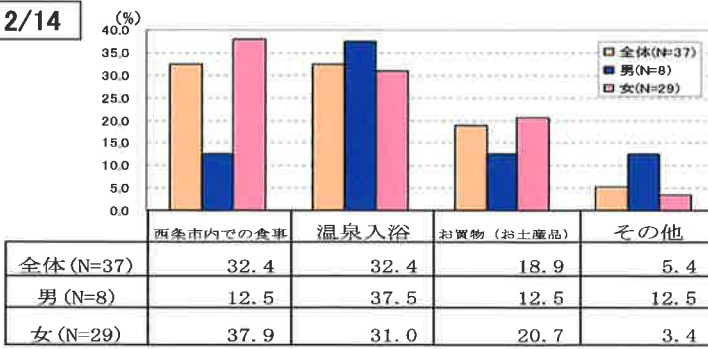
Q11. ツアー内であつたら良いと思うコースは？（複数回答）

12/7



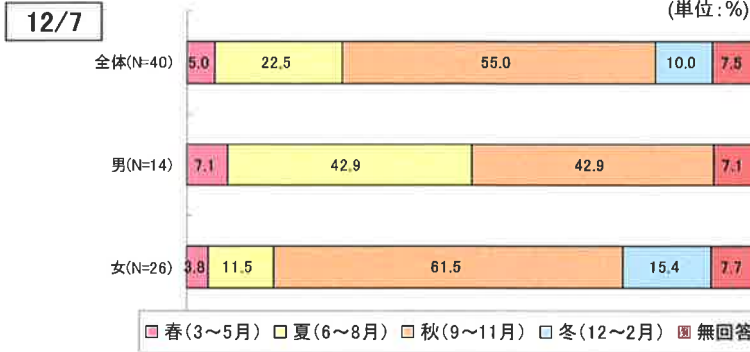
男女共に「温泉入浴」が最多。特に、男性においては5割以上(57.1%)を占めている。
女性においては「西条市内での食事」(34.6%)もあつたらいいと考えている人が多い。

12/14

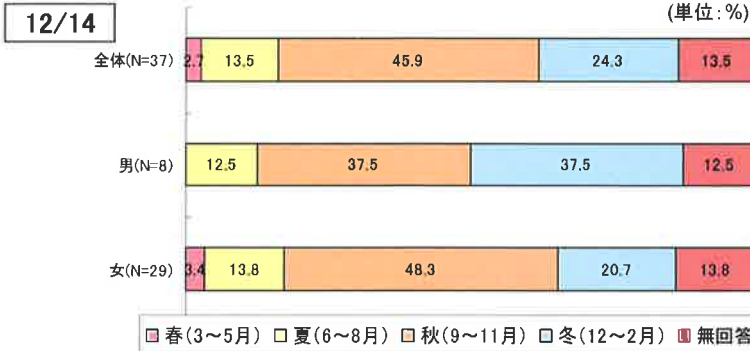


全体では「西条市内での食事」、「温泉入浴」が最多。特に、男性では「温泉入浴」(37.5%)、女性では「西条市内での食事」(37.9%)があつたらいいと考えている人が多い。

Q12. ツアーの実施時期はいつが最も良いと思いますか？



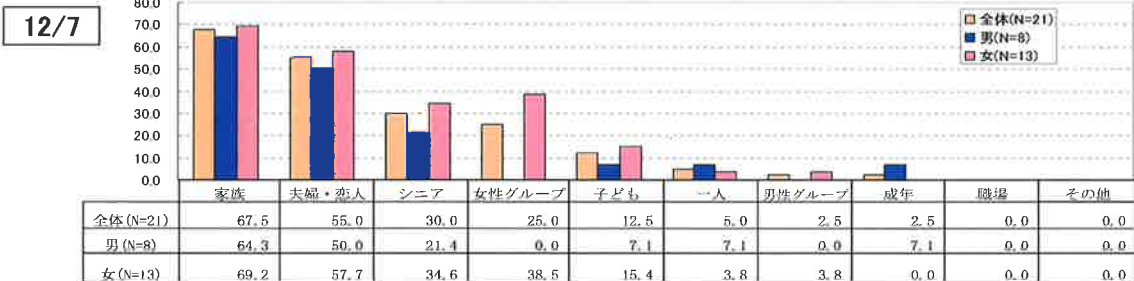
全体で「秋(9~11月)」が最も多く、5割以上。男性では夏も多い(42.9%)。秋としては「星が見える可能性が高い」、「紅葉が見たい」、「空気が澄んでいる」などの理由が多い。



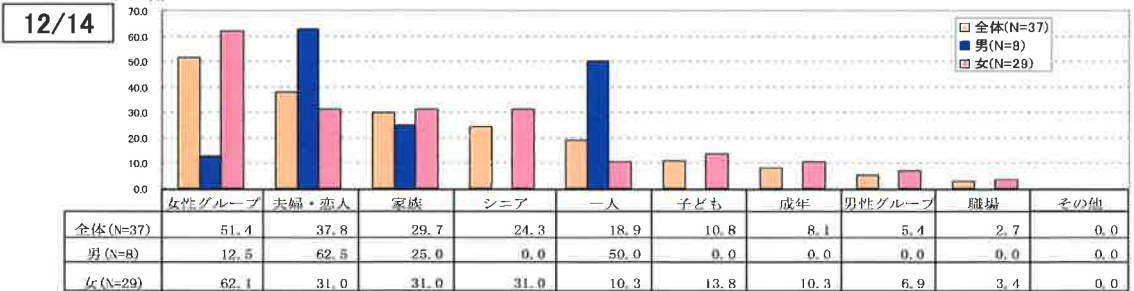
秋~冬にかけて参加したいと考えている人が多い。「紅葉」または「雪」を見たいという理由が挙げられていた。

※ご意見 ・夏にも実施して自由散策時間を増やして欲しい。(40代・女性)
 ・家族等の集客を考えるなら最も人が集まりやすい夏。(30代・女性)

Q13. ツアーの参加者・ターゲットとして最も適当と思われる対象者は？(複数回答)



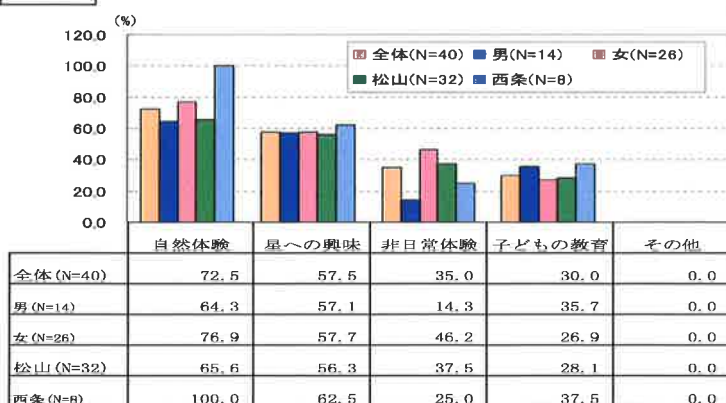
「家族」や「夫婦・恋人」と一緒に行くのが良いと考えている人が多い。



男性では「夫婦・恋人」(62.5%)、女性では「女性グループ」(62.1%)が最も多い。男性においては「一人」が5割。⇒男性一人でも参加しやすいツアーの開発も検討。

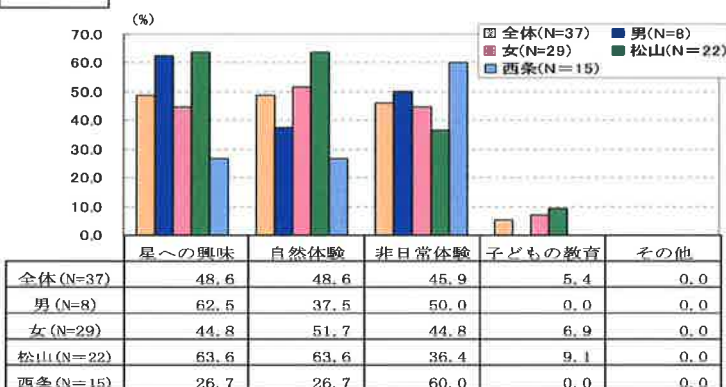
Q14. どのような目的でこのツアーをピーアールすると良いと思いますか？（複数回答）

12/7



全体で「自然体験」(72.5%)が最多。自然と触れ合うことを求めている人が多い。次いで「星への興味」(57.5%)。女性では「非日常体験」(46.2%)、男性では「子どもの教育」(35.7%)にも良いと考えている人も。

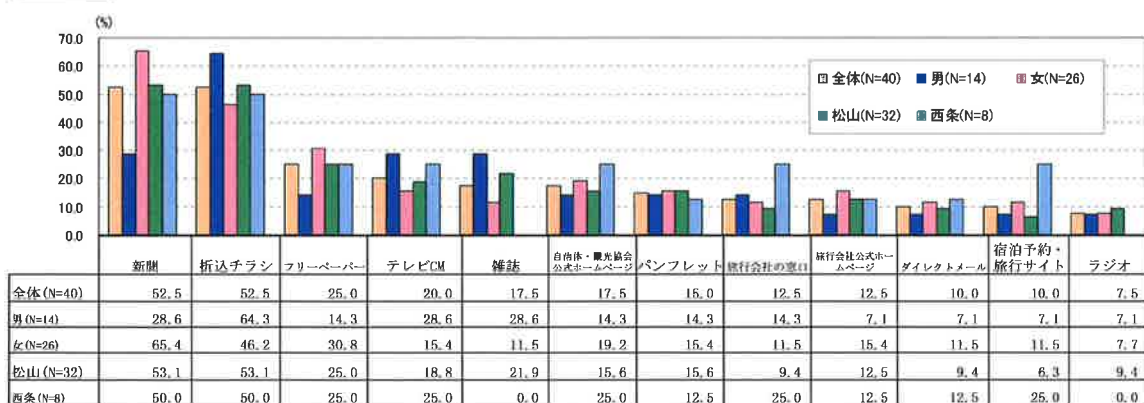
12/14



「星への興味」、「自然体験」がそれぞれ48.6%と最多。西条では「非日常体験」(60.0%)が最も多い。

Q15. ツアー商品情報の発信媒体として適切と思われるものはどれですか？（複数回答）

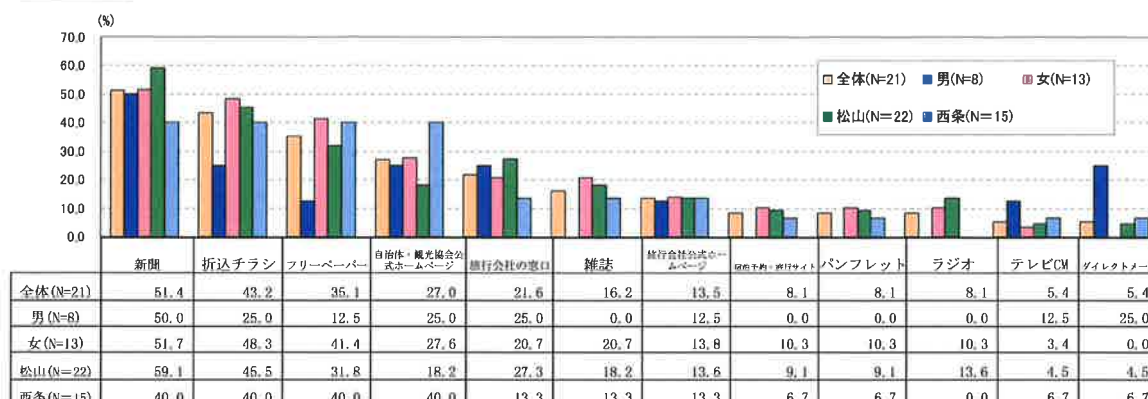
12/7



全体では「新聞」「折込チラシ」が共に52.5%と最多。

男性では「折込チラシ」(64.3%)、女性では「新聞」(65.4%)が最多と、男女で大きく異なっている。⇒ツアーの対象に合わせて、発信媒体を選択する必要がある。

12/14



全体では「新聞」が51.4%と最も多い。

女性では「折込チラシ」(48.3%)、「フリーペーパー」(41.4%)も多い。

⇒ツアーの対象によって発信媒体を選択する必要がある。

※ご意見

- ・ ツアー商品化した場合、愛媛新聞以外の新聞もチラシを入れて欲しい。(20代・女性)
- ・ 名称を決めてホームページで検索しやすいようにしてくれたらありがたい。(60代・男性)

5. 自由記述

【今回の「石鎚山スターナイトツアー」で改善したほうが良い点、ご要望等】

12/7

- 星が見えないので差が大きい。リフト、ロープウェイは特別感があるが、ツアー全体通してダラダラと。商品化には更に地元の方も含め協議が必要と感じた。素材は良いので。松山からの料金設定は3,000円が限度。でもこれで商売になるかな？(40代・男性)
- ①星が見えなかったことは誠に残念。星を見るために参加したのだから。
②ガイドによる案内は良かったが、動植物についてもっと詳しい説明がほしい。
③星空観察のための双眼鏡、望遠鏡のレンタル。
(60代・男性)
- 西条～石鎚までの案内、現地での説明とてもよくわかりありがとうございました。天候に左右されるので星は見えなかったけどいい思い出ができました。(50代・女性)
- 案内をしてくださった方の説明が良かったです。冬場の足場を注意したほうが良いと思います。(50代・女性)
- スターナイトツアー楽しかったです。もしこういうツアーを企画するならばバスで目的地までの送迎が必要だと思う。自家用車でロープウェイ乗り場まで来て夜帰るのは難しいと思う。(50代・女性)

- 長時間のツアーではないですが、行き帰りのロープウェイに乗る前や後にでもトイレ休憩時間があれば良かったです。曇りで星は見えませんでした、雪や夜景など楽しめて良かったです。また動物の足跡など普段は見れないものにも出会えて楽しく過ごせました。ありがとうございました。(30代・女性)

12/14

- ①天候次第とはいえ、スターナイトという名でツアーをしている以上、星空を見るために来た。パンフレットのように満天の星を見たくてお金を払っているわけで、ロープウェイの夜景が見れたから良かったというものではない。(30代・男性)
- ②モニターの対象を明確にしておいたほうが良かったのかなと思う。年配の方は行動した事実で満足するのでは。しかし、若年層やはっきりスターナイトに期待している人には山頂の時間が短い。ボーッと空をみたり、物思いにふける自分の時間が必要。一人やカップル参加者には特にそうだと思う。次回もあるなら様々な意見をとるために～20代、30代・40代、50代、60代～で各10人といった定員で募集しても良いかも。
- ③山頂には行きたいが、バスで困難なため子どもの参加が出来なかった。ツアーとは別にロープウェイ単独で乗れるように運行時間を延長して欲しい(冬の土日限定でよいので)子どもにも非日常な世界を経験させてやりたい。
- ④星が見えないことに不満が出ないためにも、ロープウェイの単独利用可能を望みます。家族連れや若い人がかなり来ると思う。
- 山本さんの説明は良かったです。もう少し時間があつたら良かったのですが・・・。(70代・男性)
- リフトの案内は事前にあつたほうが良かった。(50代・女性)
- 星が少しずつしか見えなかったけど、雪が見れたので良かったです。スタッフの方の対応や説明もとても良かったと思いました。雲などで星が見えなかった場合、どうするかが問題だと思います。(20代・女性)
- 広く募集したらいいと思う。(西条、松山だけでなく)(50代・女性)
- 申込者に送って下さったチラシが白黒だったが、同伴者に渡すのにはカラー(チラシとして使ったやつ)だと嬉しかった。本当に良い体験できました。ありがとうございました。(50代・女性)
- 西条、松山のみの募集でしたが、もう少し広い範囲で。飲み物とお菓子等があれば良い。(60代・女性)
- 山でコーヒーでも飲みたかった。(40代・女性)
- 今回は星があまり見えず残念でしたが、夜、積雪の中の石鎚山とても楽しかったです。(30代・女性)
- お見合いツアーの企画(50代・女性)

【その他】

12/7

- 星座が大好きなので何度でも参加したいと思います。天気が悪かったのは残念だったけど、ガイドさんが説明してくださったので、帰ってからも眺めたいと思います。
(60代・女性)
- バスの中でガイドさんととても説明がよかった。何も知らない我々には感動しました。ありがとうございました。全体的に良かったですが星が見えなかったのが不満のみ。
(60代・女性)
- スタッフの方たちがとても親切で感じが良かったので、非常にいい感じで、ナイトツアー（星は見えませんでした）終えることが出来ありがとうございました。(60代・女性)
- 松山ではあまり見られない雪の中、ロープウェイ、リフトに乗って夜空散歩というのはとても楽しかったです！（10代・女性）
- 案内が親切で説明が丁寧でよく理解できた。感謝しています。(70代・男性)
- 星が見えなかったのは残念ですが、自然相手なのでこれも良しでしょう。ガイドさん有はとても良かったです。(40代・女性)
- 今回は星が見れなかったのが残念でしたが、夜の石鎚山はとても良かったです。夜景も見れたし、新鮮でした。機会があれば、来たいです。ありがとうございました。(30代・女性)

12/14

- 専門知識のあるガイドが良かった。(60代・女性)
- ガイドさんの説明も多く楽しく参加できました。(40代・女性)
- 今回は星がほとんど見れず残念。でも見える星だけでも説明をがんばってくれたスタッフには感謝。バスの中での石鎚山の説明（山本さん）が良かった。(30代・女性)
- 私たち3人は新居浜から非日常の体験ができて良かったです。(60代・女性)

6. アンケート結果から

【12/7 実施分より】

満足度（p2-4のQ1参照）

「展望台夜景鑑賞」や「ロープウェイ」、「リフト」において9割以上。

「ツアー全体」に関しても8割以上。

良かった点（p4のQ2参照）

「夜のリフト」を挙げている人が多い（全体で8割）。

女性においては「展望台夜景鑑賞」も8割と好評。

ツアーに再度参加したい人（p8のQ4参照）

当日曇天で全く星が見えなかったにもかかわらず、9割以上。

⇒次回星が見たいということに加え、ツアー全体を通して満足なものだったためと考えられる。

ツアーのチラシデザイン（p8のQ5参照）

「良い」と感じている人は6割以上。

西条市内のホテル宿泊+ロープウェイ乗り場までの往復送迎セット商品（p11のQ9参照）

「参加したい」人は6割以上。参加費用としては1万円以内。

【12/14 実施分より】

満足度（p2-4のQ1参照）

「ツアー全体」や「リフト」は9割以上。

「展望台夜景鑑賞」や「ロープウェイ」においても8割以上。

良かった点（p5のQ2参照）

「夜のリフト」や「夜のロープウェイ」が全体で7割。

ツアーに再度参加したい人（p8のQ4参照）

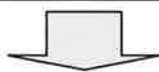
9割以上を占めている。

ツアーのチラシデザイン（p9のQ5参照）

「良い」と感じている人は7割以上で好評。

西条市内のホテル宿泊+ロープウェイ乗り場までの往復送迎セット商品（p11のQ9参照）

「参加したい」人は6割以上。参加費用としては8,000円以内。



肝心の星が全く見られなかったときでもツアーの満足度は高く、次回も参加したい人が多いことから好評となる可能性はある。

ただ、実用性については当日の天候に左右されるところが大きい。

また、事業性についても、低めの参加費用を希望している人が多いため、ある程度の参加者を募る必要がある。

7. 今後の方向性についての提言

ツアー参加者やリピーターを増やすために…

1. PR方法

- ・「自然体験」や「非日常体験」が出来る事をアピールポイントとして、前面にPRする。
(参加者に好評だった「夜のリフト」や「夜のロープウェイ」などをアピール)

2. 商品開発

①実施時期

紅葉が見頃な「秋」や雪の季節で幻想的な「冬」に実施。

②ツアーに追加したら良いコース

「西条市内での食事」や「温泉入浴」をコースに追加。

③ツアーに追加したら良いサービス

自然と触れ合うための「自然散策」、「お買物（お土産）」、温かい「飲み物」などのサービスを追加。

④セット商品

「西条市内宿泊+ロープウェイ乗り場往復」セット商品を1万円以内で提供。

⑤ツアーの対象者

「夫婦・恋人」、「女性グループ」だけでなく、「男性1人」でも参加しやすいようにする。
⇒男女問わず、幅広い年代層にも参加してもらえるツアーの企画。

3. ツアー情報の発信方法

・掲載場所

「新聞」や「折込チラシ」を中心にツアー商品情報を掲載する。
⇒ツアーの対象によって発信媒体を選択する必要がある。

今後の課題

1. ツアー設定時間の調整

参加者の満足度を高めるため、「星空観察」や「展望台夜景鑑賞」の設定時間などをもう少し長くするなどの時間配分を考慮する必要がある。

2. 曇天等で星空観察が出来ない場合の対応

「順延」するか「他の内容に変更する」かどうかはツアー対象によって考慮する必要がある。⇒他の内容に変更する場合は、代替案を十分に検討する必要もある。

3. ツアーネーミング「石鎚山スターナイトツアー」の検討

星空が見えなかったときのために、ネーミング「スターナイトツアー」の「スター」をつけるかどうかの検討が必要である。