

横須賀市 米軍基地関係者調査結果

(株) JTB総合研究所

2017年3月10日

調査概要

● 米軍基地関係者調査

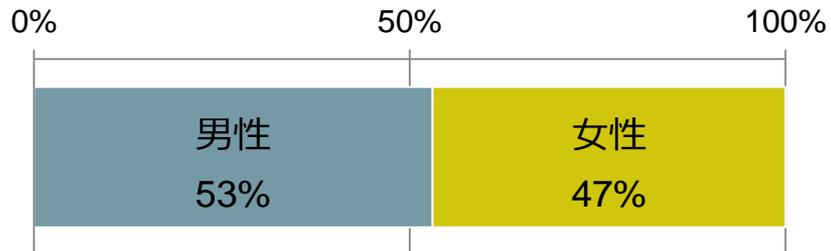
調査目的	市内に米軍基地があるという利点を生かし、基地関係者または彼らと親交のあるアメリカ人を対象として、インバウンド推進事業（サークルバス）で実施するモニターツアーと連携し、市内観光資源の評価を明らかにすることにより、アメリカ市場に対する訴求ポイントを探る
調査手法	添乗員またはツアー催行関係者による配布・回収（自記入式）
調査対象者	サークルバスに乗車したアメリカ人（基地勤務者、その家族・知人・親族など） ※横須賀市内に居住するか否かは不問
サンプル数	66 サンプル
実査時期	2017年1月28日（土）～29日（日）
聴取項目	市内消費額、項目別満足度、属性情報（性別、年代、居住地、職業）、インバウンド推進事業関連設問（認知経路、参加理由、支払方法、満足した／不満だった立ち寄り場所とその理由、スタッフ満足度）
集計	各設問において有効な回答のみに絞って集計

調查結果

回答者属性

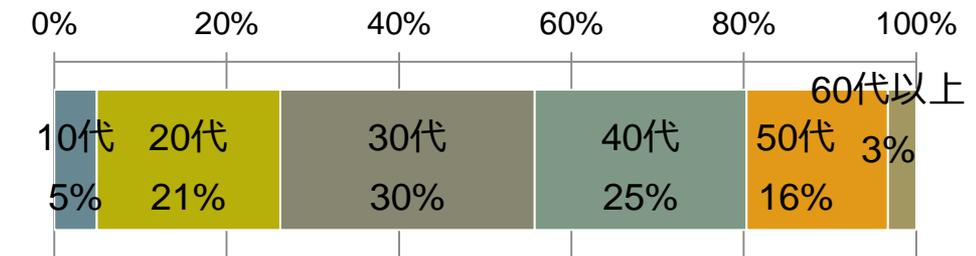
- ✓ 今回実施した基地関係者調査回答者の53%が男性、平均年齢は37.4歳。米軍基地内在住者が6割を占め、大半が横須賀市内在住者である。
- ✓ 海軍軍人が過半数、海軍軍人の配偶者とあわせると8割弱を占める

■性別 (N=66)

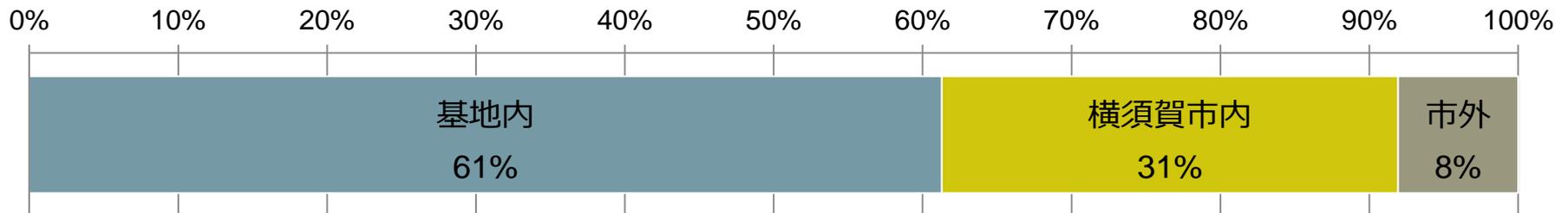


■年代 (N=61)

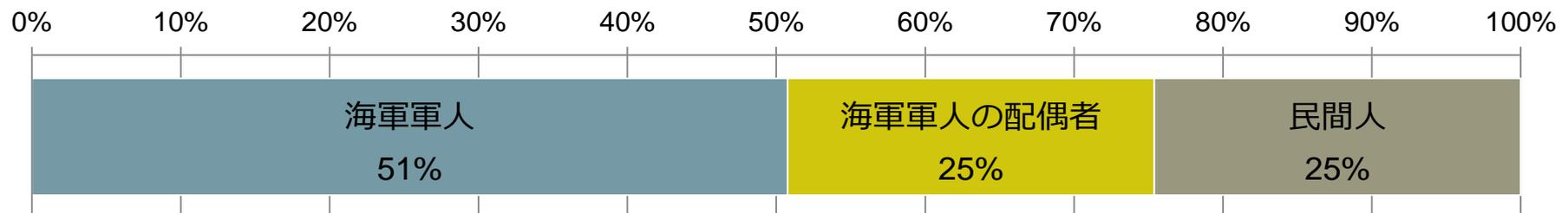
(平均：37.4歳)



■居住地 (N=62)

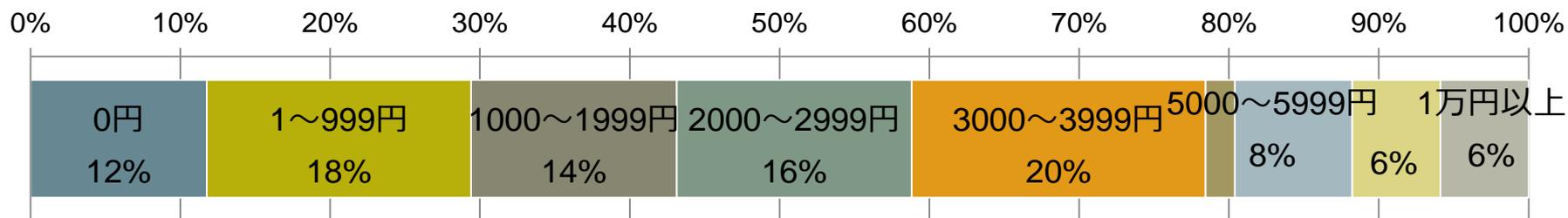


■職業 (N=65)



- ✓ 1人あたり市内消費額（平均）は約2900円。分布をみると幅広く分散しているものの、3000円台の支出が最も多い。
- ✓ 日本人の個人旅行者の平均消費額と比較すると消費額は低く、6~7割程度にとどまる。（ただし、調査手法や時期が異なるため参考情報）

■ 1人あたり市内消費額（N=51）



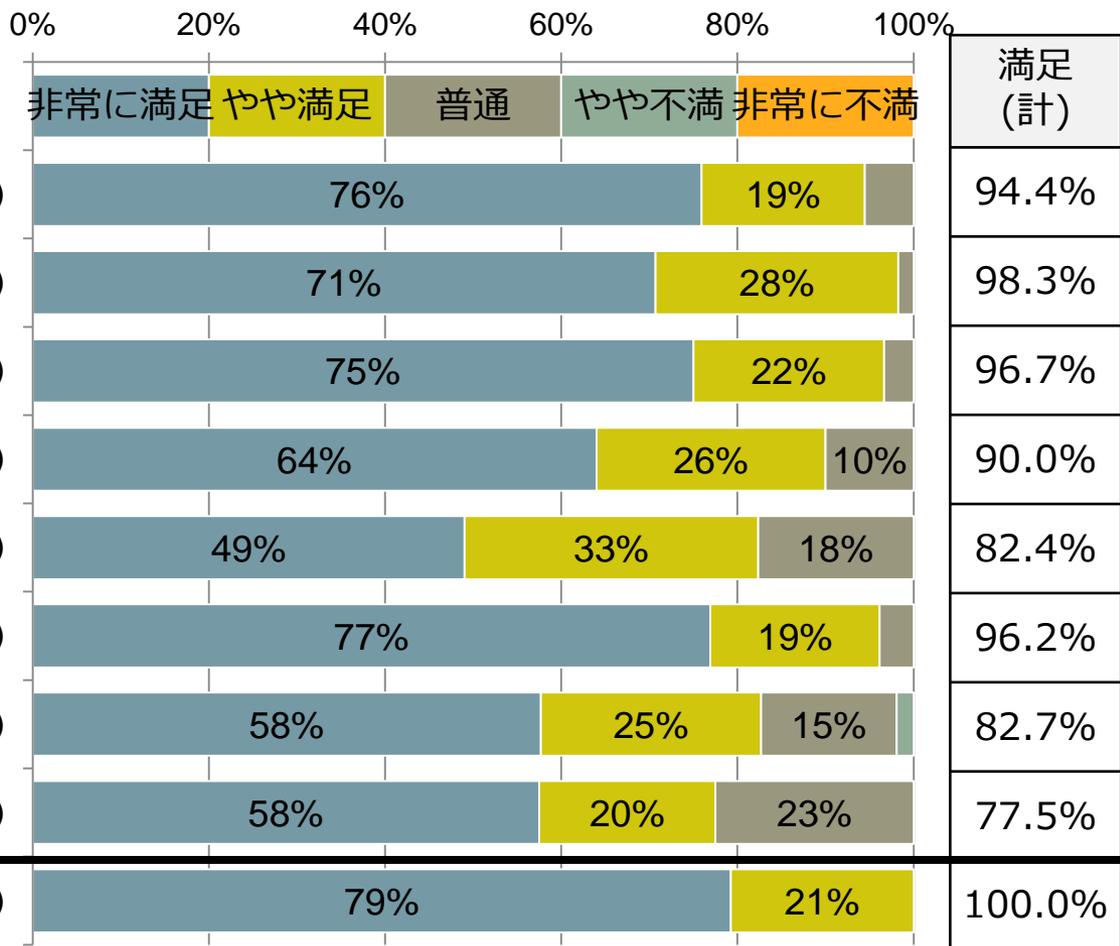
	1人あたり平均消費額 (支出がない人も含む)	1人あたり平均消費額 (支出があった人ベース)
米軍関係者 調査	(N=51) ¥2,898	(N=45) ¥3,285

【参考】

	(N=479)	(N=394)
満足度調査 (日本人個人旅行者)	¥4,672	¥4,838

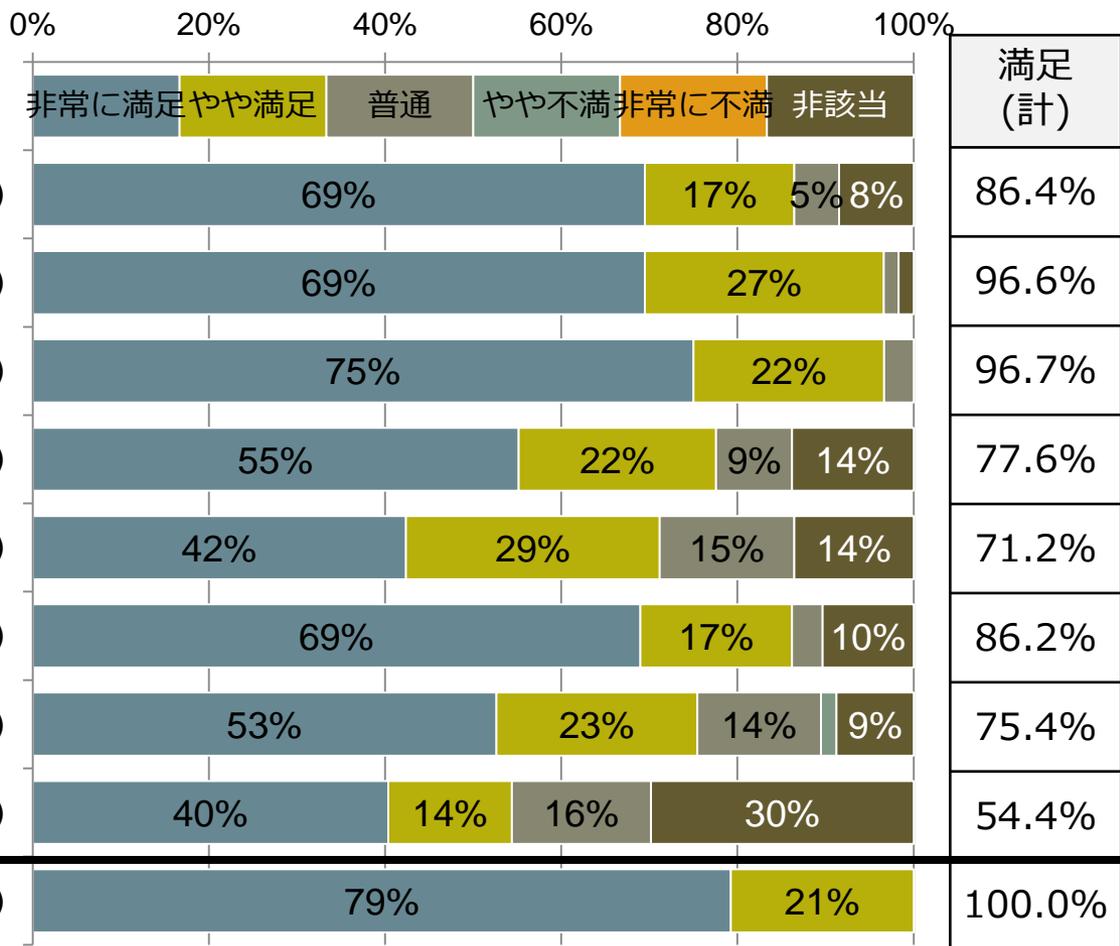
- ✓ 総合的な満足度は、8割近くが「非常に満足」、残り約2割が「やや満足」を選択。日本人来訪者と比べて高い満足度を示す（8ページ参照。「非常に満足」3割弱、「やや満足」6割弱）
- ✓ 項目別に見ると、市内で体験したプログラムの内容、交通手段、まちの景観・雰囲気、自然風景・景色に対する満足度は特に高く、7割以上が「非常に満足」と答え、不満を示した人はいなかった
- ✓ 一方、通信環境、観光情報、物産に対する満足度は比較的低い。観光情報と物産は日本人来訪者の満足度も低い項目である（8ページ参照）

■項目別満足度（「非該当・経験なし」を除く）

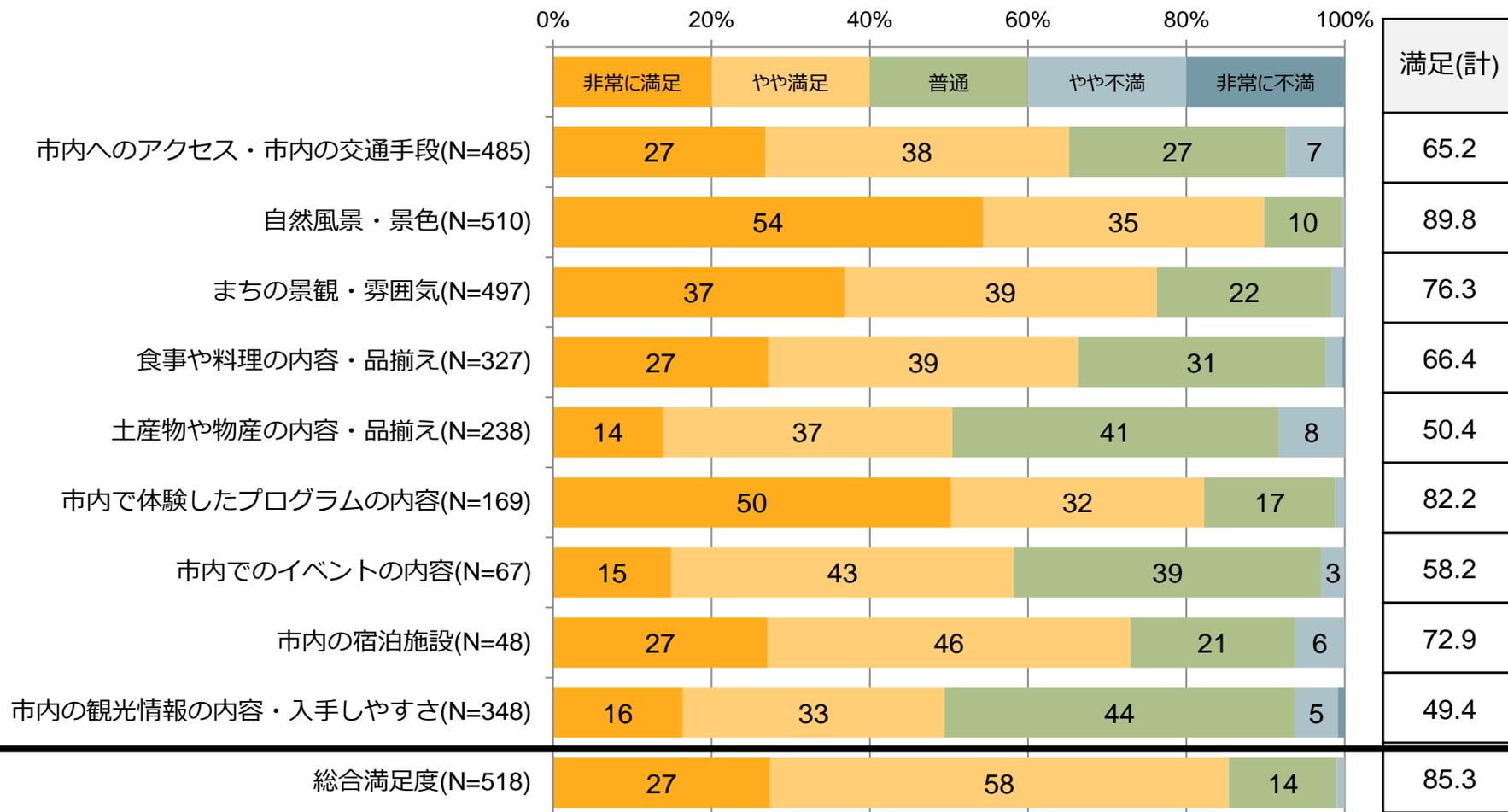


- ✓ Wi-Fi等通信環境に関しては3割が「非該当・経験なし」、利用していないため評価出来ないとしている
- ✓ 食事や土産物に関しても比較的「非該当・経験なし」を選んだ人が多い

■ 項目別満足度（「非該当・経験なし」を含む）



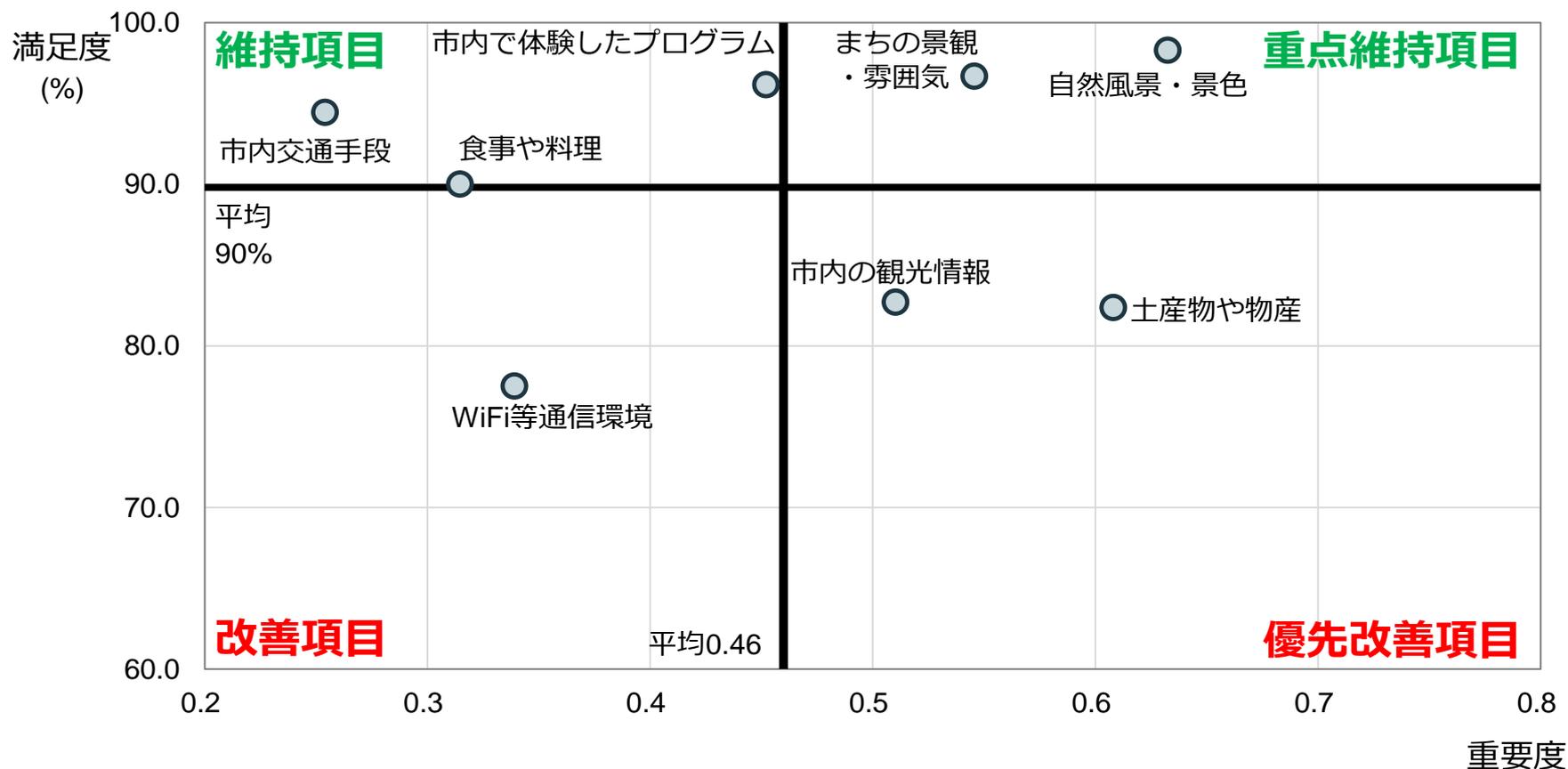
■ 項目別満足度（「非該当・経験なし」を除く）：全体
（日本人来訪者向け満足度調査より）



総合満足度への影響度（CSポートフォリオ分析）

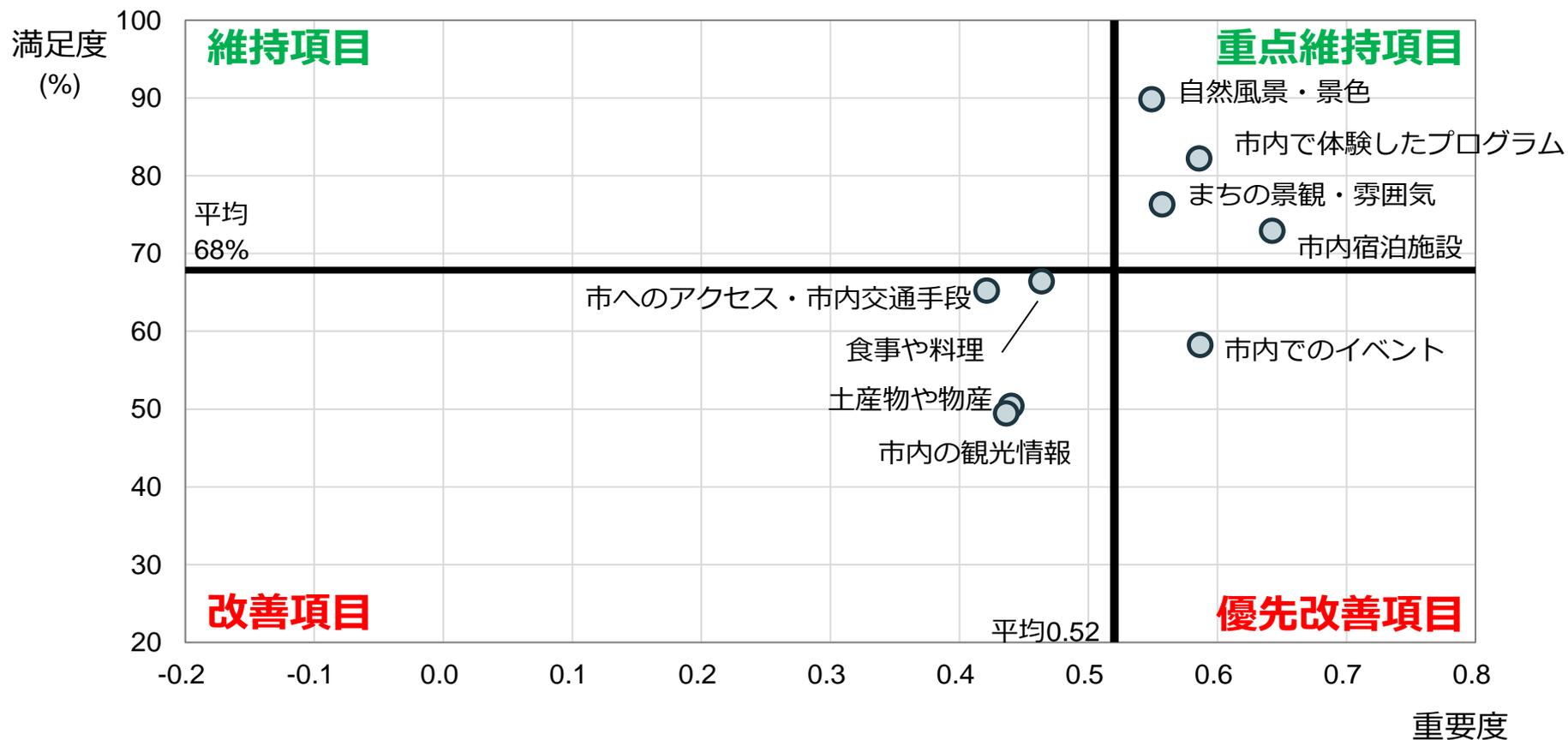
- ✓ 「自然風景・景色」「まちの景観・雰囲気」は満足度も重要度も平均以上であることから重点的に維持すべき項目である。日本人満足度調査でもこの2つは重点維持項目であった（10ページ参照）
- ✓ 「土産物や物産の内容・品揃え」「市内の観光情報の内容・入手し易さ」は重要度が高いにもかかわらず満足度が比較的低いため、優先的に改善していくべき項目である
- ✓ 「Wi-Fi等通信環境」は重要度は比較的低いものの満足度が低いため、優先改善項目に次いで改善が求められる項目である

■ 総合満足度への影響度

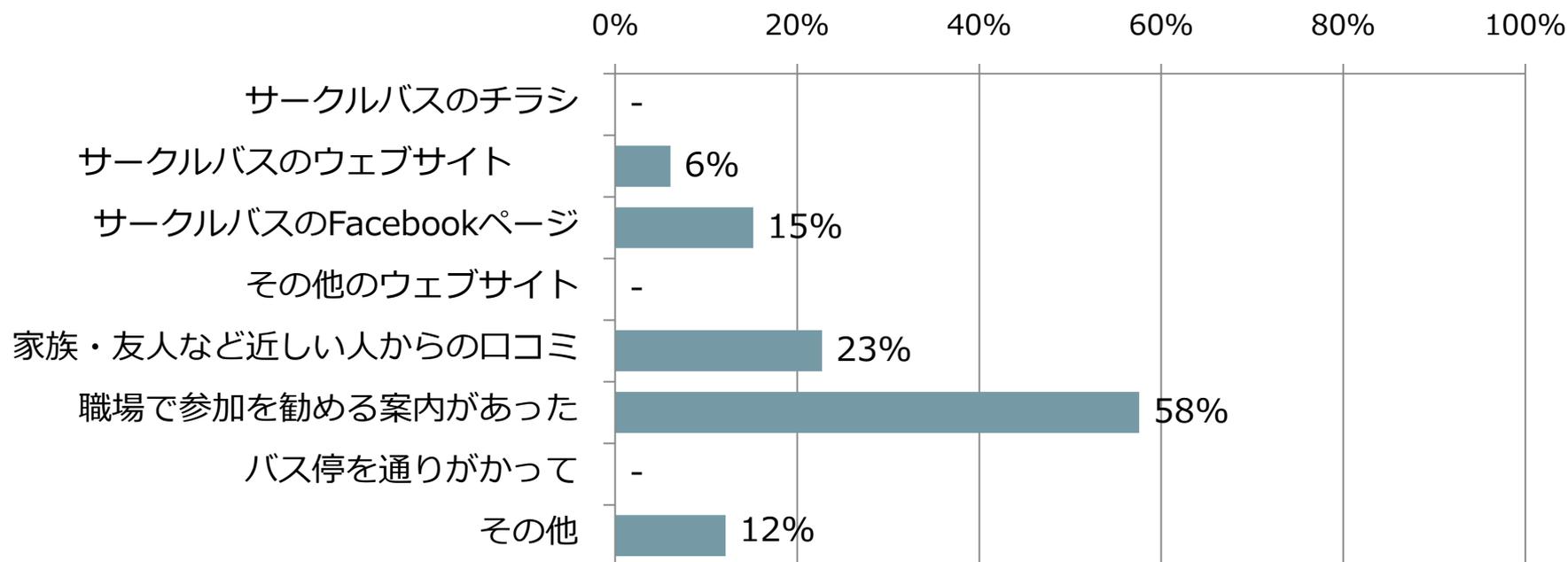
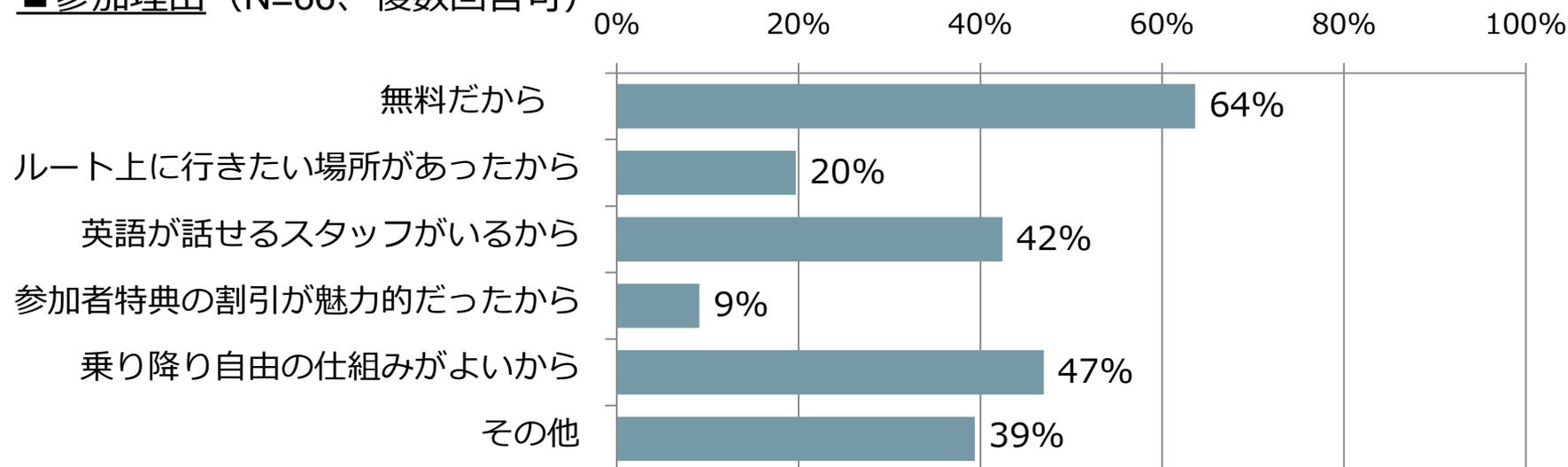


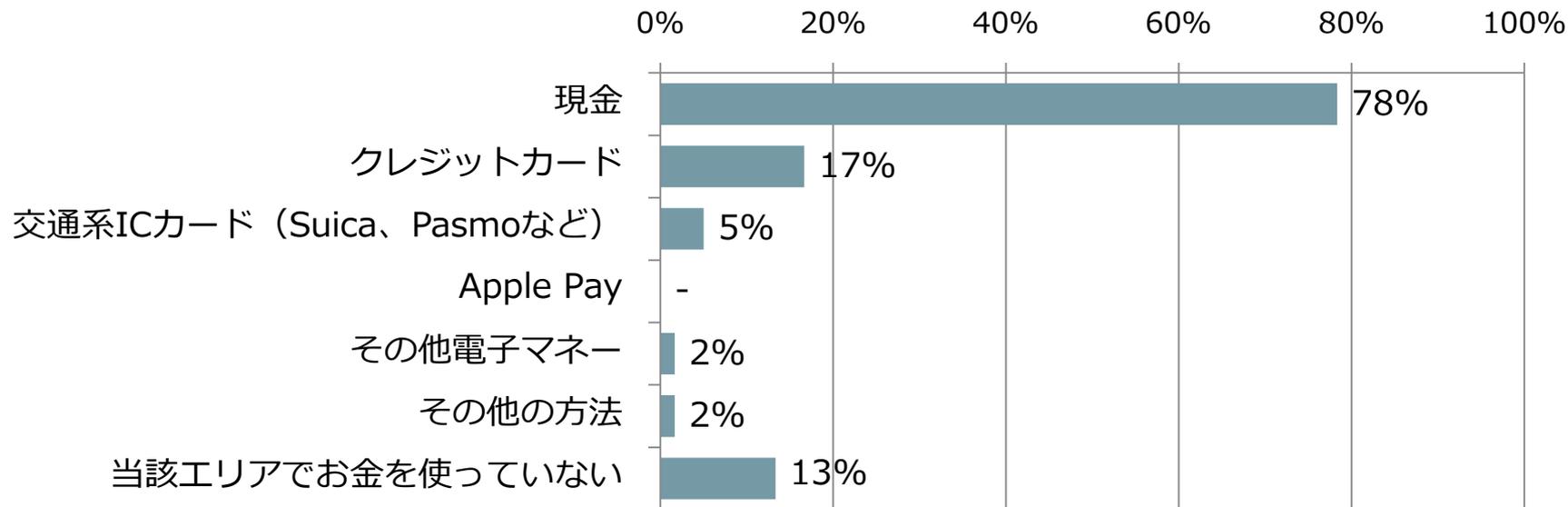
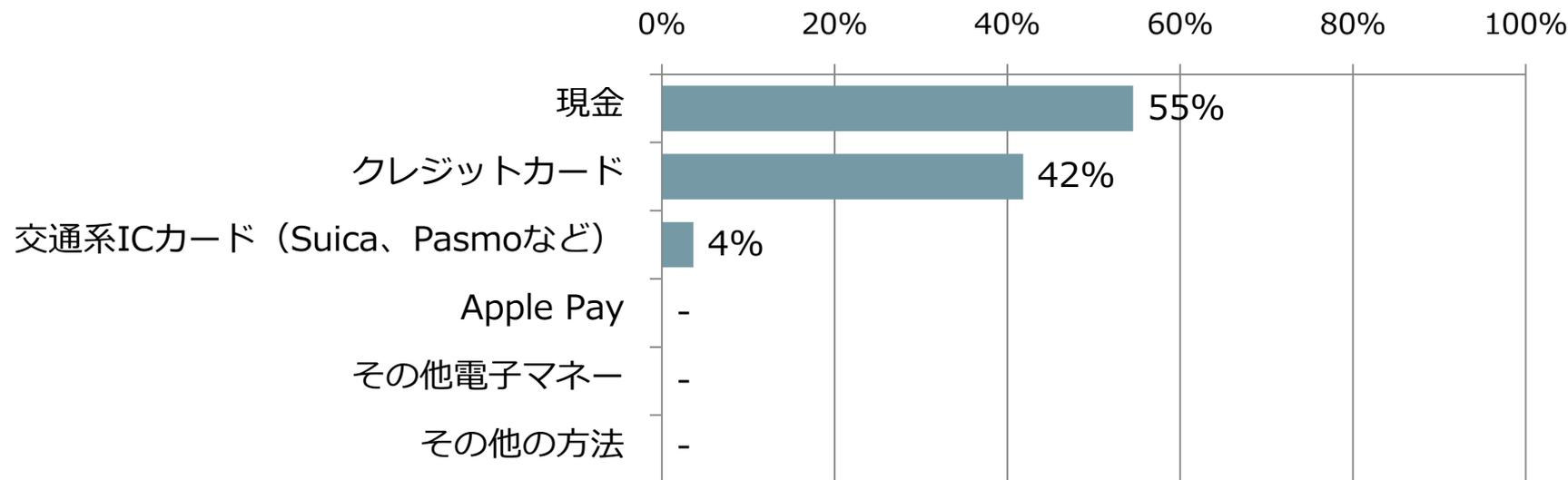
※満足度：「非常に満足」または「やや満足」を選択した人の割合。 重要度：総合満足度との相関係数

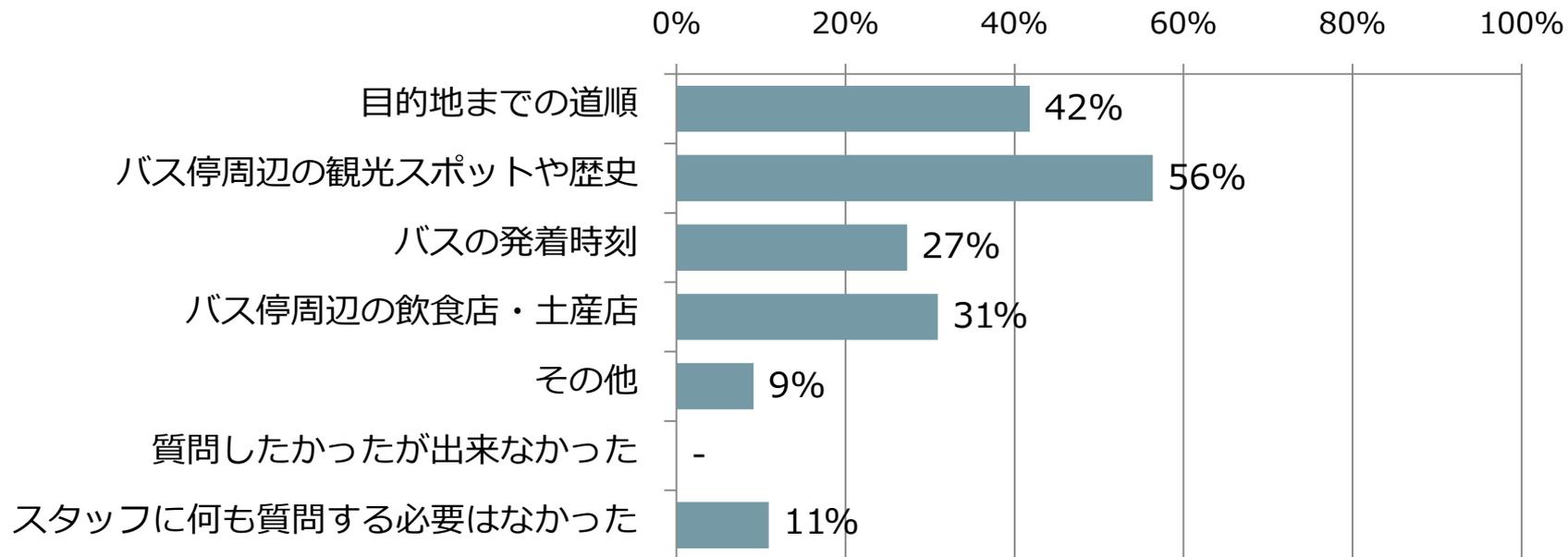
■総合満足度への影響度：全体
（日本人来訪者向け満足度調査より）



※満足度：「非常に満足」または「やや満足」を選択した人の割合。 重要度：総合満足度との相関係数

■ 認知経路（N=66、複数回答可）■ 参加理由（N=66、複数回答可）

■ バス下車エリアでの消費有無および支払方法（N=60、複数回答可）■ 日本滞在時に最も好ましい支払方法（N=55）

■ バス停スタッフへの質問内容（N=55、複数回答可）■ バス停スタッフ対応への評価（N=61）