

# 鎌倉市版観光DMO設立に向けた方向性の検討

鎌倉市外国人観光旅行者街頭ヒアリング調査 結果報告書

---

サマリ版

2017年3月31日  
鎌倉市

## 調査概要とサンプル構成について

---

- 鎌倉市の観光を終えた直後の外国人観光旅行者にヒアリング形式でアンケートを聴取。  
鎌倉市観光での実際の行動や満足度などを把握し、現状における利用者意識を確認する。  
(n数が100以下の少数であるため、属性ごとのクロス分析は参考値とする)

## 調査対象

鎌倉市の観光を終えた外国人観光旅行者の方に、鎌倉駅周辺で聴取

## 調査方法

調査員が対面により行う、ヒアリング調査  
※ただし、基本的には自記入式での回答となる

## 回収サンプル数

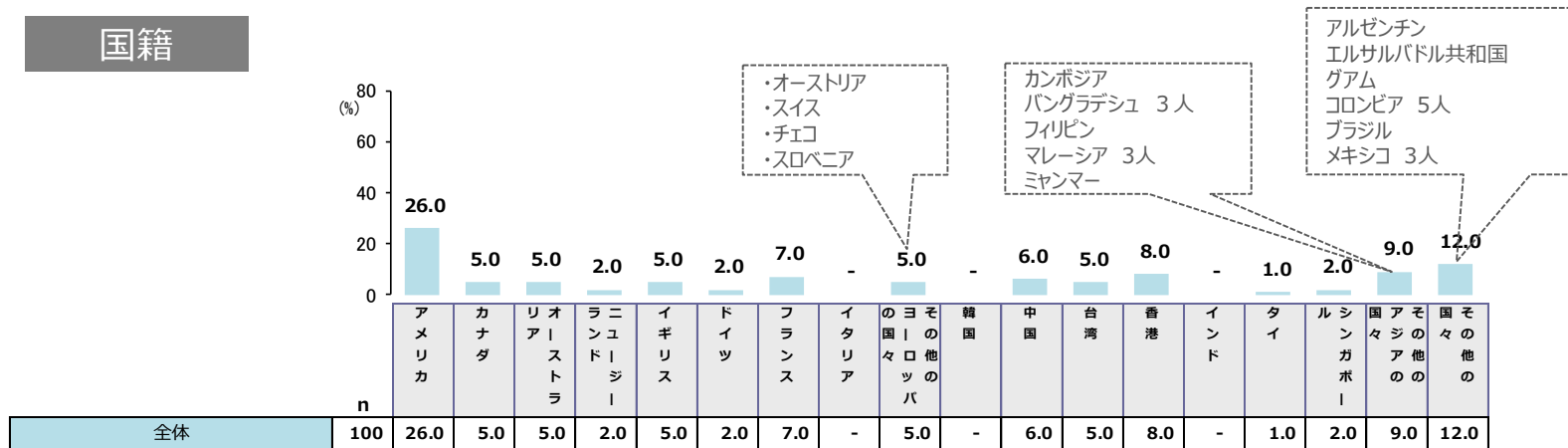
・100サンプル

## 調査実施日

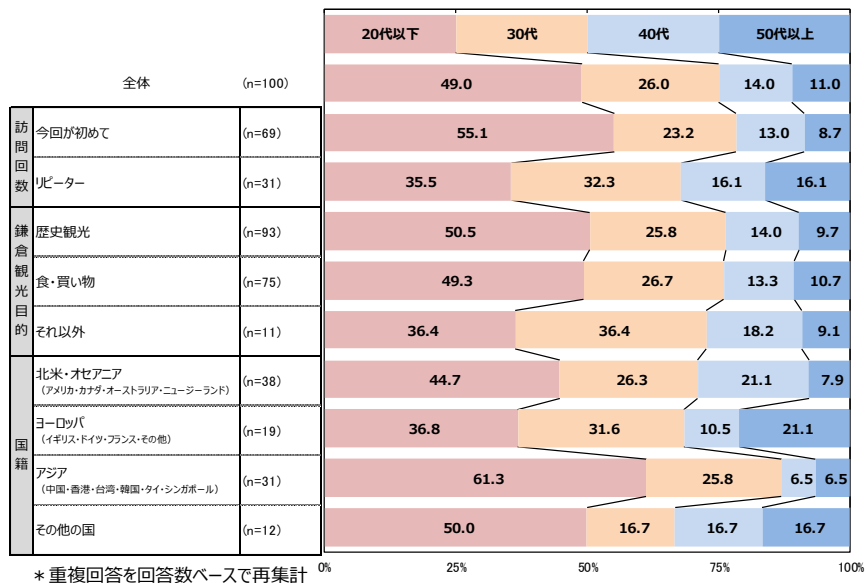
2016年12月22日（木）～24日（土）、26日（月）

# サンプル構成

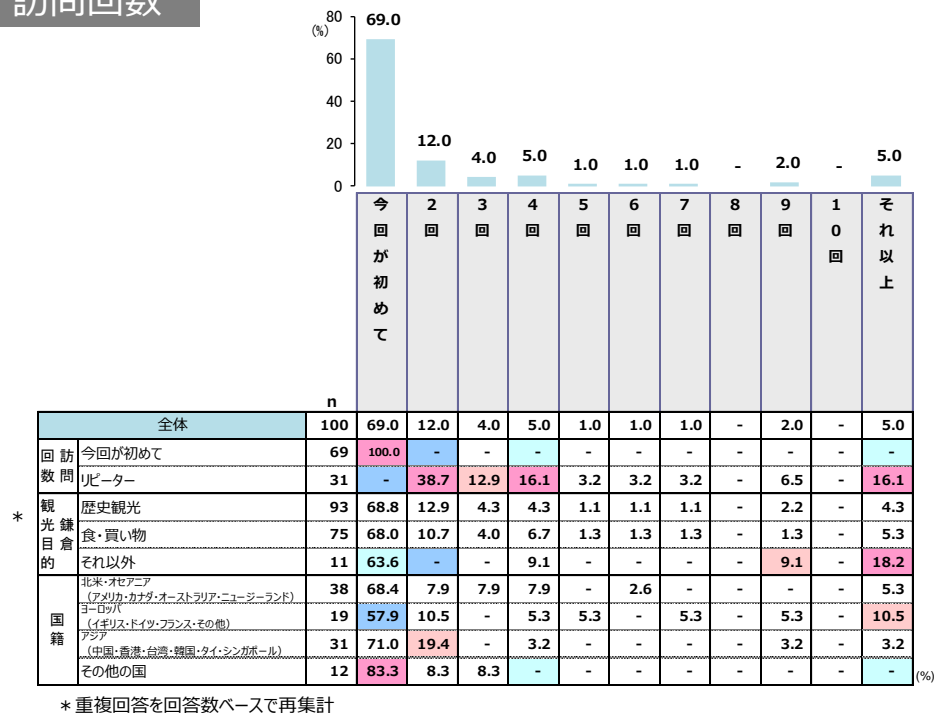
## 国籍



## 年代



## 訪問回数



## 【分析ポイント1】鎌倉市の観光資源についての経験・満足・推奨、および消費金額

---

外国人観光客が鎌倉市に何を求めているかを把握する

Q 6. 今回の鎌倉市の観光で、あなたが経験したこと、満足したこと、人にオススメしたいことは何ですか。  
いくつでも良いので、具体的に（「何」を「どこ」でしたか、また「なぜ」したか、「なぜ」満足したか、「なぜ」人にオススメしたいか）お答えください。

\* 詳細については自由回答集参照

### 経験したこと

- **【歴史観光】と【食・買い物】に関する事柄**が主に挙げられている。

【歴史観光】を実際に経験した場所としては、国籍を問わず**「鶴岡八幡宮」・「鎌倉大仏」・「長谷寺」・「報国寺」などの寺社仏閣**が多く見られる。

今回調査では、中国からの来訪者は全て20代以下となっているが、6人中5人が「鎌倉高校前」を挙げている。

【食・買い物】については、**それぞれが利用した店舗名や「小町通り」**が主な経験場所となっているが、買い物は**「若宮通り」**の名前も散見される。

### 満足したこと

- **「食事」**が最も多く挙げられている。

その他、**「鎌倉全体」「長谷寺」「報国寺」などの歴史観光**が挙げられており、**綺麗・落ち着く**といった意見が多く見られる。

また、満足した事柄のジャンルを問わず**「人々やスタッフが親切だった」という理由を挙げるもの**も多くなっている。

### オススメしたいこと

- **「鶴岡八幡宮」「鎌倉大仏」「長谷寺」「報国寺」などを中心とした、寺社仏閣**が最も多く挙げられている。

理由としては、**「歴史を感じられる」「美しい」**などが主な回答。

また、**「鎌倉全体」**をオススメしたいと回答した方も**1割程度**おり、**「美しさ」**がその理由となっている。

Q 7. 今回の鎌倉市の観光で、あなたが使ったお金は大体いくらぐらいですか。以下のそれぞれについてお答えください。

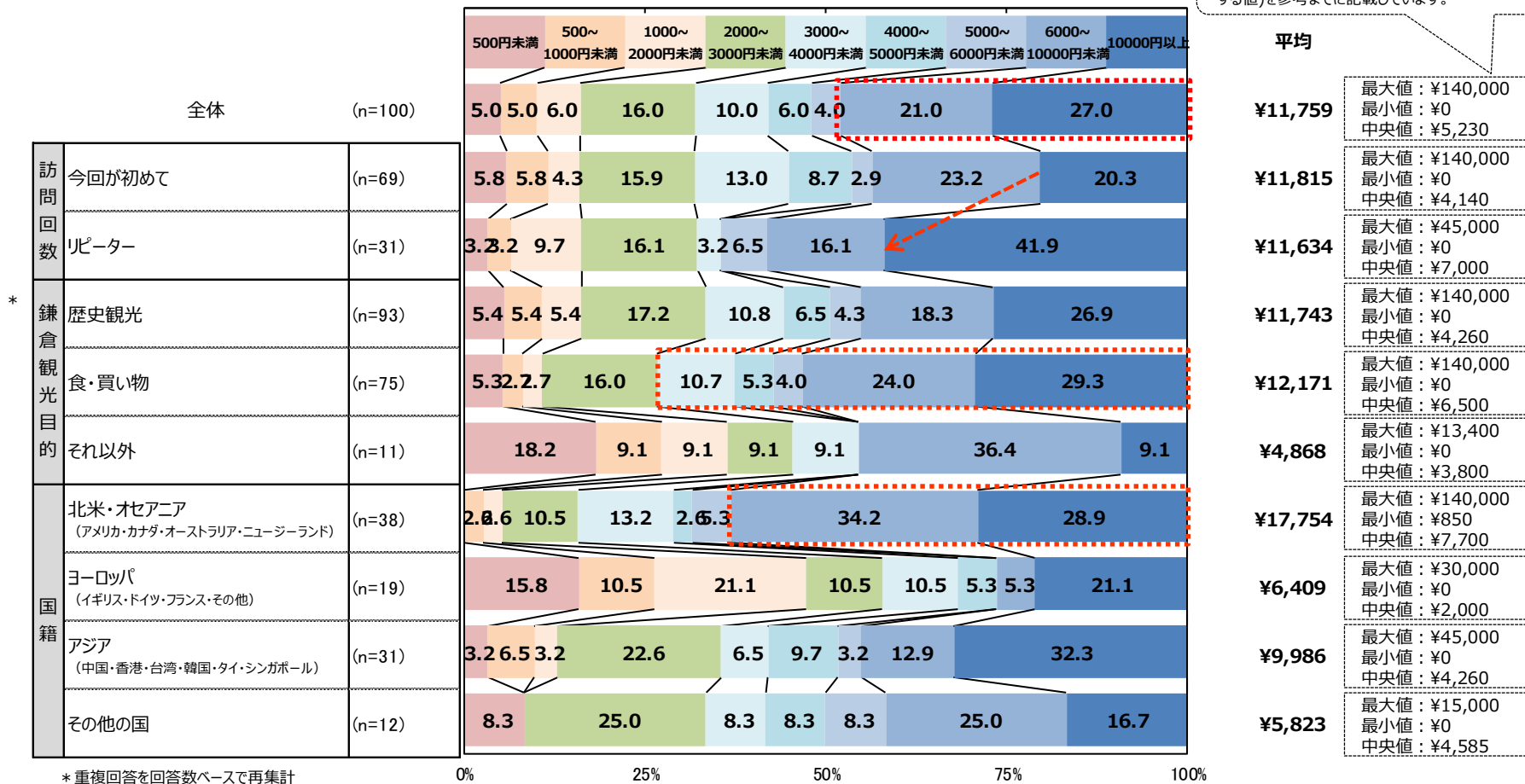
## 鎌倉市観光での合計消費金額は、「6000円以上」（48.0%）がボリュームゾーン

- 訪問回数別では、<リピーター> は「10000円以上」が41.9%と、<初来訪者> の20.3%と比較してスコアが高い。
- 観光目的別では、<食・買い物> は他の目的と比較して、消費金額がやや高い傾向にある。
- 国籍別では、<北米・オセアニア> は「6000円以上」が63.1%で、他の国籍と比較して消費金額が高い。

(n数が100以下の少数であるため、属性ごとのクロス分析は参考値とする)

## 消費金額(合計金額)

一部の突出して大きい・小さいデータが存在するため、中央値(データを小さい順に並べたときの中央に位置する値)を参考までに記載しています。



\* 重複回答を回答数ベースで再集計

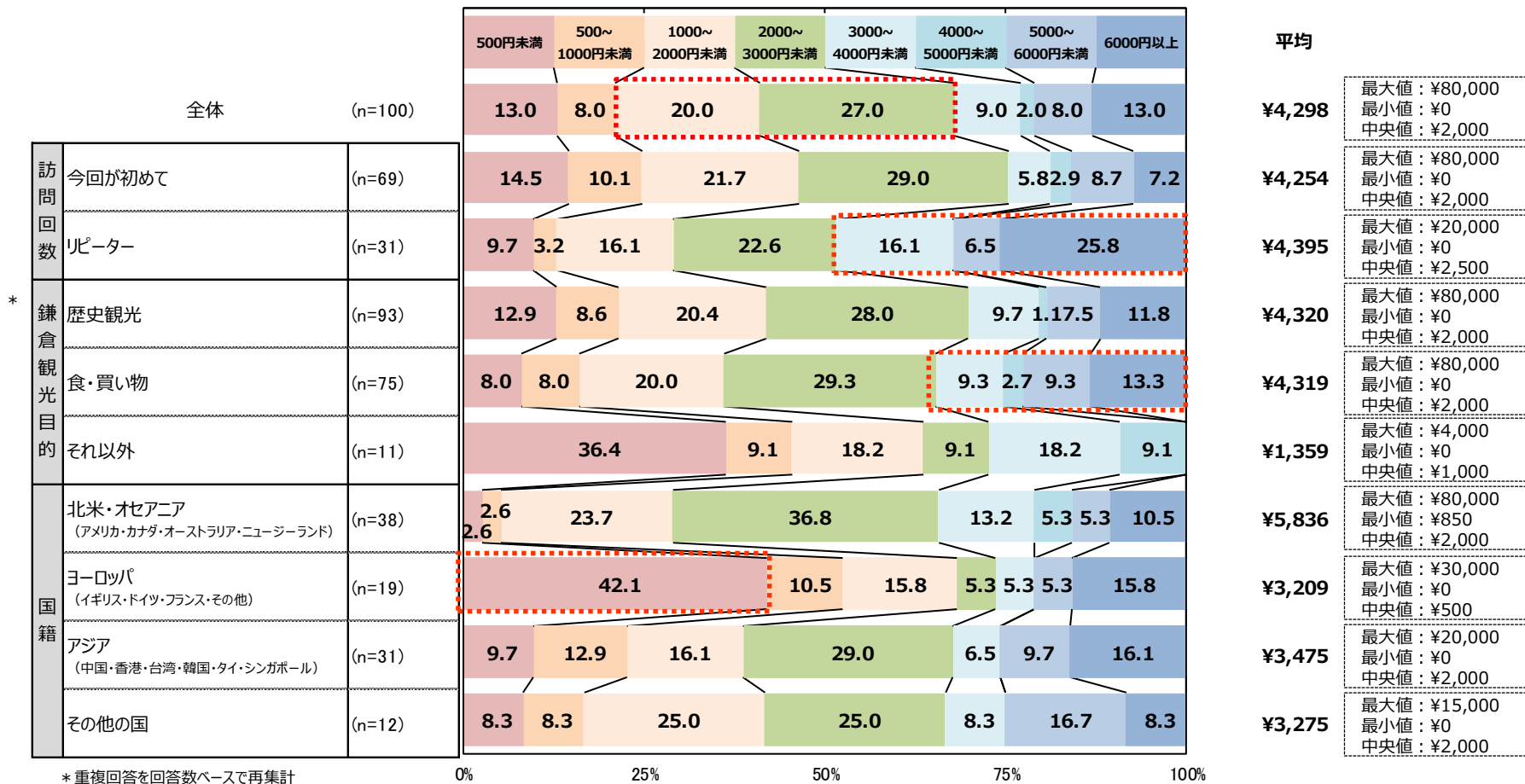
Q 7. 今回の鎌倉市の観光で、あなたが使ったお金は大体いくらぐらいですか。以下のそれぞれについてお答えください。

## 食事に使った金額では、「1000～3000円未満」（47.0%）がボリュームゾーン

- 訪問回数別では、<リピーター> は<初来訪者>と比較して、消費金額が高く、「3000円以上」が48.4%と相対的にスコアが高い。
- 観光目的別では、<食・買い物> は他の目的と比較して、消費金額がやや高い傾向にある。
- 国籍別では、<ヨーロッパ> は「500円未満」が42.1%で、他の国籍と比較して消費金額が低い。

(n数が100以下の少数であるため、属性ごとのクロス分析は参考値とする)

## 消費金額(食事代)





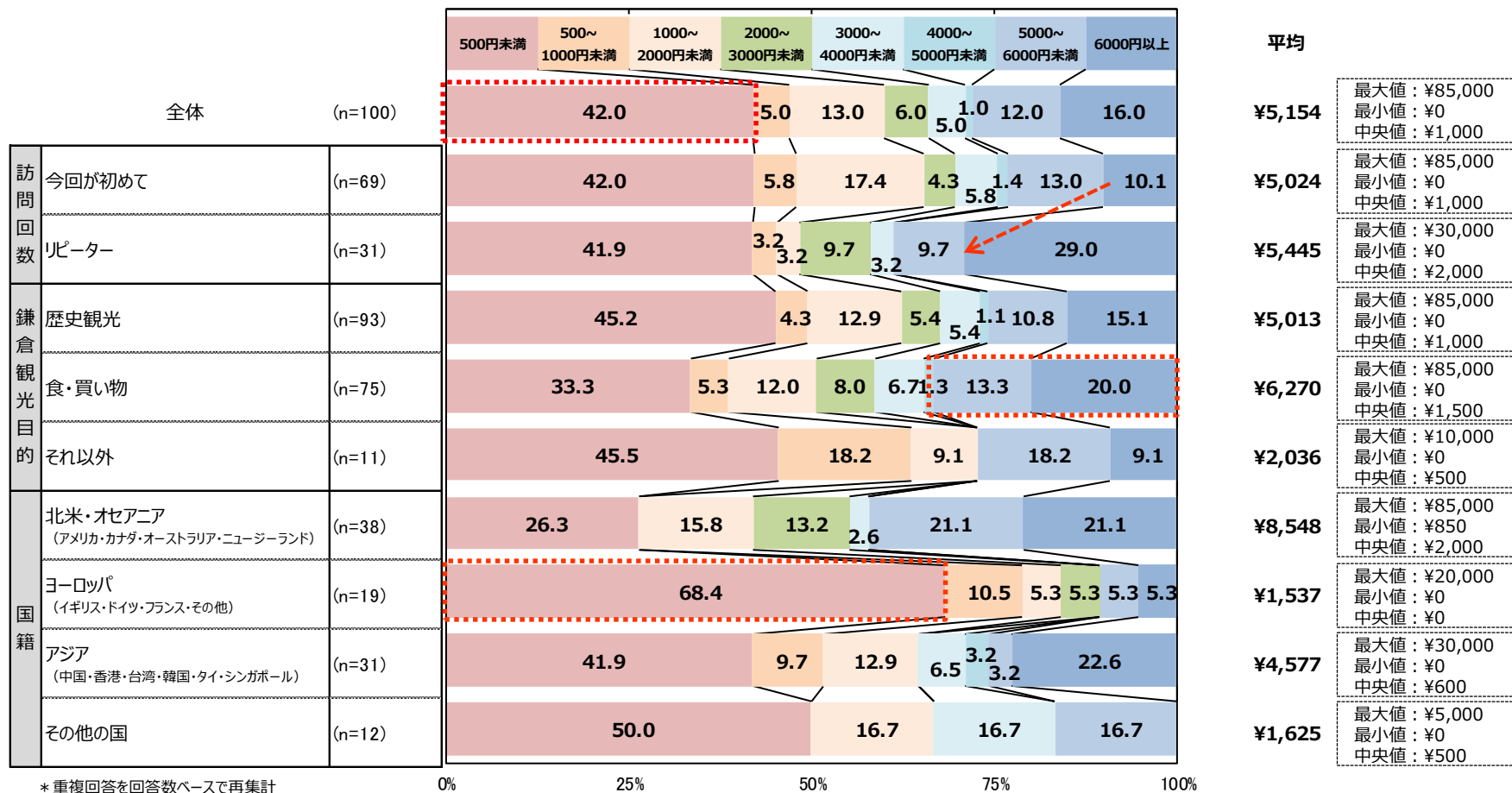
Q 7. 今回の鎌倉市の観光で、あなたが使ったお金は大体いくらぐらいですか。以下のそれぞれについてお答えください。

## 買い物に使う金額は、「500円未満」が42.0%がボリュームゾーン。次いで、「6000円以上」が16.0%で続く

- 訪問回数別では、<リピーター> は「6000円以上」が29.0%で、<初来訪者> の10.1%と比較してスコアが高い。
- 観光目的別では、<食・買い物> は「5000円以上」利用者の割合が33.3%と、他の目的と比較してスコアがやや高い。
- 国籍別でみると、<ヨーロッパ> は「500円未満」の割合が68.4%と、他の国籍と比較してスコアが高い。

(n数が100以下の少数であるため、属性ごとのクロス分析は参考値とする)

## 消費金額(買い物代)



\* 重複回答を回答数ベースで再集計

## 【分析ポイント2】鎌倉市観光の現地の親切度、現地で困ったこと・嫌だったこと

---

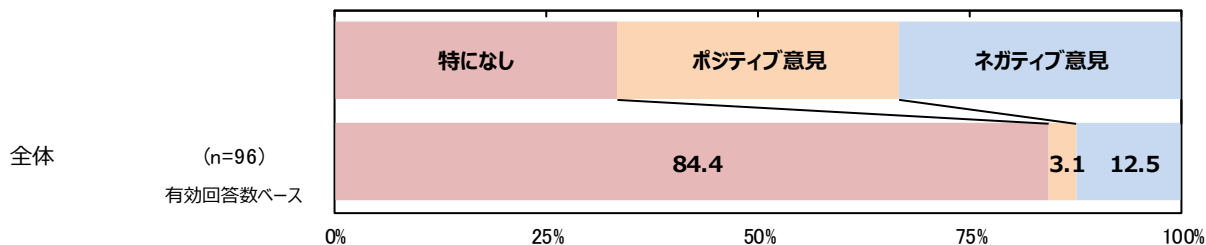
外国人観光客が鎌倉市観光を円滑に楽しんでもらうためのサポートとして必要なことを探る

Q 8. 今回の鎌倉市の観光で、何か困ったこと・嫌だったことはありましたか。どのようなことでも構わないので、具体的にお答えください。

全回答のうち、87.5%が「特になし」「満足している」と回答

困ったこと・嫌だったことの見解としては、“閉館時間の早さ”や“観光案内の不備”に対する回答が散見された。

### 回答の内訳



### 困ったこと・嫌だったこと

- 多くのレストランが**早く終わってしまいがち** (アメリカ)
- 全ての大きい交差点で**もっと道路標識を増やしてほしい**。駅に**印刷冊子を置いてほしい** (アメリカ)
- **ベンチがほしい**。美術館に行くと、**翻訳があまりよくない**ことがたまにあるが、全くされていないことに困る (イギリス)
- 鶴岡八幡の**スタッフが少し不親切**だった。ハイキングコースは少し**危ない**。鎌倉の古い家が駐車場に変わっているのは残念 (イギリス)
- ほとんどの寺院が**あまりに早く閉まる** (フランス)
- 建長寺を探しているときに**マップが少し見づらかった** (その他のヨーロッパの国々)
- **ゴミ箱が少ない**。バーベキューが許可されていない (その他のヨーロッパの国々)
- 服屋がない。**道案内用のアプリがほしい** (香港)
- **マップが難しい** (その他のアジアの国々)
- **英語で説明することを希望** (その他のアジアの国々)
- 寺に関する情報の一部は**日本語と英語のみで書かれている** (その他の国々)

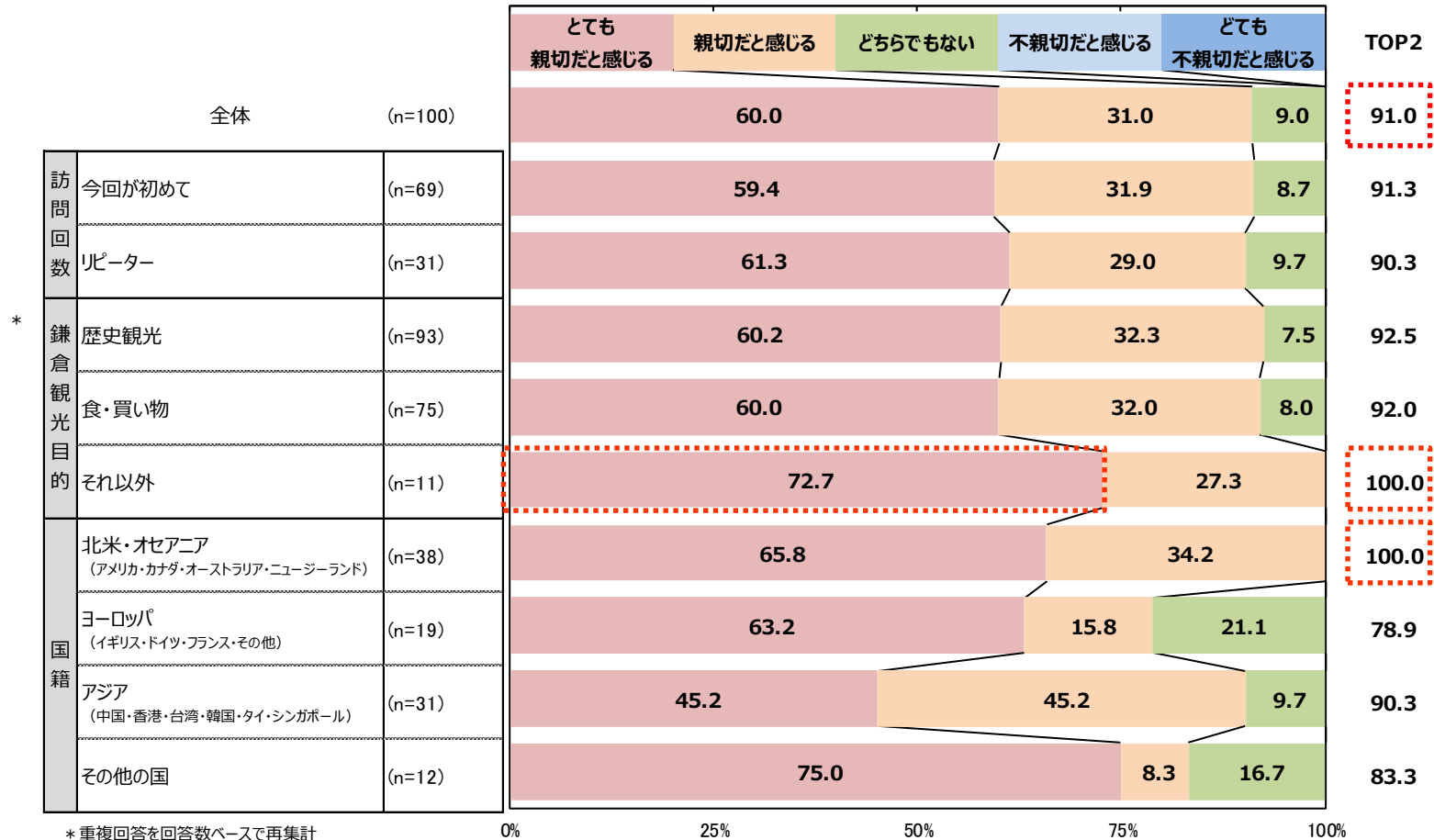
Q 9. あなたは、鎌倉市の観光案内（現地の人・道路上の看板・観光物の解説など）は親切と感じますか。  
 以下の中であてはまるものをひとつお選び下さい。（それぞれひとつだけ○をつけてください）

## 全体の91.0%が、現地の人に対して親切だと感じている

- 観光目的別では、＜それ以外＞は100%の人が親切だと感じるという回答をしており、「とても親切だと感じる」のスコアは72.7%と他の目的と比較してスコアが高い。
- 国籍別では、＜北米・オセアニア＞は100%の人が親切だと感じるという回答。＜ヨーロッパ＞は78.9%が親切に感じると回答しており、他の国籍と比較してスコアが低い。

(n数が100以下の少数であるため、属性ごとのクロス分析は参考値とする)

### 現地の人に対して



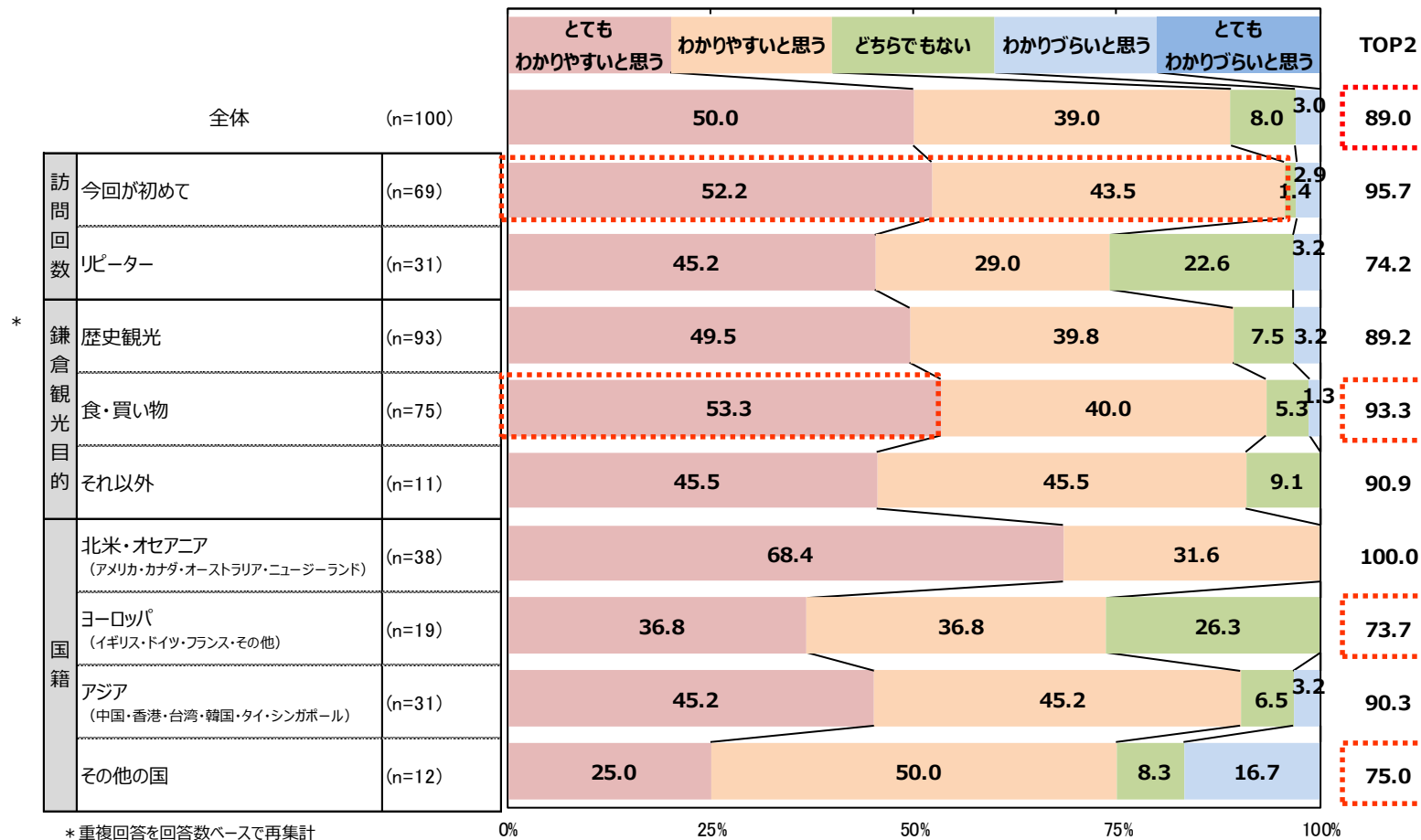
Q 9. あなたは、鎌倉市の観光案内（現地の人・道路上の看板・観光物の解説など）は親切と感じますか。  
 以下の中であてはまるものをひとつお選び下さい。（それぞれひとつだけ○をつけてください）

## 全体の89.0%が、道路上の看板や観光案内標識に対して、わかりやすいと感じている

- 訪問回数別では、＜初来訪者＞はわかりやすいと思うが95.7%と、＜リピーター＞の74.2%と比較してスコアが高い。
- 観光目的別では、＜食・買い物＞は「とてもわかりやすいと思う」が53.3%と、他の目的と比較してスコアが高い。
- 国籍別では、＜北米・オセアニア＞100%の人がわかりやすいと回答。＜ヨーロッパ＞＜その他の国＞では約7.5割と、他の国籍と比較してスコアが低い。

(n数が100以下の少数であるため、属性ごとのクロス分析は参考値とする)

### 道路上の看板や、観光案内標識に対して



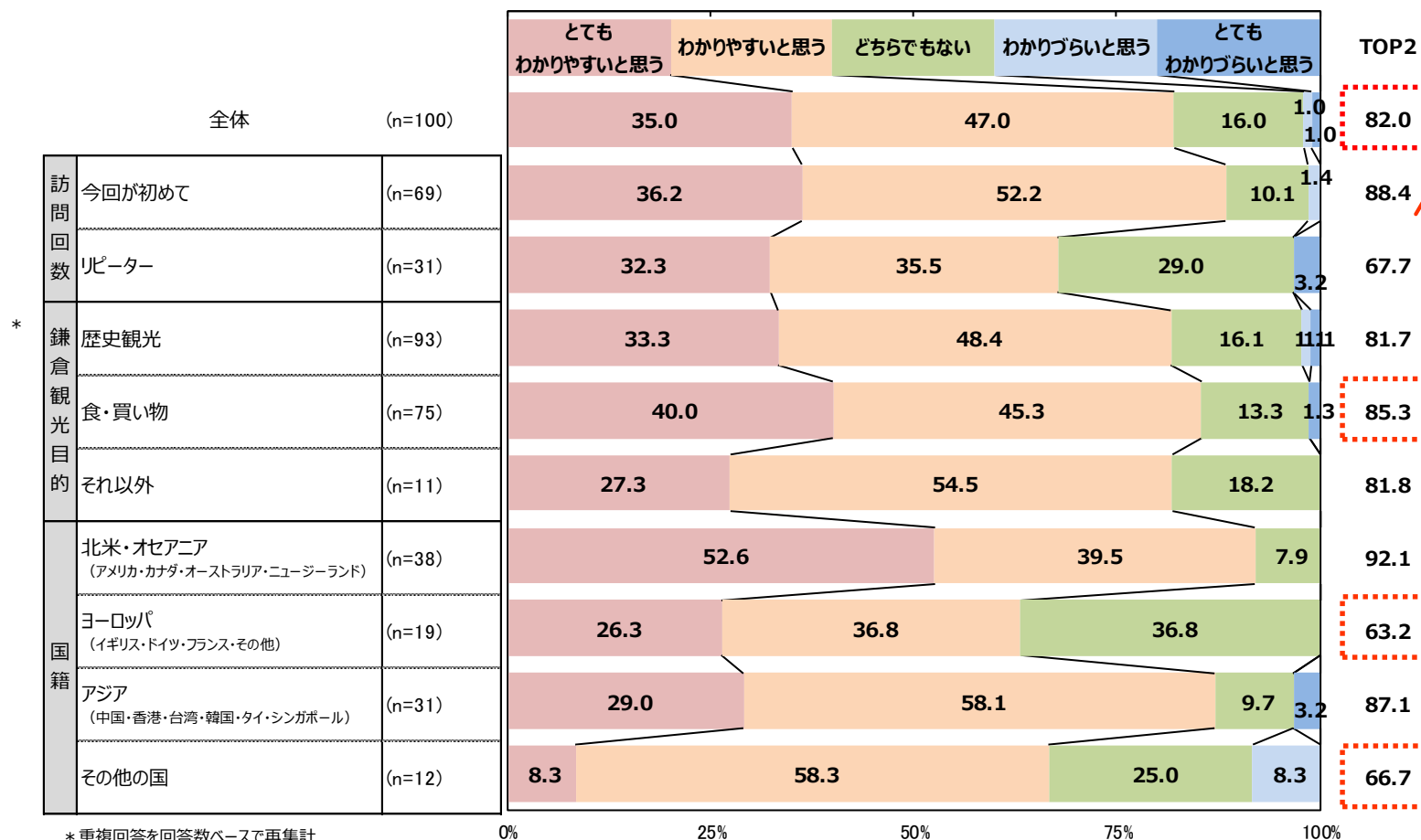
Q 9. あなたは、鎌倉市の観光案内（現地の人・道路上の看板・観光物の解説など）は親切と感じますか。  
 以下の中であてはまるものをひとつお選び下さい。（それぞれひとつだけ○をつけてください）

## 全体の82.0%が、観光物の解説に対して、わかりやすいと感じている

- 訪問回数別では、＜初来訪者＞はわかりやすいと思うが88.4%と、＜リピーター＞の67.7%と比較してスコアが高い。
- 観光目的別では、＜食・買い物＞はわかりやすいと思うが85.3%と、他の目的と比較してスコアが高い。
- 国籍別では、＜ヨーロッパ＞＜その他の国＞では、「わかりやすいと思う」が約6.5割と、他の国籍と比較してスコアが低い。

(n数が100以下の少数であるため、属性ごとのクロス分析は参考値とする)

### 観光物の解説（歴史やストーリーを解説した標識）



\* 重複回答を回答数ベースで再集計

## 【分析ポイント3】鎌倉市を観光するにあたって参考にした情報源

---

外国人観光客へ観光資源を発信する際の有効な方法を探る

Q 1 3. あなたが今回、鎌倉市を観光するにあたって参考にした情報源は何ですか。  
 以下の中であてはまるものをすべてお選び下さい。(あてはまるもの全てに○をつけてください)

**全体で、「友人の意見」が49.0%で突出。次いで「インターネット上のWebサイト」の23.0%が続く**

- 訪問回数別では、＜初来訪者＞は「インターネット上のWebサイト」や「観光情報誌」が、＜リピーター＞は「友人の意見」「鎌倉市のWebサイト」「インターネットのニュース」が、それぞれのスコアと比較して高い。
- 国籍別では、＜北米・オセアニア＞は「観光情報誌」(18.4%)のスコアが相対的に高い。＜アジア＞は他の国籍と比較して、参考とする情報源が幅広い傾向にある。

(n数が100以下の少数であるため、属性ごとのクロス分析は参考値とする)



■ 全体+10ポイント以上  
 ■ 全体+5ポイント以上  
 ■ 全体-5ポイント以上  
 ■ 全体-10ポイント以上

n		友人の意見	インターネット上のWebサイト	観光情報誌	鎌倉市のWebサイト	インターネット上のニュース	SNS等で見た情報	テレビ番組	雑誌	テレビのニュース	新聞	その他	特になし		
全体	100	49.0	23.0	11.0	11.0	10.0	9.0	7.0	6.0	4.0	2.0	2.0	12.0	11.0	
訪問回数	今回が初めて	69	47.8	27.5	11.6	13.0	7.2	7.2	5.8	2.9	1.4	2.9	11.6	11.6	
	リピーター	31	51.6	12.9	9.7	6.5	16.1	12.9	6.5	6.5	3.2	-	12.9	9.7	
観光鎌倉的	歴史観光	93	50.5	21.5	11.8	10.8	9.7	8.6	6.5	5.4	4.3	1.1	2.2	10.8	10.8
	食・買い物	75	53.3	21.3	13.3	13.3	10.7	10.7	9.3	4.0	5.3	2.7	2.7	13.3	8.0
	それ以外	11	63.6	18.2	-	-	-	-	9.1	9.1	-	9.1	-	18.2	-
国籍	北米・オセアニア (アメリカ・カナダ・オーストラリア・ニュージーランド)	38	50.0	15.8	5.3	18.4	5.3	5.3	7.9	2.6	2.6	2.6	-	21.1	7.9
	ヨーロッパ (イギリス・ドイツ・フランス・その他)	19	42.1	26.3	15.8	5.3	5.3	10.5	-	-	-	-	-	15.8	15.8
	アジア (中国・香港・台湾・韓国・タイ・シンガポール)	31	54.8	32.3	16.1	9.7	12.9	12.9	12.9	16.1	9.7	3.2	6.5	-	9.7
	その他の国	12	41.7	16.7	8.3	-	25.0	8.3	-	-	-	-	-	8.3	16.7

(%)

\* 重複回答を回答数ベースで再集計