

伊勢市観光振興基本計画策定業務 観光関連事業者アンケート調査報告書

調査概要：伊勢市、鳥羽市、志摩市の観光関連事業者（観光施設、宿泊施設、飲食店、土産物店等）を対象としたアンケート調査

調査期間：平成25年7月16日～平成25年9月30日

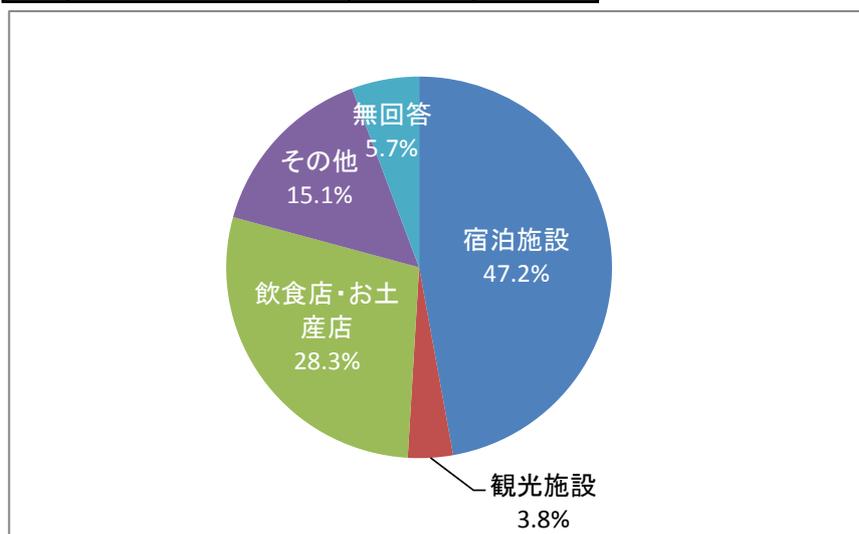
回収サンプル 53件

2013年9月30日
(株)リクルートライフスタイル
じゃらんリサーチセンター

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

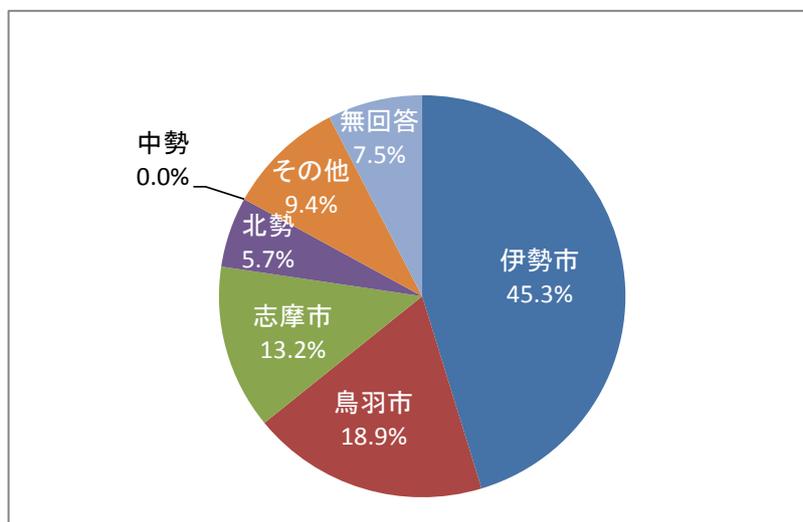
事業			
宿泊施設	25	47.2%	
観光施設	2	3.8%	
飲食店・お土産店	15	28.3%	
その他	8	15.1%	
無回答	3	5.7%	
合計	53		



◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

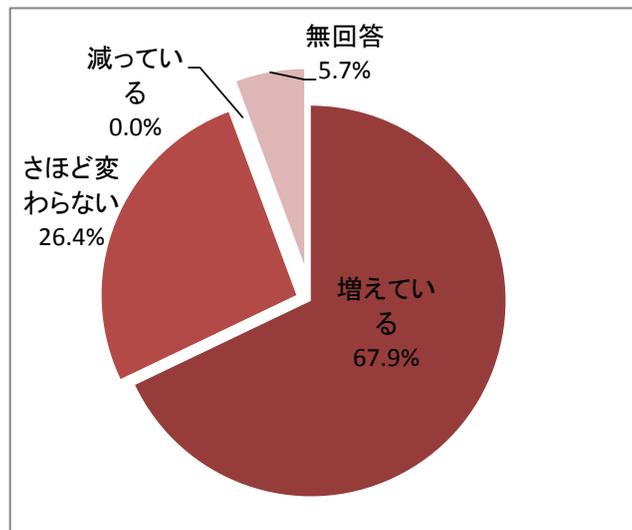
エリア			
伊勢市	24	45.3%	
鳥羽市	10	18.9%	
志摩市	7	13.2%	
北勢	3	5.7%	
中勢	0	0.0%	
その他	5	9.4%	
無回答	4	7.5%	
合計	53		



◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

遷宮による利用客は増加していますか？			
増えている	36	67.9%	
さほど変わらない	14	26.4%	
減っている	0	0.0%	
無回答	3	5.7%	
合計	53		

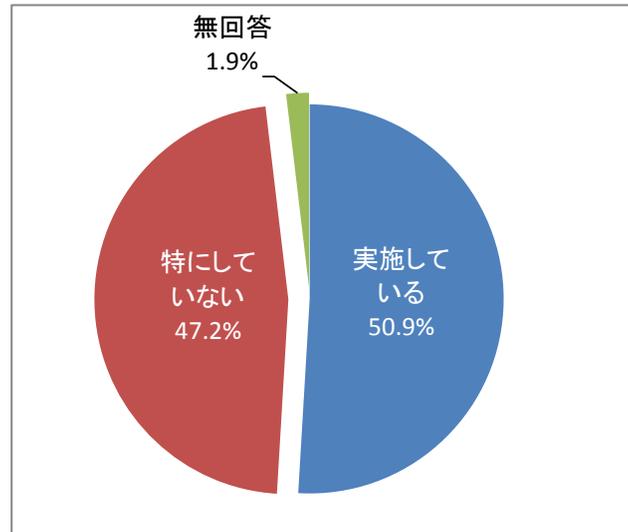


増えている場合、どのような客層か特徴はありますか？	
	中高年の方々を中心に増えている
	団体、グループが増えてきている
	団体利用(遷宮の行事に参加するため、参拝のため)が増えている
	団体の問い合わせが特に増えている。
	今年から新規参画のため不明、ただ増える期待はある。
	全体的に増えているが、特徴としては外宮・内宮の区別がつかない方が増えている(日本人)。
	集客自体は増えているが、それが遷宮によるものかわからない。
	あまりない、普段と同じ。
	ファミリーが特に増えている。
	シニア層が増えている
	お白石持ち行事などの団体客が増えている
	3世代の家族連れが増えている
	3世代ファミリーが増えている
	個人旅行はまだ多くはないが、団体は多くあった。
	20代~40代 2人~8人グループが目立っている
	全国から来てもらえていると思われる。層はまちまちである。
	ここへきてお正月より多い状況になっている
	印象では160%くらいになっている
	観光客、外国人も増えた。
	関東からの女子一人旅が増えた。
	年配の方や女の子の団体が増えた。
	男女、世代を問わずに増えている。
	富裕層が増えている気がする
	宿泊者も増えているだろうが、多くは神宮への参拝者だろう
	若い人もいれば、おばさんも多い
	若い方や女性グループが増えた。旅の目的が変わってきている、市民より詳しい方もいる。 125社めぐりで観光客のルートも変化してきている。(レアな場所まで)

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

遷宮に合わせて誘客活動や消費拡大を狙ったPRをしていますか？			
	実施している	27	50.9%
	特にしていない	25	47.2%
	無回答	1	1.9%
	合計	53	

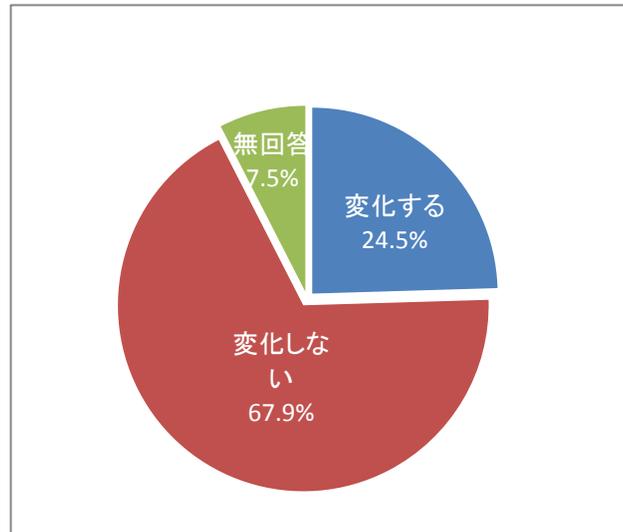


実施している場合、どのような施策ですか？	
	遷宮にちなんだプランやお酒などを販売している。
	宿泊プラン名に使用するようになっている。
	遷宮プランを販売している。
	記念プランの作成、温泉組合全体でのキャンペーン実施。
	「式年遷宮」というワードをツアー名に表記している。
	フェイスブックや宿泊サイトにて遷宮にちなんだPRを行っている。
	宿泊プランを造り価格帯 や ターゲットを戦略的に考えるようになっている
	本誌・ブログで遷宮よりの記事を書く。
	遷宮プランを作って本誌ネットで販売している。
	専用プランを造成し、販売している
	式年遷宮プランを作っている。
	専用プランを造成し、販売している
	専用プランを造成し、販売している
	秋より特別展示を開催
	紙やnet媒体への露出、店内の改装。
	色んな企画に参画している。(無料)
	宿泊プランを共通プラン化している
	じゃらんネットとじゃらん本誌でプランを出している
	専用プランを造成し、販売している
	首都圏などにメディアキャラバンを行っている
	普段と同じパッケージに、式年遷宮シールを貼ってPRしている。(神宮に承認をもらって作成)
	三重のお土産物を増やした。
	イセラ等に載せている。外観もきれいにした。
	看板を新たに作成した。
	窓口装飾を工夫して目立つようになっている。

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

遷宮前と遷宮後で上記の取り組み内容や予算は変化しますか？			
	変化する	13	24.5%
	変化しない	36	67.9%
	無回答	4	7.5%
	合計	53	

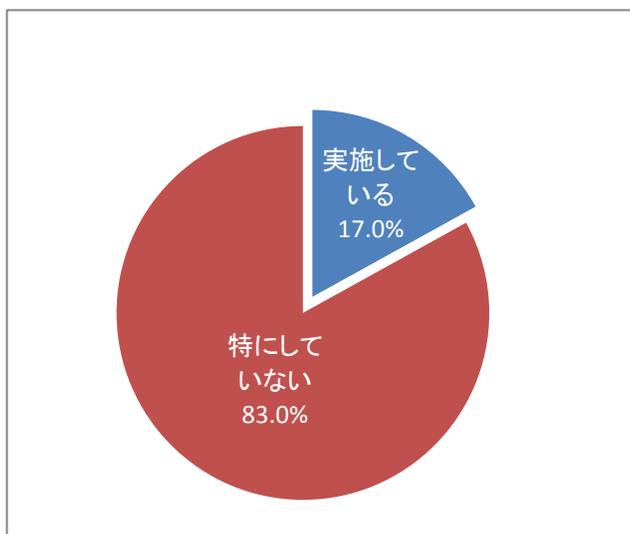


変化する場合、どのくらい変化しますか？	
	できる範囲での特典のため、大きくはかからないが、多少かかる。
	PR内容が変化する(遷宮→新宮を見に行きませんか？というPRを考えている。)
	予算はかかっていない。取組内容はこれからも続ける。
	増やしているか不明である
	広告費はふやして打ち出している。
	今まで置いてなかった商品を入れるため少しは予算増となった。
	雑誌とかに載せたり、外観をきれいにしたので、かなり予算は増加した。

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

訪日外国人への対応で工夫の実施はありますか？			
	実施している	9	17.0%
	特にしていない	44	83.0%
	無回答	0	0.0%
	合計	53	

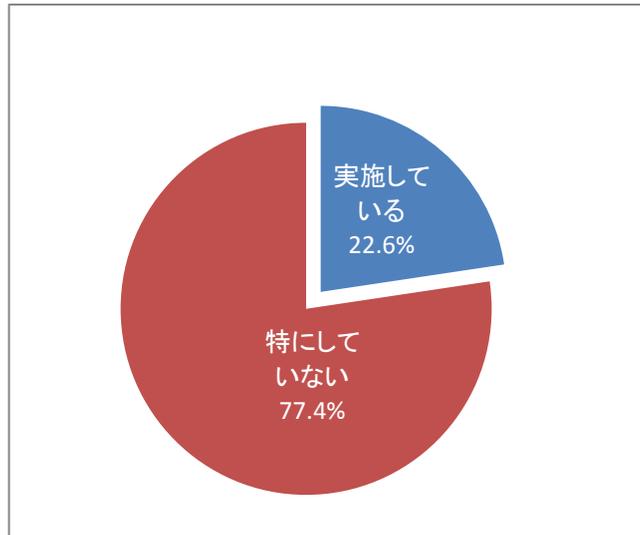


実施している場合どのような内容ですか？	
	英会話教室への参加。
	英語での会話ができる、接客ができる。案内文の英語表示。
	これからしていきたい。
	英語パンフを用意している
	英文パンフの作成している
	必要であれば外国語マップを差し上げる。英語対応
	笑顔で対応している。笑顔であれば言葉は通じなくても心配ない。
	英語メニュー、ベジタリアン向けメニューの開発などを行っている
	英語と中国語の商品の賞味期限の説明プレートを作っている。
	英語メニュー作成している。

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

バリアフリー対応での工夫の実施はありますか？			
	実施している	12	22.6%
	特にしていない	41	77.4%
	無回答	0	0.0%
	合計	53	

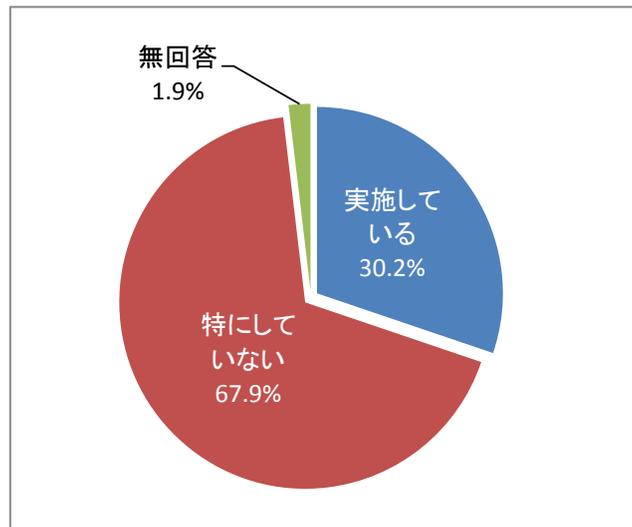


実施している場合どのような内容ですか？	
	客室をバリアフリー対応の和洋室にしている。バリアフリー対応の貸切風呂(元々あるもの)。
	問い合わせがあれば、伊勢志摩バリアフリーセンターと連携して受入体制を整えている。
	特にしていないが、問い合わせは増加(バリアフリー化を検討中)。
	一部をバリアフリーにしている
	車イスの貸し出しを行っている
	バリアフリールームでの対応をおこなっている
	バリアフリールームの販売を行っている
	ロビーをバリアフリーにしている。一部、対応可能な部屋もある。
	車イスの貸し出し、バリアフリールームの改装。
	入口のバリアフリー化、エレベーターへの誘導
	ケースによるが、車イスの用意をしたりしている。
	スロープ、点字ブロックで対応している
	店前の鉄板を置き、上がりやすくするなどの対応している

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

防災対策での工夫の実施はありますか？			
	実施している	16	30.2%
	特にしていない	36	67.9%
	無回答	1	1.9%
	合計	53	

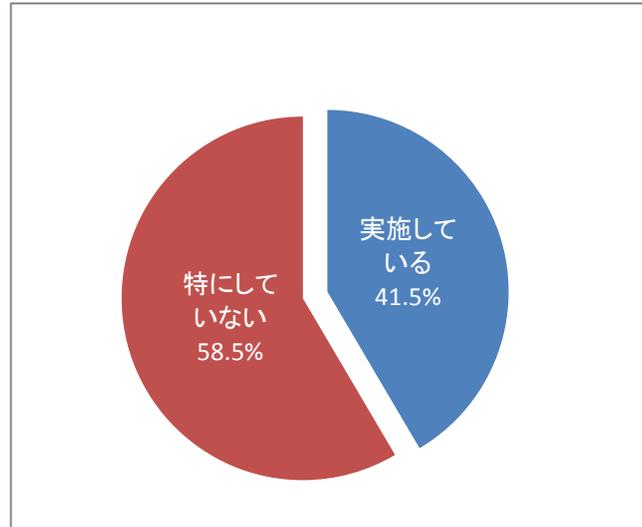


実施している場合どのような内容ですか？	
	今まで以上の避難経路の案内等。
	各活動場所でのハザードマップを作成している。
	消防署の指導に従っている。
	定期的な防災訓練を実施している
	防災訓練の実施を行っている
	宿泊客の避難場所の確保、備蓄をしている
	避難訓練の実施を行っている
	南海トラフのための地域であるため注意しているが、特別していない
	災害時などをシュミレーションして準備している
	耐震化、ガラス飛散防止、建具等の固定、訓練の実施をしている

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

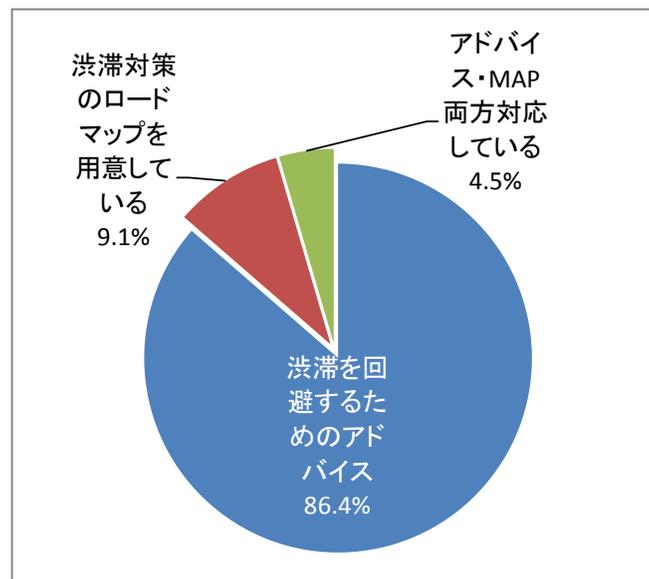
(n=53)

交通渋滞対応での工夫の実施はありますか？			
実施している	22	41.5%	
特にしていない	31	58.5%	
無回答	0	0.0%	
合計	53		



(n=22)

実施している場合どのような内容ですか？			
渋滞を回避するためのアドバイス	19	86.4%	
渋滞対策のロードマップを用意している	2	9.1%	
アドバイス・MAP両方対応している	1	4.5%	
合計	22		

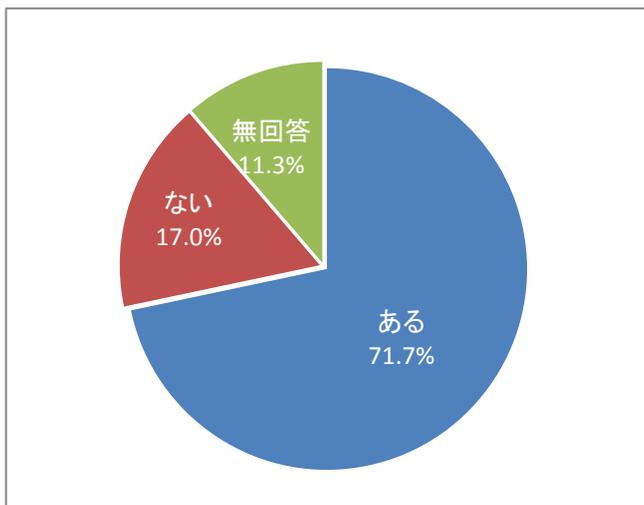


実施している場合どのような内容ですか？	
電話での問い合わせなどの際には基本的には電車利用をすすめている。	
HPなどを案内して、渋滞への意識を促している	
紅葉の時期はエリアを上げて渋滞にとりくんでいる。	
口頭だけではあるが、渋滞に対するアドバイス(電車を進めるなど)している。	
場合によっては(営業時間外)店の駐車場に車を停めてもらって、内宮まで行ってもらったりする時もある。	
電話で問合せをいただく時もあり、イベントや行事などで混雑しそうな日は避けて頂くよう案内している。	

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

(n=53)

「おもてなし」として日頃行っている取り組みはありますか？			
	ある	38	71.7%
	ない	9	17.0%
	無回答	6	11.3%
	合計	53	



ある場合どのような内容ですか？	
	とにかくお客様の立場に立って行動する。
	来てくださるお客様に感謝し、心のこもった接客をする。
	お客様に親切丁寧に対応する。わかりやすい案内、説明を心がける。
	お客様が何を求めているか、常に察知してそれに応じた対応をしている。常にアンテナを高く持つ。
	おもてなしの気持ちをもって日々お客様に接すること。
	サービスドリンク・アメニティなどサービス品の充実。
	笑顔でお迎えする。
	わかりやすいメニューの設置、情報の提供をしている
	できる限り、お客様のご要望をお聞きするようにしている
	継続的イベントの実施をしている
	庭園の整備など季節感を大切にしています。
	季節感の演出を行っている
	お料理のボリュームを多くする。満足してもらう為。
	お客様のクチコミをスタッフで共有して、良いおもてなしを広めている。
	手荷物預かり、まち・みち案内、参道の花のお世話をしている
	常に対応している。つまりは普段と変わらず
	安さをうりにしている。
	荷物預かり、遷宮記念商品の販売を行っている
	いつも同じ対応。それがおもてなし。特別な対応をしていない
	ドアサービス、知っている限りの観光案内をしている
	あったかい気持ちで心を込めてお迎えする。
	特別なことはしていないが、外宮の色々な所を案内したり説明したりする。
	土日、祝日などは道案内などを丁寧にする。
	常に感謝の気持ちを持って、お客様に喜んでいただけるよう対応する。
	HPやTELでの案内、お客様にプレゼントなど。おつりは新札でお返すする。
	サービストークを心掛けている。
	ガイドブックに載っていないような所や海などを教えたりする。
	お客様に対して気持ちのいい接客や楽しい会話など心がけている。
	形としてはないけれど、お客様に満足して店を出てもらえる様に心がける。
	観光のお客様には、一声掛けている。
	落ち着ける空間の提供をしている。
	お客様の要望に応えつつ、丁寧な接客を心がけている。

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

「おもてなし」とは何だと思えますか？	
	第六感で感じて頂くもの。「感動」等。
	ちょっとした気づき。
	お客様が心も体も寛げる空間とヒトによる癒しと温かさを伝える、提供すること。
	滞在されるお客様がゆっくりと気持ちよく過ごすために私達スタッフが心から接すること。
	アンテナを高く持ち、心地良い時間を過ごしてもらうこと。
	かゆいところに手がとどく気遣い。義務のサービスだけではなく思いやりで提供すること。
	わかりません。
	プラスαのサービスを行っている。
	おもてなしとは「気持ち」だと思う。お客様の要望にできるだけ応える気持ち。
	お客様に喜んでいただくこと。
	お客様に心地良く過ごして頂ける空間作り。
	笑顔でお迎えする。
	できる限りお客様の声に応えること。
	お客様の期待を喜びの形にする為の心づかい又は精神
	喜びを作る事前準備
	心
	「心」
	お客様に気持ち良くすごしていただく為の行為や心づかい。
	大切な思い出を作る事
	足を運んでくれたことに感謝して、お客様にどうしたら喜びと感動を与えることができるかを考え実行すること。
	あったかい気持ちで心を込めてお迎えし、神様にお参りして下さった方々に心身ともにリセットしていただけるようにする。
	お客様の立場に立って一人ひとりに喜んでいただけるようにすること。
	来ていただいた感謝の気持ちを表す。
	お客様に気持ち良く過ごしていただけるように心配りすること。
	店や駐車場を出られる時に、歩行者や車など危険がないかチェックしたりする。
	思いやりの心
	来てもらう人に気持ち良く帰ってもらい、また来たいと思わせるような接客
	相手を思いやる心、サービス
	お客様の心(気持ち)に寄り添うこと。10人いれば10の心(気持ち)があるから。おもてなしは千変万化するものだと思う。
	心配り
	自分の友人が遊びに来てくれたのと同じように接することです。
	利益ばかりを追求するのではなく、「また伊勢に来たい。」と思っただけの様な対応をすること
	お客様を歓迎する心
	また来たいと思ってもらえる接客・サービス

◎参拝客・観光客受け入れについてのアンケート調査

その他、ご意見ご要望があればお聞かせください。	
	アンケートの結果をぜひ教えて下さい。
	神宮以外の魅力(商店街の街並み、寺社、伝統工芸など)を売り出してほしい。今のままだと観光＝神宮になってしまう。
	伊勢神宮ばかりの宣伝ではなく三重県全体を見据えてPRを考えてほしい。
	伊勢神宮以外の売りを作ってほしい。
	伊勢の事を知っていただいたのだから、一過性で終わらず日本の心(神や自然を大切に思う)を伝えていきたい。
	交通規制があるため、自動車の流れが変わり逆に客足が遠のいたり地元のお客様が来にくいこともある。
	道路が整備され、道幅が広がったため路上駐車が増えてしまった。
	無料駐車場を増やしたり、駐車場マップや案内板などもしっかり整備してほしい。
	外国人向けのパンフレット等の充実や、ここに行けば外国人の方も迷ったりしないような案内所をつくったり案内人を増やしてはどうか。
	三交裏の通りを、もう少し活気あるものにしてほしい。月夜見さんもあるのでマップを作ってほしい。