

**富岡製糸場ならびに周辺における観光客満足度調査
簡易報告書（2021年調査）**

2021年12月

高崎商科大学 地域連携センター

I. 概要

高崎商科大学では、地域に貢献する地域密着型大学を目指しており、上信電鉄沿線の観光まちづくりとそのための人づくりに取り組んでいる。今年度もその一環として、富岡市および上信線沿線の観光まちづくりへの貢献をめざし、学生が調査員となって「富岡製糸場ならびに周辺における観光客満足度調査」を実施した。本報告書では、単純集計の結果を示し、一部調査項目の変更があるものの、比較のため2020年度と同調査の集計表を掲載した。

- (1) 調査目的 2014年11月より実施している「富岡製糸場周辺における観光客満足度調査」を継続することで、富岡製糸場および富岡市中心市街地を訪れる観光客の実態とその変化を明らかにし、富岡市および上信電鉄沿線の観光まちづくりに貢献する。
- (2) 調査日時 2021年 11月6日(土) 13:00～16:30
11月7日(日) 11:00～16:30
- (3) 調査場所 富岡製糸場内(東置繭所・西置繭所)・仲町まちなか交流館・銀座まちなか交流館
- (4) 調査対象 上記4地点を来訪する観光客
- (5) 調査方法 上記地点にて調査員(高崎商科大学学生)が帰りがけと思われる観光客に声を掛け、調査票を配布。調査は、対象者自身に回答を記入してもらう形(自記式)で実施した。
- (6) 有効回答数 412
- (7) その他 調査当日の富岡製糸場の入場者数は、11月6日が1,453人、7日が1,711人であった。いずれの日も天候は晴れであった。
- (8) 調査結果
ハイライト
- ・ 今回の調査より「満足度」については、観光庁の全国調査に合わせて評価の尺度を7段階とした。総合満足度は「非常に満足(7)」(18.4%)「満足(6と5)」の計が61.2%となった。7段階尺度の平均数値は5.41である。
 - ・ 旅行のきっかけとなった情報源は、「テレビ番組(旅行番組・ニュース・CM等)」が26.5%と最も多く、昨年(15.0%)より大幅に増加した。自由記述欄にもNHK大河ドラマ「青天を衝け」に言及されたコメントも多く、その影響が考えられる。「ガイドブック・旅行・レジャー雑誌」の15.4%、「身近な人からの情報」12.2%(昨年17.0%)と続く。
 - ・ 富岡への「初めての訪問」は(79.4%)であり、前年の(64.8%)から14.6ポイント増と割合を大きく増やしている。2回以上富岡を訪ねた人に聞いたリピーターの理由は、「回り残した・見残した所がある」が最も多く23.2%(昨年は富岡が近いからが18.8%でトップ)である。「なんとなく」が22.0%(昨年16.5%)、「ゆっくり訪ねたかったから」が20.7%(昨年10.6%)と続く。「回り残した・見残した」、「ゆっくり訪ねたかった」の計が43.9%と、ポジティブな再訪者が増加した。
 - ・ 今回の調査より観光庁の全国調査に合わせ、同行者の属性について聞いている。「夫婦旅行」が36.4%と一番多く、「大人の家族旅行(18歳以上の子どもを含む)」が17.0%、「友人との旅行」が11.7%と続く。
 - ・ 富岡以外の行き先は、「こんにやくパーク」が16.6%と昨年(17.4%)と同様トップである。続いて「伊香保温泉」11.8%(昨年16.2%)、「草津温泉」10.0%(昨年11.5%)と上位からの順位は昨年と同様であるが、昨年0であった「軽井沢」が9.0%となった。
 - ・ 観光行動については、「まちなか散策」の実施が(66.0%)は、前年(68.4%)と同様である一方で、「グルメ」は昨年47.0%から今回60.7%、「お土産」も昨年33.2%から今回46.8%とそれぞれ大幅に増加がみられた。

II. 度数分布標

Q1. お答えいただく方の生別・年代・居住地を教えてください。

① 性別

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
男性	142	56.1%	236	57.3%
女性	108	42.7%	171	41.5%
無回答	3	1.2%	5	1.2%
合計	253	100.0%	412	100.0%

② 年代

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
10代	7	2.8%	20	4.9%
20代	31	12.3%	56	13.6%
30代	39	15.4%	41	10.0%
40代	69	27.3%	91	22.1%
50代	56	22.1%	93	22.6%
60代	34	13.4%	78	18.9%
70代以上	12	4.7%	29	7.0%
無回答	5	2.0%	4	1.0%
合計	253	100.0%	412	100.0%

③ 居住地

	2020年		2021年			2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント		度数	パーセント	度数	パーセント
北海道	1	0.4%	1	0.2%	京都府	1	0.4%	2	0.5%
青森県	0	0.0%	0	0.0%	大阪府	1	0.4%	10	2.4%
岩手県	2	0.8%	2	0.5%	兵庫県	4	1.6%	6	1.5%
宮城県	2	0.8%	9	2.2%	奈良県	1	0.4%	0	0.0%
秋田県	0	0.0%	1	0.2%	和歌山県	0	0.0%	0	0.0%
山形県	1	0.4%	1	0.2%	鳥取県	0	0.0%	0	0.0%
福島県	2	0.8%	6	1.5%	島根県	0	0.0%	0	0.0%
茨城県	11	4.3%	13	3.2%	岡山県	0	0.0%	0	0.0%
栃木県	7	2.8%	13	3.2%	広島県	0	0.0%	1	0.2%
群馬県	69	27.3%	57	13.8%	山口県	0	0.0%	0	0.0%
埼玉県	35	13.8%	81	19.7%	徳島県	0	0.0%	1	0.2%
千葉県	18	7.1%	33	8.0%	香川県	0	0.0%	0	0.0%
東京都	46	18.2%	75	18.2%	愛媛県	0	0.0%	0	0.0%
神奈川県	23	9.1%	39	9.5%	高知県	0	0.0%	0	0.0%
新潟県	2	0.8%	7	1.7%	福岡県	0	0.0%	3	0.7%
富山県	1	0.4%	2	0.5%	佐賀県	0	0.0%	0	0.0%
石川県	4	1.6%	3	0.7%	長崎県	0	0.0%	0	0.0%
福井県	0	0.0%	1	0.2%	熊本県	0	0.0%	0	0.0%
山梨県	0	0.0%	5	1.2%	大分県	0	0.0%	1	0.2%
長野県	5	2.0%	16	3.9%	宮崎県	0	0.0%	0	0.0%
岐阜県	1	0.4%	3	0.7%	鹿児島県	0	0.0%	0	0.0%
静岡県	3	1.2%	6	1.5%	沖縄県	0	0.0%	0	0.0%
愛知県	4	1.6%	10	2.4%	海外	0	0.0%	0	0.0%
三重県	0	0.0%	0	0.0%	無回答	8	3.2%	2	0.5%
滋賀県	1	0.4%	2	0.5%	合計	253	100.0%	412	100.0%

※ 群馬県内詳細

	2020年		2021年			2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント		度数	パーセント	度数	パーセント
前橋市	4	5.8%	10	17.5%	甘楽町	2	2.9%	0	0.0%
高崎市	15	21.7%	11	19.3%	中之条町	0	0.0%	0	0.0%
桐生市	1	1.4%	2	3.5%	長野原町	0	0.0%	0	0.0%
伊勢崎市	10	14.5%	2	3.5%	嬭恋村	0	0.0%	0	0.0%
太田市	7	10.1%	5	8.8%	草津町	0	0.0%	1	1.8%
沼田市	1	1.4%	1	1.8%	高山村	0	0.0%	0	0.0%
館林市	0	0.0%	0	0.0%	東吾妻町	0	0.0%	0	0.0%
渋川市	0	0.0%	0	0.0%	片品村	0	0.0%	0	0.0%
藤岡市	4	5.8%	3	5.3%	川場村	0	0.0%	0	0.0%
富岡市	8	11.6%	5	8.8%	昭和村	0	0.0%	0	0.0%
安中市	5	7.2%	3	5.3%	みなかみ町	0	0.0%	2	3.5%
みどり市	1	1.4%	0	0.0%	玉村町	2	2.9%	3	5.3%
榛東村	0	0.0%	0	0.0%	板倉町	0	0.0%	0	0.0%
吉岡町	0	0.0%	1	1.8%	昭和町	0	0.0%	0	0.0%
上野村	0	0.0%	0	0.0%	千代田町	0	0.0%	0	0.0%
神流町	0	0.0%	0	0.0%	大泉町	0	0.0%	0	0.0%
下仁田町	0	0.0%	0	0.0%	邑楽町	0	0.0%	0	0.0%
南牧村	0	0.0%	0	0.0%	無回答	9	13.0%	8	14.0%
					合計	69	100.0%	57	100.0%

Q2 今回の同伴者について教えてください。

	2021年	
	度数	パーセント
① 子供連れの家族旅行（一番下のお子様が無就学児）	23	5.6%
② 子供連れの家族旅行（一番下のお子様が小学生）	28	6.8%
③ 子供連れの家族旅行（一番下のお子様が中高生）	20	4.9%
④ 大人の家族旅行（18歳以上の子どもも含む）	70	17.0%
⑤ 夫婦旅行	150	36.4%
⑥ カップル旅行	23	5.6%
⑦ 友人との旅行	48	11.7%
⑧ 職場団体への旅行	1	0.2%
⑨ 一人旅行	33	8.0%
その他	14	3.4%
無回答	2	0.5%
合計	412	100.0%

Q3 今回富岡に来たきっかけとなった情報源は何ですか？（〇は、いくつでも）

	2021年	
	度数	パーセント
①ガイドブック・旅行・レジャー雑誌	71	15.4%
②交通機関等のポスター・パンフ	9	2.0%
③旅行会社の店頭パンフレット	7	1.5%
④テレビ番組（旅行番組・ニュース・CM等）	122	26.5%
⑤インターネット（地域・施設等の公式Webサイト）	48	10.4%
⑥インターネット（その他のWebサイトからの情報）	43	9.3%
⑦インターネット（Twitter、ブログ等のクチコミサイト）	8	1.7%
⑧身近な人からの情報	56	12.2%
⑨以前来訪した際の自身の経験	32	7.0%
その他	54	11.7%
無回答	10	2.2%
全ケース数 (n)	460	100.0%

Q4. 富岡を訪れたのは、今回の旅行で何回目ですか？（〇は、1つだけ）

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
初めて	164	64.8%	327	79.4%
2回目	32	12.6%	49	11.9%
3回目	7	2.8%	11	2.7%
それ以上	48	19.0%	21	5.1%
無回答	2	0.8%	4	1.0%
合計	253	100.0%	412	100.0%

Q5. 富岡に2回以上訪ねた方に伺います。その理由についてお答えください（〇は、1つ）

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
富岡が好きだから	4	4.7%	6	7.3%
富岡が近いから	16	18.8%	5	6.2%
回り残した・見残した所があるから	6	7.1%	19	23.2%
ゆっくり訪ねたかったから	9	10.6%	17	20.7%
新しいイベントや企画があったから	12	14.1%	10	12.2%
違う季節に訪ねたかったから	1	1.2%	5	6.1%
美味しいものを食べるため・グルメ	4	4.7%	2	2.4%
なんとなく	14	16.5%	18	22.0%
無回答	19	22.4%	0	0.0%
非該当	2	2.4%	0	0.0%
合計	85	100.0%	82	100.0%

Q6. 富岡に到着する直前に利用した交通手段は何ですか？（〇は、1つ）

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
観光バス	9	3.6%	12	2.9%
自動車（レンタカーを含む）	216	85.4%	354	85.9%
上信電鉄	22	8.7%	33	8.0%
その他	5	2.0%	12	2.9%
無回答	1	0.4%	1	0.2%
合計	253	100.0%	412	100.0%

Q7. 富岡を含めた今回の旅行の滞在日数はどれくらいですか？（〇は、1つ）

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
日帰り	152	60.1%	235	57.0%
1泊2日	83	32.8%	135	32.8%
2泊3日	11	4.3%	32	7.8%
それ以上	6	2.4%	8	1.9%
その他	0	0.0%	1	0.2%
無回答	1	0.4%	1	0.2%
合計	253	100.0%	412	100.0%

Q8. 今回の旅行で、富岡製糸場以外に訪れた（または訪れる予定の）場所はどこですか？（〇は、いくつでも）

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
草津温泉	29	11.5%	58	10.0%
伊香保温泉	41	16.2%	68	11.8%
軽井沢	0	0.0%	52	9.0%
碓氷峠・めがね橋	18	7.1%	23	4.0%
磯部温泉	2	0.8%	9	1.6%
甘楽町（城下町小幡）	8	3.2%	18	3.1%
こんにやくパーク	44	17.4%	96	16.6%
下仁田町	9	3.6%	20	3.5%
群馬サファリパーク	8	3.2%	21	3.6%
妙義山	17	6.7%	42	7.3%
上野三碑	0	0.0%	3	0.5%
その他	36	14.2%	63	10.9%
なし	63	24.9%	105	18.2%
全ケース数 (n)	253		578	

Q9. 富岡を実際に訪れて、どのように感じましたか？（〇は、それぞれ1つ）

※ 2021年は回答尺度を7段階（観光庁全国調査に準ずる）に変えている。

① 富岡製糸場

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
とても良かった	139	54.9%	171	41.5%
良かった			164	39.8%
やや良かった	64	25.3%	35	8.5%
どちらともいえない	17	6.7%	18	4.4%
あまり良くなかった	5	2.0%	3	0.7%
良くなかった			3	0.7%
全く良くなかった	3	1.2%	2	0.5%
該当しない	21	8.3%	11	2.7%
無回答	4	1.6%	5	1.2%
合計	253 100.0%		412 100.0%	

② まちの景観や雰囲気

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
とても良かった	91	36.0%	89	21.6%
良かった			169	41.0%
やや良かった	99	39.1%	74	18.0%
どちらともいえない	47	18.6%	49	11.9%
あまり良くなかった	5	2.0%	4	1.0%
良くなかった			4	1.0%
全く良くなかった	2	0.8%	1	0.2%
該当しない	4	1.6%	17	4.1%
無回答	5	2.0%	5	1.2%
合計	253 100.0%		412 100.0%	

③ 飲食店やグルメ

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
とても良かった	56	22.1%	52	12.6%
良かった			94	22.8%
やや良かった	71	28.1%	46	11.2%
どちらともいえない	70	27.7%	89	21.6%
あまり良くなかった	8	3.2%	8	1.9%
良くなかった			4	1.0%
全く良くなかった	3	1.2%	2	0.5%
該当しない	38	15.0%	104	25.2%
無回答	7	2.8%	13	3.2%
合計	253	100.0%	412	100.0%

④ 買い物やお土産

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
とても良かった	48	19.0%	35	8.5%
良かった			80	19.4%
やや良かった	66	26.1%	69	16.7%
どちらともいえない	80	31.6%	103	25.0%
あまり良くなかった	14	5.5%	13	3.2%
良くなかった			4	1.0%
全く良くなかった	3	1.2%	2	0.5%
該当しない	34	13.4%	97	23.5%
無回答	8	3.2%	9	2.2%
合計	253	100.0%	412	100.0%

⑤ 観光情報（地図・資料等）

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
とても良かった	79	31.2%	59	14.3%
良かった			143	34.7%
やや良かった	86	34.0%	66	16.0%
どちらともいえない	56	22.1%	75	18.2%
あまり良くなかった	7	2.8%	10	2.4%
良くなかった			4	1.0%
全く良くなかった	3	1.2%	1	0.2%
該当しない	15	5.9%	48	11.7%
無回答	7	2.8%	6	1.5%
合計	253	100.0%	412	100.0%

⑥ アクセスや駐車場

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
とても良かった	79	31.2%	59	14.3%
良かった			143	34.7%
やや良かった	86	34.0%	66	16.0%
どちらともいえない	56	22.1%	75	18.2%
あまり良くなかった	7	2.8%	10	2.4%
良くなかった			4	1.0%
全く良くなかった	3	1.2%	1	0.2%
該当しない	15	5.9%	48	11.7%
無回答	7	2.8%	6	1.5%
合計	253	100.0%	412	100.0%

Q10. 富岡製糸場見学以外で次のようなことを実際に行いましたか、もしくはこれから行いますか？（〇は、それぞれ1つ）

a. 製糸場以外のまちなか散策

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
はい	173	68.4%	272	66.0%
いいえ	78	30.8%	130	31.6%
無回答	2	0.8%	10	2.4%
合計	253	100.0%	412	100.0%

b. 富岡のご当地グルメ（富岡ならではの料理）を食べる

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
はい	119	47.0%	250	60.7%
いいえ	130	51.4%	148	35.9%
無回答	4	1.6%	14	3.4%
合計	253	100.0%	412	100.0%

c. 富岡ならではの土産（例：シルク製品など）を購入

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
はい	84	33.2%	193	46.8%
いいえ	166	65.6%	209	50.7%
無回答	3	1.2%	10	2.4%
合計	253	100.0%	412	100.0%

Q11. 富岡について、総合した満足度を7段階（1, 2, 3, 4, 5, 6, 7）で評価してください。（〇は、1つだけ）

※ 2021年は回答尺度を7段階（観光庁全国調査に準ずる）に変えている。

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
7 満足			76	18.4%
6			128	31.1%
5	52	20.6%	124	30.1%
4	124	49.0%	64	15.5%
3	63	24.9%	14	3.4%
2	8	3.2%	5	1.2%
1 不満足	0	0.0%	1	0.2%
無回答	6	2.4%	0	0.0%
合計	253	100.0%	412	100.0%

Q12. あなたは、親しい友人に富岡を旅行先として紹介したいと思いますか？（〇は、1つだけ）

※ 2021年は回答尺度を7段階（観光庁全国調査に準ずる）に変えている。

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
とてもそう思う	71	28.1%	62	15.0%
そう思う			168	40.8%
ややそう思う	128	50.6%	113	27.4%
どちらともいえない	45	17.8%	46	11.2%
あまりそう思わない	4	1.6%	15	3.6%
そう思わない			8	1.9%
全くそう思わない	2	0.8%	0	0.0%
無回答	3	1.2%	0	0.0%
合計	253	100.0%	412	100.0%

Q14. あなたは、今後、また富岡に来たいと思いますか？（〇は、1つだけ）

	2020年		2021年	
	度数	パーセント	度数	パーセント
とてもそう思う	29	11.5%	35	8.5%
そう思う			127	30.8%
ややそう思う	81	32.0%	97	23.5%
どちらともいえない	89	35.2%	93	22.6%
あまりそう思わない	40	15.8%	27	6.6%
そう思わない			7	1.7%
全くそう思わない	11	4.3%	5	1.2%
無回答	3	1.2%	21	5.1%
合計	253	100.0%	412	100.0%

Ⅲ. コメント

- Q.1 (基本属性) 回答者の居住地については、昨年は群馬県内が全体の27.3%であったが、今回は13.8%に減少した。一方、埼玉県からの来訪者が昨年13.8%から19.7%と急増し、全国の中でも一番多い結果となった。ただし関東1都6県で75.6%と昨年の82.6%からは減少している。
- Q.2 (同伴者) 観光庁の調査に合わせ、今回より設けた項目である。「夫婦旅行」が36.4%と一番多く、「大人の家族旅行」が17.0%、「友人との旅行」が11.7%と続く。
- Q.3 (旅行のきっかけとなった情報源) 回答項目を変えたため、昨年との比較はないが、「テレビ番組(旅行番組・ニュース・CM等)」が26.5%と最も多く、昨年(15.0%)より大幅に増加した。NHK大河ドラマ「青天を衝け」の影響が考えられる。「ガイドブック・旅行・レジャー雑誌」の15.4%(昨年27.7%)、「身近な人からの情報」12.2%(昨年17.0%)と続く。
- Q.4 (訪問回数) 「初めての訪問」は(79.4%)であり、前年の(64.8%)から割合を大きく増やしている。
- Q.5 (リピートの理由) 「回り残した・見残した所がある」が最も多く23.2%である。「なんとなく」(22.0%)、「ゆっくり訪ねたかったから」(20.7%)と続く。
- Q.6 (交通手段) 「自動車」での来訪が最も多く(85.9%)、昨年に続き過去最多。「上信電鉄」(8.0%)と続く。コロナ禍の影響もあり「観光バス」はわずか2.9%となった。
- Q.7 (滞在日数) 「日帰り」が57.0%と最も多いものの、一昨年(71.0%)、年(60.1%)と比べると割合が減少している。一方「一泊二日」は32.8%であり昨年と同じ割合となった。
- Q.8 (他の訪問先) 「こんにやくパーク」(16.6%)が昨年と同様第1位である。続いて「伊香保温泉」(11.8%)、「草津温泉」(10.0%)は昨年と同じであるが、昨年0であった「軽井沢」が9.0%となった。
- Q.9 (訪問しての評価) 観光庁の全国調査に合わせて評価の尺度を7段階とした。「富岡製糸場」は、とても良かった・良かったの計は81.3%(昨年はとても良かった・やや良かったの計が80.2%)となった。「まちの景観や雰囲気」は、とても良かった・良かったの計が62.6%、「飲食店やグルメ」のとても良かった・良かったの計は35.4%、「買い物やお土産」のとても良かった・良かったの計が27.9%となった。
- Q.10 (観光行動) 「まちなか散策」の実施が(66.0%)と、前年(68.4%)と同様である。「グルメ」は昨年47.0%から今回60.7%、「お土産」も昨年33.2%から今回46.8%と、それぞれ大幅に増加がみられた。
- Q.11 (総合満足度) 観光庁の全国調査に合わせて評価の尺度を7段階とした。「非常に満足(7)」(18.4%)「満足(6と5)」の計が61.2%となった。7段階尺度の平均数値は5.41である。
- Q.12 (紹介意向) 観光庁の全国調査に合わせて評価の尺度を7段階とした。「とてもそう思う(7)」(15.0%)「そう思う・ややそう思う(6と5)」の計が68.2%となった。7段階尺度の平均数値は5.46である。
- Q.14 (再訪意向) 観光庁の全国調査に合わせて評価の尺度を7段階とした。「とてもそう思う(7)」(8.5%)「そう思う・ややそう思う(6と5)」の計が54.3%となった。7段階尺度の平均数値は5.02である。

※ Q.13、15、16については「自由記入欄」であるため、本報告書には掲載していない。

※ 今回の調査よりはじめて、富岡製糸場内での調査を実施した(場内2か所、まちなか2か所)ため、多くの回答を得ることにつながったものの、場内での回答者は、富岡観光の半ばの観光客も少なくなく、個別の分析が必要である。

富岡製糸場周辺における観光客満足度調査 簡易報告書 (2021年調査)

発行日 令和3年12月
編 集 松元一明、中鉢直宏
発行所 高崎商科大学 地域連携センター
〒370-1214 高崎市根小屋町741
TEL 027-347-3399 (代) FAX 027-347-3389
E-Mail cpcjim@uv.tuc.ac.jp