

世界自然遺産を目的とした来訪者の 満足度向上について 提言のためのワークショップ

2024年8月6日(火)

於：奄美市役所 名瀬総合支所 8階委員会室

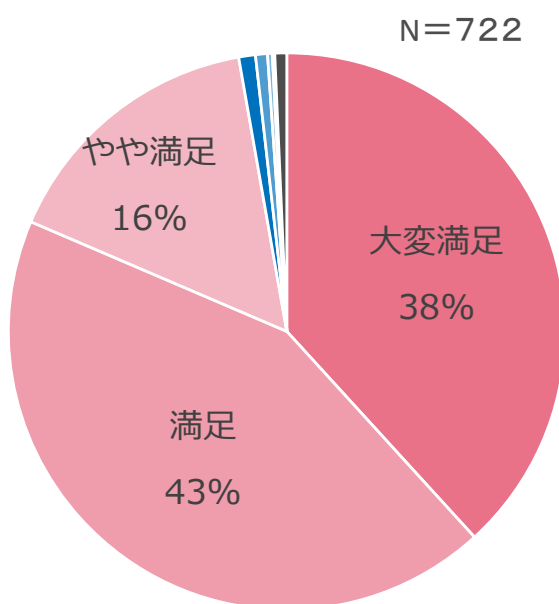
鹿児島大学法文学部

馬場 武

2024年度 第1回公民連携会議

1

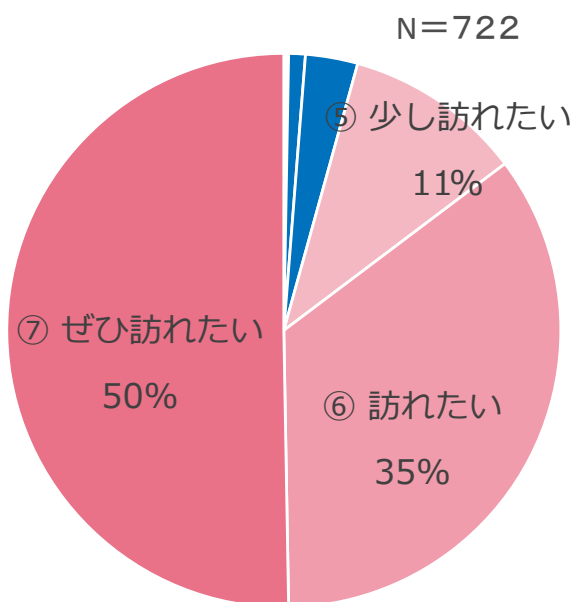
世界自然遺産が「一番の楽しみ」な来訪者の満足度



• 非常に高い満足度

- 7件法
- 約97%の回答者が満足している

世界自然遺産が「一番の楽しみ」な来訪者の再訪意向



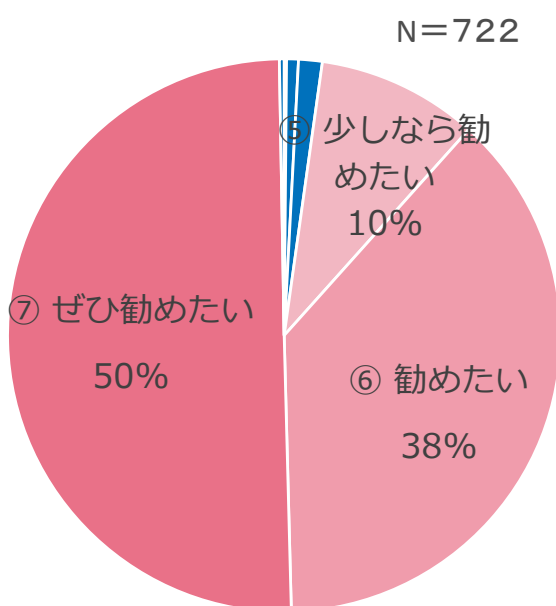
・ 非常に高い再訪意向

- 7件法
- 約96%の回答者が今後も甘みを訪れたいと考えている

出所：参考資料2「令和4年度交流人口動態調査データまとめ（令和4年4月～令和5年3月）」のローデータより筆者作成

3

世界自然遺産が「一番の楽しみ」な来訪者の推奨意向



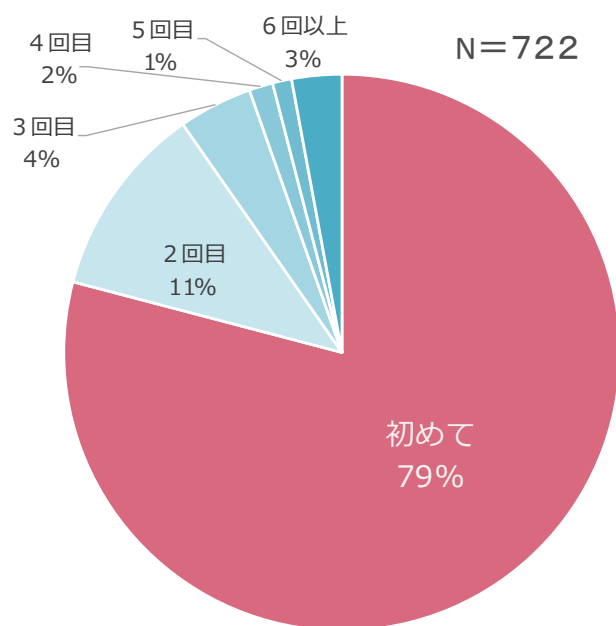
・ 非常に高い推奨意向

- 7件法
- 約98%の回答者が奄美への旅行等を他の人にも勧めたいと考えている

出所：参考資料2「令和4年度交流人口動態調査データまとめ（令和4年4月～令和5年3月）」のローデータより筆者作成

4

世界自然遺産が「一番の楽しみ」な来訪者の来訪経験



・新規来訪者が多い

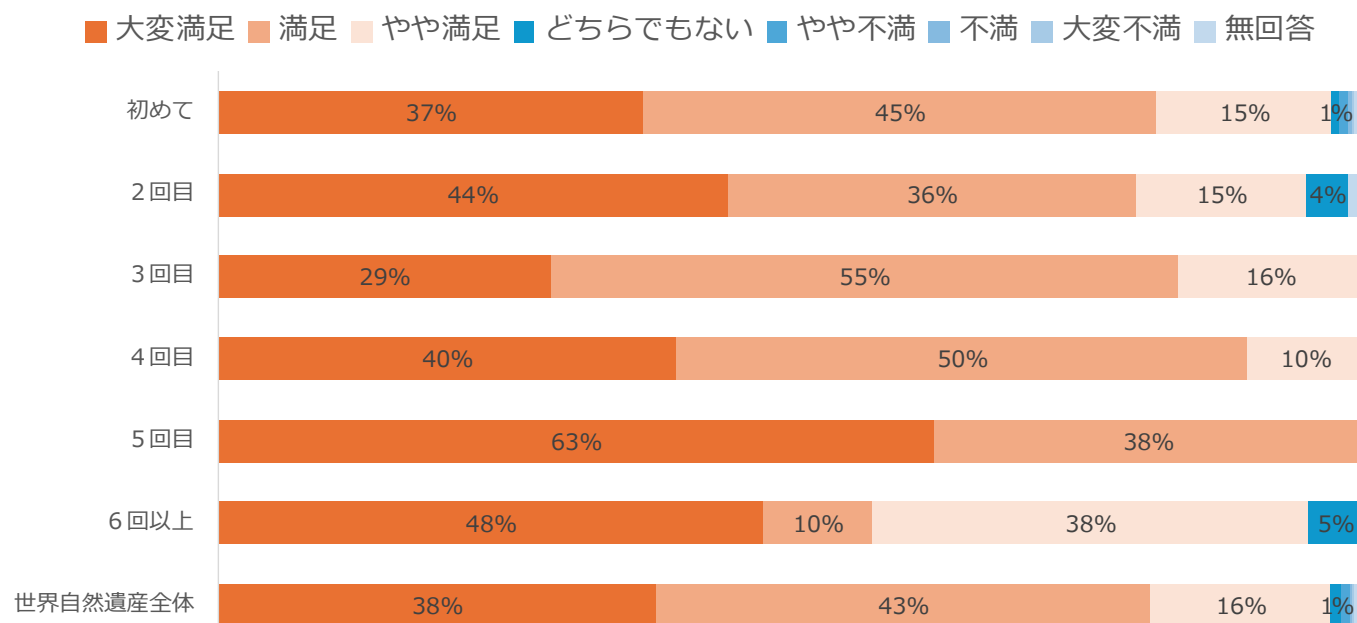
- 約79%の回答者が新規来訪者
- 全体の新規来訪者は約64%
- 世界自然遺産が初回来訪のトリガーになっている可能性

出所：参考資料2「令和4年度交流人口動態調査データまとめ（令和4年4月～令和5年3月）」のローデータより筆者作成

5

世界自然遺産が「一番の楽しみ」な来訪者の来訪経験別満足度

・リピーターの満足度も非常に高い

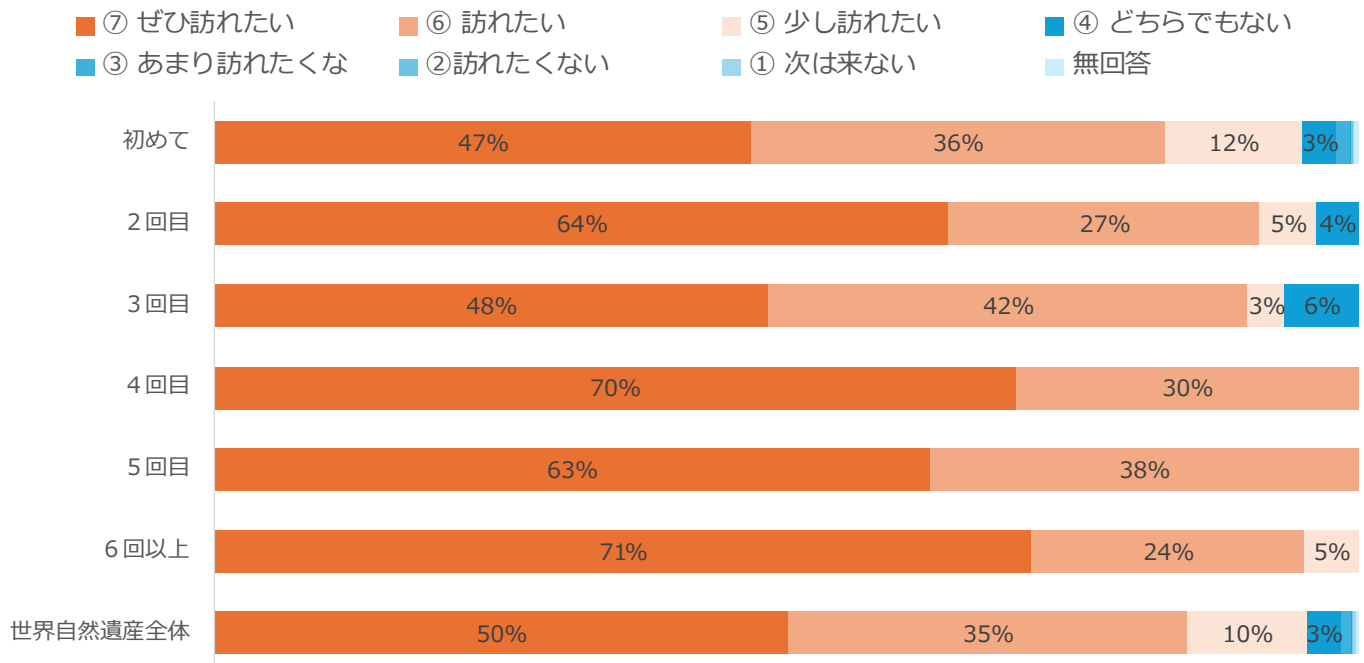


出所：参考資料2「令和4年度交流人口動態調査データまとめ（令和4年4月～令和5年3月）」のローデータより筆者作成

6

世界自然遺産が「一番の楽しみ」な来訪者の来訪経験別再訪意向

・リピーターの再訪意向も非常に高い

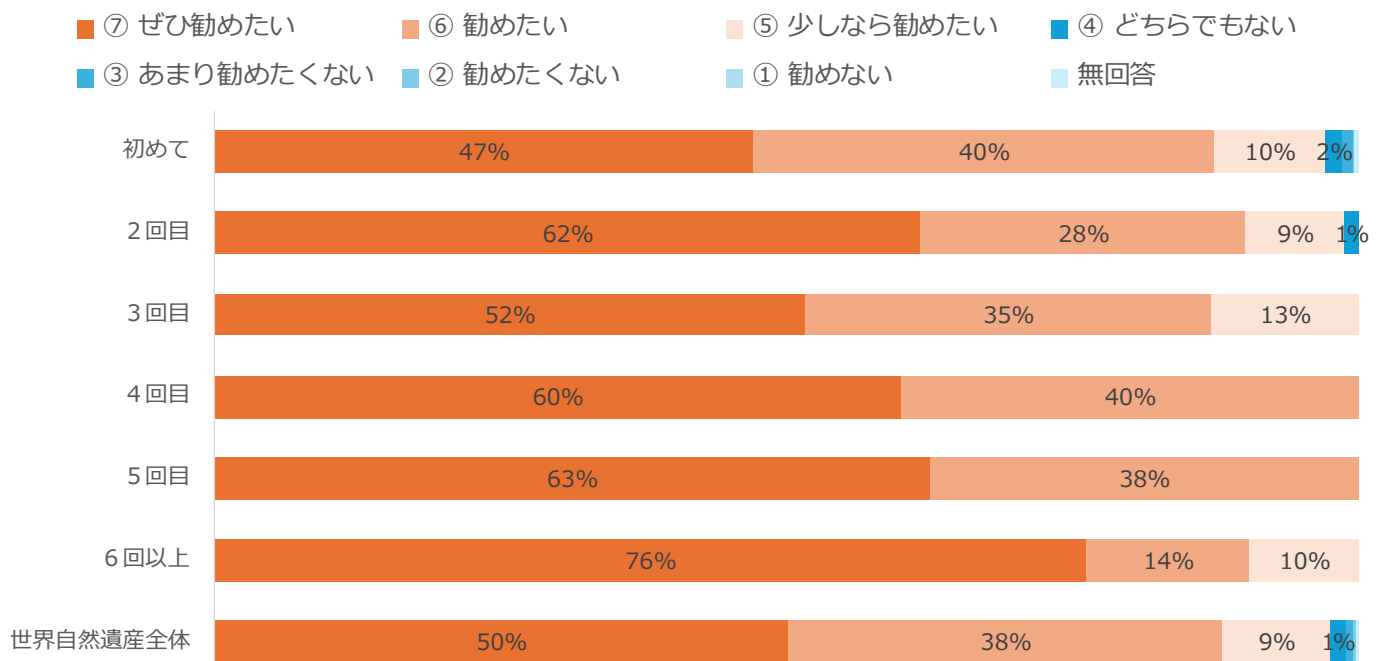


出所：参考資料2「令和4年度交流人口動態調査データまとめ（令和4年4月～令和5年3月）」のローデータより筆者作成

7

世界自然遺産が「一番の楽しみ」な来訪者の来訪経験別推奨意向

・リピーターの推奨意向も非常に高い

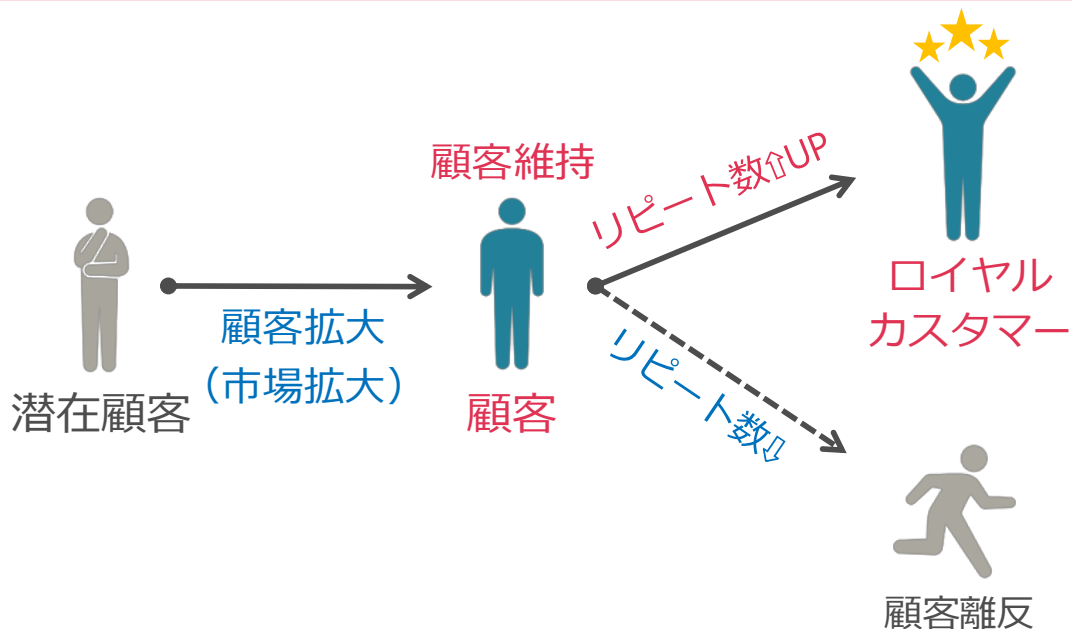


出所：参考資料2「令和4年度交流人口動態調査データまとめ（令和4年4月～令和5年3月）」のローデータより筆者作成

8

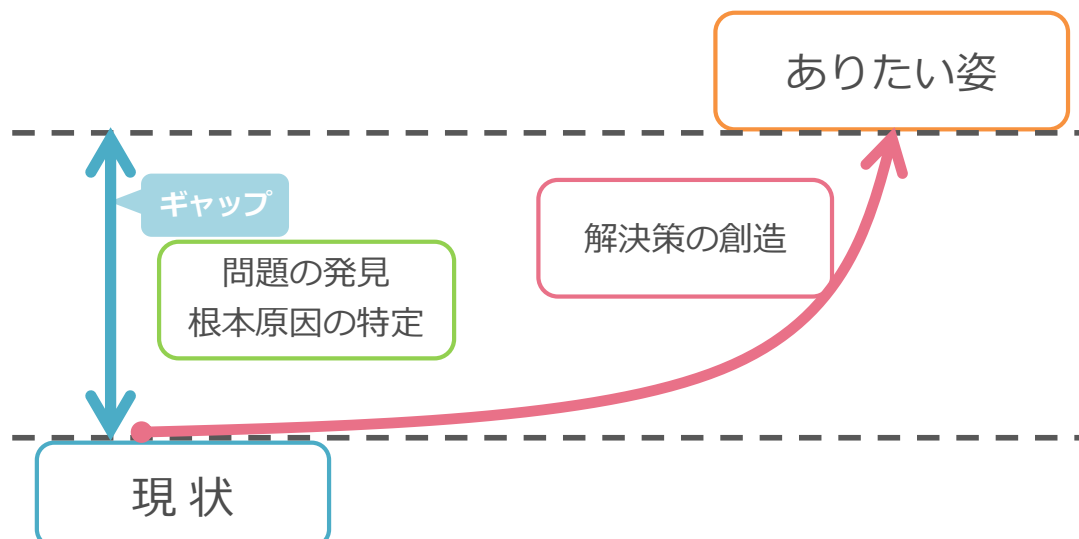
来訪者のステータスと満足度・ロイヤルティ（再訪意向・推奨意向）

- ・ 高 満足度：既存顧客の維持
- ・ 高 顧客ロイヤルティ（愛着や関与・継続利用）：ロイヤルカスタマー化
－ 参考）顧客エンゲージメント：顧客の貢献行動（クチコミや新規顧客紹介など）



9

ワークショップのフレームワーク | ありたい姿（私もあなたも幸福な状態）を実現するための問題解決思考



- ①ありたい姿（理想）を明確にする⇔現状把握のための分析をする
- ②ありたい姿と現状とのギャップを分析して解くべき問題を発見
- ③その問題の根本原因を特定
- ④根本原因を解消して、現状からありたい姿に進むための解決策を創り出す

10

ありたい姿の共有 | 誰もが訪れたくなる島、いつまでも暮らしたい島

私たちが目指すゴールは

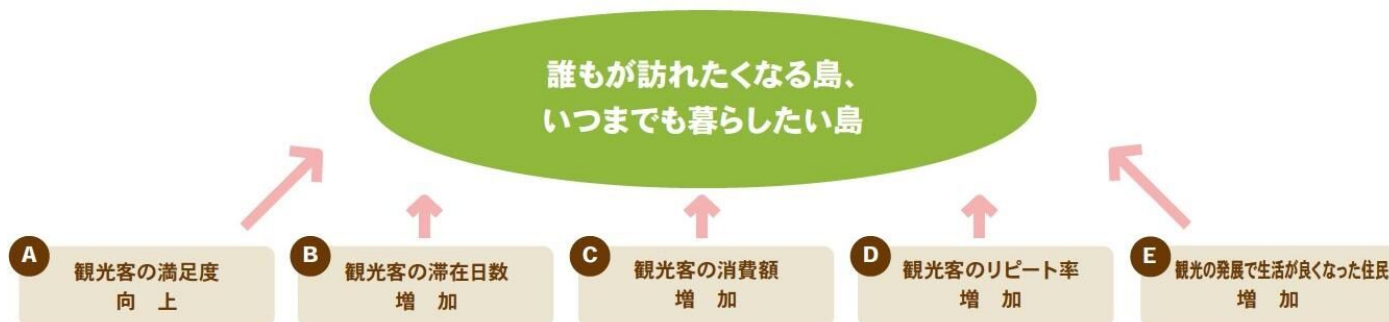
誰もが訪れたくなる島、いつまでも暮らしたい島

○ゴールに込めた思い

観光は来訪者、観光関連事業者、地域住民、そして自然環境のそれぞれにとって良い結果をバランスよくもたらさなくてはならないと私たちは考えます。

『誰もが訪れたくなる島』には、来訪者にとって、奄美大島での宿泊や食事、移動、体験、そして、地域住民との出会いが感動的で満足のいくものとして記憶に残り、その記憶が共有・共感されることで、誰もが訪れたいと思うような島でありたいという思いを込めています。

『いつまでも暮らしたい島』には、奄美大島の自然環境や文化の価値が尊重され、適切な利用管理と保全がなされることで、地域住民がいつまでも暮らしたいと思うような島でありたいという思いとともに、観光に従事する方々がやりがいと誇りを持って働ける環境づくりや来訪者と地域住民との交流の場づくりなどを通して、観光が地域住民の豊かな暮らしに結びつくようにとの思いを込めています。



出所：参考資料「奄美中長期観光戦略2022年―2026年第2次」，一般社団法人あまみ大島観光物産連盟，p.5.11

WSのアウトプット

