

京都観光における若年層受入れの現状と課題

大阪商業大学 総合経営学部商学科 宮城ゼミナール 深津 直香 日高 萌 川端 龍一 山川莉沙

今日の京都観光の現状

平成24年度の京都市観光調査年報によると、女性の割合が多い、男女ともに約半数が50歳以上のため若年層の観光客が少ない、近畿地方からの観光客が多い、顧客満足度が非常に高い。リピーターが多いが、初めて訪れる割合は低い。冬の観光客が圧倒的に少ない。以上が京都観光の現状となっており、割合においては昨年度と変化はさほどなかった。

活動課題

京都観光の現状から、昨年度に引き続き、
 ①若年層、特に男性層が少ない
 ②冬の人气が低い、の2点を問題点とし、今年度からは新たに京都観光の現状から、リピーターが多く満足度が高い点に注目！顧客満足度が高いことから、問題点を克服し、若年層の顧客ロイヤリティを獲得すれば若年層観光客を増やすことができると予測。

研究目的

『若年層にとって京都とはどのような存在なのか？』
 『若年層における顧客満足度』を調査をすることによって、顧客ロイヤリティを知るためにアンケート調査を実施した。

前期と後期におけるアンケートの比較

季節の偏りと知名度の差による顧客ロイヤリティや顧客満足度の変化を知るため、前期は6月に貴船神社で、後期は11月に京福電鉄嵐山駅、大悲閣千光寺にてアンケートを実施。アンケートの内容は、京都観光に訪れた回数、時期、目的、日帰り、宿泊別観光消費額、京都に関する満足度や京都の魅力などとした。

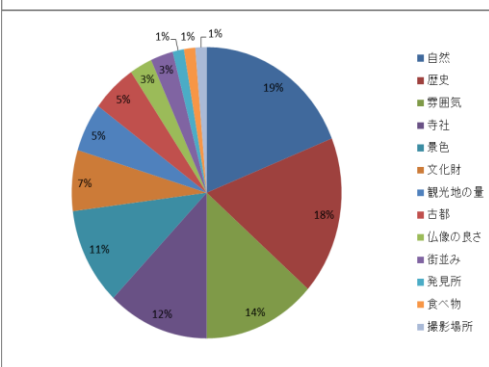
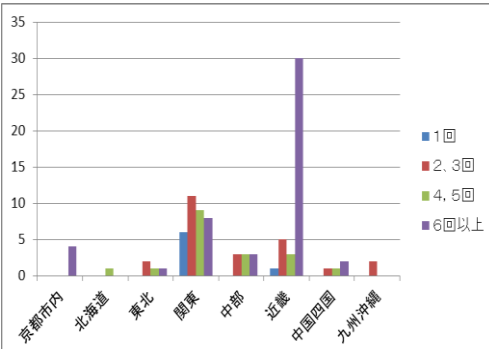
結果

前期

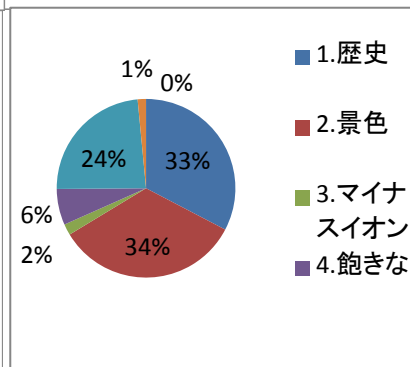
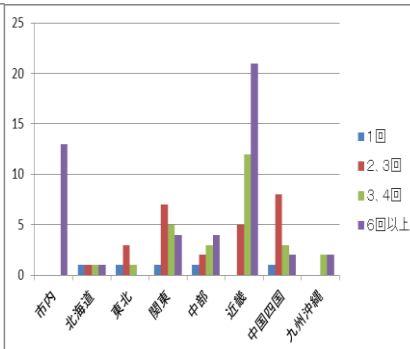
今回の調査から明らかになった点は次の通りである。

- 東北などの遠方からのリピーターが多い
 - 全体と比較して若年層の満足度も高く、顧客ロイヤリティの向上を図れる可能性がある
 - 満足度の要因は、京都の自然景観、文化財、癒しである
- 具体的なデータは、以下のとおりである。

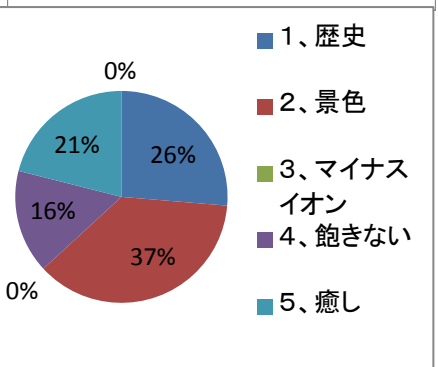
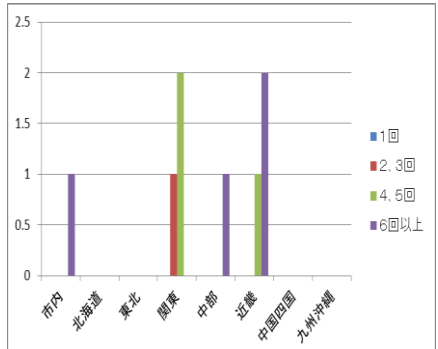
日時: 2013年6月7日(金)
 場所: 貴船神社
 対象: 主に若年層(10代~30代)100名



日時: 2013年11月4日(月)
 場所: 京福電鉄 嵐山駅
 対象: 主に若年層(10代~30代)100名



日時: 2013年11月4日(月)
 場所: 大悲閣千光寺
 対象: 主に若年層(10代~30代)8名



今後の活動課題

この結果により、今後も引き続きアンケート調査を実施し、若年層の顧客ロイヤリティの追及に励み、若年層を対象とした新イベントを発売、こうして問題点を克服することで観光消費額を上げることを目標とする！！