

全国スノーリゾート満足度調査報告書

目 次

1.調査の目的と方法	1
2.回答者の属性	2
3.単純集計結果	4
[1]ゲレンデ別ランキング	4
[2]不満の理由	7
[3]満足度	7
[4]不満の理由別ゲレンデランキング	8
4.属性別集計結果	25
[1]スキーヤーについて	25
1)ゲレンデ別ランキング	25
2)不満の理由	28
3)満足度	28
[2]スノーボーダーについて	29
1)ゲレンデ別ランキング	29
2)不満の理由	32
3)満足度	32
5.その他属性別集計結果	33
[1]過去1年間に何回スキー場に行きましたか？	33
[2]あなたがやっている雪上スポーツは？	34
[3]これからやってみたい雪上スポーツは？	36
[4]不満の理由	37
[5]総合的にどのくらい満足していますか？	48
[6]よく利用する交通手段は何ですか？	49
6.重相関分析結果	51

2001. 1. 16

(株) ワード 研 究 所

1.調査の目的と方法

1)調査の背景と目的

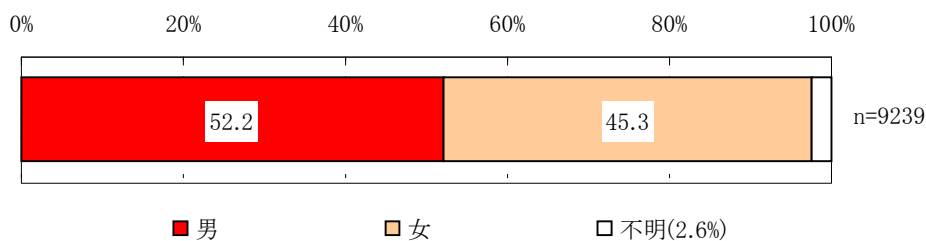
- ・スキー・スノーボード等根強い人気があるにも関わらず、スノーリゾートの整備状況は利用者の十分な満足を得ておらず、経営上厳しい状況に追い込まれているゲレンデは少なくない。
- ・この調査は上記の背景をふまえ、次の課題に答えようとするものである。
 - ①利用者の満足度から見て良いスノーリゾートとはどこか？
 - ②満足度要因別に見て良いスノーリゾートとはどこか？
 - ③スノーリゾートは利用者の満足度を向上するために何をすべきか？
- ・以上の課題に答えることにより、各個別リゾートの整備水準改善に役立てると共に、日本全体のスノーリゾートの整備水準向上に役立てたい。

2)具体的方法

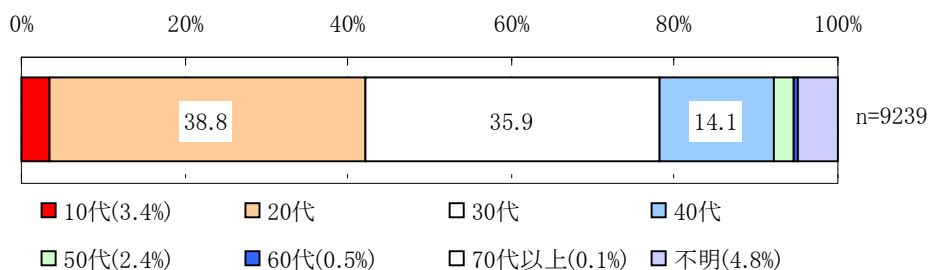
- ・インターネットの懸賞ページを活用し、多くのスノーリゾート利用者の意見を聴取した。
- ・懸賞金は総額 30 万円(抽選で 1 万円商品券を 30 名にプレゼント)
期間は 2000 年 9 月 22 日～10 月 10 日まで
有効回答者数 9239 名

2.回答者の属性

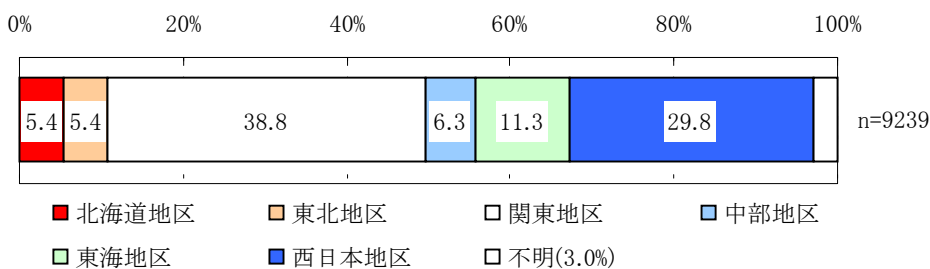
[1]性別



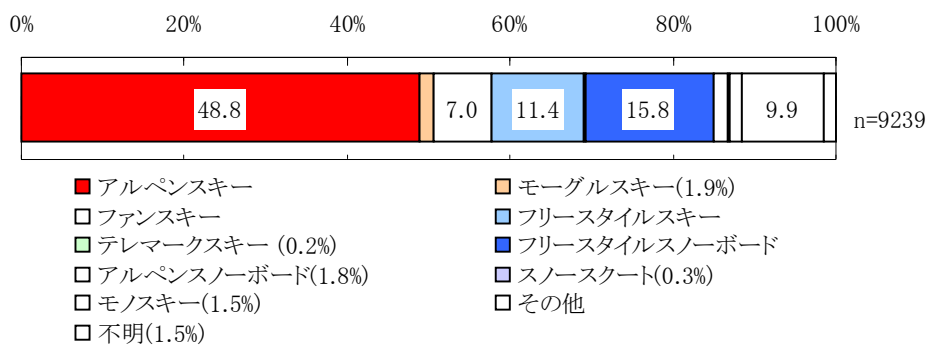
[2]年齢別



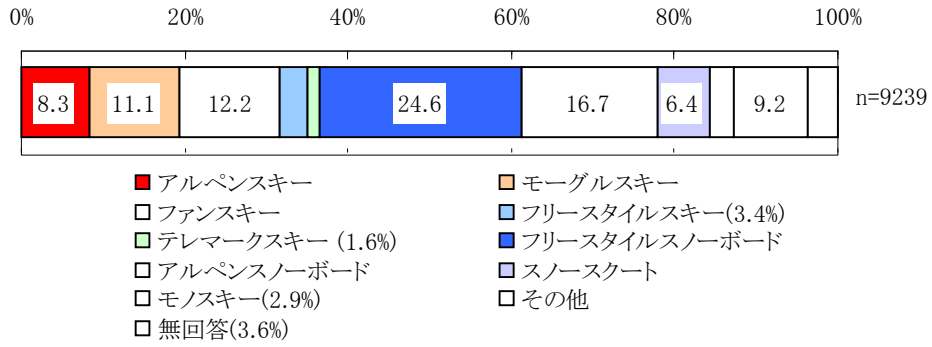
[3]ブロック別



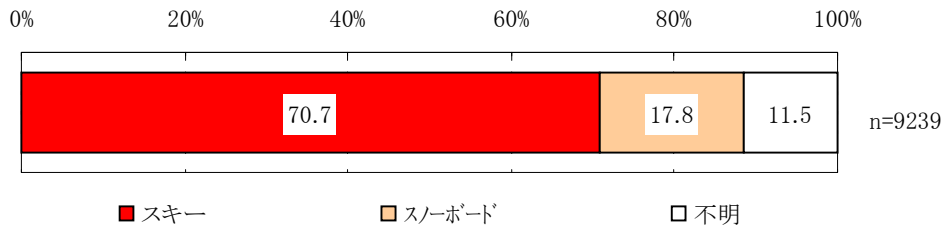
[4]やっている雪上スポーツ別



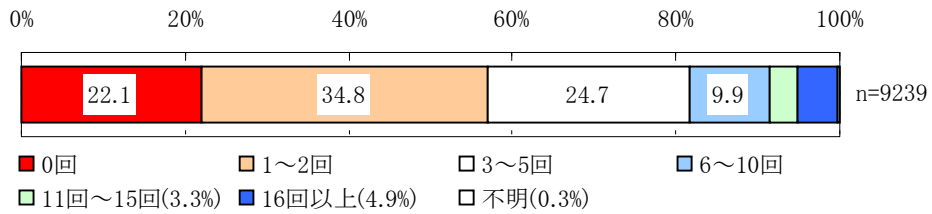
[5]やってみたい雪上スポーツ別



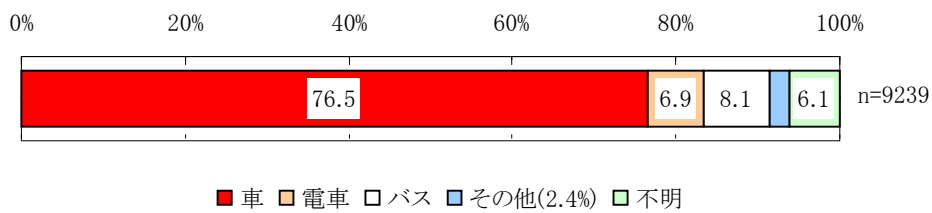
[6]スキー・スノーボード別



[7]過去1年間にスキー場に行った回数別



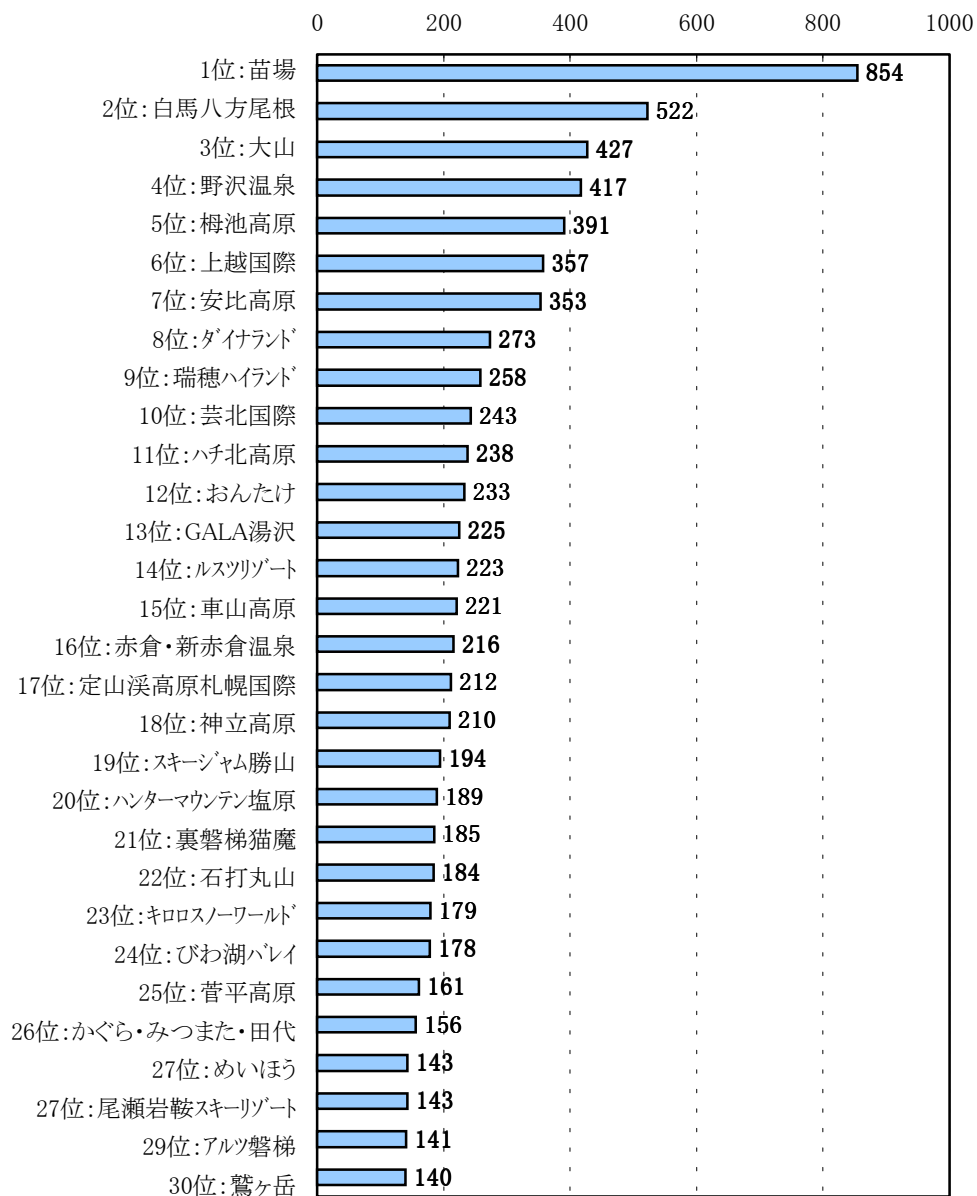
[8]よく利用する交通手段別



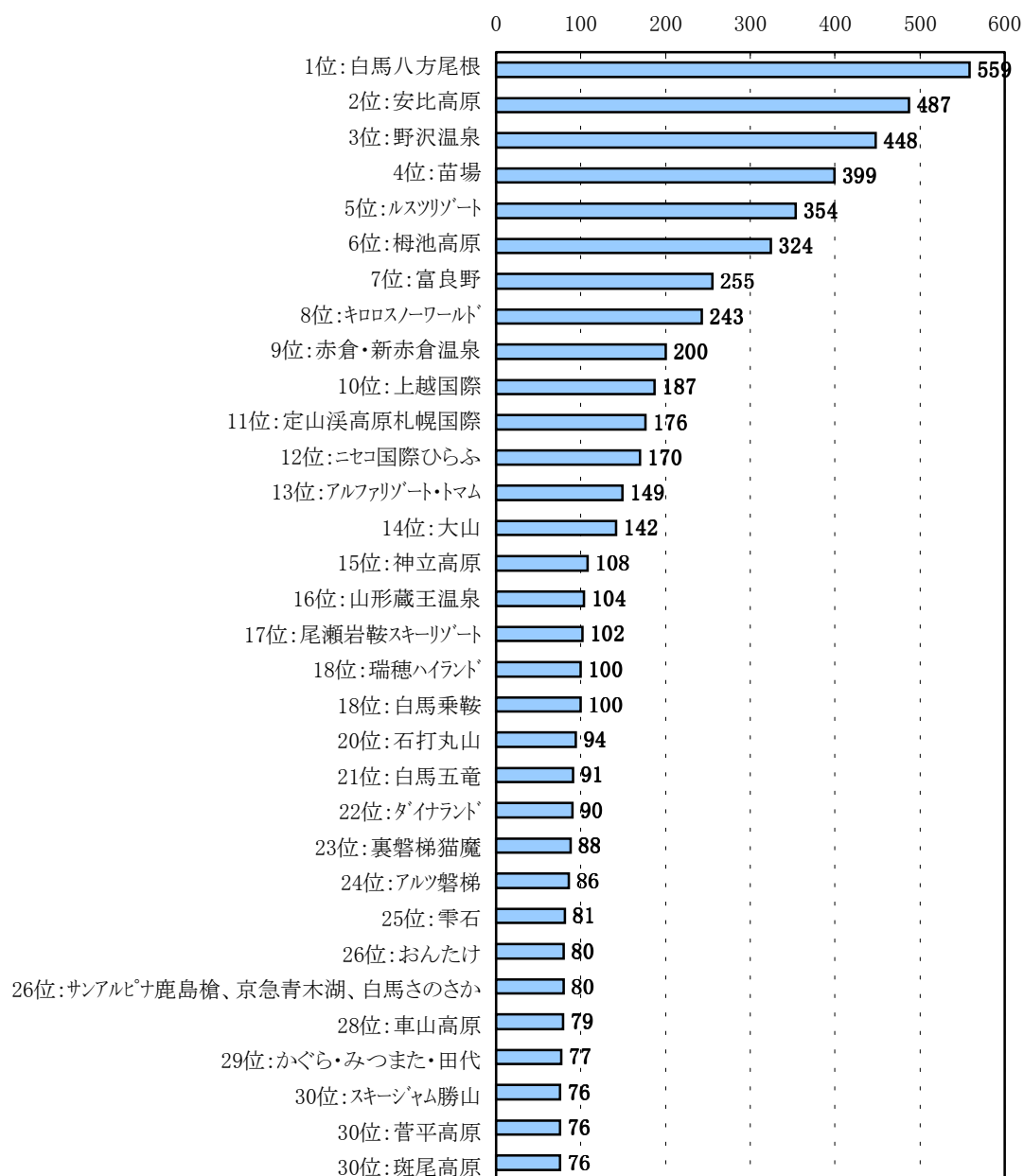
3.単純集計結果

[1]ゲレンデ別ランキング

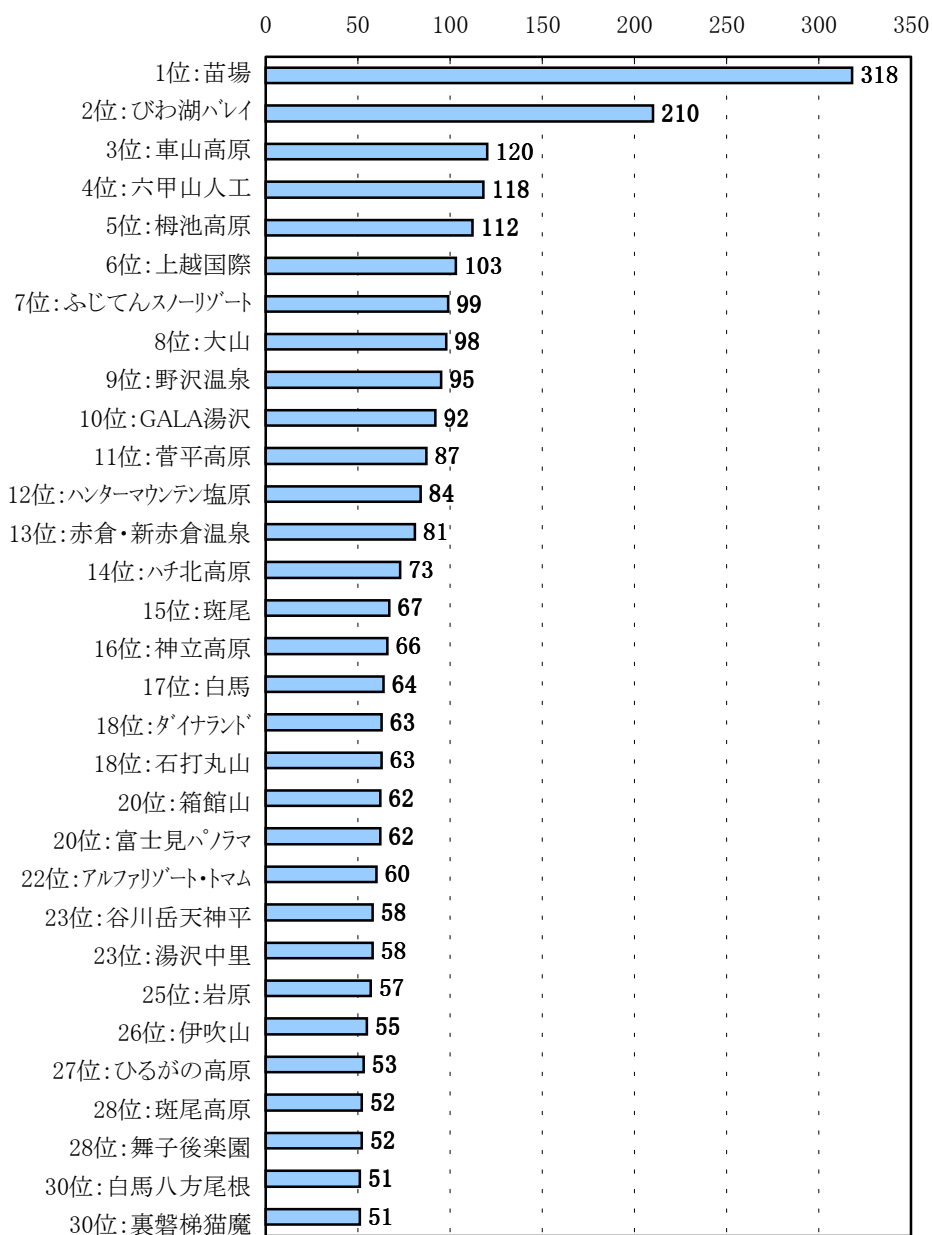
1)よく行くゲレンデ



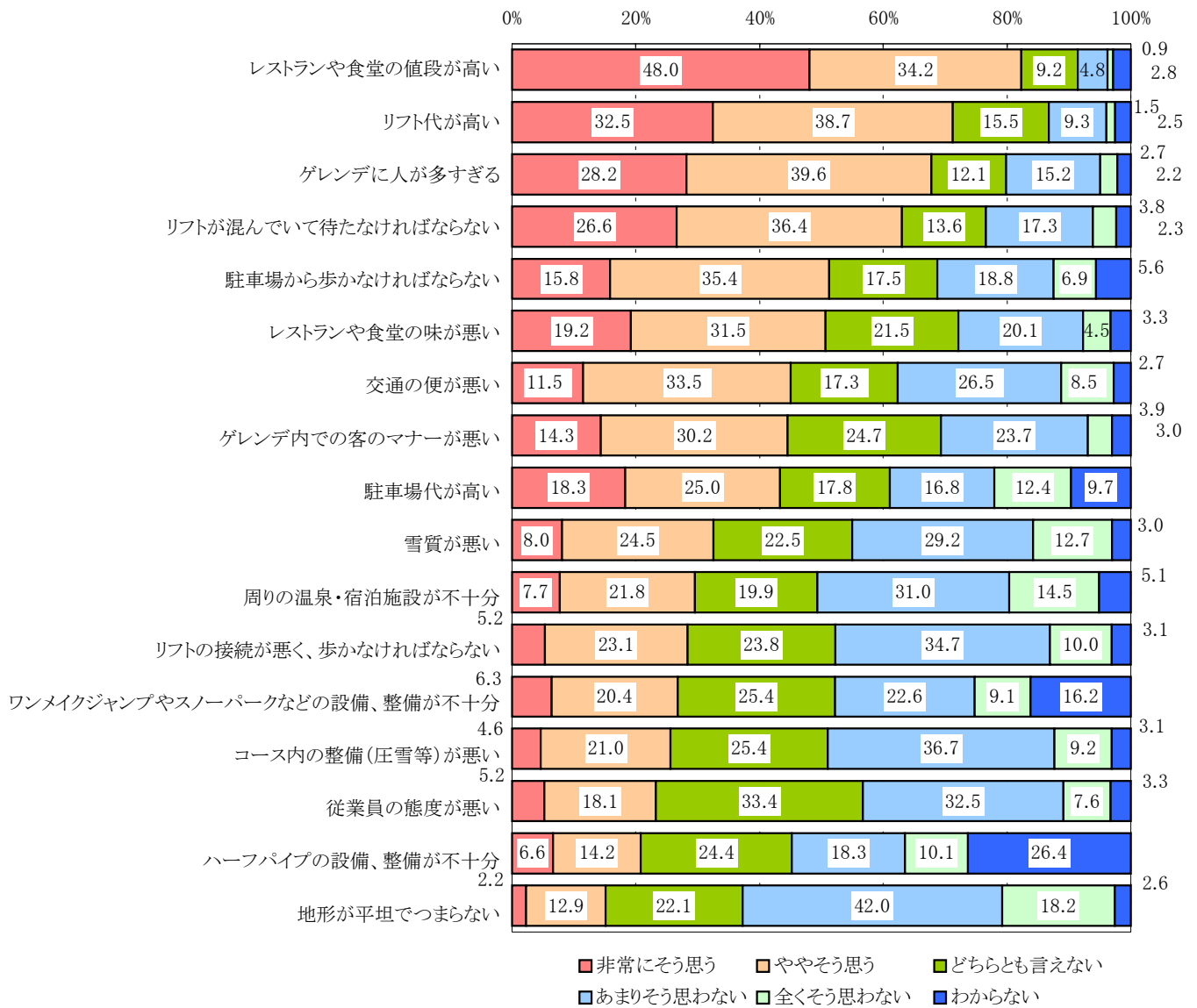
2)面白かったゲレンデ



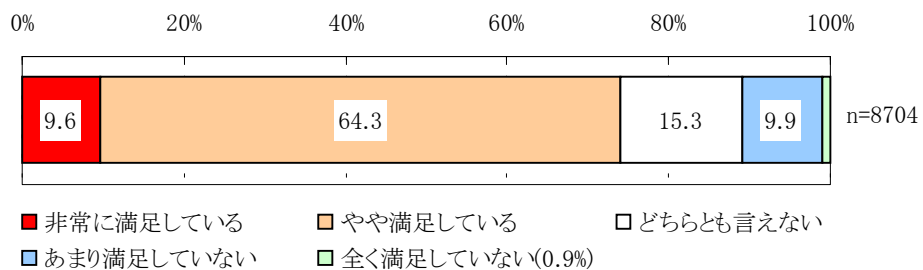
3)つまらなかったゲレンデ



[2]不満の理由

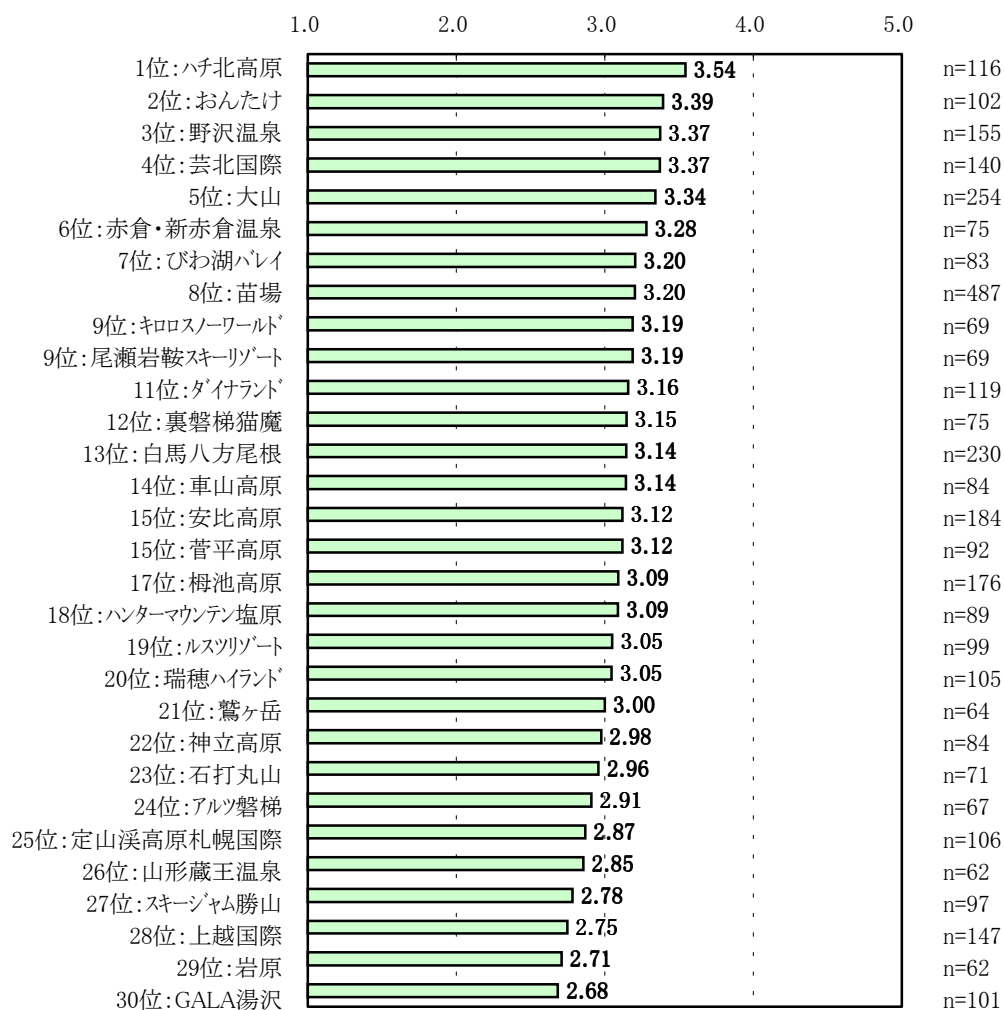


[3]満足度

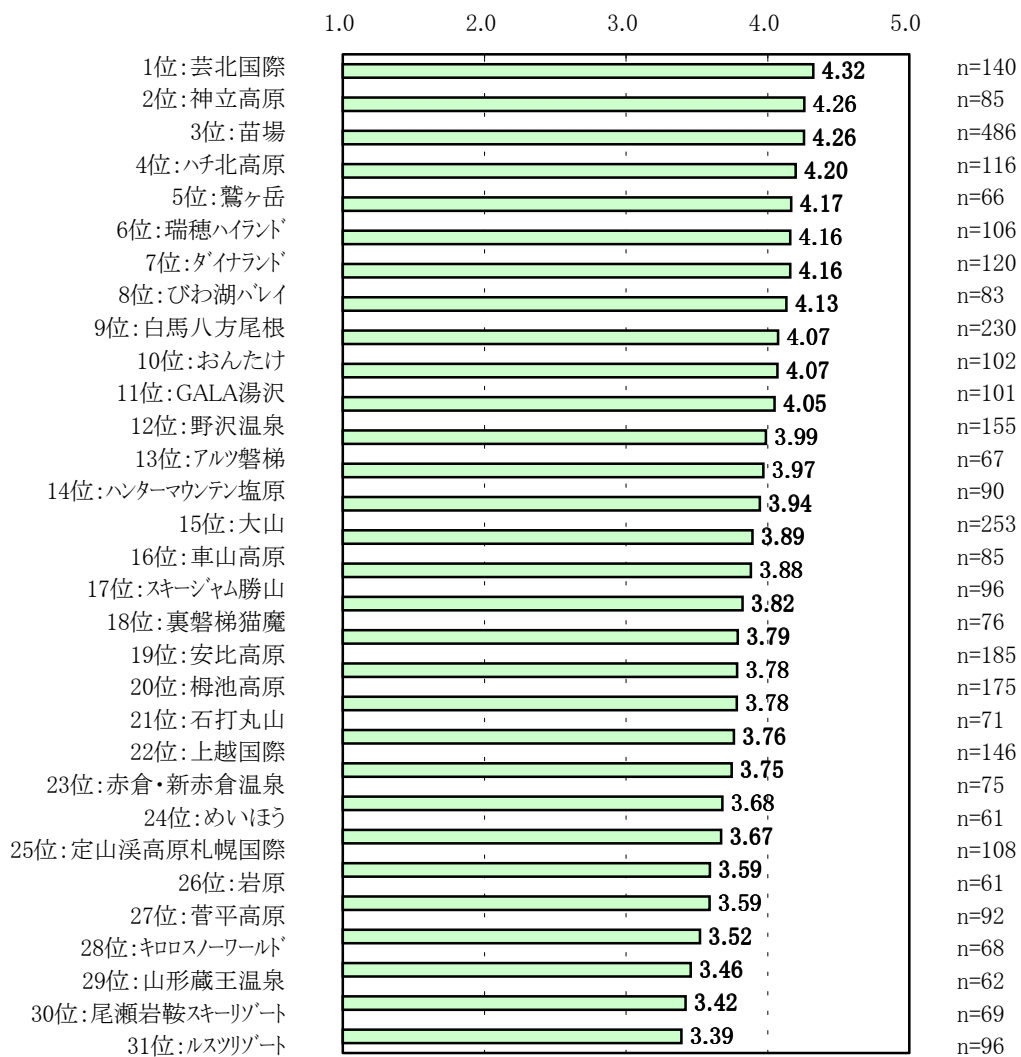


[4]不満の理由別ゲレンデランキング

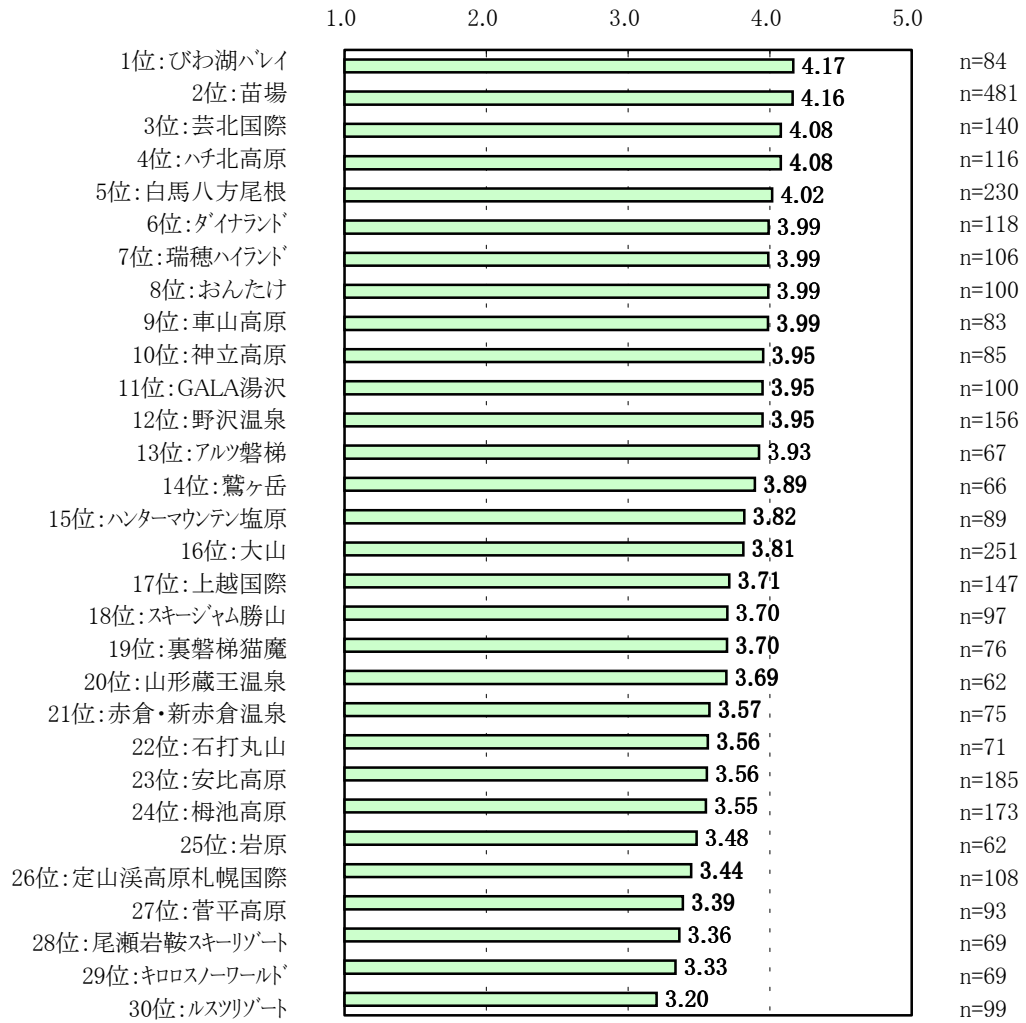
1)交通の便が悪い



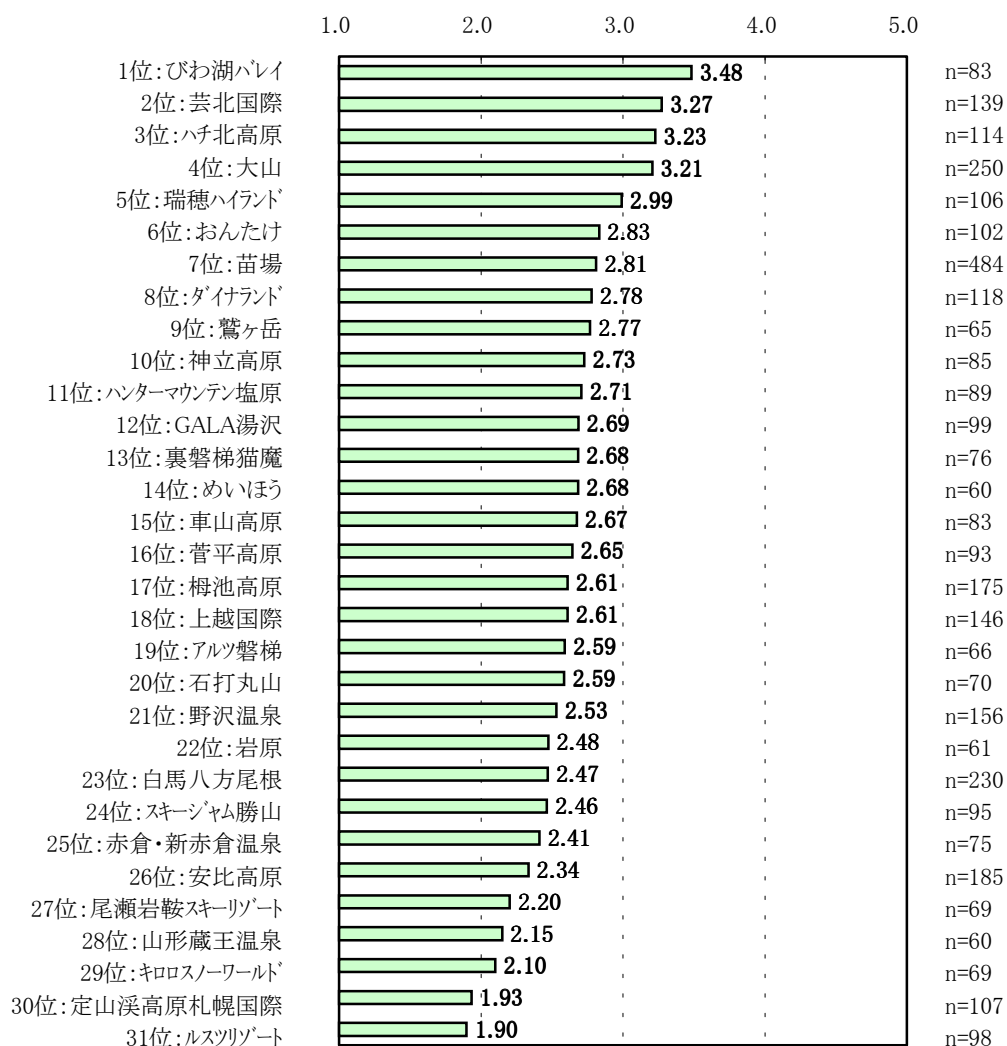
2)ゲレンデに人が多すぎる



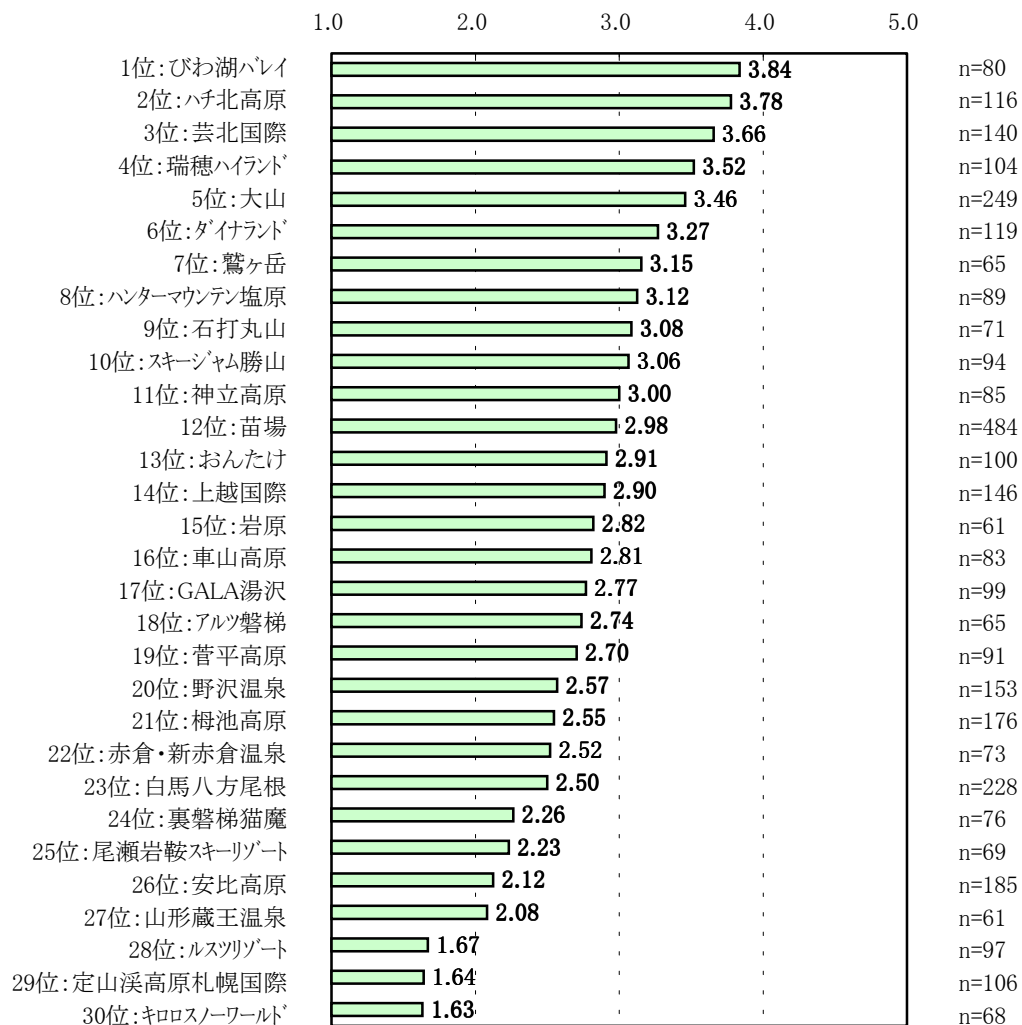
3)リフトが込んでいて待たなければならない



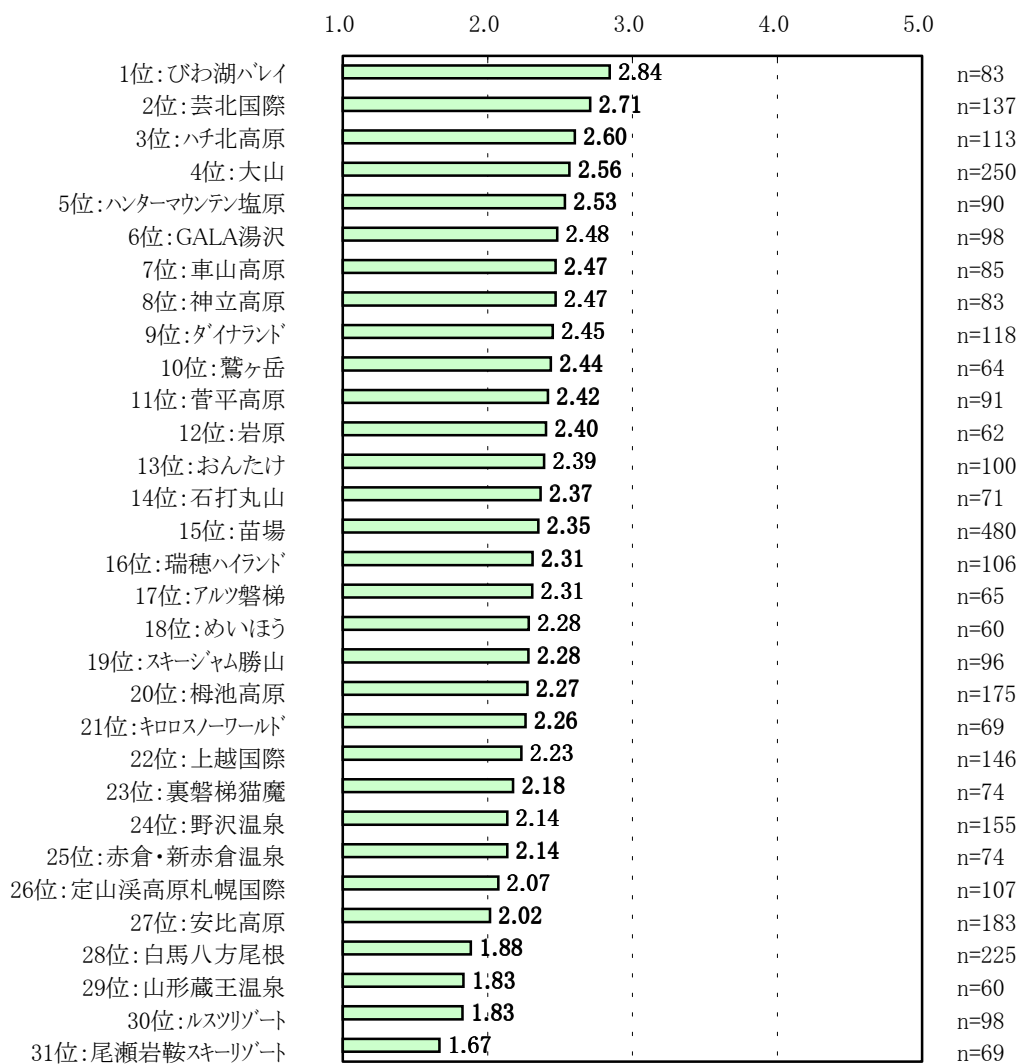
4)コース内の整備(圧雪等)が悪い



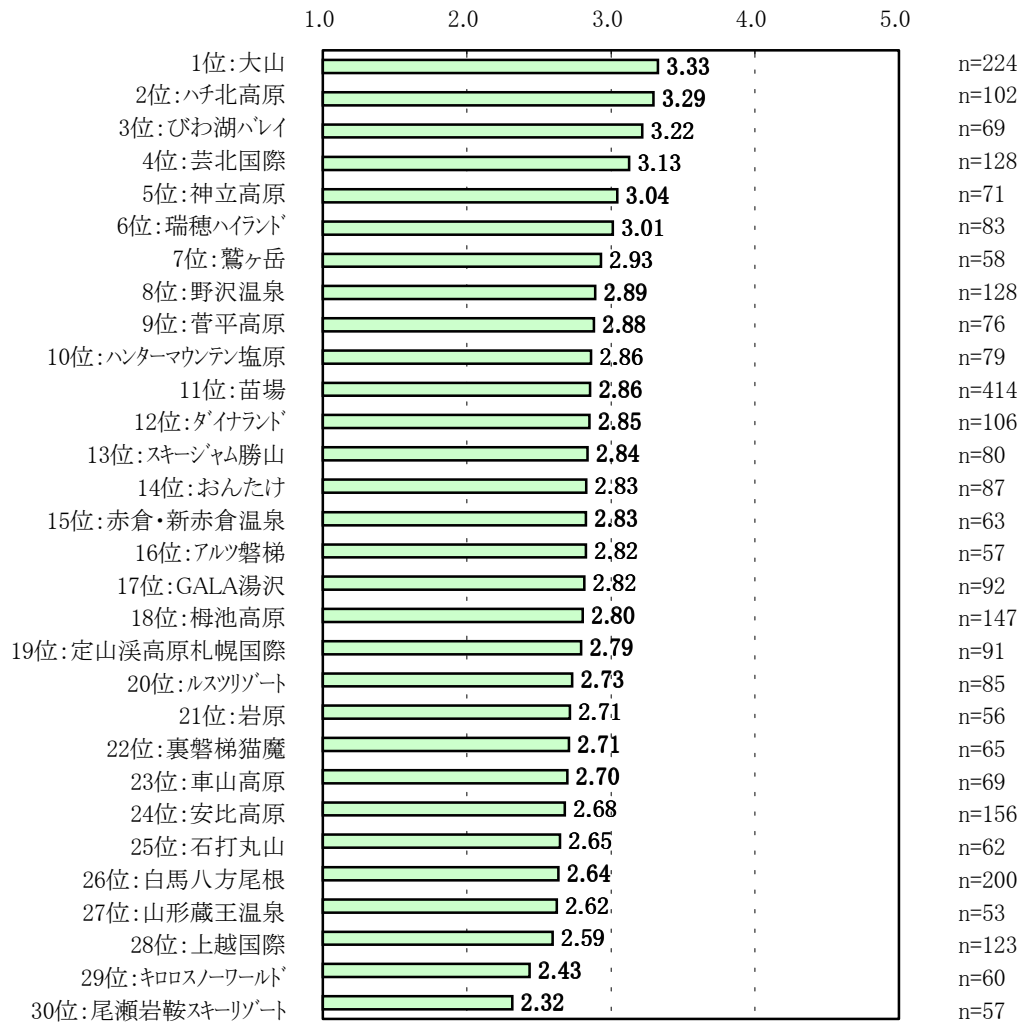
5)雪質が悪い



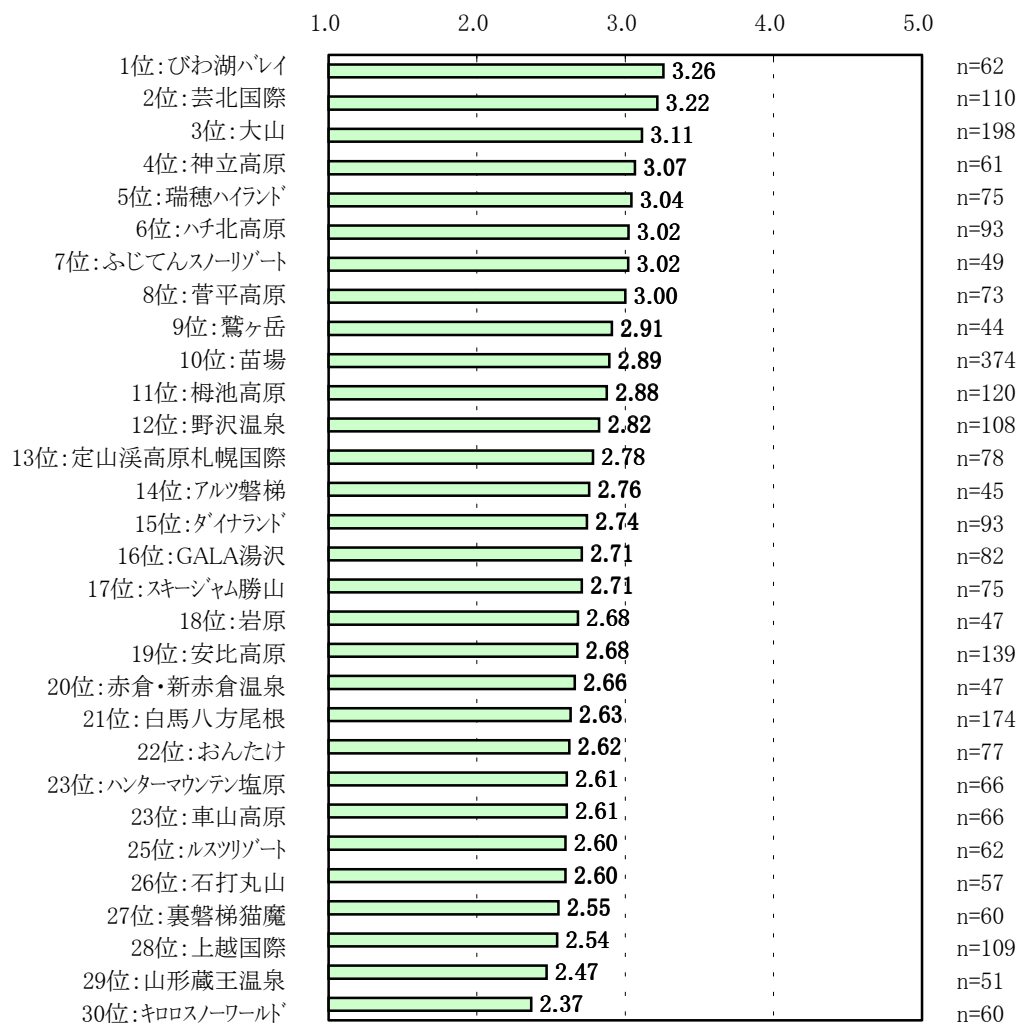
6)地形が平坦でつまらない



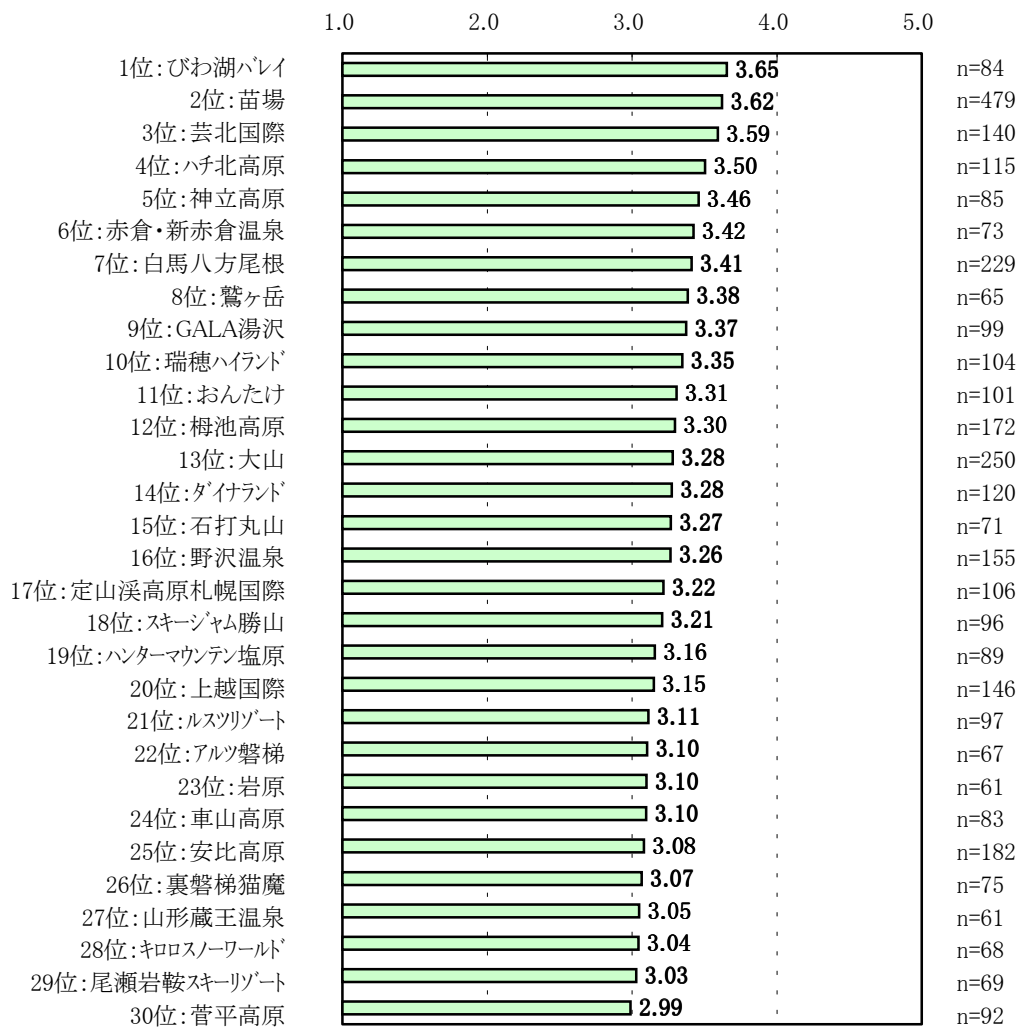
7)ワンメイクジャンプやスノーパークなどの設備、整備が不十分



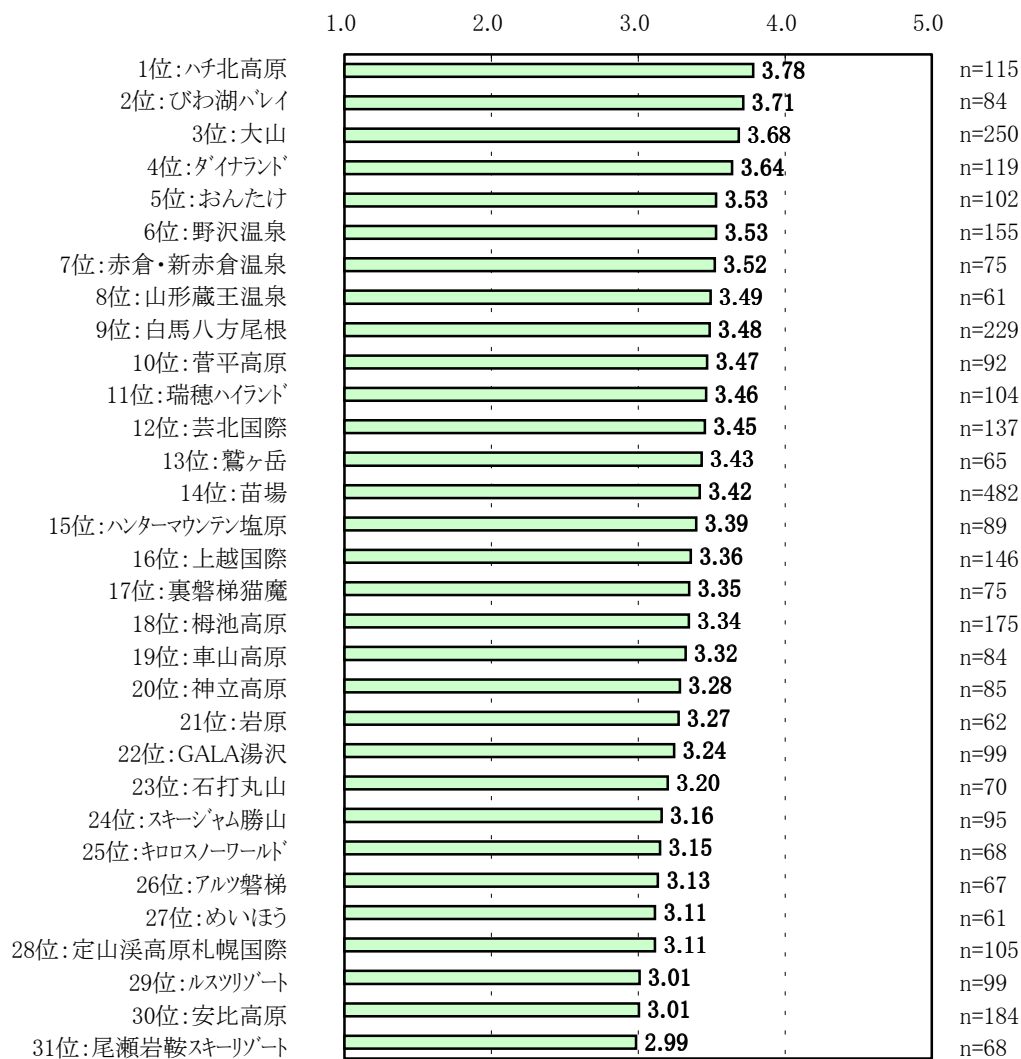
8)ハーフパイプの設置、整備が不十分



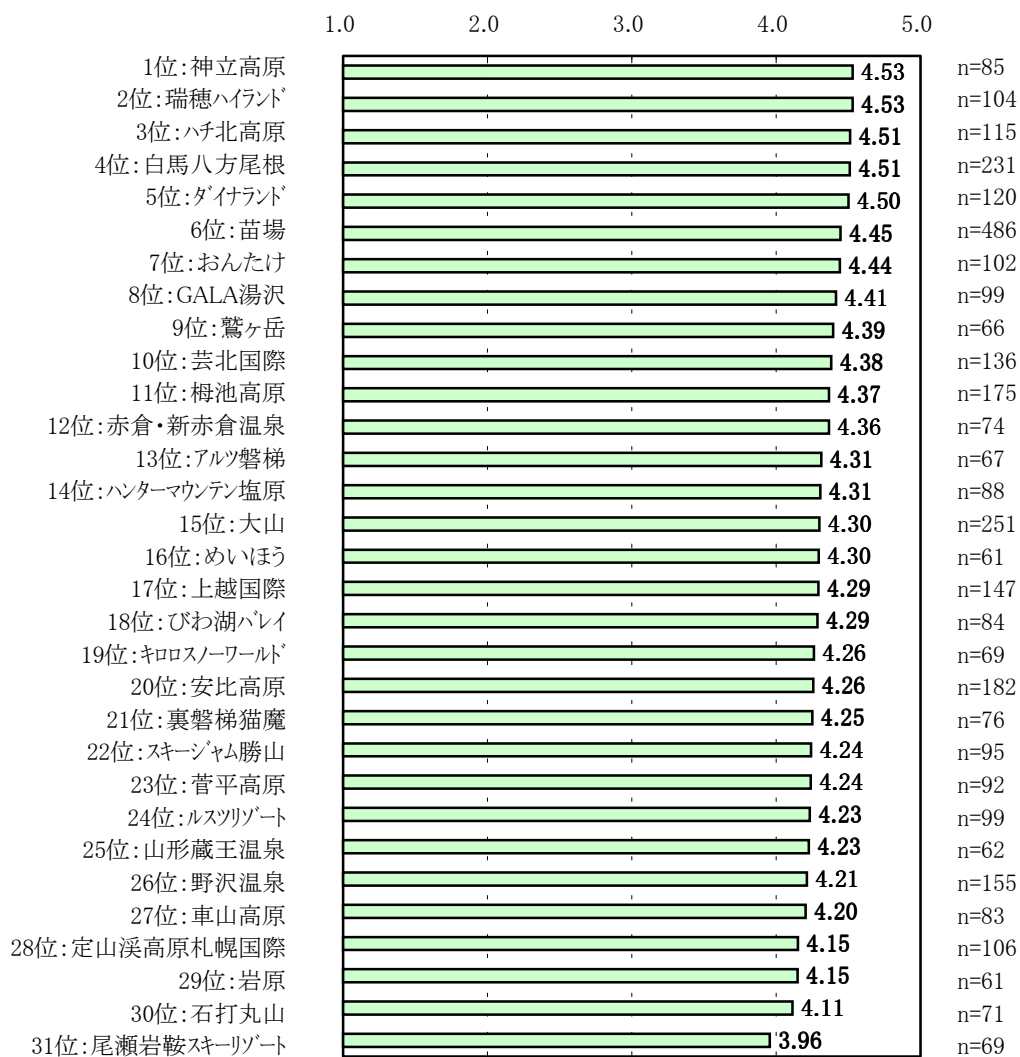
9)ゲレンデ内での客のマナーが悪い



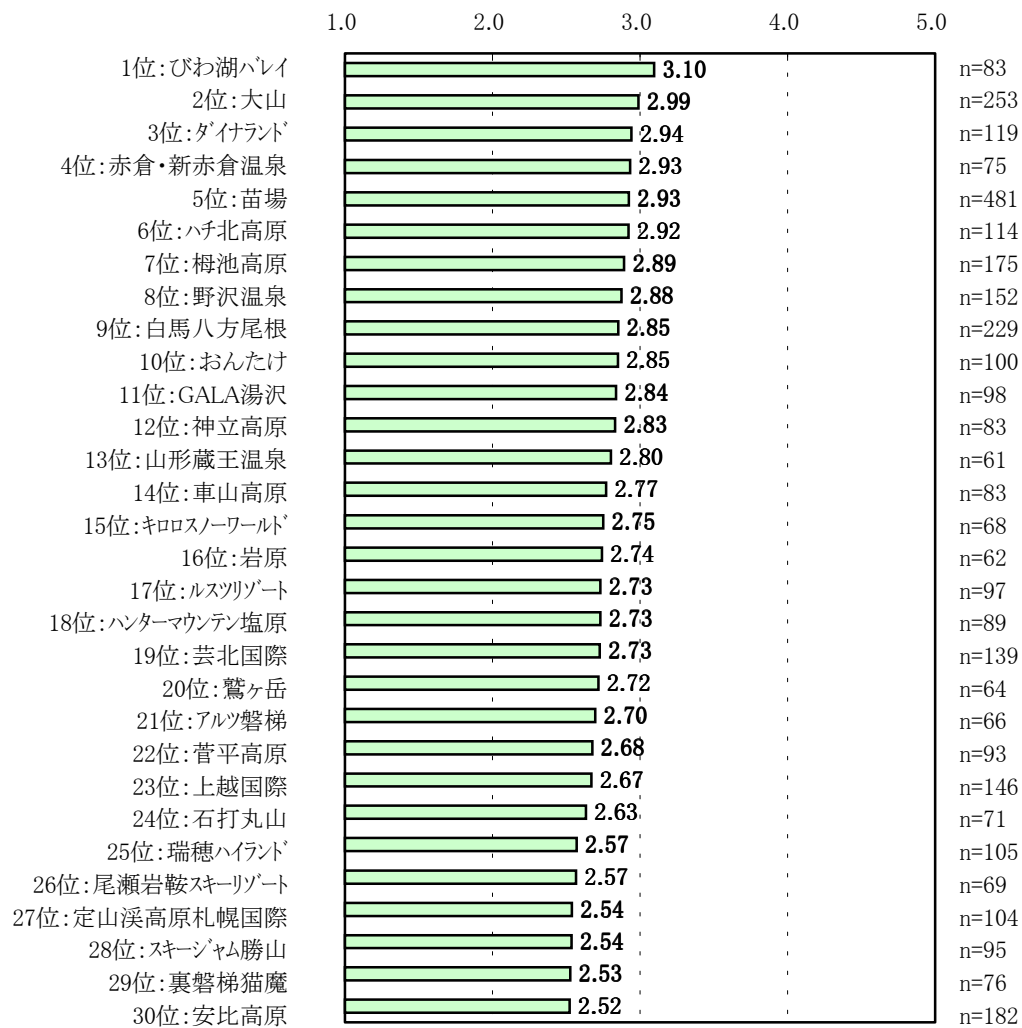
10) レストランや食堂の味が悪い



11)レストランや食堂の値段が高い



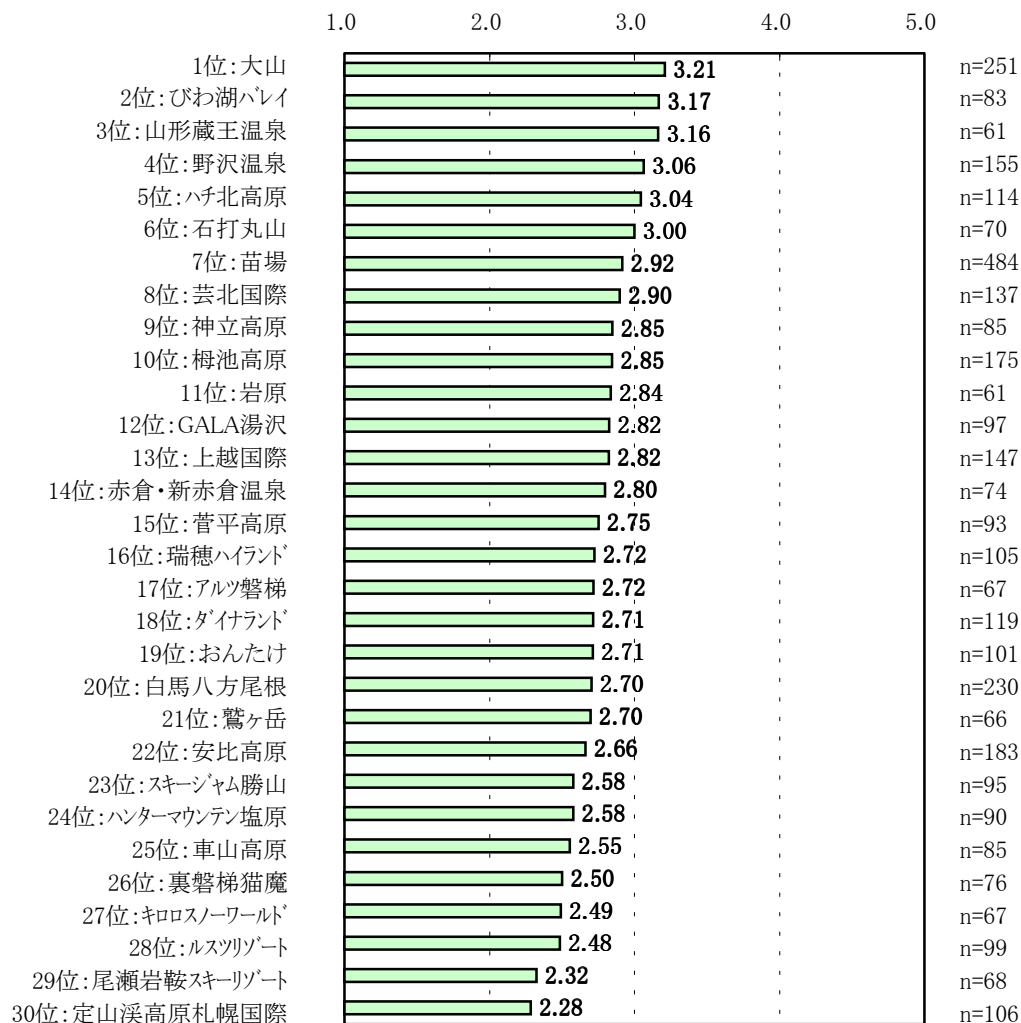
12)従業員の態度が悪い



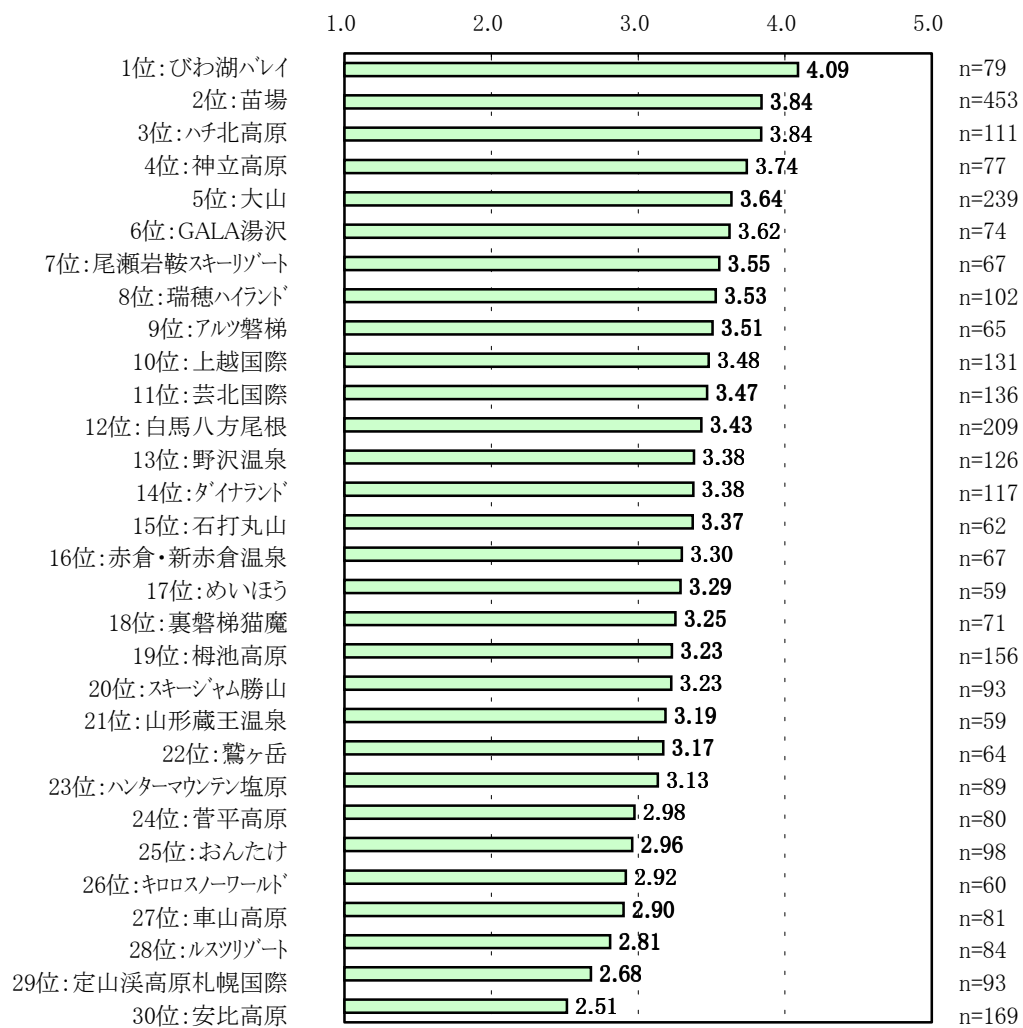
13)リフト代が高い



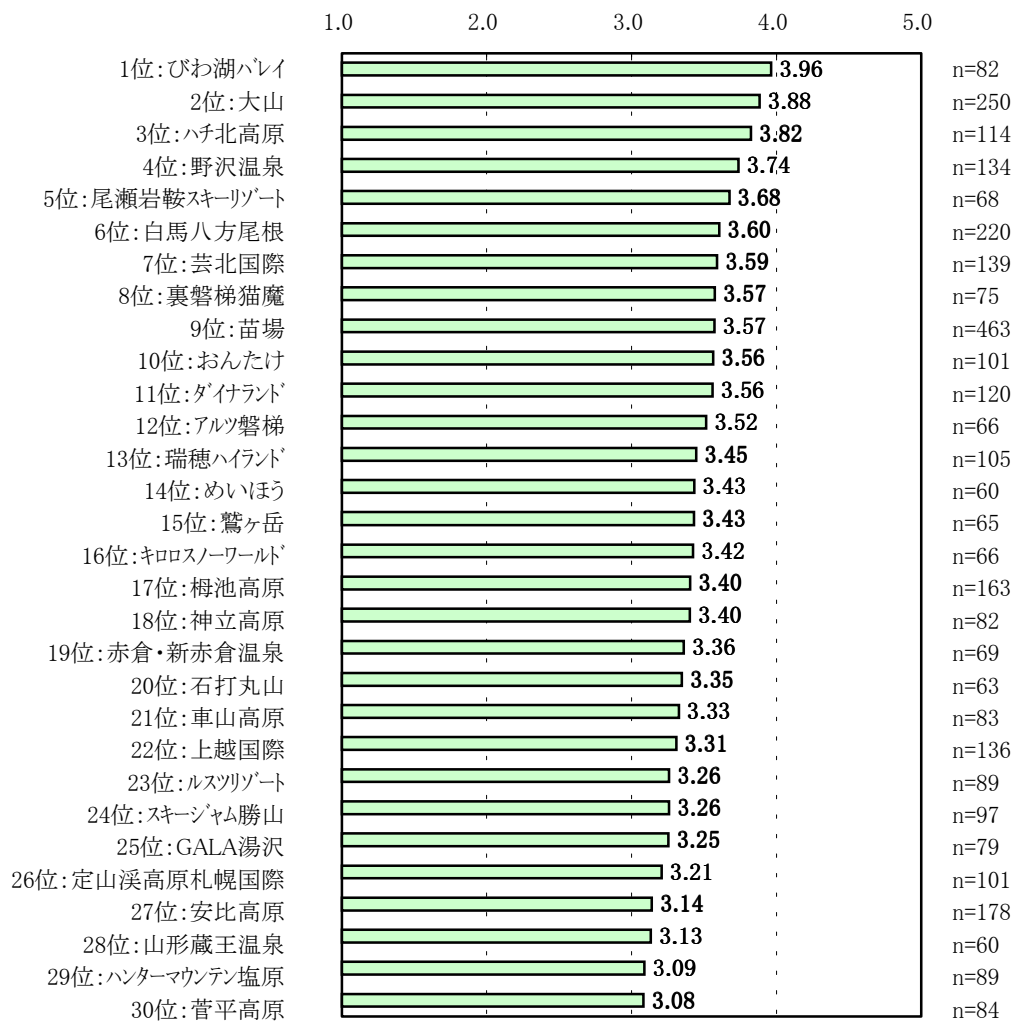
14)リフトの接続が悪く、歩かなければならない



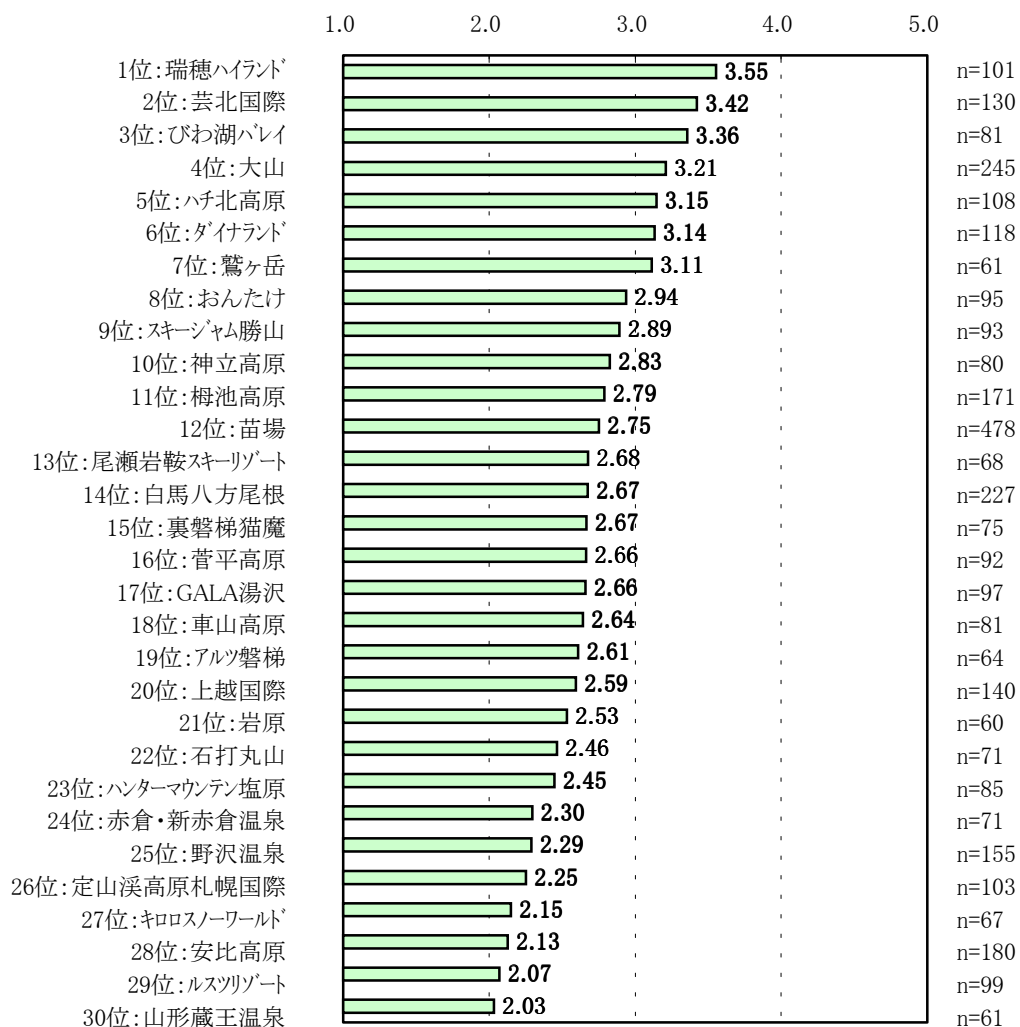
15) 駐車場代が高い



16) 駐車場から歩かなければならない



17)周りの温泉・宿泊施設が不十分

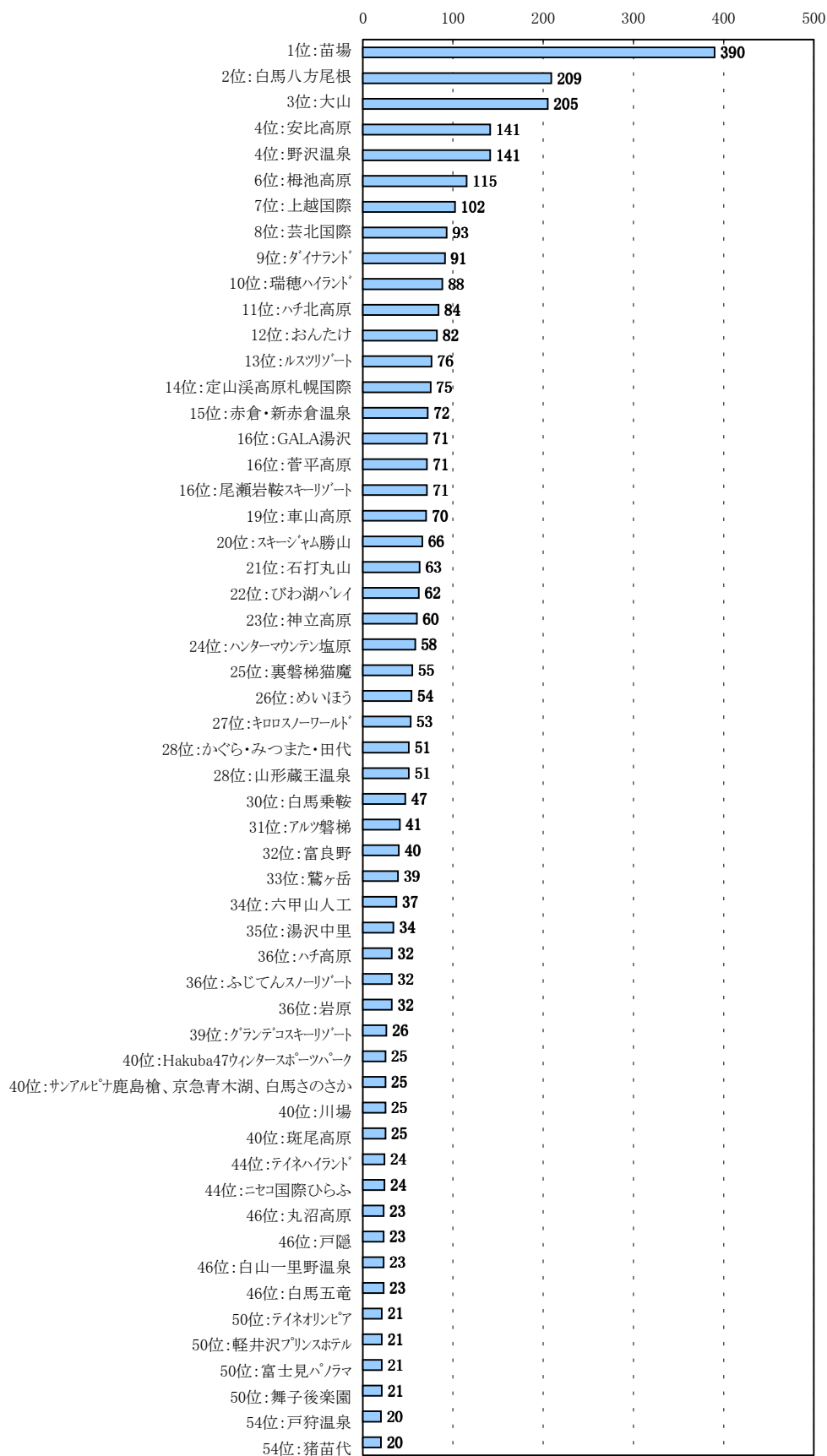


4. 属性別集計結果

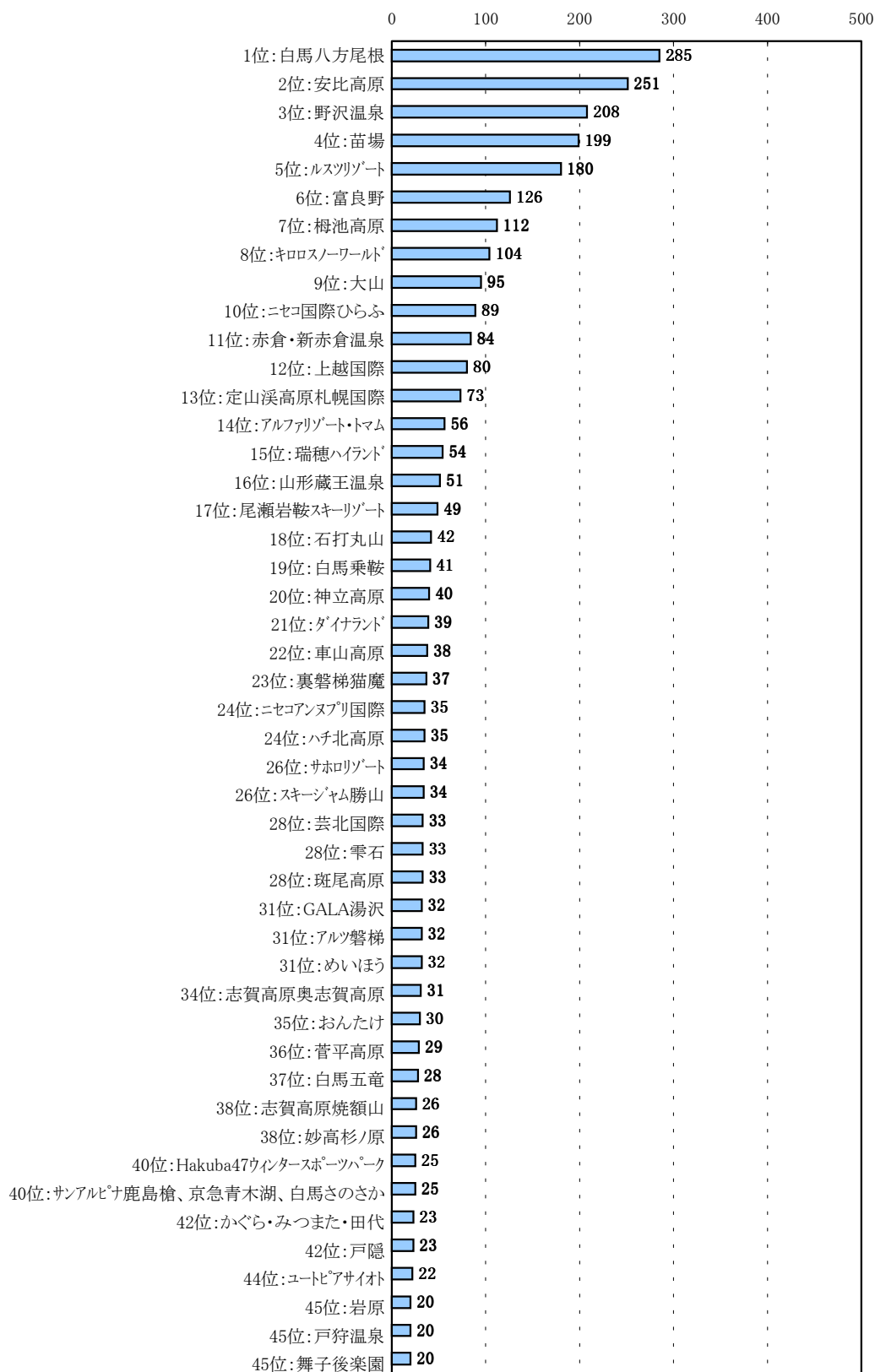
[1] スキーヤーについて

1) ゲレンデ別ランキング

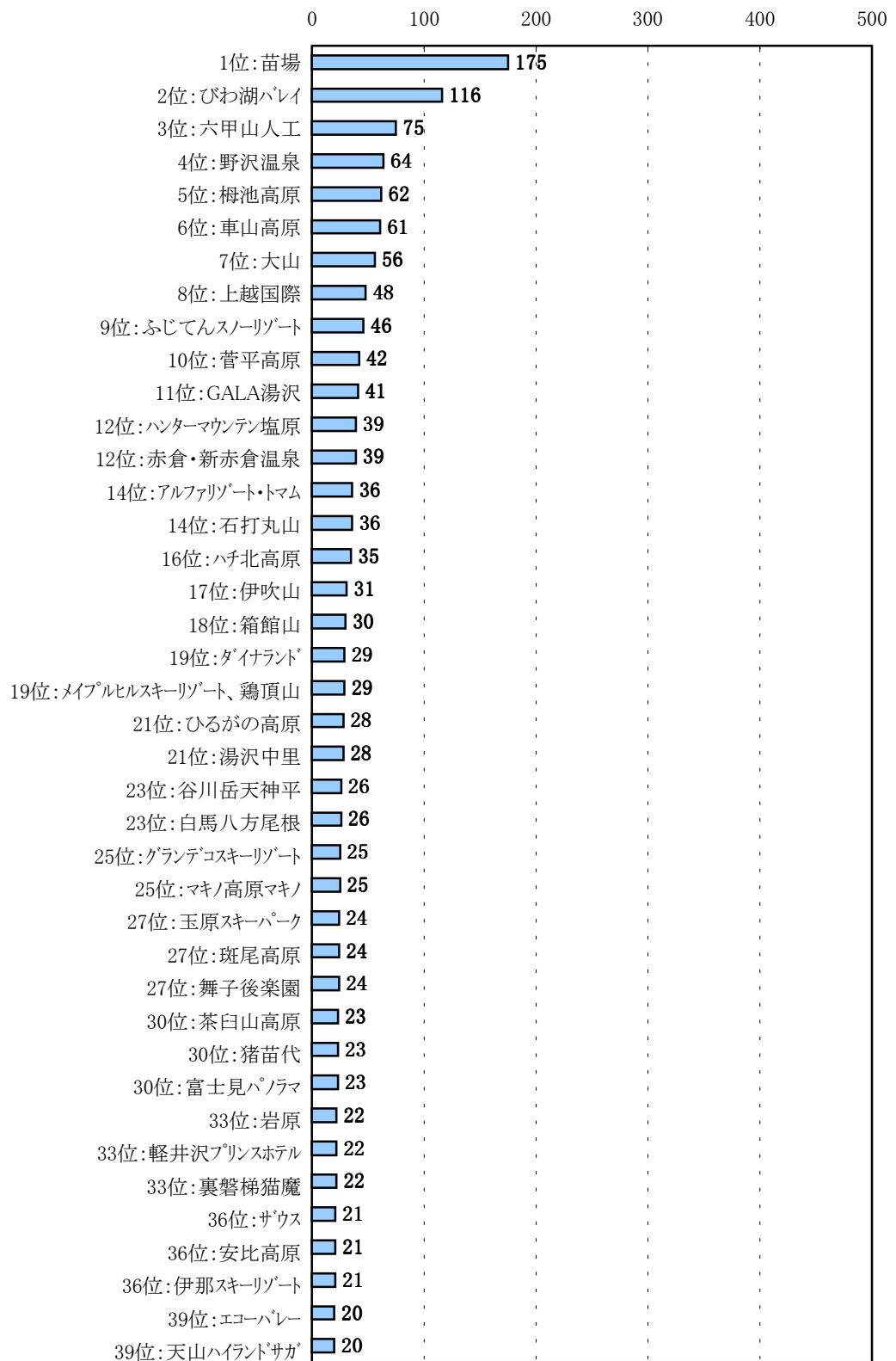
① よく行くゲレンデ



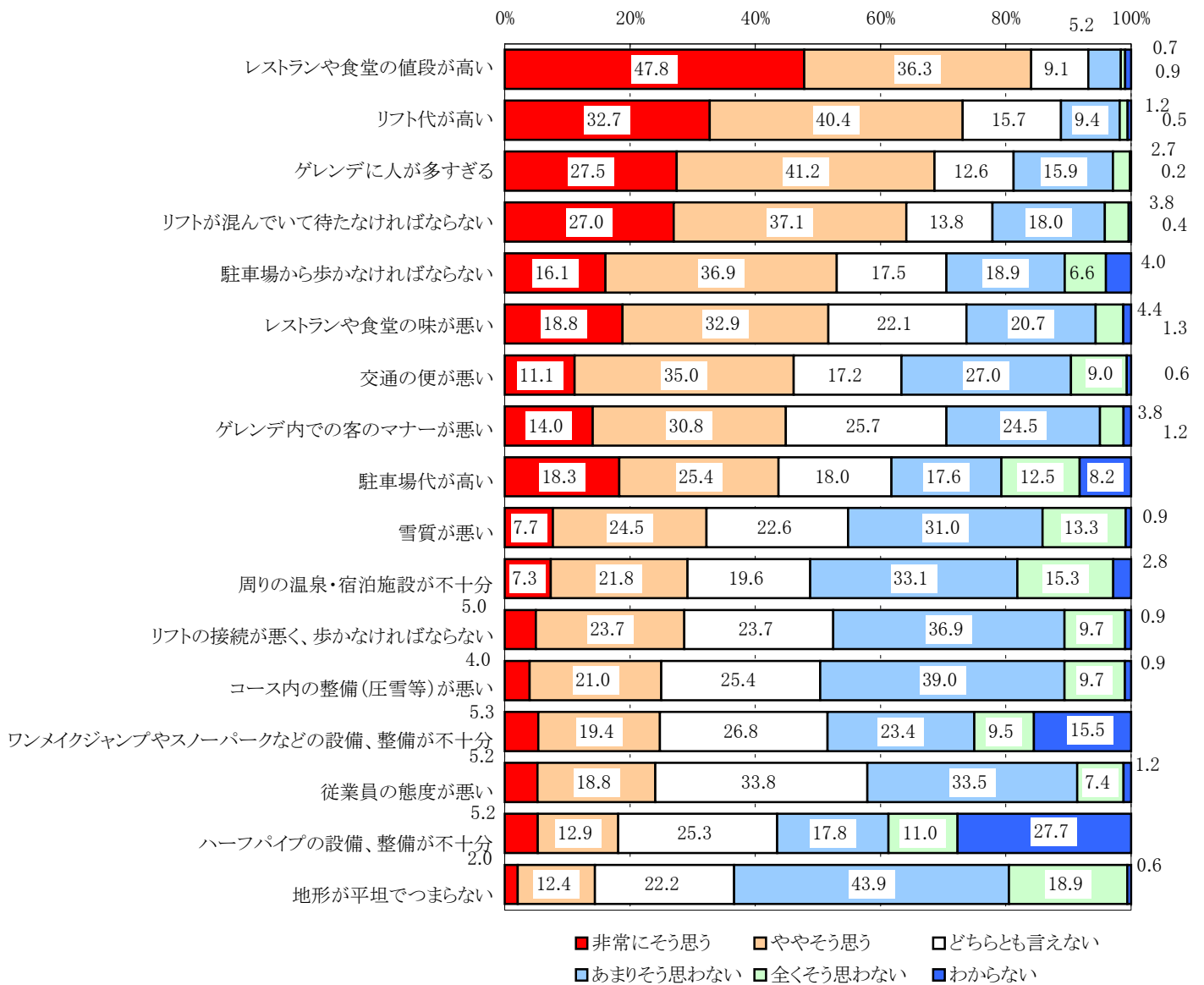
②面白かったゲレンデ



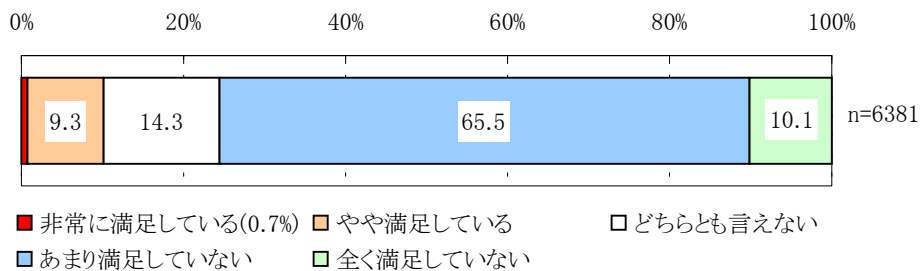
③つまらなかったゲレンデ



2)不満の理由



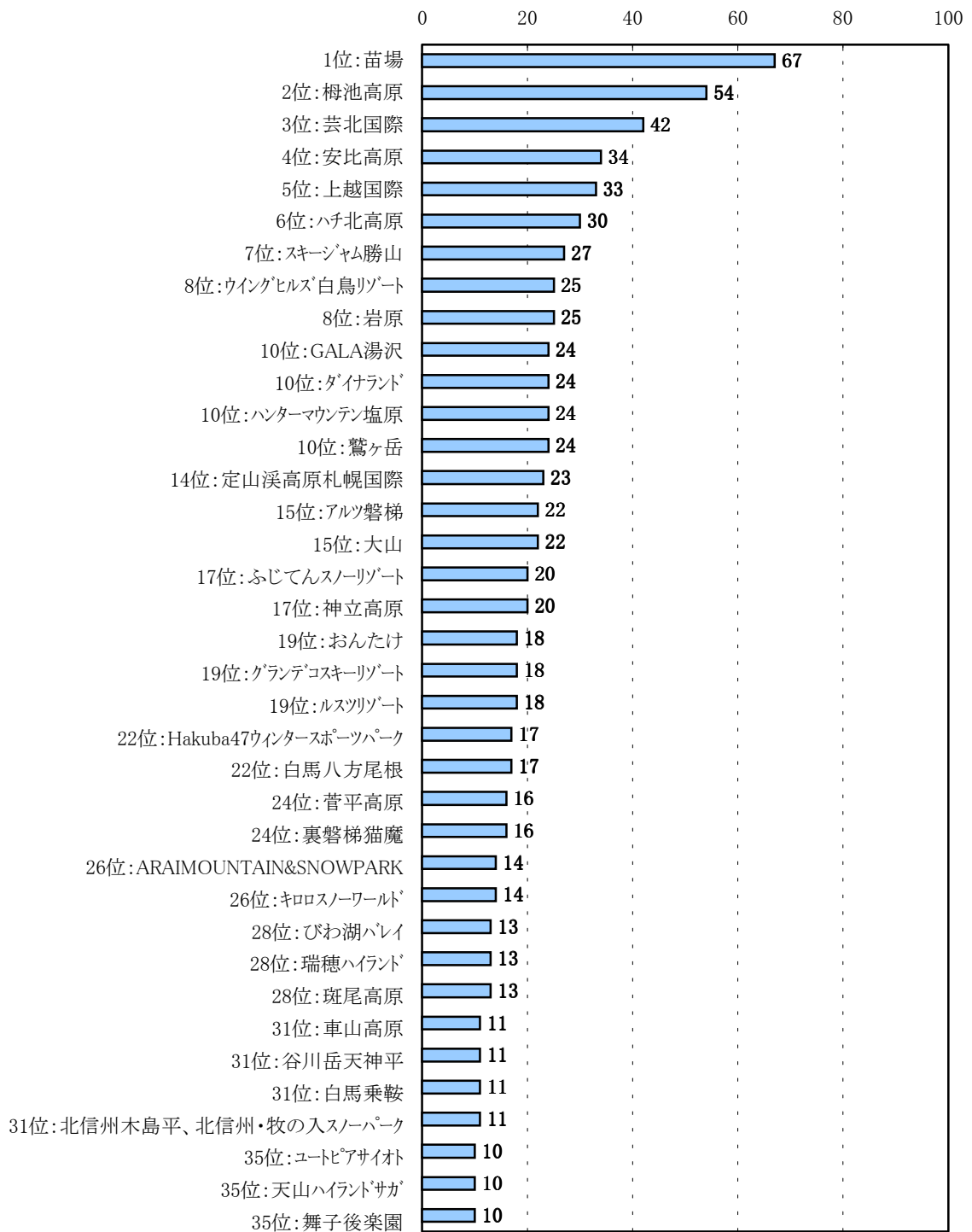
3)満足度



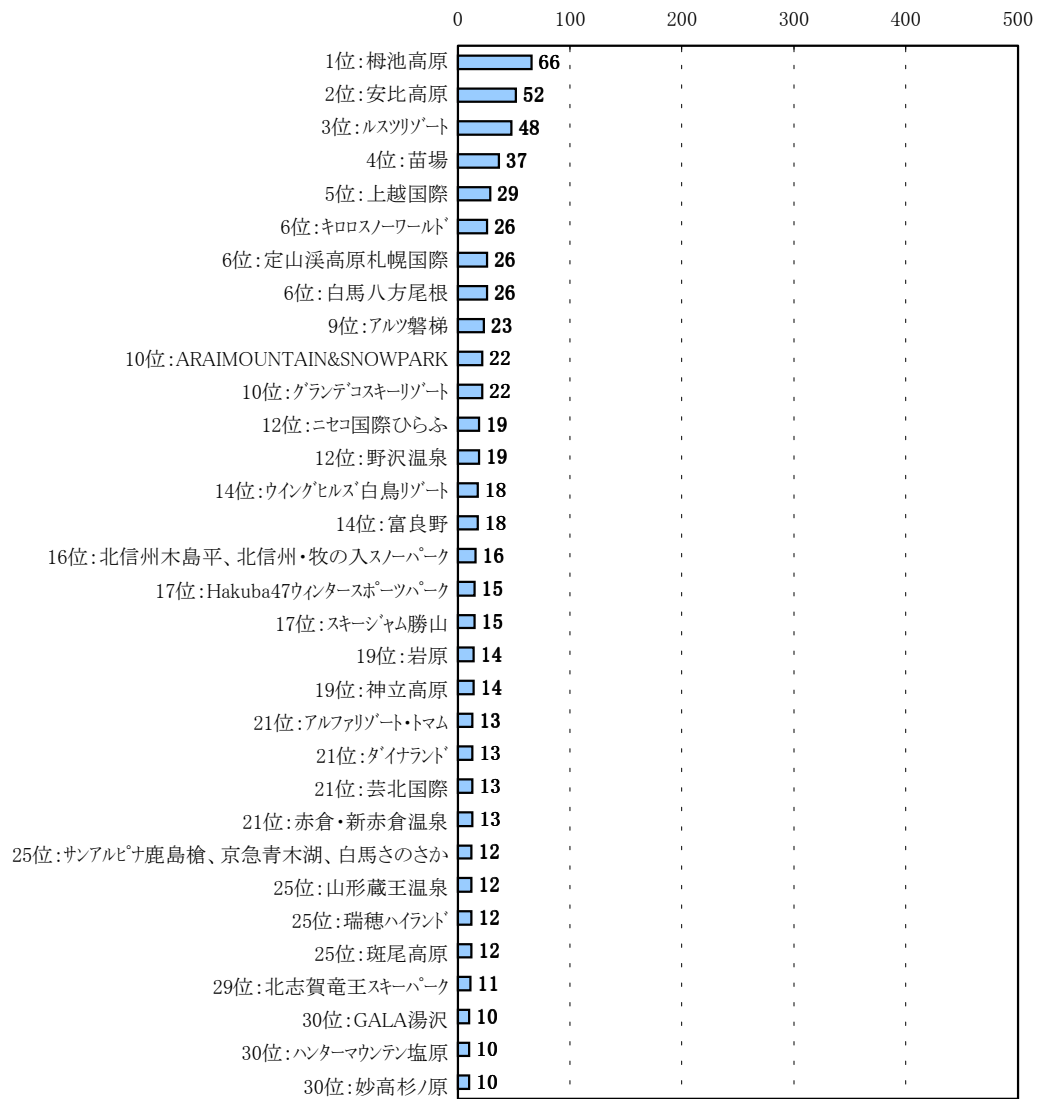
[2]スノーボーダーについて

1)ゲレンデ別ランキング

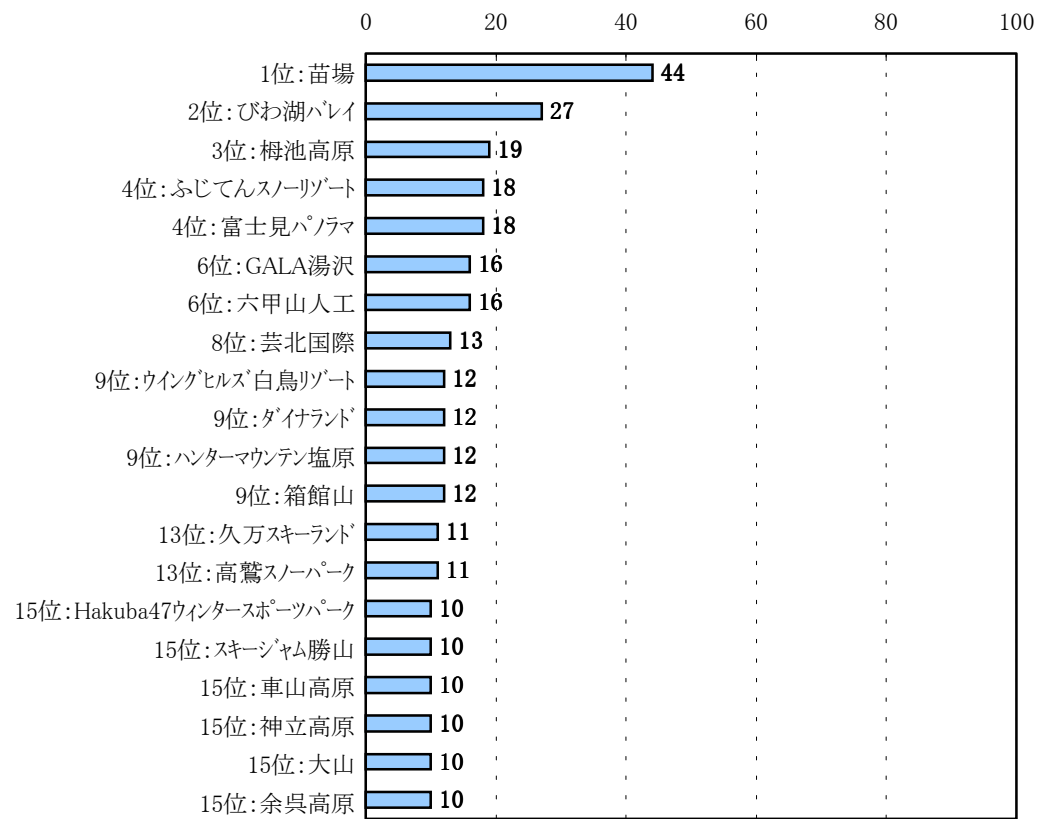
①よく行くゲレンデ



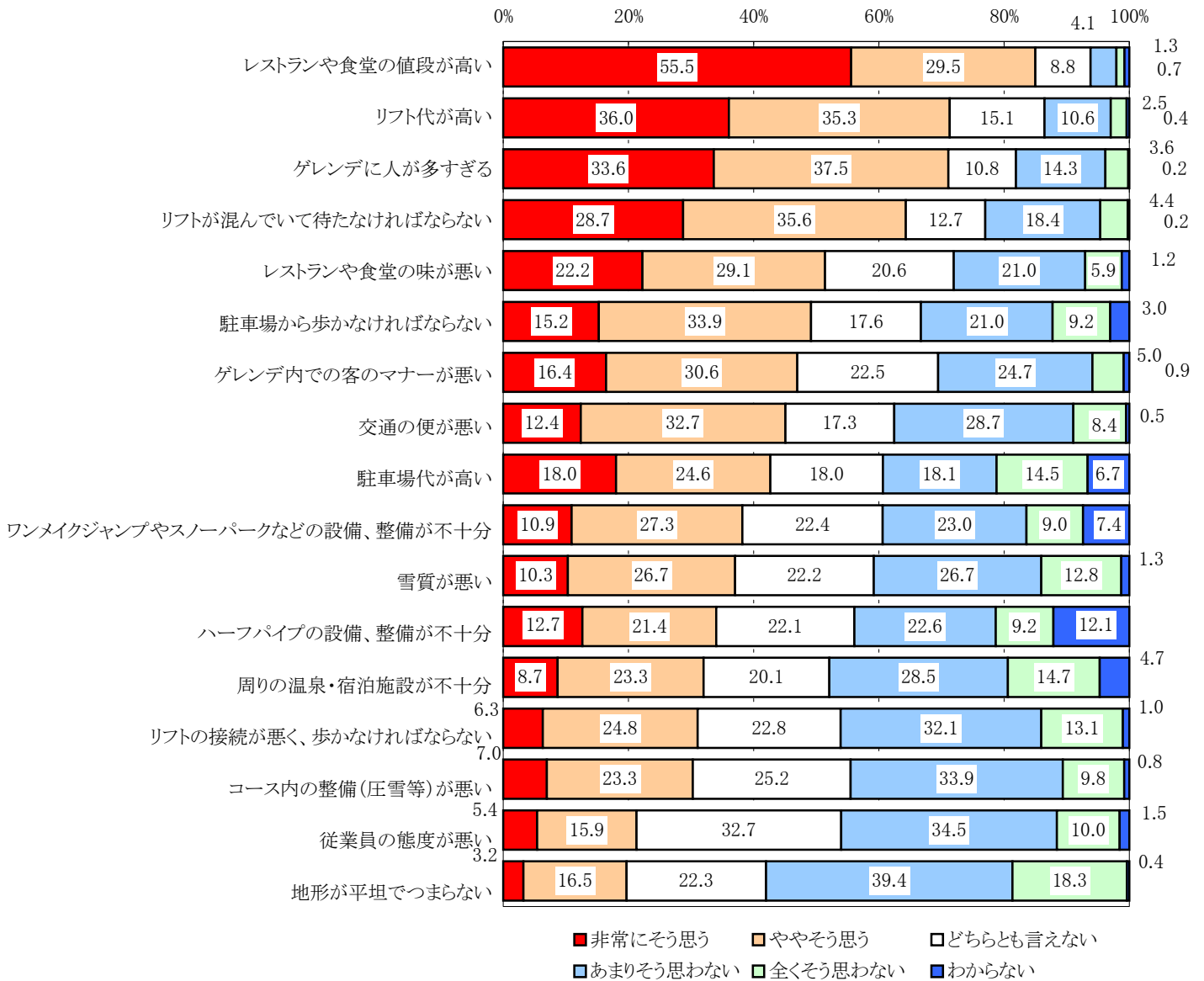
②面白かったゲレンデ



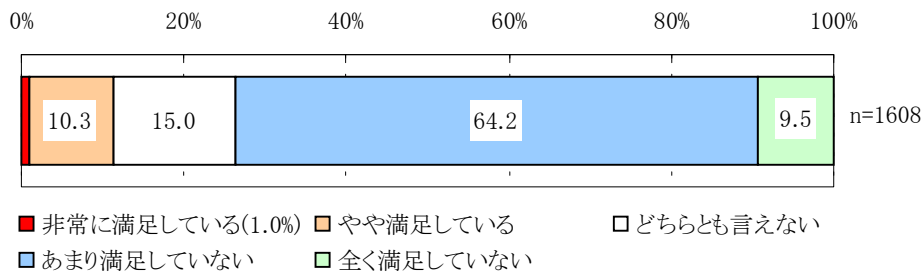
③つまらなかったゲレンデ



2)不満の理由



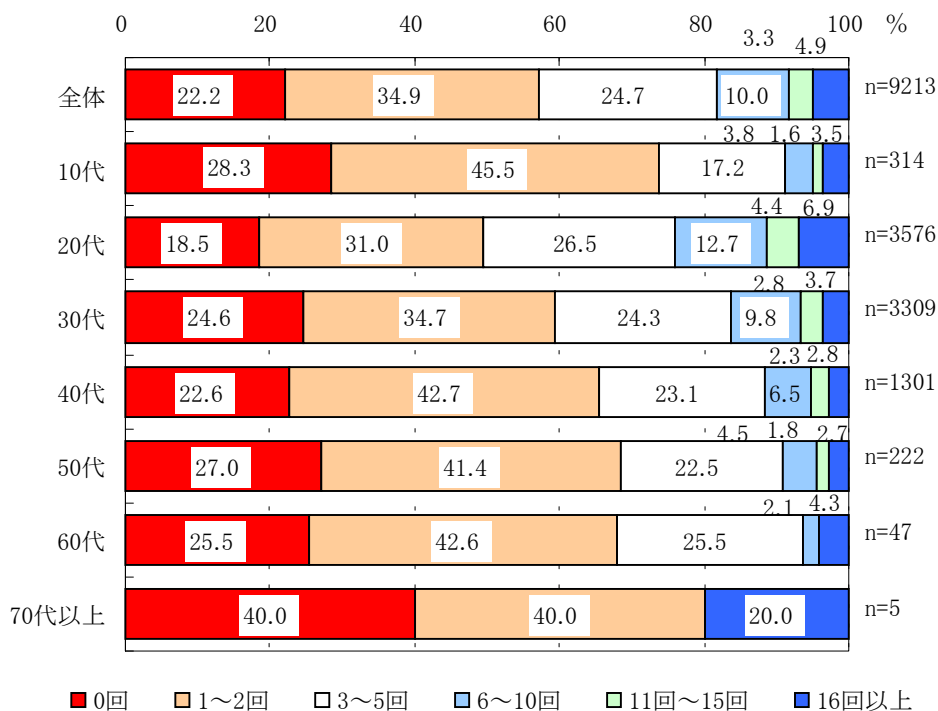
3)満足度



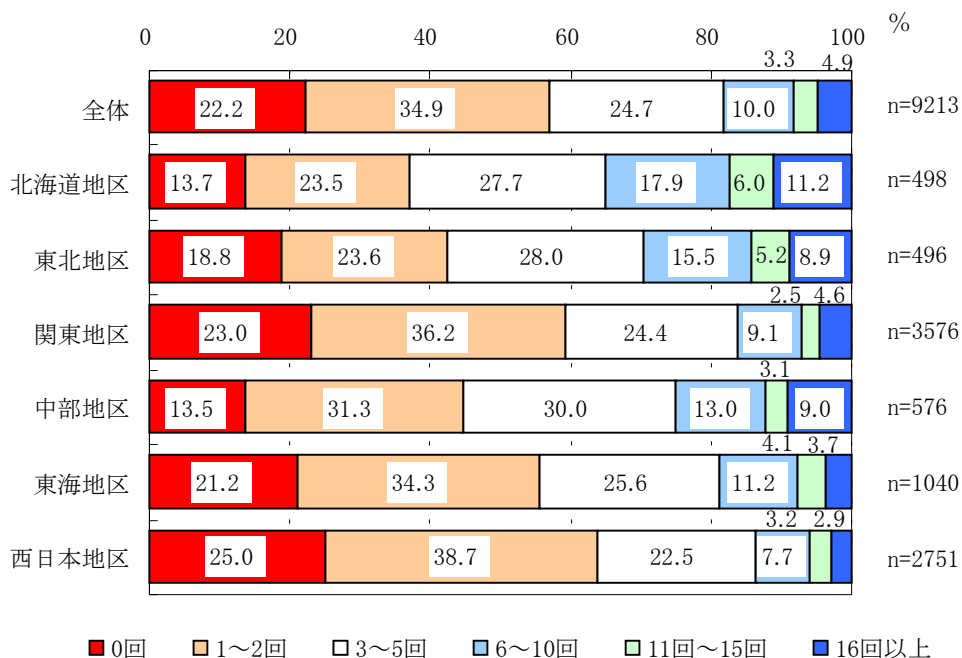
5. その他の属性集計結果

[1] 過去1年間に何回スキー場に行きましたか？

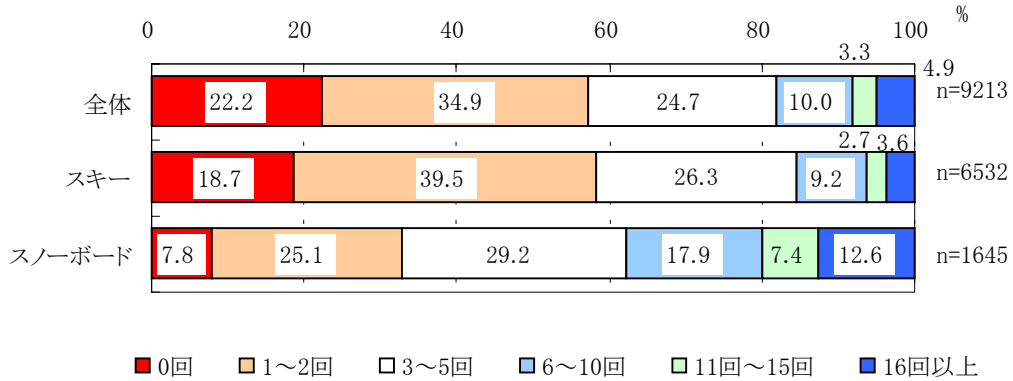
1) 年齢別



2) ブロック別

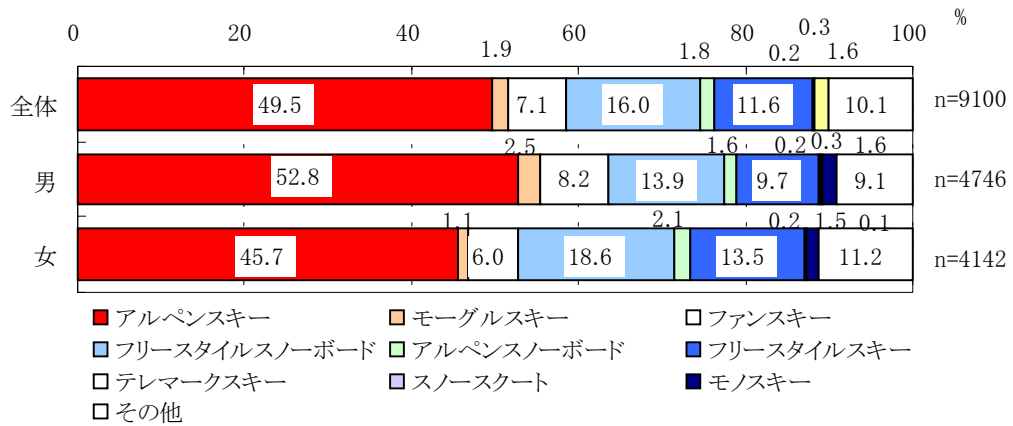


3)スポーツ別

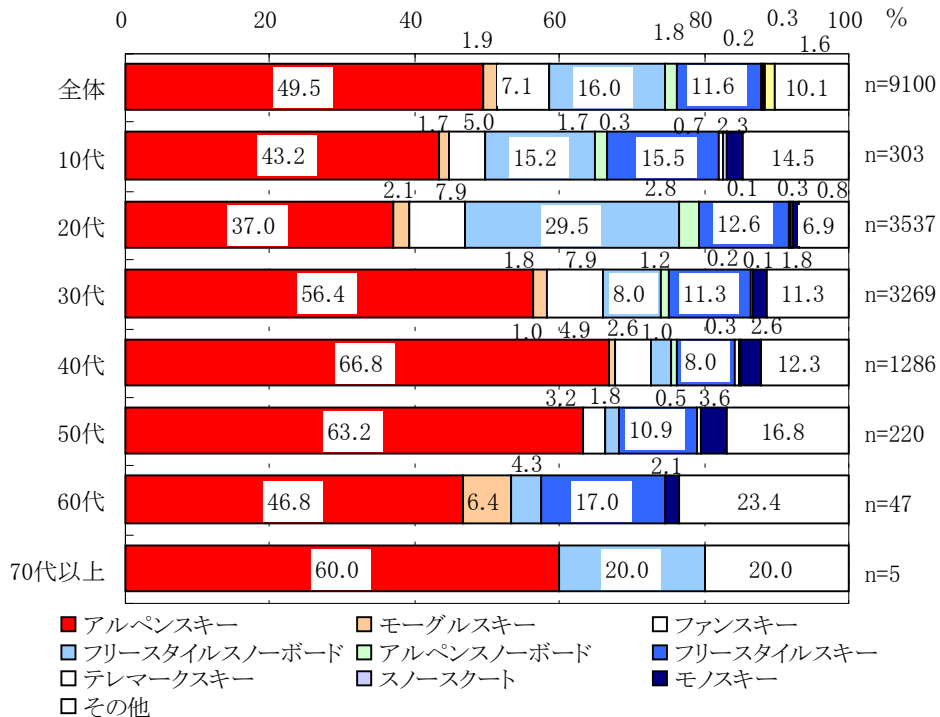


[2]あなたがやっている雪上スポーツは？

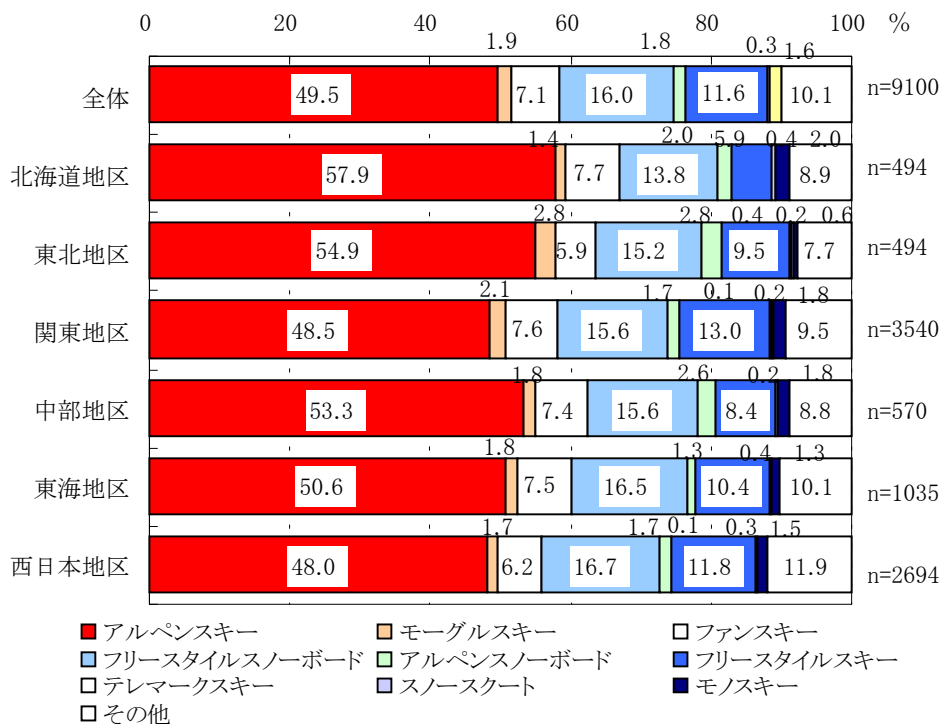
1)男女別



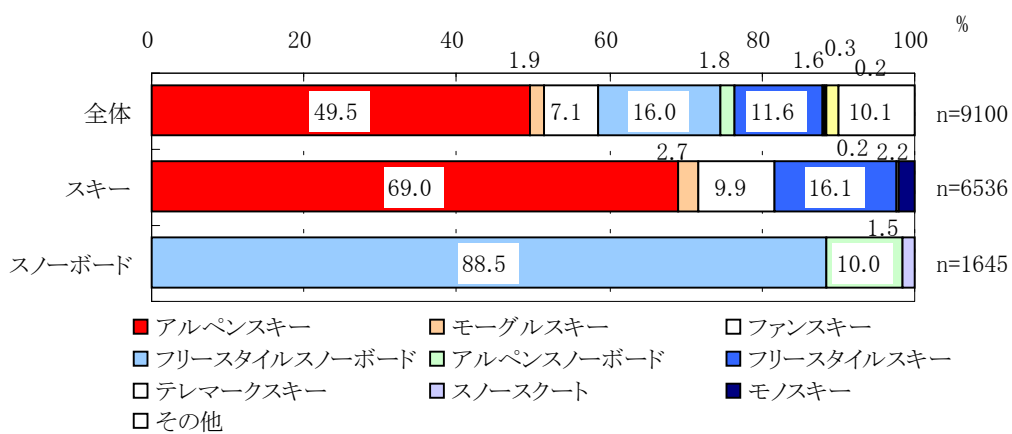
2)年齢別



3)ブロック別

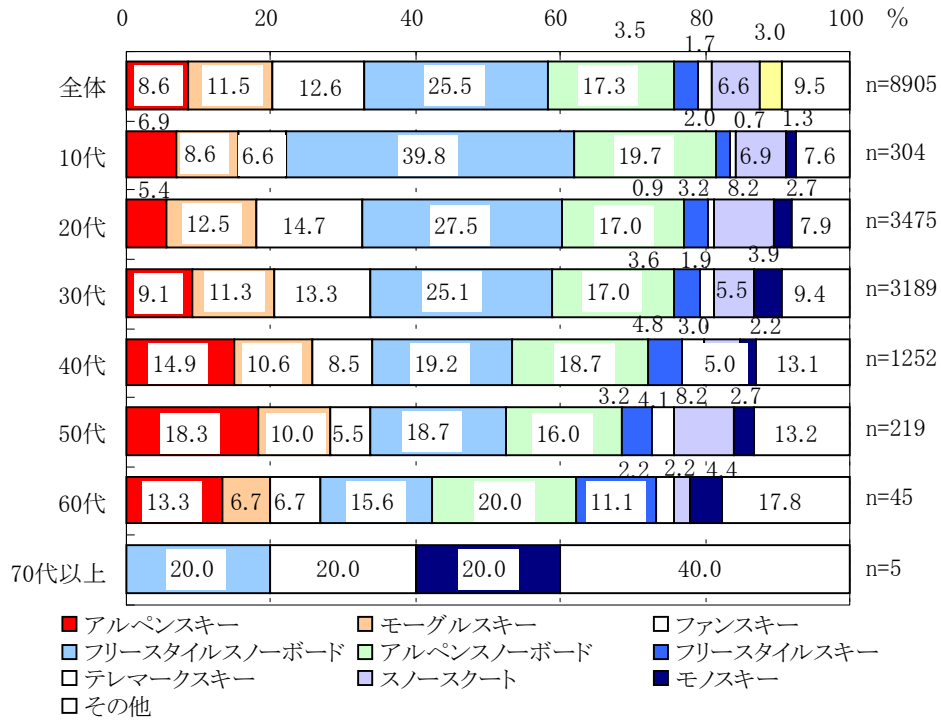


4)スポーツ別

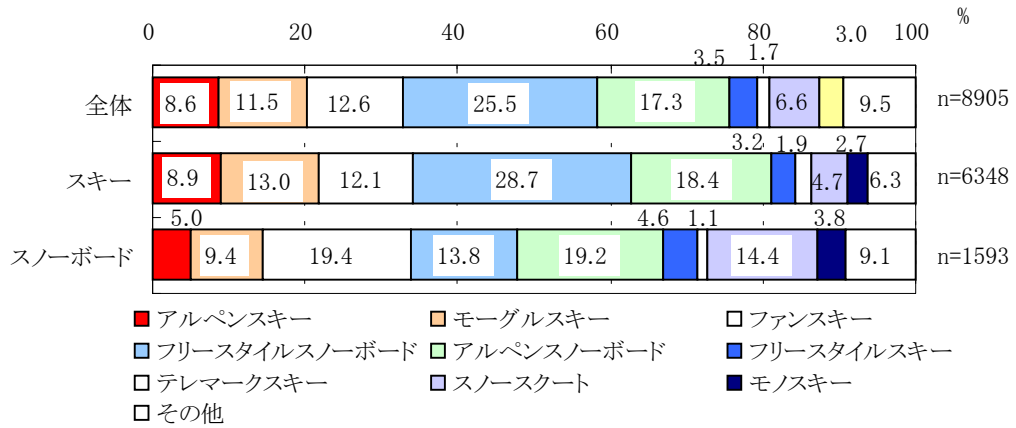


[3]これからやってみしたい雪上スポーツは？

1)年齢別



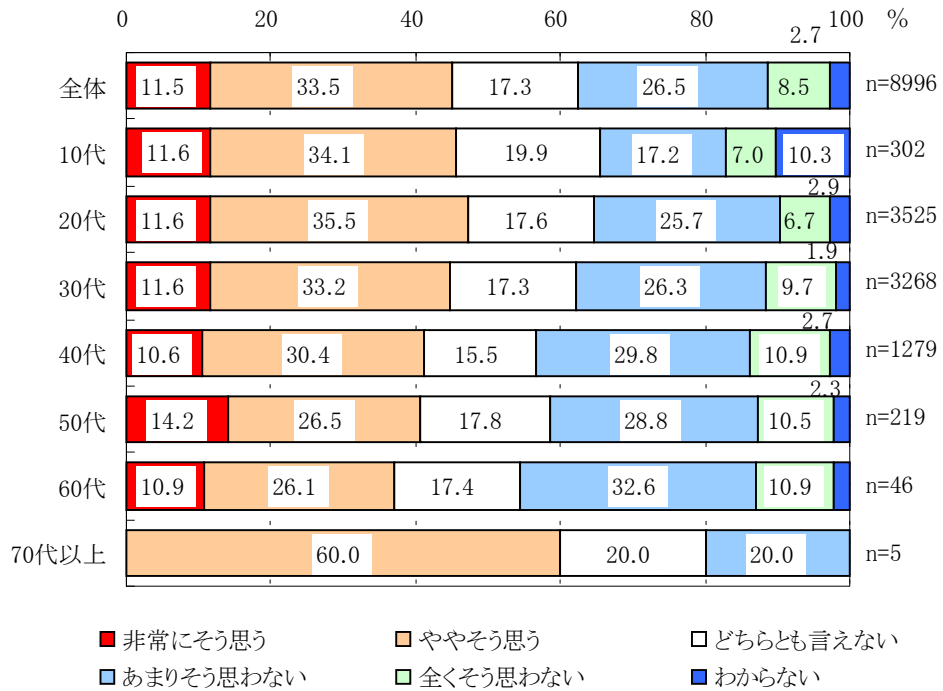
2)スポーツ別



[4]不満の理由

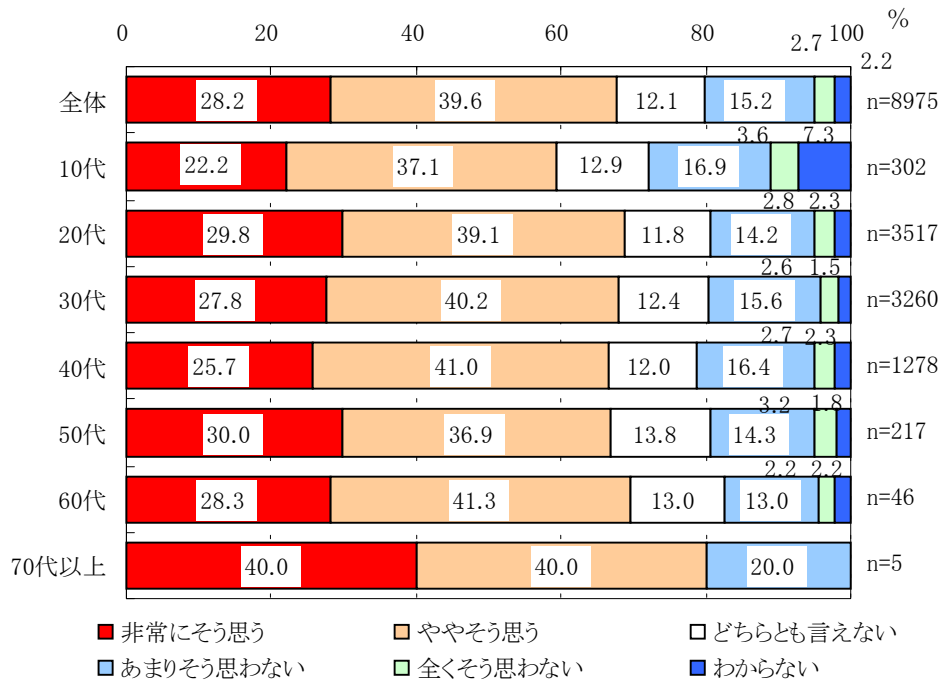
1)交通の便が悪い

①年齢別

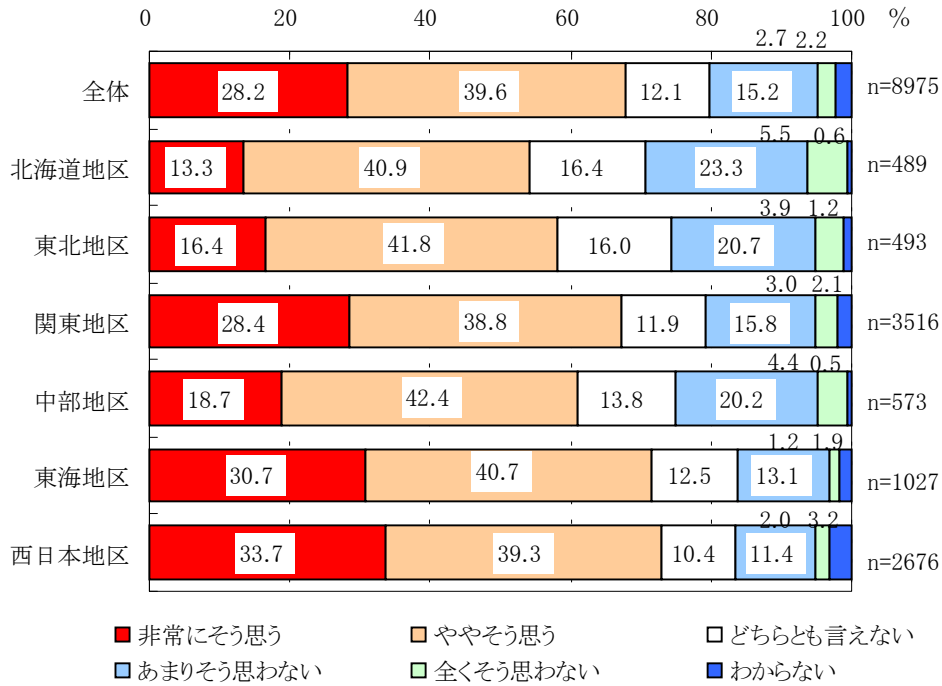


2)ゲレンデに人が多すぎる

①年齢別

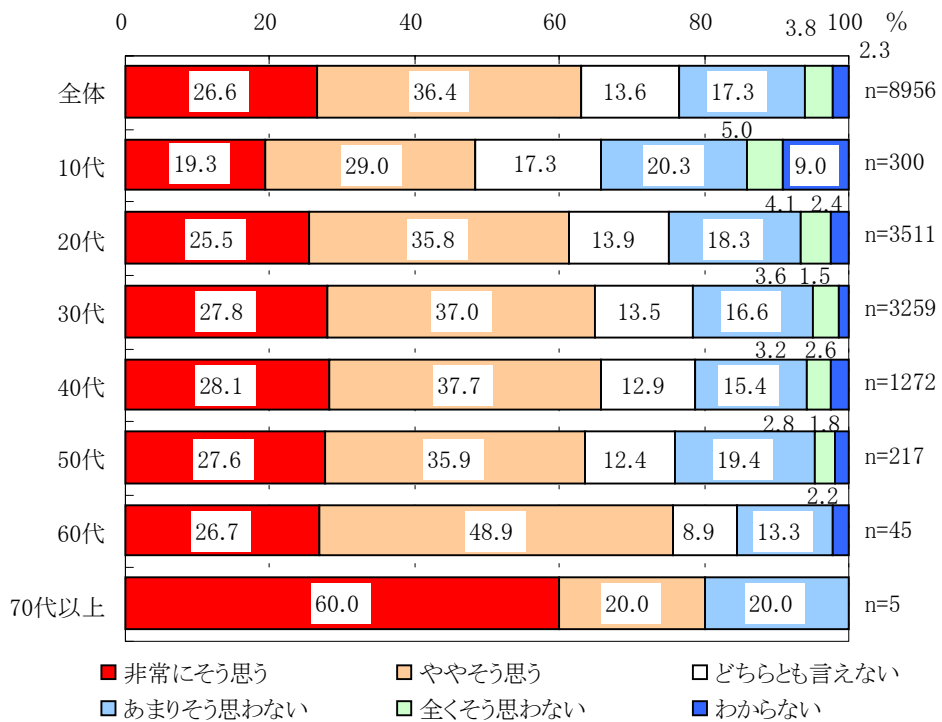


②ブロック別

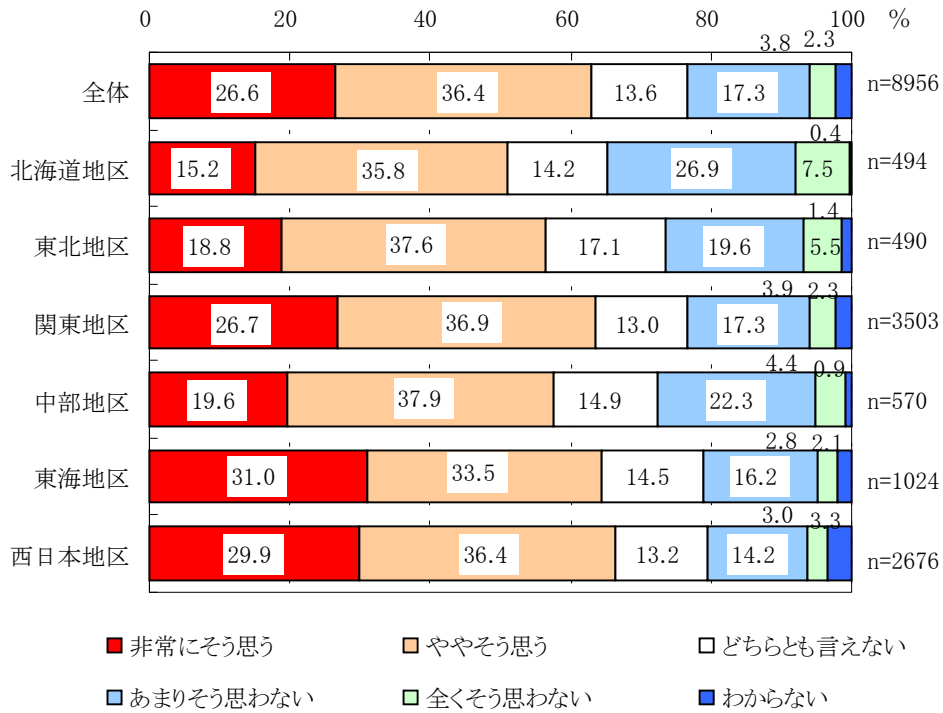


3)リフトが混んでいて待たなければならない

①年齢別

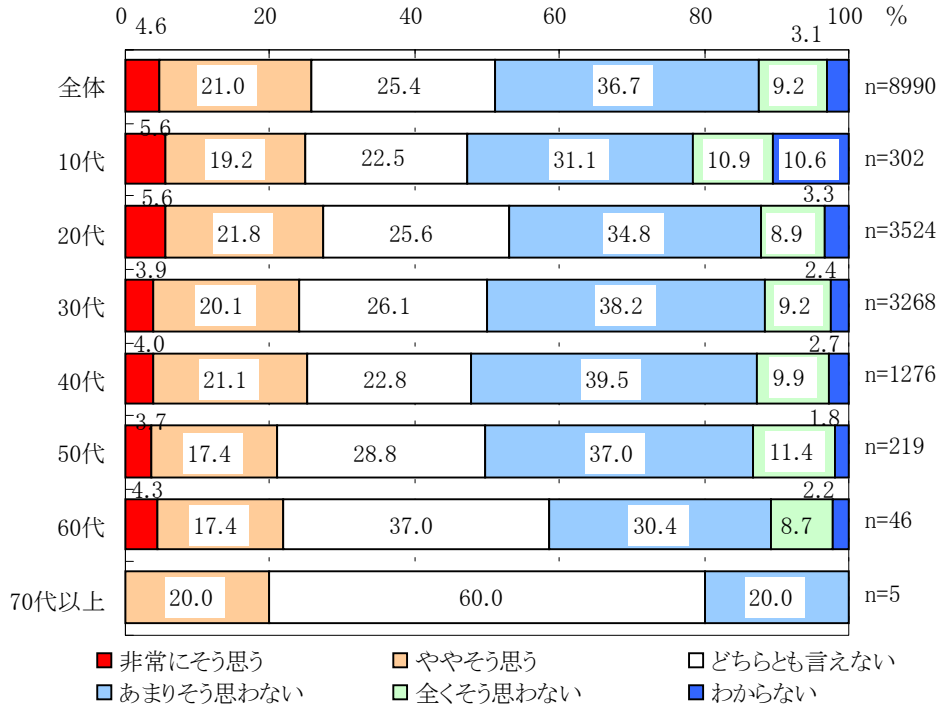


②ブロック別

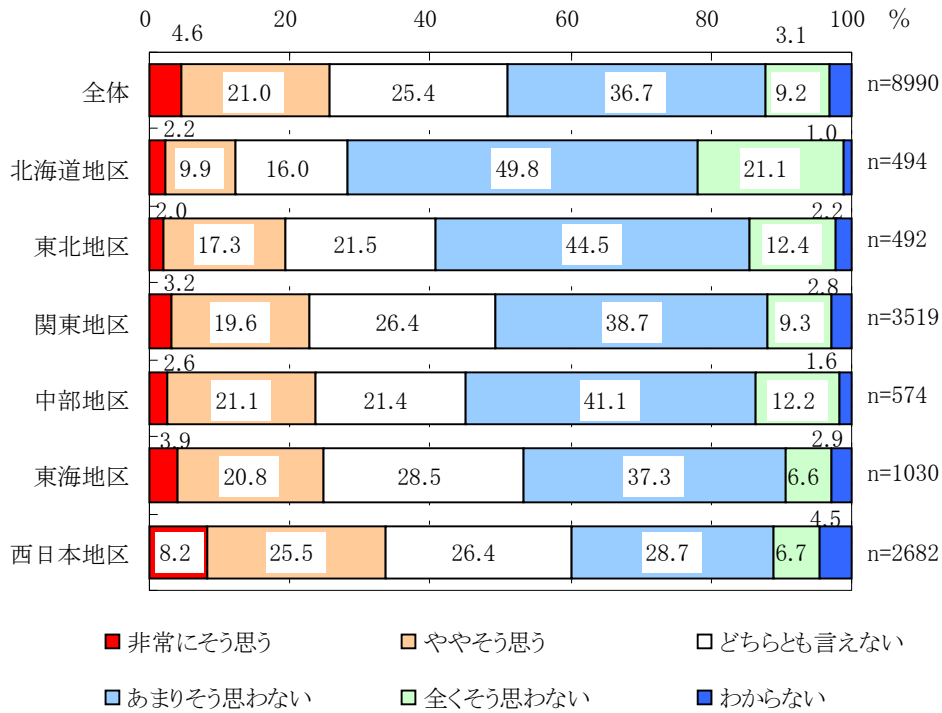


4)コース内の整備(圧雪等)が悪い

①年齢別

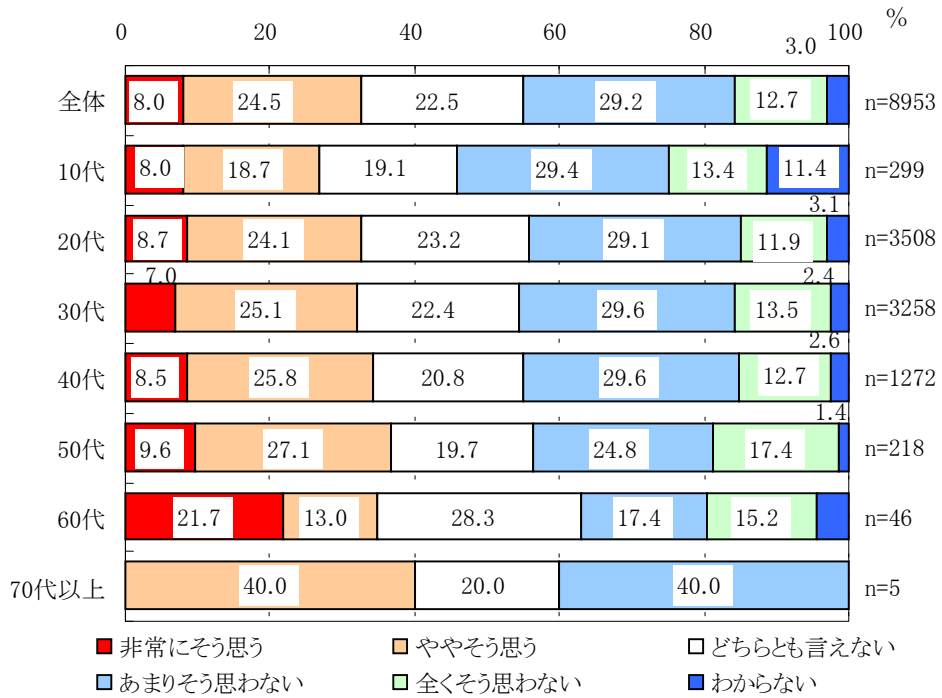


②ブロック別

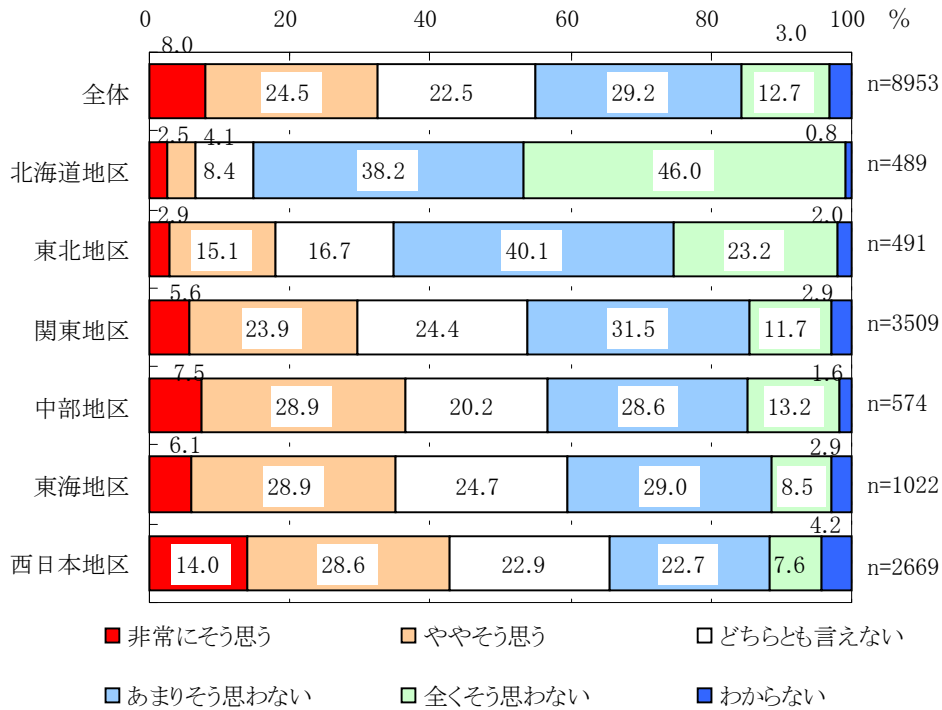


5)雪質が悪い

①年齢別

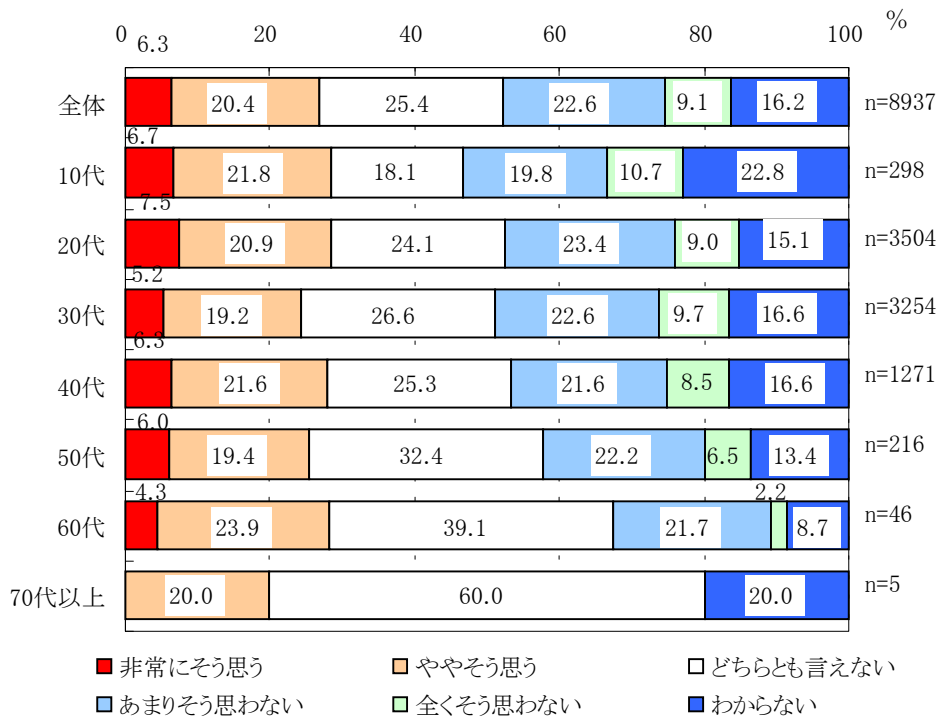


②ブロック別

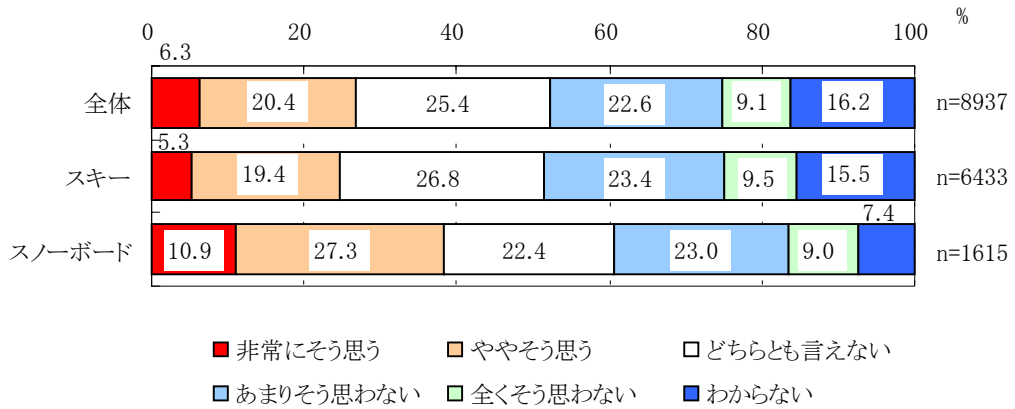


6)ワンメイクジャンプやスノーパークなどの設備、整備が不十分

①年齢別

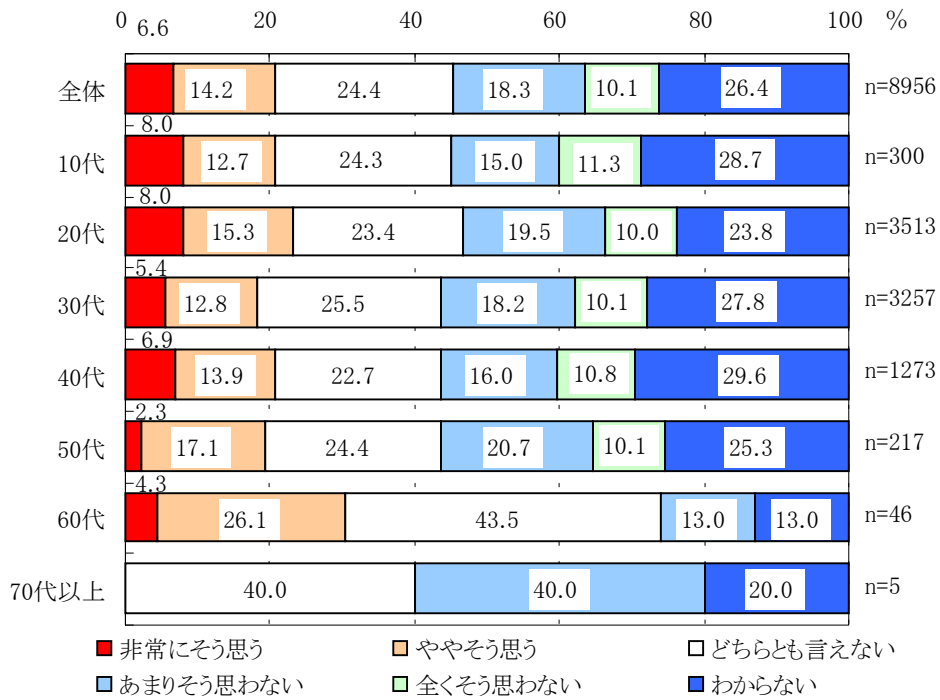


②スポーツ別

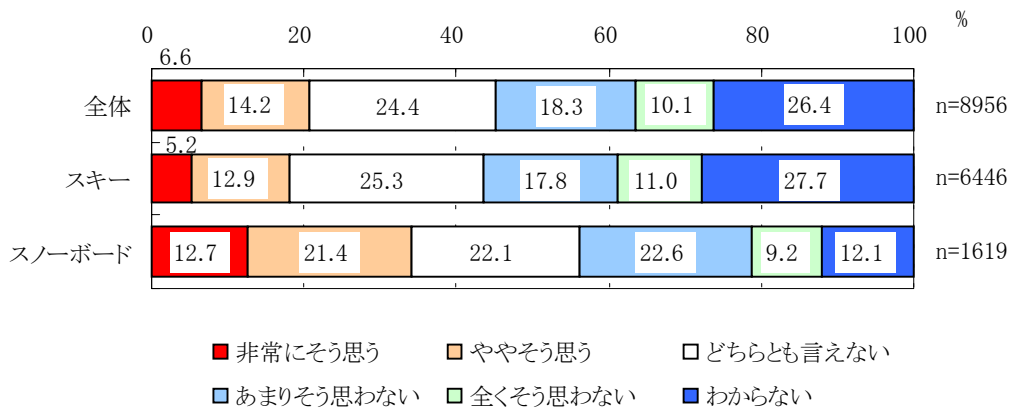


7)ハーフパイプの設備、整備が不十分

①年齢別

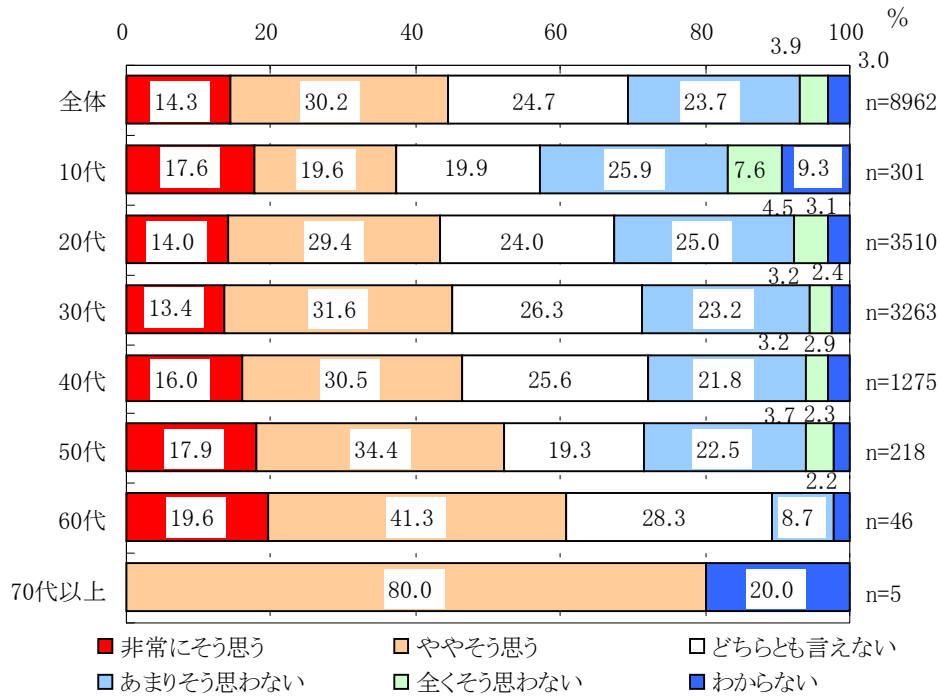


②スポーツ別



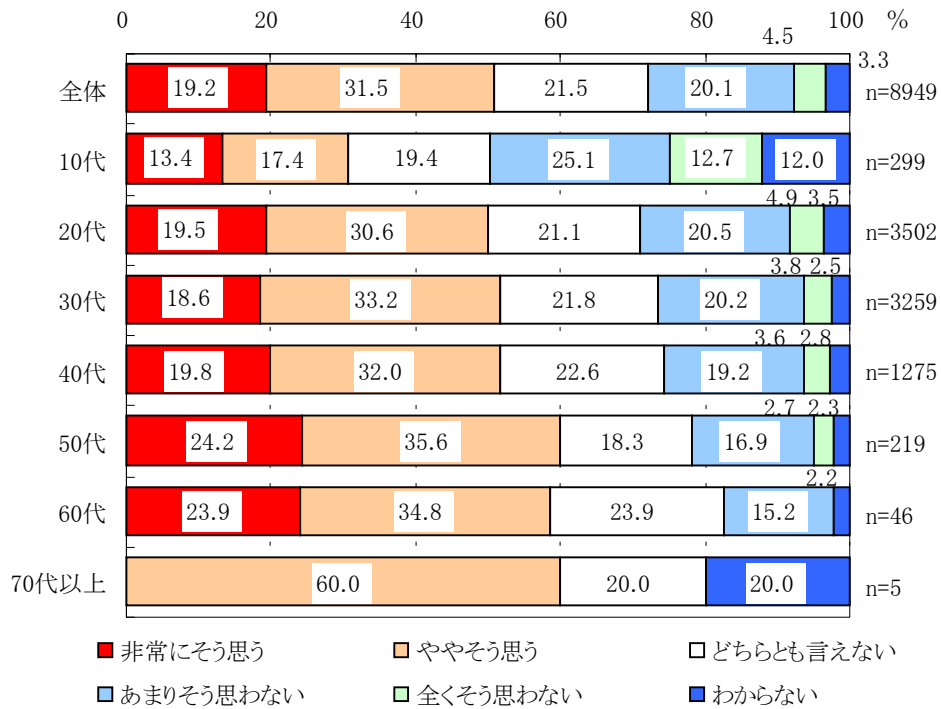
8)ゲレンデ内での客のマナーが悪い

①年齢別



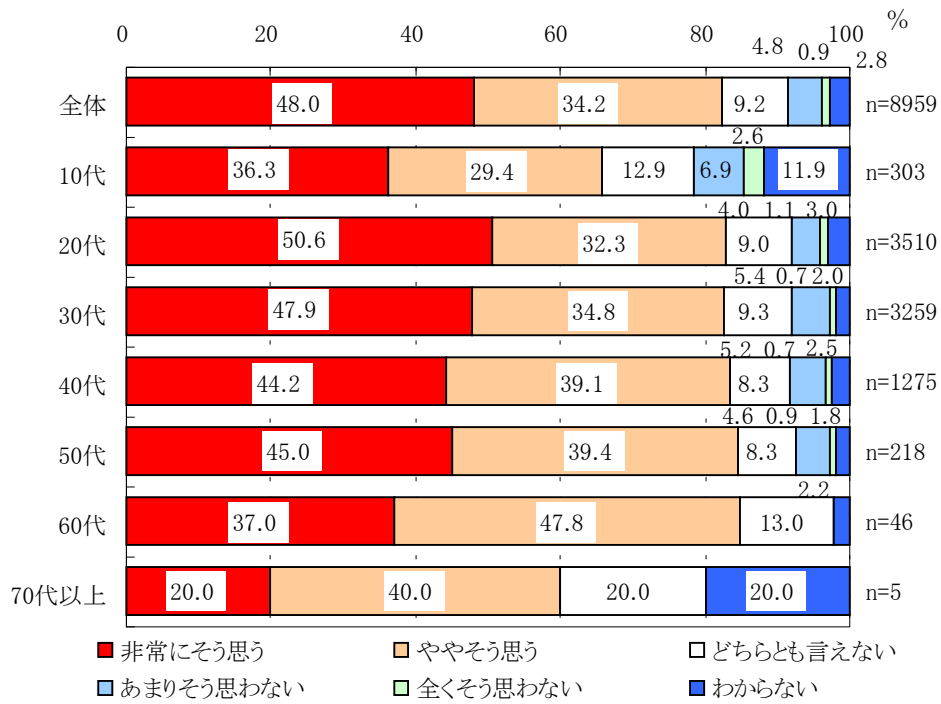
9)レストランや食堂の味が悪い

①年齢別



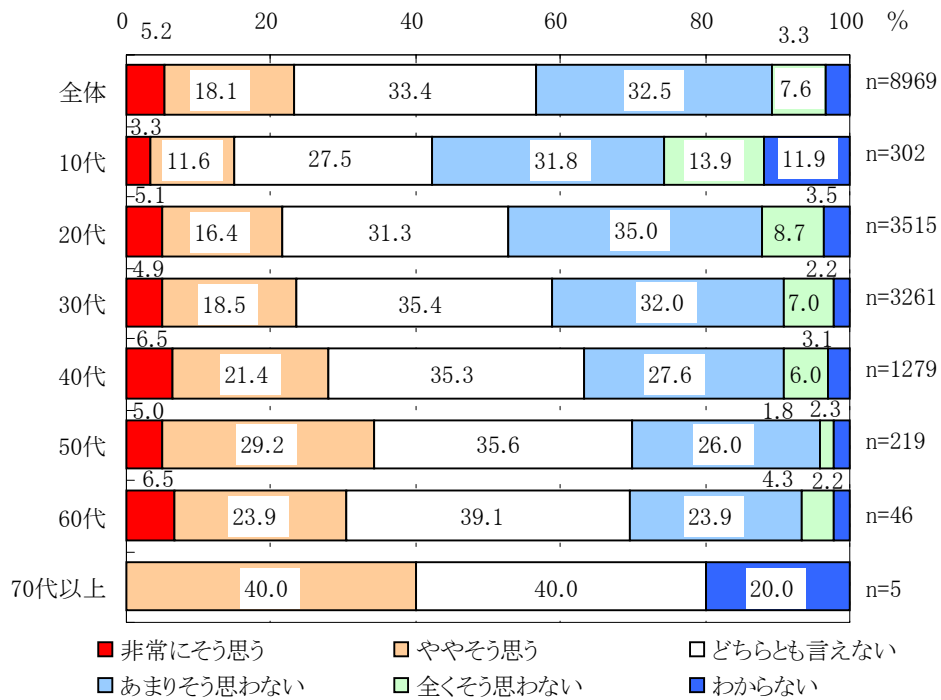
10) レストランや食堂の値段が高い

①年齢別



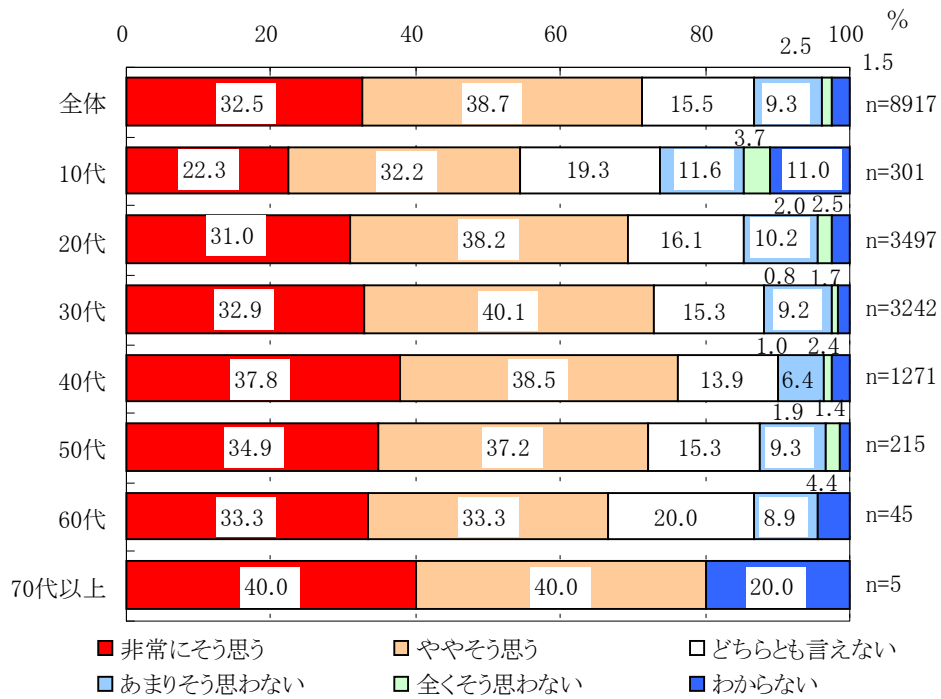
11) 従業員の態度が悪い

①年齢別



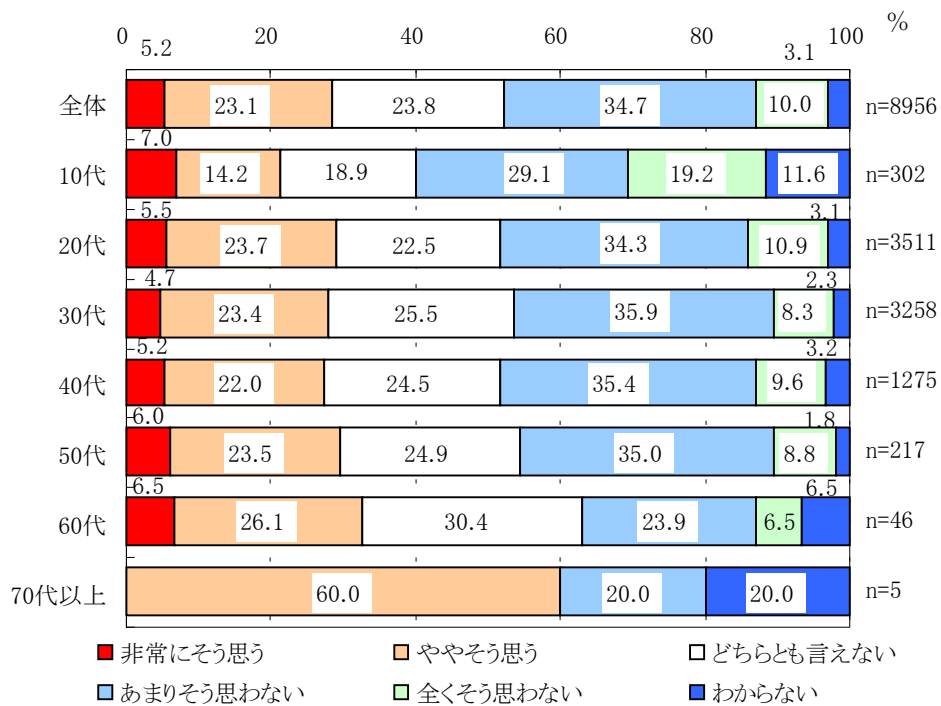
12)リフト代が高い

①年齢別



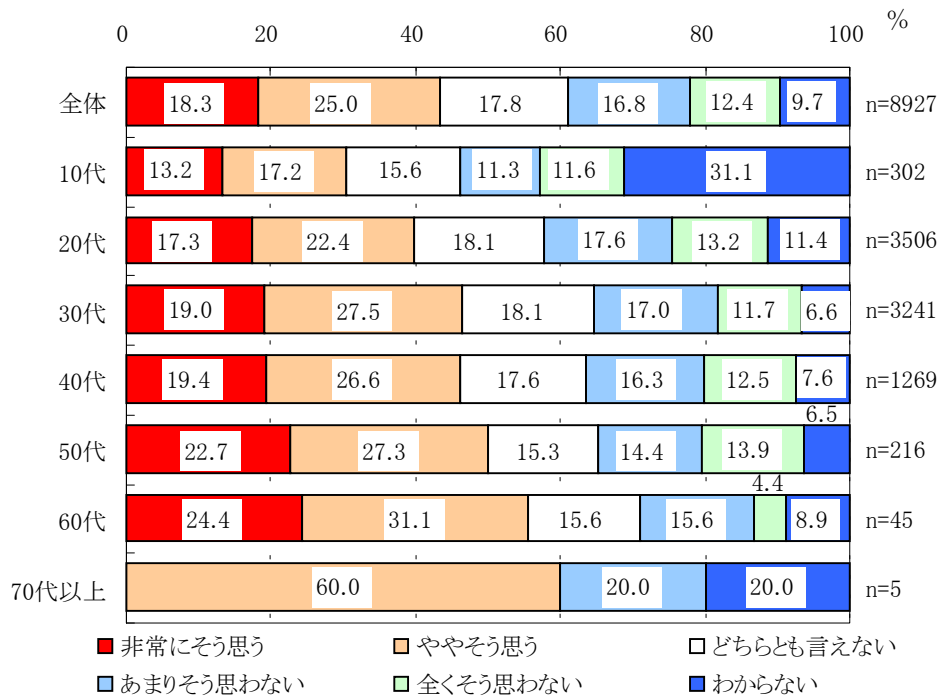
13)リフトの接続が悪く、歩かなければならない

①年齢別

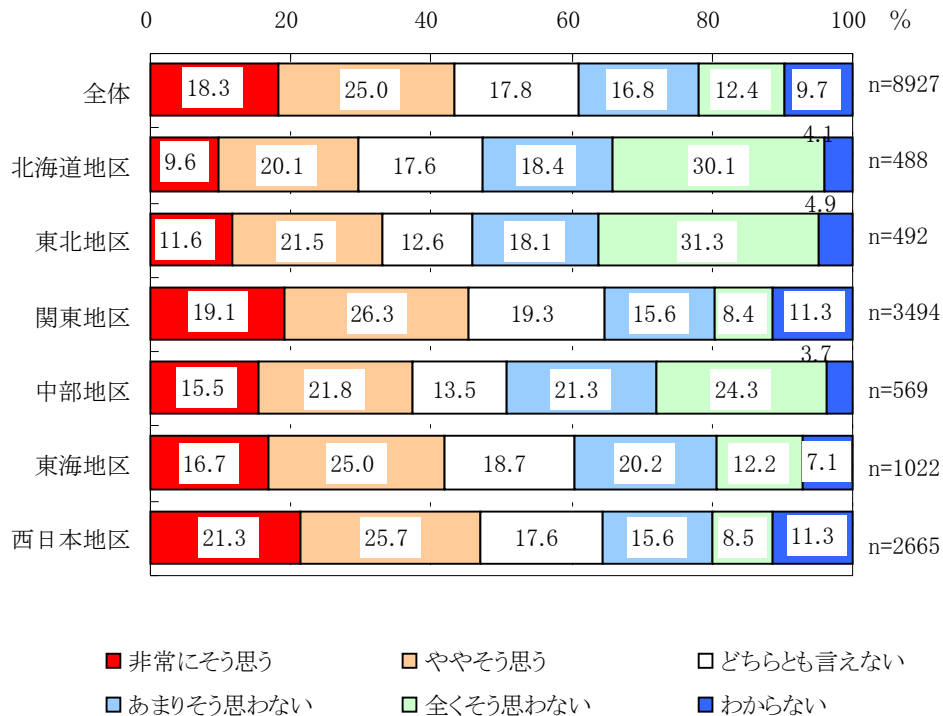


14) 駐車場代が高い

① 年齢別

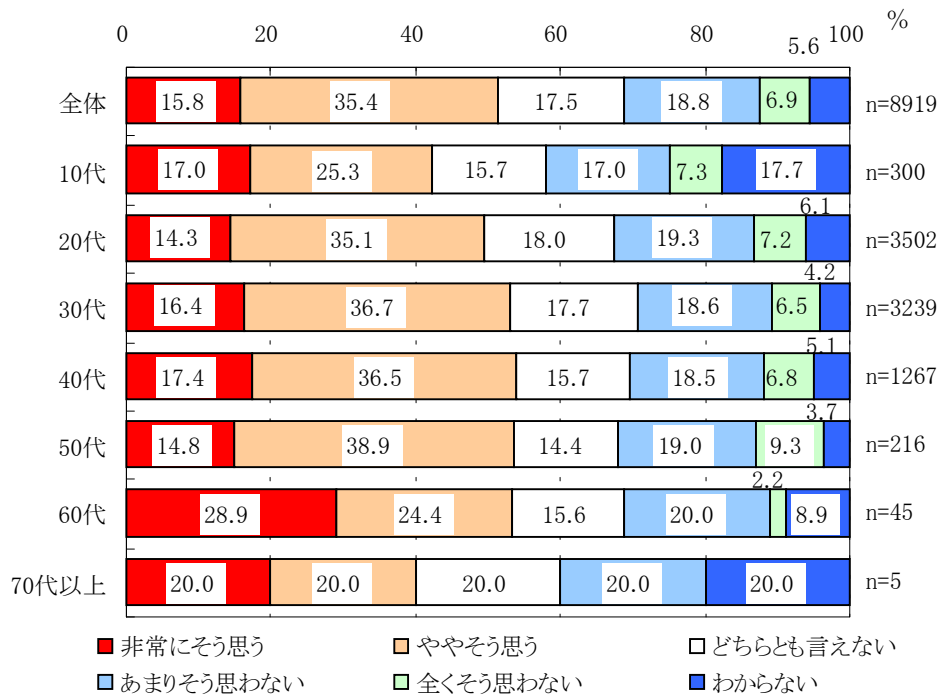


② ブロック別



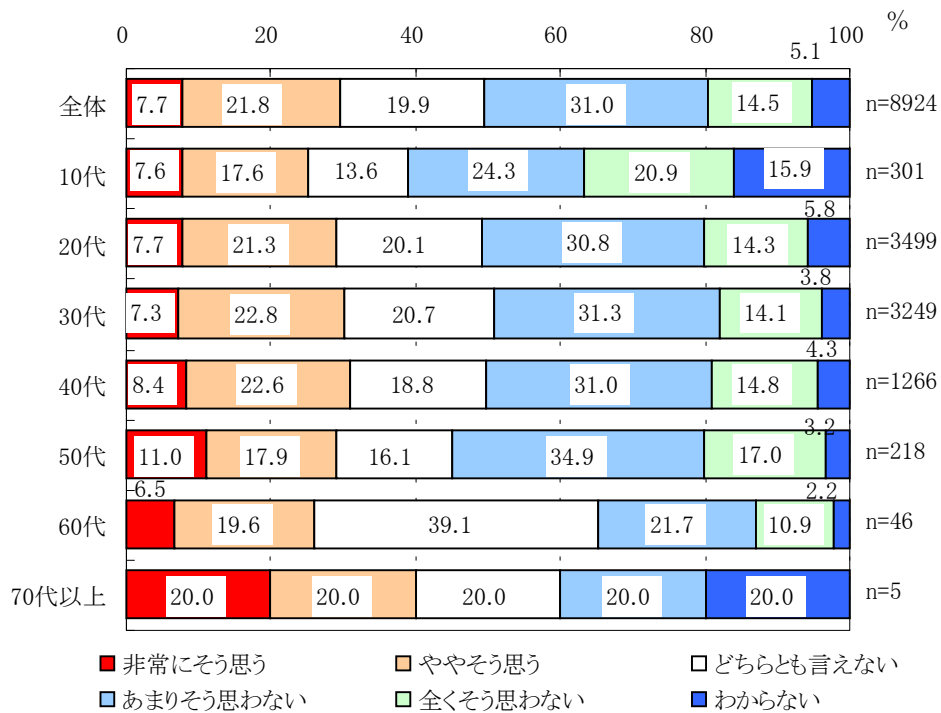
15) 駐車場から歩かなければならない

① 年齢別

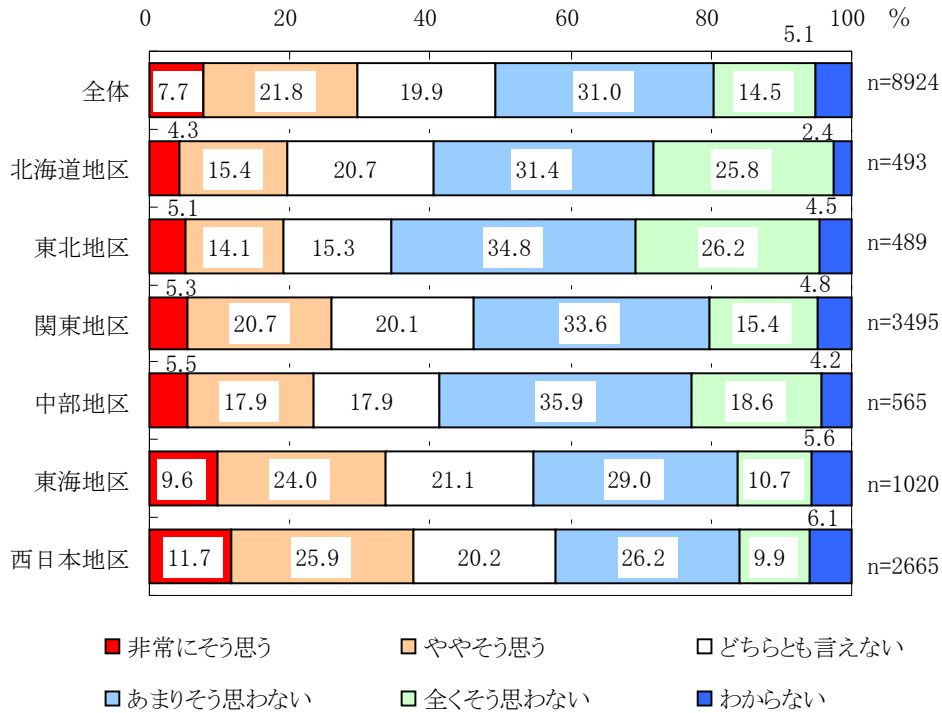


16) 周りの温泉・宿泊施設が不十分

① 年齢別

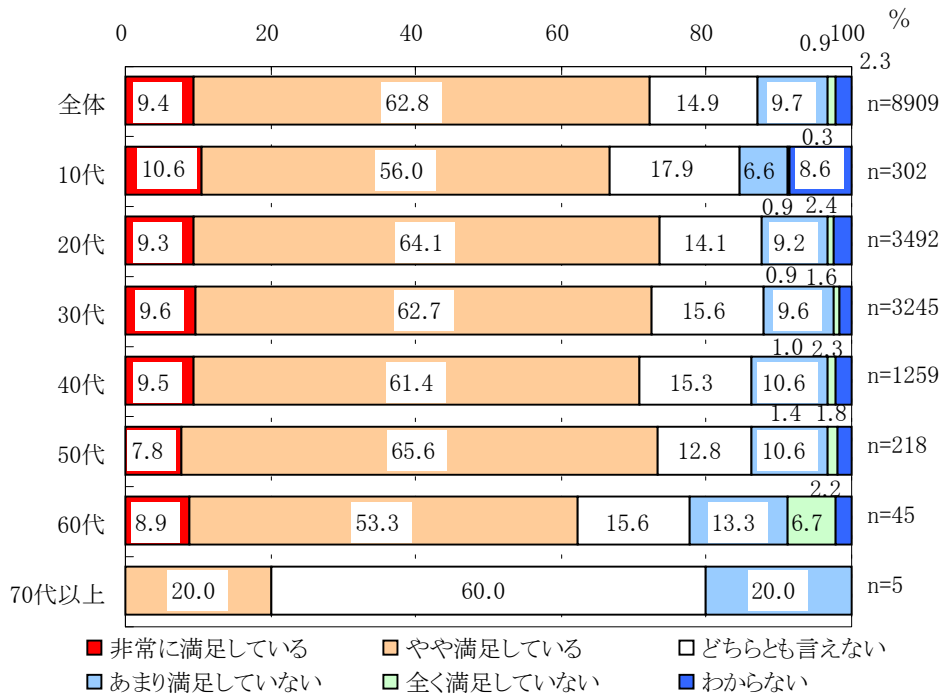


②ブロック別

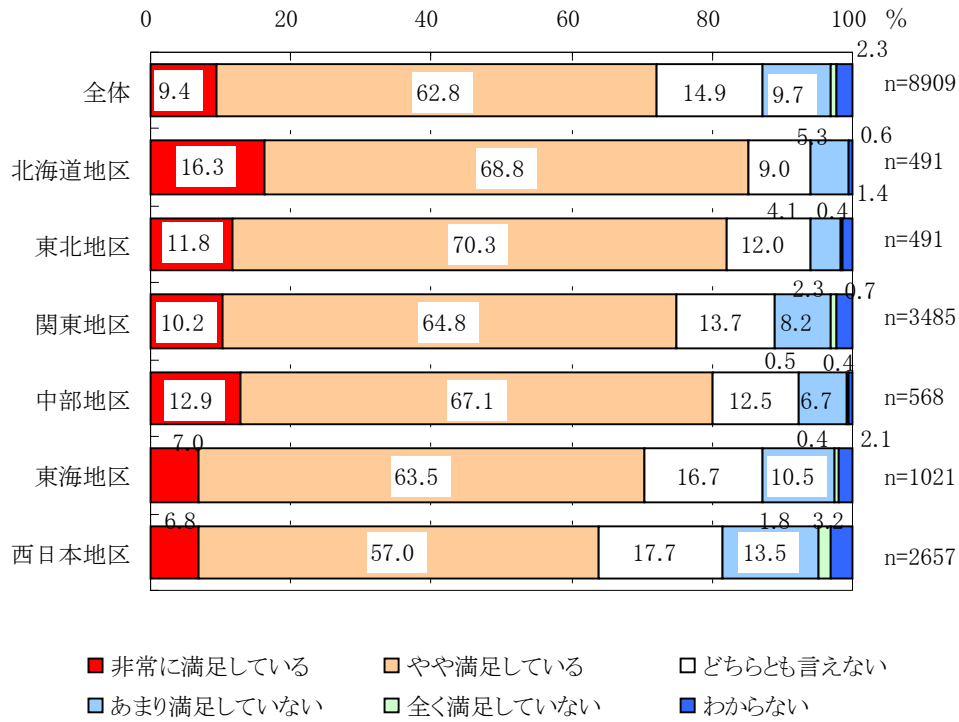


[5]総合的にどのくらい満足していますか？

1)年齢別

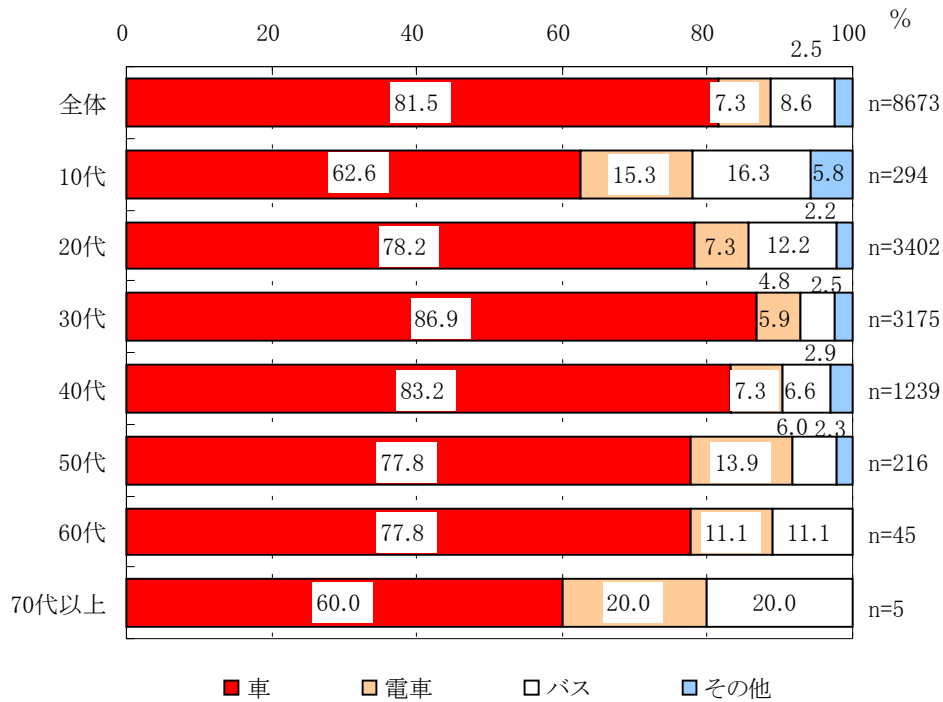


2)ブロック別

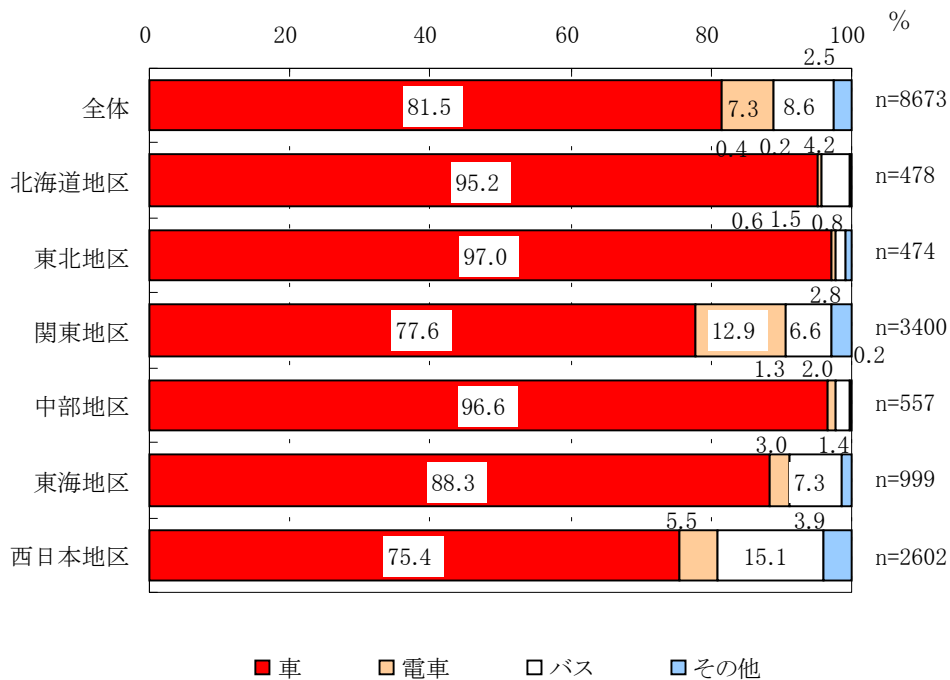


[6]よく利用する交通手段は何ですか？

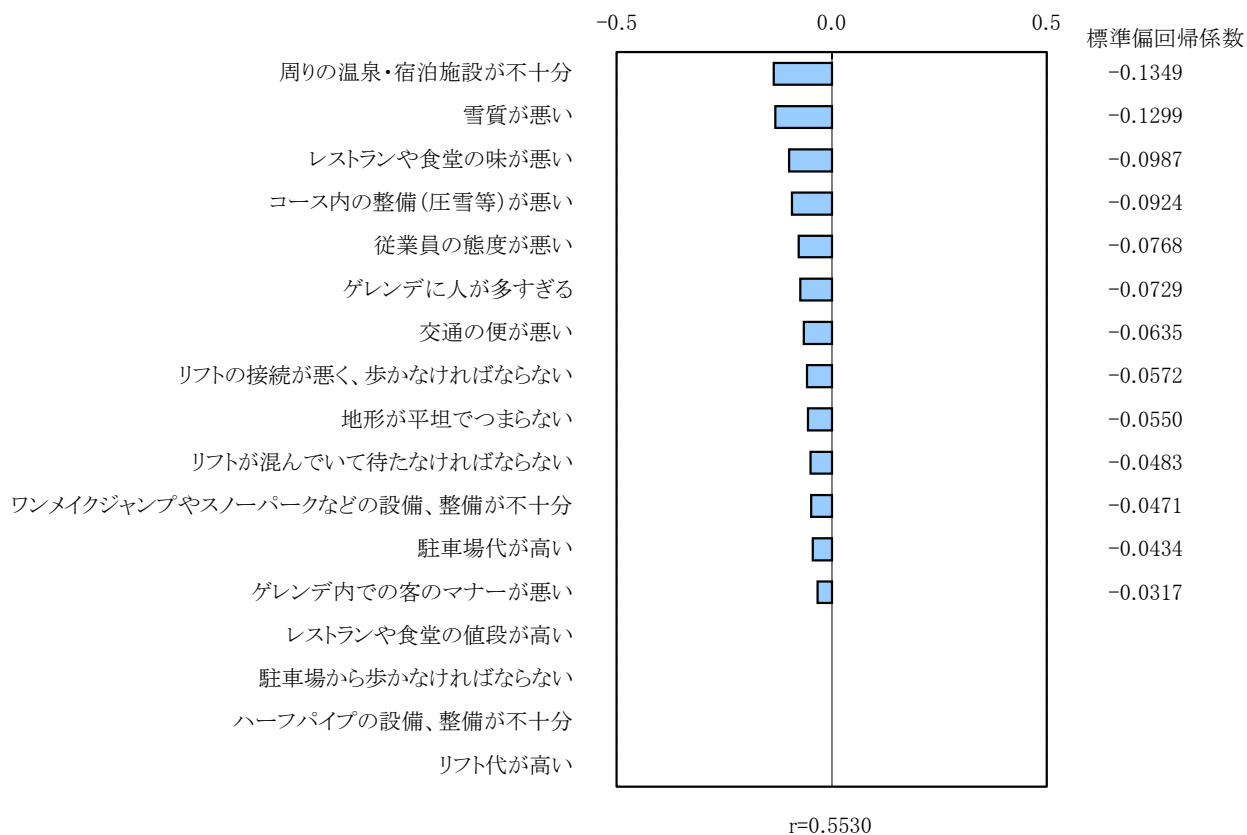
1)年齢別



2)ブロック別



6.重相関分析結果



注) 重相関係数とは

ある指標(例:スノーリゾート満足度)とそれを説明する2つ以上の要因(例:周りの温泉・宿泊施設が不十分・雪質が悪い)との関係の強さ(相関関係)をみるものである。2つ以上の要因で、どこまで当該指標を説明できるかをみるものである。重相関係数が1に近づくほど、各要因による満足度の説明力が高いことを示す。

注) 標準偏回帰係数とは

スノーリゾート満足度(Y)と満足度要因との相関分析により、有意となったある満足要因(x_1, x_2)がスノーリゾート満足度に大きく貢献するか否かをみるものである。 $Y=ax_1+bx_2+c$ の a,b にあたるものである。従って数値が大きい程満足度への貢献度が大きいことを示す。