

国際教養大学アジア地域研究連携機構担当部分

# クルーズ列車・旅客船等、多様な交通を活用した 観光二次交通の魅力創造実証事業

## 報告書

平成31年2月

国土交通省東北運輸局

## 事業目的

秋田港では近年クルーズ船の寄港に力を入れており、外航クルーズ船の寄港が増加している。一方、秋田港は秋田市中心部から離れ、二次交通アクセスが不十分な状況にある。そこで平成29年の東北3大夏祭り「竿灯まつり」時期に合わせ、秋田港～秋田駅間を、通常貨物線として使われている鉄道とJR奥羽線を結節させることにより旅客列車（クルーズ列車）を走らせ、まつり会場の秋田市中心部までクルーズ旅客を大量輸送し、スムーズな移動を図った。

一方、男鹿半島は、なまはげに代表される固有の地域文化、ジオパーク等雄大な日本海の自然及び温泉街等、観光資源に恵まれた地域であるが、秋田市等からの二次交通アクセスが脆弱であることから、インバウンド誘致に苦慮している地域である。

そこで、インバウンドのためのクルーズ列車、なまはげシャトル等の二次交通と観光旅客船等を使つての男鹿半島を巡るモデルコースを設定し、その成果について、秋田港入港のクルーズ船客によるモデルコースのモニターツアー調査を実施し、訪日外国人旅行者目線による課題抽出し、モデルコースの磨きあげを図る。

本実証事業の実施により、インバウンド誘致のための観光二次交通の構築に悩む他の地域の先進事例となることを目指す。

## ①秋田港寄港クルーズ船顧客インタビュー調査（国際教養大学アジア地域研究連携機構）

クルーズ船顧客による秋田県内の観光需要の分析および二次交通や男鹿の観光ポテンシャルを調査。

## ②男鹿モニターツアー調査

①の調査結果を踏まえ、男鹿の観光モデルコースを設定し、以下3つのモニターツアー調査を実施。

1. クルーズ客向け（日帰りツアー）
2. クルー向け（日帰りツアー）
3. ライター向け（一泊二日ツアー）

## ③効果検証

①②の調査結果を踏まえ、訪日外国人旅行者目線による問題点の抽出、モデルコースの磨きあげにむけた今後の課題について検証を実施。

## Ⅱ. 調査結果

## Ⅱ-1.秋田港寄港クルーズ船顧客インタビュー調査結果

### 調査概要

- 目的  
「クルーズ列車・旅客船等、多様な交通を活用した観光二次交通の魅力創造実証事業」における、クルーズ船顧客による秋田県内の観光需要の分析や、モニターツアーの企画の参考資料として実施。
- 日程  
2018年6月1日（カレドニアンスカイ号乗客75名）と同年8月6日（ダイヤモンドプリンセス号乗客約2500名）の2度に分けて実施。
- 実施場所  
秋田港ターミナル及び秋田市中心地域（秋田市中心地域は8月のみ実施）。

### 調査項目

- 観光客の属性（国籍、性別、年齢）
- クルーズ下船後の訪問地
- 男鹿半島の観光地への選好  
比較対象としての角館武家屋敷と5つの男鹿市内の観光地の中から行きたいと思う場所を3つ選んでもらった
- 満足した訪問地や不満だった訪問地とその理由
- 二次交通の満足度

## 調査票(1)

### 秋田における観光体験に関する調査

(実施：国際教養大学)

Questionnaire ID	
Interviewer Name	
Time of Interview	

Q1. このクルーズ旅行以前に秋田のことを聞いたことはありますか？

1. はい、このクルーズ旅行以前に                      2. いいえ

Q2. それはどのようにお知りになりましたか（媒体）？

自由回答：

Q3. 何人のグループでこのクルーズ旅行に参加しましたか？

数字： \_\_\_\_\_名

Q4. オプションツアーに参加しましたか、もしくはする予定ですか？

1. はい                      2. いいえ

Q5. (Q4で“はい”と答えた場合質問する、それ以外は Q6へ) オプションツアーではどの観光地へ行きましたか、行く予定ですか？ 下の表に訪問した順に地名を記入：

Q6. 今日はどの観光地へ行きましたか、もしくは行く予定ですか？（訪問した順に下の表に地名を記入。オプションツアー参加者はそれ以外の場所を記入。羊灯祭りも1地点とする）

Q7. パネルを表示して質問 “秋田に初めて来たとしたら行きたいと思う場所を順位をつけて3つ、下の6つの観光地から選んでください。”

1st                      2nd                      3rd

Q8. (午後のみ質問) 本日訪問した観光地での貴方の消費額をお聞きします。グループ全体での消費はお一人の消費額に換算して回答してください。

Item		観光地 A	観光地 B	観光地 C	観光地 D
観光地の名前 (記入)	秋田港				
飲食					
土産					
交通					
その他					

Q9. (午後のみ質問) 本日訪問した観光地で一番良かった場所はどこですか。(相手が答えた後) またその理由は？ 地名：                      理由：

Q10. (午後のみ質問) 本日訪問した観光地で一番満足しなかった場所はどこですか。(相手が答えた後) またその理由は？ 地名：                      理由：

Q11. (午後のみ質問) 交通や観光地の案内はスムーズでしたか？

1. はい                      2. いいえ

Q12. (Q11が“いいえ”の場合質問する、それ以外は Q13へスキップ) どのような問題がありましたか？

自由回答：

Q13. (性別を確認して記入)

1. 男性                      2. 女性

Q14. 最後に観光客ご自身のことを簡単に質問させてください。  
40代, 50代, 60代, 70代のように大まかな年齢を教えてください？

1. 10代    2. 20代    3. 30代    4. 40代    5. 50代  
6. 60代    7. 70代    8. 80代    9. 90代    10. 100歳以上

Q15. 国籍を教えてください。

以上となります、調査へのご協力ありがとうございました。

注：日本語訳

### 6月調査

- 2018年6月1日、秋田港ターミナルにて実施
- 調査時間は午後3時30分から午後5時まで
- 調査員は11名
- カレドニアンスカイの乗客75名のうち11グループから聞き取り調査を実施
- 調査は乗客がオプションツアーからターミナルに帰ってくるタイミングで実施する予定であったが、出航時間が早まったため多くの乗客が既にクルーズに戻っており、十分な回答数を確保できなかった。

### 8月調査

- 2018年8月6日、秋田港ターミナル及び秋田市中心地域にて実施
- 調査時間は午前8時から午後10時まで
- 調査員は午前5名、午後6名の2グループに分けて実施
- ダイヤモンドプリンセスの乗客約2500名のうち、205グループに対して聞き取り調査を実施

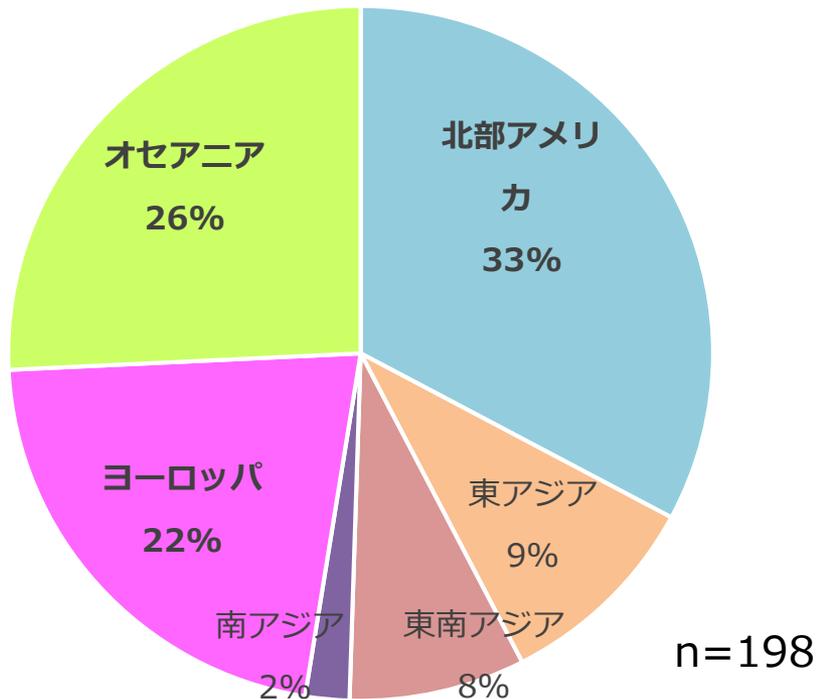
8月調査では寄港直後から出航間際までの全ての時間を調査に費やした。

## 調査結果の見本（一部）

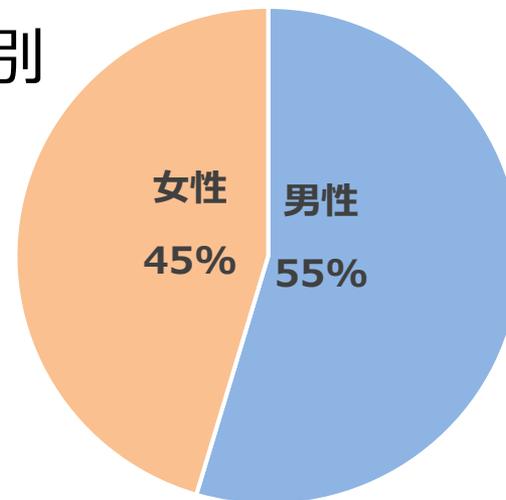
1	A	B	C	D	E	F	G			H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB			
order	ID1	ID2	Enumerator	Panel	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6_SiteA	Q6_SiteB	Q6_SiteC	Q6_SiteD	Q7_1st	Q7_2nd	Q7_3rd	Q7_1st	Q7_2nd	Q7_3rd	Q8_Port1	Q8_Port2	Q8_Port3	Q8_Port4	Q8_SiteA1	Q8_SiteA2	Q8_SiteA3	Q8_SiteA4	Q8_1					
83	82 AM	82	Koide Mao	A6	1	TV	2	1		Akita city				E	B	C	Kanpuzan	Kakunodate	Onsen														
84	83 AM	83	Koide Mao	A6	1	Lived in Sapporo for 2 years	4	2						B	E	F	Kakunodate	Kanpuzan	Nyudozaki														
85	84 AM	84	Koide Mao	A6	2	TV	2	1		Senboku	Akita city																						
86	85 AM	85	Koide Mao	A6	2	In the Cruise	2	1		Akita city				B	E	F	Kakunodate	Kanpuzan	Nyudozaki														
87	86 AM	86	Koide Mao	A6	2	In the Cruise	10	2		Akita city																							
88	87 AM	87	Koide Mao	A6	2	In the Cruise	2	1		Senboku	Akita city																						
89	88 PM terminal	1	Tamaki Yoshito	A1	1	In the Cruise	2	2						E	D	F	Kakunodate	Nyudozaki	Aquarium								2000						
90	89 PM terminal	2	Tamaki Yoshito	A1						Akita city																		2800		\$10			
91	90 PM terminal	3	Tamaki Yoshito	A1	2	In the Cruise	2	1		Senboku				B	C	A	Kanpuzan	Onsen	Namahage														
92	91 PM terminal	4	Tamaki Yoshito	A1	2	In the Cruise	2	2		Senboku				E	F	A	Kakunodate	Aquarium	Namahage									3500					
93	92 PM terminal	5	Tamaki Yoshito	A1	1	In the Cruise	5	2		Akita city				F	B	C	Aquarium	Kanpuzan	Onsen							3000	3000	3000					
94	93 PM terminal	6	Tamaki Yoshito	A1	2	In the Cruise	2	2		Akita city				E	F	C	Kakunodate	Aquarium	Onsen														
95	94 PM terminal	7	Tamaki Yoshito	A1	1	In the Cruise	2	1		Akita city				E	C	B	Kakunodate	Onsen	Kanpuzan								400						
96	95 PM terminal	8	Tamaki Yoshito	A1	2	In the Cruise	2	1		Senboku	Akita city			B	C	F	Kanpuzan	Onsen	Aquarium							1120		550+	\$10				
97	96 PM terminal	9	Tamaki Yoshito	A1	2	In the Cruise		1		Akita city				C	A	E	Onsen	Namahage	Kakunodate														
98	97 PM terminal	10	Tamaki Yoshito	A1	2	Kanto Festival	2	1		Akita city				E	A	C	Kakunodate	Namahage	Onsen														
99	98 PM terminal	11	Tamaki Yoshito	A1	2	In the Cruise	1	1		Akita city				E	F	A	Kakunodate	Aquarium	Namahage								600						
100	99 PM terminal	12	Tamaki Yoshito	A1	2	In the Cruise	4	2		Senboku				B	E	D	Kanpuzan	Kakunodate	Nyudozaki			2000	\$5				1000		\$5				
101	100 PM terminal	13	Tamaki Yoshito	A1	1	Kanto Festival	2	2		Akita city				F	E	B	Aquarium	Kakunodate	Kanpuzan								600						
102	101 PM terminal	14	Tamaki Yoshito	A1	1	In the Cruise	1	2						F	E	B	Aquarium	Kakunodate	Kanpuzan														
103	102 PM terminal	15	Tamaki Yoshito	A1	1		1	2						A	F	C	Namahage	Aquarium	Onsen														
104	103 PM terminal	16	Koike Nanase	A1	2	In the Cruise	2	2		Akita city				B	E	D	Kanpuzan	Kakunodate	Nyudozaki									3000					
105	104 PM terminal	17	Koike Nanase	A1	2	In the Cruise	3	2		Akita city				E	C	A	Kakunodate	Onsen	Namahage								15000	500					
106	105 PM terminal	18	Koike Nanase	A1	2	In the Cruise	1	2		Akita city				B	F	C	Kanpuzan	Aquarium	Onsen														
107	106 PM terminal	19	Koike Nanase	A1	1	Family	2	1		Akita city				C	E	F	Onsen	Kakunodate	Aquarium								2000	7000					
108	107 PM terminal	20	Koike Nanase	A1	1	In the Cruise		2		Akita city				B	F	A	Kanpuzan	Aquarium	Namahage														
109	108 PM terminal	21	Koike Nanase	A1	1	In the Cruise	6	1		Senboku				F	A	B	Aquarium	Namahage	Kanpuzan								4000						
110	109 PM terminal	22	Koike Nanase	A1	2	In the Cruise	2	1		Senboku				E	C	F	Kakunodate	Onsen	Aquarium								300						
111	110 PM terminal	23	Koike Nanase	A1	2	In the Cruise	15	2		Akita city				D	E	F	Nyudozaki	Kakunodate	Aquarium														
112	111 PM terminal	24	Koike Nanase	A1	2	In the Cruise	3	1			Akita city			E	F	A	Kakunodate	Aquarium	Namahage									500					
113	112 PM terminal	25	Koike Nanase	A1	2	Akita dog. TV	2	1		Senboku				F	E	B	Aquarium	Kakunodate	Kanpuzan								5000						
114	113 PM terminal	26	Du Wenti	A2	2		2	2		Akita city				A	F	D	Kakunodate	Namahage	Aquarium														
115	114 PM terminal	27	Du Wenti	A2	2	Akita dog	2	1		Akita city				A	B	F	Kakunodate	Kanpuzan	Namahage									200				3000	
116	115 PM terminal	28	Du Wenti	A2	1	Tourist desk	2	1		Senboku				B	A	E	Kanpuzan	Kakunodate	Nyudozaki														
117	116 PM terminal	29	Du Wenti	A2	1	Friends	40	1		Senboku				D	F	C	Aquarium	Namahage	Onsen			7000					20000						
118	117 PM terminal	30	Du Wenti	A2	1	TV	2	2		Akita city				A	B	E	Kakunodate	Kanpuzan	Nyudozaki														
119	118 PM terminal	31	Du Wenti	A2	2		2	1		Senboku				D	A	B	Aquarium	Kakunodate	Kanpuzan									1600					
120	119 PM terminal	32	Du Wenti	A2	2		2	2						B	C	F	Kanpuzan	Onsen	Namahage								300						
121	120 PM terminal	33	Nakasato Aozumi	A2	1	Good place	1	2						D	C	A	Aquarium	Onsen	Kakunodate								\$40						

## 回答者の属性

### 国籍

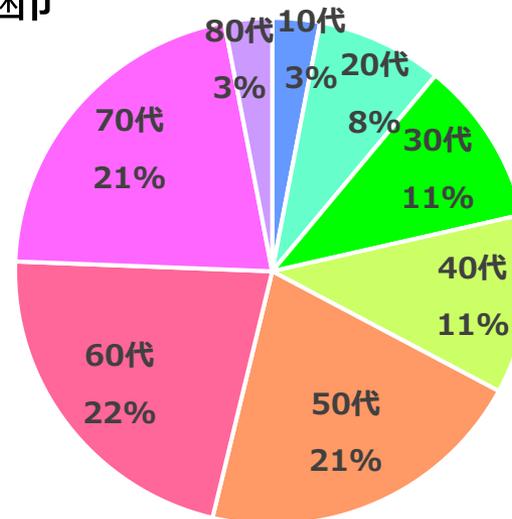


### 性別



n=196

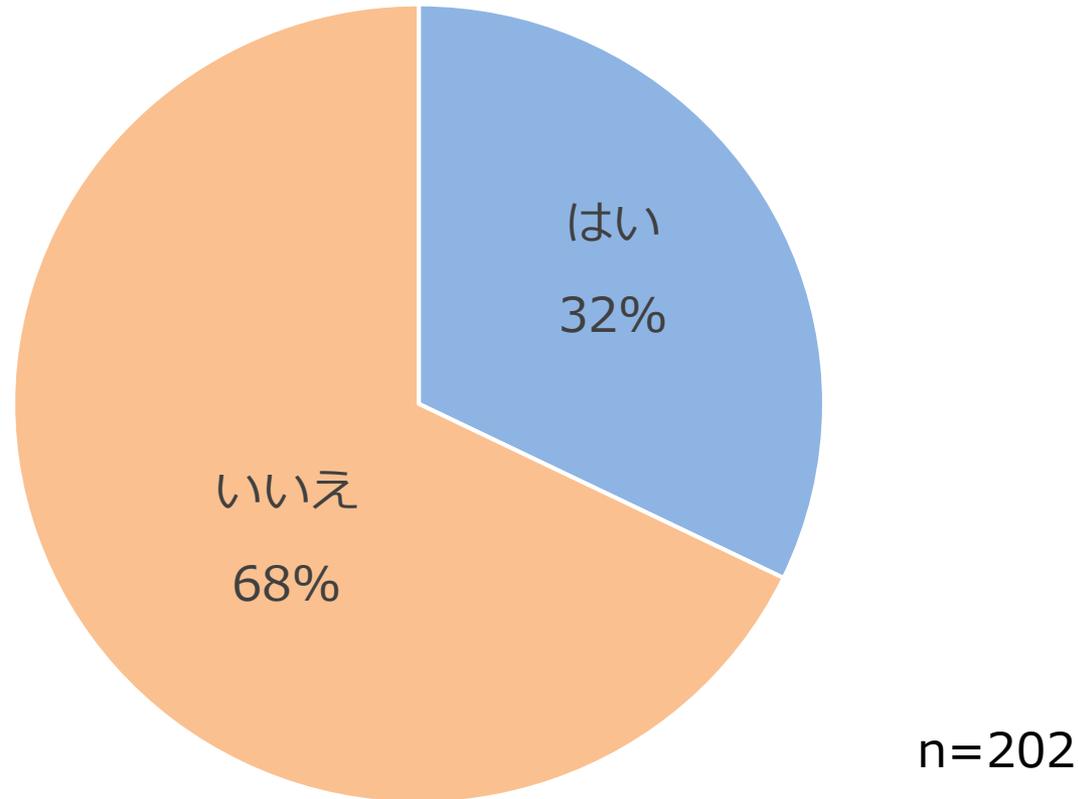
### 年齢



n=201

- 国籍は欧米が中心
- 男女比はほぼ均等だが若干男性が多い
- 年齢は50代以上が6割を超えており、平均年齢が高い

## 旅行前に秋田を知っていたか



- 認知の主なきっかけは秋田犬やインターネット、TV、知り合いを通じて
- 7割弱は事前の認知はなく、クルーズ内で認知した

## 各エリアへの訪問者数

回答者205グループのうち訪問地（最大4つまで回答可能）を回答した189グループから各自治体の訪問頻度をリスト化

- 竿灯祭開催中ということもあり、秋田市が最も多く、仙北市が続く
- 男鹿市は酒造ツアーのある潟上市と同程度
- 男鹿市を訪問した7グループのうち、6グループはオプションツアー参加者であった。

竿灯というイレギュラーなタイミングを考慮し、秋田市以外を比較すると、仙北市（角館）への一極集中となっている。

訪問地	回答者 (重複含)
秋田市	162
青森市	1
潟上市	7
盛岡市	1
男鹿市	7
仙北市	40

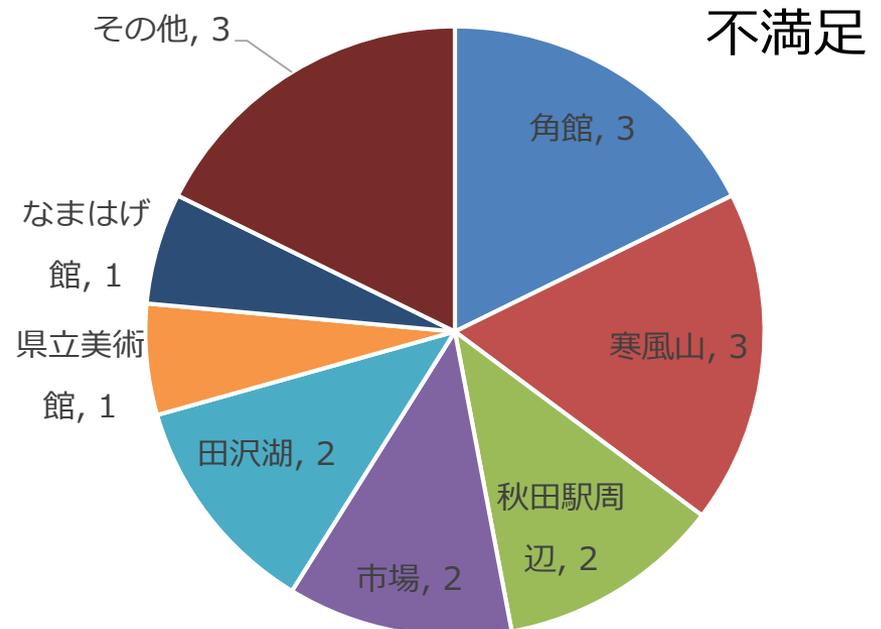
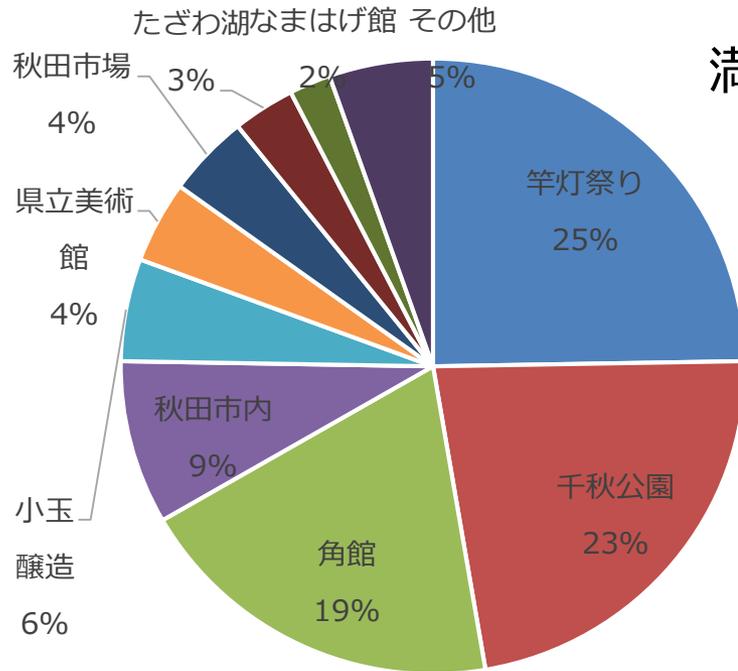
## 男鹿市の観光地に対する選好

- 男鹿市の観光地に対する選好の聞き取りを実施したところ、第一希望のカウント数やボルダ得点では共に男鹿水族館の希望が高く、なまはげ館、寒風山が次ぐ結果となった。

第一希望が記入している調査表は193本、第一から第三希望まで記入してある調査票は185本

観光地	第一希望	第二希望	第三希望	第一から第三希望までのボルダ得点（第一が3点、第二が2点、第三が1点）
水族館	39	44	25	152
角館武家屋敷	71	36	34	177
寒風山	30	28	43	129
なまはげ館	29	41	33	144
入道崎	7	9	24	49
温泉	17	32	26	107
計	193	190	185	

## 訪問地の満足度



n=93、午後のみ、複数挙げた回答者はそれぞれをカウントした

**前述のエリア毎の訪問者数を考慮すると角館の満足度が高いことがうかがえる**

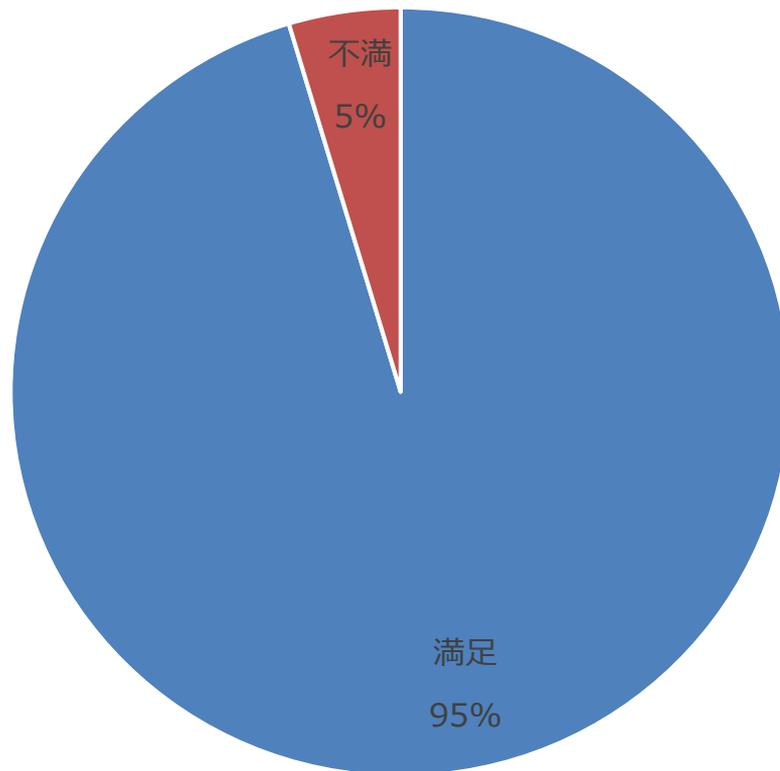
n=17、午後のみ、複数挙げた回答者はそれぞれをカウントした

**上記は割合ではなく、回答数であるため、ほとんど不満はない**

特に男鹿市を訪問した7グループでは、なまはげ館の満足度が高かったが、言語対応の不備が指摘された。寒風山での満足度は天候に大きく左右されることが確認された。

回答者	一番満足した訪問地	理由	一番不満だった訪問地	理由
A	デパート	買い物に便利	特になし	
B	なまはげ館	楽しかった	特になし	
C	千秋公園	歴史が感じられ、庭がきれい	秋田市場	死んだ魚が怖い
D	特になし		特になし	
E	小玉醸造	酒が美味しい	特になし	
F	特になし		なまはげ館 寒風山	ガイドが英語を話せなかった。 寒風山は霧でよく見えなかった
G	なまはげ館	面白い文化だと感じた	寒風山	霧でよく見えなかった

## 下船後の交通に対する満足度



n=108、午後のみ

- 95%が二次交通に満足している
- 不満点は言語対応への不備

# 調査結果の考察

- 乗客の多くは欧米で、比較的年齢層が高い。
  - 竿灯祭開催時期であったため、秋田市への集中が確認された。また武家屋敷や田沢湖等、仙北市への訪問も多く確認された。秋田市へはシャトルバスの利用が、仙北市や男鹿等、遠隔地へはオプションルツアーを利用する乗客が多く確認された。
  - 男鹿市への訪問者増加にはまず現状のオプションルツアーの魅力向上もしくは観光客の選好に合わせた複数のツアーを設計する必要がある。
  - 選好調査の結果から男鹿水族館、寒風山、なまはげ館・男鹿真山伝承館に魅力を感じるクルーズ船顧客が多く確認されたが、実際に訪問した観光客からはなまはげ館・男鹿真山伝承館が高く評価された。同時に言語対応などの問題も指摘されており、各観光施設の海外観光客に対する更なるサービス向上が必要とされる。
  - 下船後の二次交通については、多くのクルーズ船顧客が満足していたが、シャトルバスやオプションルツアーへの参加であったため、単純で分かりやすかったことが要因であったと推測される。多様な二次交通への導線の設計や言語対応などが必要である。
- 
- **シャトルバスを含め、ターミナルから発着するバス以外の二次交通を活用した場合の問題・課題はどうか？**
  - **魅力が感じられた、「男鹿水族館」「寒風山」「なまはげ館」「男鹿真山伝承館」は実際行ってみるとどのような評価なのか？**

をモニターツアーにて、検証する。