

平成30年度 お客様アンケート調査結果

1) 調査目的

観光利用が多い時期である夏季の利用客を対象に、利用動向、利用満足度の把握を図り、施策に反映させる。

2) 実施結果

1 伊豆スカイライン

(1) 実施場所、実施日、回収数等

実施方法	実施場所	実施日	天候	回答数	備考
対面	スカイポート亀石トイレ前	8/14(火)		210	
配架	スカイポート亀石店内	8/13～ 9/30	—	9	配架 100 枚
計			-	219	

(2) 実施方法

対面…実施場所でお客様に回答を依頼

配架…実施場所にアンケート用紙を配架、回収箱を設置

(3) 回答状況

○お客様の姿

年齢 区分	択一回答		
	H28	H29	H30
18-29歳	15%	13%	10%
30代	13%	13%	14%
40代	32%	32%	32%
50代	26%	26%	26%
60代以上	14%	18%	18%
回答計	100%	100%	100%

40代以上のお客様が多い。

居住地 区分	択一回答		
	H28	H29	H30
県内	11%	8%	6%
関東	85%	87%	85%
(南関東)	(71%)	(77%)	(70%)
(北関東)	(10%)	(10%)	(15%)
中部 (甲信越含む)	4%	4%	5%
近畿	0%	2%	2%
その他	0%	0%	2%
回答計	100%	100%	100%

北関東 (埼玉県・群馬県・栃木県・茨城県) からの利用が増加傾向

○利用の動向

利用回数		択一回答		
区分	H28	H29	H30	
初めて	21%	24%	25%	
リピーター	79%	76%	75%	
2～3回	16%	20%	22%	
4～10回未満	28%	20%	22%	
10回以上	35%	36%	30%	

4回以上のお客様が過半数に達する等、リピーターが7～8割を占める傾向が続いている。

旅行先		複数回答		
区分	H28	H29	H30	
東伊豆	56%	56%	61%	
南伊豆	10%	10%	22%	
西伊豆	7%	13%	7%	
中伊豆	16%	7%	14%	
関東			1%	
その他静岡県内			1%	
その他	11%	15%	5%	

南伊豆方面への利用が増加。

なお、20%以上となったのは、東駿河湾環状道路延伸（H26.2）以来。

利用理由		複数回答		
区分	H28	H29	H30	
景色がいい	38%	40%	45%	
渋滞・信号回避	50%	32%	39%	
時間短縮	33%	21%	13%	
カーナビの誘導	9%	4%	11%	
沿道施設を利用	3%	1%	2%	
その他	4%	5%	1%	

国立公園内の「景色を楽しむための利用」と、周辺国道の「渋滞等の迂回目的の利用」のいずれも高い比率。

情報入手		複数回答		
媒体種別	H28	H29	H30	
カーナビ	34%	32%	45%	
ネット媒体（地図サイト、HP等）	11%	32%	35%	
紙媒体	16%	15%	20%	
口コミ	21%	17%	21%	
標識	16%	8%	8%	

カーナビ・携帯電話の地図、地図サイト等のインターネット媒体の増加傾向が続いている。ただし、紙媒体や口コミも、引き続き一定の利用がある。

○満足度・印象

満足度		択一回答		
区分	H28	H29	H30	
十分満足	38%	28%	30%	
満足	55%	65%	63%	
やや不満	6%	6%	6%	
大変不満	1%	1%	1%	
回答計	100%	100%	100%	
満足度	93%	93%	93%	

項目	平均評価点
ルートの利便性(渋滞回避・移動時間)	4.33
景色・山稜線が快適なルート	4.27
道路の利便性(使いやすさ・案内等)	4.06
運転しがいがある・走りやすい	4.00
利便性(休憩施設・トイレ)	3.97
料金を支払う価値がある	3.90
安全にドライブできる	3.88
全回答通算	4.06

満足度は、前年と同様の値となった。

また、項目ごとに5段階で評価をしていただいたが、道路本来の魅力については高めの評価と言える一方、安全性、料金については、相対的に低めの評価。

改善点		複数回答		
区分	H28	H29	H30	
キャッシュレス対応		49%	39%	
休憩施設の充実(飲食・トイレ)		12%	29%	
走りにくい部分の改善(立ち木・カーブ等)		16%	14%	
速度超過車両への対応		10%	5%	
景観・展望の向上		8%	4%	
情報提供の充実(ルート案内・交通情報)		9%	3%	
その他		4%	0%	

改善点として、ETC等のキャッシュレス対応を挙げたお客様が引き続き多数。

また、休憩施設を挙げるお客様が増加。

2 箱根スカイライン（箱根料金所横駐車場）

(1) 実施場所、実施日、回収数等

実施日	天候	回答数	備考
8/13(月)	曇	99	

(2) 実施方法

実施場所でお客様に回答を依頼（トイレ内に配架し当日回収した分を含む）

(3) 回答状況

○お客様の姿

年齢 区分	択一回答		
	H28	H29	H30
18-29歳	24%	12%	22%
30代	19%	17%	14%
40代	25%	29%	23%
50代	20%	29%	29%
60代以上	12%	14%	12%

40代から50代のお客が多い。

居住地 区分	択一回答		
	H28	H29	H30
県内	9%	17%	12%
南関東	(45%)	(56%)	(55%)
北関東	(24%)	(14%)	(12%)
関東地区	69%	70%	67%
中部地区（中京・甲信越）	14%	9%	16%
近畿	3%	2%	1%
その他	5%	2%	4%
回答計	100%	100%	100%

関東圏のお客が多いが、県内からのお客も1割強となっている。

○利用の動向

利用回数	択一回答			
	区分	H28	H29	H30
初めて		43%	27%	45%
2～3回		23%	19%	23%
4～10回未満		17%	19%	23%
10回以上		17%	35%	10%
リピーター		57%	73%	55%

初回利用が4割に達している一方、本年度は10回以上の訪問者の比率が低い。

旅行先	複数回答			
	区分	H28	H29	H30
御殿場・山梨		29%	32%	46%
箱根・小田原		27%	20%	38%
伊豆		34%	31%	22%
東伊豆				(16%)
南伊豆				(2%)
西伊豆				(1%)
中伊豆				(3%)
その他		10%	17%	0%

本年度の調査は、御殿場・山梨県方面がほぼ半数を占め、伊豆方面とした利用者は少なめとなった。

利用目的	複数回答			
	区分	H28	H29	H30
景色		46%	55%	38%
渋滞・信号回避		22%	10%	22%
時間短縮		28%	5%	13%
カーナビ・標識		23%	3%	26%
沿道施設		0%	2%	1%
その他		1%	2%	9%

富士山、芦ノ湖と言った景観を楽しむことを目的とするお客様が最多数ではあるが、本年度においては、目的が分散しているとともに、単にカーナビ等で誘導されたというだけで利用したお客様が4分の1に達した。

情報入手	複数回答			
	媒体種別	H28	H29	H30
カーナビ			30%	43%
ネット媒体			16%	22%
紙媒体			23%	24%
口コミ			28%	13%
標識			3%	8%

カーナビ・携帯電話の地図が最多だが、地図サイト等のインターネット媒体、紙媒体、家族・友人からの口コミも増加傾向にある。

○満足度・印象

満足度		択一回答		
区分	H28	H29	H30	
十分満足	32%	28%	21%	
満足	60%	68%	53%	
やや不満	7%	3%	19%	
大変不満	1%	0%	6%	
満足度	92%	96%	74%	

項目	平均 評価点
ルートの利便性(渋滞回避・移動時間)	3.91
道路の利便性(使いやすさ・案内等)	3.78
利便性(休憩施設・トイレ)	3.72
運転しがいがある・走りやすい	3.62
景色・山稜線が快適なルート	3.61
安全にドライブできる	3.52
料金を支払う価値がある	3.44
全回答通算	3.66

霧・小雨交じりの曇りという天候不順の影響で、昨年度より満足度は大きく下落。

5段階の評価においても、霧の影響で視界不良の時間帯もあり「料金」「安全にドライブできる」「快適なルート」と言った項目が低く表れている。

改善点		複数回答		
区分	H28	H29	H30	
景観		18%	4%	
走行性		0%	16%	
情報提供		7%	4%	
キャッシュレス		58%	36%	
休憩施設		3%	21%	
交通安全対策		0%	3%	
その他		0%	0%	

改善点としては、ETC等のキャッシュレス対応を挙げたお客様が、昨年引き続き多い。次いで、天候を反映して「走行性」、当道路に施設がない「休憩施設」に関する増加した。