

平成 29 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	8/13(日)	曇	94	
		8/27(日)	曇	140	
配架	熱海峠観光案内所	8/13～	—	7	配架 100 枚
	スカイポート亀石店内	8/31	—	4	配架 100 枚
計			—	245	

(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		
	H27	H28	H29
18-29歳	10%	15%	13%
30代	15%	13%	13%
40代	27%	32%	32%
50代	31%	26%	26%
60代以上	18%	14%	18%
回答計	100%	100%	100%

40代以上の利用者が多い。

居住地 区分	択一回答		
	H27	H28	H29
伊豆半島内	4%	6%	2%
県内	5%	5%	6%
(東京)	(18%)	(27%)	(29%)
(神奈川)	(37%)	(36%)	(43%)
(千葉)	(9%)	(8%)	(4%)
(埼玉)	(6%)	(10%)	(10%)
関東地区	74%	85%	87%
中京地区	6%	3%	2%
(山梨)	(1%)	(0%)	(2%)
(長野)	(1%)	(1%)	(0%)
甲信越地区	2%	1%	2%
関西	8%	0%	2%
その他	2%	0%	0%
回答計	100%	100%	100%

南関東の1都3県からの利用が8割～9割を占める。

埼玉県からの利用増は、H26に中央道と東名が接続した圏央道の影響と推定される。

○利用の動向

利用回数		択一回答		
区分	H27	H28	H29	
初めて	29%	21%	24%	
2～3回	18%	16%	20%	
4～10回未満	22%	28%	20%	
10回以上	31%	35%	36%	
リピーター	71%	79%	76%	

4回以上の利用者が過半数に達する等、リピーターが7~8割を占める。

旅行先		択一回答		
区分	H27	H28	H29	
伊東/東伊豆	47%	56%	56%	
中伊豆	12%	16%	7%	
下田/南伊豆	12%	10%	10%	
西伊豆	16%	7%	13%	
その他	12%	11%	15%	
計	100%	100%	100%	

伊豆縦貫自動車道の整備の進展に伴い、東伊豆以外の伊豆半島への利用のシェアが減少。

利用目的		複数回答		
区分	H27	H28	H29	
景色・自然	41%	38%	40%	
渋滞・信号回避	39%	50%	32%	
時間短縮	34%	33%	21%	
山稜好き	21%	17%	14%	
カーナビ・標識	5%	9%	4%	
沿道施設	3%	3%	1%	
その他	7%	4%	5%	

国立公園内の「景観を楽しむための利用」と、周辺国道の「渋滞時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	H27	H28	H29	
カーナビ・携帯	13%	34%	32%	
ネット媒体(地図サイト、HP、SNS)	11%	11%	32%	
紙媒体(パンフレット等)	15%	16%	15%	
口コミ(家族・友人、旅館等)	9%	21%	17%	
標識	設問なし	16%	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が急増している。

○満足度・印象

満足度		択一回答		
区分	H27	H28	H29	
十分満足	34%	38%	28%	
満足	61%	55%	65%	
やや不満	5%	6%	6%	
大変不満	1%	1%	1%	
回答計	100%	100%	100%	
満足度	95%	93%	93%	

印象		複数回答		
肯定的な評価	H27	H28	H29	
信号・渋滞なし	61%	66%	66%	
景色良い	50%	60%	49%	
山の稜線が良い	37%	37%	42%	
早道	24%	35%	27%	

否定的な評価		H27	H28	H29
料金高い	12%	14%	4%	
速度超過怖い	11%	10%	10%	
走りにくい	5%	9%	14%	

信号・渋滞回避が特に評価が高いが、景観への評価も利用目的の比率よりも高い5割前後を占めており、利用者の満足につながっていると考えられる。

改善点	回答率
キャッシュレス対応	49.1%
走りにくい部分の改善（立ち木・カーブ等）	15.8%
休憩施設等の充実	12.4%
速度超過車両への対応	10.3%
情報提供の充実（ルート案内・交通情報）	8.5%
景観・展望の向上	8.1%
その他	4.3%

改善点として、ETC等のキャッシュレス対応を挙げた利用者は、ほぼ半数に達した。これは、高速道路におけるETC利用率が9割に達している（H29.7国交省）ことが反映されていると考えられる。
次いで、走行性改善、休憩施設、速度超過車両と続く。

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
9/24(日)	曇	60	

(2) 実施方法

実施場所でお客様に回答を依頼

(3) 回答状況

○お客様の姿

年齢 区分	択一回答		
	H27	H28	H29
18-29歳	17%	24%	12%
30代	20%	19%	17%
40代	28%	25%	29%
50代	19%	20%	29%
60代以上	16%	12%	14%
計	100%	100%	100%

30代から50代の利用者が多い。

居住地 区分	択一回答		
	H27	H28	H29
伊豆半島内	2%	2%	5%
県内	11%	7%	13%
(東京)	(18%)	(22%)	(20%)
(神奈川)	(29%)	(19%)	(34%)
(千葉)	(7%)	(4%)	(2%)
(埼玉)	(6%)	(17%)	(12%)
(その他関東)	(9%)	(7%)	(0%)
関東地区	69%	69%	70%
中京地区	6%	8%	2%
(山梨)	(4%)	(3%)	(5%)
(長野)	(5%)	(2%)	(2%)
甲信越地区	9%	6%	7%
関西	3%	3%	2%
その他	0%	5%	2%
計	100%	100%	100%

関東圏の利用者が多いが、県内からの利用者も1割強となっている。

また、両地域以外からの利用は減衰気味。

○利用の動向

利用回数		択一回答		
区分	H27	H28	H29	
初めて	37%	43%	27%	
2～3回	17%	23%	19%	
4～10回未満	27%	17%	19%	
10回以上	20%	17%	35%	
リピーター	63%	57%	73%	

比較的リピーターの利用が多い

旅行先		択一回答		
区分	H27	H28	H29	
箱根	37%	27%	20%	
御殿場・山梨	27%	29%	32%	
伊豆	26%	34%	31%	
その他	10%	10%	17%	
計	100%	100%	100%	

御殿場・山梨県方面から伊豆方面へのルートである本道路においては、この両方面への利用で6割前後を占める。

利用目的		複数回答		
区分	H27	H28	H29	
景色・自然	50%	46%	55%	
渋滞・信号回避	14%	22%	10%	
時間短縮	35%	28%	5%	
山稜好き	22%	12%	43%	
カーナビ・標識	14%	23%	3%	
沿道施設	2%	0%	2%	
その他	2%	1%	2%	

富士山、芦ノ湖と言った景観を楽しむことを目的とする利用者がほぼ半数を占める。

情報入手		複数回答		
媒体種別	H27	H28	H29	
カーナビ・携帯	14%	52%	30%	
ネット媒体(地図サイト、HP、SNS)	4%	6%	16%	
紙媒体(パンフレット等)	5%	17%	23%	
口コミ(家族・友人、旅館等)	4%	14%	28%	
標識	設問なし	11%	3%	

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	H27	H28	H29	
十分満足	39%	32%	28%	
満足	56%	60%	68%	
やや不満	5%	7%	4%	
大変不満	0%	1%	0%	
回答計	100%	100%	100%	
満足度	95%	92%	96%	

印象		複数回答		
肯定的な評価	H27	H28	H29	
信号・渋滞なし	41%	50%	52%	
景色良い	69%	47%	63%	
山の稜線が良い	36%	33%	60%	
早道	13%	25%	7%	

否定的な評価		H27	H28	H29
料金高い	9%	8%	2%	
速度超過怖い	15%	5%	0%	
走りにくい	5%	8%	7%	
雑木が邪魔	4%	11%	12%	

景観に対する評価が一番高いが、否定的な評価の中には、景観阻害要因となる雑木についての意見が多い。

改善点	回答率
キャッシュレス対応	58.3%
景観・展望の向上	18.3%
情報提供の充実（ルート案内・交通情報）	6.7%
休憩施設等の充実	3.3%
走りにくい部分の改善（立ち木・カーブ等）	0.0%
速度超過車両への対応	0.0%
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利用者が、過半に達した。次いで、景観向上に関する要望が多い。