

モニターツアーやイベントは
お客様の声を集める有効な場面です

目的達成や商品磨き上げに 活かせる事業検証方法とは？

教えてくれた専門家



東京立大学 都市環境学部
観光科学科 教授

川原 晋氏

早稲田大学大学院 理工学研究科
卒業後、株式会社AUR建築・都市・
研究コンサルタント取締役、早稲田大
学 建築学科 助教、首都大学東京

都市環境学部 准教授を経て2020年4月より現職。観光まちづくり、都市・地域デザインの研究と実践を進める。「長門湯本温泉観光まちづくりプロジェクト」にてグッドデザイン賞(2020年)や都市景観大賞優秀賞(2021年)等、「おおたオープンファクトリー」にて産業観光まちづくり大賞金賞(2013年)等、など受賞歴多数。



個別相談 Q&A

実証実験として、造成したモニターツアーやイベントの検証は欠かせないステップです。

アンケートをどう作成しているかわからない、どのように検証したらいいかわからない、という声にお答えいただきました。

Q

コロナ禍でモニターツアーや実証実験イベントの参加者が少ないのですが、アンケートを行うにあたり気をつけるポイントはありますか？

A

**得られた結果をどう活用したいかを定めてから
アンケートに限らず、適切な調査方法を選択しましょう**

ツアー等への参加者を対象とした調査ということを踏まえて、何を知りたいかというより、**得られた結果をどう活用したいのか**、を想定してから適切な調査方法を選択しましょう。試行したツアーやイベントの磨き上げをめざすのか、展開可能性を知りたいのか。自走化にむけた価格設定を検討したいのか等です。**試行的な取組みの調査方式はアンケートだけでなく、参与観察、インタビュー等があります。**アンケートにも工夫された定量分析を行う様々な手法がありますが、回答者が少数の場合は定量的な集計・分析は説明力に欠けるので参考程度と考え、人数が少ないからこそできる深掘り型の調査もぜひ組み合わせたいですね。(次ページ参照)



**ワンポイント
アドバイス**

イベント等の体験を通して実現したい地域の課題解決やブランディングといった、より大きな事業目的への関心を聞く、というもあります。

Q

アンケートを取る際に、できるだけお客様の本音を聞き出したいと思っています。どのような質問内容にするとよいですか？

A

**アンケートは「仮説を立て検証する」調査であることを意識しましょう
本音はアンケート後の対面インタビューで聞き出したいですね**

アンケート調査の結果をもとにツアーやイベントの改善や販促等に活かすための具体的な検証を行えるような**「仮説を立て検証する」**ことを意識しましょう。みなさんが想定したターゲットやニーズが正しかったのか、全体の中で満足度が高い伸びるべきプログラムは何か、再訪や他のプログラムへの期待はあるかなどです。

ただ、**仮説を立てるのは意外と難しいもの**です。そういうときは、新聞記事webデータベースやSNSから情報を集めてみて、皆さんの経験と照らして「なぜだろう」と気になることを挙げてみてください。それが仮説につながるはず。アンケートの質問項目を設計するための**プレ調査も大事**ということですね。さらに遡ってイベント等の目的を決める段階でも使いたいですね。

(次ページ参照)

仮説検証

「現時点で正しいと思われる“仮”の結論」の真偽を事実情報に基づいて検証(答え合わせ)する作業のこと。



**ワンポイント
アドバイス**

域内連携促進事業の手引書やナレッジ集、コンテンツリフも、仮説を立てるのに役立ちます。

本音を聞くには「なぜ？なぜ？」と深掘りしないと聞き出せないのが、対面インタビューが適しています。それも漠然とお話を聞くのではなく、**アンケートに回答してもらった後、アンケートの質問からスタートして、なぜそう回答したのかを深掘りして聞いていく**のが話を聞き出しやすく、また、先入観を排除するにも効果的。この手法のことを半構造化インタビューといいます。



**ワンポイント
アドバイス**

仮説設定のためのプレ調査は、複数人で短期集中的に議論しながら行うのがおすすめ！

調査方法の選定と使い分け

調査方式	調査方法	使い分けのアドバイス
アンケート	選択肢を用いた定量調査（満足度、支払意思額など）や自由回答を分析する。	仮説検証の意識が大事！
参与観察 (参加者観察調査)	ツアーやプログラム参加者の言動や表情を観察・記録して、磨き上げのポイント把握する。	モニターツアーや試行的イベントなら、ぜひこの手法を！
インタビュー	意見を直接うかがう。発言から因果や思考過程などの意味を解釈して、想定していなかった新しい理解やヒントを得る。発見的調査。	アンケートと組み合わせて深掘りを！参加者の気づきを聞こう！
ソーシャルリスニング	旅行客が自発的に発信しているSNSを統計的に調べる手法。テキストマイニングなど。	仮説設定のプレ調査に！
新聞記事・雑誌記事データベース	全国や地域ごと、テーマごとのトレンドを把握する。事前調査として有用。	仮説設定のプレ調査に！

仮説に基づく質問のつくり方の例

種別	仮説例	質問例
ターゲット	・30～40代夫婦にアピールできる商品ではないか？ (アピールしたい商品である)	(全世代+必ず30～40代夫婦をモニターとして参加) ・他の世代と比較してどう商品を魅力的だと感じているか ・商品の満足しているところ、足りないところは何か
商品内容 (コンテンツ)	・「地域の生活」を体感できる点が商品の魅力や価値ではないか？ (魅力としたい)	・本プログラムの何に魅力や価値を感じたか (選択肢：地域の生活体験、価格が…、…) ・上記の選択肢別の満足度 ・自由回答で満足度・不満足度が高いものの理由
価格 (支払意思額)	・～という価格設定の考え方にに基づき1万円で売りたい ・将来的には、こういう内容で1万円で売りたい ・将来…というサービス、プログラムを加えたらより価格も上げられるのではないか？	・1万円なら購入するか(安すぎる, 安い, 高い, 高すぎる) ・本プログラムならいくらか妥当か (1万円を基準に価格の選択肢) 高いと思うなら何を加えれば出しても良いか ・さらに…のようなプログラムを加えたら、追加でいくら出しても良いか (価格の選択肢)
情報発信	・この旅行商品をアピールするのにどの情報媒体ならよいか？ ・どんな言葉・写真で発信すればいいか？	・普段よく活用している情報収集ツールは何か ・どこで当該商品を知ったか・参加の動機は何か ・どこでどのような写真をとったか
その他 (再訪・推奨意向) (市場比較)	・体験を契機に移住、他の産業・地域振興に関心を持ってもらえるか？ ・…という点で他の商品と差別化できているか？	・今回体験の他にこの地域で関心のあるものは (選択肢 or 自由回答) ・比較した他地域の体験コンテンツはあったか (自由回答)



**これが
大事！**

Q アンケート質問票に回答者の属性情報や満足度を知る質問を記載しましたが、その他に、確認した方がいいことはありますか。

A 磨き上げや発展の方向性をさぐり、自走化するために支払意思額調査を行うことが大切です

満足度など評定尺度法では、仮説に基づく選択肢の具体性が重要

満足度など定量的把握には、「満足、やや満足、どちらともいえない、やや不満、不満」のような5段階に分けた選択肢を準備して最も当てはまるものを選んで評価してもらいます。「評定尺度法」といいます。どちらでもない、といった中立評価の選択肢が設定できる5段階、7段階が一般的。**どのプログラムが満足だったのか、どういう点で満足だったのかなど、選択肢を具体的に用意することで改善点がわかります。また、理由を聞く自由回答と合わせて磨き上げにつなげましょう。**

域内連携実証事業で推奨した調査事項

①顧客情報

年齢や性別、同行者、居住地、来訪経験、参加の経緯など

②満足度

5段階、7段階評価など

③購入意向

想定した販売価格が妥当か、誰と参加したいかなど

支払意思額調査と価格設定

ただし、**モニターツアーは無料なことが多いので満足度が高くなりがち**です。そこで、支払意思額調査（購入意向調査）を行いましょう。**売り出したい価格を設定することが大事!**そして、「安すぎる、安い、ちょうどいい、高い、高すぎる」等の5段階評価をおこなうのが一般的。もっと簡単に「このツアーを5,000円で販売したら買いますか?」と聞く方法もあります。こういう設問を加えることで、販売する際の価格の妥当性を検証することができます。5段階評価からは統計的に有意なサンプル数があれば、適正価格などを導けますが、少数の場合はやはり説明力に欠けます。そこで、提供するツアー等に親和性があり価格設定の経験豊富な旅行代理店の人をモニターにするファミリツープで、価格設定の信頼性を高めましょう。この調査に当たっては、**体験内容や価値をしっかりと説明した上での調査することが大事**ですが、モニターツアーの場合はすでに体験してもらっているので、最後にその狙いを伝えてからアンケートを実施しましょう。

オプション設定にチャレンジしよう

さらに、今後目指したいプログラムの内容（宿泊付き、オプションツアー設定、関連するお土産がつく、ふるさと納税コンテンツにするなど）を提示して、追加で払う価格を聞く方法もあります。将来の展開可能性を考えるときに使えます。

価格設定作業には事業への意思が表れます

この「価格設定（プライシング）」という作業は、みなさんのこの事業における意思が顕在化し集約する機会となるはず。目指すクオリティや手軽に参加してほしいのかなど、参加者に対するメッセージにもなります。域内連携すればプレーヤーごとに考えも違うものなので、十分議論し事業の継続に向けて目線を合わせましょう。プロモーション目的なので赤字でなければいいのか、このプログラムを本業としたく利益を出したいのかでも違いますね。

価格設定の考え方いろいろ

- 1) **原価に何%乗せるのか**
→赤字でなければOKから富裕層向けにいい値で勝負まで。
- 2) **市場との比較**
- 3) **お客さんの支払意思額**
→調査から算出
- 4) **お客の払える総額予算**
→ツアーバック販売視点



試行段階なら参与観察調査を

仮説検証の際に、想定外のニーズや課題を把握することができるのが「深掘り型調査」です。とくに試行段階においては参加者の表情や仕草を観察する、参与観察調査を実施しましょう。

深掘り調査としては、さきほどのインタビュー調査に加え、参与観察（参加者と運営者の観察）も有効的な手法です。**モニターツアーやプログラムに参加中のお客様をよく観察すると、思わぬところで喜んだり、逆に不満そうにしていたり、改善の気づきになります。**当日の運営者でなく、第三者としての観察者・記録者が複数人いるとよいでしょう。

お客様だけでなく、運営者側の観察も大事。写真や動画で記録したものをスライドショー等にまとめ、記憶の新しいうちに関係者で振り返りをするのは磨き上げにはとても有用です。**参加者への語り方、準備する資料、体験の順番や長さ、場所、満足度の高いポイント、改善ポイントが具体的にわかります。**イベントが一段落したら、みなで振り返りましょう。



Tokyo Metropolitan Univ.
KAWAHARA LAB.
Tourism and Community Design

域内連携促進事業でおこなった検証調査の例

都立大 観光科学科 川原研 作業

体験直後アンケート 例

満足度 尺度評定
理由、自由回答

参加動機

感染症対策への感想

支払い意思額調査

設定価格8000円に対して
参加前・後安い、高い
妥当な価格

差別化できそうなプログラムの
これまでの体験有無

「ときがわ森園」 2021/11/07

本日の体験ワークショップについてアンケートにご協力下さい。

本日は体験ワークショップ（以下、WS）にご参加いただき誠にありがとうございました。
お手数ですが、アンケートへのご協力をお願い申し上げます。

1. 本日のWSについてご意見をお聞かせください。（該当の箇所に入力してください）

1) ①ワークショップの満足度を教えてください。
とても満足 満足 少し不満 不満足

② 上記①の満足度にチェックを入れた具体的な理由をお教え下さい。
 「目的意識が『この体験を通して、地域の理解を深めたい』という点で、期待通りの体験が出来た。」

③ ご参加いただいた理由、参加したいと思った理由をお教え下さい。
 「ときがわ町、産業について学びたいと思ったため。」

2) 感染症対策についてお聞きます。（複数選択可能です。）

① 安心できた項目を教えてください。
参加時間 参加人数 換気 消毒対応 社会的距離 スタッフの感染予防

② 不安があった項目を教えてください。
参加時間 参加人数 換気 消毒対応 社会的距離 スタッフの感染予防

3) WS参加価格や体験の価値についてお聞きます。

① 参加価格：経食・保険料合で8000円について、参加前後での印象について教えてください。
 参加前 安い 少し安い 丁度よい 少し高い 高い
 参加後 安い 少し安い 丁度よい 少し高い 高い

② 適切と思われる体験WS参加価格（経食・保険料合）を記入してください。
 7,000 円

③ これまでに紙漕ぎや浮遊り体験に参加したことがありますか？
はい いいえ

④ ③で「ある」と回答された人は、その回数や内容、体験された場所を教えてください。
 回数： 〇 回 内容： 〇 場所： 〇

【裏面に続きます→】



Tokyo Metropolitan Univ.
KAWAHARA LAB.
Tourism and Community Design

域内連携促進事業でおこなった検証調査の例

都立大 観光科学科 川原研 作業

体験直後アンケート 例

満足度 尺度評定
理由、自由回答

参加動機

感染症対策への感想

支払い意思額調査

設定価格8000円に対して
参加前・後安い、高い
妥当な価格

差別化できそうなプログラムの
これまでの体験有無

「ときがわ森園」 2021/11/07

本日の体験ワークショップについてアンケートにご協力下さい。

本日は体験ワークショップ（以下、WS）にご参加いただき誠にありがとうございました。
お手数ですが、アンケートへのご協力をお願い申し上げます。

1. 本日のWSについてご意見をお聞かせください。（該当の箇所に入力してください）

1) ①ワークショップの満足度を教えてください。
とても満足 満足 少し不満 不満足

② 上記①の満足度にチェックを入れた具体的な理由をお教え下さい。
 「目的意識が『この体験を通して、地域の理解を深めたい』という点で、期待通りの体験が出来た。」

③ ご参加いただいた理由、参加したいと思った理由をお教え下さい。
 「ときがわ町、産業について学びたいと思ったため。」

2) 感染症対策についてお聞きます。（複数選択可能です。）

① 安心できた項目を教えてください。
参加時間 参加人数 換気 消毒対応 社会的距離 スタッフの感染予防

② 不安があった項目を教えてください。
参加時間 参加人数 換気 消毒対応 社会的距離 スタッフの感染予防

3) WS参加価格や体験の価値についてお聞きます。

① 参加価格：経食・保険料合で8000円について、参加前後での印象について教えてください。
 参加前 安い 少し安い 丁度よい 少し高い 高い
 参加後 安い 少し安い 丁度よい 少し高い 高い

② 適切と思われる体験WS参加価格（経食・保険料合）を記入してください。
 7,000 円

③ これまでに紙漕ぎや浮遊り体験に参加したことがありますか？
はい いいえ

④ ③で「ある」と回答された人は、その回数や内容、体験された場所を教えてください。
 回数： 〇 回 内容： 〇 場所： 〇

【裏面に続きます→】