

報道関係各位

◆ お知らせ ◆

株式会社 阪急交通社

〔2016年度 トラピックス国内旅行〕旅行満足度アンケート調査

行きたい旅、見つける。



旅の快適な環境作りは添乗員と乗務員が貢献

- ・ 宿泊ツアー **宿泊ホテル満足度と旅行満足度は比例**
- ・ 日帰りツアー **食事内容を重視**

阪急交通社（大阪市北区梅田 代表取締役社長 松田誠司）は、2016年4月から2017年3月に、当社の添乗員同行の国内旅行に参加した顧客を対象にアンケートを実施し、2016年度の旅行満足度について調査をしました。

この調査は、お客様に「旅行全般」、「ホテル」、「食事」、「添乗員」、「乗務員」の5項目についておのこの評価をいただき、その平均で順位を決定、上位コースで最も高かった項目に注目し、分析しました。

■ <宿泊ツアー> 旅行満足度ベスト3コース

1位(93%)：名古屋発 **華麗なる沖縄モニターツアー4日間** **ホテル満足度 96.9%**

〔旅行全般 94.6%、食事 82.5%、添乗員 96.4%、乗務員 94.5%〕

2位(92%)：仙台発 **日本の温泉100選に泊まる 日本の9つの新幹線にすべて乗る日本周遊5日間**

〔旅行全般 94.1%、食事 82.0%、添乗員 98.6%、乗務員 92.9%〕 **ホテル満足度 92.4%**

3位(91.9%)：鹿児島発 **長島ブランド「鱈王」と黒酢レストラン「栂志田」で食す かごしま再発見の旅2日間**

〔旅行全般 94.2%、ホテル 89.0%、添乗員 95.4%、乗務員 89.2%〕 **食事満足度 91.8%**

【参考：宿泊ツアー平均満足度】

旅行全般 90.3%、ホテル 88.5%、食事 72.7%、添乗員 93.7%、乗務員 89.2%

● **宿泊日数が長くなるほど宿泊ホテルを重視！**

宿泊ツアーでは、上位10コースのホテル満足度は平均して93%となり、ホテル満足度が高いほど旅行満足度が高い傾向にありました。宿泊日数が長くなるにつれて宿を重要視する傾向もみられ、宿へのこだわりがあることがわかりました。

また、食の観光資源を掘り起こした鹿児島ツアーが3位にランクインし、体に良い食材やご当地でしか味わえないものに支持を得た結果となりました。



宿泊1位コース

■ <日帰りツアー> 旅行満足度ベスト3コース

1位(92.4%)：関西発 旅の良いとこどりバスツアー 三田・篠山・六甲

〔旅行全般 92.5%、添乗員 91.7%、乗務員 93.2%〕

食事満足度 92.2%

2位(90.7%)：大分発 活イカ造りと佐賀牛・御船山楽園 ちょっと贅沢な大人の旅

〔旅行全般 90.7%、添乗員 90.7%、乗務員 93.0%〕

食事満足度 88.2%

3位(89.7%)：関西発 秋吉台・元乃隅稻成神社と角島大橋 3つの絶景めぐり

〔旅行全般 89.8%、添乗員 91.2%、乗務員 92.2%〕

食事満足度 85.8%

【参考：日帰りツアー平均満足度】

旅行全般 81.8%、食事 74.5%、添乗員 87.3%、乗務員 88.0%

● ちょっと贅沢な食材を楽しむ、食事内容に注目！

日帰りツアーでは、旅行期間が短いこともあり、メインとなる昼食には旬のものや、その土地ならではの食材にこだわったものなど、食事内容を重視するツアーに満足度の高い傾向がみられました。また、最近の日帰りバスツアーの傾向として、早朝出発時の朝食（サンドイッチとコーヒーなど）や、観光を終え、帰路のバスの車内で空腹を満たす軽食としてのお弁当付きのツアーが人気です。



● 添乗員と乗務員は旅の安心と快適な環境作りに貢献

日帰り1位コース

宿泊と日帰りの両ツアーの上位コース平均において、添乗員と乗務員が満足度の No.1、2 となりました。この結果から、旅の満足度を添乗員と乗務員が下支えし、快適な旅を演出する大切な要素であることが判明しました。

阪急交通社では、今回のアンケートの結果を踏まえ、これからも観光素材の魅力やその土地ならではの食材を追求し、宿泊施設の選定や添乗員教育に留意し、より多くのお客様に満足いただける魅力ある旅の企画、提供に取り組んでまいります。

【アンケート調査概要】

調査対象期間：2016年4月1日～2017年3月31日出発

調査方法：旅行参加者へツアー終了時にアンケートを実施

調査対象ツアー：当社主催の添乗員同行募集型企画旅行

宿泊ツアー参加者 500人以上・日帰りツアー参加者 1000人以上

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社阪急交通社 広報部

〒105-0004 東京都港区新橋 3-3-9 TEL:03-6745-7333 / FAX:03-6745-7351

〒530-0001 大阪市北区梅田 2-5-25 TEL:06-4795-5711 / FAX:06-4795-5724