

「奈良観光の評価に関する調査」2009年春期調査結果

2009年7月 奈良のむらづくり協議会

奈良のむらづくり協議会は、来訪者に喜んでもらえる、満足して帰ってもらえる奈良の実現に向けて、2007年秋期、2008年春期に引き続き、今春、「奈良観光の評価に関するアンケート調査」を実施した。

今春の調査は、奈良・神戸が私鉄により直結したことから、兵庫県在住者の奈良への評価情報(評価できること、改善すべきこと)を得、今後の奈良の観光交流の改善に資することを目的に実施した。

近鉄奈良駅前広場において、4月25日(土)～5月6日(水)、兵庫県下へ帰る観光客にアンケート調査票(ハガキ)を手渡し、郵送回収により、334人から回答を得た(兵庫県在住者への配布4,154票、回収率8.0%)。

なお、本調査結果における「奈良」は、アンケート調査票の配布場所の関係から、奈良市東部中心市街地と歴史文化ゾーンのことである。

1. 調査結果の要点

※奈良・神戸直結効果が認められる

- ①回答者の居住地は、神戸市が約45%を占め、神戸・阪神間で約77%であった。なお、加古川市・明石市・姫路市など阪神電鉄と相互乗入れしている山陽電鉄沿線からも10%超が来訪している。
- ②奈良への来訪回数は、初めてもしくは2～3回目の人が約39%あり、2008年春調査の比率(約32%)を上回る。「奈良・神戸直結」による需要掘起こし効果が認められる。
- ③日帰り客一人あたり消費額は、7,045円にものぼった。この金額は、従来の奈良の観光調査における同消費額3,150～3,600円をはるかに上回る。神戸市の日帰り客一人あたり消費額が約8,800円であり、日帰り観光にその程度のお金を使うことが普通になっている兵庫県民を調査対象としたことから出てきた数値であり、神戸との直結は、地域経済に好影響をもたらしていると考えられる。

※奈良の「もてなし」は不十分

- ④奈良観光の「全体的満足度」は、「とても満足」約22%、「ほぼ満足」約59%で、回答者の約81%が満足しているが、「もてなし対応」については、「とても満足」約15%、「ほぼ満足」約51%で、満足している回答者の割合が約66%に下がる。このことは、従来の調査においても見られた傾向で、奈良の歴史文化資源のすばらしさに比べ、接客等の稚拙さ(あるいは、もてなしの心の不足)が原因していると考えられ、「もてなし対応」に関する行動と努力の積み重ねが望まれる。

※歴史文化の質の高さは魅力だが飲食店等が問題

- ⑤「神社仏閣・公園・史跡・博物館等」は、回答者の約84%が「奈良が上」と評価しており、「神戸と違って歴史の重みを感じられる」などの意見が挙げられた。一方で、「数ヶ所訪問しようとする非常に高くつく」など料金面の改善を求める声も多く、複数の施設等に入場した時に割引を受けられる仕組みづくりが望まれる。
- ⑥「飲食店・土産物店」の「内容」は、回答者の約58%が「神戸が上」と評価しており、「奈良が上」との評価は10%にも達しなかった。奈良は、神戸に比べ人口・都市集積が低く、また、新規参入しにくい風土があり、多様で質が高い飲食店等が揃うことは期待しにくい。新規参入を容易にするインキュベータ施設の整備により、飲食店等の質・量を着実に確保していくことが望まれる。
- ⑦「飲食店・土産物店」の「もてなし」は、神戸と奈良で「かわらない」が約59%で大勢であるが、「神戸が上」の約24%に対して、「奈良が上」は約17%にとどまっている。「態度・動作が粗雑、愛嬌・愛想がなく、思いやりがない」といったような指摘に対しては、早急な改善が必要である。

⑧「飲食店・土産物店」の「価格」は、神戸と奈良で「かわらない」という回答が約48%あるが、「神戸が安い」の約23%に対して、「奈良が安い」は約30%あり、神戸に多いオシャレな飲食店等の価格の高さを反映していると言えよう。神戸へ行きなれた人たちには、奈良の高価格はあまり気にならないようであるが、これは、神戸との比較においての評価であり、奈良では、質の高いものやサービスを妥当な価格で提供するための努力が必要と思われる。

⑨「見どころの多さやまちの雰囲気」は、「神戸が上」の約20%に対し、「奈良が上」は約45%あり、神戸にはない「まちのゆとりや佇まい」が評価されているが、「どちらとも言えない」との評価が約35%あり、奈良が圧倒的に支持されたわけではない。

※奈良・神戸それぞれの良さを認識し合った交流の深化と刺激による質の向上を

⑩この調査では、神戸へ行きなれた人たちから、奈良が一定の評価を得たと理解できるが、今後とも彼らに奈良訪問を続けてもらえるかとなると、疑問が生じる。観光行動のなかで、いまや重要な位置を占める飲食店・土産物店の内容の評価が低いからである。特に女性は、質の高い飲食店が多いまちを好み、そこでの豊かな時間を重視する傾向にある。「飲食店・土産物店」の「内容」に関する女性の評価は、男性に比べて厳しい。

⑪神戸と奈良は、歴史過程も発展過程も極端に異なるまちである。双方の市民が、双方の良さを認識し合い、交流が深まること、奈良の飲食店・土産物店においても、神戸からの刺激による質の向上へと展開していくことが望まれる。

II. 調査結果

1. 回答者の属性

①回答者の性別(図1)は、男性42.5%、女性57.5%であった。2008年春の調査(回答者は約2/3が近畿在住、約1/3が関東・中部地域在住)の男性約46%、女性約54%と比べ女性の比率がわずかに多い。

②回答者の年齢(図2)では、20歳代以下が約16%、30~50歳代が約52%、60歳以上が約32%であり、2008年春調査の20歳代以下約13%、30~50歳代約59%、60歳以上約28%に比べ、少し年齢が高い。

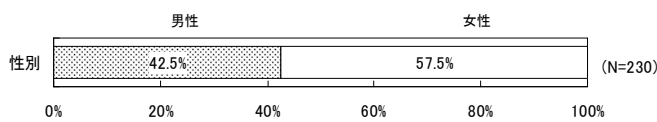


図1 回答者の性別

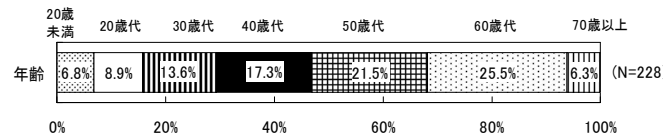


図2 回答者の年齢

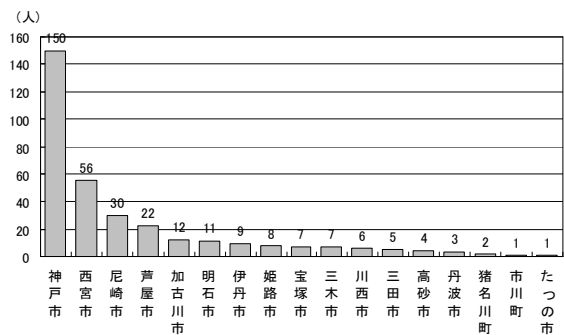


図3 回答者の居住地(N=334)

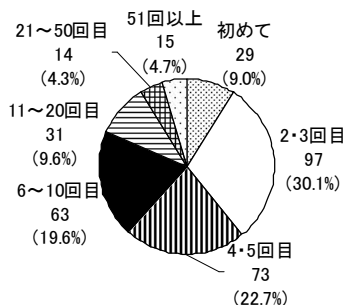


図4 奈良への来訪回数(N=334)

③回答者の居住地(図3)は、神戸市が150人(約45%)を占め、神戸・阪神間で約77%であった。なお、加古川市・明石市・姫路市など阪神電鉄と相互乗入れている山陽電鉄沿線からも10%超が来訪している。

④奈良への来訪回数(図4)は、5回以下の人が約62%を占め、2008年春調査の比率(約42%)に比べかなり多い。初めてもしくは2~3回目の人が約39%であり、これも2008年春調査の比率(約32%)を上回る。「奈良・神戸直結」による需要掘起こし効果が認められる。

2. 日帰り客の滞在時間と消費額

(1) 日帰り客の比率と滞在時間

回答者のうち日帰り客が約 95%を占める。近年の奈良への観光客の宿泊率が約 10%であることに比べ、「直結」したことが幾分マイナスに作用している。日帰り客の平均滞在時間(図 5)は、約 5.4 時間で、2008 年春調査(約 5.8 時間)より、わずかに短くなっている。

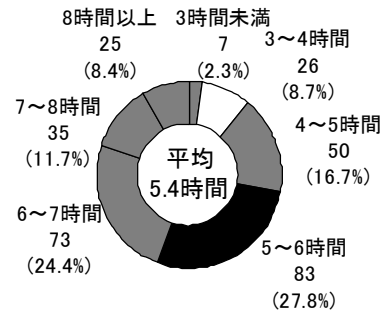


図5 日帰り客の滞在時間(N=299)

(2) 日帰り客一人あたり消費額

日帰り客一人あたり消費額(図 6)は、7,045 円にもものぼった。この金額は、従来の奈良の観光調査における同消費額 3,150~3,600 円をはるかに上回る。神戸市の日帰り客一人あたり消費額が約 8,800 円(ちなみに京都市では 6,100 円)であり、日帰り観光にその程度のお金を使うことが普通になっている兵庫県民を調査対象としたことから出てきた数値であり、神戸との直結は、地域経済に好影響をもたらしていると考えられる。ただし、一方で、神戸への消費流出も少なからずあると考えられる(従来、大阪へ流出していた分が神戸へ振り変わっているのであれば、必ずしも問題視する必要はないのだが…)。

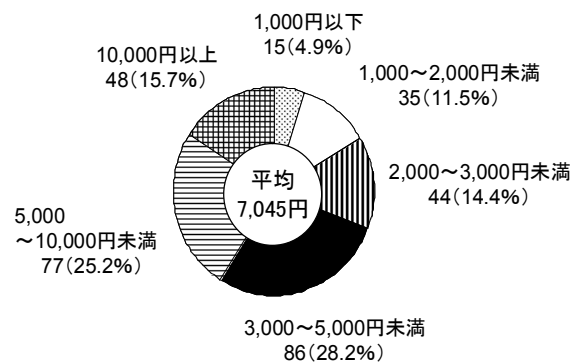


図6 日帰り客一人あたり消費額(N=305)

仮に、すべての観光客に、奈良で、この程度の消費を

してもらえるならば、7,000円×観光入込み客数 35 百万人=2,450 億円の直接消費が見込め、これは、名目県内総生産額 3 兆 7 千億円の 6.6%に相当する。現状は、この半分程度と見られ、観光消費が奈良の地域経済に及ぼす効果は限定的である。来訪者に気持ちよく、納得して消費してもらえる飲食施設や土産物の開発が必要である。

3. 奈良観光の満足度

奈良観光の「全体的満足度」は、「とても満足」約 22%、「ほぼ満足」約 59%で、回答者の約 81%が満足しているが、「もてなし対応」については、「とても満足」約 15%、「ほぼ満足」約 51%で、満足している回答者の割合が約 66%に下がる(図 7)。このことは、従来の調査においても見られた傾向で、奈良の歴史文化資源のすばらしさに比べ、「お店の人の接客がどうかと思う」という指摘(表 1)に代表される接客等の稚拙さ(あるいは、もてなしの心の不足)が原因していると考えられ、「もてなし対応」に関する行動と努力の積み重ねが望まれる。

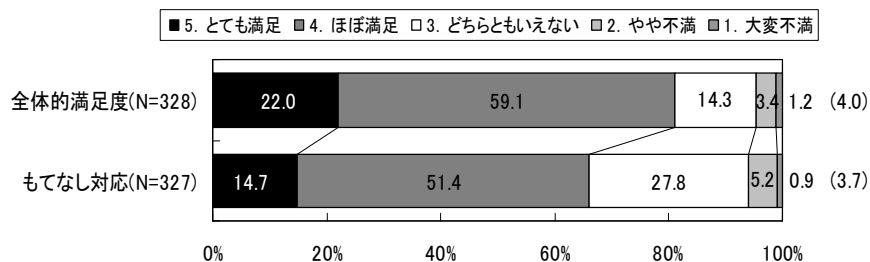


図7 奈良観光の満足度

表1 奈良に対する回答者の代表的な声

項目	評価	奈良に対する代表的な声
全体的満足度	5. とても満足	<p>神戸と比べてゴチャゴチャしていない。 人々がせかせかしておらず、穏やかに行動されていて良かったです。 景観が保全されている。／奈良駅周辺に高層建築がないのが良い。 鹿と自由になつむれられる開放的な雰囲気と、古都をへんに開発して商業的な街にしてしまわないところが実に癒されます。／緑が多く、清潔感があり、癒されました。 奈良国立博物館の特別展、奈良公園、お寺や町の佇まいなど、変わらぬ魅力がある。 自然とお寺めぐりでのんびりできる。ゴミも落ちておらず、トイレなども数多くある。 観光地以外も楽しめる。 盆藤展、献水祭に感激しました。／普段見ることができない能や雅楽を見られた。 県庁前広場のマジックショーが良かった。／県庁が開放されていて係員が最高。 交通の便も良く、また、案内図も整備されている。／交通整理の人がいて安心・安全。 タクシーの運転手さんが皆とても親切でした。／気軽に接される。</p>
	2. やや不満 1. 大変不満	<p>歴史の見せ方が京都よりへただと思う。／奈良のイメージがない。 観光地が点在し過ぎている。／あまり良いと思わない、あまり魅力がない。 あまり見所がない。いつまでも鹿と東大寺しかない気がする 街の全体が分かる地図等が少ない。 どこに何があるか分りにくい。舗道などの整備が不十分。 京都と比べると食事する所が少ない(割烹料理屋とかフランス料理等)。／駐車場のあるレストランが少ない。 お寺と公園しか行けなかった。電車だったので場所が限定されてしまう。 お寺の階段が多い。／車イスやバギーでの歩行が非常に困難。 基本的なインフラが不足、近鉄奈良駅ではトイレが少なすぎる。 観光地の道路での車両スピードが早い(東大寺境内の中)。</p>
もてなし対応	5. とても満足	<p>柔らかく感じが良い。／みなさんとても親切だった。／ふれあった人々が温かく感じた。 対面する人・物すべて優しい、ホッとします。／子供に優しくかった。 清掃が行き届いている。 大阪・神戸と違い商業的というか利益的にせっかちなところがなく落ち着いていて良い。 近鉄奈良駅で、観光案内図が自由にこられるようになっていて助かりました。行基のモニュメントも奈良らしくて待ち合わせに便利です。／各所で特割、良い接待があった。 ゴールデンウィークでどこの飲食店もいっぱいの人ばかりでしたが、丁寧な接客でした。 パークアンドライドで自転車レンタルが無料。／観光案内所の人が親切でした。</p>
	2. やや不満 1. 大変不満	<p>神戸や京都と比較してサービス・対応が悪い。 東大寺周辺の飲食が高くて少ない。／適当な食堂が少ない。 昼食の場所が少ない(立ったまま待たせる)。／お店の人の接客がどうかと思う。 態度・動作が粗雑、愛嬌・愛想がなく、思いやりがない。 品格がちよつと。良さがわからない。 担当者がマイペース、サービス精神が不足している。 GWで混んでいて食べる場所に困りました。 京都のように地域性や民族性が生きていない。だから、物価が高く感じる。 観光客用の案内板等が少ない。 観光案内所が無いし、観光バスのチケット売り場の人の接客が悪い。 バスのルートマップがあると助かります。「奈良まち散策マップ」に某所で「抹茶をいただけます」と書かれていましたが、これは無料でいただけると勘違いします。記載には注意してください。 トイレが不潔でした。／ごみ箱が少ない 駅の切符販売機が少ない。／阪神電車の方がスムーズで駅員さんがてきぱきしている。</p>

なお、「全体的満足度」を、「5. とても満足」から「1. 大変不満」のアンケート回答番号を点数として平均点を算出した場合 4.0 であり、2007 年秋～2008 年春に実施した 3 回の調査と変わらなかった。ただし、「もてなし対応の満足度」は、2008 年春調査のそれと比較した場合、平均点が若干低くなっており、「とても満足」も約 7 ポイント下がっている(表 2)。

表 2 奈良観光の満足度

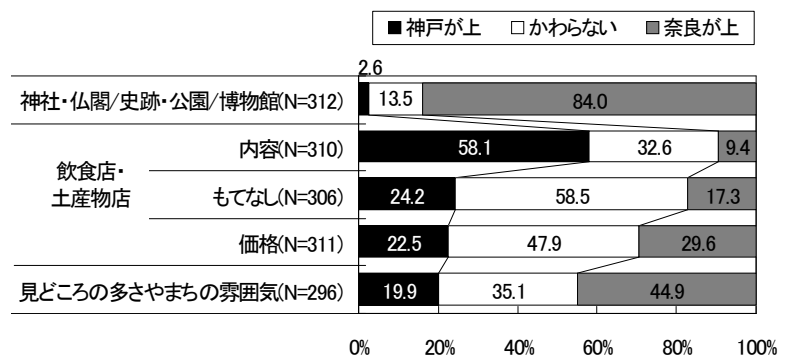
満足項目	調査の種類	5. とても満足	4. ほぼ満足	3. どちらとも言えない	2. やや不満	1. 大変不満	平均点
全体的満足度	2009年春期調査(ハガキ)	22.0%	59.1%	14.3%	3.4%	1.2%	4.0
	2008年春期調査(ハガキ)	22.4%	58.4%	9.6%	8.7%	0.9%	3.9
	2007年秋期調査(ハガキ)	27.3%	56.8%	9.6%	5.0%	1.2%	4.0
	2007年秋期調査(ヒアリング)	28.5%	50.2%	17.0%	3.5%	0.6%	4.0
もてなし対応の満足度	2009年春期調査(ハガキ)	14.7%	51.4%	27.8%	5.2%	0.9%	3.7
	2008年春期調査(ハガキ)	21.6%	53.3%	16.7%	7.9%	0.4%	3.9
	2007年秋期調査(ヒアリング)	14.5%	39.5%	40.4%	5.0%	0.5%	3.6

注 1) 平均点の数値は、「5. とても満足」から「1. 大変不満」のアンケート回答番号を点数として算出

注 2) 2009 年春調査は兵庫県在住者のみを、2007～2008 年調査は奈良への全国からの観光客を対象としている。

4. 奈良・神戸の比較評価

「神社仏閣・公園・史跡・博物館等」、「飲食店・土産物店」、「見どころの多さやまちの雰囲気」に関し、奈良と神戸を比較し、訪問施設等の名称、良かったこと、改善すべきことを書いてもらった(図8・9、表3)。なお、過去の調査において、奈良の「飲食店・土産物店」が厳しい評価をされていることから、「飲食店・土産物店」については、「内容」「もてなし」「価格」について聞いた。

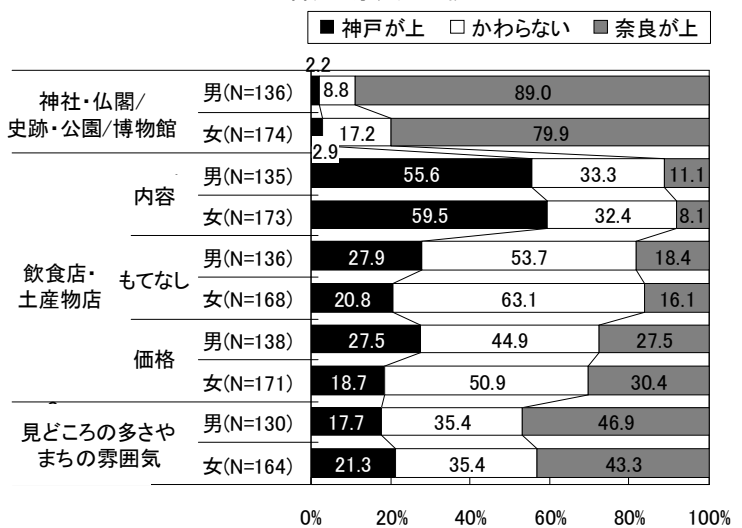


注) INDEX で「神戸が上」「奈良が上」と表記しているが、価格に関しては「神戸が安い」「奈良が安い」と答えてもらっている。

図 8 神戸と奈良の比較

(1)神社仏閣・公園・史跡・博物館等

回答者312人のうち262人(約84%)が「奈良が上」と評価しており、「神戸と違って歴史の重みを感じられる」などの意見が挙げられた。妥当な評価結果であると思われる。ただし、男性の約89%が「奈良が上」と評価しているのに対し、女性ではそれが約80%に下がる(図9)。歴史文化資源に対して、女性の方が幾分冷めた見方をしているようである。この一方で、「数ヶ所訪問しようとする」と非常に高くつくなど料金面の改善を求める声も多く、複数の施設等に入場した時に割引を受けられる仕組みづくりが望まれる。



注) INDEX で「神戸が上」「奈良が上」と表記しているが、価格に関しては「神戸が安い」「奈良が安い」と答えてもらっている。

図 9 神戸と奈良の比較(男女別)

(2)飲食店・土産物店

- ①「飲食店・土産物店」の「内容」は、回答者310人のうち180人(約58%)が「神戸が上」と評価しており、「奈良が上」との評価は10%にも達しなかった。奈良に対して、「店に個性がない」「味もあまり特徴がない」「オシャレなカフェや店がない」などの指摘がある。奈良は、神戸に比べ人口・都市集積が低く、また、新規参入しにくい風土があり、多様で質が高い飲食店等が揃うことは期待しにくい。新規参入を容易にするインキュベータ施設の整備により、飲食店等の質・量を着実に確保していくことが望まれる。
- ②「飲食店・土産物店」の「もてなし」は、神戸と奈良で「かわらない」が約59%で大勢であるが、「神戸が上」の約24%に対して、「奈良が上」は約17%にとどまっている。一部の店舗であると思われるが、「態度・動作が粗雑、愛嬌・愛想がなく、思いやりがない」「担当者がマイペース、サービス精神が不足している」といったような指摘に対しては、早急な改善が必要である。
- ③「飲食店・土産物店」の「価格」については、神戸と奈良で「かわらない」という回答が約48%あるが、「神戸が安い」の約23%に対して、「奈良が安い」は約30%あり、神戸に多いオシャレな飲食店等の価格の高さを反映していると言えよう。神戸へ行きなれた人たちには、奈良の高価格はあまり気にならないようであるが、これは、神戸との比較においての評価であり、奈良では、質の高いものやサービスを妥当な価格で提供するための努力が必要と思われる。

(3)見どころの多さやまちの雰囲気

「見どころの多さやまちの雰囲気」は、「神戸が上」の約20%に対し、「奈良が上」は約45%あり、神戸にはない「まちのゆとりや佇まい」が評価されているが、「どちらとも言えない」との評価が約35%あり、奈良が圧倒的に支持されたわけではない。とはいえ、北野町、三宮・元町界隈、旧居留地、南京町、神戸港周辺といったように、それぞれ独特の個性・雰囲気を醸しているまちや、六甲山などをもつ多様性に富む神戸よりも、兵庫県民から高く評価されたことに、奈良は誇りと自信をもつべきであろう。

表3 奈良での訪問施設とその評価(良かったこと、改善すべきこと)その1

種類	良かったこと	改善すべきこと
神 仏 社 閣	歴史の重みが神戸と違って良かった。／荘厳で重厚であった。／スケールの大きさに感動。／施設・内容は圧倒的に奈良が上(歴史・文化的価値)／今のままで良い。ゆったりした時間・景色が癒される。／世界文化遺産の多い所があり良かったです。／自然に包まれており今後も守るべき。／日差しが強くても木陰を移動できて、心が安らぎます。／都会では感じられない時代の凄さを感じられる。／盆藤展はすばらしかった。もっと広報してほしい。／おもむきがあったこと。スケッチポイント/世話をされている方が「御衣黄」など愛情こめて説明して下さったこと。／ゴミやタバコの吸いガラ等がない。／広々としているので混んでいても歩きやすい。／ボランティアがとても良い。尋ねたことに丁寧に返答してもらえた。／説明がとても良かった。／管理が良く行き届いていて、一昔前のままを保存していて良かった。／ボランティアさんの説明が良かった。/場所の案内が分かりやすかった。／ならまち散策マップ良かった。	一日数ヶ所訪問しようとするとう非常に高くつく。／拝観料が高すぎる。宗教なので配慮が必要。／寺めぐりパスポート等で割り引いてほしい。／施設の近くには土産物店ばかりが目立ち、飲食店が少ない。／露店が多く不快。／もっと東大寺等道順の図をハッキリしてほしい。／小さな仏像などの説明板がそれぞれにあれば良かったと思う。／以前説明・解説があったのになくなっていく。／トイレが少ない、汚い。／段差をなくしてほしい。／くず物入れが少ない。／チケット売場など全体的に無愛想。／係員の人の感じが悪かったです。／地の人の対応が悪い。／交通(バス)は不便。交通渋滞、駐車場が少ない。

表3 奈良での訪問施設とその評価(良かったこと、改善すべきこと)その2

種類	良かったこと	改善すべきこと
史 跡 公 園	<p>景色が雄大。／広々して、別天地のようで緑の草木に満足。／歴史を感じさせられ、子供達も大きさにびっくりしていました。／神戸にはない感じで良いと思う。／ガイドさんがとても良かった。／自然と歴史的建造物が良く保護されている。／所々に分かりやすい案内図と時間(分)が有り良かった。／施設・内容は圧倒的に奈良が上(歴史・文化的価値)／時間がゆっくり流れている。／ゴミが落ちていなかった。／子供が自由に走ったりできるゆとりがあり良かったです。</p>	<p>案内表示が少ない。／路上を禁煙にして欲しい。／もう少しきれいだったらと思う。／奈良駅周辺的一般車乗入れを禁止すべき。／ゴミ箱がない。／どこも入場料・拝観料が高い。／駐車場(臨時)の増設。／道案内表示がもう少し分かりやすいと良い。町中の小さな施設について紹介があったらもっと楽しめると思う。</p>
美 術 館 博 物 館	<p>内容が良い。／展示方法が良かった。／展示に工夫がされている。対応はとても良い。／障害者割引で無料だった。／質問に答えてくれる人がいた。／国宝などを目で見られて良かった。／地下回廊で建物がつながっていて雨でも濡れることがない。／落ち着いた雰囲気良かった。／歴史的な仏像など貴重な宝物が見られて良かったです。</p>	<p>子どもにもわかりやすい工夫がほしい。／館内がやや暗い。／あるものはすごいのにディスプレイが手抜き。／場所の表示が必要。道に迷いました。／一日数カ所訪問しようと思うと非常に高くつく。／館内に飲食店がもっとほしい。／トイレの設備は良くない。</p>
飲 食 店 の 内 容	<p>葛をつかった料理が神戸にはあまりないのでおいしかったです。／出されるお茶もおいしく食事ホッとする。昔からのひなびた感じがとても良かったです。／テーブルの上にあった抹茶ドリンクがものすごくおいしく、良かった。／柿の葉ずしとソーメンのセットがおいしかったです。お茶などもこちらから言わずに入れてくれた。／静か。一人でも気兼ねがない。／茶粥がおいしかったです。雨が降って寒く、アツアツのお粥をおかわりできるのがうれしかったです。／奈良らしい建物とそれにマッチした食事内容。／メニューの説明してくれた(アレルギーなど)風情があった。／食べ方を説明してくれたことは良かった。／京都のように現代化されていない昔ながらの優しい味が良い。</p>	<p>店に個性はない。奈良ならではの飲食物がほしい。／味もあまり特徴がない。／ランチやカフェはそれぞれ良い所があるのですが、神戸の方がオシャレ。／もう少しオシャレなカフェや店が多くなれば良い。／奈良は和のイメージが強いが食事は平凡だった。／味はおいしいが内容的には満足していない。神戸で2,800円だせばもっと満足する。／お昼の食べ物のメニューが少ないと思う。／奈良らしいものが少ない。／驚きを感じさせる店には残念ながらめったにめぐり会えない。／新しい商品や、ここにしかないというものが分かりづらい。／神戸は、神戸の雰囲気に合った料理・喫茶ともに観光客を喜ばせていると思う。／駅前でお弁当を買おうと思っても思うものがなかった。神戸はデパート地下で買える。／はじめに水を出してもらったのですが、コップがワンカップのコップみたいだった。／注文して出てくるまでに時間がかかった。／子ども用の椅子がない。</p>
飲 食 店 の も て な し	<p>店のおばさんも愛嬌があつて気さくで感じが良すぎる。／30分以内で食事を終了したいと言ったら配慮してくれた。／すごく忙しいのに、明るくていねいな接客を受けてうれしかった。／一級のもてなし。／洗練されている。／ざぶとん・水などのサービスが良い。</p>	<p>客商売しているとは思えない。／「いらっしやいませ」も言わない。／ちょっとテーブルが汚い。1定食を頼んだが、みそ汁をスープカップに入れて出された。／店員さんのマナーが少し劣っていた。／おばさんがバタバタ走り他の客の注文を忘れる。席への案内もなく声をかけると、どこでもどうぞの一言。接客のひどさにびっくり。神戸ではありえない。／お皿のふちが欠けていた。／ランチが出るのに一時間近く待たされた。／トイレ掃除が行きとどいてなかった。／表の看板にかかれた物が中では食べられなかった。／すぐに片付けられて、やっтерことがわからない。</p>

表3 奈良での訪問施設とその評価(良かったこと、改善すべきこと)その3

種類	良かったこと	改善すべきこと
飲食店の価格	どのお店も観光地価格がなくて安心できました。／観光地価格でなくて良心的でした。／おいしくて安い。／味と値段がお得だった。／丁寧に作られた料理。その割には安い。	高い割に、もうひとつ中途半端な感じ。京都のように頑張してほしい。／おいしかったが少し割高。／店・食事の場所等価格が高い。／もう一度行きたくない。
土産物店の内容	奈良でしか売ってなさそうなものが多く、選ぶのに迷う。／個性的で魅力ある店もある。／和菓子は奈良が上。／トイレが清潔だった。	土産物はいかにも田舎の観光地という店が多い。／おみやげの種類が少ない。神戸は品数が豊富。／奈良の商店街は全体で盛り上げようという感じが神戸に負ける。
土産物店のもてなし	土産物のお菓みに迷っていても、丁寧に答えてくださり親切だった。／元気よく笑顔が素敵です。／客につきまとうことがなく、ゆっくり落ちついて土産物選びができて良かったです。／押しつけが無い。／半分に、そして、真空に包装、親切な、心のこもった対応に感激しました。／アメをくれた。	店員さんのマナーが少し劣っていた。／接客サービスが悪い。文句を言われたことがある。／店に入って声をかけないといけない。店の外側にも店員さんにいてほしい。／神戸の店員さんは若いのが、奈良の店員さんはおばちゃん。／神社・仏閣の境内でしようもない土産物を売らないでほしい。
土産物店の価格	神戸は商業主義で、kobeブランドで値段も高め。奈良はすべてお手頃価格なのがうれしい。／リーズナブルで、奈良らしいものが買えるのでうれしいです。／ご当地土産物の割に安価なものもあった。／土産物が安くて好印象だった。／奈良の土産物は素朴。／観光地なのにリーズナブル。	試食がないので試食コーナーがほしい。／みやげもの屋は割高であるが、奈良の特産だから仕方ないです。／少し高い。でも持ち帰りできて良かったです。／大観光地だけに割高感が有る。／少し神戸のほうが安く感じた。／特色ないものが多く高い。／あまりお金を使う場所がないです。
見どころの多さやまちの雰囲気	歴史の町でありながら全体的に新しい佇まいもあった。／森林が多く、自然の残る大きな公園もありゆっくりできる。／神戸にはないすばらしい神社等に山の自然が豊富です。／奈良は日本文化を伝える、ゆったりとした時の流れを感じることができる。／何度訪れてもいろいろな発見があり楽しい。／神戸はビジネス・西洋・国際的町、奈良は日本のふるさとの雰囲気を楽しみたい。／ファッション性も溢れている。	自然を生かした雰囲気は良いが、それで終わるともったいない。／道路の整備とトイレが改善されたらもっと良くなるように思う。／せっかくな歴史がある街なので、住宅街との混在、祭りでもないのに露店の多さ、産地物の少なさを改善すべきである。／京都は各寺院等の行事、花に関する催し等が多いが、奈良で実施されているのかわからない。もっと宣伝等が必要である。／奈良らしい店等が少ない。

5. 奈良・神戸それぞれの良さを認識し合った交流の深化と刺激による質の向上を

この調査では、神戸へ行きなれた人たちから、奈良が一定の評価を得たと理解できるが、今後とも彼らに奈良への訪問を続けてもらえるかとなると、疑問が生じる。観光行動のなかで、いまや重要な位置を占める飲食店・土産物店の内容の評価が低いからである。特に女性は、質が高い飲食店が多いまちを好み、そこでの豊かな時間を重視する傾向にある。図9にみるように、「飲食店・土産物店」の「内容」に関する女性の評価は、男性に比べて厳しい。

一方、神社・仏閣等は、圧倒的に奈良の評価が高いが、日本人の観光行動が大きく変化していることを考慮しておかなければならない。日帰り観光の場合、目的地で社寺参詣を行う人が、1990～2000年の間に約45%も減少(全国旅行動態調査結果)しており、歴史文化資源は、何度も訪れる対象としては地位を低下させていることが伺える。神戸よりも相対的に高く評価されたからといって、これからも訪れてもらえるとは限らない。

神戸と奈良は、歴史過程も発展過程も極端に異なるまちである。双方の市民が、双方の良さを認識し合い、交流が深まること、奈良の飲食店・土産物店においても、神戸からの刺激による質の向上へと展開していくことが望まれる。

参考. 調査の概要

(1)調査の目的

魅力ある観光交流地域づくりに向けて、奈良・神戸が直結したことから、兵庫県在住者の奈良への評価情報を得、今後の奈良の観光交流の改善に資することを目的として実施した。

(2)実施期間 2009年4月25日(土)～5月6日(祝) 14～19時

(3)調査方法 ハガキアンケート票の直接配布・郵送回収

(4)配布・回収数 配布枚数4,154通、回収数334通(回収率8.0%)

(5)調査項目

問1. 奈良への訪問は何回目ですか？()回目

問2. 今回、奈良には、どのくらい滞在されましたか？

1. 日帰り → 滞在時間()時間 2. 1泊2日 3. 2泊3日 4. その他()

問3. 今回の奈良訪問について、「奈良のもてなし」と「奈良訪問全体」を5段階評価し、その理由もお示しください。

奈良のもてなし	評価	5. とても満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 大変不満
	理由	
奈良訪問全体	評価	5. とても満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 大変不満
	理由	

問4. 神戸と奈良を比較してください。また、奈良での訪問施設等の名称と、良かったこと、改善すべき点をお書きください。

分類	神戸の同種施設と比べ	奈良での訪問施設等の名称	左の施設等で、良かったこと、改善すべき点
神社・仏閣/史跡・公園/博物館	1.神戸が上 2.奈良が上 3.かわらない		
飲食店・土産物店	内容	1.神戸が上 2.奈良が上 3.かわらない	
	もてなし	1.神戸が上 2.奈良が上 3.かわらない	
	価格	1.神戸が上 2.奈良が上 3.かわらない	
見どころの多さやまちの雰囲気	1.神戸が上 2.奈良が上 3.かわらない		

問5. 今回、奈良で、いくら使われましたか？ 奈良往復の交通費は除いてください。()円

問6. 居住地・性別・年齢をお教えてください。