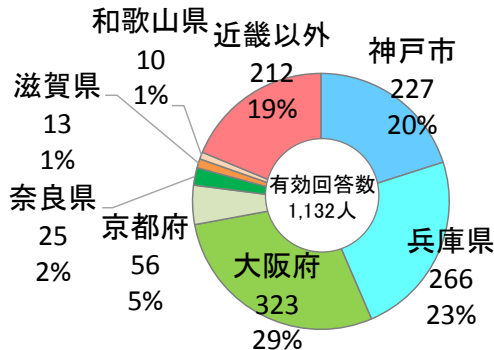


## 六甲山来訪者に関する マーケティング調査結果等の概要

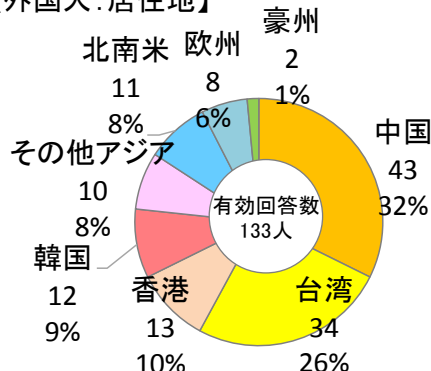
2018年10月5日

## 六甲山への来訪者像

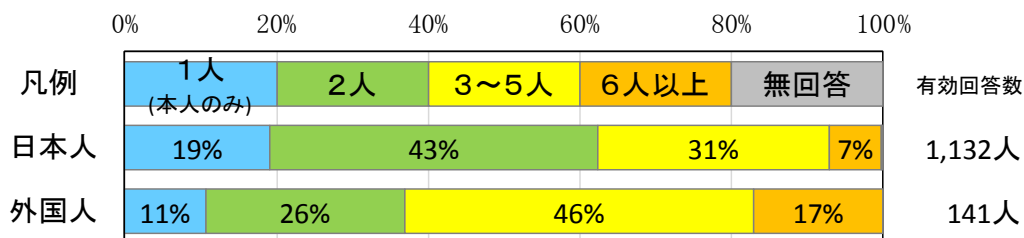
【日本人:居住地】



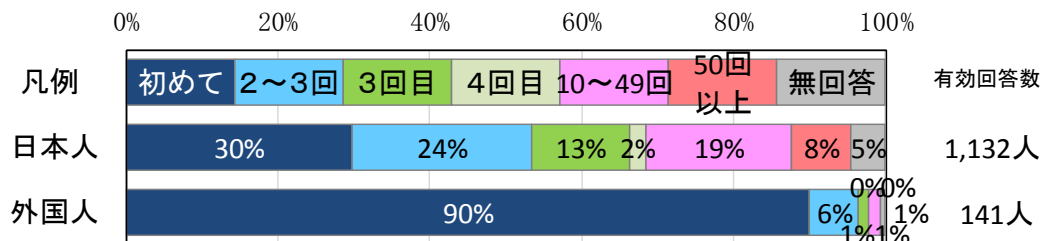
【外国人:居住地】



【同行人数】

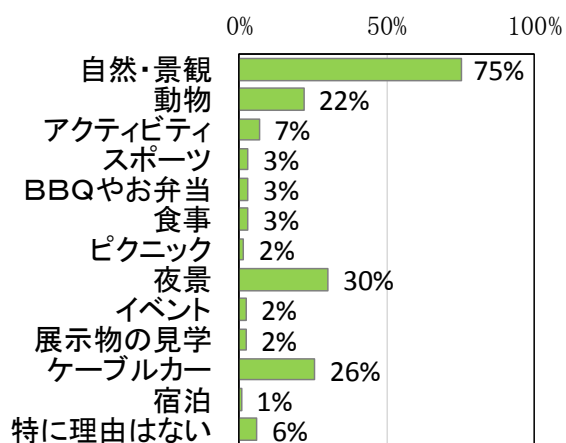
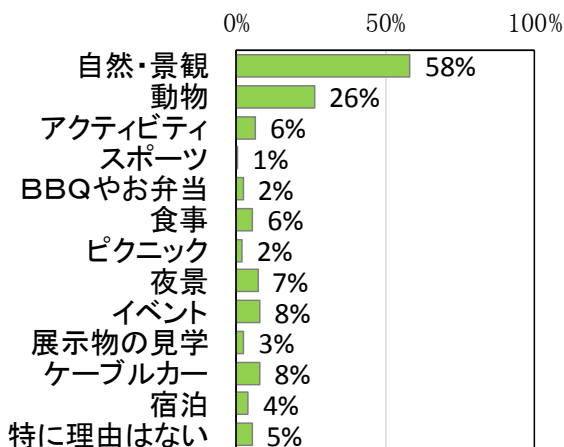


【来訪回数】



【日本人:六甲山選択理由】 複数回答, 平均1.4選択

【外国人:六甲山選択理由】 複数回答, 平均1.8選択



## 調査概要

目的：六甲山観光の現状を分析するとともに今後の課題を抽出し、  
六甲山観光戦略策定のための基礎データとすること。

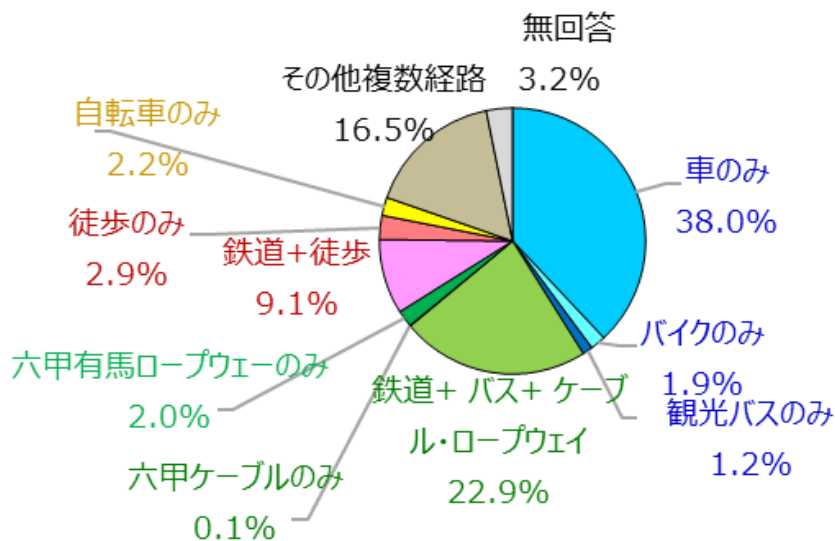
対象：六甲山への来訪者

日時：7/15(日),7/21(土),7/26(木),8/2(木),8/3(金),8/5(日)

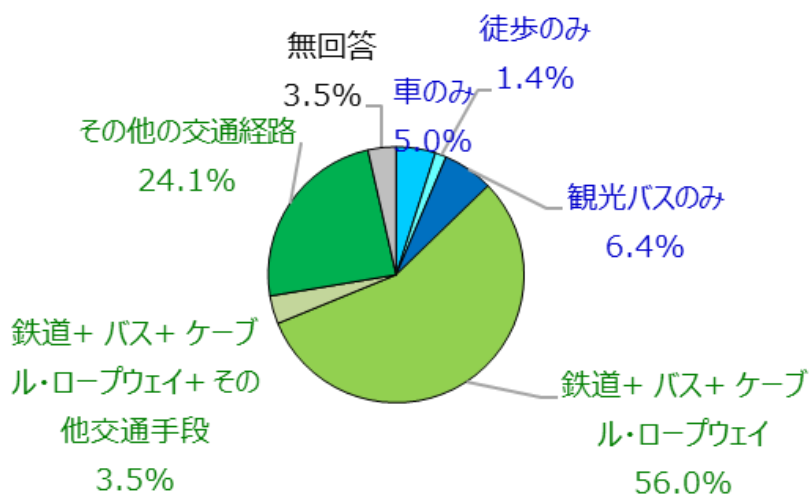
回答：日本人1,132人,外国人141人

場所：六甲ガーデンテラス(280人),六甲山牧場(255人),一軒茶屋(151人),  
六甲山頂駅(114人,114人),六甲山上駅(204人),掬星台(128人,27人)

## 【六甲山上までの交通手段（日本人）】



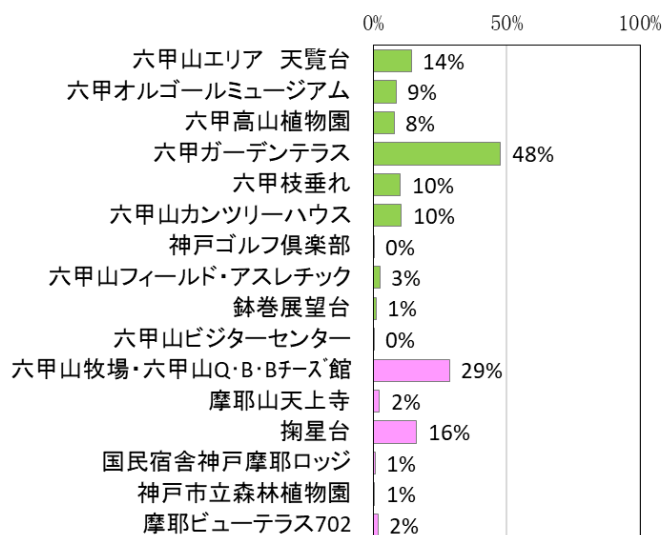
## 【六甲山上までの交通手段（外国人）】



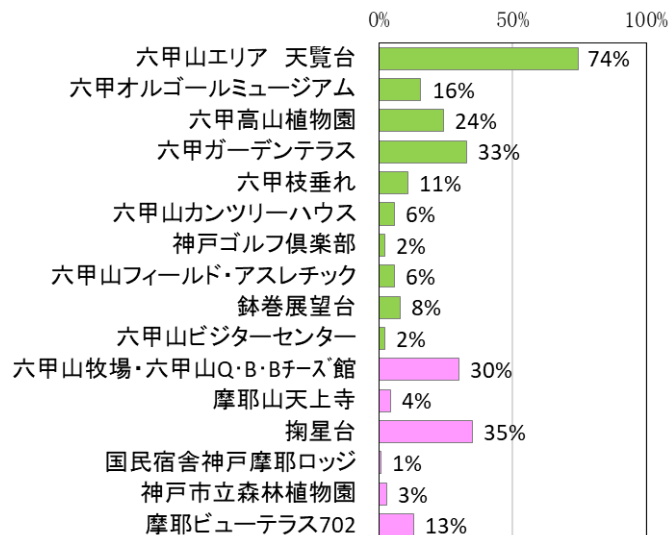
- 日本人は、近郊から比較的少人数でのリピーターが多く、自然景観を楽しんだり、動物と触れ合うといった傾向が高い。
- 日本人来訪者の4割が車、4割が公共交通利用である。
- 外国人は、特にアジア圏から家族単位での来訪が多く、うち9割が初めてである。
- 外国人の来訪目的は自然や夜景、ケーブルカー等の乗り物を楽しむなどがあげられる。

## 六甲山での滞在

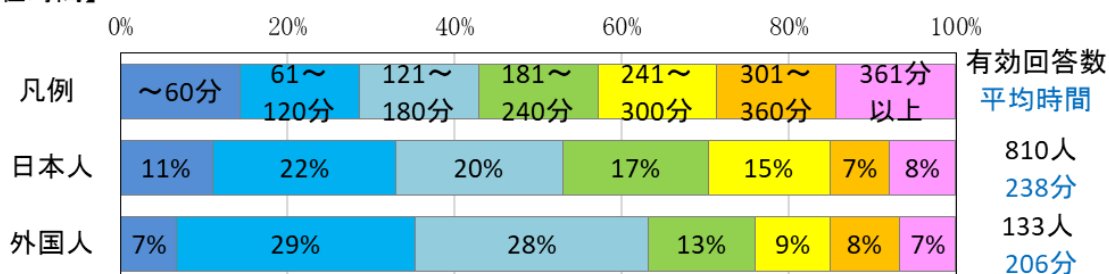
【日本人：観光場所】複数回答，平均1.8か所



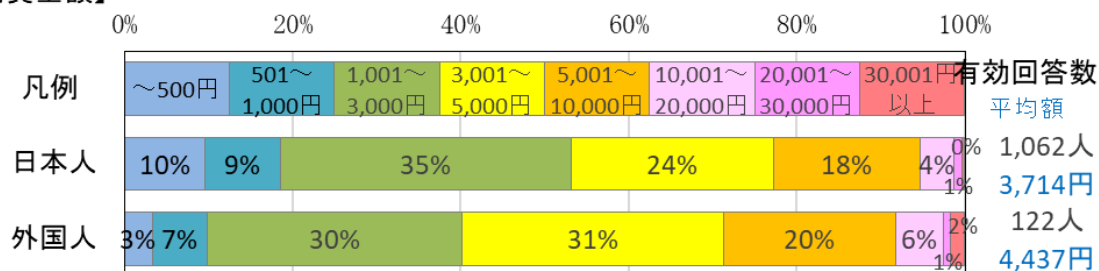
【外国人：観光場所】複数回答，平均2.7か所



### 【滞在時間】



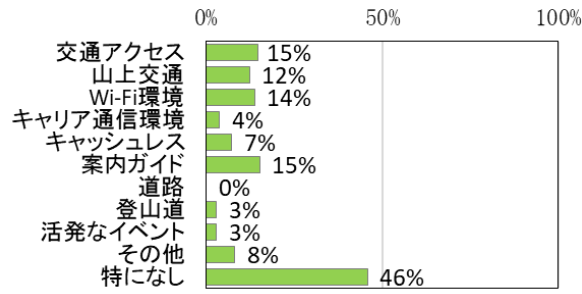
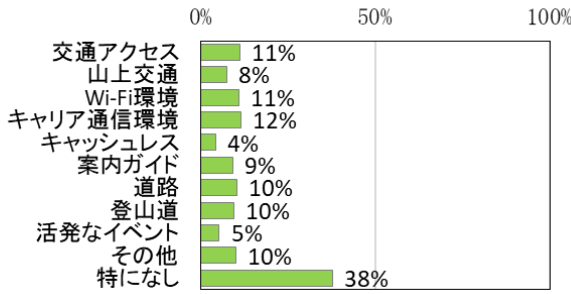
### 【消費金額】



- 日本人よりも外国人の方が観光場所数が多く、消費金額も多いが、滞在時間は平均すると日本人よりも少ない。

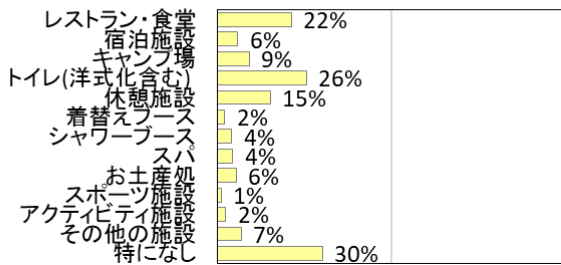
## 六甲山への要望

【日本人：整備・改善の要望】有効回答数1,118人，複数回答，平均1.3選択 【外国人：整備・改善の要望】有効回答数137人，複数回答，平均1.8選択



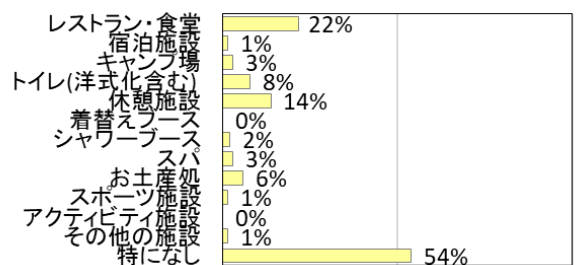
【日本人：山上に欲しい施設、もっと充実して欲しいもの】

有効回答数1,117人，複数回答，平均1.4選択



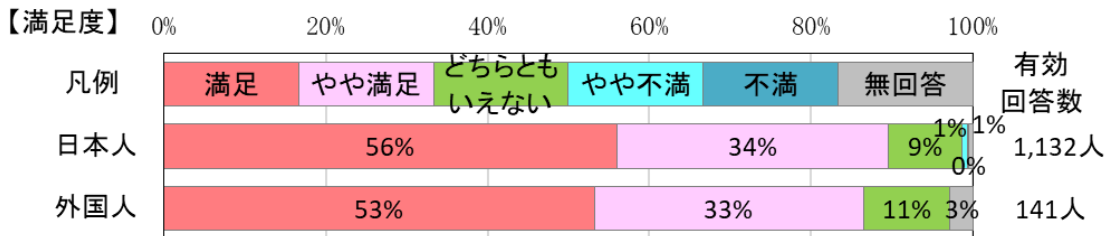
【外国人：山上に欲しい施設、もっと充実して欲しいもの】

有効回答数137人，複数回答，平均1.2選択

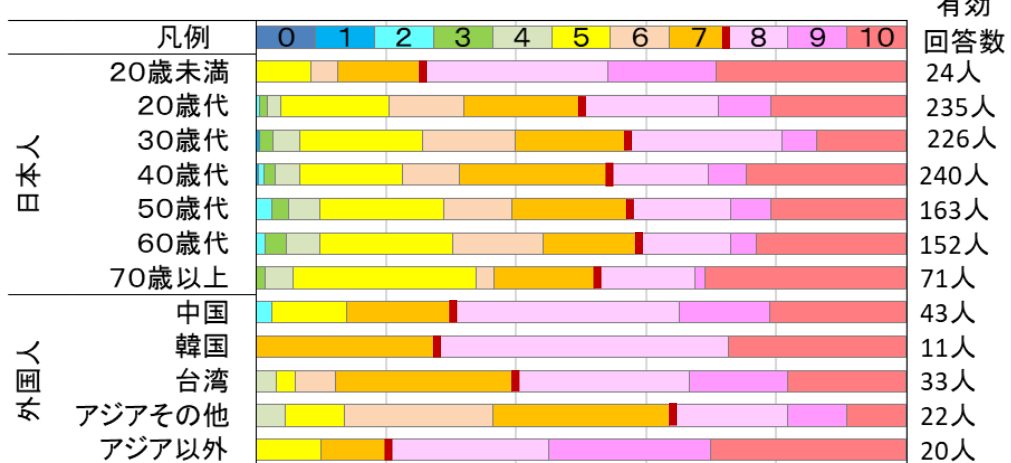


- 日本人、外国人ともに交通アクセス、Wi-Fi通信環境の改善を希望し、加えて日本人は携帯電話の通信環境改善、外国人については、案内ガイドの希望が多い。
- 機能として欲しいもの、充実してほしいものについては、トイレ（洋式化含む）、レストラン・食堂、休憩施設が求められている。

## 六甲山の満足度



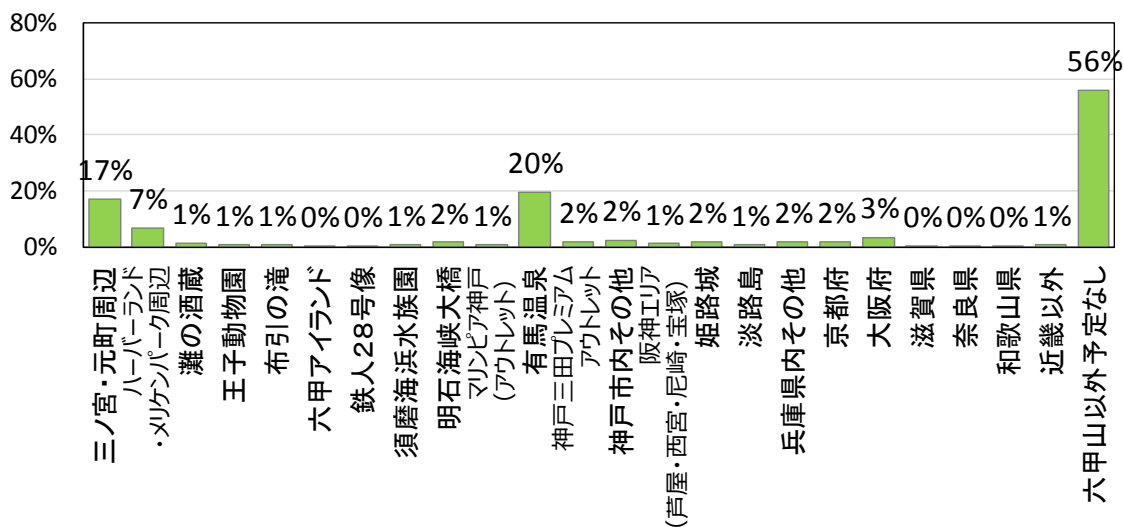
【推薦意向】



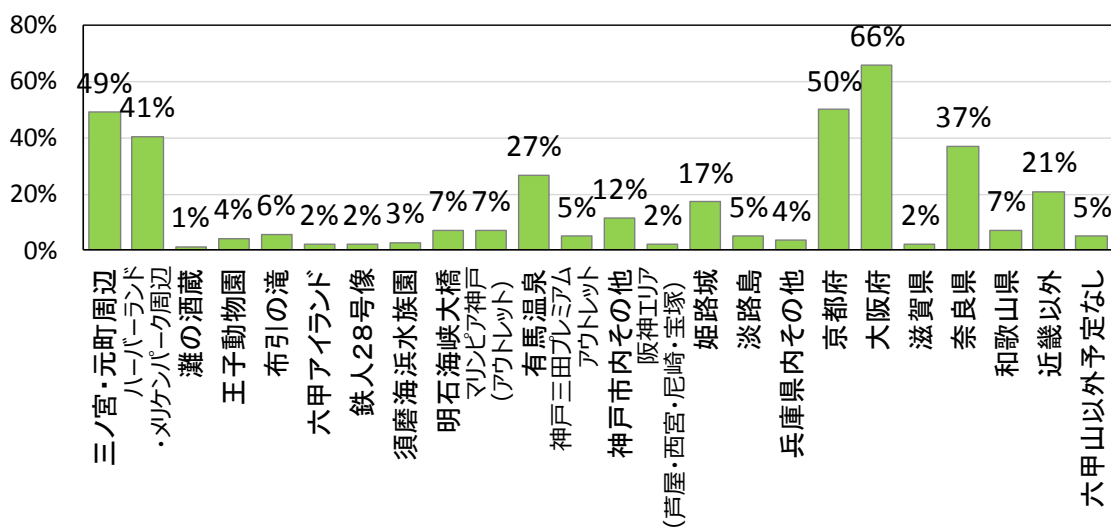
※ アジア以外の方が、最も評価している割合が高い。

## 六甲山以外への回遊

【日本人：観光場所(六甲山以外)】複数回答,平均1.2か所



【外国人：観光場所(六甲山以外)】複数回答,平均3.8か所



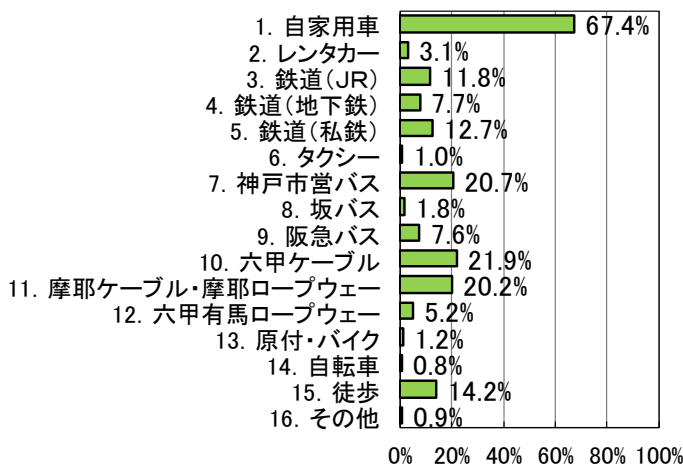
- 日本人は近郊からの来訪が多いため、六甲山以外への観光は少ない。
- 一方、外国人はほとんどが大阪、京都、三宮・元町など、他地域・都市と周遊観光している。六甲山内での訪問箇所数は多いが滞在時間が短い要因と考えられる。

## 2. 神戸市民アンケート調査結果

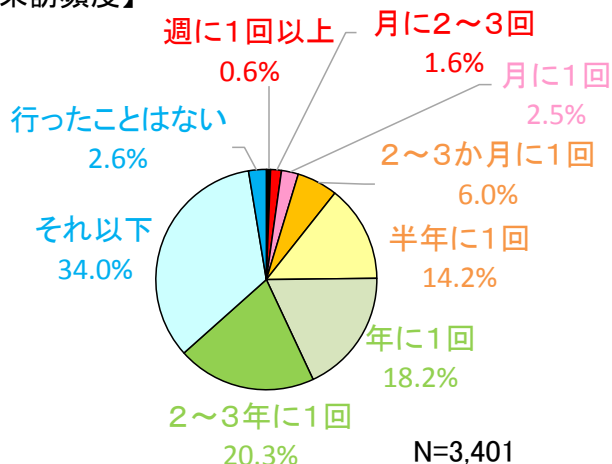
### 六甲山への来訪

【主な交通手段】(複数回答)

N=3,313



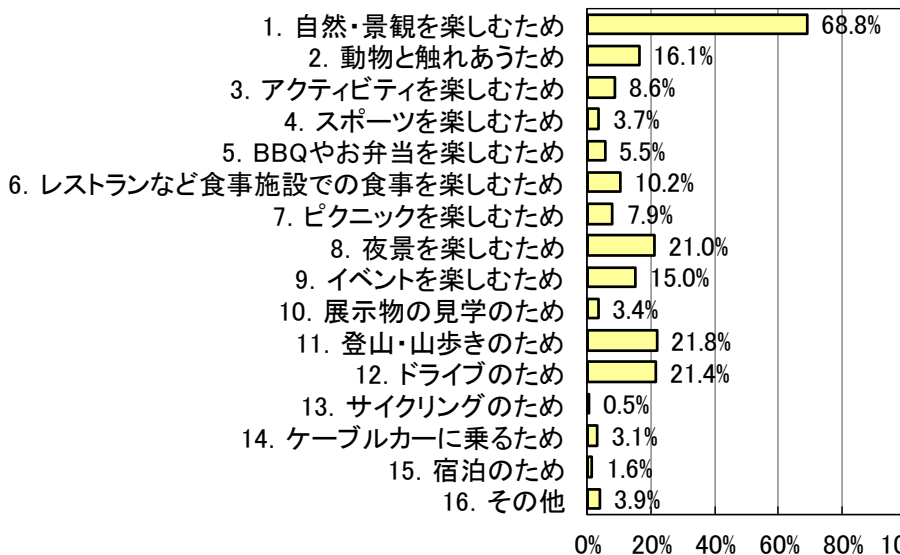
【来訪頻度】



N=3,401

【来訪目的】(複数回答)

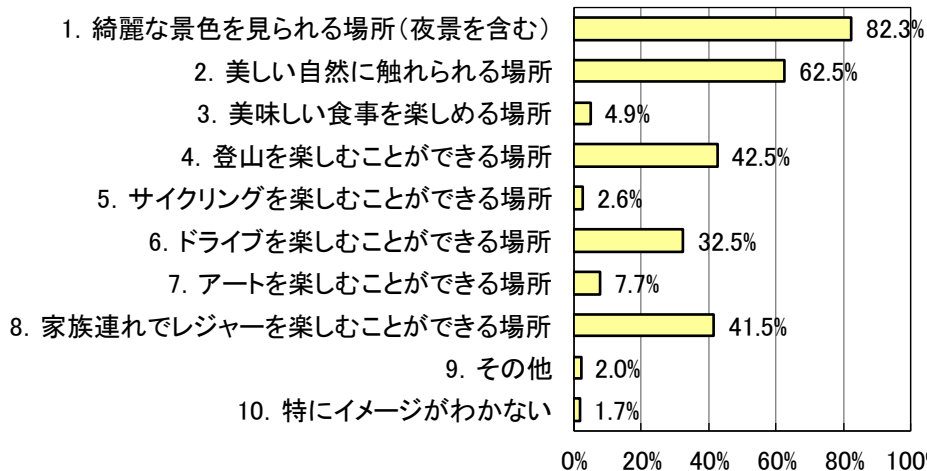
N=3,313



- ネットモニターに登録している神戸市民の約4割が年に1回以上来訪しており、7割が自家用車での来訪である。
- 六甲山・摩耶山のイメージでは、眺望が素晴らしい、自然に触れられる、家族連れでのレジャーを楽しむ場としてのイメージが強い。

【六甲山・摩耶山のイメージ】(複数回答)

N=3,401



## 調査概要

目的：六甲山観光の現状を分析するとともに今後の課題を抽出し、  
六甲山観光戦略策定のための基礎データとすること。

対象：神戸市ネットモニター

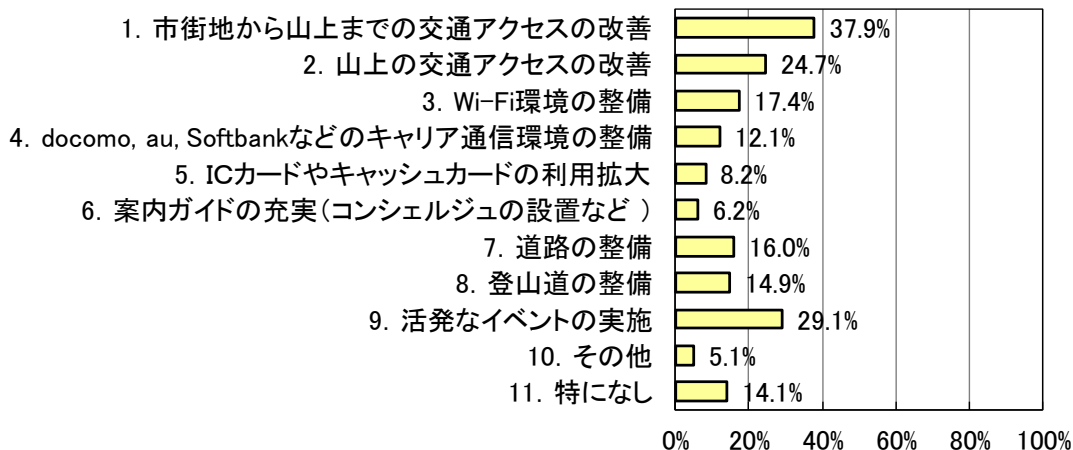
日時：8/7(火)～8/20(月)

回答者数：神戸市民3,401人

## 六甲山への要望

## 【改善要望】(複数回答)

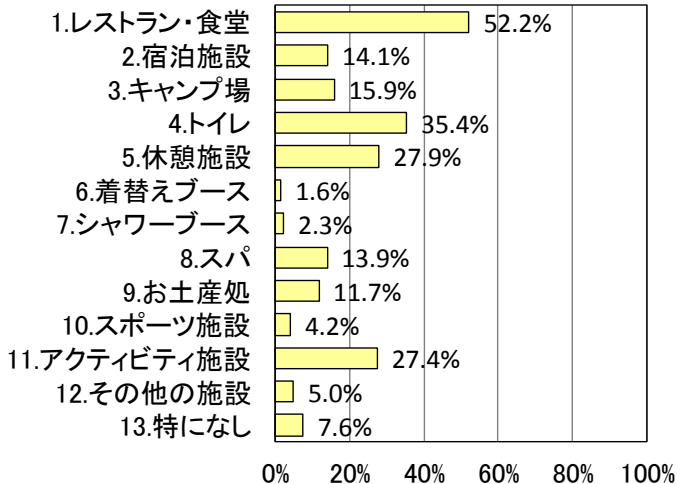
N=3,313



## 【山上に欲しい施設、もっと充実して欲しいもの】(複数回答)

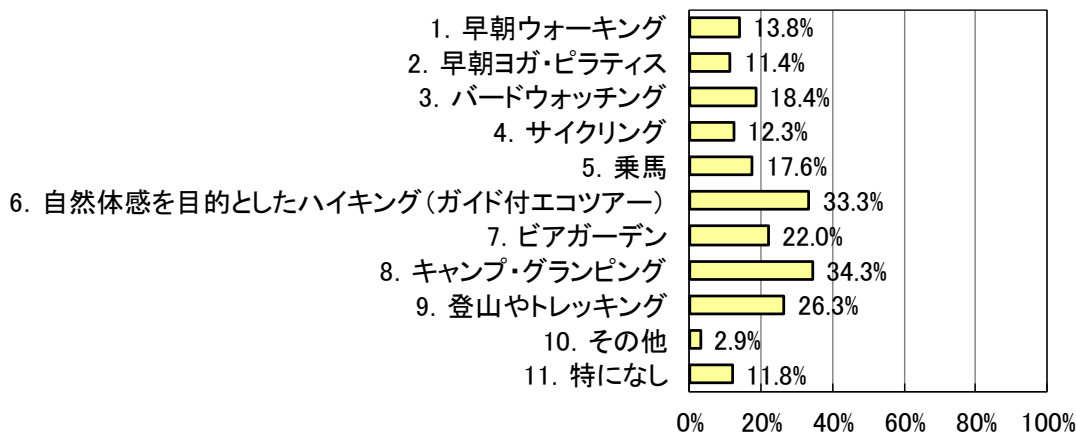
N=3,313

- 交通アクセス改善や携帯電話・Wi-Fi通信環境改善、活発なイベント実施が求められている。
- 山上に欲しい施設、もっと充実してほしいものについては、レストラン・食堂、トイレ(洋式化含む)、休憩施設、アクティビティ施設が求められている。
- キャンプ・グランピングやハイキング等の体験要望が多い。



## 【六甲山・摩耶山での体験要望】(複数回答)

N=3,401





## 強み 評価されている点

### ■ 自然

- ・来訪者の6～7割が「自然・景観」を求めて来訪している。
  - ・「出来る限り自然を残してほしい」、「自然保護」との要望が多数あり。
- ⇒六甲山の一番の魅力である「自然」を守り続けていく必要がある。

### ■ 景観・夜景

- ・来訪者の6～7割が「自然・景観」、2割が「夜景」を求めて来訪している。
  - ・神戸市民の六甲山のイメージとして、8割が「綺麗な景色を見られる場所（夜景含む）」をあげている。
- ⇒六甲山のシンボルである「眺望・夜景」を維持していく必要がある。

### ■ 登山

- ・市民の2割は「登山・山歩き」を目的として来訪しており、登山やトレッキングの体験要望も多い。
  - ・神戸市民の六甲山のイメージとして、4割が「登山を楽しむことができる場所」をあげている。
  - ・一方、災害による不通区間が多く復旧に時間がかかる、来訪者には分かりにくいルートがあるなどの問題もある。
- ⇒最も六甲山と身近に触れ合える「登山」を今後も楽しんでもらえるよう、安全で分かりやすい「登山道」を維持・案内していく必要がある。

### ■ リピーター

- ・日本人来訪者の3割が10回以上の来訪と、リピーターが多い。
  - ・子どもの頃から親しんでいる市民が多い。
- ⇒地元市民が誇りに思い続けられる六甲山の魅力向上とともに、市民の愛着の醸成が必要である。

### ■ 外国人来訪者

- ・来訪者の満足度は高く、特にアジア以外の方の評価が高い。
  - ・日本人よりも山上での観光場所が多く、周遊している。
- ⇒多言語案内の充実や案内ガイドの配置など、海外からの来訪者にもより満足してもらえる対応が必要である。
- ⇒評価の高い若年層やアジア以外の方への訴求がポイントとなる。

### 活性化と自然保護のバランスが重要

「活性化して三宮など街中とは一緒にならないようにしてほしい」、「人が増えすぎると雰囲気なくなる」、「自然を満喫するにはこれで十分」との意見も多い。

## 弱み 改善すべき点

### ■ 交通アクセス

- ・市民アンケートでは「市街地から山上までの交通アクセス」が改善要望として最も多い。
- ・「三宮から直通バスでいきたい」、「急行バスの運行を継続してほしい」、「まやビューライン、六甲ケーブルの料金が高い・営業時間が短い」、「公共交通の充実」、「駐車場料金が高い」、「山上の交通が分かりにくい」との意見あり。

また、「バス乗降場等の交通案内がわかりにくい」との意見もあり。

⇒「ケーブル等の運行時間延長」、「急行バスの継続運行(別紙参照)」などハード面と「交通結節点における分かりやすい案内改善」のソフト面との両方から改善が必要である。

### ■ 道路空間

- ・市民アンケートでは、「歩道が整備されていない箇所がある」、「車やバイクの運転が危険だと感じる場合がある」、「バス停周辺に大勢が道路に並ぶ状況となる場合がある」との意見あり。
- ・駐車場の増設、ハイシーズンの渋滞への不満、料金の値下げなどの意見も多い。
- ・山上での交通手段は車4割、公共交通3割、徒歩3割である。
- ・六甲山ゾーンと摩耶山ゾーン間の移動は2割に限られている。

⇒山上の回遊促進のため、歩道整備、自動車の誘導方法の検討、公共交通の充実等が必要である。

### ■ 飲食機能、消費金額

- ・来訪者アンケート、市民アンケートともに最も多い要望として「レストラン・食堂」の充実があげられる。店舗数が少なくニーズを満たせていない状況にある。
- ・来訪者の滞在時間が4時間弱である一方、交通費を含む消費金額は4,000円前後と少ない。

⇒山上に欲しい施設や充実を望むものとして、レストラン・食堂が入っており、飲食機能の充実など施設の魅力アップにより滞在時間を長くし、天覧台や掬星台などの眺望スポットにおいても消費してもらえる仕組みが必要である。

### ■ 付加価値機能

- ・要望として「トイレの整備(数)」、「トイレの洋式化や改善(質)」が多くあげられている。
- ・そのほか、「通信環境の改善」、「子どもや高齢者も楽しめる空間・機能整備」、「アクティビティ、ハイキング、イベントの充実」、「施設の老朽化の改善」などがあげられる。

⇒トイレやWi-Fi環境の整備等、時代のニーズに即した改善・充実を図ることにより、六甲山の魅力を高めることが必要である。

### ■ 情報発信

- ・「情報発信が弱い」、「もっとPRしては」、「施設や駐車場のリアルタイムでの混雑状況を配信してほしい」との意見あり。

⇒六甲山の魅力を、楽しみ方もあわせて情報発信していく必要がある。

項目		意見数	主な意見
1	施設,機能,アクティビティ	283	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊、飲食、休憩、キャンプ・BBQ、駐車場等の施設・機能の充実を希望する。</li> <li>・子ども連れで行ける場を望む。</li> <li>・既存施設の活用により機能を充実したらよい。</li> <li>・各施設が連携した「おもてなし」を望む。</li> </ul>
2	アクセス	193	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセスが分かりにくく、不便である。</li> <li>・公共交通でのアクセスの充実を望む。</li> <li>・山上回遊のための交通手段の充実をしてほしい。</li> </ul>
3	イベント	154	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントがあると行きやすい。</li> <li>・子ども連れでも楽しめるイベントを充実してほしい。</li> <li>・登山など既存資源を活用したイベント、ミーツアートのような目的となるイベントが増えると良い。</li> </ul>
4	P R	115	<ul style="list-style-type: none"> <li>・魅力をもっとPRして、六甲山・摩耶山の良さを分かってほしい。</li> <li>・観光客だけではなく近隣住民や県内へも広めてほしい。</li> <li>・英語での発信、砂防など六甲山の多面的機能のPR、行政と民間の連携したPRが必要である。</li> </ul>
5	バス	83	<ul style="list-style-type: none"> <li>・六甲山へのバス、山上でのバスを増便してほしい。</li> <li>・夜間増便、車内混雑緩和、バス停での案内の改善が必要である。</li> </ul>
6	ルッキング・登山、サイクリング	73	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然に配慮しつつ、安全な登山道の整備・維持をお願いしたい。</li> <li>・案内板やマップの整備も必要である。</li> </ul>
7	自然	69	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然環境を将来にわたり守ってほしい。</li> <li>・自然を壊さずに自然を楽しむ場としてほしい。</li> </ul>
8	道路整備	65	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前よりも整備されていると感じる。</li> <li>・災害後の早期復興を望む。</li> <li>・季節や場所によって、クルマ、人、自転車が交錯し危険を感じる。</li> <li>・高齢者等でも安全に楽しめる登山道を整備してほしい。</li> </ul>
9	交通費の運賃	62	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共交通の運賃が高い。</li> <li>・市民割引、時間帯割引、高齢者割引などはどうか。</li> <li>・クレジット、ICカード、WEB予約に対応していない。</li> </ul>
10	施設料金	57	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設、レストラン、駐車場の料金が安い。</li> </ul>
11	食事・お土産などの店舗	56	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事施設・レストラン・カフェを増やしてほしい。</li> <li>・六甲山の水などご当地商品、景色や夜景が堪能できるお洒落なレストランが良い。</li> </ul>
12	トイレ	50	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの洋式化、子ども対応トイレの充実を望む。</li> <li>・トイレを清潔に維持してほしい。</li> </ul>
13	標識	33	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道路、登山道での案内看板を分かりやすくしてほしい。</li> <li>・山上での回遊も分かりにくい。</li> <li>・三宮、布引のバス停では、英語案内をお願いしたい。</li> </ul>
14	景色・景観	25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・六甲山からの景色、夜景が素晴らしい。</li> <li>・不法投棄や廃屋の撤去が必要である。</li> </ul>
15	ケーブルカー・ロープウェイ	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケーブルカーの維持・車両の更新を望む。</li> <li>・営業時間（朝・晩）の延長など、対応してほしい。</li> </ul>
16	開発	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あまり活性化・開発しないでほしい。今のままが良い。</li> </ul>
17	交通安全	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休日だけでも、一般車の乗り入れを規制してほしい。</li> <li>・危険運転の取り締まりをお願いしたい。</li> </ul>
18	マナー	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に自然の場との認識を持たせ公共ルールを守るようにお願いすることが重要である。（投棄ごみや獣害問題）</li> <li>・危険運転等交通マナーの啓発が必要である。</li> </ul>
19	災害対策	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の土砂崩れ等による道路の通行止めなどが多発しており、防災をお願いしたい。</li> </ul>

資料：神戸市民アンケート調査結果（自由意見を項目ごとに整理し抜粋）