

観光地魅力度調査報告書

令和8年1～3月
～有馬温泉版～



公益社団法人

ひょうご観光本部

Hyogo Tourism Bureau

調査概要



調査目的	観光地にて旅行者の動機や周遊ルート、観光費用等の顧客データを収集、地域ごとの訪問客の属性等の傾向を分析し、地域における観光商品やサービスに対する評価を踏まえ、今後の対策に活かすことを目的とする。
調査地域	有馬温泉
調査対象者	調査地域を訪れた観光客、宿泊客
サンプル数	46
調査手法	QRコードを媒介としたインターネット調査
調査期間	2026年1月～2026年3月
特記事項	

※本調査報告書の記載内容について、個別の明示的な承諾を得ることなく、複製、転用、販売などの二次利用することを固く禁じます。
ご使用の際は、兵庫県公式観光サイトのお問い合わせフォーム（<https://www.hyogo-tourism.jp/opinion/>）よりご相談ください。

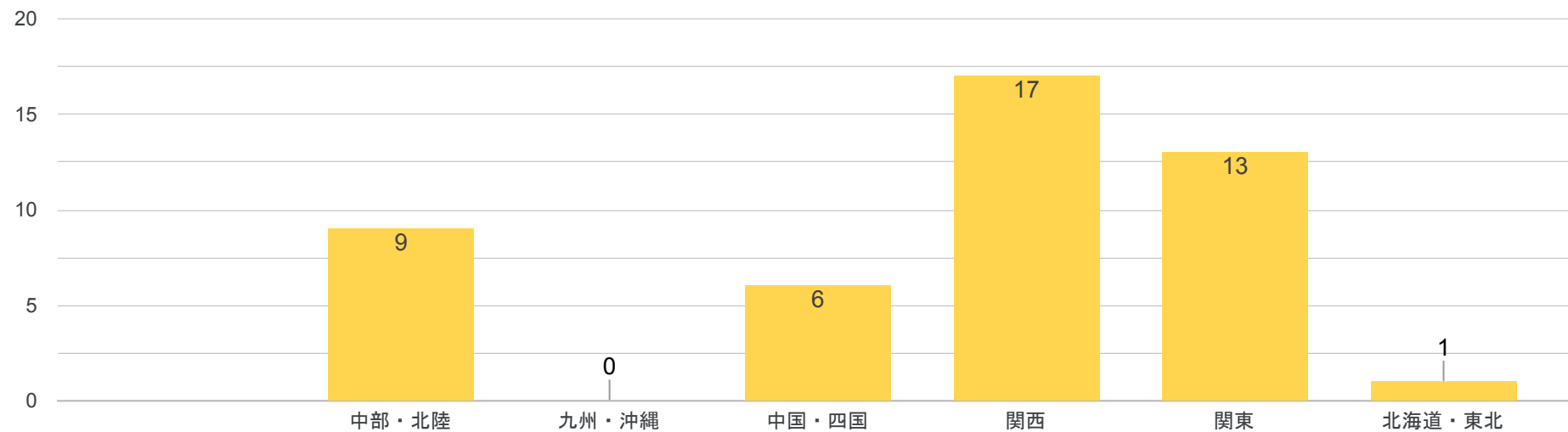
回答者属性

居住地



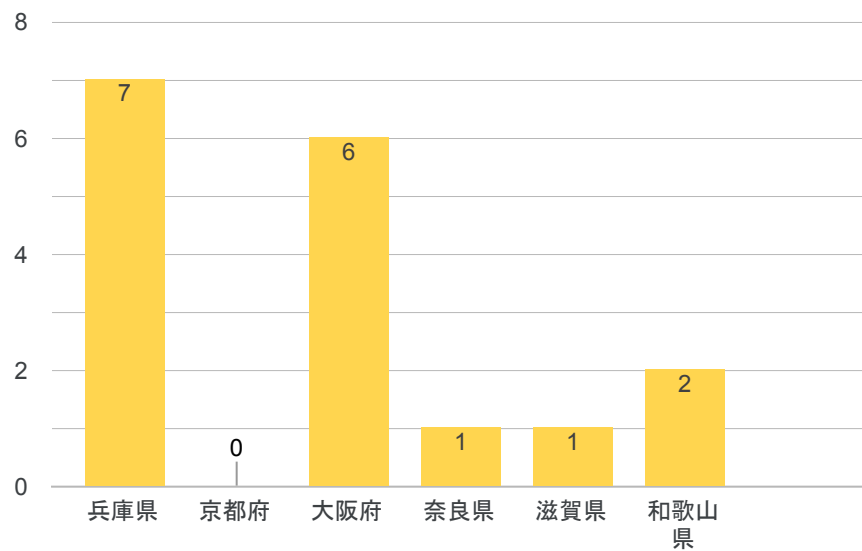
居住地

回答数
46



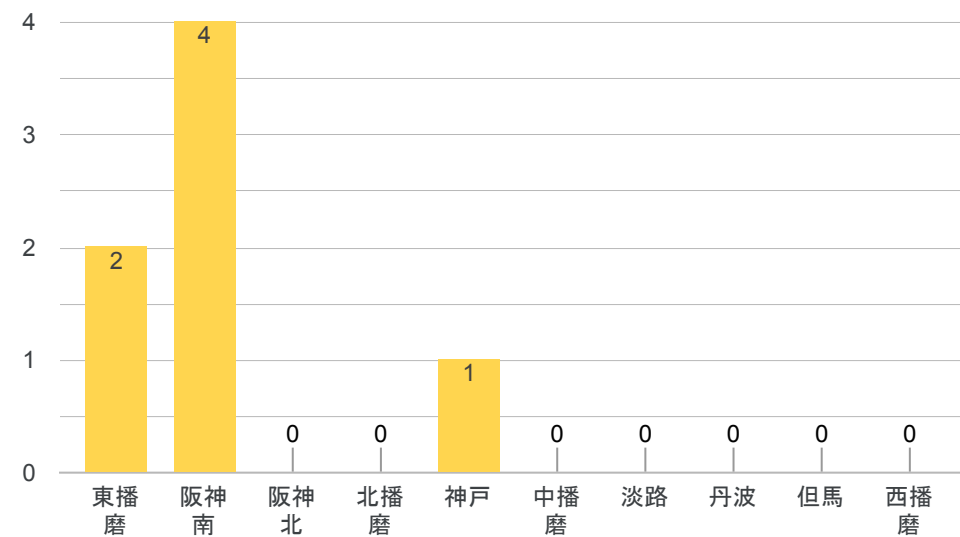
居住地(うち関西)

回答数
17



居住地(関西のうち兵庫県内)

回答数
7

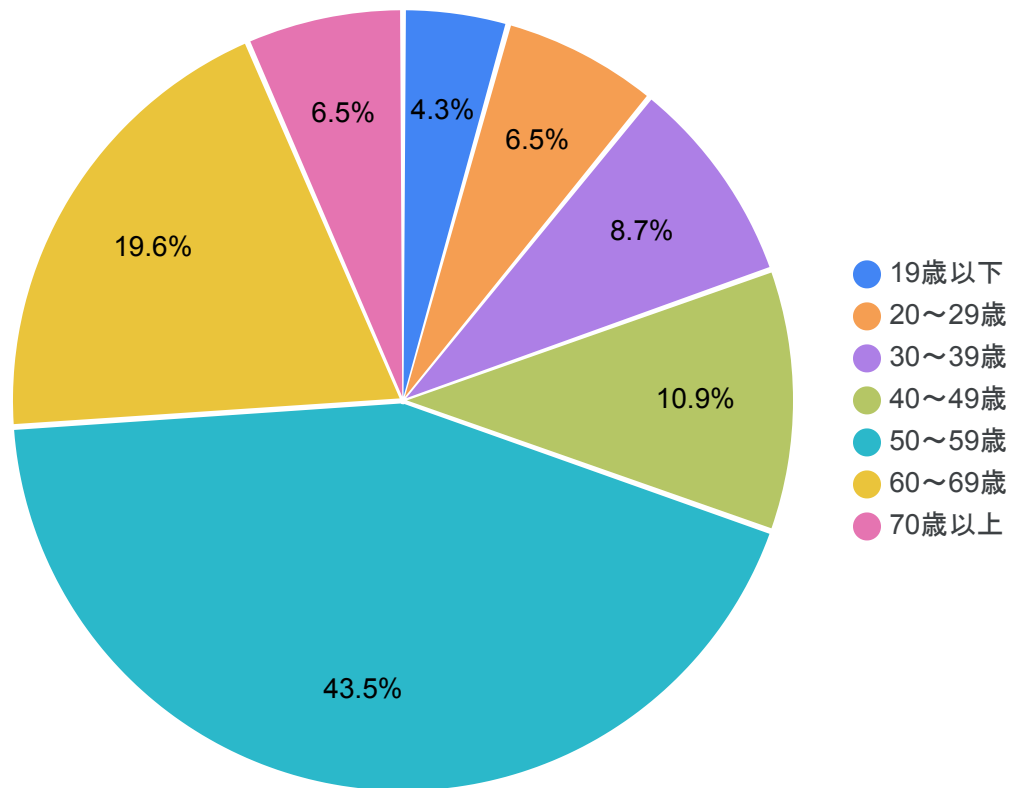




年齡・性別

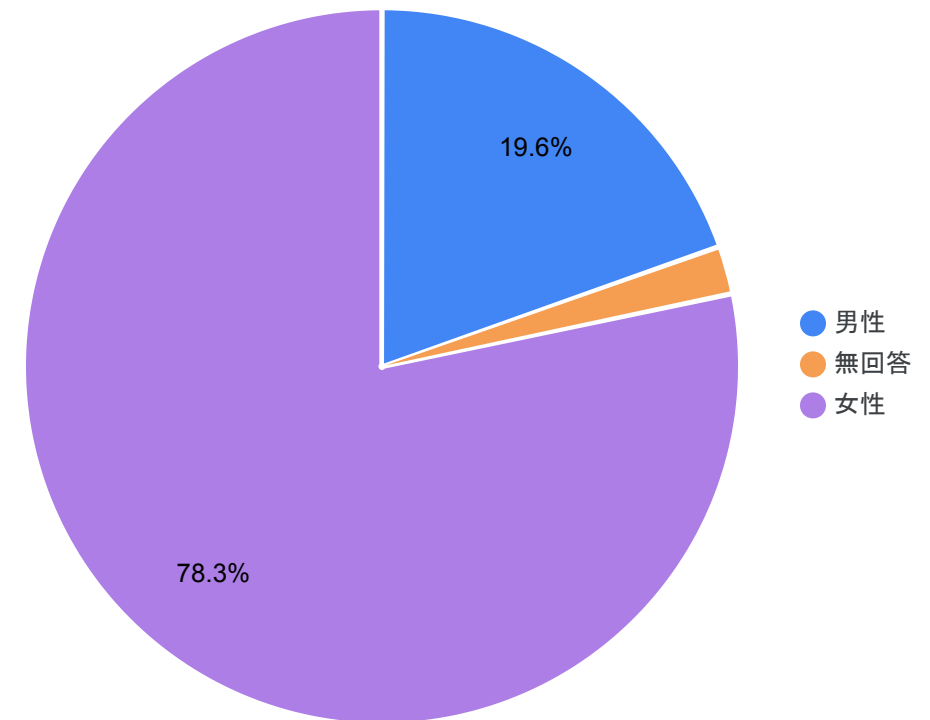
年齡

回答数
46



性別

回答数
46

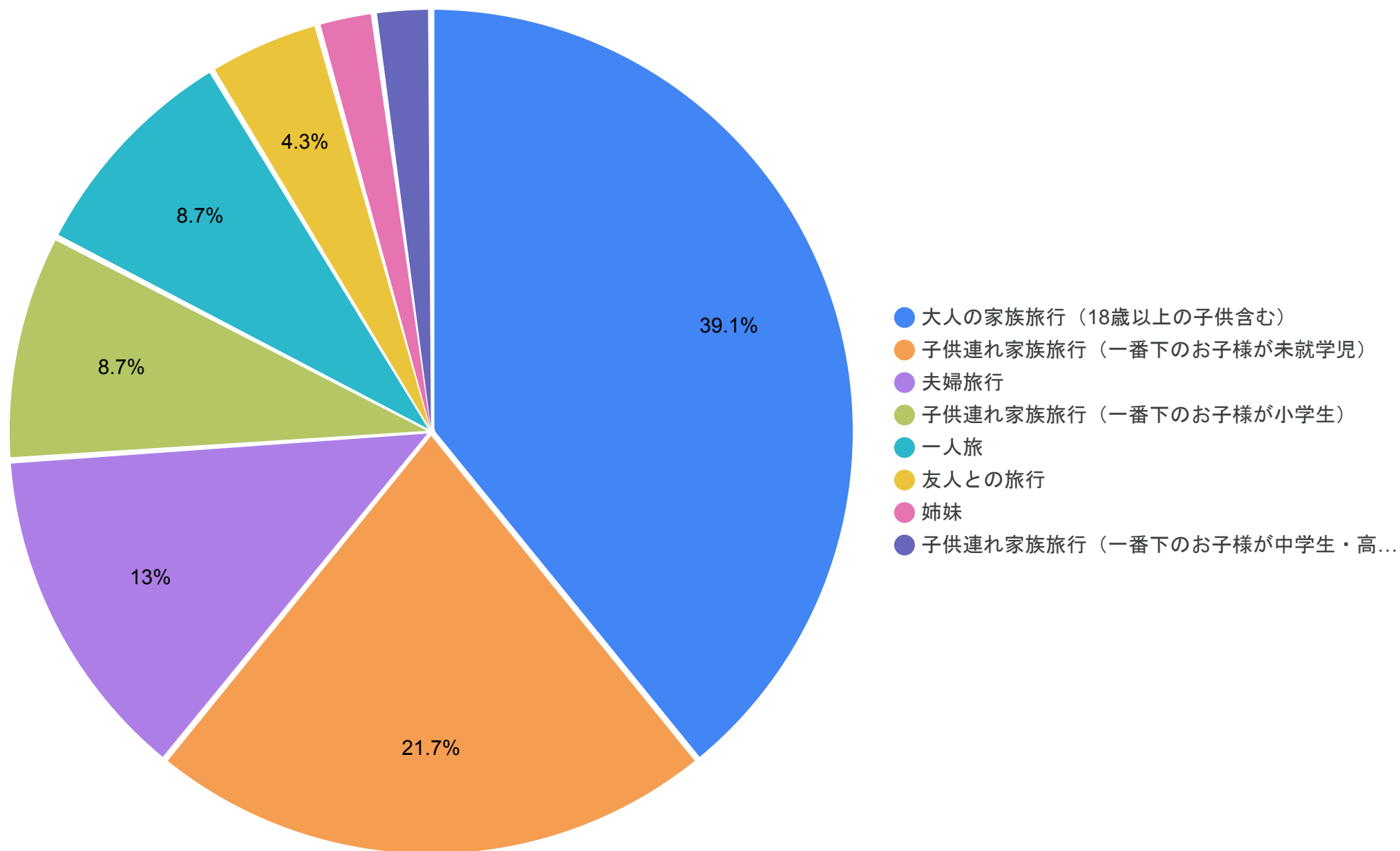


同行者



同行者

回答数
46



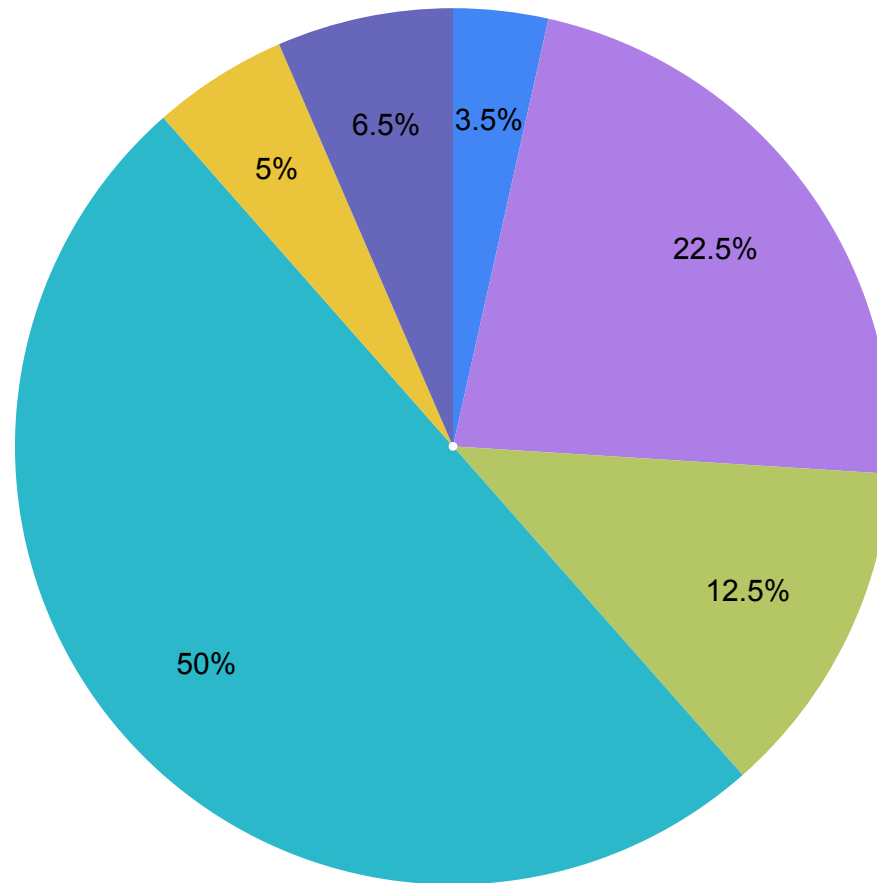
調查結果

旅行目的



旅行目的(複数選択)

回答数
46



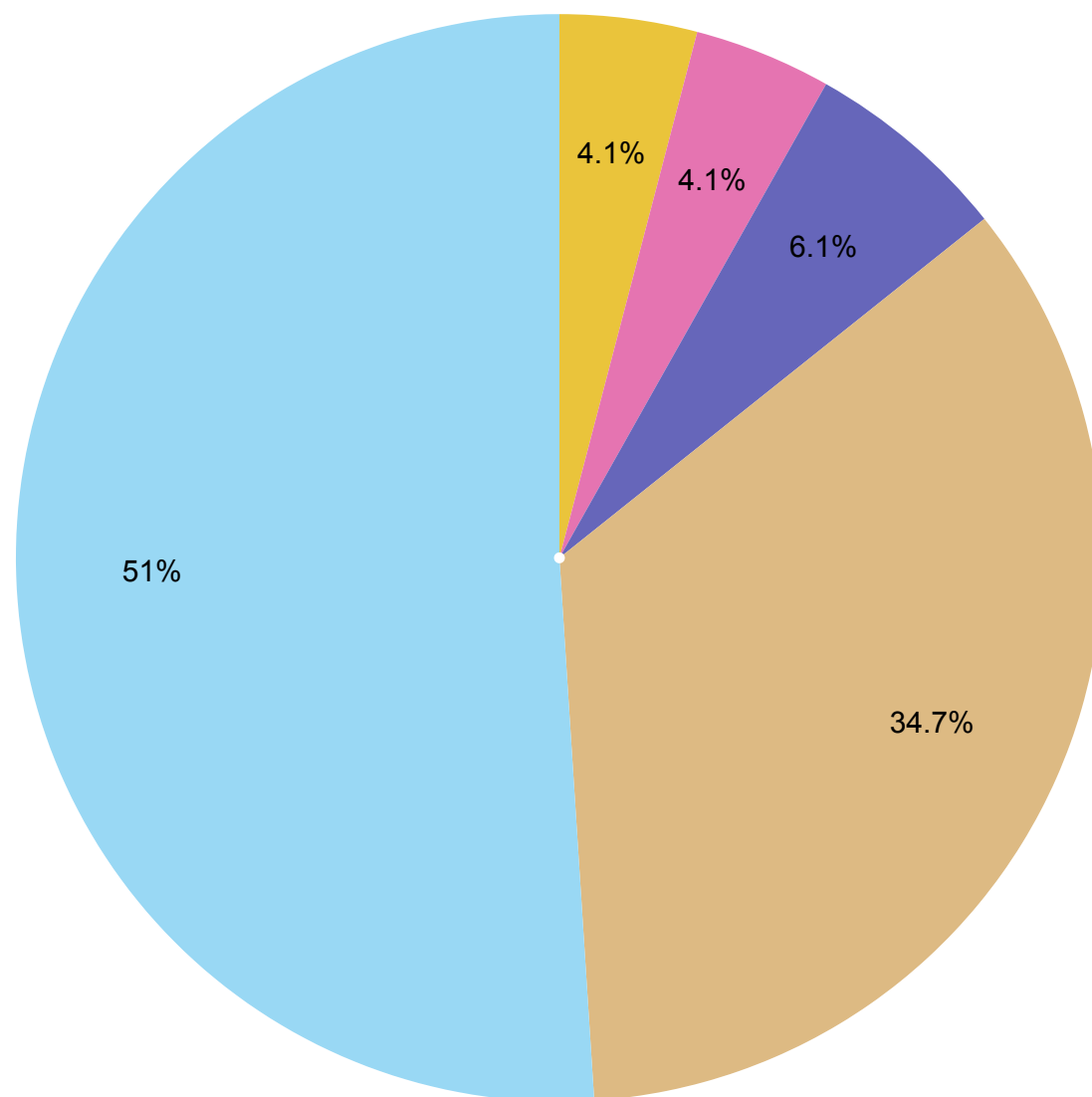
- 観光・文化施設（水族館や美術館など）を訪れること
- 文化体験（和菓子作り体験、祭りなど）
- 温泉に入ること
- グルメ
- その他
- ショッピング
- スポーツ・レジャー体験
- 自然景観を見ること
- 文化的な名所旧跡（史跡、寺社仏閣、城郭、歴史景...

体験したコンテンツ



体験したコンテンツ(複数選択)

回答数
46



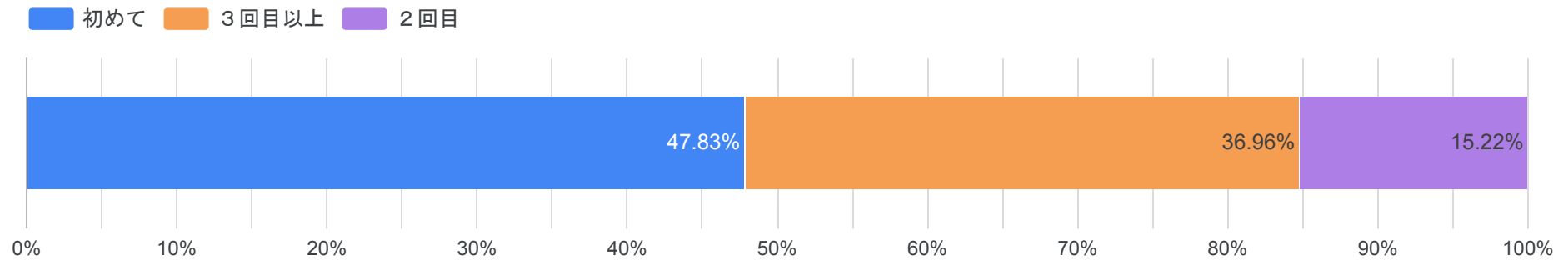
- 食品加工・木工などの製造体験
- 野外動植物の観察・学習
- トレッキング、カヌーなどアウトドアスポーツ
- 陶器などの工芸体験
- 農業・漁業・林業体験
- 伝統芸能・料理など地域の歴史・文化体験
- その他
- 祭り・イベントへの参加
- 日帰り温泉
- 特になし

リピート率・消費額①



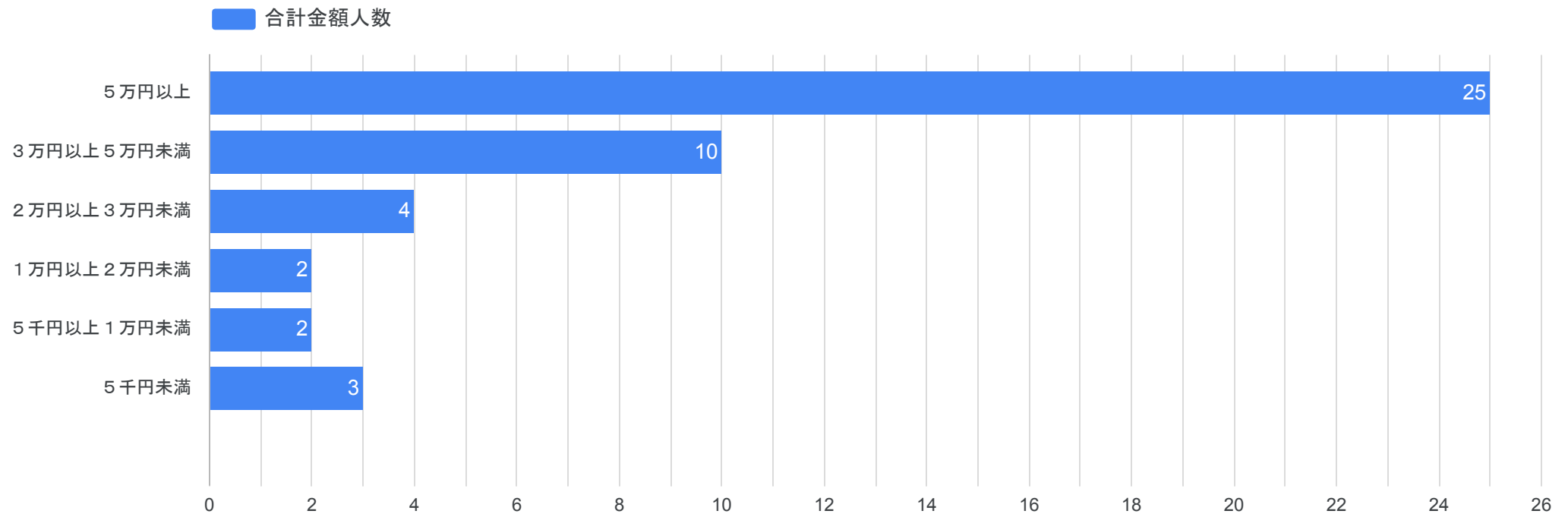
リピート率

回答数
46



消費額

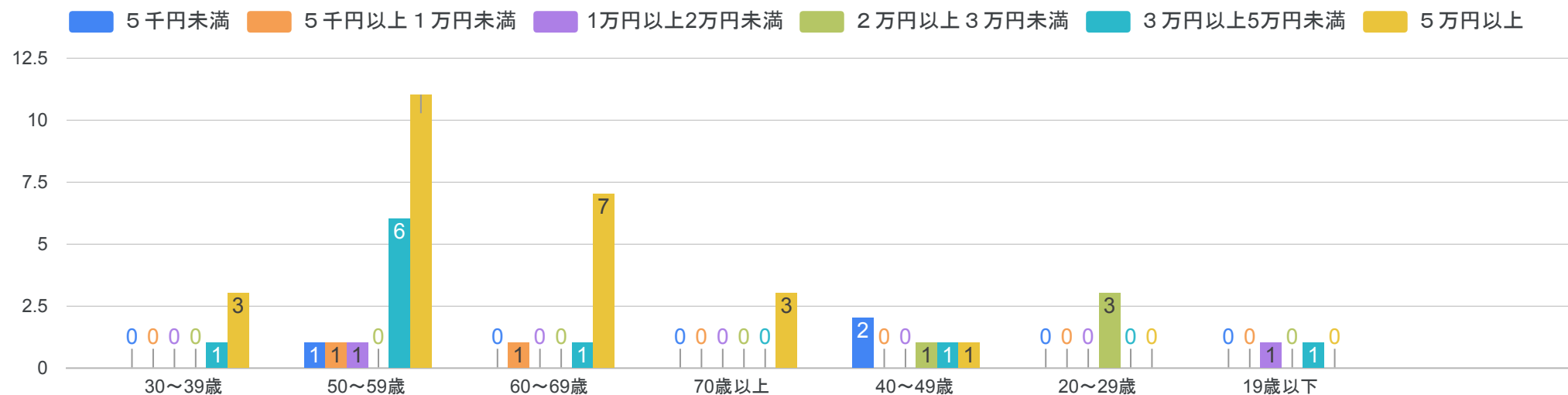
回答数
46



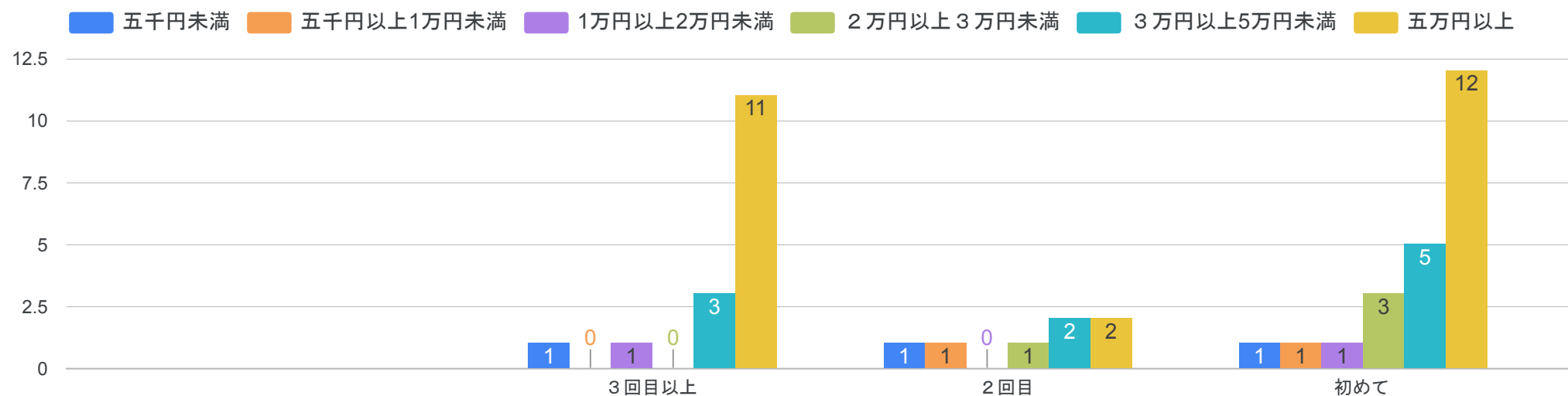


リピート率・消費額②

消費額×年代
回答数 46



消費額×リピート率
回答数 46



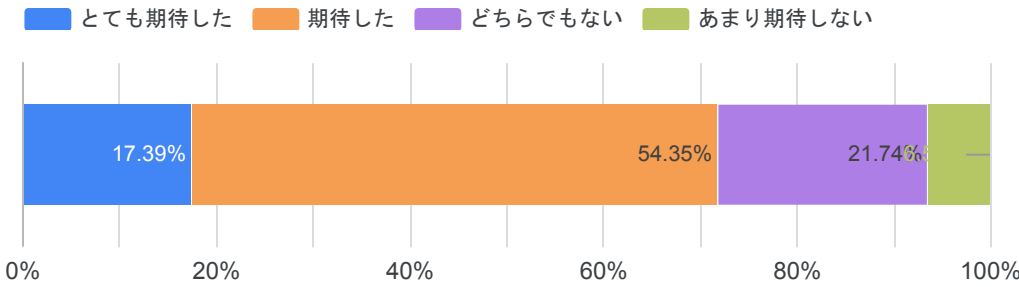


地域への期待度・地域の満足度①

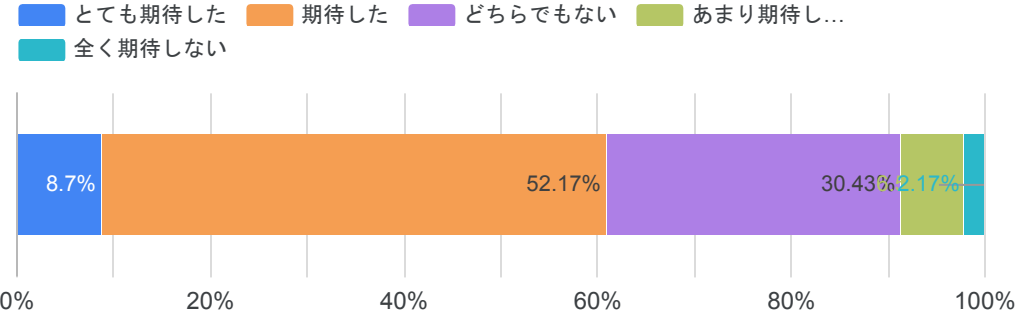
期待度

回答数
46

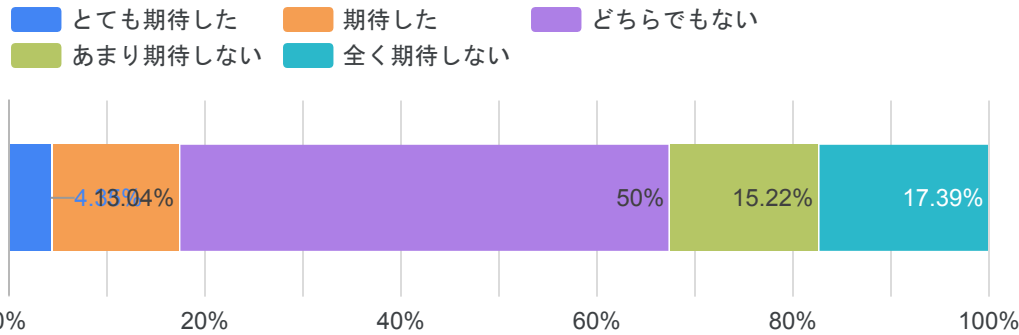
[名所旧跡・景観・地域の雰囲気]



[観光・文化施設]



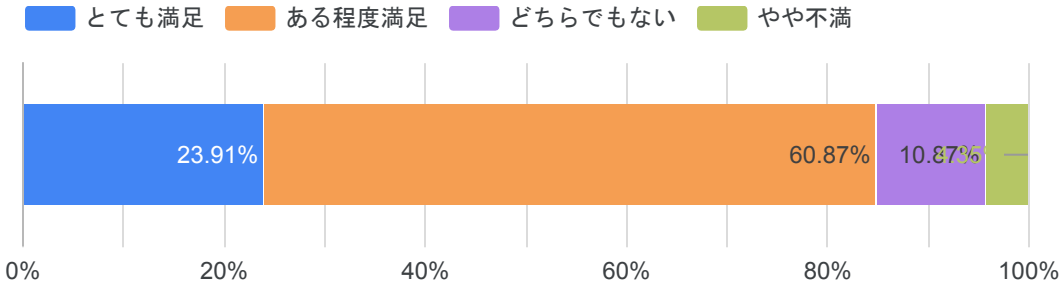
[体験・アクティビティ]



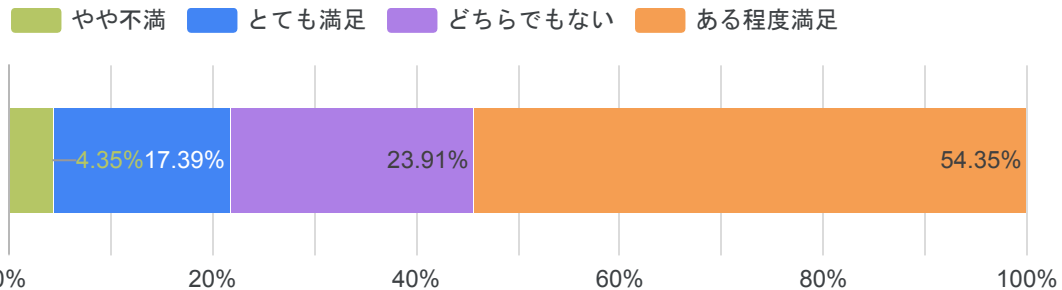
満足度

回答数
46

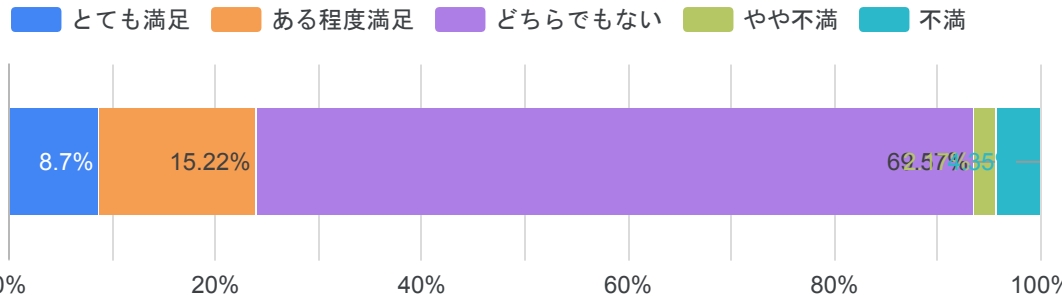
[名所旧跡・景観・地域の雰囲気]



[観光・文化施設]



[体験・アクティビティ]



地域への期待度・地域の満足度②



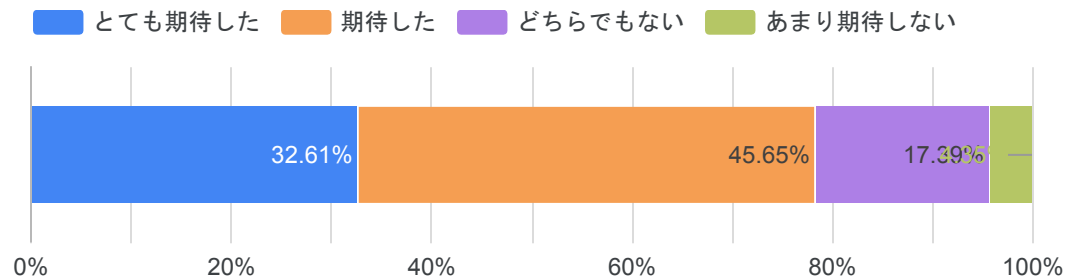
期待度

回答数
46

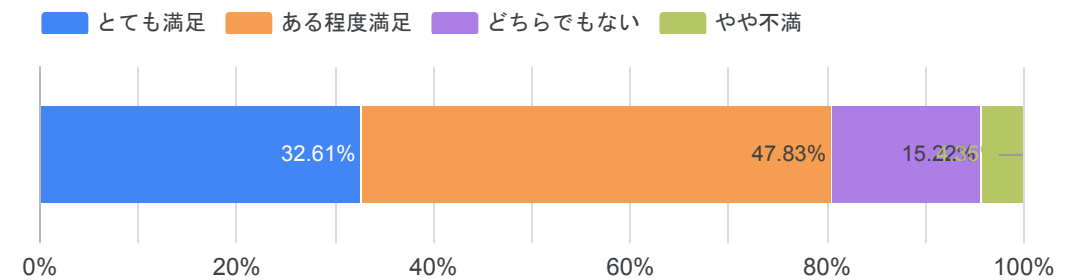
満足度

回答数
46

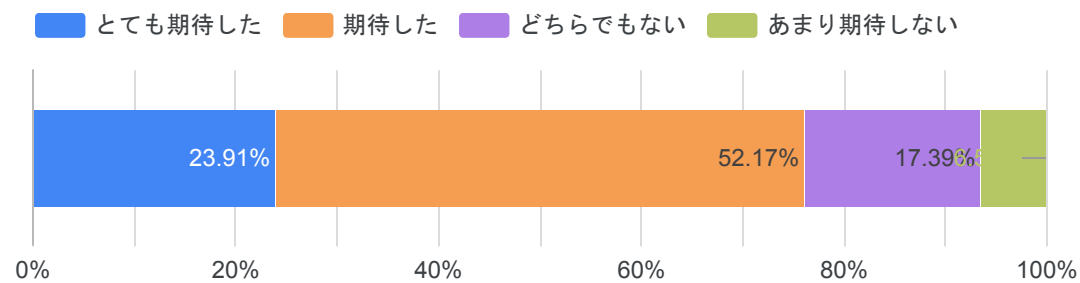
[食事の内容]



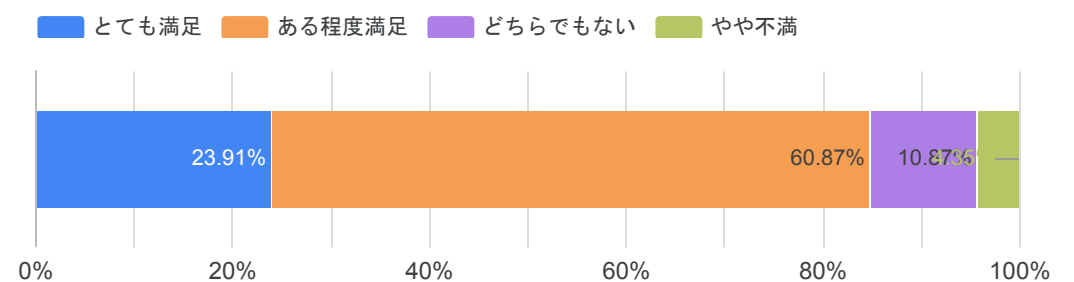
[食事の内容]



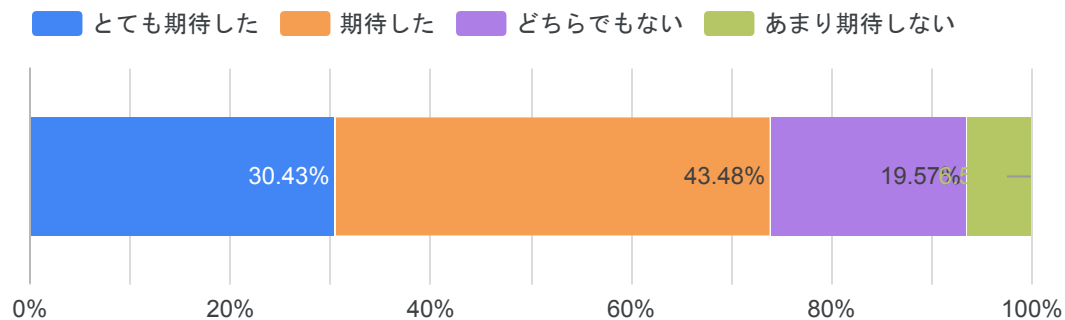
[お土産・特産品の内容]



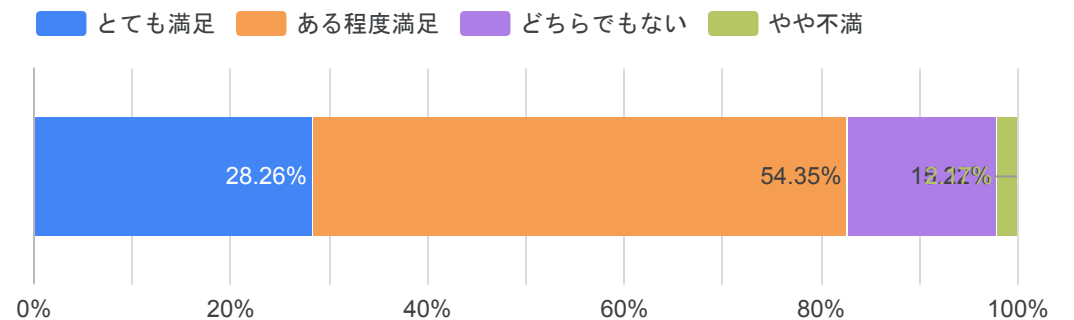
[お土産・特産品の内容]



[観光施設や飲食・物販施設等の接客サービス]



[観光施設や飲食・物販施設等の接客サービス]

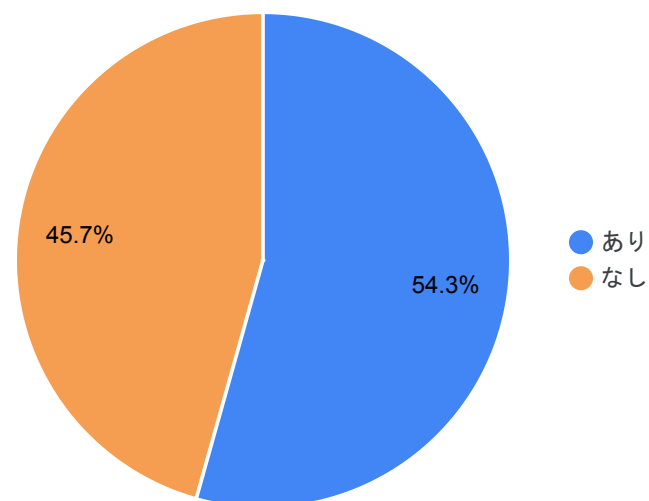




周遊の有無・周遊先

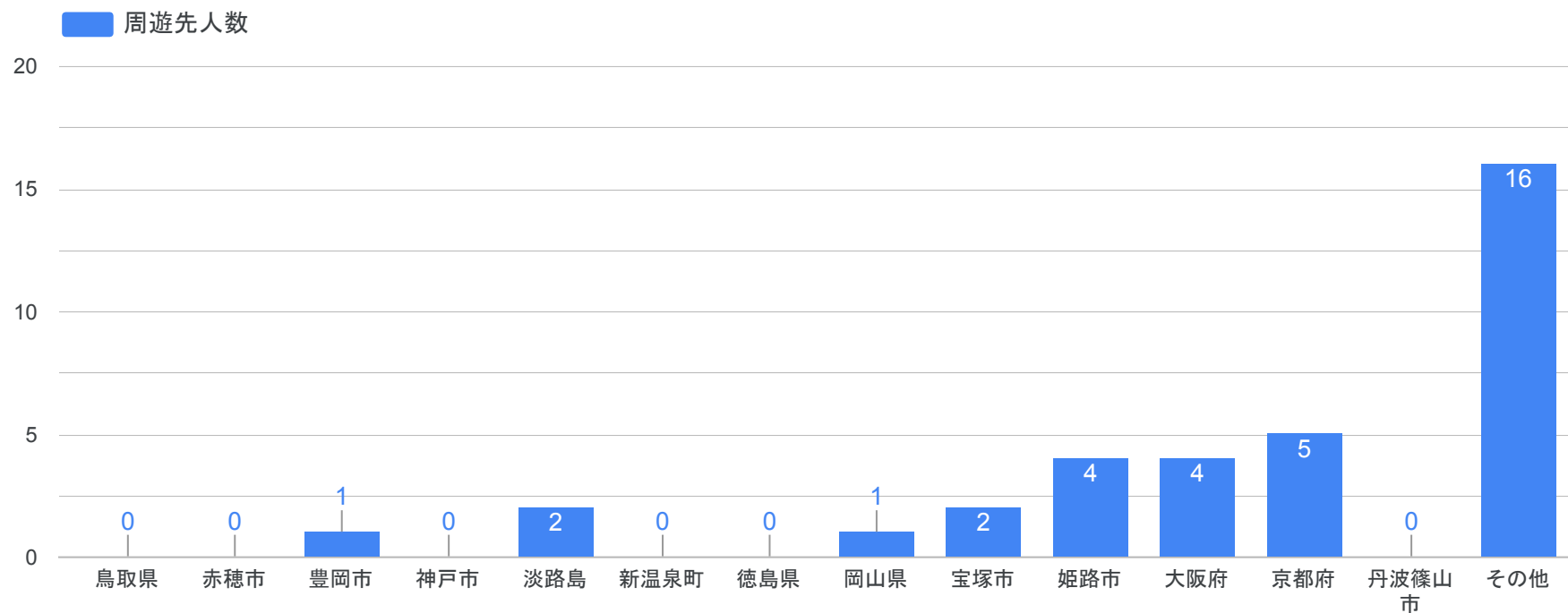
周遊の有無

回答数
46



周遊先(複数選択)

回答数
25

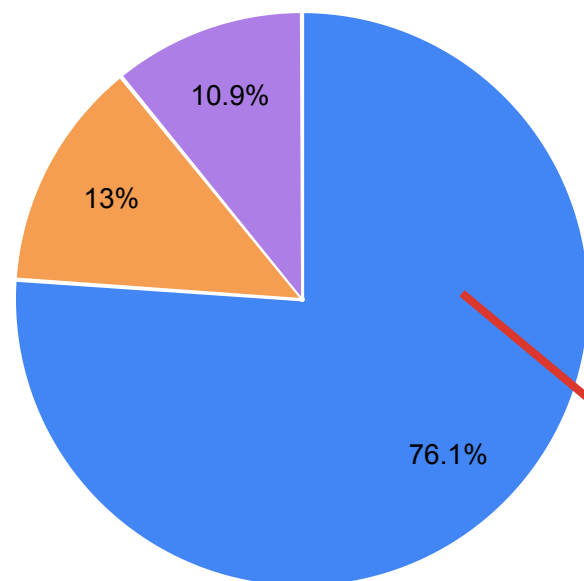


宿泊の有無・宿泊目的



宿泊の有無

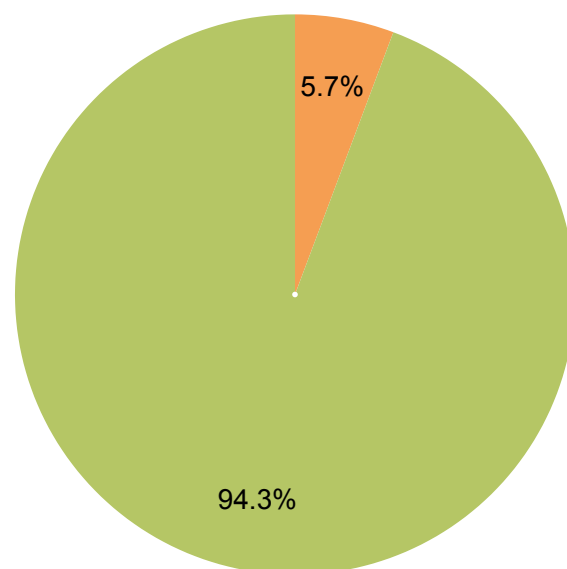
回答数
46



- 宿泊あり（有馬温泉地域内での宿泊を含む）
- 宿泊なし（日帰り旅行）
- 宿泊あり（有馬温泉地域内では宿泊しない）

宿泊目的

回答数
35



- その他
- ビジネス
- 観光



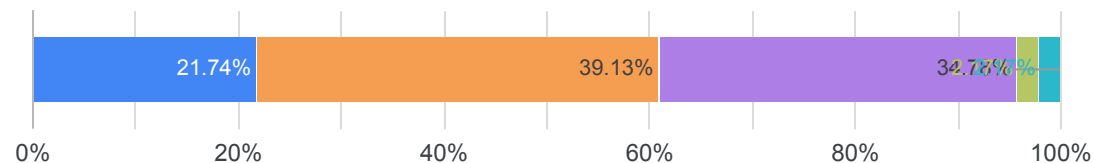
宿泊施設への期待度・宿泊施設の満足度①

期待度

回答数
35

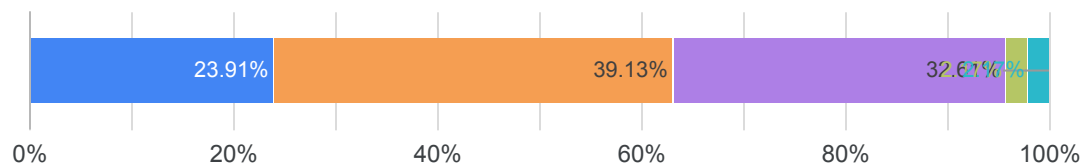
[受付・フロントの雰囲気]

とても期待した 期待した どちらでもない あまり期待し...
全く期待しない



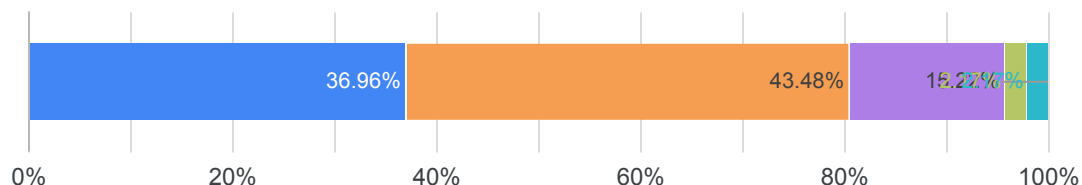
[従業員の接客サービス]

とても期待した 期待した どちらでもない あまり期待し...
全く期待しない



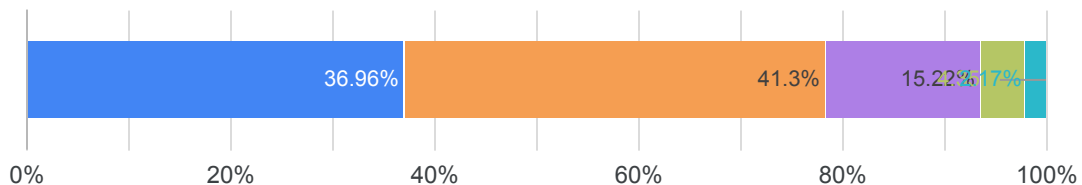
[大浴場などの雰囲気や清潔感]

とても期待した 期待した どちらでもない あまり期待し...
全く期待しない



[館内での食事の内容]

とても期待した 期待した どちらでもない あまり期待し...
全く期待しない

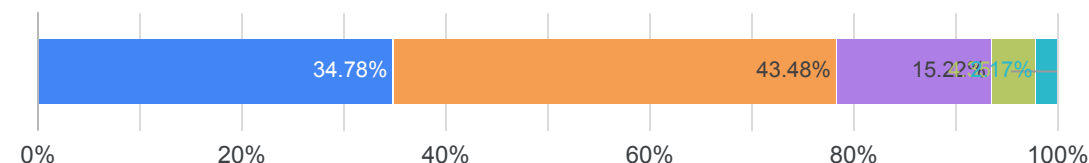


満足度

回答数
35

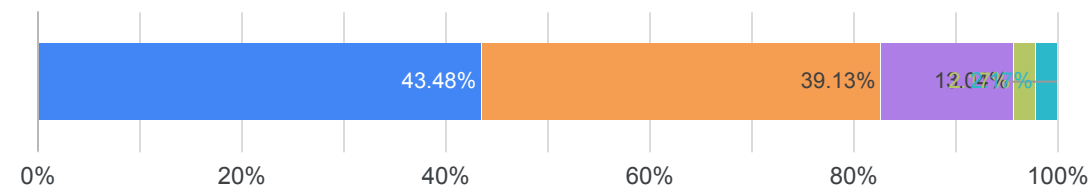
[受付・フロントの雰囲気]

とても満足 ある程度満足 どちらでもない やや不満 不満



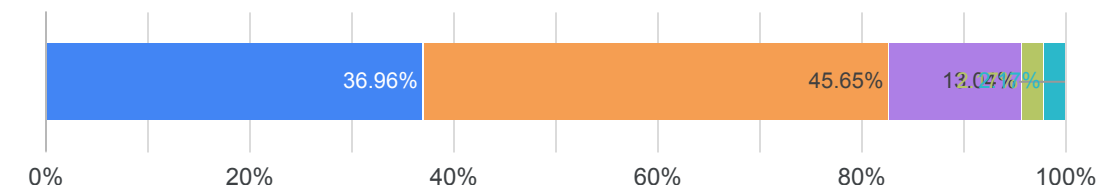
[従業員の接客サービス]

とても満足 ある程度満足 どちらでもない やや不満 不満



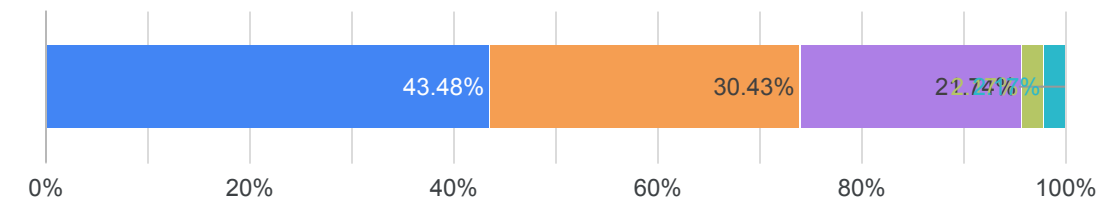
[大浴場などの雰囲気や清潔感]

とても満足 ある程度満足 どちらでもない やや不満 不満



[館内での食事の内容]

とても満足 ある程度満足 どちらでもない やや不満 不満



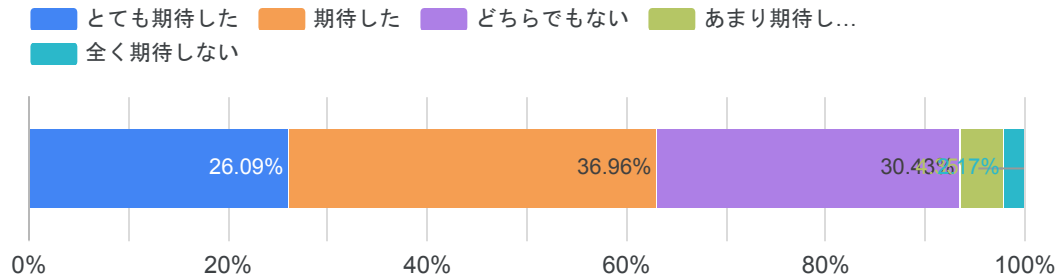
宿泊施設への期待度・宿泊施設の満足度②



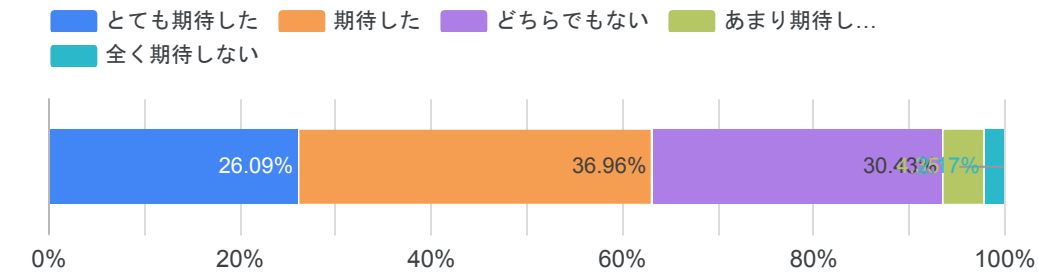
期待度

回答数
35

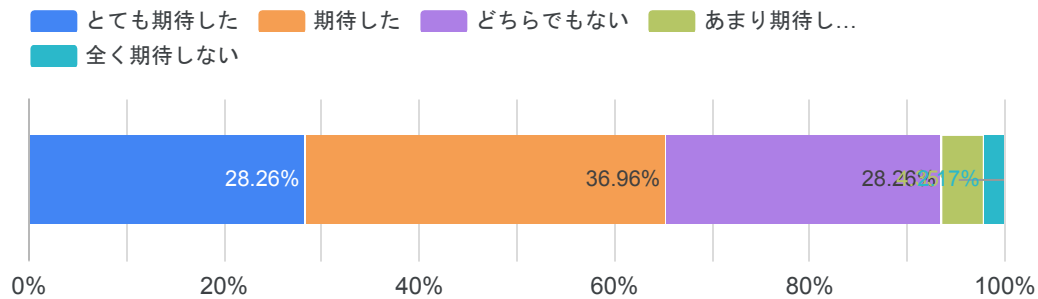
[客室の設備・備品の充実]



[客室の雰囲気・清潔感]



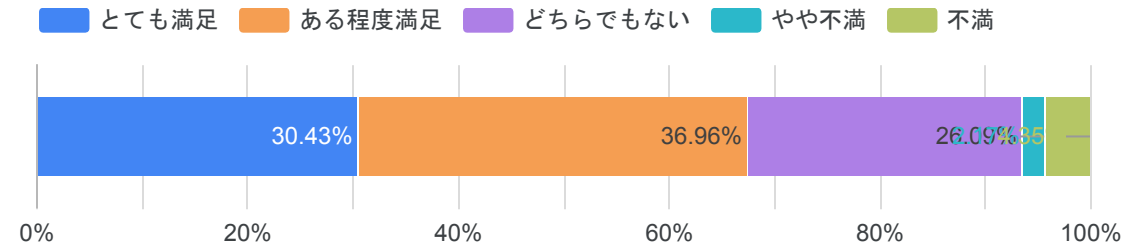
[周辺の飲食店・お土産店などの充実]



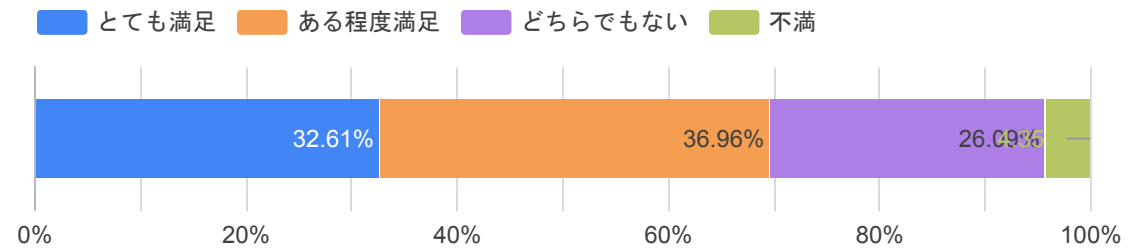
満足度

回答数
35

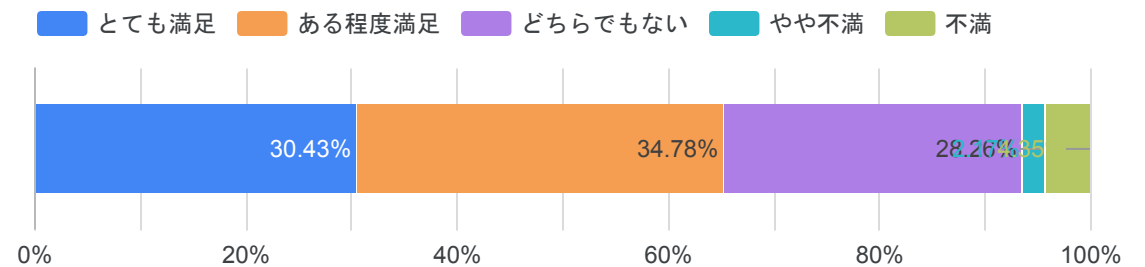
[客室の設備・備品の充実]



[客室の雰囲気・清潔感]



[周辺の飲食店・お土産店などの充実]

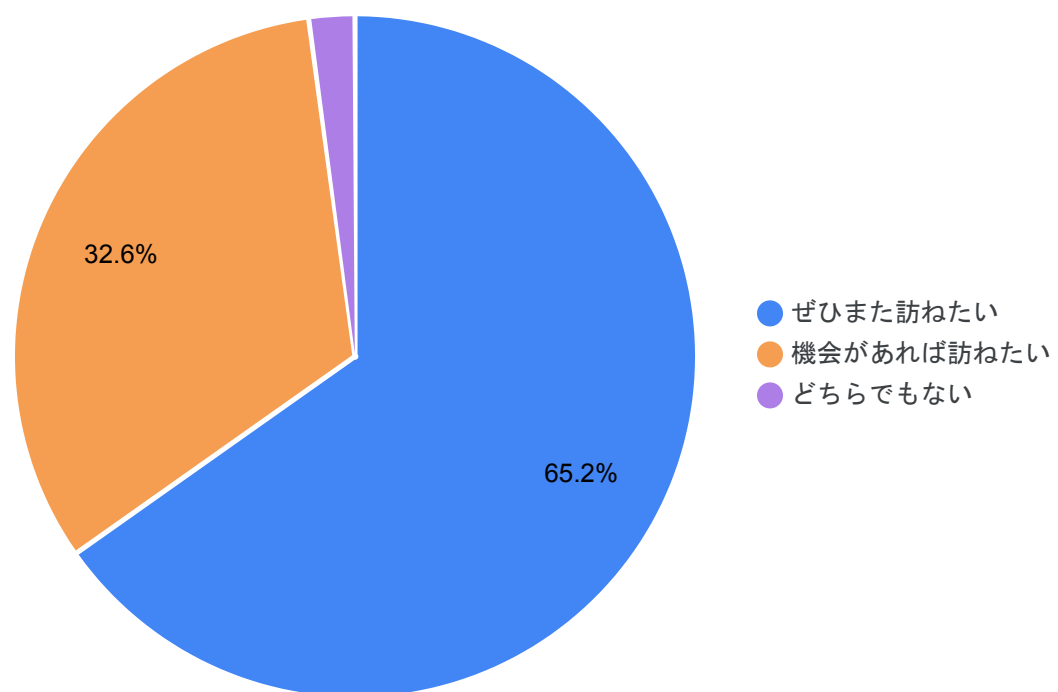


再訪意向



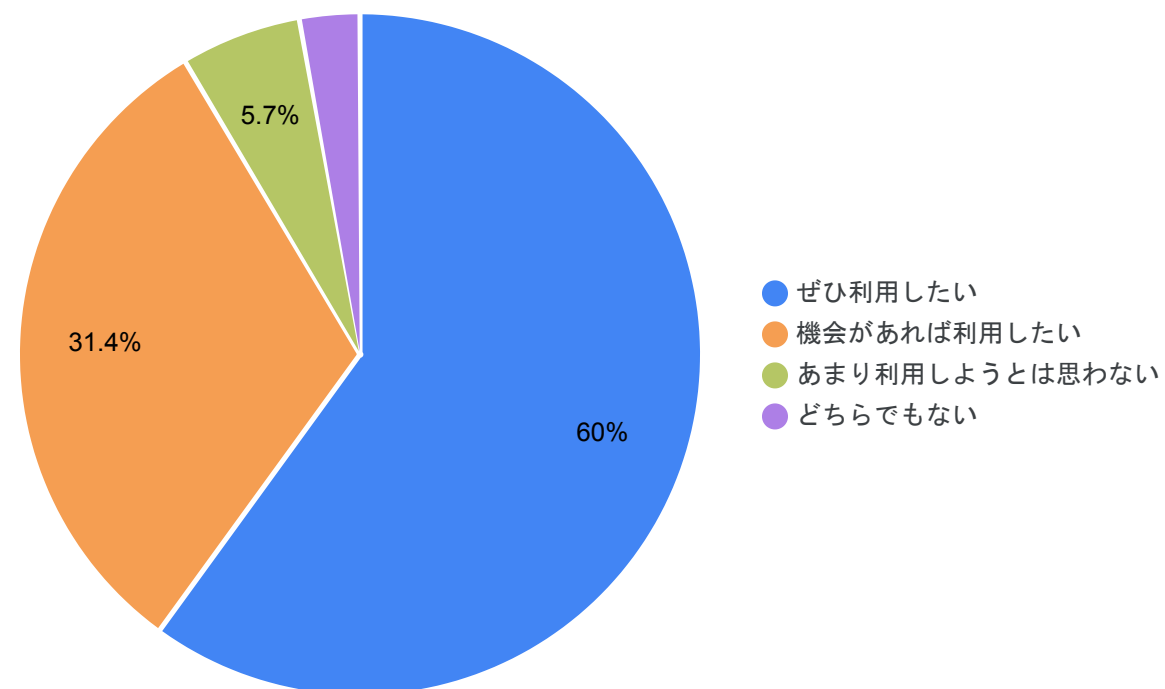
地域への再訪意向

回答数
46



宿泊施設への再訪意向

回答数
35





NPS項目 質問1

この地域への観光を友人・知人にお薦めする可能性をお答えください (回答欄：0～10の11段階いずれかにチェック)

低い←0・1・2・3・4・5・6・7・8・9・10→高い

回答内訳

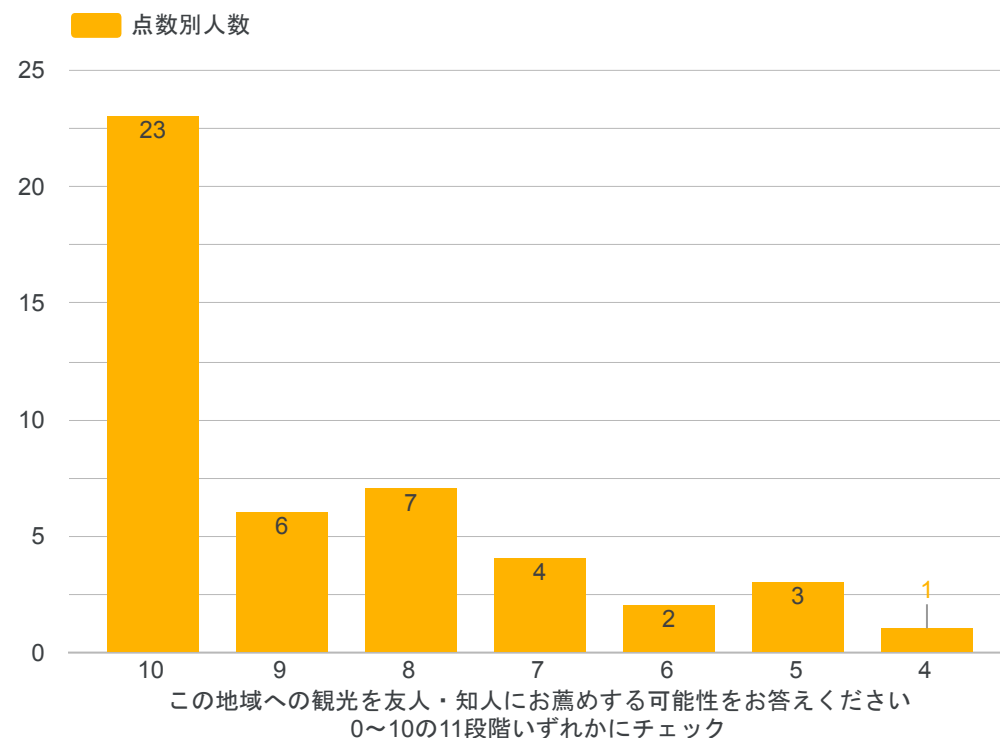
回答数
46

※NPSスコア計算式＝推奨者－批判者

9～10を「推奨者」、7～8を「中立者」、0～6を「批判者」

有馬温泉のNPSスコア

推奨者63%－批判者13%=50



※NPS (Net Promoter Score)

顧客満足度を数値化したもので、「商品・サービスを他の人にどれくらい薦めたいか？」という質問に対し、0～10の11段階で回答してもらうもの

9～10を「推奨者」、7～8を「中立者」、0～6を「批判者」として分類

NPS項目 質問2

0～10のチェック理由を教えてください①



カテゴリ	割合	年齢	性別	スコア	理由
推奨者	63% (29人)	40～49歳	女性	10	ちょうどいい規模感
		20～29歳	無回答	10	とても満足したからです。
		19歳以下	女性	10	くつろげた
		19歳以下	女性	10	温泉街を1周するのが程よい距離で途中に観光スポットが多くて飽きることなく観光することができた
		30～39歳	女性	10	お宿が子連れに優しく、観光も食べ歩きグルメが多く楽しめた。 土日は人が多くて並んだり大変やったけど、平日なら比較的マシで子連れでもまわりやすい。
		50～59歳	男性	10	魅力的な場所が沢山ある
		50～59歳	女性	10	兵衛向陽閣は素晴らしい、温泉街、六甲山の夜景、神戸市内と楽しめる
		50～59歳	女性	10	歴史ある温泉街だから
		60～69歳	女性	10	温泉がよかった
		50～59歳	女性	10	コンパクトに楽しめる
		50～59歳	男性	10	泉質 グルメ
		50～59歳	女性	10	満足度が高い
		20～29歳	男性	10	サービスが良かったため
		50～59歳	女性	10	有馬温泉が良かったので
		50～59歳	女性	10	温泉街は良い雰囲気があり、宿泊先や商店街のお店のスタッフの対応も良く、
		50～59歳	女性	10	阪神間から1時間かからず気軽に訪ねることができ、滞在時間が長くしっかり温泉旅を満喫できるので。
		70歳以上	男性	10	有馬温泉は大満足です。
		40～49歳	女性	10	良かった
		60～69歳	女性	10	温泉の効果が素晴らしい。
		50～59歳	女性	10	何回来ても楽しめます
		60～69歳	男性	10	近場で楽しめる温泉地
		70歳以上	女性	10	とてもものんびりでき、歴史的雰囲気を味わえた。
		20～29歳	女性	10	楽しかった
		70歳以上	男性	9	温泉地としてハイレベルであり、食事水準以上である。また街の規模が丁度よい。
		50～59歳	女性	9	金、銀の湯が良かったため
		40～49歳	男性	9	温泉がある
		30～39歳	女性	9	観光するところもたくさんあり、温泉も最高だったのでぜひまた訪れたいと思った。
		50～59歳	女性	9	期待を超える楽しさ かわいいお店と風情のある道 温泉もとてもよかった
		40～49歳	女性	9	須磨へ行くのに利用し、有馬内を観光出来なかったのも、9です。

NPS項目 質問2

0～10のチェック理由を教えてください②



中立者	24% (11人)	50～59歳	女性	8	思ってたより、短時間で移動ができたしお料理も美味しかった。 以前来た時より、カフェや飲み屋さん等、気軽に立ち寄れる素敵なお店が多くて楽しかったから。
		50～59歳	女性	8	温泉や温泉街は充実して楽しかったが、寂れた建物や荒れた雑木林、 閉館した建物が目につき旅行の楽しい気分から現実に戻る瞬間が残念だった。 温泉街に一体化がなく、競い合って腐れていく感じがした。
		50～59歳	女性	8	温泉がいい。この日は金の湯が改装中で利用できなかったが、オープン後なら評価はもっと上がるだろう
		30～39歳	女性	8	小さい規模の店が多く楽しめそうだから
		60～69歳	女性	8	とても温泉が良かったが、家からは遠いので車だと時間がかかる
		50～59歳	女性	8	街の方も親切で楽しかったから
		50～59歳	男性	8	有名温泉地で雰囲気抜群！ただメジャーになり過ぎて観光客が多すぎるのが難点です。
		60～69歳	女性	7	大阪から日帰りで行くにはちょうど良いから
		50～59歳	女性	7	母親を連れてまた来たいです。
		60～69歳	女性	7	源泉掛け流しのお風呂がおすすめ
批判者	13% (9人)	50～59歳	女性	7	温泉街はおすすめするが宿泊施設はあまりおすすめしない。
		60～69歳	女性	6	関西なのに高い
		60～69歳	女性	6	いい場所ですが、住まいから遠いため
		50～59歳	女性	5	静かななかに趣がある
		60～69歳	女性	5	宿が高い
		30～39歳	男性	5	人が多すぎる。お土産屋等が少ない。道が狭い。値段が高い
		40～49歳	女性	4	ホテル代が高いので