

[成果情報名] 観光イチゴ狩り園の顧客満足度向上策の検討

[要 約] イチゴ狩り来園者の満足度に影響するのは、おいしさ、環境、接客、スペースであり、中でも環境は優先的な改善点である。チェックリストを用いたハウスの環境評価は、イチゴ狩り来園者の満足度と適合する。

[キーワード] 観光農園、イチゴ狩り、ニーズ調査

[担 当] 静岡農林技研・経営・生産システム科

[連絡先] 電話 0538-36-1551、電子メール agrikeiei@pref.shizuoka.lg.jp

[区 分] 経営

[分類] 技術・普及

[背景・ねらい]

静岡県東部・伊豆地域では、地域の特色である豊富な観光資源の活用が期待されている。そこで、観光・直売等を取り入れた経営体の代表事例であるイチゴ狩り園を対象として、来園者の満足度を向上させるための方策を検討する。

[成果の内容・特徴]

- 1 イチゴ狩り来園客の総合的な満足度は、イチゴ狩りをしたハウス（生産者）により異なる（図1）。
- 2 イチゴ狩り来園者の総合的な満足度は、「おいしさ」、「環境（清潔感や体験しやすさ）」、「接客態度」、「スペース（混み具合や通路の広さ）」の満足度との相関が高い（図2）。
- 3 総合的な満足度との相関が高い項目のうち、項目別の満足度が低い「環境」と「スペース」が優先的な改善項目として挙げられる（図2）。
- 4 「環境（清潔感や体験しやすさ）」のチェックリストを作成し（図3）、観察調査を行うと、総合的な満足度が低いハウス（生産者）のみで「特に悪い」評価が見られ（図4）、チェックリストの評価と来園者の評価には一定の適合性が見られる。

[成果の活用面・留意点]

- 1 チェックリストを用いた自己点検により、重要な改善項目の一つである環境整備の徹底が図られる。
- 2 行政や普及センターが、イチゴ狩り経営者や産地に対する指導・助言をする際に利用できる。

[具体的データ]

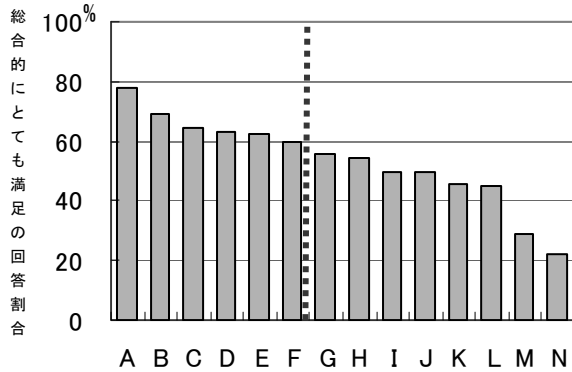


図1 イチゴ狩りA組合来園者の総合満足度 (生産者別、2010年2~3月、回答総数344)

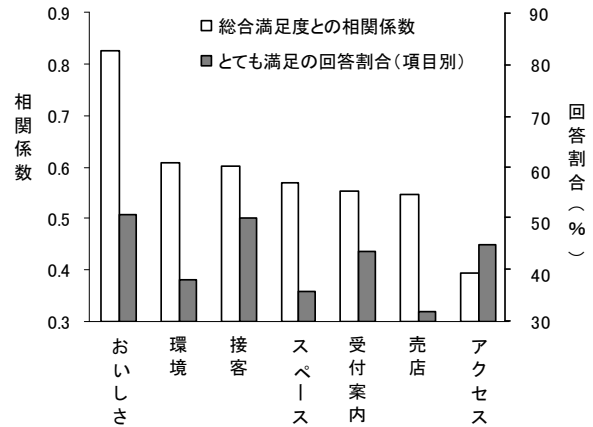


図2 項目別の「とても満足」した人の割合と総合的な満足度との相関係数 (n=610)

清掃・片付け	<input type="checkbox"/> ハウス入口付近、通路脇など、来園者の目に着くところに廃材・粗大ゴミ等が放置されていないか
	<input type="checkbox"/> ハウス周辺に空き缶、空き瓶等のゴミが落ちていないか
	<input type="checkbox"/> ハウス内外の来園者の目に着く場所に農作業等に使用する道具類を置いていないか
	<input type="checkbox"/> 来園者の目に着く場所に道具類の置き場がある場合、きちんと整理整頓されているか
	<input type="checkbox"/> 株に傷んだ葉や果実が多く残されていないか
通路の養生	<input type="checkbox"/> 来園者の体に触れる位置に虫が多く付着した粘着版が置かれていないか
	<input type="checkbox"/> ハウス内の通路に被覆(養生)をしているか
	<input type="checkbox"/> ハウス内の通路の被覆に著しい汚れ、破損がないか
	<input type="checkbox"/> ハウス内の通路に水たまりができていないか
	<input type="checkbox"/> 来園者の中に、足元の汚れを気にしている人がいないか

図3 いちご狩り園における環境整備チェックリスト (静岡県農林技術研究所作成)

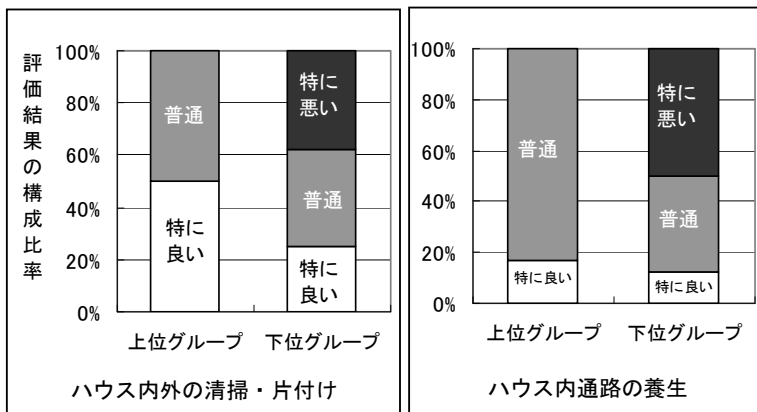


図4 チェックリストを用いた評価結果

(総合満足度の上位グループと下位グループ別、回答総数344)

*チェックリストに基づき、「来園者が不快に感じる可能性がある」と思われる項目がある場合は「特に悪い」と判定した。

[その他]

研究課題名：東部・伊豆地域における観光・直売等を取り入れた農業経営モデルの作成

予算区分：県単

研究期間：2008~2010年度

研究担当者：大石智広、済木千恵子、鈴木康詞

発表論文等：済木千恵子ら(2011) 関東東海農業経営研究 101号 47-50