

# 第 6 章

## アンケート結果と分析

---

## 第1節 オンライン体験利用者アンケート調査

---

### 第1項 オンライン体験利用者アンケート調査概要

調査目的：

本事業で造成及び販売したオンライン体験の満足度を測るとともに、体験後の渡航意欲についての意向を調査する

調査項目：

- ・ツアーに参加して、実際に沖縄離島へ行ってみたいと思いましたが？
- ・今回参加されたオンラインツアーは満足できましたか？
- ・フリーメッセージ

調査期間：

令和3年4月1日～令和4年3月31日

調査対象：

予約サイトやオンラインツアーイベント、琴平バスとのコラボツアー、モニターツアーに参加した体験者

調査方法：

Web アンケートツールを用いて作成したアンケートフォームを活用

アンケート回収数：

通常ツアー：283件

オンラインイベント：865件

琴平バスツアー・団体：109件

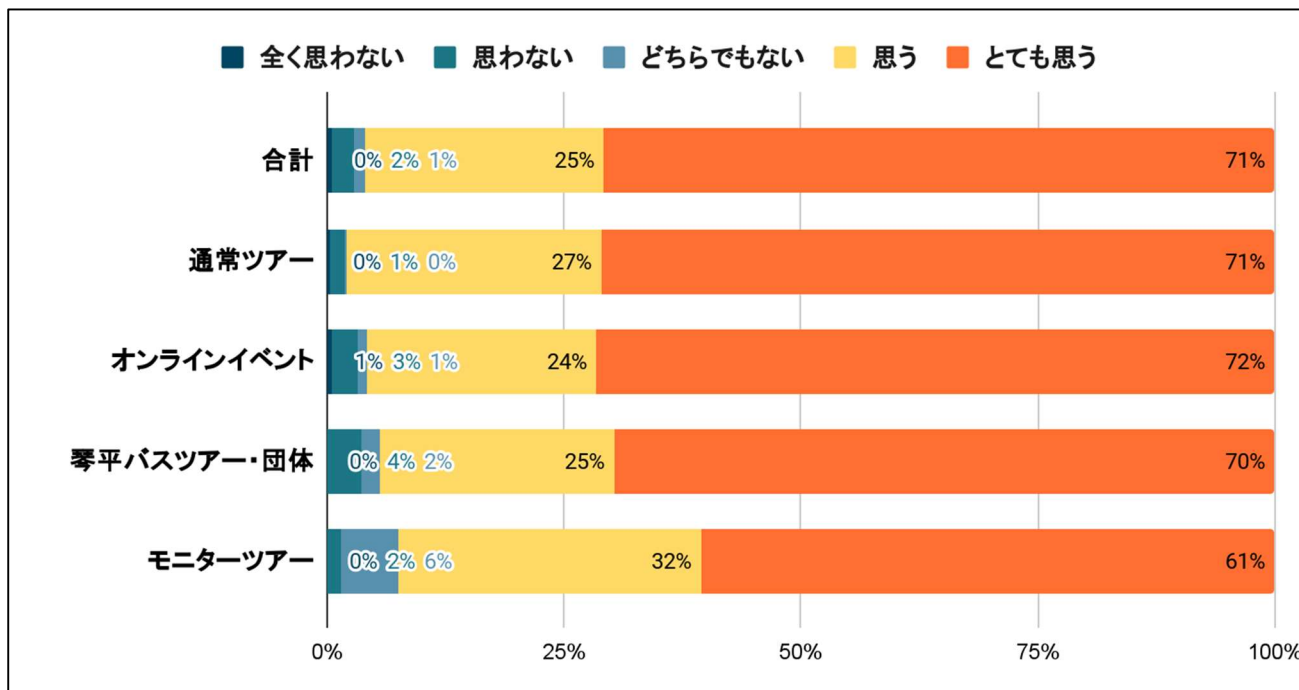
モニターツアー：66件

=====

合計：1,323件

## 第2項 アンケート結果と分析

### 問1. ツアーに参加して、実際に沖縄離島へ行ってみたいと思いませんか？



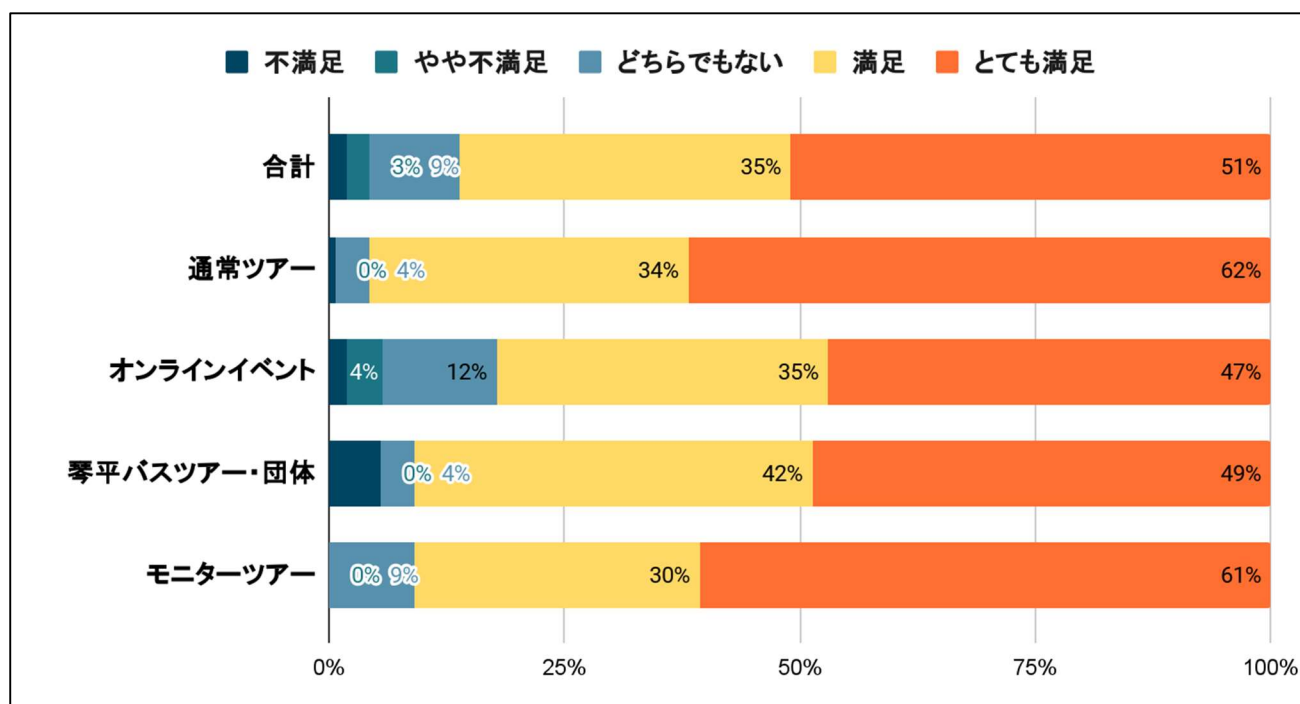
### 問1.についての考察

全体では、「とても思う」70.7%、「思う」25.2%と、全体の95.9%が思う、という結果になった。また、施策別では、「とても思う」「思う」の割合が一番大きかったのは「通常ツアー」施策全体の97.9%だった。

一方で、「思わない」「全く思わない」の割合が一番大きかったのは「琴平バスツアー・団体」施策全体の3.7%だった。

この結果より、来島意欲を高めるために有効な販売方法は「通常ツアー」だと言える。これは、予約者自身が、自分で予約するオンラインツアーのページを読み込み、かつ、有料で参加するほど意欲や興味関心が高い状態で申し込みすることが理由だと考える。また、「思わない」「全く思わない」の割合が一番大きかったのは、「琴平バスツアー・団体」であったが、アンケートコメントでは「身内だけのダラダラ感が時間を長く感じさせた」、「今回は前回知覧参加したときに比べ感動が少なかった」があり、メリハリのある進行および、毎回、ブラッシュアップや工夫を取り入れることが重要だということが分かった。

## 問 2. 今回参加されたオンラインツアーは満足できましたか？



### 問 2.についての考察

全体では、「とても満足」50.9%、「満足」35.3%と、全体の 86.2%が思う、という結果になった。また、施策別では、「とても満足」「満足」の割合が一番大きかったのは「通常ツアー」施策全体の 95.8%だった。

一方で、「やや不満」「不満」の割合が一番大きかったのは「オンラインイベント」施策全体の 5.7%だった。

この結果より、満足度を高めるために有効な販売方法は「通常ツアー」だと言える。これは、予約者自身が、自分で予約するオンラインツアーのページを読み込み、かつ、有料で参加するほど意欲や興味関心が高い状態で申し込みすることが理由だと考える。また、「やや不満」「不満」の割合が一番大きかったのは、「オンラインイベント」であったが、オンラインイベントの中でも特に「やや不満」「不満」の回答が多かったのは5月1日に開催した無料イベントだった。回答が多かった理由としては、有料ではなく無料のため、普段オンラインツアーに参加したことが無いユーザーも参加したことで、オンラインツアーへの期待値が高かったり、事前のツアーイメージとギャップを感じたことが要因だと考える。

## 問3. フリーメッセージ（一部抜粋）

## (1) ポジティブなコメント

| No. | 内容  |
|-----|---|
| 1   | <p>テレビで無料体験があるとの情報を見て初めてオンラインツアーを体験してみました。というのも年明けに4Kテレビを購入し、そのテレビで見たYOU TUBEの景色の画質に驚き、「これなら旅行に行かずにすむかも」と思いオンラインツアーに興味があったからです。Zoomでの画質はどうなのか？ほんとに旅行した気分になれるのか？といった点をチェックするのが目的でした。しかし実際に体験してみてわかったことは、オンラインツアーは現地の人と交流することを目的としており、その交流で実際に現地に行ってみたいと思ったり、一度訪問した旅行先を懐かしんだりするものだということが分かりました。画質に関してはまだまだですが、これに関しては時代と共に良くなっていくものと思われます。今日はマイクOFFでしたので、本来の少人数での会話をしながらのオンラインツアーは体験できませんでしたが、一度手ごろなものから体験して本来の雰囲気味わってみたいと思わせるものでした。新しいビジネスの形を見ることができ、またアイデアも浮かび良い体験になりました。ありがとうございました。</p> |
| 2   | <p>初めてのオンラインツアーの参加で、どんな感じなのかという不安もありましたが、ゆんたくの方の明るさや暖かさに安心し、すぐに緊張も解けて参加することができました。事前アンケートではラー油に入れる具材も何を入れていいかと悩んでしまいましたが、実際にオンライン上でそれぞれの具材について詳しく説明してくださったり、おすそめを教えてくださいと本当に現地で体験できているかのような気分にもなりました！完成も楽しみです。時間もあっという間でとても貴重な時間になりました。コロナ禍で大好きな旅行に行けず、残念ですがオンラインという形で体験ができる機会は今後も利用したいです。初めての参加がゆんたくさんのラー油作りで良かったと思いますし、コロナが落ち着いたら石垣島にも遊びに行きたいと思いました！ありがとうございました。</p>  |
| 3   | <p>インストラクターの方々の雰囲気や、話すスピードが穏やかで画面上でもフランクな感じが伝わる。終始丁寧だがフレンドリーで、実際にこのショップに行って潜ってみたいと思った。インストラクター同士のやり取りからも普段から仲が良い丁寧な対応が伺えた。魚の種類の説明や、興味を聞きだしてから映像を流したり、普段の体験ダイビングと同じ流れでしているとの事で、オンラインでの誘導も比較的スムーズだった。水中では聞けない細かな話も聞けたので、ライセンス保持者でも楽しめた。特に、「ボートから入水する時に一緒に息を止めてみて下さいね」というのは一緒に参加している感覚が強くて楽しい工夫だと感じた。水中だけでなく、実際にポイントまで移動する際の船上からの眺めを見れるのは面白いと思った。実際のイメージが湧いて初めての人も安心できると感じた。</p>   |
| 4   | <p>解説の方のみんさー織りに対する熱意や想いが伝わり、ただ歴史を知るだけでなくとてもよかった。県外出身の方だったが、方言（イントネーション）が関西ではなく沖縄風になっていると感じられたのもよかった。また県外から見るとこそ客観的な視点で文化の良さを伝えてもらったのも理解しやすく受け止めやすくよかった。販売員の方だからこそ、みんさー織りの職人さんへの敬意や、石垣島・八重山や沖縄の文化に対する敬意の念も伝わった。こういった学びのあと、簡単に作れる体験メニューだったので、硬い印象だけで終わることもなく万人受けしやすい内容なのではないかと思った。みんさー糸は市販されていないそうなので、オンラインツアー限定の旨を主張するのもプレミア感が出るのではないかと思う。</p>   |
| 5   | <p>この度は参加させていただきましてありがとうございました。ガイドさんの丁寧なお人柄が伝わってきました。（ガイドさんはカヤック体験の解説に集中されてましたが、むしろ、もっとガイドさんの"素"の部分が気になりました）オーストラリアでの話も、ぜひもっとお伺いしたいです。個人的にカヤックは東京での趣味でしたので、まさかカヤックで</p>   |

|    |   |
|----|---|
|    | 沖縄と繋がれるとは思っておりませんでした。オンライン体験の新しい可能性を見た気がします。カヤック以外にも、オンラインキャンプ・オンライン焚き火など、「アウトドア×オンライン」は個人的にとっても興味がある部分です。  |
| 6  | 出歩けないGW、少しでも楽しみを、と参加しました。旅番組にはない、ガイドとの近さを感じられました。   |
| 7  | 先日はオンラインツアーに参加させていただき、誠にありがとうございました。パイナップルについて、え！知らなかった！ということばかりで勉強になることばかりでした。担当の方もとても優しく親しみやすく、笑顔が素敵で、一人での参加は緊張していましたが、すぐにそんなことを忘れてしていました。ネット環境については私も申し訳なかった部分が多かったのですが、今後の改善点であると感じました！生産者さんがどんな課題を抱えてどんな思いで作っているのか、それを知るだけで食べ物に対する意識も変わってきますし、現地に行かなくてもオンラインで普段関わることのできない西表島フルーツの方々からのお話を聞いたことがとても貴重で嬉しく思いました。ぜひ、今後西表島を訪れたいと感じました。ありがとうございました！ |
| 8  | とても楽しかったです。カーサムーチーが作れ、石垣島の農園や月桃の花の写真が見られとても有意義でした。紹介して下さった植物のURLを随時お送りいただいたので、その場で初めて見る植物のことを詳しく見られてとても良かったです。東京では月桃の葉は手に入らないので、また開催してほしいです。  |
| 9  | 私もふるさと納税やお取り寄せギフトなどで食べ物を取り寄せていただくことがよくあるが、このような生産者の方と触れ合いお話を聞くことでより美味しく味わっていただくことができる点がおすすめポイントだと思いました。初めての経験でしたが今後もこれは体験したいなと感じました。  |
| 10 | 沖縄・八重山地域の方言でも、島によって違うとのこと、今回は石垣島の方言で星まつわる民話を聞いて、なんだかホッポリ優しい気分を味わえました。星の話、民話以外にも、土地ならではの見どころを教えてくださいましたので、実際に旅したくなりました。ガイドさんの暮らしも垣間見れた感じが、親近感わきました。オンラインツアーって、家にいながらにして手軽に非日常を味わえるのだなあと分かりましたし、実際の旅行の下調べとしてもよいなあと感じました。  |
| 11 | リラックスでき、とても楽しく参加できました。司会者のセコさんの細やかなご配慮ある進めも大きかったと思います。生産者さんや地元の方に直接教えてもらう体験はオンラインであっても旅して得た大切な知り合いができたように感じます。行ったことが無かった久米島にも行ってみたいくなりました。残った島らっきょうを夕食に天ぷら、塩漬け、肉巻きにしたら家族から美味しい！美味しい！と喜ばれとても嬉しかったです。ありがとうございました。   |
| 12 | GWなので、zoomなどオンラインの準備に時間が取れたので、スムーズに接続、楽しめました。また、自宅でいることで、マスクを外して鑑賞できたことや、飲み水やトイレの心配もなく、夫婦で大変楽しめました。行ってみたい場所の予習として、今後オンラインツアーを生活に取り入れたいと思います。今回は貴重な体験をさせていただき、誠にありがとうございました。   |
| 13 | 人柄含め、西表島の魅力が伝わったため。行く前に現地の人と話せたほうが行く行かないの意思決定がしやすいため。   |
| 14 | くぼちさん？の話もおもしろかったし、プレゼンがとてもスムーズでわかりやすく、海の動画も見れたし、音も聴けてとても楽しく素敵な時間を過ごせました！コロナで行くの控えてる中のプランでしたので、本当にこのオンラインを申し込めてよかったです！沖縄、石垣島は頻りに旅してましたが、座間味島は知らなかったのも、ぜひ落ち着いたら旅したいと思います！ありがとうございました！   |
| 15 | なかなか行くことのできない場所の一つである座間味島。正直場所さえも知りませんでした！珍しい鳥、きれいな夕日、豊かな自然。とても興味深かったです。ありがとうございました！  |
| 16 | 阿嘉島を初めて知りました。良いところですね。良い機会をありがとうございました。   |

|    |   |
|----|---|
| 17 | 祖父母は、普段オンラインの利用がなく、緊張したようでしたが、かなり喜んでいました。コロナや、体力的にも遠出が難しい年齢になってきたのでオンラインで繋がり、久しぶりに外からの刺激を受けられたけど、楽しかった！とのこと。移動も、スキューバダイビングや普段できないような移動方法で工夫されて面白かったです。ありがとうございます～               |
| 18 | 在宅介護で自由に出かけられない本人と家族がいます。そんな人たちも気軽に参加できる、オンラインで体験できる、交流できる場があればと希望しています。忘れっぽいので、連絡大変助かりました。   |
| 19 | 不明点をチャットで問い合わせた際の返信の速さが非常に良かった。また返信の文章が非常に丁寧で好感を持った。WEB で問い合わせをした際に返信が遅くなればなるほど不安が高まり満足度も下がると思うので今回ご対応は非常に満足度が高かった。同時に、やり取りの文章も丁寧だったので不明点があり多少はイライラしてしまう場合も問い合わせ内容によっては逆に好感を持った |
| 20 | おうち時間を楽しむ為にオンラインツアーを初めて参加してみました。気分を盛り上げるために、Uber で沖縄料理を注文して、食べながら、参加して、満喫しました   |

## (2)改善や工夫を求めるコメント

| No. | 内容  |
|-----|---|
| 1   | 途中で ZOOM が落ちた時にそのまま待機で良いのか、一旦退出して再度入るのがわからなかった。念のため予めその場合はどうするかをはじめに伝えられていると安心だった。動画再生中も開設してもらえたので海の中の様子が良くわかって楽しかったが、海の音や呼吸音（エアの音？）は聞こえなかった。ボートから入水するタイミングなどだけでも海の音が聞こえるとより楽しそうだった。ZOOM を通すので仕方ないことではあるが、Instagram 等でも気軽にきれいな海の動画が見れてしまうのでどうしても動画の画質が悪くカクカクになるのが気になった。 |
| 2   | 良かったと思います。ありがとうございました。ただ、最後時間がオーバーしていたためか、急に切断された感じでこちらからのお礼のコメントが送れなかったのが残念でした。  |
| 3   | 背景画像に気を使い、西表の自然やカマイの住む森の画像を背景画にすれば、尚更雰囲気が出たと思う。プリンターのコードなどが見えるよりは、もっと素敵に見えると思う。   |
| 4   | 途中で視聴者の方が画面に落書きをするなど邪魔をしていたのが残念でした。視聴している側が画面上操作できないようにすることができると良いなと思いました。  |
| 5   | ネット環境。私のパソコンのネット環境も悪かったのですが、双方がネット環境悪いという状態で、何度も zoom が切れたり画面が止まったり音が途切れたりという状態がありました。今回はマンツーマンで参加させていただきましたが、参加者が多いほどネットが重くなってそういったことも起きやすくなると思うのでネット環境の改善必要だと強く感じました。   |
| 6   | ともさんの音声小さすぎました。こちら側の設定は最大音量にしてやっと聞こえる程度。民話の優しく語りかけるシーンではより聞こえづらくなりました。各人のボリュームが統一出来るように、事前に音量リハーサルを行い、マイク位置などチェックしたほうが良いと思いました。   |
| 7   | 映像がもう少し欲しかった。あと動画がかくかくなのが気になった。無料だからいいけど、お値段によっては高く感じるかも。楽しかった。もう少し幅広く見てみたかった。  |
| 8   | このコースだけではないのですが、オンラインツアーの価格の根拠が事業者さんごとなので、少しわかりにくいので  |

|    |  |
|----|--|
|    | (ギフトのつかない自然体験系のコース特に) 現地に行ったとき割引やサービスが受けられるような特典があるとよいと思いました。  |
| 9  | オンラインならではの体験や映像視点が必要だと感じた。普段は入れないところ見学できたり、実際に行ったときに得する情報等。また、今回のモニターツアーは、WEB セミナーとの差別化が必要だと感じた。   |
| 10 | どういった内容を体験することができるのか、数多く同様な体験があるなか、ここでしか体験出来ない特別感がほしい。   |
| 11 | 「沖縄離島オンライン体験」を開催していること自体を目にする機会が少ないので、実施していることを多くの人に知らせる必要があると感じる。オンライン体験を実施している事業者自体が告知をしていない所もある為、各事業者での告知だけでも多少変わるのではないかと。リピーターに関しては、通常のアクティビティジャパンのポイントと同じだと、ポイントをためてリアル体験まで貯めておく心理が働きそうなので、例えば1つ体験を受けると次回オンライン体験専用の割引が受けられるポイントをもらえるなどしてハードルを下げる工夫があると思う。   |
| 12 | より多くの方の目にとまるよう露出を増やすことが大切かもしれません。(SNS 等)   |
| 13 | やはり、オンラインツアーのイメージがしづらいので、動画あるとイメージしやすい。  |
| 14 | 是非現地に行って月桃を見たいです。離島にも行ってみたいです。早く、行ける状況になる事を願い、行動していきます！ zoom に慣れてない人が楽しむにはハードルが高いようです。(母が参加出来ずリタイアしました。) 事前準備で、インストールしておいて下さい。だけでなく、初心者向けに参加方法の動画とかあり周知していれば、より参加しやすいものになると思います。開会式で、「音声が聞こえない」と意見が多かったですが、おそらく自身の声でなく主催者の声が聞こえない。だったのかと。それに対して「ご自身の設定を確認して下さい」の返答ではもう始まっているツアーを楽しめませんし、もちやもちやしてる間に、もう分からん！って諦める人(母とか…)がいます。分かってしまえば簡単な作業なのですがそれがわからない人には、オンラインツアーはもうええわ……と良くない印象になってしまってます。母に、イメージとして、TV の様に見れて、質問が出来たりするよ。と勧めたので、時間になったら、URL を押すだけで見れる(参加出来る)と思ってたのに ハードルが高かった。と苦戦して諦めたように、同じ様な人がいるのでは？と思いコメント致しました。 |
| 15 | ZOOM に慣れている人は問題ないと思いますが初めての方も多いと思いますので、接続方法等写真での説明ページがあるといいと思いました。既にあつたらすみません。   |
| 16 | 臨場感あるオンラインツアーだと“勝手に思って”いましたが、録画した映像を流すだけだったのは残念でしたが、実際に旅行に行く前に現地の情報を知るという意味ではワンコインならとても良いと思いました。   |
| 17 | 私個人は満足でしたが、ツアーの映像がリアルタイムでないことに対する不満のコメントが、いくつか流れていました。そこは可能なら事前によく告知して、ケアできればと思います。  |
| 18 | 予約確定時のメッセージに zoom のアドレスが記載されていたのですが、催行日前日メールには zoom アドレスがなかったので少し焦りました。最新のメール、メッセージから確認して行っていたので、前日の確認メールにも参加 URL の記載があつたら嬉しいです。   |
| 19 | パソコンでなく、携帯電話で参加しましたが、画面が小さかった。   |
| 20 | 参加して実際にガイドさんに会いに行ってみてみたい気持ちが参加直後まではありますが、日々生活していると忘れてしまうので、手元に残るもの(記念品)があれば記憶にもっと残るのではと感じました。また、リアルタイムの現地中継は天気に関わらずとても嬉しいです。当方北海道在住なので、気温差や服装、景色がとても新鮮に感じます。   |



### 問 3.についての考察

コメント欄より、オンラインツアーに対してポジティブな意見として、「現地ガイドと話せることが魅力的・熱意を感じる」、「現地の得産品や商品×生産者やガイド」、「下見・予習旅ができる」、「オンラインツアーで知らなかった離島を知れた」、「外出が難しいユーザーでも旅が楽しめる」などがあった。

一方で、改善や工夫を求める意見としては、「Zoom 操作を含む、当日の運用」、「通信環境の不具合」、「ツアーの独自性や差別化」、「オンラインツアー自体の認知度不足」、「ユーザー自身の Zoom 不慣れ」、「事前の期待値とのギャップ」、「事前の連絡不足・説明不足」などがあった。

## 第 3 項 総括

### 1. 成果

アンケート回答の 1,323 件のうち、オンラインツアー参加後に来島したいと思った参加者は全体の 95.9%だったことから、オンラインツアーが離島への来島を促進できていると言える。フリーコメントからも、「楽しかったです!」、「ありがとう!」というポジティブなコメントが多かった。その中でも現地ガイドと双方向コミュニケーションが取れること、ガイドから島のことや商品についての想いや現地ならではの話しが聞けることに魅力を感じているコメントが目立った。その他、オンラインツアーを通じて、次の旅行先の下見をするケースも見受けられ、今まで名前も知らなかった離島の存在を知ったユーザーもいたことから、離島の認知度向上にも繋がったことも成果だと考える。

### 2. 課題

オンラインツアーの特性上、オンライン会議ツール（Zoom 等）を使った提供となり、離島事業者のみならず、参加者側もオンライン会議ツールの操作に不慣れな場合もあるため、当日のオペレーションならびに事前の説明、URL 案内を丁寧に行わないと、参加者の不安・不満足に繋がってしまう。5 月 1 日に開催したオンラインツアーイベントでは、事前のイメージや期待値と沿わなかったことで不満足の見解も多数あったため、ツアー内容の説明は明確に記載する必要がある。また、オンラインツアー自体を知らなかった・初めて参加したということがアンケート回答も一定数あり、オンラインツアー自体の認知度の低さも課題となっている。

### 3. 総括

課題に記載したような、オンライン会議ツールを用いた不慣れさが原因となった不満足の声は一部あったものの、参加者の多くが、オンライン上で現地のガイドと交流できること、沖縄県離島を観光できたこと、Zoom に不慣れな中でもツアーを販売してくれて感謝している・応援しているというコメントが多く寄せられた。オンラインツアーを通じて、来島促進および認知度向上に繋がっていることが定量的・定性的に分かったため、今後もオンラインツアーの活用および情報発信を重ねることで、オンラインツアー自体の認知度が向上し、定着していくことを期待する。

## 第2節 参画事業者振り返りアンケート調査

### 第1項 参画事業者振り返りアンケート調査概要

調査目的：

本事業に参画した事業者の参画理由や、本事業の支援全般にあたっての満足度を測るとともに、次年度以降の離島振興に向けた現地要望を調査する

調査項目：

- ・本事業に参加して、オンライン体験商品を造成しようと考えた理由を教えてください。
- ・本事業の満足度はいかがでしたか？
- ・オンラインツアー体験後に、実際に来島した人数を教えてください。
- ・上記で実際に来島者がいた方へご質問です。体験後に、実際に来島した割合（感覚値）を教えてください。
- ・体験後に、ご自身のECサイト等で商品が購入された割合（感覚値）を教えてください。
- ・本事業を通して感じた「良かった点」を教えてください。
- ・本事業を通して感じた「困った点・困っている点」を教えてください。
- ・離島振興を実現する上で「こんな支援・事業・サポートがあると嬉しい」等のご要望・ご意見を教えてください。

調査期間：

令和4年3月17日～令和4年3月29日

調査対象：

令和3年度 離島オンライン体験サポート事業に参加表明した158事業者

調査方法：

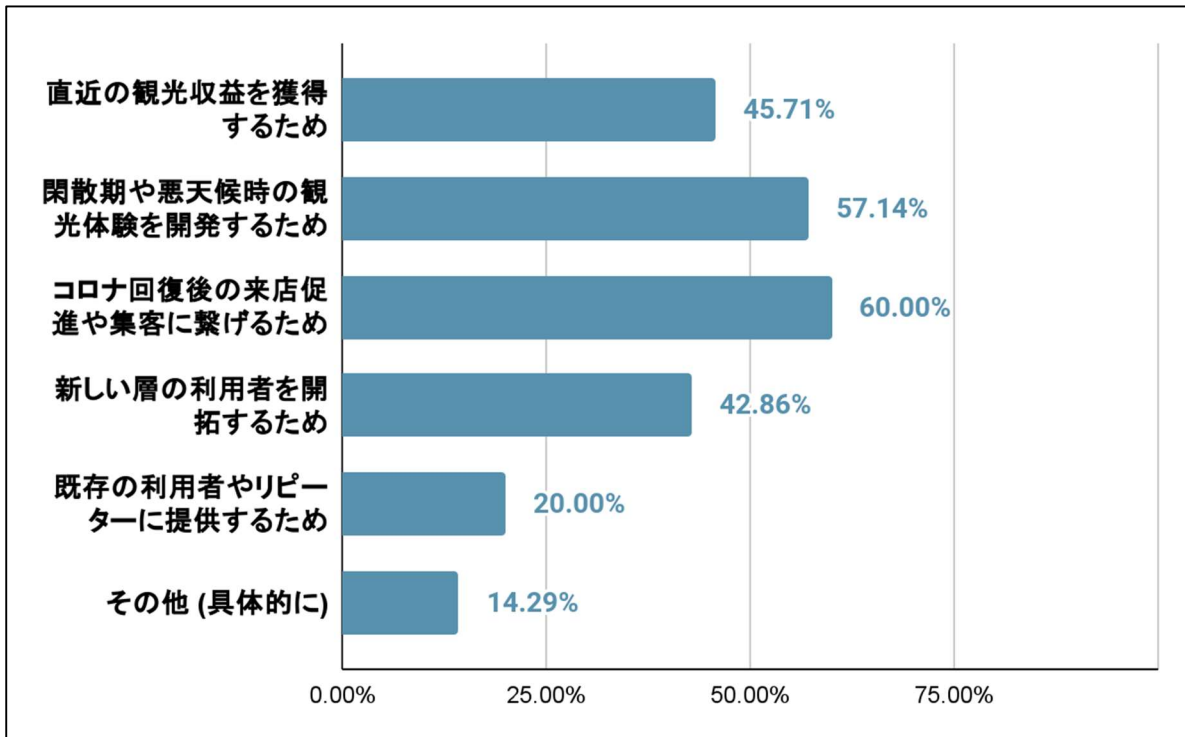
Web アンケートツールを用いて作成したアンケートフォームを活用

アンケート回収数：

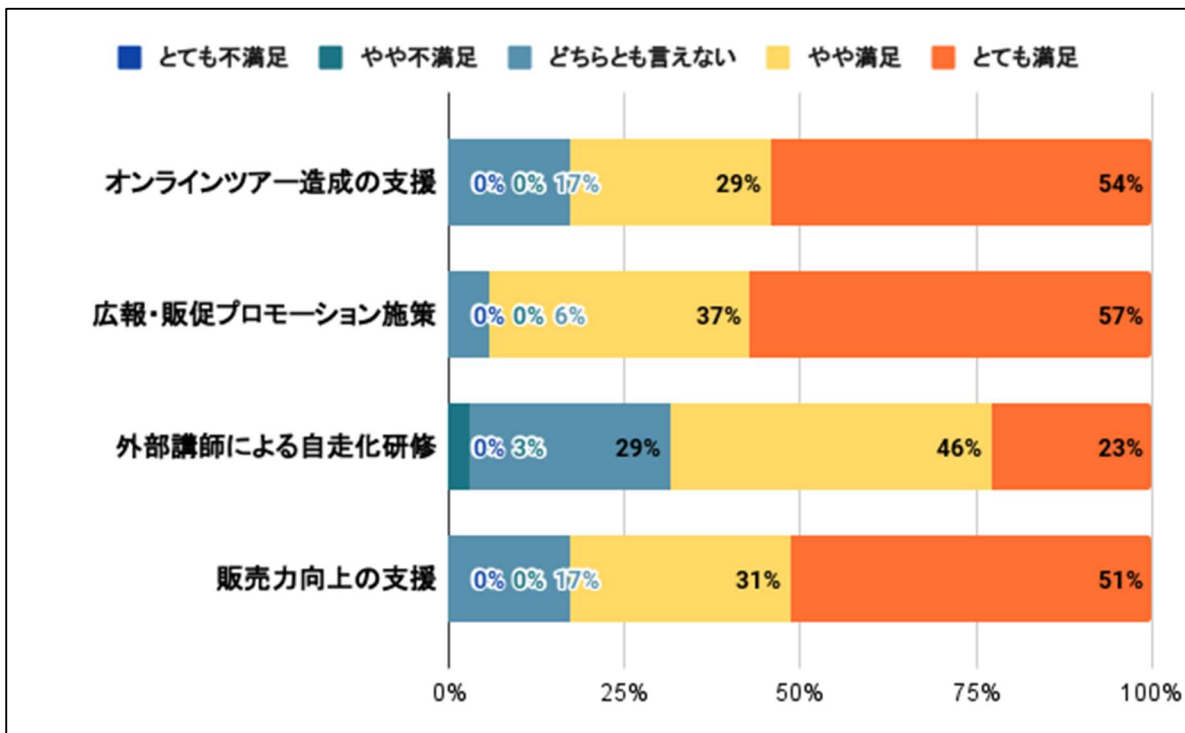
合計：35件（回答率：22%）

## 第2項 アンケート結果と分析

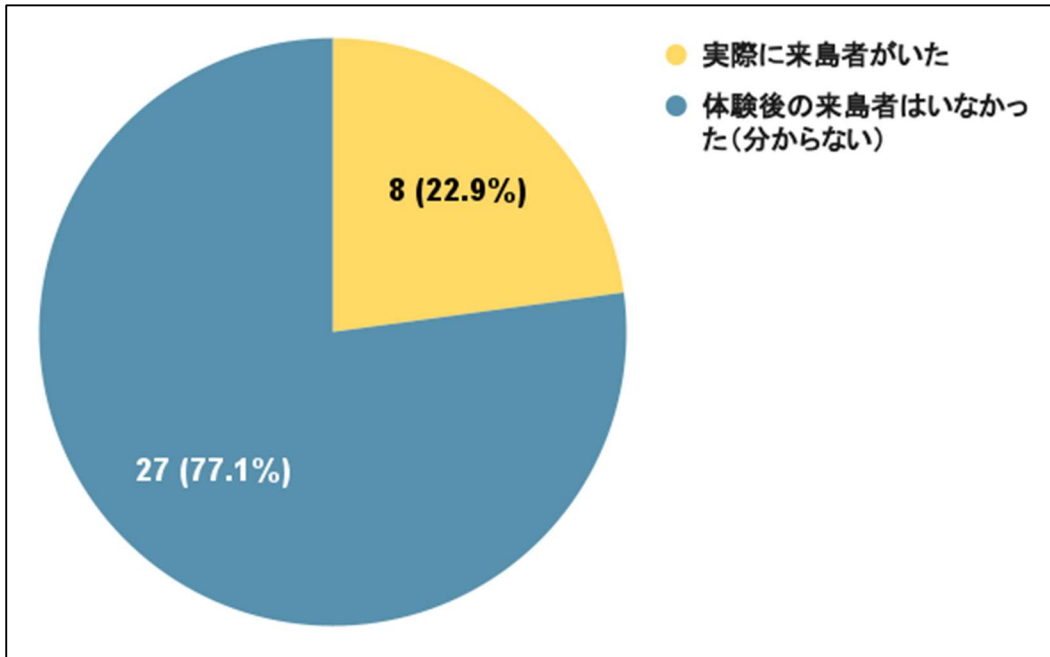
問1. 本事業に参加して、オンライン体験商品を造成しようと考えた理由を教えてください。（複数選択可）



問2. 本事業の満足度はいかがでしたか？



問 3-1. オンラインツアー体験後に、実際に来島した人数を教えてください。

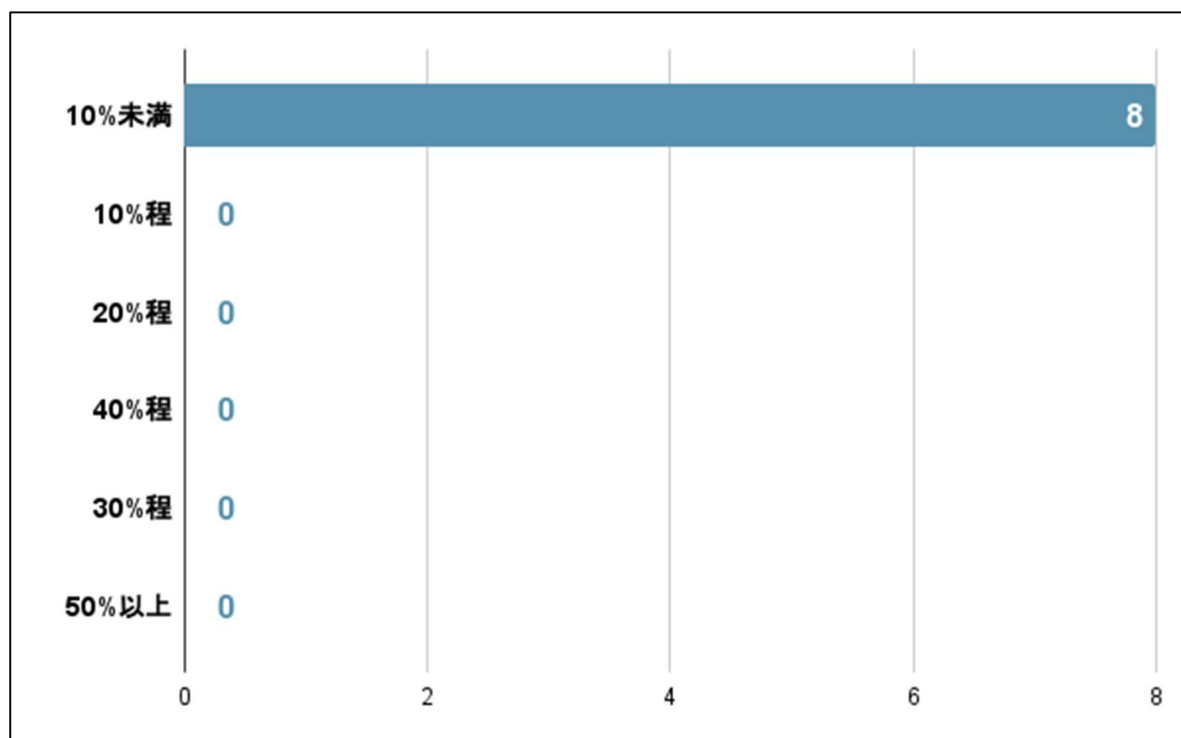


問 3-2.具体的な人数をご記入ください

|  |
|--|
| 1                                      |
| 無料体験で見てくれた方が、フサキリゾートのマルシェに二人ほど来てくださった。 |
| 2                                      |
| 2 組                                    |
| 2 組                                    |
| 4 人                                    |
| 1 名 (自己申告のあった方のみ)                      |
| 2                                      |

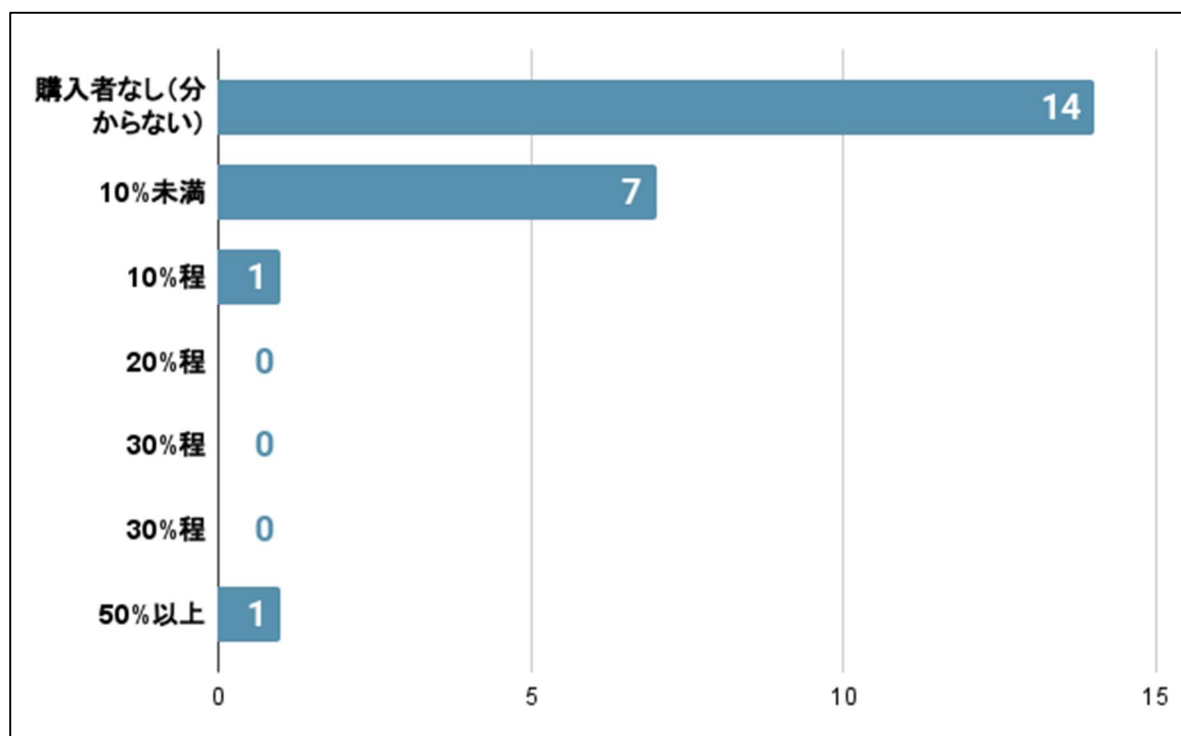
問 4. 上記で実際に来島者がいた方へご質問です。体験後に、実際に来島した割合（感覚値）を教えてください。

※「体験者の●%が来島」など



問 5. EC サイト等で商品販売をされている方へご質問です。体験後に、ご自身の EC サイト等で商品が購入された割合（感覚値）を教えてください。※「体験者の●%が購入」など

※「体験者の●%が購入」など



## 問6. 本事業を通して感じた「良かった点」を教えてください。

| No. | 内容  |
|-----|---|
| 1   | 他事業者様との情報交換会 アクティビティジャパン・三上様のセミナー なんでも相談会の窓口開設  |
| 2   | マリンアクティビティと言うリアル体験中心の分野で、オンライン体験ツアーの造成の仕方やアドバイスを頂けたことがよかったです。   |
| 3   | 今の時代を自分も実践できた事にビックリしました。 コロナ禍の時のオンラインは素晴らしいと思いました。  |
| 4   | 自分で動く手段があることを学んだ。これからは役立てたい。  |
| 5   | ごこちない対応にも拘わらずお客様に喜んで貰えたことが何より嬉しかった。   |
| 6   | オンライン体験の商品造成時のアドバイスがとても助かりました。  |
| 7   | 新たな知見を得られました。   |
| 8   | 新しいことに挑戦できた   |
| 9   | なかなか理解をしていない事、わからない事を少しでも感じた事です。  |
| 10  | オンラインツアーの実際の様子を知ることができた。  |
| 11  | オンラインで展開していくために必要なノウハウを教えて頂けて良かったです！ 参加できてない会も多かったのですが、今後もオンラインもうまく取り入れながらチャレンジしていきたいと思います。ありがとうございました！   |
| 12  | ・自分自身のスキルが上がった ・島のことをもっと勉強できた ・島外の方と繋がりができた   |
| 13  | オンライン体験という現地に来なくても現地の雰囲気伝えることができた良い機会でした。   |
| 14  | コロナになり、オンライン体験をやると思っていたところ、この事業があったので参加しました。 もし参加していなかったら、こんな風に形になって、全国の皆様に月桃染めを体験していただくことは無かったと思います。 一人ではなく、同じような事業者さんがいたので、頑張れたこと。サポートして下さったスタッフの皆さんがいたので、わからない点などもすぐに解決できたりしたこととてもよかったです。 ありがとうございました！ |
| 15  | 新たな事業にチャレンジができた点。 また、オンライン専用の商品開発に本格的に着手できた点。   |
| 16  | 可能性の選択肢が増えたこと   |
| 17  | zoom を使ったコミュニケーションが出来るようになった。今まで考えもしなかった会社自体や商品を売る方法を知ることが出来た。事業に参加しないと出会えなかったお客様に出会えた。   |
| 18  | オンラインでの販売のしくみが知れたこと やり方を学べたこと   |
| 19  | オンラインでツアーができる自信がついた。 他の島の事業者の様子が分かり交流ができた。  |
| 20  | きめ細やかなサポートで助かった。  |
| 21  | オンラインで顧客と話せた事、知り合えた事、商品の作り方等ご指導頂いた事です。有り難うございました。   |
| 22  | 収入の足しになった。 知り合いが増えた。 ファンが増えた。 島の知名度を上げられた。 自分のガイドスキルが上がった。 EC ではあまり動かない商品がまとめて売れた。  |
| 23  | 初めての試みで、オンラインツアーを時代の今を感じる事ができました。   |
| 24  | 支えてくださることで、諦めずに売り込むところまで辿り着けました。実際に来島できない福祉施設などから需要があることがわかり、まだまだ予想外の客層がいるものだ、と体感することができました。  |
| 25  | 沖縄の離島でも、体験コーナーを感じれたことが良かった  |
| 26  | 担当さんのサポート体制に大変満足しております。ありがとうございました。緊急事態宣言中などは島の観光が閑散としている中、全国の参加者さんと繋がれたことが精神的に落ち込まずに、逆に元気をもらえました。ジンジ   |

|    |   |
|----|---|
|    | ヤーシロップとハーブティーの相性が良いことを再確認し、またハーブに興味ある方々を対象にしたため、新規商品ラインナップや今後の方向性が見いだせたのが1番の収穫です。with コロナは一段とセルフメディケーションが重要になると思ひまして「幸せ研究室」というラインナップを準備しているところです。 |
| 27 | とても丁寧にツアー作成やPC操作を教えてください、ご質問しやすくとてもありがたかったです。大城様、ありがとうございました。また、完成後のサポートも効果があり、一緒に喜んでくださり嬉しかったです。綾部様、ありがとうございました。                                 |
| 28 | 新しいコンテンツを構築出来た事   |
| 29 | 未開拓のオンライン広域でやり方を学べた事、実践につながったことがとてもよかったです。  |
| 30 | コロナ禍においても周知宣伝が出来た。元々大幅な収益増が見込めると思っていなかった為、広報活動の一環として始めた為、少しではあるが効果があったと思われる。また、会員の一部で参加した方についても効果を出すことが出来ていた。                                     |
| 31 | オンラインでの講座のテストとして成果があった  |
| 32 | これまで真剣に取り組む時間がなかったが、全体的な考え方が見えてきたので今後活かしてゆけそう。  |
| 33 | 親切丁寧に対応していただきました。   |
| 34 | 新しいことへの挑戦が出来たこと。  |
| 35 | オンラインでツアーをするという新しい分野にチャレンジすることができてとても有意義でした。  |

#### 問7. 本事業を通して感じた「困った点・困っている点」を教えてください。

| No. | 内容   |
|-----|--|
| 1   | 僭越ながら、大きな影響力・ポテンシャルを持つ「団体集客」をターゲットにした事業サポートが手薄に感じました。*アクティビティジャパン様・コトバス様は、共に個人客ターゲットかと思ひます。        |
| 2   | 進行の仕方を自分なりに計画を作れるようにしたいです。   |
| 3   | 実際きているお客様対応におわれすぐに行動できなくて支援を、うまくかつようできなかった。とても残念。  |
| 4   | PC操作がまだおぼつかないので早く慣れるようにしたい   |
| 5   | 実店舗での人気体験でも、オンラインで体験してもらうには難しい場合があること。   |
| 6   | 通常の業務と並行して行うことが難しいこと。  |
| 7   | ネット環境に不慣れな場合、オンライン体験を造成しても実際に活用するには、不安が付きまとう   |
| 8   | なかなか時間に制限があると参加が出来ないため、ビデオ閲覧などの提供があると助かるのですが！  |
| 9   | コロナ禍で事業自身のあり方を考え直すに至ったので、オンラインツアー造成に至らなかった。  |
| 10  | 継続して欲しい。まだまだオンラインツアーの普及一般世間ではまだまだなので。  |
| 11  | 担当様が親身に色々なサポートをしてくださったので、特にございません。   |
| 12  | オンラインは生放送でやっていますが、動画にしてやってみようかと思ひますが、全て動画だと反応はよくないのでしょうか？動画にすれば、キットを送るだけで、お客様も好きな時間に観れるかなと思ひたのですが… |
| 13  | やはり元来の知名度は低い地域だからか、予約件数は伸びない。SNS上での告知もしているが、反応は薄いので何度も載せるのもためられるし売り出し方法に悩んでいる。                     |
| 14  | プロマネさんとズームで話しても、全然具体的にヴィジョンが見えず、モチベーション向上にはならなかった。   |
| 15  | Wi-Fi環境が悪い。zoomの無料版だと入退室が複数必要。   |

|    |   |
|----|---|
| 16 | 〇造った商品が、サイト内で埋もれてしまって、PR 不足でまったく売れなかったこと。 〇島内各事業所に、オンラインツアーの良さを伝えきれなかったことと、離島の閉散期はほとんどの事業所が副業をしているため、本業でオンラインに手が回る事業所が実際にいなかったこと。 〇当会でせっかくオンライン商品を造成販売まで至ったが、担当者の退職により販売中止となったこと。 |
| 17 | 今年は体調を崩してしまったため、せっかくのサポートを活かしきれなかったのが残念ですが、少しずつですがお客さんは来てくれているので今後を活かしていきたいです。  |
| 18 | 集客にはつながらず、オンラインヨガをどのように販売していけばいいかますますわからなくなってしまった。  |
| 19 | 観光業が主な仕事ではなかったので、畑違いだと感じた   |
| 20 | ZOOM 操作に対する嫌悪感が強い人や未経験者がまだまだ多い。 オンラインツアーの知名度が低い。  |
| 21 | やっぱり、アクティビティは現場に限ります。 オンラインツアーでの表現の仕方が、勉強不足でした…   |
| 22 | お土産品を合わせて発送するコースでは、キャンセルが出た場合大量にお土産品を抱えてしまいます。自社でも告知して売れるコースにしなければいけません。  |
| 23 | 体験ツアーまでには、商品として完成できなかったが、 今後につなげたいです。困った点は事業所として事業に力を入れなかったことです。  |
| 24 | 困ったときは事務局に気軽に伺いできる体制だった為、特別ありません。2年目に一気にオンラインツアー事業者さんが増えたため、アクティビティジャパンさんの記載ページが下がり(1 ページ目→4 ページ目)予約も入らなくなるという悪循環になってしまった。新しいプランも出していなかったのではないでしょうか。                              |
| 25 | SNS 等の拡散を強化しなければいけないと思っております。   |
| 26 | 集客に繋がらなかった。   |
| 27 | ZOOM での提案になりますので、どうしてもネット環境の問題があること、途切れる不安が少しある。  |
| 28 | 準備の時間がたくさんかかること（材料を送るなど）  |
| 29 | 個別の SNS 利用の深掘り。   |
| 30 | 事業に対して困っている点はありませんでした。自身のスキル不足と当店の人員不足等の理由でこちらの事業参加は厳しいので終わりにします。 お世話になりました。 ありがとうございます   |
| 31 | なかなか集客につながらない点です。   |



## 問 8. 離島振興を実現する上で「こんな支援・事業・サポートがあると嬉しい」等のご要望・ご意見を教えてください。

(任意)

| No. | 内容   |
|-----|--|
| 1   | 6次産業化に向けたガチ研修として、「あったらいいな」を考えてみました。 講義・学習と実践を組み合わせた研修型のプログラム 1. 行政主導型で失敗している事例もたくさんある中、成功・失敗事例とその理由・共通点を分析しているような書籍を事前学習 2. 著者が近い位置付けの人を呼んで(かオンラインで)講演会開催 3. 聴講後に、話題を沖縄に焦点を絞って、ocvb、観光協会、(小規模～中規模実践者、6次化を諦めた事業者も含めて)民間事業者など、各分野キーパーソンと、講演者でパネルディスカッション 4. 足元沖縄・自社の事例に当てはめて、自社ワーク(宿題持ち帰り) 5. ワーク共有・出来るところは計画着手(複数回開催) 6. 見学会開催 7. 学び・実践の最終まとめ・報告会 |
| 2   | 島ごとにPRしたい内容や特徴も違うと思うので、島ごとのオンライン離島フェア的なものがあると助かります。その回ごとに石垣島、宮古島などの参加事業者が集まって、離島に興味を持っているお客様にアピールできる場があれば、新たなお客様の獲得にもつながるかと思います。   |
| 3   | やつたばかりなので出来たら又サポートがあると嬉しいです。   |
| 4   | 離島を扱っている、SNSやサイト等で紹介していただけると嬉しいです。   |
| 5   | 相談できる方がいると心強いです。有難うございます。  |
| 6   | 離島では、ネットリテラシーが、アバウトな状況で、商品を作成してしまうことがありがちです。可能なら、そういう相談ができると助かります。   |
| 7   | 島出身者の参加が少なかったため島出身者の方も 増えたら良いなと思います。島出身者(おじい、おばあ)にしかできないコンテンツの発掘をしてサポートしてあげる。 島のおじい、おばあの生きる活力にもなると思いました。   |
| 8   | 離島からの発送は送料が高つく上に時間がかかります。ECサイトを運営するうえでも、ネックです。メルカリさんは全国大ききで送料は同じなので… 送料に対するサポートが県の補助金みたいのであったかと思いますが、ヤマトさんや郵便局と組んで、送料が安くなるプランがあればよいなと思ってます。難しいとは思いますが… よろしく願い致します。   |
| 9   | インスタグラムの活用方法、ワードプレスを使ったホームページ作成講座  |
| 10  | アクティビティジャパンさんや、HISさん等の協力を得て、オンラインツアー参加者対象で希望者にリアルツアーが出来たらスムーズに来島へ繋がられないかと思ったりしました。   |
| 11  | ○離島でも旅客運行(有料ガイドツアー、有料送迎サービス)ができる許可を取得することができるサポート。 ○いげな島観光協会は行政からの補助金でほぼ運営しており、離島振興については、ある程度行政と連携して物事を進めていけたらいいと感じました。 ○ホームページのリニューアルサポートなど   |
| 12  | 担当者が間近にいるといい   |
| 13  | 進歩しているネット環境の操作技術や新たな仕組みの紹介など。なぜなら今回インスタ、ツイッター、Zoom、動画の編集などなど知らないことをたくさん教えてもらえてすごく助かったから。各地の様々な取り組みの成功事例や失敗事例など、また収益増に繋がるであろう仕組みの報告や相談など。PAMさんの所には色々な情報が集約されていると思うので。   |
| 14  | 沖縄・離島振興だとすると、地元経営者、地元ガイドのショップさんを推薦してほしい。観光のお客様は、同じシュノーケリングツアーでも、地元の島人ガイドの方を求めています。   |

|    |   |
|----|---|
| 15 | サポートいただき、大変心強かったです。 ずっとこのような気軽に相談できて、応援してもらえるサポートがあれば嬉しいです！   |
| 16 | 離島ゆえの、運賃補助が不可欠。 チラシや商品説明等のデザイン関係  |
| 17 | コロナ禍になって慌てて EC サイトを作った事業者様も多いようなのですが、弊社の場合は 15 年ほど前からやっています。最初の頃は競合商品がなく、メディアにも頻繁に出ていたので(紙媒体)売り上げも良かったのですが、今日が増えた今、コロナ禍の通販需要にも引っ掛からずで、低迷しています。EC サイトの育て方、売り上げの上げかたを学ぶ機会と実践のサポートがあるとありがたいです。 |
| 18 | 横のつながりを持てれば、情報交換やお客様へのおすすめ等もできるのではないかと思います。   |
| 19 | 現地での戦略方法など、教えて頂ける事業があると とても助かります。   |
| 20 | 物理的制約が大きいので運賃、輸送費のサポートがあると一番嬉しい。  |
| 21 | ウェルネス・ツーリズムに特化した販売サイト。  |

## 第3項 総括

### 1. 成果

事業者への振り返りアンケートから、オンラインツアー体験後に実際に来島した人数は、最低でも 16 人いることが分かった。また、来島のみならず、EC サイトを持つ事業者へのヒアリングからも、該当設問に回答した 23 事業者のうち、全体の 39%がオンラインツアー後の EC サイト購入に繋がったと回答した。オンラインとオフラインの持続的な関係構築の実績が作れたことが本事業の成果だと言える。

加えて、アンケートコメントから、オンラインツアー造成に挑戦でき有意義だったこと、離島ファンの獲得に結び付いたこと、島の認知度向上に繋がったことも、参加して良かった点として回答を得た。

### 2. 課題

課題として、サイト掲載後の集客に繋がらなかったケースや、掲載後も Zoom 操作に懸念を覚える事業者も一定いること、離島ゆえの通信環境や郵送費用が高くなる点があげられる。他、現地体験と並行しての参加および販売に時間が取れなかったという意見もあり、通常の年間を通した販売シミュレーションを描くことが出来なかった。

### 3. 総括

オンラインツアー参加後に来島者がいたことや EC サイトでの購入実績がある一方で、まだまだ集客に伸び悩む事業者も多くいる。予約サイトに掲載することで販路が拡大できるが、全国各地のオンラインツアーも予約サイトに並んでいるため、商品の差別化やサイトとは別で集客を図る行動が必要。

今後も、本事業で造成したオンラインツアーを改善・磨き上げながら、事業者独自で実施できるプロモーション施策および EC サイトや SNS コミュニティといったツールの活用促進・拡大・強化をしていくことが望ましい。