

1. 県内ブドウ観光農園の利用満足度を高めるための改善方向（情報）			
[要約] 県内ブドウ観光農園の園主が経営上最も重視する項目はブドウの品質や味であり、その取組みは利用客も評価している。利用客の満足度をさらに高めるためには、景観の美化やブドウ以外の農産物等の販売の充実、トイレの整備への取組みが必要である。			
研究室名	経営研究室	連絡先	086-955-0546

[背景・ねらい]

本県のブドウ産地では、担い手の高齢化と減少が進んでおり、今後は定年帰農者や新規参入者等多様な担い手の確保が求められるが、こうした新たな担い手のなかには消費者との交流をもとに観光農園の経営に関心を寄せる担い手が増えてくることが考えられる。

そこで、ブドウ観光農園（以下、観光農園）の園主と利用客に対してアンケート調査を実施し、利用客の満足度を高めるための改善方向を明らかにする。

[成果の概要・特徴]

1. 観光農園の園主が今まで経営上重視してきた項目は「農産物の品質・味」であり、続いて「観光用のブドウ栽培・設備の整備」であった。また、今後重視する項目についても「農産物の品質・味」が同様に高く、続いて「ブドウ以外の作目の収穫体験」であった（図1）。
2. 利用客の観光農園に対する満足度構造をみると、満足度・重要度ともに高い重点維持項目は「ブドウの味」、「房の大きさ」、「園主・従業員の接客」、「ブドウ狩りの制限時間」、「収穫姿勢」であった。一方、重要度は高いが満足度は低い重点改善項目は「観光農園からの景観」、「ブドウ以外の販売」であり、また、「トイレ」については重点改善項目ではないが満足度が最も低かった（図2）。
3. 以上のことから、観光農園への利用満足度を高めるためには、園主、利用客ともに重視している農産物の品質や味の向上だけでなく、園主が重視していない付帯施設の整備、特にトイレの改善が求められており、利用状況に合わせた数の設置や清潔度の向上などの取組みが必要と考えられた。また、農園周辺の景観美化や周辺農家からの農産物等の販売受託を含めた販売品の充実など、地域との連携が求められていると考えられた。

[成果の活用面・留意点]

1. 観光農園の園主等に行政や普及指導センターが助言を行う際に、資料として利用できる。

[具体的データ]

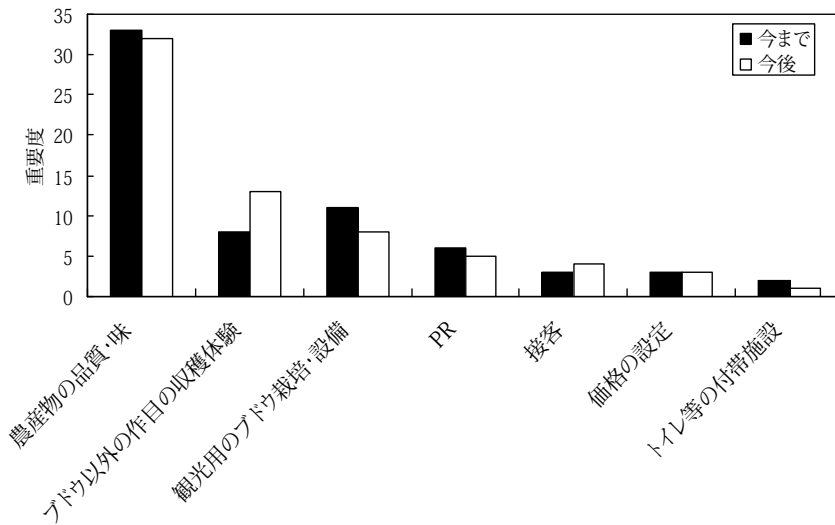


図1 観光農園の園主が経営上重視する項目

注1) H18年7月～8月に県内22ヶ所のブドウ観光農園の園主に実施した聞き取り調査から作成した。
 2) 重要度については、1番重視する項目を2ポイント、2番目に重視する項目を1ポイントとして、算出した。

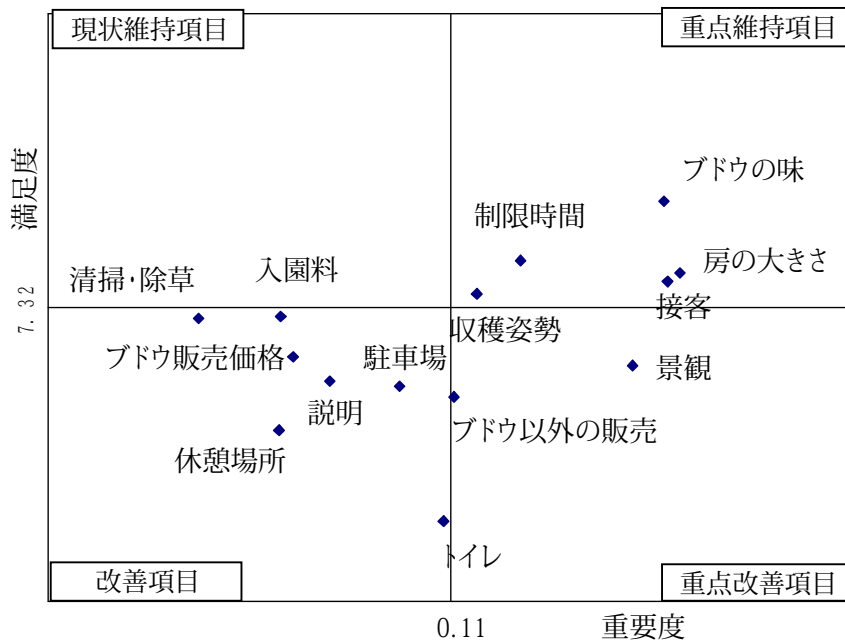


図2 CSポートフォリオ分析による利用客の満足度構造

注1) H18年9～10月に県内4ヶ所の観光農園(個人経営2ヶ所、法人経営1ヶ所、公社経営1ヶ所)の利用客384人から得た観光農園に関する14項目についての満足度評価を基にCSポートフォリオ分析を実施した。
 2) 横軸は重要度(各項目と総合満足度の偏相関係数)、縦軸は満足度(各項目ごとの加重平均)として、各項目をプロットした。象限を分けた横軸は各項目の平均値、縦軸は総合満足度の平均値を基準とした。
 3) 図中の省略した項目名は以下のとおり。
 房の大きさ:ブドウの房の大きさ
 制限時間:ブドウ狩りの制限時間
 接客:園主や従業員の接客
 説明:とり方やおいしい房の選び方などの説明
 入園料:ブドウ狩りの入園料
 景観:観光農園からの景観

[その他]

研究試験課題名：担い手の多様化に対応したブドウ産地の複合型生産・販売体制の確立

予算区分：県単

研究機関：平成17年～19年度