



Glow Worm Tour Product Review Customer Satisfaction Survey 2009

土ボタルツアー
顧客満足度に関するアンケート調査2009年



INDEX

Forward	3
Most important aspect of the tour	4
Enjoyment of various elements of the tour	5
Guest approval ratings of the various elements of the tour	6
Importance of World Heritage listing and Authenticity	8
Importance of a Natural Glow Worm Colony	9
Conclusions	9
Customer information	10
Ecotourism Accreditation	11
Year 2001 Queensland Tourism Awards	12

FOREWARD

Tour Gold Coast, as part of its commitment to continual improvement and excellent customer service levels initiated a comprehensive client survey recently. The survey was initiated to gain a better understanding of guest perceptions of Tour Gold Coast Glow-worm Night Tour amongst the Japanese market.

The study was carried out by means of a self-completion questionnaire and was completed by an independent market research analyst.

The survey was completed over the months of June and July 2008. To ensure an excellent rate of statistical significance a total of 500 questionnaires were analysed for the report.

Specific objectives of the research were to:

- determine the most important characteristics of the tour;
- determine enjoyment levels for various elements of the tour;
- determine the extent to which visiting a World Heritage site enhances the experience; and
- establish the importance of viewing a natural glow-worm colony.

The tables from the next page set out the key results of the survey.

前口上

ツアーゴールドコーストは、絶え間ない向上と卓越したカスタマーサービスレベルの一環として、最近、包括的な顧客アンケート調査を開始しました。この調査は、日本市場において、ツアーゴールドコーストの土ボタルナイトツアーのお客様がどう感じているかを、よりよく理解するために始めました。この調査は、個人が記入するアンケート方式によって実施され、独立した市場リサーチの分析者が仕上げました。

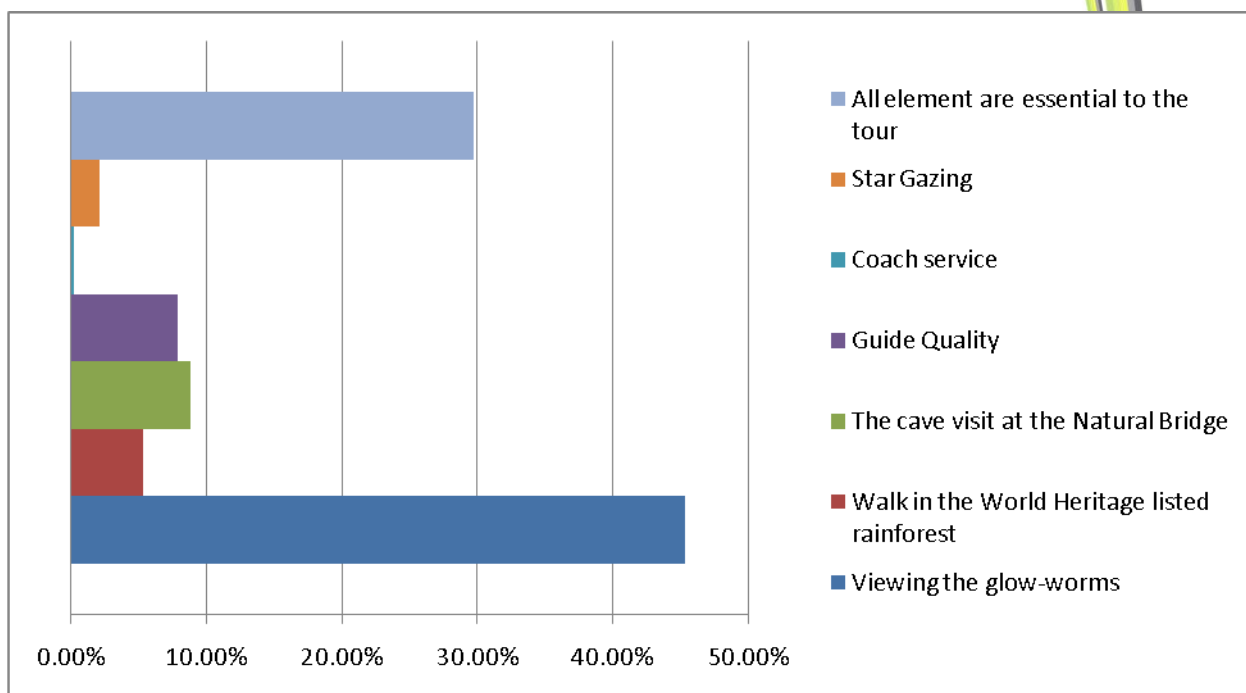
この調査は、2008年6月から7月までの2ヶ月間で仕上げました。統計上意義のある割合を出すために、合計で500枚のアンケートが、このレポートのために分析されました。

この調査における特定の目的は、次の通りです。

- ツアーの最も重要な特性を確定すること
- ツアーの様々な要素における快樂のレベルを知ること
- 世界遺産の地を訪れることが、どの程度、ツアー体験を高めるのかを知ること自然の土ボタルの群集を見ることの重要さを知ること。

次ページからの表は、調査の主な結果を示しています。

Most Important Aspect of the Tour ツアーの最も重要な局面

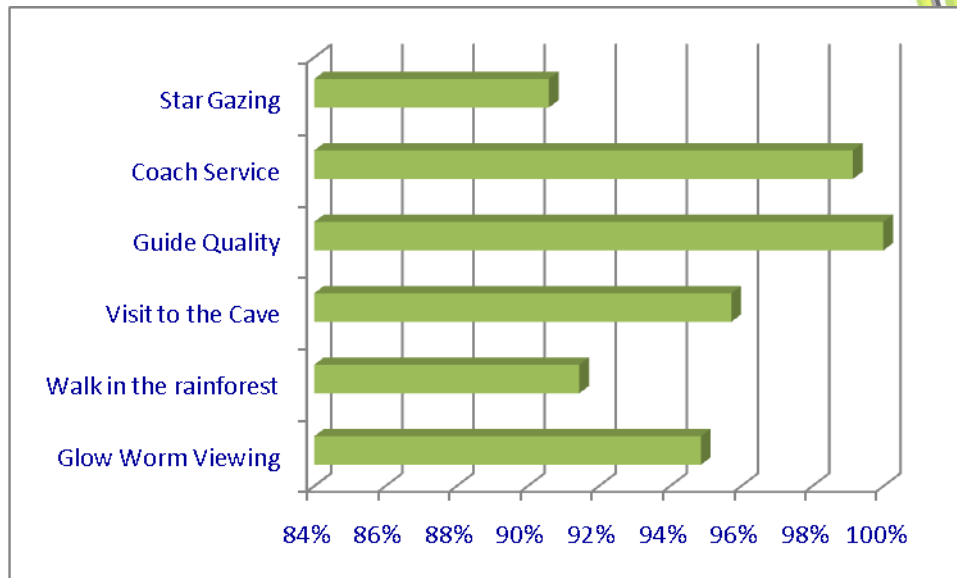


N=428

Respondents were asked to nominate the single most important characteristic of the tour. The majority of respondents (45%) nominate **viewing the glow-worms** as the most important aspect of the tour. 30% of respondents say that **all of the elements** are essential to the tour.

回答者は、ツアーの最も重要な特性は何か、特定するように尋ねられました。回答者の大多数（45%）は、ツアーの最も重要なものとして「土ボタルを見ること」を挙げています。回答者の30%は、「全ての要素がツアーにとって必要である」と答えました。

Enjoyment of Various Elements of the Tour ツアーの各種要素における快樂さ



Respondents were asked to rate their enjoyment of various elements of the tour. Respondents were asked to give each element a rating using the following scale: Excellent, Good, Average Poor, Very Poor.

It is clear from the graph that all the elements of the tour rate extremely highly, with the above percentages outlining either Excellent or Good responses for each of the elements of the tour. The uniformity of the scores and their very high ratings indicates that guests see the tour as an excellent all round package with an excellent mix of activities and experiences.

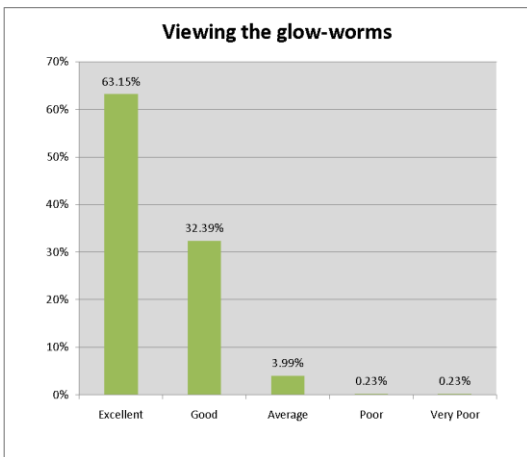
回答者は、ツアーの各種要素における快樂度について評価するように尋ねられました。回答者は、各要素につき、次の基準を使って評価するように求められました。大変良かった、良かった、まあまあ、あまり良くなかった、全然よくなかった、という基準です。

分析のために、この基準を、1が全然よくなかった、5が大変良かった、とする5ポイントのスケールに変えました。グラフで明らかなように、ツアーの全ての要素において大変高い評価が得られ、全体の平均は4.5となっています。この点数の一貫性や高い評価からすると、顧客がツアーを、活動と体験が良くミックスされた素晴らしいパッケージである、と感じていることが伺えます。

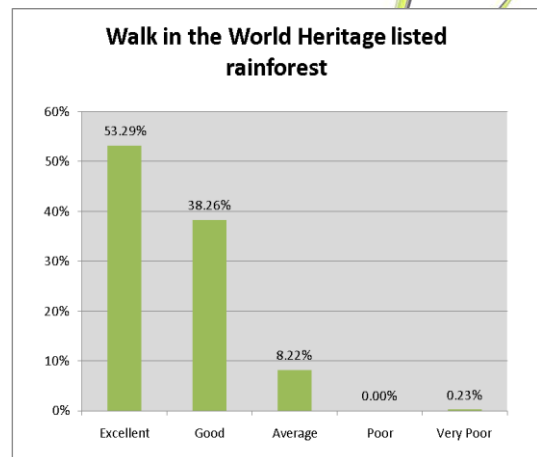
Guest approval ratings on the individual elements of the Tour Gold Coast Glow Worm Tour ツアーゴールドコースト土ボタルツアーの各要素に対する顧客の評 価

The individual components of the tour were surveyed for guest satisfaction. The results are presented below.

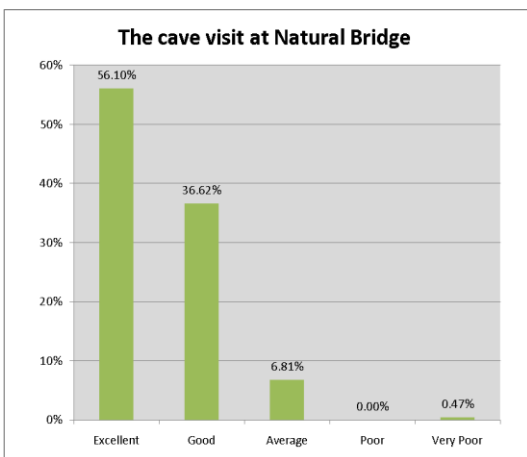
ツアーの各要素について、顧客の満足度が調査されました。結果は、以下のとおりです。



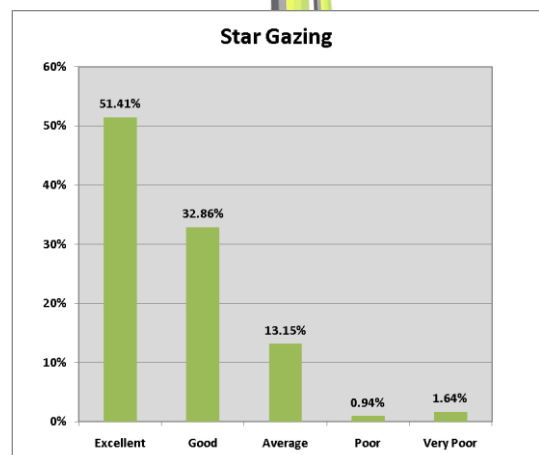
Viewing the Glow Worms



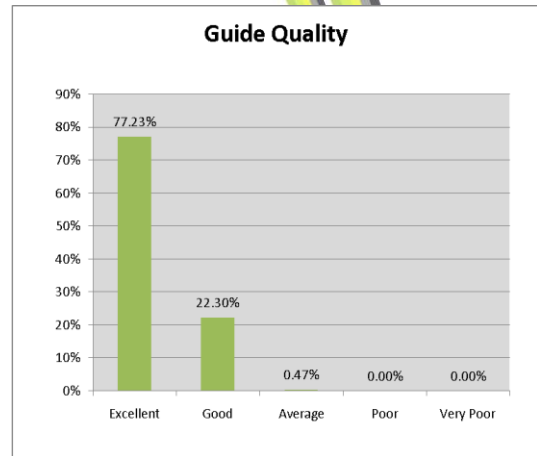
Walking in the World Heritage listed Rainforest



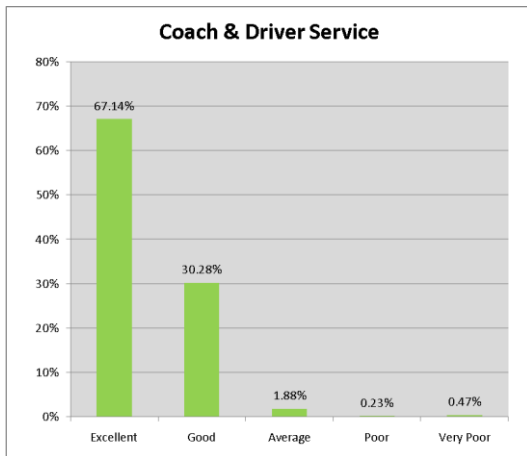
Cave visit at the Natural Bridge



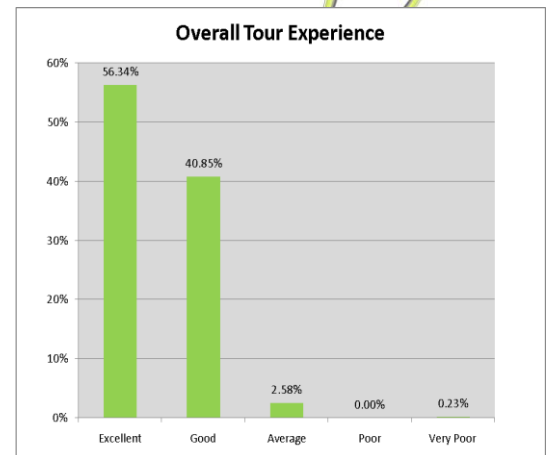
Star Gazing



Guide Quality



Coach Service & Driver Quality



Overall Tour Experience

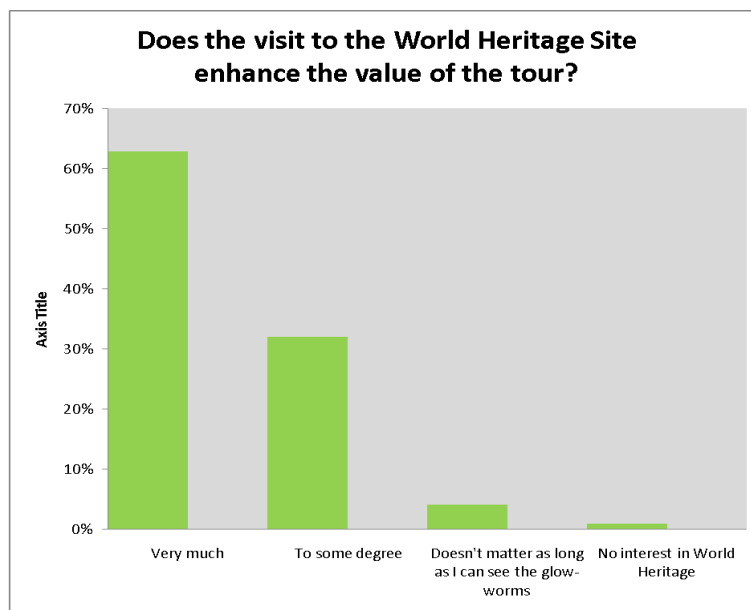
It is very pleasing to note that Tour Gold Coast scores predominantly excellent ratings in all components of the tour. These ratings are very reassuring given Tour Gold Coast total commitment to customer satisfaction and excellent service and coach standards.

ツアーゴールドコーストがツアーの全ての要素において、際立って素晴らしい評価を得ていることは、大変喜ばしいことです。こうした評価は、ツアーゴールドコーストが、顧客満足や卓越したサービス・車両基準に、大変力を注いでいることを再認識させるものです。

The importance of World Heritage listing and Authenticity 世界遺産と本物であることの重要さ

With the advent of artificial glow-worm colonies – recreated in fake caves, Tour Gold Coast felt it was important to measure customer desire and appreciation of World Heritage listed areas and areas that are protected as National Parks. Additionally customer acceptance of authentic glow-worm caves versus artificial colonies was measured. Set out below are the results:

偽の洞窟に人工の土ボタルが出現したのを受け、ツアーゴールドコーストは、世界遺産に登録された場所や、国立公園として保護されている場所に訪れることを、顧客が望み、その真価を理解しているかを調べなければならない、と感じました。さらに、顧客が、人工土ボタルに対して、本物の土ボタルの洞窟をどのように受け入れているか、についても調べました。以下がその結果です。

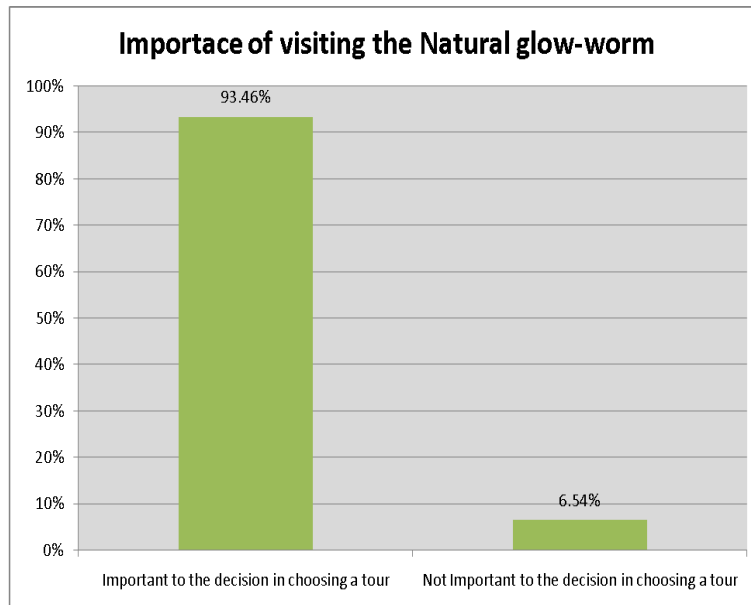


N=149

Almost all respondents believe that visiting the World Heritage listed rainforest site enhances the tour, with 32% saying it enhances the tour *to some degree*, and 62% saying that it enhances the tour *very much*.

回答者のほとんどが、世界遺産に登録された熱帯雨林を訪れることでツアーの価値が増大したと思っていることが判明し、回答者の32%が「ある程度そう思う」と答えました。また、62%の人が、「大変そう思う」と答えています。

The importance of a natural Glow Worm Colony 自然の土ボタルであることの重要さ



N=149

Almost all respondents report that having a natural glow-worm colony (as opposed to an artificially bred colony in a man-made cave) is important in their decision when choosing a tour.

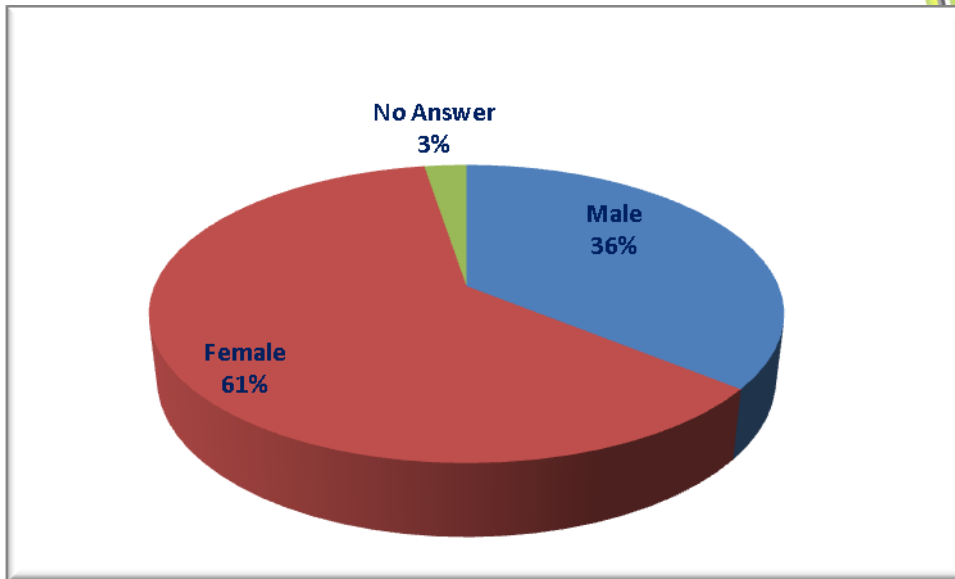
大多数の回答者は、人工の洞窟にいる人の手で育てられた土ボタルに対して、自然の土ボタルであるということが、ツアーを選択する際の重要な決定材料になっている、と答えています。

Conclusions 総括

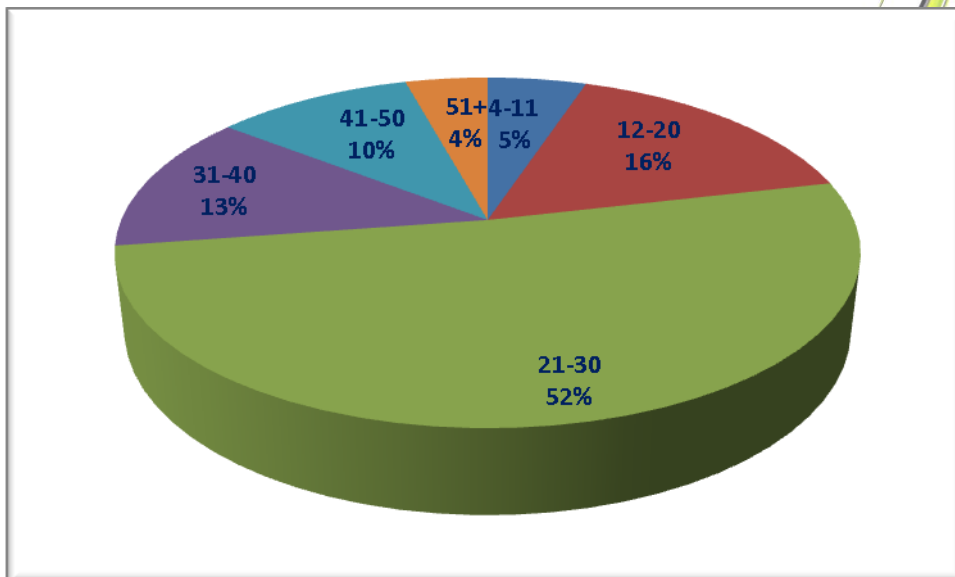
Tour participants rated the various elements of the tour extremely highly in terms of enjoyment. Average scores for coach services, the walk in the rainforest, the cave visit, star watching, guide quality, viewing the glow-worms and overall tour quality rate 4.5 out of 5 (5=excellent, 1=very poor). The overall ratings confirm that Tour Gold Coast continues its market leadership in terms of quality service and customer satisfaction.

参加者は、ツアーの快樂度について、各要素で大変高い評価を示しました。車両サービス、熱帯雨林での散策、洞窟への訪問、星の観賞、ガイドの話し、土ボタルを見ること、全てのツアー内容、これらの平均点数は、5点中4.5です（5が大変良かった、1が全然良くなかった）。この総合評価は、質の高いサービスや顧客満足という点において、ツアーゴールドコーストが市場のリーダーシップをとり続けている、ということを裏付けるものです。

Gender of Attendees 参加者の性別



Age of Attendees 参加者の年齢



Ecotourism Accreditation

エコツーリズムの認識



Tour Gold Coast is fully accredited under the National Ecotourism Accreditation Program (NEAP) in place with the Ecotourism Association of Australia. The program is based on ecologically sustainable development principles and allows operators and protected area agencies, to continually improve their environmental management practices.

With Tour Gold Coast, you can be sure of best practice environmental management, and the provision of quality ecotourism experiences at all times. The Aires Tours Glow Worm Tour has attained Advanced Ecotourism Accreditation under this scheme.

ツアーゴールドコーストは、オーストラリア・エコツーリズム協会が実施する、ナショナル・エコツーリズム認定プログラム（NEAP）のもとで、正式な認定を受けています。このプログラムは、生態環境を壊さずに持続させつつ開発を進めていこう、という考え方に基づいており、旅行会社や保護区を守る団体が、環境に対する管理方法を常に向上させていくことをめざしています。

ツアーゴールドコーストでは、常に最良の環境管理をしており、質の高いエコツーリズムの体験を提供していることが実感できるはずです。当社の土ボタルツアーは、それによってアドバンスエコツーリズムの認定を受けたのです。

QUEENSLAND TOURISM AWARDS

QUEENSLAND
Tourism
AWARDS
2001
FINALIST

QUEENSLAND
Tourism
AWARDS
2002
FINALIST

Tour Gold Coast is proud to announce that we were awarded 'Finalist' status in the recent Queensland Tourism Awards for 2001 and 2002, for the Tour Gold Coast Natural Bridge Glow Worm Tour, in the category of 'Significant Regional Attraction'.

The recognition with the Queensland Tourism Awards demonstrates Tour Gold Coast commitment to providing quality environmental experience on our ever-popular Glow Worm Night Tour. With a strong emphasis on local knowledge, nature and the environment, the Tour Gold Coast Glow Worm Tour offers participants a hands-on experience with nature, where participants can interact and learn about Australia and the environment.

ツアーゴールドコーストは、2001年と2002年のクィーンズランド旅行賞において、「意義のある地域のアトラクション」のカテゴリーで、当社のナチュラルブリッジ土ボタルツアーが最終選考に選ばれたことを誇りに思っています。

クィーンズランド旅行賞を認識されることにより、ツアーゴールドコーストが、常に評判の高い土ボタルナイトツアーにおいて、質の良い環境体験を提供している、という会社の方針が示されます。その土地の自然や環境に関する知識に大きな重点をおき、ツアーゴールドコーストの土ボタルツアーは、参加者に自然と実際にふれあう機会を与え、ここで参加者はオーストラリアやその環境について学ぶのです。

Tour Gold Coast
16 Barnett Place
Molendinar, Gold Coast
Queensland, 4214
☎ 61-7-5594-9933
☎ 61-7-5594-9922
Email: info@tourgc.com.au
Web: www.tourgc.com.au