

来札観光客満足度調査
外国人個人観光客動態調査
報告書

平成28年2月調査

札幌市観光文化局観光コンベンション部観光企画課

目次

はじめに.....	1
I 来札者観光客満足度調査	
0. 調査概要.....	2
1. 回答者の基本属性.....	2
2. 札幌（北海道）への旅行について.....	5
3. 札幌観光の満足度.....	28
4. 札幌への再訪意向.....	41
5. 札幌のイメージ.....	45
6. 札幌の観光に関する希望・要望等.....	50
II 外国人個人観光客動態調査	
0. 調査概要.....	53
1. 回答者の基本属性.....	54
2. 今回の旅行について.....	57
3. 札幌観光の満足度.....	79
4. 札幌への再訪意向.....	86
5. 札幌の観光に関する希望・要望等.....	89
資料編（調査票）	
来札観光客満足度調査.....	資料 1
外国人個人観光客動態調査.....	資料 9

はじめに

1) 調査の目的

本調査は以下の目的で、来札した観光客の動態や満足度などの基礎データを収集するものとして行った。

- ・今後の集客交流促進施策の検討を行うための、本市の来客受入体制の現状や課題を把握する。
- ・第3次新まちづくり計画の達成状況を計測する。

2) アンケート調査の構成

I 来札観光客満足度調査

対 象：過去1年以内に札幌を訪れた18歳以上の道外在住者

サンプル数：1,000

設問数：50問程度

調査方法：楽天リサーチ (<http://research.rakuten.co.jp/>) による、ネットアンケート調査

II 外国人個人観光客動態調査

対 象：雪まつりを訪れた18歳以上の外国人観光客

サンプル数：659

設問数：40問程度（A4サイズ4ページ程度）

調査方法：来場者にその場で聞きとり、又は調査票に記入してもらう。
(英語、中国語、韓国語が話せる調査員を配置)

I 来札観光客満足度調査

0. 調査概要

- 楽天リサーチによるインターネットアンケート調査
- 期 間：平成28年2月5日（金）～8日（月）
- 対 象：過去1年以内に札幌を訪れた18歳以上の道外在住者
- サンプル数：1,000人

1. 回答者の基本属性

1-1 居住地

居住地は、「関東(47.7%)」と回答した割合が最も高く、次いで「近畿(19.0%)」「東海(11.6%)」「東北(6.9%)」の順となっている。

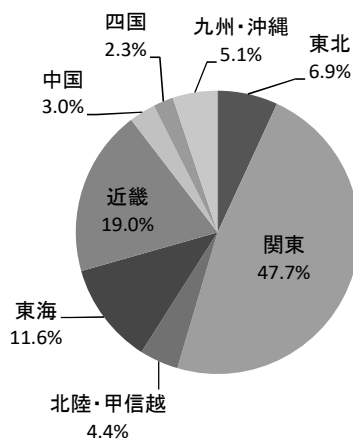


図 1-1 居住地 (N=1,000)

1-2 性別

今回の調査では、性別による偏りが出ないようにするため、男女比がそれぞれ 50.0%となるように対象者を調整した。

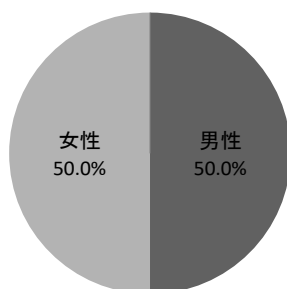


図 1-2 性別 (N=1,000)

1-3 年代

年代は、全体では「40～49歳(28.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「50～59歳(23.9%)」「30～39歳(23.3%)」の順となっている。

男女間で比較すると、【男性】は「40～49歳(30.8%)」、【女性】は「30～39歳(30.0%)」が最も高い割合となっている。

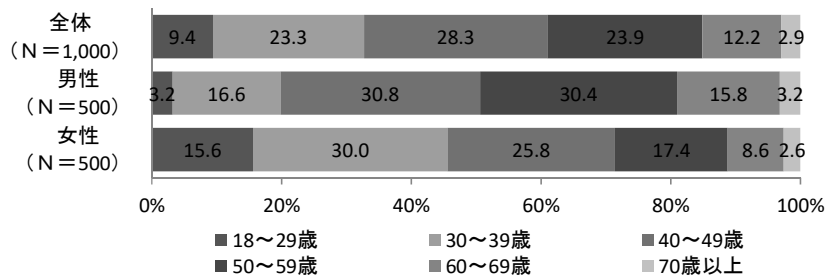


図 1-3 年代[×性別]

1-4 年収

世帯年収をみると、全体では「300万円未満(27.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「400～500万円未満(12.5%)」「300～400万円未満(12.4%)」の順となっている。

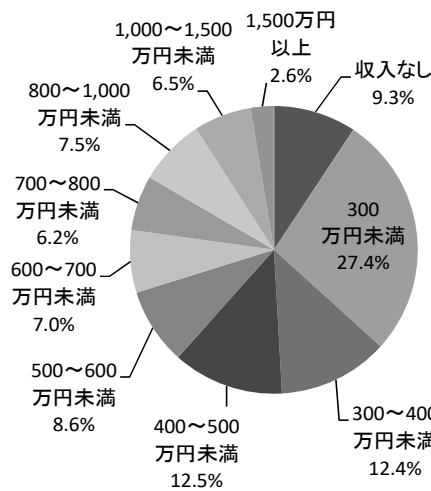


図 1-4-1 世帯年収 (N=1,000)

性別では、【男性】は「400～500万円未満(14.6%)」と回答した割合が最も高く、【女性】は「300万円未満(42.2%)」が最も高い割合を示した。

年代別では、【40～49歳】【50～59歳】において500万円以上の割合が約5割であった。

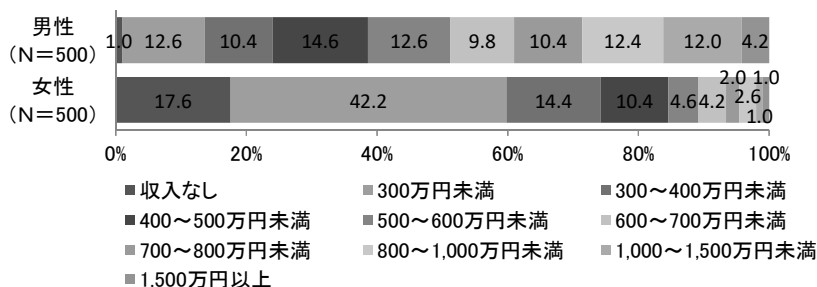


図 1-4-2 世帯年収[×性別]

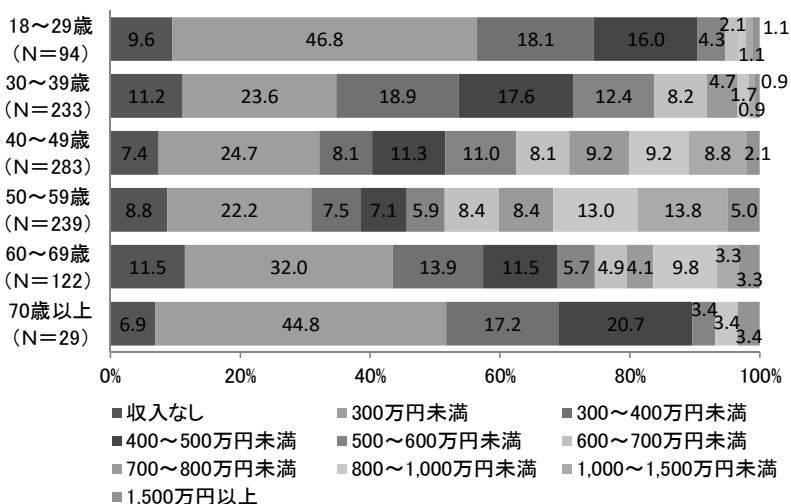


図 1-4-3 世帯年収[×年代別]

2. 札幌（北海道）への旅行について

2-1 札幌への訪問回数

観光目的での札幌への訪問回数は、全体では「1回(29.6%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2回(18.9%)」「3回(17.5%)」の順となっており、3回以下が全体の6割を超えている。一方で「10回以上」も1割以上見られた。

性別では、【男性】は「1回」「2回」「10回以上」、【女性】は「1回」「2回」「3回」の順で回答する割合が高かった。

訪問回数が3回以下だと【女性】の割合が高いが、4回以上になると【男性】の割合が高くなり、とりわけ「10回以上」では7.0ポイントの差がみられた。

年代別では、年代が高くなるにつれて2回以上訪れた、いわゆるリピーターの割合が高くなっている。特に【40～59歳】【50～59歳】【60～69歳】において「10回以上」と回答した割合が約2割と、他の年代に比べて高い割合を示している。

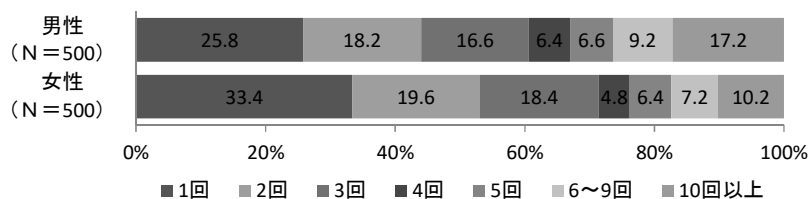
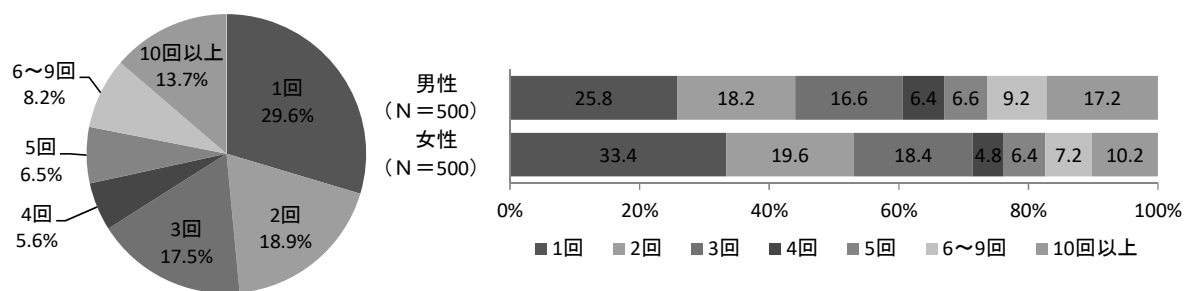


図 2-1-1 観光目的での札幌への訪問回数 (N=1,000)

図 2-1-2 観光目的での札幌への訪問回数 [×性別]

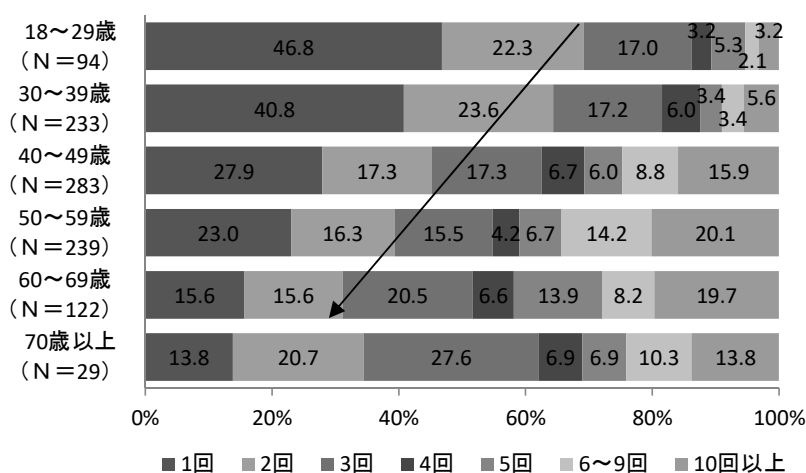


図 2-1-3 観光目的での札幌への訪問回数 [×年代別]

2-2 札幌を訪問したことがある季節

札幌を訪問したことがある季節について尋ねたところ、全体では「夏(64.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「冬(54.9%)」の順となっている。春と秋は、ともに4割程度であった。

また、札幌を訪問したことがある回数が1回のみ回答者がどの季節に訪れたのかを集計したところ、「夏(35.8%)」と回答した割合が最も高く、次いで「冬(35.5%)」「春(26.0%)」「秋(21.6%)」の順であった。

性別では、【男性】において「春」と回答する割合が高く、【女性】にくらべ約10ポイントの差がみられた。

年代別では、おおむね年代が上がるごとに「夏」「秋」と回答する割合が増加する傾向がみられた。

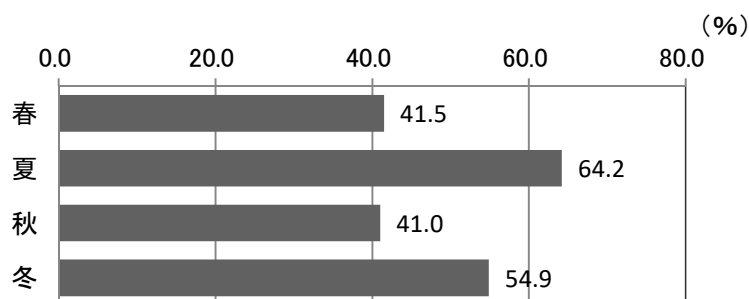


図 2-2-1 訪問したことがある季節 (N=1,000)

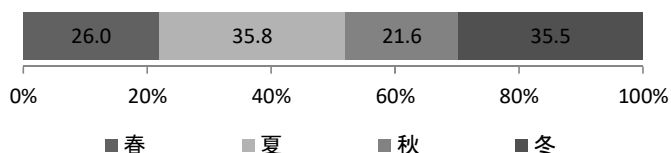


図 2-2-2 初めて札幌を訪れた時の季節 (N=296)

表 2-2 訪問したことがある季節 [×性別・年代別]

	有効回答数	春	夏	秋	冬
男性	500	46.4	67.2	43.0	57.4
女性	500	36.6	61.2	39.0	52.4
18～29歳	94	27.7	46.8	26.6	56.4
30～39歳	233	33.0	60.5	31.8	44.6
40～49歳	283	37.8	65.7	41.0	58.3
50～59歳	239	51.5	69.9	46.0	60.3
60～69歳	122	50.0	73.0	56.6	57.4
70歳以上	29	72.4	51.7	55.2	44.8

2-3 旅行日数

(1) 旅行日数（全体）

トータルの旅行日数の平均は 4.9 日であった。選択された日程としては「3 日(29.1%)」が最も高く、次いで「4 日(18.1%)」「2 日(16.7%)」の順となっている。

性別では、5 日以下の旅行日程においては、「2 日」を除いていずれも【女性】が【男性】より多い割合を示しているが、6 日以上旅行日程では【男性】の方が多いため、平均日数は【男性】が 5.2 日と【女性】の平均日数を上回っている。

年代別では、【40～49 歳】【50～59 歳】【60～69 歳】【70 歳以上】において 4 日以上旅行日程を選択する割合が 5 割以上であった。また、【60～69 歳】を除き、「10 日以上」と回答した割合も 1 割を超えていた。

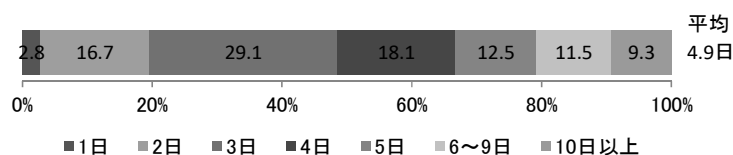


図 2-3-1 旅行日数（全体）(N=990)

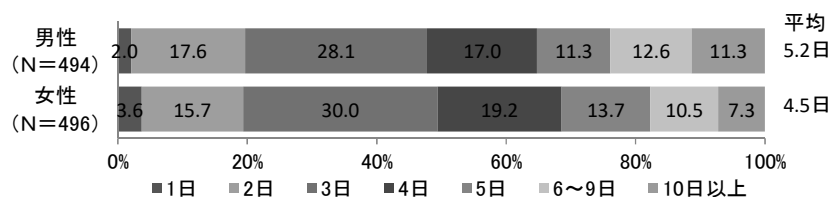


図 2-3-2 旅行日数（全体）[×性別]

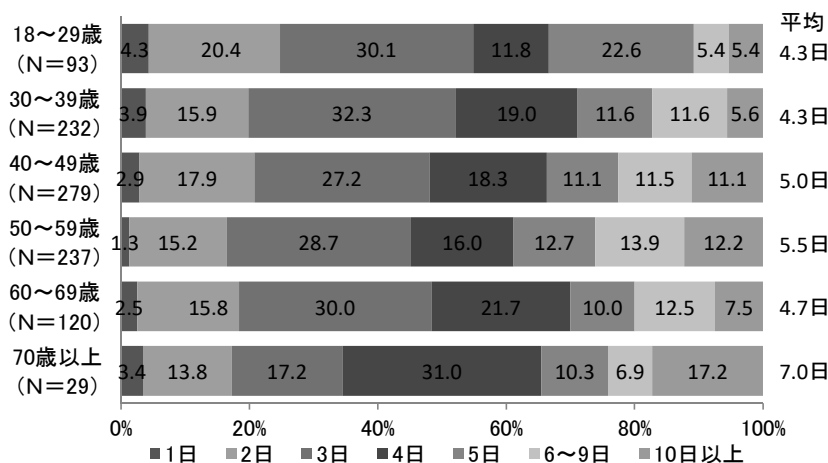


図 2-3-3 旅行日数（全体）[×年代別]

(2) 札幌での滞在日数

札幌での滞在日数の平均は 3.3 日であった。選択された日程としては「2 日(31.8%)」が最も高く、次いで「3 日(23.9%)」「1 日(20.3%)」の順となっている。

性別では、【男性】は「2 日」および 4 日以上の日程を、【女性】は「1 日」「3 日」の日程を選択する割合が、他方に比べて回答する割合が高くなっている。

年代別では、【40～49 歳】【50～59 歳】【70 歳以上】において、4 日以上滞在する人の割合が他の年代に比べて高く、約 3 割を占めている。

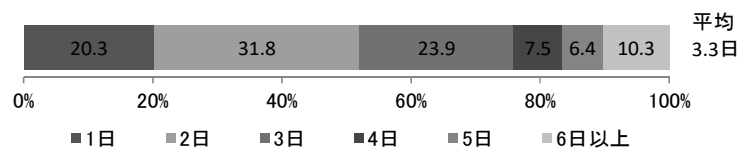


図 2-3-4 札幌での滞在日数 (N=992)

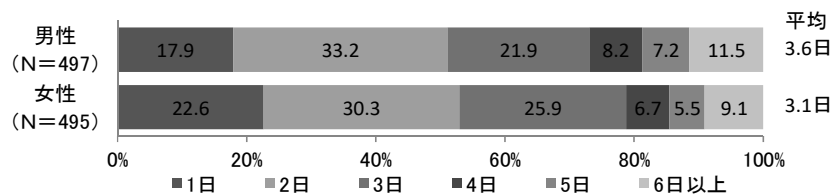


図 2-3-5 札幌での滞在日数[×性別]

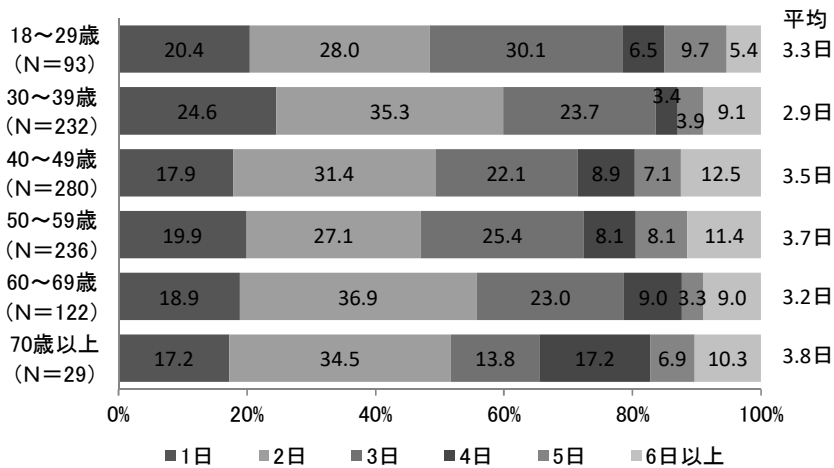


図 2-3-6 札幌での滞在日数[×年代別]

(3) 宿泊数

札幌での宿泊数の平均は 2.7 泊であった。選択された日程としては「1 泊(38.0%)」の割合が最も高く、次いで「2 泊(33.9%)」「5 泊以上(11.4%)」の順となっている。

性別では、大きな差は見られなかった。

年代別では、【30～39 歳】【60～69 歳】において 2 泊以下の割合が約 8 割であった。また、【40～49 歳】【50～59 歳】【70 歳以上】において 3 泊以上の割合が 3 割を超えている。

前回調査の結果と比較すると、【70 歳以上】を除く全ての年代で「1 泊」の割合が、【40～49 歳】【50～59 歳】【60～69 歳】において、「5 泊以上」の割合が増加している。

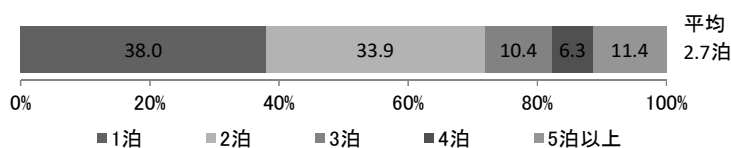


図 2-3-7 札幌での宿泊日数 (N=967)

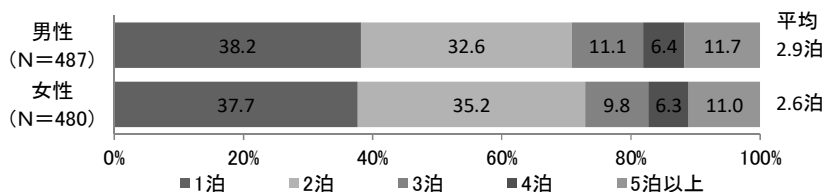


図 2-3-8 札幌での宿泊日数 [×性別]

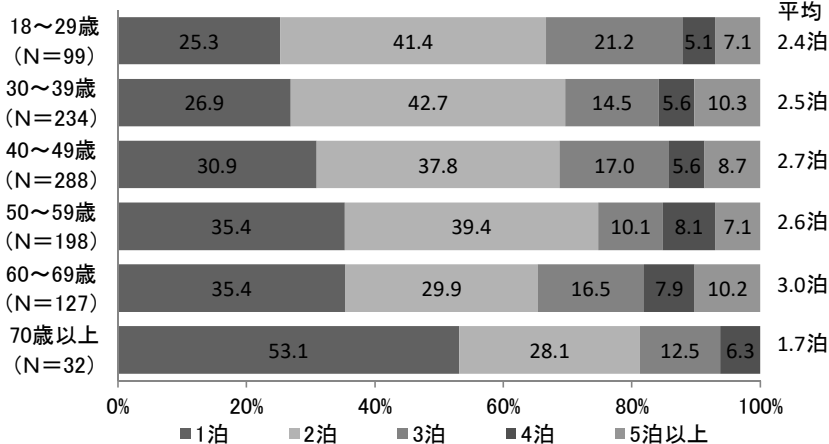
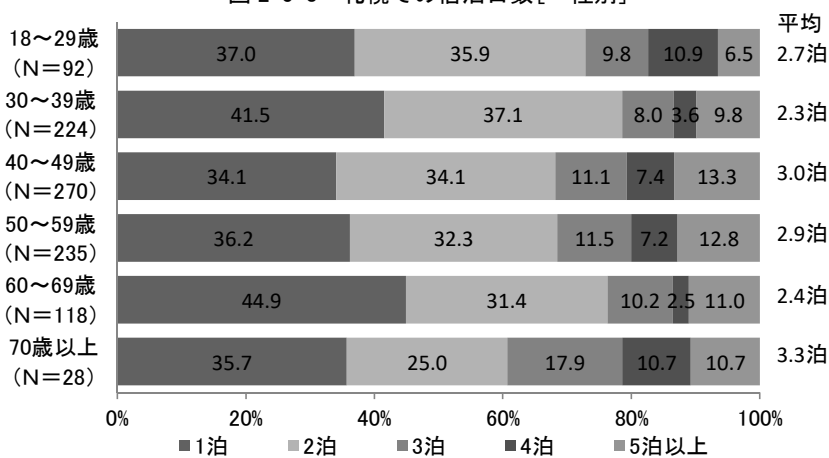


図 2-3-9 札幌での宿泊日数 [×年代別] (上：平成 27 年度 下：平成 26 年度)

2-4 札幌以外に訪れた都市（地域）

札幌を除く訪問先として最も多かったのは「小樽(52.7%)」であった。次いで「函館(33.9%)」「千歳(31.7%)」「旭川(30.0%)」の順となっている。

性別・年代別では、大きな差はみられなかった。

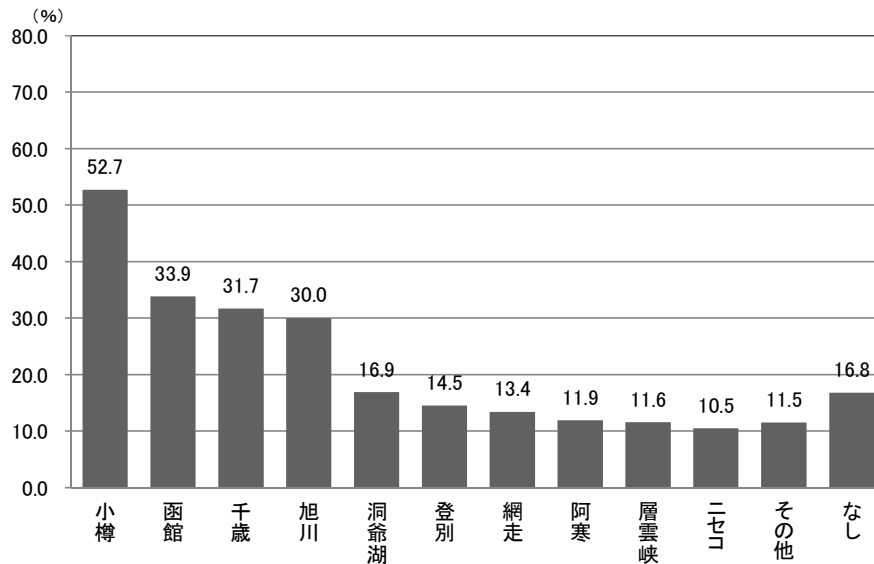


図 2-4 札幌以外の訪問先（全体）(N=1,000)

表 2-4 札幌以外の訪問先[×性別・年代別]

(%)

	有効回答数	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位	その他	なし
男性	500	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	登別	層雲峡	網走	阿寒	ニセコ	その他	なし
		49.4	33.8	32.8	30.8	17.0	14.4	13.2	13.0	11.6	10.0	13.6	17.0
女性	500	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	登別	網走	阿寒	ニセコ	層雲峡	その他	なし
		56.0	34.0	30.6	29.2	16.8	14.6	13.8	12.2	11.0	10.0	9.4	16.6
18~29歳	94	小樽	函館	旭川	千歳	登別	網走	ニセコ	洞爺湖	層雲峡	阿寒	その他	なし
		59.6	41.5	37.2	36.2	11.7	10.6	10.6	9.6	6.4	5.3	4.3	13.8
30~39歳	233	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	登別	網走	阿寒	ニセコ	層雲峡	その他	なし
		52.4	34.3	30.0	27.5	11.6	10.7	8.6	8.2	8.2	6.4	6.0	18.9
40~49歳	283	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	網走	登別	阿寒	ニセコ	層雲峡	その他	なし
		46.6	30.7	30.4	27.9	12.4	12.0	10.6	10.6	10.2	7.1	12.7	18.4
50~59歳	239	小樽	千歳	旭川	函館	洞爺湖	登別	層雲峡	網走	阿寒	ニセコ	その他	なし
		54.4	32.6	31.8	31.0	21.8	19.7	16.3	15.9	14.6	11.3	13.0	17.6
60~69歳	122	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	層雲峡	網走	登別	阿寒	ニセコ	その他	なし
		54.9	35.2	27.0	26.2	23.8	21.3	18.0	17.2	17.2	11.5	21.3	13.1
70歳以上	29	小樽	洞爺湖	函館	千歳	旭川	登別	層雲峡	網走	阿寒	ニセコ	その他	なし
		69.0	58.6	55.2	55.2	48.3	37.9	34.5	34.5	31.0	20.7	13.8	3.4

※20%以上を網掛けで示す

2-5 同行者

同行者を見ると、全体では「家族（夫婦で）（36.3%）」と回答した割合が最も高く、次いで「家族（親子で）（26.0%）」「友人と（24.4%）」の順となっている。

性別では、【男性】においては「仕事上の関係者と」「一人で」が、【女性】においては「家族（夫婦で）」「家族（親子で）」「友人と」が、それぞれ他方と比べて高い割合を示している。

年代別では、おおむね年代が下がるにつれて「家族（親子で）」「友人と」の割合が高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての年代で「家族（夫婦で）」が、【18～29歳】を除く全ての年代で「友人と」の割合が減少している。

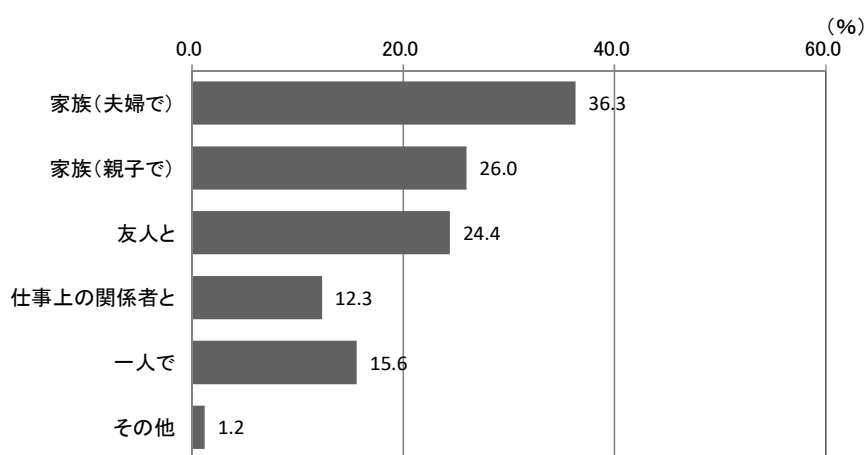


図 2-5 同行者（全体）(N=1,000)

表 2-5 同行者〔×性別・年代別〕（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

	有効回答数	家族（夫婦で）	家族（親子で）	友人と	仕事上の関係者と	一人で	その他
男性	500	34.4	20.6	18.6	16.8	23.6	0.0
女性	500	38.2	31.4	30.2	7.8	7.6	2.4
18～29歳	94	22.3	35.1	50.0	4.3	7.4	1.1
30～39歳	233	34.3	27.9	27.5	10.3	14.2	1.3
40～49歳	283	32.5	26.5	23.7	14.5	18.0	1.1
50～59歳	239	39.7	24.7	17.2	14.2	18.4	1.7
60～69歳	122	46.7	20.5	13.9	15.6	16.4	0.0
70歳以上	29	62.1	10.3	27.6	3.4	3.4	3.4

	有効回答数	家族（夫婦で）	家族（親子で）	友人と	仕事上の関係者と	一人で	その他
男性	500	38.0	16.6	24.8	18.6	16.6	1.0
女性	500	36.8	32.8	31.8	7.2	6.0	2.6
18～29歳	101	23.8	25.7	39.6	5.0	10.9	6.9
30～39歳	235	35.7	31.5	28.5	13.6	10.2	1.3
40～49歳	297	34.0	21.2	32.0	17.8	11.4	1.3
50～59歳	208	40.4	28.4	18.8	14.9	12.0	0.5
60～69歳	127	48.0	15.7	27.6	6.3	14.2	0.8
70歳以上	32	62.5	15.6	21.9	0.0	3.1	6.3

2-6 同行者の人数

同行者の人数は「2人(33.6%)」と回答した割合が最も高く、次いで「1人(30.0%)」「3人(17.5%)」の順となっている。

性別では、【男性】においては3人以上、【女性】においては2人以下と回答した割合が、他方に比べてやや高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【男性】【女性】ともに「2人」「3人」と回答した割合が高くなっている。

年代別では、おおむね年代が上がるほど「1人」の割合が、また年代が下がるほど「3人」の割合が増加する傾向がみられた。

前回調査の結果と比較すると、おおむね全ての年代において【2人】【3人】と回答する割合が高くなっている。

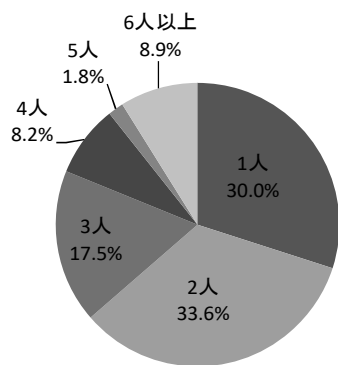


図 2-6-1 同行者の人数 (全体) (N=844)

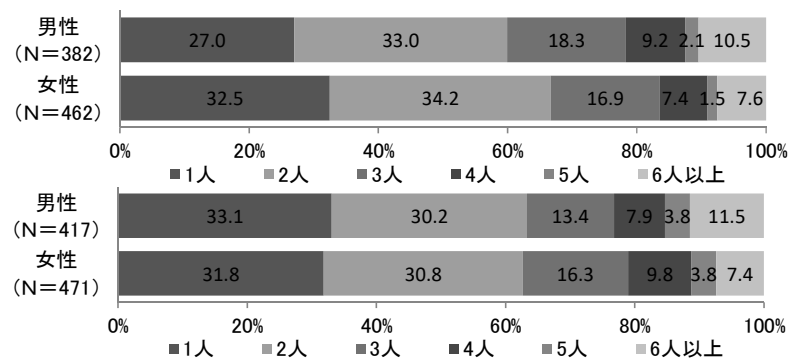


図 2-6-2 同行者の人数 [×性別] (上：平成 27 年度 下：平成 26 年度)

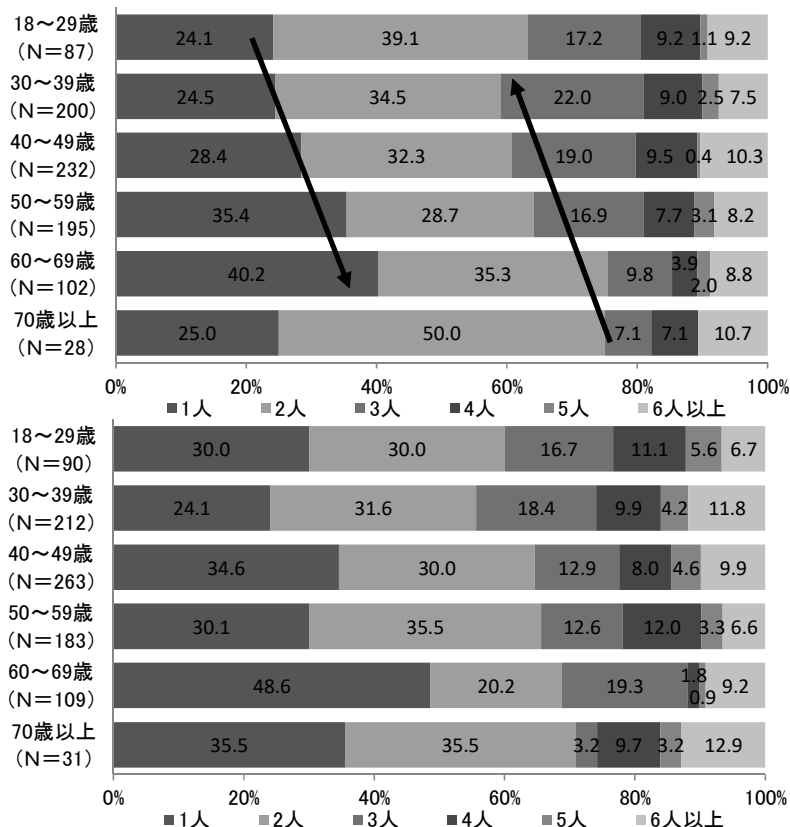


図 2-6-3 同行者の人数 [×年代別] (上：平成 27 年度 下：平成 26 年度)

2-7 旅行会社への手配状況

旅行会社への手配状況について尋ねたところ、全体では「web を通じた個人手配旅行 (53.8%)」「旅行会社を通じた個人手配旅行(31.9%)」と、個人手配と回答した割合が 8 割を超えている。

性別では、【男性】は「web を通じた個人手配旅行」が、【女性】は「募集型団体旅行」「旅行会社を通じた個人手配旅行」が、他方に比べて回答の割合がやや高くなっている。

年代別では、【70 歳以上】を除く全ての年代において「Web を通じた個人手配旅行」と回答する割合が高く、いずれも 5 割以上であった。

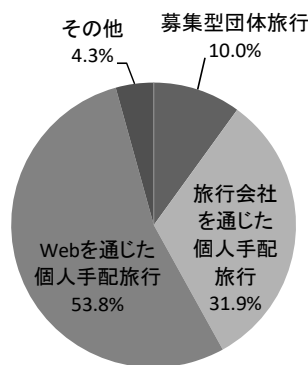


図 2-7-1 旅行会社への手配状況 (全体) (N=1,000)

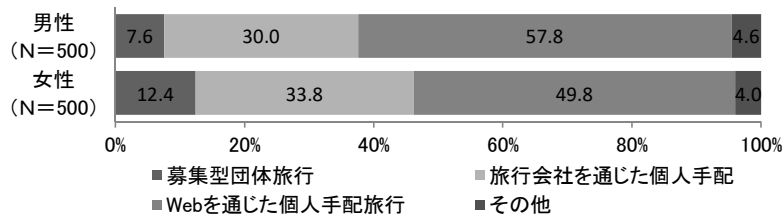


図 2-7-2 旅行会社への手配状況 [×性別]

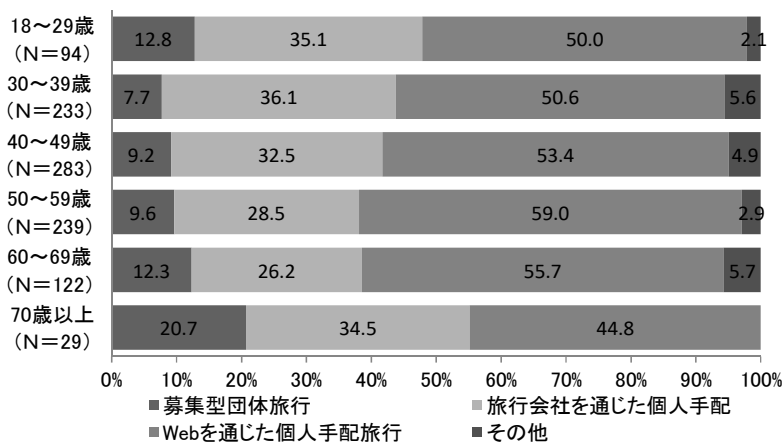


図 2-7-3 旅行会社への手配状況 [×年代別]

2-8 消費金額（旅行全体）

今回の旅行全体での消費金額（一人あたり）の平均は94,438円であった。消費金額帯別にみると「4～6万円未満(24.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「12万円以上(20.5%)」「10～12万円未満(17.5%)」の順となっている。

性別では、【男性】においては10万円以上、【女性】においては2～10万円未満が、他方に比べて回答の割合が高くなっている。

年代別では、おおむね年代が下がるほど「4～6万円未満」が、また年代が上がるほど「12万円以上」と回答した割合が増加する傾向がみられた。

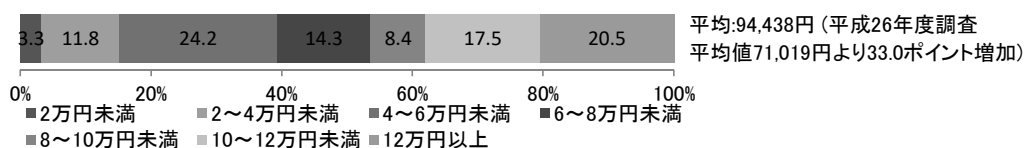


図 2-8-1 消費金額（旅行全体）(N=1,000)

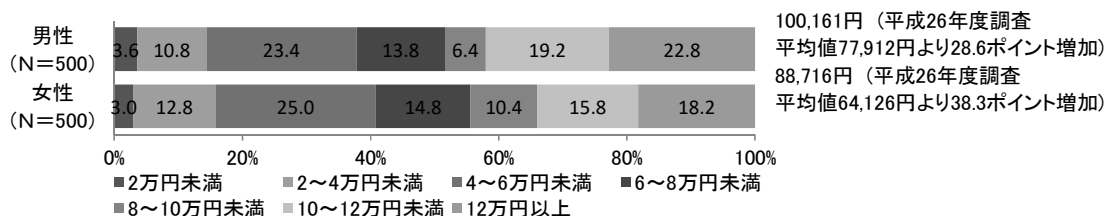


図 2-8-2 消費金額（旅行全体）[×性別]

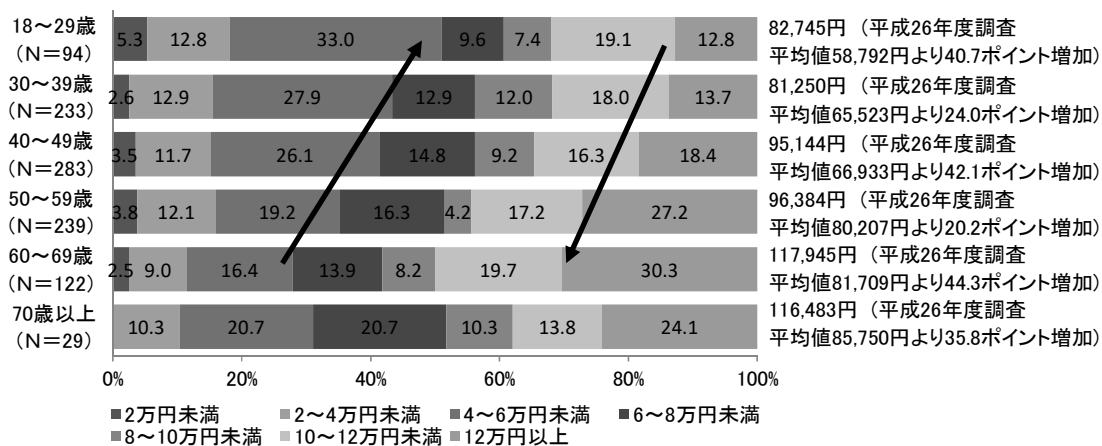


図 2-8-3 消費金額（旅行全体）[×年代別]

表 2-8 消費金額（旅行全体）の項目別平均額[×性別・年代別]

(円)

	有効 回答数	2万円未満	2～4万円 未満	4～6万円 未満	6～8万円 未満	8～10万円 未満	10～12万円 未満	12万円 以上
男性	500	11,500	27,422	47,947	64,739	82,208	100,365	228,509
女性	500	9,100	28,203	48,026	64,527	82,558	100,380	213,352
18～29歳	94	9,000	25,833	48,226	66,111	84,000	100,000	245,417
30～39歳	233	12,667	28,367	48,359	64,767	82,786	100,238	199,688
40～49歳	283	11,000	27,636	47,338	63,833	81,526	100,652	249,423
50～59歳	239	10,444	27,172	47,800	65,000	81,500	100,122	192,308
60～69歳	122	6,167	29,982	49,150	63,235	84,300	100,833	235,676
70歳以上	29	0	31,667	48,333	68,833	80,000	100,000	277,142

2-9 消費金額（札幌市内）

(1) 宿泊費

札幌市内での宿泊費（一人あたり）の平均は37,831円であった。消費金額帯別にみると「1～2万円未満(23.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「3～4万円未満(18.1%)」「2～3万円未満(15.9%)」「1万円未満(11.8%)」の順となっている。

「性別」では、【男性】においては「8～10万円未満」「10万円以上」が、【女性】においては「4～5万円未満」「5～6万円未満」が、他方に比べて回答の割合が高くなっている。

年代別では、【30～39歳】において「3～4万円未満」と回答する割合が高く、約3割であった。

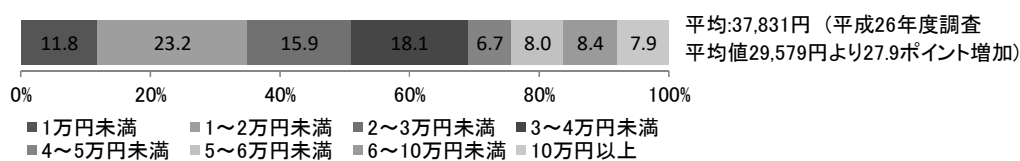


図 2-9-1 宿泊費（札幌市内）（全体）（N=1,000）

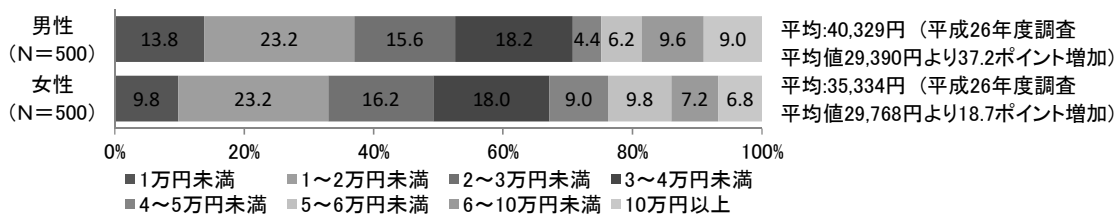


図 2-9-2 宿泊費（札幌市内）〔×性別〕

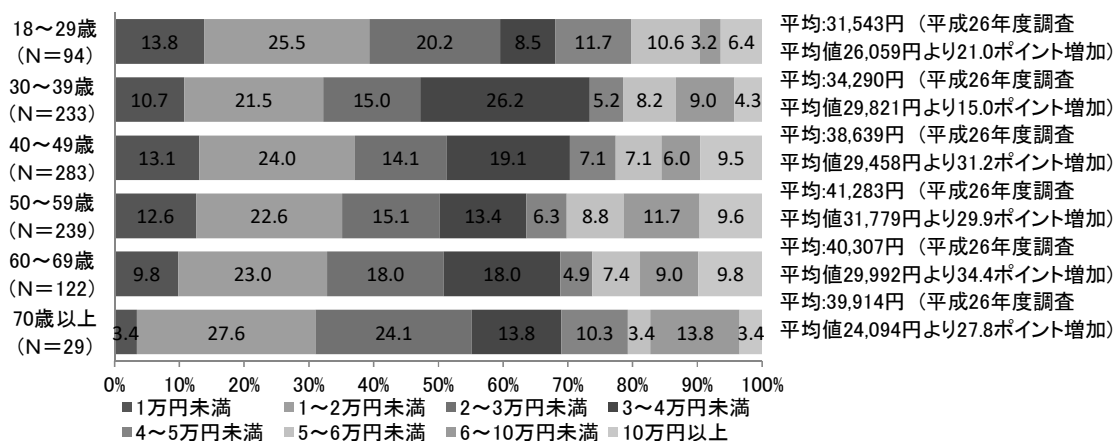


図 2-9-3 宿泊費（札幌市内）〔×年代別〕

(2) その他の消費金額（飲食・お土産代など）

札幌市内でのその他の消費金額（一人あたり）の平均は29,481円であった。消費金額帯別にみると「1～2万円未満(25.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2～3万円未満(19.6%)」「1万円未満(16.3%)」「3～4万円未満(15.8%)」の順となっている。

性別では、【男性】は「1万円未満」および4～10万円未満が、【女性】は1～4万円未満および「10万円以上」が、他方に比べて回答の割合が高くなっている。

年代別では、【60～69歳】【70歳以上】において「1～2万円未満」が3割を超えている。また、2万円未満の回答も5割以上であった。

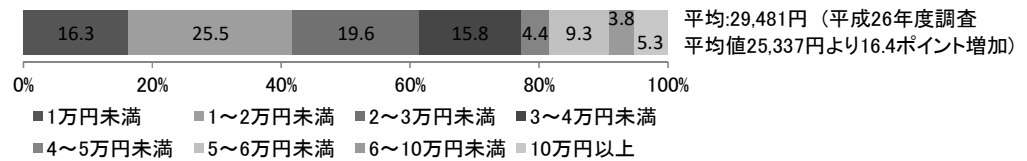


図 2-9-4 その他の消費金額（札幌市内）（全体）(N=1,000)

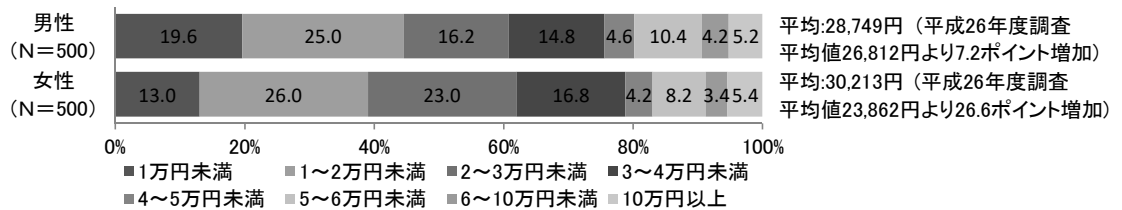


図 2-9-5 その他の消費金額（札幌市内）（全体）[×性別]

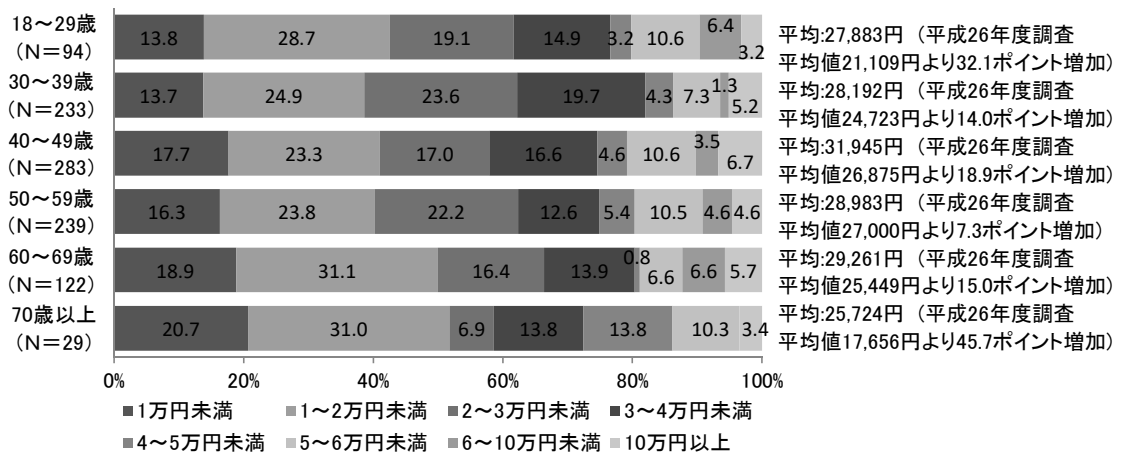


図 2-9-6 その他の消費金額（札幌市内）（全体）[×年代別]

2-10 札幌の観光情報の入手方法

札幌観光に関する情報源としては、全体では「旅行雑誌・ガイドブックなど(46.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「家族・知人の話(33.6%)」「その他のホームページなど(31.0%)」「旅行代理店のカタログ・パンフレット(22.8%)」の順となっている。

性別では、【男性】【女性】ともに「家族・知人の話」「その他ホームページなど」「旅行雑誌・ガイドブックなど」と回答する割合が高かった。

年代別では、【18～29歳】において「家族・知人の話」と回答する割合が高く、約6割であった。

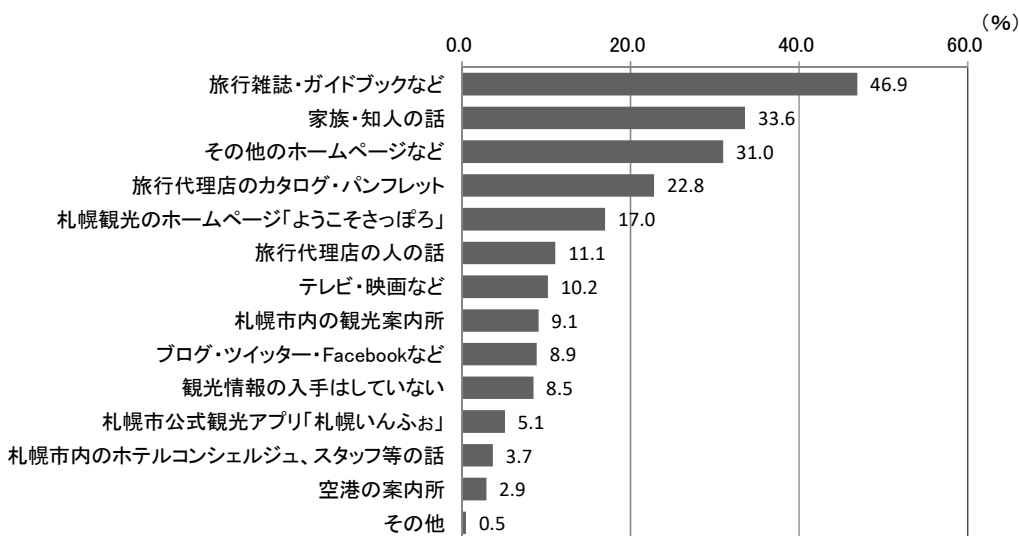


図 2-10 札幌の観光情報の入手方法 (全体) (N=1,000)

表 2-10 札幌の観光情報の入手方法 [×性別・年代別]

	有効回答数	家族・知人の話	旅行代理店の人の話	旅行代理店のカタログ・パンフレット	「札幌観光のホームページ」	「札幌市公式観光アプリ」	その他のホームページなど	ブログ・ツイッター・Facebookなど	旅行雑誌・ガイドブックなど	テレビ・映画など	札幌市内の観光案内所	札幌市内のホテルコンシェルジュ、スタッフ等の話	空港の案内所	その他	観光情報の入手はしていない
男性	500	27.4	11.8	23.6	18.2	6.2	34.4	6.0	46.2	10.6	9.8	4.0	3.0	0.4	9.6
女性	500	39.8	10.4	22.0	15.8	4.0	27.6	11.8	47.6	9.8	8.4	3.4	2.8	0.6	7.4
18～29歳	94	58.5	10.6	28.7	11.7	4.3	27.7	16.0	43.6	11.7	6.4	5.3	1.1	0.0	1.1
30～39歳	233	38.2	11.6	24.5	15.5	3.9	29.6	9.9	48.9	9.4	8.2	3.0	1.7	0.4	4.7
40～49歳	283	36.0	14.8	16.3	13.4	5.7	31.4	12.0	47.0	11.0	7.1	3.9	5.7	0.0	10.6
50～59歳	239	23.8	8.8	21.3	19.2	5.4	39.3	4.6	47.3	7.9	8.4	3.8	2.9	0.8	8.8
60～69歳	122	22.1	4.9	31.1	23.0	6.6	21.3	3.3	43.4	12.3	14.8	3.3	0.8	1.6	17.2
70歳以上	29	20.7	17.2	31.0	37.9	3.4	20.7	6.9	51.7	13.8	27.6	3.4	0.0	0.0	3.4

2-11 参考にしたホームページ等

札幌観光の情報源に関する具体的なホームページ、雑誌名について自由記述方式で尋ねたところ、「るるぶ(177件)」が最も多く、次いで「じゃらん(50件)」「まっぷる(23件)」などが挙げられた。

表 2-11 参考にしたホームページ等[自由記述]

情報発信元別集計	件数
るるぶ	177
じゃらん	50
まっぷる	23
札幌市HP、さっぽろ観光ナビなど	15
ことりっぷ	9
楽天トラベル	7
(回答数5件以下) トリップアドバイザー、食べログ、JTB、GoodDay北海道、 フォートラベルなど	

2-12 札幌滞在中の目的や楽しみ

札幌滞在中の目的や楽しみについて尋ねたところ、全体では「美味しいものを食べる(80.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「市内の観光スポット(41.6%)」「景色・景観(26.2%)」「買い物(23.3%)」の順となっている。

性別では、【女性】において「買い物」「ライブ・コンサート」と回答する割合が【男性】に比べ高く、それぞれ6ポイント以上の差があった。

年代別では、【70歳以上】において「市内の観光スポット」が6割以上と、他の年代と比べて回答の割合が高くなっている。

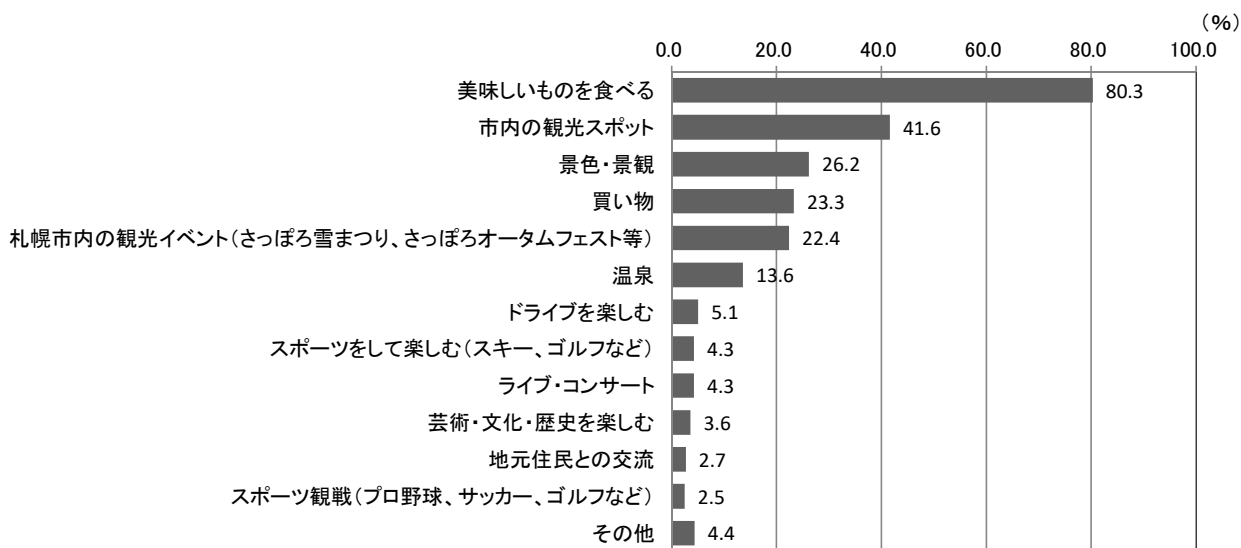


図 2-12 札幌滞在中の目的や楽しみ (全体) (N=1,000)

表 2-12 札幌滞在中の目的や楽しみ[×性別・年代別]

	有効回答数	雪札幌まつり、市内の観光イベント(さっぽろ雪まつり、さっぽろオータムフェスト等)	美味しいものを食べる	市内の観光スポット	買い物	温泉	景色・景観	スポーツをして楽しむ(スキー、ゴルフなど)	スポーツ観戦(プロ野球、サッカー、ゴルフなど)	ライブ・コンサート	芸術・文化・歴史を楽しむ	ドライブを楽しむ	地元住民との交流	その他
男性	500	21.8	81.2	42.8	20.2	15.8	24.2	5.0	2.6	1.0	4.8	5.2	3.4	5.0
女性	500	23.0	79.4	40.4	26.4	11.4	28.2	3.6	2.4	7.6	2.4	5.0	2.0	3.8
18~29歳	94	31.9	74.5	41.5	22.3	12.8	26.6	9.6	2.1	7.4	5.3	2.1	1.1	2.1
30~39歳	233	21.0	85.8	44.6	27.9	12.4	27.0	1.7	1.3	3.4	2.1	3.4	1.7	1.7
40~49歳	283	22.6	79.2	35.7	27.6	12.7	23.0	4.9	3.2	4.2	2.5	6.7	3.5	4.6
50~59歳	239	18.8	83.3	40.6	18.4	14.2	25.5	3.8	2.5	5.4	5.0	5.0	3.3	5.0
60~69歳	122	22.1	73.0	46.7	15.6	15.6	32.0	4.9	3.3	2.5	3.3	4.9	2.5	10.7
70歳以上	29	31.0	72.4	62.1	20.7	20.7	31.0	3.4	3.4	0.0	10.3	13.8	3.4	0.0

2-13 楽しみにしていた食べ物

札幌旅行で楽しみにしていた食べ物について尋ねたところ、全体では「ラーメン(64.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「寿司(47.2%)」「ジンギスカン(37.9%)」「寿司以外の海鮮(36.3%)」の順となっている。

性別では、【男性】は「ラーメン」「ジンギスカン」、【女性】は「洋菓子などのスイーツ」において他方との差がみられた。

年代別では、おおむね年代が低くなるほど「スープカレー」と回答する割合が、一方で年代が高くなるほど「ジンギスカン」と回答する割合が高くなる傾向がみられた。

前回調査の結果と比較すると、全ての年代において「寿司」と回答する割合が増加している。

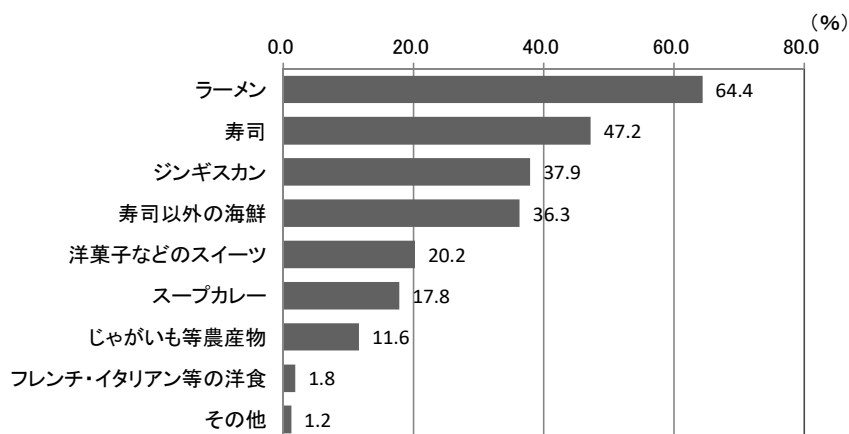


図 2-13 楽しみにしていた食べ物 (全体) (N=1,000)

表 2-13 楽しみにしていた食べ物[×性別・年代別] (左：平成 27 年度 右：平成 26 年度)

	有効回答数	平成 27 年度 (%)									平成 26 年度 (%)									
		寿司	寿司以外の海鮮	ラーメン	スープカレー	ジンギスカン	じゃがいも等農産物	洋菓子などのスイーツ	フレンチ・イタリアン等の洋食	その他	寿司	寿司以外の海鮮	ラーメン	スープカレー	ジンギスカン	じゃがいも等農産物	洋菓子などのスイーツ	フレンチ・イタリアン等の洋食	その他	
男性	500	49.4	35.0	68.8	15.8	42.8	10.0	14.0	1.2	1.0	494	39.7	41.9	69.8	13.8	42.3	12.1	11.7	1.0	1.0
女性	500	45.0	37.6	60.0	19.8	33.0	13.2	26.4	2.4	1.4	498	41.2	36.7	62.2	18.5	32.1	11.0	31.3	1.0	1.0
18~29歳	94	39.4	37.2	66.0	21.3	28.7	20.2	26.6	1.1	2.1	101	31.7	35.6	63.4	25.7	36.6	9.9	18.8	0.0	0.0
30~39歳	233	51.5	30.9	66.5	23.2	32.2	6.0	21.5	0.9	0.9	235	44.7	35.3	65.1	24.7	37.4	9.4	22.6	0.9	0.4
40~49歳	283	48.1	33.9	65.0	17.7	39.9	9.9	18.0	1.4	1.1	296	41.6	38.9	67.2	14.2	38.9	10.1	21.3	0.7	0.3
50~59歳	239	47.3	39.3	60.7	15.5	42.7	12.6	21.3	2.5	1.3	206	40.8	43.2	69.9	9.2	33.5	13.6	24.3	0.5	1.5
60~69歳	122	42.6	42.6	64.8	12.3	40.2	14.8	18.0	3.3	1.6	123	37.4	43.9	59.3	8.9	38.2	14.6	19.5	4.1	3.3
70歳以上	29	48.3	48.3	65.5	6.9	44.8	24.1	10.3	3.4	0.0	31	35.5	41.9	71.0	12.9	41.9	22.6	16.1	0.0	3.2

2-14 すすきの地区での飲食

すすきの地区での飲食の有無について尋ねたところ、「はい」が60.6%、「いいえ」が39.4%であった。

性別では、【男性】の約6割、女性の約5割が「はい」と回答している。

年代別では、「はい」と回答した割合は【50～59歳】が66.5%と最も高かった。

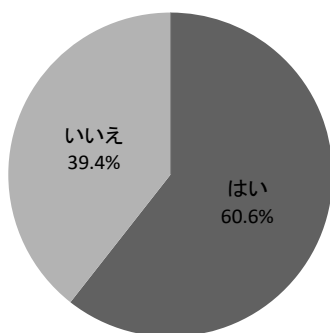


図 2-14-1 すすきの地区での飲食の有無（全体）(N=1,000)

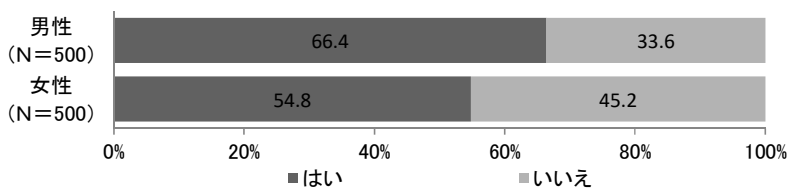


図 2-14-2 すすきの地区での飲食の有無[×性別]

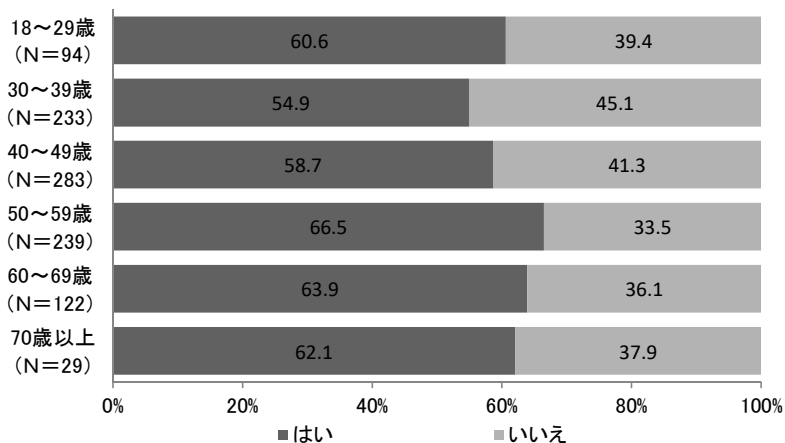


図 2-14-3 すすきの地区での飲食の有無[×年代別]

2-15 食事代

(1) 昼食代

昼食代（一人1回あたり）の平均は2,131円であった。消費金額帯別にみると「1～2千円未満(52.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2～3千円未満(23.2%)」「3～4千円未満(9.1%)」の順となっている。

性別で見ると、【男性】は「1千円未満」「1～2千円未満」、【女性】は「2～3千円未満」「3～4千円未満」「5千円以上」と回答する割合が高かった。

年代別で見ると、【18～29歳】【60～69歳】において3千円以上と回答する割合が高く、2割を超えている。

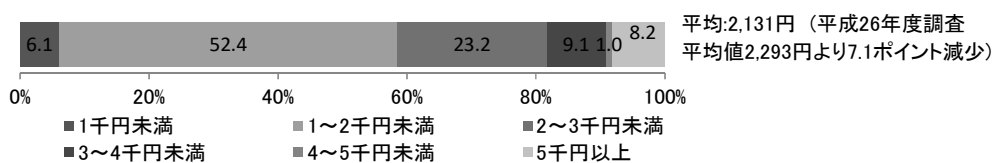


図 2-15-1 昼食代 (全体) (N=1,000)

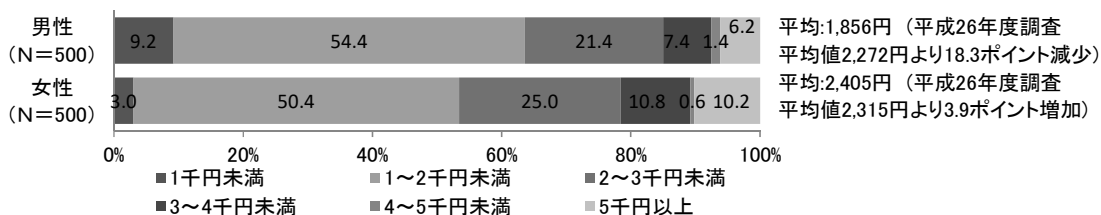


図 2-15-2 昼食代 [×性別]

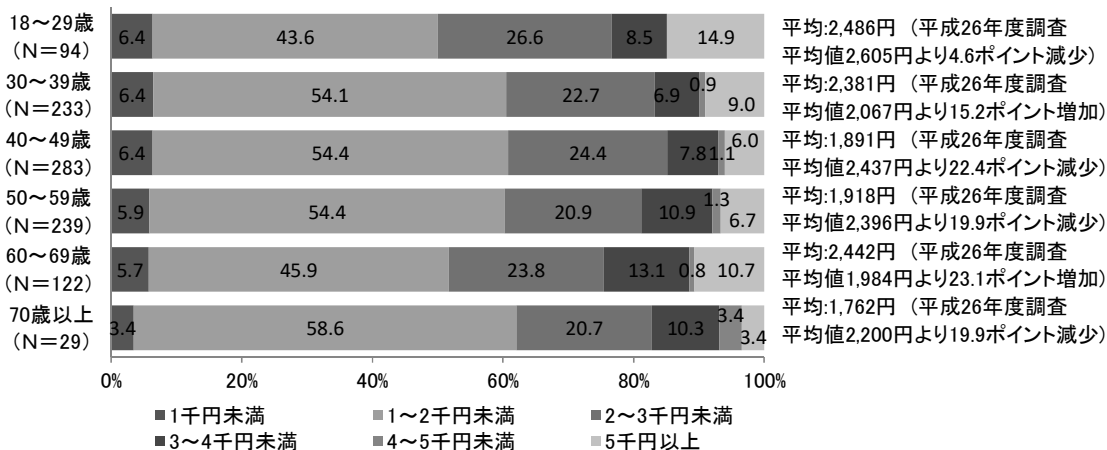


図 2-15-3 昼食代 [×年代別]

(2) 夕食代

夕食代（一人1回あたり）の平均は5,017円であった。消費金額帯別にみると「5～6千円未満(22.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「3～4千円未満(21.4%)」「2～3千円未満(18.6%)」の順となっている。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、70歳未満において、おおむね「2～3千円未満」と回答する割合が増加する傾向がみられた。

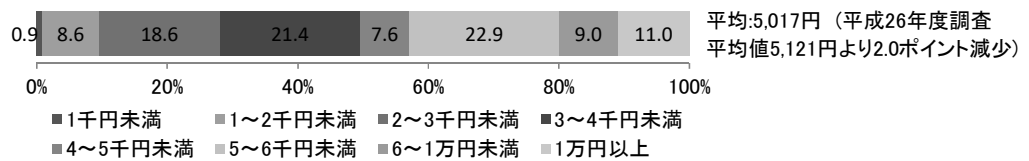


図 2-15-4 夕食代 (全体) (N=999)

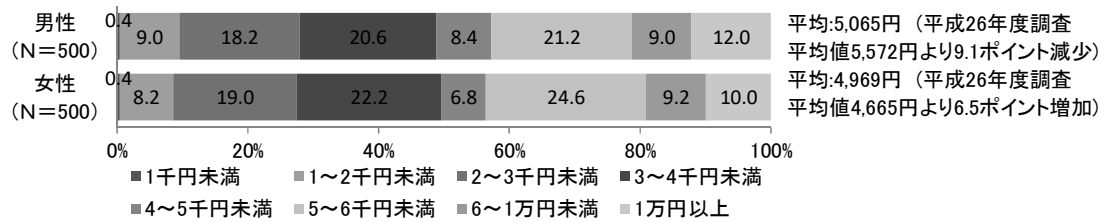


図 2-15-5 夕食代 [×性別]

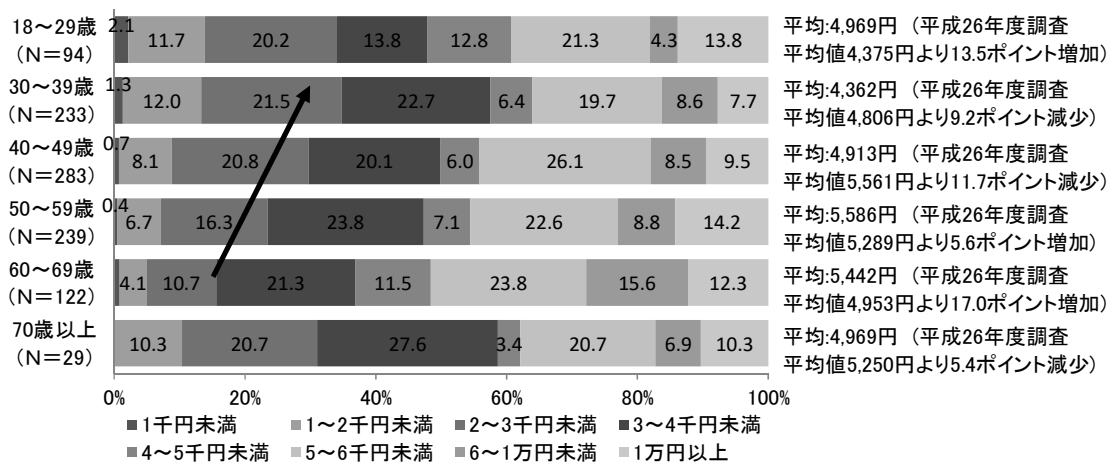


図 2-15-6 夕食代 [×年代別]

2-16 訪問した観光スポット

訪れた人が特に多かったのは「時計台 (68.6%)」と「大通公園(67.3%)」の2ヶ所であった。次いで「すすきの(43.9%)」「北海道庁旧本庁舎 (赤れんが) (35.4%)」「さっぽろテレビ塔(34.9%)」「ラーメン横丁(32.1%)」の順となっている。

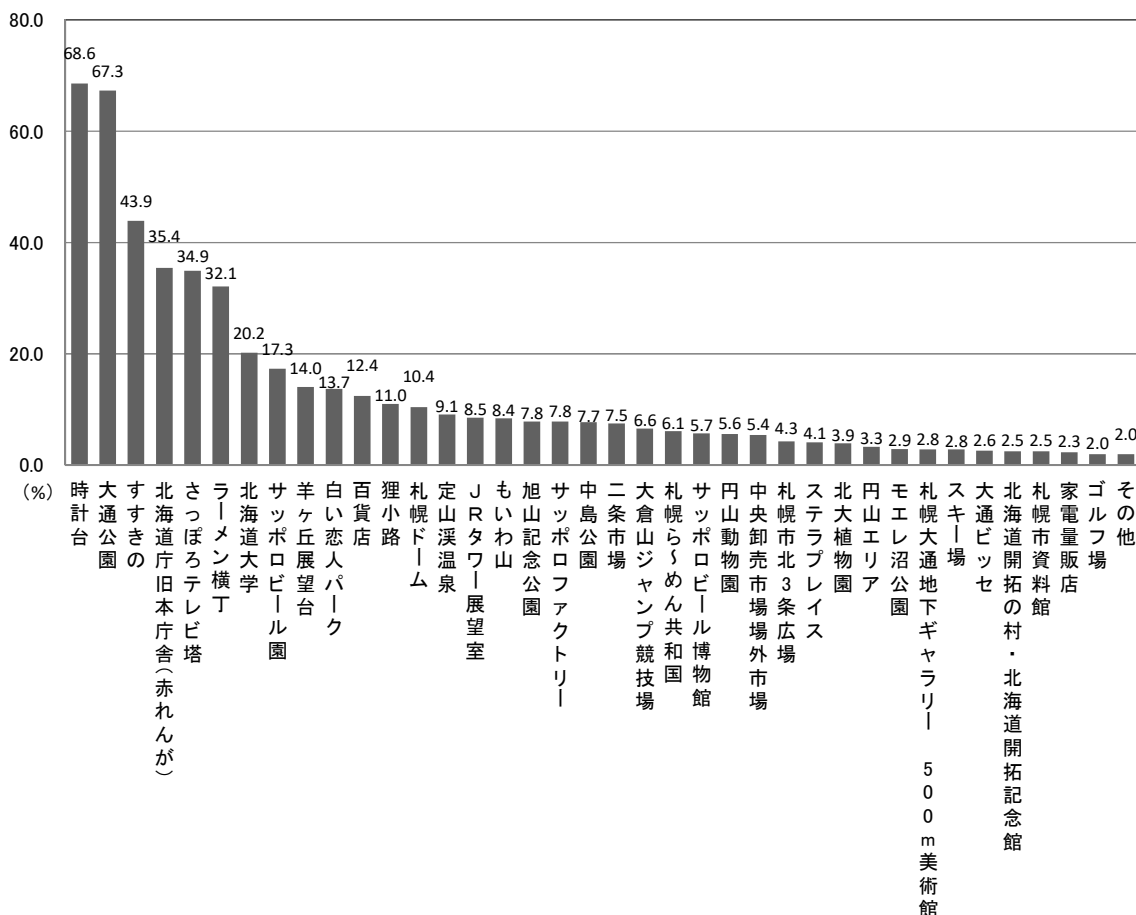


図 2-16 訪問した観光スポット・回答率 2%以上のもの (N=998)

表 2-16 訪問した観光スポット・回答率 2.0%未満のもの

訪問者割合	観光スポット名所
1.5%以上2.0%未満	知事公館
1.0%以上1.5%未満	北海道立近代美術館, 豊平館, 札幌市アイヌ文化交流センター(ピリカコタン), 千歳鶴酒ミュージアム, サッポロさとらんど, 札幌芸術の森, 創成川公園
1.0%未満	札幌彫刻美術館・本郷新記念館, 酪農と乳の歴史館, 札幌コンサートホールKitara, 滝野すずらん丘陵公園(滝野スノーワールド), 札幌ウインタースポーツミュージアム, 北海道立三好太郎美術館, 北海道立文学館, ノリア(ビル屋上の観覧車), エリエールスクエア渡辺淳一文学館, 小金湯温泉

性別では、【男性】において「すすきの」「ラーメン横丁」と回答する割合が【女性】に比べて高く、10ポイント以上の差がみられた。

年代別では、全ての年代において「時計台」「大通公園」が1～2位であった。さらに「さっぽろテレビ塔」「すすきの」「北海道庁旧本庁舎(赤れんが)」が3～5位、また【70歳以上】を除く全ての年代で「ラーメン横丁」が6位と、ほぼ同じ観光スポットで占められている。

なお、全ての年代において、市内中心部または中心部に近い観光スポットに訪問先が集中する傾向がみられた。

表 2-16-2 訪問した観光スポット[×性別・年代別] (上位 10 箇所)

(%)

	有効 回答数	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位
全体	998	時計台	大通公園	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	北海道大学	サッポロ ビール園	羊ヶ丘展望 台	白い恋人 パーク
		68.7	67.4	44.0	35.5	35.0	32.2	20.2	17.3	14.0	13.7
男性	498	時計台	大通公園	すすきの	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	北海道庁旧 本庁舎(赤 れんが)	北海道大学	サッポロ ビール園	羊ヶ丘展 望台	狸小路
		69.7	69.5	49.6	38.2	38.2	37.8	24.5	22.1	15.1	12.9
女性	500	時計台	大通公園	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	白い恋人 パーク	北海道大学	百貨店	羊ヶ丘 展望台
		67.8	65.4	38.4	33.2	31.8	26.2	17.0	16.0	14.8	13.0
18～29歳	94	時計台	大通公園	さっぽろ テレビ塔	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	ラーメン 横丁	白い恋人 パーク	サッポロ ビール園	札幌ドーム	JRタワー展 望室
		68.1	48.9	42.6	39.4	35.1	29.8	26.6	16.0	16.0	16.0
30～39歳	233	時計台	大通公園	すすきの	さっぽろ テレビ塔	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	ラーメン 横丁	白い恋人 パーク	サッポロ ビール園	北海道大学	羊ヶ丘 展望台
		68.7	58.8	35.2	30.5	30.5	30.5	15.5	12.9	12.9	12.9
40～49歳	282	大通公園	時計台	すすきの	さっぽろ テレビ塔	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	ラーメン 横丁	北海道大学	サッポロ ビール園	白い恋人 パーク	百貨店
		68.8	64.9	41.8	33.0	30.1	29.8	18.8	15.6	14.5	12.8
50～59歳	238	大通公園	時計台	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	北海道大学	サッポロ ビール園	狸小路	百貨店
		73.1	68.5	53.8	35.7	35.3	34.5	23.9	20.6	17.2	16.4
60～69歳	122	大通公園	時計台	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	北海道大学	サッポロ ビール園	羊ヶ丘展 望台	定山溪温泉
		78.7	74.6	49.2	48.4	41.0	38.5	32.0	20.5	18.9	15.6
70歳以上	29	大通公園	時計台	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	すすきの	さっぽろ テレビ塔	北海道大学	サッポロ ビール園	定山溪温泉	ラーメン 横丁	羊ヶ丘 展望台・ 中島公園
		89.7	86.2	72.4	48.3	37.9	37.9	34.5	34.5	31.0	27.6

2-17 訪問した観光スポットについての評価

訪問した観光スポットそれぞれに関する評価してもらったところ、【定山溪温泉】【大倉山ジャンプ競技場】【もいわ山】【サッポロビール園】【北海道大学】【すすきの】【大通公園】【旭山記念公園】【サッポロファクトリー】【JRタワー展望室】【札幌ら〜めん共和国】【羊ヶ丘展望台】において「満足」「まあ満足」の合計が90%以上と、高い満足度を示している。一方で【時計台】では「やや不満」「不満」の合計が20%を超えている。

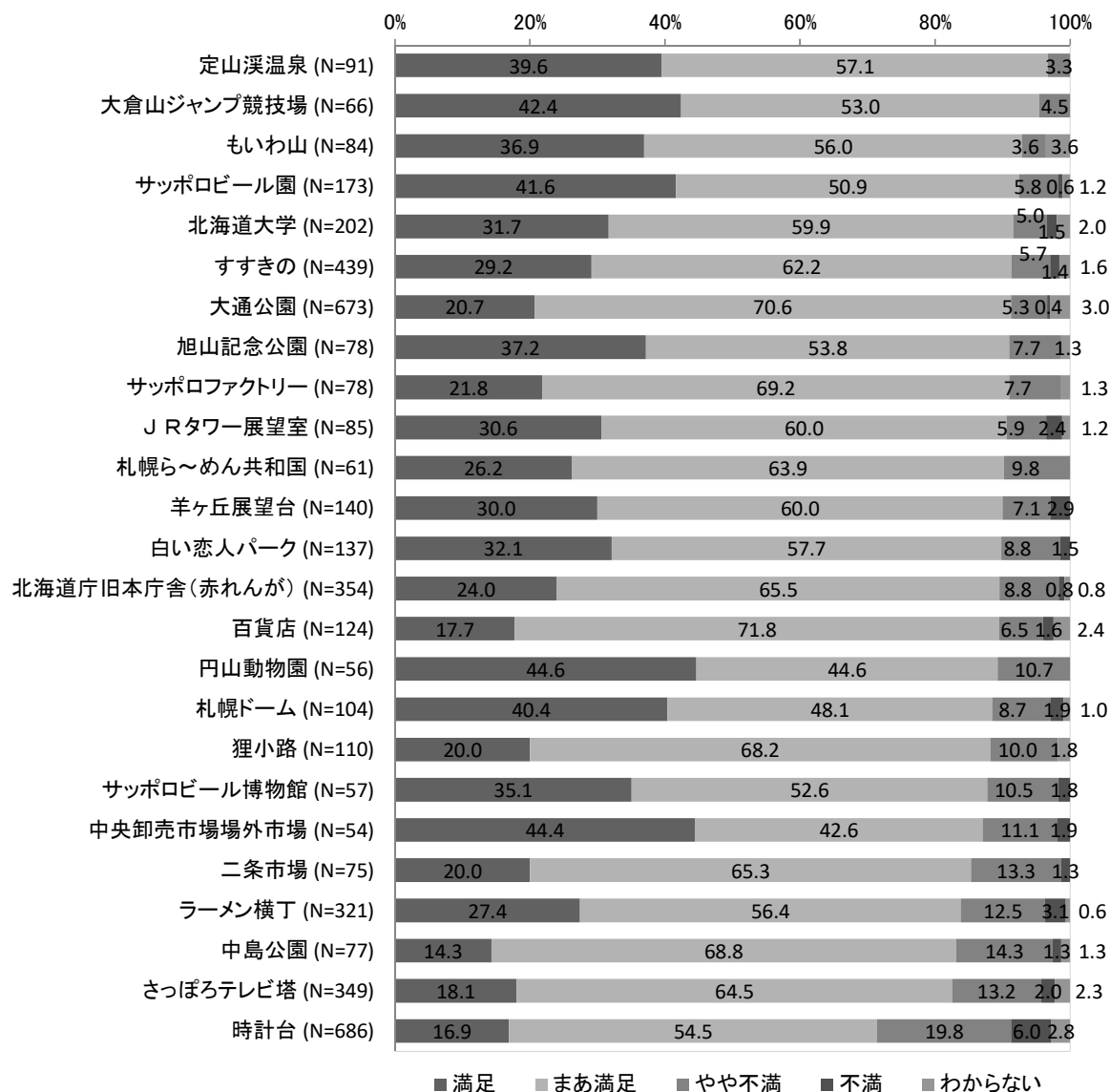


図 2-17 訪問した観光スポットに対する評価(回答数 50 名以上)

2-18 札幌滞在中の移動手段

札幌滞在中の移動手段について尋ねたところ、全体では「地下鉄(40.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「JR(32.4%)」「レンタカー(28.1%)」「タクシー(25.0%)」の順となっている。

性別では、大きな差はみられない。

年代別では、年代が下がるほど「JR」と回答する割合が、また30歳以上において、年代が上がるほど「地下鉄」と回答する割合が増加する傾向がみられた。

前回調査の結果と比較すると、全ての年代において「地下鉄」と回答する割合が高くなっている。一方、全ての年代において「貸切バス」と回答する割合が低くなっている。

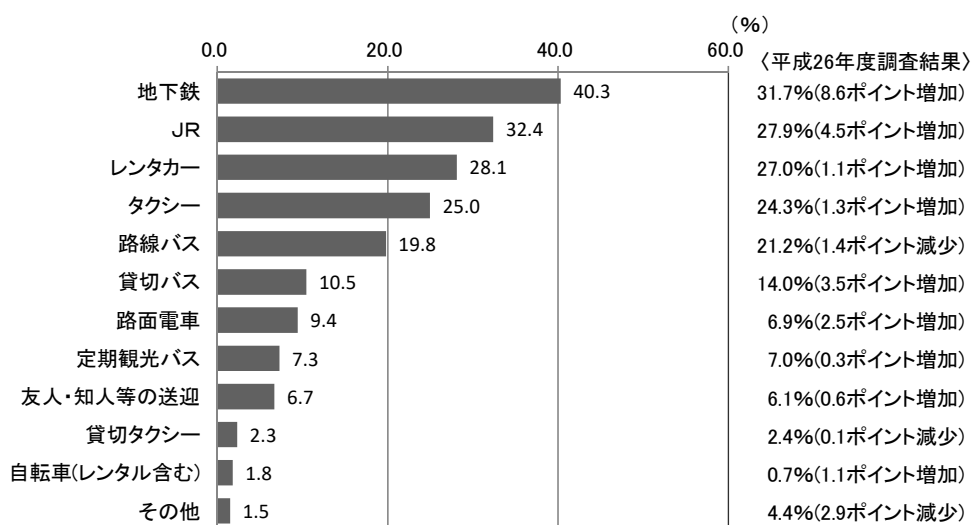


図 2-18 札幌滞在中の移動手段 (全体) (N=1,000)

表 2-18 札幌滞在中の移動手段 [×性別・年代別] (左:平成27年度 右:平成26年度)

	有効回答数	平成27年度										平成26年度														
		貸切バス	定期観光バス	タクシー	貸切タクシー	レンタカー	友人・知人等の送迎	路線バス	JR	地下鉄	路面電車	自転車(レンタル含む)	その他	貸切バス	定期観光バス	タクシー	貸切タクシー	レンタカー	友人・知人等の送迎	路線バス	JR	地下鉄	路面電車	自転車(レンタル含む)	その他	
男性	492	9.6	8.5	24.8	2.2	27.4	6.7	20.1	30.9	45.7	11.2	2.2	1.8	500	13.6	6.6	26.2	2.6	27.4	4.8	20.8	26.0	34.2	7.8	0.6	5.0
女性	493	11.4	6.1	25.2	2.4	28.8	6.7	19.5	33.9	34.9	7.7	1.4	1.2	500	14.4	7.4	22.4	2.2	26.6	7.4	21.6	29.8	29.2	6.0	0.8	3.8
18~29歳	94	9.6	7.4	26.6	2.1	35.1	7.4	14.9	39.4	35.1	6.4	1.1	0.0	101	14.9	10.9	21.8	3.0	26.7	3.0	24.8	35.6	28.7	7.9	0.0	0.0
30~39歳	231	9.5	8.7	26.0	3.0	29.4	3.5	19.0	37.7	31.6	8.7	3.0	1.3	235	10.6	5.1	26.0	3.0	28.9	6.8	23.4	33.2	30.6	6.8	0.4	2.6
40~49歳	276	10.9	6.2	25.7	3.3	26.1	5.8	20.7	36.6	42.8	7.6	1.4	1.4	297	11.8	5.4	22.2	2.0	28.3	8.1	19.9	30.6	32.3	7.4	1.0	6.1
50~59歳	237	9.3	6.8	20.3	1.3	30.8	7.6	17.3	29.1	43.5	11.8	0.4	1.3	208	12.0	5.8	24.0	1.9	27.9	3.4	22.1	23.1	36.1	4.3	1.4	3.4
60~69歳	118	11.9	6.8	28.0	1.7	20.3	13.6	23.7	16.9	47.5	13.6	3.4	4.2	127	24.4	12.6	29.1	2.4	19.7	5.5	18.9	17.3	30.7	9.4	0.0	8.7
70歳以上	29	20.7	13.8	31.0	0.0	24.1	3.4	37.9	17.2	48.3	6.9	3.4	0.0	32	28.1	9.4	21.9	3.1	25.0	12.5	9.4	12.5	18.8	6.3	0.0	6.3

3. 札幌観光の満足度

3-1 札幌観光の満足度<観光情報の提供について>

「観光情報の提供について」では、「満足」と「まあ満足」を合わせた満足度は86.4%（平成26年度調査より4.2ポイント減少）であった。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、年代が下がるほど【満足】と回答する割合が増加する傾向がみられた。

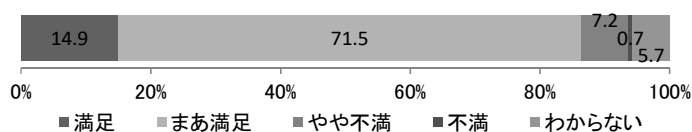


図 3-1-1 満足度<観光情報の提供について>（全体）（N=1,000）

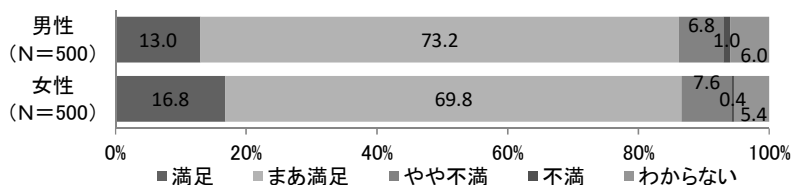


図 3-1-2 満足度<観光情報の提供について> [×性別]

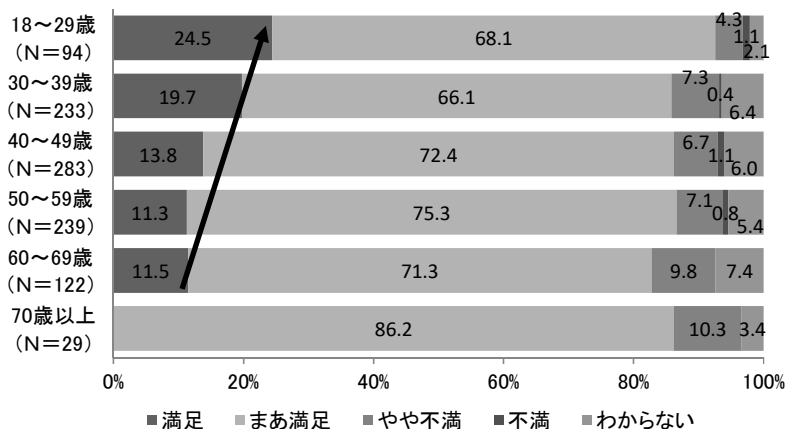


図 3-1-3 満足度<観光情報の提供について> [×年代別]

3-2 札幌観光の満足度<滞在中に受けたおもてなし>

「滞在中に受けたおもてなし」では、「満足」と「まあ満足」を合わせた満足度は 86.9% (平成 26 年度調査より 3.9 ポイント減少) であった。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、年代が下がるほど【満足】と回答する割合が、また年代が上がるほど【まあ満足】と回答する割合が増加する傾向がみられた。

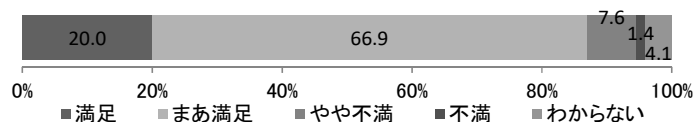


図 3-2-1 満足度<滞在中に受けたおもてなし> (全体) (N=1,000)

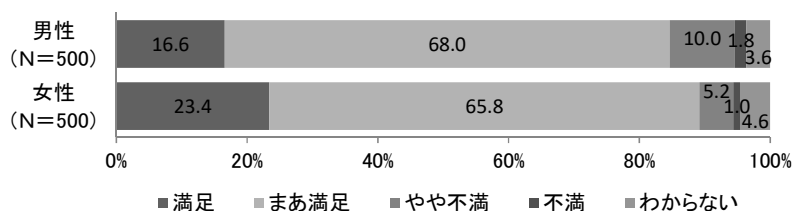


図 3-2-2 満足度<滞在中に受けたおもてなし> [×性別]

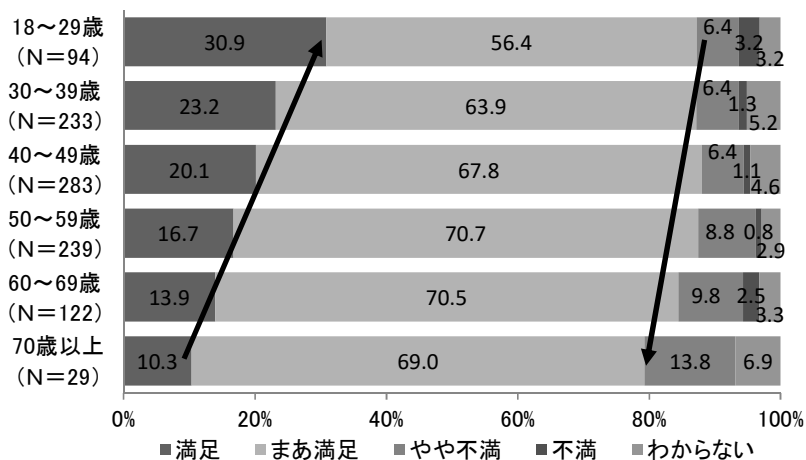


図 3-2-3 満足度<滞在中に受けたおもてなし> [×年代別]

3-3 札幌観光の満足度<観光スポットへのアクセス>

「観光スポットへのアクセス」では、「満足」と「まあ満足」を合わせた満足度は83.5%（平成26年度調査より2.0ポイント減少）となっている。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、年代が下がるほど【満足】と回答する割合が、年代が上がるほど【まあ満足】と回答する割合が増加する傾向がみられた。

また、【18～29歳】において「やや不満」が約2割と、他の年代に比べて高い割合を示している。

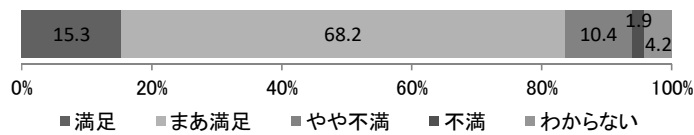


図3-3-1 満足度<観光スポットへのアクセス>（全体）(N=1,000)

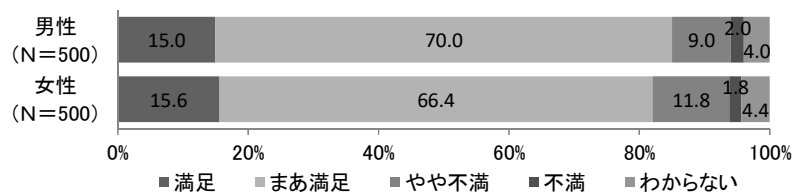


図3-3-2 満足度<観光スポットへのアクセス>[×性別]

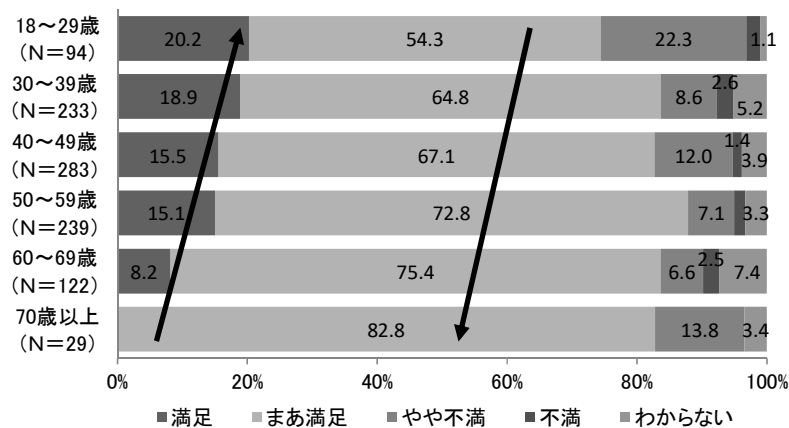


図3-3-3 満足度<観光スポットへのアクセス>[×年代別]

3-4 札幌観光の満足度＜定山溪温泉＞

訪問地として「定山溪温泉」を選択した人に関して定山溪温泉の満足度を調べたところ、「満足」と「まあ満足」を合わせた割合は、89.0%（平成26年度調査より4.9ポイント減少）となっている。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、【50～59歳】において「満足」「まあ満足」を合わせた割合が96.7%と、他の年代に比べ高い割合を示した。

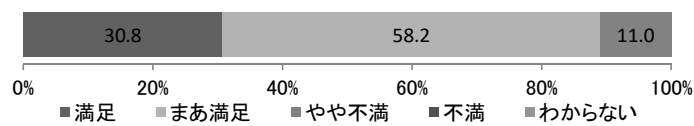


図 3-4-1 満足度＜定山溪温泉＞（全体）（N=91）

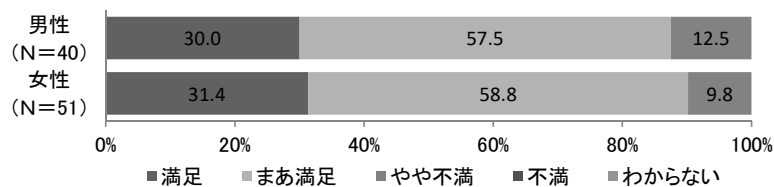


図 3-4-2 満足度＜定山溪温泉＞〔×性別〕

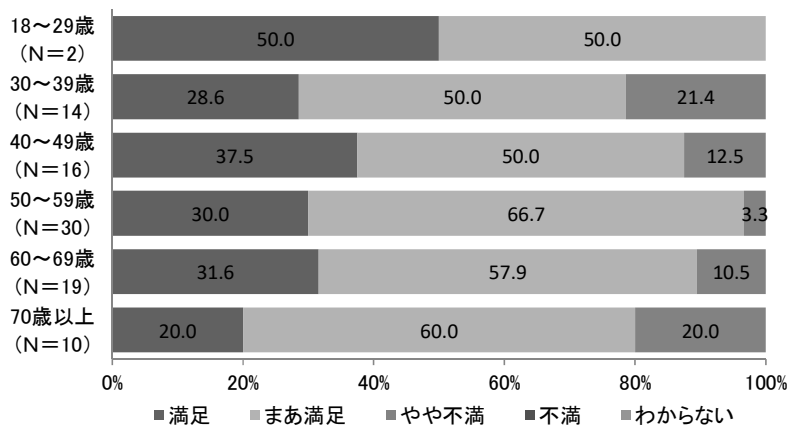


図 3-4-3 満足度＜定山溪温泉＞〔×年代別〕

3-5 札幌観光の満足度<観光地としての総合満足度>

「観光地としての総合満足度」では、「満足」と「まあ満足」を合わせた満足度は92.5%（平成26年度調査から3.4ポイント減少）であった。

性別では、大きな差は見られなかった。

年代別では、おおむね年代が下がるほど【満足】と回答する割合が、また年代が上がるほど【まあ満足】と回答する割合が増加する傾向がみられた。

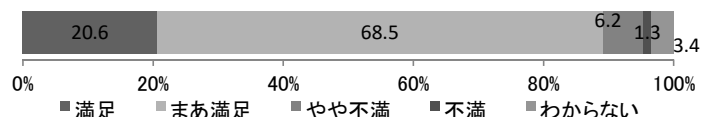


図 3-5-1 満足度<観光地としての総合満足度>（全体）(N=1,000)

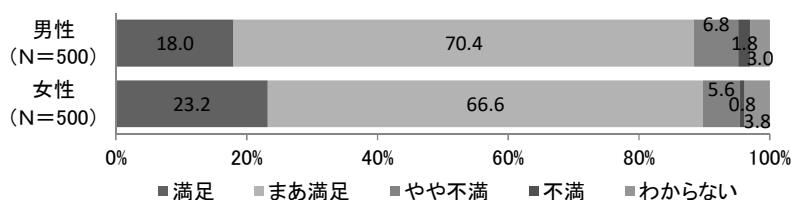


図 3-5-2 満足度<観光地としての総合満足度> [×性別]

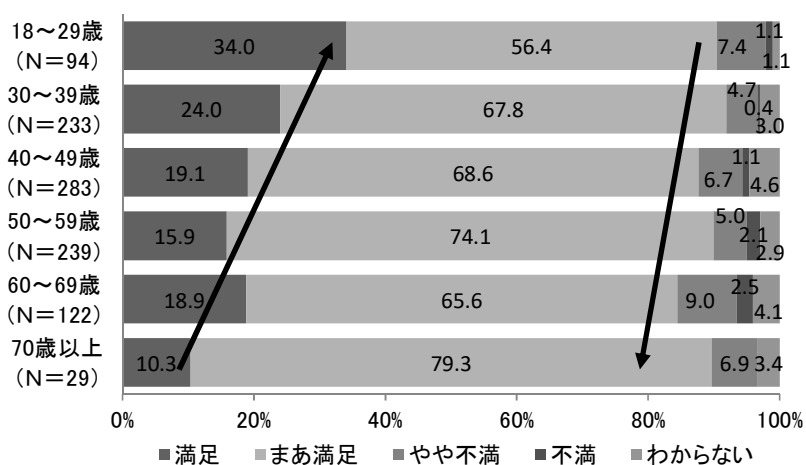


図 3-5-3 満足度<観光地としての総合満足度> [×年代別]

3-6 その他、満足度が高かったもの

その他、満足度が高かったものについて尋ねたところ、「食事や食べ物(86.4%)」が最も高く、次いで「宿泊施設(27.8%)」「訪れた観光スポット(24.2%)」の順となっている。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、「市内の景観や街並み」においては年代が上がるほど、また「お土産品」においては年代が下がるほど回答する割合が高くなる傾向がみられた。

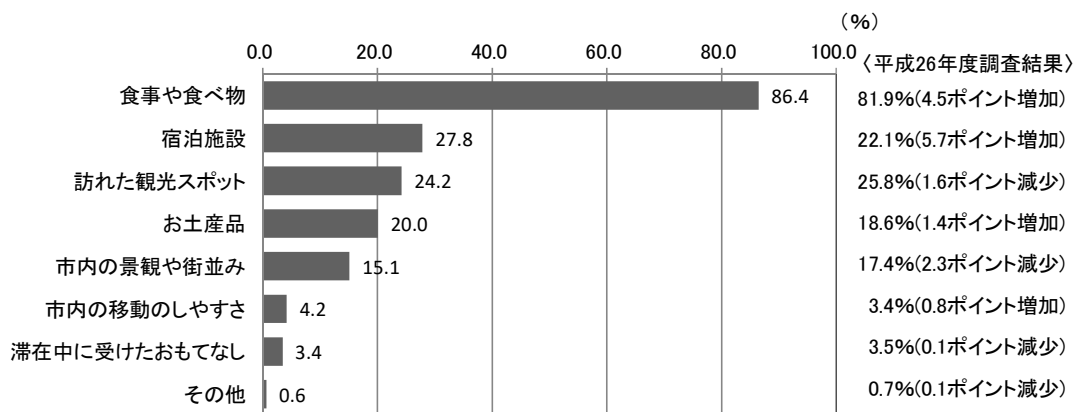


図 3-6 その他、満足度が高かったもの（全体）(N=959)

表 3-6 その他、満足度が高かったもの[×性別・年代別]

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
男性	482	87.8	28.6	23.7	17.2	2.5	17.0	4.1	0.4
女性	477	85.1	27.0	24.7	22.9	4.4	13.2	4.2	0.8
18～29歳	90	90.0	24.4	22.2	31.1	3.3	8.9	3.3	0.0
30～39歳	225	88.9	27.6	23.6	24.9	1.3	10.7	3.1	0.0
40～49歳	270	85.2	27.4	21.9	18.5	3.3	14.1	5.6	1.1
50～59歳	229	88.2	31.0	23.1	16.6	4.8	16.2	4.4	0.4
60～69歳	116	79.3	27.6	30.2	14.7	6.0	23.3	4.3	1.7
70歳以上	29	82.8	20.7	41.4	10.3	0.0	37.9	0.0	0.0

3-7 その他、満足度が低かったもの

その他、満足度が低かったものについて尋ねたところ、「市内の移動のしやすさ(45.1%)」が最も高く、次いで「滞在中に受けたおもてなし(22.6%)」「宿泊施設(21.3%)」の順となっている。

性別では、【男性】は「お土産品」、【女性】は「市内の移動のしやすさ」の割合が高く、男女間で差がみられた。

年代別では、【18～29歳】において「宿泊施設」と回答する割合が高く、他の年代との差がみられた。また、おおむね年代が上がるほど「お土産品」と回答する割合が高くなる傾向がみられた。

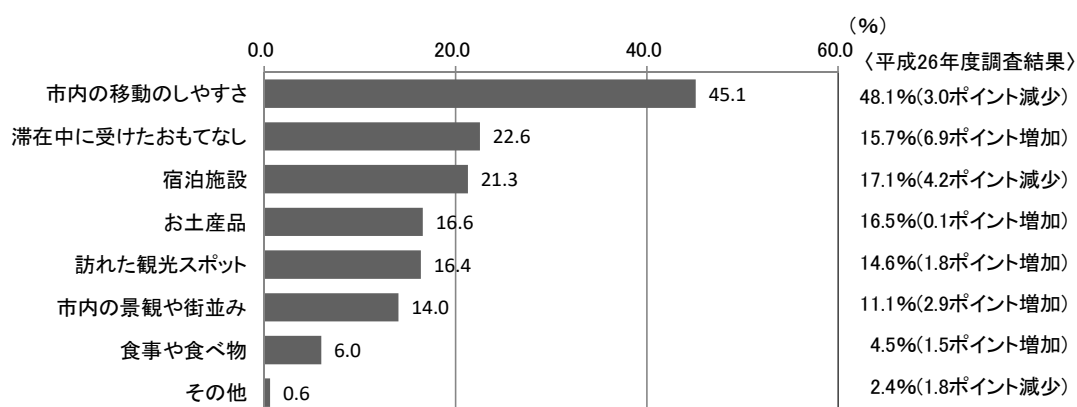


図 3-7 その他、満足度が低かったもの（全体）(N=470)

表 3-7 その他、満足度が低かったもの[×性別・年代別]

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
男性	256	5.9	22.7	18.0	21.5	23.0	12.1	42.6	0.8
女性	214	6.1	19.6	14.5	10.7	22.0	16.4	48.1	0.5
18～29歳	50	4.0	30.0	16.0	4.0	18.0	14.0	56.0	0.0
30～39歳	113	5.3	16.8	18.6	10.6	21.2	14.2	46.0	0.9
40～49歳	135	5.2	21.5	11.9	18.5	18.5	11.9	45.9	0.0
50～59歳	98	7.1	21.4	20.4	14.3	24.5	22.4	41.8	1.0
60～69歳	56	7.1	23.2	17.9	33.9	32.1	5.4	37.5	1.8
70歳以上	18	11.1	16.7	11.1	33.3	33.3	11.1	44.4	0.0

3-8 札幌観光の満足度<移動のしやすさの満足度が低い理由>

移動のしやすさの満足度が低い理由について自由記述形式で尋ねたところ、無効回答を除く 208 名から総計 214 件の回答があった。

回答を『案内表示』『距離・時間』『交通機関の不便・不足』『駐車場』『道路状況』『乗り継ぎ』『便数・台数不足』『雪・寒さ』『料金』『その他』の 10 項目に分類し、それぞれの件数と主な意見を次の表のとおりにまとめた。

表 3-8 札幌観光の満足度<移動のしやすさの満足度が低い理由> (N=214)

分野	件数	主な意見
案内表示	49	行きたいところに何に乗ってどう行けば良いのかわかりにくい。たぶん地下鉄とか乗り継げば良いんでしょうが、すごく慣れていないと困難。地下街が発達しているので迷う。 路線バスの案内板が少ない。 地下鉄の案内が理解できないところがあった。 案内地図がわかりにくかった。 交通路がいまいち分からなかった。
便数・台数不足	35	バスが路線、本数が少なく不便。地下鉄も環状じゃないので不便。細かい動きに対応してなくタクシーじゃないと行けない場所が多く、行きたいところが限られる。 モエレ沼公園までのバスが少なく、思った以上に時間がかかりました。9月に行きました。 電車やバスの本数が少ない。 タクシーがつかまりにくい。 地下鉄が少ない。
距離・時間	30	場所が一つ一つ離れているので移動にとっても時間がかかってもつたいない。 観光スポットと駅が離れている。 移動距離、時間がかかりかかった。 定山溪温泉への移動に時間がかかる。 ポイントからポイントまでの距離が遠い。
交通機関の不便・不足	21	札幌ドームへのアクセスが悪い。特に札幌ドームから帰る際、毎回大変混雑して時間がかかる。 市内の様々な場所に行くのにアクセスが不便だったから。 地下鉄や公共交通があまり張り巡っていない。 公共交通機関が少ない。
道路状況	18	自動車が多く、また道路があらゆるところでポコポコしており、走りにくかった。 場所によって道が狭くて、一方通行が多い。 渋滞。道路の分岐がわかりにくい。 信号の待ち時間が長い。地下道も混んでいる。
雪・寒さ	15	道が氷と雪で覆われていて、慣れないので歩くのが大変だった。 駅からホテルまでの雪道を、トランクを転がしながら歩くのが大変だった。 バス移動で、待っている間寒かった。 雪で車が動かなかった。
乗り継ぎ	13	公共交通機関の連携が悪い。待ち時間が長い。本数が少ない。特にバス。 JRや地下鉄や路面電車の乗り継ぎが悪かったから。 乗り換えなどがわかりにくい。
駐車場	9	レンタカーでの移動でしたが、駐車場が少ないと感じました。 無料駐車場が少ないから。 駐車場が分かりにくい。
料金	6	移動の容易さをいうならタクシーだが値段が高いので利用しにくい。従って地下鉄になるが、他都市の様に発達していない。 電車、バスの料金が高い。 レンタカーが高かった。
その他	18	小さな子連れだったが、公共施設等にベビーカーでの移動が考えられた動線が少なく、周囲もあまり手を差し伸べてくれず(駅員さん等含めて)様々な札幌以外の全国に行くが、こんなに不便で周囲も冷たい印象を受けたところは初めてだった。 レンタカーを使用したため、自分の不慣れによるものが大きいかもしれない。 バスが窮屈だった。 今住んでいる名古屋の地下鉄の利便性に慣れすぎていてどうしても不満が残ってしまった。

3-9 札幌旅行で印象に残った「おもてなし」

札幌旅行で印象に残った「おもてなし」について自由記述形式で尋ねたところ、569件の回答があった（場所、内容ともに「特になし」「覚えていない」などの回答を除く）。

「おもてなし」を受けた場所を『飲食店』『駅・空港・交通機関等』『観光スポット・イベント』『宿泊施設』『商業施設』『その他市内』の6項目に分類し、それぞれの件数と主な意見を次の表のとおりまとめた。

表 3-9 札幌旅行で印象に残った「おもてなし」(N=569)

分類	件数	「おもてなし」を受けた場所	「おもてなし」の内容
飲食店	169	レストラン	連日の利用を考慮してメニューをアレンジしてくれた。
		ラーメン店	旅行客だと告げると色々おすすめスポットやお店を教えてくれた。
		喫茶店	友人がコーヒー豆を買いに寄ったお店で外で待っていたら中に招かれておいしいコーヒーをご馳走になった。
		ジンギスカン店	満員だったが、空いている店を紹介してくれた。
		寿司屋	サービスが過剰でなくてよかった。
観光スポット・イベント	162	企業博物館	案内が親切でよかった。お買い物したものを東京まで持ち帰ることを伝えると、ラッピングをしっかりとってくれた。
		大通公園	寒い中での写真撮影サービス。クリスマスマーケット。ウエルカムスープが暖かかった。料理が手作り感いっぱいおいしかった。
		北海道大学付近	タクシーの運転手さんが、観光上手で歴史や良さを分かりやすく説明してくれて、また来たいと思わせてくれました。
		北海道庁旧庁舎(赤れんが庁舎)	ボランティアの方が懇切丁寧に展示品等の説明してくれた。
		札幌時計台	迷子になった時、地元の方が助けてくれました。
宿泊施設	131	ホテル	ガイドブックに掲載の無い美食スポットをホテルのスタッフから親切に教えていただいたことでしょうか。
		ホテル	子ども達に対しての「楽しんでほしい」という配慮が感じられた。
		ホテル	朝、車の雪を払ってくれていた。
		ホテル	藻岩山の行き方や美味しい食事処を、こちらの要望を聞いて細かく教えてくれた。
		旅館	女将さん達の細かい気遣いや笑顔。
商業施設	41	アトラクション施設	顔出しの看板で、子どもが写真を撮る時に高さが足りなかったのをみてスタッフの方が椅子を持ってきてくれた。
		百貨店	限定土産を探していただき、キープして頂いた。
		複合商業施設	インフォメーションの女性の対応に好感が持てた。
		コンビニエンスストア	どこも店員が優しくかった。
		地下街	道を教えてもらった。
駅・空港・交通機関等	34	札幌駅周辺	人に道を聞くと、みんな親切に教えてくれる。
		移動中のバス車内	北海道に比べたら全然寒くないところから来て北海道の寒さを身を持って体験したら、バスの中で出会った人が暖かいものをくれたこと。
		タクシー	運転手さんが気さくな方で、観光地のことなど教えてくれた。
		バス	北海道のバスの運転手さんは本当に感じがいい人が多い。
		空港	ホテルまでの道程だけでなく隠れ家的な場所も教えてくれた。
その他市内	32	札幌市庁舎	案内(ボランティア)の方がとても親切だった。
		市内各所	道を尋ねたらみんな凄く丁寧に教えてくれた。
		市内各所	北海道マラソンの応援、サポート。
		市内各所	地元の人々の優しさ。観光客に親切。
		友人の実家	北海道の郷土料理を食べさせてくれたり、歴史を話してくれた。

3-10 これまでに経験した、特に印象に残った「おもてなし」

これまでに経験した、特に印象に残った「おもてなし」について自由記述形式で尋ねたところ、549件の回答があった（場所、内容ともに「特になし」「覚えていない」などの回答を除く）。

「おもてなし」を受けた場所を『飲食店』『駅・空港・交通機関等』『観光スポット・イベント』『宿泊施設』『商業施設』『海外』『その他』の7項目に分類し、それぞれの件数と主な意見を次の表のとおりまとめた。

表3-10 これまでに経験した、特に印象に残った「おもてなし」(N=549)

分類	件数	「おもてなし」を受けた場所	「おもてなし」の内容
宿泊施設	173	東京都 ホテル	クレドに基づいた「お客さまの言葉にならない、潜在ニーズに寄り添ったサービス」が随所に体感できたところですかね。
		群馬県 旅館	体に合わせたサイズ(Sサイズ)の浴衣を用意してくれた。
		長崎県 旅館	旅館に到着した時と出発する時にスタッフの方が一同に挨拶してくださった事。
		長野県 宿泊所	オーナーさんが元先生の方だったので、予定になかったスキーを空いた時間に教えてくれたことが忘れられません。
		某所 温泉旅館	膝が痛い人のための、靴を履くときの椅子
飲食店	99	長野県 商店	欲しい商品がなく諦めていたけど、そっと探しに行ってくれた。頼んでなかったけど準備してくれていた。
		某所 レストラン	両親の結婚記念日とだけ伝えて予約したら手作りのウェルカムドリンクを用意して待っていてくれた。
		札幌市 大通公園 屋台	じゃがバターにするか焼きとうもろこしにするか悩んでいた時に、即席でメニューに無いハーフセットにしてくれた。
		京都府 料亭	京都の料亭さんで受けたおもてなしは、京都弁がやさしい響きな上に気の効いた対応で感動しました。
		京都府 料理店	2年ぶりに行ったのに覚えていてくれた。
観光スポット・イベント	97	北海道 博物館	障害者向けの対応がよかった。
		某所 神社	神社の周りに住んでいる方々は、神社を案内するのも日常の仕事と捉え、毎回ボランティアで付き添ってくれる。
		札幌市 さっぽろ雪まつり	濡れて冷たかった時に、暖かい飲みもののサービスは嬉しかった。
		千葉県 テーマパーク	妊娠してるのを知った従業員の方がゆったり座れてアトラクションを見ることが出来る場所へ案内してくれた。
		京都府 レジャー業者	プランを立てているときに、何度も電話をしたということもあったが、大勢のお客の一人であったのに、しっかりと把握してくれてくれたこと。名前で話しかけてくれたこと。
駅・空港・交通機関等	48	岩手県 バス運転手	路線バスで乗り間違えたときに運転手さんが色々教えてくれ手配もしてくれたこと。
		北海道 観光タクシーの運転手	3年連続4泊5日で道東、道南、道央をタクシー旅行したが、全て良い運転手さんだった
		熊本県 SL車内	沿線で地元の人が手を振ってくれた。
		飛行機内	体調を気遣ってくれた。
		バス車内	初めて行くホテルで場所がわからなく、運転手さんが本当に丁寧に場所を教えてくれた。
海外	31	台北 烏来	台北のバスには両替機がついていないのを知らず小銭がないのに乗ってしまった。降りるときに運転手さんにおつりはいらないのでこれで支払たいと出したが、日本語が通じず受け取ってもらえなくて困っていたら、先に降りた日本語のわかる現地の方がどうしたか尋ねてくれて、説明したところ「細かいお金あるから俺が払うよ」と出してくれた。ありがたかった。
		カナダ ホームステイ先	家を訪れた時、リビングに私の名前入りでウェルカムボードが飾られていたこと。
		イタリア タオルミーナのヴィラ	スタッフが暖かく、またウェルカムスプマンテやタ方には無料の軽食が出されるなど、何もかもサービスが行き届いていた。
		サンディエゴ	レジで会計時に観光を楽しんで行くように言われた。
		シンガポール	20年以上前まだ日本で車椅子がほとんど見られず母を連れて歩いても邪魔者にされていたが、シンガポールでは苦勞していると回りの人がさっと手伝ってくれたこと。

分類	件数	「おもてなし」を受けた場所	「おもてなし」の内容
商業施設	24	某所 駅売店	支払い方法に失敗し面倒を掛けてしまったのですが、いやな顔をせず対処してくれた。
		某所 中央市場	タクシーを拾おうとして道を聞いたら、その人の車に乗せてくれた。
		某所 土産屋	寒い中でのお茶のサービス。
		某所 靴店	試着中、自分の履いていた革靴をピカピカにしてくれた。
		某所 エステ店	緊張感をほぐしてくれる、丁寧な気遣い。
その他	77	沖縄県	大型台風で縦断道が倒木で分断され、観光を諦めていたが、見知らぬ島のお婆さんが近所中に連絡して、最終的に漁船を手配、島の反対側へ連れて行って下さった。
		沖縄県	一人旅中に居酒屋で知り合った夫婦がいろんな観光地を案内してくれたこと。
		北海道 札幌市	道を聞いたところ、反対方向であるにもかかわらず、連れて行ってくれた。
		京都府	深夜、外でのアルバイトで近所の人が温かいお茶を出してくれたこと。
		北海道 小樽市	街の歴史を教えて頂いた。

3-11 イベントの認知度

札幌市内で行われているイベントで知っているものを選んでもらったところ、全体では「さっぽろ雪まつり(96.4%)」と回答した割合が最も高く、100%に近い結果となった。次いで「YOSAKOIソーラン祭り(48.5%)」「さっぽろホワイトイルミネーション(31.9%)」の順となっている。

前回調査の結果と比較すると、「YOSAKOI ソーラン祭り」「さっぽろホワイトイルミネーション」「さっぽろライラックまつり」「さっぽろオータムフェスト」にて認知度が4ポイント以上高くなっている。

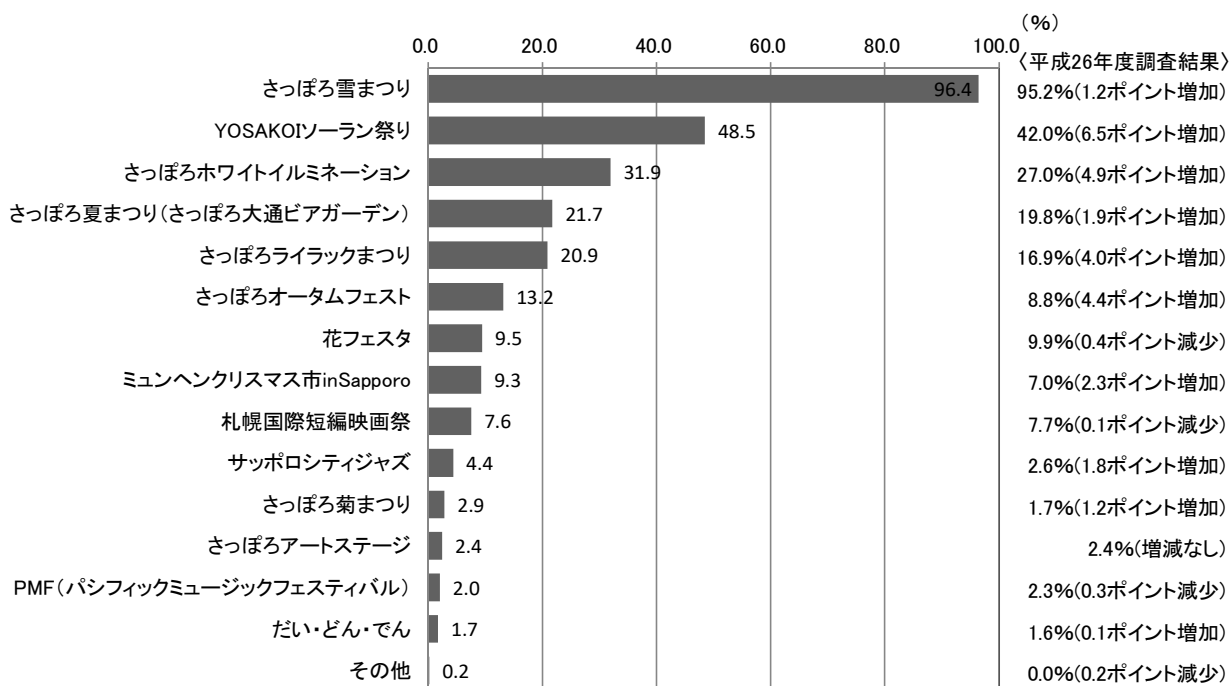


図 3-11 イベントの認知度（全体）(N=980)

性別では、【男性】においては「YOSAKOI ソーラン祭り」、【女性】においては「さっぽろホワイトイルミネーション」「さっぽろオータムフェスト」の回答率が高く、男女間で差がみられた。

年代別では、年代が上がるほど「さっぽろライラックまつり」「YOSAKOI ソーラン祭り」の認知度が高くなる傾向がみられた。

前回調査の結果と比較すると、性別では大きな差はみられなかった。

年代別では、全ての年代において「サッポロシティジャズ」と回答する割合が増加している。

表 3-11 イベントの認知度[×性別・年代別]（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

	有効回答数	さっぽろ雪まつり	さっぽろホワイトイルミネーション	インサッポロ市	さっぽろライラックまつり	YOSAKOI ソーラン祭り	さっぽろ夏まつり（大通ビアガーデン）	さっぽろオータムフェスト	さっぽろ菊まつり	だい・どん・でん	PMF（パシフィックミュージックフェスティバル）	サッポロシティジャズ	札幌国際短編映画祭	花フェスタ	さっぽろアートステージ	その他
男性	491	96.7	28.9	6.9	22.4	55.2	23.2	10.6	3.1	2.4	2.2	3.9	7.3	9.0	2.4	0.2
女性	489	96.1	35.0	11.7	19.4	41.7	20.2	15.7	2.7	1.0	1.8	4.9	7.8	10.0	2.5	0.2
18～29歳	89	91.0	23.6	14.6	5.6	28.1	18.0	20.2	6.7	1.1	2.2	5.6	12.4	18.0	4.5	0.0
30～39歳	227	94.7	28.2	10.1	10.1	39.2	18.9	12.8	1.8	0.9	2.2	2.6	8.8	5.3	1.3	0.0
40～49歳	279	96.8	35.5	10.0	16.5	49.1	23.3	17.9	3.6	3.6	3.9	4.7	7.5	10.0	2.9	0.7
50～59歳	236	98.7	33.9	6.8	31.4	55.1	23.3	8.5	1.3	0.8	0.4	5.5	5.5	8.1	1.7	0.0
60～69歳	121	98.3	29.8	7.4	38.0	62.8	21.5	7.4	3.3	1.7	0.8	4.1	6.6	9.9	1.7	0.0
70歳以上	28	96.4	46.4	7.1	39.3	64.3	28.6	10.7	3.6	0.0	0.0	3.6	3.6	21.4	10.7	0.0
男性	492	96.7	24.0	8.1	18.9	47.8	21.3	9.1	2.2	1.8	2.2	3.5	8.3	9.3	2.6	0.0
女性	496	93.8	30.0	5.8	14.9	36.3	18.3	8.5	1.2	1.4	2.4	1.8	7.1	10.5	2.2	0.0
18～29歳	97	85.6	19.6	6.2	8.2	26.8	11.3	7.2	2.1	3.1	4.1	2.1	6.2	4.1	1.0	0.0
30～39歳	232	94.4	25.4	8.6	12.5	42.2	21.1	9.5	3.0	2.6	4.3	2.2	7.3	10.3	4.3	0.0
40～49歳	296	94.9	27.4	7.1	11.1	40.9	18.2	11.8	1.0	0.7	1.0	4.4	9.8	8.4	2.4	0.0
50～59歳	205	98.0	25.9	7.3	19.5	45.4	24.9	8.8	1.0	0.5	2.0	1.5	4.9	11.2	1.5	0.0
60～69歳	126	99.2	33.3	4.8	32.5	52.4	18.3	3.2	0.8	3.2	1.6	1.6	10.3	14.3	1.6	0.0
70歳以上	32	100.0	40.6	3.1	50.0	34.4	25.0	3.1	6.3	0.0	0.0	3.1	3.1	12.5	3.1	0.0

4. 札幌への再訪意向

4-1 札幌への再訪意向

札幌への再訪意向については、全体では「ぜひ来たい」「来たい」を合わせて87.9%と高い割合を示している。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、【40～49歳】において「ぜひ来たい」と回答する割合が高く、6割を超えている。

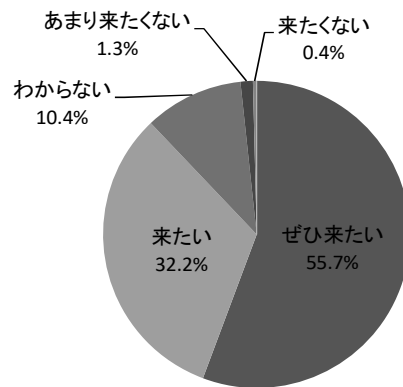


図 4-1-1 札幌への再訪意向 (N=1,000)

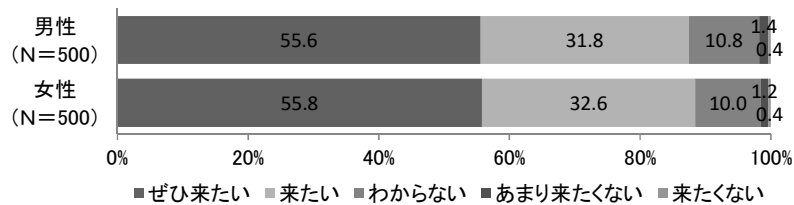


図 4-1-2 札幌への再訪意向[×性別]

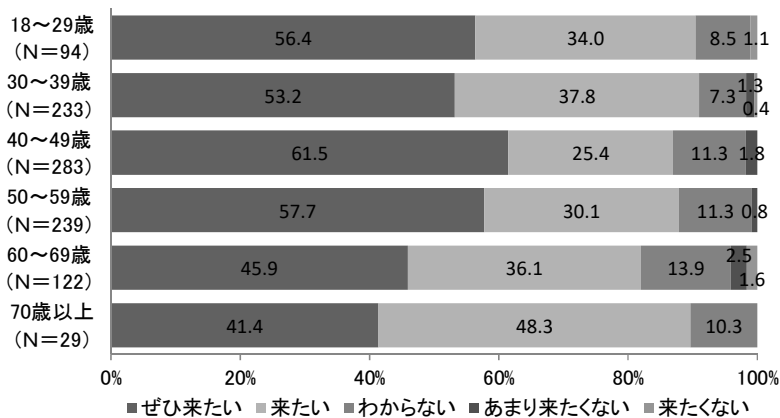


図 4-1-3 札幌への再訪意向[×年代別]

4-2 再訪したい季節

再訪を希望する季節について尋ねたところ、全体では「夏(46.1%)」と回答した割合が最も高く、次いで「冬(23.8%)」「春(16.3%)」「秋(13.9%)」の順となっている。

性別では、大きな差は見られなかった。

年代別では、【70歳以上】において「春」「秋」と回答した割合がいずれも3割を超えていた。

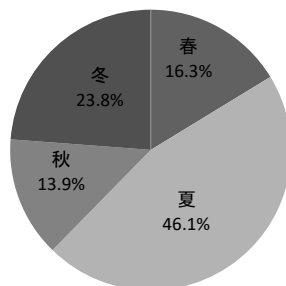


図 4-2-1 再訪したい季節 (N=879)

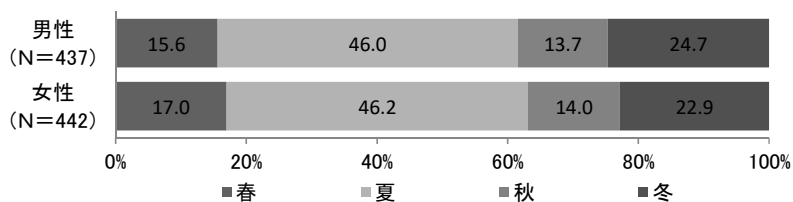


図 4-2-2 再訪したい季節 [×性別]

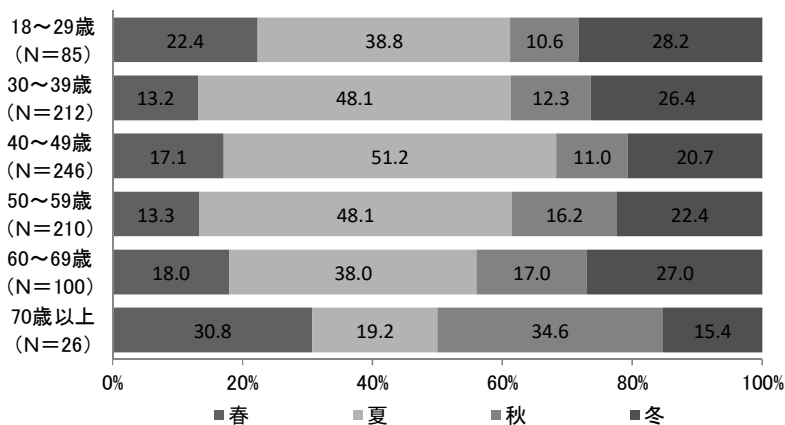


図 4-2-3 再訪したい季節 [×年代別]

4-3 再訪時の目的や楽しみ

札幌再訪時の目的や楽しみについて尋ねたところ、全体では「美味しいものを食べる(77.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「景色・景観(36.7%)」「札幌市内の観光イベント(さっぽろ雪まつり、さっぽろオータムフェスト等)(35.0%)」の順となっている。

性別では、【男性】においては「スポーツを楽しむ(スキー、ゴルフなど)」「スポーツ観戦(プロ野球、サッカー、ゴルフなど)」が、【女性】においては「買い物」「景色・景観」「ライブ・コンサート」と回答する割合が高く、男女間で差がみられた。

年代別では、40歳以上において「温泉」と回答する割合が高くなっている。また、おおむね年代が上がるごとに「景色・景観」と回答する割合が高くなる傾向がみられた。

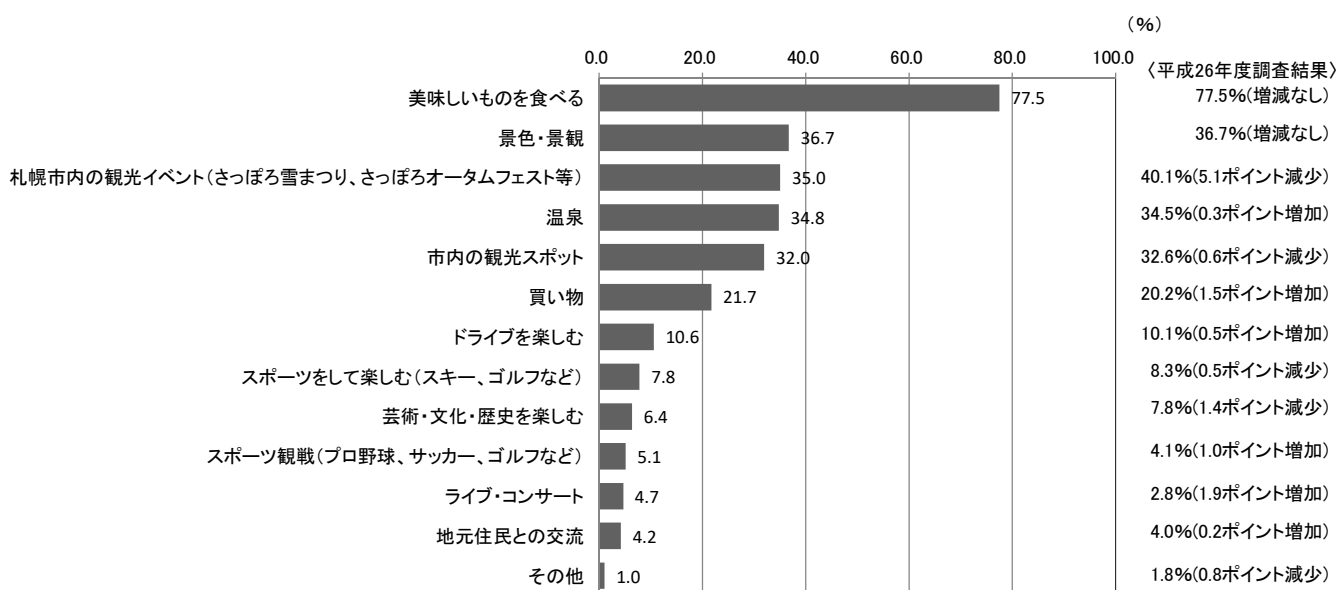


図 4-3 再訪時の目的や楽しみ (全体) (N=879)

表 4-3 札幌滞在中の目的や楽しみ [×性別・年代別]

	有効回答数	雪まつり、札幌市内の観光イベント(さっぽろ)	美味しいものを食べる	市内の観光スポット	買い物	温泉	景色・景観	スポーツを楽しむ(スキー、ゴルフなど)	スポーツ観戦(プロ野球、サッカー、ゴルフなど)	ライブ・コンサート	芸術・文化・歴史を楽しむ	ドライブを楽しむ	地元住民との交流	その他
男性	437	33.9	77.3	30.9	16.9	34.8	33.4	10.3	7.3	1.6	6.4	10.1	4.6	1.4
女性	442	36.2	77.6	33.0	26.5	34.8	40.0	5.4	2.9	7.7	6.3	11.1	3.8	0.7
18~29歳	85	41.2	67.1	42.4	32.9	28.2	40.0	12.9	4.7	2.4	3.5	4.7	5.9	0.0
30~39歳	212	35.8	82.1	34.9	27.4	28.3	32.1	5.7	3.3	3.8	3.3	9.9	0.9	0.0
40~49歳	246	32.9	77.2	26.4	19.1	37.8	35.4	6.9	8.1	5.7	8.1	11.8	4.1	0.8
50~59歳	210	31.4	80.0	31.4	17.1	39.5	38.6	9.0	4.8	6.2	9.5	12.4	6.2	2.4
60~69歳	100	40.0	73.0	36.0	17.0	37.0	40.0	9.0	4.0	4.0	4.0	10.0	6.0	2.0
70歳以上	26	38.5	73.1	15.4	19.2	34.6	50.0	3.8	0.0	0.0	7.7	11.5	3.8	0.0

4-4 再訪を希望しない理由

札幌を再訪したくない理由について自由記述方式で尋ねたところ、17件の回答があった。

表 4-4 再訪を希望しない理由 (N=17)

寒いのが苦手。暑いところに行きたい。
観光する場所が少ない。
寒いから。
見所が少ない。
札幌以外のところに行きたい。
都会だから拠点として移動するには便利だが、札幌市内に観光地としての魅力はない。
雪対策が不十分。歩道の雪かきがされていない
時計台、道庁等大体の観光地には行ったので、次に旅行する機会があれば、その時は行ったことのない場所に行きたいから。
中国人が多すぎる。
観るべき場所は観てしまったから。
一度行った処は、二度行きたくない。
一度行けば、満足。
どこにでもある都市と感じました。たの地域は自然を大切に守っている気がします。札幌は人工的なイベントを無理に作って人寄せをしていることが肌で感じて、何も札幌へ行かなくともどこにでもあるようなものばかりと思いました。
つまらない。飽きてきた。
寒いから。
子供が大きくなって自由に歩けるようになったら行きたい。幼児連れには向かない雰囲気。物理的にも行きにくい環境。
とにかく、「観光ずれ」を改善しなさい。数十年前から、ちっとも変わっていない。

5. 札幌のイメージ

5-1 札幌と聞いて思い浮かぶ言葉

札幌と聞いて思い浮かぶ言葉を尋ねたところ、全回答者 1,000 名から回答総数 3,558 件、平均約 3.6 件の回答を得た。

集計にあたっては、まず『食』『街並み・都市』『自然・景観』『観光スポット』『祭り・イベント』『その他』の 6 つの項目に沿って分類した。

回答数は『食』に関するものが最も多く 1,164 件、次いで『観光スポット』に関するもの(1,057 件)、『祭り・イベント』に関するもの(433 件)、『自然・景観』に関するもの(428 件)、『その他』(247 件)、『街並み・都市』に関するもの(229 件)の順となっている。

表 5-1-1 札幌のイメージ・大分類

	分類	件数(件)	回答率(%)
1	食	1,164	32.7
2	街並み・都市	229	6.4
3	自然・景観	428	12.0
4	観光スポット	1,057	29.7
5	祭り・イベント	433	12.2
6	その他	247	6.9
	合計	3,558	100.0

回答のうち、調査人数に占める割合が 1.0%以上だった項目を次頁に示す。

全体では「ラーメン(46.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「さっぽろ雪まつり(39.9%)」「時計台(39.2%)」「すすきの・繁華街・夜の街(23.1%)」「雪・雪景色・白(20.2%)」の順となっている。

『食』の分類では、ラーメンやジンギスカン、ビールその他、カニ・寿司などをはじめとした海産物や海の幸のイメージが高いことがうかがえる。

『街並み・都市』の分類では、「(北海道一の)都会・大都会、(北海道の)中心・北の都(8.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「イルミネーション・夜景(2.1%)」「整然とした・きれいな街並み・景色、碁盤の目(2.0)」「大通・大通周辺の街並み(2.0)」の順となっている。

『自然・景観』の分類では、「雪・雪景色・白(20.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「寒い・冬(9.8%)」であった。

『観光スポット』の分類では、「時計台」以下 13 項目で 1.0%以上の回答率を得ており、特に大通・すすきの周辺のイメージが高いことがうかがえる。

『祭り・イベント』の分類では、「さっぽろ雪まつり」が 39.9%と高い回答率を得ている。

『その他』の分類では、「日本ハムファイターズ(3.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「スキー・スノーボード・ウィンタースポーツ(2.5%)」であった。

表 5-1-2 札幌のイメージ (1.0%以上の回答率が得られたもの)

分類	内容	件数(件)	回答率(%)
食	ラーメン	463	46.3
	ジンギスカン	104	10.4
	(カニ以外の)海産物・海鮮・海の幸	99	9.9
	ビール・ビール園	92	9.2
	食べ物がおいしい・魅力・豊富	63	6.3
	カニ	63	6.3
	寿司	61	6.1
	白い恋人	55	5.5
	カレー・スープカレー	45	4.5
	スイーツ・洋菓子・おみやげ	44	4.4
	とうもろこし	17	1.7
	じゃがいも	16	1.6
街並み・都市	(北海道一の)都会・大都会、(北海道の)中心・北の都	82	8.2
	イルミネーション・夜景	21	2.1
	整然とした・きれいな街並み・景色、碁盤の目	20	2.0
	大通・大通周辺の街並み	20	2.0
	鉄道(新幹線・寝台特急など)	18	1.8
	地下鉄・路面電車	14	1.4
	(広いため)移動に時間がかかる	13	1.3
	(JR札幌)駅・(丘珠)空港	11	1.1
自然・景観	雪・雪景色・白	202	20.2
	寒い・冬	98	9.8
	花・植物	25	2.5
	広い・広大	24	2.4
	(夏が)涼しい・梅雨がない・さわやか	20	2.0
	(豊かな)自然・緑(が多い)	19	1.9
観光スポット	時計台	392	39.2
	すすきの・繁華街・夜の街	231	23.1
	大通公園	84	8.4
	北海道大学・ポプラ並木・札幌農学校	72	7.2
	札幌ドーム	46	4.6
	テレビ塔	40	4.0
	羊ヶ丘展望台・クラーク博士	33	3.3
	(定山溪)温泉	23	2.3
	もいわ山・手稲山	17	1.7
	中央卸売市場・二条市場	13	1.3
	スキージャンプ競技場	12	1.2
	モエレ沼公園・中島公園など	11	1.1
	北海道庁・北海道庁旧庁舎(赤れんが庁舎)	10	1.0
祭り・イベント	さっぽろ雪まつり	399	39.9
	YOSAKOIソーラン祭り	16	1.6
その他	日本ハムファイターズ	35	3.5
	スキー・スノーボード・ウィンタースポーツ	25	2.5
	(冬季)オリンピック	17	1.7
	水曜どうでしょう・TEAM NACS	14	1.4
	歌・歌詞	11	1.1
	方言	10	1.0

多かった回答の相関関係を下図に示す。「ラーメン」「さっぽろ雪まつり」「時計台」は、いずれも回答率が4割前後と高いだけでなく、他の項目からも広く連想されており、札幌のイメージの核となっている。

「北海道大学・ポプラ並木・札幌農学校」と「大通公園」は、同じ観光スポットの分類である「時計台」と、祭り・イベントの分類である「さっぽろ雪まつり」とのリンクが強かった。

「食べ物がおいしい・魅力・豊富」「(北海道一の)都会・大都会、(北海道の)中心・北の都」においても回答率が5.0%以上だが他の項目とのリンクが弱く、具体的なイメージにつながっていないことが見て取れる。

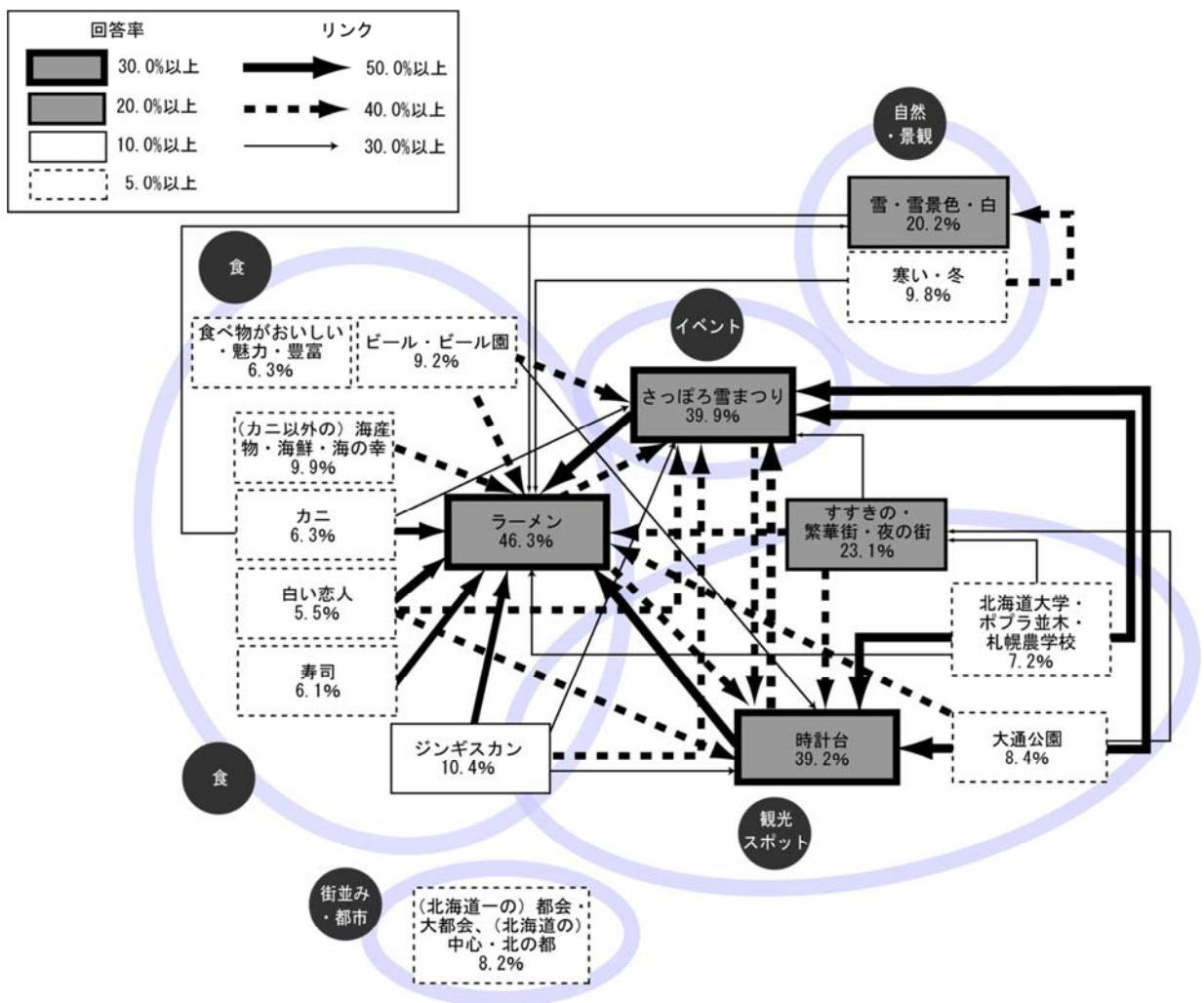


図 5-1 札幌のイメージ・相関図 (回答率が5.0%未満のものを除く (N=1,000))

5-2 あなたが考える一番の札幌の魅力

「あなたが考える一番の札幌の魅力は何か」について自由記述方式で尋ねたところ、「特になし」と記入した人を除く 937 名から回答があった。

回答を『食』『都市・景観』『自然』『都会×自然』『雰囲気』『観光スポット・イベント』『その他』の 7 つの項目に分類し、それぞれの件数と主な意見を次頁の表のとおりまとめた。

最も件数が多かったのは『食(499 件)』で、回答総数の半数以上を占めた。主な回答としては、「食べ物が美味しい」「種類が豊富」など札幌の食全般についての意見と、「海鮮」「ラーメン」など個別の食の種類についての意見、2 種類の回答がみられた。

次いで多かった『都市・景観(158 件)』については、「整然と区画された街並み」「街がきれい」など札幌の都市景観に関するもの、「北海道一の大都市」「北海道の玄関口」など都市の規模に関するものが多くあった。

『自然(144 件)』で、「雪・雪景色」「夏が涼しく過ごしやすい」など、札幌の気候をあげる回答が多かった。他にも、「空気が澄んでいる」「自然が豊か」などの回答があった。

『雰囲気(129 件)』の回答としては、「広々とした感じ」「雄大な土地」などの心理的・物理的な広大さに関するもの、「のんびり・ゆったり」「おおらか」など、独自の雰囲気をあげるものがあげられた。

『観光スポット・イベント(105 件)』については、「観光スポットが多いこと」「都市と観光地と都会の便利さの両立」のほか、「すすきの」「スキー場」といった個別の観光スポットをあげる回答があった。イベントとしては「さっぽろ雪まつり」が多くあげられた。

『都会×自然(32 件)』については、「都会と自然の近さ」「都市と自然の調和」といった回答が多くあげられた。

『その他(40 件)』としては、「何でも揃う便利さ」「人が親切」などといった回答がみられた。

表 5-2 あなたが考える一番の札幌の魅力 (N=937)

分野	件数	主な意見
食	499	やはり食文化ですね。海鮮、ジャガイモ、ジンギスカン、ラーメンなどとてもおいしかったです。今度は雪の降っている時に行きたいですね。 美味しいものが食べられる。まとまって食べられる。 ご飯が美味しい。ラーメン、寿司、スイーツなど。 とにかく食べ物が美味しい。野菜は特にじゃがいも、アスパラガスが絶品。回転ずしのクオリティーの高さが素晴らしい。 美味しいものが多くて、何を食べても外した事がない。苦手だったウニやラム肉が札幌なら食べることができた。美味しかった。 食べ物がおいしくて、どの季節に行っても楽しい。
都市・景観	158	都市的な機能と、景勝地らしい風景と、観光地らしいにぎわいが同居している。道が分かりやすくて広々しているので、都会なのに圧迫感がない。緑がある。 基盤の目で移動がしやすい。札幌駅からすすきのまで地下でつながっている。 街並みがきれいで都会の割にのんびりしている。 整然とした、古き良き街並み。 街全体に清潔感がある。
自然	144	さりとした寒さ。 夏は涼しい。 爽やかな空気とリフレッシュできる自然。遠くに来たって感じが好き。 北海道新幹線ができれば、また行くつもり。 季節を感じる。特に冬は本州と違い雪の凄さが分かりました。 ラベンダーなど自然が豊か。 空気がすっきりしてて、開放感に浸れるところ。
雰囲気	129	雄大、おおらか、空気が綺麗、食が豊富、北海道弁 伸びやかな気風でしょうか。 大陸的な広大さを感じられる国内都市であり、他では味わえない低温環境を体験できる。 北独特の重厚なる雰囲気があり、力強さが、たくましさを感じられる。 遥か遠くにある北の大都会は凄くロマンチックに映る。他の観光地に行くより何度行っても胸がときめく感じがある。
観光スポット・イベント	105	色々なイベントが催されるので、いつ行っても楽しそう。 雪まつり。日本一すごいと思う。 観光地とショッピングできる場所がコンパクトにまとまっている。 初めての北海道旅行でまず行ってみたいところ。 近くに温泉やスキー場もあり、どの季節でも美味しいものが楽しめること。 すすきので遊ぶ。
都会×自然	32	大都会なのに、春すべての花が一齐に咲き始めるほど自然たつぷり。観光スポットもたくさん！ゆっくり探検したくなる町。 都市機能と自然が調和していること。 大自然の中に都会が馴染んでいる。 大自然北海道の中にそびえる洗練された都市。食べ物も美味しいし、お買い物もできる。自然にも癒される。 都市部と自然が近いこと。オフィス街から見える山々の景観が素晴らしいです。
その他	40	何でも揃う町。例えば1軒のビルで食堂、カラオケ、居酒屋の様に。また東京や大阪と同じショップ・ブランドが揃っている。 人間味があり、人情に厚い。 一番の魅力は人がとても親切な所。風邪をひいて町の薬局に駆け込んだらとても親切に頂きました。 独特の文化。

6. 札幌の観光に関する希望・要望等

6-1 希望するおもてなしの内容

希望するおもてなしの内容について訊ねたところ、「宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス(61.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「観光案内所での丁寧な案内やサービス(36.1%)」「駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃(31.0%)」であった。

性別では、【男性】は「案内看板など旅行者向けのインフラの充実」が、【女性】は「観光案内所での丁寧な案内やサービス」「迷ったときや困ったときに声をかけてくれる現地住民の温かさ」「駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃」の割合が高く、他方との差がみられた。

年代別では、【18～29歳】【70歳以上】において「迷ったときや困ったときに声をかけてくれる現地住民の温かさ」と回答する割合が、他の年代に比べて高かった。他には、おおむね年代が上がるほど「観光スポット等における案内・解説」「駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃」と回答する割合が増加する傾向がみられた。

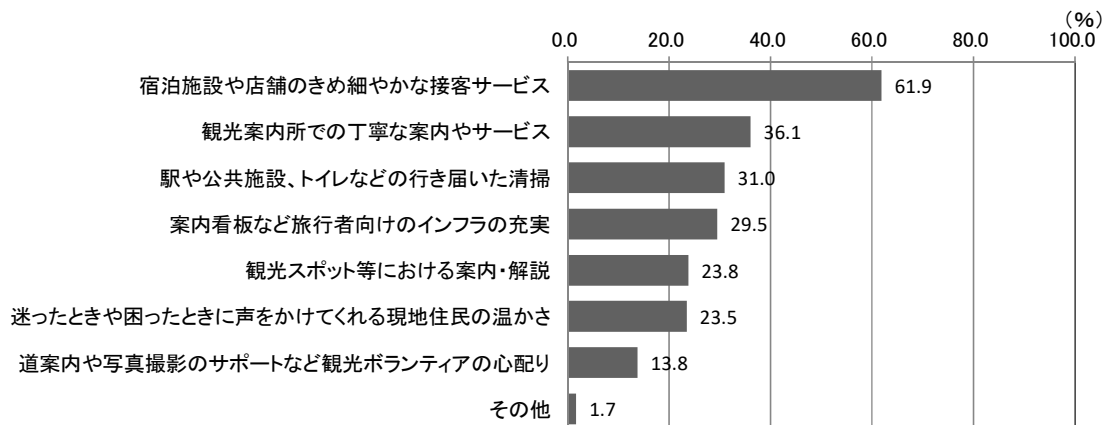


図 6-1 希望するおもてなしの内容 (全体) (N=1,000)

表 6-1 希望するおもてなしの内容 [×性別・年代別]

	有効回答数	宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス	観光案内所での丁寧な案内やサービス	案内看板など旅行者向けのインフラの充実	観光スポット等における案内・解説	迷ったときや困ったときに声をかけてくれる現地住民の温かさ	道案内や写真撮影のサポートなど観光ボランティアの心配り	駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃	その他
男性	500	63.2	32.0	14.2	20.6	33.2	25.6	28.0	2.2
女性	500	60.6	40.2	13.4	26.4	25.8	22.0	34.0	1.2
18～29歳	94	64.9	38.3	19.1	34.0	29.8	21.3	22.3	0.0
30～39歳	233	56.2	39.5	15.5	22.7	26.6	19.3	29.6	1.3
40～49歳	283	63.3	36.0	14.1	19.4	27.9	20.8	31.1	1.1
50～59歳	239	67.4	32.6	11.7	23.4	31.8	23.4	32.2	2.5
60～69歳	122	59.0	33.6	9.8	22.1	34.4	36.9	40.2	4.1
70歳以上	29	51.7	41.4	13.8	41.4	27.6	44.8	20.7	0.0

6-2 札幌の観光に関する希望・要望等

札幌の観光に関する希望・要望等を自由記入形式で訊ねたところ、287件の意見があげられた（「特になし」「今のままで良い」など、希望・要望以外の意見は除く）。

内容をみると、「交通・アクセスに関するもの」が70件と最も多く、次いで「観光情報・案内・おもてなしに関するもの(49件)」、「費用に関するもの(37件)」、「街並み・景観に関するもの(26件)」、「観光スポット・イベントに関するもの(20件)」、「治安・マナーに関するもの(15件)」、「設備に関するもの(13件)」、「雪道対策に関するもの(11件)」、「食に関するもの(10件)」、「宿に関するもの(10件)」の順となっている。

意見内容の主なものを下表に示す。

表 6-2 札幌の観光に関する希望・要望等 (N=287)

分野	主な意見
交通・アクセス	観光者向けの低料金のシャトルバスがあれば、観光地を渡り歩き易い。
	レンタカー等の利用時に、普段市電(路面電車)が並走している道路を運転する機会が少ないのでルールやマナーがわからず、迷惑をかけたか間違っているのではと、心配になることがあります。市民の方には当たり前かもしれませんが、旅行者向けに走行ルール等を改めてアナウンスしていただくと嬉しいです。
	地下鉄や路面電車への乗り継ぎがわかりにくい箇所がありました。距離感がわからないので歩いても行けるなら徒歩表示もしてほしいです。
	レンタサイクルや自転車専用レーンの整備。
	電車やバスがバリアフリーではないので改善を求めます。若くても、キャリーバッグや沢山のお買い物をしている人もいます。
	早く新幹線が札幌まで伸びるように。
	駐車場がもっと多く充実してほしいと思います。
	札幌ドームでコンサートがある場合、臨時バスやタクシーなどを今以上に出して欲しい。
	地下鉄は問題ないが、路線バス用の観光案内が欲しいです(円山やジャンプ台の行き方とか)。定期観光バスでも行けるのは知っていますが、短い観光時間ではなくて、ゆっくり見物したい時は路線バスの方がいいので。
	公共交通の便数を増やしてほしい。
観光情報・案内・おもてなし	このままでも十分だが、地元民との交流の場などがあれば参加してみたい。
	これからも笑顔で迎えてほしい。
	観光スポットへの「JR線、地下鉄、市電、路線バスを包括網羅した、わかりやすいアクセス案内ガイド」のサイトや、パンフレット、スマホアプリなどがあるとすごく助かります。特に市電やバスは、観光客には乗り場も見つけにくい。料金表の見方や料金の支払い方法も地元でない人にはさっぱりわからず利用の敷居が高いため、しっかり解説・表示して欲しいです。
	観光地図が町にたくさんあるとうれしい。
	地元の方が利用する、飲食店など教えてほしい。
	ドライブで使えるパンフレットなど。
	見所のパンフがあれば迷わない。特に季節ごとの。
	美味しいものの特集を出してほしい。
1人でも楽しめる、1人用の観光の仕方や、1人でも手軽に行きやすい観光地に行く方法などあれば知りたいです。	
観光案内所のパンフレットを充実させて欲しい。	
各施設ごとのパンフレットは沢山あるが、これ1つあれば何でも分かるというようなものがないので、そういうのを作って欲しい。	
費用	JRや地下鉄、バスの共通パスがあると便利だと思います。
	全ての価格を安くしてほしい。
	ホテル代がちょっと高いのが不満。
	リーズナブルな価格設定の努力をしてくださるとリピートしやすい。
	市内100円均一バス。
	北海道は広くてレンタカーを利用する人が多いと思います。札幌だけでなく、他のところでもそうですが、駐車場を探すのに少し苦労し、お金もかかりました。なので、ホテルの駐車場を宿泊者だけは格安にするとか、提携駐車場を増やすなどして、レンタカーでの観光がしやすい環境になればいいなと思いました。
	飛行機代が安くなるプランができるといい。
	季節によるホテル料金の差を小さく。
	無料送迎バスのようなものを増やしてほしい。
	観光地価格だから仕方ないがいろんなものが高く感じる。物価がもう少し下がると来やすいかもしれない。

分野	主な意見
街並み・景観	いつまでも景観を守り続けてください。
	これ以上、開発の必要は無いと思う。古き良き札幌のイメージが減っている気がする。奇を衒わないことこそが大切なのではないかと思っているのが正直なところだ。
	自然と都市化を十分に融合する基本的な思想を持ってほしい。「少年よ大志を抱け」は、現在の札幌の姿や姿勢を意味していたのだろうか？
	公園の清掃を完璧にしてほしい。
	都会過ぎないでほしい。観光ずれしないでほしい。「してあげているでしょう」になってほしくない。
	歴史的建造物の保護。
	空いたテナントが目立つので、観光気分から現実に戻される。仕方ないけど、街を綺麗な状態に保つ。
観光スポット・イベント	楽しいイベントをもっと増やしてほしい。
	雪まつり以外にも、もっとイベント発信したほうが良い。本州の人はあまり知らない。
	大通公園のホワイトイルミネーションを正月まで延期してほしい。
	酪農体験ツアーとかあると楽しいかも。
	雪まつり以外にも、もっとイベント発信したほうが良い。本州の人はあまり知らない。
	雪まつりは、自然を利用して新しい形をつくる素敵なイベントだと思いますので、これからも続けてほしいです。
治安・マナー	もうちょっと北海道全体が知りたいから、そういうツアーに今度は参加したい。
	特に何も無いイメージなので、街じゃない、北海道ならでは！！って感じのスポットが欲しいです。
	外国人観光客のマナーの悪さが目立った。海外の観光客を誘致するのは仕方ないと思うが、日本人観光客の札幌への評価やブランド価値が下がってしまう一因になっていると思った。
	最近、まがい物が多いので改善してください。
	外国人が多いので、治安が心配。
設備	ススキノの客引きは何とかして欲しい。
	マナーが悪い人への注意。
	トイレがたくさんあったらいい。観光していると、混んでいるところが多い。
	Wi-Fiを自由に使えるスポットを沢山増やしてほしい。
	駅構内のコインロッカーが足りないことが多々ありました。JR職員さんが仮設の荷物預け場所を作り、荷物を預かっていらつしゃる事もありますが、もう少しロッカーを増やせないのでしょうか？
雪道対策	冬のトイレ閉鎖への対応。
	年配でも動きやすいよう、エレベーター、エスカレーターの実装。
	スノーブーツをうっかり忘れてくる人が多いと思うので、靴屋やレンタル靴屋を観光スポットに配置したらいいのでは？
	冬場の雪対策の案内があればうれしい。雪に慣れていないので、吹雪の時に戸惑う。
食	滑り止めの貸し出しとかあると嬉しい。
	積雪時の歩道のすれ違いを楽にして欲しい。横断する時に歩道から車道に降りるわずかな坂が凍っていて怖い。
	冬の雪道をもっと安全に歩きやすくするためにも、除雪をくまなくやってほしい。
	カジュアルなレストランの増加。
	市場で食事するときに注文品以外を進められるのが煩わしかった。すすきののおにぎりの出前は面白かった。市内のホテルにも出前してくれるのかな？
宿	安くて美味しい魚が食べれる店があれば。
	お弁当を売っているところを増やしてほしい。公園やホテルで食べたい。
	売店で食べたジャガイモは、ごりごりで固くてまずかった。二度と来ないと思って手を抜いてる土産物屋や飲食店は多いと思う。
	宿泊施設の充実。
	ホテル等の宿泊施設での情報提供を充実してほしい。
その他	ホテルのフロントがあまり愛想が良くなかった。特別声をかけなくてもにこやかにしてほしい。
	ライブに行こうとした時、手ごろなホテルが満室で諦めたことがある。手ごろな値段で泊まれるシティホテルの数を増やしてほしい。
	海外渡航客が増えて、宿泊施設の値段が上がり、簡単に宿泊も予約できなくなったことの改善。どこに行っても暖房が暑すぎる。
	国内の他の観光地にはない独自性を保ってほしい。
その他	外国人観光客も大切ですが、まずは日本人に来てもらうことが重要だと思います。
	ありのままが一番ではないか。観光客を呼ぼうとあれこれ策を弄しても、それがミエミエになって嫌になる。
	街中の混雑の解消。
	寒さ対策がもう少し欲しい。

II 外国人個人観光客動態調査

0. 調査概要

○場 所：

さっぽろ雪まつり会場（大通6丁目・9丁目・11丁目）

○期 間：

平成28年2月5日（金）～11日（木）

○時 間：

10:00～16:30

○対 象：

雪まつりを訪れた18歳以上の外国人観光客

※中国、香港、台湾、韓国など他国より来札した観光客を対象としている。

○サンプル数：659人

回収結果は以下の通りとなった。

表1 回答者の居住地

居住地	中国	香港	台湾	韓国	オーストラリア	アメリカ	その他	全 体
回収数	175	100	108	140	44	26	66	659
%	26.6	15.2	16.4	21.2	6.7	3.9	10.0	100.0

1. 回答者の基本属性

1-1 性別

性別をみると、全体としてはほぼ同じ割合であった。

国別でみると、【中国】【香港】【台湾】は「女性」の割合が高く、【韓国】【オーストラリア】【アメリカ】は「男性」の割合が高かった。中でも【韓国】【オーストラリア】においては、「男性」の割合が6割を超えている。

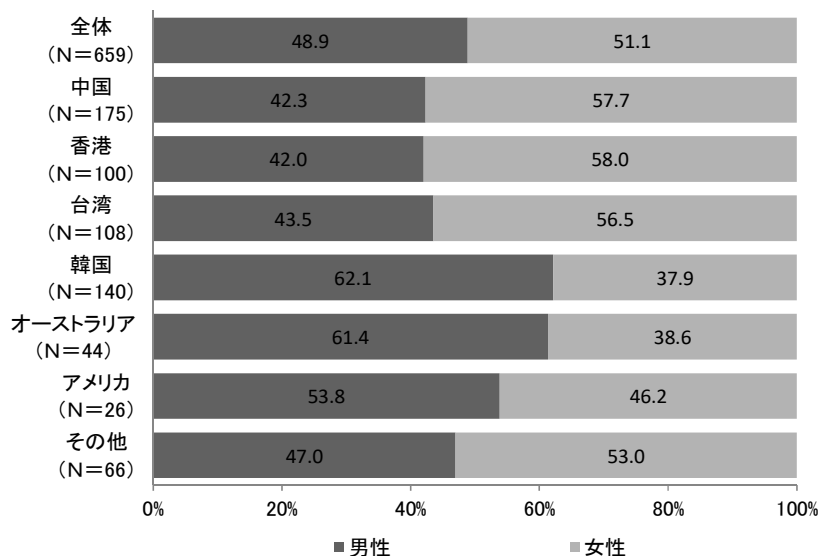


図 1-1 性別 (国別)

1-2 年代

年代をみると、全体では「18～29歳」「30～39歳」を合わせた割合が約7割を占めており、50歳以上の回答者は約1割となっている。

国別でみると【台湾】は40歳未満の世代が多く、7割を超えている。また【香港】【アメリカ】は40歳以上の世代が多く、いずれも4割を超えている。

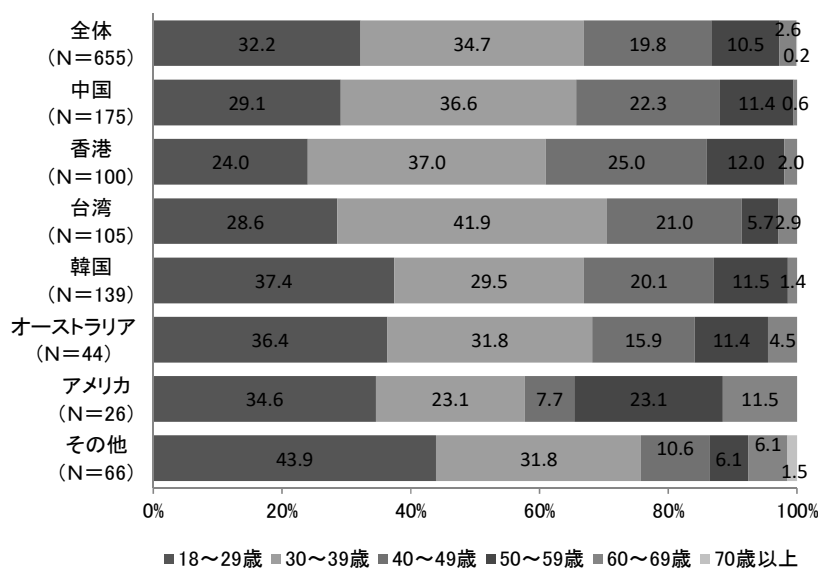


図 1-2 年代 (国別)

1-3 年収

世帯年収をみると、全体では「300～400万円未満(17.7%)」と回答した割合が最も高く、次いで「300万円未満(15.2%)」「400～500万円未満(14.6%)」の順となっている。

国別でみると、【中国】【台湾】は400万円以上の割合が約5割であるのに対し、【韓国】は約6割、【香港】は約7割、【オーストラリア】【アメリカ】は8割を超えている。

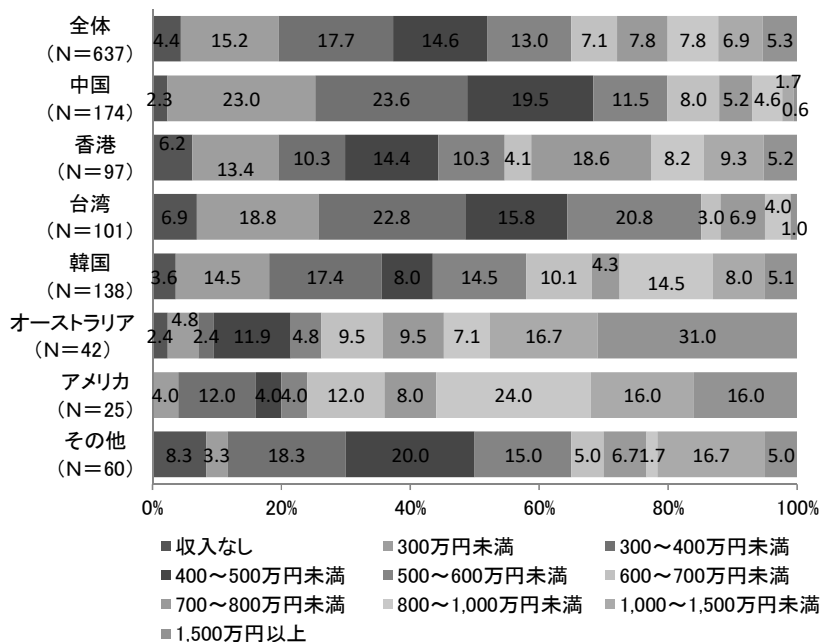


図 1-3 年収 (国別)

1-4 英語の使用について

英語の使用について尋ねたところ、全体では「不自由なく日常的な会話ができる(46.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「カタコトの会話ならできる(34.3%)」であった。

国別で見ると、英語を母国語とする【オーストラリア】【アメリカ】を除けば、【香港】において「不自由なく日常的な会話ができる」と回答した割合が高く、約8割であった。

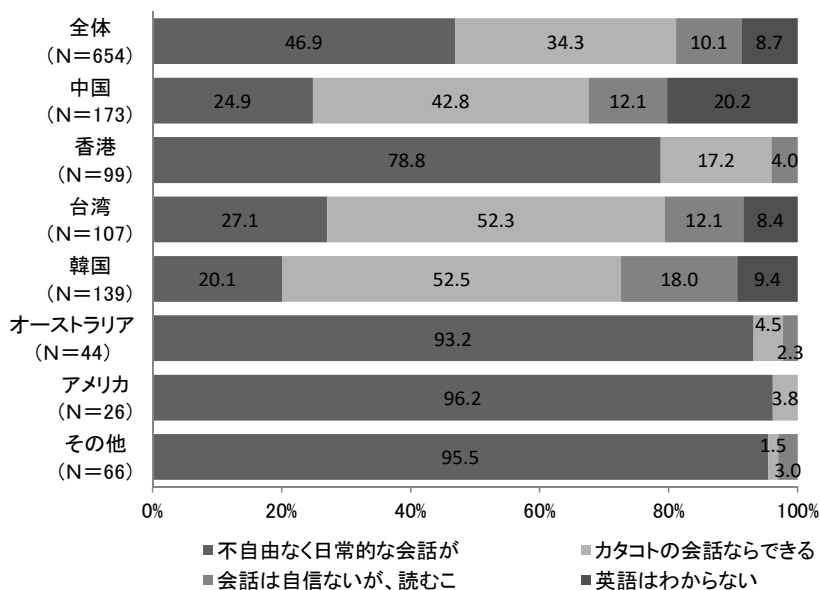


図 1-4 英語の使用について (国別)

2. 今回の旅行について

2-1 札幌への観光目的での訪問回数

観光目的での札幌への訪問回数をみると、全体では「初めて(52.4%)」と回答した割合が最も高くなっている。

国別でみると、【中国】【オーストラリア】【アメリカ】においては「初めて」と回答した割合が高く、いずれも6割を超えている。

一方、【香港】【台湾】においては2回以上訪問している、いわゆるリピーターが6割を超えており、「10回目以上」の割合も約1割であった。

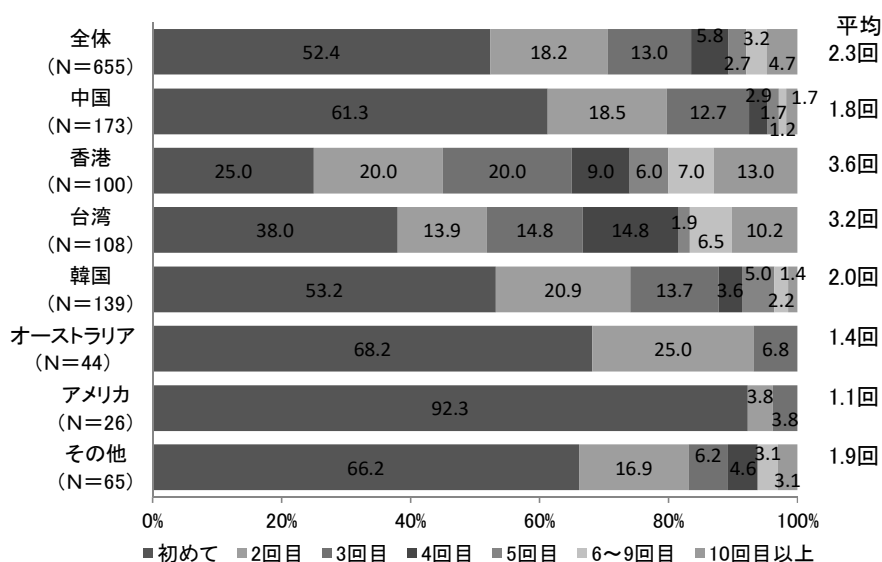


図 2-1 札幌への観光目的での訪問回数（国別）

※平均値は、「6~9回」は6回、「10回目以上」は10回として求めた

2-2 旅行日数（全体）

今回の日本旅行日数の平均は7.5日であった。

国別で見ると、【オーストラリア】の平均旅行日数が14.3日と他の国に比べて多くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全体では平均日数6.4日から1.1日増加している。また、国別で見ると、全ての国において平均日数が増加している。

表2-2 日本での旅行日数（国別）（左：平成27年度 右：平成26年度）

	旅行日数			旅行日数	
	平均(日)	有効回答数		平均(日)	有効回答数
全体	7.5	626	全体	6.4	600
中国	7.2	173	中国	6.8	131
香港	7.4	99	香港	7.1	86
台湾	7.5	106	台湾	6.8	132
韓国	5.0	139	韓国	4.6	125
オーストラリア	14.3	39	オーストラリア	8.3	26
アメリカ	7.7	18	アメリカ	5.6	15
その他	9.8	52	その他	7.3	37

2-3 札幌滞在日数および宿泊数

札幌での滞在日数の平均は3.1日、宿泊数の平均は2.8泊であった。

国別にみると、滞在日数、宿泊数ともに【台湾】が最も長く、それぞれ3.7日と3.4泊であった。

前回調査の結果と比較すると、【中国】【香港】【台湾】【韓国】においては滞在日数と宿泊日数が、【オーストラリア】においては宿泊日数が増加している。

表2-3 札幌滞在日数および宿泊数（国別）（上：平成27年度 下：平成26年度）

	滞在日数		宿泊数	
	平均(日)	有効回答数	平均(泊)	有効回答数
全体	3.1	643	2.8	606
中国	3.3	173	2.8	166
香港	3.6	98	2.8	91
台湾	3.7	109	3.4	102
韓国	3.0	139	2.2	139
オーストラリア	2.8	44	2.8	33
アメリカ	3.0	25	2.8	24
その他	3.4	58	3.0	51

	滞在日数		宿泊数	
	平均(日)	有効回答数	平均(泊)	有効回答数
全体	2.8	578	2.0	544
中国	2.9	129	2.2	128
香港	2.5	86	1.6	81
台湾	3.2	131	2.4	122
韓国	2.3	126	1.3	126
オーストラリア	3.2	31	1.9	23
アメリカ	3.5	22	3.0	20
その他	3.4	53	2.6	44

2-4 札幌以外に訪れた（訪れる予定の）都市（地域）

札幌を除く訪問先として最も多かったのは「小樽(70.3%)」であった。次いで「東京(36.0%)」「登別(31.5%)」の順となっている。

前回調査と比べると、「洞爺湖」が 10 ポイント以上減少し、「東京」が 10 ポイント以上増加している。

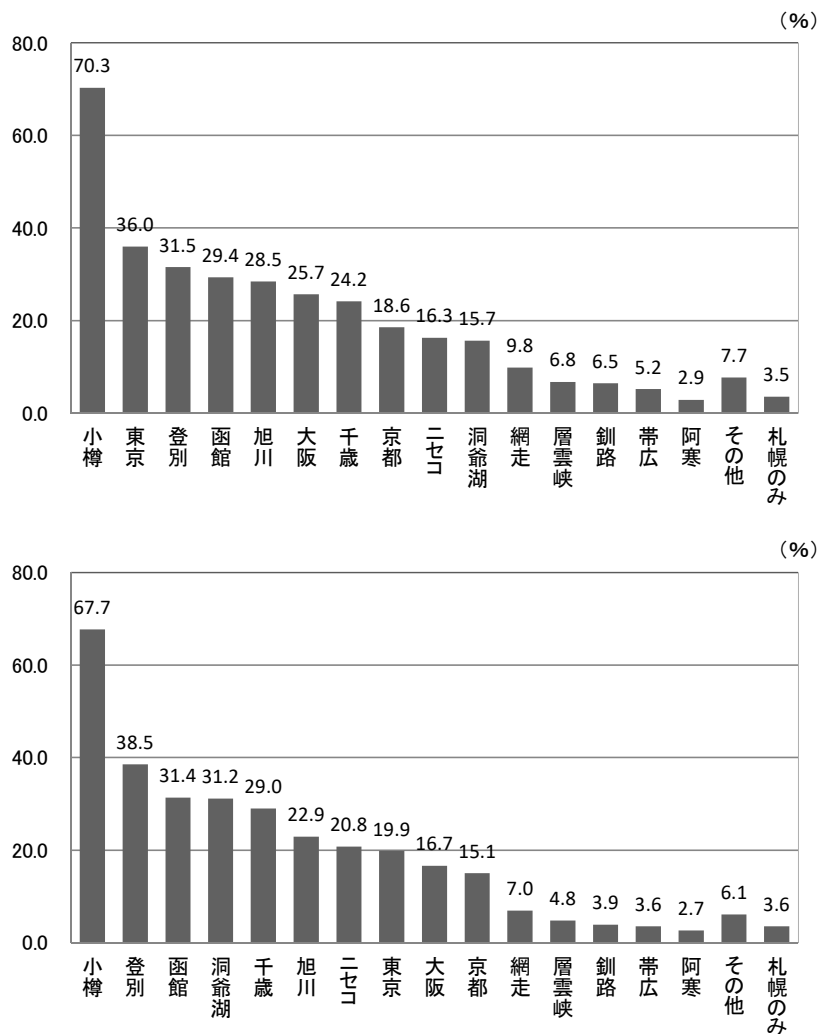


図 2-4 札幌以外の訪問都市（国別）

（上：平成 27 年度（N=650） 下：平成 26 年度（N=558））

札幌以外の訪問先としては、「小樽」と回答する割合が高く、全ての国で1位となっている。特に【中国】の割合が高く、8割を超えている。

このほか、【中国】【韓国】においては「登別」と回答した割合が高く、4割を超えている。また、【オーストラリア】においては「ニセコ」と回答した割合が約4割と、他の国に比べて高くなっている。

表 2-4 旅行中の訪問先（国別）

（％）

	有効 回答数	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位	その他	札幌のみ
全体	650	小樽 70.3	登別 31.5	函館 29.4	旭川 28.5	千歳 24.2	ニセコ 16.3	洞爺湖 15.7	網走 9.8	層雲峡 6.8	阿寒 2.9	7.7	3.5
中国	174	小樽 80.5	登別 40.2	旭川 35.6	函館 33.9	千歳 28.7	洞爺湖 20.1	ニセコ 14.9	網走 10.9	層雲峡 6.3	阿寒 4.6	5.2	2.3
香港	97	小樽 71.1	旭川 34.0	函館 27.8	登別 27.8	千歳 22.7	洞爺湖 21.6	ニセコ 19.6	網走 16.5	層雲峡 14.4	阿寒 7.2	7.2	6.2
台湾	105	小樽 75.2	函館 36.2	旭川 34.3	登別 27.6	千歳 25.7	洞爺湖 24.8	網走 16.2	釧路 12.4	層雲峡 12.4	ニセコ 8.6	4.8	1.9
韓国	139	小樽 75.5	登別 46.8	函館 32.4	旭川 24.5	千歳 18.0	ニセコ 12.2	網走 7.2	洞爺湖 5.0	層雲峡 2.2	阿寒 0.0	0.0	4.3
オーストラリア	44	小樽 43.2	ニセコ 36.4	函館 22.7	千歳 20.5	旭川 11.4	洞爺湖 4.5	登別 2.3	層雲峡 0.0	網走 0.0	阿寒 0.0	36.4	0.0
アメリカ	25	小樽 36.0	千歳 24.0	ニセコ 12.0	函館 8.0	旭川 4.0	登別 4.0	洞爺湖 4.0	網走 4.0	層雲峡 0.0	阿寒 0.0	12.0	12.0
その他	66	小樽 54.5	千歳 27.3	ニセコ 24.2	旭川 21.2	登別 18.2	函館 15.2	洞爺湖 15.2	層雲峡 4.5	網走 1.5	阿寒 0.0	15.2	3.0

※回答率 20%以上のものを網掛で示す

2-5 同行者

同行者を見ると、全体では「家族で(36.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「友人と(33.6%)」「夫婦で(20.4%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】【香港】においては「家族で」と回答した割合が、【韓国】【アメリカ】においては「友人と」と回答した割合が高く、いずれも4割を超えている。

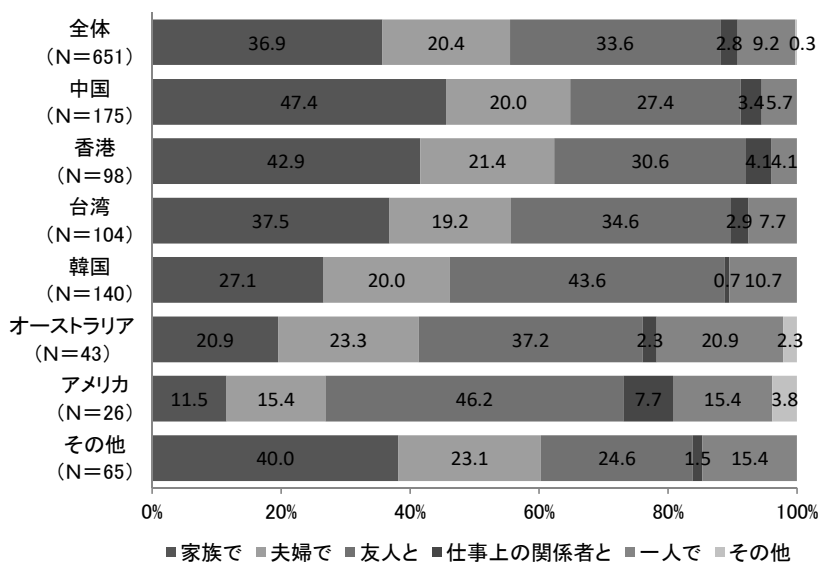


図 2-5 同行者 (国別)

2-6 旅行会社の利用の有無

旅行会社の利用状況を見ると、全体では「webを通じた個人手配旅行(53.0%)」と回答した割合が最も高く、次いで「旅行会社を通じた個人手配(27.2%)」「募集型団体旅行(17.1%)」の順となっている。

国別で見ると、「募集型団体旅行」と回答した割合は【中国】が3割以上、「webを通じた個人手配旅行」と回答した割合は【香港】【台湾】が6割以上、【オーストラリア】は7割以上と、他の国に比べ高くなっている。

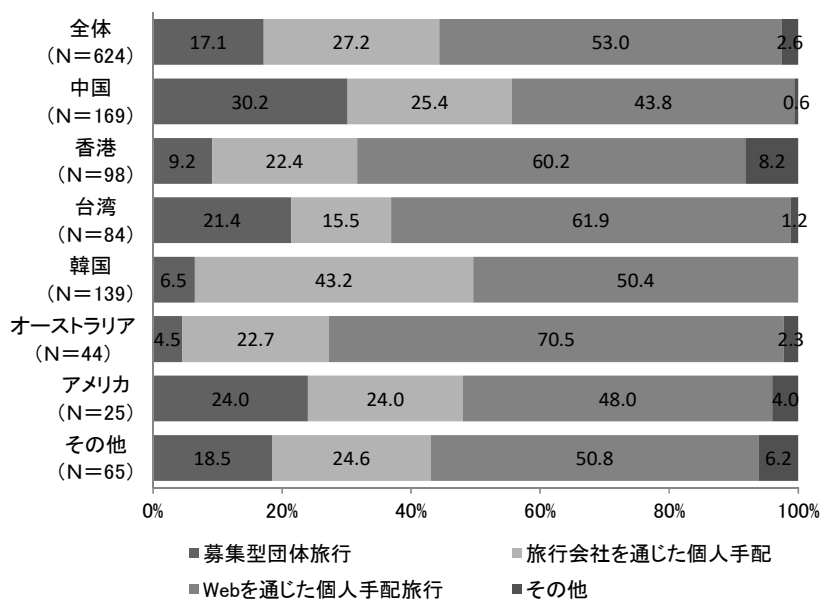


図 2-6 旅行の手配の実施方法 (国別)

2-7 消費金額（旅行全体）

今回の旅行全体での消費金額（一人あたり）の平均は254,711円であった。全体では「10～20万円未満(29.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「20～30万円未満(23.5%)」「10万円未満(14.5%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】においては「20～30万円未満」が、【韓国】においては「10～20万円未満」が、【オーストラリア】においては「50～100万円未満」の回答率が、他の国に比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、全ての国において、平均金額が増加している。

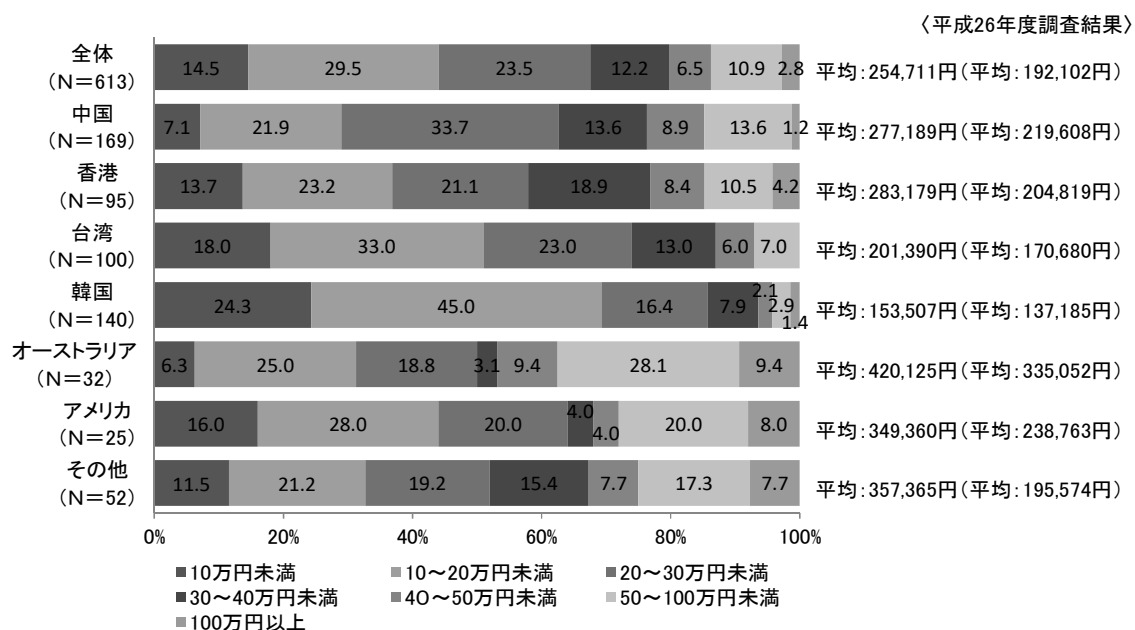


図 2-7 消費金額（旅行全体）（国別）

2-8 消費金額（札幌市内）

(1) 宿泊費

札幌市内での宿泊費（一人あたり）の平均は46,956円であった。全体では「1～2万円未満(18.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2～3万円未満(17.2%)」、「3～4万円未満(16.3%)」の順となっている。

国別で見ると、【台湾】【アメリカ】においては「1～2万円未満」が、【韓国】においては「2～3万円未満」「3～4万円未満」が、【香港】においては「10万円以上」と回答した割合が他の国に比べ高く、いずれも2割を超えている。

前回調査の結果と比較すると、【オーストラリア】を除く全ての国において、平均金額が増加している。

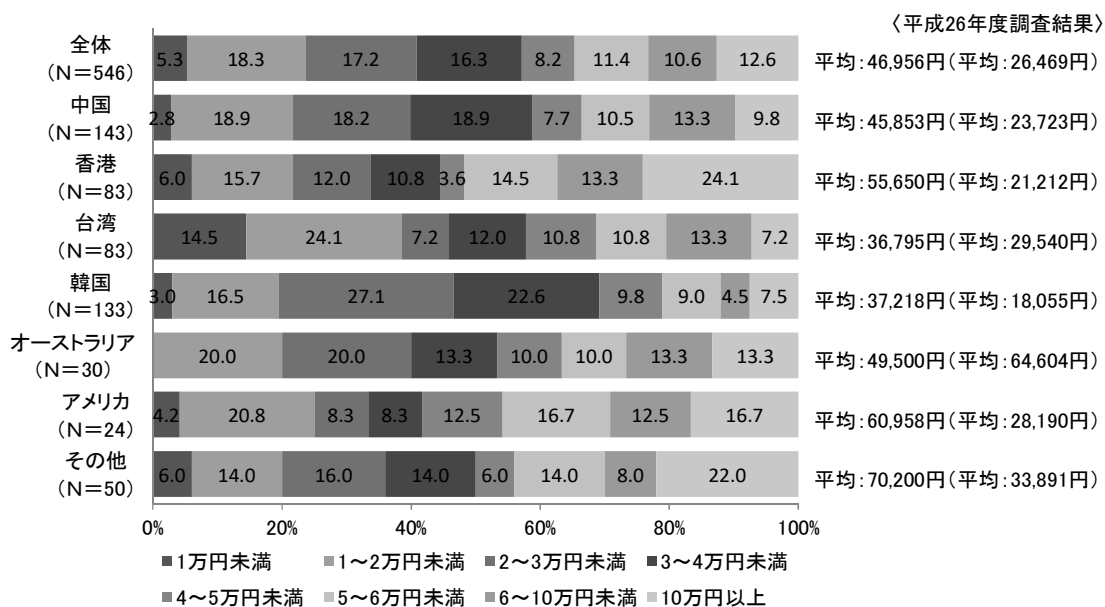


図 2-8-1 宿泊費（札幌市内）（国別）

(2) その他の消費金額〈飲食代〉

札幌市内での飲食代一人あたりの平均は、31,867円であった。全体では「2～3万円未満(22.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「1～2万円未満(21.3%)」、「3～4万円未満(16.3%)」の順となっている。

国別で見ると、【香港】においては「5～6万円未満」が、【韓国】【アメリカ】においては「2～3万円」が、【オーストラリア】においては「1～2万円未満」と回答した割合が高く、いずれも約3割であった。

前回調査の結果と比較すると、【オーストラリア】を除く全ての国において、平均金額が増加している。

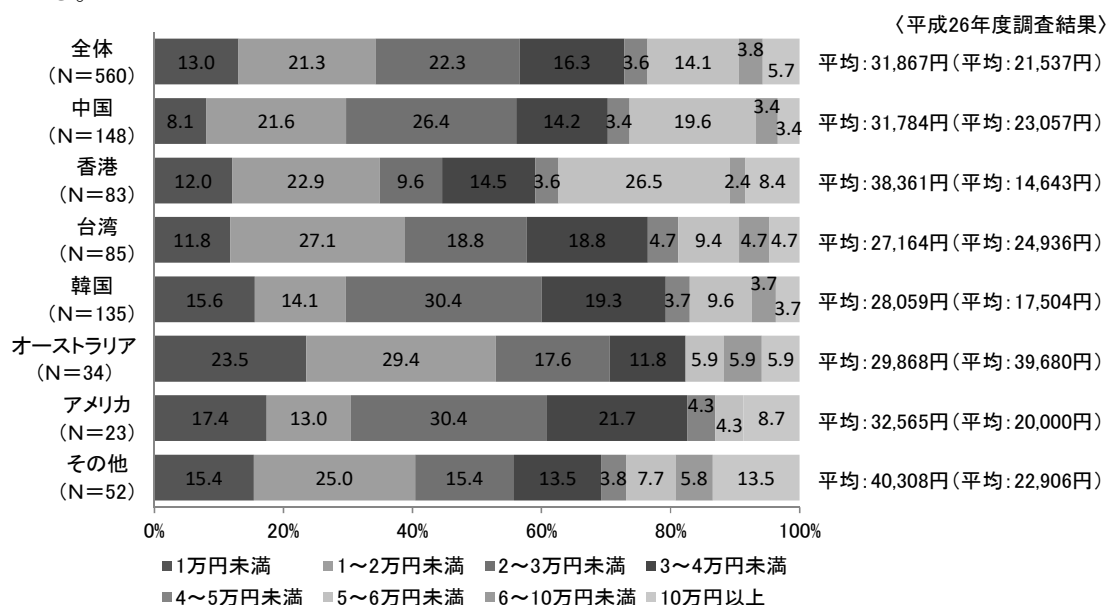


図 2-8-2 その他の消費金額〈飲食代〉(札幌市内)(国別)

(3) その他の消費金額〈お土産代〉

札幌市内でのお土産代一人あたりの平均は 35,840 円であった。全体では「1 万円未満 (20.6%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2~3 万円未満(19.0%)」、「1~2 万円未満 (18.4%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】においては「10 万円以上」と回答した割合が約 2 割と他の国に比べて特に高く、平均金額も約 6 万円となっている。また、【オーストラリア】においては半数が「1 万円未満」と回答している。

前回調査の結果と比較すると、【香港】【オーストラリア】【アメリカ】において、平均金額が増加している。

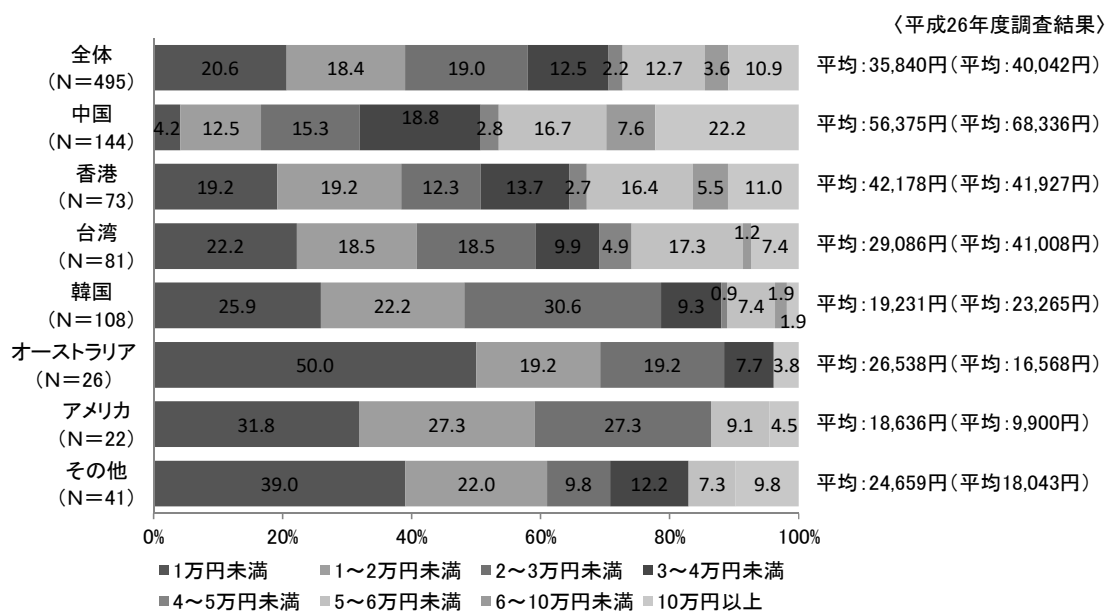


図 2-8-3 その他の消費金額〈お土産代〉(札幌市内) (国別)

(4) その他の消費金額〈交通費〉

札幌市内での交通費一人あたりの平均は 23,685 円であった。全体では「1~2 万円未満 (34.7%)」と回答した割合が最も高く、次いで「1~2 万円未満(26.6%)」、「2~3 万円未満 (14.3%)」となっている。

国別で見ると、【オーストラリア】においては「1 万円未満」の割合が約 5 割と、他の国に比べ高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての国において、平均金額が増加している。

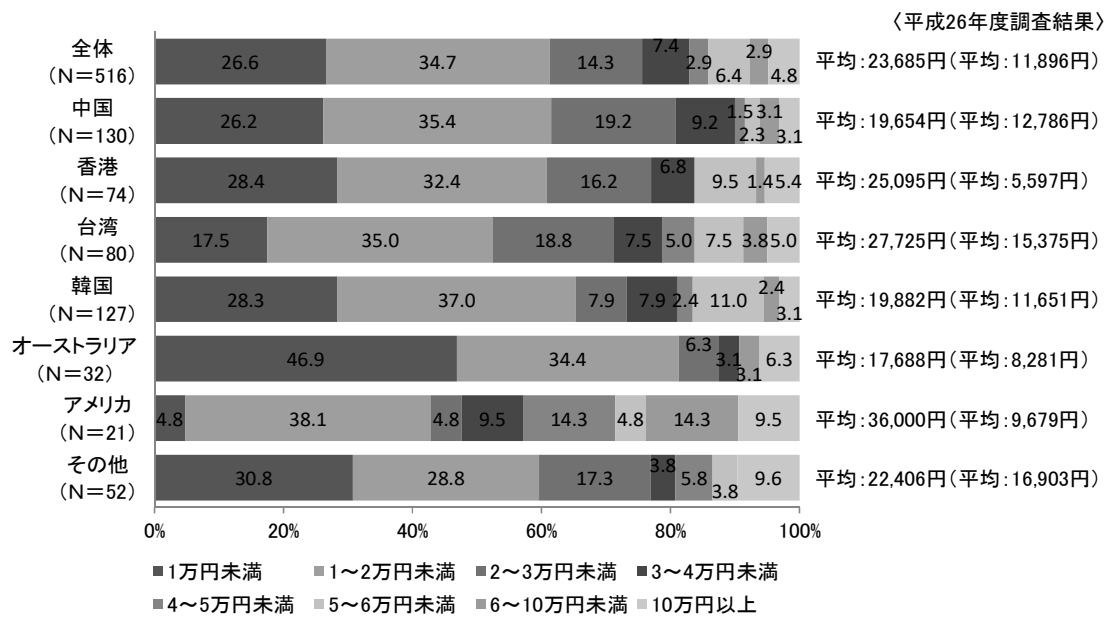


図 2-8-4 その他の消費金額〈交通費〉(札幌市内) (国別)

2-9 札幌の観光情報の入手方法

札幌観光に関する情報源としては、全体では「家族・知人の話(43.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「その他ホームページなど(41.3%)」、「ブログ・ツイッター・Facebook など(32.5%)」の順となっている。

国別でみると、【中国】においては「旅行代理店の人の話」が、【香港】においては「ブログ・ツイッター・Facebook など」「旅行雑誌・ガイドブックなど」が、【台湾】においては「ブログ・ツイッター・Facebook など」が、【韓国】においては「その他のホームページなど」が、【オーストラリア】においては「家族・知人の話」「札幌観光のホームページ『ようこそさっぽろ』」「その他ホームページなど」が、【アメリカ】においては「家族・知人の話」「旅行代理店の人の話」「札幌観光のホームページ『ようこそさっぽろ』」と回答する割合が、他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての国において「札幌公式観光アプリ『札幌いんぷお』」の割合が増加している。また、【オーストラリア】【アメリカ】を除く全ての国で「旅行会社のカタログ・パンフレット」と回答した割合が減少している。

表 2-9 札幌の観光情報の入手方法（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

(%)

	有効回答数	家族・知人の話	旅行代理店の人の話	旅行代理店のカタログ・パンフレット	「札幌観光のホームページ『ようこそさっぽろ』」	「札幌市公式観光アプリ『札幌いんぷお』」	その他のホームページなど	ブログ・ツイッター・Facebook など	旅行雑誌・ガイドブックなど	テレビ・映画など	札幌市内の観光案内所	札幌市内のホテルのスタッフ等の話	空港の案内所	旅行博・見本市
全体	646	43.3	27.2	15.0	19.2	8.0	41.3	32.5	21.5	7.7	8.0	4.0	4.5	2.3
中国	175	38.9	40.6	21.7	16.6	9.7	32.6	18.3	24.0	7.4	4.6	2.9	3.4	0.0
香港	98	38.8	17.3	17.3	20.4	10.2	41.8	51.0	32.7	12.2	7.1	2.0	0.0	3.1
台湾	100	39.0	20.0	17.0	16.0	13.0	37.0	46.0	26.0	9.0	15.0	4.0	10.0	6.0
韓国	138	44.2	26.8	4.3	8.0	5.1	51.4	33.3	15.9	2.9	5.1	5.8	2.9	0.0
オーストラリア	44	56.8	20.5	13.6	31.8	2.3	61.4	29.5	13.6	13.6	13.6	4.5	6.8	6.8
アメリカ	26	76.9	38.5	15.4	30.8	3.8	34.6	26.9	3.8	3.8	3.8	7.7	0.0	0.0
その他	65	44.6	18.5	13.8	40.0	4.6	38.5	24.6	15.4	7.7	12.3	4.6	9.2	4.6

	有効回答数	家族・知人の話	旅行代理店の人の話	旅行代理店のカタログ・パンフレット	「札幌観光のホームページ『ようこそさっぽろ』」	「札幌市公式観光アプリ『札幌いんぷお』」	その他のホームページなど	ブログ・ツイッター・Facebook など	旅行雑誌・ガイドブックなど	テレビ・映画など	札幌市内の観光案内所	札幌市内のホテルのスタッフ等の話	空港の案内所	旅行博・見本市
全体	592	44.4	29.6	34.5	14.9	5.2	49.2	37.0	22.1	8.4	8.6	2.9	2.0	2.0
中国	131	43.5	51.9	41.2	7.6	3.1	29.8	28.2	19.1	5.3	6.9	1.5	3.1	3.1
香港	91	42.9	15.4	45.1	17.6	4.4	69.2	56.0	24.2	5.5	12.1	3.3	2.2	2.2
台湾	131	35.1	32.1	36.6	19.8	10.7	49.6	35.1	24.4	13.0	3.8	4.6	2.3	2.3
韓国	125	41.6	32.8	36.8	2.4	2.4	51.2	34.4	24.8	4.0	12.0	0.8	0.0	0.0
オーストラリア	32	53.1	3.1	12.5	21.9	0.0	59.4	28.1	18.8	21.9	0.0	6.3	6.3	6.3
アメリカ	21	66.7	9.5	0.0	28.6	0.0	57.1	52.4	23.8	19.0	19.0	4.8	0.0	0.0
その他	61	62.3	11.5	18.0	32.8	9.8	47.5	36.1	16.4	8.2	11.5	3.3	1.6	1.6

2-10 モバイル端末の利用

モバイル端末の利用について尋ねたところ、全体では「iPhone(59.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「ANDROID 端末 (35.6%)」、「ノートパソコン(20.1%)」の順となっている。

国別で見ると、「ノートパソコン」においては【オーストラリア】が、「iPhone (Apple 社)」においては【中国】【アメリカ】が、「iPad (Apple 社)」においては【オーストラリア】【アメリカ】が、「ANDROID 端末」においては【韓国】が、他の国に比べて回答率が高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての国で「iPad (Apple 社)」と回答した割合が増加している。

表 2-10 モバイル端末の利用（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

	有効 回答数	使 って い ない	ノ ー ト パ ソ コ ン	i P h o n e 社	i P a d 社	AND R O I D 端 末 (S a m s u n g 社 、 S o n y M o b i l e 社 、 H T C 社 、 C o m m u n i c a t i o n 社 な ど)	B l a c k b e r r y 社	そ の 他
全体	648	4.2	20.1	59.4	19.8	35.6	0.6	0.2
中国	173	3.5	5.8	79.2	15.6	15.0	0.0	0.0
香港	98	6.1	15.3	62.2	22.4	27.6	1.0	0.0
台湾	103	4.9	23.3	51.5	24.3	40.8	1.9	0.0
韓国	139	5.0	23.0	28.1	6.5	67.6	0.0	0.0
オーストラリア	44	2.3	47.7	61.4	40.9	36.4	0.0	2.3
アメリカ	26	3.8	26.9	84.6	34.6	15.4	3.8	0.0
その他	65	1.5	32.3	70.8	27.7	33.8	0.0	0.0
全体	593	7.8	14.5	50.3	9.6	36.3	1.3	1.9
中国	133	11.3	15.8	53.4	4.5	27.1	0.8	2.3
香港	91	4.4	7.7	67.0	20.9	25.3	3.3	0.0
台湾	130	6.9	12.3	53.8	7.7	30.8	0.8	1.5
韓国	125	12.8	0.8	16.0	5.6	70.4	0.8	0.8
オーストラリア	31	3.2	45.2	77.4	19.4	19.4	0.0	0.0
アメリカ	22	0.0	36.4	68.2	13.6	27.3	4.5	13.6
その他	61	1.6	31.1	60.7	9.8	26.2	1.6	3.3

2-11 モバイル端末の利用目的

モバイル端末の利用目的について尋ねたところ、全体では「インターネットの閲覧(58.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「SNSの利用(45.8%)」「通話(43.9%)」の順となっている。

国別で見ると、「通話」においては【韓国】【アメリカ】が、「メール」においては【香港】【オーストラリア】【アメリカ】が、「SNSの利用」においては【台湾】【アメリカ】の回答率が、他の国に比べて高い割合を示している。

表 2-11 モバイル端末の利用目的（国別）

(%)

	有効回答数	通話	メール	インターネットの閲覧	動画の視聴・投稿	SNSの利用	その他
全体	627	43.9	38.8	58.7	11.8	49.1	1.1
中国	170	46.5	29.4	57.6	7.1	43.5	1.2
香港	95	37.9	54.7	62.1	12.6	46.3	2.1
台湾	103	35.9	37.9	59.2	16.5	59.2	1.9
韓国	137	54.7	24.8	57.7	14.6	56.2	0.7
オーストラリア	41	36.6	68.3	58.5	19.5	41.5	0.0
アメリカ	22	59.1	68.2	50.0	9.1	59.1	0.0
その他	59	33.9	42.4	61.0	5.1	37.3	0.0

2-12 日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段

日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段について尋ねたところ、全体では「無料 Wi-Fi(60.1%)」と回答した割合が最も高く、次いで「国際ローミング(34.7%)」「モバイル Wi-Fi ルータ(22.4%)」の順となっている。

国別にみると、「プリペイド SIM カード」においては【香港】が、「国際ローミング」においては【韓国】が、「無料 Wi-Fi」においては【オーストラリア】【アメリカ】が、「日本の携帯端末」においては【アメリカ】の回答率が、他の国に比べて特に高い割合を示している。

表 2-12 日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段（国別） (%)

	有効回答数	国際ローミング	無料 Wi-Fi	プリペイド SIM	モバイル Wi-Fi	日本の携帯端末	その他
全体	639	34.7	60.1	17.5	22.4	9.4	0.0
中国	169	39.6	55.0	15.4	26.6	3.6	0.0
香港	95	26.3	53.7	42.1	17.9	5.3	0.0
台湾	104	20.2	65.4	24.0	22.1	18.3	0.0
韓国	138	58.0	42.0	2.2	21.0	1.4	0.0
オーストラリア	44	25.0	90.9	20.5	18.2	13.6	0.0
アメリカ	25	32.0	80.0	12.0	16.0	56.0	0.0
その他	64	15.6	84.4	9.4	26.6	12.5	0.0

2-13 札幌市内の無料 Wi-Fi の利用環境の満足度

2-12で「無料 Wi-Fi を利用した」と回答した人に、札幌市内の無料 Wi-Fi の利用環境について尋ねたところ、全体では「満足」「やや満足」を合わせた満足度は63.7%となっている。

国別で見ると、【中国】【オーストラリア】【アメリカ】においては「満足」と回答した割合がいずれも4割以上であった。また、【中国】【台湾】においては7割以上の人が「満足」「やや満足」のいずれかに回答している。

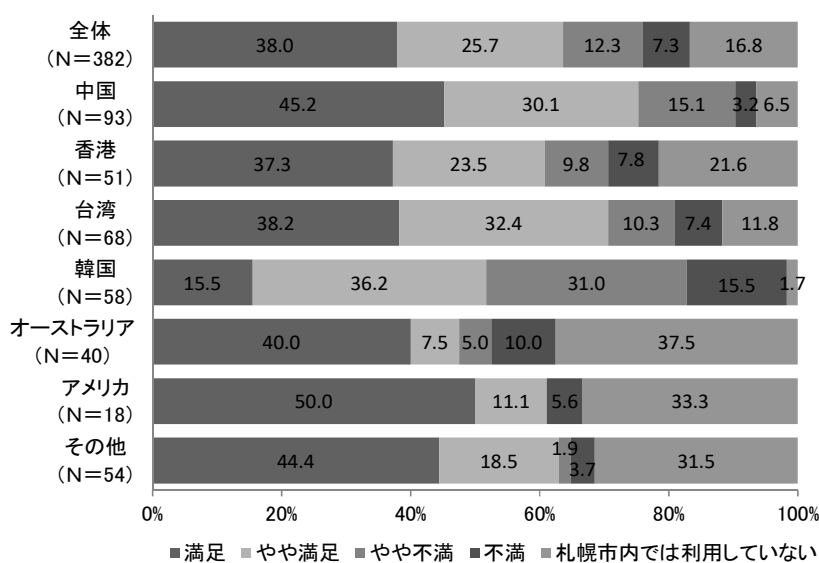


図 2-13 札幌市内の無料 Wi-Fi の利用環境 (国別)

2-14 札幌市以外の道内の無料 Wi-Fi の利用環境の満足度

2-12で「無料 Wi-Fi を利用した」と回答した人に、札幌市外の道内の無料 Wi-Fi の利用環境について尋ねたところ、全体では「満足」「やや満足」を合わせた満足度は58.3%となっている。

国別で見ると、【中国】において「満足」と回答した割合が4割を超えていた。また、【中国】【香港】においては6割以上の人が「満足」「やや満足」のいずれかに回答している。

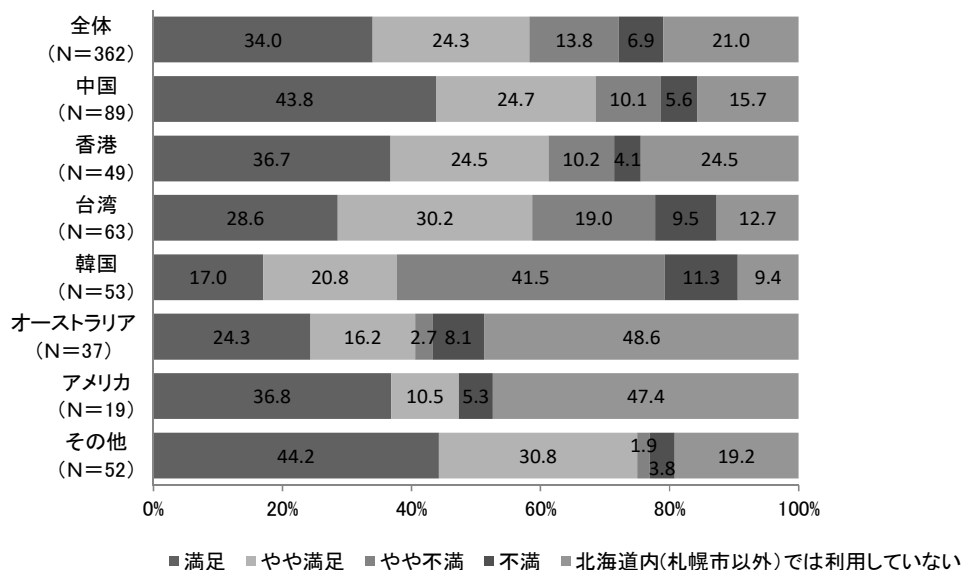


図 2-14 札幌市外の道内の無料 Wi-Fi の利用環境 (国別)

2-15 札幌市内で無料 Wi-Fi を利用していない（しなかった）理由

2-12で「無料 Wi-Fi を利用した」と回答していない人に、札幌市内で無料 Wi-Fi を利用していない（しなかった）理由を尋ねたところ、全体では「他の通信手段があったので必要なかったから(40.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「利用できることを知らなかったから(31.4%)」、「利用できる場所がわからなかったから(20.0%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】において「利用できることを知らなかったから」「利用できる場所をわからなかった」をあわせて 63.5%が、無料 Wi-Fi 利用のための情報が不足していることをあげた。

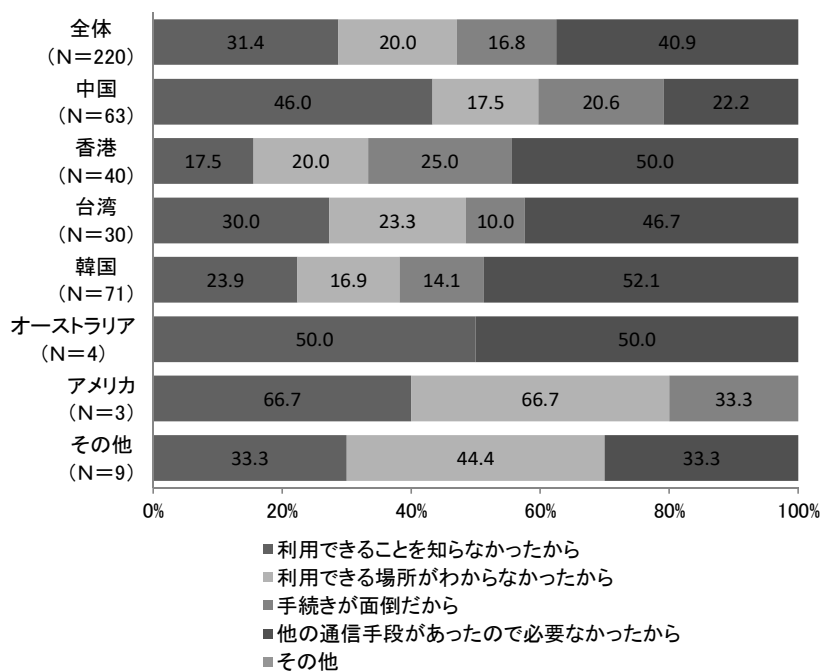


図 2-15 札幌市内の無料 Wi-Fi を利用しなかった理由（国別）

2-16 札幌滞在中の目的や楽しみ

札幌滞在中の目的や楽しみについて尋ねたところ、全体では「さっぽろ雪まつりを楽しむ(87.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「美味しいものを食べる(45.0%)」「雪景色・景観を楽しむ(33.5%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】においては「買い物を楽しむ」と回答した割合が、他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【香港】【韓国】においては「温泉を楽しむ」が、【アメリカ】においては「雪景色・景観を楽しむ」がそれぞれ約20ポイント増加している。

表 2-16 札幌滞在中の目的や楽しみ（国別）（上：平成27年度 下：平成26年度）

（%）

	有効回答数	さっぽろ雪まつりを 楽しむ	美味しいものを食べる	買い物を 楽しむ	温泉を 楽しむ	雪景色・景観を 楽しむ	雪遊びを 楽しむ	ウインタースポーツ・ スキーを楽しむ	芸術・文化・歴史を 楽しむ	ドライブを 楽しむ	地元住民との 交流	その他
全体	633	87.5	45.0	31.0	31.3	33.5	20.2	6.8	8.5	3.0	0.0	
中国	168	81.0	47.0	45.8	34.5	29.8	14.3	6.5	13.1	1.8	0.0	
香港	95	87.4	49.5	36.8	38.9	26.3	21.1	7.4	4.2	4.2	0.0	
台湾	102	82.4	49.0	31.4	35.3	43.1	20.6	2.9	16.7	4.9	0.0	
韓国	136	94.1	52.9	14.0	27.2	34.6	12.5	7.4	5.9	0.0	0.0	
オーストラリア	43	90.7	23.3	16.3	16.3	39.5	46.5	4.7	0.0	4.7	0.0	
アメリカ	26	92.3	34.6	30.8	15.4	30.8	11.5	11.5	0.0	3.8	0.0	
その他	63	95.2	28.6	28.6	30.2	33.3	36.5	11.1	4.8	6.3	0.0	

	有効回答数	さっぽろ雪まつりを 楽しむ	美味しいものを食べる	買い物を 楽しむ	温泉を 楽しむ	雪景色・景観を 楽しむ	雪遊びを 楽しむ	ウインタースポーツ・ スキーを楽しむ	芸術・文化・歴史を 楽しむ	ドライブを 楽しむ	地元住民との 交流	その他
全体	585	88.4	44.6	30.1	24.6	30.1	22.7	5.5	5.3	1.9	3.6	
中国	132	86.4	37.1	29.5	34.1	29.5	24.2	6.8	6.8	0.8	0.8	
香港	91	90.1	50.5	45.1	22.0	28.6	19.8	1.1	3.3	1.1	3.3	
台湾	129	91.5	40.3	31.8	36.4	28.7	25.6	7.0	11.6	3.1	1.6	
韓国	124	80.6	60.5	27.4	9.7	35.5	21.0	3.2	0.0	1.6	10.5	
オーストラリア	29	89.7	24.1	13.8	20.7	20.7	37.9	6.9	6.9	3.4	3.4	
アメリカ	21	100.0	38.1	14.3	23.8	47.6	23.8	4.8	0.0	0.0	0.0	
その他	59	94.9	40.7	23.7	15.3	23.7	13.6	10.2	3.4	3.4	1.7	

2-17 札幌での買い物を楽しむ上で困ったこと

札幌での買い物を楽しむ上で困ったことについて尋ねたところ、全体では「スタッフに言葉が通じない(33.0%)」と回答した割合が最も高く、次いで「店頭表示やメニューが外国語対応されていない(33.0%)」「店内でWi-Fiが繋がらない(22.0%)」の順となっている。

国別にみると、【韓国】においては「クレジットカードが使えない店が多い」が、【オーストラリア】においては「スタッフに言葉が通じない」の回答率が、他の国に比べて特に高い割合を示している。

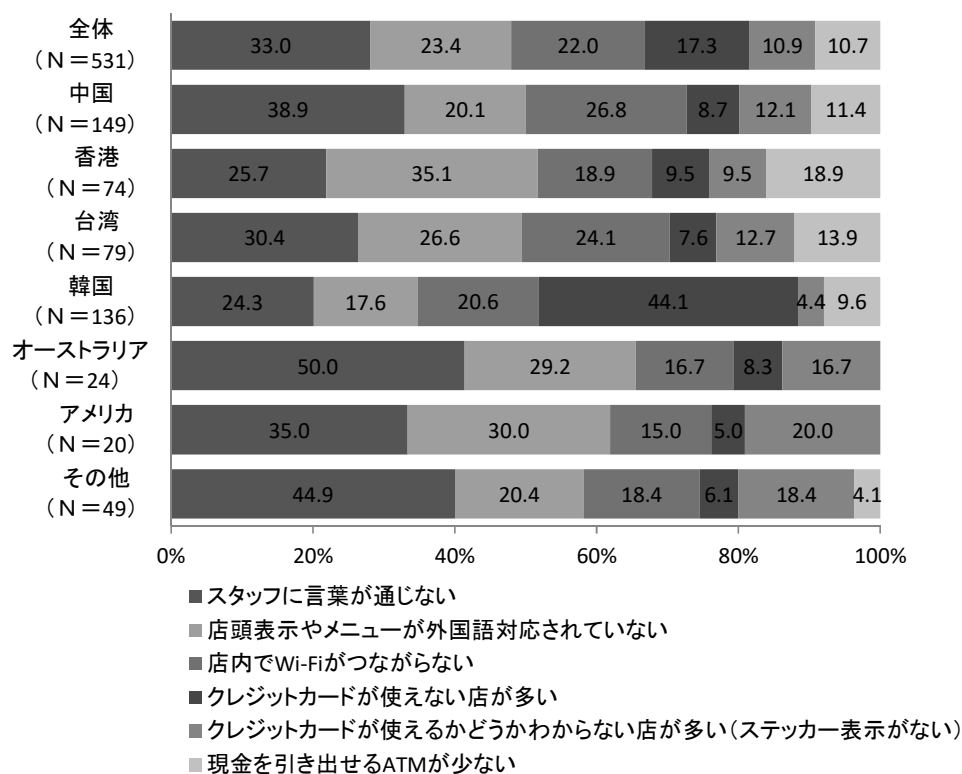


図 2-17 札幌での買い物を楽しむ上で困ったこと (国別)

2-18 定山溪温泉の認知度

定山溪温泉について尋ねたところ、全体では4割弱が「知らない」と回答し、「行ったことがある」と回答した割合は約2割であった。

国別にみると、【香港】【韓国】においては「行ったことがある」と回答した割合が他の国に比べ高く、いずれも3割を超えていた。

一方で、【オーストラリア】【アメリカ】においては「知らない」と回答した割合が他の国に比べ高く、約7割であった。

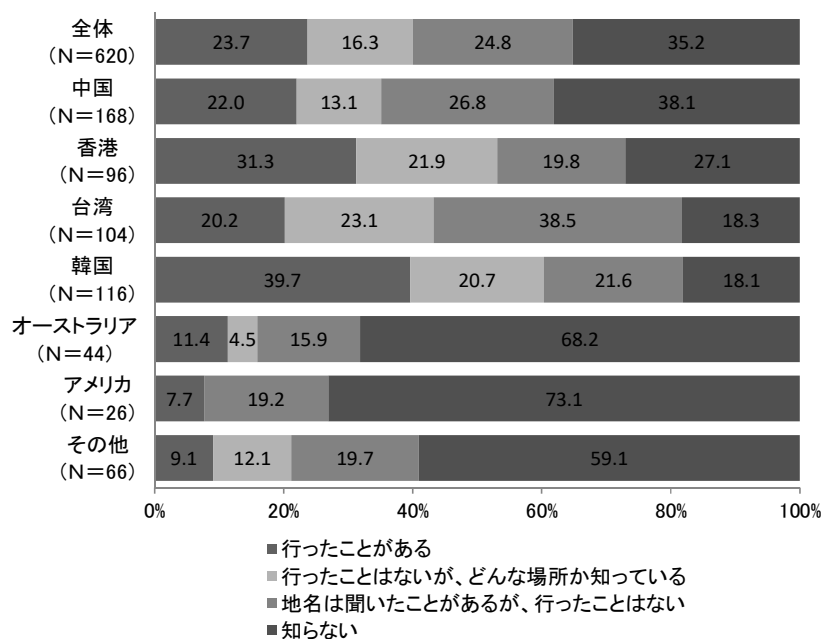


図 2-18 定山溪温泉の認知度（国別）

2-19 札幌滞在中の交通手段

札幌滞在中の交通手段は、全体では「地下鉄(65.1%)」と回答した割合が最も高く、次いで「JR(63.1%)」、「タクシー(25.2%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】においては「貸切バス」が、【台湾】においては「路線バス」が、【オーストラリア】においては「スキーバス」「JR」と回答した割合が、他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【アメリカ】を除く全ての国において「JR」が、また【韓国】を除く全ての国において「地下鉄」と回答した割合が増加している。

表 2-19 札幌滞在中の交通手段（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

（%）

	有効回答数	貸切バス	定期観光バス	スキーバス	タクシー	貸切タクシー	レンタカー	友人・知人等の送迎	路線バス	JR	地下鉄	路面電車	その他
全体	648	17.0	13.7	8.6	25.2	4.6	8.8	6.6	19.9	65.1	63.1	9.1	0.0
中国	174	31.0	20.7	8.6	24.7	6.9	4.0	8.0	25.3	54.0	64.9	12.1	0.0
香港	97	3.1	12.4	10.3	33.0	3.1	18.6	6.2	14.4	69.1	69.1	3.1	0.0
台湾	105	16.2	11.4	4.8	19.0	3.8	13.3	4.8	30.5	70.5	70.5	20.0	0.0
韓国	138	9.4	11.6	5.1	25.4	2.2	8.0	7.2	15.9	67.4	63.0	6.5	0.0
オーストラリア	43	16.3	2.3	25.6	23.3	4.7	4.7	2.3	11.6	83.7	48.8	0.0	0.0
アメリカ	25	20.0	4.0	0.0	28.0	12.0	0.0	4.0	16.0	56.0	60.0	4.0	0.0
その他	66	16.7	16.7	12.1	24.2	4.5	7.6	9.1	12.1	66.7	48.5	6.1	0.0

	有効回答数	貸切バス	定期観光バス	スキーバス	タクシー	貸切タクシー	レンタカー	友人・知人等の送迎	路線バス	JR	地下鉄	路面電車	その他
全体	585	16.2	13.5	7.9	29.1	1.0	7.5	3.9	8.0	40.0	58.8	7.4	3.1
中国	131	23.7	27.5	13.7	35.1	1.5	8.4	1.5	9.9	32.1	52.7	11.5	0.0
香港	87	6.9	5.7	6.9	51.7	1.1	8.0	1.1	2.3	32.2	67.8	5.7	4.6
台湾	132	25.0	20.5	9.1	25.8	0.0	3.8	3.8	20.5	46.2	55.3	9.8	2.3
韓国	124	8.1	3.2	0.8	13.7	0.0	10.5	10.5	0.0	23.4	65.3	0.8	5.6
オーストラリア	32	15.6	18.8	21.9	31.3	3.1	9.4	3.1	0.0	56.3	46.9	3.1	3.1
アメリカ	22	13.6	4.5	0.0	36.4	0.0	4.5	0.0	4.5	95.5	59.1	13.6	0.0
その他	57	12.3	0.0	3.5	17.5	3.5	7.0	1.8	7.0	61.4	59.6	8.8	5.3

3. 札幌観光の満足度

3-1 満足度<さっぽろ雪まつり>

さっぽろ雪まつりの満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて 95.3%（平成26年度調査より 0.2%減少）と高い評価を受けている。

国別で見ると、【中国】【香港】【オーストラリア】【アメリカ】においては「満足」と回答した割合が高く、特に【アメリカ】は8割を超えている。

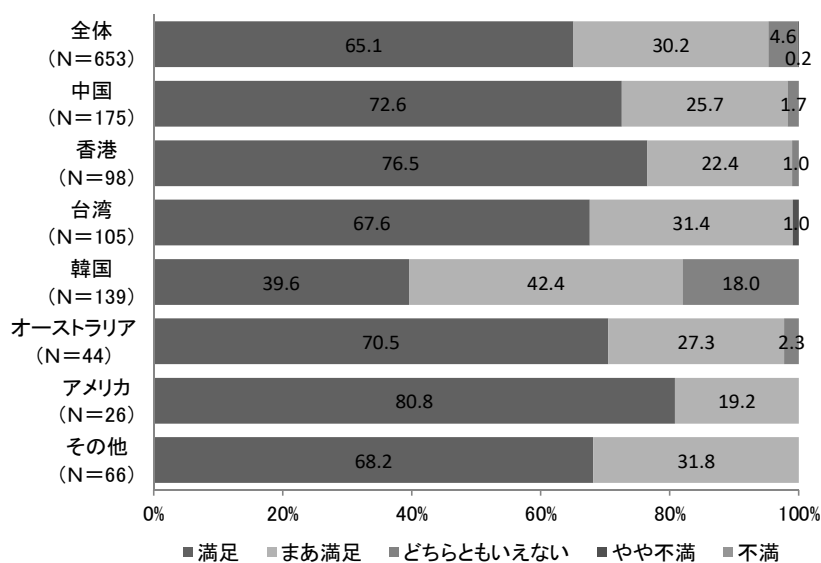


図 3-1 満足度<さっぽろ雪まつり>（国別）

3-2 満足度<札幌旅行中に受けたおもてなしについて>

札幌旅行中に受けたおもてなしに関する満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて96.0%と高い評価を受けている。

国別で見ると、【中国】【オーストラリア】【アメリカ】において「満足」と回答した割合が高く、特に【アメリカ】は8割を超えている。

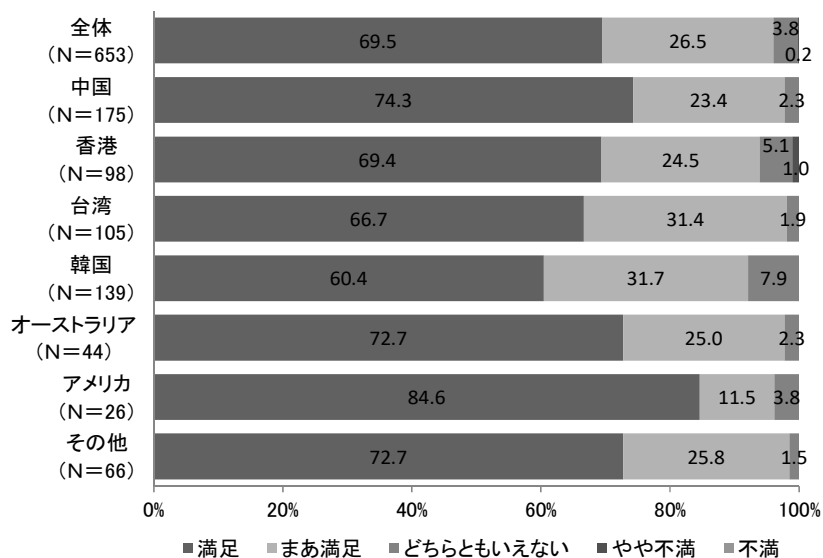


図 3-2 満足度<札幌旅行中に受けたおもてなしについて> (国別)

3-3 満足度＜観光情報の提供について＞

観光情報の提供に関する満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて95.8%（平成26年度調査より2.5%減少）と高い評価を受けている。

国別で見ると、【香港】において「満足」と回答した割合が高く、7割を超えている。

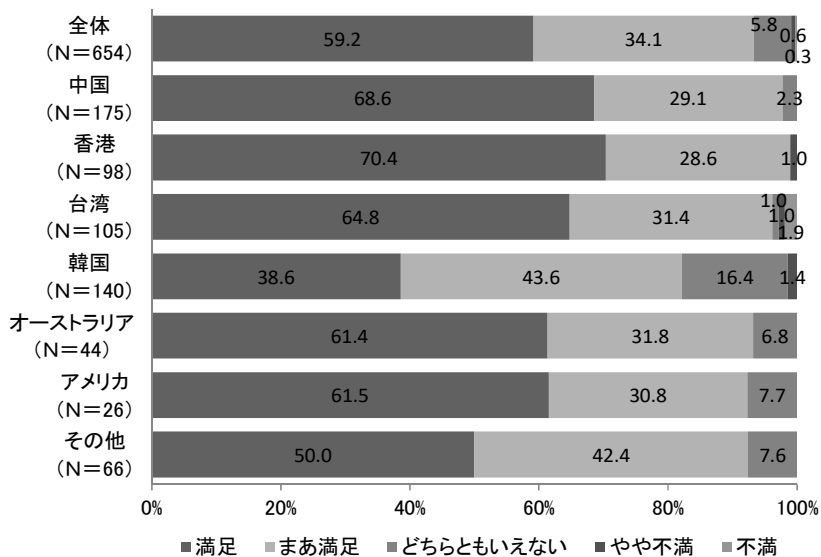


図 3-2 満足度＜観光情報の提供について＞（国別）

3-4 満足度<観光地としての総合満足度>

観光地としての総合満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて 96.6%（平成26年度調査より 0.5%増加）と高い評価を受けている。

国別で見ると、【中国】【香港】【オーストラリア】【アメリカ】において「満足」と回答した割合が高く、特に【アメリカ】は8割を超えている。

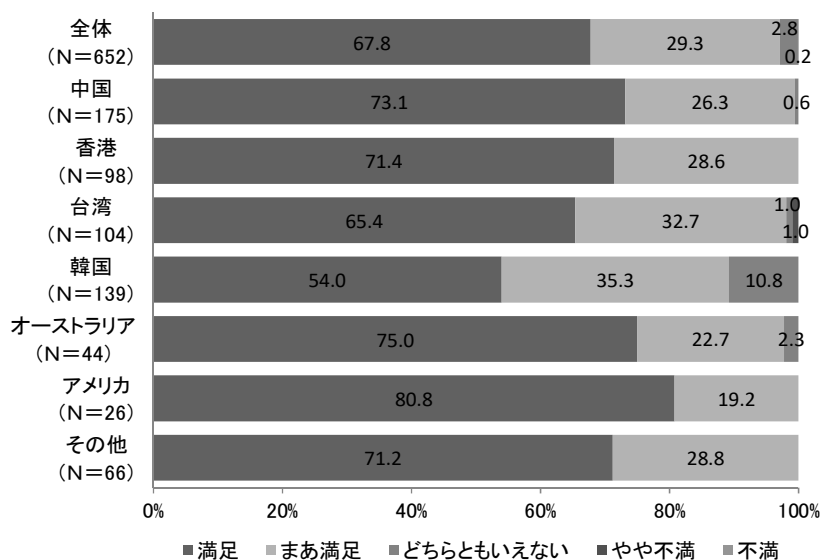


図 3-3 満足度<観光地としての総合満足度> (国別)

3-5 その他の満足度

(1) 満足度が高かったもの

その他の満足度が高かった項目は、全体では「食事や食べ物(61.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「宿泊施設(36.6%)」「訪れた観光スポット(30.0%)」の順となっている。

国別で見ると、【韓国】においては「食事や食べ物」が、また【オーストラリア】においては「滞在中に受けたおもてなし」が、【アメリカ】においては「食事や食べ物」「訪れた観光スポット」の回答率が、他の国に比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、【台湾】を除く全ての国において「訪れた観光スポット」と回答した割合が増加している。

表 3-5-1 その他、満足度が高かったもの（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）（%）

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	640	61.4	36.6	30.0	11.6	16.7	13.0	8.9	0.3
中国	174	52.3	40.8	31.6	16.1	20.1	10.9	6.3	0.0
香港	97	64.9	37.1	38.1	12.4	11.3	9.3	7.2	0.0
台湾	102	56.9	42.2	24.5	13.7	13.7	11.8	17.6	0.0
韓国	135	72.6	33.3	17.0	9.6	14.1	17.0	2.2	0.0
オーストラリア	44	56.8	36.4	38.6	11.4	29.5	11.4	13.6	2.3
アメリカ	24	75.0	16.7	45.8	4.2	12.5	12.5	8.3	4.2
その他	64	62.5	29.7	37.5	1.6	18.8	18.8	15.6	0.0

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	592	61.3	45.3	25.0	16.0	19.6	12.7	6.1	0.3
中国	132	53.0	44.7	25.0	12.1	19.7	16.7	9.1	0.0
香港	90	64.4	66.7	22.2	20.0	12.2	1.1	0.0	0.0
台湾	131	52.7	44.3	32.8	20.6	13.7	13.0	9.9	0.0
韓国	125	71.2	49.6	16.0	22.4	28.0	5.6	3.2	0.8
オーストラリア	31	77.4	29.0	12.9	3.2	19.4	22.6	6.5	3.2
アメリカ	22	50.0	22.7	36.4	9.1	36.4	27.3	9.1	0.0
その他	61	68.9	24.6	32.8	4.9	19.7	24.6	4.9	0.0

(2) 満足度が低かったもの

その他の満足度が低かった項目は、全体では「市内の移動のしやすさ(35.8%)」と回答した割合が最も高く、次いで「宿泊施設(30.3%)」、「お土産品(21.8%)」の順となっている。なお、「(1) 満足度が高かったもの」に比べると回答数そのものは少ない。

国別でみると、【香港】においては「宿泊施設」「市内の景観や街並み」が、【韓国】においては「市内の移動しやすさ」が、【オーストラリア】においては「宿泊施設」が、【アメリカ】においては「食事や食べ物」「お土産品」の回答率が、他の国に比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、【韓国】においては「市内の移動のしやすさ」が、【オーストラリア】においては「宿泊施設」が、【アメリカ】においては「お土産品」が、それぞれ30ポイント以上増加している。

表3-5-2 その他、満足度が低かったもの（国別）（上：平成27年度 下：平成26年度）

（%）

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けた	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	165	9.7	30.3	13.3	21.8	10.3	17.0	35.8	5.5
中国	43	9.3	39.5	16.3	9.3	4.7	20.9	30.2	2.3
香港	26	3.8	42.3	15.4	23.1	11.5	30.8	34.6	0.0
台湾	21	14.3	23.8	14.3	14.3	14.3	19.0	14.3	9.5
韓国	39	7.7	10.3	10.3	20.5	15.4	5.1	71.8	0.0
オーストラリア	15	13.3	53.3	6.7	26.7	6.7	20.0	20.0	20.0
アメリカ	5	20.0	40.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
その他	16	12.5	18.8	18.8	43.8	6.3	12.5	18.8	18.8

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けた	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	178	11.8	19.7	14.0	18.5	10.7	17.4	34.3	3.9
中国	55	9.1	16.4	14.5	25.5	3.6	16.4	34.5	0.0
香港	20	15.0	20.0	25.0	5.0	20.0	20.0	30.0	0.0
台湾	34	8.8	29.4	8.8	11.8	23.5	11.8	23.5	2.9
韓国	51	17.6	19.6	9.8	23.5	7.8	19.6	41.2	7.8
オーストラリア	6	0.0	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0	33.3	16.7
アメリカ	3	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
その他	9	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	44.4	44.4	11.1

3-6 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由

市内の移動のしやすさの満足度が低い理由を自由記述形式で尋ねたところ、下表に示す意見が寄せられた。目的地までの距離の長さや交通費、案内表示の分かりにくさなどが挙げられた。

表 3-6 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由

交通費	交通費が高い(4件)。
目的地までの距離	ホテルが遠い(3件)。
	歩く時間が少し長い。
	動物園まで長い道を歩かなければならない。 観光地からの距離が遠い。地下鉄でもっと近くまで行けば良いのだが。
情報・案内	英語表記が不十分。
	中国語の案内表示が少ないので、道に迷いやすい。
	交通に関する情報が十分ではない。
	地図が分かりづらい。目がチカチカするくらい標識が多い。 バス停の表示がわかりにくい。
便数など	札幌市外へ出る際の交通の便が悪すぎる。
	列車が満席で座れなかった。
	バスのルートに無駄が多く、どこへ行くにも不便だ。
路面状況	路面が滑りやすい(2件)。
	大変滑りやすい。雪まつり会場の道をきちんと除雪してくれたら…。

4. 札幌への再訪意向

4-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向

さっぽろ雪まつりへの再訪意向は、全体では「ぜひ来たい」「来たい」を合わせると76.9%であった。

国別でみると、【アメリカ】においては「ぜひ来たい」と回答した割合が高く、約7割であった。

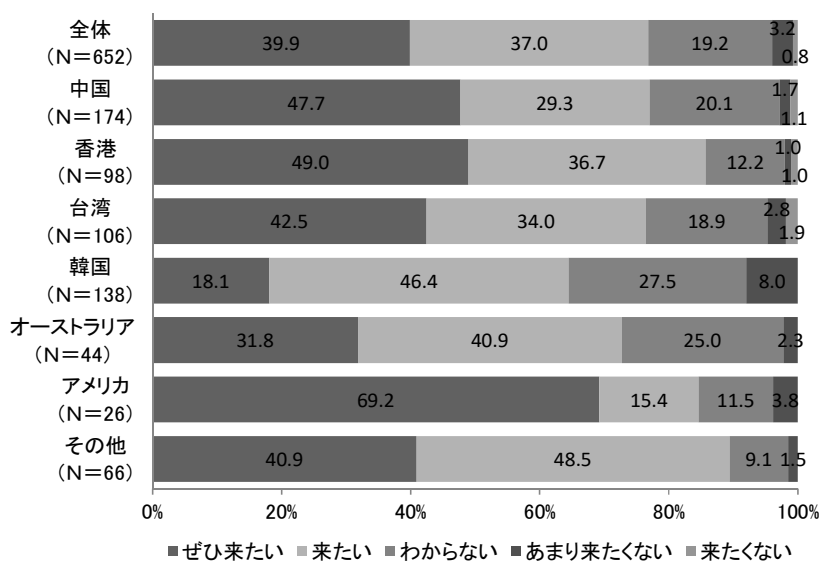


図 4-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向（国別）

4-2 札幌への再訪意向

観光目的での札幌への再訪意向は、全体では「ぜひ来たい」「来たい」を合わせると87.6%であった。

国別で見ると、【香港】【アメリカ】においては「ぜひ来たい」と回答した割合が高く、6割を超えている。

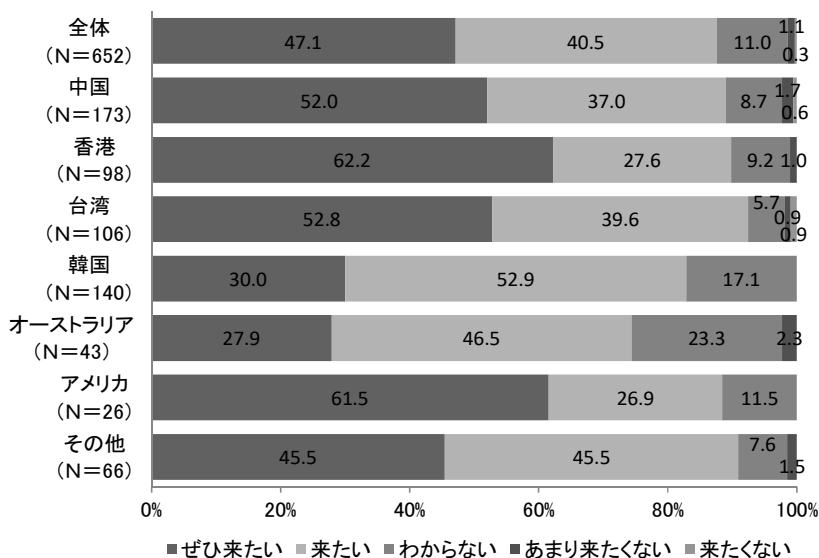


図 4-2 札幌への再訪意向（国別）

4-3 再訪したい季節

再訪したい季節について尋ねたところ、全体では「夏(37.8%)」と回答した割合が最も高く、次いで「冬(35.5%)」、「秋(22.3%)」、「春(21.2%)」の順となっている。

国別で見ると、【アメリカ】においては「夏」と回答した割合が、他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【アメリカ】を除く全ての国において、「冬」と回答した割合が増加している。また【香港】【台湾】【韓国】において、「冬」を除く全ての季節の割合が減少している。

表 4-3 再訪したい季節（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）(%)

	有効 回答数	春	夏	秋	冬
全体	561	21.2	37.8	22.3	35.5
中国	153	17.6	30.7	24.2	35.3
香港	86	14.0	44.2	20.9	40.7
台湾	97	21.6	36.1	21.6	35.1
韓国	115	24.3	41.7	22.6	29.6
オーストラリア	31	35.5	38.7	19.4	41.9
アメリカ	23	26.1	60.9	21.7	34.8
その他	56	25.0	32.1	21.4	37.5

	有効 回答数	春	夏	秋	冬
全体	538	24.7	48.0	27.1	24.0
中国	111	23.4	38.7	36.9	26.1
香港	88	26.1	50.0	33.0	18.2
台湾	123	24.4	44.7	23.6	26.0
韓国	115	20.9	59.1	21.7	20.9
オーストラリア	29	27.6	37.9	17.2	37.9
アメリカ	20	20.0	45.0	35.0	40.0
その他	52	34.6	53.8	19.2	17.3

5. 札幌の観光に関する希望・要望等

5-1 旅行中に受けるとうれしい「おもてなし」や「サービス」

旅行中に受けるとうれしい「おもてなし」や「サービス」について尋ねたところ、全体では「宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス(54.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「観光案内所での丁寧な案内やサービス(35.3%)」「道案内や写真撮影のサポートなど観光ボランティアの心配り(25.2%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】【香港】【台湾】【韓国】においては「宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス」が、【アメリカ】においては「案内看板など旅行者向けのインフラの整備」と回答した割合が高く、いずれも5割以上であった。

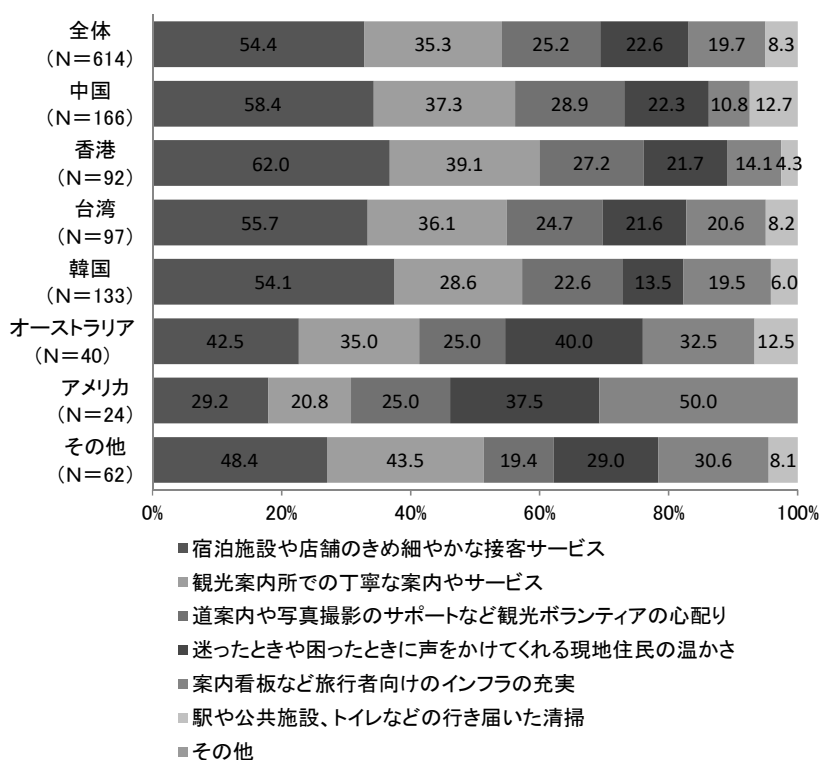


図 5-1 旅行中に受けるとうれしい「おもてなし」や「サービス」(国別)

5-2 札幌の観光に関する希望・要望等

札幌の観光に関する希望・要望を自由記述方式で尋ねたところ、下表に示す意見が寄せられた。インターネットや Wi-Fi 環境に関する意見や、外国語のコミュニケーション・案内表記、観光客向けサービスの要望などが多く寄せられた。

表 5-2 札幌の観光に関する希望・要望等

インターネット・通信	Wi-Fiになかなか接続できなくて、本当に大変だった。
	Wi-Fi無しでは、言葉の翻訳や道を見つけることは大変難しい。
	もっとインターネット環境の整備を！よろしく！
	雪まつり会場でのWi-Fiの接続があまり良くない。
	USIMの購入の際に苦労しました。
コミュニケーション・案内表記など	言葉とコミュニケーションの壁が時々あった。
	宿泊先に英語表記がありませんでした。
	私が泊ったホテルはフロントに英語の名前がなかった
	英語の案内表示をもっとしっかりしてほしい。
	中国語圏の観光客に対する案内表示、自動案内サービスを増やしてほしい。
	日本語だけでなく、中国語や英語のパンフレットがもっと必要だ。特にホテルで情報を得ることができない。
	交通機関や景観、グルメについての中国語のパンフレットをもっと充実させてほしい。
	店で韓国語が通じない。
	韓国語を話せる人がいない。
	韓国語での会話ができない。
	英語、中国語を話せる人はいるが、韓国語が通じない。
英語ができないので、韓国語が話せる人がいると良い。	
サービス	雪まつりを観にくる人のための“交通券”（例えば一日券、三日券、一週間券）のパックがあったら嬉しいです。電車・バス・地下鉄全部有効の券の形で！
	観光優待券を販売してほしい。
	お湯を提供してくれるところがなかった。
	駅の荷物保管がとても便利です。
	食事の値段が高いです。
	ホテル専用の送迎バスが無い、旅行の指示が明確ではない、中国語の案内表示が少ない。
さっぽろ雪まつり	雪まつりの規模が小さすぎる。
	雪まつりパンフレットの会場案内が分かりづらかった。
	雪まつりパンフ会場が分かりづらく間違った。
	雪まつり会場にトイレを設置してほしい。
施設・設備	もっと宿があればさらに良い。
	もっと禁煙室が必要だ。煙草を吸わない人にとっては、喫煙室は臭すぎる。
	禁煙の部屋が少ない。喫煙の部屋しか予約できなかった。ホテルで消臭はしてくれるが、それでも臭いはきつくて我慢できないほどだった。
	ゴミ箱が見つからない。
	街中にゴミ箱が少ない。

その他・謝意など	I love Hokkaido!
	I love Sapporo!
	最高！
	謝謝！
	感謝！
	大体満足。
	とても良い。
	本当に素敵だ。
	毎年来たいです。
	ほとんど申し分無し。
	申し分無し。
	素晴らしい街。
	観光には最高の場所です。
	ここがとても気に入りました。
	とても素敵。
	とても素晴らしかった。素敵な思い出をありがとう。
	とても満足しています。大変ありがとうございました。また来たいです。
	次の札幌訪問も期待しています。
	秩序を守るように宣伝してほしい(海外観光客に対して)
	もっと見どころを作ってください。ありがとうございました。
	また来るかもしれません。
	この調子で頑張ってください！ 私はきっとまた来ます。
	私は日本が大好きで、また来たい。日本中を旅したい。日本人は親切で、礼儀正しく、私の国の人のようにふるまってくれた。
	あなた方がそうであるように、都市が美しいです。
素晴らしい場所。日本での滞在を本当に楽しみました。	

資料編（調査票）

来札観光客満足度調査（ネットアンケート）

- ◇対象：日本人観光客（1年以内に札幌を観光で訪れた道外在住者）
 ◇サンプル数：1,000
 ◇調査日：1月下旬の7～10日程度を想定
 ◇設問数：40問程度

◇調査項目

＜プレ質問＞

A お住まい

47 都道府県

B 1年以内に札幌を観光したことがありますか。

1. ある（観光旅行で） 2. ある（仕事のついで） 3. いいえ

⇒1、2は本設問へ

⇒3は「C 札幌のイメージ」を回答して終了

C 「札幌」と聞いて思い浮かぶ言葉をお書きください。（最大3個、少なくとも1個）（自由記述）

＜基本情報＞

1. まず、あなたご自身のことについておうかがいします。

1-1（職業）

1. 会社役員・経営者 2. 会社員（管理職） 3. 会社員（一般社員）
 4. 公務員・教職員・団体職員（管理職） 5. 公務員・教職員・団体職員（一般職員）
 6. 契約社員・派遣社員 7. 自営業・自由業 8. パート・アルバイト
 9. 専業主婦 10. 学生 11. 無職（定年退職含む） 12. その他（ ）

1-2（年収）

1. 収入なし 2. 300万円未満 3. 300～400万円未満 4. 400～500万円未満
 5. 500～600万円未満 6. 600～700万円未満 7. 700～800万円未満
 8. 800～1,000万円未満 9. 1,000～1,500万円未満 10. 1,500万円以上

＜過去の札幌（北海道）への旅行について＞

2. 過去の札幌（北海道）への旅行についておうかがいします。

2-1（観光目的での札幌訪問回数）

観光目的での札幌への訪問回数をお教えてください。

1. 1回 2. 2回 3. 3回 4. 4回 5. 5回 6. 6～9回
 7. 10回以上

2-2 (訪れたことがある季節)

札幌を訪問したことがある季節を次の中からすべてお選びください。

1. 春 2. 夏 3. 秋 4. 冬

2-3 (前回の札幌の旅行日数)

前回札幌を訪れた際のトータルの旅行日数、および札幌での滞在日数、札幌での宿泊数をお教えてください。

() 日間 () 日 () 泊

2-4 (札幌以外の訪問都市(地域))

前回の旅行で札幌以外に訪れた北海道内の都市(地域)があればお選びください。

1. 小樽 2. 千歳 3. 旭川 4. 登別 5. 函館 6. 層雲峡
7. 洞爺湖 8. 網走 9. 阿寒 10. ニセコ 11. その他 ()
12. 札幌以外に訪れた都市(地域)はない

2-5 (旅行形態(同行者の種類))

前回の札幌旅行の際、どなたと一緒にしましたか。

1. 家族(夫婦で) 2. 家族(親子で) 3. 友人と 4. 仕事上の関係者と
5. 一人で 6. その他 ()

2-6 (旅行形態(同行者の人数))

前回の札幌旅行の際、同行者の人数は何人でしたか。ご自身を含めない人数をお答えください。

1. 1人 2. 2人 3. 3人 4. 4人 5. 5人 6. 6人以上
7. 同行者なし

2-7 (旅行会社の利用状況)

前回のご旅行の手配はどのようにされましたか。

1. 募集型団体旅行 2. 旅行会社を通じた個人手配旅行
3. WEBを通じた個人手配旅行 4. その他 ()

2-8 (旅行全体での消費金額)

前回札幌を訪れた旅行全体での消費金額(航空機代を除く)の合計をお教えてください(家族旅行の場合は一人当たり)。

約 () 円

2-9 (札幌での消費額)

そのうち、札幌市内での宿泊代とその他飲食・お土産代をお教えてください(家族旅行の場合は一人当たり)。

宿泊代: 約 () 円 その他、飲食・お土産代など () 円

2-10 (札幌観光の情報源)

札幌の観光情報の入手方法について次の中から当てはまるものを3つまでお選びください。

1. 家族・知人の話
2. 旅行代理店の人の話
3. 旅行代理店のカタログ・パンフレット
4. 札幌観光のホームページ「ようこそさっぽろ」
5. 札幌市公式観光アプリ「札幌いんふお」
6. その他のホームページなど
7. ブログ・ツイッター・Facebook など
8. 旅行雑誌・ガイドブックなど
9. テレビ、映画など
10. 札幌市内の観光案内所
11. 札幌市内のホテルコンシェルジュ、スタッフ等の話
12. 空港の案内所

2-11 (参考にしたホームページ等)

札幌観光に関する情報源の中で、具体的なホームページ名や雑誌名などがございましたら、ご記入ください。(自由記述)

2-12 (札幌旅行の目的や楽しみ)

前回の札幌旅行において、札幌滞在中の目的や楽しみは何でしたか。次の中から当てはまるものを3つまでお選びください。

1. 札幌市内の観光イベント(さっぽろ雪まつり、さっぽろオータムフェスト等)
2. 美味しいものを食べる
3. 市内の観光スポット
4. 買い物
5. 温泉
6. 景色・景観
7. スポーツをして楽しむ(スキー、ゴルフなど)
8. スポーツ観戦(プロ野球、サッカー、ゴルフなど)
9. ライブ・コンサート
10. 芸術・文化・歴史を楽しむ
11. ドライブを楽しむ
12. 地元住民との交流
13. その他()

2-13 (楽しみにしていた食べ物)

前回の札幌旅行で、楽しみにしていた食べ物についてあてはまるものを次の中から3つまでお選びください。

1. 寿司
2. 寿司以外の海鮮
3. ラーメン
4. スープカレー
5. ジンギスカン
6. じゃがいも等農産物
7. 洋菓子などのスイーツ
8. フレンチ・イタリアン等の洋食
9. その他()

2-14 (すすきの地区での飲食について)

前回の札幌旅行で、札幌滞在中すすきの地区で飲食をしましたか。

1. はい
2. いいえ

2-15 (食事代)

前回の札幌旅行で、昼食及び夕食にかかった平均額（一人一回あたり）をお教えてください。

昼食：約（ ）円 夕食：約（ ）円

2-16 (訪問した場所)

前回の札幌旅行中に、訪問した場所を次の中から全てお選びください。

- | | | |
|---------------------------|----------------------------|----------------------|
| 1. 大通公園 | 2. 時計台 | 3. 北海道庁旧本庁舎（赤れんが） |
| 4. 札幌市北3条広場（アカプラ） | 5. さっぽろテレビ塔 | 6. JRタワー展望室 |
| 7. もいわ山 | 8. 羊ヶ丘展望台 | 9. 旭山記念公園 |
| 10. 北海道大学 | 11. 北大植物園 | 12. 北海道開拓の村・北海道開拓記念館 |
| 13. 札幌市資料館 | 14. 知事公館 | 15. 豊平館 |
| 16. 創成川公園 | 17. すすきの | 18. ラーメン横丁 |
| 19. 札幌大通地下ギャラリー 500m 美術館 | 20. 札幌市アイヌ文化交流センター（ピリカコタン） | 21. 札幌ら〜めん共和国 |
| 22. サッポロビール園 | 23. サッポロビール博物館 | 24. サッポロファクトリー |
| 25. 円山エリア | 26. 千歳鶴酒ミュージアム | 27. 酪農と乳の歴史館 |
| 28. 白い恋人パーク | 29. モエレ沼公園 | 30. サッポロさとらんど |
| 31. 札幌芸術の森 | 32. 札幌コンサートホールKitara | 33. 中島公園 |
| 34. 北海道立近代美術館 | 35. 札幌彫刻美術館・本郷新記念館 | |
| 36. 北海道立三岸好太郎美術館 | 37. エリエールスクエア渡辺淳一文学館 | |
| 38. 北海道立文学館 | 39. 札幌ドーム | 40. 大倉山ジャンプ競技場 |
| 41. 札幌ウインタースポーツミュージアム | 42. 定山溪温泉 | 43. 小金湯温泉 |
| 44. 滝野すずらん丘陵公園（滝野スノーワールド） | 45. 円山動物園 | 46. 二条市場 |
| 47. 中央卸売市場場外市場 | 48. 狸小路 | 49. ノリア（ビル屋上の観覧車） |
| 50. 札幌ステラプレイス | 51. 大通ビッセ | 52. 百貨店 |
| 53. 家電量販店 | 54. スキー場 | 55. ゴルフ場 |
| 56. その他（ ） | | |

2-17 (訪問した場所についての評価)

2-16 で選んだそれぞれの場所についての評価を下記よりお選びください。

1. 満足 2. まあ満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない

2-18 (移手段)

前回の札幌旅行で、札幌滞在中の移手段は何でしたか。次の中から当てはまるものを5つまでお選びください。

- | | | | |
|----------|--------------|-----------------|-----------------------|
| 1. 貸切バス | 2. 定期観光バス | 3. タクシー | 4. 貸切タクシー |
| 5. レンタカー | 6. 友人・知人等の送迎 | 7. 路線バス | 8. JR |
| 9. 地下鉄 | 10. 路面電車 | 11. 自転車（レンタル含む） | 12. その他（ ） |

<札幌観光の満足度>

3. 札幌観光の満足度についておうかがいします。

3-1 <観光情報の提供について>

1. 満足 2. まあ満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない

3-2 <滞在中にうけたおもてなしについて>

1. 満足 2. まあ満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない

3-3 <市内の観光スポットへの交通アクセスについて>

1. 満足 2. まあ満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない

3-4 <定山溪温泉について>

1. 満足 2. まあ満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない

3-5 <観光地としての総合満足度>

1. 満足 2. まあ満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない

3-6 <満足度（その他）>

次の中から満足度が高かったものを2つまでお選びください。

1. 食事や食べ物 2. 宿泊施設 3. 訪れた観光スポット 4. お土産品
5. 滞在中に受けたおもてなし 6. 市内の景観や街並み 7. 市内の移動のしやすさ
8. その他（ ）

3-7 <満足度（その他）>

次の中から満足度が低かったものを2つまでお選びください。

1. 食事や食べ物 2. 宿泊施設 3. 訪れた観光スポット 4. お土産品
5. 滞在中に受けたおもてなし 6. 市内の景観や街並み 7. 市内の移動のしやすさ
8. その他（ ）

3-8（市内の移動のしやすさについて）

（3-8で「市内の移動のしやすさ」を選んだ方）市内の移動のしやすさの満足度が低い理由をお答えください。

3-9（札幌旅行で受けたおもてなし）

あなたが最近の札幌旅行で、特に印象に残っている「おもてなし」について、場所と内容を教えてください。

場所

内容

3-9（これまでに受けたおもてなし）

あなたがこれまでに受けた「おもてなし」のなかで、最も印象に残っているものはなんですか。場所と内容を教えてください。

場所

内容

3-10（イベントの認知度）

札幌市内で行われている次のイベントのうち、知っているものをすべてお選びください。

- | | | |
|------------------------------|---------------------------|-----------------|
| 1. さっぽろ雪まつり | 2. さっぽろホワイトイルミネーション | |
| 3. ミュンヘンクリスマス市 in Sapporo | 4. さっぽろライラックまつり | |
| 5. YOSAKOI ソーラン祭り | 6. さっぽろ夏まつり（さっぽろ大通ビアガーデン） | |
| 7. さっぽろオータムフェスト | 8. さっぽろ菊まつり | 9. だい・どん・でん |
| 10. PMF（パシフィックミュージックフェスティバル） | 11. サッポロシティジャズ | |
| 12. 札幌国際短編映画祭 | 13. 花フェスタ | 14. さっぽろアートステージ |
| 15. その他（ ） | | |

＜再訪希望＞

4. 札幌への再訪希望についておうかがいします。

4-1（観光目的での札幌への再訪希望）

観光目的でまた札幌に来たいと思いますか？

- | | | | |
|----------|--------|----------|-------------|
| 1. ぜひ来たい | 2. 来たい | 3. わからない | 4. あまり来たくない |
| 5. 来たくない | | | |

4-2（再訪時期）

（4-1で「ぜひ来たい」「来たい」を選んだ方）次はどの季節に訪れたいですか。

- | | | | |
|------|------|------|------|
| 1. 春 | 2. 夏 | 3. 秋 | 4. 冬 |
|------|------|------|------|

4-3（再訪時の目的や楽しみ）

（4-1で「ぜひ来たい」「来たい」を選んだ方）どのような目的で訪れたいですか。

- | |
|--|
| 1. 札幌市内の観光イベント（さっぽろ雪まつり、さっぽろオータムフェスト等） |
| 2. 美味しいものを食べる |
| 3. 市内の観光スポット |
| 4. 買い物 |
| 5. 温泉 |
| 6. 景色・景観 |
| 7. スポーツをして楽しむ（スキー、ゴルフなど） |
| 8. スポーツ観戦（プロ野球、サッカー、ゴルフなど） |
| 9. ライブ・コンサート |
| 10. 芸術・文化・歴史を楽しむ |
| 11. ドライブを楽しむ |
| 12. 地元住民との交流 |
| 13. その他（ ） |

4-4 (再訪を希望しない理由)

(4-1で「あまり来たくない」「来たくない」を選んだ方) その理由をお教えてください。(自由記述)

〈札幌のイメージ〉

5. 札幌のイメージについてお伺いします。

5-1

「札幌」と聞いて思い浮かぶ言葉をお書きください。(最大5個、少なくとも3個)(自由記述)

5-2

あなたが考える札幌の一番の魅力は何ですか。(自由記述)

〈その他〉

6-1 (旅行中にうけたいおもてなしについて)

あなたが旅行先で受けるとうれしい「おもてなし」や「サービス」はどのようなものですか。次の中から当てはまるものを3つまでお選びください。

1. 宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス
2. 観光案内所での丁寧な案内やサービス
3. 道案内や写真撮影のサポートなど観光ボランティアの心配り
4. 迷ったときや困ったときに声をかけてくれる現地住民の温かさ
5. 案内看板など旅行者向けのインフラの充実
6. 観光スポット等における案内・解説
7. 駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃
8. その他 ()

6-2 (札幌観光への希望・要望等)

その他、札幌の観光に関する希望・要望等がありましたらご自由にお書きください。(自由記述)

外国からの観光客の皆様への札幌観光アンケート

この度は、札幌並びに北海道へお越しいただき誠にありがとうございました。
札幌市では、より快適で楽しい札幌観光を提供できるように、皆様の札幌滞在中のご感想やご旅行の詳細をお伺いするアンケート調査を実施しております。
今回の調査は、海外から観光目的で札幌にお越しいただいた 18 才以上の皆様をお願いをしております。皆様のご協力をお願いいたします。

＜調査主体＞

札幌市観光文化局観光コンベンション部観光企画課
山田

＜実施機関・お問合せ先＞

(団体名) 株式会社ノーザンクロス

(住所) 札幌市中央区大通東 2 丁目 3 番地 1
第 36 桂和ビル 7 階

(担当者名) 井上、萩

(電話番号) 011-232-3661 (FAX番号) 011-232-4918

＜ご記入に際してのお願い＞

※以下の設問について、該当する選択肢を○で囲んでください。

※設問によっては () 内に数値や文字を記入してください。

A あなたのお住まいはどちらですか。

1. 中国 2. 香港 3. 台湾 4. 韓国 5. オーストラリア
6. その他 ()

B 今回のご旅行の主な目的は観光ですか。

1. はい 2. いいえ

1. まず、あなたご自身のことについておうかがいします。

1-1 (性別)

1. 男性 2. 女性

1-2 (年代)

1. 18～29 歳 2. 30～39 歳 3. 40～49 歳 4. 50～59 歳
5. 60～69 歳 6. 70 歳以上

1-3 (年収)

1. 収入なし 2. 300 万円未満 3. 300～400 万円未満 4. 400～500 万円未満
5. 500～600 万円未満 6. 600～700 万円未満 7. 700～800 万円未満
8. 800～1,000 万円未満 9. 1,000～1,500 万円未満 10. 1,500 万円以上

1-4 (英語の使用について) 英語を使うことができますか。

1. 不自由なく日常的な会話ができる
2. カタコトの会話ならできる
3. 会話は自信がないが、読むことはできる
4. 英語はわからない

2. 今回のご旅行についておうかがいします。

2-1 今回を含めて観光目的での札幌訪問は何回目ですか。

1. 初めて 2. 2 回目 3. 3 回目 4. 4 回目 5. 5 回目
6. 6～9 回目 7. 10 回目以上

2-2 今回の日本旅行の日数は全部で何日間ですか。

() 日間

2-3 今回のご旅行で、札幌滞在日数および宿泊数をお教えてください。

() 日間 () 泊

2-4 今回のご旅行で、札幌以外に訪れた（訪れる予定の）日本国内の都市（地域）を全てお選びください。

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------|--------|----------|--------|--------|
| 1. 小樽 | 2. 千歳 | 3. 旭川 | 4. 登別 | 5. 函館 | 6. 層雲峡 |
| 7. 洞爺湖 | 8. 網走 | 9. 阿寒 | 10. ニセコ | 11. 釧路 | 12. 帯広 |
| 13. 東京 | 14. 京都 | 15. 大阪 | 16. その他（ | ） | |
| 17. 札幌以外に訪れた（訪れる予定の）都市（地域）はない | | | | | |

2-5 今回のご旅行は、どなたと一緒にですか。あてはまるものを全てお選びください。

- | | | | |
|--------|---------|--------|-------------|
| 1. 家族で | 2. 夫婦で | 3. 友人と | 4. 仕事上の関係者と |
| 5. 一人で | 6. その他（ | | |

2-6 今回のご旅行の手配はどのようにされましたか。

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. 募集型団体旅行 | 2. 旅行会社を通じた個人手配旅行 |
| 3. Web を通じた個人手配旅行 | 4. その他（ |

2-7 今回のご旅行全体での消費金額を教えてください（交通費や宿泊費など母国で既に支払っている費用を含む・予定を含む）。家族旅行の場合は一人当たりの金額をお書きください。

約（ ）円

2-8 そのうち、札幌市内での消費金額の合計をお教えてください（予定を含む）。宿泊代とその他、飲食代などに分けてご記入ください。家族旅行の場合は一人当たりの金額をお書きください。

宿泊代：約（	）円	飲食代：約（	）円
お土産代：約（	）円	交通費：約（	）円

2-9 札幌の観光情報の入手方法について次の中から当てはまるものを3つまでお選びください。

- | |
|------------------------------|
| 1. 家族・知人の話 |
| 2. 旅行代理店の人の話 |
| 3. 旅行代理店のカタログ・パンフレット |
| 4. 札幌観光のホームページ「ようこそさっぽろ」 |
| 5. 札幌市公式観光アプリ「札幌いんふお」 |
| 6. その他のホームページなど |
| 7. ブログ・ツイッター・Facebook など |
| 8. 旅行雑誌・ガイドブックなど |
| 9. テレビ・映画など |
| 10. 札幌市内の観光案内所 |
| 11. 札幌市内のホテルのコンシェルジュ・スタッフ等の話 |
| 12. 空港の案内所 |
| 13. 旅行博・見本市 |

2-10 現在あなたがお使いのモバイル端末を全てお選びください。

- | | | | |
|--|------------|---------------------|-------------------|
| 1. 使っていない | 2. ノートパソコン | 3. iPhone (Apple 社) | 4. iPad (Apple 社) |
| 5. Android 端末 (Sony Mobile Communications 社、HTC 社、Samsung 社など) | | | |
| 6. BlackBerry (RIM 社) | | | |
| 7. その他（ | | | |

2-11 モバイル端末の利用目的を全てお選びください。

- | | | | |
|------------|--------|---------------------|-------------|
| 1. 通話 | 2. メール | 3. インターネットの閲覧（動画以外） | 4. 動画の視聴・投稿 |
| 5. SNS の利用 | | | |
| 6. その他（ | | | |

2-12 日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段は何ですか。あてはまるものを全てお選びください。

1. 国際ローミング 2. 無料 Wi-Fi 3. プリペイド SIM カード
4. モバイル Wi-Fi ルータ 5. 日本の携帯端末 6. その他（ ）

2-12で“2. 無料Wi-Fi”と回答した方のみお答えください。

2-13 札幌市内の無料Wi-Fiの利用環境はどうでしたか。

1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 5. 札幌市内では利用していない

2-14 札幌市以外の道内の無料Wi-Fiの利用環境はどうでしたか。

1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満
5. 北海道内（札幌市以外）では利用していない

2-12で“2. 無料Wi-Fi”と回答していない方のみお答えください。

2-15 札幌市内の無料Wi-Fiを利用していない（利用しなかった）理由は何ですか。あてはまるものを全てお選びください。

1. 利用できることを知らなかったから 2. 利用できる場所がわからなかったから
3. 手続きが面倒だから 4. 他の通信手段があったので必要なかったから
5. その他（ ）

2-16 今回のご旅行で、札幌滞在中の目的や楽しみは何ですか。次の中から当てはまるものを3つまでお選びください。

1. さっぽろ雪まつりを楽しむ 2. 美味しいものを食べる
3. 買い物を楽しむ 4. 温泉を楽しむ
5. 雪景色・景観を楽しむ 6. ウィンタースポーツ・雪遊びを楽しむ
7. 芸術・文化・歴史を楽しむ 8. ドライブを楽しむ
9. 地元住民との交流 10. その他（ ）

2-17 定山溪温泉をご存じですか。

1. 行ったことがある 2. 行ったことはないが、どんな場所か知っている
3. 地名は聞いたことがあるが、行ったことはない 4. 知らない

2-18 札幌でお買い物を楽しむ上で困ったことはありませんでしたか。あてはまるものを全てお選びください。

1. スタッフに言葉が通じない 2. 店頭表示やメニューが外国語対応されていない
3. 店内でWi-Fiが繋がらない 4. クレジットカードが使えない店が多い
5. クレジットカードが使えるかどうかわからない店が多い（ステッカー表示がない）
6. 現金を引き出せるATMが少ない

2-19 今回のご旅行で、札幌滞在中の移動手段は何でしたか？次の中から当てはまるものを5つまでお選びください。

1. 貸切バス 2. 定期観光バス 3. スキーバス 4. タクシー
5. 貸切タクシー 6. レンタカー 7. 友人・知人等の送迎 8. 路線バス
9. JR 10. 地下鉄 11. 路面電車 12. その他（ ）

3. 札幌観光の満足度についておうかがいします。

3-1 （さっぽろ雪まつりについて）

1. 満足 2. まあ満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満

3-2 (札幌を旅行中に受けたおもてなしの満足度)

1. 満足 2. まあ満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満

3-3 (観光情報の提供について)

1. 満足 2. まあ満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満

3-4 (観光地としての総合満足度)

1. 満足 2. まあ満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満

3-5 次の中から満足度が高かったものに○、低かったものに×をそれぞれ2つまでつけてください。

1. 食事や食べ物 2. 宿泊施設 3. 訪れた観光スポット 4. お土産品
5. 滞在中に受けたおもてなし 6. 市内の景観や街並み
7. 市内の移動のしやすさ 8. その他 ()

3-5で“7. 市内の移動のしやすさ”を×と回答した方のみお答えください。

3-6 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由をお答えください。

4. 札幌への再訪意向についておうかがいします。

4-1 さっぽろ雪まつりにまた来たいと思いますか。

1. ぜひ来たい 2. 来たい 3. わからない 4. あまり来たくない 5. 来たくない

4-2 観光目的でまた札幌に来たいと思いますか。

1. ぜひ来たい 2. 来たい 3. わからない 4. あまり来たくない 5. 来たくない

4-3 (4-2で「ぜひ来たい」「来たい」を選んだ方) 次はどの季節に訪れたいですか。あてはまるものを全てお選びください。

1. 春 2. 夏 3. 秋 4. 冬

5. その他

5-1 あなたが旅行先で受けるとうれしいと思う「おもてなし」や「サービス」はどのようなものですか。次の中から当てはまるものを3つまでお選びください。

1. 宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス
2. 観光案内所での丁寧な案内やサービス
3. 道案内や写真撮影のサポートなど観光ボランティアの心配り
4. 迷ったときや困ったときに声をかけてくれる現地住民の温かさ
5. 案内看板など旅行者向けのインフラの充実
6. 観光スポット等における案内・解説
7. 駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃
8. その他 ()

5-2 その他、札幌の観光に関する希望・要望等がありましたらご自由にお書きください。

ご協力いただき誠にありがとうございました。良いご旅行をお楽しみください。

札幌外国游客观光问卷调查

真诚地感谢您光临札幌及北海道。
 为了能给您提供更加舒适愉快的札幌旅游服务,札幌市正在进行问卷调查,希望了解诸位游客在札幌停留期间的感想以及游行的详细情形。
 此次的调查对象为 18 岁以上,以旅游为主要目的光临札幌的海外游客。恳请诸位的协力合作。

<调查者>

札幌市观光文化局观光部观光规划课
 山田

<实施机构・询问处>

(团体名) Northern Cross 有限公司
 (地址) 札幌市中央区大通东 2 丁目 3 番地 1
 第 36 桂和大厦 7 楼
 (负责人) 井上, 萩
 (电话号码) 011-232-3661 (传真号码) 011-232-4918

<注意事项>

※请在以下的问卷中,选择适当的选项画上○。

※根据提问,请将数字或文字填在()内。

A 请问您居住在哪里?

1. 中国 2. 香港 3. 台湾 4. 韩国 5. 澳大利亚
 6. 其他 ()

B 您此次旅行的主要目的是观光吗?

1. 是 2. 不是

1. 首先,请填写您的基本信息。

1-1 (性别)

1. 男性 2. 女性

1-2 (年龄)

1. 18~29 岁 2. 30~39 岁 3. 40~49 岁 4. 50~59 岁 5. 60~69 岁
 6. 70 岁以上

1-3 (家庭年收入)

1. 无收入	2. 低于 3 万美元 (20 万元)
3. 3-3.9 万美元 (20-25 万元)	4. 4-4.9 万美元 (26-32 万元)
5. 5-5.9 万美元 (33-39 万元)	6. 6-6.9 万美元 (40-45 万元)
7. 7-7.9 万美元 (46-52 万元)	8. 8-9.9 万美元 (53-65 万元)
9. 10-14.9 万美元 (66-98 万元)	10. 15 万美元 (99 万元) 以上

1-4 (关于英语) 您会讲英语吗?

1. 可以讲一口流利的英语	2. 会讲简单的英语
3. 会话没有信心,但可以读	4. 不会英语

2. 请填写有关此次旅行的情况。

2-1 您此次是第几次以旅游为目的来访札幌?

1. 第 1 次 2. 第 2 次 3. 第 3 次 4. 第 4 次 5. 第 5 次 6. 第 6~9 次
 7. 第 10 次以上

2-2 您此次的旅行一共是多少天?

() 天

2-3 请填写在札幌停留及住宿的天数。

() 天 () 宿

2-4 请选择您在此次旅行中, 已经(或将要)访问的所有日本国内城市(地区)。

- | | | | | | |
|------------------------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| 1. 小樽 | 2. 千岁 | 3. 旭川 | 4. 登别 | 5. 函馆 | 6. 层云峡 |
| 7. 洞爷湖 | 8. 網走 | 9. 阿寒 | 10. 二世谷 | 11. 钏路 | 12. 带广 |
| 13. 东京 | 14. 京都 | 15. 大阪 | 16. 其他 () | | |
| 17. 除了札幌以外没去过(没有计划去)其他城市(地区) | | | | | |

2-5 您此次的旅行是和谁一起来的?

- | | | | | |
|-----------|-------|-------|---------|--------|
| 1. 家人 | 2. 夫妇 | 3. 朋友 | 4. 公司同事 | 5. 一个人 |
| 6. 其他 () | | | | |

2-6 这次旅游是怎样安排的?

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 有固定日程安排的跟团旅行 | 2. 通过旅游公司安排的个人自助行 |
| 3. 通过旅游资讯网站安排的个人自助行 | 4. 其他 () |

2-7 这次旅游的消费总额是多少? (包括已经在中国国内预缴的费用以及要缴的剩下的费用, 如交通费, 住宿费)。家庭旅行的话, 请回答每人平均的费用。

约 () 日元

2-8 请回答其中札幌市内的消费总额(包括要缴的剩下的费用)。请分别写出住宿费和其它费用(餐饮费等)。家庭旅行的话, 请回答每人平均的费用。

住宿费: 约 () 日元 餐饮费: 约 () 日元
 纪念品费用: 约 () 日元 交通费: 约 () 日元

2-9 您在此次旅行前和旅途中, 关于札幌观光的情报信息是参考什么决定的? 请在以下的选项中, 选择3个以内适当的选项。

- | |
|----------------------|
| 1. 家人、熟人的信息 |
| 2. 旅行社的信息 |
| 3. 旅游社的资料或手册 |
| 4. 札幌观光网站“欢迎光临札幌” |
| 5. 札幌市官方观光手机软件“札幌旅游” |
| 6. 其他网络信息 |
| 7. 博客、Facebook 等 |
| 8. 旅行杂志、旅行指南 |
| 9. 电视、电影等 |
| 10. 札幌市内的观光问讯处 |
| 11. 札幌市内宾馆服务员的信息 |
| 12. 空港的问询处 |
| 13. 旅行展览会, 旅行商品交易会 |

2-10 请选择您现在所使用的所有移动设备。

- | | | |
|--------------------|--|------------------------|
| 1. 不使用 | 2. 笔记本电脑 | 3. iPhone (Apple 公司) |
| 4. iPad (Apple 公司) | 5. Android 终端 (Sony Mobile Communications 公司、HTC 公司、Samsung 公司等) | 6. BlackBerry (RIM 公司) |
| 7. 其他 () | | |

2-11 您使用通讯工具客户端的目的是什么?

- | | | |
|--------------|------------|----------------|
| 1. 通话 | 2. 邮件 (信息) | 3. 上网 (除了视频以外) |
| 4. 看视频, 上传视频 | 5. 利用社交网站 | 6. 其他 () |

2-1-2 您日本逗留期间使用（或打算使用）的通信服务是什么？

1. 国际手机漫游 2. 免费 Wi-Fi 3. 预付费手机卡（SIM 卡）
4. 通讯 Wi-Fi 路由器 5. 日本的手机，看视频，上传视频 6. 其他（ ）

请在 2-1-2 选择“2. 免费 Wi-Fi”的人回答下列问题。

2-1-3 札幌市内的免费 Wi-Fi 使用环境如何？

1. 满意 2. 比较满意 3. 不太满意 4. 不满意
5. 在札幌市内没有使用

2-1-4 在北海道（札幌市以外）的免费 Wi-Fi 使用环境如何？

1. 满意 2. 比较满意 3. 不太满意 4. 不满意
5. 在北海道（札幌市以外）没有使用

请在 2-1-2 没有选择“2. 免费 Wi-Fi”的人回答下列问题。

2-1-5 在札幌市内不使用（没有使用）免费 Wi-Fi 的原因是什么？

1. 不知道可以使用免费 Wi-Fi 2. 不知道可以使用免费 Wi-Fi 的场所
3. 利用手续太复杂 4. 已有其它通信手段，没有必要使用免费 Wi-Fi
5. 其他（ ）

2-1-6 在此次旅行中，您在札幌的目的或乐趣是什么？

请在以下的选项中，选择 3 个以内适当的选项。

1. 札幌冰雪节 2. 美食 3. 购物 4. 温泉 5. 欣赏雪景
6. 冬季运动，体验玩雪的乐趣 7. 欣赏艺术与文化，接触历史
8. 漫步札幌 9. 与当地居民交流 10. 其他（ ）

2-1-7 您知道定山溪温泉吗？

1. 去过 2. 没去过，但知道是什么地方
3. 听说过，但没去过 4. 不知道

2-1-8 在札幌购物时，有没有您感受到不方便的事情？

1. 和售货员无法正常沟通 2. 店内的牌子或菜单没有外语版翻译
3. 店内无法使用 Wi-Fi 4. 无法使用信用卡的店占多数
5. 不知道能否使用信用卡的店占多数（没有通知标识）
6. 可以取款（现金）的 ATM 机相对较少

2-1-9 此次旅行中，您在札幌停留期间的移动方式是什么？请在以下的选项中，选择 5 个以内适当的选项。

1. 包租巴士 2. 定期观光巴士 3. 滑雪专用巴士 4. 出租车
5. 包租出租车 6. 租借汽车 7. 朋友、熟人的接送 8. 公共汽车
9. J R 10. 地铁 11. 有轨电车 12. 其他（ ）

3. 请填写此次札幌旅行的满意度。

3-1 （关于札幌冰雪节的印象）

1. 满意 2. 还算满意 3. 不好说 4. 稍微不满 5. 不满意

3-2 （札幌市旅游期间对于体验到的日本服务业的满意度）

1. 满意 2. 还算满意 3. 不好说 4. 稍微不满 5. 不满意

3-3 (关于札幌观光的信息提供)

1. 满意	2. 还算满意	3. 不好说	4. 稍微不满	5. 不满意
-------	---------	--------	---------	--------

3-4 (札幌作为观光地的综合满意度)

1. 满意	2. 还算满意	3. 不好说	4. 稍微不满	5. 不满意
-------	---------	--------	---------	--------

3-5 在以下选项中, 选择满意度高的画○, 满意度低的则画×。请各自选择 2 个以内适当的选项。

1. 饮食和食品	2. 住宿设备	3. 旅游景点	4. 纪念品
5. 停留期间所受的接待	6. 市内的景观和街道景致	7. 市内的交通便利程度	
8. 其他 ()			

请在 3-5 中“7. 市内的交通便利程度”的满意度低(画×)的人回答下列问题。

3-6 请写出对“市内的交通便利程度”不是很满意的原因

--

4. 请填写有无再游札幌的想法。

4-1 您还想要来看札幌冰雪节吗?

1. 一定会再来	2. 想再来一次	3. 不知道	4. 不怎么想来	5. 不想再来
----------	----------	--------	----------	---------

4-2 以观光为目的, 您还想再次来访札幌吗?

1. 一定会再来	2. 想再来一次	3. 不知道	4. 不怎么想来	5. 不想再来
----------	----------	--------	----------	---------

4-3 (如果您在 4-2 中选「一定会再来」或「想再来一次」, 请问您想哪个季节再次来访札幌?)

1. 春	2. 夏	3. 秋	4. 冬
------	------	------	------

5. 其他

5-1 您在旅游地感到舒适高兴的“接待”和“服务”是什么? 请在以下的选项中, 选择 3 个以内的合适选项。

1. 住宿设施和店铺无微不至的接待和服务
2. 观光问讯处细心周到的解释说明和服务
3. 观光志愿者的支持与照顾, 如道路向导和拍照等
4. 迷路时或有困难时当地人所给予的热情的帮助
5. 旅游指南标识等基础设施完善
6. 观光景点等的标识、解说
7. 车站, 公共设施和卫生间等清洁卫生
8. 其他 ()

5-2 此外, 如果有对于札幌观光的希望或需求等, 请任意填写。

--

衷心地感谢您的合作。祝您旅途愉快。

札幌外國遊客觀光問卷調查

真誠地感謝您此次蒞臨札幌及北海道。

為了能提供您更加舒適愉快的札幌旅遊服務，札幌市正在進行問卷調查，希望了解各位遊客在札幌停留期間的感想以及旅行的詳細情形。

此次的調查對象是18歲以上，以觀光為主要目的而蒞臨札幌的海外遊客。懇請諸位的協力合作。

< 調查者 >

札幌市觀光文化局觀光部觀光企劃課

山田

< 實施機構・詢問處 >

(團體名) Northern Cross 有限公司

(地址) 札幌市中央區大通東2丁目3番地1
第36 桂和大廈7樓

(負責人) 井上 菫

(電話號碼) 011-232-3661 (傳真號碼) 011-232-4918

< 注意事項 >

※請在以下的問卷中，選出適當的選項畫上○。

※根據提問，請您將數字或文字填在 () 內。

A 請問您居住在哪裡？

1. 中國 2. 香港 3. 台灣 4. 韓國 5. 澳大利亞
6. 其他 ()

B 您這次旅行的主要目的是觀光嗎？

1. 是 2. 不是

1. 首先，請問您的基本資料。

1-1 (性別)

1. 男性 2. 女性

1-2 (年齡)

1. 18~29 歲 2. 30~39 歲 3. 40~49 歲 4. 50~59 歲 5. 60~69 歲
6. 70 歲以上

1-3 (家庭年收入)

1. 無收入 2. 3 萬美金未滿 3. 3 萬美金~4 萬美金未滿
4. 4 萬美金~5 萬美金未滿 5. 5 萬美金~6 萬美金未滿 6. 6 萬美金~7 萬美金未滿
7. 7 萬美金~8 萬美金未滿 8. 8 萬美金~10 萬美金未滿
9. 10 萬美金~15 萬美金未滿 10. 15 萬美金以上

1-4 (關於英文) 請問您會講英文嗎？

1. 會講流利的英文 2. 會講簡單的英文
3. 會話沒有信心，但可以讀 4. 不會講英文

2-1 請問您關於這一次的旅行。

1. 第1次 2. 第2次 3. 第3次 4. 第4次 5. 第5次 6. 第6~9次
7. 第10次以上

2-2 您這次的旅程一共是多少天？

() 天

2-3 您在札幌市停留及住宿幾天？

() 天 () 宿

2-4 請選擇您在這次旅行中，已經(或將要)參觀的所有日本國內城市(地區)。

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| 1. 小樽 | 2. 千歲 | 3. 旭川 | 4. 登別 | 5. 函館 | 6. 層雲峽 |
| 7. 洞爺湖 | 8. 網走 | 9. 阿寒 | 10. 二世谷 | 11. 釧路 | 12. 帶広 |
| 13. 東京 | 14. 京都 | 15. 大阪 | 16. 其他 () | | |
| 17. 除了札幌以外沒有去過(沒有計劃去)其他城市(地區) | | | | | |

2-5 您這次的旅行是和誰一起來的？

- | | | | | |
|-----------|-------|-------|---------|--------|
| 1. 家人 | 2. 夫婦 | 3. 朋友 | 4. 公司同事 | 5. 一個人 |
| 6. 其他 () | | | | |

2-6 這次旅遊是怎樣安排的？

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 1. 跟團旅 | 2. 透過旅行社安排的自助旅行 |
| 3. 透過旅遊情報網站安排的自助旅行 | 4. 其他 () |

2-7 這次旅遊的總花費是多少？(包含已經在國內繳交的費用以及預繳的費用)。家族旅遊的話，請寫下每個人的花費。

約 () 日圓

2-8 請回答其中在札幌市內的消費總額(包括預繳的費用)。請分別寫出住宿費和其他費用(餐飲費等)。家族旅行的話，請寫下每個人的花費。

住宿費：約 () 日圓	餐飲費：約 () 日圓
紀念品費用：約 () 日圓	交通費：約 () 日圓

2-9 您在這次旅行前以及旅途中，從何處得知參考資訊？請在以下的選項中，選出 3 個以內適當的選項。

- | |
|----------------------|
| 1. 聽家人、熟人在講 |
| 2. 聽旅行社人員解說 |
| 3. 旅行社的資料或手冊 |
| 4. 札幌觀光的首頁「歡迎光臨札幌」 |
| 5. 札幌市官方觀光 APP「札幌旅遊」 |
| 6. 其他網路資訊 |
| 7. 博客、Facebook 等 |
| 8. 旅遊雜誌、旅行導覽書等 |
| 9. 電視、電影等 |
| 10. 札幌市裡的觀光案內所 |
| 11. 問飯店服務員 |
| 12. 空港的案內所 |
| 13. 旅遊展，旅行商品交易會 |

2-10 請選擇您現在所使用的所有移動設備。

- | | | |
|--------------------|--|------------------------|
| 1. 不使用 | 2. 筆記本電腦 | 3. iPhone (Apple 公司) |
| 4. iPad (Apple 公司) | 5. Android 終端 (Sony Mobile Communications 公司、HTC 公司、Samsung 公司等) | 6. BlackBerry (RIM 公司) |
| 7. 其他 () | | |

2-11 您使用行動通訊的目的是什麼？

- | | | |
|-------------|-----------|----------------|
| 1. 通話 | 2. 簡訊 | 3. 上網(除了看影片之外) |
| 4. 看影片、上傳影片 | 5. 利用社群網站 | 6. 其他 () |

2-12 您在日本停滯期間利用（或打算利用）的通訊服務是什麼？

- | | | | |
|---------|-------------|----------------|-------------|
| 1. 國際漫遊 | 2. 免費 Wi-Fi | 3. 預付卡 (SIM 卡) | 4. 行動 Wi-Fi |
| 5. 本手機 | 6. 其他 () | | |

請在 2-12 選擇“2. 免費 Wi-Fi”的人回答下列問題。

2-13 札幌市內的免費 Wi-Fi 使用環境如何？

- | | | | | |
|-------|---------|---------|--------|-------------|
| 1. 滿意 | 2. 稍微滿意 | 3. 不太滿意 | 4. 不滿意 | 5. 在札幌市內沒使用 |
|-------|---------|---------|--------|-------------|

2-14 在北海道（札幌市以外）的免費 Wi-Fi 使用環境如何？

- | | | | |
|--------------------|---------|---------|--------|
| 1. 滿意 | 2. 稍微滿意 | 3. 不太滿意 | 4. 不滿意 |
| 5. 在北海道（札幌市以外）沒有使用 | | | |

請在 2-12 沒有選擇“2. 免費 Wi-Fi”的人回答下列問題。

2-15 在札幌市內不使用（沒有使用）免費 Wi-Fi 的原因是什麼？

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| 1. 不知道可以使用免費 Wi-Fi | 2. 不知道可以使用免費 Wi-Fi 的場所 |
| 3. 利用手續太複雜 | 4. 已有其它通信手段，沒有必要使用免費 Wi-Fi |
| 5. 其他 () | |

2-16 這次的旅行中，停留札幌的主要目的或覺得有趣的是什麼？

請在以下的選項中，選出 3 個以內適當的選項。

- | | | | |
|---------|-----------------|-----------------|-------|
| 1. 札幌雪祭 | 2. 美食 | 3. 逛街購物 | 4. 溫泉 |
| 5. 欣賞雪景 | 6. 冬季運動、體驗玩雪的樂趣 | 7. 欣賞藝術與文化、接觸歷史 | |
| 8. 漫步札幌 | 9. 與當地居民交流 | 10. 其他 () | |

2-17 您知道定山溪溫泉嗎？

- | | |
|-------------|-----------------|
| 1. 去過 | 2. 沒去過，但知道是什麼地方 |
| 3. 聽說過，但沒去過 | 4. 不知道 |

2-18 在札幌購物時，您有沒有感到困擾或不便的地方？

- | | |
|---------------------------|------------------|
| 1. 和店員無法溝通 | 2. 店內的標示或菜單沒有外語版 |
| 3. 店內無法使用 Wi-Fi | 4. 無法使用信用卡的店比較多 |
| 5. 無法得知能否使用信用卡的店比較多（沒有標示） | |
| 6. 可以提款領現的 A T M 不多 | |

2-19 請問您這次的行程中，在札幌所使用的交通工具是什麼？

請在以下的選項中，選出 5 個以內適當的選項。

- | | | | |
|----------|-----------|------------|------------|
| 1. 包租巴士 | 2. 定期觀光巴士 | 3. 滑雪巴士 | 4. 計程車 |
| 5. 包租計程車 | 6. 租車 | 7. 請朋友、熟人載 | 8. 公車 |
| 9. J R | 10. 地下鐵 | 11. 路面電車 | 12. 其他 () |

3. 請問您關於這次在札幌觀光的滿意程度。

3-1 （對於札幌雪祭整體的印象）

- | | | | | |
|-------|---------|---------|---------|--------|
| 1. 滿意 | 2. 還算滿意 | 3. 兩者皆非 | 4. 稍有不滿 | 5. 不滿意 |
|-------|---------|---------|---------|--------|

3-2 （對於札幌觀光的資訊提供）

- | | | | | |
|-------|---------|---------|---------|--------|
| 1. 滿意 | 2. 還算滿意 | 3. 兩者皆非 | 4. 稍有不滿 | 5. 不滿意 |
|-------|---------|---------|---------|--------|

3-3 （對於札幌旅途中所受接待的滿意度）

- | | | | | |
|-------|---------|---------|---------|--------|
| 1. 滿意 | 2. 還算滿意 | 3. 兩者皆非 | 4. 稍有不滿 | 5. 不滿意 |
|-------|---------|---------|---------|--------|

3-4 (對札幌這個觀光地點的綜合滿意度)

1. 滿意 2. 還算滿意 3. 兩者皆非 4. 稍有不滿 5. 不滿意

3-5 在以下選項中，選擇滿意度高的請畫○，滿意度低的請畫x。
請各自選擇 2 個以內適當的選項。

1. 用餐與食物 2. 住宿設施 3. 觀光景點
4. 購買的禮物 5. 停留期間接受的服務 6. 市內的景觀與街道
7. 市內交通的便利程度 8. 其他 ()

請在 3-5 中“ 7. 市內交通便利性”中選擇滿意度低 (畫x) 的人回答下列問題。

3-6 針對“市內的交通便利程度”選擇滿意度低的原因是什麼？

4. 請問您下次再來札幌的意願。

4-1 您還想來看札幌雪祭嗎？

1. 一定會再來 2. 想再來一次 3. 不知道 4. 不怎麼想來 5. 不想再來

4-2 以觀光為目的，您還想再次來訪札幌嗎？

1. 一定會再來 2. 想再來一次 3. 不知道 4. 不怎麼想來 5. 不想再來

4-3 (若您在 4-2 中選「一定會再來」或「想再來一次」)，請問您想哪個季節再次來訪札幌？

1. 春天 2. 夏天 3. 秋天 4. 冬天

5. 其他

5-1 您在旅遊地感到高興的“接待”和“服務”是什麼？請在以下的選項中，選擇 3 個以內適當的選項。

1. 住宿設施和店舖周到的接待和服務
2. 觀光遊客中心細心周到的說明和服務
3. 導覽義工的熱心幫助，如嚮導和拍照等
4. 迷路時或有困難時當地人熱情地給予幫助
5. 旅遊指南標示等基礎設施完善
6. 觀光景點等的導覽、說明
7. 車站，公共設施和廁所等的清潔衛生
8. 其他 ()

5-2 此外，若有對於札幌觀光的希望或需求等，請您任意填寫。

衷心地感謝您的協助。祝您旅途愉快。

외국인 관광객 대상 삿포로 관광 설문조사

삿포로 및 홋카이도를 찾아주셔서 대단히 감사드립니다.
 삿포로시에서는 보다 쾌적하고 즐거운 삿포로 관광을
 제공해 드릴 수 있도록 여러분의 삿포로 체재 중의 감상과
 구체적인 여행에 대해서 여쭙고자 본 설문조사를 실시하고
 있습니다.
 이번 조사는 해외에서 관광 목적으로 삿포로를 찾아주신
 만 18 세 이상의 여행자 여러분들을 대상으로 실시하고
 있습니다. 여러분의 많은 협조 부탁드립니다.

< 조사 주체 >
 삿포로시 관광문화국 관광컨벤션부 관광기획과
 야마다
 < 실시기관 · 문의처 >
 (단 체 명) Northern Cross 주식회사
 (주 소) 삿포로시 주오쿠 오도리히가시 2 초메 3-1
 다이 36 게이와빌딩 7 층
 (담당자명) 이노우에, 하기
 (전화번호) 011-232-3661 (팩스번호) 011-232-4918

< 주의 사항 >

- * 다음 질문에 대해, 해당하는 항목을 골라 O 를 기입해 주십시오.
- * 설문에 따라 () 안에 숫자나 문자를 기입해 주십시오.

A 당신의 거주지는 어디입니까?

1. 중국	2. 홍콩	3. 대만	4. 한국	5. 호주	6. 기타 ()
-------	-------	-------	-------	-------	-----------

B 이번 여행은 관광이 주 목적입니까?

1. 예	2. 아니오
------	--------

1. 우선, 당신에 대해서 묻겠습니다.

1 - 1 (성별)

1. 남성	2. 여성
-------	-------

1 - 2 (연령)

1. 18~29 세	2. 30~39 세	3. 40~49 세	4. 50~59 세
5. 60~69 세	6. 70 세 이상		

1 - 3 (가정 연간소득)

1. 수입없음	2. 3 만달러 (3,300 만원)미만	3. 3 만~4 만달러 (3,300 만~4,400 만원)미만
4. 4 만~5 만달러 (4,400 만~5,500 만원)미만	5. 5 만~6 만달러 (5,500 만~6,600 만원)미만	6. 6 만~7 만달러 (6,600 만~7,700 만원)미만
7. 7 만~8 만달러 (7,700 만~8,800 만원)미만	8. 8 만~10 만달러 (8,800 만~11,000 만원)미만	9. 10 만~15 만달러 (11,000 만~16,500 만원)미만
10. 15 만달러 (16,500 만원)이상		

1 - 4 (영어 수준) 당신은 영어를 사용할 수 있습니까?

1. 자유롭게 일상적인 회화를 할 수 있다	2. 간단한 회화 정도는 할 수 있다
3. 회화에 자신이 없지만, 읽을 수는 있다	4. 영어를 못한다

2. 이번 여행에 대해 묻겠습니다.

2 - 1 관광 목적으로 삿포로를 방문하신 것은 이번이 몇 번째입니까?

1. 이번이 처음	2. 2 번째	3. 3 번째	4. 4 번째	5. 5 번째
6. 6~9 번째	7. 10 번째 이상			

2 - 2 이번 일본 여행은 총 며칠 동안 이십니까?

() 일간

2 - 3 이번 여행 중, 삿포로에서의 체재일수는 몇 박 며칠 이십니까?

() 박 () 일

2 - 4 이번 여행 중, 삿포로 외 방문하신 (혹은 방문할 예정인) 일본국내의 도시(지역)를 전부 선택해 주십시오.

1. 오타루	2. 치토세	3. 아사히카와	4. 노보리베쓰	5. 하코다테
6. 소운교	7. 도야코	8. 아바시리	9. 아칸	10. 니세코
11. 쿠시로	12. 오비히로	13. 도쿄	14. 교토	15. 오사카
16. 기타 () 17. 삿포로 외에 방문하신(방문하실 예정인) 도시(지역)은 없다.				

2 - 5 이번 여행은 누구와 함께 오셨습니까?

1. 가족	2. 부부	3. 친구	4. 업무상 관계자	5. 혼자
6. 기타 ()				

2 - 6 이번 여행은 어떻게 예약하셨습니까?

1. 단체투어	2. 여행사를 통해 예약한 개인여행
3. 인터넷을 통해 예약한 개인여행	4. 기타 ()

2 - 7 이번 여행 총 지출비용을 기입해 주십시오 (항공비, 숙박지 등 자국에서 선불로 지불한 비용 및 여행 중에 지불할 예정 금액도 포함). 가족여행의 경우 1명당 여행비를 기입해 주십시오.

약 () 엔

2 - 8 그 중에서 삿포로에서의 지출비용을 기입해 주십시오 (예정 사용 금액도 포함). 가족여행의 경우 1명당 여행비를 기입해 주십시오.

숙박비: 약 () 엔	음식비 : 약 () 엔
특산품 및 선물비 : 약 () 엔	교통비 : 약 () 엔

2 - 9 이번 여행을 준비 하시면서 참고가 되었던 것은 무엇이였습니까?
다음 항목 중, 알맞은 것을 3개까지 선택해 주십시오.

1. 가족, 지인의 정보
2. 여행 대리점의 정보
3. 여행 대리점의 카탈로그, 팸플릿
4. 삿포로 관광 홈페이지 "어서오세요 삿포로"
5. 삿포로시 공식 관광 어플 "삿포로 관광"
6. 그 외의 인터넷 정보
7. 블로그, Facebook 등
8. 여행 잡지, 가이드 북 등
9. 텔레비전, 영화 등
10. 삿포로 시내의 관광 안내소
11. 삿포로 시내 호텔의 콘시르쥬, 종업원의 이야기 등
12. 공항의 안내소
13. 여행박람회, 견본시

2 - 10 현재, 당신이 사용하시는 모바일 단말을 모두 선택해 주십시오.

1. 사용하지 않음	2. 노트북	3. iPhone (Apple 사)
4. iPad (Apple 사)	5. Android 단말 (Sony Mobile Communications 사, HTC 사, Samsung 사 등)	6. BlackBerry (RIM 사)
7. 기타 ()		

2 - 11 모바일 단말을 이용하는 목적은 무엇입니까?

1. 통화	2. 메일	3. 인터넷(동영상 보기 제외)
4. 동영상 보기/투고	5. SNS 이용	6. 기타 ()

2 - 1 2 일본에 계시는 동안 이용한/이용할 통신수단은 무엇입니까?

- | | | |
|-----------------|-------------------|-----------------|
| 1. 국제로밍 | 2. 무료 Wi-Fi(와이파이) | 3. 프리페이드 SIM 카드 |
| 4. 모바일 Wi-Fi 루터 | 5. 일본 모바일 단말 | 6. 기타 () |

2 - 1 2 에서 "2. 무료 Wi-Fi(와이파이)"를 선택하신 분만 답하십시오.

2 - 1 3 삿포로 시내의 무료 Wi-Fi 환경은 어떠셨습니까?

- | | | | | |
|-------|----------|-----------|--------|-------------------|
| 1. 만족 | 2. 조금 만족 | 3. 조금 불만족 | 4. 불만족 | 5. 삿포로에서 이용하지 않았다 |
|-------|----------|-----------|--------|-------------------|

2 - 1 4 삿포로시 이외 홋카이도(북해도) 내의 무료 Wi-Fi 환경은 어떠셨습니까?

- | | | | | |
|-----------------------|----------|-----------|--------|--|
| 1. 만족 | 2. 조금 만족 | 3. 조금 불만족 | 4. 불만족 | |
| 5. 삿포로 이외에서는 이용하지 않았다 | | | | |

2 - 1 2 에서 "2. 무료 Wi-Fi(와이파이)"를 선택하지 않으신 분만 답하십시오.

2 - 1 5 삿포로 시내에서 무료 Wi-Fi를 이용하지 않으신 이유가 무엇입니까?

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 1. Wi-Fi가 무료접속 되는 줄 몰랐다 | 2. Wi-Fi가 무료접속 되는 장소를 몰랐다 |
| 3. 사용 신청 및 수속이 귀찮다 | 4. 다른 통신수단을 이용해서 필요없었다 |
| 5. 기타 () | |

2 - 1 6 이번 여행 중, 삿포로에서 어떤 것을 즐기셨습니까?

다음 항목 중, 알맞은 것을 3개까지 선택해 주십시오.

- | | | | |
|--------------|----------------|---------------|-------|
| 1. 삿포로 눈축제 | 2. 맛있는 음식 | 3. 시내에서의 쇼핑 | 4. 온천 |
| 5. 눈 경관 | 6. 겨울 스포츠, 눈놀이 | 7. 예술, 문화, 역사 | 8. 산책 |
| 9. 지역주민과의 교류 | 10. 기타 () | | |

2 - 1 7 조잔케이 온천을 아십니까?

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. 가 본 적이 있다 | 2. 가 본 적이 없지만 어떤 장소인지 알고 있다 |
| 3. 이름은 들어 봤지만 가 본 적은 없다 | |
| 4. 모른다 | |

2 - 1 8 삿포로에서 쇼핑할 때 어려움이 없었습니까?

- | |
|---|
| 1. 점원과 의사소통이 안 되었다 |
| 2. 가격표시, 메뉴판에 외국어 표시가 없었다 |
| 3. 점내에서 Wi-Fi 연결이 안 되었다 |
| 4. 신용카드로 계산할 수 없는 가게가 많다 |
| 5. 신용카드로 계산할 수 있을지 모르는 가게가 많았다(표시가 없었다) |
| 6. 현금을 찾을 수 있는 ATM 기를 찾는 것이 힘들었다 |

2 - 1 9 이번 여행에서 삿포로 체제 중의 이동수단은 무엇입니까?

다음 항목 중, 알맞은 것을 5개까지 선택해 주십시오.

- | | | | |
|---------|-------------|--------------|------------|
| 1. 전세버스 | 2. 정기 관광 버스 | 3. 스키버스 | 4. 택시 |
| 5. 전세택시 | 6. 렌트카 | 7. 친구·지인의 승영 | 8. 노선버스 |
| 9. JR | 10. 지하철 | 11. 노면전차 | 12. 기타 () |

3. 삿포로 관광의 만족도에 대해 여쭙 보겠습니다.

3 - 1 (삿포로 눈축제에 대해)

- | | | | | |
|-------|------------|-------|----------|-------|
| 1. 만족 | 2. 그런대로 만족 | 3. 보통 | 4. 조금 불만 | 5. 불만 |
|-------|------------|-------|----------|-------|

3 - 2 (삿포로 여행 동안 느낀 친절함, 접대의 만족도)

- | | | | | |
|-------|------------|-------|----------|-------|
| 1. 만족 | 2. 그런대로 만족 | 3. 보통 | 4. 조금 불만 | 5. 불만 |
|-------|------------|-------|----------|-------|

3 - 3 (관광정보 서비스에 대해)

1. 만족	2. 그런대로 만족	3. 보통	4. 조금 불만	5. 불만
-------	------------	-------	----------	-------

3 - 4 (관광지 샷포로의 종합적인 만족도)

1. 만족	2. 그런대로 만족	3. 보통	4. 조금 불만	5. 불만
-------	------------	-------	----------	-------

3 - 5 다음 항목 중, 만족도가 높은 것에 0를, 낮은 것에 X를 각각 2개까지 선택해 주십시오.

1. 식사및음식	2. 숙박시설	3. 방문했던 관광지
4. 특산품	5. 체재 중에 받은 서비스	6. 시내의 경관 및 거리풍경
7. 시내에서의 이동	8. 기타 ()	

3 - 5 에서 「 7. 시내에서의 이동 」 에 X를 적으신 분만 답하십시오.

3 - 6 시내에서의 이동에 대하여 만족하지 못하신 이유를 적어 주십시오.

--

4. 샷포로에 다시 방문할 의향에 대해 묻겠습니다.

4 - 1 샷포로 눈축제에 다시 방문하고 싶으십니까?

1. 꼭 오고싶다	2. 오고싶다	3. 모르겠다	4. 그다지 오고싶지 않다	5. 오고싶지 않다
-----------	---------	---------	----------------	------------

4 - 2 관광을 목적으로 다시 샷포로를 방문하고 싶으십니까?

1. 꼭 오고싶다	2. 오고싶다	3. 모르겠다	4. 그다지 오고싶지 않다	5. 오고싶지 않다
-----------	---------	---------	----------------	------------

4 - 3 (4 - 2 에서 「 꼭 오고싶다 」 혹은 「 오고싶다 」 고 기입하신 분) 어느 계절에 다시 방문하고 싶으십니까?

1. 봄	2. 여름	3. 가을	4. 겨울
------	-------	-------	-------

5. 기타

5 - 1 당신이 여행할 때 받고 싶은 친절함, 접대 또는 서비스'는 어떤 것이 있습니까? 아래에서 3개 선택하십시오.

1. 숙박시설 또는 가게에서의 세심한 접대 및 서비스
2. 관광안내소에서의 정중한 안내 또는 서비스
3. 길안내, 사진촬영 때 도와주는 관광 자원봉사자의 배려
4. 길을 잃어버릴 때나 곤란할 때 도와주는 시민들의 친절함
5. 안내판 등 여행자를 위한 인프라의 충실함
6. 관광지 등의 안내 및 해설
7. 역, 공공시설, 화장실 등의 구석구석 깨끗하게 잘 되어 있는 청소
8. 기타 ()

5 - 2 샷포로 관광에 대한 희망이나 바람이 있으시면 자유롭게 적어 주십시오.

--

협조해 주셔서 대단히 감사합니다. 즐거운 여행이 되시길 바랍니다.

Thank you very much for visiting Sapporo and Hokkaido. In this survey, we would like to ask about your impressions and details of your trip, in order to provide a more enjoyable and comfortable tourist experience in Sapporo.

This survey is intended for international visitors 18 years and older, who are visiting Sapporo for tourism purposes. Thank you for your kind cooperation.

Researcher

Tourism Policy Planning Section, Tourism & Convention Promotion Department, Tourism & Cultural Affairs Bureau, City of Sapporo.

Coordinators: Yamada

Survey Implementation / Inquiries

Group: Northern Cross Co., Ltd.

Address: 7F, Dai-36 Keiwa Building 3-1, Odori Higashi 2, Chuo-ku, Sapporo

Coordinators: Inoue, Hagi

Tel: 011-232-3661 Fax: 011-232-4918

How to Fill Out the Survey

※For each question below, please circle the responses which apply to you.

※Please write words or numbers within () where provided.

A Where is your place of residence?

- | | | | | |
|--------------|--------------|-----------|----------|--------------|
| 1. China | 2. Hong Kong | 3. Taiwan | 4. Korea | 5. Australia |
| 6. Other () | | | | |

B Is the main purpose of your trip tourism?

- | | |
|--------|-------|
| 1. Yes | 2. No |
|--------|-------|

1. Firstly, we would like to ask some details about you.

1-1 (Gender)

- | | |
|---------|-----------|
| 1. Male | 2. Female |
|---------|-----------|

1-2 (Age)

- | | | | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 1. 18 to 29 | 2. 30 to 39 | 3. 40 to 49 | 4. 50 to 59 | 5. 60 to 69 | 6. 70 or above |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|

1-3 (Annual Family Income)

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1. None | 2. Less than 3,000,000 yen |
| 3. 3,000,001 to 4,000,000 yen | 4. 4,000,001 to 5,000,000 yen |
| 5. 5,000,001 to 6,000,000 yen | 6. 6,000,001 to 7,000,000 yen |
| 7. 7,000,001 to 8,000,000 yen | 8. 8,000,001 to 10,000,000 yen |
| 9. 10,000,001 yen to 15,000,000 yen | 10. More than 15,000,001 yen |

1-4 What is your English communication ability?

- | | |
|---|---|
| 1. Fluent Daily Conversation | 2. Broken Conversation |
| 3. Conversation Difficult, but can Read | 4. No English Ability (Do not Understand English) |

2. Please provide details about this trip.

2-1 Including this trip, how many times have you visited Sapporo as a tourist?

- | | | | | |
|----------------------|----------|----------------------|---------------|---------------|
| 1. Once | 2. Twice | 3. Three Times | 4. Four Times | 5. Five Times |
| 6. Six to Nine Times | | 7. Ten Times or More | | |

2-2 How many days will you spend in Japan on this trip?

() Days

2-3 How many days and nights will you spend in Sapporo on this trip?

() Days () Nights

2-4 Please circle any destinations outside of Sapporo which you visited or plan to visit on this trip.

1. Otaru	2. Chitose	3. Asahikawa	4. Noboribetsu	5. Hakodate
6. Sounkyo	7. Lake Toya	8. Abashiri	9. Akan	10. Niseko
11. Kushiro	12. Obihiro	13. Tokyo	14. Kyoto	15. Osaka
16. Other ()	17. Sapporo only			

2-5 Who are you traveling with?

1. Family	2. Spouse	3. Friends	4. Work Colleagues	5. By Myself
6. Other ()				

2-6 How did you organize this trip?

1. Group travel plan	2. Personal travel plans made through a travel agency
3. Personal travel plans made through the internet	4. Other ()

2-7 What is the total cost of your holiday to Japan? (Costs include transportation, lodgings and also any costs that were paid in your home country to organize this holiday.) If this is a family holiday, please fill in the amount per person.

Approximately () yen

2-8 How much of your total holiday cost will be spent in Sapporo? (This includes activities not yet completed.) Please fill in charges separately, such as Room Charges and Food and Beverages etc. If this is a family holiday, please fill in the amount per person.

Accommodation Costs: Approximately () yen
Drinking and Eating Costs: Approximately () yen
Souvenir Costs: Approximately () yen
Transportation Costs: Approximately () yen

2-9 Please select your three most important sources of Sapporo tourism information.

1. Word of Mouth from Friends and Family
2. Advice from Travel Agent
3. Travel Agency Catalogues / Brochures / Other Materials
4. Sapporo Tourism Website “Welcome to Sapporo”
5. “Sapporo Info” an official smartphone application developed by the City of Sapporo
6. Other Website
7. Blogs / Twitter / Facebook / Other Social Media
8. Travel Magazines / Guidebooks / Other Publications
9. Television / Film / Etc.
10. Tourism Information within Sapporo City
11. Advice from Hotel Concierge / Staff within Sapporo City
12. Airport Information
13. Travel Expo / Trade Fair

2-10 Please select any mobile devices which you use.

1. None	2. Laptop Computer	3. Apple iPhone	4. Apple iPad
5. Android Devices (such as Sony Mobile Communications, HTC, Samsung)			
6. RIM BlackBerry			
7. Other ()			

2-11 What is your purpose of using the Mobile Terminal?

1. Phone Call	2. Email	3. Internet Browsing (Excluding Videos)
4. View or Upload Videos	5. Access Social Networking Services areas.	
6. Other ()		

2-12 What means of communication have you used (or will use) during your stay in Japan?

- | | | |
|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1. Global Roaming | 2. Free Wi-Fi | 3. Prepaid SIM card |
| 4. Mobile Wi-Fi router | 5. Japanese mobile carrier | 6. Other () |

Please complete only if you answered 2. Free Wi-Fi for question 2-12.

2-13 How satisfied were you with Sapporo City's Free Wi-Fi service?

- | | | |
|-----------------|---|--------------------------|
| 1. Satisfied | 2. Somewhat Satisfied | 3. Somewhat Dissatisfied |
| 4. Dissatisfied | 5. I did not use Free Wi-Fi in Sapporo City | |

2-14 How satisfied were you with other Free Wi-Fi services in Hokkaido? (Excludes Sapporo City)

- | | | | |
|---|-----------------------|--------------------------|-----------------|
| 1. Satisfied | 2. Somewhat Satisfied | 3. Somewhat Dissatisfied | 4. Dissatisfied |
| 5. I did not use Free Wi-Fi anywhere else in Hokkaido (other than Sapporo City) | | | |

Please complete only if you did not answer 2. Free Wi-Fi for question 2-12.

2-15 What were the reasons you did not use Free Wi-Fi in Sapporo City?

- | |
|---|
| 1. I did not know that it was available |
| 2. I did not know where it was available |
| 3. The connection procedure was inconvenient |
| 4. There was no need to use it as I had other means of communication |
| 5. I did not use Free Wi-Fi anywhere else in Hokkaido (other than Sapporo City) |

2-16 What were the main entertainment objectives for this trip? Please select up to three.

- | | |
|---|---|
| 1. Sapporo Snow Festival | 2. Gourmet / Dining |
| 3. Shopping | 4. Onsen (Hot Spring Spa) |
| 5. Scenery / Snowy Landscapes | 6. Winter / Snow Sports and Entertainment |
| 7. Art / Culture / History | 8. Driving |
| 9. Communication / Exchange with Locals | 10. Other () |

2-17 Do you know about Jozankei Onsen (Jozankei Hot Spring)?

- | | |
|--|----------------------|
| 1. Yes, I have been there. | 2. No, but I know. |
| 3. I have heard of it, but not been there. | 4. No, I don't know. |

2-18 Were there any ways that could have improved your shopping experience in Sapporo?

- | |
|--|
| 1. Could not verbally communicate with staff. |
| 2. Over-the counter displays and menus do not correspond with the foreign language. |
| 3. Wi-Fi does not connect in store. |
| 4. Could not use credit cards in many stores. |
| 5. There were many store where I didn't know if I could use credit card or not. (No stickers were displayed) |
| 6. There were only a few ATM machines I could withdraw cash from. |

2-19 What methods of transportation did you use most often during your trip? Please select up to five.

- | | | | |
|-----------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. Charter Bus | 2. Sightseeing Route Bus | 3. Ski Bus | 4. Taxi |
| 5. Charter Taxi | 6. Rental Car | 7. Friend's Car | 8. Transit Route Bus |
| 9. JR Train | 10. Subway | 11. Streetcar | 12. Other () |

3. Please let us know how satisfied you were with your experiences in Sapporo.

3-1 (Sapporo Snow Festival)

- | | | | | |
|--------------|---------|---------|---------|-------------------|
| 1. Excellent | 2. Good | 3. Fair | 4. Poor | 5. Unsatisfactory |
|--------------|---------|---------|---------|-------------------|

3-2 (Satisfaction rating of hospitality received during your travels in Sapporo.)

1. Excellent 2. Good 3. Fair 4. Poor 5. Unsatisfactory

3-3 (Tourism Information)

1. Excellent 2. Good 3. Fair 4. Poor 5. Unsatisfactory

3-4 (Overall Satisfaction as a Tourist Destination)

1. Excellent 2. Good 3. Fair 4. Poor 5. Unsatisfactory

3-5 Please indicate the two aspects you were most satisfied with by circling. Please indicate the two aspects you were least satisfied with by crossing out.

1. Dining / Food 2. Accommodation 3. Sightseeing Spots
 4. Souvenirs 5. Hospitality during Stay 6. Cityscape and Scenery
 7. Ease of Transportation 8. Other ()

Please answer only if you crossed out '7. Ease of Transportation' in question 3-5.

3-6 Please give the reasons why you selected a low satisfaction rating for ease of transportation in the city.

4. Please let us know how you feel about visiting Sapporo again.

4-1 Would you like to visit the Sapporo Snow Festival again?

1. Definitely 2. Yes 3. Not Certain 4. No 5. Definitely Not

4-2 Would you like to visit Sapporo for sightseeing again?

1. Definitely 2. Yes 3. Not Certain 4. No 5. Definitely Not

4-3 (If you answered "Definitely" or "Yes" to 4-2) During which season would you like to visit?

1. Spring 2. Summer 3. Autumn 4. Winter

5. Other

5-1 What are the hospitality and services you want to receive to make your travel destination enjoyable? Please select up to 3 of the following choices that apply to you.

1. Attentive customer service in shops and accommodation.
 2. Polite assistance and services at the Tourist Information Center.
 3. Considerate tourism volunteers for Hokkaido directions and photographic support etc.
 4. Warmth of local residents who may have approached you when you were lost or troubled.
 5. Substantial infrastructure of guidance signage and such for travelers.
 6. Guidance and descriptions of sightseeing spots.
 7. Cleanliness of toilets, stations and other public facilities.
 8. Other ()

5-2 Please freely write any desires or requests related to tourism in Sapporo City.

Thank you very much for participating. We wish you pleasant travels.