
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29年2月調査

札幌市経済観光局観光・MICE 推進部

観光・MICE 推進課

目 次

第Ⅰ部 来札者観光客満足度調査	1
1 調査概要	1
1.1 調査目的	1
1.2 調査方法と回収結果	1
1.3 報告書の見方	1
2 WEBアンケート結果	2
第Ⅱ部 外国人個人観光客動態調査	52
1 調査概要	52
1.1 調査目的	52
1.2 調査方法と回収結果	52
2 アンケート結果	53
資料編 調査票	
WEBアンケート調査票	資料 1
外国人アンケート調査票	資料 8

第 I 部 来札観光客満足度調査

1 調査概要

1-1 調査目的

本業務は以下の目的で、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である。

- (1) 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。
- (2) 札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン 2015 の達成状況を計測する。

1-2 調査方法と回収結果

- (1) 調査名 来札観光客満足度調査
- (2) 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
- (3) 標本構成 標本数 1,000件
- (4) 調査方法 インターネットアンケート調査
- (5) 調査期間 平成29年2月3日(金)～平成29年2月5日(日)

1-3 報告書の見方

- ・図中のNとは(N=Number of cases)のことであり、回答者総数あるいは分類別の回答者数を示す。
- ・回答の構成比は百分率であらわし、小数点第2位を四捨五入して算出している。このため、単一選択式の質問においては、全ての選択肢の合計が100.0%にならない場合がある。
- ・回答者が2つ以上の回答をする事ができる多肢選択式の質問においては、全ての選択肢の比率を合計すると100%を超える。
- ・図表やコメント部分においては、調査票における設問及び選択肢の語句などを一部簡略化している場合がある。

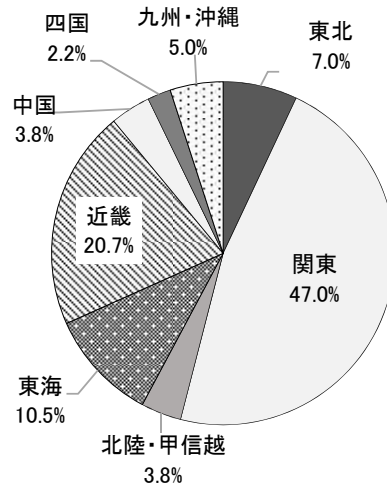
2 WEBアンケート結果

2-1 回答者属性

(1) 居住地

居住地は、「関東」が47.0%と最も多く、以下、「近畿」(20.7%)、「東海」(10.5%)、「東北」(7.0%)となっている。

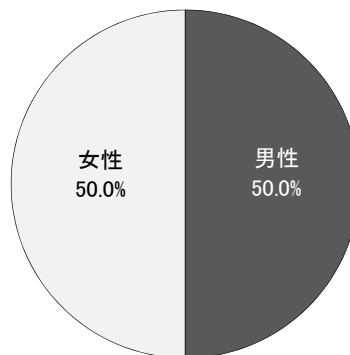
図 2-1-1 居住地 (N=1,000 SA)



(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500人(50.0%)になるように対象者を調整した。

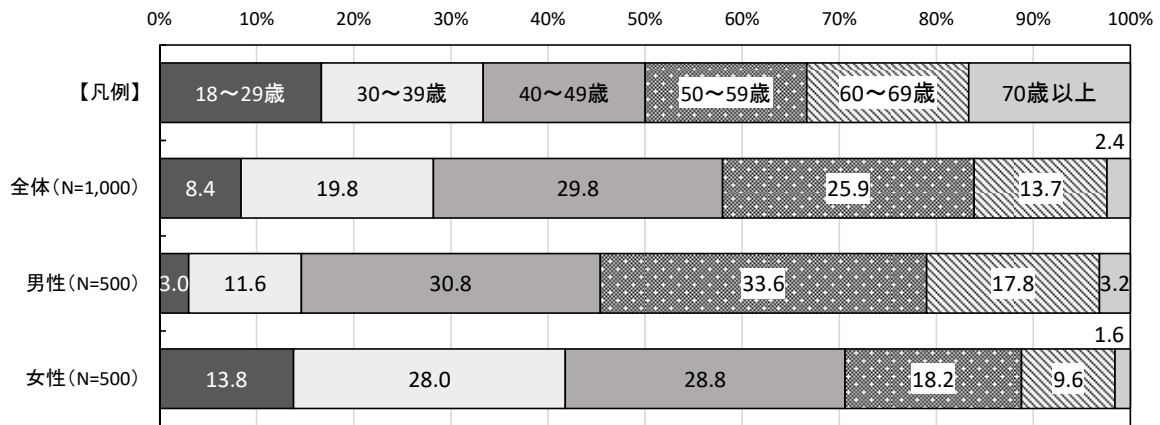
図 2-1-2 性別 (N=1,000 SA)



年代を全体で見ると、「40～49歳」が29.8%と最も多く、次いで、「50～59歳」（25.9%）、「30～39歳」（19.8%）などとなっている。

男女別にみると、男性は「50～59歳」の割合が最も高く、女性は「40～49歳」の割合が最も高くなっている。

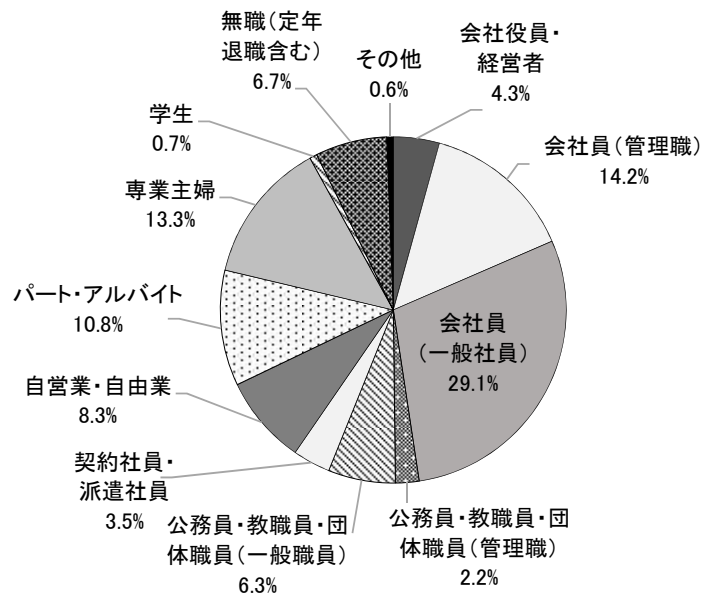
図 2-1-3 年代×性別 (N=1,000 SA)



(3) 職業別

職業別にみると、会社員(一般社員)が29.1%と最も多く、「会社役員・経営者」(4.3%)、「会社員(管理職)」(14.2%)、「公務員・教職員・団体職員(管理職)」2.2%、「公務員・教職員・団体職員(一般職員)」(6.3%)及び「契約社員・派遣社員」を合わせた『会社員』は59.6%と約6割を占めている。

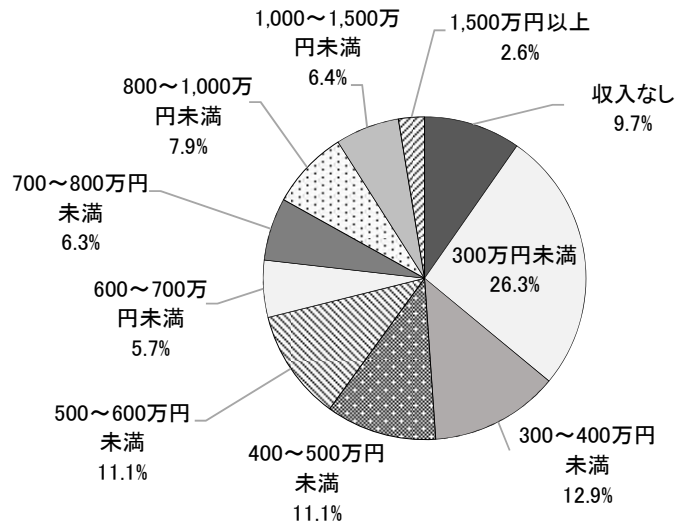
図 2-1-4 職業別 (N=1,000 SA)



(4) 年収

年収別にみると、「300万円未満」が26.3%と最も多く、以下、「300～400万円未満」(12.9%)、「400～500万円未満」「500～600万円未満」(ともに11.1%)などとなっている。

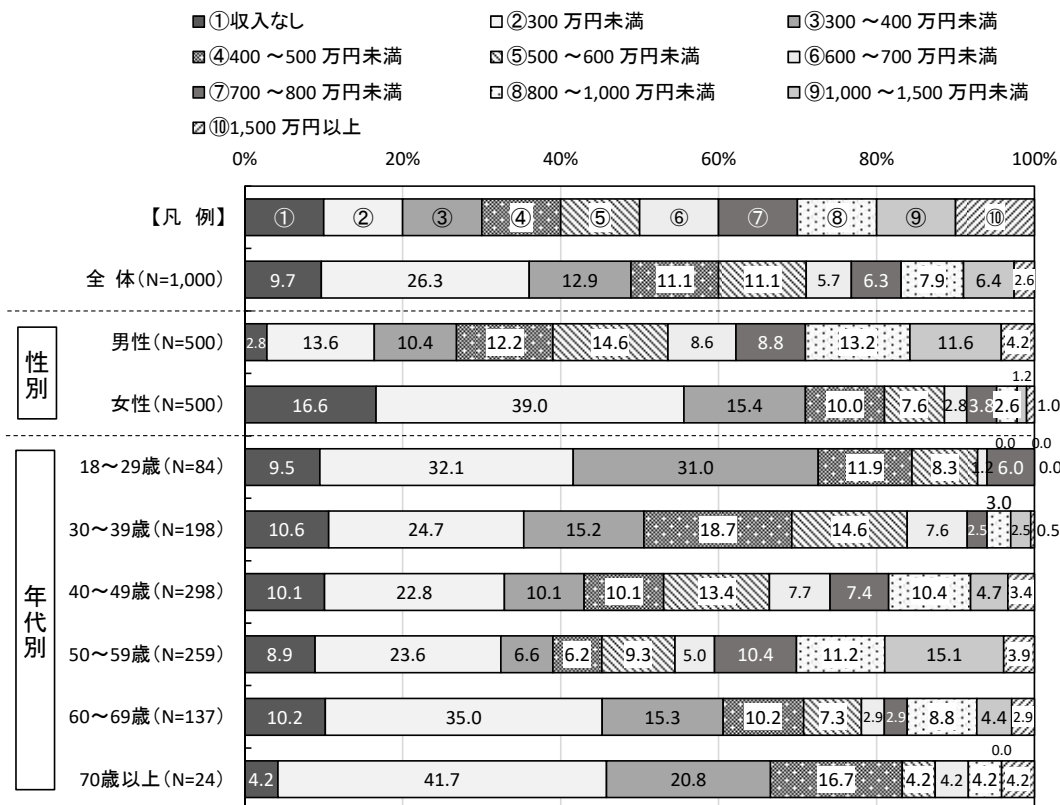
図 2-1-5 年収 (N=1,000 SA)



性別にみると、【男性】は「500～600万円未満」が14.6%と最も多く、【女性】では「300万円未満」が39.0%と最も多い。

年代別にみると、【40～49歳】及び【50～59歳】の年代で『500万円以上』の割合が約5割前後となっている。

図 2-1-6 年収 (性別・年代別) (N=1,000 SA)



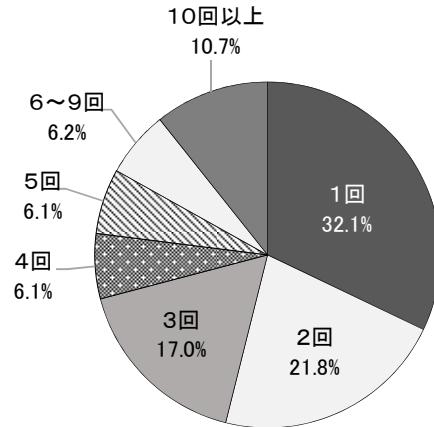
3 札幌（北海道）への旅行について

3-1 札幌への訪問回数

問2-1 観光目的での札幌への訪問回数をお教えてください。

札幌への訪問回数は、「1回」が32.1%と最も多く、次いで、「2回」(21.8%)、「3回」(17.0%) などとなっている。

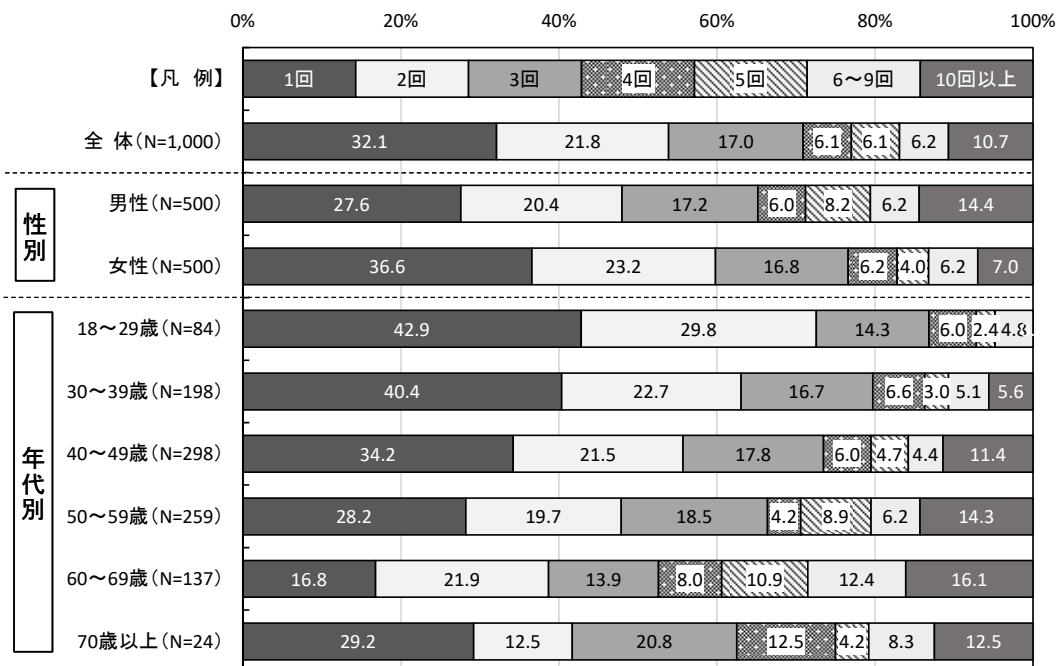
図3-1-1 札幌への訪問回数 (N=1,000 SA)



性別では、【男性】【女性】ともに「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】の割合が高くなる。

年代別にみると、【60~69歳】の2回以上の回答の割合が他の年代より高く、いわゆるリピーターの割合が高くなっている

図3-1-2 訪問回数（性別・年代別）(N=1,000 SA)

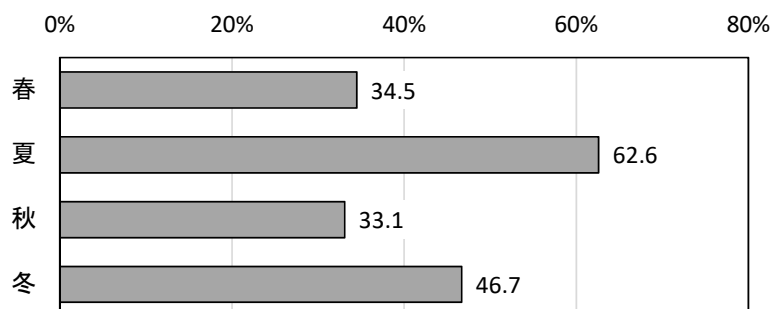


3-2 訪問したことがある季節

問2-2 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。

訪問したことがある季節は、「夏」が62.6%と最も多く、「冬」(46.7%)も次いで高い。反面「春」と「秋」はともに3割程度と、「夏」「冬」に偏る傾向がみられる。

図3-2 訪問したことがある季節 (N=1,000 MA)



性別からみると、【男性】【女性】ともに「夏」が多いが、【男性】が67.4%に対して【女性】が57.8%と、約10ポイントの差がみられる。

年代別では、60歳以上の「春」と「秋」に訪れた事がある割合が、他の年代に比べて高い。

表3-2 訪問したことがある季節 (性別・年代別) (N=1,000 MA)

(単位: %)

		有効回答数	春	夏	秋	冬
全体		1,000	34.5	62.6	33.1	46.7
性別	男性	500	36.2	67.4	34.0	47.8
	女性	500	32.8	57.8	32.2	45.6
年代別	18~29歳	84	25.0	47.6	31.0	46.4
	30~39歳	198	36.4	61.1	28.8	40.4
	40~49歳	298	29.5	61.4	29.2	49.0
	50~59歳	259	34.7	64.5	35.1	48.3
	60~69歳	137	44.5	72.3	40.9	48.9
	70歳以上	24	54.2	66.7	58.3	41.7

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

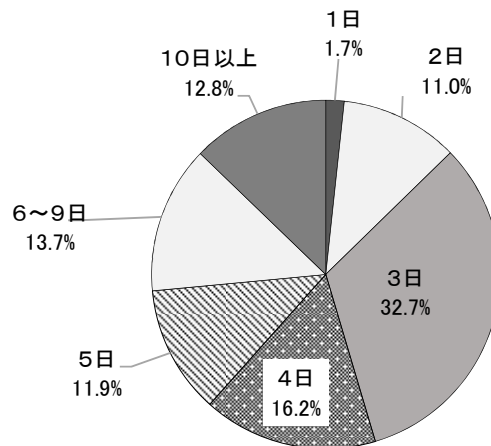
3-3 旅行日数（全体）

(1) 旅行日数（全体）

問2-3 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。

旅行日数（全体）は、「3日」が32.7%と最も多く、以下、「4日」（16.2%）、「6～9日」（13.7%）、「10日以上」（12.8%）などとなっている。平均は5.9日である。

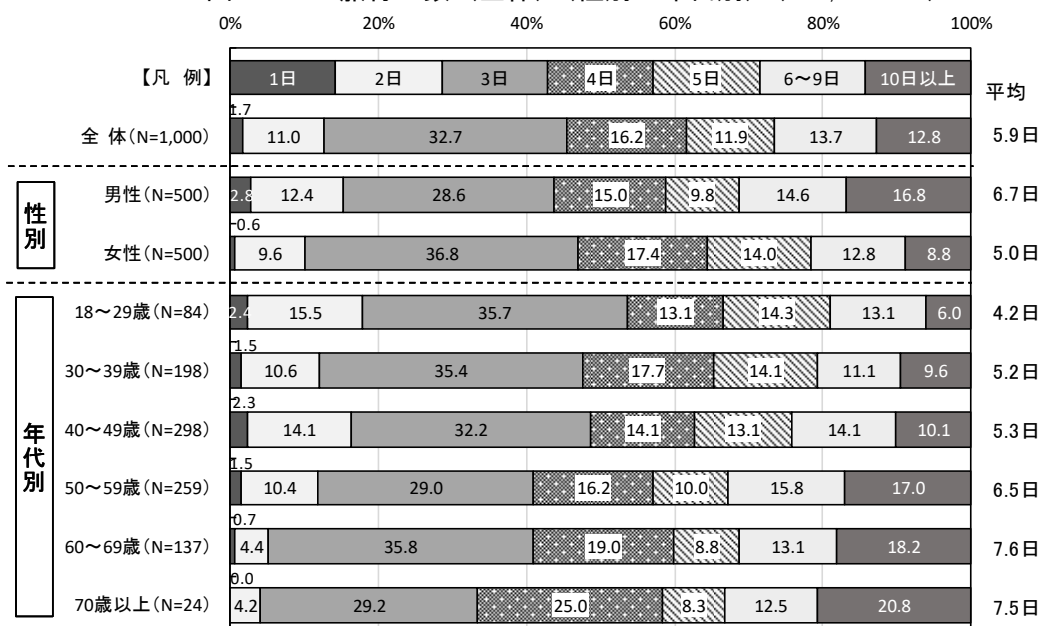
図 3-3-1 旅行日数（全体）（N=1,000 FA）



性別にみると、3日以上旅行日程においては【女性】が【男性】より高い割合を示しているが、6日以上旅行日程においては【男性】の方が高いため、平均日数は【男性】が6.7日と【女性】の平均日数5.0日を上回っている。

年代別では、【18～29歳】を除き、「4日」以上の旅行日程を選択する割合が5割以上を占めている。また、年代が上がるごとに「10日以上」を選択する割合が増加する傾向がみられる。

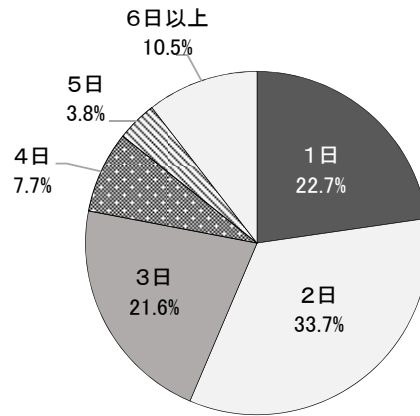
図 3-3-2 旅行日数（全体）（性別・年代別）（N=1,000 FA）



(2) 札幌での滞在日数

札幌での滞在日数は、「2日」が33.7%と最も多く、以下、「1日」(22.7%)、「3日」(21.6%)などとなっており、『3日以内』の割合が約8割近くを占めている。平均は3.43日である。

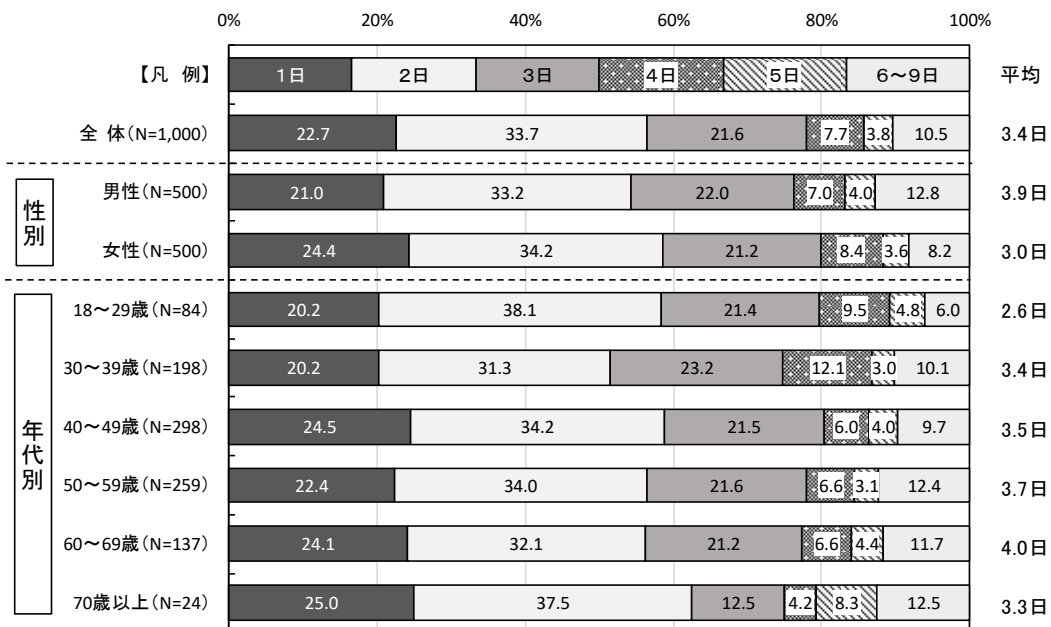
図 3-3-3 札幌での滞在日数 (N=1,000 FA)



性別による大きな差はみられない。

年代別では、【70歳以上】において「3日」と回答する割合が他の年代に比べて低くなっている。

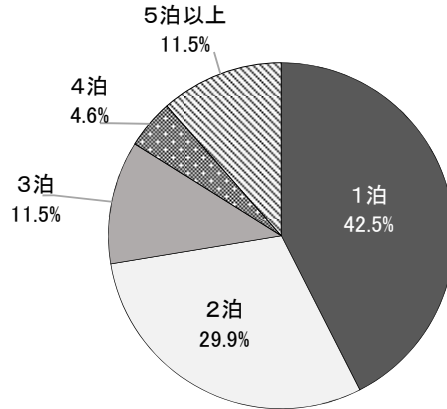
図 3-3-4 札幌での滞在日数 (性別・年代別) (N=1,000 FA)



(3) 札幌での宿泊数

札幌での滞在日数「1日」を除く札幌での宿泊数は、「1泊」が42.5%と最も多く、以下、「2泊」(29.9%)、「3泊」(11.5%) などとなっており、平均は2.9泊である。

図 3-3-5 札幌での宿泊数 (N=944 FA)

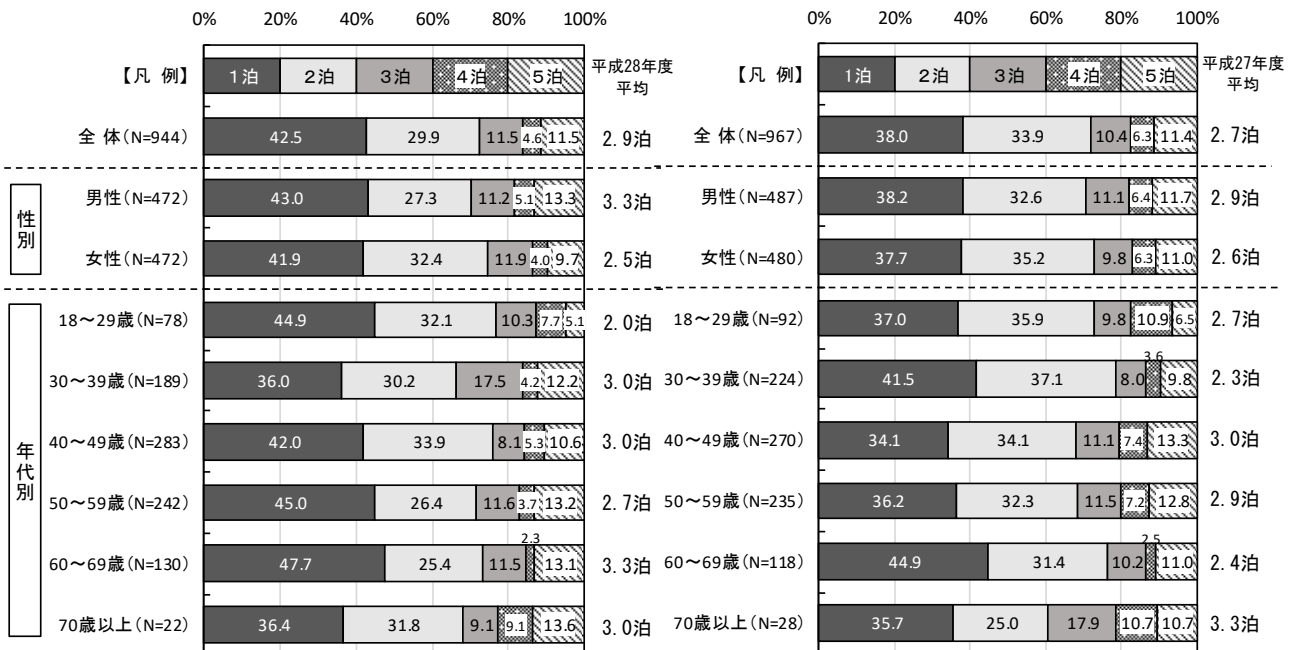


性別では、【男性】は「5泊以上」(13.3%)が、【女性】(9.7%)より3.6ポイント高いため、平均日数は【男性】が3.3日と【女性】の平均日数2.5泊を上回っている。

年代別にみると、【30～39歳】の「3泊」と回答する割合が、他の年代よりも高くなっている。

前回の調査結果と比較すると、【30～39歳】を除く全ての年代で「1泊」の割合が、【30～39歳】では『3泊以上』の割合が高くなっている。

図 3-3-6 札幌での宿泊数 (性別・年代別)
【平成 28 年度】 【平成 27 年度】

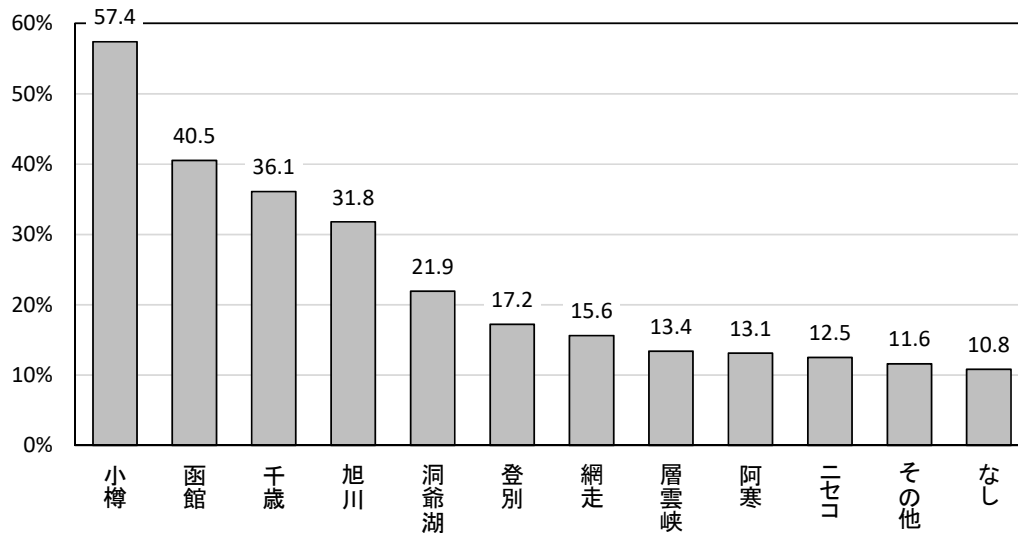


3-4 札幌以外に訪れた道内の都市（地域）

問2-4 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。

札幌以外に訪れた道内の都市（地域）としては、「小樽」が57.4%と最も多く半数を占めている。以下、「函館」（40.5%）、「千歳」（36.1%）、「旭川」（31.8%）、「洞爺湖」（21.9%）などとなっている。

図3-4 札幌以外に訪れた道内の都市（地域）（N=1,000 MA）



性別・年代別でみると、大きな差はみられない。

表3-4 札幌以外に訪れた道内の都市（地域）（性別・年代別）

(単位: %)

		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
全体		1,000	小樽 57.4	函館 40.5	千歳 36.1	旭川 31.8	洞爺湖 21.9	登別 17.2	網走 15.6	層雲峡 13.4	阿寒 13.1	ニセコ 12.5	その他 11.6	なし 10.8
性別	男性	500	小樽 55.4	函館 39.0	千歳 36.4	旭川 32.8	洞爺湖 22.4	網走 18.0	登別 15.8	層雲峡 13.8	ニセコ 13.6	阿寒 12.2	その他 13.2	なし 10.4
	女性	500	小樽 59.4	函館 42.0	千歳 35.8	旭川 30.8	洞爺湖 21.4	登別 18.6	阿寒 14.0	網走 13.2	層雲峡 13.0	ニセコ 11.4	その他 10.0	なし 11.2
年代別	18~29歳	84	小樽 63.1	千歳 39.3	旭川 34.5	函館 32.1	洞爺湖 13.1	登別 11.9	網走 10.7	層雲峡 9.5	ニセコ 8.3	阿寒 7.1	その他 8.3	なし 10.7
	30~39歳	198	小樽 56.1	函館 40.9	千歳 34.8	旭川 29.8	洞爺湖 12.1	登別 12.1	網走 10.1	ニセコ 8.6	阿寒 8.1	層雲峡 6.1	その他 6.1	なし 15.7
	40~49歳	298	小樽 56.4	函館 39.6	千歳 35.6	旭川 30.5	洞爺湖 19.8	登別 15.4	網走 13.8	ニセコ 13.4	阿寒 11.7	層雲峡 9.4	その他 9.7	なし 10.7
	50~59歳	259	小樽 53.7	函館 39.4	千歳 35.5	旭川 31.3	洞爺湖 25.9	登別 18.9	網走 17.8	層雲峡 17.0	阿寒 14.3	ニセコ 13.5	その他 13.9	なし 10.0
	60~69歳	137	小樽 62.0	函館 43.1	千歳 34.3	旭川 34.3	洞爺湖 29.9	登別 21.9	層雲峡 21.9	阿寒 20.4	ニセコ 19.7	その他 16.1	なし 19.7	5.8
	70歳以上	24	小樽 75.0	函館 75.0	洞爺湖 70.8	登別 62.5	千歳 58.3	層雲峡 50.0	旭川 45.8	網走 41.7	阿寒 41.7	ニセコ 16.7	その他 20.8	なし 8.3

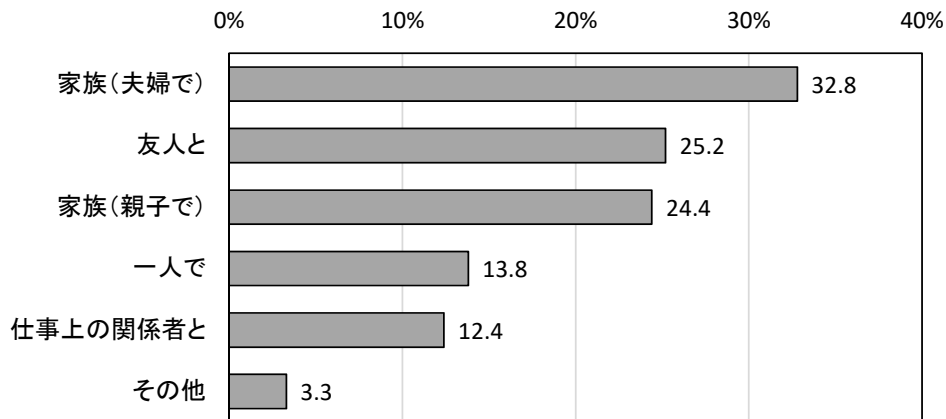
は20%以上の割合

3-5 同行者

問2-5 前回の札幌旅行の際、どなたと一緒にしましたか。

同行者については、「家族（夫婦で）」が32.8%と最も高く、以下、「友人と」（25.2%）、「家族（親子で）」（24.4%）などとなっている。

図3-5 同行者（N=1,000 MA）



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（親子で）」「友人と」が、それぞれ他方に比べて高い割合を示している。

年代別では、50代以降は、年代が上がるにつれて「家族（夫婦で）」の割合が高くなっている。

表3-5 同行者（性別・年代別）

【平成28年度】

(単位: %)

	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	一人で	その他
全体	1,000	32.8	24.4	25.2	12.4	13.8	3.3
男性	500	32.4	20.2	21.2	17.4	18.2	2.0
女性	500	33.2	28.6	29.2	7.4	9.4	4.6
18～29歳	84	27.4	19.0	40.5	6.0	10.7	8.3
30～39歳	198	30.8	26.8	31.3	8.6	13.1	4.5
40～49歳	298	25.8	28.5	24.5	15.1	15.4	1.7
50～59歳	259	34.0	24.7	21.6	16.6	14.3	0.8
60～69歳	137	48.9	16.8	15.3	8.0	13.1	5.8
70歳以上	24	50.0	12.5	25.0	12.5	8.3	8.3

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

【平成27年度】

(単位: %)

	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	一人で	その他
全体	1,000	36.3	26.0	24.4	12.3	15.6	1.2
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

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

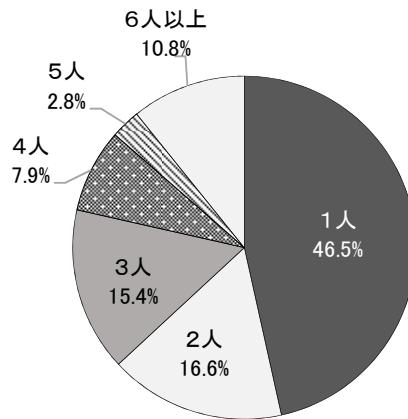
■ 全体の割合と比較し10%以上低い

3-6 同行者の人数

問2-6 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。

同行者人数については、「1人」が46.5%と最も高く、以下、「2人」(16.6%)、「3人」(15.4%)、「6人以上」(10.8%) などとなっている。

図3-6-1 同行者人数 (N=862 SA)

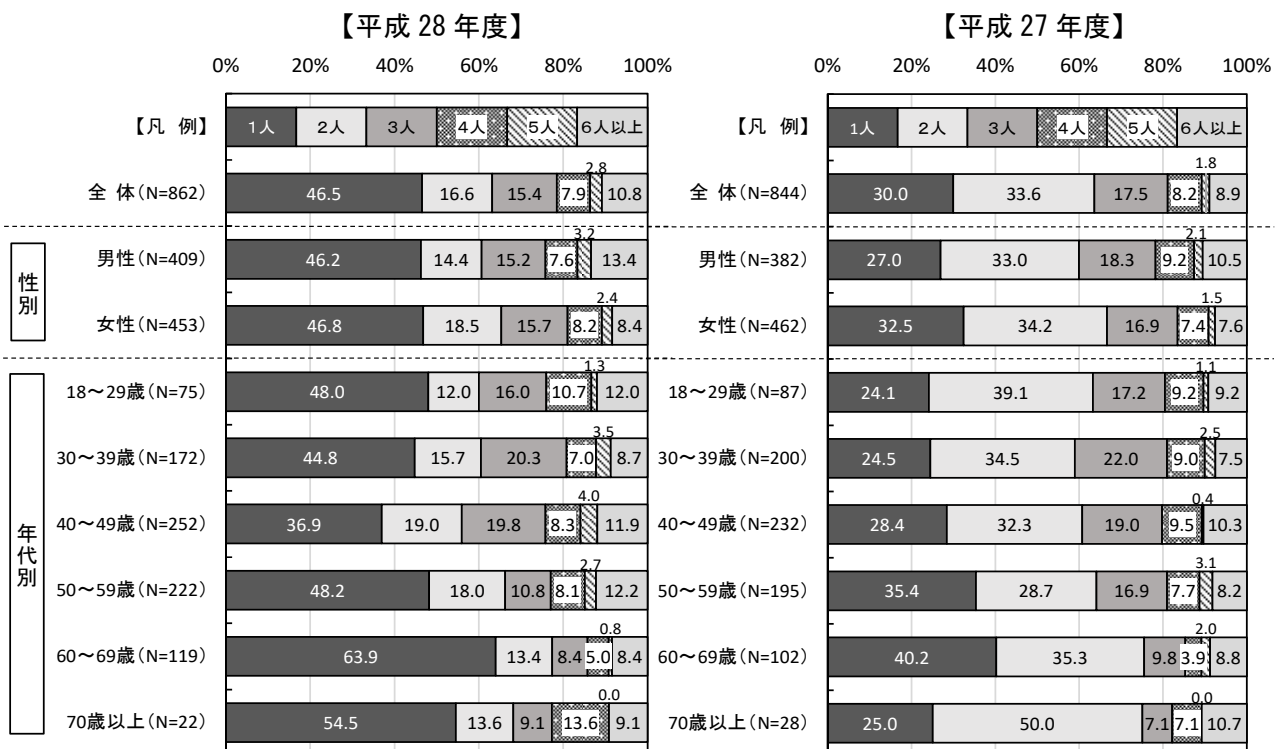


性別では、【女性】の「2人」が18.5%と【男性】より4.1%高いが、「6人以上」では【男性】が13.4%と【女性】より5%高くなっている。

年代別では【60~69歳】の「1人」の割合が63.9%と他方に比べて高くなっている。

また、前回の調査結果と比較すると「2人」と回答する割合が減少しており、「1人」と回答する割合が高くなっている。

図3-6-2 同行者（性別・年代別）(SA)

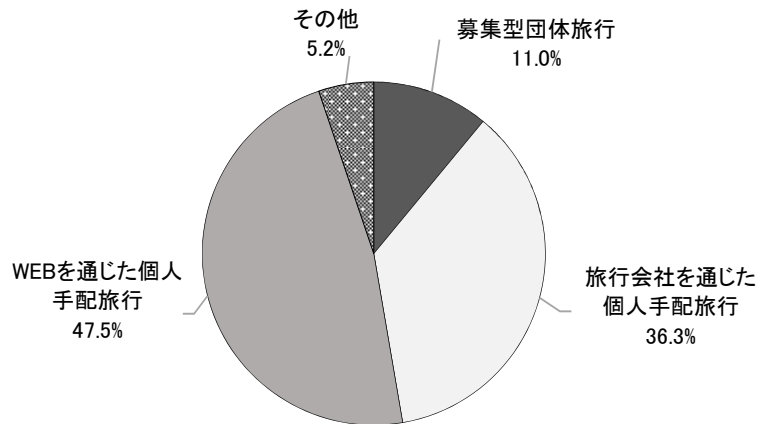


3-7 旅行会社の利用状況

問2-7 前回のご旅行の手配はどのようにされましたか。

旅行会社の利用状況については、「WEBを通じた個人手配旅行」(47.5%)と「旅行会社を通じた個人手配旅行」(36.3%)を合わせた、『個人手配』が8割以上を占めている。

図3-7-1 旅行会社の利用状況 (N=1,000 SA)

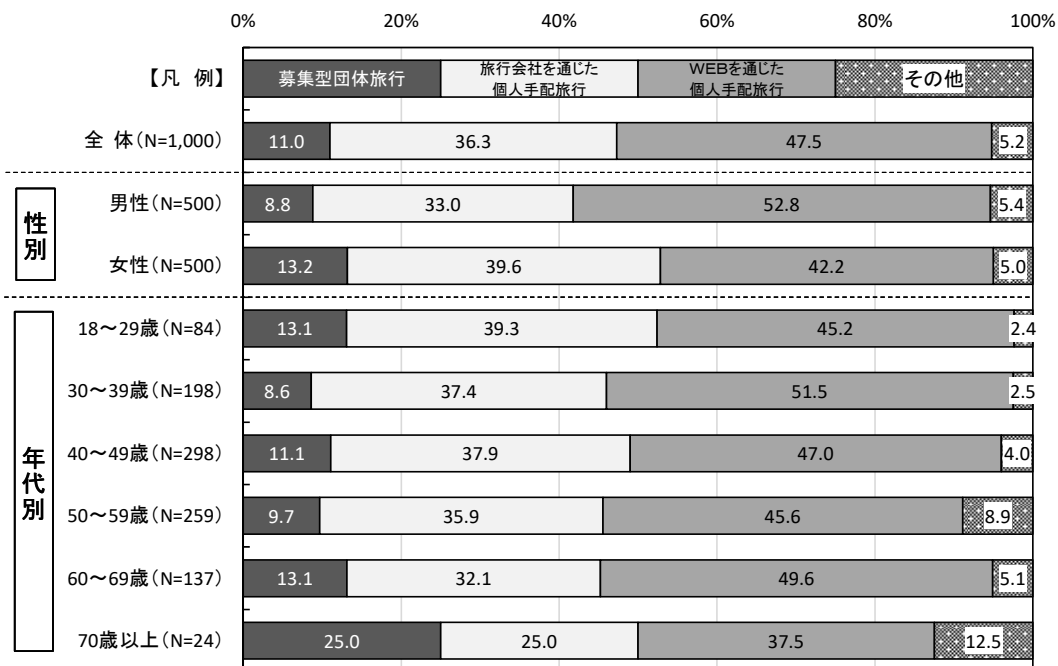


性別では、【男性】は「WEBを通じた個人手配旅行」が、【女性】は「募集型団体旅行」「旅行会社を通じた個人手配旅行」が、他方に比べて回答の割合がやや高くなっている。

とりわけ【男性】の「WEBを通じた個人手配旅行」は【女性】と約10ポイントの差がみられた。

年代別にみると、【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45%以上であった。

図3-7-2 旅行会社の利用状況 (性別・年代別)



3-8 旅行全体での消費金額

問2-8 前回札幌を訪れた旅行全体での一人当たりの消費金額（航空機代を除く）をお教えてください。

旅行全体での消費金額については、全体で見ると「4～6万円未満」が29.6%と最も高く、以下、「2～4万円未満」（19.7%）、「12万円以上」（14.5%）、「10～12万円未満」（13.5%）、「6～8万円未満」（12.4%）などとなっている。平均は92,850円である。

性別においては大きな差はみられなかった

年代別にみると、【60～69歳】の「2万円未満」は他の年代より少なく、また【70歳以上】の「8～10万円」においては回答がなかった。

また前回の調査結果の平均値と比較すると【40～49歳】を除き、消費金額は減少している。特に【18～29歳】【60～69歳】【70歳以上】では20,000円以上減少している。

図3-8 旅行全体での消費金額（全体・性別・年代別）

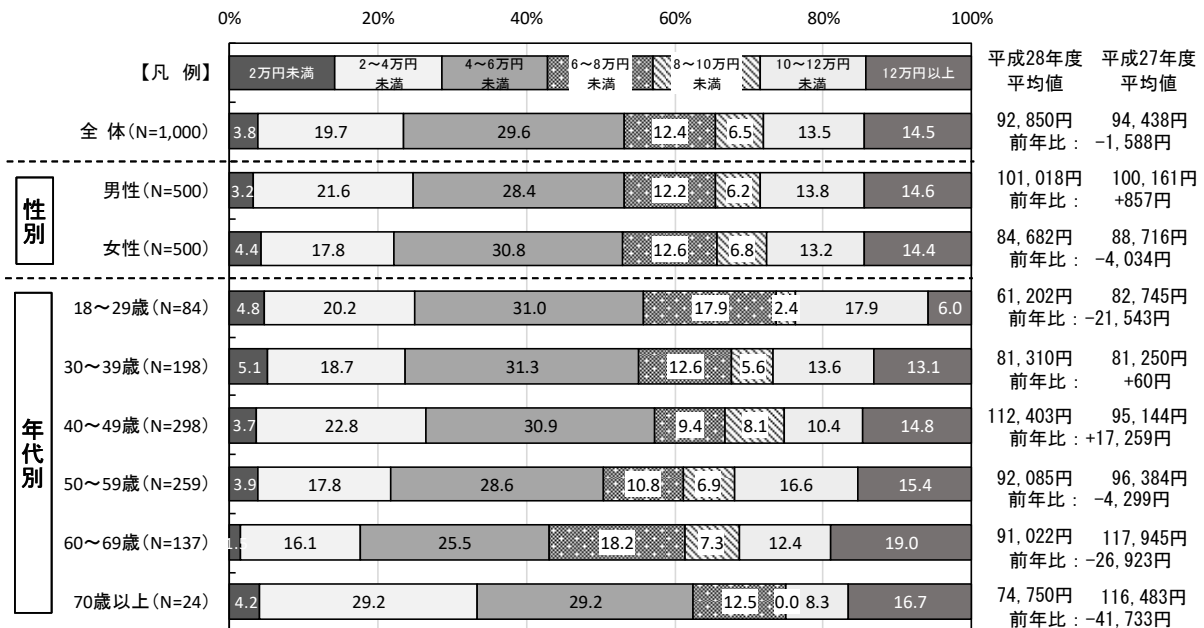


表3-8 旅行全体での消費金額（項目別平均額）（性別・年代別）

（単位：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
全体	1000	8,211	27,219	47,572	64,782	81,554	100,370	318,696
性別								
男性	500	10,125	26,963	47,762	64,459	81,935	100,725	373,027
女性	500	6,818	27,529	47,396	65,095	81,206	100,000	263,611
年代別								
18～29歳	84	6,750	27,824	46,769	65,000	80,000	100,000	158,000
30～39歳	198	8,700	28,278	47,677	66,000	81,818	100,000	260,000
40～49歳	298	7,909	26,688	47,969	64,214	81,583	100,000	461,932
50～59歳	259	9,200	27,217	47,230	64,000	81,833	100,465	285,648
60～69歳	137	4,500	26,136	47,371	64,320	81,000	101,765	233,846
70歳以上	24	10,000	28,714	49,000	70,000	0.0	100,000	207,500

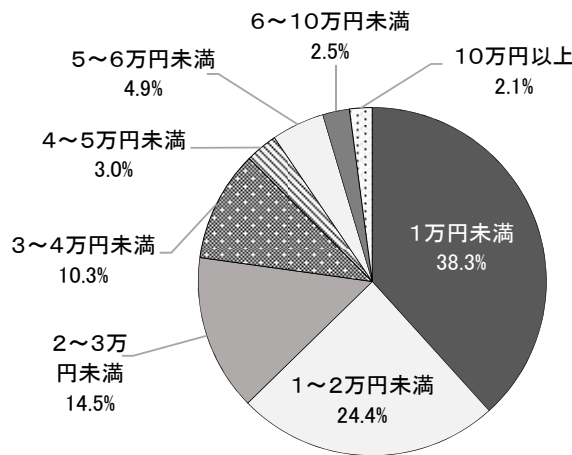
3-9 札幌での消費額

(1) 宿泊費

問2-9 そのうち、札幌市内での一人当たりの消費金額をお教えてください。宿泊代とその他飲食・お土産代などに分けてご記入ください。
 ※「募集型団体旅行」や「旅行会社を通じた個人手配旅行」などで宿泊代の内訳が分からない場合は、宿泊代は「0」円としてください。

札幌での宿泊費については、「1万円未満」が38.3%と最も高く、以下、「1～2万円未満」(24.4%)、「2～3万円未満」(14.5%) などとなっている。平均は18,478円である。

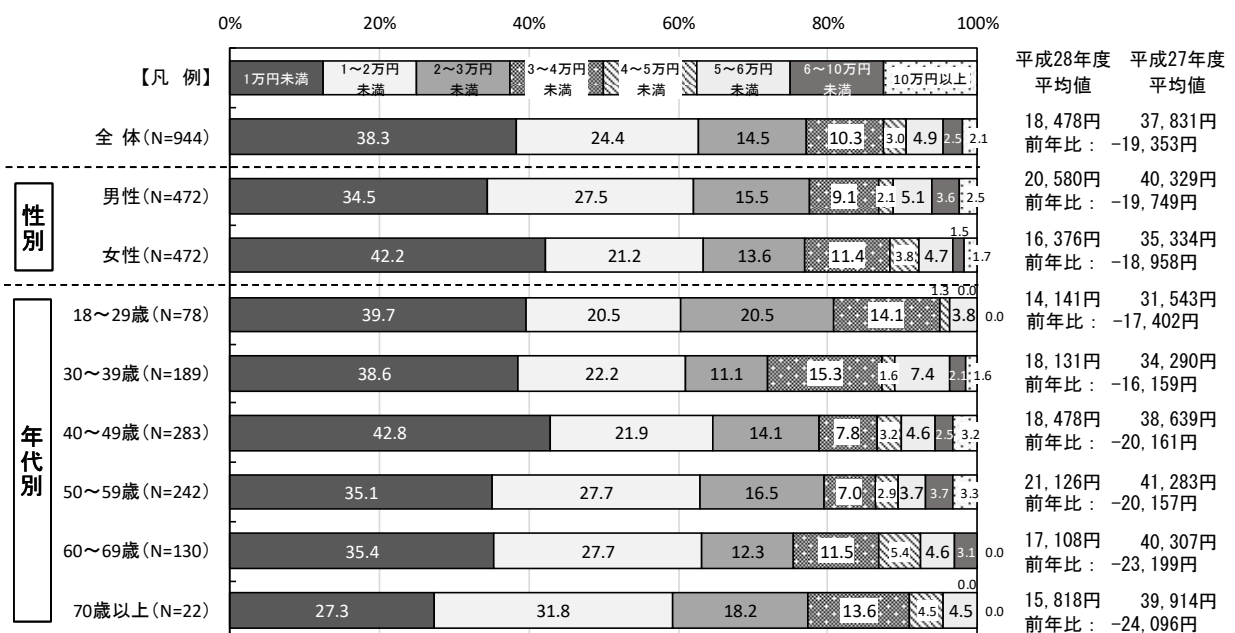
図3-9-1 宿泊代（札幌市内）(N=944 FA)



性別では、【女性】の「1万円未満」「1～2万円」が、【男性】に比べ8ポイント多く、【女性】の方が比較的、低コストな宿泊を重視している傾向にある。

年代別にみると、【40～49歳】が『1万円未満』の割合が多く、4割を超えている。昨年度の調査結果の平均値と比較すると、おおむね宿泊費が約半分になっている。

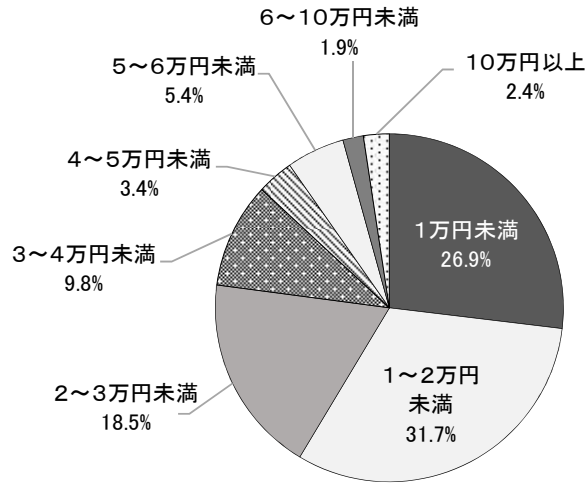
図3-9-2 宿泊代（札幌市内）(性別・年代別)



(2) その他の消費金額（飲食・お土産代など）

その他の消費金額については、「1～2万円未満」が31.7%と最も多く、以下、「1万円未満」(26.9%)、「2～3万円未満」(18.5%) などとなっている。平均は20,251円である。

図 3-9-3 その他の消費金額 (N=1,000 FA)

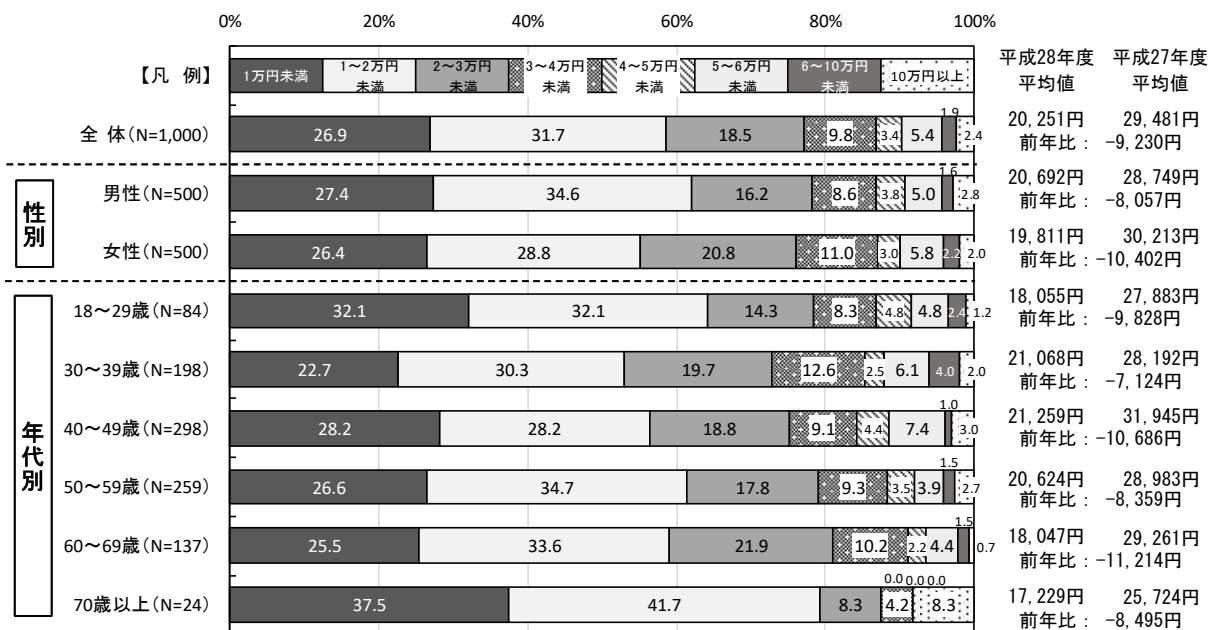


性別にみると、【男性】は「1万円未満」「1～2万円未満」、【女性】では「3～4万円未満」が他方と比べて回答の割合が高い。

年代別にみると、【70歳以上】で「1万円未満」「1～2万円未満」と回答する割合が高く、約8割を占めている。

昨年度の調査結果の平均値と比較すると、7,000円以上減少しており、特に【40～49歳】【60～69歳】では10,000円以上の減少となっている。

図 3-9-4 その他の消費金額（性別・年代別）



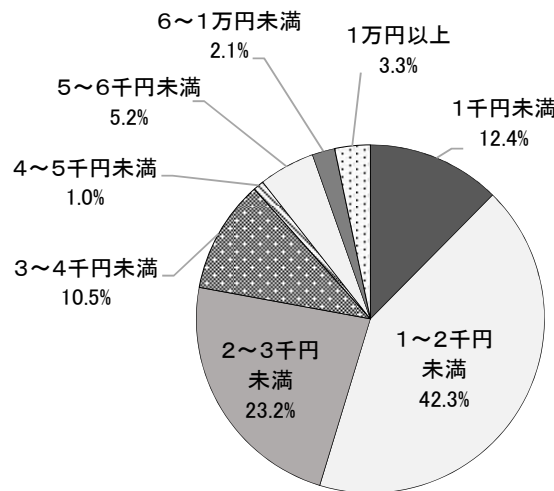
3-10 食事代

(1) 昼食代

問2-10 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。

昼食代については、「1～2千円未満」が42.3%と最も多く、以下、「2～3千円未満」(23.2%)、「1千円未満」(12.4%) などとなっている。平均は2,178円である。

図3-10-1 昼食代（札幌旅行）(N=1,000 FA)



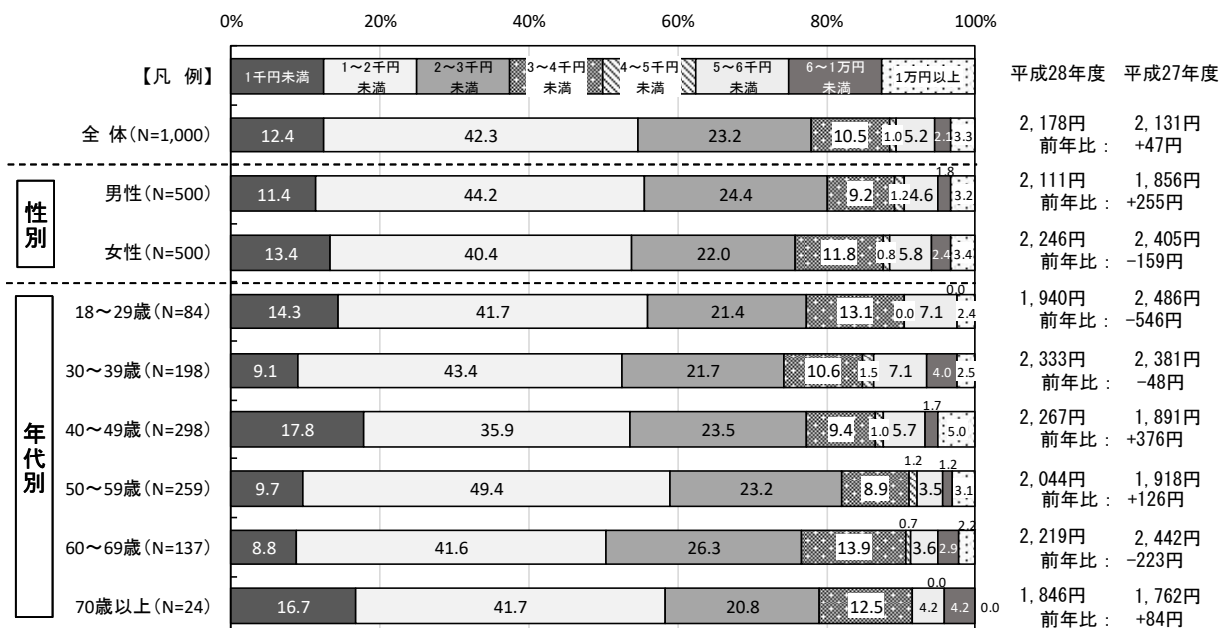
性別では、【男性】は「1～2千円未満」および「2～3千円未満」が、【女性】では「1千円未満」「5千円～1万円未満」「1万円以上」が他方と比べて回答の割合が高くなっている。

年代別にみると、大きな差はみられない。

昨年度の調査結果の平均値と比較すると、【40～49歳】【50～59歳】【70歳以上】の年代で増加となっている。

一方、【18～29歳】では500円以上の減少となっている。

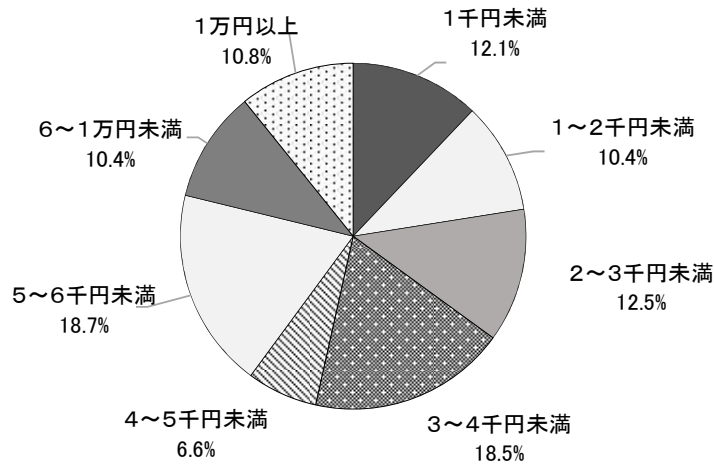
図3-10-2 昼食代（札幌旅行）(性別・年代別)



(2) 夕食代

夕食代については、「5～6千円未満」が18.7%と最も高く、僅差で「3～4千円未満」(18.5%)、「2～3千円未満」(12.5%) などとなっている。平均は4,534円である。

図 3-10-3 夕食代 (N=1,000 FA)

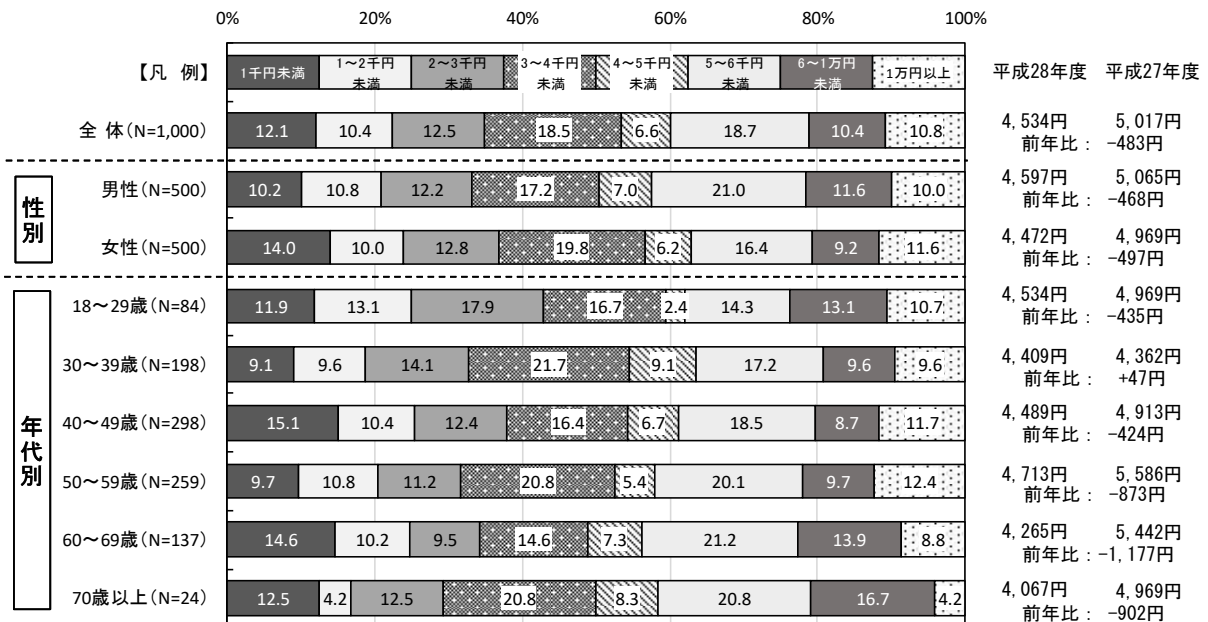


性別では、【男性】は「5～6千円未満」が21.0%と回答の割合が高く、【女性】では「3～4千円未満」が19.8%と最も割合が高い。

年代別にみると、【50～59歳】の年代が「1万円以上」の割合が他の年代より高かった。

昨年度の調査結果の平均値と比較すると、【30～39歳】を除く全ての年代で減少となっており、特に【60～69歳】で1,000円以上減少している。

図 3-10-4 夕食代 (札幌旅行) (性別・年代別)



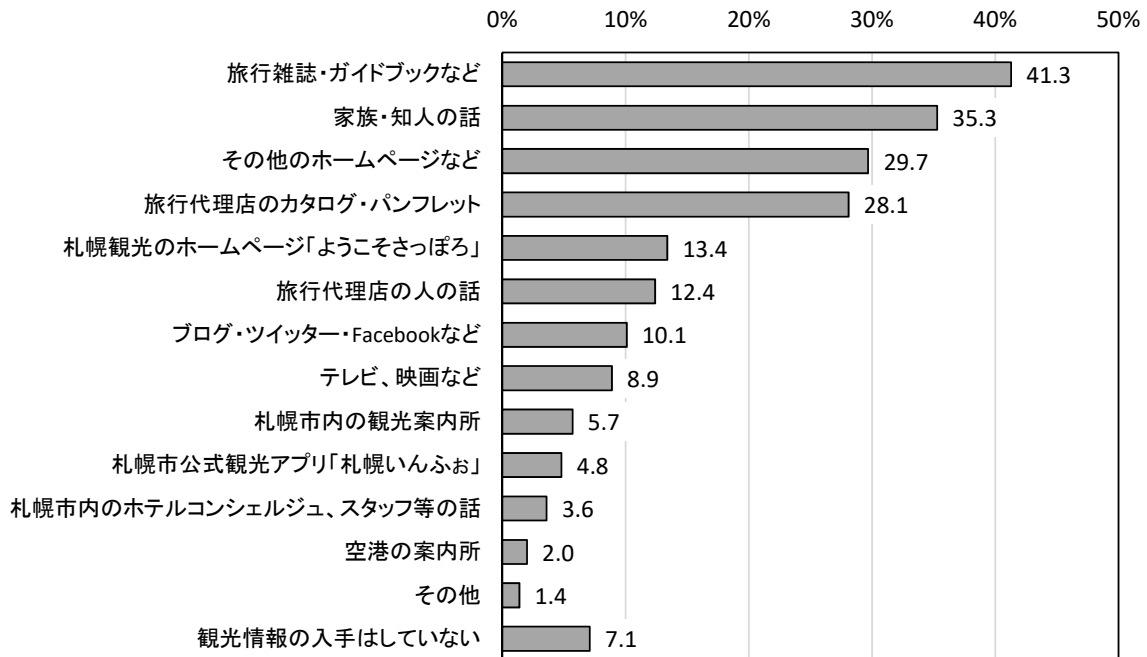
3-1-1 札幌観光の情報源

問2-1-1 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。

札幌観光の情報源について尋ねたところ、「旅行雑誌・ガイドブックなど」が41.3%と最も高く、次いで、「家族・知人の話」(35.3%)、「その他のホームページなど」(29.7%)、「旅行代理店のカタログ・パンフレット」(28.1%) などとなっている。

一方、「観光情報の入手はしていない」は7.1%である。

図3-11 札幌観光の情報源 (N=1,000 MA)



性別にみると、【男性】は「札幌観光のホームページ「ようこそさっぽろ」「その他のホームページなど」、【女性】では「家族・知人の話」が他方の回答より割合が高い。

年代別にみると、【18～29歳】は「ブログ・ツイッター・Facebookなど」の回答の割合が他の年代より高くなっている。また、【30～39歳】の年代で「家族・知人の話」が46.0%、【70歳以上】においては「旅行代理店のカタログ・パンフレット」が45.8%と、他の年代に比べて高い割合の回答となっている。

表3-11 札幌観光の情報源 (性別・年代別)

		(単位: %)															
		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	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	ブログ・ツイッター・Facebookなど	旅行雑誌・ガイドブック	テレビ、映画など	札幌市内の観光案内所	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
全体		1000	35.3	12.4	28.1	13.4	4.8	29.7	10.1	41.3	8.9	5.7	3.6	2.0	1.4	7.1	
性別	男性	500	28.2	11.6	26.4	14.6	5.4	32.8	10.2	38.8	8.0	6.6	5.4	2.6	1.2	9.4	
	女性	500	42.4	13.2	29.8	12.2	4.2	26.6	10.0	43.8	9.8	4.8	1.8	1.4	1.6	4.8	
年代別	18～29歳	84	48.8	11.9	29.8	13.1	3.6	27.4	21.4	44.0	11.9	6.0	0.0	4.8	0.0	4.8	
	30～39歳	198	46.0	16.2	24.2	8.6	5.1	29.8	13.6	47.0	6.1	4.5	2.0	1.5	1.5	5.1	
	40～49歳	298	35.2	11.7	24.5	11.1	5.7	29.5	10.7	34.9	9.1	6.0	4.4	1.7	1.3	8.1	
	50～59歳	259	22.8	10.0	30.5	13.9	3.9	35.5	5.8	42.1	9.7	6.2	4.2	2.3	1.2	9.7	
	60～69歳	137	35.0	12.4	32.8	24.1	5.1	22.6	5.8	43.8	8.0	5.1	4.4	1.5	1.5	5.8	
	70歳以上	24	37.5	16.7	45.8	16.7	4.2	16.7	4.2	41.7	16.7	8.3	8.3	0.0	8.3	0.0	

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

3-12 参考にしたホームページ等

問2-12 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)

札幌観光について参考にした情報源について自由記入方式で尋ねたところ、「るるぶ」が221件で最も多く、次いで、「じゃらん」(60件)、「札幌市HP、札幌観光協会HP等」(21件)となっている。

表3-12 参考にしたホームページ等 (自由記述)

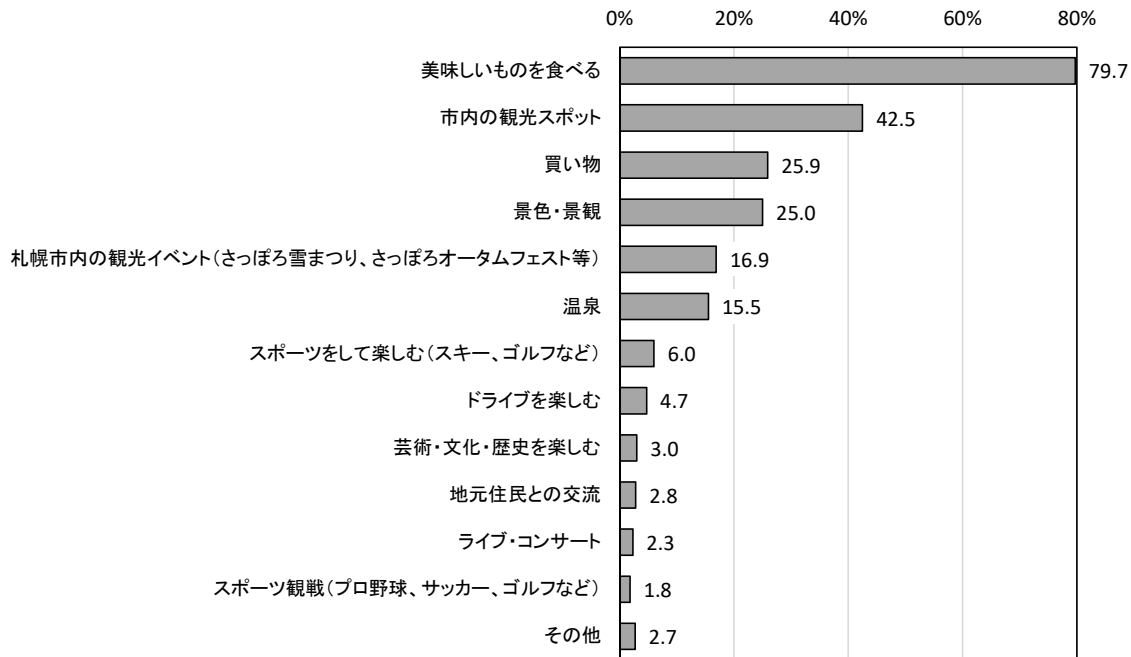
情報発信元別集計	件数
るるぶ	221
じゃらん	60
札幌市HP、札幌観光協会HP等	21
まっぷる	14
ことりっぷ	8
トリップアドバイザー	5
(回答数5件以下) 楽天トラベル、フォートラベル、RETRIP、ぐるなび、個人のブログなど	

3-1-3 札幌旅行の目的や楽しみ

問2-1-3 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。

札幌旅行の目的や楽しみについて尋ねたところ、「美味しいものを食べる」が79.7%と最も高く、8割程度を占めており、食への関心の高さがうかがえる。以下、「市内の観光スポット」(42.5%)、「買い物」(25.9%)、「景色・景観」(25.0%)などとなっている。

図3-13 札幌旅行の目的や楽しみ (N=1,000 MA)



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】に比べやや高い。

年代別にみると、【70歳以上】において「札幌市内の観光イベント」が4割近くにのぼっており、他の年代と比べて高くなっている。また、【60歳以上】では「景色・景観」の回答の割合が、他の年代と比べて高くなっている。

表3-13 札幌旅行の目的や楽しみ (性別・年代別)

(単位: %)

	有効回答数	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)	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	
全体	1000	16.9	79.7	42.5	25.9	15.5	25.0	6.0	1.8	2.3	3.0	4.7	2.8	2.7	
性別	男性	500	16.4	76.4	42.8	23.4	15.0	26.2	7.8	2.6	3.6	5.4	3.4	1.2	
	女性	500	17.4	83.0	42.2	28.4	16.0	23.8	4.2	4.0	2.4	4.0	2.2	4.2	
年代別	18~29歳	84	19.0	78.6	36.9	34.5	17.9	28.6	4.8	0.0	4.8	2.4	9.5	1.2	3.6
	30~39歳	198	15.7	84.3	49.0	29.8	14.6	24.2	3.0	2.5	3.5	0.5	3.5	1.5	
	40~49歳	298	14.4	77.9	37.9	25.5	16.4	22.1	6.7	2.0	3.0	3.0	5.4	1.7	3.7
	50~59歳	259	15.8	78.8	43.6	24.3	15.8	21.2	8.1	2.7	1.2	2.7	6.2	4.2	1.9
	60~69歳	137	21.2	78.8	43.1	22.6	12.4	35.8	5.1	0.0	0.0	6.6	4.4	2.2	2.9
	70歳以上	24	37.5	83.3	50.0	4.2	16.7	33.3	8.3	0.0	0.0	8.3	0.0	4.2	4.2

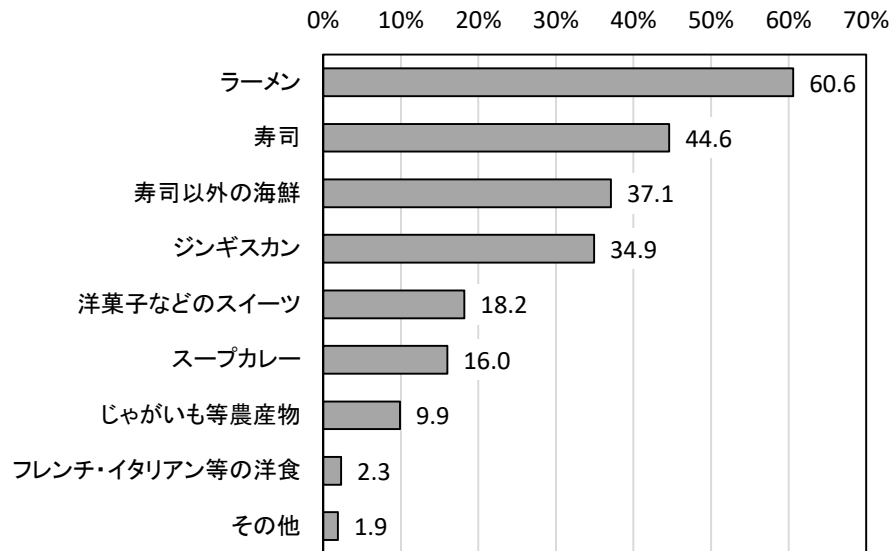
■ 全体の割合と比較し10%以上高い
 ■ 全体の割合と比較し10%以上低い

3-14 楽しみにしていた食べ物

問2-14 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。

楽しみにしていた食べ物について尋ねたところ、「ラーメン」が60.6%と最も高く、以下、「寿司」(44.6%)、「寿司以外の海鮮」(37.1%)、「ジンギスカン」(34.9%) などとなっている。

図3-14 楽しみにしていた食べ物 (N=1,000 MA)



性別にみると、【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」が他方より高い回答の割合がみられる。

年代別にみると、年代が低くなるほど「スープカレー」と回答する割合がみられる。昨年度の調査結果と比較しても、大きな差はみられない。

表3-14 楽しみにしていた食べ物 (性別・年代別)

【平成28年度】

【平成27年度】

(単位: %)

	有効回答数	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	ジャがいも等農産物	洋菓子などのスイーツ	等フレンチ・イタリアンの洋食	その他
全体	1000	44.6	37.1	60.6	16.0	34.9	9.9	18.2	2.3	1.9
性別										
男性	500	41.2	39.6	64.8	13.2	40.0	9.2	11.6	1.8	1.8
女性	500	48.0	34.6	56.4	18.8	29.8	10.6	24.8	2.8	2.0
年代別										
18~29歳	84	41.7	38.1	63.1	28.6	32.1	13.1	29.8	1.2	0.0
30~39歳	198	45.5	29.8	60.1	20.7	43.4	8.6	19.7	3.0	1.5
40~49歳	298	52.0	32.2	60.4	16.4	33.6	8.7	17.4	2.3	1.7
50~59歳	259	38.6	44.4	61.8	12.4	32.0	8.1	11.6	1.2	3.5
60~69歳	137	41.6	43.8	59.1	8.8	30.7	13.9	24.8	3.6	1.5
70歳以上	24	37.5	37.5	54.2	8.3	45.8	20.8	8.3	4.2	0.0

■ 全体の割合と比較し10%以上高い
■ 全体の割合と比較し10%以上低い

(単位: %)

	有効回答数	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	ジャがいも等農産物	洋菓子などのスイーツ	等フレンチ・イタリアンの洋食	その他
全体	1000	40.4	39.3	66.0	16.1	37.2	11.6	21.6	1.0	1.0
性別										
男性	500	49.4	35.0	68.8	15.8	42.8	10.0	14.0	1.2	1.0
女性	500	45.0	37.6	60.0	19.8	33.0	13.2	26.4	2.4	1.4
年代別										
18~29歳	94	39.4	37.2	66.0	21.3	28.7	20.2	26.6	1.1	2.1
30~39歳	233	51.5	30.9	66.5	23.2	32.2	6.0	21.5	0.9	0.9
40~49歳	283	48.1	33.9	65.0	17.7	39.9	9.9	18.0	1.4	1.1
50~59歳	239	47.3	39.3	60.7	15.5	42.7	12.6	21.3	2.5	1.3
60~69歳	122	42.6	42.6	64.8	12.3	40.2	14.8	18.0	3.3	1.6
70歳以上	29	48.3	48.3	65.5	6.9	44.8	24.1	10.3	3.4	0.0

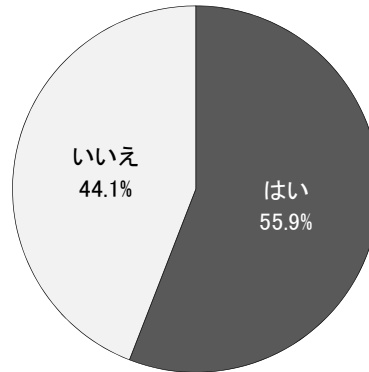
■ 全体の割合と比較し10%以上高い
■ 全体の割合と比較し10%以上低い

3-15 すすきの地区での飲食の有無

問2-15 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。

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55.9%、「いいえ」が44.1%と、すすきの地区での飲食したという回答は、過半数を超えている。

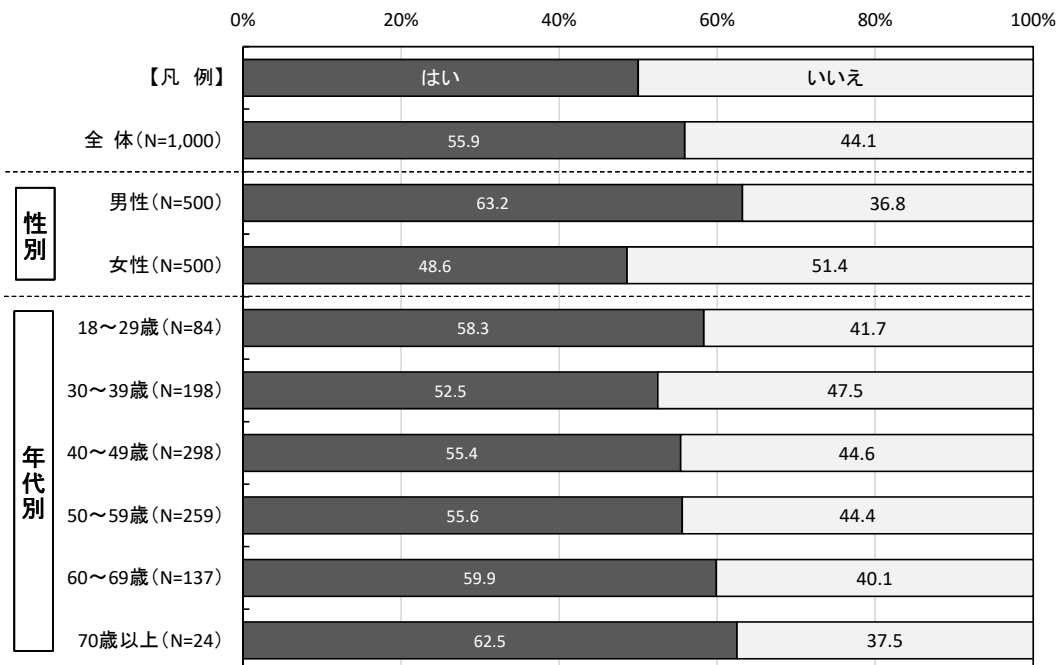
図3-15 すすきの地区での飲食の有無 (N=1,000 SA)



性別にみると、【男性】の63.2%、【女性】の48.6%が「はい」と回答している。

年代別にみると、【70歳以上】の年代が62.5%と最も高く、概ね年代が上がるにつれ、すすきの地区で飲食したという回答が増える傾向にある。

図3-15 すすきの地区での飲食の有無 (性別・年代別)



3-16 訪問した場所

問2-16 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。

札幌旅行中に訪問した場所について尋ねたところ、「大通公園」が65.8%と最も高く、次いで、「時計台」(65.6%)、「すすきの」(41.5%)、「北海道庁旧本庁舎(赤れんが)」(34.4%)などとなっている。

図3-16 訪問した場所・回答率2.0%以上のもの (N=1,000 MA)

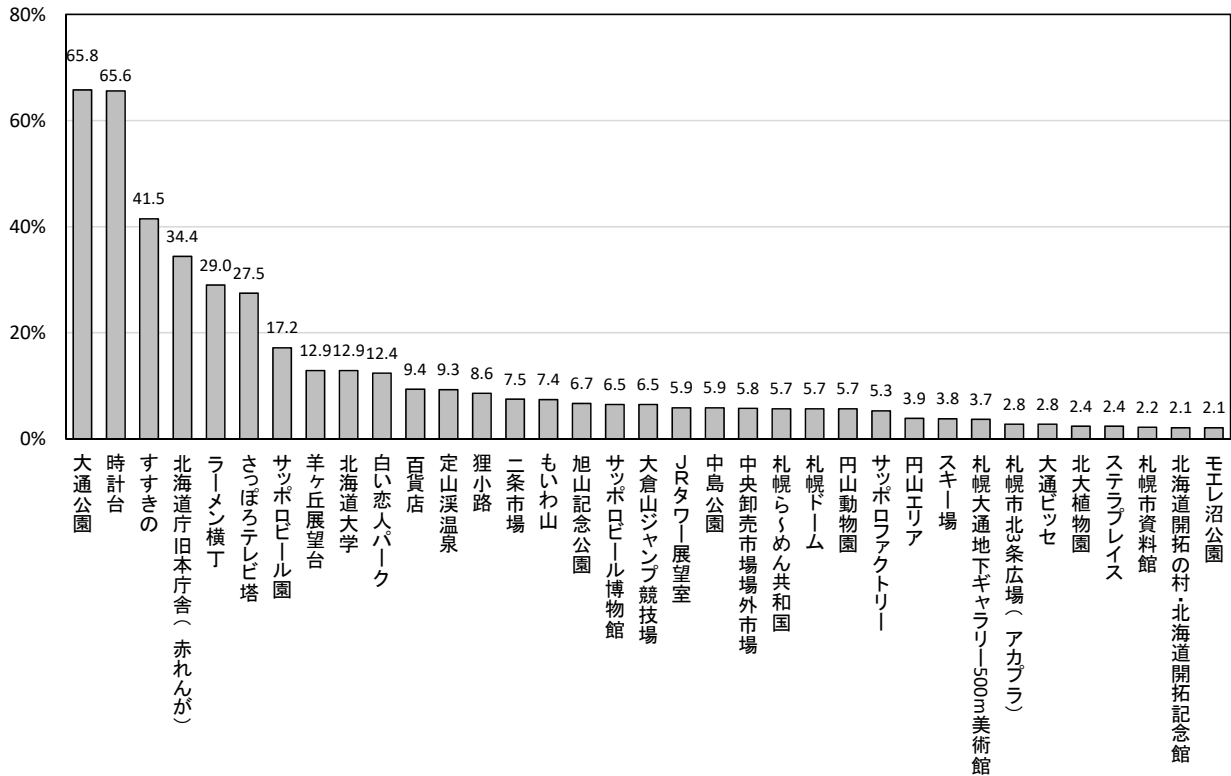


表3-16-1 訪問した場所・回答率2.0%未満のもの

訪問者割合	観光場所
1.5%以上 2.0%未満	ゴルフ場
1.0%以上 1.5%未満	北海道立近代美術館、家電量販店、豊平館、札幌芸術の森、札幌市アイヌ文化交流センター(ピリカコタン)、
1.0%未満	サッポロさとらんど、創成川公園、北海道立文学館、知事公館、酪農と乳の歴史館、札幌彫刻美術館・本郷新記念館、渡辺淳一文学館、小金湯温泉、滝野すずらん丘陵公園(滝野スノーワールド)、千歳鶴酒ミュージアム、札幌コンサートホールKitara、北海道立三岸好太郎美術館、ノリア(ビル屋上の観覧車)、札幌ウィンタースポーツミュージアム

性別でみると、【男性】において「すすきの」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、全ての年代で「時計台」「大通公園」が1～2位であった。

また、【60歳～69歳】【70歳以上】の年代で「大倉山ジャンプ競技場」が10位以内に入っている。

表 3-16-2 訪問した場所（性別・年代別）（上位10箇所）

（単位：％）

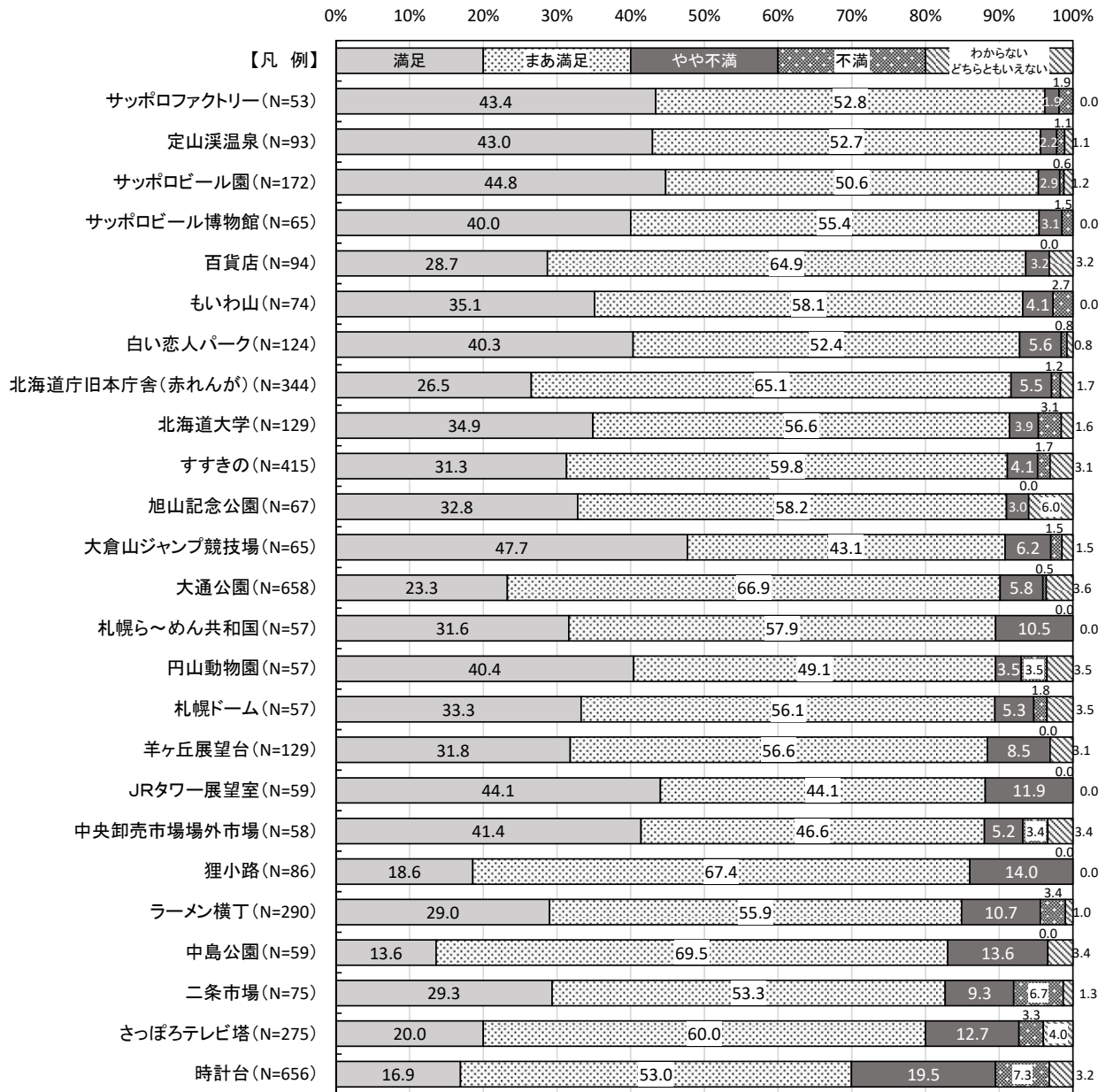
		調査数	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位	
全体	1,000	大通公園	時計台	すすきの	北海道庁旧本庁舎（赤れんが）	ラーメン横丁	さっぽろテレビ塔	サッポロビール園	羊ヶ丘展望台	北海道大学	白い恋人パーク		
		65.8	65.6	41.5	34.4	29.0	27.5	17.2	12.9	12.9	12.4		
性別	男性	500	大通公園	時計台	すすきの	北海道庁旧本庁舎（赤れんが）	ラーメン横丁	さっぽろテレビ塔	サッポロビール園	北海道大学	羊ヶ丘展望台	白い恋人パーク	
			66.6	65.6	47.4	34.8	32.6	25.2	18.0	14.0	13.2	10.2	
性別	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	サッポロビール園	白い恋人パーク	羊ヶ丘展望台	北海道大学	
			65.6	65.0	35.6	34.0	29.8	25.4	16.4	14.6	12.6	11.8	
年代別	18～29歳	84	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	白い恋人パーク	ラーメン横丁	サッポロビール園	北海道大学	百貨店	
			69.0	54.8	35.7	34.5	34.5	27.4	20.2	13.1	13.1	11.9	
	30～39歳	198	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	サッポロビール園	羊ヶ丘展望台	北海道大学	
			64.6	63.6	36.9	33.3	32.3	26.8	15.7	13.6	12.6	10.6	
	40～49歳	298	大通公園	時計台	すすきの	北海道庁旧本庁舎（赤れんが）	ラーメン横丁	さっぽろテレビ塔	サッポロビール園	白い恋人パーク	羊ヶ丘展望台	百貨店	
			61.4	60.4	37.6	30.2	29.2	19.8	19.8	13.4	10.7	9.4	
	50～59歳	259	大通公園	時計台	すすきの	北海道庁旧本庁舎（赤れんが）	ラーメン横丁	さっぽろテレビ塔	羊ヶ丘展望台	サッポロビール園	北海道大学	定山溪温泉	
			70.3	68.3	45.6	33.2	30.1	25.9	16.2	15.4	14.7	11.6	
	60～69歳	137	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	大倉山ジャンプ競技場	
			73.7	67.2	51.8	43.1	34.3	33.6	23.4	21.9	13.9	12.4	
	70歳以上	24	時計台	大通公園	北海道庁旧本庁舎（赤れんが）	すすきの	さっぽろテレビ塔	ラーメン横丁	定山溪温泉	北海道大学	大倉山ジャンプ競技場	サッポロビール園	
			87.5	83.3	58.3	45.8	37.5	37.5	37.5	25.0	25.0	20.8	

3-17 訪問した場所についての評価

問2-17 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。

回答者数50名以上が訪問した場所についての評価を尋ねたところ、全体的に「満足」「まあ満足」を合わせると【時計台】を除き、合計が80%以上の満足度を示している。一方で、【時計台】の「やや不満」「不満」の合計が20%を超えている。

図3-17 訪問した場所についての評価（各施設の回答数50名以上 SA）

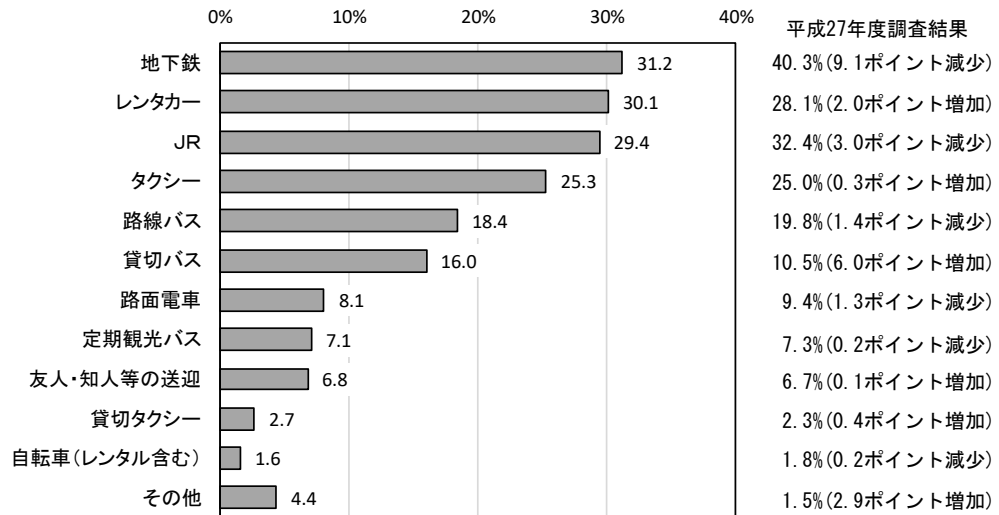


3-18 札幌滞在中の移動手段

問2-18 前回の札幌旅行で、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。

札幌滞在中の移動手段について尋ねたところ、「地下鉄」が31.2%と最も多く、次いで、「レンタカー」(30.1%)、「JR」(29.4%)、「タクシー」(25.3%)などとなっている。

図3-18 札幌滞在中の移動手段 (N=1,000 MA)



性別では、大きな差はみられない。

年代別にみると、【70歳以上】の「貸切バス」が33.3%、「友人・知人等の送迎」が25.0%と他の年代より高い割合の回答となっている。

前回調査の結果と比較すると、性別・年代別ともに「貸切バス」と回答する割合が高くなっている。

表3-18 札幌滞在中の移動手段 (性別・年代別)

【平成28年度】

【平成27年度】

(単位:%)

	有効回答数	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
全体	1000	16.0	7.1	25.3	2.7	30.1	6.8	18.4	29.4	31.2	8.1	1.6	4.4
性別													
男性	500	15.0	6.8	25.4	2.4	30.8	5.8	18.4	31.0	34.2	9.0	1.4	5.0
女性	500	17.0	7.4	25.2	3.0	29.4	7.8	18.4	27.8	28.2	7.2	1.8	3.8
年代別													
18~29歳	84	16.7	13.1	28.6	4.8	38.1	6.0	21.4	35.7	29.8	4.8	4.8	1.2
30~39歳	198	13.6	6.1	30.3	4.5	38.4	6.1	19.2	34.3	31.3	6.6	1.5	2.0
40~49歳	298	14.8	6.4	24.2	1.7	29.5	5.7	18.1	29.9	30.9	8.7	1.0	5.4
50~59歳	259	15.8	5.4	22.8	2.7	25.5	6.9	16.2	27.0	32.4	8.5	1.5	5.8
60~69歳	137	19.0	8.0	21.9	0.7	27.0	7.3	19.0	23.4	30.7	10.2	1.5	4.4
70歳以上	24	33.3	16.7	33.3	4.2	8.3	25.0	25.0	20.8	29.2	8.3	0.0	8.3

■ 全体の割合と比較し10%以上高い
■ 全体の割合と比較し10%以上低い

(単位:%)

	有効回答数	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
全体	1000	10.5	7.3	25.0	2.3	28.1	6.7	19.8	32.4	40.3	9.4	1.8	1.5
性別													
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
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
年代別													
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
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
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
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
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
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

■ 全体の割合と比較し10%以上高い
■ 全体の割合と比較し10%以上低い

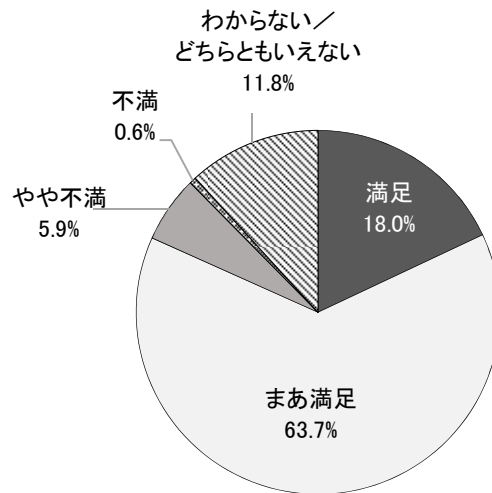
4 札幌観光の満足度

4-1 札幌観光の満足度＜観光情報の提供＞

問3-1 札幌観光の満足度についておうかがいします。
 ＜観光情報の提供について＞

札幌観光の満足度＜観光情報の提供＞については、「まあ満足」が63.7%と最も多く、次いで、「満足」（18.0%）、「わからない／どちらともいえない」（11.8%）などとなっている。

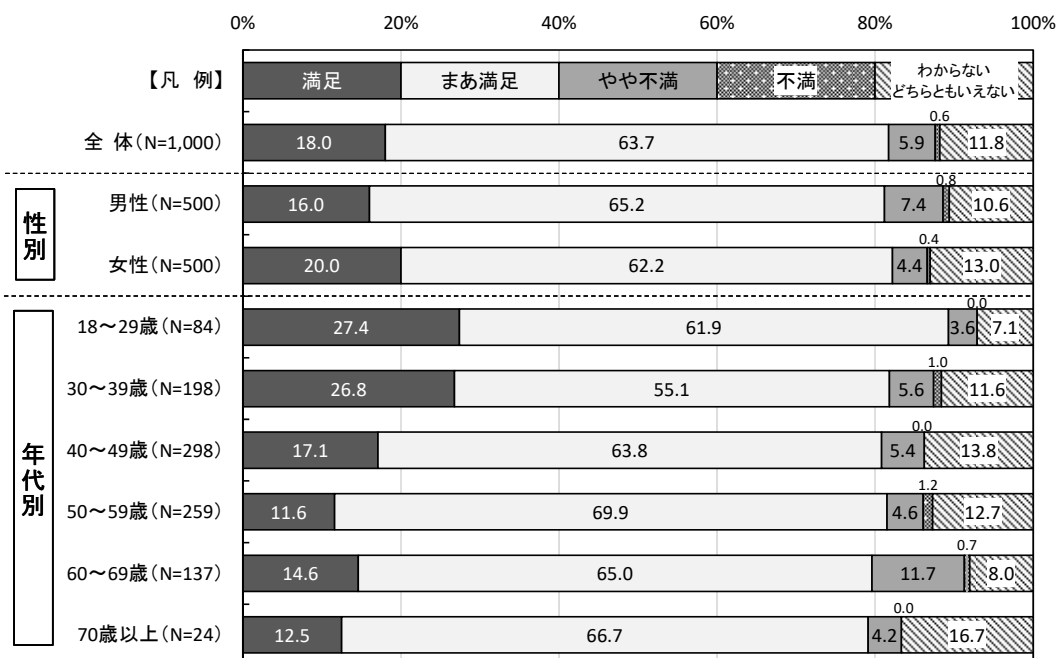
図4-1-1 札幌観光の満足度＜観光情報の提供＞
 （性別・年代別）（N=1,000 SA）



性別では、大きな差はみられなかった。

年代別にみると、【60～69歳】の「やや不満」が11.7%と他の年代より高くなっている。

図4-1-2 札幌観光の満足度＜観光情報の提供＞（性別・年代別）

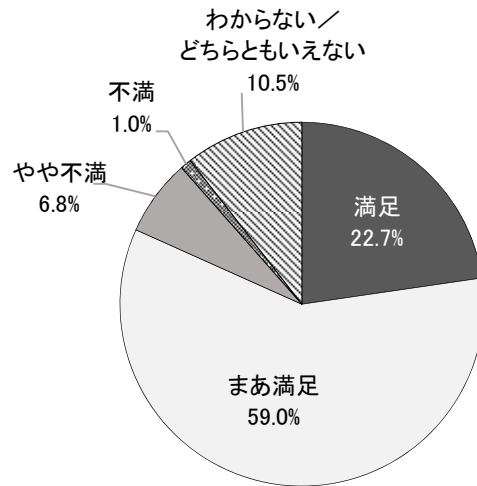


4-2 札幌観光の満足度＜滞在中にうけたおもてなし＞

問3-2 札幌観光の満足度についておうかがいします。
 ＜滞在中にうけたおもてなしについて＞

札幌観光の満足度＜滞在中にうけたおもてなし＞については、「まあ満足」が59.0%と最も多く、次いで、「満足」(22.7%)、「わからない／どちらともいえない」(10.5%) などとなっている。

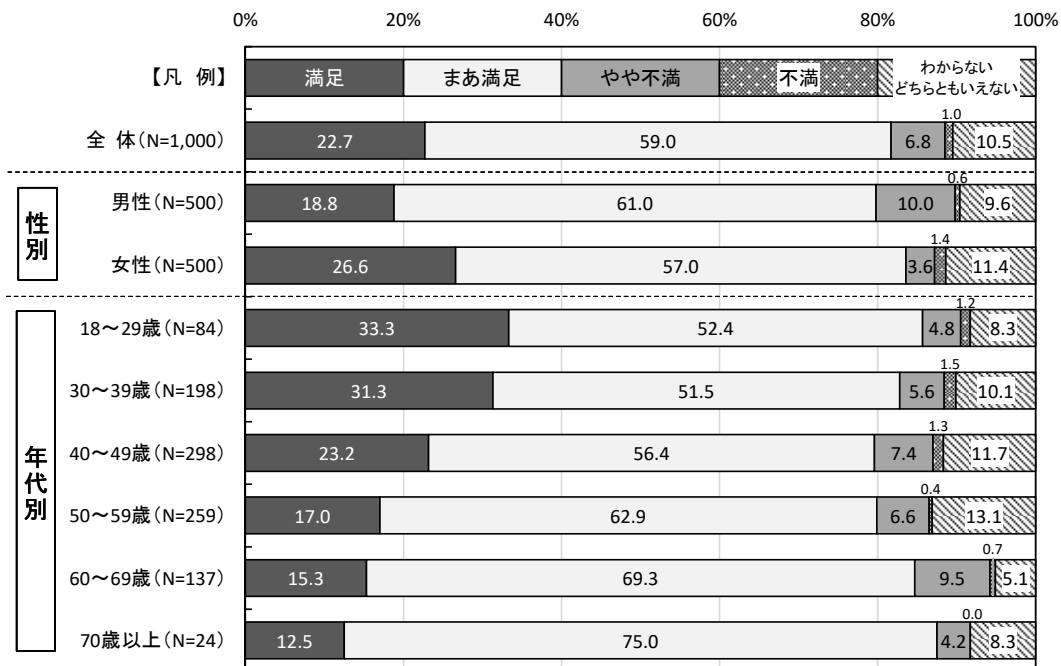
図4-2-1 札幌観光の満足度＜滞在中にうけたおもてなし＞ (N=1,000 SA)



性別にみると、【女性】は「満足」が26.6%と回答であるのに対し【男性】は18.8%と差がみられる。

年代別にみると、年代が下がるにつれて「満足」と回答する割合が増加する傾向がみられる。

図4-2-2 札幌観光の満足度＜滞在中にうけたおもてなし＞ (性別・年代別)

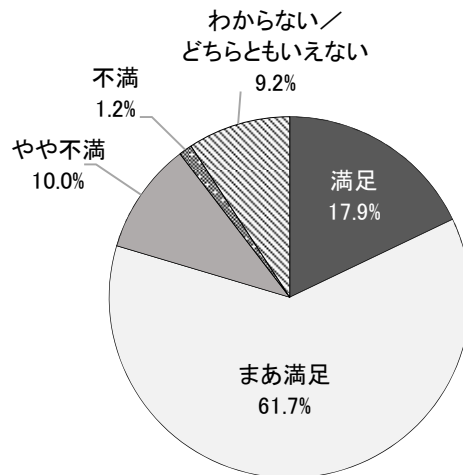


4-3 札幌観光の満足度＜市内の観光スポットへの交通アクセス＞

問3-3 札幌観光の満足度についておうかがいします。
 ＜市内の観光スポットへの交通アクセスについて＞

札幌観光の満足度＜市内の観光スポットへの交通アクセス＞については、「まあ満足」が61.7%と最も多く、次いで、「満足」（17.9%）、「やや不満」（10.0%）などとなっている。

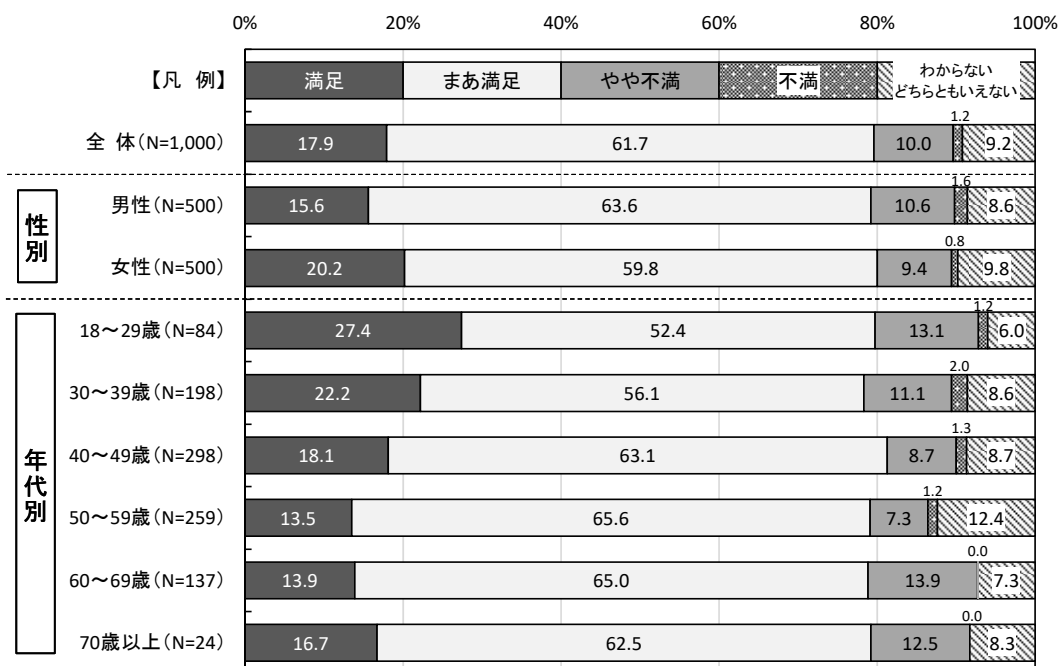
図4-3-1 札幌観光の満足度
 ＜市内の観光スポットへの交通アクセス＞（N=1,000 SA）



性別にみると、【女性】は「満足」と回答する割合が20.2%と、【男性】に比べて約4ポイント多いが、概ね性別での差はみられない。

年代別にみると、【18～29歳】が「満足」と回答する割合が他の年代より27.4%とやや高い。

図4-3-2 札幌観光の満足度
 ＜市内の観光スポットへの交通アクセス＞（性別・年代別）

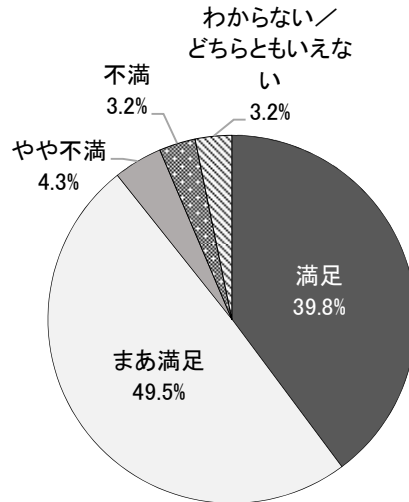


4-4 札幌観光の満足度＜定山溪温泉＞

問3-4 札幌観光の満足度についておうかがいします。＜定山溪温泉について＞

調査票の問2-16において、「定山溪温泉を訪問した」と回答した93件にのみ、定山溪温泉の満足度について尋ねた所、「まあ満足」が49.5%と最も多く、次いで、「満足」(39.8%)となっており、合計して89.3%と、高い満足度を示している。

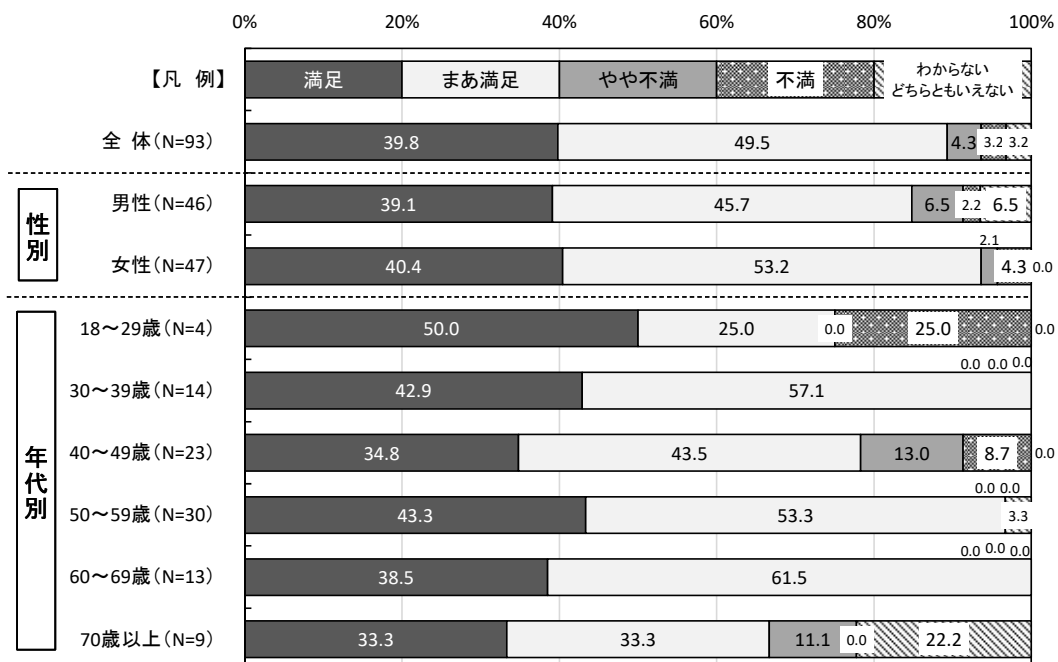
図4-4-1 札幌観光の満足度＜定山溪温泉＞ (N=93 SA)



性別にみると、【女性】は、「満足」は【男性】とほぼ変わらないが、「まあ満足」で比べると【男性】より7ポイントほど高い。

年代別にみると、【18～29歳】の「満足」が50.0%と他の年代の回答より高い割合を示したほか、どの年齢層においても「満足」「まあ満足」を合計した『満足』は過半数を超えている。

図4-4-2 札幌観光の満足度＜定山溪温泉＞ (性別・年代別)

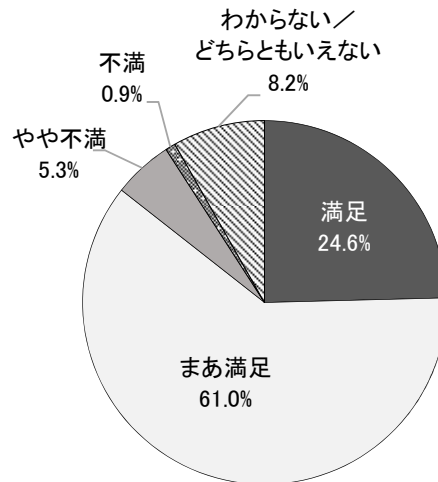


4-5 札幌観光の満足度＜観光地としての総合満足度＞

問3-5 札幌観光の満足度についておうかがいします。
 ＜観光地としての総合満足度＞

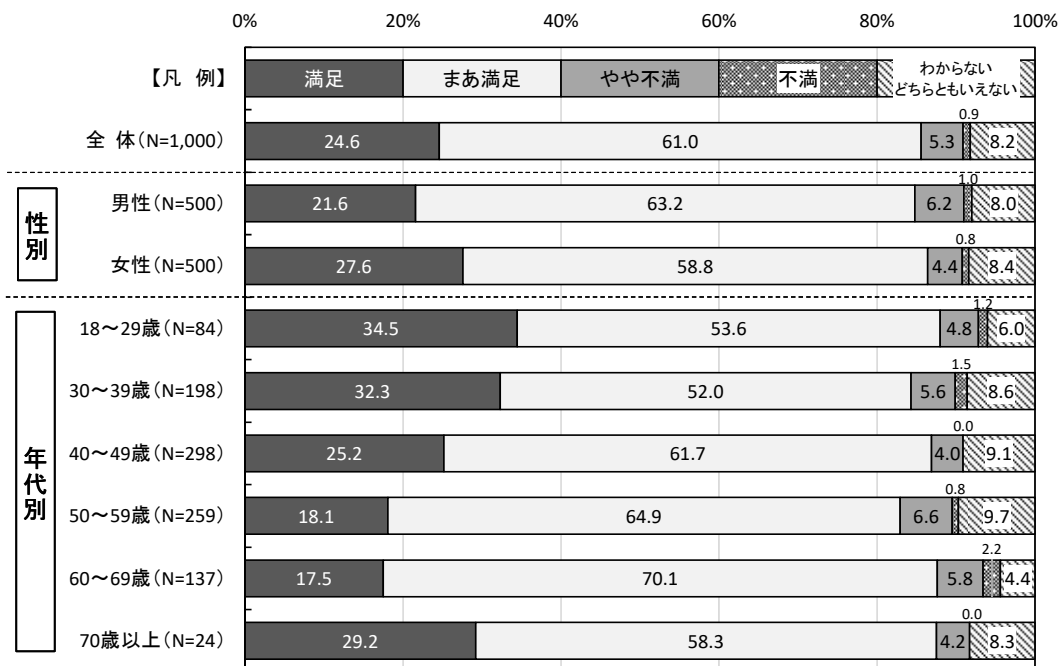
札幌観光の満足度は＜観光地としての総合満足度＞については、「まあ満足」が61.0%と最も多く、次いで、「満足」(24.6%)、「わからない／どちらともいえない」(8.2%)などとなっている。

図4-5-1 札幌観光の満足度＜観光地としての総合満足度＞ (N=1,000 SA)



性別にみると、【女性】は「満足」が27.6%と【男性】より6ポイント高い。年代別にみると、【70歳以上】を除き、若い世代になるほど「満足」の割合が増加している。

図4-5-2 札幌観光の満足度＜観光地としての総合満足度＞ (性別・年代別)

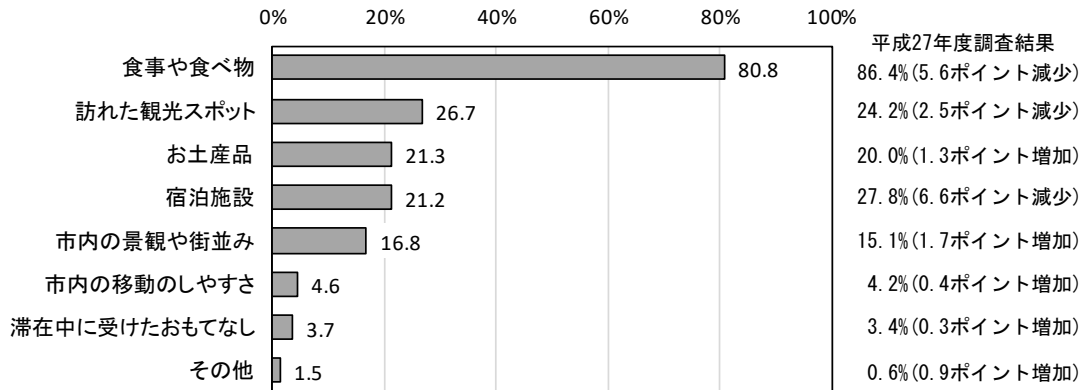


4-6 その他、満足度が高かったもの

問3-6 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。

その他、満足度が高かったものは、「食事や食べ物」が80.8%と最も多く、以下、「訪れた観光スポット」(26.7%)、「お土産品」(21.3%)、「宿泊施設」(21.2%)などとなっている。

図4-6 その他、満足度が高かったもの(N=1,000 MA)



性別にみると、【女性】は「お土産品」が27.0%と、【男性】の15.6%に対し12ポイント以上の差をつけている。札幌観光の土産品に関しては、【女性】の方が満足感を持っている傾向がみてとれる。

年代別にみると、【70歳以上】の「訪れた観光スポット」が54.2%と他年代より高い割合での回答となっていた。

表4-6 その他、満足度が高かったもの(性別・年代別)

(単位:%)

		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		1000	80.8	21.2	26.7	21.3	3.7	16.8	4.6	1.5
性別	男性	500	80.0	24.2	26.6	15.6	4.0	18.2	6.2	1.0
	女性	500	81.6	18.2	26.8	27.0	3.4	15.4	3.0	2.0
年代別	18~29歳	84	82.1	20.2	28.6	28.6	4.8	13.1	4.8	1.2
	30~39歳	198	84.8	24.2	24.2	25.3	3.5	10.1	2.0	1.0
	40~49歳	298	80.9	19.8	25.5	22.1	2.7	16.4	5.7	1.7
	50~59歳	259	79.9	19.7	25.9	20.5	5.0	18.9	4.6	1.9
	60~69歳	137	78.1	24.1	28.5	13.9	1.5	23.4	6.6	1.5
	70歳以上	24	66.7	16.7	54.2	4.2	12.5	29.2	0.0	0.0

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

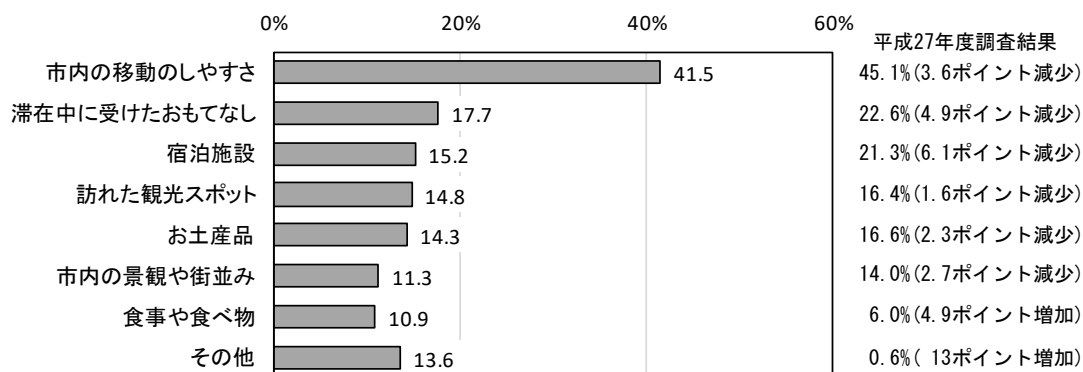
■ 全体の割合と比較し10%以上低い

4-7 その他、満足度が低かったもの

問3-7 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。

その他、満足度が低かったものは、「市内の移動のしやすさ」が41.5%と最も多く、以下、「滞在中に受けたおもてなし」(17.7%)、「宿泊施設」(15.2%)、「訪れた観光スポット」(14.8%)、「お土産品」(14.3%) などとなっている。

図4-7 その他、満足度が低かったもの (N=1,000 MA)



性別にみると、【男性】は「お土産品」が19.4%と、【女性】の9.2%と比べ約10ポイント低いことから、【男性】には、「お土産品」があまり支持されていないといえる。

年代別にみると、【70歳以上】の「食事や食べ物」「訪れた観光スポット」がそれぞれ他年代より高い割合の回答となった。

表4-7 その他、満足度が低かったもの (性別・年代別)

(単位: %)

		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		1000	10.9	15.2	14.8	14.3	17.7	11.3	41.5	13.6
性別	男性	500	11.4	16.2	14.4	19.4	16.6	12.6	41.6	12.0
	女性	500	10.4	14.2	15.2	9.2	18.8	10.0	41.4	15.2
年代別	18~29歳	84	13.1	11.9	17.9	8.3	23.8	8.3	42.9	13.1
	30~39歳	198	5.6	16.7	12.6	11.6	18.2	11.1	50.5	9.6
	40~49歳	298	11.7	17.8	16.8	13.8	16.4	12.1	35.9	14.4
	50~59歳	259	10.0	15.1	12.4	14.7	17.0	10.0	42.9	15.4
	60~69歳	137	13.9	10.9	14.6	21.9	18.2	14.6	38.0	15.3
	70歳以上	24	29.2	8.3	25.0	16.7	12.5	8.3	37.5	8.3

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

4-8 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由

問3-8 問3-3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。

問3-3で「市内の移動のしやすさ」を選んだ415人にその理由を尋ねたところ、382件の回答があった。

表4-8 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由 (N=382)

分野	件数	主な意見
案内表示	61	地下街があるの知らなくて地上を歩いてたので行きたいお店が見つからなくて困ったので。
		何に乗って移動すればどこに行けるのかが分かりにくい。
		初めての土地だったので、距離感やどの交通手段がいいのかわからなかった。
		観光地へのアクセス方法が分かる表示があると移動しやすかった。 (どの交通機関に、どれ位の時間乗って、どこで降りると着く等)
		案内板、地図がわかりにくい。お店の人に尋ねると、毎回の事でうんざりしてるのかそっけないしわかりにくい。
便数・台数不足	29	電車の来る時間が遅かった。
		昼時は列車数が少ない。
		バスの本数が少ない。
		タクシー以外の公共機関の路線や本数がやや少なかった。 バスの便数が少ないなど利便性が低い。
距離・時間	64	観光地が点在しており、その都度レンタカーを回したり、歩いたりしなければならないから。もう少し密集していると効率的に回れるのに…と思ってしまう。
		観光地から次の観光地までが遠い。
		帰りのバスが、度々止まって倍以上時間が掛かった事と、乗るバスが分かりにくかった。
		レンタカーやタクシーを使えば問題ないのですが、公共交通機関で交通費を節約して移動するのに時間がかかる。 場外市場から札幌競馬場に向かうのに、思ったより離れていたためタクシーを利用した。
交通機関の不便・不足	69	地下鉄が不便。
		タクシーがつかまらない。アクセスが悪い。
		電車移動で全てをまかなえない。 公共の乗り物で行けるところと行けないところもある。
		地下鉄沿線を外れると、タクシーしかなくなる。路線バスが、あまりわからない。
道路状況	48	混雑が凄いで車移動は不便。
		道がいつでも混んでいて移動時間が掛かり過ぎた。
		道が混んでいて、一方通行もあって、市内は運転しづらかった。 市内は渋滞し、15分もかからないところが1時間くらいかかった。観光する気がなくなった。
		地下道の舗装の悪さ。車椅子やお年寄りには優しくない。
雪・寒さ	36	仕方がないが、雪で歩きにくい。
		雪が積もりすぎて思うように移動出来ない。
		圧雪路が続いてのレンタカーで、車内が手狭だったため。
		目的地への移動のわかりにくさ。積雪による歩きのくさ。結果タクシー利用により交通費が高額になったこと。 市街地より外れたところに行くときに本数が少なく、雪の中バスを待つのが寒くて辛かった。
乗り継ぎ	13	公共交通手段で連絡が良くなかった。
		接続が悪い。
		モエレ沼公園のアクセスが悪かった。
		路面電車とJRの接続が無い。 乗り継ぎが不便。
駐車場	13	オートバイの駐車場が少なかった。
		よさこい祭りに行った際、駐車場が分かりにくい、というか混雑すると思い郊外へ駐車して電車です市内に入ったが、郊外の駅近くの駐車場が分かりにくくどンドン遠くまで行った。
		駐車場と観光地までの距離が離れている。
		駐車場が不足している。 駐車場が探しにくい。
料金	8	タクシーの初乗り運賃が高い。雪でバスが止まった際に(情報を)バス停で知る事が難しく、バス停からJR札幌駅へ向かった事があり料金がいくらかかるか、不安。
		どこも駐車料金が高い。
		タクシーは案外割高になる。
その他	41	車の移動だったので少し不慣れだった。
		ドライバーマナーが悪いと感じた。
		田舎に住んでいるので、都市の大きさに圧倒され迷う。 景観が似ていて覚えられない。

4-9 最近の札幌旅行で特に印象に残った「おもてなし」

問3-9 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。

最近の札幌旅行で、特に印象に残っている「おもてなし」について尋ねたところ、527件の回答があった（「特になし」「覚えていない」等の回答を除く）。

「おもてなし」を受けた場所を『観光スポット・イベント』『飲食店』『宿泊施設』『商業施設』『駅・空港・交通機関等』に分類するとともに、代表的な意見を次の表のとおりにまとめた。

表4-9 最近の札幌旅行で特に印象に残った「おもてなし」(N=527)

分類	件数	「おもてなし」を受けた場所	件数	「おもてなし」の内容
観光スポット・イベント	192	すすきの	32	地元の方が地元の方が好きなラーメン店を教えてください、とても美味しかったこと。 とても楽しい食事とひとときを過ごせました。 お店の場所がわからなかったけれど客引きのお兄さんが丁寧に教えてくれた。
		時計台	31	観光案内のおじさんが美味しい海鮮丼を教えてください。 案内の人が優しい。 写真シャッターのお願いを快く受け取ってもらえた。
		大通公園(雪祭り)	25	スタッフや通行人の人も、結構親切に、道案内も含め教えてください。 管理していると思われる職員の方の当方の質問に対する対応。
		居酒屋	25	サービス品を出してくれました。内容を豪華に変えてくれました。 福島から来たと言うと、原発事故で大変だったであろうといういろいろ気を使ってください。
		市場(二条市場・場外市場)	19	子供を連れて行ったら牛乳をいただきました。 商品について丁寧に説明し、試食もさせてください。
		定山溪温泉	9	夕食が非常に美味しく記念旅行という写真も撮ってもらえた。
		テレビ塔	9	エレベーターガールさんがテレビ塔の長い歴史をつらつらと暗記して聞かせてくださいました。 初めて知ることばかりで驚き、さらにエレベーターガールさんの暗記力に驚き…笑 それだけでなく、エレベーターを降りるときの「いってらっしゃい」の笑顔も素敵でした。
		白い恋人パーク	8	スタッフの皆さんが親切だった。
		札幌ドーム	5	係員の方が丁寧に話をしてくれました。
		他	29	一般公開していて、気軽に素敵なランペダー畑を観ることが出来た。【北海道大学】 食べきれなかったおつまみを、包んで持たせてくださいました。【ゴルフ場】 案内が懇切丁寧でよくわかりました。【旧道庁】
飲食店	138	レストラン	37	味、接客はもとより事前の確認TELなど満点。 北海道の食材を使用した料理に感動。(地産地消でかつ地元食材を愛していること) 九州から来たというたら料理を一品サービスしてくれました。
		ラーメン店	36	初めて訪れてもわかりやすい説明があった。 会話の中で札幌市内のよいところを教えてくださいました。気さくな雰囲気が良かったです。 お店の方がとても温かく迎えて話し掛けてきてくださいました。(札幌や北海道の事を色々教えてくださいました)
		ジンギスカン店	19	おいしかったし、ベットの話しをしたら『ベットの餌に』と大量の骨付き肉をたべてくれました。 ジンギスカン屋で一見さん1人でも快く迎えてくださいました。
		サッポロビール園	18	サービスがテキパキして良い。 優しく店員やお客が接してくれました。
		寿司屋	15	並んで食べてもおいしく活気があってすごく良かったです。 海鮮丼の内容を変更してくれました。
		他	13	非常においしかったのと、店の雰囲気、接客に高級感がある。【カニ料理店】 混雑している時のお店の人の対応が良かったです。【六花亭本店】
宿泊施設	103	ホテル	94	新婚旅行と話ししたら、お部屋のバスタオルとかで、可愛くデコレーションしてくれたり、 おめでとございますと何度も言ってもらえた 割引券等いただいたり、行き方を教えてくださいました、地図ももらいました。 藻岩山に向かう前に気温差や服装のアドバイスを受けて役立った。そのまま行ったら風邪をひいていた。 朝食時、集団の人達から離れたテーブルに案内してくれました。ゆっくり食事が出来ました。 夕飯で残ったものを部屋に運んでくださいました。子供にあたたかかった。
		旅館	9	仲居さん達の極上の温かい心でのおもてなし。
駅・空港	24	札幌駅	10	電車の乗り換えの為車掌さんに尋ねたら即座に調べて指差し案内をしていただいた。
		空港	7	乗務員がよかったです。
		バス・タクシー	7	タクシーの運転手さんにおすすめスポットを回ってもらえた。
商業施設	23	土産店	11	お土産屋さんでさりげなくお薦めを教えてくださいました。気が利く。 親切丁寧、感じのよさ。
		温泉施設	3	マッサージが丁寧に感じ良かったです。
		百貨店	3	海鮮売り場のおばさんの対応がよかったです。色々買いました。
		商店など	3	中古レコード屋さんで親切にしてくださいました。
		他	3	ホテルの場所を教えてくださいました。【コンビニ】
その他市内	47	医療施設	1	コンタクトレンズを無くして急遽立ち寄ったが、親切に対応してくださいました
		他	46	道に迷っていたところ、地元の方が丁寧に案内してくださいました。【市街地】 寒さは大丈夫ですか？と声をかけてくださいました。【市街地】 小雨の中、急ぎ足でホテルに向かったら、地元のサラリーマンが車から降り傘を貸してくださいました。【市街地】 美味しい料理と楽しい会話。【知人宅】

4-10 これまでの特に印象に残った「おもてなし」

問3-10 あなたがこれまで旅行や移動、ショッピングなどの外出中に経験した「おもてなし」のなかで、特に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。遠近、場所は問いません。

これまでの旅行で、特に印象に残っている「おもてなし」について尋ねたところ、430件の回答があった（「特になし」「覚えていない」等の回答を除く）。

「おもてなし」を受けた場所を『宿泊施設』『飲食店』『駅・空港・交通機関等』『商業施設』『商業施設』『その他場所不明等』に分類するとともに、代表的な意見を次の表のとおりまとめた。

表4-10 これまでの特に印象に残った「おもてなし」(N=430)

分類	件数	施設	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	130	ホテル	59	ウトロ 某ホテル	ホテルの人が丁寧だった。また行きたい。
				福岡市 ハイアットホテル	友人が風邪を引いて風邪薬がないかフロントへ訪ねたら、薬と一緒に加湿器も持ってきてくれたこと。
				金沢市 某ホテル	ホテルがダブルの部屋しか予約できなかったが、ホテルに着くと子供がいるということで、広い和室の部屋に無料でグレードアップしてもらえた。
				沖縄・プセナテラスホテル	当時子供が小さかったのですが、食事や部屋のレイアウト変更等を、わざわざ要望を聞いて変更していただいたりしたのが印象に残っています。
		旅館	37	函館市 ホテルラビスタ函館	駅までの送りが、無料の貸し切りワゴンタクシーだった。
				群馬県 楽師温泉 旅館	大雪の中、広い構内を、スタッフの人が、絶え間なく雪掃除をして、泊り客の移動に支障が無い様に努力してくれたことには、頭が下がる思いがした。
				某所 某旅館	いろいろガイドブックを見ていたら、目的地途中の観光スポットをプリントアウトしてくれたこと。
				某所 某旅館	部屋の案内をした時、夕日がきれいに見えるように電気を消してから障子を開けてくれた。
		民宿・宿泊所	17	花巻温泉 中嶋旅館	低料金なのに二の膳が用意されていた。
				金沢市 和倉温泉加賀屋	高級旅館だけあって、細かな心遣いがありました。
				弘前市アソベの森 岩木荘	何も掲示していないのに、夜食におにぎり、朝にはリンゴ1個を提供。
		施設不明温泉	12	福島県 大内宿	民宿で子供の食事をサービスしてくれ、暖かいおもてなしに感動。
				三陸海岸 吉浜 某民宿	住民がその時期に一番おいしいと思っているものを提供してもらえ、アットホームであったこと。
他	5	下呂温泉 某施設	部屋担当の中居さんがメッセージと共に千代紙の折り鶴を置いてくれた。 晚ごはんの様子を見に来るタイミングが絶妙だった。		
飲食店	70	レストラン	32	新潟県あてま高原 某施設	夕食時にパースデーサプライズしてくれた。
				金沢市 某レストラン	2011年秋に旅行に行った際、福島から来たという、いろいろサービスしてくれた。
				美瑛町 某食堂	年に2回ほどしか行かないのに覚えていてくれる。
				某所 和食レストラン	子供が小さい時、混んでいるのに優先的に広い部屋を提供してくれた。
		寿司・海鮮料理	13	能登半島 個人飲食店	食べたい料理が品切れだった時、特別に急いで用意してくれました。
				千歳空港 某海鮮料理店	値段は時価で多少高いけど、「今」のおすすめを的確に適量に出してくれ大満足。
		ラーメン店	9	札幌市 むらかみ	みょうばん不使用のおいしいばふんにが食べられた。
				小樽市 某寿司屋	地元の魚屋さんに聞いたお寿司屋さんは、地元民御用達で、安くてとても美味しかった。
		居酒屋	7	積丹半島 某ラーメン店	吹雪の中、休業中のラーメン店がラーメンをつくってくれた。
				札幌 某ラーメン店	子供へのサービス。
		カフェ	4	長野県穂高駅前 某居酒屋	暖かく迎えてくれ、翌日の観光の天気など心配りしてくれた。
那覇市内 某居酒屋	毎回通っている店で20年物の泡盛など貴重な酒を一杯だけ無料でごちそうになっている。				
他	5	某所 スターバックス	店員さんが話しかけてくれる。		
駅・空港・交通機関	60	空港・飛行機内	17	某所 ANA航空機内	CAさんの気遣いが細やかでとてもよかった。
				関西国際空港	係員の説明が分かりやすくて丁寧だった。
				旭川空港	ロイズの商品を買うときに割引券をくれた。
		列車内	13	観光列車 伊予灘ものがたり	鉄道会社と地域が連携して地元の活性化に取り組んでいる気概が心地よかった。
				道内某所 特急列車内	釧路の人から、これはとても美味しいお菓子だからと、袋ごといただき、食べたら本当に美味しかった。 孫を連れて映画を見に行く時、近くに座っていた高校生2人の男子に映画館の場所を聞ききた。すると場所と上映時間を調べてくれて、電車を降りて映画館のみえるところまで案内をしてくれ、とても感動しました。
		駅	9	京都駅	バリアフリーや観光マップや路線図がわかりやすい。
				盛岡駅	ボランティアらしき観光案内の人が親切で感じが良かった。
		タクシー	14	京都市 タクシー	混む道路を避けて観光スポットをまわりながら目的地まで連れていってくれたこと。
				札幌市 タクシー	タクシーの運転手さんがおすすめスポットを回ってくれた。
				神戸市 神戸観光タクシー	話が面白く楽しませていただきました
バス	3	大阪	JTBの企画のバス(こてこて号)で芸人さんのトークを聞きながら乗り降りする。		
他	4	某所 サービスエリア	食べたいものを売っている店がまだ開いていなかったで、すぐに出発しようとしたが、店を覗いていたのを見たサービスエリアの関係者らしい人が、開店まであと15分だと走って知らせに来てくれて、待っている間に時間を潰せるようにおすすめのお土産などを紹介してくれた。		
商業施設	48	商店・商店街	24	大阪市 長居商店街	子どもが小さいときに、顔なじみのお店の人たちに行くたびに声をかけてもらって、子どもが喜んでた。
				福岡市 ジョイフル	福岡に旅行中迷子になり疲れて迷い込んだジョイフルの店員さんが、迷子になっている事に気づき声をかけてくれ「バイトが後5分で終わるので待っていてくれたら案内をしますよ」といい駅まで案内をしてくれた事。
				大阪市 梅田阪急百貨店	エレベーターのペーパークーの優先。
		土産店	12	石垣島 土産店	お土産の消費税も免除してくれた。
		市場	7	小樽 土産店	美味しい試食がたくさんできる。
その他	5	名護市 市場	名護の市場の試食		
		札幌市 白い恋人パーク	清潔でおいしさ満載です。		

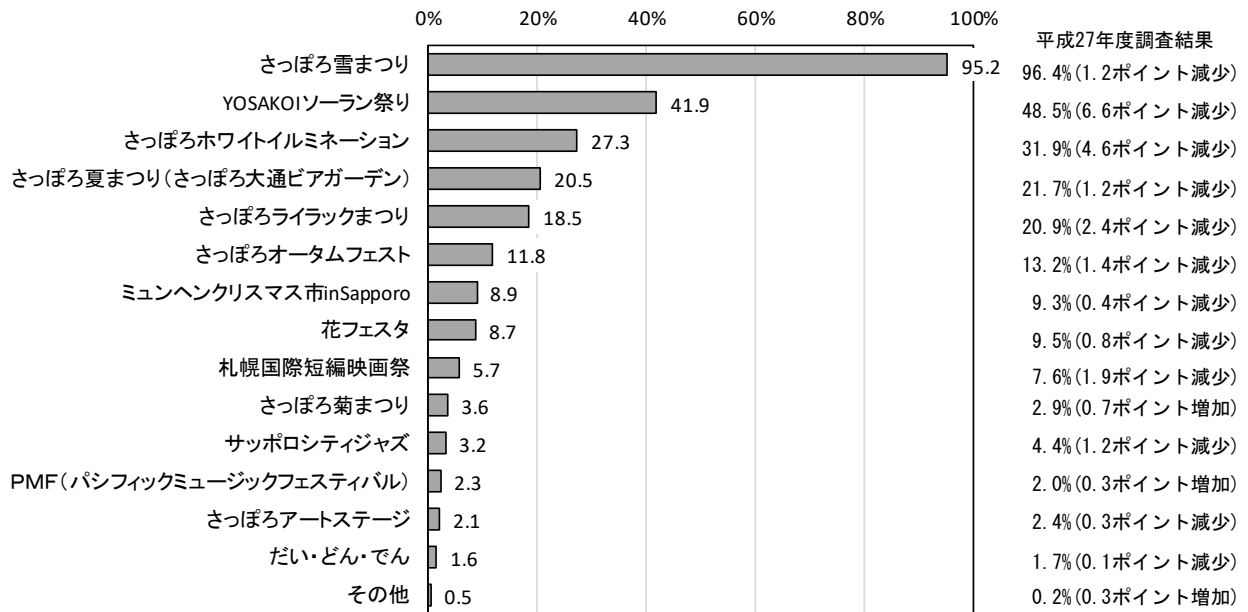
分類	件数	施設	件数	「おもてなし」を受けた場所	「おもてなし」の内容
海外	33	ホテル	7	ハワイ タートルベイリゾート	ウェルカムドリンクと誕生日のサプライズ。
				スイス 某ホテル	現地のホテルスタッフがわざわざ日本語を勉強して挨拶してくれた。
				タイ 某ホテル	周辺の施設やその経路について詳しく説明してくれたことです。
		地元民との交流	5	タイ	たまたま道がわからなくなり声をかけたタイ人の人が、親切に案内してくれた上、帰日も安いローカルバスを教えてくださいホテルまで送り届けてくれた。後日、行きたいと話したアユタヤも一緒にしてくれることになり、10000円位のツアーを申込み予定がローカル線で案内してくれたので1500円くらいでアユタヤツアーが出来ました。
				パリ	道に迷って地図を広げていると、こちらがフランス語が分からないのに一生懸命教えてくれようとし、最後には目的地まで案内してくれた。日頃冷たいイメージのフランス人が、人が困っているとと精一杯対応してくれたこと。
		空港・現地交通機関	5	ハワイ 某所	貸し切り観光周遊してくれた女性の観光接客がとても良かった。
				仁川国際空港	言葉が通じず、携帯の充電に苦労したが片言の英語でも優しく対応してくれた。
		商業施設・テーマパーク	4	上海 ディズニーランド	行きたい場所まで案内してくれた。
				グアム アウトレットモール	雨宿りをしていたらアウトレットモールのスタッフが車でモールまで連れて行ってくれた
		他	12	シンガポール 某所	母親の車椅子が引っかかったりしたとき通りがかりの人が手伝ってくれたこと。
				タイ 某所	現地のガイドさんが親切で、安いタクシーの行き方、ご飯、国のあれこれを教えてくれた。
				ハワイ 某所	移動手段がなく歩いていたら現地在住の日本人が危ないからと車に乗せてくれてホテルまで送ってくれた
その他 場所不明等	89	場所不明等	89	伊豆 施設不明	帰りにサービスでお花のポットをくれた
				中伊豆 場所不明	車で旅をしていて、小さな河原で桜を見ながらお昼ご飯を作っていたら、地元の人が覗きにきて色々話をしたあと、おかずを届けに来てくれたこと。煮物をひと皿でしたが、地元の味が食べられてとてもうれしかったです。
				場所不明	記念日等の日をさりげなく聞いて、その情報を残し、再訪した際声をかけてくれた
				大阪 某所	世話やきが多く、場所がわからないときすぐに身振り手振りで教えてくれるところ。
				東京 某所	移動の手段の案内が丁寧されていたし、困った時には多くの人が声をかけてくれた。

4-11 札幌市内のイベントの認知度

問3-11 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。

札幌市内のイベントの認知度について尋ねたところ、「さっぽろ雪まつり」が95.2%と最も多く、ほとんどの人が知っている。以下、「YOSAKOIソーラン祭り」(41.9%)、「さっぽろホワイトイルミネーション」(27.3%)などとなっている。

図4-11 札幌市内のイベントの認知度 (N=1,000 MA)



性別でみると、【男性】においては「YOSAKOI ソーラン祭り」「さっぽろ夏まつり（さっぽろ大通ビアガーデン）」が、【女性】においては「ミュンヘンクリスマス市 in Sapporo」「さっぽろオータムフェスト」の認知度が高い。

年代別にみると、年代が上がるほど「さっぽろライラック祭り」の認知度が高くなる傾向がみられる。

前回調査の結果と比較すると、【18～29歳】で「YOSAKOI ソーラン祭り」と回答する割合が10ポイント以上高くなっている。

表 4-11-1 札幌市内のイベントの認知度（性別・年代別）【平成 28 年度】

(単位:%)

	有効回答数	さっぽろ雪まつり	ミュンヘンクリスマス市 in Sapporo	さっぽろライラック祭り	YOSAKOI ソーラン祭り	さっぽろ夏まつり（さっぽろ大通ビアガーデン）	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	ジックフェスティバル（パシフィックミュージック）	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		
全体	1000	95.2	27.3	8.9	18.5	41.9	20.5	11.8	3.6	1.6	2.3	3.2	5.7	8.7	2.1	0.5	
性別	男性	500	95.8	27.6	7.6	20.2	44.4	22.0	10.8	3.4	2.0	1.6	3.4	5.2	6.2	1.2	0.6
	女性	500	94.6	27.0	10.2	16.8	39.4	19.0	12.8	3.8	1.2	3.0	3.0	6.2	11.2	3.0	0.4
年代別	18～29歳	84	89.3	20.2	15.5	8.3	41.7	16.7	22.6	4.8	7.1	6.0	7.1	7.1	13.1	3.6	0.0
	30～39歳	198	90.9	19.2	10.1	11.6	31.8	15.2	12.1	4.0	1.0	3.0	3.5	6.1	7.6	2.5	0.0
	40～49歳	298	96.6	31.5	10.4	17.8	38.6	25.2	11.4	4.7	1.7	3.4	3.4	7.7	9.4	2.0	0.3
	50～59歳	259	97.3	29.3	6.2	19.7	42.5	19.3	8.1	1.5	0.8	0.4	1.5	4.6	6.6	1.2	0.4
	60～69歳	137	97.8	28.5	5.1	29.9	58.4	23.4	13.1	2.9	0.7	0.7	2.9	2.9	10.9	1.5	1.5
	70歳以上	24	95.8	37.5	8.3	41.7	66.7	16.7	8.3	8.3	0.0	0.0	4.2	0.0	4.2	8.3	4.2

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

表 4-11-2 札幌市内のイベントの認知度（性別・年代別）【平成 27 年度】

(単位:%)

	有効回答数	さっぽろ雪まつり	ミュンヘンクリスマス市 in Sapporo	さっぽろライラック祭り	YOSAKOI ソーラン祭り	さっぽろ夏まつり（さっぽろ大通ビアガーデン）	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	ジックフェスティバル（パシフィックミュージック）	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		
全体	980	96.4	31.9	9.3	20.9	48.5	21.7	13.2	2.9	1.7	2.0	4.4	7.6	9.5	2.4	0.2	
性別	男性	491	96.7	28.9	6.9	22.4	55.2	23.2	10.6	3.1	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
年代別	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

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

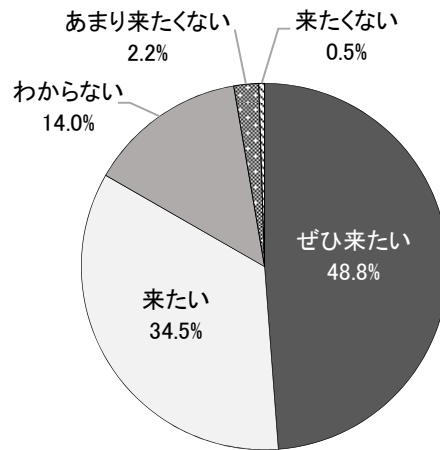
5 札幌への再訪意向

5-1 観光目的での札幌への再訪希望

問4-1 観光目的でまた札幌に来たいと思いますか？

観光目的での札幌への再訪希望は、「ぜひ来たい」が48.8%と最も多く、「来たい」(34.5%)を合わせた『来たい』は83.3%と8割以上となっている。

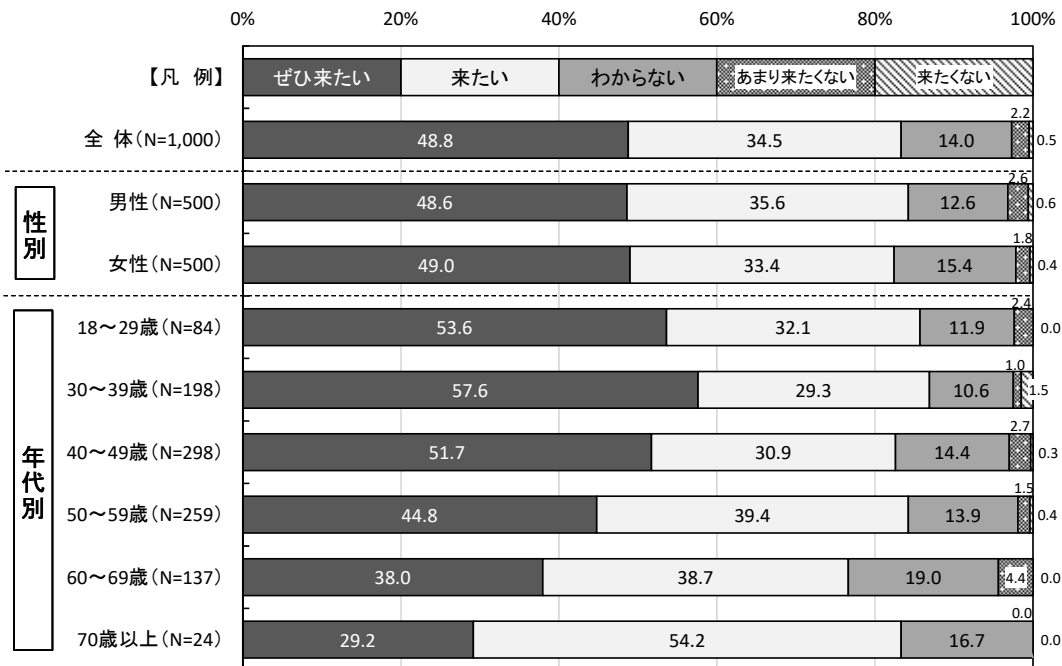
図5-1-1 観光目的での札幌への再訪希望 (N=1,000 SA)



性別では、大きな差はみられなかった。

年代別にみると、年代が上がるにつれて「ぜひ来たい」と回答する割合が減少する傾向がみられる。

図5-1-2 観光目的での札幌への再訪希望 (性別・年代別)

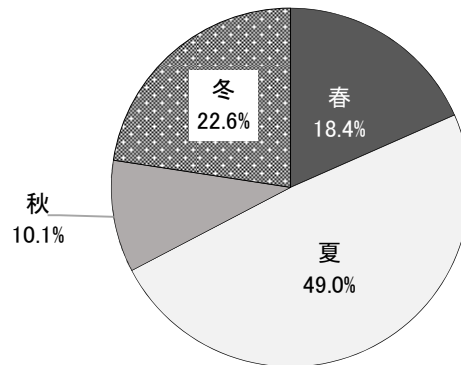


5-2 再訪時期

問4-2 (問4-1で「ぜひ来たい」「来たい」を選んだ方)
次に最も訪れたい季節はいつですか。

問4-1で「ぜひ来たい」「来たい」と回答した833人に、次に最も訪れたい季節について尋ねたところ、「夏」が49.0%と最も多く、以下、「冬」(22.6%)、「春」(18.4%)、「秋」(10.1%)となっている。

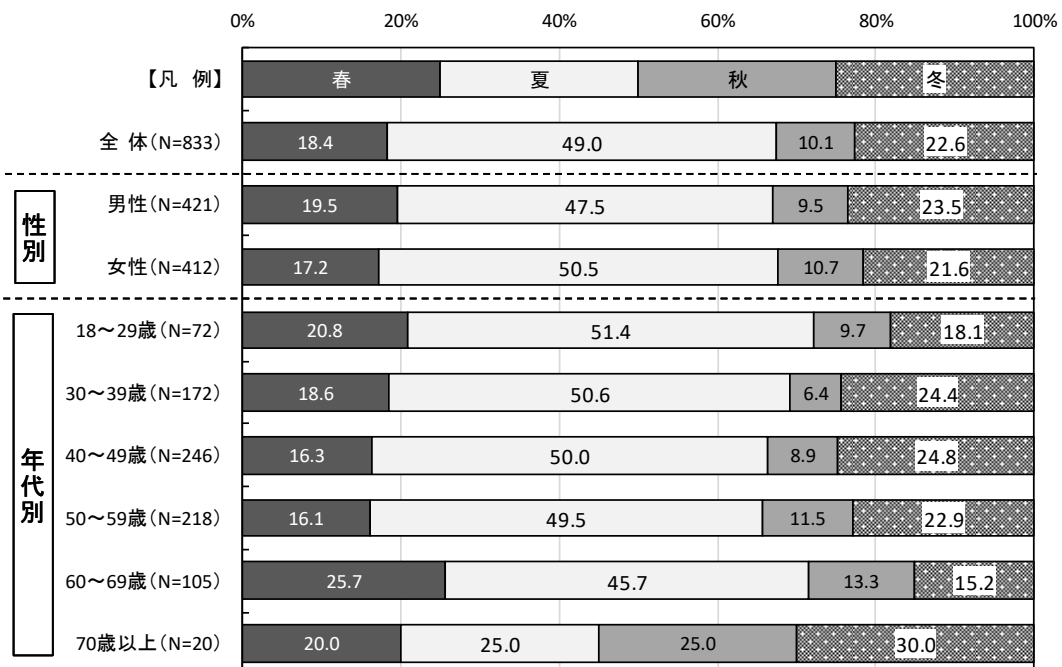
図5-2-1 再訪時期 (N=833 SA)



性別にみると、大きな違いはみられない。

年代別にみると、【70歳以上】において、「秋」「冬」と回答した割合が他年代より高い。

図5-2-2 再訪時期 (性別・年代別)

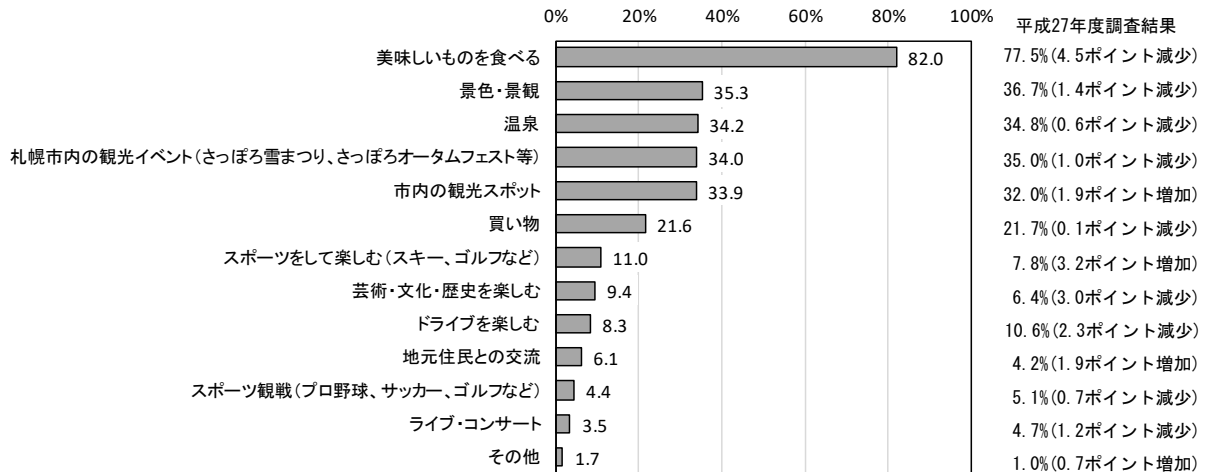


5-3 再訪時の目的や楽しみ

問4-3 (問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。

問4-1で【ぜひ来たい】【来たい】を選んだ833人に、どのような目的で訪れたいか尋ねたところ、「美味しいものを食べる」が82.0%と最も多く、以下、「景色・景観」(35.3%)、「温泉」(34.2%)、「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)」(34.0%)、「市内の観光スポット」(33.9%)などとなっている。

図5-3 再訪時の目的や楽しみ (N=833 MA)



性別にみると、【男性】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)」「芸術・文化・歴史を楽しむ」が、【女性】では「市内の観光スポット」「買い物」「温泉」「景色・景観」と回答する割合が高く、男女間で差がみられた。

年代別にみると、『60歳以上』において「景色・景観」と回答する割合が高くなっている。

表5-3 再訪時の目的や楽しみ(性別・年代別)

		(単位:%)													
	有効回答数	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)	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	
全体	833	34.0	82.0	33.9	21.6	34.2	35.3	11.0	4.4	3.5	9.4	8.3	6.1	1.7	
性別															
男性	421	32.8	82.4	29.5	17.6	32.1	32.3	12.6	4.8	1.7	10.0	9.7	7.1	2.1	
女性	412	35.2	81.6	38.3	25.7	36.4	38.3	9.5	4.1	5.3	8.7	6.8	5.1	1.2	
年代別															
18~29歳	72	31.9	81.9	52.8	37.5	34.7	33.3	13.9	8.3	8.3	13.9	12.5	4.2	1.4	
30~39歳	172	36.0	80.2	34.9	23.3	32.0	33.7	13.4	4.1	2.9	7.0	5.2	5.8	0.6	
40~49歳	246	35.4	84.1	31.3	21.1	34.6	30.9	10.6	3.3	4.5	8.1	10.2	5.3	2.0	
50~59歳	218	32.1	79.8	29.8	17.9	34.4	34.4	11.5	6.4	2.8	8.3	10.1	6.9	2.3	
60~69歳	105	30.5	84.8	34.3	20.0	34.3	47.6	7.6	1.9	1.0	14.3	3.8	6.7	1.0	
70歳以上	20	45.0	80.0	30.0	5.0	45.0	55.0	0.0	0.0	0.0	15.0	0.0	15.0	5.0	

全体の割合と比較し10%以上高い

全体の割合と比較し10%以上低い

5-4 再訪を希望しない理由

問4-4 (問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)

問4-1で「あまり来たくない」「来たくない」を選んだ27人に理由を尋ねたところ、24件の回答があった。

表5-4 再訪を希望しない理由 (N=24 自由記述)

内容	回答者属性
一回行けばいいと思った。	男性 30代・神奈川県
観光場所がない。また函館等の別の場所に行きたいから。	男性 40代・新潟県
ごみごみしている。	男性 40代・神奈川県
千歳空港を利用したくない。	男性 40代・青森県
久し振りに、札幌に行ってみたけど、北海道にしては、周りの人間の雰囲気、東京と変わらずあまり良い印象がない。	男性 40代・東京都
たいしたことない。	男性 40代・東京都
セレッソがない。	男性 50代・大阪府
市街地で、北海道に行ってまで行きたい場所ではない。	男性 50代・東京都
あまり好きな街ではない。	男性 60代・岩手県
特に興味を引く場所がないように思います。	男性 60代・東京都
大体見学したから。	男性 60代・東京都
見るところ、体験したいものがない。	男性 60代・兵庫県
ホテルの対応。食事の期待を裏切られた事。	男性 60代・和歌山県
遠いから。	女性 20代・静岡県
もういい。	女性 20代・千葉県
札幌はいつ行ってもいいと思う。	女性 30代・福岡県
店や観光地の接客が無愛想な上に、購入しても「ありがとうございました。」の一言も無い店が多く、非常に不快に感じたからです。	女性 30代・福島県
他の地域の方が美味しいものがあるし、自然もある。	女性 40代・大阪府
イベントがない時の札幌に魅力を感じないし、イベントがある時の札幌は宿泊費が高くて行く気がしない。	女性 40代・福岡県

6 札幌のイメージ

6-1 札幌と聞いて思い浮かぶ言葉

問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)

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3,220件、平均約3.2件の回答があった。集計にあたり、『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つの項目へ分類した。

まず最も多かったのは「食」に関することで、1,241件(38.5%)。次いで、「観光スポット」959件(29.8%)、「祭り・イベント」376件(11.7%)と続く。

表6-1-1 札幌と聞いて思い浮かぶ言葉

No.	分類	件数(件)	回答率
1	食	1,241	38.5%
2	街並み・都市	179	5.6%
3	自然・景観	355	11.0%
4	観光スポット	959	29.8%
5	祭り・イベント	376	11.7%
6	その他	110	3.4%
	合計	3,220	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」と回答した割合が最も高く、51.2%だった。次いで、「さっぽろ雪まつり」(37.0%)、「時計台」(36.7%)、「すすきの・繁華街・夜の街」(22.7%)、「雪・雪景色・白」(21.6%)となっている。

『食』の分類では、ラーメンやジンギスカン、ビールのほか、カニや、カニ以外の海産物の回答が多いが、単純に『美味しい食べ物が(豊富に)ある都市』とイメージしている回答も、5.9%と比較的高い。

『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」と回答した割合が最も高く、9.0%を占める。以下、「整然とした・きれいな街並み・景色、碁盤の目」(3.1%)、「(JR札幌)駅・(丘珠)空港」(1.7%)であった。

『自然・景観』の分類では、「雪・雪景色・白」という回答が最も多く、21.6%。「寒い・冬」も8.2%と高く、雪が降る冬の札幌のイメージが強いことがうかがえる。

『観光スポット』の分類では、「時計台」が36.7%と最も高く、次いで、「すすきの・繁華街・夜の街」22.7%、「大通公園」11.1%となっている。

『祭り・イベント』の分類では、「さっぽろ雪まつり」が37.0%と他の祭り・イベントを圧倒しており、よさこいソーラン祭りなどは1.0%以下となっている。

『その他』の分類では、「スキー・スノーボード・ウィンタースポーツ」が3.5%、「北海道日本ハムファイターズ」が2.9%、「(冬季)オリンピック」が同じく2.9%となっている。

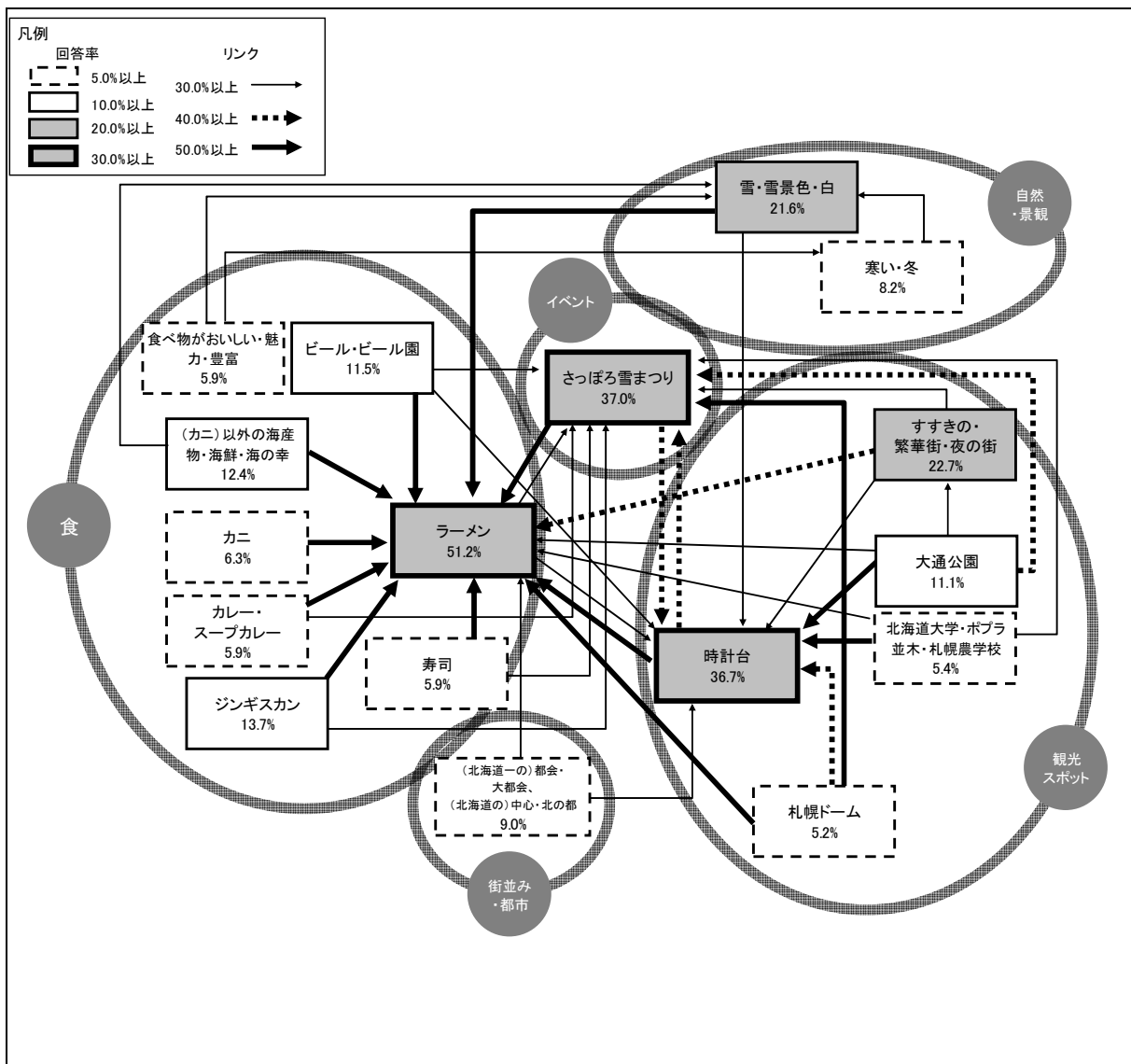
表 6-1-2 札幌のイメージ (1.0%以上の回答率が得られたもの)

分類	項目	件数(件)	回答率(%)
食	ラーメン	512	51.2%
	ジンギスカン	137	13.7%
	(カニ以外の)海産物・海鮮・海の幸	124	12.4%
	ビール・ビール園	115	11.5%
	カニ	63	6.3%
	食べ物がおいしい・魅力・豊富	59	5.9%
	カレー・スープカレー	57	5.7%
	寿司	53	5.3%
	白い恋人	43	4.3%
	スイーツ・洋菓子・おみやげ	41	4.1%
	じゃがいも	19	1.9%
	とうもろこし	18	1.8%
街並み・都市	(北海道一の)都会・大都会、(北海道の)中心・北の都	90	9.0%
	整然とした・きれいな街並み・景色、碁盤の目	31	3.1%
	(JR札幌)駅・(丘珠)空港	17	1.7%
	大通・大通周辺の街並み	14	1.4%
自然・景観	雪・雪景色・白	216	21.6%
	寒い・冬	82	8.2%
	花・植物	22	2.2%
	広い・広大	17	1.7%
	(夏が)涼しい・梅雨がない・さわやか	11	1.1%
観光スポット	時計台	367	36.7%
	すすきの・繁華街・夜の街	227	22.7%
	大通公園	111	11.1%
	北海道大学・ポプラ並木・札幌農学校	54	5.4%
	札幌ドーム	52	5.2%
	羊ヶ丘展望台・クラーク博士	38	3.8%
	テレビ塔	28	2.8%
	(定山溪)温泉	21	2.1%
	スキージャンプ競技場	17	1.7%
	北海道庁・北海道庁旧庁舎(赤れんが庁舎)	12	1.2%
円山・円山動物園	12	1.2%	
祭り・イベント	さっぽろ雪まつり	370	37.0%
その他	スキー・スノーボード・ウィンタースポーツ	35	3.5%
	日本ハムファイターズ	29	2.9%
	(冬季)オリンピック	29	2.9%

回答のうち、回答率が5.0%以上だった項目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、他の項目からも連想されており、札幌のイメージの中核を成していると言える。

「大通公園」は同じスポットにおける観光スポットである「時計台」「雪まつり」との関連性がみられる。飲食物では「海産物・海鮮・海の幸」と「雪・雪景色・白」という冬を連想させるキーワードとの関連性のほか、「寿司」「ビール・ビール園」「カレー・スープカレー」「ジンギスカン」と「さっぽろ雪まつり」を結びつける関連性がある。

図 6-1-2 札幌のイメージ・相関図 (5.0%以上の回答率が得られたもの)



6-2 札幌の一番の魅力

問5-2 あなたが考える一番の札幌の魅力は何ですか。(自由記述)

札幌の一番の魅力について自由記述方式で尋ねたところ、906件の回答があった(特に無しなどの回答を除く)。

集計にあたり、『食』『都市・景観』『自然』『観光スポット・イベント』『雰囲気』『都会×自然』『その他』の7つの項目へ分類し、代表的な回答をまとめた。

最も件数が多かったのは『食』で、464件の回答があった。主な回答としては、「食べ物が美味しい」といったものの他に「楽しめるスポットもありながら、グルメも豊富」、「飲食店が多い」という、都市に内包した食の多様性や、交通の利便性が高いために様々な飲食店に行けることについての言及も多い。

『都市・景観』については121件の回答があった。「市内の交通手段が豊富」、「碁盤の目状になった整然とした都市」、「夜景が素晴らしい」、「冬景色が美しい」などがあげられている。

『自然』については113件の回答があった。「夏が涼しい」事を一番の魅力と感じている人が多く、「雪」「梅雨がない」「四季がはっきりしている」という回答も多い。

『観光スポット・イベント』については71件の回答があった。魅力的に感じるイベントとして「雪まつり」を一番と考える人が多い。また、「すすきのがあること」や、「ゴルフ」「スポーツと観光」という回答もあった。

『雰囲気』については、59件の回答があった。「のびのびしている」、「すがすがしい」、「非日常的なものを感じる」など、札幌の街に独特のイメージを持っているとみられる回答があった。

『都会×自然』については35件の回答があり、「都会のわりに自然環境が豊か」、「北海道一番の都市なのに周辺には自然が多い」、「交通量が多いのに緑豊か」という回答が多かった。

『その他』(43件)では、「新千歳空港から近い」「人がおおらか」「生まれ故郷だから」といった回答があった。

表 6-2 札幌の一番の魅力 (N=906 自由記述)

分野	件数	主な意見
食	464	おいしいものも観光スポットもあるし、北海道旅行で他の地域に行く拠点になる。
		ショッピングやグルメなど楽しめるスポットが沢山あるのに、東京のように人混みばかりでごちゃごちゃしている印象のないところ。
		飲食店が多くいろいろな食べ物が楽しめる。
		地元の食材を使用したの素晴らしい料理、料理店があること。 北海道各地のお土産(特にスイーツ)のお店が出店していること。
都市・景観	121	観光だけでなく政令指定都市として交通機関などが整備されている。
		都会でアクセスがしやすい。
		道路が広く整備されていて、緑が多い、安くて良いホテルも多い。
		碁盤の目で分かりやすい街。 食べる、遊ぶが全て詰まった総合アミューズメント都市。
自然	113	夏涼しくて、開放的な感じがする。
		美味しい食べ物と夏は涼しい気候。
		雪国としての魅力があり、なんでも揃う都会。 自然豊かで東京より空気が澄んでいること。
		北海道に行ったら行きたくなる魅力的なスポットがあることです。
観光スポット・イベント	71	すすきのの繁華街。
		イルミネーションが綺麗。
		食、観光、宿泊施設すべて良いものが揃っている。
		雪まつり。
雰囲気	59	レトロな建物が多い。
		旅行に来たという実感もてる。
		精神の疲れを癒してくれる街。
都会×自然	35	自然がいっぱいだが、街が拓けていて、観光し易い。
		開放的で、日本とは思えない大陸感。 北海道一番の都市なのにその周りには自然がいっぱいある。
		整然とした街並みと花が一緒に咲くさま。
その他	43	東京とは時間の流れが違い、健やかな気分になります。(特に大通り公園)
		日本ハムファイターズ。
		どの年齢層にも魅力ある街。
		千歳空港からのアクセスもよく、北海道を代表する都市。 人が暖かい。

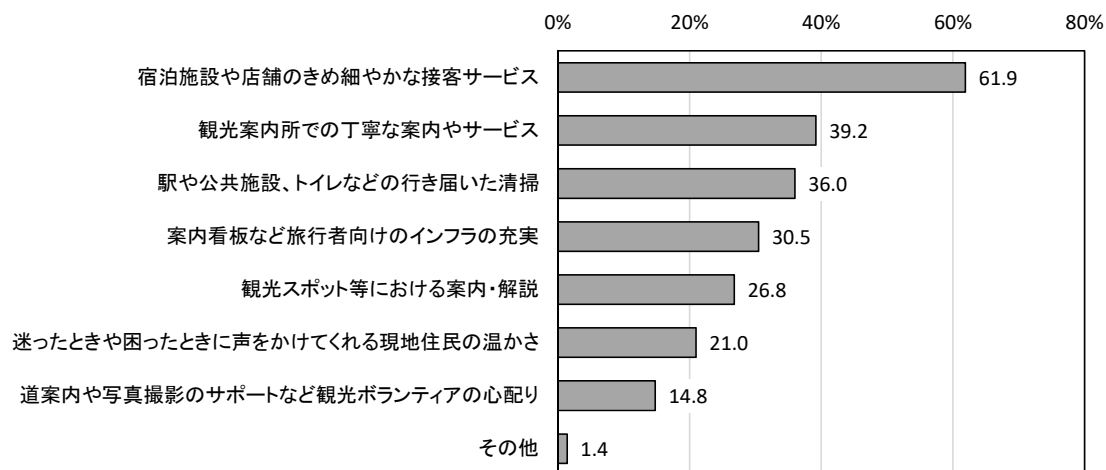
7 札幌の観光に関する希望・要望等

7-1 旅行中にうけたいおもてなし

問6-1 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。

旅行中にうけたいおもてなしについて尋ねたところ、「宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス」が61.9%と最も多く、以下、「観光案内所での丁寧な案内やサービス」(39.2%)、「駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃」(36.0%)、「案内看板など旅行者向けのインフラの充実」(30.5%)などとなっている。

図7-1 旅行中にうけたいおもてなし (N=1,000 MA)



性別にみると、【男性】は「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」「案内看板など旅行者向けのインフラの充実」が、【女性】では「迷った時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」と回答する割合が高い。

年代別にみると、【70歳以上】が「観光スポット等における案内・解説」が他年代より回答する割合が高かった。

表7-1 再訪時の目的や楽しみ (性別・年代別)

		(単位: %)								
		有効回答数	宿泊施設や接客サービスのきめ細やかな	観光案内所での丁寧な	観光案内所での丁寧な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	観光案内所での丁寧な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	観光案内所での丁寧な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	観光案内所での丁寧な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	観光案内所での丁寧な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	その他
全体		1000	61.9	39.2	14.8	21.0	30.5	26.8	36.0	1.4
性別	男性	500	62.4	40.4	16.2	18.4	33.4	28.6	28.0	1.6
	女性	500	61.4	38.0	13.4	23.6	27.6	25.0	44.0	1.2
年代別	18~29歳	84	67.9	39.3	25.0	20.2	20.2	16.7	38.1	1.2
	30~39歳	198	64.1	37.4	14.1	21.2	28.3	27.8	37.9	0.5
	40~49歳	298	61.4	37.9	12.8	20.8	31.2	26.2	33.2	1.3
	50~59歳	259	61.4	41.7	13.1	19.3	32.0	25.9	35.1	1.5
	60~69歳	137	58.4	38.7	14.6	21.9	36.5	32.1	41.6	2.9
	70歳以上	24	54.2	45.8	29.2	37.5	25.0	41.7	25.0	-

全体の割合と比較し10%以上高い

全体の割合と比較し10%以上低い

7-2 札幌観光への希望・要望等

問6-2 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。(自由記述)

札幌観光への希望・要望等について尋ねたところ、『観光情報・案内・おもてなし』に関するものが81件と最も多く、次いで、『交通・アクセス』(69件)、『観光スポット・イベント』(27件)となっている。

表7-2 札幌観光への希望・要望等 (N=396 自由記述)

分野	件数	主な意見
観光情報・案内・おもてなし	81	東京のはとバスのような手頃価格、様々なテーマ、路線でバス旅があると良い。
		誰もが知っている観光地とは異なる穴場の紹介や、地元の人が通うショッピングモールの紹介を要望します。
		北海道一番の都会なので、北海道"らしさ"に欠ける気がする。
		交通など居住の住民優先の感が拭えないが、観光に来る者を歓迎する気持ちを持っていただきたい気がする。
		もう少し、観光客や地元でない人にやさしく接して。冷たい印象。ホテルや観光地も、何かサービス精神が無い、何もしなくても、観光客は来るという感じをいつも感じる。
		観光地をまわるときに、どの交通機関が早くて安いのか、駅からどう行けば近いのか、案内がほしい。今はスマホがあるので違うと思うが、何年も前に行った当時は自分で調べるしかなかった。
		首都圏での札幌観光情報が皆無なので残念に思います。
		観光案内板が解りづらい。地理が解りすぎている人達が作っているの、初めてその土地に来た人の気持ちに添ってないので、交差点などで案内がなくてナビとの連携もされていないので迷子に。
		駐車場の設備も少ないように感じる。身障者にもっと優しい街になって欲しい。
		寒いところに慣れてない人へのアドバイスがあれば教えてほしい。
交通・アクセス	69	地元の間近かしららないような名店を教えてください。土産物を買うときにとても便利だと感じるからです。
		あまりしゃかりきになって「おもてなし」など追及せずとも、ありのままの今の札幌で充分魅力があります。
		地下通路が非常にわかりにくい！北何丁目と書かれても観光客にはわからない。
		冬に行きたいけど、飛行機が予定通り発着するか心配。
		距離感がわからないから、いろんな場所に置いてあるパンフレットには、電車での所要時間が書いてあると便利。
		道内の人は別として、札幌に行くとしたら北海道旅行として行くわけで、他の地域との連絡の便を図っていくべきと考える。
		ループになった路面電車はありがたかった。雪道の上手な歩き方を知りたい。
		雪による交通機関の乱れはもう少し何とかならないでしょうか。
		土地が関東などと比べて広いので、前回は移動手段で悩みました。フェリーに自家用車を乗せて北海道入りしたので、札幌では車をホテルにあずけて徒歩や公共の乗り物での移動になった。
		もし行く先々の駐車場の有無がが確実にあれば、車で移動したかったので、その辺りの情報が分かるとよかった。
観光スポット・イベント	27	有名飲食店等を市の中心部に集めて欲しい
		毎年足を運んでも観たくなる観光イベントの実施、宣伝。
		雪の降る札幌に行きたいと思うので、雪まつりを楽しみにしています。
		日本を代表する観光地なので、一年中なかイベントがあつて欲しい。
		東京からの観光誘致企画を増やしてほしい。スキー、登山、ドライブ等
		お手頃価格のツアーパック(観光巡り)があると嬉しい。
		四季限定のイベントも良いが、年中もののイベントがあると来やすいと思う。体験式のイベントも多くと良いかと感じた。
		札幌は、雪まつりが代表的で冬のイメージが強いが、他の季節もその季節ならではの見所などを大々的にテレビなどで情報提供して、アピールしてほしい。
		市内に季節や天候に左右されない屋内で1日遊べる色々な浴槽のある温泉施設があるといい。
		1日あれば、メジャー観光スポットはいけるので、何か新しい観光スポットが知りたい。
費用	25	もっとアピールすればよいと思う。
		札幌市内にある、グルメマップがほしい。
		札幌内で、もっと連泊したくなるような、イベントや、連泊時の、魅力的な特典があると嬉しい
		ハイシーズンの際、宿泊施設や航空料金が割高になるのを抑えて欲しい。
		トップシーズンとオフシーズンの価格差が全国一だと思うので差を少なくしてほしい。
		地下鉄の料金が初乗りが高いと感じました。
		とりあえず、地下鉄の一日券をもう少し安くしてほしいです。(土日以外の平日)
		やはり飛行機の料金が高いのがネックで足を運びにくい。LCCも参入しているが、便数が少なく、都合よく移動しにくいので、そこが改善されたら、もっと足を運びやすくなると思います。
		おいしいものや訪問したい場所がまだまだたくさんあるので、ぜひまた行きたいです。
		お土産が思ったより高い。
北海道自体に行くまでの交通費が高い。		
購入後の特産品の送料無料でサービスがあれば嬉しい。		
安く家族での移動が楽になれば言うことないです。		
飛行機代が高いので、補助があると嬉しい。沖縄のようにレンタカーが安く簡単に借りられると嬉しい。		

分野		主な意見
食	23	グルメの街の印象が強い割に、あまり美味しい物が沢山あったという記憶がない
		サッポロならではのグルメの情報を充実してほしい
		ジンギスカン、ラーメン、蟹、寿司にとどまらず、モリエールに代表されるような地産地消の素晴らしいフランス料理店があることを発信してもらいたい。
		ご当地ならではの料理をもっと教えてほしい
		食事(外食)での当たり比率を上げてほしい。
		また新鮮で美味しい食材(魚介・野菜など)を安定的に供給できる環境を整えてほしい。
		旅行者にとってはいくつになってもあこがれの地札幌でこれからもあるために、札幌でなければ食べられない食事、おもてなしを。
治安・マナー	21	美味しいもの、食べたいものがたくさんあるので、ジャンル別のおすすめ店のマップ等があればありがたいしぜひ利用したい
		飲食店の店員さんがもう少し積極的にサービスしてくれると嬉しいです。無愛想な言われたことしかしない接客が多い。
		外国人観光客さんが多くなってきていますが、マナーの周知をお願いしたいです。トイレや街中へのマナー呼びかけのポスター掲示など。
		すすきでの客引きのような迷惑行為を無くしてほしい。
		外国の方のマナーの悪さが目につく時がある。
		札幌に限らないが、北海道のドライバーは乱暴な気がする。譲ってくれることも少ない気がする。
		飲食店で明朗会計希望。いつかふっかけられたことあり。
設備	17	観光で盛り上げていくには、食の安全は勿論、街中の環境(安全)に力を入れるべきだ。
		又、千歳からの交通手段の案内人がもう少し多く欲しいところです。
		法律で客引きは禁止されていると思うが、すすきでは声かけがすごい、もっと規制したほうがよい。
		地下鉄の案内標識が観光客向きではない。乗り換えでどの方向の電車に乗ればよいかわからない。
		我が物顔の中国人が多く不快。どこに行っても人が多い。
		たくさんありそうなコインロッカーも、意外と使いたいサイズのものがない不便。
		FreeWi-Fiをもっと使えるようにしてほしい
宿	14	冬期の施設内の暖房が暖かすぎないので調整してほしい
		土地の人と触れ合うことができる場があればうれしいです
		トイレがきれいだったという印象が強い。今後も気にかけて頂きたい
		雪をエネルギーにもっと変えて、エコなまちづくりをしているところがみたい
		喫煙所の充実は見張るものがある。他の追従を許さない徹底ぶり。自由度が高い。今後も続けてほしい。
		トイレと、ゴミ箱が少ないと思います。
		歩行のしやすい優しい町づくり
街並み・景観	13	海外でよくあるゲストハウス、ホステル等の安宿情報を広報してほしい。
		ホテルで旅館のように滞在型のゆつくりできるところがたくさんあるといい。
		駅近に安いゲストハウスをたくさんつくってほしい。
		雪祭りの季節に行きたいが、予約が難しそう。
		宿泊施設をさらに安く、魅力的にする。
		一般に物価が高いように感じます。廉価な公的宿泊施設を整備して欲しい。
		イベントの時のホテル不足。
雪道対策	11	街をきれいに維持してください。
		札幌は、夏がベストです。真冬は、雪が難儀です。夏の札幌をもっとアピールしてほしい。
		自然と町並みの調和をこれからも維持してほしい。
		夏や春の気候が良いのが好きです。
		いつまでも独特の個性を大切に変わらぬ美しい場所で居て下さい。
		どこにでもあるようなありふれた街にならないでください。
		大通りが昔より寂しい。
その他	95	自然をPRする場所が少なくなっている。建物はどこでも見れるので自然と過ごせる場所が欲しい。
		近代化しすぎない自然を確保してほしい。
		3月中旬に行ったので、雪が中途半端に溶けてあちこちにあつて汚い印象だった。ごみも結構落ちて、きれいな印象はなかったので、もう少しきれいだと思います。
		観光資源を保存するときには、周囲の規制もしてほしい。
		例えば、ビルの背景に時計台があっても魅力が無い。青空にそびえてこそ時計台だと思ふ。金銭的に難しいのはわかるが、高さ規制などで、情緒を残すようにしてほしい。
		また、飲食や宿泊料金には良心的な価格を望みます。
		積雪期の歩道の除雪をしていただけますと助かります。
仕方のないことと思うが、冬の市内の歩道が滑りやすく危険。せめて中心部くらいは、融雪歩道にして頂ければ、道外からの観光客にとっては、有り難い。		
冬に行った時の雪対策の仕方。		
冬にもドライブしたいので、除雪と冬装備のレンタカーの充実		
冬場の道の歩き方や、交差点や信号を渡る時の注意点。横断歩道で滑って、融雪剤で真っ黒になった事があったので。		
雪道を歩くための靴の上からセットできる装具を低額でレンタルできるサービス。札幌駅構内の道案内看板		
仕事で数週間行くことがあるが、給与が良い仕事が少ないと思う		
とてもいいところで、住んでいる人も親切なのでずっとこのまま素敵な場所であり続けて欲しいです。		
とくにありません。寒いのはどうしようもありませんし、自分が寒さも楽しめる大人になりたい。		
札幌市内や近郊の観光開発だけに目を向けるのではなく、北海道全体の特色(アイヌ民族、ヒグマ、ニシン漁、マリモ、富良野など、すでに広く知られた素材は他県よりもはるかに充実しているはず)を活かして広く発信し、道全体の振興に結びつけてほしい。予算が不足している他の行政区の広報を札幌で肩代わりしてもよい。		
いずれにしても観光客は札幌を通過していくのだから、北海道を訪れる人が増えれば、札幌にとってもプラスの効果がある。		
仕事でしか行ったことがありませんが、今度はぜひ家族で観光として楽しみに行きたいと思います		
特段ありませんが、個人的には小樽の方がまとまって見所を回遊できるので好きな町、		
大好きな街です。東京のようなすましたところがなくて、あつたかい人柄の方が多いような気がします。		
日月で観光に行ったのですが、月曜日休みのお店が意外と多くて月曜日の予定が組みづらかったです。		
パラパラしてくれると日月の旅行ももう少し楽しめたと思いました。		
札幌が好きで、2年間だけわざわざ福岡から札幌へ越したことがあります。なかなか雪の中の運転にはどうも慣れなかったのですが大好きな街です。札幌の人には当たり前の光景でも、私のような九州の人間には、札幌だからこそ感じられる情緒や風情があります(いい意味でも悪い意味でも)。そういうのを自分も熱く語ってしまうほど、札幌が好きです。		
九州等の遠方からも若い人が行きやすいアピールをお願いいたします		

第Ⅱ部 外国人個人観光客動態調査

1 調査概要

1-1 調査目的

本業務は以下の目的で、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である。

- (1) 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。
- (2) 札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン 2015 の達成状況を計測する。

1-2 調査方法と回収結果

- (1) 調査名 外国人個人観光動態調査
- (2) 調査地域 雪まつり会場
- (3) 調査対象 雪まつりを訪れた18歳以上の外国人個人観光客
- (4) 標本構成 回収数 568件
- (5) 調査方法 ヒアリング方式
- (6) 調査期間 平成29年2月6日(月)～平成29年2月12日(日)

回収結果は以下の通りである。

表1 性別 × 回答者の居住地

居住地	全体	中国	香港	台湾	韓国	オーストラリア	アメリカ	その他
有効回収数	568	126	111	107	109	30	29	56
割合	100.0	22.2	19.5	18.8	19.2	5.3	5.1	9.9

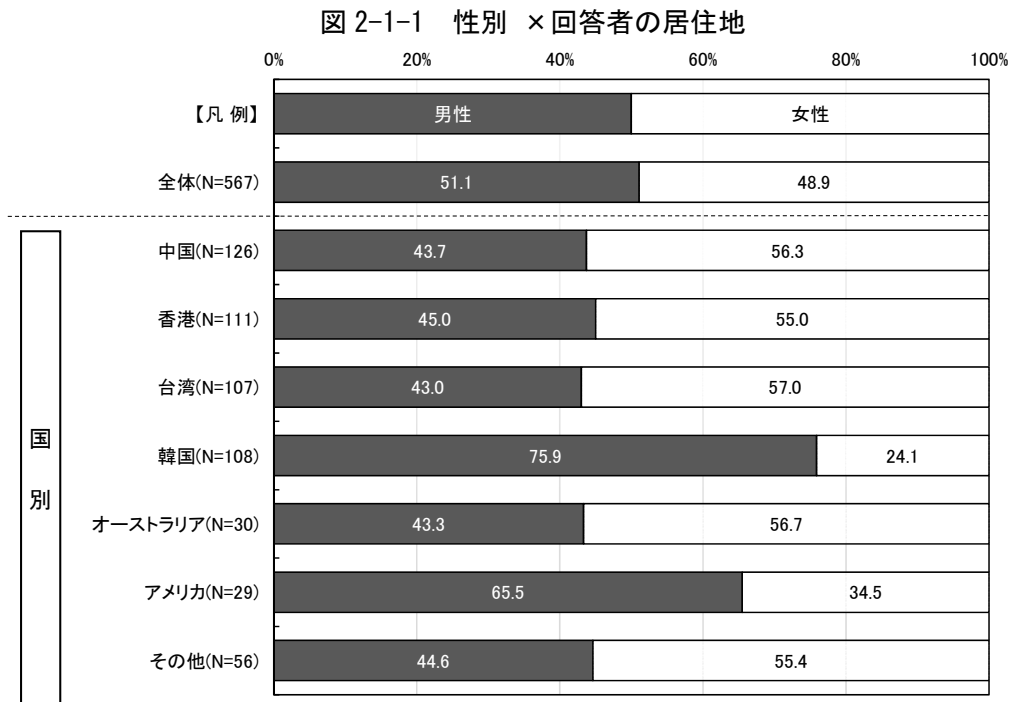
2 アンケート結果

2-1 回答者属性

(1) 性別

性別をみると、全体ではほぼ同じ割合であった。

地域別でみると、【中国】【香港】【台湾】【オーストラリア】は「女性」の割合が高く、【韓国】【アメリカ】は「男性」の割合が高かった。中でも【韓国】においては「男性」の割合が7割を超えている。

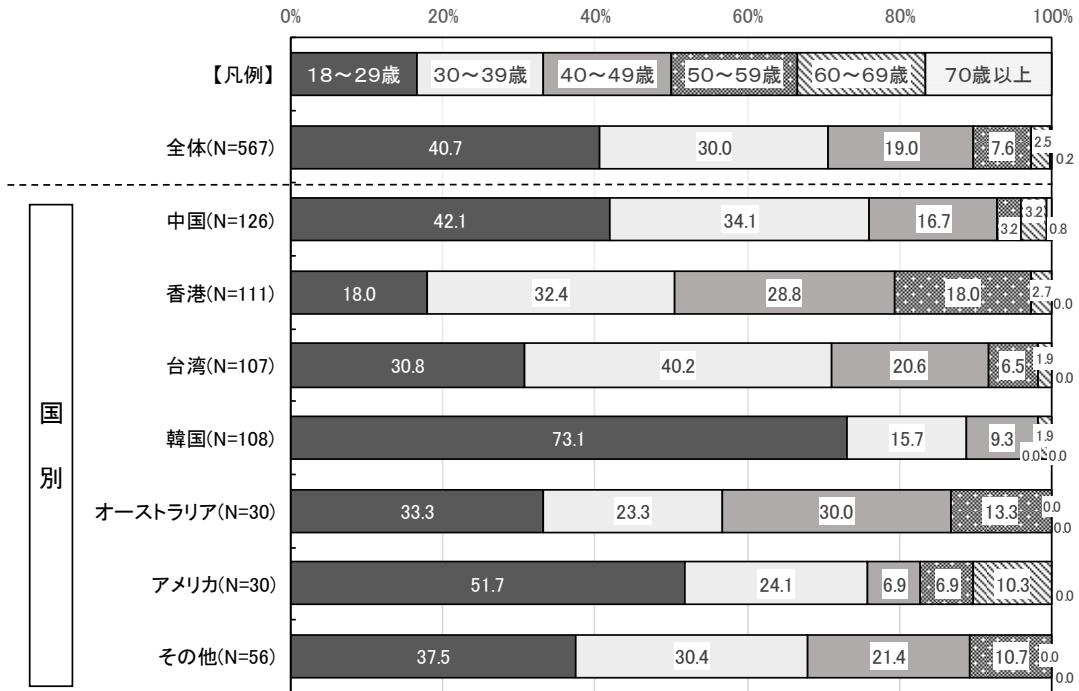


(2) 年代

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。

地域別でみると、【韓国】は「18～29歳」が7割を超えている。また【香港】【オーストラリア】は40歳以上の世代が多く、いずれも4割を超えている。

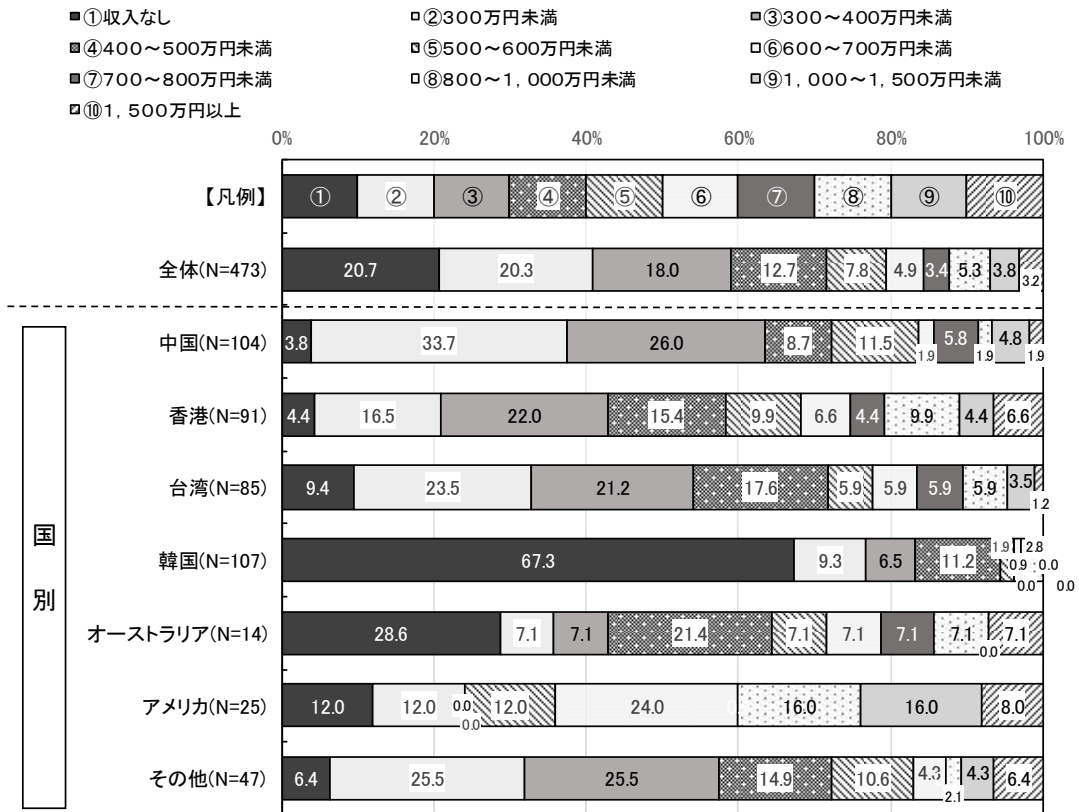
図 2-1-2 年代 × 回答者の居住地



(3) 年収

年収をみると、全体では「収入なし (20.7%)」と回答した割合が最も高く、次いで、「300万円未満 (20.3%)」「300～400万円未満 (18.0%)」
 地域別でみると、【韓国】は「収入なし」が最も高く 67.3%となっている。
 一方、【香港】【オーストラリア】【アメリカ】は400万以上の割合が5割を超えている。

図 2-1-3 年収 × 回答者の居住地

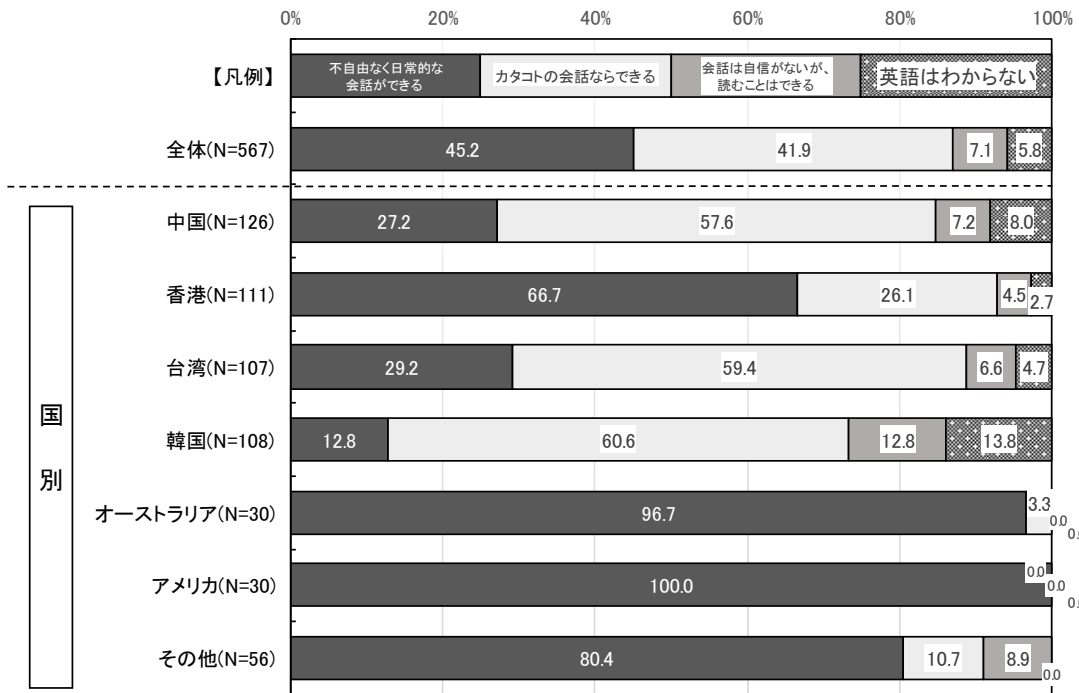


(4) 英語の使用について

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 (45.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで、「カタコトの会話なら出来る (41.9%)」であった。

地域別でみると、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、66.7%であった。

図 2-1-4 年収 × 回答者の居住地



3 今回の旅行について

3-1 札幌への観光目的での訪問回数

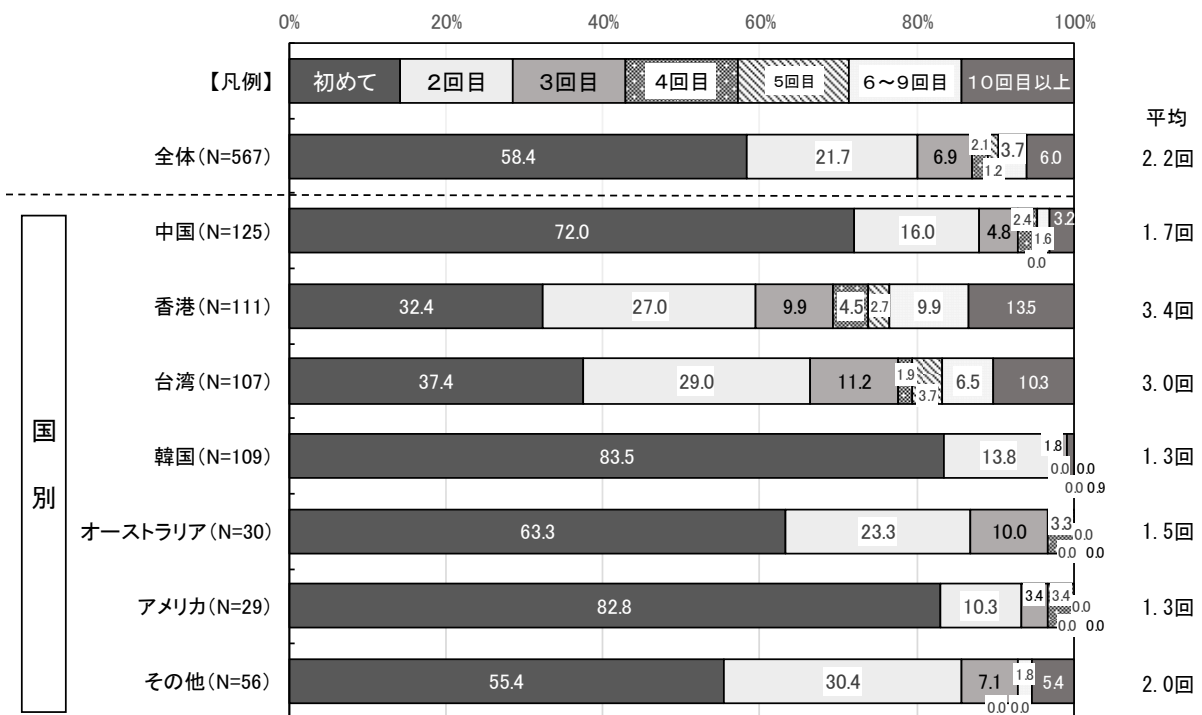
問2-1 今回を含めて観光目的での札幌訪問は何回目ですか。

札幌への観光目的での訪問回数性別をみると、全体では「初めて（58.4%）」と回答した割合が最も高くなっている。

地域別でみると、【韓国】【アメリカ】【中国】において「初めて」と回答した割合が高く、いずれも7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の割合が6割を超えており、それぞれ「10回目以上」の割合も約1割であった。

図3-1 札幌への観光目的での訪問回数 × 回答者の居住地



※平均値は、「6~9回」は6回、「10回目以上」は10回として求めた

3-2 日本での旅行日数（全体）

問2-2 今回の日本旅行の日数は全部で何日間ですか。

今回の日本旅行日数の平均は、10.2日であった。

地域別でみると、【アメリカ】が平均で約29日、【オーストラリア】の平均旅行日数が約17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7.5日から2.7日増加している。また、全ての国において平均日数が増加している。

表3-2 日本での旅行日数（全体） × 回答者の居住地
【平成28年度】

	旅行日数	
	有効回答数	平均（日）
全体	566	10.2
中国	126	10.3
香港	111	8.0
台湾	107	9.1
韓国	108	6.0
オーストラリア	30	17.4
アメリカ	28	28.9
その他	56	11.4

【平成27年度】

	旅行日数	
	有効回答数	平均（日）
全体	626	7.5
中国	173	7.2
香港	99	7.4
台湾	106	7.5
韓国	139	5.0
オーストラリア	39	14.3
アメリカ	18	7.7
その他	52	9.8

3-3 札幌滞在日数および宿泊数

問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。

札幌での滞在日数の平均は4.2日、宿泊数の平均は3.7泊であった。

地域別でみると、滞在日数は【中国】が5.3日、宿泊日数は【韓国】が4.2泊と最も長くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての国において滞在日数、宿泊日数ともに増加している。

表3-3 札幌滞在日数および宿泊数 × 回答者の居住地
【平成28年度】

	滞在日数		宿泊数	
	有効回答数	平均（日）	有効回答数	平均（泊）
全体	564	4.2	546	3.7
中国	126	5.3	124	4.1
香港	111	4.6	102	3.7
台湾	106	3.9	102	3.1
韓国	108	3.3	109	4.2
オーストラリア	28	3.3	28	3.0
アメリカ	29	3.3	28	3.0
その他	56	3.9	53	3.4

【平成27年度】

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

3-4 札幌以外に訪れた（訪れる予定の）日本国内の都市（地域）

問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。

札幌を除く訪問先として最も多かったのは、「小樽」（72.5%）であった。以下、「函館」（27.2%）、「東京」（27.0%）、「旭川」（26.6%）の順となっている。

前回調査の結果と比較すると、「千歳」が約10ポイント、「東京」が約9ポイントそれぞれ減少している。

図3-4-1 札幌以外の訪問都市【平成28年度】(N=567)

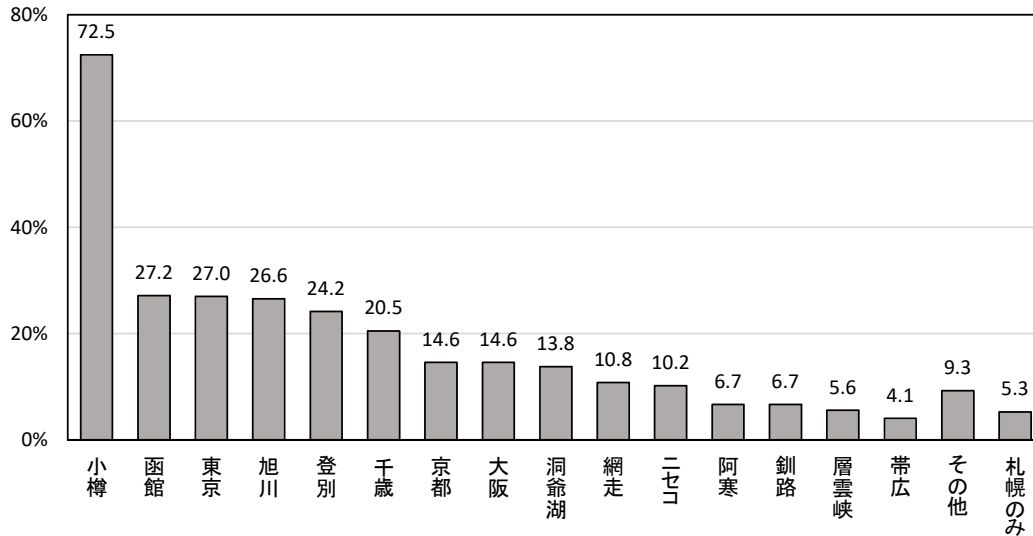
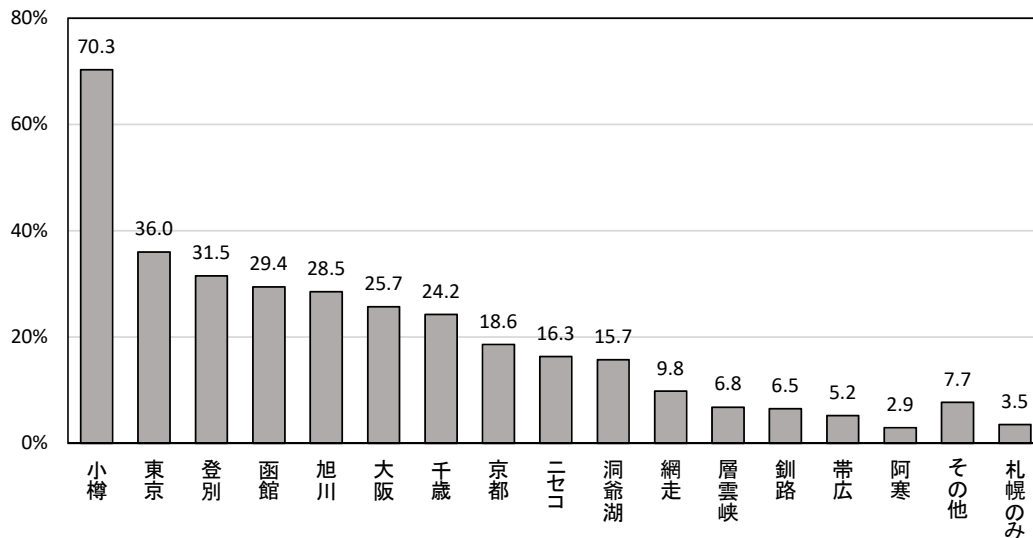


図3-4-2 札幌以外の訪問都市【平成27年度】(N=650)



地域別でみると、「小樽」と回答する割合が高く、【アメリカ】を除く全ての国で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】においては、「登別」が37.3%と他の国に比べて高くなっている。また、【オーストラリア】【アメリカ】においては、「東京」の割合が5割以上と高く、【オーストラリア】では「ニセコ」も36.7%と他の国に比べて高くなっている。

表 3-4-1 札幌以外の訪問都市 × 回答者の居住地

	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	567	小樽 72.5	函館 27.2	東京 27.0	旭川 26.6	登別 24.2	千歳 20.5	京都 14.6	大阪 14.6	洞爺湖 13.8	網走 10.8	9.3	5.3
中国	126	小樽 80.2	登別 37.3	函館 37.3	東京 28.6	旭川 27.8	洞爺湖 26.2	千歳 18.3	阿寒 11.1	京都 11.1	網走 10.3	7.9	5.6
香港	111	小樽 73.9	旭川 32.4	函館 26.1	登別 24.3	千歳 22.5	東京 22.5	洞爺湖 19.8	網走 19.8	層雲峡 14.4	ニセコ 12.6	4.5	6.3
台湾	107	小樽 74.8	旭川 37.4	函館 31.8	登別 24.3	千歳 22.4	東京 16.8	洞爺湖 14.0	ニセコ 12.1	京都 10.3	網走 9.3	6.5	6.5
韓国	108	小樽 75.9	登別 23.1	函館 19.4	旭川 18.5	千歳 15.7	大阪 13.0	東京 10.2	京都 6.5	網走 4.6	洞爺湖 2.8	9.3	4.6
オーストラリア	30	小樽 56.7	東京 53.3	ニセコ 36.7	京都 36.7	大阪 33.3	千歳 16.7	旭川 10.0	登別 10.0	網走 6.7	函館 3.3	20.0	0.0
アメリカ	29	東京 58.6	京都 48.3	小樽 41.4	大阪 27.6	千歳 17.2	ニセコ 10.3	網走 6.9	旭川 3.4	函館 3.4	洞爺湖 3.4	24.1	10.3
その他	56	小樽 66.1	東京 53.6	函館 37.5	大阪 32.1	千歳 30.4	旭川 28.6	京都 26.8	登別 16.1	網走 12.5	ニセコ 7.1	14.3	1.8

は20%以上の割合

3-5 同行者

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

同行者をみると、全体では「友人と」と回答した割合が38.3%と最も高く、次いで、「家族で」(30.5%)、「夫婦で」(22.4%)の順となっている。

地域別でみると、【中国】【オーストラリア】においては「友人と」と回答した割合が、最も高い。

一方【韓国】において「家族で」の割合が4.6%と、他の国に比べて低くなっている。

図3-5 同行者（全体）(N=567)

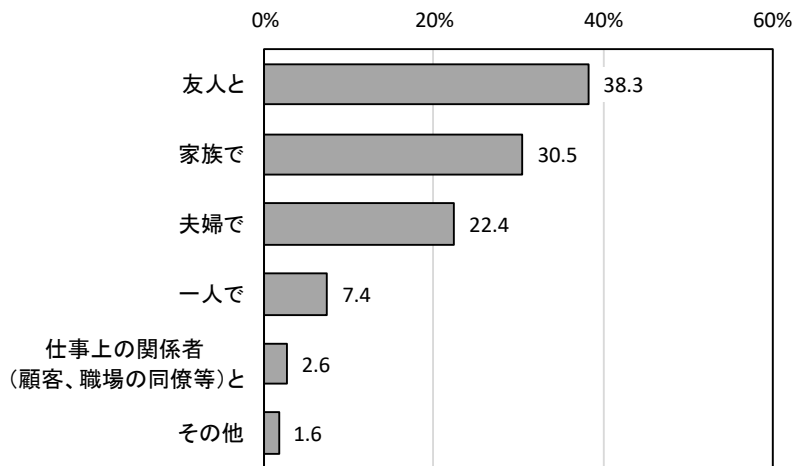


表3-5 同行者 × 回答者の居住地

(単位: %)

	有効回答数	友人と	家族で	夫婦で	一人で	仕事上の関係者 (顧客、職場の同僚等)と	その他
全体	567	30.5	22.4	38.3	2.6	7.4	1.6
中国	126	40.5	18.3	34.9	4.8	4.8	1.6
香港	110	28.2	45.5	21.8	0.9	4.5	0.0
台湾	107	26.2	22.4	44.9	5.6	4.7	0.0
韓国	109	21.1	4.6	58.7	0.9	12.8	3.7
オーストラリア	30	50.0	23.3	20.0	0.0	0.0	6.7
アメリカ	29	27.6	20.7	44.8	0.0	10.3	3.4
その他	56	30.4	21.4	32.1	1.8	16.1	0.0

■ 全体の割合と比較し10%以上高い
 ■ 全体の割合と比較し10%以上低い

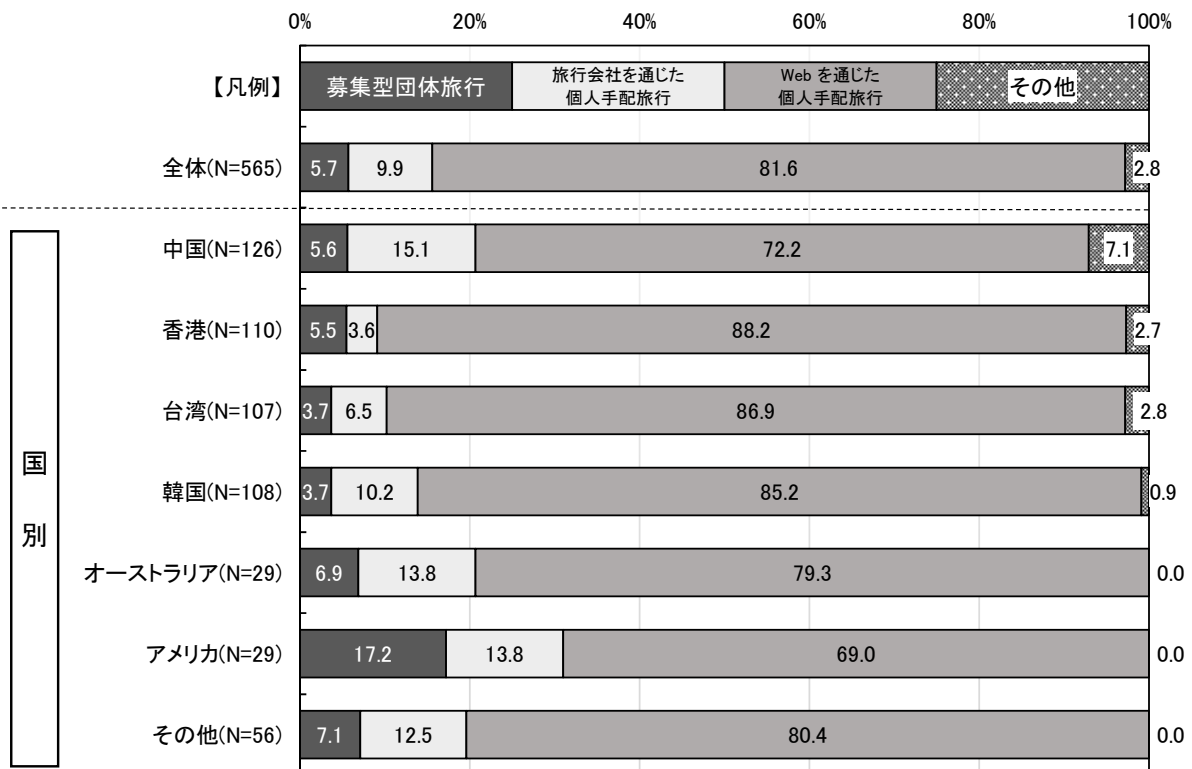
3-6 旅行会社への手配状況

問2-6 今回のご旅行の手配はどのようにされましたか。

旅行会社の手配状況は、全体では「webを通じた個人手配旅行」と回答した割合が73.3%と最も高く、次いで、「旅行会社を通じた個人手配旅行」(9.7%)、「募集型団体旅行」(5.7%)の順となっている。

地域別でみると、いずれの国も「webを通じた個人手配旅行」が6割以上を占めている。中でも【香港】【台湾】【韓国】においては約8割と、他の比べ高くなっている。

図3-6 旅行会社の手配状況 × 回答者の居住地



3-7 消費金額（旅行全体）

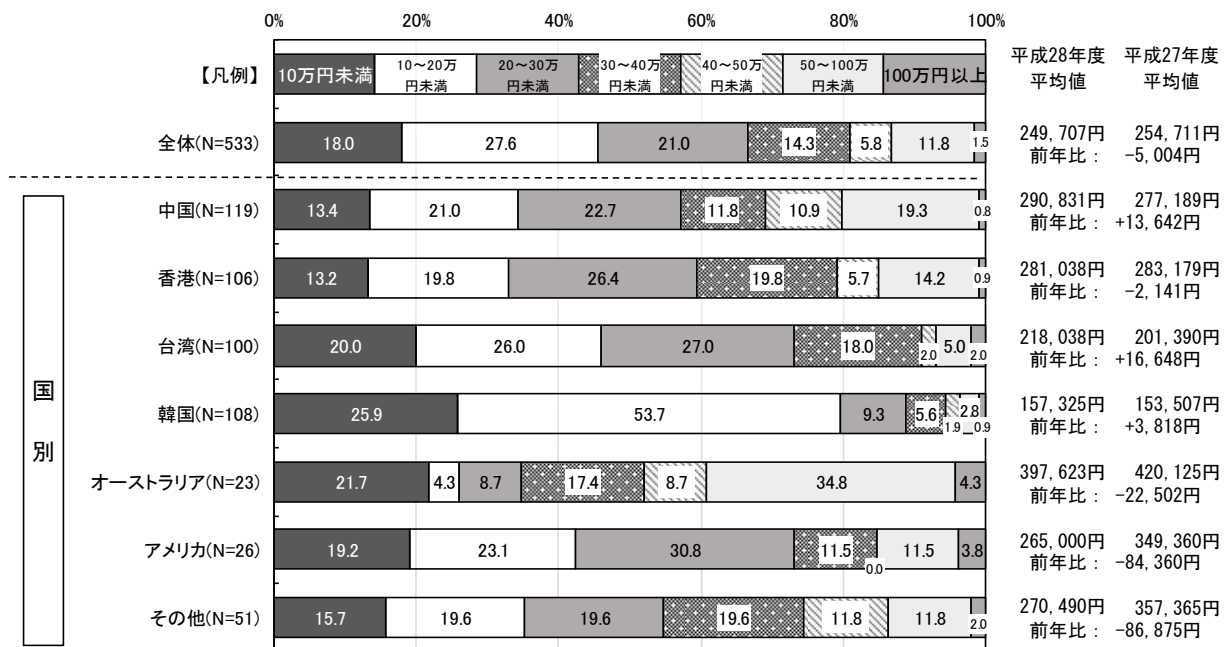
問2-7 今回のご旅行全体での消費金額を教えてください（交通費や宿泊費など母国で既に支払っている費用を含む、また予定を含む）。家族旅行の場合は一人当たりの金額をお書きください。

消費金額（旅行全体）の平均は、249,707円であった。全体では、「10～20万円未満」と回答した割合が27.6%と最も高く、次いで、「20～30万円未満」（21.0%）、「10万円未満」（18.0%）の順となっている。

地域別でみると【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、【中国】【台湾】【韓国】の平均金額が増加している反面、【香港】【オーストラリア】【アメリカ】【その他】は減少している。全体としては、5,004円の減少となっている。

図3-7 消費金額（旅行全体） × 回答者の居住地



3-8 消費金額（札幌市内）

問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、飲食代、お土産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。

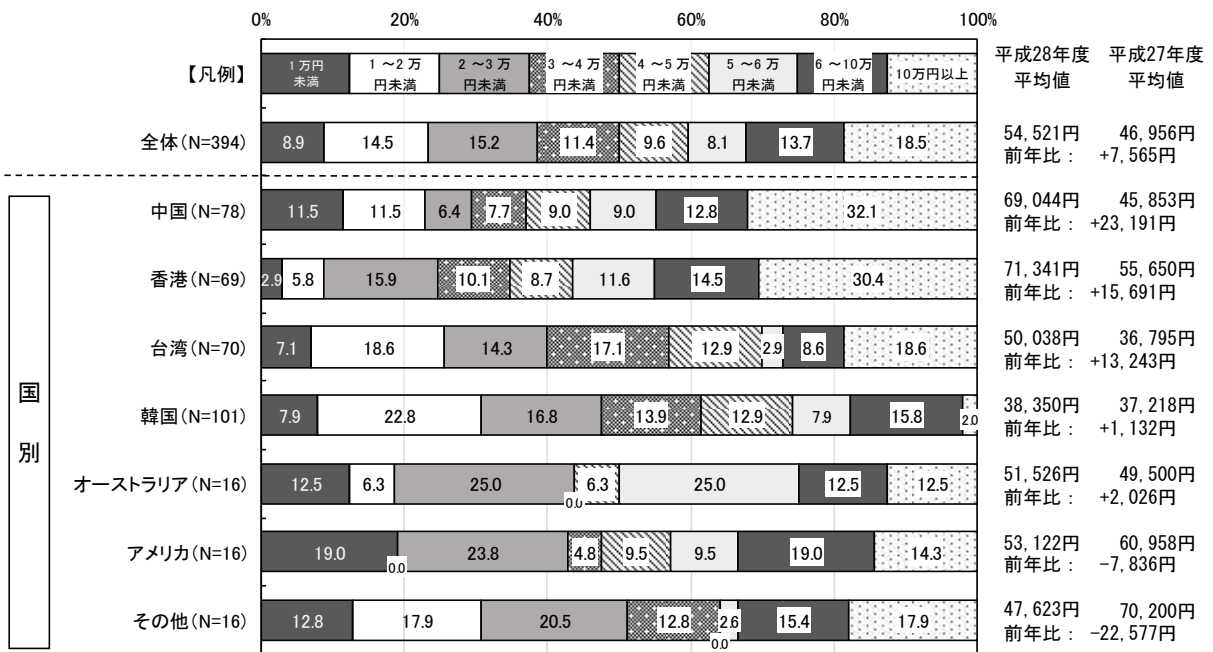
(1) 宿泊費

札幌市内での宿泊費（一人あたり）の平均は、54,521円であった。全体では「10万円以上（18.5%）」と回答した割合が最も高く、次いで、「2～3万円未満（15.2%）」「1～2万円未満（14.5%）」の順となっている。

地域別でみると、【中国】【香港】においては「10万円以上」と回答した割合が他と比べ高く、いずれも3割を超えている。

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、全体的には平均7,565円の増加となっている。

図3-8-1 宿泊費（札幌市内）× 回答者の居住地



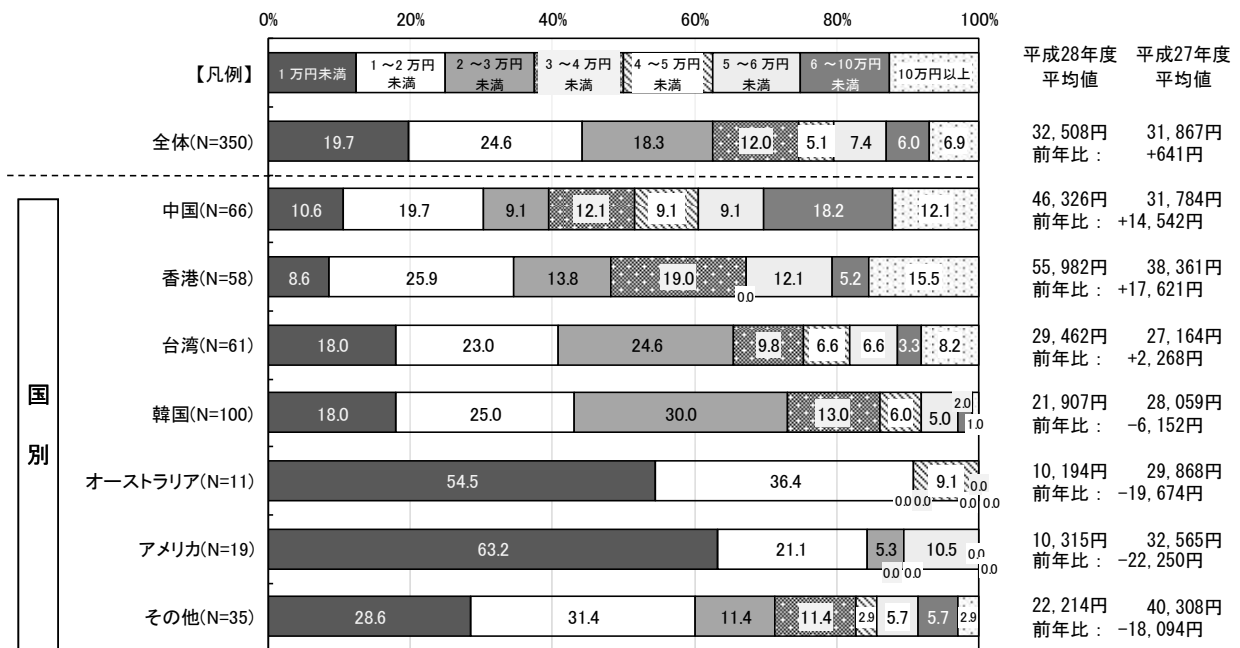
(2) 飲食代

札幌市内での飲食代（一人あたり）の平均は、32,508円であった。全体では、「1万～2万円未満（24.6%）」と回答した割合が最も高く、次いで、「1万円未満（19.7%）」「2～3万円未満（18.3%）」の順となっている。

地域別でみると、【オーストラリア】【アメリカ】において「1万円未満」が、【中国】【香港】において「10万円以上」と回答した割合が他の比べ高い。

前回調査の結果と比較すると、【韓国】【オーストラリア】【アメリカ】の平均金額が減少しており、【中国】【台湾】【香港】は増加している。全体としては、641円の微増となっている。

図 3-8-2 飲食代（札幌市内）× 回答者の居住地



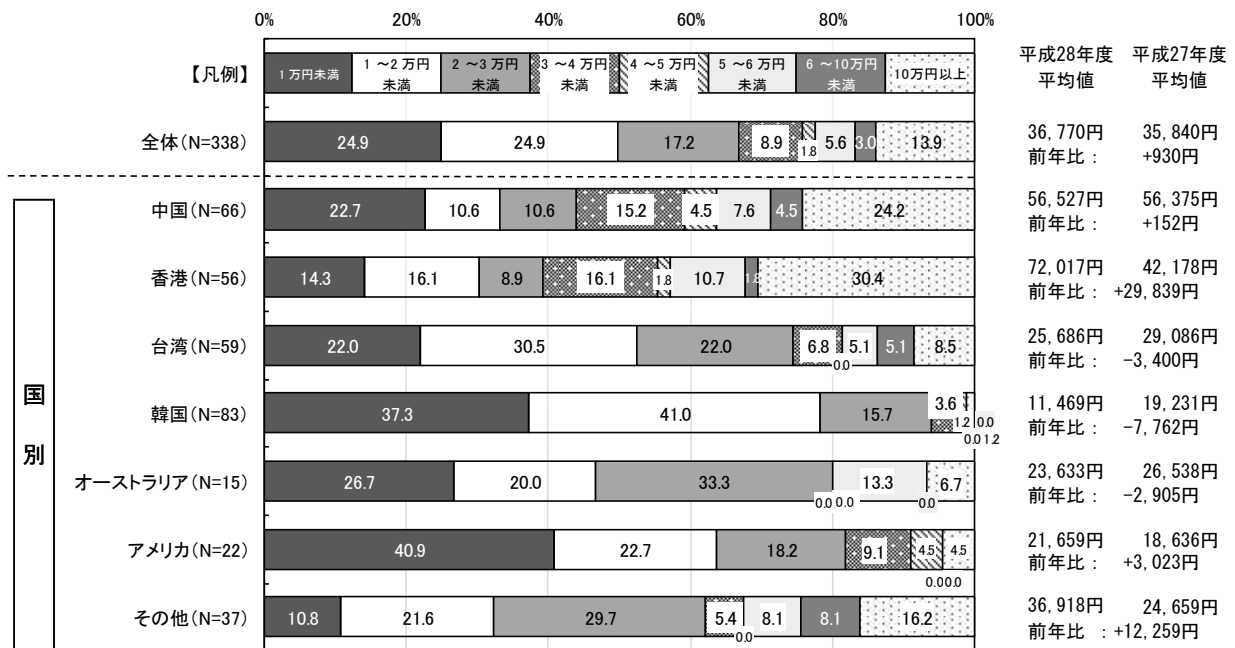
(3) お土産代

札幌市内でのお土産代（一人あたり）の平均は、36,770円であった。全体では、「1万円未満」「1～2万円未満」がそれぞれ（24.9%）の割合で回答されており、次いで、「2～3万円未満（17.2%）」「10万円以上（13.9%）」の順であった。

地域別でみると、【中国】【香港】においては「10万円以上」の割合が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、【台湾】【韓国】【オーストラリア】は減少し、【香港】【中国】【アメリカ】は増加している。全体としては、930円の微増となっている。

図3-8-3 お土産代（札幌市内）× 回答者の居住地



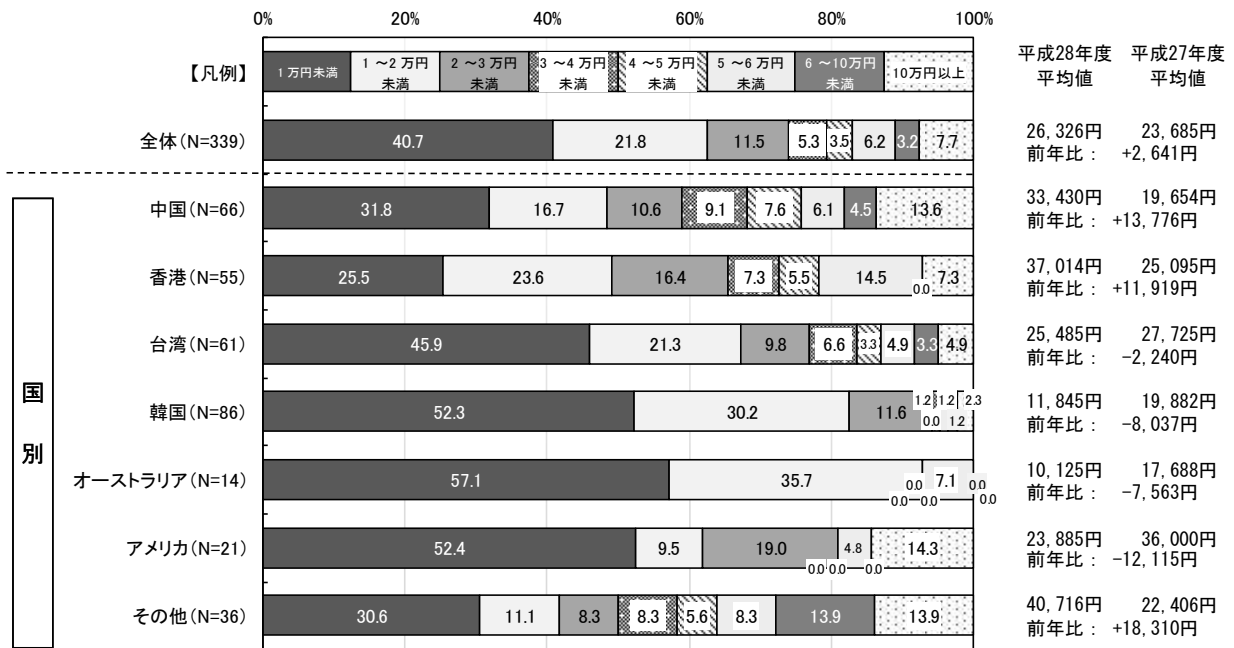
(4) 交通費

札幌市内での交通費（一人あたり）の平均は、26,326円であった。全体では、「1万円未満（40.7%）」と回答した割合が最も高く、次いで、「1～2万円未満（21.8%）」「2～3万円未満（11.5%）」となっている。

地域別でみると、【オーストラリア】において2万円未満の割合が約9割と、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、【台湾】【韓国】【オーストラリア】【アメリカ】は減少し、【中国】【香港】【その他】は増加している。全体としては、2,641円の増加となっている。

図 3-8-4 交通費（札幌市内）× 回答者の居住地



3-9 札幌の観光情報の入手方法

問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。

札幌観光に関する情報の入手方法は、全体では「その他のホームページなど」と回答した割合が56.9%と最も高く、以下、「ブログ・ツイッター・Facebook など」(40.6%)の順となっている。

地域別で見ると、【中国】においては「家族・知人の話」「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「旅行代理店のカタログ・パンフレット」が、【韓国】においては「その他のホームページなど」「ブログ・ツイッター・Facebook など」が、【オーストラリア】においては「家族・知人の話」「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』」が、【アメリカ】においては「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、全ての国において「札幌観光のホームページ『ようこそさっぽろ』」の割合が増加している。また、全ての国において「旅行代理店の人の話」と回答した割合が減少している。

表 3-9-1 札幌の観光情報の入手方法 × 回答者の居住地【平成 28 年度】

(単位：%)

	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「札幌いんふお」	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	564	35.5	12.8	11.7	26.2	9.9	56.9	40.6	26.2	6.7	8.2	1.1	1.1	1.4
中国	124	45.2	21.8	7.3	20.2	7.3	60.5	25.0	12.9	7.3	8.1	0.8	0.0	0.8
香港	111	31.5	9.0	7.2	26.1	11.7	50.5	51.4	37.8	10.8	2.7	0.0	0.9	1.8
台湾	106	34.9	12.3	21.7	19.8	5.7	57.5	33.0	30.2	6.6	8.5	0.9	0.0	0.9
韓国	109	29.4	8.3	4.6	18.3	11.9	73.4	68.8	29.4	4.6	8.3	0.9	1.8	0.0
オーストラリア	30	46.7	6.7	23.3	43.3	13.3	50.0	23.3	20.0	3.3	6.7	6.7	0.0	0.0
アメリカ	29	37.9	20.7	13.8	37.9	10.3	41.4	31.0	31.0	0.0	17.2	0.0	0.0	0.0
その他	55	27.3	9.1	18.2	52.7	14.5	40.0	27.3	20.0	7.3	14.5	1.8	5.5	7.3

■ 全体の割合と比較し10%以上高い
 ■ 全体の割合と比較し10%以上低い

表 3-9-2 札幌の観光情報の入手方法 × 回答者の居住地【平成 27 年度】

(単位：%)

	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「札幌いんふお」	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

■ 全体の割合と比較し10%以上高い
 ■ 全体の割合と比較し10%以上低い

3-10 モバイル端末の利用種類

問2-10 現在あなたがお使いのモバイル端末について、次の中から当てはまるものを全てお選びください。

モバイル端末の利用種類を尋ねたところ、全体では「iPhone」と回答した割合が62.0%と最も高く、以下、「Android 端末」(40.7%)、「iPad」(18.3%)の順となっている。

地域別でみると、「ノートパソコン」においては【オーストラリア】【アメリカ】が、「iPhone」においては【中国】が、「iPad」においては【オーストラリア】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、【韓国】【オーストラリア】以外の国で「Android 端末」と回答した割合が増加している一方、【中国】【アメリカ】以外の国で「ノートパソコン」と回答した割合が減少している。

表 3-10-1 モバイル端末の利用種類 × 回答者の居住地【平成 28 年度】

(単位：%)

	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 (A p p l e 社)	i P a d 社 (A p p l e 社)	S a m s u n g 社 、 H T C 社 、 M u n i c a t i o n s 社 、 A n d r o i d 端 末 (S o n y M o b i l e C o m m u n i c a t i o n s 社 、 H T C 社 、 M u n i c a t i o n s 社 など)	B l a c k B e r r y 社 (R I M 社)	そ の 他
全体	568	2.1	16.2	62.0	18.3	40.7	0.0	0.7
中国	126	2.4	15.1	84.1	20.6	19.0	0.0	0.8
香港	111	0.9	9.0	59.5	21.6	40.5	0.0	0.9
台湾	107	3.7	15.0	58.9	11.2	43.0	0.0	0.9
韓国	109	0.0	10.1	40.4	9.2	64.2	0.0	0.9
オーストラリア	30	3.3	33.3	60.0	50.0	33.3	0.0	0.0
アメリカ	29	0.0	37.9	62.1	24.1	41.4	0.0	0.0
その他	56	5.4	26.8	66.1	17.9	42.9	0.0	0.0

全体の割合と比較し10%以上高い

全体の割合と比較し10%以上低い

表 3-10-2 モバイル端末の利用種類 × 回答者の居住地【平成 27 年度】

(単位：%)

	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 (A p p l e 社)	i P a d 社 (A p p l e 社)	S a m s u n g 社 、 H T C 社 、 M u n i c a t i o n s 社 、 A n d r o i d 端 末 (S o n y M o b i l e C o m m u n i c a t i o n s 社 、 H T C 社 、 M u n i c a t i o n s 社 など)	B l a c k B e r r y 社 (R I M 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

全体の割合と比較し10%以上高い

全体の割合と比較し10%以上低い

3-11 モバイル端末の利用目的

問2-11 モバイル端末の利用目的について、次の中から当てはまるものを全てお選びください。

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（動画以外）（76.6%）」と回答した割合が最も高く、次いで、「SNSの利用（45.1%）」「メール（38.1%）」の順となっている。

地域別でみると、【香港】において「インターネットの閲覧（動画以外）」が約9割と他の国に比べ回答率が高くなっている。

図3-11 モバイル端末の利用目的 × 回答者の居住地

(単位：%)

	有効回答数	通話	メール	インターネットの閲覧（動画以外）	動画の視聴・投稿	SNSの利用	その他
全体	546	31.1	38.1	76.6	19.0	45.1	5.9
中国	123	38.2	38.2	81.3	22.0	41.5	1.6
香港	111	29.7	42.3	88.3	14.4	38.7	4.5
台湾	107	31.8	40.2	79.4	21.5	52.3	11.2
韓国	105	24.8	18.1	65.7	13.3	43.8	12.4
オーストラリア	27	25.9	63.0	66.7	18.5	51.9	0.0
アメリカ	25	36.0	52.0	68.0	36.0	52.0	0.0
その他	48	29.2	45.8	64.6	20.8	47.9	0.0

全体 全体の割合と比較し10%以上高い
韓国 全体の割合と比較し10%以上低い

3-12 日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段

問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。次の中から当てはまるものを全てお選びください。

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「モバイル Wi-Fi ルータ（44.9%）」と回答した割合が最も高く、次いで、「無料 Wi-Fi（39.2%）」「プリペイド SIM カード（22.0%）」の順となっている。

地域別で見ると、【香港】においては「プリペイド SIM カード」の割合が、【オーストラリア】【アメリカ】においては「無料 Wi-Fi」の割合が他の国に比べ高い割合を示している。

図 3-12 日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段 × 回答者の居住地

(単位：%)

	全 体	国 際 ロ ー ミ ン グ	無 料 W i - F i	プ リ ペ イ ド S I M	モ バ イ ル W i - F i	日 本 の 携 帯 端 末	そ の 他
全 体	554	17.0	39.2	22.0	44.9	6.5	1.6
中国	122	15.6	32.8	15.6	53.3	6.6	1.6
香港	111	8.1	36.0	47.7	37.8	2.7	0.0
台湾	105	12.4	35.2	25.7	43.8	8.6	1.9
韓国	105	27.6	27.6	3.8	47.6	4.8	3.8
オーストラリア	29	27.6	72.4	24.1	24.1	10.3	0.0
アメリカ	28	21.4	78.6	10.7	39.3	17.9	3.6
その他	54	18.5	51.9	16.7	51.9	5.6	0.0
			全体の割合と比較し10%以上高い				
			全体の割合と比較し10%以上低い				

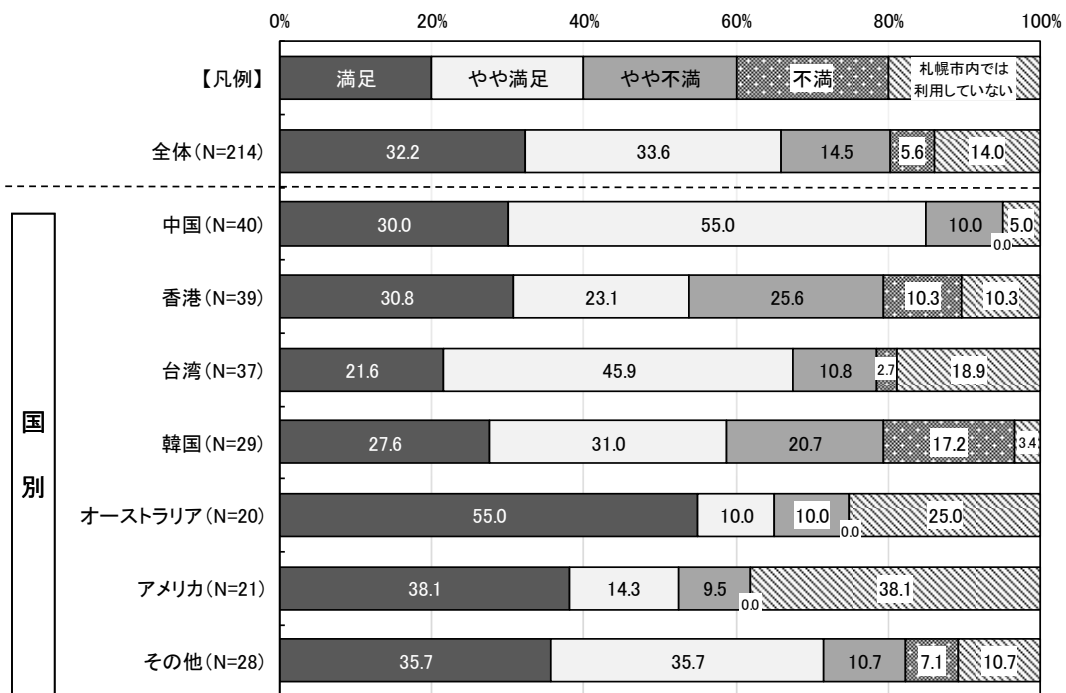
3-13 札幌市内の無料Wi-Fiの利用環境の満足度

問2-13 問2-12で“2. 無料Wi-Fi”と回答した方のみお答えください。札幌市内の無料Wi-Fiの利用環境はどうでしたか。

問2-12で“2. 無料Wi-Fi”と回答した人に、札幌市内の無料Wi-Fiの利用環境の満足度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』は65.8%となっている。

地域別でみると、【オーストラリア】において「満足」と回答した割合が5割を超えていた。また【中国】においては8割以上の人が「満足」「やや満足」のいずれかに回答している一方で、【香港】【韓国】【アメリカ】では5割前後にとどまるなど、温度差がある。

図3-13 札幌市内の無料Wi-Fiの利用環境の満足度 × 回答者の居住地



3-14 札幌市以外の道内の無料Wi-Fiの利用環境の満足度

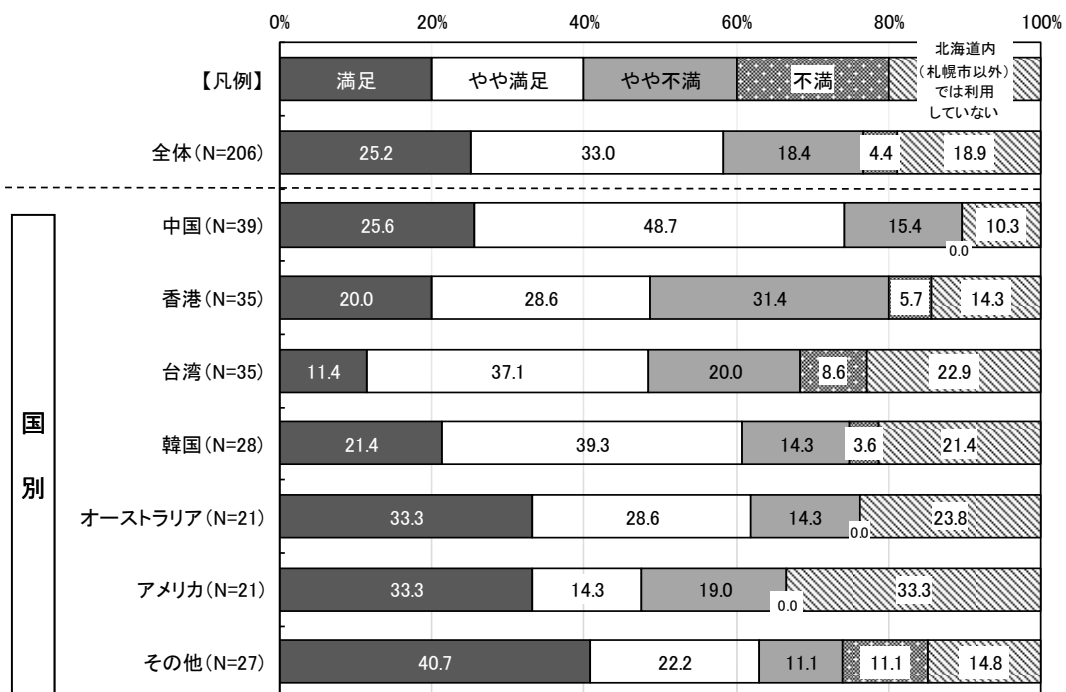
問2-14 問2-12で“2. 無料Wi-Fi”と回答した方のみお答えください。札幌市以外の道内の無料Wi-Fiの利用環境はどうでしたか。

問2-12で“2. 無料Wi-Fi”と回答した人に、札幌市以外の道内の無料Wi-Fiの利用環境の満足度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』は55.2%となっている。

地域別でみると、【中国】において「満足」「やや満足」を合わせた『満足』は7割を超えており、道内での無料Wi-Fiの利用環境には、概ね満足していることがうかがえる。

また、【中国】【韓国】【オーストラリア】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。その反面、【香港】【台湾】【アメリカ】については、「満足」「やや満足」を合わせた『満足』は5割前後にとどまっている。

図3-14 札幌市以外の道内の無料Wi-Fiの利用環境の満足度 × 回答者の居住地



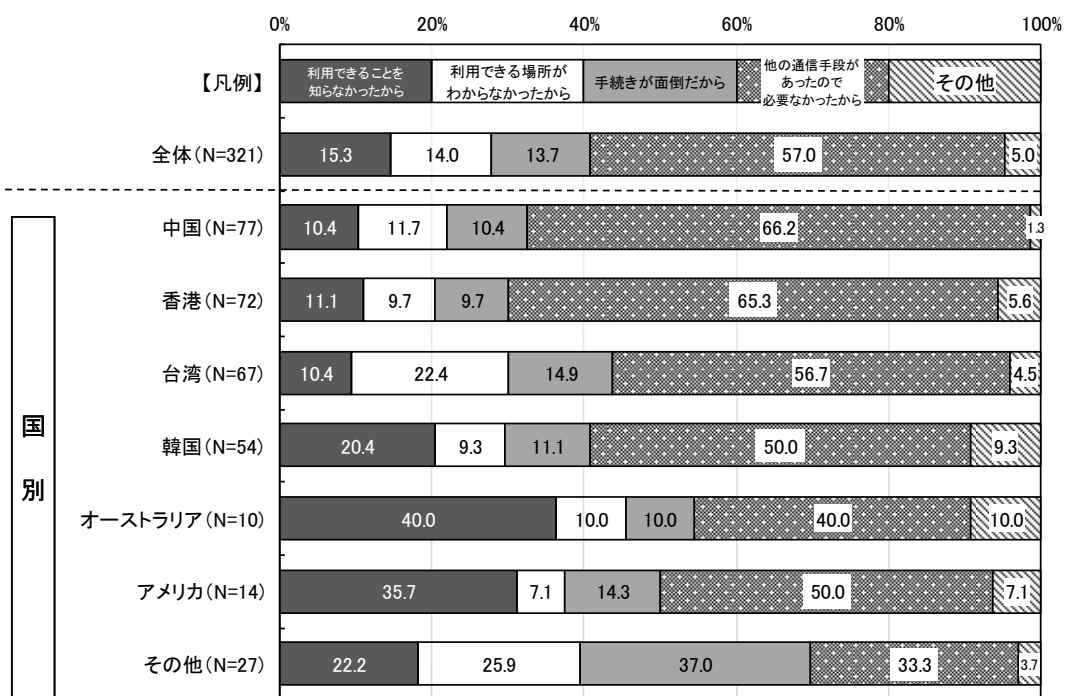
3-15 札幌市内で無料Wi-Fiを利用していない（しなかった）理由

問2-15 問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。
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。次の中から当てはまるものを全てお選びください。

問2-12で“2. 無料Wi-Fi”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無かったから（57.0%）」と回答した割合が最も高かった。

地域別でみると、【オーストラリア】において「利用できることを知らなかったから」「利用できる場所がわからなかった」を合わせた50%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3-15 札幌市内で無料Wi-Fiを利用していない（しなかった）理由 × 回答者の居住地



3-16 札幌滞在中の目的や楽しみ

問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。

札幌滞在中の目的や楽しみを尋ねたところ、全体では「さっぽろ雪まつりを楽しむ」と回答した割合が88.0%と最も高く、以下、「美味しいものを食べる」(60.6%)、「買い物を楽しむ」(37.8%)の順になっている。

地域別でみると、【香港】においては「美味しいものを食べる」が、【オーストラリア】においては「ウィンタースポーツ・雪遊びを楽しむ」が、【アメリカ】においては「雪景色・景観を楽しむ」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、【アメリカ】以外の全ての国において「美味しいものを食べる」と回答した割合が増加している。また、全ての国において「温泉を楽しむ」と回答した割合は減少している。

図3-16-1 札幌滞在中の目的や楽しみ × 回答者の居住地【平成28年度】

(単位：%)

	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	ウィンタースポーツ・ 雪遊びを楽しむ	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	558	88.0	60.6	37.8	18.5	30.1	13.1	3.8	5.2	0.7	1.4
中国	125	80.8	64.8	44.8	28.0	25.6	14.4	2.4	4.8	0.0	0.0
香港	108	89.8	71.3	47.2	15.7	27.8	13.0	2.8	1.9	0.9	0.9
台湾	103	87.4	64.1	31.1	25.2	25.2	13.6	3.9	11.7	1.9	1.0
韓国	108	91.7	67.6	30.6	15.7	39.8	6.5	4.6	6.5	0.9	1.9
オーストラリア	30	83.3	36.7	30.0	13.3	23.3	26.7	3.3	0.0	0.0	0.0
アメリカ	29	89.7	27.6	13.8	0.0	41.4	13.8	10.3	0.0	0.0	3.4
その他	55	96.4	40.0	47.3	7.3	32.7	14.5	3.6	3.6	0.0	5.5

■ 全体の割合と比較し10%以上高い
■ 全体の割合と比較し10%以上低い

図3-16-2 札幌滞在中の目的や楽しみ × 回答者の居住地【平成27年度】

(単位：%)

	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	ウィンタースポーツ・ 雪遊びを楽しむ	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

■ 全体の割合と比較し10%以上高い
■ 全体の割合と比較し10%以上低い

3-17 札幌で買い物を楽しむ上で困ったこと

問2-17 札幌でお買い物を楽しむ上で困ったことはありましたか。次の中から当てはまるものを全てお選びください。

札幌で買い物を楽しむ上で困ったことを尋ねたところ、全体では「スタッフに言葉が通じない (24.5%)」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 (14%)」「店内でWi-Fiがつかない (11.4%)」の順となっており、店舗などでの外国語対応に関しての不満が表れている。

地域別でみると、【アメリカ】において「特にない」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 3-17 札幌で買い物を楽しむ上で困ったこと (全体) (N=559)

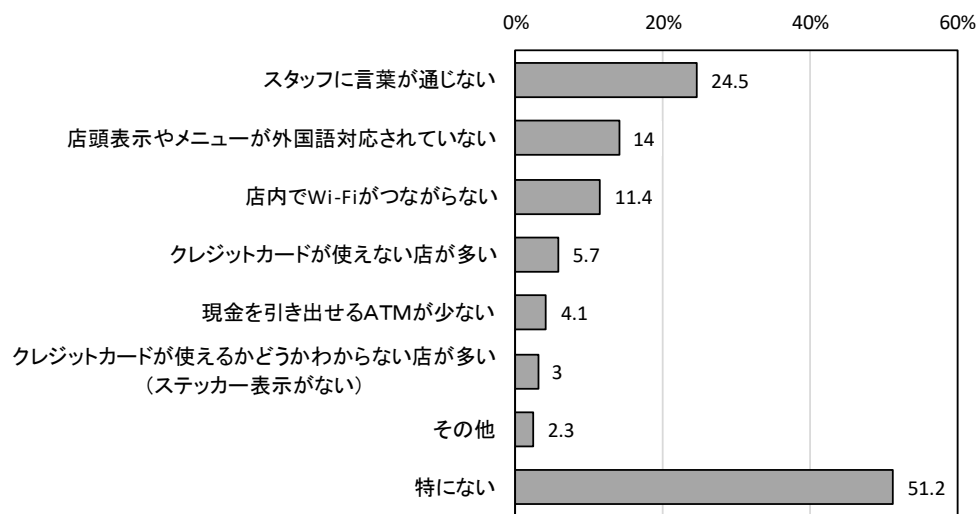


表 3-17 札幌で買い物を楽しむ上で困ったこと × 回答者の居住地

(単位: %)

	有効回答数	スタッフに言葉が通じない	店頭表示やメニューが通じない	店内でWi-Fiがつかない	クレジットカードがつかない	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)	現金を引き出せるATMが少ない	その他	特にない
全体	559	24.5	14.0	11.4	5.7	3.0	4.1	2.3	51.2
中国	124	24.2	10.5	15.3	4.8	4.0	8.9	1.6	44.4
香港	109	24.8	7.3	10.1	0.0	0.9	0.0	2.8	60.6
台湾	106	19.8	16.0	14.2	1.9	1.9	4.7	1.9	59.4
韓国	108	25.0	17.6	6.5	13.9	7.4	1.9	3.7	46.3
オーストラリア	27	14.8	14.8	3.7	14.8	0.0	11.1	3.7	44.4
アメリカ	29	10.3	3.4	6.9	0.0	0.0	3.4	0.0	79.3
その他	56	44.6	28.6	16.1	8.9	1.8	1.8	1.8	30.4

全体の割合と比較し10%以上高い

全体の割合と比較し10%以上低い

3-18 定山溪温泉の認知度

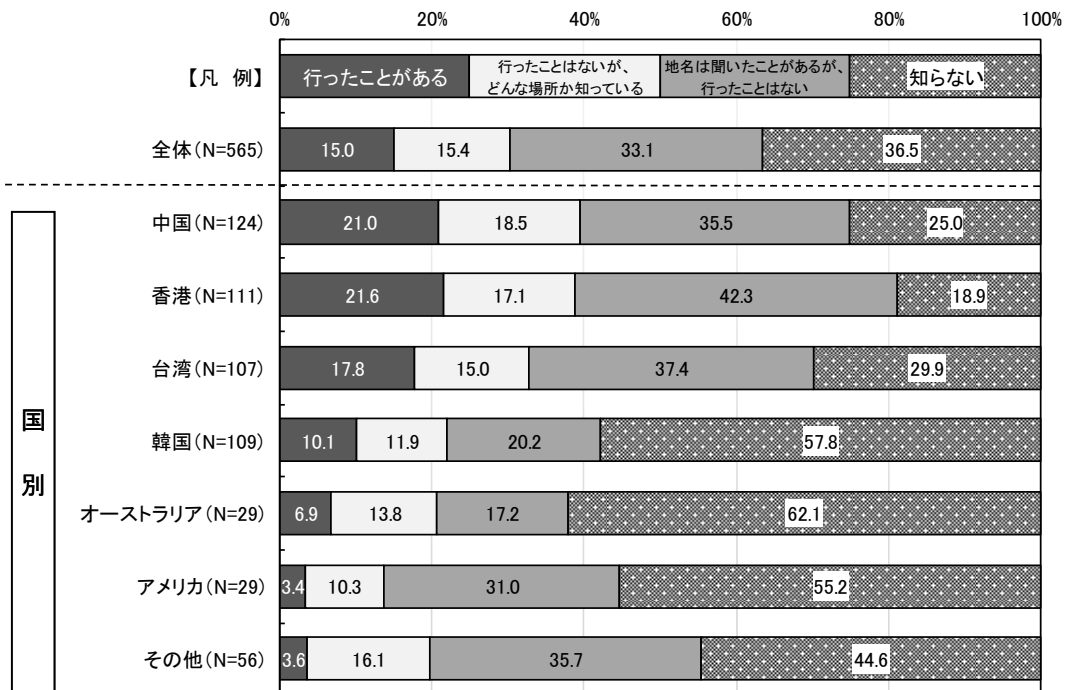
問2-18 定山溪温泉をご存じですか。

定山溪温泉の認知度は、全体では36.5%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15%であった。

地域別でみると、【中国】【香港】【台湾】は「行ったことがある」、「行ったことはないが、どんな場所か知っている」、「地名を聞いたことがあるが、行ったことはない」がいずれも他国と比べ高く、7割近くが、『行ったことがあるか、実際に行ったことはなくても、定山溪温泉について調べていたり、地名は知っている』という回答となっている。

一方、【韓国】【オーストラリア】【アメリカ】では「知らない」が過半数を超えるなど、あまり周知されていないことがうかがえる。

図3-18 定山溪温泉の認知度 × 回答者の居住地



3-19 札幌滞在中の交通手段

問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。

札幌滞在中の交通手段を尋ねたところ、全体では「JR」と回答した割合が76.9%と最も高く、次いで、「地下鉄」(67.2%)、「路線バス」(21.0%)の順となっている。

地域別でみると、【オーストラリア】においては「貸切バス」が、【アメリカ】においては「友人・知人等の送迎」「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、【オーストラリア】を除く全ての国において「JR」が、また【台湾】を除く全ての国において「路面電車」と回答した割合が増加している。

表3-19-1 札幌滞在中の交通手段 × 回答者の居住地【平成28年度】 (単位：%)

	有効回答数	貸切バス	定期観光バス	スキーバス (スキー場直行)	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	567	6.0	7.9	4.8	14.1	1.4	6.0	3.4	21.0	76.9	67.2	12.7	4.1
中国	126	8.7	7.1	5.6	13.5	2.4	3.2	3.2	27.8	74.6	64.3	18.3	0.8
香港	111	3.6	10.8	6.3	9.9	1.8	12.6	0.9	27.0	76.6	68.5	5.4	1.8
台湾	107	3.7	11.2	4.7	15.0	1.9	3.7	4.7	22.4	76.6	68.2	16.8	1.9
韓国	108	4.6	5.6	0.9	20.4	0.0	4.6	2.8	14.8	75.9	62.0	9.3	12.0
オーストラリア	30	13.3	3.3	10.0	13.3	0.0	6.7	3.3	16.7	73.3	73.3	16.7	6.7
アメリカ	29	6.9	10.3	6.9	13.8	0.0	3.4	13.8	6.9	86.2	72.4	10.3	6.9
その他	56	7.1	3.6	3.6	10.7	1.8	7.1	1.8	12.5	82.1	73.2	12.5	1.8

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

表3-19-2 札幌滞在中の交通手段 × 回答者の居住地【平成27年度】 (単位：%)

	有効回答数	貸切バス	定期観光バス	スキーバス (スキー場直行)	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

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

4 札幌観光の満足度

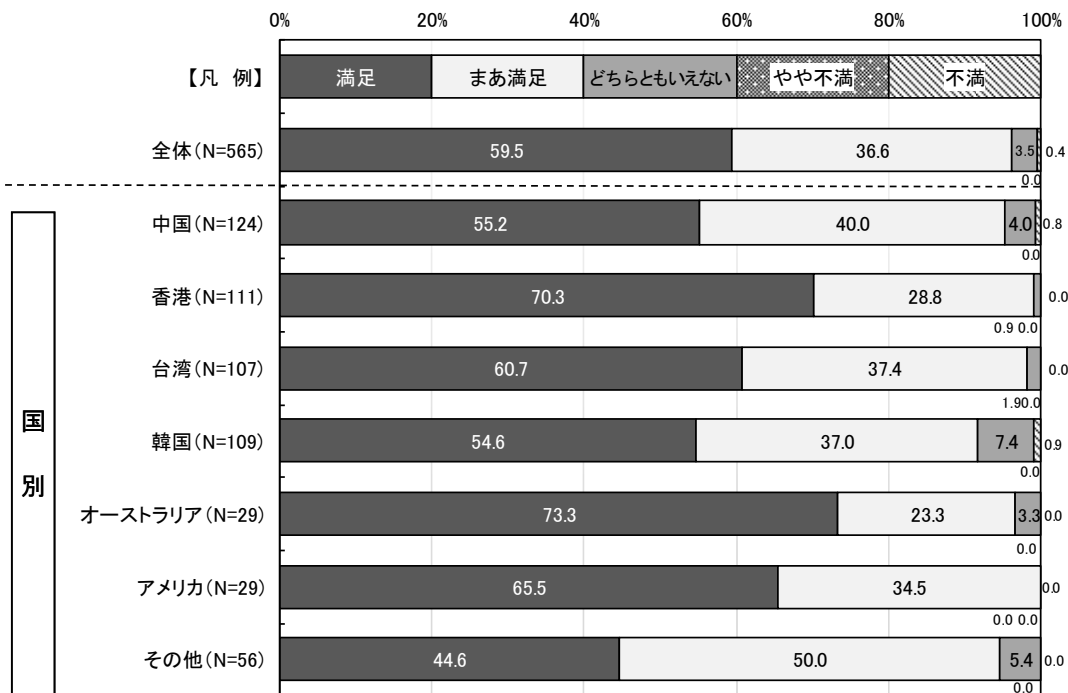
4-1 さっぽろ雪まつりの満足度

問3-1 さっぽろ雪まつりについて

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96.1%と高い評価を得ている。

地域別でみると、【香港】【オーストラリア】においては「満足」と回答した割合が高く、いずれも7割を超えている。

図4-1 さっぽろ雪まつりの満足度 × 回答者の居住地



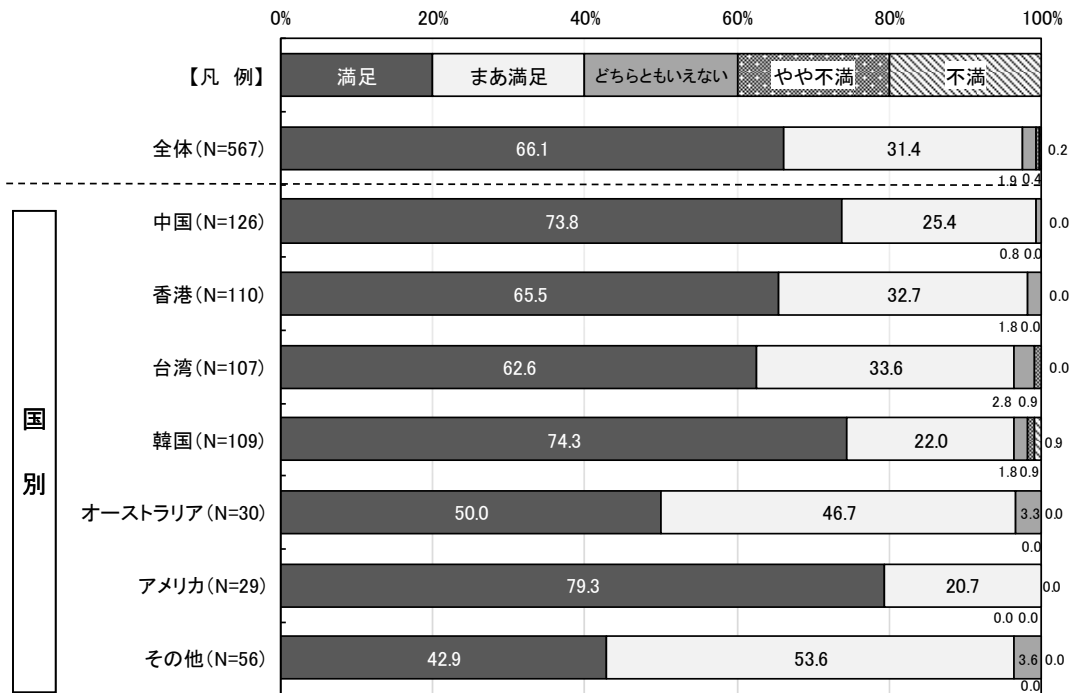
4-2 札幌旅行中に受けたおもてなしについて

問3-2 札幌を旅行中に受けた「おもてなし」について

札幌旅行中に受けたおもてなしの満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて97.5%と高い評価を受けている。

地域別でみると、【中国】【韓国】【アメリカ】において「満足」と回答した割合が高く、いずれも7割を超えている。

図4-2 札幌旅行中に受けたおもてなしの満足度 × 回答者の居住地



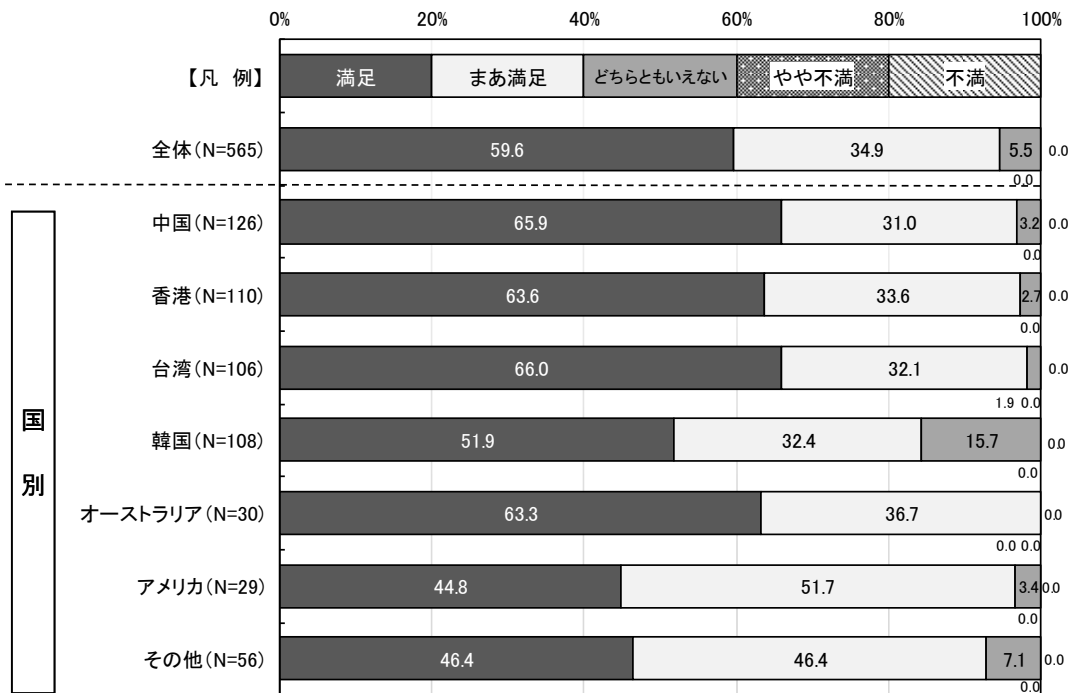
4-3 観光情報の提供について

問3-3 観光情報の提供について

観光情報の提供の満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて94.5%となっている。

地域別でみると、【韓国】において「どちらともいえない」と回答した割合が他の国に比べて高くなっている。

図4-3 観光情報の提供の満足度 × 回答者の居住地



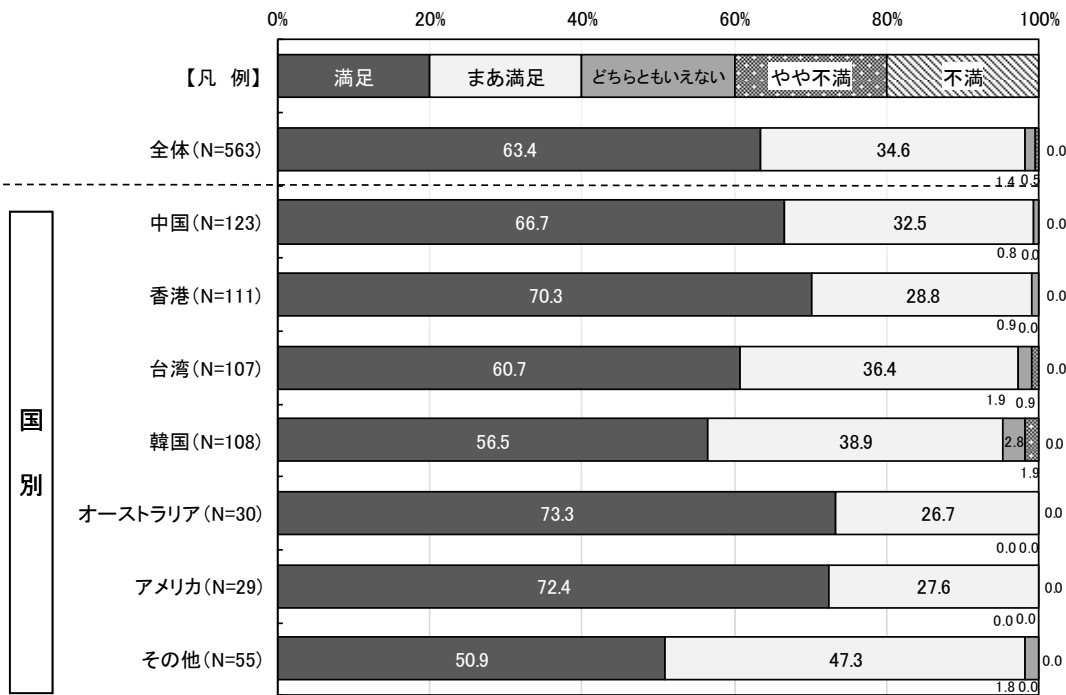
4-4 観光地としての総合満足度

問3-4 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」をあわせて98%と高い評価を得ている。

地域別でみると、【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、いずれも7割を超えている。

図4-4 観光地としての総合満足度 × 回答者の居住地



4-5 その他の満足度

問3-5 次の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) 満足度が高かったもの

その他の項目で満足度が高かったのは、全体では「食事や食べ物」と回答した割合が65.5%と最も高く、以下、「宿泊施設」(36.3%)、「訪れた観光スポット」(32.9%)の順となっている。

地域別でみると、【香港】においては「食事や食べ物」が、【韓国】においては「市内の景観や街並み」が、【アメリカ】においては「訪れた観光スポット」「滞在中に受けたおもてなし」「市内の移動のしやすさ」の回答した割合が、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】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4-5-1 その他、満足度が高かったもの × 回答者の居住地【平成28年度】
(単位：%)

	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	559	65.5	36.3	32.9	8.1	12.0	15.4	9.8	0.7
中国	125	66.4	46.4	32.8	4.8	12.0	8.8	8.0	0.8
香港	110	75.5	40.0	28.2	11.8	8.2	4.5	10.0	1.8
台湾	106	68.9	31.1	34.0	14.2	5.7	7.5	11.3	0.9
韓国	108	52.8	38.0	26.9	4.6	13.0	38.9	8.3	0.0
オーストラリア	30	60.0	33.3	46.7	6.7	16.7	20.0	6.7	0.0
アメリカ	26	57.7	11.5	53.8	7.7	26.9	15.4	23.1	0.0
その他	54	68.5	25.9	35.2	3.7	20.4	18.5	9.3	0.0

全体の割合と比較し10%以上高い

全体の割合と比較し10%以上低い

表4-5-2 その他、満足度が高かったもの × 回答者の居住地【平成27年度】
(単位：%)

	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

全体の割合と比較し10%以上高い

全体の割合と比較し10%以上低い

(2) 満足度が低かったもの

その他の項目で満足度が低かったのは、全体では「市内の移動のしやすさ」と回答した割合が40.9%と最も高く、以下、「宿泊施設」(30.3%)、「お土産品」(16.7%)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。

地域別でみると、【台湾】においては「市内の景観や街並み」が、【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「お土産品」、【アメリカ】においては「宿泊施設」の回答した割合が、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、【韓国】においては「宿泊施設」が約22ポイント、「市内の移動のしやすさ」が【台湾】【オーストラリア】が約23ポイント【アメリカ】が約43ポイント増加している。

表 4-5-3 その他、満足度が低かったもの × 回答者の居住地【平成28年度】

(単位：%)

	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	133	13.5	30.1	3.0	16.5	8.3	8.3	39.8	12.0
中国	20	25.0	35.0	0.0	25.0	10.0	0.0	25.0	0.0
香港	17	0.0	29.4	5.9	17.6	11.8	11.8	35.3	17.6
台湾	19	15.8	21.1	0.0	10.5	10.5	31.6	36.8	10.5
韓国	50	16.0	32.0	2.0	12.0	6.0	4.0	50.0	10.0
オーストラリア	7	14.3	14.3	0.0	42.9	0.0	14.3	42.9	14.3
アメリカ	7	0.0	57.1	0.0	28.6	0.0	0.0	42.9	14.3
その他	13	7.7	23.1	15.4	7.7	15.4	0.0	30.8	30.8

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

表 4-5-4 その他、満足度が低かったもの × 回答者の居住地【平成27年度】

(単位：%)

	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

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

4-6 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由

問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。

市内の移動のしやすさの満足度が低い理由を自由記入形式で尋ねたところ、下表に示す意見が寄せられた。交通料金の高さに関するものが7件、他、交通機関での外国語表記が十分でない指摘するものや、移動の多さ、案内の不備などが理由としてあげられている。

図4-6 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由

項目	内容
料金	交通料金が高い。(他7件)
	タクシー料金が高すぎ。
	駅の数十分ではない。交通料金が高い。(他1件)
目的地までの距離	祭りの場所からホテルまで遠いです。祭りの周辺でホテルが必要です。
	移動に無駄が多い
	遠い。(他2件) マップが英語でないためとても難しかった
看板、案内、周知等の不足、不備	乗車位置がわからない。
	道が見えつけにくい。
	バスの行先などがよくわからなかった
	公共交通を利用して観光スポットに行くことが少なかった。利用方法を知らない。
	バスの情報に関して、日本語と比べて英語のほうが明確にしていない。
	英語の表記が不十分だ。(他2件)
	地下鉄の利用の難しさ。
	地下鉄での移動が難しい。
	JRの切符が買えない。
	土地は不案内です。
	正しい道がわからずに困った。
	切符が買いにくい。
	標識とロッカーが少ない。
	正しいバスを見つけることが難しい
探しにくい。	
中国語訳がない。	
路面や天候の問題	道が滑りやすい。
	雪の中で歩いたりすることに慣れていない
	冬に歩くのはあまりにも疲れる。
利便性・待ち時間の長さ、本数不足など	待つ時間が長い。
	交通バスがない。(他1件)
	時間がかかる。バスとかがいつ来るのかわからない。
	電車が混んでいた。
	バス本数が少ない。
その他	バス感覚が長くてタクシーを使った
	どこでも歩いて行けるから必要ない。
	公共交通機関が変。 田舎だから。

5 札幌への再訪意向

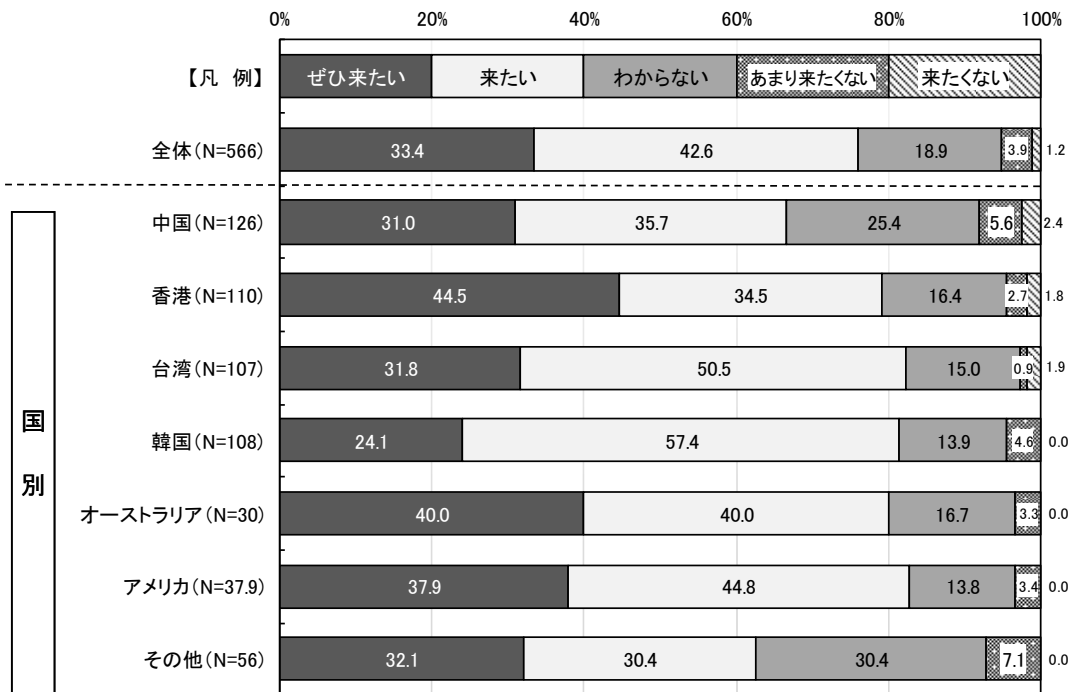
5-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向

問4-1 さっぽろ雪まつりにまた来たいと思いますか。

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%であった。

地域別でみると、【中国】を除き、「ぜひ来たい」「来たい」のいずれかに回答した割合が高く、約8割であった。

図5-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向 × 回答者の居住地



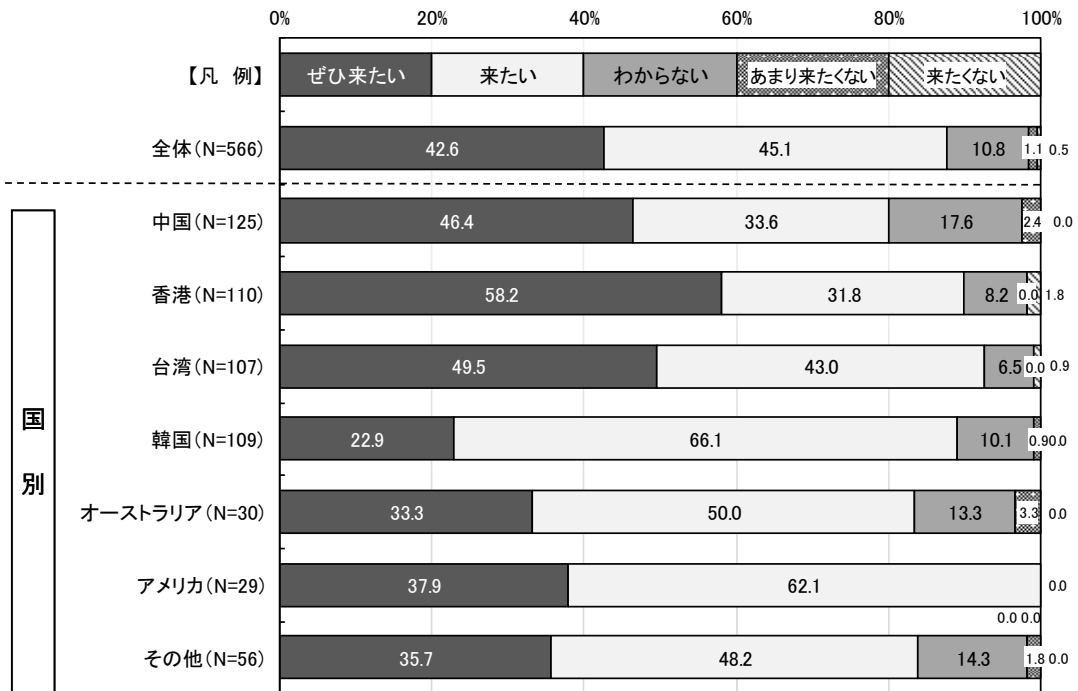
5-2 札幌への再訪意向

問4-2 観光目的でまた札幌に来たいと思いますか。

札幌への再訪意向について尋ねたところ、「ぜひ来たい」「来たい」を合わせた『来たい』という回答は、87.7%を占めた

地域別でみると、【香港】においては「ぜひ来たい」と回答した割合が高く、58.2%であった。

図5-2 札幌への再訪意向 × 回答者の居住地



5-3 再訪したい季節

問4-3 (問4-2で「1. ぜひ来たい」「2. 来たい」を選んだ方に)
 次はどの季節に訪れたいですか。次の中から当てはまるものを全てお選びください。

再訪したい季節は、全体では「夏」と回答した割合が48.9%と最も高く、以下、「冬」(26.4%)、「秋」(21.4%)、「春」(18.3%)の順となっている。

地域別でみると、【台湾】においては「秋」と回答した割合が、【オーストラリア】においては「冬」、【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、【オーストラリア】を除く全ての国において「夏」と回答した割合が増加している。また【韓国】【アメリカ】において「夏」を除く全ての季節の割合が減少している。

表5-3 再訪したい季節 × 回答者の居住地

【平成28年度】

(単位：%)

	有効回答数	春	夏	秋	冬
全体	515	18.3	48.9	21.4	26.4
中国	110	24.5	48.2	16.4	25.5
香港	100	13.0	49.0	23.0	28.0
台湾	101	19.8	53.5	32.7	18.8
韓国	100	13.0	51.0	15.0	28.0
オーストラリア	26	26.9	38.5	23.1	42.3
アメリカ	29	20.7	62.1	13.8	17.2
その他	49	16.3	34.7	22.4	34.7

【平成27年度】

(単位：%)

	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

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

6 その他

6-1 札幌の観光に関する希望・要望等

問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。

札幌の観光に関する希望・要望等は、全体では、「宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス（50.1%）」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（36.2%）」「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（30.2%）」の順となっている。

地域別でみると、【オーストラリア】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」と回答した割合が他の国に比べて高く、7割を超えている。

アジア地域からの旅行者は宿泊施設や店舗、観光案内所における都市型のサービスを重視しているが、欧米系観光客は宿泊施設や店舗の接待は重視しておらず、観光スポットにおけるサービスや現地の観光案内、トイレ等の設備の充実化などの地域型サービスを求めている傾向がみて取れる。

表 6-1 札幌の観光に関する希望・要望等 × 回答者の居住地

(単位：%)

	有効回答数	宿泊施設や接客サービス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	道内や写真撮影の心配り	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	案内看板などの旅行者向け	観光スポット等における観光案内	駅や公共施設、トイレなど	その他
全体	527	50.1	36.2	27.5	30.2	28.1	23.5	31.5	1.7
中国	116	57.8	33.6	33.6	33.6	22.4	13.8	34.5	0.0
香港	105	59.0	44.8	18.1	29.5	29.5	19.0	31.4	0.0
台湾	102	44.1	34.3	33.3	21.6	28.4	24.5	33.3	0.0
韓国	97	52.6	25.8	32.0	23.7	29.9	25.8	18.6	6.2
オーストラリア	26	34.6	26.9	30.8	73.1	30.8	19.2	42.3	0.0
アメリカ	28	25.0	28.6	21.4	32.1	35.7	42.9	42.9	7.1
その他	53	43.4	56.6	15.1	30.2	28.3	39.6	34.0	1.9

■ 全体の割合と比較し10%以上高い

■ 全体の割合と比較し10%以上低い

6-2 その他、札幌の観光に関する希望・要望等

問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。

その他、札幌の観光に関する希望・要望等を『インターネット・通信』、『コミュニケーション・案内表記』、『サービス』、『さっぽろ雪まつりに関して』、『宿泊について』、『施設・設備』、『交通・アクセス』、『天候・防寒対策』、『その他・謝意など』の9項目に整理した。全回答数は83件だった。

図6-2 札幌の観光に関する希望・要望等 (n=83)

項目	内容
インターネット・通信	便利なWi-Fiを使いたい。
	FreeWi-Fiが30分毎に登録しなければならない。ちょっと不便だ。
	Wi-Fiの接続方法がよくわからない。
	以前より接続が良くなった。
	無料Wi-Fiが少ないです。お店にはおかゆがないです。
	広場でもWi-Fiしたい。もし料理店が提供するなら温かいお茶がいいと思う。
	Wi-Fiの使える所が少ない。
	Wi-Fiを使うための手続きが面倒。いつも接続できません。めんどくさいです。
コミュニケーション・案内表記	英語版サイトに情報をもっとほしい。
	韓国語訳の案内や解説が案外と少ない。
	英語の問題。
	日本語ではなくて、他の言語の案内もほしい。
	英語が通じない。(他2件)
	雪像に英語の翻訳がついていれば良かった。あとアラビア語。
	外国人向けの英語看板。
	日本伝統の文化は外国人にはわかりません。
	中国語や英語の翻訳がされていない。
	英語訳がほしい。
	メニューに韓国語及び英語がない。英語と日本語ができないと言ったら断られた。
	英語表記が少ない。
	英語の説明がない。ショーやパフォーマンスの時間がわからない。
	言葉の壁があるため、ホテルやレストランでの地元の人々とのコミュニケーションが出来ない。
	英語を話せるようにするべき。(店員など)
	札幌は美しい町だが、唯一希望することはバス運転手、ホテルスタッフがもっと英語で話せるようになってほしい。
	英語の看板が足りていない。
	案内カードが不便です。
	言葉が通じないようです。居酒屋のホット飲料が少ないです。
	地図で有名な所をマークして欲しい。
食べ物の説明書が欲しいです。	
繁体字の説明をもっと増やしたほうが良いと思う。	
日本政府観光局のをもっと発行して欲しい。	
翻訳。函館でもSuicaを使えるようにお願いします。	
従業員の英語は下手です。	
誤訳が多くて意味が通じない。逆に日本語の漢字のほうがわかりやすい。	
サービス	サービスは以前より悪くなった。特に店員さんの態度。
	とても早い時間に多くの場所が閉店してしまうことに慣れていなかったため、夜になる度に不満でした。外国人が夕食を予約したりするのを、もっと容易にする方法はないのでしょうか。
さっぽろ雪まつりに関して	雪まつりはとてもおもしろいです。
	今年の雪まつりは去年ほど面白くなかったです。 韓国発のキャラの雪像が1つぐらいあったら嬉しい。
宿泊について	すすきのに宿泊施設が十分ではない。
	雪まつり期間のホテル代が高すぎ。
	宿泊費は安くすることが出来ますか？
	宿泊施設が十分ではない。特にオンシーズン。宿泊料金が安い。
	安い宿泊施設が十分ではない。 ホテルが良くない。

項目	内容
施設・設備	<p>1.雪が降る日にすばやく氷など除去してほしい(滑るので)</p> <p>2.各商店の商品価格が安定してほしい</p> <p>無料駐車場を増やしたほうが良い。</p> <p>できれば、ゴミ箱をいくつも置いてもらえると助かります。随分うまく除雪されていますが、歩く道からもっと雪をとるとさらに歩きやすいと思う。</p> <p>手続きが雑。ゴミ捨て場がない。FreeWi-Fiが遅い。</p> <p>雪まつり会場にはゴミ箱がない。市内もゴミ箱が少ない。</p> <p>クレジットカードを使える店が少ない。</p> <p>ゴミ箱が少ない。(他3件)</p> <p>雪まつりの屋台が多いですが、ゴミバケツが少ない。ゴミ箱が見つけれない。</p> <p>伝統商品が少ない。</p> <p>無料休憩所があって助かった。</p> <p>トイレが少ない。</p>
交通・アクセス	<p>交通料金がもう少し安くなってほしい。</p> <p>交通費が高いです。</p>
その他・謝意など	<p>寒すぎる</p> <p>調査票を短くして下さい。</p> <p>バスの情報がgooglemapに載っていない</p> <p>すべてが素晴らしい。</p> <p>もっとオーストラリアで宣伝すべき</p> <p>楽しい場所でした</p> <p>何も困るようなことはありません。おもてなしに感謝します</p> <p>だいたい、印象深かったです。改善して欲しいところがありますが、全体的な旅行体験に影響しません。</p> <p>Goodjob。素晴らしいかったです。</p> <p>快適だ。</p> <p>good。</p> <p>素晴らしい所です。</p> <p>とても素晴らしい旅行でした。市場で食べた寿司は美味しかった。雪まつりも好きだ。</p> <p>雪まつりは素晴らしい</p> <p>素晴らしい訪問でした。</p> <p>私は寒いのが嫌いだが、札幌は好きだ</p> <p>ありがとう</p> <p>歩き続けることが出来てよかった。</p> <p>私たちは札幌が好き。</p> <p>市民の方々が親切でよかったです。</p> <p>まあまあいい印象を持っています。札幌がんばれ！</p> <p>2015年末から2016年初めに外国人に提供した「買い物券」をまた提供して欲しい。</p> <p>中国語案内を増やして欲しい。野菜料理に関する情報をたくさん提供して欲しい。</p>

資料編（調査票）

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：2月3日配信、2月10日まで回収を想定

◇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・私用・その他の用事のついでで) 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 (ご自分の年収)

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、どなたと一緒にでしたか。

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教えてください。

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一人当たりの消費金額(航空機代を除く)をお教えてください。

(例: 家族4名で訪れた旅行で総消費金額 12 万円の場合、一人当たりの消費金額=30,000 円)

約 () 円

2-9 (札幌での消費額)

そのうち、札幌市内での一人当たりの消費金額をお教えてください。宿泊代とその他飲食・お土産代などに分けてご記入ください。

※「募集型団体旅行」や「旅行会社を通じた個人手配旅行」などで宿泊代の内訳が分からない場合は、宿泊代は「0」円としてください。

宿泊代: 約 () 円 その他、飲食・お土産代など () 円

2-10 (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

2-1-1 (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
13. その他 ()
14. 観光情報の入手はしていない

2-1-2 (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)

2-1-3 (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 ()

2-14 (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. ジャがいも等農産物 | 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 () | | |

2-15 (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 |
|-------|--------|

2-16 (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. 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. 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 (移動手段)

前回の札幌旅行で、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. 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・どちらともいえない
-------	---------	---------	-------	--------------------

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・どちらともいえない
-------	---------	---------	-------	--------------------

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・どちらともいえない
-------	---------	---------	-------	--------------------

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・どちらともいえない
-------	---------	---------	-------	--------------------

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・どちらともいえない
-------	---------	---------	-------	--------------------

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	

3-10 (これまでを受けたおもてなし)

あなたがこれまで旅行や移動、ショッピングなどの外出中に経験した「おもてなし」のなかで、特に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。遠近、場所は問いません。

場所	
内容	

3-11 (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) 次に最も訪れたい季節はいつですか。

- | | | | |
|------|------|------|------|
| 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

あなたが考える一番の札幌の魅力は何ですか。(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＞

札幌市経済観光局観光・MICE推進部
観光・MICE推進課 山田

＜実施機関・お問合せ先＞

(団体名) 株式会社K I T A B A

(住所) 札幌市中央区大通東3丁目1番地
倉沢ビル3階

(担当者名) 森田、秋林

(電話番号) 011-522-5070 (FAX番号) 011-522-5870

＜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。「その他」を選んだ場合は具体的な内容を()内に記入して下さい。

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。次の中から当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(顧客、職場の同僚等)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、また予定を含む)。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、飲食代、お土産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について、次の中から当てはまるもの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について、次の中から当てはまるもの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。次の中から当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。次の中から当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 札幌でお買い物を楽しむ上で困ったことはありましたか。次の中から当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 | 7. その他() |
| 8. 特にない | |

2-18 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 | |

2-19 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(スキー場直行) | 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」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

3-3 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 ()

- 回答例) 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
✕ 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「1. ぜひ来たい」「2. 来たい」を選んだ方に)

次はどの季節に訪れたいですか。次の中から当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>

札幌市经济观光局观光・MICE 推进部
 观光・MICE 推进课 山田

<实施机构・询问处>

(团体名) Kitaba 有限公司
 (地址) 札幌市中央区大通东 3 丁目 1 番地
 仓泽比尔 3 楼
 (负责人) 森田, 秋林
 (电话号码) 011-522-5070 (传真号码) 011-522-5870

<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, 住宿费等)。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 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	7. 其他（ ）
8. 無	

2-1-8 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

2-1-9 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。
爲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，以觀光爲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＞

札幌市經濟觀光局觀光・MICE 推進部
觀光・MICE 推進課 山田

＜實施機構・詢問處＞

（團體名）Kitaba 有限公司

（地址）札幌市中央區大通東3丁目1番地
倉澤比爾3樓

（負責人）森田，秋林

（電話號碼）011-522-5070（傳真號碼）011-522-5870

＜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（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 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	7 · 其他（ ）
8 · 無	

2-18 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

2-19 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・住宿設施和店鋪周到的接待和服務
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 관광목적으로 삿포로를 찾아주신
 만 18 세 이상의 여행객 여러분들을 대상으로 실시하고
 있습니다. 여러분의 많은 협조 부탁드립니다.

<조사 주체>
 삿포로시 경제관광국 관광· MICE 추진부
 관광· MICE 추진과 야마다

<실시기관·문의처>
 (단 체 명) Kitaba 주식회사
 (주 소) 삿포로시 주오쿠 오도리히가시 3 초메 1
 쿠라사와빌딩 3 층
 (담당자명) 모리타, 아키바야시
 (전화번호) 011-522-5070 (팩스번호) 011-522-5870

<주의 사항>

※다음 질문에 대해, 해당하는 항목을 골라 ○ 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 (연간소득)

1. 수입 없음 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 만 원)이 상

1 - 4 (영어 수준) 당신은 영어를 사용할 수 있으십니까?

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 - 1 0 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 - 1 1 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 2에서 “ 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 2에서 “ 2. 무료 Wi-Fi(와이파이)” 를 선택하지 않으신 분만 답하십시오.

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

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| 1. Wi-Fi 가 무료접속 되는 줄 몰랐다 | 2. Wi-Fi 가 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 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 |
| 7. 기타 () |
| 8. 특이없다 |

2 - 1 8 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 - 19 이번 여행에서 삿포로 체재 중의 이동수단은 무엇입니까?

다음 항목 중, 알맞은 것을 5 개까지 선택해 주십시오.

1. 전세 버스	2. 정기 관광 버스	3. 스키버스	4. 택시
5. 전세택시	6. 렌트카	7. 친구·지인의 송영	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 칠절합, 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 삿포로의 종합적인 만족도)

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

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

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

샘플) 1. 식사및음식 2. 숙박시설 3. 방문했던 관광지

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

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

4 . 삿포로에 다시 방문할 의향에 대해 묻겠습니다.

4 - 1 삿포로 눈축제에 다시 방문하고 싶으십니까?

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

4 - 2 관광을 목적으로 다시 삿포로를 방문하고 싶으십니까?

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

4 - 3 (4 - 2에서 「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 3 개 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 삿포로 관광에 대한 희망이나 바람이 있으시면 자유롭게 적어 주십시오.

협조해 주셔서 대단히 감사합니다. 즐거운 여행이 되시길 바랍니다.

Sapporo Tourism Survey for International Visitors

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 & MICE Promotion Division, Tourism & MICE Promotion Department, Economic & Tourism Affairs Bureau, City of Sapporo.
 Coordinators: Yamada

Survey Implementation / Inquiries
 Group: Kitaba Co., Ltd.
 Address: 3F, Kurasawa Building 1, Odori Higashi 3, Chuo-ku, Sapporo
 Coordinators: Morita, Akibayashi
 Tel: 011-522-5070 Fax: 011-522-5870

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 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?(Several can be selected except 5)

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.	

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 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 is not much ATM that can withdraw cash. 7. Other () 8. Nothing.

2-18 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.

2-19 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 ()	

sample) <input checked="" type="radio"/> 1. Dining / Food	<input checked="" type="checkbox"/> Accommodation	3. Sightseeing Spots
---	---	----------------------

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.