

来札客の満足度調査  
報告書

平成15年9月

札幌市経済局観光コンベンション部観光振興課

Ⅰ. 調査の概要	
1. 調査の目的	1
2. アンケート調査実施の概要	1
Ⅱ. アンケート回答者の属性	
1. 性別・年代構成・配偶者の有無	3
2. 職業構成	5
3. 居住地	6
Ⅲ. 来札客の旅行概要	
1. 札幌への来訪回数	7
2. 旅行の同伴者	8
3. パッケージツアーの利用	10
4. 旅行行程	11
5. 旅行の目的	15
6. 札幌を選んだ直接のきっかけ	16
7. 札幌での情報入手の方法	17
8. 札幌での楽しみ	18
Ⅳ. 来札客の満足度	
1. 札幌観光の満足度	22
2. 札幌での情報入手の満足度	27
3. 札幌への再訪意向	29
4. 観光都市としての札幌の採点	30
5. 来札観光客の感想	31
Ⅴ. 来札客の旅行予算	
1. 旅行の総予算額	45
2. 札幌市内での消費金額	48

札幌市内の観光施設への感想	
1. 主要観光施設の訪問状況	57
2. 主要観光施設の満足度	58
3. 来札客のおすすめ観光スポット	60
VII. 前回調査との比較	
1. 来札客の旅行概要	61
2. 来札客の満足度	63
3. 来札客の旅行予算	64
4. 札幌市内の観光施設への感想	65
5. 前回調査結果との比較から	66
VIII. 今後の来札客の受入体制に向けた課題と方策	
1. 「来札客の楽しみ」を充実させるために	68
2. 「観光地としての評価」を高めるために	74
3. 来札客が札幌に「望むこと」に応えるために	77
4. 今後の集客拡大に向けて	77

## I. 調査の概要

### 1. 調査の目的

現在、札幌市では来札客受入体制の現状・課題を把握し、集客交流促進施策の検討を行っている。本調査は、これらの検討に必要な基礎データを収集するため、来札客の満足度についてのアンケート調査を、夏季と冬季の2回行うこととしたものである。

### 2. アンケート調査実施の概要

#### (1) 調査方法

市内の主要観光施設で来場者への回答依頼・自記式で実施した。調査対象は、外国人を含めた市外からの来客であり、回収ベースで500サンプル以上（うち外国人100サンプル以上）を目標とした。

なお、調査票については、日本語、中国語（繁体）、ハングル語、英語の4種類を準備した。

#### (2) 調査地点

大通公園（臨時観光案内所）

札幌時計台

羊ヶ丘展望台

藻岩山ロープウェイ展望台

大倉山ジャンプ競技場

外国人来札客については、比較的、集客数の多いことが想定される 大倉山ジャンプ競技場で集票を試みたが、十分な回答数を得ることができず、別途、追加調査を行うことで対応した。

#### (3) 調査時期

2003年9月5日（金）及び9月6日（土）の2日間

### 3. 調査実施機関

本調査は、札幌市観光振興課からの委託を受けて、株式会社北海道二十一世紀総合研究所がアンケート調査を実施し、取りまとめを行ったものである。

(4) 回収状況

5か所の調査地点および追加調査にて合計668サンプルを回収した。このうち外国人来札客については98サンプルの回収となっている。調査地点別の回収数は、下表の通りである。

図表 I - 1 調査地点別のアンケート回収数

	実数 (人)	構成比 (%)
大通公園	40	6.0
札幌時計台	203	30.4
羊ヶ丘展望台	205	30.7
大倉山ジャンプ競技場	51	7.6
日本語	28	4.2
中国語	14	2.1
ハングル語	0	0.0
英語	9	1.3
藻岩山ロープウェイ施設	96	14.4
追加調査(中国語)	73	10.9
合 計	668	100.0

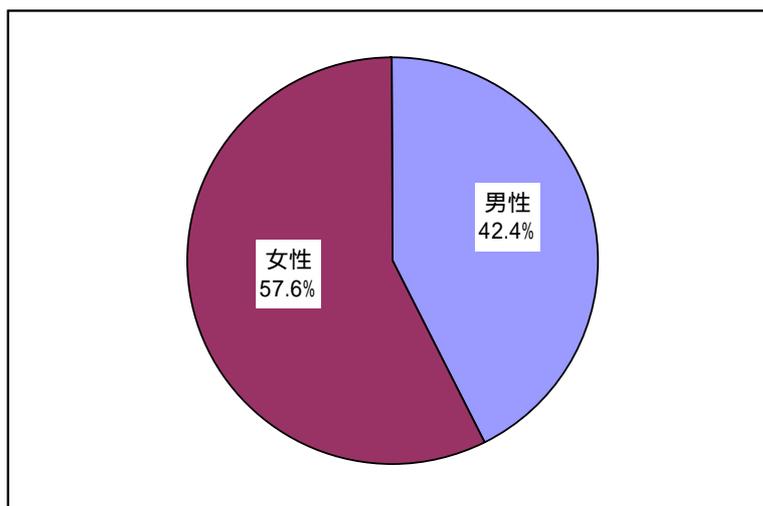
※大通公園についても、外国人来札客からの回答が2票得られた。ただし、日本語調査票での回答であったため、ここでは区別していない。

## Ⅱ. アンケート回答者の属性

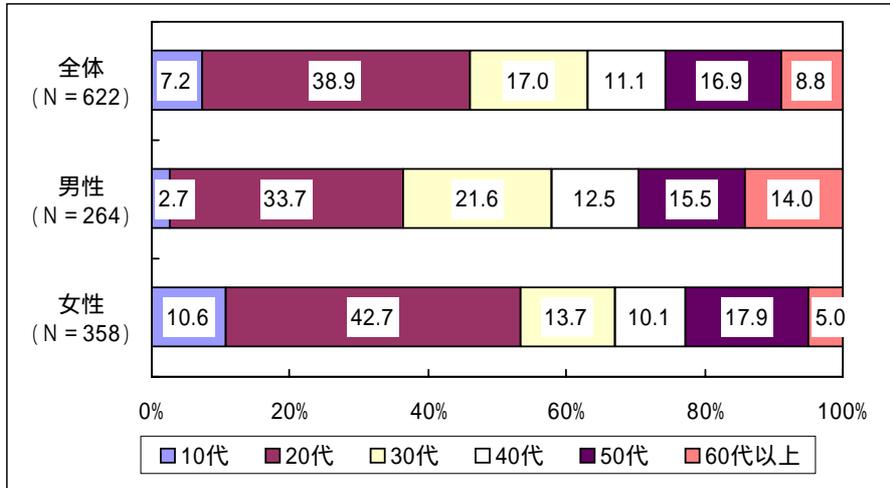
### 1. 性別、年代構成、配偶者の有無

- アンケート回答者の性別をみると、男性が 42%、女性が 58%であり、女性の割合が高くなっている。
- 年齢構成についてみると、20 代が最も多く全体の 39%を占めている。次いで 30 代が 17%となっており、20 代から 30 代までの回答が全体の半数を超えている。また、50 代の回答も 30 代と同規模の 17%と多くなっている。男女別にみると、女性の回答者は 20 代の占める割合が 43%と非常に高くなっているように、男性に比べて回答者の年齢構成は低めになっている。
- 配偶者の有無については、有りが 52%、無しが 48%となっている。この構成比を世代別にみると、世代が高くなるにつれて、有りとする回答が増える傾向にある。

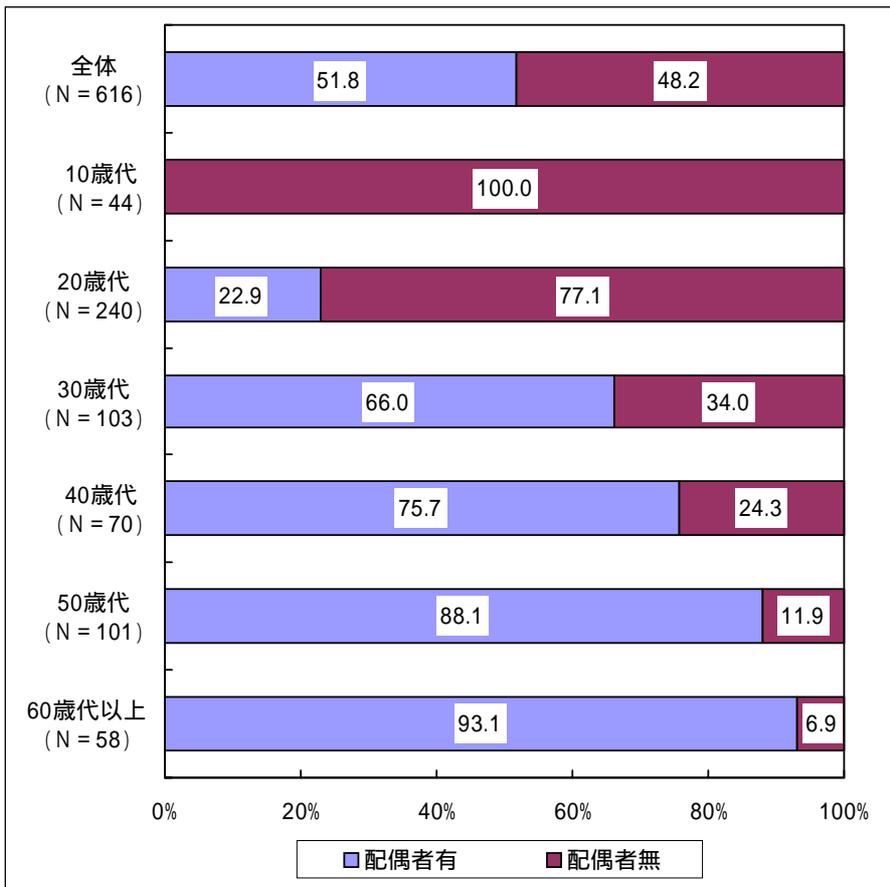
図表Ⅱ－1 アンケート回答者の性別



図表Ⅱ－２ アンケート回答者の年代構成



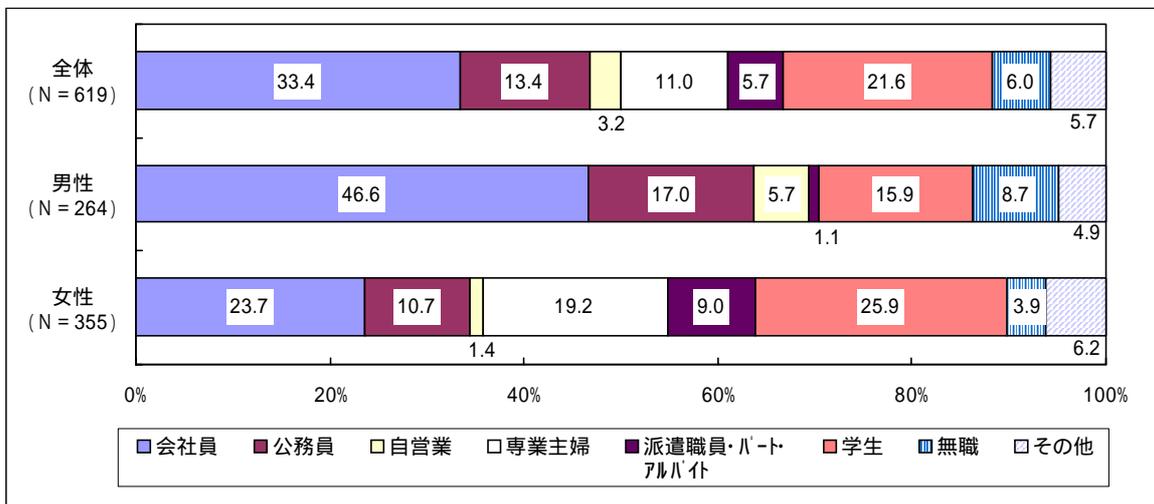
図表Ⅱ－３ 年代構成別に見た配偶者の有無



## 2. 職業構成

- 会社員が33%と最も多くなっている。次いで学生が22%、公務員が13%、専業主婦が11%と続いている。
- 性別にみると、男性では会社員47%と半数近くを占めており、これに公務員が17%、学生が16%と続いている。女性では学生が26%と最も多く、次いで会社員が24%、専業主婦が19%と続いている。
- そのほか、性別で違いのある職業として自営業と派遣社員・パート・アルバイトがあり、自営業では男性が多く、派遣社員・パート・アルバイトでは女性が多くなっている。

図表Ⅱ－４ 職業構成



### 3. 居住地

- 居住地について記入があったものは、603 サンプルと全回収数の 90%となっている。
- 東京都、神奈川県、千葉県など関東からの来札客が多く全体の 48%を占めている。次いで近畿が 18%、海外が 14%と続いている。なお、道内からの来札客は 2%にとどまっている。
- 外国人来札客の居住地は、中国が 72%と大部分を占めている。次いで香港が 12%、台湾が 10%と続いている。

図表Ⅱ－5 アンケート回答者の居住地

	実数 (人)	構成比 (%)
道内	13	2.2
東北	25	4.1
関東	288	47.8
北陸・東海	47	7.8
近畿	107	17.7
中国・四国	24	4.0
九州・沖縄	17	2.8
海外	82	13.6
サンプル数	603	100.0

図表Ⅱ－6 アンケート回答者の居住地（外国人のみ）

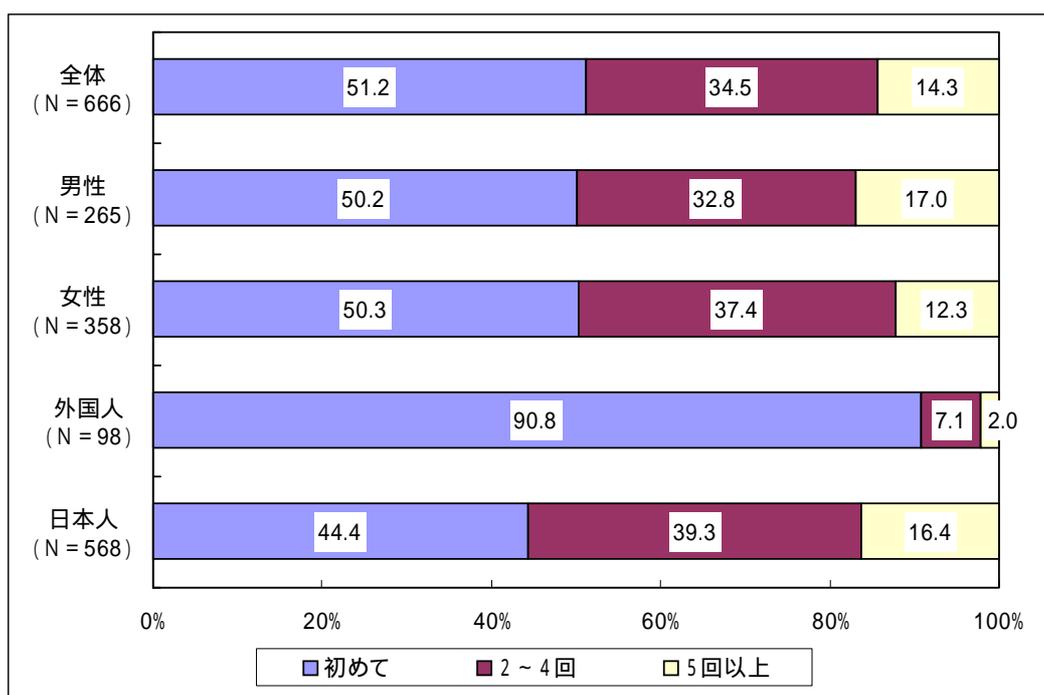
	実数 (人)	構成比 (%)
中国	59	72.0
香港	10	12.2
台湾	8	9.8
モンゴル	2	2.4
インドネシア	1	1.2
オーストラリア	1	1.2
ポーランド	1	1.2
サンプル数	82	100.0

### Ⅲ. 来札客の旅行概要

#### 1. 札幌への来訪回数

- 全体では「初めて」が 51%、複数回の来訪経験を持つリピーターが 49%とほぼ半々となっている。「5回以上」の来訪経験を持つリピーターも多く、14%を占めている。
- こうしたリピーターの割合は男女とも半数近くを占め、全体と同様の傾向を示している。なお、男性では「5回以上」の割合が高くなっているのに対して、女性では「2～4回」の割合が高くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人来札客の 91%が「初めて」と回答しているように、その割合が非常に高くなっている。

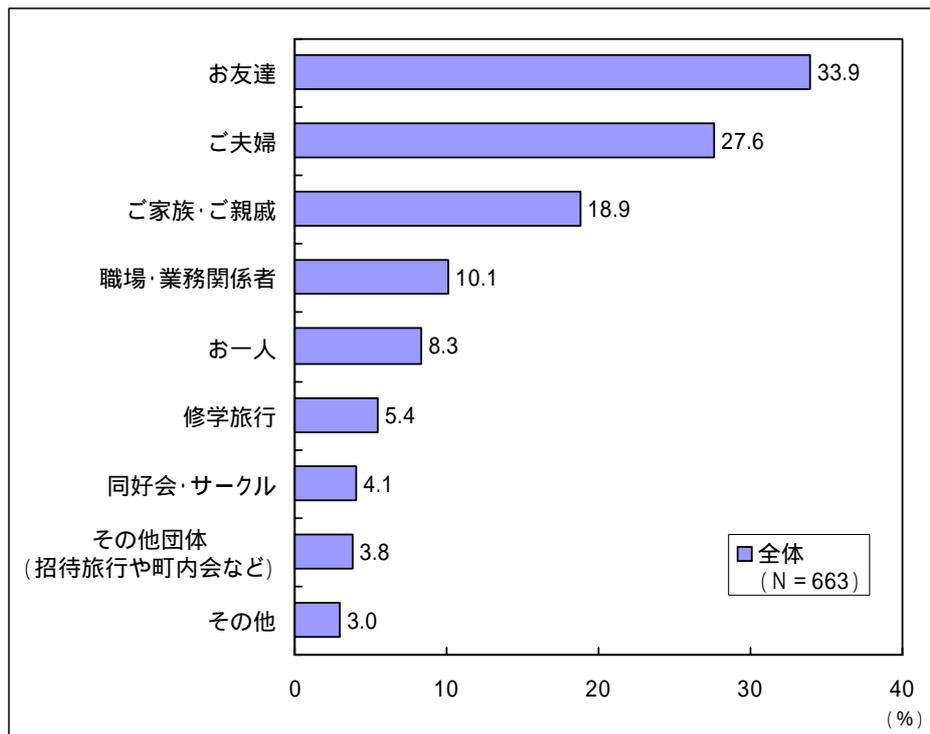
図表Ⅲ－1 札幌への来訪回数



## 2. 旅行の同伴者

- 旅行の同伴者は「友達」が 34%と最も多くなっている。次いで「夫婦」が 28%、「家族・親戚」が 19%となっており、旅行の同伴者は友達や家族が中心であることがうかがわれる。また、「一人」とする回答も 8%ほどみられ、一定の割合を占めている。
- 性別による違いでは、男性は「職場・業務関係者」や「一人」とする割合が多く、女性は「友達」や「家族・親戚」とする割合が多くなっている。とりわけ「友達」については女性の 42%が回答するなど、他の項目と比べて高い割合を占めている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人来札客は「友達」の占める割合が低くなっている一方、「職場・業務関係者」や「その他団体」「一人」の割合が高くなっている。また「夫婦」が 2 割を超えているのに対して「家族・親戚」が 1 割未満と少なくなっていることも特徴として挙げられる。

図表Ⅲ－２ 旅行の同伴者（複数回答）



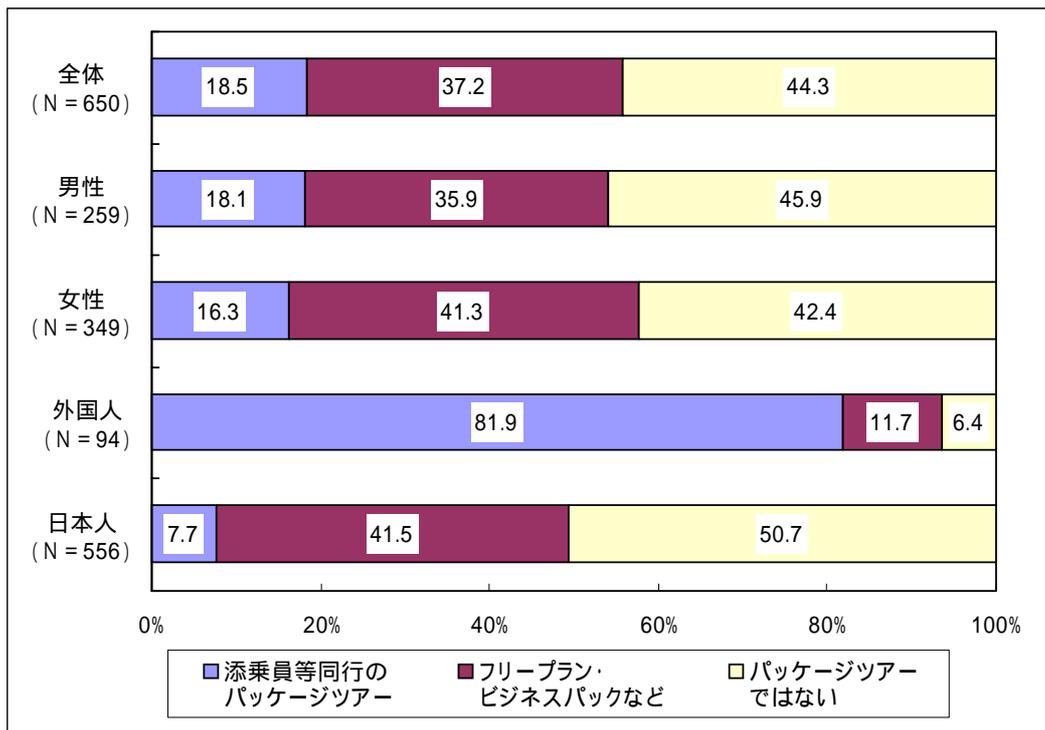
図表Ⅲ－３ 性別、外国人・日本人の別にみた旅行の同伴者（複数回答）

	全体 (N = 663)	男性 (N = 265)	女性 (N = 355)	外国人 (N = 98)	日本人 (N = 565)
お友達	33.9	27.2	42.0	18.4	36.6
ご夫婦	27.6	26.8	25.4	24.5	28.1
ご家族・ご親戚	18.9	11.7	24.2	7.1	20.9
職場・業務関係者	10.1	17.7	4.8	14.3	9.4
お一人	8.3	12.1	4.5	11.2	7.8
修学旅行	5.4	2.3	8.5	0.0	6.4
同好会・サークル	4.1	6.0	3.1	0.0	4.8
その他団体 (招待旅行や町内会など)	3.8	4.2	3.1	18.4	1.2
その他	3.0	4.9	1.7	8.2	2.1

### 3. パッケージツアーの利用

- パッケージツアーを利用しているのは 56%と半数を超えている。ただし、利用しているパッケージツアーについてみると、フリープラン・ビジネスパックなど個人で行動できるような形態のものが 37%と多く、添乗員が同行するようなツアーは 19%と少なくなっている。
- 性別にみると、男女とも大きな違いは見られないが、女性のパッケージツアーの利用割合がやや高くなっている。ただし、添乗員が同行するようなツアーについては、男性の利用割合がやや高くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、日本人のパッケージツアーの利用がほぼ半数となっているのに対して外国人は9割を超えており、外国人のパッケージツアーの利用が非常に多くなっている。利用しているパッケージツアーについても、日本人はフリープラン・ビジネスパックなどが中心となっているのに対して、外国人は添乗員が同行するようなツアーが大部分を占めている。

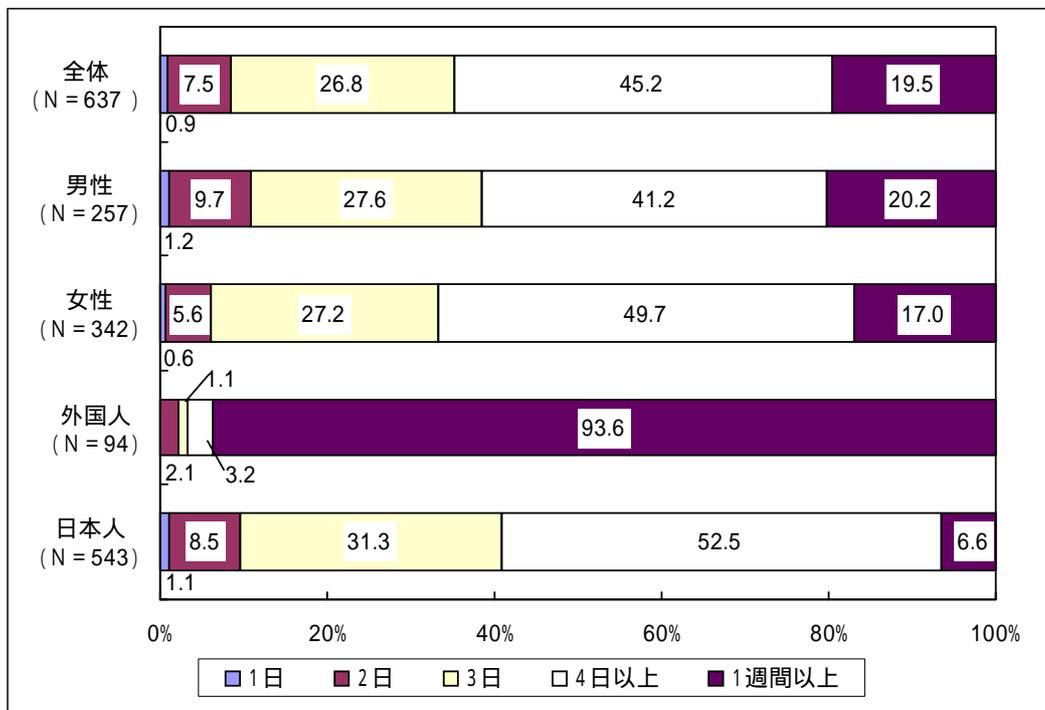
図表Ⅲ－４ パッケージツアーの利用



#### 4. 旅行行程

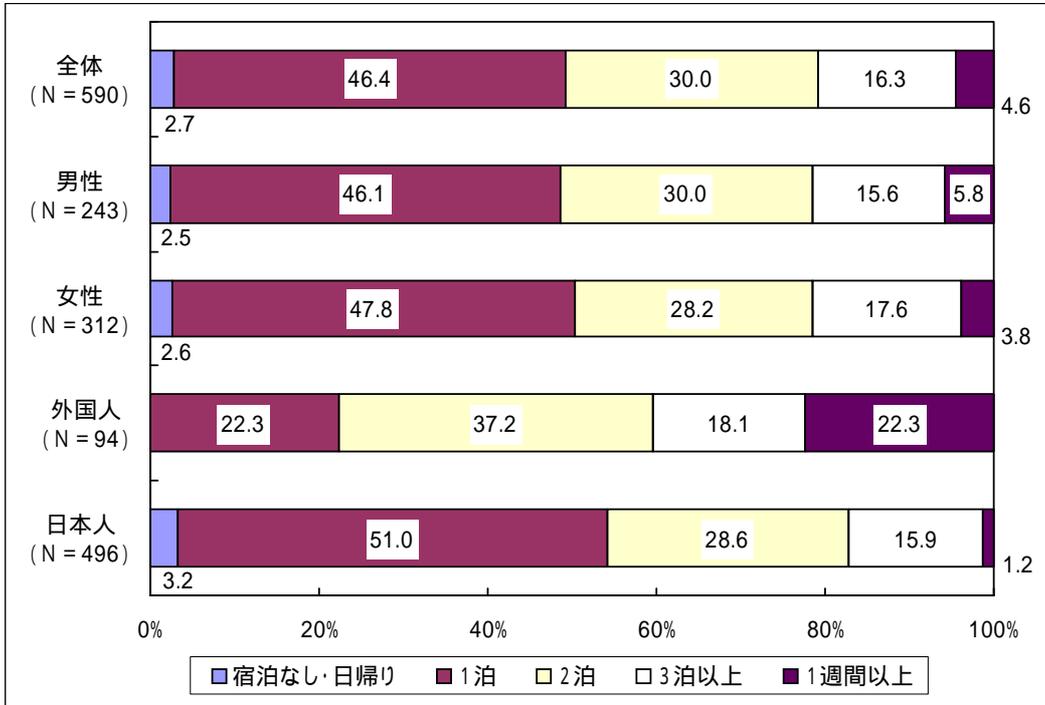
- 旅行日数については、「4日以上」が45%と最も多くなっている。次いで「3日」が27%、「1週間以上」が20%となっている。
- 性別にみると、4日以上の旅行日数は男性で62%、女性で67%となっており、女性の旅行日数がやや長くなる傾向が見受けられる。ただし、「1週間以上」の旅行日数については、男性が女性をやや上回っている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人来札客の旅行日数は、「1週間以上」が94%と大部分を占めており、より長期的な旅行形態が取られていることが分かる。なお、日本人で旅行日数が「1週間以上」と回答したのは7%にとどまっている。

図表Ⅲ－5 来札客の旅行日数



- ここで、札幌での宿泊日数についてみると、「1泊」が46%、「2泊」が30%であり、この2つで8割近くを占めている。「3泊以上」の割合は2割にとどまっている。
- 旅行日数の長い外国人来札客においては、札幌での宿泊日数も長くなる傾向にあり、「3泊以上」が4割を超える結果となっている。
- なお、来札客の平均宿泊日数は2.07泊となっている。外国人・日本人の別にみると、外国人来札客が3.47泊と、日本人来札客の1.81泊を大きく上回っている。

図表Ⅲ－6 札幌での宿泊日数



図表Ⅲ－7 札幌での平均宿泊日数

	全体 (N = 590)	男性 (N = 243)	女性 (N = 312)	外国人 (N = 94)	日本人 (N = 496)
平均宿泊日数(日)	2.07	2.15	2.04	3.47	1.81

- なお、札幌で宿泊していると回答したのは 574 名であったが、このうち定山溪温泉での宿泊が確認されたのは 102 名 (18%) であり、全体の 2 割程度となっている。また、宿泊したものの大部分 (93 名、91%) が「1泊」となっている。
- 札幌市以外の宿泊地としては、函館 (39%)、小樽 (28%)、登別 (18%) の順で多くなっている。また、道外に宿泊するケースも、外国人来札客を中心に一定程度 (10%) 見られる。

図表Ⅲ－８ 定山溪温泉での宿泊者数

	札幌市での宿泊	
	実数(人)	うち定山溪
1泊	274	93
2泊	177	9
3泊以上	96	0
1週間以上	27	0
合計	574	102

図表Ⅲ－９ 札幌市以外の主要宿泊地（複数回答）

	実数 (人)	構成比 (%)		実数 (人)	構成比 (%)
函館	117	39.1	知床・斜里	6	2.0
小樽	84	28.1	十勝川温泉	5	1.7
登別	53	17.7	帯広	5	1.7
富良野	29	9.7	大雪・旭岳	5	1.7
ニセコ	23	7.7	釧路	3	1.0
洞爺湖	17	5.7	ルスツ	2	0.7
旭川	16	5.4	室蘭	2	0.7
美瑛	12	4.0	川湯温泉	2	0.7
トマム	11	3.7	夕張	2	0.7
層雲峡	10	3.3	日高	2	0.7
屈斜路湖	9	3.0	八雲	2	0.7
キロロ	8	2.7	その他	7	2.3
阿寒湖	8	2.7	札幌近郊	15	5.0
浦河	8	2.7	道外	31	10.4
網走	8	2.7	サンプル数	299	-

※ 2人以上から回答が得られた宿泊地のみを例示。

※ 1人のみから回答が得られた宿泊地については「その他」として取りまとめた。

- 札幌以外に訪問した道内観光地についてみると、「小樽」が 72%と突出して多くなっている。次いで宿泊地としても回答の多かった「函館」、「登別」がそれぞれ 32%、23%と続いているほか、「支笏湖」（18%）や「富良野」（11%）などを訪問するケースが多くなっている。その他では、「網走」や「知床・斜里」、「釧路」、「阿寒湖」などといった道東を合わせて訪問するケースがある程度見られる。
- なお、札幌以外に訪問した道内観光地を「なし」とする回答も見られ、回答者のおよそ1割を占めている。

図表Ⅲ－10 札幌市以外の訪問観光地（複数回答）

	実数 (人)	構成比 (%)		実数 (人)	構成比 (%)
小樽	446	72.1	十勝川	7	1.1
函館	195	31.5	積丹	7	1.1
登別	144	23.3	帯広	7	1.1
支笏湖	112	18.1	日高	6	1.0
富良野	70	11.3	大雪・旭岳	4	0.6
二セコ	43	6.9	摩周湖	4	0.6
旭川	26	4.2	八雲・長万部	4	0.6
美瑛	25	4.0	ルスツ	3	0.5
洞爺湖	20	3.2	夕張	3	0.5
網走	13	2.1	余市	2	0.3
層雲峡	12	1.9	利尻	2	0.3
トマム	11	1.8	留辺蘂	2	0.3
知床・斜里	11	1.8	伊達・壮瞥	2	0.3
川湯・屈斜路湖	11	1.8	岩内・共和	2	0.3
阿寒湖	10	1.6	その他	9	1.5
釧路	10	1.6	札幌近郊	10	1.6
キロ口	8	1.3	なし	58	9.4
浦河	8	1.3	サンプル数	619	-

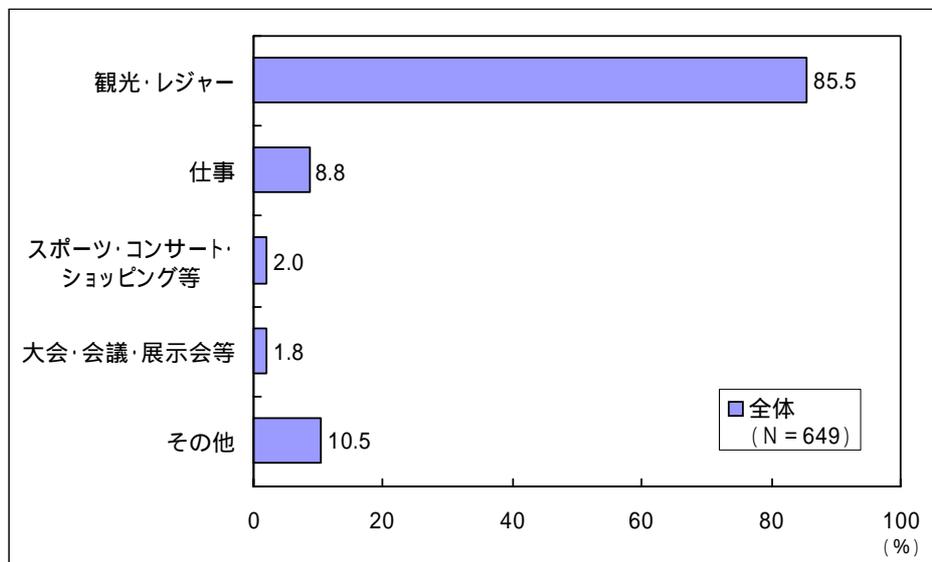
※ 2人以上から回答が得られた観光地のみを例示。

※ 1人のみから回答が得られた宿泊地については「その他」として取りまとめた。

## 5. 旅行の目的

- 旅行の目的については、「観光・レジャー」が挙げる声が多く、86%を占めている。
- 「観光・レジャー」が大部分を占める傾向は、属性に関わらず共通した傾向となっているものの、男性や外国人では「仕事」で来訪するケースがいくつか見られる。
- 旅行の目的を「その他」とする回答も1割程度見られ、法事や結婚式など冠婚葬祭を目的とするものや、帰省や子供の家を訪ねるといった目的のものが見られた

図表Ⅲ－11 旅行の目的（複数回答）



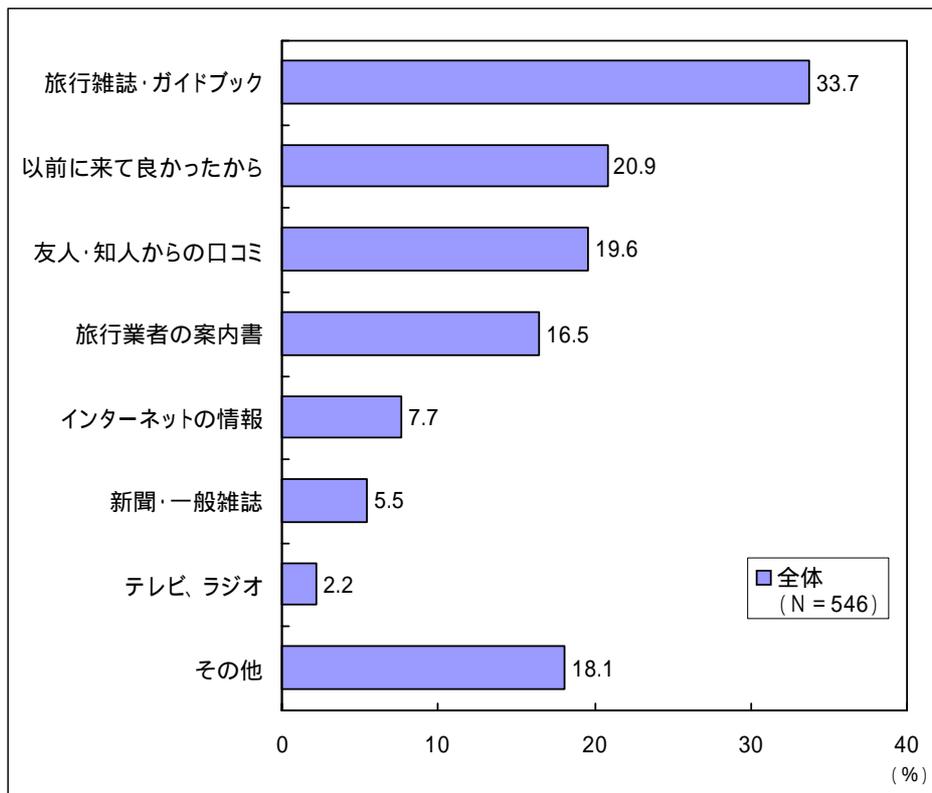
図表Ⅲ－12 性別、外国人・日本人の別にみた旅行の目的（複数回答）

	全体 (N = 649)	男性 (N = 260)	女性 (N = 352)	外国人 (N = 98)	日本人 (N = 551)
観光・レジャー	85.5	79.2	89.2	61.2	89.8
仕事	8.8	14.2	5.1	28.6	5.3
スポーツ・コンサート・ショッピング等	2.0	1.9	2.3	0.0	2.4
大会・会議・展示会等	1.8	3.5	0.9	4.1	1.5
その他	10.5	10.4	10.8	9.2	10.7

## 6. 札幌を選んだ直接のきっかけ

- 札幌を選んだ理由については、「旅行雑誌・ガイドブック」が 34%、「以前に来て良かったから」が 21%、「友人・知人からの口コミ」が 20%の順となっている。
- 「以前に来て良かったから」とする回答が2割を占めていることから、札幌が観光都市として評価されていることがうかがえる。

図表Ⅲ－13 札幌を選んだ直接のきっかけ（複数回答）



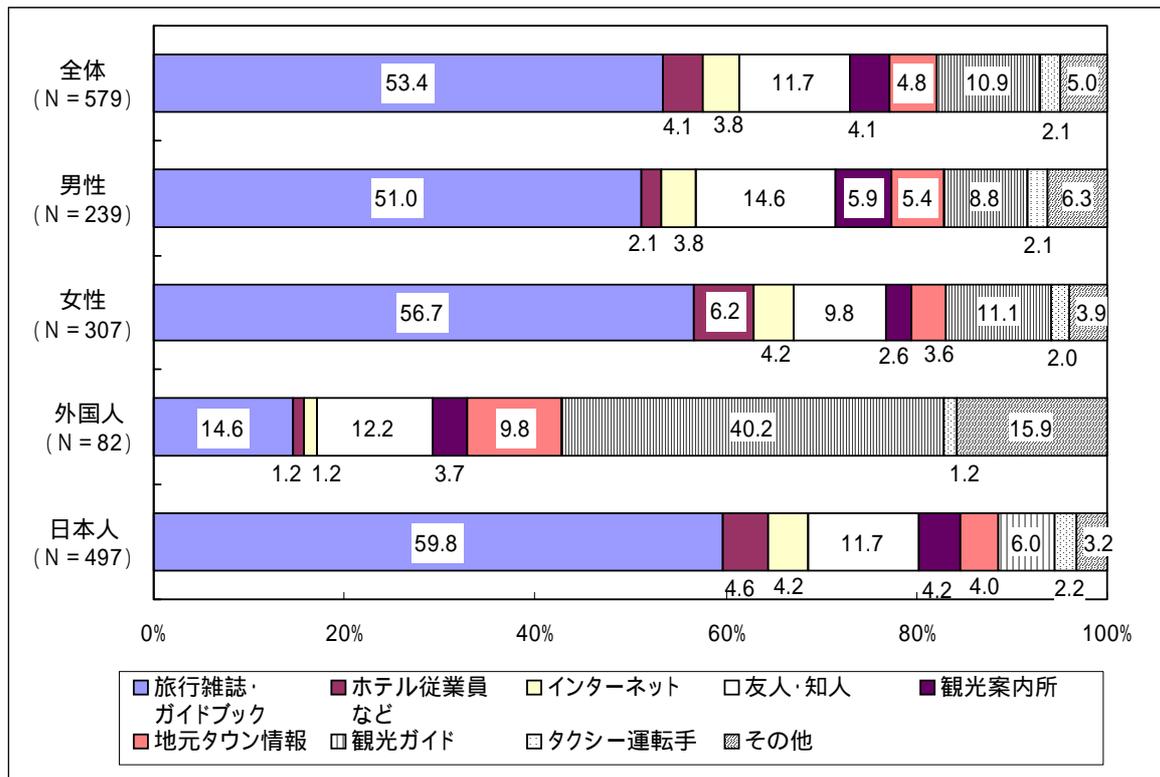
図表Ⅲ－14 性別、外国人・日本人の別にみた札幌を選んだ直接のきっかけ（複数回答）

	全体 (N = 546)	男性 (N = 202)	女性 (N = 310)	外国人 (N = 61)	日本人 (N = 485)
旅行雑誌・ガイドブック	33.7	34.7	33.9	11.5	36.5
以前に来て良かったから	20.9	23.8	19.7	3.3	23.1
友人・知人からの口コミ	19.6	19.8	20.0	16.4	20.0
旅行者の案内書	16.5	13.9	16.8	39.3	13.6
インターネットの情報	7.7	9.4	7.1	1.6	8.5
新聞・一般雑誌	5.5	3.5	6.1	23.0	3.3
テレビ、ラジオ	2.2	1.0	2.6	1.6	2.3
その他	18.1	17.8	19.4	11.5	19.0

## 7. 札幌での情報入手の方法

- 来札客が札幌に着てから情報を入手するうえで最も重視したものは、「旅行雑誌・ガイドブック」(53%)であり半数を超えている。このほかでは「友人・知人」(12%)、「観光ガイド」(11%)がそれぞれ1割程度となっている。
- 性別による違いはあまり見られないが、男性で「友人・知人」(12%)の割合がやや多く、女性で「旅行雑誌・ガイドブック」(57%)の割合がやや多くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人では「観光ガイド」の割合が40%と最も多くなっている。一方、「旅行雑誌・ガイドブック」については、日本人の60%が最も重視しているのに対して、外国人では15%にとどまっている。

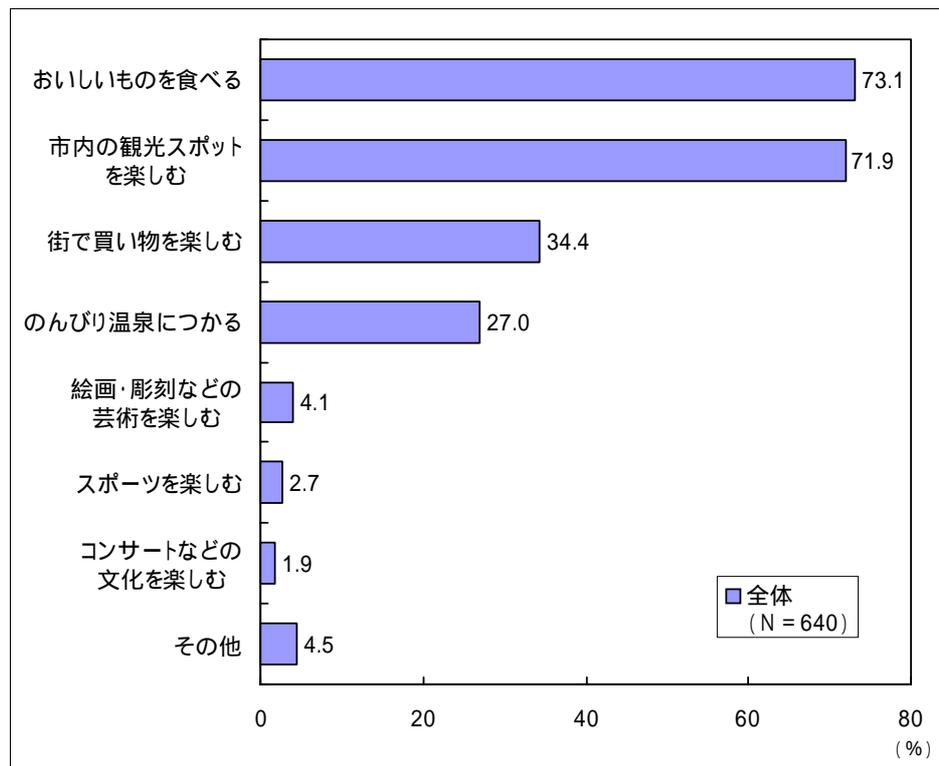
図表Ⅲ－15 情報入手で最も重視したもの



## 8. 札幌での楽しみ

- 札幌での楽しみは「おいしいものを食べる」が73%と最も多くなっている。これに差が無く「市内の観光スポットを楽しむ」が72%で続いている。このほかでは、「街で買物を楽しむ」が34%、「のんびり温泉につかる」が27%と多く、これら4項目が楽しみの中心になっている。
- 回答の多かった上記4項目について、性別よる違いをみると、その全てにおいて、女性の回答割合が男性よりも高くなっている。とりわけ「街で買物を楽しむ」については、男性では23%であったのに対して、女性では43%と男性の2倍近くの割合を占めている。
- 同様に、外国人・日本人の違いをみると、外国人では「のんびり温泉につかる」が70%と最も多く、日本人の20%を大きく上回っている。一方、日本人の多くが楽しみにしている「おいしいものを食べる」「市内の観光スポットを楽しむ」については、外国人来札幌客の回答割合はそれほど高くなく、それぞれ31%、51%となっている。

図表Ⅲ－16 札幌での楽しみ（複数回答）

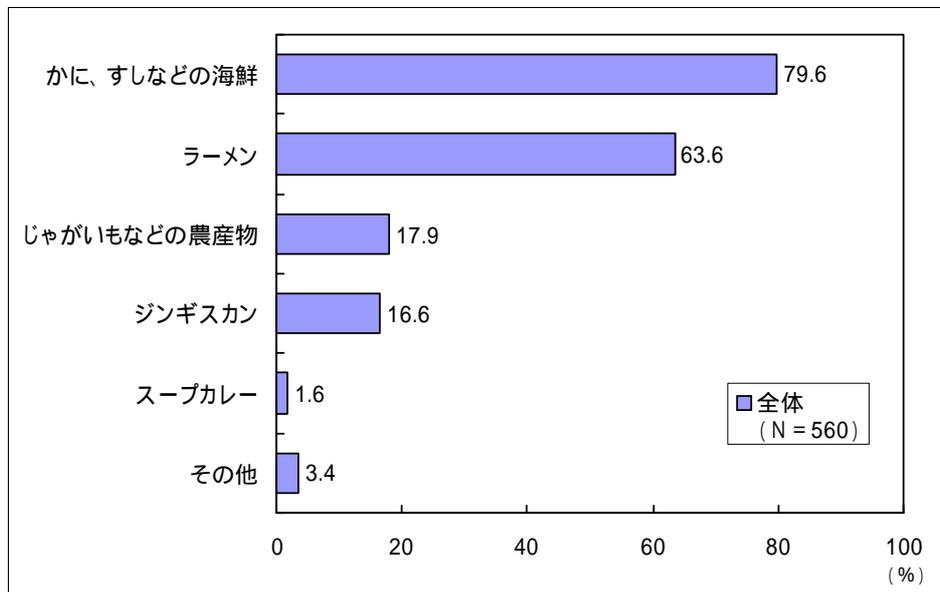


図表Ⅲ－17 性別、外国人・日本人の別にみた札幌での楽しみ（複数回答）

	全体 (N = 640)	男性 (N = 257)	女性 (N = 348)	外国人 (N = 93)	日本人 (N = 547)
おいしいものを食べる	73.1	66.9	79.6	31.2	80.3
市内の観光スポットを楽しむ	71.9	70.0	73.9	50.5	75.5
街で買い物を楽しむ	34.4	22.6	42.5	32.3	34.7
のんびり温泉につかる	27.0	22.6	28.2	69.9	19.7
絵画・彫刻などの芸術を楽しむ	4.1	7.4	1.7	4.3	4.0
スポーツを楽しむ	2.7	4.3	1.7	5.4	2.2
コンサートなどの文化を楽しむ	1.9	1.9	2.0	7.5	0.9
その他	4.5	5.4	4.0	4.3	4.6

- 「おいしいものを食べる」ことを楽しみにしている来札客が7割を超えていたが、期待している食べ物として「かに、すしなどの海鮮」や「ラーメン」を挙げる回答が多く、それぞれ80%、64%となっている。また、「じゃがいもなどの農産物」や「ジンギスカン」に期待している来札客も一定程度見られ、ともに10%台となっている。
- 性別による違いはあまりみられないが、男性で「ジンギスカン」を、女性で「じゃがいもなどの農産物」を回答する割合が多くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人は「ラーメン」や「じゃがいもなどの農産物」「ジンギスカン」挙げる割合が少なくなっている。
- 実際に、これらの食べ物を食べた来札客に、その満足度を尋ねると、いずれの食べ物においても「満足」と「やや満足」を合わせた満足派の割合が9割を超えている。
- とりわけ「かに、すしなどの海鮮」については、「満足」とする回答が67%と他の食べ物と比べて多く、来札客の満足度が高い食べ物といえる。

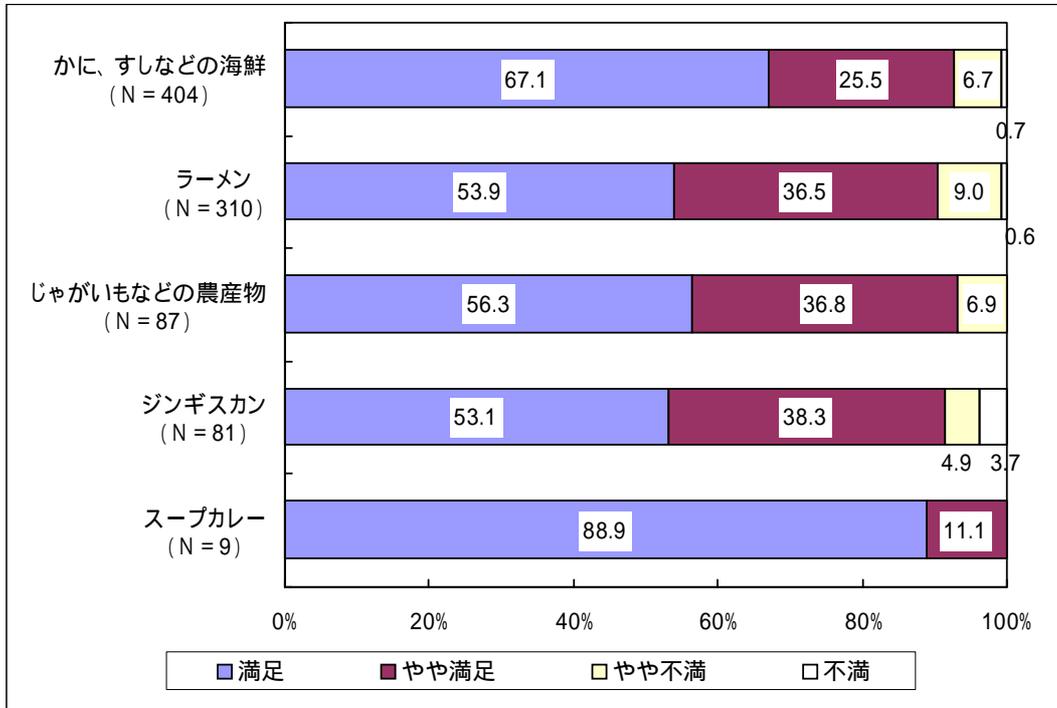
図表 - 18 期待している食べ物（複数回答）



図表Ⅲ-19 性別、外国人・日本人の別にみた期待している食べ物（複数回答）

	全体 (N = 560)	男性 (N = 231)	女性 (N = 304)	外国人 (N = 71)	日本人 (N = 489)
かに、すしなどの海鮮	79.6	77.1	81.9	84.5	78.9
ラーメン	63.6	67.1	61.5	47.9	65.8
じゃがいもなどの農産物	17.9	13.4	21.4	9.9	19.0
ジンギスカン	16.6	21.2	13.2	4.2	18.4
スープカレー	1.6	1.7	1.0	7.0	0.8
その他	3.4	3.5	3.3	11.3	2.2

図表Ⅲ-20 期待している食べ物に対する満足度評価



図表Ⅲ-21 期待している食べ物に対する満足度評価（平均得点※）

	全体	男性	女性	外国人	日本人
かに、すしなどの海鮮	1.51	1.44	1.56	1.42	1.53
ラーメン	1.34	1.24	1.39	1.40	1.33
じゃがいもなどの農産物	1.43	1.32	1.47	1.25	1.43
ジンギスカン	1.32	1.38	1.23	1.67	1.31
スープカレー（注）	1.89	2.00	2.00	1.80	2.00

注) 「スープカレー」についてはサンプル数が少なく、横並びでの評価が難しいため、ここでは参考資料として挙げた。

※来札客の満足度を、「満足」(+2)、「やや満足」(+1)、「やや不満」(-1)、「不満」(-2)の4段階で評価することで数値化し、それぞれの回答構成比を乗じることで算出した各項目の平均点。

## IV. 来札客の満足度

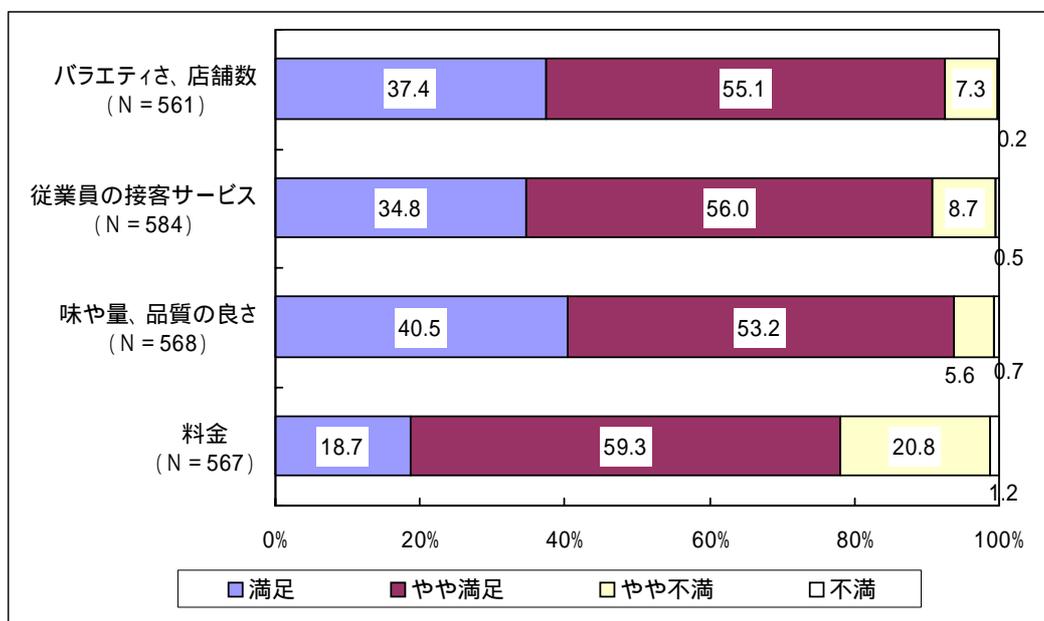
### 1. 札幌観光の満足度

#### 1) 飲食店

- 来札客の飲食店に対する評価についてみると、「バラエティさ、店舗数」、「従業員の接客サービス」、「味や量、品質の良さ」では満足派の割合が9割を超えている。
- 一方、「料金」については、満足派の割合は8割を下回っている。しかも「満足」の割合が他の項目と比べて低く、平均得点※も 0.73 と他の項目を大きく下回っている。
- 性別にみると、全項目で男性の評価が厳しくなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、「従業員の接客サービス」については外国人の評価が高くなっているものの、全般的に外国人の方がより厳しい評価をしている。

※来札客の満足度を、「満足」（+2）、「やや満足」（+1）、「やや不満」（-1）、「不満」（-2）の4段階で評価することで数値化し、それぞれの回答構成比を乗じること  
で算出した各項目の平均点。

図表IV-1 飲食店に対する満足度評価



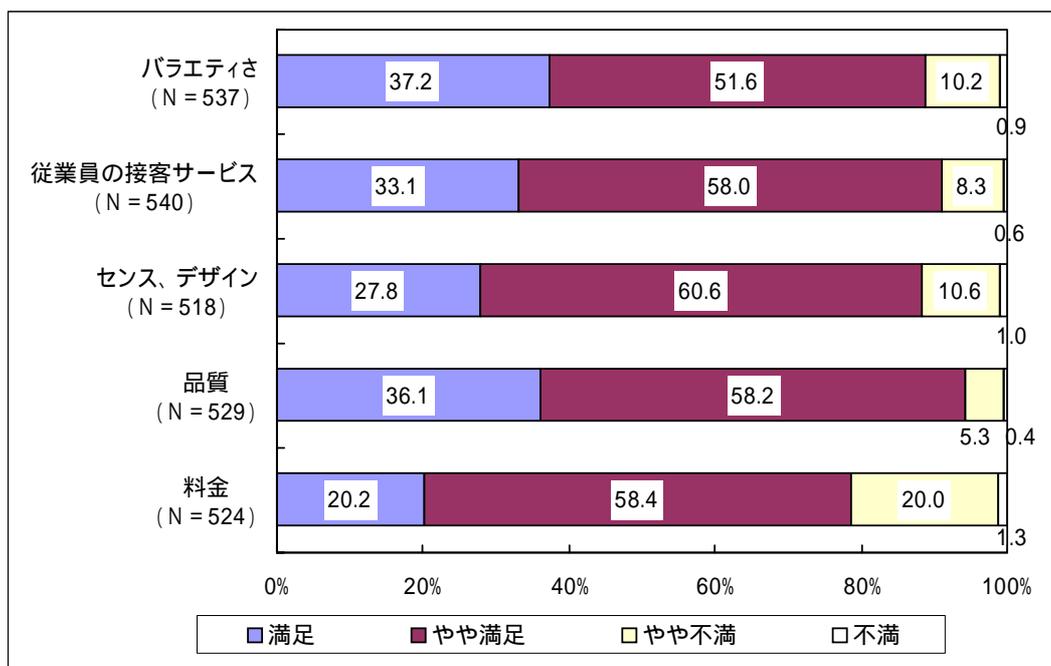
図表Ⅳ－２ 飲食店の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
バラエティさ、店舗数	1.22	1.20	1.24	1.17	1.23
従業員の接客サービス	1.16	1.09	1.20	1.59	1.08
味や量、品質の良さ	1.27	1.26	1.30	0.99	1.31
料金	0.73	0.66	0.80	0.55	0.76

## 2) おみやげ品

- 来札客のおみやげ品に対する評価についてみると、「バラエティさ」、「従業員の接客サービス」、「センス、デザイン」、「品質」では満足派の割合が9割前後を占めている。一方、「料金」では満足派の割合が8割を下回っており、飲食店の評価と同様の傾向がうかがえる。
- 平均得点から各項目の評価についてみると、「料金」の平均得点が0.76とかなり低くなっている。また「センス、デザイン」についても1.04と他の項目と比べてやや低く、来札客からは、やや厳しい評価を得ている。
- 性別にみると、全項目で男性の評価が厳しくなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、全般的に外国人の評価が高くなっているものの、「料金」については日本人とほぼ同じ評価となっている。

図表IV-3 おみやげ品に対する満足度評価



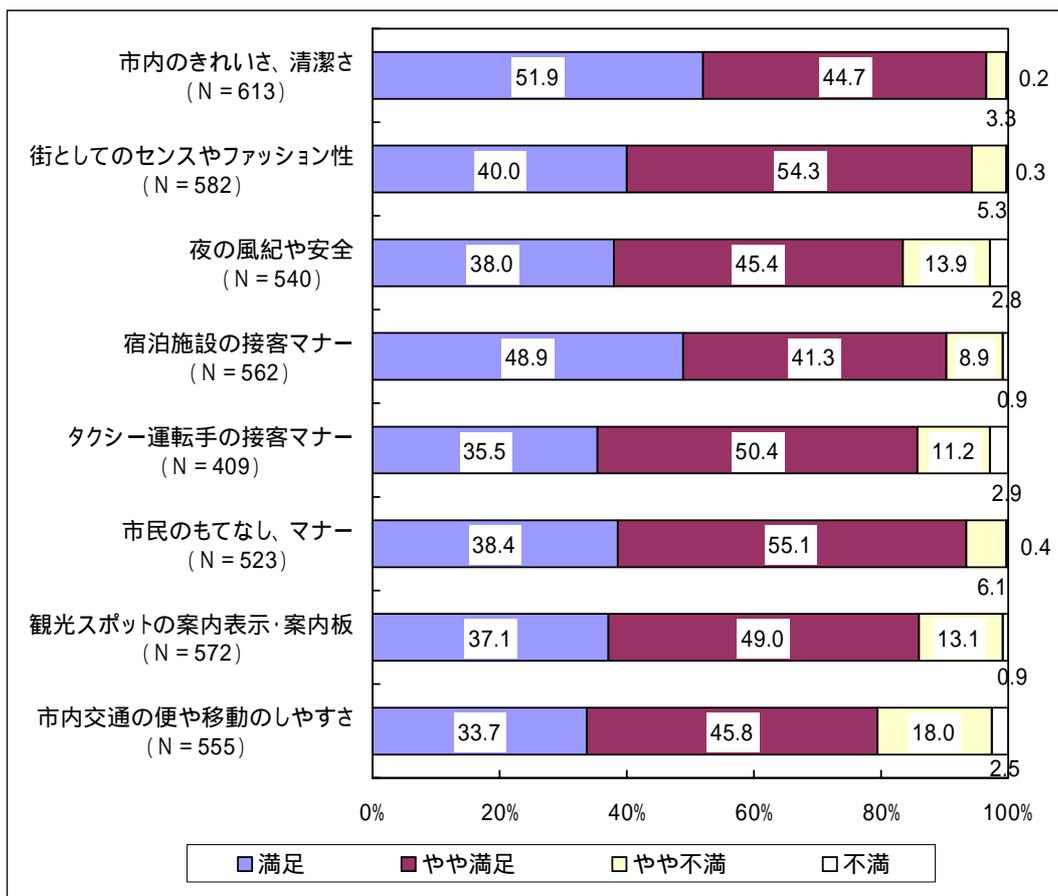
図表IV-4 おみやげ品の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
バラエティさ	1.14	0.99	1.24	1.25	1.12
従業員の接客サービス	1.15	1.13	1.15	1.55	1.08
センス、デザイン	1.04	0.98	1.09	1.26	1.00
品質	1.24	1.20	1.28	1.40	1.22
料金	0.76	0.68	0.83	0.75	0.76

### 3) 観光地としての評価

- 札幌の観光地としての評価についてみると、満足派の多い項目として、「市内のきれいさ、清潔さ」（97%）、「街としてのセンスやファッション性」（94%）、「市民のもてなし、マナー」（94%）、「宿泊施設の接客マナー」（90%）が挙げられる。
- 一方、満足派の少ない項目として、「市内交通の便や移動のしやすさ」（80%）、「夜の風紀や安全」（83%）、「タクシー運転手の接客マナー」（86%）、「観光スポットの案内表示・案内板」（86%）が挙げられる。
- 性別にみると、「市内のきれいさ、清潔さ」を除いた全ての項目で男性の評価が厳しくなっている。特に、男女間の差が大きな項目として「観光スポットの案内表示・案内板」、「夜の風紀や安全」、「宿泊施設の接客マナー」が挙げられる。
- 外国人・日本人の別にみると、全項目で外国人の評価が高くなっている。特に「夜の風紀や安全」、「タクシー運転手の接客マナー」、「市内交通の便や移動のしやすさ」、「市民のもてなし、マナー」については日本人の評価を大きく上回っている。

図表Ⅳ－5 観光地としての満足度評価



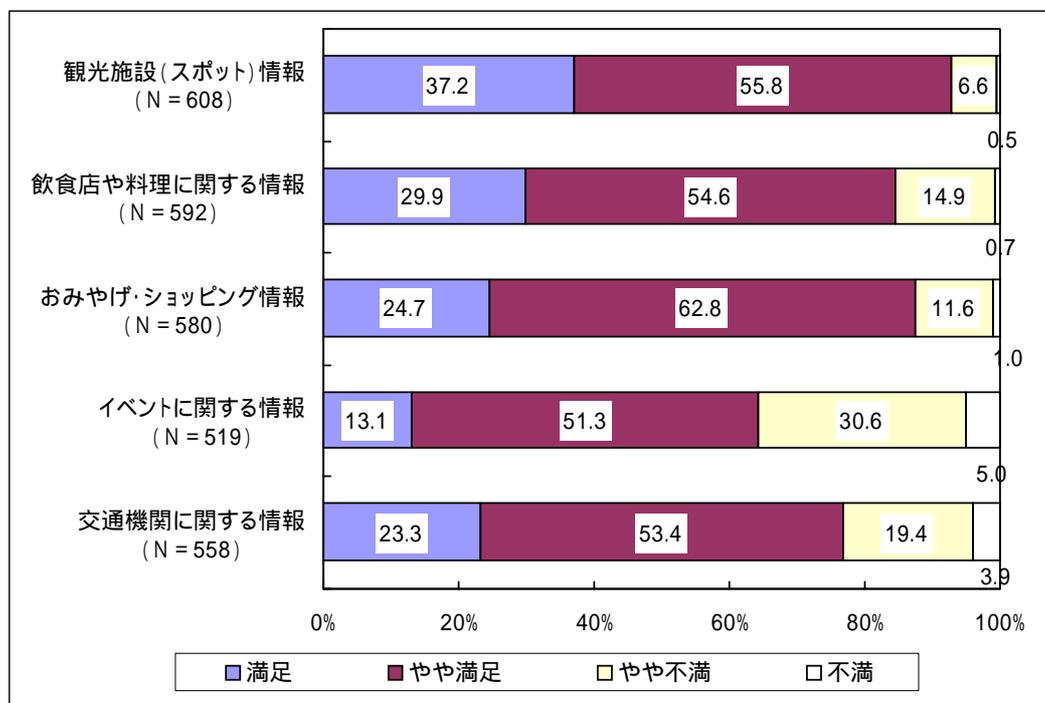
図表Ⅳ－6 観光地としての評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
市内のきれいさ、清潔さ	1.45	1.44	1.43	1.67	1.41
街としてのセンスやファッション性	1.28	1.23	1.31	1.48	1.25
夜の風紀や安全	1.02	0.92	1.07	1.68	0.89
宿泊施設の接客マナー	1.28	1.19	1.34	1.67	1.21
タクシー運転手の接客マナー	1.04	1.00	1.05	1.67	0.90
市民のもてなし、マナー	1.25	1.17	1.29	1.69	1.16
観光スポットの案内表示・案内板	1.08	0.97	1.14	1.45	1.02
市内交通の便や移動のしやすさ	0.90	0.83	0.93	1.44	0.82

## 2. 札幌での情報入手の満足度

- 札幌での情報入手の満足度についてみると、「観光施設（スポット）情報」で満足派が9割を超えている。
- そのほか「飲食店や料理に関する情報」、「おみやげ・ショッピング情報」については満足派の割合が8割を超えているものの、「イベントに関する情報」、「交通機関に関する情報」については満足派の割合が少なく8割を下回っている。とりわけ「イベントに関する情報」については、満足派が64%と非常に少なくなっている。
- 平均得点から各項目の評価についてみると、「イベントに関する情報」の平均得点が0.37と非常に低くなっている。また「交通機関に関する情報」についても0.73と低く、やや厳しい評価を得ている。
- なお、平均得点が1.00を越えたのは、「観光施設（スポット）情報」のみとなっている。
- 性別にみると、全般的に男性からの評価が厳しく、特に「おみやげ・ショッピング情報」、「交通機関に関する情報」で男女間の差が大きくなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、全ての項目で外国人の評価が高くなっている。なかでも「イベントに関する情報」については日本人の評価を大きく上回っている。

図表Ⅳ－7 情報入手に対する満足度評価



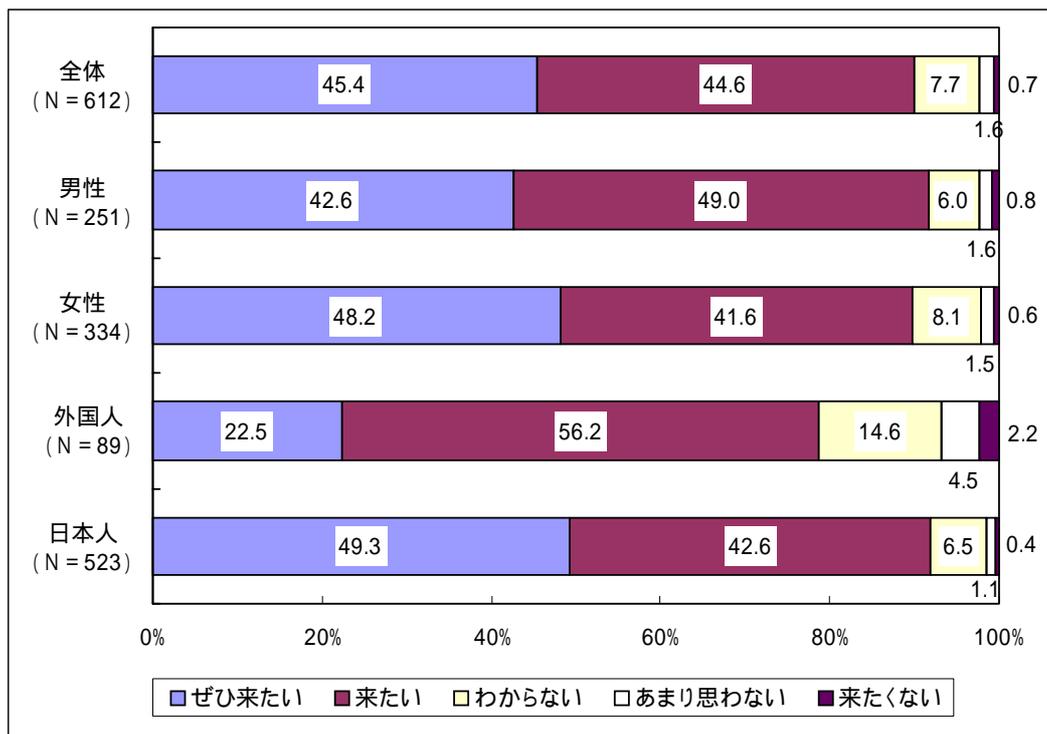
図表Ⅳ－８ 情報入手の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
観光施設(スポット)情報	1.23	1.24	1.22	1.39	1.19
飲食店や料理に関する情報	0.98	0.96	1.00	1.19	0.95
おみやげ・ショッピング情報	0.98	0.90	1.05	1.17	0.95
イベントに関する情報	0.37	0.34	0.43	0.80	0.31
交通機関に関する情報	0.73	0.66	0.78	0.84	0.72

### 3. 札幌への再訪意向

- 札幌への再訪意向についてみると、「ぜひ来たい」、「来たい」とも 45% となっており、ほとんどの来札客が再訪の意向を示している。これ以外の回答についても、「わからない」がほとんどであり、「あまり思わない」や「来たくない」など再訪の意向を示さなかった来札客は 2.3%にとどまっている。
- こうした傾向は、性別に関わらず共通しているが、男性は「来たい」とする回答がやや多く、女性は「ぜひ来たい」とする回答がやや多くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人については再訪の意向を示す割合は 8 割とやや低くなっている。とりわけ「ぜひ来たい」とする回答は少なく、日本人の半分以下の 23%にとどまっている。また、「あまり思わない」や「来たくない」といった否定的な意見も一定程度 (6.7%) みられる

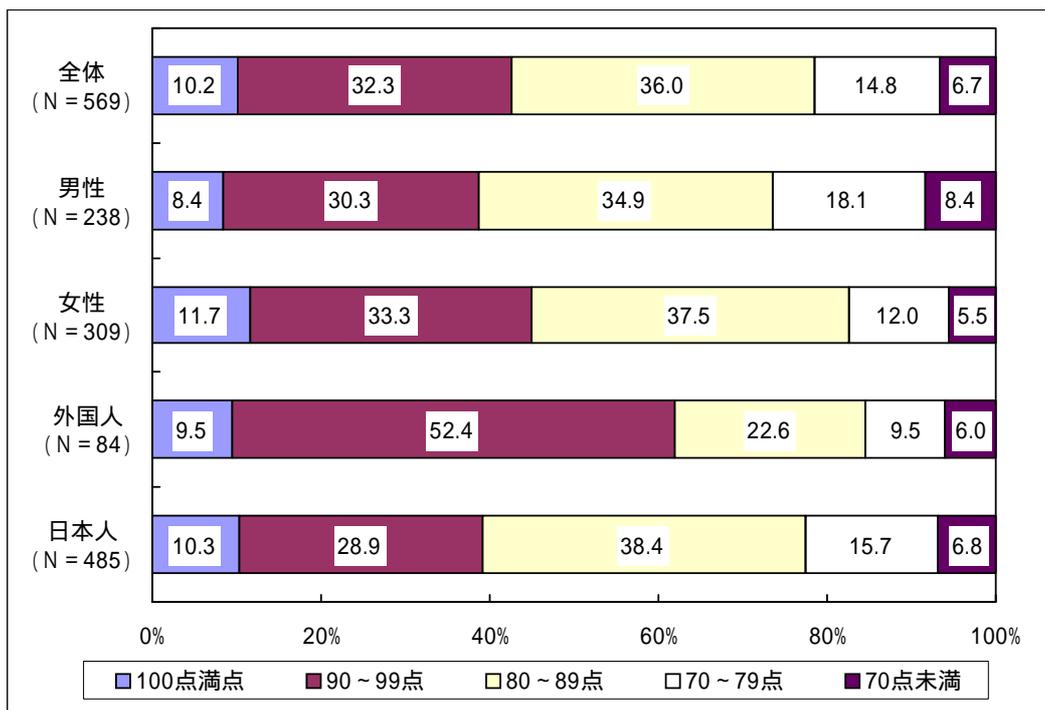
図表Ⅳ－10 札幌への再訪意向



#### 4. 観光都市としての札幌の採点

- 来札客に、観光都市として札幌を採点してもらった結果、「70点未満」は7% ならずであり、「80～89点」や「90～99点」といった高い点数をつける来札客が、それぞれ 36%、32%を占めている。また「100点満点」をつける来札客も 10%ほど見られ、「80点以上」と評価した来札客は8割近くを占める結果となっている。平均得点は 83.3 点であり、札幌は観光都市としての評価が高いといえる。
- 性別にみると、男性からの評価がやや厳しく、「80点以上」と評価した割合は女性よりもやや低くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人の評価が高く、「80点以上」と評価した割合は8割を越えている。とりわけ「90～99点」との評価が多く、全体の半数を越えている。

図表IV-11 観光都市としての札幌の採点結果



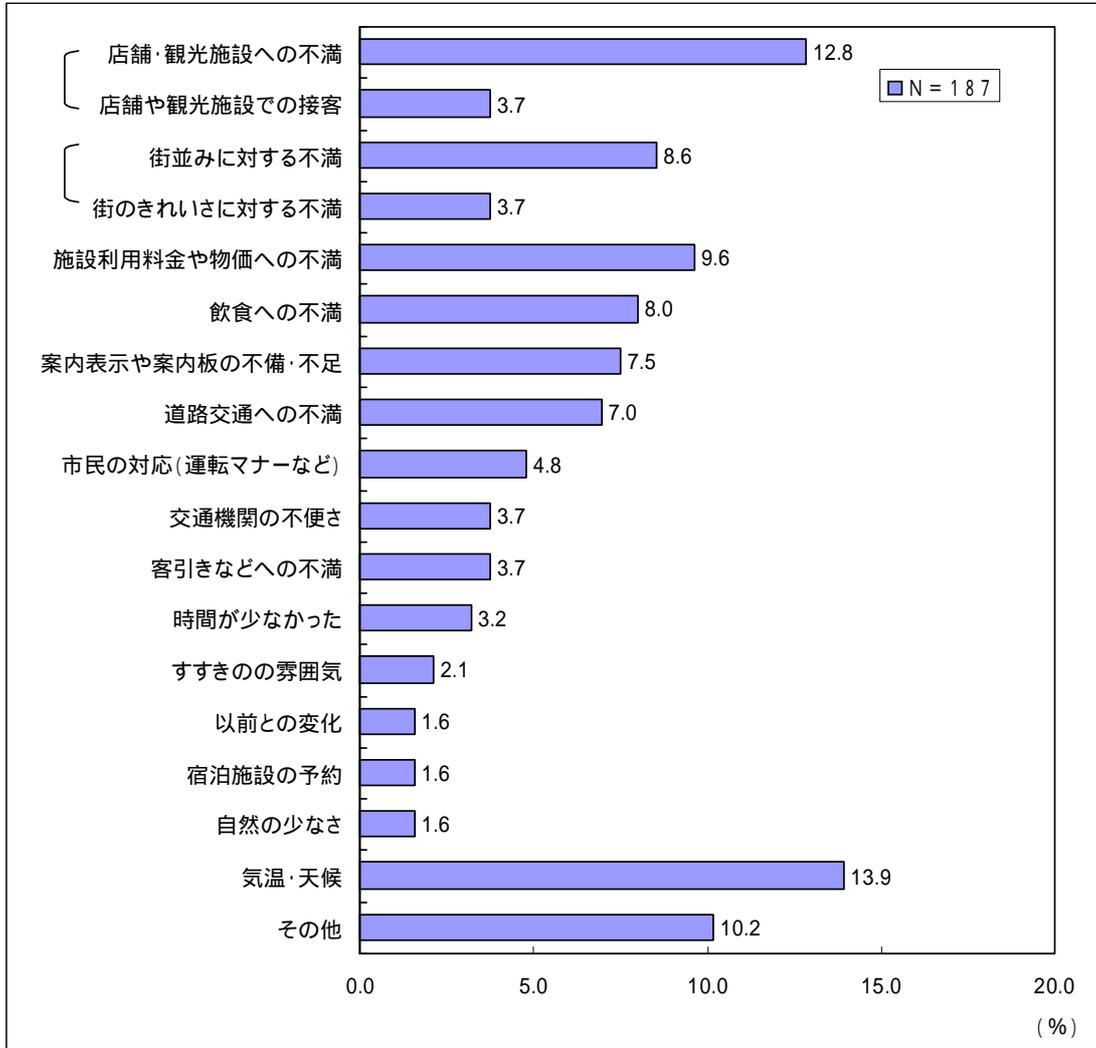
## 5. 来札客の感想

アンケート調査では、来札客が抱いた札幌への感想として、札幌を訪れて、「がっかりしたこと」、「嬉しかったこと」について尋ねるとともに、札幌に「望むこと」について尋ねている。ここでは、これらの意見をもとに、「観光都市・札幌の課題」について整理することとする。

### 1) 来札客が「がっかりしたこと」

- 全体を通してみると、来札客ががっかりした内容は多岐に渡っているが、特徴的なところでは「店舗・観光施設」や「街並みや街のきれいさ」、「施設利用料金や物価」、「案内表示や案内板」などに触れる回答が多く見られる。以下では、より具体的に個別の回答事例について見ることにする。
- 「店舗・観光施設」では、観光スポットや店舗の閉店時間などについて言及する意見が見られたほか、観光スポットが少ないといった意見が見られた。また、個別の観光スポットでは時計台に関する意見がいくつか見られた。そのほか、「店舗・観光施設」での接客について、言葉使いや態度の悪さが指摘されている。
- 「街並みや街のきれいさ」については、都市化が進みすぎていることにごっかりしたとする意見が多く見られるほか、街中に落ちているゴミや放置自転車のことを指摘する意見が見られる。
- 「施設利用料金や物価」については、観光スポットの利用料金に加えて駐車場料金のことを指摘する意見が見られた。また、海産物や食事の価格が高いとする意見や、新千歳空港からの交通費が高いとする意見も見られた。
- 「案内表示や案内板」については、案内表示の不足や分かりづらさを指摘する意見があったほか、交通機関の乗り継ぎ案内について触れる意見も見られた。また、案内表示の文字が小さく読みづらいとする意見もあった。
- また、レンタカー等で来札するケースが多いせいか、道路交通に関する意見も多く、一方通行の多さや交通量の多さから走りづらいといった意見があったほか、市民の運転マナーに関する意見も見られた。
- 一方、「交通機関の不便さ」については、それほど多く見られなかったものの、バスの本数や地下鉄の乗り継ぎに関する意見がいくつかあった。
- そのほかでは、ラーメン、海産物など楽しみにしていた食べ物に対する不満や、すすきのの客引きに対する不満も見られる。
- ちなみに、来札客が最もがっかりしたことは、「天候や気温」に関することであり、雨が降ったことや涼しかったことについての意見が非常に多く見られる。

図表Ⅳ-12 来札客が「がっかりしたこと」の回答内訳



来札客ががっかりしたこと（具体的な事例のみ抜粋）

○店舗・観光施設への不満

- ・藻岩山のレストランが閉店していて食事が出来なかった（21時ごろ）。
- ・旧道庁、時計台の消灯が21、22時までと知らず、22時過ぎに行って暗かった。
- ・時計台が想像していたより小さかった。
- ・郊外に出れば見るものや観光施設はあるが、中心だとあまりなく、ただ見て歩くだけになる。
- ・もっと観る所があったらなあ…と思いました。

○店舗・観光施設での人の対応

- ・お寿司屋さんで接客（言葉の言い方）が感じ悪く、この店にはもう行きたくないと思った。
- ・ラーメン店の店員さんの言葉遣いがとても乱暴で不快だった。
- ・タクシー運転手がかみっと感じが良かった。

○街並みに対する不満

- ・都会すぎて普段と変わらない風景だった。
- ・街中は東京とあまり変わらない風景だった。
- ・もっとしゃれた街かと思っていた。

○街のきれいさに対する不満

- ・時折訪れるのですが、街中にゴミが目立ちます。
- ・ススキノは汚い。
- ・放置自転車がなかった。
- ・カラスが多く、怖かった。

○施設利用料金や物価への不満

- ・色々と入場料がかかる。駐車場代は良いとして、もっと無料なら良かった。
- ・観光スポットの入場料が高かった。
- ・駐車場で料金を取る場所が多い。
- ・海産物の値段が高い。

- ・新千歳空港から札幌までのJRの料金が高い。

○飲食への不満

- ・ラーメンの値段が高く、量が少なかった。
- ・“海の幸”と意気込んでいたが、入ったお店の鮮度がいまいちだった。
- ・うに丼が東京とあまり変わらない値段であった。

○案内表示や案内板の不備・不足

- ・観光名所の標識をもっと増やして欲しい。
- ・観光スポットへ行くまでの、バスの乗り降りがわかりにくかった。
- ・道路標示にまぎらわしいものがあった。
- ・道に迷った。
- ・案内の字が小さく老人には読みづらい。

来札客ががっかりしたこと（具体的な事例のみ抜粋）

○道路交通への不満

- ・車の通り・スピードが速く、危険。
- ・車での移動が、道は広いが一方通行が多く走りづらい。
- ・右折専用レーンがないため、道が走りにくい。
- ・タクシーが多すぎて車の流れが悪い。
- ・路上駐車が多い。
- ・横断歩道が長い割に信号が短い。

○市民の対応（運転マナーなど）

- ・横断歩道は歩行者優先にもかかわらず、重い荷物をもって着いたばかりの私たちに対して、タクシーの運転手がクラクションを鳴らした。
- ・タクシーに乗る前に後ろの車にクラクションを鳴らされた。歩道を歩いている時に後ろのおじさんに「じゃまだ」と怒鳴られた。
- ・道でタバコを吸う人が多い。飲食店、JRで電話をする人がとてもうるさい。

○交通機関の不便さ

- ・電車・バスの本数が少なく、予定どおりなかなか進まなかった。
- ・東豊線と南北線の乗り換えが不便。
- ・丘珠空港の便が少ない。

○客引きなどへの不満

- ・すすきのの呼び込みがちょっとしつこすぎる。
- ・市内で風俗の客引きが多すぎる。
- ・すすきののキャッチが多い。
- ・ラーメン横丁の場所は客引きがすごすぎてうるさく、また怖く、食べる気がなくなる。
- ・タクシー運転手の客引きが多すぎる。

○時間が少なかった

- ・仕事の途中なのであまり時間がなかった。

- ・ 修学旅行だから時間がない。
- ・ 時間が短すぎて、当地の文化を良く理解できなかった。

#### ○すすきのの雰囲気

- ・ すすきのの夜は東京のようにゴミゴミしていて呼び込みなどもあり、嫌だった。
- ・ すすきのの夜の雰囲気が苦手だった。
- ・ すすきの周辺が怖かった。

#### ○以前との変化

- ・ 仕方がないことではあるが、学生時代（S31年）と比べ、圧倒的多数のものが変わりすぎていた。
- ・ 昔利用していたお店がなくなった
- ・ マップに書いてあった店がつぶれていた。ちょっと寂しい。

来札客ががっかりしたこと（具体的な事例のみ抜粋）

○宿泊施設の予約

- ・こちらでホテルの予約をした際、3日前だったので希望のホテルがとれなかったことくらいです。
- ・学会の時期だったので、宿泊がたまたま満室だった。

○自然の少なさ

- ・自然がもっと多いと思っていたのにあまりなかった。
- ・自然の景色が少ない。紅葉が見れない。

○気温・天候

- ・雨が降ったこと。予想以上に寒かったこと。
- ・雨で夜景が見れなかった。

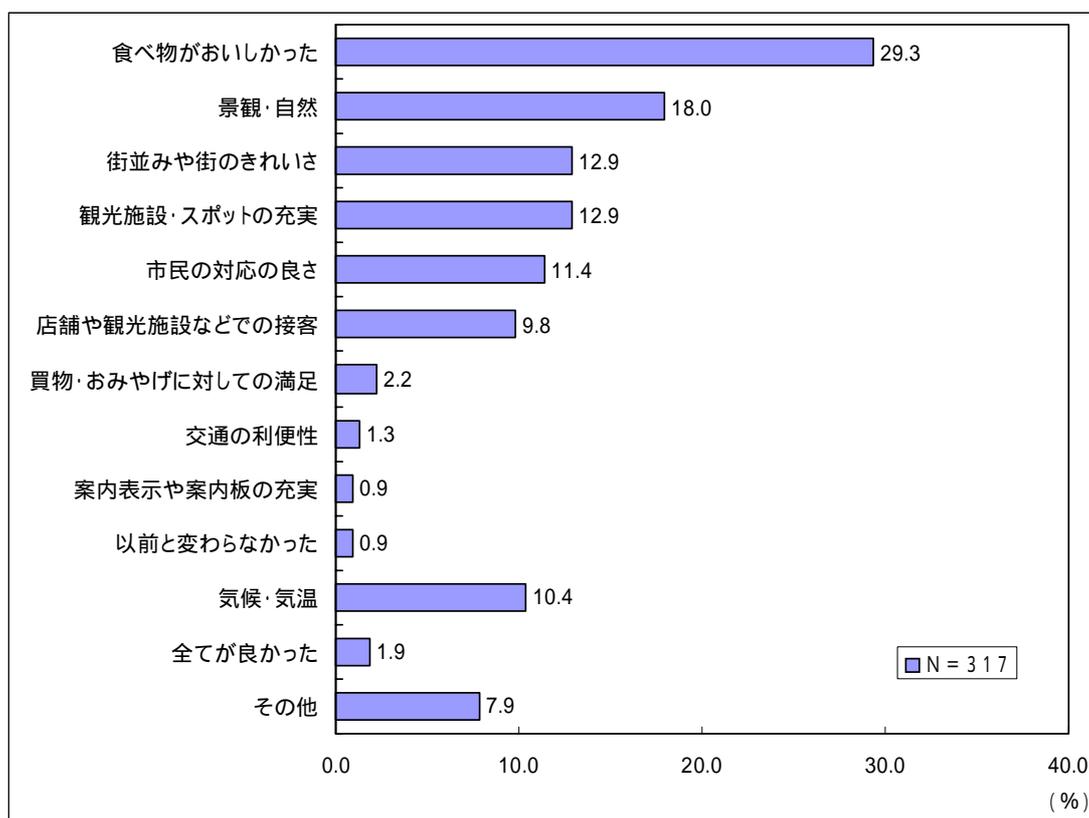
○その他

- ・ベビーカーを使っていたので階段の所はとても困った。駅などはエレベーターを用意して欲しい。
- ・トイレにトイレットペーパーがない。
- ・ライトアップされている所が少なかった。
- ・観光地図がほしい。
- ・雪の日に来たかった。

## 2) 来札客が「うれしかったこと」

- 「うれしかったこと」では、「食べ物がおいしかった」との感想が多かったほか、風景や夜景、空気の良さなどといった「景観・自然」を挙げる回答も多く見られた。
- そのほかに目立った感想としては、「街並みや街のきれいさ」、「観光施設・スポットの充実」に関するものや、「市民の対応の良さ」、「店舗や観光施設での接客」を挙げるものが多かった。
- また、数は少なかったものの、「買物・おみやげに対するの満足」（全て女性からの意見）、「交通の利便性」、「案内表示や案内板の充実」、「以前と変わらなかったこと」を挙げる回答も見られた。

図表Ⅳ-13 来札客が「うれしかったこと」の回答内訳



来札客がうれしかったこと（具体的な事例のみ抜粋）

○食べ物がおいしかった

- ・ジンギスカンとカニが美味しかった。
- ・海産物が新鮮で良質。
- ・食べ物が予想以上においしかった。

○景観・自然

- ・藻岩山ロープウェイの夜景がすばらしかった。
- ・夜のテレビ塔がとてもきれいで感動！！
- ・風景がとてもきれいで、空が東京とは全然違います。
- ・景色がすごく良くて、見ていると心が和やかになれた。

○街並や街のきれいさ

- ・札幌の街並みが広々としていて非常に気持ちよかった。センスもよく自然を大切にしているのも実感できました。
- ・街並みがとても美しい。
- ・街並みに風情があってよい。

○観光施設・スポットの充実

- ・歴史的建造物が綺麗だった。
- ・大通公園の花々が美しかった。
- ・旧北海道庁見学および北海道大学への入場で歴史が良く理解できた。
- ・TVでしか見たことのないスポットを生で見ることができた。
- ・定山溪が近くて移動が楽であった。
- ・ホテルの設備がとても良かった。

○市民の対応の良さ

- ・行く先々で色々な方に親切にして頂いたことが何より嬉しいことでした。
- ・道案内を問う時、市民の方はとても親切だった。
- ・街で会った方（会社帰りの方）が場所を親切に教えてくださった。
- ・話した人がみな上品で優しくかった。

○店舗や観光施設などでの接客

- ・ 宿泊したホテルの対応がすごく良かった。
- ・ ホテルの人がチェックイン前でも車を預かってくれた。
- ・ タクシーの運転手さんが気さくに話しかけて色々教えてくれた。
- ・ バスの運転手が小樽のお勧めスポットを教えてくれた。

○買物・おみやげに対する満足

- ・ 駅周辺に大店舗が多く、買物しやすい。
- ・ おみやげが充実していたところ。買いそびれたものがあったとしても、あちこちに他の店があって、後悔することがないところが良かったです。
- ・ 市場での買物が楽しかった。満足出来るものを買えた。
- ・ 限定品など、種類豊富で良かったです。

来札客がうれしかったこと（具体的な事例のみ抜粋）

○交通の利便性

- ・交通の便がよく、分かりやすい。
- ・お店や交通機関など、いろいろ便利になった。

○案内表示や案内板の充実

- ・十字路ごとに地図、案内図がある。
- ・案内図があって歩きやすい。

○以前と変わらなかった

- ・以前と変わっていなかったこと。
- ・時計台裏のコーヒー店が周囲の変化にもかかわらず健在なこと。毎回ひとときを楽しみます。

○気候・気温

- ・天気が良かったので嬉しかった。
- ・涼しくてすごしやすかった。

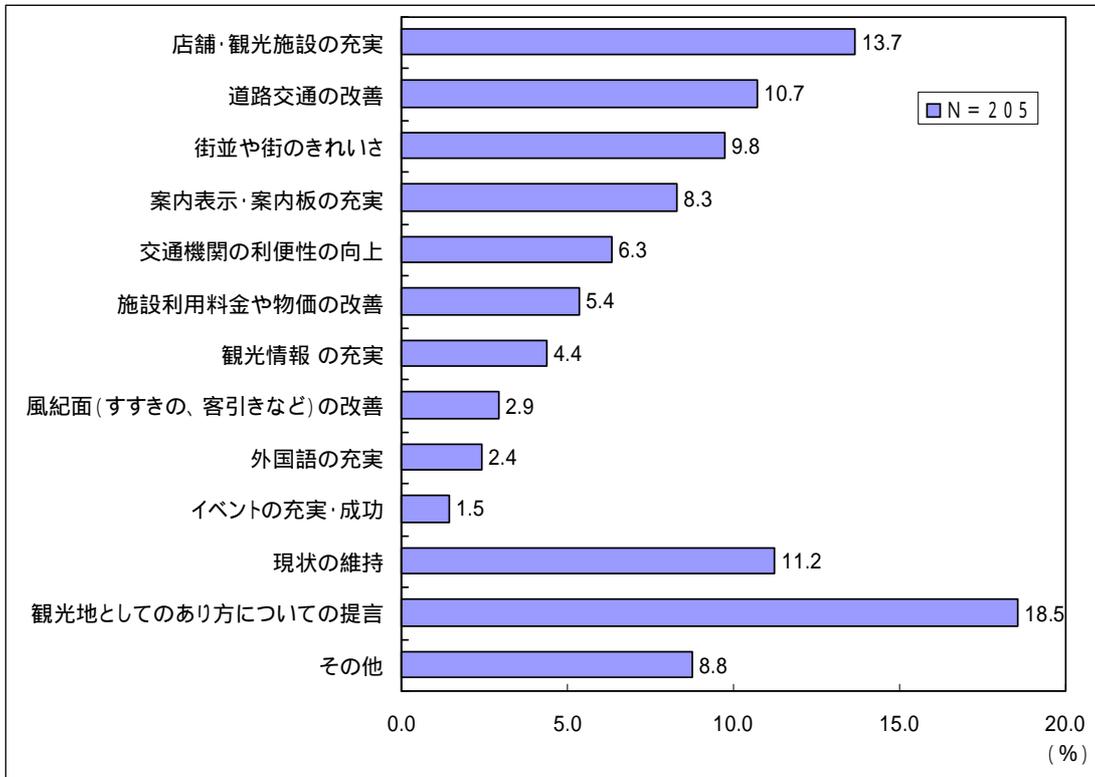
○その他

- ・どこのトイレも清潔できれい。
- ・テレビなどでしか見ていなかったものが自分の目で見ることができた。
- ・ロープウェイの割引券やテレビ塔の割引券に出会えた。
- ・地下鉄とか共通で使えるウィズユーカードが良かった。

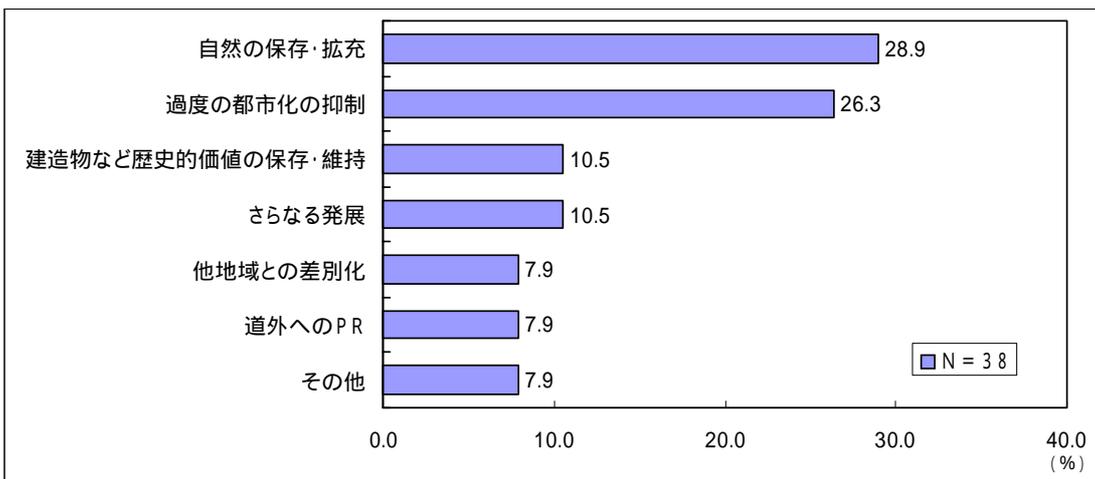
### 3) 来札客が「札幌に望むこと」

- 来札客が「札幌に望むこと」の代表的な意見として、「店舗・観光施設の充実」や「道路交通の改善」、「街並や街のきれいさ」、「案内表示・案内板の充実」などが挙げられる。
- 「店舗・観光施設の充実」については、観光スポットを増やしてほしいといった意見や、魅力のある観光施設を増やしてほしいといった意見がある。また、営業時間の延長を望む意見も見られる。
- 「道路交通の改善」については、車での移動のしやすさを望む意見が多く見られた。具体的な内容としては、路上駐車取締りや右折レーンの設置などがある。また、運転マナーの改善を望む意見もいくつか見られた。
- 「街並や街のきれいさ」については、漠然とした意見が多く見られたが、具体的なところで、建物のデザインや色調に統一性を持たせてほしいという意見や、電線を地下に埋めてほしいという意見があった。
- 「案内表示・案内板の充実」については、街かどに観光案内板を増やしてほしいとする意見や、観光地までの道路表示を分かりやすくしてほしいとの意見があるほか、外国人からは、外国人向けの表示を増やしてほしいという意見がある。
- そのほか、特徴的なものとして、飲食店のガイドブックや外国語での観光案内・パンフレットなど、観光情報の充実を望む意見や、施設利用料金や物価の改善を望む意見、すすきのや客引きなど風紀の改善を望む意見などが見られる。
- また、札幌の観光地としてのあり方について提言する意見も非常に多く見られる。なかでも「自然を大切にしてほしい」「自然環境の整備にもっと投資するべき」といった自然の保存・拡充に関する意見や、「東京など他都市と類似の大都市になってしまわないこと」「これからも素朴さを忘れずに発展してほしい」といった過度の都市化の抑制に関する意見が中心となっている。
- なお、観光地としての評価の高さを背景にしてか、今後も「現状を維持」して欲しいとする意見も多数見られる。

図表Ⅳ－13 来札客が「札幌に望むこと」の回答内訳



図表Ⅳ－14 「観光地としてのあり方についての提言」の記載内容の内訳



来札客が札幌に「望むこと」（具体的な事例のみ抜粋）

○店舗・観光施設（スポット）の充実

- ・ 一回観光したら満足して「もう一度来よう」と思えるスポットが少なかったと思いました。2度、3度と楽しめる場所があれば良いと思います。
- ・ 観光スポットを増やして欲しい。
- ・ 札幌でも何か体験できるようなところが欲しい。
- ・ 一日中過ごせるメインスポットが欲しい。
- ・ 営業時間の長い娯楽施設を増やしてほしい。
- ・ 街に温泉を増やしてほしい。

○道路交通の改善

- ・ 車の運転が荒いので、もう少しマナーを守ってほしい。
- ・ 一方通行しなくちゃいけない道が多く分かりづらいので、改善してほしい。
- ・ 渋滞を少なくしてほしい。
- ・ 道路、右折レーンを作ってほしい。

○街並みや街のきれいさ

- ・ いつまでもきれいで東京と変わりなくオシャレな街でいてほしい。
- ・ 街の中をきれいにした方がいいと思う。
- ・ 建物のデザインと色の統一性。
- ・ 建物が大きすぎて文化財が見えない。
- ・ 電線が多すぎる。地下に埋めてほしい。

○案内表示・案内板の充実

- ・ 案内板やサインが目立たなかったり、デザインが古いかも。
- ・ 時計台「あっち→」とか書いてほしい。分かりません。
- ・ 札幌駅の南口の表示を、改札口を出る前に分かるように表示してほしい。
- ・ 初めての人も車での移動がしやすいような標識があると良いです。
- ・ 駐車場所在地の案内と料金表。
- ・ 観光地の道路表示を分かりやすくしてほしい。
- ・ 外国人向けの表示をもっと増やしてほしい。

○交通機関の利便性の向上

- ・ 交通の利用法をもっと考えてほしい。車がないとなかなか移動が不便。
- ・ 郊外に観光施設が多いため、交通手段が困る。
- ・ バスの利便性を高めてほしい。観光スポットを巡回するバスで一日乗り放題とか、1回100円とかで。全国では路線限定で100円というのは結構ある。
- ・ バスとか観光に行けるような交通の便が分かりやすく利用ができるようになれば良いかな。
- ・ 交通、特にバスの増便。
- ・ 空港からの電車賃を安くしてほしい。

来札客が札幌に「望むこと」（具体的な事例のみ抜粋）

○施設利用料金や物価の改善

- ・観光スポットの低料金化。
- ・駐車代金を安くして欲しい。
- ・観光地だから仕方ないのかも知れませんが、飲食代が便乗値上げをしているような感があります。

○観光情報の充実

- ・観光地までの行き方を詳しく書いたパンフレットがほしい。
- ・何処か行こうとすると情報がどうしても足りないように感じる。自分の情報不足もありますが、もうちょっと分かりやすいガイドマップを街頭に立ててほしい。
- ・食べ物の相場が思ったより高かったこと、店により当たり外れがあったので、地元での評判を元にしたようなガイドブックや観光センターがあれば良いな。
- ・観光のインフォメーションを増やしてほしい。
- ・英語で書かれたパンフレットなどがもっと必要。
- ・中国語の資料をもっと準備してほしい。

○風紀面（すすきの、客引きなど）の改善

- ・夜の繁華街の若干の規制。
- ・夜、客引きが多かったのでなくして欲しい（カラオケ、飲み屋）。
- ・もう少し客引きが少ないと歩きやすい。
- ・風俗系の店をなくして欲しい（もっと離れた所に作って欲しい）。

○外国語の充実

- ・英語で書かれたパンフレットなどがもっと必要。（再掲）
- ・中国語の資料をもっと準備してほしい。（再掲）
- ・外国語を話せる人が少ない。国際的な人が少ない。
- ・ホテルで中国のテレビ番組をもっと見れるようにしてほしい。

○イベントの充実・成功

- ・季節ごとにイベントをしてほしい。
- ・長期間に渡るイベントをもっとしてほしい。
- ・雪まつりの成功。

#### ○現状の維持

- ・古い歴史や文化をずっと残しつづけてほしいです。そういうものが残っているだけで人の心を暖かくさせます。
- ・あまり都市化せずにこのままの美しい街並みを保って欲しいと思う。
- ・都市でありながら田舎の良さも持ち合わせた街だと思います。人も風景もこのままで。
- ・このままきれいな景観を保っていてほしい。
- ・今のままで良いと思います。

来札客が札幌に「望むこと」（具体的な事例のみ抜粋）

○観光地としてのあり方についての提言

—自然の保存・拡充—

- ・自然の良さと大らかさを全面に出して、小さくならないように。
- ・自然を大切にしてほしい。
- ・自然環境の整備にもっと投資するべき。

—過度の都市化の抑制—

- ・東京など他都市と類似の大都市になってしまわないこと。
- ・あまり都会的になりすぎないで欲しい。東京と変わらなくなってしまう。
- ・これからも素朴さを忘れずに発展してほしい。

—建造物など歴史的価値の保存・維持—

- ・歴史的建造物の今まで以上の保全を望みます。
- ・古き良い部分も残して行ってほしい。

—さらなる発展—

- ・大都市としての風格をより以上に磨いてほしい。

—他地域との差別化—

- ・北の地方性を生かすこと。
- ・新たな観光地としての良さを打ち出す。

—道外へのPR—

- ・これからもっとラーメン、ビールを全面的にアピールしてほしい。
- ・夜景のアピールをもっとすべきです。

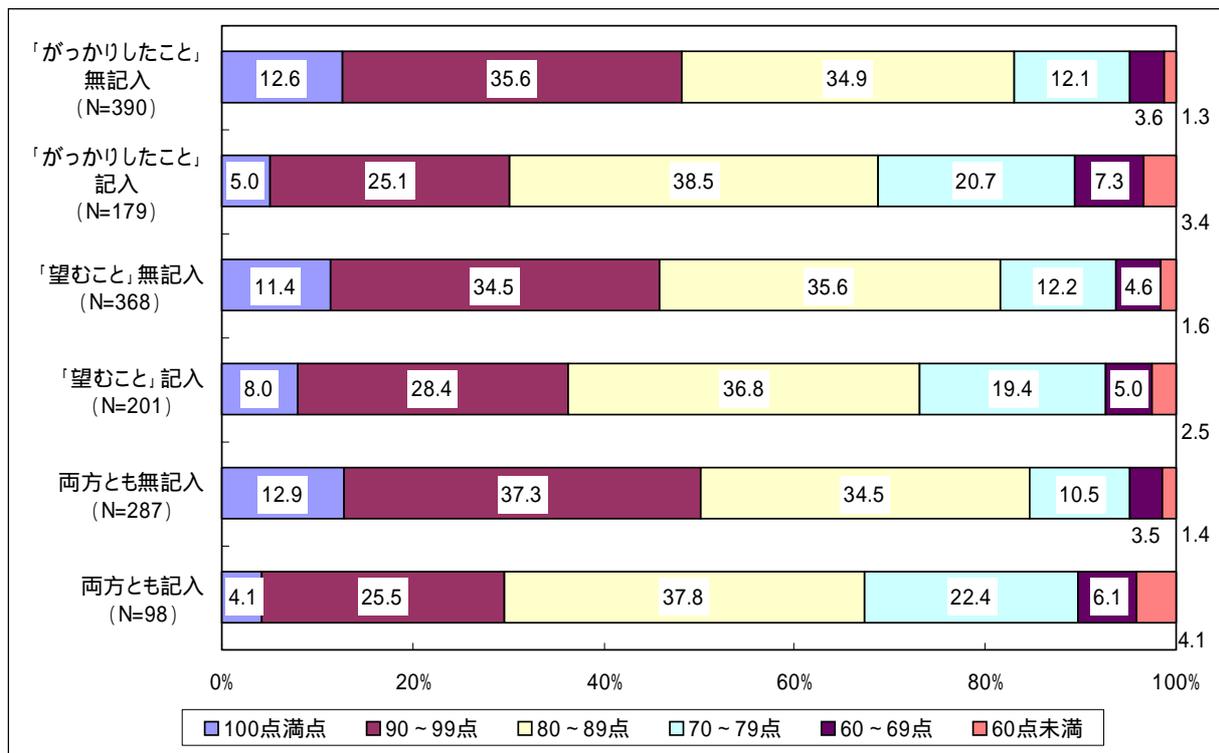
○その他

- ・北海道旅行は札幌と地方都市ということになるのでレンタカーで移動するが、札幌市内の移動は公共交通の方が動きやすいと思われる。そこで市内に一日安く止められる駐車場がほしい。
- ・バリアフリーを積極的に進めてほしい。
- ・愛想の悪い人にはもう少し愛想よくしてほしい。
- ・道路でタバコを吸うのを止めてほしい。

#### 4) 感想欄への回答の有無と観光都市としての札幌の採点結果

- 前節では、来札客が札幌を訪れて抱いた感想について整理したが、ここでは、来札客が札幌を訪れて「がっかりしたこと」および札幌に「望むこと」の記入の有無と、観光都市としての札幌の採点結果の相関関係について見ていくこととする。
- 「がっかりしたこと」に何らかの記入があった来札客については、採点結果もやや厳しくなる傾向にあり、「80点未満」をつける来札客が31%と、記入の無かった来札客の17%を上回っている。
- 「望むこと」についても同様の傾向が見られ、「80点未満」をつける来札客は、記入の無かった場合で19%となっているのに対して、何らかの記入があった場合では27%となっている。
- とりわけ「がっかりしたこと」「望むこと」の両方の記入状況から、採点結果について見ると、「80点未満」をつける来札客は、両方ともに記入が無かった場合で15%であるのに対して、両方とも記入があった場合で33%と2倍を超える結果となっている。「がっかりしたこと」「望むこと」の両方ともに記入があった場合、採点結果はより厳しさが増す傾向にあるといえる。

図表Ⅳ-15 札幌への感想の記入状況と採点結果

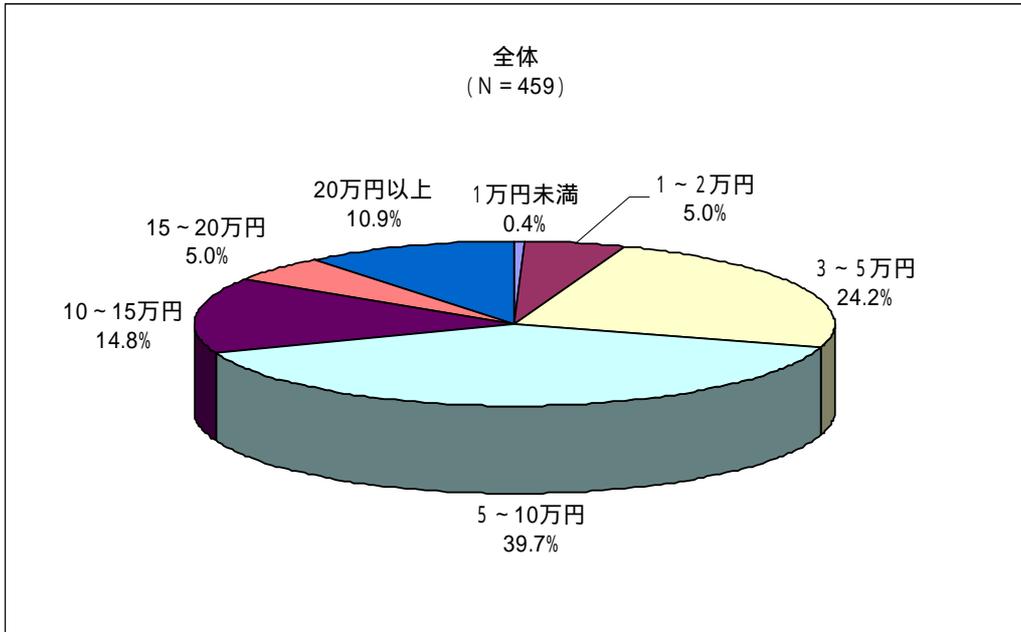


## V. 来札客の旅行予算

### 1. 旅行の総予算額

- 旅行の総予算額は「5～10万円」が40%と最も多く、次いで「3～5万円」が24%、「10～15万円」が15%となっている。また、「20万円以上」とする回答も11%と多く見られる。なお、全体の平均総予算額は、85,219円となっている。
- 性別による違いはあまり見られないが、予算額を10万円以上とする割合が男性で高く、平均総予算額も男性が女性を1万円近く上回っている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人来札客の予算がより多くなっている。実際に、日本人来札客では「5～10万円」が4割を超えているのに対して、外国人来札客では「20万円以上」が52%と半数を超えているほか、「10～15万円」が19%、「15～20万円」が12%と日本人の予算を大きく上回っている。平均総予算額でみると、外国人来札客（162,860円）は日本人来札客（75,250円）を9万円近く上回っていることが分かる。
- 次に、パッケージツアーを利用した来札客と、そうでない来札客の違いについて見ていく。どちらの場合も「5～10万円」が最も多くなっているが、パッケージツアー利用の場合、これに「3～5万円」が続いているのに対して、パッケージツアーを利用していない場合は「10～15万円」が続いている。
- また、「10万円以上」の回答割合について見ると、パッケージツアー利用の場合が20%にとどまっているのに対して、パッケージツアーを利用していない場合は45%と2倍以上の規模となっている。平均総予算額も、パッケージツアーを利用しない来札客の方が3万円ほど多くなっている。
- なお、パッケージツアーを利用した来札客に、その満足度について尋ねたところ、およそ半数が「やや満足」（53%）と回答している。また、「満足」とする回答も33%と多く、2つの回答を合わせた満足派の占める割合は9割近くとなっている。

図表V-1 旅行の総予算額



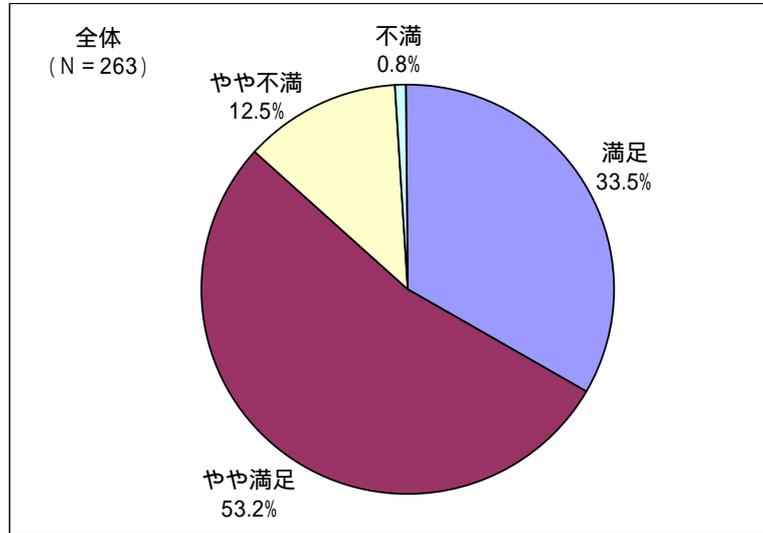
図表V-2 性別、外国人・日本人の別にみた旅行の総予算額

	全体 (N = 459)	男性 (N = 180)	女性 (N = 260)	外国人 (N = 52)	日本人 (N = 407)
1万円未満	0.4	0.0	0.8	1.9	0.2
1～2万円	5.0	2.8	6.5	0.0	5.7
3～5万円	24.2	24.4	25.4	0.0	27.3
5～10万円	39.7	39.4	41.2	15.4	42.8
10～15万円	14.8	17.2	13.5	19.2	14.3
15～20万円	5.0	4.4	4.6	11.5	4.2
20万円以上	10.9	11.7	8.1	51.9	5.7
平均金額	85,219	88,419	78,591	162,860	75,250

図表V-3 旅行種別にみた旅行の総予算額

	全体 (N = 459)	パッケージ (N = 257)	パッケージ 以外 (N = 202)
1万円未満	0.4	0.4	0.5
1～2万円	5.0	5.8	4.0
3～5万円	24.2	34.6	10.9
5～10万円	39.7	39.7	39.6
10～15万円	14.8	6.2	25.7
15～20万円	5.0	3.1	7.4
20万円以上	10.9	10.1	11.9
平均金額	85,219	71,671	102,453

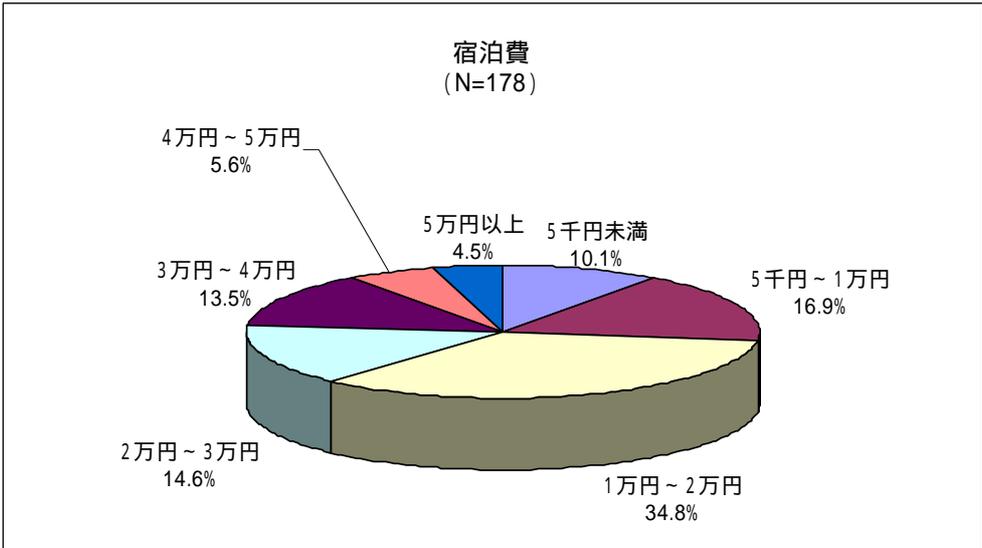
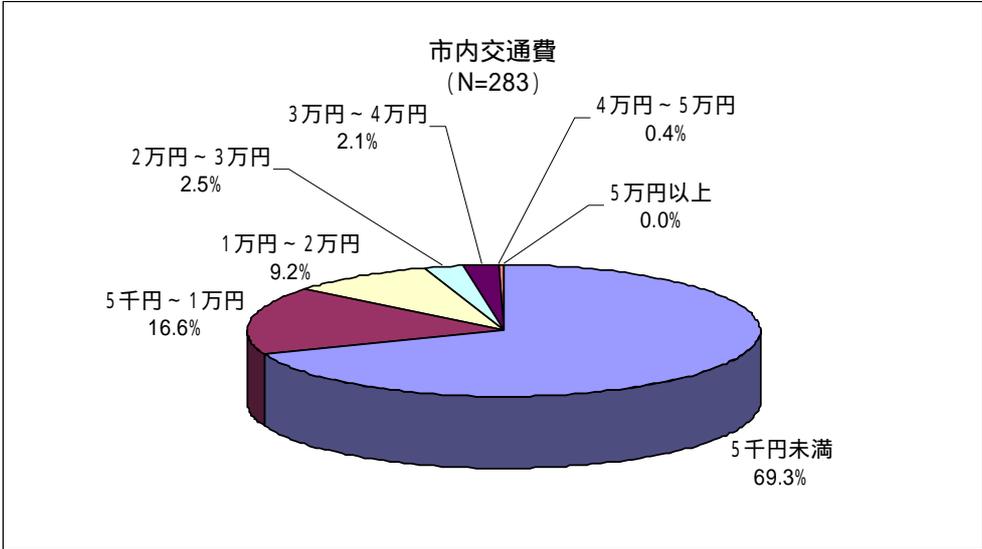
図表V-4 パック料金の満足度

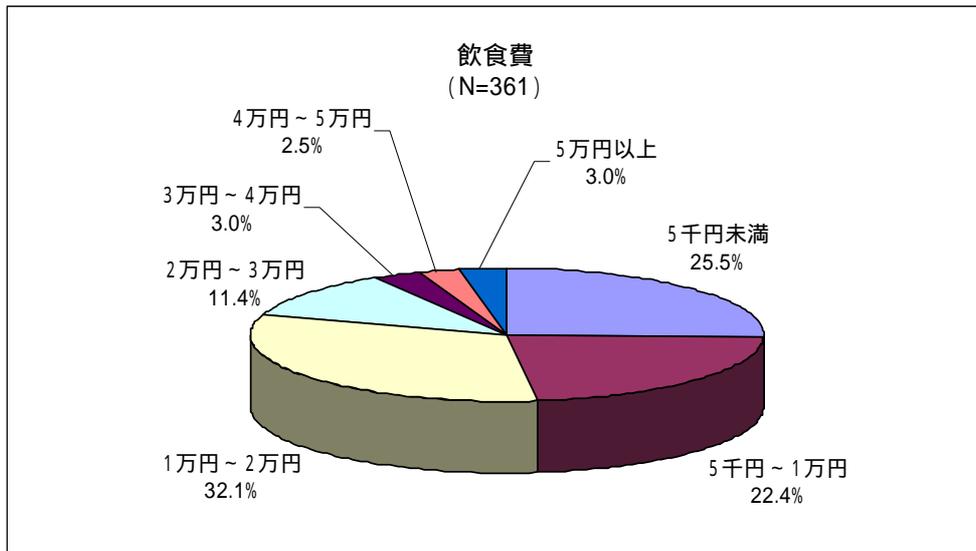


## 2. 札幌市内での消費金額

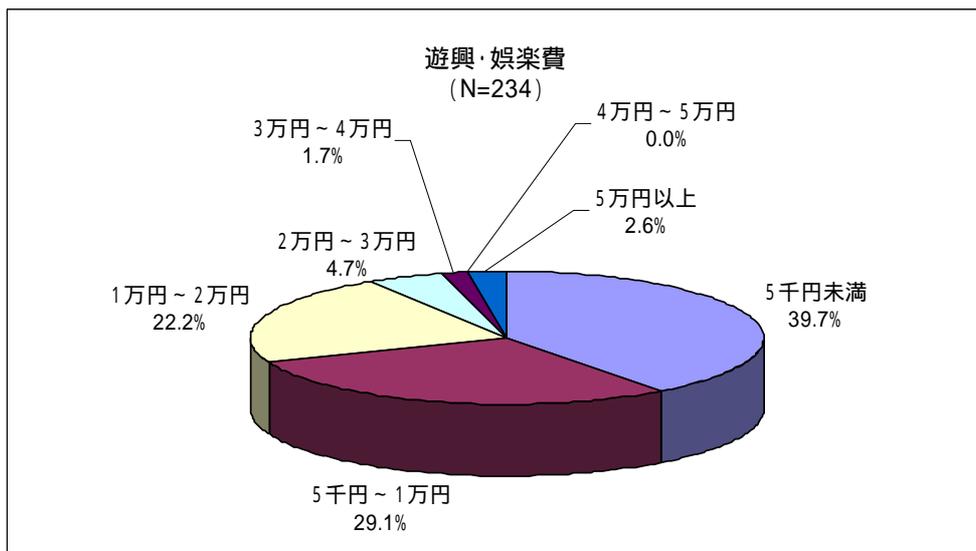
- ここでは来札客の札幌市内での消費金額（予定を含む）について見ていく。
- 市内交通費については、「5千円未満」とする回答が69%と最も多く、およそ7割を占めている。全体でも「2万円未満」とする回答が95%と大半を占めており、その平均金額は4,396円となっている。
- 宿泊費については、「1万円～2万円」とする回答が35%と最も多くなっている。そのほか「5千円未満」、「5千円～1万円」、「2万円～3万円」、「3万円～4万円」もそれぞれ10%台を占めており、その平均金額は19,322円となっている。
- 飲食費についても、「1万円～2万円」とする回答が32%と最も多くなっている。次いで「5千円未満」が26%、「5千円～1万円」が22%となっており、「5千円～2万円」とする回答が8割を占めている。また「2万円～3万円」も11%程度見られ、平均金額は11,520円となっている。
- 遊興・娯楽費については、「5千円未満」とする回答が40%と最も多くなっている。次いで「5千円～1万円」が29%、「1万円～2万円」が22%と続いており、全体の9割が「2万円未満」と回答している。なお、平均金額は7,423円となっている。
- おみやげ費については、「1万円～2万円」とする回答が31%と最も多くなっている。次いで、「5千円～1万円」が26%、「5千円未満」が23%と差がなく続いているおり、全体の8割が「2万円未満」と回答している。また「2万円～3万円」とする回答も9%ほど見られ、その平均金額は、11,333円となっている。
- 雑費については、「5千円未満」とする回答が58%と最も多く、6割近くを占めている。全体でも「2万円未満」とする回答が96%と大半を占めており、その平均金額は4,900円となっている。
- なお、平均消費金額が最も多い消費項目は宿泊費の19,322円であり、そのほか飲食費とおみやげ費で平均消費金額が1万円を超えている。

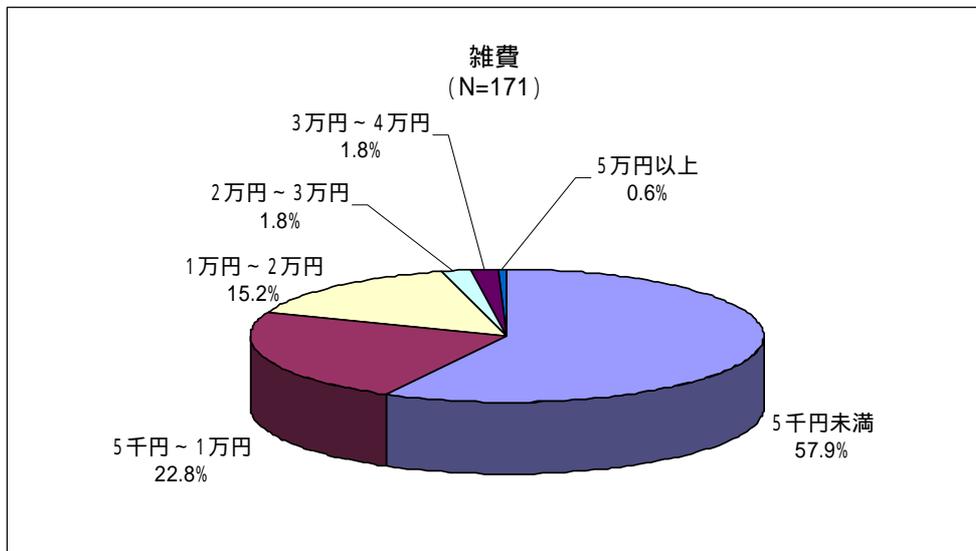
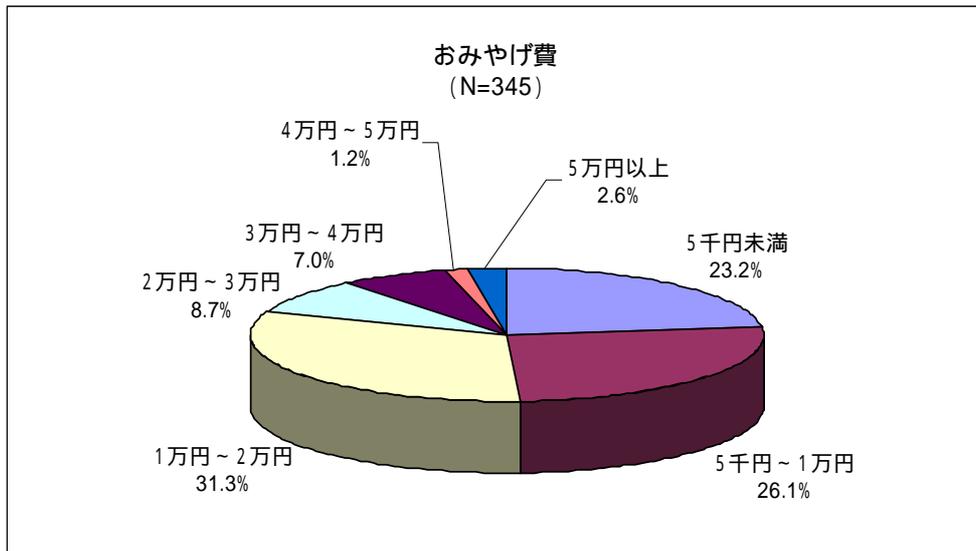
図表 V-5 札幌市での消費金額





図表V-5 札幌市での消費金額



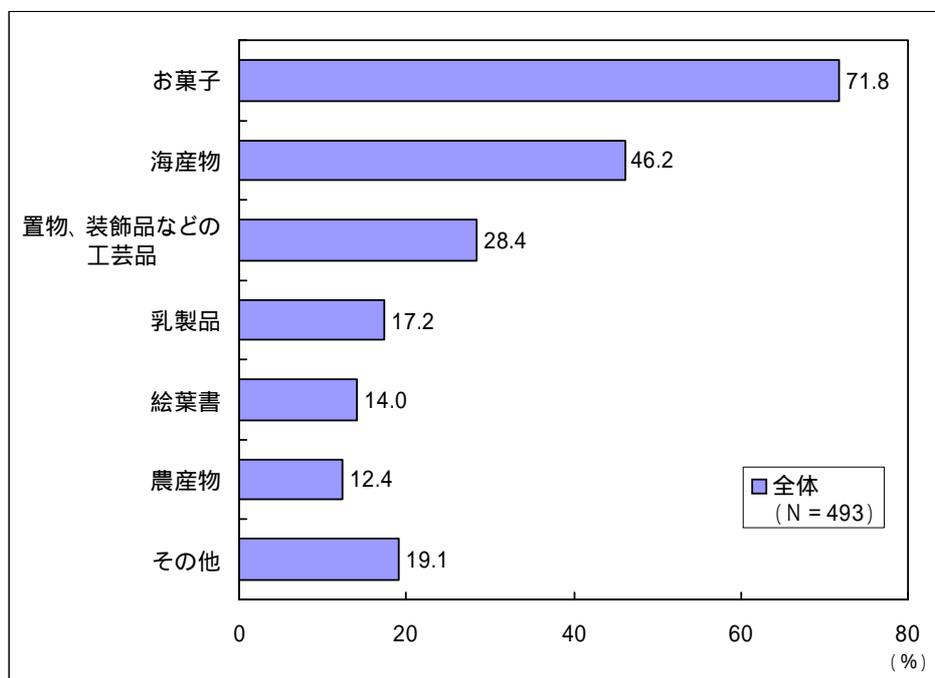


図表V-6 消費項目別にみた札幌市内での消費金額

	5千円未満	5千円～1万円	1万円～2万円	2万円～3万円	3万円～4万円	4万円～5万円	5万円以上	平均値
市内交通費 (N=283)	69.3	16.6	9.2	2.5	2.1	0.4	0.0	4,396
宿泊費 (N=178)	10.1	16.9	34.8	14.6	13.5	5.6	4.5	19,322
飲食費 (N=361)	25.5	22.4	32.1	11.4	3.0	2.5	3.0	11,520
遊興・娯楽費 (N=234)	39.7	29.1	22.2	4.7	1.7	0.0	2.6	7,423
おみやげ費 (N=345)	23.2	26.1	31.3	8.7	7.0	1.2	2.6	11,333
雑費 (N=171)	57.9	22.8	15.2	1.8	1.8	0.0	0.6	4,900

- おみやげ品の消費金額（予定を含む）は、平均で 11,333 円となっていたが、以下では、実際に来札客が購入したおみやげ品について、その種別とおおよその消費単価（一つ当たり）について見ていくこととする。
- 実際に購入したおみやげ品として、「お菓子」を挙げる回答が 72%と最も多くなっている。次いで「海産物」が 46%、「置物、装飾品などの工芸品」が 28%となっているほか、「乳製品」、「絵はがき」、「農産物」を購入した来札客も一定程度見られ、ともに 10%台となっている。
- 性別にみると、男性で「農産物」を、女性で「お菓子」を回答する割合が多くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人は「お菓子」や「海産物」を挙げる割合が少なく、「置物、装飾品などの工芸品」や「乳製品」、「その他」を挙げる割合が高くなっている。とりわけ「置物、装飾品などの工芸品」については 51%と半数を超える回答があり、日本人の 24%を大きく上回っている。
- なお、「その他」として挙げられたものには、「ビールやワイン等の酒類」や「携帯電話のストラップ」、「切手」などの回答が多く見受けられた。また数は少ないものの、カメラなどの高額品を挙げる回答も見られた。

図表V-7 購入したおみやげ品（複数回答）

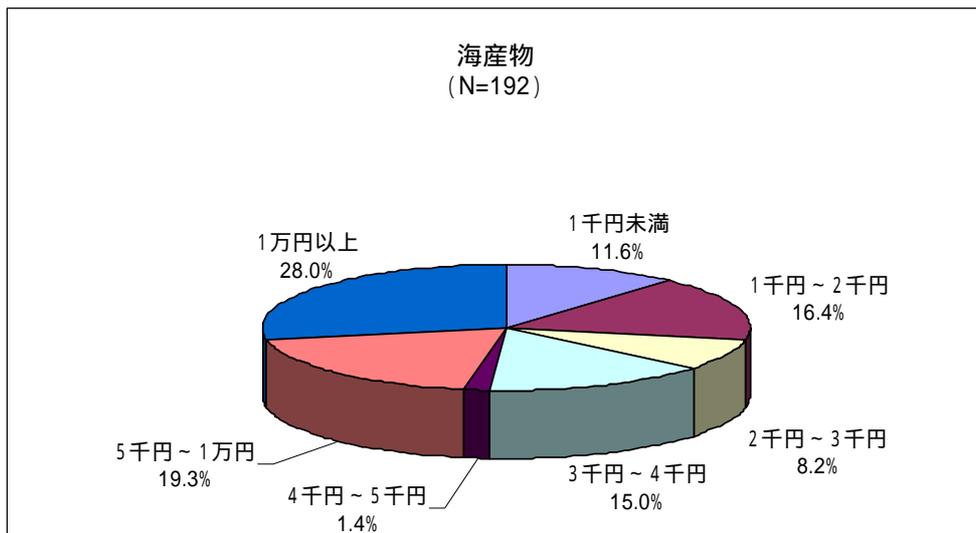
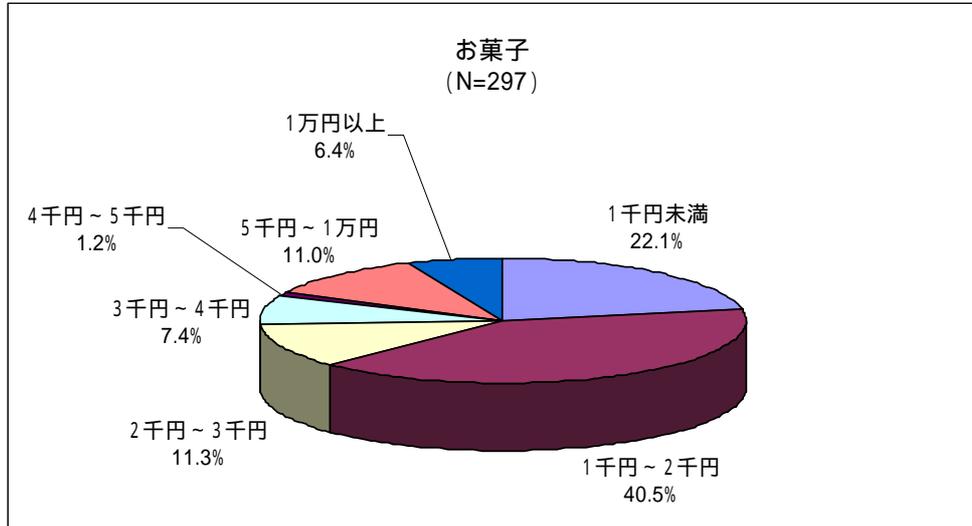


図表V-8 性別、外国人・日本人の別にみた購入したおみやげ品（複数回答）

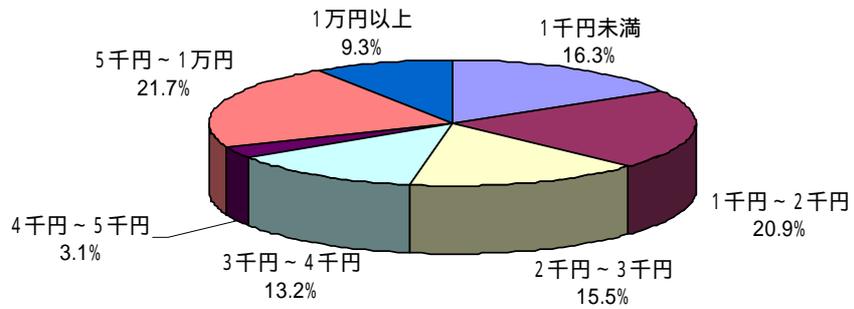
	全体 (N = 493)	男性 (N = 187)	女性 (N = 273)	外国人 (N = 80)	日本人 (N = 413)
お菓子	71.8	65.8	78.0	52.5	75.5
海産物	46.2	45.5	46.2	28.8	49.6
置物、装飾品などの 工芸品	28.4	25.7	30.0	51.3	24.0
乳製品	17.2	16.0	17.2	25.0	15.7
絵葉書	14.0	14.4	13.6	7.5	15.3
農産物	12.4	17.1	10.3	13.8	12.1
その他	19.1	17.1	19.8	27.5	17.4

- これらおみやげ品の消費単価（一つ当たり）について、その種別にみると、「お菓子」は「1千円～2千円」とする回答が41%と最も多く、次いで「1千円未満」が22%となっている。そのほか「2千円～3千円」、「5千円～1万円」もそれぞれ10%台を占めており、その平均金額は2,405円となっている。
- 海産物については、「1万円以上」とする回答が28%と最も多くなっている。そのほか「1千円未満」、「1千円～2千円」、「3千円～4千円」、「5千円～1万円」もそれぞれ10%台を占めており、その平均金額は6,390円となっている。
- 置物、装飾品などの工芸品については、「5千円～1万円」が22%と最も多く、これに差がなく「1千円～2千円」が21%と続いている。そのほか「1千円未満」、「2千円～3千円」、「3千円～4千円」もそれぞれ10%台を占めており、その平均金額は4,520円となっている。
- 乳製品については、「1千円未満」が34%と最も多く、これに差がなく「1千円～2千円」が31%と続いている。そのほか「2千円～3千円」も10%台を占めており、3千円未満が8割を占めている。平均金額は1,748円となっている。
- 絵はがきについては、「500円未満」が38%と最も多くなっている。次いで、「500～1,000円」が32%、「1,000円～1,500円」が18%と続いており、1,500円未満が9割近くを占めている。平均金額は687円となっている。
- 農産物については、「5千円～1万円」が24%と最も多く、これに差がなく「2千円～3千円」が22%と続いている。そのほか「1千円未満」、「1千円～2千円」、「3千円～4千円」もそれぞれ10%台を占めており、その平均金額は3,910円となっている。
- その他については、「1千円未満」とする回答が27%と最も多くなっているものの、「1万円以上」も21%を占めている。その平均金額は7,789円となっている。
- なお、平均消費単価が最も高いものはその他の7,789円であり、次いで海産物の6,390円、工芸品の4,520円と続いている。

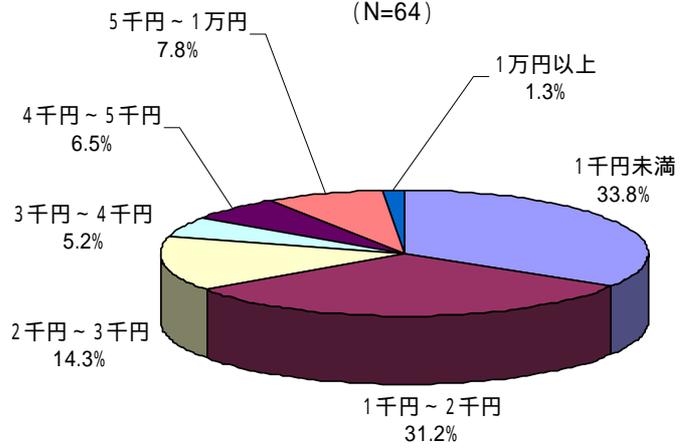
図表V-9 おみやげ品の消費単価（一つ当たり）

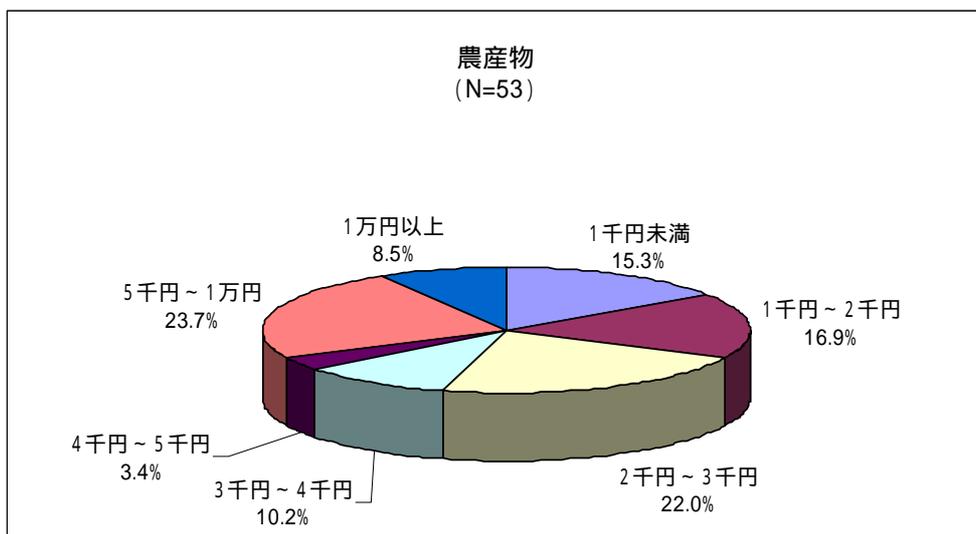
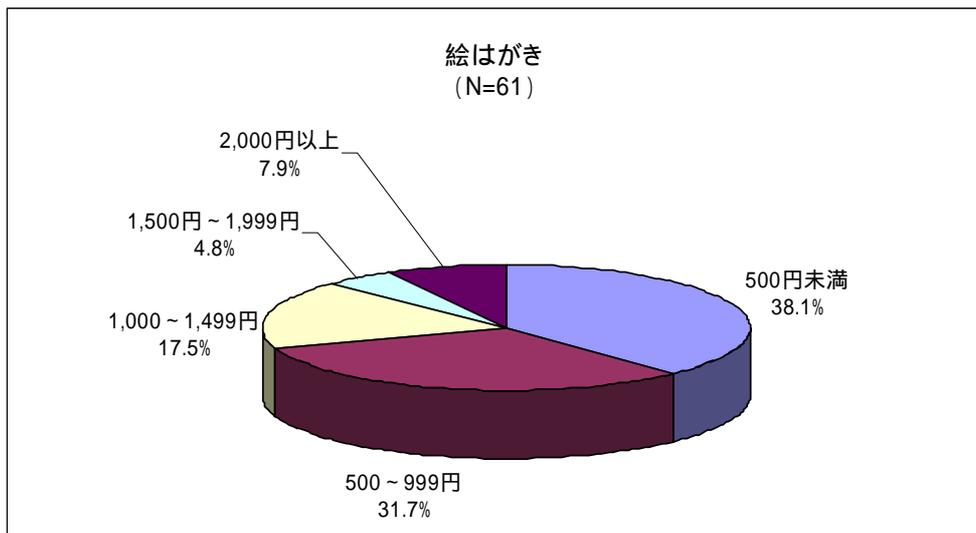


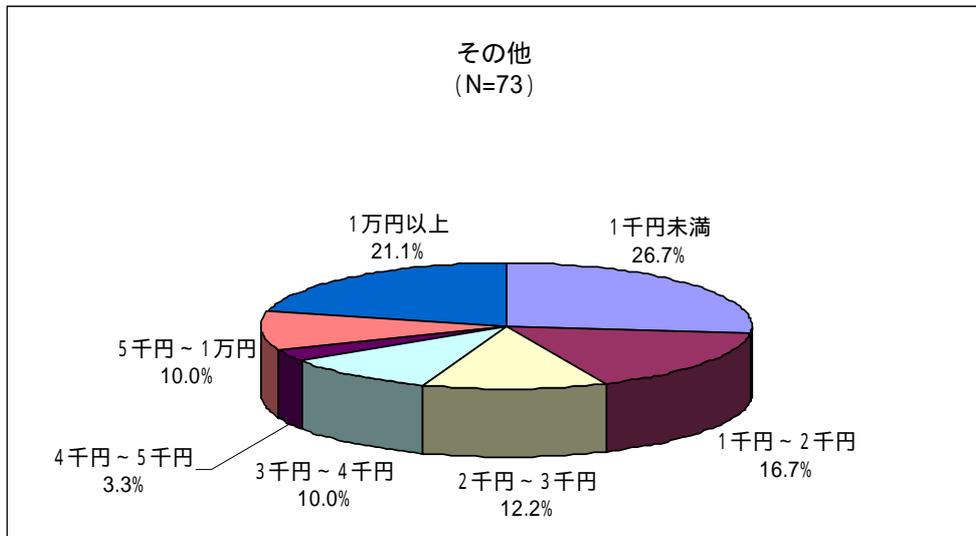
置物、装飾品など工芸品  
(N=99)



乳製品  
(N=64)







図表V-10 種別にみたおみやげ品の消費単価（一つ当たり）

	1千円未満	1千円～2千円	2千円～3千円	3千円～4千円	4千円～5千円	5千円～1万円	1万円以上	平均値
お菓子 (N=326)	22.1	40.5	11.3	7.4	1.2	11.0	6.4	2,405
海産物 (N=207)	11.6	16.4	8.2	15.0	1.4	19.3	28.0	6,390
置物、装飾品など工芸品 (N=127)	16.3	20.9	15.5	13.2	3.1	21.7	9.3	4,520
乳製品 (N=77)	33.8	31.2	14.3	5.2	6.5	7.8	1.3	1,748
農産物 (N=59)	15.3	16.9	22.0	10.2	3.4	23.7	8.5	3,910
その他 (N=92)	26.7	16.7	12.2	10.0	3.3	10.0	21.1	7,789

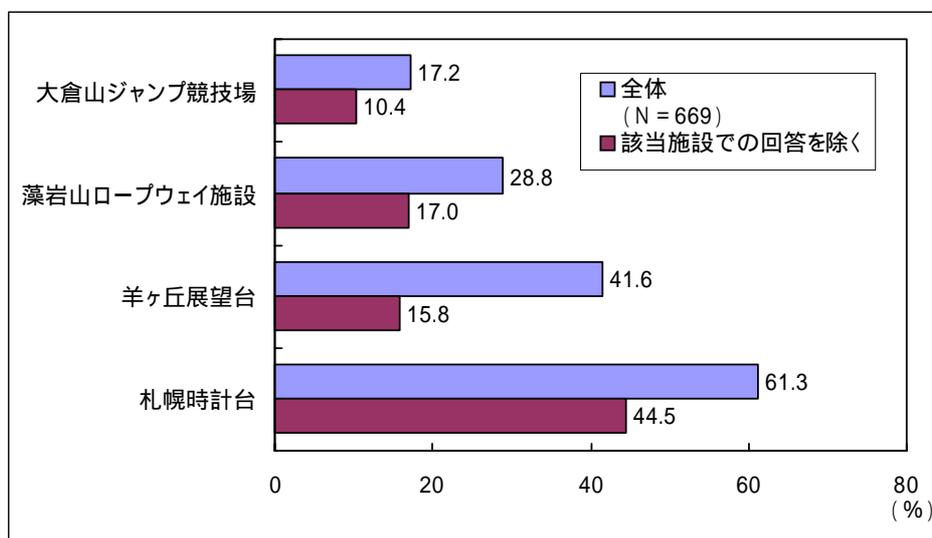
	500円未満	500～999円	1,000～1,499円	1,500円～1,999円	2,000円以上	平均値
絵はがき (N=63)	38.1	31.7	17.5	4.8	7.9	687

## VI. 札幌市内の観光施設への感想

### 1. 主要観光施設の訪問状況

- アンケート調査を行った以下の4つの観光施設について、訪問の有無とその感想を尋ねている。
  - ①大倉山ジャンプ競技場
  - ②藻岩山ロープウェイ施設（展望台を含む）
  - ③羊ヶ丘展望台（雪まつり資料館を含む）
  - ④札幌時計台
- まず、各観光施設の訪問状況であるが、来札客の61%が札幌時計台を訪問している。札幌時計台以外でアンケートに回答した来札客も45%が訪問していることが確認されており、その知名度の高さがうかがわれる。
- 一方、時計台以外の3施設については、羊ヶ丘展望台が42%、藻岩山ロープウェイ施設が29%、大倉山ジャンプ競技場が17%となっている。また、該当施設での回答分を除くと、訪問が確認されるのは、いずれの施設も15%前後となっているが、大倉山ジャンプ競技場の訪問割合は10%と他の施設よりもやや低くなっている。

図表VI-1 主要観光施設の利用状況

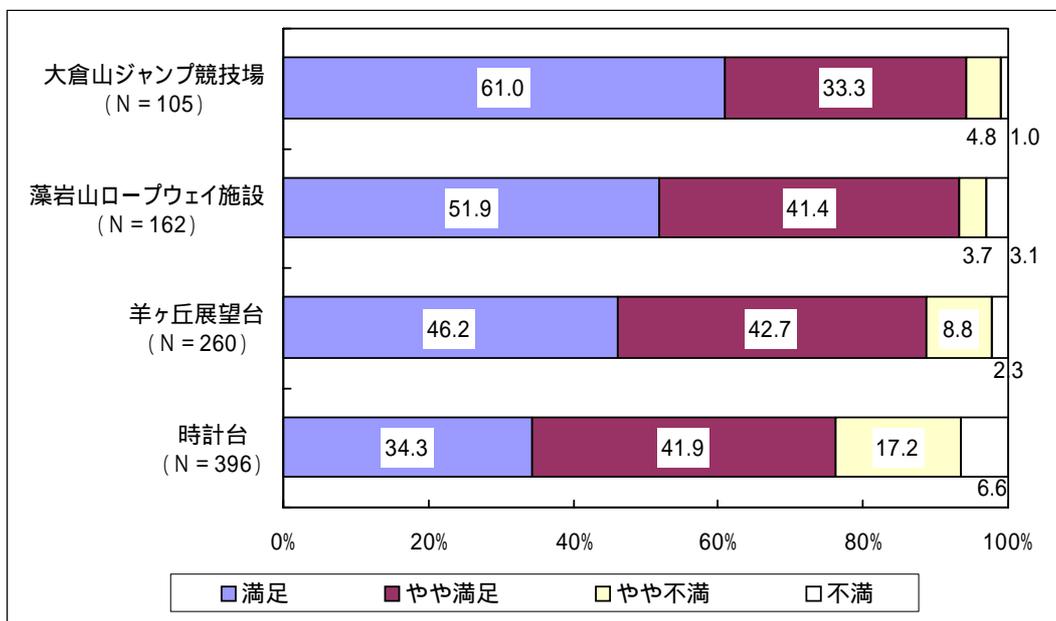


## 2. 主要観光施設の満足度

- 各施設の満足度についてみると、大倉山ジャンプ競技場、藻岩山ロープウェイ施設、羊ヶ丘展望台の3施設では、「満足」と「やや満足」を合わせた満足派の割合が9割前後を占めており、来札客の満足度は高いといえる。とりわけ大倉山ジャンプ競技場については、「満足」とする回答が6割を占めているように、他の施設と比べて、その満足度は高いといえる。
- 一方、札幌時計台については、満足派の割合が76%と8割を下回っている。特に「満足」とする回答は34%と、他の観光施設を10ポイント以上下回っており、厳しい意見が多くなっているといえる。
- 平均得点※から各施設の評価についてみると、いずれの観光施設においても、男性からの評価が厳しくなっている。

※来札客の満足度を、「満足」(+2)、「やや満足」(+1)、「やや不満」(-1)、「不満」(-2)の4段階で評価することで数値化し、それぞれの回答構成比を乗じることで算出した各項目の平均点。

図表VI-2 主要観光施設の満足度



図表VI-3 各観光施設の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
大倉山ジャンプ競技場 (N = 141)	1.49	1.43	1.53	1.42	1.52
藻岩山ロープウェイ施設 (N = 157)	1.35	1.28	1.40	1.11	1.38
羊ヶ丘展望台 (N = 155)	1.22	1.14	1.26	1.21	1.22
時計台 (N = 363)	0.80	0.72	0.87	0.44	0.83

※外国人の得点については、いずれの観光施設もサンプル数が少ないため、その評価が難しいが、ここでは参考資料として挙げた。

### 3. 来札客のおすすめ観光スポット

- アンケート調査では、来札客のおすすめ観光スポットについて尋ねている。
- 回答の多かったものとして、「藻岩山」、「札幌時計台」、「JRタワー」、「羊ヶ丘展望台」、「北海道大学」、「旧北海道庁」などがある。
- 上位にランクされている観光スポットには「藻岩山」や「札幌時計台」、「羊ヶ丘展望台」など、アンケート調査を行った観光スポットが多くなっている。
- また、特徴的なところでは、「JRタワー」や「札幌ドーム」、「チョコレートファクトリー」など比較的、新しい施設を観光スポットとして挙げる回答も見られる。

図表 - 4 来札客のおすすめ観光スポット（複数意見のみ）

	実数 (人)	構成比 (%)
藻岩山	12	13.2
札幌時計台	8	8.8
JRタワー（展望台含む）	7	7.7
羊ヶ丘展望台	7	7.7
北海道大学	7	7.7
旧北海道庁	7	7.7
大通公園	6	6.6
定山溪温泉	6	6.6
テレビ塔	4	4.4
サッポロファクトリー	3	3.3
開拓の村	3	3.3
札幌ドーム	3	3.3
大倉山	3	3.3
サッポロさとらんど	2	2.2
すすきの	2	2.2
ちぎきバラ園	2	2.2
チョコレートファクトリー	2	2.2
モエレ沼公園	2	2.2
札幌競馬場	2	2.2
雪まつり	2	2.2
全部	2	2.2
サンプル数	91	-

## Ⅶ. 前回調査との比較

これまでアンケート結果を中心に、来札客の旅行概要や札幌観光の満足度、消費金額について見てきたが、札幌市では同様のアンケート調査を平成15年2月に行っており、ここでは、前回のアンケート調査との比較を行うこととする。

### 1. 来札客の旅行概要

#### (1) 札幌への来訪回数

- 「初めて」の来札客が10%ほど増えている。特に外国人での増加が目立っている。

#### (2) 旅行の同伴者

- 「夫婦」「家族・親戚」「友達」の3つが主要な回答となっている状況は変わらないが、前回と比べて「家族・親戚」が減少し、「友達」が増加している。
- また、前はほとんどなかった「修学旅行」との回答も一定程度見られる。

#### (3) パッケージツアーの利用

- 「パッケージツアー」の利用割合は前回と同様に10%台であったが、「フリープラン・ビジネスパック」などの利用割合が10%以上増加している。
- また、外国人はもともと「パッケージツアー」の利用割合が高かったが、今回の調査ではその割合が大幅に増えている。

#### (4) 旅行行程（旅行日数）

- 前は旅行日数を「3日」とする回答が4割と最も多くなっていたが、今回は「4日以上」が4割を超えているように、全体的に旅行日数は長くなっている。
- とりわけ「1週間以上」については、前は10%に満たなかったのに対して、今回は20%近くを占めるまで増加している。
- なお、平均旅行日数は前回は3.92日であったのに対して、今回は5.25日となっている。

#### (5) 旅行行程（札幌市内での宿泊日数）

- 前回と同様に「1泊」もしくは「2泊」が8割近くを占めている。なお、外国人については「1週間以上」とする回答が大幅に増加しており、平均宿泊日数も2.64泊（前回）から3.47泊（今回）へと伸びている。

- なお、定山溪温泉への宿泊が確認されたのは、前回は1割に満たなかったが、今回は2割近くまで増加している。

#### (6) 旅行行程（札幌市以外への観光地訪問）

- 前回はおよそ3割が札幌市以外の訪問となっていたが、今回は1割にとどまっておき、函館や登別、道東など他の観光地も合わせて旅行しているケースが多く見られる。

#### (7) 旅行の目的

- 前回と設問項目が異なるため、正確な比較はできないが、「観光・レジャー」が大部分を占めているなど、前回と同様の状況となっている。
- ただし、前回と比較して「仕事」「その他」の割合が多少増えた一方で、「観光・レジャー」の割合が10%以上減少している。

#### (8) 札幌を選んだ直接のきっかけ

- 「旅行雑誌・ガイドブック」、「以前に来て良かったから」、「友人・知人からの口コミ」の回答割合が多く、前回とほぼ同様の傾向であるが、「新聞・一般雑誌」や「テレビ・ラジオ」が減った一方で「旅行業者の案内書」が増加している。

#### (9) 札幌での情報入手の方法

- 前回から設問項目が増えたため、正確な比較はできないが、「旅行雑誌・ガイドブック」が半数を占めるという傾向は、前回と同様である。
- しかしながら、そのほかの項目についてみると、今回の調査から加えた「友人・知人」「観光ガイド」がそれぞれ10%を超えた結果、前回の調査で10%前後を占めていた「インターネット」「観光案内所」「地元タウン情報」の全てが5%を下回る事となっている。

#### (10) 札幌での楽しみ

- 前回と設問項目が変更になり、9割以上が楽しみにしていた「雪まつりやイベントを楽しむ」などが無くなったため、正確な比較はできないが、前回調査で回答が多かった「おいしいものを食べる」「市内の観光スポットを楽しむ」「街で買物を楽しむ」「のんびり温泉につかる」の回答割合がそれぞれ10%以上増加している。とりわけ「市内の観光スポットを楽しむ」については30%と大幅な増加が見られる。

#### (11) 期待している食べ物

- 前は別項目としていた「かに」と「すし」が今回は「かに、すしなどの海鮮」として同一項目となったほか、「じゃがいもなどの農産物」や「スープカレー」が新たに設問項目として加わったため、正確な比較はできないが、引き続き「海鮮」や「ラーメン」が多くなっている。

## 2. 来札客の満足度

### (1) 飲食店の満足度

- 「バラエティさ、店舗数」、「従業員の接客サービス」、「味や量、品質の良さ」で満足派の割合が9割を超える一方、「料金」については評価が厳しくなるという傾向は、前回調査と同様である。
- ただし、全ての項目において「満足」の回答割合が少なくなっており、全般的に評価がやや厳しくなっている。

### (2) おみやげ品の満足度

- 「バラエティさ」、「従業員の接客サービス」、「センス、デザイン」、「品質」で満足派の割合がほぼ9割を占める一方、「料金」については評価が厳しくなるという傾向は、前回調査と同様である。
- また、各項目の「満足」の回答割合についてみると、「品質」での増加（10%）が目立っている。なお、前回調査で最も満足派の多かった「従業員の接客サービス」は「満足」の回答割合が5%ほど減少している。

### (3) 観光地としての評価

- 満足派の多い項目として、「市内のきれいさ、清潔さ」、「街としてのセンスやファッション性」、「宿泊施設の接客マナー」、「市民のもてなし、マナー」が挙げられるのは前回調査と同様である。
- 一方、前回、満足派が9割を超えていた「夜の風紀や安全」は、満足派の割合が大きく減少している。
- また、各項目の「満足」の回答割合についてみると、「市内のきれいさ、清潔さ」、「宿泊施設の接客マナー」での増加（それぞれ6%、4%）が目立っている。

### (4) 情報入手の満足度

- 前は「観光施設（スポット）情報」で満足派が9割を超えていたほか、その他の項目でも満足派が8割を超えていたが、「観光施設（スポット）情報」については今回の調査でも同様の結果となったものの、「イベントに関する情報」「交通機関に関する情報」については満足派の割合が減少し、8割を下回る事となった。
- とりわけ「イベントに関する情報」については満足派の割合が20%ほど低下し

ており、来札客からの評価が非常に厳しくなっている。

#### (5) 札幌への再訪意向

- 「ぜひ来たい」、「来たい」といった再訪の意向を示す来札客が9割を占めているなど、前回と同様の状況となっている。
- こうした傾向は、前回調査では性別、日本人・外国人の別に関わらず共通していたが、今回の調査では、外国人で「分からない」とする回答が増加したこともあり、外国人の再訪意向が8割を下回る結果となっている。

#### (6) 観光都市としての札幌の採点

- 「80点以上」の評価をした来札客は79%と、前回調査の87%からやや減少しているほか平均得点も84.5点から83.3点へと減少しており、やや評価が厳しくなっている。一方で、「100点満点」とする評価については、前回の6%から10%に増加している。

### 3. 来札客の旅行予算

#### (1) 旅行の総予算額

- 「5～10万円」が最も多いのは前回と同様であるが、「3～5万円」の割合9%から24%へと大幅に増加している。これに伴い平均総予算額も8,000円ほど少なくなっている。
- なお、パッケージツアーの満足度についてみると、前回は「やや不満」が25%を占めるなど、やや割高に捉えられていたが、今回は「やや不満」が13%とほぼ半減しており、満足派の占める割合が2割弱増加している。

#### (2) 札幌市内での消費金額（市内交通費）

- 前回と同様に「5千円未満」が最も多く、その割合もほぼ同じであるが、平均金額は前回の4,840円からやや減少し、4,396円となっている。

#### (3) 札幌市内での消費金額（宿泊費）

- 前回と同様に「1万円～2万円」が最も多く、その割合もほぼ同じであるが、「5千円未満」が減少し、「3～4万円」が増加した結果、平均金額は前回の16,658円から19,322円へと増加している。

(4) 札幌市内での消費金額（飲食費）

- 前回と同様に「1万円～2万円」が最も多く、その割合もほぼ同じであるが、「5千円未満」および「5千円～1万円」の1万円未満とする回答が10%近く増加しており、平均金額も前回の11,520円から13,184円へと減少している。

(5) 札幌市内での消費金額（遊興・娯楽費）

- 前回と同様に「5千円未満」が最も多く、その割合もほぼ同じとなっている。各金額の構成比もほぼ同じであるが、「5千円～1万円」がやや増加した結果、平均金額は前回の7,719円から7,423円へとやや減少している。

(6) 札幌市内での消費金額（おみやげ費）

- 前回と同様に「1万円～2万円」が最も多く、その割合もほぼ同じとなっている。各金額の構成比もほぼ同じであるが、「2万円未満」の割合がやや増加しており、平均金額は前回の12,347円から11,333円へと減少している。

(7) 札幌市内での消費金額（雑費）

- 前回と同様に「5千円未満」が最も多く、その割合もほぼ同じとなっている。各金額の構成比もほぼ同じであるが、「2万円以上」の割合がやや減少するとともに「1～2万円」の割合がやや増加しており、平均金額は前回の5,016円から4,900円へと減少している。

#### 4. 札幌市内の観光施設への感想

(1) 主要観光施設の満足度

- 前回の調査では、「大倉山ジャンプ競技場」、「藻岩山ロープウェイ施設」、「羊ヶ丘展望台」の3施設で満足派が9割を超えていたが、今回は「大倉山ジャンプ競技場」、「藻岩山ロープウェイ施設」の満足派が微増した一方で、「羊ヶ丘展望台」の満足派が微減しており、9割を下回った。
- また、前回、他の観光施設と比べて評価がやや厳しかった「時計台」については、「やや不満」、「不満」の割合が7%ほど増加しており、前回にも増して評価が厳しくなっている。

## 5. 前回調査結果との比較から

前回調査は、雪まつり期間中である2月に調査を行ったものであり、来札客の楽しみも「雪まつりやイベントを楽しむ」が93%を占めていたほか、「雪景色、寒さなど『冬』を楽しむ」が38%を占めるなど、冬という季節を反映した結果が見受けられた。

一方、今回のアンケート調査の実施時期は9月と、俗に観光シーズンといわれる時期での実施であり、来札客の旅行形態も、前回とは異なっている部分があることが想定される。

このため、ここでは来札客の旅行形態が、夏期と冬期でどのように変わっているのかを見ていくこととする。

- 先述したように、平均旅行日数は、前回調査において 3.92 日であったものが、今回調査では 5.25 日へと増加しており、冬期と比較して夏期の旅行日数は長くなる傾向がうかがえる。
- ここで、今回調査で来札客が訪問した観光地のうち、上位 10 地域の訪問割合の変化についてみると、「札幌市のみ」の訪問が減少するとともに、ほとんどの市外観光地で訪問割合が増加していることが分かる。
- 小樽や支笏湖といった札幌から日帰り圏内にある観光地の訪問割合も増加している一方で、函館や登別、富良野といった、比較的、移動に時間がかかるような観光地の訪問割合も軒並み増加しており、夏期の来札客は、旅行日数の増加とともに、より広範な地域を組み合わせた観光を行っていることがうかがえる。
- また、来札客が札幌を訪れて「がっかりしたこと」や札幌に「望むこと」など、来札客の感想のなかで市内の道路交通に関する意見が散見されており、来札客の移動手段としてレンタカー等が利用されているものと思われる。
- こうした意見は、前回調査時には確認されていないことから、レンタカー等の利用は、冬期にはほとんど行われていないものの、夏期には一定程度の割合で行われていることがうかがわれる。

図表Ⅶ－１ 訪問観光地における訪問割合の変化（上位10地域）

