

来札客の満足度調査
報告書（宿泊施設編）

平成16年3月

札幌市経済局観光コンベンション部観光振興課

目次

. 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	2
2. 職業構成	4
3. 居住地	5
III. 来札客の旅行概要	
1. 札幌への来訪回数	6
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	14
6. 札幌での情報入手の方法	15
7. 札幌での楽しみ	16
IV. 来札客の満足度	
1. 札幌観光の満足度	20
2. 札幌での情報入手の満足度	27
3. 札幌への再訪意向	28
4. 観光都市としての札幌の採点	29
5. 来札観光客の感想	30
V. 来札客の旅行予算	
1. 札幌市内での消費金額	40

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 43
2. 主要観光施設の満足度 45
3. 来札客のおすすめ観光スポット 48

VII. 来札客の観光ルート

1. 来札客の観光ルート（道内観光地） 49
2. 来札客の観光ルート（市内観光スポット） 57

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うに当たり、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回実施している。本調査は、これらの調査の補足・拡充を図るため、宿泊施設の宿泊客を対象としてアンケート調査を行ったものである。

2. アンケート調査の概要

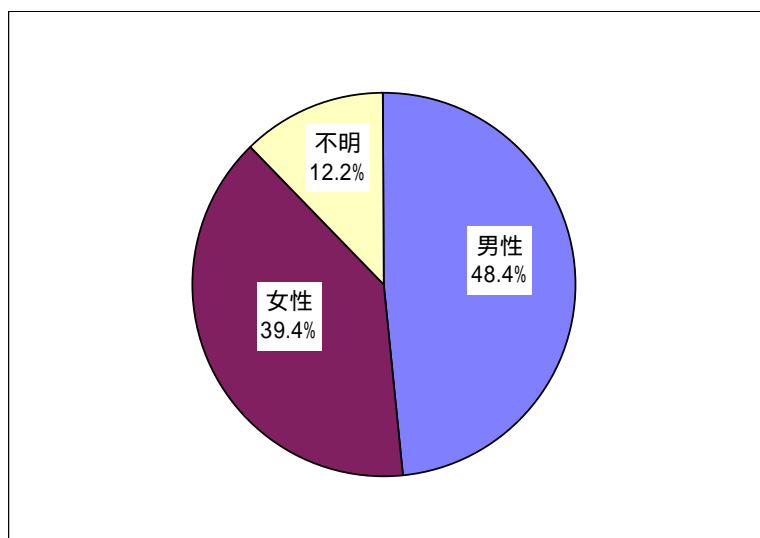
市内の宿泊施設で宿泊者への回答依頼・自記式で実施した。調査対象は、市外からの来客であり、回収数は335サンプルとなった。

Ⅱ. アンケート回答者の属性

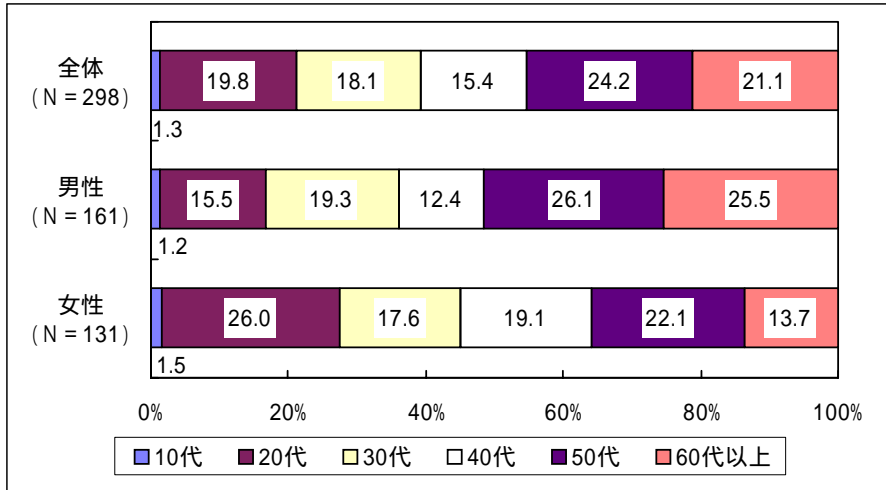
1. 性別、年代構成、配偶者の有無

- アンケート回答者の性別をみると、男性が 48%、女性が 39%であり、男性の割合が高くなっている。
- 年齢構成についてみると、50 代が最も多く全体の 24%を占めている。次いで 60 代以上が 21%となっており、50 代以上の回答が全体の半数近くを占めている。また、40 代以下の回答も、20 代が 20%、30 代が 18%、30 代が 15%と続いており、10 代を除けば、世代によるバラツキは小さくなっている。性別にみると、男性は 50 代以上の回答者の割合が半数を超えているなど、女性よりも年齢層が高くなっている。
- 配偶者の有無については、有りが 71%と高くなっている。この構成比を年代別にみると、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。

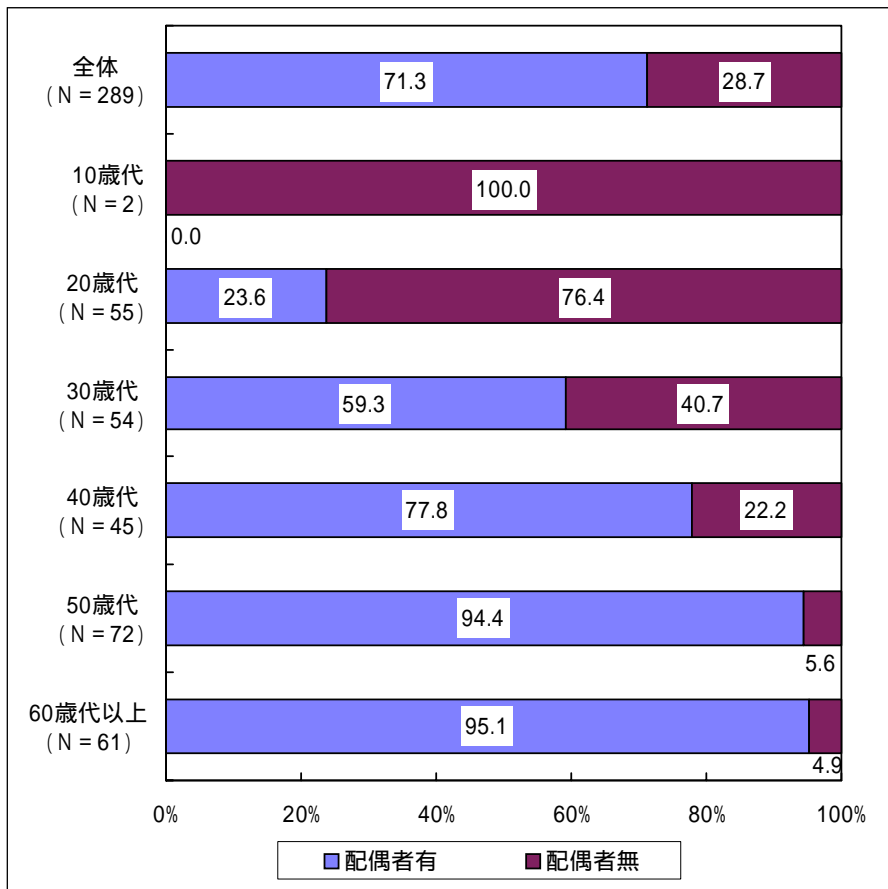
図表Ⅱ－1 アンケート回答者の性別



図表Ⅱ－２ アンケート回答者の年代構成



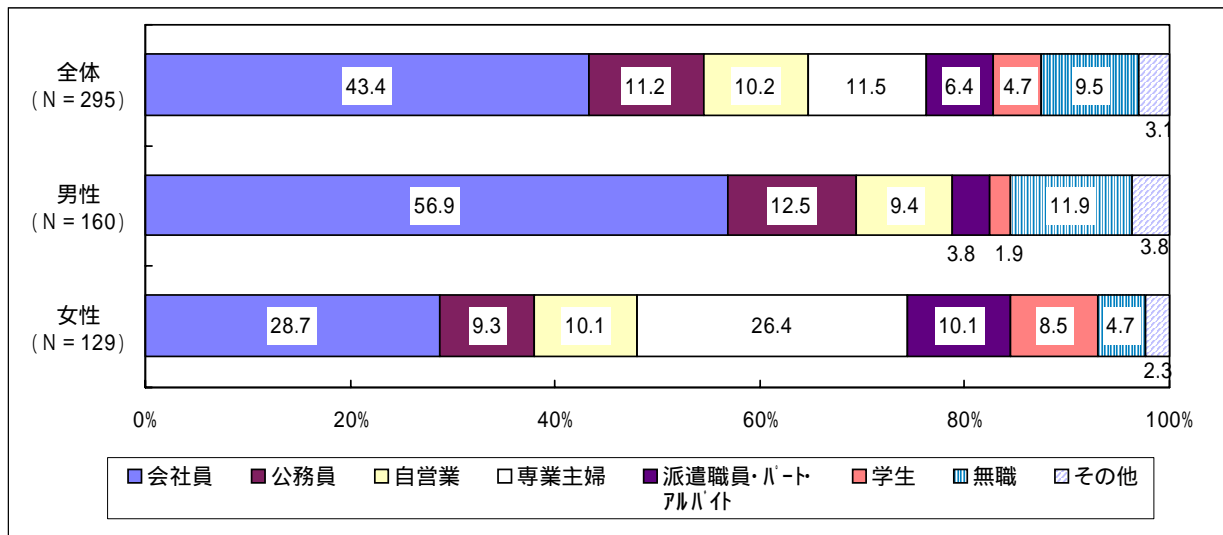
図表Ⅱ－３ 年代構成別にみた配偶者の有無



2. 職業構成

- 会社員が43%と最も多くなっている。次いで専業主婦が12%、公務員が11%、自営業が10%と続いている。
- 性別にみると、男性では会社員57%と半数以上を占めており、これに公務員が13%、無職が12%と続いている。女性については専業主婦が26%と最も多く、これに会社員が29%と続いている。
- そのほか、性別で違いのある職業としては、派遣社員・パート・アルバイト、学生で女性の割合が高くなっているほか、無職で男性の割合が高くなっている。

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、277 サンプルと全回収数の 83%となっている。
- 東京都、神奈川県など関東からの来札客が多く全体の 52%を占めている。次いで近畿が 13%、北陸・東海が 12%と続いている。なお、道内からの来札客は 5%となっている。

図表Ⅱ－5 アンケート回答者の居住地

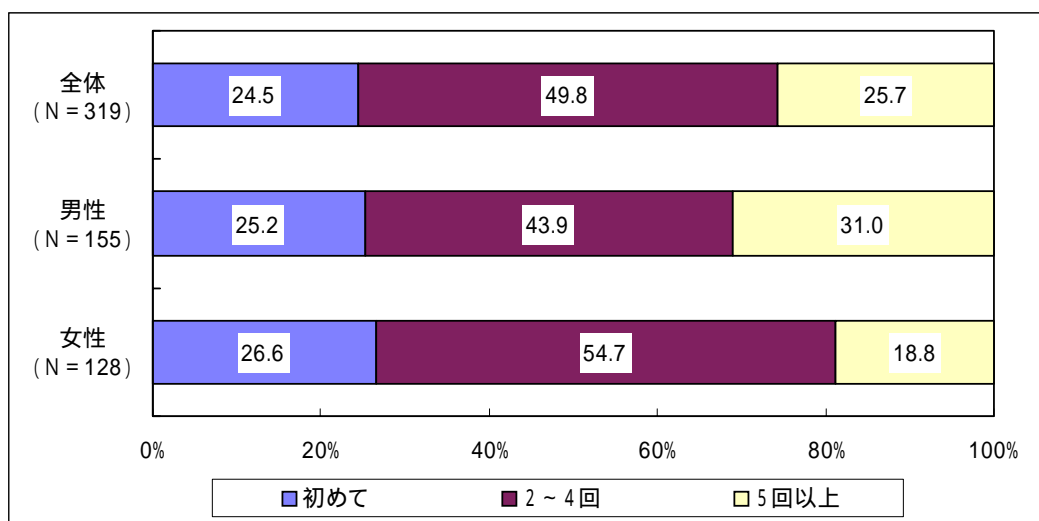
	実数 (人)	構成比 (%)
北海道	15	5.4
東北	13	4.7
関東	145	52.3
北陸・東海	34	12.3
近畿	37	13.4
中国・四国	15	5.4
九州・沖縄	15	5.4
海外	3	1.1
サンプル数	277	100.0

Ⅲ. 来札客の旅行概要

1. 札幌への来訪回数

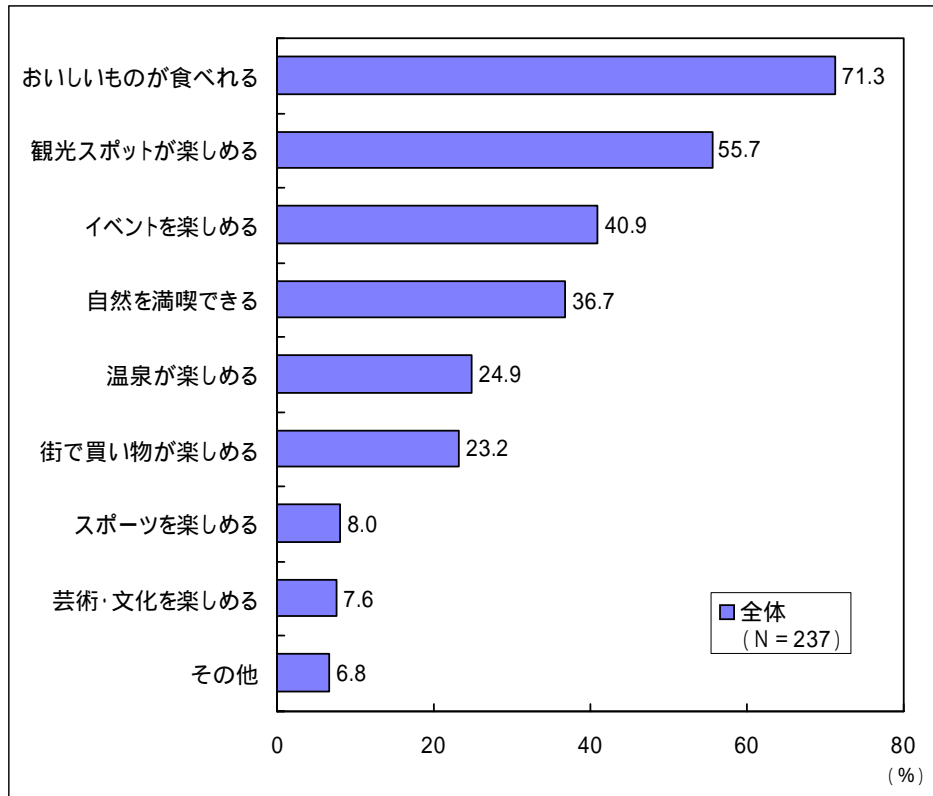
- 全体では「初めて」が 25%であるのに対して、複数回の来訪経験を持つリピーターが 75%と非常に多くなっている。「5回以上」の来訪経験を持つリピーターも多く、26%を占めている。
- こうしたリピーターの割合は男女ともほぼ4分の3を占めており、全体と同様の傾向を示している。なお、男性では「5回以上」の割合が高くなっているのに対して、女性では「2～4回」の割合が高くなっている。

図表Ⅲ－1 札幌への来訪回数



- リピーターの回答者に、札幌の観光地としての魅力を尋ねると、「おいしいものが食べれる」が 71%と最も多くなっている。次いで「観光スポットが楽しめる」が 56%となっており、これら2項目の回答数が半数を超えている。このほかでは、「イベントを楽しめる」が 41%、「自然を満喫できる」が 37%と多くなっている。
- 性別による違いをみると、「観光スポットが楽しめる」を除いた全ての項目において、女性の回答割合が高くなっている。とりわけ「おいしいものが食べれる」「イベントを楽しめる」については、男性を 15%ほど上回るようになっていいる。

図表Ⅲ－２ 札幌の観光地としての魅力（複数回答）



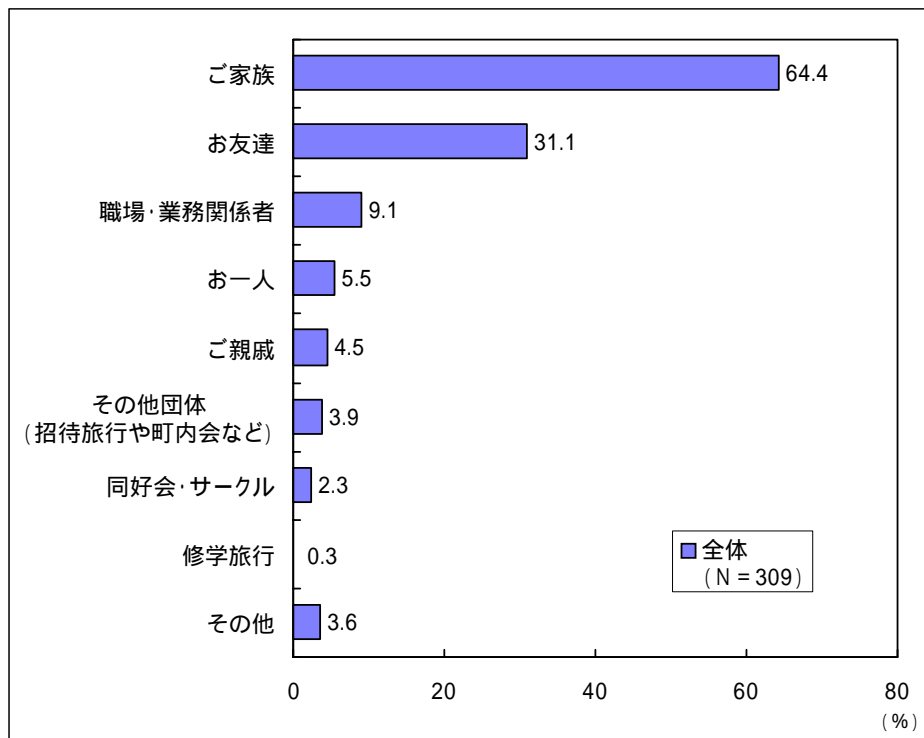
図表Ⅲ－３ 性別にみた札幌の観光地としての魅力（複数回答）

	全体 (N = 237)	男性 (N = 115)	女性 (N = 93)
おいしいものが食べれる	71.3	66.1	81.7
観光スポットが楽しめる	55.7	56.5	53.8
イベントを楽しめる	40.9	33.9	49.5
自然を満喫できる	36.7	33.9	43.0
温泉が楽しめる	24.9	21.7	25.8
街で買い物が楽しめる	23.2	22.6	26.9
スポーツを楽しめる	8.0	7.0	9.7
芸術・文化を楽しめる	7.6	7.0	8.6
その他	6.8	9.6	5.4

2. 旅行の同伴者

- 旅行の同伴者は「家族」が64%と最も多く、これに「友達」が31%が続いている。そのほかの項目は、いずれも10%を下回っており、旅行の同伴者は家族や友達が中心であることがうかがわれる。なお、「一人」とする回答は6%ほどみられる。
- 性別にみると、「家族」が6割以上を占める傾向は男女とも共通している。そのほかの項目では、男性では「職場・業務関係者」や「一人」とする割合が多く、女性では「友達」とする割合が多くなっている。

図表Ⅲ－4 旅行の同伴者（複数回答）



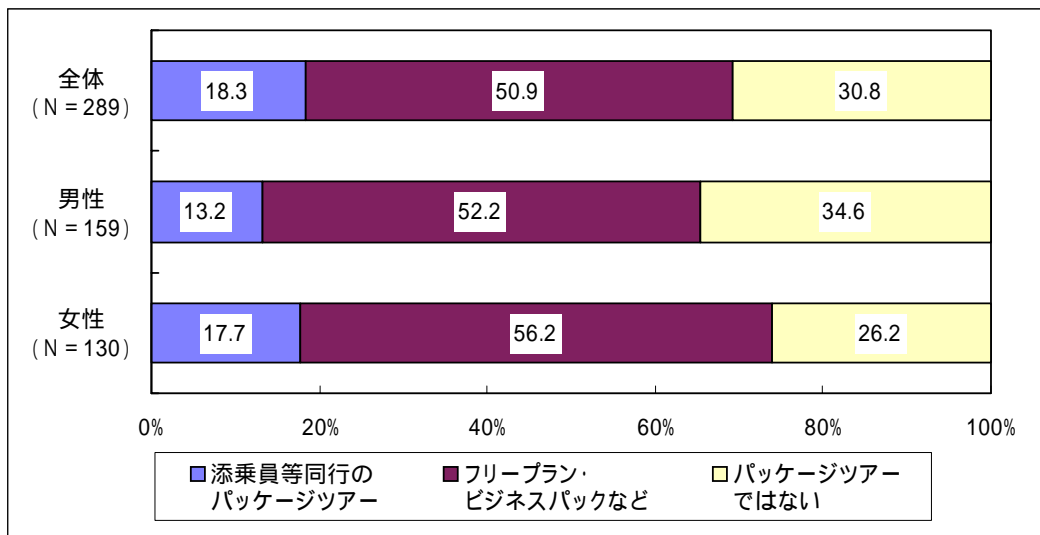
図表Ⅲ－５ 性別にみた旅行の同伴者（複数回答）

	全体 (N = 309)	男性 (N = 145)	女性 (N = 126)
ご家族	64.4	66.2	64.3
お友達	31.1	23.4	41.3
職場・業務関係者	9.1	13.1	6.3
お一人	5.5	7.6	2.4
ご親戚	4.5	0.7	7.1
その他団体 (招待旅行や町内会など)	3.9	6.2	0.8
同好会・サークル	2.3	1.4	2.4
修学旅行	0.3	0.0	0.0
その他	3.6	4.1	2.4

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 69%と7割近くを占めている。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 51%と非常に多く、添乗員が同行するようなツアーは 18%にとどまっている。
- 性別にみると、女性においてパッケージツアーの利用割合がやや高くなっている。とりわけ添乗員が同行するようなツアーについては、男性が 13%であるのに対して、女性が 18%となっており、女性の利用割合が高くなっている。

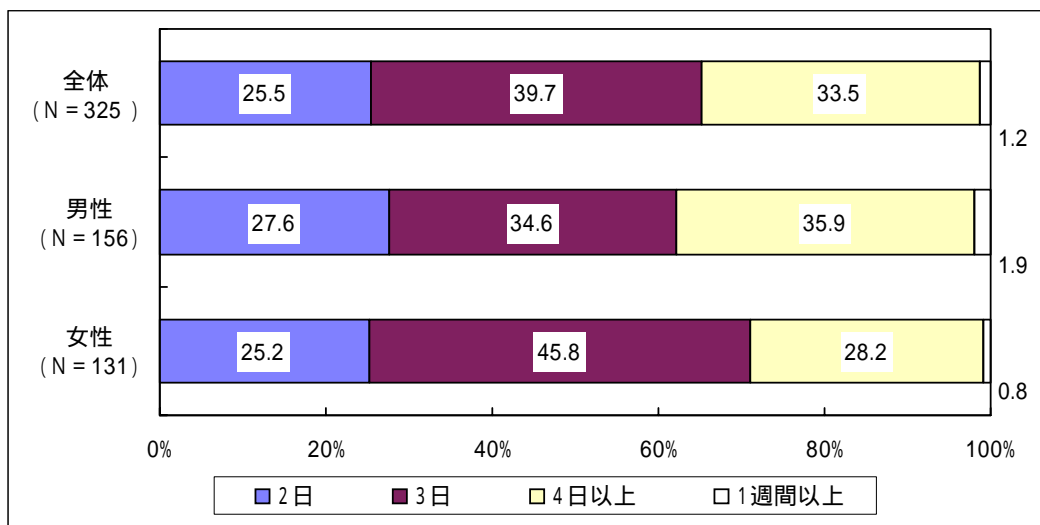
図表Ⅲ－6 パッケージツアーの利用



4. 旅行行程

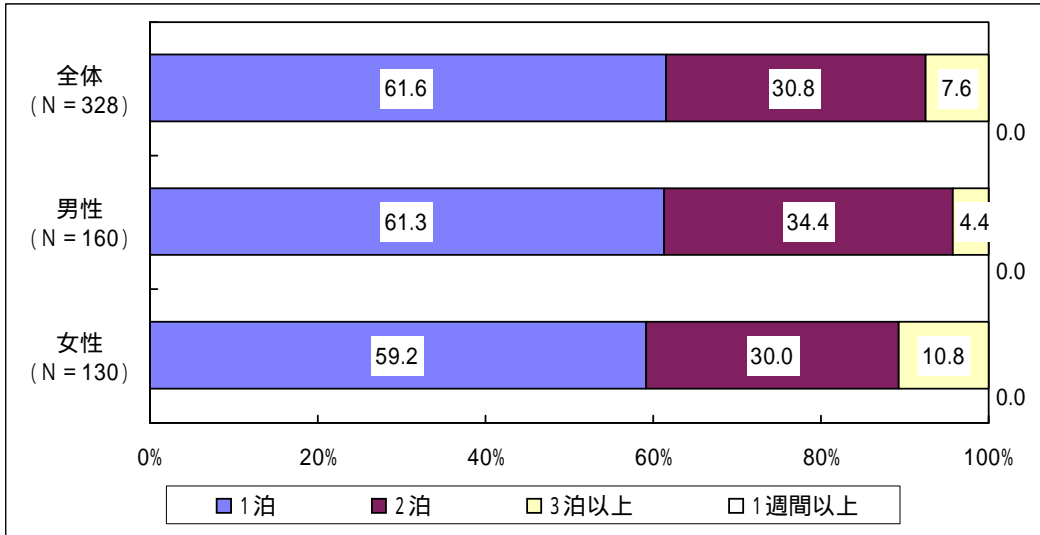
- 旅行日数については、「3日」が40%と最も多くなっている。次いで「4日以上」が34%、「2日」が26%となっている。
- 性別にみると、「4日以上」の旅行日数は男性で38%、女性で29%となっており、男性の旅行日数がやや長くなる傾向が見受けられる。

図表Ⅲ－7 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62%、「2泊」が31%であり、この2つで9割以上を占めている。「3泊以上」の割合は8%にとどまっている。
- 男女とも「1泊」とする回答が最も多く、全体の6割を占めているのは同様であるが、女性で、「3泊以上」とする回答がやや多くなっている。
- なお、回答者のうち、定山溪温泉で宿泊しているのは97名で、全体の30%を占めているものの、そのほとんど(93名、96%)が「1泊」となっている。

図表Ⅲ－８ 札幌での宿泊日数



図表Ⅲ－９ 札幌での平均宿泊日数

	全体 (N = 328)	男性 (N = 160)	女性 (N = 130)
平均宿泊日数(日)	1.47	1.44	1.53

図表Ⅲ－10 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	202	93
2泊	101	4
3泊以上	25	0
1週間以上	0	0
合計	328	97

- 札幌市以外の宿泊地としては、阿寒（26%）、登別（24%）、小樽（23%）、層雲峡（20%）、函館（18%）の順で多くなっている。また、十勝川、川湯などを挙げる回答も一定程度みられ、合わせて温泉地に宿泊するケースが多いことがうかがわれる。
- 札幌以外に訪問した道内観光地についてみると、「小樽」が 39%と突出して多くなっている。次いで「支笏湖」が 16%、「網走」が 15%、「阿寒」が 13%、「摩周湖・川湯」が 12%と続いている。

図表Ⅲ－11 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 (%)
阿寒	27	25.5	千歳・支笏湖	2	1.9
登別	25	23.6	富良野	2	1.9
小樽	24	22.6	北,見	2	1.9
層雲峡	21	19.8	ニセコ	1	0.9
函館	19	17.9	ルスツ	1	0.9
網走	10	9.4	洞爺	1	0.9
知床・ウトロ	7	6.6	キロロ	1	0.9
十勝川	6	5.7	根室	1	0.9
旭川	5	4.7	釧路	1	0.9
川湯	5	4.7	稚内	1	0.9
温根湯	4	3.8	道外	3	2.8
トマム	3	2.8	サンプル数	106	-

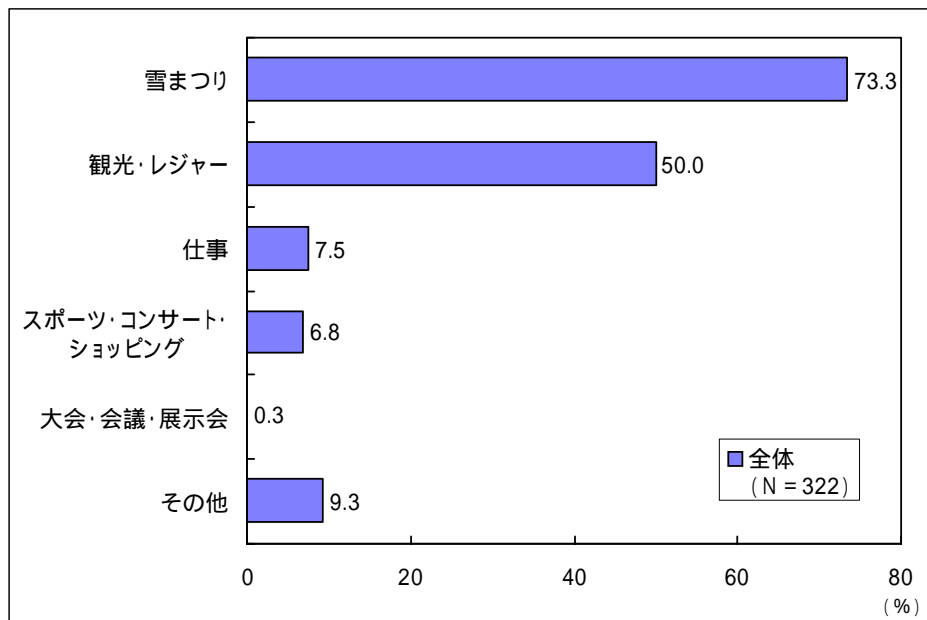
図表Ⅲ－10 札幌市以外の訪問観光地（複数回答）

	実数 (人)	構成比 (%)		実数 (人)	構成比 (%)
小樽	129	38.7	富良野	7	2.1
支笏湖	53	15.9	トマム	7	2.1
網走	51	15.3	ルスツ	6	1.8
阿寒	43	12.9	釧路	6	1.8
摩周湖・川湯	41	12.3	苫小牧	4	1.2
層雲峡	39	11.7	ニセコ	3	0.9
函館	34	10.2	白老	2	0.6
登別	29	8.7	美瑛	2	0.6
旭川	27	8.1	稚内	2	0.6
十勝川温泉	21	6.3	紋別	2	0.6
洞爺	11	3.3	えりも	1	0.3
温根湯	8	2.4	根室	1	0.3
知床(ウトロ)	8	2.4	留萌	0	0.0
帯広	8	2.4	サロマ湖	0	0.0
大沼公園	7	2.1	サンプル数	333	-

5. 旅行の目的

- 雪まつり期間中の調査ということもあり、旅行の目的については、「雪まつり」を挙げる回答が 73%と最も多く、次いで「観光・レジャー」が 50%となっている。
- 「雪まつり」や「観光・レジャー」が大部分を占める傾向は、性別に関わらず共通した傾向であるが、特に女性において「雪まつり」を挙げる回答が 86%と非常に多くなっている。そのほかでは、男性において「仕事」で来訪するケースがいくつか見られる。

図表Ⅲ－13 旅行の目的（複数回答）



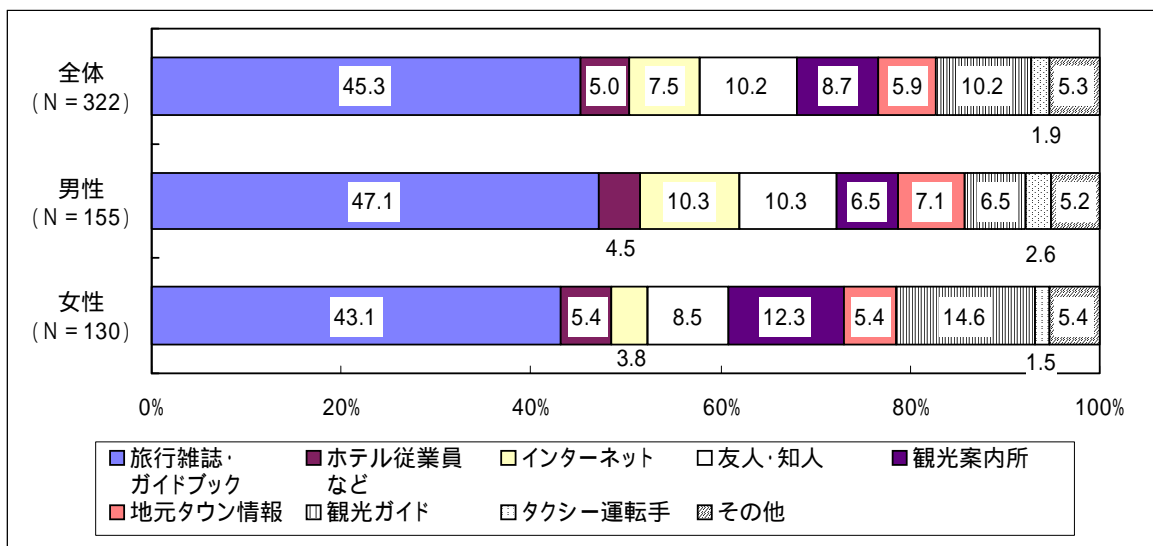
図表Ⅲ－14 性別にみた旅行の目的（複数回答）

	全体 (N = 322)	男性 (N = 158)	女性 (N = 128)
雪まつり	73.3	62.0	85.9
観光・レジャー	50.0	55.7	46.1
仕事	7.5	13.3	1.6
スポーツ・コンサート・ショッピング	6.8	5.1	8.6
大会・会議・展示会	0.3	0.6	0.0
その他	9.3	9.5	9.4

6. 札幌での情報入手の方法

- 来札幌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」であり、45%を占めている。このほかでは「友人・知人」「観光ガイド」がそれぞれ10%と多くなっている。
- 男女とも「旅行雑誌・ガイドブック」が4割以上を占めている傾向は同様であるが、男性で「インターネット」、女性で「観光ガイド」「観光案内所」の割合がやや多くなっている。

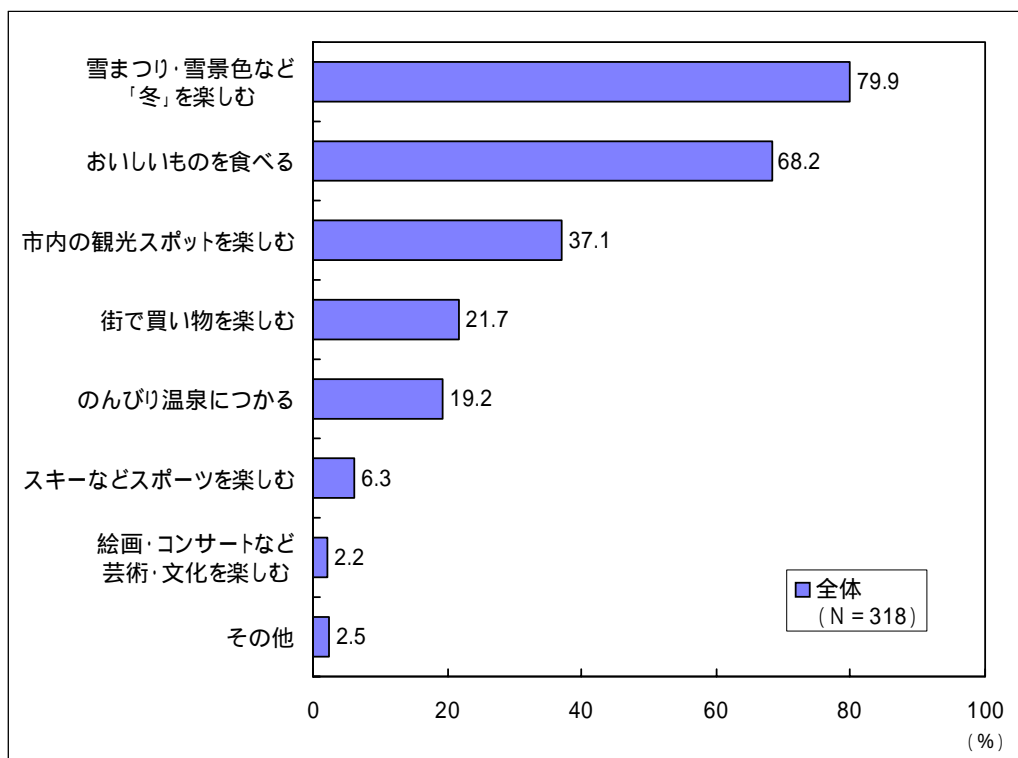
図表Ⅲ－15 情報入手で最も重視したもの



7. 札幌での楽しみ

- 札幌での楽しみは「雪景色、寒さなど『冬』を楽しむ」が 80%と最も多く、次いで「おいしいものを食べる」が 68%となっている。これら2項目で、回答割合が半数を超えており、来札幌客の楽しみを中心になっているといえる。そのほかでは、「市内の観光スポットを楽しむ」が 37%、「街で買物を楽しむ」が 22%、「のんびり温泉につかる」が 19%と一定の割合を占めている。
- 性別よる違いをみると、「市内の観光スポットを楽しむ」で男性の回答割合が高くなっており、「雪景色、寒さなど『冬』を楽しむ」「おいしいものを食べる」で女性の回答割合が高くなっている。

図表Ⅲ－16 札幌での楽しみ（複数回答）

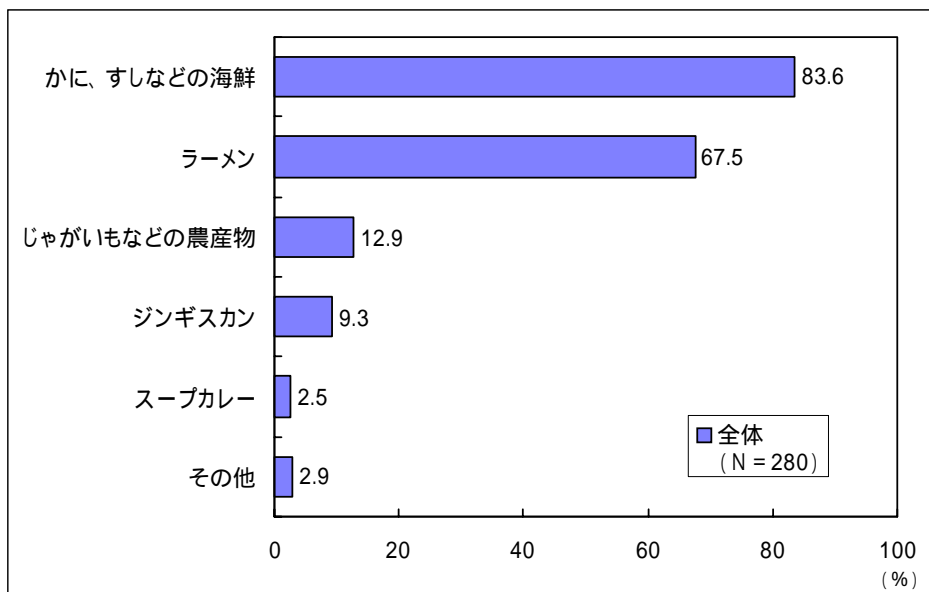


図表Ⅲ-17 性別にみた札幌での楽しみ（複数回答）

	全体 (N = 318)	男性 (N = 155)	女性 (N = 131)
雪まつり・雪景色など 「冬」を楽しむ	79.9	74.8	87.0
おいしいものを食べる	68.2	69.0	74.0
市内の観光スポットを楽しむ	37.1	41.3	32.8
街で買い物を楽しむ	21.7	20.6	19.8
のんびり温泉につかる	19.2	19.4	19.8
スキーなどスポーツを楽しむ	6.3	6.5	6.9
絵画・コンサートなど 芸術・文化を楽しむ	2.2	2.6	1.5
その他	2.5	3.9	0.8

- 「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割近くを占めているが、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84%、68%となっている。また、「ジンギスカン」や「じゃがいもなどの農産物」に期待している来札客も一定程度見られ、ともに10%ほどを占めている。
- 男女とも「かに、すしなどの海鮮」や「ラーメン」の回答割合が多いという傾向は同様であるが、男性では「かに、すしなどの海鮮」を、女性で「ラーメン」「じゃがいもなどの農産物」を回答する割合がやや多くなっている。
- 実際に、「かに、すしなどの海鮮」や「ラーメン」を食べた来札客に、その満足度を尋ねると、両者とも「満足」と「やや満足」を合わせた満足派の割合が8割半ばを占めており、来札客の満足度が高いといえる。

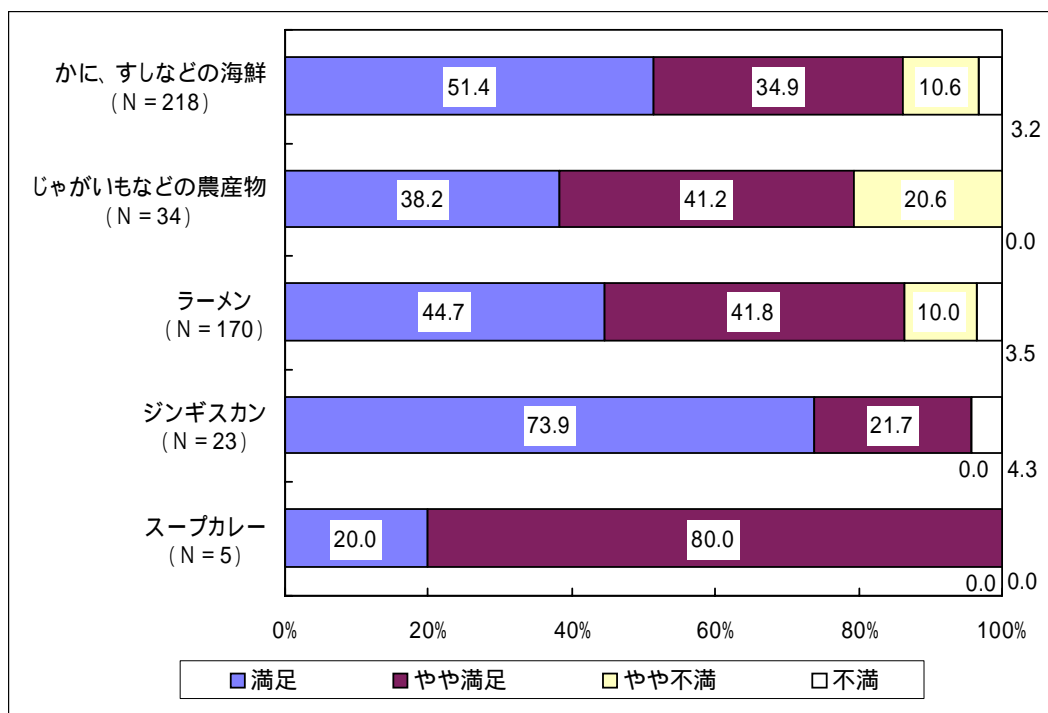
図表Ⅲ－18 期待している食べ物（複数回答）



図表Ⅲ－19 性別にみた期待している食べ物（複数回答）

	全体 (N = 280)	男性 (N = 138)	女性 (N = 120)
かに、すしなどの海鮮	83.6	85.5	80.8
ラーメン	67.5	65.2	71.7
じゃがいもなどの農産物	12.9	10.9	14.2
ジンギスカン	9.3	10.1	9.2
スープカレー	2.5	1.4	3.3
その他	2.9	4.3	1.7

図表Ⅲ-20 期待している食べ物に対する満足度評価



注) 「じゃがいもなどの農産物」「ジンギスカン」「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。

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
かに、すしなどの海鮮	1.21	1.21	1.20
じゃがいもなどの農産物(注)	0.97	0.92	0.94
ラーメン	1.14	1.04	1.25
ジンギスカン(注)	1.61	1.36	1.82
スープカレー(注)	1.20	2.00	1.00

注) 「じゃがいもなどの農産物」「ジンギスカン」「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

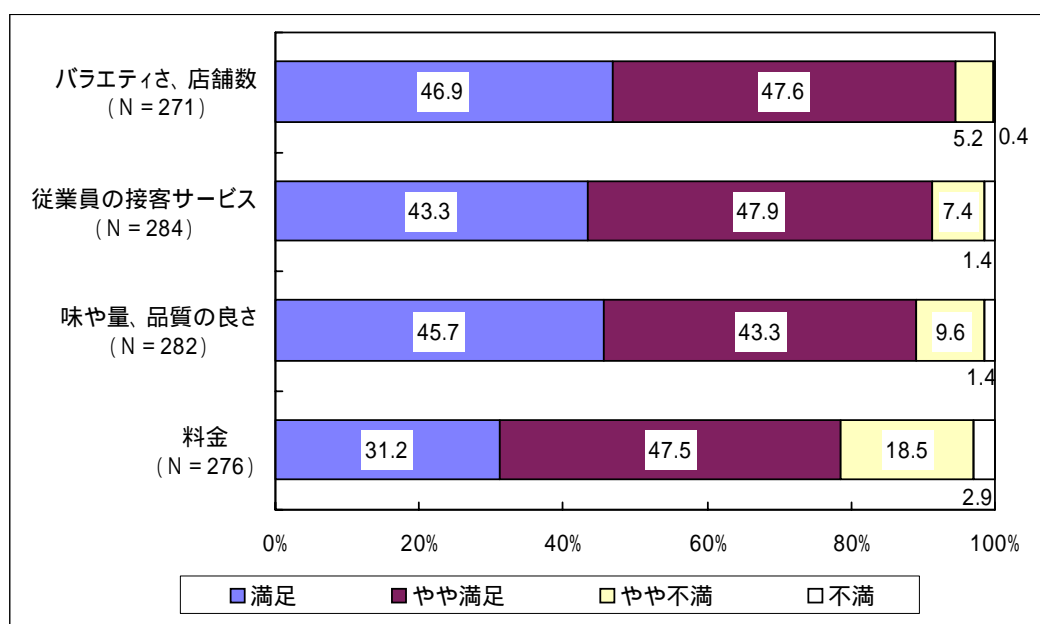
1. 札幌観光の満足度

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」で満足派の割合が9割を超えている。また「味や量、品質の良さ」でも満足派の割合は9割近くを占めており、来札客の満足度は高いといえる。
- 一方、「料金」については、満足派の割合は8割を下回り、他の項目よりも少なくなっている。しかも「満足」の割合が他の項目と比べて低く、平均得点[※]も0.86と他の項目を大きく下回っている。
- 性別にみると、男女とも概ね同様の傾向となっているが、男性において「味や量、品質の良さ」「料金」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



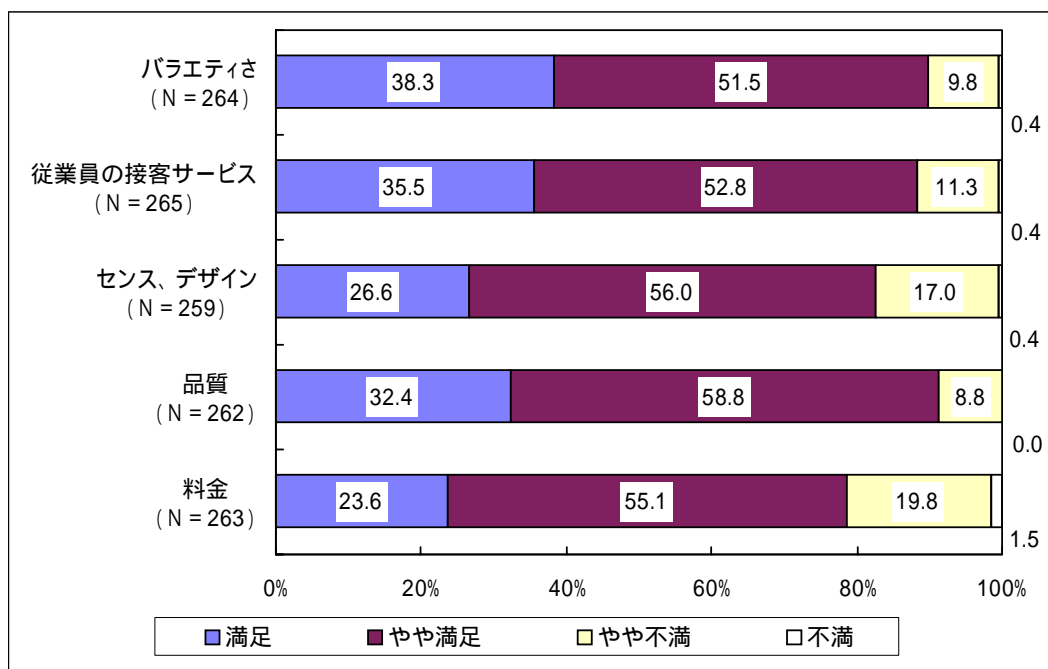
図表Ⅳ－２ 飲食店の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性
バラエティさ、店舗数	1.35	1.40	1.24
従業員の接客サービス	1.24	1.26	1.30
味や量、品質の良さ	1.22	1.19	1.27
料金	0.86	0.75	0.98

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」「品質」では満足派の割合が9割前後を占めている。一方、「センス、デザイン」は満足派が83%とやや低くなっているほか、「料金」については満足派の割合が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0.79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0.92と他の項目と比べて低く、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、なかでも「センス、デザイン」「料金」の評価がより厳しくなっている。

図表IV-3 おみやげ品に対する満足度評価



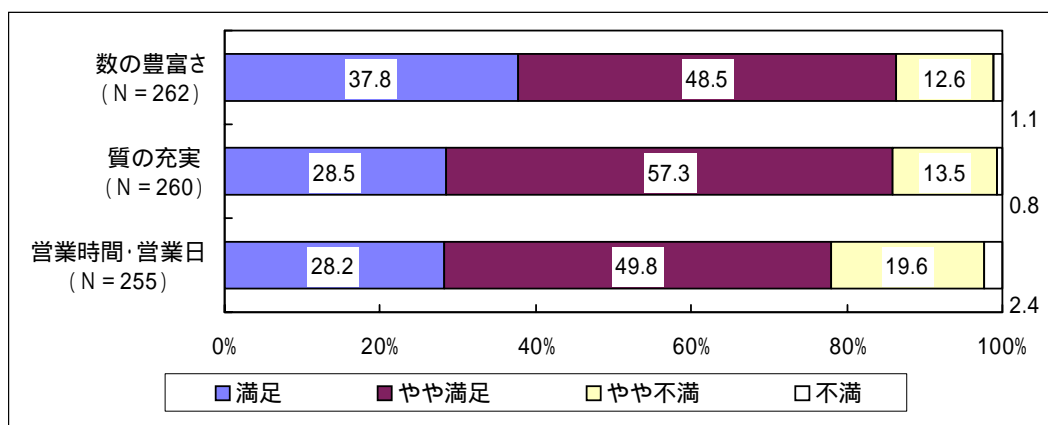
図表IV-4 おみやげ品の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性
バラエティさ	1.17	1.08	1.23
従業員の接客サービス	1.12	1.09	1.11
センス、デザイン	0.92	0.83	1.05
品質	1.15	1.11	1.20
料金	0.79	0.64	0.92

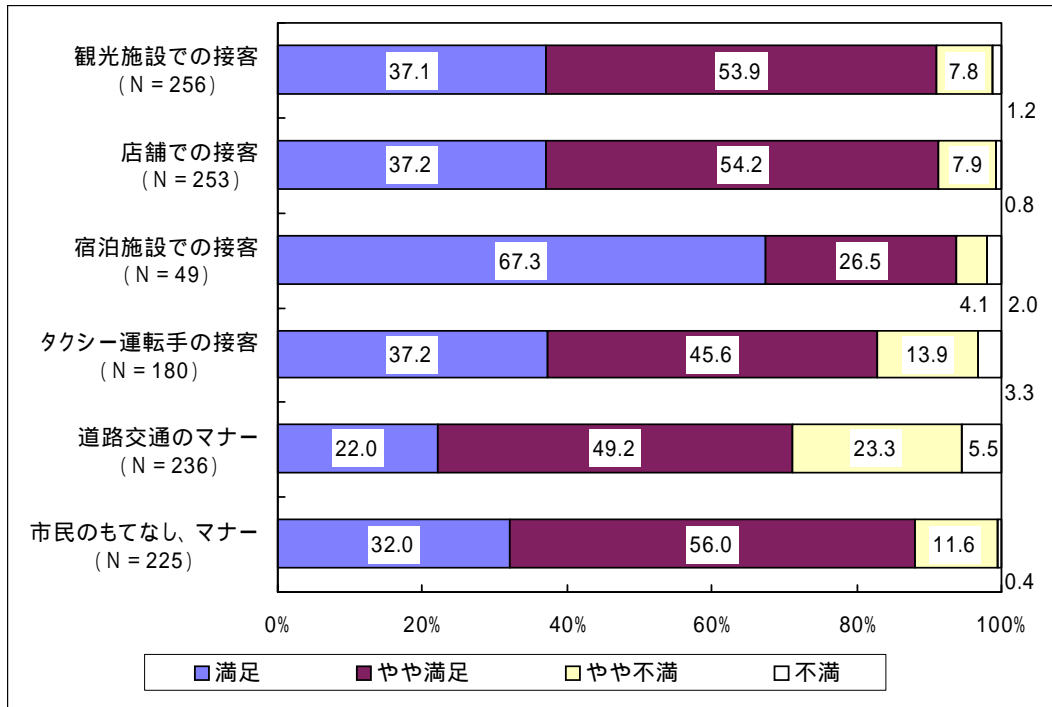
3) 観光地としての評価

- 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「景観・自然」(95%)、「宿泊施設での接客」(94%)、「店舗での接客」(91%)、「観光施設での接客」(91%)、「観光案内所での紹介」(90%)などが挙げられる。
- 一方、満足派の少ない項目として、「道路交通のマナー」(71%)、「施設利用料金」(77%)、「交通費・飲食費・宿泊費・買物料金」(78%)、観光スポットの「営業時間・営業日」(78%)、「観光スポットへの案内表示・案内板」(79%)などが挙げられる。
- 各評価項目を、①観光スポット、②接客やマナー、③観光情報、④市内での移動、⑤街並み、⑥物価、⑦自然や天候、の7つに分類すると、全般的に②接客やマナー、③観光情報、⑤街並みで評価が高く、④市内での移動、⑥物価で評価が低くなっている。なお、②接客やマナーについては、各項目が概ね高い評価を得ているものの、「道路交通のマナー」および「タクシー運転手の接客」の評価が低くなっている。
- そのほか、①観光スポットの評価に関しては、「数の豊富さ」「質の充実」の評価が比較的高くなっている一方で、「営業時間・営業日」の評価が低くなっている。
- 性別にみると、ほとんど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「交通の便や移動のしやすさ」「観光施設での接客」「店舗での接客」「交通費・飲食費・宿泊費・買物料金」「市内のきれいさ、清潔さ」が挙げられる。

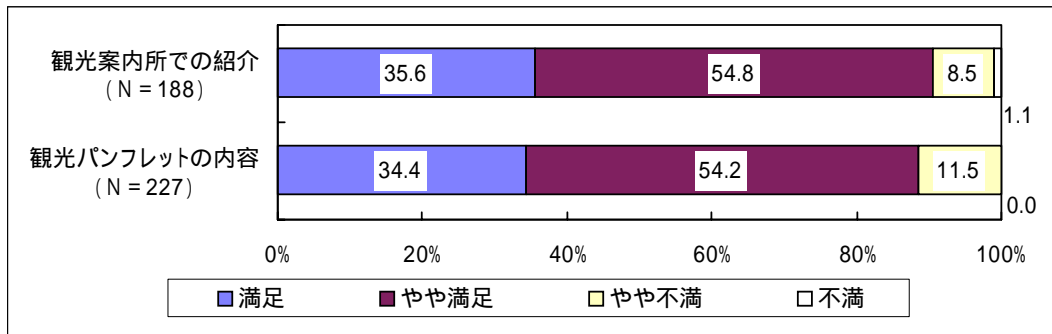
図表Ⅳ－5 観光地としての満足度評価（観光スポットについて）



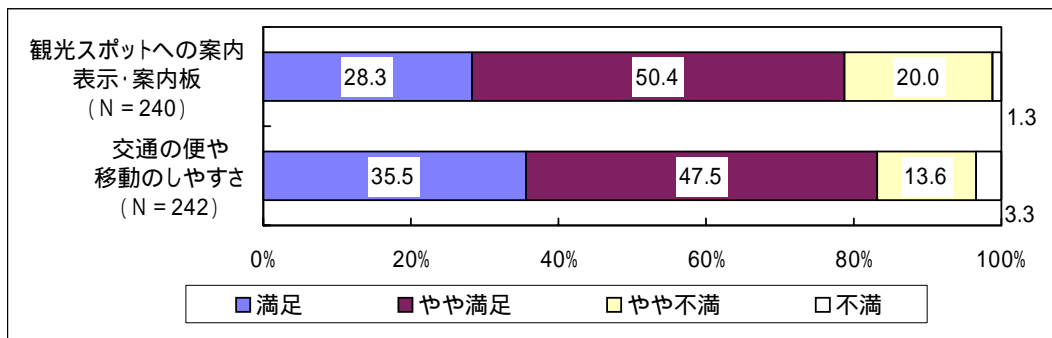
図表Ⅳ－６ 観光地としての満足度評価（接客やマナーについて）



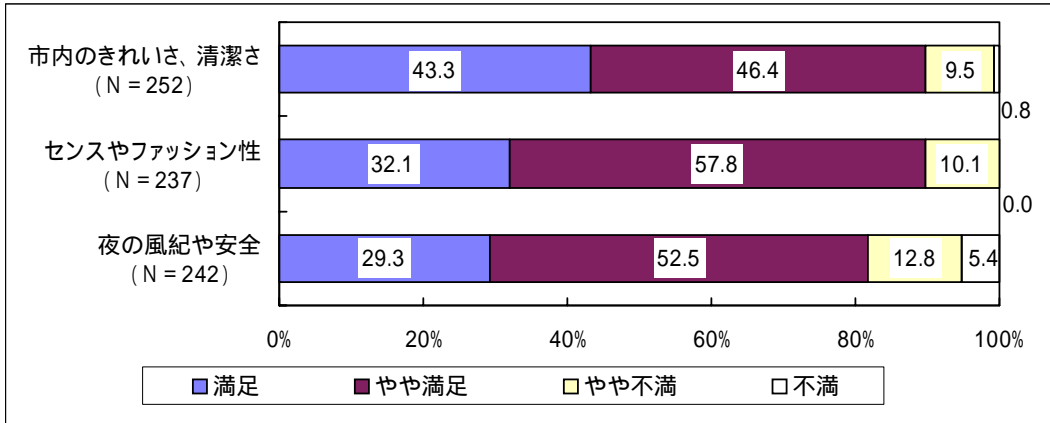
図表Ⅳ－７ 観光地としての満足度評価（観光情報について）



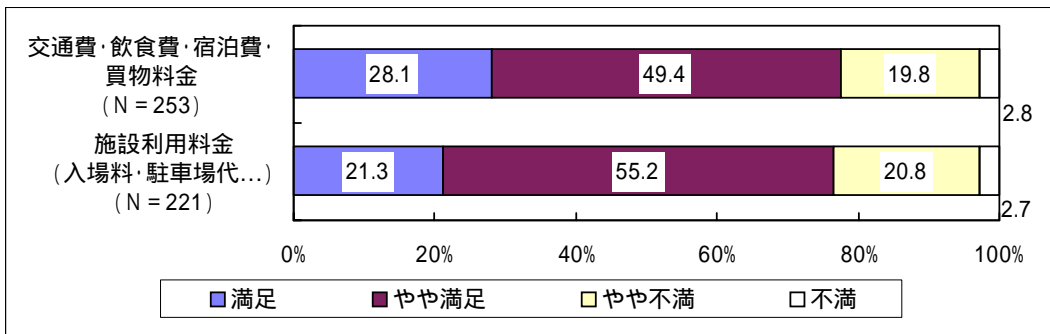
図表Ⅳ－８ 観光地としての満足度評価（市内での移動について）



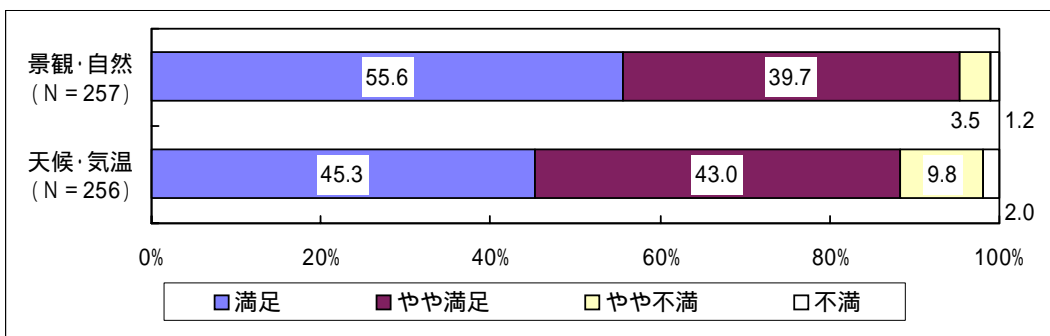
図表Ⅳ－9 観光地としての満足度評価（街並みについて）



図表Ⅳ－10 観光地としての満足度評価（物価について）



図表Ⅳ－11 観光地としての満足度評価（自然や天候について）



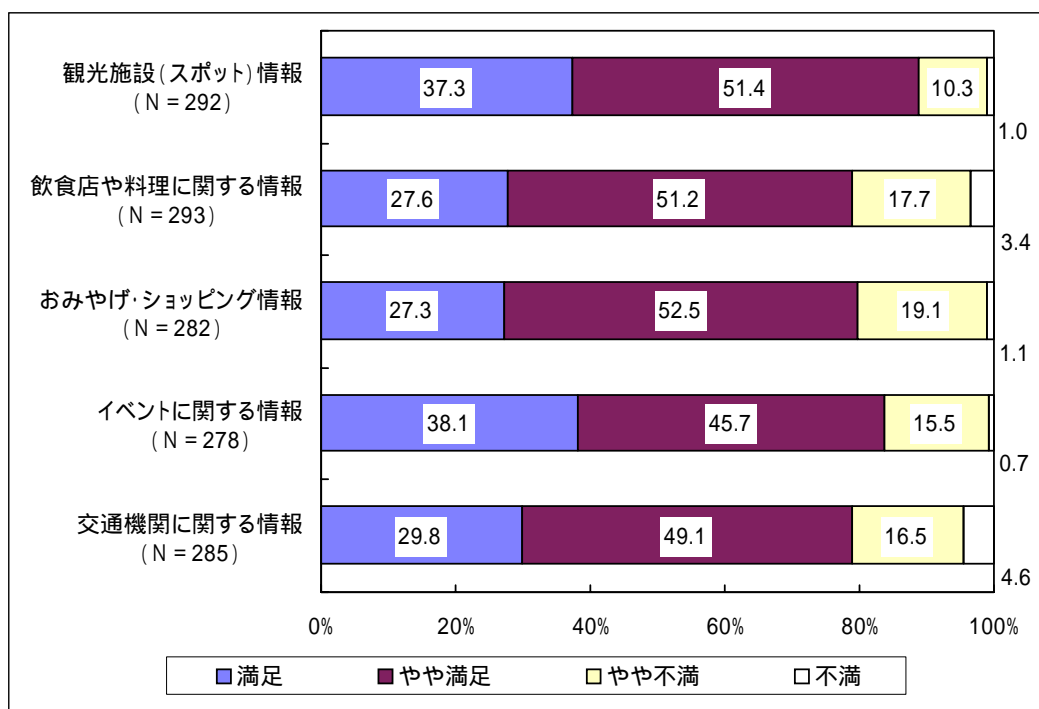
図表Ⅳ－12 観光地としての評価に対する平均得点

	全体	男性	女性
観光スポット： 数の豊富さ	1.09	1.07	1.07
観光スポット： 質の充実	0.99	0.96	0.99
観光スポット： 営業時間・営業日	0.82	0.81	0.83
接客・マナー： 観光施設での接客	1.18	1.04	1.34
接客・マナー： 店舗での接客	1.19	1.06	1.34
接客・マナー： 宿泊施設での接客	1.53	1.61	1.39
接客・マナー： タクシー運転手の接客	0.99	0.88	1.06
接客・マナー： 道路交通のマナー	0.59	0.54	0.61
接客・マナー： 市民のもてなし、マナー	1.08	1.06	1.11
観光情報： 観光案内所での紹介	1.15	1.09	1.18
観光情報： 観光パンフレットの内容	1.11	1.03	1.23
市内での移動： 観光スポットへの案内表示・案内板	0.85	0.79	0.87
市内での移動： 交通の便や移動のしやすさ	0.98	0.78	1.21
街並み： 市内のきれいさ、清潔さ	1.22	1.10	1.37
街並み： センスやファッション性	1.12	1.07	1.14
街並み： 夜の風紀や安全	0.88	0.76	0.97
物価： 交通費・飲食費・宿泊費・買物料金	0.80	0.74	0.81
物価： 施設利用料金(入場料・駐車場代...)	0.71	0.57	0.85
自然や天候： 景観・自然	1.45	1.43	1.44
自然や天候： 天候・気温	1.20	1.23	1.14
その他	0.77	0.82	0.25

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割近くを占めている。
- そのほかの項目では、「イベントに関する情報」で満足派の割合が8割を超えているものの、「飲食店や料理に関する情報」「おみやげ・ショッピング情報」「交通機関に関する情報」については満足派の割合が8割程度にとどまっている。
- 平均得点から各項目の評価についてみると、「飲食店や料理に関する情報」「おみやげ・ショッピング情報」「交通機関に関する情報」の平均得点が1.00を下回っている。
- 性別にみると、一般的に男性からの評価が厳しくなっているが、「飲食店や料理に関する情報」では女性からの評価が厳しくなっている。

図表IV-13 情報入手に対する満足度評価



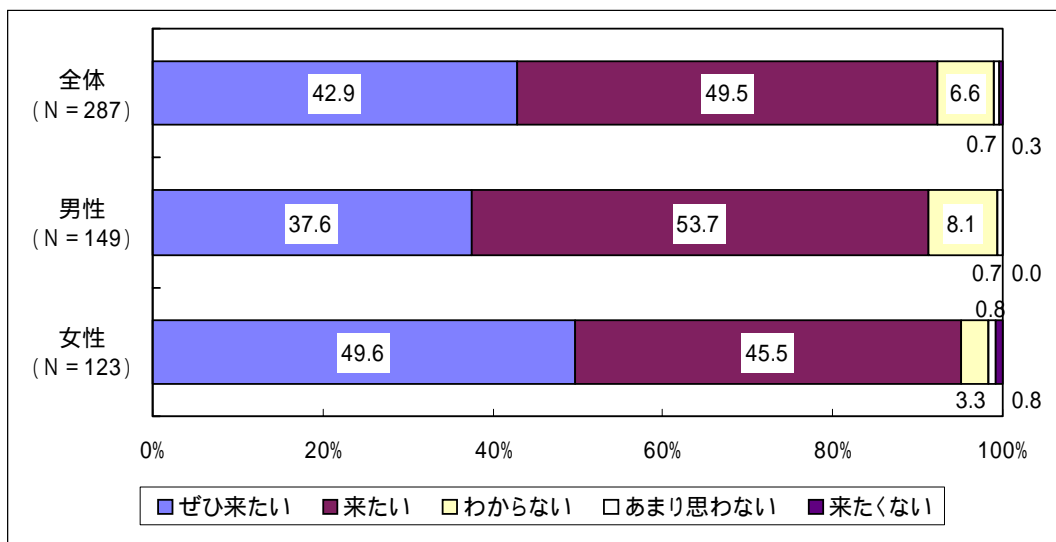
図表IV-14 情報入手の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性
観光施設(スポット)情報	1.14	1.16	1.09
飲食店や料理に関する情報	0.82	0.88	0.72
おみやげ・ショッピング情報	0.86	0.76	0.92
イベントに関する情報	1.05	0.93	1.10
交通機関に関する情報	0.83	0.70	0.91

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」が43%、「来たい」が50%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1%にとどまっている。
- 性別にみると、女性では「ぜひ来たい」とする回答が半数を占めており、女性の再訪意向がより高くなっている。

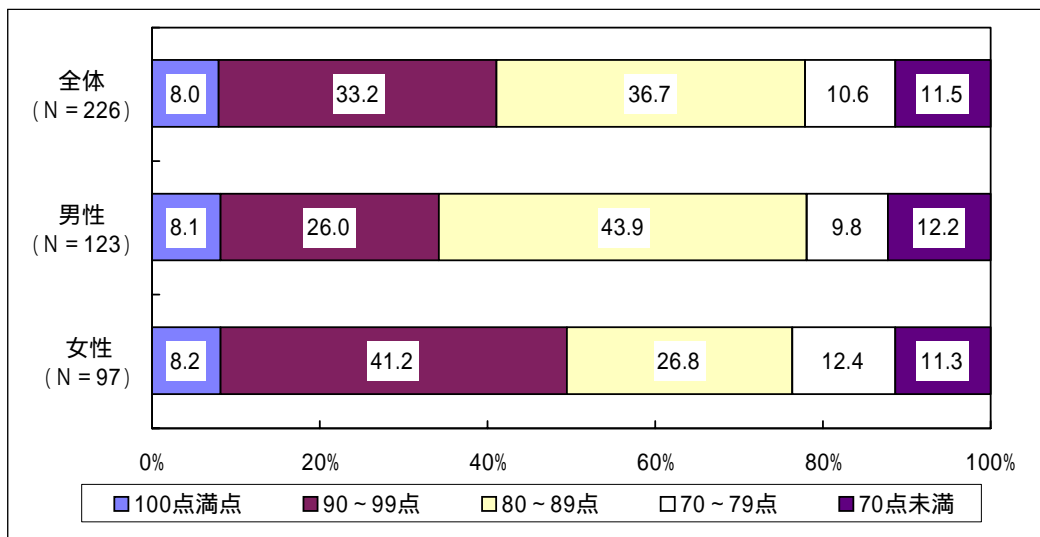
図表IV-15 札幌への再訪意向



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、「80～89点」が37%と最も高く、次いで「90～99点」が33%となっている。100点満点をつける来札客も8%ほど見られ、「80点以上」の高い点数をつける来札客が8割近くを占めている。平均得点は82.1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、「80点以上」と評価した割合は男女間で大きな差はみられないが、女性では「90点以上」と評価した割合が半数を占めており、女性からの評価が高くなっている。

図表IV-16 観光都市としての札幌の採点結果



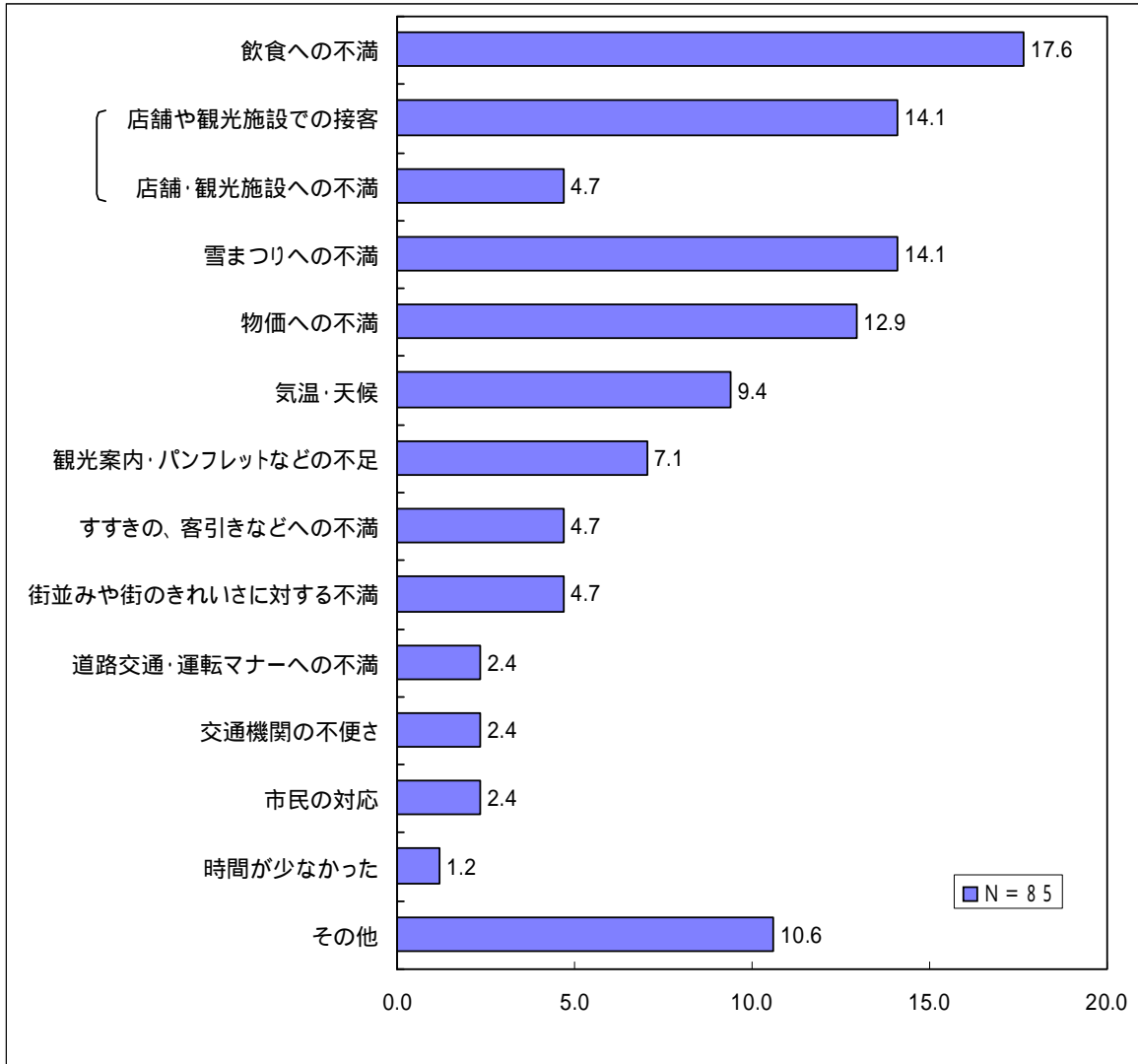
5. 来札客の感想

- アンケート調査では、観光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) 観光客が「がっかりしたこと」

- 全体を通してみると、観光客ががっかりした内容は多岐に渡っているが、「飲食」や「店舗・観光施設など」「雪まつり」「物価」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、個別の回答事例を見ることにする。
- 「飲食」については、「かに、すしなどの海鮮」や「ラーメン」など、来札客が期待している食べ物に対する不満が多くなっている。そのほか特徴的なものとしては、「土地の特色ある料理」がなかったとする意見がみられた。
- 「店舗・観光施設」については、接客態度に言及する意見が多く、店員や係員、タクシー運転手の接客態度に指摘する意見が多くみられた。また、特徴的な意見としては、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あった。また、個別の観光スポットについては時計台に関する意見がいくつか見られた。
- 「雪まつり」については、雪像の規模や状態に関する意見が多くみられたほか、ライトアップの時間帯を延長してほしいといった意見もいくつかみられた。
- 「物価」については、海産物や食事の価格が高いとする意見がみられた。

図表Ⅳ-17 観光客が「がっかりしたこと」の回答内訳



観光客ががっかりしたこと（具体的な事例のみ抜粋）

○飲食への不満

- ・ウニ丼を楽しみにしていたが、札幌駅周辺の良い店を見つけることができなかった。結局、食べれたが、量や質が思っていたより劣っていてがっかりした。
- ・旅行誌や地元タウン誌の両方に良いことが書いてあったが、ネタがあまりよくなかった。穴子だけはうまかった。
- ・専門店とうたっているにも関わらず、カニが冷凍だった。
- ・期待したほどのラーメンではなかった。
- ・土地の特色ある料理があまりなかった。

○店舗・観光施設での接客

- ・タクシーの対応がとても感じが悪かった。
- ・タクシーで、駅からホテルまでが近いためか返事もせず、有難うございましたもなかった！
- ・おみやげ屋の接客マナーが最低。

○店舗・観光施設への不満

- ・目指す飲食店が予約制で入れなかった。
- ・閉店が早い。

○雪まつり

- ・大通りの雪像には未完成の作品があった。
- ・雪まつりの雪像が想像したより、小さかった。
- ・雪像が解けて少しがっかり。気温のせいですから仕方ありませんね。
- ・雪まつりのライトアップ終了の午後10時は早すぎる。せめて午後10時半頃までしてほしい。

○施設利用料金や物価への不満

- ・毛がにがあまりにも高価だった。内地で求めた方が安値に手に入る。
- ・海鮮物・すしは東京と比較して高い。
- ・夕食をすすきのみでしたが、結構高かった。信じられない。

- ・タクシーの料金がなくて、交通費が予定以上にかかった。

○気温・天候

- ・あいにく天候が悪く、思うように観光できなかった。
- ・雪がひどかったので、夜出歩けなかった。
- ・寒かった。

○観光案内・パンフレットなどの不足

- ・駅地下街の案内が少なく不便。銀行、キャッシュディスプレイを探したが大変でした。
- ・札幌駅で、コインロッカーをすぐ見つけることができず、ちょっとの間、荷物を持ってウロウロ探し回ることになりました。
- ・100円バスは良い企画だが、案内がわかりにくい。
- ・簡易観光案内所でパンフレットがなく、口答による交通案内でわかりづらく、訪問をあきらめることになった

○すすきの、客引きなどへの不満

- ・すすきのの客引が多く、静かに散策するにはとてもがっかりした。
- ・すすきのでのビラ配り・客引きが多すぎる。特に夜。歩いていてうっとおしい。

○街並みや街のきれいさに対する不満

- ・道路がゴミ等で汚い。
- ・除雪状況があまり良くない。脇道の除雪がほとんど実施されていない。

○道路交通・運転マナーへの不満

- ・運転マナーが悪い。
- ・碁盤の目のように整然としていますが、角々に信号があり車で通るとイライラする。

○交通機関の不便さ

- ・小樽から定山溪へ帰ってくるバスの便が少なかった。
- ・夜、札幌から支笏湖氷濤まつりへ行く手段がタクシーかレンタカーしかないため、観光できなかった。

○市民の対応

- ・エレベーターの乗り降りの常識が無い。

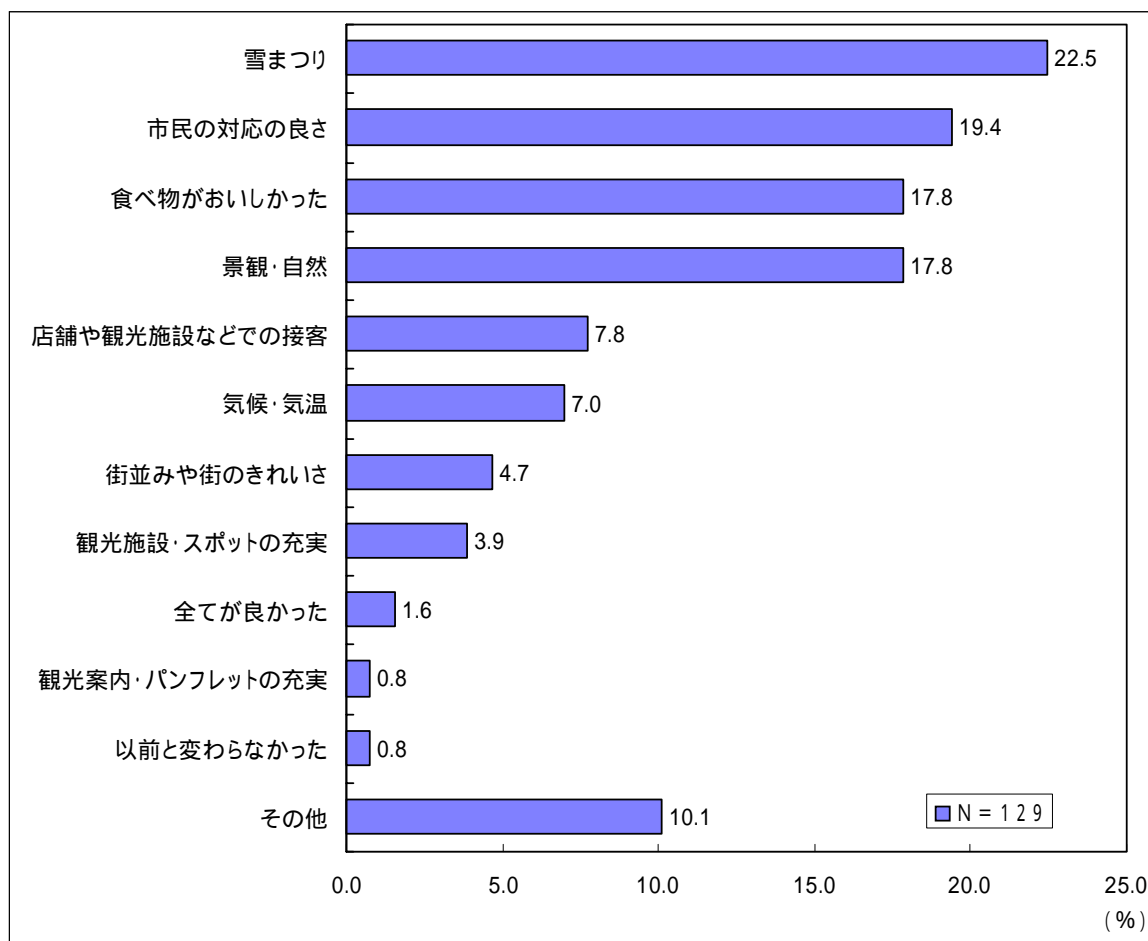
○その他

- ・札幌市全体が観光地としての配慮が欠けている。その点函館市は市全体で観光地北海道としての対応ができている。
- ・建物の中は暖かすぎて、着る物の脱ぎ着が大変。中で汗をかいて、外で冷えた。

2) 観光客が「うれしかったこと」

- 「うれしかったこと」では、「雪まつり」に関する感想が多かったほか、「市民の対応の良さ」「食べ物がおいしかった」「景観・自然」に関する感想を挙げる回答も多くみられた。そのほかに目立った感想としては、「店舗や観光施設での接客」「気候・気温」を挙げるものが多かった。
- なお、雪まつりについては、「がっかりしたこと」で挙げられる回答もいくつか見られたものの、「嬉しかったこと」で挙げられることが多く、相対的にみれば観光客からの評価は高いといえる。

図表Ⅳ-18 観光客が「うれしかったこと」の回答内訳



観光客がうれしかったこと（具体的な事例のみ抜粋）

○雪まつり

- ・やはり何と言っても、天気が良くて雪まつりが楽しめた。
- ・雪まつり（大通公園会場）がとてもきれいだった。
- ・雪まつりのライトアップの美しさ。
- ・雪まつりの3つの会場をまわりましたが、どの会場でも係の人が親切だった。

○市民の対応の良さ

- ・道を尋ねたとき、とても親切にわかりやすく教えてくれた。
- ・道を聞くと丁寧に教えてくれたうえ、途中までついてきてくれた。
- ・親切な人が多かった。新婚旅行で来たことをみなさんが祝ってくださった。とても嬉しかった。

○食べ物がおいしかった

- ・海鮮類がおいしかった。
- ・お寿司がおいしかった。
- ・ラーメンがおいしかった。
- ・じゃがいもがおいしかった（何処でも）。
- ・食べ物が安く、新鮮でおいしい。

○景観・自然

- ・雪景色の美しさに子ども達も大喜び。心がホッとする旅行でした。
- ・雪に埋もれた街が美しい。
- ・凍える寒さと吹付ける雪が、新鮮で気持ちよく感じました。
- ・藻岩山からの風景、北大のキャンパスが素敵です。

○店舗や観光施設などでの接客

- ・旅館のスタッフの笑顔が素晴らしい。
- ・切符を買うとき係員がいて助かった。とても親切だった。
- ・住所と店名しか分からなかったが、タクシーの運転手さんが地図を見ながら探してくれ、目的地にすぐ行き着いた。

・タクシーの運転手さんの楽しい心温まる接客姿。

○街並みや街のきれいさ

- ・街がきれい、とても分かりやすい。賑わいがあって素敵な街でした。
- ・街並みが美しい。歩きタバコの人がない。感心しました。
- ・雪が多くても道路がきちんと整備されていた。

○観光施設・スポットの充実

- ・とにかく温泉が気持ち良い。最高！本当に定山渓は素晴らしかった。
- ・品格の整ったホテルで、すっかり気に入った。細かいところへの気配りなど本当に有難いと思った。

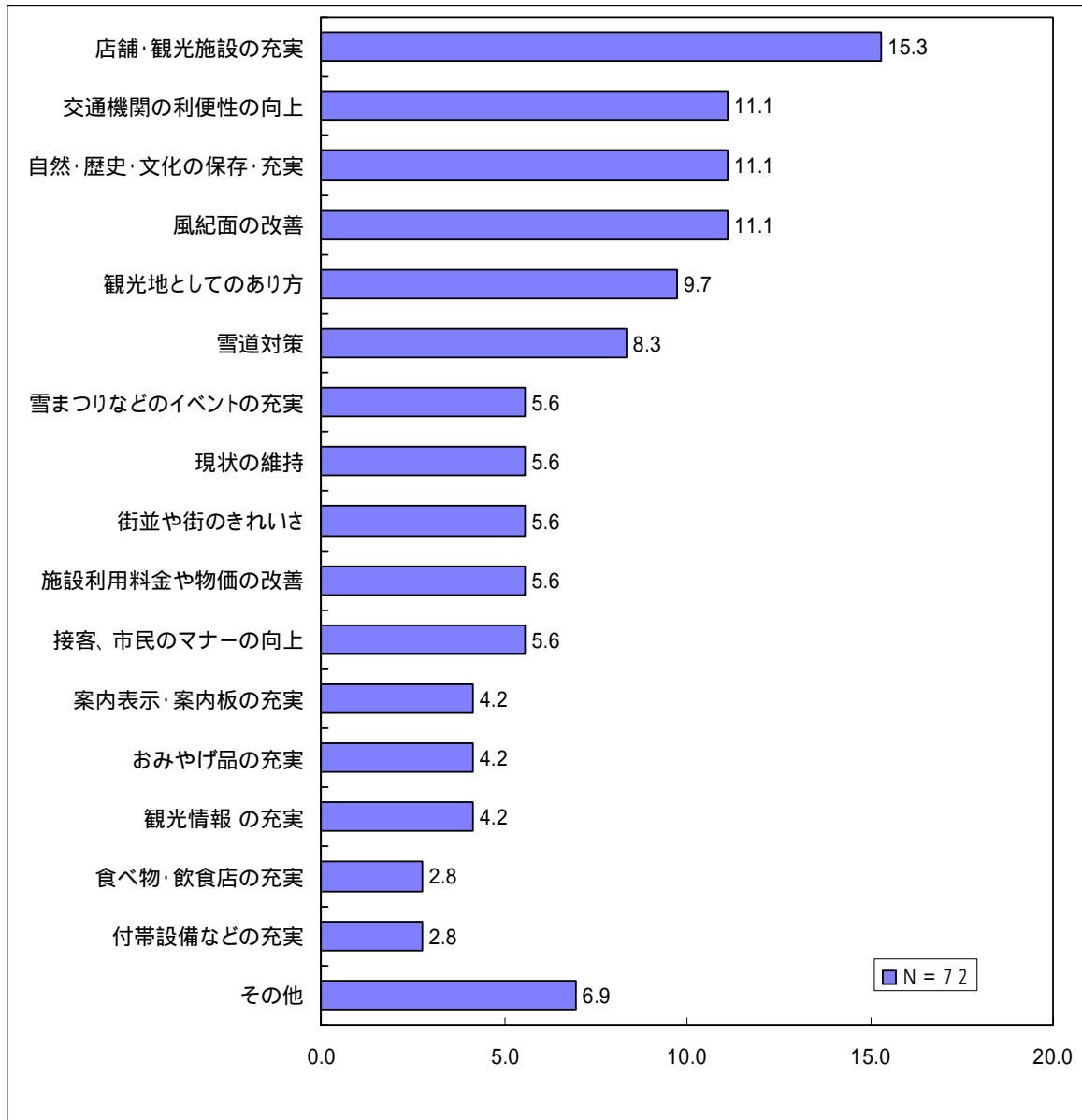
○観光案内・パンフレットの充実

- ・駅に街にホテルにと各所に無料ガイドがおいてあった。

3) 観光客が「札幌に望むこと」

- 観光客が「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「交通機関の利便性の向上」「自然・歴史・文化の保存・充実」「風紀面の改善」などが挙げられる。
- 「店舗・観光施設の充実」については、「観光場所が少ない」とする意見があるほか、営業時間の延長を望む意見がある。
- 「交通機関の利便性の向上」については、観光地までの交通機関の充実を望む意見が多く、観光名所を巡るミニバス、定山溪温泉へのシャトルバス、市内散策バスを望む意見がみられる。
- 「自然・歴史・文化の保存・充実」については、自然の維持を望む意見が多くみられる。
- 「風紀面の改善」については、すすきに関する意見が多く、客引き行為などの改善を望むものが多い。
- そのほか、冬期の調査であることを反映して「雪道対策」を望む意見もみられるほか、特徴的な意見として、駅施設などのロッカーの増加や利用時間の延長を望む意見がある。

図表IV-19 観光客が「札幌に望むこと」の回答内訳



観光客が札幌に「望むこと」（具体的な事例のみ抜粋）

○店舗・観光施設の充実

- ・今の街並みを残しつつ新しい観光スポットもあれば、なお良いと思う。
- ・市内の観光場所が少ない。
- ・観光施設の閉店がちょっと早いかも。短期の宿泊だと見たい場所が夜遅くになって見れません。せめて20時くらいまで営業をお願いします。
- ・温泉付シティホテルがあると嬉しい。

○交通機関の利便性の向上

- ・駅と観光スポットが離れているので、観光名所を巡るミニバスがあると良いかも。
- ・小樽みたいに市内散策バスがあれば良い。
- ・観光地への交通機関を（ルート、時間）を充実してほしい。
- ・定山溪温泉へのバスの不便さ、最悪！温泉へのシャトルバスがなぜない！

○自然・歴史・文化の保存・充実

- ・豊かな自然を維持して行って欲しい。あまり都市開発に急がず。
- ・北海道の広さや自然の大きさを感ずることができるような街であってほしいです。
- ・歴史的に価値のある物を大切に、手をあまり加えないでほしい。
- ・発展しすぎないで、昔の物や雰囲気を多少不便であっても大切にしてほしい。観光客中心に物事を考えなくて良いと思う。

○風紀面（すすきの、客引きなど）の改善

- ・すすきのをもう少し女性が歩きやすくして下さい。
- ・夜のすすきの周辺でやたらとチラシ配りや声かけが多く迷惑。これを何とかしてほしい。
- ・すすきのでの夕方からの風俗店の呼び込みが多く、将来小さな子供をつれての観光には問題があると思うので改善してほしい。

○観光地としてのあり方

- ・札幌にしかない物、事等、札幌独自の観光都市になってほしい。飛行機じゃな

いと来られない所ですから。

- ・もっと札幌色を。東京にないものをもっと出してほしい。
- ・見て楽しんだりゆっくりしたりできたらいいと思います。1泊出来たら充分というのが残念。

○雪道対策

- ・雪対策。雪の降らない地区から訪れると凍った道は特に危険。
- ・道を歩きやすいようにしてほしい（観光客が）。
- ・行きたい所がたくさんあるのですが、冬場は車の運転が怖くてできません。素人でも安全に運転できるようにしていただきたい。電車とタクシーではお金がかかりました。

○雪まつりなどのイベントの充実

- ・雪まつりの期間を延ばしてほしい。
- ・雪まつりのイベントはちょっとやりすぎ。ただ、雪像を見るというシンプルさがほしい。

○現状の維持

- ・前に来た時よりも街がキレイになった気がする。街の客引きもあまり多くない。一段と良くなったのでは…と思いますので、今のやり方を更に徹底してほしい。
- ・今のままで充分です。

○街並や街のきれいさ

- ・古い建物と新しい建物の調和がもう少し必要。
- ・街をきれいに。大通公園の緑化。

○施設利用料金や物価の改善

- ・物産品をもう少し安く買えるように希望します。
- ・宿泊費が高い。安くしてほしい。

○接客、市民のマナーの向上

- ・タクシーの運転手の接客態度の向上。
- ・市民、観光客のマナー。

○案内表示・案内板の充実

- ・観光スポットへの案内表示をもっと分かりやすくしてほしい。
- ・駅の中（JRも地下鉄も含めて）を移動するのに分かりづらいので、案内表示を大きくするなどしてほしい。

○おみやげ品の充実

- ・おみやげの種類を増加。

○観光情報の充実

- ・もう少し、観光客への道案内のサービスとかしてほしい。
- ・本当に美味しいレストランがどこなのか分からない。

○食べ物・飲食店の充実

- ・海鮮は期待はずれだったので食事の充実。

○付帯設備などの充実

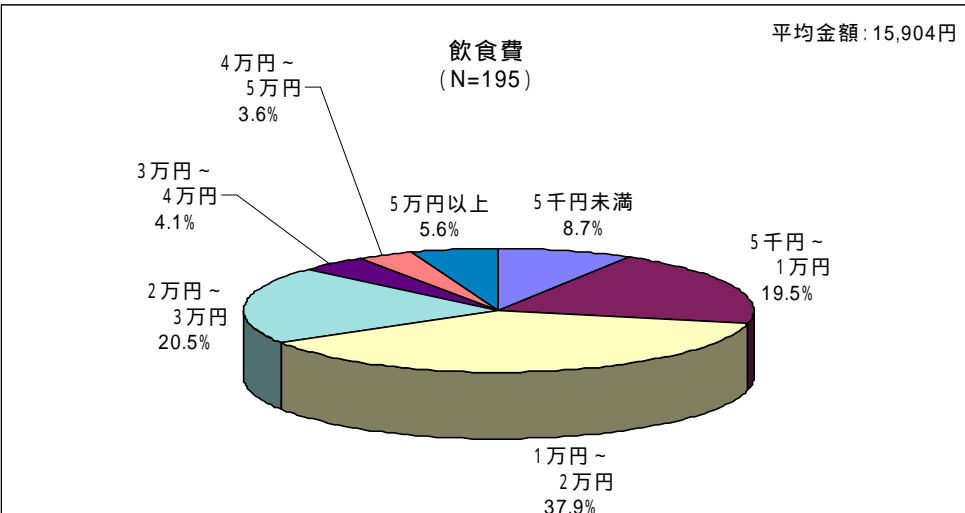
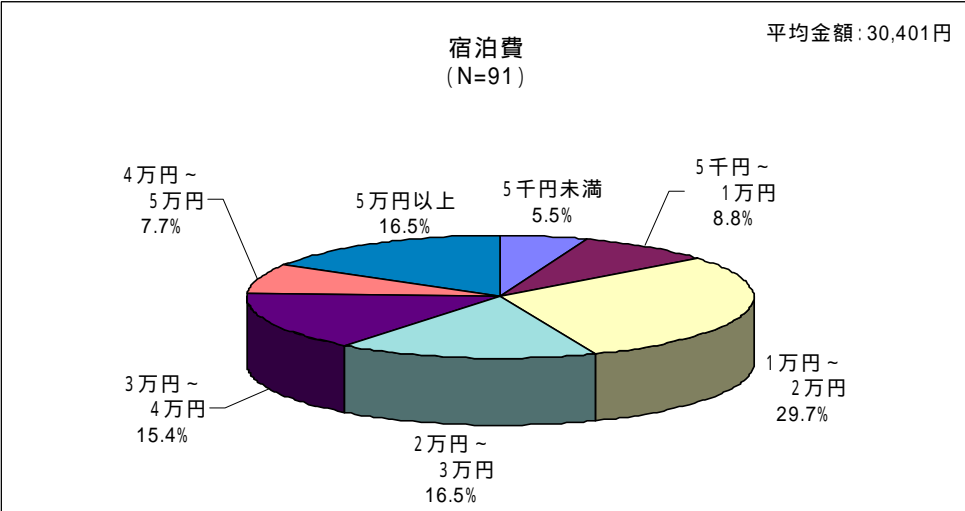
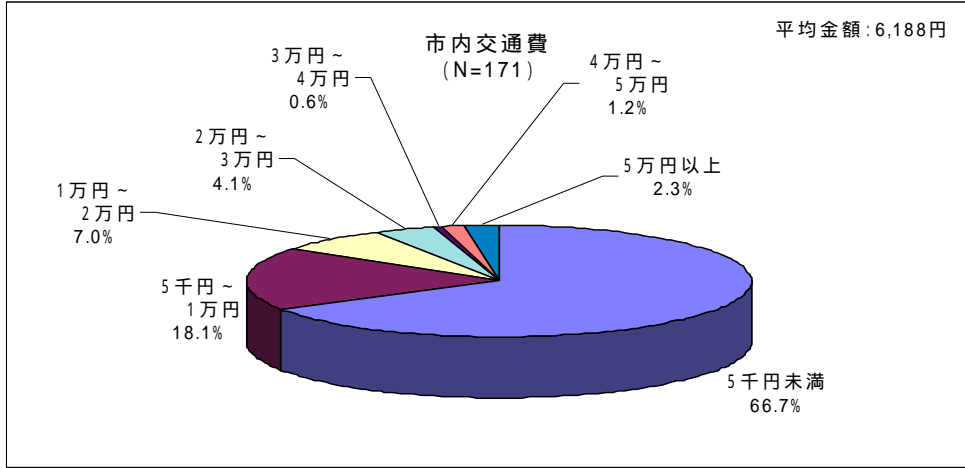
- ・駅付近のロッカーの台数を増やしてほしい。
- ・札幌を拠点に旅行する時に、ロッカー（札幌駅構内）が当日限りの利用になっているので不便。

V. 来札客の旅行予算

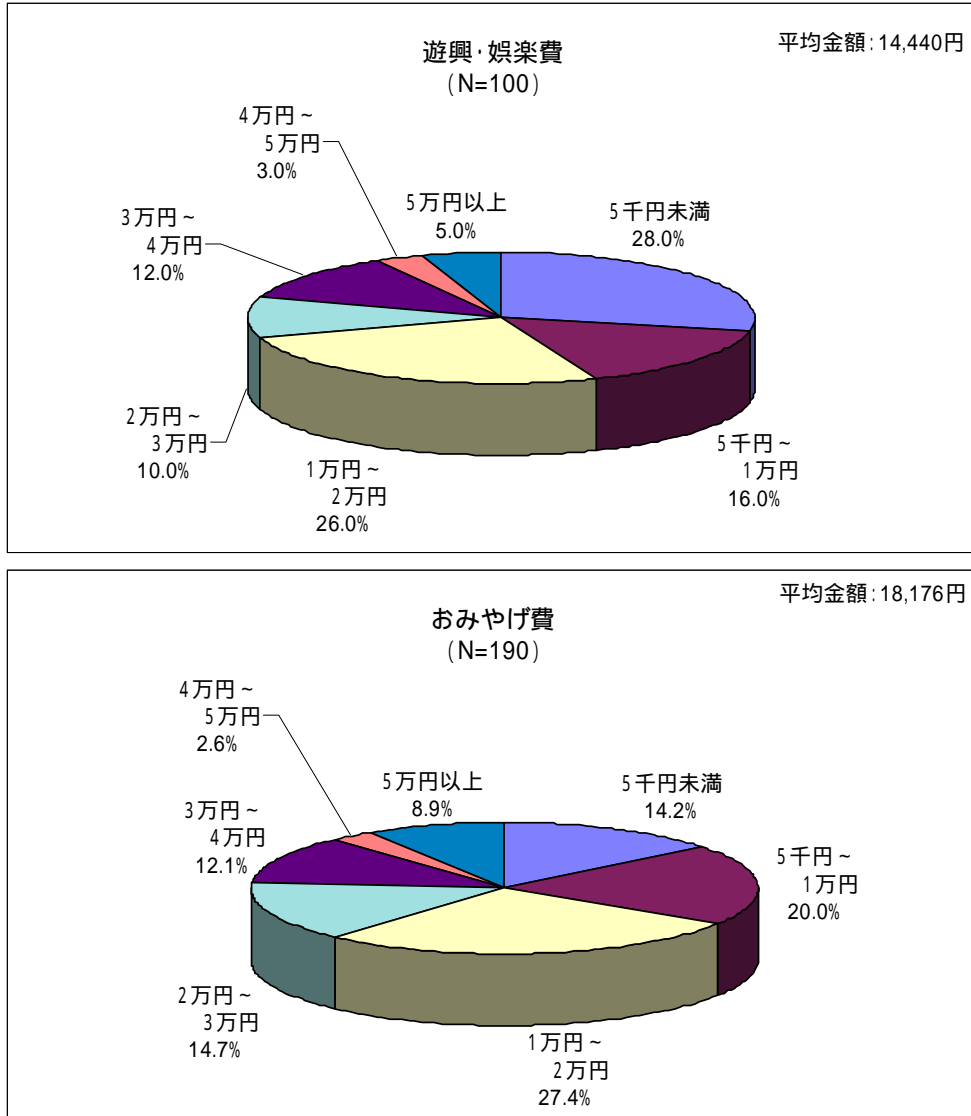
1. 札幌市内での消費金額

- 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67%と最も多くなっている。全体でも「2万円未満」とする回答が92%と大半を占めており、その平均金額は6,188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30%と最も多くなっている。そのほか「2万円～3万円」「3万円～4万円」「5万円以上」もそれぞれ10%台を占めており、その平均金額は30,401円となっている。なお、1日当たりの平均消費金額は12,106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38%と最も多くなっている。次いで「2万円～3万円」が21%、「5千円～1万円」が20%となっており、3万円未満とする回答が9割近くを占めている。平均金額は15,904円となっている。なお、1日当たりの平均消費金額は6,314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28%と最も多く、次いで「1万円～2万円」が26%と差がなく続いている。そのほか、「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14,440円となっている。なお、1日当たりの平均消費金額は6,284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27%と最も多く、「5千円～1万円」が20%で続いている。そのほか、「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18,176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30,401円であり、そのほか市内交通費を除いた全ての項目で平均消費金額が1万円を超えている。

図表V-1 札幌市での消費金額



図表 V - 1 札幌市での消費金額



図表 V - 2 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=171)	66.7	18.1	7.0	4.1	0.6	1.2	2.3	6,188
宿泊費 (N=91)	5.5	8.8	29.7	16.5	15.4	7.7	16.5	30,401
飲食費 (N=195)	8.7	19.5	37.9	20.5	4.1	3.6	5.6	15,904
遊興・娯楽費 (N=100)	28.0	16.0	26.0	10.0	12.0	3.0	5.0	14,440
おみやげ費 (N=190)	14.2	20.0	27.4	14.7	12.1	2.6	8.9	18,176

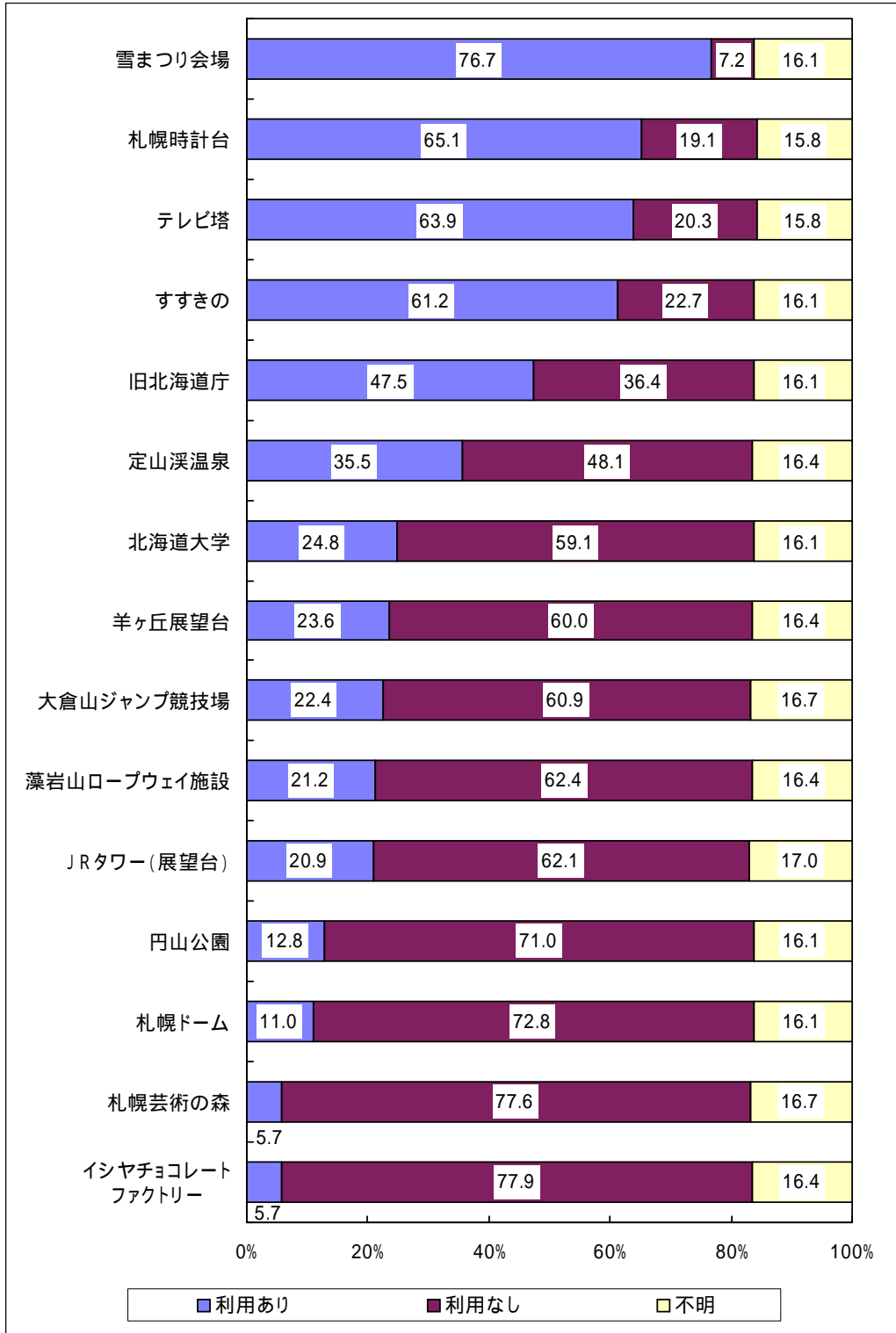
VI. 札幌市内の観光施設への感想

1. 主要観光施設の訪問状況

- アンケート調査では、札幌市内の主要観光施設（スポット）として、以下の 15 か所について、訪問の有無とその感想を尋ねている。
 - ①札幌時計台
 - ②藻岩山ロープウェイ施設（展望台を含む）
 - ③大倉山ジャンプ競技場
 - ④羊ヶ丘展望台（雪まつり資料館を含む）
 - ⑤テレビ塔
 - ⑥円山公園（円山動物園を含む）
 - ⑦札幌芸術の森
 - ⑧札幌ドーム
 - ⑨旧北海道庁（赤レンガ）
 - ⑩北海道大学
 - ⑪雪まつり会場
 - ⑫定山溪温泉
 - ⑬すすきの
 - ⑭JRタワー（展望台）
 - ⑮イシヤチョコレートファクトリー

- まず、各観光施設の訪問状況であるが、最も訪問割合の高い観光施設（スポット）は「雪まつり会場」であり、来札幌客の 78%が訪問したことが確認される。次いで、「札幌時計台」が 65%、「テレビ塔」が 64%、「すすきの」が 61%の順となっており、これら 4 か所で訪問割合が半数を超えている。

図表VI-1 主要観光施設の訪問状況

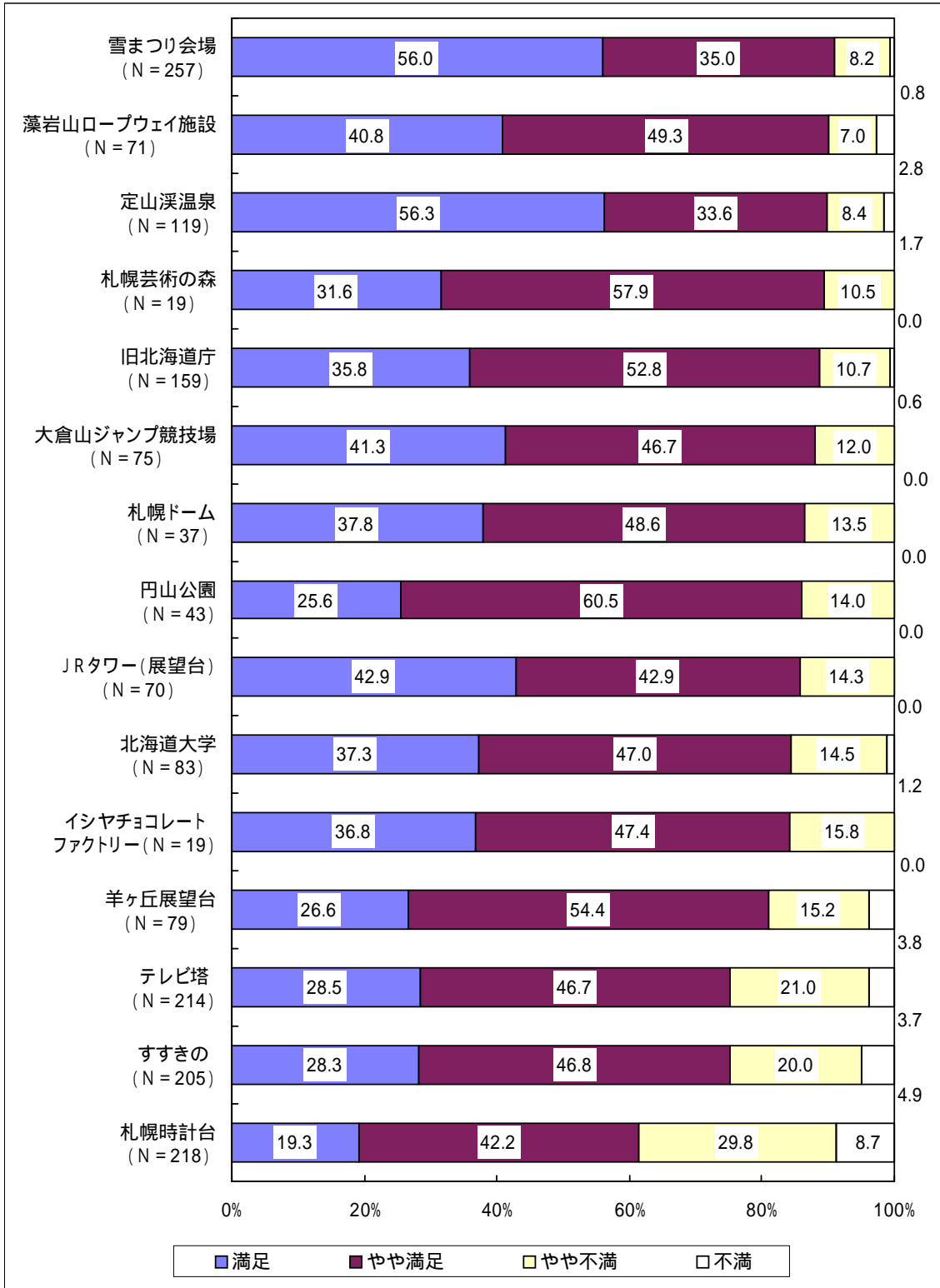


2. 主要観光施設の満足度

- 各観光施設（スポット）の満足度についてみると、「雪まつり会場」「旧北海道庁」「定山溪温泉」「大倉山ジャンプ競技場」「藻岩山ロープウェイ施設」「札幌芸術の森」の7施設で、「満足」と「やや満足」を合わせた満足派の割合がほぼ9割を占めており、来札客の満足度が高いといえる。
- とりわけ「雪まつり会場」「定山溪温泉」については、「満足」とする回答が5割を超えているように、他の施設と比べて、その満足度は高いといえる。
- また、訪問割合が最も高かった「雪まつり会場」は、満足派の割合が最も高く、来札客からは高い評価を得ているといえる。
- 一方、雪まつりに次いで訪問割合の高かった「札幌時計台」「テレビ塔」「すすきの」の3施設については、満足派の割合が80%を下回っており、評価が厳しくなっている。特に「札幌時計台」については満足派の割合が62%と、唯一の60%台となっており、来札客からの評価が非常に厳しくなっている。
- 平均得点[※]から各施設の評価についてみると、全般的に男性からの評価が厳しくなっている。男女間の差が、特に大きかった観光施設（スポット）としては、「札幌時計台」「テレビ塔」「すすきの」「定山溪温泉」などが挙げられる。

※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
雪まつり会場 (N = 257)	1.37	1.38	1.33
藻岩山ロープウェイ施設 (N = 71)	1.18	1.13	1.29
定山溪温泉 (N = 119)	1.34	1.19	1.53
札幌芸術の森 (N = 19)	1.11	1.22	0.71
旧北海道庁 (N = 159)	1.13	1.12	1.11
大倉山ジャンプ競技場 (N = 75)	1.17	1.03	1.25
札幌ドーム (N = 37)	1.11	1.04	1.20
円山公園 (N = 43)	0.98	0.93	1.07
JRタワー(展望台) (N = 70)	1.14	1.17	1.00
北海道大学 (N = 83)	1.05	0.93	1.11
イシヤチョコレート ファクトリー(N = 19)	1.05	1.00	1.00
羊ヶ丘展望台 (N = 79)	0.85	0.89	0.76
テレビ塔 (N = 214)	0.75	0.59	0.87
すすきの (N = 205)	0.74	0.57	0.87
札幌時計台 (N = 218)	0.33	0.20	0.48

※観光施設によるサンプル数の違いが大きいため、横並びでの
評価は難しいが、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、「大倉山ジャンプ競技場」「藻岩山ロープウェイ」「テレビ塔」などがある。

図表VI-4 来札客のおすすめ観光スポット

	実数 (人)	構成比 (%)
大倉山ジャンプ競技場	5	11.6
藻岩山ロープウェイ	4	9.3
テレビ塔	4	9.3
旧北海道庁	2	4.7
すすきの	2	4.7
札幌ドーム	2	4.7
大通公園	2	4.7
北海道大学	2	4.7
雪まつり	2	4.7
定山溪温泉	2	4.7
滝野スノーランド	1	2.3
時計台	1	2.3
JRタワー	1	2.3
羊ヶ丘展望台	1	2.3
動物園	1	2.3
三岸好太郎美術館	1	2.3
円山公園	1	2.3
札幌ファクトリー	1	2.3
森林公園	1	2.3
裏参道	1	2.3
ラーメン横丁	1	2.3
札幌競馬場	1	2.3
ビール園	1	2.3
サンプル数	43	-

Ⅶ. 来札客の観光ルート

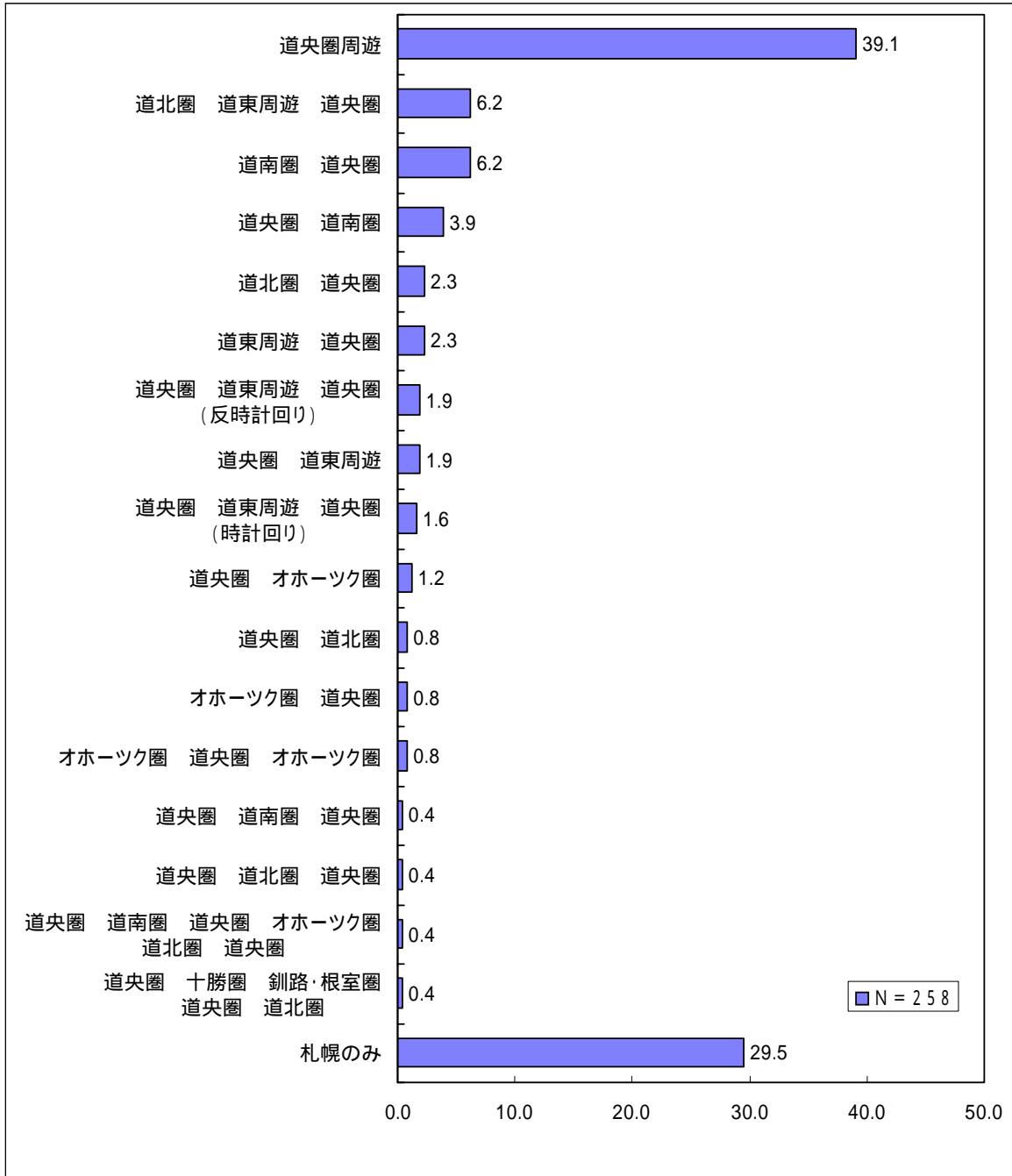
1. 来札客の観光ルート（道内観光地）

- アンケート調査では、来札客が訪問した観光地（予定を含む）について、その訪問順を尋ねている。ここでは、北海道を広域生活圏をもとに、①道南圏、②道央圏、③道北圏、④オホーツク圏、⑤十勝圏、⑥釧路・根室圏の6圏域に分けて、来札客の観光ルートについてみていくこととする。
- 観光ルートは、道央圏のみを巡る「道央圏周遊」が39%と最も多くなっている。次いで「道北圏→道東周遊→道央圏」が7%、「道南圏→道央圏」が6%と続いている。
- 道央圏以外の圏域を巡る周遊型観光においては、オホーツク圏や釧路・根室圏といった道東を組み合わせるケースが非常に多く、全体の18%を占めている。また、函館など道南圏を組み合わせるケースも比較的多く、11%ほどみられる。なお、札幌市のみを訪問だった来札客も多く、29%を占めている。
- 来札客が訪問した観光地の数は、「2か所」が32%と最も多くなっており、来札客の平均では2.81か所となっている。

図表Ⅶ－1 6圏域における観光地

圏域名	構成する観光地
道南圏	函館、大沼公園
道央圏	札幌、支笏湖、小樽、ニセコ、ルスツ、登別、苫小牧、白老、洞爺
道北圏	旭川、富良野、美瑛、トマム、層雲峡、留萌、稚内
オホーツク圏	網走、紋別、温根湯、サロマ湖、知床（ウトロ）
十勝圏	帯広、十勝川温泉、えりも
釧路・根室圏	釧路、摩周湖・川湯、阿寒、根室

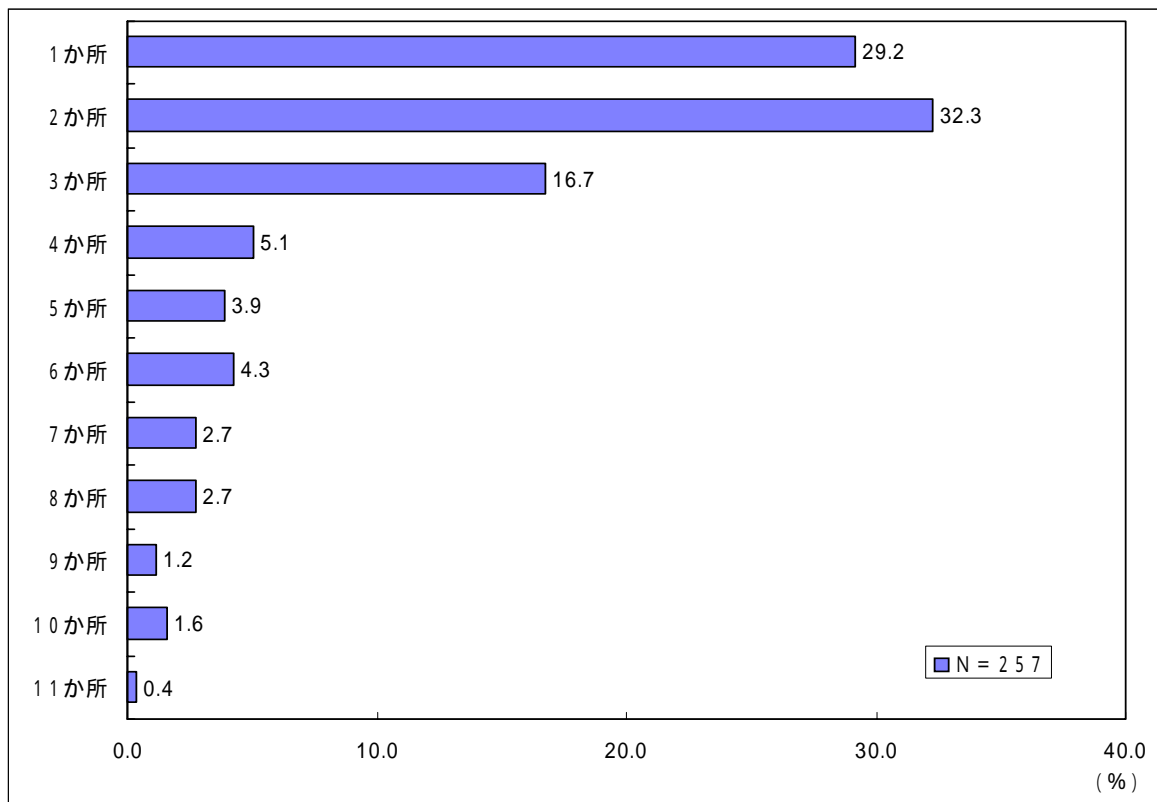
図表Ⅶ－２ 来札客の訪問ルート



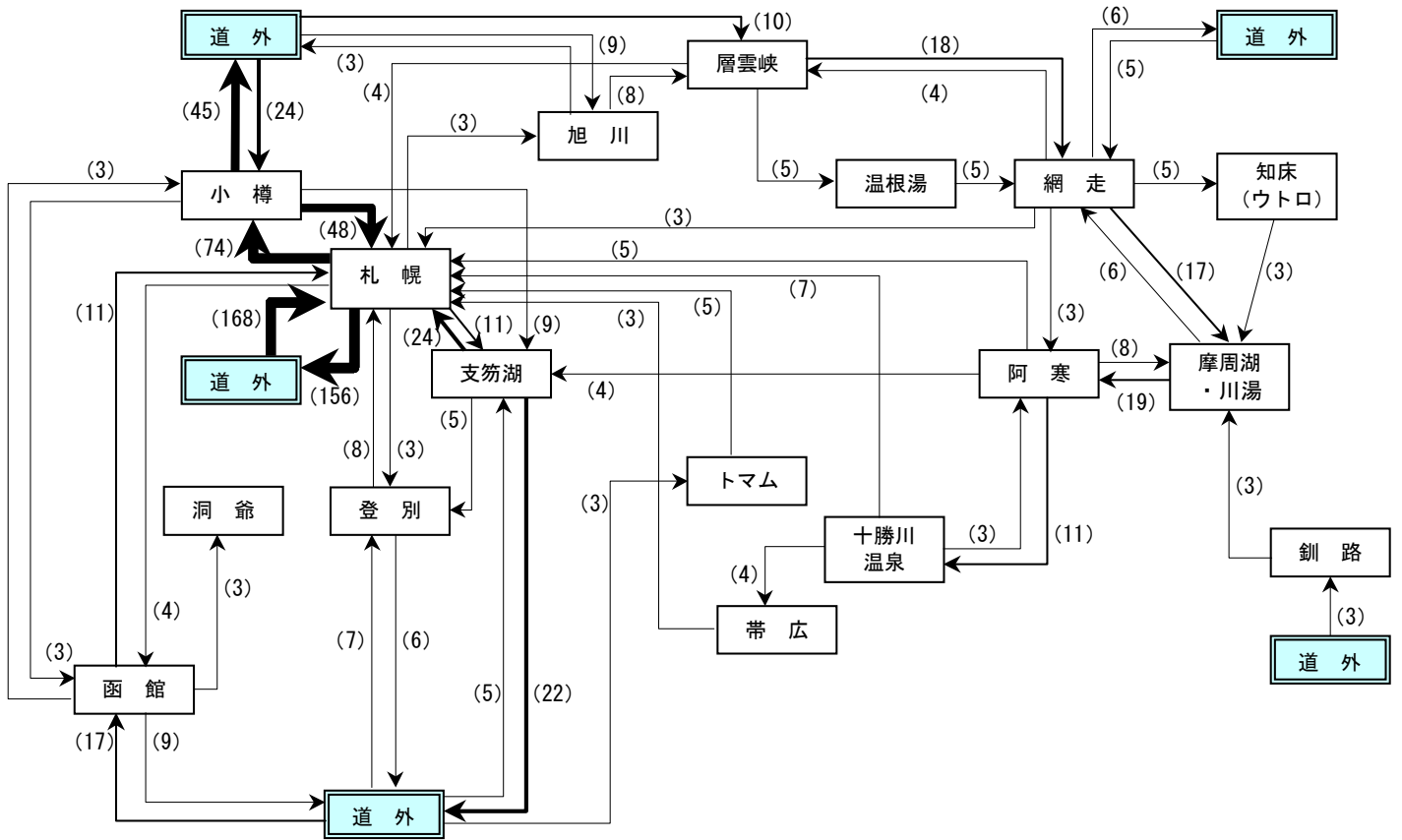
図表Ⅶ－3 各観光地の訪問割合（複数回答、再掲）

	実数 (人)	構成比 (%)		実数 (人)	構成比 (%)
小樽	129	38.7	富良野	7	2.1
支笏湖	53	15.9	トマム	7	2.1
網走	51	15.3	ルスツ	6	1.8
阿寒	43	12.9	釧路	6	1.8
摩周湖・川湯	41	12.3	苫小牧	4	1.2
層雲峡	39	11.7	ニセコ	3	0.9
函館	34	10.2	白老	2	0.6
登別	29	8.7	美瑛	2	0.6
旭川	27	8.1	稚内	2	0.6
十勝川温泉	21	6.3	紋別	2	0.6
洞爺	11	3.3	えりも	1	0.3
温根湯	8	2.4	根室	1	0.3
知床(ウトロ)	8	2.4	留萌	0	0.0
帯広	8	2.4	サロマ湖	0	0.0
大沼公園	7	2.1	サンプル数	333	-

図表Ⅶ－4 来札客が訪問した観光地の数



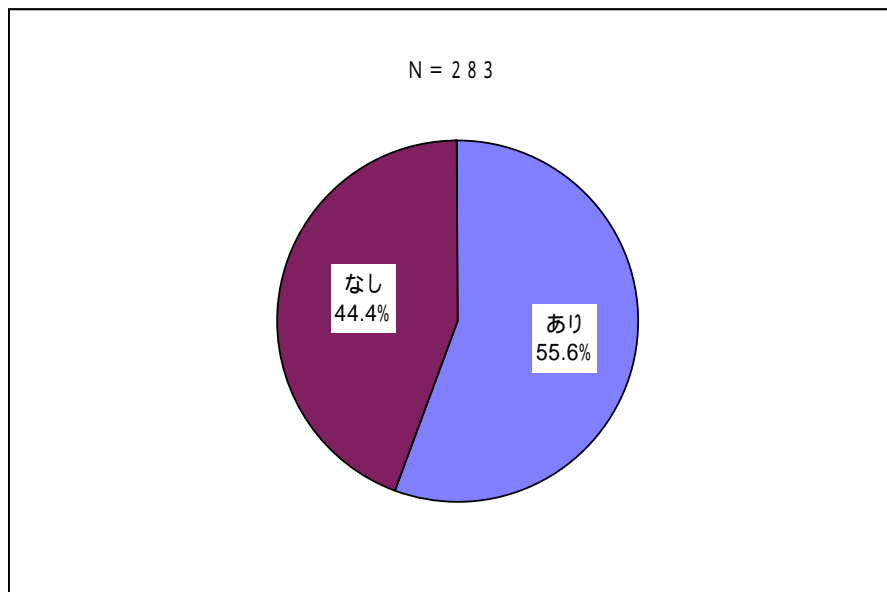
図表Ⅶ-5 来札客の主な観光ルート



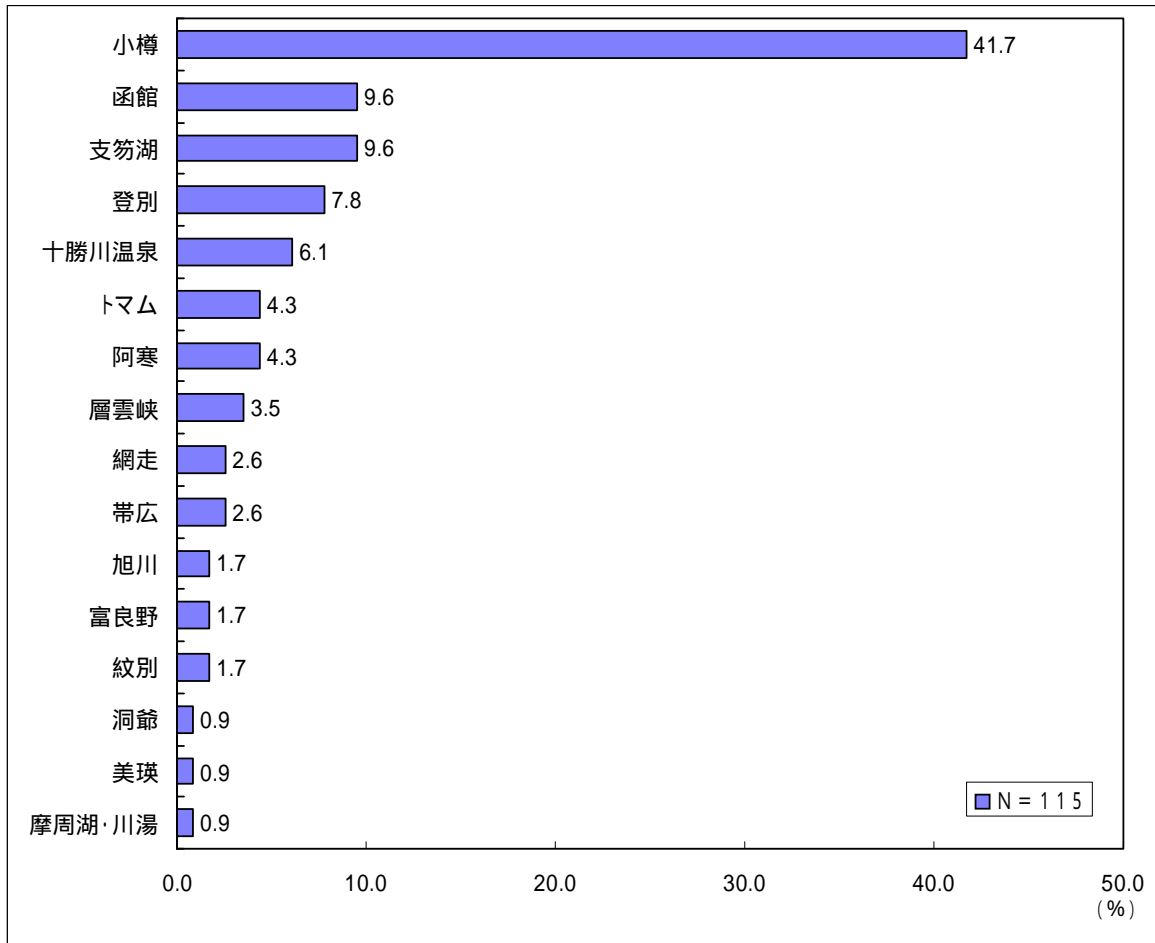
- 注1) 図中の () 内の数字は各ルートを選択した実人数
- 注2) 矢印で示した各観光ルートは、3人以上が選択したルートのみを表示

- ここで、複数の観光地を巡った来札客が、札幌市を訪問する直前に立寄った道内観光地の有無についてみると、「あり」とする回答が 56%、「なし」とする回答が 44%となっている。
- すでに道内観光地に立寄っている場合、直前に訪問した観光地は小樽が 42%と最も多くなっている。次いで、函館と支笏湖がそれぞれ 10%、登別が 8%、十勝川温泉が 6%の順となっている。

図表Ⅶ－6 札幌訪問の直前に立寄った道内観光地の有無

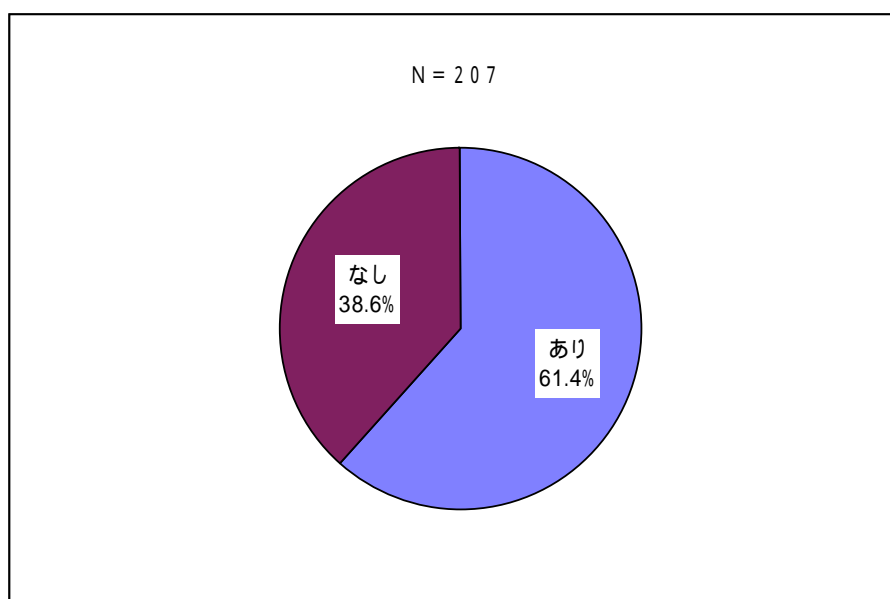


図表Ⅶ－7 札幌訪問の直前に立寄った道内観光地

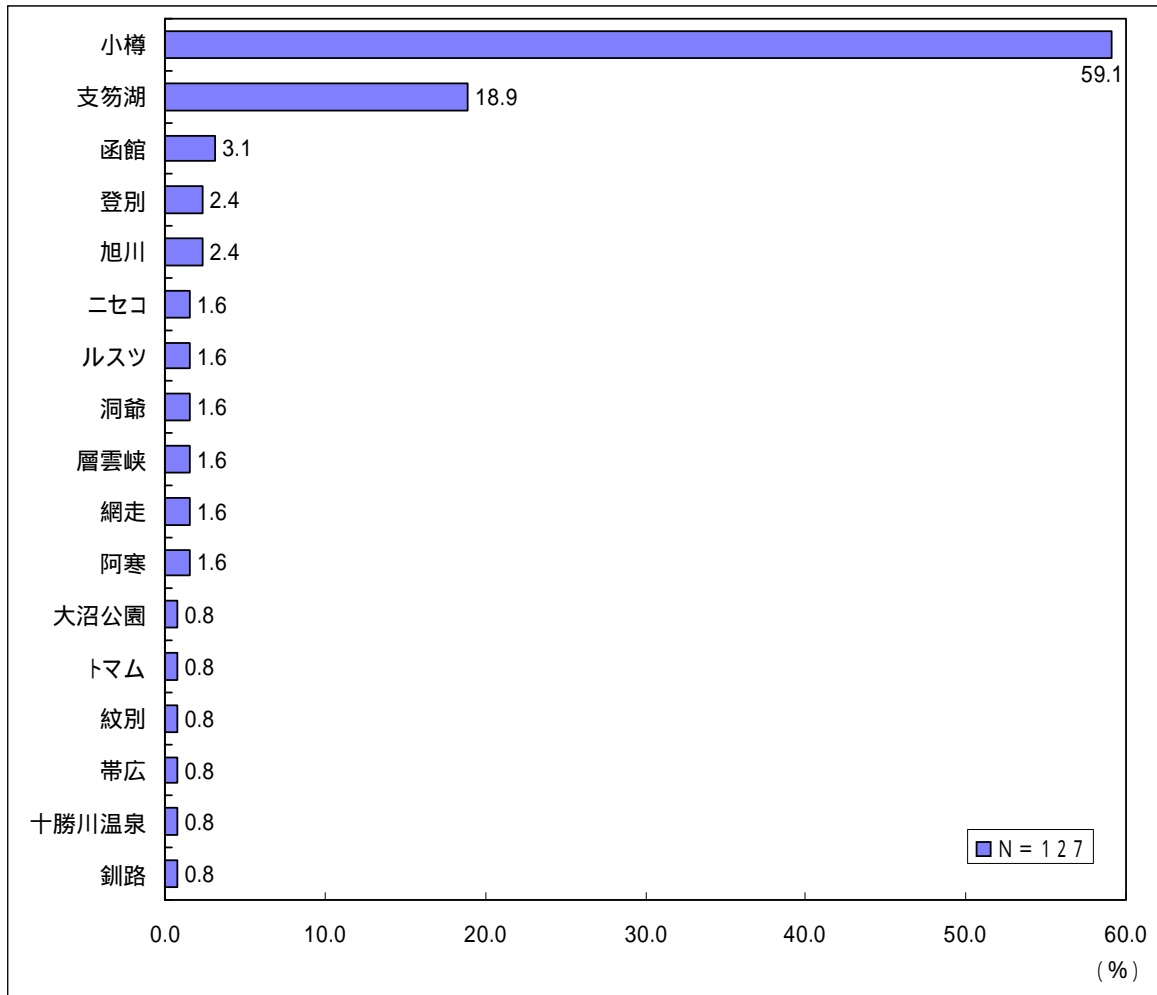


- 次に、複数の観光地を巡った来札客が、札幌市を訪問した直後に立寄った道内観光地の有無についてみると、「あり」とする回答が 61%、「なし」とする回答が 39%となっている。
- 札幌を訪問してからも、道内観光地に立寄っている場合は、小樽が 59%と最も多くなっている。次いで、支笏湖が 19%、函館が 3%、登別と旭川がそれぞれ 2%の順となっている。

図表Ⅶ－８ 札幌訪問の直後に立寄った道内観光地の有無



図表Ⅶ－９ 札幌訪問の直後に立寄った道内観光地



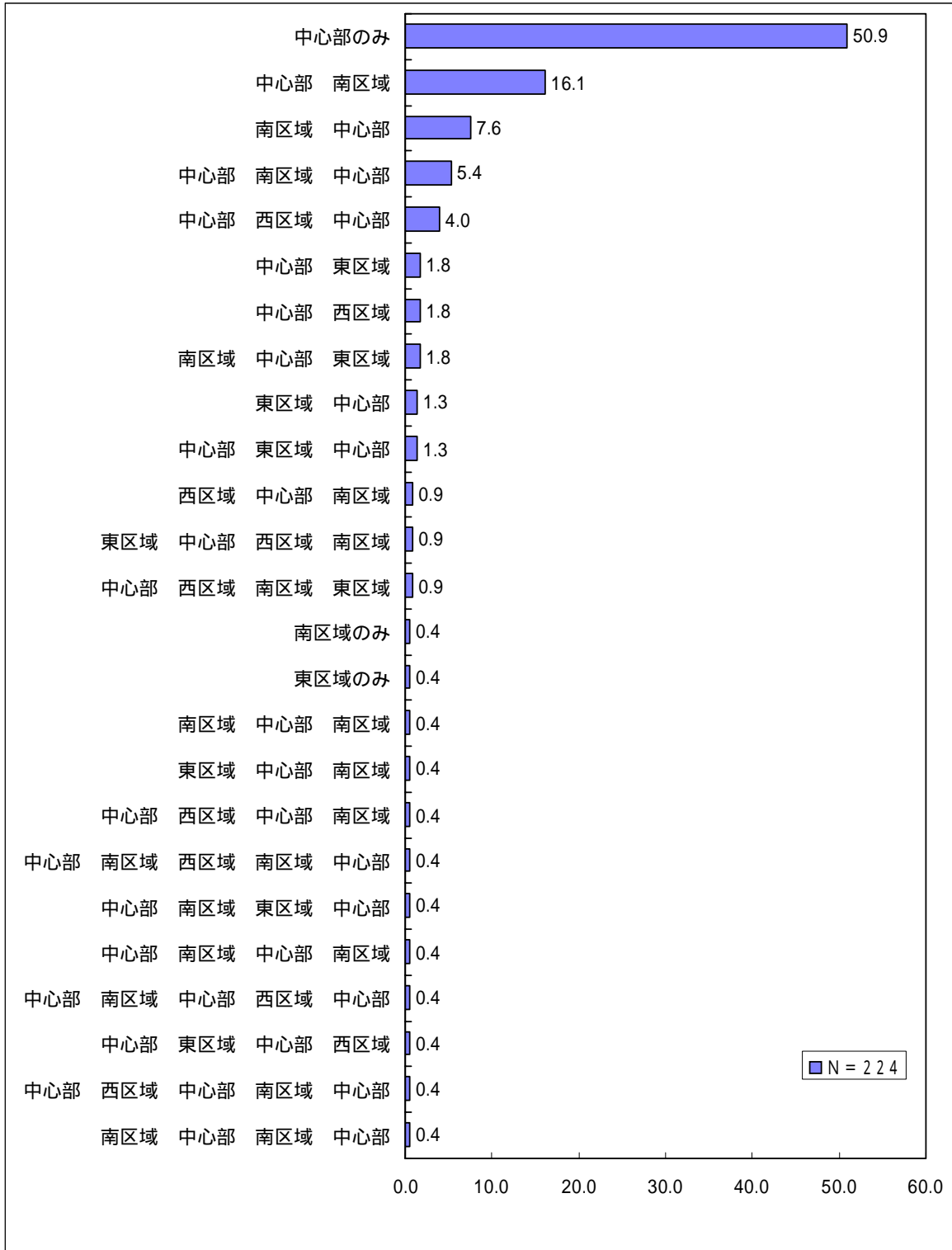
2. 来札客の観光ルート（市内観光スポット）

- アンケート調査では、来札客が訪問した札幌市内の観光施設・観光スポット（予定を含む）について、その訪問順を尋ねている。ここでは、札幌市内を大きく、①中心部、②南区域、③東区域、④西区域の4つに分けて、来札客の観光ルートについてみていくこととする。
- 観光ルートは、中心部のみを訪問するケースが51%と最も多く、ほぼ半数を占めている。次いで「中心部→南区域」と訪問するケースが16%、「南区域→中心部」が8%で続いている。
- 観光ルートに中心部を含めなかったケースは1%に過ぎず、中心部が観光の中心となっている傾向がうかがえる。
- 中心部以外の区域では、雪まつり会場（真駒内）の利用割合が高いこともあり、南区域を組み込むケースが目立っており、全体の38%を占めている。なお、東区域、西区域について同様にみると、それぞれ9%、11%となっている。
- なお、来札客が訪問した観光施設・観光スポットの数は、「3か所」および「5か所」がともに20%と最も多くなっており、来札客の平均では4.50か所となっている。

図表Ⅶ-10 4区域における観光施設・観光スポット

区域名	観光施設・観光スポット
中心部	雪まつり会場（大通公園）、JRタワー、旧北海道庁（赤レンガ）、札幌時計台、テレビ塔、狸小路、すすきの、ラーメン横丁、 北海道大学、中央卸売市場、二条市場、札幌ファクトリー、札幌コンサートホールKitara
南区域	雪まつり会場（真駒内）、札幌芸術の森、定山溪温泉
東区域	サッポロビール博物館、雪印乳業史料館、札幌ドーム、羊ヶ丘展望台、北海道開拓の村
西区域	円山公園（円山動物園を含む）、大倉山ジャンプ競技場、宮の森ジャンプ競技場、藻岩山ロープウェイ施設、イシヤチョコレートファクトリー

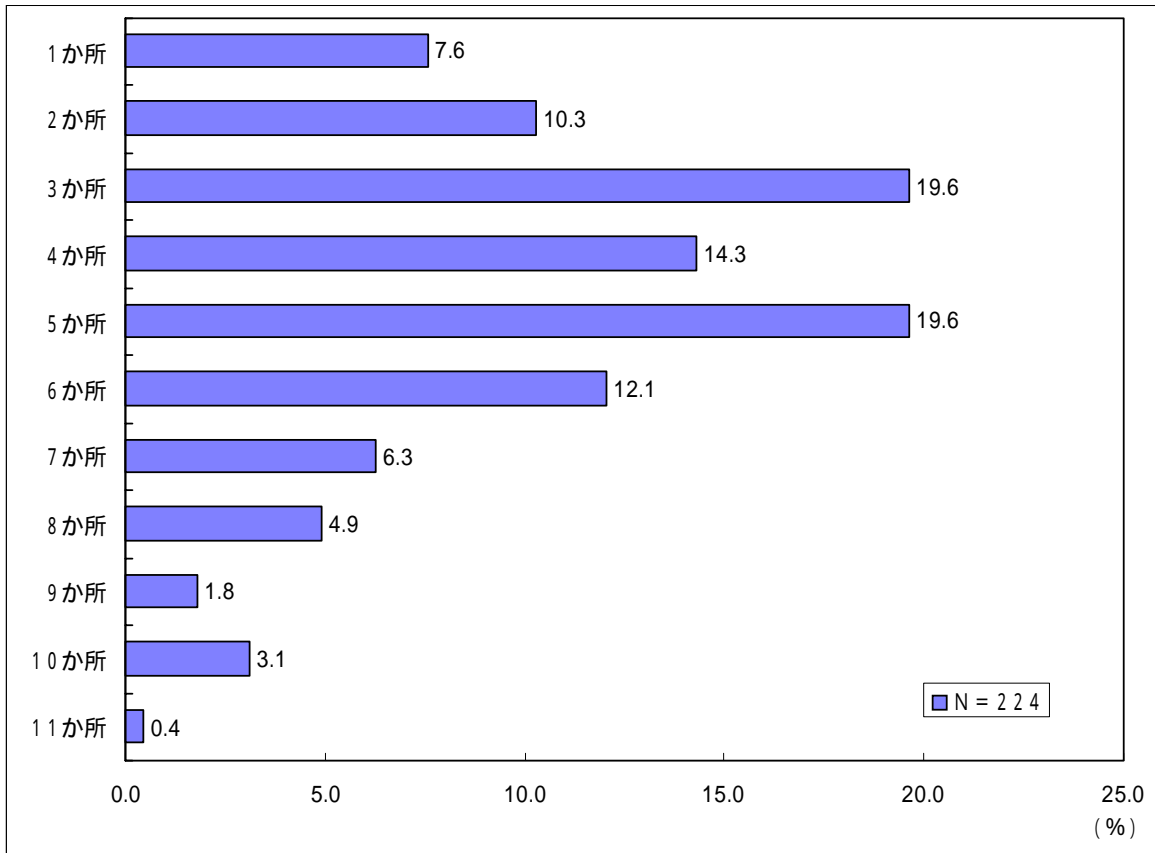
図表Ⅶ-11 来札客の訪問ルート



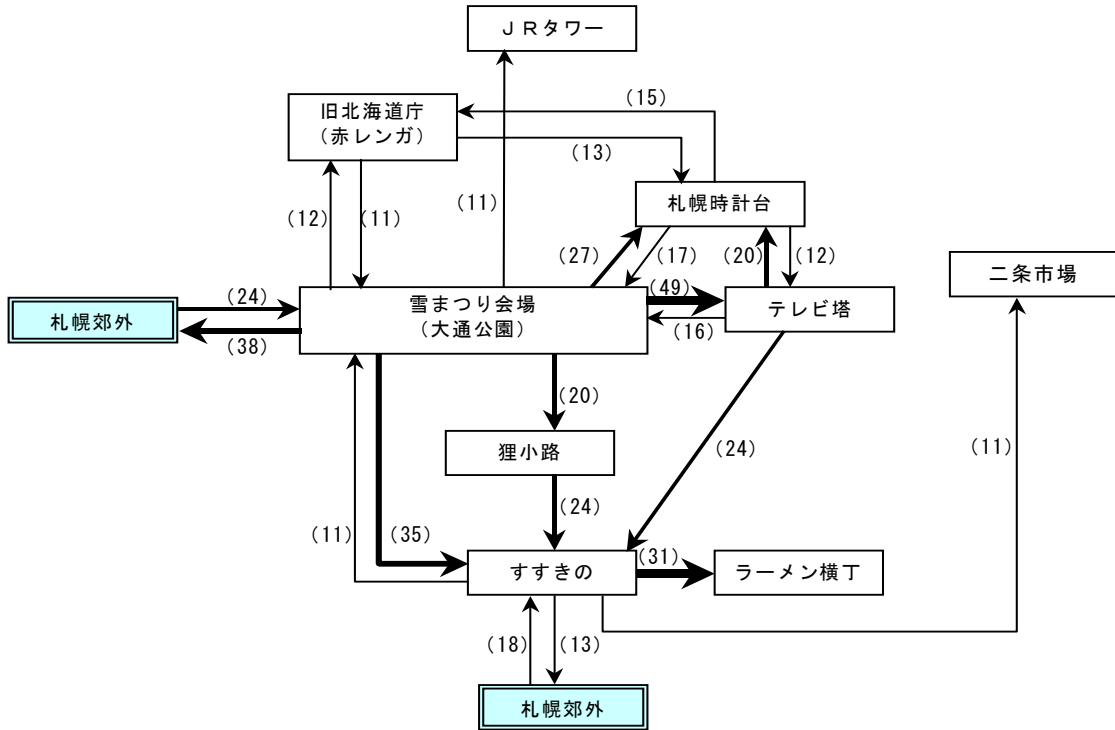
図表Ⅶ－12 観光施設・観光スポットにおける訪問割合（複数回答）

	実数 (人)	構成比 (%)		実数 (人)	構成比 (%)
雪まつり会場(大通公園)	248	94.3	北海道大学	14	5.3
すすきの	154	58.6	藻岩山ロープウェイ施設	14	5.3
テレビ塔	121	46.0	大倉山ジャンプ競技場	11	4.2
札幌時計台	111	42.2	サッポロビール博物館	10	3.8
雪まつり会場(真駒内)	68	25.9	羊ヶ丘展望台	9	3.4
狸小路	65	24.7	札幌ドーム	7	2.7
ラーメン横丁	65	24.7	宮の森ジャンプ競技場	4	1.5
旧北海道庁(赤レンガ)	63	24.0	イシヤチョコレートファクトリー	4	1.5
定山溪温泉	60	22.8	北海道開拓の村	2	0.8
JRタワー	53	20.2	円山公園(円山動物園を含む)	2	0.8
二条市場	44	16.7	札幌コンサートホールkitara	1	0.4
サッポロファクトリー	21	8.0	札幌芸術の森	1	0.4
中央卸売市場	16	6.1	雪印乳業史料館	0	0.0
			サンプル数	263	-

図表Ⅶ－13 来札客が訪問した観光施設・観光スポットの数



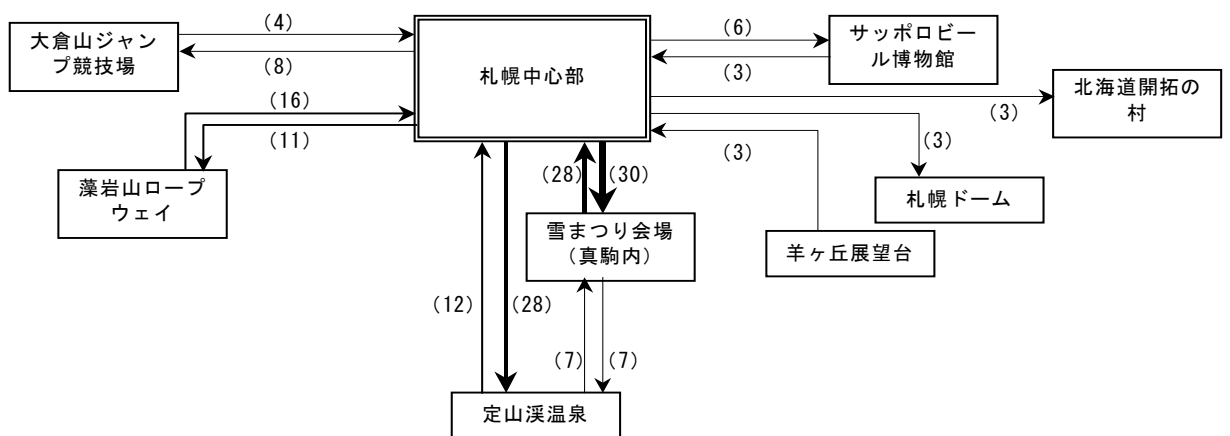
図表Ⅶ-14 札幌中心部における来札客の主な観光ルート



注1) 図中の () 内の数字は各ルートを選択した実人数

2) 矢印で示した各観光ルートは、11人以上が選択したルートのみを表示

図表Ⅶ-15 札幌郊外における来札客の主な観光ルート



1) 図中の () 内の数字は各ルートを選択した実人数

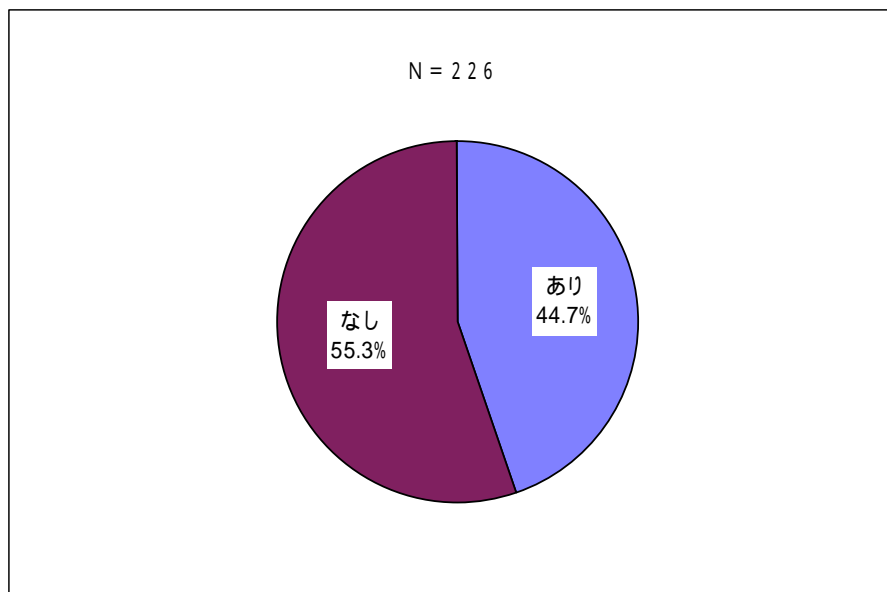
2) 矢印で示した各観光ルートは、3人以上が選択したルートのみを表示

- 以下では、来札客の訪問割合が多い、①雪まつり会場（大通公園）、②すすきの、③テレビ塔、④札幌時計台の4つについて、訪問直前および訪問直後に立寄った観光スポットについて、その直前及び直後に立寄った観光施設・観光スポットをみていくこととする。

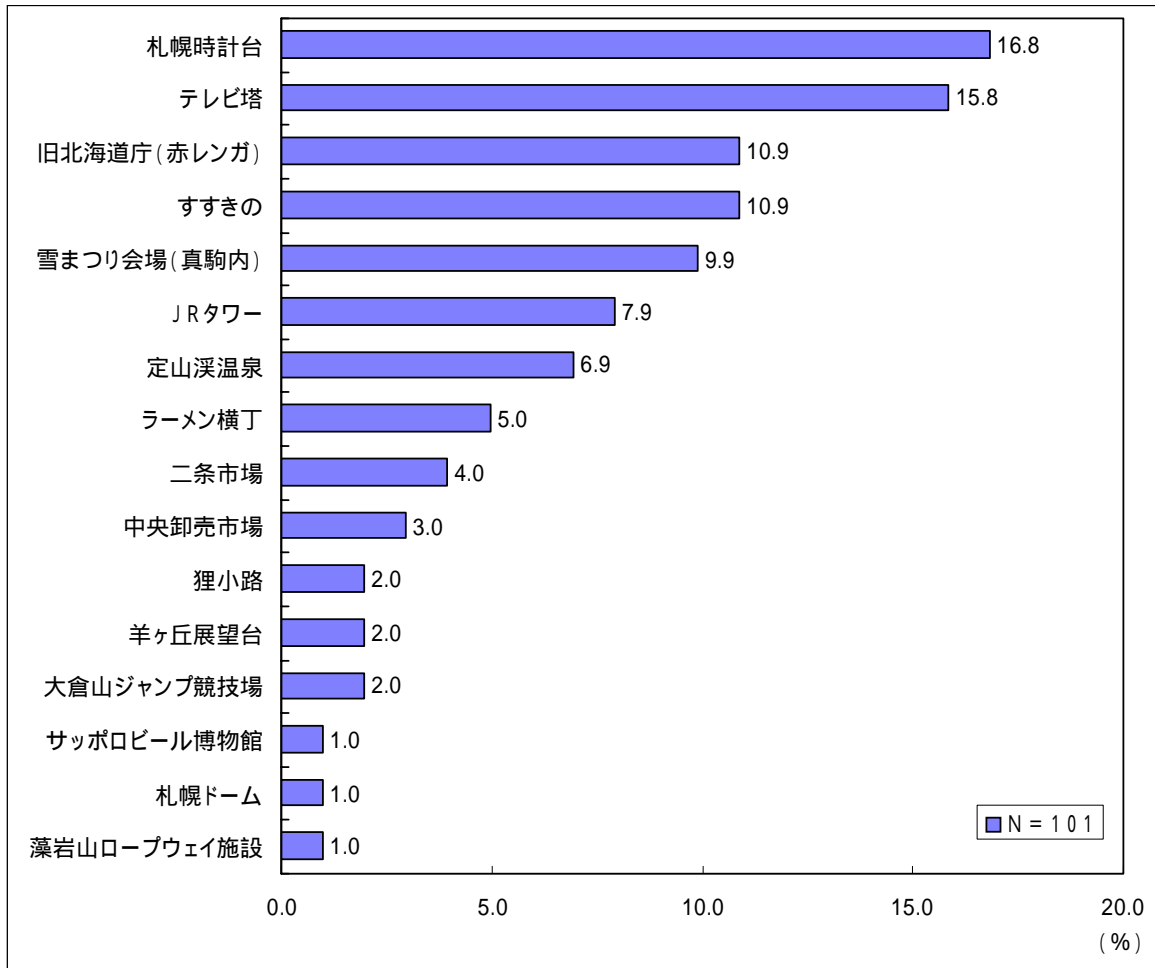
①雪まつり会場（大通公園）

- 雪まつり会場（大通公園）の訪問直前に立寄った観光スポットの有無についてみると、「あり」とする回答が45%、「なし」とする回答が55%となっている。
- 訪問直前に観光スポットに立寄っている場合は、札幌時計台が17%と最も多くなっている。次いで、テレビ塔が16%、旧北海道庁とすすきのがそれぞれ11%、雪まつり会場（真駒内）が10%の順となっている。

図表Ⅶ-16 雪まつり会場（大通公園）の訪問直前に立寄った観光スポットの有無

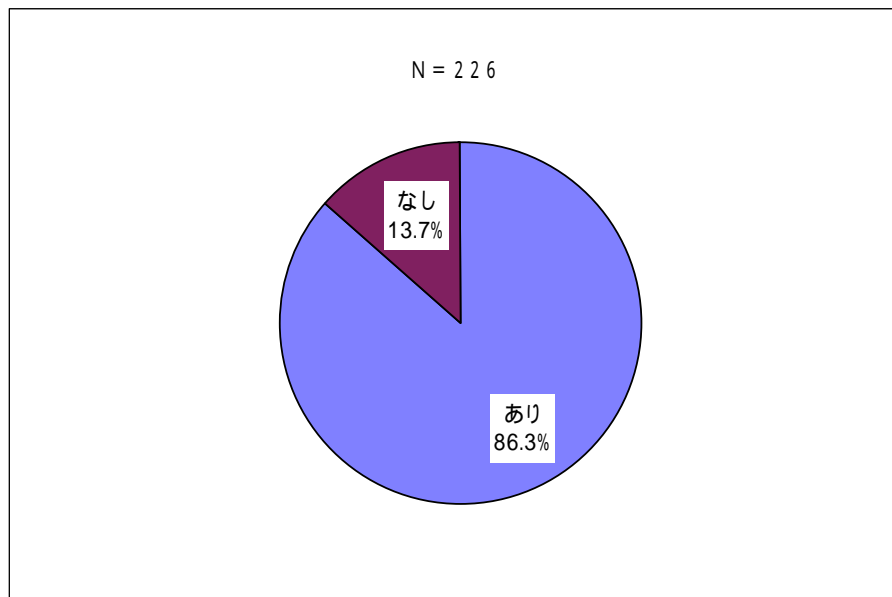


図表Ⅶ-17 雪まつり会場（大通公園）の訪問直前に立寄った観光スポット

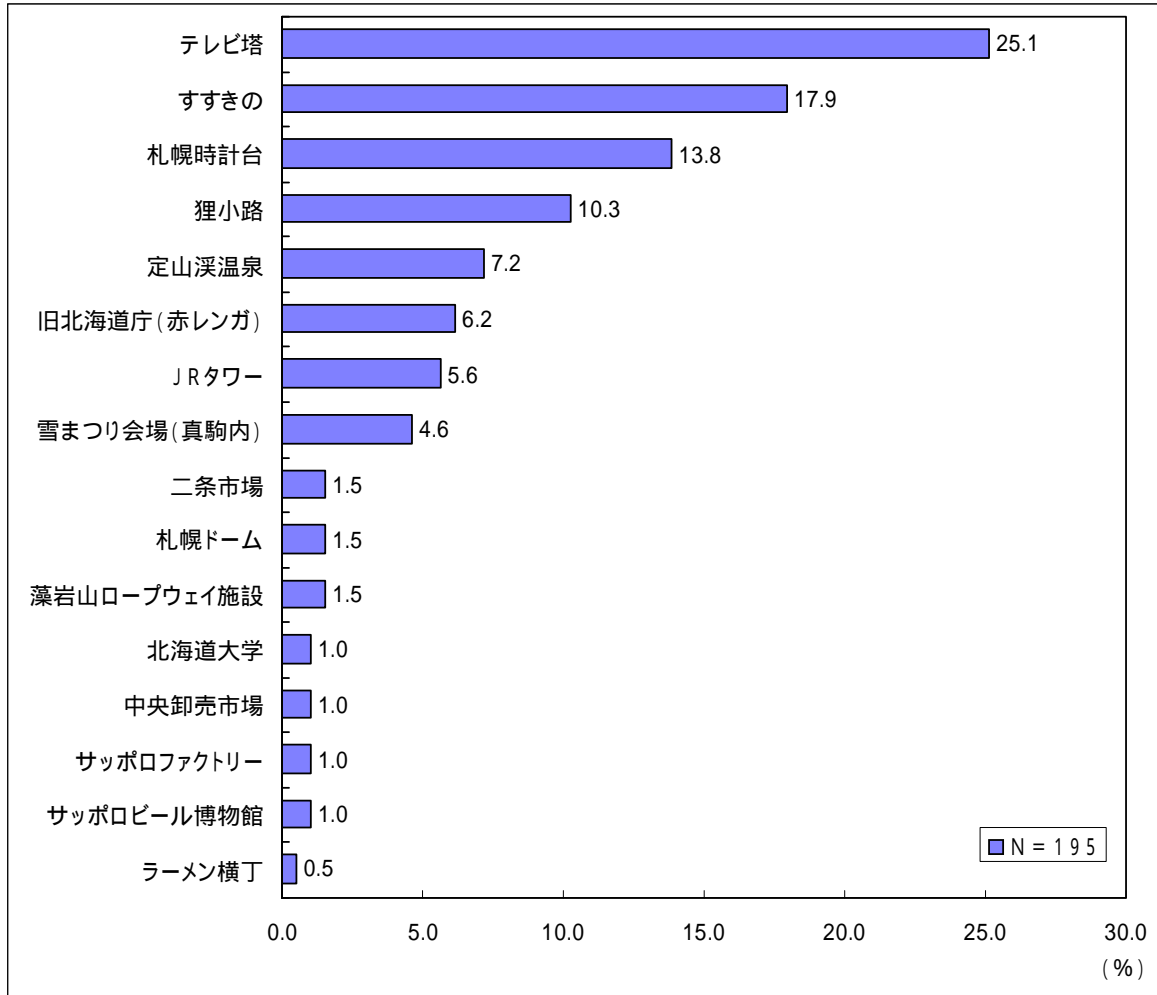


- 雪まつり会場（大通公園）の訪問直後に立寄った観光スポットの有無についてみると、「あり」とする回答が 86%、「なし」とする回答が 14%となっている。
- 訪問直後に観光スポットに立寄っている場合は、テレビ塔が 25%と最も多くなっている。次いで、すすきのが 18%、札幌時計台が 14%、狸小路が 10%、定山溪温泉が 7%の順となっている。

図表Ⅶ-18 雪まつり会場（大通公園）の訪問直後に立寄った観光スポットの有無



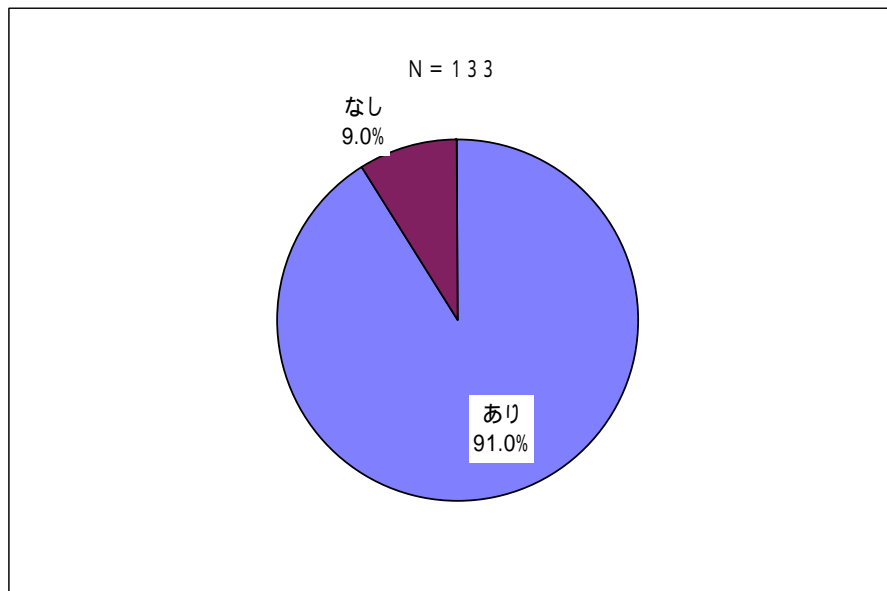
図表Ⅶ-19 雪まつり会場（大通公園）の訪問直後に立寄った観光スポット



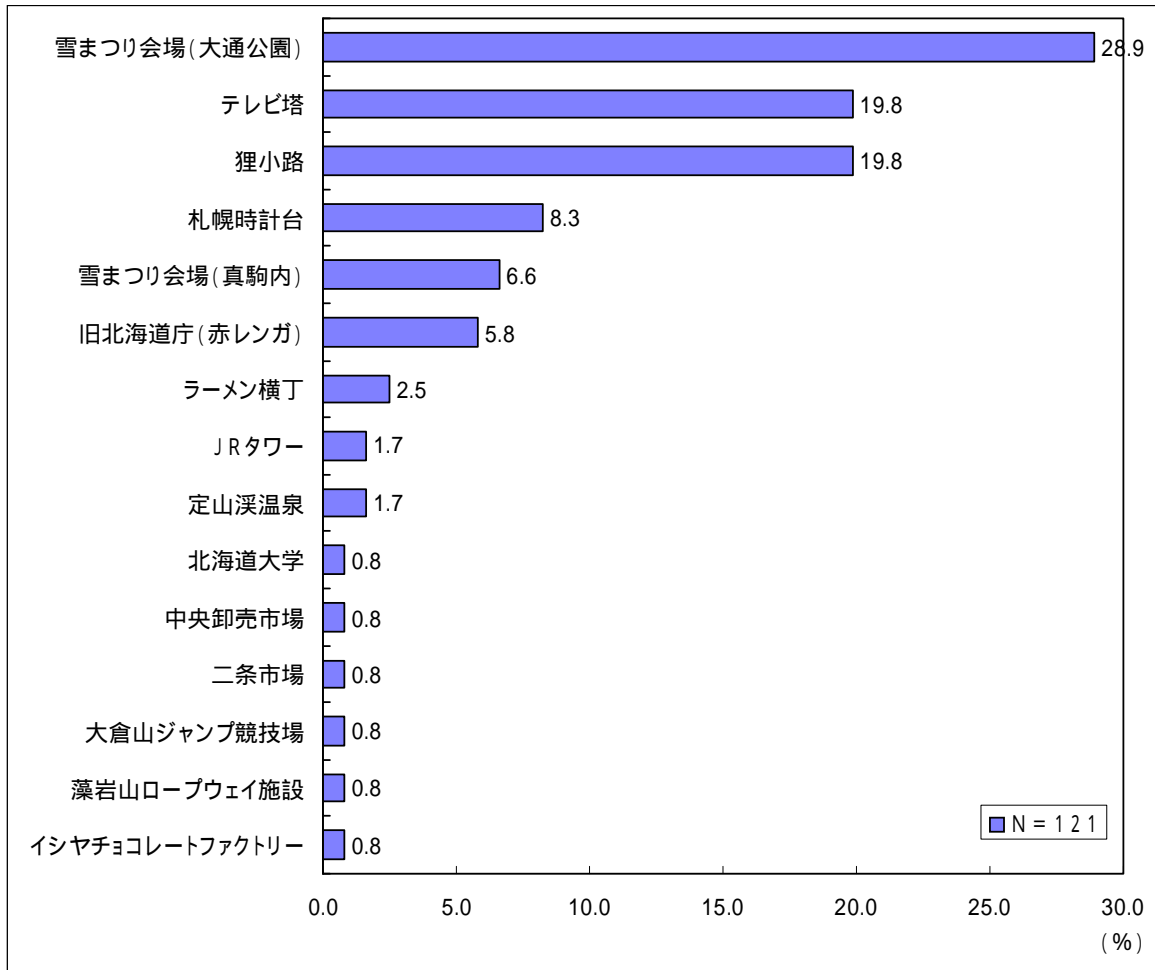
②すすきの

- すすきのの訪問直前に立寄った観光スポットの有無についてみると、「あり」とする回答が91%、「なし」とする回答が9%となっている。
- 訪問直前に観光スポットに立寄っている場合は、雪まつり会場（大通公園）が29%と最も多くなっている。次いで、テレビ塔と狸小路がそれぞれ20%、札幌時計台が8%、雪まつり会場（真駒内）が7%の順となっている。

図表Ⅶ-20 すすきのの訪問直前に立寄った観光スポットの有無

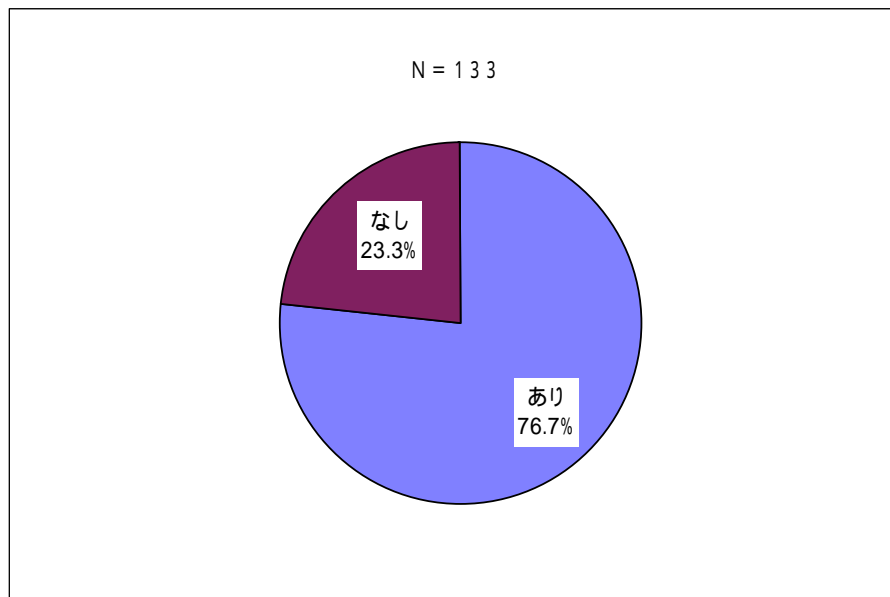


図表Ⅶ-21 すずきのの訪問直前に立寄った観光スポット

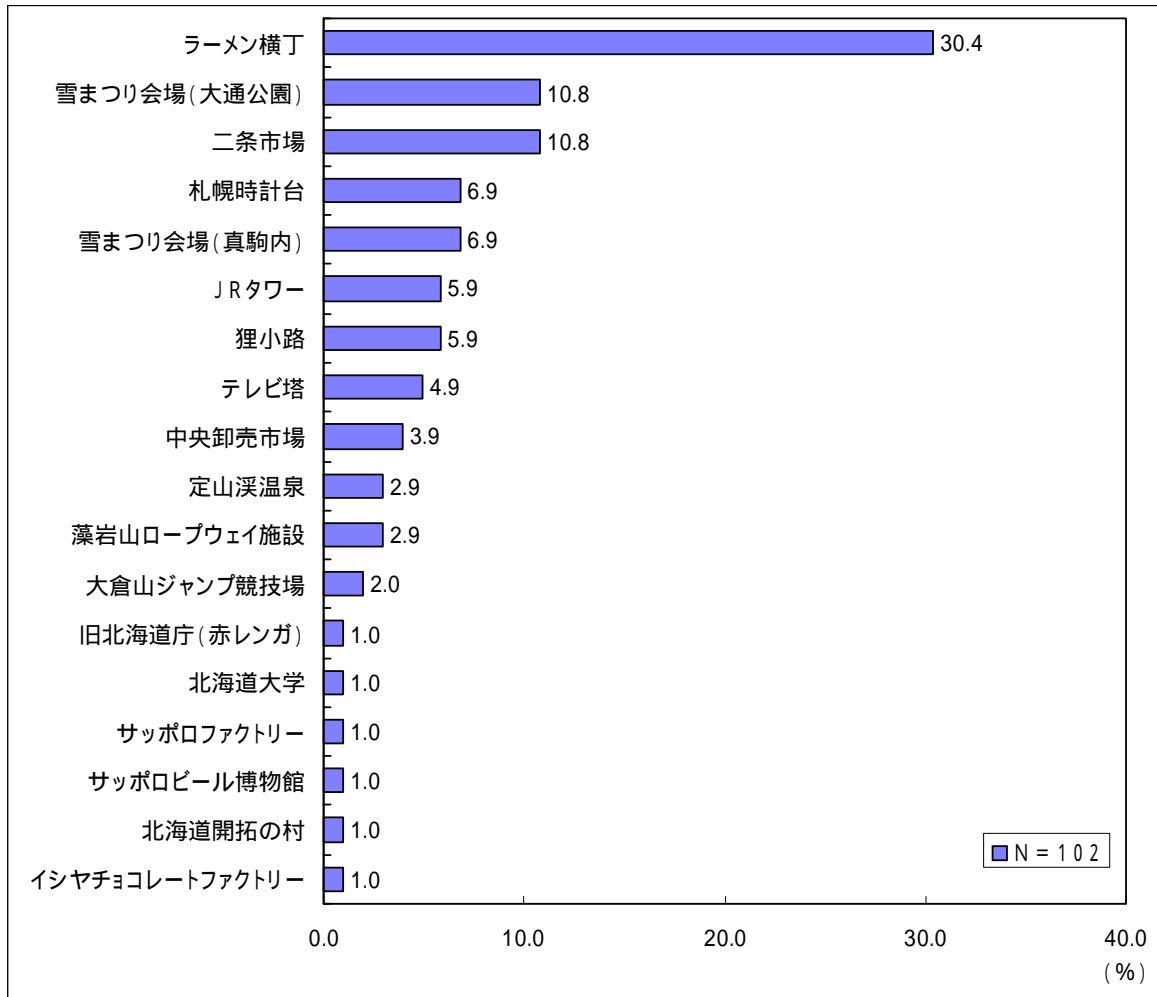


- すすきのの訪問直後に立寄った観光スポットの有無についてみると、「あり」とする回答が77%、「なし」とする回答が23%となっている。
- 訪問直後に観光スポットに立寄っている場合は、ラーメン横丁が30%と最も多くなっている。次いで、雪まつり会場（大通公園）と二条市場がそれぞれ11%、札幌時計台と雪まつり会場（真駒内）が7%の順となっている。

図表Ⅶ-22 すすきのの訪問直後に立寄った観光スポットの有無



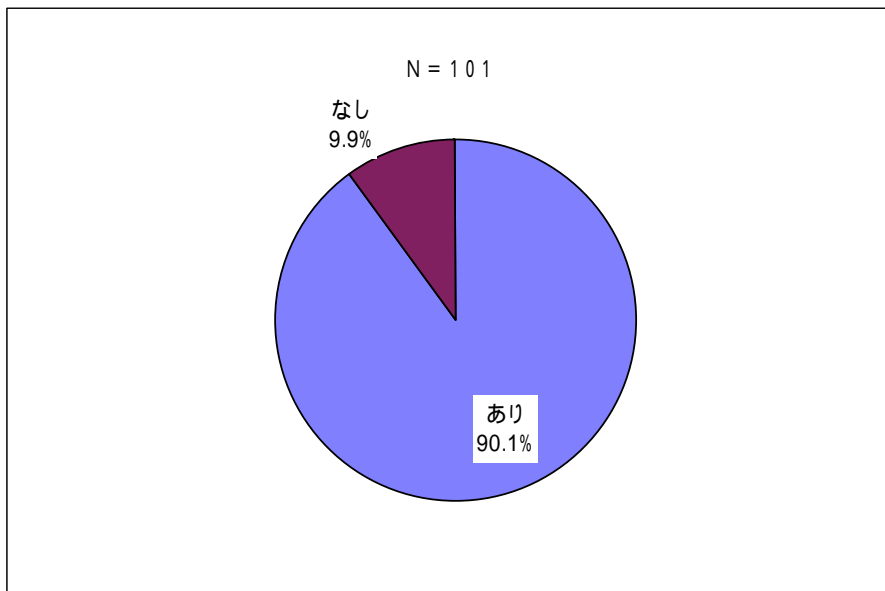
図表Ⅶ-23 すずきの訪問直後に立寄った観光スポット



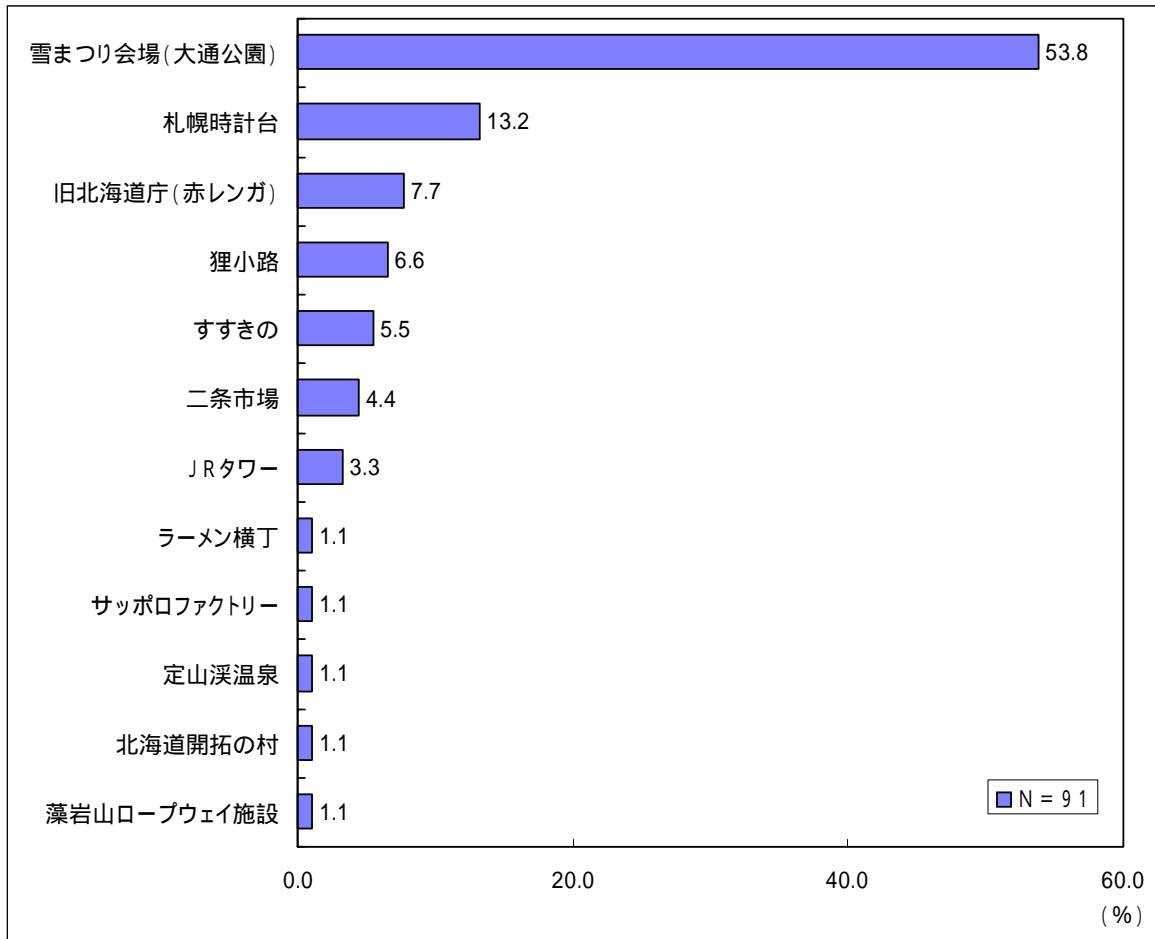
③テレビ塔

- テレビ塔の訪問直前に立寄った観光スポットの有無についてみると、「あり」とする回答が90%、「なし」とする回答が10%となっている。
- 訪問直前に観光スポットに立寄っている場合は、雪まつり会場（大通公園）が54%と最も多くなっている。次いで、札幌時計台が13%、旧北海道庁が8%、狸小路が7%、すすきのが6%の順となっている。

図表Ⅶ-24 テレビ塔の訪問直前に立寄った観光スポットの有無

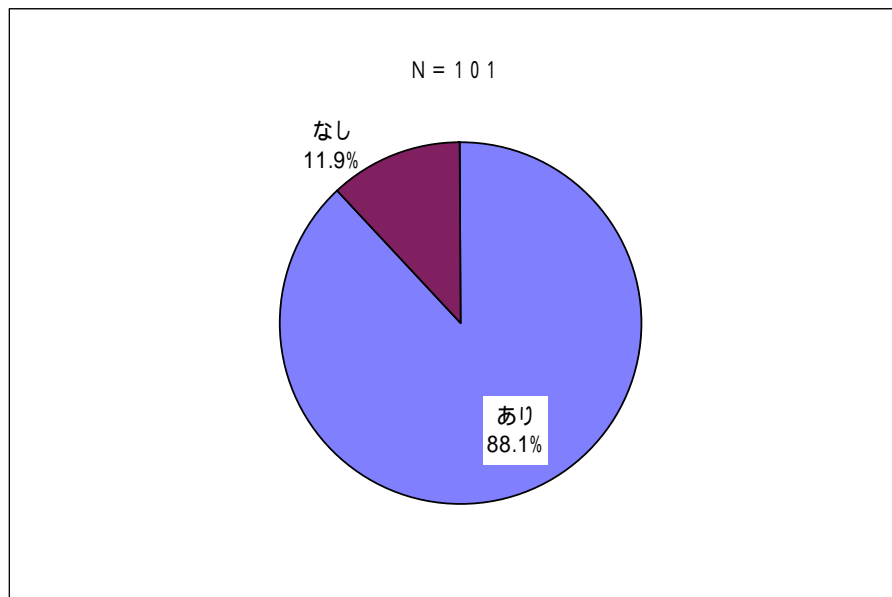


図表Ⅶ-25 テレビ塔の訪問直前に立寄った観光スポット

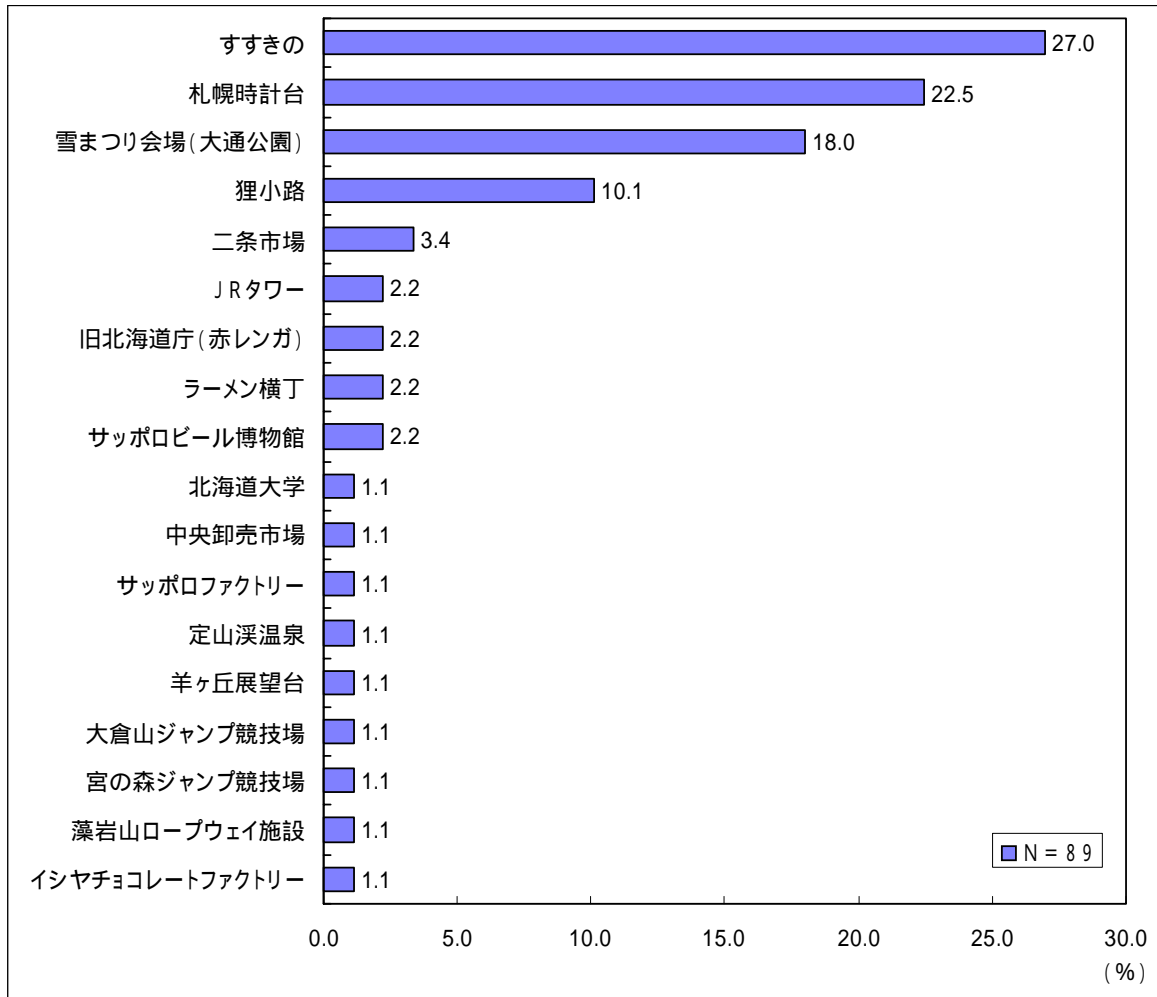


- テレビ塔の訪問直後に立寄った観光スポットの有無についてみると、「あり」とする回答が88%、「なし」とする回答が12%となっている。
- 訪問直後に観光スポットに立寄っている場合は、すすきのが27%と最も多くなっている。次いで、札幌時計台が23%、雪まつり会場（大通公園）が18%、狸小路が10%、の順となっている。

図表Ⅶ-26 テレビ塔の訪問直後に立寄った観光スポットの有無



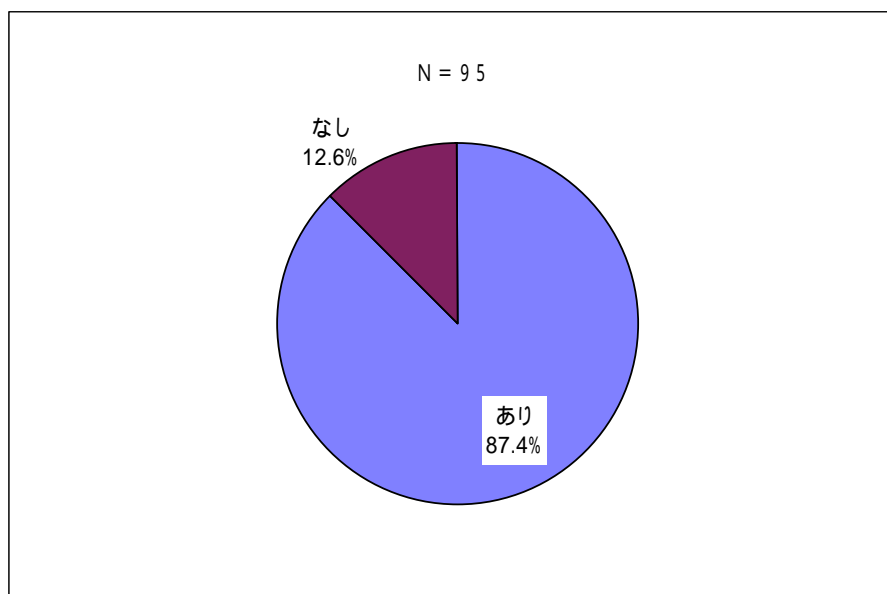
図表Ⅶ-27 テレビ塔の訪問直後に立寄った観光スポット



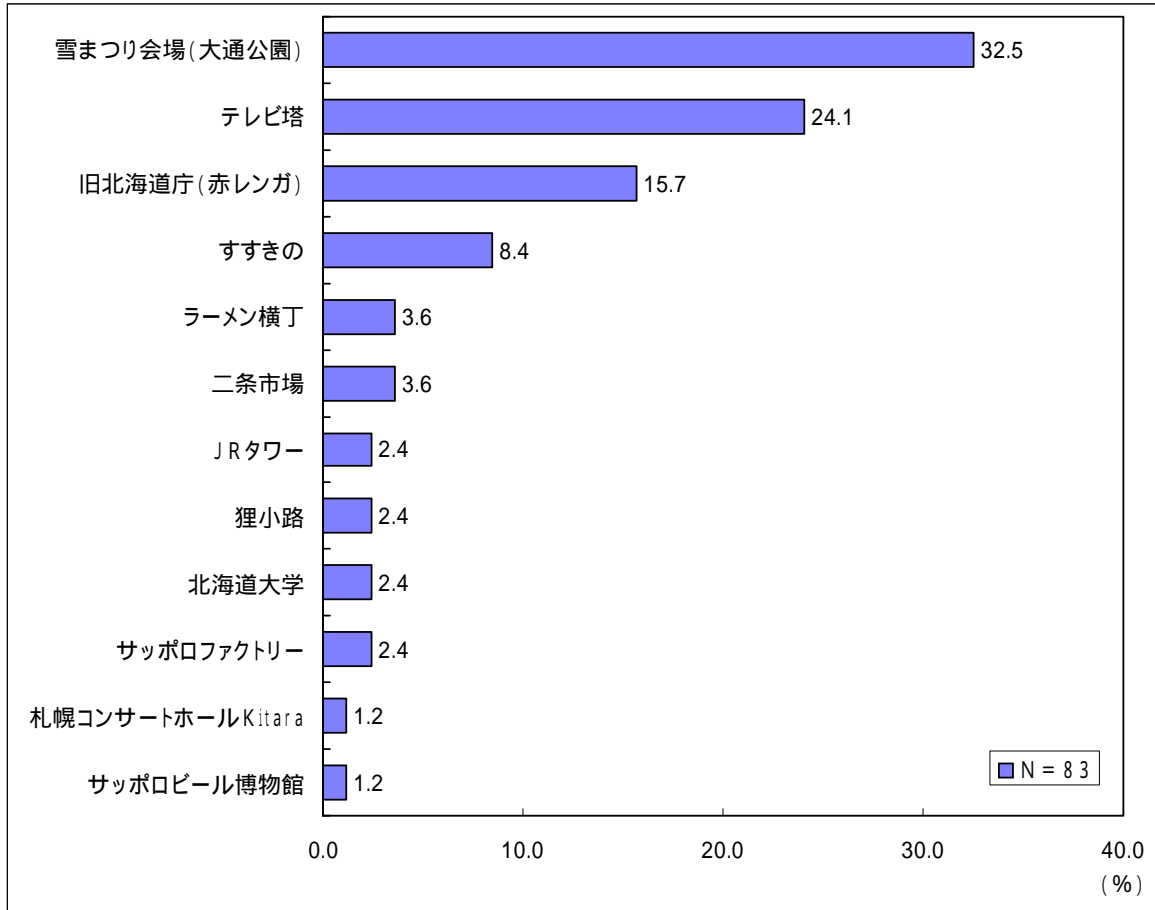
札幌時計台

- 札幌時計台の訪問直前に立寄った観光スポットの有無についてみると、「あり」とする回答が87%、「なし」とする回答が13%となっている。
- 訪問直前に観光スポットに立寄っている場合は、雪まつり会場（大通公園）が33%、と最も多くなっている。次いで、テレビ塔が24%、旧北海道庁が16%、すすきのが8%の順となっている。

図表Ⅶ-28 札幌時計台の訪問直前に立寄った観光スポットの有無

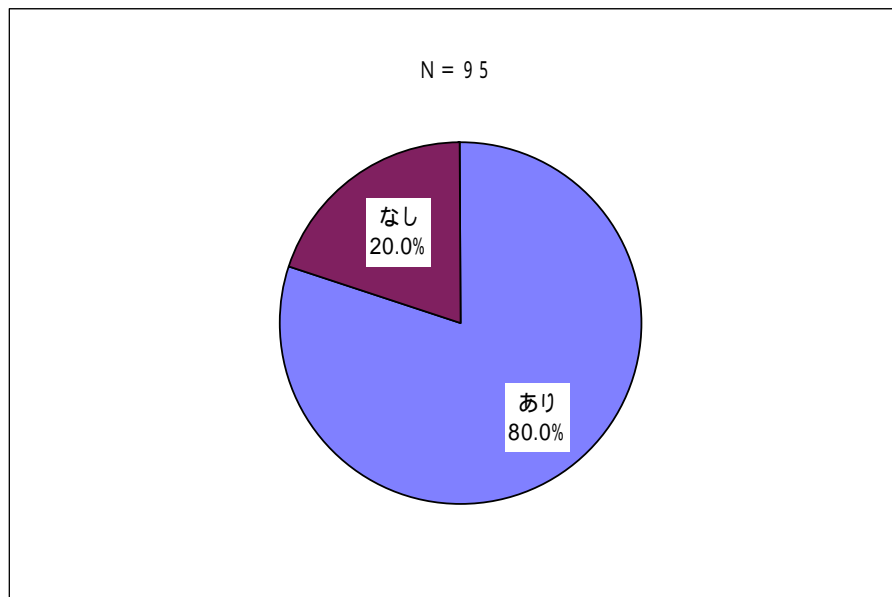


図表Ⅶ-29 札幌時計台の訪問直前に立寄った観光スポット



- 札幌時計台の訪問直後に立寄った観光スポットの有無についてみると、「あり」とする回答が80%、「なし」とする回答が20%となっている。
- 訪問直後に観光スポットに立寄っている場合は、雪まつり会場（大通公園）が22%と最も多くなっている。次いで、旧北海道庁が20%、テレビ塔が16%、すすきのが13%の順となっている。

図表Ⅶ-30 札幌時計台の訪問直後に立寄った観光スポットの有無



図表Ⅶ-31 札幌時計台の訪問直後に立寄った観光スポット

