

## 2-2 滞在中の満足度

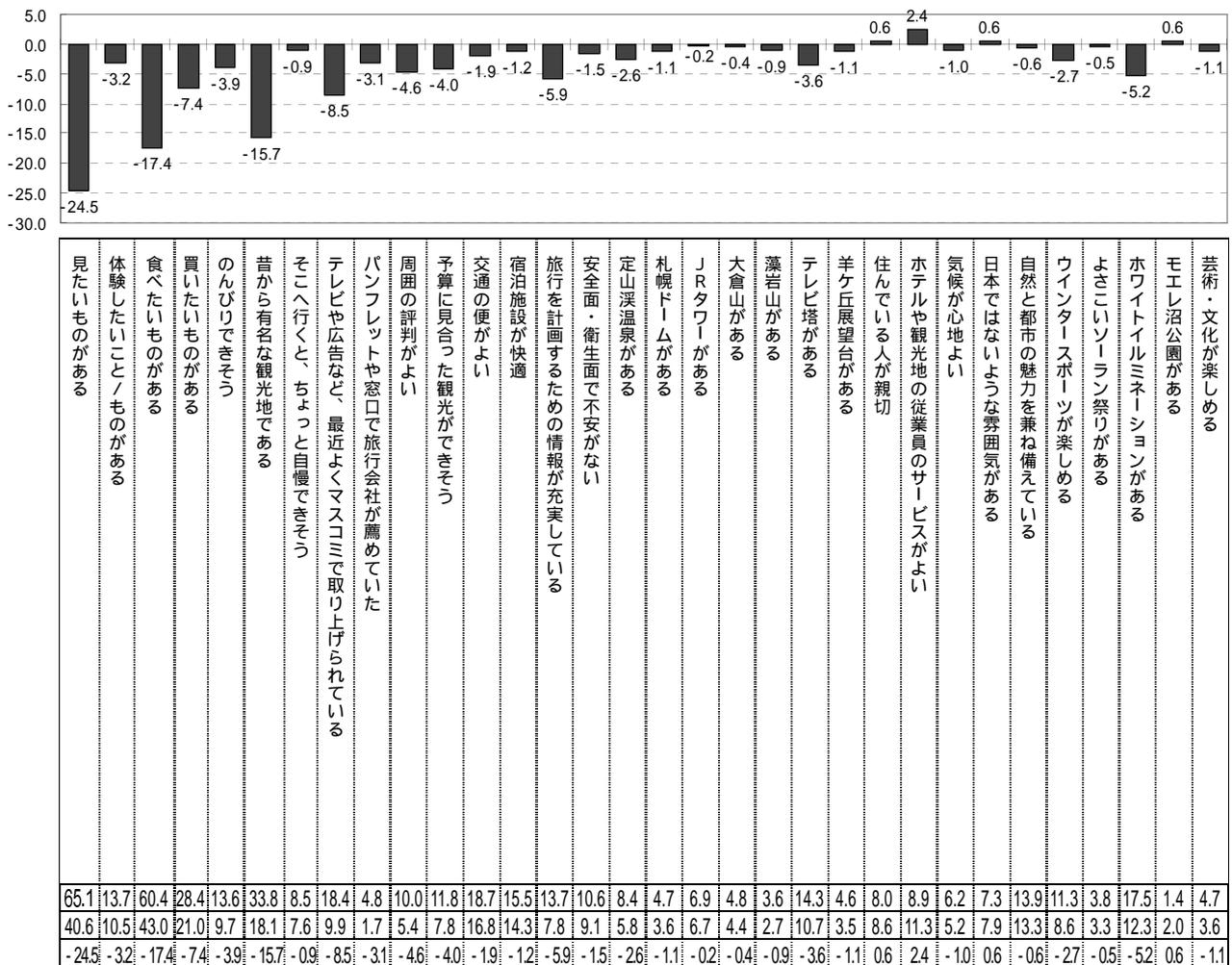
### 1) 訪問前後のイメージの変化

(全体)

訪問後の比率が下がっている項目が多い

訪問後の比率は、全体として下がっている項目が多く、中でも、「見たいものがある (-24.5%)」、「食べたいものがある (-17.4%)」、「昔から有名な観光地である (-15.7%)」の項目において15%以上下がっている。ただし、これらの項目はいずれも訪問前のイメージも強い(期待度が高い)ことも影響していると考えられる。

一方、訪問後の比率が上がっている項目としては、「ホテルや観光地の従業員のサービスが良い(2.4%)」、「住んでいる人が親切(0.6%)」、「日本ではないような雰囲気がある(0.6%)」、「モエレ沼公園がある(0.6%)」があった。



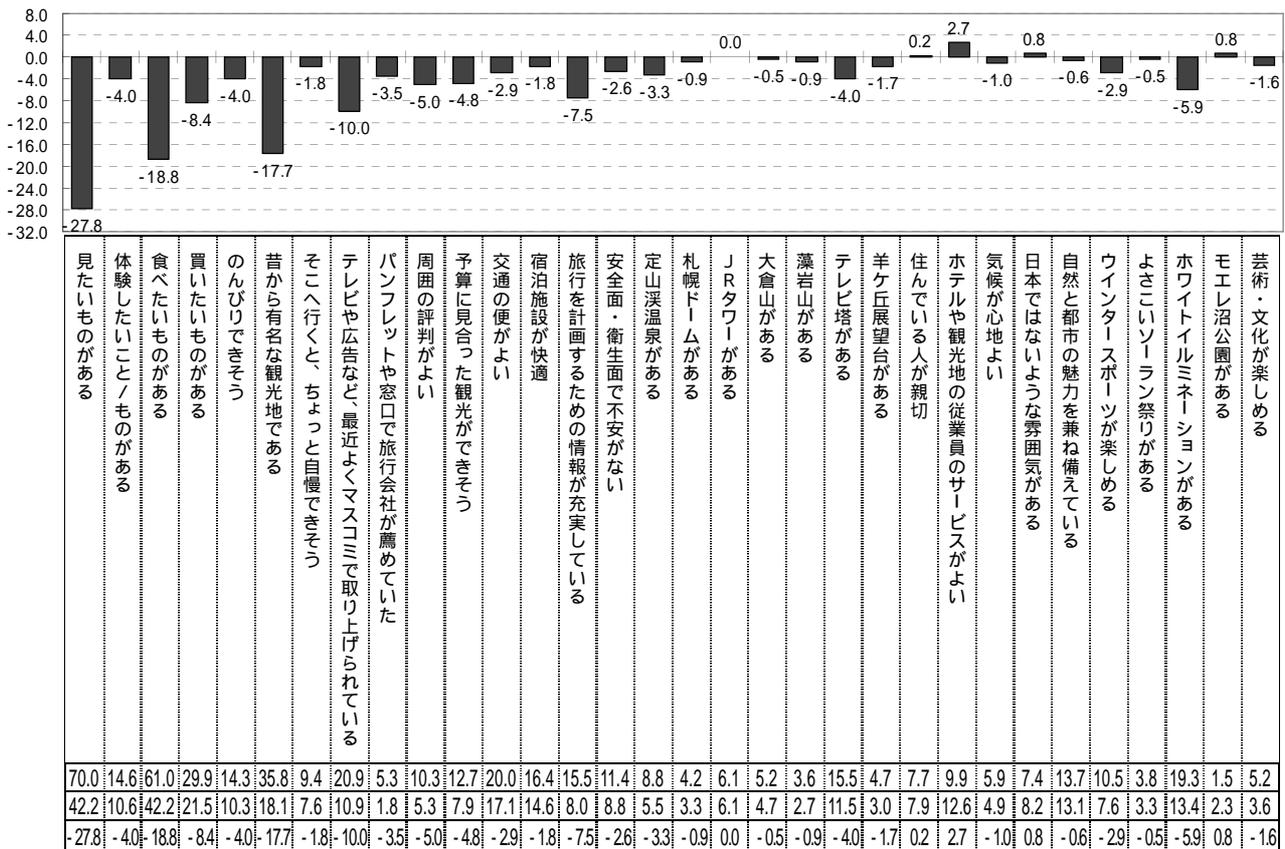
問 11 訪問前後の期待度の変化(N=811)

上段 訪問前 / 中段 訪問後 / 下段 格差(訪問後 訪問前)

(観光客)

訪問後の比率が下がっている項目が多い

観光客全体でも、訪問後の比率が下がっている項目が多く、中でも、「見たいものがある (-27.8%)」、「食いたいものがある (-18.8%)」、「昔から有名な観光地である (-17.7%)」の項目において差が大きくなっているが、これらの項目は訪問前の回答率も高いことも影響していると考えられる。



問 11 訪問前後の期待度の変化(観光客・N=659)

上段 訪問前 / 中段 訪問後 / 下段 格差(訪問後 訪問前)

30 才未満では評価の高い項目が、40 才代では評価の低い項目が多い

性・年代別にみると、「最近良くマスコミで取り上げられている」では男性に比べ女性からの評価が低く、「交通の便がよい」「宿泊施設が快適」「安全面・衛生面で不安がない」などの項目では女性に比べ男性からの評価が低く、それぞれ 5%以上の差がみられた。

また、40 才代の男女では、全体に比べ 10%以上評価の低い項目が多く、全体的な評価が低いといえる。逆に、30 才未満の男女では、全体に比べ 10%以上評価の高い項目が多くなっている。

	見たいものがある	体験したいこと/ものがある	食べたいものがある	買いたいものがある	のんびりできそう	昔から有名な観光地である	そこへ行くと、ちょっと自慢できそう	スコミで取り上げられている	テレビや広告など、最近よくマスコミで取り上げられている	社が薦めていた	パンフレットや窓口で旅行会社が薦めていた	周囲の評判がよい	予算に見合った観光ができそう	交通の便がよい	宿泊施設が快適	充実している	旅行を計画するための情報が充実している	安全面・衛生面で不安がない	定山溪温泉がある
全体	-27.8	-4.0	-18.8	-8.4	-4.0	-17.7	-1.8	-10.0	-3.5	-5.0	-4.8	-2.9	-1.8	-7.5	-2.6	-3.3			
男性平均	-29.4	-4.8	-16.0	-8.6	-4.5	-20.8	-0.4	-6.3	-1.9	-6.5	-4.5	-7.8	-5.6	-8.9	-5.6	-2.2			
男性 18~29才	-23.5	0.0	-5.9	5.9	-11.8	-17.7	0.0	0.0	0.0	-11.7	0.0	5.9	5.9	0.0	-5.8	0.0			
30~39才	3.2	-3.1	6.2	-3.1	-3.1	-15.6	-3.1	-3.2	3.2	3.1	6.2	-6.2	0.0	-3.1	3.2	-3.1			
40~49才	-30.5	-6.1	-15.1	0.0	-6.0	-24.2	-6.1	-6.1	0.0	0.0	6.1	-21.2	-9.1	-3.0	0.0	-9.1			
50~59才	-35.2	-7.0	-25.3	-15.5	-8.5	-19.7	4.2	-4.2	0.0	-5.7	-5.6	-5.6	-5.6	-12.7	-12.7	-1.5			
60才以上	-35.3	-4.3	-18.1	-10.3	-0.9	-22.4	-0.8	-9.5	-5.1	-10.4	-10.3	-7.8	-7.7	-11.2	-5.2	-0.9			
女性平均	-26.1	-3.3	-20.6	-9.1	-3.8	-16.5	-3.0	-12.4	-4.7	-3.6	-4.9	1.4	1.1	-5.8	-0.5	-4.4			
女性 18~29才	-19.1	2.3	-4.8	2.4	0.0	-9.5	2.4	-7.1	-9.5	2.4	-7.2	7.1	11.9	-7.1	7.1	2.4			
30~39才	-22.9	2.0	-8.4	6.3	-4.1	-10.4	0.0	-4.1	0.0	-4.1	0.0	4.2	2.1	-2.1	0.0	2.1			
40~49才	-31.5	-2.9	-34.3	-22.8	-14.3	-17.1	-2.9	-11.4	-5.7	-5.7	-8.6	-5.7	5.7	-11.5	-5.7	-11.4			
50~59才	-26.2	-6.3	-27.1	-15.3	-3.6	-23.4	-6.3	-20.7	-3.6	-2.7	-6.3	5.4	-0.9	-6.3	0.0	-9.9			
60才以上	-28.1	-4.7	-21.1	-9.4	-2.3	-14.9	-3.2	-10.1	-5.5	-5.5	-3.9	-3.1	-2.4	-4.7	-2.4	-2.4			

	札幌ドームがある	JRタワーがある	大倉山がある	藻岩山がある	テレビ塔がある	羊ヶ丘展望台がある	住んでいる人が親切	員のサービスがよい	ホテルや観光地の従業員	気候が心地よい	困りがある	日本ではないような雰	ね備えている	自然と都市の魅力が兼	楽しめる	ウインタースポーツが	がある	よさこいソーラン祭り	ホワイイルミネーシ	モエレ沼公園がある	芸術・文化が楽しめる
全体	-0.9	0.0	-0.5	-0.9	-4.0	-1.7	0.2	2.7	-1.0	0.8	-0.6	-2.9	-0.5	-5.9	0.8	-1.6					
男性平均	-1.5	-0.7	-3.0	-2.6	-4.5	0.0	-3.3	-2.2	-2.6	0.4	-5.2	-3.0	-1.1	-9.3	2.6	-2.2					
男性 18~29才	0.0	5.8	-5.9	-5.9	5.9	5.9	17.6	0.0	11.7	0.0	-5.9	-17.6	0.0	5.9	11.8	0.0					
30~39才	-6.3	6.3	0.0	-9.3	-15.6	-6.3	-3.1	3.1	-3.2	0.0	-3.2	-3.2	6.3	3.1	0.0	0.0					
40~49才	-3.1	0.0	0.0	0.0	-15.2	0.0	-6.0	9.1	0.0	0.0	0.0	-6.1	-3.0	-18.2	6.1	0.0					
50~59才	2.8	0.0	2.9	5.7	-2.8	1.4	-4.3	-7.0	0.0	-1.4	-2.9	-2.8	1.4	-12.6	2.8	1.4					
60才以上	-2.6	-4.3	-7.7	-6.0	-0.9	0.0	-5.2	-4.4	-6.9	1.7	-8.7	0.0	-4.3	-10.4	0.9	-6.0					
女性平均	-0.5	0.5	1.1	0.3	-3.3	-3.0	2.7	6.9	0.8	0.8	3.0	-2.7	0.0	-4.1	-0.3	-0.5					
女性 18~29才	-2.3	0.0	0.0	0.0	4.7	-9.5	2.4	9.5	0.0	11.9	7.1	-4.7	7.1	0.0	0.0	7.1					
30~39才	-4.2	-6.3	0.0	0.0	-10.4	-8.3	6.3	2.1	4.1	2.1	6.2	0.0	2.1	-8.3	0.0	-2.1					
40~49才	-5.7	-5.7	-2.8	-5.7	-8.5	-5.7	8.6	11.4	-2.9	-5.7	-11.4	-2.9	-5.7	-5.7	-2.8	-5.7					
50~59才	1.8	3.6	3.6	1.8	-2.7	-0.9	3.6	8.1	2.7	1.8	1.8	-3.6	0.0	-5.4	0.9	1.8					
60才以上	0.7	2.3	0.8	0.8	-2.3	0.0	-0.7	5.4	-0.7	-2.4	5.5	-2.4	-1.6	-2.3	-0.8	-3.2					

問 11 訪問前後の期待度の変化(観光客)(×性・年代別)(N=659)

仕事で訪れた人・その他の人と訪れた人では、訪問前後の差が大きい

旅行形態(同行者)別にみると、仕事で訪れた人では、「自慢できそう」「周囲の評判がよい」など、その他の人と訪れた人では「見たいものがある」「買いたいものがある」など、他の旅行形態に比べて多数の項目で訪問後の評価が全体より5%以上低くなっている。

夫婦で訪れた人では「見たいものがある」の項目で、友人と訪れた人では「食べたいものがある」「買いたいものがある」「予算に見合った観光ができそう」「従業員のサービスがよい」の項目で、訪問後の評価が全体より5%以上低かった。

また、全体に比べ訪問後の評価が5%以上高かったものとしては、その他の人と訪れた人で「宿泊施設が快適」「従業員のサービスがよい」があった。

	見たいものがある	体験したいこと/ものがある	食べたいものがある	買いたいものがある	のんびりできそう	昔から有名な観光地である	そこへ行くと、ちよつと自慢できそう	スコミで取り上げられている	テレビや広告など、最近よくマ	社が薦めていた	パンフレットや窓口で旅行会	周囲の評判がよい	予算に見合った観光ができそ	交通の便がよい	宿泊施設が快適	充実している	旅行を計画するための情報が	安全面・衛生面で不安がない	定山溪温泉がある
全体	-27.8	-4.0	-18.8	-8.4	-4.0	-17.7	-1.8	-10.0	-3.5	-5.0	-4.8	-2.9	-1.8	-7.5	-2.6	-3.3			
家族で	-21.2	-5.3	-13.2	-7.9	-5.4	-17.7	0.0	-6.2	-3.6	2.6	-4.5	0.0	-0.9	-8.9	-2.7	-2.7			
夫婦で	-32.9	-3.0	-19.1	-6.2	-2.7	-17.6	-0.4	-10.7	-2.3	-5.7	-2.6	-2.3	-1.6	-6.9	-1.9	-2.3			
友人と	-23.5	-2.7	-24.8	-14.8	-5.4	-16.8	-2.1	-12.1	-6.7	-5.4	-10.1	-5.3	-5.4	-7.4	-4.7	-2.7			
一人で	-23.4	-8.5	-10.6	-4.3	-2.1	-14.9	-2.1	-6.4	-2.1	-4.3	0.0	-4.3	2.1	-6.4	2.2	0.0			
仕事で	-27.0	-2.1	-22.9	-4.2	-8.3	-20.8	-10.4	-8.3	-4.2	-12.5	-6.3	-6.3	-6.3	-8.3	-6.2	-16.6			
その他	-36.1	-5.6	-22.3	-13.9	2.7	-25.0	-2.8	-16.6	0.0	-13.9	-5.5	0.0	11.1	-8.3	0.0	-5.5			

	札幌ドームがある	J Rタワーがある	大倉山がある	藻岩山がある	テレビ塔がある	羊ヶ丘展望台がある	住んでいる人が親切	ホテルや観光地の従業員のサービスがよい	気候が心地よい	日本ではないような雲	自然と都市の魅力を兼ね備えている	楽しめる	ウインタースポーツがある	よさこいソーラン祭り	ホワイトイルミネーションがある	モエレ沼公園がある	芸術・文化が楽しめる
全体	-0.9	0.0	-0.5	-0.9	-4.0	-1.7	0.2	2.7	-1.0	0.8	-0.6	-2.9	-0.5	-5.9	0.8	-1.6	
家族で	1.8	-4.5	0.9	1.8	-2.7	-1.7	1.8	7.1	1.8	0.9	-1.8	-1.8	1.8	-5.3	0.8	0.9	
夫婦で	-0.4	2.3	0.7	-1.2	-1.9	-0.7	-1.1	3.4	-3.1	-0.4	0.4	-0.8	1.9	-6.1	0.4	0.4	
友人と	-2.0	1.3	-3.4	-2.1	-2.7	0.0	-1.3	-3.4	0.0	4.7	0.7	-2.0	-2.6	-7.3	2.0	-6.7	
一人で	0.0	0.0	2.1	0.0	-4.2	2.2	4.3	4.2	2.2	-2.1	2.2	-4.2	-2.1	-2.1	4.3	2.2	
仕事で	-12.5	-6.2	-8.3	-8.3	-20.9	-12.5	0.0	-2.1	-4.2	-4.2	-6.3	-16.6	-8.3	-8.3	-4.1	-6.2	
その他	2.8	-2.8	2.8	2.8	-8.3	-8.3	2.7	11.1	0.0	2.8	-8.4	-5.5	2.7	-5.6	-2.8	-2.8	

問 11 訪問前後の期待度の変化(観光客)〔×旅行形態別〕(N=659)

団体型パック利用者では「見たいものがある」に低評価

旅行会社の利用形態別にみると、団体型パック利用者では「見たいものがある」「マスコミで取り上げられている」の項目で、フリー型パック利用者では「宿泊施設が快適」「安全面・衛生面で不安がない」の項目で、旅行会社を利用していない人では「ちょっと自慢できそう」「JR タワーがある」の項目で、訪問後の評価が全体より3%以上低くなっている。

逆に、全体に比べ訪問後の評価が3%以上高かったものとしては、旅行会社を利用していない人で「住んでいる人が親切」「ホテルや観光地の従業員のサービスがよい」「日本ではないような雰囲気がある」があった。

	見たいものがある	体験したいこと/ものがある	食べたいものがある	買いたいものがある	のんびりできそう	昔から有名な観光地である	そこへ行くこと、ちょっと自慢できそう	マスコミで取り上げられている	テレビや広告など、最近よく目にする	パンフレットや窓口で旅行会社が薦めていた	周囲の評判がよい	交通の便がよい	宿泊施設が快適	旅行を計画するための情報が充実している	安全面・衛生面で不安がない	定山溪温泉がある
全体	-27.8	-4.0	-18.8	-8.4	-4.0	-17.7	-1.8	-10.0	-3.5	-5.0	-4.8	-2.9	-1.8	-7.5	-2.6	-3.3
利用した	-30.9	-4.9	-20.7	-9.5	-4.5	-18.4	-0.9	-11.0	-3.8	-5.3	-5.0	-2.5	-3.0	-8.0	-3.8	-3.0
団体型パック	-34.0	-3.3	-21.2	-10.5	-2.7	-18.9	-2.0	-15.2	-3.3	-5.4	-5.4	-1.7	-2.0	-8.8	-3.4	-4.3
フリー型パック	-27.8	-6.5	-21.2	-8.4	-6.0	-18.9	0.4	-6.0	-4.6	-5.5	-5.1	-3.7	-5.6	-6.9	-5.6	-0.9
利用していない	-14.7	-0.7	-10.1	-3.9	-2.3	-14.7	-6.2	-5.4	-2.3	-3.1	-3.9	-3.9	3.1	-4.7	1.6	-3.9

	札幌ドームがある	JRタワーがある	大倉山がある	藻岩山がある	テレビ塔がある	羊ヶ丘展望台がある	住んでいる人が親切	ホテルや観光地の従業員のサービスがよい	気候が心地よい	日本ではないような雰囲気がある	自然と都市の魅力を兼ね備えている	ウインタースポーツが楽しめる	よさこいソーラン祭りがある	ホワイトイルミネーションがある	モエレ沼公園がある	芸術・文化が楽しめる
全体	-0.9	0.0	-0.5	-0.9	-4.0	-1.7	0.2	2.7	-1.0	0.8	-0.6	-2.9	-0.5	-5.9	0.8	-1.6
利用した	-0.4	0.8	0.2	-0.2	-4.7	-1.3	-1.0	1.3	-1.1	-0.4	-0.4	-2.7	-0.4	-6.2	0.5	-2.8
団体型パック	-1.0	1.7	0.4	0.3	-6.8	-2.0	-0.4	2.7	-0.7	-0.4	0.0	-3.7	0.7	-5.1	-0.4	-1.7
フリー型パック	0.4	-0.9	-0.9	-1.4	-1.8	-0.5	-2.3	-1.4	-1.8	-0.5	0.0	-1.4	-1.8	-7.4	1.9	-4.2
利用していない	-3.1	-3.1	-2.3	-3.1	0.0	-2.4	4.6	8.5	-0.8	5.4	-0.8	-3.8	-0.8	-3.9	2.3	3.9

問 11 訪問前後の期待度の変化(観光客)〔×旅行会社の利用形態別〕(N=659)

## 2) 滞在中の満足度と評価点

### 満足度

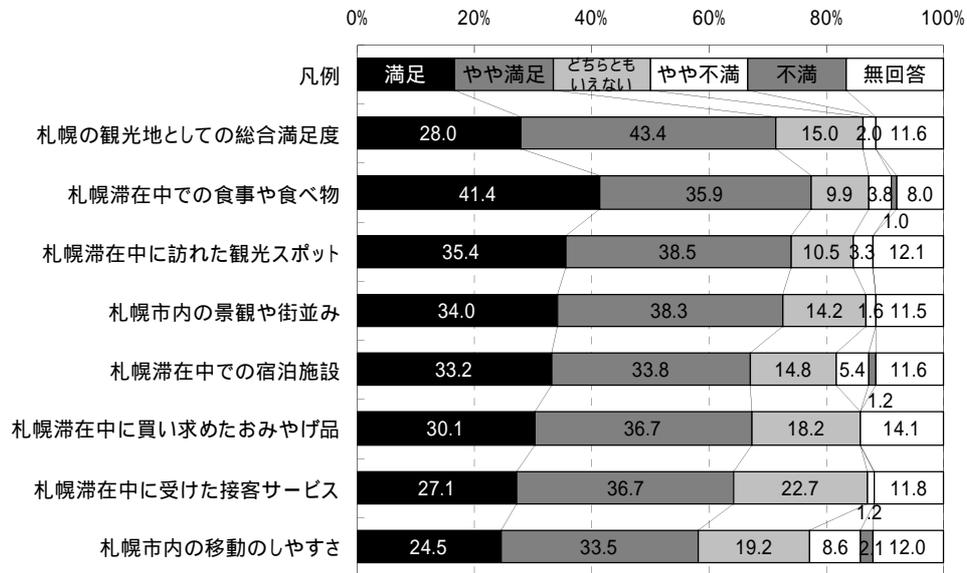
(全体)

移動しやすさ、接客サービスの満足度が低い

総合満足度は、「満足」「やや満足」を合わせると71.4%と、概ね評価は高いといえる。

項目ごとにみると、「食事や食べ物」では「満足」「やや満足」を合わせて77.3%と最も高く、次いで「札幌滞在中に訪れた観光スポット(73.9%)」、「札幌市内の景観や街並み(72.3%)」となっている。

逆に、「札幌市内の移動のしやすさ」への満足度は低く、「やや不満」との回答も8.6%と他に比べ高くなっている。



問20 札幌滞在中における満足度(N=811)

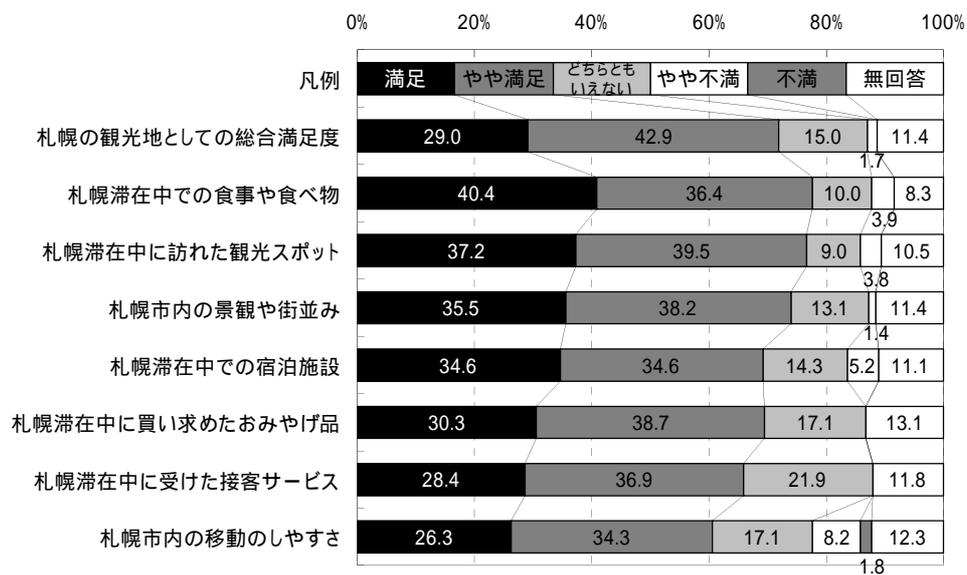
(観光客)

移動しやすさ、接客サービスの満足度が低い

総合満足度は、「満足」「やや満足」を合わせると71.9%と、概ね評価は高いといえる。

項目ごとにみると、「食事や食べ物」で「満足」「やや満足」を合わせて76.8%と最も高く、次いで「観光スポット(76.7%)」、「札幌市内の景観や街並み(73.7%)」、「宿泊施設(69.2%)」となっている。

他の項目と比べると、「接客サービス」「移動のしやすさ」への満足度は低く、「満足」の回答率が3割未満となっている。



問 20 札幌滞在中における満足度 (N = 659)

一人で訪れた人の満足度が高い

旅行形態（同行者）別に「満足」と「やや満足」の合計値をみると、その他の人と訪れた人では、「移動のしやすさ」を除く全ての項目で全体平均値下回っており、「総合満足度」「観光スポット」「おみやげ品」「景観や街並み」では5%以上の差がみられる。また、友人と訪れた人では「景観や街並み」で、一人で訪れた人では「接客サービス」で、仕事で訪れた人では「移動のしやすさ」で、それぞれ満足度が低く、全体平均値を5%以上下回っている。

逆に満足度が高かった項目をみると、家族で訪れた人では「おみやげ品」「景観や街並み」、一人で訪れた人では「景観や街並み」「移動しやすさ」、仕事で訪れた人では「食事・食べ物」「接客サービス」の項目で、全体平均値を5%以上、上回った評価を得ている。

	調査数	札幌の観光地としての総合満足度	札幌滞在中での食事や食べ物	札幌滞在中での宿泊施設	札幌滞在中に訪れた観光スポット	札幌滞在中に買い求めたおみやげ品	札幌滞在中に受けた接客サービス	札幌市内の景観や街並み	札幌市内の移動のしやすさ
全体	659	71.9	76.8	69.2	76.7	69.0	65.3	73.7	60.6
家族で	113	76.1	78.8	72.6	77.0	76.2	69.9	82.3	59.3
夫婦で	261	69.0	73.9	69.7	77.0	65.9	62.4	74.0	62.1
友人と	149	74.5	76.5	65.8	76.5	69.8	66.5	67.2	59.1
一人で	47	74.5	78.7	68.1	80.9	65.9	59.6	78.7	65.9
仕事で	48	72.9	87.6	70.9	79.1	72.9	70.8	73.0	52.1
その他	36	63.9	72.2	66.7	63.9	61.1	63.9	66.7	61.1

問 20 札幌滞在中における満足度(観光客)〔×旅行形態別〕

団体型パック利用者からの評価が低い

旅行会社の利用形態別に「満足」と「やや満足」の合計値をみると、団体型パックを利用して訪れた人では全ての項目で全体平均値を下回っており、「宿泊施設」「観光スポット」「景観や街並み」以外の項目では5%以上の差がみられる。

逆に、フリー型パックを利用して訪れた人では全ての項目で全体平均値を上回っており、「観光スポット」を除く全ての項目では5%以上の差がある。また、旅行会社を利用せずに訪れた人では、「食事や食べもの」の項目で、全体平均値を5%以上、上回った評価を得ている。

	調査数	札幌の観光地としての総合満足度	札幌滞在中での食事や食べ物	札幌滞在中での宿泊施設	札幌滞在中に訪れた観光スポット	札幌滞在中に買い求めたおみやげ品	札幌滞在中に受けた接客サービス	札幌市内の景観や街並み	札幌市内の移動のしやすさ
全体	659	71.9	76.8	69.2	76.7	69.0	65.3	73.7	60.6
利用した	528	71.6	75.2	69.5	76.8	69.5	66.7	73.9	60.2
団体型パック	297	64.0	69.3	64.7	74.4	64.0	59.2	69.4	52.5
フリー型パック	216	81.5	84.2	76.9	80.1	77.8	77.3	81.0	69.9
利用していない	129	73.7	83.7	68.2	76.7	67.5	60.5	74.5	62.0

問 20 札幌滞在中における満足度(観光客)〔×旅行会社の利用形態別〕

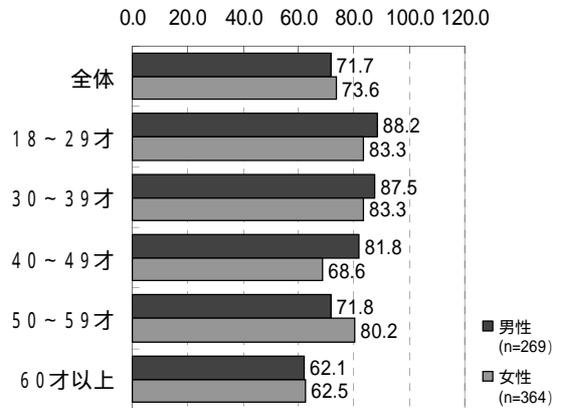
各項目ごとに、満足度（「満足」と「やや満足」と回答した人の割合の合計）を男女別に比べた。

#### 札幌の観光地としての総合満足度

60才以上での満足度が低い

40才未満では男女とも8割以上と高い満足度が得られており、特に男性からの評価が高い。

逆に、60才以上では満足度は6割程度にとどまっている。



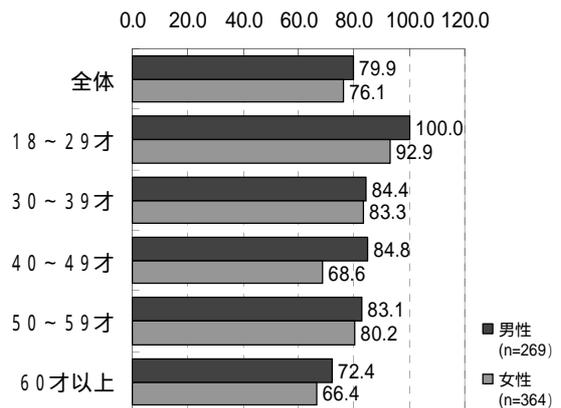
問20 札幌の観光地としての総合満足度

#### 札幌滞在中での食事や食べ物

男女とも年代が低いほど満足度が高い

男女とも年代が低いほど満足度が高くなる傾向がみられ、特に30才未満の男女では、9割以上の満足度が得られている。

逆に、40才代及び60才以上の女性では、満足度は7割未満と低くなっている。

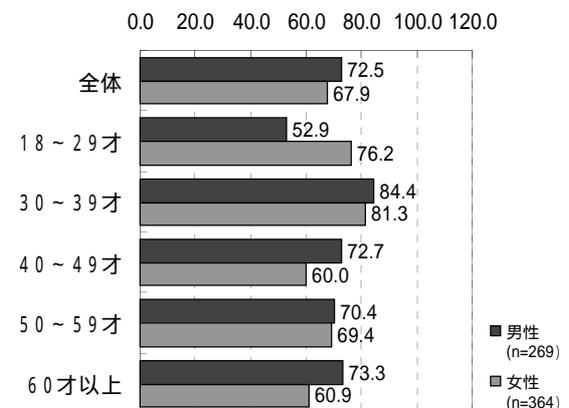


問20 札幌滞在中での食事や食べ物の満足度

#### 札幌滞在中での宿泊施設

男性より女性の評価が低い

30才代では男女とも8割以上の満足度を得ているが、他はいずれも8割未満となっており、特に30才未満の男性及び40才以上の女性では7割未満と満足度が低くなっている。



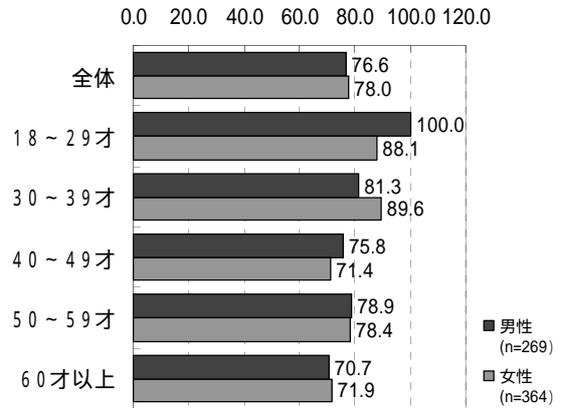
問20 札幌滞在中での宿泊施設の満足度

### 札幌滞在中に訪れた観光スポット

40才未満の男女からの満足度が高い

40才未満では、男女とも8割以上の満足度が得られており、特に30才未満の男性では全ての人が「満足」「やや満足」と回答している。

逆に、60才以上の男女からの満足度は他に比べ低く、7割程度となっている。



問20 札幌滞在中に訪れた観光スポットの満足度

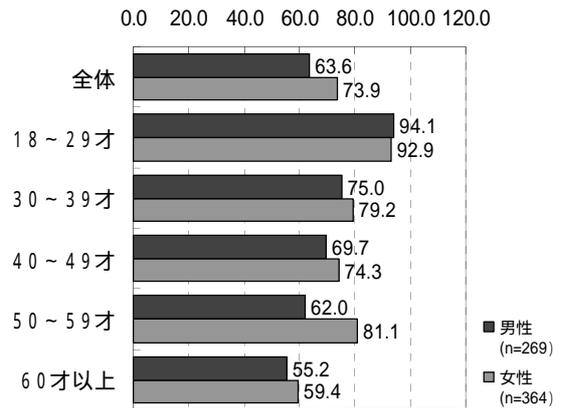
### 札幌滞在中に買い求めたおみやげ品

男性の満足度が低い

男性では女性に比べ満足度が低く10%以上の差がみられる。

また、男性では年齢が低いほど満足度が高くなる傾向がみられ、女性でも50才未満では7割以上が満足している。

逆に、50才以上の男性及び60才以上の女性では満足度が低く、特に60才以上では男女とも6割未満となっている。



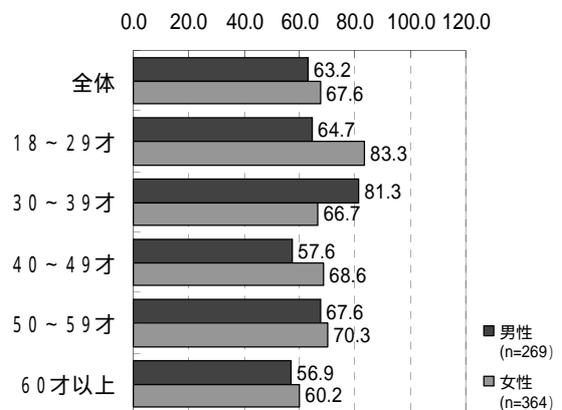
問20 札幌滞在中に買い求めたおみやげ品の満足度

### 札幌滞在中に受けた接客サービス

60才以上の満足度が低い

30才未満の女性及び30才代の男性で8割以上の満足度が得られているほかは、いずれも7割程度か7割未満にとどまっている。

特に、60才以上の男女と40才代の女性では、6割未満と満足度は低くなっている。

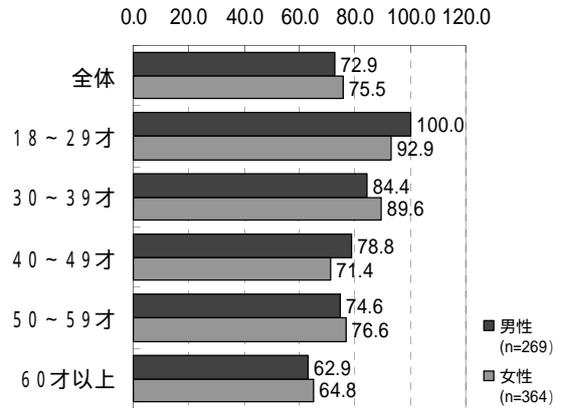


問20 札幌滞在中に受けた接客サービスの満足度

札幌市内の景観や街並み

年代が低いほど満足度が高い傾向

60才以上の男女を除くと、どの世代においても満足度は7割以上と概ね高く、年代が低いほど満足度が高い傾向がみられる。

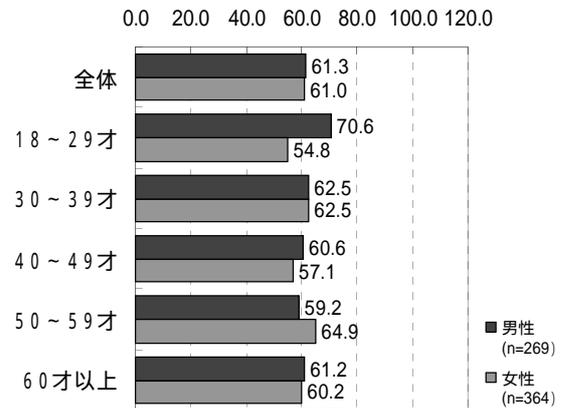


問20 札幌市内の景観や街並みの満足度

札幌市内の移動のしやすさ

全体的に低評価

30才未満の男性で7割以上の満足度が得られているほかは、いずれも7割未満となっており、全体的に評価が低いといえる。



問20 札幌市内の移動のしやすさの満足度

## 満足度の相関関係

各項目間の相関係数の値を下表に示す。

相関係数とは、各項目間の関係性を示すもので - 1 ~ 1 の間の数値で表され、一般的には「0 ~ 0.2 ほとんど相関がない」「0.2 ~ 0.4 やや相関がある」「0.4 ~ 0.7 かなり相関がある」「0.7 ~ 1.0 強い相関がある」とされている。

総合満足度をみると、全ての項目で 0.4 以上の相関関係がみられ、特に「景観や街並み」では 0.676、「接客サービス」0.589、「移動のしやすさ」0.587 と、高い相関関係がみられる。

また、「接客サービス」と「宿泊施設」・「おみやげ品」・「景観や街並み」・「移動のしやすさ」と「景観や街並み」の間にも、0.500 以上の高い相関がみられた。

	食事や食べ物	宿泊施設	観光スポット	おみやげ品	接客サービス	景観や街並み	移動のしやすさ	総合満足度
食事や食べ物	1.000	0.443	0.378	0.433	0.449	0.360	0.320	0.498
宿泊施設	0.443	1.000	0.302	0.345	0.501	0.333	0.245	0.462
観光スポット	0.378	0.302	1.000	0.413	0.462	0.467	0.280	0.548
おみやげ品	0.433	0.345	0.413	1.000	0.513	0.434	0.276	0.501
接客サービス	0.449	0.501	0.462	0.513	1.000	0.556	0.397	0.589
景観や街並み	0.360	0.333	0.467	0.434	0.556	1.000	0.514	0.676
移動のしやすさ	0.320	0.245	0.280	0.276	0.397	0.514	1.000	0.587
総合満足度	0.498	0.462	0.548	0.501	0.589	0.676	0.587	1.000

問 20 満足度(観光客) (N=620)

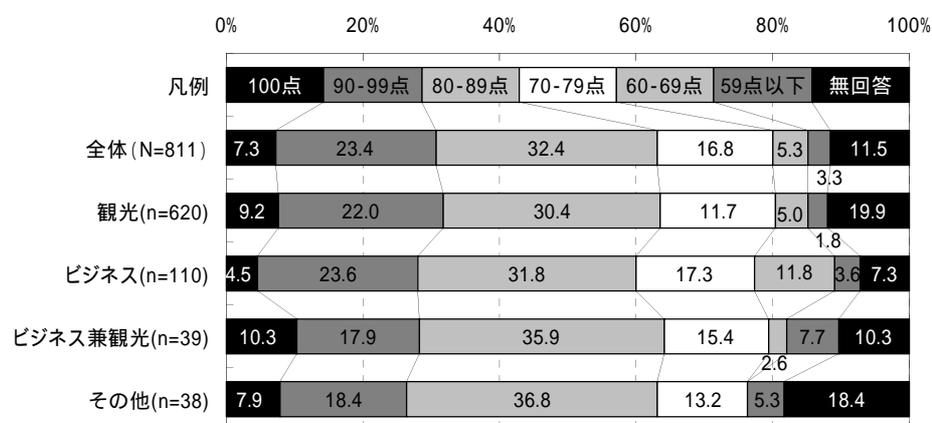
## 評価点

(全体)

「札幌」の評価点は平均 80.8 点

全体では「80～89点」をつけた人が 32.4%と最も多く、平均値は 80.8 点であった。

今回の旅行目的別にみると、ビジネス兼観光及び観光で訪れた人では「100点」をつけた人の割合が他に比べ若干高い。逆に、ビジネスで訪れた人では「60点以下」をつけた人の割合が全体平均に比べ高くなっている。



問 21 札幌滞在の評価点(×旅行目的)

(観光客)

評価点は平均 81.2 点、女性より男性からの評価が低い

全体平均値は 81.2 点と概ね高い。性別・年代別にみると、女性(平均 81.5 点)に比べ男性(平均 80.9 点)からの評価が若干低い。男性では、特に 60 才以上の男性からの評価点が 78.2 点と他に比べて低くなっている。

居住地別にみると、平均値は首都圏(81.4 点)のほうが、大阪圏(80.9 点)に比べ若干高くなっている。

		調査数	100 点	90 ~ 99 点	80 ~ 89 点	70 ~ 79 点	60 ~ 69 点	59 点以下	無回答	平均値
全体		659	7.7	23.8	32.0	16.8	4.6	3.2	11.8	81.2
性・年代	男性平均	269	7.8	23.4	34.2	18.2	6.3	2.6	7.4	80.9
	男性 18 ~ 29 才	17	11.8	35.3	41.2	11.8	0.0	0.0	0.0	86.4
	30 ~ 39 才	32	12.5	37.5	25.0	15.6	3.1	3.1	3.1	84.3
	40 ~ 49 才	33	9.1	27.3	36.4	18.2	0.0	6.1	3.0	81.4
	50 ~ 59 才	71	7.0	18.3	46.5	12.7	4.2	1.4	9.9	82.0
	60 才以上	116	6.0	19.8	27.6	23.3	11.2	2.6	9.5	78.2
	女性平均	364	7.7	24.7	31.3	15.9	3.3	3.6	13.5	81.5
	女性 18 ~ 29 才	42	16.7	31.0	28.6	14.3	2.4	4.8	2.4	84.5
	30 ~ 39 才	48	10.4	37.5	25.0	12.5	2.1	4.2	8.3	84.2
	40 ~ 49 才	35	8.6	25.7	25.7	17.1	5.7	2.9	14.3	81.4
	50 ~ 59 才	111	3.6	26.1	36.9	18.9	3.6	2.7	8.1	80.6
60 才以上	128	7.0	16.4	31.3	14.8	3.1	3.9	23.4	80.1	
居住地	首都圏	413	8.2	23.0	35.1	16.2	4.6	3.1	9.7	81.4
	大阪圏	246	6.9	25.2	26.8	17.9	4.5	3.3	15.4	80.9

問 21 札幌滞在の評価点(観光客)〔×性・年代別、居住地〕

団体型パック旅行者からの評価が低い

旅行形態別にみると、一人で訪れた人で評価点が最も高く、83.1点となっている。逆に、夫婦で訪れた人では80.1点と低くなっている。

旅行会社の利用形態別にみると、団体型パック利用者で平均値が79.2点と低くなっており、「100点」をつけた人の割合も3.7%と低くなっている。逆に、フリー型パック利用者及び旅行会社を利用していない人では、それぞれ83.0点、82.5点と全体平均を上回っている。

		調査数	100点	90～ 99点	80～ 89点	70～ 79点	60～ 69点	59点 以下	無回答	平均値
全体		659	7.7	23.8	32.0	16.8	4.6	3.2	11.8	81.2
旅行形態 (同行者)	家族で	113	9.7	25.7	32.7	8.8	1.8	6.2	15.0	82.4
	夫婦で	261	7.3	23.0	30.7	18.4	6.9	2.7	11.1	80.1
	友人と	149	6.7	20.8	34.2	20.8	4.7	1.3	11.4	81.1
	一人で	47	10.6	27.7	34.0	14.9	2.1	4.3	6.4	83.1
	仕事で	48	6.3	25.0	37.5	16.7	2.1	4.2	8.3	81.6
	その他	36	5.6	30.6	22.2	19.4	2.8	2.8	16.7	82.9
旅行会社の 利用形態	利用した	528	7.0	23.3	33.1	17.0	4.5	3.0	11.9	80.9
	団体型パック	297	3.7	24.2	27.6	18.2	6.7	3.7	15.8	79.2
	フリー型パック	216	12.0	22.7	38.9	16.2	1.9	2.3	6.0	83.0
	利用していない	129	10.9	26.4	27.9	16.3	4.7	3.9	10.1	82.5

問 21 札幌滞在の評価点(観光客)〔×旅行形態(同行者)別、旅行会社の利用形態別〕