

第 2 回次期札幌市観光まちづくりプラン
検討委員会

参考資料 事業者ヒアリング

事業者ヒアリング

1. ヒアリング目的

札幌市が想定している、観光に関する現状分析及び取組の方向性について、ヒアリング調査を通じて実態に沿っているか、欠けている視点がないかなどを確認するため（第1回検討委員会資料を提示した上でヒアリングを実施）

2. ヒアリング内容

(ア) 札幌観光の現状分析

- ① 札幌観光における強みや弱みについて事業者の認識
- ② 事業者の属する業界における機会・脅威の捉え方とその対処

(イ) 札幌観光における問題点および取組の方向性

- ① 札幌観光における問題点
- ② 問題点を解決するための取組

3. ヒアリング概要

(ア) 強み

項目	ヒアリング結果
自然環境の良さ	<ul style="list-style-type: none">モエレ沼公園のような自然を感じられる公園は観光客の評価が総じて高い（メディア）天然雪に恵まれたスキー場は環境負荷が少なく持続性がある（交通）ゴルフツーリズムを含むスポーツツーリズムの愛好家にとって冷涼な気候は強み（宿泊、交通）スギ花粉がないかわりにシラカバ花粉があり強みと言うには不十分（交通）
観光ブランド力	<ul style="list-style-type: none">札幌は観光客を呼び込むインセンティブがあるものの、道外客に対する誘客はいまだ弱い（交通）
食	<ul style="list-style-type: none">食の魅力は高く、観光客からの期待感が高い（メディア、飲食）
アート・エンターテイメント	<ul style="list-style-type: none">アートやエンターテイメントの評価が高い（交通） ※Kitara は音楽家の中で高い評価のコンサートホール
イベント	<ul style="list-style-type: none">まちなかイベントの集客力はあるが観光客より市民が中心となっている（航空）
道内周遊拠点	<ul style="list-style-type: none">観光客が周遊すれば、公共交通の利用が増加するので事業者としては良い（交通）

(イ) 弱み

項目	ヒアリング結果
繁閑差の大きさ	<ul style="list-style-type: none">・ 繁閑差は観光事業者にとって様々な課題の原因となっている（宿泊）・ オータムフェストから雪まつりの間は大きなイベントが少ない（小売）
二次交通への満足度が低い	<ul style="list-style-type: none">・ 地下鉄では行けないような都心部から離れたイベント時の移動が難しい（航空）・ 札幌駅からバス等への接続性が悪く観光客にとって利便性が悪い（小売）・ 観光施設間の交通の利便性が悪い（観光施設）・ 交通はバリアフリー・多言語・キャッシュレスも進んでおり、満足度が低い理由が不明である（交通）
コンテンツの不足・弱さ	<ul style="list-style-type: none">・ 雪という天然資源を活かして遊んでもらうコンテンツが不足している（小売）・ お酒を飲まない若年層や家族連れが飲食後に楽しめるコンテンツが不足している（小売）・ 昼のコンテンツが不足しているためか、日中の観光は周辺都市、夕食と宿泊は札幌市内という周遊パターンが形成されている（交通、小売）・ 有名な観光資源が札幌駅南に集中し、観光客の動線が固定している可能性がある（交通）・ 屋内観光施設が不足している（観光施設）
観光人材不足	<ul style="list-style-type: none">・ 人材は継続的に不足し機会損失が生じている（宿泊、メディア、交通、飲食）
雪の移動リスク	<ul style="list-style-type: none">・ 雪により交通事情が悪化して遅延や運休が生じる（交通）
その他	<ul style="list-style-type: none">・ 北海道全体の弱みが多く、札幌の弱みに掘り下げるべき（交通）・ 現状の昼のコンテンツは乗馬やアドベンチャーツーリズムが有力だが、小規模事業者が多く受入れキャパシティが脆弱であるため、こうしたコンテンツの提供を担う事業者に投資すべき（小売）・ 夜間観光が強みと言えるのは市内中心部だけで、ホテルにチェックインした後、郊外に夜間観光を目的に出歩く観光客は少ない（観光施設）・ イベントは市民参加が多いためか、開催のための費用と比較すると観光消費が少ない（観光施設）

(ウ) 機会

項目	ヒアリング結果
北海道新幹線の 札幌延伸	<ul style="list-style-type: none">・ニセコの高価格帯ホテルに宿泊できない中間層の宿泊客が増加する可能性がある（交通）
丘珠空港の 滑走路延長	<ul style="list-style-type: none">・観光客が増える機会ではあるが、丘珠空港の認知度が低い（航空）・丘珠空港までのアクセスの利便性や駐車場数が千歳と比べて低い（航空）・新千歳と丘珠の分散によりユーザーが混乱する可能性がある（航空）・富裕層の北海道観光拠点（プライベートジェット）となる可能性がある（交通）・出張帰りに飲食を楽しむという消費単価増につながると可能性がある（飲食）
新 MICE 施設の 検討	<ul style="list-style-type: none">・施設（ハード）よりも札幌で開催したいと思うかどうかではないか（宿泊）
2023 年 ATWS 開催	<ul style="list-style-type: none">・AT に歴史を加えることはできないか（航空）
デジタル技術の 発展	<ul style="list-style-type: none">・自動化できていない部屋の清掃などは人手不足となっている（メディア）・デジタル化による業務効率化を目的とした実証事業が活発化している（交通）
富裕層・欧米豪 ニーズ	<ul style="list-style-type: none">・富裕層や欧米豪はアルコール飲料に対して関心が強い（飲食）
その他	<ul style="list-style-type: none">・市内中心部にオープン予定の水族館は修学旅行生向けのキラコンテンツになりうる（小売）

(エ) 脅威

項目	ヒアリング結果
コロナ影響の 長期化	<ul style="list-style-type: none">・コロナの影響による航空機サイズダウンに伴って修学旅行客も減少している（小売）
オープンジョーの 加速	<ul style="list-style-type: none">・オープンジョーは圧倒的に千歳絡みであり、結果的に札幌の観光客の増加が見込まれ、脅威ではない（航空）・移動距離が増加することにつながるため交通事業者にとって有利になる（交通）

(オ) 問題点の整理

項目	ヒアリング結果
観光消費単価	• 素材の良さに甘えて磨き上げがされていない（交通）
受入環境	• バリアフリーが普及していない（交通） • 路線バスの経由地や行先に観光地の名称が表記されていない（交通） • Wi-Fi 環境があまりに悪い（小売） • サピカに互換性がなく観光客にとっても利便性が悪い（交通） • インバウンドは Google マップでルート等を全て調べているし決裁もスマホで完結させており札幌市独自で MaaS などを作る必要はない（交通）
持続可能性	• 観光業に携わっている人材の高齢化対策が必要（交通） • コロナ禍で従業員一人当たりの生産性を高めており、観光人材育成の余力がない（観光施設）
その他	• 女性観光客が観光消費をしたいと思う場所がデパートなどに限られ少ない印象がある（交通） • 札幌在住の外国人による白タク行為は改善が必要（宿泊） • 札幌市の観光施策の重点がわからず、官民で取り組む機会が少ない（観光施設） • 札幌観光の活性化を進めるリード役や協議する場がなく、個々で取組を行っている（観光施設）

(カ) 取組みの方向性の整理

項目	ヒアリング結果
観光客数の確保	<ul style="list-style-type: none"> • ターゲットを明確にして絞り込む必要がある（航空） • ススキノゴルフニーズのあるビジネス客は有望なターゲット（航空） • 冬季オリパラの開催自体に加え、各競技の魅力を訴求しないと来場してくれない（交通） • コンサートやイベントを閑散期に開催することによる需要喚起が望まれる（交通、宿泊、小売、飲食） • 宿泊施設でのペット同伴の許可により新たな需要が取り込める（交通） • 歴史・文化コンテンツが弱いがアイヌ文化のように他地域の方が強いものを取り上げてても独自性が出ないので北海道全体の観光客数の底上げを図り、札幌の役割と周辺都市の役割を見極めた活動をするのがよい（メディア） • 閑散期対策や平日需要喚起は優先度が高い取組（飲食） • 道の駅など地場産品と観光客が集まる施設を作ること検討できないか（交通） • 教育旅行を誘致する取組みが弱いのではないか（小売）
観光の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> • 繁閑差の平準化による安定雇用の実現が望まれる（交通、宿泊、メディア） • 既存の観光資源の見せ方/伝え方、組み合わせ方の工夫による磨き上げが必要（交通、交通） • これだけ都市に近いスキー場を楽しめることは強みであり、もっと打ち出してほしい（航空） • 個々の単価向上ではなく組み合わせて全体的な付加価値向上を図るべきではないか（航空） • 欧米のスノーリゾートは週・月単位の休暇で日本との観光スタイルに差がある。その差に応じた取組が必要（航空） • 観光消費単価を上げるため富裕層のニーズの把握が必要（交通） • インバウンドも楽しめるノンバーバル（言葉を用いない）コンテンツの造成が望まれる（宿泊） • 欧米豪の感度が高く食との相性のよいアルコールツーリズムは有望（メディア、飲食） • 質の高い飲食店を通じて高レベルの食文化知ってもらうことで、富裕層も食を楽しみに札幌を訪問してくれる（交通） • 丘珠のたまねぎ、八剣山のワインなど市内の美味しいものをもっと広めてブランド化を図るべきであり、その結果、地産地消や域内サプライチェーンの強化につながる • 夜景観光は食事後の楽しみだが、それほどお金を使わず、街中で消費する時間を減少させるため飲食店等の観光消費の観点では必ずしもプラスとは言えない（小売） • 冬のコンテンツ造成にはお金がかかるため資金援助が必要（観光施設）

項目	ヒアリング結果
観光客の満足度 向上	<ul style="list-style-type: none"> • 北海道限定の商品など、本州の人にとって珍しいものを活用して観光客が楽しめるエンタメ要素を入れ込み、行かなきゃ損と思わせる仕掛けがあるとよい（宿泊） • コンシェルジュ機能を発揮できる人材育成が必要（交通） • 交通機関でのキャッシュレス対応は進んでおり、さらに実施するとすれば、海外電子マネーへの対応（交通） • 交通機関の運行情報の一元管理と宿泊施設や観光案内所での情報提供により観光客の利便性向上が図られる（小売） • 市内中心部にバスターミナルまたはバスの待機スペースを設置し観光客の利便性向上を図るべき（小売、交通） • 公共交通の接続が良くないと思われるため、新幹線延伸に向けてはバス等の二次交通への接続について都市設計に踏み込んで検討すべき（小売） • 市内中心部とスキー場や観光施設間を繋ぐバスの充実が望まれる（交通、飲食、観光施設）
持続可能な観光 の推進	<ul style="list-style-type: none"> • 周辺自治体と協力して誘客する体制の構築が必要（交通、飲食） • 北海道全体の観光客数を増やす取組を行った上で札幌市を拠点としてもらうのが合理的（飲食） • 業界横断的な連携が必要（交通） • 雪による交通障害を防止するため、タイムリーな除雪体制の整備が望まれる（交通）