

II 外国人個人観光客動態調査

0. 調査概要

○場 所：

さっぽろ雪まつり会場（大通 6 丁目・9 丁目・11 丁目）

○期 間：

平成 28 年 2 月 5 日（金）～11 日（木）

○時 間：

10:00～16:30

○対 象：

雪まつりを訪れた 18 歳以上の外国人観光客

※中国、香港、台湾、韓国など他国より来札した観光客を対象としている。

○サンプル数：659 人

回収結果は以下の通りとなった。

表 1 回答者の居住地

居住地	中国	香港	台湾	韓国	オーストラリア	アメリカ	その他	全 体
回収数	175	100	108	140	44	26	66	659
%	26.6	15.2	16.4	21.2	6.7	3.9	10.0	100.0

1. 回答者の基本属性

1-1 性別

性別をみると、全体としてはほぼ同じ割合であった。

国別でみると、【中国】【香港】【台湾】は「女性」の割合が高く、【韓国】【オーストラリア】【アメリカ】は「男性」の割合が高かった。中でも【韓国】【オーストラリア】においては、「男性」の割合が6割を超えている。

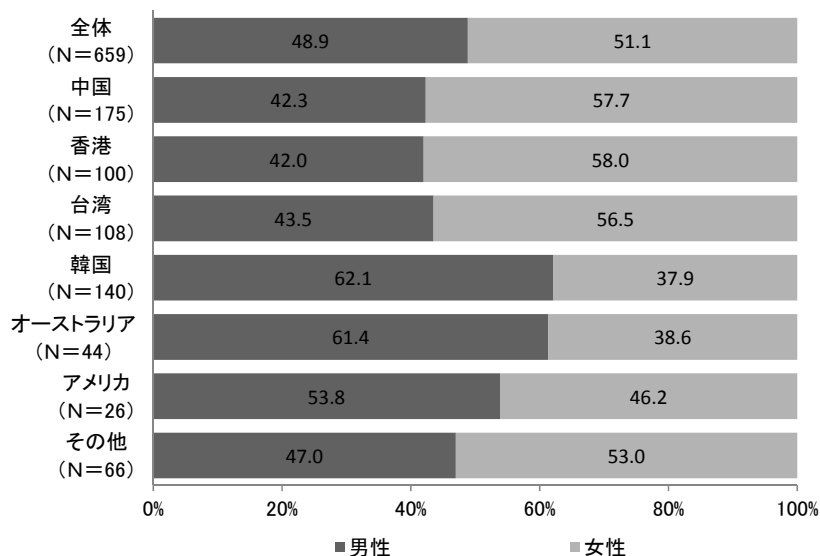


図 1-1 性別（国別）

1-2 年代

年代をみると、全体では「18～29歳」「30～39歳」を合わせた割合が約7割を占めており、50歳以上の回答者は約1割となっている。

国別でみると【台湾】は40歳未満の世代が多く、7割を超えている。また【香港】【アメリカ】は40歳以上の世代が多く、いずれも4割を超えている。

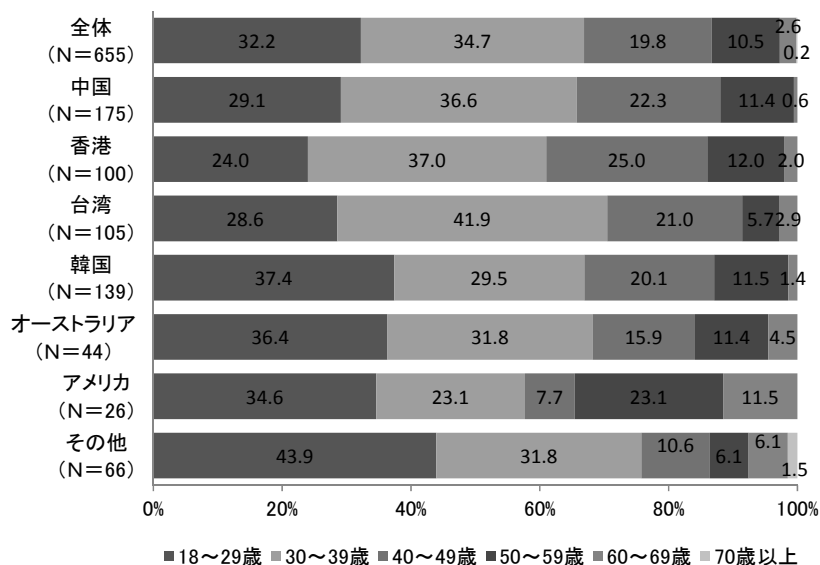


図 1-2 年代（国別）

1-3 年収

世帯年収をみると、全体では「300～400万円未満(17.7%)」と回答した割合が最も高く、次いで「300万円未満(15.2%)」「400～500万円未満(14.6%)」の順となっている。

国別でみると、【中国】【台湾】は400万円以上の割合が約5割であるのに対し、【韓国】は約6割、【香港】は約7割、【オーストラリア】【アメリカ】は8割を超えている。

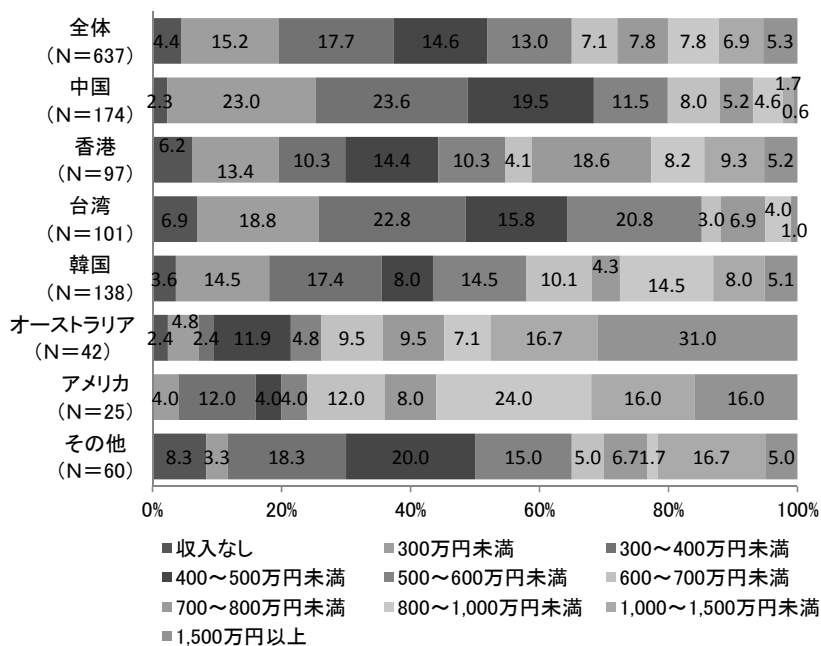


図 1-3 年収 (国別)

1-4 英語の使用について

英語の使用について尋ねたところ、全体では「不自由なく日常的な会話ができる(46.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「カタコトの会話ならできる(34.3%)」であった。

国別で見ると、英語を母国語とする【オーストラリア】【アメリカ】を除けば、【香港】において「不自由なく日常的な会話ができる」と回答した割合が高く、約8割であった。

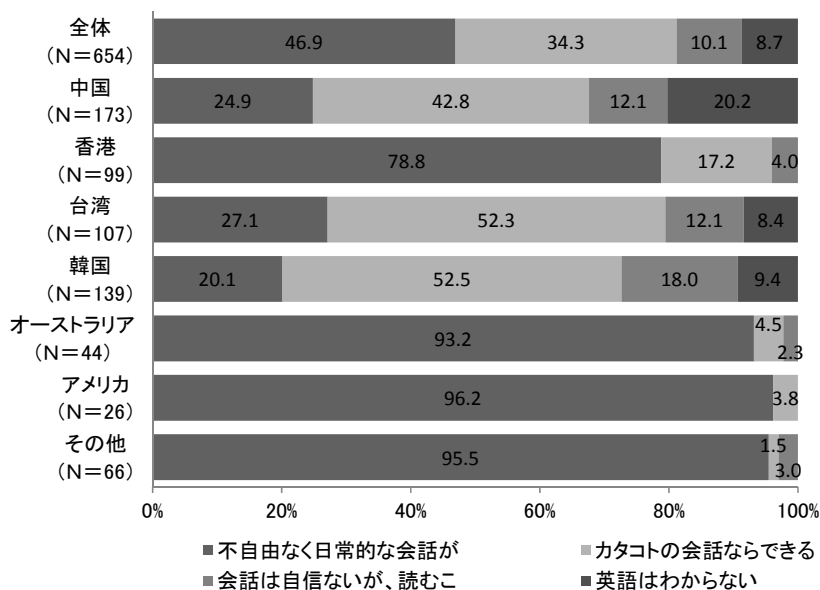


図 1-4 英語の使用について (国別)

2. 今回の旅行について

2-1 札幌への観光目的での訪問回数

観光目的での札幌への訪問回数をみると、全体では「初めて(52.4%)」と回答した割合が最も高くなっている。

国別でみると、【中国】【オーストラリア】【アメリカ】においては「初めて」と回答した割合が高く、いずれも6割を超えている。

一方、【香港】【台湾】においては2回以上訪問している、いわゆるリピーターが6割を超えており、「10回目以上」の割合も約1割であった。

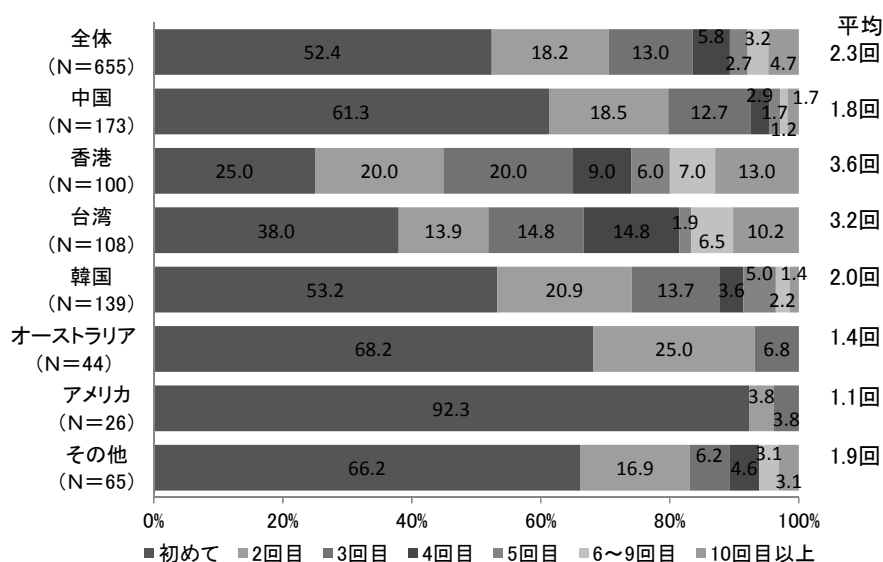


図 2-1 札幌への観光目的での訪問回数（国別）

※平均値は、「6~9回」は6回、「10回以上」は10回として求めた

2-2 旅行日数（全体）

今回の日本旅行日数の平均は7.5日であった。

国別で見ると、【オーストラリア】の平均旅行日数が14.3日と他の国に比べて多くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全体では平均日数6.4日から1.1日増加している。また、国別で見ると、全ての国において平均日数が増加している。

表2-2 日本での旅行日数（国別）（左：平成27年度 右：平成26年度）

	旅行日数			旅行日数	
	平均(日)	有効回答数		平均(日)	有効回答数
全体	7.5	626	全体	6.4	600
中国	7.2	173	中国	6.8	131
香港	7.4	99	香港	7.1	86
台湾	7.5	106	台湾	6.8	132
韓国	5.0	139	韓国	4.6	125
オーストラリア	14.3	39	オーストラリア	8.3	26
アメリカ	7.7	18	アメリカ	5.6	15
その他	9.8	52	その他	7.3	37

2-3 札幌滞在日数および宿泊数

札幌での滞在日数の平均は3.1日、宿泊数の平均は2.8泊であった。

国別にみると、滞在日数、宿泊数ともに【台湾】が最も長く、それぞれ3.7日と3.4泊であった。

前回調査の結果と比較すると、【中国】【香港】【台湾】【韓国】においては滞在日数と宿泊日数が、【オーストラリア】においては宿泊日数が増加している。

表2-3 札幌滞在日数および宿泊数（国別）（上：平成27年度 下：平成26年度）

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

	滞在日数		宿泊数	
	平均(日)	有効回答数	平均(泊)	有効回答数
全体	2.8	578	2.0	544
中国	2.9	129	2.2	128
香港	2.5	86	1.6	81
台湾	3.2	131	2.4	122
韓国	2.3	126	1.3	126
オーストラリア	3.2	31	1.9	23
アメリカ	3.5	22	3.0	20
その他	3.4	53	2.6	44

2-4 札幌以外に訪れた（訪れる予定の）都市（地域）

札幌を除く訪問先として最も多かったのは「小樽(70.3%)」であった。次いで「東京(36.0%)」「登別(31.5%)」の順となっている。

前回調査と比べると、「洞爺湖」が10ポイント以上減少し、「東京」が10ポイント以上増加している。

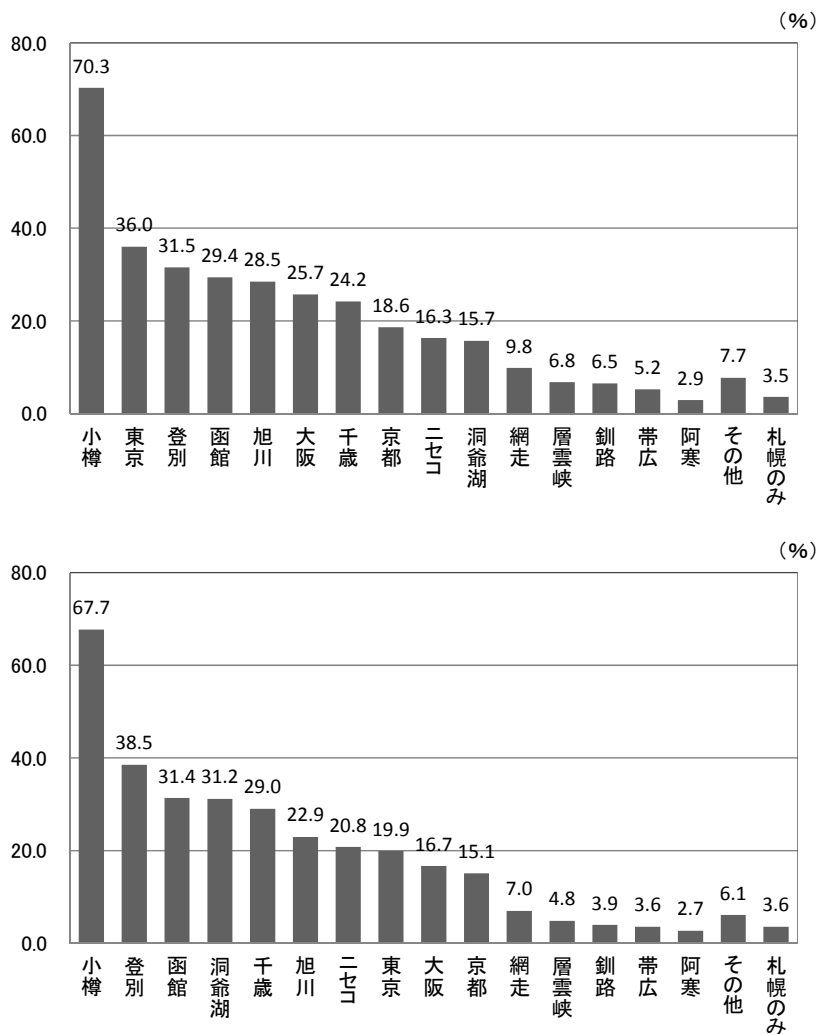


図2-4 札幌以外の訪問都市（国別）

（上：平成27年度（N=650） 下：平成26年度（N=558））

札幌以外の訪問先としては、「小樽」と回答する割合が高く、全ての国で1位となっている。特に【中国】の割合が高く、8割を超えている。

このほか、【中国】【韓国】においては「登別」と回答した割合が高く、4割を超えている。また、【オーストラリア】においては「ニセコ」と回答した割合が約4割と、他の国に比べて高くなっている。

表 2-4 旅行中の訪問先（国別）

（%）

	有効 回答数	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位	その他	札幌のみ
全体	650	小樽 70.3	登別 31.5	函館 29.4	旭川 28.5	千歳 24.2	ニセコ 16.3	洞爺湖 15.7	網走 9.8	層雲峡 6.8	阿寒 2.9	7.7	3.5
中国	174	小樽 80.5	登別 40.2	旭川 35.6	函館 33.9	千歳 28.7	洞爺湖 20.1	ニセコ 14.9	網走 10.9	層雲峡 6.3	阿寒 4.6	5.2	2.3
香港	97	小樽 71.1	旭川 34.0	函館 27.8	登別 27.8	千歳 22.7	洞爺湖 21.6	ニセコ 19.6	網走 16.5	層雲峡 14.4	阿寒 7.2	7.2	6.2
台湾	105	小樽 75.2	函館 36.2	旭川 34.3	登別 27.6	千歳 25.7	洞爺湖 24.8	網走 16.2	釧路 12.4	層雲峡 12.4	ニセコ 8.6	4.8	1.9
韓国	139	小樽 75.5	登別 46.8	函館 32.4	旭川 24.5	千歳 18.0	ニセコ 12.2	網走 7.2	洞爺湖 5.0	層雲峡 2.2	阿寒 0.0	0.0	4.3
オーストラリア	44	小樽 43.2	ニセコ 36.4	函館 22.7	千歳 20.5	旭川 11.4	洞爺湖 4.5	登別 2.3	層雲峡 0.0	網走 0.0	阿寒 0.0	36.4	0.0
アメリカ	25	小樽 36.0	千歳 24.0	ニセコ 12.0	函館 8.0	旭川 4.0	登別 4.0	洞爺湖 4.0	網走 4.0	層雲峡 0.0	阿寒 0.0	12.0	12.0
その他	66	小樽 54.5	千歳 27.3	ニセコ 24.2	旭川 21.2	登別 18.2	函館 15.2	洞爺湖 15.2	層雲峡 4.5	網走 1.5	阿寒 0.0	15.2	3.0

※回答率 20%以上のものを網掛で示す

2-5 同行者

同行者を見ると、全体では「家族で(36.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「友人と(33.6%)」「夫婦で(20.4%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】【香港】においては「家族で」と回答した割合が、【韓国】【アメリカ】においては「友人と」と回答した割合が高く、いずれも4割を超えている。

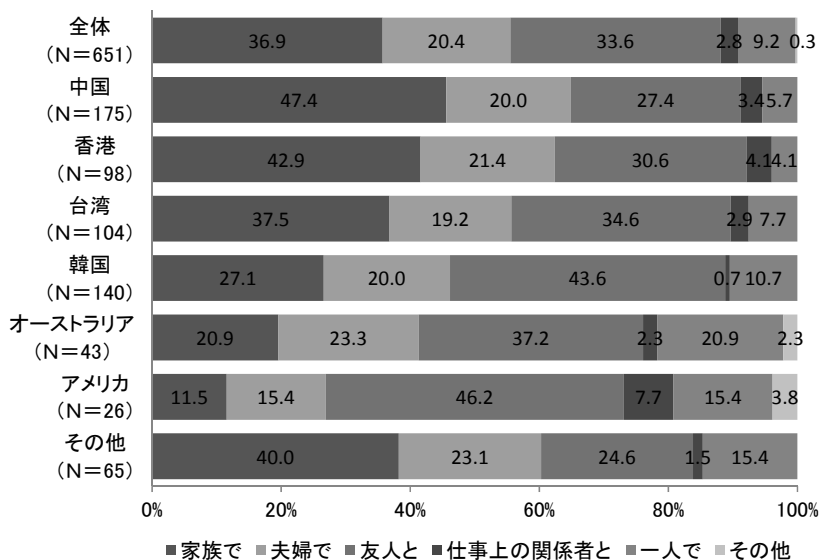


図 2-5 同行者 (国別)

2-6 旅行会社の利用の有無

旅行会社の利用状況を見ると、全体では「webを通じた個人手配旅行(53.0%)」と回答した割合が最も高く、次いで「旅行会社を通じた個人手配(27.2%)」「募集型団体旅行(17.1%)」の順となっている。

国別で見ると、「募集型団体旅行」と回答した割合は【中国】が3割以上、「webを通じた個人手配旅行」と回答した割合は【香港】【台湾】が6割以上、【オーストラリア】は7割以上と、他の国に比べ高くなっている。

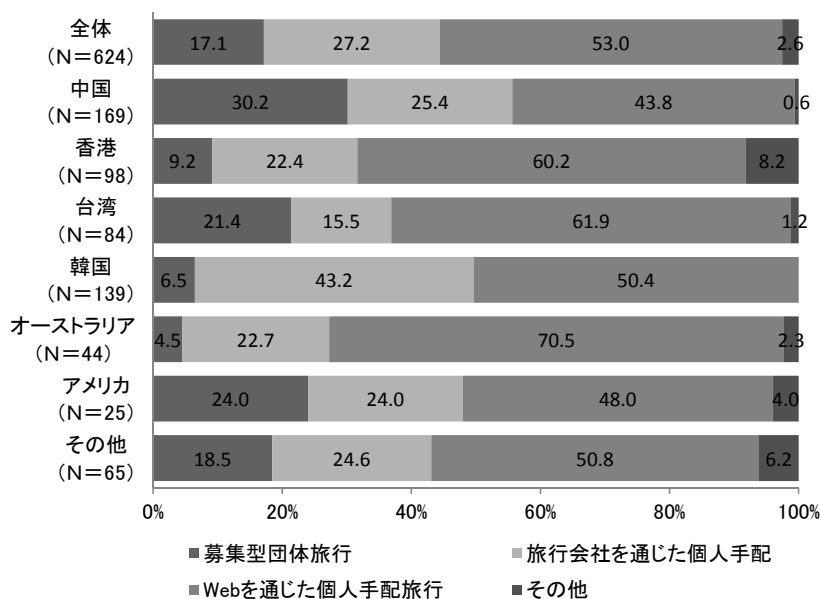


図 2-6 旅行の手配の実施方法 (国別)

2-7 消費金額（旅行全体）

今回の旅行全体での消費金額（一人あたり）の平均は254,711円であった。全体では「10～20万円未満(29.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「20～30万円未満(23.5%)」「10万円未満(14.5%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】においては「20～30万円未満」が、【韓国】においては「10～20万円未満」が、【オーストラリア】においては「50～100万円未満」の回答率が、他の国に比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、全ての国において、平均金額が増加している。

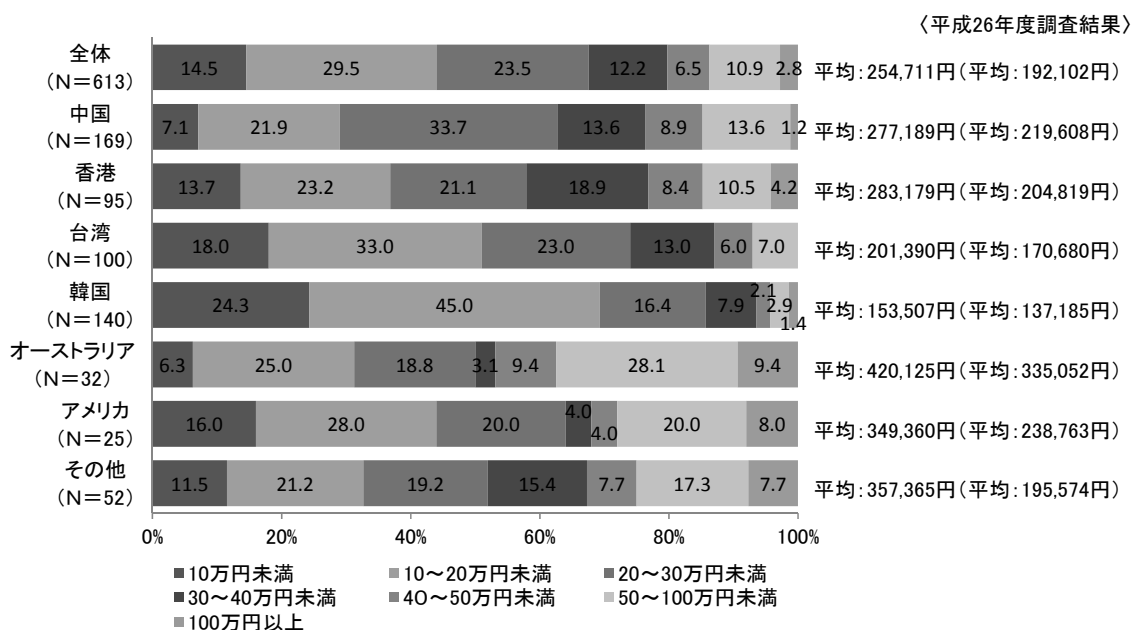


図 2-7 消費金額（旅行全体）（国別）

2-8 消費金額（札幌市内）

(1) 宿泊費

札幌市内での宿泊費（一人あたり）の平均は46,956円であった。全体では「1～2万円未満(18.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2～3万円未満(17.2%)」、「3～4万円未満(16.3%)」の順となっている。

国別で見ると、【台湾】【アメリカ】においては「1～2万円未満」が、【韓国】においては「2～3万円未満」「3～4万円未満」が、【香港】においては「10万円以上」と回答した割合が他の国に比べ高く、いずれも2割を超えている。

前回調査の結果と比較すると、【オーストラリア】を除く全ての国において、平均金額が増加している。

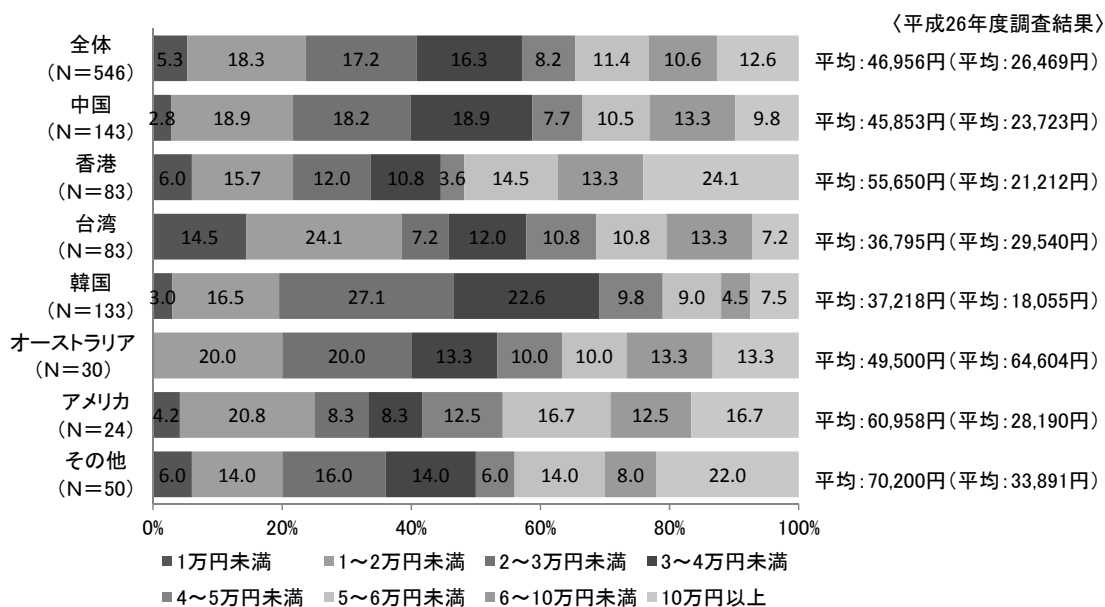


図 2-8-1 宿泊費（札幌市内）（国別）

(2) その他の消費金額〈飲食代〉

札幌市内での飲食代一人あたりの平均は、31,867円であった。全体では「2～3万円未満(22.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「1～2万円未満(21.3%)」、「3～4万円未満(16.3%)」の順となっている。

国別で見ると、【香港】においては「5～6万円未満」が、【韓国】【アメリカ】においては「2～3万円」が、【オーストラリア】においては「1～2万円未満」と回答した割合が高く、いずれも約3割であった。

前回調査の結果と比較すると、【オーストラリア】を除く全ての国において、平均金額が増加している。

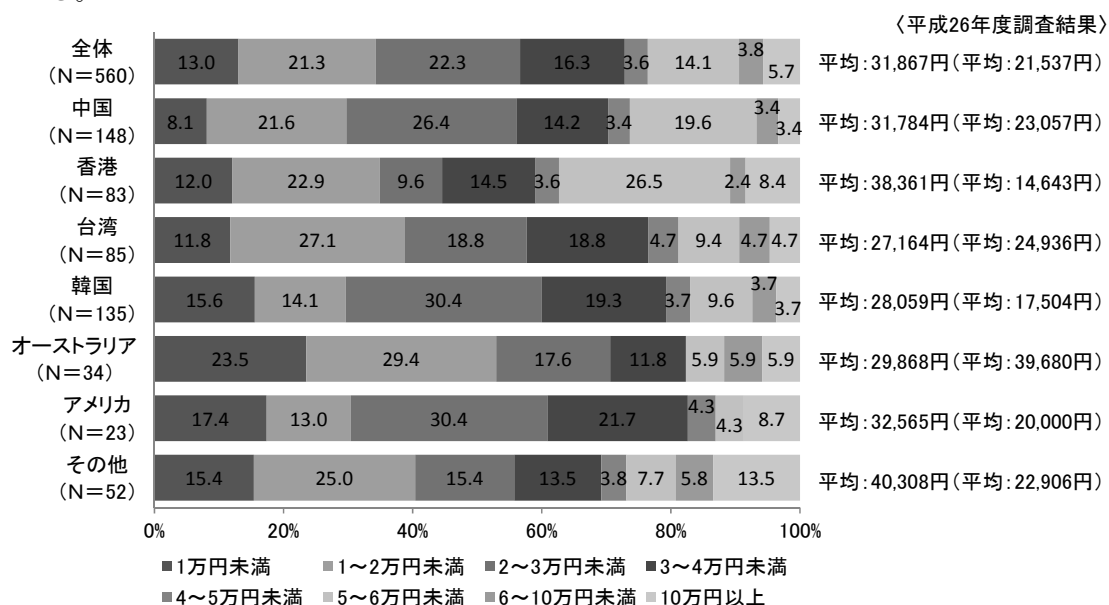


図 2-8-2 その他の消費金額〈飲食代〉(札幌市内)(国別)

(3) その他の消費金額〈お土産代〉

札幌市内でのお土産代一人あたりの平均は 35,840 円であった。全体では「1 万円未満 (20.6%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2~3 万円未満(19.0%)」、「1~2 万円未満 (18.4%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】においては「10 万円以上」と回答した割合が約 2 割と他の国に比べて特に高く、平均金額も約 6 万円となっている。また、【オーストラリア】においては半数が「1 万円未満」と回答している。

前回調査の結果と比較すると、【香港】【オーストラリア】【アメリカ】において、平均金額が増加している。

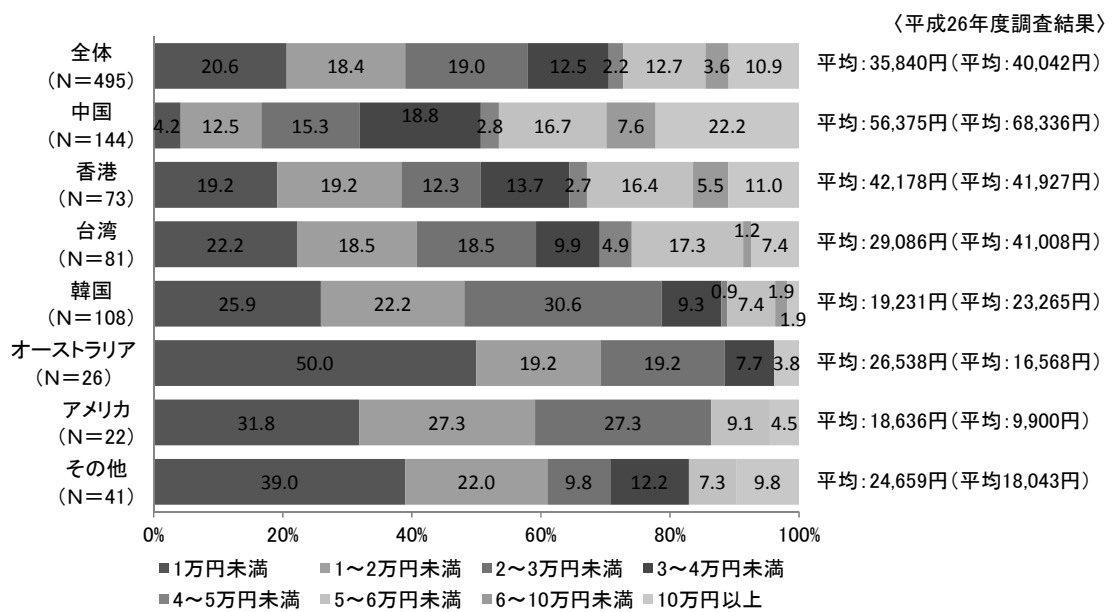


図 2-8-3 その他の消費金額〈お土産代〉(札幌市内) (国別)

(4) その他の消費金額〈交通費〉

札幌市内での交通費一人あたりの平均は 23,685 円であった。全体では「1~2 万円未満 (34.7%)」と回答した割合が最も高く、次いで「1~2 万円未満(26.6%)」、「2~3 万円未満 (14.3%)」となっている。

国別で見ると、【オーストラリア】においては「1 万円未満」の割合が約 5 割と、他の国に比べ高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての国において、平均金額が増加している。

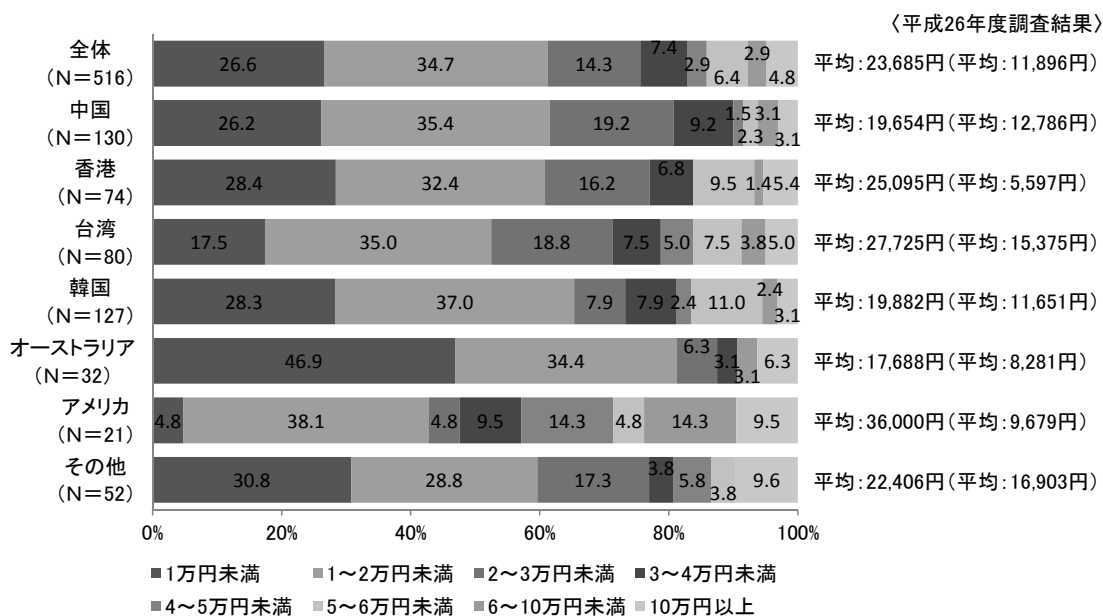


図 2-8-4 その他の消費金額〈交通費〉(札幌市内)(国別)

2-9 札幌の観光情報の入手方法

札幌観光に関する情報源としては、全体では「家族・知人の話(43.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「その他ホームページなど(41.3%)」、「ブログ・ツイッター・Facebook など(32.5%)」の順となっている。

国別でみると、【中国】においては「旅行代理店の人の話」が、【香港】においては「ブログ・ツイッター・Facebook など」「旅行雑誌・ガイドブックなど」が、【台湾】においては「ブログ・ツイッター・Facebook など」が、【韓国】においては「その他のホームページなど」が、【オーストラリア】においては「家族・知人の話」「札幌観光のホームページ『ようこそさっぽろ』」「その他ホームページなど」が、【アメリカ】においては「家族・知人の話」「旅行代理店の人の話」「札幌観光のホームページ『ようこそさっぽろ』」と回答する割合が、他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての国において「札幌公式観光アプリ『札幌いんぷお』」の割合が増加している。また、【オーストラリア】【アメリカ】を除く全ての国で「旅行会社のカタログ・パンフレット」と回答した割合が減少している。

表 2-9 札幌の観光情報の入手方法（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

(%)

	有効回答数	家族・知人の話	旅行代理店の人の話	旅行代理店のカタログ・パンフレット	札幌観光のホームページ「ようこそさっぽろ」	札幌市公式観光アプリ「札幌いんぷお」	その他のホームページなど	ブログ・ツイッター・Facebook など	旅行雑誌・ガイドブックなど	テレビ・映画など	札幌市内の観光案内所	札幌市内のホテルのスタッフ等の話	空港の案内所	旅行博・見本市
全体	646	43.3	27.2	15.0	19.2	8.0	41.3	32.5	21.5	7.7	8.0	4.0	4.5	2.3
中国	175	38.9	40.6	21.7	16.6	9.7	32.6	18.3	24.0	7.4	4.6	2.9	3.4	0.0
香港	98	38.8	17.3	17.3	20.4	10.2	41.8	51.0	32.7	12.2	7.1	2.0	0.0	3.1
台湾	100	39.0	20.0	17.0	16.0	13.0	37.0	46.0	26.0	9.0	15.0	4.0	10.0	6.0
韓国	138	44.2	26.8	4.3	8.0	5.1	51.4	33.3	15.9	2.9	5.1	5.8	2.9	0.0
オーストラリア	44	56.8	20.5	13.6	31.8	2.3	61.4	29.5	13.6	13.6	13.6	4.5	6.8	6.8
アメリカ	26	76.9	38.5	15.4	30.8	3.8	34.6	26.9	3.8	3.8	3.8	7.7	0.0	0.0
その他	65	44.6	18.5	13.8	40.0	4.6	38.5	24.6	15.4	7.7	12.3	4.6	9.2	4.6

	有効回答数	家族・知人の話	旅行代理店の人の話	旅行代理店のカタログ・パンフレット	札幌観光のホームページ「ようこそさっぽろ」	札幌市公式観光アプリ「札幌いんぷお」	その他のホームページなど	ブログ・ツイッター・Facebook など	旅行雑誌・ガイドブックなど	テレビ・映画など	札幌市内の観光案内所	札幌市内のホテルのスタッフ等の話	空港の案内所	旅行博・見本市
全体	592	44.4	29.6	34.5	14.9	5.2	49.2	37.0	22.1	8.4	8.6	2.9	2.0	2.0
中国	131	43.5	51.9	41.2	7.6	3.1	29.8	28.2	19.1	5.3	6.9	1.5	3.1	3.1
香港	91	42.9	15.4	45.1	17.6	4.4	69.2	56.0	24.2	5.5	12.1	3.3	2.2	2.2
台湾	131	35.1	32.1	36.6	19.8	10.7	49.6	35.1	24.4	13.0	3.8	4.6	2.3	2.3
韓国	125	41.6	32.8	36.8	2.4	2.4	51.2	34.4	24.8	4.0	12.0	0.8	0.0	0.0
オーストラリア	32	53.1	3.1	12.5	21.9	0.0	59.4	28.1	18.8	21.9	0.0	6.3	6.3	6.3
アメリカ	21	66.7	9.5	0.0	28.6	0.0	57.1	52.4	23.8	19.0	19.0	4.8	0.0	0.0
その他	61	62.3	11.5	18.0	32.8	9.8	47.5	36.1	16.4	8.2	11.5	3.3	1.6	1.6

2-10 モバイル端末の利用

モバイル端末の利用について尋ねたところ、全体では「iPhone(59.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「ANDROID 端末 (35.6%)」、「ノートパソコン(20.1%)」の順となっている。

国別で見ると、「ノートパソコン」においては【オーストラリア】が、「iPhone (Apple 社)」においては【中国】【アメリカ】が、「iPad (Apple 社)」においては【オーストラリア】【アメリカ】が、「ANDROID 端末」においては【韓国】が、他の国に比べて回答率が高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての国で「iPad (Apple 社)」と回答した割合が増加している。

表 2-10 モバイル端末の利用（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

	有効 回答数	使 って い ない	ノ ー ト パ ソ コ ン	i P h o n e 社	i P a d 社	A N D R O I D 端 末 (S a m s u n g 社、 S o n y M o b i l e 社、 H T C 社、 C o m m u n i c a t i o n 社 な ど)	B l a c k b e r r y 社	そ の 他
全体	648	4.2	20.1	59.4	19.8	35.6	0.6	0.2
中国	173	3.5	5.8	79.2	15.6	15.0	0.0	0.0
香港	98	6.1	15.3	62.2	22.4	27.6	1.0	0.0
台湾	103	4.9	23.3	51.5	24.3	40.8	1.9	0.0
韓国	139	5.0	23.0	28.1	6.5	67.6	0.0	0.0
オーストラリア	44	2.3	47.7	61.4	40.9	36.4	0.0	2.3
アメリカ	26	3.8	26.9	84.6	34.6	15.4	3.8	0.0
その他	65	1.5	32.3	70.8	27.7	33.8	0.0	0.0
全体	593	7.8	14.5	50.3	9.6	36.3	1.3	1.9
中国	133	11.3	15.8	53.4	4.5	27.1	0.8	2.3
香港	91	4.4	7.7	67.0	20.9	25.3	3.3	0.0
台湾	130	6.9	12.3	53.8	7.7	30.8	0.8	1.5
韓国	125	12.8	0.8	16.0	5.6	70.4	0.8	0.8
オーストラリア	31	3.2	45.2	77.4	19.4	19.4	0.0	0.0
アメリカ	22	0.0	36.4	68.2	13.6	27.3	4.5	13.6
その他	61	1.6	31.1	60.7	9.8	26.2	1.6	3.3

2-11 モバイル端末の利用目的

モバイル端末の利用目的について尋ねたところ、全体では「インターネットの閲覧(58.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「SNSの利用(45.8%)」「通話(43.9%)」の順となっている。

国別で見ると、「通話」においては【韓国】【アメリカ】が、「メール」においては【香港】【オーストラリア】【アメリカ】が、「SNSの利用」においては【台湾】【アメリカ】の回答率が、他の国に比べて高い割合を示している。

表 2-11 モバイル端末の利用目的（国別）

（%）

	有効回答数	通話	メール	インターネットの閲覧	動画の視聴・投稿	SNSの利用	その他
全体	627	43.9	38.8	58.7	11.8	49.1	1.1
中国	170	46.5	29.4	57.6	7.1	43.5	1.2
香港	95	37.9	54.7	62.1	12.6	46.3	2.1
台湾	103	35.9	37.9	59.2	16.5	59.2	1.9
韓国	137	54.7	24.8	57.7	14.6	56.2	0.7
オーストラリア	41	36.6	68.3	58.5	19.5	41.5	0.0
アメリカ	22	59.1	68.2	50.0	9.1	59.1	0.0
その他	59	33.9	42.4	61.0	5.1	37.3	0.0

2-12 日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段

日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段について尋ねたところ、全体では「無料 Wi-Fi(60.1%)」と回答した割合が最も高く、次いで「国際ローミング(34.7%)」「モバイル Wi-Fi ルータ(22.4%)」の順となっている。

国別にみると、「プリペイド SIM カード」においては【香港】が、「国際ローミング」においては【韓国】が、「無料 Wi-Fi」においては【オーストラリア】【アメリカ】が、「日本の携帯端末」においては【アメリカ】の回答率が、他の国に比べて特に高い割合を示している。

表 2-12 日本滞在時に利用した（利用する予定）の通信手段（国別） (%)

	有効回答数	国際ローミング	無料 Wi-Fi	プリペイド SIM	モバイル Wi-Fi	日本の携帯端末	その他
全体	639	34.7	60.1	17.5	22.4	9.4	0.0
中国	169	39.6	55.0	15.4	26.6	3.6	0.0
香港	95	26.3	53.7	42.1	17.9	5.3	0.0
台湾	104	20.2	65.4	24.0	22.1	18.3	0.0
韓国	138	58.0	42.0	2.2	21.0	1.4	0.0
オーストラリア	44	25.0	90.9	20.5	18.2	13.6	0.0
アメリカ	25	32.0	80.0	12.0	16.0	56.0	0.0
その他	64	15.6	84.4	9.4	26.6	12.5	0.0

2-13 札幌市内の無料 Wi-Fi の利用環境の満足度

2-12 で「無料 Wi-Fi を利用した」と回答した人に、札幌市内の無料 Wi-Fi の利用環境について尋ねたところ、全体では「満足」「やや満足」を合わせた満足度は 63.7% となっている。

国別で見ると、【中国】【オーストラリア】【アメリカ】においては「満足」と回答した割合がいずれも 4 割以上であった。また、【中国】【台湾】においては 7 割以上の人が「満足」「やや満足」のいずれかに回答している。

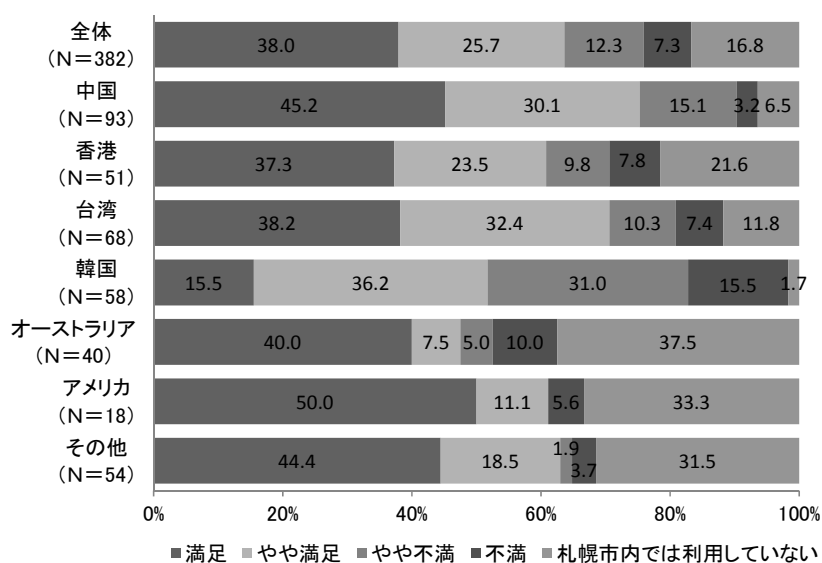


図 2-13 札幌市内の無料 Wi-Fi の利用環境 (国別)

2-1-4 札幌市以外の道内の無料 Wi-Fi の利用環境の満足度

2-1-2で「無料 Wi-Fi を利用した」と回答した人に、札幌市外の道内の無料 Wi-Fi の利用環境について尋ねたところ、全体では「満足」「やや満足」を合わせた満足度は58.3%となっている。

国別で見ると、【中国】において「満足」と回答した割合が4割を超えていた。また、【中国】【香港】においては6割以上の人が「満足」「やや満足」のいずれかに回答している。

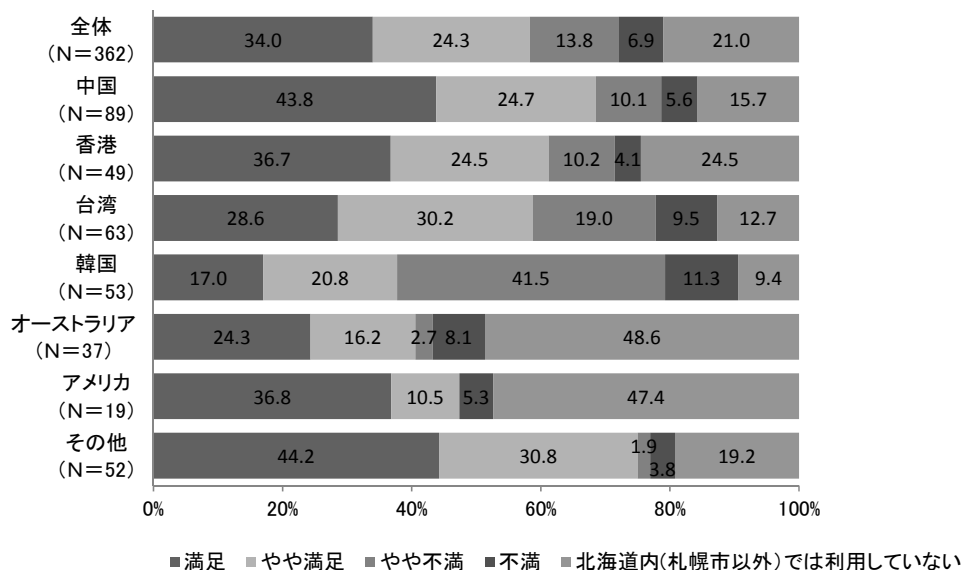


図 2-14 札幌市外の道内の無料 Wi-Fi の利用環境 (国別)

2-15 札幌市内で無料 Wi-Fi を利用していない（しなかった）理由

2-12で「無料 Wi-Fi を利用した」と回答していない人に、札幌市内で無料 Wi-Fi を利用していない（しなかった）理由を尋ねたところ、全体では「他の通信手段があったので必要なかったから(40.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「利用できることを知らなかったから(31.4%)」、「利用できる場所がわからなかったから(20.0%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】において「利用できることを知らなかったから」「利用できる場所をわからなかった」をあわせて 63.5%が、無料 Wi-Fi 利用のための情報が不足していることをあげた。

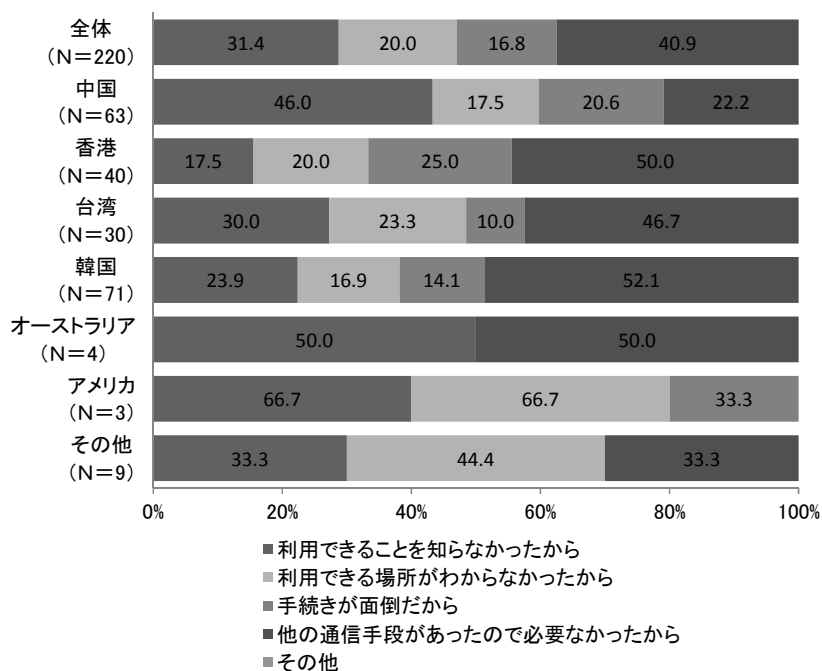


図 2-15 札幌市内の無料 Wi-Fi を利用しなかった理由（国別）

2-16 札幌滞在中の目的や楽しみ

札幌滞在中の目的や楽しみについて尋ねたところ、全体では「さっぽろ雪まつりを楽しむ(87.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「美味しいものを食べる(45.0%)」「雪景色・景観を楽しむ(33.5%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】においては「買い物を楽しむ」と回答した割合が、他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【香港】【韓国】においては「温泉を楽しむ」が、【アメリカ】においては「雪景色・景観を楽しむ」がそれぞれ約20ポイント増加している。

表 2-16 札幌滞在中の目的や楽しみ（国別）（上：平成27年度 下：平成26年度）

	有効回答数	さっぽろ雪まつりを 楽しむ	美味しいものを食べる	買い物を 楽しむ	温泉を 楽しむ	雪景色・景観を 楽しむ	ウィンタースポーツ・ 遊びを楽しむ	芸術・文化・歴史を 楽しむ	ドライブを楽しむ	地元住民との交流	その他
全体	633	87.5	45.0	31.0	31.3	33.5	20.2	6.8	8.5	3.0	0.0
中国	168	81.0	47.0	45.8	34.5	29.8	14.3	6.5	13.1	1.8	0.0
香港	95	87.4	49.5	36.8	38.9	26.3	21.1	7.4	4.2	4.2	0.0
台湾	102	82.4	49.0	31.4	35.3	43.1	20.6	2.9	16.7	4.9	0.0
韓国	136	94.1	52.9	14.0	27.2	34.6	12.5	7.4	5.9	0.0	0.0
オーストラリア	43	90.7	23.3	16.3	16.3	39.5	46.5	4.7	0.0	4.7	0.0
アメリカ	26	92.3	34.6	30.8	15.4	30.8	11.5	11.5	0.0	3.8	0.0
その他	63	95.2	28.6	28.6	30.2	33.3	36.5	11.1	4.8	6.3	0.0

	有効回答数	さっぽろ雪まつりを 楽しむ	美味しいものを食べる	買い物を 楽しむ	温泉を 楽しむ	雪景色・景観を 楽しむ	ウィンタースポーツ・ 遊びを楽しむ	芸術・文化・歴史を 楽しむ	ドライブを楽しむ	地元住民との交流	その他
全体	585	88.4	44.6	30.1	24.6	30.1	22.7	5.5	5.3	1.9	3.6
中国	132	86.4	37.1	29.5	34.1	29.5	24.2	6.8	6.8	0.8	0.8
香港	91	90.1	50.5	45.1	22.0	28.6	19.8	1.1	3.3	1.1	3.3
台湾	129	91.5	40.3	31.8	36.4	28.7	25.6	7.0	11.6	3.1	1.6
韓国	124	80.6	60.5	27.4	9.7	35.5	21.0	3.2	0.0	1.6	10.5
オーストラリア	29	89.7	24.1	13.8	20.7	20.7	37.9	6.9	6.9	3.4	3.4
アメリカ	21	100.0	38.1	14.3	23.8	47.6	23.8	4.8	0.0	0.0	0.0
その他	59	94.9	40.7	23.7	15.3	23.7	13.6	10.2	3.4	3.4	1.7

2-17 札幌での買い物を楽しむ上で困ったこと

札幌での買い物を楽しむ上で困ったことについて尋ねたところ、全体では「スタッフに言葉が通じない(33.0%)」と回答した割合が最も高く、次いで「店頭表示やメニューが外国語対応されていない(33.0%)」「店内でWi-Fiが繋がらない(22.0%)」の順となっている。

国別にみると、【韓国】においては「クレジットカードが使えない店が多い」が、【オーストラリア】においては「スタッフに言葉が通じない」の回答率が、他の国に比べて特に高い割合を示している。

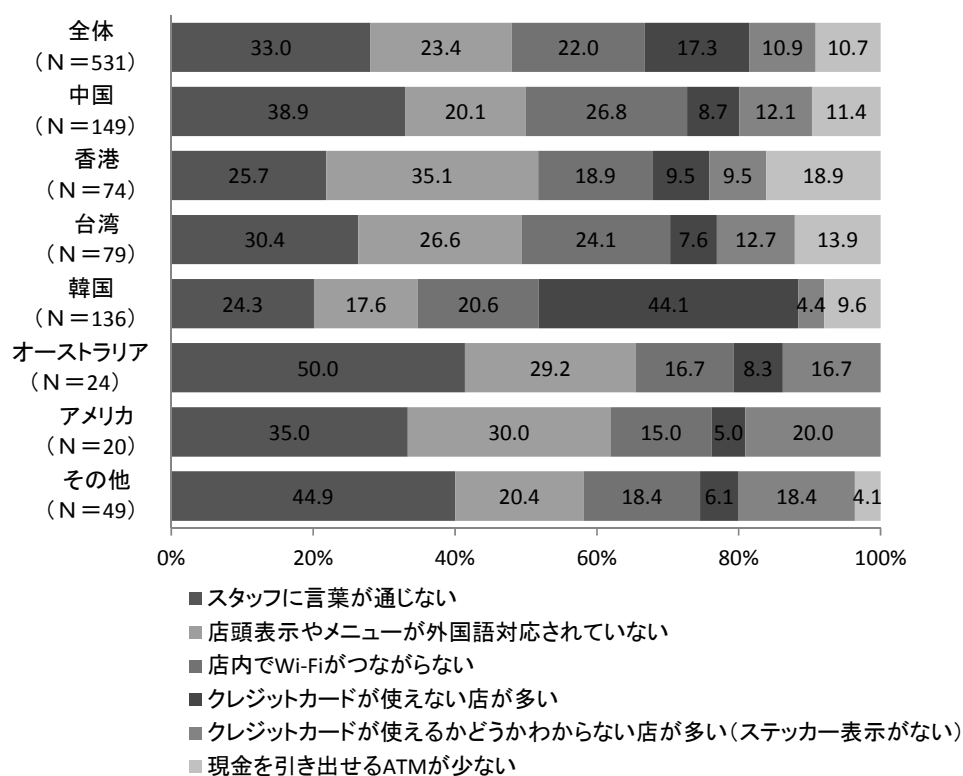


図 2-17 札幌での買い物を楽しむ上で困ったこと (国別)

2-18 定山溪温泉の認知度

定山溪温泉について尋ねたところ、全体では4割弱が「知らない」と回答し、「行ったことがある」と回答した割合は約2割であった。

国別にみると、【香港】【韓国】においては「行ったことがある」と回答した割合が他の国に比べ高く、いずれも3割を超えていた。

一方で、【オーストラリア】【アメリカ】においては「知らない」と回答した割合が他の国に比べ高く、約7割であった。

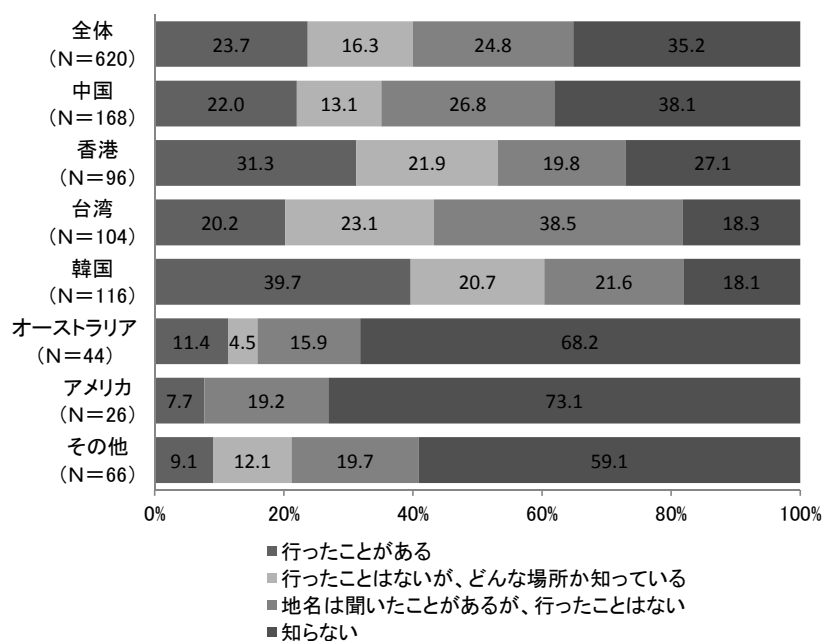


図 2-18 定山溪温泉の認知度（国別）

2-19 札幌滞在中の交通手段

札幌滞在中の交通手段は、全体では「地下鉄(65.1%)」と回答した割合が最も高く、次いで「JR(63.1%)」、「タクシー(25.2%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】においては「貸切バス」が、【台湾】においては「路線バス」が、【オーストラリア】においては「スキーバス」「JR」と回答した割合が、他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【アメリカ】を除く全ての国において「JR」が、また【韓国】を除く全ての国において「地下鉄」と回答した割合が増加している。

表 2-19 札幌滞在中の交通手段（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

（%）

	有効回答数	貸切バス	定期観光バス	スキーバス	タクシー	貸切タクシー	レンタカー	友人・知人等の送迎	路線バス	JR	地下鉄	路面電車	その他
全体	648	17.0	13.7	8.6	25.2	4.6	8.8	6.6	19.9	65.1	63.1	9.1	0.0
中国	174	31.0	20.7	8.6	24.7	6.9	4.0	8.0	25.3	54.0	64.9	12.1	0.0
香港	97	3.1	12.4	10.3	33.0	3.1	18.6	6.2	14.4	69.1	69.1	3.1	0.0
台湾	105	16.2	11.4	4.8	19.0	3.8	13.3	4.8	30.5	70.5	70.5	20.0	0.0
韓国	138	9.4	11.6	5.1	25.4	2.2	8.0	7.2	15.9	67.4	63.0	6.5	0.0
オーストラリア	43	16.3	2.3	25.6	23.3	4.7	4.7	2.3	11.6	83.7	48.8	0.0	0.0
アメリカ	25	20.0	4.0	0.0	28.0	12.0	0.0	4.0	16.0	56.0	60.0	4.0	0.0
その他	66	16.7	16.7	12.1	24.2	4.5	7.6	9.1	12.1	66.7	48.5	6.1	0.0

	有効回答数	貸切バス	定期観光バス	スキーバス	タクシー	貸切タクシー	レンタカー	友人・知人等の送迎	路線バス	JR	地下鉄	路面電車	その他
全体	585	16.2	13.5	7.9	29.1	1.0	7.5	3.9	8.0	40.0	58.8	7.4	3.1
中国	131	23.7	27.5	13.7	35.1	1.5	8.4	1.5	9.9	32.1	52.7	11.5	0.0
香港	87	6.9	5.7	6.9	51.7	1.1	8.0	1.1	2.3	32.2	67.8	5.7	4.6
台湾	132	25.0	20.5	9.1	25.8	0.0	3.8	3.8	20.5	46.2	55.3	9.8	2.3
韓国	124	8.1	3.2	0.8	13.7	0.0	10.5	10.5	0.0	23.4	65.3	0.8	5.6
オーストラリア	32	15.6	18.8	21.9	31.3	3.1	9.4	3.1	0.0	56.3	46.9	3.1	3.1
アメリカ	22	13.6	4.5	0.0	36.4	0.0	4.5	0.0	4.5	95.5	59.1	13.6	0.0
その他	57	12.3	0.0	3.5	17.5	3.5	7.0	1.8	7.0	61.4	59.6	8.8	5.3

3. 札幌観光の満足度

3-1 満足度くさっぽろ雪まつり>

さっぽろ雪まつりの満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて 95.3%（平成26年度調査より 0.2%減少）と高い評価を受けている。

国別で見ると、【中国】【香港】【オーストラリア】【アメリカ】においては「満足」と回答した割合が高く、特に【アメリカ】は8割を超えている。

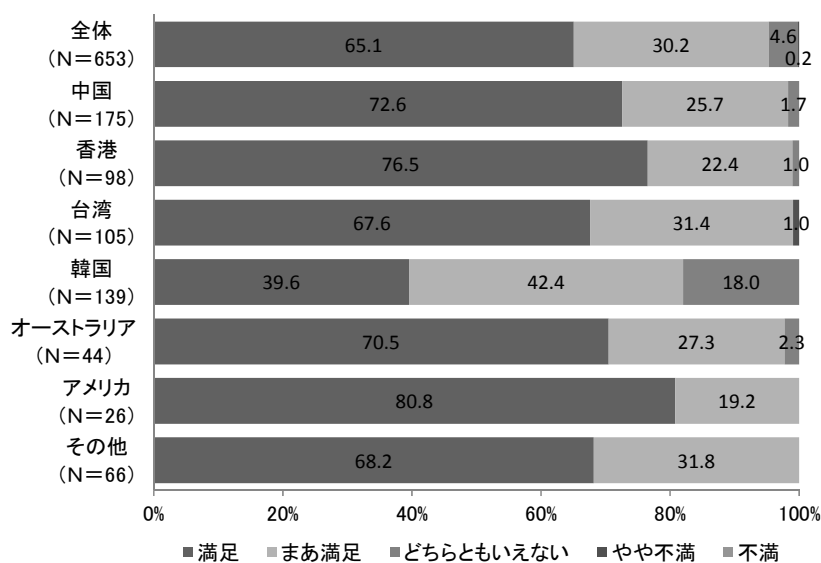


図 3-1 満足度くさっぽろ雪まつり> (国別)

3-2 満足度<札幌旅行中に受けたおもてなしについて>

札幌旅行中に受けたおもてなしに関する満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて96.0%と高い評価を受けている。

国別で見ると、【中国】【オーストラリア】【アメリカ】において「満足」と回答した割合が高く、特に【アメリカ】は8割を超えている。

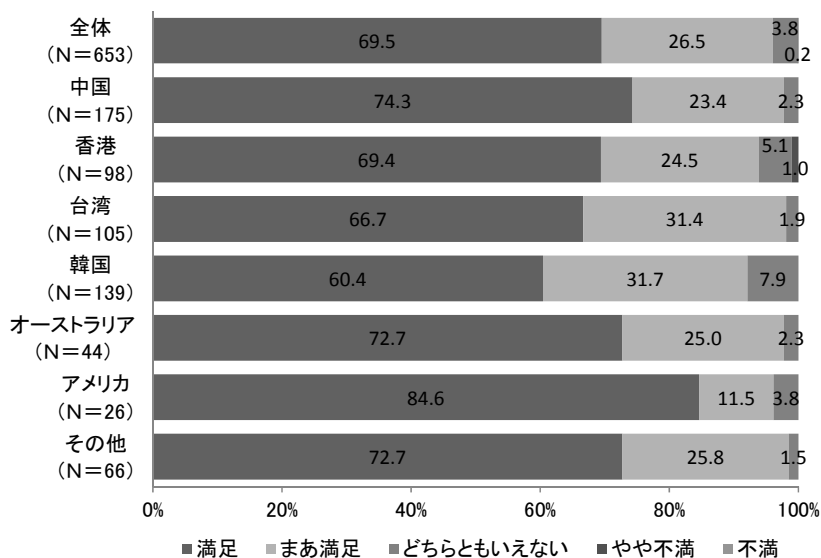


図 3-2 満足度<札幌旅行中に受けたおもてなしについて> (国別)

3-3 満足度＜観光情報の提供について＞

観光情報の提供に関する満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて95.8%（平成26年度調査より2.5%減少）と高い評価を受けている。

国別で見ると、【香港】において「満足」と回答した割合が高く、7割を超えている。

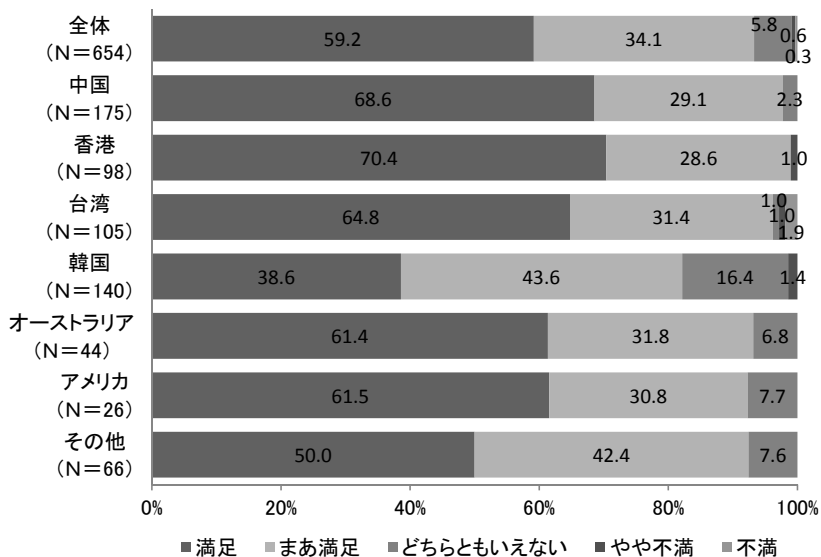


図 3-2 満足度＜観光情報の提供について＞（国別）

3-4 満足度<観光地としての総合満足度>

観光地としての総合満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて 96.6%（平成26年度調査より 0.5%増加）と高い評価を受けている。

国別で見ると、【中国】【香港】【オーストラリア】【アメリカ】において「満足」と回答した割合が高く、特に【アメリカ】は8割を超えている。

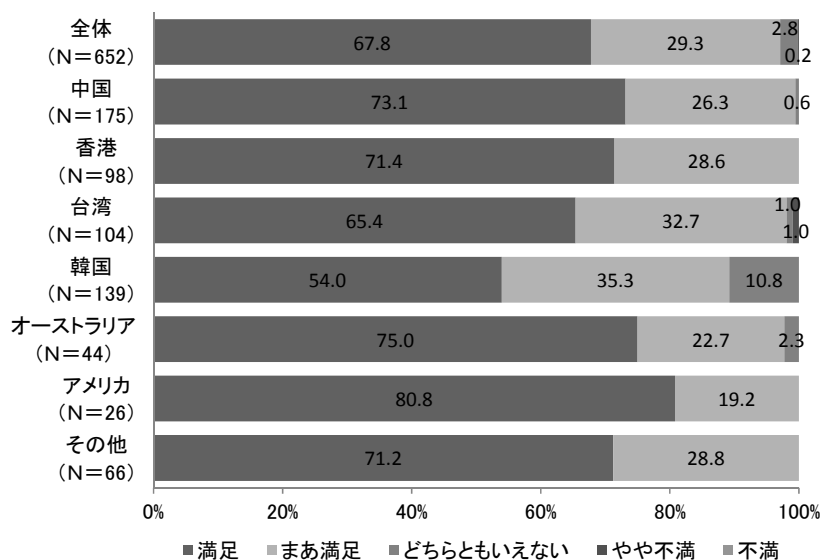


図 3-3 満足度<観光地としての総合満足度> (国別)

3-5 その他の満足度

(1) 満足度が高かったもの

その他の満足度が高かった項目は、全体では「食事や食べ物(61.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「宿泊施設(36.6%)」「訪れた観光スポット(30.0%)」の順となっている。

国別で見ると、【韓国】においては「食事や食べ物」が、また【オーストラリア】においては「滞在中に受けたおもてなし」が、【アメリカ】においては「食事や食べ物」「訪れた観光スポット」の回答率が、他の国に比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、【台湾】を除く全ての国において「訪れた観光スポット」と回答した割合が増加している。

表 3-5-1 その他、満足度が高かったもの（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）（%）

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	640	61.4	36.6	30.0	11.6	16.7	13.0	8.9	0.3
中国	174	52.3	40.8	31.6	16.1	20.1	10.9	6.3	0.0
香港	97	64.9	37.1	38.1	12.4	11.3	9.3	7.2	0.0
台湾	102	56.9	42.2	24.5	13.7	13.7	11.8	17.6	0.0
韓国	135	72.6	33.3	17.0	9.6	14.1	17.0	2.2	0.0
オーストラリア	44	56.8	36.4	38.6	11.4	29.5	11.4	13.6	2.3
アメリカ	24	75.0	16.7	45.8	4.2	12.5	12.5	8.3	4.2
その他	64	62.5	29.7	37.5	1.6	18.8	18.8	15.6	0.0

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	592	61.3	45.3	25.0	16.0	19.6	12.7	6.1	0.3
中国	132	53.0	44.7	25.0	12.1	19.7	16.7	9.1	0.0
香港	90	64.4	66.7	22.2	20.0	12.2	1.1	0.0	0.0
台湾	131	52.7	44.3	32.8	20.6	13.7	13.0	9.9	0.0
韓国	125	71.2	49.6	16.0	22.4	28.0	5.6	3.2	0.8
オーストラリア	31	77.4	29.0	12.9	3.2	19.4	22.6	6.5	3.2
アメリカ	22	50.0	22.7	36.4	9.1	36.4	27.3	9.1	0.0
その他	61	68.9	24.6	32.8	4.9	19.7	24.6	4.9	0.0

(2) 満足度が低かったもの

その他の満足度が低かった項目は、全体では「市内の移動のしやすさ(35.8%)」と回答した割合が最も高く、次いで「宿泊施設(30.3%)」、「お土産品(21.8%)」の順となっている。なお、「(1) 満足度が高かったもの」に比べると回答数そのものは少ない。

国別でみると、【香港】においては「宿泊施設」「市内の景観や街並み」が、【韓国】においては「市内の移動しやすさ」が、【オーストラリア】においては「宿泊施設」が、【アメリカ】においては「食事や食べ物」「お土産品」の回答率が、他の国に比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、【韓国】においては「市内の移動のしやすさ」が、【オーストラリア】においては「宿泊施設」が、【アメリカ】においては「お土産品」が、それぞれ30ポイント以上増加している。

表3-5-2 その他、満足度が低かったもの（国別）（上：平成27年度 下：平成26年度）

（%）

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けた	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	165	9.7	30.3	13.3	21.8	10.3	17.0	35.8	5.5
中国	43	9.3	39.5	16.3	9.3	4.7	20.9	30.2	2.3
香港	26	3.8	42.3	15.4	23.1	11.5	30.8	34.6	0.0
台湾	21	14.3	23.8	14.3	14.3	14.3	19.0	14.3	9.5
韓国	39	7.7	10.3	10.3	20.5	15.4	5.1	71.8	0.0
オーストラリア	15	13.3	53.3	6.7	26.7	6.7	20.0	20.0	20.0
アメリカ	5	20.0	40.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
その他	16	12.5	18.8	18.8	43.8	6.3	12.5	18.8	18.8

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けた	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	178	11.8	19.7	14.0	18.5	10.7	17.4	34.3	3.9
中国	55	9.1	16.4	14.5	25.5	3.6	16.4	34.5	0.0
香港	20	15.0	20.0	25.0	5.0	20.0	20.0	30.0	0.0
台湾	34	8.8	29.4	8.8	11.8	23.5	11.8	23.5	2.9
韓国	51	17.6	19.6	9.8	23.5	7.8	19.6	41.2	7.8
オーストラリア	6	0.0	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0	33.3	16.7
アメリカ	3	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
その他	9	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	44.4	44.4	11.1

3-6 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由

市内の移動のしやすさの満足度が低い理由を自由記述形式で尋ねたところ、下表に示す意見が寄せられた。目的地までの距離の長さや交通費、案内表示の分かりにくさなどが挙げられた。

表 3-6 市内の移動のしやすさの満足度が低い理由

交通費	交通費が高い(4件)。
目的地までの距離	ホテルが遠い(3件)。
	歩く時間が少し長い。
	動物園まで長い道を歩かなければならない。 観光地からの距離が遠い。地下鉄でもっと近くまで行けば良いのだが。
情報・案内	英語表記が不十分。
	中国語の案内表示が少ないので、道に迷いやすい。
	交通に関する情報が十分ではない。
	地図が分かりづらい。目がチカチカするくらい標識が多い。 バス停の表示がわかりにくい。
便数など	札幌市外へ出る際の交通の便が悪すぎる。
	列車が満席で座れなかった。
	バスのルートに無駄が多く、どこへ行くにも不便だ。
路面状況	路面が滑りやすい(2件)。
	大変滑りやすい。雪まつり会場の道をきちんと除雪してくれたら…。

4. 札幌への再訪意向

4-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向

さっぽろ雪まつりへの再訪意向は、全体では「ぜひ来たい」「来たい」を合わせると76.9%であった。

国別で見ると、【アメリカ】においては「ぜひ来たい」と回答した割合が高く、約7割であった。

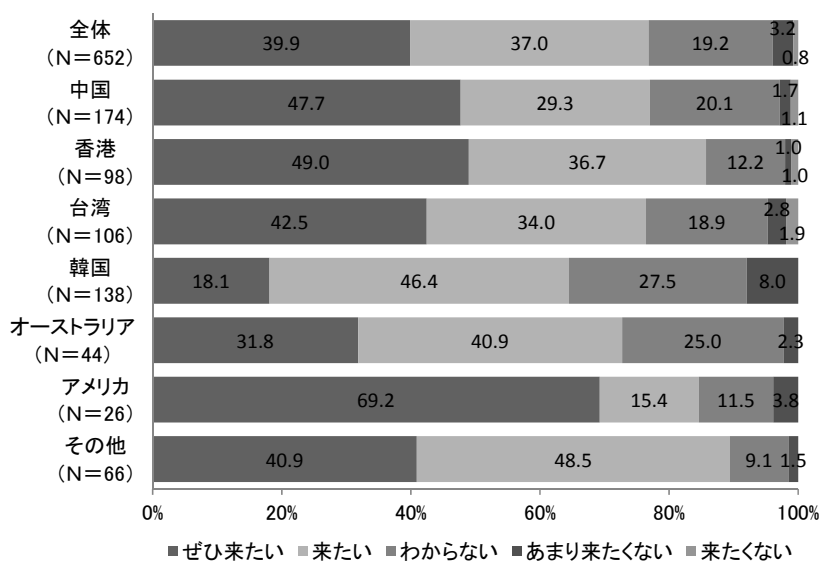


図 4-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向（国別）

4-2 札幌への再訪意向

観光目的での札幌への再訪意向は、全体では「ぜひ来たい」「来たい」を合わせると 87.6% であった。

国別で見ると、【香港】【アメリカ】においては「ぜひ来たい」と回答した割合が高く、6割を超えている。

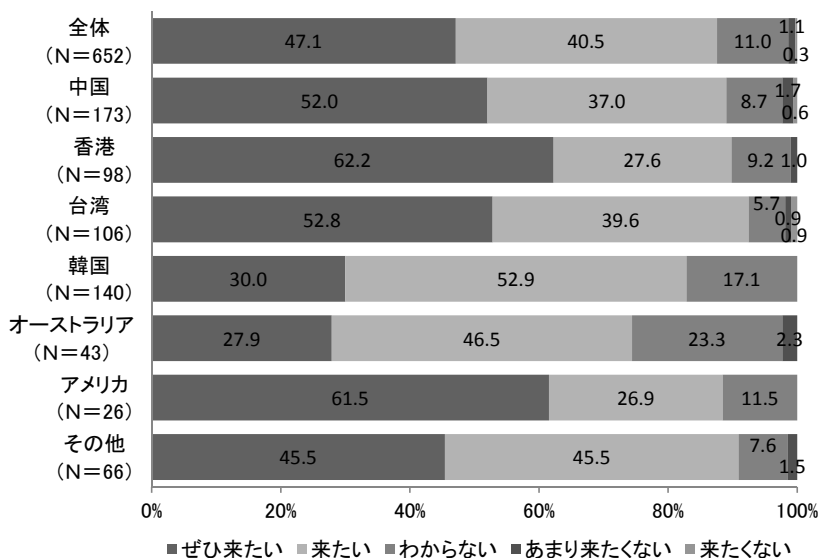


図 4-2 札幌への再訪意向（国別）

4-3 再訪したい季節

再訪したい季節について尋ねたところ、全体では「夏(37.8%)」と回答した割合が最も高く、次いで「冬(35.5%)」、「秋(22.3%)」、「春(21.2%)」の順となっている。

国別で見ると、【アメリカ】においては「夏」と回答した割合が、他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【アメリカ】を除く全ての国において、「冬」と回答した割合が増加している。また【香港】【台湾】【韓国】において、「冬」を除く全ての季節の割合が減少している。

表 4-3 再訪したい季節（国別）（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

（%）

	有効 回答数	春	夏	秋	冬
全体	561	21.2	37.8	22.3	35.5
中国	153	17.6	30.7	24.2	35.3
香港	86	14.0	44.2	20.9	40.7
台湾	97	21.6	36.1	21.6	35.1
韓国	115	24.3	41.7	22.6	29.6
オーストラリア	31	35.5	38.7	19.4	41.9
アメリカ	23	26.1	60.9	21.7	34.8
その他	56	25.0	32.1	21.4	37.5

	有効 回答数	春	夏	秋	冬
全体	538	24.7	48.0	27.1	24.0
中国	111	23.4	38.7	36.9	26.1
香港	88	26.1	50.0	33.0	18.2
台湾	123	24.4	44.7	23.6	26.0
韓国	115	20.9	59.1	21.7	20.9
オーストラリア	29	27.6	37.9	17.2	37.9
アメリカ	20	20.0	45.0	35.0	40.0
その他	52	34.6	53.8	19.2	17.3

5. 札幌の観光に関する希望・要望等

5-1 旅行中に受けるとうれしい「おもてなし」や「サービス」

旅行中に受けるとうれしい「おもてなし」や「サービス」について尋ねたところ、全体では「宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス(54.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「観光案内所での丁寧な案内やサービス(35.3%)」「道案内や写真撮影のサポートなど観光ボランティアの心配り(25.2%)」の順となっている。

国別で見ると、【中国】【香港】【台湾】【韓国】においては「宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス」が、【アメリカ】においては「案内看板など旅行者向けのインフラの整備」と回答した割合が高く、いずれも5割以上であった。

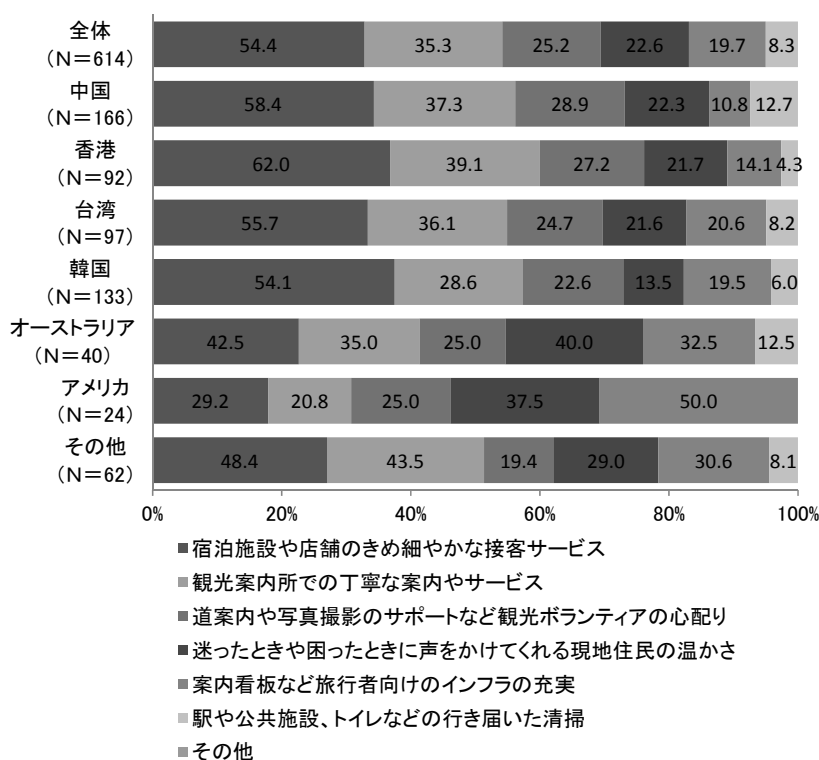


図 5-1 旅行中に受けるとうれしい「おもてなし」や「サービス」(国別)

5-2 札幌の観光に関する希望・要望等

札幌の観光に関する希望・要望を自由記述方式で尋ねたところ、下表に示す意見が寄せられた。インターネットや Wi-Fi 環境に関する意見や、外国語のコミュニケーション・案内表記、観光客向けサービスの要望などが多く寄せられた。

表 5-2 札幌の観光に関する希望・要望等

インターネット・通信	Wi-Fiになかなか接続できなくて、本当に大変だった。
	Wi-Fi無しでは、言葉の翻訳や道を見つけることは大変難しい。
	もっとインターネット環境の整備を！よろしく！
	雪まつり会場でのWi-Fiの接続があまり良くない。
	USIMの購入の際に苦労しました。
コミュニケーション・案内表記など	言葉とコミュニケーションの壁が時々あった。
	宿泊先に英語表記がありませんでした。
	私が泊ったホテルはフロントに英語の名前がなかった
	英語の案内表示をもっとしっかりしてほしい。
	中国語圏の観光客に対する案内表示、自動案内サービスを増やしてほしい。
	日本語だけでなく、中国語や英語のパンフレットがもっと必要だ。特にホテルで情報を得ることができない。
	交通機関や景観、グルメについての中国語のパンフレットをもっと充実させてほしい。
	店で韓国語が通じない。
	韓国語を話せる人がいない。
	韓国語での会話ができない。
	英語、中国語を話せる人はいるが、韓国語が通じない。
英語ができないので、韓国語が話せる人がいると良い。	
サービス	雪まつりを観にくる人のための“交通券”（例えば一日券、三日券、一週間券）のパックがあったら嬉しいです。電車・バス・地下鉄全部有効の券の形で！
	観光優待券を販売してほしい。
	お湯を提供してくれるところがなかった。
	駅の荷物保管がとても便利です。
	食事の値段が高いです。
さっぽろ雪まつり	ホテル専用の送迎バスが無い、旅行の指示が明確ではない、中国語の案内表示が少ない。
	雪まつりの規模が小さすぎる。
	雪まつりパンフレットの会場案内が分かりづらかった。
	雪まつりパンフ会場が分かりづらく間違った。
施設・設備	雪まつり会場にトイレを設置してほしい。
	もっと宿があればさらに良い。
	もっと禁煙室が必要だ。煙草を吸わない人にとっては、喫煙室は臭すぎる。
	禁煙の部屋が少ない。喫煙の部屋しか予約できなかった。ホテルで消臭はしてくれるが、それでも臭いはきつくて我慢できないほどだった。
	ゴミ箱が見つからない。
街中にゴミ箱が少ない。	

その他・謝意など	I love Hokkaido!
	I love Sapporo!
	最高!
	謝謝!
	感謝!
	大体満足。
	とても良い。
	本当に素敵だ。
	毎年来たいです。
	ほとんど申し分無し。
	申し分無し。
	素晴らしい街。
	観光には最高の場所です。
	ここがとても気に入りました。
	とても素敵。
	とても素晴らしかった。素敵な思い出をありがとう。
	とても満足しています。大変ありがとうございました。また来たいです。
	次の札幌訪問も期待しています。
	秩序を守るように宣伝してほしい(海外観光客に対して)
	もっと見どころを作ってください。ありがとうございました。
	また来るかもしれません。
	この調子で頑張ってください! 私はきっとまた来ます。
私は日本が大好きで、また来たい。日本中を旅したい。日本人は親切で、礼儀正しく、私の国の人のようにふるまってくれた。	
あなた方がそうであるように、都市が美しいです。	
素晴らしい場所。日本での滞在を本当に楽しみました。	