

I 来札観光客満足度調査

0. 調査概要

- 楽天リサーチによるインターネットアンケート調査
- 期 間：平成28年2月5日（金）～8日（月）
- 対 象：過去1年以内に札幌を訪れた18歳以上の道外在住者
- サンプル数：1,000人

1. 回答者の基本属性

1-1 居住地

居住地は、「関東(47.7%)」と回答した割合が最も高く、次いで「近畿(19.0%)」「東海(11.6%)」「東北(6.9%)」の順となっている。

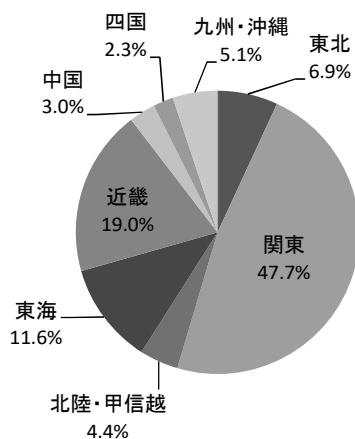


図 1-1 居住地 (N=1,000)

1-2 性別

今回の調査では、性別による偏りが出ないようにするため、男女比がそれぞれ 50.0%となるように対象者を調整した。

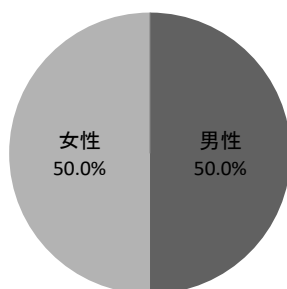


図 1-2 性別 (N=1,000)

1-3 年代

年代は、全体では「40～49歳(28.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「50～59歳(23.9%)」「30～39歳(23.3%)」の順となっている。

男女間で比較すると、【男性】は「40～49歳(30.8%)」、【女性】は「30～39歳(30.0%)」が最も高い割合となっている。

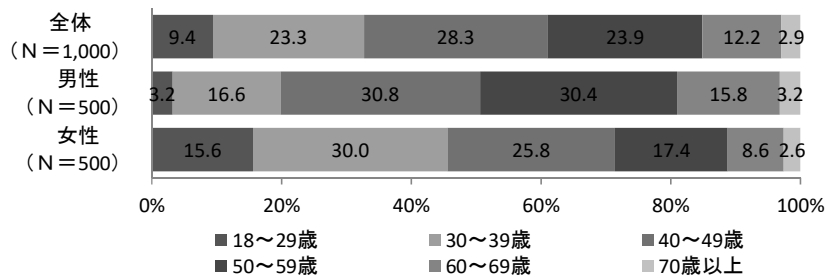


図 1-3 年代[×性別]

1-4 年収

世帯年収をみると、全体では「300万円未満(27.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「400～500万円未満(12.5%)」「300～400万円未満(12.4%)」の順となっている。

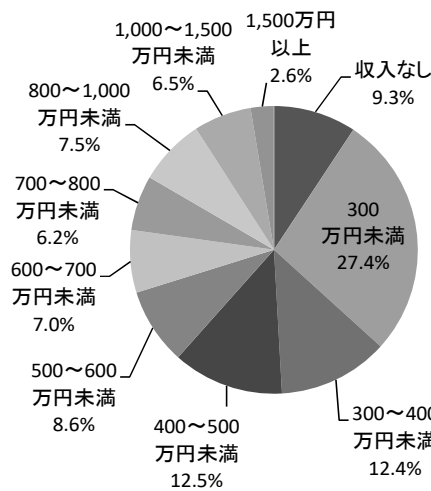


図 1-4-1 世帯年収 (N=1,000)

性別では、【男性】は「400～500万円未満(14.6%)」と回答した割合が最も高く、【女性】は「300万円未満(42.2%)」が最も高い割合を示した。

年代別では、【40～49歳】【50～59歳】において500万円以上の割合が約5割であった。

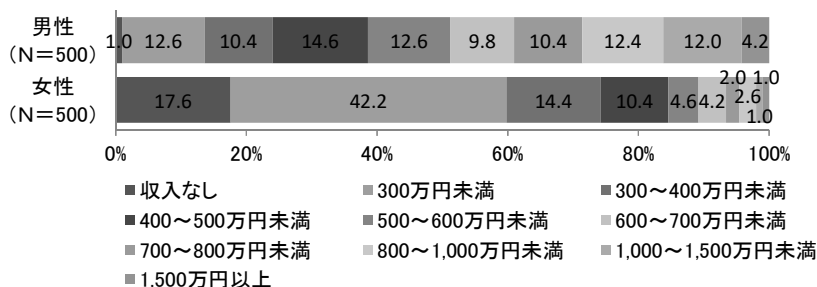


図 1-4-2 世帯年収[×性別]

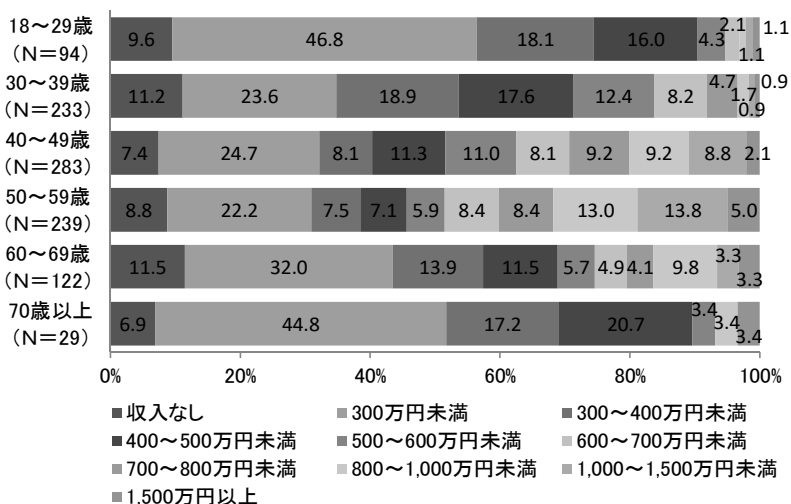


図 1-4-3 世帯年収[×年代別]

2. 札幌（北海道）への旅行について

2-1 札幌への訪問回数

観光目的での札幌への訪問回数は、全体では「1回(29.6%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2回(18.9%)」「3回(17.5%)」の順となっており、3回以下が全体の6割を超えている。一方で「10回以上」も1割以上見られた。

性別では、【男性】は「1回」「2回」「10回以上」、【女性】は「1回」「2回」「3回」の順で回答する割合が高かった。

訪問回数が3回以下だと【女性】の割合が高いが、4回以上になると【男性】の割合が高くなり、とりわけ「10回以上」では7.0ポイントの差がみられた。

年代別では、年代が高くなるにつれて2回以上訪れた、いわゆるリピーターの割合が高くなっている。特に【40～59歳】【50～59歳】【60～69歳】において「10回以上」と回答した割合が約2割と、他の年代に比べて高い割合を示している。

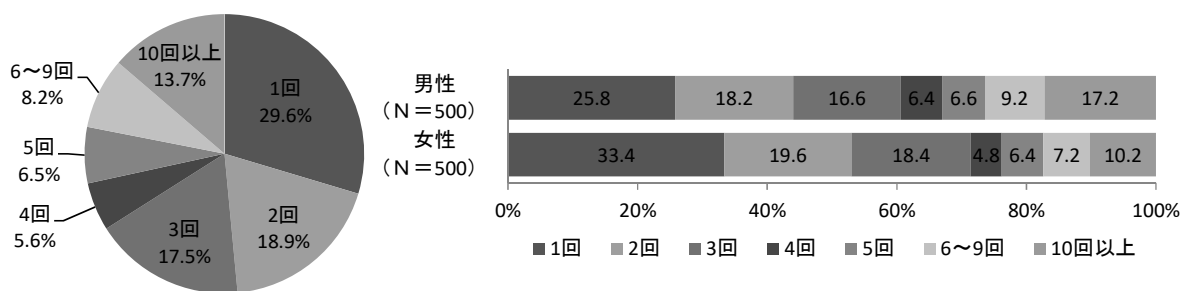


図 2-1-1 観光目的での札幌への訪問回数 (N=1,000)

図 2-1-2 観光目的での札幌への訪問回数[×性別]

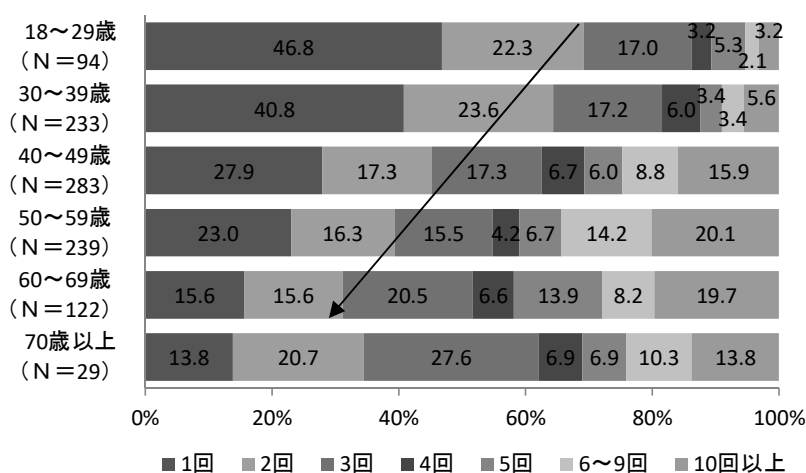


図 2-1-3 観光目的での札幌への訪問回数[×年代別]

2-2 札幌を訪問したことがある季節

札幌を訪問したことがある季節について尋ねたところ、全体では「夏(64.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「冬(54.9%)」の順となっている。春と秋は、ともに4割程度であった。

また、札幌を訪問したことがある回数が1回のみ回答者がどの季節に訪れたのかを集計したところ、「夏(35.8%)」と回答した割合が最も高く、次いで「冬(35.5%)」「春(26.0%)」「秋(21.6%)」の順であった。

性別では、【男性】において「春」と回答する割合が高く、【女性】にくらべ約10ポイントの差がみられた。

年代別では、おおむね年代が上がるごとに「夏」「秋」と回答する割合が増加する傾向がみられた。

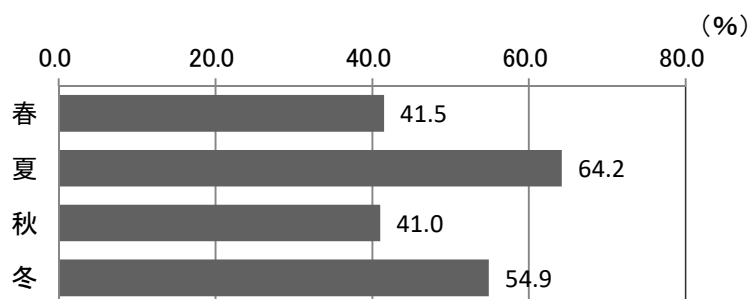


図 2-2-1 訪問したことがある季節 (N=1,000)

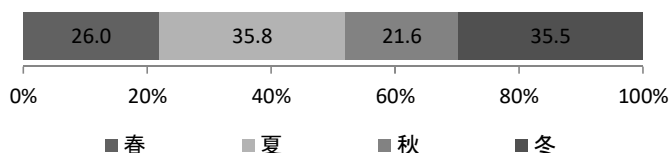


図 2-2-2 初めて札幌を訪れた時の季節 (N=296)

表 2-2 訪問したことがある季節 [×性別・年代別]

	有効回答数	春	夏	秋	冬
男性	500	46.4	67.2	43.0	57.4
女性	500	36.6	61.2	39.0	52.4
18～29歳	94	27.7	46.8	26.6	56.4
30～39歳	233	33.0	60.5	31.8	44.6
40～49歳	283	37.8	65.7	41.0	58.3
50～59歳	239	51.5	69.9	46.0	60.3
60～69歳	122	50.0	73.0	56.6	57.4
70歳以上	29	72.4	51.7	55.2	44.8

2-3 旅行日数

(1) 旅行日数（全体）

トータルの旅行日数の平均は 4.9 日であった。選択された日程としては「3 日(29.1%)」が最も高く、次いで「4 日(18.1%)」「2 日(16.7%)」の順となっている。

性別では、5 日以下の旅行日程においては、「2 日」を除いていずれも【女性】が【男性】より多い割合を示しているが、6 日以上旅行日程では【男性】の方が多いため、平均日数は【男性】が 5.2 日と【女性】の平均日数を上回っている。

年代別では、【40～49 歳】【50～59 歳】【60～69 歳】【70 歳以上】において 4 日以上旅行日程を選択する割合が 5 割以上であった。また、【60～69 歳】を除き、「10 日以上」と回答した割合も 1 割を超えていた。

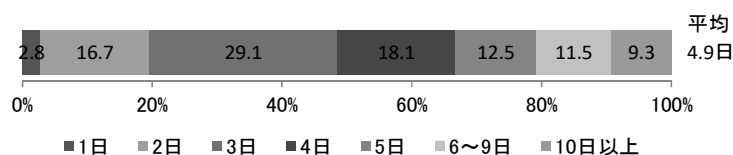


図 2-3-1 旅行日数（全体）(N=990)

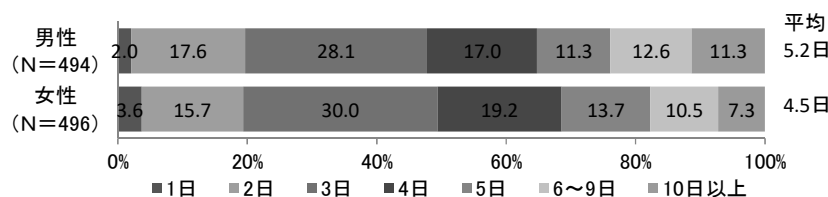


図 2-3-2 旅行日数（全体）[×性別]

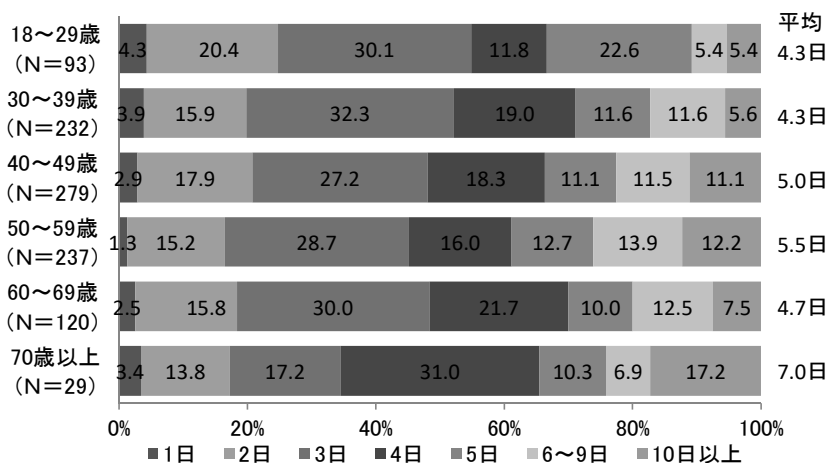


図 2-3-3 旅行日数（全体）[×年代別]

(2) 札幌での滞在日数

札幌での滞在日数の平均は 3.3 日であった。選択された日程としては「2 日(31.8%)」が最も高く、次いで「3 日(23.9%)」「1 日(20.3%)」の順となっている。

性別では、【男性】は「2 日」および 4 日以上の日程を、【女性】は「1 日」「3 日」の日程を選択する割合が、他方に比べて回答する割合が高くなっている。

年代別では、【40～49 歳】【50～59 歳】【70 歳以上】において、4 日以上滞在する人の割合が他の年代に比べて高く、約 3 割を占めている。

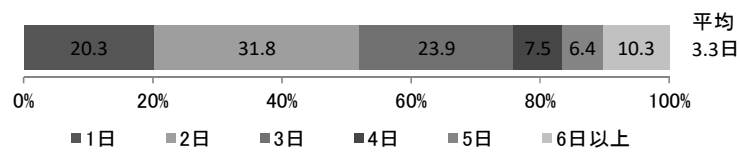


図 2-3-4 札幌での滞在日数 (N=992)

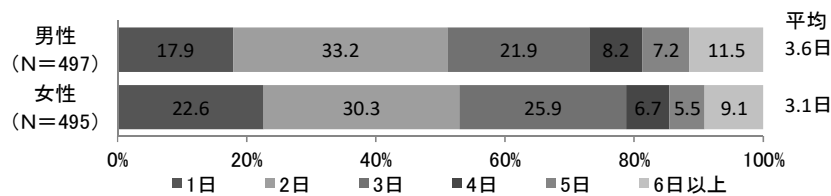


図 2-3-5 札幌での滞在日数[×性別]

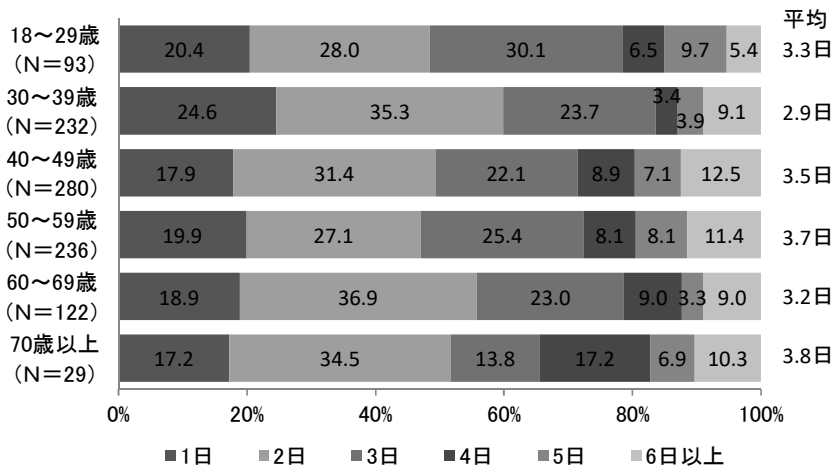


図 2-3-6 札幌での滞在日数[×年代別]

(3) 宿泊数

札幌での宿泊数の平均は 2.7 泊であった。選択された日程としては「1 泊(38.0%)」の割合が最も高く、次いで「2 泊(33.9%)」「5 泊以上(11.4%)」の順となっている。

性別では、大きな差は見られなかった。

年代別では、【30～39 歳】【60～69 歳】において 2 泊以下の割合が約 8 割であった。また、【40～49 歳】【50～59 歳】【70 歳以上】において 3 泊以上の割合が 3 割を超えている。

前回調査の結果と比較すると、【70 歳以上】を除く全ての年代で「1 泊」の割合が、【40～49 歳】【50～59 歳】【60～69 歳】において、「5 泊以上」の割合が増加している。

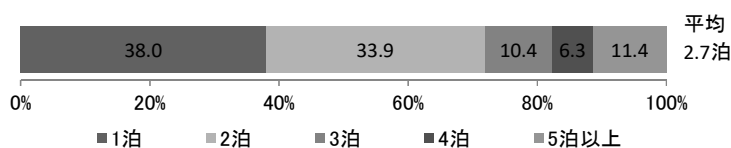


図 2-3-7 札幌での宿泊日数 (N=967)

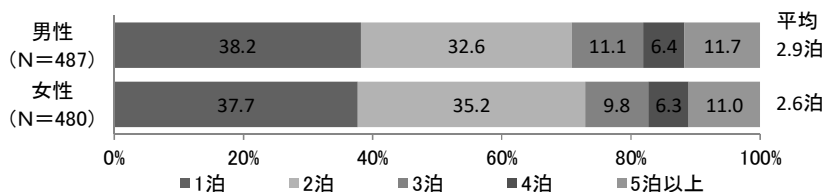


図 2-3-8 札幌での宿泊日数 [×性別]

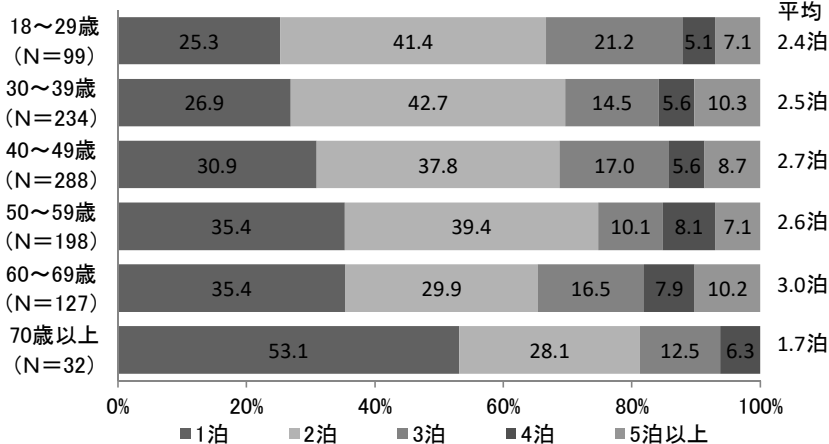
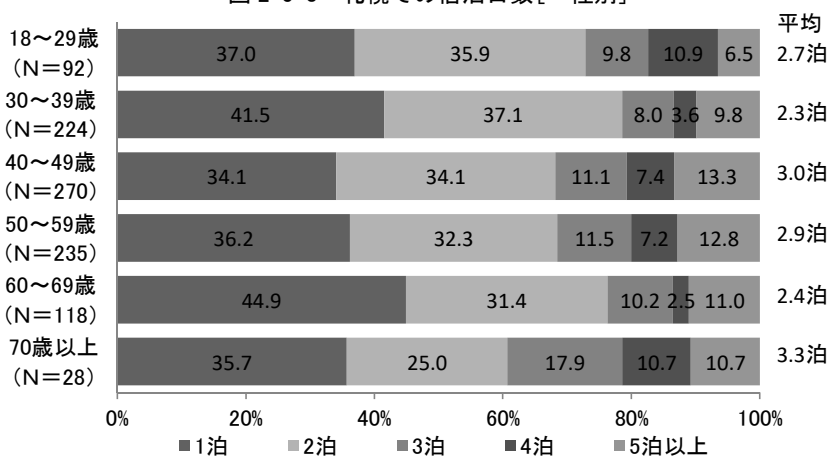


図 2-3-9 札幌での宿泊日数 [×年代別] (上：平成 27 年度 下：平成 26 年度)

2-4 札幌以外に訪れた都市（地域）

札幌を除く訪問先として最も多かったのは「小樽(52.7%)」であった。次いで「函館(33.9%)」「千歳(31.7%)」「旭川(30.0%)」の順となっている。

性別・年代別では、大きな差はみられなかった。

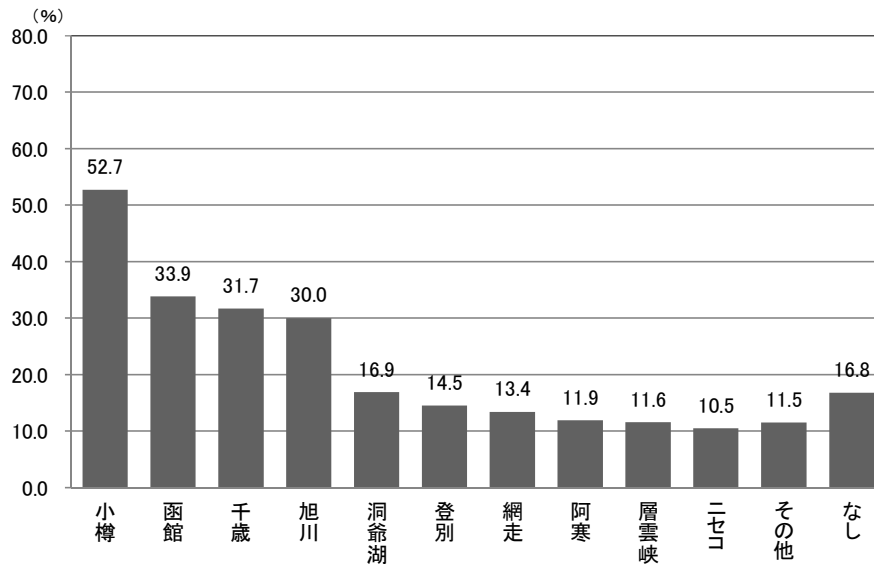


図 2-4 札幌以外の訪問先（全体）(N=1,000)

表 2-4 札幌以外の訪問先[×性別・年代別]

(%)

	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	なし
男性	500	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	登別	層雲峡	網走	阿寒	ニセコ	その他	なし
		49.4	33.8	32.8	30.8	17.0	14.4	13.2	13.0	11.6	10.0	13.6	17.0
女性	500	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	登別	網走	阿寒	ニセコ	層雲峡	その他	なし
		56.0	34.0	30.6	29.2	16.8	14.6	13.8	12.2	11.0	10.0	9.4	16.6
18~29歳	94	小樽	函館	旭川	千歳	登別	網走	ニセコ	洞爺湖	層雲峡	阿寒	その他	なし
		59.6	41.5	37.2	36.2	11.7	10.6	10.6	9.6	6.4	5.3	4.3	13.8
30~39歳	233	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	登別	網走	阿寒	ニセコ	層雲峡	その他	なし
		52.4	34.3	30.0	27.5	11.6	10.7	8.6	8.2	8.2	6.4	6.0	18.9
40~49歳	283	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	網走	登別	阿寒	ニセコ	層雲峡	その他	なし
		46.6	30.7	30.4	27.9	12.4	12.0	10.6	10.6	10.2	7.1	12.7	18.4
50~59歳	239	小樽	千歳	旭川	函館	洞爺湖	登別	層雲峡	網走	阿寒	ニセコ	その他	なし
		54.4	32.6	31.8	31.0	21.8	19.7	16.3	15.9	14.6	11.3	13.0	17.6
60~69歳	122	小樽	函館	千歳	旭川	洞爺湖	層雲峡	網走	登別	阿寒	ニセコ	その他	なし
		54.9	35.2	27.0	26.2	23.8	21.3	18.0	17.2	17.2	11.5	21.3	13.1
70歳以上	29	小樽	洞爺湖	函館	千歳	旭川	登別	層雲峡	網走	阿寒	ニセコ	その他	なし
		69.0	58.6	55.2	55.2	48.3	37.9	34.5	34.5	31.0	20.7	13.8	3.4

※20%以上を網掛けで示す

2-5 同行者

同行者を見ると、全体では「家族（夫婦で）（36.3%）」と回答した割合が最も高く、次いで「家族（親子で）（26.0%）」「友人と（24.4%）」の順となっている。

性別では、【男性】においては「仕事上の関係者と」「一人で」が、【女性】においては「家族（夫婦で）」「家族（親子で）」「友人と」が、それぞれ他方と比べて高い割合を示している。

年代別では、おおむね年代が下がるにつれて「家族（親子で）」「友人と」の割合が高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全ての年代で「家族（夫婦で）」が、【18～29歳】を除く全ての年代で「友人と」の割合が減少している。

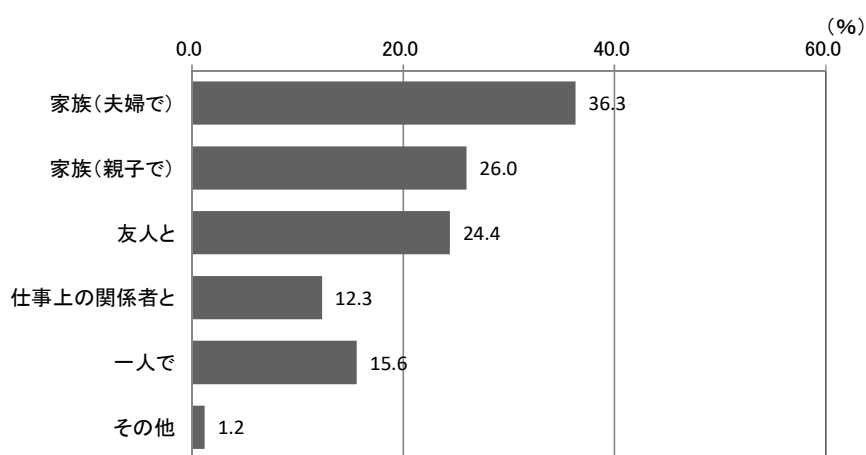


図 2-5 同行者（全体）（N=1,000）

表 2-5 同行者〔×性別・年代別〕（上：平成 27 年度 下：平成 26 年度）

	有効回答数	家族（夫婦で）	家族（親子で）	友人と	仕事上の関係者と	一人で	その他
男性	500	34.4	20.6	18.6	16.8	23.6	0.0
女性	500	38.2	31.4	30.2	7.8	7.6	2.4
18～29歳	94	22.3	35.1	50.0	4.3	7.4	1.1
30～39歳	233	34.3	27.9	27.5	10.3	14.2	1.3
40～49歳	283	32.5	26.5	23.7	14.5	18.0	1.1
50～59歳	239	39.7	24.7	17.2	14.2	18.4	1.7
60～69歳	122	46.7	20.5	13.9	15.6	16.4	0.0
70歳以上	29	62.1	10.3	27.6	3.4	3.4	3.4

	有効回答数	家族（夫婦で）	家族（親子で）	友人と	仕事上の関係者と	一人で	その他
男性	500	38.0	16.6	24.8	18.6	16.6	1.0
女性	500	36.8	32.8	31.8	7.2	6.0	2.6
18～29歳	101	23.8	25.7	39.6	5.0	10.9	6.9
30～39歳	235	35.7	31.5	28.5	13.6	10.2	1.3
40～49歳	297	34.0	21.2	32.0	17.8	11.4	1.3
50～59歳	208	40.4	28.4	18.8	14.9	12.0	0.5
60～69歳	127	48.0	15.7	27.6	6.3	14.2	0.8
70歳以上	32	62.5	15.6	21.9	0.0	3.1	6.3

2-6 同行者の人数

同行者の人数は「2人(33.6%)」と回答した割合が最も高く、次いで「1人(30.0%)」「3人(17.5%)」の順となっている。

性別では、【男性】においては3人以上、【女性】においては2人以下と回答した割合が、他方に比べてやや高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【男性】【女性】ともに「2人」「3人」と回答した割合が高くなっている。

年代別では、おおむね年代が上がるほど「1人」の割合が、また年代が下がるほど「3人」の割合が増加する傾向がみられた。

前回調査の結果と比較すると、おおむね全ての年代において【2人】【3人】と回答する割合が高くなっている。

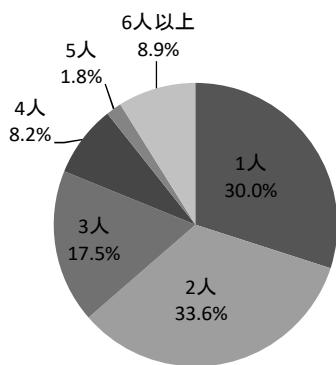


図 2-6-1 同行者の人数 (全体) (N=844)

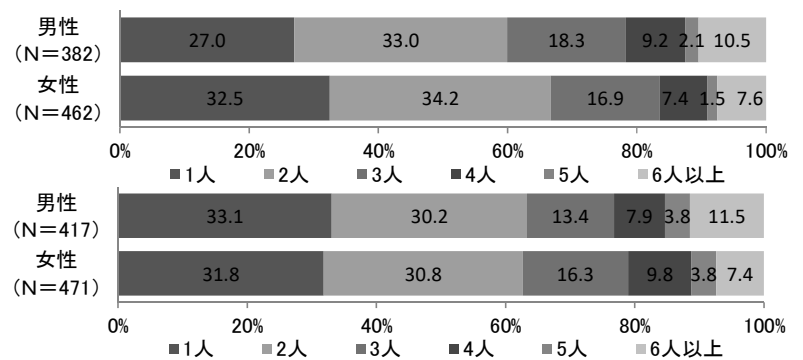


図 2-6-2 同行者の人数 [×性別]
(上：平成 27 年度 下：平成 26 年度)

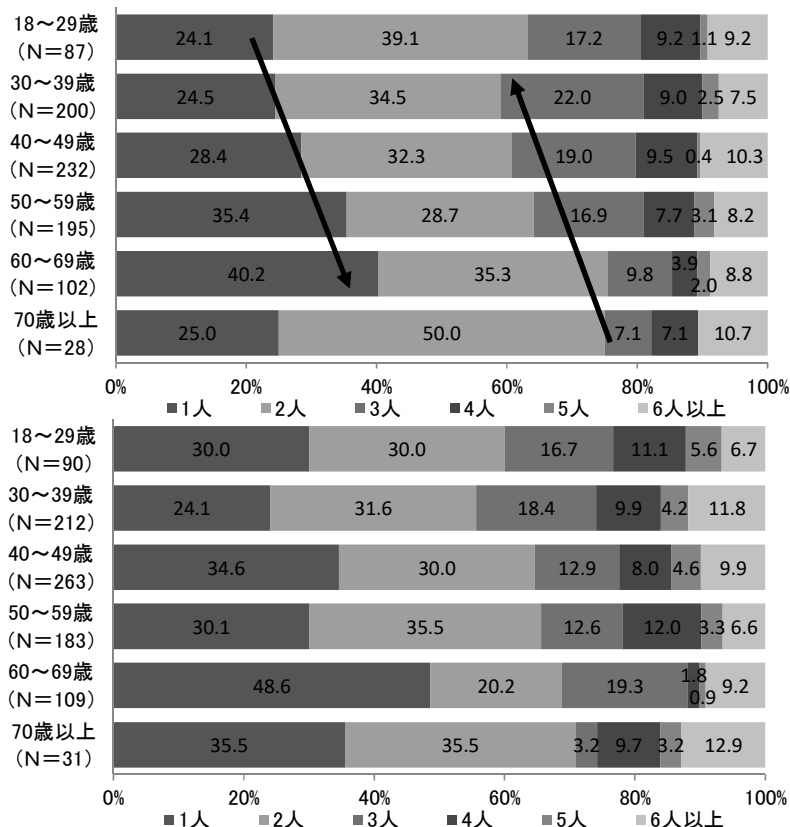


図 2-6-3 同行者の人数 [×年代別] (上：平成 27 年度 下：平成 26 年度)

2-7 旅行会社への手配状況

旅行会社への手配状況について尋ねたところ、全体では「web を通じた個人手配旅行 (53.8%)」「旅行会社を通じた個人手配旅行(31.9%)」と、個人手配と回答した割合が 8 割を超えている。

性別では、【男性】は「web を通じた個人手配旅行」が、【女性】は「募集型団体旅行」「旅行会社を通じた個人手配旅行」が、他方に比べて回答の割合がやや高くなっている。

年代別では、【70 歳以上】を除く全ての年代において「Web を通じた個人手配旅行」と回答する割合が高く、いずれも 5 割以上であった。

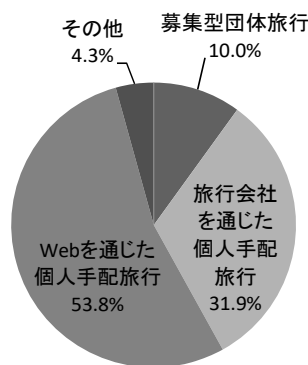


図 2-7-1 旅行会社への手配状況 (全体) (N=1,000)

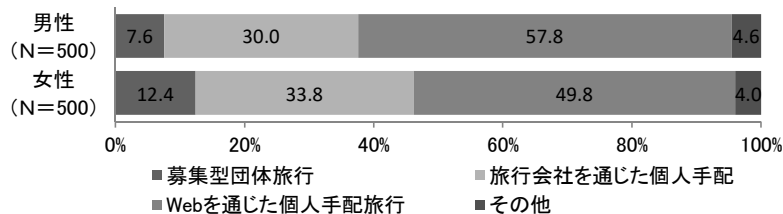


図 2-7-2 旅行会社への手配状況 [×性別]

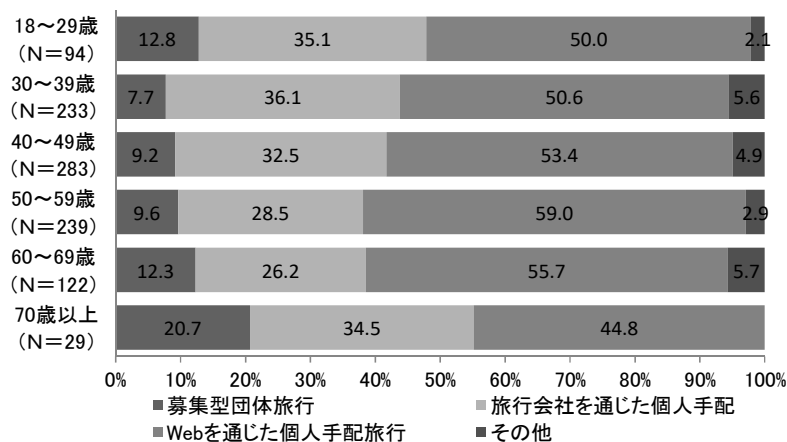


図 2-7-3 旅行会社への手配状況 [×年代別]

2-8 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94,438円であった。消費金額帯別にみると「4～6万円未満(24.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「12万円以上(20.5%)」「10～12万円未満(17.5%)」の順となっている。

性別では、【男性】においては10万円以上、【女性】においては2～10万円未満が、他方に比べて回答の割合が高くなっている。

年代別では、おおむね年代が下がるほど「4～6万円未満」が、また年代が上がるほど「12万円以上」と回答した割合が増加する傾向がみられた。

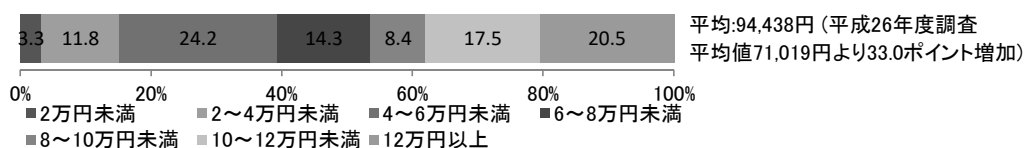


図 2-8-1 消費金額（旅行全体）(N=1,000)

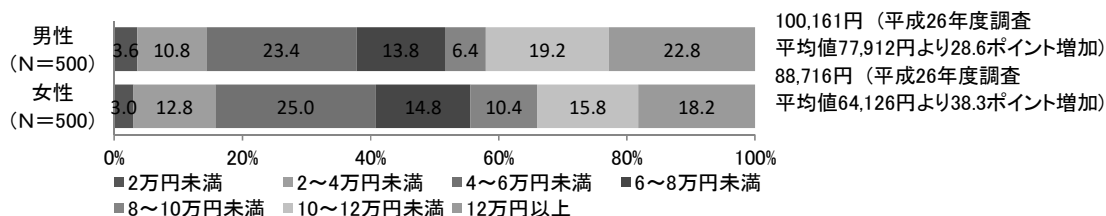


図 2-8-2 消費金額（旅行全体）[×性別]

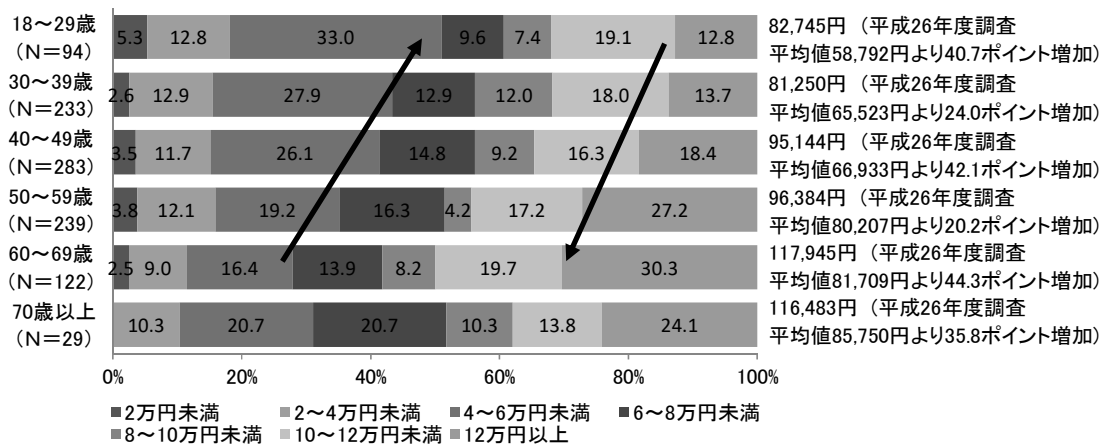


図 2-8-3 消費金額（旅行全体）[×年代別]

表 2-8 消費金額（旅行全体）の項目別平均額[×性別・年代別]

(円)

	有効回答数	2万円未満	2～4万円未満	4～6万円未満	6～8万円未満	8～10万円未満	10～12万円未満	12万円以上
男性	500	11,500	27,422	47,947	64,739	82,208	100,365	228,509
女性	500	9,100	28,203	48,026	64,527	82,558	100,380	213,352
18～29歳	94	9,000	25,833	48,226	66,111	84,000	100,000	245,417
30～39歳	233	12,667	28,367	48,359	64,767	82,786	100,238	199,688
40～49歳	283	11,000	27,636	47,338	63,833	81,526	100,652	249,423
50～59歳	239	10,444	27,172	47,800	65,000	81,500	100,122	192,308
60～69歳	122	6,167	29,982	49,150	63,235	84,300	100,833	235,676
70歳以上	29	0	31,667	48,333	68,833	80,000	100,000	277,142

2-9 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37,831円であった。消費金額帯別にみると「1～2万円未満(23.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「3～4万円未満(18.1%)」「2～3万円未満(15.9%)」「1万円未満(11.8%)」の順となっている。

「性別」では、【男性】においては「8～10万円未満」「10万円以上」が、【女性】においては「4～5万円未満」「5～6万円未満」が、他方に比べて回答の割合が高くなっている。

年代別では、【30～39歳】において「3～4万円未満」と回答する割合が高く、約3割であった。

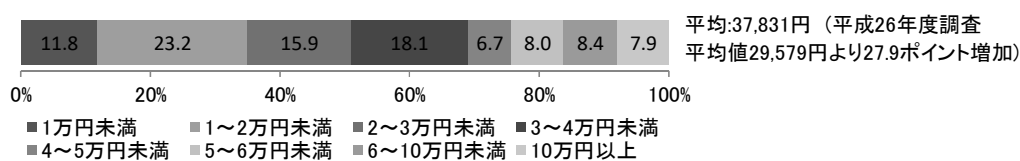


図 2-9-1 宿泊費（札幌市内）（全体）（N=1,000）

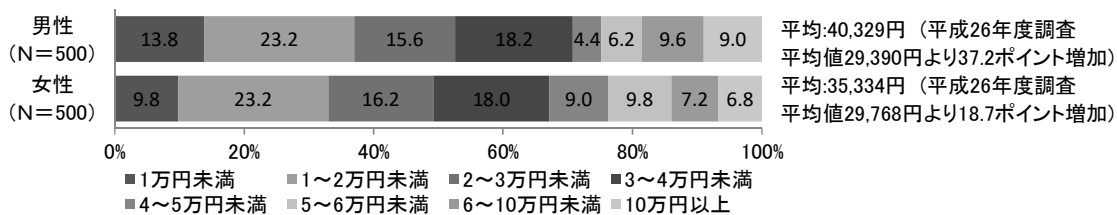


図 2-9-2 宿泊費（札幌市内）〔×性別〕

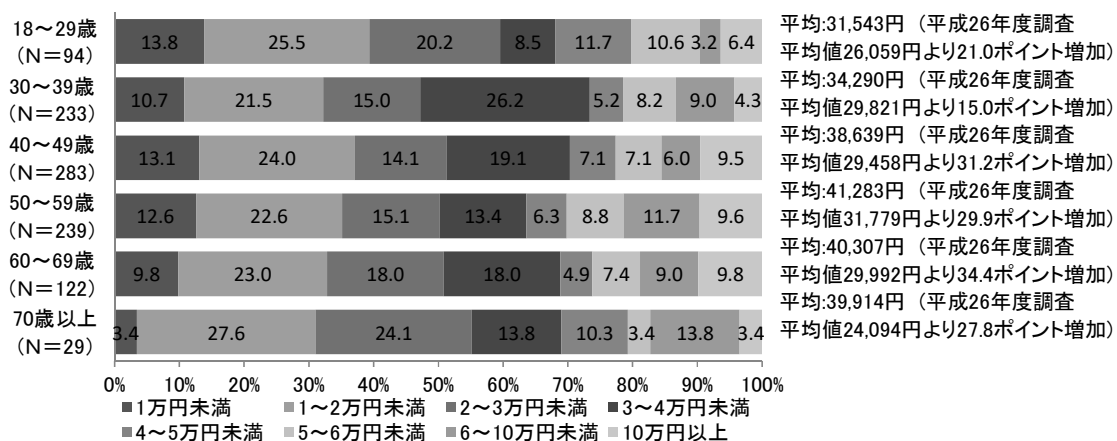


図 2-9-3 宿泊費（札幌市内）〔×年代別〕

(2) その他の消費金額（飲食・お土産代など）

札幌市内でのその他の消費金額（一人あたり）の平均は29,481円であった。消費金額帯別にみると「1～2万円未満(25.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2～3万円未満(19.6%)」「1万円未満(16.3%)」「3～4万円未満(15.8%)」の順となっている。

性別では、【男性】は「1万円未満」および4～10万円未満が、【女性】は1～4万円未満および「10万円以上」が、他方に比べて回答の割合が高くなっている。

年代別では、【60～69歳】【70歳以上】において「1～2万円未満」が3割を超えている。また、2万円未満の回答も5割以上であった。

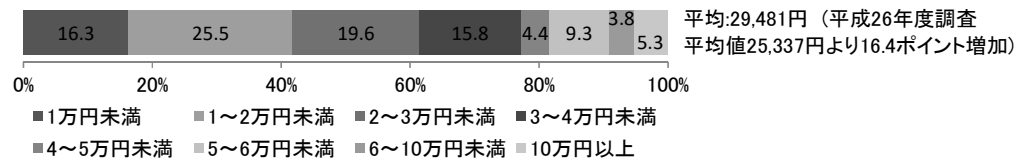


図 2-9-4 その他の消費金額（札幌市内）（全体）(N=1,000)

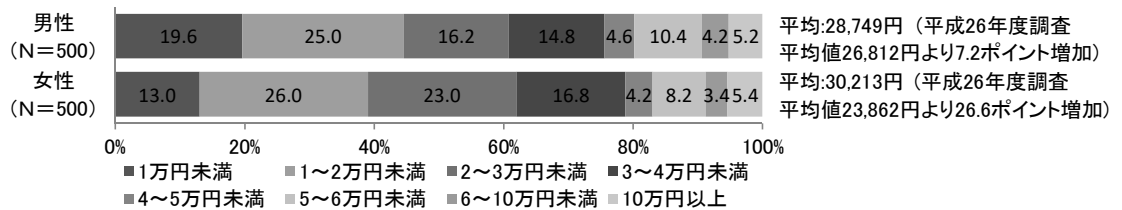


図 2-9-5 その他の消費金額（札幌市内）（全体）[×性別]

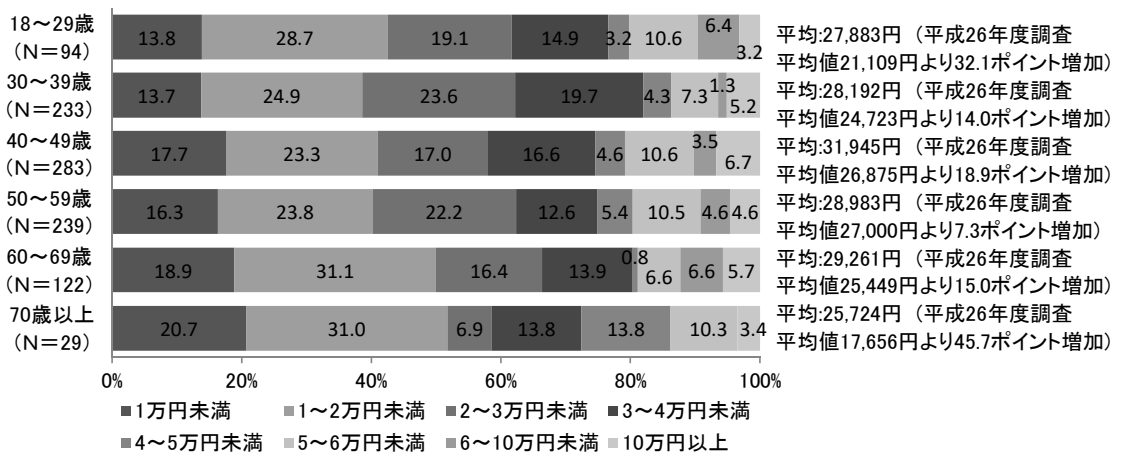


図 2-9-6 その他の消費金額（札幌市内）（全体）[×年代別]

2-10 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「旅行雑誌・ガイドブックなど(46.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「家族・知人の話(33.6%)」「その他のホームページなど(31.0%)」「旅行代理店のカタログ・パンフレット(22.8%)」の順となっている。

性別では、【男性】【女性】ともに「家族・知人の話」「その他ホームページなど」「旅行雑誌・ガイドブックなど」と回答する割合が高かった。

年代別では、【18～29歳】において「家族・知人の話」と回答する割合が高く、約6割であった。

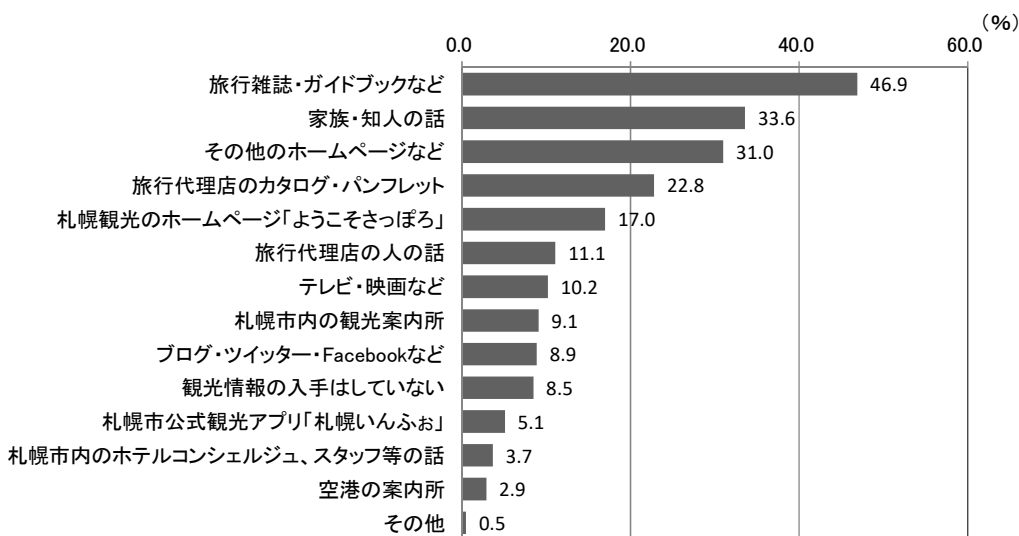


図 2-10 札幌の観光情報の入手方法 (全体) (N=1,000)

表 2-10 札幌の観光情報の入手方法 [×性別・年代別]

	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」	「札幌市公式観光アプリ」	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	札幌市内のホテルコンシェルジュ、スタッフ等の話	空港の案内所	その他	観光情報の入手はしていない
男性	500	27.4	11.8	23.6	18.2	6.2	34.4	6.0	46.2	10.6	9.8	4.0	3.0	0.4	9.6
女性	500	39.8	10.4	22.0	15.8	4.0	27.6	11.8	47.6	9.8	8.4	3.4	2.8	0.6	7.4
18～29歳	94	58.5	10.6	28.7	11.7	4.3	27.7	16.0	43.6	11.7	6.4	5.3	1.1	0.0	1.1
30～39歳	233	38.2	11.6	24.5	15.5	3.9	29.6	9.9	48.9	9.4	8.2	3.0	1.7	0.4	4.7
40～49歳	283	36.0	14.8	16.3	13.4	5.7	31.4	12.0	47.0	11.0	7.1	3.9	5.7	0.0	10.6
50～59歳	239	23.8	8.8	21.3	19.2	5.4	39.3	4.6	47.3	7.9	8.4	3.8	2.9	0.8	8.8
60～69歳	122	22.1	4.9	31.1	23.0	6.6	21.3	3.3	43.4	12.3	14.8	3.3	0.8	1.6	17.2
70歳以上	29	20.7	17.2	31.0	37.9	3.4	20.7	6.9	51.7	13.8	27.6	3.4	0.0	0.0	3.4

2-11 参考にしたホームページ等

札幌観光の情報源に関する具体的なホームページ、雑誌名について自由記述方式で尋ねたところ、「るるぶ(177件)」が最も多く、次いで「じゃらん(50件)」「まっぷる(23件)」などが挙げられた。

表 2-11 参考にしたホームページ等[自由記述]

情報発信元別集計	件数
るるぶ	177
じゃらん	50
まっぷる	23
札幌市HP、さっぽろ観光ナビなど	15
ことりっぷ	9
楽天トラベル	7
(回答数5件以下) トリップアドバイザー、食べログ、JTB、GoodDay北海道、 フォートラベルなど	

2-12 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「美味しいものを食べる(80.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「市内の観光スポット(41.6%)」「景色・景観(26.2%)」「買い物(23.3%)」の順となっている。

性別では、【女性】において「買い物」「ライブ・コンサート」と回答する割合が【男性】に比べ高く、それぞれ6ポイント以上の差があった。

年代別では、【70歳以上】において「市内の観光スポット」が6割以上と、他の年代と比べて回答の割合が高くなっている。

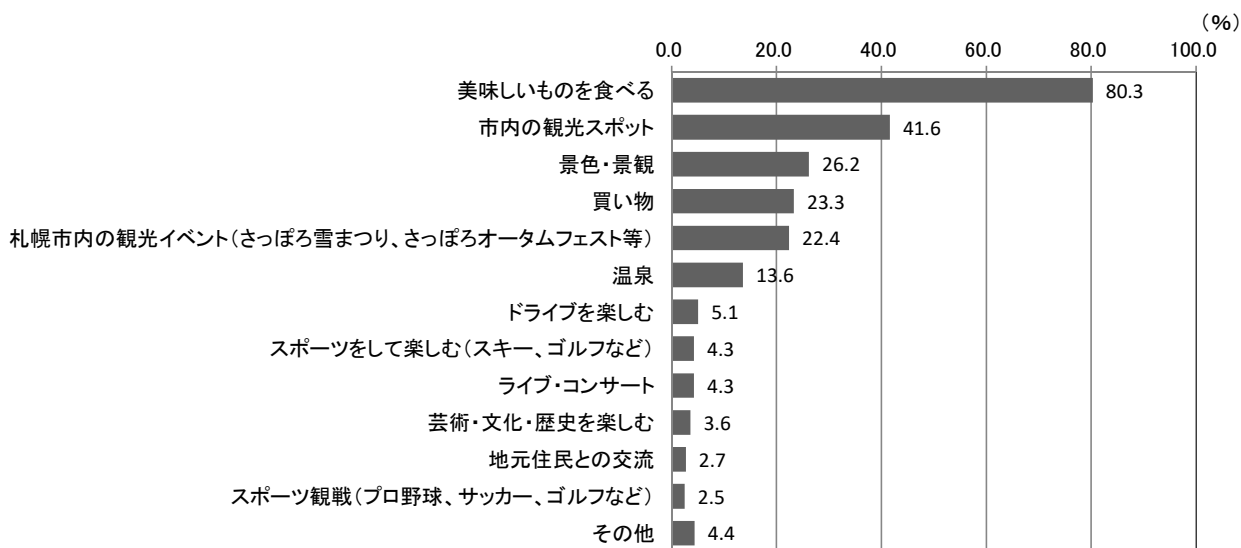


図 2-12 札幌滞在中の目的や楽しみ (全体) (N=1,000)

表 2-12 札幌滞在中の目的や楽しみ[×性別・年代別]

	有効回答数	雪札幌まつり、市内の観光イベント(さっぽろオータムフェスト等)	美味しいものを食べる	市内の観光スポット	買い物	温泉	景色・景観	スポーツをして楽しむ(スキー、ゴルフなど)	スポーツ観戦(プロ野球、サッカー、ゴルフなど)	ライブ・コンサート	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
男性	500	21.8	81.2	42.8	20.2	15.8	24.2	5.0	2.6	1.0	4.8	5.2	3.4	5.0
女性	500	23.0	79.4	40.4	26.4	11.4	28.2	3.6	2.4	7.6	2.4	5.0	2.0	3.8
18~29歳	94	31.9	74.5	41.5	22.3	12.8	26.6	9.6	2.1	7.4	5.3	2.1	1.1	2.1
30~39歳	233	21.0	85.8	44.6	27.9	12.4	27.0	1.7	1.3	3.4	2.1	3.4	1.7	1.7
40~49歳	283	22.6	79.2	35.7	27.6	12.7	23.0	4.9	3.2	4.2	2.5	6.7	3.5	4.6
50~59歳	239	18.8	83.3	40.6	18.4	14.2	25.5	3.8	2.5	5.4	5.0	5.0	3.3	5.0
60~69歳	122	22.1	73.0	46.7	15.6	15.6	32.0	4.9	3.3	2.5	3.3	4.9	2.5	10.7
70歳以上	29	31.0	72.4	62.1	20.7	20.7	31.0	3.4	3.4	0.0	10.3	13.8	3.4	0.0

2-13 楽しみにしていた食べ物

札幌旅行で楽しみにしていた食べ物について尋ねたところ、全体では「ラーメン(64.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「寿司(47.2%)」「ジンギスカン(37.9%)」「寿司以外の海鮮(36.3%)」の順となっている。

性別では、【男性】は「ラーメン」「ジンギスカン」、【女性】は「洋菓子などのスイーツ」において他方との差がみられた。

年代別では、おおむね年代が低くなるほど「スープカレー」と回答する割合が、一方で年代が高くなるほど「ジンギスカン」と回答する割合が高くなる傾向がみられた。

前回調査の結果と比較すると、全ての年代において「寿司」と回答する割合が増加している。

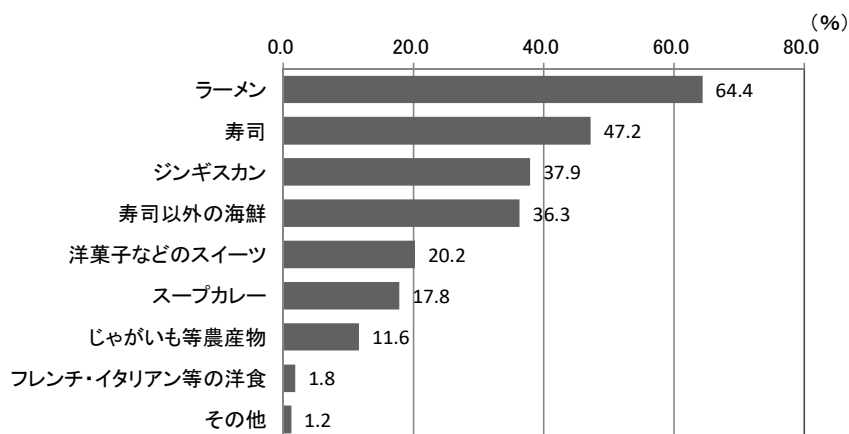


図 2-13 楽しみにしていた食べ物 (全体) (N=1,000)

表 2-13 楽しみにしていた食べ物〔×性別・年代別〕 (左：平成 27 年度 右：平成 26 年度)

	有効回答数	平成 27 年度 (%)									平成 26 年度 (%)									
		寿司	寿司以外の海鮮	ラーメン	スープカレー	ジンギスカン	じゃがいも等農産物	洋菓子などのスイーツ	フレンチ・イタリアン等の洋食	その他	寿司	寿司以外の海鮮	ラーメン	スープカレー	ジンギスカン	じゃがいも等農産物	洋菓子などのスイーツ	フレンチ・イタリアン等の洋食	その他	
男性	500	49.4	35.0	68.8	15.8	42.8	10.0	14.0	1.2	1.0	494	39.7	41.9	69.8	13.8	42.3	12.1	11.7	1.0	1.0
女性	500	45.0	37.6	60.0	19.8	33.0	13.2	26.4	2.4	1.4	498	41.2	36.7	62.2	18.5	32.1	11.0	31.3	1.0	1.0
18~29歳	94	39.4	37.2	66.0	21.3	28.7	20.2	26.6	1.1	2.1	101	31.7	35.6	63.4	25.7	36.6	9.9	18.8	0.0	0.0
30~39歳	233	51.5	30.9	66.5	23.2	32.2	6.0	21.5	0.9	0.9	235	44.7	35.3	65.1	24.7	37.4	9.4	22.6	0.9	0.4
40~49歳	283	48.1	33.9	65.0	17.7	39.9	9.9	18.0	1.4	1.1	296	41.6	38.9	67.2	14.2	38.9	10.1	21.3	0.7	0.3
50~59歳	239	47.3	39.3	60.7	15.5	42.7	12.6	21.3	2.5	1.3	206	40.8	43.2	69.9	9.2	33.5	13.6	24.3	0.5	1.5
60~69歳	122	42.6	42.6	64.8	12.3	40.2	14.8	18.0	3.3	1.6	123	37.4	43.9	59.3	8.9	38.2	14.6	19.5	4.1	3.3
70歳以上	29	48.3	48.3	65.5	6.9	44.8	24.1	10.3	3.4	0.0	31	35.5	41.9	71.0	12.9	41.9	22.6	16.1	0.0	3.2

2-14 すすきの地区での飲食

すすきの地区での飲食の有無について尋ねたところ、「はい」が60.6%、「いいえ」が39.4%であった。

性別では、【男性】の約6割、女性の約5割が「はい」と回答している。

年代別では、「はい」と回答した割合は【50～59歳】が66.5%と最も高かった。

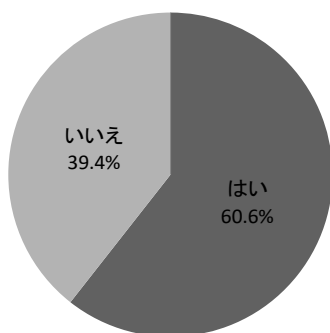


図 2-14-1 すすきの地区での飲食の有無（全体）(N=1,000)

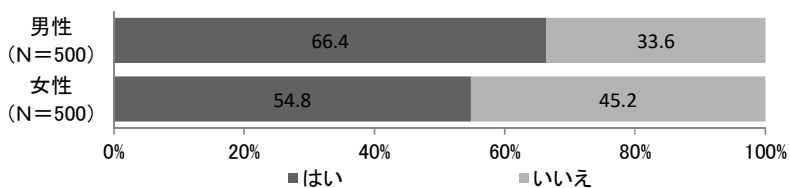


図 2-14-2 すすきの地区での飲食の有無[×性別]

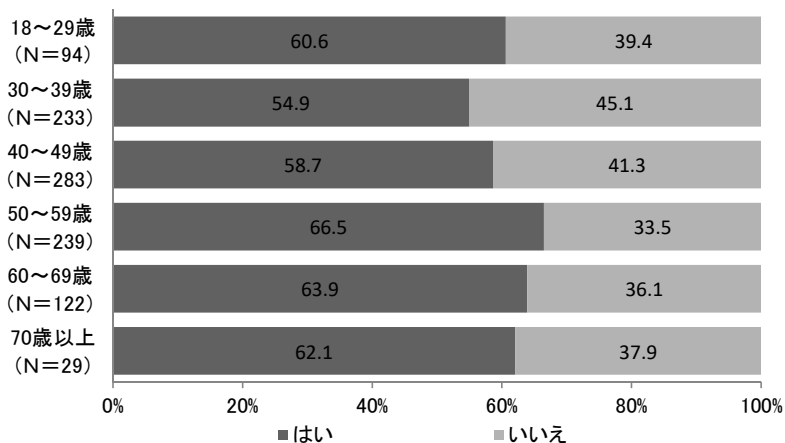


図 2-14-3 すすきの地区での飲食の有無[×年代別]

2-15 食事代

(1) 昼食代

昼食代（一人1回あたり）の平均は2,131円であった。消費金額帯別にみると「1～2千円未満(52.4%)」と回答した割合が最も高く、次いで「2～3千円未満(23.2%)」「3～4千円未満(9.1%)」の順となっている。

性別でみると、【男性】は「1千円未満」「1～2千円未満」、【女性】は「2～3千円未満」「3～4千円未満」「5千円以上」と回答する割合が高かった。

年代別でみると、【18～29歳】【60～69歳】において3千円以上と回答する割合が高く、2割を超えている。

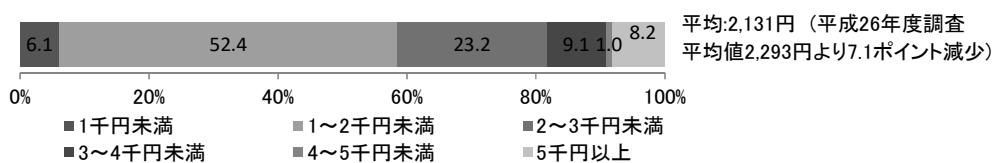


図 2-15-1 昼食代 (全体) (N=1,000)

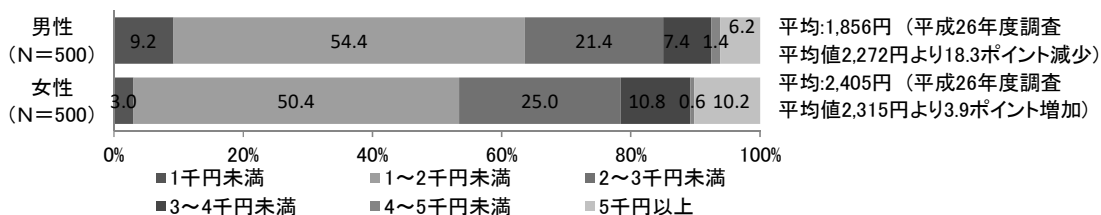


図 2-15-2 昼食代 [×性別]

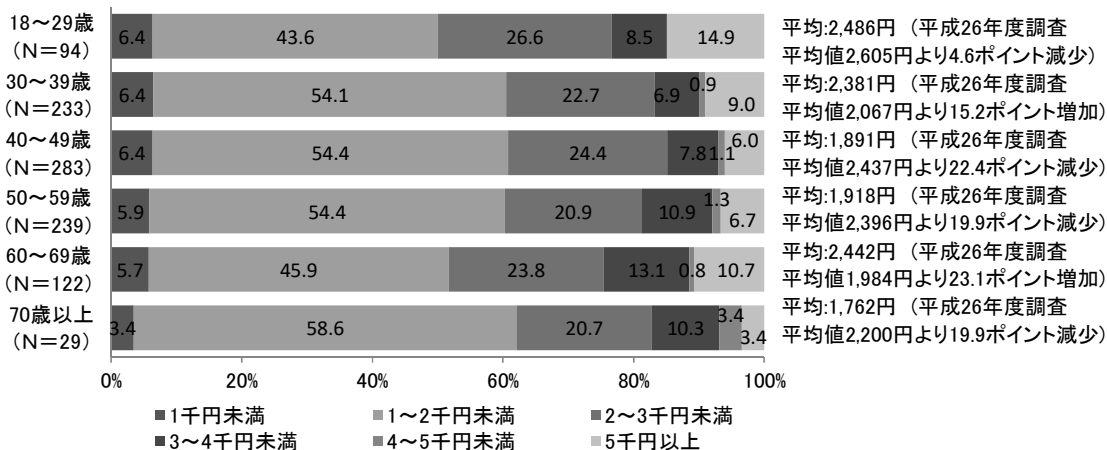


図 2-15-3 昼食代 [×年代別]

(2) 夕食代

夕食代（一人1回あたり）の平均は5,017円であった。消費金額帯別にみると「5～6千円未満(22.9%)」と回答した割合が最も高く、次いで「3～4千円未満(21.4%)」「2～3千円未満(18.6%)」の順となっている。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、70歳未満において、おおむね「2～3千円未満」と回答する割合が増加する傾向がみられた。

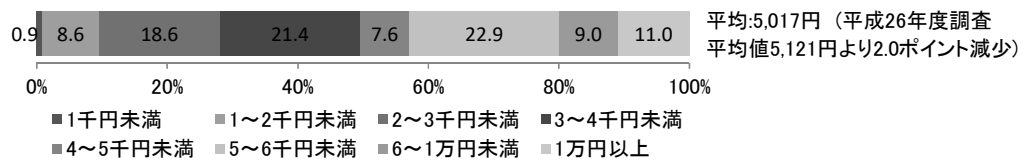


図 2-15-4 夕食代 (全体) (N=999)

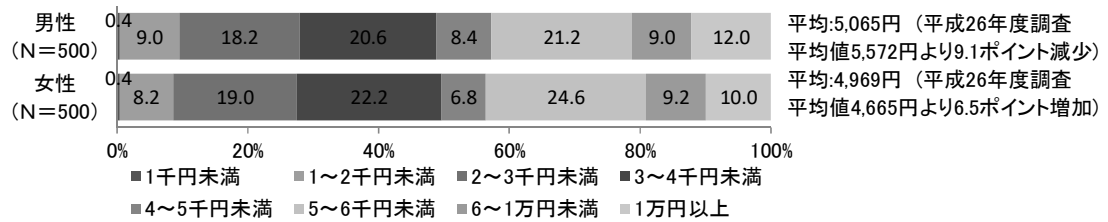


図 2-15-5 夕食代 [×性別]

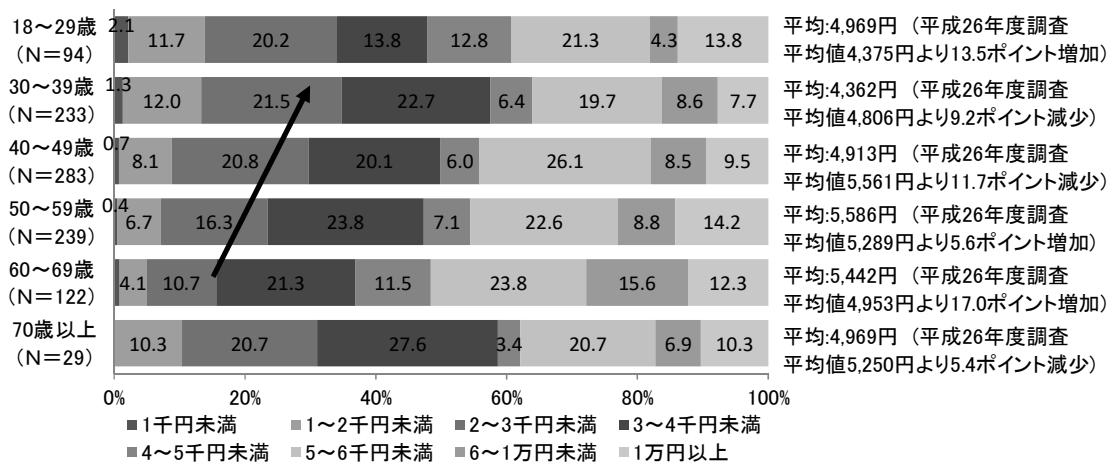


図 2-15-6 夕食代 [×年代別]

2-16 訪問した観光スポット

訪れた人が特に多かったのは「時計台 (68.6%)」と「大通公園(67.3%)」の2ヶ所であった。次いで「すすきの(43.9%)」「北海道庁旧本庁舎 (赤れんが) (35.4%)」「さっぽろテレビ塔(34.9%)」「ラーメン横丁(32.1%)」の順となっている。

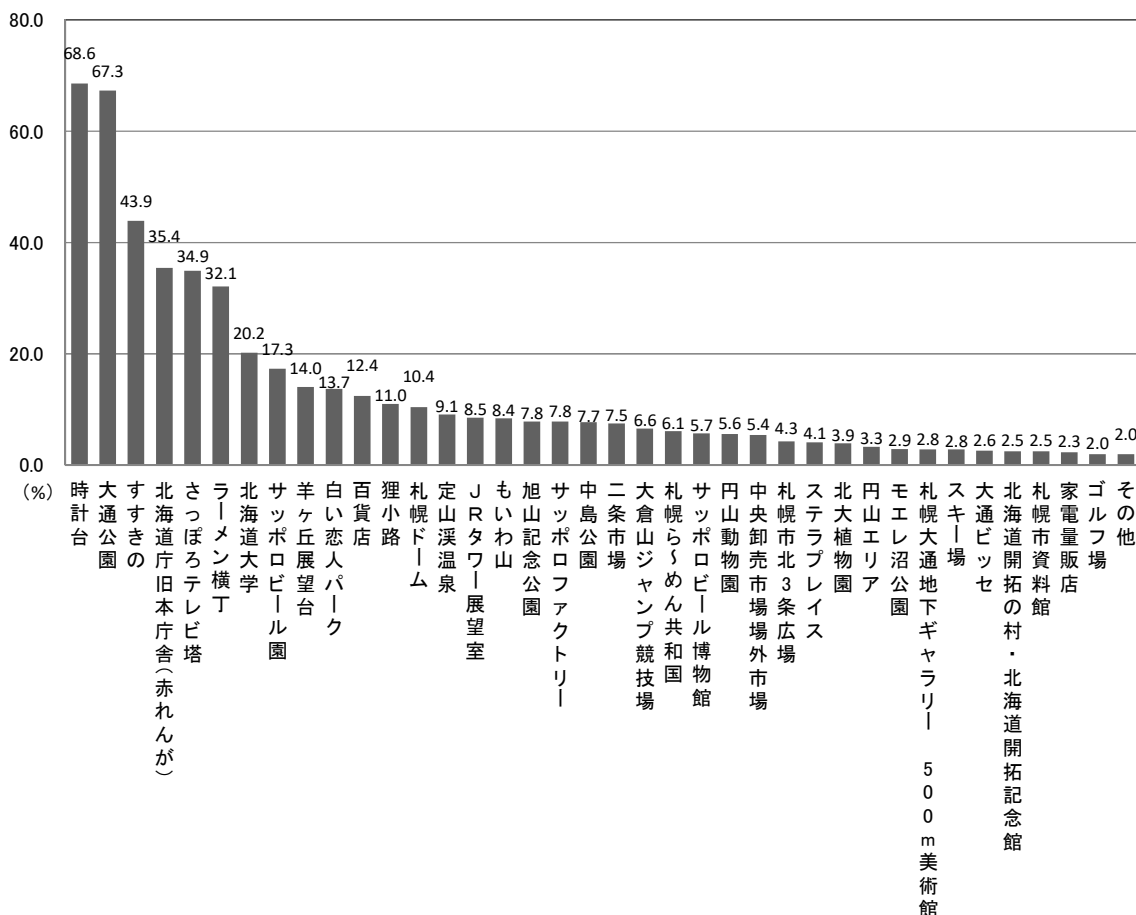


図 2-16 訪問した観光スポット・回答率 2%以上のもの (N=998)

表 2-16 訪問した観光スポット・回答率 2.0%未満のもの

訪問者割合	観光スポット名所
1.5%以上2.0%未満	知事公館
1.0%以上1.5%未満	北海道立近代美術館, 豊平館, 札幌市アイヌ文化交流センター(ピリカコタン), 千歳鶴酒ミュージアム, サッポロさとらんど, 札幌芸術の森, 創成川公園
1.0%未満	札幌彫刻美術館・本郷新記念館, 酪農と乳の歴史館, 札幌コンサートホールKitara, 滝野すずらん丘陵公園(滝野スノーワールド), 札幌ウインタースポーツミュージアム, 北海道立三岸好太郎美術館, 北海道立文学館, ノリア(ビル屋上の観覧車), エリエールスクエア渡辺淳一文学館, 小金湯温泉

性別では、【男性】において「すすきの」「ラーメン横丁」と回答する割合が【女性】に比べて高く、10ポイント以上の差がみられた。

年代別では、全ての年代において「時計台」「大通公園」が1～2位であった。さらに「さっぽろテレビ塔」「すすきの」「北海道庁旧本庁舎(赤れんが)」が3～5位、また【70歳以上】を除く全ての年代で「ラーメン横丁」が6位と、ほぼ同じ観光スポットで占められている。

なお、全ての年代において、市内中心部または中心部に近い観光スポットに訪問先が集中する傾向がみられた。

表 2-16-2 訪問した観光スポット[×性別・年代別] (上位10箇所)

(%)

	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
全体	998	時計台	大通公園	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	北海道大学	サッポロ ビール園	羊ヶ丘展望 台	白い恋人 パーク
		68.7	67.4	44.0	35.5	35.0	32.2	20.2	17.3	14.0	13.7
男性	498	時計台	大通公園	すすきの	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	北海道庁旧 本庁舎(赤 れんが)	北海道大学	サッポロ ビール園	羊ヶ丘展 望台	狸小路
		69.7	69.5	49.6	38.2	38.2	37.8	24.5	22.1	15.1	12.9
女性	500	時計台	大通公園	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	白い恋人 パーク	北海道大学	百貨店	羊ヶ丘 展望台
		67.8	65.4	38.4	33.2	31.8	26.2	17.0	16.0	14.8	13.0
18～29歳	94	時計台	大通公園	さっぽろ テレビ塔	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	ラーメン 横丁	白い恋人 パーク	サッポロ ビール園	札幌ドーム	JRタワー展 望室
		68.1	48.9	42.6	39.4	35.1	29.8	26.6	16.0	16.0	16.0
30～39歳	233	時計台	大通公園	すすきの	さっぽろ テレビ塔	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	ラーメン 横丁	白い恋人 パーク	サッポロ ビール園	北海道大学	羊ヶ丘 展望台
		68.7	58.8	35.2	30.5	30.5	30.5	15.5	12.9	12.9	12.9
40～49歳	282	大通公園	時計台	すすきの	さっぽろ テレビ塔	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	ラーメン 横丁	北海道大学	サッポロ ビール園	白い恋人 パーク	百貨店
		68.8	64.9	41.8	33.0	30.1	29.8	18.8	15.6	14.5	12.8
50～59歳	238	大通公園	時計台	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	北海道大学	サッポロ ビール園	狸小路	百貨店
		73.1	68.5	53.8	35.7	35.3	34.5	23.9	20.6	17.2	16.4
60～69歳	122	大通公園	時計台	すすきの	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	さっぽろ テレビ塔	ラーメン 横丁	北海道大学	サッポロ ビール園	羊ヶ丘展 望台	定山溪温泉
		78.7	74.6	49.2	48.4	41.0	38.5	32.0	20.5	18.9	15.6
70歳以上	29	大通公園	時計台	北海道庁 旧本庁舎 (赤れんが)	すすきの	さっぽろ テレビ塔	北海道大学	サッポロ ビール園	定山溪温泉	ラーメン 横丁	羊ヶ丘 展望台・ 中島公園
		89.7	86.2	72.4	48.3	37.9	37.9	34.5	34.5	31.0	27.6

2-17 訪問した観光スポットについての評価

訪問した観光スポットそれぞれに関する評価してもらったところ、【定山溪温泉】【大倉山ジャンプ競技場】【もいわ山】【サッポロビール園】【北海道大学】【すすきの】【大通公園】【旭山記念公園】【サッポロファクトリー】【JRタワー展望室】【札幌ら〜めん共和国】【羊ヶ丘展望台】において「満足」「まあ満足」の合計が90%以上と、高い満足度を示している。一方で【時計台】では「やや不満」「不満」の合計が20%を超えている。

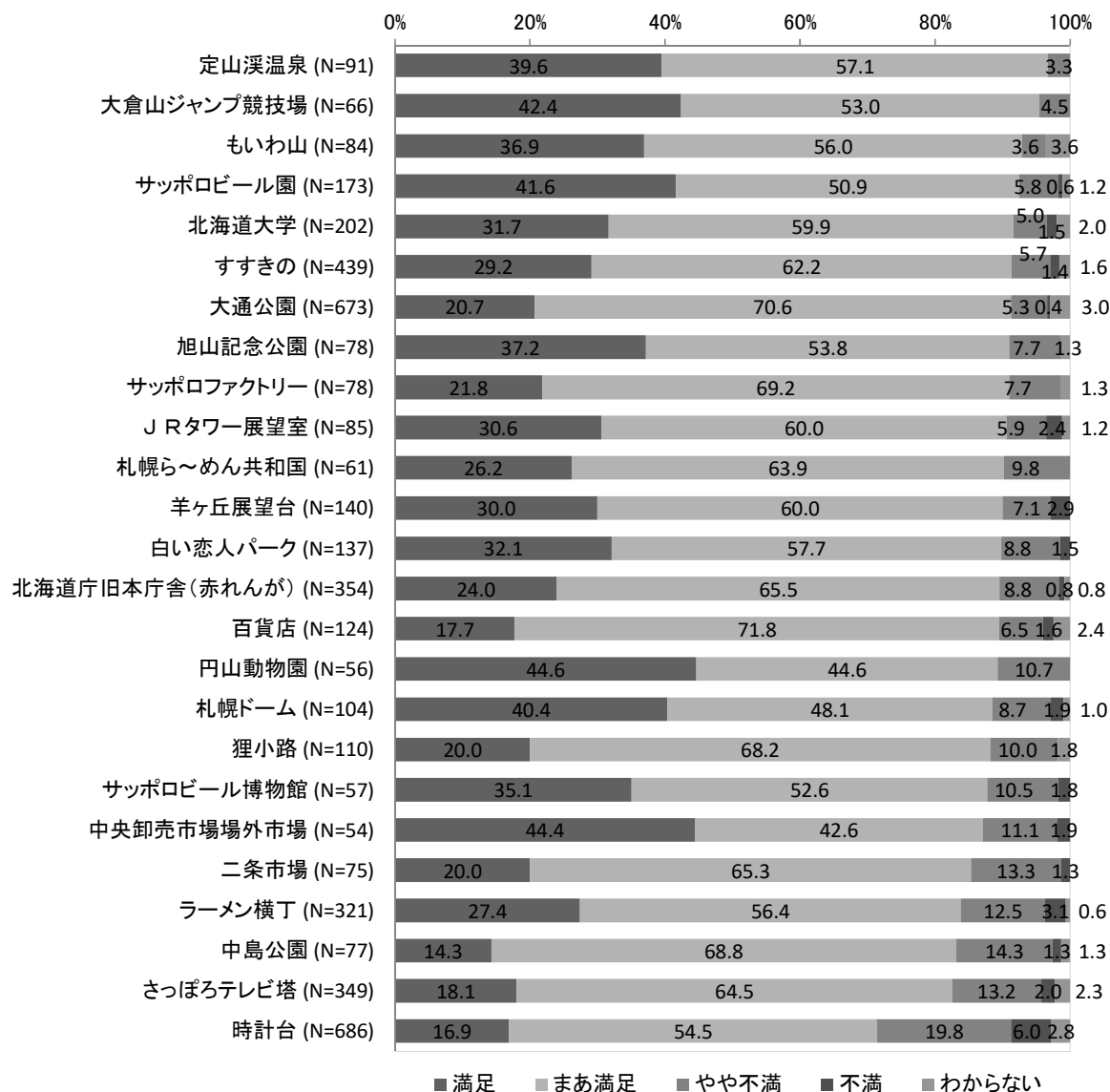


図 2-17 訪問した観光スポットに対する評価(回答数 50 名以上)

2-18 札幌滞在中の移動手段

札幌滞在中の移動手段について尋ねたところ、全体では「地下鉄(40.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「JR(32.4%)」「レンタカー(28.1%)」「タクシー(25.0%)」の順となっている。

性別では、大きな差はみられない。

年代別では、年代が下がるほど「JR」と回答する割合が、また30歳以上において、年代が上がるほど「地下鉄」と回答する割合が増加する傾向がみられた。

前回調査の結果と比較すると、全ての年代において「地下鉄」と回答する割合が高くなっている。一方、全ての年代において「貸切バス」と回答する割合が低くなっている。

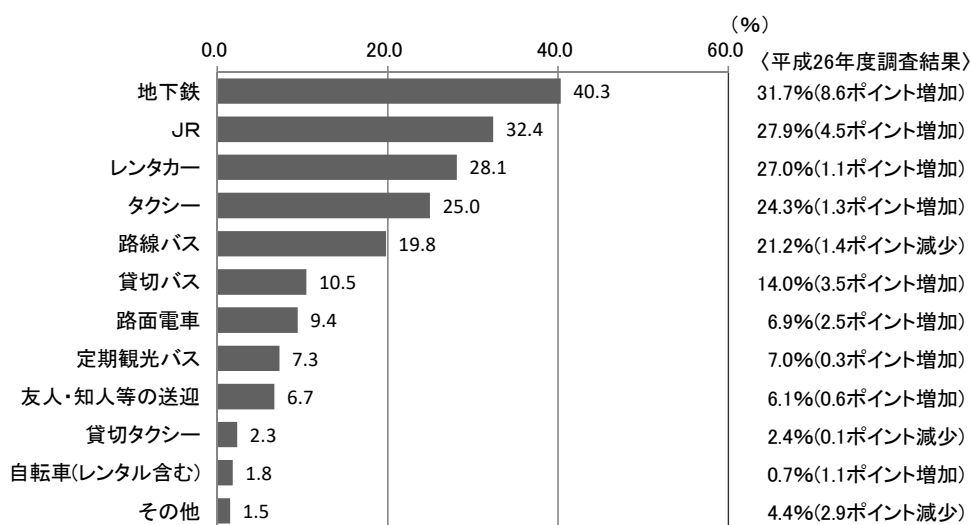


図 2-18 札幌滞在中の移動手段 (全体) (N=1,000)

表 2-18 札幌滞在中の移動手段[×性別・年代別] (左:平成27年度 右:平成26年度)

	有効回答数	平成27年度											平成26年度													
		貸切バス	定期観光バス	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	自転車(レンタル含む)	その他	貸切バス	定期観光バス	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	自転車(レンタル含む)	その他	
男性	492	9.6	8.5	24.8	2.2	27.4	6.7	20.1	30.9	45.7	11.2	2.2	1.8	500	13.6	6.6	26.2	2.6	27.4	4.8	20.8	26.0	34.2	7.8	0.6	5.0
女性	493	11.4	6.1	25.2	2.4	28.8	6.7	19.5	33.9	34.9	7.7	1.4	1.2	500	14.4	7.4	22.4	2.2	26.6	7.4	21.6	29.8	29.2	6.0	0.8	3.8
18~29歳	94	9.6	7.4	26.6	2.1	35.1	7.4	14.9	39.4	35.1	6.4	1.1	0.0	101	14.9	10.9	21.8	3.0	26.7	3.0	24.8	35.6	28.7	7.9	0.0	0.0
30~39歳	231	9.5	8.7	26.0	3.0	29.4	3.5	19.0	37.7	31.6	8.7	3.0	1.3	235	10.6	5.1	26.0	3.0	28.9	6.8	23.4	33.2	30.6	6.8	0.4	2.6
40~49歳	276	10.9	6.2	25.7	3.3	26.1	5.8	20.7	36.6	42.8	7.6	1.4	1.4	297	11.8	5.4	22.2	2.0	28.3	8.1	19.9	30.6	32.3	7.4	1.0	6.1
50~59歳	237	9.3	6.8	20.3	1.3	30.8	7.6	17.3	29.1	43.5	11.8	0.4	1.3	208	12.0	5.8	24.0	1.9	27.9	3.4	22.1	23.1	36.1	4.3	1.4	3.4
60~69歳	118	11.9	6.8	28.0	1.7	20.3	13.6	23.7	16.9	47.5	13.6	3.4	4.2	127	24.4	12.6	29.1	2.4	19.7	5.5	18.9	17.3	30.7	9.4	0.0	8.7
70歳以上	29	20.7	13.8	31.0	0.0	24.1	3.4	37.9	17.2	48.3	6.9	3.4	0.0	32	28.1	9.4	21.9	3.1	25.0	12.5	9.4	12.5	18.8	6.3	0.0	6.3

3. 札幌観光の満足度

3-1 札幌観光の満足度＜観光情報の提供について＞

「観光情報の提供について」では、「満足」と「まあ満足」を合わせた満足度は86.4%（平成26年度調査より4.2ポイント減少）であった。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、年代が下がるほど【満足】と回答する割合が増加する傾向がみられた。

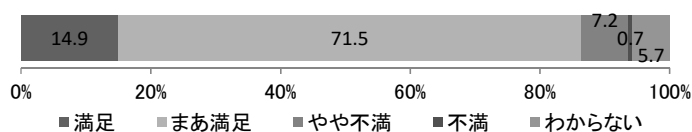


図 3-1-1 満足度＜観光情報の提供について＞（全体）（N=1,000）

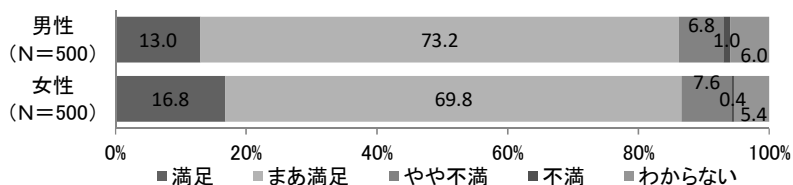


図 3-1-2 満足度＜観光情報の提供について＞〔×性別〕

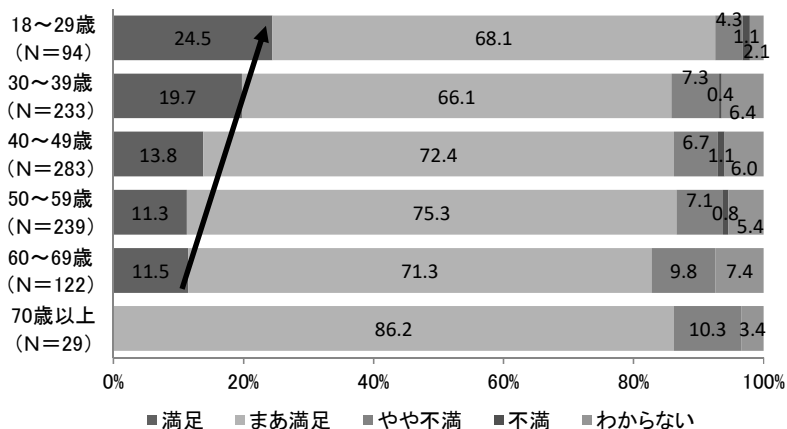


図 3-1-3 満足度＜観光情報の提供について＞〔×年代別〕

3-2 札幌観光の満足度<滞在中に受けたおもてなし>

「滞在中に受けたおもてなし」では、「満足」と「まあ満足」を合わせた満足度は 86.9% (平成 26 年度調査より 3.9 ポイント減少) であった。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、年代が下がるほど【満足】と回答する割合が、また年代が上がるほど【まあ満足】と回答する割合が増加する傾向がみられた。

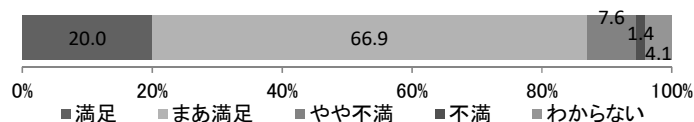


図 3-2-1 満足度<滞在中に受けたおもてなし> (全体) (N=1,000)

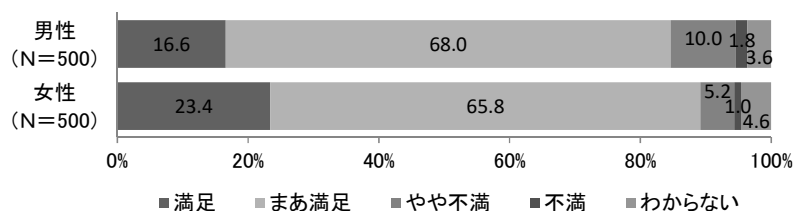


図 3-2-2 満足度<滞在中に受けたおもてなし> [×性別]

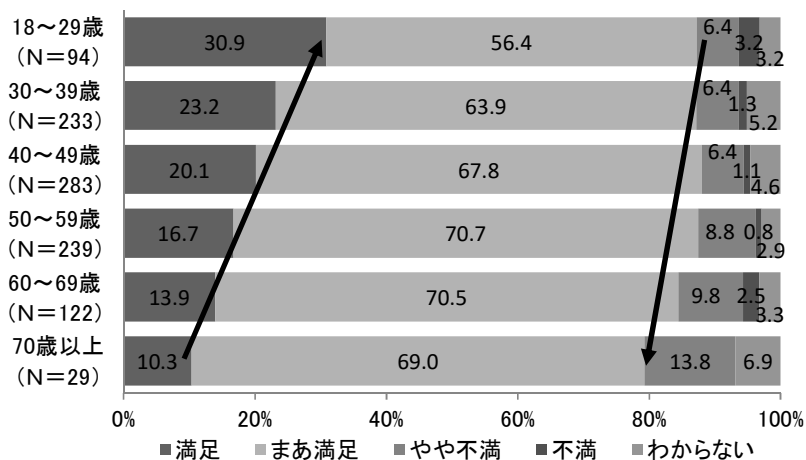


図 3-2-3 満足度<滞在中に受けたおもてなし> [×年代別]

3-3 札幌観光の満足度<観光スポットへのアクセス>

「観光スポットへのアクセス」では、「満足」と「まあ満足」を合わせた満足度は83.5%（平成26年度調査より2.0ポイント減少）となっている。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、年代が下がるほど【満足】と回答する割合が、年代が上がるほど【まあ満足】と回答する割合が増加する傾向がみられた。

また、【18～29歳】において「やや不満」が約2割と、他の年代に比べて高い割合を示している。

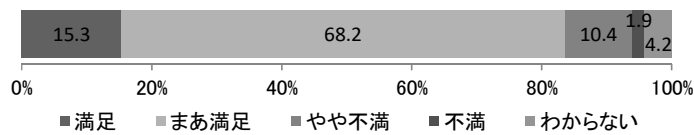


図3-3-1 満足度<観光スポットへのアクセス>（全体）(N=1,000)

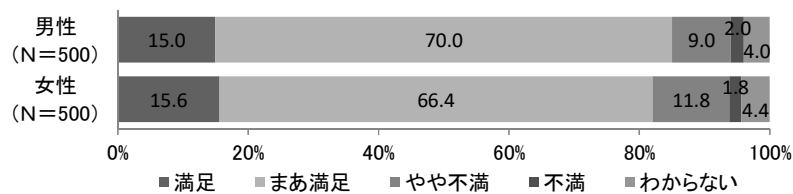


図3-3-2 満足度<観光スポットへのアクセス>[×性別]

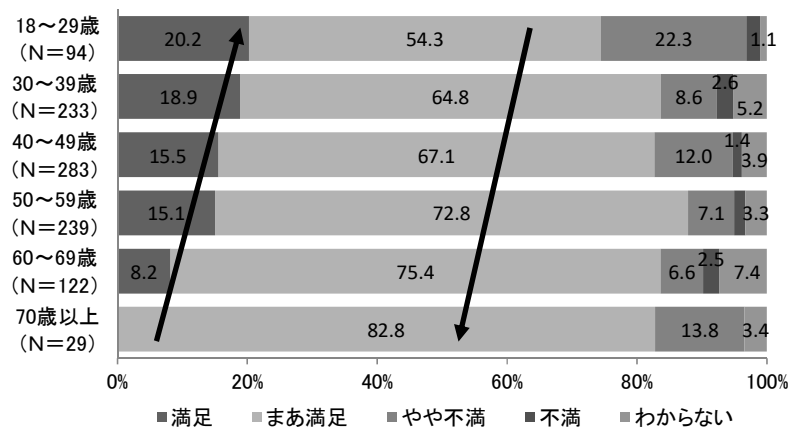


図3-3-3 満足度<観光スポットへのアクセス>[×年代別]

3-4 札幌観光の満足度＜定山溪温泉＞

訪問地として「定山溪温泉」を選択した人に限って定山溪温泉の満足度を調べたところ、「満足」と「まあ満足」を合わせた割合は、89.0%（平成26年度調査より4.9ポイント減少）となっている。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、【50～59歳】において「満足」「まあ満足」を合わせた割合が96.7%と、他の年代に比べ高い割合を示した。

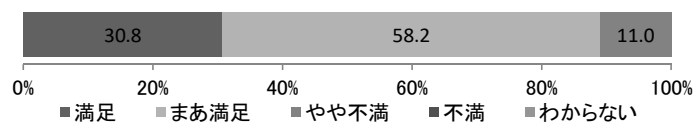


図 3-4-1 満足度＜定山溪温泉＞（全体）（N=91）

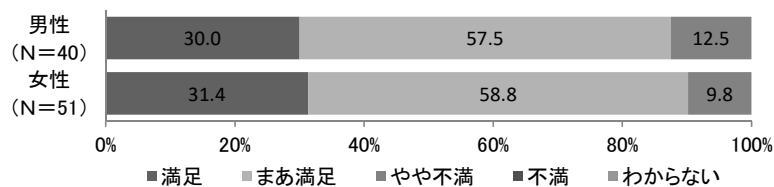


図 3-4-2 満足度＜定山溪温泉＞〔×性別〕

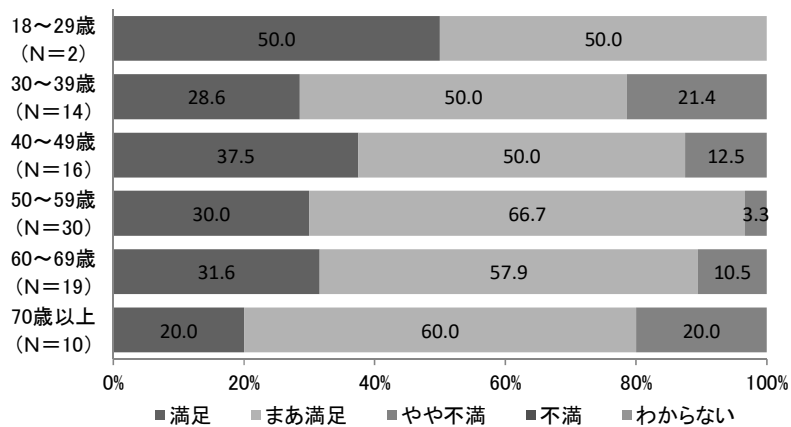


図 3-4-3 満足度＜定山溪温泉＞〔×年代別〕

3-5 札幌観光の満足度<観光地としての総合満足度>

「観光地としての総合満足度」では、「満足」と「まあ満足」を合わせた満足度は92.5%（平成26年度調査から3.4ポイント減少）であった。

性別では、大きな差は見られなかった。

年代別では、おおむね年代が下がるほど【満足】と回答する割合が、また年代が上がるほど【まあ満足】と回答する割合が増加する傾向がみられた。

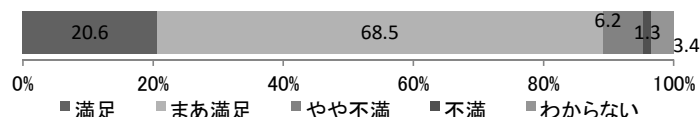


図 3-5-1 満足度<観光地としての総合満足度>（全体）(N=1,000)

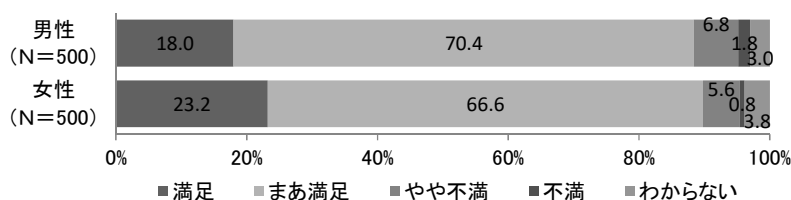


図 3-5-2 満足度<観光地としての総合満足度> [×性別]

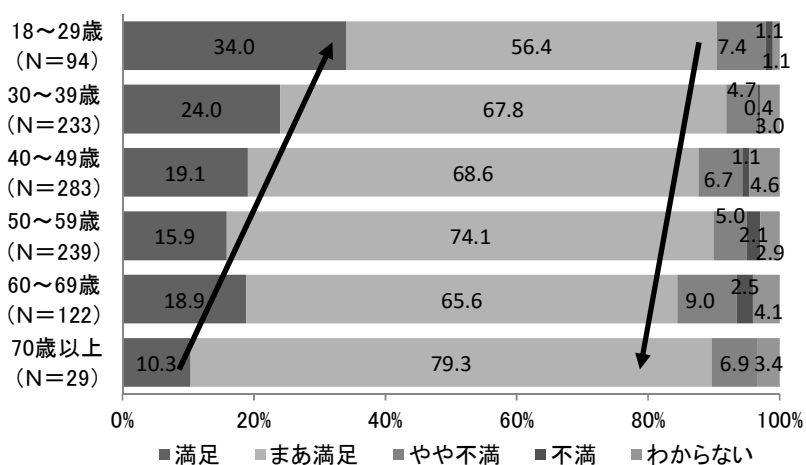


図 3-5-3 満足度<観光地としての総合満足度> [×年代別]

3-6 その他、満足度が高かったもの

その他、満足度が高かったものについて尋ねたところ、「食事や食べ物(86.4%)」が最も高く、次いで「宿泊施設(27.8%)」「訪れた観光スポット(24.2%)」の順となっている。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、「市内の景観や街並み」においては年代が上がるほど、また「お土産品」においては年代が下がるほど回答する割合が高くなる傾向がみられた。

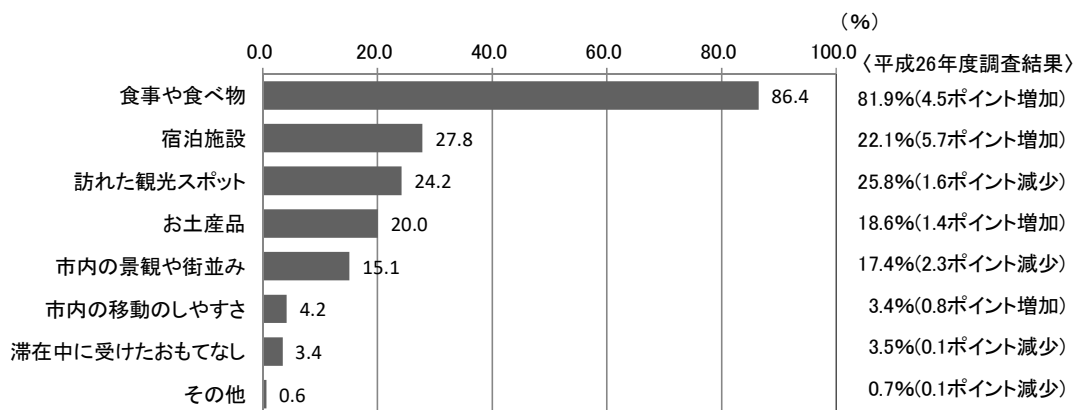


図 3-6 その他、満足度が高かったもの（全体）(N=959)

表 3-6 その他、満足度が高かったもの〔×性別・年代別〕

	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
男性	482	87.8	28.6	23.7	17.2	2.5	17.0	4.1	0.4
女性	477	85.1	27.0	24.7	22.9	4.4	13.2	4.2	0.8
18～29歳	90	90.0	24.4	22.2	31.1	3.3	8.9	3.3	0.0
30～39歳	225	88.9	27.6	23.6	24.9	1.3	10.7	3.1	0.0
40～49歳	270	85.2	27.4	21.9	18.5	3.3	14.1	5.6	1.1
50～59歳	229	88.2	31.0	23.1	16.6	4.8	16.2	4.4	0.4
60～69歳	116	79.3	27.6	30.2	14.7	6.0	23.3	4.3	1.7
70歳以上	29	82.8	20.7	41.4	10.3	0.0	37.9	0.0	0.0

3-7 その他、満足度が低かったもの

その他、満足度が低かったものについて尋ねたところ、「市内の移動のしやすさ(45.1%)」が最も高く、次いで「滞在中に受けたおもてなし(22.6%)」「宿泊施設(21.3%)」の順となっている。

性別では、【男性】は「お土産品」、【女性】は「市内の移動のしやすさ」の割合が高く、男女間で差がみられた。

年代別では、【18～29歳】において「宿泊施設」と回答する割合が高く、他の年代との差がみられた。また、おおむね年代が上がるほど「お土産品」と回答する割合が高くなる傾向がみられた。

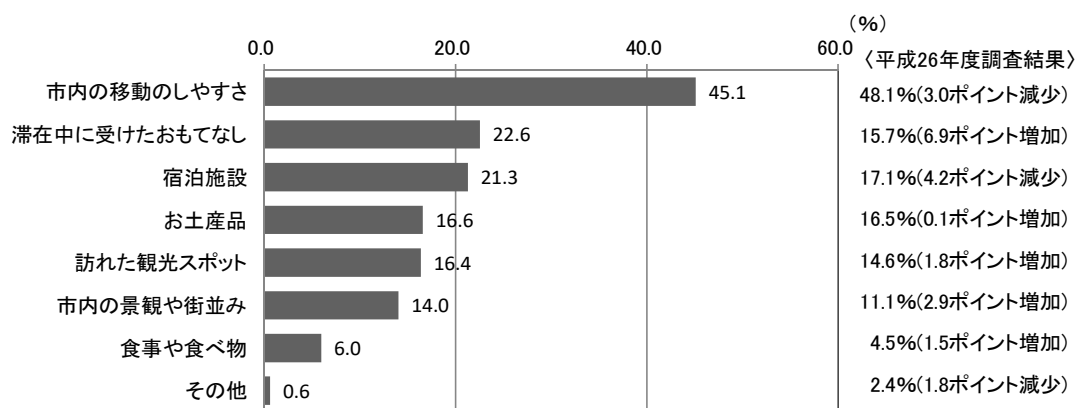


図 3-7 その他、満足度が低かったもの (全体) (N=470)

表 3-7 その他、満足度が低かったもの [×性別・年代別]

	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
男性	256	5.9	22.7	18.0	21.5	23.0	12.1	42.6	0.8
女性	214	6.1	19.6	14.5	10.7	22.0	16.4	48.1	0.5
18～29歳	50	4.0	30.0	16.0	4.0	18.0	14.0	56.0	0.0
30～39歳	113	5.3	16.8	18.6	10.6	21.2	14.2	46.0	0.9
40～49歳	135	5.2	21.5	11.9	18.5	18.5	11.9	45.9	0.0
50～59歳	98	7.1	21.4	20.4	14.3	24.5	22.4	41.8	1.0
60～69歳	56	7.1	23.2	17.9	33.9	32.1	5.4	37.5	1.8
70歳以上	18	11.1	16.7	11.1	33.3	33.3	11.1	44.4	0.0

3-8 札幌観光の満足度<移動のしやすさの満足度が低い理由>

移動のしやすさの満足度が低い理由について自由記述形式で尋ねたところ、無効回答を除く 208 名から総計 214 件の回答があった。

回答を『案内表示』『距離・時間』『交通機関の不便・不足』『駐車場』『道路状況』『乗り継ぎ』『便数・台数不足』『雪・寒さ』『料金』『その他』の 10 項目に分類し、それぞれの件数と主な意見を次の表のとおりまとめた。

表 3-8 札幌観光の満足度<移動のしやすさの満足度が低い理由> (N=214)

分野	件数	主な意見
案内表示	49	行きたいところに何に乗ってどう行けば良いのかわかりにくい。たぶん地下鉄とか乗り継げば良いんでしょうが、すごく慣れていないと困難。地下街が発達しているので迷う。 路線バスの案内板が少ない。 地下鉄の案内が理解できないところがあった。 案内地図がわかりにくかった。 交通路がいまいち分からなかった。
便数・台数不足	35	バスが路線、本数が少なく不便。地下鉄も環状じゃないので不便。細かい動きに対応してなくタクシーじゃないと行けない場所が多く、行きたいところが限られる。 モエレ沼公園までのバスが少なくて、思った以上に時間がかかりました。9月に行きました。 電車やバスの本数が少ない。 タクシーがつかまりにくい。 地下鉄が少ない。
距離・時間	30	場所が一つ一つ離れているので移動にとっても時間がかかってもつたいない。 観光スポットと駅が離れている。 移動距離、時間がかかりかかった。 定山溪温泉への移動に時間がかかる。 ポイントからポイントまでの距離が遠い。
交通機関の不便・不足	21	札幌ドームへのアクセスが悪い。特に札幌ドームから帰る際、毎回大変混雑して時間がかかる。 市内の様々な場所に行くのにアクセスが不便だったから。 地下鉄や公共交通があまり張り巡っていない。 公共交通機関が少ない。
道路状況	18	自動車が多く、また道路があらゆるところでポコポコしており、走りにくかった。 場所によって道が狭くて、一方通行が多い。 渋滞。道路の分岐がわかりにくい。 信号の待ち時間が長い。地下道も混んでいる。
雪・寒さ	15	道が氷と雪で覆われていて、慣れないので歩くのが大変だった。 駅からホテルまでの雪道を、トランクを転がしながら歩くのが大変だった。 バス移動で、待っている間寒かった。 雪で車が動かなかった。
乗り継ぎ	13	公共交通機関の連携が悪い。待ち時間が長い。本数が少ない。特にバス。 JRや地下鉄や路面電車の乗り継ぎが悪かったから。 乗り換えなどがわかりにくい。
駐車場	9	レンタカーでの移動でしたが、駐車場が少ないと感じました。 無料駐車場が少ないから。 駐車場が分かりにくい。
料金	6	移動の容易さをいうならタクシーだが値段が高いので利用しにくい。従って地下鉄になるが、他都市の様に発達していない。 電車、バスの料金が高い。 レンタカーが高かった。
その他	18	小さな子連れだったが、公共施設等にベビーカーでの移動が考えられた動線が少なく、周囲もあまり手を差し伸べてくれず(駅員さん等含めて)様々な札幌以外の全国に行くが、こんなに不便で周囲も冷たい印象を受けたところは初めてだった。 レンタカーを使用したため、自分の不慣れによるものが大きいかもしれない。 バスが窮屈だった。 今住んでいる名古屋の地下鉄の利便性に慣れすぎていてどうしても不満が残ってしまった。

3-9 札幌旅行で印象に残った「おもてなし」

札幌旅行で印象に残った「おもてなし」について自由記述形式で尋ねたところ、569件の回答があった（場所、内容ともに「特になし」「覚えていない」などの回答を除く）。

「おもてなし」を受けた場所を『飲食店』『駅・空港・交通機関等』『観光スポット・イベント』『宿泊施設』『商業施設』『その他市内』の6項目に分類し、それぞれの件数と主な意見を次の表のとおりまとめた。

表 3-9 札幌旅行で印象に残った「おもてなし」(N=569)

分類	件数	「おもてなし」を受けた場所	「おもてなし」の内容
飲食店	169	レストラン	連日の利用を考慮してメニューをアレンジしてくれた。
		ラーメン店	旅行客だと告げると色々おすすめスポットやお店を教えてくれた。
		喫茶店	友人がコーヒー豆を買いに寄ったお店で外で待っていたら中に招かれておいしいコーヒーをご馳走になった。
		ジンギスカン店	満員だったが、空いている店を紹介してくれた。
		寿司屋	サービスが過剰でなくてよかった。
観光スポット・イベント	162	企業博物館	案内が親切でよかった。お買い物したものを東京まで持ち帰ることを伝えると、ラッピングをしっかりとってくれた。
		大通公園	寒い中での写真撮影サービス。クリスマスマーケット。ウエルカムスープが暖かかった。料理が手作り感いっぱいおいしかった。
		北海道大学付近	タクシーの運転手さんが、観光上手で歴史や良さを分かりやすく説明してくれて、また来たいと思わせてくれました。
		北海道庁旧庁舎(赤れんが庁舎)	ボランティアの方が懇切丁寧に展示品等の説明してくれた。
		札幌時計台	迷子になった時、地元の方が助けてくれました。
宿泊施設	131	ホテル	ガイドブックに掲載の無い美食スポットをホテルのスタッフから親切に教えていただいたことでしょうか。
		ホテル	子ども達に対しての「楽しんでほしい」という配慮が感じられた。
		ホテル	朝、車の雪を払ってくれていた。
		ホテル	藻岩山の行き方や美味しい食事処を、こちらの要望を聞いて細かく教えてくれた。
		旅館	女将さん達の細かい気遣いや笑顔。
商業施設	41	アトラクション施設	顔出しの看板で、子どもが写真を撮る時に高さが足りなかったのをみてスタッフの方が椅子を持ってきてくれた。
		百貨店	限定土産を探していただき、キープして頂いた。
		複合商業施設	インフォメーションの女性の対応に好感が持てた。
		コンビニエンスストア	どこも店員が優しくかった。
		地下街	道を教えてもらった。
駅・空港・交通機関等	34	札幌駅周辺	人に道を聞くと、みんな親切に教えてくれる。
		移動中のバス車内	北海道に比べたら全然寒くないところから来て北海道の寒さを身を持って体験したら、バスの中で出会った人が暖かいものをくれたこと。
		タクシー	運転手さんが気さくな方で、観光地のことなど教えてくれた。
		バス	北海道のバスの運転手さんは本当に感じがいい人が多い。
		空港	ホテルまでの道程だけでなく隠れ家的な場所も教えてくれた。
その他市内	32	札幌市庁舎	案内(ボランティア)の方がとても親切だった。
		市内各所	道を尋ねたらみんな凄く丁寧に教えてくれた。
		市内各所	北海道マラソンの応援、サポート。
		市内各所	地元の人々の優しさ。観光客に親切。
		友人の実家	北海道の郷土料理を食べさせてくれたり、歴史を話してくれた。

3-10 これまでに経験した、特に印象に残った「おもてなし」

これまでに経験した、特に印象に残った「おもてなし」について自由記述形式で尋ねたところ、549件の回答があった（場所、内容ともに「特になし」「覚えていない」などの回答を除く）。

「おもてなし」を受けた場所を『飲食店』『駅・空港・交通機関等』『観光スポット・イベント』『宿泊施設』『商業施設』『海外』『その他』の7項目に分類し、それぞれの件数と主な意見を次の表のとおりまとめた。

表3-10 これまでに経験した、特に印象に残った「おもてなし」(N=549)

分類	件数	「おもてなし」を受けた場所	「おもてなし」の内容
宿泊施設	173	東京都 ホテル	クレドに基づいた「お客さまの言葉にならない、潜在ニーズに寄り添ったサービス」が随所に体感できたところですかね。
		群馬県 旅館	体に合わせたサイズ(Sサイズ)の浴衣を用意してくれた。
		長崎県 旅館	旅館に到着した時と出発する時にスタッフの方が一同に挨拶してくださった事。
		長野県 宿泊所	オーナーさんが元先生の方だったので、予定になかったスキーを空いた時間に教えてくれたことが忘れられません。
		某所 温泉旅館	膝が痛い人のための、靴を履くときの椅子
飲食店	99	長野県 商店	欲しい商品がなく諦めていたけど、そっと探しに行ってくれた。頼んでなかったけど準備してくれていた。
		某所 レストラン	両親の結婚記念日とだけ伝えて予約したら手作りのウェルカムドリンクを用意して待っていてくれた。
		札幌市 大通公園 屋台	じゃがバターにするか焼きとうもろこしにするか悩んでいた時に、即席でメニューに無いハーフセットにしてくれた。
		京都府 料亭	京都の料亭さんで受けたおもてなしは、京都弁がやさしい響きな上に気の効いた対応で感動しました。
		京都府 料理店	2年ぶりに行ったのに覚えていてくれた。
観光スポット・イベント	97	北海道 博物館	障害者向けの対応がよかった。
		某所 神社	神社の周りに住んでいる方々は、神社を案内するのも日常の仕事と捉え、毎回ボランティアで付き添ってくれる。
		札幌市 さっぽろ雪まつり	濡れて冷たかった時に、暖かい飲みもののサービスは嬉しかった。
		千葉県 テーマパーク	妊娠してるのを知った従業員の方がゆったり座れてアトラクションを見ることが出来る場所へ案内してくれた。
		京都府 レジャー業者	プランを立てているときに、何度も電話をしたということもあったが、大勢のお客の一人であったのに、しっかりと把握してくれていたこと。名前で話しかけてくれたこと。
駅・空港・交通機関等	48	岩手県 バス運転手	路線バスで乗り間違えたときに運転手さんが色々教えてくれ手配もしてくれたこと。
		北海道 観光タクシーの運転手	3年連続4泊5日で道東、道南、道央をタクシー旅行したが、全て良い運転手さんだった
		熊本県 SL車内	沿線で地元の人が手を振ってくれた。
		飛行機内	体調を気遣ってくれた。
		バス車内	初めて行くホテルで場所がわからなく、運転手さんが本当に丁寧に場所を教えてくれた。
海外	31	台北 烏来	台北のバスには両替機がついていないのを知らず小銭がないのに乗ってしまった。降りるときに運転手さんにおつりはいらないのでこれで支払たいと出したが、日本語が通じず受け取ってもらえなくて困っていたら、先に降りた日本語のわかる現地の方がどうしたか尋ねてくれて、説明したところ「細かいお金あるから俺が払うよ」と出してくれた。ありがたかった。
		カナダ ホームステイ先	家を訪れた時、リビングに私の名前入りでウェルカムボードが飾られていたこと。
		イタリア タオルミーナのヴィラ	スタッフが暖かく、またウェルカムスプマンテやタ方には無料の軽食が出されるなど、何もかもサービスが行き届いていた。
		サンディエゴ	レジで会計時に観光を楽しんで行くように言われた。
		シンガポール	20年以上前まだ日本で車椅子がほとんど見られず母を連れて歩いても邪魔者にされていたが、シンガポールでは苦勞していると回りの人がさっと手伝ってくれたこと。

分類	件数	「おもてなし」を受けた場所	「おもてなし」の内容
商業施設	24	某所 販売店	支払い方法に失敗し面倒を掛けてしまったのですが、いやな顔をせず対処してくれた。
		某所 中央市場	タクシーを拾おうとして道を聞いたら、その人の車に乗せてくれた。
		某所 土産屋	寒い中でのお茶のサービス。
		某所 靴店	試着中、自分の履いていた革靴をピカピカにしてくれた。
		某所 エステ店	緊張感をほぐしてくれる、丁寧な気遣い。
その他	77	沖縄県	大型台風で縦断道が倒木で分断され、観光を諦めていたが、見知らぬ島のお婆さんが近所中に連絡して、最終的に漁船を手配、島の反対側へ連れて行って下さった。
		沖縄県	一人旅中に居酒屋で知り合った夫婦がいろんな観光地を案内してくれたこと。
		北海道 札幌市	道を聞いたところ、反対方向であるにもかかわらず、連れて行ってくれた。
		京都府	深夜、外でのアルバイトで近所の人が温かいお茶を出してくれたこと。
		北海道 小樽市	街の歴史を教えて頂いた。

3-11 イベントの認知度

札幌市内で行われているイベントで知っているものを選んでもらったところ、全体では「さっぽろ雪まつり(96.4%)」と回答した割合が最も高く、100%に近い結果となった。次いで「YOSAKOIソーラン祭り(48.5%)」「さっぽろホワイトイルミネーション(31.9%)」の順となっている。

前回調査の結果と比較すると、「YOSAKOI ソーラン祭り」「さっぽろホワイトイルミネーション」「さっぽろライラックまつり」「さっぽろオータムフェスト」にて認知度が4ポイント以上高くなっている。

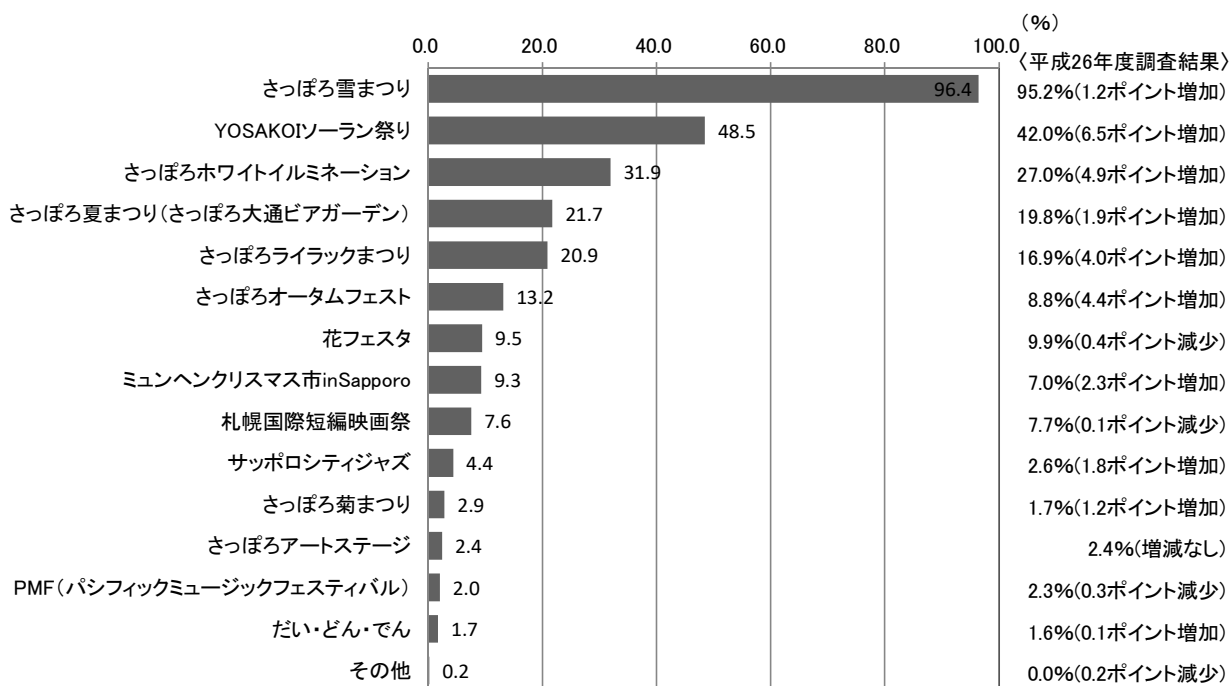


図 3-11 イベントの認知度 (全体) (N=980)

性別では、【男性】においては「YOSAKOI ソーラン祭り」、【女性】においては「さっぽろホワイトイルミネーション」「さっぽろオータムフェスト」の回答率が高く、男女間で差がみられた。

年代別では、年代が上がるほど「さっぽろライラックまつり」「YOSAKOI ソーラン祭り」の認知度が高くなる傾向がみられた。

前回調査の結果と比較すると、性別では大きな差はみられなかった。

年代別では、全ての年代において「サッポロシティジャズ」と回答する割合が増加している。

表 3-11 イベントの認知度[×性別・年代別]（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	さっぽろホワイトイルミネーション	インサッポロ市	さっぽろライラックまつり	YOSAKOI ソーラン祭り	さっぽろ夏まつり（大通ビアガーデン）	さっぽろオータムフェスト	さっぽろ菊まつり	だい・どん・でん	PMF（パシフィックミュージックフェスティバル）	サッポロシティジャズ	札幌国際短編映画祭	花フェスタ	さっぽろアートステージ	その他
男性	491	96.7	28.9	6.9	22.4	55.2	23.2	10.6	3.1	2.4	2.2	3.9	7.3	9.0	2.4	0.2
女性	489	96.1	35.0	11.7	19.4	41.7	20.2	15.7	2.7	1.0	1.8	4.9	7.8	10.0	2.5	0.2
18～29歳	89	91.0	23.6	14.6	5.6	28.1	18.0	20.2	6.7	1.1	2.2	5.6	12.4	18.0	4.5	0.0
30～39歳	227	94.7	28.2	10.1	10.1	39.2	18.9	12.8	1.8	0.9	2.2	2.6	8.8	5.3	1.3	0.0
40～49歳	279	96.8	35.5	10.0	16.5	49.1	23.3	17.9	3.6	3.6	3.9	4.7	7.5	10.0	2.9	0.7
50～59歳	236	98.7	33.9	6.8	31.4	55.1	23.3	8.5	1.3	0.8	0.4	5.5	5.5	8.1	1.7	0.0
60～69歳	121	98.3	29.8	7.4	38.0	62.8	21.5	7.4	3.3	1.7	0.8	4.1	6.6	9.9	1.7	0.0
70歳以上	28	96.4	46.4	7.1	39.3	64.3	28.6	10.7	3.6	0.0	0.0	3.6	3.6	21.4	10.7	0.0
男性	492	96.7	24.0	8.1	18.9	47.8	21.3	9.1	2.2	1.8	2.2	3.5	8.3	9.3	2.6	0.0
女性	496	93.8	30.0	5.8	14.9	36.3	18.3	8.5	1.2	1.4	2.4	1.8	7.1	10.5	2.2	0.0
18～29歳	97	85.6	19.6	6.2	8.2	26.8	11.3	7.2	2.1	3.1	4.1	2.1	6.2	4.1	1.0	0.0
30～39歳	232	94.4	25.4	8.6	12.5	42.2	21.1	9.5	3.0	2.6	4.3	2.2	7.3	10.3	4.3	0.0
40～49歳	296	94.9	27.4	7.1	11.1	40.9	18.2	11.8	1.0	0.7	1.0	4.4	9.8	8.4	2.4	0.0
50～59歳	205	98.0	25.9	7.3	19.5	45.4	24.9	8.8	1.0	0.5	2.0	1.5	4.9	11.2	1.5	0.0
60～69歳	126	99.2	33.3	4.8	32.5	52.4	18.3	3.2	0.8	3.2	1.6	1.6	10.3	14.3	1.6	0.0
70歳以上	32	100.0	40.6	3.1	50.0	34.4	25.0	3.1	6.3	0.0	0.0	3.1	3.1	12.5	3.1	0.0

4. 札幌への再訪意向

4-1 札幌への再訪意向

札幌への再訪意向については、全体では「ぜひ来たい」「来たい」を合わせて87.9%と高い割合を示している。

性別では、大きな差はみられなかった。

年代別では、【40～49歳】において「ぜひ来たい」と回答する割合が高く、6割を超えている。

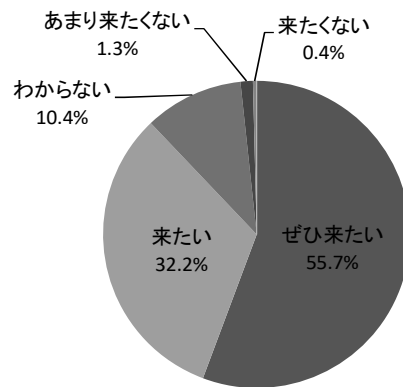


図 4-1-1 札幌への再訪意向 (N=1,000)

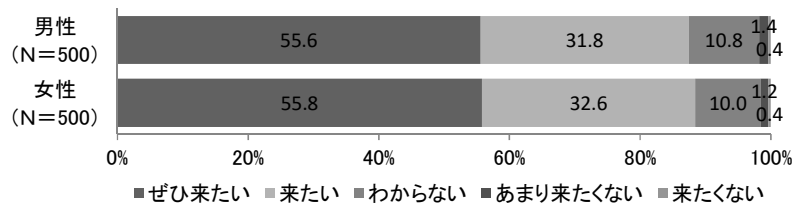


図 4-1-2 札幌への再訪意向[×性別]

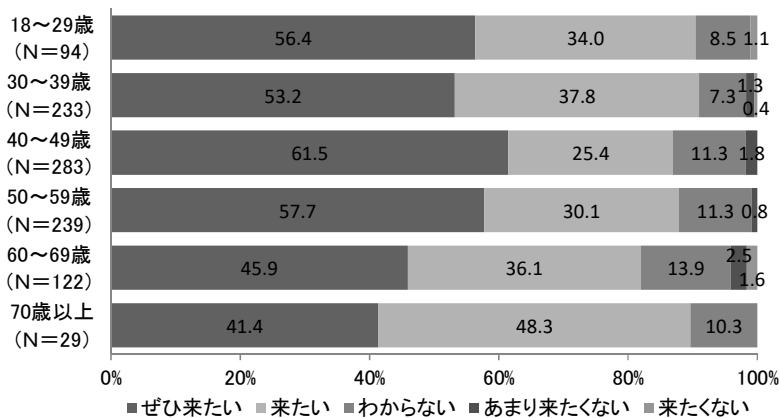


図 4-1-3 札幌への再訪意向[×年代別]

4-2 再訪したい季節

再訪を希望する季節について尋ねたところ、全体では「夏(46.1%)」と回答した割合が最も高く、次いで「冬(23.8%)」「春(16.3%)」「秋(13.9%)」の順となっている。

性別では、大きな差は見られなかった。

年代別では、【70歳以上】において「春」「秋」と回答した割合がいずれも3割を超えていた。

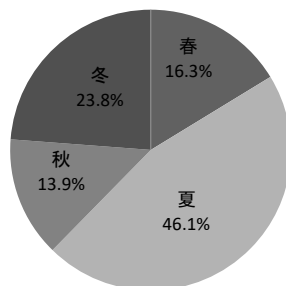


図 4-2-1 再訪したい季節 (N=879)

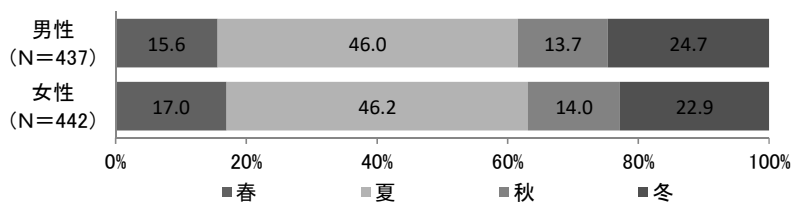


図 4-2-2 再訪したい季節 [×性別]

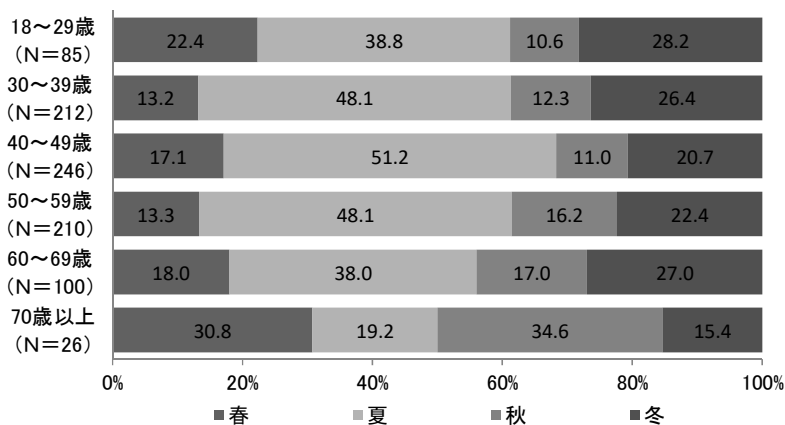


図 4-2-3 再訪したい季節 [×年代別]

4-3 再訪時の目的や楽しみ

札幌再訪時の目的や楽しみについて尋ねたところ、全体では「美味しいものを食べる(77.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「景色・景観(36.7%)」「札幌市内の観光イベント(さっぽろ雪まつり、さっぽろオータムフェスト等)(35.0%)」の順となっている。

性別では、【男性】においては「スポーツをして楽しむ(スキー、ゴルフなど)」「スポーツ観戦(プロ野球、サッカー、ゴルフなど)」が、【女性】においては「買い物」「景色・景観」「ライブ・コンサート」と回答する割合が高く、男女間で差がみられた。

年代別では、40歳以上において「温泉」と回答する割合が高くなっている。また、おおむね年代が上がるごとに「景色・景観」と回答する割合が高くなる傾向がみられた。

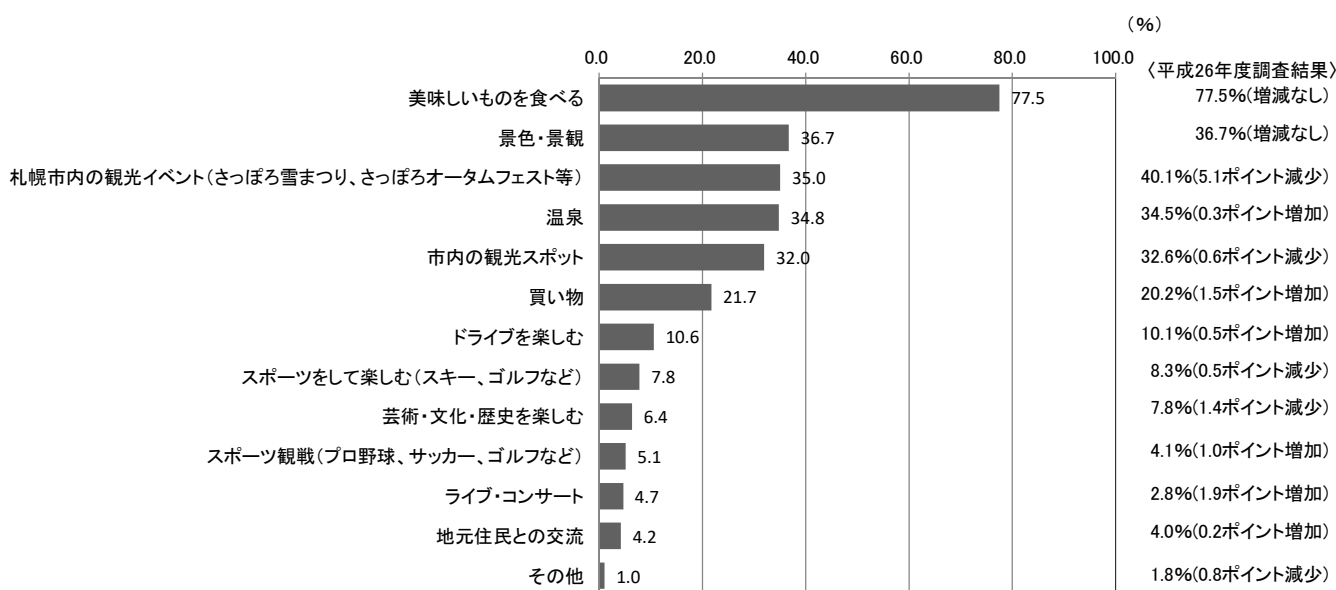


図 4-3 再訪時の目的や楽しみ (全体) (N=879)

表 4-3 札幌滞在中の目的や楽しみ [×性別・年代別]

	有効回答数	雪まつり、札幌市内の観光イベント(さっぽろ)	美味しいものを食べる	市内の観光スポット	買い物	温泉	景色・景観	スポーツをして楽しむ(スキー、ゴルフなど)	スポーツ観戦(プロ野球、サッカー、ゴルフなど)	ライブ・コンサート	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
男性	437	33.9	77.3	30.9	16.9	34.8	33.4	10.3	7.3	1.6	6.4	10.1	4.6	1.4
女性	442	36.2	77.6	33.0	26.5	34.8	40.0	5.4	2.9	7.7	6.3	11.1	3.8	0.7
18~29歳	85	41.2	67.1	42.4	32.9	28.2	40.0	12.9	4.7	2.4	3.5	4.7	5.9	0.0
30~39歳	212	35.8	82.1	34.9	27.4	28.3	32.1	5.7	3.3	3.8	3.3	9.9	0.9	0.0
40~49歳	246	32.9	77.2	26.4	19.1	37.8	35.4	6.9	8.1	5.7	8.1	11.8	4.1	0.8
50~59歳	210	31.4	80.0	31.4	17.1	39.5	38.6	9.0	4.8	6.2	9.5	12.4	6.2	2.4
60~69歳	100	40.0	73.0	36.0	17.0	37.0	40.0	9.0	4.0	4.0	4.0	10.0	6.0	2.0
70歳以上	26	38.5	73.1	15.4	19.2	34.6	50.0	3.8	0.0	0.0	7.7	11.5	3.8	0.0

4-4 再訪を希望しない理由

札幌を再訪したくない理由について自由記述方式で尋ねたところ、17件の回答があった。

表 4-4 再訪を希望しない理由 (N=17)

寒いのが苦手。暑いところに行きたい。
観光する場所が少ない。
寒いから。
見所が少ない。
札幌以外のところに行きたい。
都会だから拠点として移動するには便利だが、札幌市内に観光地としての魅力はない。
雪対策が不十分。歩道の雪かきがされていない
時計台、道庁等大体の観光地には行ったので、次に旅行する機会があれば、その時は行ったことのない場所に行きたいから。
中国人が多すぎる。
観るべき場所は観てしまったから。
一度行った処は、二度行きたくない。
一度行けば、満足。
どこにでもある都市と感じました。たの地域は自然を大切に守っている気がします。札幌は人工的なイベントを無理に作って人寄せをしていることが肌で感じて、何も札幌へ行かなくともどこにでもあるようなものばかりと思いました。
つまらない。飽きてきた。
寒いから。
子供が大きくなって自由に歩けるようになったら行きたい。幼児連れには向かない雰囲気。物理的にも行きにくい環境。
とにかく、「観光ずれ」を改善しなさい。数十年前から、ちっとも変わっていない。

5. 札幌のイメージ

5-1 札幌と聞いて思い浮かぶ言葉

札幌と聞いて思い浮かぶ言葉を尋ねたところ、全回答者 1,000 名から回答総数 3,558 件、平均約 3.6 件の回答を得た。

集計にあたっては、まず『食』『街並み・都市』『自然・景観』『観光スポット』『祭り・イベント』『その他』の 6 つの項目に沿って分類した。

回答数は『食』に関するものが最も多く 1,164 件、次いで『観光スポット』に関するもの(1,057 件)、『祭り・イベント』に関するもの(433 件)、『自然・景観』に関するもの(428 件)、『その他』(247 件)、『街並み・都市』に関するもの(229 件)の順となっている。

表 5-1-1 札幌のイメージ・大分類

	分類	件数(件)	回答率(%)
1	食	1,164	32.7
2	街並み・都市	229	6.4
3	自然・景観	428	12.0
4	観光スポット	1,057	29.7
5	祭り・イベント	433	12.2
6	その他	247	6.9
	合計	3,558	100.0

回答のうち、調査人数に占める割合が 1.0%以上だった項目を次頁に示す。

全体では「ラーメン(46.3%)」と回答した割合が最も高く、次いで「さっぽろ雪まつり(39.9%)」「時計台(39.2%)」「すすきの・繁華街・夜の街(23.1%)」「雪・雪景色・白(20.2%)」の順となっている。

『食』の分類では、ラーメンやジンギスカン、ビールその他、カニ・寿司などをはじめとした海産物や海の幸のイメージが高いことがうかがえる。

『街並み・都市』の分類では、「(北海道一の)都会・大都会、(北海道の)中心・北の都(8.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「イルミネーション・夜景(2.1%)」「整然とした・きれいな街並み・景色、碁盤の目(2.0)」「大通・大通周辺の街並み(2.0)」の順となっている。

『自然・景観』の分類では、「雪・雪景色・白(20.2%)」と回答した割合が最も高く、次いで「寒い・冬(9.8%)」であった。

『観光スポット』の分類では、「時計台」以下 13 項目で 1.0%以上の回答率を得ており、特に大通・すすきの周辺のイメージが高いことがうかがえる。

『祭り・イベント』の分類では、「さっぽろ雪まつり」が 39.9%と高い回答率を得ている。

『その他』の分類では、「日本ハムファイターズ(3.5%)」と回答した割合が最も高く、次いで「スキー・スノーボード・ウィンタースポーツ(2.5%)」であった。

表 5-1-2 札幌のイメージ (1.0%以上の回答率が得られたもの)

分類	内容	件数(件)	回答率(%)
食	ラーメン	463	46.3
	ジンギスカン	104	10.4
	(カニ以外の)海産物・海鮮・海の幸	99	9.9
	ビール・ビール園	92	9.2
	食べ物がおいしい・魅力・豊富	63	6.3
	カニ	63	6.3
	寿司	61	6.1
	白い恋人	55	5.5
	カレー・スープカレー	45	4.5
	スイーツ・洋菓子・おみやげ	44	4.4
	とうもろこし	17	1.7
	じゃがいも	16	1.6
街並み・都市	(北海道一の)都会・大都会、(北海道の)中心・北の都	82	8.2
	イルミネーション・夜景	21	2.1
	整然とした・きれいな街並み・景色、碁盤の目	20	2.0
	大通・大通周辺の街並み	20	2.0
	鉄道(新幹線・寝台特急など)	18	1.8
	地下鉄・路面電車	14	1.4
	(広いため)移動に時間がかかる	13	1.3
	(JR札幌)駅・(丘珠)空港	11	1.1
自然・景観	雪・雪景色・白	202	20.2
	寒い・冬	98	9.8
	花・植物	25	2.5
	広い・広大	24	2.4
	(夏が)涼しい・梅雨がない・さわやか	20	2.0
	(豊かな)自然・緑(が多い)	19	1.9
観光スポット	時計台	392	39.2
	すすきの・繁華街・夜の街	231	23.1
	大通公園	84	8.4
	北海道大学・ポプラ並木・札幌農学校	72	7.2
	札幌ドーム	46	4.6
	テレビ塔	40	4.0
	羊ヶ丘展望台・クラーク博士	33	3.3
	(定山溪)温泉	23	2.3
	もいわ山・手稲山	17	1.7
	中央卸売市場・二条市場	13	1.3
	スキージャンプ競技場	12	1.2
	モエレ沼公園・中島公園など	11	1.1
	北海道庁・北海道庁旧庁舎(赤れんが庁舎)	10	1.0
祭り・イベント	さっぽろ雪まつり	399	39.9
	YOSAKOIソーラン祭り	16	1.6
その他	日本ハムファイターズ	35	3.5
	スキー・スノーボード・ウィンタースポーツ	25	2.5
	(冬季)オリンピック	17	1.7
	水曜どうでしょう・TEAM NACS	14	1.4
	歌・歌詞	11	1.1
	方言	10	1.0

多かった回答の相関関係を下図に示す。「ラーメン」「さっぽろ雪まつり」「時計台」は、いずれも回答率が4割前後と高いだけでなく、他の項目からも広く連想されており、札幌のイメージの核となっている。

「北海道大学・ポプラ並木・札幌農学校」と「大通公園」は、同じ観光スポットの分類である「時計台」と、祭り・イベントの分類である「さっぽろ雪まつり」とのリンクが強かった。

「食べ物がおいしい・魅力・豊富」「(北海道一の)都会・大都会、(北海道の)中心・北の都」においても回答率が5.0%以上だが他の項目とのリンクが弱く、具体的なイメージにつながっていないことが見て取れる。

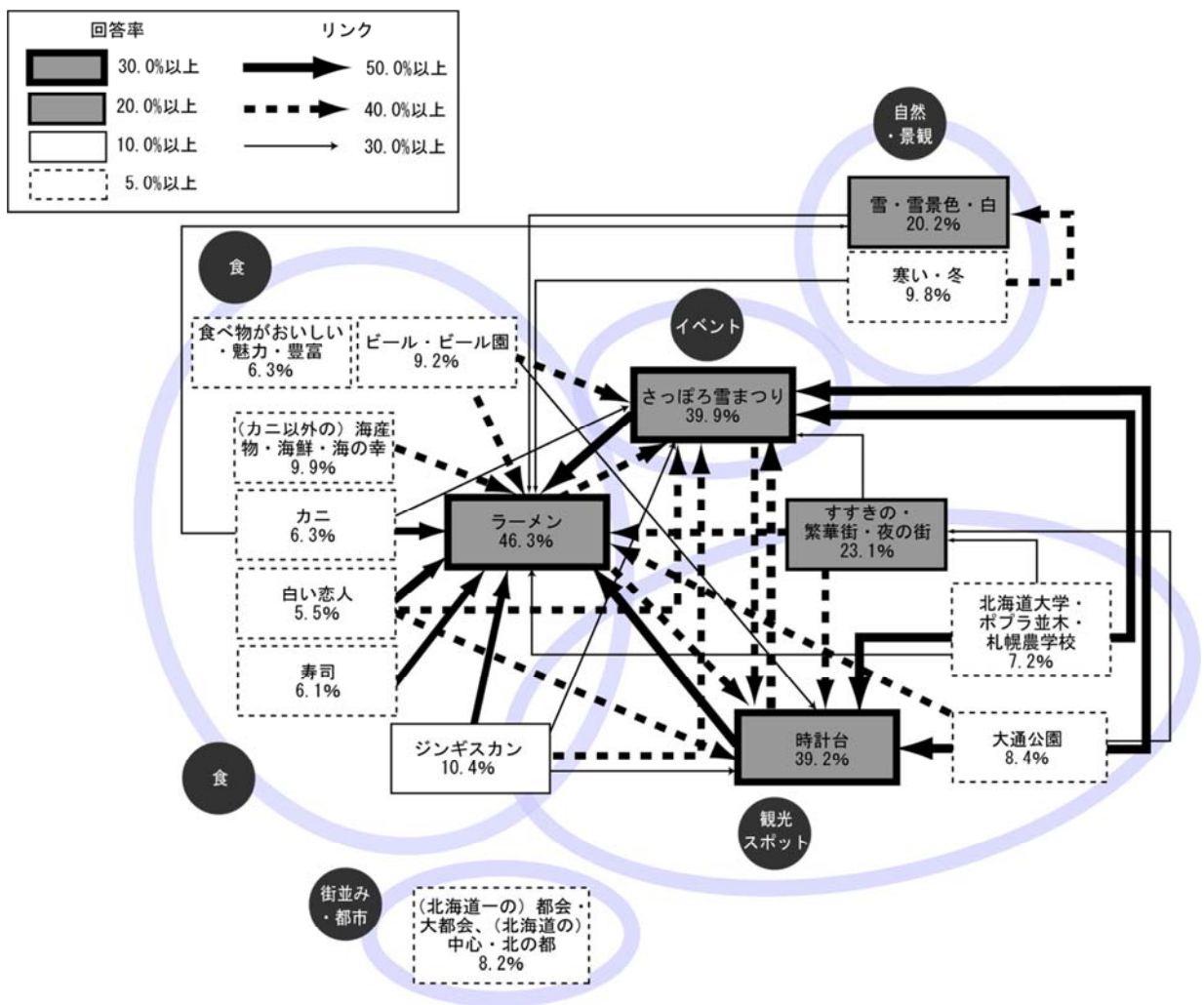


図 5-1 札幌のイメージ・相関図 (回答率が5.0%未満のものを除く (N=1,000))

5-2 あなたが考える一番の札幌の魅力

「あなたが考える一番の札幌の魅力は何か」について自由記述方式で尋ねたところ、「特になし」と記入した人を除く 937 名から回答があった。

回答を『食』『都市・景観』『自然』『都会×自然』『雰囲気』『観光スポット・イベント』『その他』の 7 つの項目に分類し、それぞれの件数と主な意見を次頁の表のとおりまとめた。

最も件数が多かったのは『食(499 件)』で、回答総数の半数以上を占めた。主な回答としては、「食べ物が美味しい」「種類が豊富」など札幌の食全般についての意見と、「海鮮」「ラーメン」など個別の食の種類についての意見、2 種類の回答がみられた。

次いで多かった『都市・景観(158 件)』については、「整然と区画された街並み」「街がきれい」など札幌の都市景観に関するもの、「北海道一の大都市」「北海道の玄関口」など都市の規模に関するものが多くあった。

『自然(144 件)』で、「雪・雪景色」「夏が涼しく過ごしやすい」など、札幌の気候をあげる回答が多かった。他にも、「空気が澄んでいる」「自然が豊か」などの回答があった。

『雰囲気(129 件)』の回答としては、「広々とした感じ」「雄大な土地」などの心理的・物理的な広大さに関するもの、「のんびり・ゆったり」「おおらか」など、独自の雰囲気をあげるものがあげられた。

『観光スポット・イベント(105 件)』については、「観光スポットが多いこと」「都市と観光地と都会の便利さの両立」のほか、「すすきの」「スキー場」といった個別の観光スポットをあげる回答があった。イベントとしては「さっぽろ雪まつり」が多くあげられた。

『都会×自然(32 件)』については、「都会と自然の近さ」「都市と自然の調和」といった回答が多くあげられた。

『その他(40 件)』としては、「何でも揃う便利さ」「人が親切」などといった回答がみられた。

表 5-2 あなたが考える一番の札幌の魅力 (N=937)

分野	件数	主な意見
食	499	やはり食文化ですね。海鮮、ジャガイモ、ジンギスカン、ラーメンなどとてもおいしかったです。今度は雪の降っている時に行きたいですね。 美味しいものが食べられる。まとまって食べられる。 ご飯が美味しい。ラーメン、寿司、スイーツなど。 とにかく食べ物が美味しい。野菜は特にじゃがいも、アスパラガスが絶品。回転ずしのクオリティーの高さが素晴らしい。 美味しいものが多くて、何を食べても外した事がない。苦手だったウニやラム肉が札幌なら食べることができた。美味しかった。 食べ物がおいしくて、どの季節に行っても楽しい。
都市・景観	158	都市的な機能と、景勝地らしい風景と、観光地らしいにぎわいが同居している。道が分かりやすくて広々しているので、都会なのに圧迫感がない。緑がある。 基盤の目で移動がしやすい。札幌駅からすすきのまで地下でつながっている。 街並みがきれいで都会の割にのんびりしている。 整然とした、古き良き街並み。 街全体に清潔感がある。
自然	144	さりとした寒さ。 夏は涼しい。 爽やかな空気とリフレッシュできる自然。遠くに来たって感じが好き。 北海道新幹線ができれば、また行くつもり。 季節を感じる。特に冬は本州と違い雪の凄さが分かりました。 ラベンダーなど自然が豊か。 空気がすっきりしてて、開放感に浸れるところ。
雰囲気	129	雄大、おおらか、空気が綺麗、食が豊富、北海道弁 伸びやかな気風でしょうか。 大陸的な広大さを感じられる国内都市であり、他では味わえない低温環境を体験できる。 北独特の重厚なる雰囲気があり、力強さが、たくましさを感じられる。 遥か遠くにある北の大都会は凄くロマンチックに映る。他の観光地に行くより何度行っても胸がときめく感じがある。
観光スポット・イベント	105	色々なイベントが催されるので、いつ行っても楽しそう。 雪まつり。日本一すごいと思う。 観光地とショッピングできる場所がコンパクトにまとまっている。 初めての北海道旅行でまず行ってみたいところ。 近くに温泉やスキー場もあり、どの季節でも美味しいものが楽しめること。 すすきので遊ぶ。
都会×自然	32	大都会なのに、春すべての花が一齐に咲き始めるほど自然たつぷり。観光スポットもたくさん！ゆっくり探検したくなる町。 都市機能と自然が調和していること。 大自然の中に都会が馴染んでいる。 大自然北海道の中にそびえる洗練された都市。食べ物も美味しいし、お買い物もできる。自然にも癒される。 都市部と自然が近いこと。オフィス街から見える山々の景観が素晴らしいです。
その他	40	何でも揃う町。例えば1軒のビルで食堂、カラオケ、居酒屋の様に。また東京や大阪と同じショップ・ブランドが揃っている。 人間味があり、人情に厚い。 一番の魅力は人がとても親切な所。風邪をひいて町の薬局に駆け込んだらとても親切に頂きました。 独特の文化。

6. 札幌の観光に関する希望・要望等

6-1 希望するおもてなしの内容

希望するおもてなしの内容について訊ねたところ、「宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス(61.9%)」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(36.1%)」「駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃(31.0%)」であった。

性別では、【男性】は「案内看板など旅行者向けのインフラの充実」が、【女性】は「観光案内所での丁寧な案内やサービス」「迷ったときや困ったときに声をかけてくれる現地住民の温かさ」「駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃」の割合が高く、他方との差がみられた。

年代別では、【18～29歳】【70歳以上】において「迷ったときや困ったときに声をかけてくれる現地住民の温かさ」と回答する割合が、他の年代に比べて高かった。他には、おおむね年代が上がるほど「観光スポット等における案内・解説」「駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃」と回答する割合が増加する傾向がみられた。

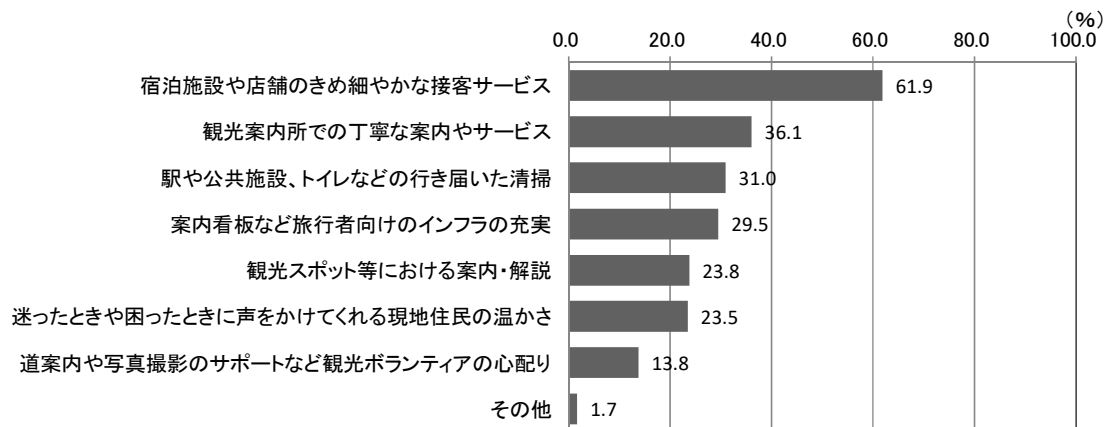


図 6-1 希望するおもてなしの内容 (全体) (N=1,000)

表 6-1 希望するおもてなしの内容 [×性別・年代別]

	有効回答数	宿泊施設や店舗のきめ細やかな接客サービス	観光案内所での丁寧な案内やサービス	案内看板など旅行者向けのインフラの充実	観光スポット等における案内・解説	迷ったときや困ったときに声をかけてくれる現地住民の温かさ	駅や公共施設、トイレなどの行き届いた清掃	その他	
男性	500	63.2	32.0	14.2	20.6	33.2	25.6	28.0	2.2
女性	500	60.6	40.2	13.4	26.4	25.8	22.0	34.0	1.2
18～29歳	94	64.9	38.3	19.1	34.0	29.8	21.3	22.3	0.0
30～39歳	233	56.2	39.5	15.5	22.7	26.6	19.3	29.6	1.3
40～49歳	283	63.3	36.0	14.1	19.4	27.9	20.8	31.1	1.1
50～59歳	239	67.4	32.6	11.7	23.4	31.8	23.4	32.2	2.5
60～69歳	122	59.0	33.6	9.8	22.1	34.4	36.9	40.2	4.1
70歳以上	29	51.7	41.4	13.8	41.4	27.6	44.8	20.7	0.0

6-2 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・要望等を自由記入形式で訊ねたところ、287件の意見があげられた（「特になし」「今のままで良い」など、希望・要望以外の意見は除く）。

内容をみると、「交通・アクセスに関するもの」が70件と最も多く、次いで「観光情報・案内・おもてなしに関するもの(49件)」、「費用に関するもの(37件)」、「街並み・景観に関するもの(26件)」、「観光スポット・イベントに関するもの(20件)」、「治安・マナーに関するもの(15件)」、「設備に関するもの(13件)」、「雪道対策に関するもの(11件)」、「食に関するもの(10件)」、「宿に関するもの(10件)」の順となっている。

意見内容の主なものを下表に示す。

表 6-2 札幌の観光に関する希望・要望等 (N=287)

分野	主な意見
交通・アクセス	観光者向けの低料金のシャトルバスがあれば、観光地を渡り歩き易い。
	レンタカー等の利用時に、普段市電(路面電車)が並走している道路を運転する機会が少ないのでルールやマナーがわからず、迷惑をかけたたり間違っているのではと、心配になることがあります。市民の方には当たり前かもしれませんが、旅行者向けに走行ルール等を改めてアナウンスしていただくと嬉しいです。
	地下鉄や路面電車への乗り継ぎがわかりにくい箇所がありました。距離感がわからないので歩いても行けるなら徒歩表示もしてほしいです。
	レンタサイクルや自転車専用レーンの整備。
	電車やバスがバリアフリーではないので改善を求めます。若くても、キャリーバッグや沢山のお買い物をしている人もいます。
	早く新幹線が札幌まで伸びるように。
	駐車場がもっと多く充実しているといいと思います。
	札幌ドームでコンサートがある場合、臨時バスやタクシーなどを今以上に出して欲しい。
	地下鉄は問題ないが、路線バス用の観光案内が欲しいです(円山やジャンプ台の行き方とか)。定期観光バスでも行けるのは知っていますが、短い観光時間ではなくて、ゆっくり見物したい時は路線バスの方がいいので。
	公共交通の便数を増やしてほしい。
観光情報・案内・おもてなし	このままでも十分だが、地元民との交流の場などがあれば参加してみたい。
	これからも笑顔で迎えてほしい。
	観光スポットへの「JR線、地下鉄、市電、路線バスを包括網羅した、わかりやすいアクセス案内ガイド」のサイトや、パンフレット、スマホアプリなどがあるとすごく助かります。特に市電やバスは、観光客には乗り場も見つけにくい。料金表の見方や料金の支払い方法も地元でない人にはさっぱりわからず利用の敷居が高いため、しっかり解説・表示して欲しいです。
	観光地図が町にたくさんあるとうれしい。
	地元の方が利用する、飲食店など教えてほしい。
	ドライブで使えるパンフレットなど。
	見所のパンフがあれば迷わない。特に季節ごとの。
	美味しいものの特集を出してほしい。
1人でも楽しめる、1人用の観光の仕方や、1人でも手軽に行きやすい観光地に行く方法などあれば知りたいです。	
観光案内所のパンフレットを充実させて欲しい。	
各施設ごとのパンフレットは沢山あるが、これ1つあれば何でも分かるというようなものがないので、そういうのを作って欲しい。	
費用	JRや地下鉄、バスの共通パスがあると便利だと思います。
	全ての価格を安くしてほしい。
	ホテル代がちょっと高いのが不満。
	リーズナブルな価格設定の努力をしてくださるとリピートしやすい。
	市内100円均一バス。
	北海道は広くてレンタカーを利用する人が多いと思います。札幌だけでなく、他のところでもそうですが、駐車場を探すのに少し苦労し、お金もかかりました。なので、ホテルの駐車場を宿泊者だけは格安にするとか、提携駐車場を増やすなどして、レンタカーでの観光がしやすい環境になればいいなと思いました。
	飛行機代が安くなるプランができるといい。
	季節によるホテル料金の差を小さく。
	無料送迎バスのようなものを増やしてほしい。
	観光地価格だから仕方ないがいろんなものが高く感じる。物価がもう少し下がると来やすいかもしれない。

分野	主な意見
街並み・景観	いつまでも景観を守り続けてください。
	これ以上、開発の必要は無いと思う。古き良き札幌のイメージが減っている気がする。奇を衒わないことこそが大切なのではないかと思っているのが正直なところだ。
	自然と都市化を十分に融合する基本的な思想を持ってほしい。「少年よ大志を抱け」は、現在の札幌の姿や姿勢を意味していたのだろうか？
	公園の清掃を完璧にしてほしい。
	都会過ぎないでほしい。観光ずれしないでほしい。「してあげているでしょう」になってほしくない。
	歴史的建造物の保護。
	空いたテナントが目立つので、観光気分から現実に戻される。仕方ないけど、街を綺麗な状態に保つ。
観光スポット・イベント	楽しいイベントをもっと増やしてほしい。
	雪まつり以外にも、もっとイベント発信したほうが良い。本州の人はあまり知らない。
	大通公園のホワイトイルミネーションを正月まで延期してほしい。
	酪農体験ツアーとかあると楽しいかも。
	雪まつり以外にも、もっとイベント発信したほうが良い。本州の人はあまり知らない。
	雪まつりは、自然を利用して新しい形をつくる素敵なイベントだと思いますので、これからも続けてほしいです。
治安・マナー	もうちょっと北海道全体が知りたいから、そういうツアーに今度は参加したい。
	特に何も無いイメージなので、街じゃない、北海道ならでは！！って感じのスポットが欲しいです。
	外国人観光客のマナーの悪さが目立った。海外の観光客を誘致するのは仕方ないと思うが、日本人観光客の札幌への評価やブランド価値が下がってしまう一因になっていると思った。
	最近、まがい物が多いので改善してください。
	外国人が多いので、治安が心配。
設備	ススキノの客引きは何とかして欲しい。
	マナーが悪い人への注意。
	トイレがたくさんあったらいい。観光していると、混んでいるところが多い。
	Wi-Fiを自由に使えるスポットを沢山増やしてほしい。
	駅構内のコインロッカーが足りないことが多々ありました。JR職員さんが仮設の荷物預け場所を作り、荷物を預かっていらつしゃる事もありますが、もう少しロッカーを増やせないのでしょうか？
雪道対策	冬のトイレ閉鎖への対応。
	年配でも動きやすいよう、エレベーター、エスカレーターの実装。
	スノーブーツをうっかり忘れてくる人が多いと思うので、靴屋やレンタル靴屋を観光スポットに配置したらいいのでは？
	冬場の雪対策の案内があればうれしい。雪に慣れていないので、吹雪の時に戸惑う。
食	滑り止めの貸し出しとかあると嬉しい。
	積雪時の歩道のすれ違いを楽にして欲しい。横断する時に歩道から車道に降りるわずかな坂が凍っていて怖い。
	冬の雪道をもっと安全に歩きやすくするためにも、除雪をくまなくやってほしい。
	カジュアルなレストランの増加。
	市場で食事するときに注文品以外を進められるのが煩わしかった。すすきののおにぎりの出前は面白かった。市内のホテルにも出前してくれるのかな？
宿	安くて美味しい魚が食べれる店があれば。
	お弁当を売っているところを増やしてほしい。公園やホテルで食べたい。
	売店で食べたジャガイモは、ごりごりで固くてまずかった。二度と来ないと思って手を抜いてる土産物屋や飲食店は多いと思う。
	宿泊施設の充実。
	ホテル等の宿泊施設での情報提供を充実してほしい。
その他	ホテルのフロントがあまり愛想が良くなかった。特別声をかけなくてもにこやかにしてほしい。
	ライブに行こうとした時、手ごろなホテルが満室で諦めたことがある。手ごろな値段で泊まれるシティホテルの数を増やしてほしい。
	海外渡航客が増えて、宿泊施設の値段が上がり、簡単に宿泊も予約できなくなったことの改善。どこに行っても暖房が暑すぎる。
	国内の他の観光地にはない独自性を保ってほしい。
外国人観光客も大切ですが、まずは日本人に来てもらうことが重要だと思います。	
ありのままが一番ではないか。観光客を呼ぼうとあれこれ策を弄しても、それがミエミエになって嫌になる。	
街中の混雑の解消。	
寒さ対策がもう少し欲しい。	