

来札観光客の満足度調査
報告書

平成15年3月

札幌市経済局観光コンベンション部観光振興課

．調査の概要	
1．調査の目的	1
2．アンケート調査実施の概要	1
．アンケート回答者の属性	
1．性別・年代構成・配偶者の有無	3
2．職業構成	5
3．居住地	6
．来札観光客の旅行概要	
1．札幌への来訪回数	7
2．旅行の同伴者	8
3．パッケージツアーの利用	10
4．旅行行程	11
5．旅行の目的	14
6．札幌を選んだ直接のきっかけ	15
7．札幌での情報入手の方法	16
8．札幌での楽しみ	18
．来札観光客の満足度	
1．札幌観光の満足度	21
2．札幌での情報入手の満足度	25
3．札幌への再訪意向	27
4．観光都市としての札幌の採点	28
5．来札観光客の感想	29
．来札観光客の旅行予算	
1．旅行の総予算額	38
2．札幌市内での消費金額	41

札幌市内の観光施設への感想	
1. 主要観光施設の訪問状況	45
2. 主要観光施設の満足度	46
3. 来札観光客のおすすめ観光スポット	48

．調査の概要

1．調査の目的

「さっぽろ雪まつり」が行われる2月上旬は、外国人観光客を含む多くの観光客の来札が見込まれる時期である。本調査は、来札観光客の満足度を視点に、「観光都市・札幌」の受入体制の現状・課題を把握するとともに、今後の観光産業を含む集客交流産業振興のあり方や観光行政に対する指針を得るためにアンケート調査を実施したものである。

2．アンケート調査実施の概要

(1) 調査方法

市内の主要観光施設で来場者への回答依頼・自記式で実施した。調査対象は、外国人観光客を含めた市外からの観光客であり、500 サンプルの回収（うち外国人観光客は90 サンプル以上）を目標とした。

なお、調査票については、日本語、中国語（繁体）、ハングル語、英語の4種類を準備した。

(2) 調査地点

雪まつり会場（大通公園西6丁目・臨時観光案内所内）

札幌時計台

羊ヶ丘展望台

藻岩山ロープウェイ展望台

大倉山ジャンプ競技場

外国人観光客については、集客数の多いことが想定される 雪まつり会場で集票を行った。

(3) 調査時期

2003年2月9日（日）及び2月10日（月）の2日間

3．調査実施機関

本調査は、札幌市観光振興課からの委託を受けて、株式会社北海道二十一世紀総合研究所がアンケート調査を実施し、取りまとめを行ったものである。

(4) 回収状況

5か所の調査地点で合計 542 サンプルを回収した。このうち外国人観光客については 95 サンプルの回収となっている。調査地点別の回収数は、下表の通りである。

図表 -1 調査地点別のアンケート回収数

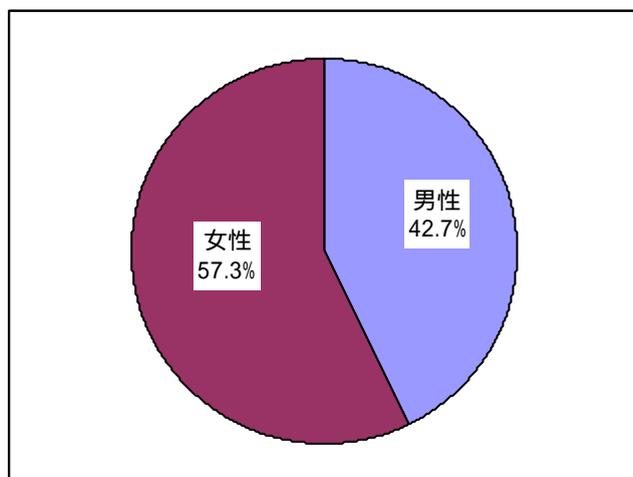
	実数	構成比 (%)
雪まつり会場	95	17.5
中国語	47	8.7
ハングル語	20	3.7
英語	28	5.2
札幌時計台	200	36.9
羊ヶ丘展望台	83	15.3
大倉山ジャンプ競技場	77	14.2
藻岩山ロープウェイ施設	87	16.1
合 計	542	100.0

．アンケート回答者の属性

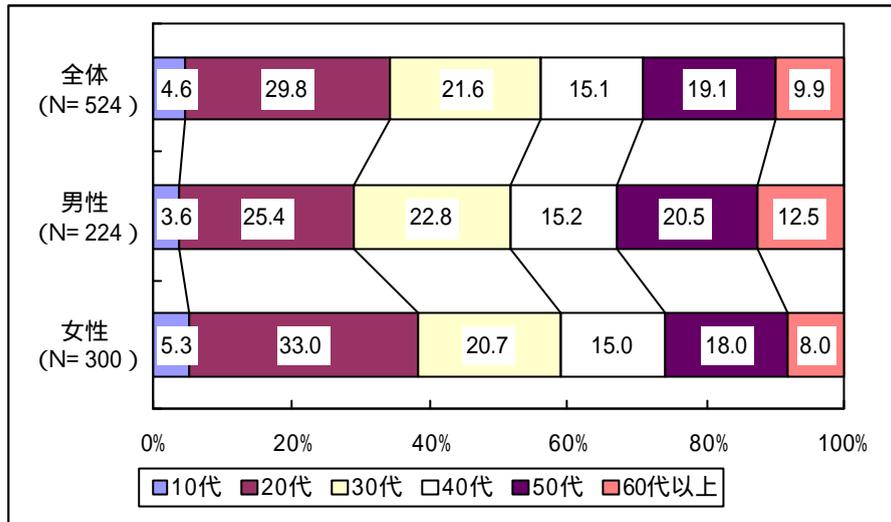
1．性別、年代構成、配偶者の有無

- アンケート回答者の性別をみると、男性が43%、女性が57%であり、女性の割合が高くなっている。
- 年齢構成についてみると、20代が最も多く全体の30%を占めている。次いで30代が22%となっており、10代から30代までの回答が全体の半数を超えている。女性の回答者は20代の占める割合が33%と非常に高くなっているように、男性に比べて回答者の年齢構成は低めになっている。
- 配偶者の有無については、有りが58%、無しが43%となっている。この構成比を世代別にみると、世代が高くなるにつれて、有りとする回答が増える傾向にある。ただし60代以上になると、その割合は落ち込むことになり、40代の水準を下回る結果となっている。

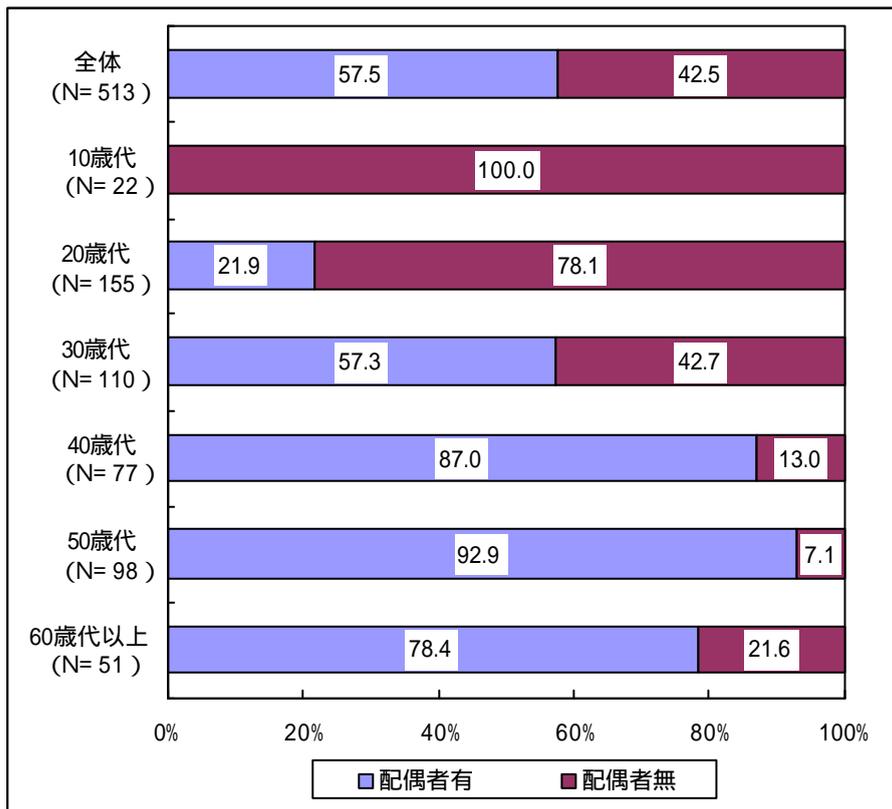
図表 - 1 アンケート回答者の性別



図表 - 2 アンケート回答者の年代構成



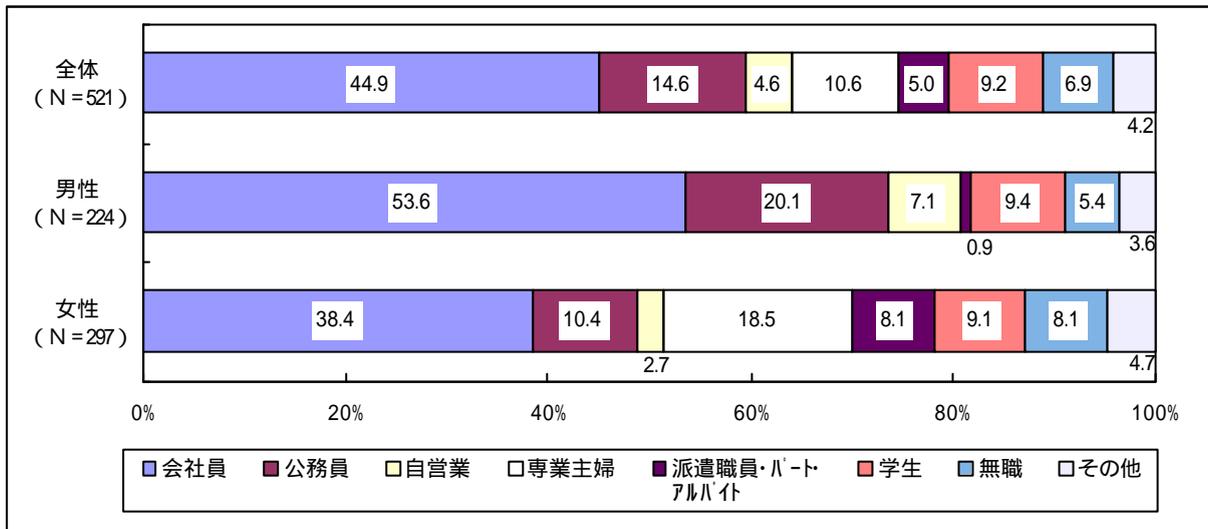
図表 - 3 年代構成別に見た配偶者の有無



2. 職業構成

- 会社員が45%と半数近くを占めている。次いで公務員が15%、専業主婦が11%、学生が9%と続いている。
- 性別にみると、男性では会社員や公務員の割合が高く、女性では専業主婦や派遣職員・パート・アルバイトの割合が高くなっている。学生については男女間で大きな差は見られない。

図表 - 4 職業構成



3. 居住地

- 居住地について記入があったものは、493 サンプルと全回収数の 91%となっている。
- 東京都、神奈川県、千葉県など関東からの観光客が多く全体の 40%を占めている。次いで近畿、北陸・東海、海外がそれぞれ 12%程度の割合を占めている。また道内からの観光客も 5%と少ないものの、一定程度見られる。
- 海外居住者は 62 人であり、外国人観光客からのアンケート回収数と比べて、未記入分を考慮しても、その割合は小さくなっている。これは外国人観光客であっても、国内に居住しているケースがあるためであり、実際に 21 人の外国人観光客が国内に居住していると回答している。

図表 - 5 アンケート回答者の居住地

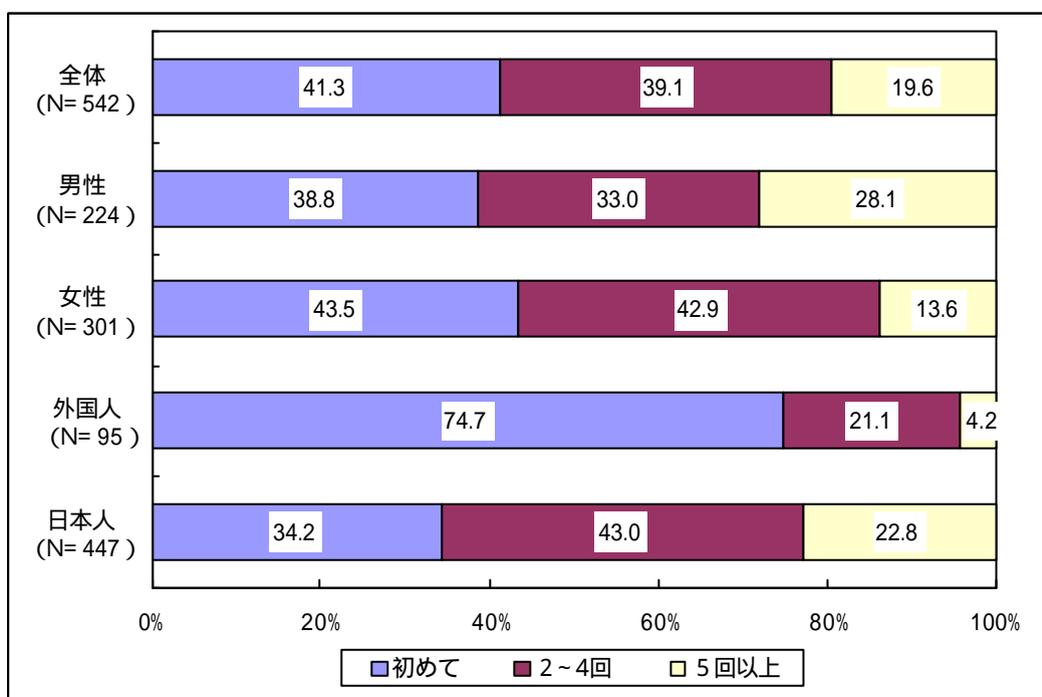
	実数 (人)	構成比 (%)
道内	25	5.1
東北	35	7.1
関東	197	40.0
北陸・東海	57	11.6
近畿	60	12.2
中国・四国	28	5.7
九州	29	5.9
海外	62	12.6
サンプル数	493	100.0

．来札観光客の旅行概要

1．札幌への来訪回数

- 全体では「初めて」が4割、複数回の来訪経験を持つリピーターが6割となっている。
「5回以上」の来訪経験を持つリピーターも多く、全体の2割を占めている。
- こうしたリピーターの割合は男女とも半数を超えているが、男性では「5回以上」の割合が高くなっているのに対して、女性では「2～4回」の割合が高くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人観光客の75%が「初めて」と回答しているように、その割合が非常に高くなっている。

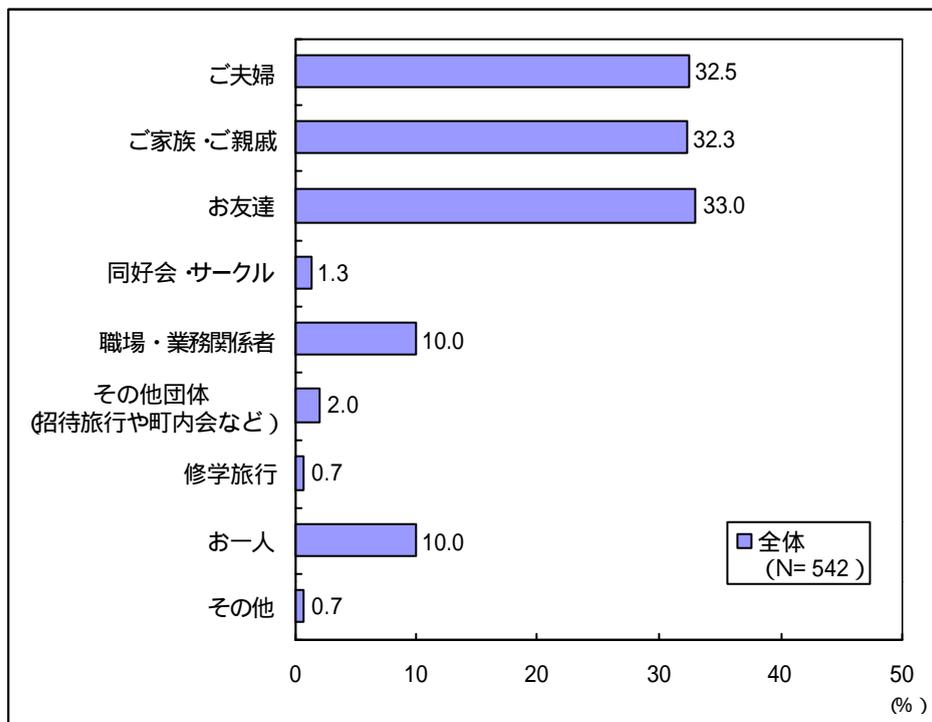
図表 -1 札幌への来訪回数



2. 旅行の同伴者

- 旅行の同伴者は「夫婦」「家族・親戚」「友達」が多く、それぞれ3割程度となっている。この3種類の回答について性別にみると、男性で「夫婦」の割合が高くなっているのに対して、女性では「家族・親戚」「友達」の割合が高くなっている。
- そのほか性別による違いでは、「職場・業務関係者」「一人」とする割合が男性で高くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人観光客は「友達」が半数を超えていること、「夫婦」が3割を超えているのに対して「家族・親戚」が1割台と低くなっていることが特徴として挙げられる。

図表 - 2 旅行の同伴者（複数回答）



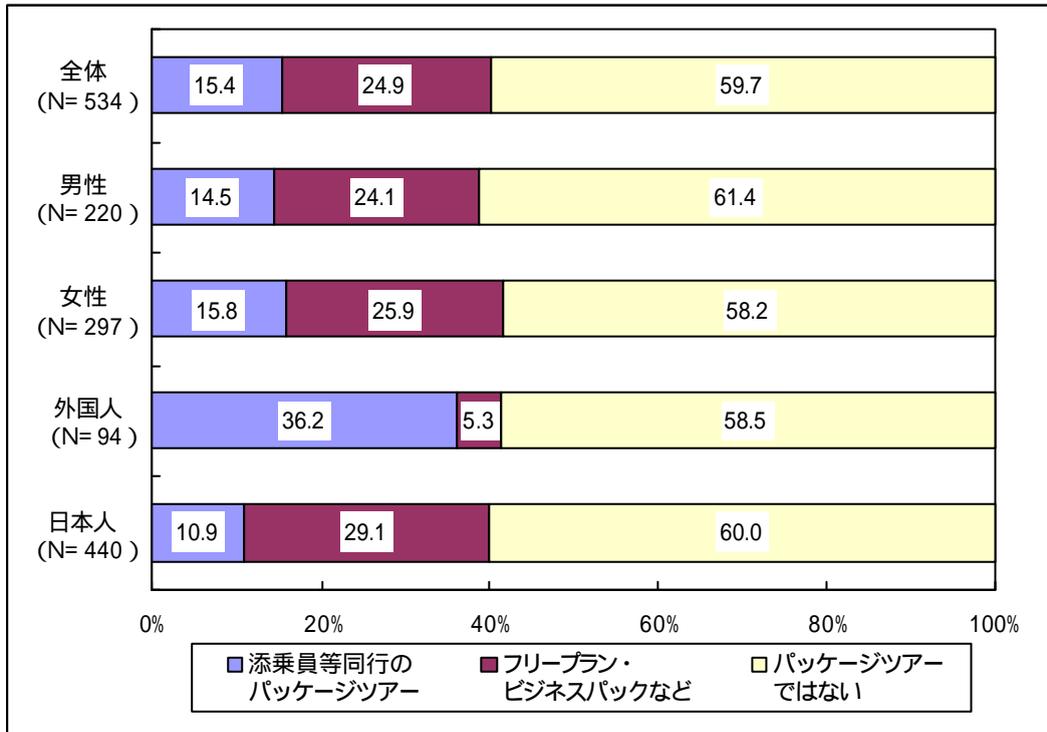
図表 - 3 性別、外国人・日本人の別にみた旅行の同伴者（複数回答）

	全体 (N= 542)	男性 (N= 224)	女性 (N= 301)	外国人 (N= 95)	日本人 (N= 447)
ご夫婦	32.5	36.2	28.6	35.8	31.8
ご家族・ご親戚	32.3	25.4	36.9	12.6	36.5
お友達	33.0	28.1	37.2	53.7	28.6
同好会・サークル	1.3	1.8	1.0	1.1	1.3
職場・業務関係者	10.0	14.3	6.3	7.4	10.5
その他団体 (招待旅行や町内会など)	2.0	1.3	2.3	3.2	1.8
修学旅行	0.7	0.4	1.0	1.1	0.7
お一人	10.0	13.8	7.0	5.3	11.0
その他	0.7	0.9	0.3	1.1	0.4

3. パッケージツアーの利用

- パッケージツアーを利用しているのは全体の4割にとどまり、フリーでの来訪者が6割を占めている。利用しているパッケージツアーについても、フリープラン・ビジネスパックなど個人で行動できるような形態のものが25%と多く、添乗員が同行するようなツアーは15%と少なくなっている。
- 性別にみると、男女とも大きな違いは見られないが、女性のパッケージツアー利用割合がやや高くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、パッケージツアーの利用割合は外国人、日本人とも4割となっているが、外国人においては添乗員同行のパッケージツアーが36%と大部分を占めている。

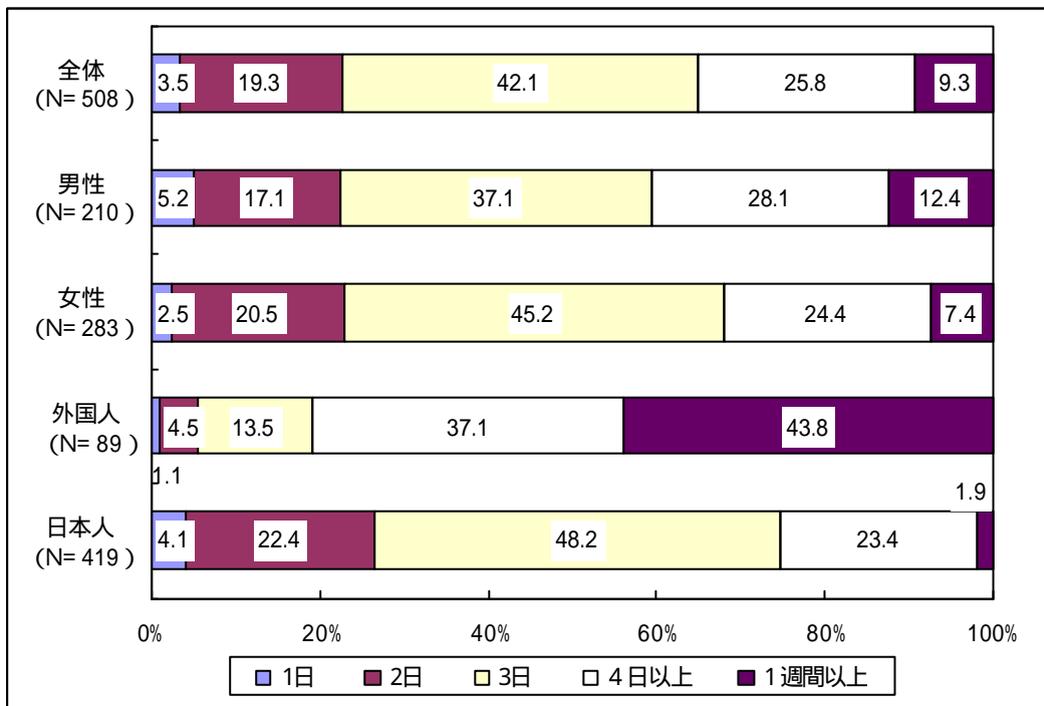
図表 - 4 パッケージツアーの利用



4. 旅行行程

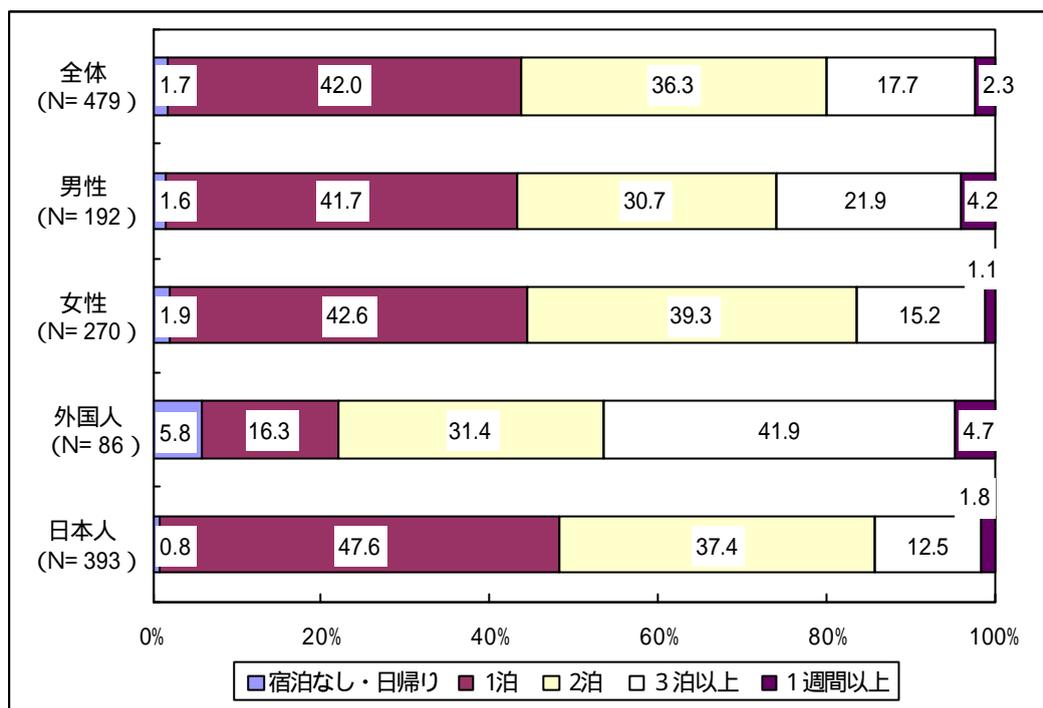
- 旅行日数については、「3日」が42%と最も多くなっている。旅行日数が4日以上とする割合も35%と多くなっているが、このうち「1週間以上」とする回答は9%にとどまっている。
- 性別にみると、男性で旅行日数がやや長くなる傾向が見受けられる。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人観光客の旅行日数は、「1週間以上」が44%、「4日以上」が37%となっており、4日以上の旅行日数が8割を超えている。外国人観光客においては、より長期的な旅行形態が取られていることが分かる。

図表 - 5 観光客の旅行日数



- ここで、札幌での宿泊日数についてみると、「1泊」が42%、「2泊」が36%であり、この2つで8割近くを占めている。「3泊以上」の割合は2割にとどまっている。
- 旅行日数の長い外国人観光客においては、札幌での宿泊日数も長くなる傾向にあり、「3泊以上」が4割を超える結果となっている。
- なお、観光客の平均宿泊日数は1.96泊となっている。外国人・日本人の別にみると、外国人観光客が2.64泊と、日本人観光客の1.68泊を大きく上回っている。

図表 - 6 札幌での宿泊日数



図表 - 7 札幌での平均宿泊日数

	全体 (N=508)	男性 (N=210)	女性 (N=283)	外国人 (N=89)	日本人 (N=419)
平均宿泊日数 (日)	1.96	1.98	1.74	2.64	1.68

- なお、札幌で宿泊していると回答したのは471名であったが、このうち定山溪温泉での宿泊が確認されたのは37名(8%)と1割に満たない結果となっている。また、宿泊したものの3分の2(25名、68%)が「1泊」となっている。
- 札幌市以外の宿泊地としては、函館(27%)、小樽(25%)、登別(22%)の順で多くなっている。また、道外に宿泊するケース(11%)も一定程度見られる。
- 札幌以外に訪問した道内観光地についてみると、「小樽」が53%と突出して多くなっている。また、「支笏湖」(16%)や「登別」(9%)など道央圏の観光地を訪問するケースが多くなっている。その他では、「函館」(9%)や「網走」(6%)を訪問するケースが多くなっている。
- なお、札幌以外に訪問した道内観光地を「なし」とする回答も多く、札幌のみ訪問した観光客は3割近くを占めている。

図表 - 8 定山溪温泉での宿泊者数

	札幌市での宿泊	
	実数(人)	うち定山溪
1泊	201	25
2泊	174	6
3泊以上	85	6
1週間以上	11	0
合計	471	37

図表 - 9 札幌市以外の主要宿泊地(複数回答)

	実数 (人)	構成比 (%)
函館	38	26.6
小樽	36	25.2
登別	31	21.7
網走	16	11.2
洞爺湖	13	9.1
層雲峡	10	7.0
ニセコ	8	5.6
旭川	6	4.2
道外	16	11.2
サンプル数	143	-

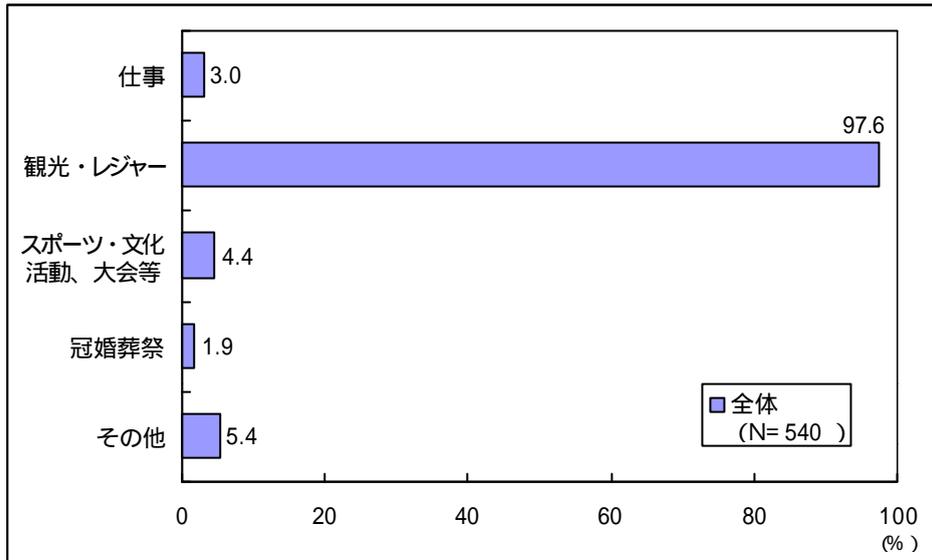
図表 - 10 札幌市以外の訪問観光地(複数回答)

	実数 (人)	構成比 (%)		実数 (人)	構成比 (%)
小樽	277	53.3	知床 斜里	3	0.6
支笏湖	83	16.0	トマム	2	0.4
函館	49	9.4	釧路	2	0.4
登別	48	9.2	道北	2	0.4
網走	29	5.6	富良野	2	0.4
ニセコ	21	4.0	摩周湖	2	0.4
洞爺湖	14	2.7	帯広	1	0.2
旭川	13	2.5	稚内	1	0.2
層雲峡	12	2.3	余市	1	0.2
紋別	6	1.2	室蘭	1	0.2
阿寒湖	6	1.2	札幌近郊	6	1.2
キロロ	4	0.8	なし	151	29.0
ルスツ	4	0.8	サンプル数	520	-

5. 旅行の目的

- 旅行の目的については、「観光・レジャー」が挙げる声が多く、98%を占めている。
- 「観光・レジャー」が大部分を占める傾向は、性別や外国人・日本人別に関わらず共通した傾向となっている。

図表 - 11 旅行の目的（複数回答）



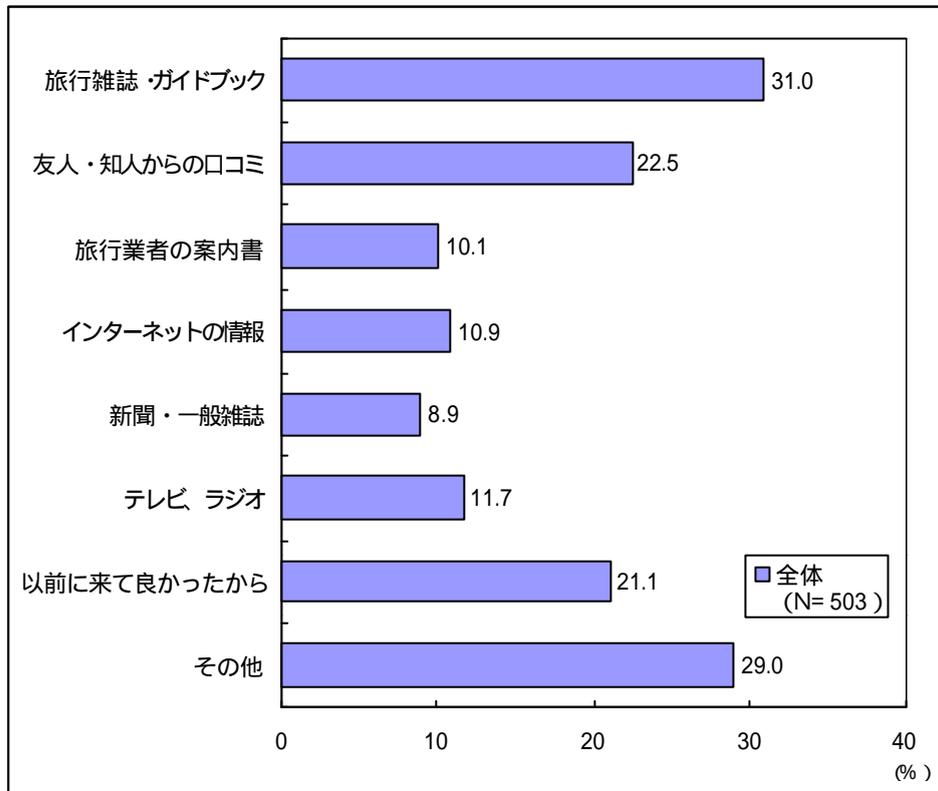
図表 - 12 性別、外国人・日本人の別の旅行の目的（複数回答）

	全体 (N= 540)	男性 (N= 222)	女性 (N= 301)	外国人 (N= 95)	日本人 (N= 445)
仕事	3.0	5.9	0.7	2.1	3.1
観光・レジャー	97.6	96.4	98.3	92.6	98.7
スポーツ・文化活動、大会等	4.4	3.6	5.3	5.3	4.3
冠婚葬祭	1.9	1.4	2.3	4.2	1.3
その他	5.4	5.0	6.0	8.4	4.7

6. 札幌を選んだ直接のきっかけ

- 札幌を選んだ理由については、「旅行雑誌・ガイドブック」が31%、「その他」が29%、「友人・知人からの口コミ」が23%の順となっている。なお、「その他」の理由として「雪まつり」を挙げる回答が多く見られた。
- また「以前に来て良かったから」とする回答も2割を占めており、札幌が観光都市として評価されていることがうかがえる。

図表 - 13 札幌を選んだ直接のきっかけ（複数回答）



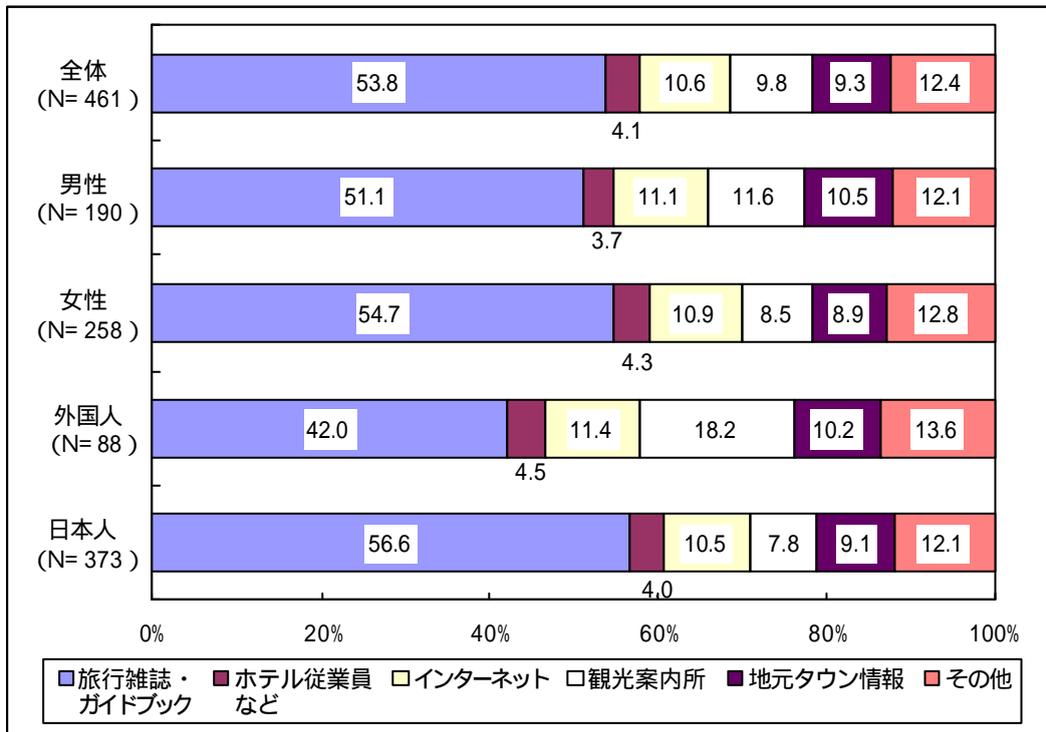
図表 - 14 性別、外国人・日本人の別にみた札幌を選んだ直接のきっかけ（複数回答）

	全体 (N=503)	男性 (N=202)	女性 (N=284)	外国人 (N=86)	日本人 (N=417)
旅行雑誌・ガイドブック	31.0	29.7	32.7	43.0	28.5
友人・知人からの口コミ	22.5	22.3	21.8	38.4	19.2
旅行業者の案内書	10.1	10.4	9.5	10.5	10.1
インターネットの情報	10.9	14.9	8.8	20.9	8.9
新聞・一般雑誌	8.9	7.4	9.9	10.5	8.6
テレビ、ラジオ	11.7	9.4	13.0	14.0	11.3
以前に来て良かったから	21.1	23.8	18.0	11.6	23.0
その他	29.0	24.3	33.5	11.6	32.6

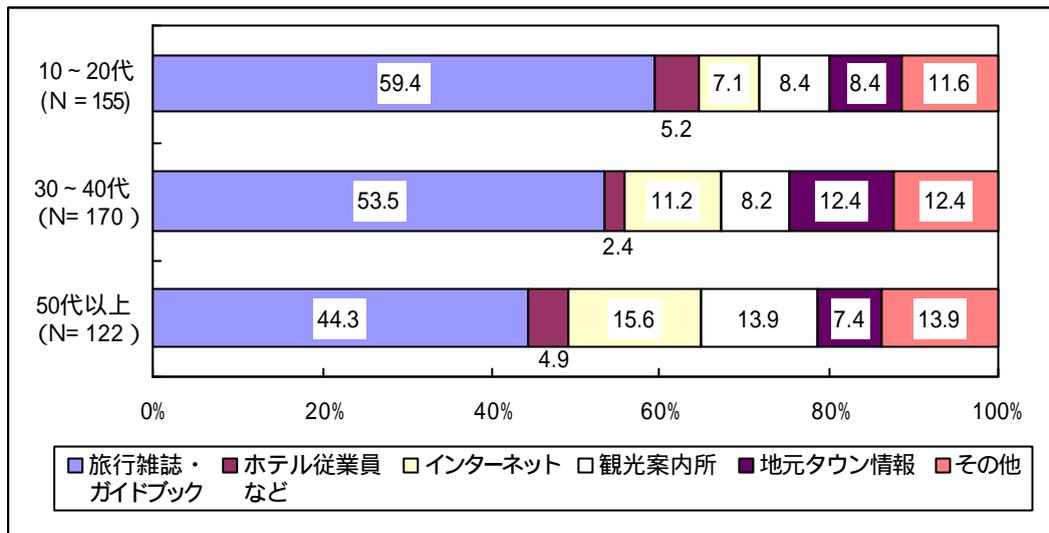
7. 札幌での情報入手の方法

- 観光客が札幌に着てから情報を入手するうえで最も重視したものは、「旅行雑誌・ガイドブック」(54%)であり半数を超えている。このほかでは「その他」(12%)、「インターネット」(11%)、「観光案内所」(10%)、「地元タウン情報」(9%)がそれぞれ1割程度となっている。
- なお、「その他」の回答については、日本人観光客では「友人・知人」や「タクシー運転手」とするものが、外国人観光客では「ガイド」とするものが多く見られる。
- 性別による違いはあまり見られないが、外国人・日本人の別にみると、外国人で「旅行雑誌・ガイドブック」(42%)の割合が少なく、その代わりに「観光案内所」(18%)を重視している傾向が見られる。
- 近年、普及の目覚ましい「インターネット」であるが、実際に1割程度が「インターネット」を最も重視しているなど、情報入手の方法の一つとして定着していることが分かる。年代別にみると、世代があがるほど「インターネット」の割合が増えており、50代以上については16%を占める結果となっている。

図表 - 15 情報入手で最も重視したもの



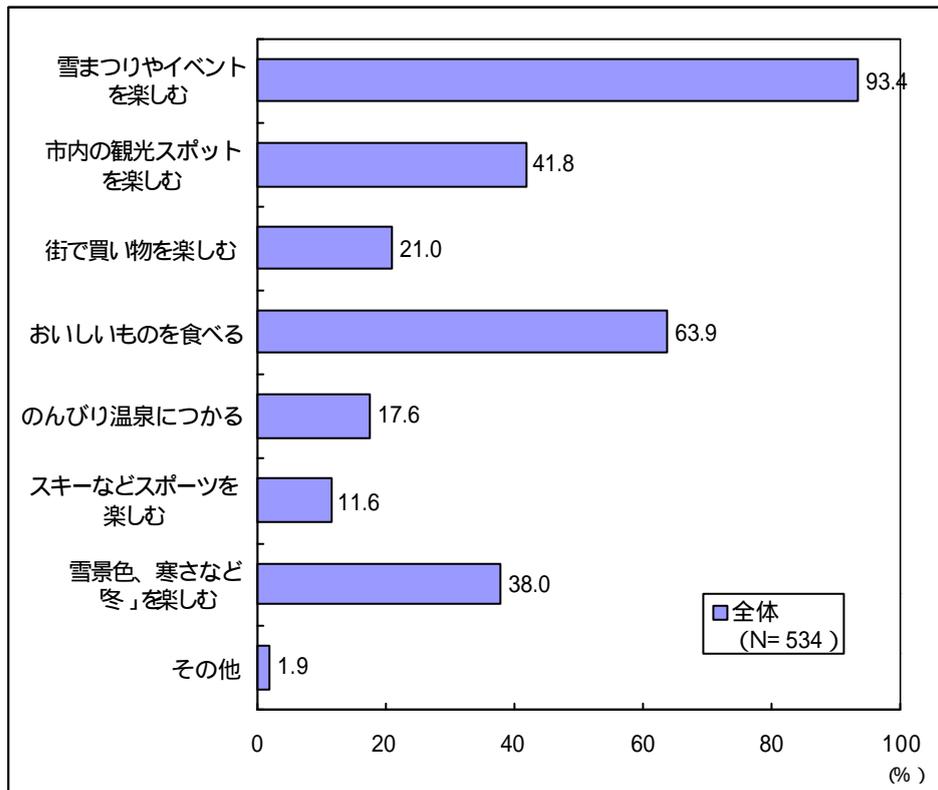
図表 - 16 年代別にみた情報入手で最も重視したもの



8. 札幌での楽しみ

- 調査日が雪まつり開催期間中ということもあり、9割以上が「雪まつりやイベントを楽しむ」ことを楽しみにしている。次いで、「おいしいものを食べる」が64%、「市内の観光スポットを楽しむ」が42%、「雪景色、寒さなど『冬』を楽しむ」が38%と続いている。
- 性別にみると、ほとんどの項目で、女性の回答割合が男性よりも高くなっている。男性の方が高い項目は「のんびり温泉につかる」のみとなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、「街で買物を楽しむ」、「のんびり温泉につかる」、「スキーなどスポーツを楽しむ」、「雪景色、寒さなど『冬』を楽しむ」で外国人観光客の回答割合が高く、より多くの目的を持って観光に来ていることがうかがえる。

図表 - 17 札幌での楽しみ(複数回答)

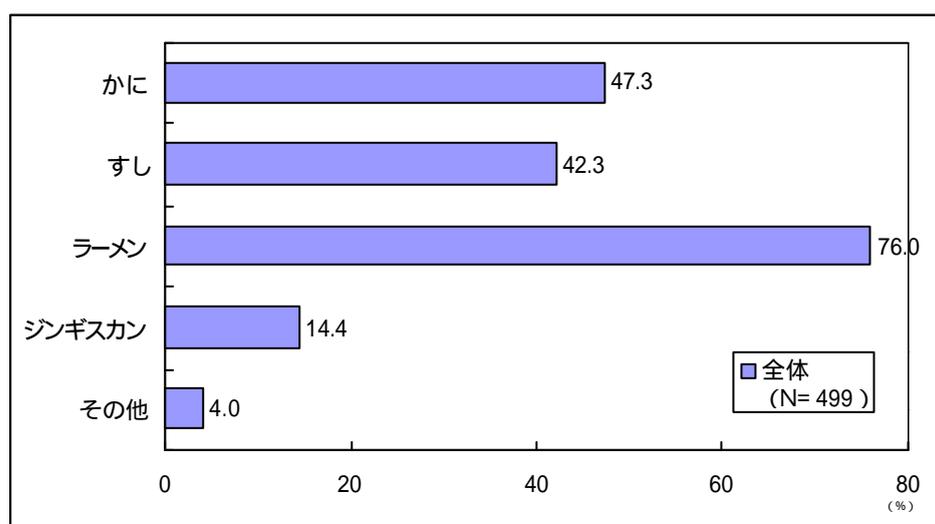


図表 - 18 性別、外国人・日本人の別にみた札幌での楽しみ（複数回答）

	全体 (N= 534)	男性 (N= 221)	女性 (N= 299)	外国人 (N= 95)	日本人 (N= 439)
雪まつりやイベントを楽しむ	93.4	91.4	94.6	87.4	94.8
市内の観光スポットを楽しむ	41.8	38.9	43.1	30.5	44.2
街で買い物を楽しむ	21.0	19.9	22.1	30.5	18.9
おいしいものを食べる	63.9	60.6	65.6	62.1	64.2
のんびり温泉につかる	17.6	21.3	15.7	49.5	10.7
スキーなどスポーツを楽しむ	11.6	11.8	12.0	27.4	8.2
雪景色、寒さなど「冬」を楽しむ	38.0	35.3	40.1	48.4	35.8
その他	1.9	3.2	1.0	1.1	2.1

- 「おいしいものを食べる」ことを楽しみにしている観光客が6割を超えていたが、特に期待している食べ物として「ラーメン」を挙げる回答が多く、7割を超えている。また、「かに」や「すし」に期待している観光客も多く、ともに4割台を占めている。
- 性別による違いは見られないが、外国人・日本人の別にみると、外国人で「かに」や「ジンギスカン」に期待する割合が高くなっている。
- 実際に、これらの食べ物を食べた観光客に、その満足度を尋ねると、いずれの食べ物においても「満足」と「やや満足」を合わせた満足派の割合が8割を超えている。
- とりわけ「すし」と「ジンギスカン」については、満足派の割合が9割を超えており、観光客の満足度が高い食べ物といえる。

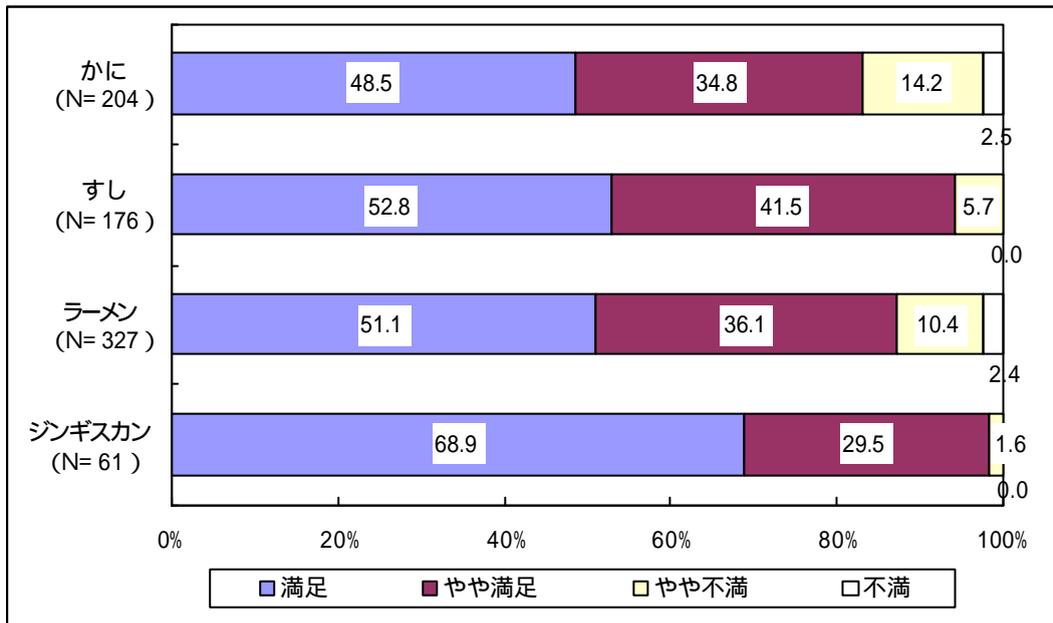
図表 - 19 期待している食べ物（複数回答）



図表 - 20 性別、外国人・日本人の別にみた期待している食べ物（複数回答）

	全体 (N= 499)	男性 (N= 204)	女性 (N= 282)	外国人 (N= 92)	日本人 (N= 407)
かに	47.3	48.0	46.8	65.2	43.2
すし	42.3	42.2	42.6	45.7	41.5
ラーメン	76.0	77.0	75.5	71.7	76.9
ジンギスカン	14.4	12.7	15.6	21.7	12.8
その他	4.0	3.9	4.3	3.3	4.2

図表 - 21 期待している食べ物に対する満足度評価



図表 - 22 期待している食べ物に対する満足度評価（平均得点）

	全体	男性	女性	外国人	日本人
かに	1.13	1.21	1.07	1.33	1.06
すし	1.41	1.32	1.48	1.44	1.43
ラーメン	1.23	1.16	1.28	1.42	1.19
ジンギスカン	1.66	1.76	1.59	1.24	1.83

注)「ジンギスカン」についてはサンプル数が少なく、横並びでの評価が難しいため、ここでは参考資料として挙げた。

観光客の満足度を、「満足」(+ 2)、「やや満足」(+ 1)、「やや不満」(- 1)、「不満」(- 2)の4段階で評価することで数値化し、それぞれの回答構成比を乗じることで算出した各項目の平均点。

．来札観光客の満足度

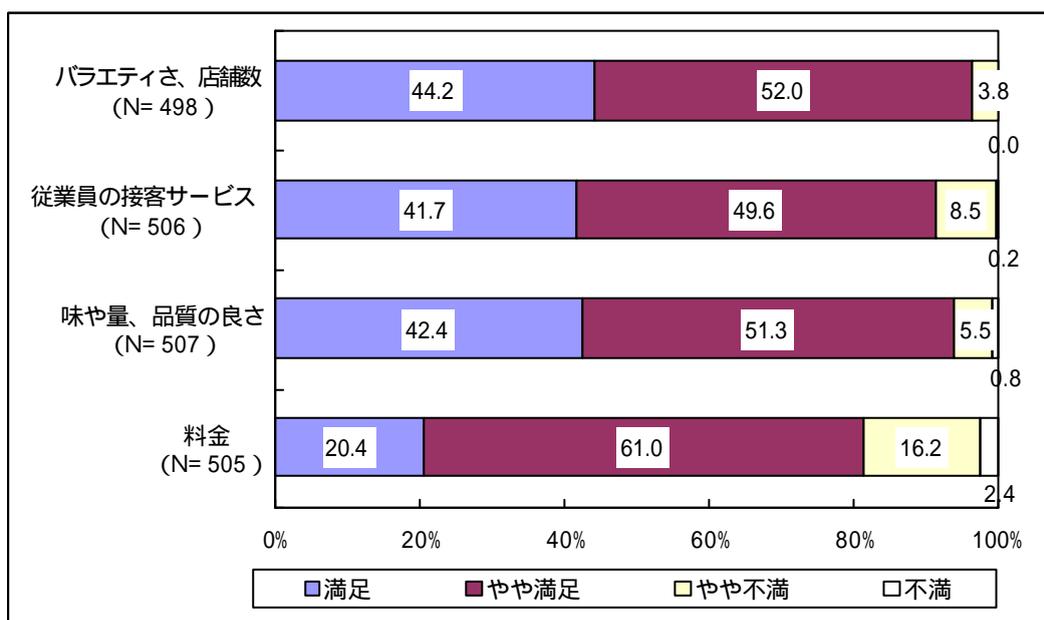
1．札幌観光の満足度

1) 飲食店

- 観光客の飲食店に対する評価についてみると、「バラエティさ、店舗数」、「従業員の接客サービス」、「味や量、品質の良さ」では満足派の割合が9割を超えている。
- 一方、「料金」については、満足派の割合は8割にとどまっている。しかも「満足」の割合が他の項目と比べて低く、平均得点も0.81と他の項目を大きく下回っている。これは性別、外国人・日本人別に関わらず見られる共通した傾向となっている。

観光客の満足度を、「満足」(+2)、「やや満足」(+1)、「やや不満」(-1)、「不満」(-2)の4段階で評価することで数値化し、それぞれの回答構成比を乗じることで算出した各項目の平均点。

図表 -1 飲食店に対する満足度評価



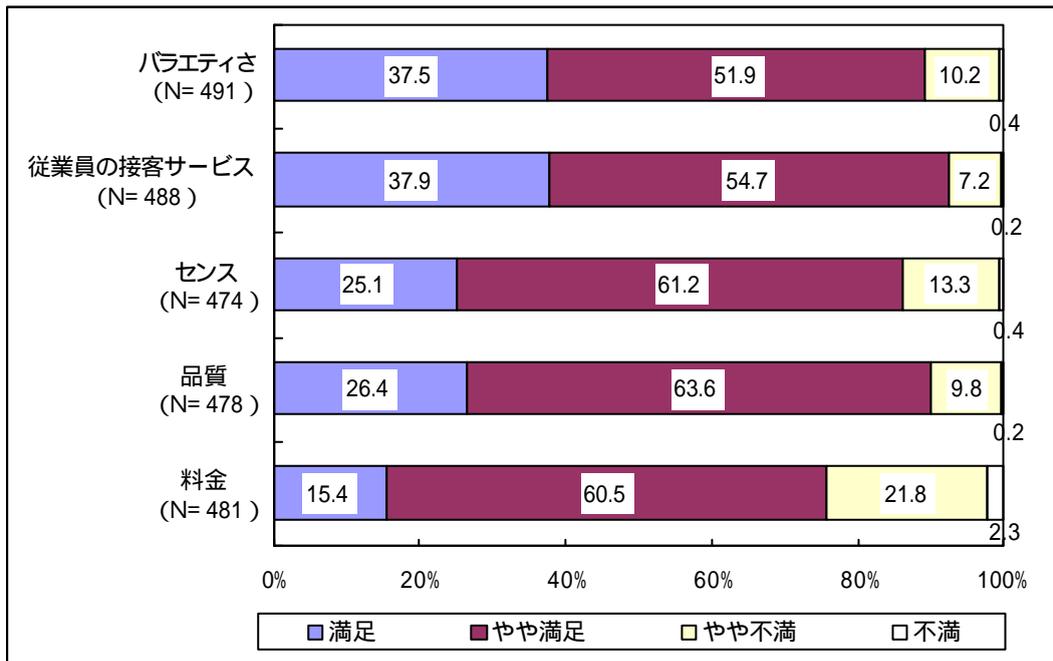
図表 -2 飲食店の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
バラエティさ、店舗数	1.37	1.33	1.40	1.43	1.35
従業員の接客サービス	1.24	1.23	1.25	1.67	1.14
味や量、品質の良さ	1.29	1.28	1.31	1.48	1.25
料金	0.81	0.73	0.86	0.65	0.84

2) おみやげ品

- 観光客のおみやげ品に対する評価についてみると、「バラエティさ」、「従業員の接客サービス」、「センス」、「品質」では満足派の割合が9割前後を占めている。一方、「料金」では満足派の割合が8割にとどまっており、飲食店の評価と同様の傾向がうかがえる。
- 平均得点から各項目の評価についてみると、「料金」の平均得点が0.65とかなり低くなっている。また「センス」についても0.97と他の項目と比べて低く、観光客からは、やや厳しい評価を得ている。
- 性別にみると、全項目で男性の評価が厳しくなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、全般的に外国人の評価が高くなっているものの、「料金」については外国人の方がより厳しい評価をしている。

図表 - 3 おみやげ品に対する満足度評価



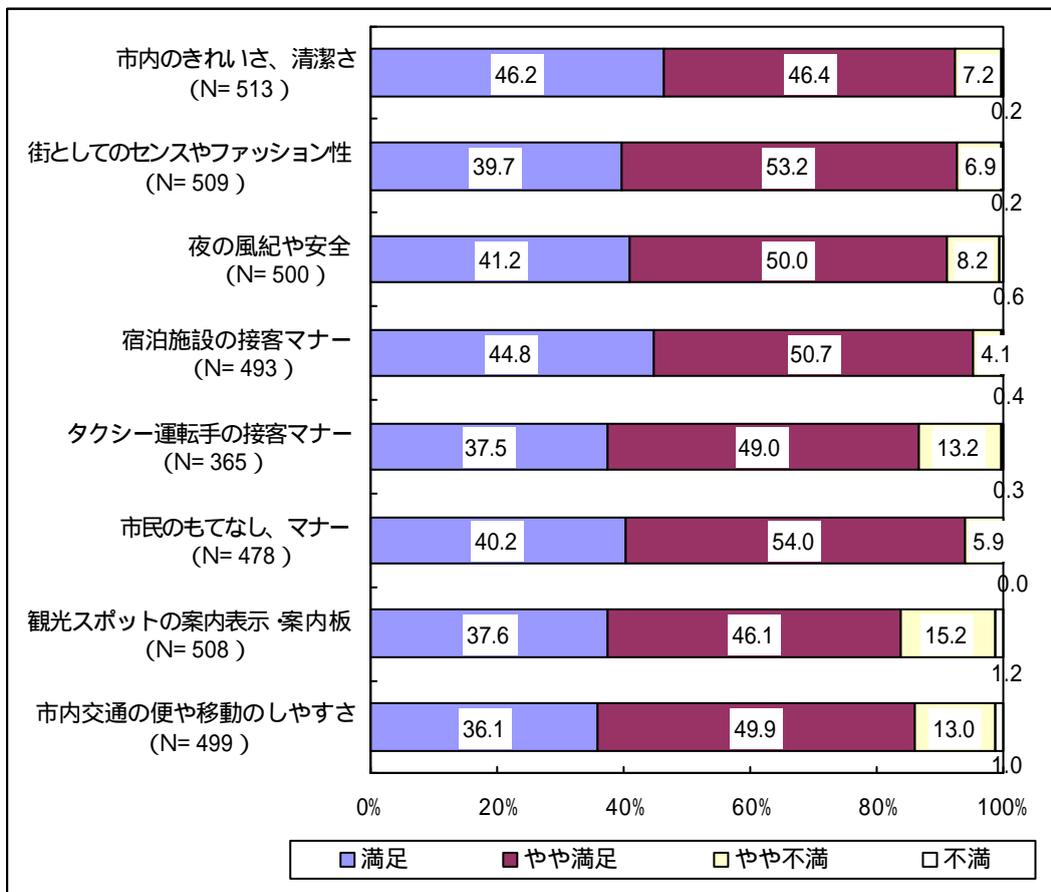
図表 - 4 おみやげ品の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
バラエティさ	1.16	1.08	1.24	1.06	1.18
従業員の接客サービス	1.23	1.20	1.26	1.60	1.15
センス	0.97	0.91	1.03	1.35	0.89
品質	1.06	0.94	1.17	1.19	1.03
料金	0.65	0.45	0.79	0.47	0.69

3) 観光地としての評価

- 札幌の観光地としての評価についてみると、概ね高い評価を得ているが、満足派の多い項目として、「宿泊施設の接客マナー」(96%)、「市民のもてなし、マナー」(94%)、「街としてのセンスやファッション性」(93%)、「市内のきれいさ、清潔さ」(93%)が挙げられる。
- 一方、満足派の少ない項目として、「観光スポットの案内表示・案内板」(84%)、「市内交通の便や移動のしやすさ」(86%)、「タクシー運転手の接客マナー」(87%)が挙げられる。
- 性別にみると、全項目で男性の評価が厳しくなっている。特に、男女間の差が大きな項目として「観光スポットの案内表示・案内板」、「夜の風紀や安全」が挙げられる。
- 外国人・日本人の別にみると、全項目で外国人の評価が高くなっている。特に「市内のきれいさ、清潔さ」、「夜の風紀や安全」、「宿泊施設の接客マナー」、「市民のもてなし、マナー」については外国人の評価が高く、平均得点は1.5を超えている。

図表 - 5 観光地としての満足度評価



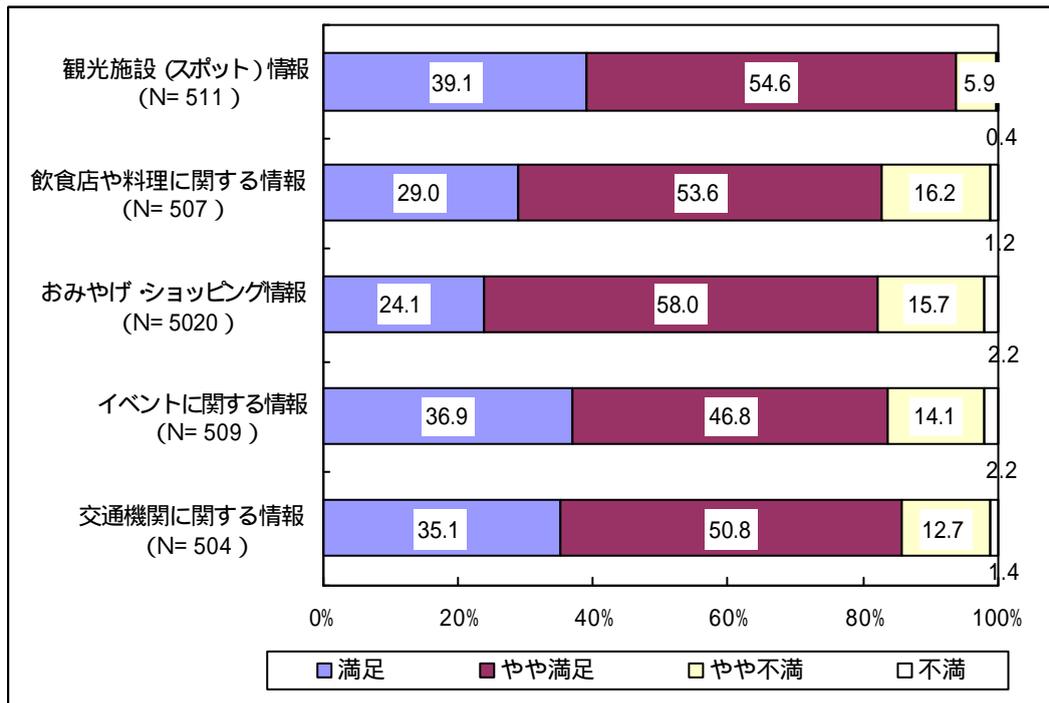
図表 - 6 観光地としての評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
市内のきれいさ、清潔さ	1.31	1.25	1.37	1.51	1.27
街としてのセンスやファッション性	1.25	1.21	1.28	1.28	1.25
夜の風紀や安全	1.23	1.05	1.35	1.53	1.16
宿泊施設の接客マナー	1.35	1.26	1.43	1.52	1.32
タクシー運転手の接客マナー	1.10	0.98	1.21	1.40	1.04
市民のもてなし、マナー	1.28	1.22	1.33	1.51	1.23
観光スポットの案内表示・案内板	1.04	0.85	1.18	1.25	0.99
市内交通の便や移動のしやすさ	1.07	0.94	1.16	1.24	1.03

2. 札幌での情報入手の満足度

- 札幌での情報入手の満足度についてみると、「観光施設（スポット）情報」で満足派が9割を超えている。その他の「飲食店や料理に関する情報」、「おみやげ・ショッピング情報」、「イベントに関する情報」、「交通機関に関する情報」については満足派の割合がやや少なく8割を超える程度となっている。
- 平均得点から各項目の評価についてみると、「おみやげ・ショッピング情報」の平均得点が0.86と低くなっている。また「飲食店や料理に関する情報」についても0.93と1.00を下回り、観光客からは、やや厳しい評価を得ている。
- 性別にみると、女性からの評価が厳しく、特に「おみやげ・ショッピング情報」で男女間の差が大きくなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、全般的に外国人の評価が高くなっているものの、「イベントに関する情報」については外国人の方がより厳しい評価をしている。

図表 - 7 情報入手に対する満足度評価



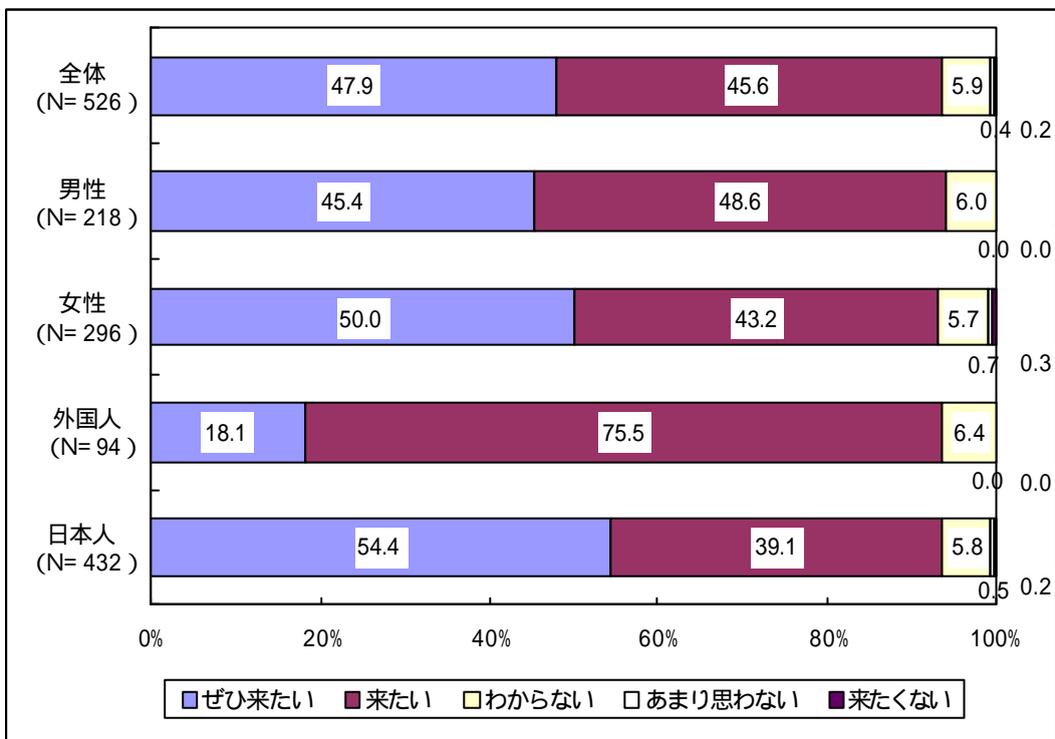
図表 - 8 情報入手の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
観光施設 (スポット) 情報	1.26	1.26	1.26	1.37	1.24
飲食店や料理に関する情報	0.93	0.93	0.89	1.12	0.89
おみやげ・ショッピング情報	0.86	0.86	0.77	0.97	0.84
イベントに関する情報	1.02	1.02	0.94	0.98	1.03
交通機関に関する情報	1.06	1.06	1.01	1.15	1.03

3. 札幌への再訪意向

- 札幌への再訪意向についてみると、「ぜひ来たい」が48%、「来たい」が46%となっており、ほとんどの観光客が再訪の意向を示している。これ以外の回答についても、「わからない」がほとんどであり、「あまり思わない」や「来たくない」など再訪の意向を示さなかった観光客は0.6%に過ぎない。
- こうした傾向は、性別、外国人・日本人別に関わらず共通しているが、外国人については「ぜひ来たい」が18%にとどまっている。

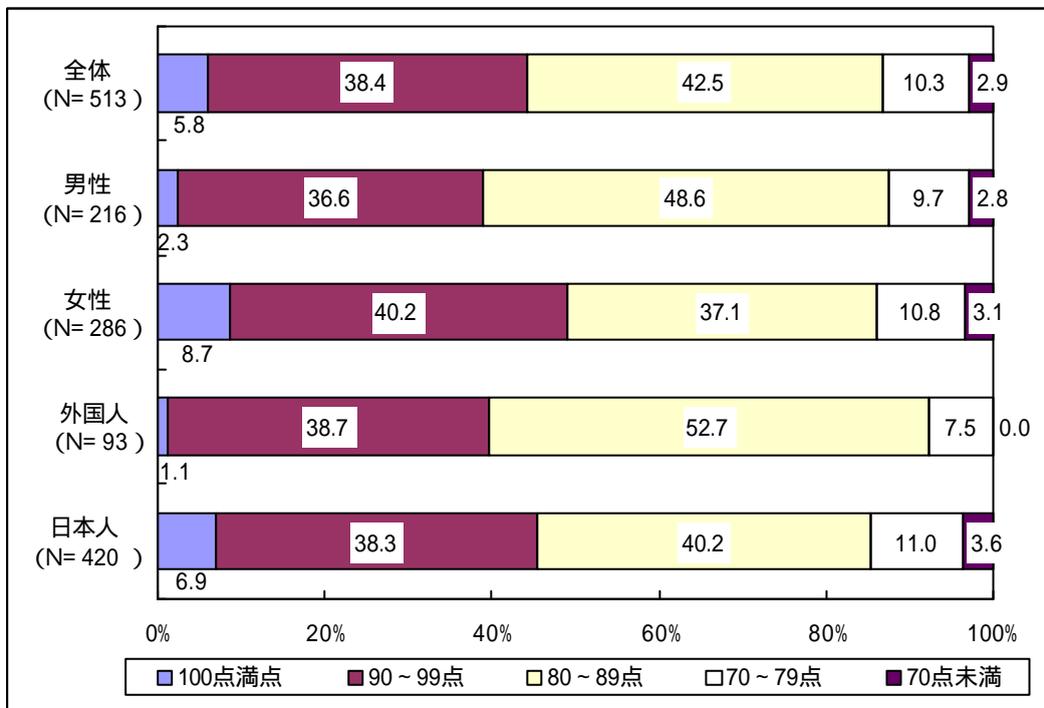
図表 - 10 札幌への再訪意向



4. 観光都市としての札幌の採点

- 観光客に、観光都市として札幌を採点してもらった結果、「70点未満」は3% 不足であり、「80～89点」や「90～99点」といった高い点数をつける観光客が、それぞれ43%、38%を占めている。また「100点満点」をつける観光客も6%ほど見られ、「80点以上」と評価した観光客は8割を大きく超える結果となっている。平均得点は84.5点であり、札幌は観光都市としての評価が高いといえる。
- こうした傾向は、性別、外国人・日本人別に関わらず共通したものとなっている。なお、「100点満点」の採点は女性で多く見られる。

図表 - 11 観光都市としての札幌の採点結果



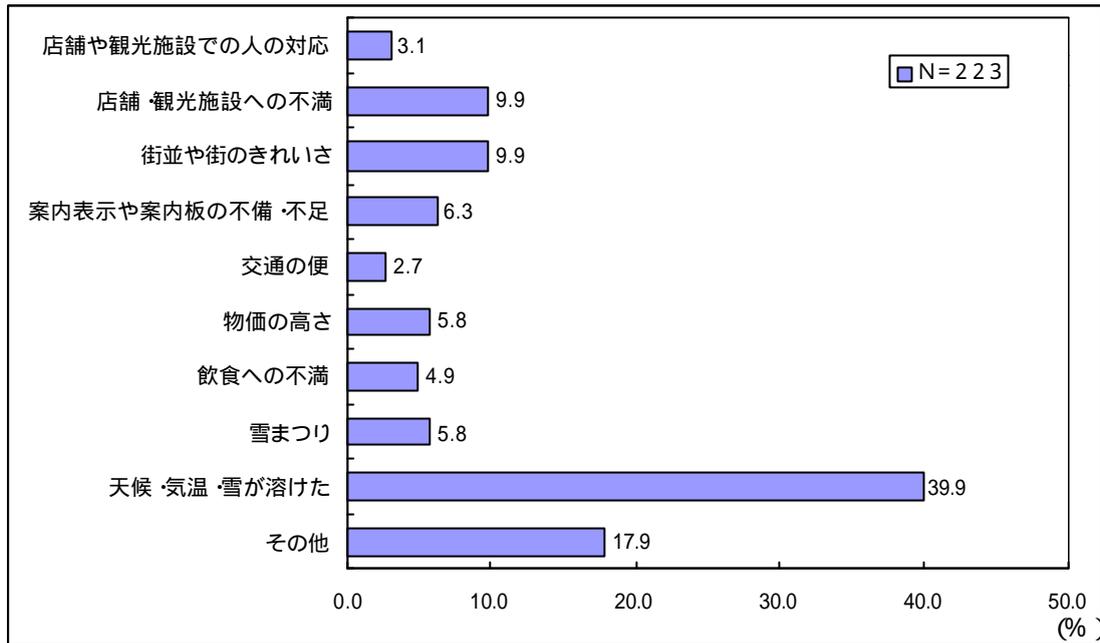
5. 来札観光客の感想

- アンケート調査では、観光客が抱いた札幌への感想として、札幌を訪れて、「がっかりしたこと」、「嬉しかったこと」について尋ねるとともに、札幌に「望むこと」について尋ねている。ここでは、これらの意見をもとに、「観光都市・札幌の課題」について整理することとする。

1) 観光客が「がっかりしたこと」

- 全体を通してみると、観光客ががっかりした内容は多岐に渡っているが、「店舗・観光施設」や「街並や街のきれいさ」、「案内表示や案内板」、「交通の便」などに触れる回答が多く見られる。以下では、より具体的に、個別の回答事例を見ることにする。
- 「店舗・観光施設」では人の対応について、店員や係員の愛想の無さが指摘されている。こうした対応の悪さによって、「楽しかった旅行が一度に色あせたもの」になってしまうこともあるため、観光客が旅行を楽しく過ごせるような細やかな心配りが求められると言えよう。
- そのほか、「店舗の閉店時間」や「観光施設の休館」について言及する意見も見られる。観光施設については、観光客の来札が集中する雪まつり期間中において、休館日の日程を調整するといった対応も考えることが必要といえよう。
- 「街並や街のきれいさ」については、街中に落ちているゴミやタバコの吸殻のことを指摘する意見に加えて、看板が多くて街並が美しくないとする意見がある。また、冬期間に限った問題ではあるが、道路脇の雪が汚いとする意見もある。
- 「案内表示や案内板」については、外国人観光客から、外国語の案内表示が不足していると意見が多数見られる。また、「観光名所へのアクセスの方法が、いまいち分からなかった」など、案内表示の不足や分かりづらさを指摘する意見があり、案内表示や案内板の充実を図ることが求められている。そのほか、案内所の不足を指摘する意見もある。
- 「交通の便」については、「札幌駅のバス乗り場が一箇所に集中していない」など、公共交通機関の利用に際しての分かりづらさを指摘する意見がある。また、「冬場は少し公共交通機関の乗り継ぎが悪い」ことから、タクシーの利用が主になることへの不満を挙げる意見もある。
- そのほかでは、雪まつり期間中の「物価の高さ」に対する不満や、ラーメン、かになど期待していた食べ物に対する不満も見られる。
- ちなみに、観光客が最もがっかりしたことは、天候や気温に関することであり、雪まつり後半に気温が高くなったこともあり、「雪や雪像が溶けていた」、「雪が降らなかった」、「寒くなかった」などの感想が非常に多く見られる。

図表 - 12 観光客が「がっかりしたこと」の回答内訳



観光客ががっかりしたこと（具体的な事例のみ抜粋）

- 店舗・観光施設での人の対応**
- ・販売員が、とてもキツイ言い方だった。
 - ・すごく感じの悪い守衛さんがいて、その態度で楽しかった旅行が一度に色あせたものに...
 - ・女性スタッフが無愛想だった。
 - ・他の店の悪口を言いすぎる店があった。
- 店舗・観光施設への不満**
- ・店の閉店時間が早すぎる。(ピアホールなど)
 - ・せめて雪まつりの間ぐらい、土日でも観光施設が開館してほしい。楽しみにしていたのに残念。
 - ・月曜日の休館を忘れていて、見学地が限定された。
 - ・観光施設で体験型シミュレーションの実施時間が終わっていたため、できなかった。
- 街並や街のきれいさ**
- ・街に道路に落ちているゴミが多い。
 - ・煙草の吸殻等が多い歩道。禁煙とすべきだ。
 - ・看板が多くて美しくない。統一性が欲しい。
 - ・道路脇の雪がきれいでない。

観光客ががっかりしたこと（具体的な事例のみ抜粋）

案内表示や案内板の不備・不足

- ・外国人のための英語案内表示が不足。全部日本語になっているため、観光客が不便さを感じる。
- ・道を良く知らなくて、目的地へ行くのに時間を考えてた以上に使った。
- ・観光名所へのアクセスの方法が、いまいち分からなかった。目印とかがない。
- ・観光スポットの表示が街中に不足していた。
- ・案内板が分かりにくい。
- ・案内所が少なく、道に迷った。

交通の便

- ・交通機関の利用方法が分かりにくい。
- ・札幌駅のバス乗り場が一箇所に集中してなくて、とても分かりづらかった。
- ・冬場は少し公共交通機関の乗り継ぎが悪い。また、分かりづらい。
- ・観光地への交通が冬はタクシーがメインになってしまう。
- ・タクシーにホテルの名前を言っても分からなかった。

物価の高さ

- ・タクシー代が高かった。
- ・カニの値段が異常に高すぎる。
- ・雪まつりの期間、値段が高いものが多い。
- ・雪まつり期間は、ホテル代が極端に高くなる。

雪まつり

- ・雪まつりの雪像の迫力不足。自衛隊メインでの雪像作りに戻して欲しい。
- ・雪まつりで雪像の数が少ない。
- ・大通公園が一方通行で、スタンプカードのために往復したこと。
- ・ススキノで氷の祭典を見ていると客引きがうるさい。

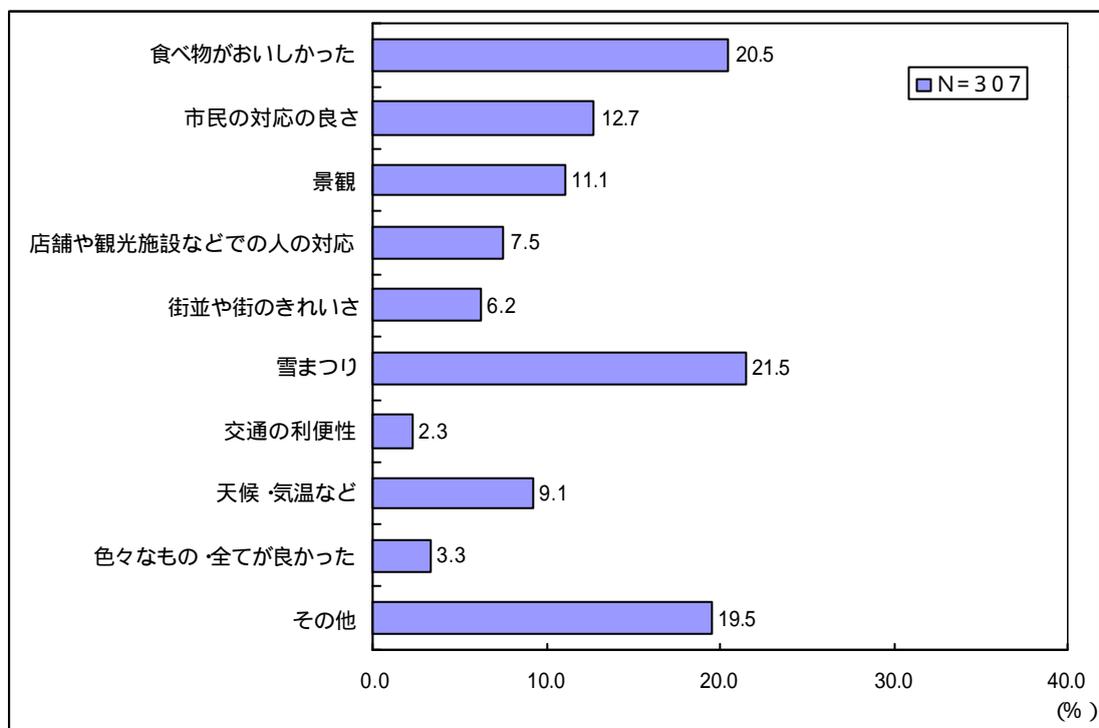
その他

- ・荷物が多いのに駅のコインロッカーが少なすぎる。そのためにタクシーを使うことになった。
- ・良いおみやげがあまりない。
- ・北海道ならではの食べ物が少ない（道産品を使っただけ）。
- ・インターネットに情報が少ない。
- ・地図によって書かれているものと、書かれていないものがある。
- ・ホテルの窓口従業員が市内のメイン行事の日程を知らなかった。（ex HTB ジャンプ大会）

2) 観光客が「うれしかったこと」

- 「うれしかったこと」では、「食べ物がおいしかった」との感想が多かったほか、「市民の対応の良さ」を挙げる回答も多く見られた。そのほかに目立った感想としては、雪景色や夜景など「景観」に関することや「店舗や観光施設での対応」、「街並や街のきれいさ」を挙げるものが多かった。
- なお、雪まつりについては、「がっかりしたこと」で挙げられる回答もいくつか見られたものの、「嬉しかったこと」で挙げられることが非常に多く、相対的にみて観光客から高い評価を得ているものと判断できよう。

図表 - 13 観光客が「うれしかったこと」の回答内訳



観光客がうれしかったこと（具体的な事例のみ抜粋）

食べ物がおいしかった

- ・ラーメンがおいしかった。
- ・カニ料理がとてもおいしかった。
- ・寿司がおいしかった。
- ・うに・いくらがおいしい。

市民の対応の良さ

- ・市民がとても親切だった。
- ・観光地のエリアでもないような所でも、地元の人達が親切で助けてくれた。
- ・道に迷った時、市民の方に親切に教えてもらえて気持ち良かったです。
- ・ホテルに観光ボランティアの方がいてくださり、「あっちより、こっちの方がいいですよ」とはっきり勧めてくれた。

景観

- ・夜のイルミネーションがきれい。
- ・雪まつりの夜のライトアップショー。
- ・夜景が美しいと聞いていたが、そのとおりだった。

店舗や観光施設などでの人の対応

- ・雪まつりにて車椅子を借りた時、とってもやさしく接していただきました。ありがとうございました。
- ・雪まつり会場でボランティアの人が写真をとってくれた。
- ・カニを売るお店の方達が、損得を考えず、親切にしてくださった。

街並や街のきれいさ、

- ・区画整理がされていて歩きやすい。
- ・街がすごくきれいだと思う。
- ・街並みのスケールの大きさ。

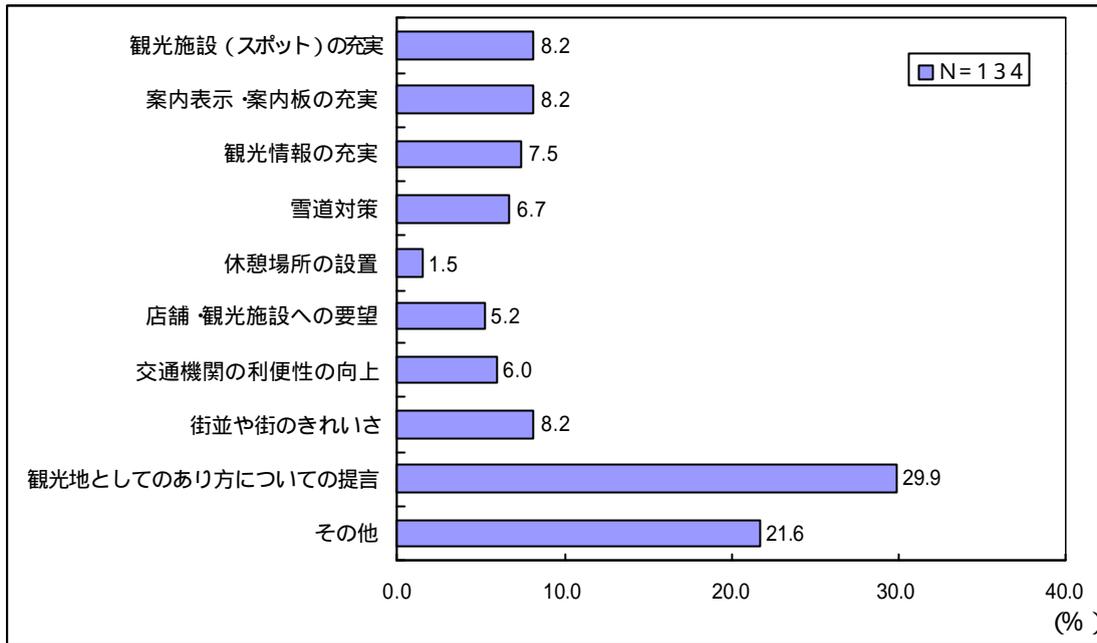
その他

- ・雪まつり会場におみやげ売りがたくさんあった。
- ・雪まつり会場（真駒内）では、心配りがよく、楽しいイベントもあり、大満足でした。また、札幌に遊びに来たいです。

3) 観光客が「札幌に望むこと」

- 観光客が「札幌に望むこと」の代表的な意見として、「観光施設（スポット）の増加」や「案内表示・案内板の充実」、「観光情報の充実」などが挙げられる。
- 「観光施設（スポット）の増加」については、「本州と比べて観光スポットが少ない」とする意見があるほか、「数と中身を充実させて欲しい」とする意見がある。
- 「案内表示・案内板の充実」については、「外国語での説明を加えて欲しい」という意見が外国人観光客から挙げられているほか、「あらゆる所に案内の看板を作って欲しい」とする意見や、「観光名所への案内地図をもっと細かく分かりやすく書いて欲しい」との意見がある。
- 「観光情報の充実」については、インターネットでの情報の充実や、飲食店情報の充実など、これまでもあった情報のさらなる充実を望む意見があるほか、観光客ならではの視点から、これまでにはなかった案内書・パンフレットを望む意見がある。
- そのほか、冬期の調査であることを反映して「雪道対策」を望む意見も多く見られる。また、数は少ないが特徴的な意見として、駅や街中に休憩場所の設置を望む意見や観光マップの文字を大きくすることを望む意見がある。
- また、札幌の観光地としてのあり方について提言する意見も多く、「古い建物を大事に」することや、「自然を大切に」すること、「東京のマネをしないで欲しい」などの意見がある。
- なお、こうした提言のなかには、観光地としての評価の高さを背景にしてか、今後も「現状を維持」して欲しいとする意見も多数見られる。

図表 - 13 観光客が「札幌に望むこと」の回答内訳



観光客が札幌に「望むこと」（具体的な事例のみ抜粋）

観光施設（スポット）の充実

- ・本州に比べて観光スポットが少ない気がするので、もう少し増やして欲しい。
- ・もっと観光スポットの数と中身を充実させて欲しい。

案内表示・案内板の充実

- ・掲示板に中国語とか英語の説明を加えて欲しい。
- ・標識や旅行ガイドなどの中国語での説明を増やして欲しい。
- ・あらゆる所に案内の看板などをわかりやすく作って欲しい。
- ・観光名所への案内地図をもっと細かく分かりやすく書いて欲しい。
- ・観光客だと分かりづらい場所があるので、地下鉄の駅などの案内を詳しくして欲しい。

観光情報の充実

- ・インターネットでもう少し情報を詳しくして欲しい。
- ・飲食店街情報をもっと多くして欲しい。
- ・札幌から各観光都市への交通機関を一目で見てわかるような観光案内書が欲しかった。
- ・各イベントを一つの表にまとめたものが欲しかった。雪まつりの各雪像前のイベント時間、赤レンガイベント時間、真駒内イベント時間と各内容を一つに。
- ・方向音痴の者にとって案内図などのパンフレットが手元に欲しい。
- ・雪まつり自体の地図等を配ってもいいと思う。
- ・冬の営業時間が違ったり、閉店していたりする観光スポットがあるので、そのあたりを分かりやすく情報発信して欲しい。

観光客が札幌に「望むこと」（具体的な事例のみ抜粋）

雪道対策

- ・ 細い道の除雪をきちんとしてください。
- ・ 道が凍っていて歩きづらいので改善して欲しい。
- ・ 雪が融けた後の水溜りをどうにかしてほしい。

休憩場所の設置

- ・ 休憩するとき、駅で座れる所を増やして欲しい。
- ・ 街中の無料休憩所を増やして欲しい。

店舗・観光施設への要望

- ・ 雪まつり期間、臨時の宿泊施設を増やして欲しい。
- ・ 雪まつりシーズンや休日の料金を上げるような不良施設をなくして欲しい。
- ・ 店の閉店時間をもっと遅くして欲しい。
- ・ おみやげの店を増やしてほしい。

交通機関の利便性の向上

- ・ 観光スポットへの交通アクセスを、もっと便利でわかりやすくなるように整備して欲しい。
- ・ バスの数を増やす。
- ・ 市営バスの時間等を分かりやすくして欲しい。

街並や街のきれいさ

- ・ すずきのにゴミがたくさん落ちていたのを、どうにかして欲しい。
- ・ タバコ、紙くず、缶など市内のゴミをなくして欲しい。
- ・ お店の看板が多く、ごちゃごちゃしすぎだと思います。
- ・ 市内の観光地化。無機質なビルが目立つ。

観光地としてのあり方についての提言

- ・ いろいろな古い建物を大事にしてください。
- ・ 名所をいつまでも、きれいに見せてもらいたい。
- ・ 自然を大切に、空気と水の美味しい都市であって欲しいです。
- ・ 東京のマネをしないで欲しい。
- ・ 横浜などの大都市の観光施設、表示など研究されては？
- ・ 子供が楽しめるようにして欲しい。
- ・ 雪まつりなどの企画を続けて欲しい。

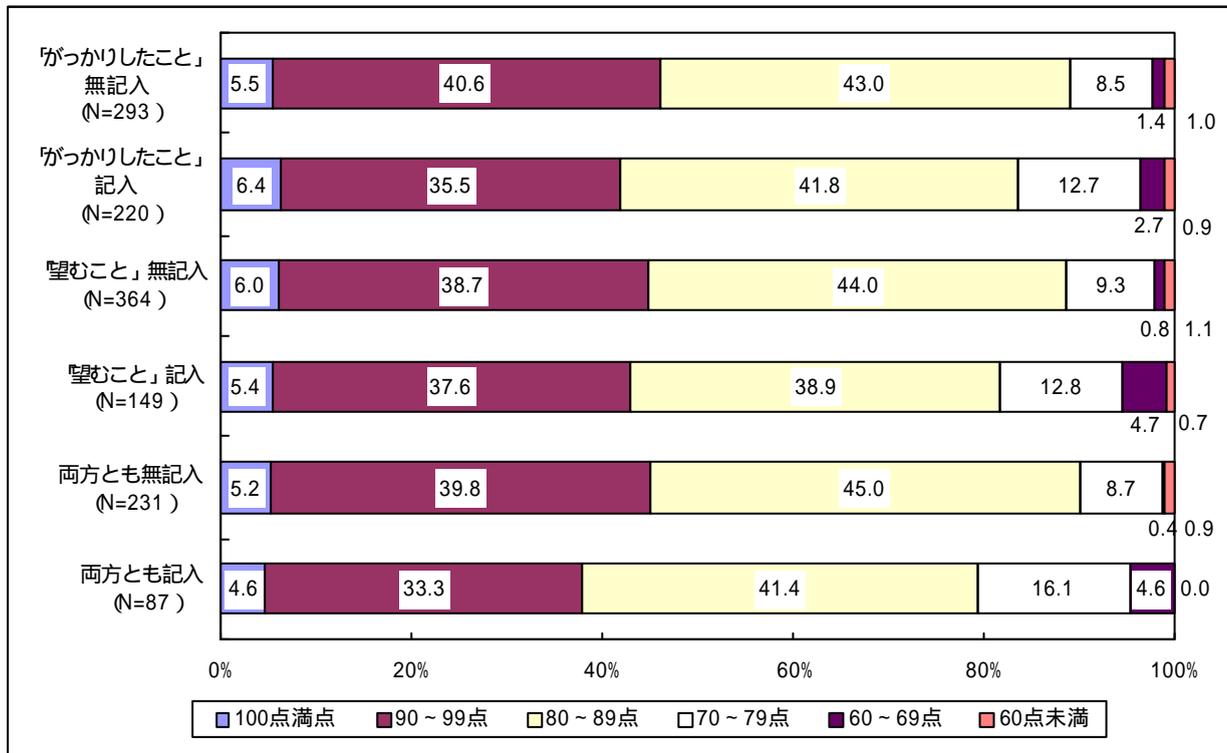
その他

- ・ 観光マップの字が小さい。年をとった人が多いので見づらかった。
- ・ イベント会場内が、ごみごみした感じなので、これを解消して欲しい。
- ・ 雪に慣れていないと滑るので、地下道などをより充実させて欲しい。
- ・ 札幌駅と大通駅を地下でつなげて欲しい。

4) 感想欄への回答の有無と観光都市としての札幌の採点結果

- 前節では、観光客が札幌を訪れて抱いた感想について整理したが、ここでは、観光客が札幌を訪れて「がっかりしたこと」および札幌に「望むこと」の記入の有無と、観光都市としての札幌の採点結果の相関関係について見ていくこととする。
- 「がっかりしたこと」に何らかの記入があった観光客については、採点結果もやや厳しくなる傾向にあり、「80点未満」をつける観光客が16%と、記入の無かった観光客の11%を上回っている。
- 「望むこと」についても同様の傾向が見られ、「80点未満」をつける観光客は、記入の無かった場合で11%となっているのに対して、何らかの記入があった場合では18%となっている。
- とりわけ「がっかりしたこと」「望むこと」の両方ともに記入があった場合の採点結果はより厳しさが増す傾向にあり、「80点未満」をつける観光客は21%と2割を超える結果となっている。

図表 - 14 札幌への感想の記入状況と採点結果

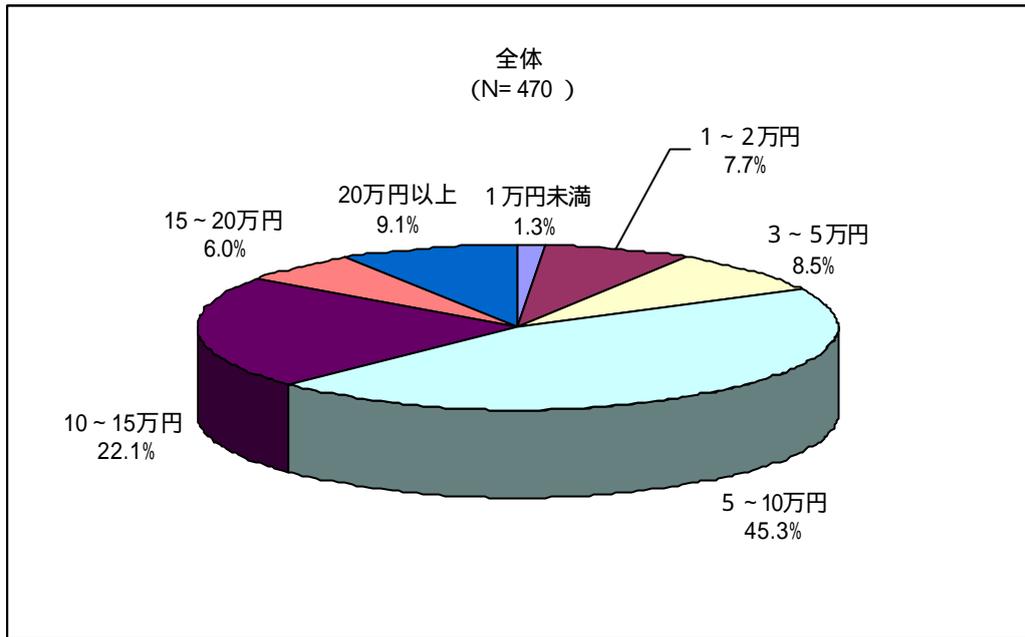


．来札観光客の旅行予算

1．旅行の総予算額

- 旅行の総予算額は「5～10万円」が45%と最も多く、次いで「10～15万円」が22%となっている。また、「20万円以上」とする回答も9%と多く見られる。なお、全体の平均総予算額は、93,348円となっている。
- 性別による違いはあまり見られないが、平均総予算額では、男性が女性よりも5千円ほど上回っている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人観光客の予算がより多くなっていることが分かる。実際に、日本人観光客では「5～10万円」が半数を超えているのに対して、外国人観光客では「10～15万円」が32%と3割を超えているほか、「20万円以上」が24%、「15～20万円」が18%と日本人観光客を大きく上回っている。平均総予算額で見ると、外国人観光客（157,183円）は日本人観光客（56,185円）を10万円ほど上回っていることが分かる。
- また、パッケージツアーを利用した観光客と、そうでない観光客の違いについて見ていく。どちらの場合も「5～10万円」が最も多く、これに「10～15万円」が続いているが、「15万円以上」の回答割合について見ると、パックツアー利用の場合が7%にとどまっているのに対して、パックツアーを利用していない場合は21%と3倍の規模となっている。平均総予算額も、パックツアーを利用しない観光客の方が9千円ほど多くなっている。
- なお、パッケージツアーを利用した観光客に、その満足度について尋ねたところ、およそ半数が「やや満足」（51%）と回答している。ただし、「やや不満」（25%）とする回答も多く見られ、観光客にとってはやや割高と捉えられることが多いといえる。

図表 - 1 旅行の総予算額



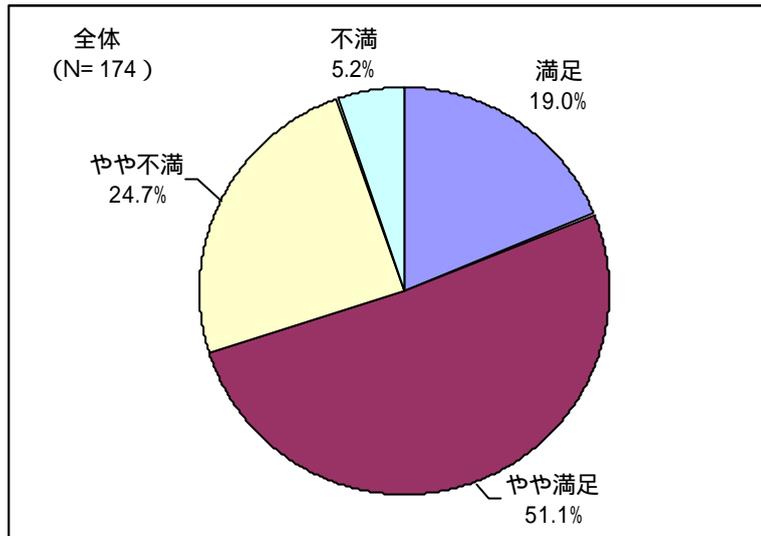
図表 - 2 性別、外国人・日本人の別に見た旅行の総予算額

	全体 (N=470)	男性 (N=196)	女性 (N=262)	外国人 (N=84)	日本人 (N=235)
1万円未満	1.3	0.5	1.9	0.0	1.6
1~2万円	7.7	9.2	6.9	2.4	8.8
3~5万円	8.5	8.2	8.0	8.3	8.5
5~10万円	45.3	43.9	46.9	15.5	51.8
10~15万円	22.1	20.4	23.3	32.1	19.9
15~20万円	6.0	6.6	5.7	17.9	3.4
20万円以上	9.1	11.2	7.3	23.8	6.0
平均金額	93,348	95,704	91,185	157,183	56,185

図表 - 3 旅行種別に見た旅行の総予算額

	全体 (N=470)	パッケージ (N=187)	パッケージ 以外 (N=283)
1万円未満	1.3	1.1	1.4
1~2万円	7.7	9.1	6.7
3~5万円	8.5	6.4	9.9
5~10万円	45.3	50.3	42.0
10~15万円	22.1	26.2	19.4
15~20万円	6.0	3.2	7.8
20万円以上	9.1	3.7	12.7
平均金額	93,348	88,148	96,784

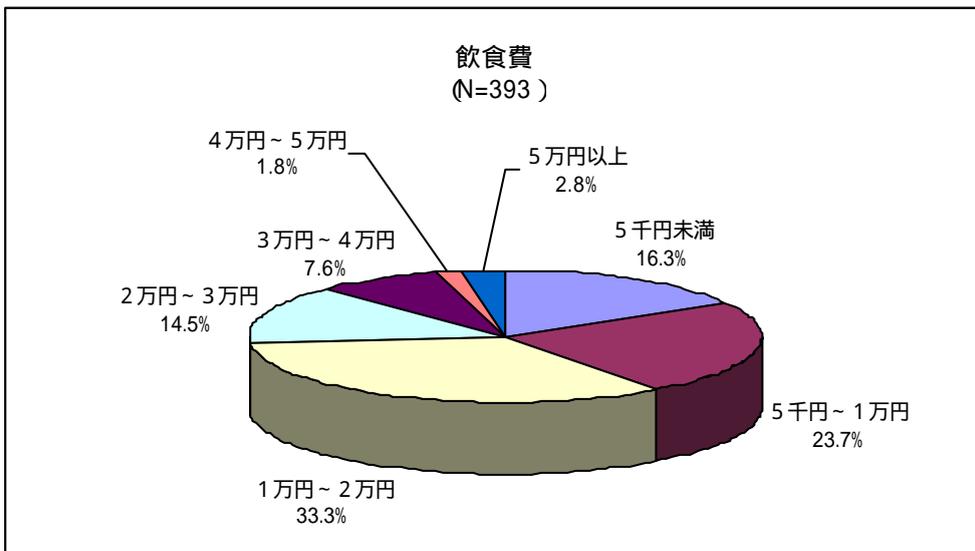
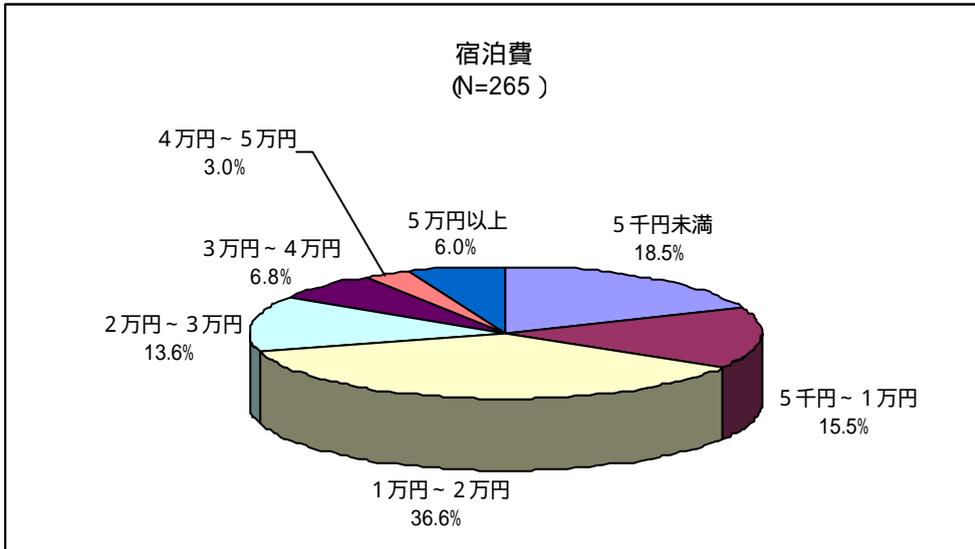
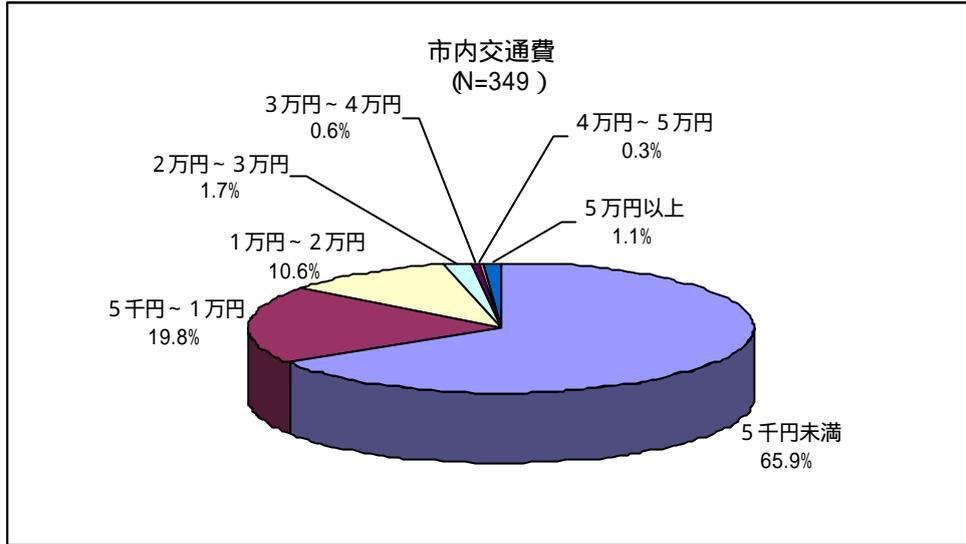
図表 - 4 パック料金の満足度



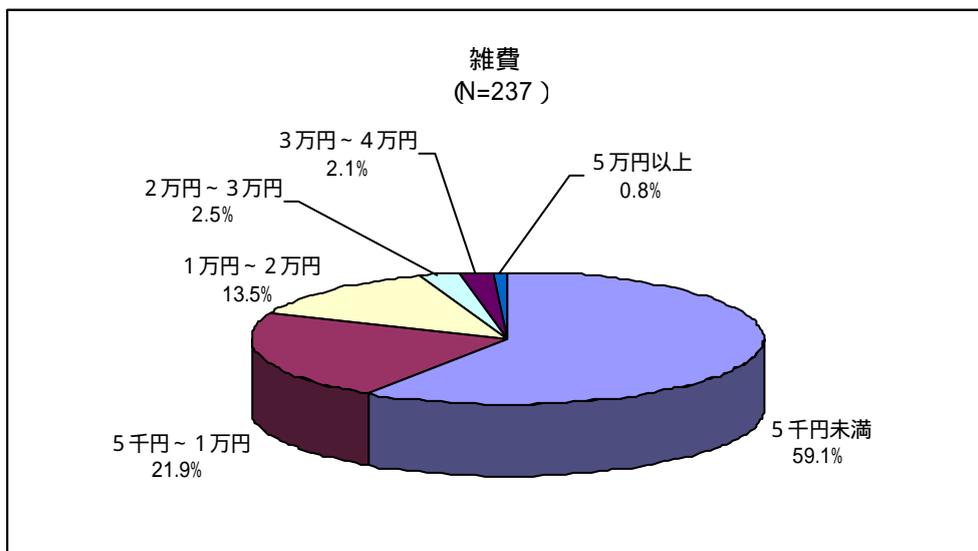
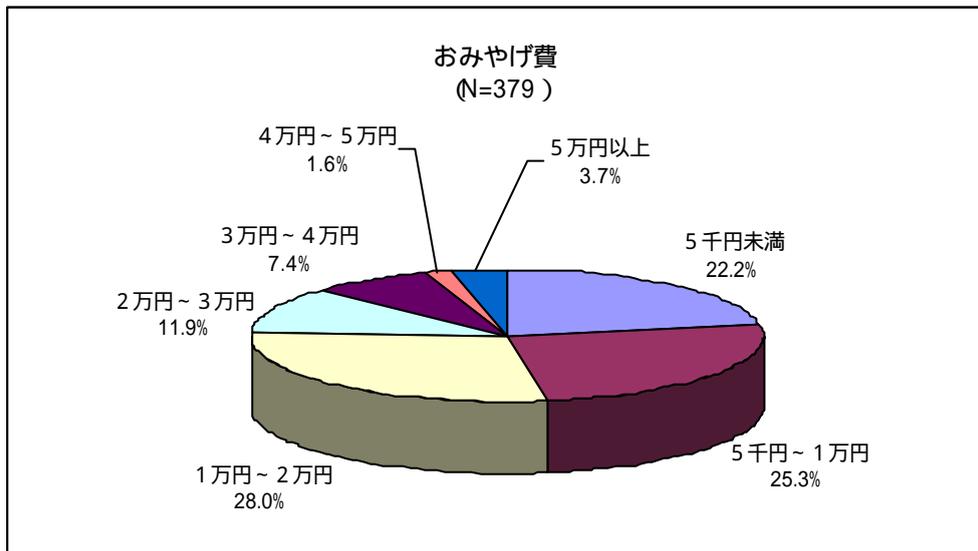
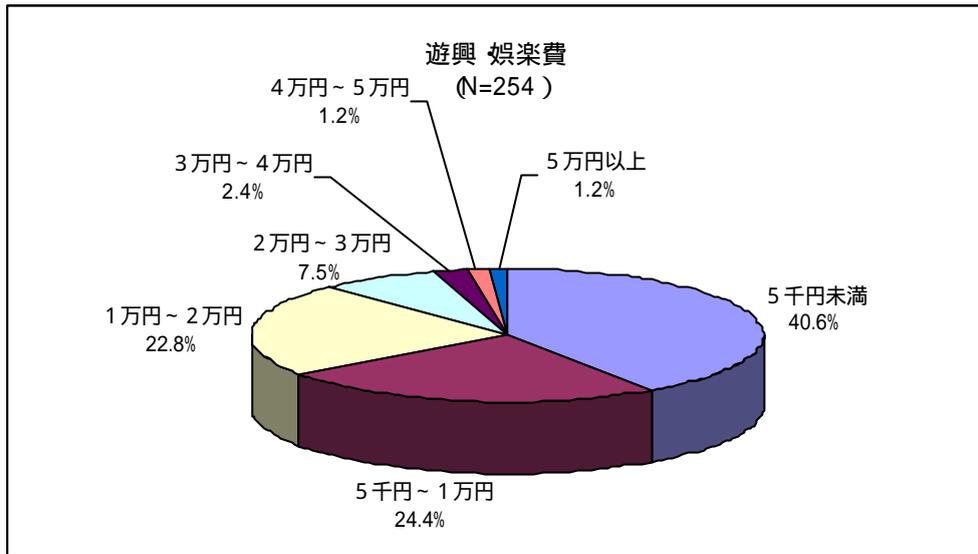
2. 札幌市内での消費金額

- ここでは観光客の札幌市内での消費金額（予定を含む）について見ていく。
- 市内交通費については、「5千円未満」とする回答が66%と最も多く、ほぼ3分の2を占めている。全体でも「2万円未満」とする回答が96%と大半を占めており、その平均金額は4,840円となっている。
- 宿泊費については、「1万円～2万円」とする回答が37%と最も多くなっている。「5千円未満」、「5千円～1万円」、「2万円～3万円」もそれぞれ10%台を占めているほか、「5万円以上」とする回答も6%ほど見られ、その平均金額は16,658円となっている。
- 飲食費についても、「1万円～2万円」とする回答が33%と最も多くなっている。次いで「5千円～1万円」が24%となっており、「5千円～2万円」とする回答が半数を超えている。また「5千円未満」、「2万円～3万円」もそれぞれ15%程度見られ、平均金額は13,184円となっている。
- 遊興・娯楽費については、「5千円未満」とする回答が41%と最も多く、4割を超えている。次いで「5千円～1万円」が24%、「1万円～2万円」が23%と続いており、全体の9割近くが「2万円未満」と回答している。なお、平均金額は7,719円となっている。
- おみやげ費については、「1万円～2万円」とする回答が28%と最も多くなっているが、「5千円～1万円」が25%、「5千円未満」が22%と差がなく続いている。また「2万円～3万円」とする回答も12%ほど見られ、その平均金額は12,347円となっている。
- 雑費については、「5千円未満」とする回答が59%と最も多く、6割近くを占めている。全体でも「2万円未満」とする回答が95%と大半を占めており、その平均金額は5,016円となっている。
- なお、平均消費金額が最も多い消費項目は宿泊費の16,658円であり、そのほか飲食費・おみやげ費で1万円を超えている。

図表 - 5 札幌市での消費金額



図表 - 5 札幌市での消費金額



図表 - 6 消費項目別にみた札幌市内での消費金額

	5千円未満	5千円 ～ 1万円	1万円 ～ 2万円	2万円 ～ 3万円	3万円 ～ 4万円	4万円 ～ 5万円	5万円以上	平均値
市内交通費 (N=349)	65.9	19.8	10.6	1.7	0.6	0.3	1.1	4,840
宿泊費 (N=265)	18.5	15.5	36.6	13.6	6.8	3.0	6.0	16,658
飲食費 (N=393)	16.3	23.7	33.3	14.5	7.6	1.8	2.8	13,184
遊興・娯楽費 (N=254)	40.6	24.4	22.8	7.5	2.4	1.2	1.2	7,719
おみやげ費 (N=379)	22.2	25.3	28.0	11.9	7.4	1.6	3.7	12,347
雑費 (N=237)	59.1	21.9	13.5	2.5	2.1	0.0	0.8	5,016

札幌市内の観光施設への感想

1. 主要観光施設の訪問状況

- アンケート調査を行った以下の4つの観光施設について、訪問の有無とその感想を尋ねている。

大倉山ジャンプ競技場

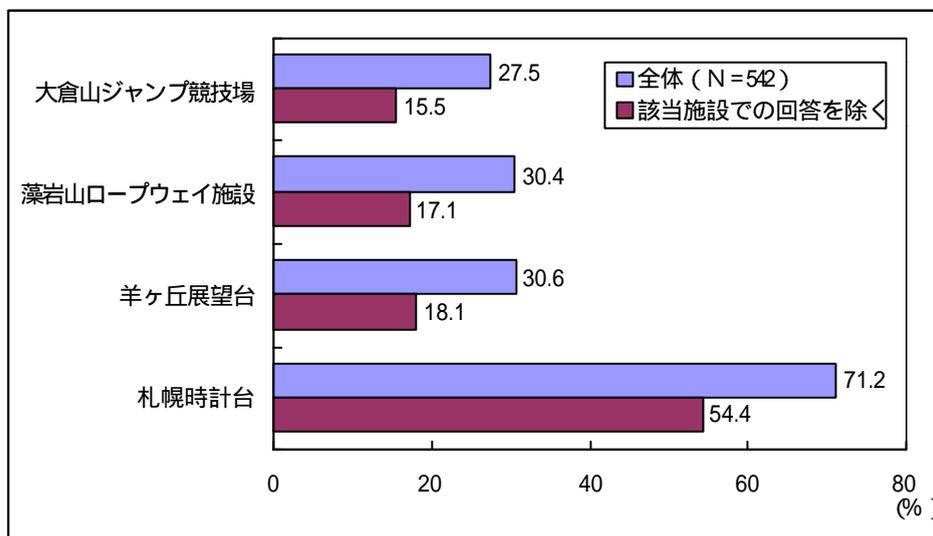
藻岩山ロープウェイ施設（展望台を含む）

羊ヶ丘展望台（雪まつり資料館を含む）

札幌時計台

- まず、各観光施設の訪問状況であるが、観光客の71%が札幌時計台を訪問している。札幌時計台以外でアンケートに回答した観光客も54%が訪問していることが確認されており、その知名度の高さがうかがわれる。
- 一方、時計台以外の3施設（大倉山ジャンプ競技場、藻岩山ロープウェイ施設、羊ヶ丘展望台）については、いずれの施設も訪問割合が3割前後にとどまっている。また、該当施設での回答分を除くと、訪問が確認されるのは、いずれの施設も15~20%程度となっている。

図表 -1 主要観光施設の利用状況

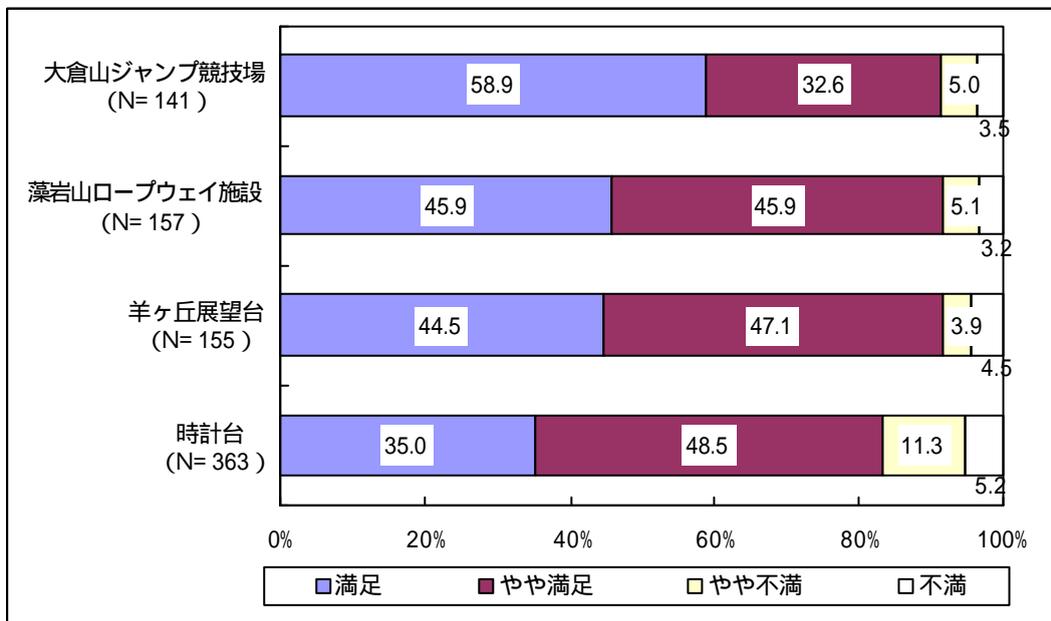


2. 主要観光施設の満足度

- 各施設の満足度についてみると、大倉山ジャンプ競技場、藻岩山ロープウェイ施設、羊ヶ丘展望台の3施設では、「満足」と「やや満足」を合わせた満足派の割合が9割を超えており、観光客の満足度は高いといえる。とりわけ大倉山ジャンプ競技場については、「満足」とする回答が6割近くを占めているように、他の施設と比べて、その満足度は高いといえる。
- 一方、札幌時計台については、満足派の割合が8割を超えるにとどまっている。特に「満足」とする回答は35%と、他の観光施設を10ポイント以上下回っており、厳しい意見が多くなっているといえる。
- 平均得点 から各施設の評価についてみると、藻岩山ロープウェイ施設、羊ヶ丘展望台など、その眺望をセールスポイントとしている観光施設において、女性からの評価が高くなる傾向が見受けられる。

観光客の満足度を、「満足」(+2)、「やや満足」(+1)、「やや不満」(-1)、「不満」(-2)の4段階で評価することで数値化し、それぞれの回答構成比を乗じることで算出した各項目の平均点。

図表 - 2 主要観光施設の満足度



図表 - 3 各観光施設の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
大倉山ジャンプ競技場 (N= 141)	1.38	1.42	1.35	0.83	1.49
藻岩山ロープウェイ施設 (N= 157)	1.26	1.16	1.36	0.95	1.31
羊ヶ丘展望台 (N= 155)	1.23	1.11	1.33	1.18	1.24
時計台 (N= 363)	0.97	0.72	1.15	0.84	0.99

外国人の得点については、いずれの観光施設もサンプル数が少ないため、その評価が難しいが、ここでは参考資料として挙げた。

3. 来札観光客のおすすめ観光スポット

- アンケート調査では、観光客のおすすめ観光スポットについて尋ねている。
- 回答が多かったものとして、「雪まつり」、「札幌時計台」、「テレビ塔」、「大通公園」などがある。
- また「大倉山ジャンプ競技場」や「藻岩山」、「羊ヶ丘展望台」などアンケート調査を行った観光スポットを挙げる回答もいくつか見られる。
- 特徴的なところでは、「チョコレートファクトリー」や「札幌ドーム」など比較的、新しい施設を観光スポットとして挙げる回答も見られる。

図表 - 4 観光客のおすすめ観光スポット

	実数 (人)	構成比 (%)
雪まつり	16	16.5
札幌時計台	12	12.4
テレビ塔	9	9.3
大通公園	7	7.2
大倉山ジャンプ競技場	7	7.2
藻岩山	6	6.2
チョコレートファクトリー	5	5.2
札幌ドーム	5	5.2
開拓の村・開拓記念館	4	4.1
羊ヶ丘展望台	3	3.1
円山公園 (含む円山動物園)	3	3.1
すすきの	2	2.1
マイセン美術館	2	2.1
ラーメン横丁	2	2.1
旧北海道庁	2	2.1
手稲山	2	2.1
定山溪	2	2.1
サンプル数	97	

複数意見のみ