

来札客の満足度調査
報告書

平成16年3月

札幌市経済局観光コンベンション部観光振興課

目次

. 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
II. 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
III. 来札客の旅行概要	
1. 札幌への来訪回数	7
2. 旅行の同伴者	10
3. パッケージツアーの利用	12
4. 旅行行程	13
5. 旅行の目的	17
6. 札幌での情報入手の方法	19
7. 札幌での楽しみ	20
IV. 来札客の満足度	
1. 札幌観光の満足度	25
2. 札幌での情報入手の満足度	40
3. 札幌への再訪意向	42
4. 観光都市としての札幌の採点	43
5. 来札観光客の感想	44
V. 来札客の旅行予算	
1. 札幌市内での消費金額	50

VI. 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	53
2. 主要観光施設の満足度	55
3. 来札客のおすすめ観光スポット	59

VII. 前回調査との比較

1. 来札客の旅行概要	61
2. 来札客の満足度	67
3. 来札客の旅行予算	69
4. 札幌市内の観光施設への感想	72

I. 調査の概要

1. 調査の目的

現在、札幌市では来札客受入体制の現状・課題を把握し、集客交流促進施策の検討を行っている。本調査は、これらの検討に必要な基礎データを収集するため、来札客の満足度についてのアンケート調査を、夏季と冬季の2回行うこととしたものである。

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、外国人を含めた市外からの来客であり、回収ベースで500サンプル以上（うち外国人100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

外国人来札客については、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

2004年2月7日（土）及び2月8日（日）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か所の調査地点にて合計712サンプルを回収した。このうち外国人来札客については123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 I - 1 調査地点別のアンケート回収数

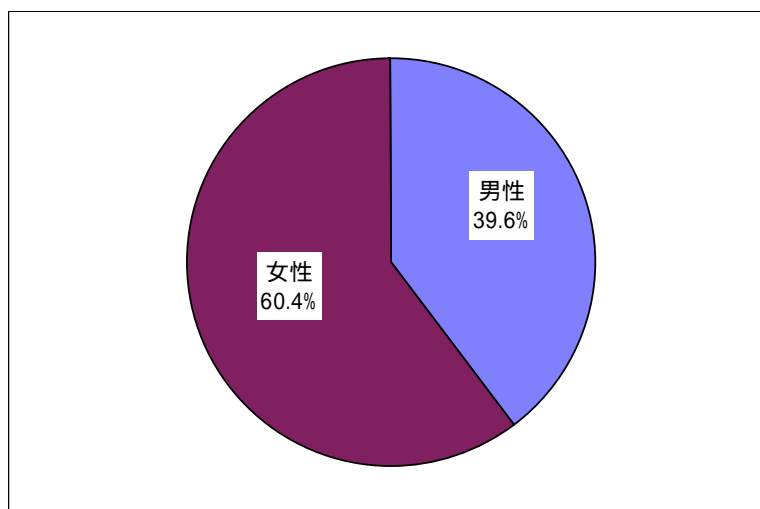
	実数 (人)	構成比 (%)
雪まつり会場	123	17.3
中国語	60	8.4
ハングル語	11	1.5
英語	52	7.3
札幌時計台	290	40.7
羊ヶ丘展望台	119	16.7
大倉山ジャンプ競技場	98	13.8
藻岩山ロープウェイ施設	82	11.5
合 計	712	100.0

Ⅱ. アンケート回答者の属性

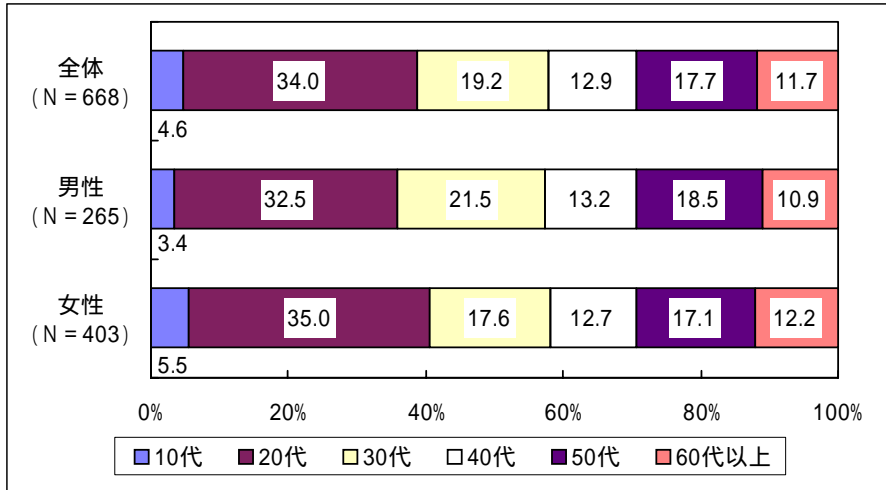
1. 性別、年代構成、配偶者の有無

- アンケート回答者の性別をみると、男性が 40%、女性が 60%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 34%を占めている。次いで 30 代が 19%となっており、20 代から 30 代までの回答が全体の半数を超えている。また、50 代の回答も 30 代と同規模の 18%と多くなっている。こうした傾向に性別の違いは、みられないが、20 代以下と 60 代以上において女性の回答者の占める割合がやや高くなっている。
- 配偶者の有無については、有り、無しとも 50%となっている。この構成比を世代別にみると、60 代以上で有りとする回答が落ち込んでいるものの、おおむね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。

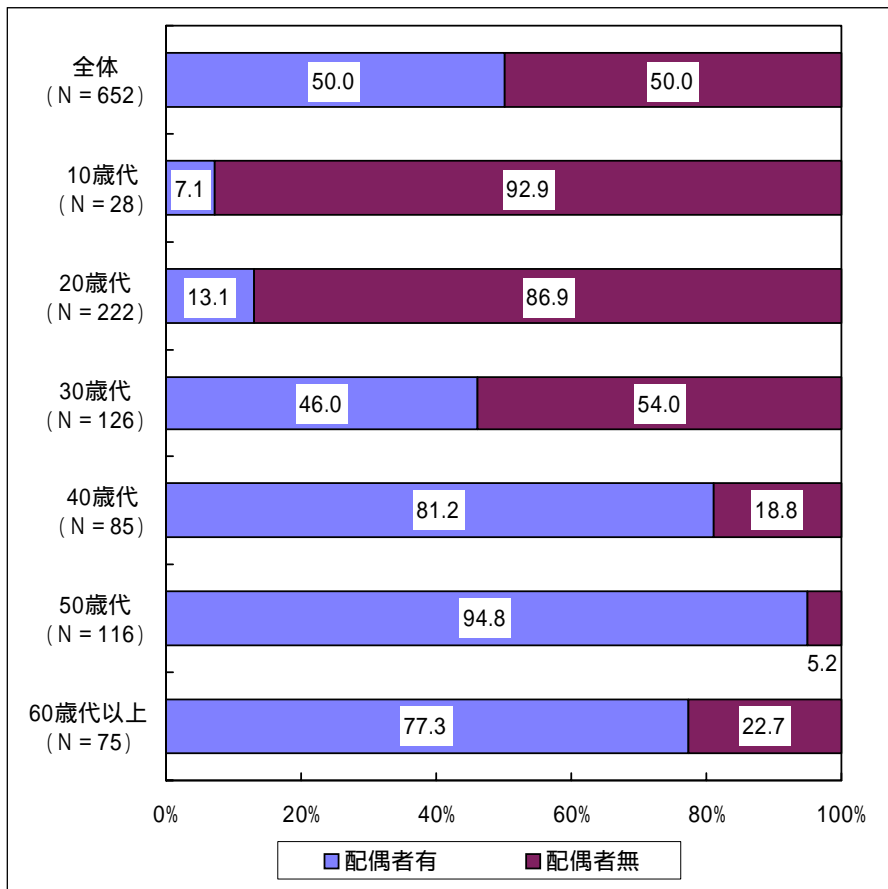
図表Ⅱ－1 アンケート回答者の性別



図表Ⅱ－２ アンケート回答者の年代構成



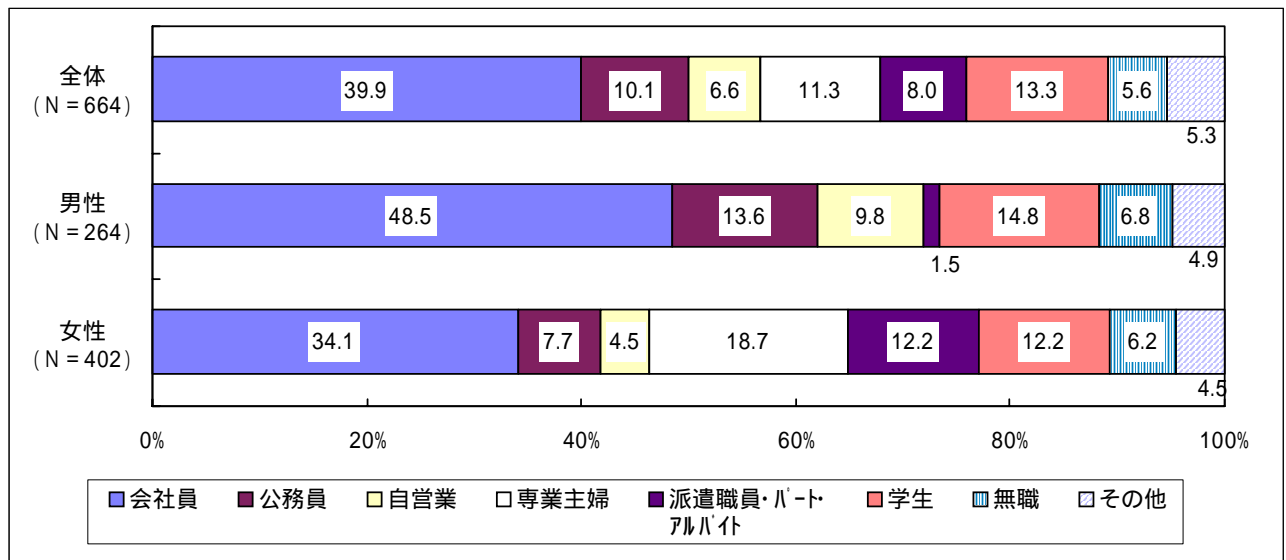
図表Ⅱ－３ 年代構成別にみた配偶者の有無



2. 職業構成

- 会社員が40%と最も多くなっている。次いで学生が13%、専業主婦が11%、公務員が10%と続いている。
- 性別にみると、男性では会社員49%と半数近くを占めており、これに学生が15%、公務員が14%と続いている。女性についても会社員が最も多くなっているが、その割合は34%と3分の1程度にとどまっている。会社員以外の女性の職業は、専業主婦が19%、派遣社員・パート・アルバイト、学生がそれぞれ12%と続いている。
- そのほか、性別で違いのある職業として自営業と派遣社員・パート・アルバイトがあり、自営業では男性が多く、派遣社員・パート・アルバイトでは女性が多くなっている。

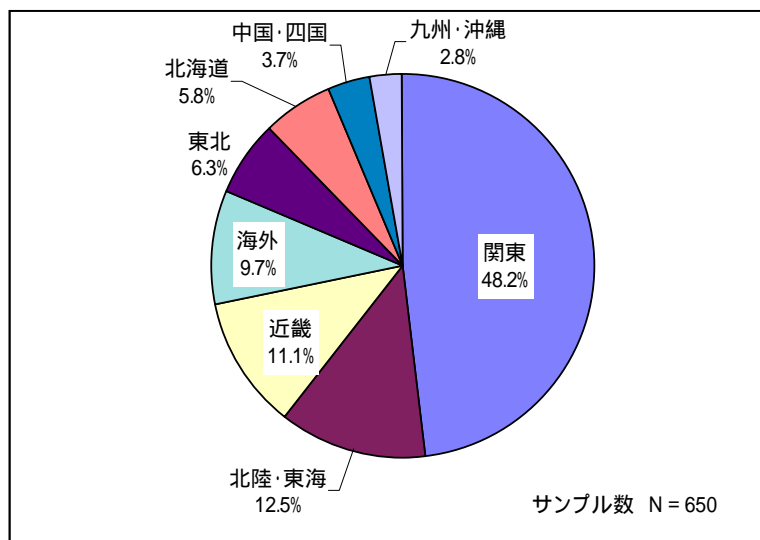
図表Ⅱ－4 職業構成



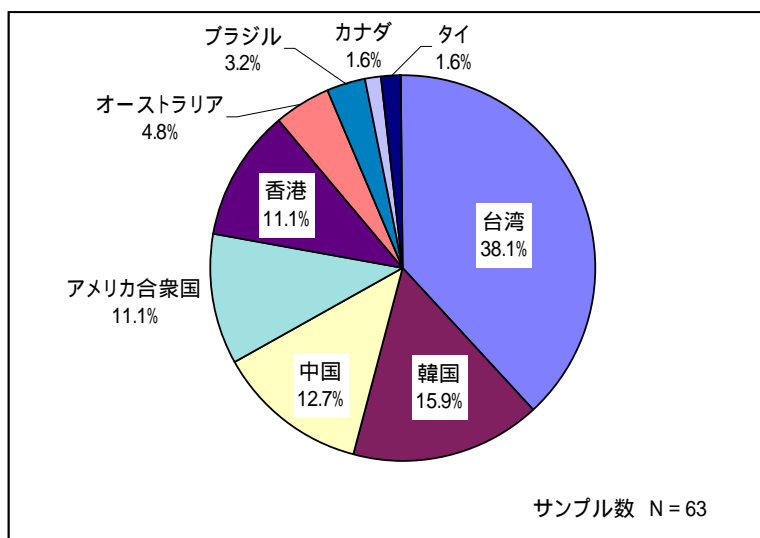
3. 居住地

- 居住地について記入があったものは、650 サンプルと全回収数の 91%となっている。
- 東京都、神奈川県など関東からの来札客が多く全体の 48%を占めている。次いで北陸・東海が 13%、近畿が 11%、海外が 10%と続いている。なお、道内からの来札客は6%となっている。
- 外国人来札客の居住地は、台湾が 38%と 4 割近くを占めている。次いで韓国が 16%、中国が 13%、アメリカ合衆国、香港がそれぞれ 11%と続いている。

図表Ⅱ－5 アンケート回答者の居住地



図表Ⅱ－6 アンケート回答者の居住地（外国人のみ）

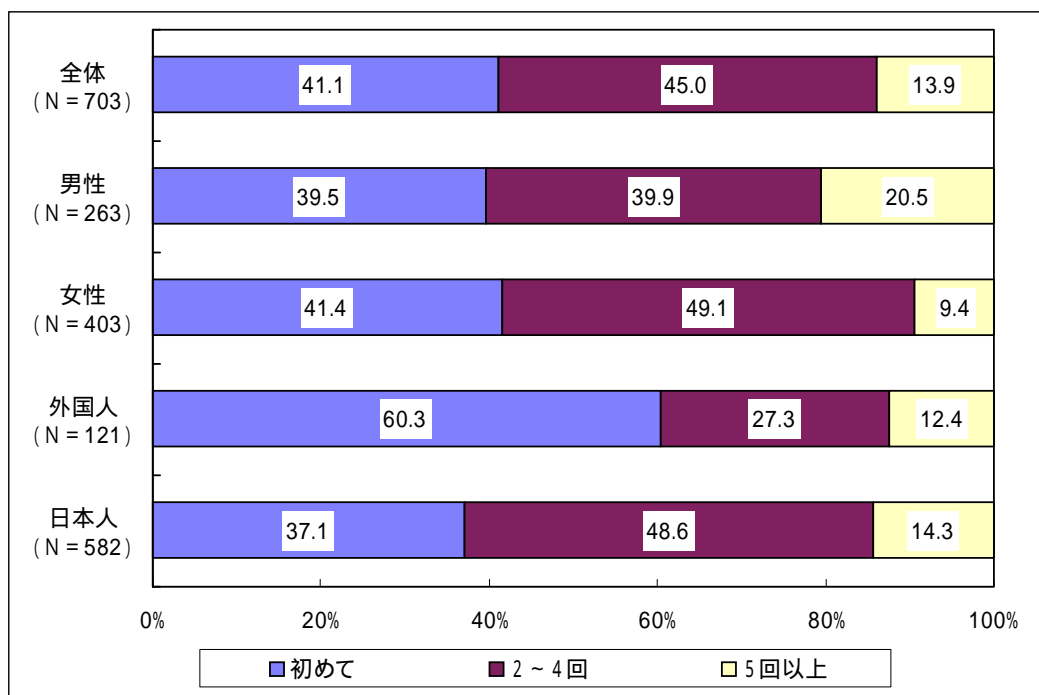


Ⅲ. 来札客の旅行概要

1. 札幌への来訪回数

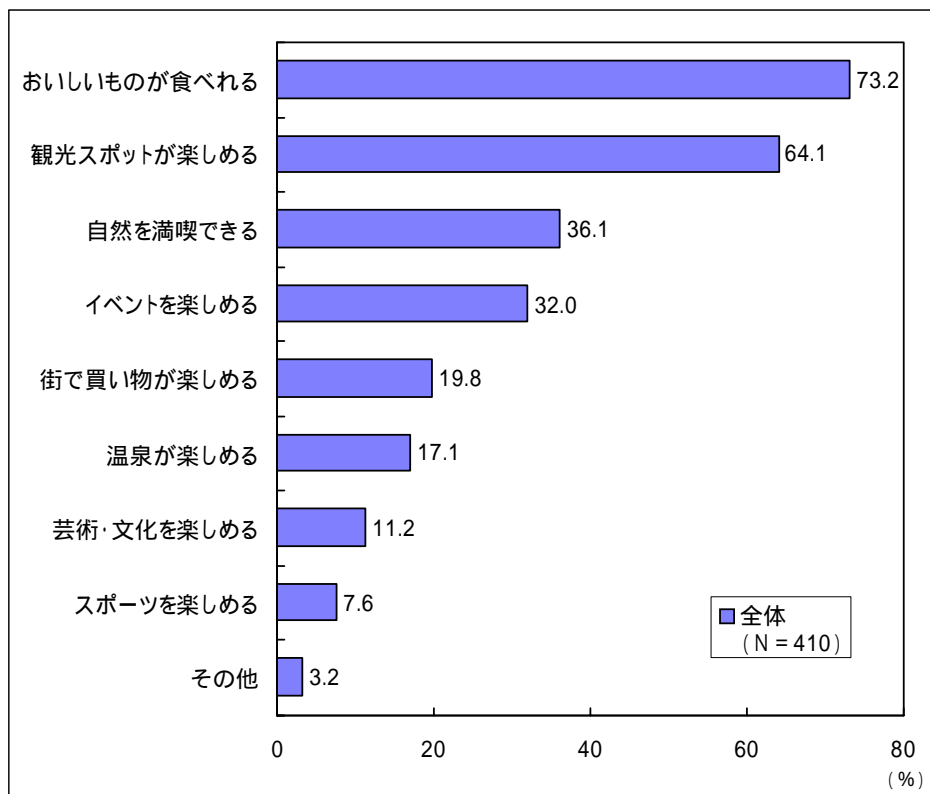
- 全体では「初めて」が 41%であるのに対して、複数回の来訪経験を持つリピーターが 59%と半数を超えている。「5回以上」の来訪経験を持つリピーターも多く、14%を占めている。
- こうしたリピーターの割合は男女ともほぼ6割を占めており、全体と同様の傾向を示している。なお、男性では「5回以上」の割合が高くなっているのに対して、女性では「2～4回」の割合が高くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人来札客の 60%が「初めて」と回答しており、リピーターの割合が低くなっている。

図表Ⅲ－1 札幌への来訪回数

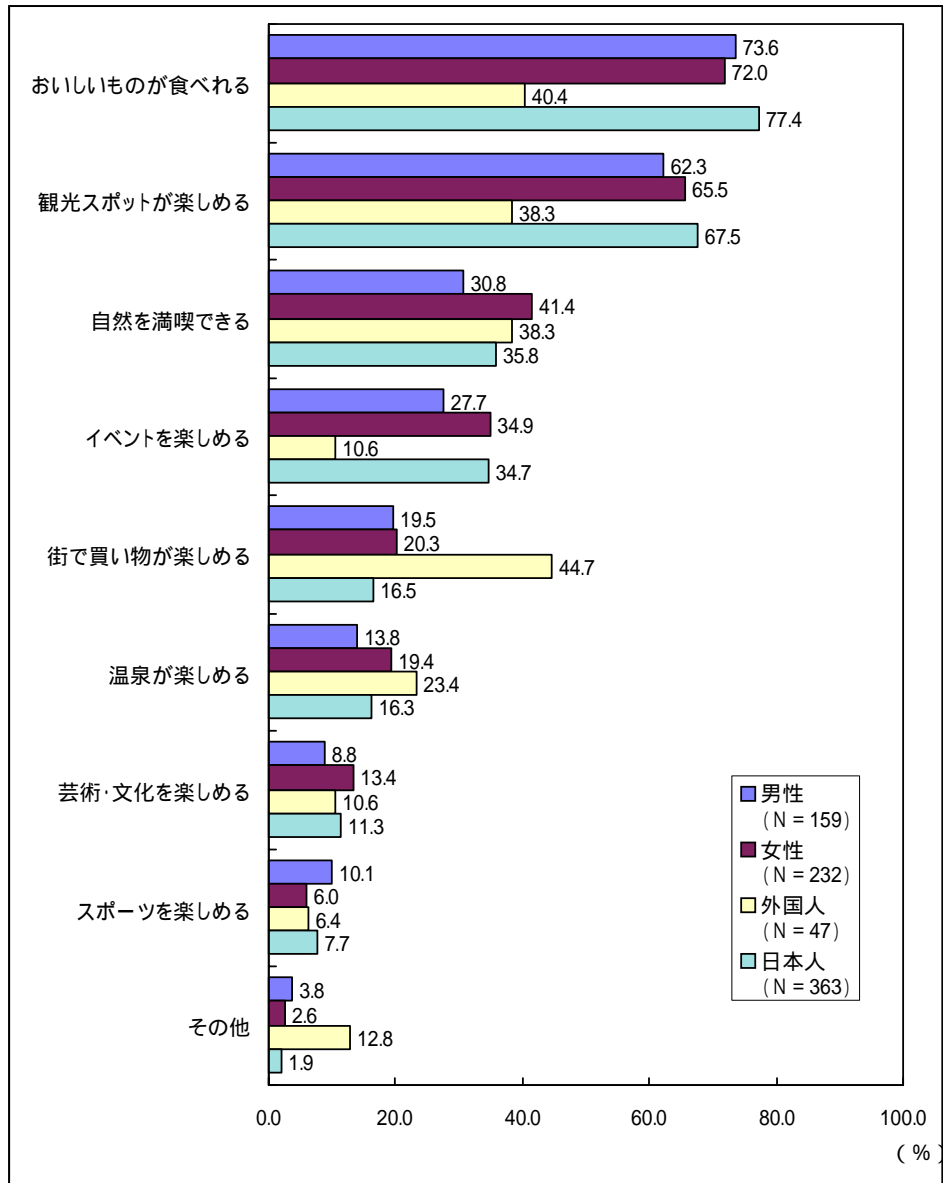


- リピーターの回答者に、札幌の観光地としての魅力を尋ねると、「おいしいものが食べれる」が 73%と最も多くなっている。次いで「観光スポットが楽しめる」が 64%となっており、これら2項目で回答数が半数を超えている。このほかでは、「自然を満喫できる」が 36%、「イベントを楽しめる」が 32%と多くなっている。
- 性別による違いをみると、「自然を満喫できる」「イベントを楽しめる」「温泉が楽しめる」「芸術・文化を楽しめる」の4つの項目において、女性の回答割合が高くなっている。とりわけ「自然を満喫できる」については、男性では 31%であったのに対して、女性では 41%と、男性を 10%ほど上回る事となっている。
- 同様に、外国人・日本人の違いをみると、外国人では「街で買物が楽しめる」が 45%と最も多く、日本人の 17%を大きく上回っている。一方、日本人の多くが楽しみにしている「おいしいものが食べれる」「観光スポットが楽しめる」については、外国人来札客の回答割合はそれほど高くなく、それぞれ 40%、38%となっている。

図表Ⅲ－２ 札幌の観光地としての魅力（複数回答）



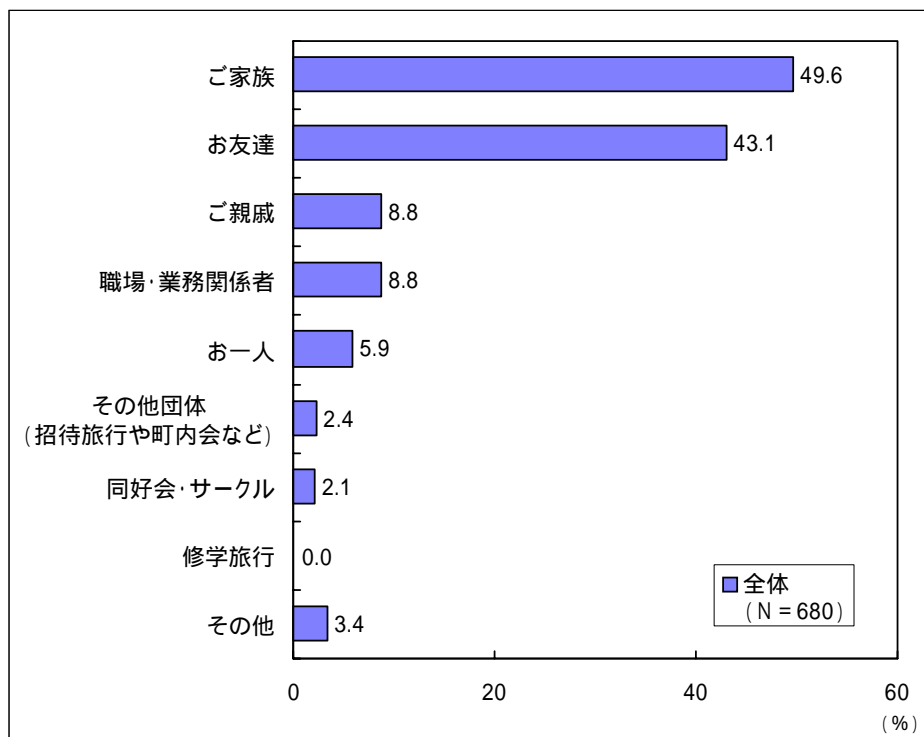
図表Ⅲ－３ 性別、外国人・日本人の別にみた札幌の観光地としての魅力（複数回答）



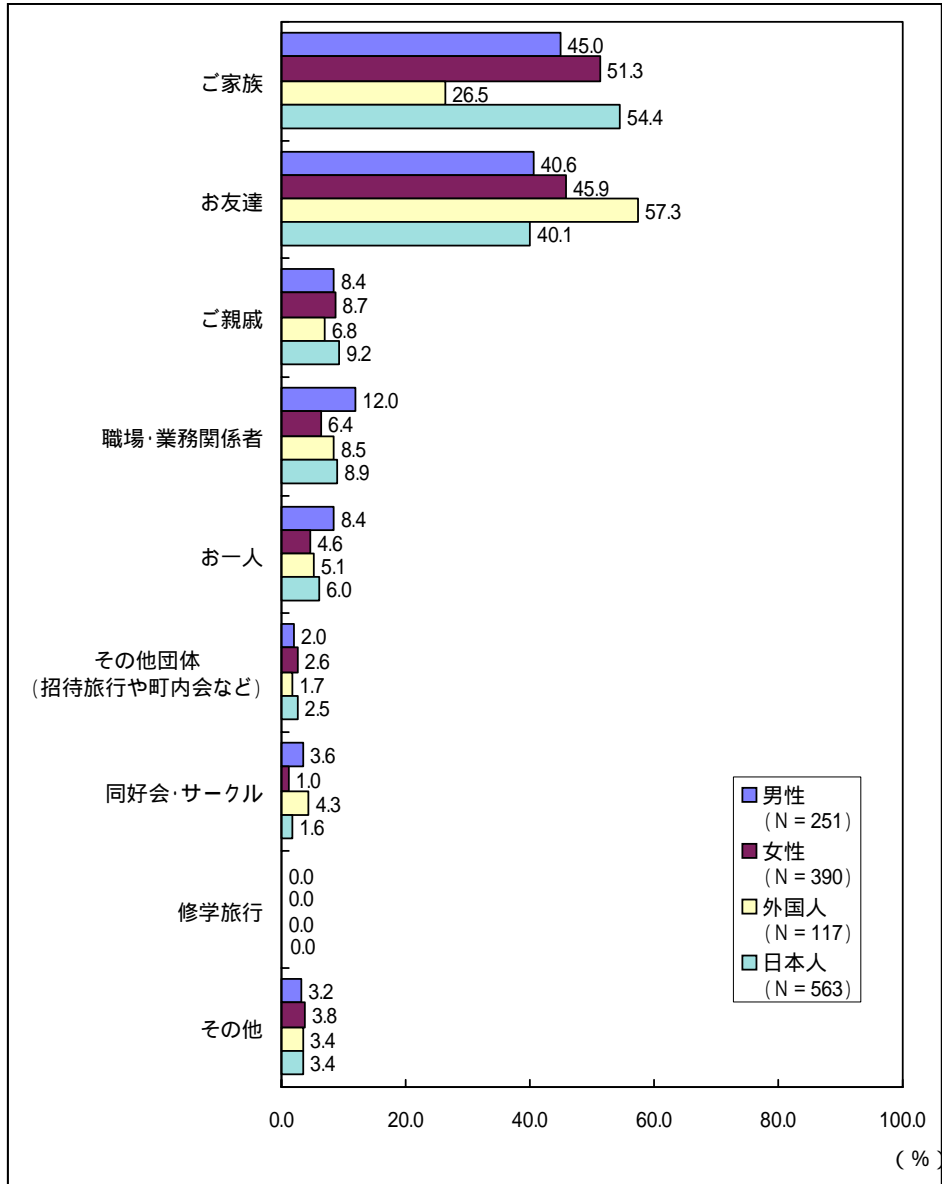
2. 旅行の同伴者

- 旅行の同伴者は「家族」が 50%と最も多く、これに「友達」が 43%が続いている。そのほかの項目は、いずれも 10%を下回っており、旅行の同伴者は家族や友達が中心であることがうかがわれる。なお、「一人」とする回答は 6%ほどみられる。
- 性別による違いでは、男性は「職場・業務関係者」や「一人」とする割合が多く、女性は「友達」や「家族」とする割合が多くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人・日本人とも「家族」「友達」が中心となっている傾向は同様であるが、外国人来札客は「友達」の占める割合が 57%と日本人を 20%近く上回っている一方で、「家族」の割合が 27%と日本人を 30%近く下回っている。

図表Ⅲ－４ 旅行の同伴者（複数回答）



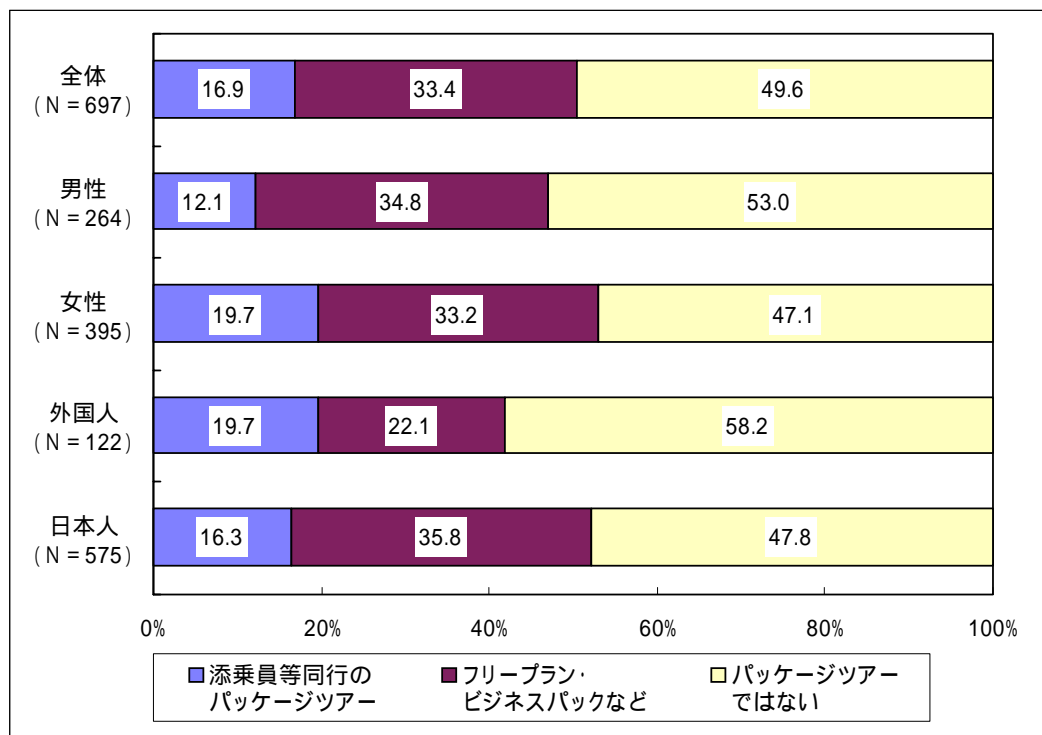
図表Ⅲ－５ 性別、外国人・日本人の別にみた旅行の同伴者（複数回答）



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 50%であり、半数を占めている。ただし、利用しているパッケージツアーについてみると、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 33%と多く、添乗員が同行するようなツアーは 17%と少なくなっている。
- 性別にみると、女性においてパッケージツアーの利用割合がやや高くなっている。とりわけ添乗員が同行するようなツアーについては、男性が 12%であるのに対して、女性が 19.7%となっており、女性の利用割合が高くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、日本人のパッケージツアーの利用がほぼ半数となっているのに対して、外国人は 4 割程度にとどまっている。ただし、添乗員が同行するようなツアーについては、外国人の利用がやや多くなっている。

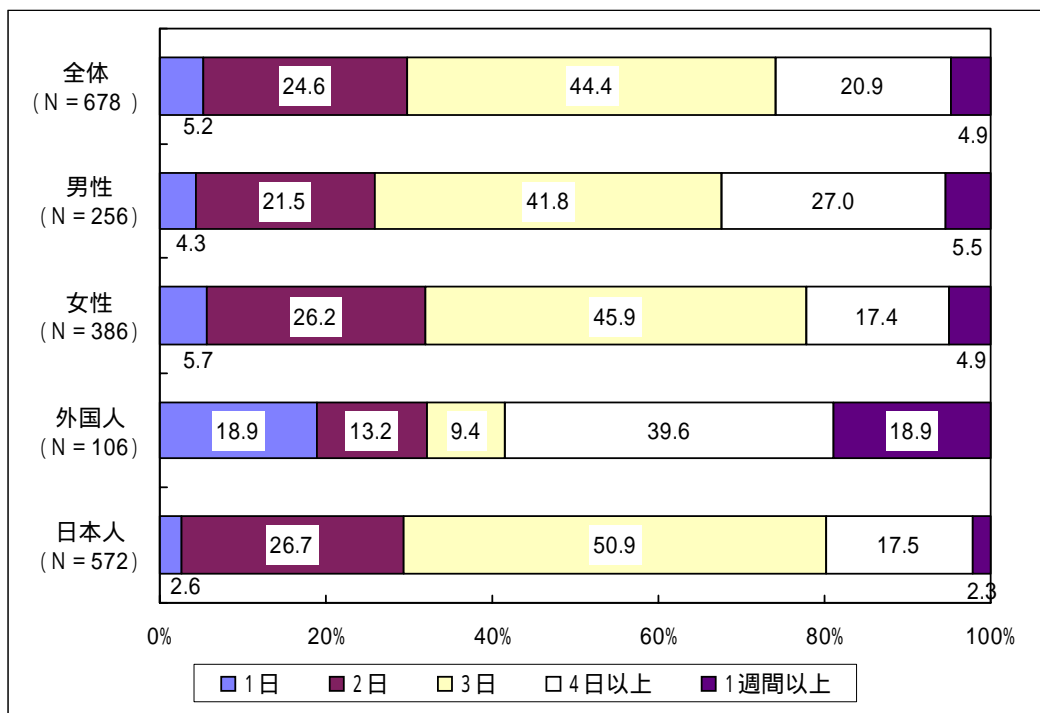
図表Ⅲ－6 パッケージツアーの利用



4. 旅行行程

- 旅行日数については、「3日」が44%と最も多くなっている。次いで「2日」が25%、「4日以上」が21%となっている。
- 性別にみると、「4日以上」の旅行日数は男性で32%、女性で22%となっており、男性の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、「4日以上」の旅行日数は外国人で59%と6割近くを占めており、日本人の20%を大きく上回っている。外国人来札客において、より長期的な旅行形態が取られていることが分かる。
- なお、来札客の平均旅行日数は3.37日となっている。性別にみると、男性が3.63日、女性が3.25日となっており、外国人・日本人の別にみると、外国人が4.98日、日本人が3.07日となっている。

図表Ⅲ－7 来札客の旅行日数

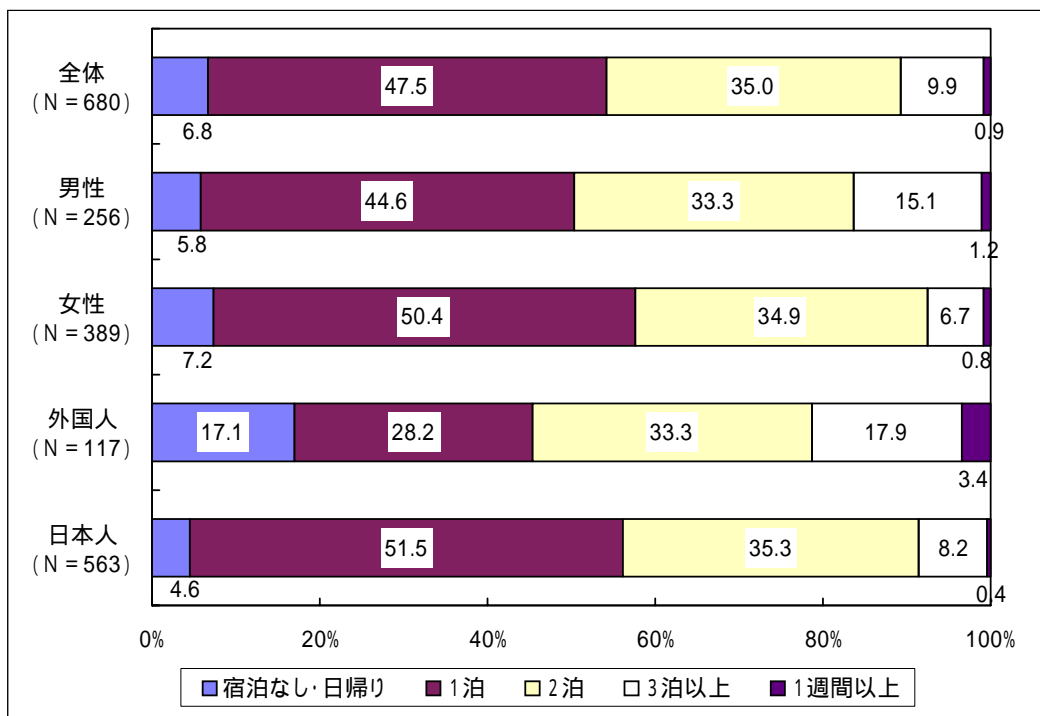


図表Ⅲ－8 来札客の平均旅行日数

	全体 (N = 678)	男性 (N = 256)	女性 (N = 386)	外国人 (N = 106)	日本人 (N = 572)
平均旅行日数(日)	3.37	3.63	3.25	4.98	3.07

- ここで、札幌での宿泊日数についてみると、「1泊」が48%、「2泊」が35%であり、この2つで8割以上を占めている。「3泊以上」の割合は1割にとどまっている。
- 旅行日数が長くなるにつれて、宿泊日数も長くなる傾向にあり、女性よりも男性、日本人よりも外国人で宿泊日数が多くなっている。「3泊以上」の割合は男性で16%、外国人で21%となっている。
- なお、来札客の平均宿泊日数は1.64泊となっている。性別にみると、男性が1.84泊、女性が1.52泊となっており、外国人・日本人の別にみると、外国人が2.09泊、日本人が1.55泊となっている。

図表Ⅲ－9 札幌での宿泊日数



図表Ⅲ－10 札幌での平均宿泊日数

	全体 (N = 680)	男性 (N = 256)	女性 (N = 389)	外国人 (N = 117)	日本人 (N = 563)
平均宿泊日数(日)	1.64	1.84	1.52	2.09	1.55

- なお、札幌で宿泊していると回答したのは634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45名であり、全体の7%にとどまっている。また、定山溪温泉に宿泊したものの多く(32名、71%)が「1泊」となっている。
- 札幌市以外の宿泊地としては、小樽(26%)、函館(17%)、登別(16%)の順で多くなっている。また、層雲峡、阿寒、温根湯、洞爺などを挙げる回答も

一定程度みられるように、合わせて温泉地に宿泊するケースが多いことがうかがわれる。

図表Ⅲ－11 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	323	32
2泊	238	11
3泊以上	67	2
1週間以上	6	0
合計	634	45

図表Ⅲ－12 札幌市以外の主要宿泊地（複数回答）

	実数 (人)	構成比 (%)		実数 (人)	構成比 (%)
小樽	42	25.6	富良野	3	1.8
函館	27	16.5	余市	3	1.8
登別	26	15.9	支笏湖	2	1.2
層雲峡	13	7.9	千歳	2	1.2
二セコ	11	6.7	川湯	2	1.2
阿寒	11	6.7	帯広	2	1.2
温根湯	11	6.7	美瑛	2	1.2
洞爺	11	6.7	摩周	2	1.2
旭川	8	4.9	紋別	2	1.2
網走	8	4.9	十勝川	2	1.2
トマム	5	3.0	白滝	2	1.2
ウトロ	4	2.4	静内	1	0.6
キロロ	4	2.4	ルスツ	1	0.6
釧路	3	1.8	根室	1	0.6
苫小牧	3	1.8	道外	10	6.1
			サンプル数	164	-

- 札幌以外に訪問した道内観光地についてみると、「小樽」が 56%と突出して多くなっている。次いで「函館」が 16%、「支笏湖」が 14%、「登別」が 10%、網走が 9%と続いている。「登別」「阿寒」「洞爺湖」「層雲峡」といった温泉地が多くなっているほか、「ニセコ」「ルスツ」「キロロ」「トマム」などのスキー場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」とする回答も多く見られ、回答者の 23%を占めている。

図表Ⅲ－13 札幌市以外の訪問観光地（複数回答）

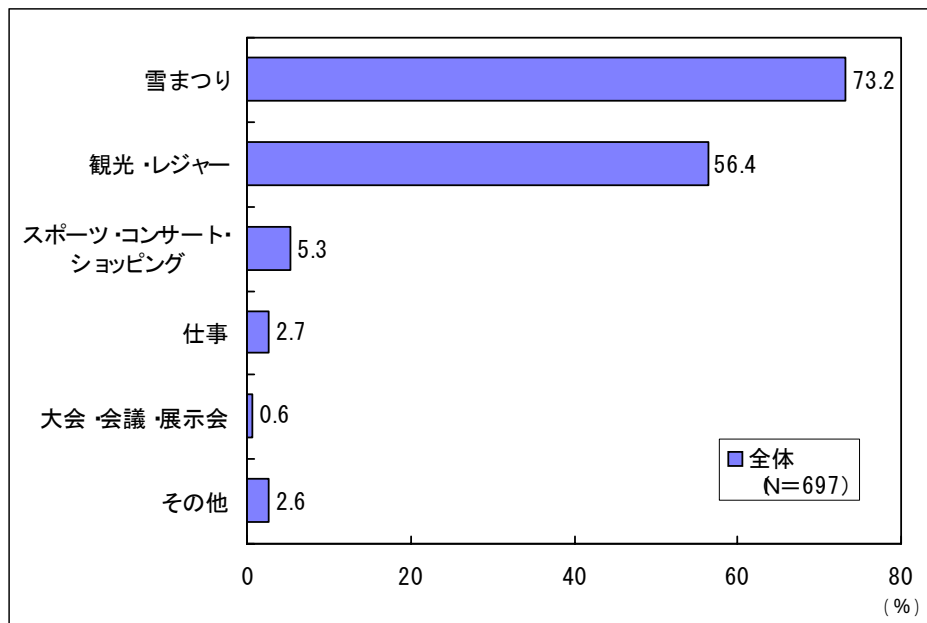
	実数 (人)	構成比 (%)
小樽	345	55.7
函館	96	15.5
支笏湖	87	14.1
登別	59	9.5
網走	58	9.4
阿寒	51	8.2
洞爺湖	48	7.8
旭川	42	6.8
ニセコ	21	3.4
層雲峡	16	2.6
ルスツ	11	1.8
温根湯	11	1.8
釧路	7	1.1
富良野	6	1.0
摩周	6	1.0
キロロ	5	0.8
トマム	5	0.8
紋別	5	0.8

	実数 (人)	構成比 (%)
知床・ウトロ	5	0.8
白滝	4	0.6
苫小牧	3	0.5
帯広	3	0.5
余市	3	0.5
川湯	3	0.5
室蘭	2	0.3
十勝川	2	0.3
新篠津	2	0.3
美瑛	2	0.3
根室	2	0.3
静内	1	0.2
北見	1	0.2
千歳	1	0.2
利尻	1	0.2
礼文	1	0.2
不明	28	4.5
なし	144	23.3
サンプル数	619	-

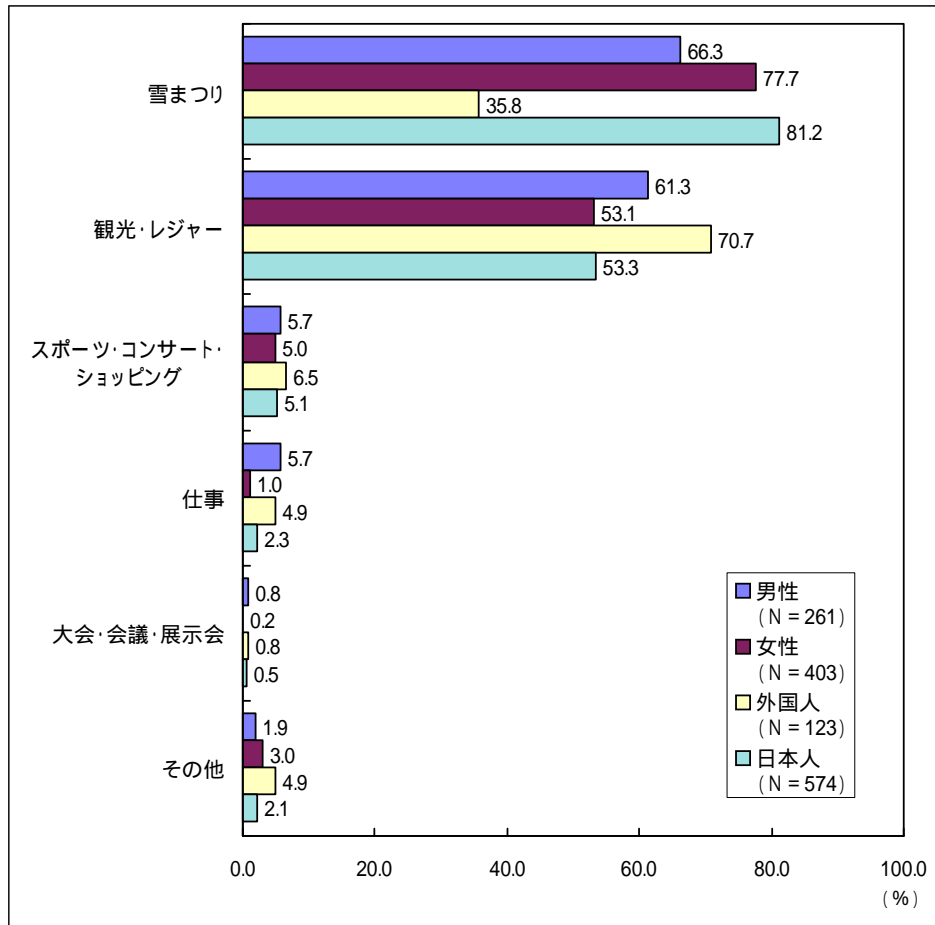
5. 旅行の目的

- 雪まつり期間中の調査ということもあり、旅行の目的については、「雪まつり」を挙げる回答が 73%と最も多く、次いで「観光・レジャー」が 56%となっている。
- 「雪まつり」や「観光・レジャー」が大部分を占める傾向は、属性に関わらず共通した傾向となっているものの、外国人では「雪まつり」を挙げる回答が 36%と、日本人の 81%と比べて、半数以下と少なくなっている。そのほかでは、男性や外国人において「仕事」で来訪するケースがいくつか見られる。

図表Ⅲ-14 旅行の目的（複数回答）



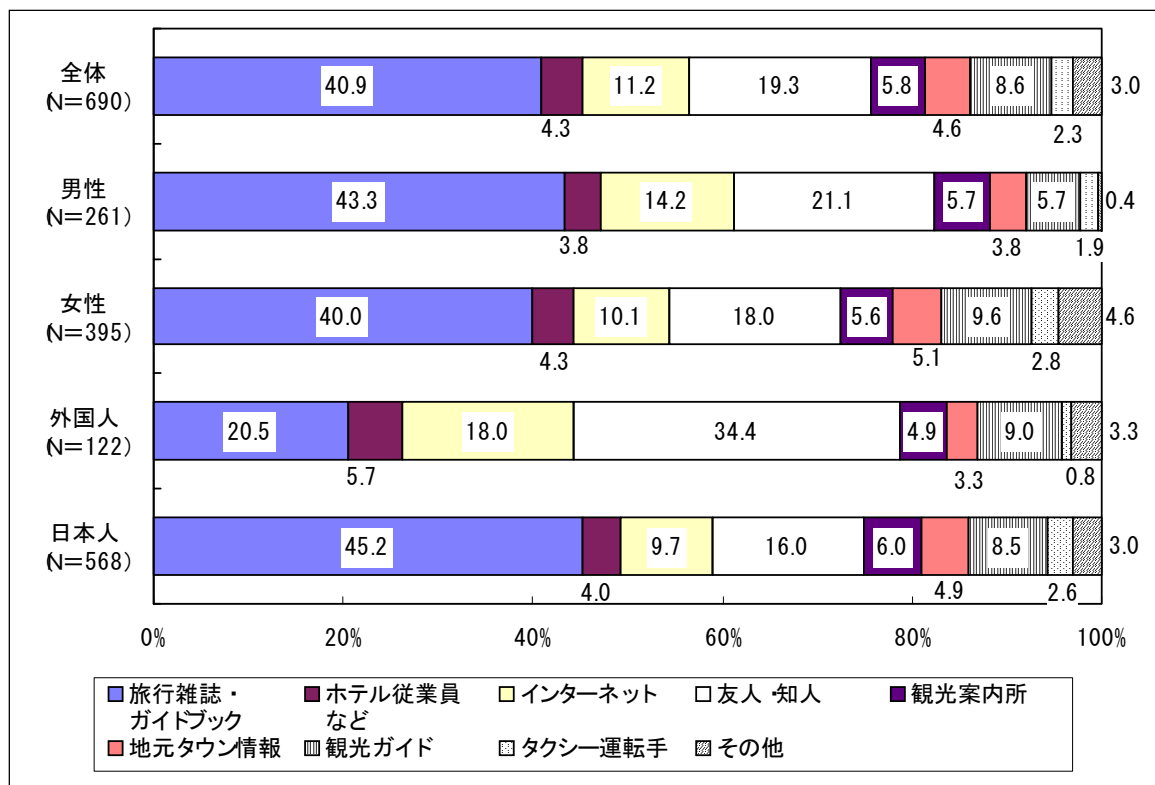
図表Ⅲ-15 性別、外国人・日本人の別にみた旅行の目的（複数回答）



6. 札幌での情報入手の方法

- 来札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」であり、41%となっている。このほかでは「友人・知人」が19%、「インターネット」が11%となっている。
- 男女とも「旅行雑誌・ガイドブック」が4割程度を占めている傾向は同様であるが、男性で「インターネット」「友人・知人」の割合がやや多く、女性で「観光ガイド」の割合がやや多くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人では「友人・知人」の割合が34%と最も多くなっている。また、「旅行雑誌・ガイドブック」については、日本人の45%が最も重視しているのに対して、外国人では21%にとどまっている。一方、「インターネット」については、外国人の割合が18%と多くなっている。

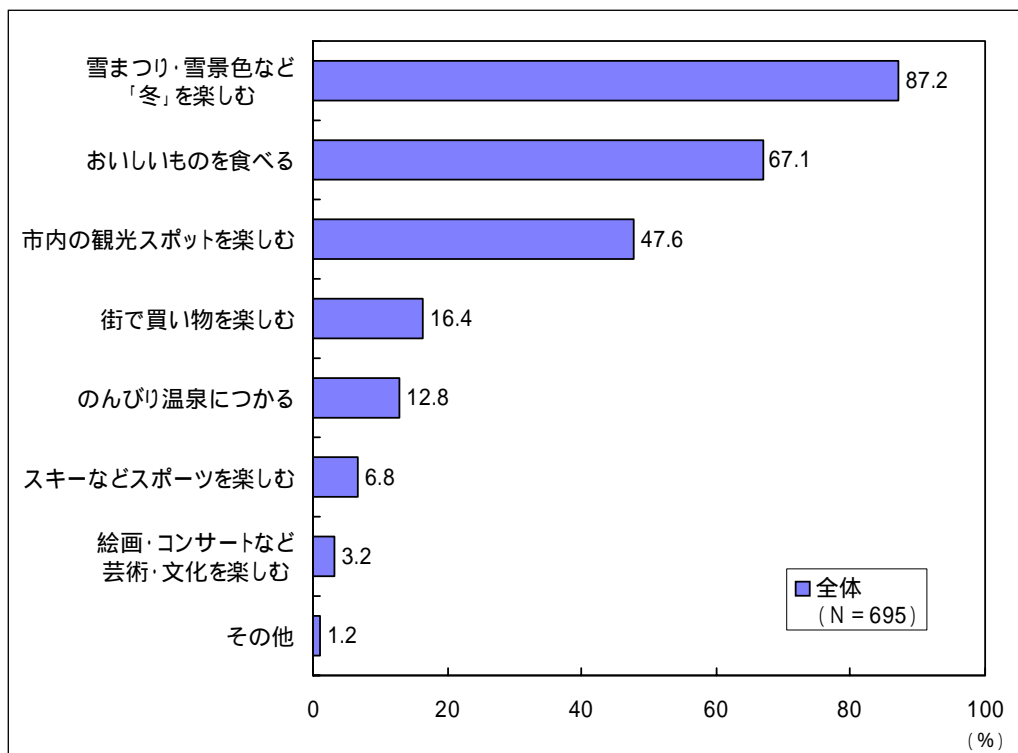
図表Ⅲ-16 情報入手で最も重視したもの



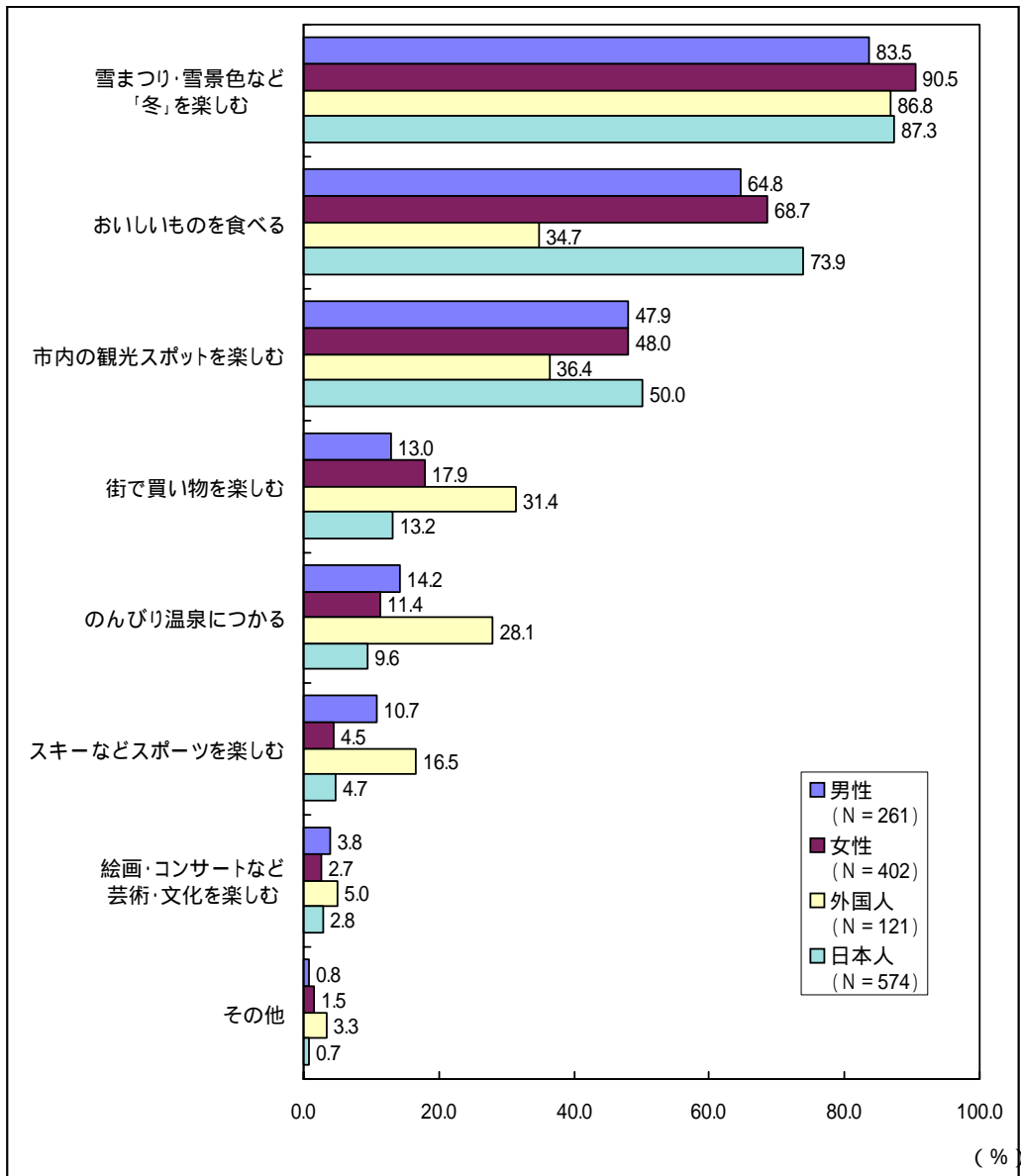
7. 札幌での楽しみ

- 札幌での楽しみは「雪景色、寒さなど『冬』を楽しむ」が 87%と最も多くなっている。次いで「おいしいものを食べる」が 67%、「市内の観光スポットを楽しむ」が 48%と続いており、これら3項目が楽しみを中心になっているといえる。このほかでは、「街で買物を楽しむ」が 16%、「のんびり温泉につかる」が 13%と一定の割合を占めている。
- 性別よる違いをみると、「のんびり温泉につかる」「スキーなどスポーツを楽しむ」などで男性の回答割合が高くなっており、「雪景色、寒さなど『冬』を楽しむ」「おいしいものを食べる」「街で買物を楽しむ」などで女性の回答割合が高くなってきている。
- 外国人・日本人の違いをみると、「雪景色、寒さなど『冬』を楽しむ」が最も多くなっている点は、両者とも同様であるが、日本人の多くが楽しみにしている「おいしいものを食べる」「市内の観光スポットを楽しむ」については、外国人来札客の回答割合はそれほど高くなく、それぞれ 35%、36%となっている。一方、「街で買物を楽しむ」「のんびり温泉につかる」については日本人の回答割合を大きく上回っている。これら2項目は、ともに3割程度の割合を占めており、外国人にとっては主要な楽しみの一つとなっていることがうかがわれる。また、「スキーなどスポーツを楽しむ」についても、日本人の回答割合を上回ることとなっている。

図表Ⅲ-17 札幌での楽しみ（複数回答）

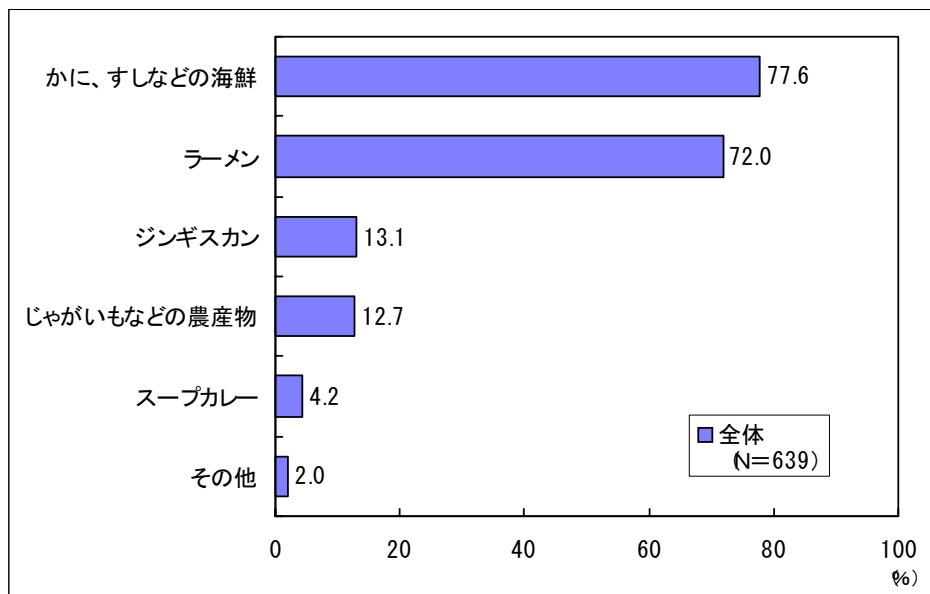


図表Ⅲ-18 性別、外国人・日本人の別にみた札幌での楽しみ（複数回答）

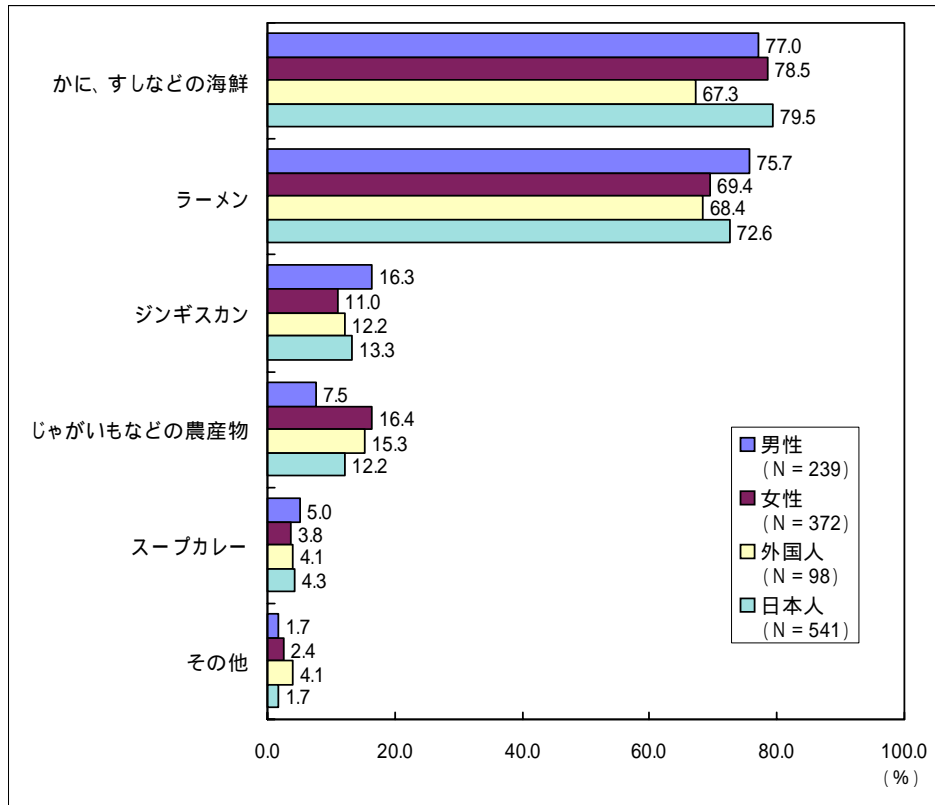


- 「おいしいものを食べる」ことを楽しみにしている来札客が7割近くを占めているが、期待している食べ物として「かに、すしなどの海鮮」や「ラーメン」を挙げる回答が多く、それぞれ78%、72%となっている。また、「ジンギスカン」や「じゃがいもなどの農産物」に期待している来札客も一定程度みられ、ともに10%台となっている。
- 男女とも「かに、すしなどの海鮮」や「ラーメン」の回答割合が多いという傾向は同様であるが、男性では「ジンギスカン」を、女性で「じゃがいもなどの農産物」を回答する割合が多くなっている。
- 外国人・日本人の別についても、全般的な傾向は同様であるが、外国人で「かに、すしなどの海鮮」「ラーメン」「ジンギスカン」を挙げる割合が少なくなっている。
- 実際に、これらの食べ物を食べた来札客に、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9割程度を占めており、来札客の満足度が高いといえる。

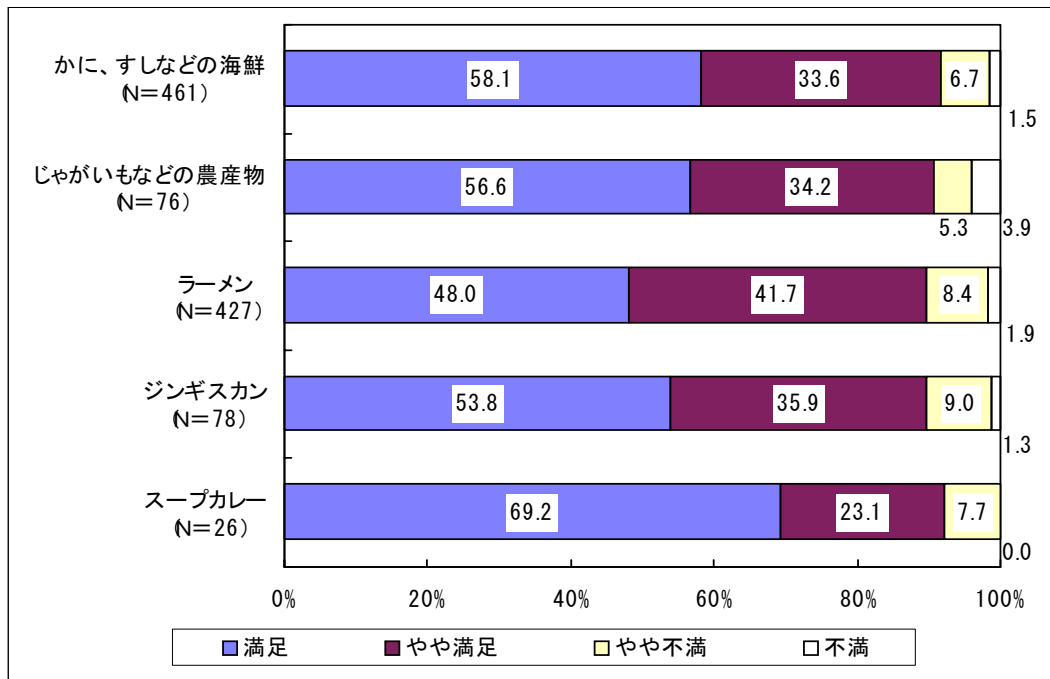
図表Ⅲ－19 期待している食べ物（複数回答）



図表Ⅲ-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）



図表Ⅲ-21 期待している食べ物に対する満足度評価



図表Ⅲ－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、すしなどの海鮮	1.40	1.40	1.39	1.52	1.38
じゃがいもなどの農産物	1.34	1.39	1.32	1.36	1.34
ラーメン	1.26	1.19	1.30	1.20	1.27
ジンギスカン	1.32	1.21	1.42	1.33	1.32
スープカレー（注）	1.54	1.33	1.69	1.50	1.55

注）「スープカレー」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。

※来札客の満足度を、「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。

IV. 来札客の満足度

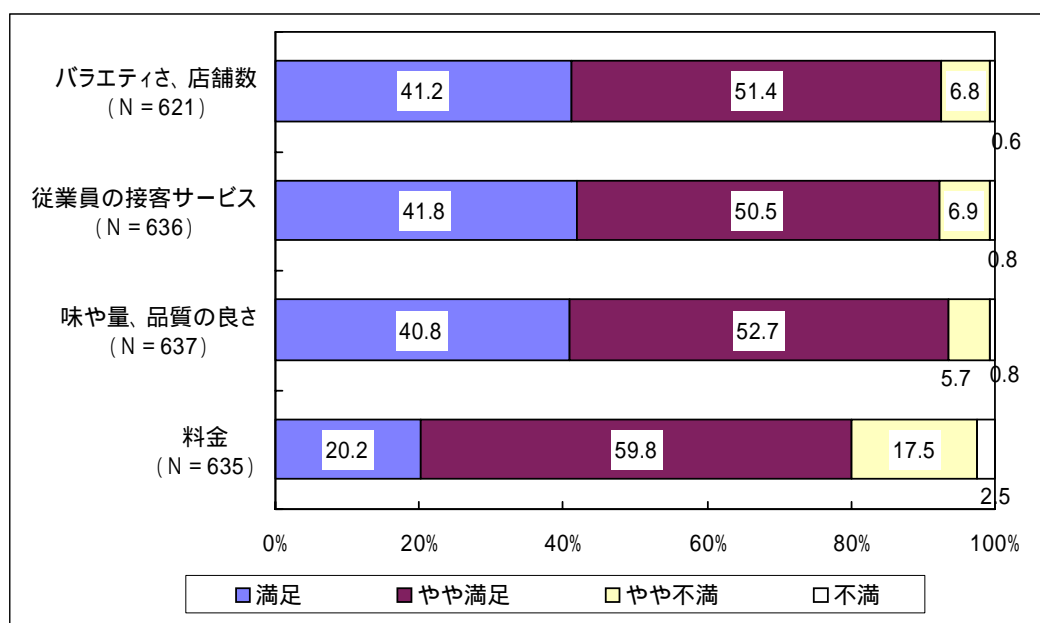
1. 札幌観光の満足度

1) 飲食店

- 来札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割と他の項目よりも少なくなっている。しかも「満足」の割合が他の項目と比べて低く、平均得点※も 0.78 と他の項目を大きく下回っている。
- 性別にみると、男女とも概ね同様の傾向となっているが、男性において「料金」の評価が、女性において「バラエティさ、店舗数」の評価が厳しくなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人の評価は、「従業員の接客サービス」については高くなっているものの、「味や量、品質の良さ」「料金」については厳しい評価となっている。

※来札客の満足度を、「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IV-1 飲食店に対する満足度評価



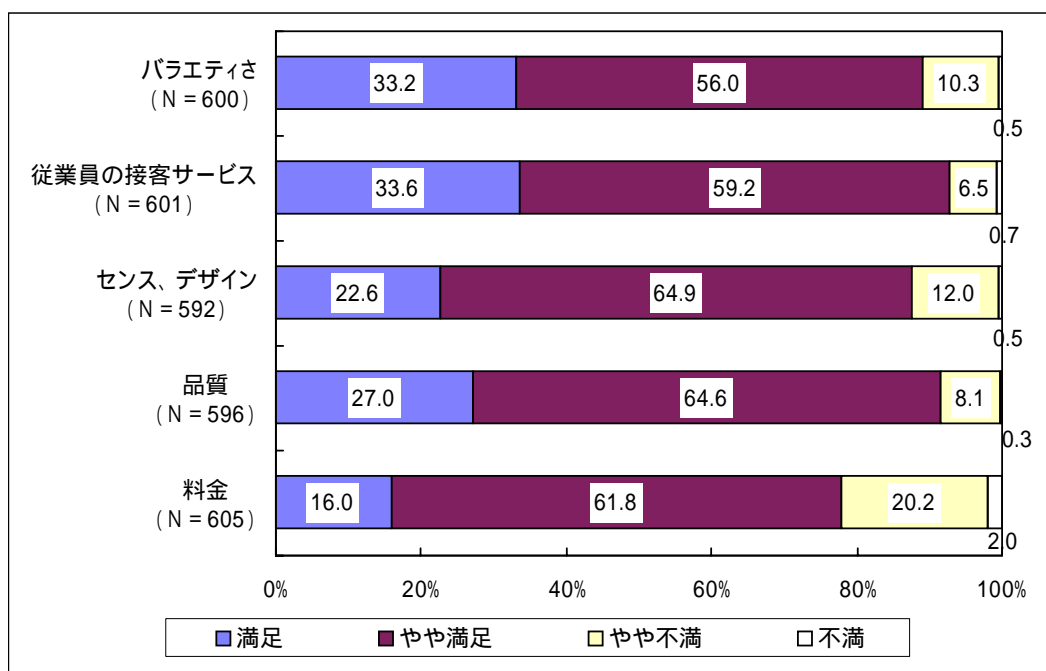
図表Ⅳ－２ 飲食店の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
バラエティさ、店舗数	1.26	1.31	1.21	1.27	1.25
従業員の接客サービス	1.26	1.24	1.26	1.63	1.18
味や量、品質の良さ	1.27	1.30	1.25	1.17	1.29
料金	0.78	0.64	0.87	0.54	0.82

2) おみやげ品

- 来札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、デザイン」、「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割を下回っており、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0.70とかなり低くなっている。また「センス、デザイン」についても0.97と他の項目と比べて低く、来札客からは、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、なかでも「料金」「バラエティさ」の評価がより厳しくなっている。
- 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評価が厳しくなっており、平均得点も日本人の0.77を大きく下回る0.28となっている。

図表Ⅳ－3 おみやげ品に対する満足度評価



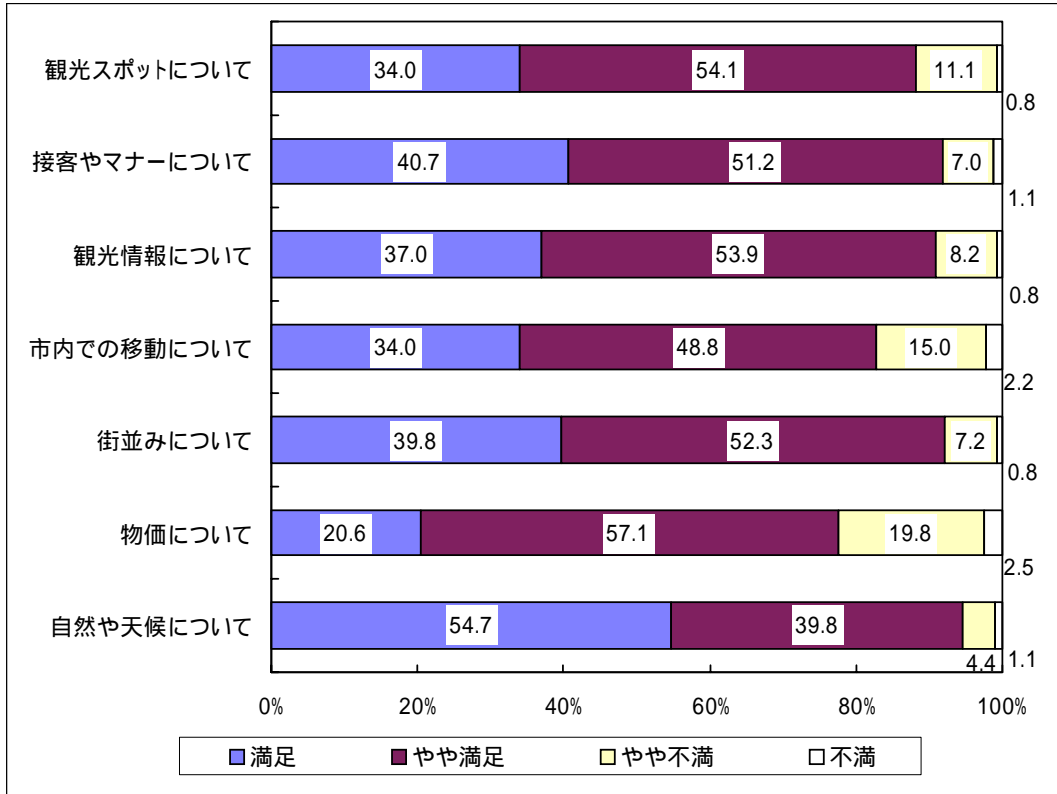
図表Ⅳ－４ おみやげ品の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
バラエティさ	1.11	0.99	1.17	1.12	1.11
従業員の接客サービス	1.19	1.13	1.21	1.55	1.12
センス、デザイン	0.97	0.90	1.02	1.11	0.95
品質	1.10	1.07	1.11	1.11	1.10
料金	0.70	0.53	0.79	0.28	0.77

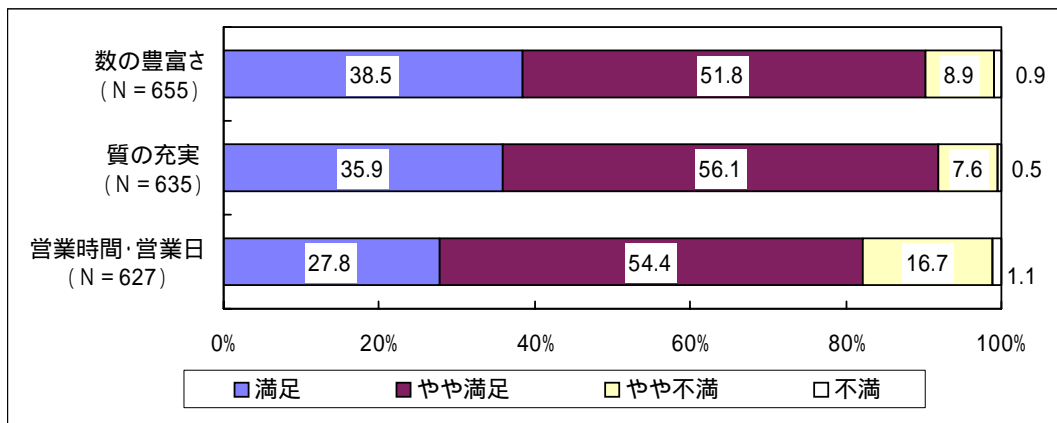
3) 観光地としての評価

- 札幌の観光地としての評価についてみると、満足派の多い項目として「景観・自然」(98%)、「観光施設での接客」(96%)、「宿泊施設での接客」(95%)、「店舗での接客」(94%)、「市内のきれいさ、清潔さ」(94%)、「市民のもてなし、マナー」(94%)、などが挙げられる。
- 一方、満足派の少ない項目として、「交通費・飲食費・宿泊費・買物料金」(77%)、「施設利用料金」(78%)、「交通の便や移動のしやすさ」(82%)、観光スポットの「営業時間・営業日」(82%)、「道路交通のマナー」(84%)、「観光スポットへの案内表示・案内板」(84%)などが挙げられる。
- 各評価項目を、①観光スポット、②接客やマナー、③観光情報、④市内での移動、⑤街並み、⑥物価、⑦自然や天候、の7つに分類すると、全般的に②接客やマナー、⑤街並み、⑦自然や天候で評価が高く、④市内での移動、⑥物価で評価が低くなっている。なお、②接客やマナーについては、各項目が概ね高い評価を得ているものの、「道路交通のマナー」の評価が低くなっている。
- そのほか、①観光スポットの評価に関しては、「数の豊富さ」「質の充実」の評価が比較的高くなっている一方で、「営業時間・営業日」の評価が低くなっている。
- 性別にみると、ほとんどの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「施設利用料金」「道路交通のマナー」「観光スポットの案内表示・案内板」「タクシー運転手の接客」「交通の便や移動のしやすさ」が挙げられる。
- 外国人・日本人の別にみると、多くの項目で外国人の評価が高く、なかでも「道路交通のマナー」「店舗での接客」「夜の風紀や安全」「交通の便や移動のしやすさ」については日本人の評価を大きく上回っている。一方、⑥物価、⑦自然や天候に関連する項目については外国人の評価が厳しくなっている。

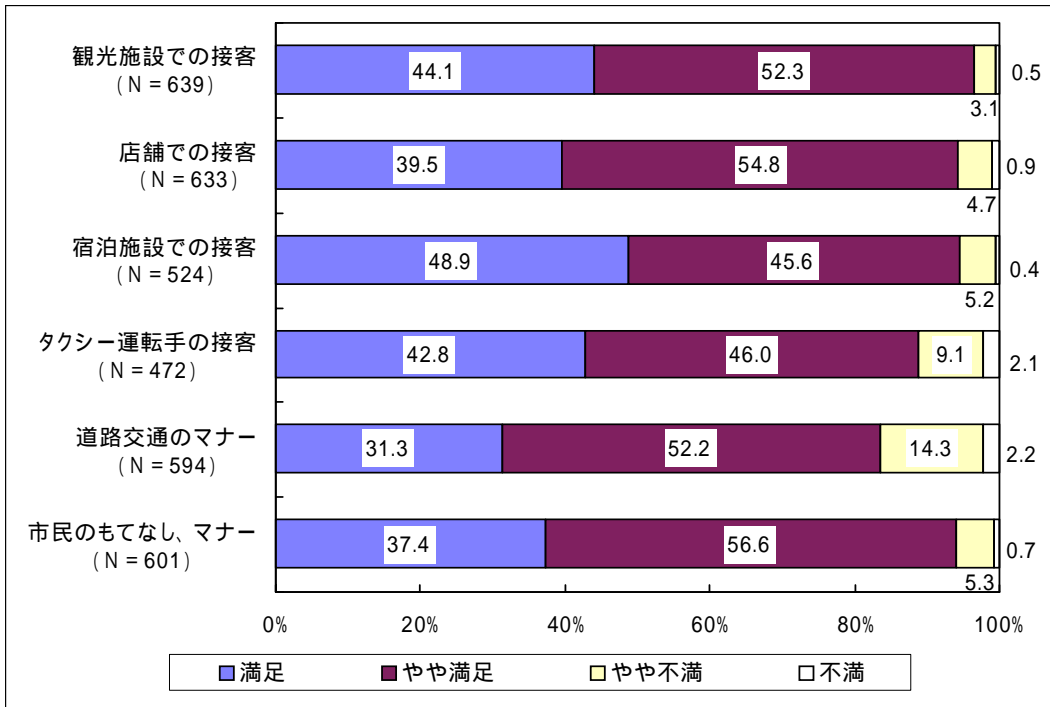
図表Ⅳ－５ 観光地としての満足度評価（７分類）



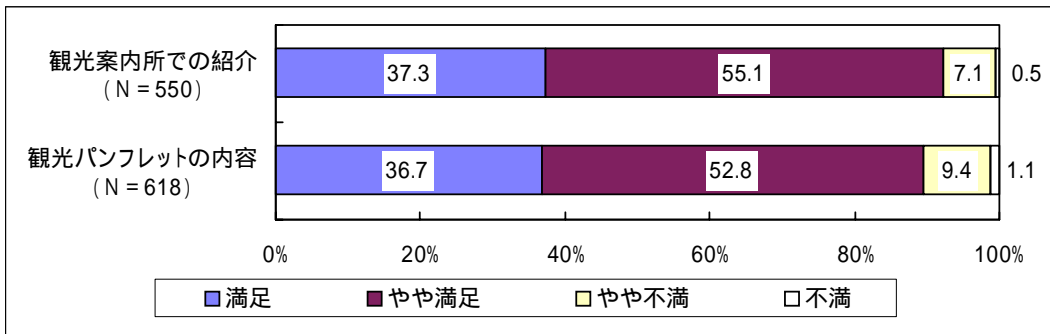
図表Ⅳ－６ 観光地としての満足度評価（観光スポットについて）



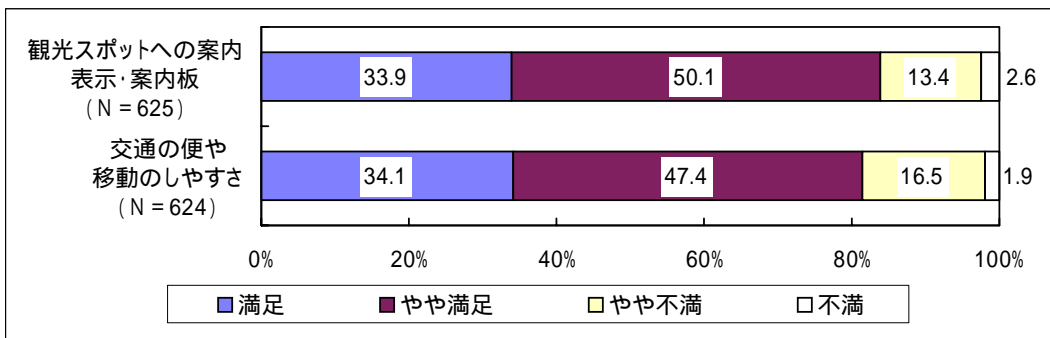
図表Ⅳ－７ 観光地としての満足度評価（接客やマナーについて）



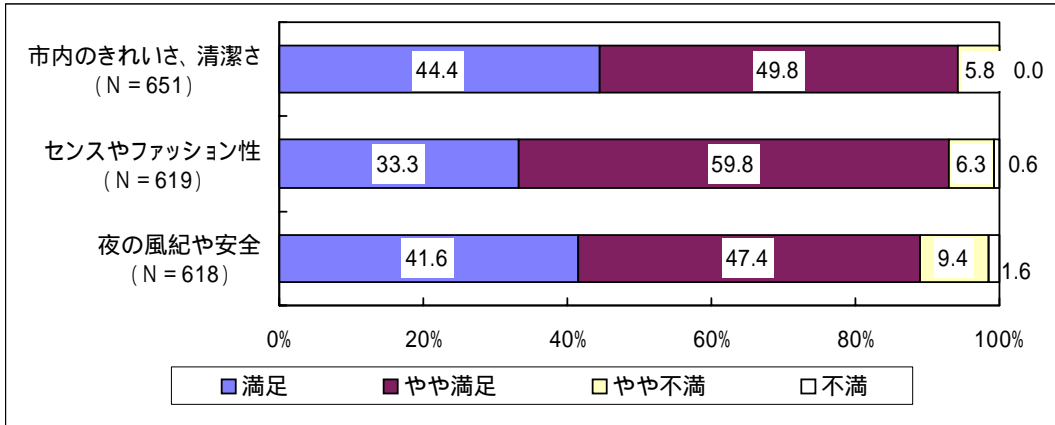
図表Ⅳ－８ 観光地としての満足度評価（観光情報について）



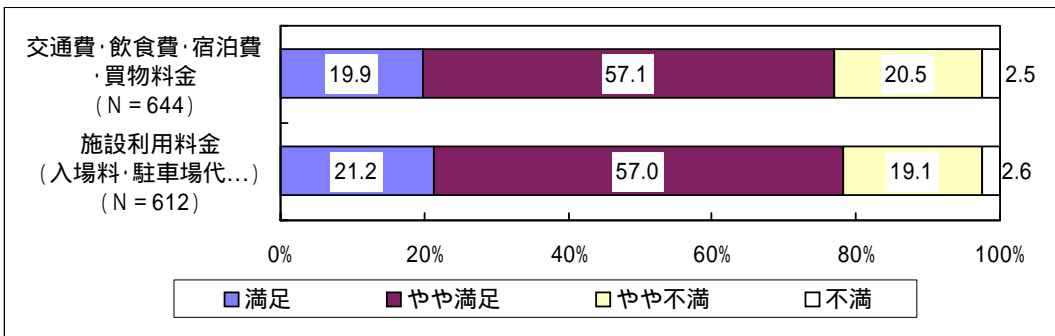
図表Ⅳ－９ 観光地としての満足度評価（市内での移動について）



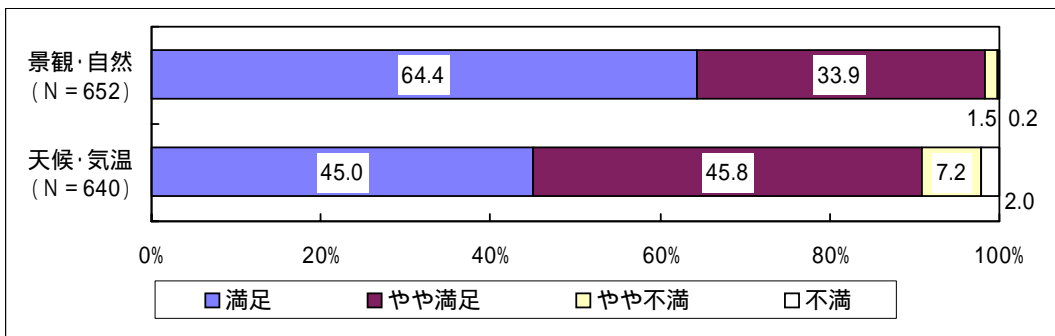
図表Ⅳ－10 観光地としての満足度評価（街並みについて）



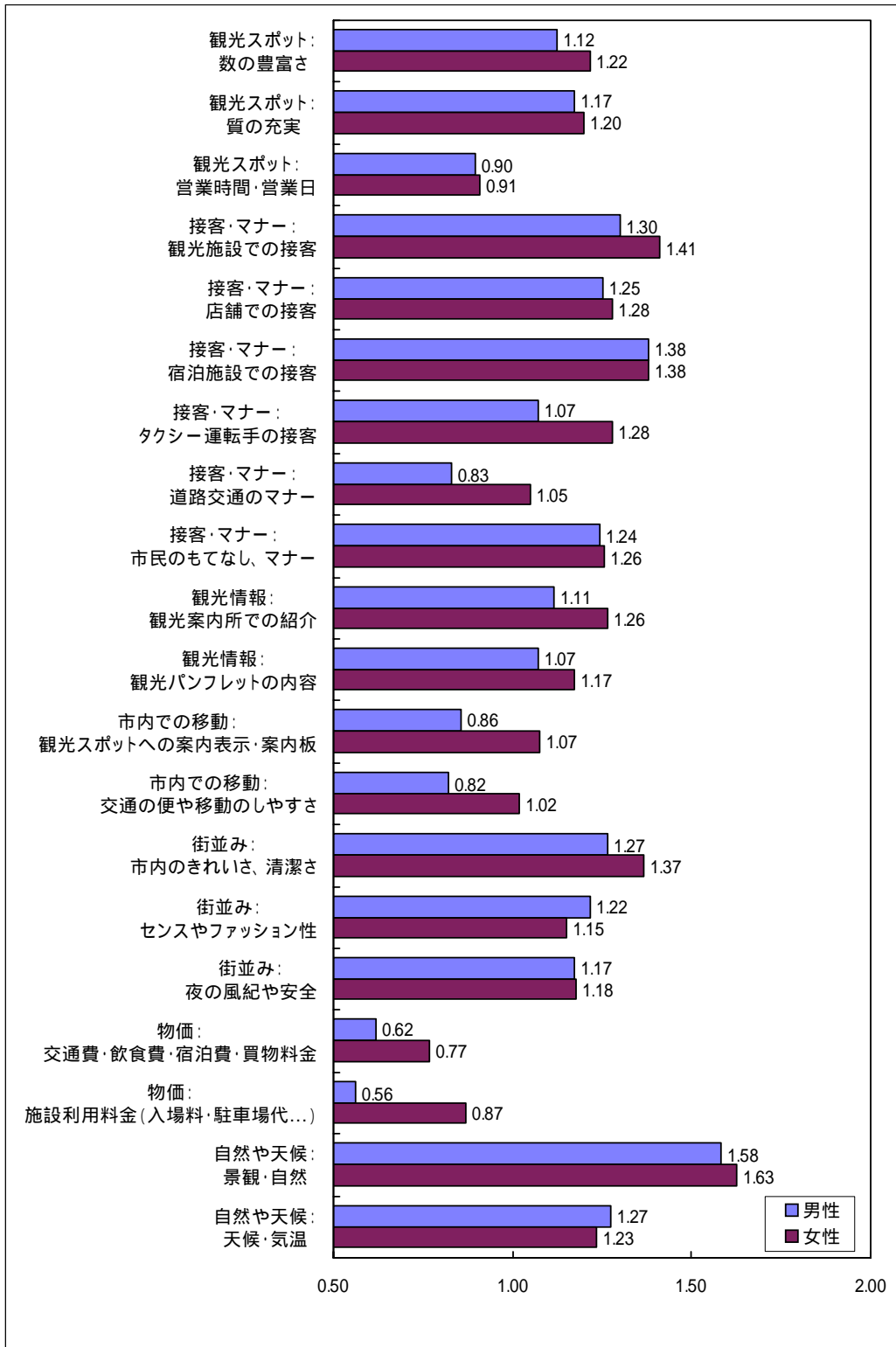
図表Ⅳ－11 観光地としての満足度評価（物価について）



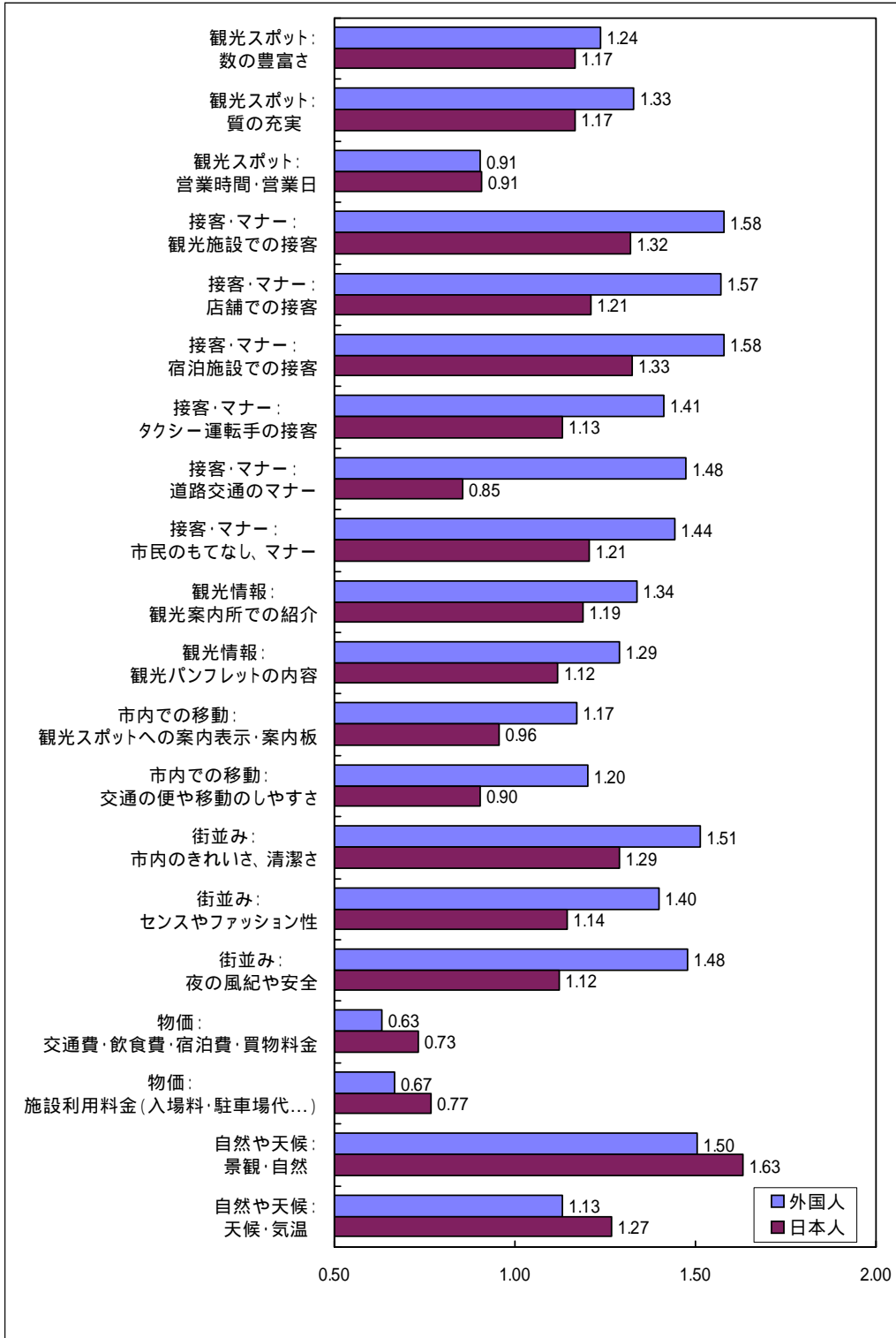
図表Ⅳ－12 観光地としての満足度評価（自然や天候について）



図表Ⅳ-13 男女別にみた観光地としての評価に対する平均得点

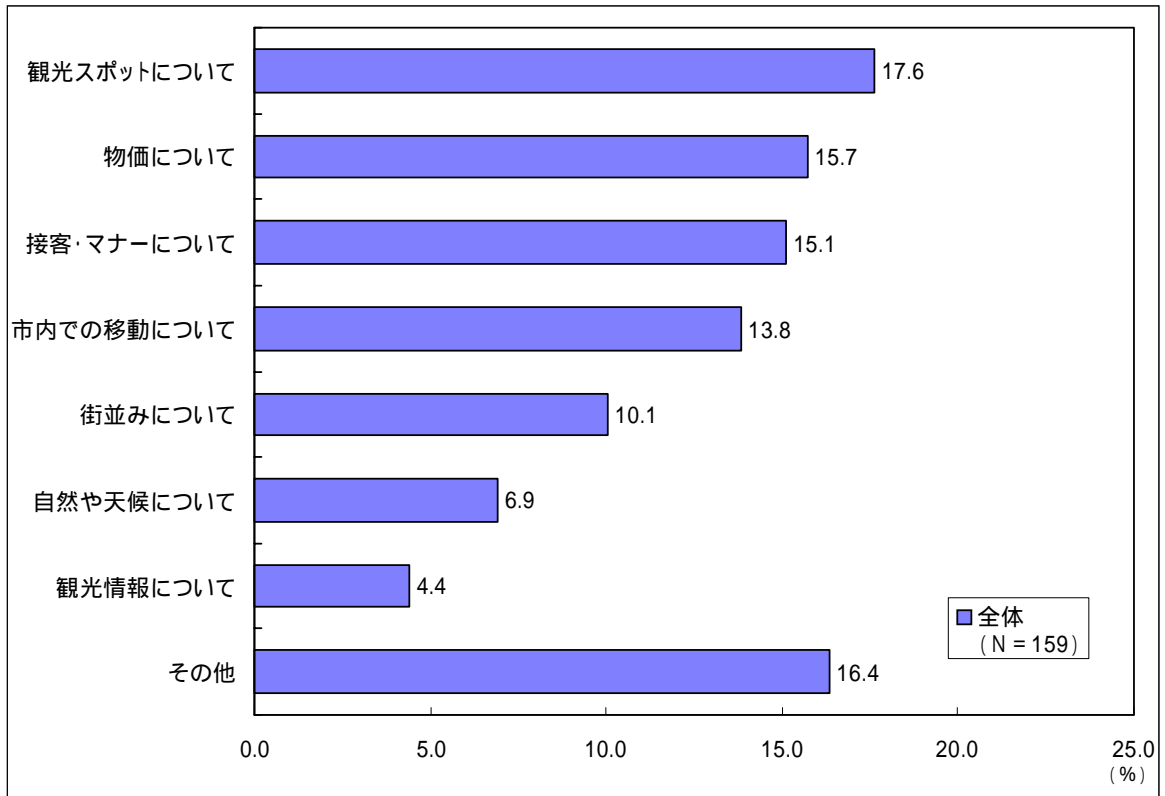


図表Ⅳ-14 外国人・日本人の別にみた観光地としての評価に対する平均得点



- なお、アンケート回答者には「観光地としての評価」に挙げた項目のなかから、「がっかりしたこと」「うれしかったこと」があれば、それぞれ一つずつを挙げてもらった。
- 「がっかりしたこと」に回答があった来札客は 159 名であり、観光スポットに関連する項目を挙げる回答が 18%と最も多くなっている。次いで物価に関連する項目が 16%、接客やマナーに関連する項目が 15%、市内での移動に関する項目が 14%と続いている。
- なお、個別の項目で「がっかりしたこと」への回答割合が多かったものは、物価のうち「交通費・飲食費・宿泊費・買物料金」(13%)、観光スポットのうち「営業日・営業時間」(9%)、市内での移動のうち「交通の便や移動のしやすさ」(8%) などとなっている。
- 全体的に「がっかりしたこと」として挙げられる項目は多岐に渡っており、「その他」とする回答も 16.4%ほどみられる。
- 「うれしかったこと」に回答があった来札客は 266 名であり、自然や天候に関連する項目を挙げる回答が 39%と最も多くなっている。次いで接客やマナーに関連する項目が 19%、観光スポットに関連する項目が 12%と続いている。
- なお、個別の項目で「うれしかったこと」への回答割合が多かったものは、自然や天候のうち「景観・自然」(28%)、同じく「天候・気温」(11%)、接客やマナーのうち「市民のもてなし、マナー」(6%) などとなっている。

図表Ⅳ－15 来札客がっかりしたこと

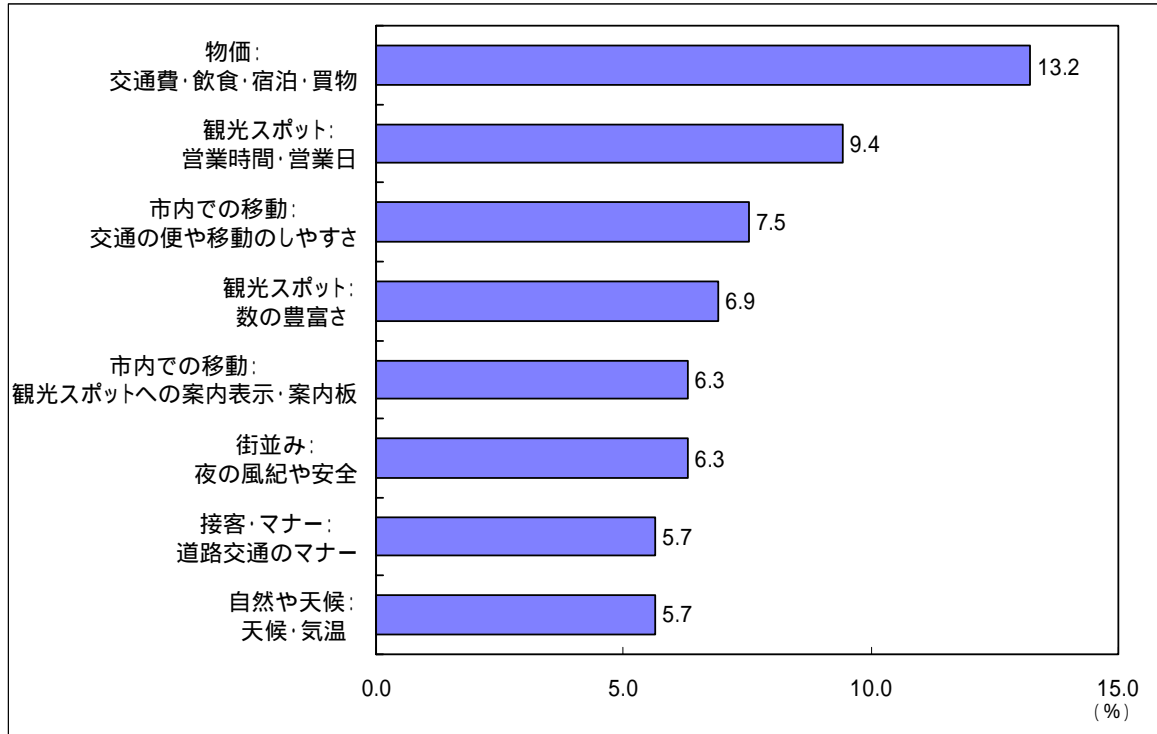


図表Ⅳ－16 性別、外国人・日本人の別にみたがっかりしたこと

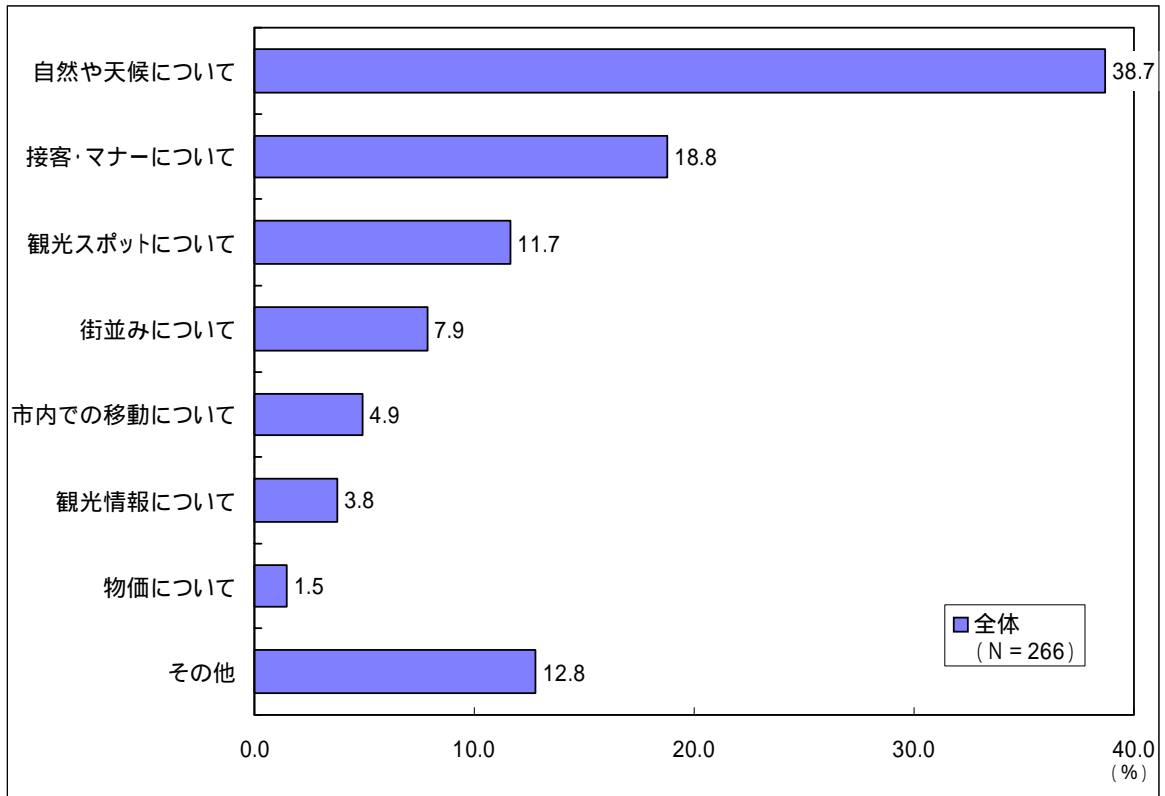
	全体 (N = 159)	男性 (N = 66)	女性 (N = 88)	外国人 (N = 21)	日本人 (N = 138)
観光スポットについて	17.6	21.2	15.9	23.8	16.7
物価について	15.7	16.7	14.8	19.0	15.2
接客・マナーについて	15.1	12.1	15.9	14.3	15.2
市内での移動について	13.8	18.2	11.4	14.3	13.8
街並みについて	10.1	7.6	12.5	19.0	8.7
自然や天候について	6.9	9.1	5.7	0.0	8.0
観光情報について	4.4	4.5	4.5	9.5	3.6
その他	16.4	10.6	19.3	0.0	18.8

注) 外国人の回答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が、ここでは参考資料として挙げた。

図表Ⅳ－17 来札客ががっかりしたこと（個別項目）



図表Ⅳ－18 来札客がうれしかったこと

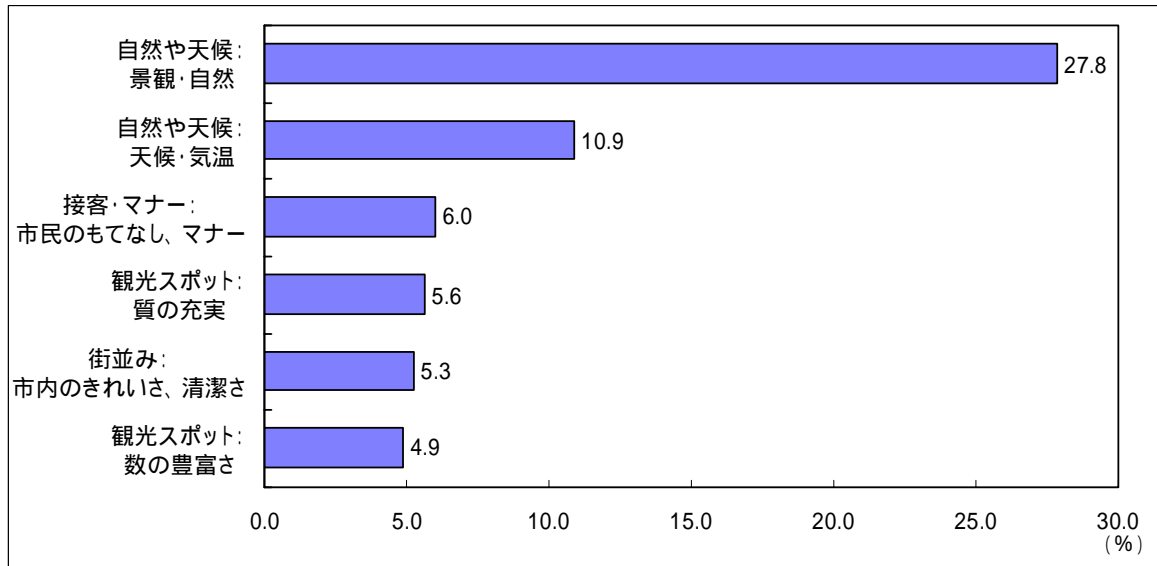


図表Ⅳ－19 性別、外国人・日本人の別にみたうれしかったこと

	全体 (N = 266)	男性 (N = 91)	女性 (N = 163)	外国人 (N = 39)	日本人 (N = 227)
自然や天候について	38.7	37.4	41.7	23.1	41.4
接客・マナーについて	18.8	26.4	14.7	35.9	15.9
観光スポットについて	11.7	12.1	10.4	10.3	11.9
街並みについて	7.9	8.8	8.0	12.8	7.0
市内での移動について	4.9	3.3	6.1	0.0	5.7
観光情報について	3.8	2.2	4.9	10.3	2.6
物価について	1.5	2.2	1.2	2.6	1.3
その他	12.8	7.7	12.9	5.1	14.1

注) 外国人の回答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が、ここでは参考資料として挙げた。

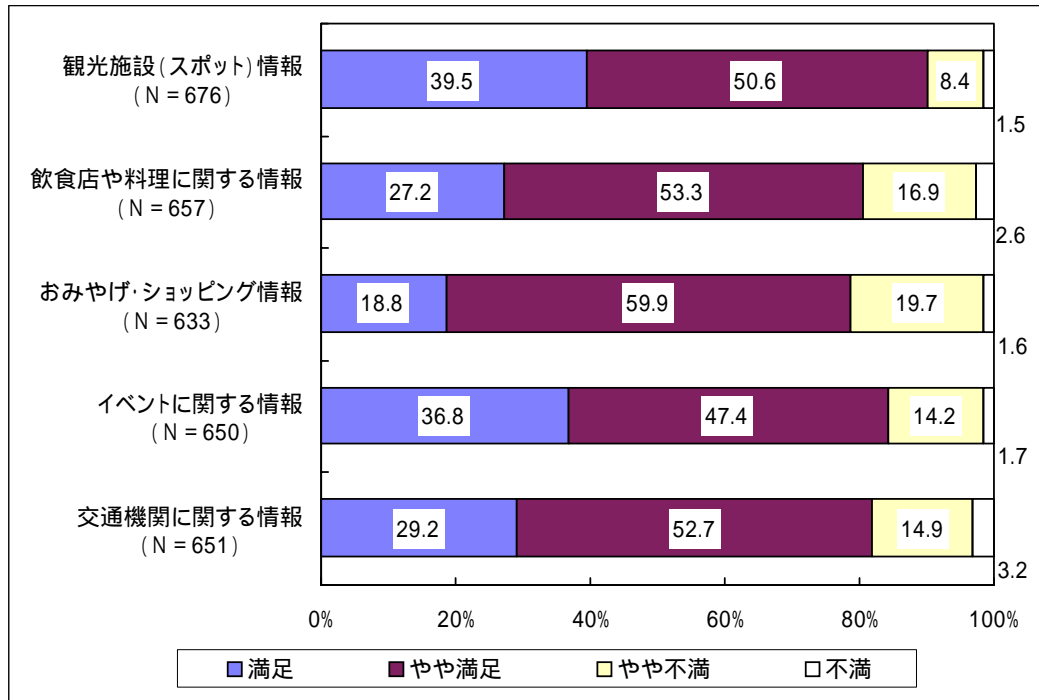
図表IV-20 来札客がうれしかったこと（個別項目）



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。
- そのほかの「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8割前後にとどまっている。とりわけ「おみやげ・ショッピング情報」については、「満足」とする回答が19%と他の項目と比べて少なく、評価が厳しくなっている。
- 平均得点から各項目の評価についてみると、「飲食店や料理に関する情報」「おみやげ・ショッピング情報」「交通機関に関する情報」の平均得点が1.00を下回っている。なかでも「おみやげ・ショッピング情報」については平均得点が0.75と低く、厳しい評価を得ている。
- 性別にみると、一般的に男性からの評価が厳しく、特に「おみやげ・ショッピング情報」、「イベントに関する情報」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、一般的に外国人の評価が厳しくなっている。なかでも「おみやげ・ショッピング情報」については日本人との差が最も大きくなっている。

図表IV-21 情報入手に対する満足度評価



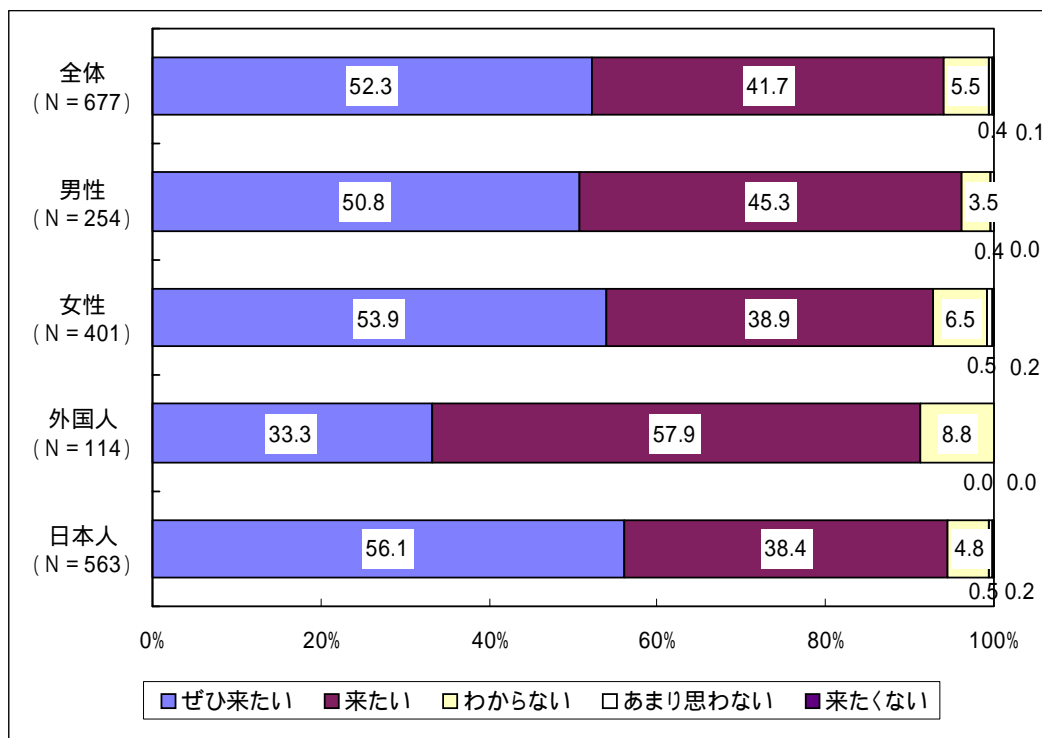
図表Ⅳ－22 情報入手の評価に対する平均得点

	全体	男性	女性	外国人	日本人
観光施設(スポット)情報	1.18	1.14	1.19	1.16	1.19
飲食店や料理に関する情報	0.86	0.88	0.82	0.77	0.87
おみやげ・ショッピング情報	0.75	0.60	0.82	0.60	0.78
イベントに関する情報	1.03	0.90	1.09	0.99	1.04
交通機関に関する情報	0.90	0.78	0.94	0.95	0.89

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52%、「来たい」が42%となっており、ほとんどの来札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来札客は1%に満たない割合となっている。
- こうした傾向は、性別に関わらず共通しているが、女性で「わからない」とする回答がやや多くなっている。また、再訪意向の内訳をみると、男性で「来たい」とする回答がやや多く、女性で「ぜひ来たい」とする回答がやや多くなっている。
- 外国人・日本人の別にみると、外国人については、「ぜひ来たい」とする回答こそ、33%と少なくなっているが、「来たい」とする回答が6割近くを占めており、再訪の意向を示す割合は9割を超えている。そのほかの回答についても「わからない」が全てであり、「あまり思わない」や「来たくない」といった否定的な意見はみられなかった。

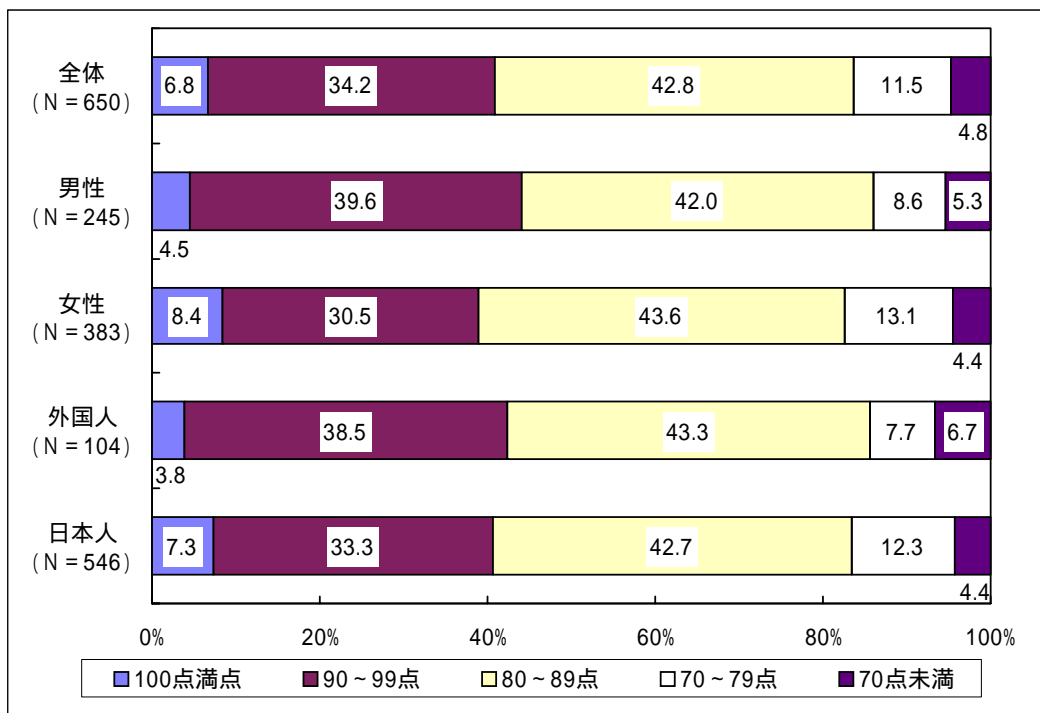
図表IV-23 札幌への再訪意向



4. 観光都市としての札幌の採点

- 来札客に、観光都市として札幌を採点してもらった結果、「70点未満」はわずか5%足らずであり、「80～89点」や「90～99点」といった高い点数をつける来札客が、それぞれ43%、34%を占めている。また「100点満点」をつける来札客も7%ほどみられ、「80点以上」と評価した来札客は8割を超えている。平均得点は83.6点であり、札幌は観光都市としての評価が高いといえる。
- 性別にみると、男性からの評価がやや高く、「80点以上」と評価した割合は女性よりもやや多くなっている。特に「90～99点」との評価が多く、女性を1割近く上回っている。
- 外国人・日本人の別にみると、「80点以上」と評価した割合は、外国人がやや多くっており、外国人からの評価がやや高くなっている。

図表Ⅳ-24 観光都市としての札幌の採点結果

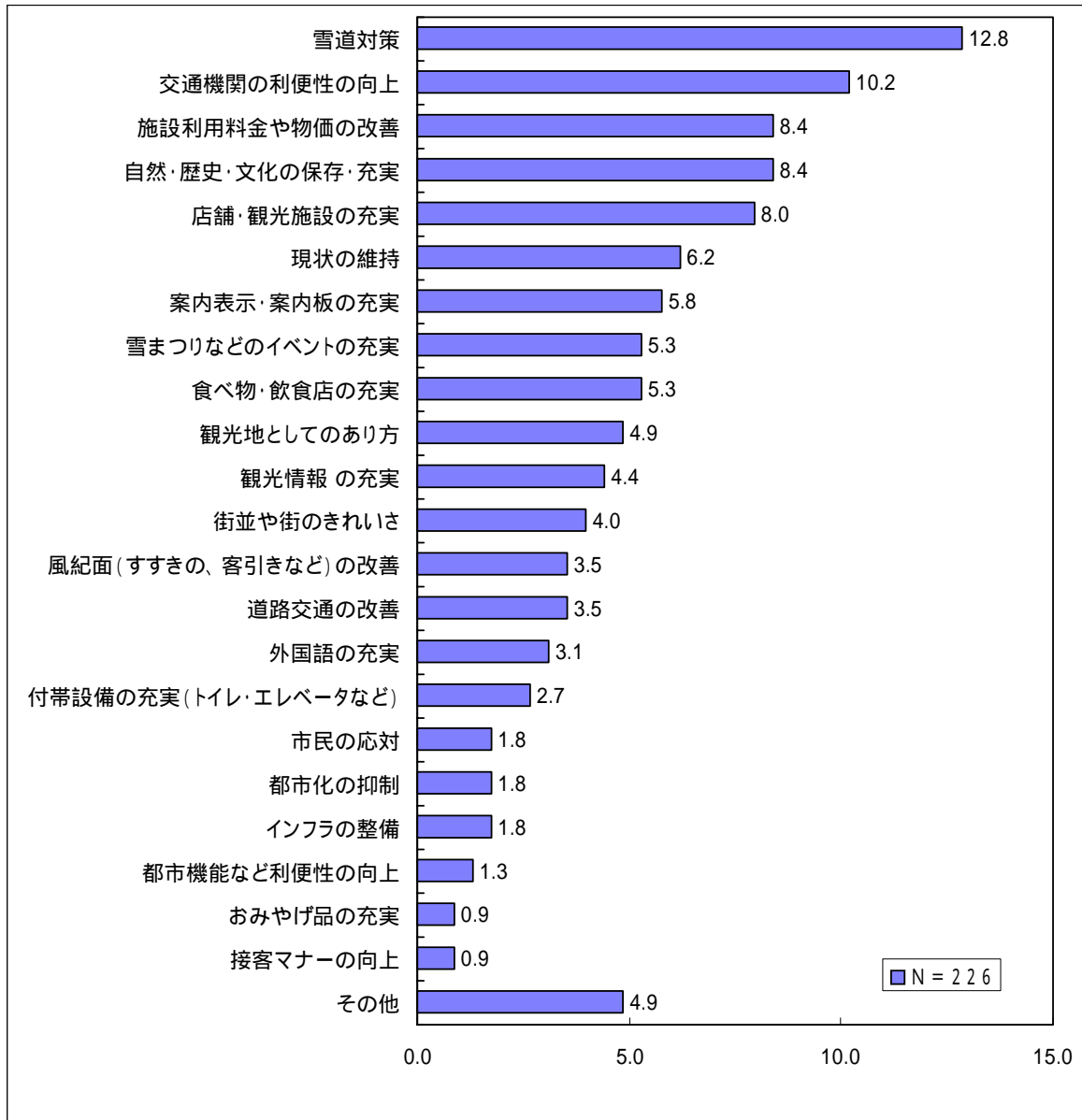


5. 来札客の感想

1) 来札客が「札幌に望むこと」

- アンケート調査では、来札客が抱いた札幌への感想として、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。
- 来札客が「札幌に望むこと」の代表的な意見として、「雪道対策」「交通機関の利便性の向上」「施設利用料金や物価の改善」「自然・歴史・文化の保存・充実」「店舗・観光施設の充実」などが挙げられる。
- 「雪道対策」については、冬という季節性もあり、最も意見が多くみられた。具体的には歩道が滑らないように何らかの対策をしてほしいといった意見や、もっと歩道の除雪をしてほしいといった意見がある。また、車道についてもロードヒーティングなどで車の運転をしやすくしてほしいという意見もみられる。
- 「交通機関の利便性の向上」については、漠然とした意見が多かったが、具体的なところでは、交通機関の利用案内や路線図などを詳細にしてほしいといった意見や、観光施設へ向かうバスなどの増便を望む意見がみられた。そのほか、特徴的なところでは、他都市へ向かう交通機関の充実を望む意見がみられた。
- 「施設利用料金や物価の改善」については、おみやげ品や飲食料金に関する不満が多く、特に水産物の値段に言及する意見が多くみられた。そのほかでは、宿泊料金や入場料などの施設利用料金に関する意見や、地下鉄の料金に関する意見もみられた。
- 「自然・歴史・文化の保存・充実」については、特に自然に関する意見が多く、今後も自然を残してほしいといった意見が中心であった。
- 「店舗・観光施設の充実」については、観光施設に関する意見が多く、数そのものを増やしてほしいといった意見のほか、観光施設の営業日・営業時間の延長などソフト面の改善を望む意見がみられた。また、宿泊施設に関しては、数の増加や、大浴場・温泉などの設備を望む意見などがみられる。
- そのほか特徴的なものとして、観光客向けの案内表示・案内板の充実を望む意見や、観光関連情報の充実を望む意見、すすきのや客引きなど風紀の改善を望む意見、車の交通マナーの改善を望む意見などがみられる。
- なお、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比較的多くみられる。

図表Ⅳ－25 来札客が「札幌に望むこと」の回答内訳



来札客が札幌に「望むこと」（具体的な事例のみ抜粋）

○雪道対策

- ・雪で滑るので歩道に滑らない工夫を増やしてほしい。
- ・雪道の歩きにくさ。もっと歩道の除雪をやってほしい。
- ・歩道の除雪されている所とされていない所の差が大きく、段差が大きい。高齢者や障害者が歩くのが大変だと思う。
- ・市内だけでも、道路をロードヒーティングにして道外の人間でも車で走りやすくしてほしい。

○交通機関の利便性の向上

- ・交通機関の利用案内をもっと詳細にしてほしい。
- ・地下鉄、市電の表示されている地図がほしい。できればバスも。公共交通を使いたい。
- ・地下鉄の地図がいろんな所に置いてあればいいと思います。〇〇へ行くには、〇〇線、〇〇駅下車と細かく書いてあれば最高です。
- ・観光施設を巡廻するバスや定期観光バスの本数をもっと増やしてほしい。
- ・主な観光地に行く場合、あらかじめバスの料金などの提示をして欲しい。
- ・雪が影響しない公共交通をもっと増やしてほしい。
- ・交通機関同士の連携がもっと良くなるといいと思う。
- ・他の都市への早くて安い交通手段。

○施設利用料金や物価の改善

- ・洒落たホテルを増やすこと、また宿泊料理が魅力的であること。東京からの運賃がかなり負担となるので、道内に着いたら出来る限りエコノミーで楽しめるようにしてほしい。ツインで8000円くらい。
- ・展望台などの観光地の入場料金を安くしてほしい。
- ・温泉に入りたかったのですが、1800円とかで高いなあと思いあきらめました。安い所は駅から歩くので観光客は車とかないし湯冷めしてしまいます。駅近くの温泉があるとパーフェクトですね。
- ・札幌に限らないと思いますが、「カニ」等おみやげの値段が信用できない。対策を。
- ・海産物が少し高い。もっと安いところがあるかと思った。
- ・観光スポットの飲食代を安くしてほしい
- ・地下鉄は大変便利なのですが、一区間の料金が高い。いつも一日券を利用して

います。

○自然・歴史・文化の保存・充実

- ・自然を壊さないでほしい。時計台も周りにビルが建ちすぎ、前にきた時の方が情緒があって良かった。
- ・自然を残しつつ、観光都市として発展してほしい。キレイな街を保ってほしいです。
- ・ずっと自然と都会が調和した街であってください。
- ・いつまでも文化財を守っていてほしい。

○店舗・観光施設の充実

- ・想像したより観光スポットが少ないのが残念。
- ・半日くらいで見物できる所がもっと多いと良いと思いました。
- ・観光地やレジャースポットをいくつか連携させて、もっとお得で楽しめるようにしたらいろいろな所に行きやすい。
- ・観光施設の営業時間の延長。
- ・行きたかった観光スポットが、土日が休館で残念だった。是非冬の間でも開館してほしい。
- ・市内中心部のホテルが少ない。

○現状の維持

- ・悪い所はまだ見当たりません。丁寧な案内やサービスに満足しています。交通についても多少の待ち時間で色々な所に行けるようになっていて満足です。
- ・今のままの札幌をずっと残して行ってほしい。
- ・いつまでも雪まつりを続けてください。
- ・イベントに合わせた皆さんの取組みがとてもよく楽しむことができました。これからもこのまま頑張っていたいただければと思います。

○案内表示・案内板の充実

- ・市内観光スポットへの案内板等がもっとたくさん細かくあると分かりやすいと思う。
- ・初めて来て道に迷ったことがあったので、案内表示を詳しく書いてほしい。
- ・雪まつり会場への案内を、もっと多く表示してほしいです。
- ・街路の街区名。歩行者の目で確認できる表示がない。
- ・案内板を観光客にわかりやすく道路に大きく表示してほしい。

- ・ 標識が分かりにくい。交差点等大きくしてほしい。

○雪まつりなどのイベントの充実

- ・ 雪まつり会場の閉場時間がもう少し長く（夜12時頃）まで、あれば良い。ゆっくりできるので。
- ・ 雪まつりのライトアップはもう少し時間延長してほしい
- ・ 雪まつり時のトイレが少ない。
- ・ 雪まつりのバラエティ化。見るだけでなく参加型のお祭りにしてほしい。
- ・ 楽しいイベントをたくさん作ってください。

○食べ物・飲食店の充実

- ・ 美味しい海産物。
- ・ 美味しいラーメン。
- ・ 飲食店（食事処）でカニ、魚をおいしく食べさせてほしい。
- ・ 飲食店の数を増やしてほしい。

○観光地としてのあり方

- ・ 札幌だけにしかできないことをやってほしい…。せっかく北海道まで来たのにショッピングなどが関東（横浜）とさほど変わらない。
- ・ 本州にはない「広さ」がある。いつも外国の街に来たような印象を受ける。そういう自負を持ち続けてほしい。
- ・ 無理なことをせず、あまり商売本位になってほしくない。
- ・ もっとオールシーズン観光が出来ることをアピールした方が人が来るのでは？

○観光情報の充実

- ・ 地元の方々が訪れる名所をガイドブックとして空港や駅に配布してほしい。
- ・ 京都のタクシーのようにタクシー運転手にガイドなどをしてもらおうと、地元のことや歴史などが分かりやすい。また、隠れた名店なども教えてもらおうとありがたい
- ・ 観光スポットなどへの交通手段、価格、割り引きチケットなどの情報がパンフレットや駅などに分かりやすく表示されていると、より色々なことをもっと便利に楽しめそうと思いました。
- ・ もっと体系的な情報の提供システムがあれば良いと思う。色々な場所に行きやすくなるはず。
- ・ 駅に来たら食事処、観光地が分かると良い。

○街並や街のきれいさ

- ・観光スポットの周りのビルが雰囲気を損なわないように留意してほしい。
- ・雪道が少し汚い。
- ・雪まつりでポイ捨てが多く、ボランティアみたいな人たちが活動していたので何とかしてほしいです。せっかくきれいなものがあるのに。

○風紀面（すすきの、客引きなど）の改善

- ・ススキノのお店の勧誘のエゲツなさがちょっと嫌。あれも見物？
- ・初めての1泊で評価が難しいが、ススキノの風紀、特に夜が怖いので改善してほしい。

○道路交通の改善

- ・車の交通ルールが悪く、ごく自然に横断歩道に止まっている車が多かったことがショックでした。
- ・交通マナーの改善。車が止まってくれなくて轢かれそう。
- ・道路が混んでいる。移動に時間がかかる。
- ・車のスピードが速すぎる。

○外国語の充実

- ・国際都市として、コミュニケーション能力が足りない。
- ・外国人に対する通訳ボランティアを増やして欲しい。特に交通やイベントの紹介に関して。
- ・宿泊、観光パンフレットの中に英語があまりない。

○付帯設備の充実（トイレ・エレベータなど）

- ・大通公園のトイレとかトイレトペーパーをつけるとか、公衆トイレをきれいにしてほしいです。
- ・公衆トイレが少ない。
- ・地下鉄にエスカレーターが少ない。
- ・ホテルや市街地でのバリアフリーが全く遅れている。
- ・冬に来た時、寒かったからもっと暖かいところを作ってほしい（無料）。

○市民の対応

- ・市民が観光客に対しての配慮がなかった。写真を撮るときに前を横切る人がほとんど！

- ・観光都市としての市民の意識が低い。もっとあか抜けないと本土から人は来ない。

○都市化の抑制

- ・東京と同じようにしない。何でもありすぎると観光都市として面白みがない。

○インフラの整備

- ・冬はさすがに歩きにくいです。JR駅と大通が地下道でつながれば助かります。
- ・歩道にアーケードをつけてください。
- ・街灯で足元を照らすライトがほしい。

○都市機能など利便性の向上

- ・ATMをもっと多く設置する。
- ・コンビニに携帯の充電器を置いてください。

○おみやげ品の充実

- ・おみやげがやや数が少なく、お菓子以外に大人に買っていくものがない。

○接客マナーの向上

- ・無理に物を進める店員がないほうが良い。

○その他

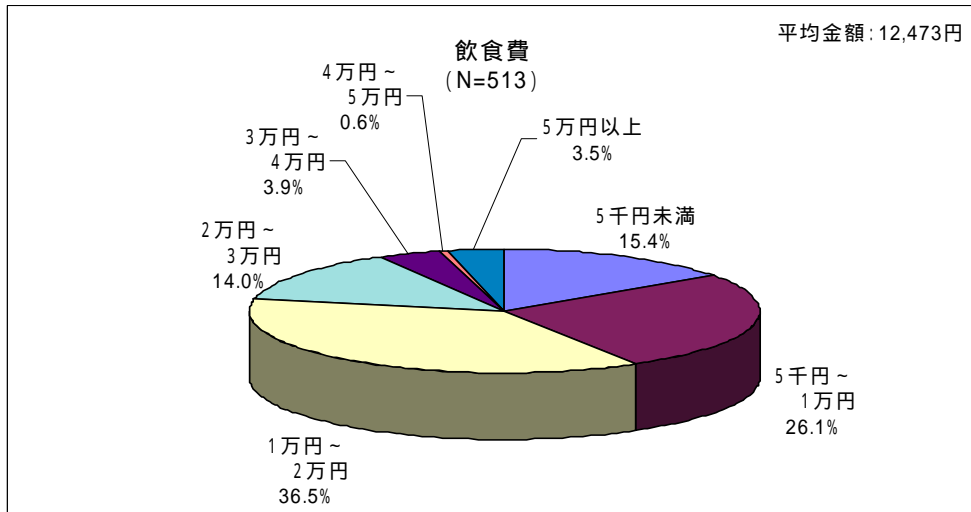
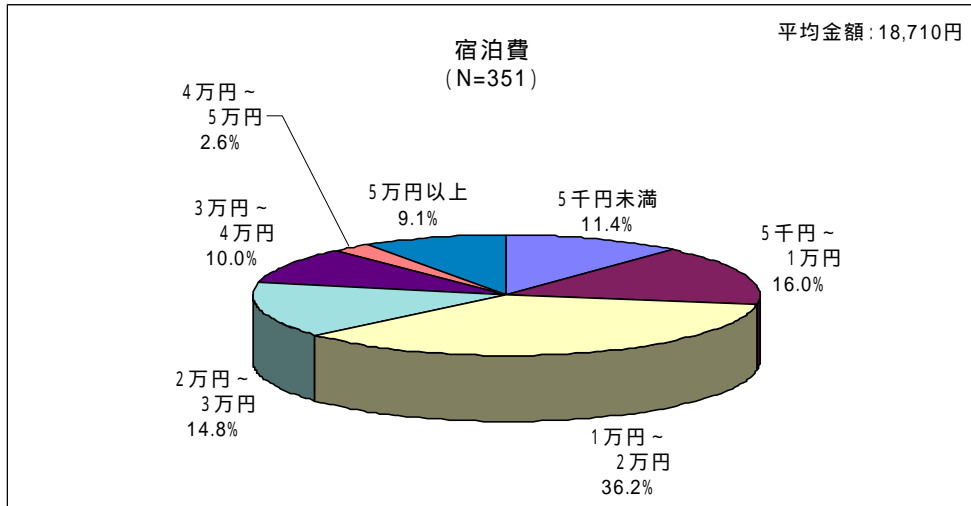
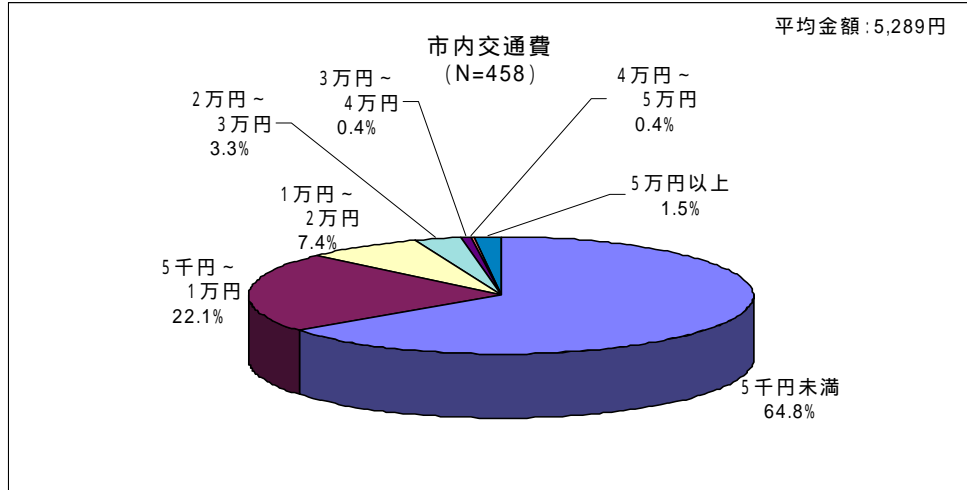
- ・観光客相手の駐車場の整備をしてほしい。
- ・難しいと思うが天気予報をもっと充実させてもらえると嬉しい。詳しい情報を観光客に提供してほしい。
- ・札幌競馬場でGIレースをやってほしい。

V. 来札客の旅行予算

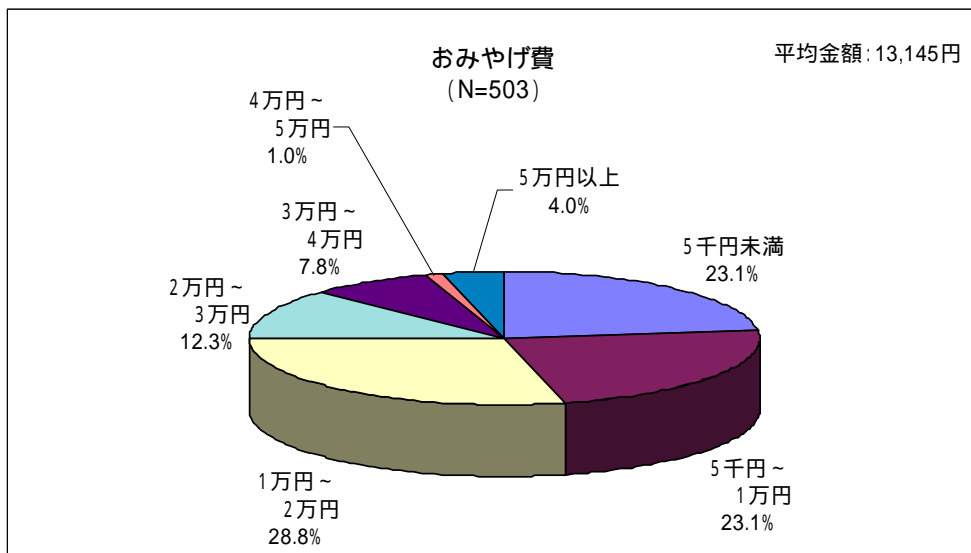
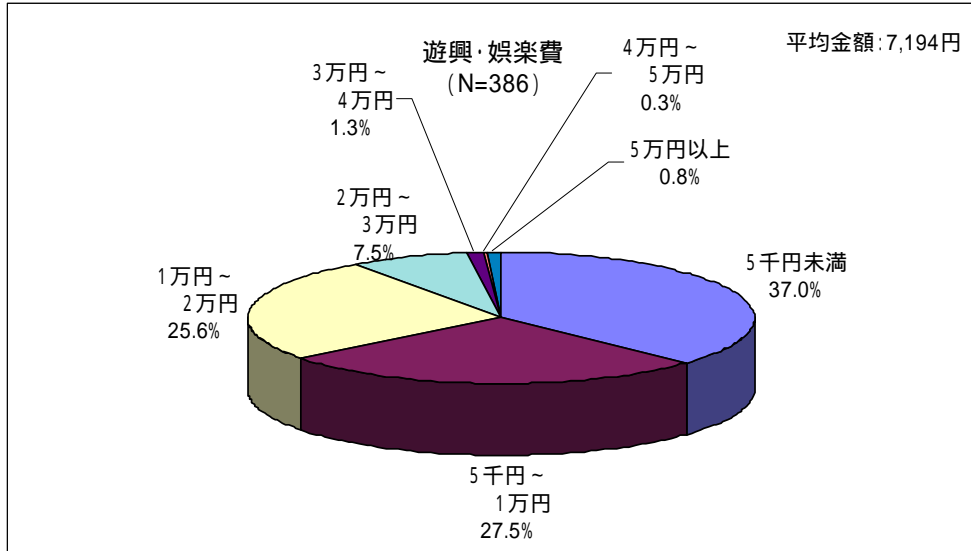
1. 札幌市内での消費金額

- ここでは来札客の札幌市内での消費金額（予定を含む）についてみていく。
- 市内交通費については、「5千円未満」とする回答が65%と最も多くなっている。全体でも「2万円未満」とする回答が94%と大半を占めており、その平均金額は5,289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36%と最も多くなっている。そのほか「5千円未満」、「5千円～1万円」、「2万円～3万円」、「3万円～4万円」もそれぞれ10%台を占めており、その平均金額は18,710円となっている。なお、1日当たりの平均消費金額は5,522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37%と最も多くなっている。次いで「5千円～1万円」が26%、「5千円未満」が15%となっており、2万円未満とする回答がほぼ8割を占めている。また「2万円～3万円」も14%ほど見られ、平均金額は12,473円となっている。なお、1日当たりの平均消費金額は3,701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37%と最も多くなっている。次いで「5千円～1万円」が28%、「1万円～2万円」が26%と差がなく続いており、全体の9割が「2万円未満」と回答している。なお、平均金額は7,194円となっている。なお、1日当たりの平均消費金額は2,135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29%と最も多くなっている。次いで、「5千円未満」「5千円～1万円」がそれぞれ23%と続いており、全体の4分の3が「2万円未満」と回答している。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、13,145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18,710円であり、そのほか飲食費とおみやげ費で平均消費金額が1万円を超えている。

図表 V-1 札幌市での消費金額



図表 V - 1 札幌市での消費金額



図表 V - 2 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=458)	64.8	22.1	7.4	3.3	0.4	0.4	1.5	5,289
宿泊費 (N=351)	11.4	16.0	36.2	14.8	10.0	2.6	9.1	18,710
飲食費 (N=513)	15.4	26.1	36.5	14.0	3.9	0.6	3.5	12,473
遊興・娯楽費 (N=386)	37.0	27.5	25.6	7.5	1.3	0.3	0.8	7,194
おみやげ費 (N=503)	23.1	23.1	28.8	12.3	7.8	1.0	4.0	13,145

VI. 札幌市内の観光施設への感想

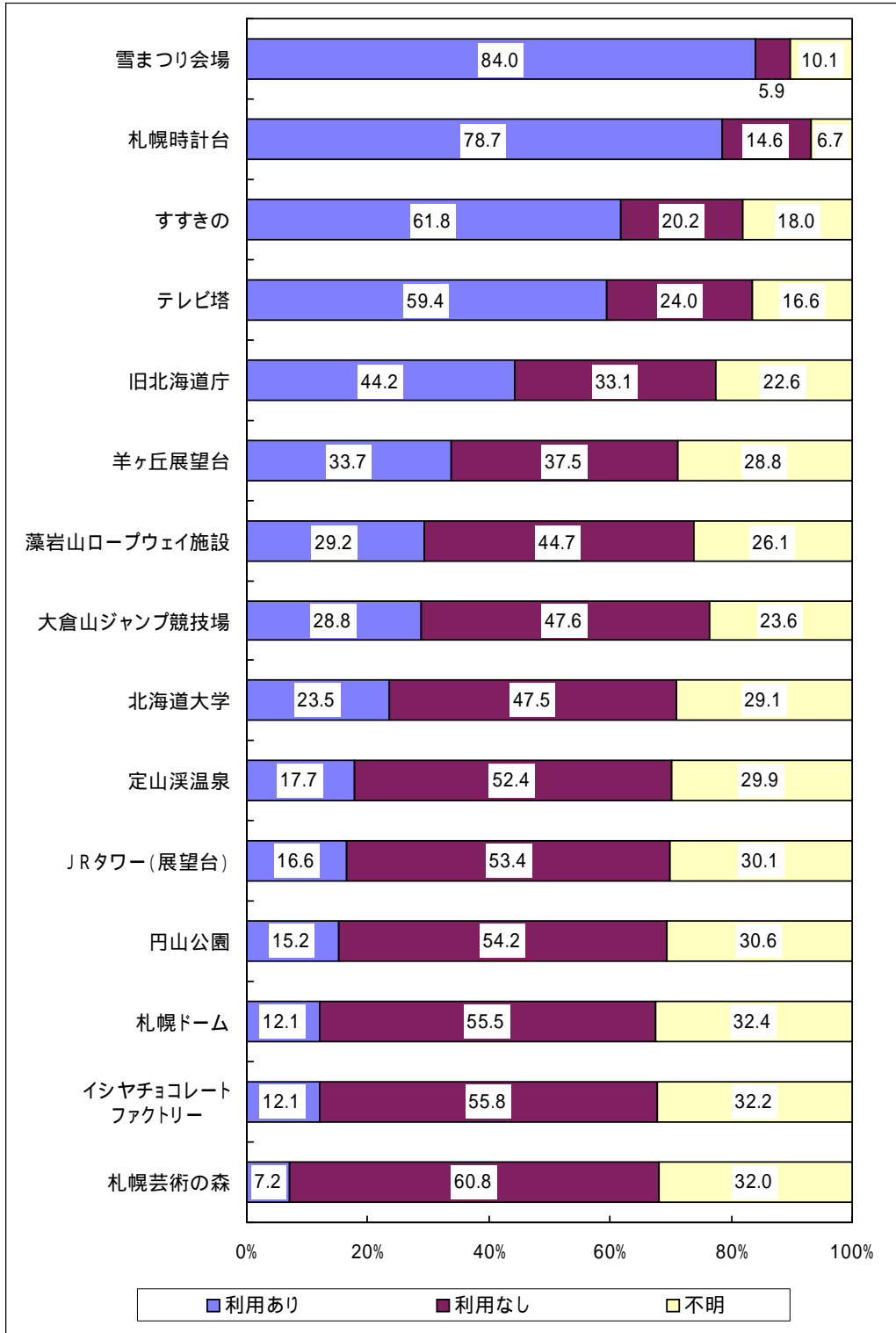
1. 主要観光施設の訪問状況

- アンケート調査では、札幌市内の主要観光施設（スポット）として、以下の 15 か所について、訪問の有無とその感想を尋ねている。

- ①札幌時計台
- ②藻岩山ロープウェイ施設（展望台を含む）
- ③大倉山ジャンプ競技場
- ④羊ヶ丘展望台（雪まつり資料館を含む）
- ⑤テレビ塔
- ⑥円山公園（円山動物園を含む）
- ⑦札幌芸術の森
- ⑧札幌ドーム
- ⑨旧北海道庁（赤レンガ）
- ⑩北海道大学
- ⑪雪まつり会場
- ⑫定山溪温泉
- ⑬すすきの
- ⑭JRタワー（展望台）
- ⑮イシヤチョコレートファクトリー

- まず、各観光施設の訪問状況であるが、最も訪問割合の高い観光施設（スポット）は「雪まつり会場」であり、来札客の 84%が訪問したことが確認される。次いで、「札幌時計台」が 79%、「すすきの」が 62%、「テレビ塔」が 59%の順となっており、これら 4 か所の訪問割合が半数を超えている。
- なお、アンケート調査を行った 4 施設（時計台、羊ヶ丘展望台、大倉山ジャンプ競技場、藻岩山展望台）では、「時計台」の訪問割合が 79%と最も高く、次いで、「羊ヶ丘展望台」が 34%、「藻岩山ロープウェイ施設」「大倉山ジャンプ競技場」がそれぞれ 29%となっている。時計台の訪問割合は雪まつり会場に次いで高いほか、時計台以外の 3 施設についても、訪問割合は比較的高く、これら 4 施設の知名度の高さがうかがわれる。

図表VI-1 主要観光施設の訪問状況

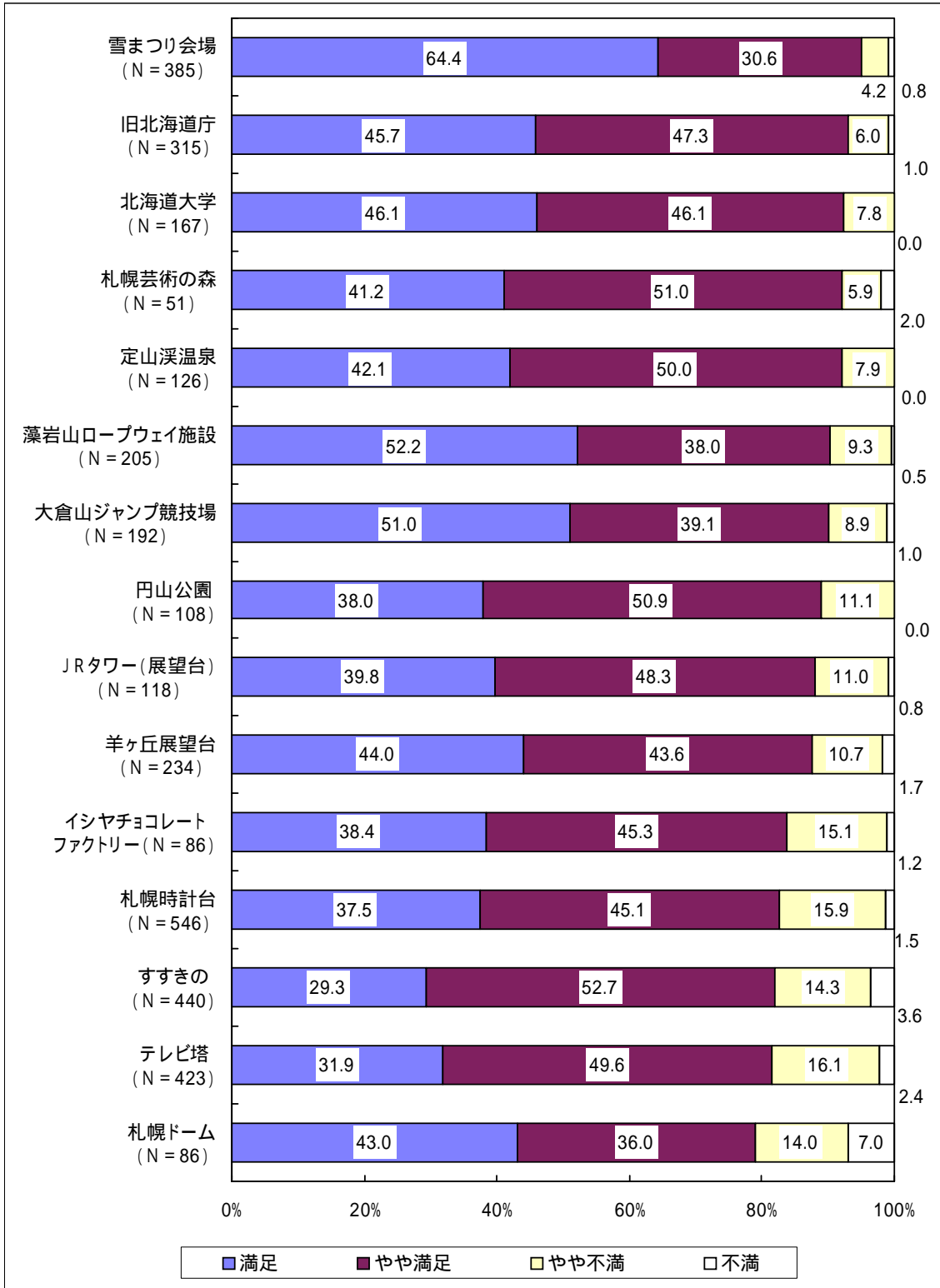


2. 主要観光施設の満足度

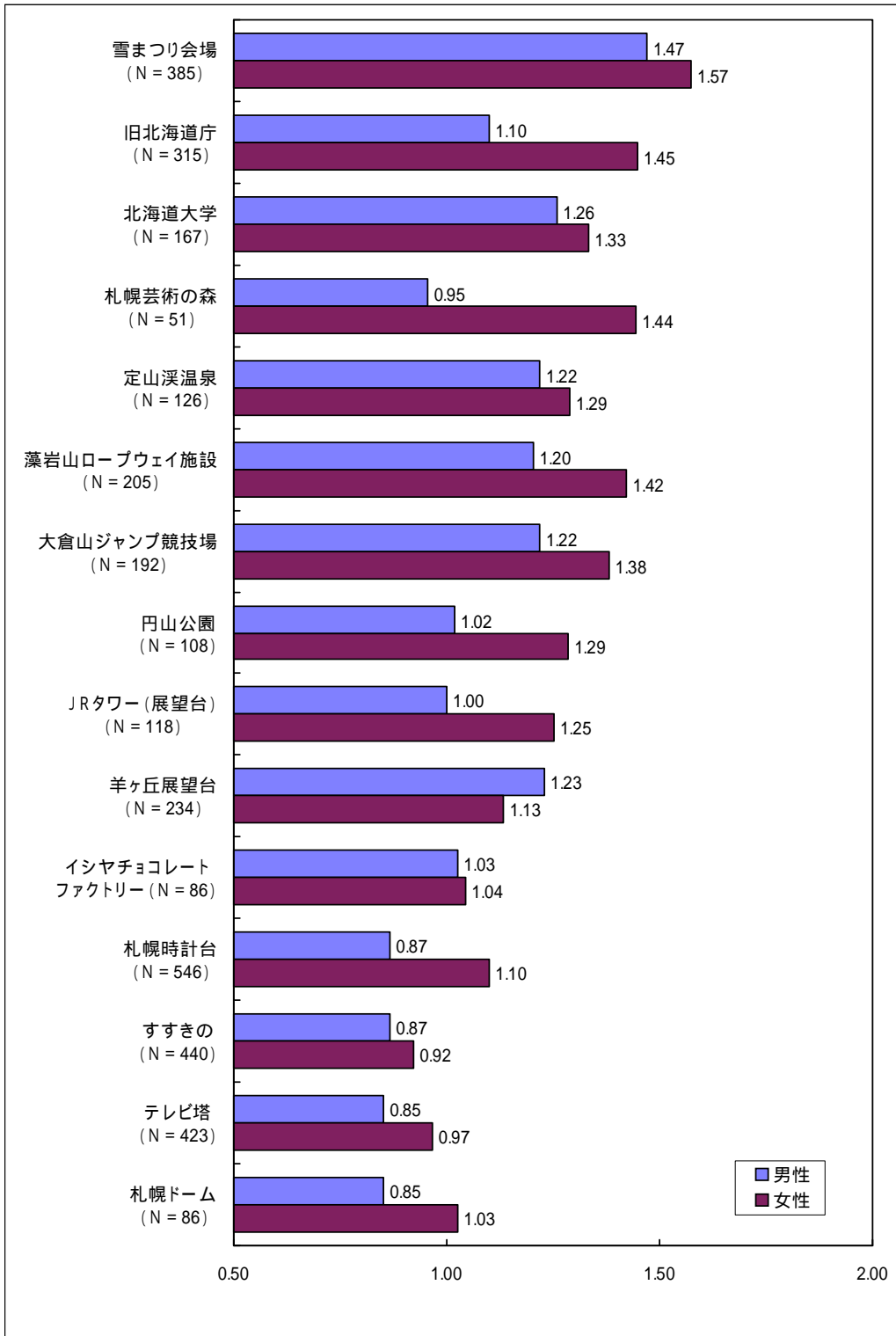
- 各観光施設（スポット）の満足度についてみると、「雪まつり会場」「旧北海道庁」「北海道大学」「札幌芸術の森」「定山溪温泉」「藻岩山ロープウェイ施設」「大倉山ジャンプ競技場」の7施設で、「満足」と「やや満足」を合わせた満足派の割合が9割を超えており、来札客の満足度が高いといえる。
- とりわけ「雪まつり会場」「藻岩山ロープウェイ施設」「大倉山ジャンプ競技場」については、「満足」とする回答が5割を超えているように、他の施設と比べて、その満足度は高いといえる。
- また、訪問割合が最も高かった「雪まつり会場」は、満足派の割合も最も高く、来札客からは高い評価を得ているといえる。
- 一方、雪まつりに次いで訪問割合の高かった「札幌時計台」「すすきの」「テレビ塔」の3施設については、満足派の割合が80%をやや上回る程度にとどまっているなど、満足派の割合が少なく、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、羊ヶ丘展望台を除いた全ての観光施設において、男性からの評価が厳しくなっている。男女間の差が、特に大きかった観光施設（スポット）としては、「札幌芸術の森」「旧北海道庁」「円山公園」「JRタワー（展望台）」「札幌時計台」などが挙げられる。

※来札客の満足度を、「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。

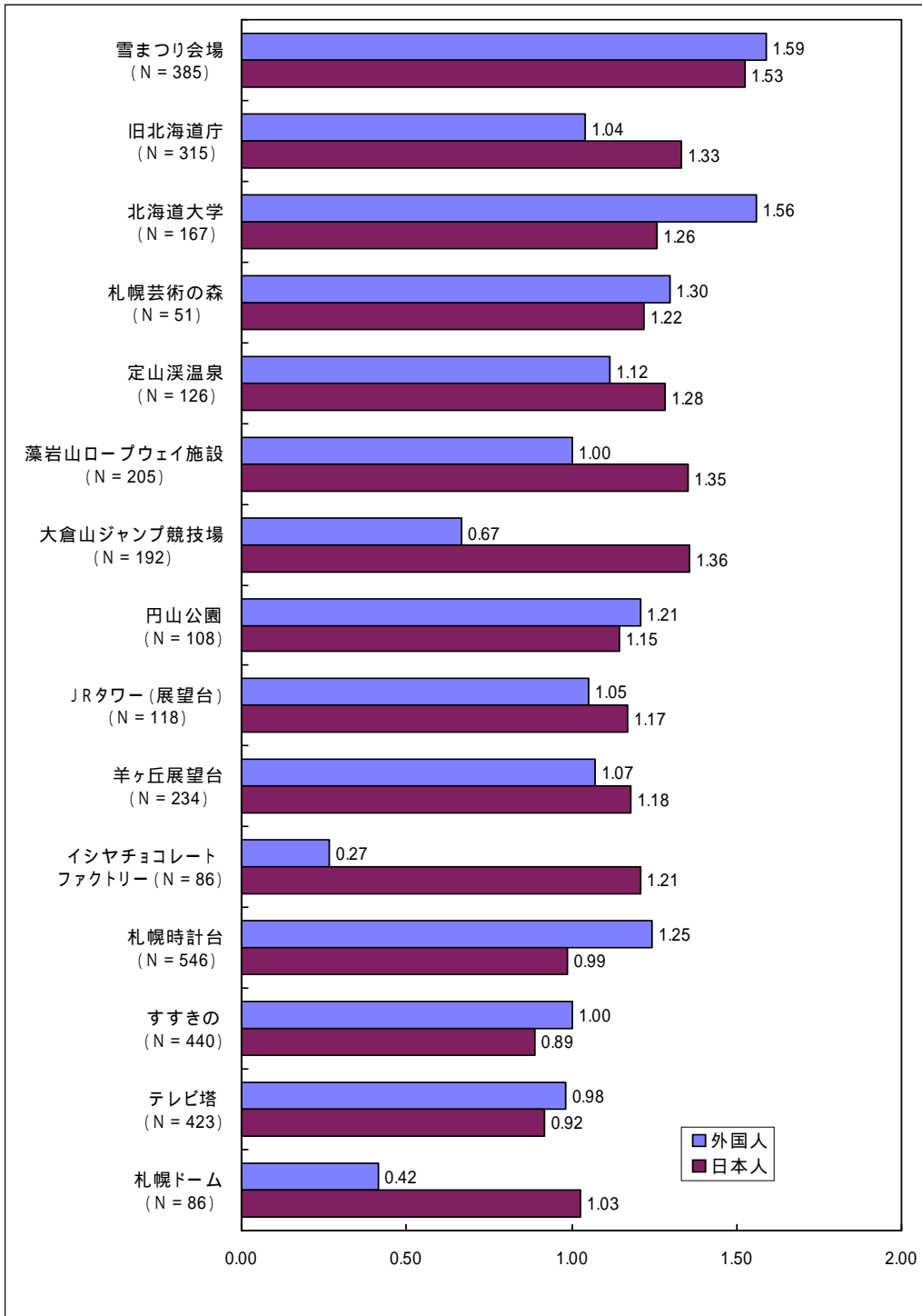
図表VI-2 主要観光施設の満足度



図表VI-3 男女別に見た各観光施設の評価に対する平均得点



図表VI-4 外国人・日本人の別に見た各観光施設の評価に対する平均得点



※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. 来札客のおすすめ観光スポット

- アンケート調査では、来札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」「藻岩山展望台」「大通公園」「札幌時計台」などがある。特に「雪まつり」を挙げる回答は4分の1を占めており、そのほかの意見と比べても回答の多さが目立っている。
- また、特徴的なところでは、「藻岩山展望台」「JRタワー」などからの夜景を挙げる回答や、個別のラーメン店など飲食関連の施設を挙げる回答があった。

図表VI-4 来札客のおすすめ観光スポット

	実数 (人)	構成比 (%)
雪まつり	38	26.4
藻岩山展望台	11	7.6
大通公園	11	7.6
時計台	10	6.9
北海道大学	9	6.3
テレビ塔	8	5.6
羊ヶ丘展望台	8	5.6
大倉山ジャンプ競技場 (ウインタースポーツミュージアムを含む)	7	4.9
JRタワー(展望台含む)	6	4.2
イシヤチョコレートファクトリー	5	3.5
旧北海道庁	5	3.5
札幌ビール園(ビール工場含む)	4	2.8
すすきの	2	1.4
ラーメン横丁	2	1.4
北大植物園	2	1.4
旭山記念公園	1	0.7
駅前通(イルミネーション)	1	0.7
円山動物園	1	0.7
札幌ドーム	1	0.7
札幌ファクトリー	1	0.7
札幌競馬場	1	0.7
藻岩山スキー場	1	0.7
中央卸売市場	1	0.7
中島公園	1	0.7
定山溪	1	0.7
平岡公園	1	0.7
サンプル数	144	-

VII. 前回調査との比較

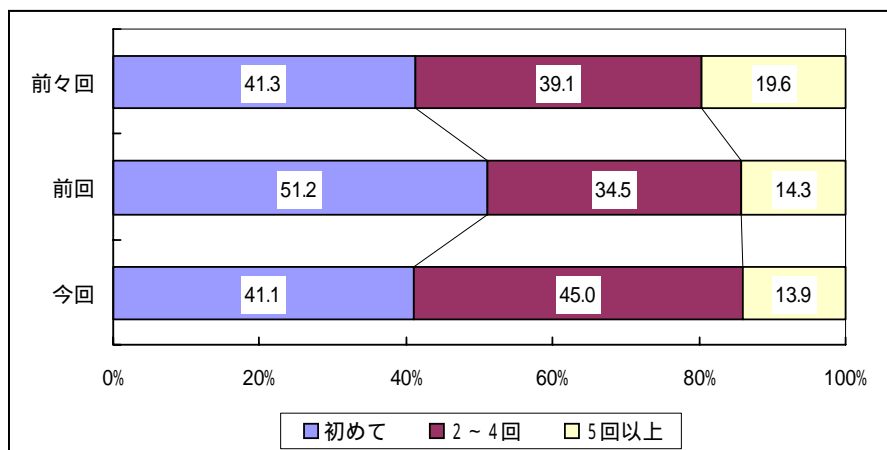
これまでアンケート結果を中心に、来札客の旅行概要や札幌観光の満足度、消費金額などについてみてきたが、ここでは、平成15年9月に行った前回調査と平成15年2月に行った前々回調査との比較を行うこととする。

1. 来札客の旅行概要

(1) 札幌への来訪回数

- 前回調査からは「初めて」の来札客が10%ほど減り、「2～4回」が10%ほど増えている。特に外国人は、前回調査では9割が「初めて」であったのに対して、今回調査では「初めて」が6割、「2～4回」が3割弱となっているほか、「5回以上」も1割以上を占めている。
- 過去3回の調査の比較では、前回調査時のみ「初めて」の割合が増加しており、夏場に「初めて」の来札客が増えている可能性がある。

図表VII-1 札幌への来訪回数の推移



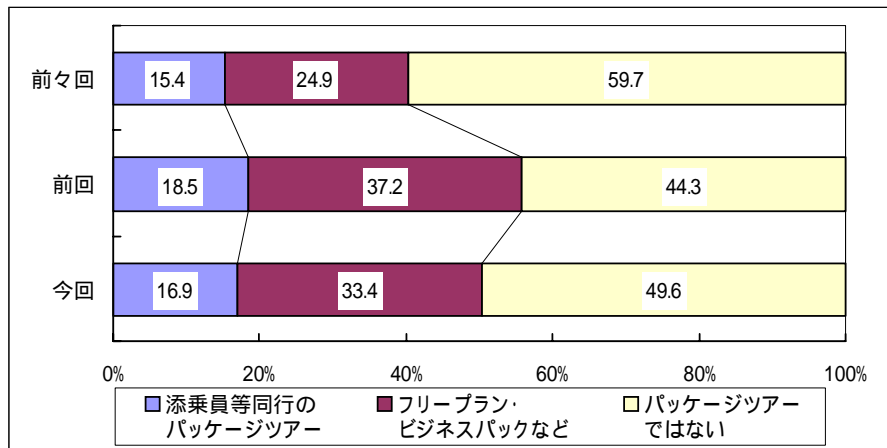
(2) 旅行の同伴者

- 前回調査および前々回調査と設問項目が違うため、正確な比較はできないが、「家族」「友達」を挙げる割合が多くを占めるという状況は同様である。
- 前回は「家族」と「親戚」の項目で区分が異なっていたため、これらの動向は把握できないが、「友達」については前回調査を1割近く上回っている一方で、それ以外の項目は、全て前回調査を下回っている。

(3) パッケージツアーの利用

- 全体的な回答構成は、前回とほぼ同様であったが、「パッケージツアー」「フリープラン・ビジネスパック」の利用割合がやや減少しており、「パッケージツアーではない」とする回答が半数を占めるに到っている。
- また、外国人はもともと「パッケージツアー」の利用割合が高かったが、今回の調査では利用割合が大幅に減っており、日本人との差がみられなくなっている。
- 過去3回の調査の比較では、「フリープラン・ビジネスパック」「パッケージツアーではない」とする回答に違いが見られるものの、「パッケージツアー」とする回答についてはいずれも10%台後半となっており、大きな違いは見られない。

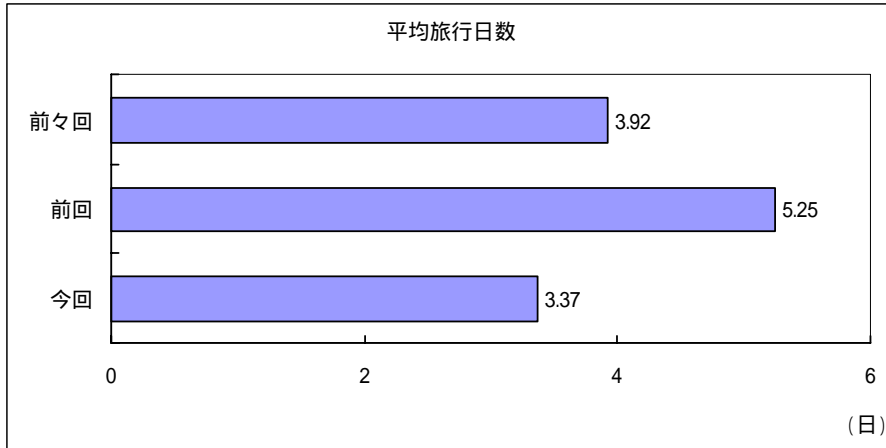
図表Ⅶ-2 パッケージツアーの利用割合の推移



(4) 旅行行程（旅行日数）

- 前回は旅行日数を「4日以上」とする回答が4割以上を占め、最も多くなっていたが、今回は「3日」が4割を超えているように、全体的に旅行日数は短くなっている。
- 「1日」「2日」といった回答も、前回は1割に満たなかったのに対して、今回は3割を占めるまでに増加している。
- なお、平均旅行日数は前回は5.25日であったのに対して、今回は3.37日となっている。
- 過去3回の調査の比較でも、今回の旅行日数が最も短くなっている。ただし、前々回調査の旅行日数も前回調査と比較して短いことから、夏場は旅行日数が長くなる可能性もある。

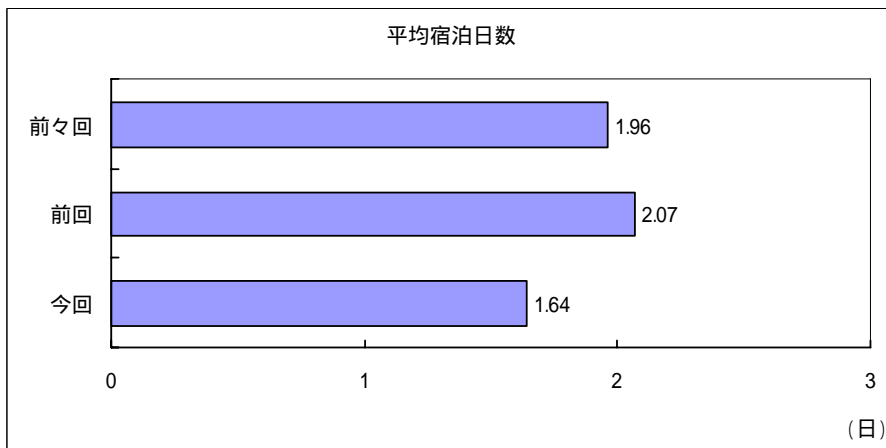
図表Ⅶ－3 平均旅行日数の推移



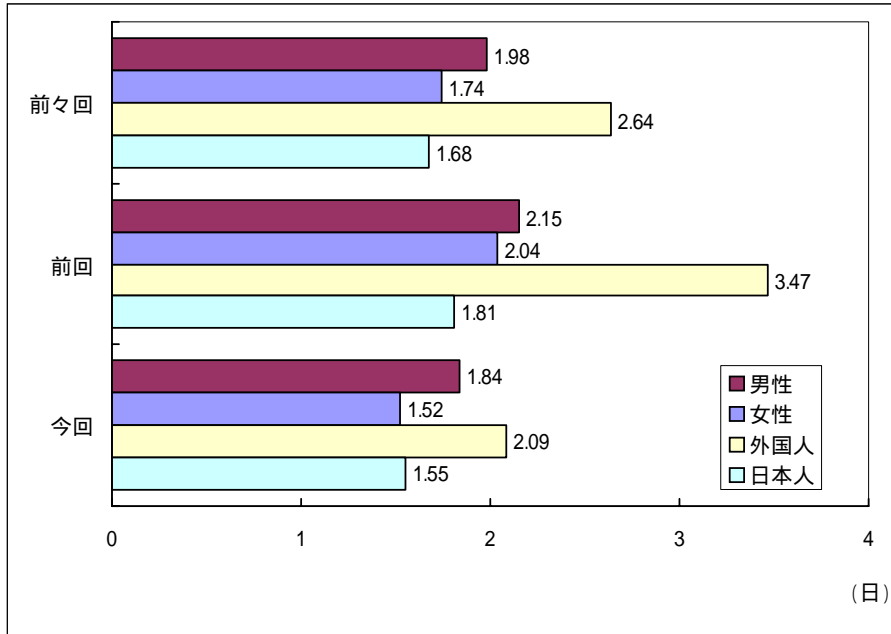
(5) 旅行行程（札幌市内での宿泊日数）

- 前回と同様に「1泊」もしくは「2泊」が8割前後を占めている。なお、外国人については、前は全くみられなかった「宿泊なし・日帰り」が10%台まで増加するとともに、「1週間以上」も大幅に減少しており、平均宿泊日数も3.47泊（前回）から2.09泊（今回）へと短くなっている。
- 過去3回の調査の比較でも、今回の宿泊日数が最も短くなっている。
- 定山溪温泉への宿泊が確認されたのは、1割にも満たない結果となっており、前回の2割近くから大きく減少している。
- 一方で、定山溪温泉での宿泊日数を過去3回の調査を比較すると、今回の宿泊日数が最も長くなっている。

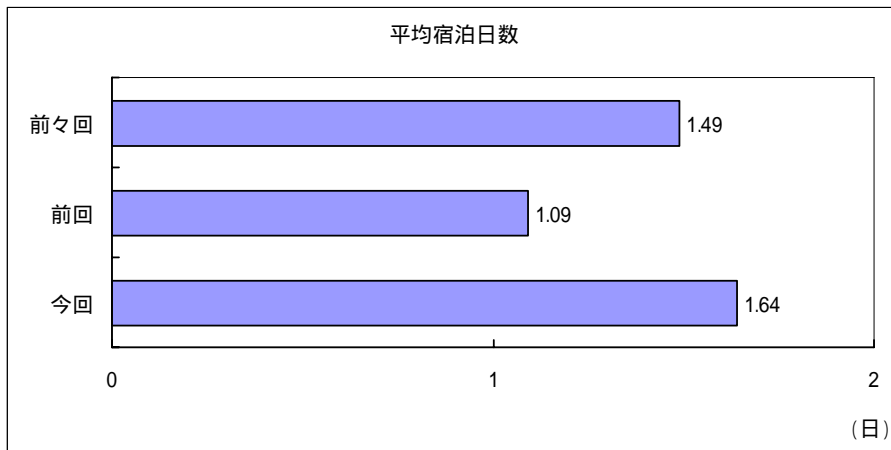
図表Ⅶ－4 平均宿泊日数の推移



図表Ⅶ－5 平均宿泊日数の推移（属性別）



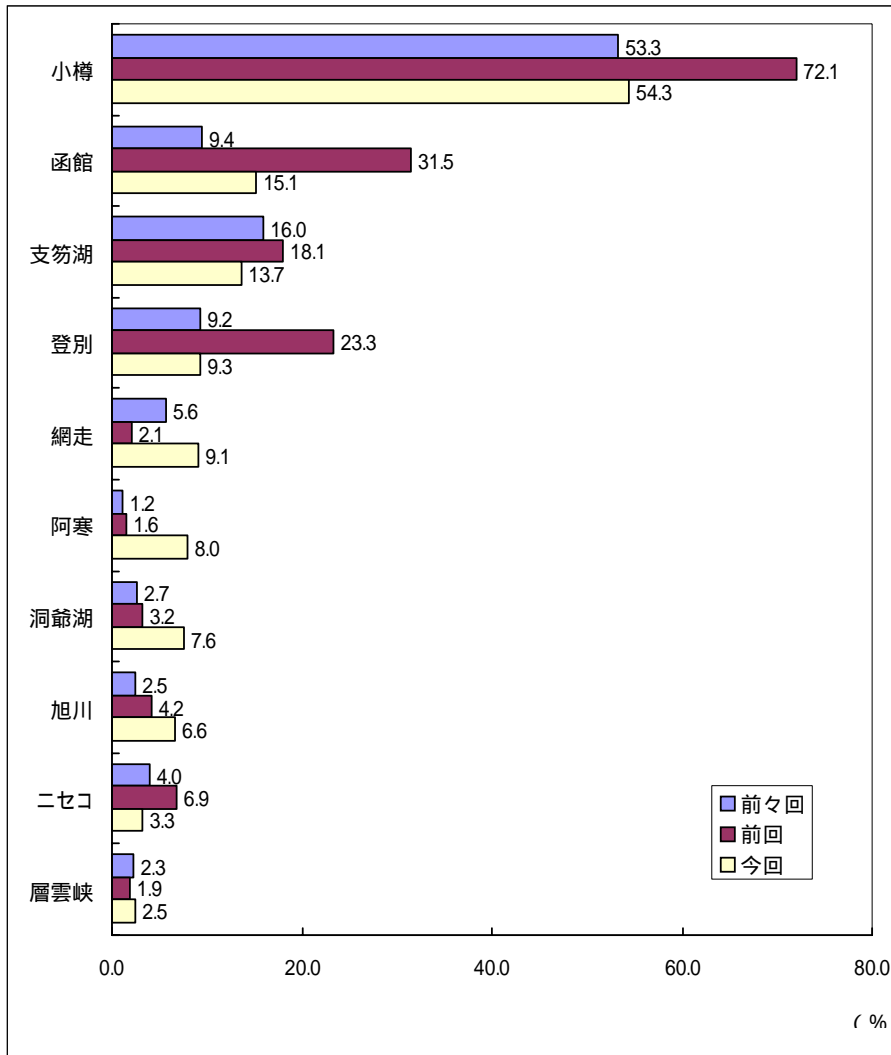
図表Ⅶ－6 定山溪温泉での平均宿泊日数の推移



(6) 旅行行程（札幌市以外への観光地訪問）

- 前回と同様に、函館や登別、道東など他の観光地も合わせて旅行しているケースが多くみられるものの、訪問割合そのものは減少している。
- また、札幌市のみを訪問しているケースも、前は1割にとどまっていたが、今回は2割を超える結果となっている。
- 過去3回の調査の比較では、小樽、函館、支笏湖、登別の訪問割合が前回調査より減少し、前々回調査と同程度となっている。一方、網走、阿寒、洞爺湖などは過去3回の調査で最も訪問割合が高くなっている。

図表Ⅶ－７ 札幌以外の訪問観光地（上位10地域）の訪問割合の推移



(7) 旅行の目的

- 前回の設問項目に「雪まつり」が加わったため、正確な比較はできないが、「観光・レジャー」が多くを占めている一方で、「仕事」「スポーツ・コンサート・ショッピング等」「大会・会議・展示会等」が1割に満たないなど、前回と同様の状況となっている。

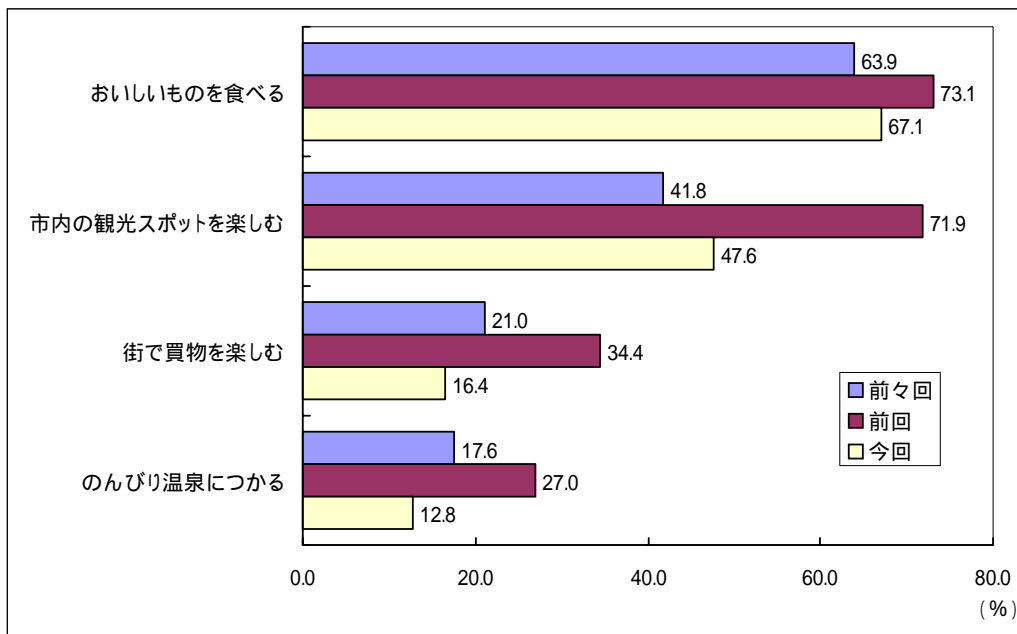
(8) 札幌での情報入手の方法

- 前回と同様に「旅行雑誌・ガイドブック」が最も多くなっているが、回答割合は4割であり、前回から1割以上の減少となっている。
- そのほかの項目についてみると、「友人・知人」「インターネット」の増加が目立っており、それぞれ8%、7%の増加となっている。

(9) 札幌での楽しみ

- 前回と設問項目が変更になったため、正確な比較はできないが、前回調査で回答が多かった「おいしいものを食べる」「市内の観光スポットを楽しむ」「街で買物を楽しむ」「のんびり温泉につかる」の回答数は、今回も比較的多くなっている。ただし、回答割合そのものについては、「おいしいものを食べる」以外はいずれも大きく減少している。
- 過去3回の調査の比較では、「おいしいものを食べる」が大きな割合を占める傾向は共通であるが、それ以外の項目についてはいずれも前回調査から減少している。ただし、前々回調査とは同程度の割合となっていることから、夏場の楽しみが幅広いことがうかがわれる。

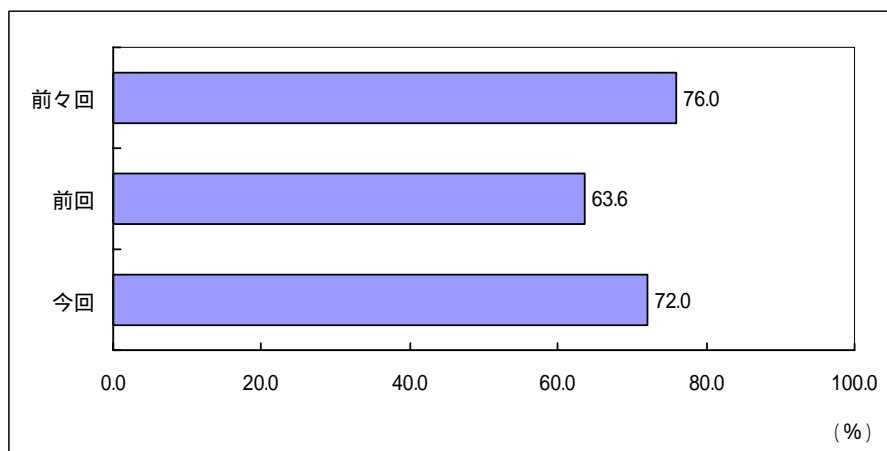
図表Ⅶ－8 札幌での楽しみの推移



(10) 期待している食べ物

- 前回調査に引き続き「かに・すしなどの海鮮」や「ラーメン」が多くなっている。特に「ラーメン」は冬という季節性もあってか、前回から1割近く増加している。
- 過去3回の調査では、同一の項目は「ラーメン」のみとなっている。「ラーメン」に期待している来札客の推移をみると、いずれの調査でも6割以上を占めている。とりわけ冬場の調査であった今回、前々回はいずれも7割を超える結果となっている

図表Ⅶ－9 期待している食べ物（ラーメン）の推移



2. 来札客の満足度

(1) 飲食店の満足度

- 「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」で満足派の割合が9割を超える一方、「料金」については評価が厳しくなるという傾向は、前回調査と同様である。
- また、各項目の「満足」の回答割合についてみると、全ての項目において回答割合が増えており、なかでも「従業員の接客サービス」での増加（7%）が目立っている。

(2) おみやげ品の満足度

- 「バラエティさ」、「従業員の接客サービス」、「センス、デザイン」、「品質」で満足派の割合がほぼ9割を占める一方、「料金」については評価が厳しくなるという傾向は、前回調査と同様である。
- また、各項目の「満足」の回答割合についてみると、「従業員の接客サービス」以外の項目全てで減少しており、評価がやや厳しくなっている。なかでも「品質」については1割近い減少がみられ、評価の厳しさが目立っている。

(3) 観光地としての評価

- 前回調査から項目が大幅に増えたため、比較できる項目のみについてみると、満足派の多い項目である「宿泊施設での接客」「市内のきれいさ、清潔さ」「市民のもてなし、マナー」「(街並みの)センスやファッション性」については、前回調査でも同様の結果を得ている。
- ただし、「市内のきれいさ、清潔さ」「(街並みの)センスやファッション性」については、「満足」の回答割合が減って(それぞれ8%、7%)おり、やや評価が厳しくなっている面がある。
- そのほか、「タクシー運転手の接客」「夜の風紀や安全」などは、前回調査から満足派の割合が増加した項目として挙げられる。

(4) 情報入手の満足度

- 「観光施設(スポット)情報」は前回に引き続き、満足派が9割を超えたものの、そのほかの項目については、やや様相が異なっている。
- 満足派が8割を超えていた「飲食店や料理に関する情報」「おみやげ・ショッピング情報」は満足派が減少している一方で、満足派が8割を下回っていた「イベントに関する情報」「交通機関に関する情報」は満足派が増加している。これら4つの項目の満足派はいずれも8割前後となり、前回ほどの差がみられなくなっている。
- なお、「イベントに関する情報」については満足派の割合が20%ほど増加しており、前回と比較して、来札客からの評価が高くなっているといえる。

(5) 札幌への再訪意向

- 「ぜひ来たい」「来たい」といった回答が9割を超えており、再訪の意向を示す来札客が、前回より更に増加している。
- 前回調査では、外国人で「分からない」とする回答が多く、外国人の再訪意向が8割を下回る結果となっていたが、今回の調査では、性別、日本人・外国人の別に関わらず同様の結果となっている。

(6) 観光都市としての札幌の採点

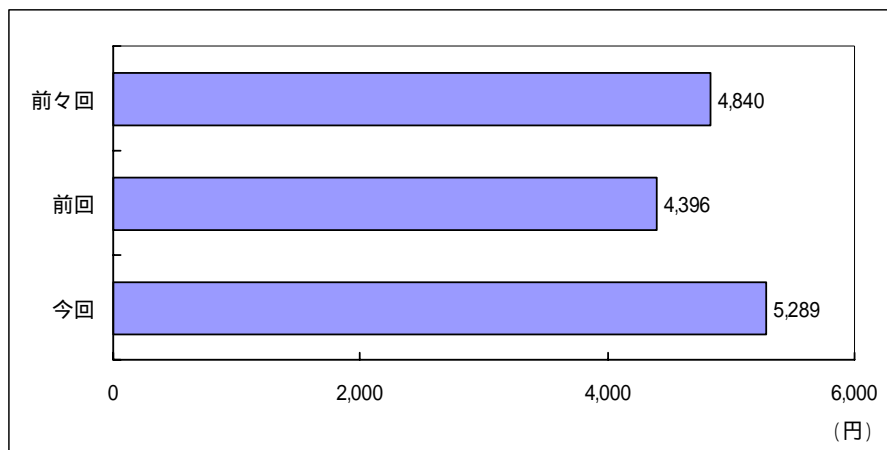
- 「80点以上」の評価をした来札客は84%と、前回調査の79%からやや増加したものの、「100点満点」とする評価が、前回の10%から7%に減少したこともあり、平均得点は83.3点から83.6点へと、わずかな増加にとどまっている。

3. 来札客の旅行予算

(1) 札幌市内での消費金額（市内交通費）

- 前回と同様に「5千円未満」が最も多くなっているが、その割合はやや減少している。また、「5千円～1万円」の割合がやや増加しており、平均消費金額は前回の4,396円から5,289円へと増加している。
- 過去3回の調査の平均消費金額を比較すると、今回調査の平均消費金額が5,289円と最も多くなっている。平均消費金額が最も少なかったのは前回調査の4,396円となっている。

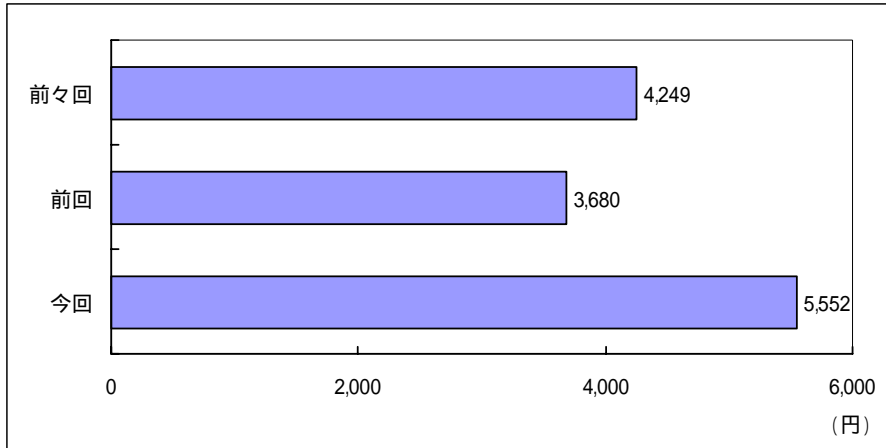
図表Ⅶ－10 平均消費金額（市内交通費）の推移



(2) 札幌市内での消費金額（宿泊費）

- 前回と同様に「1万円～2万円」が最も多く、その割合もほぼ同じであるが、「3万円以上」の割合がやや減少しており、平均消費金額は前回の19,322円から18,710円へと減少している。
- 過去3回の調査の1日当たりの平均消費金額を比較すると、今回調査は平均旅行日数が最も短かったこともあり、今回調査の平均消費金額が5,552円と最も多くなっている。平均消費金額が最も少なかったのは前回調査の3,680円となっている。

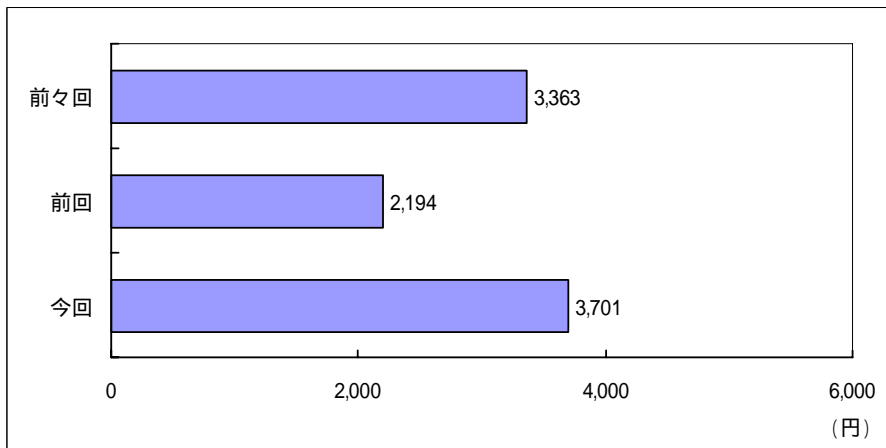
図表Ⅶ-11 1日当たりの平均消費金額（宿泊費）の推移



(3) 札幌市内での消費金額（飲食費）

- 前回と同様に「1万円～2万円」が最も多くなっており、その割合はやや増加している。また、「5千円未満」とする回答が減少するとともに、そのほかの項目のほとんどが増加している。ただし、平均金額は前回の13,184円から12,473円へと減少している。
- 過去3回の調査の1日当たりの平均消費金額を比較すると、今回調査の平均消費金額が3,701円と最も多くなっている。平均消費金額が最も少なかったのは前回調査の2,194円となっている。

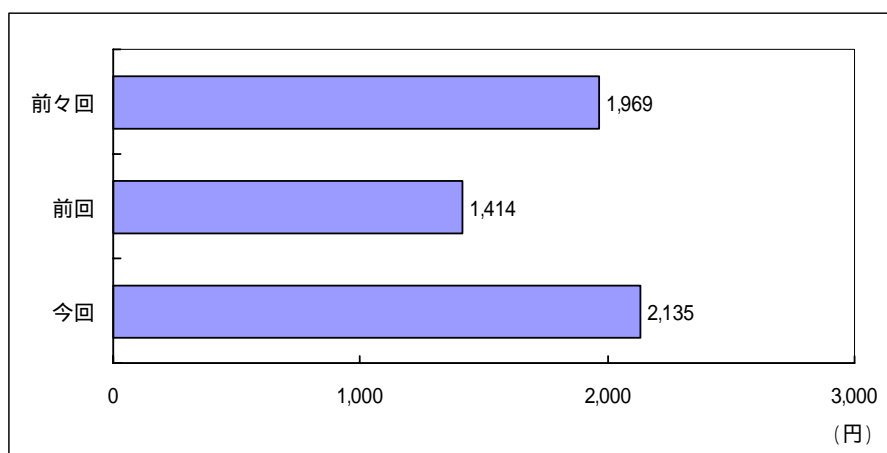
図表Ⅶ-12 1日当たりの平均消費金額（飲食費）の推移



(4) 札幌市内での消費金額（遊興・娯楽費）

- 前回と同様に「5千円未満」が最も多く、その割合もほぼ同じとなっている。また、1万円未満とする回答がやや減るとともに、1万円～3万円の回答が増えているが、高額を記入した回答が減っており、平均金額は前回の7,423円から7,194円へとやや減少している。
- 過去3回の調査の1日当たりの平均消費金額を比較すると、今回調査の平均消費金額が2,135円と最も多くなっている。平均消費金額が最も少なかったのは前回調査の1,414円となっている。

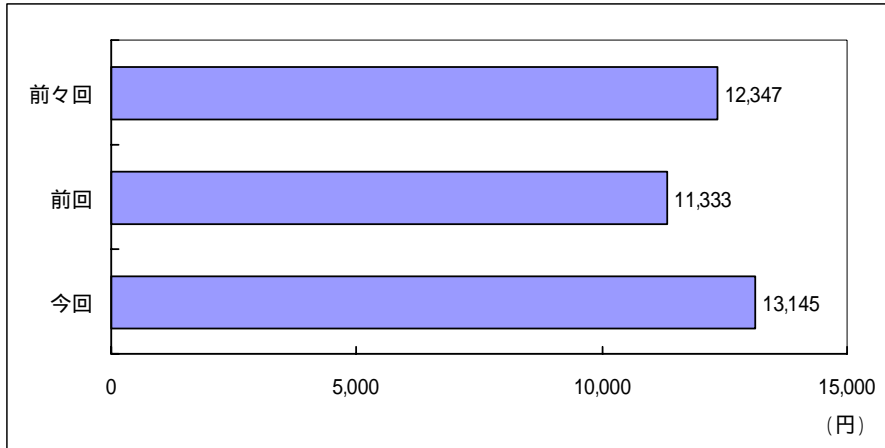
図表Ⅶ-13 1日当たりの平均消費金額（遊興・娯楽費）の推移



(5) 札幌市内での消費金額（おみやげ費）

- 前回と同様に「1万円～2万円」が最も多く、その割合もほぼ同じとなっている。各金額の構成比もほぼ同じであるが、「2～3万円」の回答がやや増加するとともに、2万円未満の回答がやや減少しており、平均金額は前回の11,333円から13,145円へと増加している。
- 過去3回の調査の平均消費金額を比較すると、今回調査の平均消費金額が13,145円と最も多くなっている。平均消費金額が最も少なかったのは前回調査の11,333円となっている。

図表Ⅶ-14 平均消費金額（おみやげ費）の推移



4. 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

- 前回の調査でも訪問状況を尋ねた「札幌時計台」「羊ヶ丘展望台」「藻岩山ロープウェイ施設」「大倉山ジャンプ競技場」の4施設についてみると、前回と同様に「札幌時計台」の訪問割合が最も多くなっている。
- また、「札幌時計台」「大倉山ジャンプ競技場」の訪問割合は、前回よりも増加しているが、「羊ヶ丘展望台」の訪問割合は前回よりも減少している。なお、「藻岩山ロープウェイ施設」については、前回とほぼ同様の割合であった。

(2) 主要観光施設の満足度

- 「大倉山ジャンプ競技場」「藻岩山ロープウェイ施設」の2施設で満足派が9割に達し、「羊ヶ丘展望台」で9割をやや下回るという傾向は、前回の調査と同様であるが、いずれの施設も満足派の割合が微減している。
- また、前回、他の観光施設と比べて評価がやや厳しかった「時計台」については、満足派の割合が6%ほど増加しており、満足派が8割を超えることとなった。