

6 まとめ

評価

観光地としての総合満足度をみると、8割以上が満足しており、一定の評価が得られているといえる。項目別の満足度では、「雪まつり(87.1%)」や「おみやげ品(86.6%)」が高い一方で、「情報提供(62.1%)」は低い評価となっている。

また、札幌へは来訪者の8割以上が再訪意向を持っているが、雪まつりへの再訪意向は5割程度にとどまっている。また今回訪問の際の最も満足した施設として「さっぽろ雪まつり」をあげているが、再訪意向は年代があがるほど低くなる傾向もみられた。

旅行形態

旅行形態は、旅行会社を利用しない個人旅行や、フリー型パックを利用した旅行が7割を占め、特に若い世代では個人旅行が主流となっている。ただ、旅行意識をみると、団体旅行を志向する人は全体で2割程度あり、70歳以上の高齢層では4割弱を占めている。

旅行形態別に満足度をみると、団体型パック利用者では、「雪まつり全般」「雪まつりのおもてなし」「定山溪温泉」「観光スポット」以外の項目全てにおいて、他の旅行形態利用者に比べて満足度が低かった。札幌及び雪まつりへの再訪意向も、団体型パック利用者では低い。

旅行意識をみると、年代が高いほど周遊型より滞在型を望む傾向、また宿泊施設の質を重視する傾向があることから、団体型パック旅行の利用者には、実際の旅行スタイルと希望する旅行スタイルの間に、差があることがうかがえる。

旅行目的

旅行目的は、全体では「雪まつり」が約9割、「おいしいものを食べる」が約5割、「雪を楽しむ」が約2割であったが、それ以外は回答率が2割以下であった。

再訪の目的としては、「おいしいものを食べる」は5割と今回の旅行目的と同程度であったが、「雪まつり」「雪を楽しむ」は、今回の旅行目的での回答率に比べ、著しく低下している。逆に、「景観を楽しむ」「のんびり温泉につかる」は回答率が上がっている。

全体では2泊3日程度の小旅行が中心で、雪まつり会場を中心に札幌市街を散策している様子が見受けられるが、今後の再訪希望としては「雪まつり」や札幌市外や郊外の施設が多くなっている。旅行満足度における「不満の理由」を記載する自由意見には「雪まつりの魅力・おもてなし不足」「札幌市街の案内がわかりにくい」とする意見が目立った。

旅行に関する情報については、40代以下では自分で探したい志向が強く、女性より男性でその傾向が強い。若い世代では、口コミやインターネット、ガイドブックなど複数のツールを通じて情報収集する傾向があるが、団体型パック利用者や高齢層では、口コミ及び旅行代理店のパンフレットが主な情報源となっている。また、旅行情報として最も役立つもののひとつとして、前述のツールのほかに「地域のタウン誌」が多くあげられた。