

## II 外国人個人観光客動態調査

### 0. 調査概要

○場 所：

さっぽろ雪まつり会場（大通6丁目～大通9丁目）、市内ホテル数か所

○期 間：

さっぽろ雪まつり会場：平成25年2月5日（火）～11日（月）

○時 間：

さっぽろ雪まつり会場：10:00～16:30

○対 象：

さっぽろ雪まつり会場：雪まつりを訪れた18歳以上の外国人観光客

市内ホテル：宿泊している外国人観光客

※いずれも中国、香港、台湾、韓国など他国より来札した観光客を対象としている。

○サンプル数：599人

回収結果は以下の通りとなった。

居住地	中国	香港	台湾	韓国	オーストラ リア	アメリカ	タイ	マレー シア	その他	合計
回収数	71	107	88	63	69	34	43	35	89	599
%	11.9	17.9	14.7	10.5	11.5	5.7	7.2	5.8	14.9	100.0

## 1. 回答者の基本属性

### 1-1 性別

性別をみると、男女ほぼ同数になっている。国別では、【台湾】【タイ】で「女性」の割合が6割を超えている。また、【アメリカ】では「男性」の割合が7割を超えている。

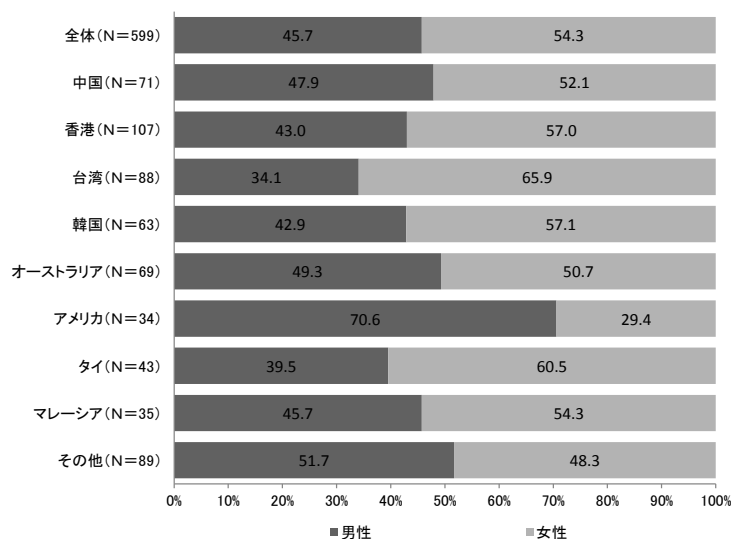


図 1-1 性別 (国別)

### 1-2 年代

年代をみると、【香港】では「18~29歳」が13.1%と他の国に比べて少ない。一方、【韓国】【オーストラリア】では「18~29歳」が6割前後となっている。

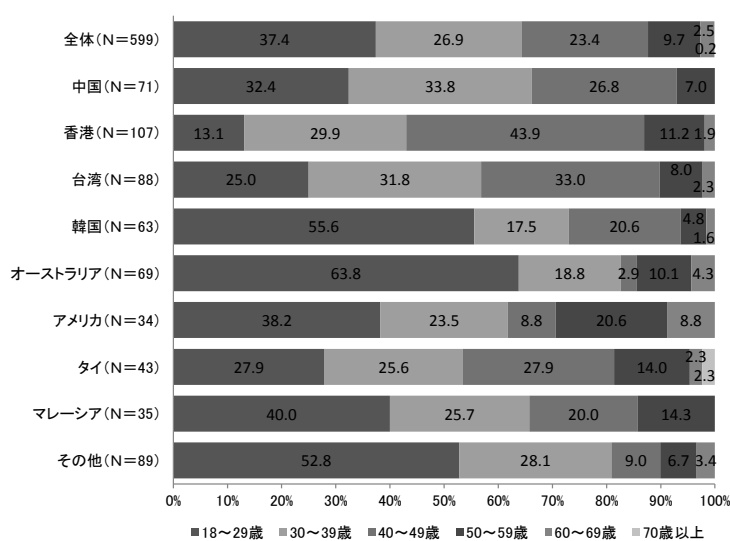


図 1-2 年代 (国別)

### 1-3 年収

世帯年収をみると、全体では「300～400万円未満(20.5%)」が最も多く、次いで「300万円未満(19.4%)」「1,000～1,500万円未満(11.6%)」の順となっている。

国別では、【中国】【台湾】【韓国】【タイ】【マレーシア】で500万円未満の割合が5割を超えている。

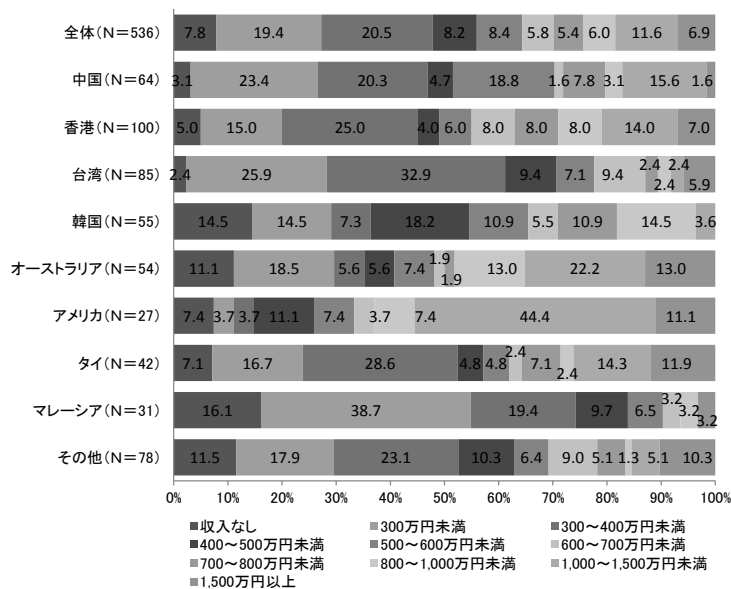


図 1-3 年収（国別）

### 1-4 英語の使用について

英語の使用について尋ねたところ、全体では「不自由なく日常的な会話ができる(55.3%)」が最も多く、次いで「カタコトの会話ならできる(26.8%)」が多かった。

国別では、【アメリカ】【オーストラリア】を除いて、【香港】【タイ】において「不自由なく日常的な会話ができる」が5割を超えている。

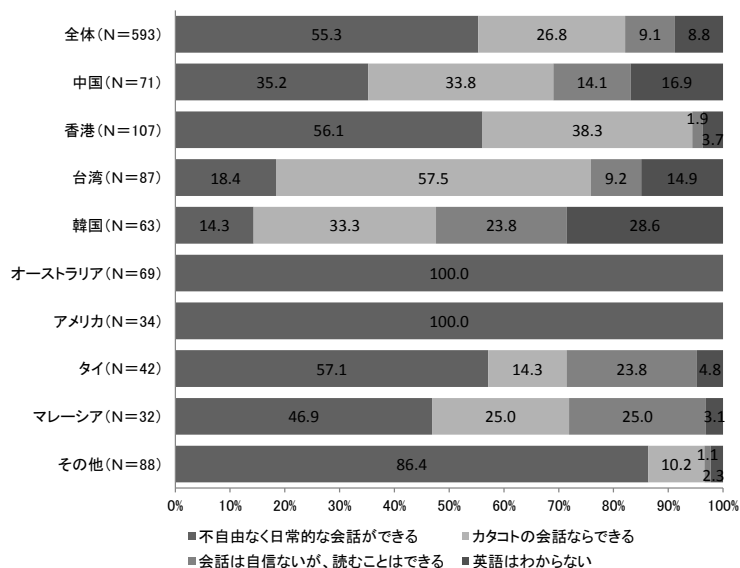


図 1-4 英語の使用について（国別）

## 2. 今回の旅行について

### 2-1 札幌への観光目的での訪問回数

観光目的での札幌への訪問回数をみると、全体では「初めて」が 66.3%と最も多くなっている。

国別では、「初めて」の割合が【中国】【韓国】【オーストラリア】【アメリカ】で 8 割前後、【マレーシア】で 9 割超と高くなっている。一方【香港】【台湾】では 2 回以上訪問している、いわゆるリピーターが 5 割を超えている。

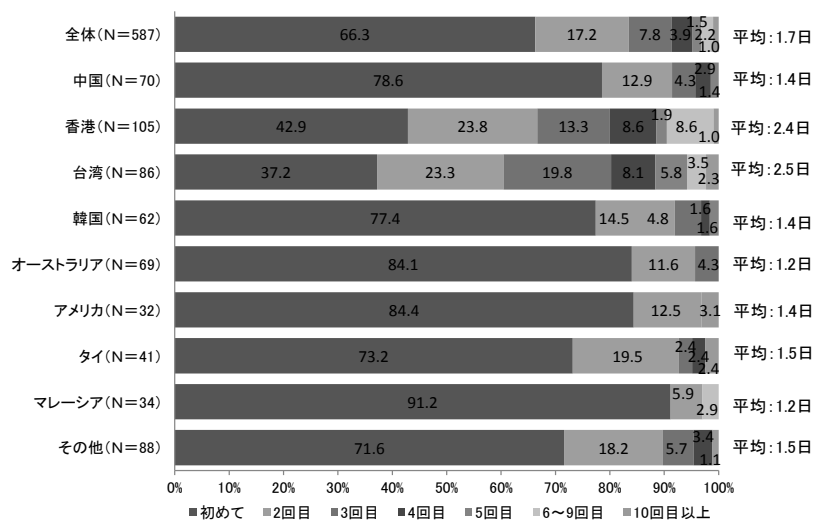


図 2-1 札幌への観光目的での訪問回数（国別）

## 2-2 旅行日数（全体）

今回の日本旅行日数の平均は11.0日であった。

国別では、【韓国】で7.6日、【タイ】【マレーシア】で7.5日と他の国に比べてやや少なくなっている。

前回調査の結果と比較すると、平均日数8.4日から2.6日増加している。国別では、【中国】【香港】【台湾】【韓国】が、いずれも前回調査の結果より旅行日数が増加している。

表 2-2 日本での旅行日数（国別）（左：平成 24 年度 右：平成 22 年度）  
(%)

	旅行日数			旅行日数	
		有効回答数			有効回答数
全体	11.0	550	全体	8.4	565
中国	8.9	68	中国	7.1	120
香港	10.3	106	香港	7.3	159
台湾	8.4	86	台湾	6.9	78
韓国	7.6	60	韓国	4.9	95
オーストラリア	20.0	62	オーストラリア	27.3	27
アメリカ	10.0	29	その他	11.6	85
タイ	7.5	42			
マレーシア	7.5	33			
その他	17.1	64			

## 2-3 札幌滞在日数および宿泊数

札幌での滞在日数の平均は4.4日、宿泊数の平均は3.1泊であった。

国別では、滞在日数では【香港】が最も長く5.5日、次いで【韓国】が5.2日、宿泊数では【韓国】が最も長く4.0泊、次いで【マレーシア】が3.7泊であった。

前回調査の結果と比較すると、平均滞在日数が3.7日から0.7日、平均宿泊数が2.9泊から0.2泊増加している。

表 2-3 札幌滞在日数および宿泊数（国別）（上：平成 24 年度 下：平成 22 年度）  
(%)

	札幌滞在日数		札幌宿泊数	
		有効回答数		有効回答数
全体	4.4	568	3.1	510
中国	4.1	69	3.3	62
香港	5.5	106	3.2	90
台湾	4.2	85	2.7	73
韓国	5.2	57	4.0	58
オーストラリア	3.0	63	2.8	58
アメリカ	4.5	34	3.1	30
タイ	3.5	42	3.0	36
マレーシア	4.5	31	3.7	31
その他	4.4	81	2.8	72

	札幌滞在日数		札幌宿泊数	
		有効回答数		有効回答数
全体	3.7	569	2.9	534
中国	3.1	119	2.4	108
香港	3.9	158	3.1	146
台湾	3.7	77	2.9	75
韓国	3.9	93	3.1	95
オーストラリア	3.6	27	2.5	24
その他	3.8	94	3.3	85

2-4 札幌以外に訪れた（訪れる予定の）都市（地域）

札幌を除く訪問先として最も多かったのは「小樽(57.9%)」で、次いで「東京(41.4%)」「函館(24.9%)」「大阪(24.4%)」「千歳(24.0%)」の順となっている。

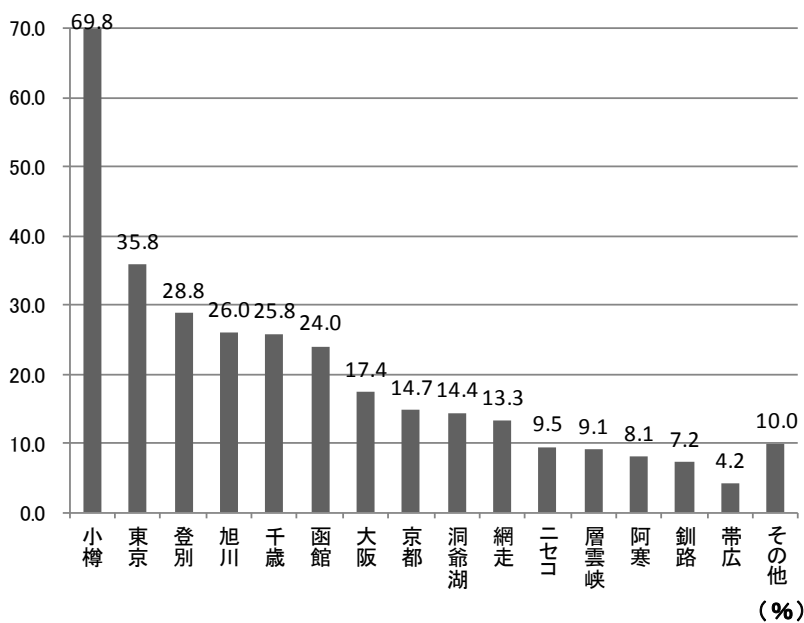
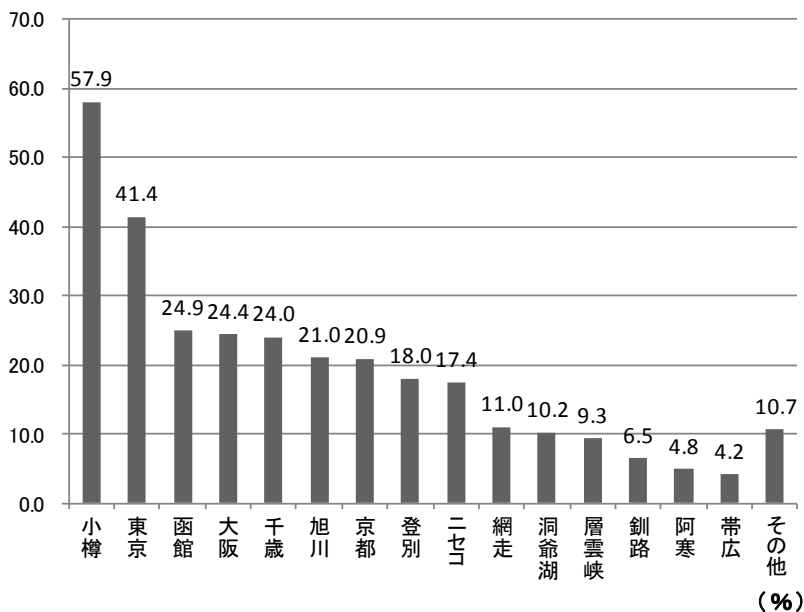


図 2-4 旅行中の訪問先（全体）（上：平成 24 年度 下：平成 22 年度）

札幌以外の訪問先として、ほとんどの国が「小樽」もしくは「東京」を1位にあげている。2位は【中国】【タイ】【マレーシア】が「東京」、【台湾】【韓国】が「函館」、【香港】が「旭川」、【オーストラリア】が「ニセコ」、【アメリカ】が「大阪」となっている。

また「函館」の順位について、【中国】【香港】【台湾】【韓国】では2～3位であるが、【オーストラリア】【アメリカ】【タイ】【マレーシア】では6～7位であった。

表 2-4 旅行中の訪問先（国別）

		(%)									
	有効回答数	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位
全体	574	小樽	東京	函館	大阪	千歳	旭川	京都	登別	ニセコ	網走
		57.9	41.4	24.9	24.4	24.0	21.0	20.9	18.0	17.4	11.0
中国	68	小樽	東京	函館	登別	大阪	旭川	千歳	京都	洞爺湖	網走
		73.2	38.0	33.8	29.6	26.8	25.4	25.4	25.4	21.1	14.1
香港	106	小樽	旭川	函館	網走	東京	千歳	層雲峡	登別	大阪	京都
		81.3	37.4	30.8	28.0	28.0	22.4	22.4	21.5	19.6	14.0
台湾	85	小樽	函館	旭川	千歳	登別	東京	洞爺湖	大阪	網走	京都
		78.4	40.9	27.3	26.1	25.0	23.9	18.2	17.0	14.8	13.6
韓国	61	小樽	函館	東京	千歳	登別	京都	大阪	旭川	洞爺湖	層雲峡
		50.8	39.7	33.3	30.2	25.4	22.2	19.0	14.3	11.1	7.9
オーストラリア	68	東京	ニセコ	大阪	京都	小樽	旭川	函館	千歳	登別	網走
		72.5	60.9	39.1	30.4	18.8	7.2	5.8	5.8	5.8	2.9
アメリカ	32	東京	大阪	京都	千歳	小樽	ニセコ	函館	旭川	釧路	登別
		64.7	38.2	32.4	23.5	14.7	14.7	8.8	8.8	8.8	8.8
タイ	41	小樽	東京	千歳	登別	大阪	京都	函館	洞爺湖	ニセコ	旭川
		74.4	48.8	30.2	25.6	23.3	18.6	16.3	16.3	11.6	9.3
マレーシア	29	小樽	東京	千歳	大阪	京都	函館	旭川	登別	層雲峡	ニセコ
		48.6	31.4	25.7	22.9	17.1	14.3	8.6	8.6	5.7	2.9
その他	84	東京	小樽	ニセコ	千歳	大阪	旭川	京都	函館	洞爺湖	網走
		50.6	44.9	30.3	29.2	23.6	22.5	22.5	13.5	11.2	6.7

2-5 同行者

同行者を見ると、全体では「友人と(35.1%)」が最も多く、次いで「家族で(32.8%)」「夫婦二人で(22.9%)」の順となっている。

国別では、【中国】【台湾】【タイ】【マレーシア】では「家族で」、【香港】【アメリカ】では「夫婦二人で」、【韓国】【オーストラリア】では「友人と」が他の項目に比べて高くなっている。

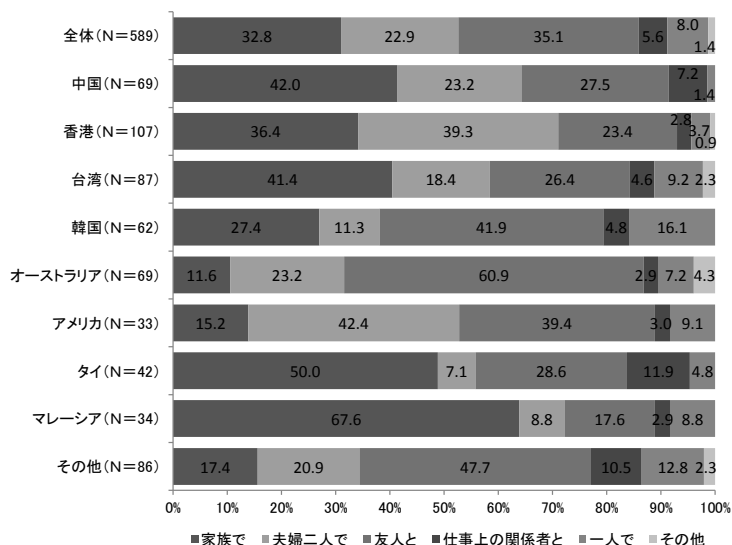


図 2-5 同行者（国別）

2-6 旅行会社の利用の有無

旅行会社の利用状況をみると、全体では旅行会社を利用しない割合が67.5%であった。

国別では、【タイ】【マレーシア】の団体パック利用率が高い一方、その他の国では2割以下で、最も高い【台湾】でも19.5%であった。

前回調査の結果と比較すると、【中国】【香港】【台湾】【韓国】【オーストラリア】において、旅行会社を利用しない割合がいずれも高くなっている。

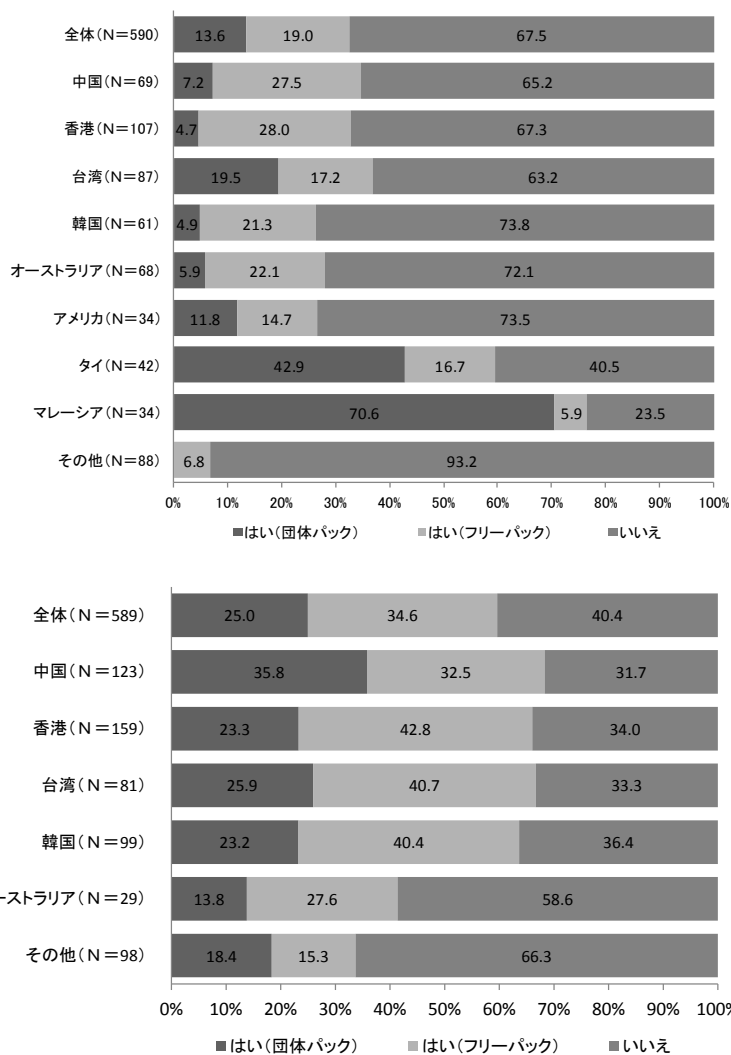


図 2-6 旅行会社の利用の有無（国別）（上：平成24年度 下：平成22年度）



2-7 消費金額（旅行全体）

今回の旅行全体での消費金額（一人あたり）の平均は226,233円であった。全体では「10～20万円未満(29.4%)」が最も多く、次いで「10万円未満(24.4%)」「20～30万円未満(16.9%)」の順となっている。

国別では、【韓国】で「10～20万円未満」が43.8%と、他の国に比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、【香港】【オーストラリア】【マレーシア】で消費金額が減少したが、その他の国では増加している。

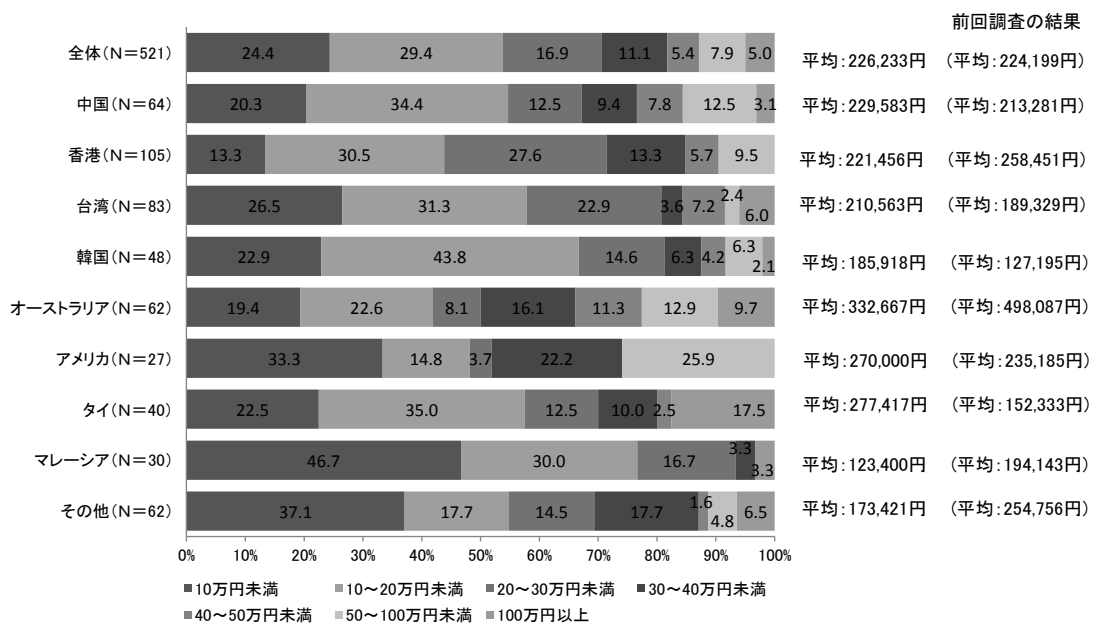


図 2-7 消費金額（旅行全体）（国別）

2-8 消費金額（札幌市内）

(1) 宿泊費

札幌市内での宿泊費（一人あたり）の平均は58,846円であった。全体では「1～2万円未満(19.0%)」が最も多く、次いで「10万円以上(18.1%)」「1万円未満(16.4%)」「2～3万円未満(13.8%)」の順となっている。

国別では、【アメリカ】では5万円以上、【韓国】では2万円未満の割合がそれぞれ5割を超えている。

前回調査の結果と比較すると、【オーストラリア】では宿泊費が減少しているが、その他の国では増加している。特に【アメリカ】【タイ】【マレーシア】では宿泊費が大幅に増加している。

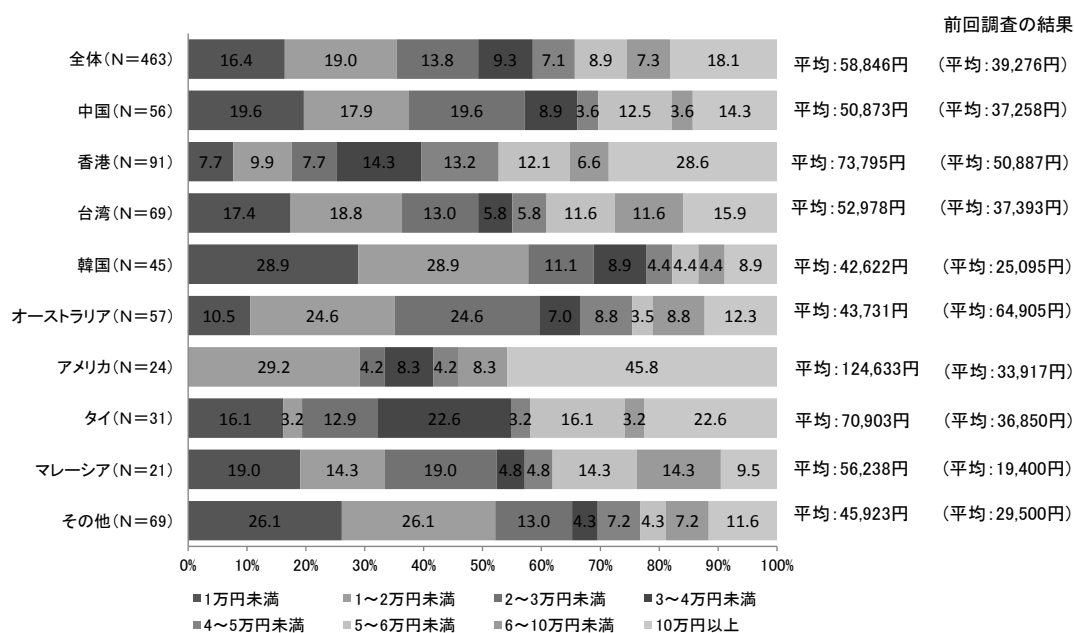


図 2-8-1 宿泊費（札幌市内）（国別）

(2) その他の消費金額（飲食・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51,723円であった。全体では「1～2万円未満(23.0%)」が最も多く、次いで「10万円以上(18.5%)」「5～6万円未満(14.4%)」「2～3万円未満(11.6%)」の順となっている。

国別では、【中国】では3万円以上の割合が、一方【韓国】では2万円未満の割合がそれぞれ約6割となっている。

前回調査の結果と比較すると、【韓国】【オーストラリア】では消費金額が減少しているが、それ以外の国では消費金額が増加している。

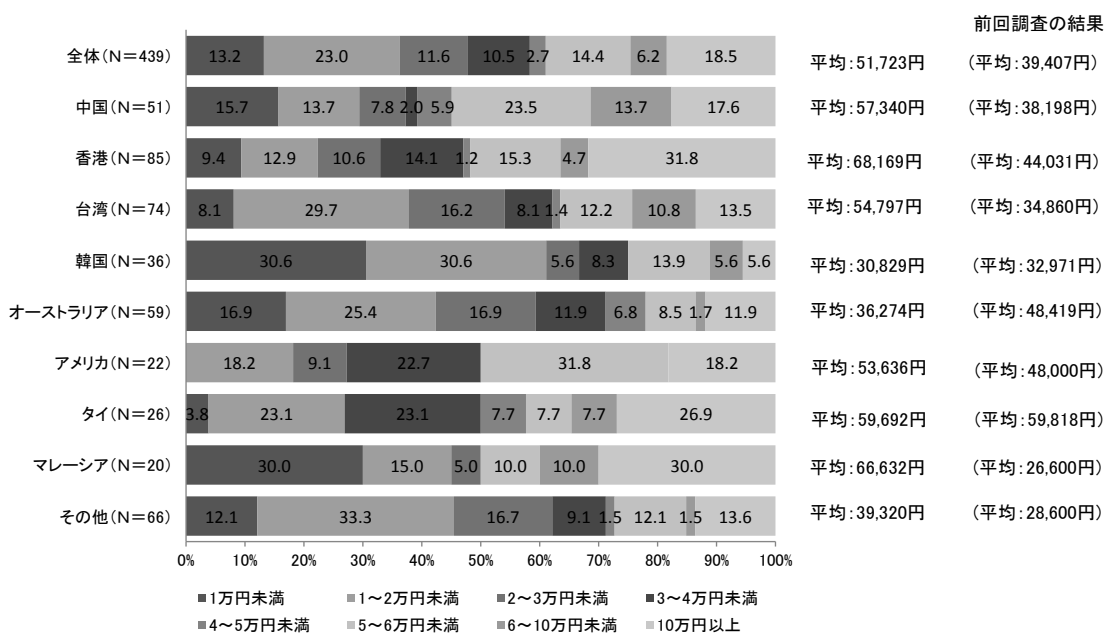


図 2-8-2 その他の消費金額（札幌市内）（国別）

2-9 札幌の観光情報の入手方法

札幌観光に関する情報源としては、全体では「家族・知人の話(48.9%)」が最も多く、次いで「その他のホームページなど(41.7%)」、「旅行雑誌・ガイドブックなど(31.6%)」の順となっている。

国別では、【韓国】で「その他のホームページなど」「ブログ・ツイッター・Facebook など」の割合が他の項目に比べて高くなっている。その一方で、【アメリカ】【オーストラリア】では「家族・知人の話」の割合が高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、全体では「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」「テレビ・映画など」の割合が低くなっているが、その他の項目では割合が高くなっている。また、【中国】【香港】【台湾】において、「札幌観光のホームページ「ようこそさっぽろ」」の割合が高くなっている。

表 2-9 札幌の観光情報の入手方法（国別）（上：平成 24 年度 下：平成 22 年度）  
(%)

	有効回答数	家族・知人の話	旅行代理店の人の話	旅行代理店のカタログ・パンフレット	札幌観光のホームページ「ようこそさっぽろ」	その他のホームページなど	ブログ・ツイッター・Facebook など	旅行雑誌・ガイドブックなど	テレビ・映画など	札幌市内の観光案内所	札幌市内のホテルのコンシェルジュ・スタッフ等の話	空港の案内所
全体	579	48.9	11.7	13.9	28.0	41.7	25.4	31.6	11.5	15.9	4.0	3.2
中国	68	46.5	7.0	19.7	25.4	40.8	21.1	19.7	11.3	14.1	1.4	4.2
香港	104	39.3	7.5	13.1	30.8	45.8	20.6	49.5	15.9	10.3	0.9	0.0
台湾	87	44.3	12.5	12.5	28.4	47.7	29.5	33.0	12.5	9.1	1.1	0.0
韓国	62	31.7	7.9	4.8	23.8	46.0	55.6	25.4	7.9	14.3	1.6	1.6
オーストラリア	69	62.3	13.0	18.8	29.0	46.4	18.8	40.6	4.3	18.8	7.2	5.8
アメリカ	31	76.5	23.5	5.9	23.5	41.2	8.8	17.6	11.8	23.5	17.6	0.0
タイ	40	55.8	23.3	18.6	25.6	23.3	23.3	14.0	18.6	20.9	0.0	4.7
マレーシア	32	57.1	34.3	31.4	20.0	20.0	22.9	20.0	11.4	14.3	5.7	5.7
その他	86	51.7	2.2	7.9	34.8	42.7	22.5	33.7	10.1	24.7	7.9	7.9

	有効回答数	家族・知人の話	旅行代理店の人の話	旅行代理店のカタログ・パンフレット	札幌観光のホームページ「ようこそさっぽろ」	その他のホームページなど	ブログ・ツイッター・Facebook など	旅行雑誌・ガイドブックなど	テレビ・映画など	札幌市内の観光案内所	札幌市内のホテルのコンシェルジュ・スタッフ等の話	空港の案内所
全体	581	41.3	21.9	24.8	25.0	36.1	21.9	28.6	16.2	13.4	3.3	2.8
中国	122	36.9	33.6	31.1	13.9	25.4	10.7	14.8	23.0	4.9	2.5	1.6
香港	157	36.9	24.2	26.1	21.0	32.5	22.3	36.3	16.6	6.4	1.9	1.3
台湾	79	32.9	19.0	26.6	16.5	44.3	20.3	29.1	19.0	8.9	3.8	0.0
韓国	98	34.7	22.4	23.5	30.6	42.9	40.8	32.7	16.3	19.4	1.0	5.1
オーストラリア	29	65.5	6.9	17.2	41.4	48.3	24.1	24.1	10.3	37.9	3.4	6.9
その他	96	60.4	9.4	16.7	41.7	38.5	16.7	30.2	6.3	26.0	8.3	5.2

## 2-10 モバイル端末の利用について

モバイル端末の利用について尋ねたところ、全体では「iPhone(43.6%)」が最も多く、次いで「ノートパソコン(35.2%)」「ANDROID 端末 (32.4%)」「iPad(25.0%)」の順となっている。

国別では、【中国】【アメリカ】で「ノートパソコン」、【オーストラリア】で「iPhone」、【韓国】で「ANDROID 端末」が他の国に比べて高い割合を示している。

表 2-10 モバイル端末の利用（国別）（上：平成 24 年度 下：平成 22 年度）  
（%）

	有効回答数	使っていない	ノートパソコン	(Apple社) iPhone	(Apple社) iPad	(Samsung社など) ANDROID 端末	(RIM社) BlackBerry	その他
全体	577	7.0	35.2	43.6	25.0	32.4	2.7	3.7
中国	70	7.0	52.1	52.1	32.4	16.9	2.8	0.0
香港	102	4.7	26.2	48.6	35.5	33.6	2.8	1.9
台湾	82	11.4	36.4	35.2	20.5	35.2	2.3	5.7
韓国	63	6.3	33.3	25.4	15.9	60.3	0.0	1.6
オーストラリア	67	4.3	27.5	56.5	31.9	31.9	1.4	5.8
アメリカ	32	2.9	55.9	50.0	23.5	17.6	11.8	11.8
タイ	39	7.0	23.3	58.1	23.3	16.3	2.3	0.0
マレーシア	35	17.1	20.0	22.9	17.1	60.0	2.9	0.0
その他	87	5.6	42.7	40.4	16.9	23.6	2.2	6.7

	有効回答数	使っていない	ノートパソコン	(Apple社) iPhone	(Apple社) iPad	(Samsung社など) ANDROID 端末	(RIM社) BlackBerry	その他
全体	578	21.5	44.3	37.9	10.9	8.7	3.3	5.2
中国	123	25.2	51.2	27.6	16.3	4.1	0.8	5.7
香港	156	16.0	36.5	55.8	10.3	8.3	3.2	0.6
台湾	79	34.2	48.1	22.8	13.9	3.8	1.3	2.5
韓国	94	23.4	41.5	26.6	7.4	19.1	1.1	7.4
オーストラリア	29	17.2	48.3	48.3	0.0	10.3	10.3	6.9
その他	97	14.4	46.4	42.3	9.3	8.2	8.2	11.3

## 2-11 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、「さっぽろ雪まつりを楽しむ(90.0%)」が最も多く、次いで「美味しいものを食べる(39.1%)」「雪景色・景観を楽しむ(29.5%)」「温泉を楽しむ(27.9%)」の順となっている。

国別では、【台湾】では「買い物を楽しむ」「美味しいものを食べる」「雪景色・景観を楽しむ」、【オーストラリア】では「ウィンタースポーツ・雪遊びを楽しむ」が他の国に比べて高い割合を示している。また、【中国】【香港】【韓国】において、「温泉を楽しむ」が他の国に比べて高い割合を示している。

表 2-11 札幌滞在中の目的や楽しみ（国別）（上：平成 24 年度 下：平成 22 年度）

	有効 回答数	さ っ ぽ ろ 雪 ま つ り を 楽 し む	美 味 し い も の を 食 べ る	買 い 物 を 楽 し む	温 泉 を 楽 し む	雪 景 色 ・ 景 観 を 楽 し む	ウ ィ ン タ ー ス ポ ー ツ ・ 雪 遊 び を 楽 し む	芸 術 ・ 文 化 ・ 歴 史 を 楽 し む	ド ラ イ ブ を 楽 し む	地 元 住 民 と の 交 流	そ の 他
全体	589	90.0	39.1	27.5	27.9	29.5	20.4	6.0	4.3	2.2	0.7
中国	70	84.5	56.3	29.6	38.0	22.5	8.5	8.5	4.2	1.4	0.0
香港	103	88.8	46.7	32.7	42.1	36.4	12.1	0.0	6.5	0.9	0.0
台湾	87	93.2	44.3	46.6	18.2	39.8	14.8	3.4	14.8	0.0	0.0
韓国	63	96.8	47.6	19.0	38.1	34.9	9.5	0.0	4.8	3.2	0.0
オーストラリア	69	92.8	18.8	15.9	14.5	15.9	47.8	11.6	0.0	0.0	1.4
アメリカ	32	91.2	35.3	17.6	5.9	23.5	20.6	8.8	0.0	2.9	2.9
タイ	41	83.7	16.3	39.5	30.2	27.9	32.6	2.3	0.0	9.3	2.3
マレーシア	35	74.3	34.3	34.3	25.7	51.4	25.7	8.6	0.0	0.0	2.9
その他	89	94.4	34.8	11.2	23.6	18.0	23.6	13.5	0.0	4.5	0.0

	有効 回答数	さ っ ぽ ろ 雪 ま つ り を 楽 し む	美 味 し い も の を 食 べ る	買 い 物 を 楽 し む	温 泉 を 楽 し む	雪 景 色 ・ 景 観 を 楽 し む	ウ ィ ン タ ー ス ポ ー ツ ・ 雪 遊 び を 楽 し む	芸 術 ・ 文 化 ・ 歴 史 を 楽 し む	ド ラ イ ブ を 楽 し む	地 元 住 民 と の 交 流	そ の 他
全体	585	90.4	45.5	30.3	40.5	35.2	17.4	6.3	5.3	1.5	0.9
中国	123	83.7	39.8	26.0	58.5	29.3	13.0	4.9	3.3	1.6	0.0
香港	158	90.5	50.6	31.6	41.8	43.7	8.2	2.5	7.6	1.3	0.0
台湾	79	89.9	39.2	36.7	48.1	43.0	19.0	7.6	6.3	1.3	0.0
韓国	99	96.0	61.6	40.4	37.4	38.4	15.2	5.1	9.1	2.0	0.0
オーストラリア	29	89.7	44.8	31.0	34.5	27.6	51.7	13.8	0.0	0.0	3.4
その他	97	93.8	33.0	17.5	14.4	21.6	28.9	12.4	1.0	2.1	4.1

## 2-12 札幌滞在中の交通手段

札幌滞在中の交通手段は、全体では「JR(67.8%)」が最も多く、次いで「地下鉄(53.3%)」「タクシー(21.0%)」の順となっている。

国別では、【中国】【韓国】で「タクシー」、【オーストラリア】で「スキーバス」の割合が他の国に比べて高くなっている。

前回調査の結果と比較すると、【中国】は「貸切バス」の割合が低くなり、「タクシー」「JR」「地下鉄」の割合が高くなった。また、【台湾】【韓国】でも「タクシー」の利用率が高くなっている。

表 2-12 札幌滞在中の交通手段(国別)(上:平成24年度 下:平成22年度)

	合計	貸切バス	定期観光バス	スキーバス	タクシー	貸切タクシー	レンタカー	友人・知人等の送迎	路線バス	JR	地下鉄	路面電車	その他
													(%)
全体	591	17.2	10.5	9.7	21.0	1.5	8.0	5.7	16.5	67.8	53.3	8.3	4.2
中国	70	8.5	9.9	1.4	35.2	1.4	5.6	15.5	23.9	67.6	73.2	8.5	2.8
香港	105	7.5	8.4	12.1	15.0	0.0	18.7	1.9	23.4	79.4	54.2	9.3	0.9
台湾	87	19.3	20.5	9.1	20.5	1.1	4.5	9.1	19.3	70.5	50.0	14.8	2.3
韓国	63	14.3	3.2	4.8	38.1	0.0	0.0	4.8	20.6	73.0	47.6	7.9	3.2
オーストラリア	69	26.1	4.3	20.3	15.9	1.4	1.4	1.4	11.6	73.9	58.0	5.8	13.0
アメリカ	32	20.6	2.9	2.9	17.6	0.0	5.9	0.0	5.9	55.9	47.1	2.9	8.8
タイ	41	34.9	16.3	7.0	11.6	2.3	14.0	4.7	9.3	46.5	41.9	11.6	2.3
マレーシア	35	45.7	28.6	17.1	25.7	11.4	11.4	8.6	8.6	28.6	31.4	2.9	0.0
その他	89	7.9	6.7	10.1	13.5	1.1	7.9	4.5	11.2	73.0	56.2	5.6	5.6
全体	584	20.9	13.9	5.3	13.9	2.6	8.6	4.3	12.3	60.1	55.0	6.3	3.3
中国	123	37.4	17.1	3.3	15.4	4.9	9.8	4.1	12.2	38.2	45.5	4.9	1.6
香港	158	15.2	13.9	4.4	6.3	1.3	12.7	1.9	10.1	62.7	56.3	6.3	1.9
台湾	78	14.1	16.7	7.7	7.7	2.6	7.7	5.1	15.4	70.5	65.4	7.7	0.0
韓国	99	28.3	15.2	4.0	20.2	1.0	8.1	4.0	16.2	62.6	59.6	8.1	4.0
オーストラリア	29	10.3	0.0	13.8	20.7	0.0	3.4	10.3	17.2	82.8	51.7	6.9	17.2
その他	97	10.3	10.3	6.2	20.6	4.1	3.1	6.2	8.2	66.0	52.6	5.2	5.2

### 3. 札幌観光の満足度

#### 3-1 満足度<さっぽろ雪まつり>

さっぽろ雪まつりの満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて96.5%と高い評価を受けている。

国別では、【韓国】【タイ】【マレーシア】で「満足」がやや低くなっている。

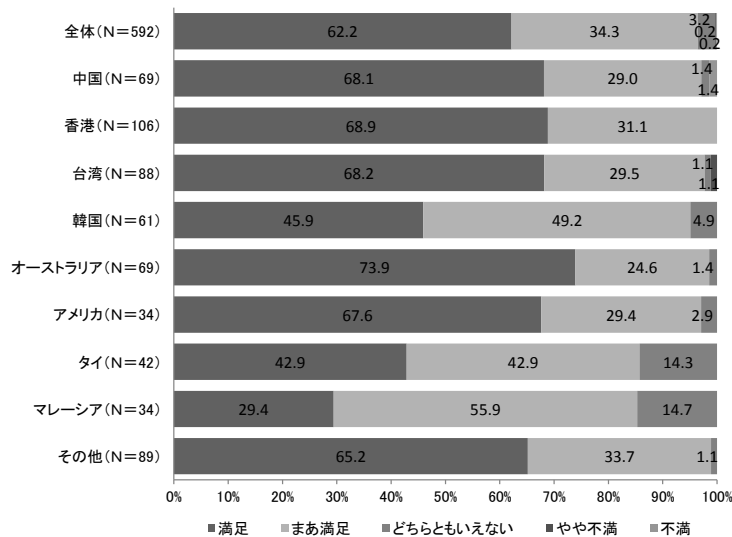


図 3-1 満足度<さっぽろ雪まつり> (国別)

#### 3-2 満足度<観光情報の提供について>

観光情報の提供に関する満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて90.7%と高い評価を受けている。

国別では、【中国】で「満足」が7割と他の国に比べて高い評価を受けている。

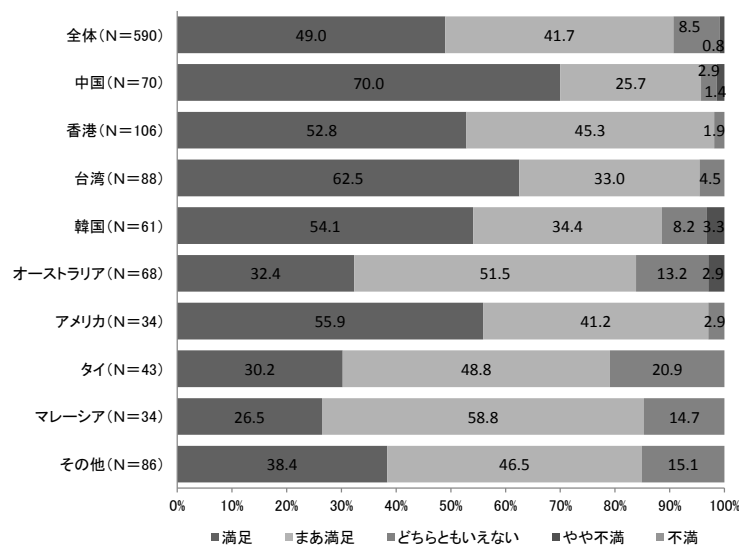


図 3-2 満足度<観光情報の提供について> (国別)



### 3-3 満足度＜観光地としての総合満足度＞

観光地としての総合満足度は、全体では「満足」「まあ満足」を合わせて96.1%と高い評価を受けている。

国別では、【アメリカ】で「満足」が約8割と高い評価を受けている一方、【タイ】【マレーシア】では3割以下となっている。

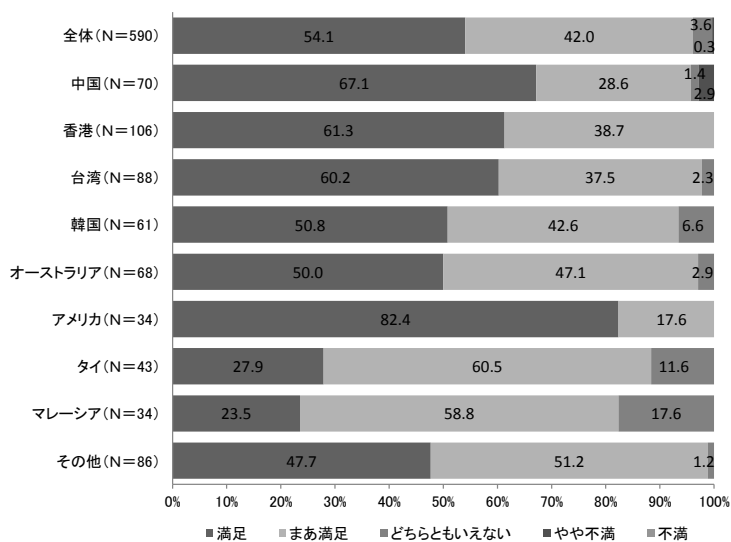


図 3-3 満足度＜観光地としての総合満足度＞（国別）

## 3-4 その他の満足度

## (1) 満足度が高かったもの

その他、満足度が高かった項目は、全体では「食事や食べ物(57.3%)」が最も多く、次いで「訪れた観光スポット(37.5%)」「宿泊施設(29.4%)」の順となっている。

国別では、【香港】【台湾】【オーストラリア】【アメリカ】【タイ】で「訪れた観光スポット」が約4割と、「食事や食べ物」に次いで高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、各国で「滞在中に受けたおもてなし」の割合が高くなっている。

表 3-4-1 その他、満足度が高かったもの（国別）（上：平成 24 年度 下：平成 22 年度）

	(%)								
	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	574	57.3	29.4	37.5	7.5	23.9	19.9	10.1	0.9
中国	68	66.2	25.0	20.6	11.8	35.3	14.7	7.4	1.5
香港	106	70.8	34.0	46.2	11.3	10.4	7.5	6.6	0.0
台湾	88	44.3	38.6	40.9	6.8	14.8	14.8	17.0	1.1
韓国	60	46.7	31.7	25.0	5.0	38.3	31.7	3.3	1.7
オーストラリア	66	50.0	19.7	48.5	6.1	30.3	28.8	7.6	1.5
アメリカ	30	63.3	16.7	43.3	0.0	30.0	23.3	16.7	0.0
タイ	40	60.0	27.5	47.5	20.0	7.5	17.5	10.0	2.5
マレーシア	34	64.7	38.2	29.4	5.9	11.8	20.6	14.7	0.0
その他	82	53.7	25.6	32.9	0.0	36.6	29.3	12.2	0.0

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	567	60.0	34.7	46.7	15.2	13.2	17.8	10.2	1.8
中国	121	61.2	37.2	46.3	24.0	12.4	9.9	5.8	2.5
香港	155	61.9	34.8	53.5	20.6	9.0	11.6	9.7	0.6
台湾	77	57.1	37.7	53.2	11.7	7.8	14.3	9.1	0.0
韓国	95	67.4	37.9	36.8	10.5	11.6	27.4	10.5	1.1
オーストラリア	27	51.9	14.8	48.1	7.4	14.8	37.0	14.8	7.4
その他	92	52.2	31.5	40.2	4.3	27.2	26.1	16.3	3.3

## (2) 満足度が低かったもの

その他、満足度が低かった項目は、全体では「市内の移動のしやすさ(35.5%)」が最も多く、次いで「お土産品(32.6%)」「宿泊施設(30.4%)」の順となっている。なお、「(1) 満足度が高かったもの」に比べると回答数そのものは少ない。

国別では、【中国】で「市内の景観や街並み」が、【香港】で「滞在中に受けたおもてなし」が、他の国に比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、【中国】【香港】【台湾】【韓国】【オーストラリア】で「訪れた観光スポット」「滞在中に受けたおもてなし」は低くなったが、【中国】【台湾】【韓国】【オーストラリア】で「宿泊施設」が高くなっている。

表 3-4-2 その他、満足度が低かったもの（国別）（上：平成 24 年度 下：平成 22 年度）

	(%)								
	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	138	12.3	30.4	4.3	32.6	8.0	16.7	35.5	8.7
中国	22	4.5	27.3	4.5	22.7	4.5	36.4	36.4	0.0
香港	22	0.0	22.7	4.5	18.2	22.7	22.7	45.5	9.1
台湾	28	25.0	28.6	7.1	25.0	7.1	10.7	25.0	3.6
韓国	19	21.1	26.3	0.0	26.3	5.3	15.8	52.6	0.0
オーストラリア	19	5.3	47.4	0.0	47.4	0.0	10.5	21.1	31.6
アメリカ	5	20.0	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0	40.0	0.0
タイ	3	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3
マレーシア	6	33.3	16.7	0.0	83.3	0.0	0.0	66.7	0.0
その他	14	7.1	57.1	0.0	35.7	7.1	14.3	14.3	14.3

	有効回答数	食事や食べ物	宿泊施設	訪れた観光スポット	お土産品	滞在中に受けたおもてなし	市内の景観や街並み	市内の移動のしやすさ	その他
全体	116	8.6	21.6	9.5	28.4	15.5	13.8	32.8	3.4
中国	22	4.5	18.2	9.1	40.9	9.1	9.1	27.3	0.0
香港	25	0.0	28.0	8.0	20.0	24.0	16.0	24.0	4.0
台湾	10	20.0	20.0	10.0	10.0	20.0	20.0	30.0	0.0
韓国	41	12.2	19.5	9.8	34.1	17.1	12.2	46.3	0.0
オーストラリア	4	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	50.0	50.0
その他	14	14.3	28.6	14.3	21.4	7.1	21.4	14.3	7.1

## 4. 札幌への再訪意向

### 4-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向

さっぽろ雪まつりへの再訪意向は、全体では「ぜひ来たい」「来たい」を合わせて81.5%となっている。

国別では、【香港】【アメリカ】で「ぜひ来たい」が4割を超えている。

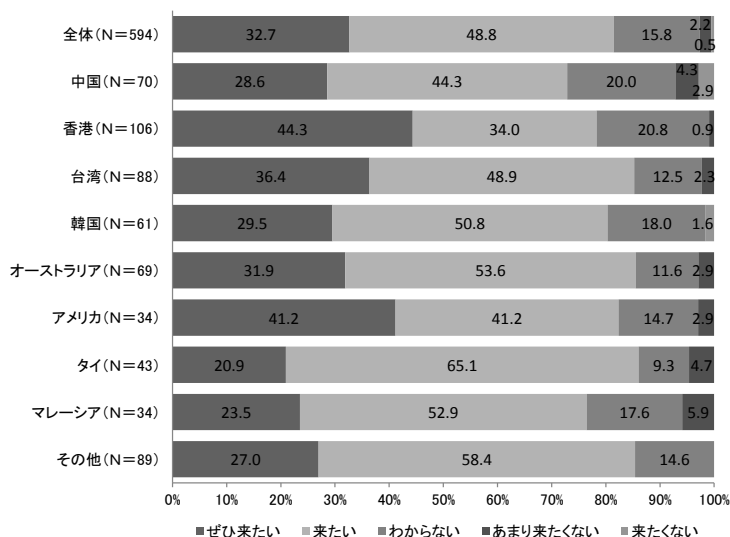


図 4-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向（国別）

### 4-2 札幌への再訪意向

観光目的での札幌への再訪意向は、全体では「ぜひ来たい」「来たい」が合わせて85.5%となっている。

国別では、【香港】で「ぜひ来たい」が50.0%となっている。また、【台湾】【アメリカ】【タイ】で「ぜひ来たい」「来たい」の合計が約9割を超えており、他の国と比べて高い割合を示している。

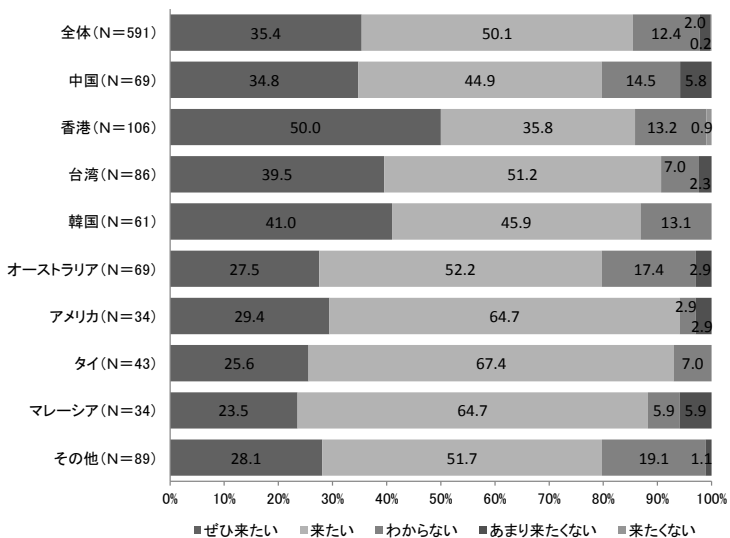


図 4-2 札幌への再訪意向（国別）

## 4-3 再訪したい季節

再訪したい季節については、全体では「夏(42.5%)」「冬(31.9%)」が多くなっている。

国別では、【香港】【韓国】で「夏」が、【オーストラリア】【タイ】で「冬」が、他の国と比べて高い割合を示している。

前回調査の結果と比較すると、【中国】【香港】は「冬」の割合が低くなり、「夏」の割合が高くなっている。また、【オーストラリア】では「夏」の割合が低くなり、「春」の割合が高くなっている。

表 4-3 再訪したい季節（国別）（上：平成 24 年度 下：平成 22 年度）  
（%）

	有効 回答数	春	夏	秋	冬
全体	504	22.0	42.5	17.6	31.9
中国	55	23.0	50.8	16.4	6.6
香港	92	8.7	59.8	25.0	20.7
台湾	79	20.0	48.8	25.0	37.5
韓国	53	9.1	56.4	5.5	29.1
オーストラリア	56	33.3	13.3	11.7	60.0
アメリカ	31	24.2	42.4	24.2	36.4
タイ	37	30.0	32.5	20.0	42.5
マレーシア	28	41.9	0.0	16.1	35.5
その他	73	26.7	44.0	12.0	30.7

	有効 回答数	春	夏	秋	冬
全体	514	14.8	39.5	19.5	39.7
中国	106	19.8	34.0	19.8	34.0
香港	145	11.7	33.8	27.6	41.4
台湾	70	15.7	45.7	15.7	38.6
韓国	82	4.9	53.7	12.2	35.4
オーストラリア	26	19.2	34.6	19.2	65.4
その他	85	21.2	38.8	15.3	41.2

## 5. 札幌の観光に関する希望・要望等

札幌の観光に関する希望・要望を自由記述方式で尋ねた。回答を「宿・おもてなしについて」「情報について」「交通について」「雪まつり会場について」「その他」の5つの分野に分類し、それぞれの分野の主な意見を以下の表にまとめた。

自由記述で寄せられた意見のなかには、「宿・おもてなしについて」「情報について」「雪まつり会場について」等の分野において、パンフレットや標識などにおける外国語表記の不足に関するものが多く挙げられた。

宿・おもてなしについて	子どもが遊べる場所を増やしてほしい。
	ベビーカーのレンタルサービスがほしい。
	宿泊費が高すぎる。観光情報の案内が足りない。
	レストランに食べ物のスタイルについてなど、より多くの説明が書かれた英語ガイドがほしい。
	ホテルに英語で記載された雪まつり会場周辺の情報を置いてほしい。
	英語の飲食店ガイドを増やしてほしい。 英語でのコミュニケーション能力の向上。
情報について	日本語が分からない大勢の外国人が外国からやってくるのに、英語で記載された北海道に関する情報がない。英語版パンフレットが必要。
	もっと無線LANスポットの情報ほしい。
	英語の見やすい公共標識が欲しかった。
	札幌のアプリを使ってみました。リンクサイトをすべて英語と韓国語に翻訳してほしいです。
	札幌はナビゲートで楽しむのが、非常に簡単でした。
	食べ物や土産物のもっと簡単な、歩いてでも行ける地図があると良い。
	英語での観光情報をもっと必要。食事や買い物の際に説明をされても理解できないことがしばしばあった。 絵入りのメニューが気に入りました。
交通について	交通費の引き下げ。
	北海道を観光するための各種交通パスが色々あれば良いと思います。
	ツインクルバスの座席予約をもっと簡素化して欲しいです。
雪まつり会場について	とても楽しかったのですが、雪祭りの開催期間が短すぎると思います。あと札幌駅から大通りとススキノの雪祭り会場を行き来するバスの本数を増やし、もっと遅くまで運行したほうが良いと思います。
	ごみ箱を見つけるのが難しい。
	雪まつりの飲食販売への比重が高すぎるようです。
	作品や文化活動などの内容が多ければもっと良いと思います。
	日本語だけでなく、英語や中国語などの外国語のある張り紙がもっとあると観光客にいいと思います。
	食べ物がとても良かったです。日本の人々の外国人観光客に対する対応も良かったです。
	雪まつりの案内表示に、英語など外国語の説明が足りないと思います。 英語の詳細な情報がほしい。(会場サイン、パンフレット、雪まつりのプログラムなど)
雪まつりの氷像が思ったよりも少なかったです。	
その他	宣伝にもっと力をいれるべきだと思います。
	ATMをもっと増やしてほしい。
	立派なものが多くて、見切れません。
	楽しい都市も残念な天気でしたので、再び春にこの地域を訪問したい。
	ここの女性は素晴らしい。良い仕事を維持している。 雪まつりの英語版地図とガイド、とても助かりました。