

I 来札観光客満足度調査（対面）

0. 調査概要

- 場 所：雪まつり会場（6丁目、9丁目）、地下鉄大通駅通路
- 期 間：平成23年2月7日（月）～10日（木）
- 時 間：10:00～16:30
- 対 象：雪まつりを訪れた18歳以上の道外在住者
- サンプル数：518人

1. 回答者の基本属性

1-1 居住地

居住地は、関東が52.0%と半数を占めている。以下「近畿（16.4%）」、「東海（15.5%）」の順となっている。

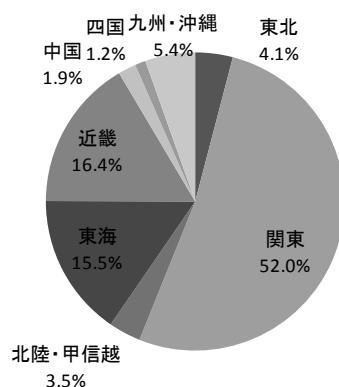


図1-1 居住地 (N=517)

1-2 性別

男女比は、女性が53.7%、男性が46.3%で女性の割合がやや高くなっている。

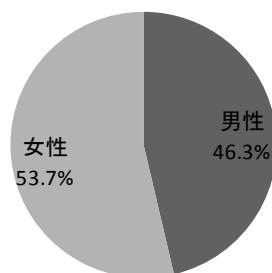


図1-2 性別 (N=518)

1-3 年代

年代は、「60～69歳」が26.7%、「50～59歳」が20.9%と高く、次いで「30～39歳(17.4%)」となっている。男女間で比較すると、男性で「60～69歳」の割合が高く、男女間で5%以上の差がみられる。

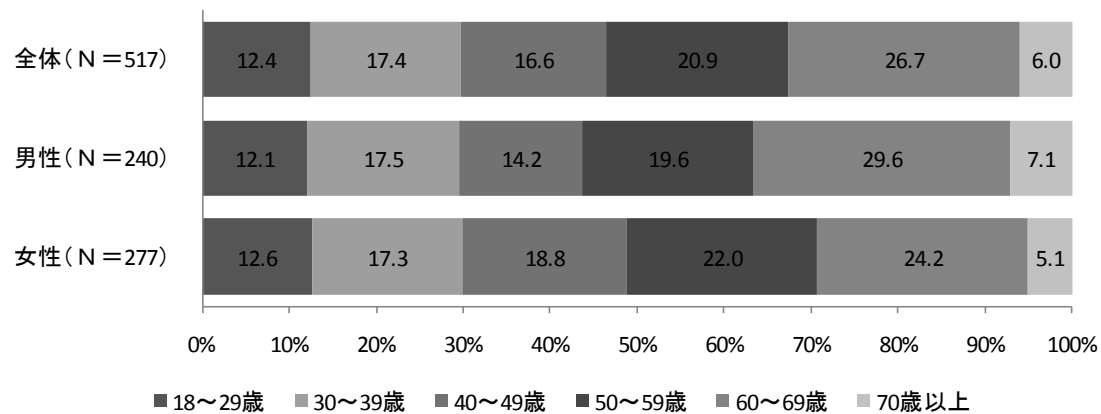


図1-3 年代[×性別]

2. さっぽろ雪まつりについて

2-1 さっぽろ雪まつりへの訪問回数

さっぽろ雪まつりへの訪問回数は、「初めて (79.5%)」が最も多く、次いで「2回目 (10.6%)」、「3回目 (4.6%)」の順となっている。

性別にみると、2回以上訪れた割合が男性で22.1%、女性で19.1%となっている。年代別にみると、18~29歳で「初めて」の割合が92.2%と高くなっている一方で、40~49歳では67.4%、70歳以上では71.0%といずれも低くなっており、2回以上訪れた割合が比較的高くなっている。

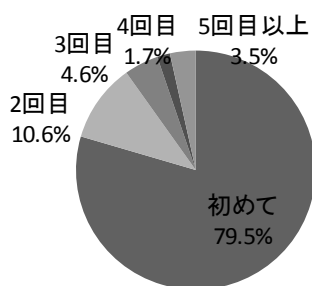


図2-1-1 さっぽろ雪まつりへの訪問回数 (N=518)

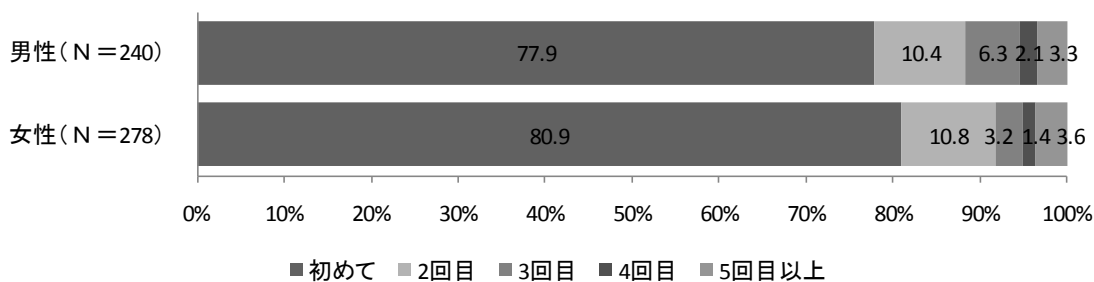


図2-1-2 さっぽろ雪まつりへの訪問回数[×性別]

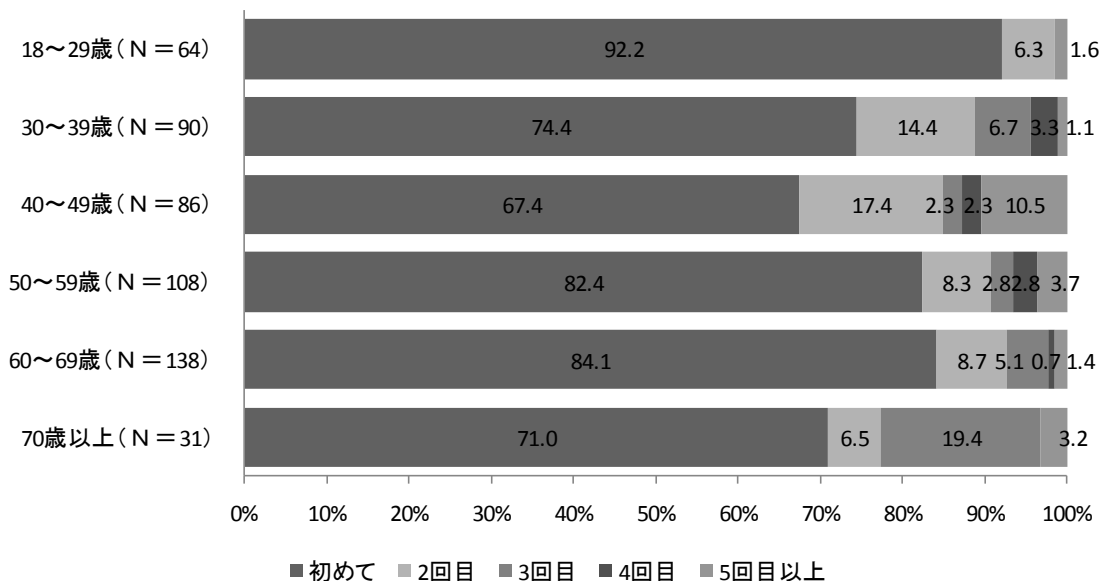


図2-1-3 さっぽろ雪まつりへの訪問回数[×年代別]

2-2 訪れた（訪れる予定の）雪まつり会場

今回訪れた（訪れる予定の）雪まつり会場について尋ねたところ、大通会場以外では、「すすきの会場」が47.3%で半数近くが大通会場の他にすすきの会場も訪れていた。「つどーむ会場」は7.3%であった。年代別にみると比較的年代が低くなるについて他会場を訪れる割合が高くなっている。つどーむ会場を訪れた割合は40～49歳が14.0%と他の年代と比べて高くなっている。

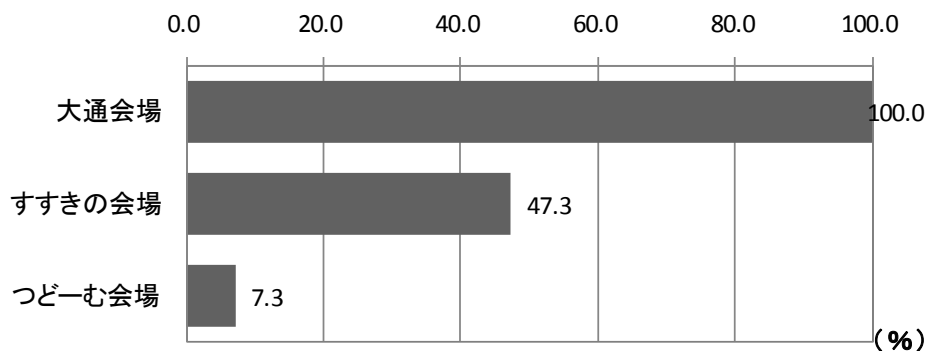


図2-2 訪れた（訪れる予定の）雪まつり会場 (N=518)

表2-2 訪れた（訪れる予定の）雪まつり会場[×性別・年代別]

| | 有効回答数 (人) | 大通会場 | すすきの会場 | つどーむ会場 |
|--------|--------------|-------|--------|--------|
| 男性 | 240 | 100.0 | 46.3 | 6.7 |
| 女性 | 278 | 100.0 | 48.2 | 7.9 |
| 18～29歳 | 64 | 100.0 | 54.7 | 7.8 |
| 30～39歳 | 90 | 100.0 | 46.7 | 8.9 |
| 40～49歳 | 86 | 100.0 | 54.7 | 14.0 |
| 50～59歳 | 108 | 100.0 | 48.1 | 2.8 |
| 60～69歳 | 138 | 100.0 | 40.6 | 5.1 |
| 70歳以上 | 31 | 100.0 | 38.7 | 6.5 |

2-3 会場間の交通手段について

雪まつり会場間の交通手段については「徒歩（63.3%）」が最も多く、次いで「地下鉄（28.7%）」、「シャトルバス（8.4%）」の順となっている。

年代別にみると、40～49歳で「シャトルバス」を利用した割合が16.7%と他の年代と比べて高くなっている。

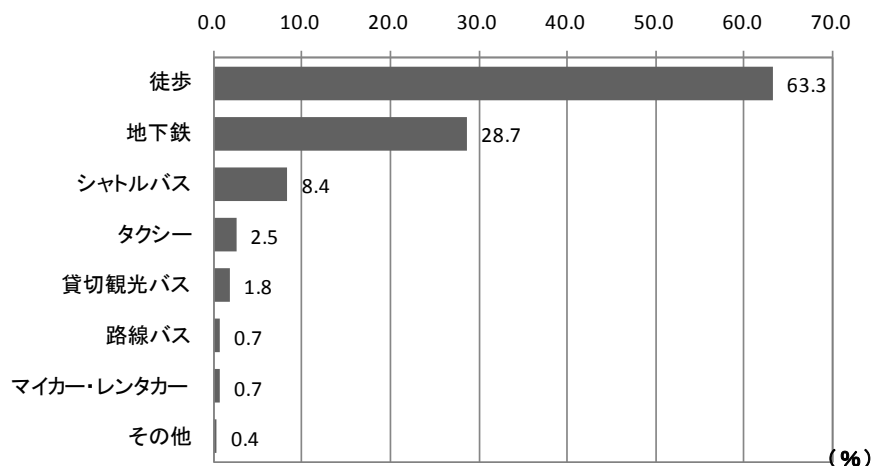


図2-3 会場間の交通手段 (N=518)

表2-3 訪れた（訪れる予定の）雪まつり会場 [×性別・年代別]

| | 有効回答数 (人) | 地下鉄 | シャトルバス | 貸切観光バス | 路線バス | タクシー | マイカー・レンタカー | 徒歩 | その他 |
|--------|-----------|------|--------|--------|------|------|------------|------|-----|
| 全体 | 275 | 28.7 | 8.4 | 1.8 | 0.7 | 2.5 | 0.7 | 63.3 | 0.4 |
| 男性 | 122 | 29.5 | 7.4 | 1.6 | | 1.6 | 1.6 | 63.9 | |
| 女性 | 153 | 28.1 | 9.2 | 2.0 | 1.3 | 3.3 | | 62.7 | 0.7 |
| 18～29歳 | 40 | 30.0 | 7.5 | 2.5 | | | | 67.5 | |
| 30～39歳 | 49 | 26.5 | 10.2 | | | 4.1 | 2.0 | 57.1 | 2.0 |
| 40～49歳 | 54 | 27.8 | 16.7 | | | 1.9 | 1.9 | 61.1 | |
| 50～59歳 | 55 | 29.1 | 3.6 | 1.8 | 1.8 | 1.8 | | 63.6 | |
| 60～69歳 | 63 | 30.2 | 6.3 | 3.2 | 1.6 | 3.2 | | 66.7 | |
| 70歳以上 | 13 | 30.8 | | 7.7 | | | | 61.5 | |

その交通手段を選んだ理由については、「移動時間が短いから（37.3%）」「便利だから（34.5%）」が多かった。性・年代による差はとくに見られなかった。

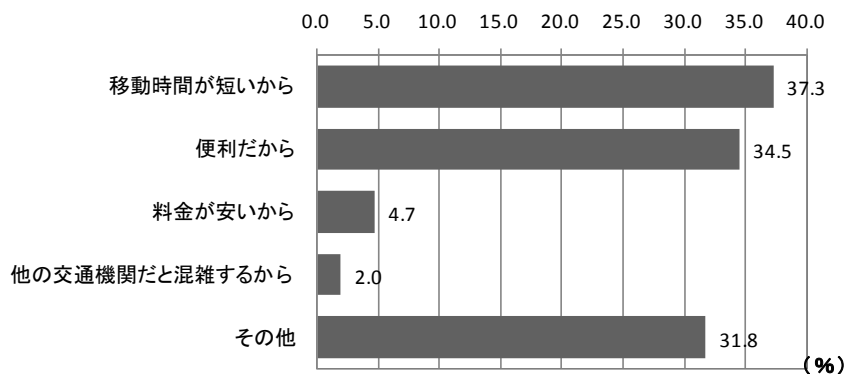
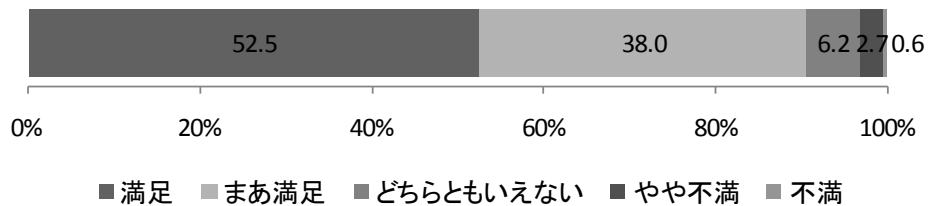


図2-3-2 交通手段を選んだ理由 (N=255)

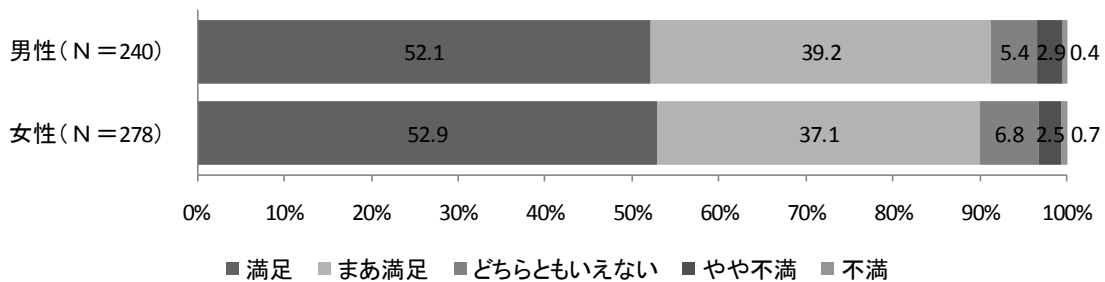
2-4 さっぽろ雪まつりの満足度

(1) さっぽろ雪まつりの満足度<全般>

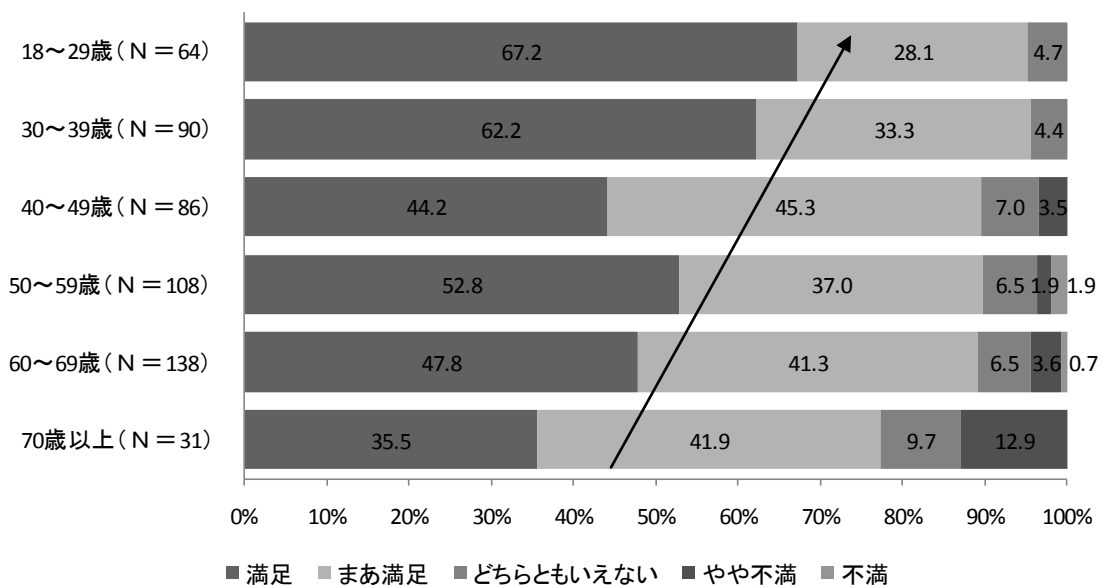
「さっぽろ雪まつり全般」では満足度（満足+まあ満足）を合わせると 90.5%で、高い評価を得ているといえる。性別では目立った差はないが、年代別にみると、年代が低くなるにつれて満足度が高くなっていることがわかる。



さっぽろ雪まつりの満足度<全般> (N=518)



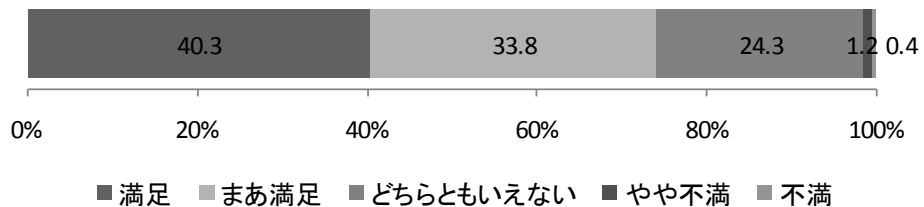
さっぽろ雪まつりの満足度<全般> [×性別]



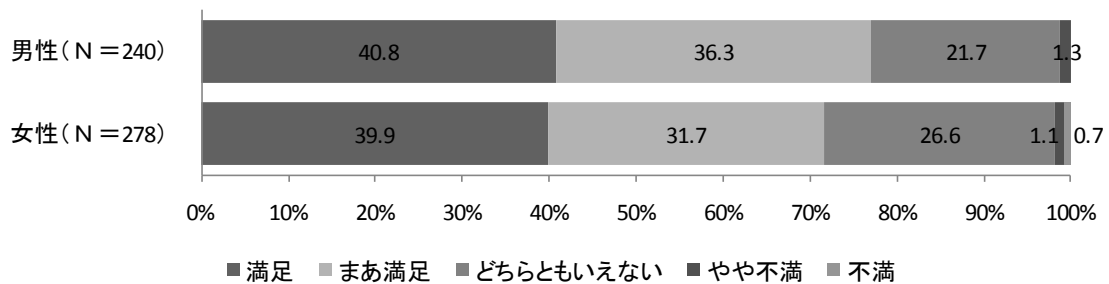
さっぽろ雪まつりの満足度<全般> [×年代別]

(2) さっぽろ雪まつりの満足度<おもてなし>

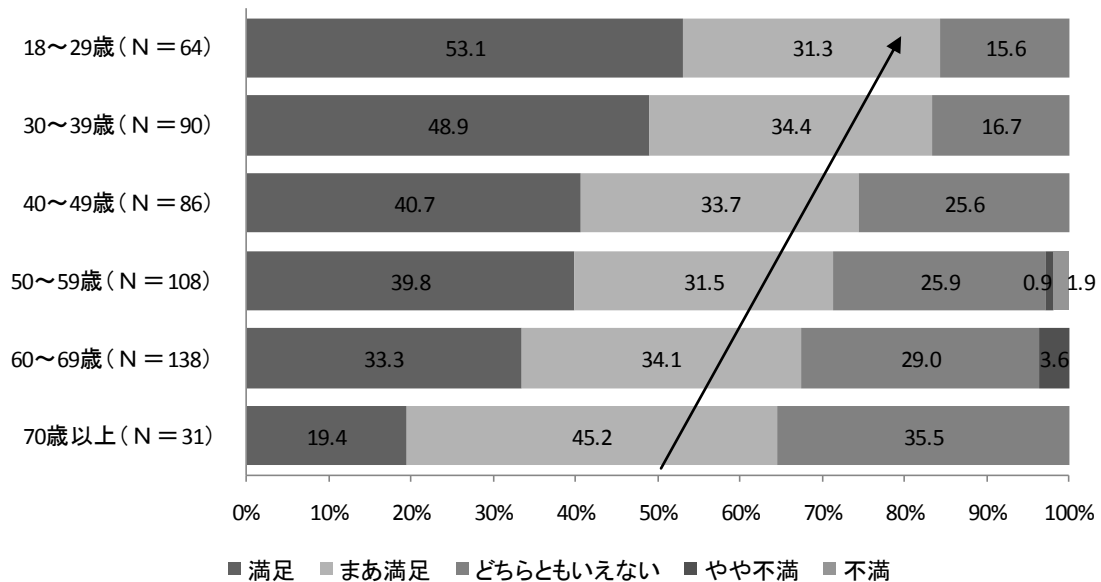
「さっぽろ雪まつり<おもてなし>」では満足度（満足+まあ満足）を合わせると74.1%であった。性別では男性の満足度がやや高くなっている。年代別にみると、年代が低くなるにつれて満足度が高くなっていることがわかる。



さっぽろ雪まつりの満足度<おもてなし> (N=518)



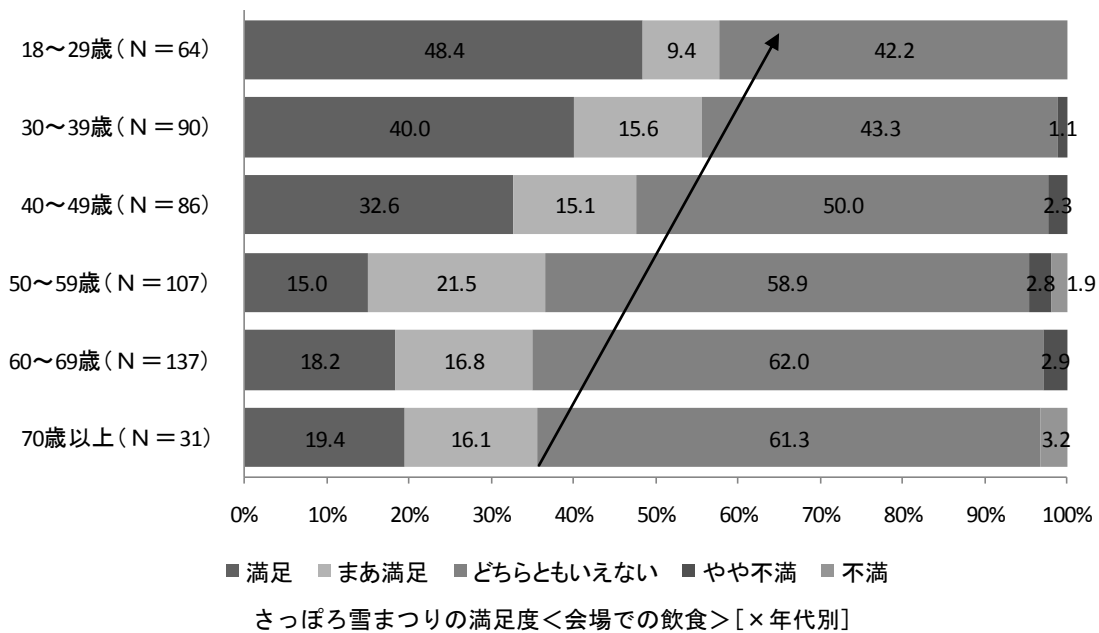
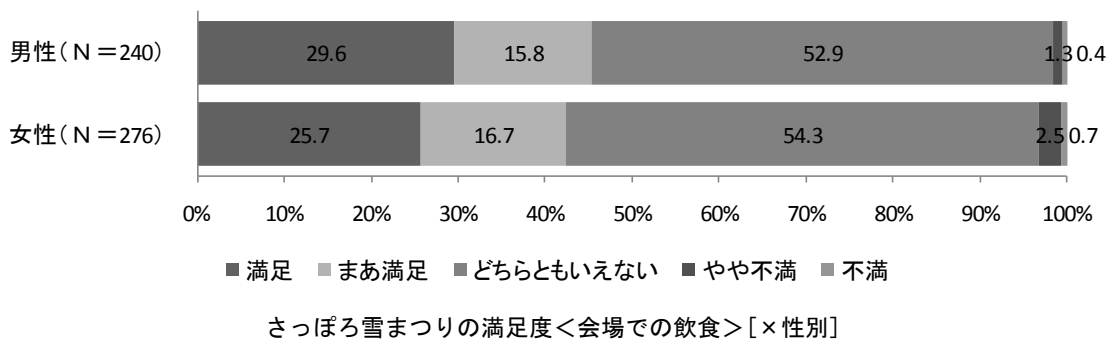
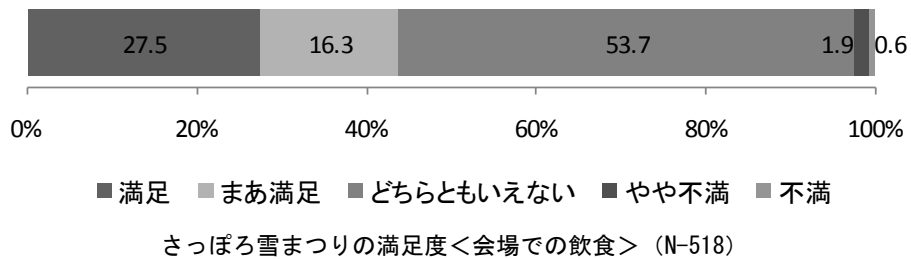
さっぽろ雪まつりの満足度<おもてなし> [×性別]



さっぽろ雪まつりの満足度<おもてなし> [×年代別]

(3) さっぽろ雪まつりの満足度<会場での飲食>

「さっぽろ雪まつり<会場での飲食>」では「どちらともいえない」が53.7%と最も多く、満足度（満足+まあ満足）を合わせると43.8%であった。性別では男性の満足度がやや高くなっている。年代別にみると、この項目についても年代が低くなるにつれて満足度が高くなっていることがわかる。



2-5 旅行を決める要因としてのさっぽろ雪まつり

さっぽろ雪まつり見学が旅行を決める理由の一つになったかについて尋ねたところ、「はい」が90.7%であった。性別にみると、男性に比べ女性のほうが「はい」と答えた割合が5%以上高くなっている。年代別では大きな差は見られなかった。

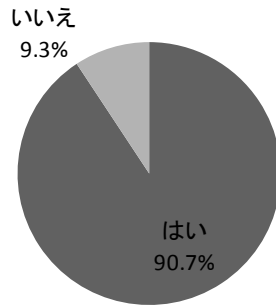


図2-5-1 さっぽろ雪まつり見学は旅行を決める理由の一つか？ (N=518)

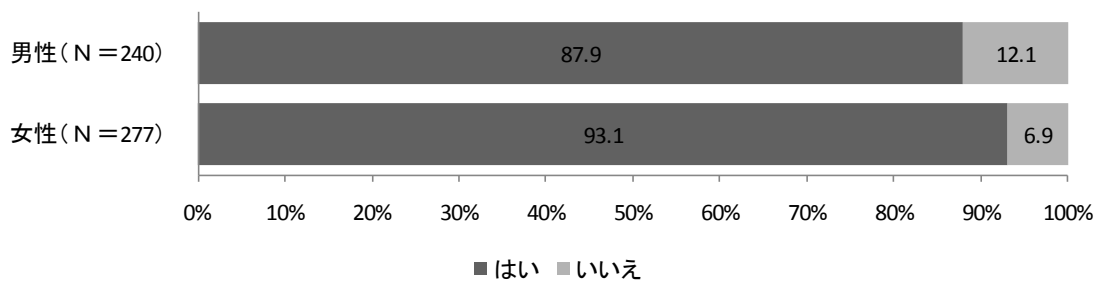


図2-5-2 さっぽろ雪まつり見学は旅行を決める理由の一つか？ [×性別]

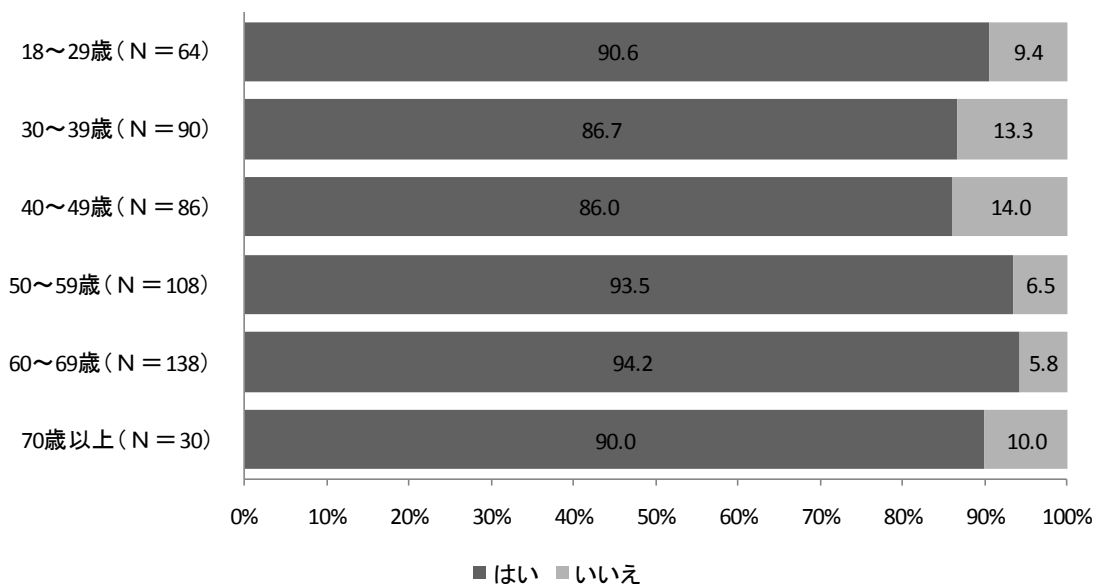


図2-5-3 さっぽろ雪まつり見学は旅行を決める理由の一つか？ [×年代別]

2-6 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については、全体では「はい」が 85.0%であった。性別にみると、男性ほうが「はい」と答えた割合が5%以上高くなっている。年代別では年代が低くなるにつれて再訪意向が高くなっていることがわかる。

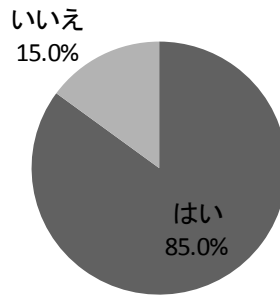


図2-6-1 さっぽろ雪まつりへの再訪意向 (N=518)

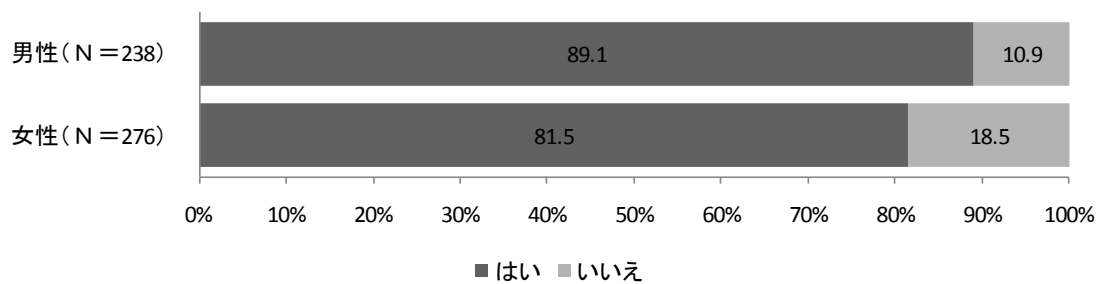


図2-6-2 さっぽろ雪まつりへの再訪意向 [×性別]

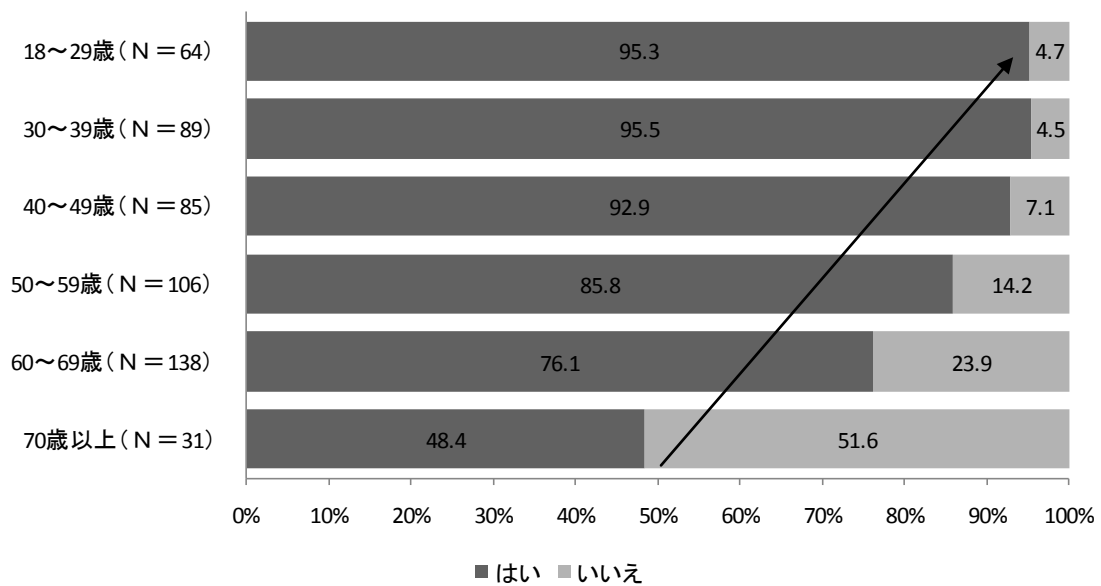


図2-6-3 さっぽろ雪まつりへの再訪意向 [×年代別]

2-7 さっぽろ雪まつりの良かった点、悪かった点

■良かった点

| | |
|-----------------------|---|
| おもてなしに関して | 係りの人の対応が良い。 |
| | ボランティアが多く、親切。 |
| | ボランティアに写真を取ってもらった。案内も分かりやすかった |
| | ボランティアの人が一生懸命でよい。 |
| | スタッフが多くて良い。 |
| | スタッフの一生懸命さは伝わった。みな頑張っている。 |
| | みんなで力を合わせて作った雪像が良かった。 |
| | 観光案内所の人親切だった。 |
| | 雰囲気明るい。スタッフ等が明るいからでしょう。 |
| | 市民の手作りのまつりでボランティア的で良い。 |
| 雪像に関して | いろいろ雪像が楽しめる。 |
| | スケールが大きい。飲食店が多い。砂が撒かれていて歩きやすい。 |
| | スケール感がすごい、1週間でやめるのはもったいない。2週間でもいい。 |
| | ライトアップされた雪像が綺麗で良い。 |
| | 海外のブース良かった。子どもの滑り台良かった。 |
| | 雪像がその時の時代に応じている。技術がすごい、雰囲気が楽しい。 |
| | 早く来たため、雪像を作っているところを見られた。 |
| | 中国の建物の雪像の作りが細かくて素晴らしかった。 |
| | 昼と夜と見え方が違うので、楽しめる。 |
| | 本州では見られないので、雪像が良かった。会場に美味しい食べ物がたくさんある。 |
| | 毎回雪像が違うので、何回来ててもよい。北海道の様々なものを会場で全て味わえる。 |
| | 予想以上に大きな雪像だった。作った日数とトラックの台数の規模におどろいた。 |
| | 雪でこれだけのことがとおもうと驚く。 |
| | 雪で像が作られているのが新鮮な気持ちになる。 |
| | 雪の芸術に感動した。 |
| | 大雪像と市民雪像それぞれ良かった。 |
| 夜自衛隊員が補修しているのを見て感動した。 | |
| 会場に関して | 一方通行が良かった。活気があって素晴らしい。 |
| | 丁目ごとのイベントが分かりやすい。一方通行は歩きやすい。 |
| | 歩いてイベントを楽しめる。 |
| | 会場が駅から近い。 |
| | 警備体制はとても良い。今はそれが大事。 |

| | |
|--------|--|
| | 設備がしっかりしている。管理もされている。 |
| | 喫煙などのルールが守られていてよい。 |
| | 喫煙所や店などできちんとごみを処理してくれる。 |
| 飲食に関して | いろいろな店が出ている。 |
| | 飲食が充実。ネットのHPがわかりやすい。 |
| | 色んな地域の食事が集まっている。氷の彫刻等も見られて良かった。 |
| | 食べ物の種類が多く、おいしい。 |
| | 北海道のものがいっぺんに色々食べられた。 |
| | 北海道の名産がいろいろ食べられて嬉しい。 |
| | サントリーのブースのスープカレーが美味しかった。 |
| 催し、雪遊び | イベントが楽しい。 |
| | イルミネーションが良かった。スノボ予選を見られた。 |
| | 滑り台が体験できた。 |
| | 滑り台が良かったが、大人も滑りたかった。 |
| | 子どもが雪に触れることができた。つどーむ会場で子どもが遊べて良かった。 |
| | 子どもが遊べる場所が多い。いろんな食べ物がある。 |
| | 自衛隊の演奏が良かった。 |
| | ミニSLIに乗って楽しかった。ライトアップで無料で写真撮ってくれて良かった。 |
| | スノーボードの公式練習が見られて良かった。 |
| | スケートが楽しかった。サザエさんの雪像大きくてびっくりした。道内の食べ物がありそう。スノボのジャンプ台迫力ある。 |
| | テレビ塔の夜景、ライトアップ良かった。 |
| その他 | 国際的でよい。外国人客も参加している。 |
| | 雪の質が良かった。 |
| | 他の県にないイベントで大変良い |
| | 北海道ならではの祭り。海外のブースも良かった。個性的で良かった |
| | お祭りの雰囲気が良い。 |

■悪かった点

| | |
|-----------|--|
| おもてなしに関して | どこに何があるか分からないので、パンフレットを用意してほしい。 |
| | 案内の人が勉強不足 |
| | 駅や街なかで雪まつりの案内が少ないように感じる。 |
| | 若いスタッフの教育ができていない。野外での喫煙所が欲しい。 |
| 会場に関して | フードコートの座る席が少ない。客の数の割に椅子少ない。ごみ箱の案内わかりづら |

| | |
|--------|---|
| | い。 |
| | もっと道を歩きやすくしてほしい。 |
| | もう少し会場内のガイドや地図があると良い。一方通行がよくわからなかった。 |
| | 一方通行の表示を分かりやすくしてほしい。 |
| | 椅子がない。 |
| | 一方通行を守らない人がある。何度も札幌に来ているが、中国・韓国からの観光客のマナーが悪いので、また来たいと思わなくなる。 |
| | 一方通行の標識がわかりづらく、途中で気がついた。 |
| | 飲食店が多すぎる。トイレが少ない。すべりやすい。 |
| | 一方通行案内が途中から入っても分かるようにしてほしい、放送はされていたがいまいちわかりづらい。 |
| | 横断歩道をスムーズに渡れるような誘導をしたら良い。 |
| | 会場内で、お土産、飲食が結構高価。 |
| | 滑る。ライトアップ9丁目もしてほしい。 |
| | 寒いので小屋が多く欲しい。(食事の際に会場内で) |
| | 休憩場所、座るところがもう少し欲しい。 |
| | 急に雪が降った時の避難場所がない。 |
| | 現在地が分かりづらい。 |
| | 混雑すぎ。 |
| | 最初にパンフレットが欲しかった。 |
| | 信号の時間が短いので、お年寄りや体の不自由な人は大変だと思った。 |
| | 人が多く、写真撮影で止まらないでといわれる。子どもの靴の滑り止めをどこで売っているのかホームページに載せてほしかった。調べたが分からなかった。 |
| | 人が多すぎる。歩行者天国にしてほしい。 |
| | 人同士の接触を避けるため、対面歩行できるロープ張り等を考慮されては。 |
| | 雪が降った時は屋根のあるところが多いと嬉しい。 |
| | 雪が積もっている。雪をすぐはらってほしい。歩くところの整備 |
| | 雪像に雪がかかったまま。物を売ることばかりでダメ。見る者の立場になってほしい。 |
| | 足元が悪い。滑らない靴をあらかじめ用意するよう案内してほしい。 |
| | ゴミ箱が少ない。 |
| | 写真ポイントにプロのカメラマンが多く、入れなかった。もっと一般の人にもポイントを開放してほしい。 |
| 飲食に関して | 250 円表示の飲み物が 300 円請求だった。 |
| | いか焼き、スペアリブ、ビールなど、量も味も価格に見合っていない。 |

| | |
|-----|--|
| | 飲食で座れる所が少ない。 |
| | 飲食の屋台が多い、雪像が少ない。 |
| | 飲食店が多すぎる。1か所または2~3箇所にとめて。 |
| | 屋台の臭いがきつい。飲食店が多すぎる。 |
| | 会場内で、お土産、飲食が結構高価。 |
| | 食べる所が寒い。 |
| | 食べ物を食べる台が高くて子どもが大変だった。 |
| | 食べ物屋さんの通路が狭い(6丁目)。ごみ捨てができないのが困る。 |
| | 足が不自由なので、座って食べるところが欲しい。特にすすきの会場には座る場所が少ない。身障者トイレも増やしてほしい。 |
| その他 | TVで見た割にはイマイチ。 |
| | いつもより雪像が物足りない。 |
| | つど一むは大人の楽しむものがない。ドームの中で何をやっているか不明。 |
| | もっといっぱい雪像があると思ったのに少ない。 |
| | もっときれいだと思っていた。飲食よりも雪をメインにしてほしい。煙たい(6丁目会場) |
| | 開催期間が短い。飲食場所が寒すぎる。 |
| | 寒い。店が邪魔して雪像が見にくい。中央の店をなくして雪像を見通せるようにしてほしい。 |
| | 小さい雪像は低いので、写真が撮りづらい。もっと段差を高くして写真を撮りやすくしてほしい。 |
| | 日本の建物の雪像がなかった。 |
| | 氷の彫刻のライトアップをもう少し凝ったらよい。 |
| | テレビで立派な雪像をみていたのに寂しい感じがした。個人の雪像もっと力を入れてほしい。キャラクターをまとめるとか、テーマ別に競争するとか。 |

3. 今回の旅行について

3-1 札幌での滞在日数、宿泊数

(1) 滞在日数

札幌での滞在日数の平均は 2.9 日 (N=512) であった。「3 日」が最も多く 41.0%、次いで「2 日 (29.3%)」、「4 日 (14.3%)」の順で多かった。性別では大きな差は見られなかった。年代別では、「18~29 歳」で 4 日以上の合計が 3 割を超えている。

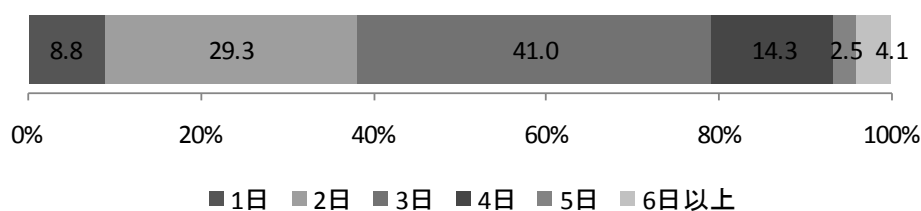


図 3-1-1 札幌での滞在日数 (N=512)

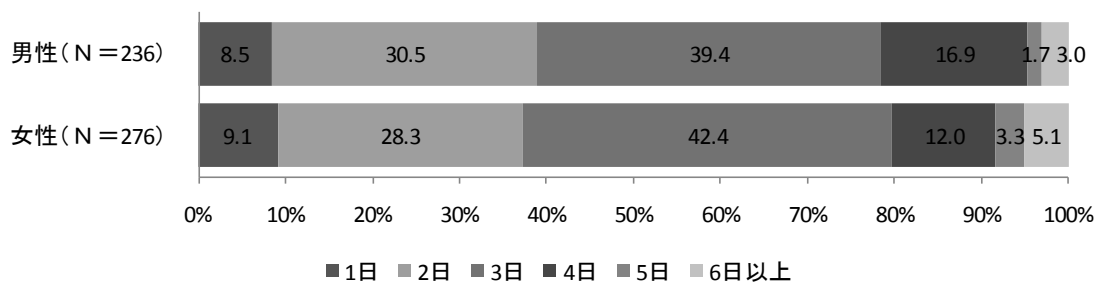


図 3-1-2 札幌での滞在日数 [×性別]

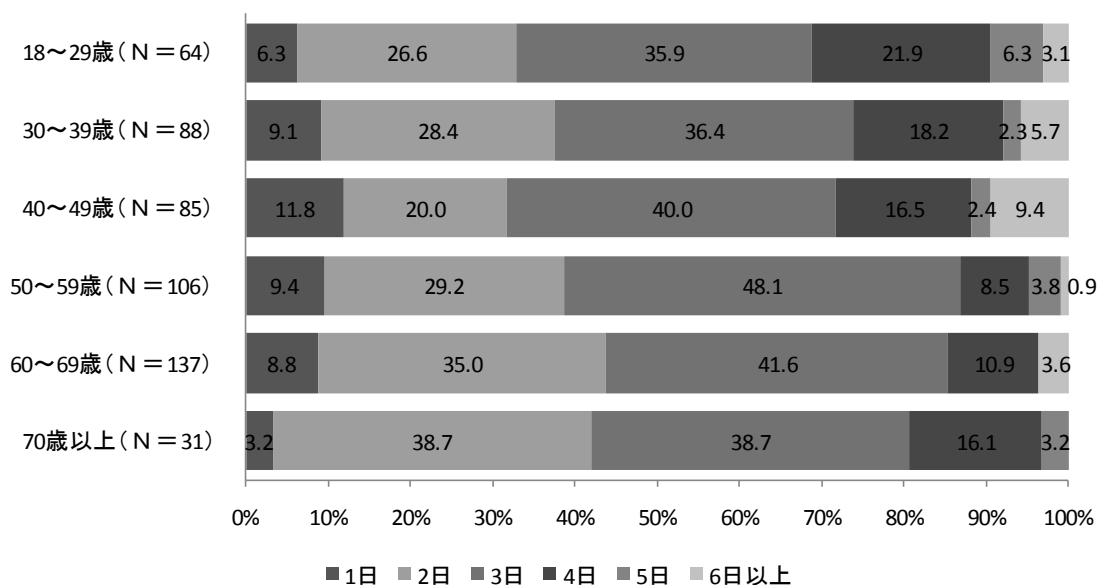


図 3-1-3 札幌での滞在日数 [×年代別]

(2) 宿泊数

札幌での宿泊数の平均は 2.0 泊 (N=511) であった。「2 泊」が最も多く 41.1%、次いで「1 泊 (37.4%)」、「3 泊 (15.1%)」の順で多かった。性別では大きな差は見られなかった。年代別では、「18~29 歳」で 3 泊以上の合計が 3 割を超えている。

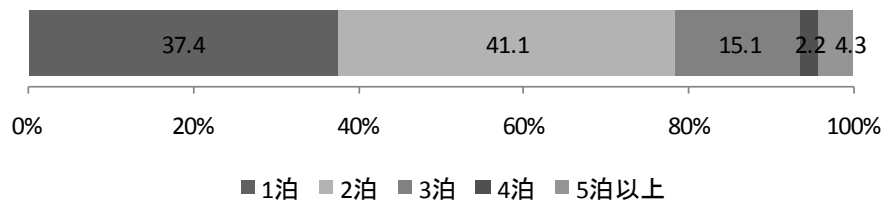


図 3-1-4 札幌での宿泊日数 (N=511)

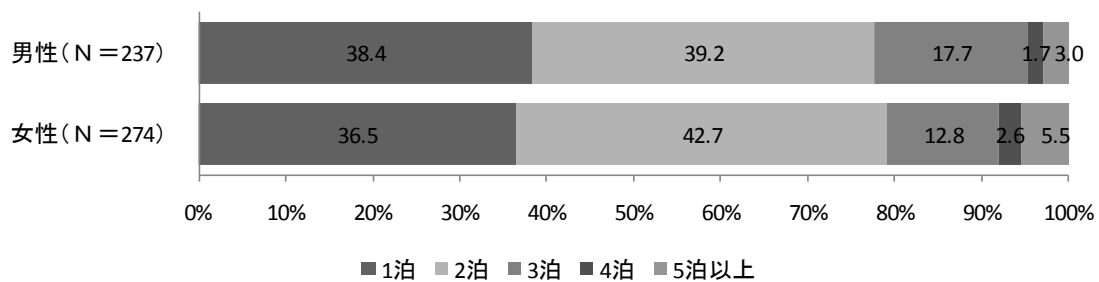


図 3-1-5 札幌での宿泊日数 [×性別]

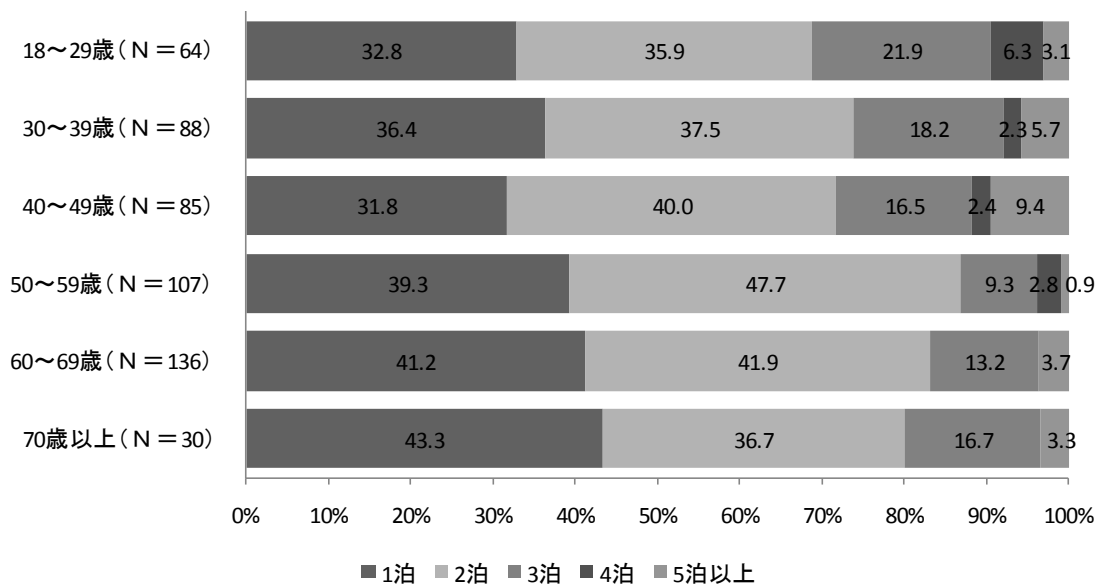


図 3-1-6 札幌での宿泊日数 [×年代別]

3-2 札幌市内での消費額

(1) 宿泊費

1人あたりの宿泊費用の平均は37,134円(N=374)であった。「1~2万円未満」が最も多く17.6%、次いで「3~4万円未満(16.3%)」が多かった。性別では「1~2万円未満」「4~5万円未満」で男性が、「2~3万円未満」で女性がそれぞれ5%以上高くなっている。年代別では、年代が高くなるにつれて金額が大きくなっていることがわかる。

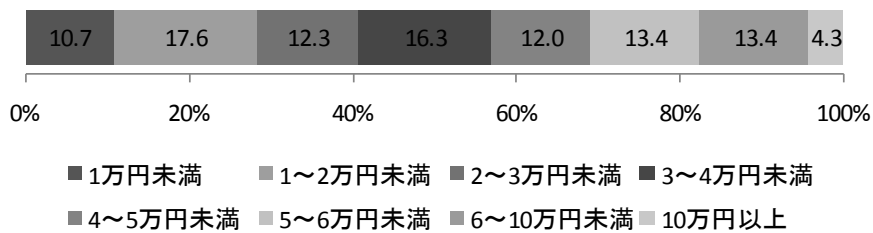


図3-2-1 札幌市内での消費額<宿泊費> (N=374)

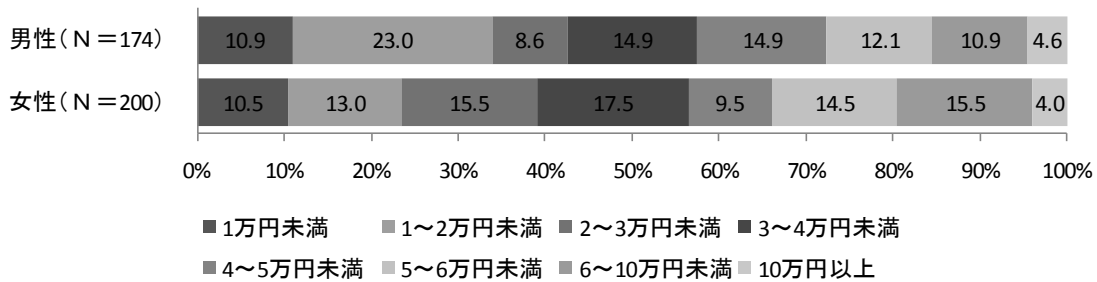


図3-2-2 札幌市内での消費額<宿泊費> [×性別]

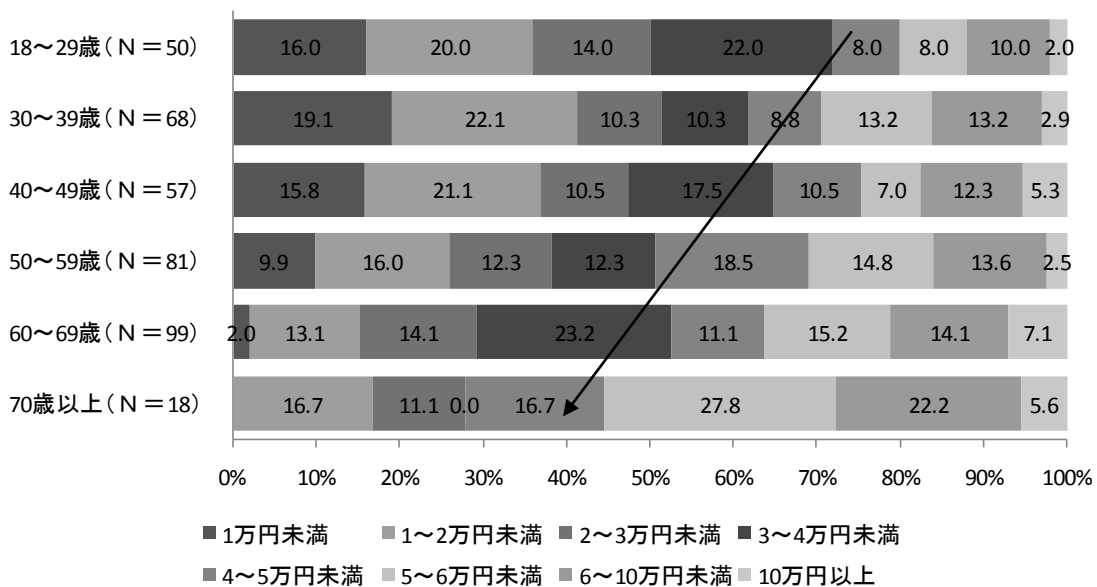


図3-2-3 札幌市内での消費額<宿泊費> [×年代別]

(2) その他の消費額（飲食・お土産代など）

宿泊費以外の1人あたりの消費額の平均は20,881円(N=477)であった。「1～2万円未満」が最も多く31.9%、次いで「2～3万円未満(25.8%)」、「3～4万円未満(15.9%)」の順で多かった。性別・年代別では、大きな差は見られなかった。

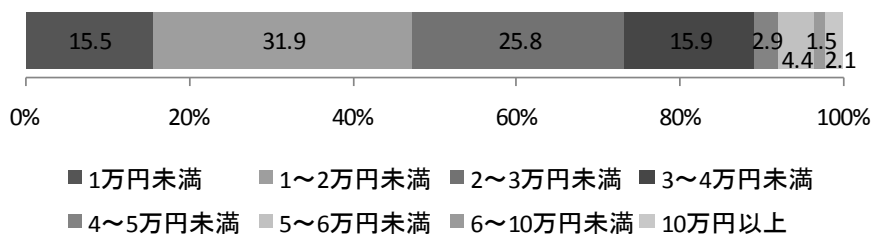


図3-2-4 札幌市内での消費額<宿泊費以外> (N=477)

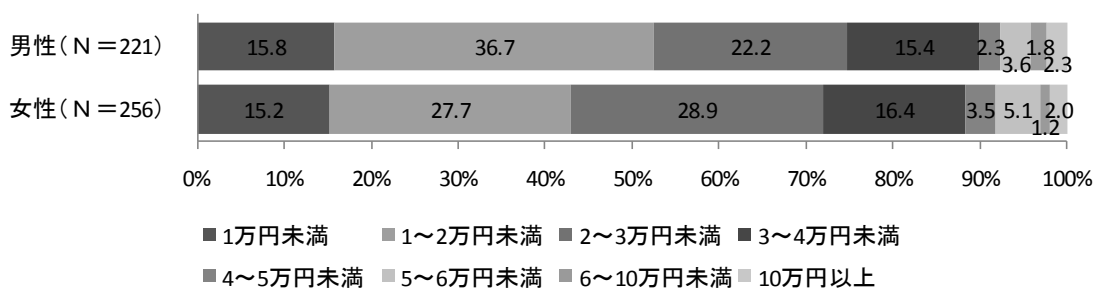


図3-2-5 札幌市内での消費額<宿泊費以外> [×性別]

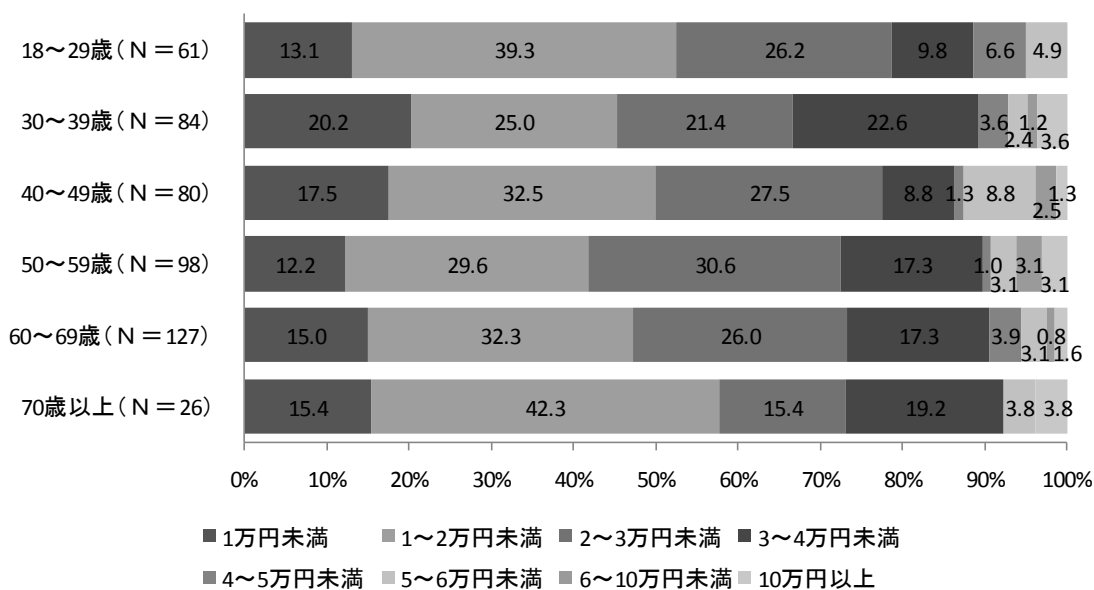


図3-2-6 札幌市内での消費額<宿泊費以外> [×年代別]

3-3 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「はい」が 98.1%と非常に高くなっている。性別・年代別では、大きな差は見られなかった。

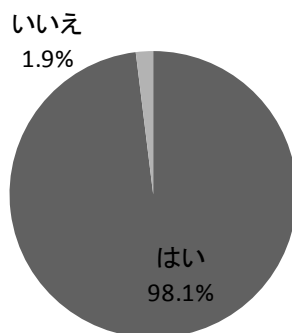


図 3-3-1 札幌への再訪意向 (N=514)

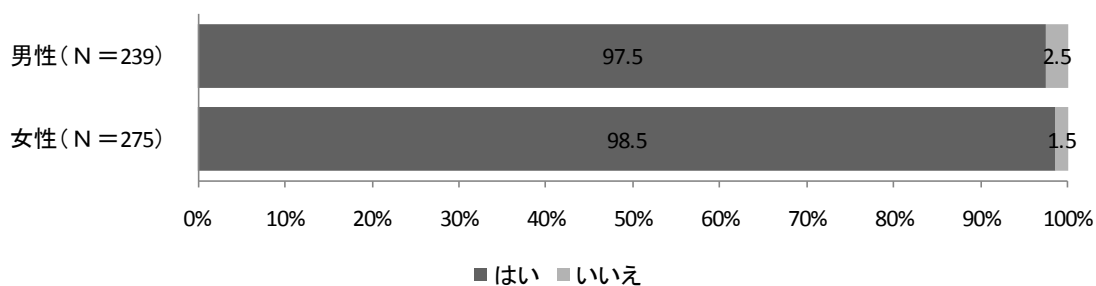


図 3-3-2 札幌への再訪意向 [×性別]

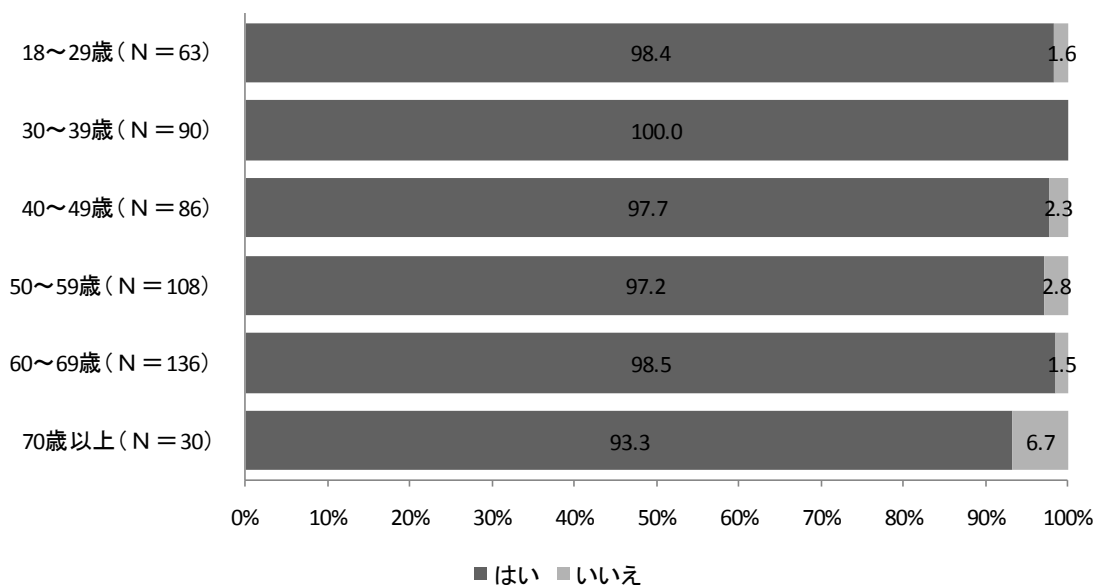


図 3-3-3 札幌への再訪意向 [×年代別]

4. 札幌の観光に関する希望・要望等

| | |
|-----------------------------|---|
| 交通・アクセスに関して | 駅から会場までの案内表示が少ない。 |
| | シャトルバス(観光)羊ヶ丘から→雪まつり会場とか。案内所が少なかった。 |
| | つどーむ会場の場所がわからない。案内がない。 |
| | 案内看板が少なすぎる。内容も分かりづらく不親切。地図がないとどこにも行けない。 |
| | 看板や目印のものがあつたらよいのに。ビルが多くて分かりづらい。 |
| | 慣れだと思うが道に迷う。駅改札内にコインロッカーが欲しい。 |
| | 広いので、移動をもっと便利にできるとよい。雪まつりだけでなく、近郊の観光も楽しめるような案内があるとよい。 |
| | 静岡からは午後の便しかないので、朝の便もあるとよい。 |
| | 広島からの飛行機の増便を。 |
| | 空港からのJRがすごく混んでいた。もっと便数を増やしてほしい。 |
| | 空港からのJRの指定席を増やすか、グリーン車を作ってほしい。 |
| | 空港でレンタカーを借りるのに時間がかかって困った。 |
| | バスに乗ったら降りた場所と載った場所が分かりづらい(南1条)。 |
| | 冬の定期観光バスがあるとよい。 |
| | 交通手段、車以外のものを分かりやすく表示してほしい。 |
| | 地下鉄が高くてビックリ。初乗り区間を安くしてほしい。 |
| | 地下鉄の入口がわかりづらい。 |
| | 地下鉄電車の中の放送の音が聞きづらい。 |
| 市電で市内1周したい。市電札幌駅まで延ばしてほしい。 | |
| 冬みちの足元に慣れていないので、もっと配慮してほしい。 | |
| 観光情報・案内・おもてなしに関して | 雪まつり会場でベビーカーが押せるようになっていたらありがたい。 |
| | 駅とかでインフォメーション(パンフ・人)があればよい。テレビで見ての観光の場所は分かるが、旭山動物園とかは分かったがそれ以外の場所も知りたい。 |
| | インフォメーションをもっと多くしてほしい。駅は早朝インフォメーションを開いてほしい。 |
| | ガイドとか地図とか空港に置いてあると助かる。 |
| | 観光のためのコースの紹介等をホテルに置いてあれば地図を見て歩く。JRとか人の集まる場所があると良い。 |
| | パンフで地図と店の写真、観光地を1枚にしてほしい。 |
| | 駅のあたりに札幌の街中の詳しい地図があると良い。 |

| | |
|--------|---|
| | 情報源を拡大してほしい。地元の人に打ち出し。PR できればよい。 |
| | 自分で観光するのもっと軽く聞ける場所があればよい。 |
| | 事前に服装に関する情報があれば良いです。 |
| | スパイクみたいなものを知らなかった(情報を教えてほしい)。 |
| | 子ども用のトイレが欲しい。防寒着を脱がすところがないので困る。台などがあると便利、身障者用のトイレを利用している。 |
| | ごみ箱がもっとあると良い。 |
| | おもてなしとてもよい。 |
| | タクシーの運転手の情報が役に立って良かった。 |
| | みんな親切だった。 |
| 飲食に関して | グルメの案内は団体向けの店が多いので違う情報が欲しい。なべものが多すぎて一人では食べられない。 |
| | もっと焼き菓子やチョコなどフランス菓子が欲しい。 |
| | 一か所に地元の人がおいしいと言っているラーメン店があると良い。 |
| | 飲食のガイドがいると良い。 |
| | 夏のビアガーデンを長くしてほしい。 |
| | 観光の本に載っていないお店の情報が欲しい。 |
| | 札幌らしく食べ物も札幌限定のものが多くあったらよい。 |
| | スイーツなど食べ物おいしい。 |
| その他 | いつまでも綺麗な街づくりをしてほしい。 |
| | このような行事を長く続けていけたらよい。雪のある地域ならではの。 |
| | このまま頑張ってください。 |
| | 雪やどりできる場所があればよい。 |
| | ゴルフのバック多くしてほしい。 |
| | スキー場に行きたい。 |
| | できるだけ自然を残してほしい。 |
| | ライラックまつりにまた来たい。 |
| | 温泉が良かった。街なかにあるので良い。 |
| | 広くて道がまっすぐで本当に気持ちが良い。それを活かした方が良い。 |
| | 今のままのきれいさを保ってほしい。あまりゴテゴテした観光地にしてほしくない。 |