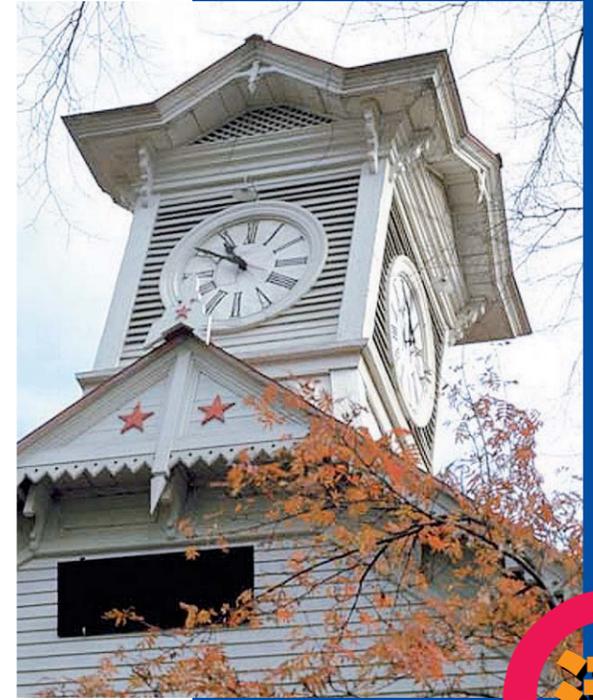


さっぽろ観光

満足度調査

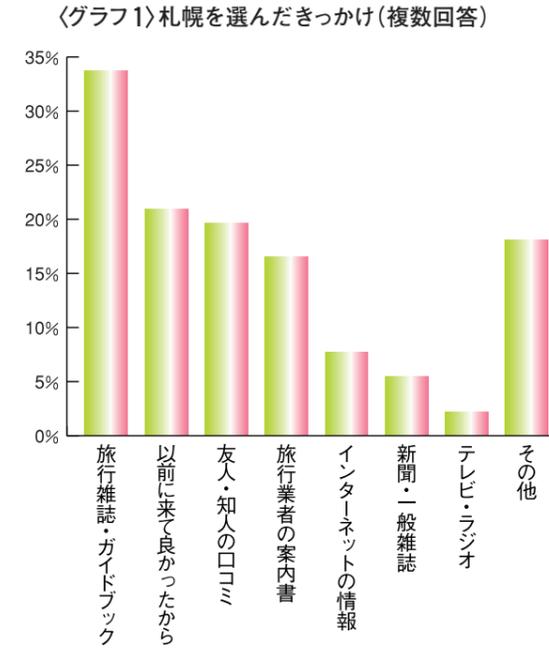


外から見たら、こんな「さっぽろ」
より多くのお客さまを札幌に迎えたい。まずは、札幌という街を見直すところから始めましょう。訪れた人たちの意見に耳を傾けて、この街のイメージや満足・不満足度の割合を確かめてみる。それが、訪れてもらうためのきっかけづくり、「また来たい」と思わせる魅力に結び付くはず。

観光客アンケート

この調査は、道外からの来客者を対象に札幌市が平成15年9月に実施したものです。実施場所は市内の主要観光施設で、668の回答（うち外国人98）を得ています。

「札幌に行こう！」のきっかけ

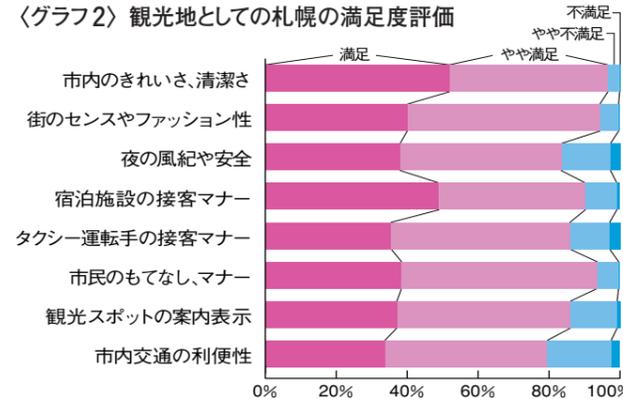


「旅に出よう」と思い立ったときに札幌を選ぶきっかけは？アンケートの結果(グラフ1)では「旅行雑誌・ガイドブック」が三割以上を占めています。旅行雑誌に組まれる特集や書店で目を引くガイドブックは、確実に札幌行きを促しているようです。一方で、「以前に来て良かったから」と「友人・知人からの口コミ」を合わせると、以前に札幌を訪れた体験がきっかけとなる人たちが四割近くを占め、旅先を札幌に決める大きな要素になっています。集客増加のカギは「また訪れたい」と思わせる街づくりから始まりそうです。

「札幌でしたいこと」期待感と満足度

アンケートの結果から、札幌に期待することには「おいしいものを食べる」「市内の観光スポットを楽しむ」「街で買い物を楽しむ」「のんびり温泉につかる」の四項目に集中しています。中でも「おいしいもの」には73%の人が期待しています。札幌はその期待にこたえているのでしょうか。「観光地としての満足度評価」(グラフ2)の結果をみると、「満足」と答えた人は五割以上。「やや満足」と答えると満足派が九割を超えます。飲食店に対しても満足派が九割前後を占めますが、料金については八割を下回っているのが現状です。

項目のほとんどで満足派が八割を超えている中で、交通機関の満足度は低くなっています。



札幌の「おもてなし」通信簿

観光客からの厳しい声にも耳を傾けてみましょう。「がっかりしたこと」の具体例です(グラフ3)。店舗・観光施設に対しては「ラーメン店の店員の言葉遣いが乱暴で不快だった」など接客マナーの指摘があります。料金・物価については「ウニ丼が東京とあまり変わらない値段だった」などです。案内表示には表示文字が小さすぎるという意見がありますし、レンタカー利用者からは「路上駐車が多い」など、走りにくさを指摘する意見が寄せられています。そのほかでは、「スキノの客引きが多い」「道でタバコを吸う人が多い」など耳の痛い意見があります。

札幌に「また来たい」と言われたい

リピーター増加に必要なことは何でしょうか？観光客が札幌に望むことを尋ねてみました(表1)。このほかでは、過度の都市化を心配する声が多く寄せられています。札幌にまた来たいという人は全体の九割を占めますが、アンケート結果を踏まえながら迎える側の準備を整え、今以上の満足度を得てもらうためのものです。

1	店舗・観光施設の充実
2	道路交通の改善
3	街並みや街のきれいさ
4	案内表示・案内板の充実
5	交通機関の利便性の向上

観光ブランドカルテ™
ブランド力で診断！

人気の国内観光地

観光ブランド御三家
京都、沖縄、そして札幌

ブランドの力。その影響を受けるのは商品の販売だけではなく。観光地にもブランドとしての魅力があればたくさんの方が引き寄せられるようです。そこで気になるのが札幌のブランド指数。日本全国49の観光地を対象とした調査で、札幌は第3位になりました。この調査では、旅行の行き先を選ぶときの3要素を「満足させてくれそうな場所」であるほど、そのブランドの得点が高くなります。

- ① 見たいものや体験したいこと、食べたいものがある！
- ② 交通が便利！宿泊施設も充実！
- ③ 自慢のタネになる場所！マスコミでも有名になった場所！

札幌は3要素ともに高い評価をバランス良く得ています。これは理想的な観光地のパターンで、1位の京都もこれと同じです。ほかには、2位沖縄のように①と③の要素が高く「こういうことができそう」というイメージがわかりやすい観光地のパターンや、神戸のように②が比較的高い都市型観光地のパターンがあります。

札幌は首都圏から距離がある割に来訪経験者が多く、しかも回答者のほぼ全員が「(また)行きたい」としていることが特徴です。イメージとしては「食べたい」「買いたい」ものがある、都市型機能を備えた観光地としての性格がうかがえます。

出典：博報堂が立教大学教授・満尾良隆氏の協力を得て開発した「観光ブランドカルテ™」
※首都圏在住の18才以上の男女1000人を対象に、2003年10月にインターネット調査を実施

1	2	3	4	5
京都	沖縄	札幌	神戸	富良野
(2.46Pt)	(2.34Pt)	(2.10Pt)	(1.94Pt)	(1.83Pt)