

第 3 章

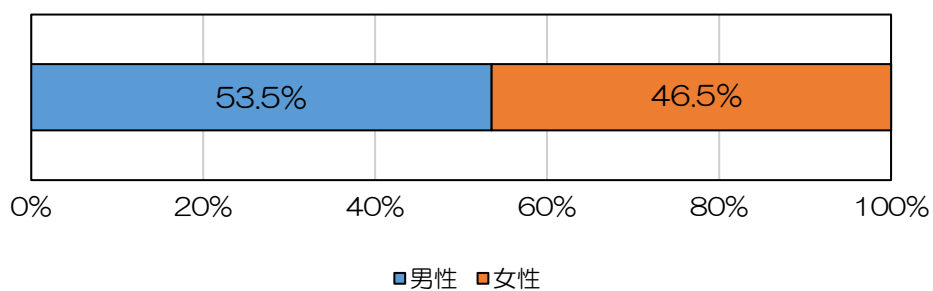
道内観光客の観光動態・満足度

1 回答者のプロフィール

(1) 回答者の性別

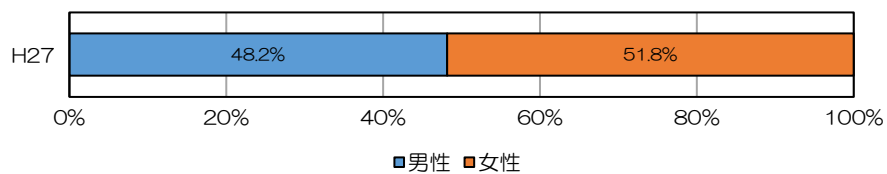
アンケート回答者の性別については、男性 53.5%、女性 46.5%となっており、全国と比較すると、男性の割合がやや高くなりました。

図表3-1-1 回答者の性別



n=1,113

参考 全国の観光客の性別

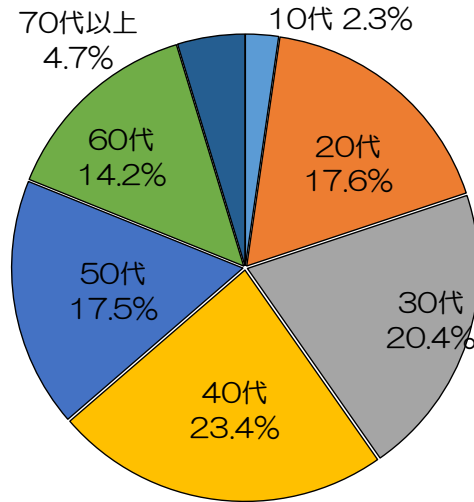


出典：観光庁 旅行・観光消費動向調査 2015年1月-12月年間値（実人数）

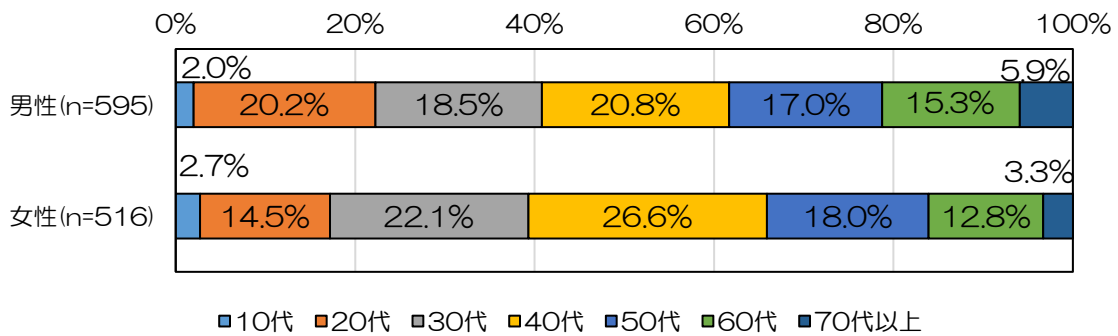
(2) 回答者の年代構成

アンケート回答者の年代構成については、「40代」が23.4%で最も多く、次いで「30代」が20.4%、「20代」が17.6%、「50代」が17.5%、「60代」が14.2%、「70代以上」が4.7%、「10代」が2.3%となっています。
 全国の年代構成と比較すると、若い世代が多くなりました。

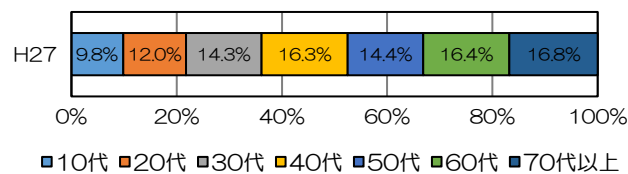
図表3-1-2 回答者の年代構成



n=1,114



参考 全国の観光客の性別と年齢構成

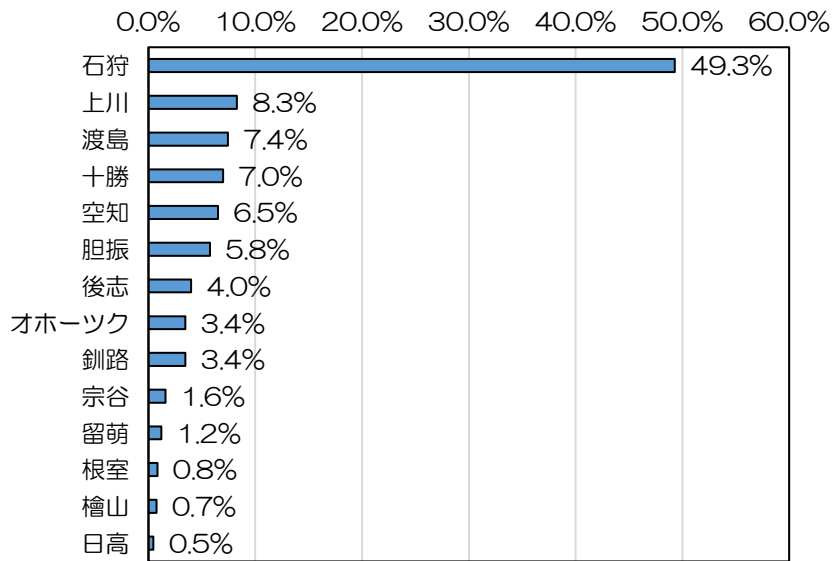


出典：観光庁 旅行・観光消費動向調査 2015年1月-12月年間値（実人数）

(3) 回答者の居住地

回答者の居住地（振興局別）については、「石狩」が49.3%で最も高く、次いで、「上川」が8.3%、「渡島」7.4%となりました。

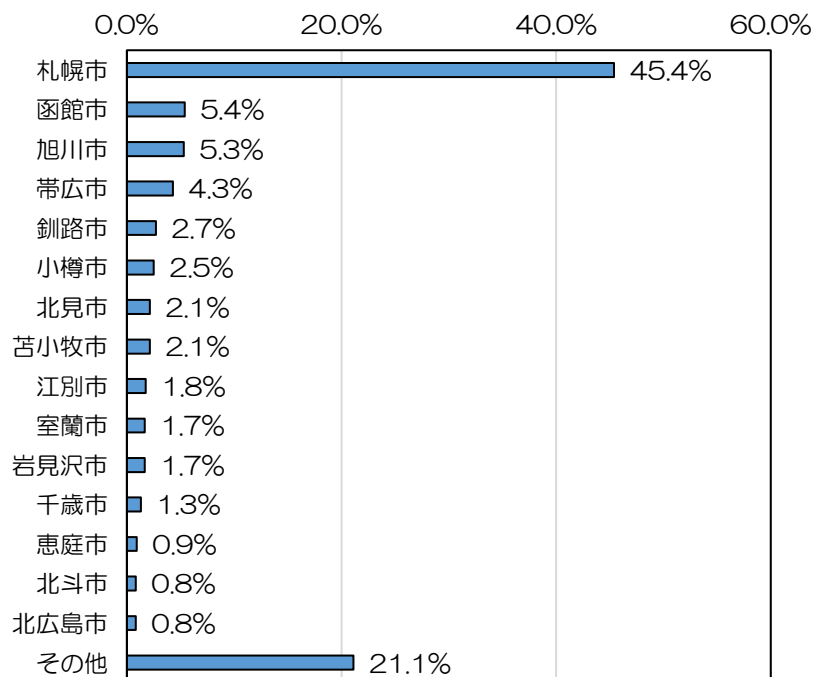
図表3-1-3 回答者の居住地（振興局別）



n=1,075

回答者の居住地（市町村別）については、「札幌市」が45.4%で最も高く、次いで「函館市」が5.4%、「旭川市」が5.3%となりました。

図表3-1-4 回答者の居住地（市町村別・上位より抜粋）

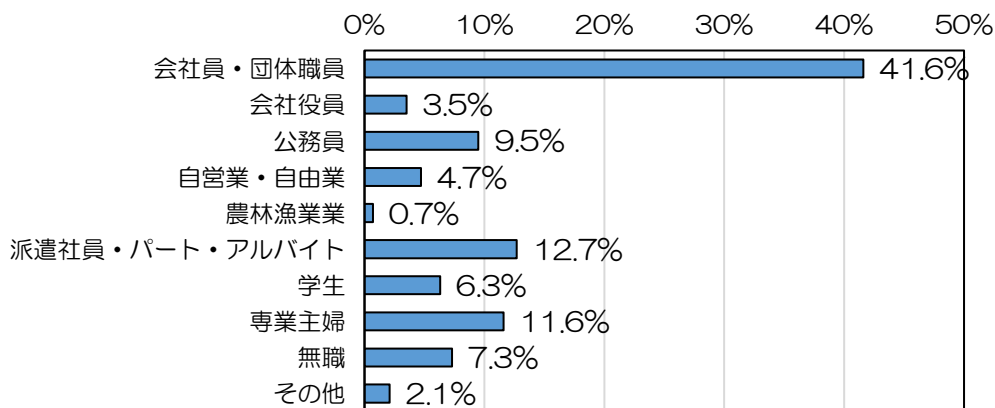


n=1,075

(4) 回答者の職業構成

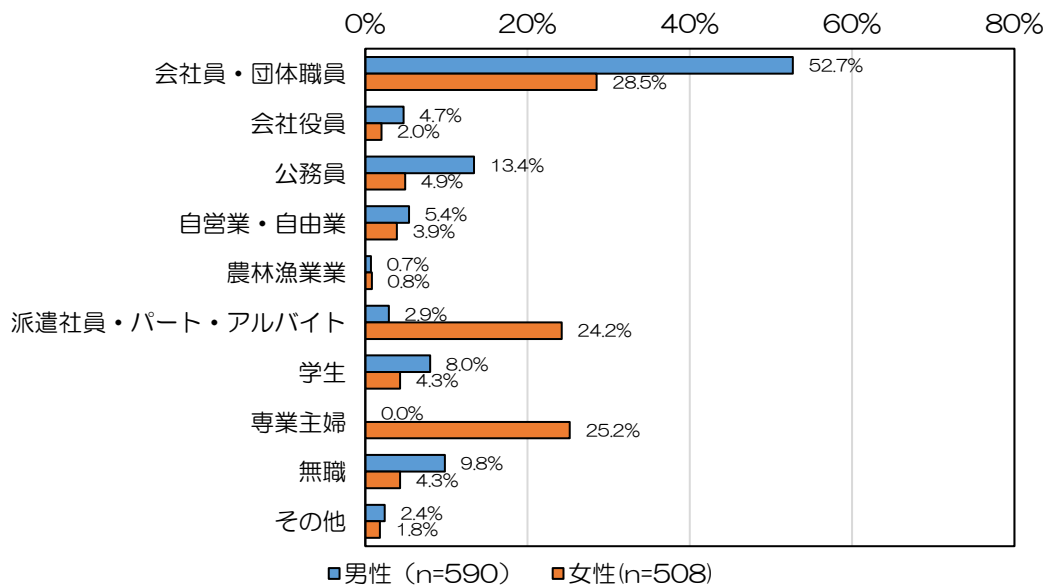
回答者の職業構成比については、「会社員・団体職員」が41.6%で最も多く、次いで、「派遣社員・パート・アルバイト」が12.7%、「専業主婦」が11.6%となりました。

図表3-1-5 回答者の職業構成



n=1,101

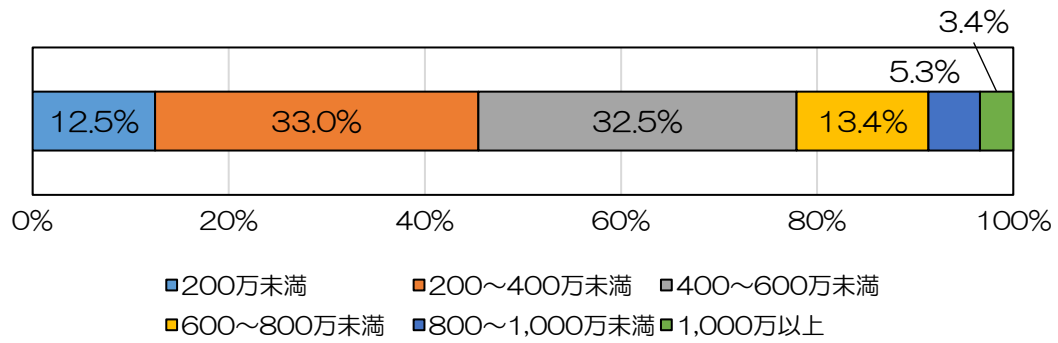
参考 性別にみた回答者の職業構成



(5) 世帯主の所得

世帯主の年収については、次いで「200～400万円未満」が33.0%で最も高く、次いで「400～600万円未満」が32.5%となり、200～600万円未満の層が中心となりました。

図表3-1-6 世帯主の所得

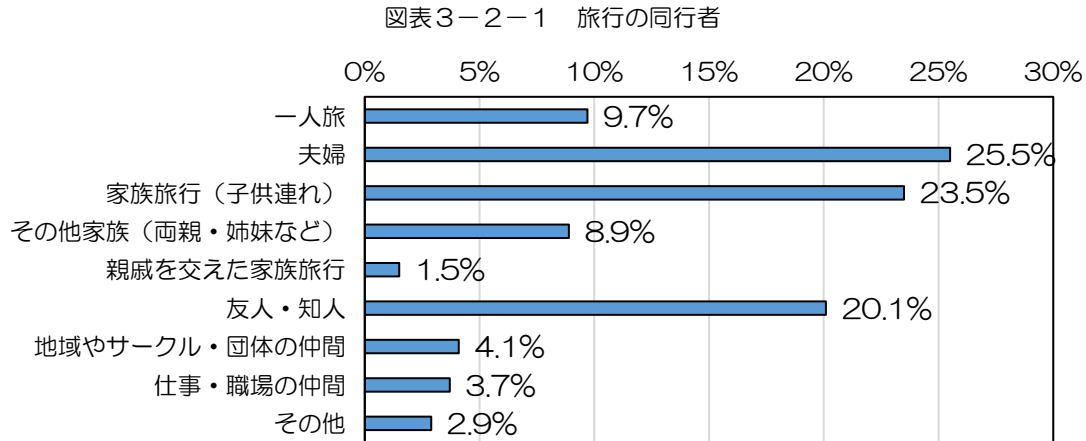


n=946

2 旅行形態

(1) 旅行の同行者

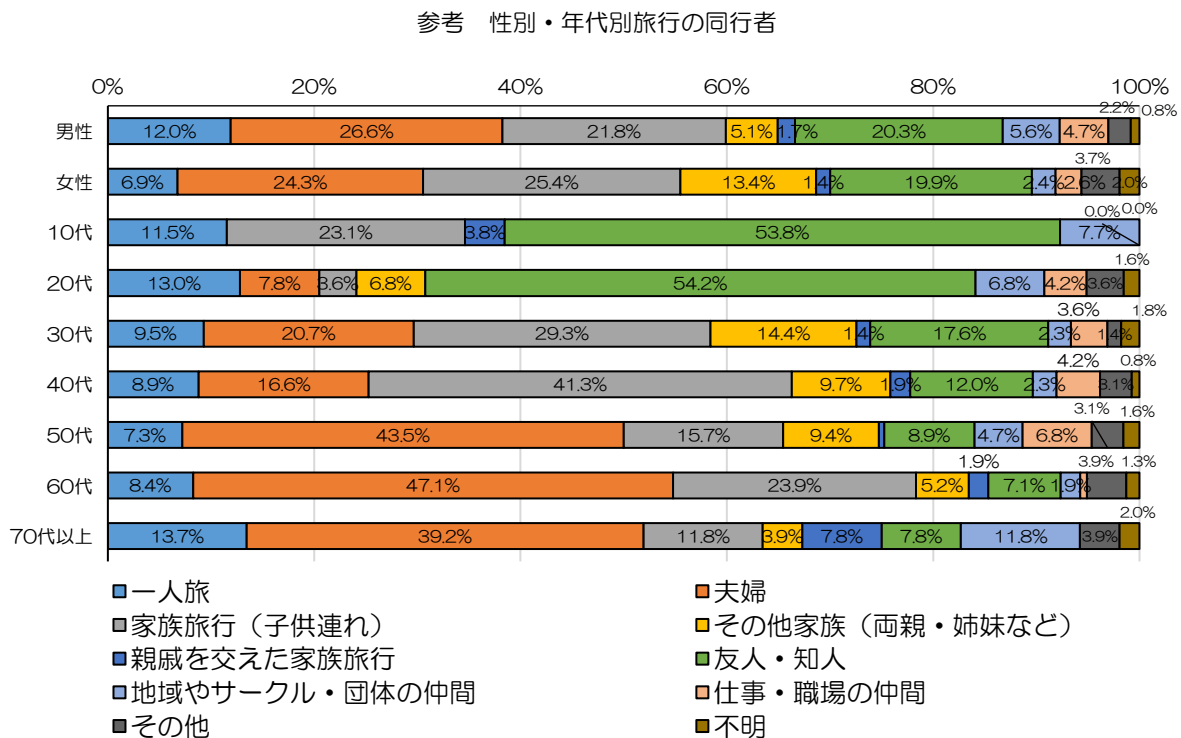
旅行の同行者については、「夫婦」が25.5%、「家族旅行（子供連れ）」が23.5%、「その他家族（両親・姉妹など）」が8.9%、「親戚を交えた家族旅行」が1.5%と、家族や親族での旅行が、59.4%と半数以上を占める結果となりました。



n=1,102

性別で旅行の同行者をみると、男性に比べ、女性では「その他の家族（両親・姉妹など）」の比率が高く、「一人旅」の割合が低くなっています。

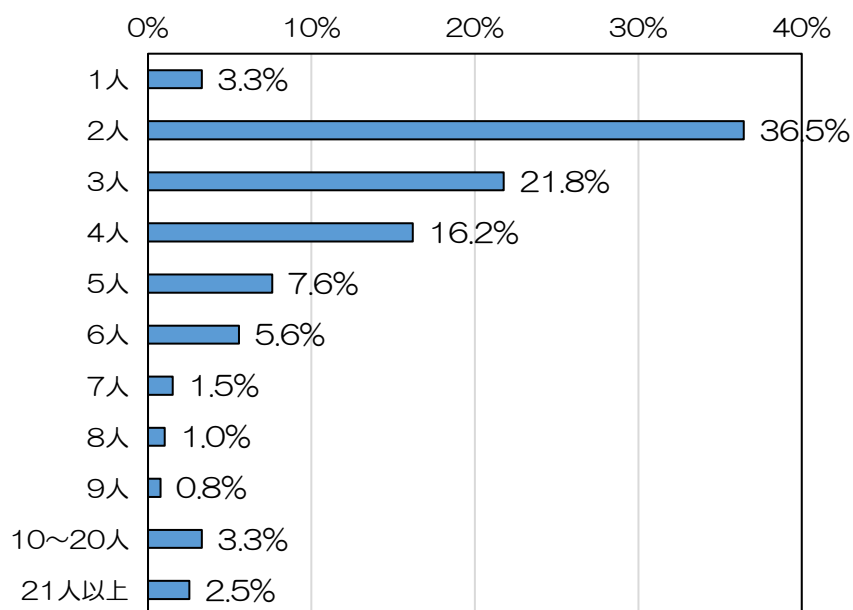
年代別にみると、10代、20代では「友人・知人」の割合が高く、30代以降は、「夫婦」もしくは「家族旅行」が中心となる傾向があります。50代以降は「夫婦」の割合が高くなりました。



(2) 旅行の同行者の人数

同行者の人数については、「2人」が36.5%で最も多く、次いで、「3人」が21.8%、「4人」が16.2%となりました。

図表3-2-2 旅行の同行者の人数



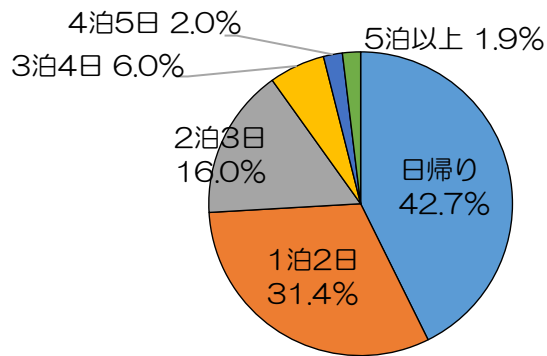
n=395

(3) 旅行の日程

旅行の日程については、「日帰り」が42.7%と最も多く、次いで、「1泊2日」が31.4%、「2泊3日」が16.0%となりました。

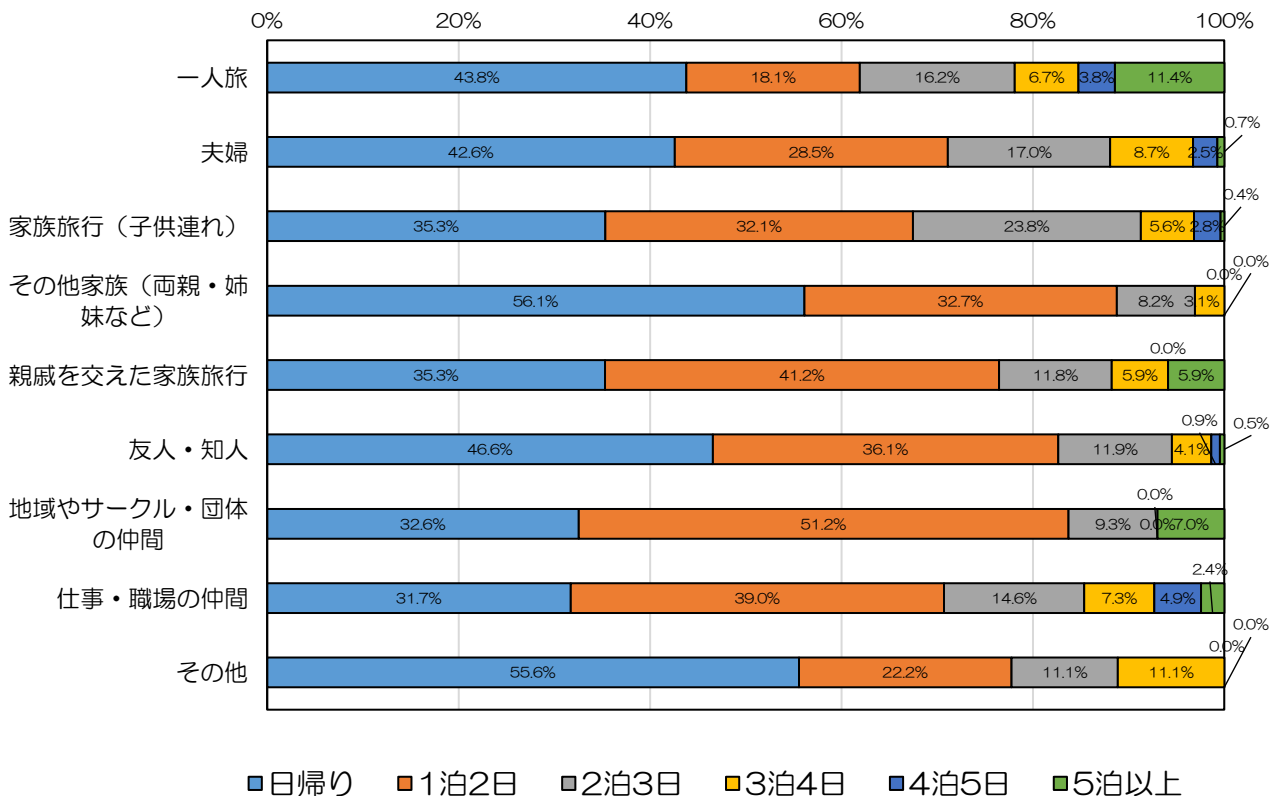
また、旅行形態別で見ると、全体的に日帰り～1泊2日が多い中、「一人旅」と「家族旅行（子供連れ）」「仕事・職場の仲間」の順で日程が長くなりました。

図表3-2-3 旅行の日程



n=1,092

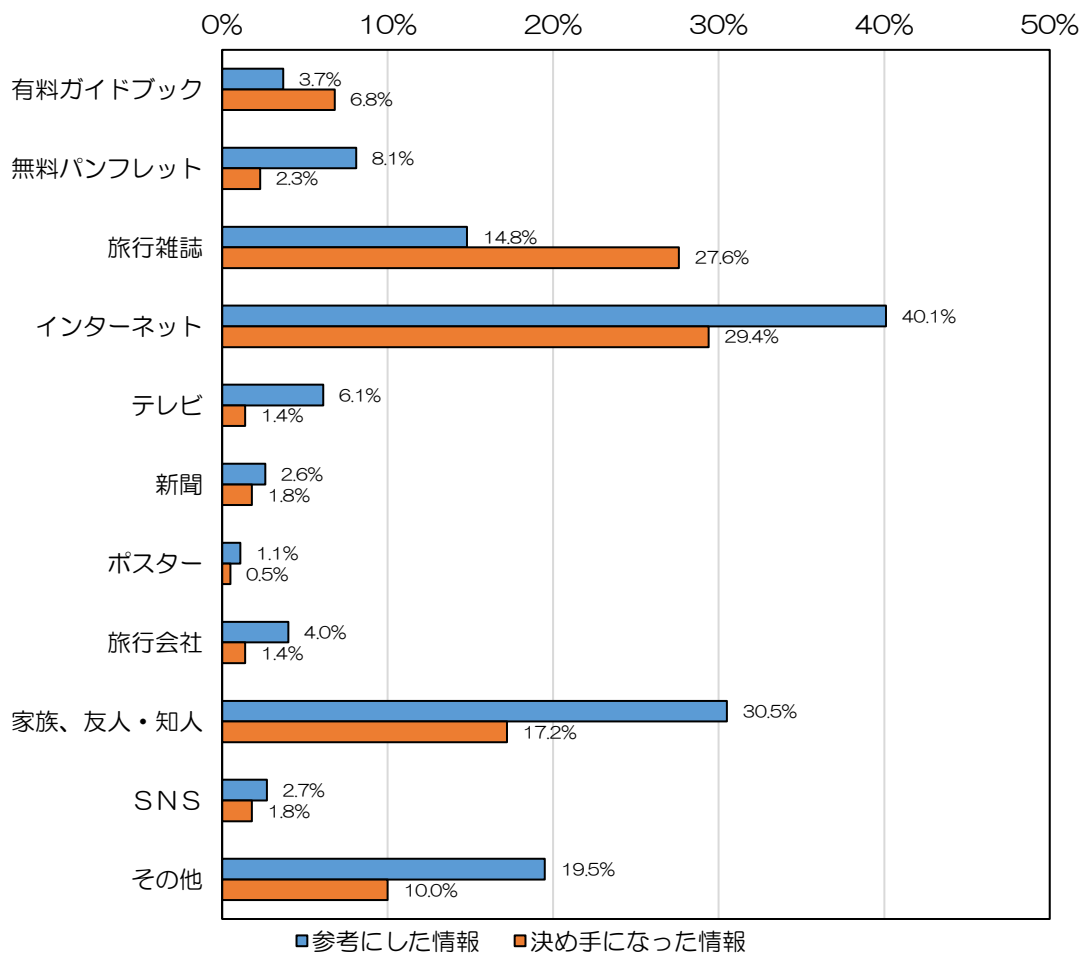
参考 旅行の同行者別の旅行日程



(4) 観光情報の入手先

観光情報の入手先については、参考にした情報として「インターネット」が40.1%と最も高く、次いで、「家族、友人・知人」が30.5%となりました。実際に決め手になった情報としては、参考にした情報と同じく「インターネット」が29.4%で最も高くなりましたが、「旅行雑誌」が参考にした情報の割合に比べ大きく伸び27.6%となりました。

図表3-2-4 観光情報の入手先

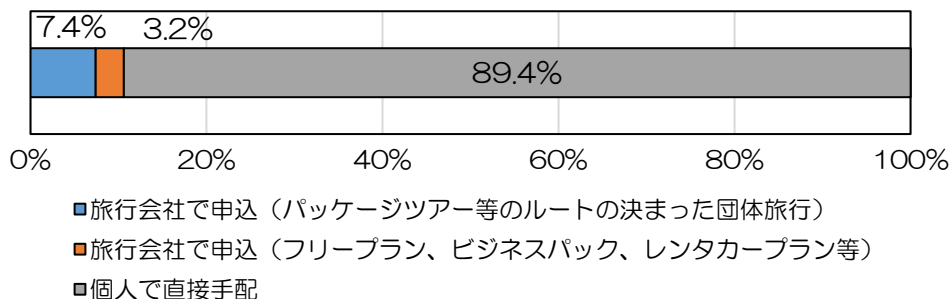


n=1,041

(5) 旅行の申込方法

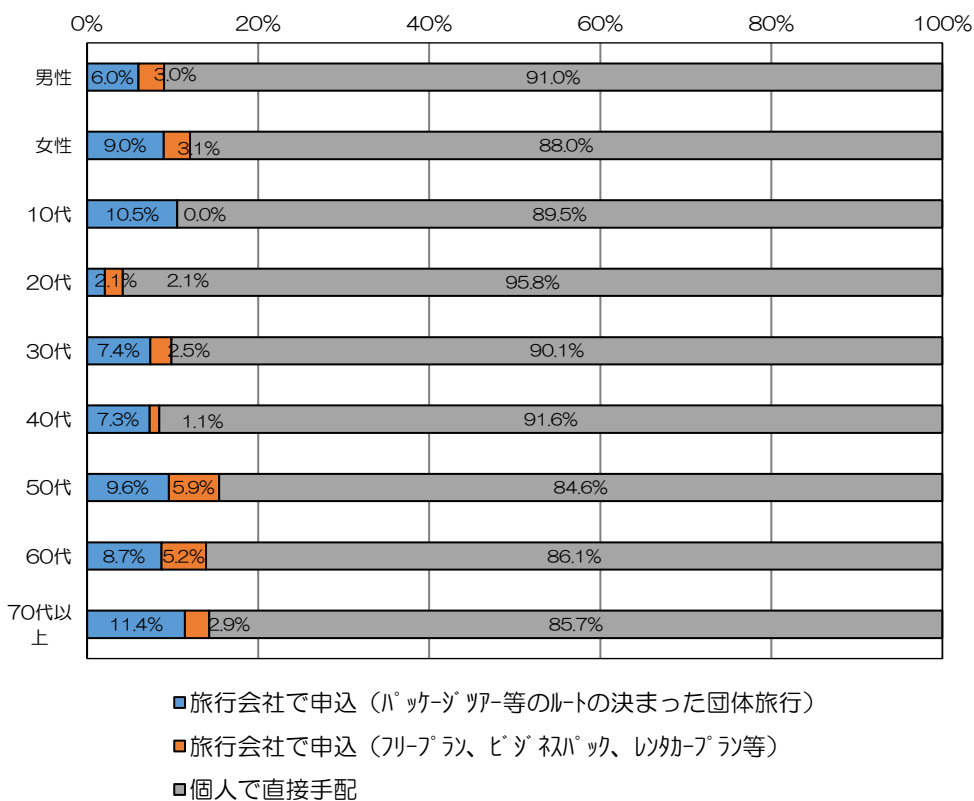
旅行の申込方法については、「個人で直接手配」が89.4%で最も高くなりました。
年代別にみると、すべての年代で個人手配が多くなりました。

図表3-2-5 旅行の申込方法



n=793

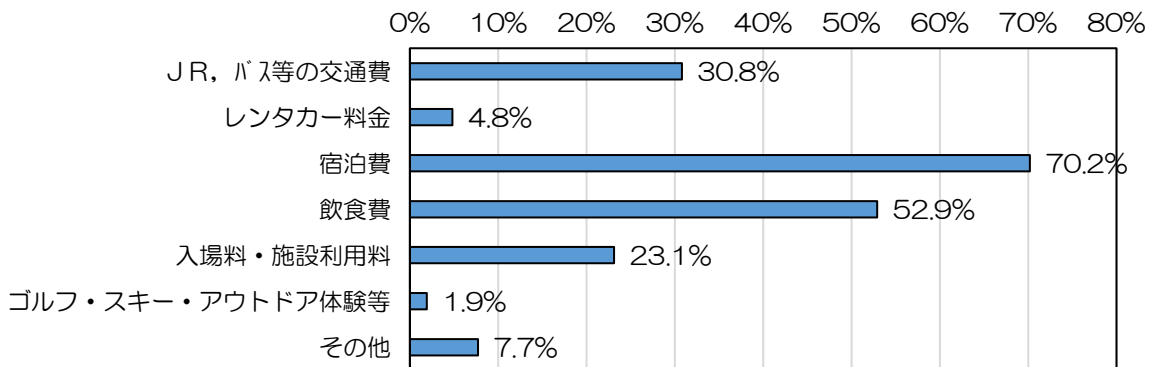
参考 性別・年代別旅行の申込方法



(6) パッケージツアーに含まれる内容

パッケージツアーに含まれる内容については、「宿泊費」が70.2%で最も高く、次いで、「飲食費」が52.9%、「JR、バス等の交通費」が30.8%となりました。

図表3-2-6 パッケージツアーに含まれる内容

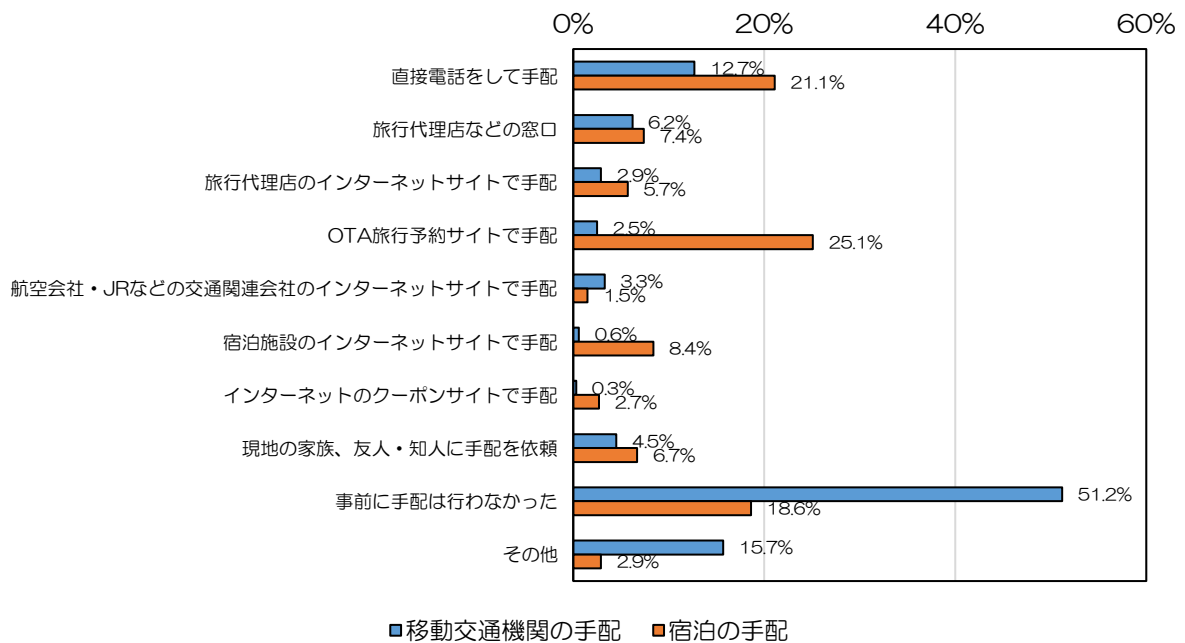


n=1,013

(7) 旅行の手配方法

旅行の手配方法については、移動交通機関を「事前に手配は行わなかった」が51.2%で最も高く、次いで、「その他」が15.7%、「直接電話をして手配」が12.7%となりました。宿泊の手配方法については、「OTA(※)旅行予約サイトで手配」が25.1%で最も高く、次いで、「直接電話をして手配」が21.1%、「事前に手配は行わなかった」が18.6%となりました。

図表3-2-7 旅行の手配方法



n=629

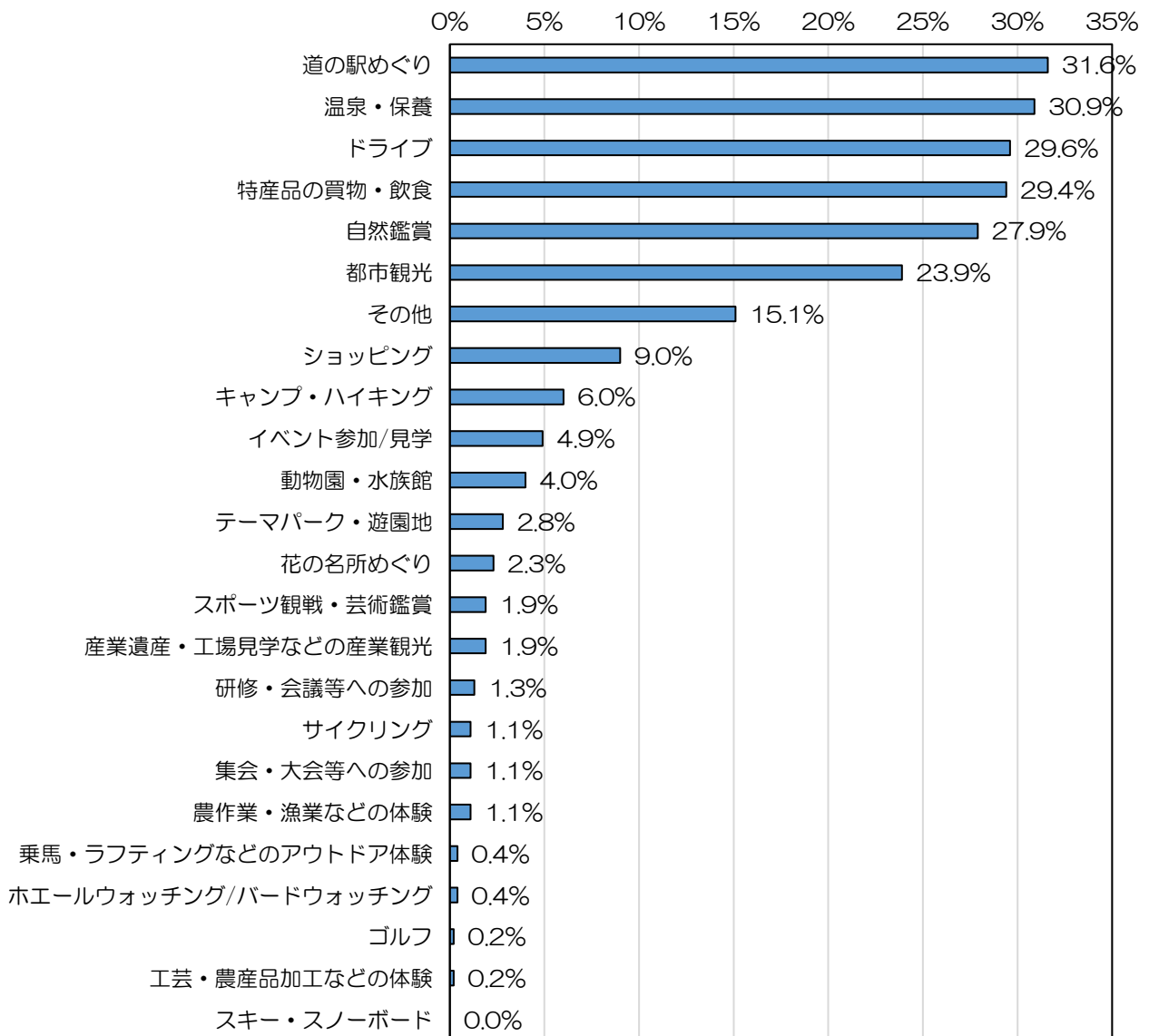
※OTA (Online Travel Agent) = インターネット上だけで取引を行う旅行会社のこと

3 旅行中の行動

(1) 旅行の内容

旅行の内容については、「道の駅めぐり」が31.6%、「温泉・保養」が30.9%、ドライブが「29.6%」、「特産品の買物・飲食」が27.9%の順となり、車を利用した旅行の内容が上位となりました。

図表3-3-1 旅行の内容



n=586

性別でみると特徴が異なり、全体1位の「道の駅めぐり」は男性、全体2位の「温泉・保養」は女性でそれぞれ1位となりました。

年代別でみると、「道の駅めぐり」は、40代以上で人気が高い一方、「自然鑑賞」は、40代、50代で順位が下がる結果となりました

参考 性別でみた旅行内容

■男性

■女性

1	道の駅めぐり	33.1%	1	温泉・保養	36.2%
2	ドライブ	31.1%	2	特産品の買物・飲食	35.8%
3	自然鑑賞	29.8%	3	道の駅めぐり	30.1%
4	温泉・保養	27.1%	4	ドライブ	27.5%
5	特産品の買物・飲食	24.7%	5	都市観光	26.2%
6	都市観光	22.4%	6	自然鑑賞	25.8%
7	その他	15.4%	7	その他	14.4%
8	ショッピング	8.7%	8	ショッピング	9.6%
9	キャンプ・ハイキング	7.4%	9	イベント参加/見学	6.1%
10	イベント参加/見学	4.0%	10	キャンプ・ハイキング	4.4%

参考 年代別旅行内容

■10代

■20代

■30代

1	自然鑑賞	45.5%	1	温泉・保養	33.0%	1	特産品の買物・飲食	37.3%
2	温泉・保養	36.4%	2	ドライブ	33.0%	2	ドライブ	33.3%
3	ドライブ	36.4%	3	自然鑑賞	29.8%	3	自然鑑賞	32.4%
4	その他	18.2%	4	道の駅めぐり	24.5%	4	温泉・保養	31.4%
5	特産品の買物・飲食	9.1%	5	都市観光	24.5%	5	道の駅めぐり	27.5%
6	イベント参加/見学	9.1%	6	特産品の買物・飲食	22.3%	6	都市観光	22.5%
7	テーマパーク・遊園地	9.1%	7	キャンプ・ハイキング	10.6%	7	その他	13.7%
8	サイクリング	9.1%	8	その他	9.6%	8	ショッピング	13.7%
9	農作業・漁業などの体験	9.1%	9	ショッピング	8.5%	9	キャンプ・ハイキング	8.8%
10			10	動物園・水族館	4.3%	10	動物園・水族館	7.8%

■40代

■50代

■60代

1	道の駅めぐり	38.0%	1	道の駅めぐり	39.1%	1	道の駅めぐり	37.3%
2	特産品の買物・飲食費	31.8%	2	温泉・保養	29.3%	2	自然鑑賞	34.7%
3	温泉・保養	31.8%	3	ドライブ	29.3%	3	特産品の買物・飲食費	32.0%
4	ドライブ	30.2%	4	特産品の買物・飲食費	28.3%	4	ドライブ	26.7%
5	都市観光	27.1%	5	都市観光	25.0%	5	温泉・保養	25.3%
6	自然鑑賞	23.3%	6	自然鑑賞	23.9%	6	都市観光	18.7%
7	その他	19.4%	7	その他	14.1%	7	その他	16.0%
8	ショッピング	8.5%	8	ショッピング	7.6%	8	イベント参加/見学	10.7%
9	キャンプ・ハイキング	6.2%	9	イベント参加/見学	6.5%	9	ショッピング	9.3%
10	テーマパーク・遊園地	4.7%	10	キャンプ・ハイキング	4.3%	10	花の名所めぐり	4.0%

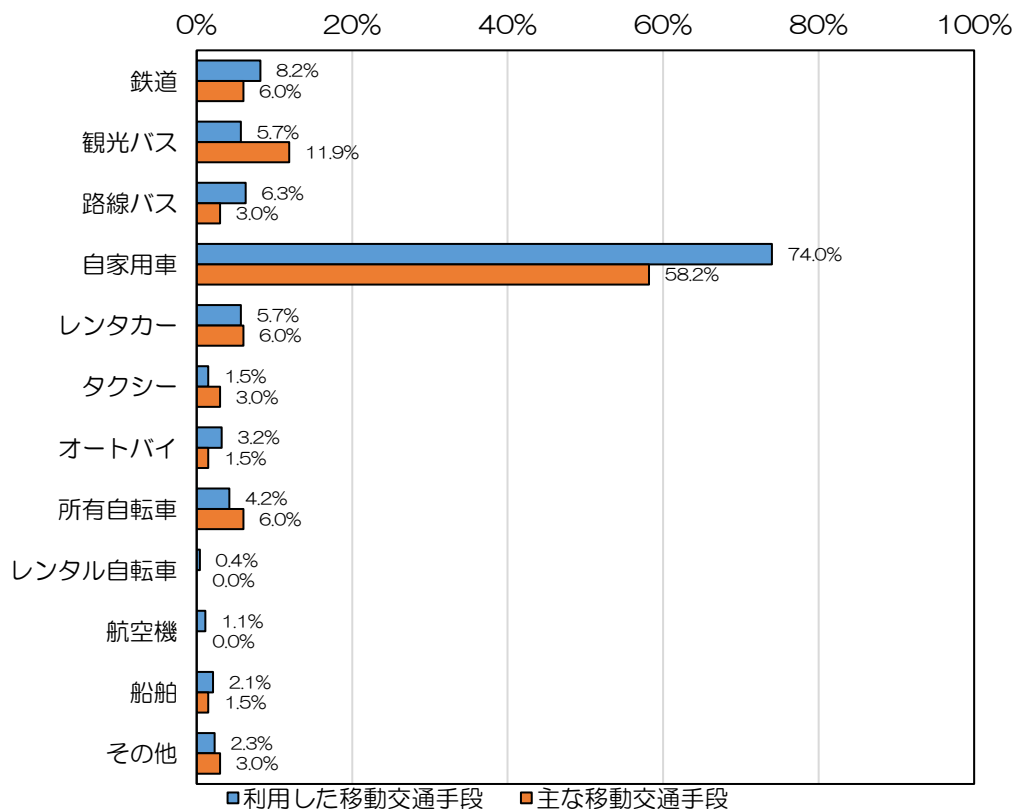
■70代以上

1	温泉・保養	41.7%
2	都市観光	37.5%
3	道の駅めぐり	16.7%
4	自然鑑賞	16.7%
5	特産品の買物・飲食費	16.7%
6	その他	16.7%
7	花の名所めぐり	12.5%
8	産業遺産・工場見学などの産	12.5%
9	ドライブ	4.2%
10	イベント参加/見学	4.2%

(2) 旅行時の移動交通手段

旅行時に利用した移動交通手段については、「自家用車」が74.0%で最も高く、次いで、「鉄道」が8.2%、「観光バス」「レンタカー」が5.7%となりました。その中で主な移動交通手段は、「自家用車」が58.2%で最も高く、次いで「観光バス」が11.9%、「鉄道」「レンタカー」「所有自転車」が6.0%という結果になりました。

図表3-3-2 旅行時の移動交通手段



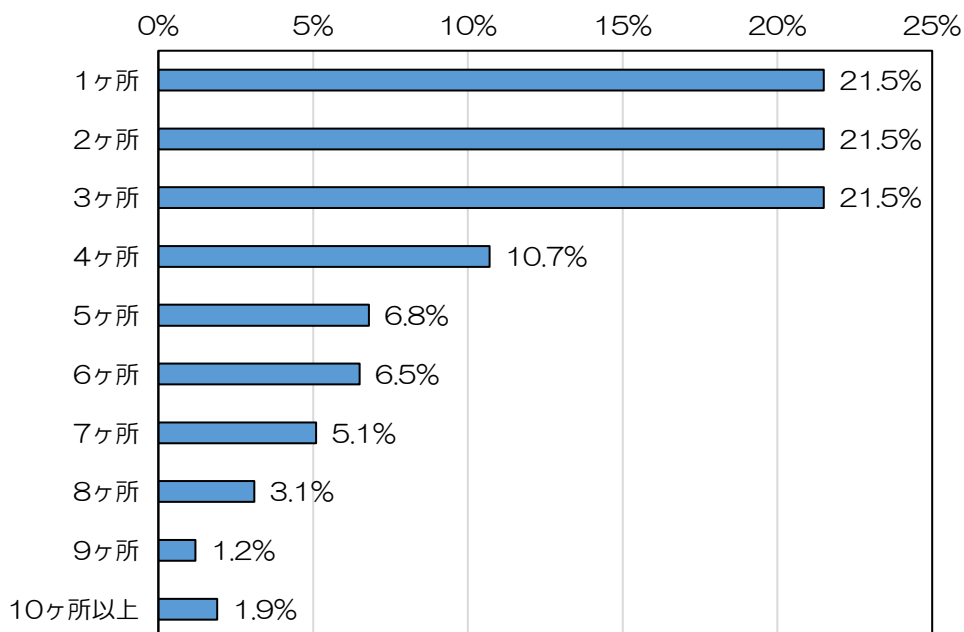
利用した移動交通手段 n=591

主な移動交通手段 n=67

(3) 訪問した観光地

訪問した観光地点数については、「1地点」「2地点」「3地点」がそれぞれ21.5%で最も高く、次いで、「4地点」が10.7%となりました。

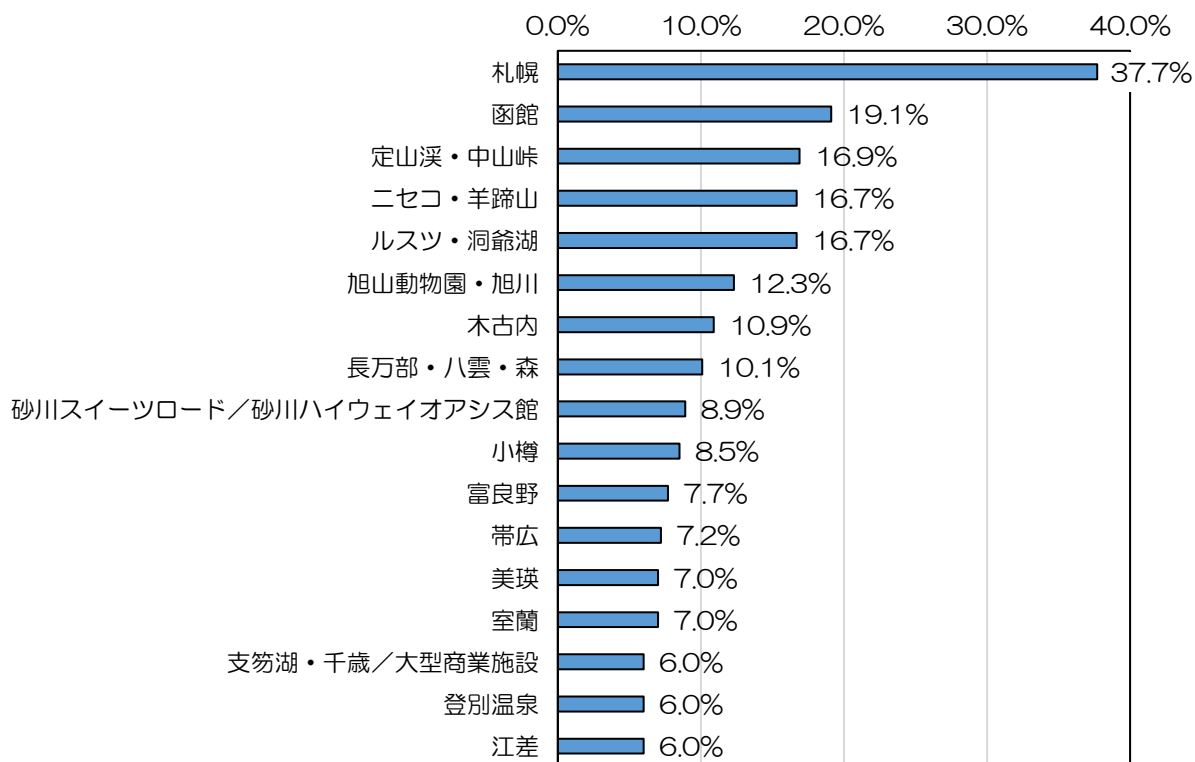
図表3-3-3 訪問した観光地点数



n=417

訪問した観光地については、「札幌」が37.7%で最も高く、次いで、「函館」が19.1%、「定山溪・中山峠」が16.9%となりました。

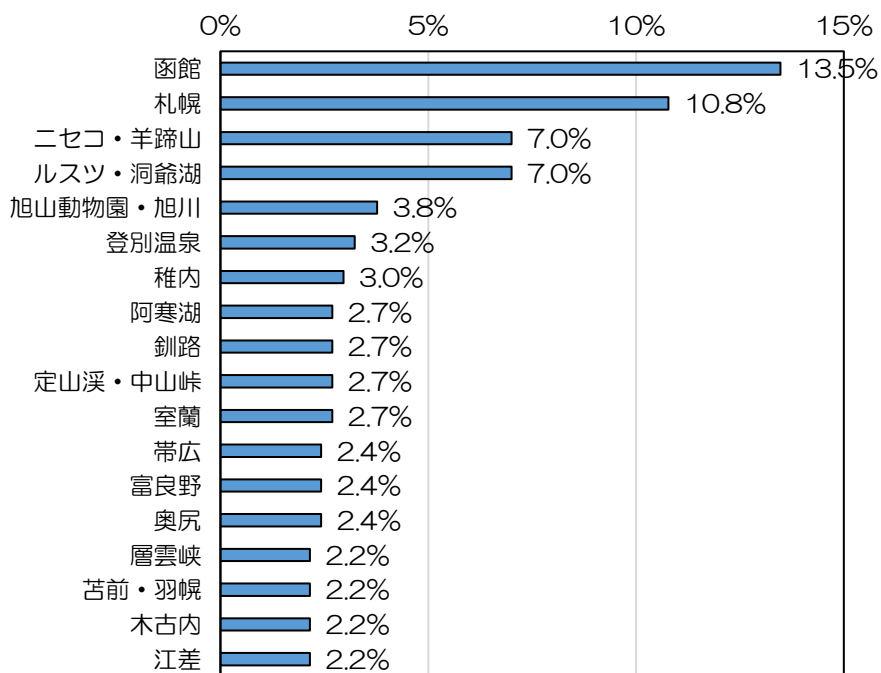
図表3-3-4 訪問した観光地（上位より抜粋）



(4) 宿泊した観光地

宿泊した観光地は「函館」が13.5%で最も多く、次いで「札幌」が10.8%、「ニセコ・羊蹄山」「ルスツ・洞爺湖」が7.0%となりました。

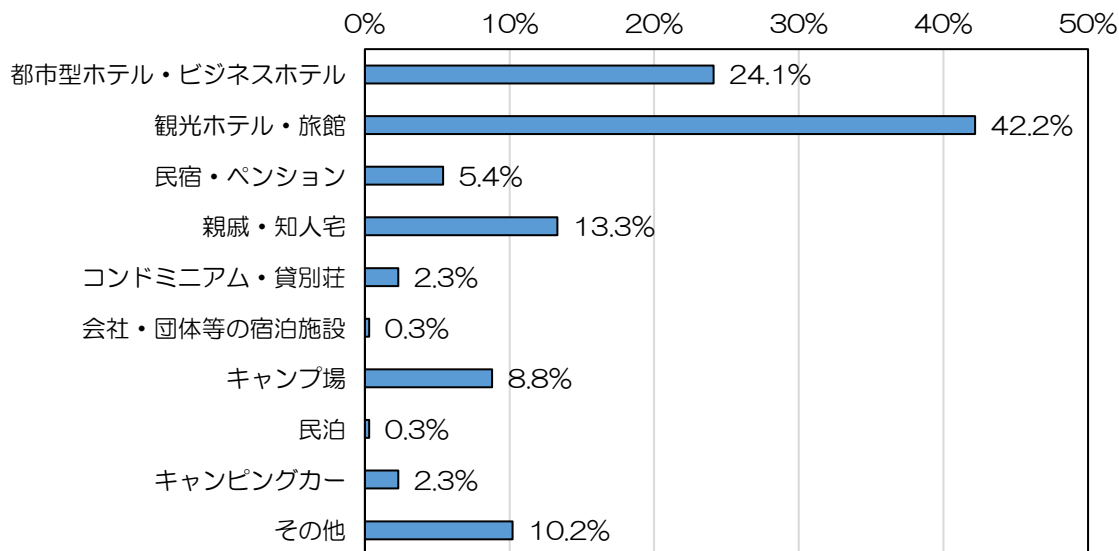
図表3-3-6 宿泊した観光地（上位より抜粋）



n=353

宿泊した宿泊施設の種類については、「観光ホテル・旅館」が42.2%で最も高く、次いで「都市型ホテル・ビジネスホテル」が24.1%、「親戚・知人宅」が13.3%となりました。

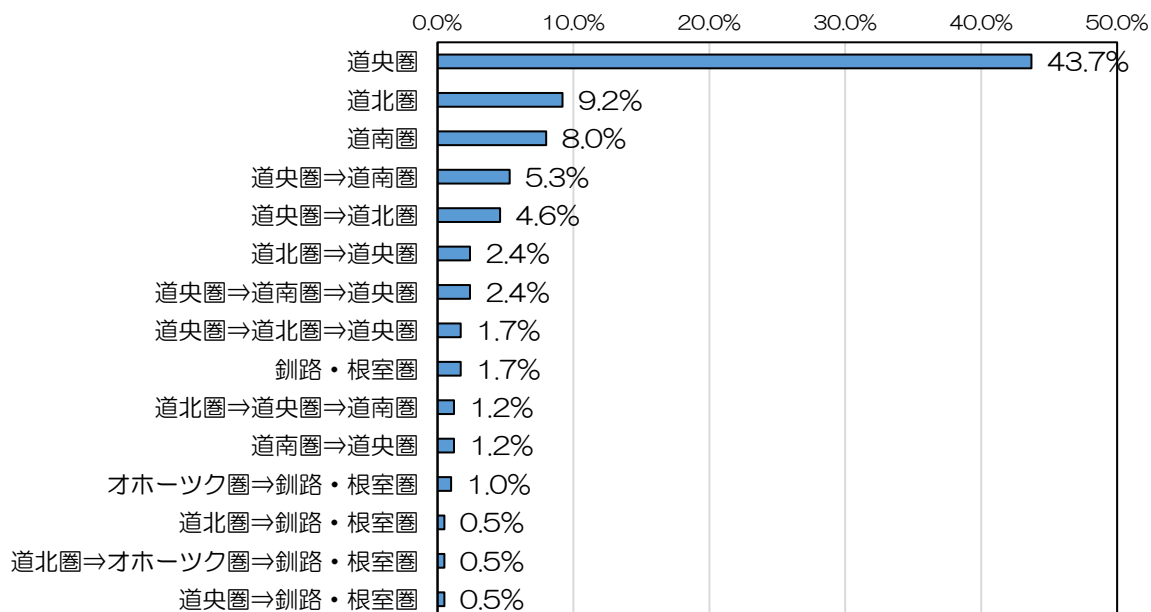
図表3-3-5 宿泊した宿泊施設の種類



(5) 圏域別の観光周遊ルート

圏域別の観光周遊ルートについては、「道央圏」が43.7%で最も多く、次いで「道北圏」が9.2%、「道南圏」が8.0%となりました。

図表3-3-7 観光周遊ルート（上位より抜粋）



(6) 圏域の区分

圏域の区分については、下記のとおりです。

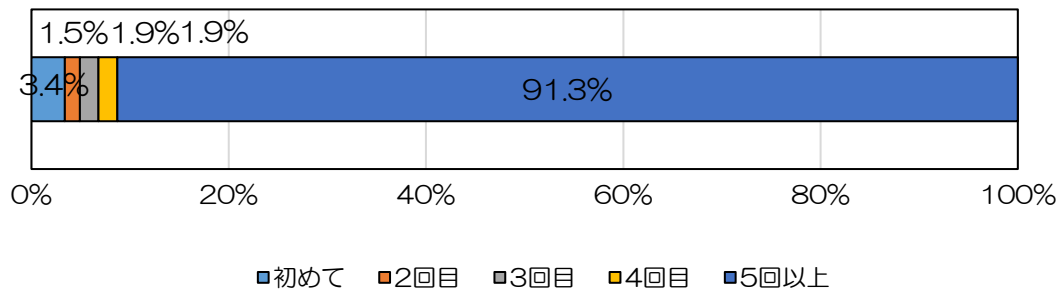
図表3-3-8 圏域区分

圏域	各圏域に含まれる市町村	
道央圏	空知	夕張市、岩見沢市、美瑛市、芦別市、赤平町、三笠市、滝川市、砂川市、歌志内市、深川市、南幌町、奈井江町、上砂川町、由仁町、長沼町、栗山町、月形町、浦臼町、新十津川町、妹背牛町、秩父別町、雨竜町、北竜町、沼田町、
	石狩	札幌市、江別市、千歳市、恵庭市、北広島市、石狩市、当別町、新篠津村
	後志	小樽市、島牧村、寿都町、黒松内町、蘭越町、ニセコ町、真狩村、留寿都村、喜茂別町、京極町、倶知安町、共和町、岩内町、泊村、神恵内村、積丹町、古平町、仁木町、余市町、赤井川村
	胆振	室蘭市、苫小牧市、登別市、伊達市、豊浦町、壮瞥町、白老町、厚真町、洞爺湖町、安平町、むかわ町
	日高	日高町、平取町、新冠町、浦河町、様似町、えりも町、新ひだか町
道南圏	渡島	函館市、北斗市、松前町、福島町、知内町、木古内町、七飯町、鹿部町、森町、八雲町、長万部町
	檜山	江差町、上ノ国町、厚沢部町、乙部町、奥尻町、今金町、せたな町
道北圏	上川	旭川市、士別市、名寄市、富良野市、鷹栖町、東神楽町、当麻町、比布町、愛別町、上川町、東川町、美瑛町、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村、和寒町、剣淵町、下川町、美深町、音威子府村、中川町、幌加内町
	留萌	留萌市、増毛町、小平町、苫前町、羽幌町、初山別村、遠別町、天塩町、
	宗谷	稚内市、猿払村、浜頓別町、中頓別町、枝幸町、豊富町、礼文町、利尻町、利尻富士町、幌延町
オホーツク圏	オホーツク	北見市、網走市、紋別市、美幌町、津別町、斜里町、清里町、小清水町、訓子府町、置戸町、佐呂間町、遠軽町、湧別町、滝上町、興部町、西興部村、雄武町、大空町
十勝圏	十勝	帯広市、音更町、士幌町、上士幌町、鹿追町、新得町、清水町、芽室町、中札内村、更別町、大樹町、広尾町、幕別町、池田町、豊頃町、本別町、足寄町、陸別町、浦幌町
釧路・根室圏	釧路	釧路市、釧路町、厚岸町、浜中町、標茶町、弟子屈町、鶴居村、白糠町
	根室	根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町

(7) 道内旅行回数

道内旅行の回数については、「5回以上」が91.3%で最も多い結果となりました。

図表3-3-9 道内旅行リピート回数



参考 性別・年代別にみた北海道への旅行回数

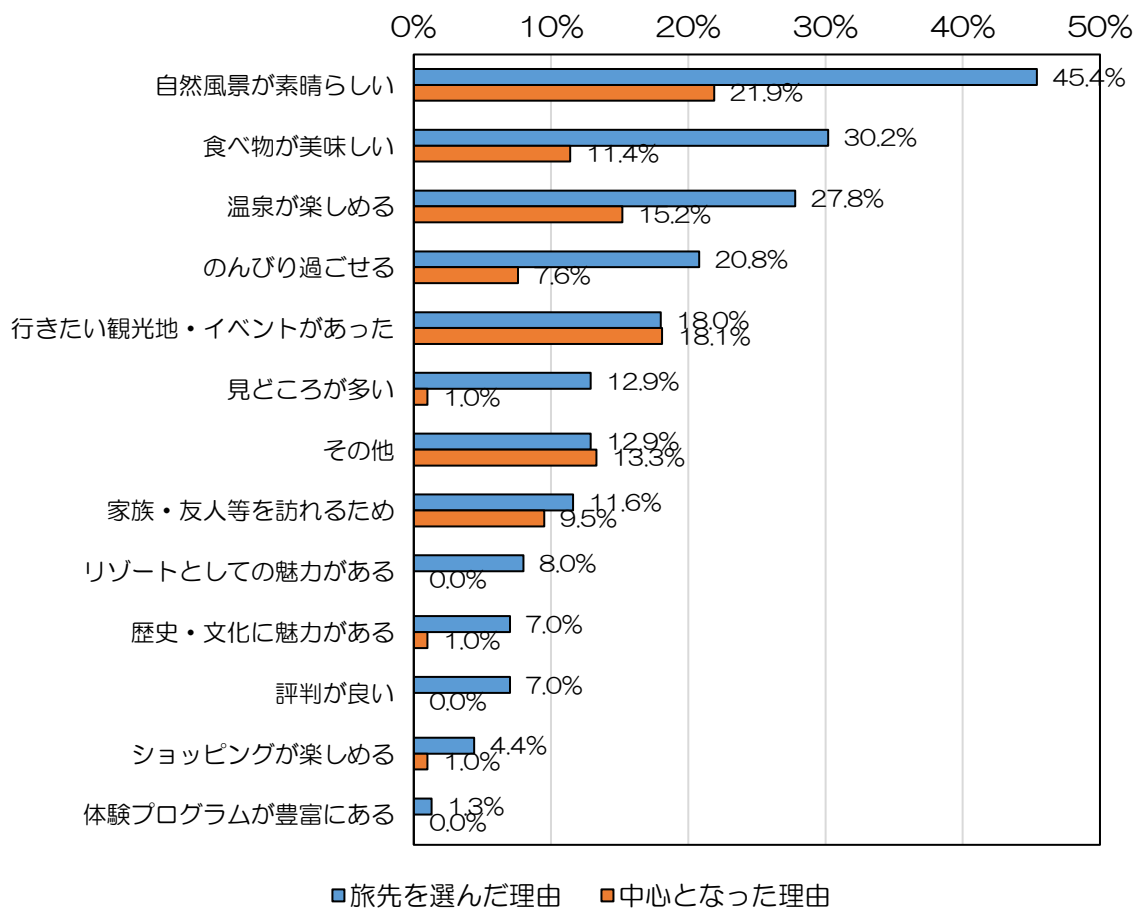
分類		初めて	2回目	3回目	4回目	5回以上
男性	10代	0.7%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%
	20代	4.1%	2.3%	1.2%	0.7%	2.0%
	30代	2.2%	2.2%	1.1%	0.8%	3.7%
	40代	1.0%	1.1%	1.3%	1.1%	6.0%
	50代	0.9%	1.0%	1.2%	1.0%	5.4%
	60代	0.7%	1.0%	1.0%	0.8%	5.3%
	70代以上	0.3%	0.4%	0.3%	0.3%	1.9%
女性	10代	0.6%	0.3%	0.1%	0.1%	0.3%
	20代	2.7%	1.5%	1.1%	0.2%	1.4%
	30代	2.0%	2.1%	1.2%	0.6%	2.9%
	40代	1.9%	2.0%	1.8%	1.0%	5.9%
	50代	1.7%	1.2%	1.4%	0.8%	3.2%
	60代	0.7%	0.9%	1.1%	0.7%	3.4%
	70代以上	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	1.1%

4 旅行先を選んだ理由

(1) 旅行先を選んだ理由

旅行先を選んだ理由については、「自然風景が素晴らしい」が45.4%、「食べ物が美味しい」が30.2%、「温泉が楽しめる」が27.8%となりました。また、中心となった理由については、「自然風景が素晴らしい」が21.9%、「行きたい観光地・イベントがあった」が18.1%、「温泉が楽しめる」が15.2%となりました。

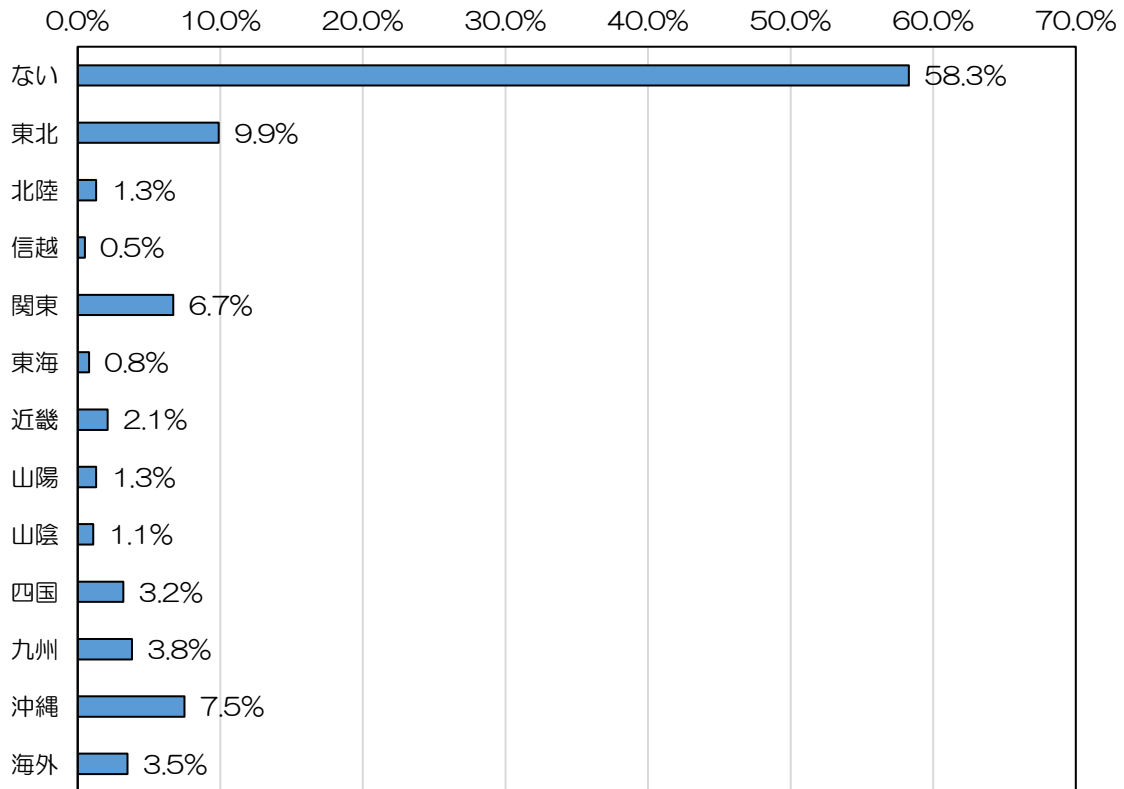
図表3-4-1 旅行先を選んだ理由



(2) 旅行先として北海道以外の候補となった地域

旅行先として北海道以外の候補については、「東北」が9.9%で最も高く、次いで、「沖縄」が7.5%、「関東」が6.7%となりました。

図表3-4-2 北海道以外の候補地



n=156

5 旅行中の消費額（参考）

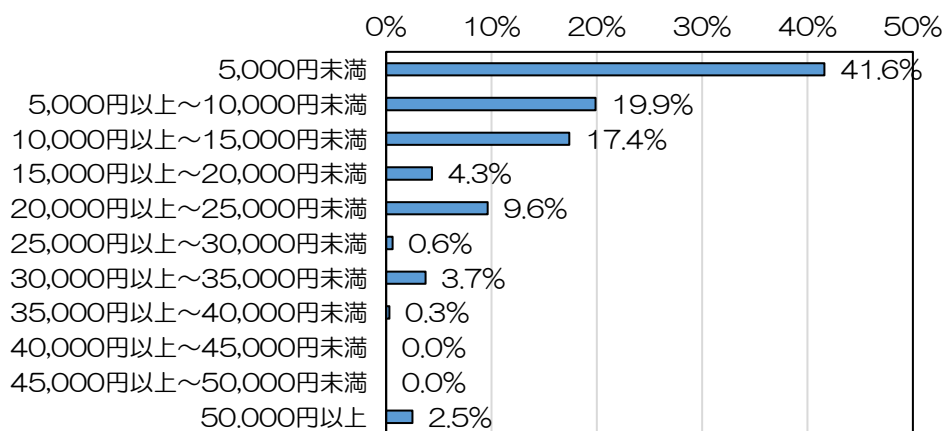
(1) 今回の旅行全体の予算（1人あたり）

1人あたりの旅行予算は14,496円で、1グループあたりの平均人数は4.23人、全体予算の平均額は64,939円となりました。

(2) 旅行中の消費額（飲食費）

旅行中の飲食費については、「5,000円未満」が最も高く41.6%、次いで、「5,000円以上～10,000円未満」が19.9%、「10,000円以上～15,000円未満」が17.4%となりました。

図表3-5-1 旅行中の消費額（飲食費）

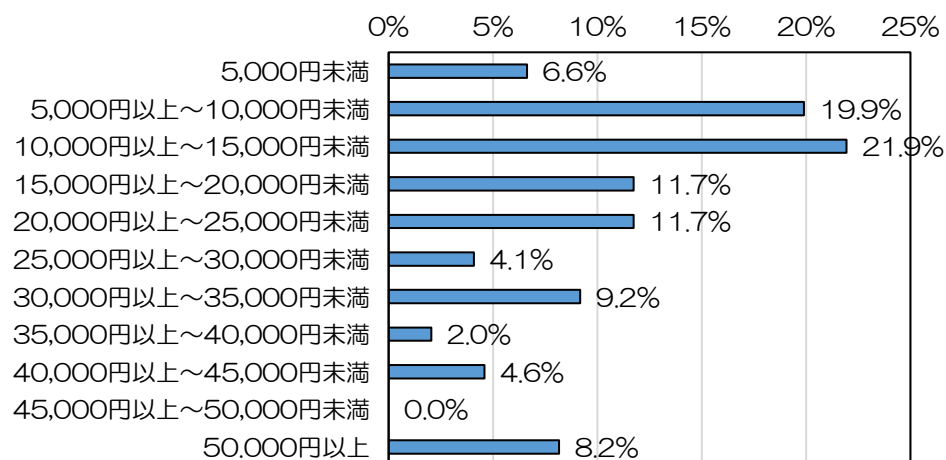


n=322

(3) 旅行中の消費額（宿泊費）

旅行中の宿泊費については、「10,000円以上～15,000円未満」が21.9%で最も高く、次いで、「5,000円以上～10,000円未満」が19.9%、「15,000円以上～20,000円未満」「20,000円以上～25,000円未満」が11.7%となりました。

図表3-5-2 旅行中の消費額（宿泊費）

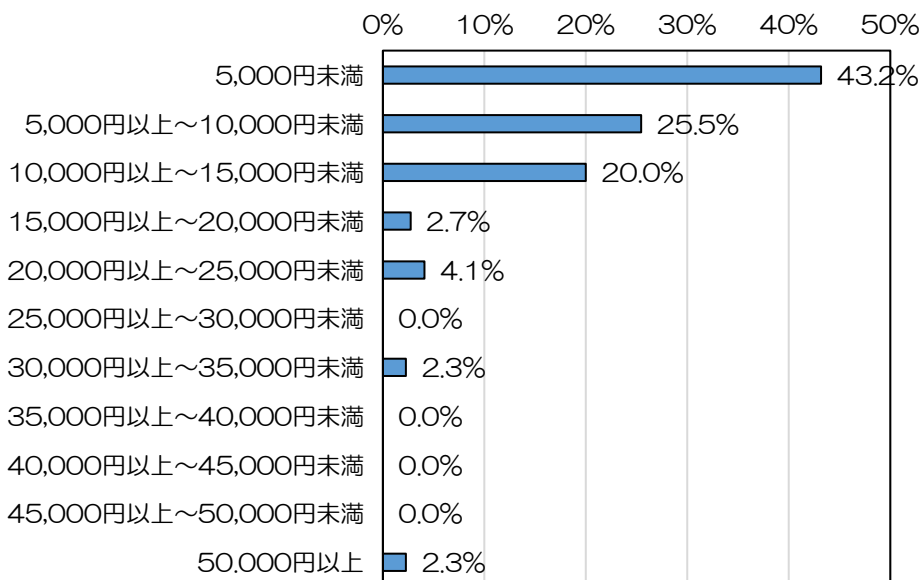


n=196

(4) 旅行中の消費額（買物・おみやげ代）

旅行中の買物・おみやげ代については、「5,000円未満」が43.2%で最も高く、次いで、「5,000円以上～10,000円未満」が25.5%、「10,000円以上～15,000円未満」が20.0%となりました。

図表3-5-3 旅行中の消費額（買物・おみやげ）

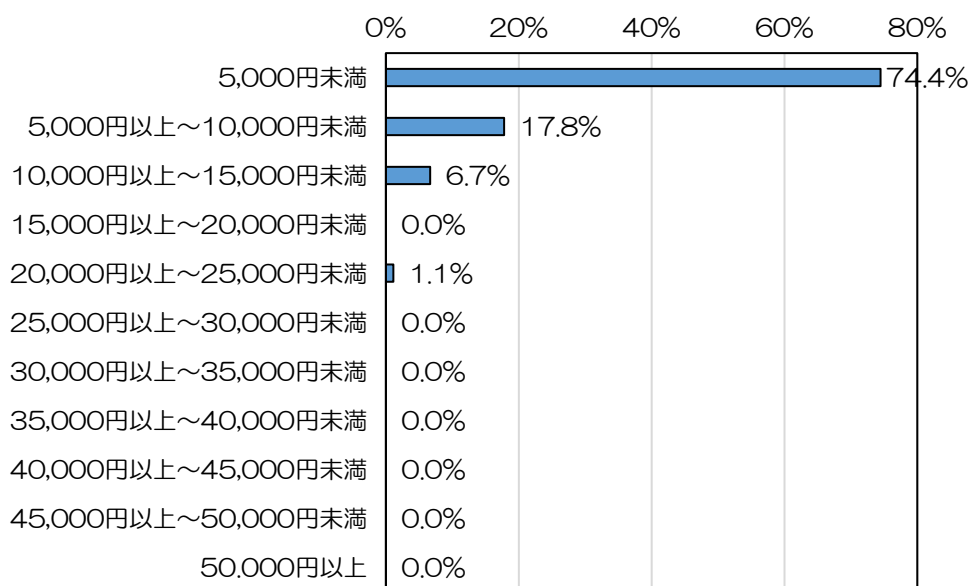


n=220

(5) 旅行中の消費額（入場料・施設利用料）

旅行中の入場料・施設利用料については、「5,000円未満」が74.4%で最も高く、次いで、「5,000円以上～10,000円未満」が17.8%、「10,000円以上～15,000円未満」が6.7%となりました。

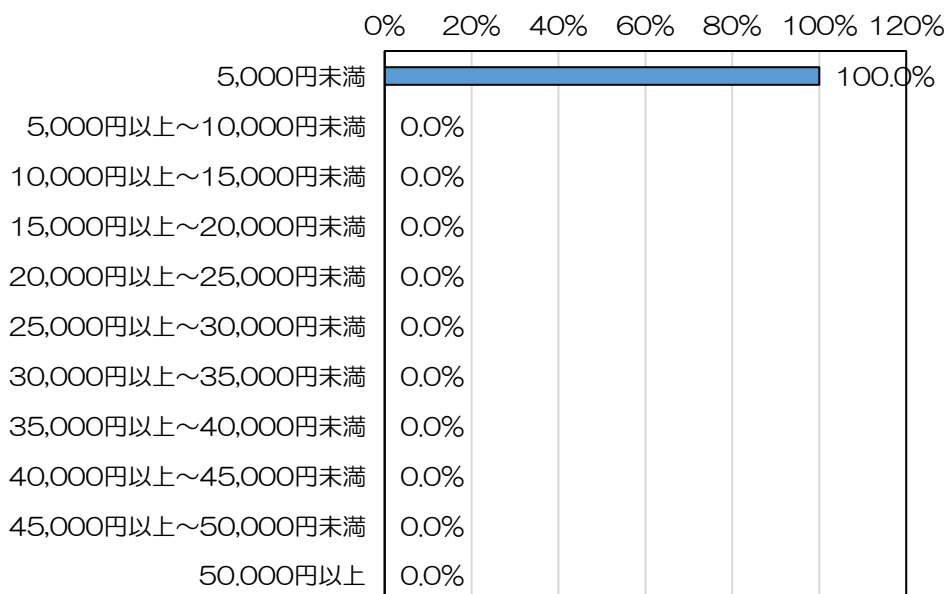
図表3-5-4 旅行中の消費額（入場料・施設利用料）



n=90

(6) 旅行中の消費額（ゴルフ・スキー代）
 回答数が少ないため、参考値となります。

図表3-5-5 旅行中の消費額（ゴルフ・スキー代）

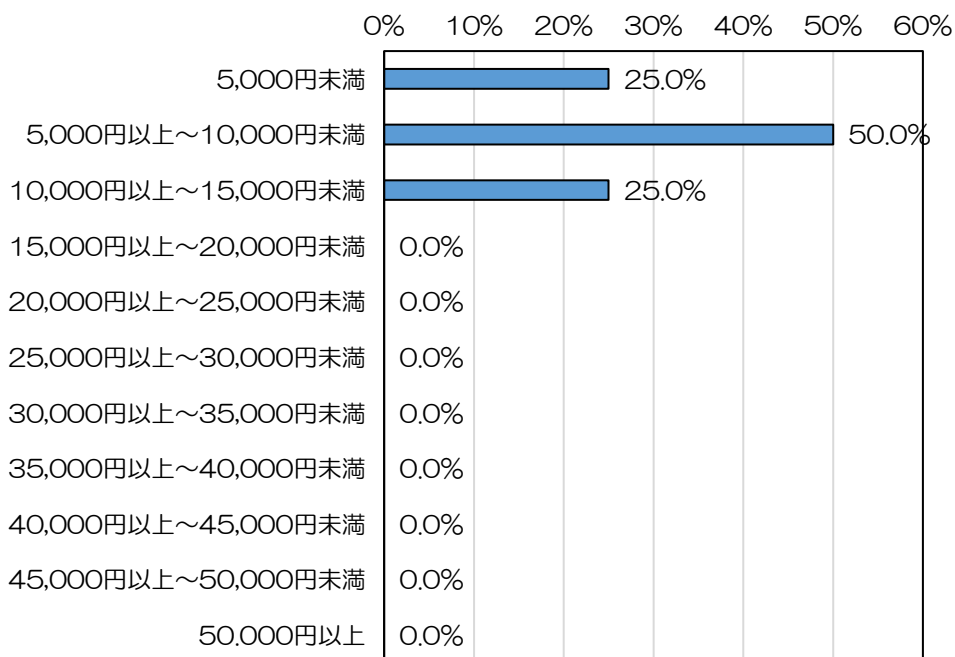


n=1

(7) 旅行中の消費額（アウトドア代）

旅行中のアウトドア代については、「5,000円以上～10,000円未満」が50.0%で最も高い結果となりました。但し、回答者数が4件であるため、参考値となります。

図表3-5-6 旅行中の消費額（アウトドア代）

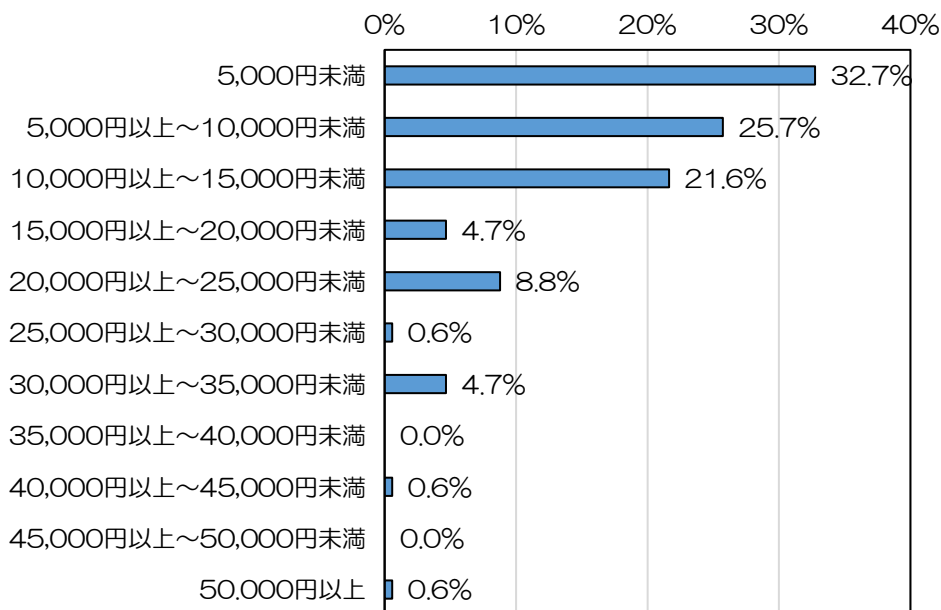


n=4

(8) 旅行中の消費額（交通費）

旅行中の交通費については、「5,000 円未満」が 32.7%で最も高く、次いで、「5,000 円以上～10,000 円未満」が 25.7%、「10,000 円以上～15,000 円未満」が 21.6%となりました。

図表3-5-7 旅行中の消費額（交通費）

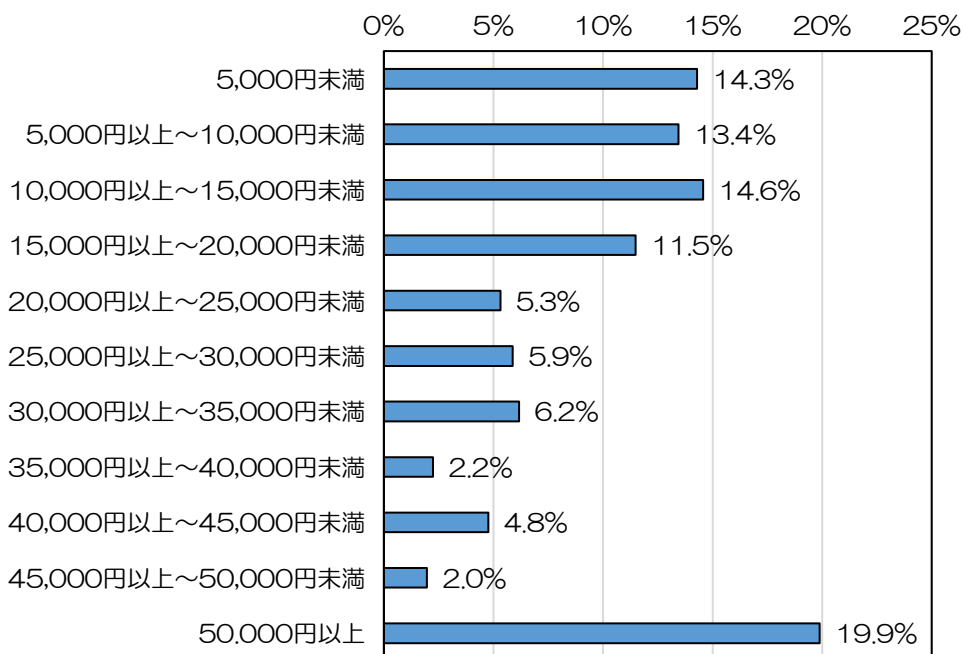


n=171

(9) 旅行中の消費額（総額）

旅行中の消費総額については、「50,000 円以上」が 19.9%で最も高く、次いで、「10,000 円以上～15,000 円未満」が 14.6%、「5,000 円未満」が 14.3%になりました。

図表3-5-8 旅行中の消費額（総額）



n=357

(10) 旅行中の平均消費額

旅行中の平均消費額については、下表のとおりとなりました。

図表3-5-9 旅行中の費目別平均消費額

費目	平均消費金額	サンプル数
飲食代	9,268.5 円	322
宿泊費	20,494.4 円	196
買物・おみやげ代	7,713.4 円	220
入場料・施設利用料	3,143.0 円	90
ゴルフ・スキー代	200.0 円	1
アウトドア費	6,000 円	4
交通費	8,969.6 円	171
その他の支出	6,828.1 円	32
総額	30,133.6 円	357

6 観光客の満足度

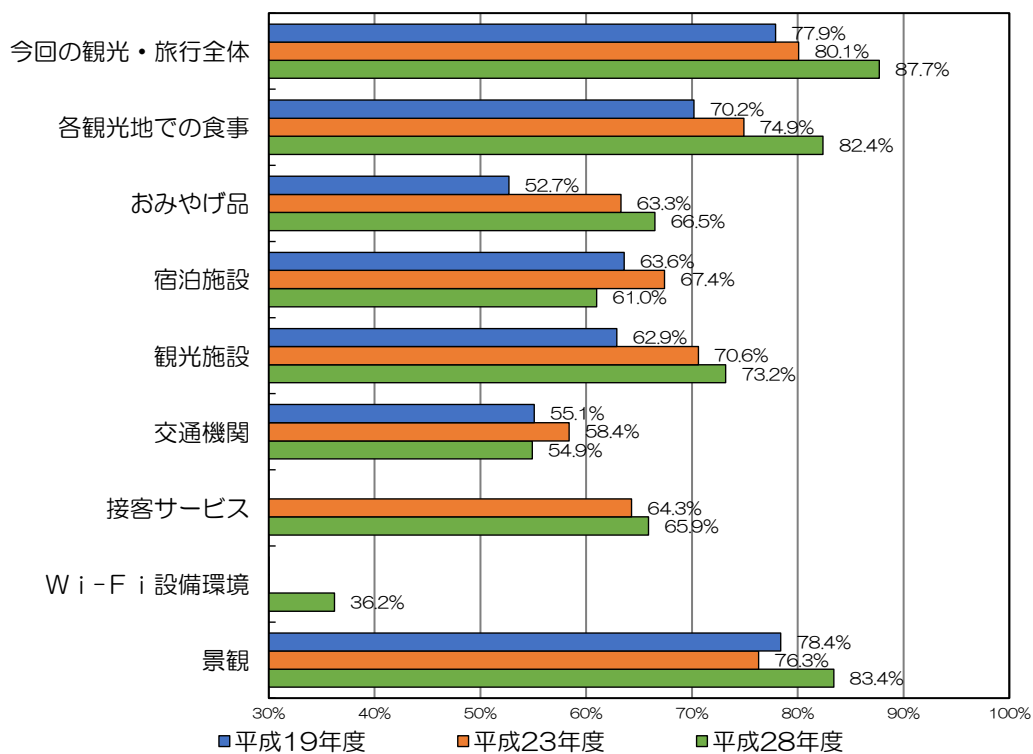
(1) 満足度（期待度）の考え方

- 本調査では、観光客が旅行を通じて感じた、旅行全般（食事、みやげ品、宿泊施設、観光施設、交通機関、接客サービス、Wi-Fi設備環境、景観、総合的な評価）に関する感想について、各細項目に関する旅行前の期待感と、実際に旅行を行った上での満足度を尋ねています。
- 期待感に関する質問は、観光客の事前の期待感を把握することにより、事前の期待感と満足度の差をみることで、分析できるようになっています。
- 期待感と満足度は、6段階での評価をしてもらい、「とても期待していた」「期待していた」「まあ期待していた」の合計を期待度、「とても満足した」「満足した」「まあ満足した」の合計を満足度とし、整理しました。

(2) 満足度の推移

道内の観光客は、観光・旅行全体の満足度は高い評価であるものの、宿泊施設、交通機関に対しては、前回を下回る結果となりました。そのほかの項目については、前回より高く評価されています。

図表3-6-1 満足度の推移

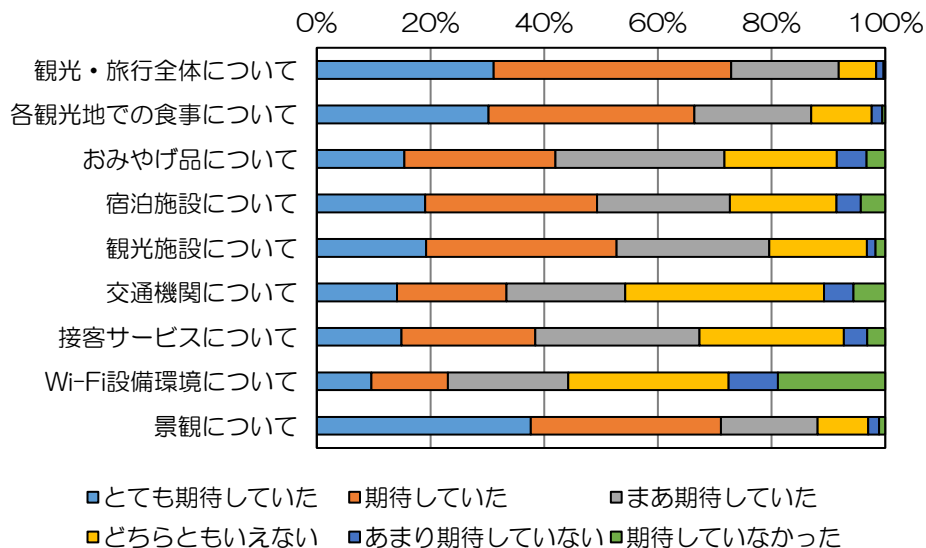


※「とても満足した」「満足した」「まあ満足した」の合計

(3) 各項目における期待度の比較

「とても期待していた」「期待していた」「まあ期待していた」と答えた割合は、「観光・旅行全体について」は91.8%、「観光地での食事について」は87.0%、「おみやげ品について」は71.7%、「宿泊施設について」は72.8%、「観光施設について」は79.5%、「交通機関について」は54.3%、「接客サービスについて」は67.4%、「Wi-Fi設備環境について」は44.3%、「景観について」は88.0%となりました。

図表3-6-2 各項目の期待度一覧

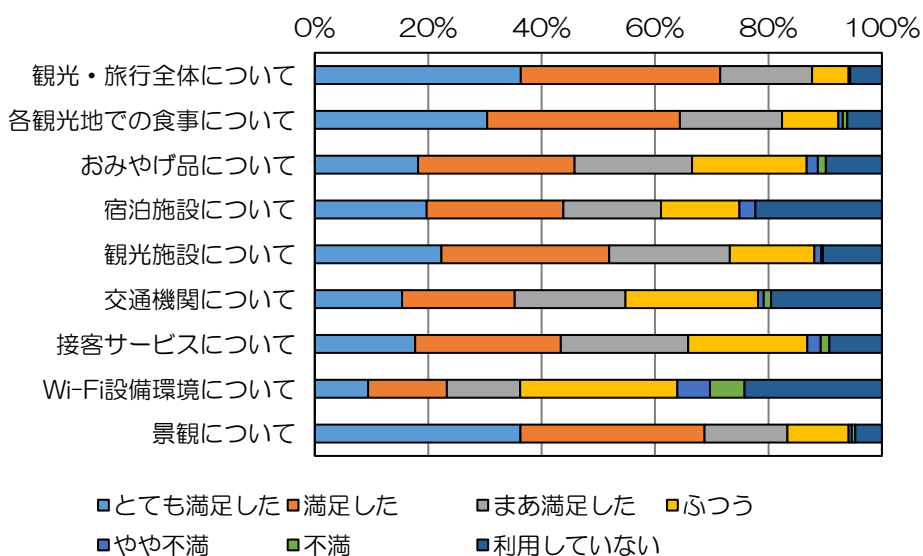


	n数	とても期待していた	期待していた	まあ期待していた	どちらともいえない	あまり期待していない	期待していなかった
観光・旅行全体について	343	31.1%	41.8%	18.9%	6.6%	1.3%	0.3%
各観光地での食事について	378	30.2%	36.2%	20.6%	10.6%	1.9%	0.5%
おみやげ品について	364	15.4%	26.6%	29.7%	19.8%	5.2%	3.3%
宿泊施設について	304	19.1%	30.3%	23.4%	18.8%	4.3%	4.3%
観光施設について	343	19.2%	33.5%	26.8%	17.2%	1.5%	1.7%
交通機関について	306	14.1%	19.3%	20.9%	35.0%	5.2%	5.6%
接客サービスについて	343	14.9%	23.6%	28.9%	25.4%	4.1%	3.2%
Wi-Fi設備環境について	312	9.6%	13.5%	21.2%	28.2%	8.7%	18.9%
景観について	359	37.6%	33.4%	17.0%	8.9%	1.9%	1.1%

(4) 各項目における満足度の比較

「とても満足した」「満足した」「まあ満足した」と答えた割合は、「観光・旅行全体について」は87.7%、「観光地での食事について」は82.4%、「おみやげ品について」は66.5%、「宿泊施設について」は61.0%、「観光施設について」は73.2%、「交通機関について」は54.9%、「接客サービスについて」は65.9%、「Wi-Fi設備環境について」は36.2%、「景観について」は83.4%となりました。

図表3-6-3 各項目の満足度一覧

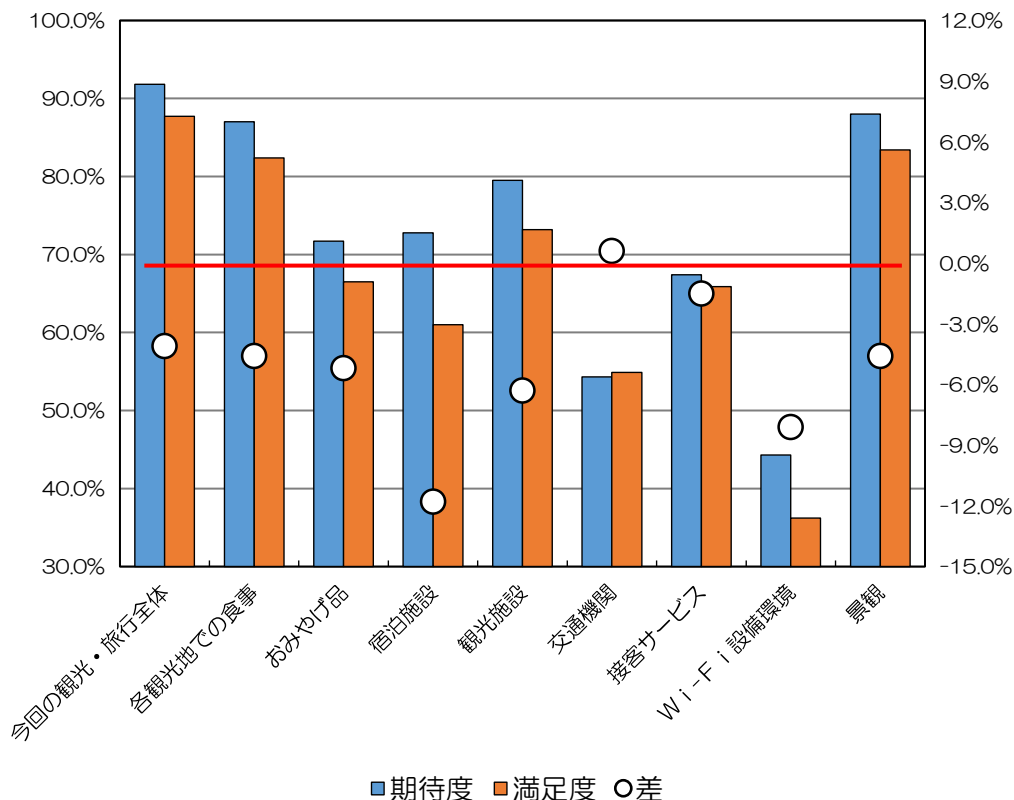


	n数	とても満足した	満足した	まあ満足した	ふつう	やや不満	不満	利用していない
観光・旅行全体について	358	36.3%	35.2%	16.2%	6.4%	0.3%	0.0%	5.6%
各観光地での食事について	378	30.4%	34.0%	18.0%	9.9%	0.8%	0.8%	6.1%
おみやげ品について	352	18.2%	27.6%	20.7%	20.2%	2.0%	1.4%	9.9%
宿泊施設について	304	19.7%	24.1%	17.2%	13.8%	2.8%	0.0%	22.3%
観光施設について	343	22.3%	29.6%	21.3%	14.9%	1.2%	0.3%	10.4%
交通機関について	306	15.4%	19.9%	19.6%	23.4%	1.0%	1.3%	19.6%
接客サービスについて	343	17.7%	25.7%	22.5%	21.0%	2.4%	1.5%	9.3%
Wi-Fi設備環境について	312	9.4%	13.9%	12.9%	27.7%	5.8%	6.1%	24.2%
景観について	359	36.3%	32.5%	14.6%	10.8%	0.6%	0.6%	4.7%

(5) 期待度と満足度の関係

道内観光客の期待度と満足度の相関関係においては、差が最も大きかったのは「宿泊施設」で、差が小さかったのは「交通機関」「接客サービス」となりました。

図表3-6-4 期待度と満足度の関係



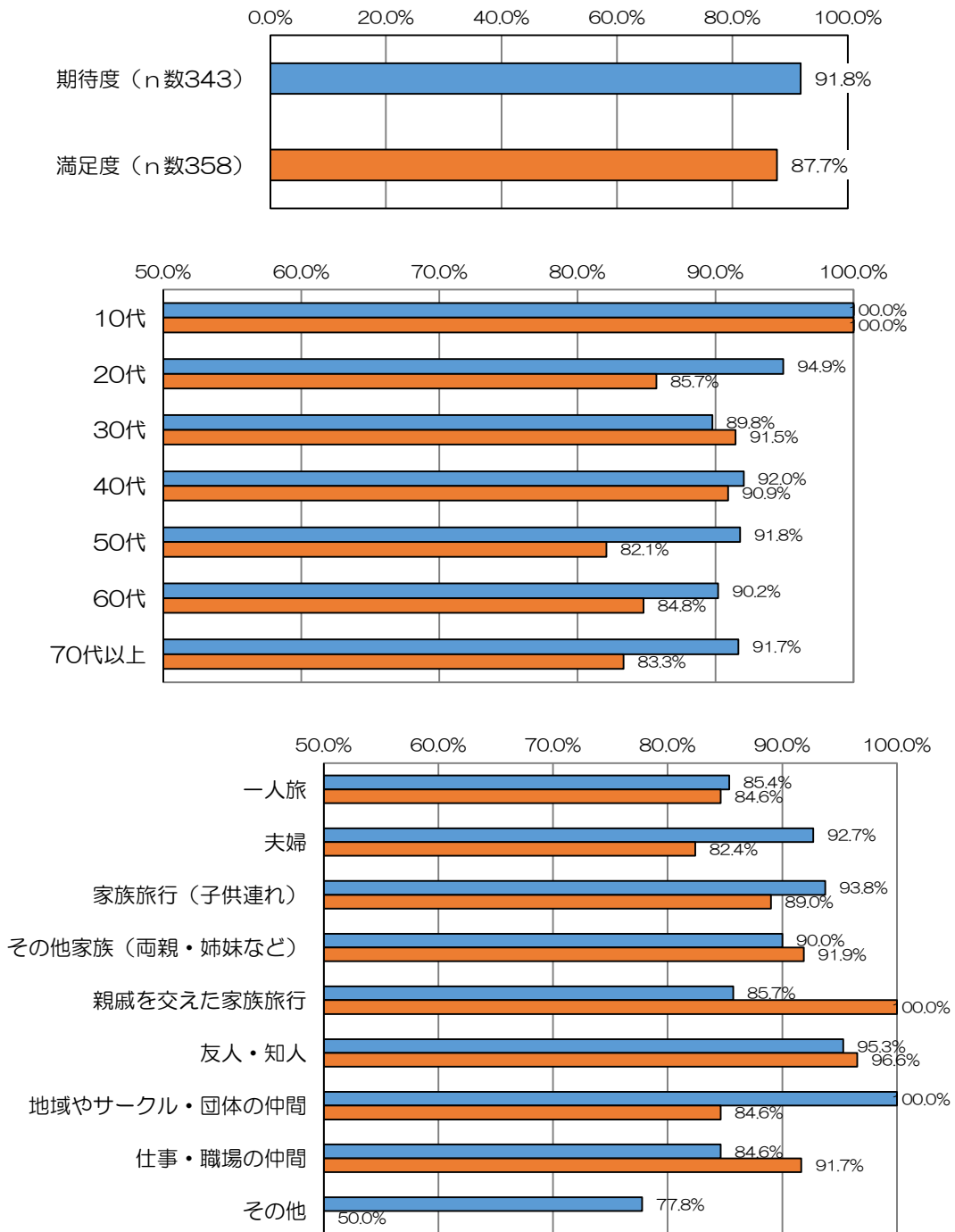
	期待度	満足度	差
今回の観光・旅行全体	91.8%	87.7%	▲4.1%
各観光地での食事	87.0%	82.4%	▲4.6%
おみやげ品	71.7%	66.5%	▲5.2%
宿泊施設	72.8%	61.0%	▲11.8%
観光施設	79.5%	73.2%	▲6.3%
交通機関	54.3%	54.9%	0.6%
接客サービス	67.4%	65.9%	▲1.5%
Wi-Fi設備環境	44.3%	36.2%	▲8.1%
景観	88.0%	83.4%	▲4.6%

(6) 今回の観光・旅行全体への期待度及び満足度

今回の観光・旅行全体の満足度については、期待度に対して▲4.1%となりました。

年代別では、30代を除いて満足度が期待度を下回っています。旅行の同行者別では、満足度が期待度を上回っているのは、「その他家族（両親・姉妹）」「親戚を交えた家族旅行」「友人・知人」「仕事・職場の仲間」となりました。

図表3-6-5 今回の観光・旅行全体に関する期待度と満足度／年代別・旅行形態別分析

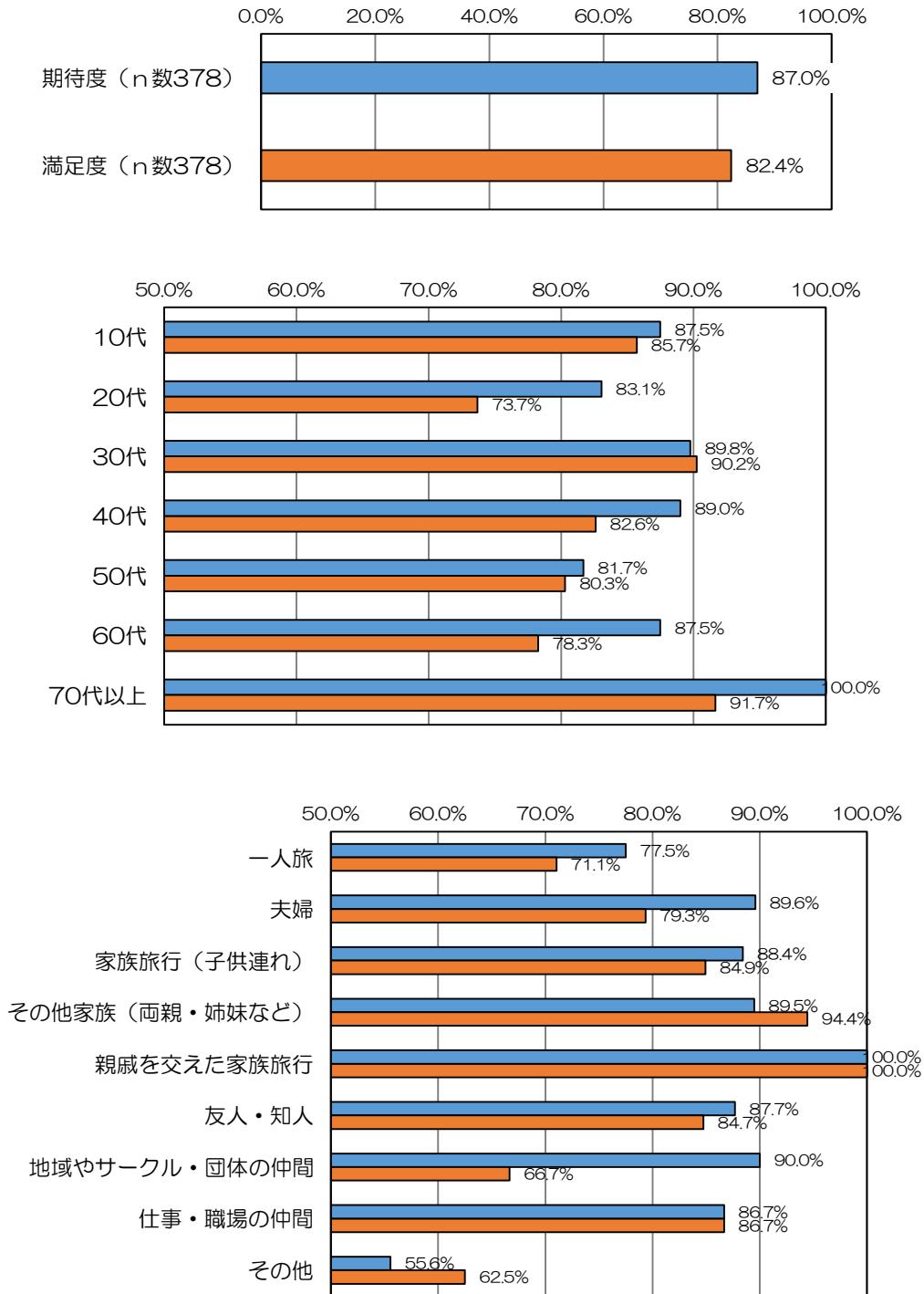


(7) 食事への期待度及び満足度

食事の満足度については、期待度に対して▲4.6%となりました。

年代別では、30代を除いて満足度が期待度を下回っています。旅行の同行者別では、「一人旅」「夫婦」「地域やサークル・団体の仲間」での旅行において、満足度と期待度に乖離がみられ、期待度に対して満足度が低い結果となりました。

図表3-6-6 食事に関する期待度と満足度／年代別・旅行形態別分析

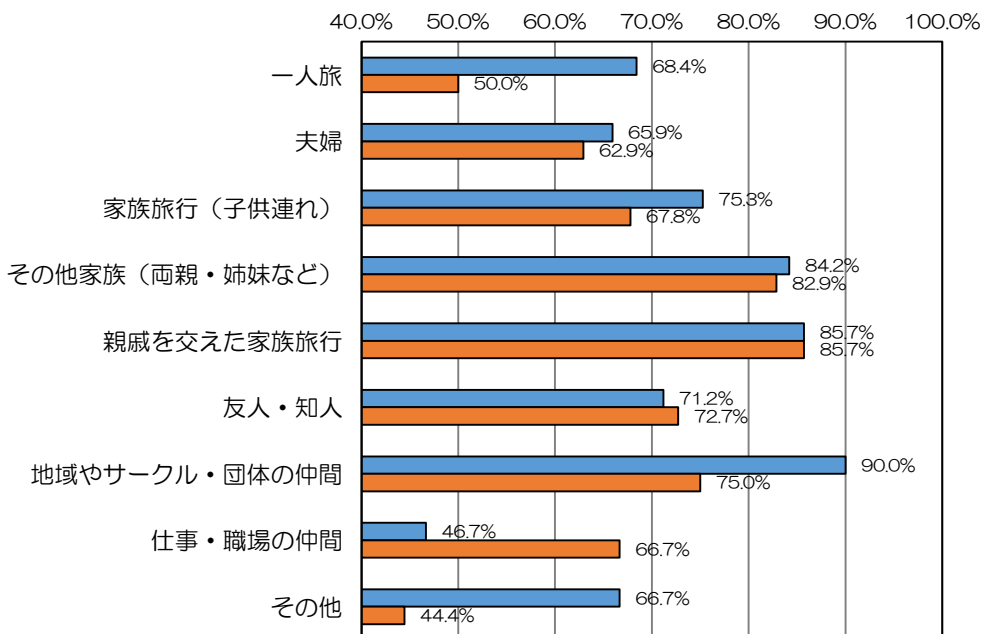
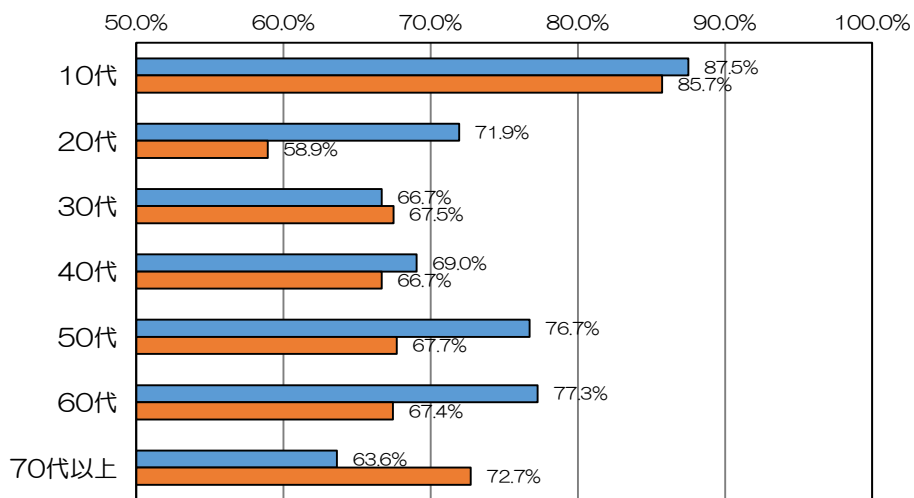
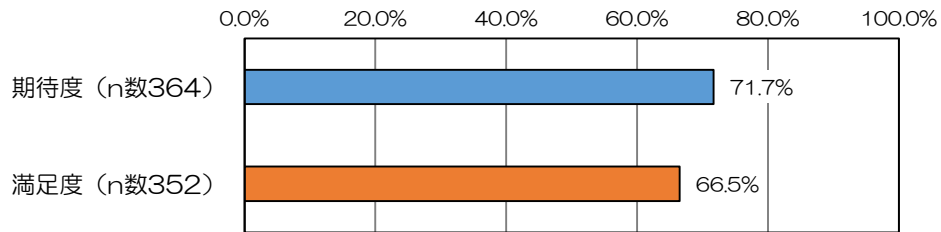


(8) おみやげ品への期待度及び満足度

おみやげ品の満足度については、期待度に対して▲5.2%となりました。

年代別では、20代、50代と60代で満足度と期待度に乖離がみられ、期待度に対して満足度が低くなりました。

図表3-6-7 おみやげ品に関する期待度と満足度/年代別・旅行形態別分析

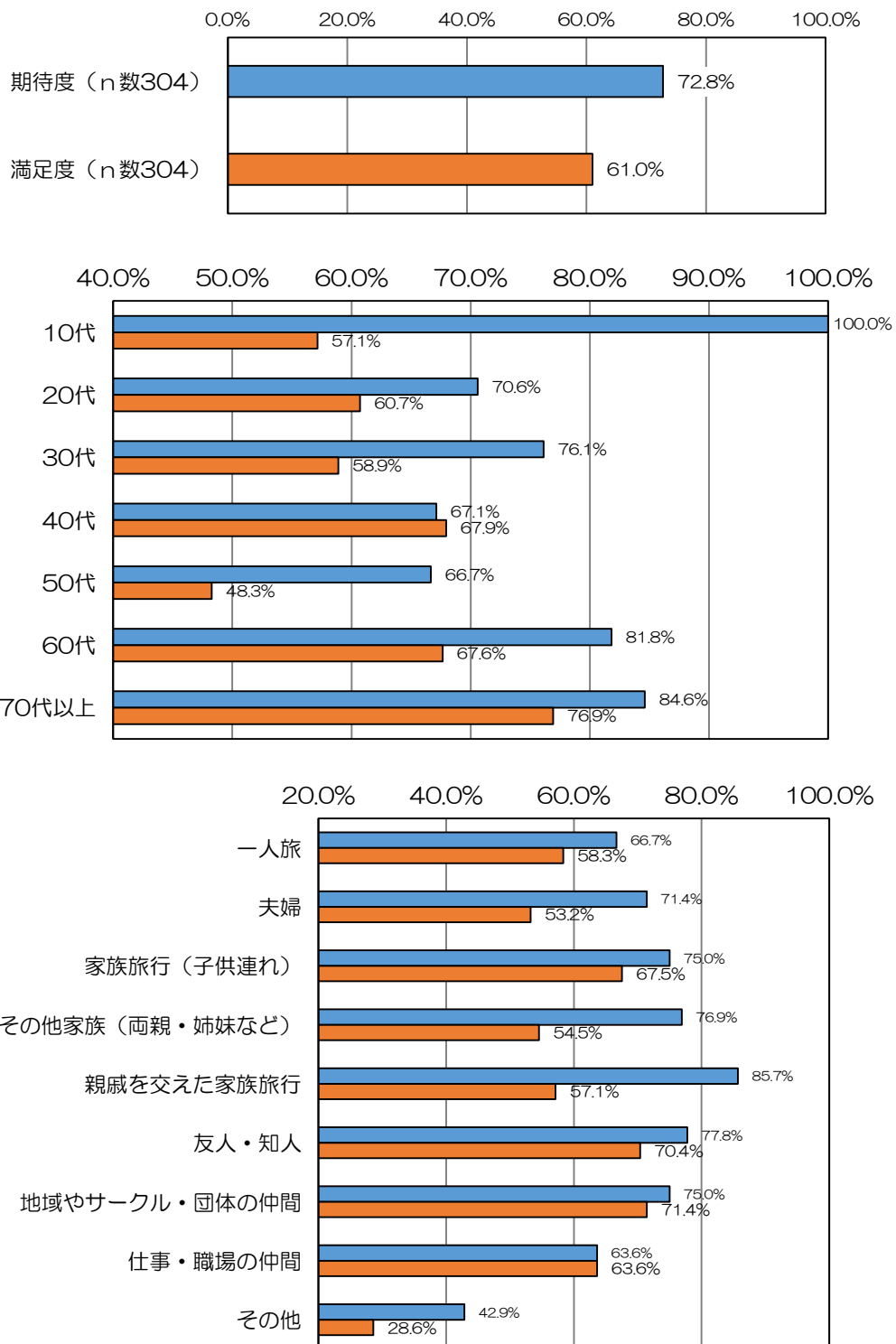


(9) 宿泊施設への期待度及び満足度

宿泊施設の満足度については、期待度に対して▲11.8%となりました。

年代別では、40代を除き、期待度を満足度が下回る結果となりました。

図表3-6-8 宿泊施設に関する期待度と満足度/年代別・旅行形態別分析

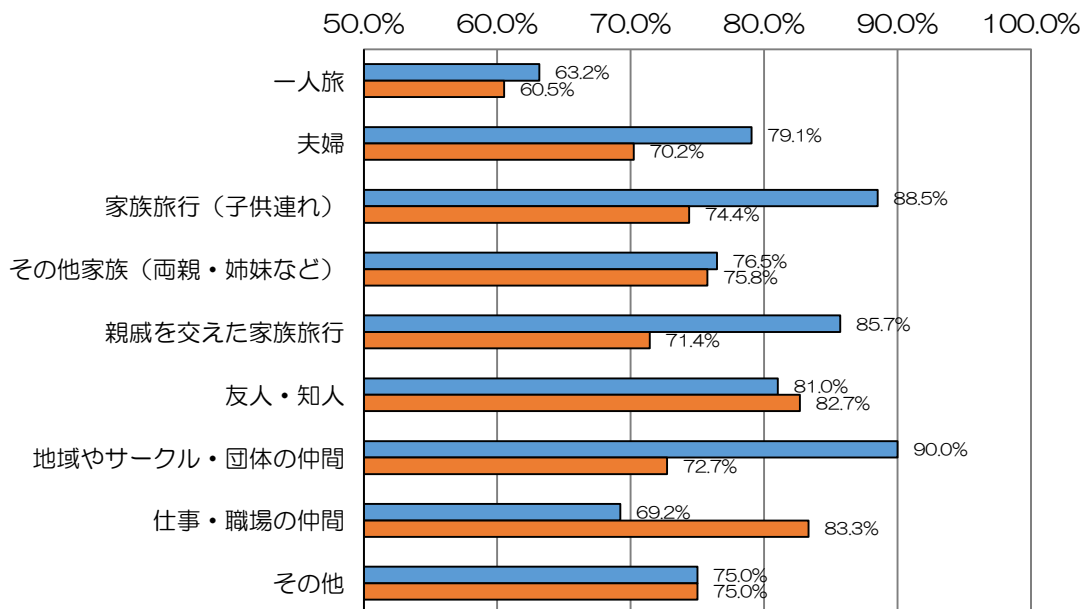
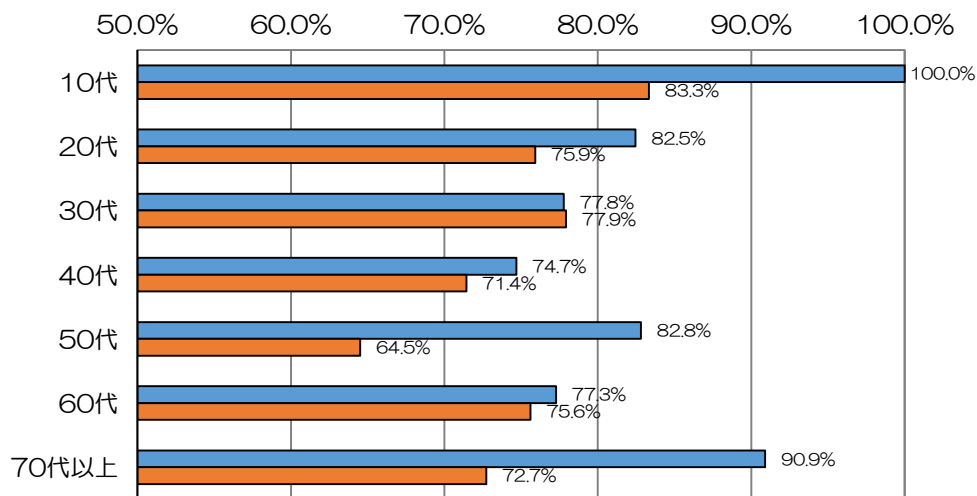
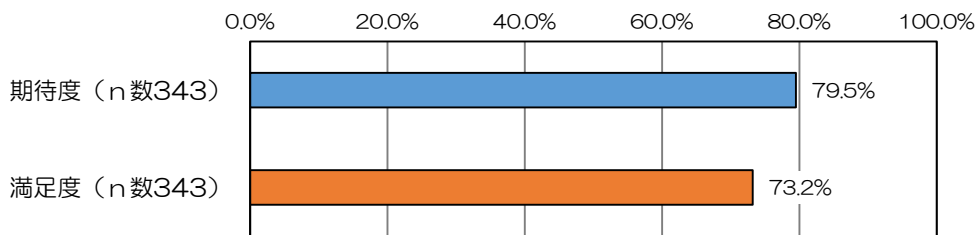


(10) 観光施設への期待度及び満足度

観光施設の満足度については、期待度に対して▲6.3%となりました。

年代別では、30代を除き期待度を満足度が下回る結果となりました。

図表3-6-9 観光施設に関する期待度と満足度/年代別・旅行形態別分析

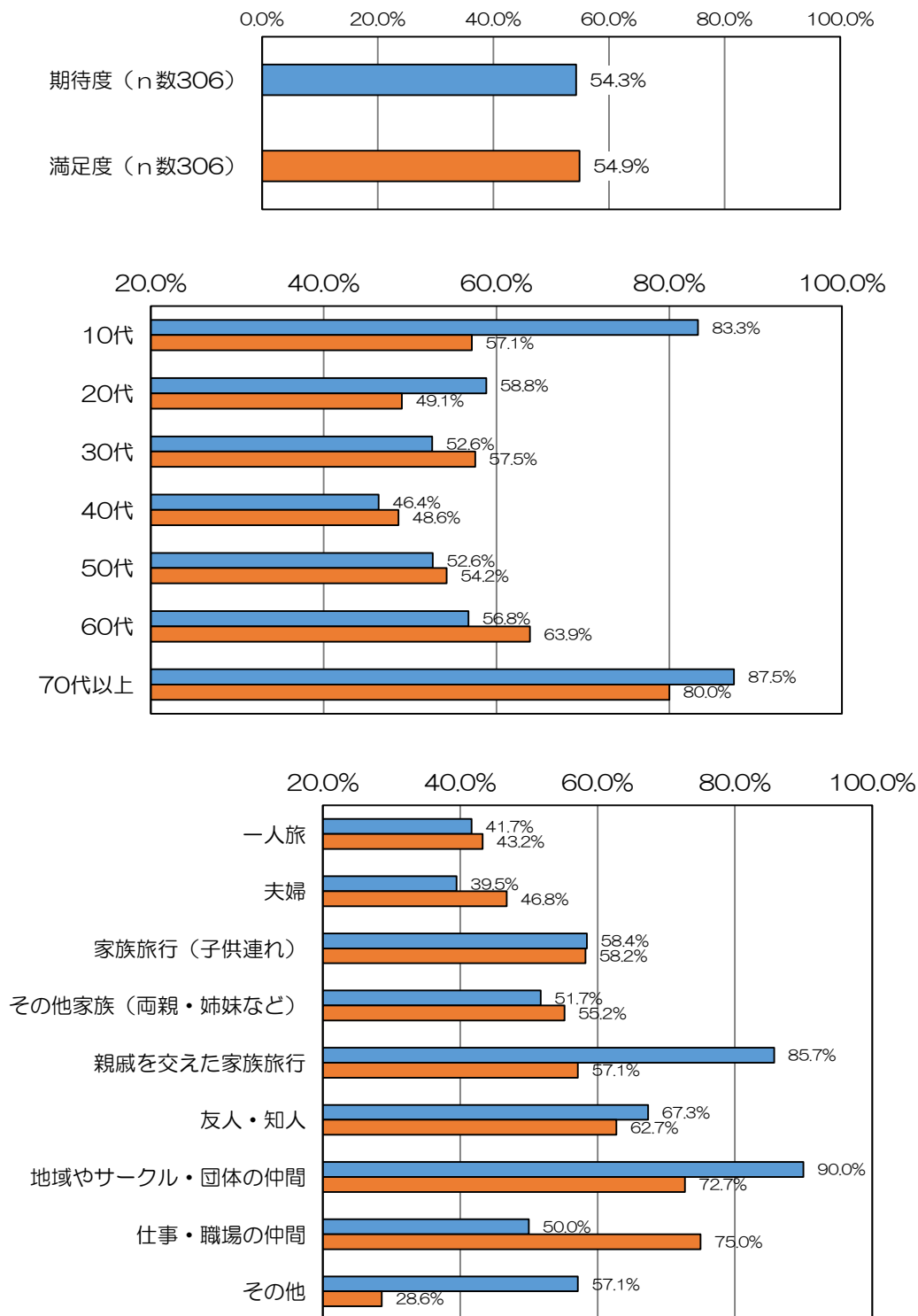


(11) 交通機関への期待度及び満足度

交通機関の満足度については、期待度に対して+0.6%となりました。

年代別では、30代~60代において満足度が期待度を上回る結果となりました。

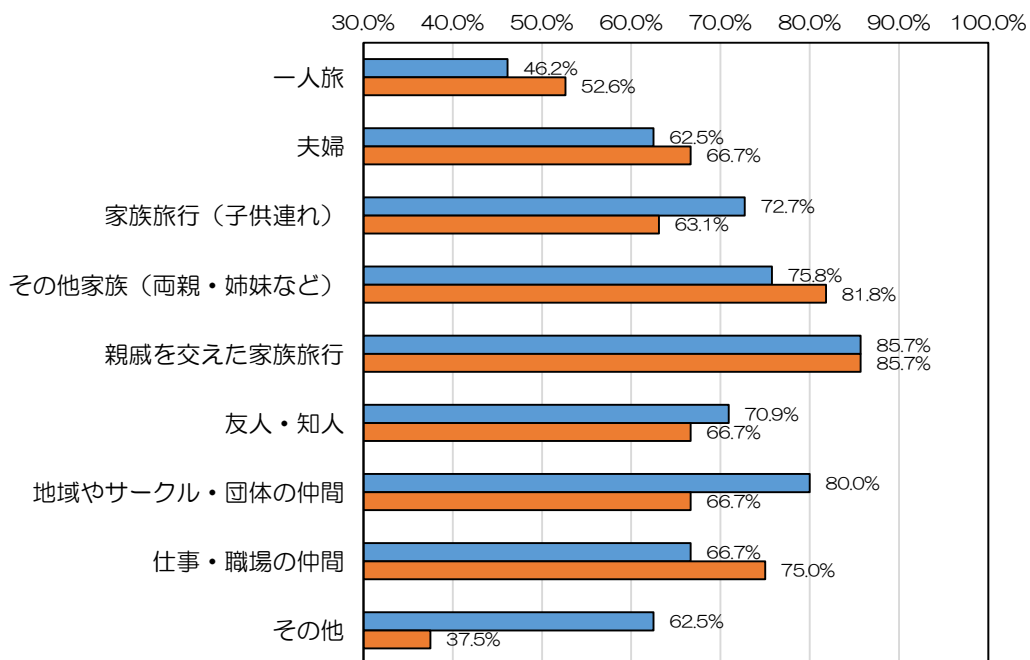
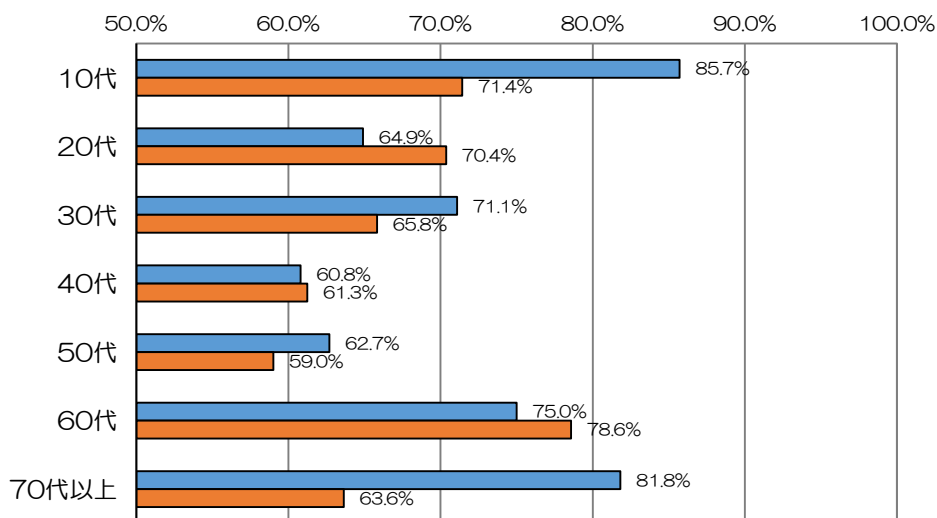
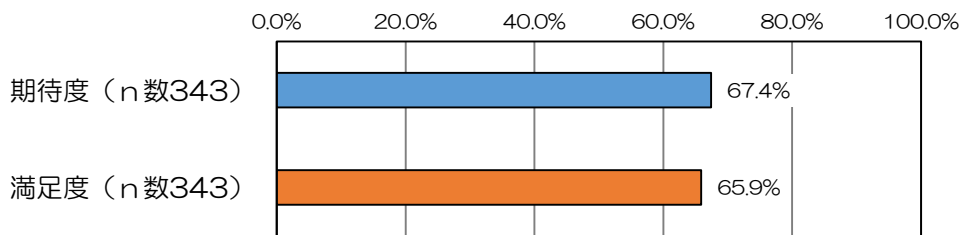
図表3-6-10 交通機関に関する期待度と満足度/年代別・旅行形態別分析



(12) 接客サービスへの期待度及び満足度

接客サービスの満足度については、期待度に対して▲1.5%となりました。

図表3-6-11 接客サービスに関する期待度と満足度／年代別・旅行形態別分析

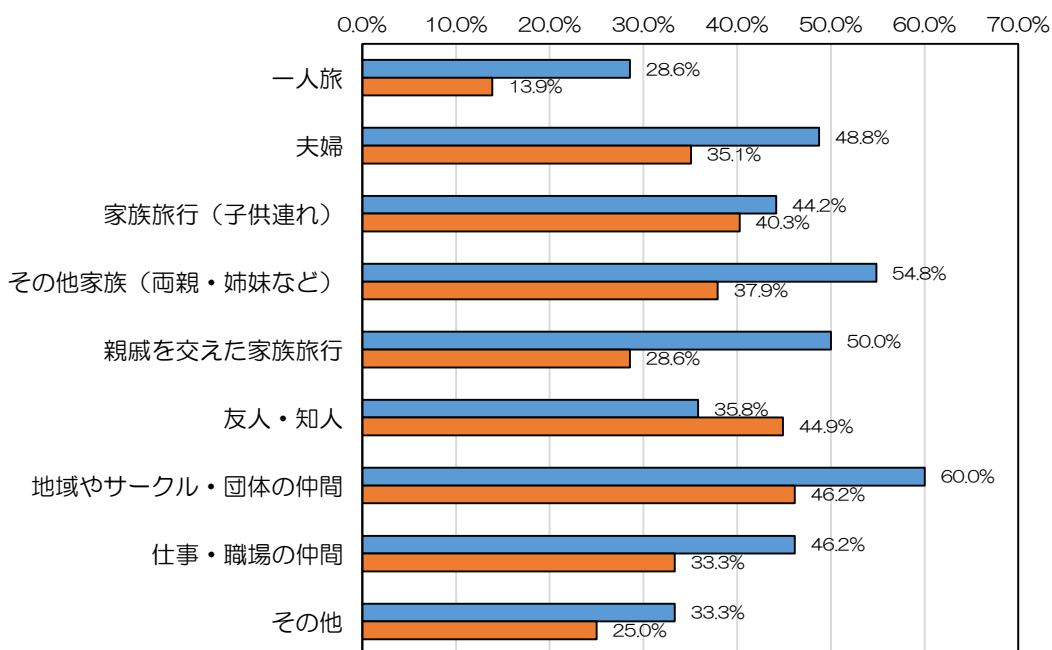
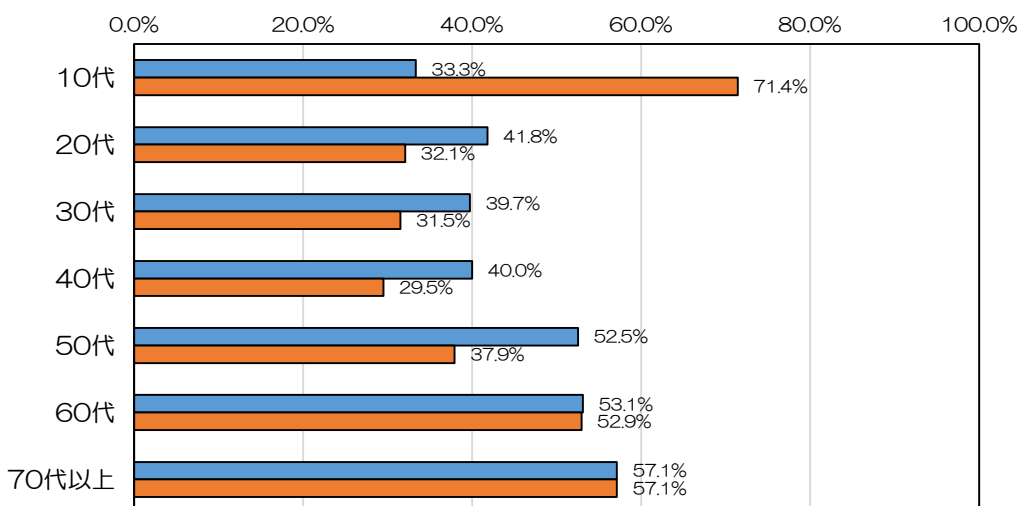
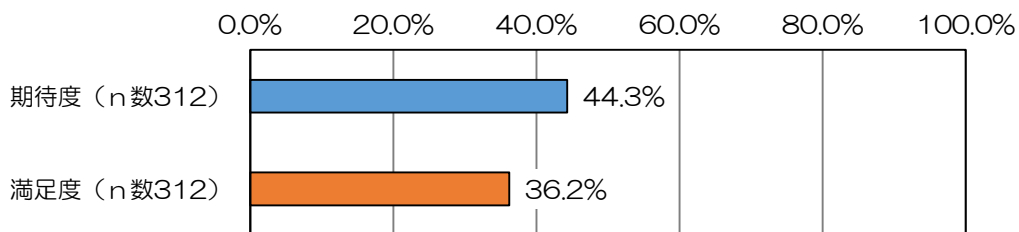


(13) Wi-Fi 設備への期待度及び満足度

Wi-Fi 設備の満足度については、期待度に対して▲8.1%となりました。

年代別では、年代上がるにつれて、期待度が高くなる結果となりました。旅行の同行者別では、「一人旅」が期待度・満足度ともに特に低い結果となりました。

図表3-6-12 Wi-Fi 設備に関する期待度と満足度/年代別・旅行形態別分析

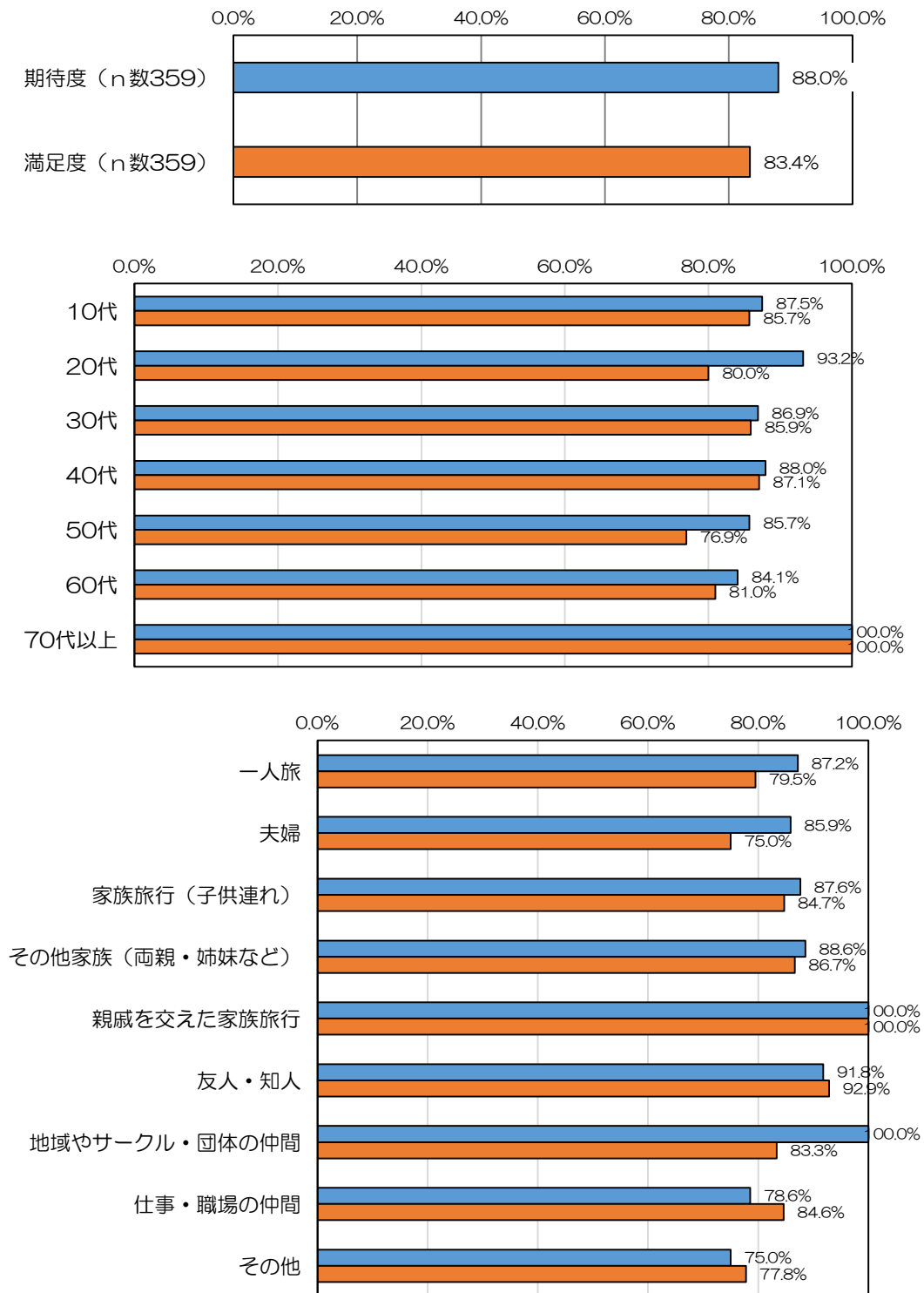


(14) 景観への期待度及び満足度

景観の満足度については、期待度に対して▲4.6%となりました。

年代別及び旅行の同行者別では、総じて75%以上の評価となりました。

図表3-6-13 景観に関する期待度と満足度／年代別・旅行形態別分析



7 北海道観光への要望など

(1) 要望

北海道で何をしたいか。何があるとよいと思うかについて、自由記載にて意見を求めました。

■代表的な要望

- ・雲海がみたい
- ・登山がしたい
- ・ダイビングがしたい
- ・アウトドアレジャーがしたい
- ・滝下り・鹿肉が食べたい
- ・地方の野菜やワインのイベントがあるとよい
- ・おいしい食事の出来る落ち着いたお店を探して味わいたい。
- ・買い食いツアーがしたい

■その他個別要望で特徴的なもの

- ・アクティビティに興味あり、本物の自然が体験できることが訴求ポイントだと思います。
- ・車を持っていないと行けない様な観光スポットを多く取り扱ってほしいです。
- ・女性限定のツアーを取り扱ってほしいです。
- ・子連れOKなイベント、道産食材を食べられるイベント
- ・何も無いことも良いことだと思いますが…
- ・野鳥スポットを巡りたい。

(2) ご意見

- ・北海道は、それぞれの地域が遠いにもかかわらず、行ってみたらほとんど何も無い。もしくは、観光資源が単独のものであり、喜びよりも苦勞が勝ってしまう。受け身で観光客を待つのではなく、それぞれの地域でもっと観光資源を掘り起こして、「こんな事が！物が！」というような意外な事・小さい事でも発信してほしい。その地域の満足度や思い出も変わってくると思うし、観光客と関わる機会が生まれれば、次につながるように思う。
- ・北海道観光PRキャラクター「キュンちゃん」をもっと積極的・戦略的に活用できないかと思います。熊本県にもたくさんのキャラクターがいますが、“熊本県→くまモン”と認識されているように“北海道→キュンちゃん”という存在となることを期待しています。例えば道外で販売する道産の米、野菜、菓子等にキュンちゃんのシールを貼付して認知度を高め、道内ではキュンちゃんスタンプラリー、各地限定のグッズ展開、「キュンちゃん列車」「キュンちゃんバス」などで北海道観光がさらに盛り上がりたければいいですね。