

平成 28 年度 観光客動態・満足度調査結果概要

平成 29 年 5 月
北海道経済部観光局

1 調査の概要

(1) 調査目的

本道における「日本版DMO」の形成や次期「北海道観光のくにづくり行動計画」における各種指標の目標数値設定の際の参考とするなど、今後の観光振興施策推進に活用するため、観光客の期待度・満足度などの動態を調査。

(2) 調査方法

従来のアンケート調査票の留置きによる実施に加え、今回の調査では、調査員による対面調査と ICT を活用したウェブ上でのアンケート調査を実施しました。

(3) 調査地点

全道 102 ヶ所（前回調査 86 ヶ所）

(4) 調査期間

平成 28 年 6 月～平成 29 年 2 月

(5) アンケート回収数

	道内観光客	道外観光客	外国人観光客	合計
今回調査	1,117	4,167	1,727	7,011
(参考) 前回調査	855	3,896	1,140	5,891

(6) その他

平成 28 年 8 月より発生した台風等大雨災害の影響で道内の宿泊施設において、宿泊キャンセルが発生したほか、北海道の大動脈である JR 石勝線、根室線及び幹線道路である国道 38 号線が寸断されるなど北海道観光に大きな被害がありました。本調査結果の一部には、台風等大雨災害の影響が出ている可能性があることに留意する必要があります。

2 調査結果の概要

(1) 満足度

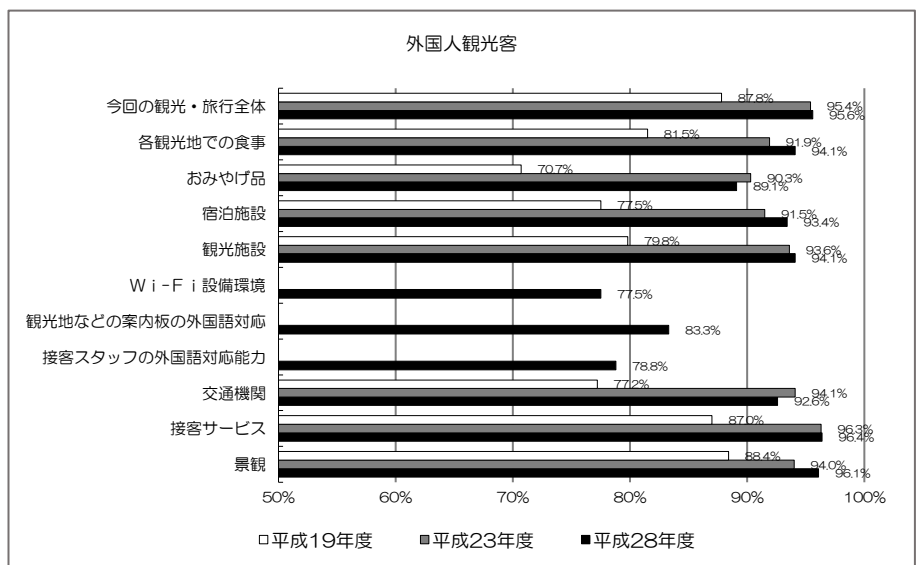
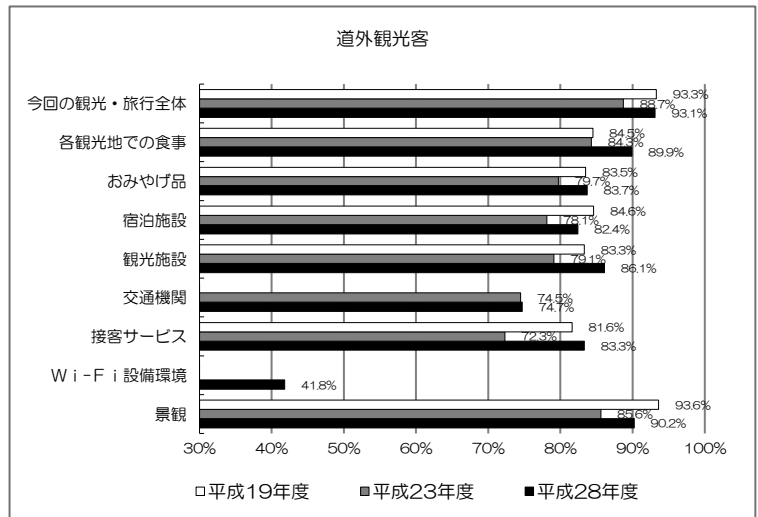
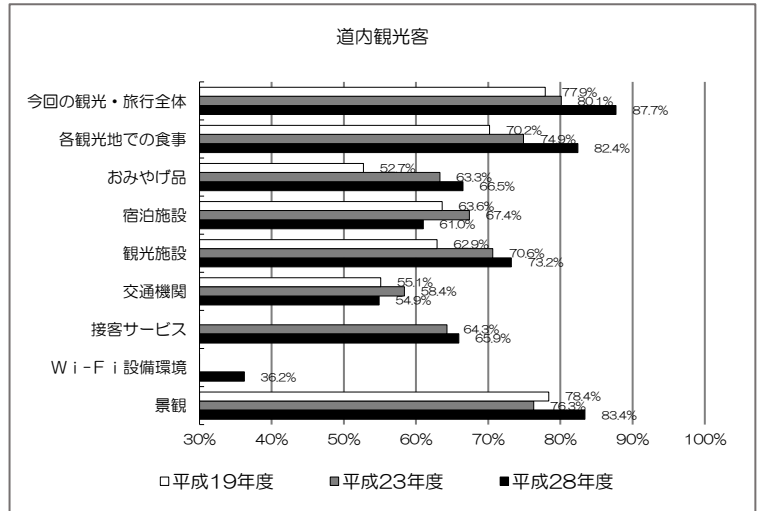
・道内の観光客は、観光・旅行全体の満足度は高い評価であるものの、宿泊施設、交通機関に対しては、前回を下回る結果となりました。そのほかの項目については、前回より高く評価されています。

・道外の観光客は、概ね高い評価をしており、前回下がってしまった項目についても、前々回の水準まで戻っています。

・外国人観光客は、道内・道外の観光客との共通調査項目については、概ね90%前後の高い評価を得ており、新しく設問に加えた受入環境に関する項目については、80%前後に留まっています。

【図表1 満足度調査結果の推移】

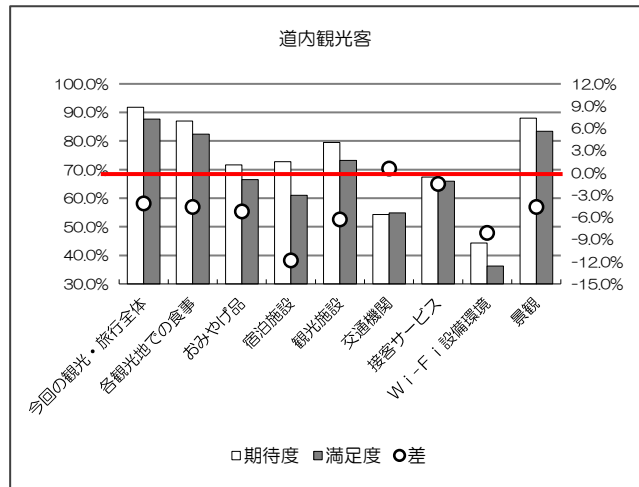
※「とても満足した」「満足した」「まあ満足した」の合計



(2) 期待度との関係

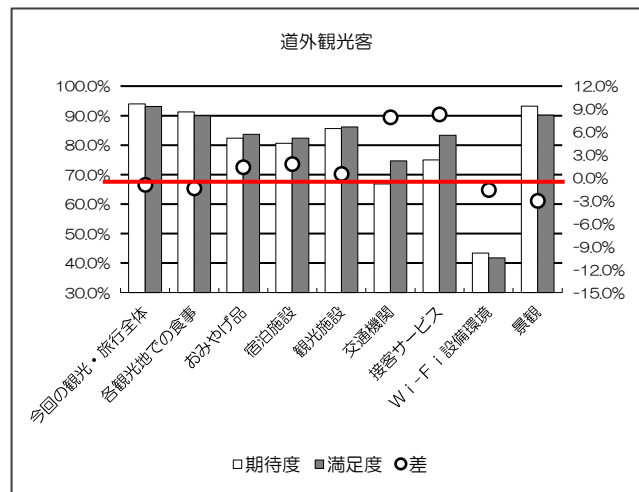
・道内観光客の期待度と満足度の相関関係においては、差が最も大きかったのは「宿泊施設」で、差が小さかったのは「交通機関」「接客サービス」となりました。

【図表2 道内観光客期待度と満足度の相関関係】



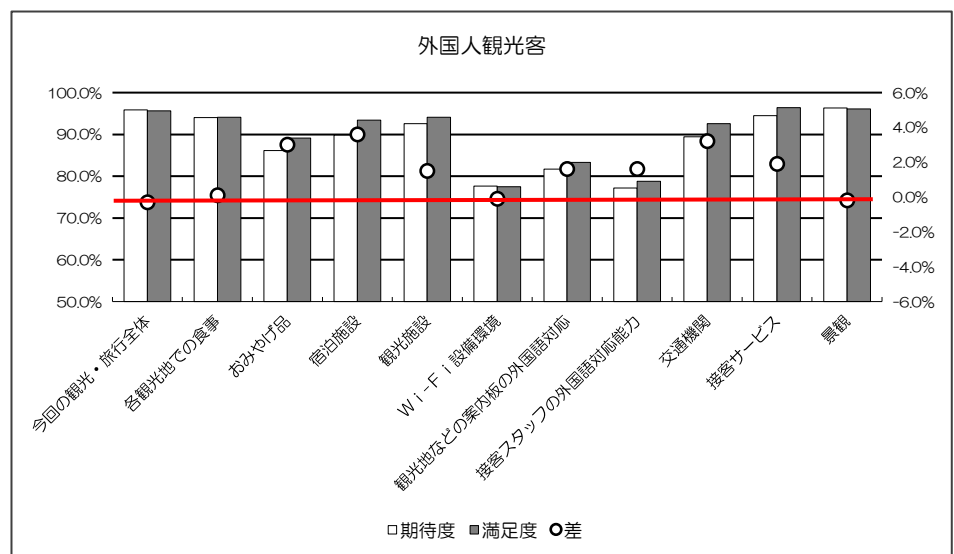
・道外観光客の期待度と満足度の相関関係では、差が大きかったのは「接客サービス」「交通機関」となり、それ以外は、差が小さい結果となりました。

【図表3 道外観光客期待度と満足度の相関関係】



・外国人観光客の期待度と満足度の相関関係では、ほぼすべての項目で期待どおりもしくは期待以上の満足度となっています。差が大きかったのは「宿泊施設」「交通機関」「おみやげ品」「接客サービス」となりました。

【図表4 外国人観光客期待度と満足度の相関関係】



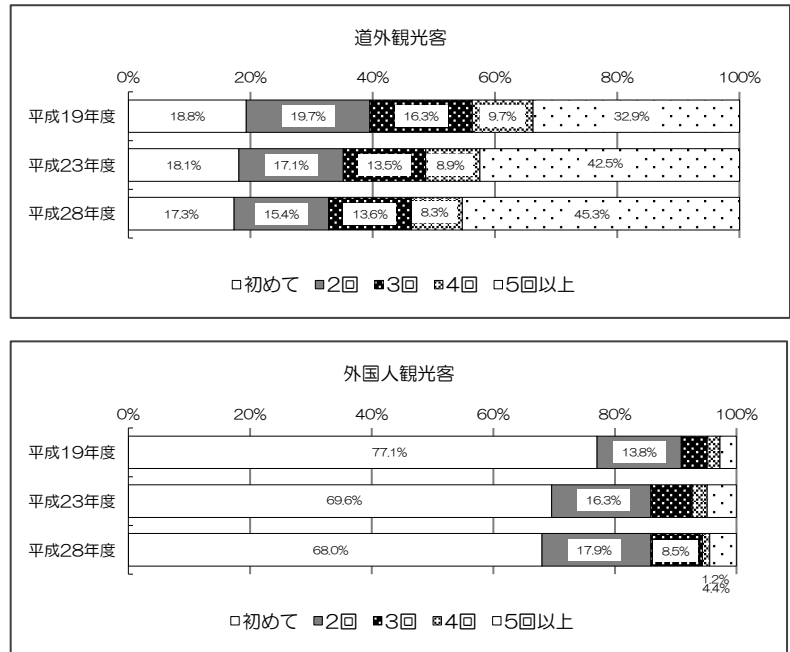
(3) リピーター

・道外の観光客のリピーターは増加傾向にあり、特に、5回以上来道経験のある方が半数近くまで増えていることは、観光地としての一定の評価を得ていることが伺えます。

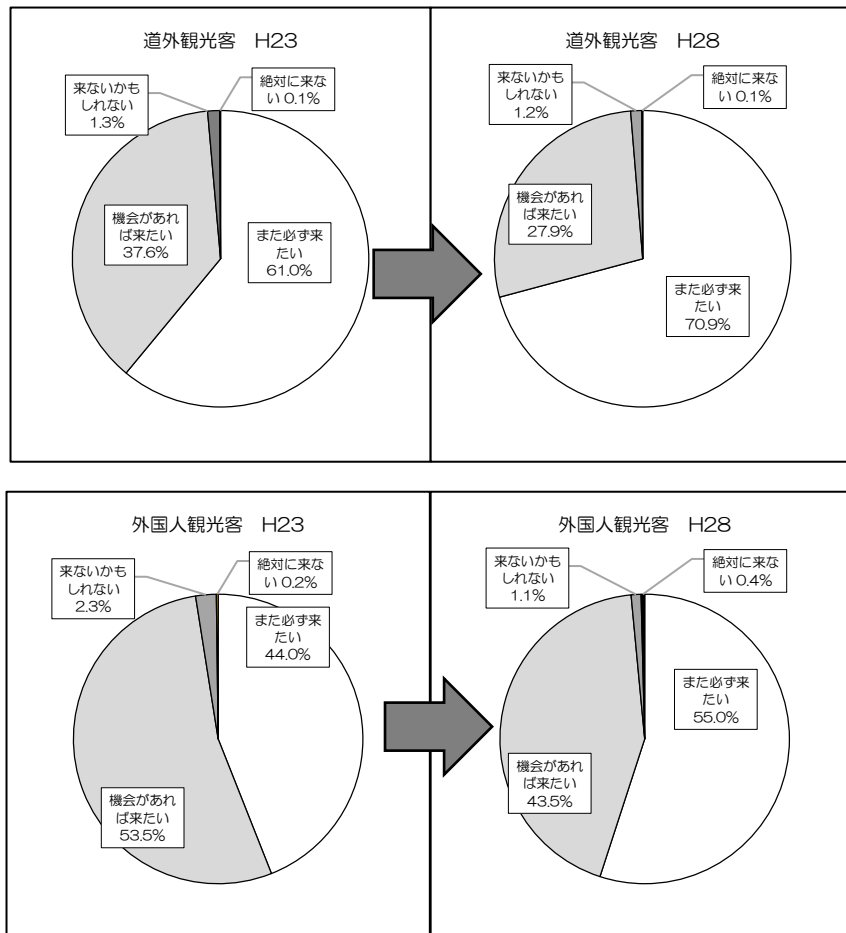
・外国人の観光客についても、2回目以上のリピーターが増加しています。

・再来訪意向については、道外及び外国人観光客のほぼ全員がまた来たいと考えており、半数以上が必ず来たいと回答しています。

【図表5 北海道旅行回数の推移】



【図表6 再来訪意向】

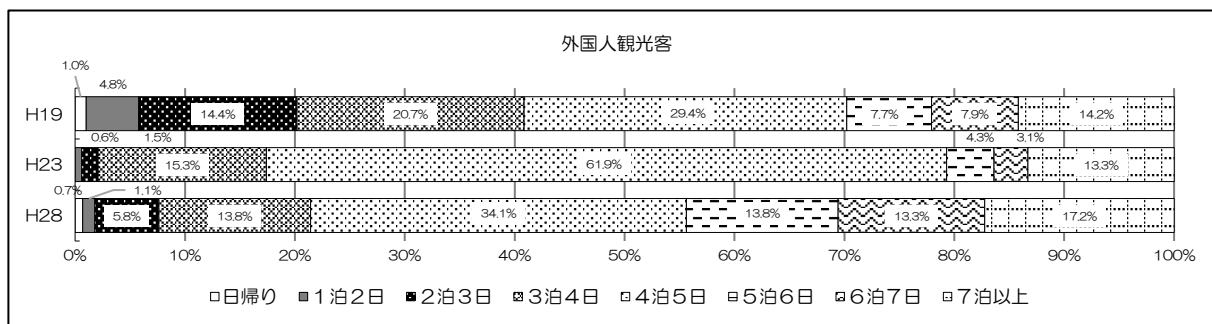
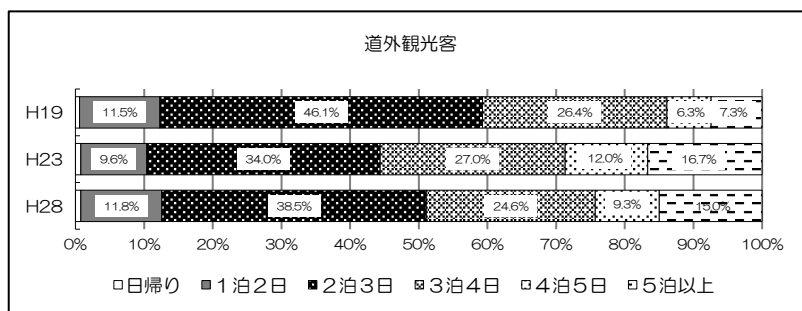
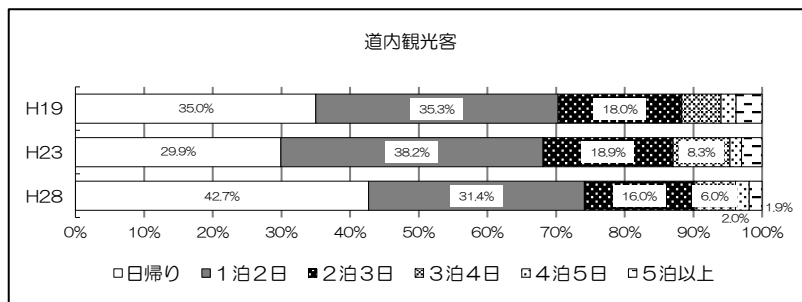


(4) 旅行日程

・道内の観光客は、旅行日程は短くなっており、道外の観光客も、2泊3日以内の比較的短い旅行の割合が増えています。

・外国人観光客は、5泊6日以上の場合が大きく伸びていることから、滞在型の観光地づくりが進んでいることが伺えます。

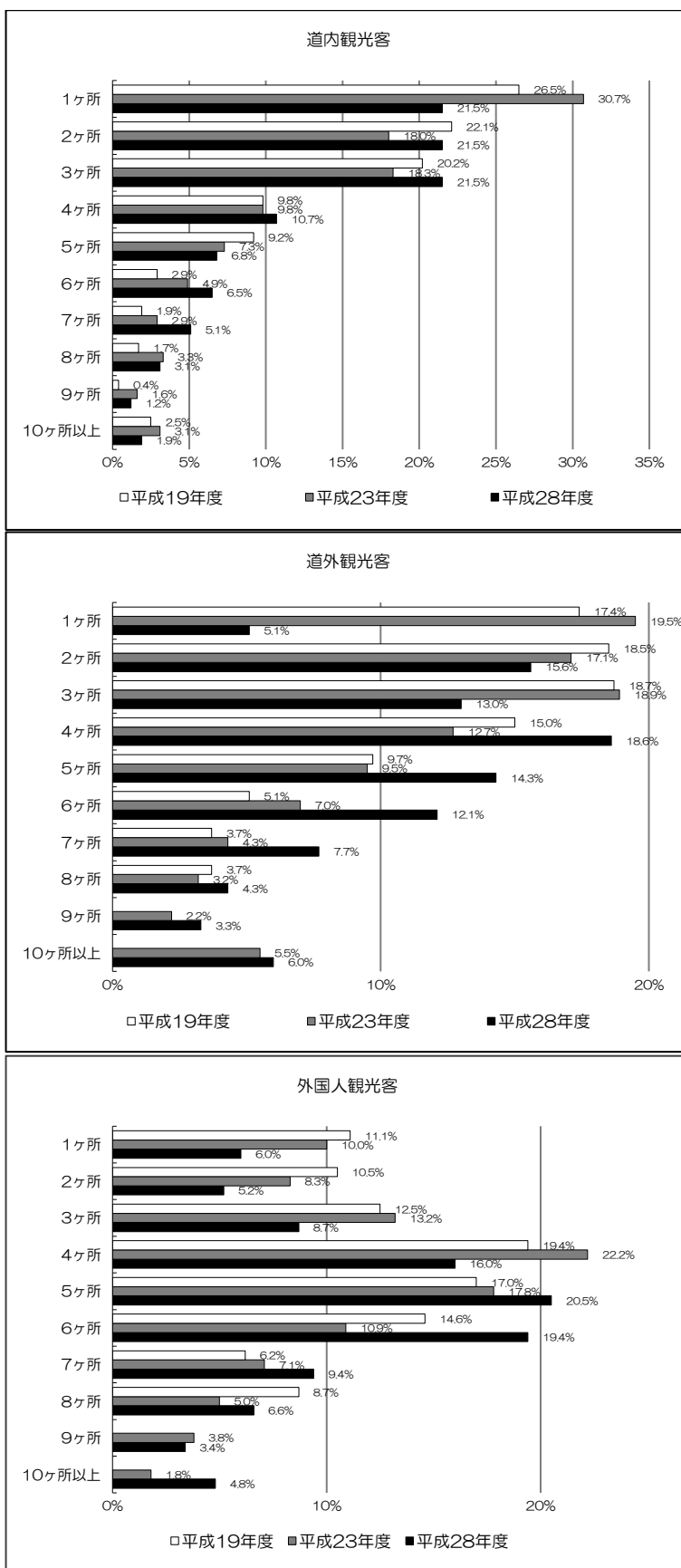
【図表7 北海道旅行の旅行日程の推移】



(5) 訪問地点数

・道内の観光客は、複数地点を周遊している人の割合が増えており、道外の観光客も、4ヶ所以上の割合が増加しており、過去に比べ、より多くの観光地を周遊しています。

【図表8 訪問地点数の推移】



・外国人観光客も同様に5ヶ所以上の複数地点を周遊する割合が増加しており、滞在型の観光地づくりが進んでいることが伺えます。

(6) 旅行の目的

道内の観光客は、温泉・保養が2位を維持していることから根強い観光資源であることがわかります。一方で、1位の道の駅めぐり、3位のドライブは、どちらも車を移動手段とするものであることから、道内の観光客は車で観光が多いことが伺えます。

道外の観光客の目的では、花の名所めぐりの人気が高まっています。

外国人観光客の目的では、自然に対する観光需要が高まっており、全体の約8割が行程の中で自然鑑賞をしているという結果になりました。

【図表9 北海道旅行の目的（上位10項目・複数回答）】

《道内観光客》

■平成28年度		■平成23年度（参考）		■平成19年度（参考）		
1	道の駅めぐり	31.6%	1	自然鑑賞	1	観光地名所巡り
2	温泉・保養	30.9%	2	温泉・保養	2	温泉・保養
3	ドライブ	29.6%	3	都市見物・観光名所めぐり	3	自然とふれあう
4	特産品の買物・飲食	29.4%	4	特産品の買物・飲食	4	ドライブ
5	自然鑑賞	27.9%	5	道の駅めぐり	5	特産品の買物・飲食
6	都市観光	23.9%	6	ドライブ	6	花の名所巡り
7	ショッピング	9.0%	7	ショッピング	7	行祭事・イベント
8	キャンプ・ハイキング	6.0%	8	イベント参加・見学	8	スポーツ・文化活動
9	イベント参加・見学	4.9%	9	花の名所めぐり	9	都市見物
10	動物園・水族館	4.0%	10	テーマパーク・遊園地	10	テーマパーク・遊園地

《道外観光客》

■平成28年度		■平成23年度（参考）		■平成19年度（参考）		
1	都市観光	53.9%	1	都市見物・観光名所めぐり	1	都市見物・観光地名所めぐり
2	自然鑑賞	45.7%	2	自然鑑賞	2	自然鑑賞
3	特産品の買物・飲食	35.4%	3	特産品の買物・飲食	3	温泉・保養
4	温泉・保養	32.7%	4	温泉・保養	4	特産品の買物・飲食
5	花の名所めぐり	14.4%	5	ショッピング	5	テーマパーク・遊園地
6	動物園・水族館	14.3%	6	動物園・水族館	6	イベントへの参加・見学
7	ショッピング	13.7%	7	ドライブ	7	花の名所めぐり
8	ドライブ	13.4%	8	道の駅めぐり	8	ドライブ
9	道の駅めぐり	9.7%	9	イベント参加・見学	9	スキー・スノーボード
10	テーマパーク・遊園地	3.7%	10	花の名所めぐり	10	美術館など文化施設めぐり

《外国人観光客》

■平成28年度		■平成23年度（参考）		■平成19年度（参考）		
1	自然鑑賞	79.4%	1	都市見物・観光名所めぐり	1	自然鑑賞
2	都市観光	62.3%	2	温泉・保養	2	温泉・保養
3	温泉・保養	53.4%	3	自然鑑賞	3	買い物
4	特産品の買物・飲食	49.4%	4	ショッピング	4	都市見物・観光名所めぐり
5	ショッピング	40.1%	5	特産品の買物・飲食	5	名物の飲食
6	花の名所めぐり	26.0%	6	花の名所めぐり	6	花の名所めぐり
7	動物園・水族館	13.9%	7	動物園・水族館	7	冬のイベント（雪や氷）
8	道の駅めぐり	7.1%	8	スキー・スノーボード	8	スキー・スノーボード
9	スキー・スノーボード	6.7%	8	イベント参加・見学	10	テーマパーク・遊園地
10	温泉・保養・工場見学などの温泉観光	4.6%	10	道の駅めぐり	10	夏のイベント

(7) 訪問地

道内の観光客は、道央、道南の都市が多く占めている一方で、砂川や木古内など新しい観光施設や北海道新幹線など話題の地域への訪問が多くなっています。前回調査結果で上位に入っていた道東地域は台風等大雨災害の影響がある可能性があります。

道外の観光客の訪問地については、大きな変化はなく、札幌、小樽、函館、旭川など代表的な都市が引き続き上位を占めます。

外国人観光客については、富良野・美瑛の人気の高まっているほか、札幌の訪問率が9割を超え、ほぼすべての外国人の観光客が札幌へ訪れていることが大きな特徴です。

【図表 10 北海道旅行の訪問地（上位 10 都市・複数回答）】

《道内観光客》

■平成 28 年度

1	札幌	37.7%
2	函館	19.1%
3	定山溪・中山峠	16.9%
4	ニセコ・羊蹄山	16.7%
4	留寿都・洞爺湖	16.7%
6	旭山動物園・旭川	12.3%
7	木古内	10.9%
8	長万部・八雲・森	10.1%
9	砂川スキーリゾート・ハイウェイオアシス砂川	8.9%
10	小樽	8.5%

■平成 23 年度（参考）

1	札幌
2	函館
3	帯広
4	旭川・旭山動物園
5	網走
6	小樽
7	十勝川温泉
8	富良野
8	知床
10	洞爺湖

■平成 19 年度（参考）

1	函館
2	ニセコ
3	帯広
4	札幌
5	小樽
6	旭山動物園
7	富良野
8	釧路
9	旭川
10	網走

《道外観光客》

■平成 28 年度

1	札幌	52.7%
2	小樽	29.7%
3	函館	26.2%
4	旭山動物園・旭川	24.0%
5	富良野	23.4%
6	支笏湖・千歳・大沼南東施設	19.2%
7	美瑛	17.2%
8	留寿都・洞爺湖	9.1%
8	登別温泉	8.8%
10	知床	8.4%

■平成 23 年度（参考）

1	札幌
2	小樽
3	函館
4	旭川・旭山動物園
5	富良野
6	美瑛
7	釧路
8	網走
8	知床
10	洞爺湖

■平成 19 年度（参考）

1	札幌
2	旭川
3	小樽
4	函館
5	富良野
6	網走
7	知床
8	層雲峡
9	美瑛
10	阿寒

《外国人観光客》

■平成 28 年度

1	札幌	93.7%
2	小樽	69.8%
3	富良野	60.4%
4	美瑛	37.0%
5	登別温泉	33.9%
6	函館	27.3%
7	旭山動物園・旭川	25.2%
8	支笏湖・千歳・大沼南東施設	21.8%
8	留寿都・洞爺湖	20.2%
10	定山溪・中山峠	14.2%

■平成 23 年度（参考）

1	札幌
2	小樽
3	登別温泉
4	洞爺湖
5	富良野
6	函館
7	美瑛
8	層雲峡
8	ニセコ
10	支笏湖

■平成 19 年度（参考）

1	札幌
2	小樽
3	洞爺湖
4	登別
5	函館
6	昭和新山
7	定山溪
8	富良野
9	支笏湖
10	ニセコ

(8) 北海道観光の周遊ルート

道内の観光客は、道央圏の割合が増加していることに加え、道央、道北、道南が中心となっています。オホーツク、十勝、釧路、根室圏は、台風等大雨災害の影響が出ている可能性があります。

道外の観光客も同様に道央、道北、道南が中心となっています。

外国人の観光客は、道央圏を中心に道北圏の人気が高まっていることに加え、7位には「アジアの宝 悠久の自然美への道 ひがし北・海・道」広域観光周遊ルートどおりの圏域が入っていることが特徴です。

【図表 11 北海道観光の周遊ルート（6圏域・上位 10 ルート）】

＜道内観光客＞

■平成 28 年度

1	道央	43.7%
2	道北	9.2%
3	道南	8.0%
4	道央⇒道南	5.3%
5	道央⇒道北	4.6%
6	道北⇒道央	2.4%
7	道央⇒道南⇒道央	2.4%
8	道央⇒道北⇒道央	1.7%
9	釧路・根室	1.7%
10	道北⇒道央⇒道南	1.2%

■平成 23 年度（参考）

1	道央	
2	道南	
3	オホーツク	
4	十勝	
5	道央⇒道南	
6	道北	
7	釧路・根室	
8	道央⇒十勝	
8	道央⇒道南⇒道央	
10	道央⇒道北	

＜道外観光客＞

■平成 28 年度

1	道央	27.8%
2	道南	11.3%
3	道北	7.6%
4	道央⇒道北⇒道央	7.1%
5	道北⇒道央	5.2%
6	道央⇒道北	3.7%
7	道南⇒道央	3.7%
8	道央⇒道南	3.0%
9	釧路・根室	1.4%
10	オホーツク⇒釧路・根室	1.2%

■平成 23 年度（参考）

1	道央	
2	道南	
3	道央⇒道北⇒道央	
4	道南⇒道央	
5	道央⇒道北	
6	道北⇒道央	
7	道北	
8	道央⇒道南	
8	釧路・根室	
10	オホーツク⇒釧路・根室	

＜外国人観光客＞

■平成 28 年度

1	道央⇒道北⇒道央	23.1%
2	道央	17.1%
3	道央⇒道北	10.0%
4	道北⇒道央	6.0%
5	道央⇒道南	3.4%
6	道央⇒道北⇒道央⇒道南	2.6%
7	オホーツク⇒釧路・根室⇒十勝⇒道北	2.1%
8	道央⇒道南⇒道央	1.8%
9	道央⇒道南⇒道央⇒道北	1.6%
10	道央⇒道南⇒道北⇒道央	1.6%

■平成 23 年度（参考）

1	道央	
2	道央⇒道南⇒道央	
3	道央⇒道北⇒道央	
4	道央⇒道北	
5	道北⇒道央	
6	道南⇒道央	
7	十勝⇒道北⇒道央	
8	道央⇒道南	
9	十勝⇒釧路・根室⇒道北⇒道央	
10	道央⇒道南⇒道央⇒道北⇒道央	