

第 1 章

調査の概要

1 調査の目的

本道における「日本版DMO」の形成や次期「北海道観光のくにつくり行動計画」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・分析します。

2 調査実施の概要

(1) 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、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回収方式により実施。

(2) 調査地点

アンケートを実施した観光施設は、全道で102ヶ所となっています。地域別の調査地点数は下表のとおりです。対象とした観光施設では、平成28年6月下旬よりアンケート調査を随時開始し、平成29年2月まで調査を実施しました。

図表1-1 道内観光客及び道外観光客を対象とする調査地点一覧と振興局別地点数

地域		調査地点数	構成比
道央圏	空知	6	5.9%
	石狩	13	12.7%
	後志	17	16.7%
	胆振	11	10.8%
	日高	3	2.9%
道南圏	渡島	7	6.9%
	檜山	2	2.0%
道北圏	上川	12	11.8%
	留萌	5	4.9%
	宗谷	4	3.9%
オホーツク圏	オホーツク	6	5.9%
十勝圏	十勝	5	4.9%
釧路・根室圏	釧路	9	8.8%
	根室	2	2.0%
合計		102	100.0%

図表1-2 外国人観光客を対象とする調査地点一覧

地域		実施季節	実施方法
道央圏	新千歳空港	春,夏,秋,冬	対面方式
	小樽港	夏,秋	対面方式
	札幌観光案内所	秋,冬	対面方式
	赤レンガ庁舎前	秋,冬	対面方式
	倶知安観光協会	冬	留置方式
道南圏	函館空港	春,夏,秋	対面方式
	函館港	夏	対面方式
道北圏	旭川空港	春,夏	対面方式

(3) 調査項目

近年の格安航空会社（LCC）の新規就航や宿泊形態の多様化などを受け、新たに「北海道への移動交通機関」の回答項目に「航空機（LCC）」を、「宿泊された宿泊施設」の回答項目に「民泊」を、「期待度」「満足度」の項目に「Wi-Fi 設備環境について」を追加しました。

図表 1-3 調査項目一覧

調査項目		対象		
		道内 観光客	道外 観光客	外国人 観光客
回答者プロフィール		○	○	○
旅行形態	旅行の同行者、人数	○	○	○
	旅行日程	○	○	○
	日本での旅行先	×	×	○
	観光情報の入手先	○	○	○
	旅行の申込方法	○	○	○
	パッケージツアーに含まれる内容	○	○	○
	旅行手配の方法（交通・宿泊）	○	○	○
	北海道への往復の移動交通機関	×	○	○
	北海道で最初／最後に利用した空港・駅・港	×	×	○
	Japan Rail Pass の利用の有無	×	×	○
旅行中の行動	旅行内容	○	○	○
	道内の移動交通手段	○	○	○
	訪問した／宿泊した観光地	○	○	○
	観光周遊ルート	○	○	○
	北海道旅行回数	○	○	○
選んだ理由	旅先を選んだ理由	○	○	○
	北海道以外の候補地	○	○	○
	北海道の知名度	×	×	○
	再来訪意向	×	○	○
旅行予算	旅行全体の予算	○	○	○
	旅行中の消費額	○	○	○
期待度・満足度	観光・旅行全体について	○	○	○
	観光地での食事について	○	○	○
	おみやげ品について	○	○	○
	宿泊施設について	○	○	○
	観光施設について	○	○	○
	交通機関について	○	○	○
	接客サービスについて	○	○	○
	Wi-Fi 設備環境について	○	○	○
	観光地などの案内板の外国語対応	×	×	○
	接客スタッフの外国語対応能力	×	×	○
	景観について	○	○	○
北海道観光への要望など		○	○	○

(4) アンケート回収数

回収数は、「道内観光客」が 1,117 件、「道外観光客」が 4,167 件、「外国人観光客」が 1,712 件でした。そのうち、外国人観光客の国別の内訳は以下のとおりです。

図表 1-4 外国人観光客向け国別アンケート回収数

居住地域	回収数	構成比
台湾	628	36.7%
中国	411	24.0%
韓国	217	12.7%
香港	148	8.6%
タイ	81	4.7%
マレーシア	68	4.0%
シンガポール	32	1.9%
オーストラリア	27	1.6%
ヨーロッパ	27	1.6%
アメリカ	22	1.3%
その他	51	3.0%
合計	1712	100.0%

(5) 留意事項

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。