

第4章

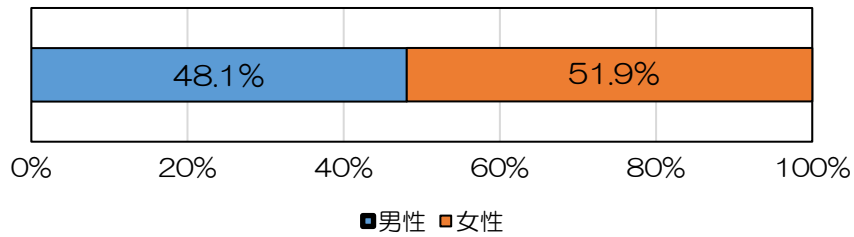
道外観光客の観光動態・満足度

1 回答者のプロフィール

(1) 回答者の性別

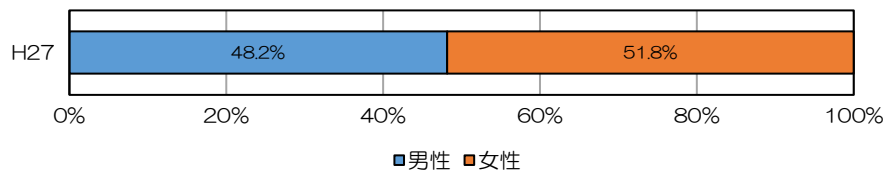
アンケートの回答者の性別については、男性 48.1%、女性 51.9%となっており、女性の割合がやや高くなっており、全国の割合と近い結果となりました。

図表4-1-1 回答者の性別



n=4,151

参考 全国の観光客の性別

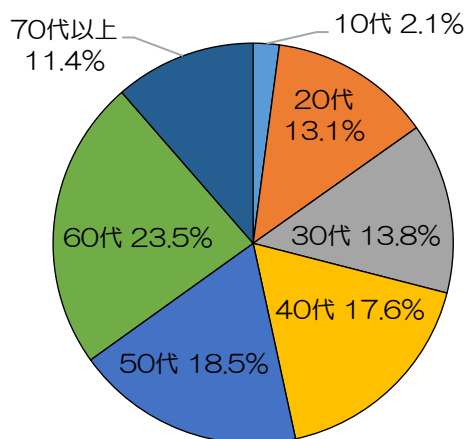


出典：観光庁 旅行・観光消費動向調査 2015年1月-12月年間値（実人数）

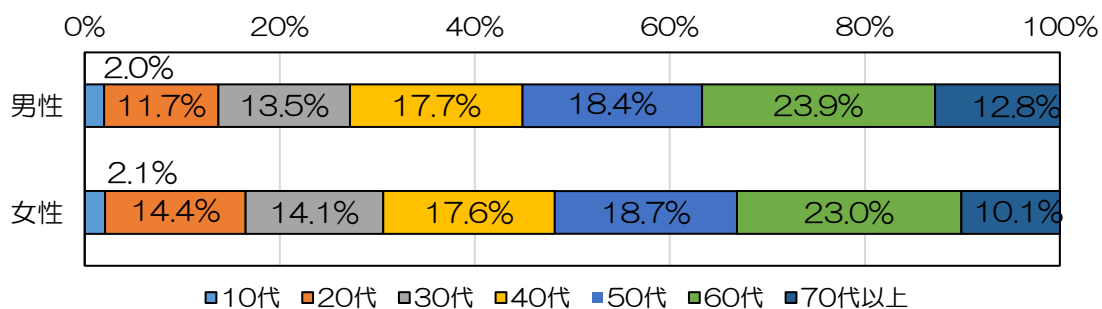
(2) 回答者の年代構成

アンケートの回答の年代構成については、「60代」が23.5%で最も多く、次いで「50代」が18.5%、「40代」が17.6%、「30代」が13.8%、「20代」が13.1%となっています。性別で見ると女性の方が若い世代が多い傾向です。

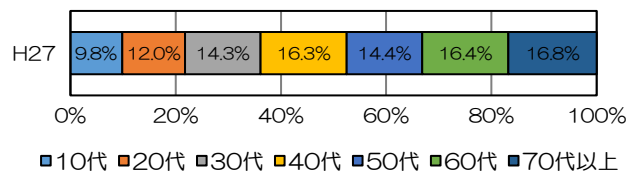
図表4-1-2 回答者の年代構成



n=4,151



参考 全国の観光客の性別と年齢構成



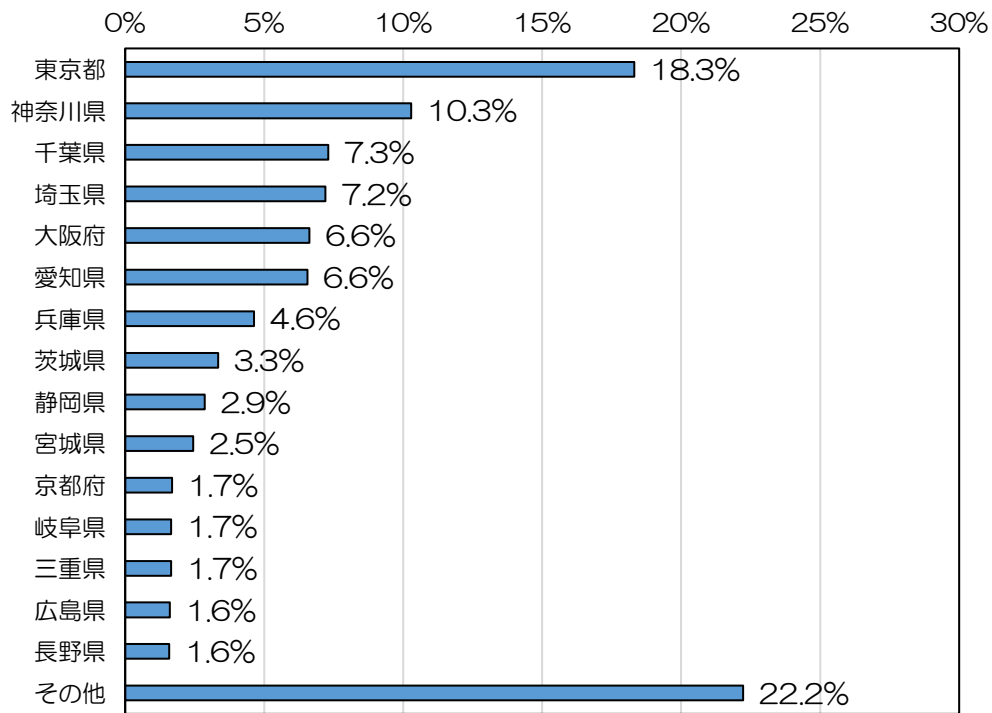
出典：観光庁 旅行・観光消費動向調査 2015年1月-12月年間値（実人数）

※比較のため9歳以下は含めない。

(3) 回答者の居住地

回答者の居住地については、「東京都」が18.3%で最も高く、次いで「神奈川県」が10.3%、「千葉県」が7.3%、「埼玉県」が7.2%、「大阪府」「愛知県」が6.6%となりました。

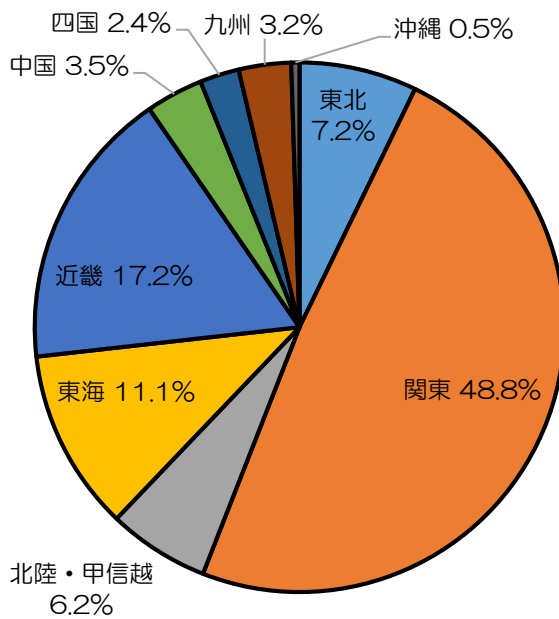
図表4-1-3 回答者の居住地（都道府県別）



n=4,162

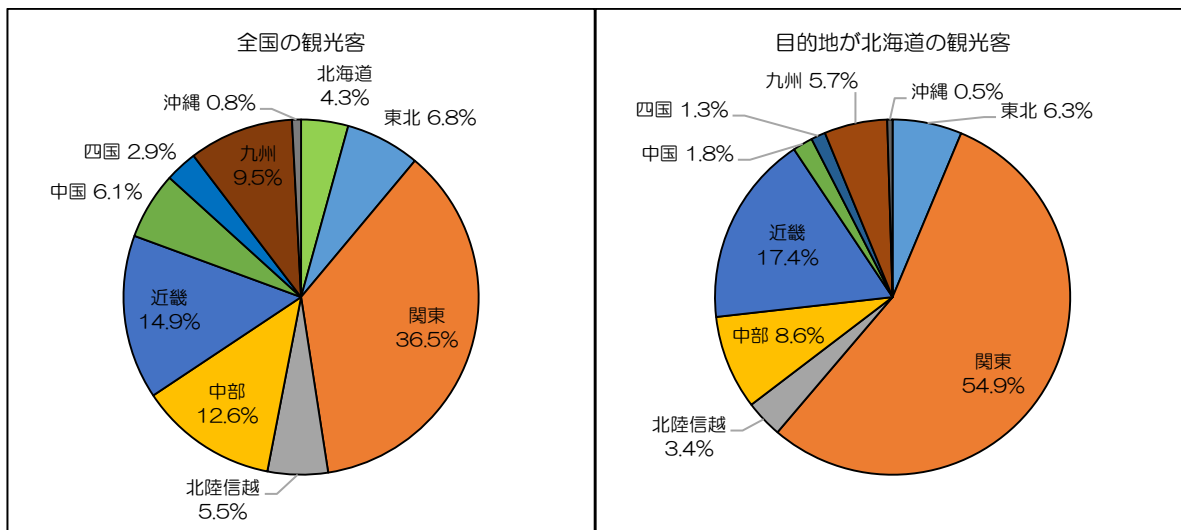
全国の観光客の割合と比較すると、関東圏において高い結果となりました。

図表4-1-4 回答者の居住地（エリア別）



n=4,162

参考 全国の観光客と目的地が北海道の観光客の居住地（エリア別）



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）

参考 回答者の居住地の推移

■平成28年度

■平成23年度

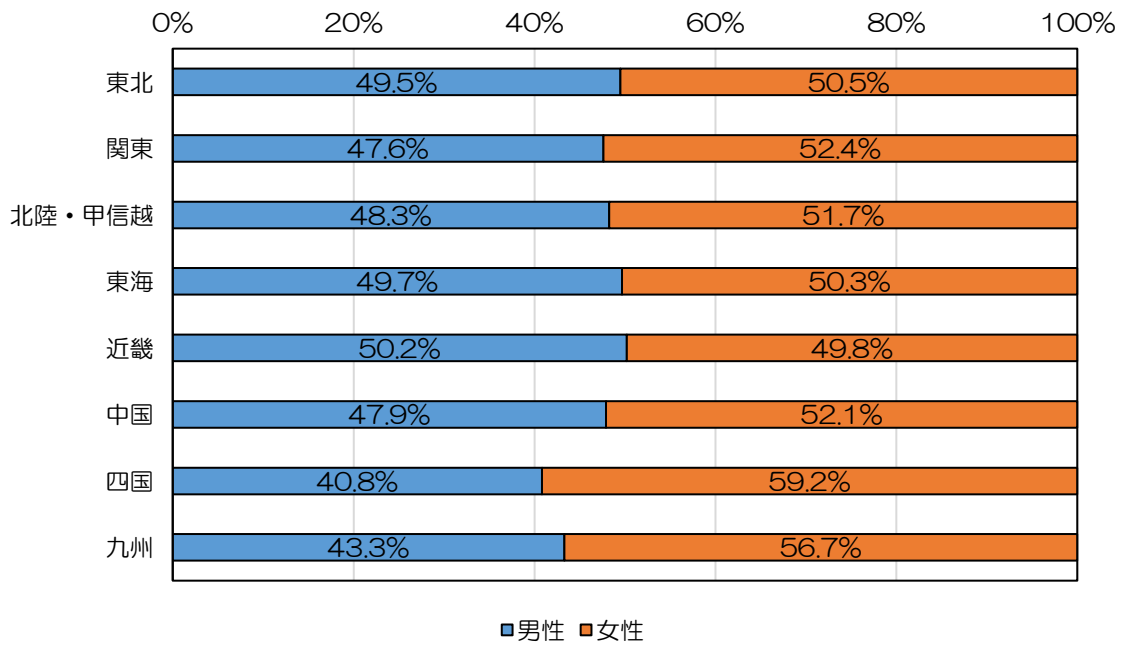
■平成19年度

1	関東
2	近畿
3	東海
4	東北
5	北陸・甲信越
6	中国
7	九州
8	四国
9	沖縄

1	関東
2	東海
3	近畿
4	東北
5	北陸・甲信越
6	九州
7	中国
8	四国
9	沖縄

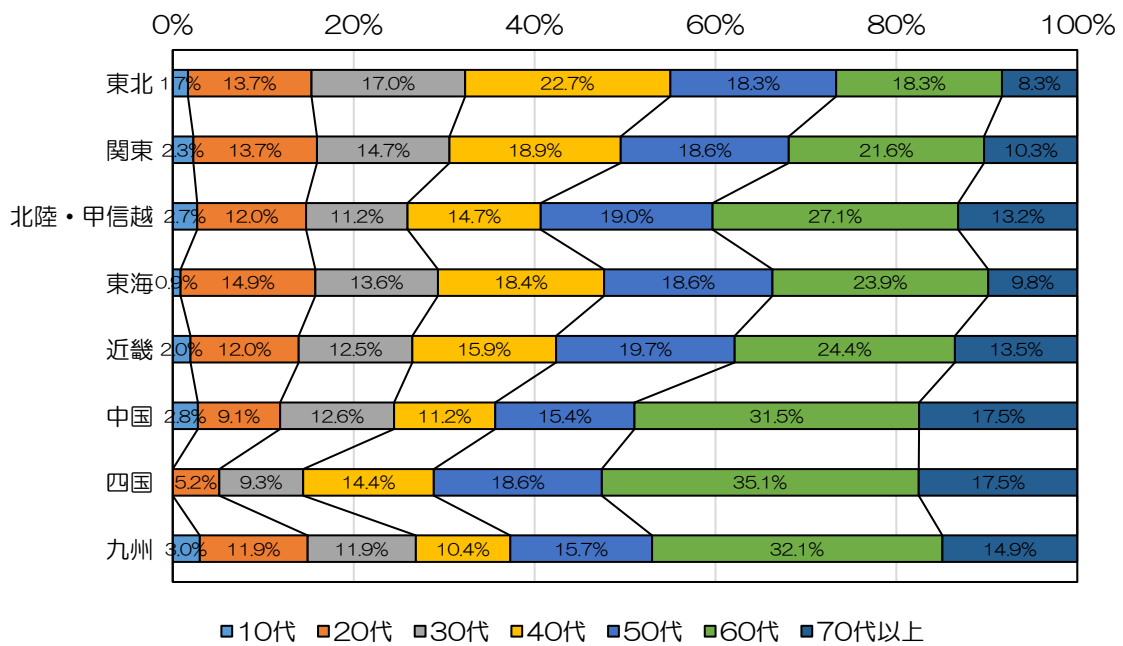
1	関東
2	近畿
3	東海
4	東北
5	九州・沖縄
6	中国
7	甲信越
8	四国
9	北陸

参考 居住地域別性別の割合



※沖縄地域は、有効なサンプル数がなく分析出来ませんでした。

参考 居住地域別年代の割合

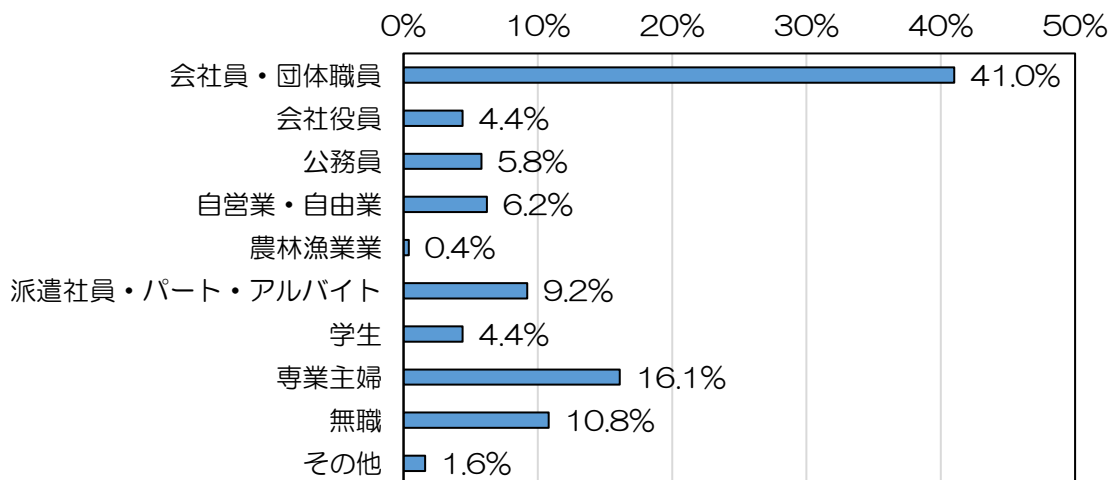


※沖縄地域は、有効なサンプル数がなく分析出来ませんでした。

(4) 回答者の職業構成

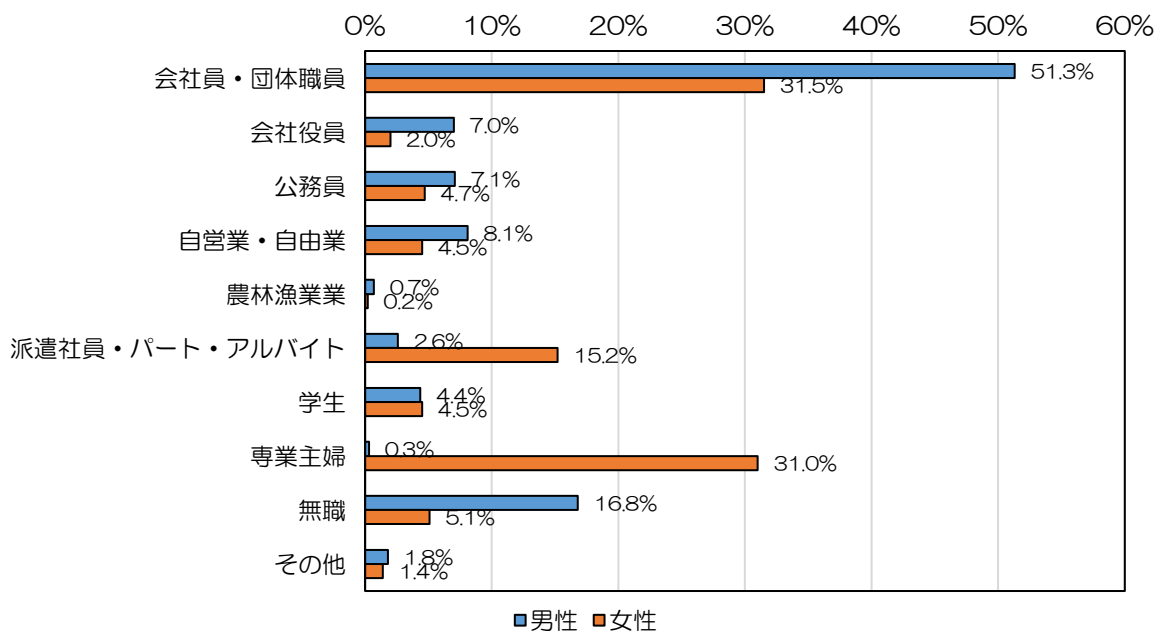
アンケート回答者の職業構成比については、「会社員・団体職員」が41.0%で最も高く、次いで、「専業主婦」が16.1%、「無職」が10.8%となりました。

図表4-1-5 回答者の職業構成



n=4,140

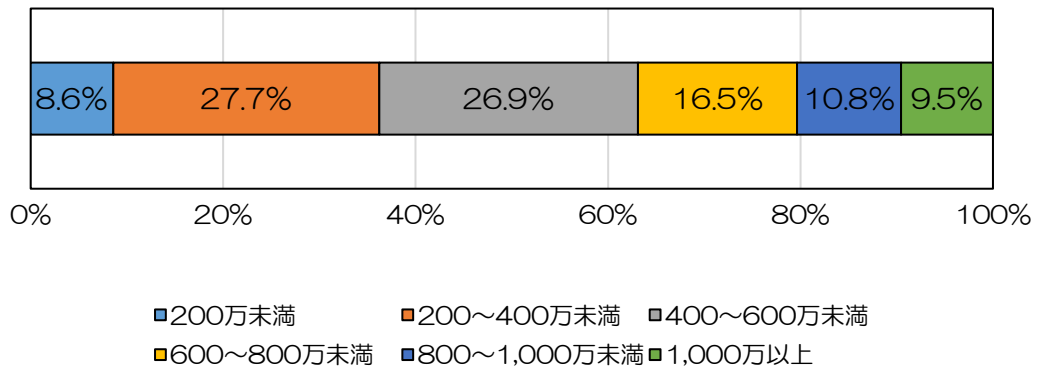
参考 性別でみた回答者の職業構成



(5) 世帯主の所得

アンケート回答者の世帯主の年収については「200～400万円未満」が27.7%で最も高く、次いで「400～600万円未満」が26.9%となりました。

図表4-1-7 世帯主の所得



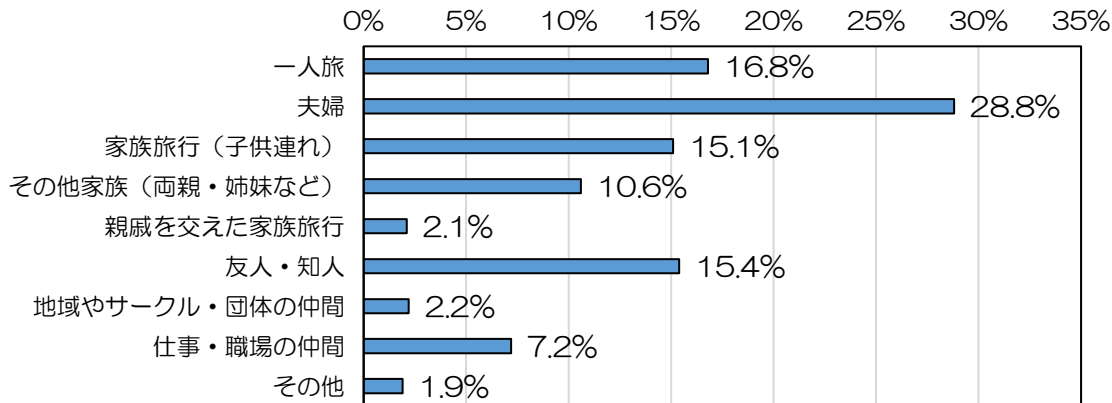
n=3,395

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28.8%、「家族旅行（子供連れ）」が15.1%、「その他家族（両親・姉妹など）」が10.6%、「親戚を交えた家族旅行」が2.1%と、家族や親族での旅行が、58.6%と半数以上を占める結果となりました。

図表4-2-1 旅行の同行者

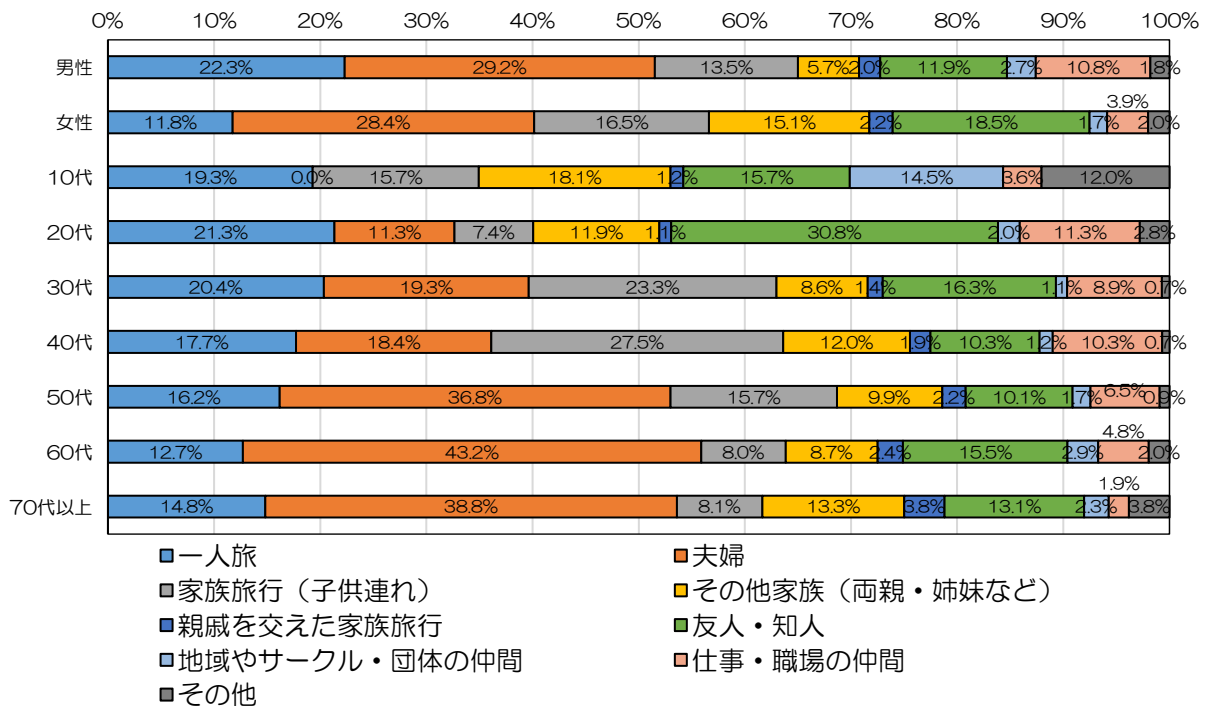


n=4,153

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」の比率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」の比率が高く、30代以降は、「夫婦」もしくは「家族旅行」が中心となる傾向がみられました。50代以降は「夫婦」の比率が高くなりました。

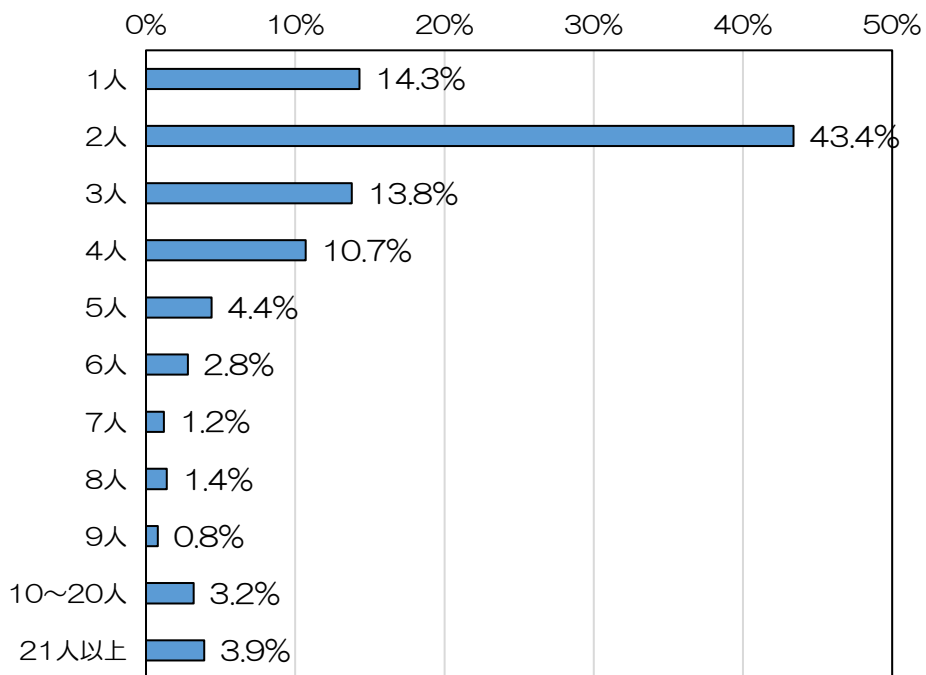
参考 性別・年代別旅の同行者



(2) 旅行の同行者の人数

旅行の同行者の人数については、「2人」が43.4%と最も多く、次いで、「1人」が14.3%、「3人」が13.8%となりました。

図表4-2-2 旅行の同行者の人数



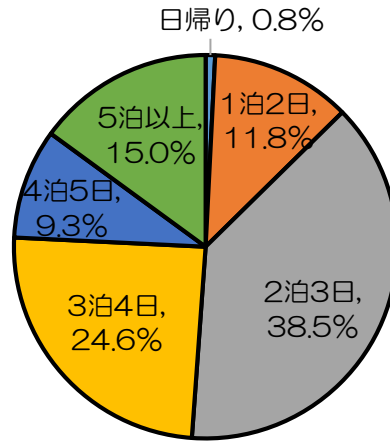
n=3,018

(3) 旅行の日程

旅行の日程については、「2泊3日」が38.5%で最も多く、次いで、「3泊4日」が24.6%となりました。

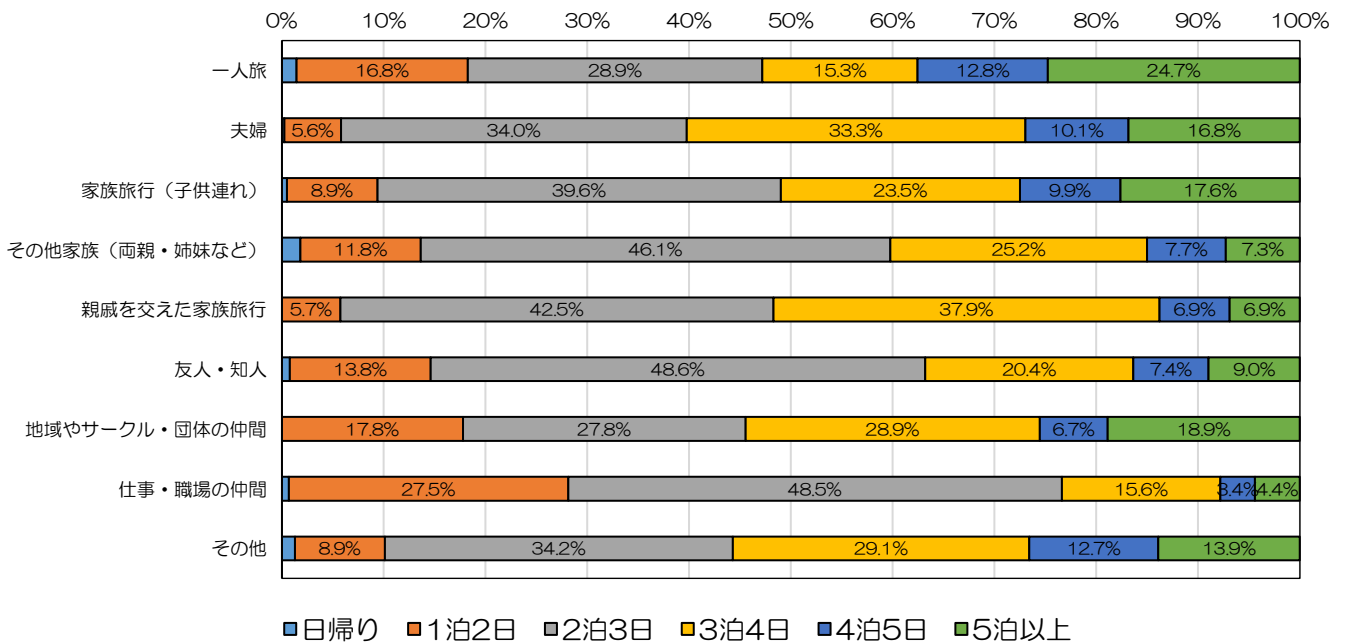
旅行の同行者別でみると、夫婦、地域やサークル・団体旅行が比較的日数の長い結果となりました。

図表4-2-3 旅行の日程



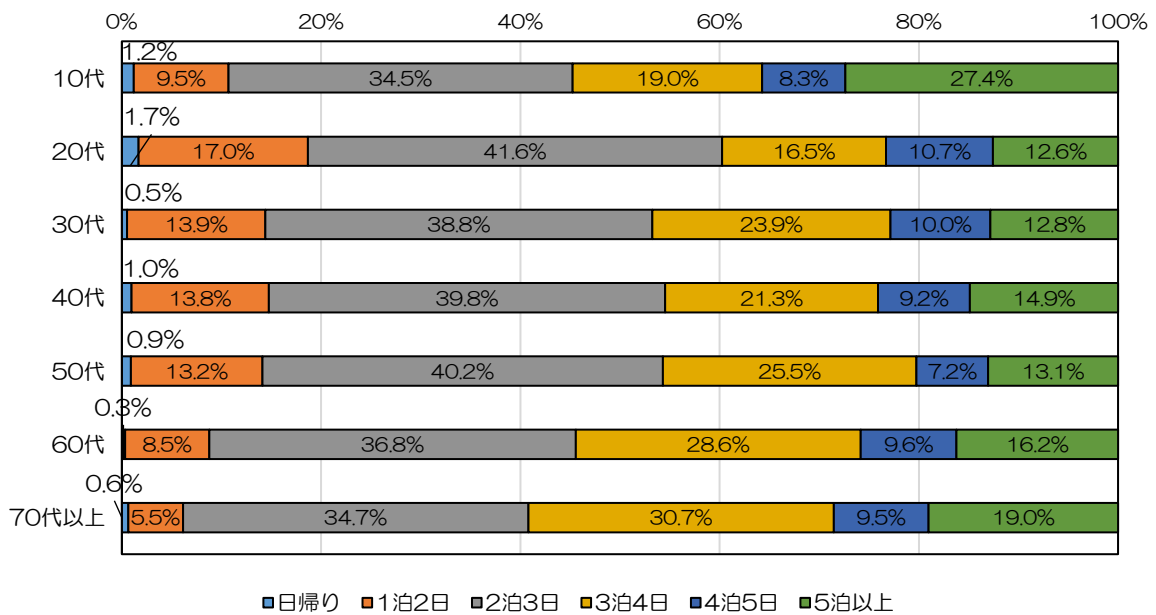
n=4,139

参考 旅行の同行者別の旅行日程

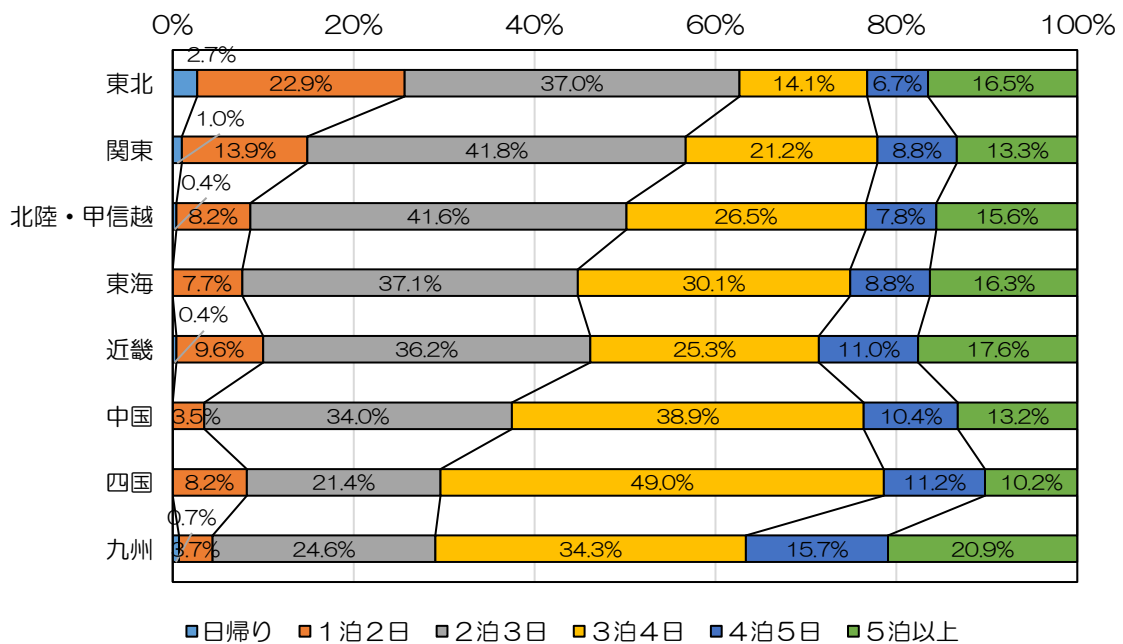


年代別にみると、年齢が上がるにつれて、日程が長くなる傾向となりました。
 居住地域別にみると、西に向うほど、日程が長くなる傾向となりました。

参考 年代別の旅行日程



参考 居住地域別の旅行日程

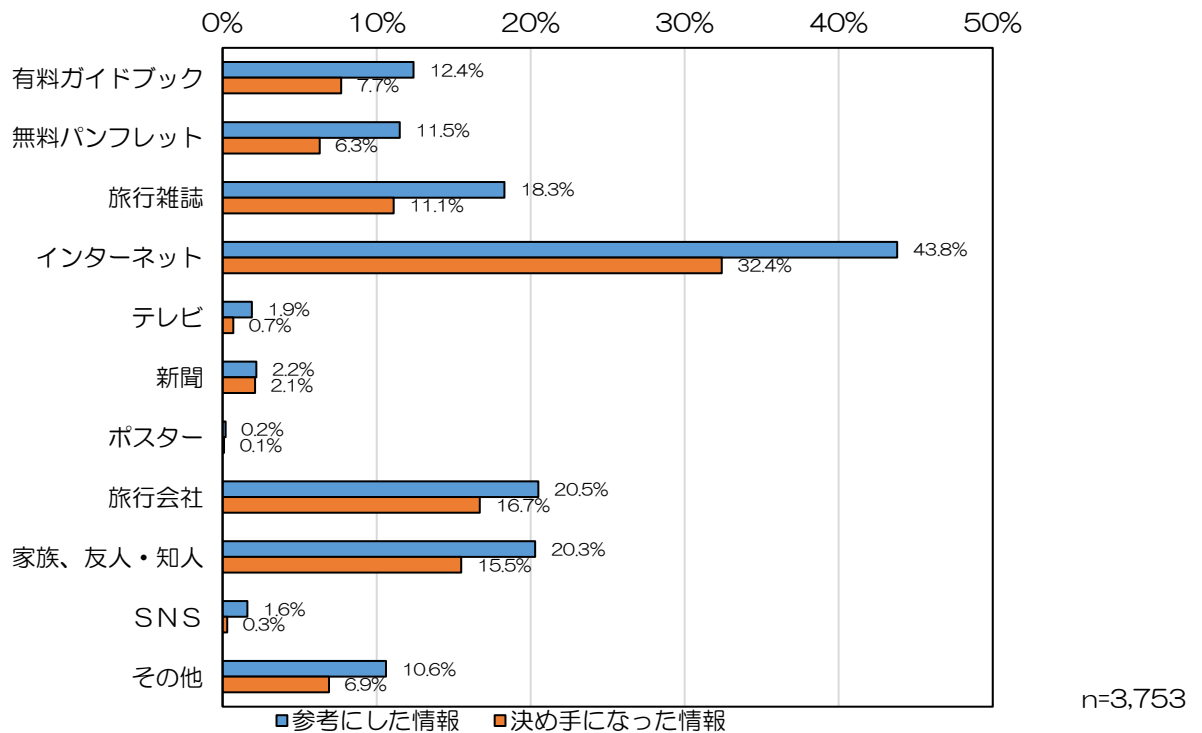


※沖縄地域は、有効なサンプル数がなく分析出来ませんでした。

(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43.8%で最も高く、次いで、「旅行会社」が20.5%、「家族・友人・知人」が20.3%となりました。実際に決め手となった情報は、参考にした情報と同じく「インターネット」が32.4%で最も高く、次いで、「旅行会社」が16.7%となりました。

図表4-2-4 観光情報の入手先

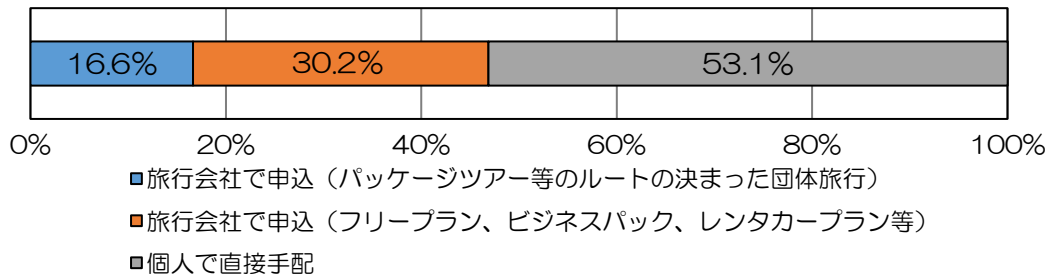


(5) 旅行の申込方法

旅行の申込方法については、「個人で直接」が53.1%で最も高く、次いで、「旅行会社で申込（フリープラン、ビジネスパック、レンタカープラン等）」が30.2%となりました。

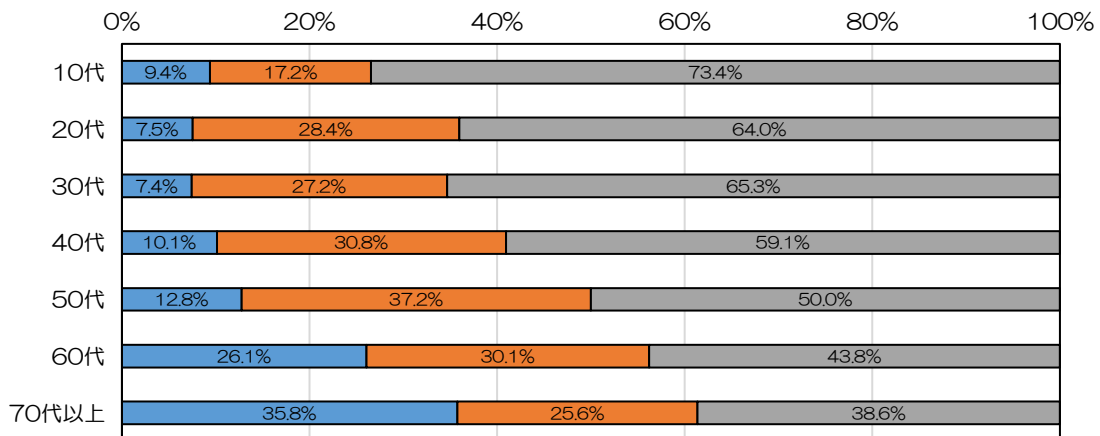
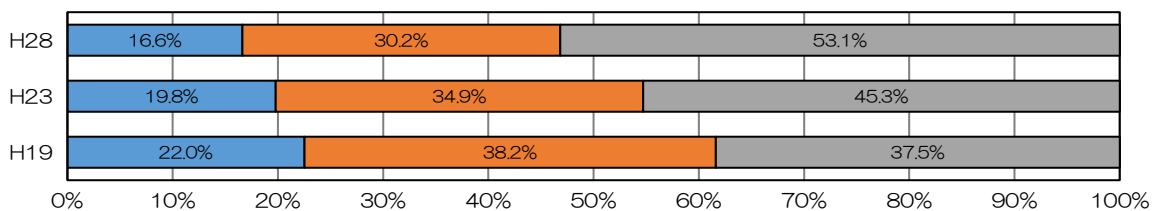
過去から比較すると、個人で直接手配する割合が増加してきていることがわかります。また、年代別でみると、年代が上がるにつれて旅行会社で申込をしている割合が増えていることがわかります。

図表4-2-5 旅行の申込方法



n=3,984

参考 道外観光客の旅行の申込方法の推移／年代別の申込み方法

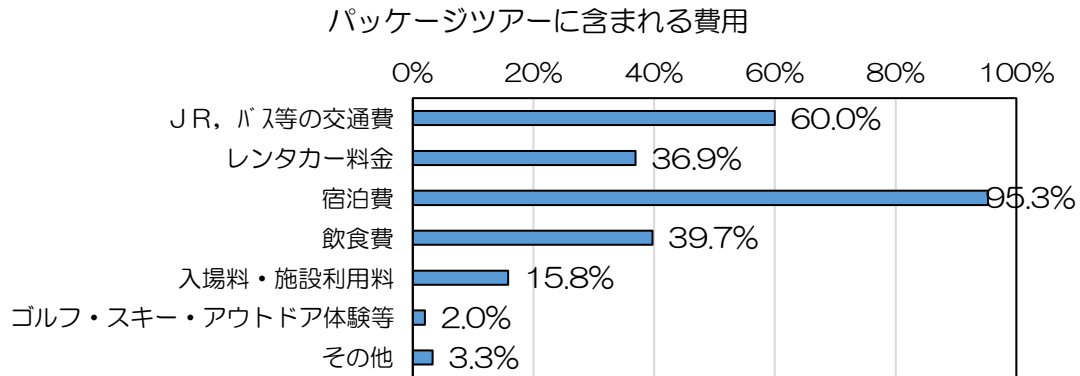


- 旅行会社で申込（パッケージツアー等のルートが決まった団体旅行）
- 旅行会社で申込（フリープラン、ビジネスパック、レンタカープラン等）
- 個人で直接手配

(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95.3%で最も高く、次いで、「JR、バス等の交通費」が60.0%、「飲食代」が39.7%となりました。

図表4-2-6 パッケージツアーに含まれる内容

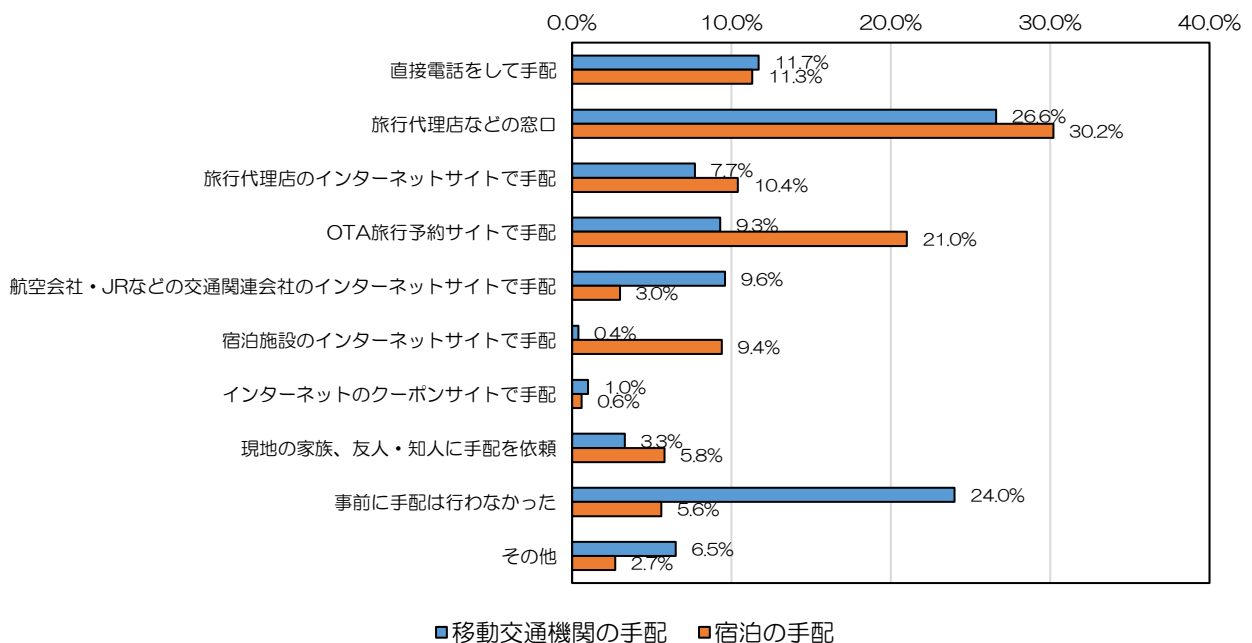


n=1,839

(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、「旅行代理店などの窓口」で申込が26.6%で最も高く、次いで「事前の手配は行わなかった」が24.0%、「直接電話をして手配」が11.7%となりました。宿泊の手配については、「旅行代理店などの窓口」が30.2%で最も高く、次いで「OTA(※)旅行予約サイトで手配」が21.0%、「直接電話をして手配」が11.3%となりました。

図表4-2-6 旅行の申込方法



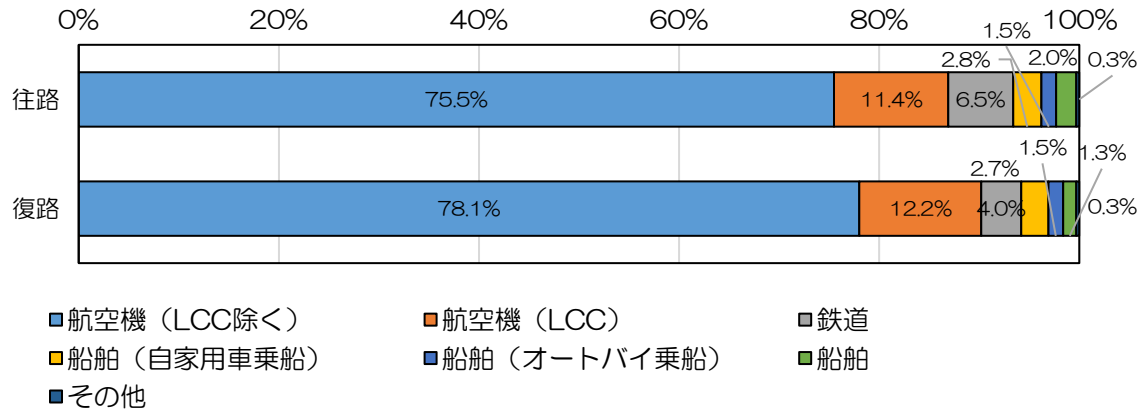
n=3,753

※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

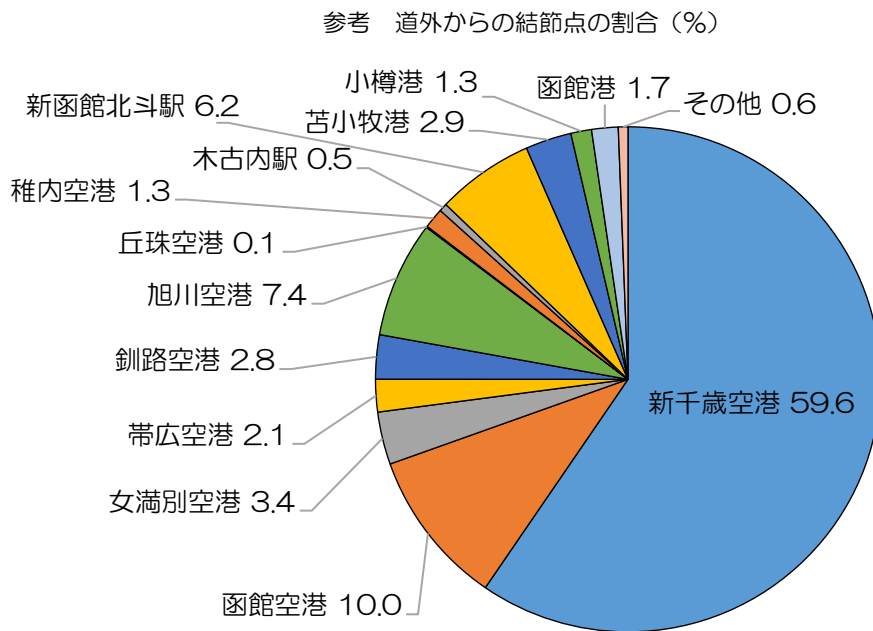
(8) 北海道への往復の移動交通機関

北海道への往復の移動交通機関については、往路は「航空機（LCC 除く）」が 75.5%で最も高く、次いで「航空機（LCC）」が 11.4%、「鉄道」が 6.5%となりました。復路は「航空機（LCC 除く）」が 78.1%で最も高く、次いで「航空機（LCC）」が 12.2%、「鉄道」が 4.0%となりました。

図表4-2-8 北海道への往復の移動交通機関



n=3,983

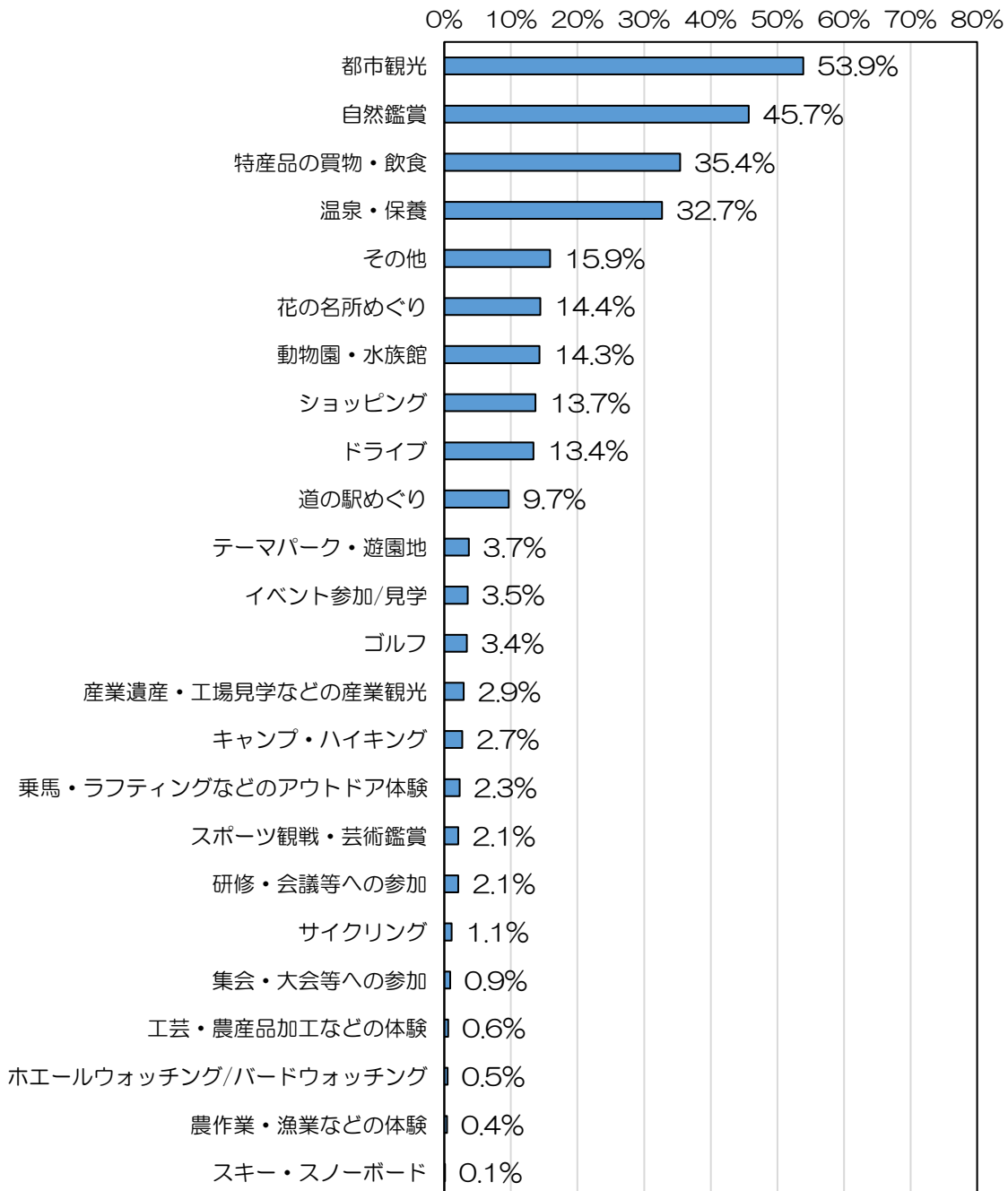


3 旅行中の行動

(1) 旅行の内容

旅行の内容については、「都市観光」が53.9%で最も高く、次いで、「自然鑑賞」が45.7%、「特産品の買物・飲食」が35.4%、「温泉・保養」が32.7%となりました。

図表4-3-1 旅行の内容



n=4,033

年代別でみると、すべての年代で、順位は変わるものの、「都市観光」「特産品の買物・飲食」「自然鑑賞」「温泉・保養」が上位4項目となりました。

参考 年代別旅行内容

■10代

1 都市観光	54.9%	1 都市観光	60.6%	1 都市観光	57.1%
2 特産品の買物・飲食	32.9%	2 特産品の買物・飲食	44.7%	2 自然鑑賞	43.5%
3 自然鑑賞	29.3%	3 自然鑑賞	40.3%	3 特産品の買物・飲食	42.4%
4 温泉・保養	20.7%	4 温泉・保養	22.9%	4 温泉・保養	29.2%
5 動物園・水族館	20.7%	5 ショッピング	19.1%	5 動物園・水族館	21.6%
6 ショッピング	19.5%	6 動物園・水族館	15.5%	6 ドライブ	18.7%
7 その他	15.9%	7 ドライブ	14.8%	7 ショッピング	16.7%
8 ドライブ	13.4%	8 その他	11.4%	8 その他	14.7%
9 花の名所めぐり	8.5%	9 花の名所めぐり	8.3%	9 道の駅めぐり	10.5%
10 道の駅めぐり	7.3%	10 道の駅めぐり	5.1%	10 花の名所めぐり	9.8%

■20代

■30代

■40代

■50代

■60代

1 都市観光	55.1%	1 都市観光	52.3%	1 自然鑑賞	51.5%
2 自然鑑賞	40.0%	2 自然鑑賞	45.1%	2 都市観光	49.2%
3 特産品の買物・飲食	38.0%	3 特産品の買物・飲食	34.3%	3 温泉・保養	37.6%
4 温泉・保養	31.8%	4 温泉・保養	32.4%	4 特産品の買物・飲食	29.1%
5 その他	17.3%	5 その他	15.8%	5 花の名所めぐり	20.3%
6 ドライブ	16.3%	6 花の名所めぐり	15.0%	6 その他	17.2%
7 動物園・水族館	15.9%	7 ドライブ	14.0%	7 動物園・水族館	11.5%
8 ショッピング	12.8%	8 ショッピング	12.2%	8 道の駅めぐり	11.3%
9 花の名所めぐり	11.1%	9 動物園・水族館	11.8%	9 ショッピング	11.0%
10 道の駅めぐり	10.1%	10 道の駅めぐり	9.0%	10 ドライブ	10.4%

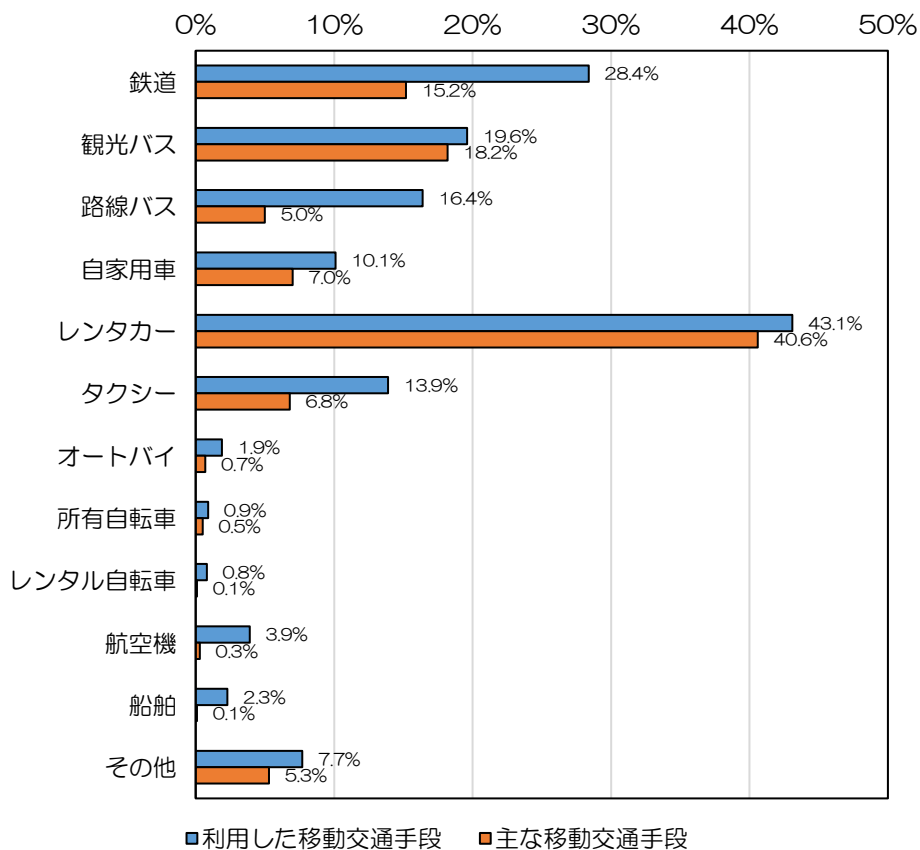
■70代以上

1 自然鑑賞	55.3%
2 都市観光	53.1%
3 温泉・保養	42.3%
4 特産品の買物・飲食	27.4%
5 花の名所めぐり	19.3%
6 その他	17.5%
7 ショッピング	12.7%
8 道の駅めぐり	11.6%
9 動物園・水族館	10.7%
10 ドライブ	6.1%

(2) 旅行時の移動交通手段

道内の移動交通手段については、「レンタカー」が43.1%で最も高く、次いで、「鉄道」が28.4%、「観光バス」が19.6%となりました。主な移動交通手段については、「レンタカー」が40.6%で最も高く、次いで、「観光バス」が18.2%、「鉄道」が15.2%となりました。

図表4-3-2 旅行時の移動交通手段



利用した移動交通手段 n=4,045

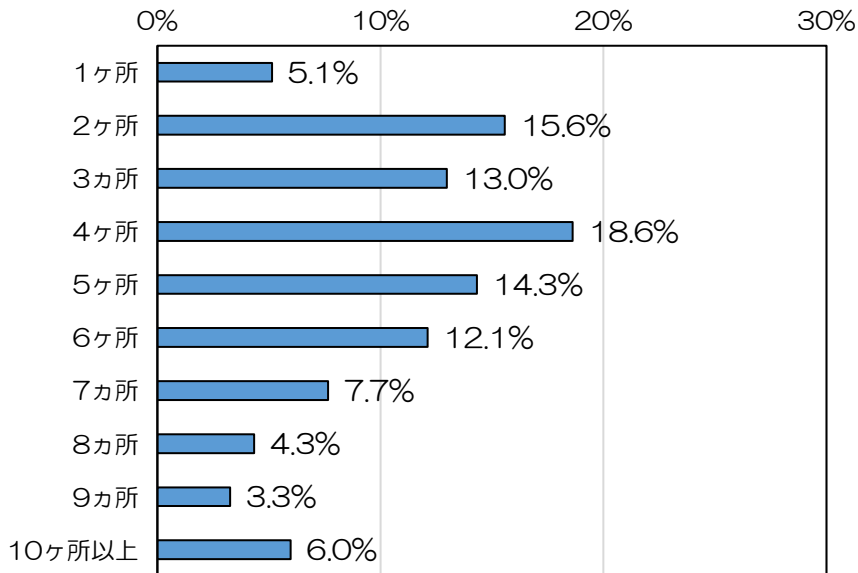
主な移動交通手段 n=2,753

(3) 訪問した観光地

訪問した観光地点数については、「4カ所」が18.6%で最も高く、次いで、「2カ所」が15.6%となりました。

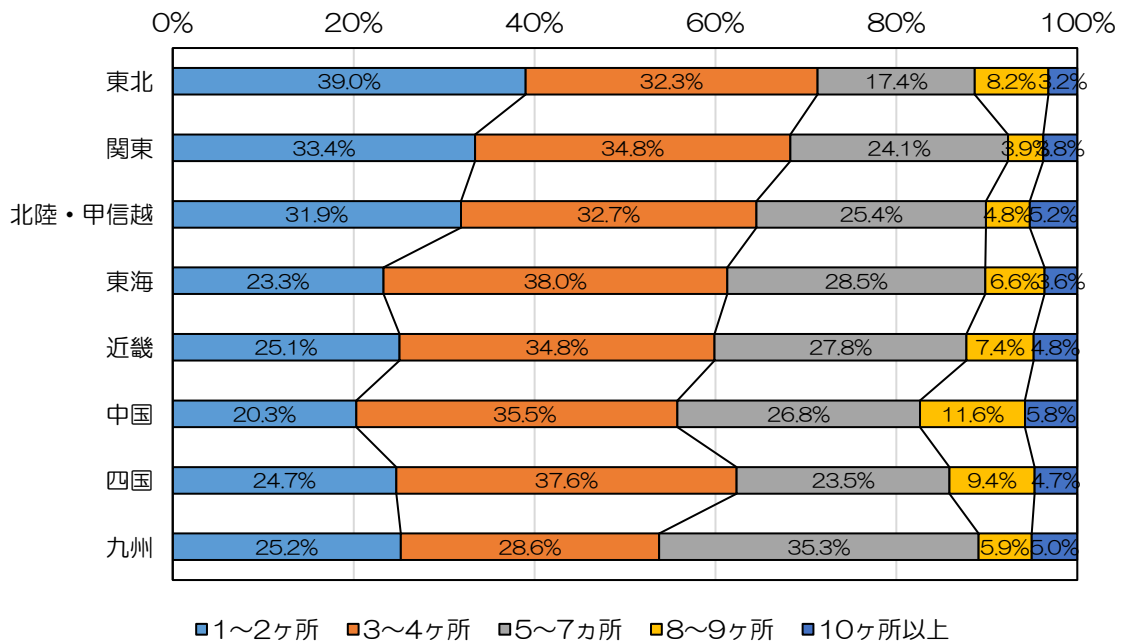
居住地域別にみると、北海道から距離が離れるほど、訪問地点数が多くなる傾向がありました。

図表4-3-3 訪問した観光地点数



n=4,167

参考 居住地域別訪問した観光地点数

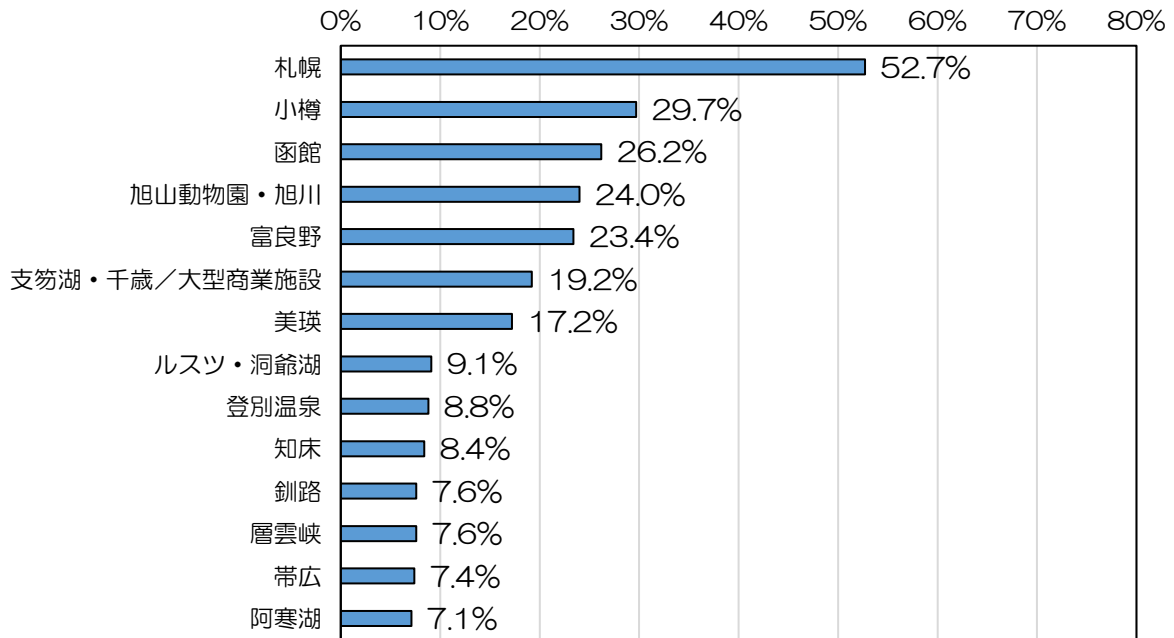


■1~2ヶ所 ■3~4ヶ所 ■5~7カ所 ■8~9ヶ所 ■10ヶ所以上

※沖縄地域は、有効なサンプル数がなく分析出来ませんでした。

訪問した観光地については、「札幌」が52.7%で最も高く、次いで、「小樽」が29.7%、「函館」が26.2%となりました。

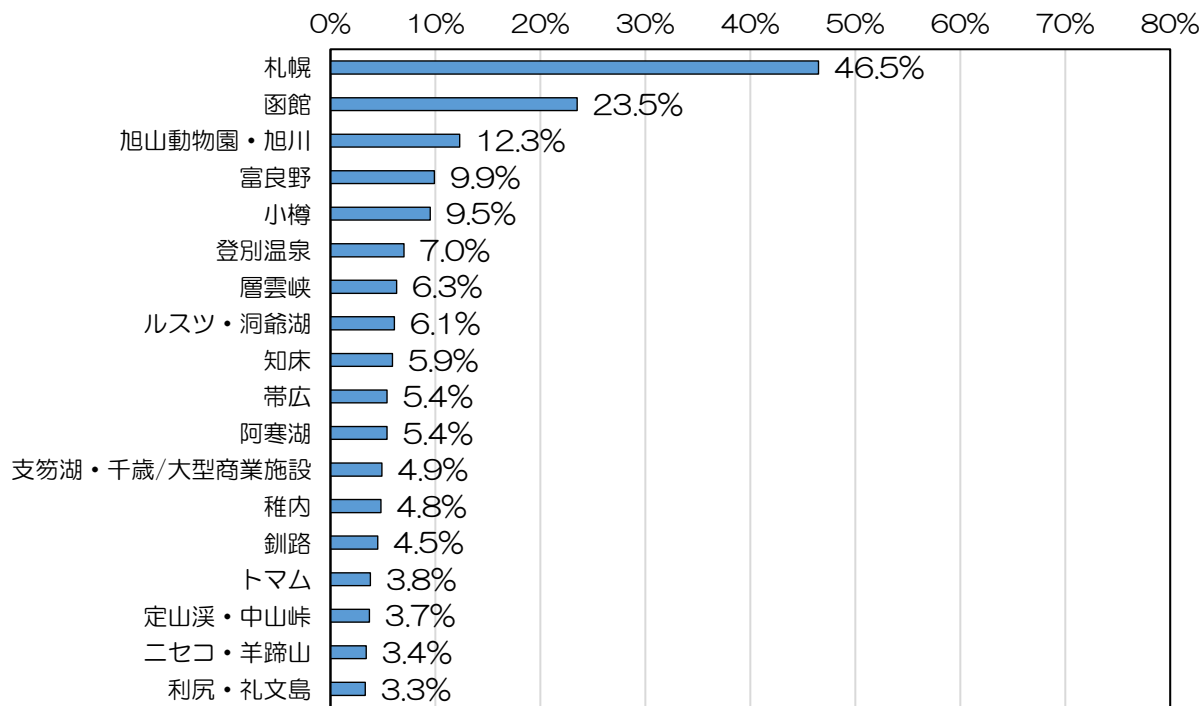
図表4-3-4 訪問した観光地（上位より抜粋）



(4) 宿泊した観光地

宿泊した観光地については「札幌」が最も多く46.5%、次いで「函館」が23.5%、「旭山動物園・旭川」が12.3%となりました。

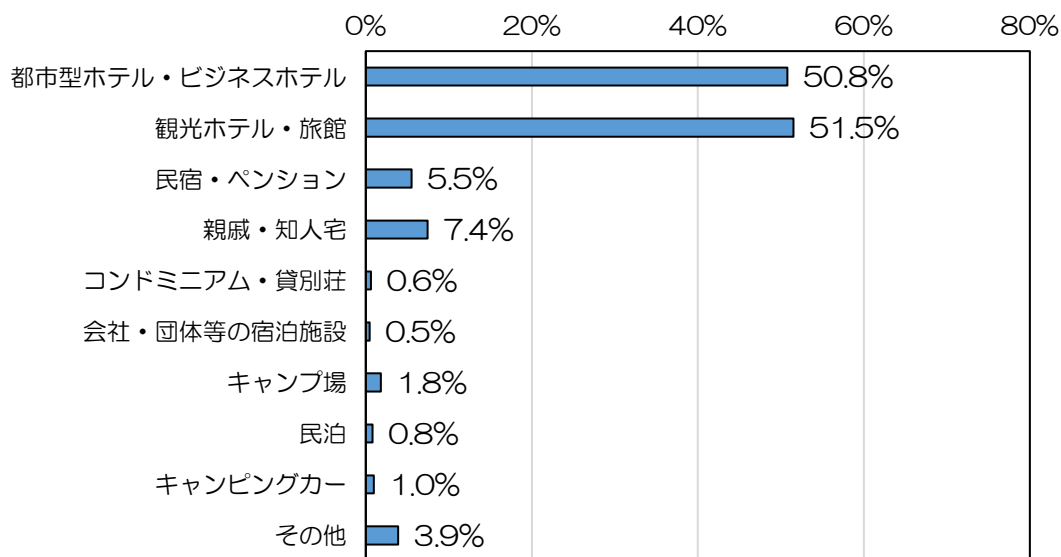
図表4-3-6 宿泊した観光地（上位より抜粋）



n=3,962

宿泊した宿泊施設の種類については、「観光ホテル・旅館」が51.5%で最も高く、次いで、「都市型ホテル・ビジネスホテル」が50.8%となりました。

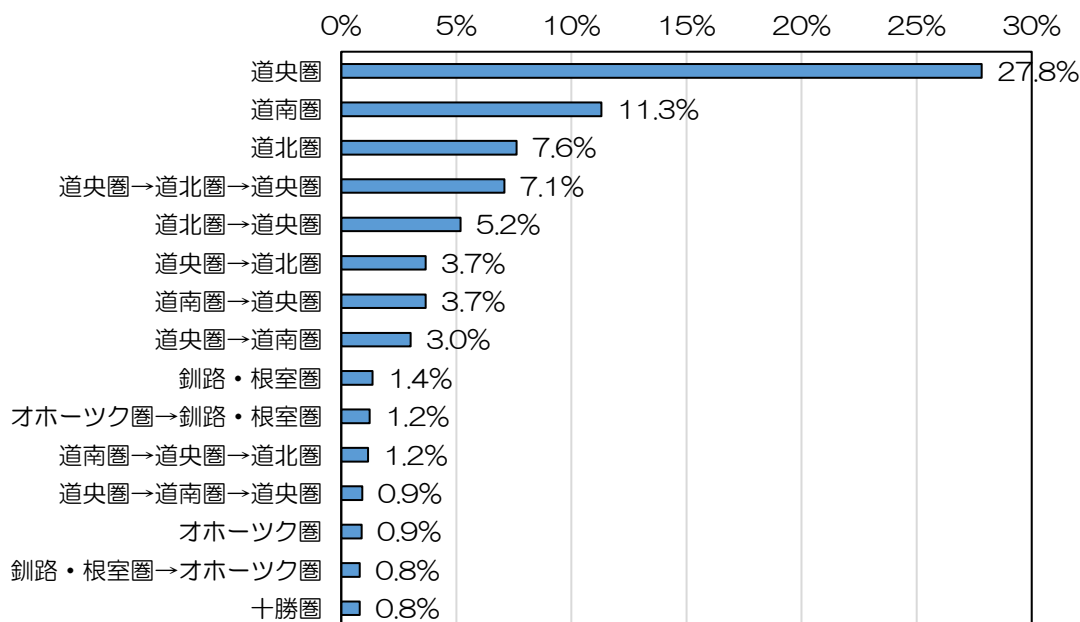
図表4-3-5 宿泊した宿泊施設の種類



(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、「道央周遊」が27.8%で最も高く、次いで、「道南周遊」が11.3%、「道北周遊」が7.6%となりました。

図表4-3-7 観光周遊ルート



(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4-3-8 圏域区分

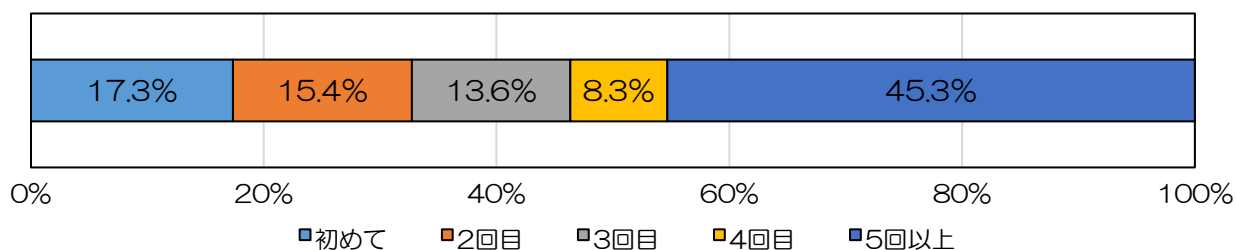
圏域	各圏域に含まれる市町村	
道央圏	空知	夕張市、岩見沢市、美瑛市、芦別市、赤平町、三笠市、滝川市、砂川市、歌志内市、深川市、南幌町、奈井江町、上砂川町、由仁町、長沼町、栗山町、月形町、浦臼町、新十津川町、妹背牛町、秩父別町、雨竜町、北竜町、沼田町、
	石狩	札幌市、江別市、千歳市、恵庭市、北広島市、石狩市、当別町、新篠津村
	後志	小樽市、島牧村、寿都町、黒松内町、蘭越町、ニセコ町、真狩村、留寿都村、喜茂別町、京極町、倶知安町、共和町、岩内町、泊村、神恵内村、積丹町、古平町、仁木町、余市町、赤井川村
	胆振	室蘭市、苫小牧市、登別市、伊達市、豊浦町、壮瞥町、白老町、厚真町、洞爺湖町、安平町、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) 北海道への旅行回数

北海道への旅行回数については、「5回以上」が45.3%で最も高く、次いで、「初めて」が17.3%となりました。

リピート回数が5回以上のうち男性では「60代（6.8%）」、女性も「60代（6.2%）」と、男女ともに60代で最も高い結果となりました。

図表4-3-9 北海道への旅行回数



n=3,897

参考 性別・年代別にみた北海道への旅行回数

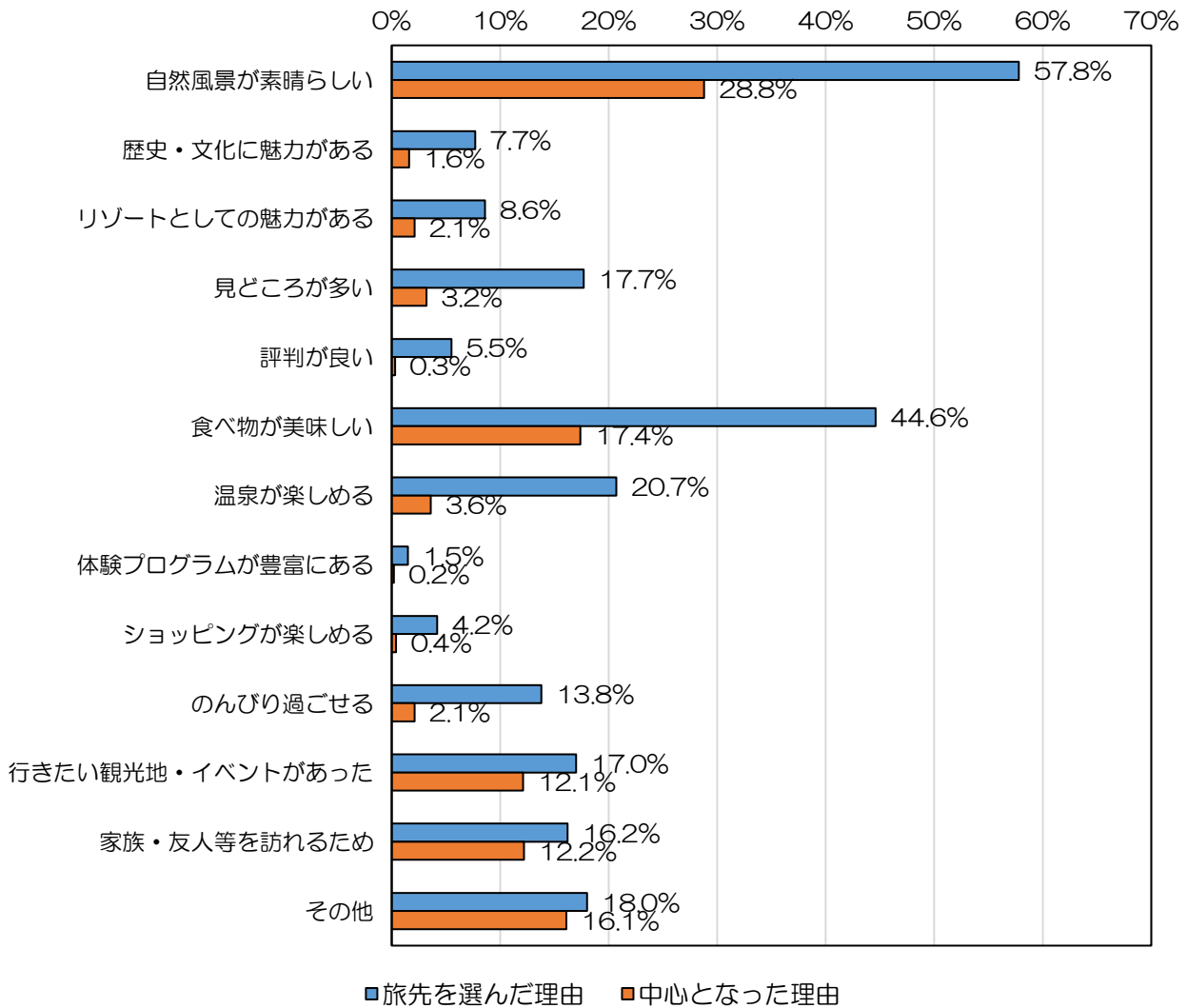
分類		初めて	2回目	3回目	4回目	5回以上
男性	10代	0.5%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%
	20代	2.2%	1.3%	0.7%	0.4%	1.1%
	30代	1.5%	1.4%	0.7%	0.5%	2.4%
	40代	1.1%	1.0%	1.0%	0.7%	4.7%
	50代	0.8%	0.9%	1.1%	1.0%	5.1%
	60代	0.8%	1.3%	1.3%	1.0%	6.8%
	70代以上	0.6%	0.7%	0.6%	0.6%	3.6%
女性	10代	0.5%	0.3%	0.1%	0.1%	0.2%
	20代	2.8%	1.6%	1.2%	0.3%	1.6%
	30代	1.6%	1.7%	1.0%	0.5%	2.4%
	40代	1.4%	1.4%	1.3%	0.7%	4.4%
	50代	1.9%	1.4%	1.7%	1.0%	3.9%
	60代	1.1%	1.6%	1.9%	1.2%	6.2%
	70代以上	0.4%	0.6%	0.6%	0.5%	3.0%

4 旅行先を選んだ理由

(1) 旅行先（北海道）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57.8%、「食べ物が美味しい」が44.6%、「温泉が楽しめる」が20.7%となりました。旅行先を選ぶ決め手については、「自然風景が素晴らしい」が28.8%、「食べ物が美味しい」が17.4%となりました。

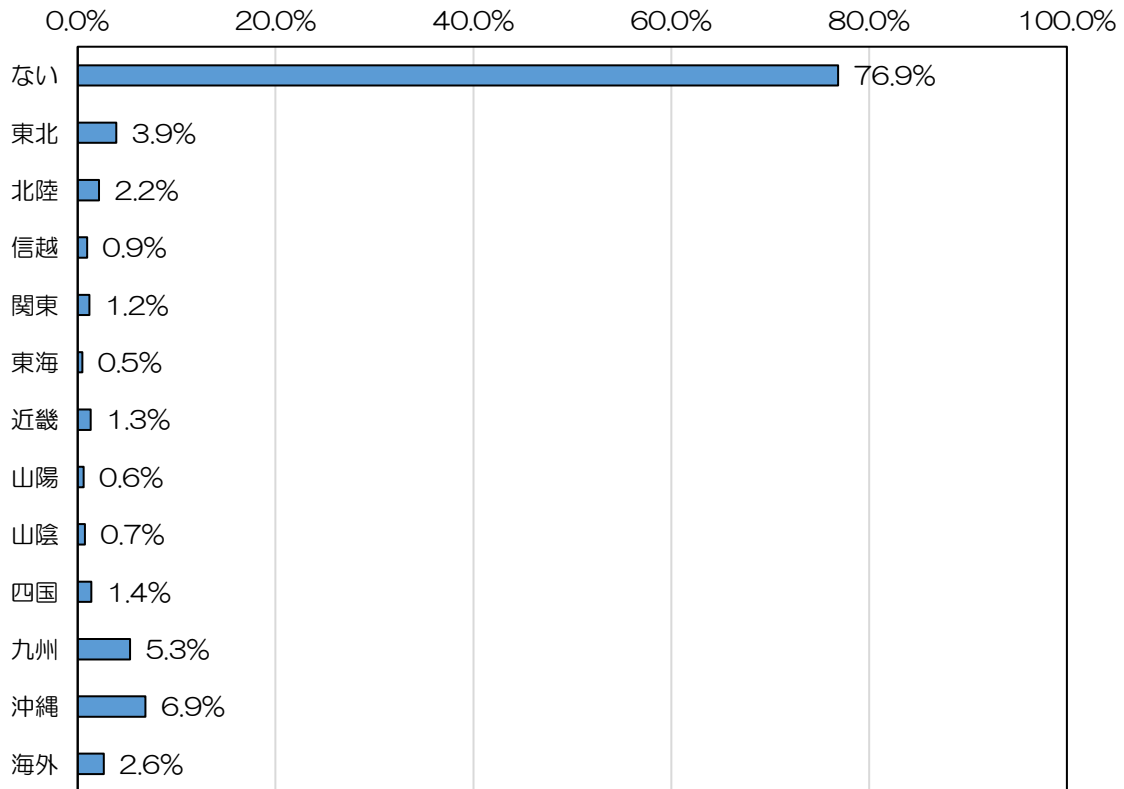
図表4-4-1 旅行先を選んだ理由



(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、「沖縄」が6.9%で最も高く、次いで「九州」が5.3%、東北が「3.9%」となりました。

図表4-4-2 北海道以外の候補地

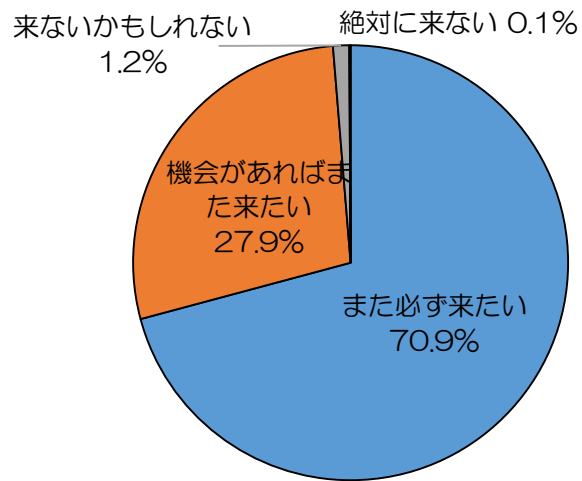


n=3,922

(3) 北海道への再来訪意向

北海道への再来訪意向については、「また必ず来たい」が70.9%、「機会があればまた来たい」が27.9%となりました。「来たい」と答えた割合は、98.8%になりました。

図表4-4-3 北海道への再来訪意向



n=3,940

5 旅行中の消費額（参考）

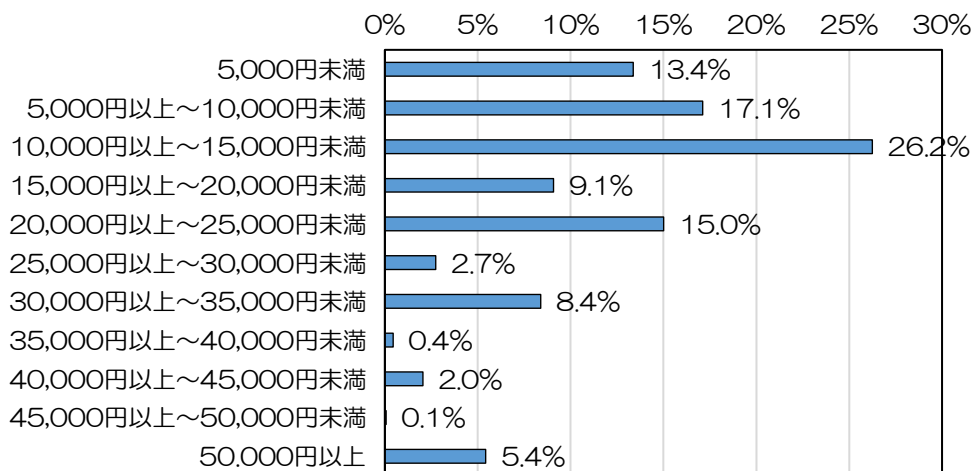
（1）今回の旅行全体の予算（1人あたり）

1人あたりの旅行予算は、52,285円で、1グループの平均人数は6.08人、グループ全体の予算の平均額は318,023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、「10,000円以上～15,000円未満」が26.2%で最も高く、次いで、「5,000円以上～10,000円未満」が17.1%、「20,000円以上～25,000円未満」が15.0%となりました。

図表4-5-1 旅行中の消費額（飲食費）

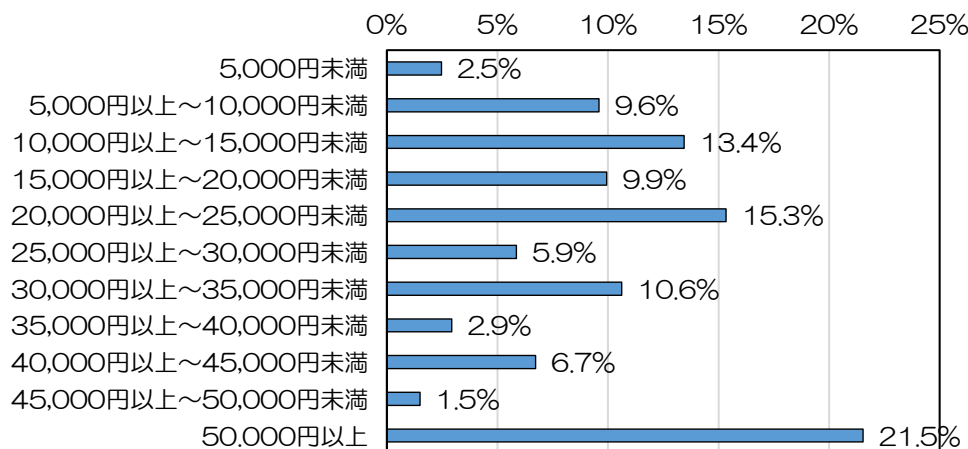


n=3,185

（3）旅行中の消費額（宿泊費）

旅行中の宿泊費については、「50,000円以上」が21.5%で最も高く、次いで、「20,000円以上～25,000円未満」が15.3%、「10,000円以上～15,000円未満」が13.4%となりました。

図表4-5-2 旅行中の消費額（宿泊費）

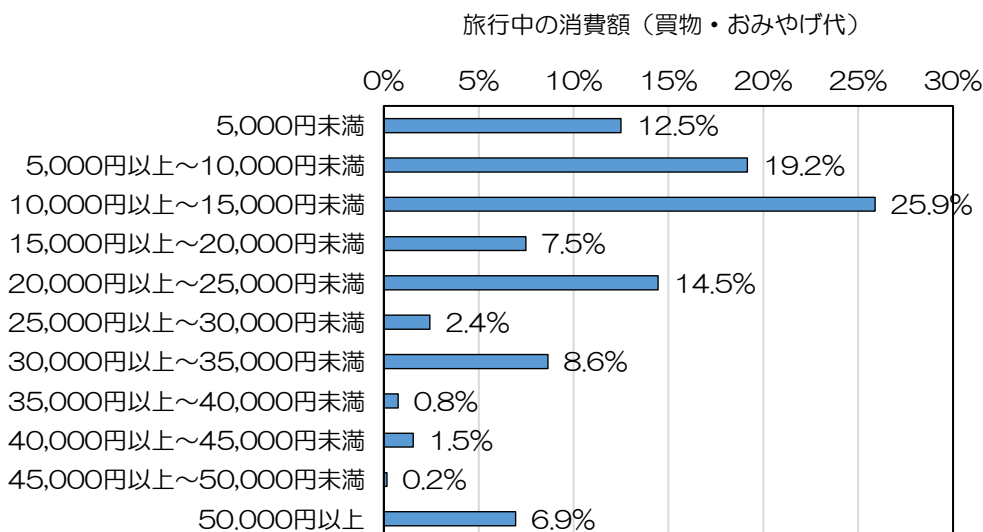


n=1,741

(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、「10,000円以上～15,000円未満」が25.9%で最も高く、次いで、「5,000円以上～10,000円未満」が19.2%、「20,000円以上～25,000円未満」が14.5%となりました。

図表4-5-3 旅行中の消費額（買物・おみやげ）

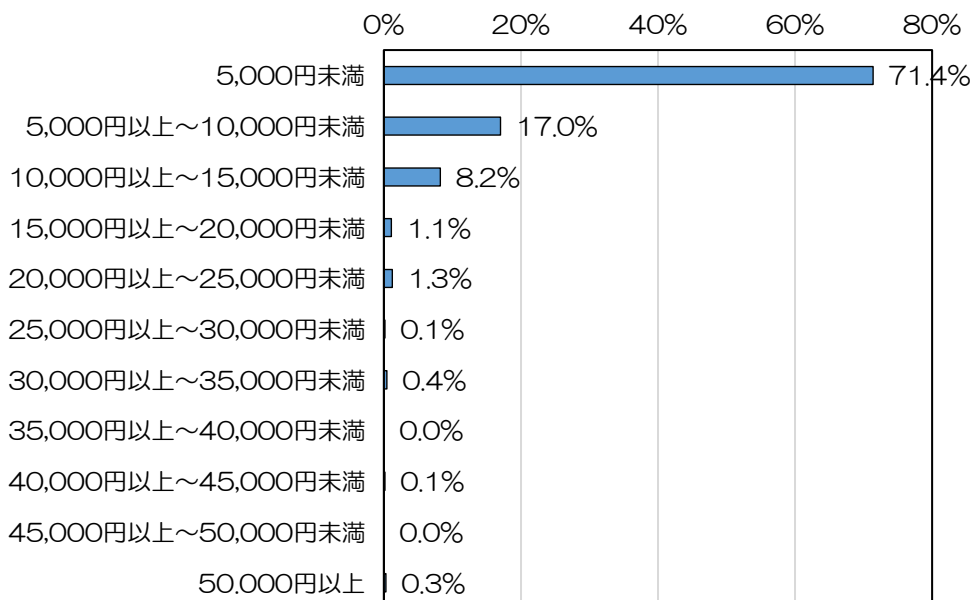


n=3,168

(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71.4%で最も高く、次いで、「5,000円以上～10,000円未満」が17.0%となりました。

図表4-5-4 旅行中の消費額（入場料・施設利用料）

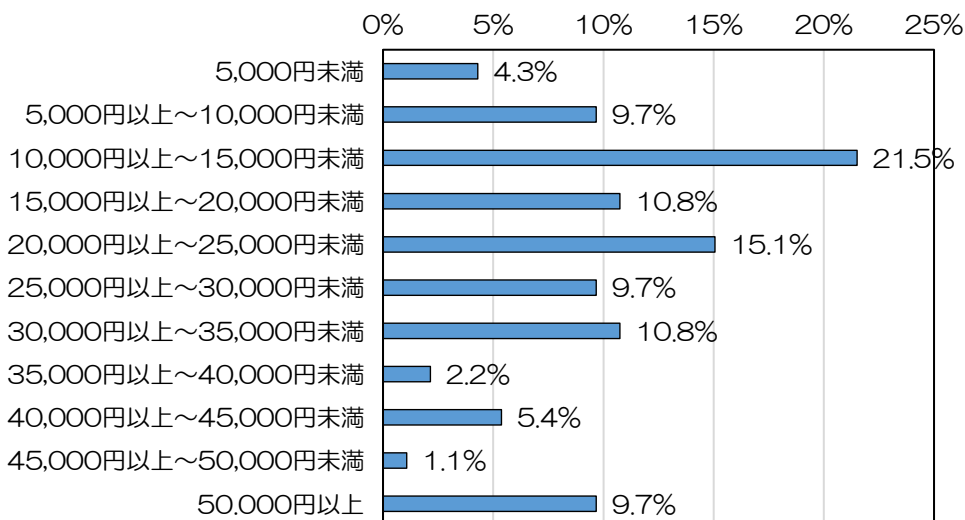


n=1,359

(6) 旅行中の消費額（ゴルフ・スキー代）

旅行中のゴルフ・スキー代については、「10,000円以上～15,000円未満」が21.5%で最も高く、次いで、「20,000円以上～25,000円未満」が15.1%となりました。

図表4-5-5 旅行中の消費額（ゴルフ・スキー代）

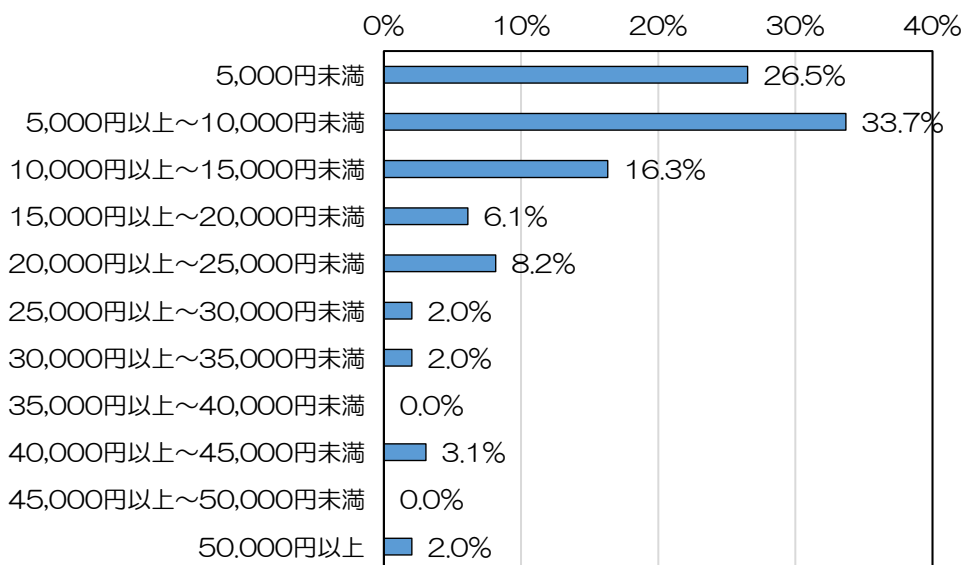


n=93

(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33.7%で最も高く、次いで、「5,000円未満」が26.5%、「10,000円以上～15,000円未満」が16.3%となりました。

図表4-5-6 旅行中の消費額（アウトドア代）

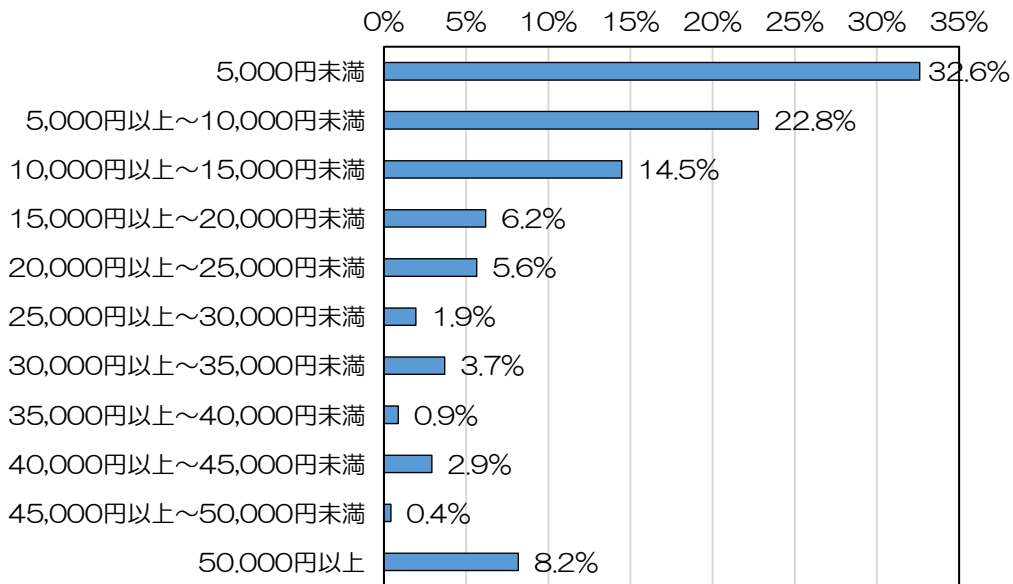


n=98

(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32.6%で最も高く、次いで、「5,000円以上～10,000円未満」が22.8%、「10,000円以上～15,000円未満」が14.5%となりました。

図表4-5-7 旅行中の消費額（交通費）

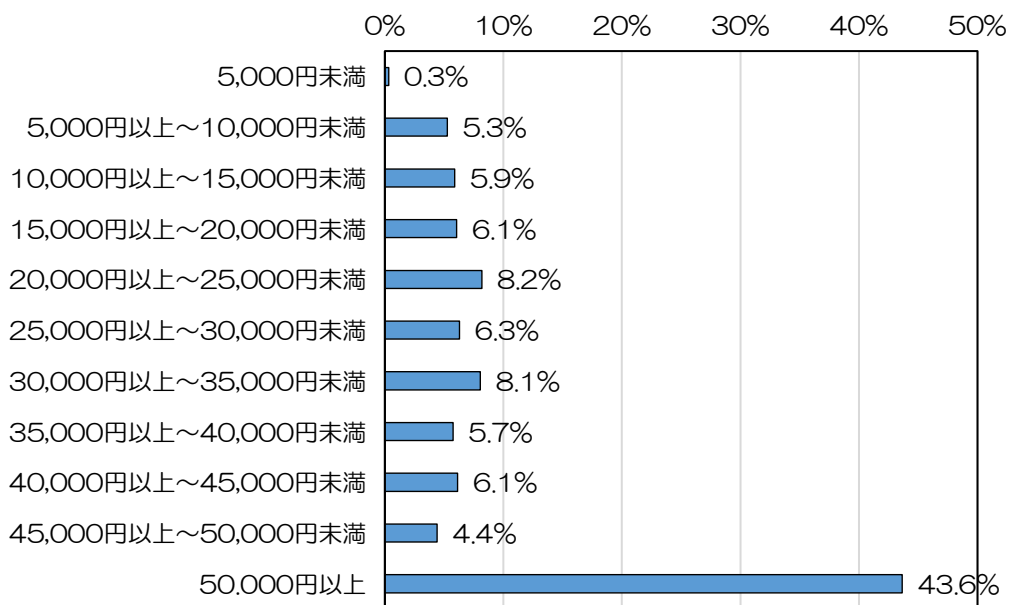


n=2,163

(9) 旅行中の消費額（総額）

旅行中の消費額の総額については、「50,000円以上」が43.6%で最も高い結果となりました。

図表4-5-8 旅行中の消費額（総額）



n=3,499

(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4-5-9 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	16,619.5 円	3,185
宿泊費	34,288.4 円	1,741
買物・おみやげ代	17,482.6 円	3,168
入場料・施設利用料	3,939.0 円	1,359
ゴルフ・スキー代	24,209.7 円	93
アウトドア費	11,774.6 円	98
交通費	15,526.5 円	2,163
その他の支出	22,415.8 円	202
総額	61,376.4 円	3,499

6 観光客の満足度

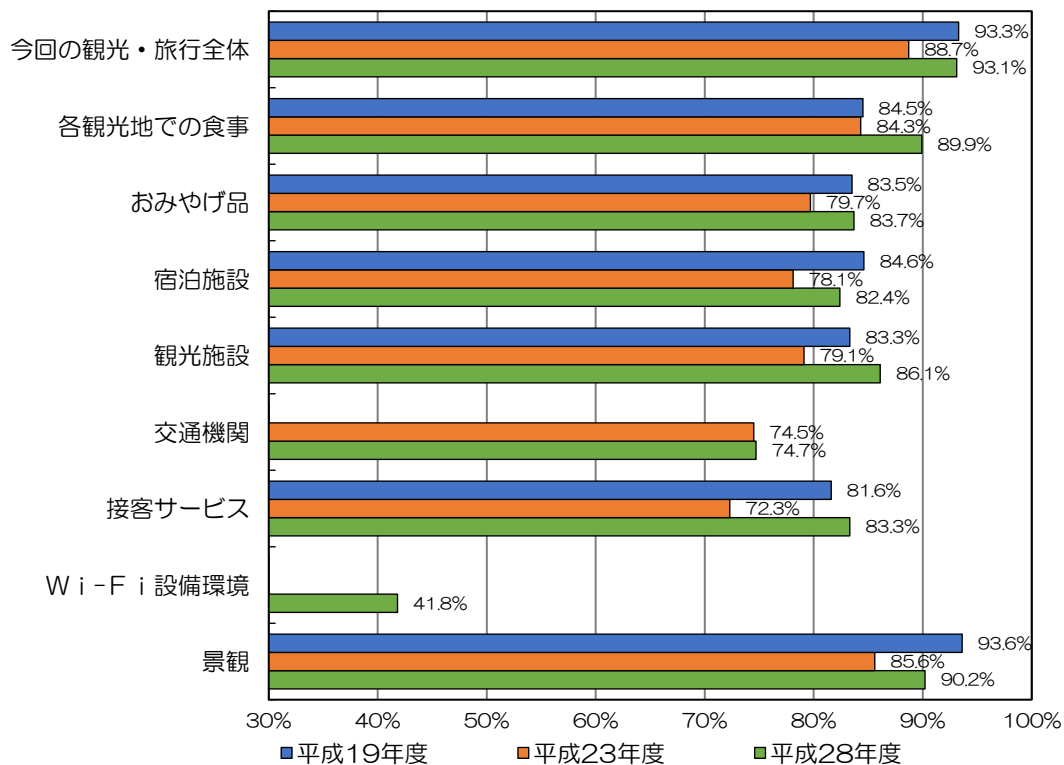
(1) 満足度（期待度）の考え方

- 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

道外の観光客は、すべての項目において、前回調査結果を上回る結果となりました。今回新たに追加した「Wi-Fi設備環境」については、道内の観光客同様低い結果となりました。

図表4-6-1 満足度の推移

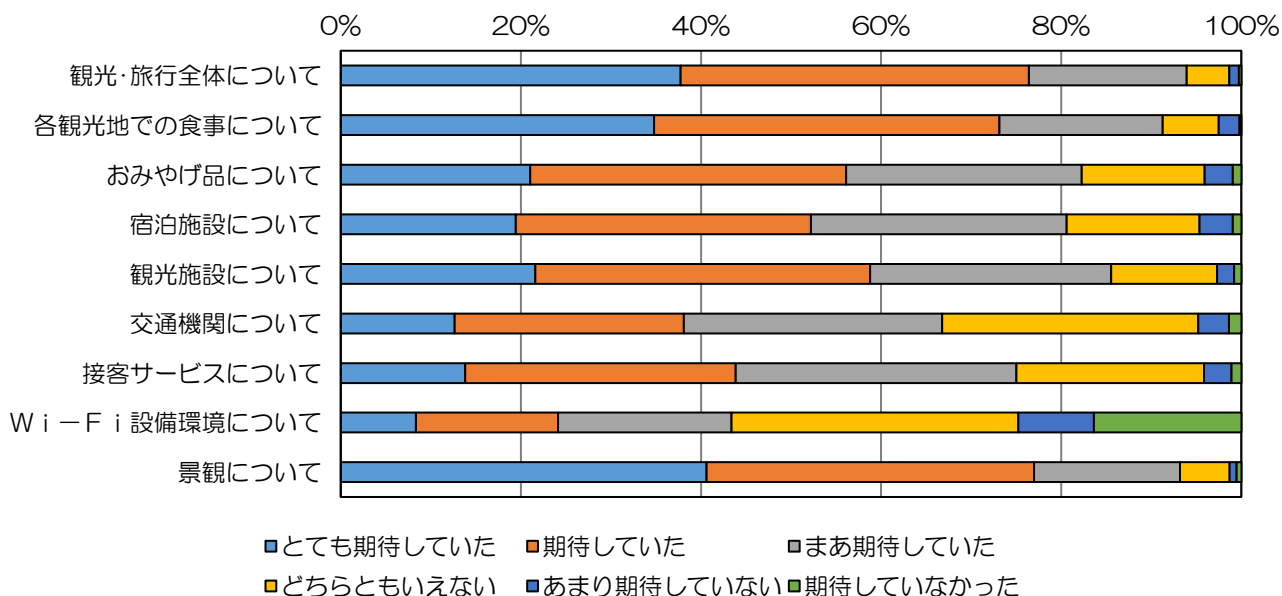


※「とても満足した」「満足した」「まあ満足した」の合計

(3) 各項目における期待度の比較

期待していたと答えた割合は、「観光・旅行全体について」は94.0%、「観光地での食事について」は91.3%、「おみやげ品について」は82.3%、「宿泊施設について」は80.6%、「観光施設について」は85.6%、「交通機関について」は66.8%、「接客サービスについて」は75.0%、「Wi-Fi設備環境について」は43.4%、「景観について」は93.2%となりました。

図表4-6-2 各項目の期待度一覧

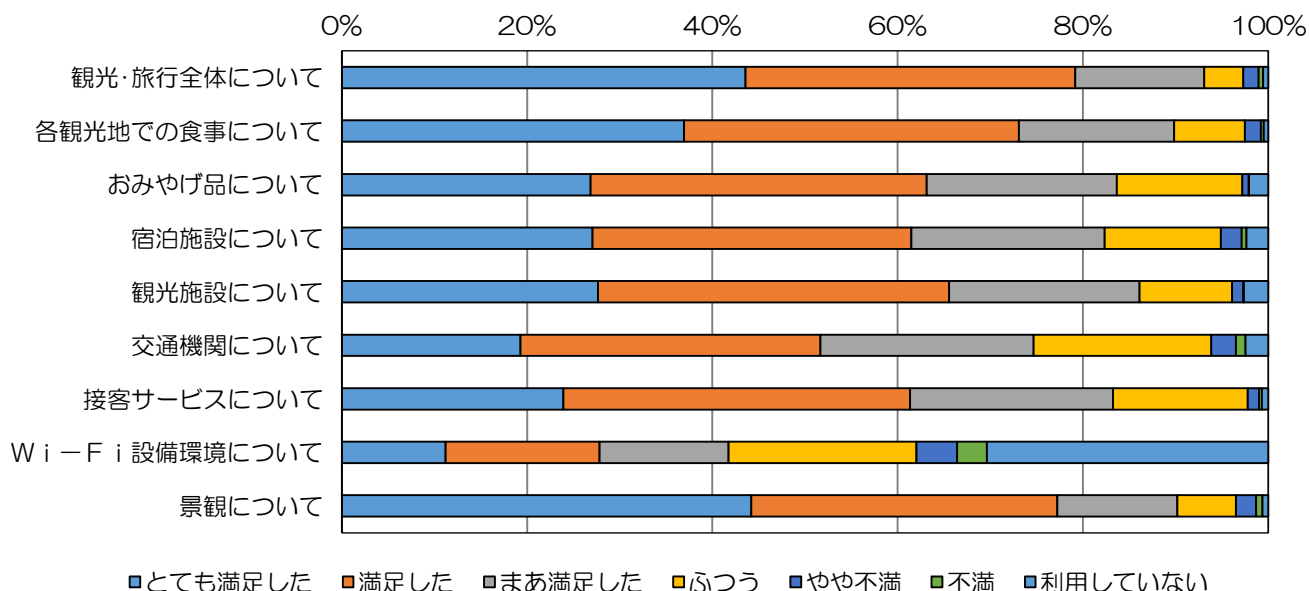


	n数	とても期待していた	期待していた	まあ期待していた	どちらともいえない	あまり期待していない	期待していなかった
観光・旅行全体について	3,901	37.8	38.7	17.5	4.7	1.1	0.3
各観光地での食事について	3,882	34.8	38.4	18.1	6.2	2.3	0.2
おみやげ品について	3,862	21.0	35.1	26.2	13.6	3.1	1.0
宿泊施設について	3,846	19.4	32.8	28.4	14.7	3.7	1.0
観光施設について	3,844	21.6	37.2	26.8	11.8	1.9	0.8
交通機関について	3,816	12.7	25.4	28.7	28.4	3.4	1.4
接客サービスについて	3,847	13.8	30.0	31.2	20.8	3.1	1.1
Wi-Fi設備環境について	3,587	8.4	15.8	19.3	31.8	8.4	16.4
景観について	3,865	40.6	36.4	16.2	5.5	0.8	0.5

(4) 各項目における満足度の比較

満足度したと答えた割合は、「観光・旅行全体について」は93.1%、「観光地での食事について」は89.9%、「おみやげ品について」は83.7%、「宿泊施設について」は82.4%、「観光施設について」は86.1%、「交通機関について」は74.7%、「接客サービスについて」は83.3%、「Wi-Fi設備環境について」は41.8%、「景観について」は90.2%となりました。

図表4-6-3 各項目の満足度一覧

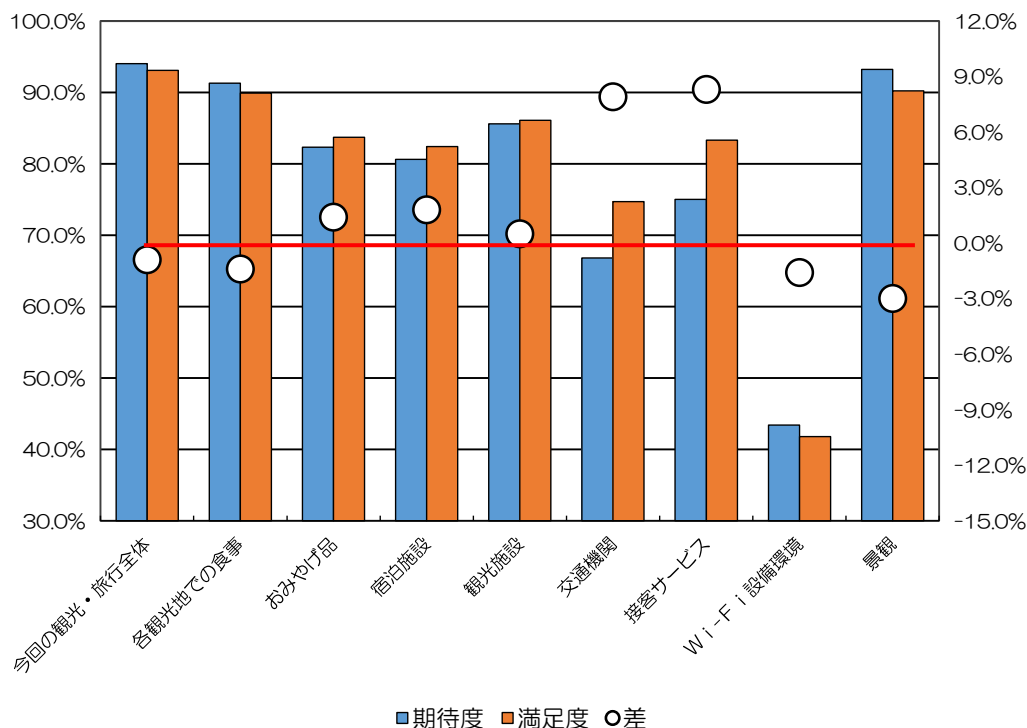


	n数	とても満足した	満足した	まあ満足した	ふつう	やや不満	不満	利用していない
観光・旅行全体について	3,876	43.6	35.6	13.9	4.2	1.7	0.5	0.5
各観光地での食事について	3,872	37.0	36.1	16.8	7.6	1.7	0.3	0.5
おみやげ品について	3,840	26.8	36.3	20.5	13.5	0.7	0.1	2.1
宿泊施設について	3,848	27.1	34.4	20.9	12.5	2.3	0.5	2.3
観光施設について	3,848	27.7	37.9	20.6	10.0	1.2	0.1	2.6
交通機関について	3,818	19.3	32.3	23.0	19.2	2.7	1.0	2.5
接客サービスについて	3,839	23.9	37.4	21.9	14.5	1.2	0.3	0.7
Wi-Fi設備環境について	3,688	11.2	16.6	13.9	20.3	4.4	3.2	30.4
景観について	3,839	44.2	33.0	12.9	6.3	2.2	0.7	0.6

(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4-6-4 期待度と満足度の関係



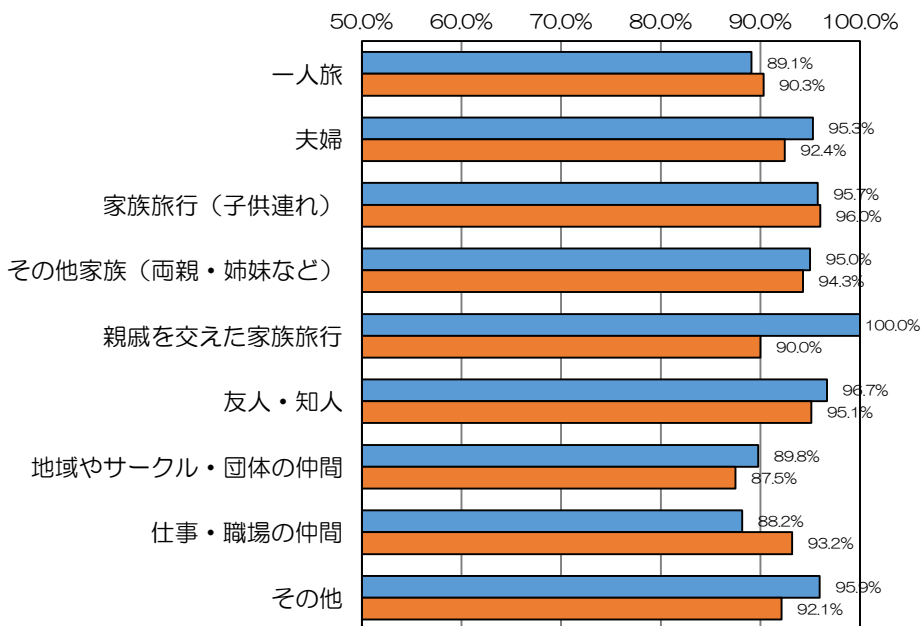
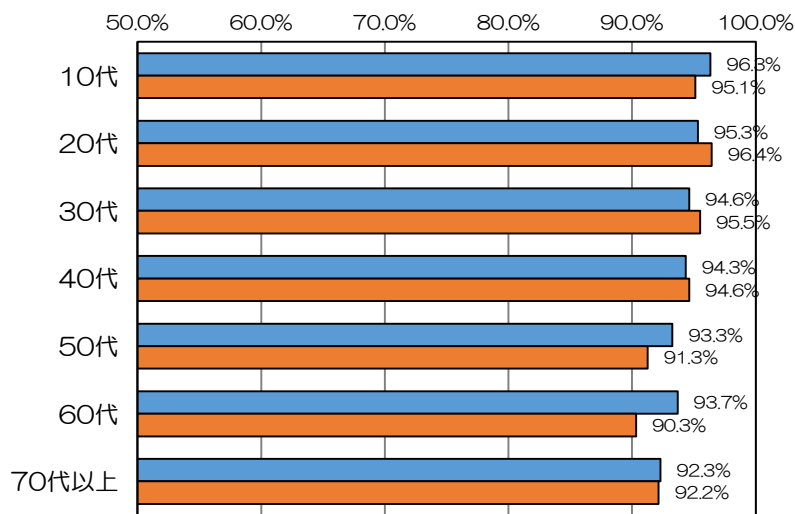
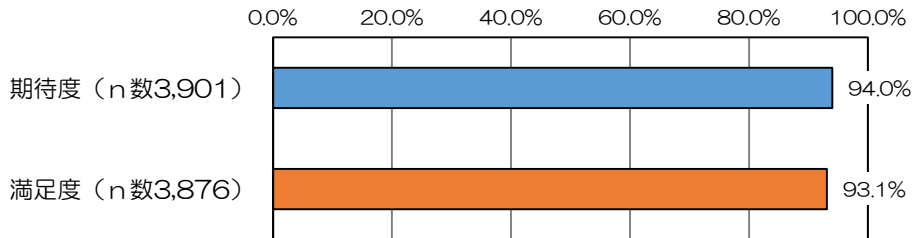
	期待度	満足度	差
今回の観光・旅行全体	94.0%	93.1%	▲0.9%
各観光地での食事	91.3%	89.9%	▲1.4%
おみやげ品	82.3%	83.7%	1.4%
宿泊施設	80.6%	82.4%	1.8%
観光施設	85.6%	86.1%	0.5%
交通機関	66.8%	74.7%	7.9%
接客サービス	75.0%	83.3%	8.3%
Wi-Fi設備環境	43.4%	41.8%	▲1.6%
景観	93.2%	90.2%	▲3.0%

(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▲0.9%となりました。

年代別及び旅行の同行者別では、期待度と満足度の大小があるものの大きな差はない結果となりました。

図表4-6-5 今回の観光・旅行全体に関する期待度と満足度

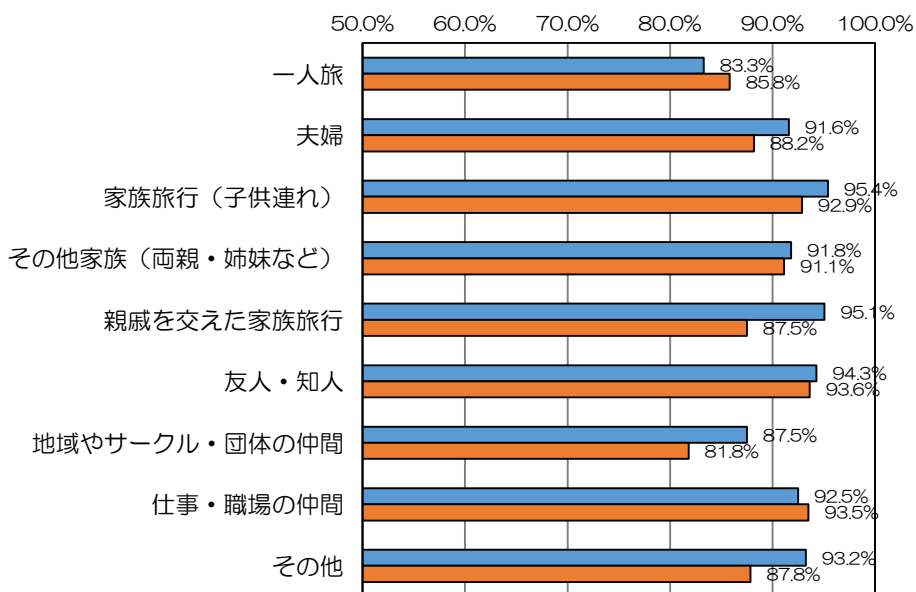
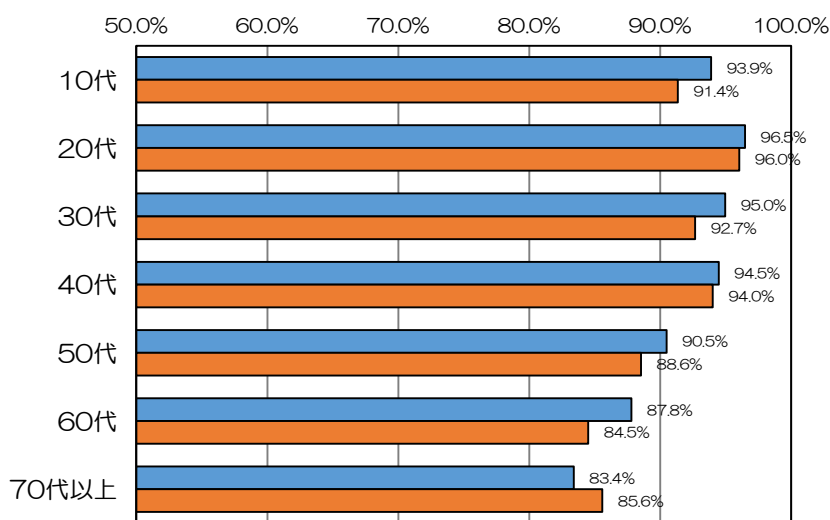
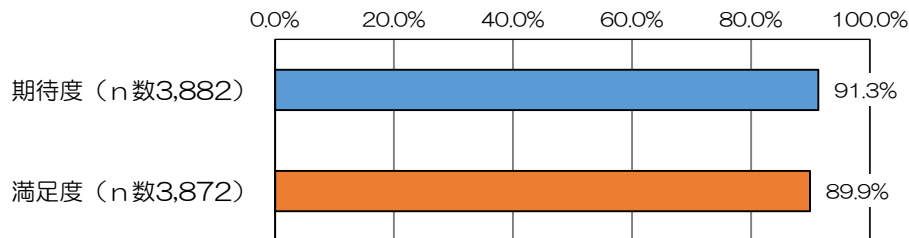


(7) 食事への期待度及び満足度

食事の満足度については、期待度に対して▲1.4%となりました。

全体的に高い満足度となりましたが、年代が上がるにつれて期待度、満足度ともに、下がる傾向となりました。旅行の同行者別では、「親族を交えた家族旅行」が、期待度と満足度の差が大きく、期待度に対して満足度が▲7.6%となりました。

図表4-6-6 食事に関する期待度と満足度

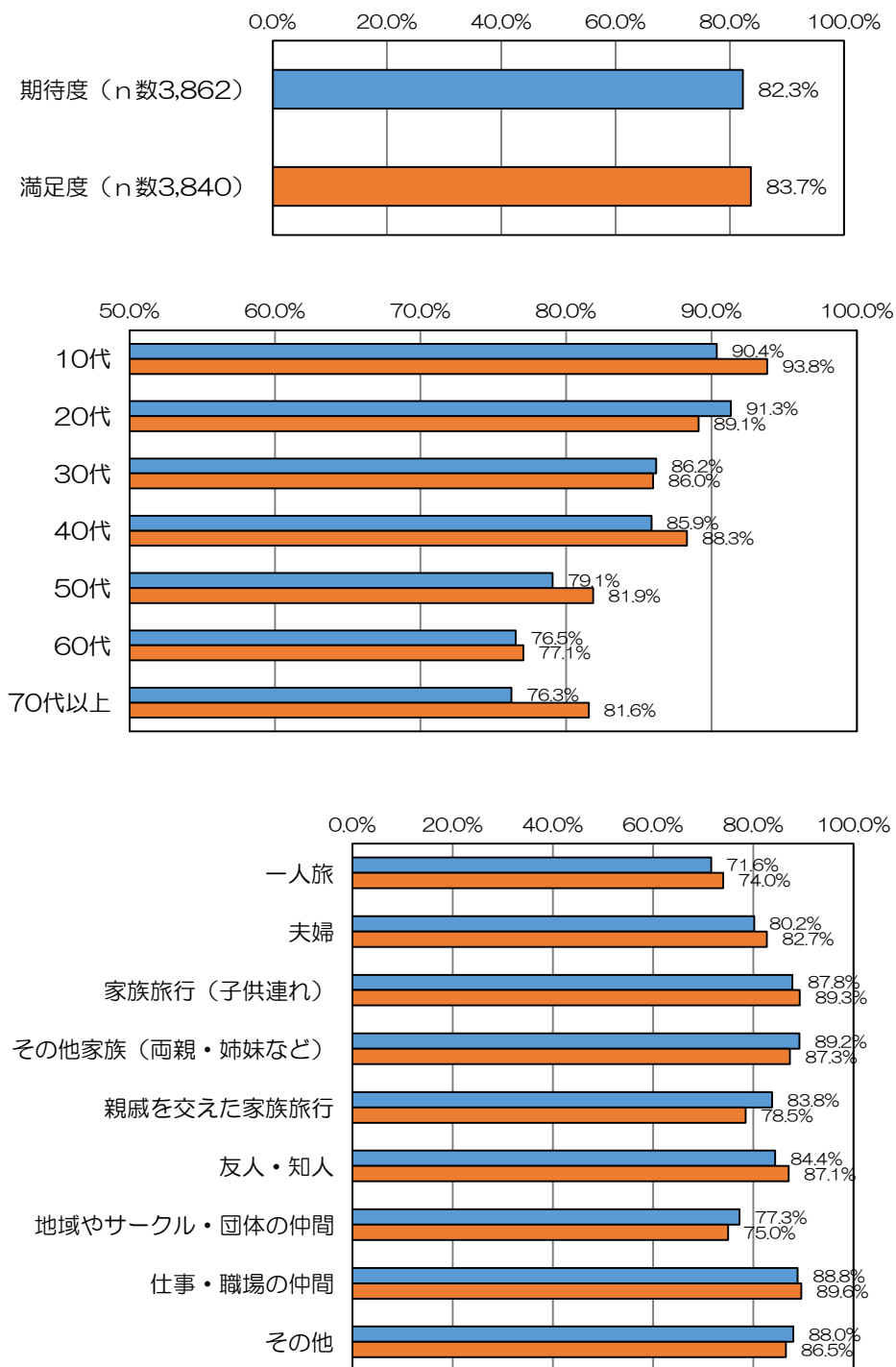


(8) おみやげ品への期待度及び満足度

おみやげ品の満足度については、期待度に対して+1.4%となりました。

年代が上がるにつれて期待度が下がる傾向がある一方、40代以上で満足度が期待度を上回る結果となりました。

図表4-6-7 おみやげ品に関する期待度と満足度

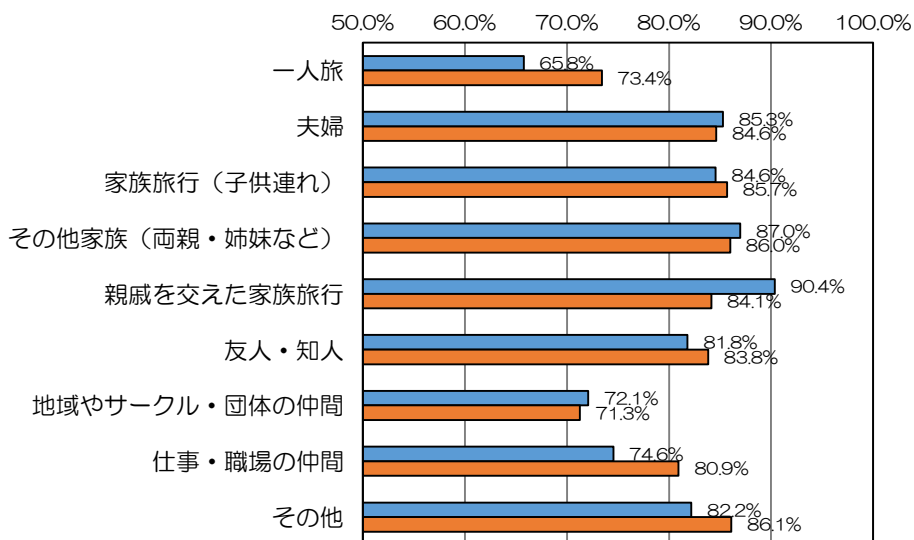
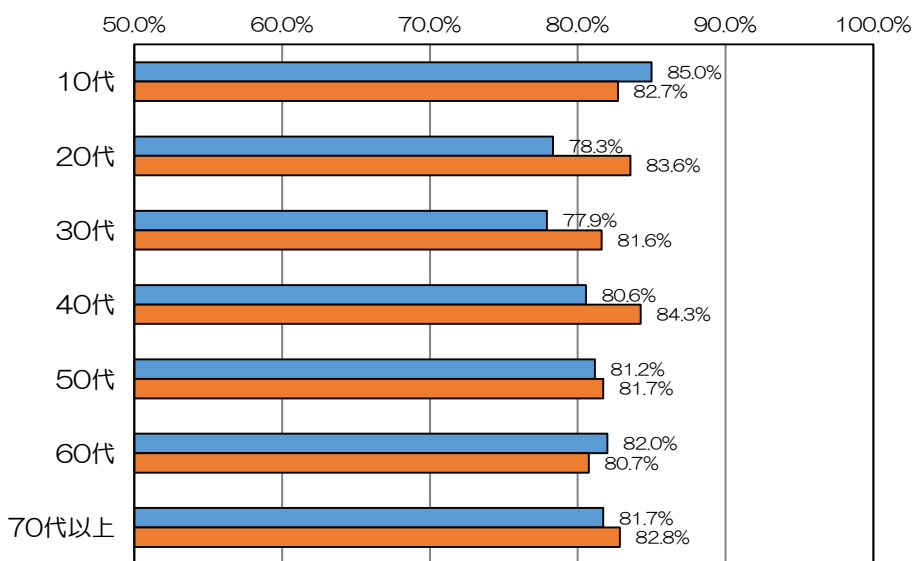
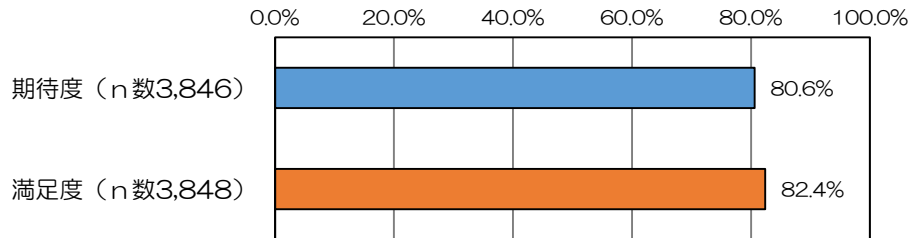


(9) 宿泊施設への期待度及び満足度

宿泊施設の満足度については、期待度に対して+1.8%となりました。

年代別では、20代～50代、70代で満足度が期待度を上回る結果となりました。旅行の同行者別では、「家族」「友人・知人」との旅行では、宿泊施設に対して期待を持っている結果となりました。

図表4-6-8 宿泊施設に関する期待度と満足度

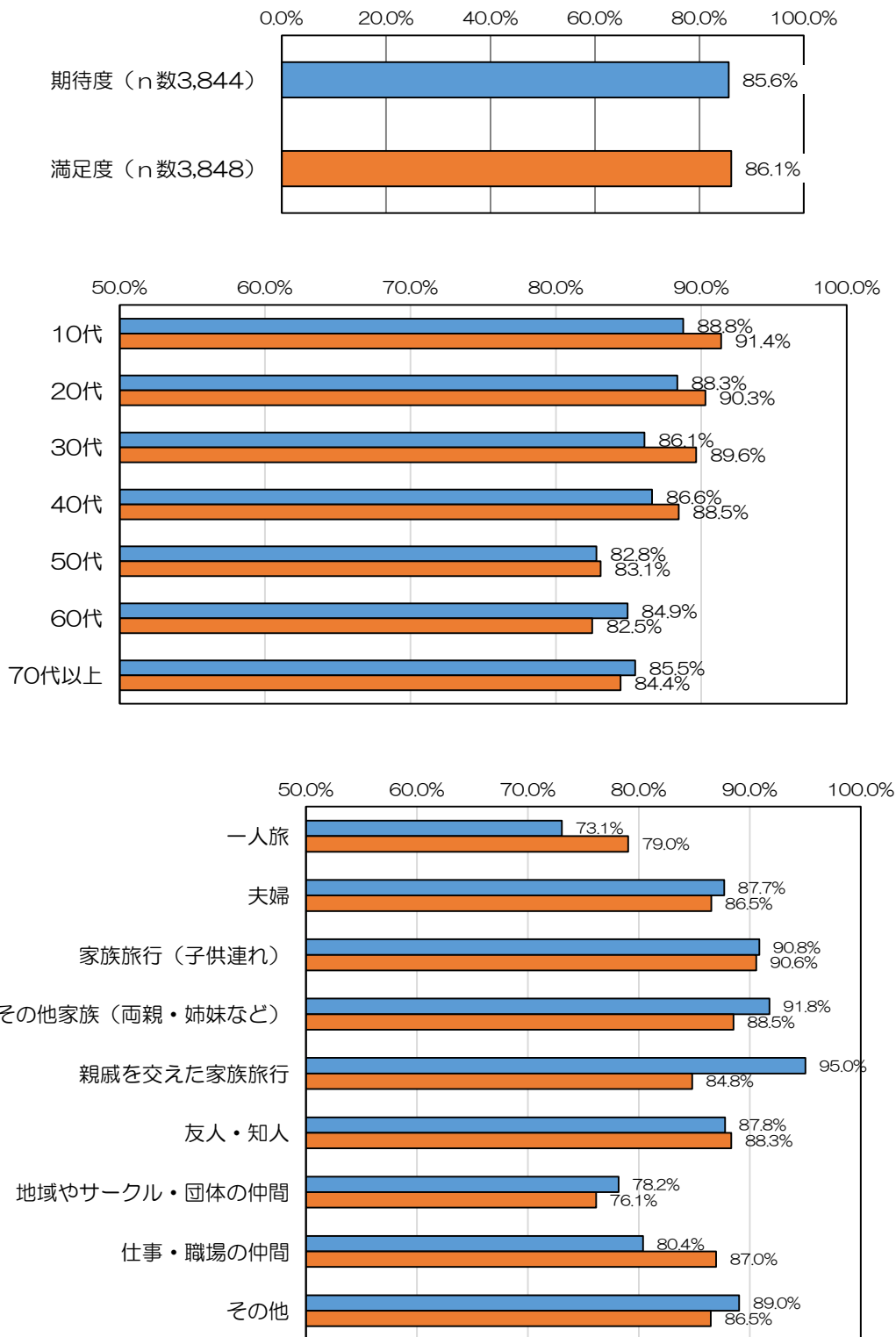


(10) 観光施設への期待度及び満足度

観光施設の満足度については、期待度に対して+0.5%となりました。

年代別では、20代～50代で満足度が期待度を上回る結果となりました。旅行の同行者別では、「家族旅行」において、観光施設に対して高い期待を持っていることがわかる一方で、満足度が期待度まで達していない結果となりました。

図表4-6-9 宿泊施設に関する期待度と満足度

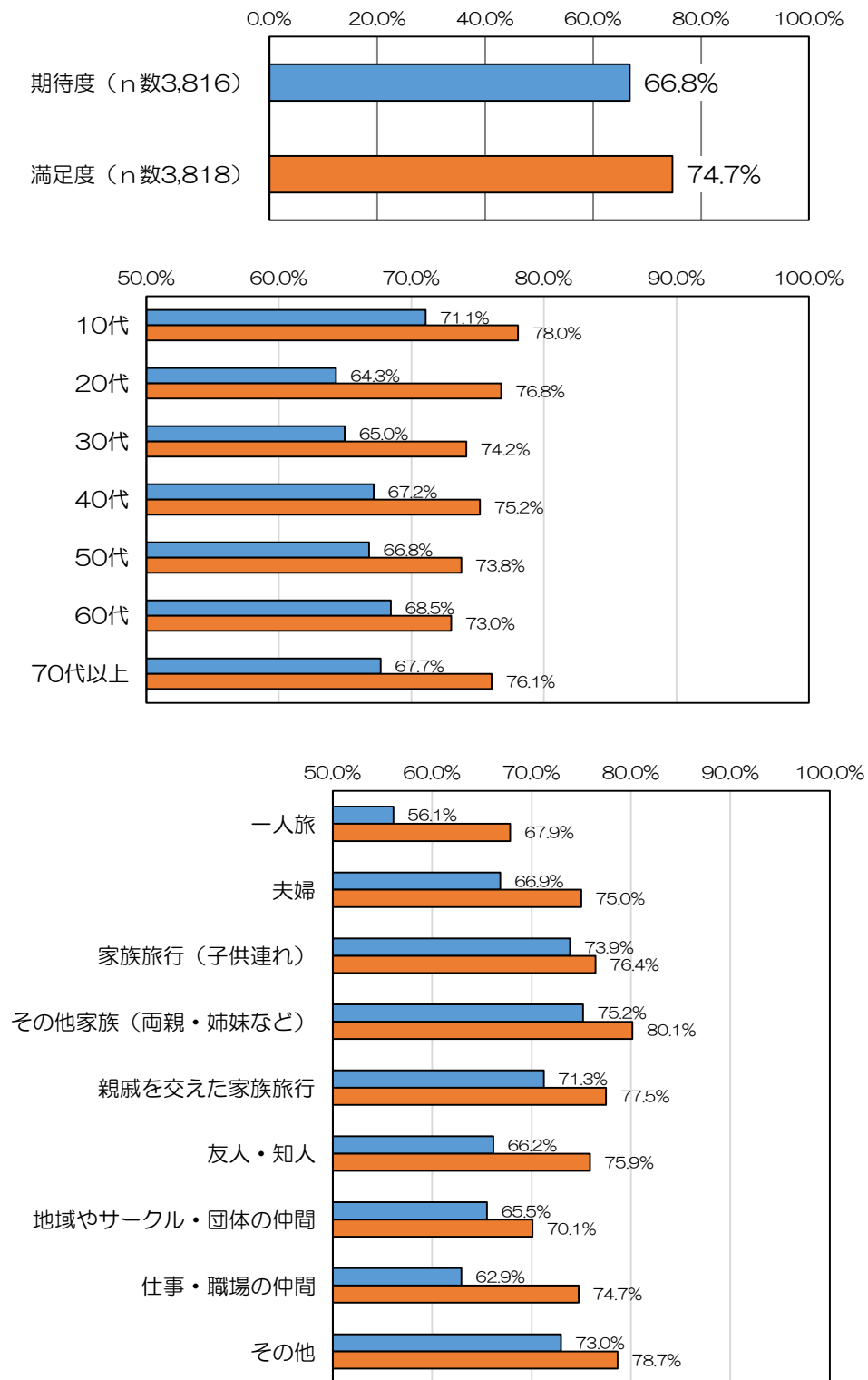


(11) 交通機関への期待度及び満足度

交通機関の満足度については、期待度に対して+7.9%となりました。

年代別及び旅行の同行者別では、他の項目に比べ数値は低いものの、すべての項目で満足度が期待度を上回る結果となりました。

図表4-6-10 交通機関に関する期待度と満足度

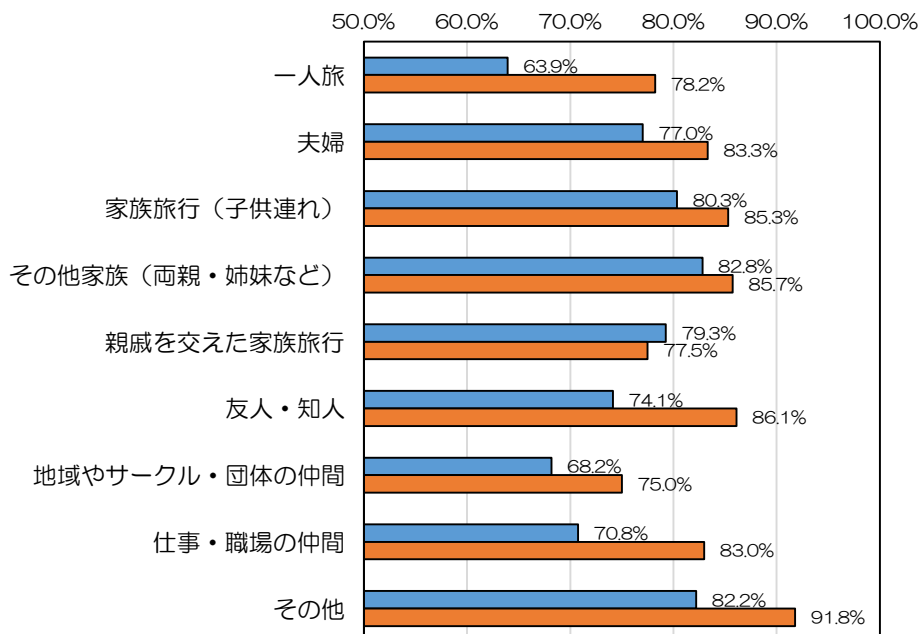
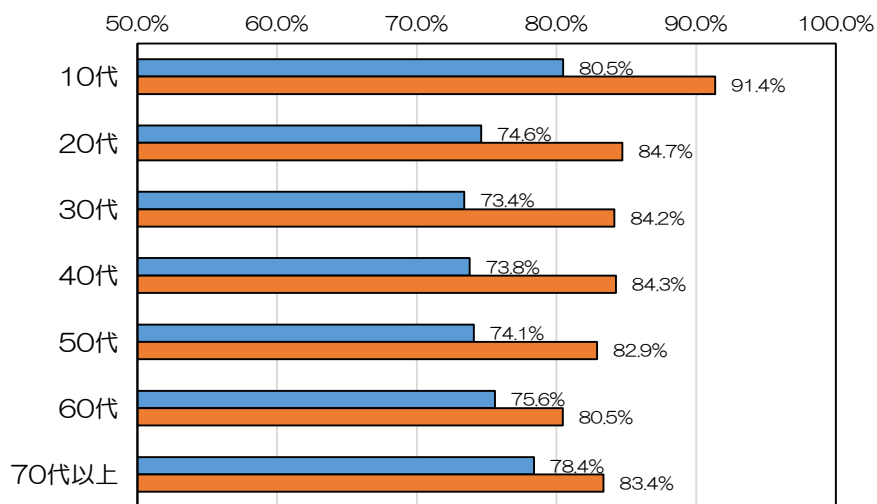
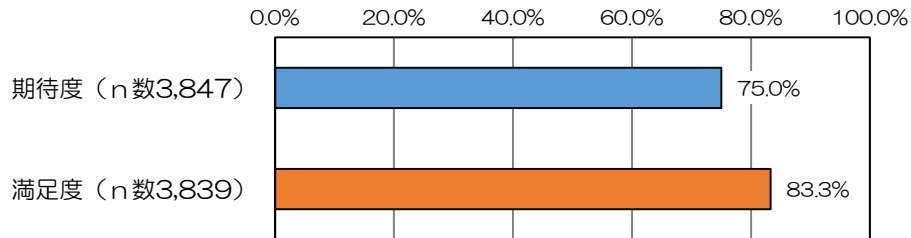


(12) 接客サービスへの期待度及び満足度

接客サービスの満足度については、期待度に対して+8.3%となりました。

年代別では、すべての年代で満足度が期待度を上回る結果となりました。旅行の同行者別では、「親戚を交えた家族旅行」を除き、満足度が期待度を上回る結果となりました。

図表4-6-11 接客サービスに関する期待度と満足度



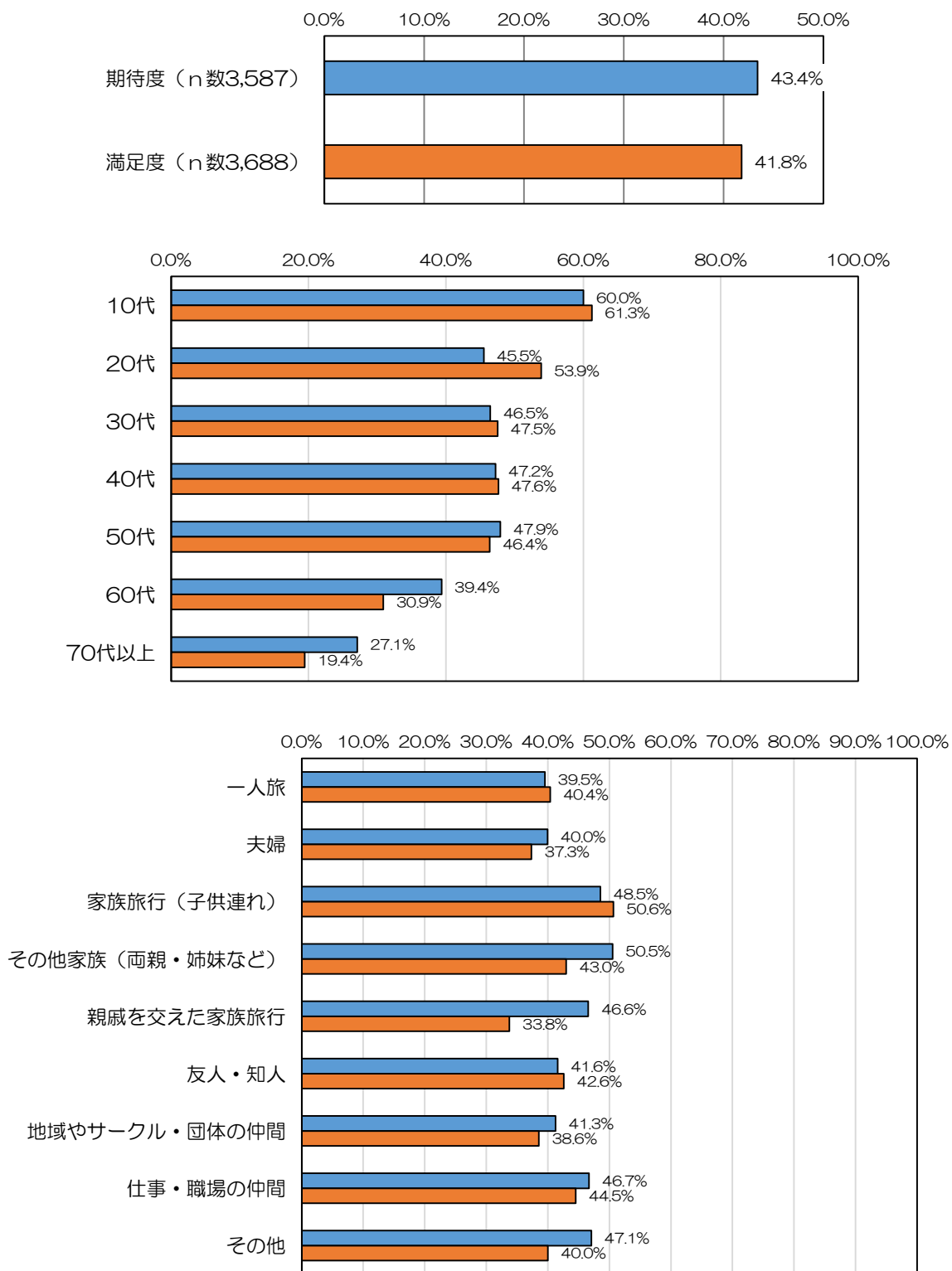
(13) Wi-Fi 設備への期待度及び満足度

Wi-Fi 設備の満足度については、期待度に対して▲1.8%となりました。

年代別では60代以降で期待度と満足度が下がる傾向がある結果となりました。

旅行の同行者別では、「一人旅」「家族旅行（子供連れ）」「友人・知人」といった、比較的若い世代が想定される層において、満足度が期待度を上回る結果となりました。

図表4-6-12 Wi-Fi 設備に関する期待度と満足度

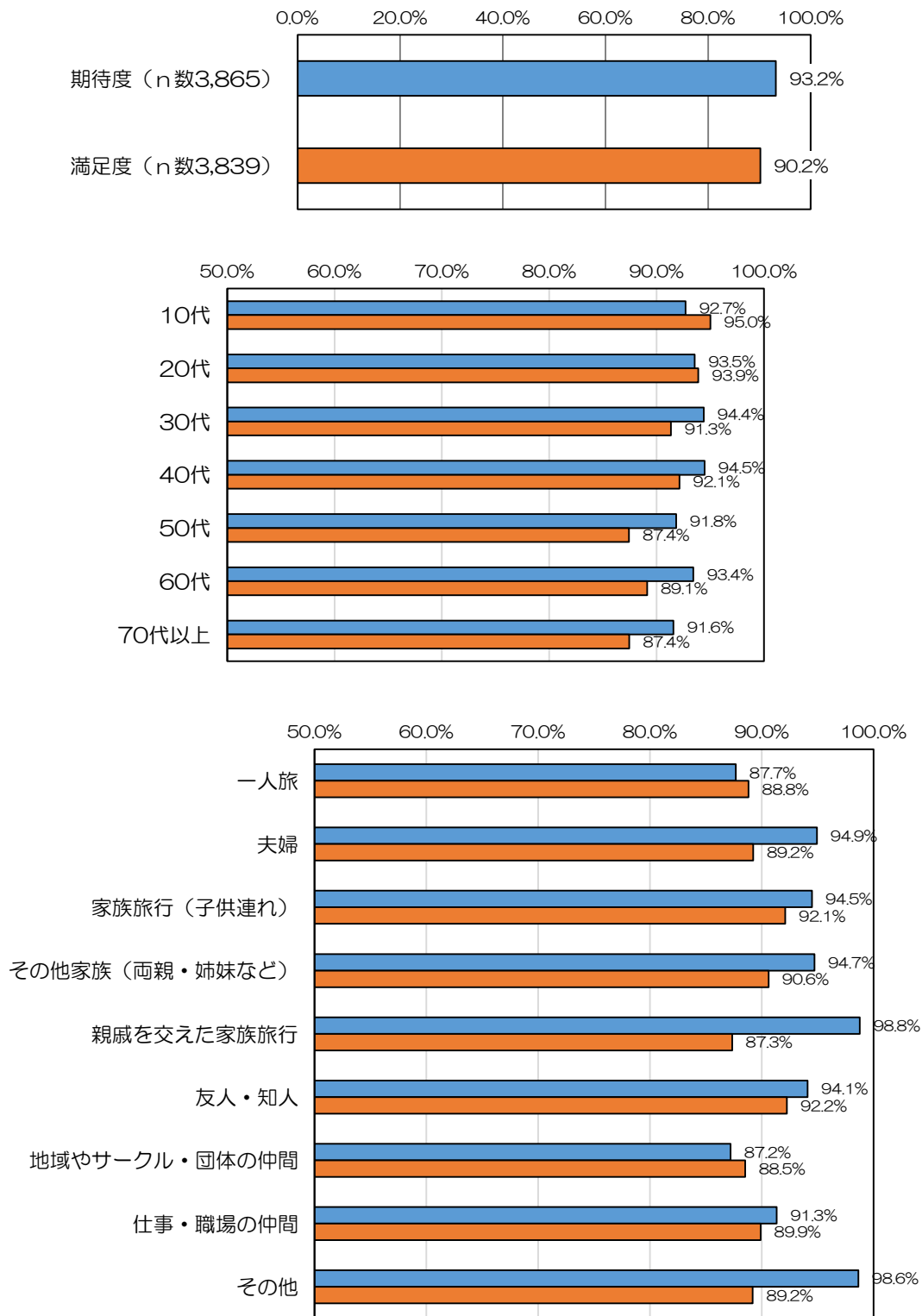


(14) 景観への期待度及び満足度

景観の満足度については、期待度に対して▲3.0%となりました。

年代別では、全体的に高い評価ですが、30代以上で満足度が期待度を下回る結果となりました。旅行の同行者別では、「夫婦」や「家族旅行」で、満足度と期待度の差が大きく開く結果となりました。

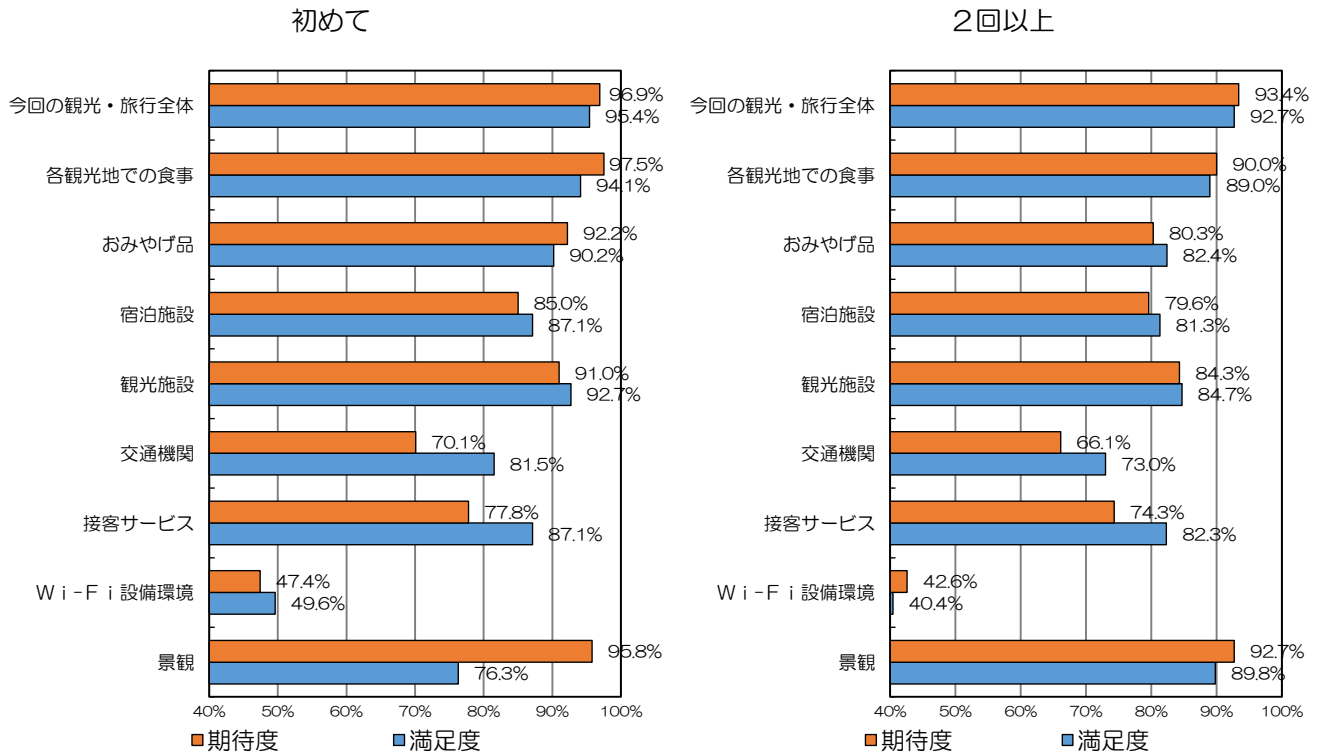
図表4-6-13 景観に関する期待度と満足度



(15) 来道経験別の期待度及び満足度

リピーターは、期待度・満足度ともに初めてに比べ下回る傾向にありますが、景観に関しては、リピーターの方が満足度が高い結果となりました。

図表4-6-14 初めて、リピーター別の期待度と満足度



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

- 鮭の遡上が見たい（ツアーに組み込まれているものがない）
- レンタサイクルで走りたい（マウンテンバイクやクロスバイク）
- 田舎の良い景色を見たい
- 冬季スポーツ含む体験
- 鉄道の旅
- アクティビティ
- 若い女性が来やすい場所をもっと増やしてほしい
- フットパスコースを歩きたい（年配者向けの2～3時間コース）
- 名古屋直行便を増やしてほしい
- 名古屋と旭川便がとても不便
- 大阪又は神戸⇄稚内の飛行機便を復活
- 函館～札幌の間のSAにガソリンスタンドが欲しい
- 現金を持たなくても支払いが出来るところ増やしてほしい

(2) ご意見

- 道路標識が分かりづらい。右折レーンの表示がない。
- 道の駅のお土産、種類を増やして欲しい。ゴミを捨てるところが少ない。
- 観光地を回るためには、レンタカーが必須となっていて困る。夫婦ともに運転はするが、旅先ではお酒を楽しみたいし、公共交通機関を利用したい。
- 古い街並を残しておいてほしい。
- ガソリンスタンドが遠い。ガス欠が心配になる。何キロメートル先にあるか看板が欲しい。