

令和元年度（2019年度）北海道来訪者満足度調査

報 告 書

（概 要 版）

令和2年3月

公益社団法人北海道観光振興機構

1 回答者のプロフィール

	道内容	道外客	外国人客
①居住地	<input type="checkbox"/> 道央圏 (59%) <input type="checkbox"/> 道北圏 (15%) <input type="checkbox"/> 十勝圏 (9%) <input type="checkbox"/> 道南圏 (8%)	<input type="checkbox"/> 関東圏 (52%) <input type="checkbox"/> 関西圏 (16%) <input type="checkbox"/> 東海圏 (10%) <input type="checkbox"/> 東北圏 (8%)	<input type="checkbox"/> 台湾 (22%) <input type="checkbox"/> 中国 (19%) <input type="checkbox"/> タイ (12%) <input type="checkbox"/> 香港 (10%)
②年代	<input type="checkbox"/> 40代 (21%) <input type="checkbox"/> 50代 (20%) <input type="checkbox"/> 30代 (17%) 前回調査と比べ若い層が増加	<input type="checkbox"/> 50代 (20%) <input type="checkbox"/> 20代 (19%) <input type="checkbox"/> 40代 (18%) <input type="checkbox"/> 60代 (17%) 前回調査と比べ40～50代が増加	<input type="checkbox"/> 20代 (34%) <input type="checkbox"/> 30代 (33%) <input type="checkbox"/> 40代 (16%) 前回調査と30～50代がやや増加
③職業	<input type="checkbox"/> 会社員・団体職員 (41%) <input type="checkbox"/> 専業主婦 (12%) <input type="checkbox"/> 派遣・パート・アルバイト (10%) <input type="checkbox"/> 公務員 (8%) 前回調査と大きな変化はない	<input type="checkbox"/> 会社員・団体職員 (45%) <input type="checkbox"/> 学生 (10%) <input type="checkbox"/> 専業主婦 (9%) <input type="checkbox"/> 無職 (8%) <input type="checkbox"/> 派遣・パート・アルバイト (8%) 前回調査と大きな変化はない	<input type="checkbox"/> 会社員・団体職員 (41%) <input type="checkbox"/> 自営・自由業 (13%) <input type="checkbox"/> 学生 (12%) <input type="checkbox"/> 会社役員 (12%) 前回調査から学生が減少
④年収	<input type="checkbox"/> 200～400万円未満 (29%) <input type="checkbox"/> 400～600万円未満 (25%) <input type="checkbox"/> 600～800万円未満 (13%) 年収400万円以内が4割	<input type="checkbox"/> 400～600万円未満 (22%) <input type="checkbox"/> 200～400万円未満 (22%) <input type="checkbox"/> 600～800万円未満 (15%) 年収600万円の手前に中央値あり	<input type="checkbox"/> 1万Y\$ (17%) <input type="checkbox"/> 1～2万US\$ (16%) <input type="checkbox"/> 2～3万US\$ (11%) <input type="checkbox"/> 3～4万US\$ (11%)

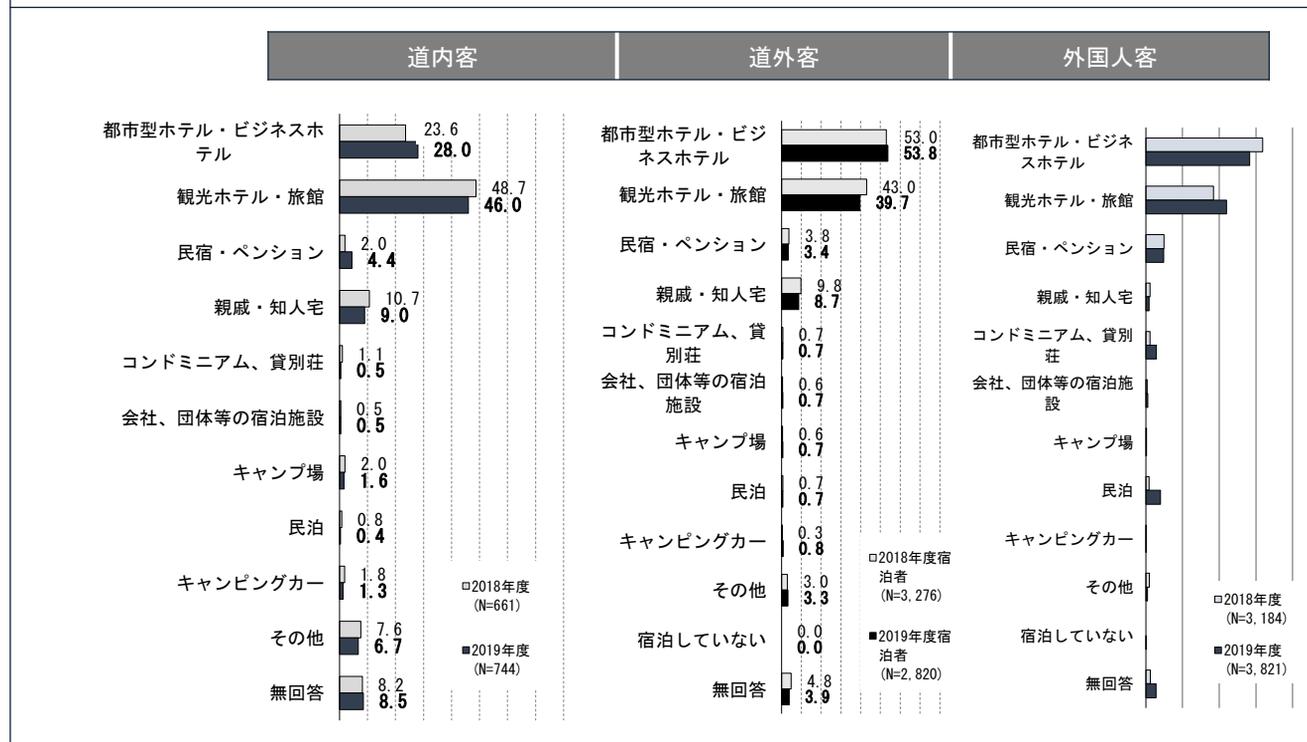
2 旅行形態

	道内容	道外客	外国人客
①同行者	<input type="checkbox"/> 夫婦 (27%) <input type="checkbox"/> 一人旅 (22%) <input type="checkbox"/> 友人・知人 (17%) <input type="checkbox"/> ファミリー型 (計24%) 前回調査と比べ「家族 (子供連れ)」が増加。	<input type="checkbox"/> 一人旅 (28%) <input type="checkbox"/> 夫婦 (25%) <input type="checkbox"/> 友人・知人 (20%) <input type="checkbox"/> ファミリー型 (計15%) 夫婦が微増したが前回調査とほとんど変化がない	<input type="checkbox"/> 友人・知人 (30%) <input type="checkbox"/> 夫婦 (22%) <input type="checkbox"/> 家族・子供連れ (12%) ※ファミリー型 (計22%) <input type="checkbox"/> 一人旅 (10%) 前回調査と比べ家族・子供連れが減少
②人数	<input type="checkbox"/> 2人 (47%) <input type="checkbox"/> 3～4人 (22%) <input type="checkbox"/> 1人 (22%) ※平均2.6人 平均人数は前回と変わらず	<input type="checkbox"/> 2人 (45%) <input type="checkbox"/> 1人 (28%) <input type="checkbox"/> 3～4人 (17%) ※平均3.3人 平均人数は前回と変わらず	<input type="checkbox"/> 2人 (51%) <input type="checkbox"/> 5～9人 (16%) <input type="checkbox"/> 3～4人 (15%) ※平均4.1人 前回より平均人数が増加 イトネアが最多 (8.4人)
③日数	<input type="checkbox"/> 日帰り (52%) <input type="checkbox"/> 宿泊 (48%) ・1泊 (29%) ・2泊 (13%) 前回調査とほぼ変わらず	<input type="checkbox"/> 日帰り (1%) <input type="checkbox"/> 宿泊 (99%) ・1泊 (19%) ・2泊 (37%) ・3泊 (21%) ・4泊以上 (計22%) 前回調査と比べ1泊が増加	<input type="checkbox"/> 日帰り (0%) <input type="checkbox"/> 宿泊 (100%) ・6泊以上 (52%) ・4泊 (19%) ・5泊 (14%) ※平均7.7泊 (前回10.2泊) 前回調査と比べ平均宿泊は減少

	道内容	道外客	外国人客
④参考情報	<input type="checkbox"/> 家族・友人クチコミ (32%) <input type="checkbox"/> WEB/宿泊施設 (16%) <input type="checkbox"/> WEB/旅行会社 (15%) <input type="checkbox"/> 雑誌 (14%)	<input type="checkbox"/> WEB/旅行会社 (33%) <input type="checkbox"/> WEB/宿泊施設 (23%) <input type="checkbox"/> 家族・友人クチコミ (19%) <input type="checkbox"/> WEB/航空会社 (17%)	<input type="checkbox"/> WEB/旅行会社 (32%) <input type="checkbox"/> WEB/クチコミ比較サイト (27%) <input type="checkbox"/> SNS (25%) <input type="checkbox"/> 家族・友人のクチコミ (22%) <hr/> <input type="checkbox"/> 北海道事前認知率 99%
⑤旅行申込方法	<input type="checkbox"/> 特に申込みはしていない (58%) <input type="checkbox"/> 個人手配 (34%) 【宿泊者のみ】 <input type="checkbox"/> 個人手配 (65%) <input type="checkbox"/> 特に手配せず (26%) <input type="checkbox"/> 旅行会社 (計6%) 全体的に旅行会社が減少	<input type="checkbox"/> 個人手配 (62%) <input type="checkbox"/> 旅行代理店で申込み (フリープラン、ビジネスパック、レンタカープランなど) (16%) <input type="checkbox"/> 旅行代理店で申込み (ルートの決まったパッケージツアーなど) (12%)	<input type="checkbox"/> 個人手配 (73%) <input type="checkbox"/> 旅行代理店で申込み (ルートの決まったパッケージツアーなど) (18%) <input type="checkbox"/> 旅行代理店で申込み (フリープラン、ビジネスパック、レンタカープランなど) (4%)
⑥交通・宿泊手配	交通	<input type="checkbox"/> 特に手配していない (63%) <input type="checkbox"/> 航空・鉄道会社のインターネットサイト (55%) <input type="checkbox"/> 旅行会社のインターネットサイト (10%) <input type="checkbox"/> 直接電話をして手配 (6%) <input type="checkbox"/> ネット専門の旅行会社 (OTA) (3%)	<input type="checkbox"/> 航空・鉄道会社のインターネットサイト (49%) <input type="checkbox"/> 直接電話をして手配 (10%) <input type="checkbox"/> ネット専門の旅行会社 (OTA) (5%)
	宿泊	<input type="checkbox"/> 事前手配なし (15%) <input type="checkbox"/> 直接電話 (12%) <input type="checkbox"/> 宿泊施設のHP (32%) <input type="checkbox"/> ネット専門の旅行予約サイト=OTA (4%) <input type="checkbox"/> 旅行会社のインターネットサイト (11%) ※何らかの形でインターネットを活用している割合 (計46%)	<input type="checkbox"/> 宿泊移設のインターネットサイト (26%) <input type="checkbox"/> 旅行会社のインターネットサイト (11%) <input type="checkbox"/> ネット専門の旅行会社 (OTA) (12%) ※何らかの形でインターネットを活用している割合 (計57%)
⑦費用	<input type="checkbox"/> 道内客 平均19,997円 <input type="checkbox"/> 日帰り客 平均 8,687円 <input type="checkbox"/> 宿泊客 平均30,372円	<input type="checkbox"/> 道外客 平均76,649円 <input type="checkbox"/> 5万円以下 (31%) <input type="checkbox"/> 8万円以下 (18%) <input type="checkbox"/> 10万円以下 (17%)	<input type="checkbox"/> 外国人客 平均194,474円 <input type="checkbox"/> 10万円以下 (17%) <input type="checkbox"/> 20万円以下 (35%) <input type="checkbox"/> 20万円超 (38%)
	パッケージ	<input type="checkbox"/> 利用率 3% (平均22,594円) <input type="checkbox"/> 日帰り客 3% (平均6,220円) <input type="checkbox"/> 宿泊客 1% (平均25,626円)	<input type="checkbox"/> 利用率 29% (平均50,663円)
⑧来道手段	-	《往路》 <input type="checkbox"/> 航空機/LCC以外 (64%) <input type="checkbox"/> 航空機/LCC (24%) 《復路》 <input type="checkbox"/> 航空機/LCC以外 (63%) <input type="checkbox"/> 航空機/LCC (23%) 前回調査に比べLCCが増加	《往路》 <input type="checkbox"/> 航空機/LCC以外 (71%) <input type="checkbox"/> 航空機/LCC (26%) 《復路》 <input type="checkbox"/> 航空機/LCC以外 (71%) <input type="checkbox"/> 航空機/LCC (26%) <hr/> <input type="checkbox"/> レールパス利用率 (計22%)
⑨来道・離道基点	-	《往路》新千歳空港 (60%) 旭川空港 (6%) 《復路》新千歳空港 (59%) 旭川空港 (6%)	《来道》新千歳空港 (89%) 函館空港 (5%) 《離道》新千歳空港 (86%) 函館空港 (8%)
⑩来道経験	-	<input type="checkbox"/> 始めて (19%) <input type="checkbox"/> リピーター (72%)	<input type="checkbox"/> 始めて (66%) <input type="checkbox"/> リピーター (31%)
⑪道外立寄り	-	-	<input type="checkbox"/> 首都圏 (19%) <input type="checkbox"/> 関西圏 (16%) <input type="checkbox"/> 立寄りなし (74%)

3 観光・旅行行動

① 宿泊施設（複数回答）

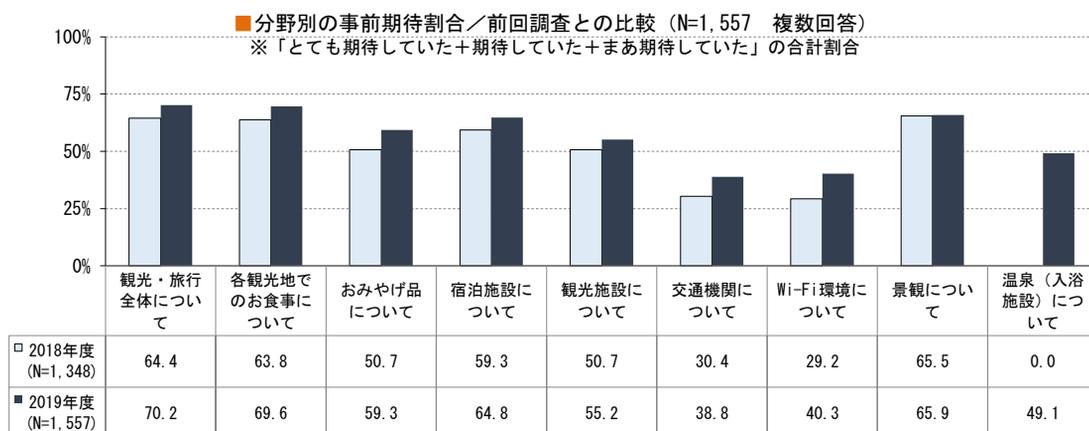


	道内客	道外客	外国人客																																																																																										
② 道内移動交通	<p>《日帰り客》</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 自家用車 (76%) □ レンタカー (1%) □ 鉄道 (9%) <p>《宿泊客》</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 自家用車 (71%) □ レンタカー (6%) □ 鉄道 (10%) <p>前回調査と大きな変化はない</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ 鉄道 (43%) □ レンタカー (28%) □ 路線バス (23%) □ タクシー等 (17%) □ 観光バス (16%) <p>前回調査よりレンタカーが増加。</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ 鉄道 (62%) □ 路線バス (37%) □ 観光バス (35%) □ タクシー等 (19%) □ レンタカー (16%) 																																																																																										
③ 旅行内容	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>北海道の食を楽しむ</td><td>27.5</td></tr> <tr><td>2</td><td>温泉入浴</td><td>26.3</td></tr> <tr><td>3</td><td>自然・景勝地観光、四季の体感</td><td>23.2</td></tr> <tr><td>4</td><td>ドライブ</td><td>22.9</td></tr> <tr><td>5</td><td>道の駅めぐり</td><td>22.2</td></tr> <tr><td>6</td><td>ショッピング(一般)</td><td>13.8</td></tr> <tr><td>7</td><td>ショッピング(特産品)</td><td>13.4</td></tr> <tr><td>8</td><td>仕事(研修、会議、学会等)</td><td>9.1</td></tr> <tr><td>9</td><td>親戚・友人宅訪問</td><td>8.7</td></tr> <tr><td>10</td><td>繁華街の街歩き</td><td>6.1</td></tr> </table>	1	北海道の食を楽しむ	27.5	2	温泉入浴	26.3	3	自然・景勝地観光、四季の体感	23.2	4	ドライブ	22.9	5	道の駅めぐり	22.2	6	ショッピング(一般)	13.8	7	ショッピング(特産品)	13.4	8	仕事(研修、会議、学会等)	9.1	9	親戚・友人宅訪問	8.7	10	繁華街の街歩き	6.1	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>北海道の食を楽しむ</td><td>60.4</td></tr> <tr><td>2</td><td>自然・景勝地観光、四季の体感</td><td>43.5</td></tr> <tr><td>3</td><td>温泉入浴</td><td>29.6</td></tr> <tr><td>4</td><td>繁華街の街歩き</td><td>21.4</td></tr> <tr><td>5</td><td>ショッピング(特産品)</td><td>21.0</td></tr> <tr><td>6</td><td>北海道の酒を楽しむ(日本酒)</td><td>15.0</td></tr> <tr><td>7</td><td>ショッピング(一般)</td><td>12.5</td></tr> <tr><td>8</td><td>美術館・博物館・動植物園</td><td>11.7</td></tr> <tr><td>9</td><td>ドライブ</td><td>11.6</td></tr> <tr><td>10</td><td>親戚・友人宅訪問</td><td>11.0</td></tr> </table>	1	北海道の食を楽しむ	60.4	2	自然・景勝地観光、四季の体感	43.5	3	温泉入浴	29.6	4	繁華街の街歩き	21.4	5	ショッピング(特産品)	21.0	6	北海道の酒を楽しむ(日本酒)	15.0	7	ショッピング(一般)	12.5	8	美術館・博物館・動植物園	11.7	9	ドライブ	11.6	10	親戚・友人宅訪問	11.0	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>北海道の食を楽しむ</td><td>61.8</td></tr> <tr><td>2</td><td>自然・景勝地観光、四季の体感</td><td>54.8</td></tr> <tr><td>3</td><td>ショッピング(一般)</td><td>53.9</td></tr> <tr><td>4</td><td>温泉入浴</td><td>50.0</td></tr> <tr><td>5</td><td>繁華街の街歩き</td><td>49.5</td></tr> <tr><td>6</td><td>ショッピング(特産品)</td><td>35.8</td></tr> <tr><td>7</td><td>和風旅館の宿泊</td><td>34.5</td></tr> <tr><td>8</td><td>北海道の酒を楽しむ</td><td>23.4</td></tr> <tr><td>9</td><td>美術館・博物館・動植物園</td><td>22.6</td></tr> <tr><td>10</td><td>スキー、スノボ</td><td>21.5</td></tr> </table>	1	北海道の食を楽しむ	61.8	2	自然・景勝地観光、四季の体感	54.8	3	ショッピング(一般)	53.9	4	温泉入浴	50.0	5	繁華街の街歩き	49.5	6	ショッピング(特産品)	35.8	7	和風旅館の宿泊	34.5	8	北海道の酒を楽しむ	23.4	9	美術館・博物館・動植物園	22.6	10	スキー、スノボ	21.5
1	北海道の食を楽しむ	27.5																																																																																											
2	温泉入浴	26.3																																																																																											
3	自然・景勝地観光、四季の体感	23.2																																																																																											
4	ドライブ	22.9																																																																																											
5	道の駅めぐり	22.2																																																																																											
6	ショッピング(一般)	13.8																																																																																											
7	ショッピング(特産品)	13.4																																																																																											
8	仕事(研修、会議、学会等)	9.1																																																																																											
9	親戚・友人宅訪問	8.7																																																																																											
10	繁華街の街歩き	6.1																																																																																											
1	北海道の食を楽しむ	60.4																																																																																											
2	自然・景勝地観光、四季の体感	43.5																																																																																											
3	温泉入浴	29.6																																																																																											
4	繁華街の街歩き	21.4																																																																																											
5	ショッピング(特産品)	21.0																																																																																											
6	北海道の酒を楽しむ(日本酒)	15.0																																																																																											
7	ショッピング(一般)	12.5																																																																																											
8	美術館・博物館・動植物園	11.7																																																																																											
9	ドライブ	11.6																																																																																											
10	親戚・友人宅訪問	11.0																																																																																											
1	北海道の食を楽しむ	61.8																																																																																											
2	自然・景勝地観光、四季の体感	54.8																																																																																											
3	ショッピング(一般)	53.9																																																																																											
4	温泉入浴	50.0																																																																																											
5	繁華街の街歩き	49.5																																																																																											
6	ショッピング(特産品)	35.8																																																																																											
7	和風旅館の宿泊	34.5																																																																																											
8	北海道の酒を楽しむ	23.4																																																																																											
9	美術館・博物館・動植物園	22.6																																																																																											
10	スキー、スノボ	21.5																																																																																											
④ 訪問地	<p>《訪問地》</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 札幌 (35%) □ 旭川 (15%) □ 帯広・十勝川 (10%) □ 釧路 (9%) <p>《宿泊地》</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 札幌 (13%) □ 函館 (11%) □ 洞爺湖 (7%) 	<p>《訪問地》</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 札幌 (65%) □ 千歳/空港含む (57%) □ 小樽 (29%) □ 旭川 (22%) <p>《宿泊地》</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 札幌 (52%) □ 函館 (13%) □ 旭川 (11%) □ 小樽 (9%) 	<p>《訪問地》</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 札幌 (95%) □ 小樽 (58%) □ 函館 (25%) □ 登別・白老 (23%) <p>《宿泊地》</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 札幌 (79%) □ 函館 (21%) □ 小樽 (20%) □ 登別・白老 (16%) 																																																																																										

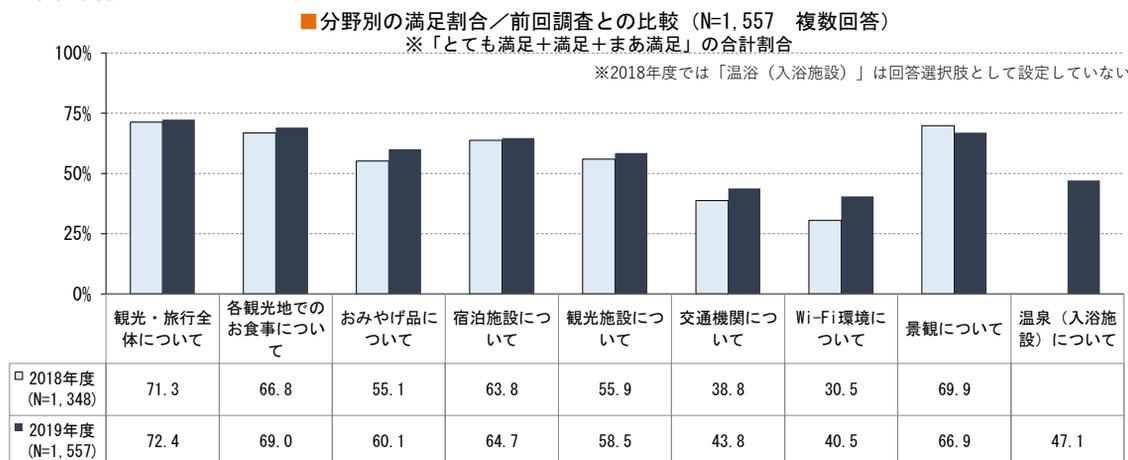
4 観光客の期待と満足度

(1) 道内容

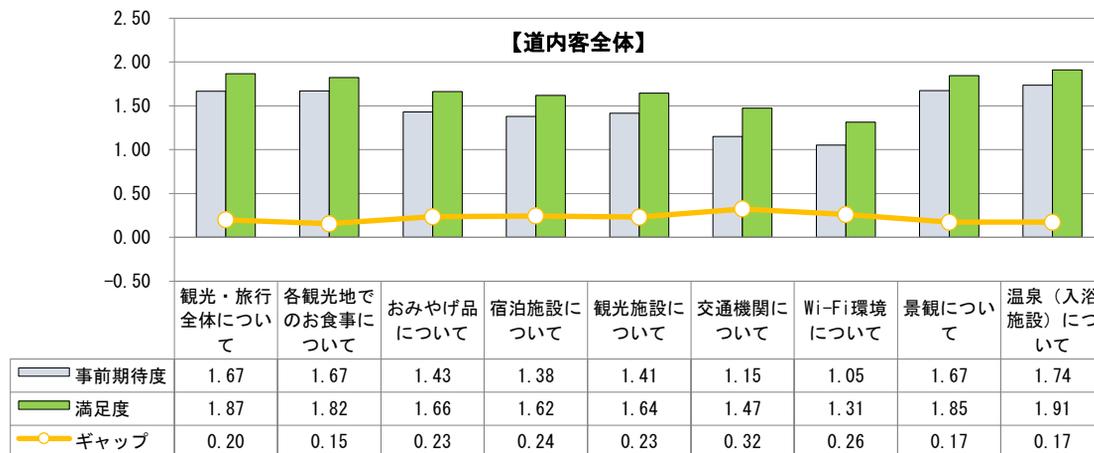
①事前期待割合



②実際の満足割合



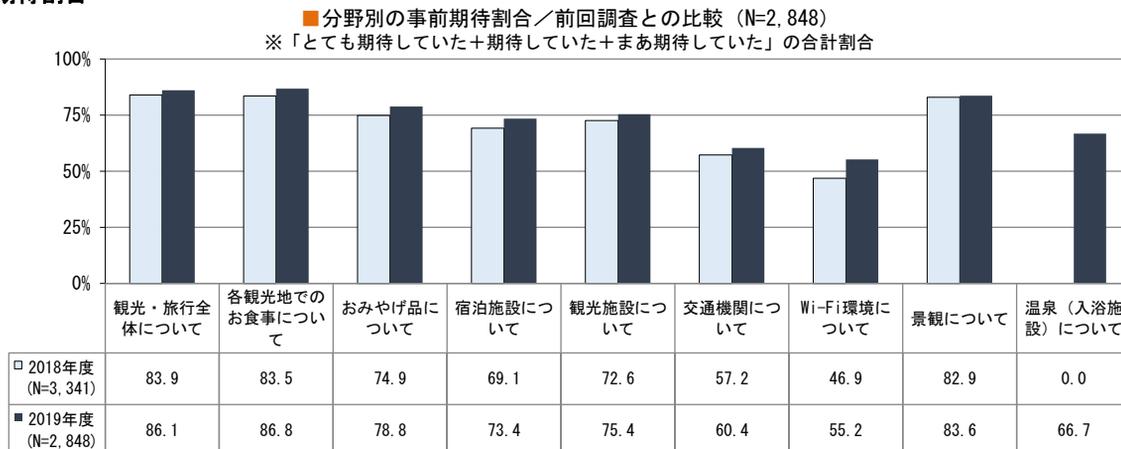
③事前期待度と満足度 (※スコア値)



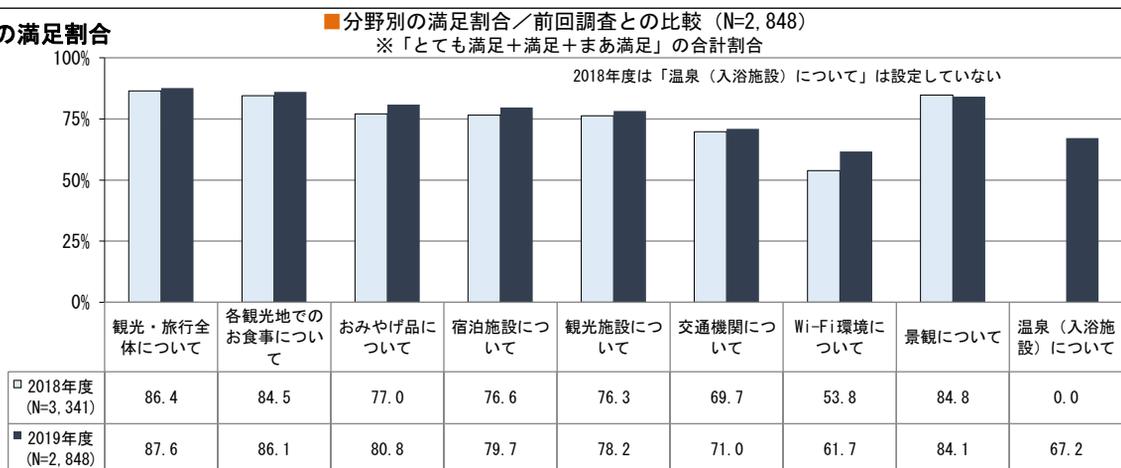
(注) 期待度・満足度スコア 各回答に「とても期待/満足=+3点」・「期待/満足=+2点」・「まあ期待/満足=+1点」・「どちらでもない=±0点」・「あまり期待/満足しない=-1点」・「期待/満足しない=-2点」・「全く期待/満足しない=-3点」を与えて算出した加重平均値である。評価スコアは+3~-3の範囲であるが、図では上下の尺度を略する場合がある。

(2) 道外客

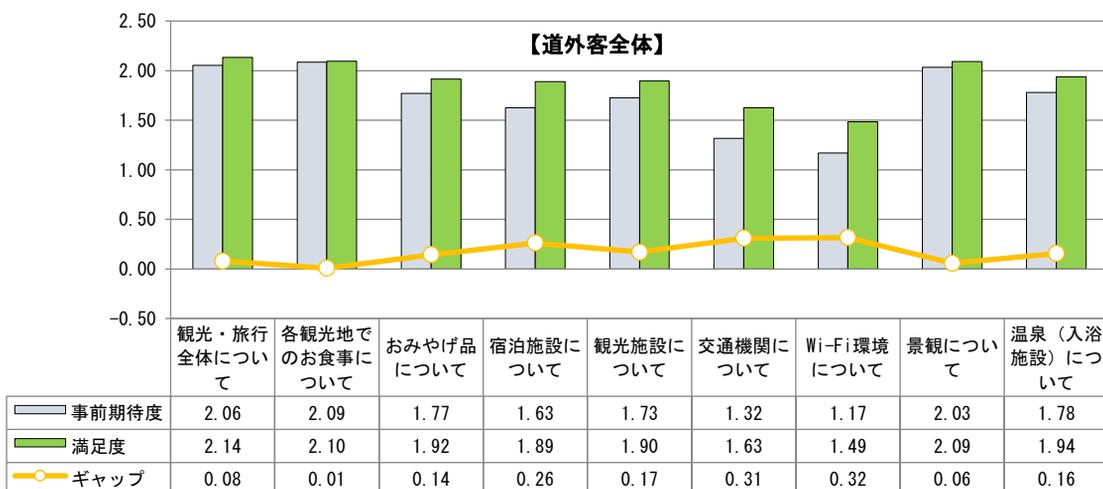
①事前期待割合



②実際の満足割合



③事前期待度と満足度 (※スコア値) ■ 分野別の事前期待度と満足度／スコア (N=2, 848)

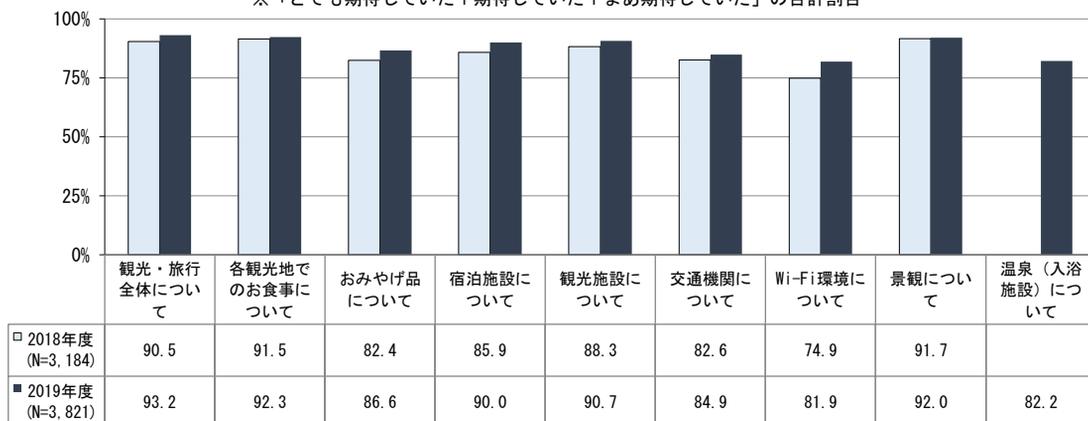


(注) 期待度・満足度スコア 各回答に「とても期待/満足=+3点」、「期待/満足=+2点」、「まあ期待/満足=+1点」、「どちらでもない=±0点」、「あまり期待/満足しない=-1点」、「期待/満足しない=-2点」、「全く期待/満足しない=-3点」を与えて算出した加重平均値である。評価スコアは+3～-3の範囲であるが、図では上下の尺度を略する場合がある。

(3) 外国人客

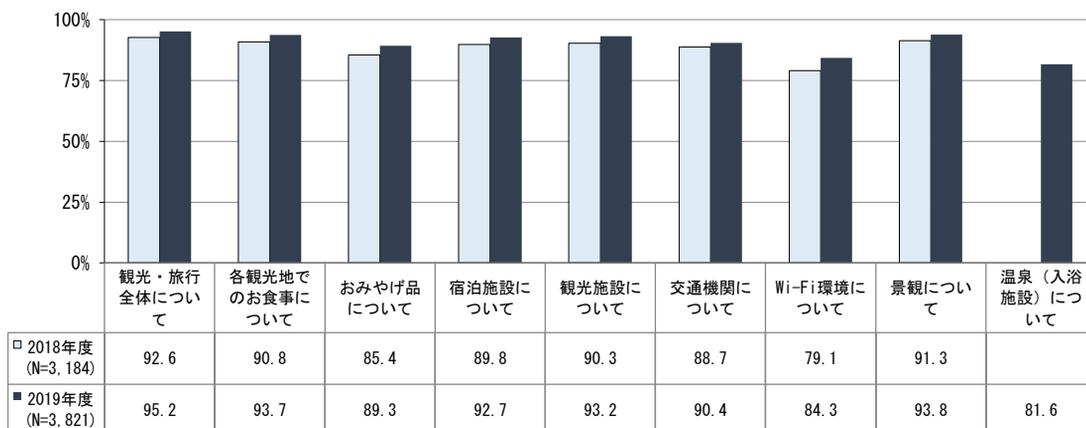
①事前期待割合

■ 分野別の事前期待割合／前回調査との比較 (N=3, 821)
※「とても期待していた+期待していた+まあ期待していた」の合計割合



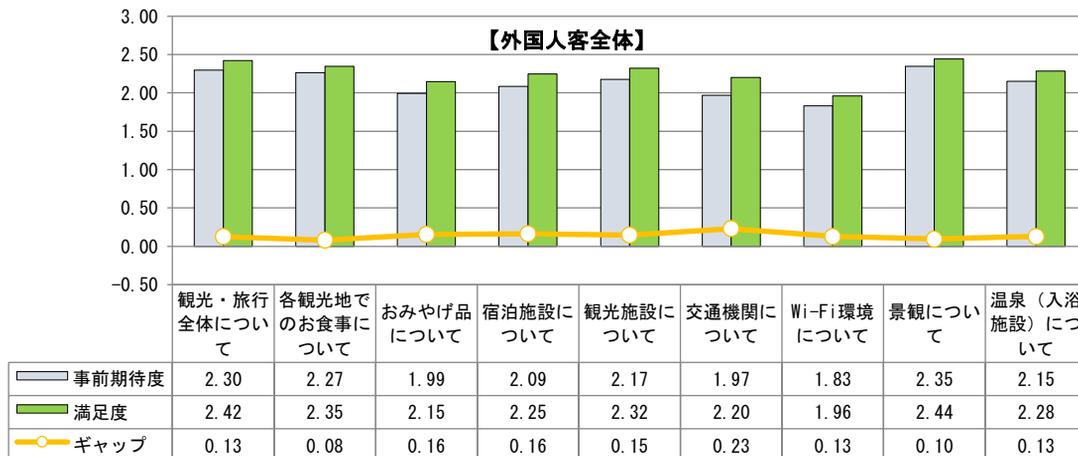
②実際の満足割合

■ 分野別の満足割合／前回調査との比較 (N=3, 821)
※「とても満足+満足+まあ満足」の合計割合



③事前期待度と満足度 (※スコア値)

■ 分野別の事前期待度と満足度／スコア (各N=3, 821)



(注) 期待度・満足度スコア 各回答に「とても期待/満足=+3点」・「期待/満足=+2点」・「まあ期待/満足=+1点」・「どちらでもない=±0点」・「あまり期待/満足しない=-1点」・「期待/満足しない=-2点」・「全く期待/満足しない=-3点」を与えて算出した加重平均値である。評価スコアは+3~-3の範囲であるが、図では上下の尺度を略する場合がある。