

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容： 調査の結果

(3) その他、国内データの収集 ①日本人の来道経験者

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (3) その他、国内データの収集 ①日本人の来道経験者

#### 仕様書に基づき対応した実施事項

日本在住の来道経験者（日本人）の交通利用動向とAT体験内容を明らかにすべく、設計・実施・分析を一貫して実施した。

#### 実施概要

##### 概要

インバウンド調査と結果を比較できるよう、連動してWEB調査を企画・調査・分析した。  
本道の来訪経験がある国内在住の旅行者に対し、インバウンド調査と同等の内容を聴取するよう設計した。

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (3) その他、国内データの収集 ①日本人の来道経験者

#### 国内データの収集の概要

(1) 二次交通等調査事業（インバウンド）の調査と比較できるよう調査を設計し、実施した。  
収集したデータを、AT体験内容と二次交通利用の観点から分析を行った。

#### 調査概要

- 調査対象** : 以下にあてはまる方
- ①20-79歳の男女
  - ②関東圏、北海道、その他エリアにお住まいの方
  - ③5年以内に来道経験がある方（11月～3月の来道を除く）
  - ④野外アクティビティ、文化・地域交流、史跡・文化施設等のいずれかを目的に来道した方
  - ⑤1泊以上の宿泊旅行で来道した方
- 調査方法** : インターネットリサーチ（マクロミル社）
- 調査時期** : 2024年5月31日（金）～2024年6月3日（月）
- 有効回答数** : 1,036サンプル

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (3) その他、国内データの収集 ①日本人の来道経験者

#### 作成した調査票

(1) 二次交通等調査事業（インバウンド）と比較できるように、調査票の作成を行った。

NO	設問カテゴリ	設問文	回答形式 ※プルダウンで選択 する	選択肢① ※マトリクスの場合、表側指示(縦に並べる)
▼スクリーニング調査設問				
SQ1	来訪経験	あなたは直近5年以内に、旅行で北海道を訪れたことがありますか？ 訪れたことがある方は、訪れた時期をお答えください。 複数回訪れたことがある方は、直近で訪れた時期をお答えください。  ※ビジネスでの来訪や帰省を除いてお答えください。 ※北海道にお住まいの方や以前お住まいだった方も、観光目的の旅行の経験についてお答えください。	単一回答	1 1年以内に来訪した
				2 2年以内に来訪した
				3 3年以内に来訪した
				4 4年以内に来訪した
				5 5年以内に来訪した
				6 5年以上前に来訪したことがある
				7 一度も来訪したことがない
SQ2	来訪季節	セレクト条件：【SQ1】で1-5と答えた方  5年以内に北海道を訪れたことのある方にお聞きます。 どの季節に訪れましたか？ あてはまるものを全てお答えください。(いくつでも) ※複数回行かれたことがある方は、 <u>これまでのことをすべて</u> お答えください。	複数回答	1 4～6月
				2 7～8月
				3 9～10月
				4 11～3月
SQ3	来訪目的	セレクト条件：【SQ1】で1-5と答えた方  5年以内に北海道を訪れたことのある方にお聞きます。 訪れた目的は何ですか？ あてはまるものを全てお答えください。(いくつでも) ※複数回行かれたことがある方は、 <u>これまでのことをすべて</u> お答えください。	複数回答	1 野外型アクティビティを楽しむ
				2 史跡・文化施設などの訪問
				3 文化・地域交流
				4 買い物や飲食、イベント観覧
				5 親戚・友人・知人訪問
				6 ビジネス・学会
				7 その他(FA)
SQ4	同行者	セレクト条件：【SQ1】で1-5と答えた方  5年以内に北海道を訪れたことのある方にお聞きます。 どなたと訪れましたか？ あてはまるものを全てお答えください。(いくつでも) ※複数回行かれたことがある方は、 <u>これまでのことをすべて</u> お答えください。	複数回答	1 一人旅
				2 夫婦2人で、もしくは恋人との旅行
				3 小学生以下の子供を連れての家族旅行
				4 中学生以上の子供を連れての家族旅行
				5 その他家族旅行
				6 友人との旅行
				7 ツアー・団体旅行
				8 その他(FA)
SQ5	宿泊日数	北海道を訪れた際、何泊されましたか？ ※複数回行かれたことがある方は、 <u>直近のこと</u> についてお答えください。	実数記入	

3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (3) その他、国内データの収集 ①日本人の来道経験者

作成した調査票

(1) 二次交通等調査事業（インバウンド）と比較できるように、調査票の作成を行った。

▼本調査設問												
Q1	【MUST】 最初の到着地と 初日の宿泊地	北海道を訪れた際、最初に到着した場所と、初日の宿泊地について、それぞれあてはまるもの一つお答えください。  ※複数回行かれたことがある方は、 <u>直近のこと</u> についてお答えください。	単一回答マトリクス	最初に到着した場所		初日の宿泊地						
				1 新千歳空港	1 利尻島・礼文島	17 小樽						
				2 函館空港	2 稚内	18 横丹						
				3 旭川空港	3 北見・女満別・女満別空港	19 余市						
				4 帯広空港	4 知床	20 ニセコ・倶知安						
				5 釧路空港	5 屈斜路湖・川湯温泉・摩周湖	21 千歳（新千歳空港）						
				6 女満別空港	6 阿寒湖・オンネトー	22 苫小牧						
				7 稚内空港	7 釧路・釧路空港	23 登別・白老						
				8 中標津空港	8 帯広・十勝川温泉	24 室蘭						
				9 札幌丘珠空港	9 中札内・幸福駅・帯広空港	25 洞爺湖						
				10 函館港	10 大雪山・層雲峡	26 ルスツ・京極						
				11 室蘭港	11 羽幌	27 函館・函館空港						
				12 苫小牧港	12 旭川・旭川空港	28 日高・新冠						
				13 小樽港	13 富良野・美瑛	29 えりも・様似						
				14 木古内駅	14 トムム	30 その他						
				15 新函館北斗駅	15 札幌・丘珠空港							
				16 その他(具体的に→FA)	16 定山溪							
Q2	【MUST】 初日の移動手段	(Q1のつづき) 最初に到着した場所から、初日の宿泊地までの移動の際に利用した交通機関について、あてはまるものを全てお答えください。(いくつでも)	複数回答									
												1 鉄道
												2 バス
												3 レンタカー
												4 タクシー・ハイヤー
												5 自分の自動車
												6 レンタサイクル
												7 知人・友人・家族の車で送迎
												8 (道内路線)航空機に乗り継ぎ
												9 その他(FA)
Q3	【WANT】 移動手段の満足度	セレクト条件：【Q2】で選択したものについてのみ回答  Q2で選択した交通機関に関する満足度とその理由をお答えください。	単一回答									
												1 満足した(理由 →FA)
												2 ぶつあった(理由 →FA)
												3 不満だった(理由 →FA)
～道内MAP挿入～ CLから使用許可がおりている素材であれば、MAP挿入可能(5/7 MMより回答済)												
Q4	【MUST】 来訪エリア	北海道を訪れた際、主に立ち寄った場所をMAPから選び、番号でお答えください。(いくつでも)  ※複数回行かれたことがある方は、 <u>直近のこと</u> についてお答えください。	実数記入									
												1
												2
												3
												4
												5
Q5	【MUST】 最終日の出発地と その前日の宿泊地	(Q5のつづき) お帰りの際に利用した空港や港・駅、また、その前日の宿泊地について、それぞれあてはまるもの一つお答えください。	単一回答	帰りに利用した場所		最終日の前日の宿泊地						
				1 新千歳空港	1 利尻島・礼文島	17 小樽						
				2 函館空港	2 稚内	18 横丹						
				3 旭川空港	3 北見・女満別・女満別空港	19 余市						
				4 帯広空港	4 知床	20 ニセコ・倶知安						
				5 釧路空港	5 屈斜路湖・川湯温泉・摩周湖	21 千歳（新千歳空港）						
				6 女満別空港	6 阿寒湖・オンネトー	22 苫小牧						
				7 稚内空港	7 釧路・釧路空港	23 登別・白老						
				8 中標津空港	8 帯広・十勝川温泉	24 室蘭						
				9 札幌丘珠空港	9 中札内・幸福駅・帯広空港	25 洞爺湖						
				10 函館港	10 大雪山・層雲峡	26 ルスツ・京極						
				11 室蘭港	11 羽幌	27 函館・函館空港						
				12 苫小牧港	12 旭川・旭川空港	28 日高・新冠						
				13 小樽港	13 富良野・美瑛	29 えりも・様似						
				14 木古内駅	14 トムム	30 その他						
				15 新函館北斗駅	15 札幌・丘珠空港							
				16 その他(FA)	16 定山溪							

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (3) その他、国内データの収集 ①日本人の来道経験者

#### 作成した調査票

(1) 二次交通等調査事業（インバウンド）と比較できるように、調査票の作成を行った。

Q6	<b>【MUST】</b> 最終日の移動手段	(Q6のつづき) 最終日の前日に宿泊した場所から、お帰りの空港や港、駅までの移動の際に利用した交通機関について、あてはまるものを全てお答えください。(いくつでも)	複数回答	1 鉄道 2 バス 3 レンタカー 4 タクシー・ハイヤー 5 自分の自動車 6 レンタサイクル 7 知人・友人・家族の車で送迎 8 (道内路線)航空機に乗り継ぎ 9 その他(FA)		
Q7	<b>【WANT】</b> 移動手段の満足度	セレクト条件：【Q7】で選択したものについてのみ回答 Q7で選択した交通機関に関する満足度とその理由をお答えください。	単一回答	1 満足した(理由 →FA) 2 ふつうだった(理由 →FA) 3 不満だった(理由 →FA)		
Q8	<b>【MUST】</b> 道内移動手段	北海道内での「タクシー・ハイヤー」、「レンタカー」、「バス」の利用有無について、あてはまるものを全てお答えください。(いくつでも) ※複数回答されたことがある方は、 <b>これまでのことをすべて</b> お答えください。	複数回答	1 タクシー・ハイヤー 2 レンタカー 3 バス	1 利用した 2 予算と合わず、利用しなかった 3 旅程と合わず、利用しなかった 4 情報がない/情報が分かりづらく、利用しなかった 5 予約できず、利用しなかった 6 危険ため、利用しなかった 7 免許がないため、利用しなかった(※レンタカーのみ) 8 上記以外の理由で、利用しなかった(具体的に→FA) ★「外国語非対応」などのインバウンド向けの選択肢は除外しています	
Q9	<b>【MUST】</b> アクティビティ経験	北海道のアクティビティについて、旅行中に体験したものを全てお選びください。(いくつでも) ※複数回答されたことがある方は、 <b>これまでのことをすべて</b> お答えください。	複数回答	1 クライミング 2 ハイキング 3 トレッキング 4 ウォーキング 5 サイクリング 6 マウンテンバイク 7 ラフティング 8 カヌー 9 カヤック 10 フィッシング 11 SUP 12 野生動物観察 13 文化・地域交流 14 その他(FA)		
Q10	<b>【MUST】</b> 満足度の理由	セレクト条件：【Q10】で選択したものについてのみ回答 Q10で選択したアクティビティに関する満足度とその理由をお答えください。	単一回答	1 満足した(理由 →FA) 2 ふつうだった(理由 →FA) 3 不満だった(理由 →FA)		

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (3) その他、国内データの収集 ①日本人の来道経験者

#### 作成した調査票

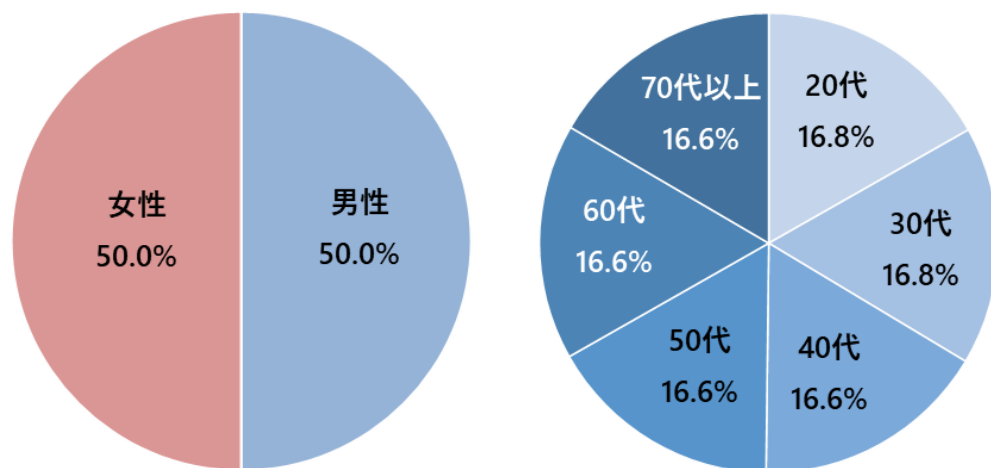
(1) 二次交通等調査事業（インバウンド）と比較できるように、調査票の作成を行った。

Q11	<b>【MUST】</b> ATガイド利用経験	北海道でアクティビティを体験した際、「ガイド」を利用しましたか？利用したことがある場合は、その満足度と理由もお答えください。	単一回答	1 利用して、満足だった（理由 →FA） 2 利用したが、ふつうだった（理由 →FA） 3 利用したが、不満だった（理由 →FA） 4 利用していない				
Q12	<b>【MUST】</b> ATガイド未利用理由	セレクト条件：【Q12】で4を選択した人のみ回答 北海道旅行中に「ガイド」を利用しなかった理由について、あてはまるものを全てお答えください。（いくつでも）	複数回答	1 ガイドがいることを知らなかった 2 ガイドに関する情報がなかった 3 予算と合わなかった 4 ガイドを必要とするパートがなかった 5 ガイドを必要とするアクティビティではなかった 6 その他(FA)				
Q13	<b>【MUST】</b> 希望利用額	北海道で、あなたが理想とする体験(アクティビティ)が実現されるとした場合、「どのくらいまでの支出」が可能ですか？（一人当たり）	実数記入					
Q14	<b>【WANT】</b> 情報収集方法	北海道旅行の際、参考にした情報について、あてはまるものを全てお答えください。（いくつでも） また、最も参考にしたものについてもお答えください。（ひとつのみ） ※複数回行かれたことがある方は、 <u>これまでのことをすべて</u> お答えください。	複数回答	<b>北海道に到着する前に参考した媒体</b> 1 旅行会社WEBサイト 2 宿泊施設WEBサイト 3 航空会社WEBサイト 4 観光協会のWEBサイト 5 旅行予約サイト 6 口コミ・比較サイト(トリップアドバイザー等) 7 SNS(facebook、X(旧twitter)等) 8 動画サイト(YouTube、Instagram等) 9 個人ブログサイト 10 テレビ 11 雑誌 12 新聞 13 無料パンフレット 14 旅行の展示会 15 家族・友人・知人からの口コミ 16 その他(FA) 17 特にない ↑最も参考にしたものも指定する	<b>北海道内旅行中に参考した媒体</b> 1 旅行会社WEBサイト 2 宿泊施設WEBサイト 3 航空会社WEBサイト 4 観光協会のWEBサイト 5 旅行予約サイト 6 口コミ・比較サイト(トリップアドバイザー等) 7 SNS(facebook、X(旧twitter)等) 8 動画サイト(YouTube、Instagram等) 9 個人ブログサイト 10 テレビ 11 雑誌 12 新聞 13 無料パンフレット 14 旅行の展示会 15 家族・友人・知人からの口コミ 16 その他(FA) 17 特にない ↑最も参考にしたものも指定する			
Q15	<b>【MUST】</b> 消費額	北海道旅行でお使いになった金額についてお答えください。（一人当たり） ※複数回行かれたことがある方は、 <u>直近のこと</u> についてお答えください。	実数記入	1 一人あたりの宿泊費 2 一人あたりの交通費				

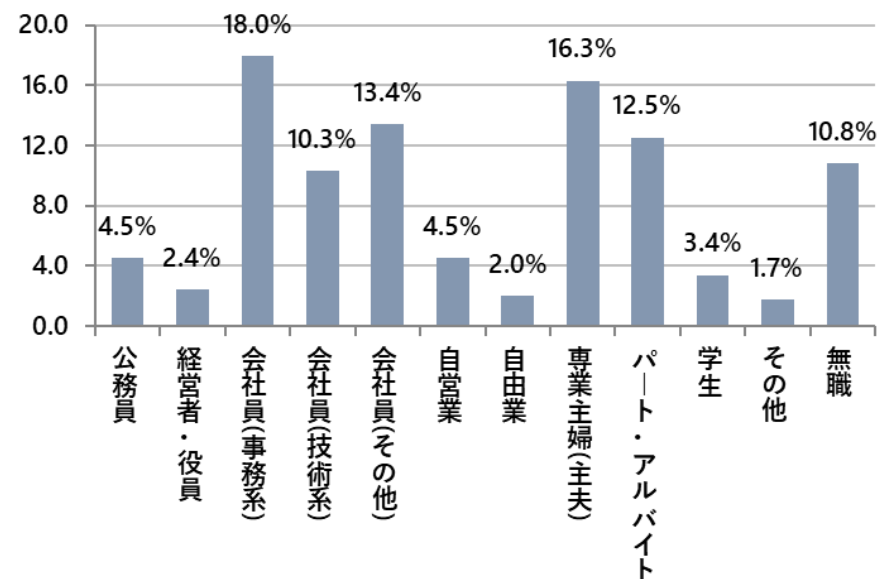
# 1 回答者属性 性別・年代／職業／居住地

国 内 ● 北海道と関東地方が多く、性年代割付は均等割付

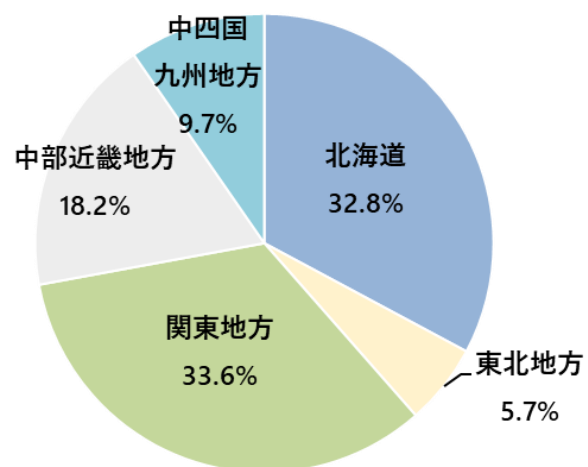
性別・年代



職業



居住地エリア

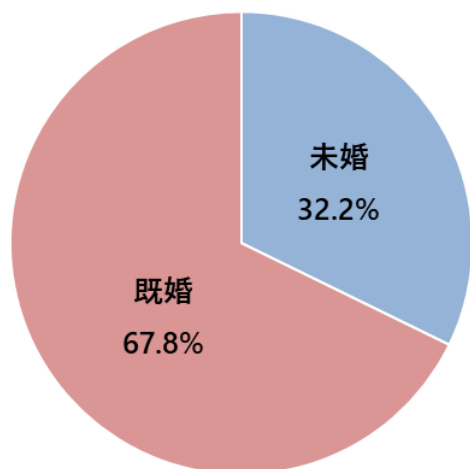




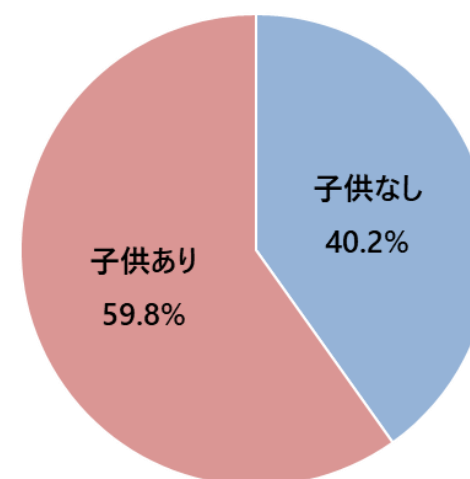
# 1 回答者属性 婚姻状況／子供の有無／年収

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 国 | 内 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 既婚者比率が高く、子供有の回答者が多い</li> <li>● 世帯年収は400万円～600万円が最も多い</li> </ul> |
|---|---|--|

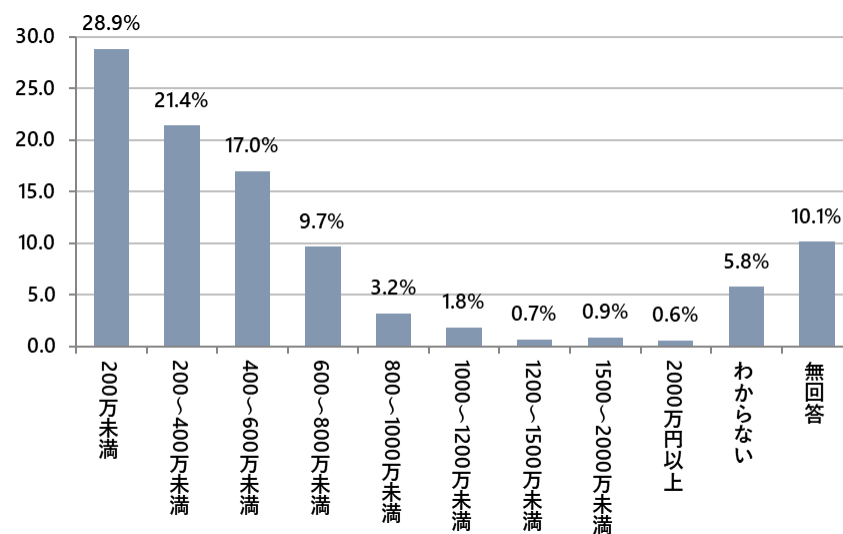
## 婚姻状況



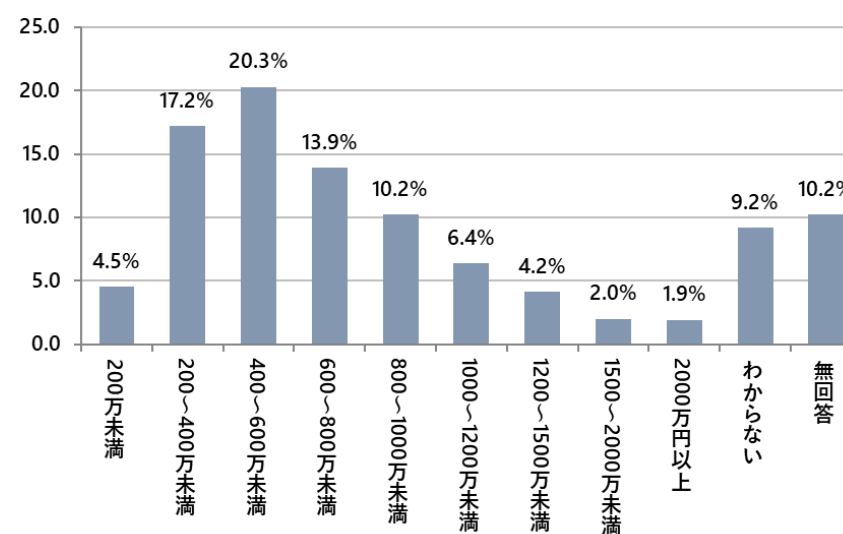
## 子供の有無



## 個人年収



## 世帯年収



# 1 回答者属性 同行者

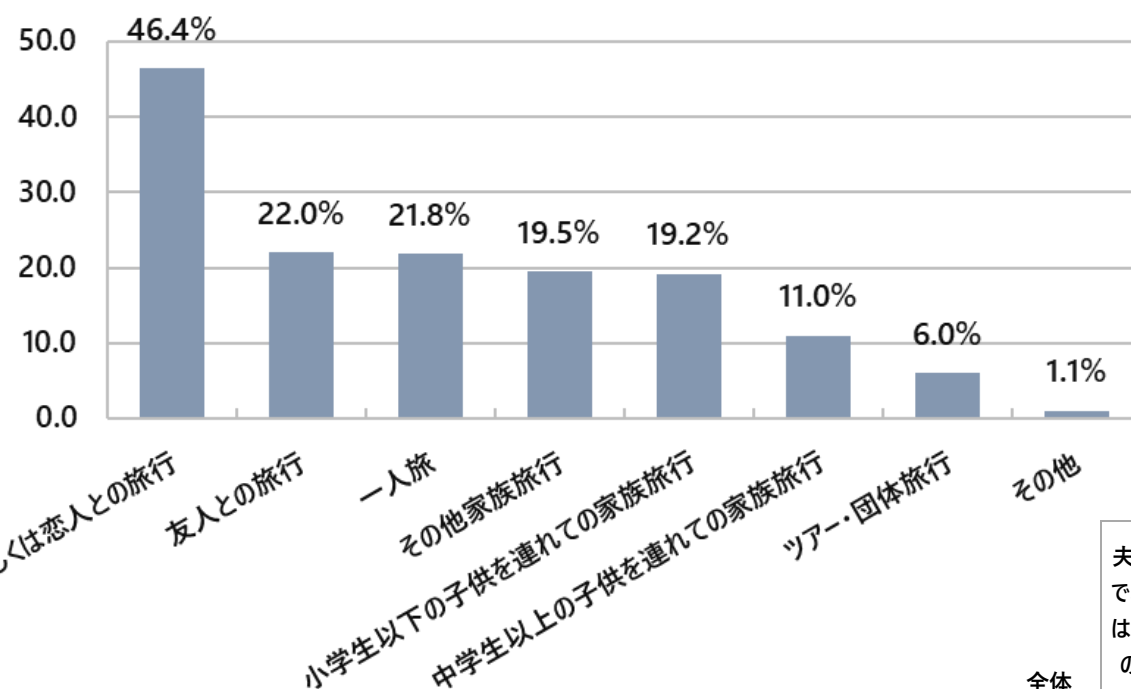
国

内

- 夫婦2人で、もしくは恋人との旅行での来道が多い
- 欧米豪と比較して、子供連れの家族旅行も多い

## (参考値)過去5年間の来道同行者 (SQ4)

過去5年間の来道同行者(n=1,036)

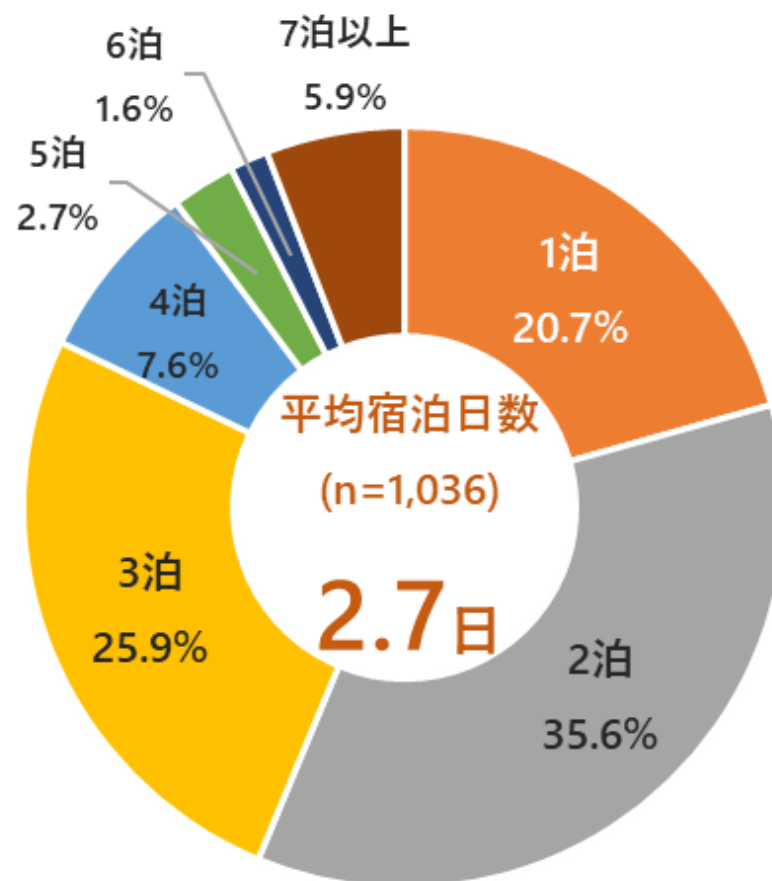


		全体	夫婦2人で、もしくは恋人との旅行	友人との旅行	一人旅	その他家族旅行	小学生以下の子供を連れの家族旅行	中学生以上の子供を連れの家族旅行	ツアー・団体旅行	その他
全体		(1,036)	46.4	22.0	21.8	19.5	19.2	11.0	6.0	1.1
性別	男性	(518)	47.1	19.5	28.2	15.6	16.8	8.9	5.4	0.8
	女性	(518)	45.8	24.5	15.4	23.4	21.6	13.1	6.6	1.4
年代別	20代	(174)	36.2	32.8	27.6	24.1	19.5	1.1	6.9	0.6
	30代	(174)	42.5	25.3	20.7	15.5	36.8	7.5	4.6	0.6
	40代	(172)	34.3	22.7	24.4	15.7	37.2	18.6	5.2	2.3
	50代	(172)	49.4	19.2	24.4	17.4	11.0	18.6	4.7	0.6
	60代	(172)	57.0	16.3	17.4	22.7	5.2	14.0	4.7	0.6
	70代以上	(172)	59.3	15.7	16.3	21.5	5.2	6.4	9.9	1.7

## 1 回答者属性 道内宿泊日数

国 内 ● 平均宿泊日数は2.7日であった

平均宿泊日数 (SQ5)



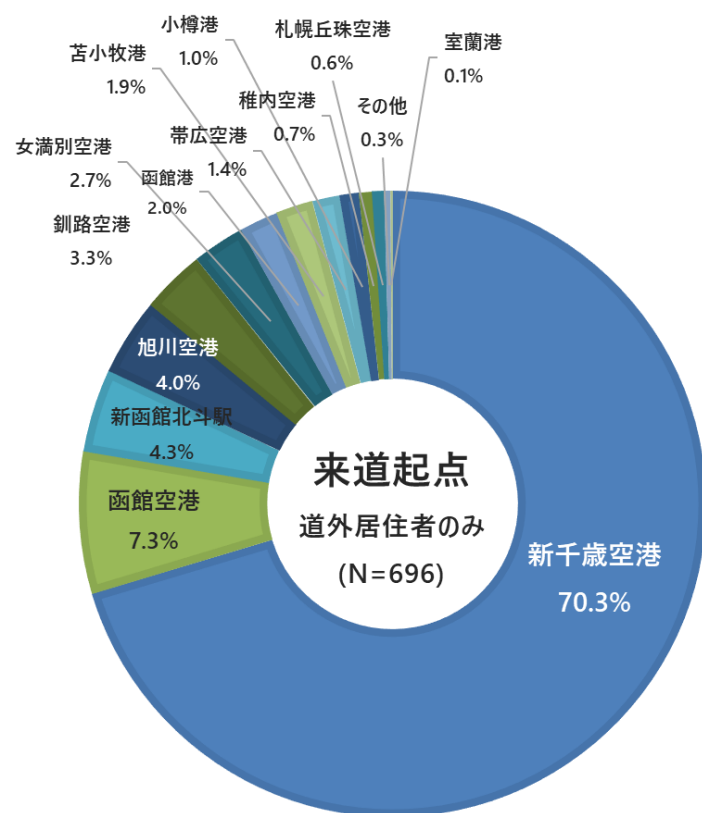
## 2 来道プロセス 来道起点

国

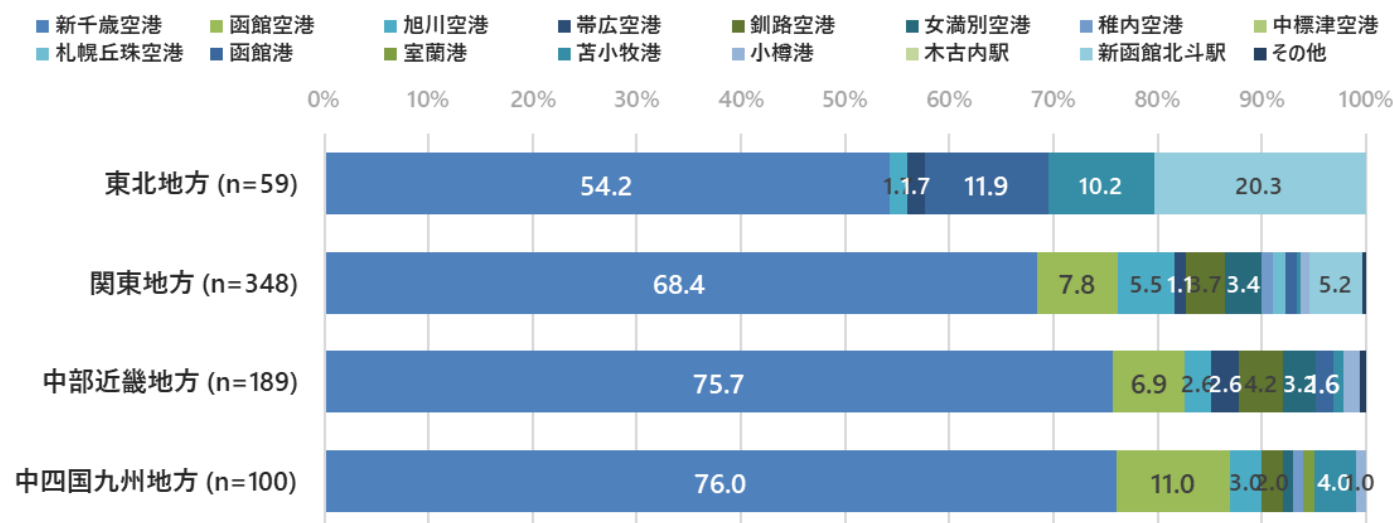
内

- 来道地点は「新千歳空港」が約70%と最も高く、続いて「函館空港」が約7%、「新函館北斗駅」が約4%

### 来道起点 (Q1)



### エリア別来道起点



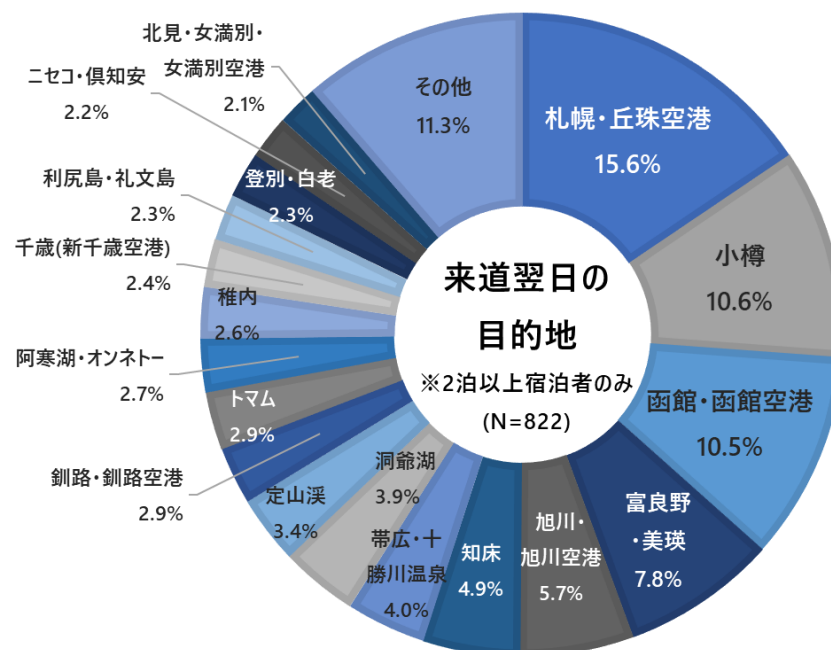
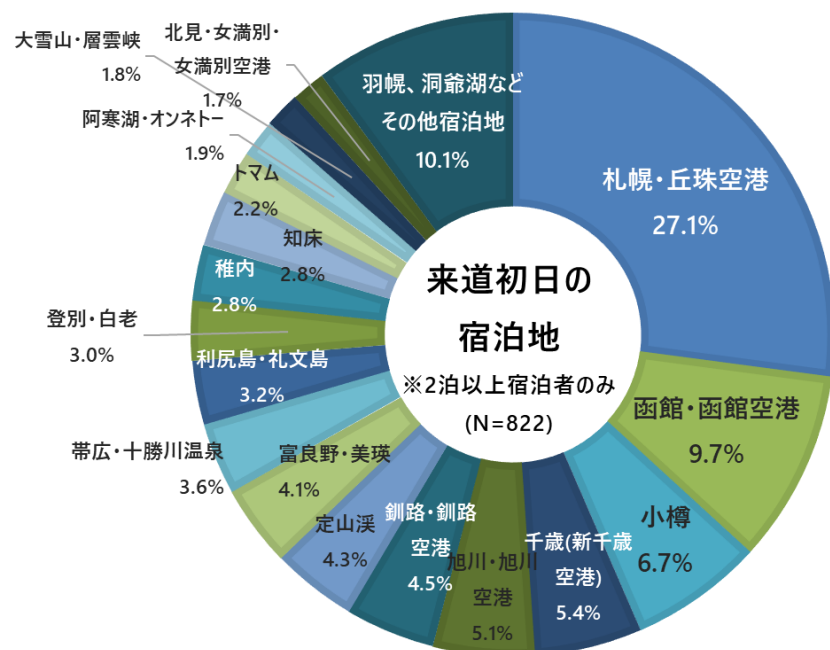
### 3 道内移動 来道最初の宿泊地／翌日の目的地

国

内

- 来道初日の宿泊地は「札幌・丘珠空港」が約27%で最も高く、続いて「函館・函館空港」が約10%
- 来道翌日の目的地は「札幌・丘珠空港」が約16%で最も高く、続いて「小樽」が約11%

#### 来道初日の宿泊地と翌日の目的地（Q2）



#### <来道初日宿泊地別> 来道翌日目的地 TOP5

札幌・丘珠空港宿泊 (n=223)		函館・函館空港宿泊 (n=80)		小樽宿泊 (n=55)		千歳(新千歳)空港宿泊 (n=44)		旭川・旭川空港宿泊 (n=42)	
札幌・丘珠空港	35.0%	函館・函館空港	60.0%	小樽	25.5%	千歳(新千歳)空港	20.5%	旭川・旭川空港	26.2%
小樽	17.5%	札幌・丘珠空港	8.8%	札幌・丘珠空港	20.0%	小樽	13.6%	富良野・美瑛	23.8%
富良野・美瑛	8.5%	洞爺湖	7.5%	富良野・美瑛	12.7%	富良野・美瑛	11.4%	札幌・丘珠空港	11.9%
旭川・旭川空港	8.1%	小樽	3.8%	函館・函館空港	7.3%	札幌・丘珠空港	11.4%	知床	7.1%
函館・函館空港	6.7%	登別・白老	3.8%	利尻島・礼文島、定山溪、積丹、登別・白老、洞爺湖 各	3.6%	函館・函館空港	6.8%	大雪山・層雲峡、羽幌 各	4.8%

#### <来道翌日目的地別> 来道初日宿泊地 TOP5 ※札幌・丘珠空港は除く

小樽 (n=87)		富良野・美瑛 (n=64)		旭川・旭川空港 (n=47)		知床 (n=40)		帯広・十勝川温泉 (n=33)	
札幌・丘珠空港	44.8%	札幌・丘珠空港	29.7%	札幌・丘珠空港	38.3%	知床	20.0%	帯広・十勝川温泉	42.4%
小樽	16.1%	旭川・旭川空港	15.6%	旭川・旭川空港	23.4%	北見・女満別、女満別空港	17.5%	釧路・釧路空港	9.1%
定山溪	6.9%	富良野・美瑛	14.1%	富良野・美瑛	8.5%	釧路・釧路空港	15.0%	知床、屈斜路湖・川湯温泉・摩周湖、阿寒湖・オンネトー、札幌・丘珠空港 各	6.1%
千歳(新千歳)空港	6.9%	小樽	10.9%	大雪山・層雲峡	6.4%	阿寒湖・オンネトー	10.0%		
富良野・美瑛、函館・函館空港 各	3.4%	千歳(新千歳)空港	7.8%	羽幌、トマム、千歳(新千歳)空港 各	4.3%	稚内、旭川・旭川空港 各	7.5%		

### 3 道内移動 翌日の目的地までの利用交通

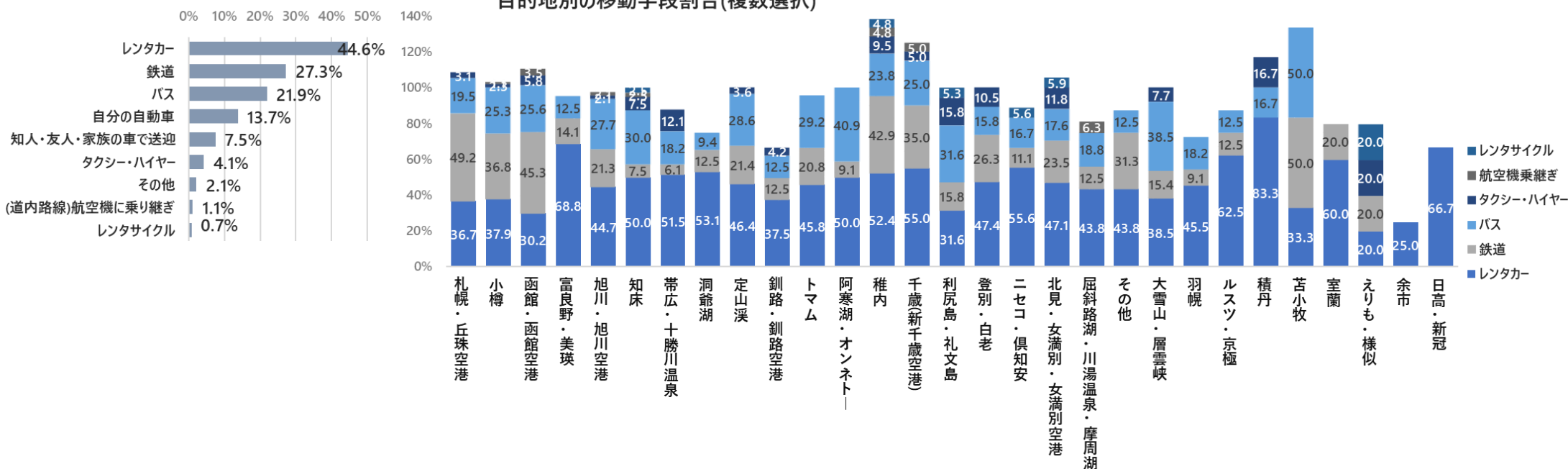
国

内

- 「レンタカー」の使用が約45%と最も高く、続いて「鉄道」約27%、「バス」約22%
- 目的地別の移動手段の割合を見ると、積み上げが高い目的地ほど、複数の移動手段を使用
- また、「札幌・丘珠空港」「小樽」「函館」「稚内」「苫小牧」は鉄道利用の割合が高く、「富良野・美瑛」「ルスツ・京極」「積丹」「室蘭」「日高・新冠」は「レンタカー」の使用割合が高い

### 来道初日宿泊地～翌日目的地間の移動方法（Q3） n=822

目的地別の移動手段割合(複数選択)

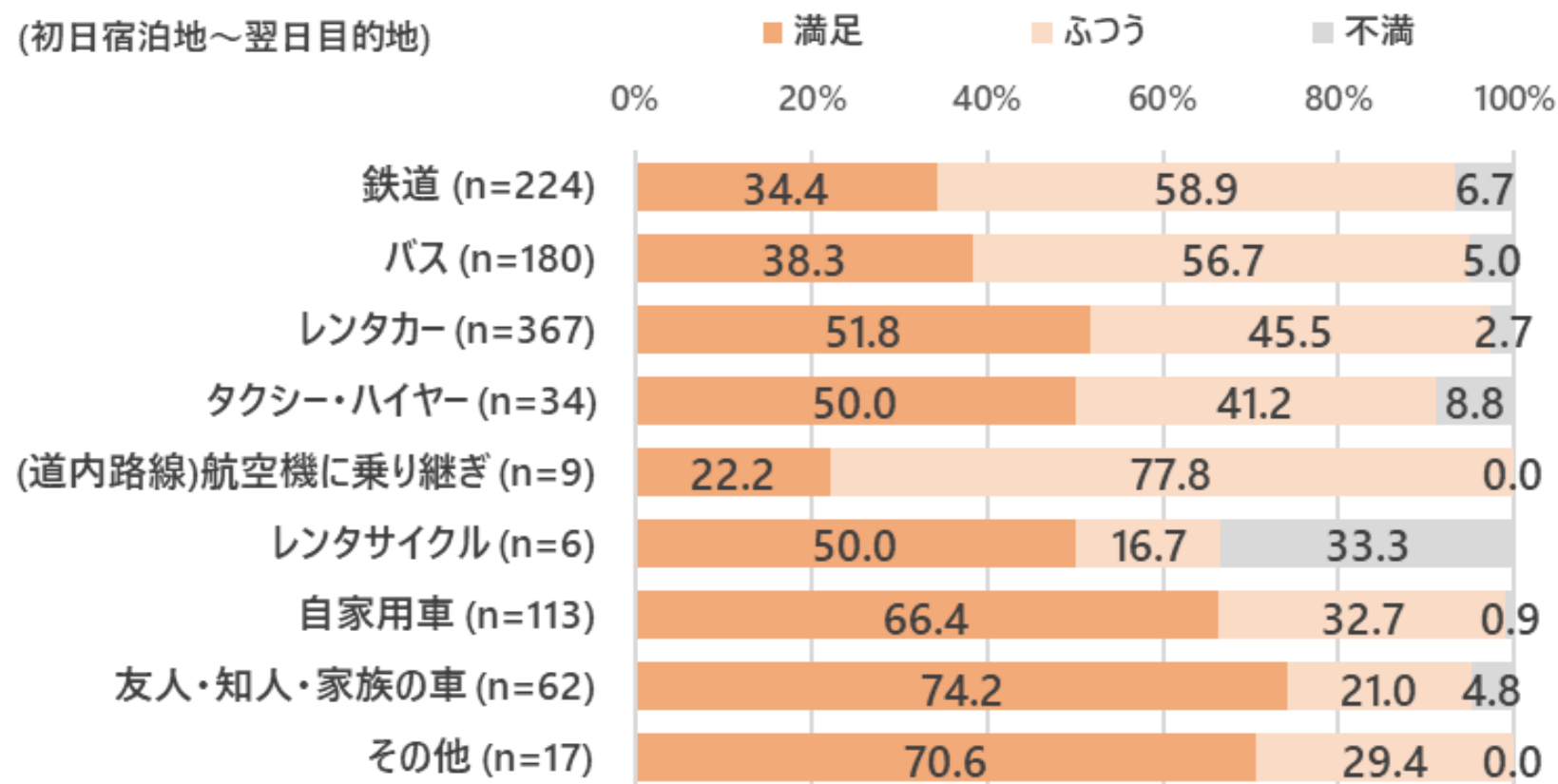


### 3 道内移動 翌日の目的地までの利用交通満足度

国 内 ● 移動に対する満足度では、「レンタカー」と「タクシー・ハイヤー」で約5割が「満足」

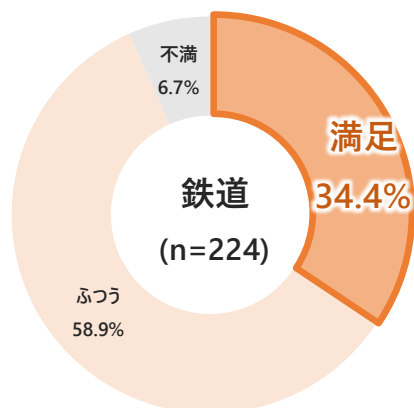
#### 移動に対する満足度（Q4）

(初日宿泊地～翌日目的地)



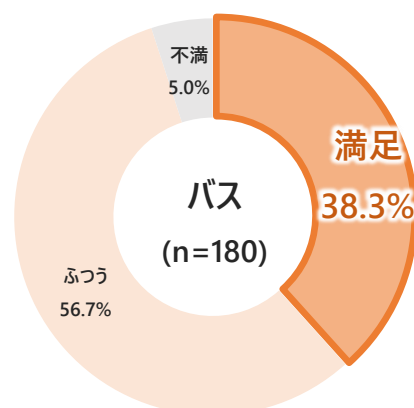
### 3 道内移動 利用交通満足度とその理由

国 内 ● レンタカーの満足度が最も高く、鉄道・バスの満足度は欧米豪市場と比較して低い



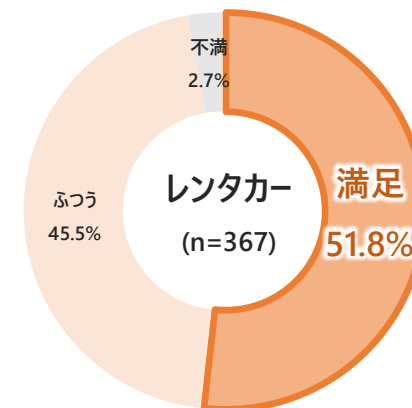
満足理由  
・景色を楽しみながら移動ができる  
・空港から移動しやすい

不満理由  
・遠くて疲れた  
・本数が少なかった



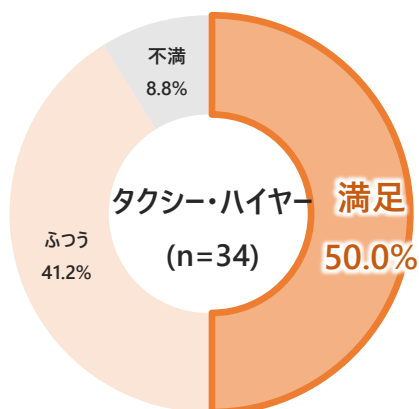
満足理由  
・快適だった  
・時間通りだった

不満理由  
・時間がかかる  
・本数が少なかった



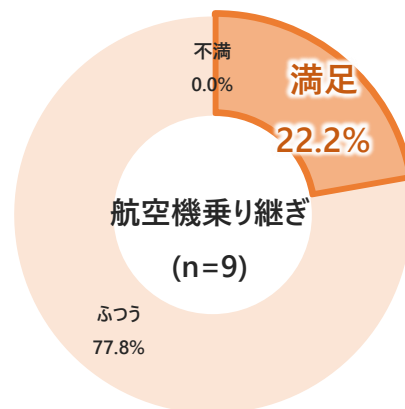
満足理由  
・スムーズだった  
・自由に行動できた  
・北海道の広い道を運転できた

不満理由  
・料金が高い  
・古い車種だった



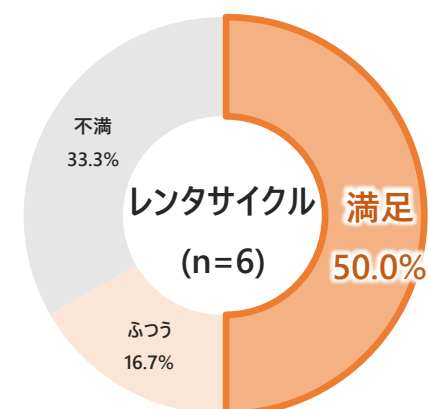
満足理由  
・対応が良かった  
・サービスが良かった

不満理由  
・料金が低い



満足理由  
・快適だった  
・早く着くから

不満理由  
なし



満足理由  
・快適だった  
・楽しかった

不満理由  
・理由は不明

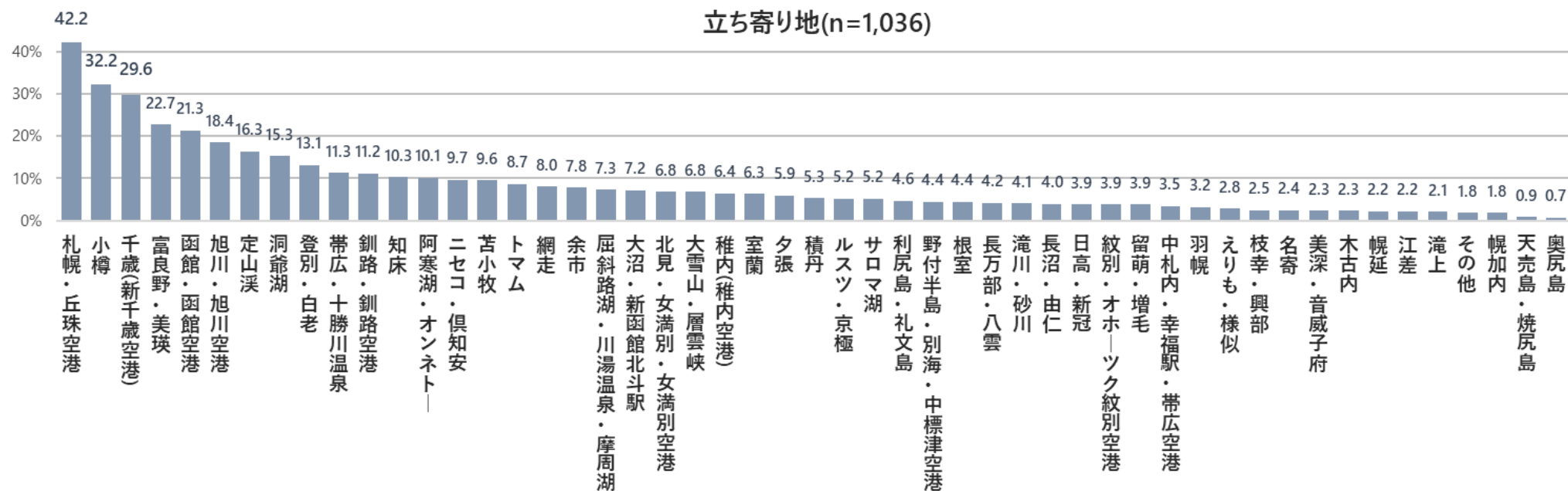


### 3 道内移動 立寄り地

国 内 ● 「札幌・丘珠空港」が約42%と最も高く、続いて「小樽」が約32%、「千歳」が約30%

#### 立寄り地（Q6）

立ち寄り地(n=1,036)



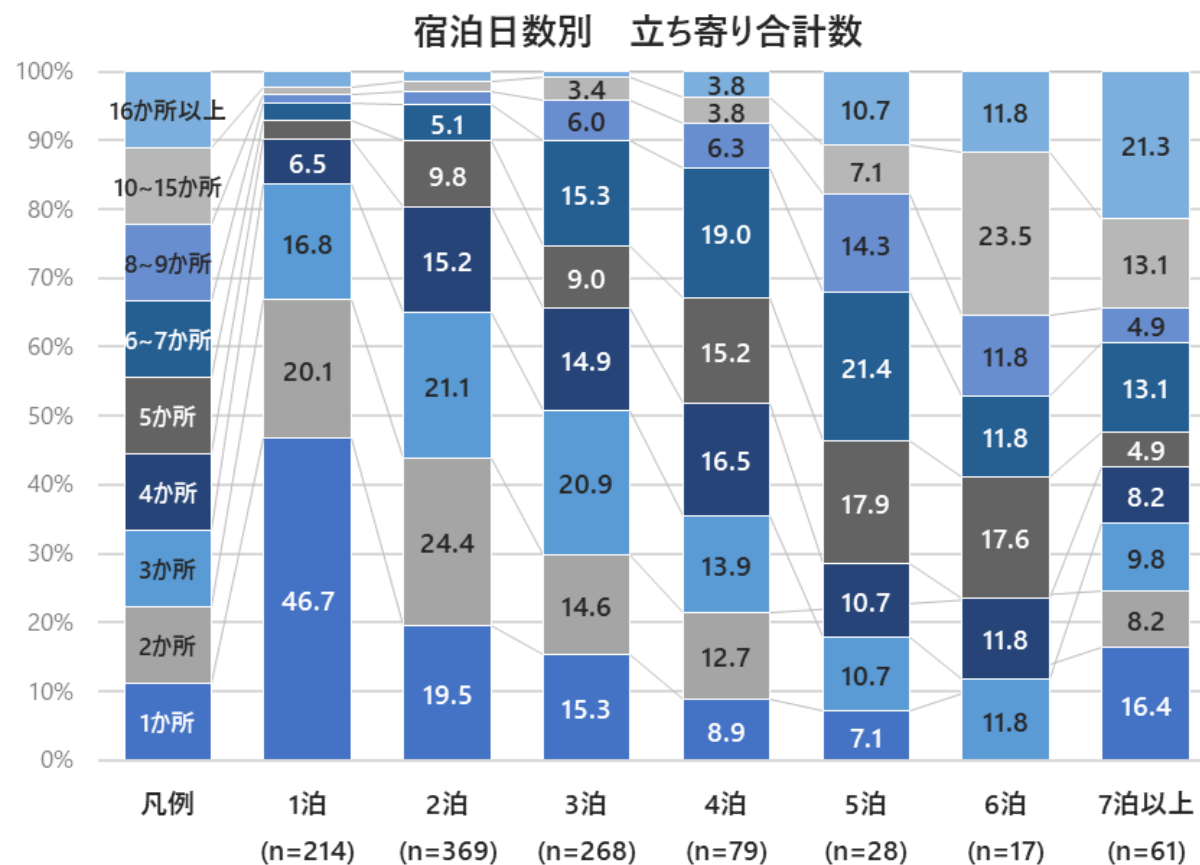
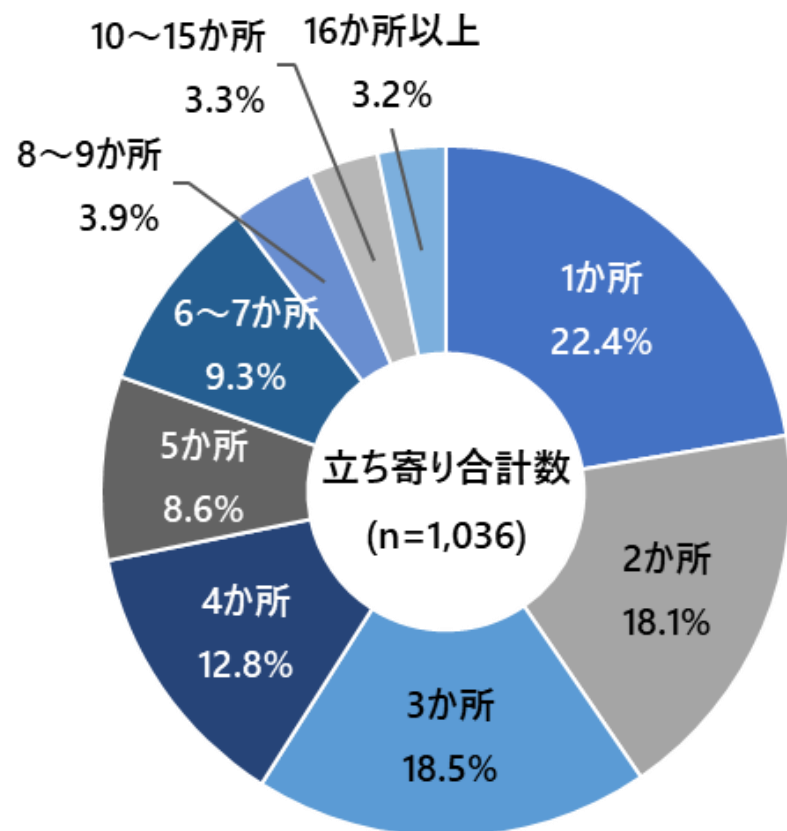
### 3 道内移動 立寄り地

国

内

- 宿泊日数別の立寄り合計数は、6泊までは宿泊数に比例して立寄り数が増えるが、7泊以上の長期滞在者ではその傾向は当てはまらない

#### 立寄り地（Q6）



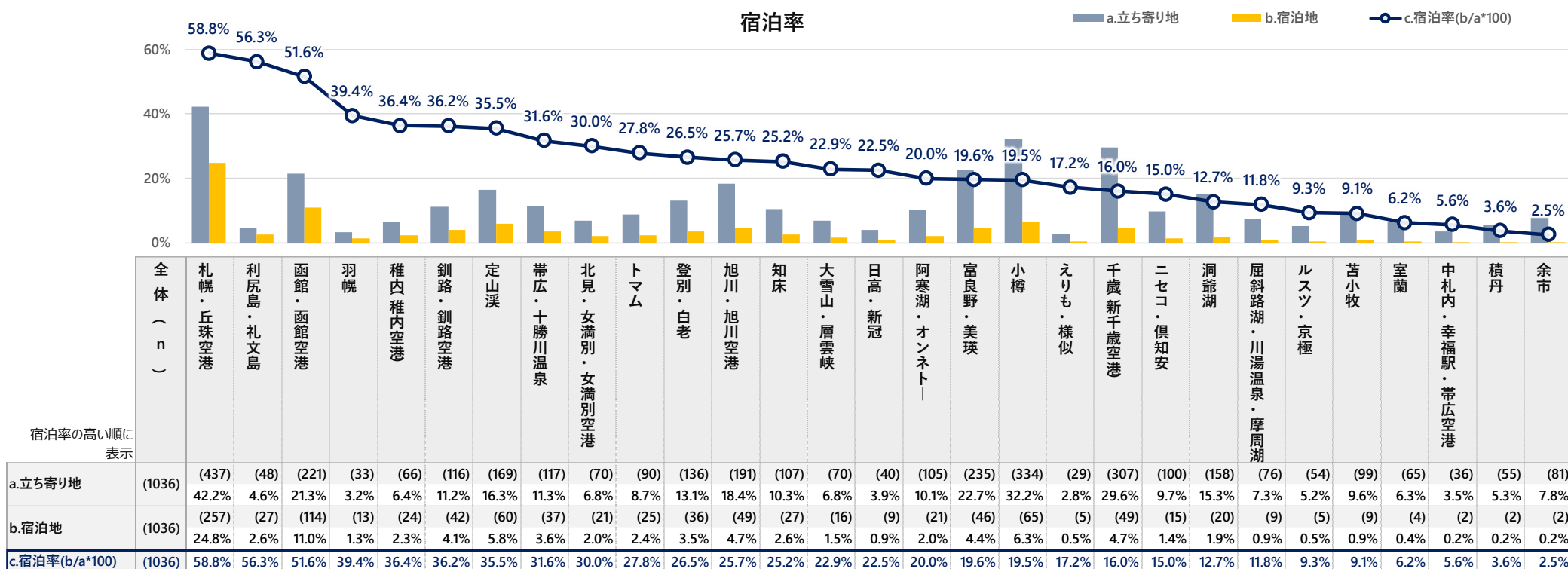
### 3 道内移動 宿泊率

国

内

- 宿泊率でみると、「札幌・丘珠空港」が約59%で最も高く、続いて「利尻島・礼文島」が約56%、「函館・函館空港」が約52%となった

#### 立ち寄り地に対する宿泊率（Q6）



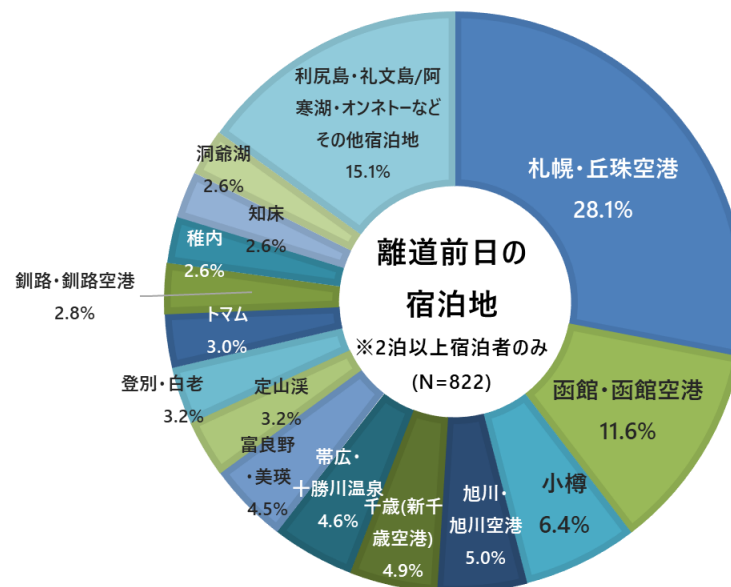
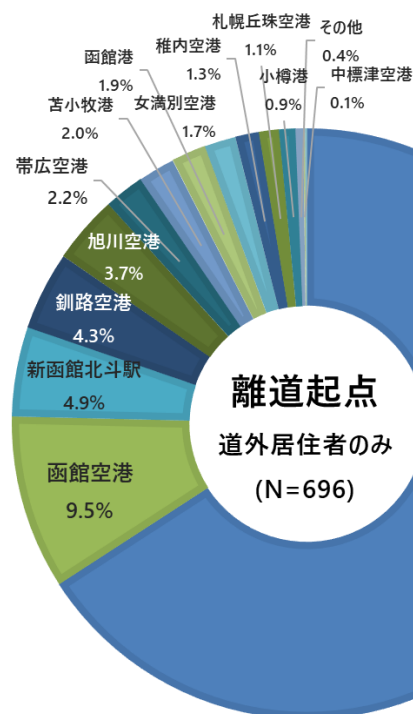
### 3 道内移動 離道起点と離道前日の宿泊地

国

内

- 離道起点は「新千歳空港」が約66%で最も高く、続いて「函館・函館空港」が約10%となった
- 離道前日の宿泊地は「札幌・丘珠空港」が約28%と最も高く、続いて「函館・函館空港」が約12%となった

#### 離道起点と離道前日の宿泊地（Q7&Q8）



#### <離道起点別> 離道前日宿泊地 TOP5

札幌・丘珠空港起点 (n=476)		函館・函館空港起点 (n=69)		釧路空港起点 (n=31)		旭川空港起点 (n=30)		新函館北斗駅起点 (n=27)	
札幌・丘珠空港	39.7%	函館・函館空港	55.1%	釧路・釧路空港	48.4%	旭川・旭川空港	40.0%	函館・函館空港	63.0%
小樽	9.0%	札幌・丘珠空港	7.2%	知床	12.9%	富良野・美瑛	20.0%	小樽	11.1%
千歳（新千歳空港）	8.2%	稚内	5.8%	帯広・十勝川温泉	9.7%	トマム	10.0%	登別・白老	7.4%
富良野・美瑛	4.2%	登別・白老	4.3%	富良野・美瑛	6.5%	帯広・十勝川温泉	6.7%	屈斜路湖・川湯温泉・摩周湖・旭川・旭川空港、定山溪、積丹、洞爺湖 各	3.7%
定山溪	4.2%	利尻島・礼文島、小樽 屈斜路湖・川湯温泉・摩周湖 各	2.9%	稚内、屈斜路湖・川湯温泉・摩周湖、阿寒湖・オンネトー、トマム、札幌・丘珠空港、洞爺湖 各	3.2%	大雪山・層雲峡	6.7%		

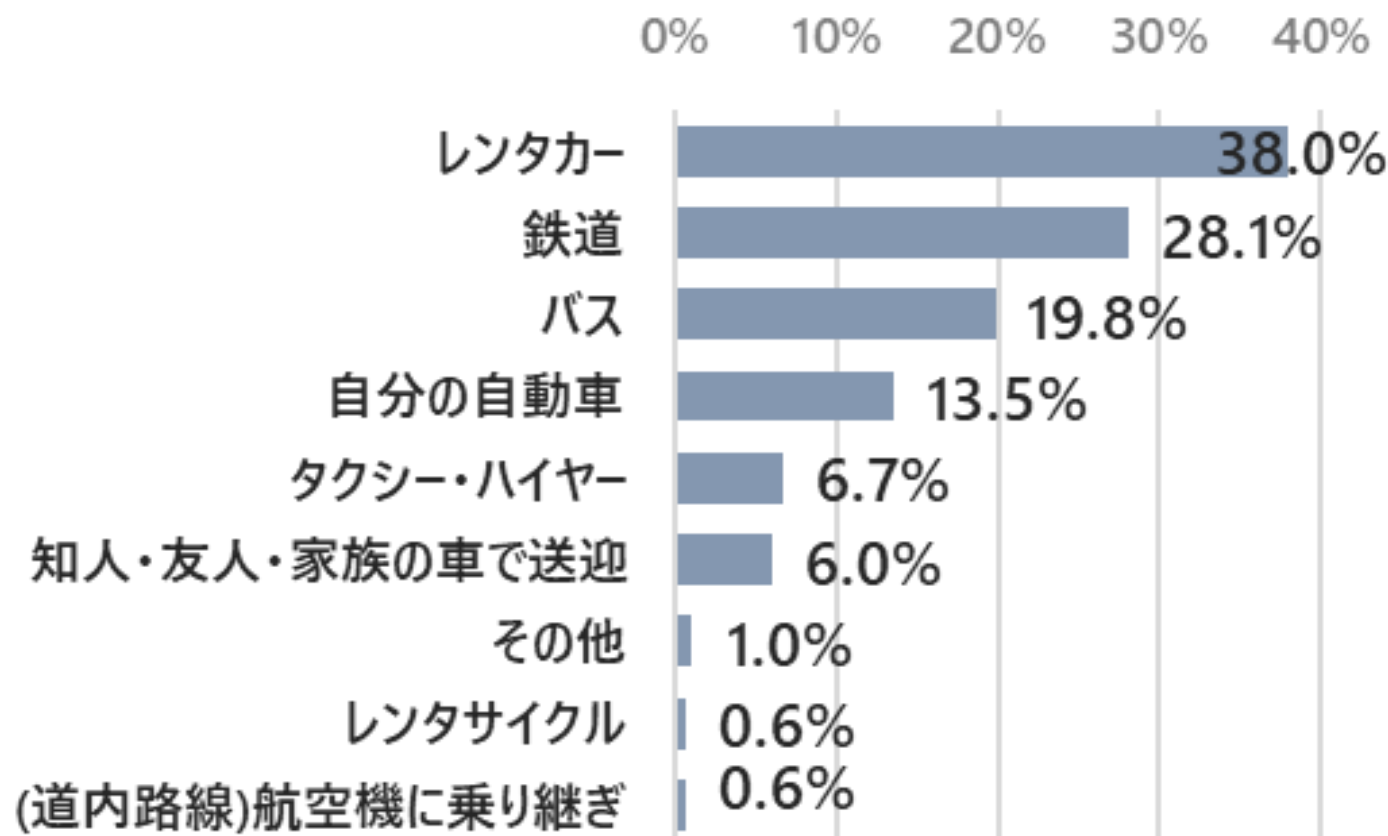
### 3 道内移動 離道前日宿泊地から空港までの利用交通

国

内

- 離道前日の宿泊地～離道起点までの移動方法は、「レンタカー」の利用が約38%と最も高く、続いて「鉄道」が約28%、「バス」が約20%となった

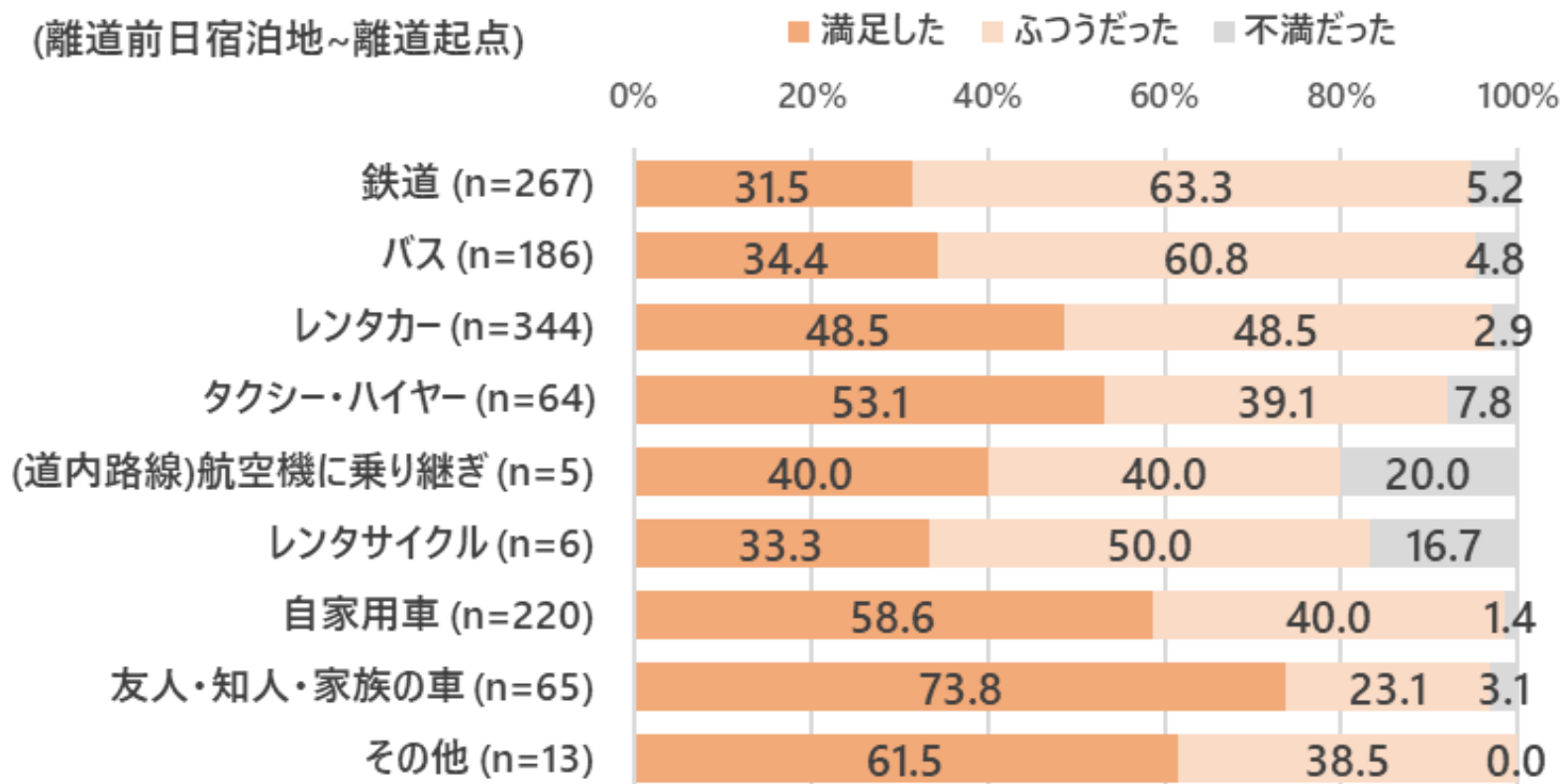
離道前日宿泊地～離道起点間の移動方法（Q9） n=822



## 4 道内交通評価 利便性満足度

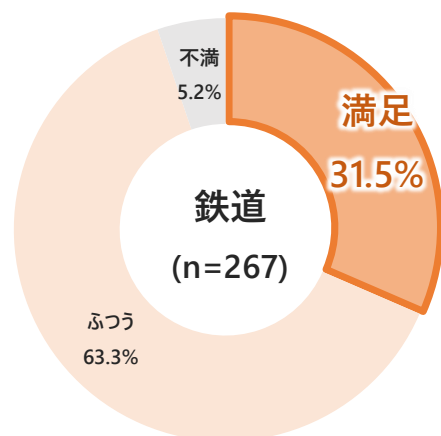
国 内 ● 移動に対する満足度では、「レンタカー」と「タクシー・ハイヤー」で約5割が「満足」

### 移動に対する満足度（Q10）



## 4 道内交通評価 移動方法別満足度とその理由

### 移動方法別満足度とその理由（Q10&Q11）

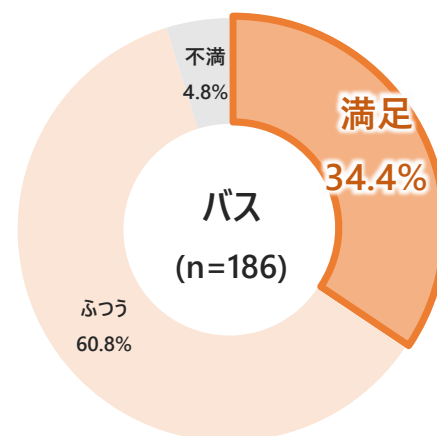


**満足理由**

- ・利便性があり、快適だった
- ・時間通りに行動できる

**不満理由**

- ・遠い、長い
- ・本数が少ない

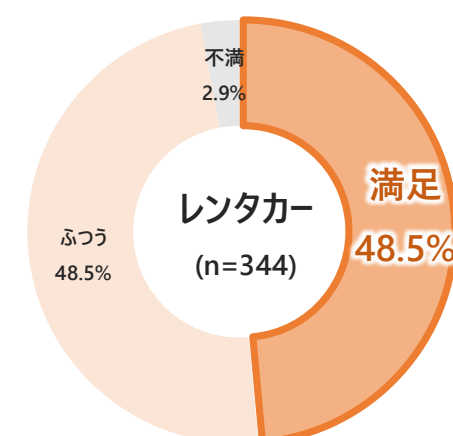


**満足理由**

- ・快適だった
- ・楽しいバスガイドさんだった

**不満理由**

- ・値段が高い
- ・退屈だった

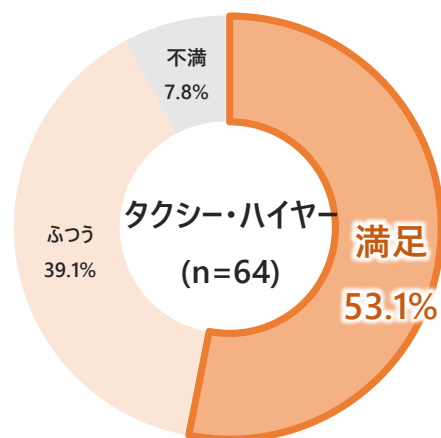


**満足理由**

- ・時間を気にせず移動ができる
- ・便利だから

**不満理由**

- ・料金が高い
- ・道が悪い、渋滞がひどかった

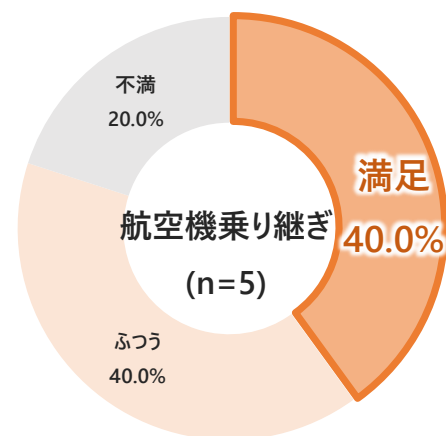


**満足理由**

- ・親切で対応が良かった
- ・便利だから

**不満理由**

- ・料金が高い
- ・本数が少ない

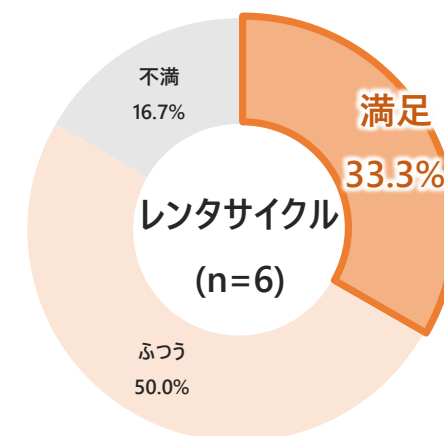


**満足理由**

- ・快適だった
- ・特に何も問題なく移動できた

**不満理由**

- ・長かった



**満足理由**

- ・風を感じられた
- ・楽しかった

**不満理由**

- ・理由は不明

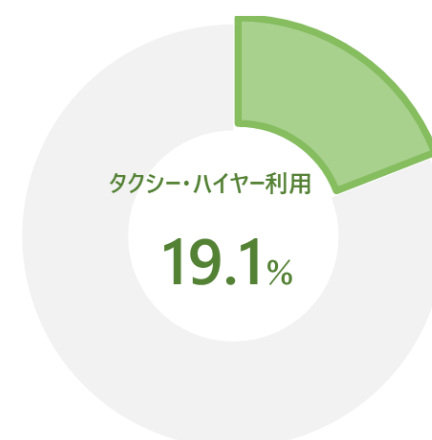
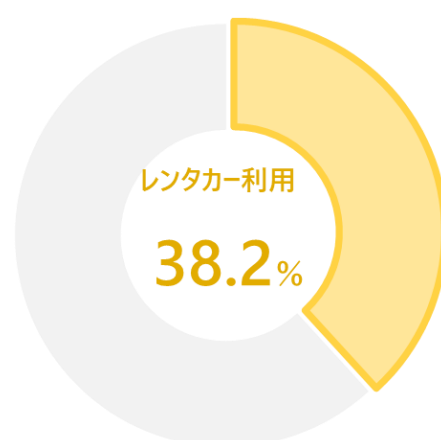
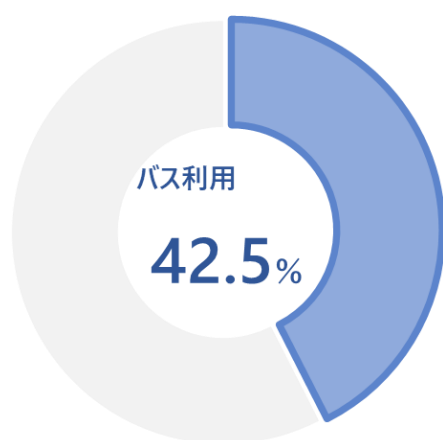
## 4 道内交通評価 移動方法別の利用有無とその理由

国

内

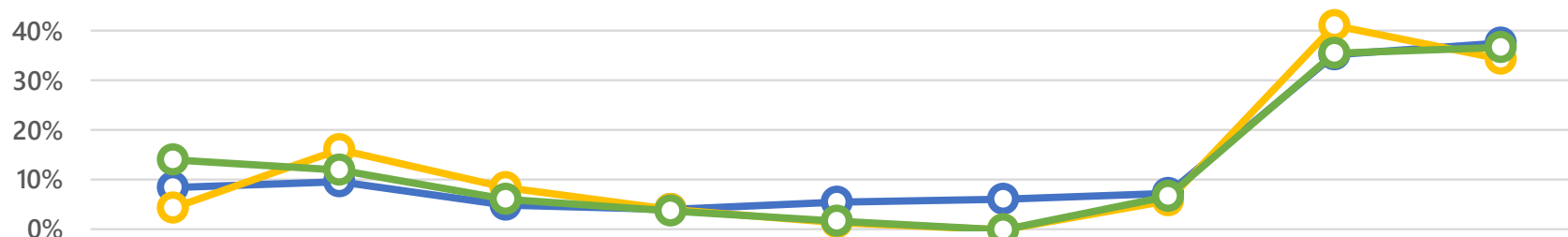
- 「バス」「レンタカー」においては、約4割が利用経験があるが、「タクシー・ハイヤー」においては、利用経験が約20%以下となった
- いずれも、その他の交通手段を利用したため、これらの利用が不要だったという理由が最も高い

バス・レンタカー・タクシー/ハイヤーの利用有無（Q12） n=1,036



非利用理由

● バス ● レンタカー ● タクシー・ハイヤー



	全体(n)	予算と合わなかった為	旅程と合わなかった為	情報がない/ 情報が分かりづらかった為	予約できなかった為	危険な為	免許がない為	家族や友人知人の迎えがあった為	自家用車やその他交通手段を使って移動した為	左記以外の理由/無回答
バス	(596)	8.3%	9.6%	4.9%	4.0%	5.4%	6.1%	7.3%	35.3%	37.6%
レンタカー	(640)	4.2%	16.0%	8.4%	3.9%	1.3%	0.0%	5.7%	41.1%	34.3%
タクシー・ハイヤー	(838)	14.0%	12.0%	6.1%	3.7%	1.6%	0.0%	6.6%	35.6%	36.8%



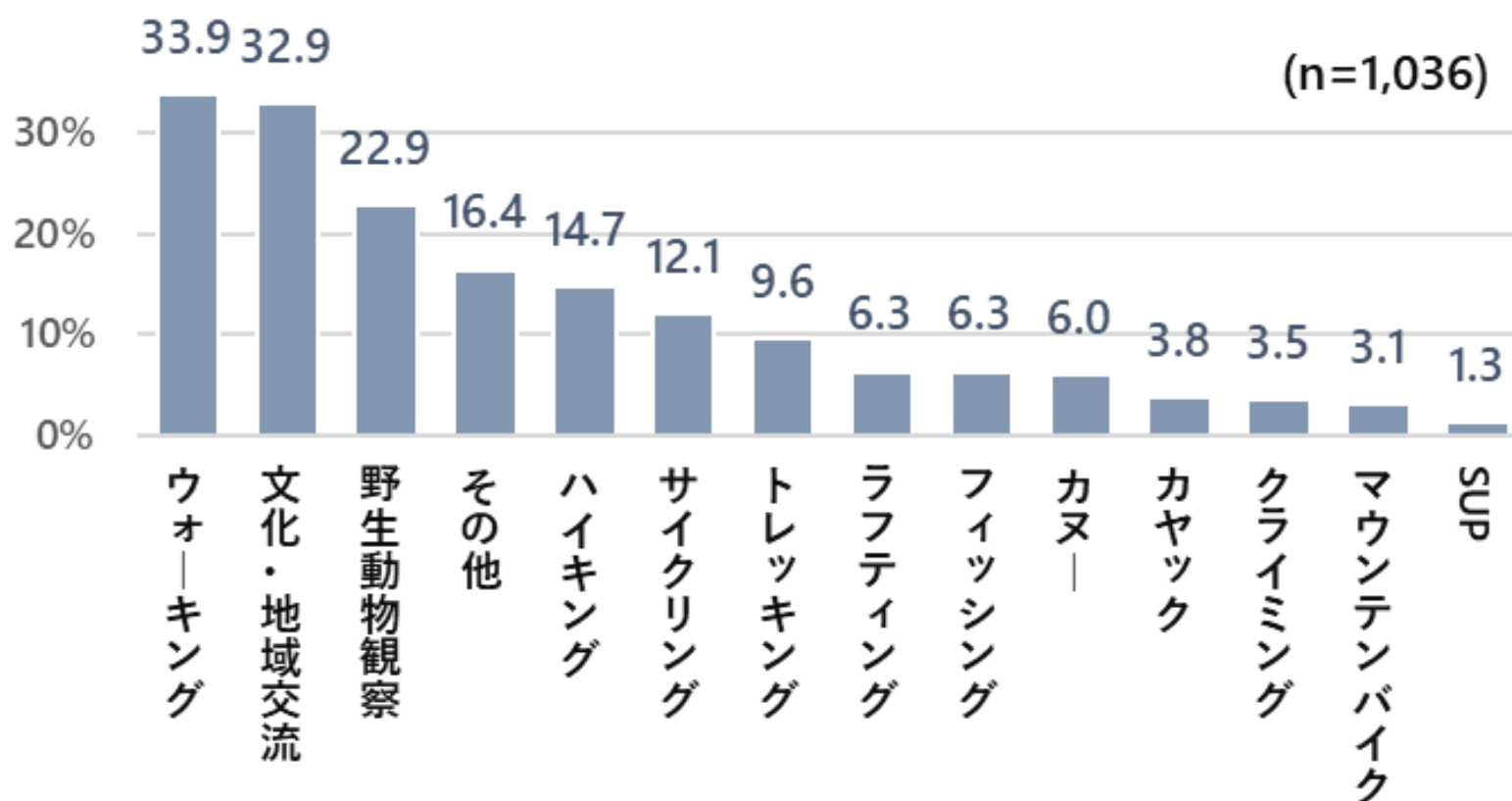
## 5 AT関連 道内でのAT経験有無

国

内

- 道内でのAT経験においては、「ウォーキング」が約34%で最も高く、続いて「文化・地域交流」が約33%、「野生動物観察」が約23%となった

道内でのAT経験有無（Q13）



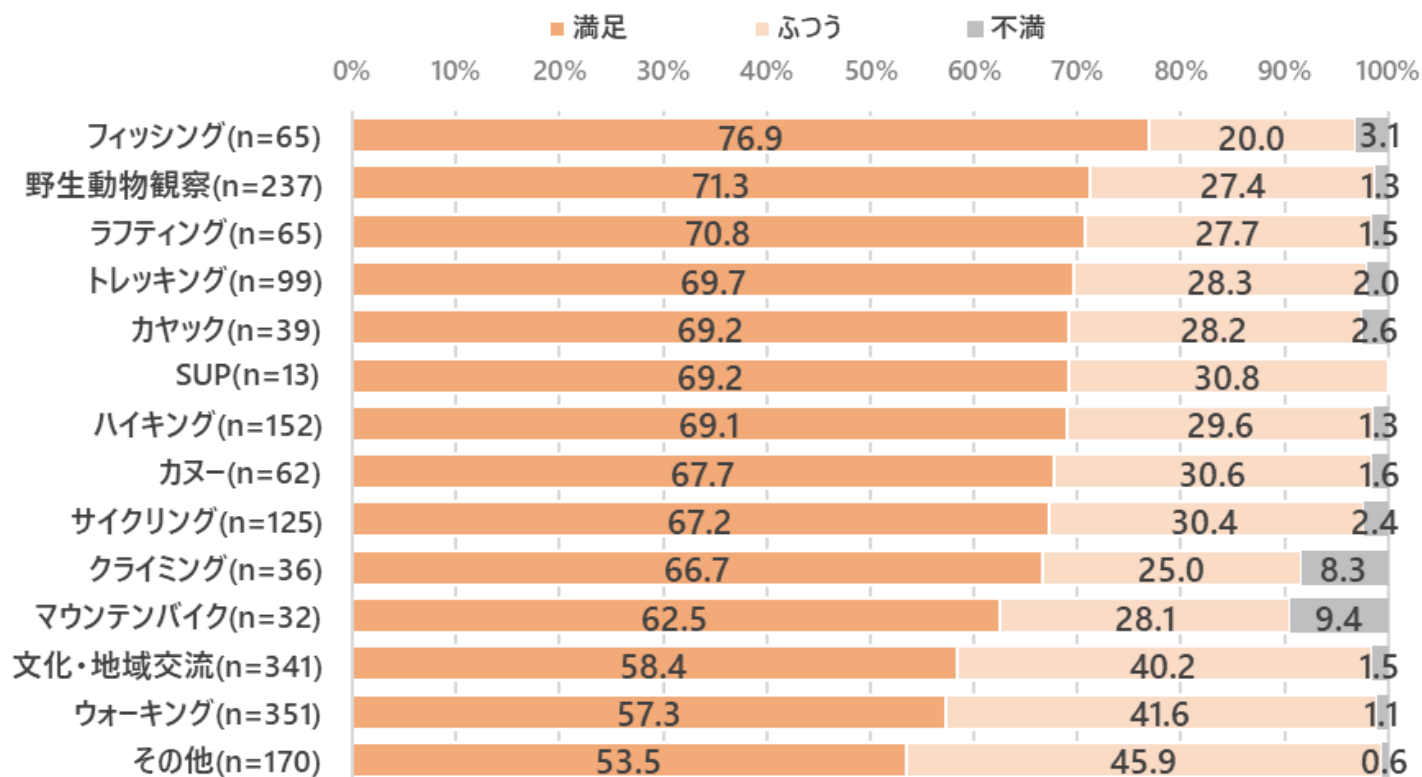
## 5 AT関連 道内で体験したATの満足度

国

内

- 体験したATの満足度においては、「フィッシング」が約77%で最も高く、続いて「野生動物観察」と「ラフティング」が約71%を占める
- その他のATにおいては、「キャンプ」が約11%と最も高い

### 道内で体験したATの満足度（Q14&Q15）

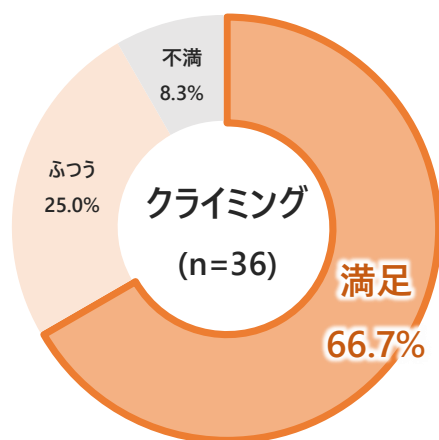


#### その他(n=170)の内訳

その他のAT	割合	満足度
キャンプ	10.7%	75.0%
観光	10.7%	83.3%
スキー	9.8%	90.9%
温泉	8.9%	60.0%
ゴルフ	7.1%	75.0%
スノーボード	4.5%	60.0%
乗馬	2.7%	66.7%
上記以外	45.5%	88.2%

## 5 AT関連 AT別満足度とその理由

### AT別満足度とその理由（Q14&Q15）

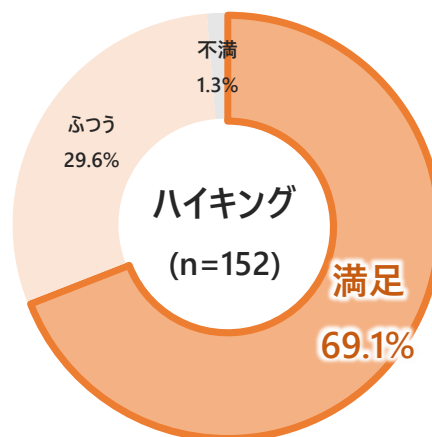


**満足理由**

- ・楽しかった、面白かった
- ・迫力があって、達成感があった

**不満理由**

- ・過酷だった

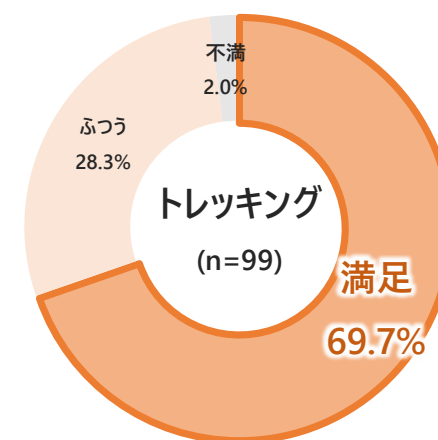


**満足理由**

- ・雄大な自然を楽しめた
- ・空気と景色が綺麗だった

**不満理由**

- ・雨が降ってしまった

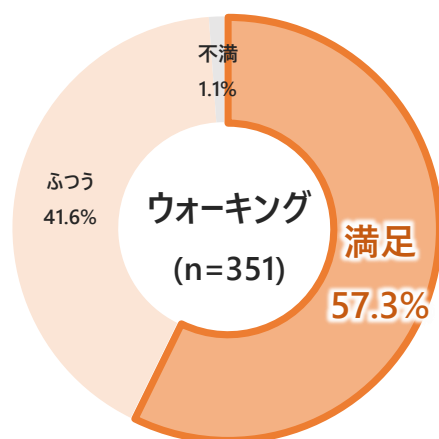


**満足理由**

- ・雄大な自然に触れることができた
- ・素晴らしい景色で感動した

**不満理由**

- ・理由は不明

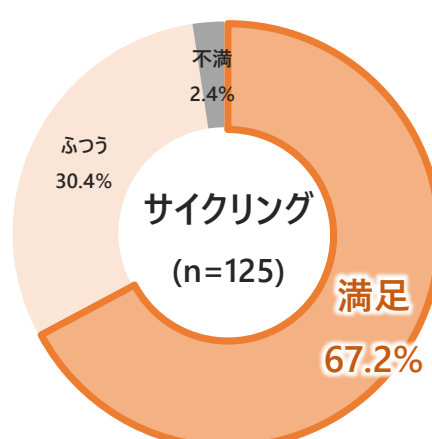


**満足理由**

- ・北海道らしさを感じる
- ・自然に触れてリフレッシュできた

**不満理由**

- ・経路案内が不十分
- ・やや単調なコースだった

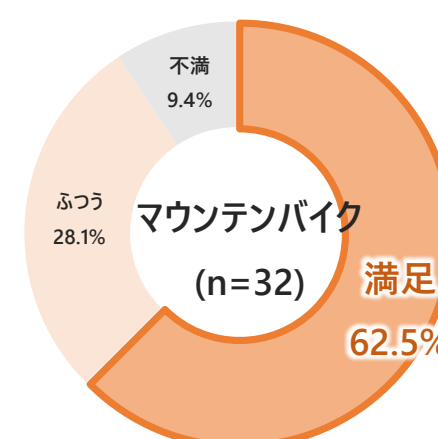


**満足理由**

- ・自然の中を走って気持ちがいい
- ・サイクリングロードがよく整備されていた

**不満理由**

- ・歩道の段差が大きい



**満足理由**

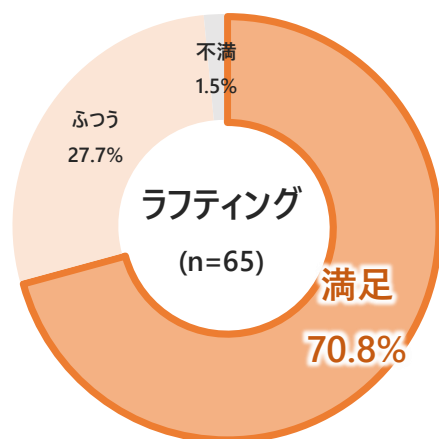
- ・貴重な経験がよかった
- ・爽快だった、ワクワクした

**不満理由**

- ・整備されていなく途中でパンクした

## 5 AT関連 AT別満足度とその理由

### AT別満足度とその理由（Q14&Q15）

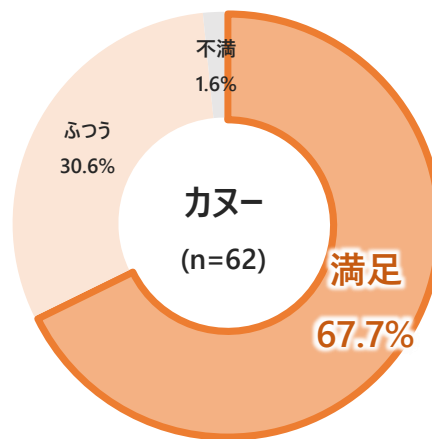


**満足理由**

- 初めての経験でとても楽しかった
- スリル満点、水が綺麗

**不満理由**

- 水かさが少なかった

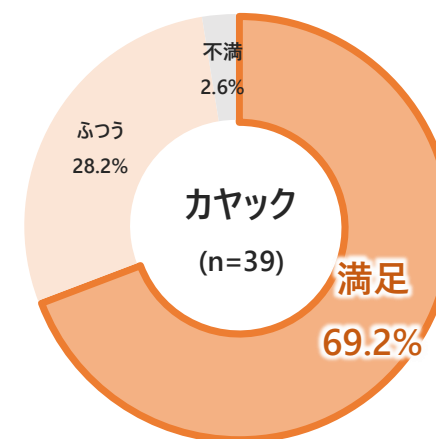


**満足理由**

- 北海道を感じた
- 非日常を楽しめた

**不満理由**

- 対応が悪かった

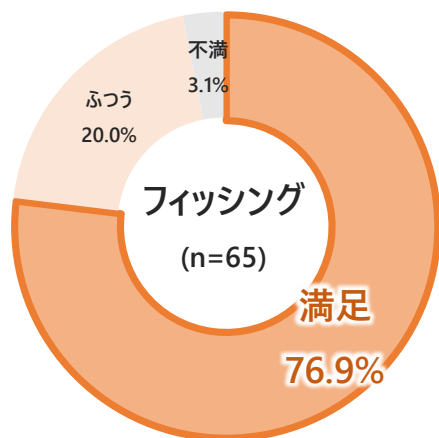


**満足理由**

- ガイドやインストラクターの対応が良かった
- 普段できない体験ができた

**不満理由**

- 理由は不明

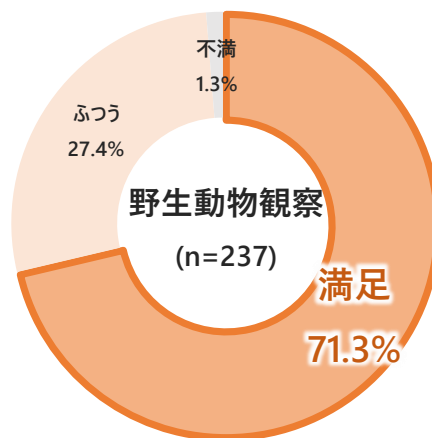


**満足理由**

- 釣った魚をその場で食べられる
- ワカサギ釣りが楽しかった

**不満理由**

- 理由は不明

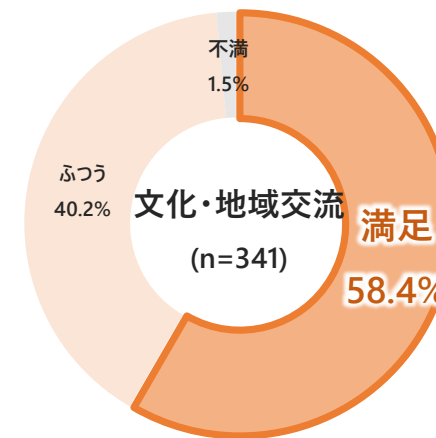


**満足理由**

- 感動の体験ができる
- 北海道でしか出会えない動物を見れる

**不満理由**

- 動物にほとんどあえなかった



**満足理由**

- そこでしかできない文化を楽しめた
- 北海道の文化に触れ知らないことを知れた

**不満理由**

- 退屈した
- 子供がつまらなそうだった

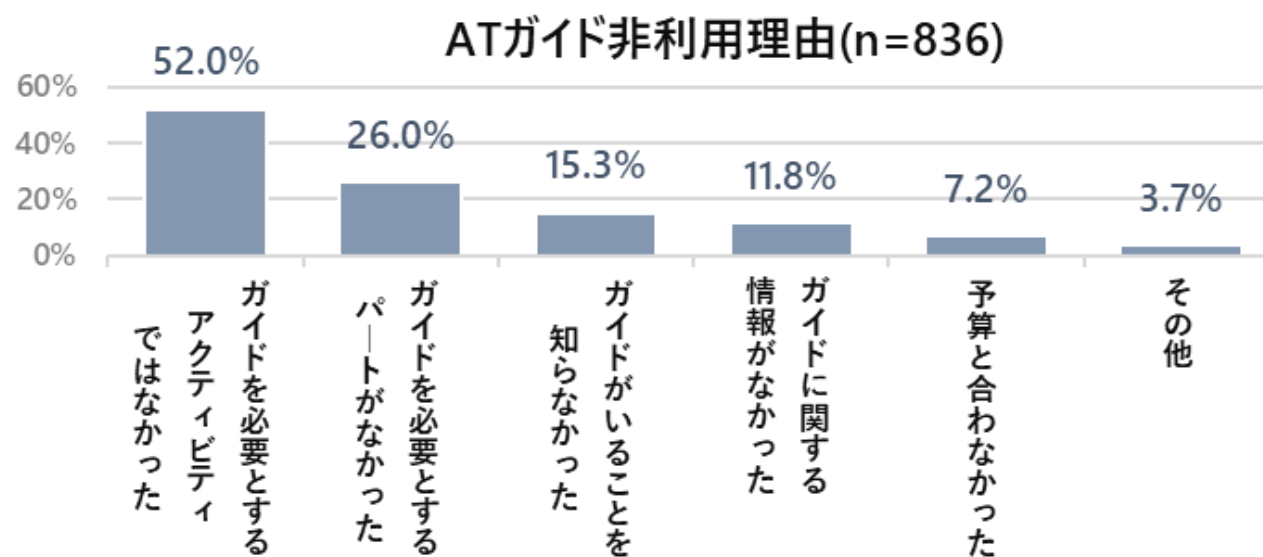
## 5 AT関連 ATガイド利用有無と非利用理由

国

内

- ATガイドの利用経験は約19%となっており、ATガイド非利用理由は「ガイドを必要とするアクティビティではなかった」が約52%で最も高い

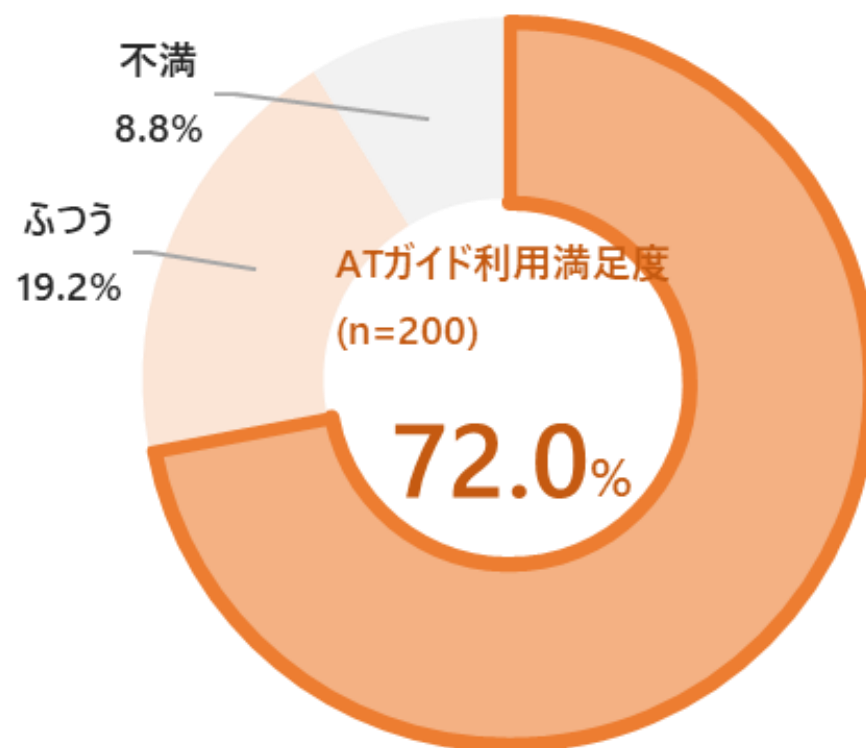
### ATガイド利用有無と非利用理由（Q16）



## 5 AT関連 ATガイド利用満足度

- 国 内 ● ATガイドの利用満足度は約72%を占める

ATガイド利用満足度（Q17）



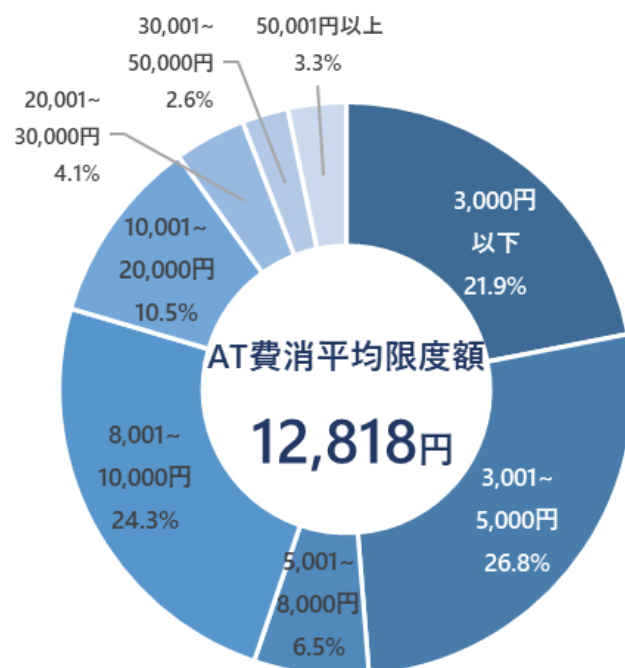
## 5 AT関連 AT消費限度額

国

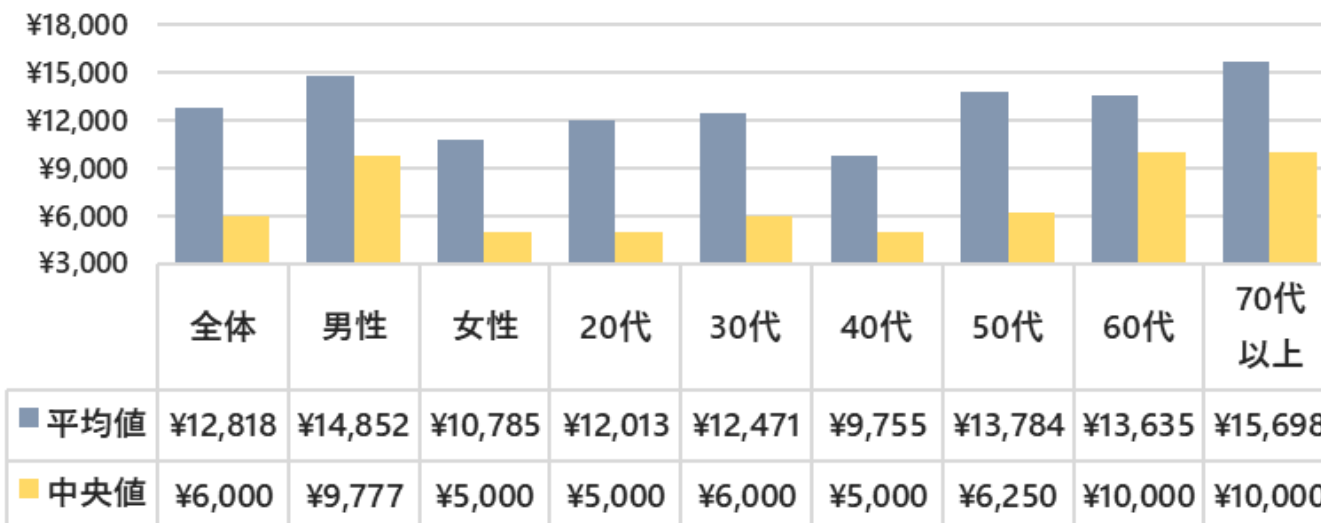
内

- 1回あたりのAT体験における費消限度額は、「3,001～5,000円」が約27%で最も高く、続いて「8,001～10,000円」が約24%、「3,000円以下」が約22%となった
- 全体の平均値は「12,818円」となっており、男性の方が女性よりも約4,000円高く、50代以上においては年代に比例して平均額が高い
- 全体の中央値は「6,000円」となっており、男性の方が女性よりも約4,800円高く、60代以上では「10,000円」となった

### AT費消限度額（Q18）



### AT費消限度額の平均値および中央値



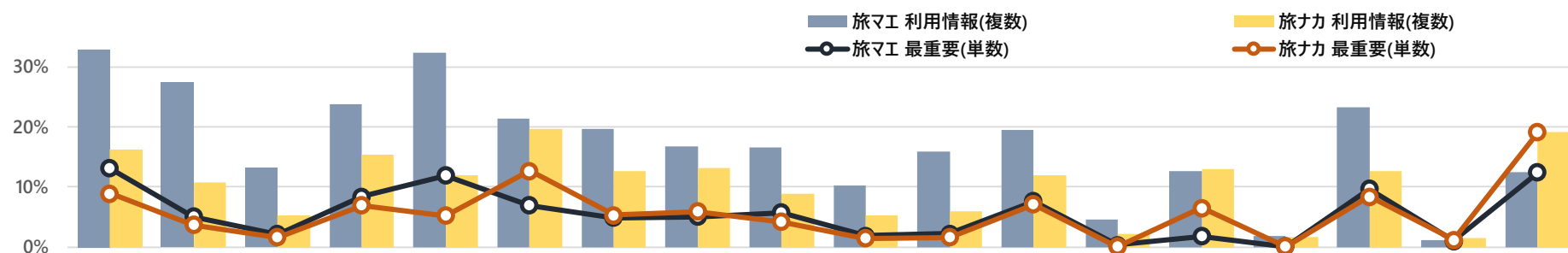
## 6 情報活用 参考にした情報

国

内

- 旅マエでは利用情報、最重要情報ともに「旅行会社WEBサイト」が最も高い
- 旅ナカでは利用情報、最重要情報ともに「Google Map」が最も高い

### 旅行における活用情報（Q19）



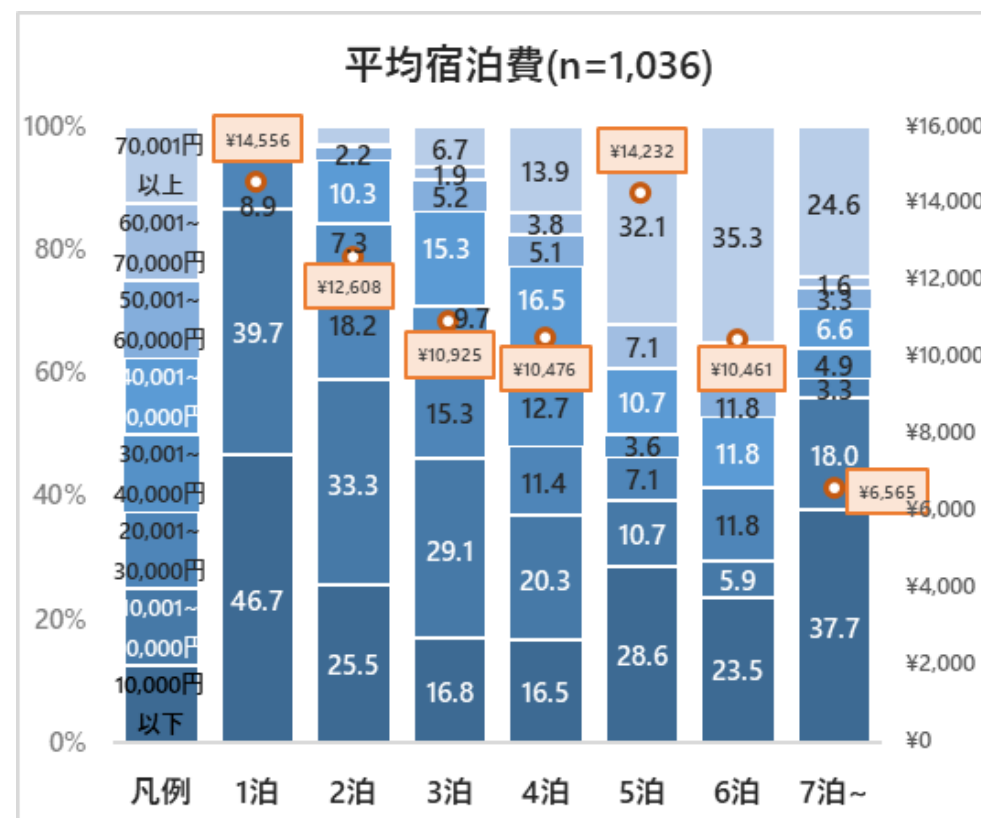
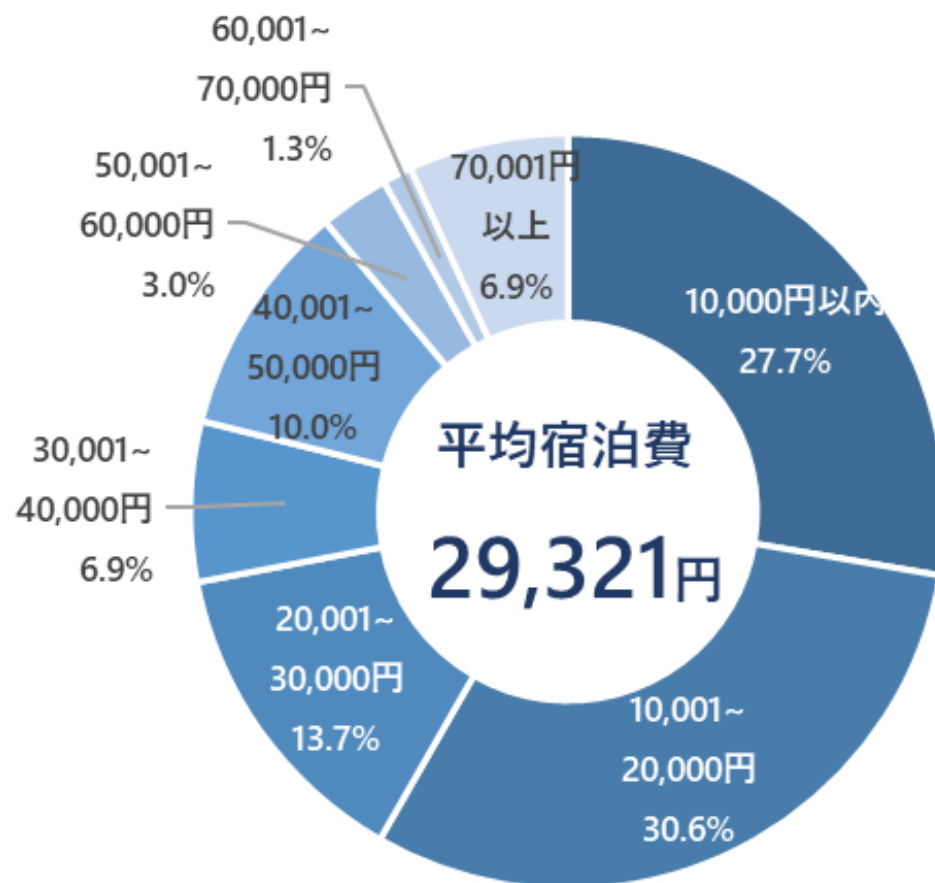
n=1,036		旅行会社 WEBサイ ト	宿泊施設 WEBサイ ト	航空会社 WEBサイ ト	観光協会 のWEBサ イト	旅行予約 サイト	Google Map	口コミ・比 較サイト	SNS(face book、 X(旧 twitter)等)	動画サイト (YouTube /Instagra m等)	個人プロ グサイト	テレビ	雑誌	新聞	無料パン フレット	旅行の展 示会	家族・友 人・知人か らの口コミ	その他	特にない
旅マエ	利用情報(複数)	32.9%	27.4%	13.2%	23.7%	32.4%	21.4%	19.7%	16.8%	16.5%	10.2%	15.9%	19.4%	4.6%	12.6%	1.9%	23.2%	1.1%	12.4%
	最重要(単数)	13.1%	5.0%	2.1%	8.4%	11.9%	6.9%	4.9%	5.0%	5.7%	1.9%	2.2%	7.6%	0.3%	1.8%	0.1%	9.7%	1.0%	12.4%
旅ナカ	利用情報(複数)	16.2%	10.8%	5.3%	15.3%	12.0%	19.7%	12.7%	13.1%	8.9%	5.3%	5.9%	11.9%	2.1%	12.9%	1.7%	12.6%	1.5%	19.1%
	最重要(単数)	8.9%	3.7%	1.6%	6.9%	5.2%	12.7%	5.3%	5.9%	4.2%	1.4%	1.6%	7.1%	0.1%	6.5%	0.1%	8.4%	1.2%	19.1%



## 7 道内支出額 宿泊費

国 内 ● 平均宿泊費は「29,321円」で、約58%が「20,000円以下」となった

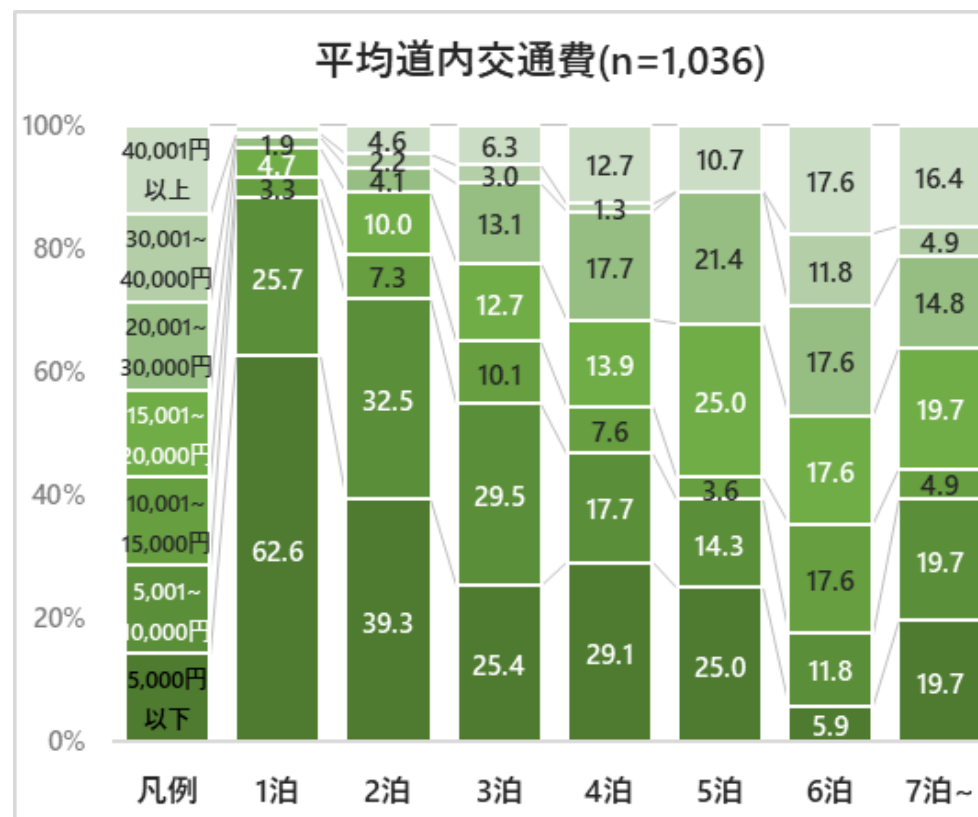
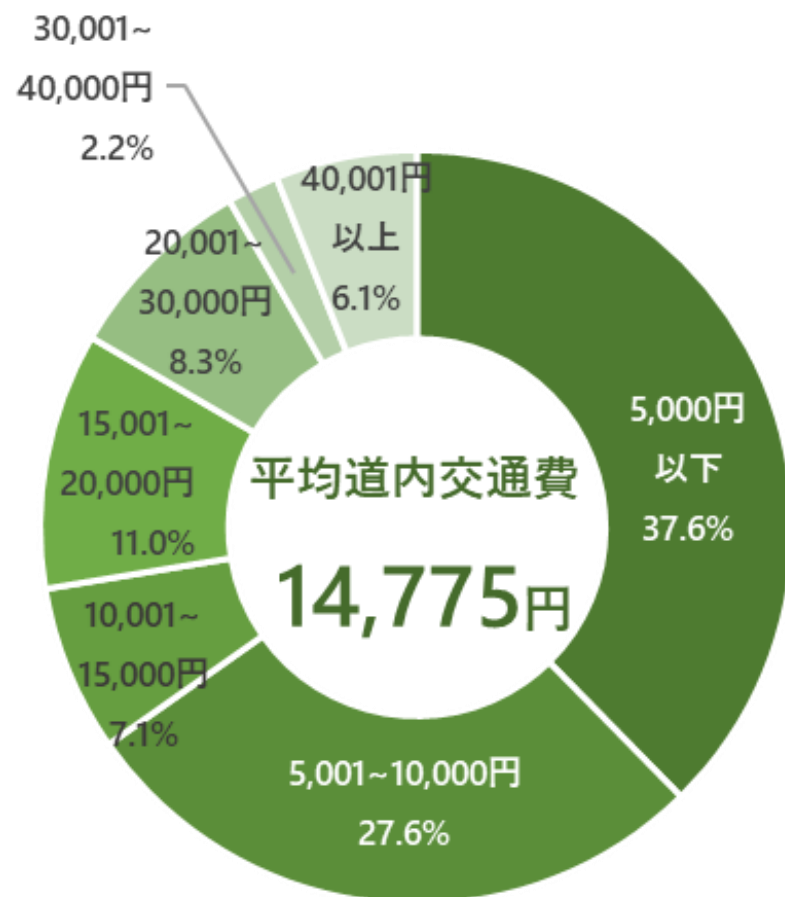
### 北海道旅行における消費額（Q20）



## 7 道内支出額 交通費

国 内 ● 平均道内交通費は「14,775円」で、約65%が「10,000円以内」となった

### 北海道旅行における消費額（Q20）



### 3 業務内容に関する具体的な実施内容： 調査の結果

(3) その他、国内データの収集 ②道内観光交通関連事業者

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (3) その他、国内データの収集 ②道内観光交通事業者

#### 道内観光交通関連事業者ヒアリングの実施

実施内容(1)～(3)のインバウンド及び日本人来道経験者の調査で明らかになった客観的事実をもとに、事業者の事業課題や訪日・国内観光への取組み状況を明らかにすべくヒアリングを実施し、現状を整理した。

#### 実施概要

**調査対象** : 道内の観光・交通関連事業者

北海道エアポート・北海道地区レンタカー協会連合会・北海道中央バス・北海道バス協会・北海道旅客鉄道・北都交通・旭川電気軌道・ふらのバス・斜里バス・函館タクシー・函館帝産バス・網走バス・ひがし北海道自然美への道DMO・大雪山自然学校

**調査方法** : 現地訪問もしくはオンライン会議によるヒアリング・インタビュー

**調査時期** : 第1回 2024年6月3日(月)～2024年7月2日(火)  
第2回 2024年10月11日(金)～2024年11月14日(木)

**実施数** : 累計 21社

**実施内容** : 北海道の観光に伴う二次交通の課題についてのヒアリング



### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (3) その他、国内データの収集 ②道内観光交通事業者

#### 第1回ヒアリング調査の概要

北海道観光機構及び、弊社にてヒアリング対象リストを作成し、下記案内チラシを送付・架電しアポイントを取得した。  
開催概要は下記の通り。

#### 開催概要

- 調査対象** : 道内の交通関連事業者
- 調査方法** : 現地訪問もしくはオンライン会議によるヒアリング・インタビュー
- 調査時期** : 2024年6月3日（月）～2024年7月2日（火）
- 実施数** : 10社
- 実施内容** : 北海道の観光に伴う二次交通の課題についてのヒアリング
- ヒアリング項目（汎用）
- 1、交通利用状況（来訪国ごと、時期ごと、売り上げなど）
  - 2、事業運営上お困りになっていること（利用促進、人手不足など）
  - 3、利用促進や課題解決のためのお取り組み
  - 4、訪日外国人の乗車人数向上に対してのお取り組み
  - 5、北海道観光振興機構に求めること・要望すること
  - 6、バス・電車に関わる事業者様：次期のダイヤの決定フロー・タイミング  
タクシーに関わる事業者様：ライドシェアやガイドとの連携について、現在のお取り組み

北海道観光振興機構

## 二次交通の現状に関する ヒアリングを実施しております



皆様のご協力をお願いいたします

北海道の観光に伴う二次交通の今後の取り組みに活かして参ります。

実施期間：令和6年6月10日(月)～28日(金)の平日  
開催場所：オンラインでの開催 (teams・zoomなど)  
現地への伺いも可能です。  
対 象：交通関連企業様

- 1 このヒアリングは、北海道における二次交通の課題について、現状の取り組みやご意見を伺うために実施するものです。
- 2 ヒアリングでお答えいただいた内容は、今後、本機構の取り組みの質向上や、国内外の観光客の受け入れに係るサービスの改善の参考として活用します。
- 3 ヒアリングの結果は、別途実施中のアンケート調査結果と共に本機構のホームページにて公開します。また、11月頃にはリアルとオンラインにて報告会を実施予定です。
- 4 下記フォームより、ご希望の時間帯をご回答ください。担当者からメールにて日時の打診をさせていただきます。

ご希望の日時を左記QRコードのフォームからご回答ください。  
ご不明な点は、下記連絡先までご連絡ください。  
※当ヒアリングは、株式会社リクルートが北海道観光振興機構より業務を委託しています。

 事務局：株式会社リクルート じゃらんリサーチセンター（担当：遠山）  
080-4876-8144 / yuki\_tohyama1@r.recruit.co.jp  
 主催：公益財団法人 北海道観光振興機構（担当：関）  
070-8911-7469 / y\_seki@visithkd.or.jp

ご案内チラシ

## バス（中央バス、北都交通、バス協会）

- 運転手不足が一番の課題
- 補助金を用いて赤字補填する経営体質となっている

### 北海道中央バス



### 北都交通



### バス協会



#### 交通利用状況

利用人数はICカードで管理。アジア圏からの利用者が多い。事前予約便はほぼ満席（千歳ニセコ便等）。

都市間バスは地元住民の利用が多い。空港線はインバウンドが多い（韓国・台湾が多い）。

補助金が入っている路線バスは継続。

#### 困っていること

空港連絡バスの時間帯別乗客数差があり、平準化に難儀。乗務員の慢性的な不足。赤字補填でなく、攻めの経営を行う上での補助が望ましい。

乗務員の慢性的な不足。札幌バスターミナルが乗合上不便。

補助金があっても赤字分の補填となり、実質上の経営向上に繋がらない。乗務員の不足、特に札幌圏外。

#### 課題解決の取り組み

高速バスではクレジット決済を導入。旅行事業で売上向上を狙う。

外国人労働者の2種免許取得サポートや次世代への教育等。

毎年9月に合同説明会を実施。情報基盤の統一により、Google Mapで時刻表を見れるように規格を統一。

#### インバウンドの取り組み

空港バスの対応。多言語での公式HP対応。ニセコエリアでの観光開発事業に取り組んでいる。

ハイヤーでの送迎対応。荷物への重量課金制を導入検討中。

特に実施無し。

#### その他

より遅い時間帯の空港バスを求められるが、法律的に難儀。




冬季の雪害でJRが運休したことがきっかけで、空港滞留者会議を実施している。空港・JR・バスが一丸となって情報連携を行う体制は一定作れている。

コロナ以降は特に運転手の不足・乗車人数の減少が加速し、戻りが見られない。

補助金で赤字路線の継続を行うだけでなく、観光客利用によってプラスになるように金額設定やサービス内容の見直しが必要。原資をもとに労働条件を改善し、乗務員の採用を強化して需要が集中する時期に対応できると望ましい。

## バス（旭川電気軌道、ふらのバス、斜里バス）

- 運転手不足が一番の課題
- 路線バスの維持の優先度が高い（観光バスは従業員リソース上、優先度が低下）

	旭川電気軌道 	ふらのバス 	斜里バス 
交通利用状況	旭川動物園、旭川駅、旭川空港等の路線があり、空港駅間は国内ビジネス客・訪日外国人の利用が多い。	貸切バスと路線バス（補助金）と共に、旅行業（季節需要の波あり）。	7,8月は家族、9月はシルバーが多い。夏はレンタカーも多く、流氷のある1~2月が需要ピークとなる。
困っていること	観光需要に対応したいが、慢性的な乗務員不足。	インバウンドは利用に継続性がなく、収支へのインパクト測定に難儀。	女満別空港の就航便が減り、旅行者の移動利便性が悪くなった。団体ツアーがコロナ前の7割程度と低調。
課題解決の取り組み	乗務員の採用強化。	1台あたりの生産性の向上が求められる。貸切バスは5年償却を経て、路線バスに転用している。	女満別空港ではクレジット決済対応の券売機に入れ替え中。一方で、利用客の大半は現金利用。
インバウンドの取り組み	国内需要を優先している。クレジット決済は対応済。	旭川空港から富良野への中国人団体利用は多い。ふらのpassの利用。（WeChat Pay、クレジット等）	荷物対策としてトラックが大きいバスを2台用意。Wi-Fi・USBも完備。
その他	貸切バスと観光業は注力意向あり。路線バスは人口減少の中でも現状維持を目指す。	着地型旅行商品の開発・販売を強化。	貸切バスの方が収支は良好だが、路線バスで運転手の稼働が埋まっており、貸切バスの運行上限は2台程度。

インバウンド対応が求められていることに理解は示すも、運転手や車保有台数の不足により路線バスを優先する状況。観光に絡めた貸切バスで売り上げを伸ばしつつ、いかに路線バスを現状維持できるかが重要である。



## レンタカー・タクシー・ハイヤー（北海道地区レンタカー協会連合会（日本レンタカー）、函館タクシー株式会社・函館帝産バス）

- レンタカーは利用ルールの周知徹底が必要
- タクシーは時間帯や季節の需要集中と接客コストが課題

### 北海道地区レンタカー協会連合会 （日本レンタカー）



### 函館タクシー株式会社・ 函館帝産バス



#### 交通利用状況

新千歳空港周辺店舗での売り上げが最も高い。ワンウェイ利用は、地方空港IN・新千歳空港OUTの利用比率が高い。平日のビジネス利用が多く、冬は稼働が低下。外国人利用者は東アジア、東南アジア、欧米豪の順で高い。

夜景ツアーが最も人気。台湾が多い。冬季のニセコ便・春節の時期の利用者が特に多い。国内観光はGWと10,11月の連休の時期、もしくは土日。

#### 困っていること

インバウンド客の交通違反。免許に対する意識の違い。在庫車の需要予測と回送コストが高つく、回送業者への発注にも頼りつつ、自社従業員による回送も多く見られる。

需要が時間帯や時期によって集中している。インバウンド客は接客の手間がかかり、優先順位は低い。

#### 課題解決の取り組み

インバウンドはEHI（Enterprise Holdings, Inc）導入の結果、米国市場が伸びた。回送コストの関係から、可能な限りワンウェイ利用者を増やさないようなプランや価格調整の傾向が見られる。

タクシー内で流す案内ガイドと公式HPは5カ国語対応している。

#### インバウンドの取り組み

交通マナーの周知徹底。駐車禁止やスピード違反、免許、ガソリンの種類等日本の交通慣習に関する啓発を実施。

クルーズ船で来航したインバウンド客のタクシー利用が増えている。冬季は函館からニセコへの利用も多い。

#### その他

レンタカー市場自体は2030年まで追い風ではあるが、事業者が保有する土地面積に応じた車庫登録数が定められているため、各社車保有の上限に難儀している。

GOアプリの導入後、国内だけでなくインバウンドもアプリ利用が増えた。配車アプリは手数料が掛かるが運用上有便。コロナ後に運転手の人員は毎月数名ずつ増えている。

日本の交通慣習に合わせたルールの周知徹底が必要。特に冬場の利用は危険かつ、事故車を出すと貸出台数が減り収益低減が起こり非効率。そのため、バスやハイヤーの利用促進が望ましい。タクシー・レンタカーの需要は高まっており、運転手も増えているが、車保有台数の上限撤廃や運転手の接客コストを下げる工夫が求められる。



## 北海道旅客鉄道、北海道エアポート

- 北海道旅客鉄道は冬の一部エリアでの利用が集中している
- 北海道エアポートは各自治体や機構様との連携強化のご意見・ご要望が挙がった

### 北海道旅客鉄道



### 北海道エアポート



#### 交通利用状況

冬がインバウンドの繁忙期。レールパスは5,7,10日間のプランがあり、インバウンド来訪者の半分が利用。ニセコ、函館、富良野にインバウンドは集中。

新千歳空港を中心に空港利用客はインバウンド・国内共に増加。

#### 困っていること

レールパスを駅で引換する際の駅員の事務作業・接客作業が非効率。インバウンドは荷物が多く、特に特急北斗や登別周辺の荷物積載率が高く、通路の歩行が困難。

旅行者需要に合うように空港路線を調整しているが、各エアラインとの交渉も難儀であり、ニーズを満たせていない。

#### 課題解決の取り組み

鉄道の価格設定はインバウンドにとっては複雑で、なるべくシンプルな価格設定を検討中。

インバウンドの入国空港（首都圏、関西圏）経由での来道者を増やすべく、羽田空港と海外イベントを実施。国際空港とのアライアンスも推進。

#### インバウンドの取り組み

レールパスのOTA（Klook等）での事前販売の強化。

空港内でのコンシェルジュ機能の強化。

#### その他

ATは特定地域へのロングステイが高い傾向にあり、連日・連続利用が効果的であるレールパスとの相性が良くない。

観光開発部がコンテンツ造成支援をしており、各自治体と事業者との協働を呼び掛けている。

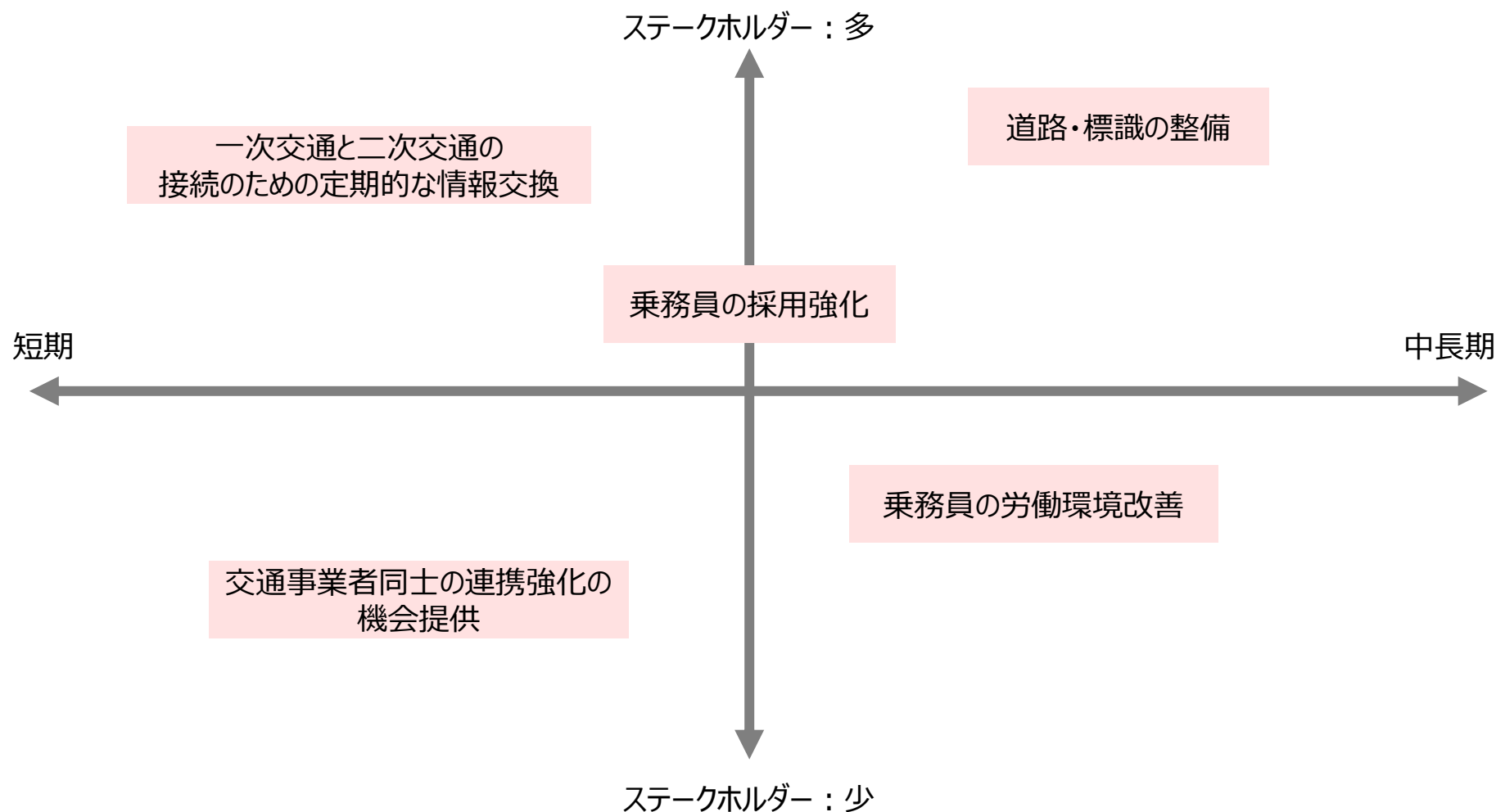
人流データ等を活用した旅行者の時期・季節分散の施策展開や、“電車・飛行機だからこそ移動がエンタメ化する”コンテンツが造成・訴求できると望ましい。

# 道内観光交通関連事業者 の総括

## 第1回ヒアリング調査の総括

ヒアリングの中で多くの声があった内容を、下記の表に整理した。二次交通に関しては以下の通りである。

公的事業を通して実現を求めること・希望していること（二次交通に関して）

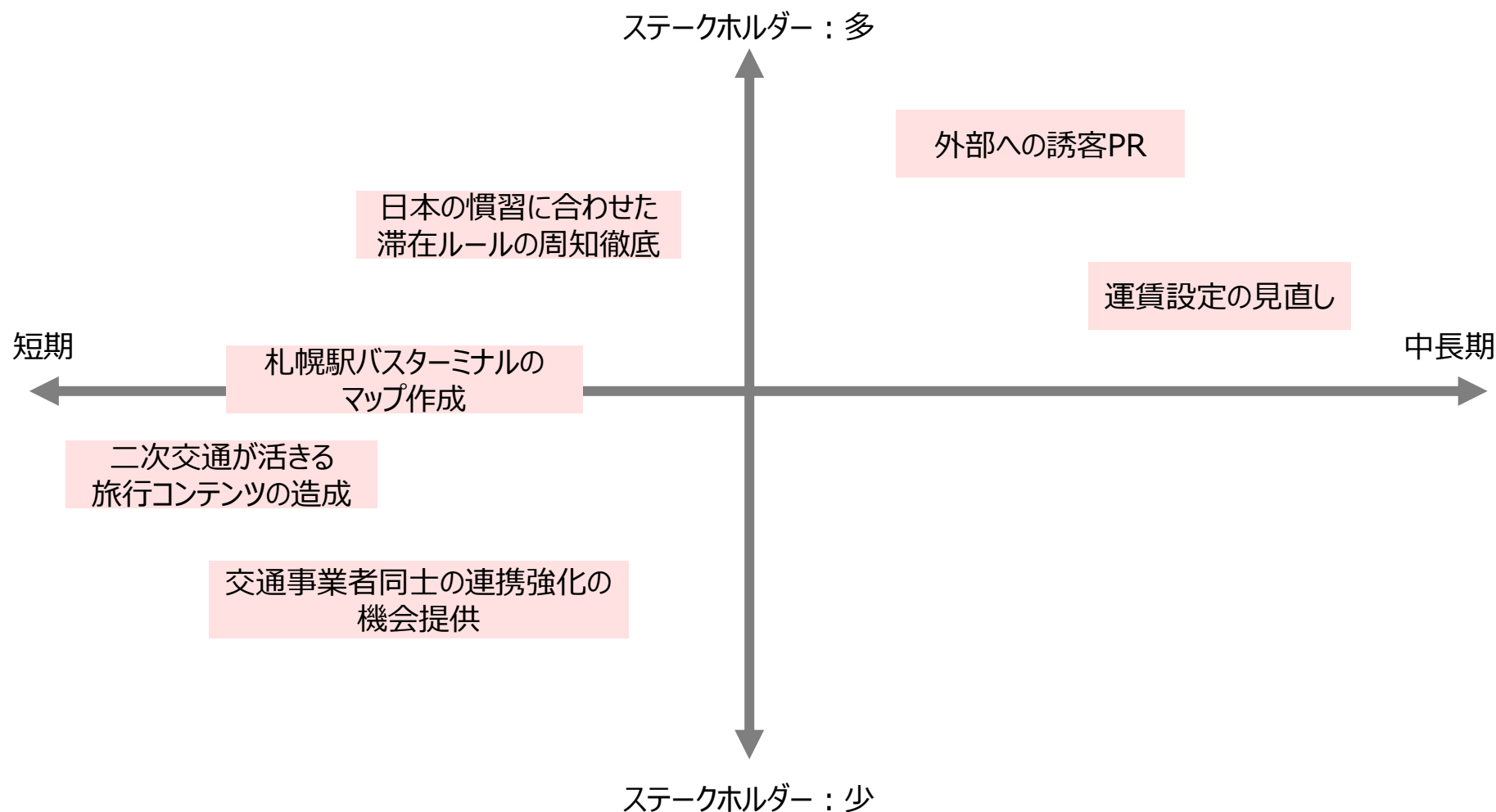


# 道内観光交通関連事業者 の総括

## 第1回ヒアリング調査の総括

ヒアリングの中で多くの声があった内容を、下記の表に整理した。観光に関しては以下の通りである。

公的事業を通して実現を求めること・希望していること（観光に関して）



## 第2回ヒアリング調査の概要

第1回目と同様にヒアリング対象リストを作成し、下記案内チラシを送付・架電しアポイントを取得した。2回目は中間報告（実施内容3-(4)結果の反映）のレポートサマリを共有した上で意見交換を実施した。概要は下記の通り実施した。

### 開催概要

- 調査対象** : 道内の交通関連事業者及びガイド
- 調査方法** : 現地訪問もしくはオンライン会議によるヒアリング・インタビュー
- 調査時期** : 2024年10月11日（金）～2024年11月14日（木）
- 実施数** : 11社
- 実施内容** : 調査結果のご感想や現状の課題についてヒアリング
- ヒアリング項目（汎用）
- 1、インバウンドの実態に対しての所感をお教えてください
  - 2、第1回交通事業者ヒアリング課題の中で、貴社の中で最も重要だと思えるものをお教えてください
  - 3、事業者間の横のつながりをもって実施してみたいことがあればお教えてください  
（北海道観光振興機構に求めること・要望することを踏まえて）
  - 4、その他全体を通して

北海道観光機構

### 国内・欧米豪の来道観光客の 二次交通に関する調査結果のご報告

結果を踏まえて皆様のご意見をお伺いさせていただきます

北海道の観光に伴う二次交通の今後の取り組みに活かして参ります。

実施期間：令和6年10月11日（金）～25日（金）の平日30分程度  
開催場所：オンラインでの開催（teams・zoomなど）  
現地へのお伺いも可能です。  
対 象：交通関連企業・旅行会社/ガイド事業者

1


北海道における国内・欧米豪来道観光客の二次交通の実態を明らかにするために、2024年4～7月に調査を実施いたしました。ご協力に改めて御礼申し上げます。

2

調査結果を踏まえ、意見交換を行う内容は、今後本機構の取り組みの質向上や、国内外の観光客の受け入れに係るサービス改善の参考として活用します。

3

下記フォームより、ご希望の実施日時をご回答ください。担当者からメールにて日時の打診をさせていただきます。



ご希望の日時を左記QRコードのフォームからご回答ください。  
ご不明な点は、下記連絡先までご連絡ください。  
※当ヒアリングは、株式会社リクルートが北海道観光機構より業務を受託しています。

事務局：株式会社リクルートじゃらんサーチセンター（担当：遠山）  
080-4876-8144 / yuki\_tohyama1@r.recruit.co.jp  
主催：公益財団法人 北海道観光機構（担当：関）  
070-8911-7469 / y\_seki@visithkd.or.jp

ご案内チラシ

## バス（中央バス、北都交通）

### 北海道中央バス



#### インバウンドの実態についての所感

アジア圏へのヒアリング情報・調査結果もあると実態が捕捉できて望ましい。（空港からのバスを利用しているインバウンドは8割がアジア圏であるため）インバウンドの"通過型都市""宿泊型都市"のデータは実感と近似。夕方の小樽発札幌行きは荷物が少ないインバウンドが多く、拠点を札幌にしていることも想像される。

#### 交通事業者ヒアリングの中で最も重要視するもの

宿泊・日帰りの都市データを共有し相互に情報交換することで、二次交通の整備計画に反映させるヒントとなること。

#### 実施してみたいこと

バス路線が豊富な市町村との議論、夜間の賑わい創出に対する意見交換。

#### その他

ニセコへの路線なども自社で運営していることもあり、冬のデータも見られると望ましい。

### 北都交通



新千歳空港ー定山溪温泉の直通バスを過去運行していたが、コロナのタイミングで観光客の減少と乗務員の退職が重なってしまい運休している。コロナ後は廃止線の復活を求める声は宿泊施設などから上がってきているが、観光客の問題ではなく乗務員不足で復活が望めない状態である。

ロイズタウン、銭函など、地元民でもなかなか足を延ばしにくいところに、訪日リピーターは訪れているのが特徴的だと感じる。函館は春も夏も人気。木古内の道の駅が高評価。旭川ラーメン村が人気に。動物園とのセットが定番。レンタカーが多いのか、砂川ハイウェイオアシスも人気。

新千歳空港は、国際線ロビーからJR乗車口までの移動が長いので、国際線はバスが多くなりやすい。自社バスも国際線ターミナルからの乗車が多く見られる。道内の距離感を分かっていない観光客が国内外問わず多く、入道してから旅程が不成立になると気づく旅行者も多い。一方で、道内の飛行機移動はまだ認知が少なくバス移動を求める問い合わせも一部存在する。

外国人の来訪者・乗降客人数が多くなっているエリア・スポットの情報共有。

インバウンド来訪者から見て人気・注目が集まっているスポットを共有してもらえそうな場があると有難い。

貸し切りバスは90%が旅行会社からの関係が多く、教育旅行も多く占める。教育旅行は来再来年の旅程のやり取りを行っているが、当年度と同じ人数の輸送に対応できるかわからない状態で交渉をしていくのが難しい。運転手の人材不足のために、受注してもいいのか2年後が分からない状態で仕事をしている不安は大きい。1つの学校で6〜8台、10台以上の配車となるケースが多く、それが2年後配車できるかどうか未知数であるのが課題。教育旅行を受注すると、他の仕事が全くできなくなる。6月9、10月は教育旅行のハイシーズン。

クルーズの来航が増えると、1日何十台ものバスが必要となり自社で捌ききれないことも。道東の会社にバスを依頼することも。乗り合い路線バス（受託）では、それぞれの乗務員が乗り換えながらピストンすることも昨今増えてきている。貸切バスを路線バスに転用するのは、各社実施している。原価低減・減価償却を通して売上を少しでも上げられるように自助努力している結果だと感じる。

## バス（旭川電気軌道、ふらのバス）

### 旭川電気軌道



調査結果を踏まえ、諸々のインプットができて良かった。

空港路線と空港入込客数の実態データを開示していただくこと。

事業ヒアリングで記載があった事業者とは連携がすでに築けており、現状はこれまで通りの情報交換で問題はない。

現場の実態として、FITが増えたからと言ってバスが足りていないという状況や、市中のオーバーツーリズムが引き起こっているというわけではない。ただ、一部空港便などでは需要ひっ迫が起こっているというのは理解したため、今後の業務に活かしてゆければ。

### ふらのバス



千歳・支笏湖に初日に滞在する人が多いのは意外だった。北海道で何をしたらいいのかわからなくて、とりあえず空港近くに泊まる場合がまだ高いのではないかな。

（欧州市場からの来訪者の交通利用実態を見て）レンタカーの利用が多いのは意外だった、北米は予想よりもレンタカー利用者が少ない。冬だけでなく、初夏も多いのは意外だった。

旭川での宿泊が予想よりも高い。富良野・美瑛は立ち寄りに比べて宿泊が少ないのに対し、旭川は立ち寄りと宿泊がほぼ変わらない。日本での滞在時間が長い人も短い人も旭川には来る。旭川には2日間までしか滞在しないというご所感。

交通ルールの順守、大型荷物の乗務員への負担、特急での荷物ラックの不足。

地方空港路線において、FIT向け二次交通の課題を交通事業者間（HAP、レンタカー、バス）で情報交換をしておく場を設けたい。空港からの移動手段がないと社会問題になるのではないかと心配。

バスのスケジュールは翌月に変える等のスピーディーな対応はできない。現状では、チャーター便の就航が決まったというのは、決まった後に新聞やニュースで見る程度の情報しか入ってこないため、非常に課題である。電車は乗車率200%でも大丈夫だが、バスは座席の数しか運送できない。地域では少ないリソースをどう配分するかが課題。

他の交通事業者の様子が気になる。インバウンドはドル箱と捉えて受入対応は進めているが、チャーター便等の話は出てきていない。空港路線（2次交通）の議論の蹴り出しが、JR・HAP・バスのどこが行うべきかが曖昧。一時期、雪の影響で千歳空港は連携があったけど、その熱量も下がってきている。

斜里バスの状況は気になっている。道東のエリアの交通利用実態は未知数なところがある。観光需要はあるが、スクールバスなどの地域を優先するために貸し切りバスの貸出上限が2台というのはかなりシビアな実態。

インバウンドの実態についての所感

交通事業者ヒアリングの中で最も重要視するもの

実施してみたいこと

その他



# バス（網走バス、斜里バス）

## 網走バス



自社としては、インバウンド誘客がメインの事業展開ではない。  
一般の路線バスがメイン、観光客向けはあるがインバウンドに特化しているわけではない。女満別空港線と市内観光施設周遊の2つが事業のメインテーマ。

網走では、インバウンド客は台湾・韓国が多い印象がある。欧米豪に向けて現状プロモーションをしているわけではない。オホーツクエクスプレスの乗車を見ると外国人もいるが、そこまで数は多くないのが実態である。富良野にきているFITに道東までのバス利用を訴求できると、網走への周遊を促せるのではないかと思った。

人流データは印象通り。網走までJRを使っているのは現場の感覚と近似している。乗降客数は電子決済を通してカウントを行っているが、現金決済ではカウントできなく正確な乗降客数が把握できていないのが課題。売上も国内外で分けていないため、インバウンド客の比率も想像で試算するしかない。

事業者間の情報交換。

特になし。

インバウンド問わず、利用客が少ない路線については補助金を利用している。女満別空港線は国と道に申請している。夏と冬の女満別空港線は、斜里バスと網走バスで共同運行していたが今年の夏の運行は斜里バスだけだった。女満別空港線は観光ではなく、通常の生活運行路線として運用している。昔は美幌線や北見線も運行していたが、現状は女満別空港線だけの運行。空港で働いている地元住民（従業員）も利用している路線。空港から網走まで片道30分程度なので、観光客が多い場合は増便することもある。地元住民の足を存続することが第一。

■どこバスについて  
一方で、現在市内線は減便している。その代わり注力しているのはオンデマンドの"どこバス"。1日5台稼働で平均乗車客数は200人程度。乗りたいときにアプリや電話で登録して、バスに乗る仕組み。  
（参考）どこバス：<https://www.dokobus-abashiri.jp/>

■どこバスplusについて  
どこバスは生活路線として網走市と協働で運用しており、現状バス停は300程度。9～11月までは観光に特化した「どこバスplus」（バス停は30程度）を運用している。どこバスplusでしか行けない能取岬に行く人が多くなってきている。日によっては観光客がいなくてもあるが、外国人の乗車も見られる。1人がどこバスの利用を占有しないように1回あたり2件分まで予約できる。予約は3日前から可能。9～11月は試験期間なので、それを踏まえて今後については検討中。

## 斜里バス



富良野・美瑛を訪れた方はオホーツクエリアに回遊する傾向にあるという点は参考になった。バス事業を行っている、どの国籍の方が来訪しているかを把握することは難儀であるので、このようなデータがあると実態を掴みやすく有難い。

知床エリアは訪日外国人の宿泊単価が上がり、滞在日数も増えている印象はある。知床斜里駅付近にも欧米からの来訪者が増えている体感はある。

バス・鉄道・レンタカー等他交通ジャンル事業者との情報交換。

網走バス等、近隣のバス会社との接点もそこまで多くないため事業者間の交流機会があると望ましい。

貸し切りバスの運行台数が少ないのは悩みの種であり、すべては従業員・乗務員不足に起因している。

秋季は補助金申請やダイヤ改定などの業務がひっ迫しており、秋季の誘客事業等には手が回らない傾向が高い。

インバウンドの実態についての所感

交通事業者ヒアリングの中で最も重要視するもの

実施してみたいこと

その他

## レンタカー（北海道地区レンタカー協会連合会）

### 北海道地区レンタカー協会連合会（ニッポンレンタカー）



#### インバウンドの実態についての所感

富良野・美瑛が人気なのは現場の感覚と同じ。

#### 交通事業者ヒアリングの中で最も重要視するもの

"交通ルールの徹底"をインバウンドに求める声が多く、まさにレンタカー各社もルール徹底について要請する声は非常に多く、現場の感覚と近似している。  
新千歳空港発着がレンタカーの売上の4~5割を占めるため、HAPとの連携が必要。レンタカー受付カウンターが場所が毎年変わるので、HAPさんとカウンター設置の位置については相談したい。  
HAPは道内空港を周遊させたいという目論見が強く、レンタカー周遊促進の方向性と少し異なるものであることも理解している。  
レンタカー利用とJR利用はバッティングするため、それぞれの戦略・戦術の棲み分けについては議論してゆきたい。  
JRやタクシーでは荷物問題が大きいとのことだが、レンタカー利用者からはそういった声を聞くことはなかったので、調査がなければ気づかなかった論点であった。

#### 実施してみたいこと

レンタカー事業者同士で予約経路（OTA・旅行会社）など予約流入の話もラフにできる場があると効果的か。  
他社の予約経路がどこなのかは気になる。OTAからの集客比率が高いのかも知りたい。

#### その他

"新千歳空港に各社のレンタカー台数を報告している。ニッポンレンタカーは前年割れだが、他社はすべて伸びている。"  
ニッポンレンタカーは海外はビジター料金を設定しているが、他社はビジター料金が存在しないケースが多い。  
ニッポンレンタカーはAPI連携ができなくて苦戦している状況。  
協会で取得しているレンタカー利用実態については台数のみの開示となり、日数や売り上げまでは分からない。  
利用者の内訳としてヨーロッパは確かに少なく、ヨーロッパ全体を合わせても全体6位くらい。ドイツ・フランス・イギリスが比較的多い。オーストラリア・ニュージーランド・アメリカは多い。  
ニッポンレンタカー社としては競合比で（ブランド力や知名度よりも）価格で負けている。エンタープライズ社OTAには記載していて、そこからの流入が大きい。OTAにかけけるプロモーションの差の影響が大きいのでは。  
プロモーションの予算に関する議論は協会ではほぼ行われておらず、言語や事故対策などの受け入れ対策の議論が大きい。



# 北海道旅客鉄道、北海道エアポート

## 北海道旅客鉄道



## 北海道エアポート



### インバウンドの実態についての所感

業務で感じていたことを調査データで裏付けできてよかった。（入道起点のデータより）新函館北斗駅が9%も入道起点となっているのは予想よりも多かった。JR東日本とともに、成田・羽田から京都ではなく、北海道に来てもらえるように注力している。レールパスの利用も入道者に対しては訴求している。

ヨーロッパ市場に対しての打ち出し方として、野生動物・ATと絡めてPRしてゆべきというのは参考になるヒント。花咲線への誘致に活かしたい。

ほか交通事業者へのヒアリングにも頻出していたが、荷物をどう運搬するかという問題は自社としても気になっている。（タクシーの場合は、乗り降りの時間や高齢の乗務員の負担が大きく、積極的には受け入れできていないという話より）JRとしても荷物に対する従量課金制も導入してゆきたいという声はありつつ、対策の実行には至っていない。

HAP社との協力を強化して、荷物移動の効率化に向けた連携などを進めていきたい。訪日外国人に対して衣類をリースしホテルに運送するサービス等もあり、複数の方策を検討したい。

小樽、富良野、立ち寄り地で宿泊地にならないのは印象的だった。

### 交通事業者ヒアリングの中で最も重要視するもの

乗務員の確保。大型荷物の対策。

特になし。

### 実施してみたいこと

二次交通の課題は大きい。交通事業者同士で議論する場を早めに設けて、次年度に向けて動いていきたいが、現状そのような場はないため機会創出に期待している。特に求めるのはエリア毎の分科会等を含めた情報交換。エリアごとに、顔を合わせながら課題は何かを徹底的にぶつけ合う場があると望ましい。

特になし。

### その他

インバウンドに関する情報を定点で観測し、提供してもらえる機会があるのは有難い。

今回の調査ではなかったが、他都府県との比較も気になる。

- ・為替変動の世相が反映、世代に特徴あり
- ・荷物対策が必要なのはAT特有、荷物、自転車持ち込みが増えた
- ・滞在日数が少ない周遊

# 広域DMO（一般社団法人 ひがし北海道自然美への道DMO）・ガイド（大雪山自然学校）

## ひがし北海道自然美への道DMO



札幌から離れるほどレンタカーの割合が高くなるのは、肌感覚と同じである。函館の2日以上滞在は少ないのはもったいない。タクシーの車両不足（運転手の腰痛対応）はどうにかできないか。直近、現地に行ったがまさにその通りだった。函館山には人がたくさんいるが、タクシーに乗れなくて印象が悪くなっている人が多そう。函館山からの帰宅難民。函館山に行く時間が15分掛ければ、タクシーに乗れず宿に戻るまでに2時間かかる。だからこそ函館は、2日以上泊まれるような観光地設計ができると良いのではないか。函館（特に駅前）は飲食も高い。

（移動実態を見て）新千歳→富良野・美瑛→道東（知床・北見・網走）のルートは可能性がありそうだと感じる。旭川空港側とチャーター利用旅行者に対してどのように対応してゆくべきかという協議は進めている途中である。旭川空港INの旅行者の十勝・帯広での宿泊が少ないのは課題。

欧米豪FITから見て、帯広は観光地として見られていないのだろうか。帯広が求められるブランディングは何かを考える必要があると感じる。釧路への滞在・宿泊が低いのは想定通り。データから見えている通り、知床に来たら必ず宿泊がセットになるため、どうやって来訪してもらうかのきっかけ作りへ注力していく。

各交通事業者の利用人数・実態などのデータを開示したり、ダイヤ改定などの情報を交換する場を設けられること。

ワークショップで他事業者の声を聴ける場があると望ましい。

今回の調査は非常に面白かった。この粒度の調査結果はすぐ参考になる。DMOとしての戦略・持論をさらに増強できるデータである。

## 大雪山自然学校



宿泊の金額は肌感覚と同じくらい。2万円を超えると欧米豪FITは宿への期待値が高くなる感覚がある。交通は絶対行きたいポイントに行くために必要な手段なので、現状受け入れているFITを見る限りそこまで旅程のネックになるポイントではないと判断している。

（欧米豪FITに関して）ツアーは15時頃に終わって、ホテルラウンジを起点に自由行動ができるスタイルを提供すると満足度が高い。ガイドもその間はラウンジで待機しながら別作業ができるので効果的。

（欧米豪FITに関して）1日1〜2アクティビティ程度で旅程を設計するのがベストだと感じている。コンテンツを詰めすぎるとストーリーが見えなくなってしまう。温泉もコンテンツの1つになる。

（欧米豪FITに関して）総じて、“いいとこどり”をした旅程であることを伝えたと満足度が高い。ふつうは1つの森しか行かないが今日は違った顔を見せる3つの森を今日はひたすら歩く、等といった特別感が重要。宝島旅行社はATと絡めた商品造成・送客がうまくできている印象。東京の旅行代理店・ランドオペレーターは失礼な単価設定や無理難題を押し付けてくるケースがある。

現実的に旅程に組み込める時間帯で交通手段を準備していただくことができれば問題ない。

こういったデータを見ながら、共にエリアの実態を共有しあう場があると望ましい。

お客様が旅程のどの箇所にお金を一番支払うことができているのかが気になる。5〜10万円を1日に払えるお客様が現状多いが、実際はバラつきがある。

ラグジュアリー層は単価が高いけど、行程管理上ミスが許されないというプレッシャーもあり、受入までに半年〜1年くらい準備がかり、持続可能ではないと感じている。ラグジュアリー層は受入する母数が少ないからトレーニングもできない。5〜10万円の客層で受入トレーニングを積みながら、たまに50万円程度の客層を受け入れているのが現状。一ティン化してパッケージツアーとして受け入れる層と、特別対応するラグジュアリー層を分けて獲得してゆかないと、経済合理性を保てない。現状は前者のボリュームが多いため、後者だけを受け入れる富裕層専門スタイルを取ることはできない。

## インバウンドの実態についての所感

## 交通事業者ヒアリングの中で最も重要視するもの

## 実施してみたいこと

## その他

# 道内観光交通関連事業者 の総括

## 第2回ヒアリング調査の総括

ヒアリングの中で多くの声が挙がった内容を、下記の形式で整理した。

インバウンドの実態についての所感

- 需要ひっ迫が起こっているが、人手不足やバス不足で十分に対応できているところは少ない
- 国内旅客者向けの運行が優先という認識は全体で共通
- 二次交通、特に空港との連携に関する温度感が高い（チャーター便に合わせたバスの運行など）

交通事業者ヒアリングの中で最も重要視するもの

- 交通ルールの徹底
- 大型荷物対策（想定している積載キャパシティを超えた荷物を持ち込む乗客への対応）
- 受入可能な人材の育成

実施してみたいこと

- 交通事業者間（エアライン・鉄道・レンタカー・バス）で情報交換をする場を希望する声が多数
- 一方で、情報交換の場を設ける運営事務局の役割が未定

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容： 調査の結果

（４）結果の反映

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 （4）結果の反映

#### 調査報告会及び最終報告書（本資料）による報告の実施

実施内容3-(1)～(3)のインバウンド及び日本人来道経験者の調査結果と、道内観光・交通事業者に対するヒアリング調査結果を踏まえ中間報告会を実施した。加えて後述するワークショップ結果を踏まえ、最終報告を本資料で行った。

#### 開催概要

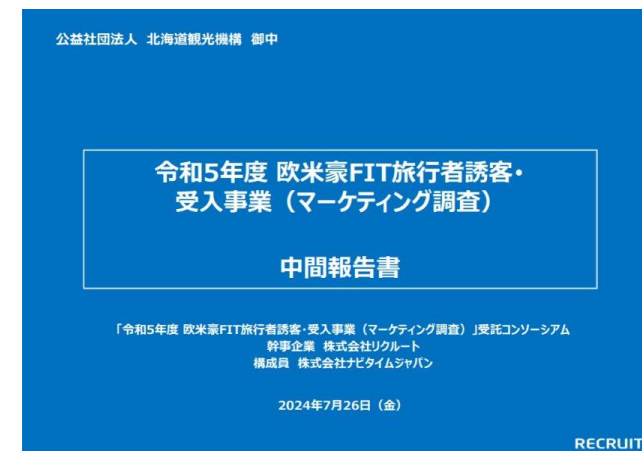
**開催名称**： 令和5年度 欧米豪FIT旅行者誘客・受入事業(マーケティング調査) 中間報告会

**開催日時**： 令和6年6月26日（金）15:00～17:00

**会場**： 公益社団法人 北海道観光機構 会議室

**構成**：

- 14:00～14:30 調査実施概要説明、調査結果概要説明、各市場ごとの戦略示唆
- 14:30～14:45 質疑応答、意見交換
- 14:45～14:50 休憩
- 14:50～15:15 調査結果<インバウンド／国内>説明
- 15:15～15:30 調査結果<インバウンド人流データ>説明
- 15:30～15:40 交通事業者ヒアリング 実施結果 説明
- 15:40～15:55 質疑応答、意見交換
- 15:55～16:00 アンケート記入

















### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果（4）結果の反映

報告会では各調査の結果の説明と、各調査結果を掛け合わせた考察を共有。加えて参加者からの質疑という構成で行った。
























### ターゲット像の考察

各調査結果を、各地域及び国内データと比較。北米、オセアニア、欧州を分け訪日旅行・AT利用の傾向をまとめ、施策アイデアを示した。

北米（アメリカ、カナダ）	オセアニア（オーストラリア、ニュージーランド）	欧州（ドイツ・フランス・イギリス等）
<div> <div>            サマリ         </div> <div> <p><b>シティライフ・ナイトライフ（グルメ・お酒）中心タイプ</b> 道央圏への集中傾向あり</p> <p>■回答者情報 10,20代が31.1%、50代が20.5%と概ね夫婦・友・が主 年収が最も高い 平均宿泊数は5.2日で短い</p> <p>■消費額 道内宿泊費：8.9万円 道内交通費：2.8万円</p> <p>■交通について 入道起点：新千歳空港（84%）が多く、函館（3%）・旭川（3%）等地方空港は7% 目的地：札幌（17%）、小樽（14%）、旭川（6%）、登別（5%）と続く 来道初日の交通手段：鉄道（27%）、レンタカー（21%）、バス（16%）と続く 情報入手：旅マエは宿泊施設WEBサイトや予約サイト、動画サイトが多く、旅ナカは知人からのクチコミや宿泊施設WEBサイトが多い</p> <p>■ATについて 人気コンテンツ：実施率はウォーキング、ハイキング、野生動物観察、文化・地域交流、サイクリングと続く。サイクリングの割合が比較的高い 独自の傾向：札幌周辺で夜間に外食している傾向がある 自由回答：「フレンドリーな従業員」、「Google MAPに閉店時間を記載してほしい」、「北海道は何を食べても美味しい」等</p> </div> </div>	<div> <div>            サマリ         </div> <div> <p><b>パートナーとゆったり周遊旅タイプ</b> リゾート滞在や本格的なAT実施意向度も高め</p> <p>■回答者情報 10,20代が30代が同等率21.5%で最多、60代以上が28% 夫婦・パートナー 年収は中間層～高所得層 平均宿泊数は6.6日が多い</p> <p>■消費額 道内宿泊費：11.1万円 道内交通費：3.3万円</p> <p>■交通について 入道起点：新千歳空港（81%）が多く、地方空港は8%程度、北海道新幹線・新函館北斗駅（11%）と続く 目的地：札幌（17%）、小樽（13%）、富良野・美瑛（12%）、函館（10%）と続く 来道初日の交通手段：鉄道（32%）、レンタカー（30%）が多く、バス（11%）は相対的に低い 情報入手：旅マエは動画サイト・クチコミ比較サイト・SNSも多し、旅ナカは無料パンフレットや動画サイト、クチコミ比較サイトが多い</p> <p>■ATについて 人気コンテンツ：実施率はウォーキング、ハイキング、文化・地域交流、野生動物観察と続く。ウォーキングの割合が比較的高い 独自の傾向：数は少ないが、和床や旅館等で本格的なATコンテンツ（トレッキング、サイクリング等）の体験実施の傾向がある 自由回答：「多くの案内や説明があった」、「良い自転車を借りるオプションがほしい」、「美しい田園地帯とよく整備された道路」等</p> </div> </div>	<div> <div>            サマリ         </div> <div> <p><b>若者中心に、旅行先・旅程を自力で探すタイプ</b> ナイトタイムコンテンツや キャンプ・温泉・野生動物観察が人気</p> <p>■回答者情報 10,20代が34.0%で最多、次いで30代が29.9% 夫婦・パートナー・友人は1人旅 年収は中間層が多い 平均宿泊数は6.9日が多い</p> <p>■消費額 道内宿泊費：9.8万円 道内交通費：3.3万円</p> <p>■交通について 入道起点：新千歳空港（72%）が多く、函館（7%）等 地方空港は15%と他国域より多い 目的地：札幌（20%）、小樽（10%）、旭川（7%）、富良野・美瑛（7%）、登別（6%）と続く 来道初日の交通手段：鉄道（33%）、レンタカー（29%）、バス（16%）と続く *タクシーの利用率が他国域と比べ最も低い 情報入手：旅マエは宿泊施設WEBサイトや予約サイト、動画サイトが多く、旅ナカは無料パンフレットや観光協会WEBサイトが多い</p> <p>■ATについて 人気コンテンツ：実施率はウォーキング、ハイキング、文化・地域交流、野生動物観察と続く。野生動物観察の割合が他国域と比べ最も高い 独自の傾向：札幌～登別～小樽を周遊し、キャンプや温泉を楽しむ傾向がある 自由回答：「キャンプはロケーションがとても良い」、「温泉はタクーが嬉しい」、「クワヤクマを見られて素晴らしい体験」等</p> </div> </div>
<div> <div>             交通         </div> <p>他国域と比較しレンタカー利用比率は低く、夜間帯での外食比率が高い。そのため、鉄道・バスの交通が整備された札幌市・中核都市でのナイトタイムエコノミーコンテンツの訴求が効果的である。具体的には、旅ナカにおける宿泊施設と連携した滞在手法・目的地までの交通機関情報の提供や、飲食店のGoogleビジネスプロフィールの最新化・情報量拡充等が求められる。キーワードは「梯子酒」「北海道ならではの食や酒」「地元住民が知る店」等。</p> </div>	<div> <div>             交通         </div> <p>鉄道利用比率が高く、レンタカー利用比率も高いものの、一方でバスの利用が他国域と比べ少ない。函館・洞爺・富良野・美瑛等・二子・大雪山等、新千歳空港からの進出を収めない傾向にある。そのため、山岳リゾート・自然豊かな訪問地であることを謳うことができれば、札幌市からの長距離移動・ロングステイがターゲット市場である。一方で目的地となるエリアが、レールバスをうまく組み合わせた旅程が適切なエリアと、レンタカー利用の方が効率的なエリアの高橋に分かれるケースがあり、鉄道旅・レンタカー旅の2方面に切り分けた情報発信、訴求が望ましい。</p> </div>	<div> <div>             交通         </div> <p>函館空港をはじめとする道内地方空港経由の来道が他国域と比べ最も高く、地方空港IN・新千歳OUTの旅程を組む傾向が高い。タクシーの利用比率が他国域と比べ最も低いことから、公共交通機関を使った移動を柔軟に行っていると思われる。地域のアイコンとなる主要スポットを大きく訴求し、その近隣・周辺にあるスポットも併せて紹介することや大手口コミサイトでのスポット登録をすることで周遊を促すこと等が効果的か。</p> </div>
<div> <div>            AT         </div> <p>既に実施率が高い種類のATコンテンツは引き続き訴求強化。一方で、実施率が上位ではないがサイクリング・野生動物観察の満足度は他市場と比較し高いため、訴求強化やガイド付き高付加価値コンテンツの造成を重点的に行うことが効果的である。</p> </div>	<div> <div>            AT         </div> <p>ウォーキングの実施率が他国域と比べ最も高く、かつ上述の通り長距離移動も収めやすいタイプであるため、ゆったりと山岳・自然スポットに滞在しガイドを付帯したコンテンツが好まれる傾向にある。また、長距離移動・ロングステイを好む市場からみて、旅程を柔軟にコントロールできる質の高いスルーガイドの利用促進が効果的か。</p> </div>	<div> <div>            AT         </div> <p>野生動物観察の実施率が他国域と比べ高いが、欧州におけるWildlife Tourism（野生動物を対象とする観光市場）では「誰が、どのように管理/共生しているのか」が問われやすく、道内の野生動物観察における受入側の体制づくり・思いについてガイドが解説できる教育プログラム等が必要である。また、キャンプ・温泉等幅広いATコンテンツが選ばれる傾向にあるため、地域側も多様なオプションを準備した上で旅行者に対峙することが求められる。</p> </div>

### 交通事業者のヒアリング結果及び課題MAP

鉄道、航空機、レンタカー、バスの交通各社に、事業課題や訪日・国内観光への取り組み状況をヒアリングし、総括として取り組み課題を示した。

北海道旅客鉄道、北海道エアポート	レンタカー・タクシー・ハイヤー（北海道地区レンタカー協会連合会（日本レンタカー）、西館タクシー株式会社・西館帝産バス）	公的事業を通して実現を求めると希望していること（観光に関して）
<div> <div>            北海道旅客鉄道         </div> <div>            北海道エアポート         </div> </div> <p>● 北海道旅客鉄道は冬の一部エリアでの利用が集中している ● 北海道エアポートは各自治体や機構様との連携強化のご意見があり</p>	<div> <div>            北海道地区レンタカー協会連合会（日本レンタカー）         </div> <div>            西館タクシー株式会社・西館帝産バス         </div> </div> <p>● レンタカーは利用ルールの周知徹底が必要 ● タクシーは時間帯や季節の需要集中と接客コストが課題</p>	<div> <div>            北海道旅客鉄道         </div> <div>            北海道エアポート         </div> </div> <p>● 北海道旅客鉄道は冬の一部エリアでの利用が集中している ● 北海道エアポートは各自治体や機構様との連携強化のご意見があり</p>
<div> <div>            交通利用状況         </div> <div> <p>冬がインバウンドの繁忙期。レールバスは5,7,10日間のプランがあり、インバウンド来訪者の半分が利用。こせこ、函館、富良野にインバウンドは集中。</p> </div> </div>	<div> <div>            交通利用状況         </div> <div> <p>新千歳空港周辺の店舗での乗り上げ最も高い。レンタカー利用は、地方空港IN・新千歳空港OUTの利用比率が高い。平日のビジネス利用が多く、金は稼働が低下。外国人利用者は東アジア、東南アジア、欧米系が高くなる。</p> </div> </div>	<div> <div>            交通利用状況         </div> <div> <p>夜間ツアーが最も人気。台湾が多い。冬季のこせこ便・春節の時期の利用者が多い。国内観光はGWと10,11月の連休の時期、もしくは土日。</p> </div> </div>
<div> <div>            困っていること         </div> <div> <p>レールバスを駅で利用する際の駅員の事務作業・接客作業が非常に多。インバウンドは荷物が多く、特に羽田・札幌や登別周辺の荷物搬送率が高く、道路の歩行が困難。</p> </div> </div>	<div> <div>            困っていること         </div> <div> <p>インバウンド客の交通違反、免許に対する意識の違い、在庫率の需要予測と回送コストが高くなる。回送業者への発注にも関わらず、自社従業員による回送多量が見られる。</p> </div> </div>	<div> <div>            困っていること         </div> <div> <p>需要が時間帯や時期によって集中している。インバウンド客は接客の手間がかかり、優先順位は低い。</p> </div> </div>
<div> <div>            課題解決の取り組み         </div> <div> <p>鉄道の価格設定はインバウンドにとっては複雑で、なるべくシンプルなる価格設定を検討中。</p> </div> </div>	<div> <div>            課題解決の取り組み         </div> <div> <p>インバウンドはEHI（Enterprise Holdings, Inc）導入の結果、米田市場が伸びた。回送コストの削減から可能な限りレンタカー利用者を増やしたいというプランや価格調整の傾向が見られる。</p> </div> </div>	<div> <div>            課題解決の取り組み         </div> <div> <p>タクシー内で流す案内板や公式HPは5国語に対応している。</p> </div> </div>
<div> <div>            インバウンドの取り組み         </div> <div> <p>レールバスのOTA（Klook等）での事前販売の強化。</p> </div> </div>	<div> <div>            インバウンドの取り組み         </div> <div> <p>交通手段の周知徹底。駐車禁止やスピード違反、免許、ガソリンの種類等日本の交通事情に関する啓蒙を実施。</p> </div> </div>	<div> <div>            インバウンドの取り組み         </div> <div> <p>クルーズ船で来訪したインバウンド客のタクシー利用が増えている。冬季は事前からこせこの利用も多い。</p> </div> </div>
<div> <div>            その他         </div> <div> <p>ATは特定地域へのロングステイが高い傾向にあり、連日・連続利用が効果的であるレールバスとの相性が良い。</p> </div> </div>	<div> <div>            その他         </div> <div> <p>レンタカー市場自体は2030年まで追い風であるが、事業者が保有する土地面積に合わせた車両登録数が定められているため、各社車保有の上限に制限されている。</p> </div> </div>	<div> <div>            その他         </div> <div> <p>CO2削減の導入後、国内だけでなくインバウンドもアプリ利用が増えた。配車アプリは手数料がかかるが運用上有効。コロナ後運転手の人員は毎月数人ずつ増えている。</p> </div> </div>
<div> <div>            人物流データ等を活用した旅行者の時期・季節分散の施策展開や、"電車・飛行機だからこそ移動がエンタメ化する"コンテンツが造成・訴求できると望ましい。         </div> </div>	<div> <div>            日本の交通慣習に合わせたルールの周知徹底が必要。特に冬場の利用は危険かつ、事故率を出すと貸出台数が減り収益低減が起こり非効率。そのため、バスやハイヤーの利用促進が望ましい。タクシー・レンタカーの需要は高まっており、運転手も増えているが、車保有台数の上限撤廃や運転手の接客コストを下げる工夫が求められる。         </div> </div>	<div> <div>            日本の交通慣習に合わせたルールの周知徹底が必要。特に冬場の利用は危険かつ、事故率を出すと貸出台数が減り収益低減が起こり非効率。そのため、バスやハイヤーの利用促進が望ましい。タクシー・レンタカーの需要は高まっており、運転手も増えているが、車保有台数の上限撤廃や運転手の接客コストを下げる工夫が求められる。         </div> </div>

\*一部抜粋。詳細は中間報告資料として別添提出済み

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (4) 結果の反映

調査報告会の参加者は以下の通りとなった。

所属	備考
北海道 経済部 観光局 観光振興課	参加
北海道 経済部 観光局 観光振興課	参加
北海道 経済部 観光局 観光振興課	参加
公益社団法人 北海道観光機構	参加
公益社団法人 北海道観光機構	参加
公益社団法人 北海道観光機構	参加
公益社団法人 北海道観光機構	参加
公益社団法人 北海道観光機構	参加
株式会社リクルート	スタッフ（全体進行）
株式会社リクルート	スタッフ（議事録）
株式会社リクルート	スタッフ（全体進行サポート）
株式会社リクルート	スタッフ（全体進行サポート）

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 （4）結果の反映

アンケート結果は下記の通り。満足度は総じて高く、ターゲット像の考察に関するコメントが多かった。

No.	所属	部署・役職	中間報告会の満足度	その理由	その他
1	北海道 経済部 観光局 観光振興課	課長	とても満足	ガイドの存在がインバウンドに伝わっていないこと、存在をもっと広く周知すればガイドのビジネスチャンスにつながる可能性は大いにあると感じた。	こうした直接事業者の方から発表を聞ける機会は貴重なので是非またお話を聞かせていただきたい。
2	北海道 経済部 観光局 観光振興課	主査	やや満足	アンケート結果は興味深く聞いた。	人流データ数が絶対的に少なく感じた。もう少し増やしていただけないものか。
3	北海道 経済部 観光局 観光振興課	主任	とても満足	年収について1500万円以上が若い人で多いことに驚いた。	大変勉強になった。
4	公益社団法人 北海道観光機構	部長	とても満足	GPS。	
5	公益社団法人 北海道観光機構	観光戦略部	とても満足	Googlemapの活用各地域の関係者に呼びかけたい。「ガイド」定義による回答のブレが気になる。人流データを見るのは面白い。もっと色々なエリアで実施してみたい。	改めて二次交通やFITの動きについて考える良い機会になりました。交通事業者へのヒアリングも興味深かったです。引き続きよろしくお願いいたします。
6	公益社団法人 北海道観光機構	統括部長	とても満足	中間報告書 概要版がポイントまとめられておりわかり安かった。回答者属性について年代と年収の関係、欧州地域等、情報入手方法、ATガイド、各国のATに関する興味度、プロモーションの参考になるデータが多くあった。	4月～6月で欧米豪サンプル 637件集めるのは大変だったと思います。特にオーストラリア、お疲れ様でした。交通事業者ヒアリング、網走バスも入れてはいかがでしょうか？「どこバス」で好事例あります。
7	公益社団法人 北海道観光機構	部長	とても満足	欧若年が多いのは何がそうさせたか、動機が知りたい。自然？何故北海道？	
8	公益社団法人 北海道観光機構	次長	とても満足	～20代の来道が多いことに驚いた。	とても良かったです。ありがとうございました！



### 3 業務内容に関する具体的な実施内容： 調査の結果

(5) その他の提案

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (5) その他の提案

#### ワークショップの実施

その他の弊社独自の提案として、道内の交通・観光関連事業者を対象にワークショップを開催した。既出の調査結果の共有及び、道内のAT観光推進における課題と施策案について意見交換する構成とした。概要は下記の通り実施した。

#### 開催概要

**開催名称：** 北海道内の交通関連事業者協働促進ワークショップ

**開催日時：** 令和6年12月4日（水）15:00～17:00

**開催場所：** アスティ45ビルワークスペースCO-TAN  
（北海道札幌市中央区北4条西5丁目1）  
オンライン会議（Microsoft teams）

**構成：** 15:00～15:05 主催挨拶  
15:05～15:10 ガイダンス  
15:10～16:00 (1)他事業者との円滑な交通接続を叶えるためには  
16:00～16:50 (2)インバウンド向け・国内向けの取組の共有  
16:50～17:00諸連絡・閉会

主催  
公益社団法人北海道観光機構

## 道内の交通関連 事業者協働促進 ワークショップ

北海道における国内・欧米観光客の交通利用実態を明らかにするために、  
実態調査を実施しました。それをもとに事業者間の協働促進のための場を  
設けていただきます。ぜひ奮ってご参加ください。

**第1部 調査報告（20分）**  
**第2部 グループワーク（90分）**

- ☑ **テーマ1** ダイヤ設計・他交通事業者との円滑な接続を叶えるためには  
（交通事業者様、観光事業者様の目線合わせ）
- ☑ **テーマ2** 国内向け・インバウンド向けの取り組みの共有  
（意見やアイデア交換）

**開催日** 2024年12/4 **水** **会場** アスティ45  
ワークスペース CO-TAN

**時間** 15:00～17:00 受付 14:30～ **住所** 〒060-0004  
北海道札幌市中央区北4条西5丁目1  
アスティ45 11階

事務局  
株式会社リクルートじゃらんリサーチセンター  
（担当：遠山）  
080-4876-8144 / yuki\_tohyama1@r.recruit.co.jp

ご参加申し込みは右記QR  
コードのフォームからご回答  
ください。ご不明な点は、  
連絡先までご連絡ください。

ご案内チラシ

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (5) その他の提案

道内ATを推進する上で交通各社（1次交通・2次交通）とDMO・観光協会の連携が課題となるため、交通空白時間帯の認識合わせ、一次交通と二次交通の連携に資する合議体の開催時期整理、インバウンド受入の注力点等について意見交換を実施した。当日は以下の流れでワークショップを実施した。

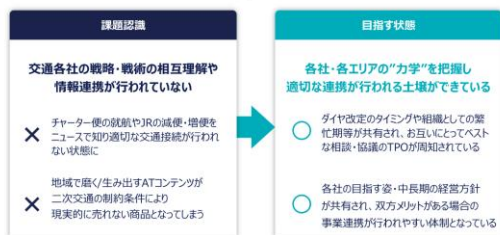
#### ガイダンス

本事業の主旨や、ワークショップを行う上でポイントとなる調査結果のデータの説明と、進行ルールについて説明。

##### 本日の目的・スコープ

本年度行った調査において、来道した欧米系FITの動向・志向を分析し、道内のアドベンチャートラベルのさらなる発展に向けた提言を行った。

その中で交通事業者の皆様へのヒアリング・意見交換を実施したが、交通事業者（1次・2次交通）同士の意見交換機会、また地域のDMOや観光協会を交えた意見交換機会が少ないことが課題として多数挙げられた。



#### ワーク 第1部

観光協会・DMO、交通事業者とが連携を行うために、どのように協働ができるかセッションテーマに沿って意見交換。

ダイヤ設計・他交通事業者との円滑な接続を叶えるためには（交通事業者様、観光事業者様の目線合わせ）

**テーマ1**  
15:50 まで  
(ディッシュアウトタイム+10分)

**セッションテーマ**

**空** 交通空白地帯・時間帯に関しデータを見てどう捉えたか？

**海** エアライン・鉄道と地域がダイヤの協働をどう行うか？適切なスケジューリングはいつか？

**陸** 運行ダイヤはいつのようになっているか？決められているか？

**地** オープンジョーの利用拡大に向けて、地域・鉄道側とどのようなタスクを組むべきか？

#### ワーク 第2部

各団体の国内・インバウンド観光施策の取り組み状況や、その上での課題・協働できる点があるのかを意見交換。

インバウンド向け・国内向けの取り組みの共有（意見やアイデア交換）

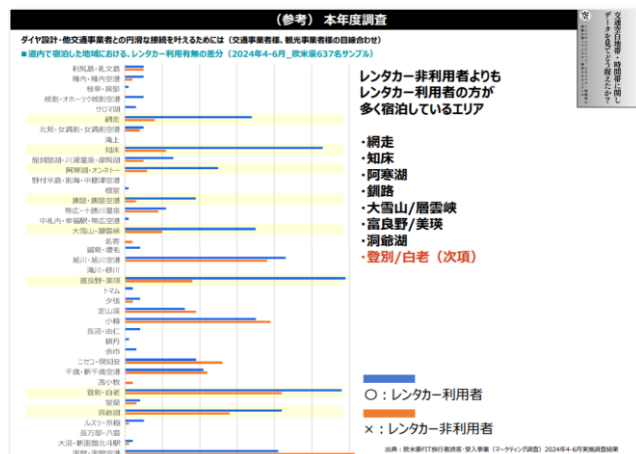
**組** DMO・観光協会が狙うインバウンド・国内ターゲットの具体性はどうか？

**戦** 空港・鉄道側のインバウンド誘致戦略は？

**測** エアポートサービスにおいて地域側が協力できることあるか？

**宝** DMO・観光協会は、いまだどんな観光資源をインバウンド向けに売り出そうとしているのか？

**テーマ2**  
16:50 まで



\*当日の投影資料（抜粋）及び当日の風景

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (5) その他の提案

6団体9名の申込みがあったが、当日は悪天候の影響もあり5団体5名\*の参加となった。

\*主催の北海道観光機構、北海道庁、事務局のリクルートを除く

所属	議事	備考
北海道旅客鉄道株式会社		当日欠席
北海道旅客鉄道株式会社		当日欠席
北海道エアポート株式会社		当日欠席
北海道エアポート株式会社		当日欠席
北海道エアポート株式会社	A氏	オンライン参加
一般社団法人小樽観光協会	B氏	現地参加
一般社団法人ひがし北海道自然美への道DMO	C氏	現地参加
北都交通株式会社	D氏	オンライン参加
互信ホールディングス	E氏	オブザーバー（現地参加）
北海道 経済部 観光局 観光振興課		オブザーバー（現地参加）
北海道 経済部 観光局 観光振興課		オブザーバー（現地参加）
公益社団法人 北海道観光機構	F氏	オブザーバー（現地参加）
公益社団法人 北海道観光機構		オブザーバー（現地参加）
株式会社リクルート		スタッフ（全体進行）
株式会社リクルート		スタッフ（ファシリテーター）
株式会社リクルート		スタッフ（議事録）
株式会社リクルート		スタッフ（全体進行サポート）

### 3 業務内容に関する具体的な実施内容：調査の結果 (5) その他の提案

アンケート結果は下記の通り。満足度は高く、異業種・他地域での意見交換が有意義だったという声が多かった。

No.	所属	部署・役職	ワークショップの満足度	その理由	今後に向けて、交通事業者と話してみたいテーマ	今後に向けて、観光事業者と話してみたいテーマ	旅行商品を造成するときに、困っていることや不足しているデータ	その他全体についてご意見ご感想など
1	ひがし北海道DMO	事務局	満足	違う地域の話聞いた。				
2	小樽観光協会	事務局次長 (事業推進担当)	満足	意見交換が楽しかった。 視野が広がる時間でした。	各業界の課題やこうしたいという構想やアイデア	今日のようなディスカッション		
3	北海道エアポート株式会社	営業開発本部 観光開発部	満足	交通事業者・観光事業者の担当者レベルでざっくりばらんな情報共有・意見交換する貴重な場と思いました。	どの程度の乗員人数が確保できれば路線を維持・新規にひくことができるかを知りたいです	8. と被りますが、旅行商品造成時に参考になっているデータを知りたいです		
以下、オブザーバー								
4	互信ホールディングス株式会社		満足	各人の立場においての悩みや期待が見れたのが良かった。	とにかくmaasを意識し、交通事業者と対話し続けた。	地方総客	地域ごとの尖った観光地や食などを複数まとめて知りたい。	とにかく楽しかったです。交通関連、dmo、もっと多くの方々が参加して発言聞きたいなと思いました。
5	北海道 経済部 観光局 観光振興課	主査	満足	直接、いろいろなご意見を聞ける場を設定していただき、ありがとうございました。	人手不足の状況などについて。	インバウンドが求めていることを教えてほしい。		
6	公益社団法人 北海道観光機構		満足	活発に意見が出されていた。	現場での交通事業者様の困りごととお金があれば取り組みたいことは何であるのか			次回もこのような機会があれば参加したく存じます。



## 議事

空

インバウンドにとって、どのエリア・時間帯の移動が困っているか・解決されるとよいか

交通空白地帯・時間帯に  
関しデータを見てどう捉えたか？

セッションテーマ

（データをみてどう感じたか、率直な感想）

C氏：年収とレンタカーが相関がない、車種のランクがあれば良いのか、ということが気になった。

E氏：アジア人はステータス重視でアルファードを指定、欧米豪は荷物が多いのでハイエースを希望される方が多い。人材、ニセコ、冬場というキーワードの中では、人材不足を感じている。言語対応やアプリ翻訳へのITリテラシーなどが必要。

（着地受け入れ態勢、二次交通の課題はあるか）

C氏：地域連携DMOのため、単独地域での受け入れ態勢の課題は捉えていない。

B氏：事業者への呼びかけはしているが、解決策の実行まではしていない。小樽駅でもタクシーが不足しており、札幌からの最終列車で小樽駅に降りると、停車しているタクシーがない。タクシーを待つ行列ができていた。改善したいが、打ち手がない。ホテルで送迎車両があるところは問題ない。コロナ禍で車両を手放したホテルが多く、ホテル側で車両を保持した方が良いのではという考えが出はじめてきた。

D氏：ホテルと二次交通の連携について、コロナ前までは運航していたが、コロナ禍中に運休になった。コロナが終息すると、乗務員が不足していて復活したくてもできないところが多い。特に、繁忙期の年末年始や2月のさっぽろ雪まつりの時期には問い合わせが多い。

# 議事

セッションテーマ①

ダイヤ

運行ダイヤは  
いつものように  
決められているか？

チャーター便就航・JRの減便

B氏：以前、Mapを作成・印刷した後にダイヤが変更になったことがあった。誤情報が記載された制作物は設置を断られてしまうため、その後は交通事業者側に都度確認している。

D氏：路線バス（空港路線、千歳、丘珠）について、千歳は年中変更なし。体調不良・退職で乗務員の欠員が長期に渡る際は、1か月程の臨時ダイヤに変更することもあるが、基本的に千歳は変更しない。

丘珠空港-札幌線は月ごとにダイヤが変わる。就航便のサイクルに合わせて変更している。冬や夏などの季節や、特定の曜日だけ運航するというケースもあり、運航スケジュールに合わせている。前月25日には自社HPにダイヤを変更する旨を公開している。

丘珠空港線については全ての就航便に対応しているわけではなく、釧路空港発便や函館空港発便などの主要他空港の特定の時間帯に対応できるように、情報を集めた上で判断している。

## （バスと空港の情報連携どうしているか）

A氏：ダイヤ編成の担当部署が別にあり、私が所属する観光部署は密に連携はとれていない。

D氏：千歳は運航便が常に多いのであまりすり合わせる必要がない。夜の最終便の遅延などの情報共有は常時あり、バス会社へ時間調整の依頼・相談が入っている。

丘珠や地方空港とは、北海道エアシステムズ様などと毎月25日発表に向けてすり合わせを行っている。

C氏：空港から観光地へのバスについて、地域側は現状バスがないエリアに路線を設けたいと考えている。ただ、路線を設けても、きちんと乗車してもらえるかが不明瞭であり、仮に黒字にならなかった場合に初期投資のコストを誰がどう負担するのか、何年後に黒字になるのかという青写真が描けるのか、人員の不足などの問題が解決せず、二の足を踏んでいる。

### （プロモーション、交通情報の発信はどうしているか）

C氏：WebサイトやYouTube、SNSなどにて、旅マエ情報の発信を行っている。旅ナカに向けた情報発信も実施したことがあったが、費用対効果が見えにくかったため今は実施していない。

B氏：小樽は情報発信をあまり実施できていない。新千歳ー小樽などの所要時間を定型として案内することが多い。旅ナカに向けた情報発信は、ホテルなど観光事業者が二次交通のアナウンスを行っている。その他、台湾ではFacebookグループ・口コミ・掲示板情報でのシェアが活発に行われてる。HPの改修も進めているが、あまりできていない。

E氏：年間通してタクシーは手上げで拾うのもあるが、海外の方はアプリの利用が増えている。タクシー業者側としては、乗車時に目的地を事前に知ることができ、意思疎通がスムーズになり助かっている。アプリ会社がプロモーションしてくれていて、GO、ウーバーが情報発信を担っている。

また季節限定ではあるが、ニセコにタクシーを派遣するモデルが確立された。繁忙期に青森、東京からドライバーをニセコに派遣している。当初、地元からの反対はあったが、需要に対して地元の業者だけでは供給が間に合っておらず、利用数が伸びたため導入された。全国初の契約モデルであるので、他地域でもお手伝いできることがあれば実施したい。この契約では、行政側にドライバーの宿泊地を確保していただいている。45名分の宿泊費を行政が負担している。また、PRのためにホテルや街中にQRコード配布をして、GOでの予約を推進することも行政が行っている。

D氏：空港路線バスは、札幌ー千歳間の顧客のうち、札幌→千歳が日本人・外国人ともに多い、。札幌に入ると、ホテル事業者が運行時間や路線の情報発信をしているケースも多いため、札幌発の利用者が多いのだと予想される。千歳からの利用者を増やしたいため、SNSの情報発信などもしている。

### （どのくらいの稼働率が黒字の目安か）

D氏：目標として、平均1車あたり45席中25席以上で稼働をしたい。



# 議事

陸

着地側はどのような周遊を促すべきか

セッションテーマ①  
・往路・復路で異なる着地側を利用  
オープンジョーの利用拡大  
D.M.O.・地産  
に向けて、地域・鉄道側と  
どのようなタッグを組めるとよいか？

C氏：地方エリアとしては重要で、地方空港を使ってほしい。ただ、顧客目線では札幌・千歳に宿泊したいと思うので、旅ナカに地方に4泊くらい来てもらうのが現実的だと考える。  
一方で、やはり釧路空港や女満別空港を利用してほしいという気持ちもある。鉄道は鹿の事故などで遅延がよくあるし、バス路線はなく、阿寒湖やウトロには電車で行きにくいということもある。トータルで交通対策が必要。

A氏：弊社は7空港を運営しており、千歳・函館・旭川に国際便が就航しており、道東にも就航を広げたいという動きがある。すでに訪日外国人が道東に訪れていて、まだ直行便がない台湾エリアをターゲットとしたいと話している。千歳空港の日中のスロットは埋まっており、旅客数を最大化するためにはオープンジョーに取り組みたいと考えている。旅の終わりにお土産の購入ニーズがあるため、千歳を出道地にしたい。入道地を道東としたいが、旅のはじまりとしてレンタカーなどの予約を道東でも可能な状態にするという課題が残る。

また、道東に着いた航空機を台湾に返すという課題もある。釧路の地元住民がアウトバウンドとして台湾旅行をするのが理想だが、そこまで台湾旅行の利用数は多くないだろうし、現実的には困難である。

E氏：タクシー事業者の悩みは、空港のロータリーでのタクシー営業権が設定されていることである。そのため、競争が起きず、サービスが向上されない。札幌のタクシー事業者は千歳空港に参入できない。空港と港での営業権を自由にしてほしい。

例えば、女満別空港で入道した場合、札幌のタクシー事業者は対応できない。旅ナカの長距離移動手段の確保がそのような理由で促進されていない。運輸局とも議論をしているが、地元の事業者の合意が得られないと難しい。従来の既得権益を一つずつ良い形に変えていかなければならない。

スルーガイドや代理店からの手配の依頼もあるが、このようなルールを理解していないケースもある。その場合は弊社が一次請けとなり、各地域のタクシー事業者との連携や手配を行っている。

# 議事

セッションテーマ②

DMO・観光協会が狙う

インバウンド・国内ターゲットの  
具体像はいかに？

狙

交通事業者の誘致ターゲット・戦略と  
一致しているか？ズレているか？

C氏：地域連携DMOのため特定のターゲット方針はないが、中国、台湾が多く、特に台湾を強化したい。香港、シンガポールは高単価の傾向がある。マレーシア、タイなど東南アジアも次に取り組みたい。他地域の行政の方も同様に台湾、タイをターゲットとしていると聞く。他のエリアも同様だと思うので、ターゲットを取り合っている状態といえる。

自前の調査データでは、北海道9.6泊の中で道東に来ている。観光庁のデータとは相違がある部分がある。

B氏：どのように北海道が誘致していくかも大事だと考える。エリア単位で協同できるケースもあると良いかもしれない。広域連携は、近隣市町村だけでなく、飛び地との協働もありえるのではないかな。

（それぞれの地域が共鳴しあえるテーマは何かあるか）

B氏：小樽のターゲット像に「スキー」を謳っている。小樽に滞在し、周辺のニセコ、国際などスキー場にアクセスできることが強みである。ニセコは高いから別案を模索していると台湾の旅行会社から聞いており、提案をしている。

また、ローカルな町の文化・暮らしの体験をできることも小樽の強みだと捉えている。滞在地として、ATのオプション的な立ち位置を小樽は目指したいと考えている。

A氏：地域の連携については、空港所在地では交流会などを開催していた。定期的な情報交換が望ましいのではないかな。

C氏：情報交換をしたいが、資料の準備が大変だったり、各地域の温度感や共有の粒度が異なったりするので、続けるのが難しくなってしまう。

# 議事

戦

空港・鉄道側の  
インバウンド誘致戦略は？

セッションテーマ②

D氏：貸切りバスの業務を担当している。現在は、国内でも予約が増えつつある。訪日観光客から地域の新たな魅力・スポットを教えてもらうこともある。インバウンドは柔軟に対応していきたい。

A氏：あまり提示できる情報がないが、エアラインの就航意欲はあり、各社の対応に追われている。個人的に、東アジアは道東、東南アジアは千歳、欧米は北海道の認知が低いため、認知獲得が方針だと捉えている。就航便が決まるフローについて、ネットワーク課が定量データで収支計算をして決めるフローとなっている。宿泊数や単価、経路便の旅客数をもとに、直行便となった場合のインパクトを試算して提案する。そこに加えて、エアラインに対して施設利用料のサポートや割引、受け入れ態勢の構築を提示する。また、マーケティング課がディステーションの訴求を行う。エアラインへの提案として、就航地提案や割引サポートなどが挙げられる。ただ、千歳空港の場合は提案活動の実働や実績、ノウハウが少ない。

（定量データ以外に地域側から連携してほしい情報はないか）

A氏：累計宿泊数でなくUU（ユニークユーザー）数、属性、国籍などの詳細を知れるとより嬉しい。地域情報の収集は、アウトバウンドに影響する。例えば、住民の平均所得が高く、アウトバウンド路線も維持できるという話がなされる場合がある。

B氏：国の戦略も重要である。昔は小樽では7,8月がハイシーズンであった。冬の閑散期を克服するために、2月に小樽雪あかりの路を実施するようになったところ、中国のビザ解禁や日本の情報発信で来訪者が増えた。直近では、ホテルの建設ラッシュがある。国の政策の影響を実感している。以前は、東南アジアへのPRをJRと共同で行っており、現地の営業にも同行した。その動きは良かったのではないか。VISIT JAPAN トラベル & MICE マートでも、海外の旅行会社に地方誘客を促したい。北海道や小樽への興味が増えてきているので、交通と再び共同できたら良いのではないか。

E氏：地方送客について、ニセコでは10泊から1か月泊と長期間滞在される場合がある。韓国は、札幌のみで比較的短期間の滞在の傾向が高いと想定される。シンガポール・香港は、ハイヤー10泊を貸切予約する場合がある。長期滞在の際には、小樽なども合わせて提案できると良いのではないか。魅力を語り、提案できること、地域間の交通の便を民間事業者が担えるのではないかと考えている。道内の地域ごとの食の特色やコンテンツをもっと提示できると良い。

D氏：北都交通の関連企業の旅行会社では、千歳ーニセコのライナーを運行しており、その利用客の6~7割が訪日観光客である。ニセコのリフト代が値上がりしたというニュースからも分かる通り、国内客でなく訪日観光客がメインターゲットになっている。

## 議事

宝

アドベンチャー・トラベルの文脈ではどうか？

セッションテーマ②  
DMO・観光協会は  
いま、どんな観光資源を  
インバウンド向けに  
売り出そうとしているのか？

C氏：実は、ATの体験コンテンツを体験している客は少ない。最も多いのは、写真撮影である。定番スポットは摩周湖で、食文化は別海牛乳や牡蠣などで差別化できている。また、冬の低い気温も魅力だと捉えられる。コンテンツは体験商品だけだと決めすぎない方が良いのではないかな。

（本事業の調査内で、旅行者のATの可能支出単価についてヒアリングを行ったところ、3～5万円の高単価の需要も一定見られた。0円で実施できる写真撮影と、有料コンテンツの両方の需要を満たせるようにするのが良いのではないかな）

E氏：ATはハードルが高いイメージがあるが、別海の乳しぼりとかでも良いと思う。外国人も日本人が楽しいことを体験したいため、日本人にとって満足度が高いものを売っていくと良いのでは。食、温泉、写真撮影などは万国共通であるし、日本人にとって当たり前（大したことではないようなこと）の方が評価が良い場合もある。観光消費額を上げることも別途考えていくべき。

（飲み屋のガイドなども街歩き・文化体験になると言われている）

C氏：「糠さんま」という保存食の文化がある。地元の人が好きなものは観光客も喜んでくれる。別海の牛乳が美味しい理由は、霧の水分のミネラルが影響している。食文化や生活習慣などの理由を自然や歴史まで深掘して、ストーリーとして地域資源を語れる人がいることも重要だと考える。



## （本日全体を通した感想）

C氏：自地域外との話す機会が珍しく、収穫があった。

B氏：新日本海フェリーの活用を構想しており、フェリーで着く人は、北海道に行きたいだけで小樽を目指してはいないということが分かってきている。フェリーの人に向けてどのように小樽の魅力をアピールできるか、今日の内容がヒントになった。

E氏：小樽駅のタクシー不足や、札幌から千歳空港に送ることは可能だが千歳空港では拾えないことなど、規制やルールの変更で解消できればと願う。例えば、空港にランプを用意して青く光るとき（混雑の場合）は、どのタクシー事業者も乗客を拾ってよいなどルール改正ができないか。

地元住民による飲み歩きのガイドの事例のように、弊社も旅マエの予約やOTAの活用など検討したい。担当者や運用方法も合わせて検討したい。

D氏：実は、本日でインバウンドのバスの問い合わせが10件あった。2月5日～20日の時期の相談だったが、すでに予約で埋まっており対応できない状況。人員不足などがあり対応が難しいが、何か解決策を見つけて、快適に過ごしていただきたいと考える機会になった。

A氏：観光開発部に所属しており、道東のエリアを担当している。本日の話を聞いて、広域でどの国をどこに誘客するのかなど、俯瞰して視野をもっと広くしていきたいと感じた。

C氏：ひがし北海道自然美への道DMOのYouTubeチャンネルの登録をお願いします。

F氏：観光コンテンツは外国人の視点で発掘できるという話があった。網走で運行している「どこバス」（オンデマンドバス）は、期間限定で観光客向けの「どこバス+」も試験運行していた。浜小清水や空港までも移動できる手段となっており、往路はJRで、復路はこのバスを利用している場合も見られた。映画「狙った恋の落とし方」で能取岬がロケ地になっており、中国人の多くの来訪あった。

また、旅ナカの交通手段の手配について、小樽での滞在中に訪日観光客が国際スキー場に行きたいが、ホテル側がタクシーを手配できない（1社に問い合わせた断られたら手配できないと判断された）というケースがあった。タクシー側も乗務員がいても乗客の荷物の容量を満たす車種がなくて断っていた。やはり、連携した準備が必要。