

スノーリゾート誘客事業業務委託 来訪者満足度調査 結果報告



一般社団法人 倶知安観光協会
2021年3月

■ 調査目的

地域DMOとして、観光振興計画を遂行していく評価指標の一つとして活用する。

■ 調査方法

町内にある57施設に調査誘導するポストカードの配布を依頼し実施

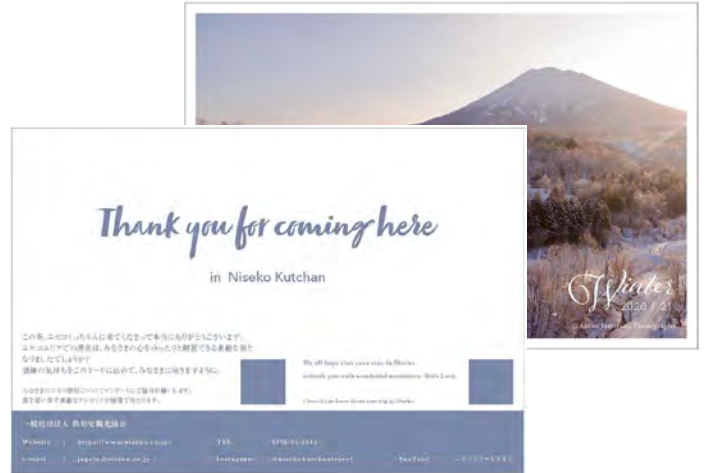
- 宿泊施設 27施設
- 飲食施設 20施設
- その他 10施設

■ 調査期間

2020年12月25日～2021年2月28日

■ 調査対象（本調査の条件）

調査期間にニセコエリアに来訪した人



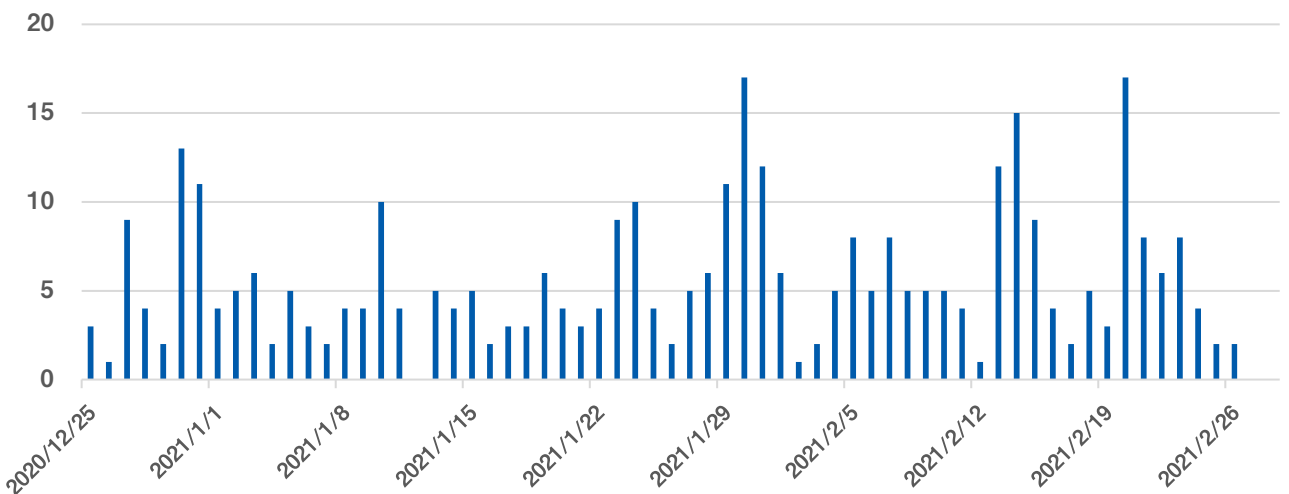
■ 調査項目

調査項目は、ニセコ観光圏が全国13観光圏と共同で実施している項目を使用

■ 有効回答数

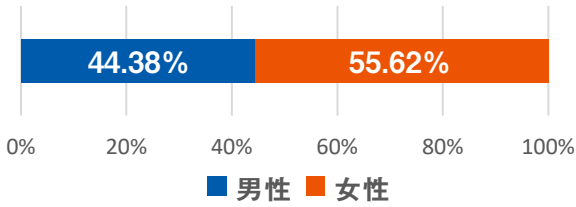
359件（日帰り 72件、宿泊 286件、無回答 1件）
 （日本語版 354件、英語版 5件）

■ 回答日

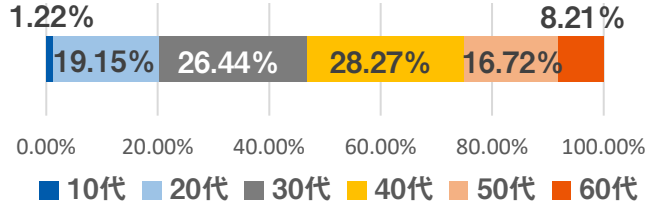


基本属性

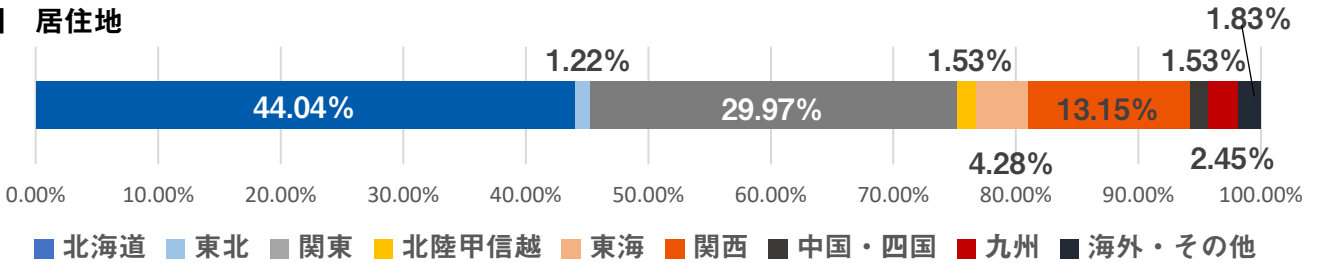
性別



性別



居住地



(参考) ニセコ観光圏調査結果2019年度
※ただしこの調査結果は夏期分も含む。

居住地 (全体/単一回答)

Q15-Q1: お答えいただいたご本人様の性別、年齢、居住地をお教えてください。

	北海道	東北	関東	甲信越	東海	北陸	関西	中国・四国	九州	海外	無回答
全観光圏: 2019年度 (n=9,543)	9.5%	15.2	7.1	3.8	11.5	0.9	17.0	7.7	12.3	0.3	8.5
【ニセコ観光圏】: 2016年度 (n=701)		52.4	2.7	39.1	0.7	4.0	0.7	9.3	3.0	0.4	1.7
【ニセコ観光圏】: 2017年度 (n=738)		33.3	1.2	24.4	0.4	1.4	0.5	9.2	2.6	0.4	3.5
【ニセコ観光圏】: 2018年度 (n=516)		49.0	2.5	20.4	0.2	2.8	0.8	12.0	1.7	1.2	0.4
【ニセコ観光圏】: 2019年度 (n=717)		56.1	1.3	16.6	1.0	2.5	0.1	8.7	1.1	3.0	1.2
来訪回数別											
初めて (n=124)		32.3	3.2	27.4	1.6	3.2	0.8	14.5	0.8	2.4	0.8
リピーター (n=580)		60.5	0.9	14.7	0.9	2.4	7.6	1.2	3.0	0.2	0.7
1年以内: 計 (n=401)		62.3	0.8	13.5	1.0	2.0	7.2	1.0	1.3	0.1	1.0
1年以上前: 計 (n=155)		53.6	1.3	18.7	0.7	3.9	9.0	1.9	0.7	0.7	9.7
来訪時期別											
夏季調査: 2019年度 (n=500)		70.2	0.6	11.0	2.4	5.8	0.4	7.6			
冬季調査: 2019年度 (n=217)		23.5	2.8	29.5	0.9	2.8	15.2	2.8	0.9	19.4	
調査地点別											
倶知安 (n=39)		74.4	5.1	5.1	5.1	5.1					
道の駅ニセコビュープラザ (n=292)		75.3	0.7	8.6	2.4	5.5	0.7	4.8			
倶知安観光圏内所 Center (n=12)	16.7	8.3					8.3	25.0			
さんさいニセコエリア情報センター (n=89)		61.8	1.1	16.3	3.4	3.4		13.5			
NAIニセコアドベンチャーセンター (n=28)		50.0	0.7	7.1				32.1			3.6
ニセコ グランドホテル (タムダブ) (n=9)		22.2	11.1	11.1			44.4				11.1
ニセコ グランドホテル (キングダム) (n=45)	6.7	42.2					37.8	0.5	2.2		11.1
WEB調査 (n=203)	37.9	1.0	2.1	0.3	2.5	5.4	2.5	2.5			21.2

<エリア内訳>

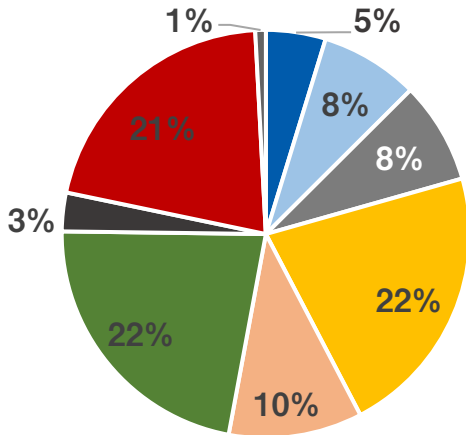
- 東北: 青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島
- 関東: 埼玉、千葉、東京、神奈川、茨城、栃木、群馬
- 甲信越: 新潟、長野、山梨
- 北陸: 富山、石川、福井
- 東海: 岐阜、静岡、愛知、三重
- 関西: 富山、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山
- 中国・四国: 鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知
- 九州: 福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄

Q15-Q1: お答えいただいたご本人様の性別、年齢、国籍をお教えてください。

国籍	割合 (%)
無回答	18.5
東アジア: 計	11.6
中国	6.5
台湾	3.8
韓国	0.5
その他	0.3
北アメリカ: 計	21.6
アメリカ	16.8
その他	4.8
ヨーロッパ: 計	6.6
フランス	—
ドイツ	—
その他	6.6
オセアニア: 計	47.0
東南アジア: 計	3.0
南アメリカ: 計	0.6
その他の国 (不明)	0.6
無回答	8.3

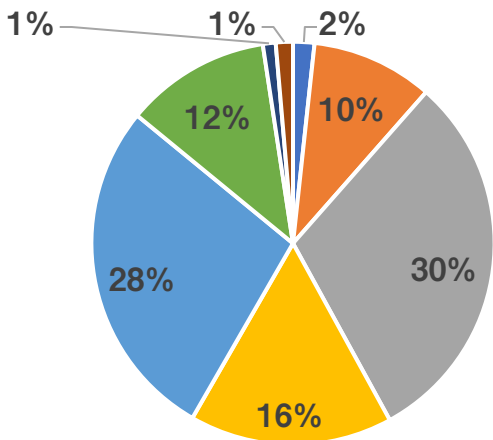
基本属性

■ 旅行の同行者



- 子供連れ家族（一番下のお子様が未就学児）
- 子供連れ家族（一番下のお子様が小学生～高校生）
- 大人の家族（18歳以上の子供含む）
- 夫婦
- カップル
- 友人
- 職場や団体
- ひとり
- その他

■ 出発地から最初の目的地までの移動に利用した交通機関



- 新幹線
- 鉄道（新幹線以外）
- 飛行機
- バス
- 自家用車
- レンタカー
- フェリー
- その他

■ 旅行消費額（1人あたり平均）

107,390円（金額記入者：n=312）

（参考）ニセコ観光圏調査結果2019年度
50,769円

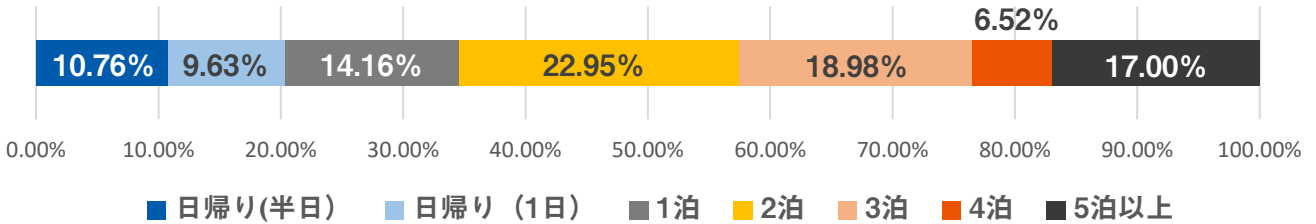
（内訳）

交通費	22,068円	（参考）ニセコ観光圏	16,625円
宿泊費（宿泊者のみ）	50,425円	（参考）ニセコ観光圏	30,737円
飲食費	18,462円	（参考）ニセコ観光圏	10,230円
買い物費	10,269円	（参考）ニセコ観光圏	8,254円
その他（入場料など）	16,452円	（参考）ニセコ観光圏	16,912円

本地域での滞在期間と満足度

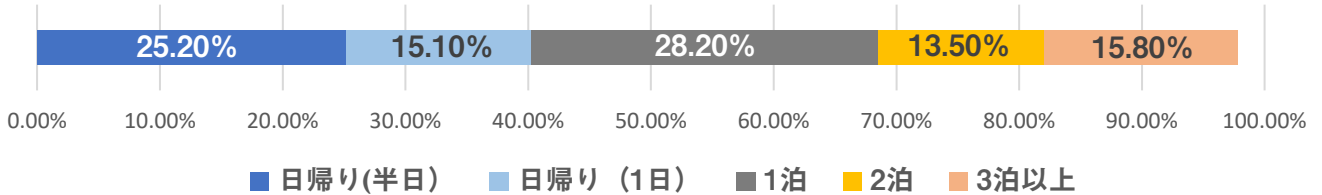
■ 滞在期間

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、首都圏で緊急事態宣言が発出されたり、当町内においても数件の集団感染が発生し、総来訪者数は大きく減少した。しかし、来訪いただいた方々は例年に比べ長期滞在していただいた傾向がみえる。また1泊以上宿泊したと回答した281件の宿泊延べ数は1464泊であり、平均5.21泊となる。昨年度の倶知安町が実施した調査によると、当町の宿泊平均泊数は2.36泊である。



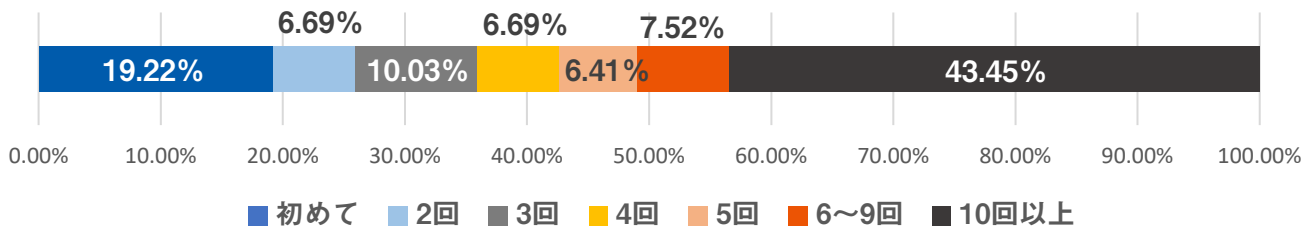
(参考) ニセコ観光圏調査結果2019年度

※ただしこの調査結果は夏期分も含む。また「3泊以上」の記載のみ



■ リピート数

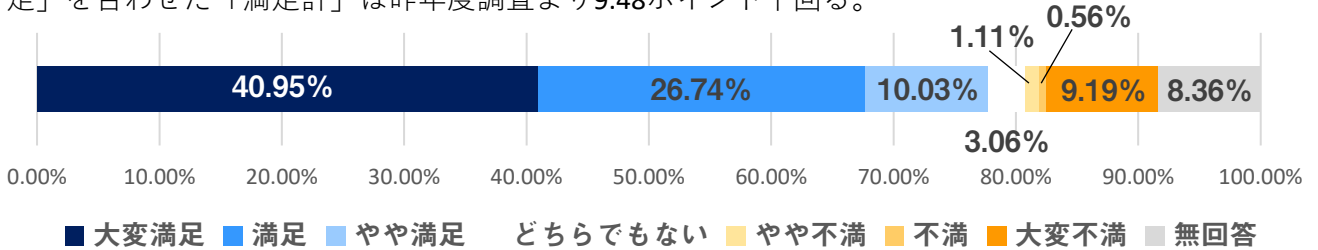
冬季のニセコエリアはもともと多くの方にスキーやスノーボードを目的にリピートしていただいている地域であり、2019年度ニセコ観光圏の調査でも「10回以上」の回答が42.0%ある。また、2019年度の「初めて」の回答は17.3%であり、今年度初めてニセコに来ていただいた方の割合も例年に比べ多少だが高い。



本地域での滞在期間と満足度

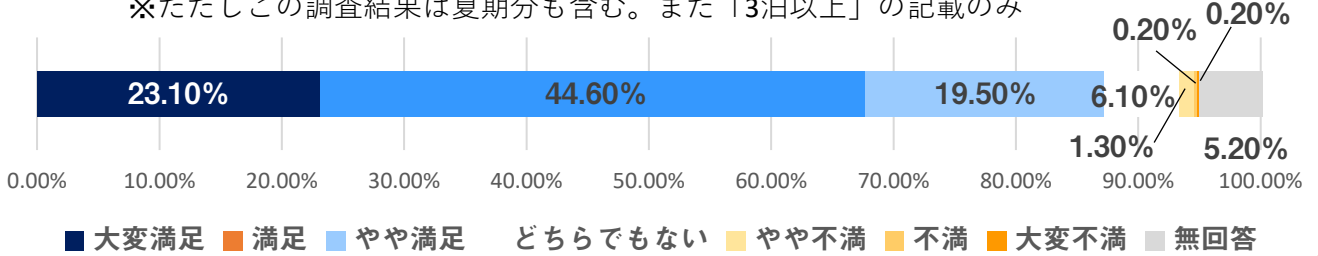
■ 総合満足度

2019年度ニセコ観光圏調査に比べ、「大変満足」の割合が高いが、「大変満足・満足・やや満足」を合わせた「満足計」は昨年度調査より9.48ポイント下回る。



(参考) ニセコ観光圏調査結果2019年度

※ただしこの調査結果は夏期分も含む。また「3泊以上」の記載のみ



■ 再来訪意向と紹介意向

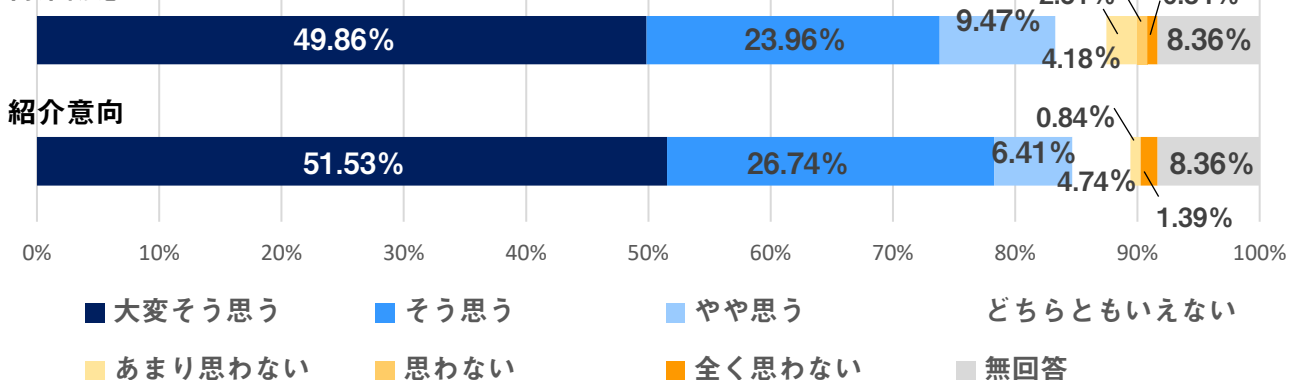
《再来訪意向》

2019年度ニセコ観光圏調査では「1年以内にニセコ地域への来訪を検討しますか?」という問いに対し、「大変そう思う・そう思う・やや思う」の再来訪意向総計は77.1% (25.2%・34.0%・17.9%) であり、今年度は5.57ポイント上回った。

《紹介意向》

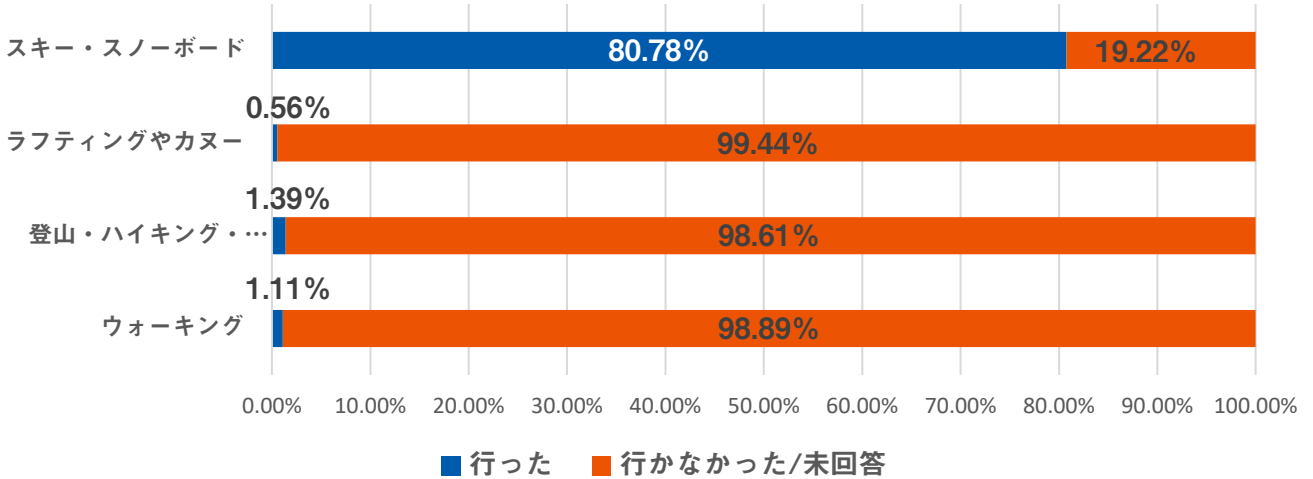
2019年度ニセコ観光圏調査では「親しい友人にニセコエリアを紹介したいですか?」という問いに対し、「大変そう思う・そう思う・やや思う」の紹介意向総計は77.1% (25.2%・41.7%・16.6%) であり、今年度は1.18ポイント上回った。

再来訪意向

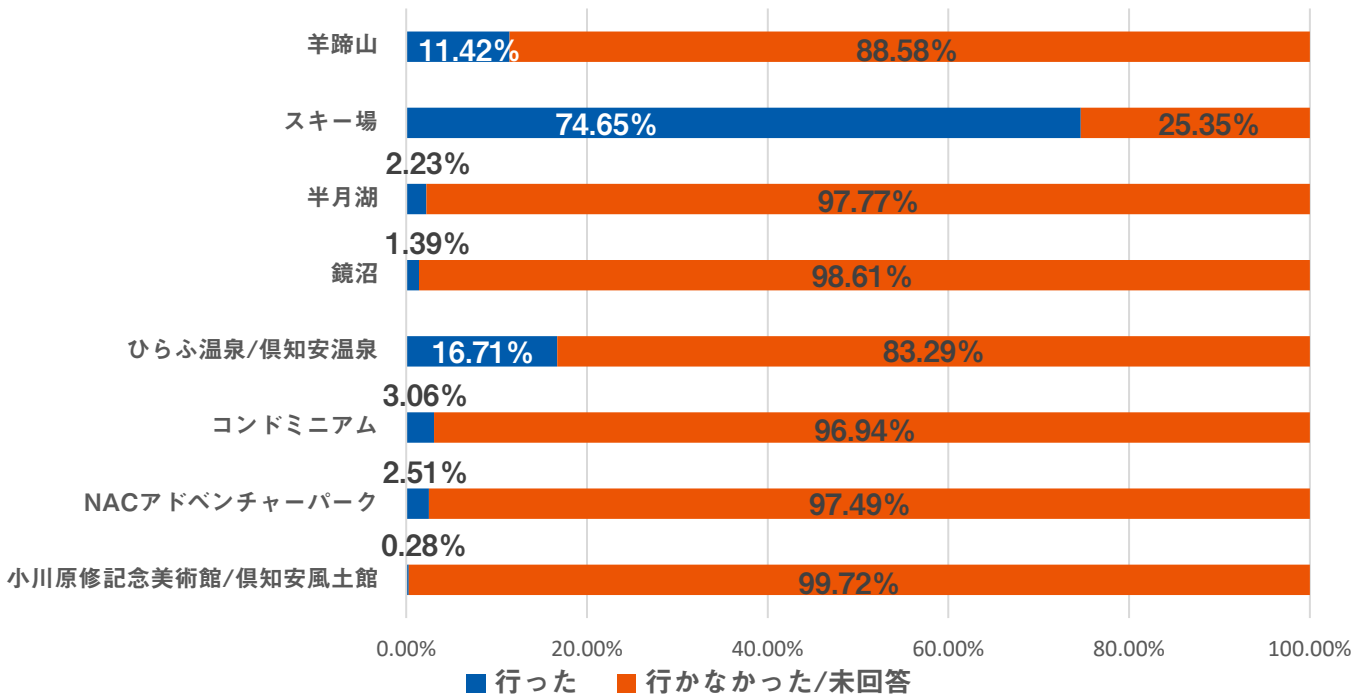


本地域での滞在について

滞在中に体験したアクティビティ

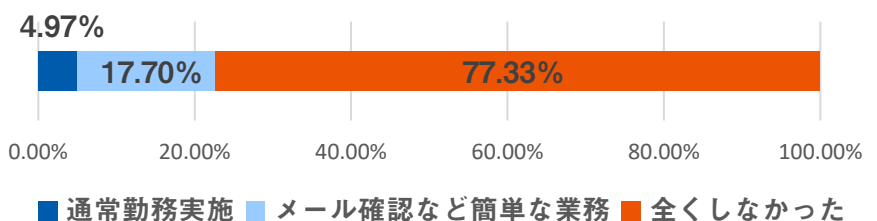


滞在中に訪れた観光スポット



ワーケーション意向

当協会ではワーケーション意向について質問を追加した。回答者のうち、22.67%が何らかの形でニセコエリア滞在中に仕事をしていることがわかった。



調査結果

- 2019年度冬季倶知安町宿泊延べ数は708.5千人、同時期の外国人宿泊客延べ数は351.6千人であり、冬季半数以上が外国人による宿泊である。しかしながら本年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受け、外国人宿泊数が大幅に減り、例年との比較が難しい年であった。
- 2019年度に比べ滞在日数が長く、その分旅行消費額が増加した。
- 例年と変わらず、ニセコエリアにリピートして何度も来訪してくださっているが、一方「初めて」来ていただく方の割合が増えた。
- 満足度については、「大変満足」と「大変不満」と答える人の割合が増えた。また満足度が10ポイント近く減っており、リピートしてくださる方が多いニセコエリアとしては例年通りのサービスを受けることができなかったことなどが考えられる。
- しかしながら、再来訪や紹介意向は例年通り変わらず好意的に見ていただいている。
- 当協会で独自に設置したワーケーションの質問に関しては、22.67%が何らかの形で仕事をしており、「滞在型旅行」に適したニセコエリアとしては今後さらにワーケーション関連のサービスを高めていきたい。