

平成25年度
観光客満足度調査の結果

函館市観光部観光振興課

I 調査概要

- 調査実施者 函館市 観光部 観光振興課
- 調査期間 平成25年8月～平成26年2月
- 実施方法
- ・函館空港での調査用スタンドの設置
 - ・市内宿泊施設での調査票および返信用封筒の配布
 - ・WEB上での回答
- 調査対象者数 620人（調査用スタンド：309人／郵送：125人／WEB：186人）

○調査内容

来函する観光客の不満点について把握するため下記について調査を実施した。

- 1 総合満足度
- 2 下記項目についての不満点
 - ①宿泊施設 ②飲食施設 ③函館の食 ④物販施設 ⑤情報内容
 - ⑥情報の提供手段 ⑦交通機関 ⑧函館の雰囲気 ⑨観光ポイント

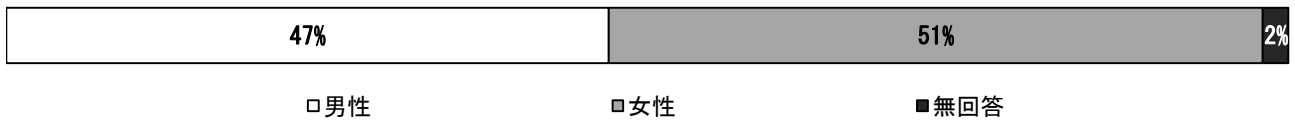
○結果の概要

- ・総合満足度については、79%が「大変満足」「満足」となっている。
- ・男女別では、総じて女性の方が、満足度が高い。
- ・年齢別では、宿泊施設・飲食施設において、年齢が上がるにつれ「料理内容」への不満が高いこと、函館の食において、50代以上が「寿司・海鮮」への不満が高いこと、情報提供手段において、年齢が高くなるにつれ「宿泊施設」での情報入手に不満が高まること、といった傾向がある。
- ・来訪回数別では、初めてより2回目以降で、宿泊施設において満足度が大きく高まること、物販施設において、「値段」に対する不満は減るが「店員の対応」への不満が高まること、情報提供手段において、「HP情報」や「無線LAN」に対する不満が高まること、交通機関と雰囲気において全体的に不満が高まること、といった傾向がある。
- ・飲食施設について62%が不満を持っており、その内訳では、「値段」「店員の対応」「料理の内容」が高い割合となっている。
- ・情報内容について45%が不満を持っており、その内訳では、「飲食店・物販」「観光施設」が高い割合となっている。
- ・交通機関について46%が不満を持っており、その内訳では、「公共交通の利便性」が高い割合となっている。
- ・情報の提供手段について44%が不満を持っており、その内訳では、「観光案内板」「HP情報」が高い割合となっている。
- ・函館の雰囲気については、昼夜を問わず「街の活気」について不満を持っている人が71%を占める。

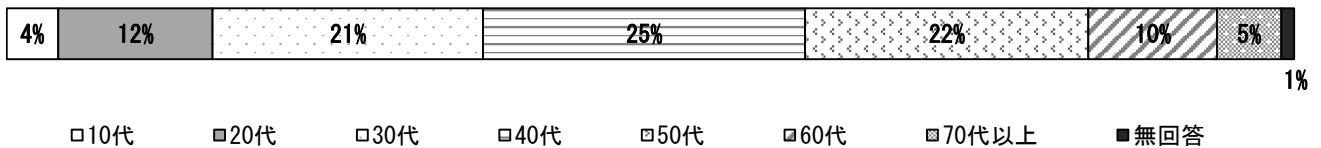
Ⅱ 調査結果

◎ 回答者プロフィール

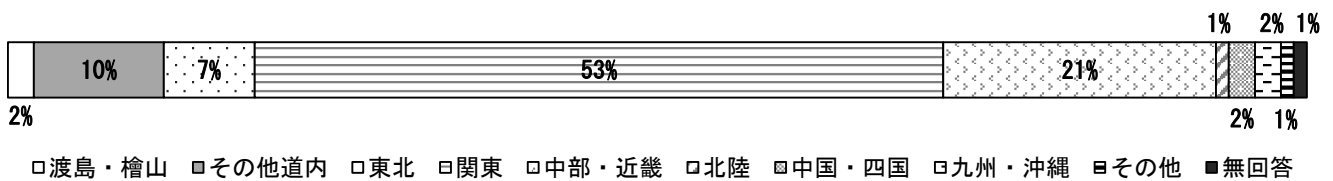
○ 男女構成



○ 年齢構成



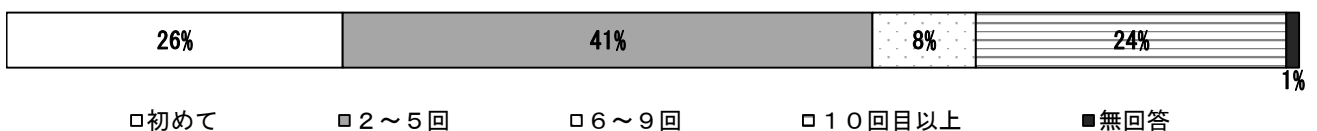
○ 居住地域



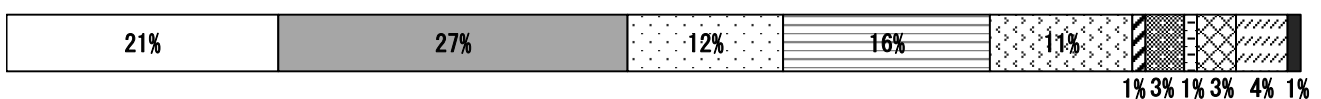
○ 同行者



○ 来函回数



○ 楽しみにしていたこと（複数回答）



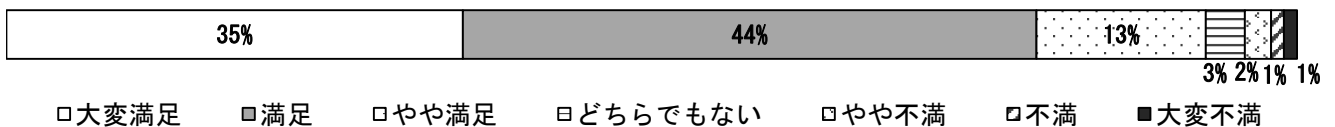
- 函館山・夜景
- 海産物等のグルメを楽しむ
- 文化的な名所・旧跡の見学
- 温泉などで保養
- 自然景観を楽しむ
- 地域の祭りやイベント
- 著名人ゆかりの地を訪れる
- 地域の文化を体験
- 帰省・冠婚葬祭・親族知人を訪問
- その他
- 無回答

◎調査項目別内訳

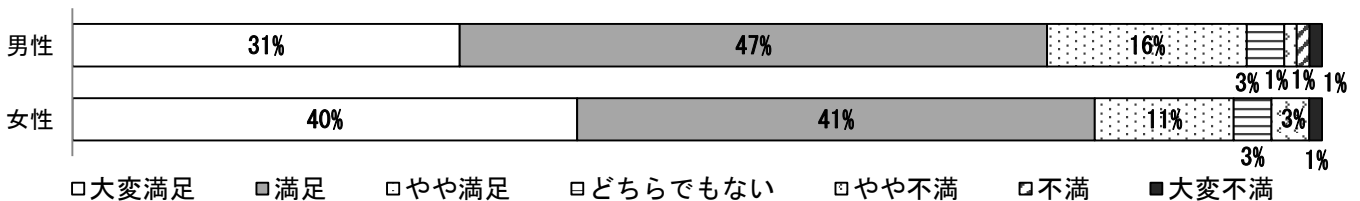
1. 今回の函館滞在の総合満足度について

全体では、約8割が「大変満足」「満足」となっている。男女別では、男性より女性が「大変満足」の割合が高く、年齢別では、10代の「大変満足」の割合が約6割と高いが、年齢が高くなるにつれて、「大変満足」の割合は低くなっており、来訪回数別では、6回以上の来訪者の「大変満足」の割合が低くなっている。

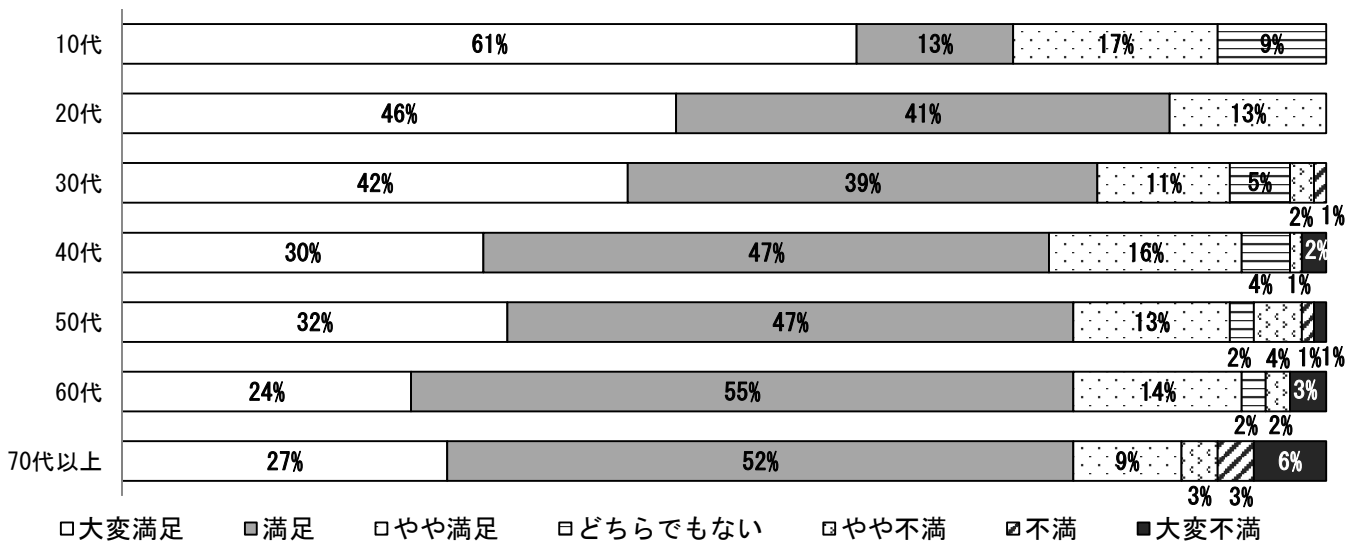
【全体】



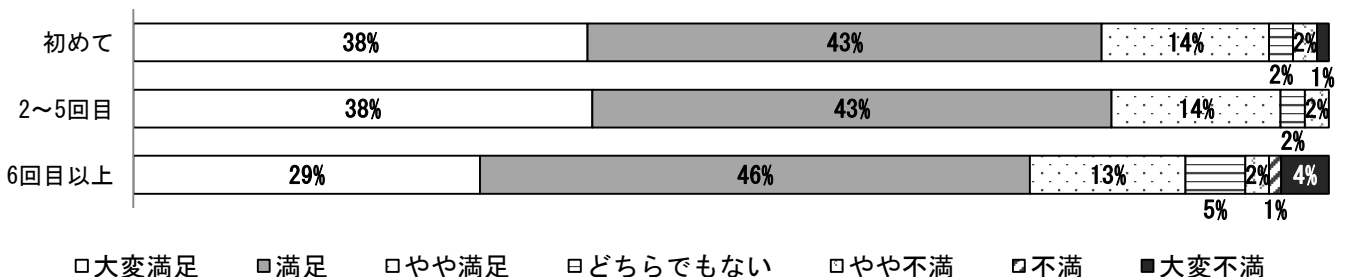
(1) 男女別



(2) 年齢別



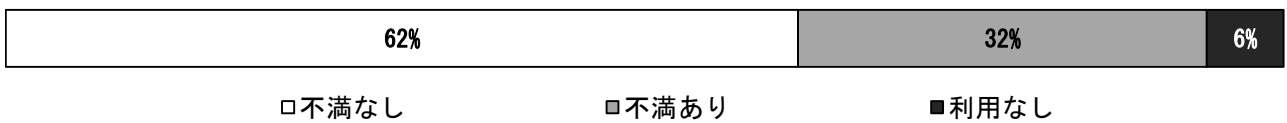
(3) 来訪回数別



2. 宿泊施設の不満について

全体では、約3割に不満がみられ、内訳をみると「料理の内容」に不満を持つ割合が26%と最も高かった。また、年齢別では、年齢が上がるにつれて「料理の内容」「部屋の清潔さ」に不満を持つ割合が高くなっており、来訪回数別では、回数が増えると、不満ありの割合が低くなっているが、6回以上の来訪者の内訳をみると「従業員の対応」に不満を持っている割合が25%と「料理の内容」を上回っている。

【全体】



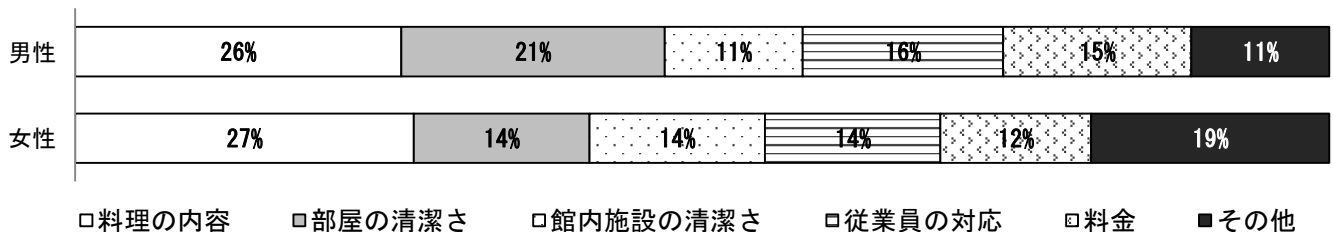
・不満の内訳（複数回答）



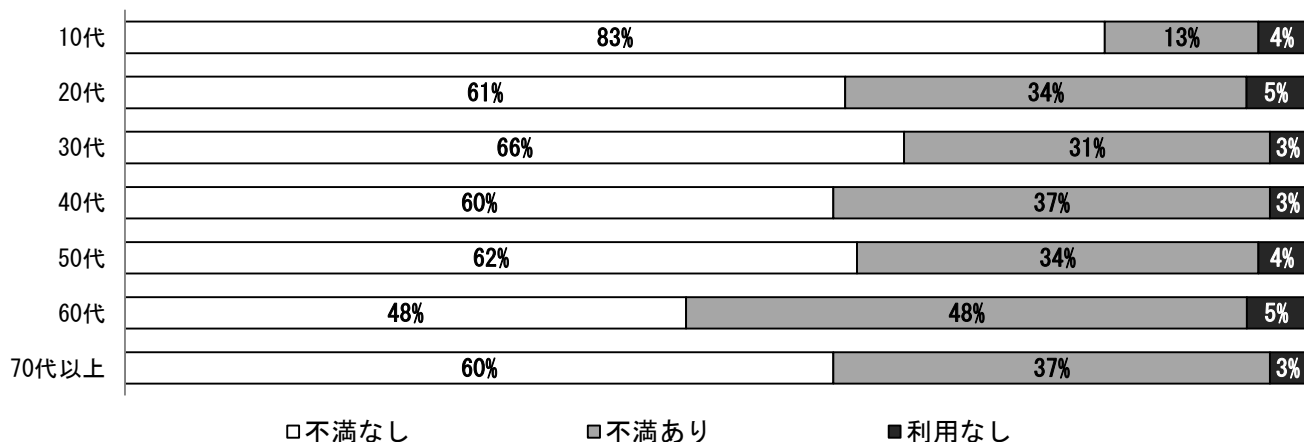
（1）男女別



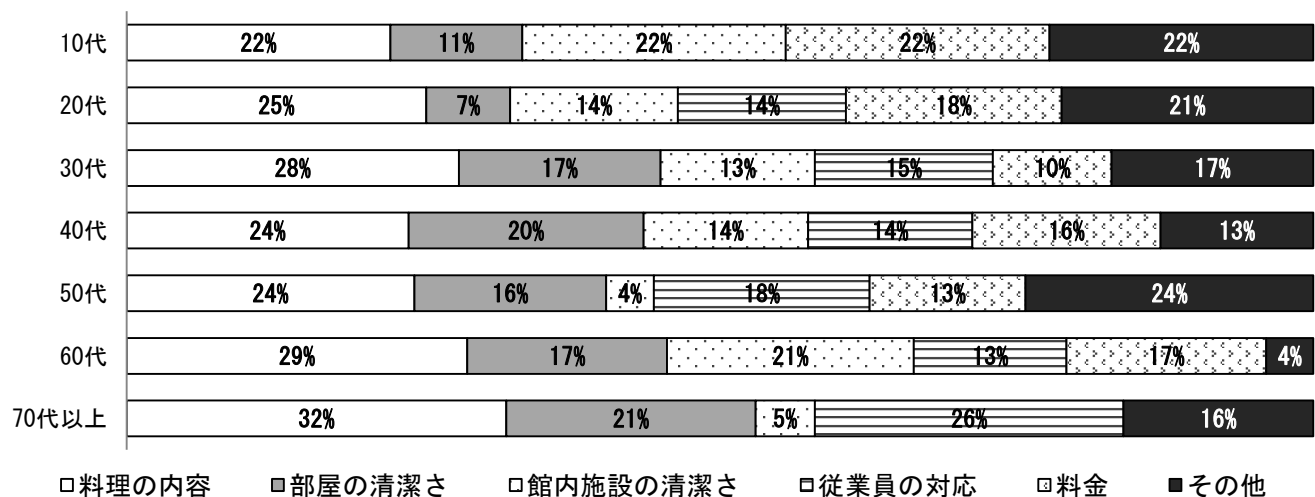
・不満の内訳（複数回答）



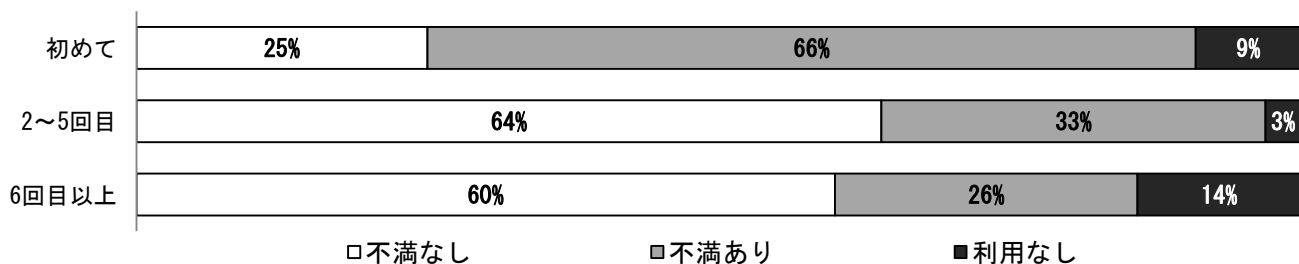
(2) 年齢別



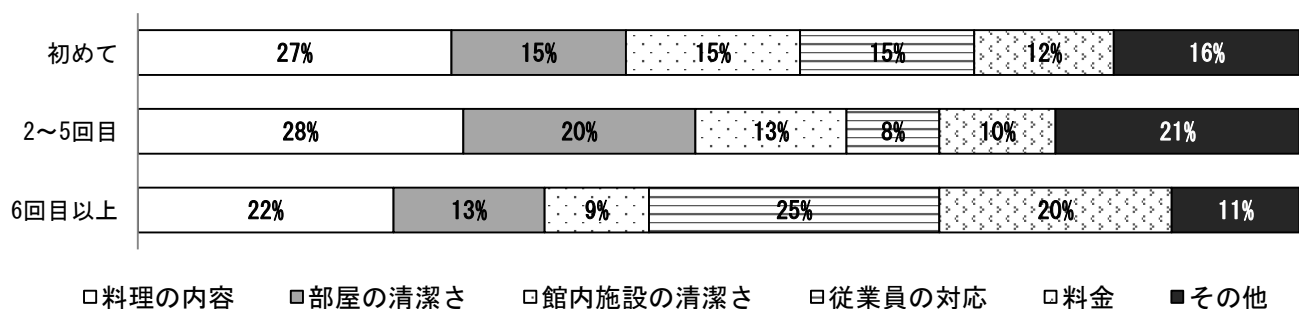
・不満の内訳 (複数回答)



(3) 来訪回数別



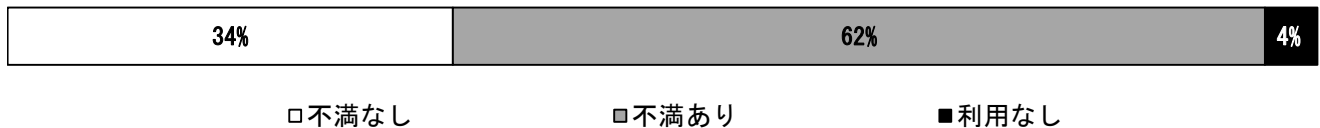
・不満の内訳 (複数回答)



3. 飲食施設の不満について

全体では、約6割が不満を持っており、その内訳については、「値段」が34%と最も高く、次いで「店員の対応」が28%となっている。男女別でみると、男性では、「値段」に不満を持つ割合が多く、女性では、「店員の対応」に不満を持つ割合が多い。また、年齢別にみると、10代では「値段」に不満を持つ割合が約7割と高く、20代、40代、50代でも「値段」に不満を持つ割合が約4割となっている。また、20代から年齢が上がるにつれ「料理の内容」に不満を持つ割合が増加している。

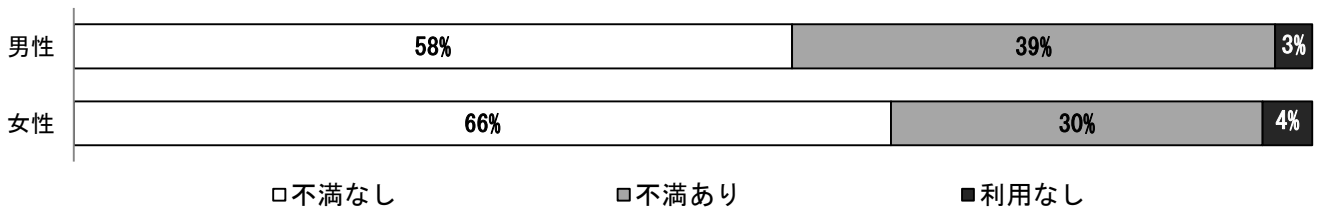
【全体】



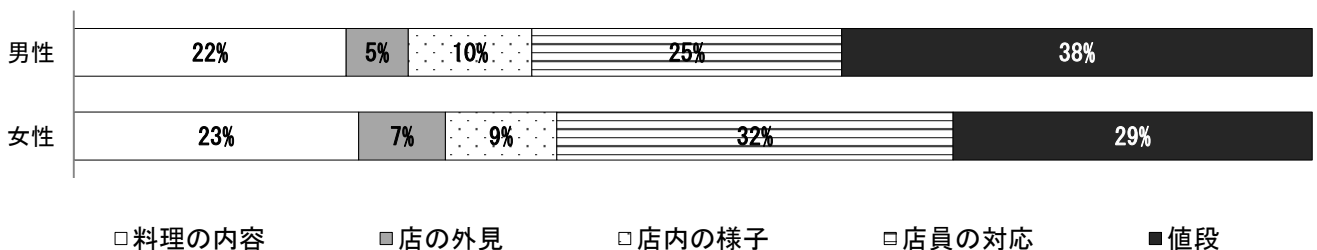
・不満の内訳（複数回答）



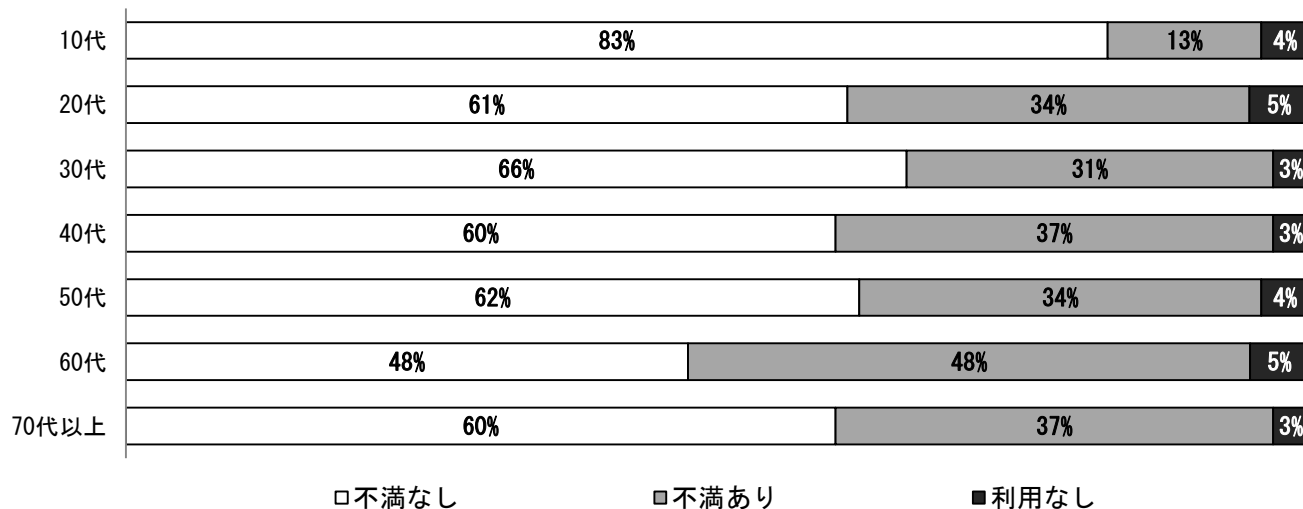
(1) 男女別



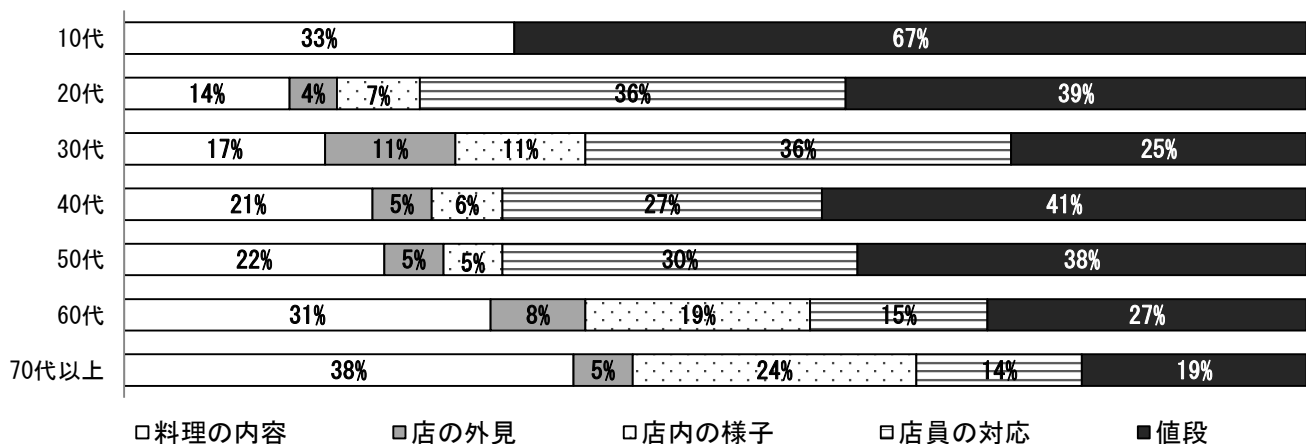
・不満の内訳（複数回答）



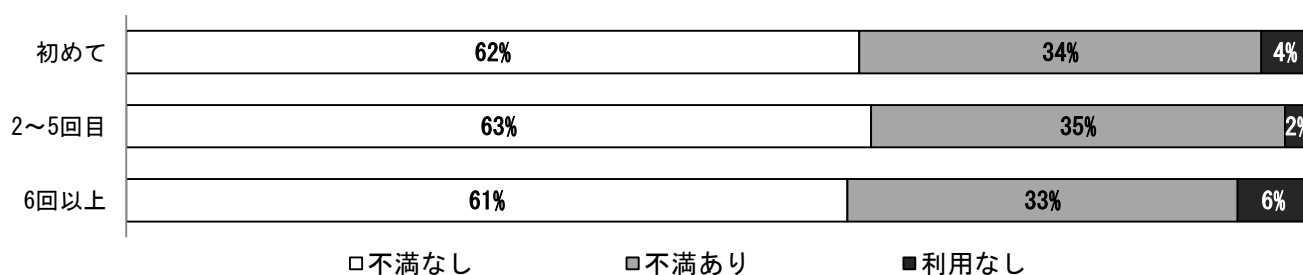
(2) 年 齢 別



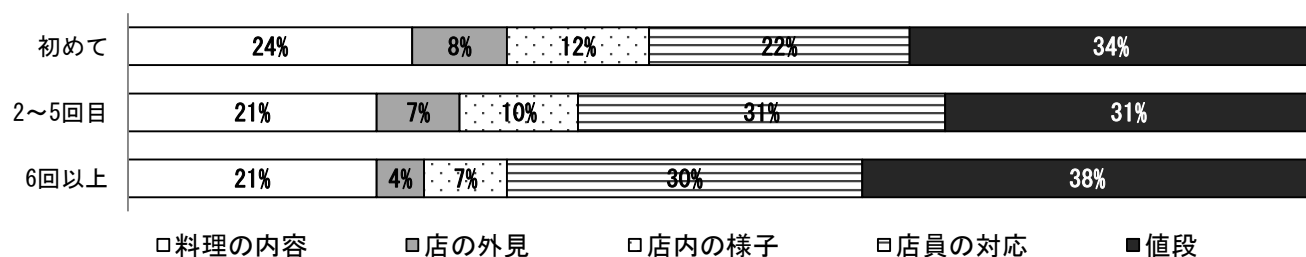
・ 不 満 の 内 訳 (複 数 回 答)



(3) 来 訪 回 数 別



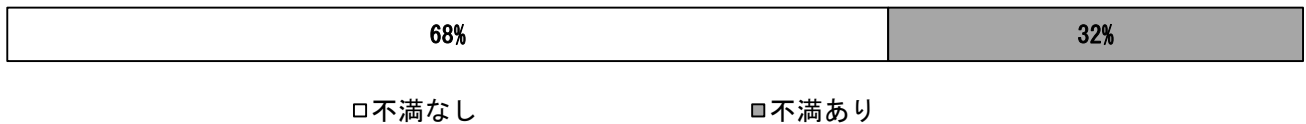
・ 不 満 の 内 訳 (複 数 回 答)



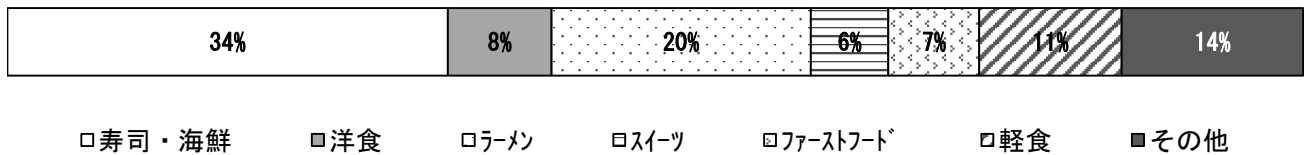
4. 函館の食の不満について

全体では、約3割が不満を持っており、その内訳については、「寿司・海鮮」が34%と最も高く、次いで「ラーメン」に不満を持っている割合が20%となっている。年齢別にみると、年齢が上がるにつれて不満ありの割合も増加し、内訳については、50代以上で、「寿司・海鮮」の割合が増加している。また、来訪回数別にみると、5回目以下では、「ラーメン」に不満を持っている割合が高いが、6回目以上では「寿司・海鮮」に不満を持つ割合が高くなっている。

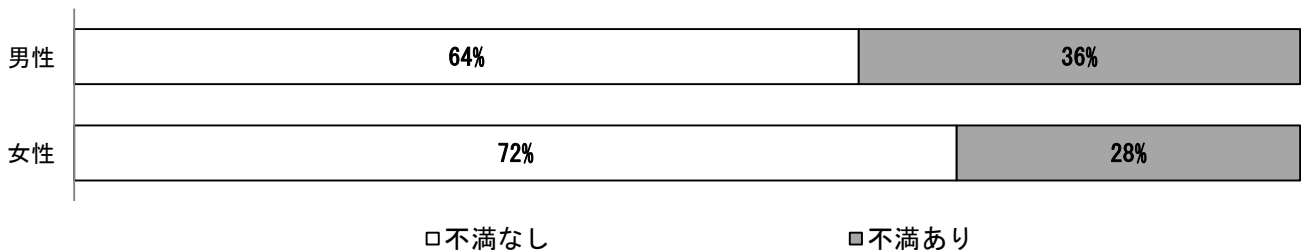
【全体】



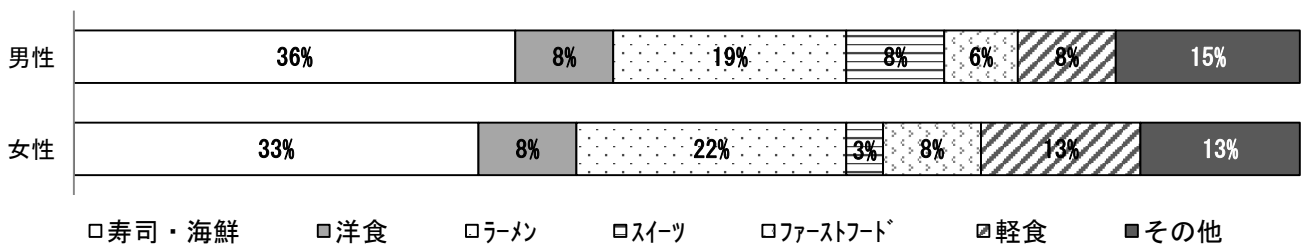
・ 不満の内訳（複数回答）



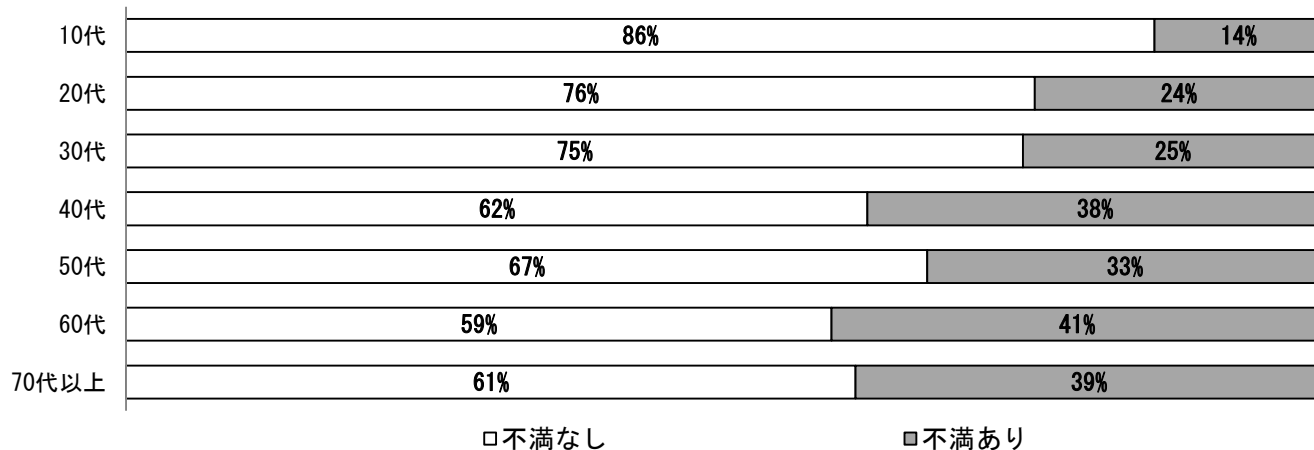
(1) 男女別



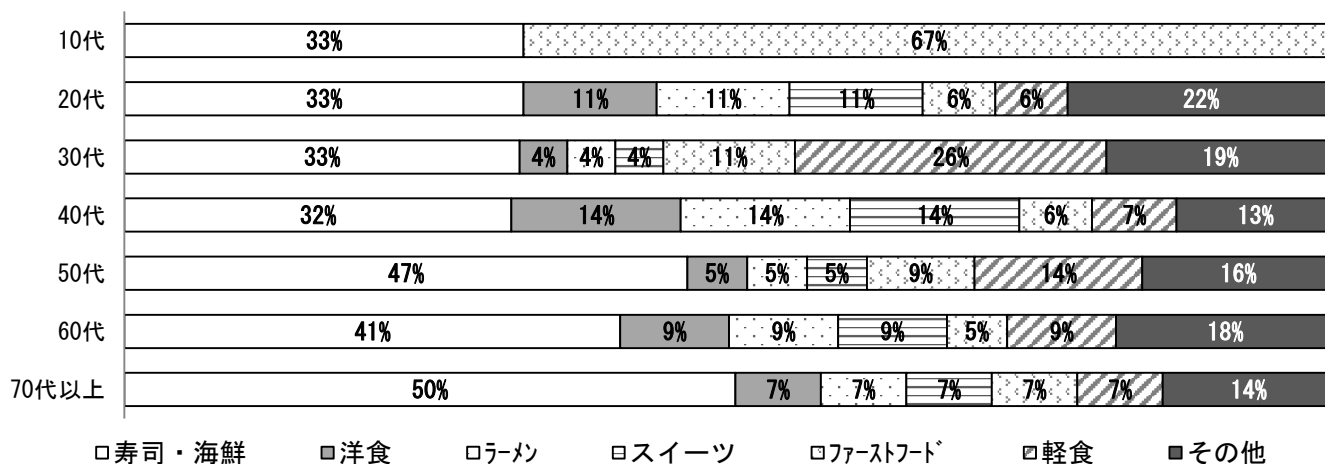
・ 不満の内訳（複数回答）



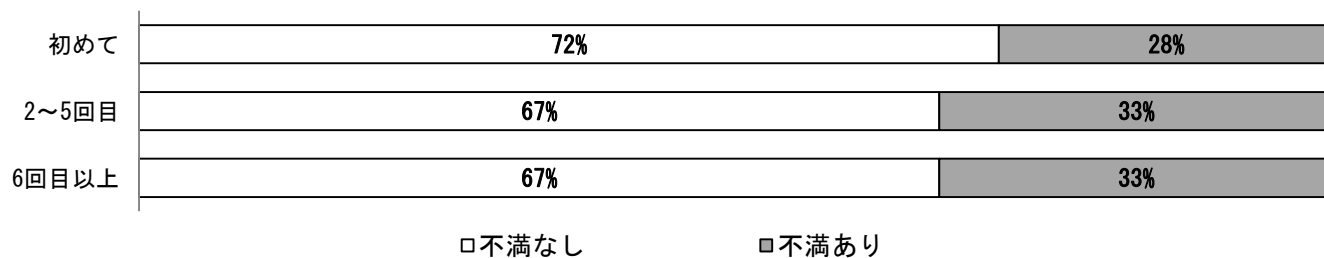
(2) 年齢別



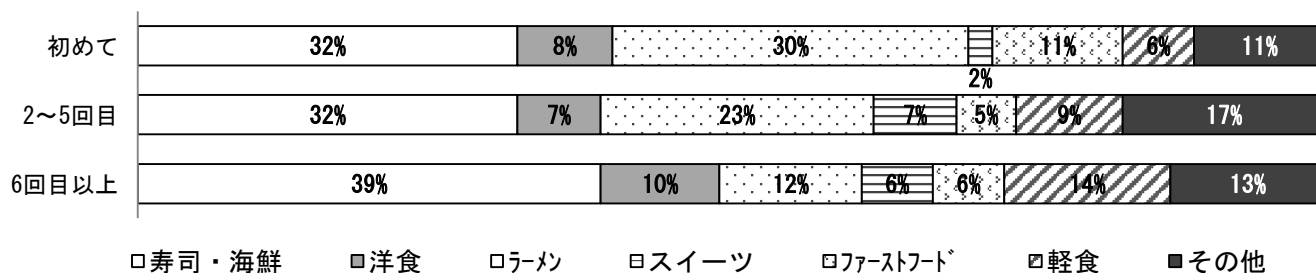
・ 不満の内訳 (複数回答)



(3) 来訪回数別



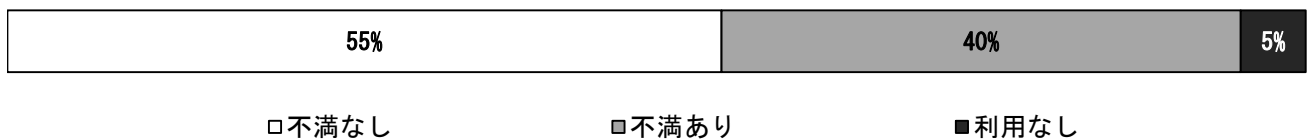
・ 不満の内訳 (複数回答)



5. 物販施設の不満について

全体では、40%が不満を持っており、その内訳については、「値段」「店員の対応」「商品の品揃え」に不満を持つ割合がそれぞれ2割を超えている。男女別では、男性は「値段」に不満を持つ割合が最も高く、女性は「商品の品揃え」に不満を持つ割合が最も高い。年齢別にみると、10代、60代を除く世代について、「店員の対応」と「値段」に不満を持っている割合が高い。また、来訪回数別にみると、来訪回数が増えるほど「店員の対応」への不満の割合が高くなっていく。

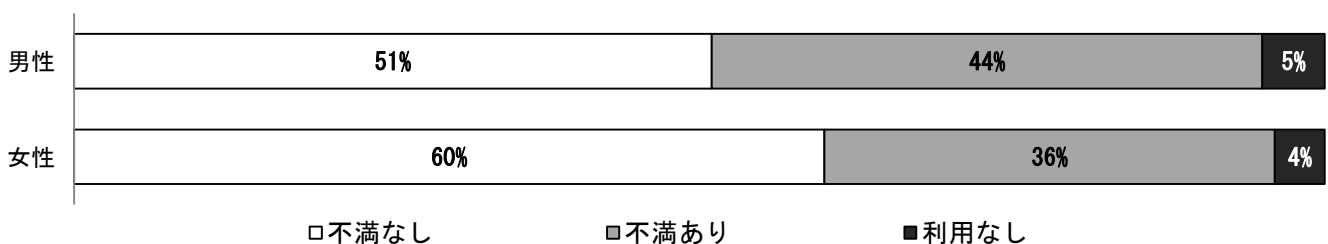
【全体】



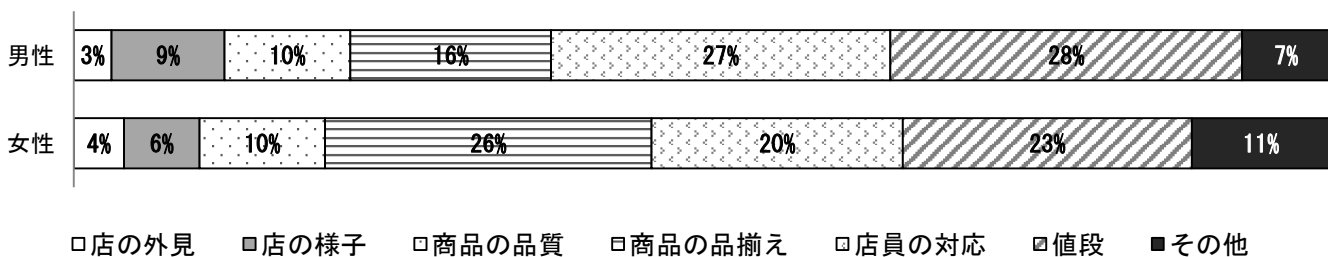
・不満の内訳（複数回答）



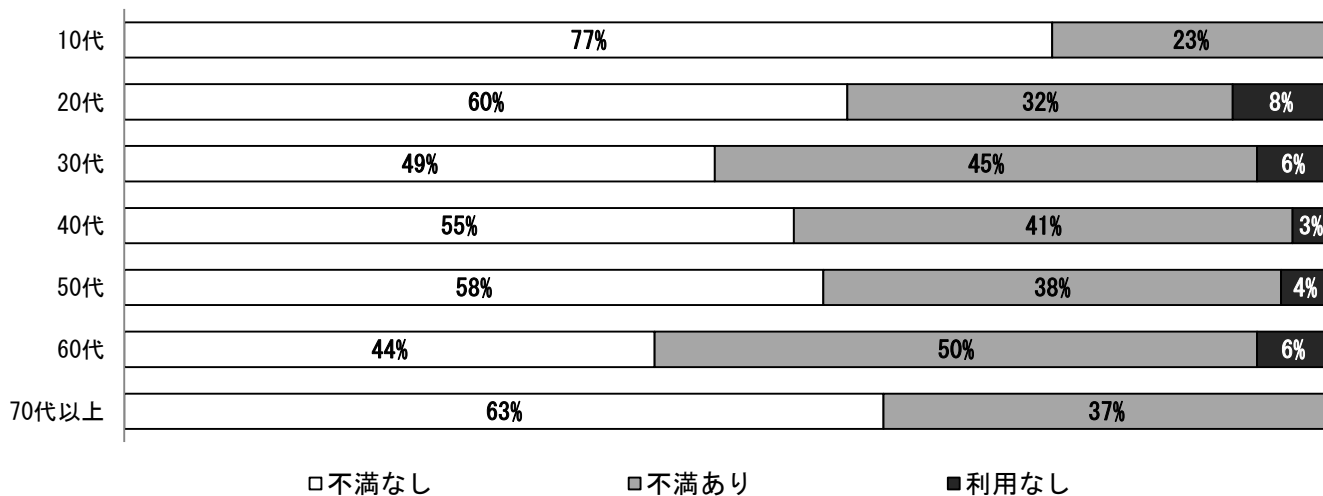
（1）男女別



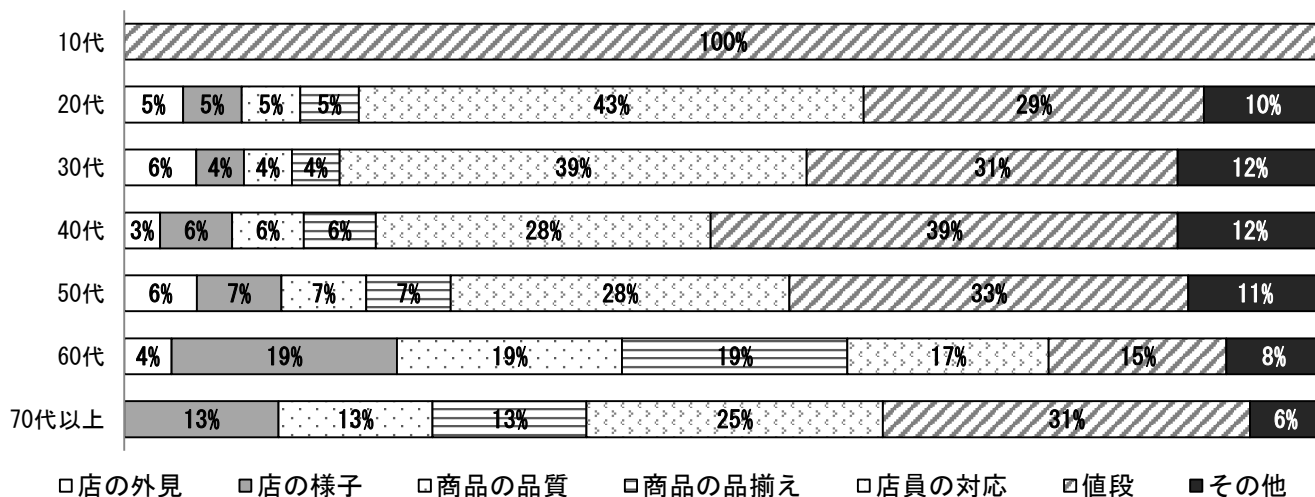
・不満の内訳（複数回答）



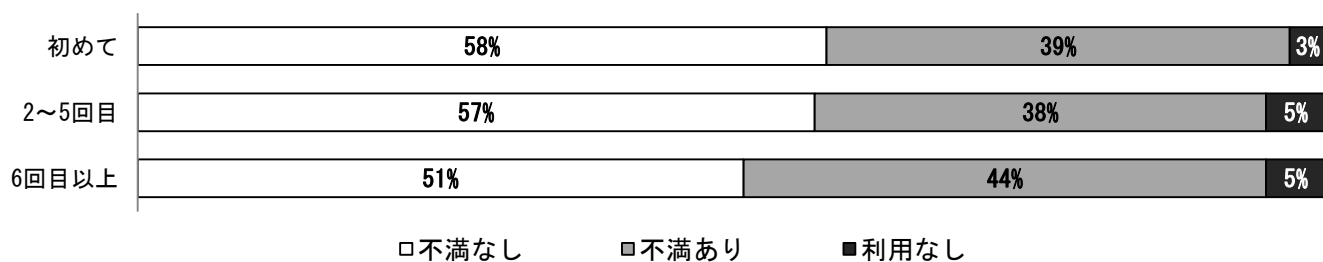
(2) 年齢別



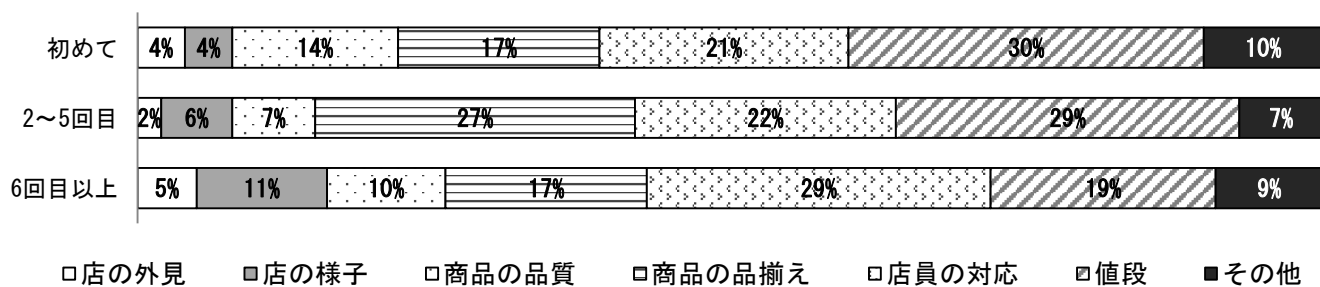
・ 不満の内訳 (複数回答)



(3) 来訪回数別



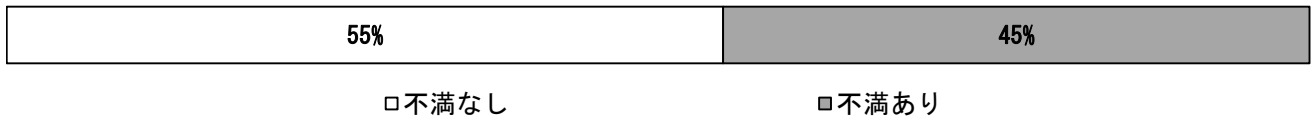
・ 不満の内訳 (複数回答)



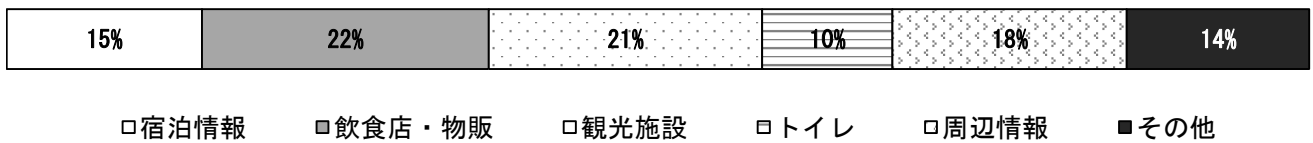
6. 情報内容の不満について

全体では、45%に不満があり、その内訳は、「飲食店・物販」と「観光施設」について不満を持つ割合が約2割あった。年齢別にみても、70代以上の35%が函館市の「周辺情報」について不満を持っており、20代では、「観光施設」に、50代では「飲食店・物販」に不満を持っている割合が高い。また、来訪回数別にみると、初めての来訪者の30%が「観光施設」について不満を持っており、来訪回数が増えるにつれて「周辺情報」についての不満の割合が高まる。

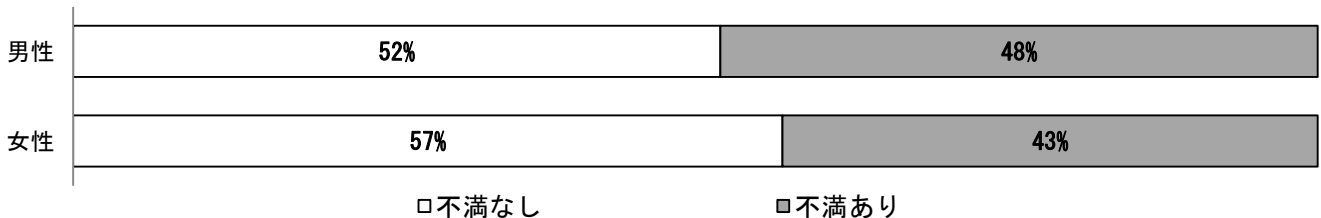
【全体】



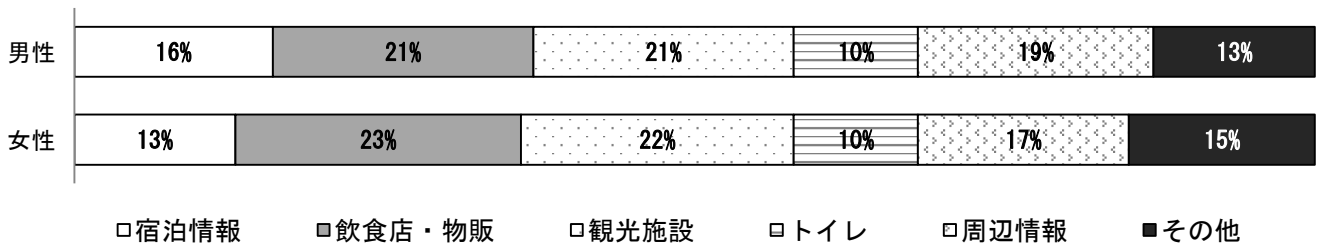
・不満の内訳（複数回答）



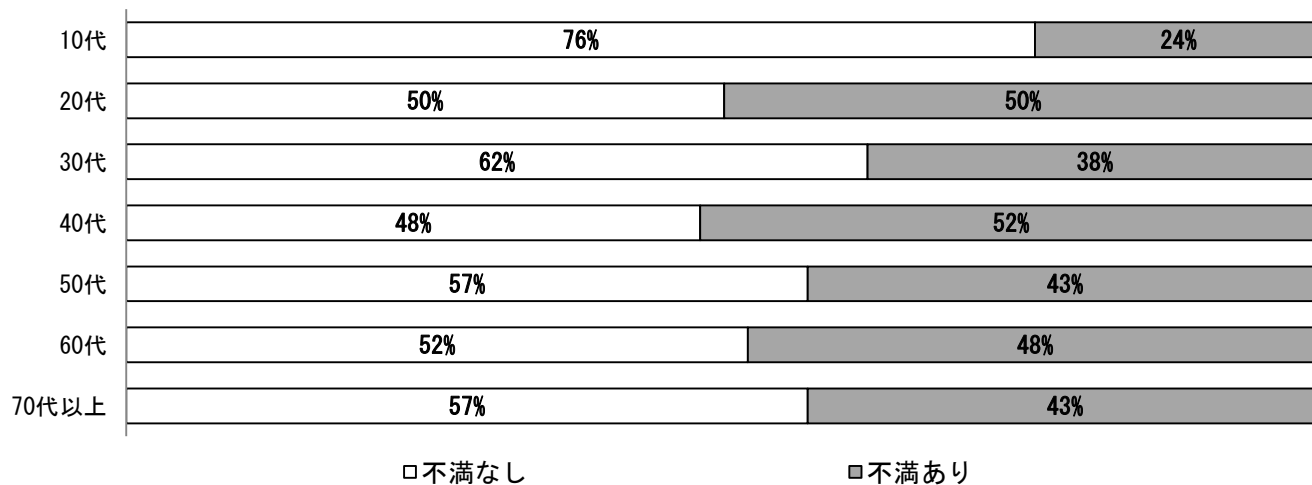
(1) 男女別



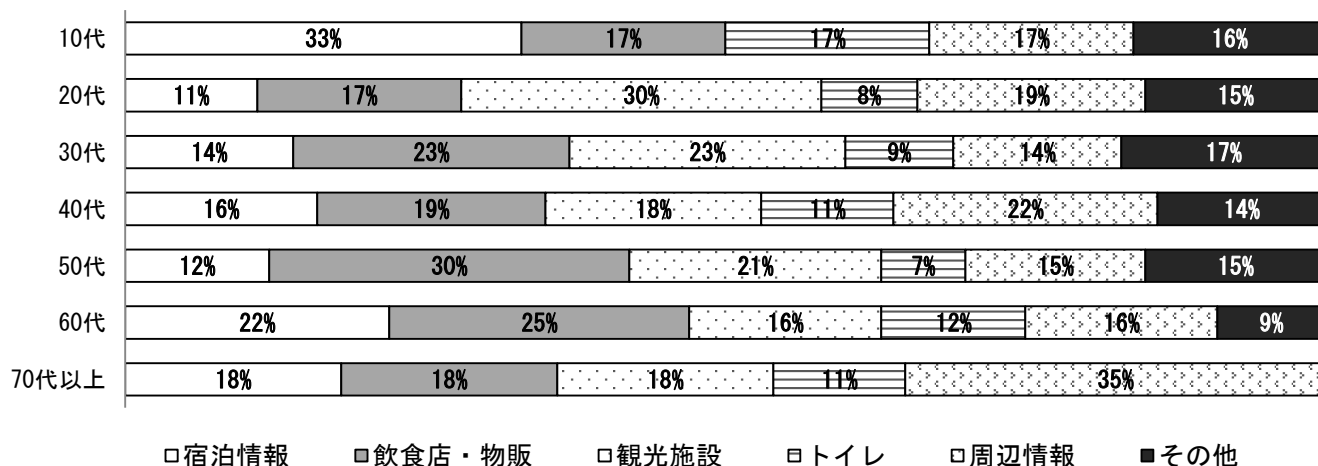
・不満の内訳（複数回答）



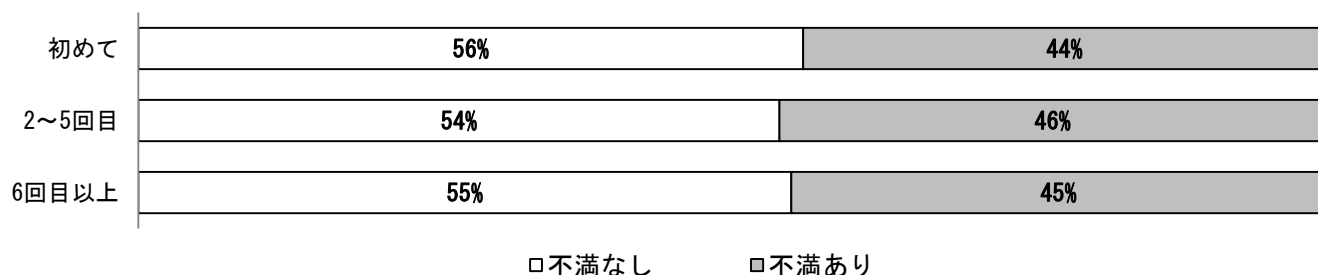
(2) 年 齢 別



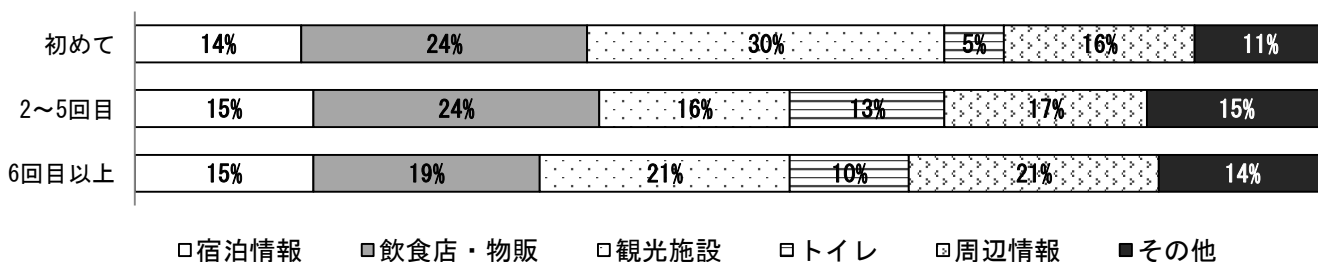
・ 不 満 の 内 訳 (複 数 回 答)



(3) 来 訪 回 数 別



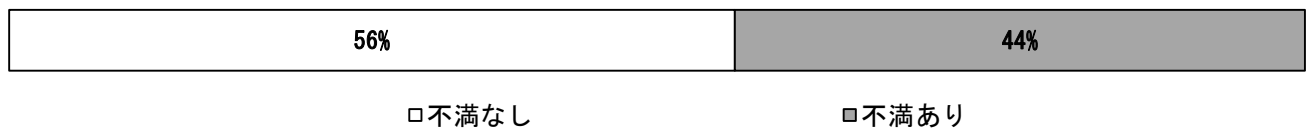
・ 不 満 の 内 訳 (複 数 回 答)



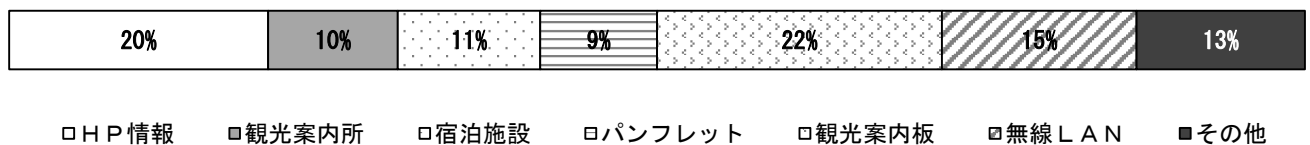
7. 情報の提供手段の不満について

全体では、44%が不満を持っている。その内訳は、「観光案内板」「HP情報」に不満を持つ割合が約2割あった。男女別では、男性はHP情報、女性は観光案内板への不満が最も多い。年齢別では、20代、50代、70代以上で約3割が「観光案内板」に対して不満を持っている。また、来訪回数別の不満については、来訪回数が多くなるほど、「観光案内所」「パンフレット」に不満を持つ割合が低くなるのに対して、「HP情報」については、不満の割合が増加する。

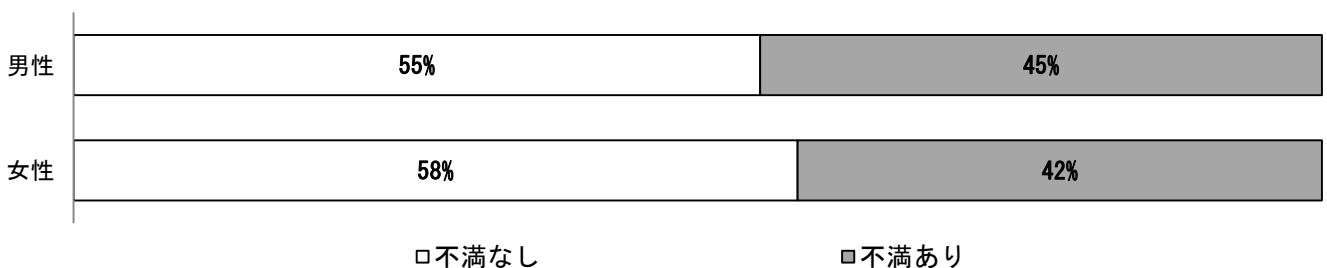
【全体】



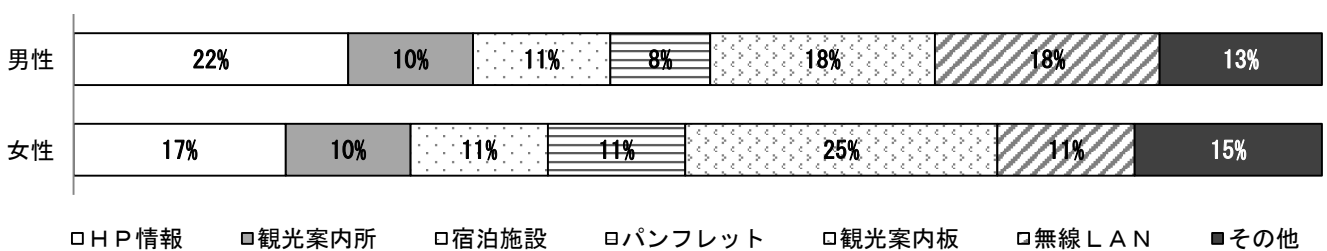
・ 不満の内訳（複数回答）



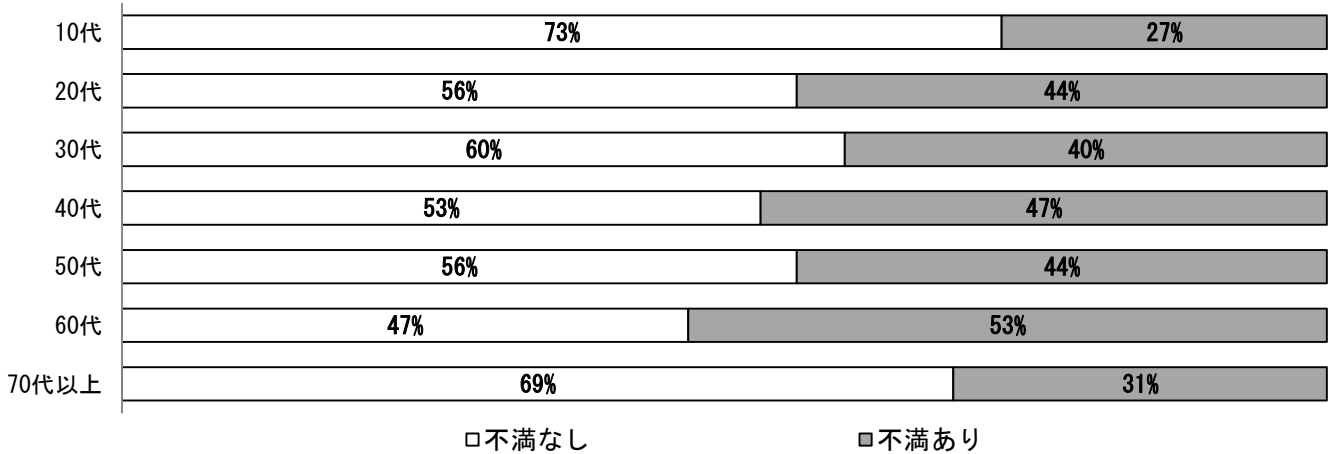
(1) 男女別



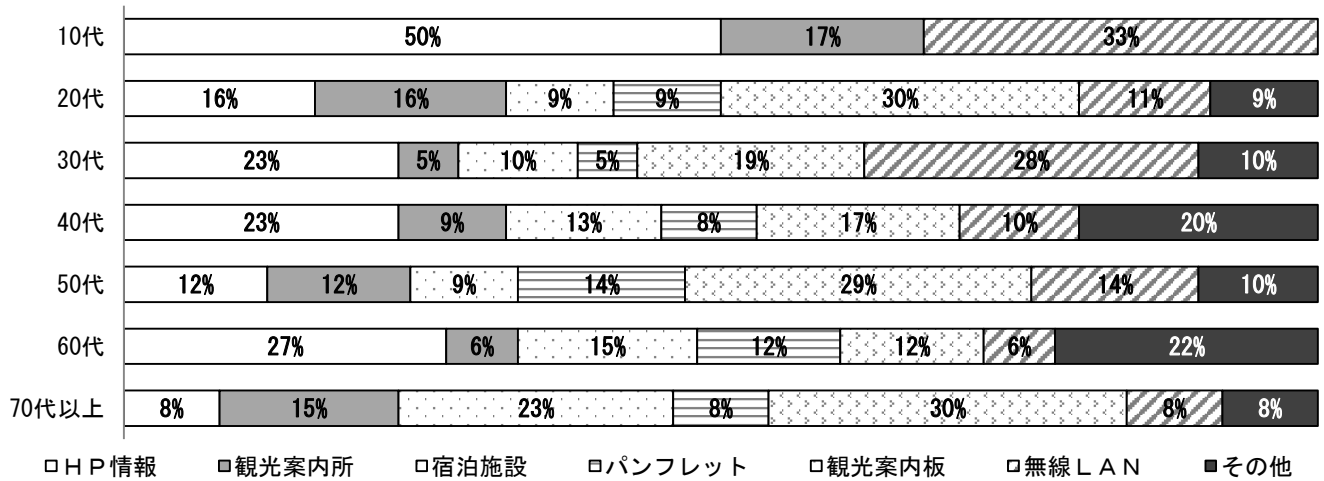
・ 不満の内訳（複数回答）



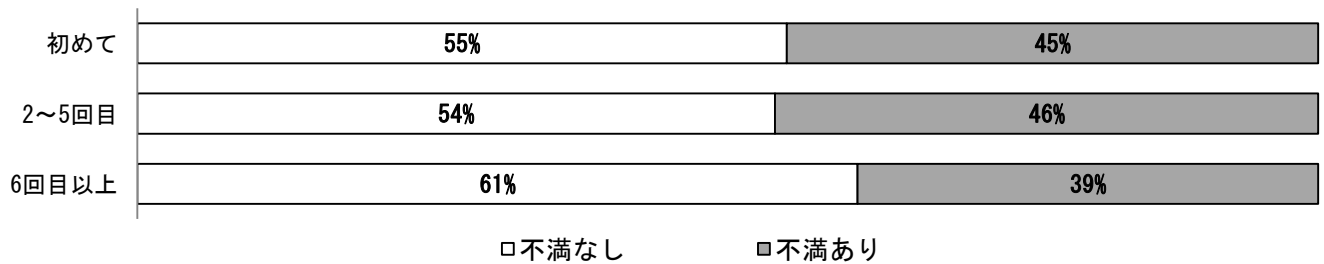
(2) 年齢別



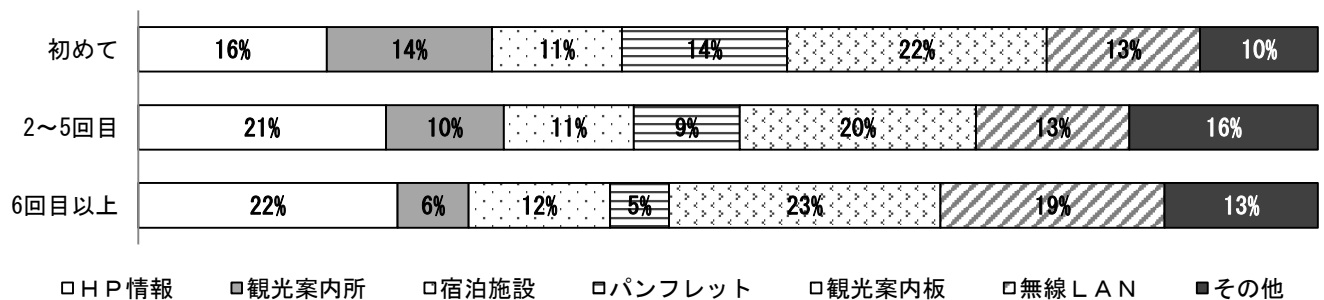
・ 不満の内訳 (複数回答)



(3) 来訪回数別



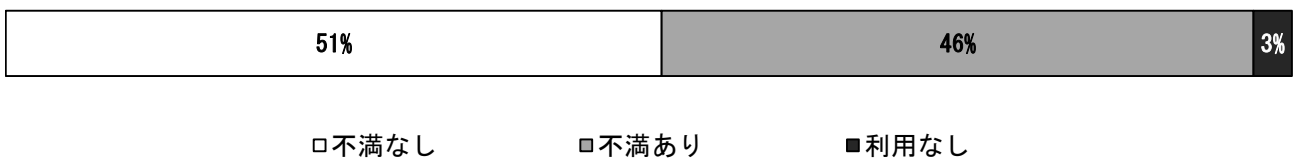
・ 不満の内訳 (複数回答)



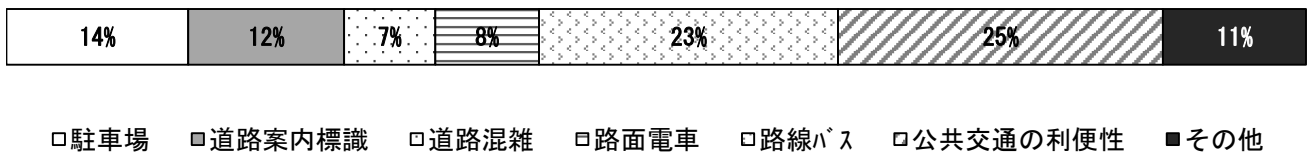
8. 交通機関の不満について

全体では、46%が不満を持っており、その内訳は、「公共機関の利便性」「路線バス」についての不満が高い割合となっている。年齢別でみると、30代以上で「路線バス」についての不満が高く、20代、30代については、「公共機関の利便性」についてが最も高くなっている。また、来訪回数別にみると、回数が増えるにつれて不満ありの割合が高くなっている。

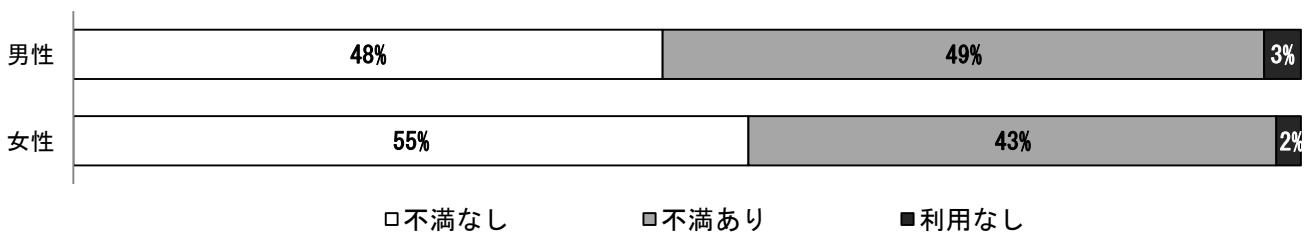
【全体】



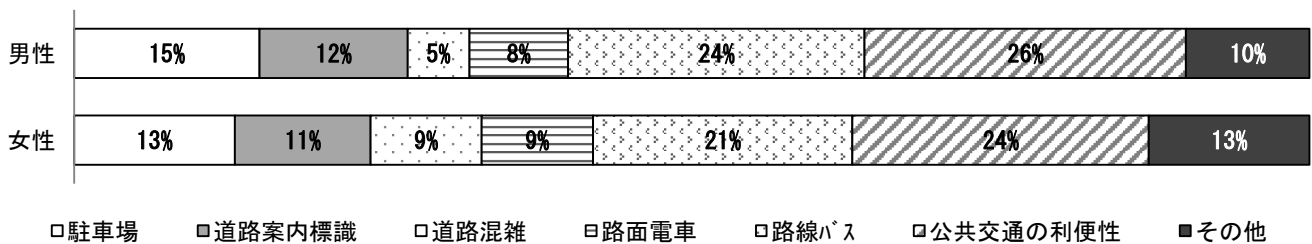
・不満の内訳（複数回答）



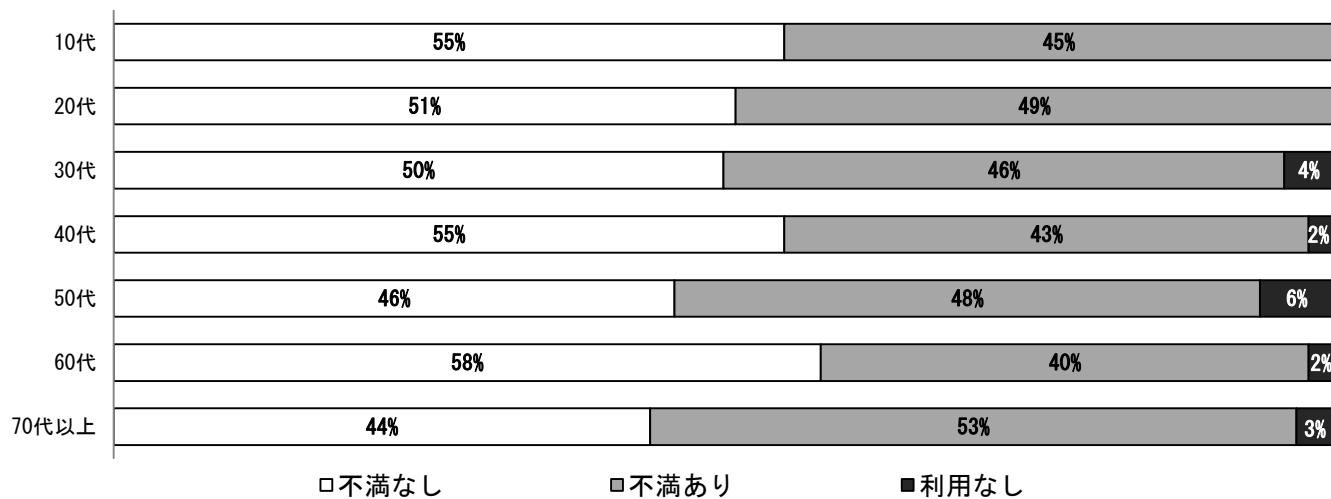
（1）男女別



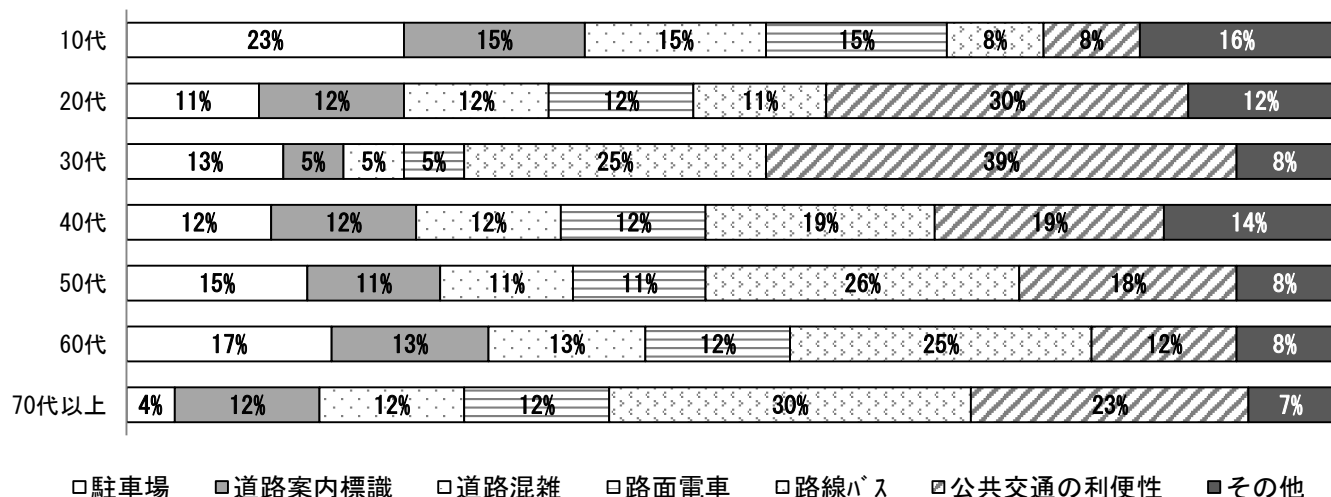
・不満の内訳（複数回答）



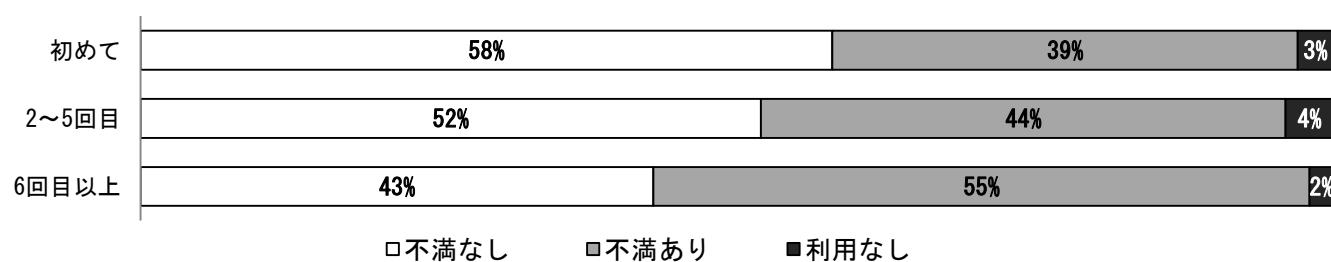
(2) 年齢別



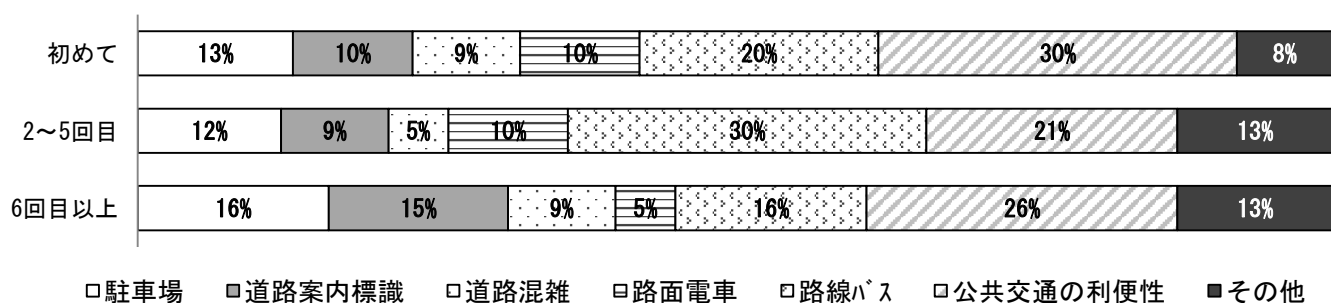
・ 不満の内訳 (複数回答)



(3) 来訪回数別



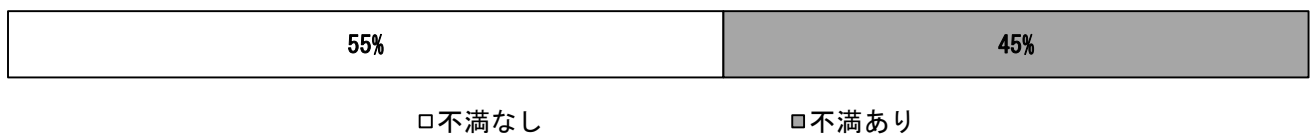
・ 不満の内訳 (複数回答)



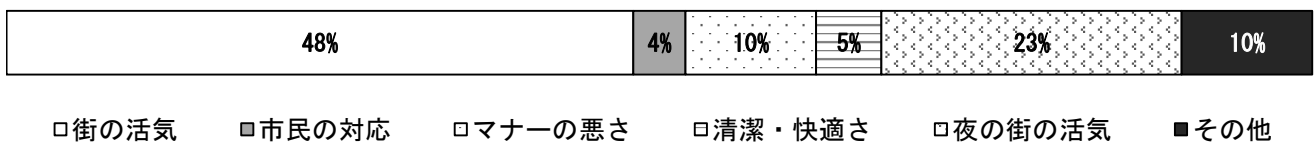
9. 函館の雰囲気の不満について

全体では、不満を持つ割合が45%あった。その内訳では、約半数が「街の活気」について不満があり、「夜の街の活気」も合わせると、活気がないことに対し不満を持つ割合は約7割となっている。また、年齢別にみると、30代以上になると、「市民の対応」「マナーの悪さ」「清潔さ・快適さ」に不満を持つ割合が徐々に増加していく。

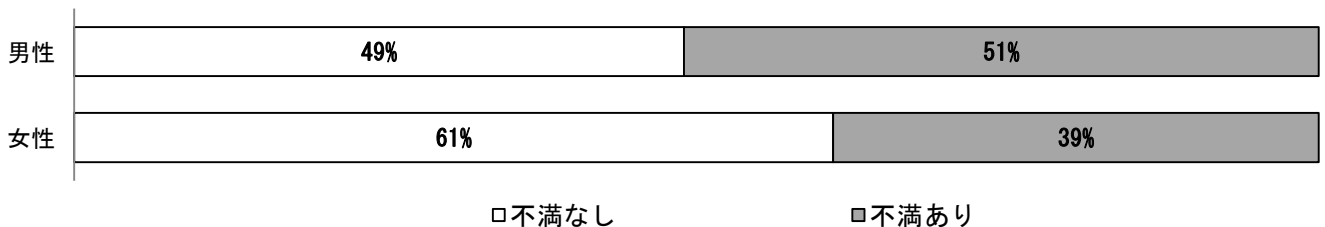
【全体】



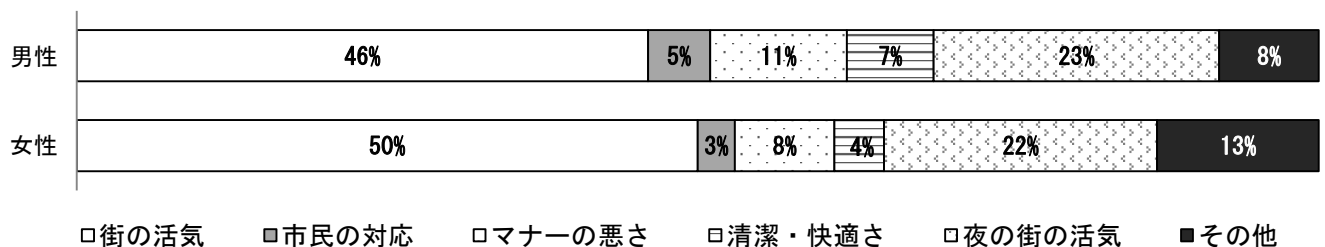
・ 不満の内訳（複数回答）



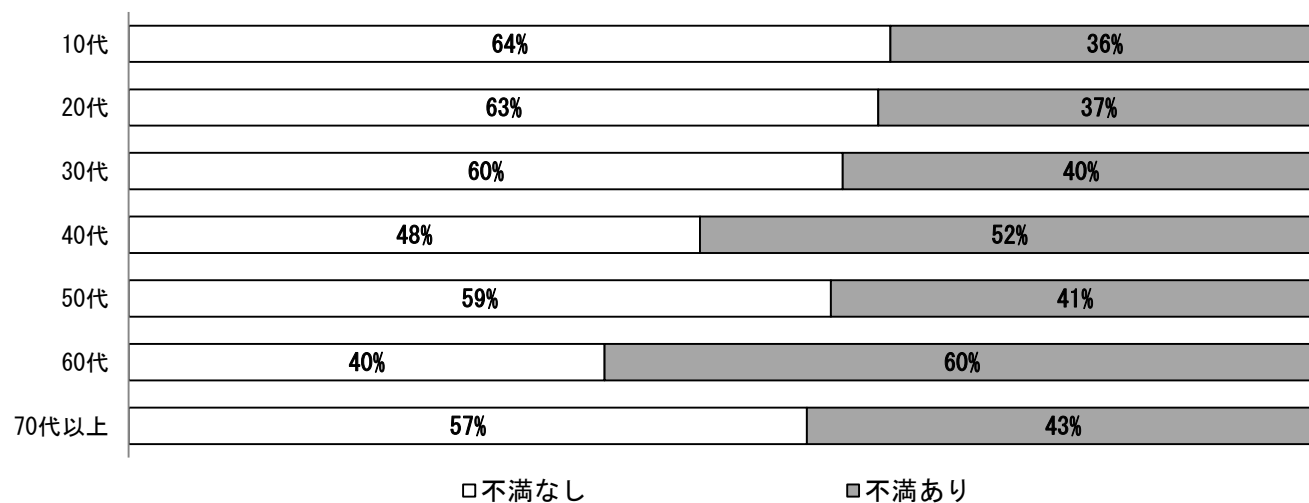
（1）男女別



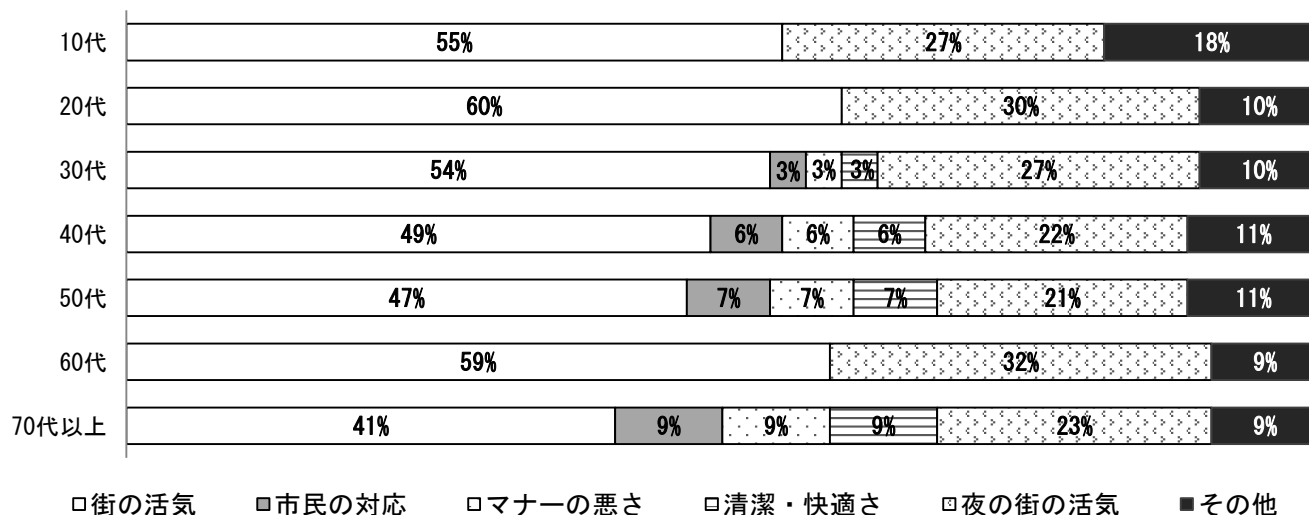
・ 不満の内訳（複数回答）



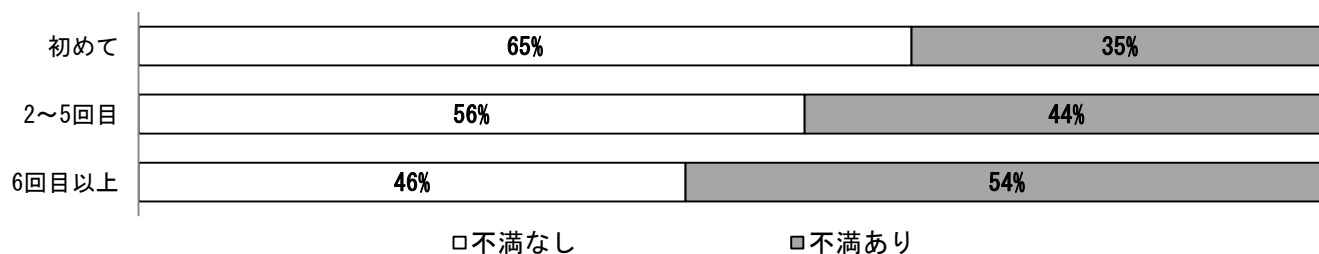
(2) 年 齢 別



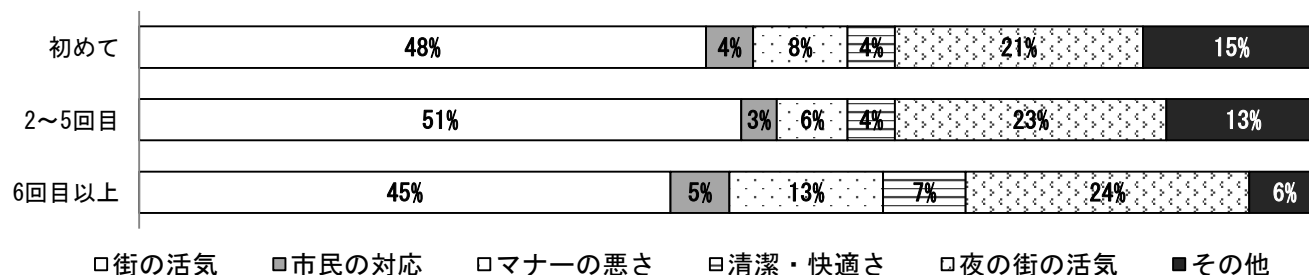
・ 不 満 の 内 訳 (複 数 回 答)



(3) 来 訪 回 数 別



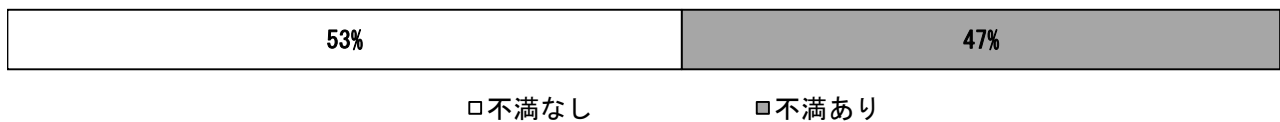
・ 不 満 の 内 訳 (複 数 回 答)



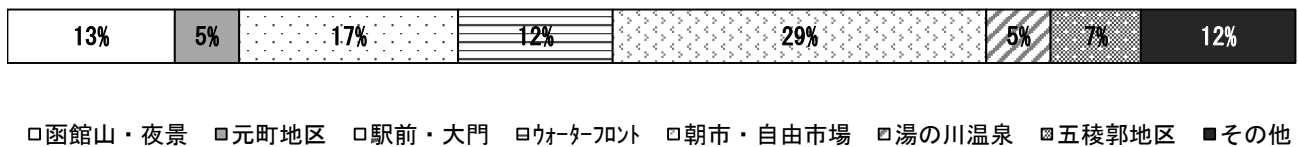
10. 観光ポイントの不満について

全体では、47%に不満があり、その内訳では、「朝市・自由市場」について不満を持つ割合が高い。年齢別にみると、年齢が上がるにつれて「朝市・自由市場」の不満の割合が増加しているが、70代以上では「駅前・大門」の割合が最も高い。

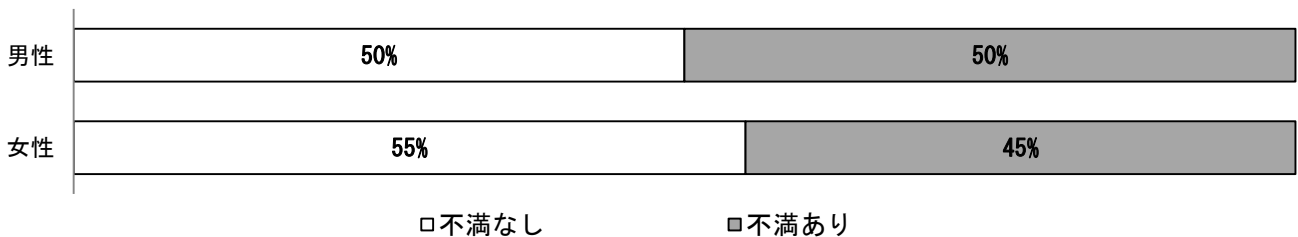
【全体】



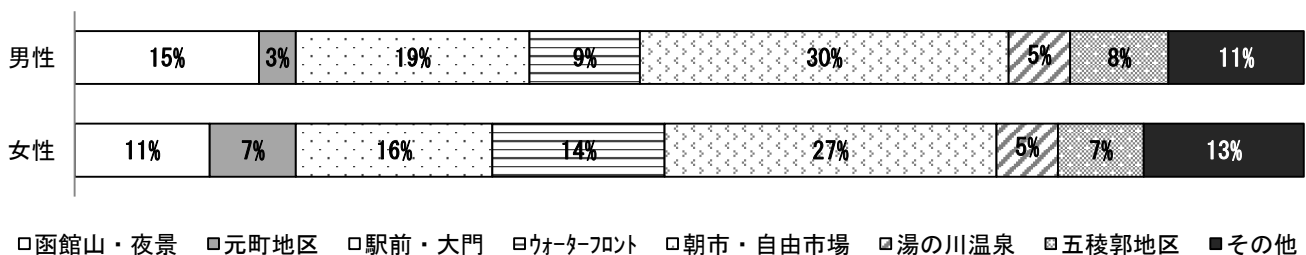
・ 不満の内訳（複数回答）



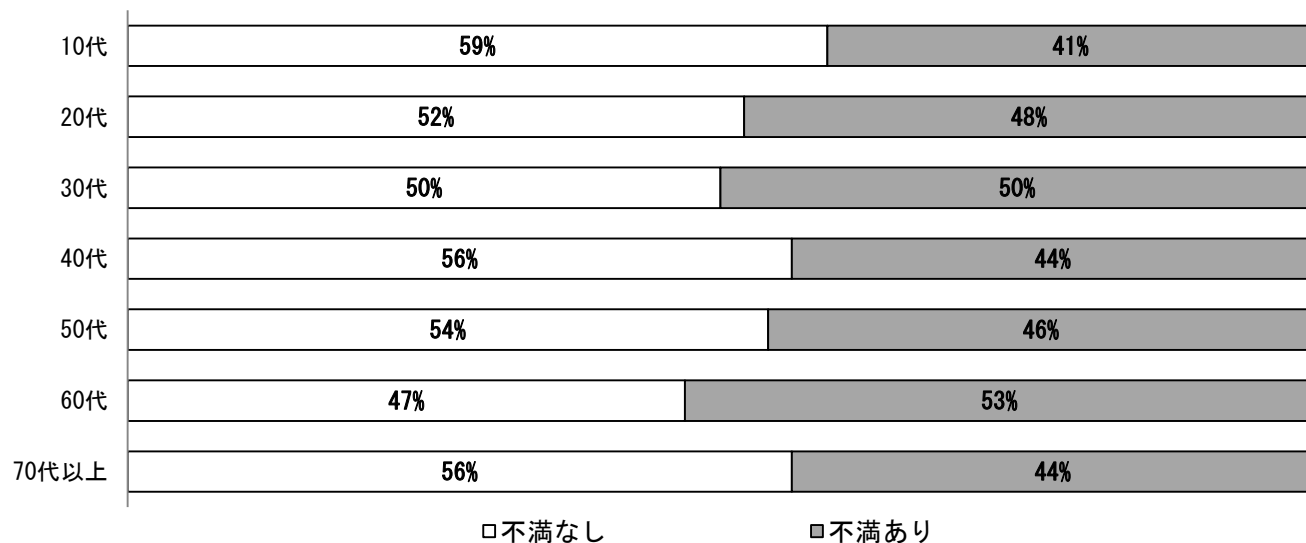
(1) 男女別



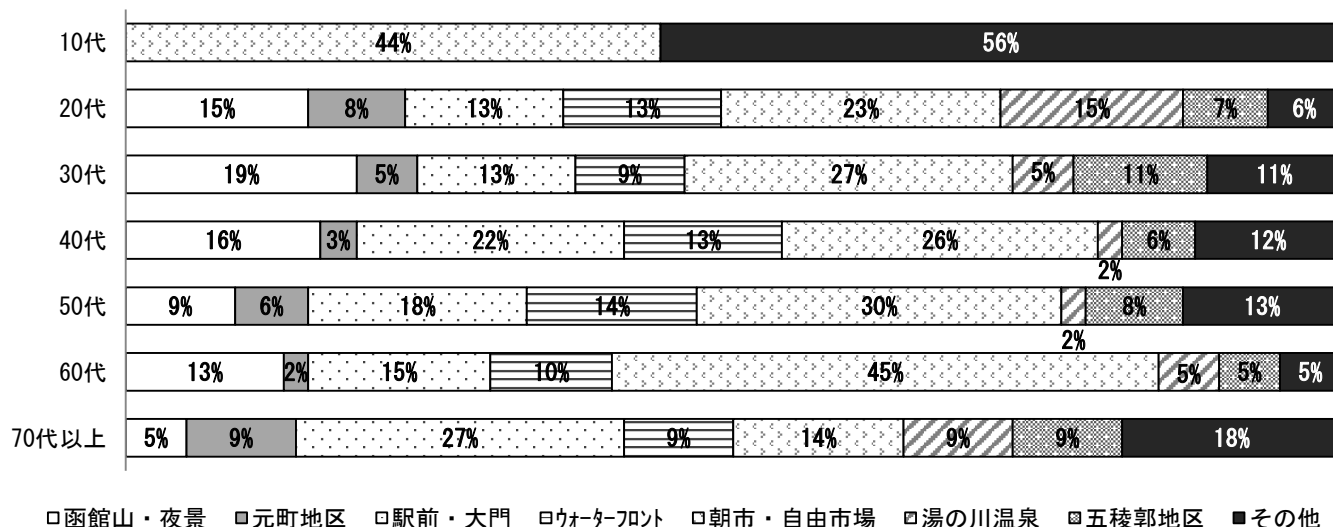
・ 不満の内訳（複数回答）



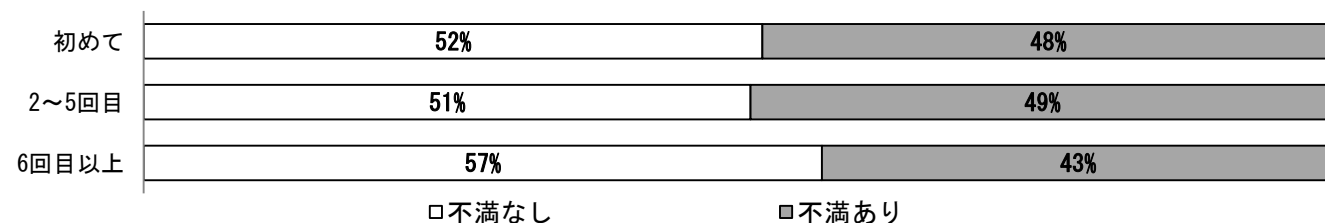
(2) 年齢別



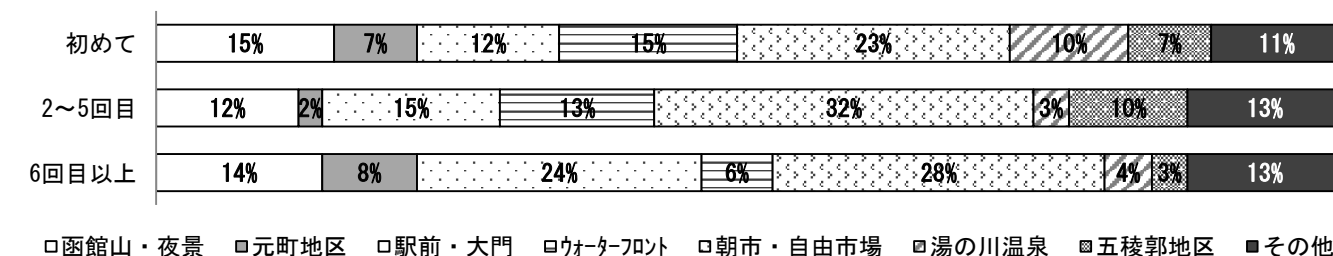
・ 不満の内訳 (複数回答)



(3) 来訪回数別



・ 不満の内訳 (複数回答)



函館市観光客満足度調査

(函館市民以外の方が対象です)

良い例



悪い例



懸賞に応募される方はお答えください。

氏名

住所

男

女

- 10代 20代 30代 40代 50代
 60代 70代以上

質問1. 住んでいるところはどこですか。(1つだけ回答)

- 渡島・檜山 左記以外の道内 東北 関東 中部・近畿
 北陸 中国・四国 九州・沖縄 その他

質問2. 今回の旅行の同行者について教えてください。(1つだけ回答)

- ひとり旅 友人との旅行 家族旅行(最年少の子が未就学児) 家族旅行(最年少の子が小中高生) 家族旅行(最年少の子が19歳以上)
 夫婦旅行 恋人との旅行 修学旅行 職場や団体などの旅行 その他

質問3. 函館では何を楽しみにしていましたか。(いくつでも回答)

- 函館山・夜景 海産物等のグルメを楽しむ 文化的な名所・旧跡の見学 温泉などで保養 自然景観を楽しむ
 地域の祭りやイベント 著名人ゆかりの地を訪れる 地域の文化を体験 帰省・冠婚葬祭・親族知人を訪問 その他

質問4. 函館には、今回が何度目のご来訪ですか。(1つだけ回答)

- 初めて 2回目 3回目 4回目 5回目
 6~9回目 10回目以上

質問5. 今回の函館滞在の総合満足度はどのくらいですか。(1つだけ回答)

- 大変満足 満足 やや満足 どちらでもない やや不満
 不満 大変不満

質問6. 宿泊施設について不満だったところをお答えください。(いくつでも回答) ※日帰りの場合も回答

- 料理の内容 部屋の清潔さ 館内施設(部屋以外)の清潔さ 従業員の対応 料金
 その他 不満なし 利用なし

質問7. 飲食施設について不満だったところをお答えください。(いくつでも回答)

- 料理の内容 店の外見 店内の様子 店員の対応 値段
 不満なし 利用なし

質問 8. 函館の食について不満だったものをお答えください。(いくつでも回答)

- | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 寿司・海鮮 | <input type="checkbox"/> 洋食 | <input type="checkbox"/> ラーメン | <input type="checkbox"/> スイーツ | <input type="checkbox"/> ファーストフード |
| <input type="checkbox"/> 軽食 | <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 不満なし | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

質問 9. 物販施設について不満だったところをお答えください。(いくつでも回答)

- | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 店の外見 | <input type="checkbox"/> 店内の様子 | <input type="checkbox"/> 商品の品質 | <input type="checkbox"/> 商品の品揃え | <input type="checkbox"/> 店員の対応 |
| <input type="checkbox"/> 値段 | <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 不満なし | <input type="checkbox"/> 利用なし | <input type="checkbox"/> |

質問 10. 情報の内容について不満だったところをお答えください。(いくつでも回答)

- | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> 宿泊情報について | <input type="checkbox"/> 飲食店や物販施設の
情報について | <input type="checkbox"/> 観光施設・名所の情
報について | <input type="checkbox"/> トイレの情報につ
いて | <input type="checkbox"/> 函館周辺地域の情
報について |
| <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 不満なし | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

質問 11. 情報の提供手段について不満だったところをお答えください。(いくつでも回答)

- | | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> HPの情報が分か
りづらかった | <input type="checkbox"/> 観光案内所での情
報が分かりづらか
った | <input type="checkbox"/> 宿泊施設など利用
施設での情報が分
かりづらかった | <input type="checkbox"/> パンフレットが分
かりづらかった | <input type="checkbox"/> 観光案内板・標識が
分かりづらかった |
| <input type="checkbox"/> 無線LANが使い
づらかった・使えな
かった | <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 不満なし | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

質問 12. 交通機関について不満だったところをお答えください。(いくつでも回答)

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> 駐車場の場所が分
かりづらかった | <input type="checkbox"/> 道路案内標識が不
明確だった | <input type="checkbox"/> 道路が混雑してい
た | <input type="checkbox"/> 路面電車が利用し
づらかった | <input type="checkbox"/> 路線バスが利用し
づらかった |
| <input type="checkbox"/> 公共交通機関の利
便性が悪かった | <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 不満なし | <input type="checkbox"/> 利用なし | <input type="checkbox"/> |

質問 13. 函館の雰囲気について不満だったところをお答えください。(いくつでも回答)

- | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> 街に活気がなかつ
た | <input type="checkbox"/> 市民の対応が悪か
った | <input type="checkbox"/> マナーが悪かった | <input type="checkbox"/> 街の清潔さ・快適さ
がなかった | <input type="checkbox"/> 夜の街に活気がな
かった |
| <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 不満なし | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

質問 14. 次の観光ポイントで不満だったところをお答えください。(いくつでも回答)

- | | | | | |
|---------------------------------|--|------------------------------------|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 函館山・夜景 | <input type="checkbox"/> 元町地区 | <input type="checkbox"/> 函館駅前・大門地区 | <input type="checkbox"/> ウォーターフロント・赤レン
ガ倉庫群 | <input type="checkbox"/> 朝市・自由市場 |
| <input type="checkbox"/> 湯の川温泉 | <input type="checkbox"/> トラピスチヌ修道
院 | <input type="checkbox"/> 五稜郭 | <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 不満なし |

質問 15. ご来訪の時期はいつでしたか。(1つだけ回答)

- | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1月 | <input type="checkbox"/> 2月 | <input type="checkbox"/> 3月 | <input type="checkbox"/> 4月 | <input type="checkbox"/> 5月 |
| <input type="checkbox"/> 6月 | <input type="checkbox"/> 7月 | <input type="checkbox"/> 8月 | <input type="checkbox"/> 9月 | <input type="checkbox"/> 10月 |
| <input type="checkbox"/> 11月 | <input type="checkbox"/> 12月 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |