

ツアーセンター設置による旅行者の満足度向上に関する調査業務

事業の目的

北海道内で来訪者が景観等を目的とする観光地（通過型）から滞在型観光地への転換を目指す地域において、新規アクティビティを創出することで消費額や満足度の変化を調査した。稚内観光協会では7月～9月の観光シーズンに稚内市の既存施設を利用し、観光案内業務を行う「ツアーセンター」（Base Soya）を設置した。それに伴い、レンタサイクル事業およびフットパスガイドを体験アクティビティとして旅行者に試験的に提供することで課題の解決を目指し実施した。

事業概要

本調査においては「ツアーセンター」を起点に日本人と外国人旅行者両方に対するアンケートを行い、滞在時間や消費額、満足度、リピーター等の変化を調査すると共に結果から課題を明確にし、検討材料を抽出するとともに、事業者等からの意見を取り込んだ上で、次年度以降のツアーセンターにおける実施方向性の提言を行った。

調査内容（結果）

■ 訪日外国人を含む旅行者に対するマーケティング調査

- 実施期間：平成30年8月～9月（期間中計9日間）
- 実施方法：対面アンケート及びツアーセンター留置調査
- 対象者：ツアーセンターを訪れたFIT国内客・外国人客
- サンプル数：目標200／回収数324
- 対応言語：日本語、繁体字、簡体字、英語
- 調査項目：宗谷岬の満足度・求めるもの、ツアーセンターにあったら良いプログラム等



対象者	調査方法	サンプル数
ツアーセンターを訪れたFIT国内客	対面調査	65
	留め置き調査	205
ツアーセンターを訪れたFIT外国人客	対面調査	44
	留め置き調査	10
計		324

設問項目	設問内容
1 回答者の属性	性別、年代、居住地域
2 稚内への旅行について	旅行の同行者
	稚内へのこれまでの訪問回数
	今回の旅行の目的
3 宗谷岬での滞在について	稚内におけるインフラの課題
	宗谷岬までの主な移動手段
	宗谷岬エリアでの滞在時間
4 ツアーセンターおよび体験プログラムについて	宗谷岬での消費額
	ツアーセンターに関する情報入手
	ツアーセンタープログラム利用の有無および満足度
	あったら良い体験プログラム
	あったら良い体験プログラム
	体験プログラムに求めるもの
	ツアーセンターにあったら良いサービス

観光振興を推進する上での提言

提言1 「最北端」だけではない新たなイメージづくりと最適な情報発信

稚内の気候風土が育んだ歴史、ロシア（サハリン）との関わりから生まれた独自の文化、過酷な自然環境から生まれる自然や人々の豊かさ、それらが現在の基幹産業（漁業等）を支えていること等を打ち出し、「暗い」「寒い」の等のイメージから「秘境」であるとか「奥深い歴史」などのようにイメージの転換や付加をしていく必要がある。

提言2 ターゲットごとの戦略の打ち出し

ターゲット案①：稚内と利尻・礼文を目的に訪れる道外客
自然好きで知的好奇心が強く、自身のもつ価値観を最優先する層

ターゲット案②：稚内のみを訪れる道外客
レンタカー・バイク等で周遊、自分の時間を過ごすことに価値を感じる層

ターゲット案③ 欧米のインバウンド客、香港のインバウンド客

提言3 ツアーセンターを活用した満足度向上と経済効果の最大化

■ 豊富なコンテンツやプログラムの提供場所として活用

■ ツアーセンター内にカフェを設置し、消費場所や情報発信の拠点として活用

■ 手荷物預かりや宅配、両替、レンタル等サービス拠点として活用

■ 顧客データの取得・分析等マーケティングの拠点として活用

調査結果抜粋

■ 宗谷岬での滞在時間

居住地による滞在時間の差はなく、道内客、道外客、外国人客とも1時間以内の滞在が最も多い。滞在時間の少ない客では10分～20分程度のみ旅行者も存在した。

■ あったら参加したい体験プログラム

全体で「自然散策/エコツアー」、次いで「漁船ツアー」であった。年代別では若い世代に「熱気球」「セグウェイ」「パラセーリング」といったアクティブなコンテンツが求められており、30～40代には「漁船ツアー」60代以上には「自然散策/エコツアー」の回答が多い傾向が見られた。

■ ツアーセンターにあったら良いサービス

全体を見ると、「くつろげるお洒落なカフェ」「種類豊富な体験プログラム」「土産の品揃え」が高くなっており、いずれも旅行そのものを楽しむものが選ばれている。

事業総括

本事業を通して、来訪者から宗谷岬エリアでの新規のアクティビティを求める要望が強いことは調査結果からも窺うことができた。また活発な意見交換が行われたことから地元事業者、観光従事者だけではなく、ツアーセンター関連以外の事業者に対しても意識を高め、地域全体として観光振興に対する気運が高まったと考えられる。