

平成27年度

**訪日外国人の都市間バスによる
円滑な広域移動に関する調査等業務**

【概要報告書】

平成28年3月

国土交通省北海道運輸局

日本データサービス株式会社

【目次】

1. 業務概要.....	1
1-1 業務目的.....	1
1-2 業務履行期間.....	2
1-3 業務フロー.....	2
2. 周遊バスの導入に関する検討会の活用.....	3
2-1 都市間バスの周遊バスに関する検討会議等の実施.....	3
3. 都市間バスに関する基礎データの収集・整理.....	8
3-1 既存のバスルートに関わる状況.....	8
3-2 既存統計データにおける外国人観光客の動向.....	12
4. 周遊バスの利用動向に関する調査・分析.....	15
4-1 周遊バスの利用動向.....	15
4-2 広報活動の実施内容と利用意向.....	22
5. 周遊バスの導入に向けた有効性・必要性・課題等の整理.....	30
5-1 導入に向けた有効性・必要性.....	30
5-2 導入に向けた課題.....	31
5-3 本格導入に向けた事業スキーム.....	33

1. 業務概要

1-1 業務目的

北海道における都市間バスの現状は、札幌市を中心とした放射状の路線が主要ルートとなっており、札幌市以外の中核都市（旭川市や函館市、帯広市、北見市など）等を結ぶルートは少ない状況である。

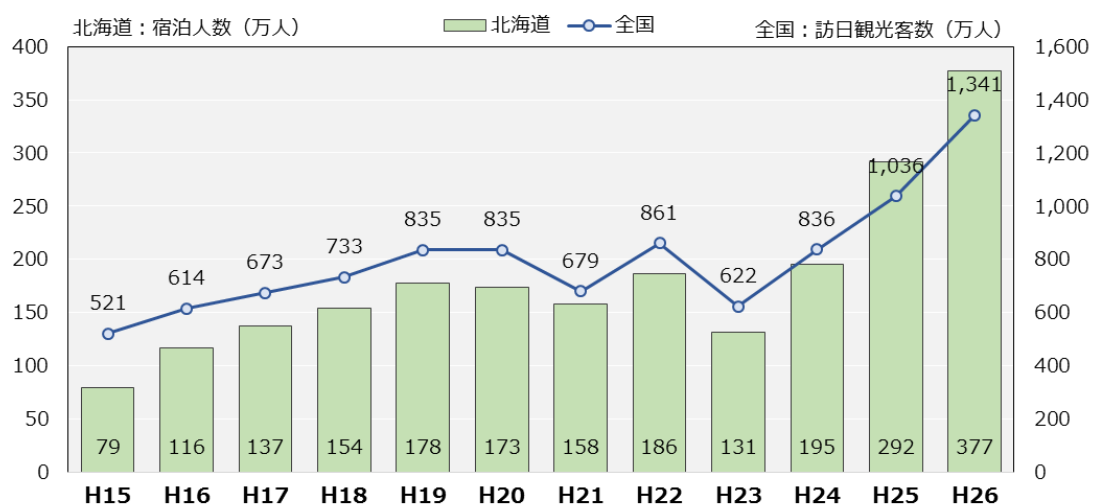
国内有数の積雪寒冷地であり、広域分散型の特性を有している北海道においては、都市間バスによる円滑な広域移動のサービス向上を図り、複数の公共交通サービスを充実させることにより、冬期を含めた安全・安心で円滑な公共交通体系を構築する必要がある。

このような環境のなか、道内で運行している都市間バスの交通事業者は18社で、ほとんどの路線が共同運行であり、さらに路線毎に共同運行している交通事業者が異なるという複雑な運行形態となっている。

そのため、1社単独では広域的な移動のサービスを提供できない状況であり、都市間バスの円滑化やサービス向上を図るためのシステム構築が課題となっている。

また、来年3月の北海道新幹線新青森～新函館北斗間の開業に対応する二次交通の充実の必要性のほか、近年増加が著しい訪日外国人観光客への対応として、今年6月に開催した「訪日外国人旅行者数2,000万人の受入に向けた北海道ブロック連絡会」でも「都市間バスの利便性向上」について指摘を受けており、インバウンド観光の面からも、今年度に都市間バスの利用促進策を検討し、次年度以降の早期に利用促進策を実現していく必要がある。

本業務では、訪日外国人の都市間バスの利便性向上を図るため、都市間バス間の連携や移動円滑化に資する周遊パス導入の可能性を調査し、新たな顧客の獲得による都市間バスの利用率向上とその有効性・必要性・課題等について整理することを目的とする。



出典：北海道は北海道観光客入込調査（北海道経済部）
全国は訪日外客数の動向（日本政府観光局）

図 1-1 北海道・全国の訪日外国人観光客数

1-2 業務履行期間

平成 27 年 12 月 8 日～平成 28 年 3 月 31 日

1-3 業務フロー

本業務のフローは以下のとおりである（図 1-2 参照）。

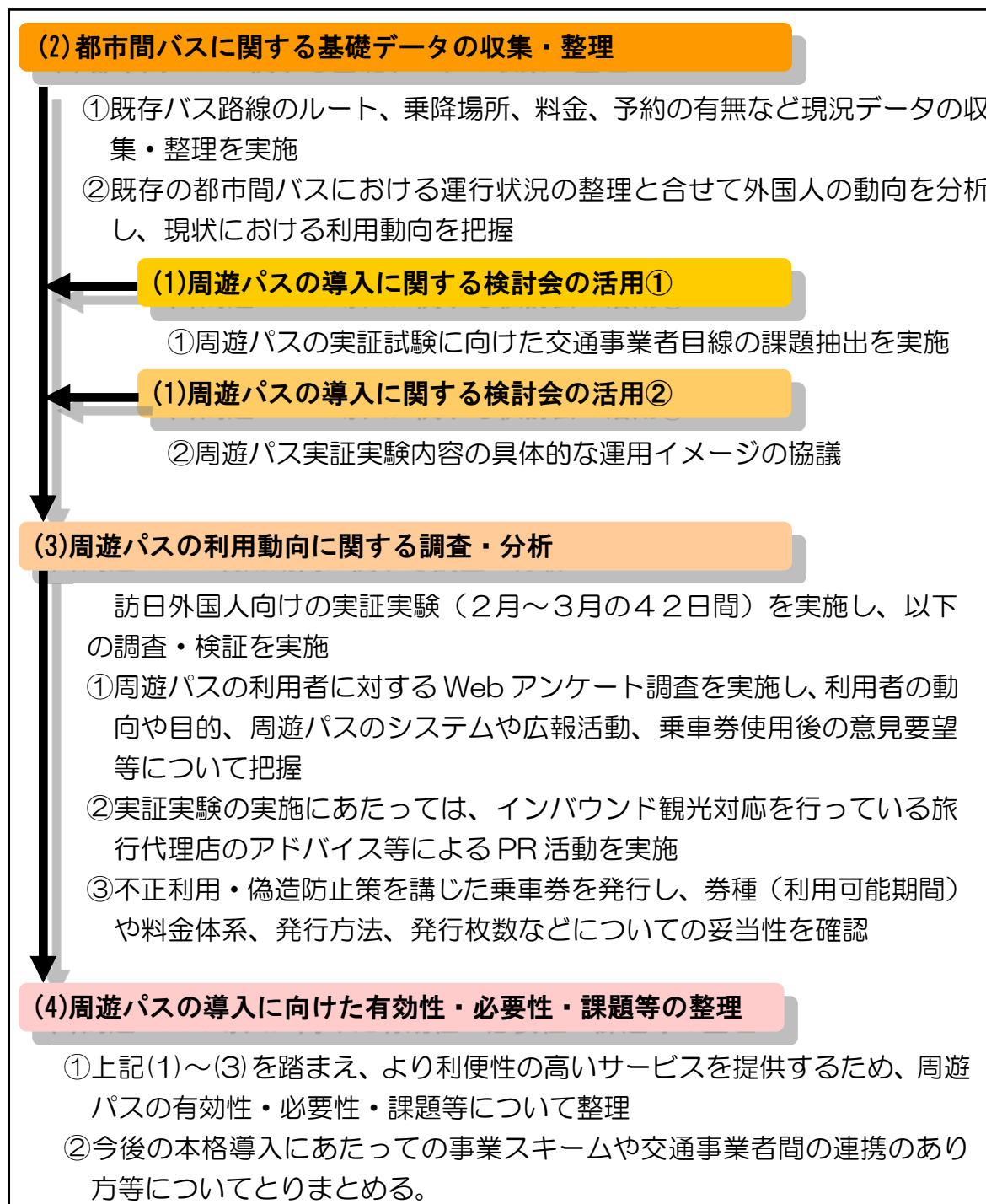


図 1-2 業務フロー

2. 周遊パスの導入に関する検討会の活用

2-1 都市間バスの周遊パスに関する検討会議等の実施

(1) 実施概要

周遊パスの導入に係る検討会を以下のとおり実施した。

表 2-1 検討会議の実施概要（その1）

名称	実施日	内容	決定内容	備考
第1回 周遊パス検討会	H27.8.11	<ul style="list-style-type: none"> 周遊パスの全国的な事例の紹介 各社取組内容に係る意見交換 	<ul style="list-style-type: none"> 各社の動向を把握 	調査事業契約前
第2回 周遊パス検討会	H27.9.8	<ul style="list-style-type: none"> 周遊パスに係る国や全国の動きの紹介 周遊パスの大枠の合意 	<ul style="list-style-type: none"> 道央圏を中心とした路線で実証調査を実施することを決定 概ねの周遊パス対象路線の決定 今後の実施内容の精査については、交通事業者の代表として北海道中央バスに一任 	
第3回 周遊パス検討会	H27.12.11	<ul style="list-style-type: none"> 本調査事業全体の実施内容の確認 調査事業としてとりまとめに必要なデータの確認 実証調査の実施内容について確認 	<ul style="list-style-type: none"> とりまとめに必要な各社の実施状況については、アンケート調査票を作成し、北海道バス協会を通じて調査を実施 対象路線はこれまでの検討会で協議した路線とする 販売対象は外国人観光客のみとし、都市間バスの新規需要の創出に拘る 販売、券種、問合せ対応、広報関係資料等について詰めるべき事項が多数あるため、今後密に連絡を取る 	調査事業契約後
第4回 周遊パス検討会 (各社参集)	H27.12.17	<ul style="list-style-type: none"> 調査事業と検討会の役割の明確化 前回会議内容精査 	<ul style="list-style-type: none"> 券種は5日券、3日券とし、それぞれ、7,500円（小人3,750円）4,500円（小人2,250円）とする 発売は外部委託とし、委託先はバス協会が調整する 	

表 2-2 検討会議の実施概要（その2）

名称	実施日	内容	決定内容	備考
第5回 周遊パス検討会	H28.1.6	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せ窓口の対応 ・事業名（英語） ・周遊パスの名称 ・ドメイン名 ・委託販売先 ・アンケート調査の実施方法 ・その他 	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せは E-mail、電話対応とする ・事業名： Go Central Hokkaido ・周遊パスの名称： InterCity(Central hokkaido)Bus Pass ・ドメイン名： hokkaidopass.com ・販売先： さっぽろ観光案内所 新千歳空港国際ターミナル JTB ツアーデスク ・アンケートは Web のみとし、回収率を高めるために写真や粗品を渡す ・販売は当日からとし、事前購入は認めない 	調査事業契約後
第6回検討会	H28.1.14	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車券について 	<ul style="list-style-type: none"> ・複写、改ざんの防止策を講じる ・利用規約は JR パスを参考にする ・有効期限は大きく表示する 	
第7回検討会 (各社参集)	H28.1.29	<ul style="list-style-type: none"> ・周遊パスの具体的な運用イメージの説明 ・対象路線の名称等の精査 ・緊急連絡体制の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託販売の手数料は 10% ・各社分担金の考え方 ・チケットの発行方法 ・小人への販売の方法は通常の乗車券の扱いと同じ ・広報活動の場所や方法 ・アンケート回収率向上のための方策の決定 ・販売期間は H28.2.6～3.18 する 	

（2）周遊パス実証試験の実施時期

当初平成28年2月1日のスタートを目指して進めていた周遊パスは結果的には、以下の期間で実施した。

■実証試験実施期間：平成28年2月6日～平成28年3月18日

(3) 周遊パスの対象範囲

周遊パスの対象路線は以下のとおりであり、札幌及び新千歳空港を核とし、道央圏を中心に周遊する都市間バス及び札幌市内、小樽市内の均一区間を対象とした。

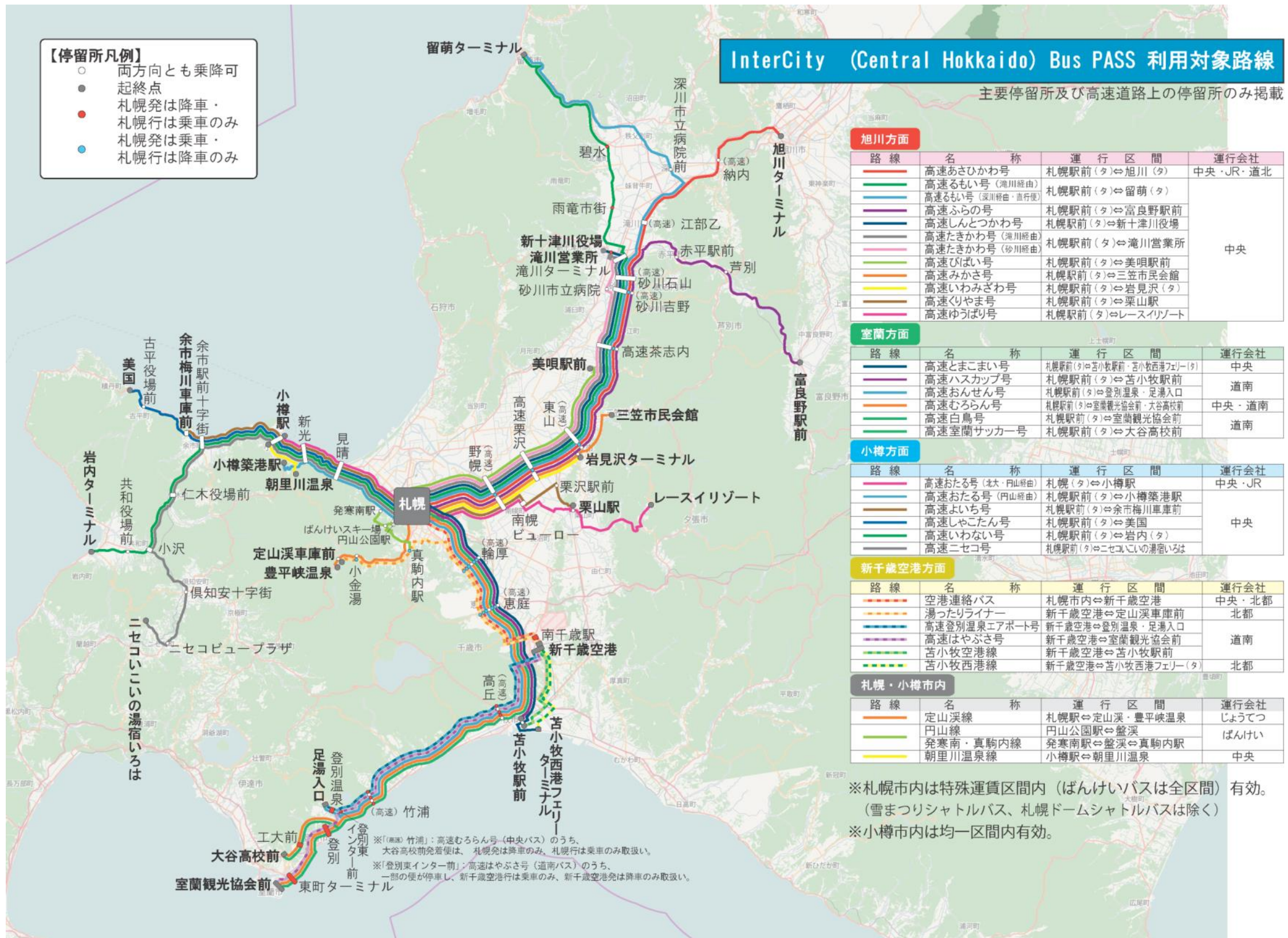


図 2-1 周遊バス対象路線

(4) 周遊バス乗車券

周遊バスの乗車券は、前述のとおり券種は5日券、3日券とし、それぞれ、7,500円（小人3,750円）4,500円（小人2,250円）とする。小人の扱いは通常の乗車券と同じ扱いとする。

以下に発行した乗車券の説明と券種別のイメージを示す。



図 2-2 乗車券の説明（例・大人5日券）

(5) 周遊バス乗車券の利用規約

JRパスや全国の事例を参考に作成した利用規約を以下に示す。なお、乗車券の購入者に対しては本紙と一緒に渡すことを定めた。



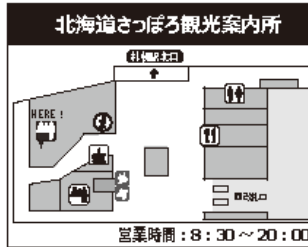
Who can USE

- 『InterCity Bus Pass』は、短期滞在の外国人旅行者であれば誰でも購入可能です。



How to BUY

- バスは、「北海道さっぽろ観光案内所」及び「新千歳空港国際線ターミナル 2階 ツアーデスク A JTB 受付」にて購入可能です。
- 購入に当たっては、現金のみとなります。
- 『InterCity Bus Pass』は、外国人旅行者（短期滞在）を対象としたものです。購入の際、パスポートの提示及びバスへの着名をお願いします。



What TYPE

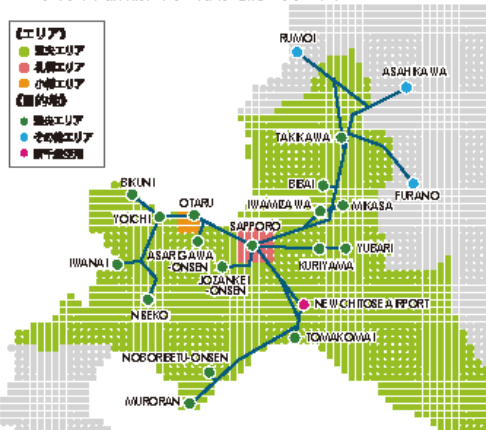
- バスは、『3日間』『5日間』の2種類があります（連続した日での使用となります）。
- 大人料金は12歳以上。小人料金は1～11歳（ただし1～5歳は同伴者1名につき1名無料）。乳児（1歳未満）は無料。
- なお、小人券単独での発売は行っており、大人券と同時購入が必要。また、小人券を購入する場合は、年齢確認が必要となります。

	大人	小人
3日間パス	¥4,500	¥2,250
5日間パス	¥7,500	¥3,750



Where can USE

- 『InterCity Bus Pass』は指定された路線のみ利用可能。
- 右表の道央エリアの都市間バス、空港連絡バス、札幌・小樽市内路線バスで利用可能となります。



路線(系統)名	区 間	運 行 会 社
高速 あさひかわ号	札幌駅前(夕)～中央バス旭川(夕)	中央バス・JR北海道バス・道北バス(共同運行)
高速 るもい号	札幌駅前(夕)～中央バス釧路(夕)	中央バス
高速 ふらの号	札幌駅前(夕)～高良野駅前	中央バス
高速 たまかわ号	札幌駅前(夕)～中央バス滝川(夕)	中央バス
高速 ひばい号	札幌駅前(夕)～美幌駅前	中央バス
高速 みかさ号	札幌駅前(夕)～三笠市民会館	中央バス
高速 いわみざわ号	札幌駅前(夕)～岩見沢(夕)	中央バス
高速 くやま号	札幌駅前(夕)～栗山駅前	中央バス
高速 ゆづり号	札幌駅前(夕)～レースリゾート	中央バス
高速 しんとつかわ号	札幌駅前(夕)～新十津川役場	中央バス
高速 とこまい号	札幌駅前(夕)～苫小牧駅前	中央バス、道南バス
高速 ハスナップ号	札幌駅前(夕)～登別温泉	道南バス
高速 おんせん号	札幌駅前(夕)～登別温泉	道南バス
高速 ぐるらん号	札幌駅前(夕)～羊蹄観光協会前	中央バス
高速 白鳥号	札幌駅前(夕)～羊蹄大谷会館前	道南バス
高速 羊蹄サッカー号	札幌駅前(夕)～羊蹄大谷会館前	道南バス
高速 おたる号	札幌駅前(夕)～小樽駅前	中央バス・JR北海道バス(共同運行)
高速 いちい号	札幌駅前(夕)～余市鶴川車庫	中央バス
高速 しやたん号	札幌駅前(夕)～美幌	中央バス
高速 いわない号	札幌駅前(夕)～若内(夕)	中央バス
高速 こせこ号	札幌駅前(夕)～いこの湧いるは	中央バス
空港連絡バス	新千歳空港～札幌市内各站	中央バス、北都交通
滞ったりライナー	新千歳空港～定山渓温泉	北都交通
高速 登別温泉エリート号	新千歳空港～登別温泉	道南バス
高速 はやぶせ号	新千歳空港～羊蹄観光協会前	道南バス
苫小牧空港線	新千歳空港～苫小牧駅前	道南バス
苫小牧西港線	新千歳空港～苫小牧西港フェリー(夕)	北都交通
定山渓線	札幌駅前(夕)～登平峠温泉	じょうてつバス
円山線	円山公園～登別	ばんけいバス
発券南・真駒内線	発券南駅～登別～真駒内駅	ばんけいバス
朝里川温泉線	小樽駅前～朝里川温泉	中央バス
札幌市内	札幌市内特殊区間内(※) ※道まつりサハル、札幌ドームサハルは利用不可	中央バス、JR北海道バス、じょうてつバス
小樽市内	小樽市内均一区間	中央バス、JR北海道バス

※ 札幌市内特殊区間とは、札幌駅を起点とした運賃210円又は240円の均一区間をいふ。



How get INFO

詳細情報

バスルート・時刻表はオンラインで
www.hokkaidopass.com



Terms & Conditions

- 『InterCity Bus Pass』は、外国人旅行者を対象としたものです。購入にあたっては、パスポートの提示をしていただくほか、乗車の際はパスポートを携帯してください。
- 『InterCity Bus Pass』は、購入者本人（記名者）の使用に限定しています。他人への譲渡や販売は禁止です。
- バスの有効期限は、購入日より連続した日数となり、有効期限はバスに記載しています。
- 天候・交通状況により到着が遅れることがあります。乗り継ぎのある方は、余裕をもった乗車をお願いします（乗り継ぎ交通機関への乗り遅れに対する保証等はおこなっておりません）。
- 全てのバスパスは、購入後、紛失・盗難を含め、いかなる理由においても返金、再発行は不可となります。また、一切の責任を負いません。
- この他の条件については、各運行バス会社の運送約款及び日本国内の法律によります。

主 権：国土交通省北海道運輸局
協 力：一般社団法人北海道バス協会
運 行：北海道中央バス㈱、(株)じょうてつ、北都交通㈱、札幌ばんけい㈱、ジェイ・アール北海道バス㈱、道南バス㈱、道北バス㈱

☎ 問合せ： ☎ 対応時間：8:30～20:00（毎日）
050-5578-3888

✉ E-mail: info@hokkaidopass.com

図 2-3 周遊バス乗車券の利用規約

3. 都市間バスに関する基礎データの収集・整理

3-1 既存のバスルートに関わる状況

(一社)北海道バス協会の都市間バス路線情報に掲載されている54路線(18事業者)へのアンケート調査及び既存のパンフレット等の広報紙やWebサイトを参考に運行時刻・乗降取扱いの情報を収集し、課題を整理した。

なお、集計に当たっては、下表に示すとおり、各路線を4つの地域に区分するとともに、共同運行路線においては、事業者によって、設備が異なる事例が見受けられたため、同一路線であっても事業者が異なる場合には、別の路線としてカウントし、延路線数(87路線)をもとにしている。[例:路線①を5社(A社、B社、C社、D社、E社)で運行している場合は、①A社、①B社、①C社、①D社、①E社の5路線]

表 3-1 地域区分の考え方

地域	運行区間
道央	<p>【札幌・新千歳空港発着】</p> <p>札幌駅前(夕)～小樽駅前(円山経由・北大経由)／小樽築港駅／余市梅川車庫前／ 美国／岩内(夕)／ニセこいこいの湯宿いろは／苫小牧駅・苫小牧フェリー(夕)／室蘭観光協会前／大谷高校前／岩見沢(夕)／三笠市民会館／美唄駅前／滝川営業所／新十津川役場／富良野駅前／栗山駅前／レースイリゾート／苫小牧駅前／足湯入口／伊達駅前／洞爺湖温泉・東町・豊浦しおさい前／浦河(夕)・優駿の里／日高(夕)</p> <p>新千歳空港～札幌市内 苫小牧駅前～日高(夕)</p>
道南	<p>【札幌発着】</p> <p>札幌駅前(夕)～湯の川温泉東 札幌大通バス(セ)～せたな総合支所(せたな港フェリー(夕)) 市電すすきの前～上湯の川</p>
道北	<p>【札幌発着】</p> <p>札幌駅前(夕)～留萌(夕)／旭川(夕)／道北バス名寄営業所／羽幌(夕)・豊富営業所 札幌大通バス(セ)～稚内駅前・稚内フェリー(夕)／枝幸(夕)</p> <p>【旭川発着】</p> <p>旭川駅前～枝幸(夕)／留萌十字街／鬼志別(夕)</p> <p>【留萌発着】</p> <p>留萌市立病院～大別荘／大別荘～雄冬／留萌十字街～豊富駅</p>
道東	<p>【札幌・新千歳空港発着】</p> <p>札幌(夕)～北見(夕)・網走(夕)／帯広駅前・十勝川温泉／ホテル知床 札幌駅前(夕)～紋別(夕)／～遠軽(夕)／くしろバス／紋別(夕)／えりも／広尾6丁目／ 札幌大通バス(セ)～根室交通営業所前 市電すすきの前～湖陵高校前 新千歳空港～帯広駅前・十勝川温泉</p> <p>【旭川発着】</p> <p>旭川駅前～帯広駅前／北見バス(夕)／阿寒バス本社／紋別(夕)／遠軽(夕)</p> <p>【釧路発着】</p> <p>阿寒バス本社～北見バス(夕)／くしろバス本社～有磯営業所</p>

(1)車両設備等について

交通事業者へのアンケート調査により、Wifi とコンセントの設置状況、多言語案内状況、平成 26 年度における運休の状況を調査した。

① Wifi の設置状況

【現状】

各方面とも「設置予定なし」が突出しているものの、道南方面では「設置予定」が 4 割となっている。また、道東方面は実証実験期間であったため、約 6 割が Wifi を提供している。

【課題】

現在 Wifi が設置されていないことよりも、今後の「設置予定なし」という回答がどの地域も比較的高く、特に道央地域及び道北地域では 9 割強となっている。

② コンセントの設置状況

【現状】

道南方面を除き「設置予定なし」が突出しているが、道南方面は、「設置済み」と「拡大可能性あり」が 6 割を占めており、道央・道東方面においても、「拡大可能性あり」が見受けられる。

【課題】

「設置予定なし」の路線を有している 3 地域（道央、道北、道東）において、その割合が 5 割以上となっており、設備投資の脆弱性がうかがえる。

③ 多言語による案内

【現状】

多言語による案内では、何らかの多言語案内を「実施中」の路線が、道央（46.2%）、道南（40.0%）、道北（29.4%）、道東（17.9%）となっており、道北・道東では、「実施予定あり」が 1 割前後存在するものの、「実施予定なし」が 5 割を超えている。

各地域別の実施内容は下表に示すとおりである。

- ・道央：英語（音声¹、文字²）が比較的多くなっている
- ・道南：各言語の対応状況は 1～2 路線となっている
- ・道北：音声（英語）が 2 路線、文字（英語）が 3 路線となっており、中国語と韓国語は実施されていないが、何らかの言語案内を今後において実施予定である
- ・道東：音声（英語）が 2 路線、文字（英語）が 6 路線となっており、中国語と韓国語は 1 路線のみ実施となっているが、何らかの言語案内を今後において実施予定である

【課題】

道南地域を除き「実施予定なし」の割合が Wifi、コンセントと同様に 5 割強となっており、ICT による外国人への情報発信は、今後において車両では困難な状況がうかがえる。

¹ 音声とは車内放送のことであり、多言語の車内放送の有無を示している

² 文字とは電光掲示板等による文字案内であり、多言語対応の有無を示している

(2) 運行形態(乗降取扱い・運賃等)の課題

① 乗降制限等

同じ方面の都市間路線であっても、概ね距離に比例し、市内停留所において、短・中距離は乗降可能、長距離は乗降制限を設けることやむを得ないと考えられる。しかしながら、同一路線で共同運行に近い運行形態をとりながら、停車停留所や乗降取扱いが異なる路線やICカードの利用可否に差が見受けられることは、利用者に対して混乱や利便性の低下を招く原因となっている。

1) 共通乗車(中央バス・道南バス・北都交通)

双方で乗車券類を共通化している共通乗車路線においては、運行間隔が調整され、情報も一元化されているが、共同運行ではないため、一部で停車停留所の扱いや途中停留所における乗降取扱いが異なっている。

表 3-2 同一区間運行路線における相違点

運行区間	札幌—苫小牧	
名称	とまこまい号(中央バス)	ハスカップ号(道南バス)
始発	札幌駅前ターミナル(南レーン⑬)	札幌駅前ターミナル(中レーン⑩)
停留所	中央バス札幌ターミナル、サッポロファクトリー前 → 停車	中央バス札幌ターミナル、サッポロファクトリー前 → 停車せず
取扱い	下 大谷地、(高速) 輪厚、(高速) 恵庭 り → 降車可。	下 大谷地、(高速) 輪厚、(高速) 恵庭 り → 降車不可。
	上 大谷地、(高速) 輪厚、(高速) 恵庭 り → 乗車可。	上 大谷地、(高速) 輪厚、(高速) 恵庭 り → 乗車不可。
ICカード	利用可能	利用不可
運行区間	札幌—室蘭	
名称	むろらん号(中央バス)	白鳥号・室蘭サッカー号(道南バス)
始発	札幌駅前ターミナル(南レーン⑬)	札幌駅前ターミナル(中レーン⑩)
停留所	中央バス札幌ターミナル、サッポロファクトリー前 → 停車	中央バス札幌ターミナル、サッポロファクトリー前 → 停車せず
取扱い	下 大谷地、(高速) 輪厚、(高速) 恵庭 り → 降車可。	下 大谷地、(高速) 輪厚、(高速) 恵庭、(高 速) 竹浦 降車不可。
	上 大谷地、(高速) 輪厚、(高速) 恵庭 り → 乗車可。 (高速) 竹浦 → 降車可。(乗車地の制限あり)	上 大谷地、(高速) 輪厚、(高速) 恵庭 り → 乗車不可。 (高速) 竹浦 → 降車不可。
ICカード	利用可能	利用不可
運行区間	新千歳空港連絡バス(札幌各地—新千歳空港)	
名称	中央バス	北都交通
ICカード	利用可能	利用不可

2) 同一方向の乗降制限

運行距離により乗降制限されているが、非予約制路線に限ってみても、札幌市内は乗車のみ可能な停留所を共通化するなどの改善の余地があると考えられる。

表 3-3 路線別乗降制限（一部を抜粋）

	高速 いわみざわ号	高速 みかさ号	高速 びばい号	高速 たきかわ号	高速 しんとつかわ号	高速 ふらの号	高速 あさひかわ号	高速 なよろ号	ドリー ミント オホー ツク号	流氷 もんべつ号
停留所名	非予約制								予約制	
札幌駅前(夕)	乗	乗	乗	乗	乗	乗	乗	乗	—	乗
札幌(夕)	乗降	乗降	乗	乗	乗	乗	乗	乗	乗	乗
サッポロファクトリー前	乗	乗	乗	乗	乗	乗	レ	レ	レ	レ
東橋	乗降	乗降	レ	レ	レ	レ	レ	レ	レ	レ
菊水元町7条	乗	乗	乗	乗	乗	乗	乗	乗	レ	乗
(高速)野幌	乗降	乗降	乗降	乗降	乗降	乗降	乗	乗	レ	乗
高速栗沢	乗降	乗降	乗降	乗降	乗降	乗降	乗	乗	レ	乗
駒園8丁目	乗降	乗降								
市立病院前	乗降	乗降								
市民会館前	乗降	乗降								
4条西5丁目	乗降	乗降								
岩見沢ターミナル	降	乗降								
4条西5丁目		乗降								
まむれ団地		乗降								
萱野		乗降								
岡山小学校前		乗降								
三笠市民会館		降								
(高速)東山			乗降	乗降	乗降	乗降	乗	乗		乗
東明中央			乗降							
翠明通			乗降							
美唄駅前			乗降							
高速茶志内				乗降	乗降	乗降	乗	乗	レ	乗
(高速)砂川吉野				乗降	乗降	乗降	乗	乗	レ	乗
(高速)砂川石山				乗降	乗降	乗降	乗降	乗	レ	(乗降)

(注) ドリーミント・オホーツク号(昼行便)は、平成 28 年 4 月 1 日から札幌駅前ターミナル始発

乗:乗車のみ 降:降車のみ 乗降:乗車・降車 (乗降):系統によって取扱いが異なる。

レ:通過 |:別経路

※なお、乗降制限の一覧は資料編を参照されたい。

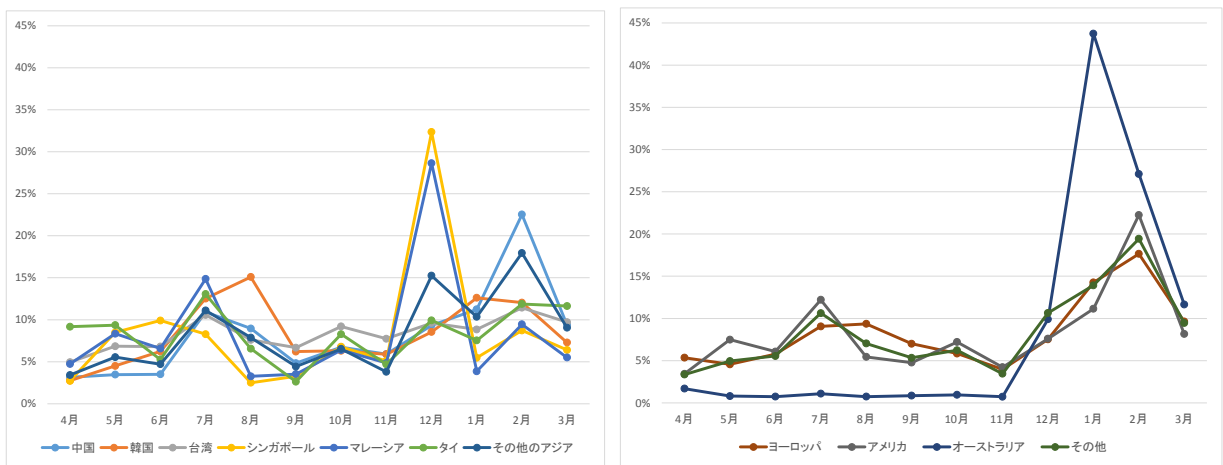
3-2 既存統計データにおける外国人観光客の動向

(1) 外国人観光客の国・地域別の特性

訪日・来道外国人観光客の観光特性は、国・地域で異なり、特に訪日・来道時期が異なる。これは国や地域における大型連休やバケーション・シーズンが相違していることが考えられる。

例えば、中国の場合は1週間程度の連休となる「春節（旧正月）」の2月や「国慶節」の10月で多い一方、韓国では夏季休暇に加えて、日本のお盆に当たる「秋夕」の9月でも多い傾向となっている。また、ニセコを中心とするオーストラリア人観光客が増加しており、これは北半球・南半球で季節が異なり、スキーシーズンとなる1～2月に集中している。

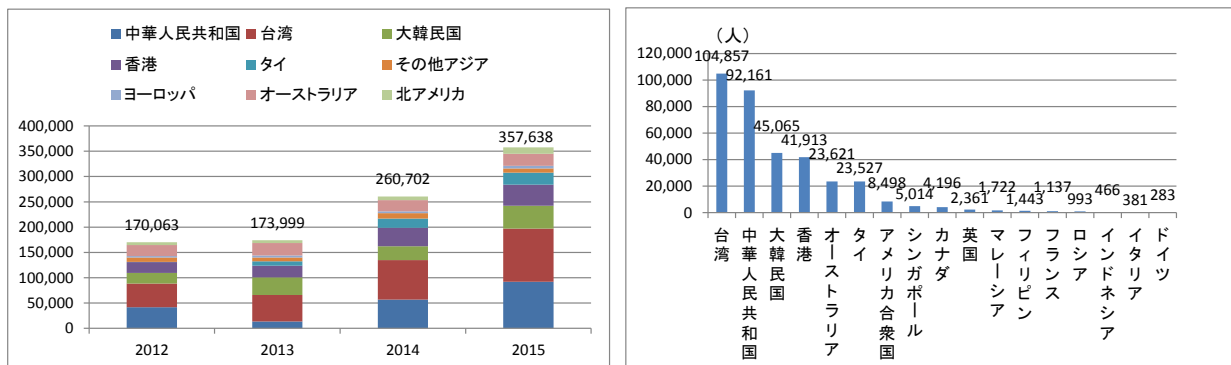
以上のように、外国人観光客は、国・地域で来道時期や目的等が異なるため、ターゲットを絞ったプロモーション活動の実施（12月はシンガポール、1月にはオーストラリアなど）が周遊パスの効果を最大限発揮するには有効である。



出典：H26年度 北海道観光入込客数調査（北海道経済部）

図 3-1 来道外国人宿泊客数

実証実験の予定期間である1月～3月の来道外国人観光客の入込動向をみると、近年増加しており、2015年では約35.8万人となっている。国別には、台湾・中国・韓国等のアジア圏からの来道者が多く、次いでオーストラリアとなっている。



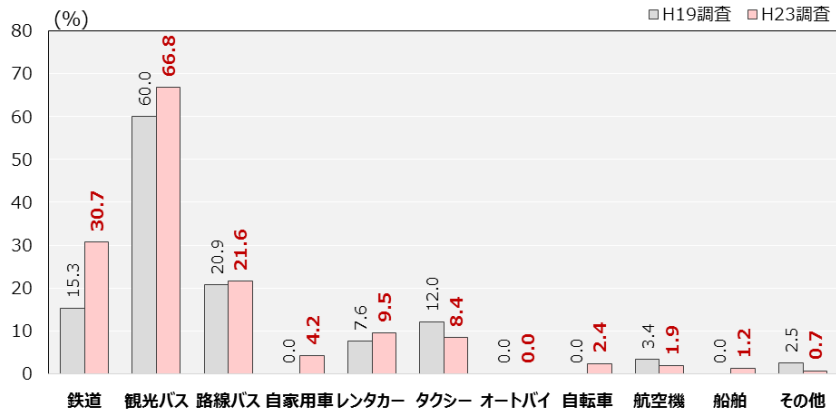
出典：地域経済分析システム（内閣府）

図 3-2 来道外国人観光客の動向（いずれも1～3月）

(2) 観光行動特性を踏まえた検討

平成 23 年度 北海道観光客動態・満足度調査によれば、来道外国人の移動手段として、「観光バス」が全体の 66.6%と最も多く、次いで「鉄道 (30.7%)」、「(都市間バスを含む) 路線バス (21.6%)」の順となり、観光バスと公共交通 (鉄道、バス) の利用が多い状況である。

来道外国人の2割が既に都市間を含む路線バスを利用しており、周遊パスが有効に機能することによってより多くの外国人が円滑なインバウンド観光を楽しむことを支援するツールになると考えられる。

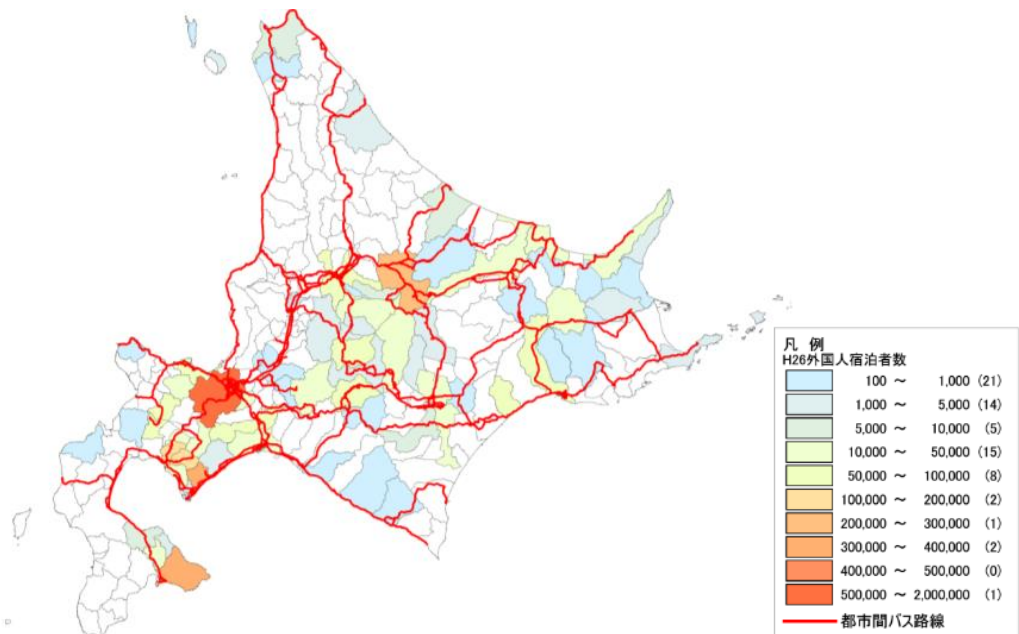


出典：北海道観光客動態・満足度調査 (北海道経済部)

図 3-3 来道外国人観光客の移動手段

また、現状の都市間バス網と外国人宿泊客数をマッピングした結果、札幌への一極集中は見受けられ、札幌発着の都市間バスを利用した周遊パスの考え方はニーズにマッチしていることが考えられる。一方で、函館・登別・上川 (層雲峡) への宿泊客も多いものの、予約制路線や便数が少ない、立ち寄りが不便等の問題を有している。

今後の周遊パスの実現を検討する上では、これらの外国人ニーズに即した周遊パスのあり方や都市間バス路線における立ち寄り地等の検討 (再構築) が必要である。



出典：都市間バスのデータは国土数値情報をもとに作成
宿泊客数は北海道観光入込客数調査 (北海道経済部)

図 3-4 現状の都市間バス網と外国人宿泊客数のマッピング

(3) 来道外国人観光客の地域別の状況

都市間バスの発着地における来道外国人の宿泊人数は、2月に約31万人、3月に約18万人と合計約50万人の宿泊人数となる。地域別には札幌が圧倒的に多く、その他登別・小樽・ニセコ・千歳・旭川では2月に1万人を超える宿泊人数をなっている。

また、昼間の滞在人口（2時間以上滞在した地域）としては札幌・小樽・千歳・ニセコでは1,000人を超えている。

なお、周遊バスの乗車券はこれらの状況を加味して、料金設定を行っている。



出典：宿泊＝平成26年度北海道観光入込客数調査報告書（北海道経済部）、滞在＝地域経済分析システム（内閣府）

図 3-5 来道外国人宿泊人数（H27.2～3）とH27.2の昼間の滞在人口

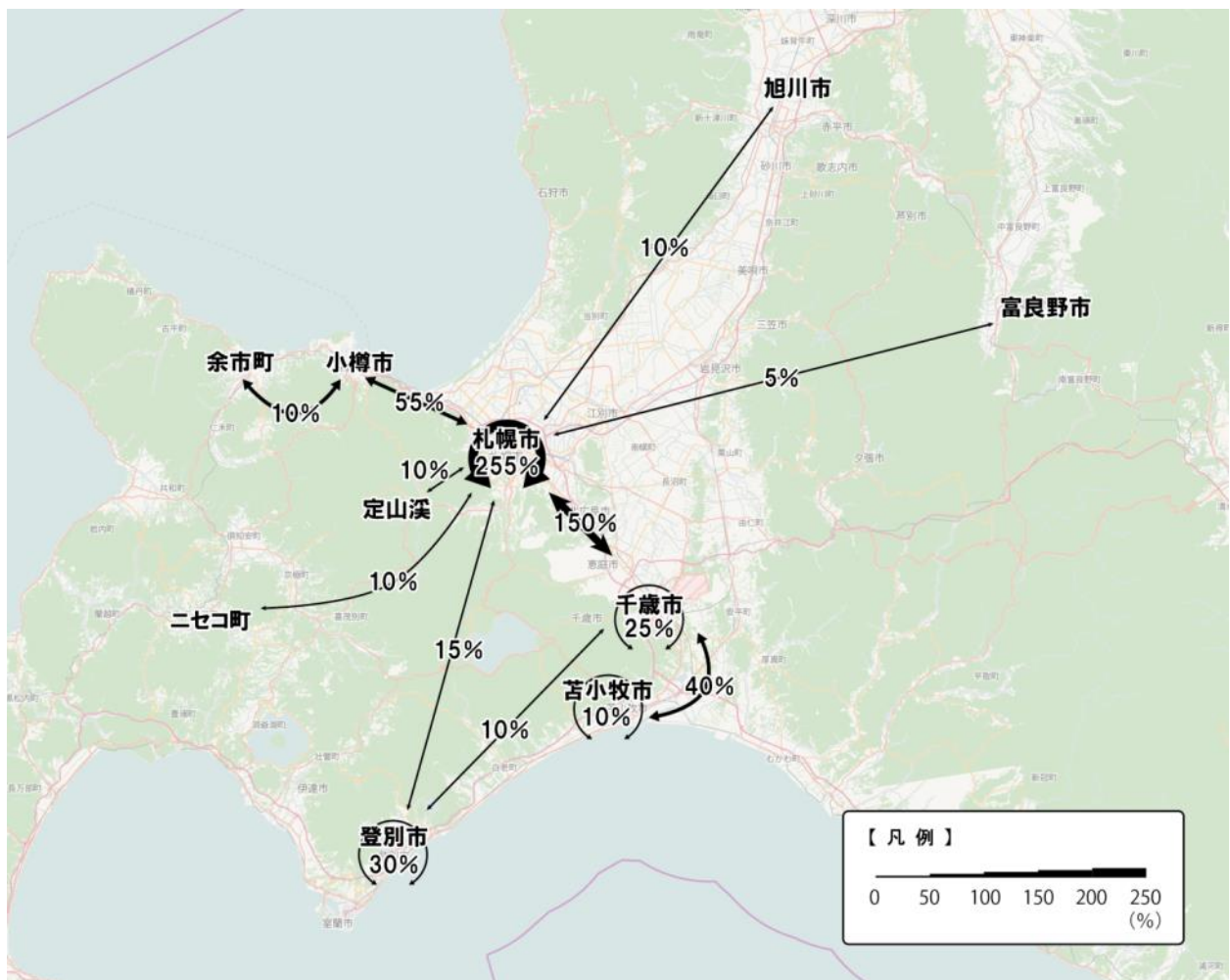
4. 周遊パスの利用動向に関する調査・分析

4-1 周遊パスの利用動向

(1) 周遊パスの利用状況からみる観光動向

平成28年2月6日(土)～平成28年3月18日(金)の期間実施した周遊パス乗車券の販売枚数は42日間20枚にとどまった。この結果は、外国人をターゲットとする周遊パスのノウハウがなく、準備に相当数の時間と労力を費やしたことにより、広報活動が十分に進まなかったことが一番の原因と考えられる。また、調査事業の期間そのものが短期間であり、準備期間を十分には設けることが出来なかったことも原因と考えられる。

サンプル数は少ないものの、利用した乗降データを分析した結果は数に示すとおりであり、札幌市内の利用が最も多く、次いで札幌と新千歳空港を結ぶ路線が高い割合を示している。特に札幌市内では平均2回/人以上利用されており、市内における周遊のニーズが高いと考えられる。



注：パーセントは総販売数20枚を分母として算出

図 4-1 現状の都市間バス網と外国人宿泊客数のマッチング

(2) 利用者アンケート結果からみる周遊バスの利用動向

周遊バスの利用者に対して、Web アンケートを実施した。

1) 観光動向

旅行回数は、北海道を初めて訪れた人の利用が多く、次いで 2 回目となっているため、比較的北海道になじみがなく、移動手段に知識のない人による利用が多くなっていることがうかがえる。また、宿泊日数は、日本国内・北海道内ともに5泊以上が過半数を占めている。

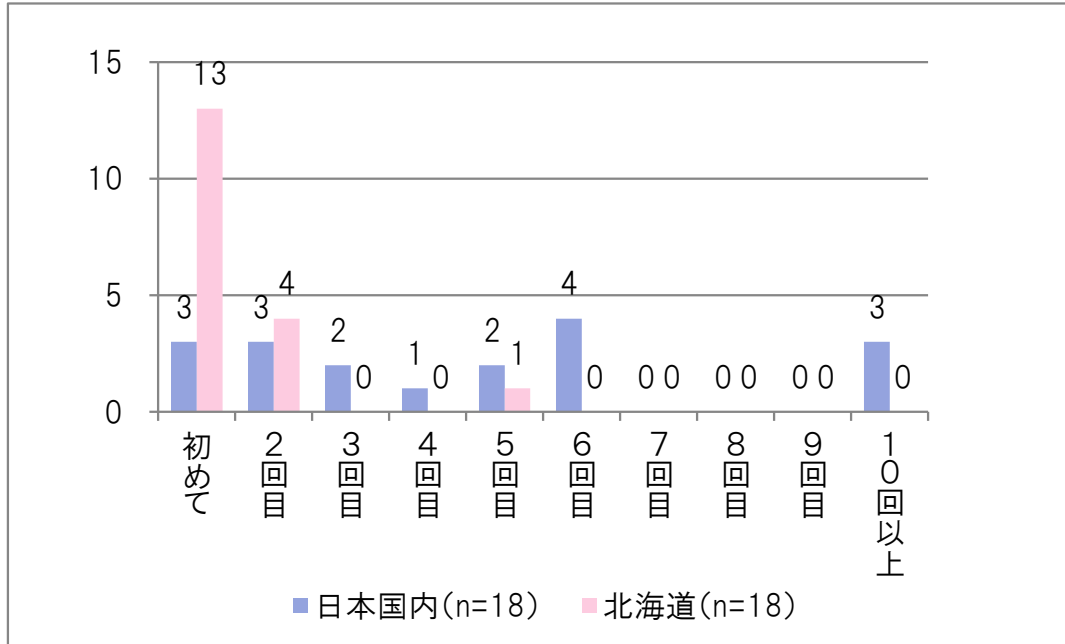


図 4-2 日本及び北海道への旅行回数

道内の主な宿泊地としては、ほとんどの利用者（9割強）が札幌市内で宿泊しており、次いで登別温泉、小樽と続いている。

北海道内の到着地・出発地としては、新千歳空港が非常に多く、外国人観光客にとって北海道の玄関口となっているが、今後の北海道新幹線の動向を見据えながら道南地域との連携を検討する必要がある。

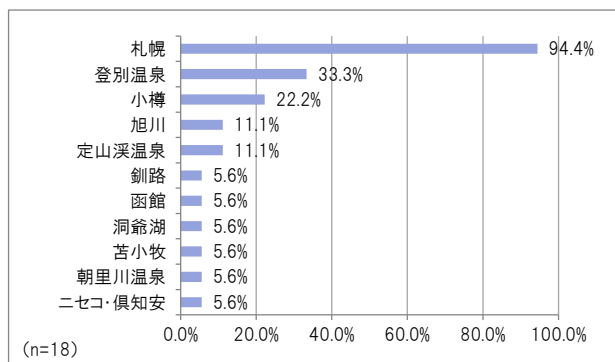


図 4-3 主な宿泊地

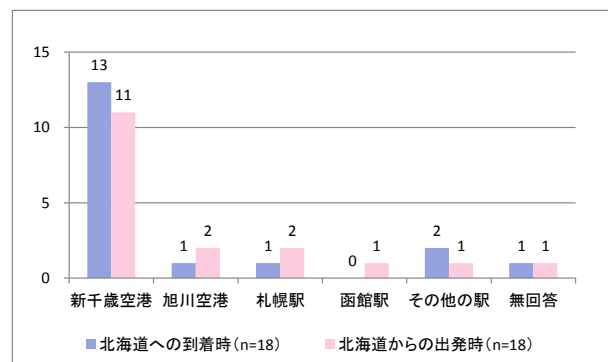


図 4-4 北海道に到着したとき・
出発するときの交通機関

2) 旅行の情報について

旅行の行程を決めるタイミングとしては、1～2か月前が最も多くなっており、観光情報の発信は少なくとも1か月前には発信する必要があると考えられる。

また、行程を決めるための主な参考資料としては、インターネットが圧倒的に高くなっており、本調査においてもWebサイトを中心とする広報活動を展開しており、用いる媒体としては問題ないものと考えられる。一方で観光パンフレットも参考にしており、既存パンフレットとの連携による広報活動の有効性が示唆されている。

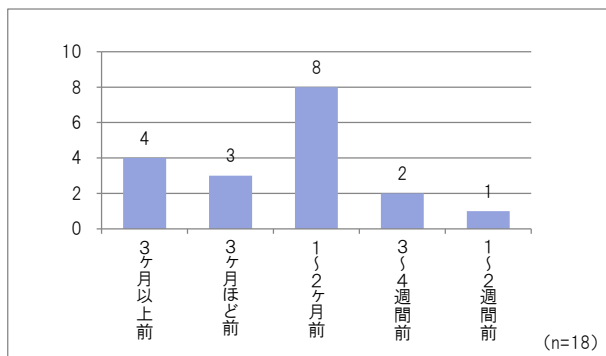


図 4-5 旅行行程を決めるタイミング

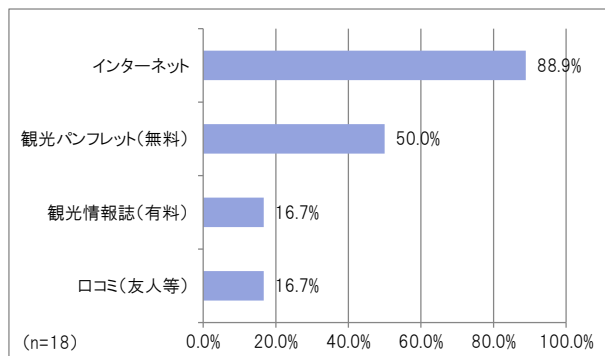


図 4-6 行程決めの主な参考資料

3) バス・パスの利用意向

バス・パスを知ったきっかけとしては8割強がインターネットと回答しており、更に時刻代理店からも情報収集している。代理店への情報発信は限られた範囲ではあるが成果として表れており、今後に向けては発地国側の代理店と連携した情報発信が有効と考えられる。

また、バス・パスの利用を決めたタイミングとしては、旅行計画段階が過半数を占めており、個人型観光においても事前の情報発信の重要性がうかがえる。

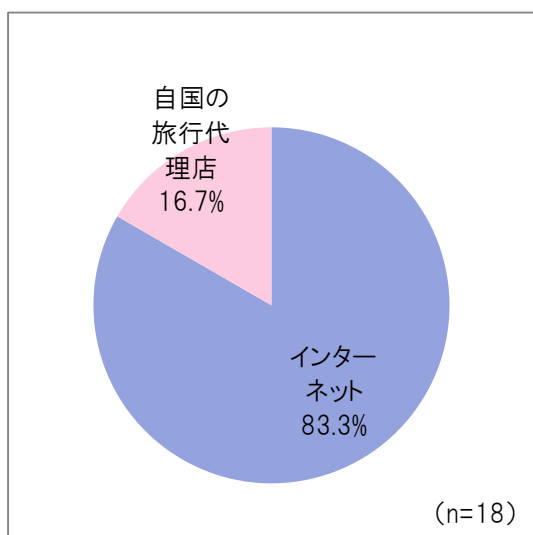


図 4-7 バス・パスをどこで知ったか

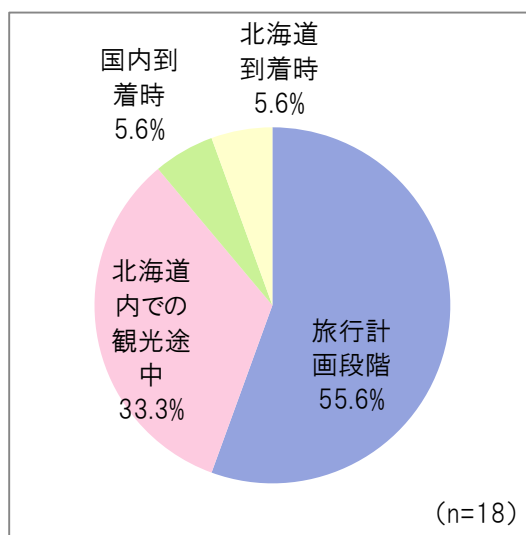


図 4-8 バス・パス利用を決めたタイミング

バス・パスを使った理由としては、料金が安いからが約7割を占めており、鉄道との差別化による安くてきめの細かいサービスの提供が望まれている。

バス・パスがなかった場合の移動手段としては、鉄道が7割強となっており、鉄道のレール・パスとの差別化や情報発信のあり方について検討する必要がある。

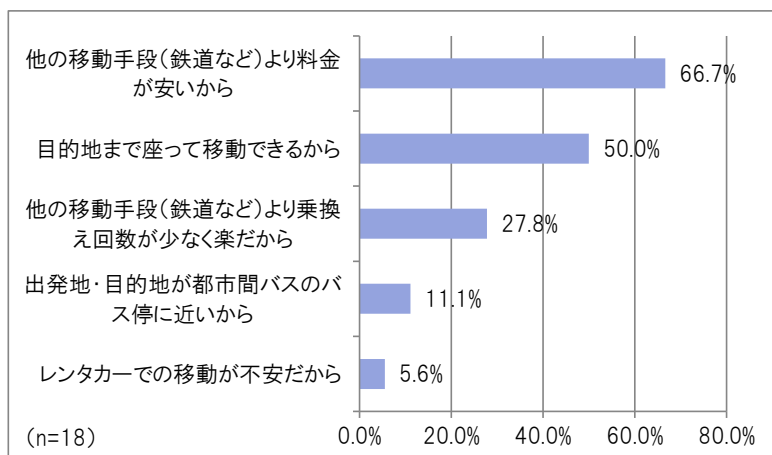


図 4-9 バス・パスを使った理由

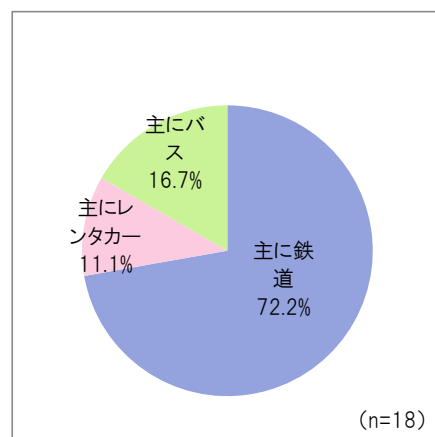


図 4-10 バス・パスがなかった場合の移動手段

バス・パスで訪れた目的地としては、利用者の全員が札幌と回答しており、これは本調査の特性からも妥当性がうかがえる。

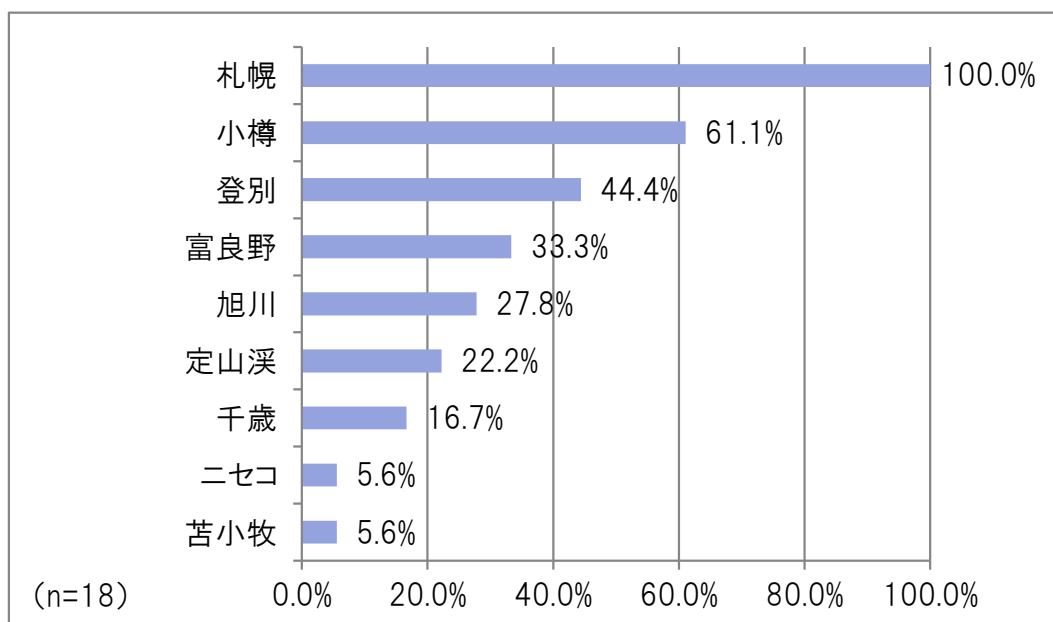


図 4-11 バス・パスで訪れた目的地

4) バス・パスの満足度

バス・パスの満足度は全体を通じて非常に高くなっており、特に券種や利用可能バスに対する満足度が高い。一方で販売場所や購入方法に対しては普通の回答も多く、今後の検討が必要である。

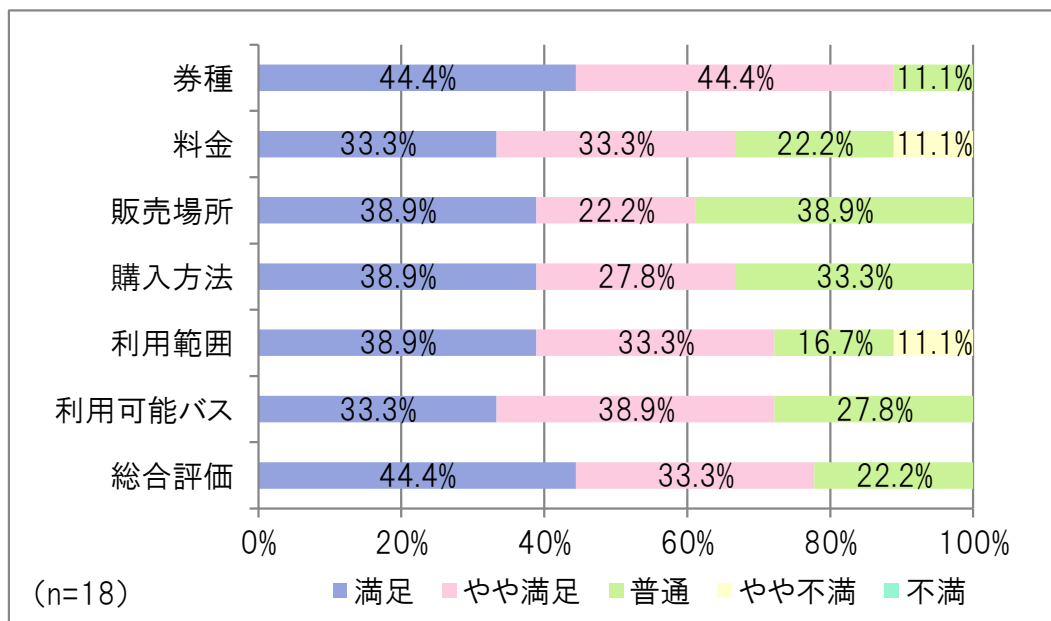


図 4-12 バス・パスに対する満足度

利用者の8割強がバス・パスで道内を広く巡れたと回答しており、かつ今後の利用意向も全員が利用したいと回答しており、本調査事業の有効性が示されている。

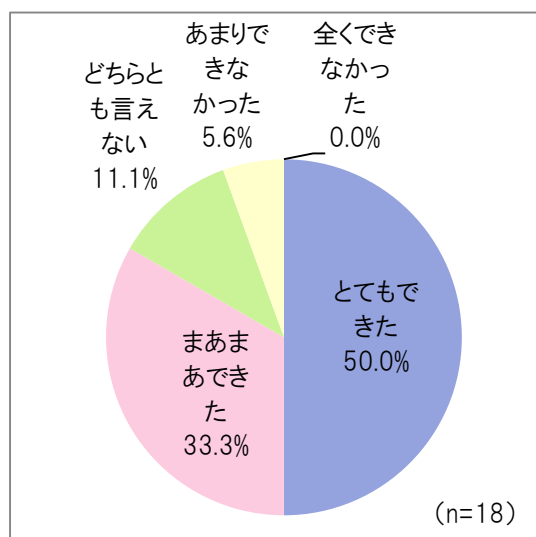


図 4-13 バス・パスで道内広く巡れたか

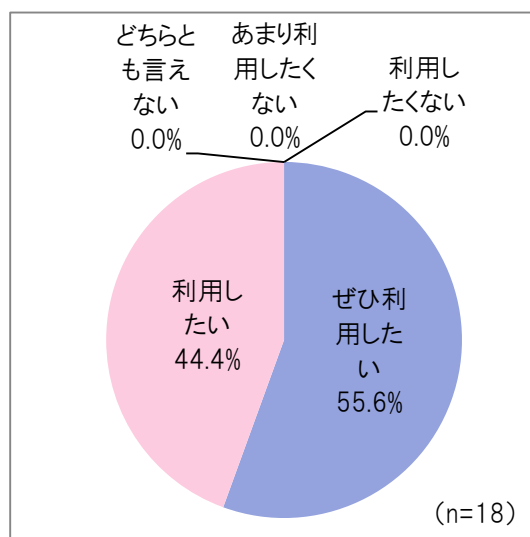


図 4-14 またバス・パスを利用したいか

5) 今後の課題

利用可能区域を除く訪れた場所や今後の訪れたい場所として、釧路が最も多く、次いで函館・稚内となっている。今後の外国人観光客の動向を見据えた対象範囲の拡大を検討する必要がある。

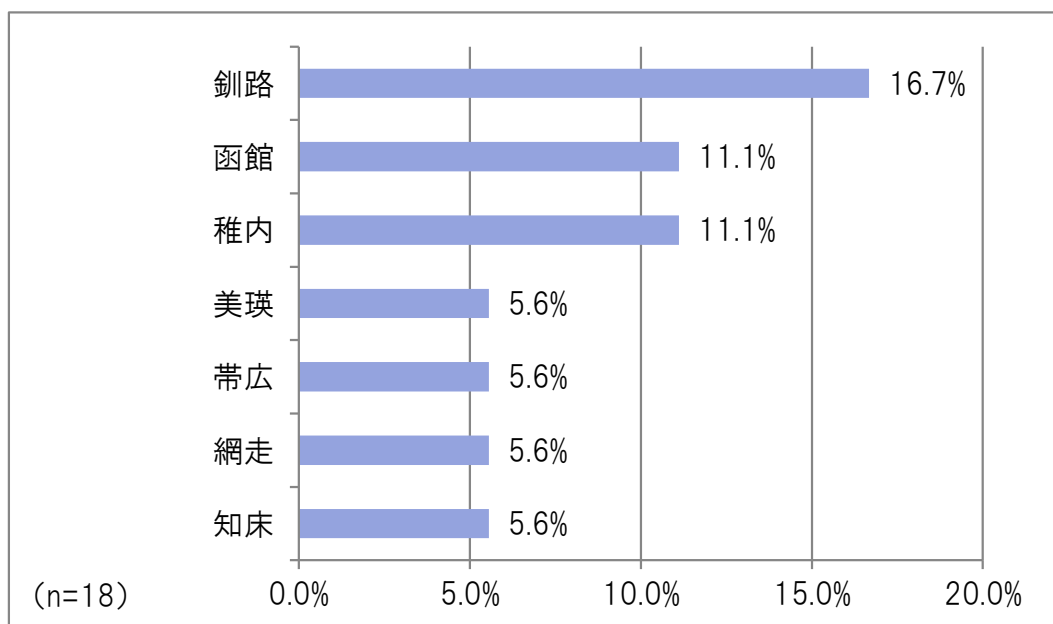


図 4-15 利用可能区域を除く北海道内で訪れた場所、または今後訪れたい場所

今後改善すべきこととしては、利用可能都市間バス路線の増加が6割強となっており、更に利用可能範囲の拡大も約4割となっていることから、今後において利用範囲や路線の拡大について、検討の余地がある。

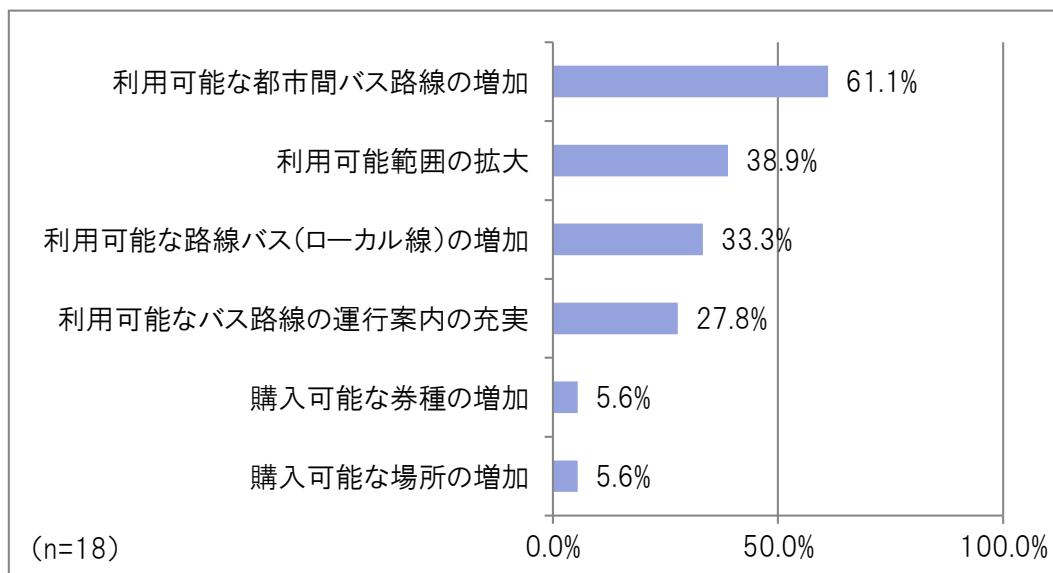


図 4-16 今後改善すべきこと

6) バス・パスの情報発信のあり方

利用者にとっては、バス・パスの情報発信に対する満足度は高くなっており、本事業で行った情報発信ツールとしては、アンケート結果からは妥当と判断され、今後において知ってもらう、見てもらうための広報活動が必要と考えられる。

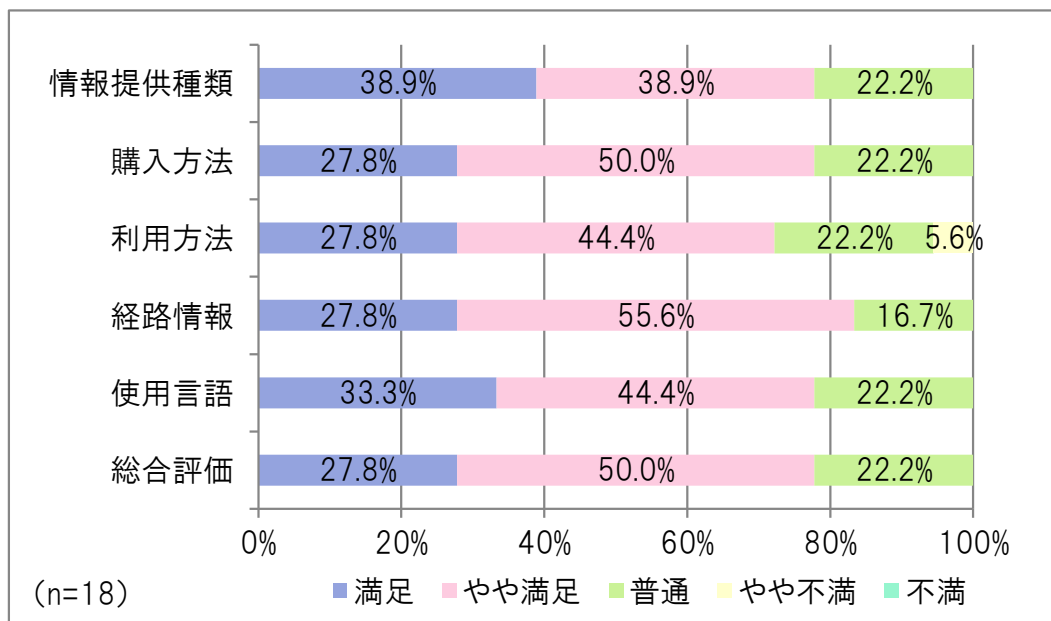


図 4-17 バス・パスの情報に関する満足度

今後の情報発信について改善すべきこととしては、情報提供手段の充実、バス利用方法情報の充実が共に高く、情報提供の手段として代理店との連携、観光雑誌との連携やバスの乗り方と合わせた情報発信のあり方など、多様な情報提供を検討する必要がある。

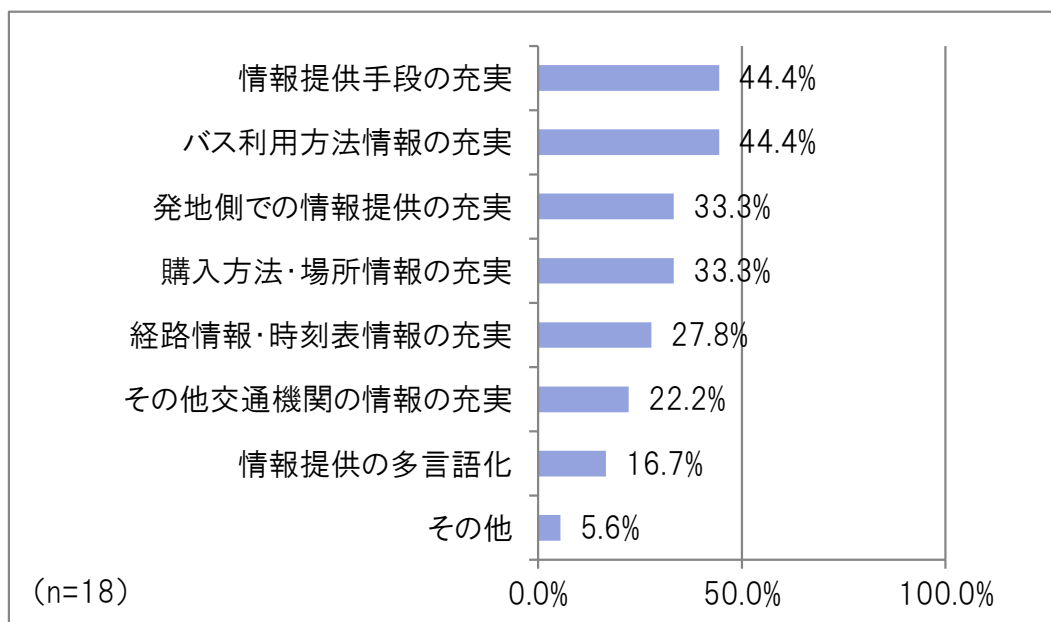


図 4-18 今後、情報発信について改善すべきこと

4-2 広報活動の実施内容と利用意向

(1) 広報活動の実施内容

① 販売所における情報発信

さっぽろ観光案内所では、パンフレットラックに各言語の広報チラシを配架したほか、案内カウンターにおいてポップの設置を行うことにより情報発信を行った。

また、新千歳空港国際線ターミナルのJT B ツアーデスクにおいては、B1 サイズのポスターを掲示することにより、情報発信を行った。

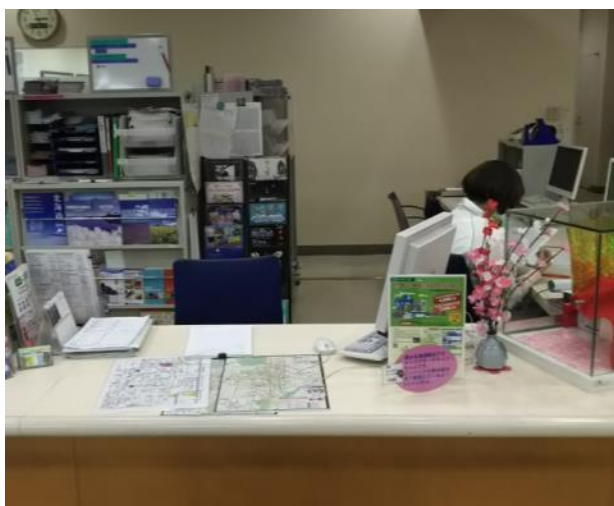


写真 販売所における情報発信（左：札幌観光案内所、右：JT B ツアーデスク）

② 紙媒体による広報活動

本調査事業に係わるチラシ及びポスターについて、各言語（日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語）で作成した。作成したチラシ及びポスターを以下に示す。なお、チラシ配架の状況やさっぽろ観光協会、協力企業等からのアドバイスを通じて、チラシのデザインを再構築し、改めて配布を行った。なお、チラシの裏面には前述の利用規約を掲載し、広報活動と利用規約の2つの利用目的で作成した。

InterCity Central Hokkaido Bus Pass

Use this bus pass for unlimited rides in Central Hokkaido.

Ride certain intercity busses as much as you like...

4,500 yen for the 3-day pass

7,500 yen for the 5-day pass

The pass is available between **Feb. 6 and Mar. 18, 2016.**

A great deal! For example...
 28% off even if you only go from New Chitose Airport to Furano via Sapporo
 26% off even if you only go from New Chitose Airport to Niseko via Sapporo

Limited-time offer!
 A pass only for overseas visitors!

InterCity Central Hokkaido BUS PASS
 Valid until: 3 days
 Adult ¥4,500
 Non-refundable and non-transferable for any reason.

InterCity Central Hokkaido BUS PASS
 Valid until: 5 days
 Adult ¥7,500
 Non-refundable and non-transferable for any reason.

Why is the pass so reasonable?
 We ask pass users to take a few minutes to answer a questionnaire at the end of their trip. We need your opinions to improve the pass.
 In addition to discounted bus fares, we offer special gifts to bus pass users who respond to the questionnaire.
 First, you'll receive a digital photo of fascinating sightseeing spots in Central Hokkaido. Show the photo at our gift counter in New Chitose Airport to receive a Japanese fan or the like. Details will be given when you respond to the questionnaire.
 The survey is at www.hokkaidopass.com/survey

Map locations: RUMOI, ASAHIKAWA, TAKIKAWA, BIBAI, IWAMIZAWA, MIKASA, FURANO, SAPPORO, YUBARI, KURIYAMA, NEW CHITOSE AIRPORT, TOMAKOMAI, MURORAN, NOBORIBETSU-ONSEN, NISEKO, JOZANKEI-ONSEN, ASARIGAWA-ONSEN, IWANAI, YOICHI, OTARU, BIKUNI.

図 4-19 作成したチラシのイメージ（2版）：英語・表

InterCity Central Hokkaido Bus Pass

Use this bus pass for unlimited rides in Central Hokkaido.

怎么不试试巴士优惠通票前往道央呢? 怎么不试试巴士优惠通票前往道央呢?

착한 가격 버스 패스로 홋카이도 중앙부를 여행하세요.

4,500 yen for the 3-day pass

7,500 yen for the 5-day pass

A great deal!
超值优惠!
超值優惠!
저렴합니다!

For example....

28% off even if you only go from New Chitose Airport to Furano via Sapporo

28% off even if you only go from New Chitose Airport to Niseko via Sapporo

例如
新千岁机场—札幌—富良野(单程) 比正常价格优惠28%

新千岁机场—札幌—新雪谷(单程) 比正常价格优惠28%

例如
新千岁机场—札幌—富良野(单程) 比正常价格优惠28%

新千岁机场—札幌—新雪谷(单程) 比正常价格优惠28%

여름 들어
신치토세공항에서 삿포로를 경유하여 후라노로 가는 것만으로도 통상 가격에서 28% 할인
신치토세공항에서 삿포로를 경유하여 니세코로 가는 것만으로도 통상 가격에서 28% 할인.

The pass is available between
Feb. 6 and Mar. 18, 2016.
Limited-time offer, demonstration experiment

▶ Why is the pass so reasonable?

We ask passengers to take a few minutes to answer a questionnaire at the end of their trip. We need your opinions to improve the pass.
In addition to discounted bus fares, we offer special gifts to bus pass users who respond to the questionnaire.
First, you'll receive a digital photo of fascinating sightseeing spots in Central Hokkaido. Show the photo at our gift counter in New Chitose Airport to receive a Japanese map of the bus. Details will be given when you respond to the questionnaire.

▶ 왜 쌀까요?

이케스를 이용하실 때 저희에게 영수증 및 탑승을 요청하고 있기 때문입니다. 여러분의 의견을 듣고하여 개선을 할 수 있습니다. 더욱 할인 가격의 버스 요금과 함께 우선 여러분에게는 특별한 사은품이 준비되어 있습니다.アンケート에 응답하시면 홋카이도 중앙부 매력적인 관광지의 디지털 사진을 드립니다. 그 사진 사진을 신치토세공항의 지정영수증에 제시하시면 특별한 사은품을 드립니다.
사은품을 받으시는 자세한 방법은 영수증에 기재되어 있습니다.

▶ 优惠理由

お客様がご利用のバス旅程の終りに、簡単なアンケートの回答をお願いいたします。お客様の回答は、本サービスの改善に役立ちます。
割引の料金に加え、アンケートに答えたお客様には特別なプレゼントをご用意しております。まず、北海道中央部の魅力的な観光地のデジタル写真を、新千歳空港のギフトカウンターで提示して、日本のバス路線図をいただきます。アンケートに答えると、詳細な説明が書かれた案内書をお渡しします。

▶ 優惠理由

お客様がご利用のバス旅程の終りに、簡単なアンケートの回答をお願いいたします。お客様の回答は、本サービスの改善に役立ちます。
割引の料金に加え、アンケートに答えたお客様には特別なプレゼントをご用意しております。まず、北海道中央部の魅力的な観光地のデジタル写真を、新千歳空港のギフトカウンターで提示して、日本のバス路線図をいただきます。アンケートに答えると、詳細な説明が書かれた案内書をお渡しします。

InterCity BUS PASS Central Hokkaido

Valid until: 5 days

16.

Adult ¥7,500

Non-refundable and non-transferable for any reason.

Name of pass holder: _____

InterCity BUS PASS Central Hokkaido

Valid until: 3 days

16.

Adult ¥4,500

Non-refundable and non-transferable for any reason.

Name of pass holder: _____

Limited-time offer!
A pass only for overseas visitors!

期間限定 只限外國的觀光客人
期間限定 只限外國的觀光客購買

기간 한정!
외국인 관광객만 구입할 수 있습니다.

Issued by: Hokkaido District Transport Bureau, Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Assisted by: Hokkaido Bus Association, Inc

Operated by: Hokkaido Chuo Bus, Asahikawa, Hokkaido Katsun, Sapporo Homban, JR Hokkaido Bus, Doman Bus, Detsuki Bus

www.hokkaidopass.com/
E-mail: info@hokkaidopass.com

图 4-20 作成した各言語対応ポスターのイメージ (2版)

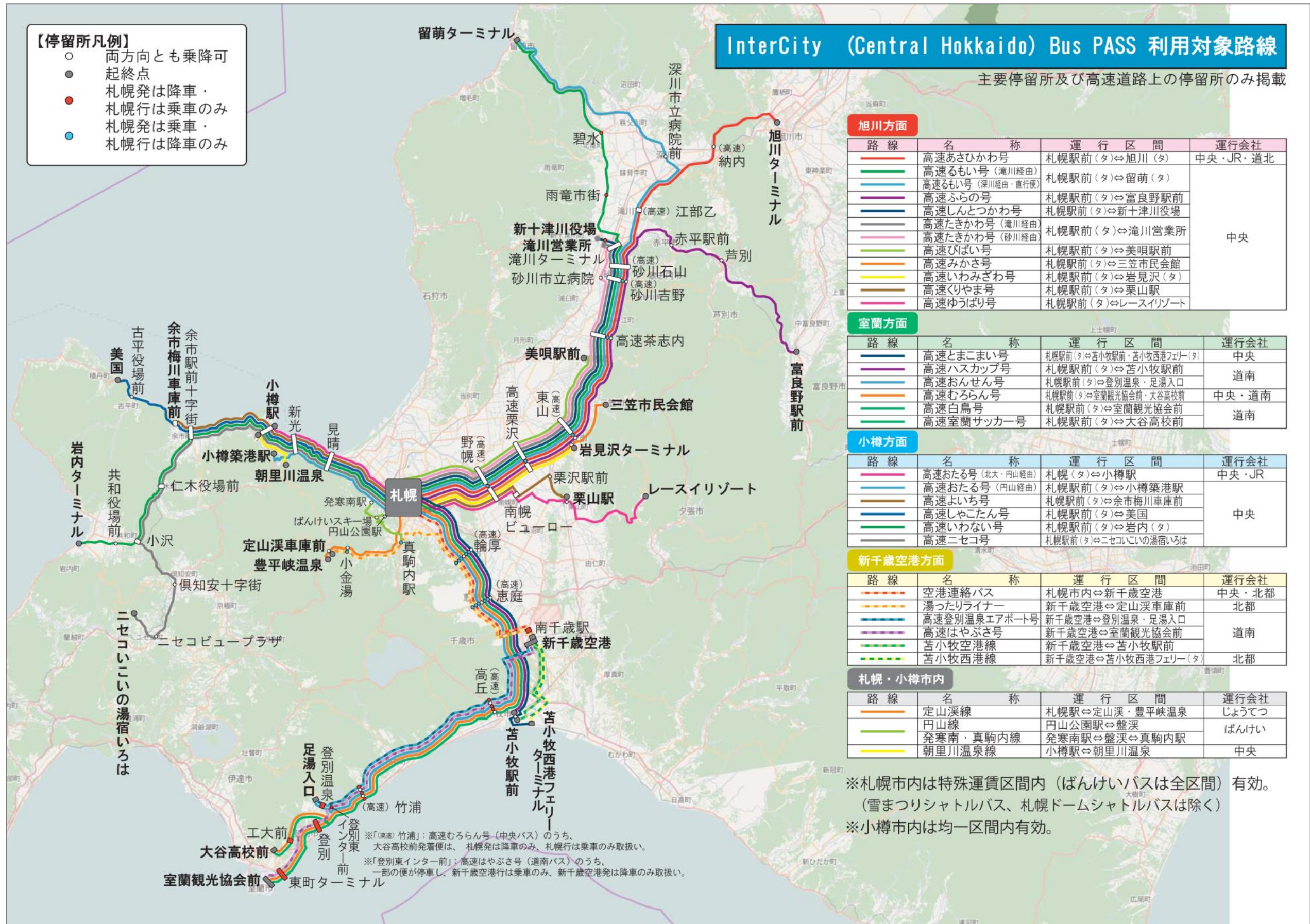
作成したチラシは発地側の旅行代理店 18 カ所に郵送で配布し、各所で掲示・配架してもらう様促した。また、国内空港やその他としてインターナショナルスクール、雪まつりの活用、大学への情報発信の他、ホテル・観光協会(連盟)・観光関連産業の各種団体にもご協力いただき、広報活動を実施した。

③ Webによる情報発信

本調査事業において、設置した情報発信のためのWebサイトは以下に示すとおりであり、広報と合せて対象路線図、時刻表、アンケート等を併せて掲載した。以下にイメージを示す。なお、同サイトは日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語で全てのページを作成した。



図 4-21 本調査事業で設置したWebサイトのイメージ（サイトトップ）：日本語



【停留所凡例】

- 両方向とも乗降可
- 起終点
- 札幌発は降車・札幌行は乗車のみ
- 札幌発は乗車・札幌行は降車のみ

InterCity (Central Hokkaido) Bus PASS 利用対象路線

主要停留所及び高速道路上の停留所のみ掲載

旭川方面			
路線	名称	運行区間	運行会社
—	高速あさひかわ号	札幌駅前(夕)⇔旭川(夕)	中央・JR・道北
—	高速るもい号(滝川経由)	札幌駅前(夕)⇔留萌(夕)	中央
—	高速るもい号(深川経由・直行便)	札幌駅前(夕)⇔留萌(夕)	
—	高速ふらの号	札幌駅前(夕)⇔富良野駅前	
—	高速しんとつかわ号	札幌駅前(夕)⇔新十津川役場	
—	高速たきかわ号(滝川経由)	札幌駅前(夕)⇔滝川営業所	
—	高速たきかわ号(砂川経由)	札幌駅前(夕)⇔滝川営業所	
—	高速びばい号	札幌駅前(夕)⇔美唄駅前	
—	高速みかさ号	札幌駅前(夕)⇔三笠市民会館	
—	高速いわみざわ号	札幌駅前(夕)⇔岩見沢(夕)	
—	高速くりやま号	札幌駅前(夕)⇔栗山駅	
—	高速ゆうばり号	札幌駅前(夕)⇔レースリゾート	

室蘭方面			
路線	名称	運行区間	運行会社
—	高速とまこまい号	札幌駅前(夕)⇔苫小牧駅前・苫小牧西港フェリー(夕)	中央
—	高速バスカップ号	札幌駅前(夕)⇔苫小牧駅前	道南
—	高速おんせん号	札幌駅前(夕)⇔登別温泉・足湯入口	中央・道南
—	高速むららん号	札幌駅前(夕)⇔室蘭観光協会前・大谷高校前	
—	高速白鳥号	札幌駅前(夕)⇔室蘭観光協会前	道南
—	高速室蘭サッカー号	札幌駅前(夕)⇔大谷高校前	

小樽方面			
路線	名称	運行区間	運行会社
—	高速おたる号(北大・円山経由)	札幌(夕)⇔小樽駅	中央・JR
—	高速おたる号(円山経由)	札幌駅前(夕)⇔小樽築港駅	中央
—	高速よいち号	札幌駅前(夕)⇔余市梅川車庫前	
—	高速しゃこたん号	札幌駅前(夕)⇔美国	
—	高速いわない号	札幌駅前(夕)⇔岩内(夕)	
—	高速ニセコ号	札幌駅前(夕)⇔ニセコいこの湯宿いろは	

新千歳空港方面			
路線	名称	運行区間	運行会社
—	空港連絡バス	札幌市内⇔新千歳空港	中央・北都
—	湯つたりライナー	新千歳空港⇔定山渓車庫前	北都
—	高速登別温泉エアポート号	新千歳空港⇔登別温泉・足湯入口	道南
—	高速はやぶさ号	新千歳空港⇔室蘭観光協会前	
—	苫小牧空港線	新千歳空港⇔苫小牧駅前	
—	苫小牧西港線	新千歳空港⇔苫小牧西港フェリー(夕)	北都

札幌・小樽市内			
路線	名称	運行区間	運行会社
—	定山渓線	札幌駅⇔定山渓・豊平峡温泉	じょうてつ
—	円山線	円山公園駅⇔盤渓	ばんけい
—	発寒南・真駒内線	発寒南駅⇔盤渓⇔真駒内駅	中央
—	朝里川温泉線	小樽駅⇔朝里川温泉	

※札幌市内は特殊運賃区間内(ばんけいバスは全区間)有効。
 (雪まつりシャトルバス、札幌ドームシャトルバスは除く)
 ※小樽市内は均一区間内有効。

図 4-22 本調査事業で作成した利用可能路線のイメージ：日本語

Webによる広報活動は、日本政府観光局、北海道観光振興機構など、調査事業の一環としてリンクや画像添付などにより協力いただいた機関と自然誘発的・自発的に民間や個人的なサイトにリンクを貼って広報活動をしていただいた状況も見受けられた。

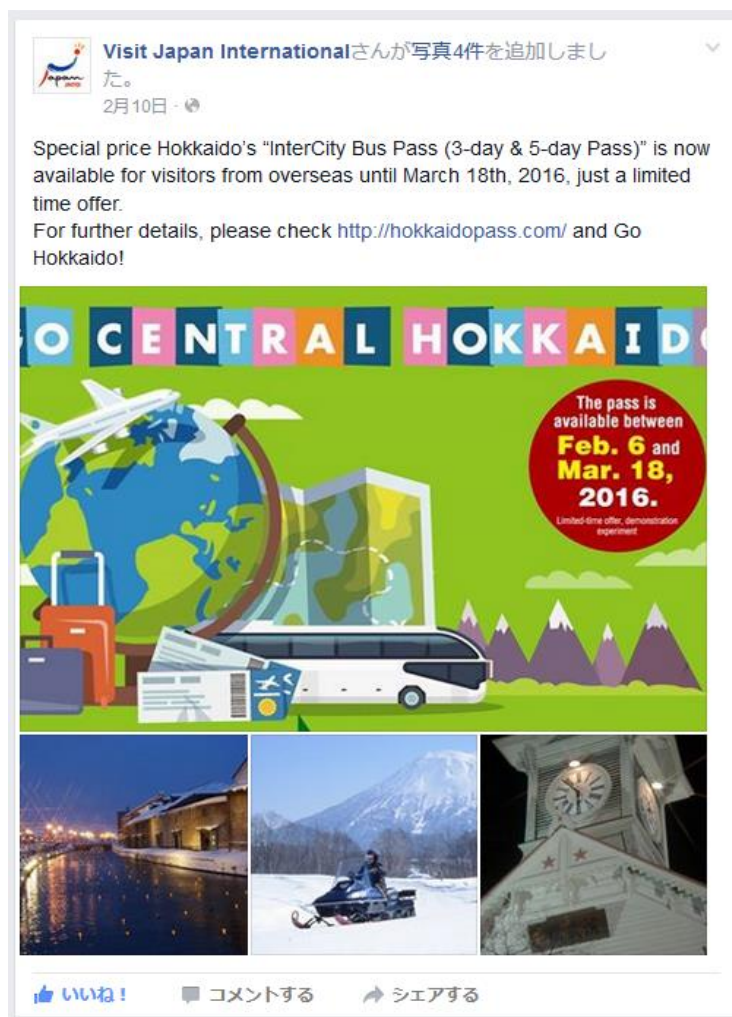
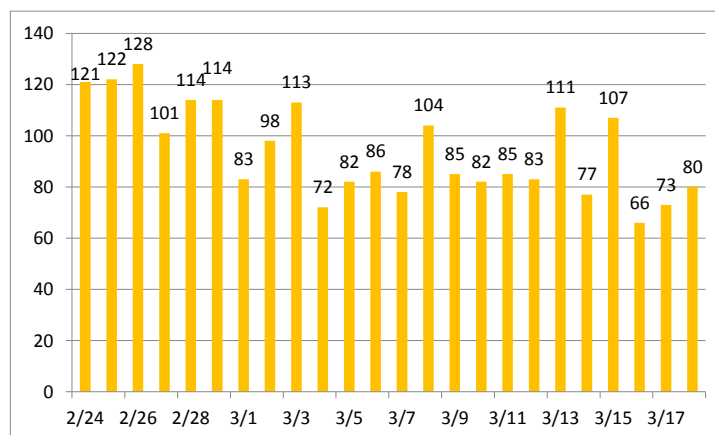


図 4-23 日本政府観光局の Facebook ページ

本調査事業で開設したWebサイトへのアクセス数は平均すると90件/日閲覧されており、販売件数20件から見ると非常に多くのネットユーザーが興味を示したことがうかがえる。



注：アクセスログは2/24からのみ取得

図 4-24 Web サイトへのアクセス数

④ 新千歳空港及びさっぽろ観光案内所における広報活動

実証調査を進める中で、①外国人観光客の実態把握、②広報活動の強化を目的として、販売所付近において、調査員による安易アンケートとチラシの配布を行った。調査は下記の日程で実施した。その結果、2名の方が購入する意向を示した。

表 4-1 調査概要

調査日時	調査場所	調査員数
H28.2.26	新千歳空港国内線ターミナル内	3名
H28.2.28	悪天候により欠航が多く、調査中止	
H28.3.2	さっぽろ観光案内所内	1名
H28.3.14	新千歳空港国際線ターミナル内	3名



写真 調査の様子

(2) 広報活動の有効性

周遊パスの利用者に実施したアンケート結果を基に広報活動の有効性について検証した結果、情報提供手段は満足度が高く作成した内容に問題はないと考えられるものの、情報提供手段の充実や発地側での情報提供の充実など、広報活動としての課題が明確になった。

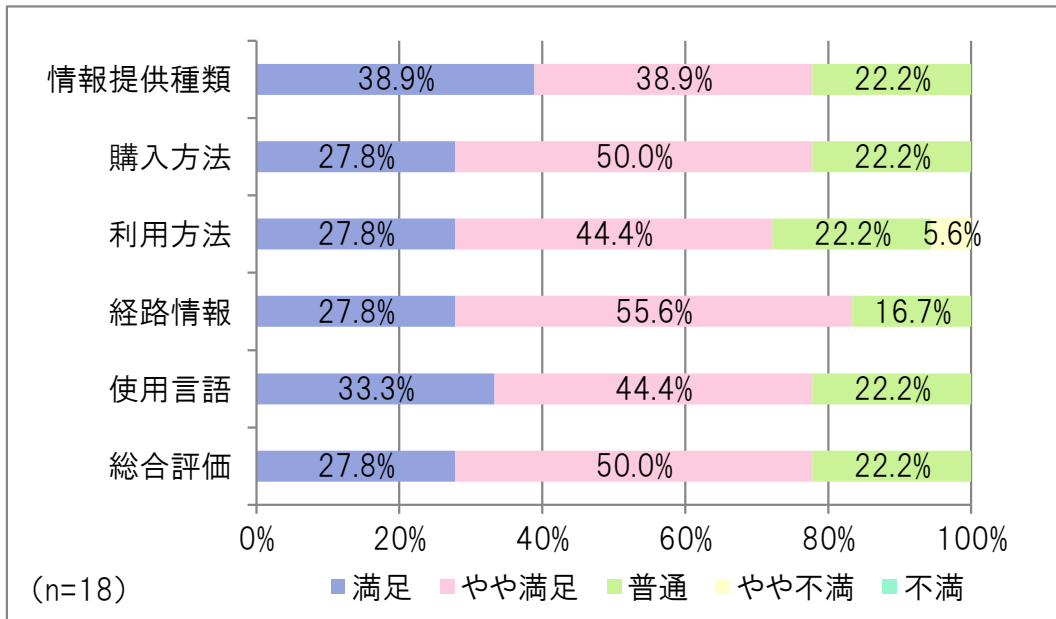


図 4-25 バス・パスの情報に関する満足度（再掲）

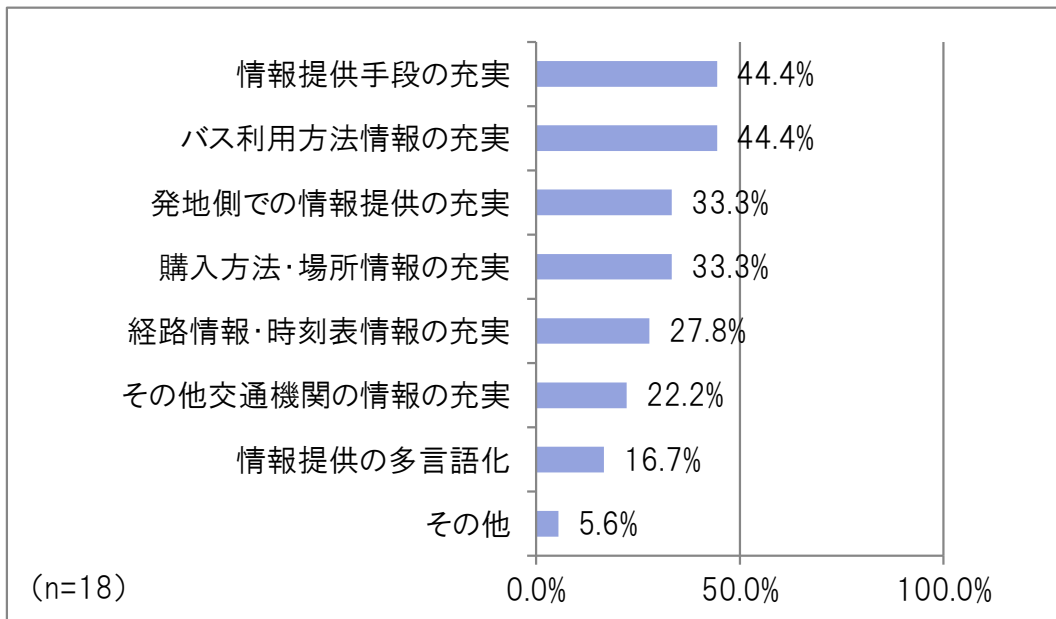


図 4-26 今後、情報発信について改善すべきこと（再掲）

以上の結果から、本業務で実施したWebや紙媒体による広報活動は、情報をキャッチした人に対しては非常に有益であったものの、広報に要した期間が短かったために他機関との連携等が十分ではなく、その結果、多くの観光客に情報が伝わらなかったことが考えられる。

海外観光を検討する場合の情報ツールとして、有料雑誌、インターネット、旅行代理店への訪問等が考えられ、それらの情報発信元と連携した広報活動のあり方を検討することにより認知度向上を図ることが有効である。

5. 周遊パスの導入に向けた有効性・必要性・課題等の整理

5-1 導入に向けた有効性・必要性

(1) 調査結果に基づく有効性評価

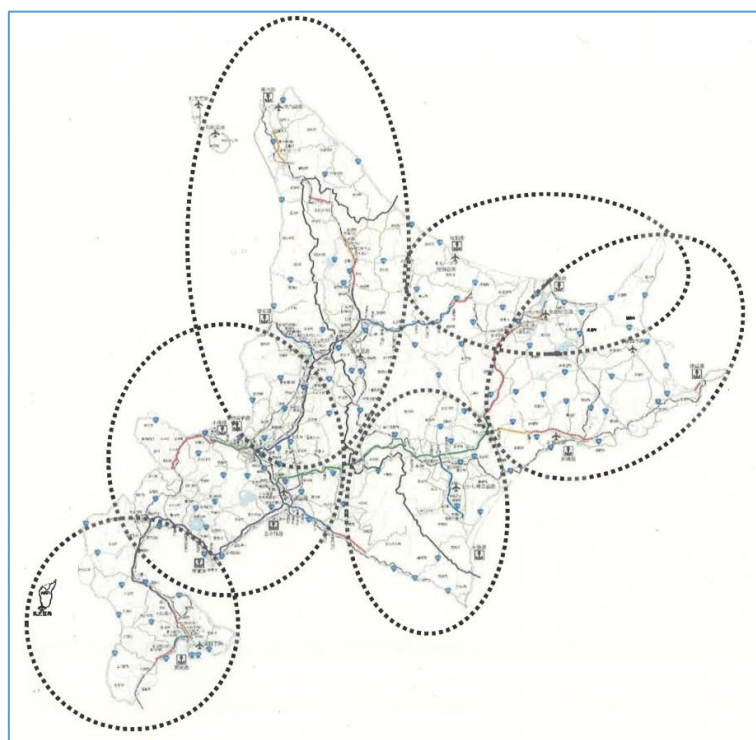
事業内容としての評価は高く、利用者は継続を望んでおり、認知度の向上によって利便性の高い公共交通サービスを提供する可能性を有している。

アンケート調査結果からもバス・パスの満足度は全体を通じて非常に高くなっており、利用者の8割強がバス・パスで道内を広く巡れたと回答しており、かつ今後の利用意向も全員が利用したいと回答しており、本調査事業の有効性が示されている。

また、広報活動に協力いただいた発地側の観光会社等にヒアリングした結果、国によって行動特性が異なるものの、多くの観光客は宿泊地から広域的に周遊することはさほどないと回答を得ており、道央地域に限定した周遊パスの範囲は妥当と考えられる。

(2) 北海道外国人観光客来訪促進計画における位置づけ

北海道では国際観光の推進に関する計画を策定（計画期間：平成25年から平成29年までの5か年）している。道内各地の観光地を効率的に周遊する魅力的な観光商品を提案できるよう、観光地や交通拠点、交通アクセス手段と利便性、ルートの周遊性、宿泊施設の集積状況等を考慮しながら6つのゾーンの観光経路（観光ルート）を設定している。加えて、訪日外国人の周遊の促進による地域の活性化を図ることを目的に、テーマ性・ストーリー性を有する魅力ある観光地域をネットワーク化し、訪日外国人の滞在日数にあわせた広域観光周遊ルートを設定している。



出典：北海道外国人観光客来訪促進計画（北海道経済部観光局）

図 5-1 観光経路（観光ルート）

上記の観光ルートを基本として、本業務で実施した周遊パスを観光ルートごとに設定し、更にエリアとエリアをネットワークする仕組みを構築することにより、全道的な連携を実現できると考えられる。

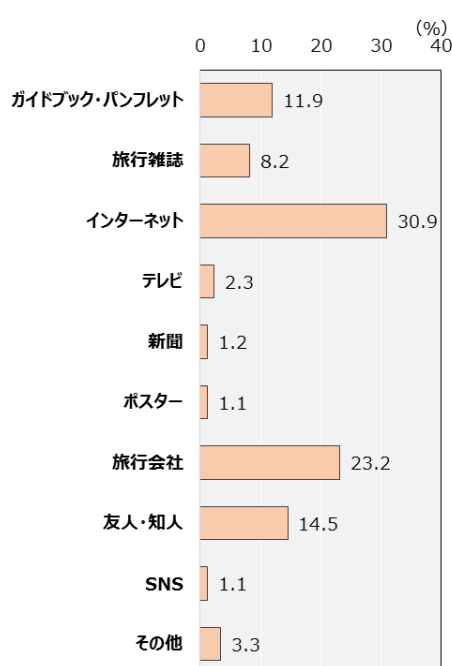
5-2 導入に向けた課題

① 広報活動の徹底

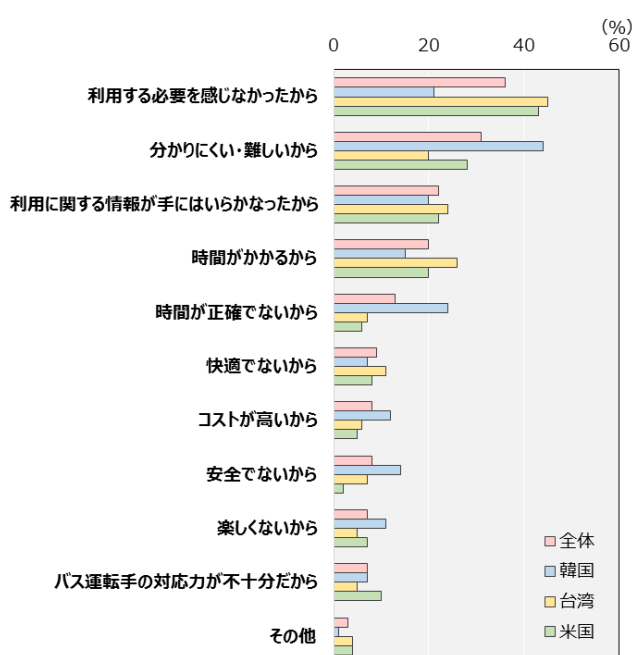
来道外国人観光客の場合、インターネットによる情報収集が多いほか、発地側旅行会社を経由した情報収集も多い傾向となっている。特に、外国人観光客の場合、目的地や移動手段は、旅行計画段階で決定することが多く、発地側での情報発信は重要と考えられる。

また、訪日外国人観光客が移動手段としてのバスを利用しない理由では、“(路線・乗降場所などの) わかりにくさ” や利用情報の収集方法が大きな課題となっており、外国人目線による情報提供及びPR活動が重要であり、外国人向けの観光地・立ち寄り地、乗継を含めた交通事業者の垣根を越えたポータルサイトや広報誌等の充実が必要である。

これによって、販売窓口等における説明時間の削減や利用者の効率的かつ快適な移動を支援するものと考えられる。



出典：H23 北海道観光客動態・満足度調査
(北海道経済部)



出典：首都圏の公共交通利用に関するアンケート調査
(三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング)

図 5-2 来道外国人の情報収集方法 図 5-3 訪日外国人のバスを利用しない理由

② 販売促進に寄与する仕組みづくり

- 事前購入による窓口対応の軽減
⇒インターネットやクレジット決済
- 予約制路線の周遊パスの参入の可能性
⇒海外から事前に予約できるシステムづくり
- 販売、インフォメーションセンター（コンシェルジュ）の構築
⇒バス事業者における外国人対応、既存の案内所等の協力
- 運行車両における外国人向けのサービスの課題
⇒IC カード、Wifi、外国語案内等

- 旅行者が最適な路線を選択することの困難性
⇒各社共通の最適経路探索などのシステムの導入
- 都市間バスの終着地から観光地までのアクセス路線の参入と案内
⇒各地の観光案内所の充実
- 都市間バスに対する外国人観光客のニーズ把握
⇒観光行動と都市間バスのマッチングによる利用の可能性について検証
- 当日から有効であることを解消する仕組みづくり

③ JAPAN RAIL PASS のあり方を検証

ジャパン・レール・パス（以下、JR パス）は、JR グループ6社が共同で提供するパスであり、日本中を鉄道でくまなく旅行して回るのに最も経済的なキップである。

表 5-1 JR パスの概要

項目	JR パスの内容	本業務の周遊パスの内容・課題
利用資格	JR パスのターゲットは外国から「短期滞在」の入国資格により観光目的で日本を訪れる外国人旅行者	ターゲットは類似
購入方法	海外（発地側）で利用資格の説明を受けて、引換証を購入するため、自国でクレジットカードや現金等の支払が容易である一方で日本に来てから購入することができないため、事前の計画が必要である	北海道に来てから購入するため、JR パスを先に購入しているケース、現金による支払の抵抗が見受けられた 飛び込みで来た観光客は反応が良かった
発券方法	日本に来てから発券する必要があるため、引換証を持って指定の場所に立ち寄る必要がある	購入自体が北海道でしか出来ない状況であり、自国で購入・発券できる仕組みが必要
券種	7日、14日、21日に分かれ、引き換え日から1ヶ月以内の好きな日を利用を開始する日として選ぶことができる	3日、5日券であり、購入当日から利用開始であり、利用する日を選ぶことは出来ないため、柔軟な対応を検討する必要がある
広報活動	JR パスの知名度は非常に高く、検索エンジンで容易にヒットする上に観光ガイドブック等にも掲載されており、戦略的な広報が行われている	短期間であったために十分な活動が行えなかったが、ツールとして一定の評価はあるため、継続的な情報発信が必要である

5-3 本格導入に向けた事業スキーム

【短期】

周遊パスの本格導入を検討するためには、短期的には外国人向けのサービス提供のあり方について、改めて検討する必要がある。

- 国籍、年齢を問わず利用しやすいシステム構築（立ち寄り地、最適経路選択等）
- 外国人が利用しやすい情報発信、環境整備（Wifi、音声案内や表示等）
- 外国人に対して必要最低限の情報を提供出来るサービスの整備（指さしにより説明できるルーツの作成や多少の英語は対応出来るスタッフの常駐、タブレット端末等の ICT を活用した多言語対応など）

【中長期】

- 全社共通の IC カードの導入
- 旅行会社との協力による周遊パスの商品化、情報提供の充実
- インターネットで販売（購入）出来るシステム構築
- 外国人専門デスクの構築
- 全社共通の路線やバス停の記号化、乗継案内
- 外国人観光客のニーズに合せた都市間バスの改善

例：

【層雲峡】

札幌ー北見・網走を結ぶドリーミント・オホーツク号は、層雲峡を経由するが停留所はない。さらに、旭川発着の都市間バスにおいても、旭川駅前ー層雲峡間の利用はできず、同区間の一般路線バスを利用せざるを得ない状況にある。

【登別温泉】

札幌・新千歳空港からの直行便が少なく（各1往復）、登別東 IC からシャトルバスへの乗換え手段が整備されているものの、乗換が必要となっている。

※新千歳空港ー登別温泉間は、平成 28 年 4 月 29 日から 2 往復（1 往復増便）