

着地型観光に関する研究

— 市内定期観光・広域観光コースの利用客調査

大橋 美 幸

I. はじめに

観光旅行コースやプログラムは大都市の旅行会社の企画・販売から、地方の観光地が自ら創造し発信するものになりつつある。地元観光素材の見直しとともに、地域活性化につながることを期待されている。

今回、北海道の観光バス会社及び旅行会社の北海道支店が企画・販売した函館を含む北海道周遊観光コース、函館市内定期観光コースにおいて利用者アンケートを実施した。着地型観光の利用状況及び意向、体験型観光プログラムの利用意向等を把握し、着地型観光の造成等に役立てることを目的とする。

II. 広域観光コースにおける体験型観光プログラム等の利用状況及び意向

1. 観光コースの概要

旅行会社の北海道支店が企画・販売する北海道周遊観光コースであり、オプションツアーや体験型観光プログラムなどが多く盛り込まれている点に特徴がある。繁忙期の春から秋にかけて11コースがあり、新千歳・函館・旭川空港など発着で3～4日間、バスや特急で移動する。函館・大沼などをめぐる道南2コース、旭山動物園・美瑛などをめぐる道央4コース、利尻・礼文などをめぐる道北1コース、知床・摩周湖などをめぐる道東3コースで

ある。基本料金は3日間の場合、道南・道央・道東コースは3万5千円から9万円程度、島に行く道北コースは12万円から16万円程度である。

オプションツアーや体験型観光プログラムには、専門ガイドによる散策ツアー、メロン収穫・いかめし作りなどの体験、食品加工工場や牧場見学、タクシー観光プラン、食事の追加オプション、宿泊のグレードアップオプションなどがあり、コースに組み込まれているものもあるが、多くが3000円から5000円（タクシー観光を除く）の追加料金が必要である。1コースに4種類程度のオプションツアーや体験型観光プログラムがあり、加えて、食事の追加オプション、宿泊のグレードアップオプションがある。

2. 調査方法

2015年4月から10月の繁忙期のコース実施期間中、道南の観光コースのバス乗客に対して2回、アンケート調査を行った。

当該コースは2泊3日が基本であり、1日目は小樽市内自由散策、牧場、JR移動を選択できる。小樽自由散策は人力車を有料で利用でき、いずれも登別泊。登別では有料で地元ガイドによる地獄谷ガイドツアーが利用できる。2日目は昭和新山に向かい、山頂でオプション（有料）の地元ガイドツアーが利用できる。洞爺湖を經由して、昼食は森町の名物・いかめしを食べ、大沼公園から元町へ向かう。元町では地元ガイドの散策ツアーがコースに組み込まれている。宿泊先は湯の川温泉であり、函館山の夜景観賞のオプションツアーが有料で利用できる。3日目は函館朝市、五稜郭公園などをめぐる函館市内観光が基本コースであり、有料で松前藩屋敷・松前城などへ向かう松前観光へ変更できる。松前観光では地元ガイド付きの散策が行われ、ご当地グルメとしてまぐろ三色丼、松前郷土料理（くじら汁、自家製松前漬け、鍋）のいずれかが選択できる。散策函館市内観光では有料で朝食を宿泊先から函館朝市に変更でき、五稜郭公園で地元ガイドの散策ツアーが利用できる。松前観光では3日目の夕方に函館空港での解散が基本コースであるが、3日

目の函館市内観光後に札幌へ向かい、札幌で1泊し、翌日、札幌周辺や小樽をめぐるバスツアーを利用することもできる。宿泊先は登別、湯の川温泉、札幌ともに追加料金でグレードアップできる。

バスの座席にアンケート用紙を準備しておき、コース終了後、記入されたものを回収した。

調査項目は、回答者基本属性（性別、年代、居住地）に加えて、第1回調査が観光コースを知った経緯、選んだ理由、旅行に期待するものなど、第2回調査が地元ガイドによる散策ツアーの評価、参加してみたい体験型観光プログラム等である。50代までと60歳以上にわけて比較を行った。

3-1. 第1回調査結果

(1) 回答者基本属性

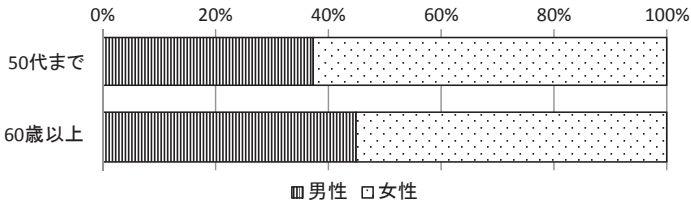
第1回調査は回収数382人。男性155人（41.2%）、女性221人（58.8%）。女性が6割である。

年代は19歳以下11人（3.0%）、20代25人（6.7%）、30代28人（7.5%）、40代42人（11.3%）、50代98人（26.3%）、60代107人（28.8%）、70歳以上61人（16.4%）。60代が3割であり、50代が続く。

50代までと60歳以上を分けてみても両方とも女性が多い【図表1.1】。

図表1.1 第1回調査の回答者基本属性（性別・年代）

		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
性別	男性	75	75	150
	女性	126	92	218
合計		201	167	368

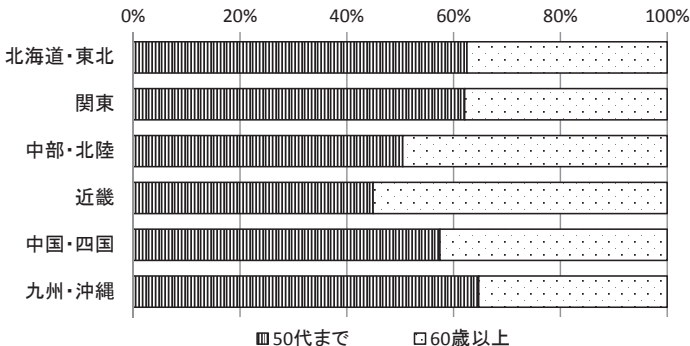


居住地は北海道11人(3.1%)、東北5人(1.4%)、関東88人(24.6%)、中部・北陸109人(30.5%)、近畿72人(20.2%)、中国・四国48人(13.4%)、九州・沖縄17人(4.8%)、海外7人(2.0%)。中部・北陸が3割であり、関東が続く。海外は韓国1人、中国6人であった。

居住地別で50代までと60歳以上に大きな差は見られない【図表1.2】。

図表 1.1 第1回調査の回答者基本属性(性別・年代)

		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
居住地	北海道・東北	10	6	16
	関東	54	33	87
	中部・北陸	54	53	107
	近畿	31	38	69
	中国・四国	27	20	47
	九州・沖縄	11	6	17
	海外	5	2	7
合計		192	158	350



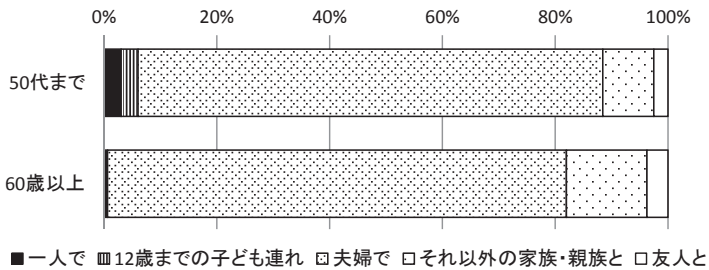
(2) 同行者・コースを知った経緯

今回の同行者は、一人で7人 (1.9%)、12歳までの子ども連れ6人 (1.6%)、夫婦で305人 (82.4%)、それ以外の家族・親族と41人 (11.1%)、友人と11人 (3.0%)。8割が夫婦のみである。

50代までと60歳以上で差は見られない【図表1.3】。

図表1.3 同行者

		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
同行者	一人で	6	1	7
	12歳までの子ども連れ	6	0	6
	夫婦で	164	131	295
	それ以外の家族・親族と	18	23	41
	友人と	5	6	11
合計		199	161	360

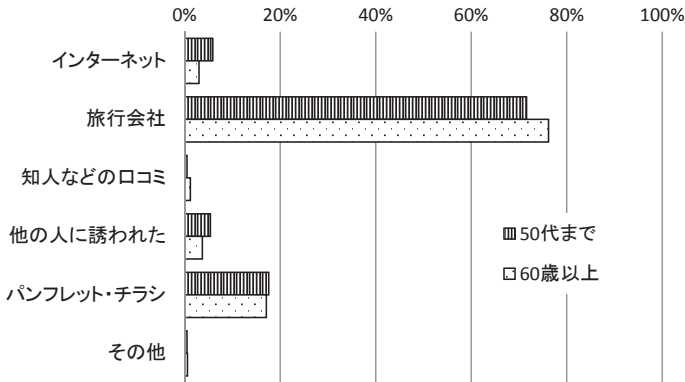


このコースを知った経緯は378人の複数回答で、インターネット17人 (4.5%)、旅行会社281人 (74.3%)、知人などの口コミ3人 (0.8%)、他の人に誘われた17人 (4.5%)、パンフレット・チラシ65人 (17.2%)、その他2人 (0.5%)。旅行会社が3/4を占める。

50代までと60歳以上で差は見られない【図表1.4】。

図表1.4 コースを知った経緯

		年代		合計
		50代まで (n=204)	60歳以上 (n=164)	
コースを知った経緯	インターネット	12	5	17
	旅行会社	146	125	271
	知人などの口コミ	1	2	3
	他の人に誘われた	11	6	17
	パンフレット・チラシ	36	28	64
	その他	1	1	2



(3) コースを選んだ理由・コース以外の観光

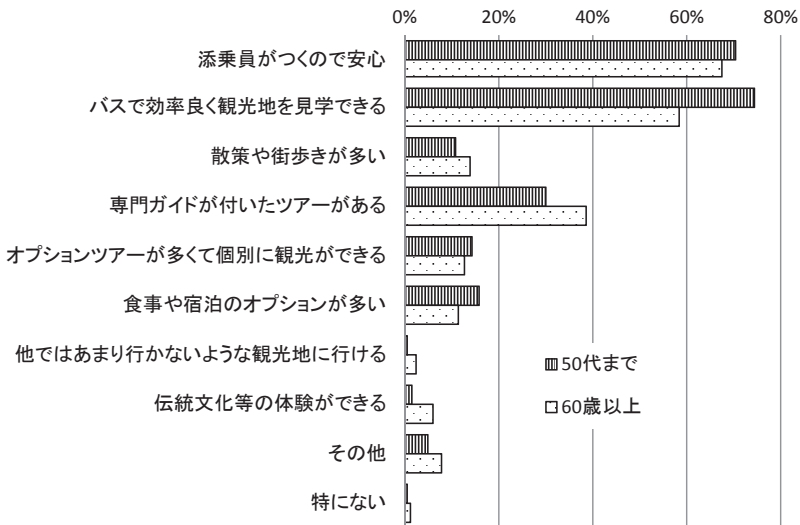
コースを選んだ理由は379人の複数回答で、「添乗員がつくので安心」264人(69.7%)、「バスで効率良く観光地を見学できる」252人(66.5%)、「散策や街歩きが多い」46人(12.1%)、「専門ガイドが付いたツアーがある」129人(34.0%)、「オプションツアーが多くて個別に観光ができる」50人(13.2%)、「食事や宿泊のオプションが多い」53人(14.0%)、「他のコースではあまり行かないような観光地に行ける」5人(1.3%)、「伝統文化等の体験ができる」15人(4.0%)、「その他」23人(8.7%)、「特にない」4人(1.1%)。「添乗員がつくので安心」、「バスで効率良く観光地を見学できる」という通常のバスツアーの条件を理由にあげている人が7割と多いが、着地型観光による「専門ガイドが付いたツアー」を理由にあげている人が3割ある。オプ

ションの多様さをあげている人も1割程度ずつある。「その他」には予算、アクセスの容易さ、温泉やホテル等があがっていた。

50代までと60歳以上を比べると、「バスで効率良く観光地を見学できる」は50代までの方が多く、「専門ガイドが付いたツアーがある」は60歳以上の方が若干多い【図表1.5】。

図表1.5 コースを選んだ理由

		年代		合計
		50代まで (n=203)	60歳以上 (n=166)	
コースを選んだ理由	添乗員がつくので安心	143	112	255
	バスで効率良く観光地を見学できる	151	97	248
	散策や街歩きが多い	22	23	45
	専門ガイドが付いたツアーがある	61	64	125
	オプションツアーが多くて個別に観光ができる	29	21	50
	食事や宿泊のオプションが多い	32	19	51
	他ではあまり行かないような観光地に行ける	1	4	5
	伝統文化等の体験ができる	3	10	13
	その他	10	13	23
	特にない	1	2	3

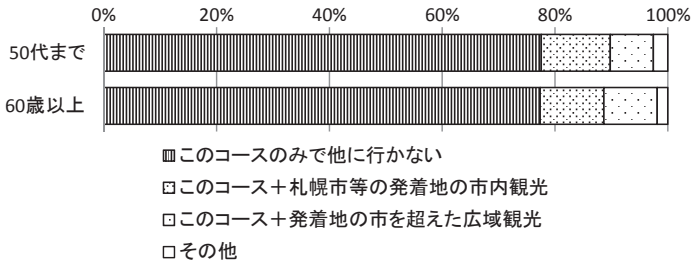


コース以外の観光は、「このコースのみで他に行かない」281人(77.8%)、「このコース+札幌市等の発着地の市内観光」43人(11.9%)、「このコース+発着地の市を超えた広域観光」32人(8.9%)、「その他」5人(1.4%)。「このコースのみで他に行かない」が8割であり、着地型観光は旅程の一部ではなく、旅程のすべてになっている。

50代までと60歳以上で差は見られない【図表1.6】。

図表1.6 コース以外の観光

		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
コース以外の観光	このコースのみで他に行かない	152	123	275
	このコース+札幌市等の発着地の市内観光	24	18	42
	このコース+発着地の市を超えた広域観光	15	15	30
	その他	5	3	8
合計		196	156	352



(4) コース参加までに北海道観光で訪れたところ

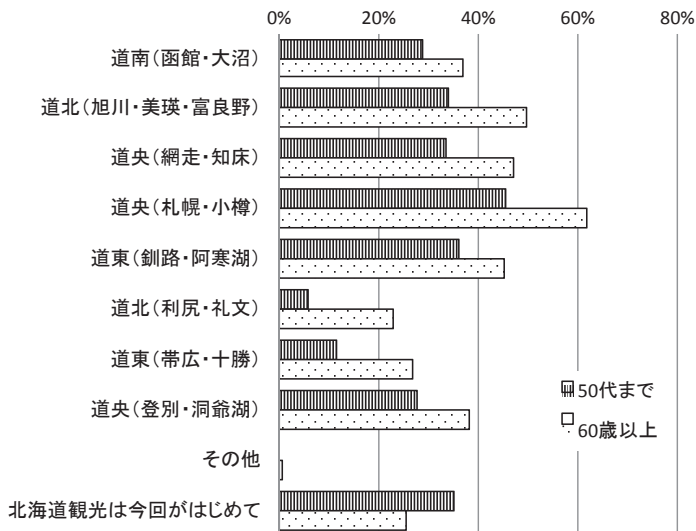
コース参加までに北海道観光で訪れたところは355人の複数回答で、「道南(函館・大沼)」116人(32.7%)、「道北(旭川・美瑛・富良野)」145人(40.8%)、「道央(網走・知床)」142人(40.0%)、「道央(札幌・小樽)」187人(52.7%)、「道東(釧路・阿寒湖)」141人(39.7%)、「道北(利尻・礼文)」47人(13.2%)、「道東(帯広・十勝)」67人(18.9%)、「道央(登別・洞爺湖)」116人(32.7%)、「その他」1人(0.3%)、「北海道観光は今回がはじめて」110人(31.0%)。「北海道観光は今回がはじめて」が3割あり、「道央(札幌・小樽)」が半数、「道

北（旭川・美瑛・富良野）、「道央（網走・知床）」、「道東（釧路・阿寒湖）」が4割である。

50代までと60歳以上を比べると、当然のことながら「北海道観光は今回がはじめて」が50代までで多く、他の訪れたところで60歳以上が多くなっている【図表1.7】。

図表1.7 コース参加までに北海道観光で訪れたところ

		年代		合計
		50代まで (n=191)	60歳以上 (n=157)	
コース参加までに北海道観光で訪れたところ	道南（函館・大沼）	55	58	113
	道北（旭川・美瑛・富良野）	65	78	143
	道央（網走・知床）	64	74	138
	道央（札幌・小樽）	87	97	184
	道東（釧路・阿寒湖）	69	71	140
	道北（利尻・礼文）	11	36	47
	道東（帯広・十勝）	22	42	64
	道央（登別・洞爺湖）	53	60	113
	その他	0	1	1
	北海道観光は今回がはじめて	67	40	107



北海道観光がはじめての人にも着地型観光が利用されていることが分かる。逆に、今回のコースは道南（函館・大沼）、道央（札幌・小樽）、道央（登別・洞爺湖）をめぐるが、これまでに道南、道央を訪れたことがある人が今回は着地型観光を利用している。

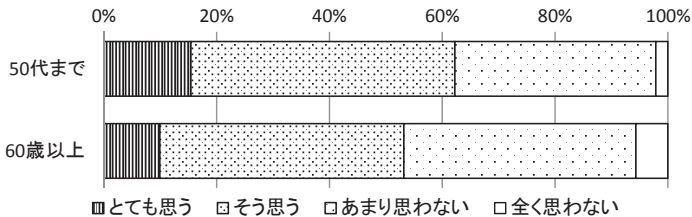
（5）旅行に期待するもの

旅行に期待するものとして「有料オプションで良いので本格的な体験がしたい」は、「とても思う」43人（12.8%）、「そう思う」151人（45.1%）、「あまり思わない」128人（38.2%）、「全く思わない」13人（3.9%）。「とても思う」と「そう思う」を合わせると6割近い。

50代までと60歳以上であまり差は見られない【図表1.8】。

図表1.8 旅行に期待するもの「有料オプションで良いので本格的な体験がしたい」

		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
有料オプションで良いので本格的な体験がしたい	とても思う	29	14	43
	そう思う	88	61	149
	あまり思わない	67	58	125
	全く思わない	4	8	12
合計		188	141	329



「有料で良いので、オーダーメイドに近づくほど選択肢を多くして欲しい」は、「とても思う」55人（16.3%）、「そう思う」154人（45.7%）、「あまり

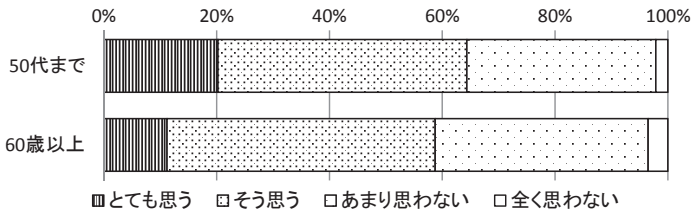
思わない」119人(35.3%)、「全く思わない」9人(2.7%)。「とても思う」と「そう思う」を合わせると6割である。

50代までと60歳以上であまり差は見られない【図表1.9】。

図表1.9 旅行に期待するもの

「有料で良いので、オーダーメイドに近づくほど選択肢を多くして欲しい」

		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
有料で良いので、オーダーメイドに近づくほど選択肢を多くして欲しい	とても思う	38	16	54
	そう思う	83	68	151
	あまり思わない	63	54	117
	全く思わない	4	5	9
合計		188	143	331

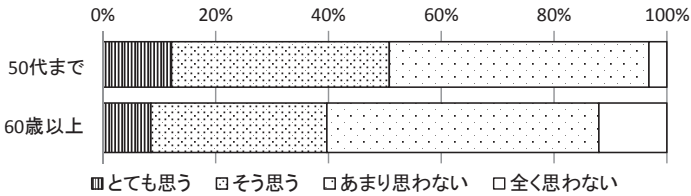


「一人や、家族や友人等だけですごしたい」は、「とても思う」35人(10.4%)、「そう思う」120人(35.7%)、「あまり思わない」157人(46.7%)、「全く思わない」24人(7.1%)。「とても思う」と「そう思う」を合わせて5割弱である。

50代までと60歳以上であまり差は見られない【図表1.10】。

図表1.10 旅行に期待するもの「一人や、家族や友人等だけですごしたい」

		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
一人や、家族や友人等だけですごしたい	とても思う	23	12	35
	そう思う	73	44	117
	あまり思わない	87	68	155
	全く思わない	6	17	23
合計		189	141	330



着地型観光の体験型観光プログラムを6割近くが評価しているが、オプションの多様さが同様に評価されており、一部でツアーを超えた個人旅行への希望がある。

3-2. 第2回調査結果

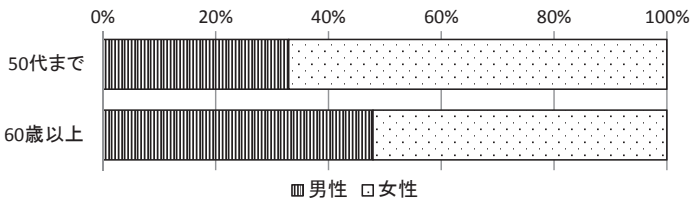
(1) 回答者基本属性

第2回調査は回収数323人。男性126人(39.9%)、女性190人(60.1%)。女性が6割である。

年代は19歳以下12人(3.7%)、20代17人(5.3%)、30代18人(5.6%)、40代43人(13.4%)、50代87人(27.1%)、60代96人(29.9%)、70歳以上48人(15.0%)。60代が最も多く、50代が続く。50代までと60歳以上にわけてみると、50代までで女性がより多い【図表1.11】。

図表1.11 第2回の調査回答者基本属性(性別・年代)

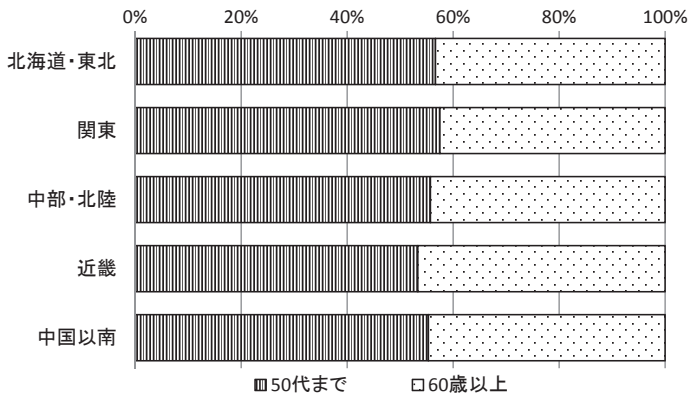
		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
性別	男性	57	68	125
	女性	116	74	190
合計		173	142	315



居住地は北海道24人(7.5%)、東北6人(1.9%)、関東80人(25.0%)、中部・北陸71人(22.2%)、近畿90人(28.1%)、中国・四国29人(9.1%)、九州・沖縄19人(5.9%)、海外1人(0.3%)。近畿が最も多く、関東、中部・北陸が続く。居住地別に50代までと60歳以上に大きな差は見られない【図表1.12】。

図表1.12 第2回調査の回答者基本属性(居住地)

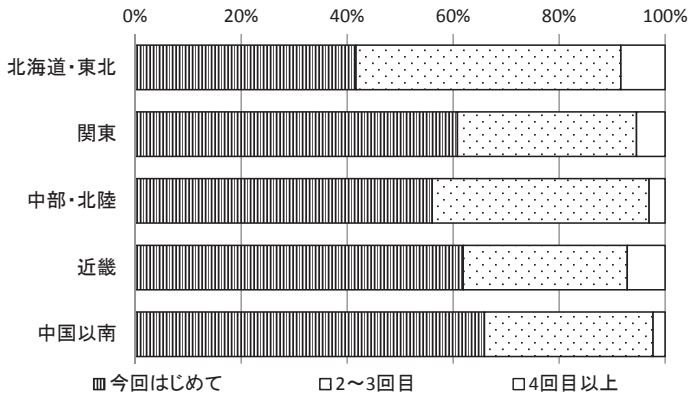
		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
居住地	北海道・東北	17	13	30
	関東	46	34	80
	中部・北陸	39	31	70
	近畿	48	42	90
	中国以南	26	21	47
	海外	1	0	1
合計		177	141	318



これまでに函館に来た回数は、「今回はじめて」174人(59.0%)、「2～3回目」106人(35.9%)、「4回目以上」15人(5.1%)。6割が「今回はじめて」であり、関東以南が多い【図表1.13】。

図表 1.13 これまでに函館に来た回数

		これまでに函館に来た回数			合計
		今回 はじめて	2～3回目	4回目以上	
居住地	北海道・東北	10	12	2	24
	関東	45	25	4	74
	中部・北陸	37	27	2	66
	近畿	52	26	6	84
	中国以南	29	14	1	44
合計		173	104	15	292



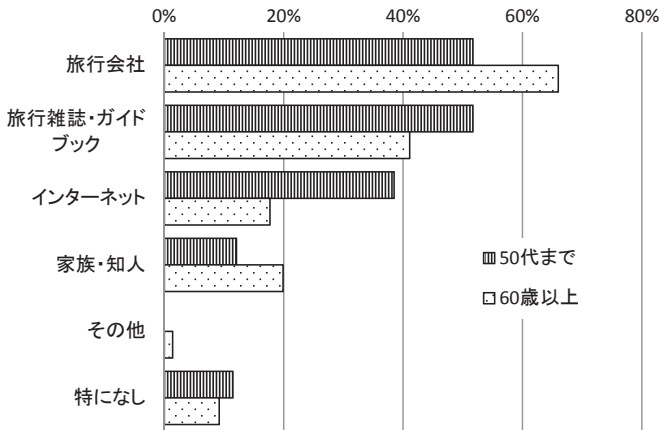
(2) 函館や大沼公園の観光情報の入手先、観光旅行に期待するもの

函館や大沼公園の観光情報の入手先は、317人の複数回答で、旅行会社 184人 (58.0%)、旅行雑誌・ガイドブック 148人 (46.7%)、インターネット 93人 (29.3%)、家族・知人 49人 (15.5%)、その他 2人 (0.6%)、特になし 33人 (10.4%)。旅行会社が6割、旅行雑誌・ガイドブックが5割、インターネットが3割である。その他にはテレビ等があった。

インターネットは60歳以上で比較的少なく【図表 1.14】、家族・知人は北海道・東北で比較的多い。性別による差は見られない。

図表 1.14 函館や大沼公園の観光情報の入手先

		年代		合計
		50代まで (n=174)	60歳以上 (n=141)	
函館や大沼公園 の観光情報の入手先	旅行会社	90	93	183
	旅行雑誌・ガイドブック	90	58	148
	インターネット	67	25	92
	家族・知人	21	28	49
	その他	0	2	2
	特になし	20	13	33

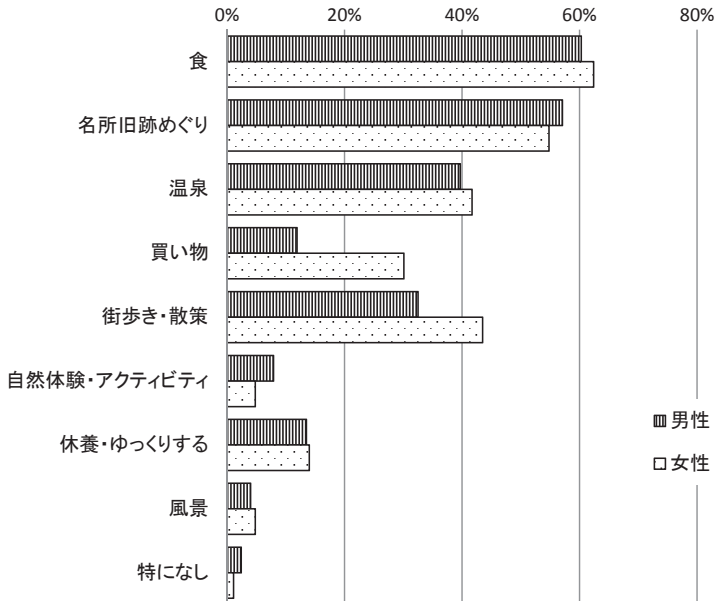


函館や大沼公園の観光旅行に期待したものは、319人の複数回答で、「食」194人(60.8%)、「名所旧跡めぐり」176人(55.2%)、「温泉」131人(40.9%)、「買い物」73人(22.9%)、「街歩き・散策」124人(38.9%)、「自然体験・アクティビティ」20人(6.2%)、「休養・ゆっくりする」44人(13.8%)、「風景」14人(4.4%)、「特になし」6人(1.9%)。「食」と「名所旧跡めぐり」がそれぞれ6割、「温泉」と「街歩き・散策」がそれぞれ4割、「買い物」が2割である。

「食」、「温泉」、「買い物」、「街歩き・散策」は一緒にあげられることが多い。「買い物」と「街歩き・散策」は女性、「買い物」は50代までで比較的多い【図表1.15、16】。居住地による差は見られない。

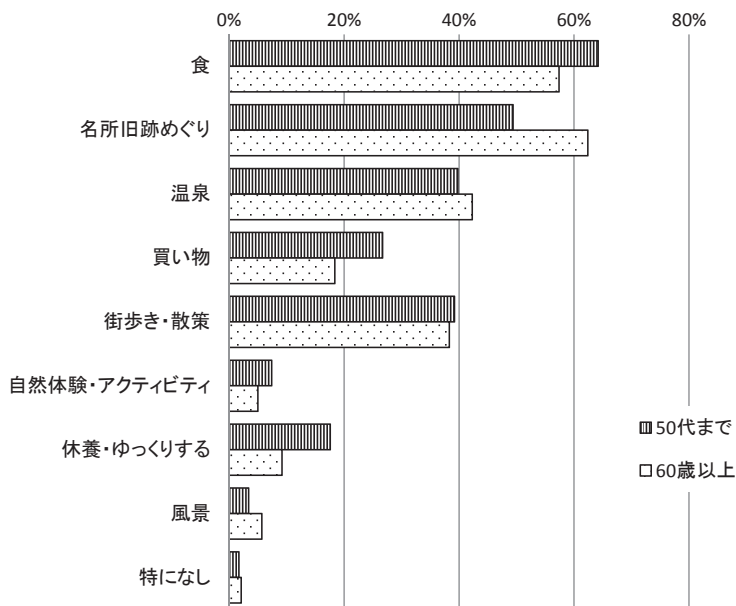
図表1.15 函館や大沼公園の観光旅行への期待（性別）

	性別		合計	
	男性 (n=126)	女性 (n=186)		
函館や大沼公園 の観光旅行への 期待	食	76	116	192
	名所旧跡めぐり	72	102	174
	温泉	50	78	128
	買い物	15	56	71
	街歩き・散策	41	81	122
	自然体験・アクティビティ	10	9	19
	休養・ゆっくりする	17	26	43
	風景	5	9	14
	特になし	3	2	5



図表 1.16 函館や大沼公園の観光旅行への期待（年代）

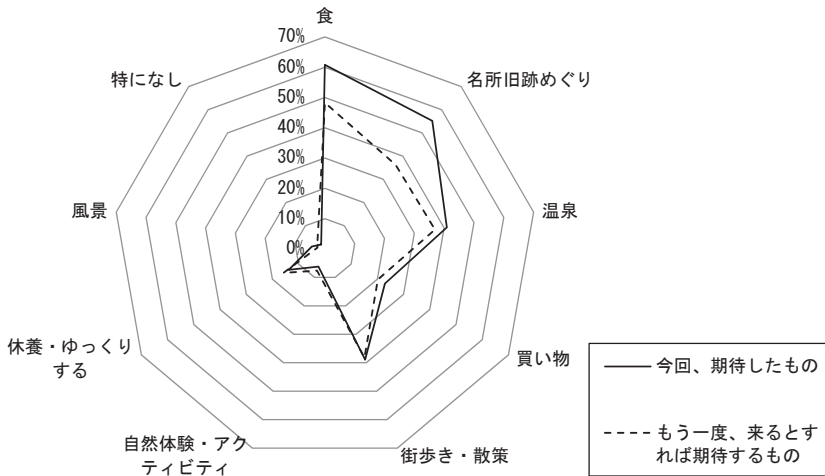
		年代		合計
		50代まで (n=176)	60歳以上 (n=141)	
函館や大沼公園 の観光旅行への 期待	食	113	81	194
	名所旧跡めぐり	87	88	175
	温泉	70	60	130
	買い物	47	26	73
	街歩き・散策	69	54	123
	自然体験・アクティビティ	13	7	20
	休養・ゆっくりする	31	13	44
	風景	6	8	14
	特になし	3	3	6



もう一度、函館や大沼公園の観光に来ることがあるとすれば期待するものは、317人の複数回答で、「食」153人（48.3%）、「名所旧跡めぐり」115人（36.3%）、「温泉」117人（36.9%）、「買い物」64人（20.2%）、「街歩き・散策」

121人 (38.2%)、「自然体験・アクティビティ」24人 (7.6%)、「休養・ゆっくりする」50人 (15.8%)、「風景」8人 (2.5%)、「特になし」12人 (3.8%)。「食」と「名所旧跡めぐり」がやや減り、「温泉」と「街歩き・散策」が変わらないため、「名所旧跡めぐり」と「温泉」、「街歩き・散策」が逆転する【図1.17】。

図1.17 函館や大沼公園の観光旅行への期待 (今回と再訪時の比較)

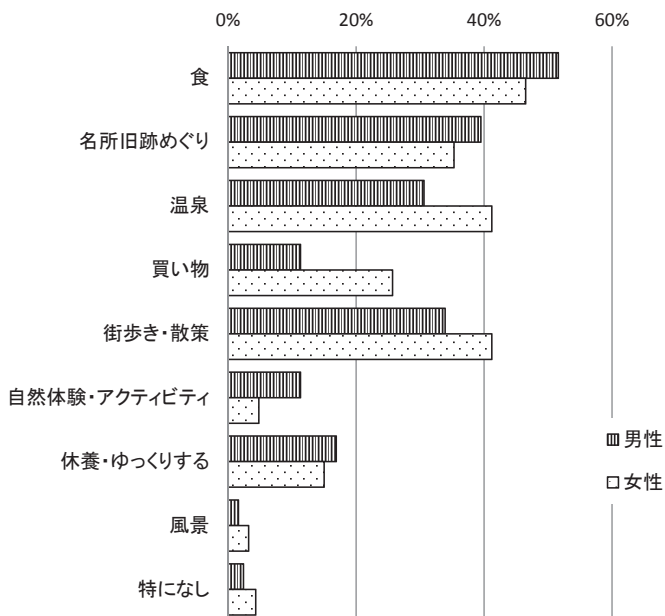


個別に見ると、今回、函館や大沼公園の観光旅行に期待するものを、もう一度、来ることがあるとすれば期待するものであげている人が多い。

「買い物」は女性で比較的多い【図表1.18】。これまでに函館に来た回数が多い人で「食」が比較的多い【図表1.19】。

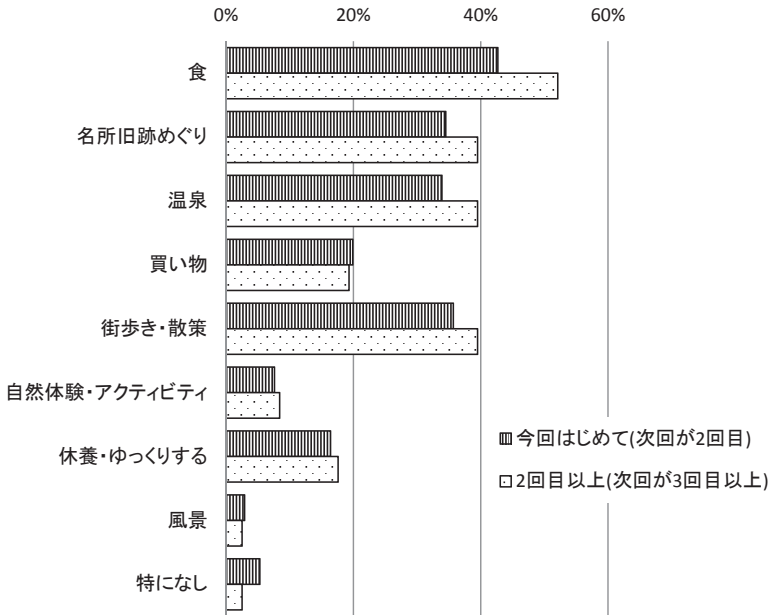
図表1.18 もう一度、函館や大沼公園の観光に来るとすれば期待するもの(性別)

		性別		合計
		男性 (n=124)	女性 (n=187)	
もう一度、函館 や大沼公園の観 光に来るとすれ ば期待するもの	食	64	87	151
	名所旧跡めぐり	49	66	115
	温泉	38	77	115
	買い物	14	48	62
	街歩き・散策	42	77	119
	自然体験・アクティビティ	14	9	23
	休養・ゆっくりする	21	28	49
	風景	2	6	8
	特になし	3	8	11



図表 1.19 もう一度、函館や大沼公園の観光に来るとすれば期待するもの
(これまででに函館に来た回数別)

		これまででに函館に来た回数		合計
		今回はじめて (n=171)	2回目以上 (n=119)	
もう一度、函館 や大沼公園の観 光に来るとすれ ば期待するもの	食	73	62	135
	名所旧跡めぐり	59	47	106
	温泉	58	47	105
	買い物	34	23	57
	街歩き・散策	61	47	108
	自然体験・アクティビティ	13	10	23
	休養・ゆっくりする	28	21	49
	風景	5	3	8
	特になし	9	3	12



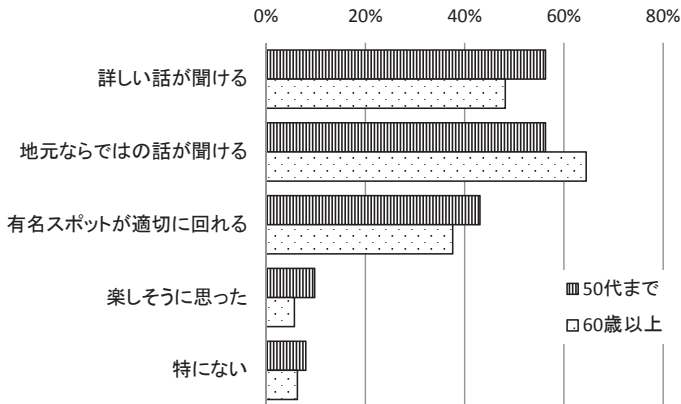
(3) 地元ガイドの案内を選んだ理由・感想

地元ガイドの案内があるコースを選んだ理由は、317人の複数回答で、「詳しい話が聞ける」166人(52.4%)、「地元ならではの話が聞ける」191人(60.3%)、「有名スポットが適切に回れる」128人(40.4%)、「楽しそうに思った」25人(7.9%)、「特にない」23人(7.2%)。「地元ならではの話が聞ける」が6割であり、「詳しい話が聞ける」が続く。

性別、年代、居住地による差は見られない【図表1.20】。

図表1.20 地元ガイドの案内がある観光コースを選んだ理由

		年代		合計
		50代まで (n=174)	60歳以上 (n=141)	
地元ガイドの案内がある観光コースを選んだ理由	詳しい話が聞ける	98	68	166
	地元ならではの話が聞ける	98	91	189
	有名スポットが適切に回れる	75	53	128
	楽しそうに思った	17	8	25
	特にない	14	9	23



コースを選んだ理由と、函館や大沼公園の観光旅行に期待するものには一定の関係が見られる【表1.21】。函館や大沼公園の観光旅行に期待するものとして「食」をあげている人は、コースを選んだ理由として「有名スポットが適切に回れる」を比較的多くあげている。同様に「名所旧跡めぐり」をあげている人は、「詳しい話が聞ける」、「地元ならではの話が聞ける」を比較的多くあげている。「温泉」をあげている人は、「詳しい話が聞ける」、「有名スポットが適切に回れる」を比較的多くあげている。「買い物」をあげている人は、「地元ならではの話が聞ける」、「有名スポットが適切に回れる」を比較的多くあげており、「街歩き・散策」をあげている人は、「詳しい話が聞ける」、「地元ならではの話が聞ける」、「有名スポットが適切に回れる」、「楽しそうに思った」を比較的多くあげている。

また、機会があれば地元ガイドの案内がある観光コースに参加したいか尋ねると、ぜひ参加したい136人(43.5%)、参加したい159人(50.8%)、参加しない18人(5.8%)。ぜひ参加したいが4割であり、参加したいと合わせると9割を超える。

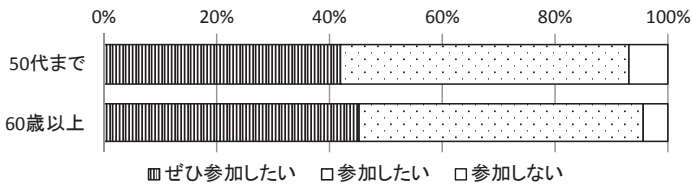
表1.21 函館や大沼公園の観光旅行への期待、
地元ガイドの案内があるコースを選んだ理由の関係

函館や大沼公園の観光旅行への期待	地元ガイドの案内がある観光コースを選んだ理由
食	有名スポットが適切に回れる
名所旧跡めぐり	詳しい話が聞ける、地元ならではの話が聞ける
温泉	詳しい話が聞ける、有名スポットが適切に回れる
買い物	地元ならではの話が聞ける、有名スポットが適切に回れる
街歩き・散策	詳しい話が聞ける、地元ならではの話が聞ける、有名スポットが適切に回れる、楽しそうに思った

性別、年代、居住地による差は見られない【図表1.22】。函館や大沼公園の観光旅行に期待するものとして「名所旧跡めぐり」、「街歩き・散策」をあげている人で、特に「ぜひ参加したい」が多くなっている。

図表 1.22 地元ガイドの案内がある観光コースの再度参加希望

		年代		合計
		50代まで	60歳以上	
地元ガイドの案内がある観光コースの再度参加希望	ぜひ参加したい	73	62	135
	参加したい	89	69	158
	参加しない	12	6	18
合計		274	137	311



感想として「気に入りました」、「良かった」等がある一方で、進め方について聞きとりづらい等の指摘があった。案内の内容はおおむね満足されており、地元ガイドの対応も「好感が持てました」と評価されている【資料1.23】。

資料1.23 函館の地元ガイドの案内等に対する感想

<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ いいです。気に入りました ・ 良かったと思います。 ・ 楽しかったです。 ・ 感動しました。素晴らしい案内でした。 ・ 実際に聴くことができるのでより心に残るので良いと思います。 ・ 今回初めて地元ガイドさんの案内で、楽しく、詳しい話が聞けて、短い2泊3日の旅行が充実感で嬉しく思います。 ・ 又機会があれば、ぜひガイドさんに案内して頂きたいです。 ・ 又ゆっくりお話しを聞きたいと思いました。 ・ 次回は参加しないと思う ・ 個人でゆっくり見て回りたい
--

【進め方】

- ・声が聞き取りにくい
- ・聞きづらい所がある
- ・短時間に適切に周ってもらえたかなと思う
- ・時間があれば情報交換などコミュニケーションが図られればよかったと思う。
- ・皆がそろっていないのに行程を進める

【案内の内容】

- ・詳しい案内が聞けて満足です
- ・函館の歴史などの話を聞いて参考になった
- ・案内がとてもわかりやすく、ガイドの皆様の地元愛を感じました。
- ・分かりやすく、熱心にガイドして頂きました。地元愛をうらやましく思いました。
- ・詳しく丁寧に解りやすい話をして頂きました
- ・とても細かい案内がとてもよかったです
- ・とてもわかりやすく良かったです。
- ・優しく説明され良かったです
- ・一生懸命説明してくれてよかったと思います。
- ・よく勉強している。新しい発見がある
- ・色々な話を楽しく話してくださり興味深く聞けた
- ・詳しいお話で歴史的に興味があった。
- ・色々わかって改めて函館の良い所が分かりました。
- ・よく勉強しておられ説明が良くわかりました
- ・詳しく良く知っていて理解しやすく話してくれた。ありがとうございました。
- ・とても知識があり、内容が大変良かった。
- ・とても細やかな説明で感心しました。よく勉強されてると思いました。
- ・知っている事をすべて丁寧に説明しすぎる。
- ・あまり興味がないのは疲れてしまう
- ・もう少し話が短いほうが良いと思います

【地元ガイドの対応】

- ・とても親切でよかった
- ・明るく、楽しく、丁寧に説明してくれました
- ・ユーモアがあっておもしろかったです。
- ・皆さん親切でいいねいでした。
- ・とっても親切で楽しい旅が出来ました。ありがとうございました
- ・分かりやすいガイドで好感が持てました

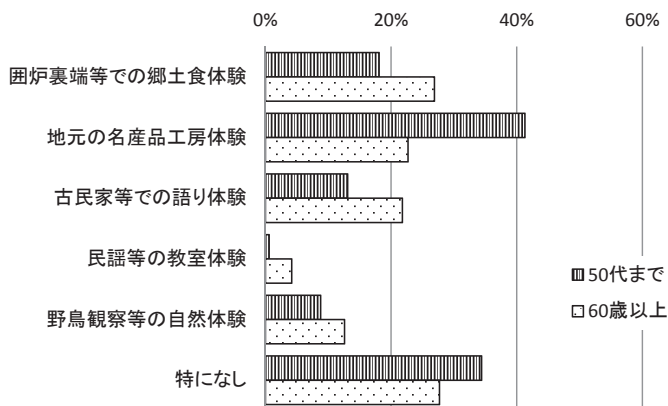
(4) 体験型観光プログラムへの希望・感想

地元ガイドの案内以外の体験型プログラムにあれば参加したいと思うものを尋ねると、280人の複数回答で「囲炉裏端等での郷土食体験」61人(21.8%)、「地元の名産品工房体験」93人(33.2%)、「古民家等での語り体験」48人(17.1%)、「民謡等の教室体験」6人(2.2%)、「野鳥観察等の自然体験」29人(10.4%)、「特になし」88人(31.4%)。「地元の名産品工房体験」が3割近く、「囲炉裏端の郷土食体験」、「古民家での語り体験」が2割である。

「地元の名産品工房体験」は女性、50代までで多く、「古民家等での語り体験」は60歳以上で比較的多い【図表1.24】。居住地による差は見られない。

図表1.24 参加したい体験型観光プログラム

		年代		合計
		50代まで (n=160)	60歳以上 (n=119)	
参加したい体験型 観光プログラム	囲炉裏端等での郷土食体験	29	32	61
	地元の名産品工房体験	66	27	93
	古民家等での語り体験	21	26	47
	民謡等の教室体験	1	5	6
	野鳥観察等の自然体験	14	15	29
	特になし	55	33	88



体験型プログラムへの感想は、287人の複数回答で「詳しい話が聞ける」84人(29.3%)、「そこでしかできない体験ができる」129人(44.9%)、「歴史や文化にふれられる」102人(35.5%)、「楽しそうに思う」32人(11.1%)、「選択肢がたくさんあれば良いと思う」33人(11.5%)、「少人数であれば良いと思う」20人(7.0%)、「時間がかかる」9人(3.1%)、「特にない」35人(12.2%)。「そこでしかできない体験ができる」、「歴史や文化にふれられる」、「詳しい話が聞ける」が比較的多い。

「楽しそうに思う」は女性、50代までで比較的多く、「選択肢がたくさんあれば良いと思う」は50代までで若干多い【図表1.25】。居住地による差は見られない。

体験型観光プログラムの感想と、参加したい体験型観光プログラムには一定の関係がある【表1.26】。体験型プログラムの感想で「詳しい話が聞ける」をあげている人は、参加したい体験型観光プログラムとして「古民家等での語り体験」を比較的多くあげている。同様に「そこでしかできない体験ができる」をあげている人は、参加したい体験型観光プログラムとして「囲炉裏端等での郷土食体験」、「地元の名産品工房体験」を比較的多くあげている。「歴史や文化にふれられる」をあげている人は「古民家等での語り体験」、「野鳥観察等の自然体験」を比較的多くあげており、「楽しそうに思う」をあげている人は、「地元の名産品工房体験」を比較的多くあげている。

図表1.25 体験型観光プログラムに対する感想

		年代		合計
		50代まで (n=161)	60歳以上 (n=124)	
体験型観光 プログラム に対する感 想	詳しい話が聞ける	44	39	83
	そこでしかできない体験ができる	76	53	129
	歴史や文化にふれられる	55	46	101
	楽しそうに思う	26	6	32
	選択肢がたくさんあれば良いと思う	24	9	33
	少人数であれば良いと思う	9	10	19
	時間がかかる	4	3	7
	特にない	22	13	35

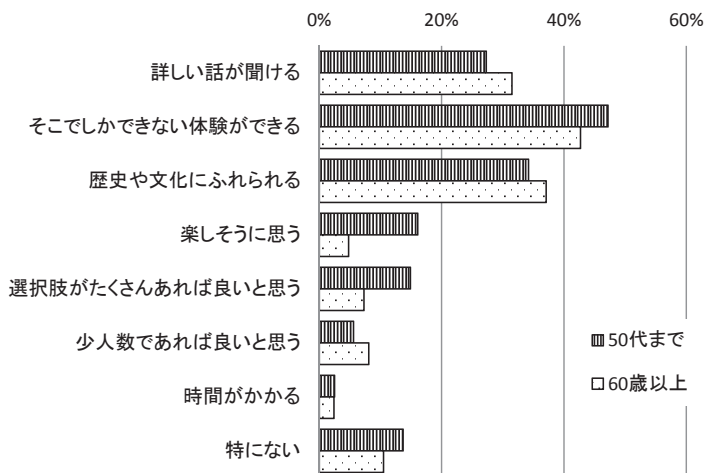


表 1.26 体験型観光プログラムの感想、参加したい体験型観光プログラムの関係

体験型観光プログラムの感想	参加したい体験型観光プログラム
詳しい話が聞ける	古民家等での語り体験
そこでしかできない体験ができる	囲炉裏端等での郷土食体験、地元の名産品工房体験
歴史や文化にふれられる	古民家等での語り体験、野鳥観察等の自然体験
楽しそうに思う	地元の名産品工房体験

加えて、個別に見ると、体験型観光プログラムの感想と、地元ガイドの案内がある観光コースを選んだ理由は類似しており（例えば、体験型プログラムの感想で「詳しい話が聞ける」をあげている人の多くは、地元ガイドの案内がある観光コースを選んだ理由で「詳しい話が聞ける」をあげている）、観光旅行に期待するもの、地元ガイドの案内がある観光コースを選んだ理由と一連の関係が見られる

函館や大沼公園の観光旅行に期待するもので「名所旧跡めぐり」をあげている人は、参加したい体験型観光プログラムとして「囲炉裏端等での郷土食体験」をあげている人が比較的多い。「買い物」、「街歩き・散策」をあげている人は、参加したい体験型観光プログラムとして「地元の名産品工房体験」

をあげている人が比較的多い。他の観光旅行に期待するもので「食」、「温泉」をあげている人は、今回の体験型観光プログラムの選択肢にベストなものがなかったようであり、地元ガイドの案内がある観光コースを選んだ理由から、ニーズに応えた体験型観光プログラムを考案していく必要がある。例えば、観光旅行に期待するものが「食」や「温泉」の人は「有名スポットが適切に回れる」ことを選んだ理由にあげており、有名料理店の食べ歩きや温泉・足湯めぐり等の体験型観光プログラムが考えられる【表1.27】。

表1.27 観光旅行への期待、地元ガイドの案内があるコースを選んだ理由、体験型プログラムの感想、参加したい体験型プログラムの関係

函館や大沼公園の観光旅行への期待	地元ガイドの案内がある観光コースを選んだ理由	参加したい体験型観光プログラム
食	有名スポットが適切に回れる	(有名料理店の食べ歩き等)
名所旧跡めぐり	詳しい話が聞ける、地元ならではの話が聞ける	困炉裏端等での郷土食体験
温泉	詳しい話が聞ける、有名スポットが適切に回れる	(温泉・足湯めぐり等)
買い物	地元ならではの話が聞ける、有名スポットが適切に回れる	地元の名産品工房体験
街歩き・散策	詳しい話が聞ける、地元ならではの話が聞ける、有名スポットが適切に回れる、楽しそうに思った	地元の名産品工房体験

Ⅲ. 市内定期観光コースにおける体験型観光プログラムの利用意向

1. 観光コースの概要

函館において、北海道の観光バス会社が企画・販売しているガイド付き定期観光コースである。春から秋の繁忙期にかけては一日、午前・午後半日の3コースがあり、冬の閑散期には繁忙期とは別のコースで一日、午後半日の2コースが行われる。加えて、年間を通じて、夜間に函館山夜景のみのコースがある。

例えば、繁忙期の一日コースは、湯の川温泉街及び函館駅前から出発し、旧函館区公会堂、函館山ロープウェイ、元町、五稜郭公園・五稜郭タワー、

トラピスチヌ修道院などをめぐり、各種入場料込みで4200円。オプションで食事が付けられる。函館市内の主要な観光名所をおおむねまわるものであり、バスガイド以外の専門ガイドによる散策ツアー、ガラス細工などの体験型観光は特に行われていない。

なお、これらの観光名所には定期観光バス以外でも路面電車や路線バスで訪れることができ、一日乗車券などを利用した観光がよく行われている。

2. 調査方法

2015年1月下旬から2月中旬、夜間みの函館山夜景コースを除くすべての市内定期観光コースのバス乗客に対してアンケート調査を行った。バスの座席にアンケート用紙を準備しておき、コース終了後、記入されたものを回収した。

調査項目は、回答者基本属性（性別、年代、居住地）、同行者、市内定期観光コースを知った経緯、体験型観光プログラムなどの希望、市内定期観光コース以外の観光などである。

3. 調査結果

(1) 回答者基本属性

回収数118人。男性57人（49.6%）、女性58人（50.4%）。男女半数ぐらいずつである。

年代は20代5人（4.3%）、30代13人（11.1%）、40代16人（13.7%）、50代24人（20.5%）、60代45人（38.5%）、70歳以上14人（12.0%）。60代が4割、50代が2割である。

居住地は北海道内9人（8.8%）、東北14人（12.1%）、関東64人（55.2%）、中部・近畿9人（7.8%）、北陸2人（1.7%）、中国・四国6人（5.2%）、九州・沖縄6人（5.2%）、海外6人（5.2%）。関東が半数を超えており、東北、北海道内がそれぞれ1割である【図2.1】。

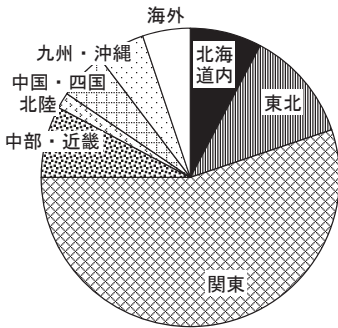
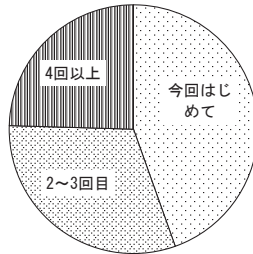


図2.1 回答者基本属性（居住地）

これまでに函館に来た回数は、今回はじめて49人（44.5%）、2～3回目34人（30.9%）、4回以上27人（24.5%）。今回はじめてが4割であった。居住地別に見ると、関東の人は今回はじめてが4割であり、4回以上も2割であった【図表2.2】。

図表2.2 これまでに函館に来た回数

		居住地								合計
		北海道内	東北	関東	中部・近畿	北陸	中国・四国	九州・沖縄	海外	
これまでに函館に来た回数	今回はじめて	1	3	26	8	2	3	3	3	49
	2～3回目	1	3	24	0	0	2	2	1	33
	4回以上	7	7	11	0	0	0	0	2	27
合計		9	13	61	8	2	5	5	6	109



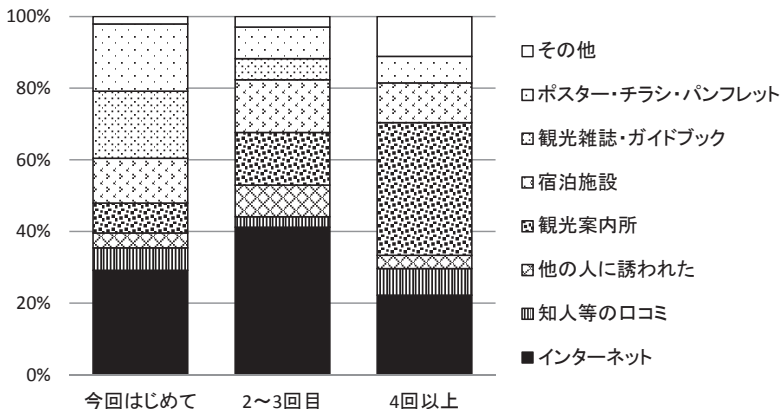
(2) 市内定期観光コースを知った経緯、同行者

市内定期観光コースを知った経緯は、インターネット37人（32.2%）、知

人等の口コミ6人(5.2%)、他の人に誘われた6人(5.2%)、観光案内所22人(19.1%)、宿泊施設14人(12.2%)、観光雑誌・ガイドブック11人(9.6%)、ポスター・チラシ・パンフレット14人(12.2%)、その他5人(4.3%)。インターネットが3割であり、観光案内所が2割である。その他には旅行会社等があった。インターネットは自社HPを含んでおり、観光案内所は函館駅である。これまでに函館に来た回数別に見ると、函館に来た回数が多いほど観光案内所が多くなる。今回はじめての人は一部に観光雑誌・ガイドブックが見られる【図表2.3】。

図表2.3 これまでに函館に来た回数別、市内定期観光コースを知った経緯

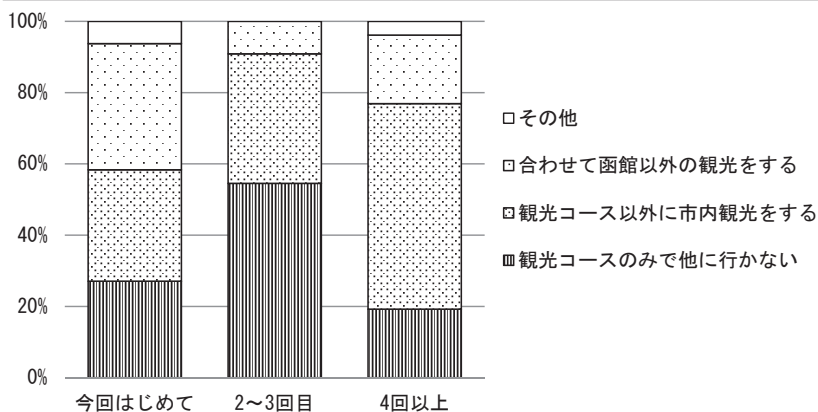
		これまでに函館に来た回数			合計
		今回 はじめて	2～3回目	4回以上	
知った 経緯	インターネット	14	14	6	34
	知人等の口コミ	3	1	2	6
	他の人に誘われた	2	3	1	6
	観光案内所	4	5	10	19
	宿泊施設	6	5	3	14
	観光雑誌・ガイドブック	9	2	0	11
	ポスター・チラシ・パンフレット	9	3	2	14
	その他	1	1	3	5
合計		48	34	27	109



今回の旅行で市内定期観光コース以外に観光をするか尋ねると、「この観光コースのみで他に行かない」39人(34.5%)、「この観光コース以外に函館市内の観光をする」43人(38.1%)、「この観光コースと合わせて函館以外の観光をする」26人(23.0%)、「その他」5人(4.4%)。この観光コース以外に函館市内の観光をする人が4割であり、市内定期観光バスが併用されている。これまでに函館に来た回数別に見ると、2～3回目の人で市内定期観光コースのみがやや多くなっている【図表2.4】。

図表2.4 これまでに函館に来た回数別、
今回の旅行での市内定期観光コース以外の観光

		これまでに函館に来た回数			合計
		今回 はじめて	2～3回目	4回以上	
市内定期 観光 コース 以外 の 観光	観光コースのみで他に行かない	13	18	5	38
	観光コース以外に市内観光をする	15	12	15	42
	合わせて函館以外の観光をする	17	3	5	25
	その他	3	0	1	4
合計		48	33	26	109



市内定期観光コースの同行者は、「一人」19人(16.2%)、「12歳までの子どもづれ」3人(2.6%)、「それ以外の家族・親族のみ」65人(55.6%)、「友人・

知人のみ」22人(18.8%)、「会社等の団体」3人(2.6%)、「その他」5人(4.3%)【図2.5】。家族・親族が半数を超えているが、子どもづれはわずかである。

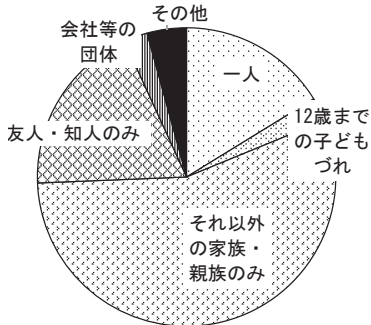


図2.6 市内定期観光コースのオプションであれば利用する体験プログラム

(3) 体験型観光プログラムなどの希望

春から秋に市内定期観光コースのオプションであれば利用したい体験型観光プログラムを尋ねた【図2.6】。

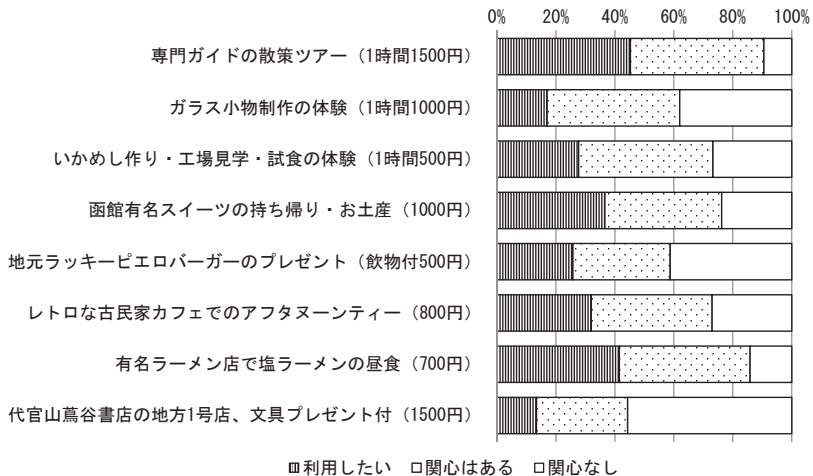


図2.6 市内定期観光コースのオプションであれば利用したい体験プログラム

「専門ガイドの散策ツアー（1時間1500円）」は利用したい48人（45.3%）、関心はある48人（45.3%）、関心なし10人（9.4%）。

「ガラス小物制作の体験（1時間1000円）」は利用したい17人（17.0%）、関心はある45人（45.0%）、関心なし38人（38.0%）。

「いかめし作り・工場見学・試食の体験（1時間500円）」は利用したい28人（27.7%）、関心はある46人（45.5%）、関心なし27人（26.7%）。

「函館有名スイーツの持ち帰り・お土産（1000円）」は利用したい37人（36.6%）、関心はある40人（39.6%）、関心なし24人（23.8%）。

「地元ラッキーピエロバーガーのプレゼント（飲物付500円）」は利用したい25人（25.8%）、関心はある32人（33.0%）、関心なし40人（41.2%）。

「レトロな古民家カフェでのアフタヌーンティー（800円）」は利用したい32人（32.0%）、関心はある41人（41.0%）、関心なし27人（27.0%）。

「有名ラーメン店で塩ラーメンの昼食（700円）」は利用したい44人（41.5%）、関心はある47人（44.3%）、関心なし15人（14.2%）。

「代官山・蔦谷書店の地方1号店、文具プレゼント付（1500円）」は利用したい13人（13.4%）、関心はある30人（30.9%）、関心なし54人（55.7%）。

専門ガイドの散策ツアー、有名ラーメン店で昼食の利用希望が4割を超えている。いずれもこれまでに函館に来た回数、性別、年代、居住地によってあまり差は見られない。

体験型観光プログラムを含む季節限定のコースがあれば利用したいか尋ねた【図2.7】。

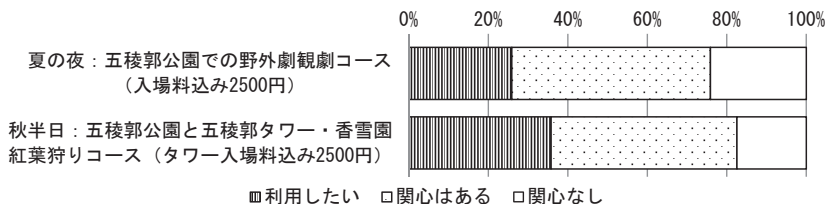


図2.7 あれば利用したい体験型観光プログラムを含む季節限定コース

夏の夜に「五稜郭公園での野外劇観劇コース（入場料込み2500円）」は利用したい29人(25.9%)、関心はある56人(50.0%)、関心なし27人(24.1%)。

秋半日で「五稜郭公園と五稜郭タワー・香雪園紅葉狩りコース（タワー入場料込み2500円）」は利用したい39人(35.8%)、関心はある51人(46.8%)、関心なし19人(17.4%)。

紅葉狩りコースは利用希望が3割を超えている。いずれもこれまでに函館に来た回数、性別、年代、居住地によってあまり差は見られない。

(4) 旅行に求めるもの

旅行に求めるものを尋ねたところ、「有名な観光名所を効率良く回りたいか」について、とてもそう思う66人(58.4%)、そう思う43人(38.1%)、あまり思わない3人(2.7%)、全く思わない1人(0.9%)。とてもそう思うが6割近い。

「オプションツアーやコース等の選択肢が多い方が良いか」について、とてもそう思う42人(36.5%)、そう思う61人(53.0%)、あまり思わない12人(10.4%)、全く思わない0人(0.0%)。とてもそう思うが4割である。

「一人や、家族や友人等だけですごしたいか」について、とてもそう思う17人(15.5%)、そう思う48人(43.6%)、あまり思わない38人(34.5%)、全く思わない7人(6.4%)。とてもそう思うは15%程度である【図2.8】。

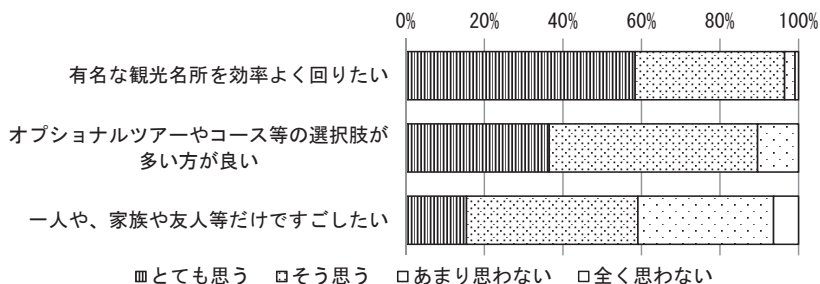


図2.8 旅行に求めるもの

有名な観光名所を効率良く回りたい希望が多く、オプションツアーやコース等の多様さへの希望が一定割合ある。少人数ですごしたい希望はあまり多くない。

いずれも性別、年代によってあまり差は見られない。また、これらの旅行に求めるものによって、体験型観光プログラムの利用希望に差は見られず、「オプションツアーやコース等の選択肢が多い方が良い」人で各種体験プログラムの利用希望が比較的多い程度である。

IV. まとめ 【図表3】

今回の調査で着地型観光のコースは、旅行会社が造成したものは主に旅行会社を通じて、観光バス会社が造成したものは主に観光案内所を通じて利用されていた。広域周遊観光コースは旅程のすべてになっていることが多く、市内定期観光コースは一定の割合で個人の市内観光と併用されていた。様々な主体が着地型観光を造成し、特有の経路で販売されていることが分かる。

着地型観光のコースを選んだ理由として、多くの人が観光名所を効率よく回る、添乗員がつく等の通常のバスツアーの条件を上げており、加えて、専門ガイド等の体験型観光プログラム、オプションの多様さをあげている。これらについて性別や年代による差は見られず、幅広い人たちの要望に応えるものになっていることがわかる。

今後の方向性として、広域観光コースの第2回調査から、函館や大沼公園の観光旅行に期待するものは「食」、「名所旧跡めぐり」、「温泉」、「街歩き・散策」、「買い物」が多かった。「食」、「温泉」、「街歩き・散策」、「買い物」は一緒にあげられることが多いため、「食」+ α （「温泉」、「街歩き・散策」、「買い物」）、「名所旧跡めぐり」の2つに大きく分類される。

「食」+ α に含まれる「買い物」と「街歩き・散策」は女性で比較的多く、「買い物」は50代までで比較的多い。

再訪時には「食」と「名所旧跡めぐり」への期待値がやや下がるが、「温泉」、

「街歩き・散策」は変わらない。「食」とともに、「食」+ α の+ α 部分である「温泉」、「街歩き・散策」に広げていくことが必要である。

地元ガイドの案内はほぼ満足されており、9割がまた参加したいと答えている。観光旅行に期待するものとして「名所旧跡めぐり」をあげている人で特に参加希望が高く、とりわけ「名所旧跡めぐり」の「詳しい話が聞ける」、「地元ならではの話が聞ける」期待に応えるものになっていると考えられる。

他方の観光旅行に期待するもの「食」+ α グループへの対応として、例えば+ α 部分の「買い物」は体験型観光プログラムの「地元の名産品工房体験」につながる。「食」や「温泉」は有名スポットが適切に回れることが求められていることから有名飲食店食べ歩き、温泉・足湯めぐり等が考えられる。

有名飲食店食べ歩き等については市内定期観光コースでも体験型観光プログラムの希望としてあがっており、このような観光旅行への期待別の商品造成の方向性は、広域観光、市内定期観光を問わず、函館及び近郊の着地型観光に役立つものであると考える。

図表3 函館及び近郊における着地型観光

着地型観光の利用状況

	造成元と販売経路	旅程に占める位置
広域観光コース	旅行会社造成 旅行会社が紹介・販売	多くで旅程のすべてになっている
市内定期観光コース	観光バス会社造成 観光案内所で紹介	一定の割合で個人の市内観光と併用

着地型観光の利用目的

通常のバスツアー 観光名所を効率よく回る、添乗員がつく等



体験型観光プログラム

オプションの多様さ

観光旅行への期待別、商品造成の方向性

観光旅行への期待	商品造成の方向性
食 + α (温泉、買い物、街歩き・散策)	それぞれのニーズに対応した体験型観光プログラムの考案 「食」「温泉」(リピーター) ニーズ: 有名スポットが適切に回れる 「買い物」(女性・比較的若年層) ニーズ 例) 地元の名産品工房体験
名所旧跡めぐり	現状の地元ガイドの案内の継続利用