

函館の観光交通に関する調査

ー 観光ループバス、函館山ロープウェイ及び 中国語圏観光客の移動 ー

大 橋 美 幸

1. はじめに

本稿では観光スポットを結び、パッケージとして観光体験を提供する観光交通を取り上げる。

函館は数多くの観光スポットをかかえる有数の観光都市である。観光客が最も訪れるのは函館山であり、函館山ロープウェイが山麓から山頂までを結び、レストランや売店などを運営している^{注1)}。

J R函館駅前から函館山までには、坂道や教会群で有名な元町、赤レンガ倉庫群がある函館ベイエリアなどがあり、観光スポットを一定料金でめぐる観光ループバスが約20分間隔で運行されている^{注2)}。

函館空港に台湾からの直行便が運行されており中国語圏の観光客も多い。函館市では英語・中国語・韓国語に対応した観光ガイドを発行しているが、道路標識や観光案内板などは日本語と英語のみである^{注3)}。

函館山ロープウェイと観光ループバスの利用客調査、中国語圏観光客の観光周遊及び情報利用調査を行った。函館の観光交通について考察する。

2. 観光ループバスの利用客調査

2-1. 調査方法

2013年10月下旬から11月上旬の土日・祝日11:00~15:00、J R函館駅及

び元町・函館ベイエリアの観光ループバス乗り場でアンケート調査を行った。JR函館駅からは「レクサ元町」、「五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス」、「函館山登山バス」の3種類の観光ループバスが運行されており、そのうちの「レクサ元町」に元町・函館ベイエリアの乗り場から乗車することができる。なお、観光ループバスの認知度などを把握するため、観光ループバスに乗車しない人を含めて調査を行った。

調査項目は回答者基本属性（性別・年代・居住地）、観光ループバスの利用目的、知った経緯、満足度などである。

2-2. 調査結果

(1) 回答者基本属性

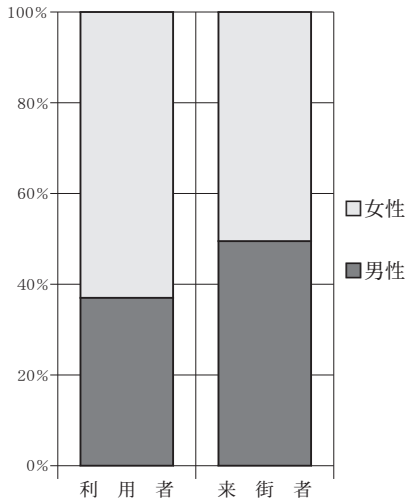
回収数292部。いずれかの観光ループバスに乗車した、または乗車する予定109人（以下、観光バス利用者）、どれにも乗らない（以下、来街者）183人。乗車した、または乗車する予定の観光ループバスは「レクサ元町」86人、「五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス」21人、「函館山登山バス」19人で複数の観光ループバスに乗車する人がいる。

男性130人、女性160人。観光バス利用者の4割、来街者の5割が男性である【図表2.1】。「元町レクサ」、「函館山登山バス」利用者に比べて「五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス」利用者で女性の割合が多い【図表2.2】。

年代は19歳以下37人、20代51人、30代58人、40代52人、50代36人、60歳以上49人。観光バス利用者、来街者で差は見られない【図表2.3】。「元町レクサ」、「五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス」、「函館山登山バス」利用者で差は見られない【図表2.4】。

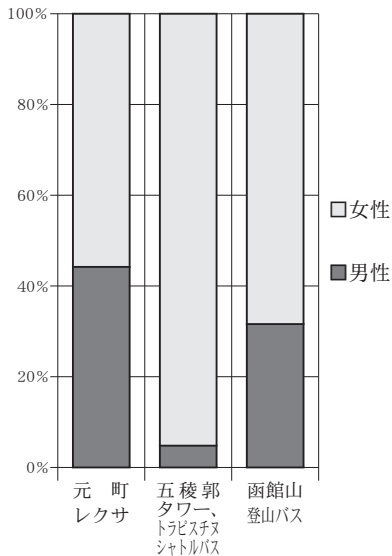
居住地は函館市内84人、函館市外道内70人、道外135人。利用者の2割が函館市内であり、函館市民も観光ループバスを利用している。観光バス利用者の5割、来街者の4割が道外である【図表2.5】。「元町レクサ」で函館市内がやや多く、函館市民にも利用されている【図表2.6】。

図表2.1 回答者基本属性：性別



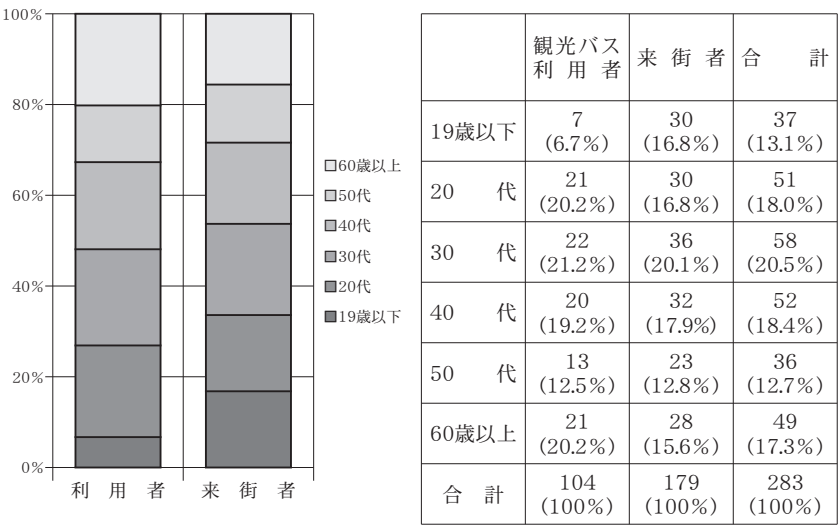
	観光バス 利 用 者	来 街 者	合 計
男 性	40 (37.0%)	90 (49.5%)	130 (44.8%)
女 性	68 (63.0%)	92 (50.5%)	160 (55.2%)
合 計	108 (100%)	182 (100%)	290 (100%)

図表2.2 利用者の基本属性：性別

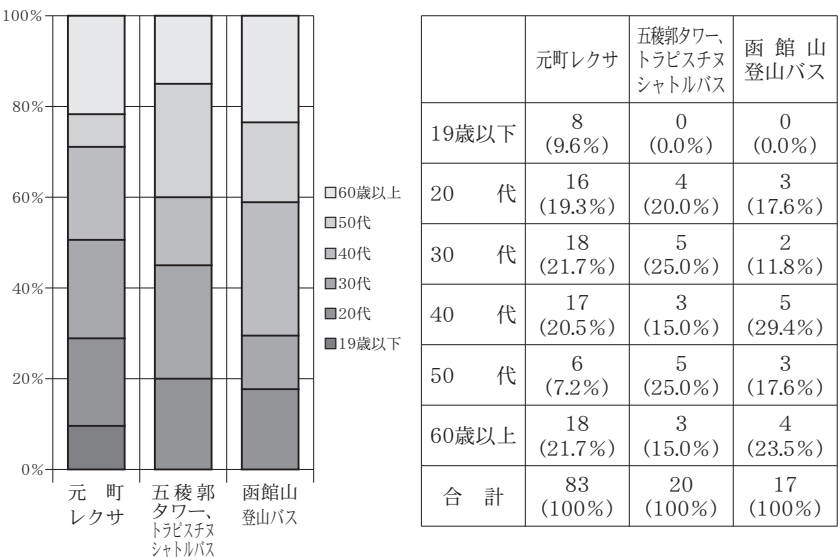


	元町レクサ	五稜郭タワー、 トラビスチヌ シャトルバス	函 館 山 登山バス
男 性	38 (44.2%)	1 (4.8%)	6 (31.6%)
女 性	48 (55.8%)	20 (95.2%)	13 (68.4%)
合 計	86 (100%)	21 (100%)	19 (100%)

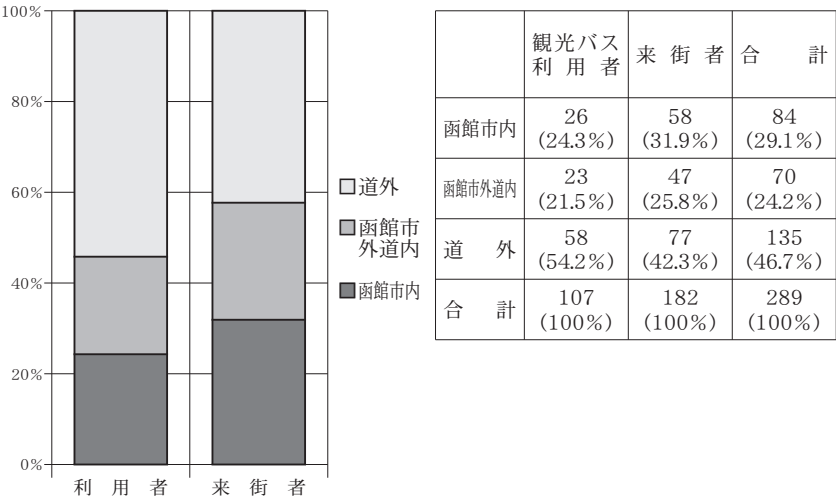
図表2.3 回答者基本属性：年代



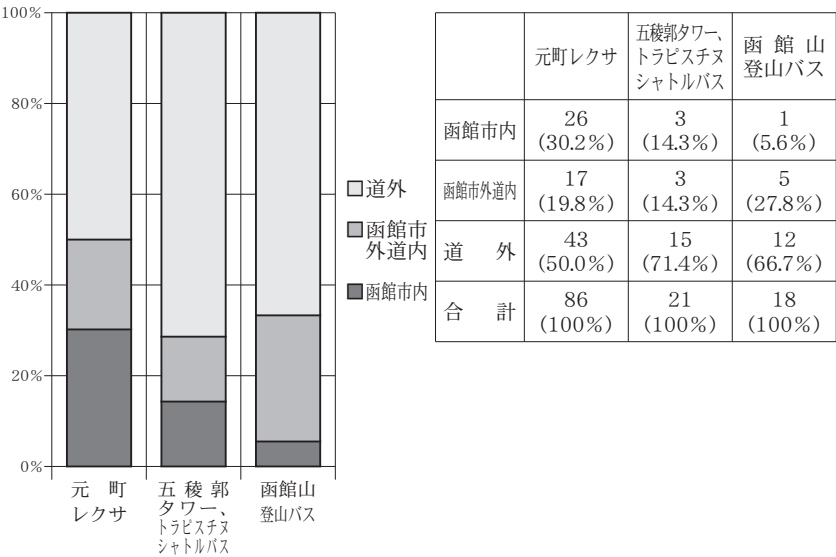
図表2.4 利用者の基本属性：年代



図表2.5 回答者基本属性：居住地



図表2.6 利用者の基本属性：居住地



(2) 観光ループバスの利用状況

観光バスの利用目的は、いずれも観光、食事、その他の買い物が多い。「レクサ元町」は函館市民にも利用されており、観光の割合が他の観光バスに比べてやや低い【図表2.7】。なお、函館市民の利用は多様であり、観光、食事、その他の買い物に加えて、元町方面への通勤・通学、元町周辺在住者の日曜必需品の買い物などがある。

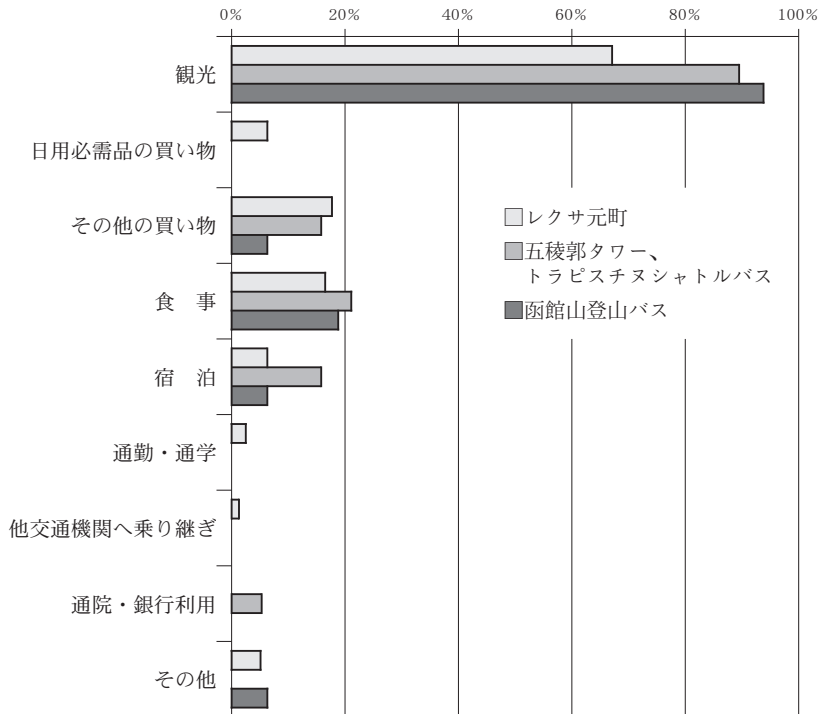
支払方法は現金が7～8割であり、一日乗車券の利用は2～3割である【図表2.8】。その他は函館市電・市バス共通カードなどであり、いずれも函館市民が利用している。「五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス」は現金または一日乗車券のみの利用となっているため、その他はない。

利用者が観光バスを知った経緯は、「観光案内所・バス案内所」が半数を占め、「ガイドブック・雑誌」、「バス停を見て知った」の順である【図表2.9】。なお、観光バスについて知っている来街者は166人中44人(26.5%)であった。

函館在住者以外の観光バス利用者が、今回、函館市内で観光する場所を尋ねると、函館山、函館ベイエリア、元町周辺・坂道と教会群、函館朝市、五稜郭などが多い。これらの場所は観光バス利用者以外(来街者)も訪れているが、いずれも観光バス利用者の方が訪れている割合が高い【図表2.10】。

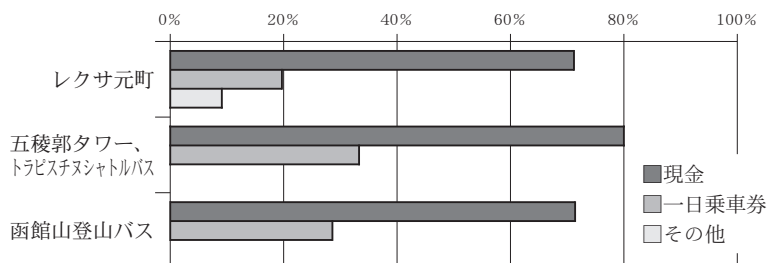
「レクサ元町」利用者に、「レクサ元町」で函館市内の他の観光地に行けるとすればどこに行きたいか尋ねたところ、29人のうち立待岬3人(10.3%)、外国人墓地1人(3.4%)、五稜郭5人(17.2%)、湯の川温泉5人(17.2%)、トラピスチヌ修道院8人(27.6%)であった。

図表2.7 観光バスの利用目的



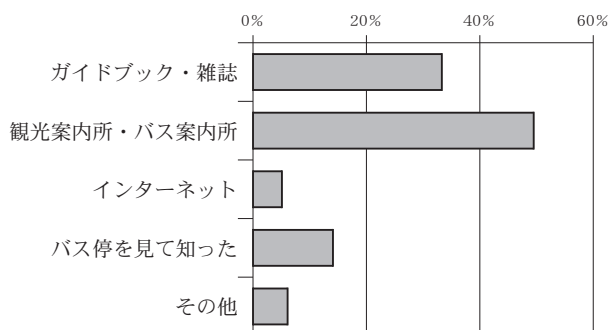
	レ ク サ 元 町 (N = 79)	五 稜 郭 タ ウ ー 、 トラピスチヌシャトルバス (N = 19)	函 館 山 登 山 バ ス (N = 16)
観 光	53 (67.1%)	17 (89.5%)	15 (93.8%)
日 用 必 需 品 の 買 い 物	5 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
そ の 他 の 買 い 物	14 (17.7%)	3 (15.8%)	1 (6.3%)
食 事	13 (16.5%)	4 (21.1%)	3 (18.8%)
宿 泊	5 (6.3%)	3 (15.8%)	1 (6.3%)
通 勤 ・ 通 学	2 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
他交通機関へ乗り継ぎ	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
通 院 ・ 銀 行 利 用	0 (0.0%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)
そ の 他	4 (5.1%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)

図表2.8 観光バスの支払方法



	レ ク サ 元 町 (N = 66)	五 稜 郭 タ ワ ー 、 トラピスチヌシャトルバス (N = 15)	函 館 山 登 山 バ ス (N = 14)
現 金	47 (71.2%)	12 (80.0%)	10 (71.4%)
一 日 乗 車 券	13 (19.7%)	5 (33.3%)	4 (28.6%)
そ の 他	6 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

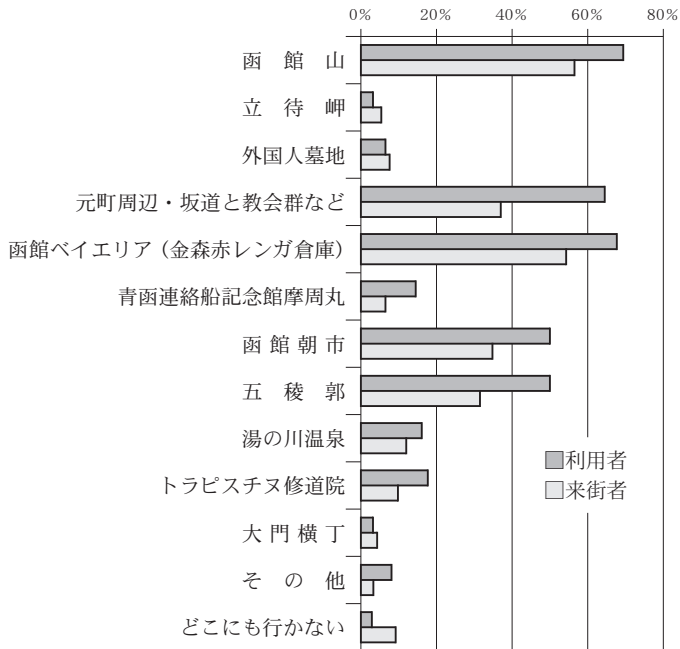
図表2.9 利用者が観光バスを知った経緯



ガイドブック・雑誌	33 (33.3%)
観光案内所・バス案内所	49 (49.5%)
インターネット	5 (5.1%)
バス停を見て知った	14 (14.1%)
そ の 他	6 (6.1%)

(N=99)

図表2.10 観光場所と観光バス利用



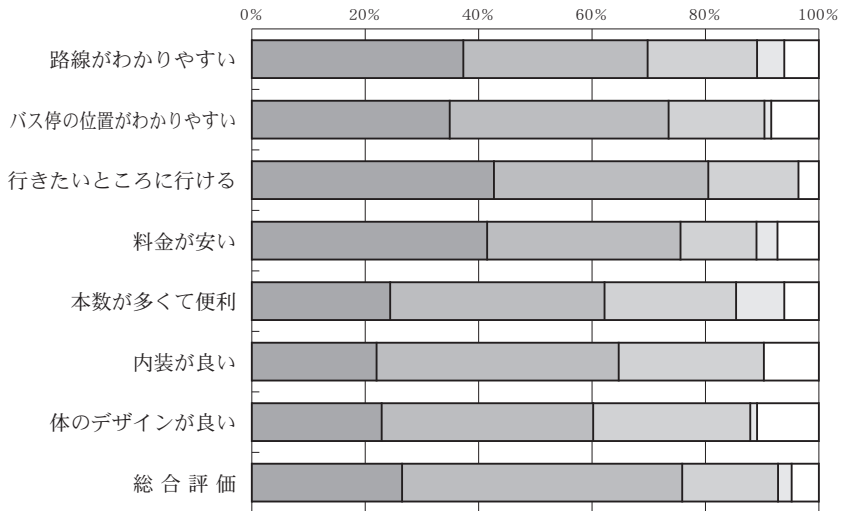
	観光バス利用者 (N = 62)	来 街 者 (N = 92)
函 館 山	43 (69.4%)	52 (56.5%)
立 待 岬	2 (3.2%)	5 (5.4%)
外 国 人 墓 地	4 (6.5%)	7 (7.6%)
元町周辺・坂道と教会群など	40 (64.5%)	34 (37.0%)
函館ベイエリア (金森赤レンガ倉庫)	42 (67.7%)	50 (54.3%)
青函連絡船記念館摩周丸	9 (14.5%)	6 (6.5%)
函 館 朝 市	31 (50.0%)	32 (34.8%)
五 稜 郭	31 (50.0%)	29 (31.5%)
湯 の 川 温 泉	10 (16.1%)	11 (12.0%)
ト ラ ピ ス チ ヌ 修 道 院	11 (17.7%)	9 (9.8%)
大 門 横 丁	2 (3.2%)	4 (4.3%)
そ の 他	5 (8.1%)	3 (3.3%)
ど こ に も 行 か な い	2 (2.9%)	11 (9.2%)

(3) 観光ループバスの満足度及び意見

観光バス利用者に満足度を尋ねたところ、「レクサ元町」、「五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス」、「函館山登山バス」とともに利用者はおおむね評価しているものの、車体のデザイン、内装、本数の評価が比較的低かった【図表2.11～2.13】。函館市内では、観光バスとしてレトロなボンネットバスも一部導入されているが、この3つの観光バスはいずれも通常の路線バスと同じ車体、内装であり、工夫が求められていることがわかる。

「楽だった」、「雰囲気良くてまた乗りたいです」、「便利だった」、「(函館山登山バスの) 接続が良かった」などの肯定的な意見があった。料金については「意外と安かった、また乗りたい」という声がある一方で「シルバー料金」を求める意見もあった。また「バスのマップが分かりやすいものがあるといいと思います」と情報を求める声や、「(函館山登山バスを) 午前も運行して欲しい」と増便を求める意見もあった。

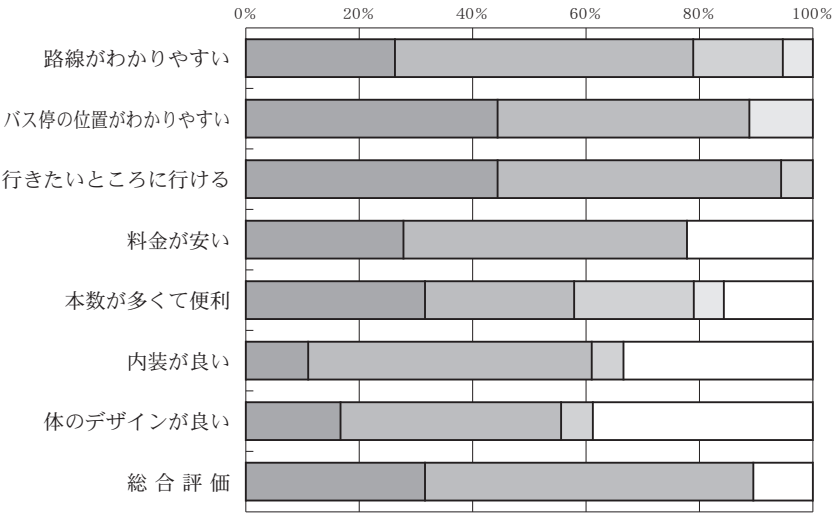
図表2.11 レクサ元町の満足度



■そう思う ■少しそう思う □あまり思わない □思わない □わからない

	そう思う	少 し そう 思う	あ ま り 思 わ な い	思 わ な い	わ か ら な い	合 計
路線がわかりやすい	31 (37.3%)	27 (32.5%)	16 (19.3%)	4 (4.8%)	5 (6.0%)	83 (100%)
バス停の位置がわかりやすい	29 (34.9%)	32 (38.6%)	14 (16.9%)	1 (1.2%)	7 (8.4%)	83 (100%)
行きたいところに行ける	35 (42.7%)	31 (37.8%)	13 (15.9%)	0 (0.0%)	3 (3.7%)	82 (100%)
料 金 が 安 い	34 (41.5%)	28 (34.1%)	11 (13.4%)	3 (3.7%)	6 (7.3%)	82 (100%)
本数が多くて便利	20 (24.4%)	31 (37.8%)	19 (23.2%)	7 (8.5%)	5 (6.1%)	82 (100%)
内 装 が 良 い	18 (22.0%)	35 (42.7%)	21 (25.6%)	0 (0.0%)	8 (9.8%)	82 (100%)
車体のデザインが良い	19 (22.9%)	31 (37.3%)	23 (27.7%)	1 (1.2%)	9 (10.8%)	83 (100%)
総 合 評 価	22 (26.5%)	41 (49.4%)	14 (16.9%)	2 (2.4%)	4 (4.8%)	83 (100%)

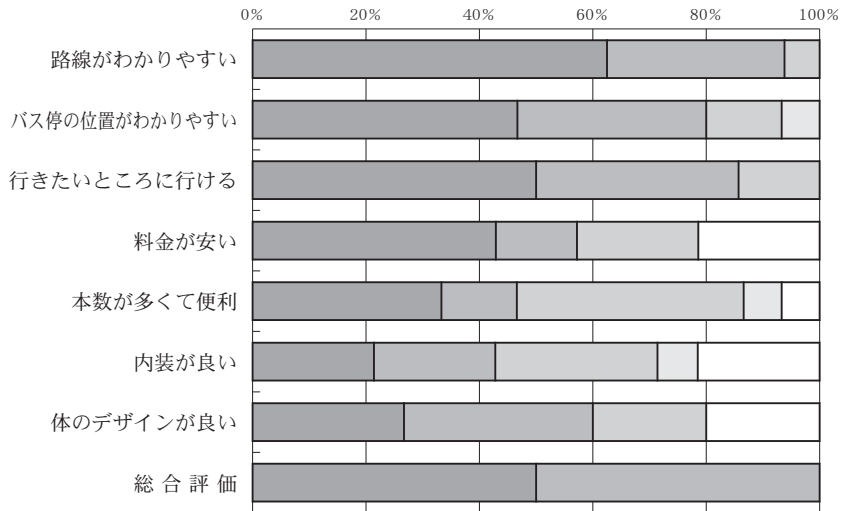
図表2.12 五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバスの満足度



■そう思う ■少しそう思う □あまり思わない □思わない □わからない

	そう思う	少 し そう 思う	あ ま り 思 わ な い	思 わ な い	わ か ら な い	合 計
路線がわかりやすい	5 (26.3%)	10 (52.6%)	3 (15.8%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	19 (100%)
バス停の位置がわかりやすい	8 (44.4%)	8 (44.4%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	18 (100%)
行きたいところに行ける	8 (44.4%)	9 (50.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (100%)
料 金 が 安 い	5 (27.8%)	9 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (22.2%)	18 (100%)
本数が多くて便利	6 (31.6%)	5 (26.3%)	4 (21.1%)	1 (5.3%)	3 (15.8%)	19 (100%)
内 装 が 良 い	2 (11.1%)	9 (50.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	6 (33.3%)	18 (100%)
車体のデザインが良い	3 (16.7%)	7 (38.9%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	7 (38.9%)	18 (100%)
総 合 評 価	6 (31.6%)	11 (57.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (10.5%)	19 (100%)

図表2.13 函館山登山バスの満足度



☒そう思う
 ☒少しそう思う
 ☐あまり思わない
 ☐思わない
 ☐わからない

	そう思う	少し そう思う	あまり 思わない	思わない	わからない	合 計
路線がわかりやすい	10 (62.5%)	5 (31.3%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	16 (100%)
バス停の位置がわかりやすい	7 (46.7%)	5 (33.3%)	2 (13.3%)	1 (6.7%)	0 (0.0%)	15 (100%)
行きたいところに行ける	7 (50.0%)	5 (35.7%)	2 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	14 (100%)
料 金 が 安 い	6 (42.9%)	2 (14.3%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	14 (100%)
本数が多くて便利	5 (33.3%)	2 (13.3%)	6 (40.0%)	1 (6.7%)	1 (6.7%)	15 (100%)
内 装 が 良 い	3 (21.4%)	3 (21.4%)	4 (28.6%)	1 (7.1%)	3 (21.4%)	14 (100%)
車体のデザインが良い	4 (26.7%)	5 (33.3%)	3 (20.0%)	0 (0.0%)	3 (20.0%)	15 (100%)
総 合 評 価	8 (50.0%)	8 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	16 (100%)

3. 函館山ロープウェイの利用客調査

3-1. 調査方法

2013年8月3日・14日13:00~19:00、函館山ロープウェイ山頂駅及び展望台で利用客にアンケート調査を行った。函館山は夜景が有名であり、夕方以降の利用が多い。なお、函館山ロープウェイ及び展望台にはロープウェイ以外に自家用車、バス、徒歩などで上がることができ、函館山ロープウェイ山頂駅のレストランや売店はロープウェイ利用者以外にも利用している。

調査項目は回答者基本属性（性別・年代・居住地）、同行者、交通手段、滞在時間、函館山ロープウェイの満足度などである。

居住地により、函館市内を「函館市民」、函館市外道内を「道内観光客」、道外を「道外観光客」として集計を行った。

3-2. 調査結果

(1) 回答者基本属性

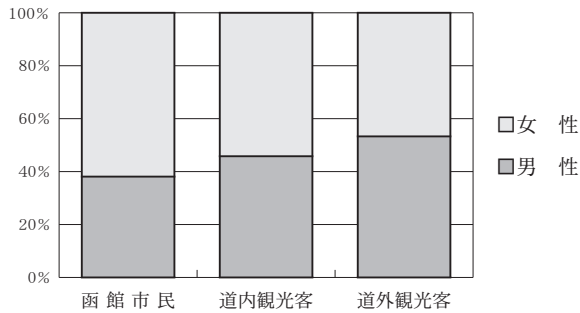
回収数221部。函館市民21人、道内観光客51人、道外観光客157人。道内観光客は札幌、千歳、旭川、恵庭など16市町から、道外は青森、宮城、東京など23都府県から来ている。

男性111人、女性110人。男女半分ずつである。函館市民で若干女性が多い【図表3.1】。

10代20人、20代44人、30代47人、40代57人、50代36人、60代19人、70歳以上4人。40代がもっとも多く、30代、20代、50代の順である。函館市民は10代がやや多い【図表3.2】。

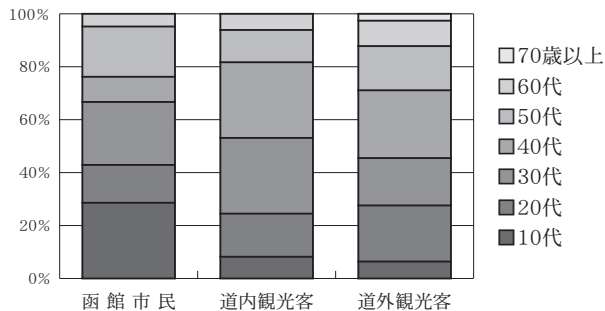
函館を訪れた回数は、道内観光客で「2~3回目」が半数、「4回以上」が3割。道外観光客は「はじめて」が5割、「2~3回目」が3割である【図表3.3】。

図表3.1 回答者基本属性：性別



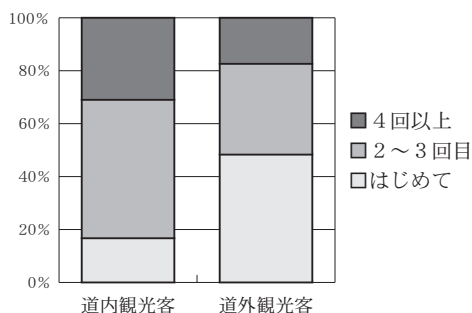
	函館市民	道内観光客	道外観光客	合 計
男 性	8 (38.1%)	22 (45.8%)	81 (53.3%)	111 (50.2%)
女 性	13 (61.9%)	26 (54.2%)	71 (46.7%)	110 (49.8%)
合 計	21 (100%)	48 (100%)	152 (100%)	221 (100%)

図表3.2 回答者基本属性：年代



	函館市民	道内観光客	道外観光客	合 計
10 代	6 (28.6%)	4 (8.2%)	10 (6.4%)	20 (8.8%)
20 代	3 (14.3%)	8 (16.3%)	33 (21.2%)	44 (19.5%)
30 代	5 (23.8%)	14 (28.6%)	28 (17.9%)	47 (20.8%)
40 代	2 (9.5%)	14 (28.6%)	40 (25.6%)	56 (24.8%)
50 代	4 (19.0%)	6 (12.2%)	26 (16.7%)	36 (15.9%)
60 代	1 (4.8%)	3 (6.1%)	15 (9.6%)	19 (8.4%)
70歳以上	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (2.6%)	4 (1.8%)
合 計	21 (100%)	49 (100%)	156 (100%)	226 (100%)

図表3.3 回答者基本属性：これまでに函館を訪れた回数



	道内観光客	道外観光客
はじめて	7 (16.7%)	69 (48.3%)
2～3回目	22 (52.3%)	49 (34.3%)
4回以上	13 (31.0%)	25 (17.5%)
合計	42 (100%)	143 (100%)

(2) 函館山観光

函館山への交通手段は、函館市電59人、ツアーバス 5 人、路線バス10人、タクシー22人、自家用車50人、レンタカー18人、徒歩53人、その他 6 人。函館市電、徒歩、自家用車の順である。なお、徒歩は自宅からだけでなく、近隣の観光地や宿泊先などからの移動が多い。その他にはバイクや自転車があった。

函館市民は自家用車が半数を占め、道内観光客は自家用車が 7 割である。道外観光客は函館市電と徒歩がそれぞれ 3 割あり、徒歩は近隣の観光地や宿泊地などからの移動である【図表3.4】。

函館山への同行者は、「一人」21人、「家族」149人、「友人・知人」52人、「学校や団体など」6人、「その他」2人。6割が家族と訪れている。函館市民は「家族」、「友人・知人」がそれぞれ 4 割であるが、道内観光客、道外観光客は「家族」が 7 割近い【図表3.5】。

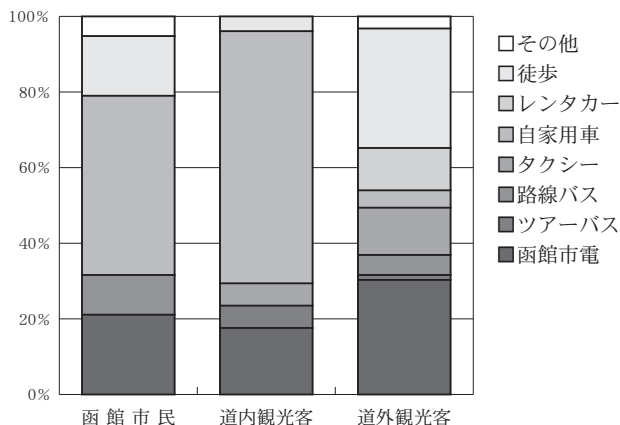
函館山を訪れた回数は「はじめて」99人、「2～3回目」80人、「4回目以上」40人。函館市民は「4回目以上」が 6 割であり、道内観光客は「2～3

回目」が半数、道外観光客は「はじめて」が55%である【図表3.6】。

函館山の滞在時間は、「1時間未満」26人、「1時間以上2時間未満」114人、「2時間以上」83人。1時間以上2時間未満が半数である。函館市民がやや短い【図表3.7】。

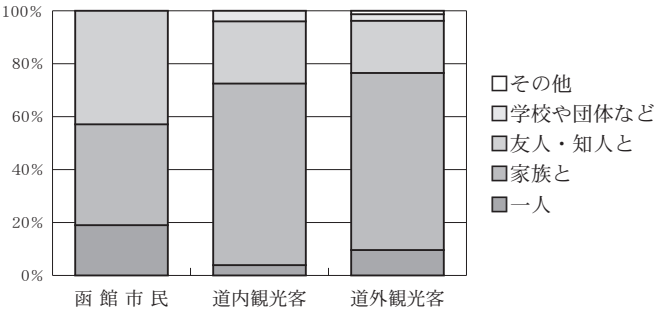
函館山の再訪希望は、191人のうち181人（94.8%）がまた来たいと答えている。

図表3.4 函館山への交通手段



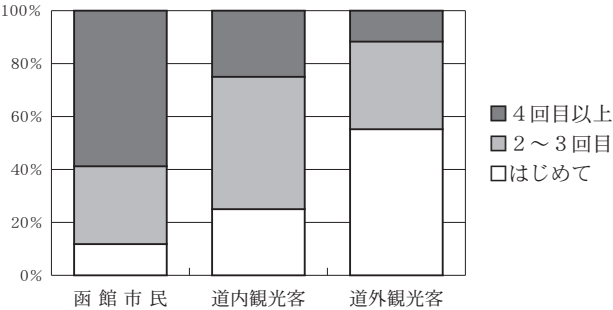
	函館市民	道内観光客	道外観光客	合計
函館市電	4 (21.1%)	9 (17.6%)	46 (30.3%)	59 (26.6%)
ツアーバス	0 (0.0%)	3 (5.9%)	2 (1.3%)	5 (2.3%)
路線バス	2 (10.5%)	0 (0.0%)	8 (5.3%)	10 (4.5%)
タクシー	0 (0.0%)	3 (5.9%)	19 (12.5%)	22 (9.9%)
自家用車	9 (47.4%)	34 (66.7%)	7 (4.6%)	50 (22.5%)
レンタカー	0 (0.0%)	0 (0.0%)	17 (11.2%)	17 (7.7%)
徒歩	3 (15.8%)	2 (3.9%)	48 (31.6%)	53 (23.9%)
その他	1 (5.3%)	0 (0.0%)	5 (3.3%)	6 (2.7%)
合計	19 (100%)	51 (100%)	152 (100%)	222 (100%)

図表3.5 函館山への同行者

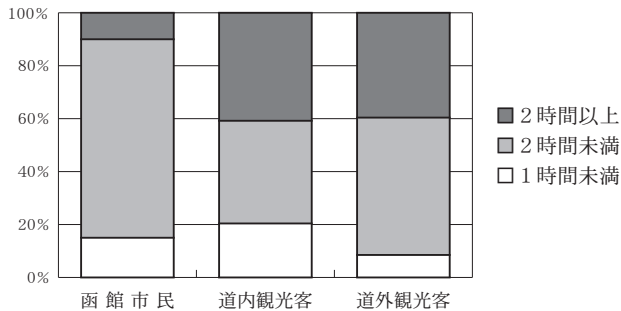


	函館市民	道内観光客	道外観光客	合計
一人	4 (19.0%)	2 (3.9%)	15 (9.6%)	21 (9.2%)
家族と	8 (38.1%)	35 (68.6%)	105 (66.9%)	148 (64.6%)
友人・知人と	9 (42.9%)	12 (23.5%)	31 (19.7%)	52 (22.7%)
学校や団体など	0 (0.0%)	2 (3.9%)	4 (2.5%)	6 (2.6%)
その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.3%)	2 (0.9%)
合計	21 (100%)	51 (100%)	157 (100%)	229 (100%)

図表3.6 これまでに函館山を訪れた回数



	函館市民	道内観光客	道外観光客	合計
はじめて	2 (11.8%)	12 (25.0%)	85 (55.2%)	99 (45.2%)
2～3回目	5 (29.4%)	24 (50.0%)	51 (33.1%)	80 (36.5%)
4回目以上	10 (58.8%)	12 (25.0%)	18 (11.7%)	40 (18.3%)
合計	17 (100%)	48 (100%)	154 (100%)	219 (100%)

図表3.7 函館山の滞在時間


	函館市民	道内観光客	道外観光客	合計
1時間未満	3 (15.0%)	10 (20.4%)	13 (8.4%)	26 (11.7%)
2時間未満	15 (75.0%)	19 (38.8%)	80 (51.9%)	114 (51.1%)
2時間以上	2 (10.0%)	20 (40.8%)	61 (39.6%)	83 (37.2%)
合計	20 (100%)	49 (100%)	154 (100%)	223 (100%)

(3) 函館山ロープウェイの利用状況

函館山ロープウェイの利用目的は複数回答で「ロープウェイに乗ってみたかったから」36人、「景色を見るため」194人、「山頂展望台のレストランや売店を利用するため」4人、「その他」6人。9割がロープウェイから見える景色を目的としている。「その他」には案内や仕事があった。

道外観光客で「景色を見るため」が多い【図表3.8】。

函館山ロープウェイ及びレストランや売店を利用したのは、レストラン40人 (18.8%)、山頂展望台の売店122人 (57.0%)、ロープウェイ204人 (96.2%)。レストランは2割、売店は6割が利用しており、ロープウェイはほとんどの人が利用している。

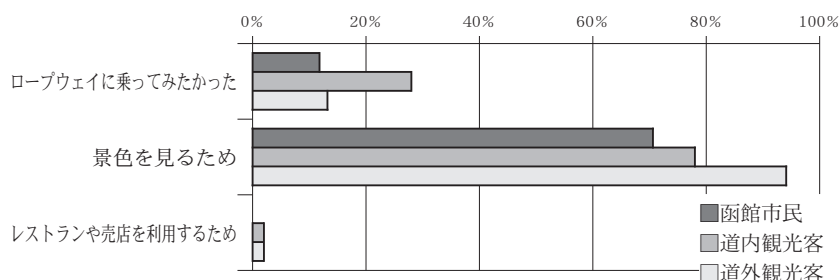
道外観光客はあまりレストランを利用していない【図表3.9】。性別、年代、同行者、滞在時間、これまでに函館山に来た回数による差は見られない。

一人あたりの費用は、お土産「0円」128人 (69.9%)、「1000円以下」19人 (10.4%)、「3000円以下」19人 (10.4%)、「3001円以上」17人 (9.3%)。

お土産以外の自分のもの「0円」158人(87.3%)、「1000円以下」13人(7.2%)、「3000円以下」5人(2.8%)、「3001円以上」5人(2.8%)。飲食「0円」143人(79.4%)、「1000円以下」30人(16.7%)、「3000円以下」4人(2.2%)、「3001円以上」3人(1.7%)。これらの合計金額は「0円」95人(53.4%)、「1000円以下」39人(21.9%)、「3000円以下」23人(12.9%)、「3001円以上」21人(11.8%)。お土産は3割、お土産以外の自分のものは2割が購入しており、2割が飲食をしている。お土産、お土産以外の自分のもの、飲食を合わせると半数近くが何らかの費用を支払っている。

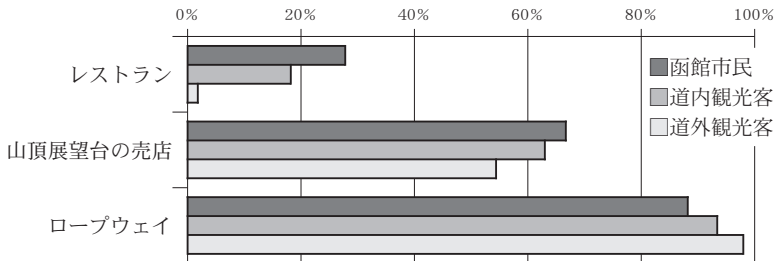
函館市民、道内観光客、道外観光客で合計費用にあまり差は見られない【図表3.10】。

図表3.8 函館山ロープウェイの利用目的



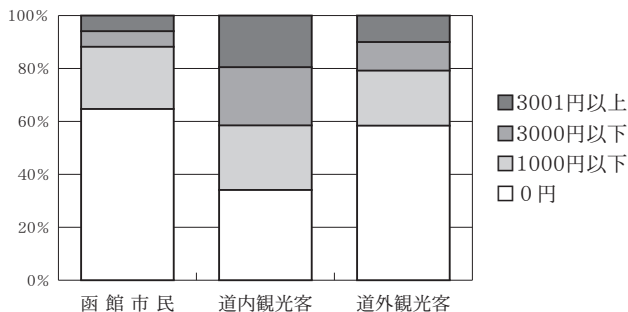
	函 館 市 民 (N=17)	道内観光客 (N=50)	道外観光客 (N=152)	合 計 (N=210)
ロープウェイに乗ってみたかった	2 (11.8%)	14 (28.0%)	20 (13.2%)	36 (17.1%)
景 色 を 見 る た め	12 (70.6%)	39 (78.0%)	143 (94.1%)	194 (92.4%)
レストランや売店を利用するため	0 (0.0%)	1 (2.0%)	3 (2.0%)	4 (1.9%)

図表3.9 函館山ロープウェイ及びレストラン・売店の利用状況



	函館市民	道内観光客	道外観光客
レストラン	5人／18人 (27.8%)	8人／44人 (18.2%)	27人／150人 (1.8%)
山頂展望台の売店	12人／18人 (66.7%)	29人／46人 (63.0%)	81人／149人 (54.4%)
ロープウェイ	15人／17人 (88.2%)	43人／46人 (93.4%)	145人／148人 (98.0%)

図表3.10 函館山のレストランや売店で使った費用合計



	函館市民	道内観光客	道外観光客	合計
0円	11 (64.7%)	14 (34.1%)	70 (58.3%)	95 (53.4%)
1000円以下	4 (23.5%)	10 (24.4%)	25 (20.8%)	39 (21.9%)
3000円以下	1 (5.9%)	9 (22.0%)	13 (10.8%)	23 (12.9%)
3001円以上	1 (5.9%)	8 (19.5%)	12 (10.0%)	21 (11.8%)
合計	17 (100%)	41 (100%)	120 (100%)	178 (100%)

(4) 函館山ロープウェイの満足度及び意見

レストランや売店、ロープウェイなどの利用者に満足度を「満足」から「不満」まで4段階で尋ねたところ、レストランは「やや不満」が2割近い。山頂展望台の売店・土産、山麓のチケット売場・売店は「やや満足」がともに6割であり、ロープウェイは「満足」が6割である【図表3.11】。函館市民、道内観光客、道外観光客であまり差は見られなかった。

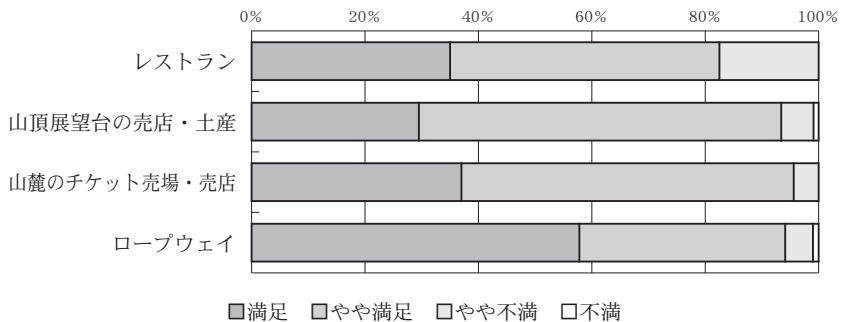
ロープウェイについて「椅子があればいい」、「つかまるところがない」などの椅子や手すりに関する意見があり、「思ったより早くてあっさり」、「もっと乗っていたい」と乗車時間についての声があがっていた。「ゆれも少なく景色が見やすい」、「大きく安定感」などの意見もあった。

函館山ロープウェイにおいて店や施設が不足していると感じているのは187人のうち48人（25.7%）。函館市民、道内観光客、道外観光客で差は見られなかった【図表3.12】。

希望する店や施設は46人のうち、売店10人（21.7%）、喫茶15人（32.6%）、レストラン6人（13.0%）、ファーストフード10人（21.7%）、屋内遊具3人（6.5%）、ロープウェイ待合室11人（23.9%）、エスカレーター・エレベーター4人（8.7%）であった【図表3.13】。

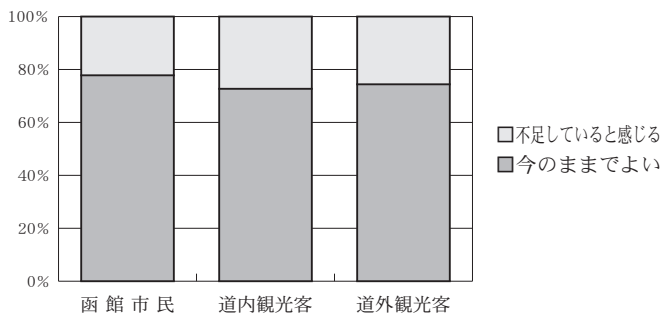
ロープウェイの再利用希望は、176人のうち158人（89.8%）がまた利用したいと答えていた。

図表3.11 函館山ロープウェイの満足度



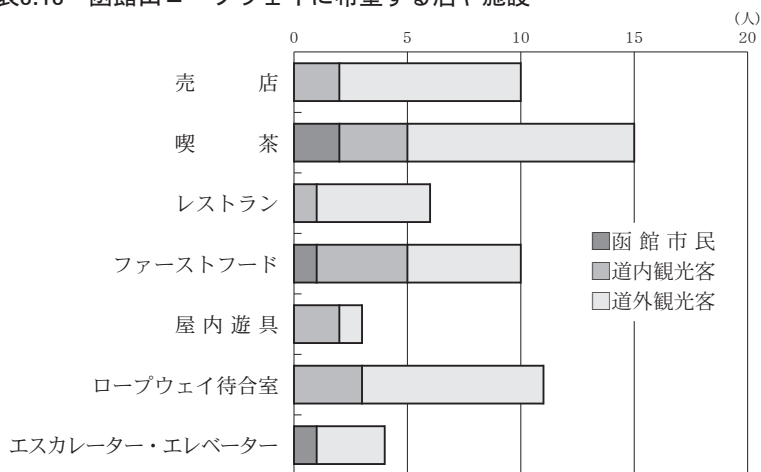
	満 足	やや満足	やや不満	不 満
レ ス ト ラ ン (N= 40)	14 (35.0%)	19 (47.5%)	7 (17.5%)	0 (0.0%)
山頂展望台の売店・土産 (N=122)	36 (29.5%)	78 (63.9%)	7 (5.7%)	1 (0.8%)
山麓のチケット売場・売店 (N=162)	60 (37.0%)	95 (58.6%)	7 (4.3%)	0 (0.0%)
ロ ー プ ウ ェ イ (N=204)	118 (57.8%)	74 (36.3%)	10 (4.9%)	2 (1.0%)

図表3.12 函館山ロープウェイにおける店や施設の不足感



	函 館 市 民	道内観光客	道外観光客	合 計
今のままでよい	14 (77.8%)	32 (72.7%)	93 (74.4%)	139 (74.3%)
不足していると感じる	4 (22.2%)	12 (27.3%)	32 (25.6%)	48 (25.7%)
合 計	18 (100%)	44 (100%)	125 (100%)	187 (100%)

図表3.13 函館山ロープウェイに希望する店や施設



	函館市民 (N=4)	道内観光客 (N=12)	道外観光客 (N=30)	合計 (N=46)
売店	0	2	8	10
喫茶	2	3	10	15
レストラン	0	1	5	6
ファーストフード	1	4	5	10
屋内遊具	0	2	1	3
ロープウェイ待合室	0	3	8	11
エスカレーター・エレベーター	1	0	3	4

4. 中国語圏観光客の観光周遊及び情報利用調査

4-1. 調査方法

2013年6月下旬、10月下旬から11月上旬の土日・祝日11:00～15:00、五稜郭公園で海外観光客にアンケート調査を行った。アンケート用紙は中国語で準備し、中国語で聞き取りを行った。なお、比較のため国内からの観光客に対して日本語によるアンケート調査も同時に行った。

五稜郭公園は函館山と並ぶ観光スポットであり中国語圏観光客も多い。歩

行者用の案内標識は函館市電五稜郭公園電停から五稜郭公園周辺までの間に5ヶ所あり、バス、鉄道・市電、博物館・美術館、トイレ、病院、警察・交番、コンビニ、銀行などがマークで表示されている。地図上の名称は日本語と英語のみである。五稜郭公園内の案内板は日本語と英語のみであり、中国語ができるスタッフがいる観光案内所などはない^{注4)}。wi-fiは函館市電車内、五稜郭タワーで利用できる。

調査項目は回答者基本属性（性別・年代・居住地）、旅行の日程、移動手段、函館観光情報の入手方法、函館観光の満足度などである。

4－2．調査結果

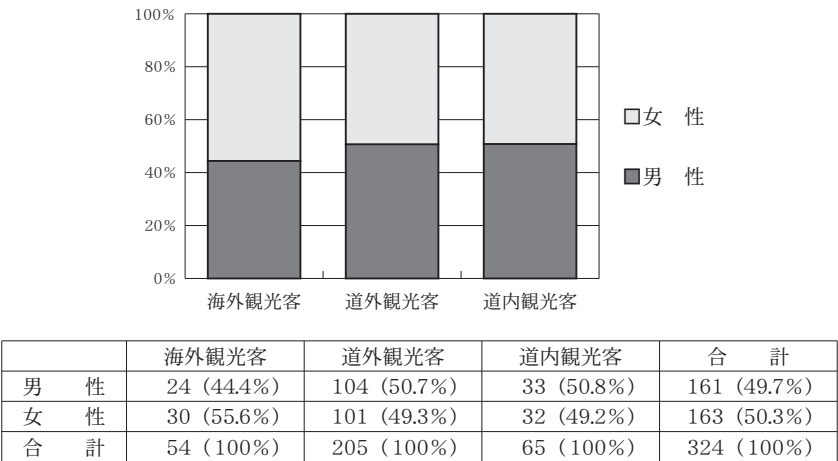
(1) 回答者基本属性

海外観光客54人、比較のための国内観光客270人。海外観光客は中国22人、香港14人、台湾18人。国内観光客の居住地は函館市外道内65人、道外205人。

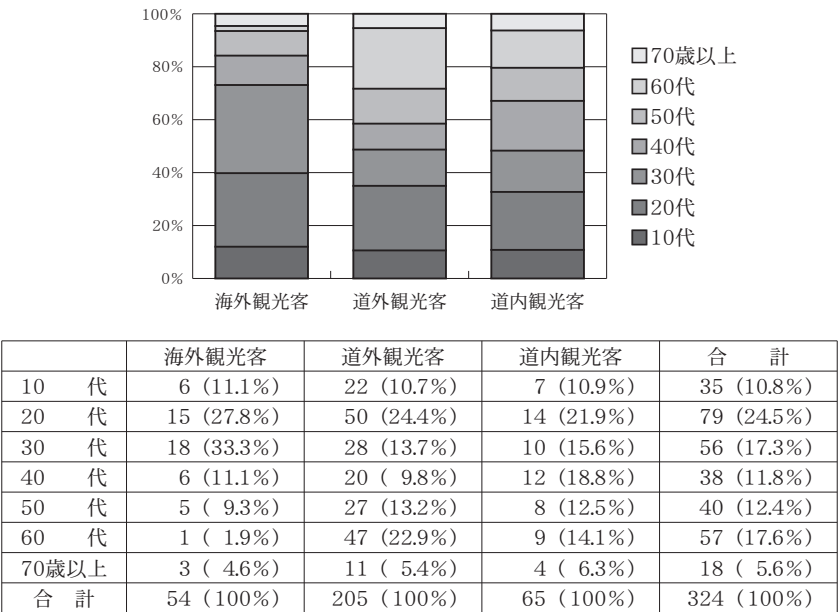
性別は、海外観光客、国内観光客ともにほぼ男女半数くらいである【図表4.1】。年代は、海外観光客は20代・30代が多く、道外観光客がやや高齢である【図表4.2】。

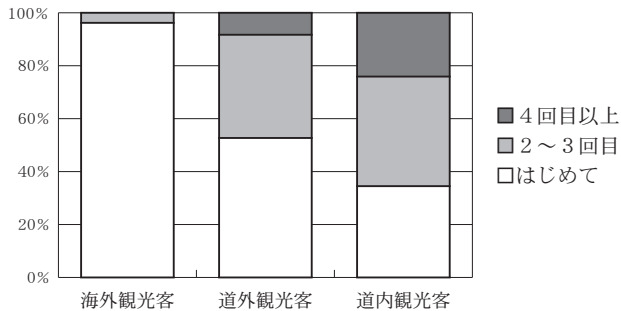
海外観光客が日本に来たのは「2～3回目」が半数、函館に来たのはほとんどが「初めて」である。道外観光客は函館に来たのは「初めて」が半数、道内観光客は「2～3回目」が4割である【図表4.3】。

図表4.1 回答者基本属性：性別



図表4.2 回答者基本属性：年代



図表4.3 函館に来た回数


	海外観光客		道外観光客	道内観光客	合 計
	参考：日本に来た回数	函館に来た回数			
初 め て	20 (37.0%)	51 (96.2%)	108 (52.7%)	20 (34.5%)	179 (56.6%)
2～3回目	28 (51.9%)	2 (3.8%)	80 (39.0%)	24 (41.4%)	106 (33.5%)
4回目以上	6 (11.1%)	0 (0.0%)	17 (8.3%)	14 (24.1%)	31 (9.8%)
合 計	54 (100%)	53 (100%)	205 (100%)	58 (100%)	316 (100%)

(2) 中国語圏観光客の函館観光

海外観光客の旅行形態は、半数が旅行会社のフリーバック利用である。逆に道外観光客は半数が旅行会社を利用していない【図表4.4】。

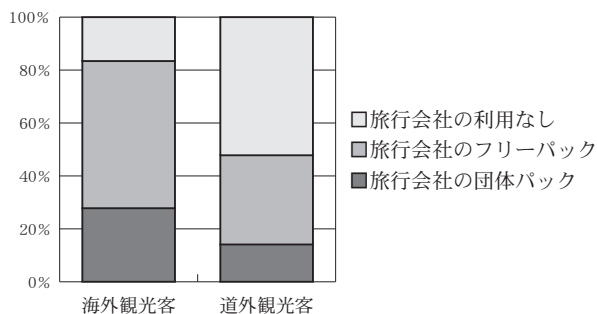
海外観光客の日本の滞在期間は4～6日、7日以上ともに4割ずつある【図表4.5】。入国地・出国地ともに札幌が多く、函館は数パーセントである。東京や大阪もある【図表4.6】。日本以外に訪れた地域（入国地・出国地を含む）は札幌が多く、北海道内では小樽、洞爺湖が4割あり、東京や大阪も3～4割ある。参考までに道外観光客が今回の旅程で訪れた地域を見ると、函館のみが半数を超え、札幌が2割である。「その他」には大沼、江差などがあった【図表4.7】。

函館滞在中の移動手段は、貸し切りバス、路線バス、函館市電がそれぞれ

4割ある。旅行会社の団体パック利用者は全員が貸し切りバスを利用しており、路線バス、函館市電などの利用はフリーパック、旅行会社を利用していない人である。道外観光客よりも貸し切りバスが多く、タクシー利用が少ない【図表4.8】。

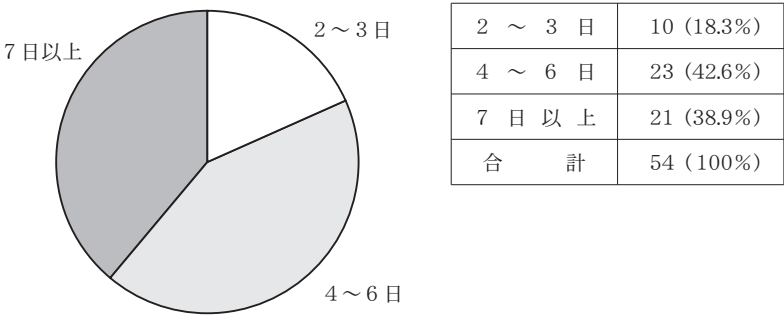
函館で訪れる観光ポイントは、五稜郭公園でアンケートを実施しているため五稜郭タワーが最も多いが、同じ五稜郭公園内にある箱館奉行所は1割に満たない。他に函館朝市8割、元町周辺6割、函館山4割となっている。道外観光客よりも函館朝市、元町周辺の割合が高い【図表4.9】。

図表4.4 旅行形態

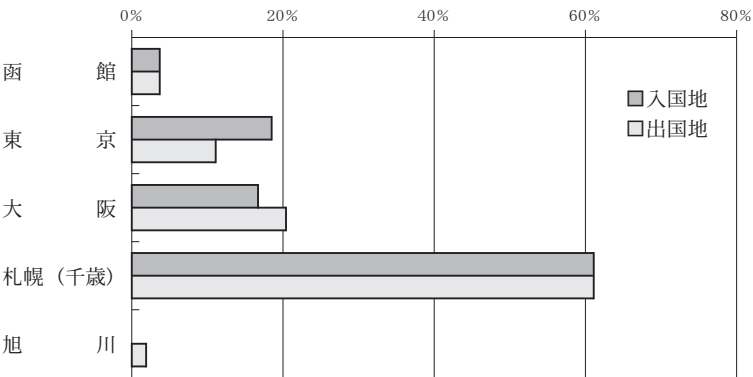


	海外観光客	道外観光客
旅行会社の団体パック	15 (27.8%)	13 (14.1%)
旅行会社のフリーパック	30 (55.6%)	31 (33.7%)
旅行会社の利用なし	9 (16.7%)	48 (52.2%)
合 計	54 (100%)	92 (100%)

図表4.5 日本の滞在日数

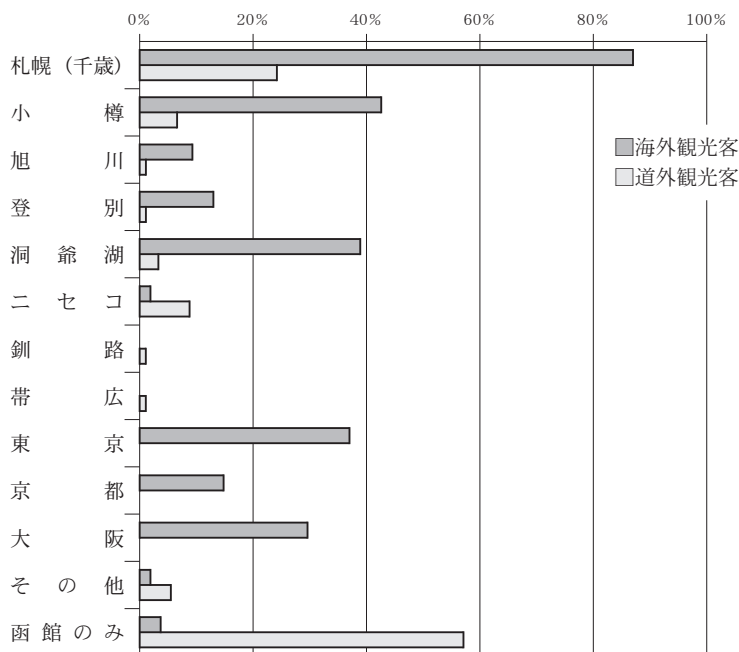


図表4.6 入国地・出国地



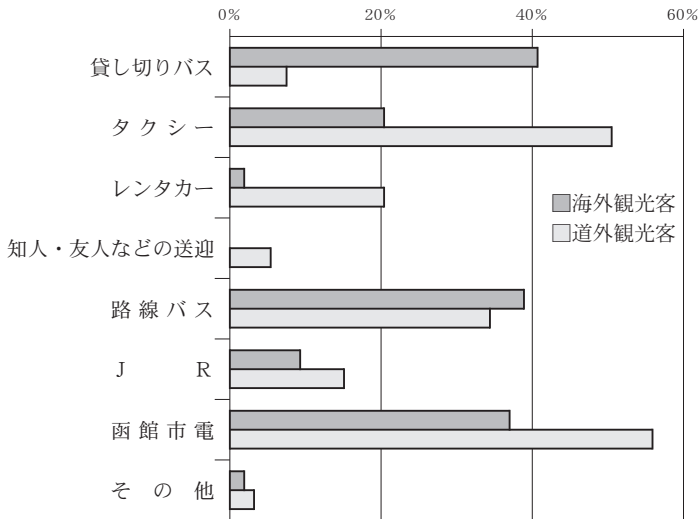
	入 国 地	出 国 地
函 館	2 (3.7%)	2 (3.7%)
東 京	10 (18.5%)	6 (11.1%)
大 阪	9 (16.7%)	11 (20.4%)
札幌 (千歳)	33 (61.1%)	33 (61.1%)
旭 川	0 (0.0%)	1 (1.9%)
合 計	54 (100%)	54 (100%)

図表4.7 函館以外に訪れた地域（入国地・出国地を含む）



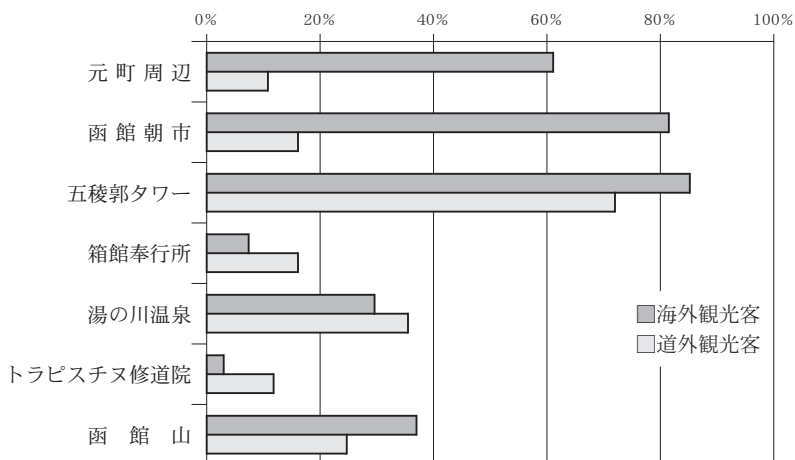
	海外観光客 日本で函館以外に訪れた地域 (N=54)	参考：道外観光客 今回の旅程で函館以外に 訪れた地域 (N=91)
札幌 (千歳)	47 (87.0%)	22 (24.2%)
小樽	23 (42.6%)	6 (6.6%)
旭川	5 (9.3%)	1 (1.1%)
登別	7 (13.0%)	1 (1.1%)
洞爺湖	21 (38.9%)	3 (3.3%)
二七コ	1 (1.9%)	8 (8.8%)
釧路	0 (0.0%)	1 (1.1%)
帯広	0 (0.0%)	1 (1.1%)
東京	20 (37.0%)	0 (0.0%)
京都	8 (14.8%)	0 (0.0%)
大阪	16 (29.6%)	0 (0.0%)
その他	1 (1.9%)	5 (5.5%)
函館のみ	2 (3.7%)	52 (57.1%)

図表4.8 函館滞在中の移動手段



	海外観光客 (N = 54)	道外観光客 (N = 93)
貸 し 切 り バ ス	22 (40.7%)	7 (7.5%)
タ ク シ ー	11 (20.4%)	47 (50.5%)
レ ン タ カ ー	1 (1.9%)	19 (20.4%)
知 人 ・ 友 人 な ど の 送 迎	0 (0.0%)	5 (5.4%)
路 線 バ ス	21 (38.9%)	32 (34.4%)
J R	5 (9.3%)	14 (15.1%)
函 館 市 電	20 (37.0%)	52 (55.9%)
そ の 他	1 (1.9%)	3 (3.2%)

図表4.9 函館で訪れる観光ポイント



	海 外 観 光 客 (N = 54)	道 外 観 光 客 (N = 93)
元 町 周 辺	33 (61.1%)	10 (10.8%)
函 館 朝 市	44 (81.5%)	15 (16.1%)
五 稜 郭 タ ワ ー	46 (85.2%)	67 (72.0%)
箱 館 奉 行 所	4 (7.4%)	15 (16.1%)
湯 の 川 温 泉	16 (29.6%)	33 (35.5%)
トラピスチヌ修道院	3 (5.6%)	11 (11.8%)
函 館 山	51 (37.0%)	23 (24.7%)

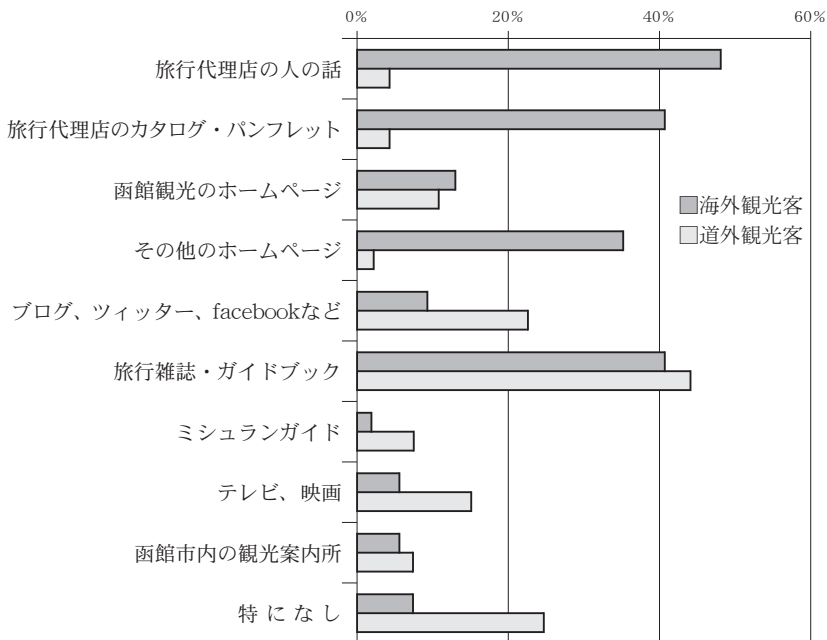
(3) 函館の観光情報

海外観光客の函館の観光情報の入手方法は、旅行会社の団体バック・フリーバック利用を反映して、半数近くが「旅行代理店の人の話」をあげており、「旅行代理店のカタログ・パンフレット」、「旅行雑誌・ガイドブック」が4割ある。道外観光客では「旅行雑誌・ガイドブック」4割は変わらないが、「ブログ、ツイッター、facebookなど」、「テレビ、映画」の順になっている。「特になし」も1/4近い【図表4.10】。

函館滞在中にあれば便利だった情報は、宿泊施設、飲食店、観光施設が5～6割であり、土産物、買物場所と並んで交通手段も4割ある。道外観光客と比較して特徴的なのは、道外観光客で半数を占める「特になし」が全くないことである。海外観光客はより観光情報を求めていることが分かる【図表4.11】。

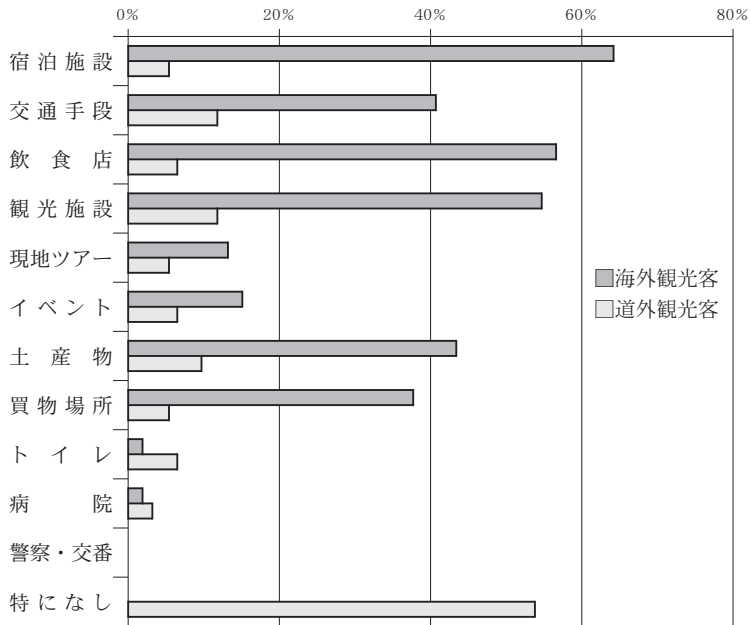
函館の案内標識については標識の数、わかりやすさともに好評価であった【図表4.12、4.13】。

図表4.10 函館の観光情報の入手方法



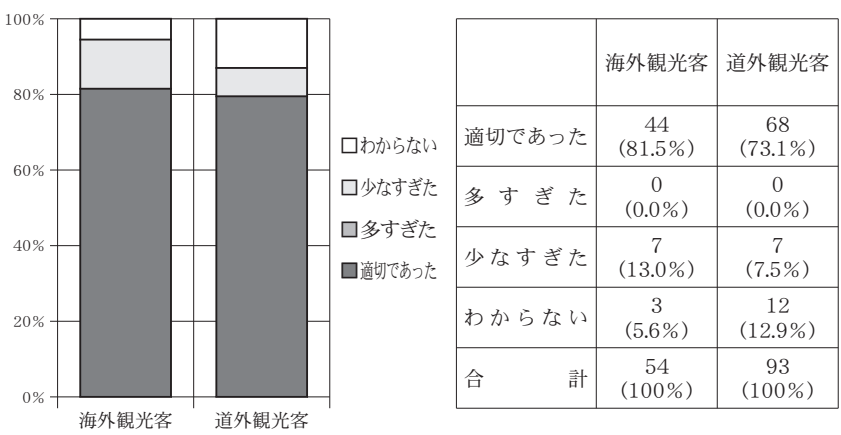
	海 外 観 光 客 (N = 54)	道 外 観 光 客 (N = 93)
旅 行 代 理 店 の 人 の 話	26 (48.1%)	4 (4.3%)
旅行代理店のカタログ・パンフレット	22 (40.7%)	4 (4.3%)
函 館 観 光 の ホ ー ム ペ ー ジ	7 (13.0%)	10 (10.8%)
そ の 他 の ホ ー ム ペ ー ジ	19 (35.2%)	2 (2.2%)
ブログ、ツイッター、facebookなど	5 (9.3%)	21 (22.6%)
旅 行 雑 誌 ・ ガ イ ド ブ ッ ク	22 (40.7%)	41 (44.1%)
ミ シ ュ ラ ン ガ イ ド	1 (1.9%)	7 (7.5%)
テ レ ビ 、 映 画	3 (5.6%)	14 (15.1%)
函 館 市 内 の 観 光 案 内 所	3 (5.6%)	4 (7.4%)
特 に な し	4 (7.4%)	23 (24.7%)

図表4.11 函館滞在中にあれば便利だった情報

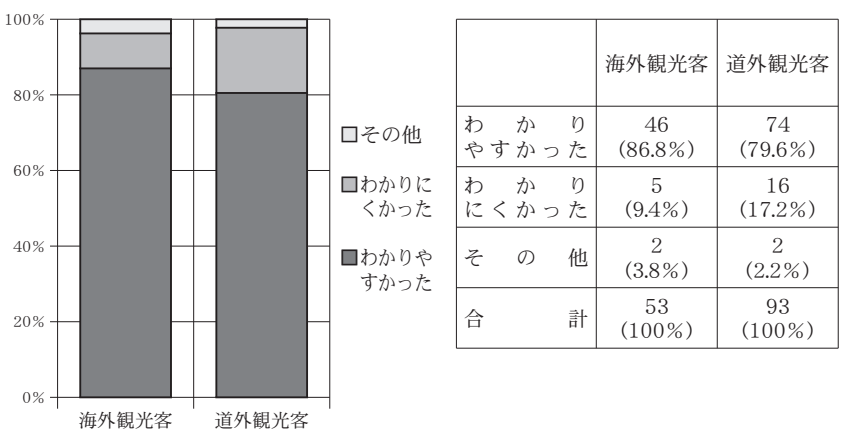


	海外観光客 (N = 53)	道外観光客 (N = 93)
宿 泊 施 設	34 (64.2%)	5 (5.4%)
交 通 手 段	39 (40.7%)	11 (11.8%)
飲 食 店	30 (56.6%)	6 (6.5%)
観 光 施 設	29 (54.7%)	11 (11.8%)
現 地 ツ ア ー	7 (13.2%)	5 (5.4%)
イ ベ ン ト	8 (15.1%)	6 (6.5%)
土 産 物	23 (43.4%)	9 (9.7%)
買 物 場 所	20 (37.7%)	5 (5.4%)
ト イ レ	1 (1.9%)	6 (6.5%)
病 院	1 (1.9%)	3 (3.2%)
警 察 ・ 交 番	0 (0.0%)	0 (0.0%)
特 に な し	0 (0.0%)	50 (53.8%)

図表4.12 函館の案内標識の数



図表4.13 函館の案内標識のわかりやすさ



(4) 函館観光の満足度

函館の食事や食べ物について 8 割が満足している【図表4.14】。

宿泊施設について 7 割が満足している【図表4.15】。

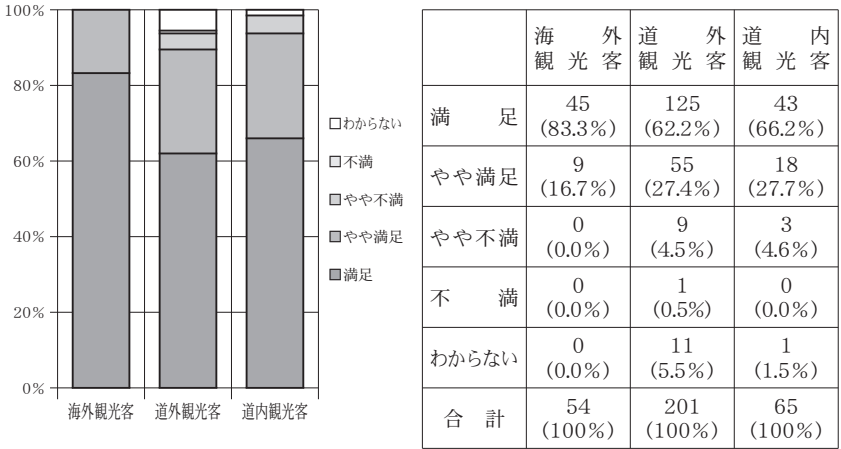
お土産品について 6 割が満足している【図表4.16】。

市内の移動しやすさについて 6 割が満足しているが、やや不満も 1 割を超える【図表4.17】。旅行形態で旅行会社を利用していない人、函館滞在中の移動手段として貸し切りバスよりもタクシー利用で評価が低い傾向が見られる。函館の観光情報の入手方法として、函館観光のホームページ、その他のホームページを利用している人で評価が高い傾向が見られる。滞在中にあれば便利な情報との関係は、市内の移動しやすさの評価が高い人の方が宿泊施設、交通手段、飲食店などの情報があれば便利だと回答しており、市内を移動しやすいと感じている人がさらに宿泊施設、交通手段などの情報を求めていると推測される。

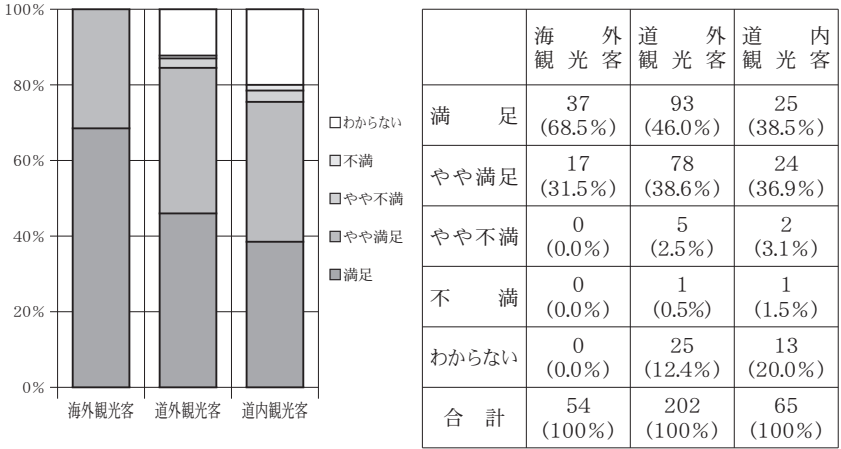
市内滞在中のおもてなしについては3/4が満足している【図表4.18】。

wi-fi利用環境については評価が低く、3 割が満足しているが、「やや不満」と「不満」で1/4になる。道内・道外観光客よりも海外観光客の評価が低い項目になっている【図表4.19】。旅行形態で旅行会社を利用していない人で評価が低い傾向が見られる。性別、年代、函館の観光情報の入手方法、滞在中にあれば便利な情報による差は見られない。

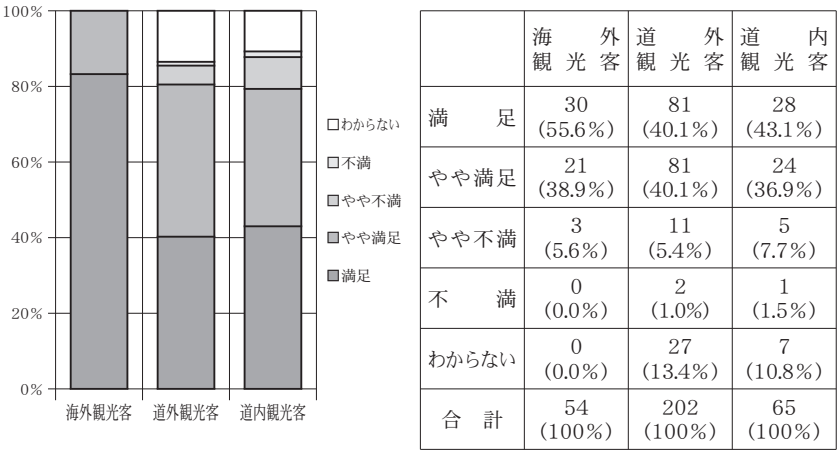
図表4.14 函館観光の満足度：食事や食べ物



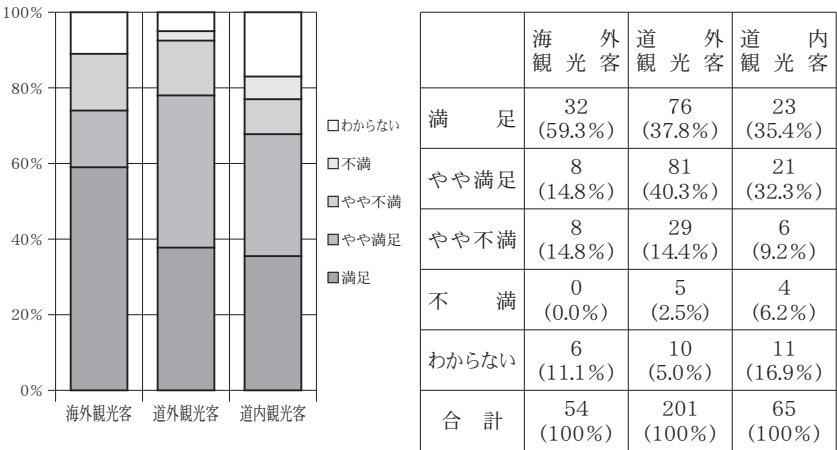
図表4.15 函館観光の満足度：宿泊施設



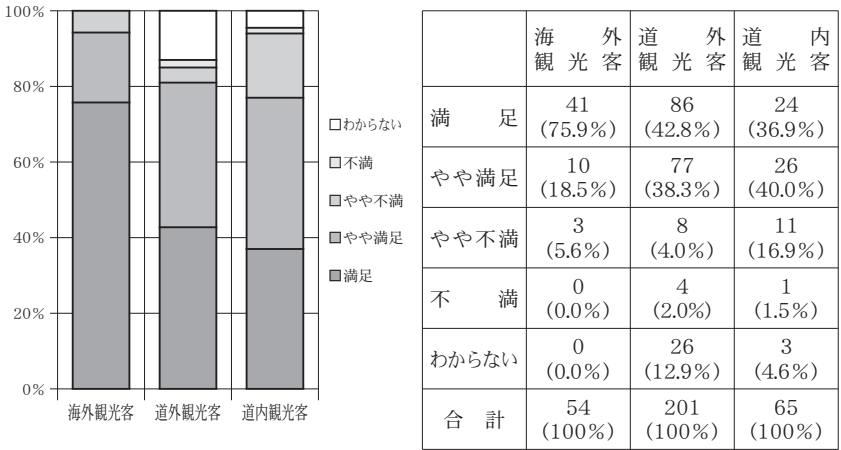
図表4.16 函館観光の満足度：お土産品



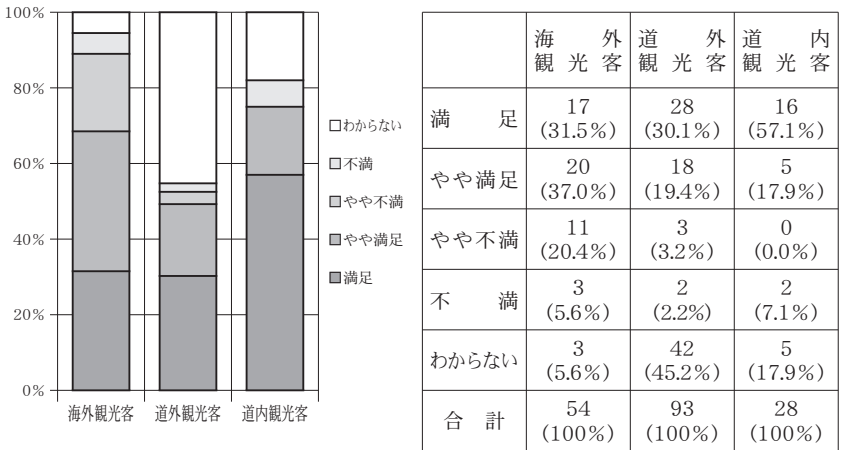
図表4.17 函館観光の満足度：市内の移動しやすさ



図表4.18 函館観光の満足度：市内滞在中のおもてなし



図表4.19 函館観光の満足度：Wi-Fi利用環境



5. まとめ

観光バスは、観光、食事、日用必需品以外の買い物などに利用されており、函館市民の足にもなっている。おおむね評価されているが、車体のデザイン、内装、本数の評価が他の項目に比べて低い。今回調査した観光バスはいずれも通常の路線バスの車体・内装をそのまま使用しており、観光バスならではの工夫が求められている。

函館山ロープウェイは、景色を見るために多くの人が利用している。売店の利用は6割、レストランは2割である。満足度は高いが、レストランの評価が他の項目に比べて低い。函館山ロープウェイにおいて店や施設が不足していると感じている人が1/4あり、喫茶、ロープウェイ待合室、売店、ファーストフードなどの希望があがっている。函館山観光のメインは景色であり、ロープウェイはそれを支えているが、観光体験に付属するものとして喫茶や売店などの充実が求められる。

中国語圏観光客は函館観光についておおむね満足しているが、市内の移動しやすさの評価が他の項目に比べて低い。函館の観光情報の入手方法として、函館観光のホームページ、その他のホームページを利用している人で評価が高い傾向が見られ、情報を適切に提供していくことで改善を図ることができると考える。函館滞在中にあれば便利だった情報として、宿泊施設、飲食店、観光施設、土産物、買物場所、交通手段などがあがっており、観光情報を提供する媒体となるwi-fi利用環境の評価が低い（「やや不満」と「不満」を合わせて1/4になる）。wi-fi利用環境の充実が求められる。

注記

- 1) 函館山ロープウェイは函館市が出資する第三セクターである。片道640円、125人乗りで座席のないゴンドラで、山麓駅から山頂駅まで約3分。10:00~22:00(冬期は21:00)、約10分間隔で運行されている。山麓駅には小さな売店、山頂駅にはレストラン、喫茶、売店、イベントホールなどがある。
- 2) 函館市が出資する函館バスが運行している。JR函館駅発の観光ループバスで最も本数が多いのは「レクサ元町」であり、JR函館駅、函館朝市、函館ベイエリア、元町、函館山(山麓駅)、摩周丸などを定額200円でむすんでいる。他に「五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス」(1日5便)、「函館山登山バス」(1日3~10便)などがある。
- 3) 函館市は英語・中国語・韓国語・ロシア語の観光ガイドやマップを発行している。函館市歩行者用案内標識は日本語と英語のみであり、観光スポットの案内板も日本語と英語のみが多い。
- 4) 2011年度、五稜郭公園の近隣に観光案内所があり、中国語ができるスタッフがいたが1年間で終了した。