

# **美瑛町観光CRMアンケートデータ**

2024年4月1日～2025年3月31日

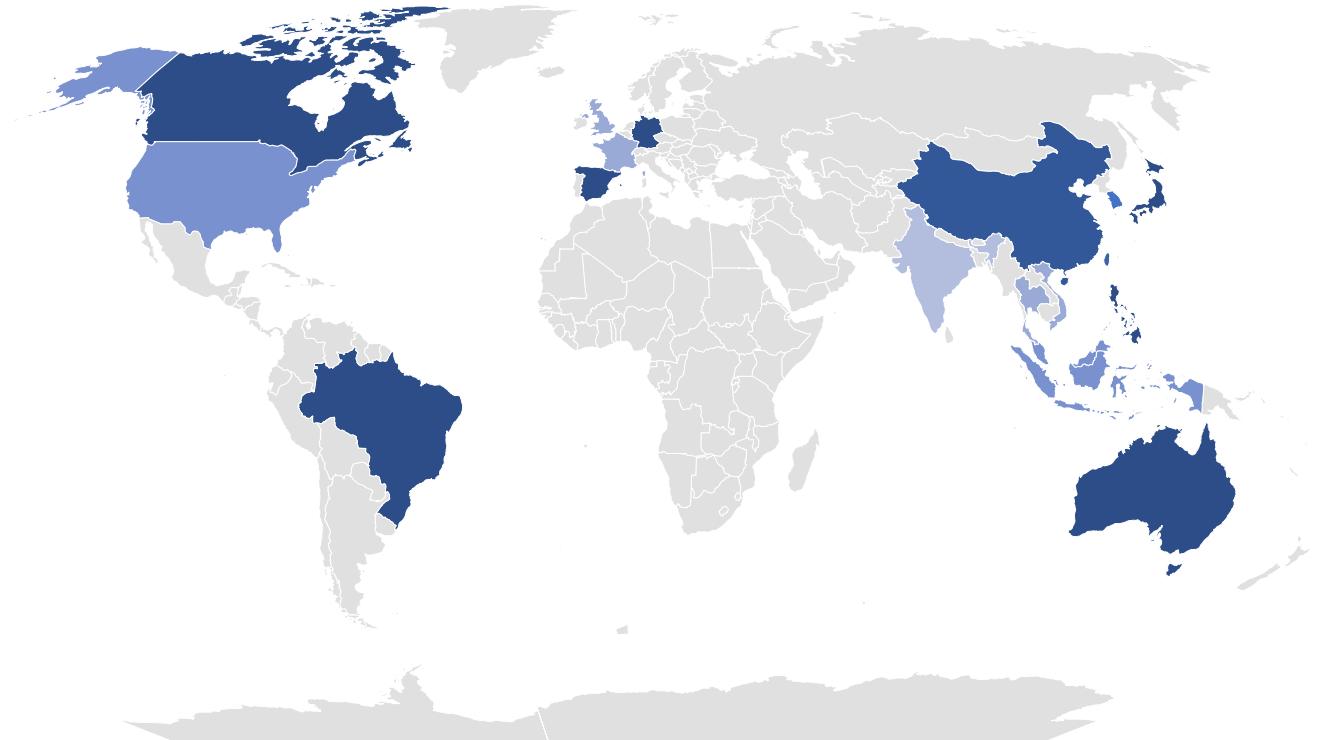
## アンケート参加者総数

	日本人	外国人	合計
男性	111人	42人	153人
女性	210人	68人	278人
合計	321人	110人	431人

※外国人とは、英語でアンケートに参加した方の総数です

参考情報 昨年度のアンケート参加者の合計は、747人でした

# 1. 国籍を選択してください。(英語版アンケートのみ)



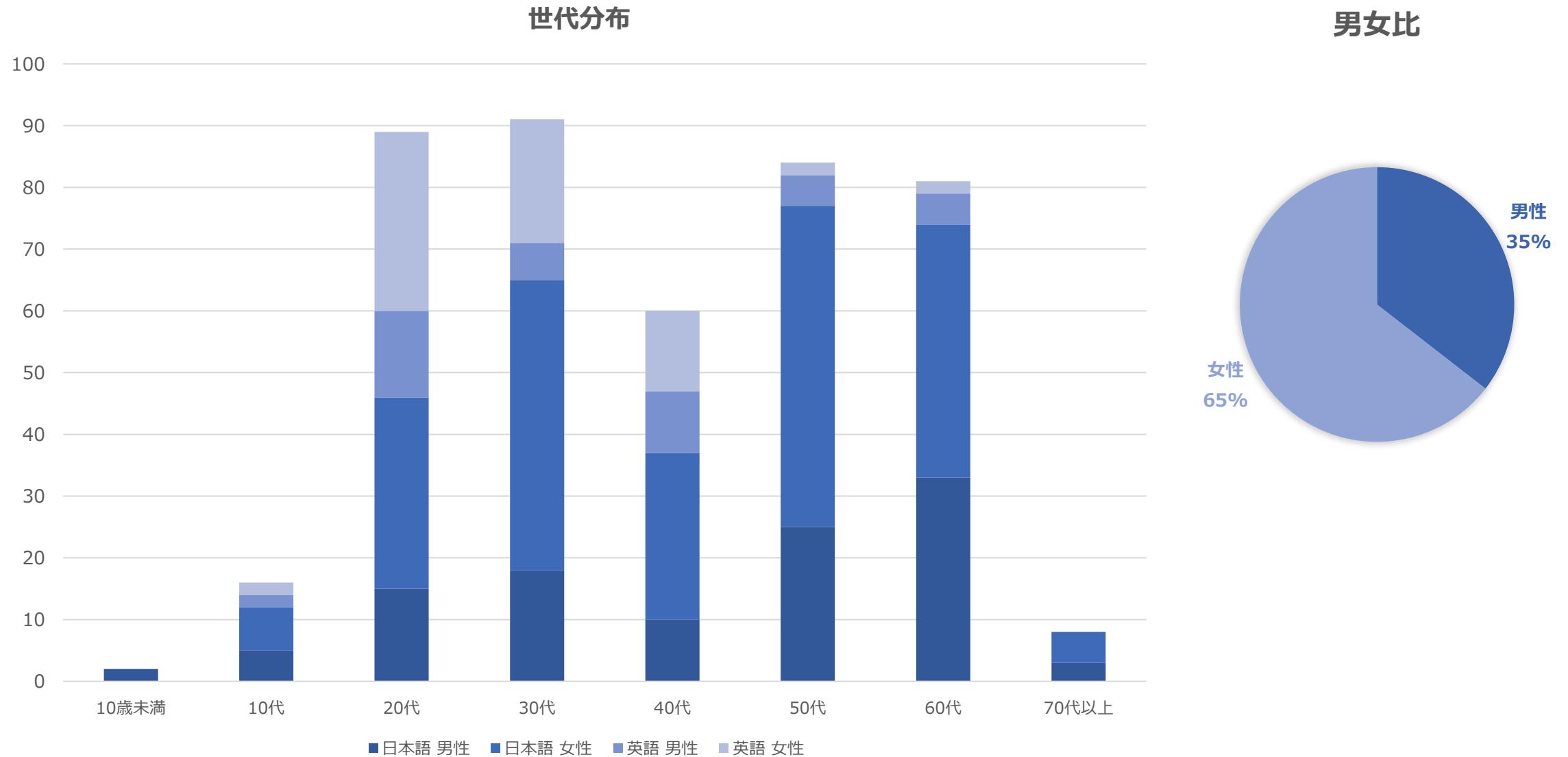
- 2
- 10
- 19
- 20
- 8
- 4
- 1
- 5
- 18

日本	2
中国	10
台湾	19
香港	20
韓国	8
マレーシア	4
アメリカ	4
イギリス	1
インド	5
インドネシア	4
シンガポール	18
カナダ	2
マレーシア	4
タイ	1
フィリピン	2
ブラジル	2
フランス	1
ベトナム	1
オーストラリア	2
スペイン	2
ドイツ	2

提供元: Bing

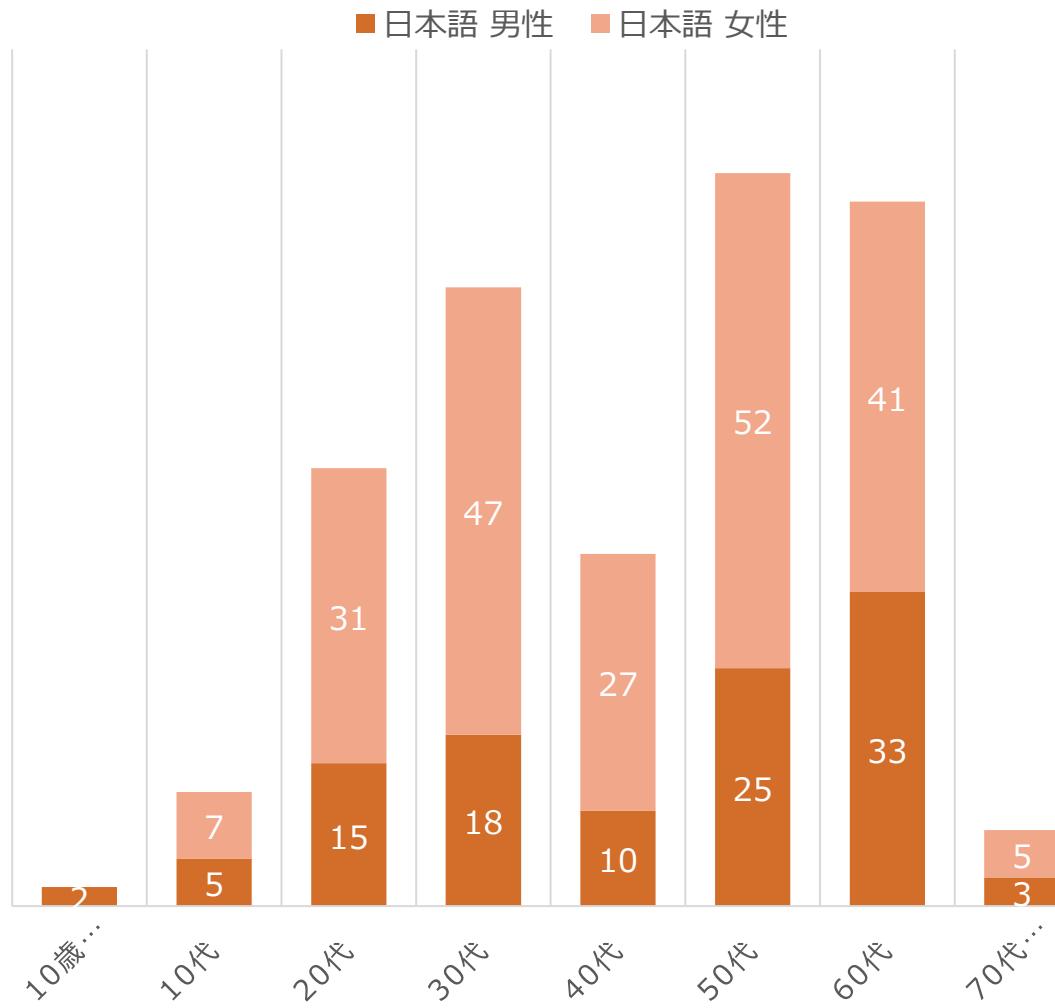
© Australian Bureau of Statistics, GeoNames, Geospatial Data Edit, Microsoft, Navinfo, OpenStreetMap, TomTom, Wikipedia, Zenrin

## 2. あなたの年齢と性別を教えて下さい。[合計]

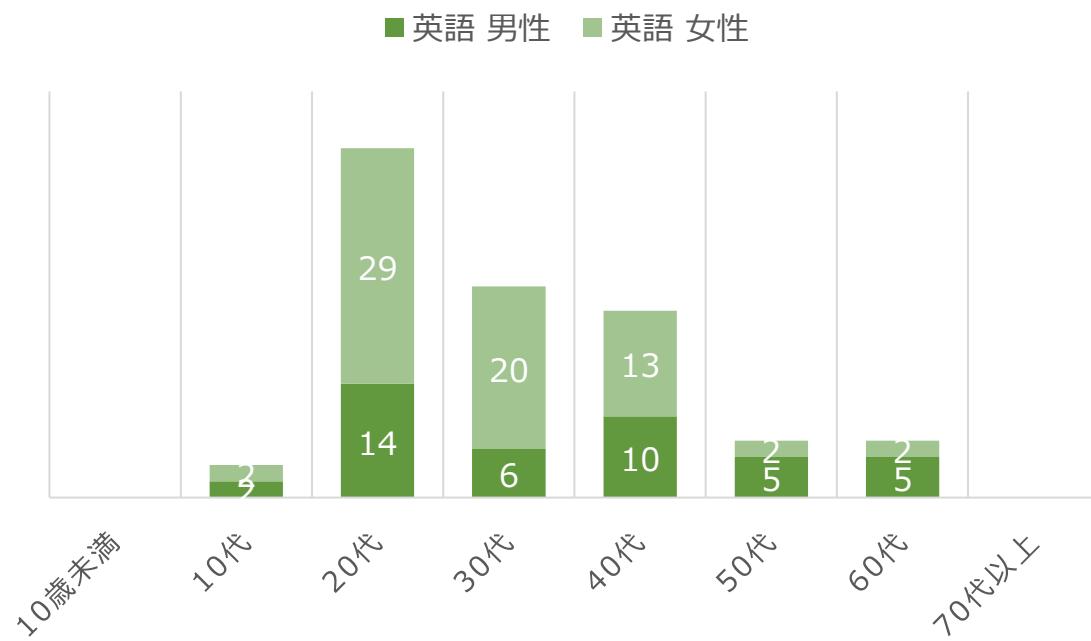


## 2. あなたの年齢と性別を教えて下さい。

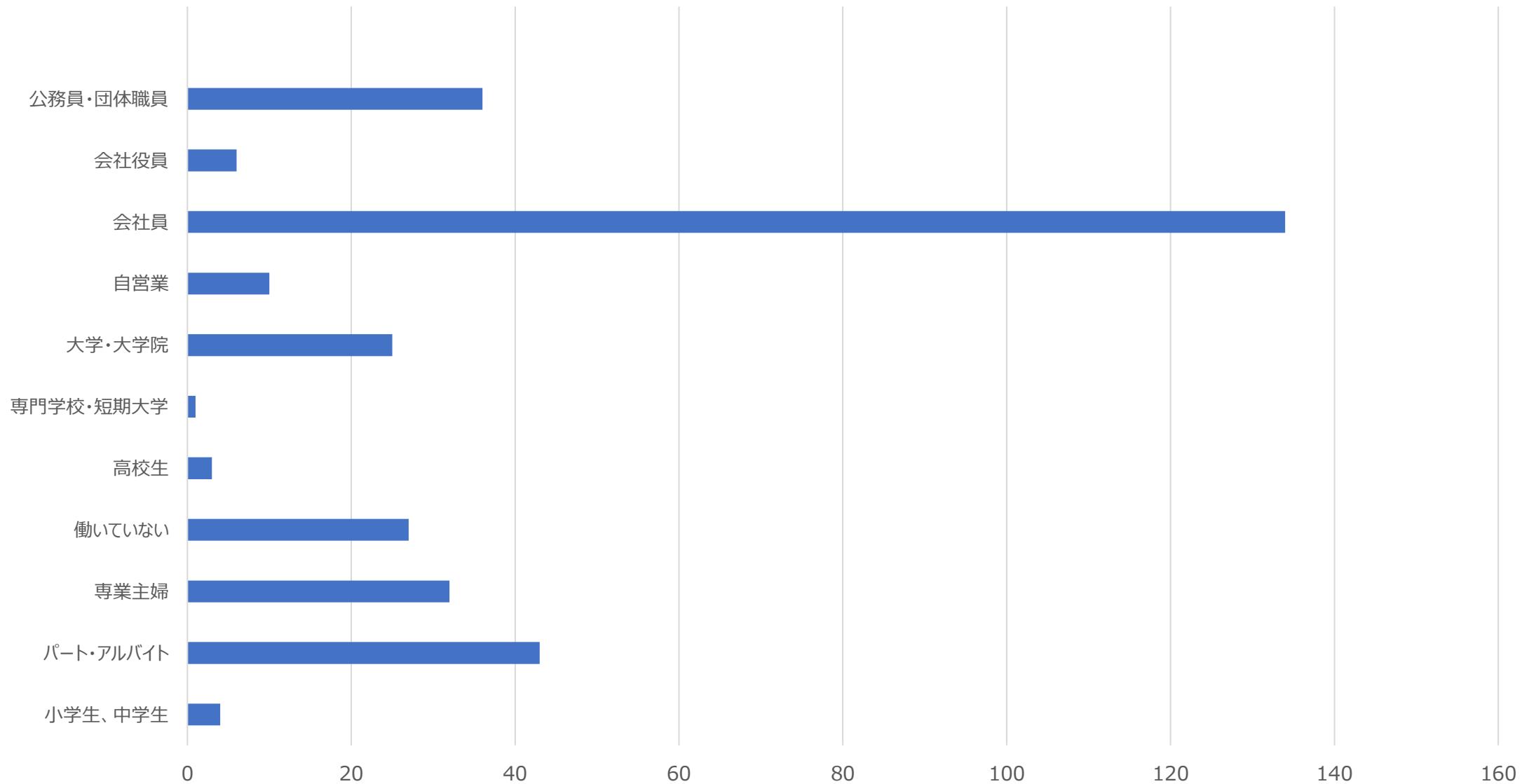
世代分布(日本語版アンケート)



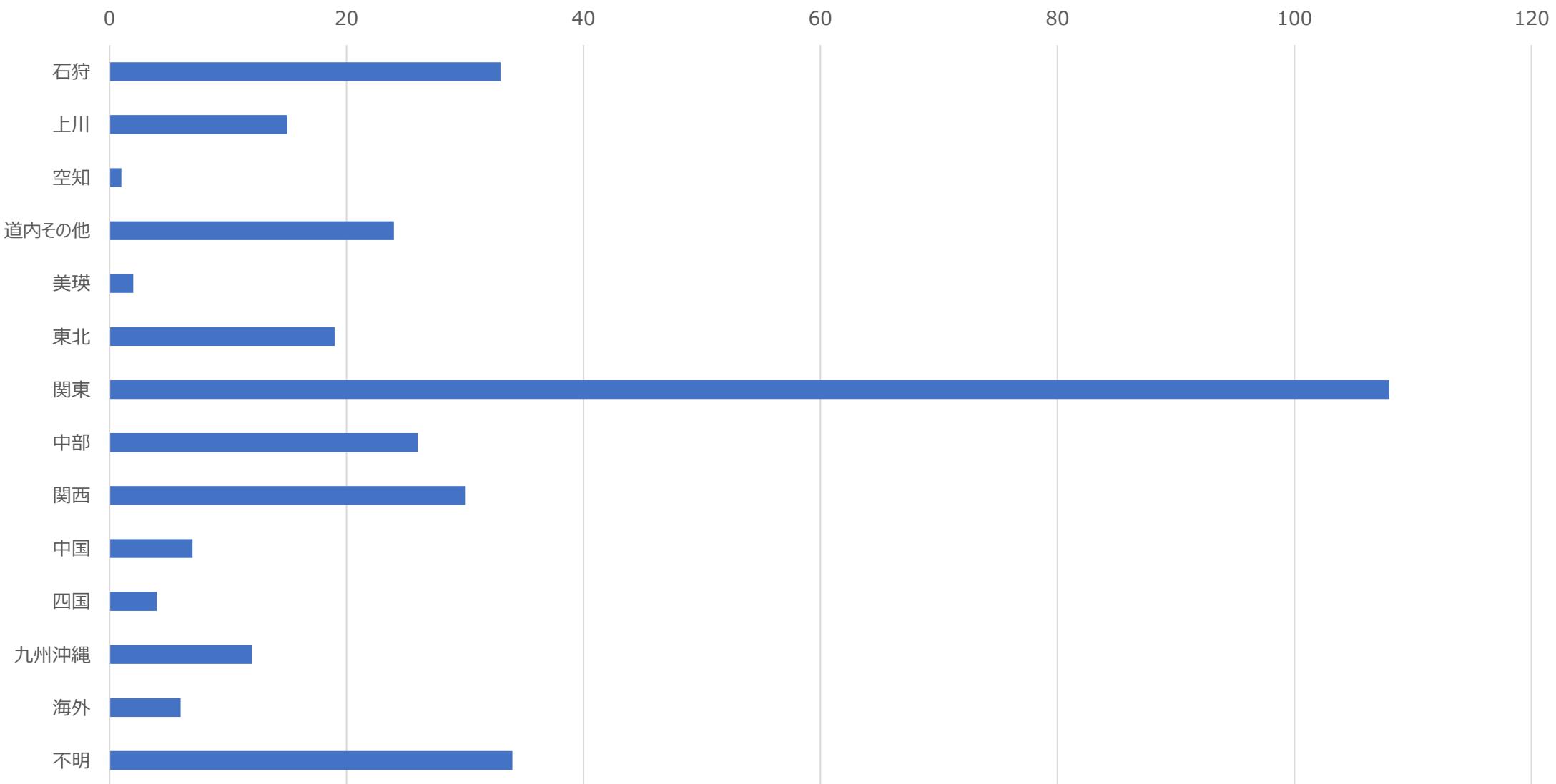
世代分布(英語版アンケート)



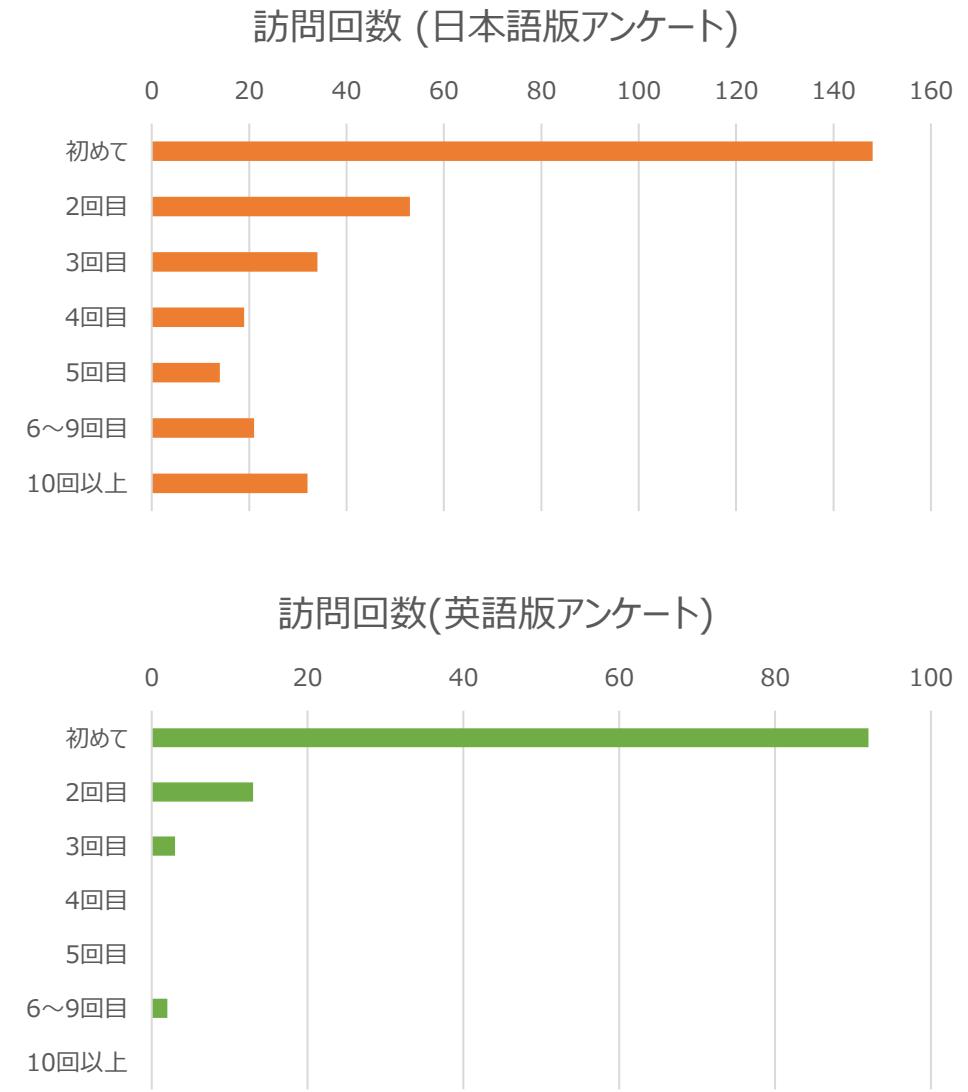
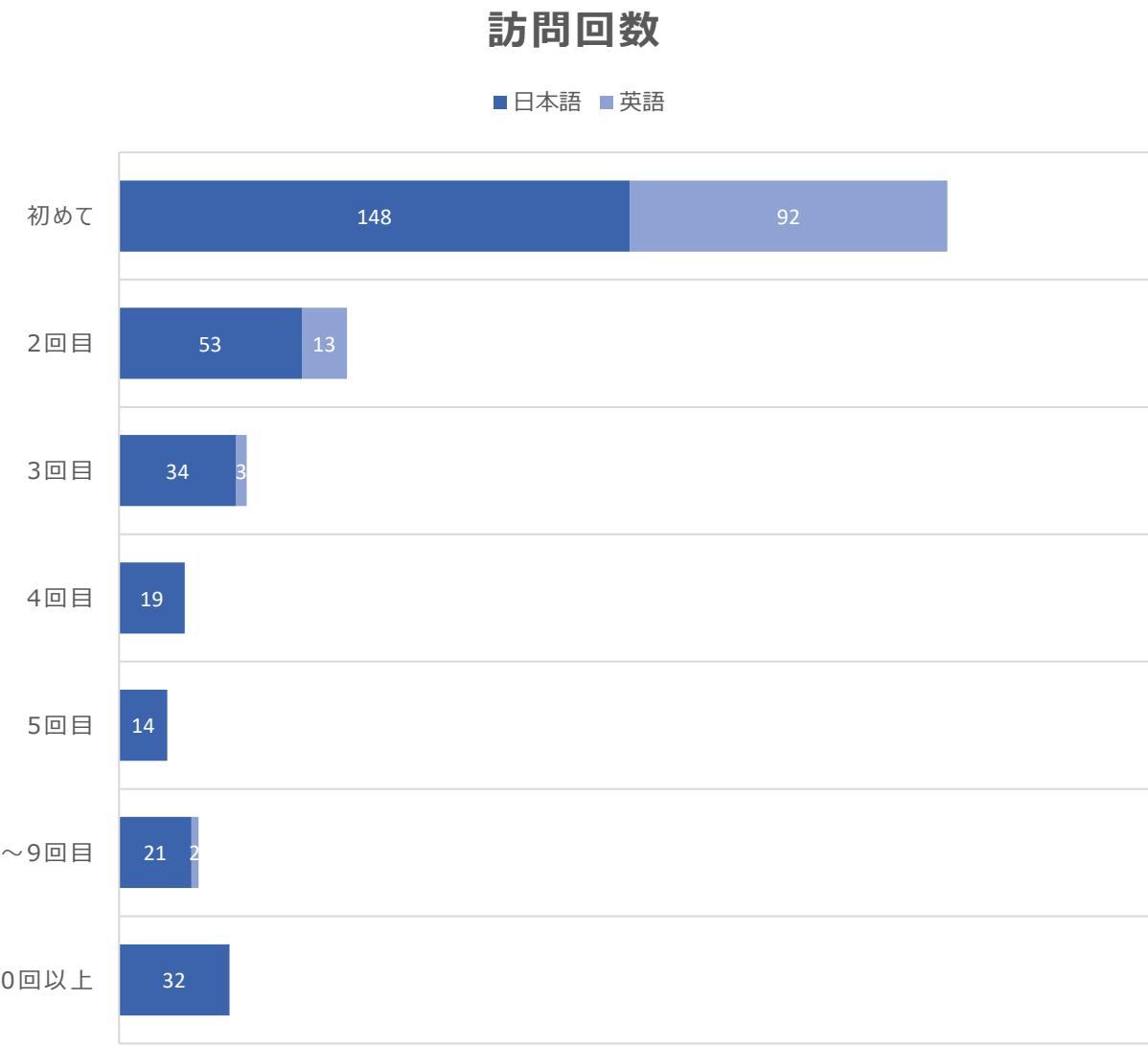
### 3. あなたの職業を教えて下さい。(日本語版アンケートのみ)



#### 4. あなたがお住まいの地域はどこですか？（日本語版アンケートのみ）



## 5. あなたが美瑛町を訪れるのは何回目ですか？



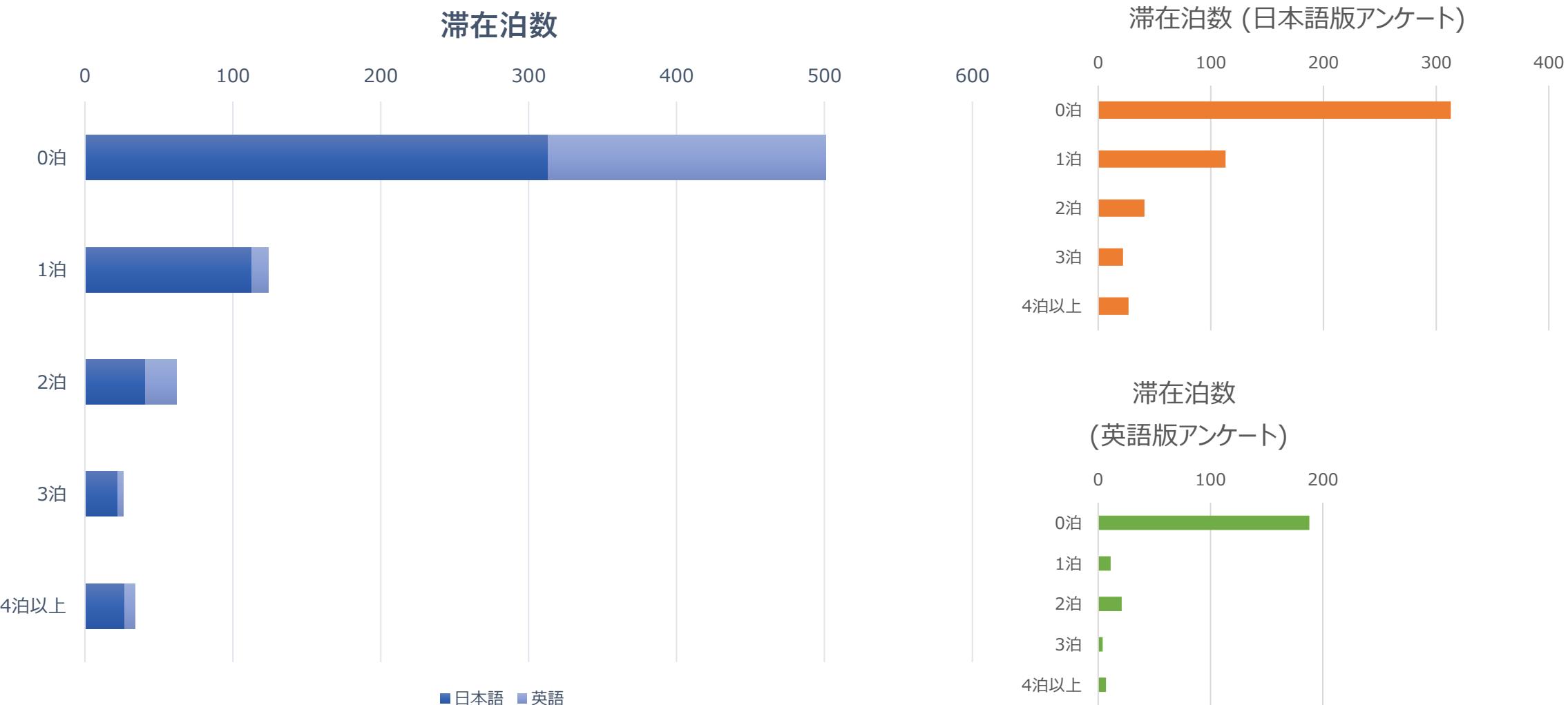
## リピーター率

	日本人	外国人	合計
初めて	148人	92人	240人
2回目 以上	173人	18人	191人
リピーター率	53.8%	16.3%	44.3%

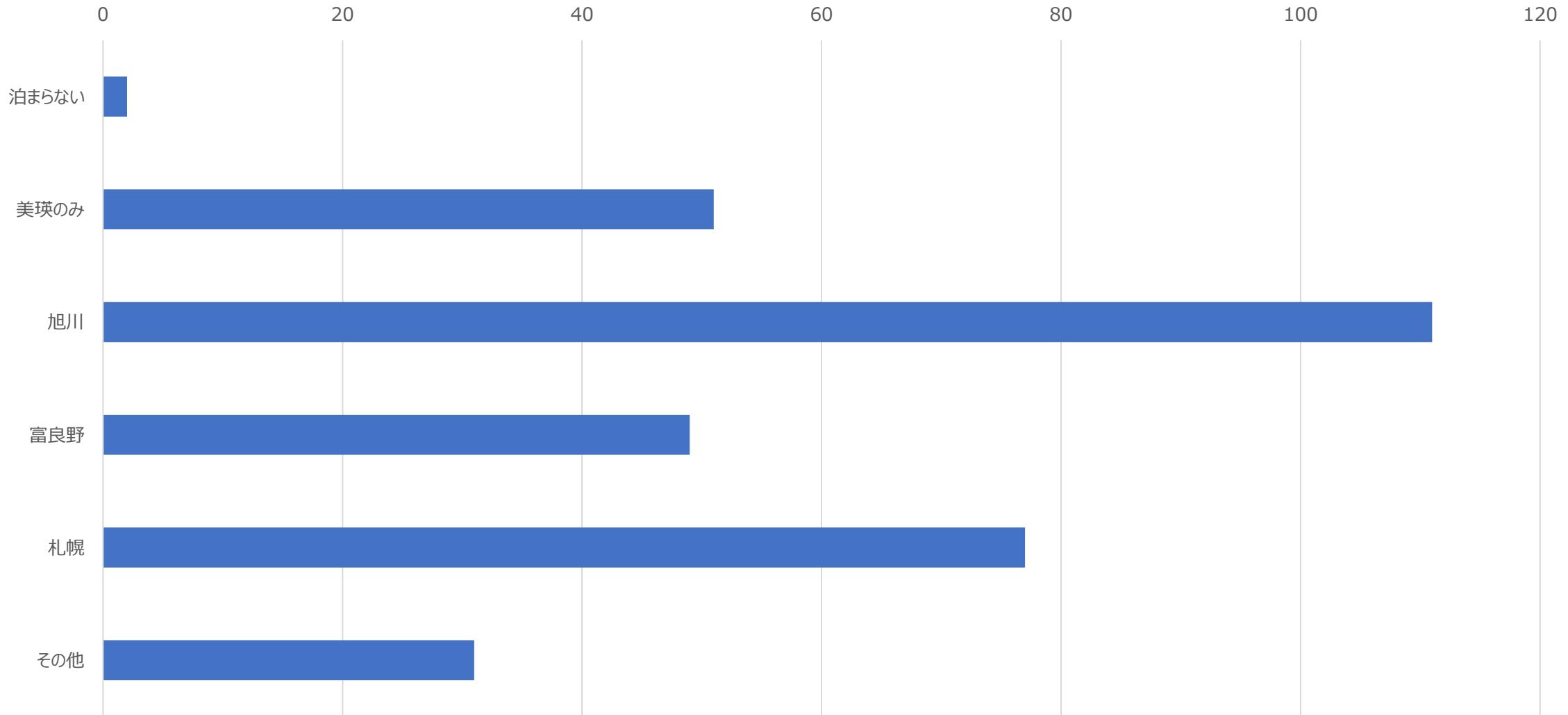
※外国人とは、英語でアンケートに参加した方の総数です

参考情報 昨年度はリピーター率は43.2%で、日本人・外国人とも横ばいです

## 6. 今回の旅行またはお出かけで、美瑛町には何泊される予定でしょうか。 美瑛町での宿泊数をお答え下さい。

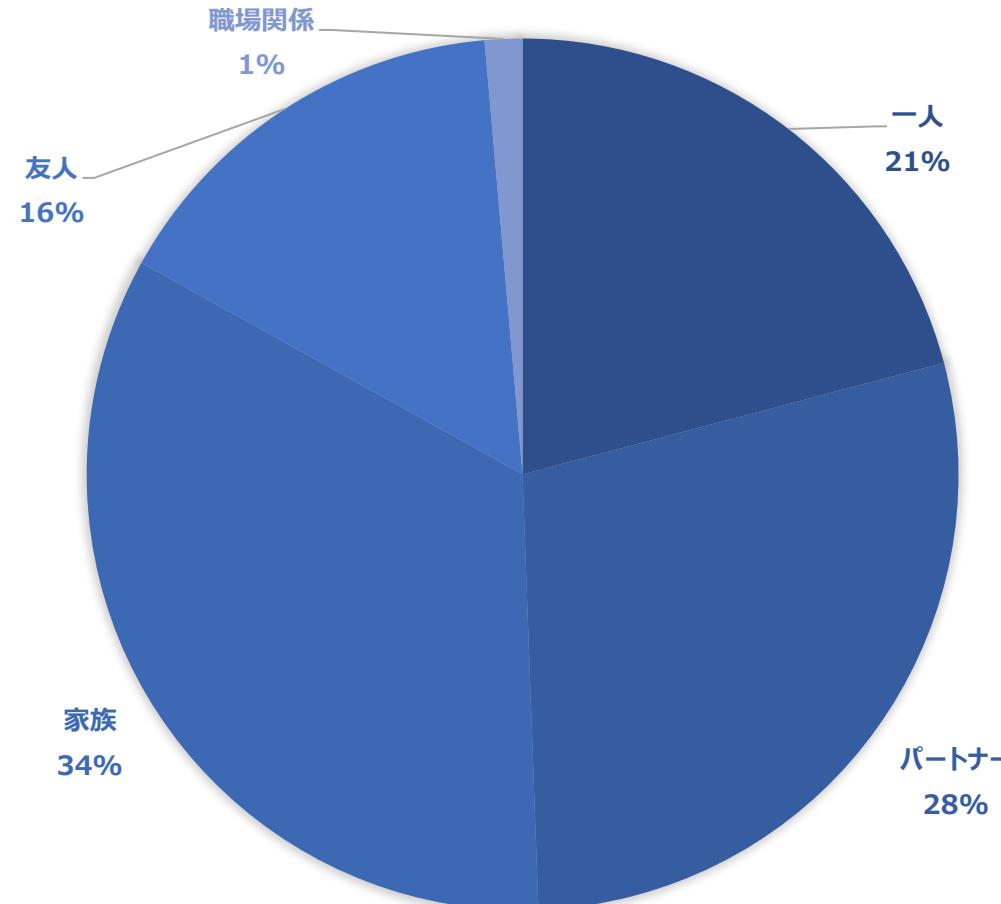


## 7. 今回の旅行またはお出かけで、美瑛町以外ではどこに宿泊される予定ですか？ (日本語版アンケートのみ)

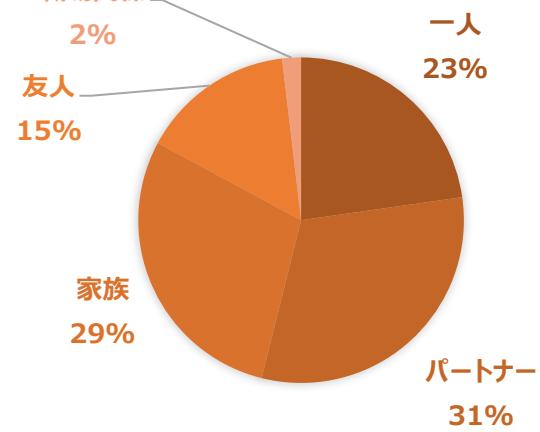


## 8. 今回ほどなたと美瑛町を訪れていますか？

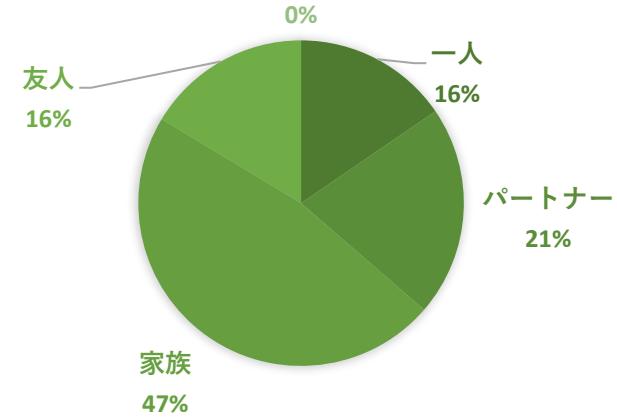
同行者



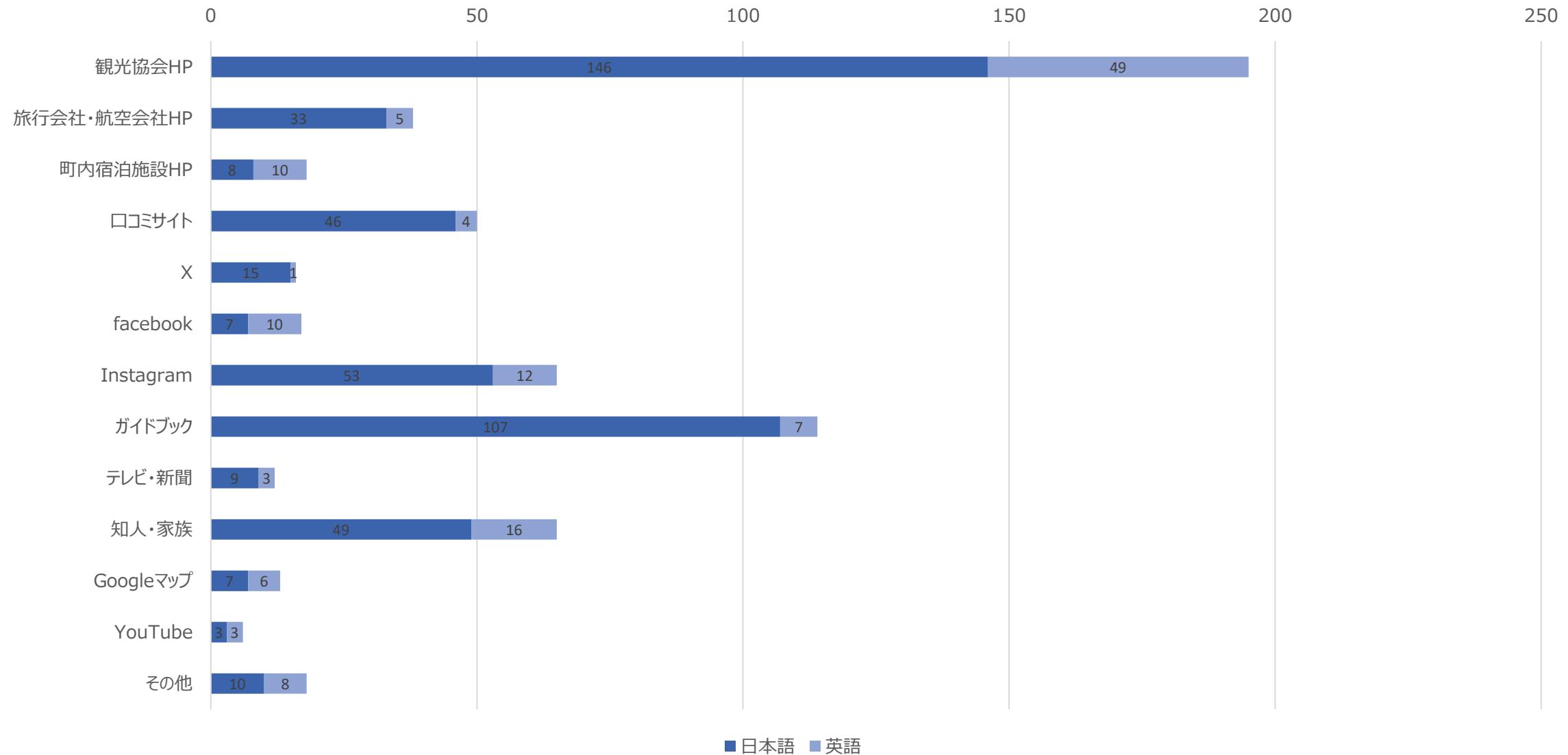
同行者 (日本語アンケート)  
職場関係



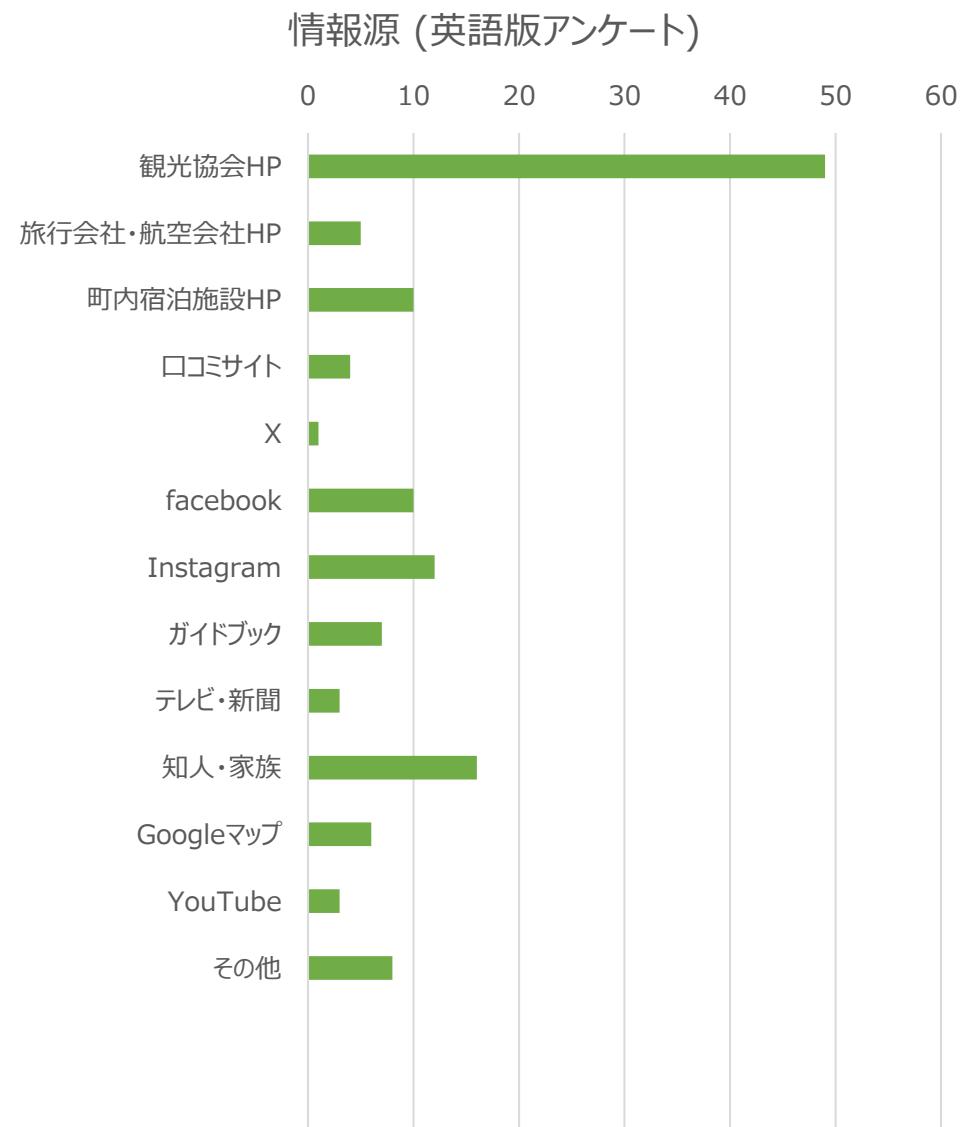
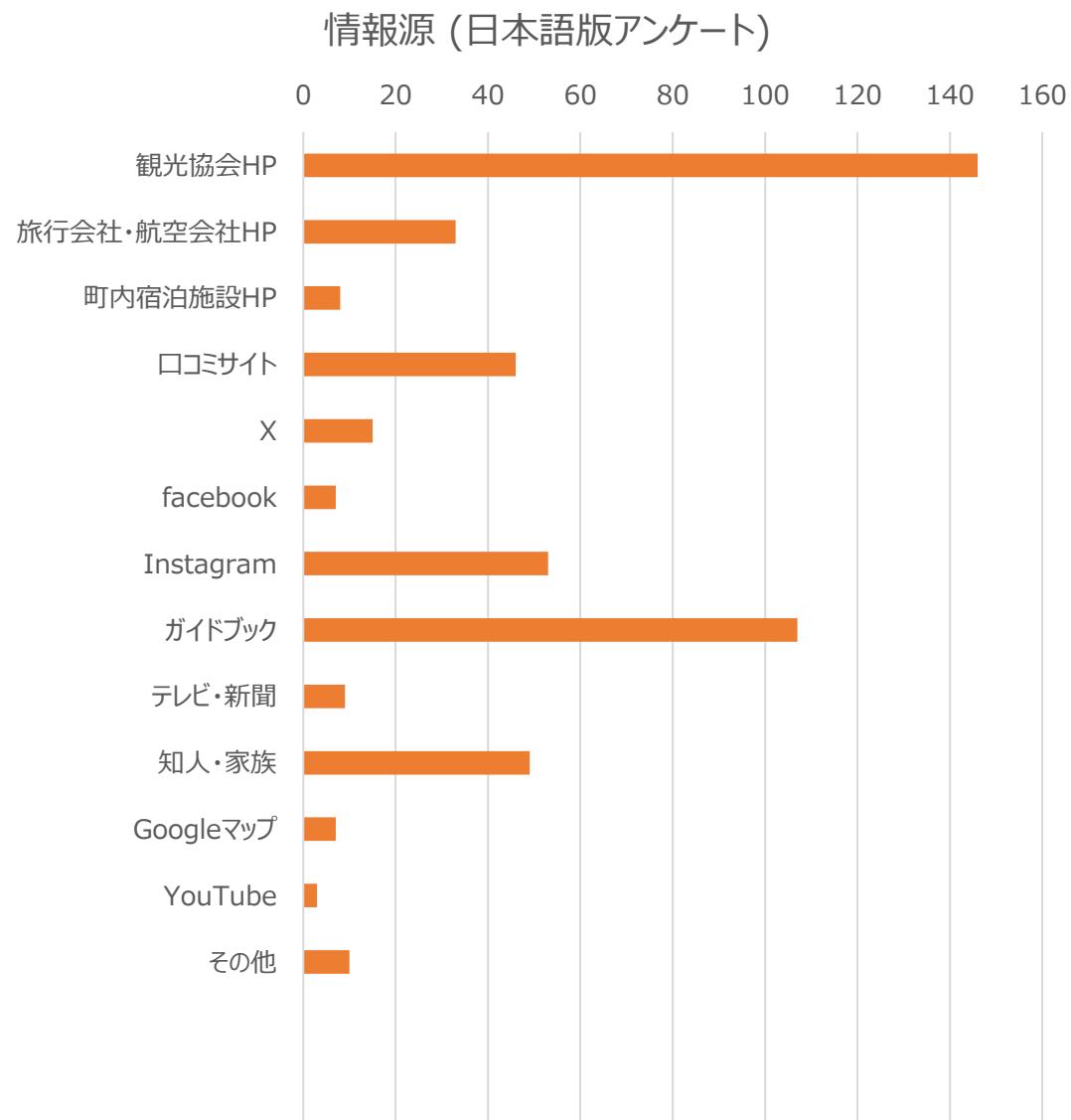
同行者 (英語アンケート)  
職場関係



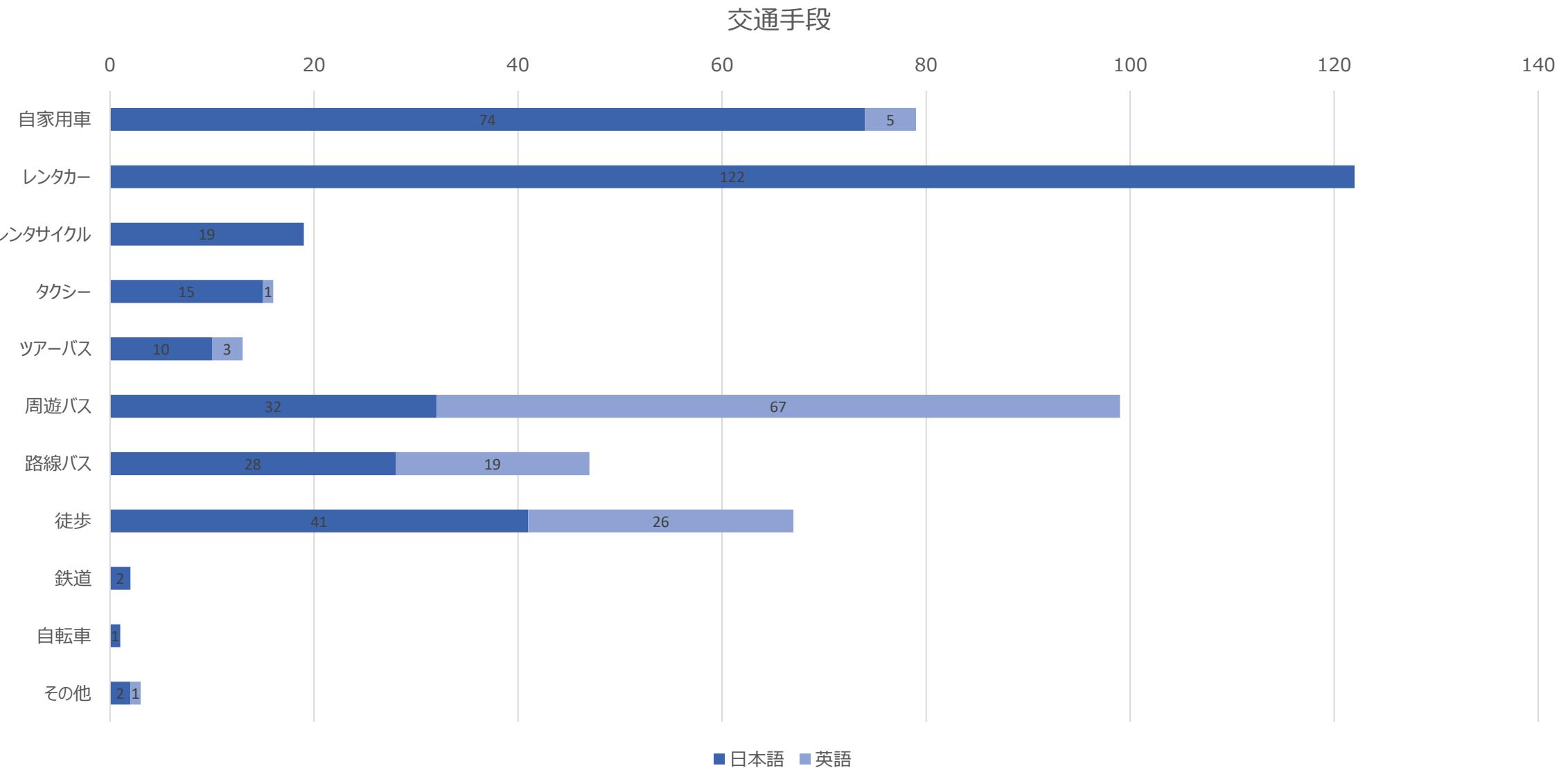
## 9. 今回美瑛を訪れる際に参考にした情報源はどれですか？[合計]



## 9. 今回美瑛を訪れる際に参考にした情報源はどれですか？

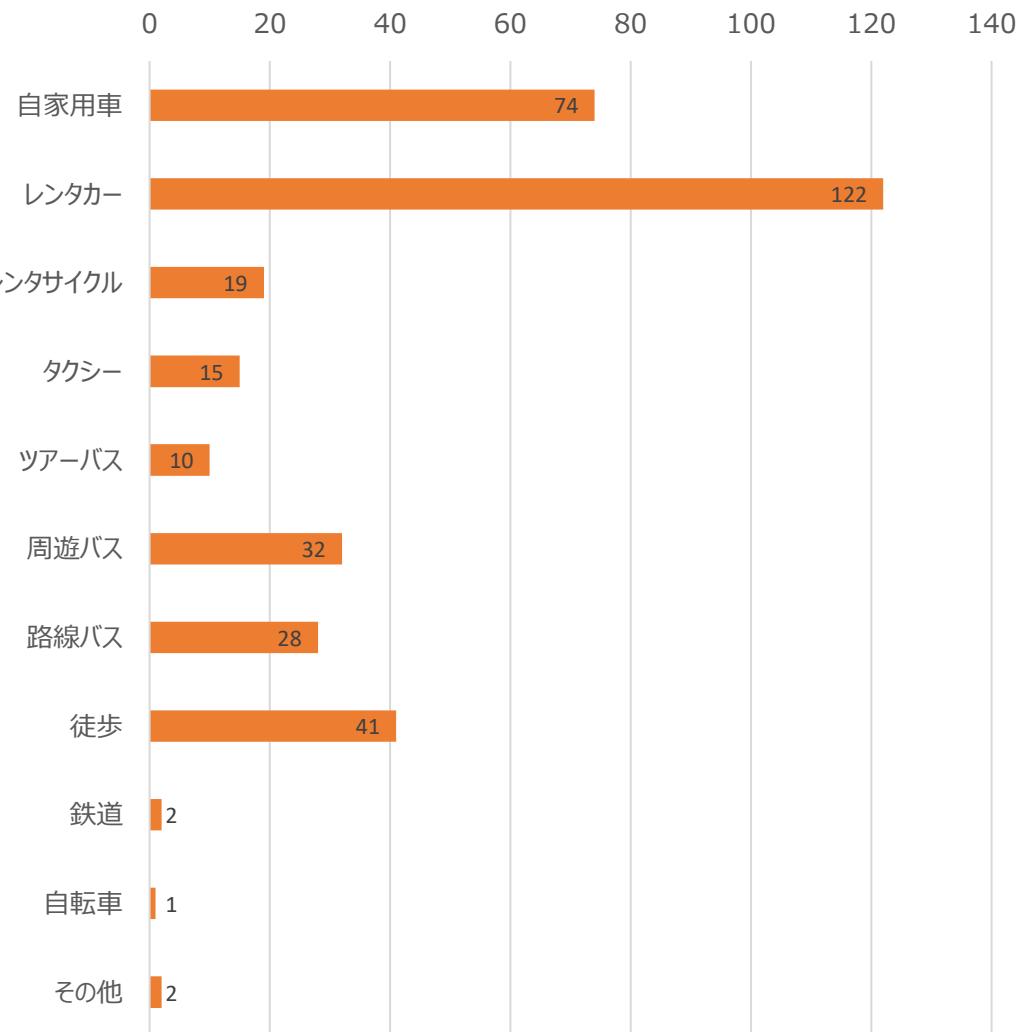


## 10. 美瑛を巡る際、どのような交通手段を利用しますか？[合計]

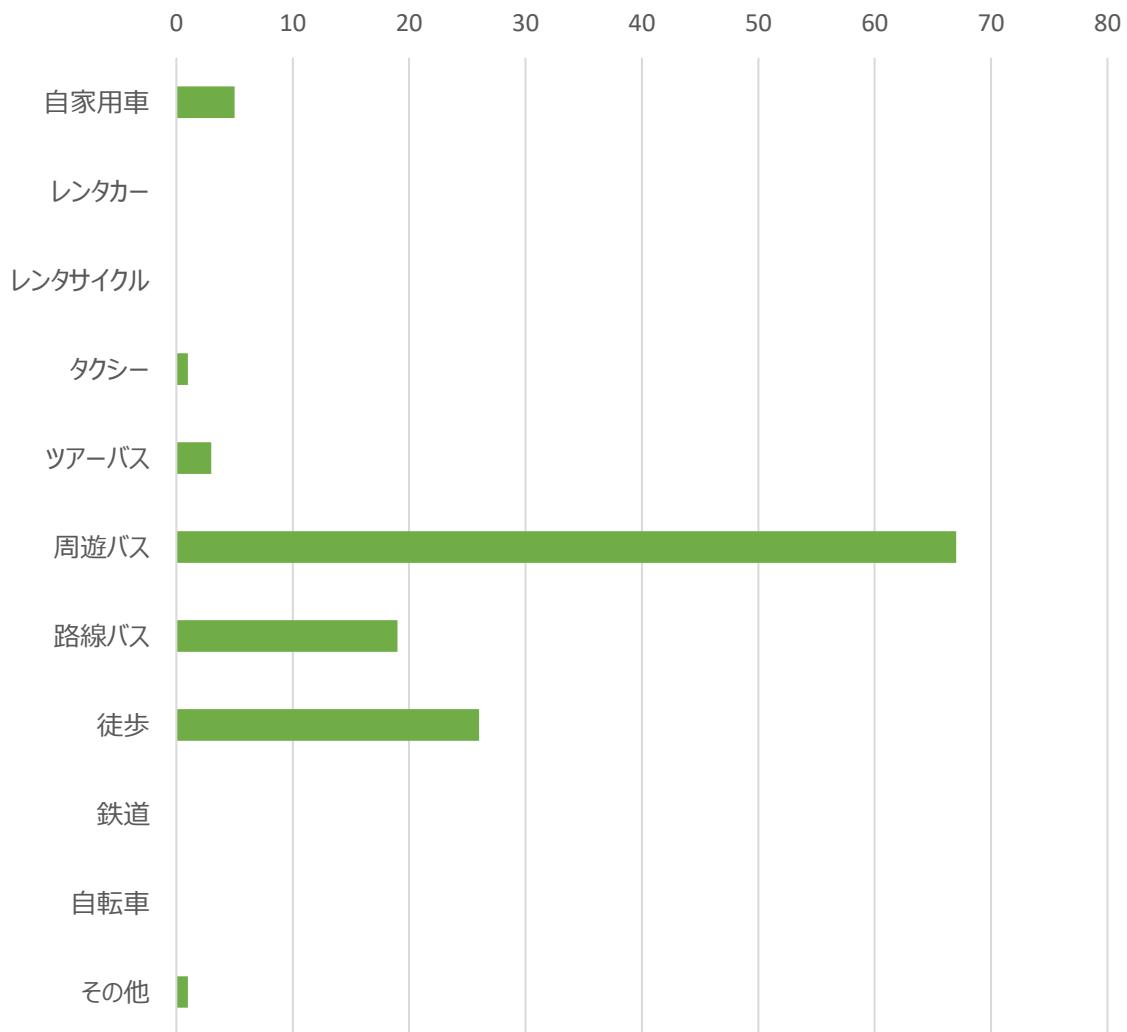


# 10. 美瑛を巡る際、どのような交通手段を利用しますか？

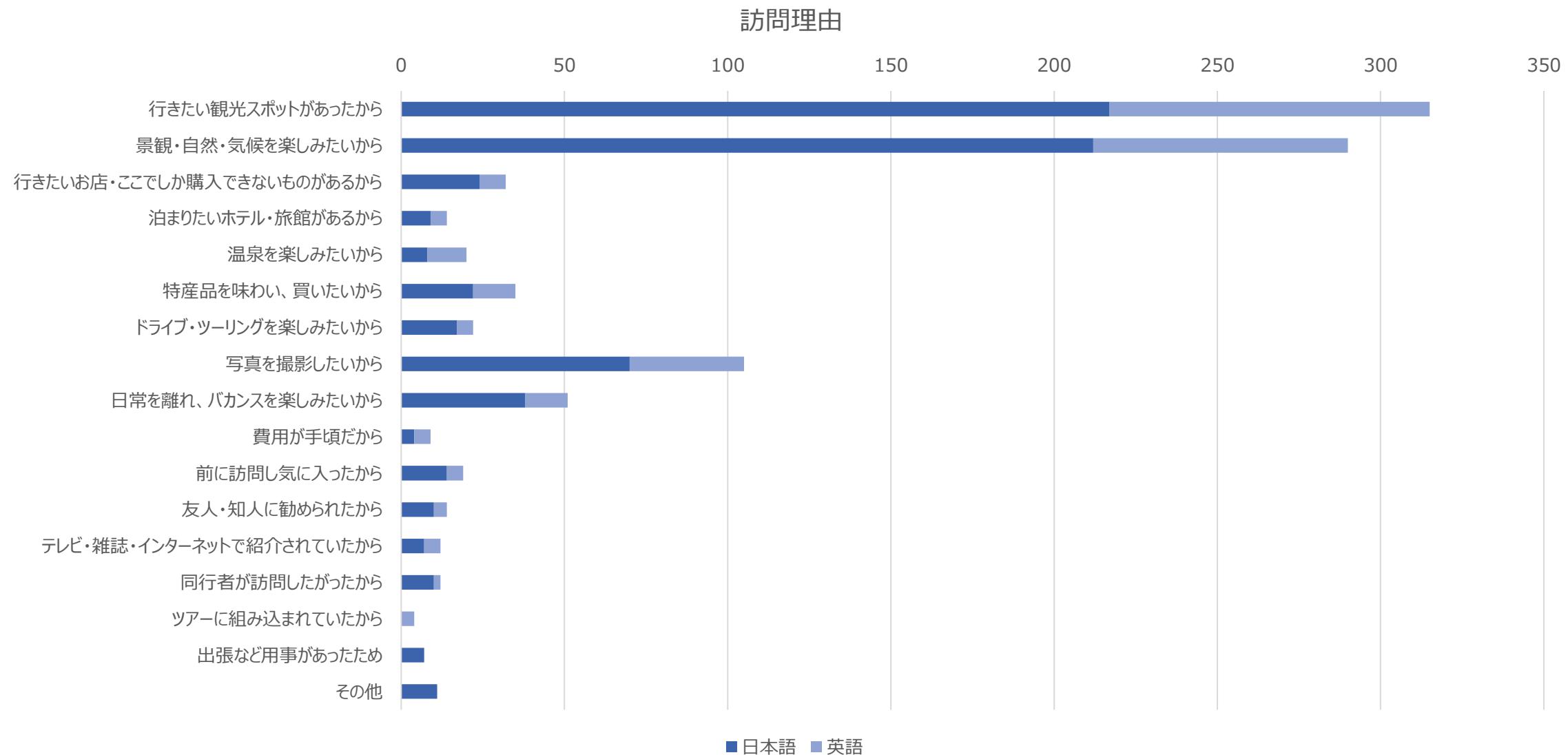
交通手段 (日本語版アンケート)



交通手段 (英語版アンケート)

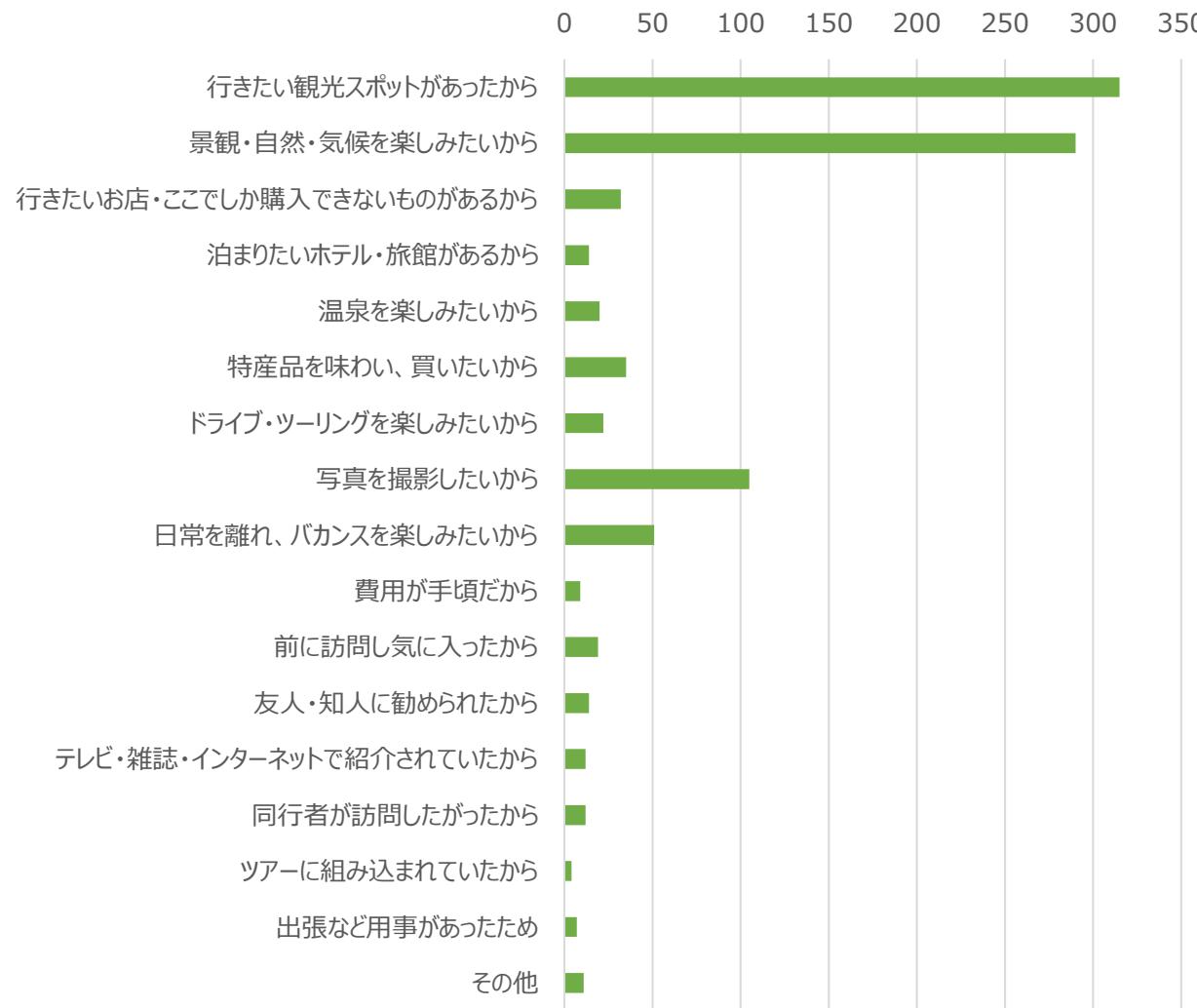


# 11. 今回、美瑛町を訪問した理由を教えて下さい。[合計]

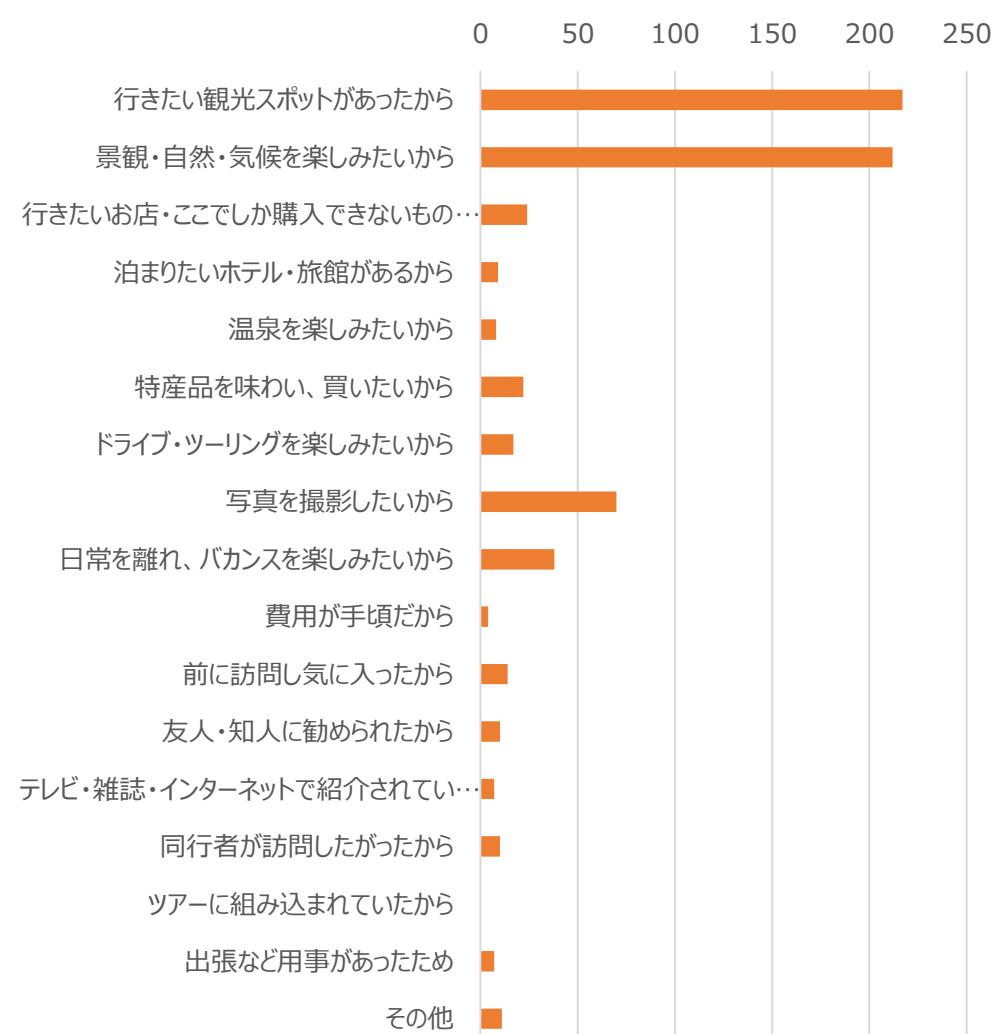


# 11. 今回、美瑛町を訪問した理由を教えて下さい。

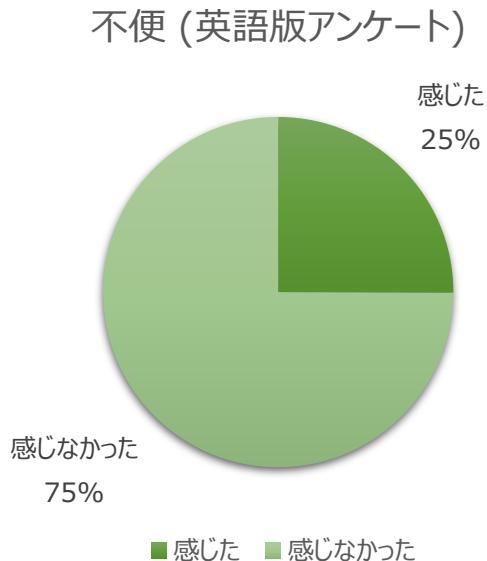
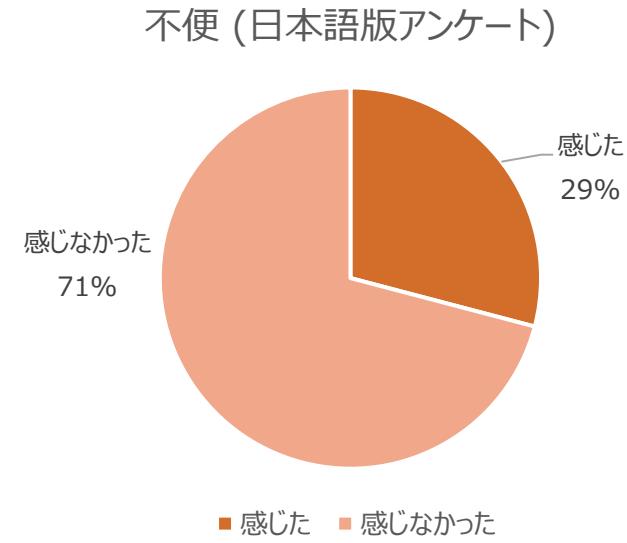
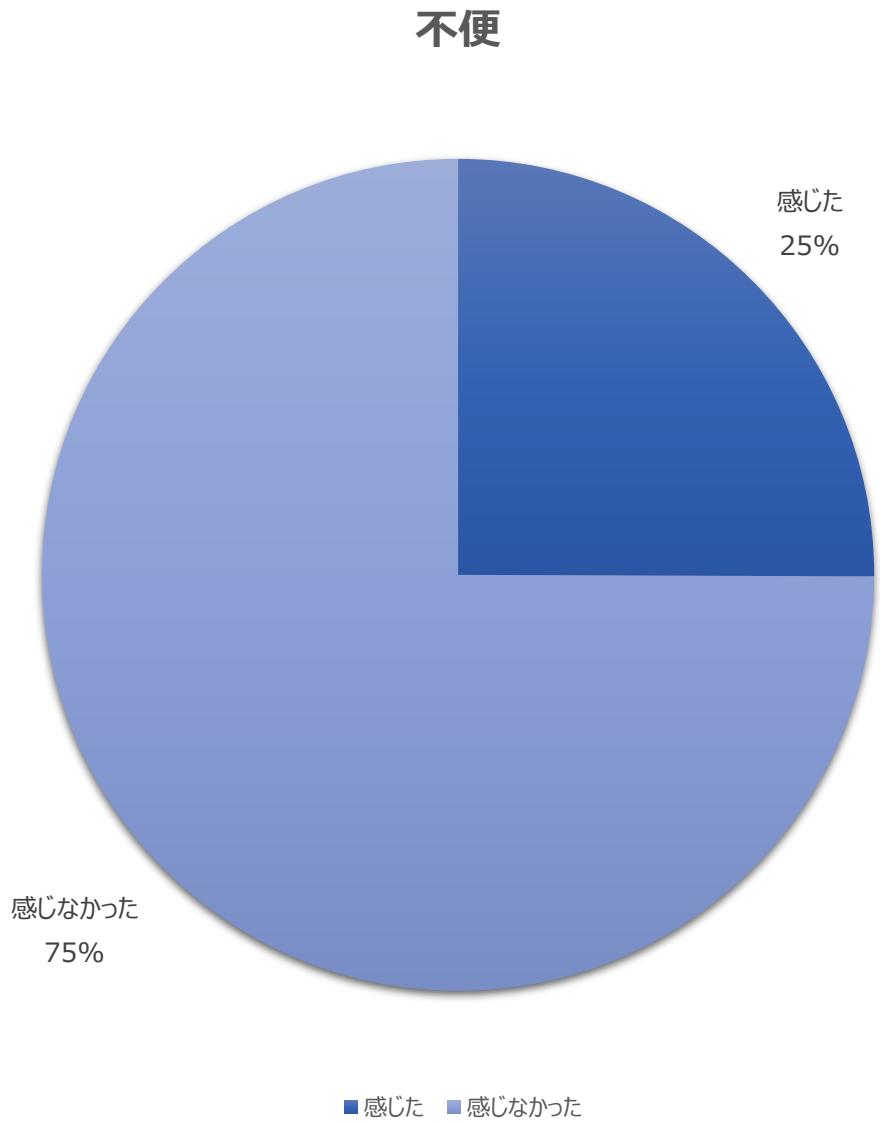
訪問理由 (日本語版アンケート)



訪問理由 (日本語版アンケート)



## 12. 美瑛を巡る際、不便を感じたり困ったことはありましたか？



# 13. 不便を感じたり、困ったことを具体的に教えて下さい。

日本語版アンケート要約

## 【特に多い意見】

### 1. 交通手段・移動 (39件)

- ・バスや電車の本数が少ない (多数)
- ・接続が悪い (バスと電車)
- ・青い池周辺が渋滞、駐車場が混雑車がないと不便 (移動困難)
- ・タクシーが拾えない
- ・高い夜間は街灯がなく歩行が不安
- ・年始はバス運休でレンタカーを使った
- ・道がわかりづらい
- ・スポットがナビに表示されない

### 2. 夕食・飲食店 (13件)

- ・飲食店が少なく、夕食難民に飲食店が早く閉まる (夕食に困る)
- ・駅前に食事処がない
- ・店が満席で探すのに苦労
- ・日曜に開いていないケースも

## 【その他の意見】

### 1. 観光マナー・混雑（7件）

- ・団体客が道路を占拠し危険
- ・駐車帯でない場所に停める
- ・渋滞で滞在時間短縮
- ・青い池駐車場で待ち時間長い
- ・雪道で交通が危険

### 2. 案内・情報不足（4件）

- ・看板がなく観光を断念
- ・ナビに新道が未対応
- ・道路の行き先表示がわかりづらい
- ・バス乗り場が不明

### 3. トイレ・ゴミ（3件）

- ・ゴミを捨てる場所がない
- ・自販機の空き缶を捨てられず困る
- ・トイレが汚い、外国語表記がない

### 4. タクシー関連（2件）

- ・タクシーが拾えない・高額
- ・観光タクシーが予約できず不安

### 5. 歩行・夜道（2件）

- ・街灯がなく真っ暗
- ・雪道に慣れていない

### 6. その他（4件）

- ・外国人向け価格
- ・オムツなど幼児用品の事前情報不足
- ・測道から車が飛び出してきた（安全面）
- ・札幌から美瑛までが遠いと感じた

## 英語版アンケート要約

### 【特に多い意見】

#### 1. 交通手段・移動 (24件)

- ・バスの運行スケジュールが限られている
- ・電車が頻繁に走っていない
- ・バスが頻繁に走っていない
- ・バスの時刻設定が不便
- ・バスの遅延があった
- ・有名な観光地に行く電車がない
- ・路線バスで十勝岳(望岳台)を訪れることができない
- ・各スポットが遠すぎる
- ・美遊バス以外の交通手段が限られている

#### 2. 案内不足・情報不正確 (4件)

- ・美瑛でサイクリングをしたかったのですが、ウェブサイトには閉館と表示されていますが、実際には開いていました
- ・タクシーの予約方法が分かりません、予約方法の情報を更新してください

## 【その他の意見】

### 1. ICカード・交通システム（3件）

・Suica、ICOCAなどが対応していない

### 2. 飲食店不足（2件）

・飲食店の数が不足しています

・飲食店の種類が不足しています

### 3. 駐車場（1件）

・飲食店の駐車場不足

### 4. 観光マナー（1件）

・無断で畠に入っている

### 5. 天候・季節要因（1件）

・寒くて雨が多い

・花がなくてがっかりした

### 6. 物価・宿泊費（2件）

・価格が高すぎてテントで寝た、宿泊費が払えない

・これまで訪れた中で最も高い国

### 7. 自転車関連（3件）

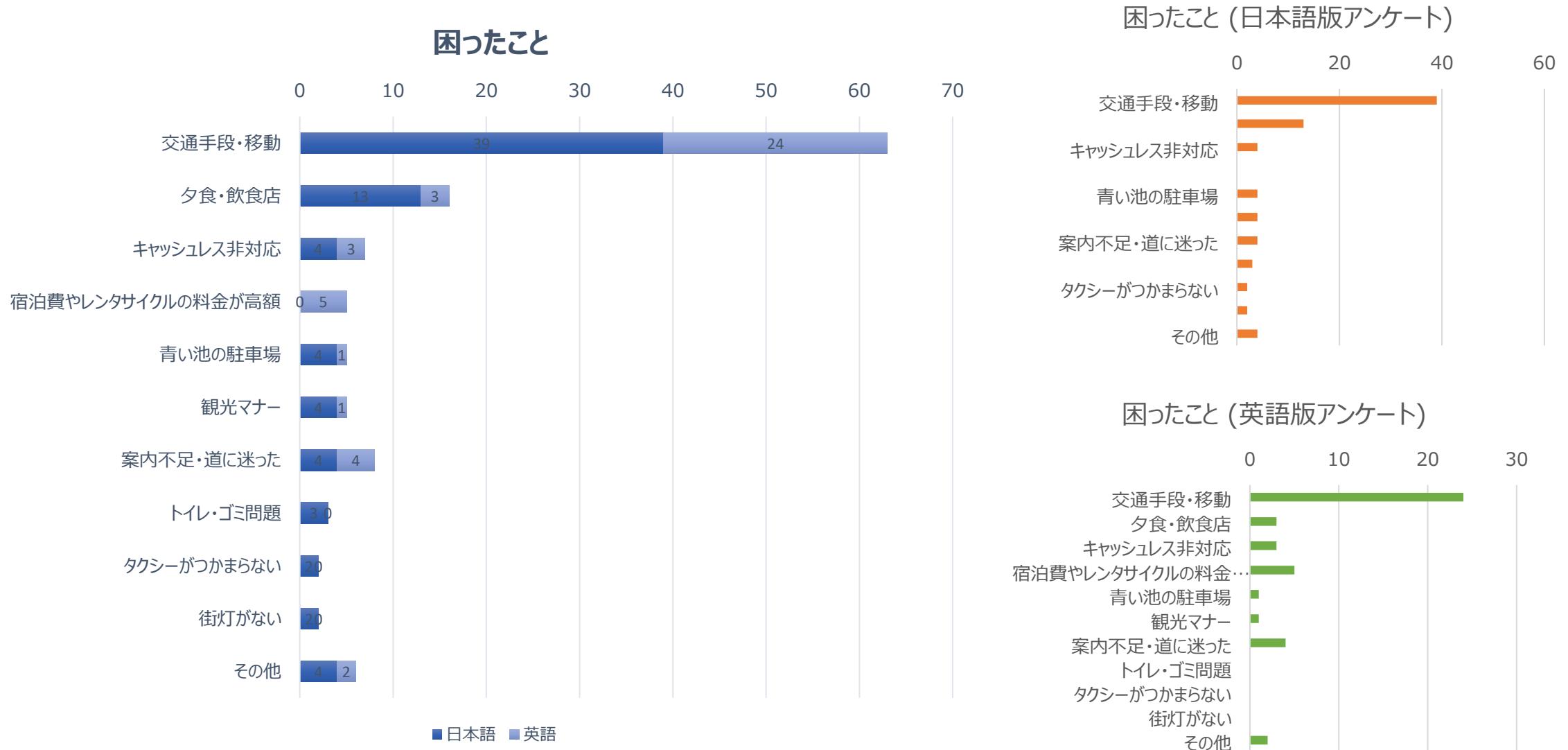
・自転車レンタル店が閉店（誤った情報）

・暑すぎて自転車に乗れない

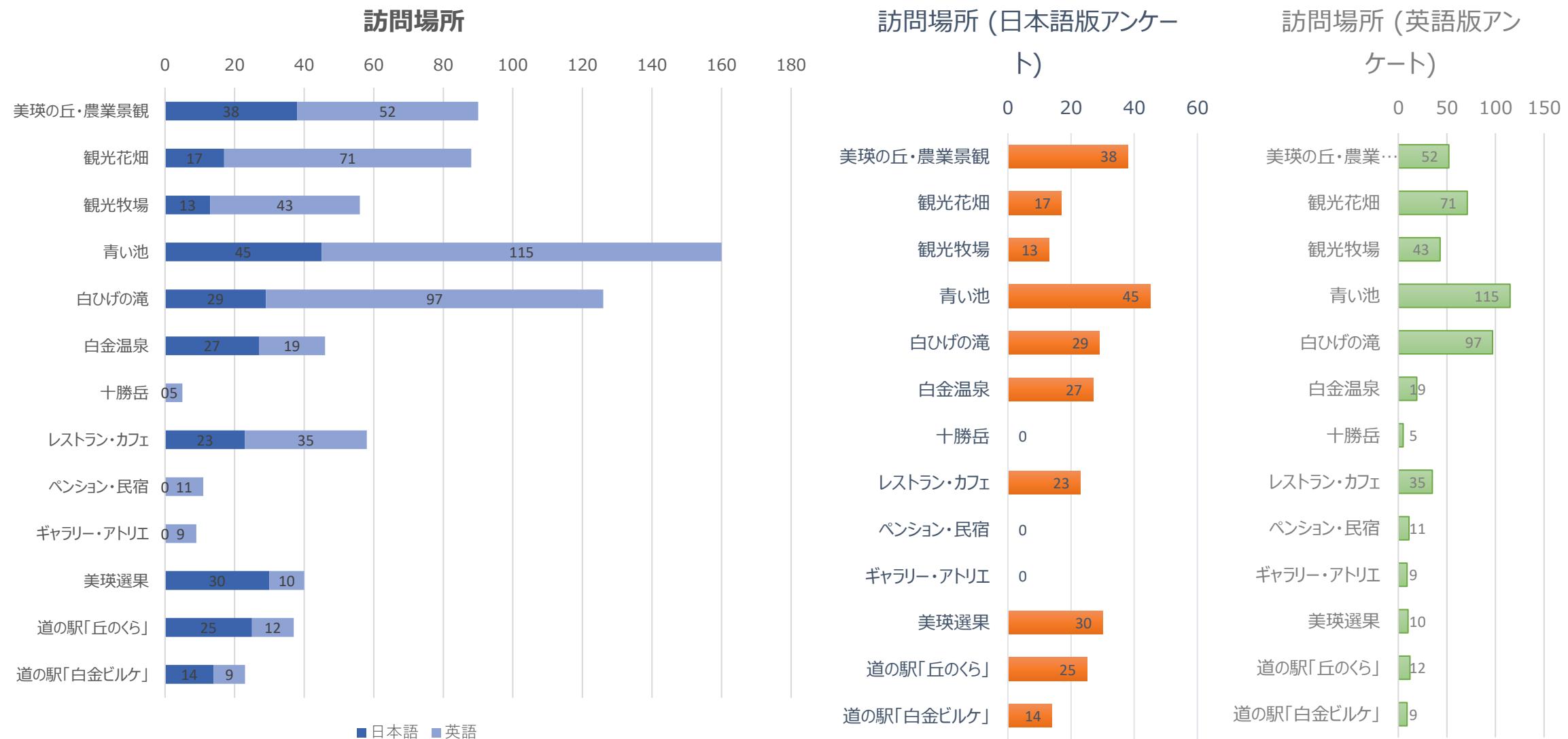
・自転車レンタル料金が高すぎる

# 13. 不便を感じたり、困ったことを具体的に教えて下さい。[分析]

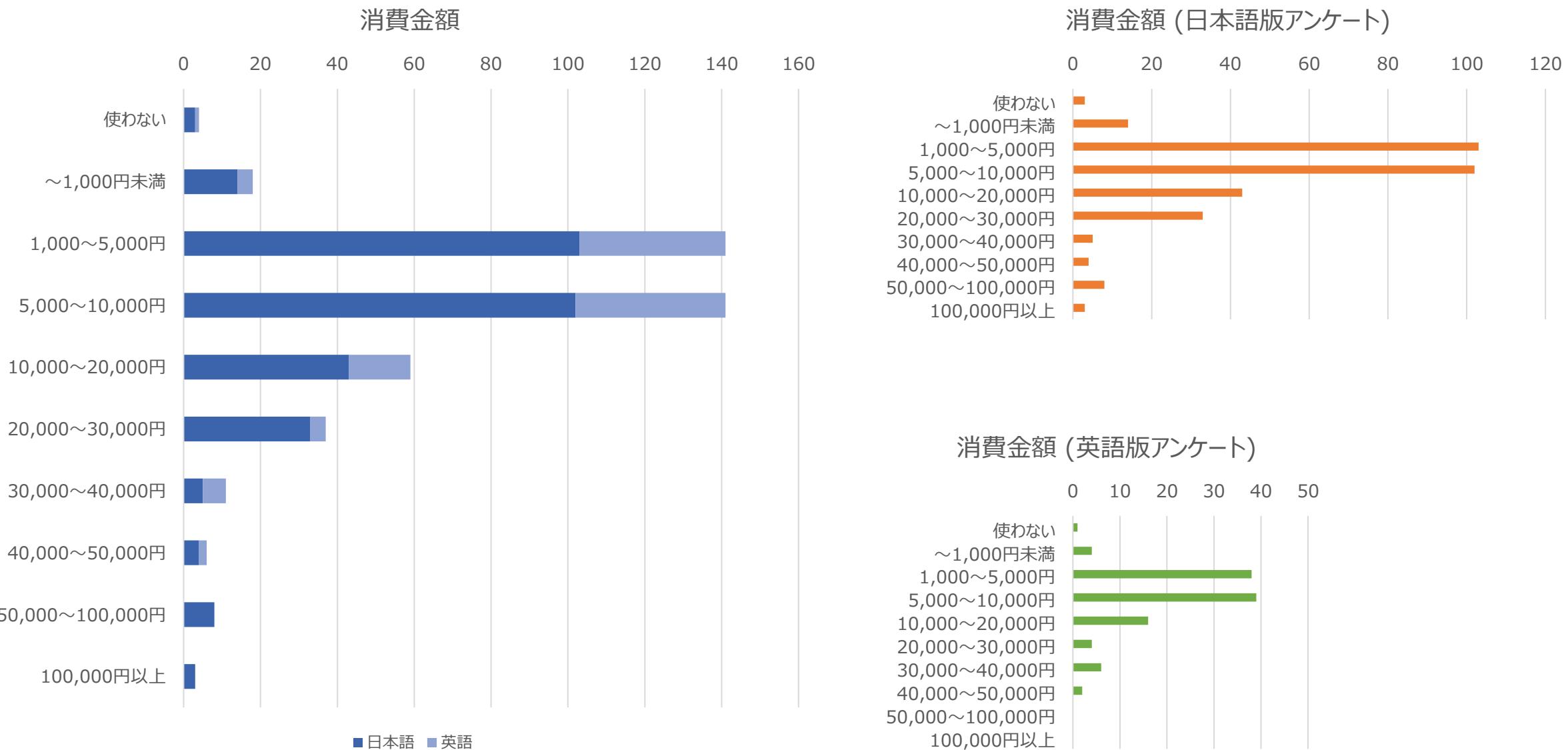
すべての解答でよく使われている単語を元に傾向をグラフ化



# 14. 今回美瑛への訪問に、訪れた/訪れる予定の観光スポットを教えてください。



# 15. 今回の旅行では、美瑛町内でどのぐらいお金を消費しましたか？



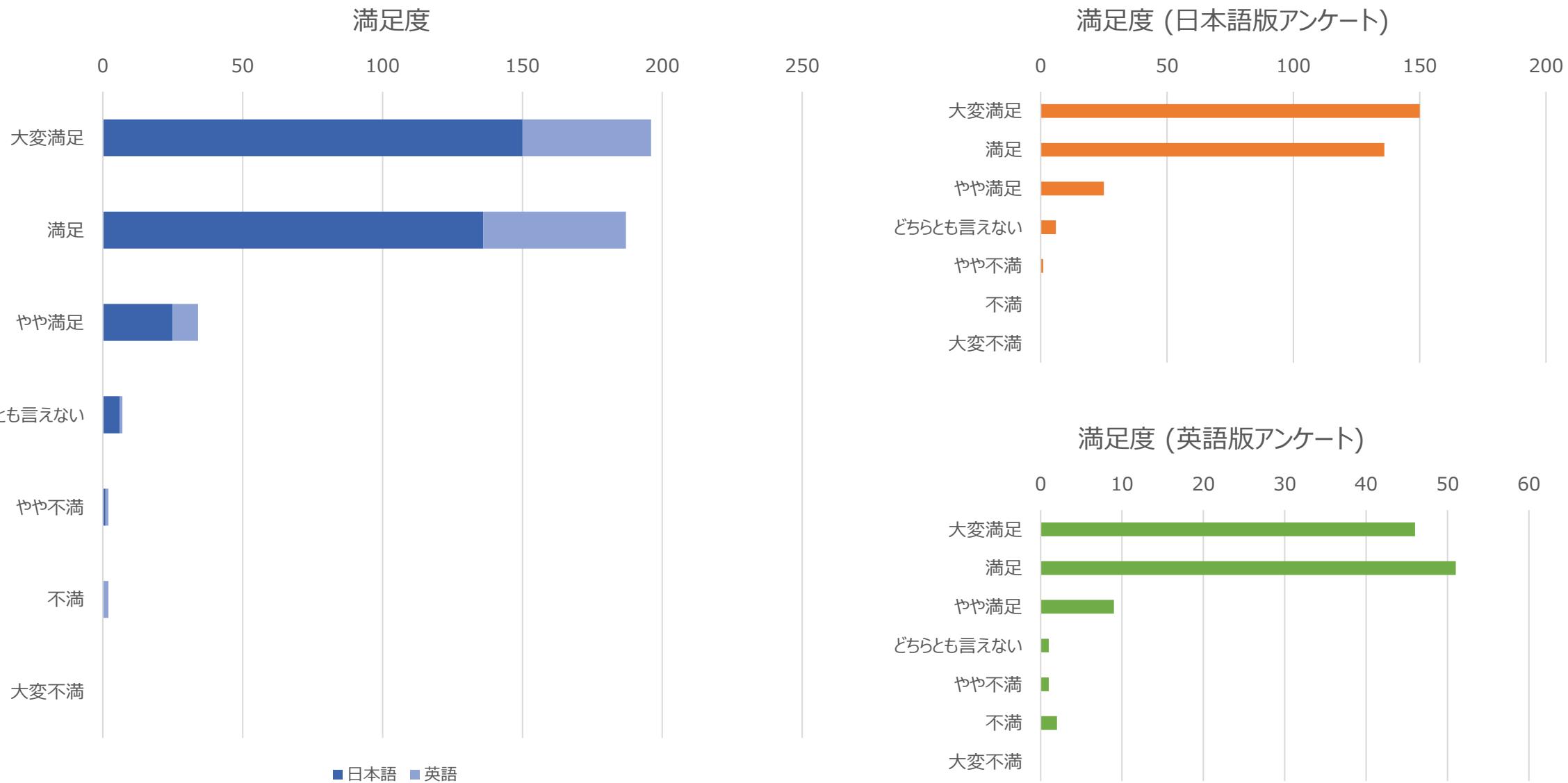
## 消費金額集計

	日本人	外国人	合計
消費金額合計	3,806,000円	1,048,500円	4,854,500円
人数	318人	110人	428人
平均	11,969円	9,532円	11,342円

※外国人とは、英語でアンケートに参加した方の総数です

参考情報 昨年度の全体平均は12,483円で、若干減少しています

# 16. 美瑛を旅行した満足度はいかがでしたか？



## 満足度集計

	日本人	外国人	合計
大変満足・ 満足	286人	97人	383人
やや満足 以下	32人	13人	45人
満足度	89.9%	88.2%	89.5%

※外国人とは、英語でアンケートに参加した方の総数です

参考情報 昨年度は大変満足・満足91.2%でほぼ同じ割合です

# 17. 美瑛の満足度とその理由について、ご自由にご意見をお聞かせください。

## 日本語版アンケート要約

### 1. 景色・自然・景観（85件）

- ・「景色が綺麗」「自然が美しい」といったコメントが非常に多数。
- ・「雄大な景観」「北海道ならではの自然」に感動したとの声。
- ・「非日常感を味わえた」「心が癒された」との癒し体験の共有。
- ・「青い池」「四季彩の丘」「白ひげの滝」など特定スポットへの言及も多い。
- ・雪景色・雪原・ホワイトクリスマスなど、冬の自然風景も高評価。

### 2. 食べ物・グルメ（20件）

- ・「ご飯がおいしい」「食事が美味しかった」との声が多い。
- ・特定の店や料理（フレンチレストラン、まるます焼肉、ソフトクリーム、とうもろこしなど）への好評。
- ・アスペルジュや道の駅など、地元グルメの魅力に触れたコメントも多数。

### 3. 利便性・交通・観光手段（18件）

- ・「バスツアー」「カーシェアリング」「タクシー」など、交通手段の便利さへの満足。
- ・「駅前のロッカーが便利」「観光効率が良かった」などのポジティブな声。
- ・一方で「バスの便が少ない」「青い池バスが遅れた」などの不満も散見。

#### 4. 町の雰囲気・整備・住環境（15件）

- ・「町が整っていて綺麗」「道が広くて花も多い」など整備面の評価。
- ・「住みたい」「街が可愛らしい」など、街そのものへの好印象。
- ・「道の駅のレジが一つしかなく混雑」などの設備面への改善要望も一部あり。

#### 5. 人の対応・ホスピタリティ（12件）

- ・「人が親切」「スタッフの対応が良かった」など人の温かさに触れる声。
- ・「ガイドの説明が分かりやすくて面白かった」とのコメントも。

#### 6. 天候・季節感（16件）

- ・「天気に恵まれた」「ドライブ日和」など良天の喜び。
- ・一方で「天候が悪くて期待外れ」「青い池が見られなかった」など残念な体験も。
- ・「花の時期が合わなかった」など季節的なタイミングのズレを惜しむ声。

#### 7. 買い物・お土産（8件）

- ・「買いたいものが買えた」「ポストカードが楽しかった」など買い物に関する満足。
- ・道の駅の混雑に関するコメントもあり。

## 8.観光体験・アクティビティ（10件）

- ・「観光ツアーで効率よく回れた」「自転車で巡るのが楽しかった」など体験満足。
- ・「温泉が気持ちよかったです」「展示が楽しめた」など施設体験の良さも。

## 9.混雑・不便さ・改善要望（9件）

- ・「お店の開店時間が遅い」などの意見。
- ・「青い池の渋滞」「海外団体客のマナー」など、混雑・他者行動へのストレスも一部で言及。

## 英語版アンケート要約

### 1. 景色・自然・風景（7件）

- ・景色や自然が美しい
- ・季節ごとに風景が楽しめる

### 2. ツアー・交通の利便性（5件）

- ・ツアーで効率的に行けた
- ・冬でもレンタカーなしで移動できて便利
- ・運転しやすい件数

### 3. 地元の人の対応・ホスピタリティ（2件）

- ・親切でフレンドリーな人が多い

### 4. 不満：施設・インフラ・トイレの不足（4件）

- ・公衆トイレや休憩所が少ない
- ・周辺インフラが整っていない
- ・外国人に冷たいレストランがあった（2軒）

5.不満：天気が悪かった（1件）

・雨の中の観光で残念件数

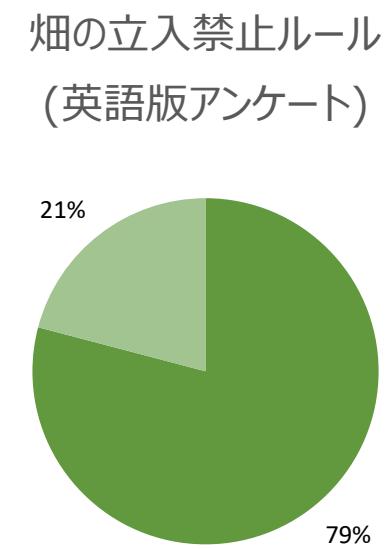
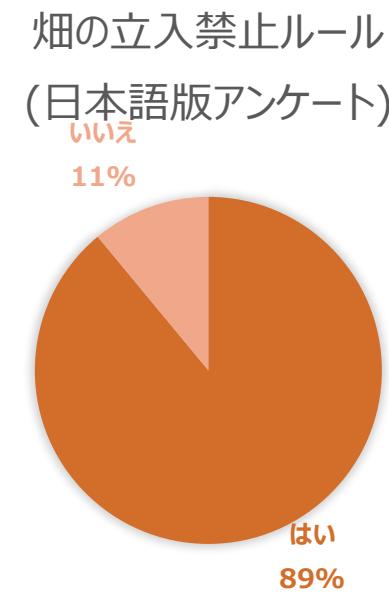
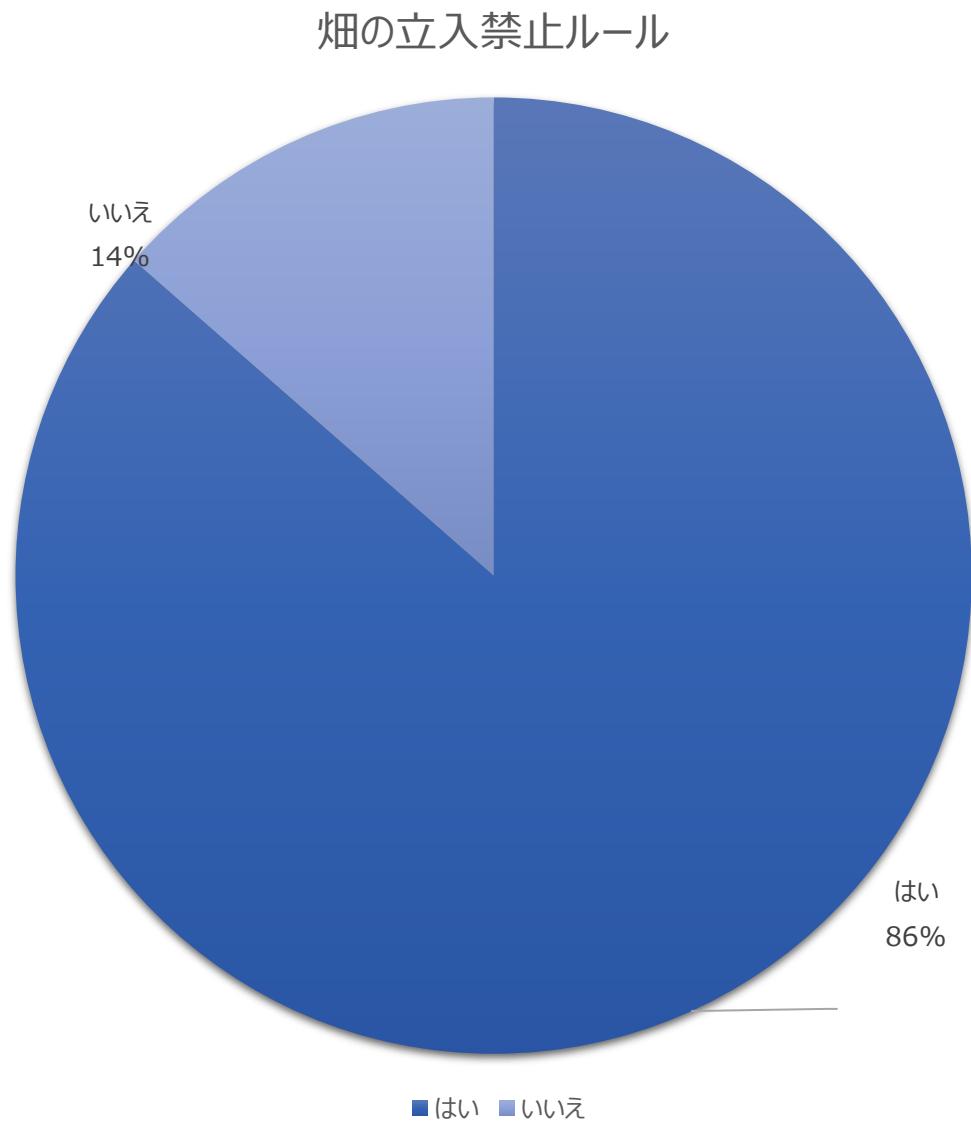
6.不満：観光内容や雰囲気への落胆（3件）

・ゴーストタウンのようで何も開いていなかった

・花畠に花がなかった

・バスの後方席だと行動しにくい

## 18. 畑に入ってはいけない、などの観光ルールがあることを知っていますか？



## 18. 観光マナー問題について、ご自由にご意見をお聞かせください。 (日本語版アンケートのみ)

### アンケート要約

#### 1. マナー遵守の意識・当たり前とする声（16件）

・「マナーを守るのは当然」「当たり前に守ってほしい」などの意見

#### 2. 外国人観光客のマナーに対する苦言（14件）

・「外国人のマナーが悪い」「外国人観光客を制限すべき」など

#### 3. 畑・私有地・景観破壊に関する苦情（13件）

・「畑に入っていた」「私有地に立ち入っていた」などの苦情

#### 4. マナー違反事例の報告（11件）

・写真撮影による立ち入り、ゴミのポイ捨て、線路への侵入など具体的な事例

#### 5. 表記・多言語案内・啓発手段への提案（10件）

・多言語対応、マナーポスターの掲示、Google翻訳の活用など

#### 6. ルール強化・規制強化を支持する声（7件）

・「規制してもよい」「罰則を強めるべき」などの声

7. ゴミ・トイレ問題（6件）

- ・「ゴミ箱がない」「トイレのにおい」などの指摘

8. その他（感謝・一般意見など）（4件）

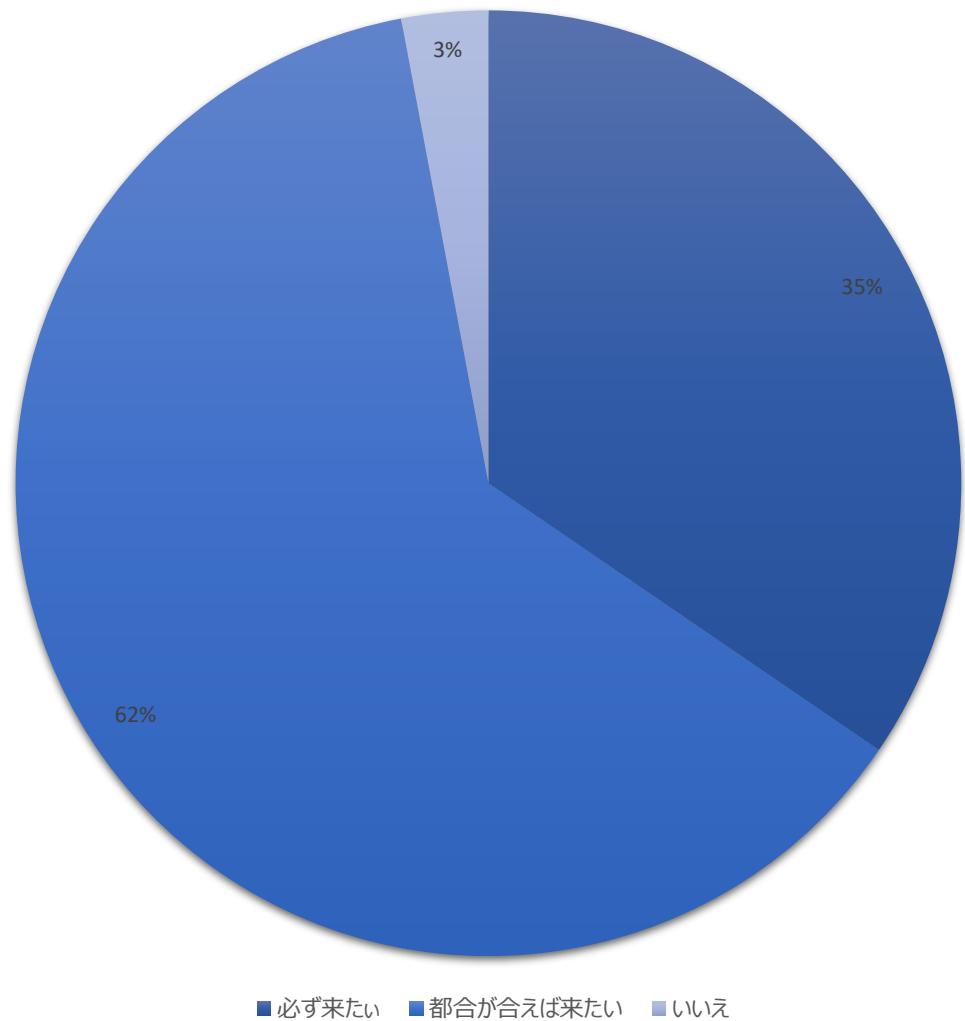
- ・「感謝を伝えたい」「旅行者としての姿勢」など

9. マナー違反者への対応を求める声（3件）

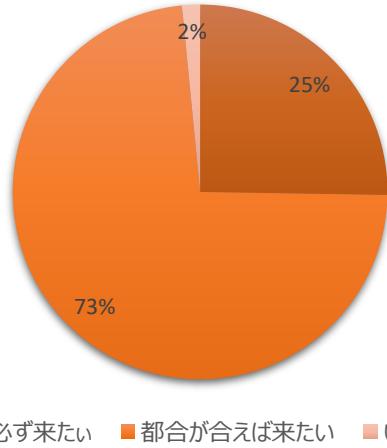
- ・「注意すべき」「怒っていることを伝えるべき」など

## 19. また美瑛に来たいと思いますか？

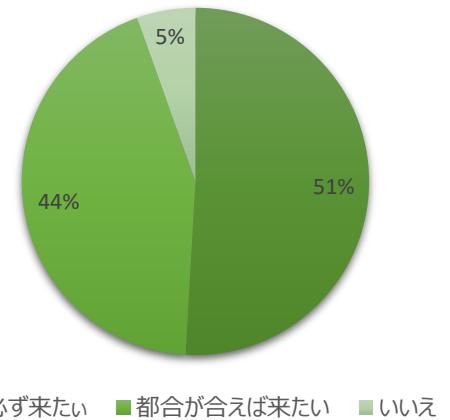
再訪問予定



再訪問予定(日本語版アンケート)



再訪問予定(英語版アンケート)



# 早急な改善が必要な「これまでになかった傾向」のまとめ

## 1. 再訪問を「したくない」と明言した回答（日本人2%、外国人5%）

- ・「もう来たくない」と明言する回答が初めて出現。
- ・外国人で特に比率が高い（5%）。

## 2. キャッシュレス非対応への不満（7件）

- ・「現金のみで不便」「外国人が困っていた」などの声が複数。

## 3. 金額設定が高すぎるという指摘（5件）

- ・宿泊費、レンタサイクル料金、タクシー料金が高いという声。

## 4. タクシーが高額かつ捕まらないという声内容

- ・「料金が高いのに呼んでも来ない」「台数が少なすぎる」という声。

## 5. 渋滞や青い池の駐車場混雑・路駐問題（7件）

- ・「青い池周辺の混雑が酷い」「駐車場が足りない」「滞在時間が削られた」という声。

## 6. 来訪者の「満足」「大変満足」の合計が90%未満（前年比2%減）

- ・今回初めて満足度が90%を下回る結果になった。