

# 観光部会 議員・部会役員アンケート結果 概要

(対象件数：239件、回答数：61件、回答率：26%)

問1 来年度開催される大阪万博の視察会を 当所で開催した場合、参加されますか。

No	選択肢	回答数
1	はい	19
2	いいえ	43

問2 当所の公式SNSアカウントのいずれかを登録・フォローしていますか。(複数回答可)

No	選択肢	回答数
1	LINE	9
2	Instagram	9
3	Facebook	7
4	YouTube	2
5	登録していない	42

問3 当所の事業についてどのように情報を受け取られていますか。(複数回答可)

No	選択肢	回答数
1	札商メールマガジン (毎週月・木配信)	21
2	さっぽろ経済	20
3	部会メールマガジン (毎週水曜配信)	11
4	ホームページ	8
5	部会ニュース (毎月発行当所ホームページ掲載)	4
6	各種SNSアカウント (LINE・Instagram・Facebook等)	3
7	FAX	3

問4 今後業界として重要と考えるトピックスを選んでください。(複数回答可)

No	選択肢	回答数
1	インバウンドの獲得	18
2	新たな観光資源の開発	13
3	DXによる業務省人化	9
4	原価(人件費含む)高騰	9
5	AT(アドベンチャー・トラベル)の推進	6
6	宿泊税への対応	4
7	その他(記述)	5

【その他】

- 生成AI活用による業務効率化
- 給与以外の働くモチベーションの向上
- 人材不足
- コロナ融資の残高と、銀行の格付け。債務償還年数による格付けの必要性。

問5 観光部会の取り組みとして期待することをお聞かせください。(複数回答可)

No	選択肢	回答数
1	国内・海外に対する札幌の魅力発信	17
2	新たな観光資源の開発	13
3	市内イベント開催による地域への波及効果	8
4	人材不足解消のためのDX事例紹介	8
5	インバウンド受入に効果的なサービスの紹介・マッチング	8
6	他地域の観光業との交流	5
7	サウナによる札幌観光の促進	2
8	その他 (記述)	4

【その他】

- サプライヤーとのマッチング商談会
- コロナ融資の残高と、銀行の格付け。債務償還年数による格付けの必要性。
- 北海道ミシュラン

問6 業界・貴社の課題についてお聞かせください。

- アクティビティガイドと通訳案内ガイドの育成
- オンライン化
- 人材不足 (高齢化・人手不足)
- DX化
- 外国人従業員の採用強化
- 閑散期対策
- 後継者不足やデジタル化未対応
- 外国語の習得
- 原価と人件費高騰への対応
- 施設の老朽化

問7 業界としてターゲットとしたい項目をお選びください。(複数回答可)

No	選択肢	回答数
1	個人旅行者(インバウンド)	17
2	富裕層(インバウンド)	12
3	個人旅行者(国内)	9
4	団体旅行者(インバウンド)	8
5	富裕層(国内)	8
6	団体旅行者(国内)	4
7	その他 (記述)	5

【その他】

- 個人客
- 地元客

問8 上記設問にて「団体旅行者(インバウンド)」「個人旅行者(インバウンド)」「富裕層(インバウンド)」を選択された方は、インバウンドのターゲットとしたい地域をお聞かせください。

No	選択肢	回答数
1	欧米豪	27
2	台湾	15
3	中国	7
4	韓国	5
5	シンガポール	5
6	タイ	4
7	香港	3
8	インドネシア	3

問9 インバウンドの受入に係る貴社の課題をお聞かせください。

- インバウンド顧客に対応できる人材発掘・育成
- コミュニケーションと文化の違いから、日本人客にはネガティブな印象を与えてしまっていること。
- 航空網や交通機関などのインフラ整備
- 人手不足
- 外国籍従業員の手続き等が煩雑であり、時間がかかってしまうこと。
- 急激な需要回復に体制が追い付いていないこと。
- 情報発信
- キャンセルや人数変更への対応

問10 人材採用・活用・定着について当所に求める事（事業含む）は何ですか。（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	セミナーなど 最新情報の提供	20
2	合同企業説明会など求職者とのマッチング機会の創出	9
3	SNSを利用した求職者へのアプローチ	9
4	企業交流会など 情報交換の場の提供	7
5	大学・高校との 交流機会の創出	6
6	その他（記述）	11

【その他】

- 札幌の将来像とそこに関わる業界について、また若い世代に対して複雑化する社会の構造勉強会。
- 外国人人材の働きやすい環境整備

---

**問11 札幌商工会議所に求める「人材確保」のサポートに関して期待することをお聞かせください。**

---

No	選択肢	回答数
1	業界PR、イメージ向上に繋がる取り組み	23
2	インターンの導入	11
3	新たに出てくる人材派遣サービスの情報集約	10
4	会員企業間の退職者情報の共有	6
5	企業表彰による付加価値	5
6	高齢者雇用を推進している企業の紹介	3
7	その他（記述）	7

【その他】

- 人材派遣ではなく直接雇用の推進
- 対面式の説明会
- 外国人人材の働きやすい環境整備

---

**問12 札幌商工会議所に求める「人材育成」のサポートに関して期待することをお聞かせください。**

---

No	選択肢	回答数
1	観光最新トレンドの紹介	25
2	先進事例の紹介	25
3	社員研修	10
4	法改正等の説明会	6
5	その他（記述）	6

【その他】

- 同業他社への視察研修会
- 育成活動への助成金
- 無料で受講できるExcel講習

---

**問13 上記設問で「社員研修」を選択された方は、社員研修の具体テーマをお聞かせください。**

---

- 現代にあった社内人としての知識
- カスタマー対応を含む、接客サービスのクオリティの向上
- デジタル人材の育成
- 生成AIを活用した業務効率化
- 社内外の教育スタッフと研修を実施
- 接客マナー、簡単な英語表現
- 先進事例の紹介
- ビジネスマナー研修
- DX研修
- 多言語学習プログラムの提供と継続的な補助制度創設支援（行政に対して）

---

問14 貴社における外国人材受け入れにあたって当所に求める事（事業含む）は何ですか。（複数回答可）

---

No	選択肢	回答数
1	受入れ・採用に関するノウハウの紹介	17
2	日本のビジネス慣習・マナー 研修の開催	15
3	仕事や人間関係、生活面での相談窓口の開設	13
4	受け入れの予定はない	23

---

問15 デジタル化を進める上で、どのようなサポートがあれば進展すると思いますか。（複数選択可）

---

No	選択肢	回答数
1	補助金情報の提供	42
2	成功事例の紹介	22
3	業者とのマッチング 機会の創出	10
4	専門家派遣	4
5	その他（記述）	5

【その他】

- 業界各社共通のシステム構築