

## 観光部会 議員・部会役員アンケート結果 概要

(対象件数：216件、回答数：88件、回答率：41%)

### 問1. 自社の当面の課題についてご回答ください（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	売上回復	67
2	人材確保・育成	63
3	デジタル化への対応	32
4	生産性向上	30
5	働き方改革	27
6	SDGsへの取組	23
7	円安による影響	23
8	事業再構築（事業転換）	22
9	施設・設備老朽化への対応	22
10	感染症への対応	18
11	後継者問題（事業承継）	11
12	脱炭素への取組	10
13	その他	5

【その他】 旅行業の再生  
 人件費・資材費高騰のための経費圧縮  
 人材が少なくても高利益にするため仕事の効率化  
 コロナに関する過剰な報道や行政の施策への対応  
 小麦価格高騰の対策、運賃の値上げ対策

### 問2. 今後の観光需要回復のために効果的であると思われる方法についてご回答ください（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	旅行券、飲食割引など需要喚起事業	54
2	外国語対応を含めたインバウンド向けおもてなしの向上	34
3	国内シティプロモーション	30
4	クラフトビールや地酒、地産地消をメインとしたキッチンカーを含む食のイベント	26
5	アドベンチャー体験、サウナ観光などアクティビティの充実	25
6	海外シティプロモーション	22
7	夜間観光の強化	22
8	観光施設・観光ルート等のVR観光	21
9	MICEの誘致	20
10	マイクロツーリズムの推進	18
11	地域アーティストやアイドルを主とした音楽イベント	14
12	ワーケーションの推進	12
13	eスポーツを含めたスポーツ大会の開催	12
14	アニメや漫画に関連したイベント（コミックマーケット等）	10
15	その他	6

【その他】 各団体、市町村などの取組み連携  
 観光における定義、横断的な提携  
 誘客促進事業（FAMツアー等）、ユニバーサルツーリズム  
 ヘリコプター活用のサービス、列車、船を使ったワンランクアップの観光プラン  
 インバウンド需要だけを当てにせず、国内旅行者誘客にも注力すべき

### 問3. 他都市と比べて不足していると感じる観光コンテンツがあれば教えてください（自由記述）

#### <施設、サービス関連>

- ・観光ルートの整備
- ・2次交通（観光バスの駐車場や乗降場が不足 等）
- ・駅近郊の飲食店
- ・街頭表示、道標の設置、多言語化
- ・冬期間の室内アクティビティ施設
- ・冬、悪天候等の取組
- ・東京のベジタリアンやビーガン対応
- ・インバウンドに対応した語学対応娯楽の創生
- ・ユニバーサルツーリズム
- ・展示会場を有する大型MICE施設
- ・見学施設等

- ・富裕層向けのラグジュアリーホテル・地域食文化の認証制度
- ・観光領域での再投資を促すのに、客単価アップと同時に域内調達率をあげる
- ・2030冬季オリンピックの確定や、気運を盛り上げる(市民感情を鑑み)プロモーション
- ・食事等ではなく、時間を気にせずに観光できるコンテンツ
- ・過去に実施された、五番館跡地の限定屋台村のようなもの。駅前、すすきの、大通り公園に隣接等永遠常設のもの。最近狸小路の中に新設されたようなメイン通りの側で、フリーの人が吸い込まれるようにしたもの  
都市景観を重視した造りは、見栄えがしても魅力にならないと思う
- ・不足なものを比べるよりあるコンテンツを見直すことの方が大事。雪まつりをより魅力的にすべき
- ・パリの路面店カフェ。街中にはチェーン店があるのでいいですが、町内会単位で地元の人が運営する地域のコミュニティとなるようなカフェがあるといいと思う。コアな観光客は、観光客向けのお店に飽き飽きしており、地元の人が行くお店に行きたい。もしくは、地元の人と交流を持ちたいと思っている
- ・海外の色々な国にある中華街等、もっと外国人が生き生き働ける場所が必要。中華街等の観光名所を作り海外の人達ももっと札幌市で働けて、それに伴いインバウンドの需要が高まる。道外では飲食店などかなりの外国人が働ける環境があるが、札幌では少ないと感じる
- ・隣接エリアの魅力を取り込んだリゾート要素の掘り起こし。例えば、札幌中心部から半径100kmの範囲。海のある小樽・石狩厚田、農業のマチ石狩・当別、ボールパーク北広島。札幌圏をリゾートエリアと捉え、連携することで、魅力が高まり、できることの可能性が広がるのではと考える

#### <イベント関連>

- ・ナイトショー、屋台、カジノ
- ・京都のような夜の活用
- ・街中で散策型飲食（屋台）食べ歩き、飲み歩き
- ・歴史的な観光スポット、観光閑散期のイベント
- ・歴史、文化、エンターテインメント的な体験
- ・商店街でのイベント
- ・物産展
- ・船や列車で北海道一周旅行
- ・気軽に体験できる観光メタバス
- ・イベント（雪まつり等）のマンネリ化、告知の不足

### 問4(1) 夜間観光を貴社のビジネスに取り入れたいと考えますか。

No	選択肢	回答数
1	取り入れる予定はない	45
2	取り入れたい、関心がある	30
3	既に取り入れている	8
4	その他	2

【その他】 まだわからない  
現状においては推進はできない

問4(2)(1)で「既に取り入れている」、「取り入れたい、関心がある」とお答えの方のお伺いします。具体的にどのような取り組みをされている。もしくは考えられているか教えてください。

- ・札幌滞在インバウンド顧客のナイトタイムエコノミーの充実を希望する
- ・バーの運営をしているが、エンタメ要素を入れたビジネスに発展させたい
- ・ロープウェイ・リフト等の夜間延長営業
- ・夜間営業を取り込んだパッケージ・ツアーの企画
- ・屋外から見える店舗内の工夫。インパクトのある見え方
- ・ナイトプール（水着&イルミネーションは他にない）
- ・食べ歩きツアー、飲み歩きツアー、など
- ・夜景鑑賞ツアー、サウナに関連したツアーを制作販売している
- ・LGBTQの支援や対象の旅行。そのような方達が集える、楽しめるナイトライフ
- ・クラシックコンサート
- ・台湾人観光客をアテンドする際、お客様へご案内し旅程の選択肢としていただくことができるもの
- ・予算支援事業等での活用
- ・夜間の宴会時にYOSAKOIソーランの出張演舞サービスを実施している  
数年前に狸小路で、YOSAKOIソーランも含むジャパニーズコンテンツを集めた夜間観光のためのステージを1年あまり実施した。将来的にはYOSAKOIソーランの演舞を常設で披露できるような施設を考えたい  
※徳島の阿波踊り会館や、青森のねぶたの家 ワ・ラッセといったものをイメージしている
- ・飲食分野での取り組みを中心に検討中
- ・夜のスナックやガールズバーなどで、外国人受け入れが可能な箇所が限られているので、会議所として安心な店舗を取次、紹介をして欲しい
- ・会員による商品造成等
- ・バリアフリー夜景観光
- ・民間企業が主催する夜間観光コースに自社施設（羊ヶ丘展望台）も参加
- ・実施事業者との連携を望む
- ・クラフトビール、道産ワインの提供販売
- ・企画から誘客活動に協力したい
- ・居酒屋(7割が観光客)で夜お食事をしていただき、その後の札幌における観光案内、ダンスクラブ等の提案を店舗スタッフと連携している
- ・立地が夜に適していないので、取り組みはしていない

問4(3) 今後、夜間観光関連業を支援する企画があれば、申込や参画を希望されますか。

No	選択肢	回答数
1	まだわからない	40
2	希望する	30
3	希望しない	11
4	その他	1

【その他】 自社の取り組みを会員へ広く情報発信を行っていきたい

問5(1) 貴社におけるインバウンドを受入れる際の課題について教えてください(複数回答可)

No	選択肢	回答数
1	外国人スタッフの不足	26
2	キャッシュレス決済に対応していない	24
3	従業員の外国人に対する苦手意識がある	17
4	外国語表示や従業員の外国語対応が進んでいない	16
5	海外へのPR・集客方法が分からない	11
6	特に課題はない	10
7	その他	8

【その他】 対応力を超える問い合わせ  
 人材不足、人手不足  
 感染症対策で受け入れに問題はないか心配  
 館内インフォメーションの多言語対応  
 海外業者とのマッチング事業が必要(販路開拓の為)  
 直接インバウンドの事業を実施していない  
 まだこれまでのように訪日できる環境が整っているとの実感がない

問5(2) 貴社における従業員への外国語教育について教えてください

No	選択肢	回答数
1	現在も行っておらず、今後も予定していない	50
2	その他	13
3	今後行う計画がある	11
4	社内で研修を行っている	7
5	外部の研修を利用している	5

【その他】 翻訳アプリの活用  
 ポケットークなどを設置  
 希望者を対象に支援  
 外国人の採用をしている  
 通信教育の推奨  
 スタッフが外国人のため問題なし  
 社員が外国語が堪能  
 メールなど原文で読める体制が必要  
 現在の経済状況では研修に回せる人材が確保できない(基本的対応のマニュアルあり)

問6. インバウンドの再誘致に向けて、その為には地域の受け入れ態勢の整備が必要となりますが、今後に向けて必要だと考える事項をご回答ください（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	インバウンドを含む旅行者への歓迎ムードの醸成	51
2	多言語対応含む観光関連事業者のおもてなし体制の強化	38
3	空港での検疫体制の充実	33
4	ワクチン接種率の向上、証明書等発行体制の整備	22
5	その他	4

【その他】 観光産業から流出した人材を呼び戻す施策  
個人旅行向けのコンテンツを増やすこと  
インバウンド向けコンテンツの作成  
マスク常用の廃止

問7. コロナウイルスの影響により、特に観光関連業の従事者の人手不足が問題となっていることを受け、コロナ前と比較した従業員の増減についてご回答ください

No	選択肢	回答数
1	減少したまま	57
2	コロナ禍でも変化なし	16
3	コロナ前に戻って来ている	7
4	その他	4

【その他】 当社は変わらないが観光業全体で見ると大幅に減少している  
社員はそのままだがアルバイトが減少  
7割程度戻ってきているがまだ不足  
従業員は居ない

問8. 人材確保のために業界が取り組むべき最重要課題だと思われることについてご回答ください（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	賃金改善	62
2	業界PR（イメージアップ）	44
3	働き方改革の推進	35
4	外国人材活用	31
5	女性活用	23
6	その他	6

【その他】 観光需要の季節波動を平準化すること  
客数、売り上げの確保  
言語以外のスキルアップ  
業界のイメージアップよりも将来性をアピール  
派遣をなくす（税の時代が続くなら法人税増税？）  
消費税廃止、ドル経済から脱却、労働法をもとに戻し働き方改革など廃止

問9. 人材確保のためには、どのような取り組みが効果的であるとお考えですか。当所が取り組むべき人材確保・育成支援についてご回答ください（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	即戦力（新卒以外）の採用企画	41
2	若い学生へPRする機会の創出（インターンシップ・合同企業説明会等）	35
3	シニア人材の活用推進	34
4	女性の活躍推進	31
5	外国人材の採用促進（高度人材・技能実習・特定技能者）	26
6	スキルアップの機会創出	22
7	社内規定・福利厚生の整備支援	19
8	学校担当者や保護者への業界説明の開催	18
9	SNSによる企業告知支援	18
10	採用につながるWEB（HP・SNS）作成支援	14
11	効果的な広告出稿支援	11
12	他社の社員との交流機会の創出	10
13	現場（職場）見学会の開催	9
14	テレワークやICT等導入に向けた社内整備支援	9
15	その他	2

【その他】 人口増

問10. 自社の業務のデジタル化を行ったものについてお聞かせください（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	情報共有	50
2	顧客管理	44
3	勤怠管理	38
4	社内稟議・決裁	26
5	文書の電子化	18
6	特に無し	13
7	その他	1

【その他】 エクセル管理のみ？システム導入？ デジタル化の範囲が難しい

問 1 1. カーボンニュートラルに向けた、貴社での取り組みについてお聞かせください（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	高効率照明（LED）への転換	37
2	空調や客室等における省エネ温度設定の推奨	35
3	プラスチックの削減	32
4	特に無し	25
5	自然由来エネルギーへの転換	7
6	エコカーの導入	5
7	その他	4
8	太陽光パネルの設置	3

【その他】 道有林購入によるカーボンオフセット  
 節水  
 エネルギーが必要なものを減らす  
 予約制にすることで、食材ロス（輸送コストを含む）を削減している

問 1 2. 当所 1 1 部会共通事業として取り組むべき事項についてご回答ください（複数回答可）

No	選択肢	回答数
1	補助金・助成金の情報発信	53
2	業界PR・イベント実施	39
3	デジタル改革（DX）推進	34
4	働き方改革・生産性向上関連	28
5	提言・要望活動の活発化	26
6	販路拡大（商談会・展示会等）	26
7	異業種との分科会交流・連携	19
8	業界に関わる法改正や行政施策の情報発信	18
9	脱炭素（カーボンニュートラル）推進	15
10	視察会の実施	15
11	事業継続力強化計画やBCP（事業継続計画）策定推進	10
12	その他	4

【その他】 部会内部での交流強化  
 経済対策と政治との連携  
 水道の残留農薬、遺伝子組み換え物の禁止、自然農法に国全体で切り替えるなど  
 会費を安くする

---

**問 1 3. 分科会として（又は部会として）取組みたい事業や、交流・意見交換を希望する他の分科会（又は部会）があれば教えてください（自由記述） ※〇〇分科会（業種）との△△に関する交流会など"【自由記述】**

---

- ・夜間観光関連の事業展開を進めるうえでの議論、また他分科会を巻き込んだ事業創出
- ・札幌市の新たな観光コンテンツの創設
- ・分科会の中で観光に特化したワーキンググループなどがあれば、参加したいです。
- ・観光部会の各分科会に属している会員企業は業種が異なり、コロナにおいての影響は大きい。部会内で意見交換及び交流会を通して、何か一体となるキャンペーンを打ち出したい
- ・NHFが北広島に転出してしまう2023年以降、残ったプロスポーツチーム（コンサドーレ、レバンガ、サフィールヴァ）との連携によって、ウェルネス関連事業を盛り上げていくべきと考える
- ・分科会自体が形骸化している感じを受けているので、まずは、分科会として活動ができる場が必要だと考える
- ・SDGsやLGBTQなど他国や他県で活発化している問題について、どのように取り組むべきか勉強会等
- ・体験、食に関する部会
- ・人材確保に関する情報交換
- ・観光部会は他の部会とつながりがありそうなので積極的に受け皿になれば、いままで見ていた視点以外で発見があると期待している
- ・いつでも意見交換できるようなメンバーだけが入れるセルフカフェを作る
- ・情報部会と観光DX化
- ・運輸・自動車部会と札幌観光の2次交通整備
- ・健康・文化部会と健康に特化したツーリズム事業促進
- ・今回のノーベル経済学賞 バーナンキさんに注目すべき。  
給与が上がっている国も多い中、なぜ日本は上がらないのか等、日本の経済学30年を見直すべきではないか。部会としても最新の経済学、お金の考え方の勉強も必要かと考える
- ・「ユニバーサルツーリズム」研究部会の設立を希望する
- ・所属しているが参加したことがないため交流会に参加をしたい
- ・コロナ融資借入金返済の延期希望

---

**問 1 4. その他ご意見・ご要望・ご提案など、忌憚なくご記入ください【自由記述】**

---

- ・藻岩山、大倉山共に公共交通無料デーの恩恵は大きかったため、継続して実施されることを強く望む
- ・商工会議所活動を通じて、自分たち自身が健康、自由でいられるように団結できるようにしたい