

2019年度  
グローバルプロジェクト実績報告書  
別添資料①

(ニセコ観光圏における外国人観光客の動態とオーバーツーリズム  
の検証・プラート カロラス)

国立大学法人 小樽商科大学

【本件に関するお問い合わせ先】  
小樽商科大学学術情報課（研究支援係）  
TEL: 0134-27-5210  
E-Mail: lib-kenkyu@office.otaru-uc.ac.jp

# 2019年度グローバルプロジェクト(研究分野)実績報告書

## 別添資料①目次

No	プロジェクト名	代表者
1	ニセコ観光圏における外国人観光客の動態とオーバーツーリズムの検証	プラート カロラス
	本プロジェクトは、ニセコ観光圏におけるオーストラリア人を中心とする外国人観光客の観光動態の把握とオーバーツーリズムの検証を目的とする。 ニセコ観光圏においては、外国人観光客の増加が引き続き見込まれるが、平均宿泊日数の減少がみられ、特にオーストラリア人観光客においてその傾向が顕著であるが、その原因は明らかではない。 本プロジェクトでは、ニセコ町などとの連携により、ニセコ観光圏でのヒアリング調査を実施、その動態を把握するとともに、原因究明を試みる。	
	(別添資料) ニセコ地域における観光客の動態調査2020報告書	

---

# ニセコ地域における 観光客の動態調査2020

---

## 報告書

2020年3月

小樽商科大学

## 目 次

1	本調査の目的と概要	1
2	調査結果	2
2.1	回答者の属性	2
2.2	観光動態	4
3	特徴的な項目	14
4	まとめ	18
5	参考資料	19

# 1

## 本調査の目的と概要

### ■調査の目的

本プロジェクトは、ニセコ観光圏の認定を受け、今後、国際的なリゾート地へ向けてブランド力の向上を図っていく必要がある倶知安町、ニセコ町において、観光客（インバウンド）の動態を把握し、今後の観光戦略の方向性を探るものです。

### ■調査対象

- ・ニセコ地域を訪問した「外国人観光客」

### ■調査地域

- ・ニセコグランヒラフスキー場
- ・ニセコHANAZONOリゾートスキー場
- ・ヒルトンニセコビレッジスキー場
- ・ニセコアンヌプリスキー場

### ■調査方法

- ・個別面談方式：調査員が聞き取り、調査票に記入

### ■調査時期

- ・2020年1月7日～8日（2日間）

### ■有効回答数

- ・227サンプル

## 2

## 調査結果

## 2.1 回答者の属性

## (1) 国籍

	項 目	数	割合(%)
1	Australia	122	54.7
2	USA	28	12.6
3	その他	73	32.7
	合計	223	100.0

## (2) 性別

	項 目	数	割合(%)
1	男性	136	60.7
2	女性	88	39.3
	合計	224	100.0

## (3) 年齢

	項 目	数	割合(%)
1	10 歳～19 歳	16	7.1
2	20 歳～29 歳	71	31.6
3	30 歳～39 歳	50	22.2
4	40 歳～49 歳	41	18.2
5	50 歳～59 歳	30	13.3
6	60 歳～69 歳	15	6.7
7	70 歳以上	2	1.0
	合計	225	100.1

## (4) ニセコ地域への来訪回数

	項 目	数	割合(%)
1	1 回	123	55.4
2	2～3 回	57	25.7
3	4～5 回	11	5.0
4	6～10 回	22	9.9
5	11 回以上	9	4.0
	合計	222	100.0

(5) 同行者

	項 目	数	割合(%)
1	1人	11	4.1
2	配偶者	48	17.8
3	配偶者と子供	49	18.1
4	親戚・兄弟・姉妹	34	12.6
5	叔父・叔母・いとこ・甥・姪	10	3.7
6	友人・知人	102	37.8
7	クラブ・グループ	5	1.8
8	同僚	4	1.5
9	その他	7	2.6
	合計	270	100.0

※複数回答

## 2.2 観光動態

### (1) 観光目的 (ニセコの選択理由)

パウダースノーが48.7%で圧倒的に多く、次いで、日本の文化体験が18.3%、スキー施設が11.8%となっている。このことから、冬季のニセコ地域の観光目的としては、依然としてパウダースノーに関するニーズが高く、雪質のコンディションにより、満足度に影響を与える可能性があるといえる。

	項目	数	割合(%)
1	パウダースノー	186	48.7
2	スキー施設	45	11.8
3	国際的な雰囲気	26	6.8
4	英語でのコミュニケーション	32	8.4
5	日本の文化体験	70	18.3
6	その他	23	6.0
	合計	382	100.0

※複数回答

### (2) 情報収集手段

情報ソースは、友人・知人が30.5%、インターネットが29.8%と多く、次いで、以前の経験19.1%となっている。

	項目	数	割合(%)
1	以前の経験	79	19.1
2	Internet	123	29.8
3	友人・知人	126	30.5
4	SNS (FB, Twitter, Instagram, YouTube)	40	9.7
5	Blog	13	3.1
6	専門雑誌	8	1.9
7	旅行雑誌	2	0.5
8	旅行エージェント	17	4.1
9	その他	5	1.2
	合計	413	100.0

※複数回答

### (3) 滞在期間

1週間以内と1週間以上の滞在がほぼ半々の比率となっている。個別でみると、8-14日滞在が39.9%と最も多く、次いで、5-7日滞在が30.1%、2-4日滞在が15.7%となっている。

	項 目	数	割合(%)
1	日帰り	2	0.9
2	2-4日	35	15.7
3	5-7日	67	30.1
4	8-14日	89	39.9
5	1カ月	13	5.8
6	シーズン	17	7.6
	合計	223	100.0

### (4) 滞在期間の長さ

滞在期間の長さについては、通常通りとの回答が77.1%と圧倒的に多くなっている。通常に比べて短いとの回答は17.1%である。また、その他は通常より長いとの回答である。

	項 目	数	割合(%)
1	通常	172	77.1
2	短い	38	17.1
3	その他	13	5.8
	合計	223	100.0

滞在期間の長さについて、通常より短いとの回答について理由を尋ねたところ、他の場所（スキー場ほか）の探索44.4%、宿泊施設の価格（高さ）28.6%の順であった。このことから、他のスキー場訪問や滞在予算の都合でニセコでの滞在期間が以前より短くなっている観光客が一定数存在すると思われる。

	項 目	数	割合(%)
1	宿泊施設の価格	18	28.6
2	スキー以外のコンテンツ不足	4	6.4
3	他の場所の探索	28	44.4
4	その他	13	20.6
	合計	63	100.0

※複数回答

(5) 宿泊施設

ツーリストホテル36.8%、コンドミニアム20.6%の順であった。

	項 目	数	割合(%)
1	ツーリストホテル	75	36.8
2	旅館	18	8.8
3	和風民宿・B&B	11	5.4
4	ペンション	19	9.3
5	コンドミニアム	42	20.6
6	親族・友人の家	6	2.9
7	その他	33	16.2
	合計	204	100.0

(6) 一人当たりの予算

日本への一人当たりの旅行費用（日本への航空券代を除く）は、30万円以上50万円未満38.7%、10万円以上30万円未満35.5%の順であった。

	項 目	数	割合(%)
1	10万円未満	7	11.3
2	10万円以上 30万円未満	22	35.5
3	30万円以上 50万円未満	24	38.7
4	50万円以上	9	14.5
	合計	62	100.0

(7) ニセコ以外の北海道内訪問

今回の旅行では、該当なし（ニセコ以外の訪問無し）を除くと、札幌24.9%、留寿都14.4%、キロロ8.3%、小樽8.0%の順であった。

	項 目	数	割合(%)
1	該当なし	83	22.2
2	札幌	93	24.9
3	小樽	30	8.0
4	登別温泉	9	2.4
5	洞爺湖	14	3.7
5	函館	19	5.1
5	支笏湖	3	0.8
5	留寿都	54	14.4
5	キロロ	31	8.3
5	富良野	19	5.1
5	その他	19	5.1
	合計	374	100.0

※複数回答

①ウィンタースポーツでの訪問

該当なしを除くと留寿都37.3%、キロロ21.5%、富良野11.1%の順であった。

	項 目	数	割合(%)
1	該当なし	15	11.9
2	札幌	10	7.9
3	小樽	2	1.6
4	登別温泉	1	0.8
5	洞爺湖	0	0.0
6	函館	0	0.0
7	支笏湖	0	0.0
8	留寿都	47	37.3
9	キロロ	27	21.5
10	富良野	14	11.1
11	その他	10	7.9
	合計	126	100.0

※複数回答

②他の活動での訪問

該当なしを除くと、札幌43.8%、小樽16.2%、函館10.5%の順であった。なお、札幌訪問者の多くは、合わせて小樽も訪問していることが判明した。このことから、ニセコ訪問の前後で札幌・小樽、函館で観光を楽しむ層が一定数存在することがわかった。

	項 目	数	割合(%)
1	該当なし	16	15.2
2	札幌	46	43.8
3	小樽	17	16.2
4	登別温泉	3	2.8
5	洞爺湖	4	3.8
6	函館	11	10.5
7	支笏湖	1	1.0
8	留寿都	0	0.0
9	キロロ	0	0.0
10	富良野	1	1.0
11	その他	6	5.7
	合計	105	100.0

※複数回答

(8) 北海道以外のスキー場訪問

該当なし（北海道以外のスキー場訪問なし）が73.0%となる一方で、白馬（長野県）の回答が17.4%となり、北海道以外のスキー場訪問が一定数存在することがわかった。

	項 目	数	割合(%)
1	該当なし	151	73.0
2	夏油(岩手)	3	1.4
3	裏磐梯(福島)	1	0.5
4	湯沢(秋田)	0	0.0
5	妙高(新潟)	5	2.4
6	白馬(長野)	36	17.4
7	その他	11	5.3
	合計	207	100.0

(9) ニセコ以外のスキー場訪問歴

ニセコ以外のスキー場訪問歴があるとの回答は34.4%であった。

	項 目	数	割合(%)
1	はい	77	34.4
2	いいえ	147	65.6
	合計	224	100.0

主な訪問先は、白馬（長野）、留寿都、富良野他であった。

	項 目	数
1	白馬(長野)	31
2	留寿都	16
3	富良野	10
4	野沢温泉(長野)	8
5	キロロ	7

※複数回答

他スキー場訪問に関しての主なコメントは以下の通りであった。

1	Furano-good snow but smaller village, Hakuba-snow not so good, Nozawa onsen-more Japanese, very good.
2	Hakuba was great, but snow quality is better in Niseko.
3	I liked it more than Niseko because it is less touristy.
4	I prefer smaller resorts but Niseko is good when not too busy.
5	I enjoyed the more authentic Japanese feel of these resorts.
6	Many resorts on main island, Niseko is better.
7	Free lift pass. but Niseko is better.

コメントから、他のスキー場体験やスキー場共通パス（EPICPASS）などの理由で他スキー場を訪問していることがわかった。なお、白馬（長野）と留寿都は、EPICPASS（スキー場共通パス）の加盟スキー場である。一方で、他スキー場を訪問した結果、雪質やスキー場の規模などで、ニセコの方が良いとの意見があった。

#### （10）ニセコ以外のスキー場訪問予定

ニセコ以外のスキー場訪問予定があるとの回答は51.8%であった

	項 目	数	割合(%)
1	はい	114	51.8
2	いいえ	106	48.2
	合計	220	100.0

主な訪問予定先は、白馬（長野県）、留寿都、富良野他であった。

	項 目	数
1	白馬(長野)	27
2	留寿都	13
3	富良野	10
4	キロロ	8
4	野沢温泉(長野)	8

※複数回答

他スキー場訪問予定に関する主なコメントは以下の通りであった。

	項 目
1	Try somewhere different.
2	More powder, less westerners.
3	We have link ski pass.
4	エピックパス.

コメントから、ニセコ以外のスキー場訪問歴同様、他のスキー場体験やスキー場共通パス（EPICPASS）などの理由で他スキー場訪問を予定していることがわかる。

(1 1) ニセコ以外のスキー場訪問：友人・知人

友人・知人において、ニセコ以外のスキー場訪問があるとの回答は31.1%であった

	項 目	数	割合(%)
1	はい	68	31.1
2	いいえ	151	68.9
	合計	219	100.0

主な訪問予定先は、白馬（長野）、野沢温泉（長野）、妙高高原（新潟）であった。

	項 目	数
1	白馬(長野)	7
2	野沢温泉(長野)	5
3	妙高高原(新潟)	3

※複数回答

(1 2) ニセコ訪問での相違点

ニセコ訪問前と訪問後で違いを感じた点は以下の通りであった。

開発が進み都会的というコメントの一方で、パウダースノー不足や交通混雑、物価の高騰、日本人の少なさ（外国人の多さ）についてのコメントが多かった。

	項 目
1	No information of the gate status on the Internet.
2	More buildings.
3	Less snow than usual / more hotels.
4	Food is amazing, lots of room to ski.
5	Too crowded, food only OK. Not very Japanese.
6	Snow-no powder, tiny restaurants do not take bookings.
7	Very westernized, lots of things in English and western foods. too little Japanese.
8	シニアパスが高くなっており、ボーナスも無くなっていた。特に花園が発展していた。
9	Same some compared to last year. Bus to Kutchan is no longer available now.
10	Lots of Australians.
11	Less culture, snow.
12	More information on Rusutsu, better snow reports.
13	The signage in Hirafu on the slopes is bad!
14	Better signage, better lift line management.
15	More tourists (Chinese in particular).
16	I expected better signs on the slopes and more updated chairlifts.
17	More Australian tourist than Japanese.
18	And the Hirafu-Hanazono bus is every 30 minutes (it used to be every 20 minutes) -this is annoying.
19	More expensive than other resorts in US or Europe.
20	Everyone speaking English.
21	Very clean, No rubbish.
22	I wanted to see more Japanese culture.

### (13) 国籍などのバランス

国籍のバランスは、問題がない（はい）84.1%、問題がある（いいえ）は15.9%であった。

	項 目	数	割合(%)
1	はい	185	84.1
2	いいえ	35	15.9
	合計	220	100.0

問題がある（いいえ）の回答理由は、外国人の多さ（特にオーストラリア人）であった。

	項 目	数
1	too many Australians	18
2	It has become too international	4
3	we want Japanese	3
4	Chinese not a problem but a bit repetitive.	2
5	too touristic now	2

### (14) ニセコの混雑度

混雑しているは36.6%、混雑していないは63.4%であった。

	項 目	数	割合(%)
1	はい	78	36.6
2	いいえ	135	63.4
	合計	213	100.0

混雑している（はい）の回答理由は、人（外国人）の多さ、リフトの混雑、レストランの混雑、雪質の低下、大型ホテルの多さ等であった。

	項 目
1	Hard to book restaurants, chair lift very busy
2	Lots of people
3	No fresh snow for us
4	A little bit difficult to access restaurants.
5	Too many big hotels

(15) ニセコの改善点

ニセコ訪問時に問題があると指摘された点は、交通機関65.2%、スキー場施設28.3%、アフターエンターテインメント23.9%、観光案内23.9%、ショッピング23.9%、トイレ21.7%などであった。

	項 目	数	割合(%)
1	言語	4	8.7
2	交通	30	65.2
3	スキー施設	13	28.3
4	アフターエンターテインメント	11	23.9
5	観光案内	11	23.9
6	トイレ	10	21.7
7	医療機関	1	2.2
8	ショッピング	11	23.9
9	宿泊	3	6.5
10	食事	6	13.0
11	レストラン	5	10.9
12	インターネット接続	5	10.9
13	その他	5	10.9
	合計	46	100.0

※複数回答

主なコメントは以下の通りである。

	項 目
1	Gate status should be published online!!!!
2	Ski lifts need upgrading to keep up with visitor numbers.
3	After-ski entertainment.
4	More vegan food options.
5	Lack of inexpensive accommodation is a huge problem.
6	Better supermarket.
7	The bus system's time chart is a little confusing.
8	The transportation direct to or from airport.
9	Hard to find ATM, to many places do not accept credit card.
10	Difficult to communicate in English with locals.
11	Better signs on ski field.
12	Expensive medical bills.
13	They need more buses to Kutchan during the day during the season

(16) 満足度・次回訪問可能性・推奨度

ニセコについての満足度・次回訪問可能性・推奨度は以下の通りである。

①満足度、③推奨度において80-100が80%前後であり概ね良好な水準と思われる。なお、②次回訪問可能性は80-100が66%と他項目に比べて低いが、①③に問題はないことから、他のスキー場体験のニーズが影響していると考えられる。

①満足度

	項 目	数	割合(%)
1	0-40	3	1.4
2	50-70	44	19.7
3	80-100	176	78.9
	合計	223	100.0

②次回訪問可能性

	項 目	数	割合(%)
1	0-40	23	10.3
2	50-70	53	23.8
3	80-100	147	65.9
	合計	223	100.0

③推奨度

	項 目	数	割合(%)
1	0-40	9	4.0
2	50-70	31	14.0
3	80-100	182	82.0
	合計	222	100.0

## 3

## 特徴的な項目

今回の調査において、クロス分析において判明した特徴的な項目を以下に示す。  
 クロス分析においては、ニセコへの訪問回数（初訪問、リピーター）、滞在期間（1週間以内、1週間以上）、他スキー場への訪問（訪問歴あり、訪問予定あり）によって行った。なお、各項目のソート数は以下の通りである。

項目	全体	初訪問	リピーター	滞在日数1-7日	滞在日数8日以上	ニセコ以外のスキー場訪問歴あり	ニセコ以外のスキー場訪問予定あり
各ソート数	227	123	99	102	119	77	114
割合	100%	54.2%	43.6%	44.9%	52.4%	33.9%	50.2%

## (1) ニセコ以外のスキー場訪問歴

ニセコ以外のスキー場訪問歴は、初訪問者23.1%に比べて、リピーターが47.5%と高くなっている。

(%)

	項目	全体	初訪問	リピーター	滞在1-7	滞在8以上	他スキー場訪問歴	他スキー場訪問予定
1	はい	34.4	23.1	47.5	33.3	35.0	100.0	39.8
2	いいえ	65.6	76.9	52.5	66.7	65.0	0.0	60.2

リピーターにおける主な訪問先をみると、白馬を中心とした長野県内スキー場が38.3%と圧倒的に高く、次いで、留寿都17.6%、富良野11.8%となっている。

(%)

	項目	全体	初訪問	リピーター	滞在1-7	滞在8以上	他スキー場訪問歴	他スキー場訪問予定
1	留寿都	15.1	11.4	17.6	8.9	20.3	15.1	15.3
2	キロロ	6.6	5.7	7.4	6.7	6.8	6.6	6.9
3	富良野	9.4	5.7	11.8	11.1	8.5	9.4	9.7
4	旭岳・黒岳	3.8	2.9	4.4	6.7	1.7	3.8	4.2
5	カムイ	1.9	0.0	2.9	2.2	1.7	1.9	2.8
6	サホロ	0.9	2.9	0.0	2.2	0.0	0.9	1.4
7	札幌国際	1.9	0.0	2.9	0.0	3.4	1.9	2.8
8	手稲	0.9	2.9	0.0	2.2	0.0	0.9	1.4
9	藻岩(札幌)	2.8	0.0	4.4	0.0	5.1	2.8	2.8
10	白馬(長野)	29.2	22.9	30.9	24.4	30.5	29.2	25.0
11	野沢温泉(長野)	7.5	8.6	5.9	6.7	8.5	7.5	8.3
12	志賀高原(長野)	1.9	2.9	1.5	0.0	3.4	1.9	2.8
13	竜王(長野)	0.9	2.9	0.0	0.0	1.7	0.9	1.4
14	長野	0.9	2.9	0.0	2.2	0.0	0.9	0.0
15	湯沢温泉(新潟)	0.9	2.9	0.0	2.2	0.0	0.9	1.4
16	妙高高原(新潟)	2.8	2.9	2.9	4.4	1.7	2.8	1.4

17	苗場(新潟)	2.8	5.7	1.5	4.4	1.7	2.8	2.8
18	かぐら(新潟)	0.9	2.9	0.0	0.0	1.7	0.9	1.4
19	安比高原(岩手)	2.8	5.7	1.5	4.4	1.7	2.8	2.8
20	夏油温泉(岩手)	1.9	0.0	2.9	4.4	0.0	1.9	1.4
21	ダイナランド(岐阜)	0.9	0.0	1.5	0.0	1.7	0.9	1.4
22	草津温泉(群馬)	0.9	2.9	0.0	2.2	0.0	0.9	0.0
23	青森	0.9	2.9	0.0	2.2	0.0	0.9	1.4
24	会津若松	0.9	2.9	0.0	2.2	0.0	0.9	1.4

(2) ニセコ以外のスキー場訪問予定

ニセコ以外のスキー場訪問予定は、滞在日数8日以上57.4%、ニセコ以外のスキー場訪問歴あり59.2%が高くなっている。

(%)

	項目	全体	初訪問	リピーター	滞在1-7	滞在8以上	他スキー場 訪問歴	他スキー場 訪問予定
1	はい	51.8	50.0	53.6	43.4	57.4	59.2	100.0
2	いいえ	48.2	50.0	46.4	56.6	42.6	40.8	0.0

滞在日数8日以上における主な訪問先をみると、白馬を中心とした長野県内スキー場が51.8%と圧倒的に高く、次いで、留寿都13.5%、富良野9.6%となっている。ニセコ以外のスキー場訪問歴ありにおける主な訪問先をみると、白馬を中心とした長野県内スキー場が41.6%、次いで、留寿都14.6%、キロロ10.4%となっている。

(%)

	項目	全体	初訪問	リピーター	滞在1-7	滞在8以上	他スキー場 訪問歴	他スキー場 訪問予定
1	留寿都	15.1	12.2	16.3	12.5	13.5	14.6	15.1
2	キロロ	9.3	12.2	7.0	12.5	7.7	10.4	9.3
3	富良野	11.6	12.2	11.6	15.6	9.6	8.3	11.6
4	旭岳・黒岳	3.5	0.0	7.0	3.1	3.8	6.3	3.5
5	小樽	2.3	0.0	4.7	0.0	3.8	2.1	2.3
6	手稲	1.2	2.4	0.0	3.1	0.0	2.1	1.2
7	白馬(長野)	31.4	39.0	23.3	25.0	36.5	22.9	31.4
8	野沢温泉(長野)	9.3	4.9	14.0	6.3	11.5	10.4	9.3
9	志賀高原(長野)	4.7	2.4	7.0	6.3	3.8	8.3	4.7
10	妙高高原(新潟)	4.7	2.4	7.0	6.3	3.8	4.2	4.7
11	苗場(新潟)	1.2	2.4	0.0	3.1	0.0	2.1	1.2
12	蔵王(山形)	1.2	2.4	0.0	3.1	0.0	2.1	1.2
13	Minakami White Valley(群馬)	1.2	2.4	0.0	0.0	1.9	2.1	1.2
14	谷川岳天神平(群馬)	1.2	2.4	0.0	0.0	1.9	2.1	1.2
15	日本アルプス	1.2	0.0	2.3	0.0	1.9	0.0	1.2
16	安比高原(岩手)	1.2	2.4	0.0	3.1	0.0	2.1	1.2

### (3) ニセコの混雑度

ニセコの混雑度は、全体36.6%に比べて、他スキー場訪問歴ありが52.1%と高くなっている。このことから、他のスキー場への訪問経験から比較を行い、その上でニセコは混雑していると考えていると思われる。このことは、コメントにあった、人（外国人）の多さ、リフトの混雑、レストランの混雑、雪質の低下、大型ホテルの多さ等が関係していると考えられる。

(%)

	項 目	全体	初訪問	リピーター	滞在1-7	滞在8以上	他スキー場 訪問歴	他スキー場 訪問予定
1	はい	36.6	33.1	41.3	30.2	40.9	52.1	40.9
2	いいえ	63.4	66.9	58.7	69.8	59.1	47.9	59.1

### (4) ニセコの満足度

ニセコの満足度は、80-100の回答が全体78.6%に比べて、他スキー場訪問歴ありが72.8%と低くなっている。このことから、他のスキー場への訪問経験から比較を行った結果、ニセコの満足度が若干下がっていると考えられる。

	項 目	全体	初訪問	リピーター	滞在1-7	滞在8以上	他スキー場 訪問歴	他スキー場 訪問予定
1	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	20	0.4	0.8	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0
4	30	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5	40	0.8	0.0	2.0	2.0	0.0	1.3	1.7
6	50	2.7	2.5	3.1	1.0	4.2	2.6	4.2
7	60	2.7	0.8	4.1	3.0	1.7	6.5	6.8
8	70	14.3	15.6	13.3	15.8	12.7	16.9	12.7
9	80	29.6	26.2	34.7	30.7	28.0	29.9	30.5
10	90	31.3	36.1	24.5	30.7	33.1	28.6	32.2
11	100	17.4	17.2	18.4	15.8	19.5	14.3	11.9
12	80-90	0.3	0.8	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0

(5) ニセコの次回訪問可能性

ニセコの次回訪問可能性について80-100の回答は、初訪問者61.5%に比べて、リピーターが72.5%と高くなっている。

	項 目	全体	初訪問	リピーター	滞在 1-7	滞在 8 以上	他スキー場 訪問歴	他スキー場 訪問予定
1	0	1.3	1.6	1.0	2.0	0.8	2.6	1.8
2	10	1.8	2.5	1.0	1.0	2.5	1.3	2.7
3	20	2.2	4.1	0.0	2.0	2.5	1.3	1.8
4	30	2.2	3.3	1.0	1.0	3.4	2.6	2.7
5	40	2.2	1.6	3.1	2.0	2.5	3.9	1.8
6	50	9.9	13.9	4.1	10.9	7.6	10.4	10.6
7	60	4.9	4.9	5.1	5.9	4.2	6.5	4.4
8	70	9.0	6.6	12.2	10.9	7.6	9.1	7.1
9	80	18.8	17.2	21.4	20.8	16.9	13.0	22.1
10	90	22.0	24.6	18.4	26.7	17.8	23.4	24.8
11	100	25.1	18.9	32.7	16.8	33.1	24.7	19.5
12	20-40	0.4	0.8	0.0	0.0	0.8	1.3	0.9

(6) ニセコの推奨度

ニセコの推奨度について80-100の回答は、初訪問者91.8%に比べて、リピーターが88.7%と低くなっている。

	項 目	全体	初訪問	リピーター	滞在 1-7	滞在 8 以上	他スキー場 訪問歴	他スキー場 訪問予定
1	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	20	0.5	0.8	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0
4	30	0.9	1.6	0.0	0.0	1.7	1.3	0.9
5	40	2.7	1.6	3.1	3.0	1.7	5.3	3.5
6	50	1.8	1.6	2.1	1.0	2.5	3.9	2.7
7	60	4.1	2.5	6.2	5.0	3.4	5.3	6.2
8	70	8.1	9.8	6.2	10.0	5.9	6.6	6.2
9	80	15.3	14.8	16.5	19.0	12.7	14.5	17.7
10	90	23.4	26.2	20.6	26.0	20.3	19.7	23.0
11	100	43.2	41.0	45.4	36.0	50.8	43.4	39.8

### 4.1 ニセコ観光圏のオーバーツーリズムについて

回答者の約3割がオーバーツーリズムの状態であると考えているとの結果が得られた。特に、他スキー場訪問歴ありの回答者においては、約5割がオーバーツーリズムの状態であると考えていることがわかった。他のスキー場への訪問経験から比較を行い、その上でニセコは混雑していると回答していると思われ信憑性が高く重視すべき回答である。オーバーツーリズムについては、コメントから、人（外国人）の多さ、リフトの混雑、レストランの混雑、雪質の低下、大型ホテルの多さ等が関係していると考えられる。

### 4.2 北海道内観光地への訪問状況について

スキー場訪問以外での北海道内観光地訪問については、札幌が圧倒的に多く、次いで、小樽、函館の回答が多かった。特に、札幌訪問者の多くは、小樽も合わせて訪問していることが判明した。このことから、ニセコ滞在のスキー観光客においても、滞在の前後で、小樽や札幌、函館で観光やショッピングを楽しんでおり、スキー以外のニーズがあることがわかった。

### 4.3 ニセコ以外のスキー場への訪問状況について

回答者の約3割が、ニセコ以外のスキー場への訪問を行ったことがあると回答した。また、今回の旅行で訪問する予定であるとの回答は約5割を占める結果となった。白馬を中心とする長野地域の回答が多く、北海道内では、近隣の留寿都やキロロ、富良野地域のスキー場への訪問が多いことがわかった。

これら地域へニセコ観光圏から観光客が流出していると考えられるが、他のスキー場の体験が主な理由である。また、国際共通スキーPASS（EPIC PASS）を理由にした回答も複数見受けられ、白馬（長野）や留寿都への訪問動機となっていると考えられる。これらは、グローバルなアライアンスでの顧客囲い込みの動きと考えられる。

一方で、他スキー場を訪問した結果、雪質やスキー場の規模などで、ニセコの方が良いとの意見があった。今後、ニセコが抱える課題を解決していくことで、ニセコへの回帰が加速する可能性があると考えられる。

当プロジェクトでは引き続き調査を継続し、更なる検証を行いたいと考えている。

## 調査票

File Number

## Niseko Resort Customer Survey (Winter 2020)

We are conducting a survey to collect feedback on a) how and why customers choose Niseko, b) how Niseko is performing in comparison to other Japanese ski resorts, and c) how we could further improve the customer experience. Your cooperation and feedback are much appreciated.

## 1. Why did you choose the Niseko resort for your holidays?

1. Powder snow 2. Ski facilities (lifts, gondolas) 3. International atmosphere 4. Easy to communicate in English  
5. Experience Japanese culture 6. Other, please specify: \_\_\_\_\_

2. How many times (including this time) have you visited the Niseko resort in winter? → \_\_\_\_\_time(s)

## 3. Whom are you traveling with? (Choose as many as applicable)

1. Alone 2. Spouse 3. Spouse and children 4. Parent, Brother, Sister 5. Uncle, Aunt, Cousin, Nephew, Niece  
6. Friend/acquaintance (including couples) 7. Club/Group 8. Colleagues 9. Other (\_\_\_\_\_)

4. How did you gather information about winter sport resorts in Japan? (Choose all applicable answers)

1. Previous experience 2. Internet sources 3. Friends/acquaintances recommendations 4. Social Network Services (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) 5. Blogs or vlogs of online influencers 6. Winter sports specialty magazines  
7. General travel magazines 8. Travel agent recommendation 9. Other, please specify (\_\_\_\_\_)

5. How long will you be staying in the Niseko region? (Choose one only, and please fill out the length of your stay)

1. Day trip (\_\_\_\_\_hours) 2. Overnight stay (\_\_\_\_\_days) and (\_\_\_\_\_nights)

## 6. Is this the length of time you would normally stay in one resort, or is it shorter?

1. Normal 2. Shorter If it is shorter, what is the reason for this?

1. Price of accommodation is expensive 2. Not enough things to do apart from winter sports 3. We also want to explore other places 4. Other (please explain): \_\_\_\_\_

## 7. This question is for people staying overnight. What type of accommodation are you mainly staying at?

1. Tourist hotel 2. Japanese inn 3. Japanese-style *Minshuku* B&B 4. Pension 5. Condominium  
6. Relative's or friend's house 7. Other, please specify (\_\_\_\_\_)

8. What is your estimated total budget per person for your trip to Japan? (excluding air travel to Japan)

About \_\_\_\_\_ (please select your home country's currency: AUD, NZD, Euro, USD, CAD, HK\$, S\$)

9. a) Please choose the places in Hokkaido besides the Niseko resort you have visited or still plan to visit during this trip. (choose all applicable answers)

1. Not applicable 2. Sapporo 3. Otaru 4. Noboribetsu Hot Spring 5. Lake Toya 6. Hakodate 7. Lake Shikotsu  
9. Rusutsu 10. Kiroro 11. Furano 12. Other area (\_\_\_\_\_)

b) Which of these places are you visiting for winter sports? \_\_\_\_\_

c) Which of these places are you visiting for other types of activities? \_\_\_\_\_

10. If any, what other Japanese ski resorts outside of Hokkaido have you visited or do you still plan to visit during this trip?

1. Not applicable 2. Geto Snow Resort (Iwate), 3. Urabandai (Fukushima), 4. Yuzawa (Akita), 5. Myoko (Niigata),  
6. Hakuba (Nagano) 7. Other, please specify (\_\_\_\_\_)

Continued Overleaf

11. a) Have you ever visited other Japanese ski resorts (other than Niseko) before?

1. Yes (proceed to 11 b)                      2. No (proceed to question 12)

b) Which resort(s) did you visit and what was your main reason for visiting this/these resort(s)? How was your experience there compared to your experience in Niseko?

12. a) Do you plan to visit any other ski resorts in Japan (other than Niseko) in the future?

1. Yes (proceed to 12 b)                      2. No (proceed to question 13)

b) If yes, what other ski resorts are these and what is the reason for wanting to visit them?

13. a) Have any of your friends, acquaintances or (have you heard of) other people from your country who used to come to Niseko for winter sports started switching to other ski resorts in Japan or use them in combination with Niseko?

1. Yes (proceed to 13 b)                      2. No (proceed to question 14)

b) If yes, could you tell us the reason for this (change in) behavior and the names of the other resorts?

14. What kind of things are different from what you expected during your current visit to the Niseko resort?

15. Do you feel that the Niseko resort has a good mixture or balance in terms of the nationality of its visitors?

1. Yes                      2. No                      Why do you feel that way?

16. Do you feel that the Niseko resort suffers from overcrowding?

1. Yes                      2. No                      Why do you feel that way?

17. Was there anything you had (or are having) problems with during your current visit to the Niseko region, or is there anything you would like to have changed or improved? (Below we list a few possible topics)

(Language, Transportation, Ski facilities, After-ski entertainment, Tourist Information, Restroom facilities, Medical Institutions, Shopping, Accommodation, Food, Restaurants, Internet Access, Other)

18. Please indicate on a scale of 0-100 your level of overall satisfaction with your experience in the Niseko resort

0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

19. Please indicate how likely you are to choose the Niseko resort for your next winter holiday in Japan

0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

20. Please indicate how likely you are to recommend the Niseko resort to other people

0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

21. Please indicate your gender, age, and place of residence.

Gender	1. Male    2. Female						
Age	1. 10-19	2. 20-29	3. 30-39	4. 40-49	5. 50-59	6. 60-69	7. 70+
Address	Country:	State/ Province:		City/Town:			

Survey Day 2020/ 1 /

Survey Place:

Name of interviewer :

## 【調査等ご協力者】

### ■連携機関

- ・ 倶知安町経済部商工観光課
- ・ ニセコ町商工観光課

### ■プロジェクトメンバー

- ・ プラート カロラス（小樽商科大学商学部 教授）
- ・ 李 濟民（小樽商科大学グローバル戦略推進センター産学官連携推進部門長）
- ・ 王 力勇（小樽商科大学商学部 准教授）
- ・ 後藤 英之（小樽商科大学グローバル戦略推進センター産学官連携推進部門 准教授）

**【本報告書に関する問い合わせ先】**

**小樽商科大学 グローカル戦略推進センター**

**産学官連携推進部門**

**後藤**

**Tel:0134-27-5290**

**Mail:h-gotoh@res.otaru-uc.ac.jp**

無断転載・複製を禁ず