北海道美瑛町

外国人・日本人観光客需要動向調査事業

報 告 書

2016年12月

美瑛町商工会

●趣旨 / 目的

本調査（アンケート）は、美瑛町を訪れている日本人･外国人観光客の観光動向を把握･分析し、ターゲットを絞った効果的なプロモーション活動や魅力的な旅行商品の開発等、観光客の満足度を高め、再来訪や紹介を促すような戦略を検討するための基礎資料とすることを目的としている。

●調査期間 / 実施期間

平成28年（2016）9月14日～平成28年（2016）11月10日

●調査対象

美瑛町を訪れた日本人、英語圏・中国語圏・台湾語圏・韓国語圏在住が対象（無作為）

●調査方法

美瑛町観光協会において、アンケート用紙を手渡し、聞き取りを含めて記入してもらう。

●調査票（日本人観光客用／英・中・台・韓同内容）

観光客用

この度は美瑛町にお越しいただきありがとうございます。
皆様に喜んでいただけるまちづくりや商品づくりの参考とさせて頂きたく、アンケートについてご協力くださいますようお願い致します。

1）お客様ご自身についてお聞かせください。

性　別	男性　　女性
年　代	１０代・２０代・３０代・４０代・５０代・６０代・７０代以上
お住まい	都　道　府　県　　市・区・町・村

2）美瑛を訪れた目的は？
①観光　②温泉　③イベント　④仕事　⑤その他（　　）

3）今回の旅行の仲間は？
①１人　②友達　③家族（親戚）　④サークル・団体　⑤その他（　　）

お土産について

4）美瑛町でお土産は買いましたか？または買いますか？
①買った（買う予定）
②買ってない（買わない予定）
③わからない

5）美瑛のお土産でどんなものを買いました？または買いますか？（複数可）
①お菓子　②飲物類　③衣類（Tシャツ）　④装飾類（ネックレス・イヤリング等）
⑤キーホルダー類　⑥家庭装飾類（絵画・写真・置物等）
⑦その他（　　）

6）美瑛のお土産はどこで買いました？買う予定ですか？（複数可）
①四季の情報館　②道の駅丘のくら　③ホテル・宿　④美瑛町内商店街
⑤飲食店　⑥未定　⑥その他（　　）

7）美瑛のお土産を決めるときは何を重視して決めますか（１つまでお選びください）
①価格　②量　③美瑛町でしか購入できないもの　④デザイン　⑤人気・紹介
⑥その他（　　）

8）お土産のご予算額と数はどれくらいでしょうか
数量　　個　約　　円

9）お土産はどなた宛に購入されましたか？　購入予定でしょうか？（複数可）
①家族用　②会社（同僚用）　③自分用　④知人・友人用

１０）こうしたお土産がほしいというものがありましたら記載願います。
（　　）

食事について

１１）美瑛で食事はされましたか？またはされますか？
①食事をした。（これからする）
②食事をしない

１２）美瑛町でどんなものを食べましたか？または食べますか？　（複数可）
①麺類（ラーメン・そば・パスタ等）　②丼物（かつ丼・天丼等）　③肉類（焼肉・焼き鳥）
④魚類（焼き魚）　⑤パン類（サンドイッチ・ハンバーガー等）　⑥洋食
⑦菓子類（ケーキ・たい焼き・たこ焼き等）　⑧地域限定品（美瑛カレーうどん・美瑛トンテキ）
⑨その他（　　）

１３）お店を選ぶとき、どの様なことを重視しますか　（３つまでお選びください）
①地元食材利用　②価格の安さ　③清潔感　④店の雰囲気　⑤メニューの多さ
⑥口コミ（HPの情報等）　⑦雑誌等の記事　⑧その他

１４）お食事は幾ら位のご予算ですか
１名当り　　円位

１５）気軽に食べたい（飲みたい）と思うものはありますか？（複数可）
①ソフトクリーム　②ソフトドリンク類　③パン・バーガー類　④コーヒー
⑤ケーキ類　⑥コロッケ類　⑦揚げイモ・フライドポテト　⑧たい焼き類
⑨その他（　　）

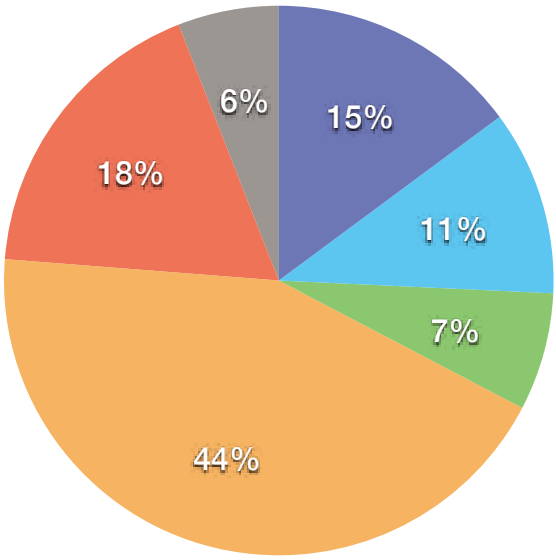
１６）気軽に食べる（飲む場合）ものを購入する場合は、お幾らまでが限度ですか？
１商品当り　　円以内

質問は以上です。ありがとうございました。楽しいご旅行になることをお祈りいたします。

美瑛町商工会

●回収状況／日本人観光客 105 人

■ アンケート対象者の居住地域分布（日本人）

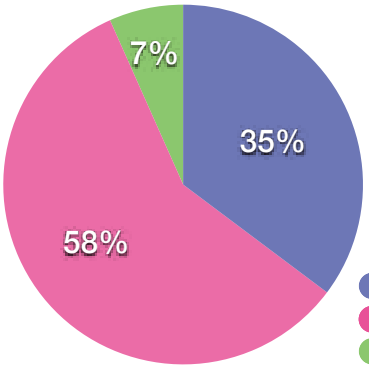


居住地域	回答数
北海道内（近郊／旭川市・富良野市など）	15
北海道内（道央／札幌市含む）	11
北海道内（その他・記載無し）	7
関東・甲信越	44
北陸・東海・関西	18
中国・四国・九州	6

※地域詳細は別表

- 北海道内（近郊／旭川市・富良野市など）
- 北海道内（道央／札幌市含む）
- 北海道内（その他・記載無し）
- 関東・甲信越
- 北陸・東海・関西
- 中国・四国・九州

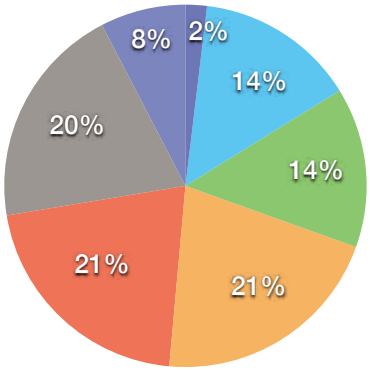
■ アンケート対象者の性別（日本人）



年齢	回答数
男性	37
女性	61
無回答	7

- 男性
- 女性
- 無回答

■ アンケート対象者の年齢層（日本人）

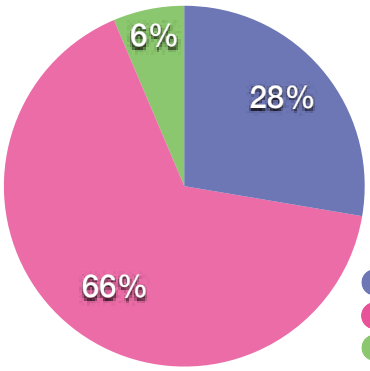


- 10歳～
- 20歳～
- 30歳～
- 40歳～
- 50歳～
- 60歳～
- 70歳以上

年齢	回答数
10歳～	2
20歳～	15
30歳～	15
40歳～	22
50歳～	22
60歳～	21
70歳以上	8

●回収状況／英語圏観光客 51 人

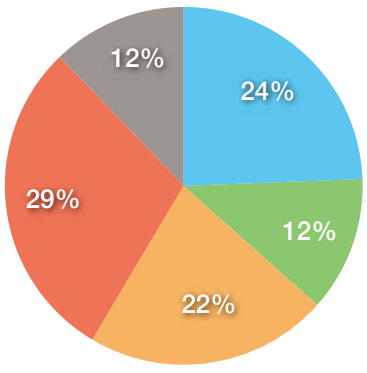
■ アンケート対象者の性別（英語圏）



年齢	回答数
男性	13
女性	31
無回答	3

- 男性
- 女性
- 無回答

■ アンケート対象者の年齢層（英語圏）

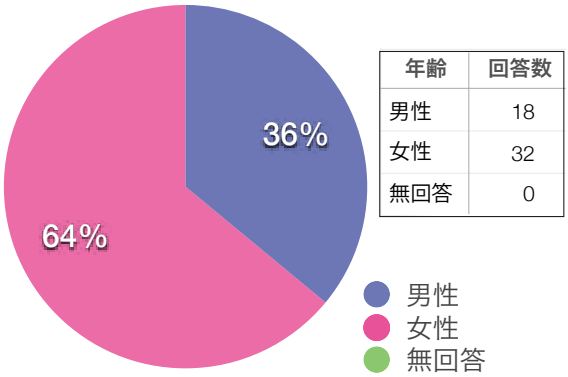


- 10歳～
- 20歳～
- 30歳～
- 40歳～
- 50歳～
- 60歳～
- 70歳以上

年齢	回答数
10歳～	0
20歳～	10
30歳～	5
40歳～	9
50歳～	12
60歳～	5
70歳以上	0

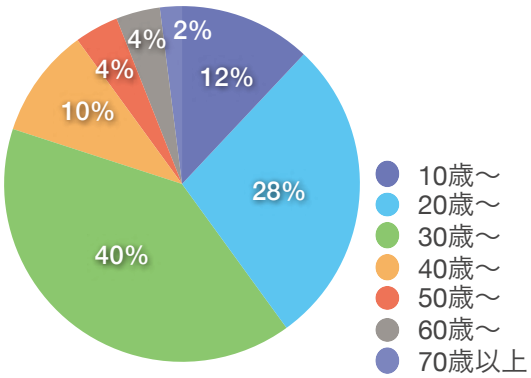
●回収状況／中国語圏観光客 50 人

■ アンケート対象者の性別（中国語圏）



年齢	回答数
男性	18
女性	32
無回答	0

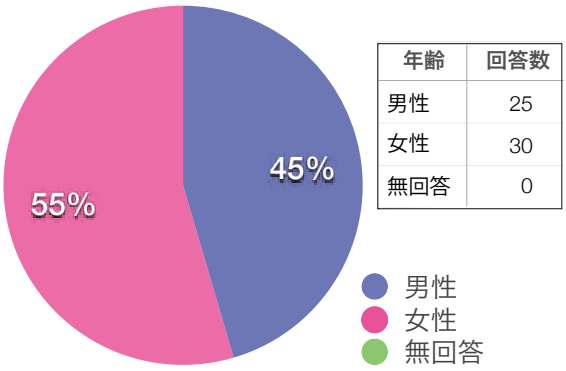
■ アンケート対象者の年齢層（中国語圏）



年齢	回答数
10歳～	6
20歳～	14
30歳～	20
40歳～	5
50歳～	2
60歳～	2
70歳以上	1

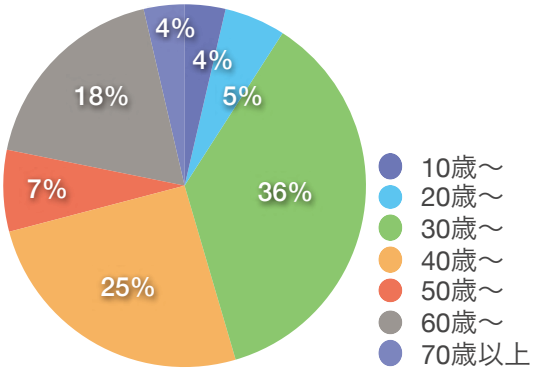
●回収状況／台湾語圏観光客 54 人

■ アンケート対象者の性別（台湾語圏）



年齢	回答数
男性	25
女性	30
無回答	0

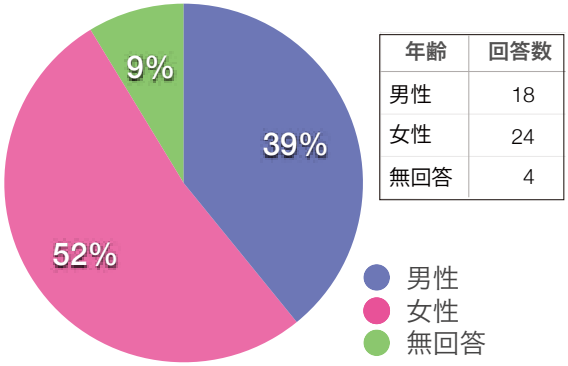
■ アンケート対象者の年齢層（台湾語圏）



年齢	回答数
10歳～	2
20歳～	3
30歳～	20
40歳～	14
50歳～	4
60歳～	10
70歳以上	2

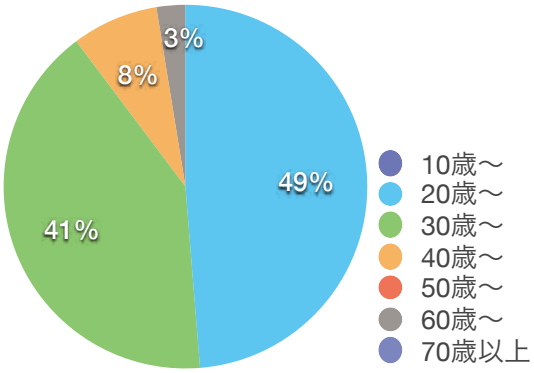
●回収状況／韓国語圏観光客 50 人

■ アンケート対象者の性別（韓国語圏）



年齢	回答数
男性	18
女性	24
無回答	4

■ アンケート対象者の年齢層（韓国語圏）



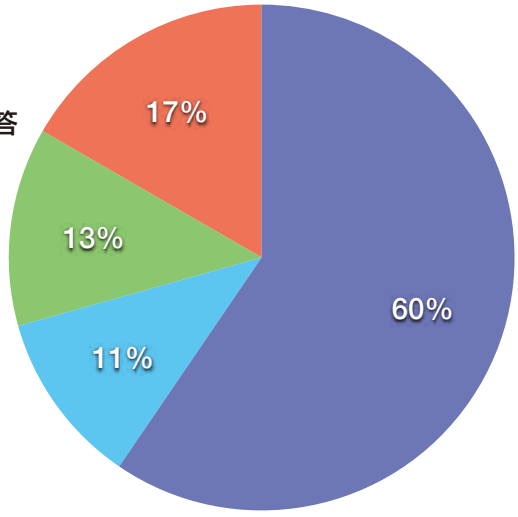
年齢	回答数
10歳～	0
20歳～	19
30歳～	16
40歳～	3
50歳～	0
60歳～	1
70歳以上	0

●アンケート結果の要約

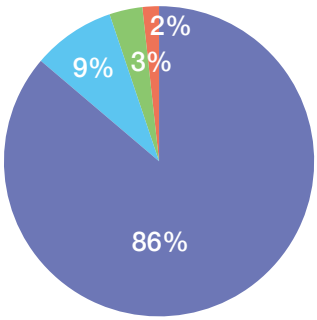
美瑛を訪れた目的は？

日本人観光客においては、アンケートの回答者に旭川市を含む近郊からの来訪も含まれることから、温泉やイベントなど目的が多岐であるが、インバウンド観光客においては、温泉など滞在型を期待できる回答が少ない。今後、白金温泉やイベント開催について海外に向けた発信が重要であると考えられます。

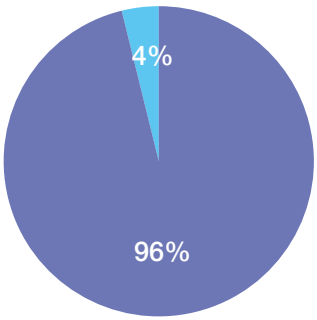
■ 日本人回答



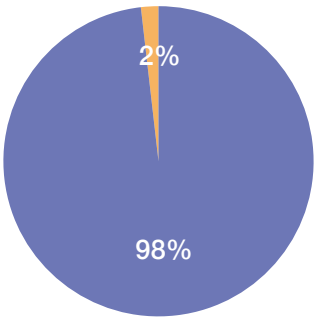
■ 英語圏回答



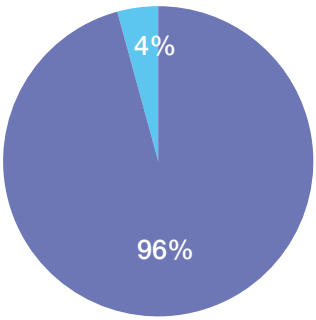
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



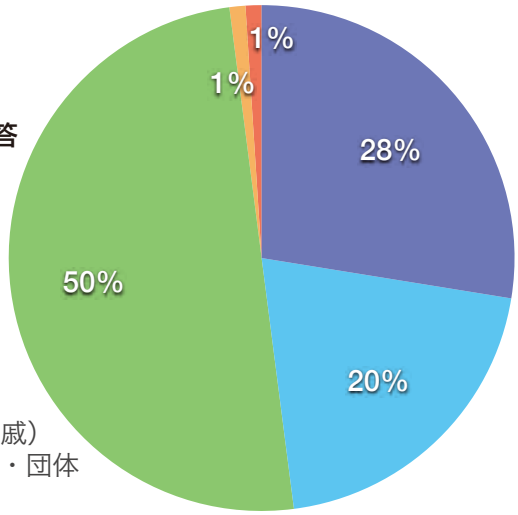
■ 韓国語圏回答



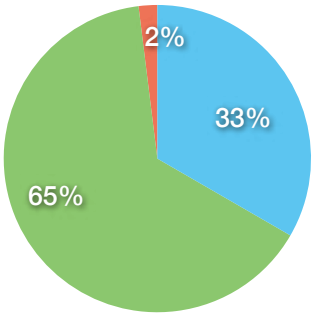
今回の旅行の仲間は？

日本・英語圏・台湾語圏は、家族や親族による団体が多いが、中国語圏・韓国語圏は友人グループによる旅行が多い。一方、サークルや団体といったグループが少ないことから、大学や企業の旅行、旅行代理店による企画商品などに対し、積極的なセールスプロモーションが課題と考えられます。

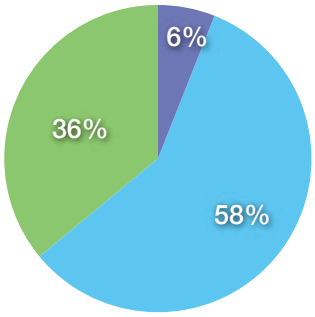
■ 日本人回答



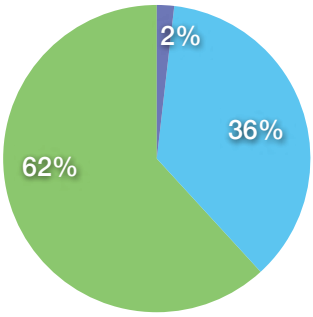
■ 英語圏回答



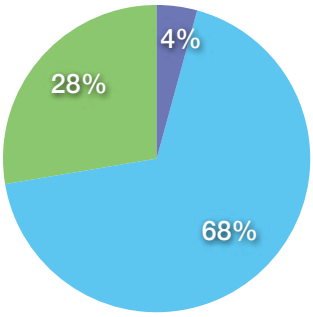
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



■ 韓国語圏回答

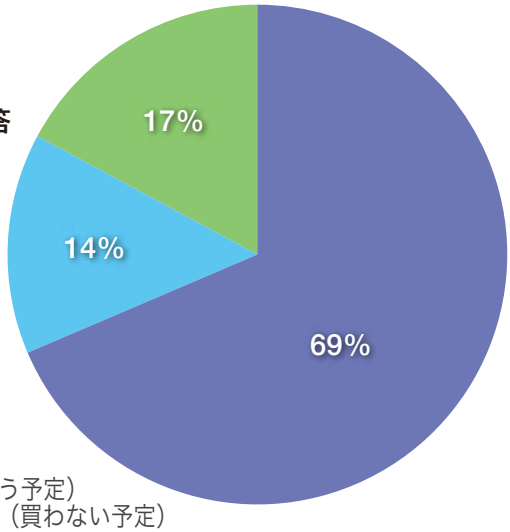


●アンケート結果の要約

美瑛町でお土産は買いましたか？
または買いますか？

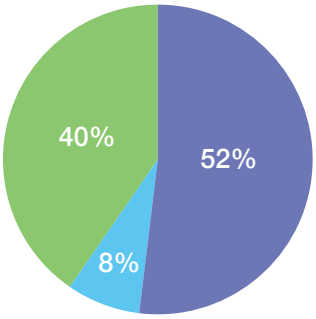
日本人、インバウンド観光客全てにおいて過半数以上の観光客がお土産を購入しているが、一方で〝買わないもしくは、分からない〟という回答も多く見られる。

■ 日本人回答

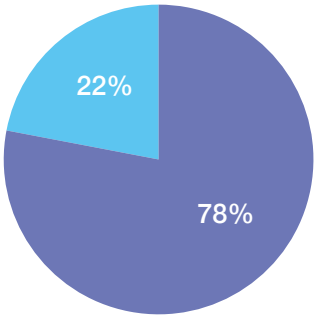


買った（買う予定）
買ってない（買わない予定）
分からない

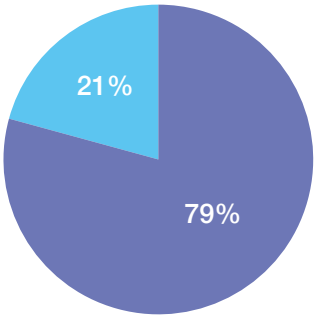
■ 英語圏回答



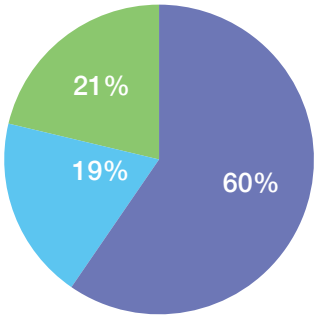
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答

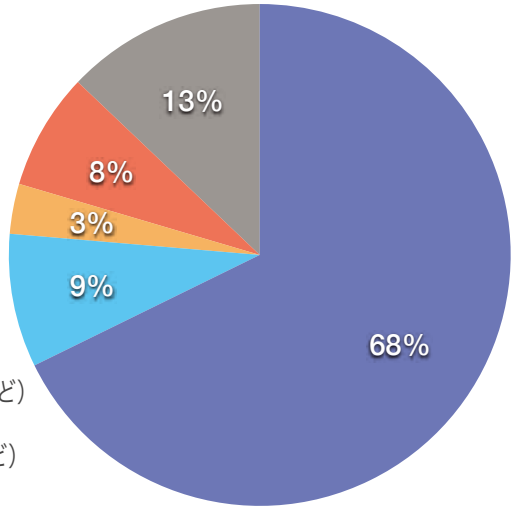


■ 韓国語圏回答



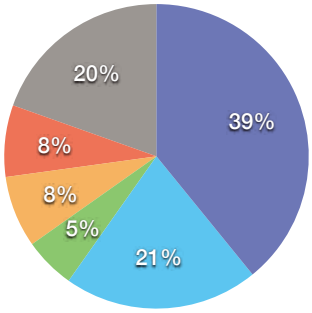
美瑛のお土産でどんなものを買いました？
または買いますか？（複数可）

菓子・飲物類が 7 割以上を占めているが、装飾類も 1 割近くの需要がある事が見て取れます。インバウンド観光客に自由記載してもらったお土産に対する要望から判断すると、自宅で飾れるような装飾品を求めているが、そういった商品が少ないので、仕方なく菓子類を購入しているケースも多いと判断できます。

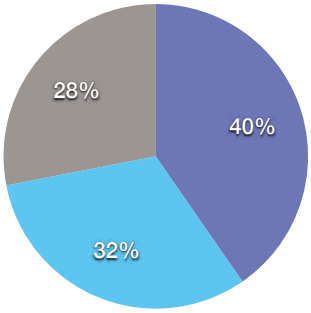


お菓子
飲物類
衣類（Tシャツなど）
装飾類（ネックレス・イヤリングなど）
キーホルダー類
家庭装飾品（絵画・写真・置物など）
その他

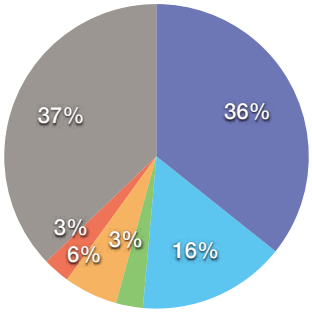
■ 英語圏回答



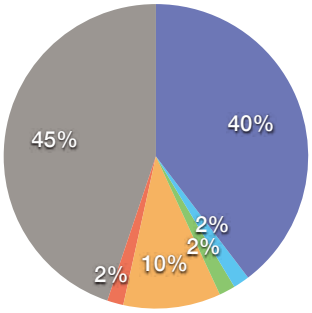
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



■ 韓国語圏回答

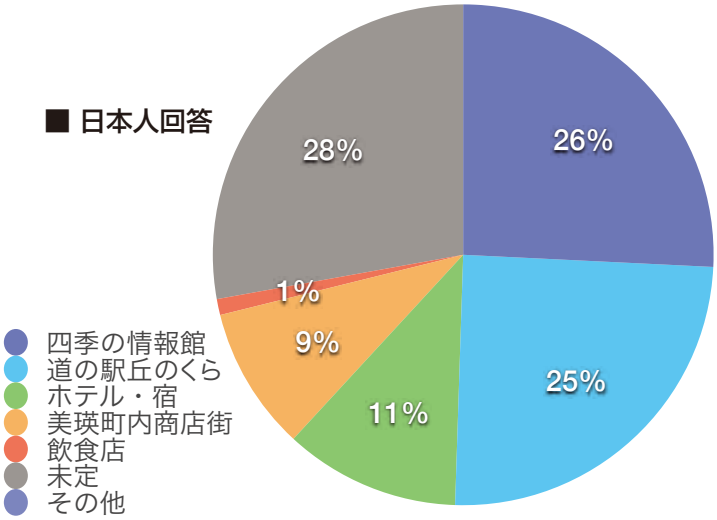


●アンケート結果の要約

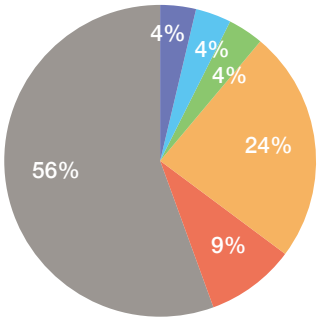
美瑛のお土産はどこで買いました？買う予定ですか？（複数可）

日本人観光客は、比較的バランス良く色々な場所でお土産を購入している事が見て取れます。一方、インバウンド観光客は商店街での購入機会が多く、サインやガイダンスを充実させることで更に利用客を増やす事が可能と考えます。

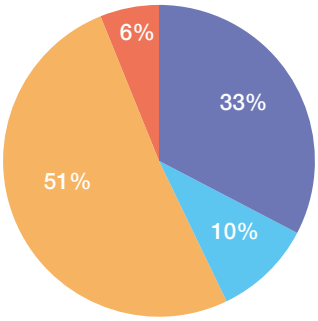
■ 日本人回答



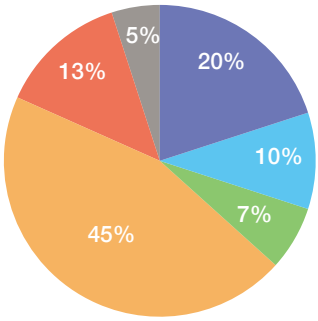
■ 英語圏回答



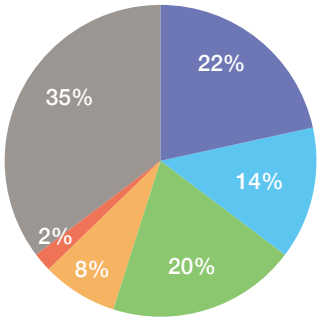
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



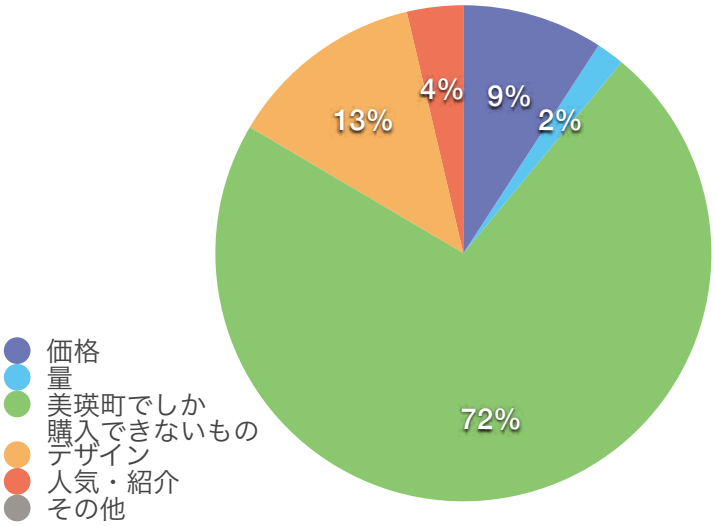
■ 韓国語圏回答



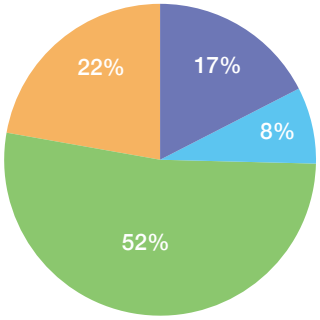
■ **その他少数意見**／美瑛選果、北西の丘、四季彩の丘、農家直売所、ふじスーパー

美瑛のお土産を決めるときは何を重視して決めますか（1つまでお選びください）

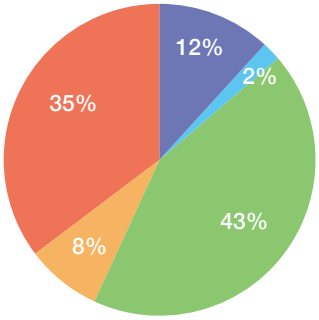
日本人、インバウンド観光客問わず、お土産の購入動機は、美瑛町でしか購入出来ない商品の人気が高く、デザイン性が高く地域限定であることが、売上げ向上の条件と言えるでしょう。同時に中国語圏ではメディアなどで紹介されることが効果的であると言えます。



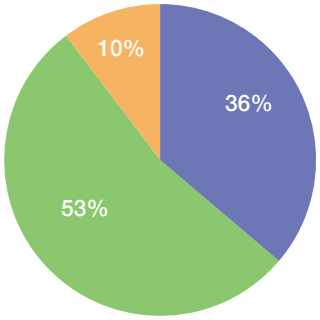
■ 英語圏回答



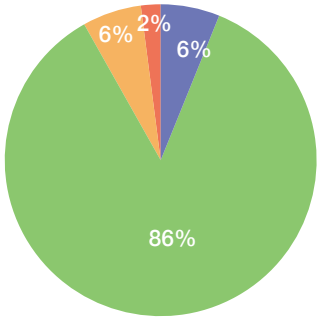
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



■ 韓国語圏回答

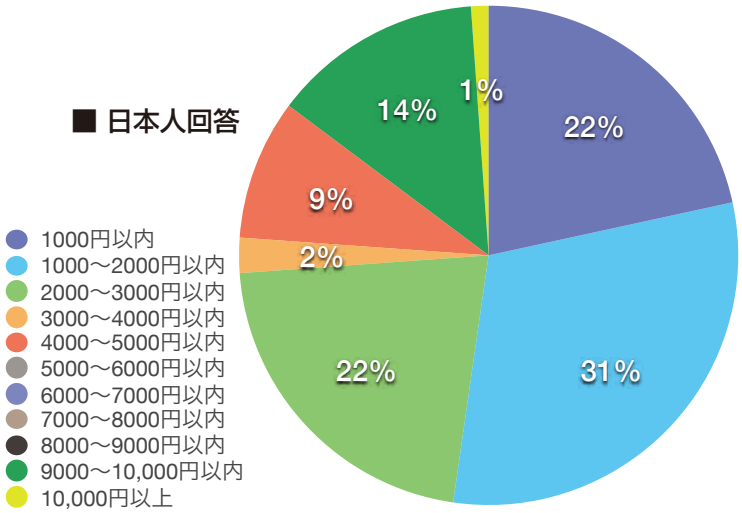


●アンケート結果の要約

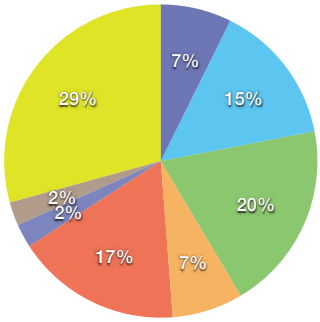
お土産のご予算額は どれくらいでしょうか？

観光客1人あたりのお土産購入予算額は、1,000～3,000円が半数であるが、残りは5,000円程度か10,000円以上という回答が目立つ。特に英語圏の観光客は、10,000円以上予算しているという回答が3割近くに達していることから、それらに対応した商品提供が今後重要と考えます。

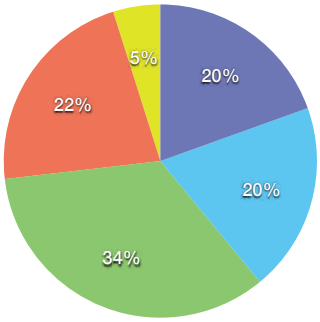
■ 日本人回答



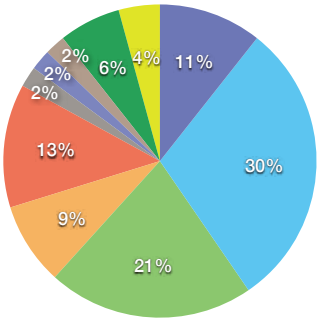
■ 英語圏回答



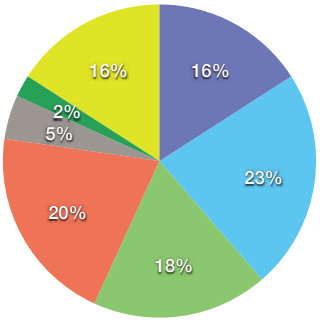
■ 中国語圏回答



■ 台湾語圏回答



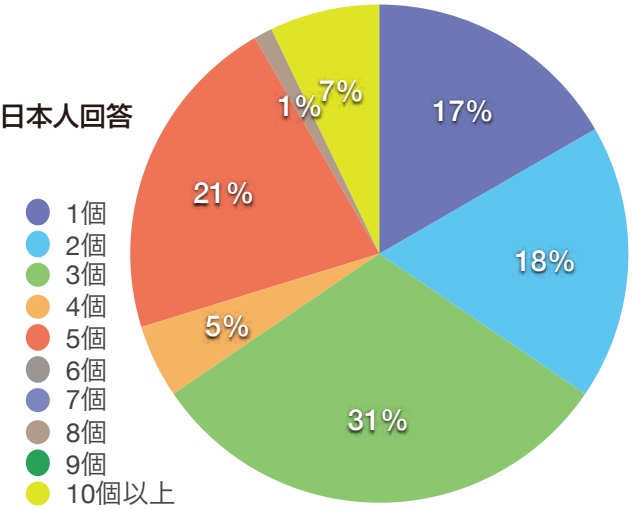
■ 韓国語圏回答



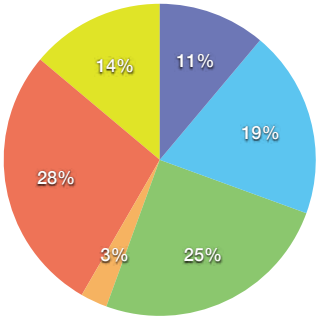
お土産の購入数は いくつくらいでしょうか？

観光客 1 人あたりのお土産購入個数は、1～5 個が約 9 割近くを占めるが、10 個以上購入するという回答も 1 割前後見受けられる。上記の購入予算額と照らし合わすと、1 個あたり 1,000 円以内の商品が最もニーズが多いと判断できます。

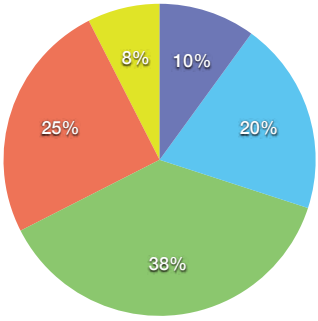
■ 日本人回答



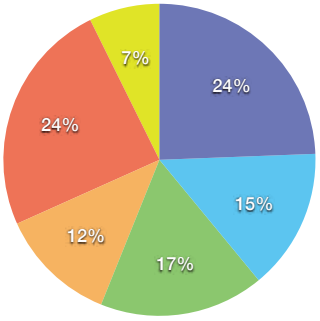
■ 英語圏回答



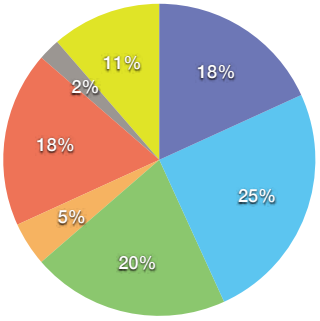
■ 中国語圏回答



■ 台湾語圏回答



■ 韓国語圏回答

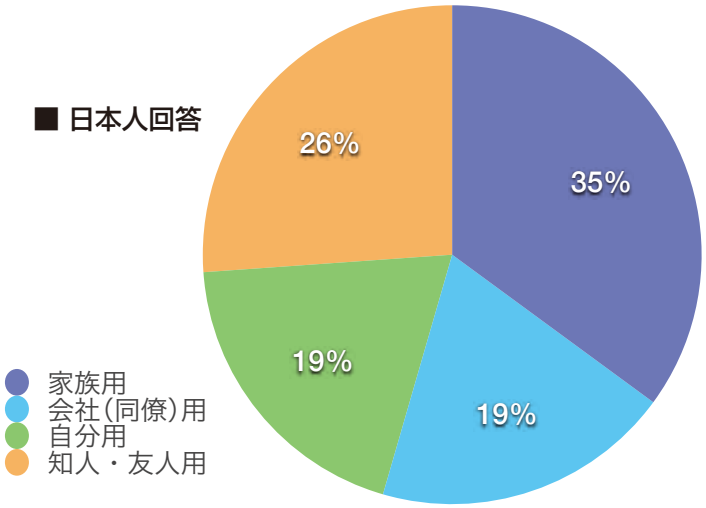


●アンケート結果の要約

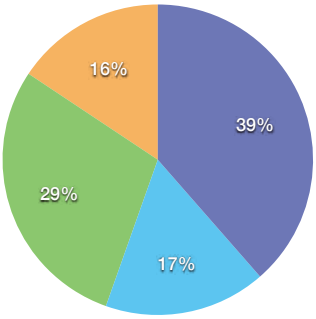
お土産はどなた宛に購入されましたか？購入予定でしょうか？（複数可）

お土産の購入目的は、家族・会社の同僚宛という回答が半数を超えるが、自分用に購入するという回答がインバウンドでは3割近くある。このことは下記の要望（自由筆記）にもあるように外国人は旅の思い出の品として自分が身に付けたり、部屋に飾るものなどに購入意欲があることが分かる。

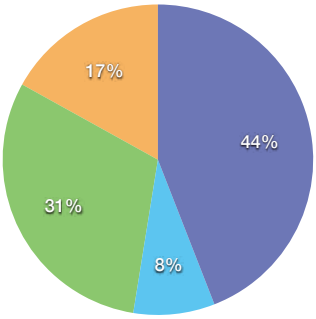
■ 日本人回答



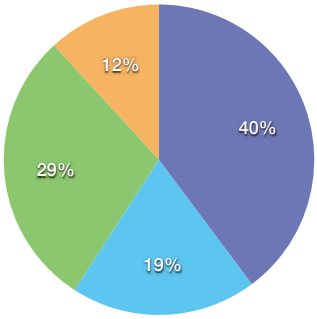
■ 英語圏回答



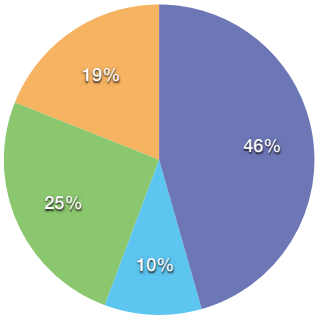
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



■ 韓国語圏回答



こうしたお土産がほしいというものがありましたら記載願います。（自由筆記）

■ 日本人回答

・スイーツ　・美瑛産食材を豊富に使用したレトルト食品　・美瑛の名前が入ったお菓子　・日持ちするもの
・お酒のおつまみ　・実用的なもの　・ピンバッチ・缶バッチ　・友達に配る（20～50 個入りのモノ）
・紅茶など普段飲めるもの

■ 英語圏回答

・Useful/beautiful articles（役に立つ・美しいもの）　・traditional local products（伝統的な地元の製品）
・hand craft local gifts（ハンドクラフトの地場産品）　・keyring（キーホルダー）
・handkerchief（ハンカチーフ）　・locally made items（地元で作られた品物）
・beautiful picture photos（美しい写真・額装）　・consumables（消耗品）

■ 中国語圏答

・点心（デザート）　・明信片（はがき）　・冰箱貼（クーラー BOX）

■ 台湾語圏回答

・美瑛産牛肉乾　・牛乳糖（台湾の菓子ヌガー）　・哈密瓜（果実）　・牛奶（牛乳）　・熊出没、狐、狸
・美瑛という文字が入った商品　・餅　・糖果（飴）　・精美特産（クラフト的な工芸品）　・擺飾（置物）

■ 韓国語圏回答

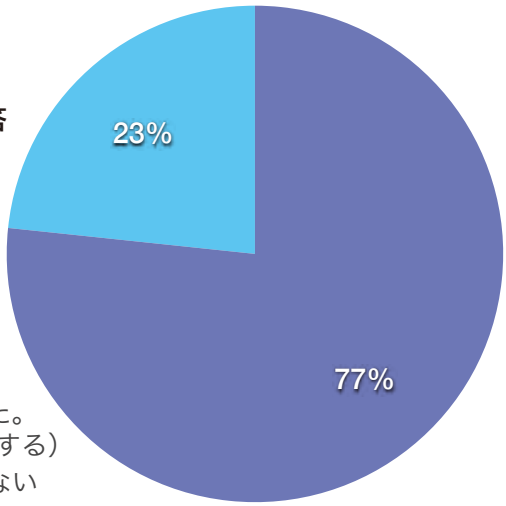
・食べ物　・特産品　・特別な写真や絵葉書　・かわいいマグネット製品
・デジタルフォトフレーム（美瑛のきれいな写真が 20 枚程度入ったもの）

●アンケート結果の要約

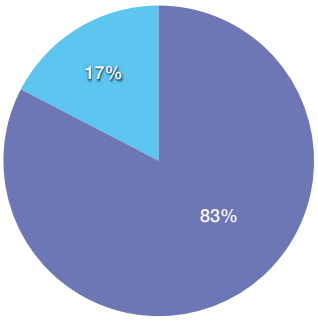
美瑛で食事はされましたか？ またはされますか？

8割近い観光客が美瑛町内で食事をしている事がうかがえます。食事しないと回答した観光客の事情には、観光バスや交通機関の利用による時間的な制限も関係していると想像できるため、テイクアウトの食事など移動しながらでも食べられるメニューの充実が必要と考えます。

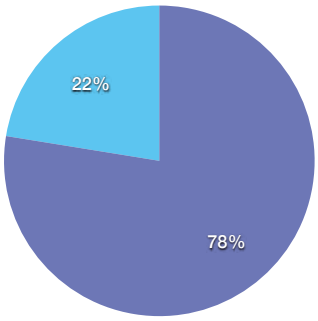
■ 日本人回答



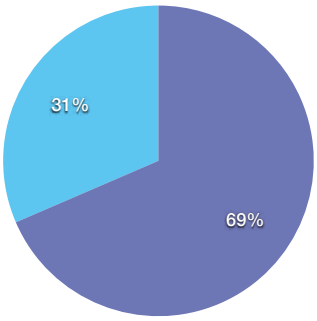
■ 英語圏回答



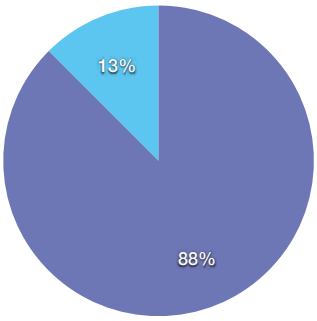
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



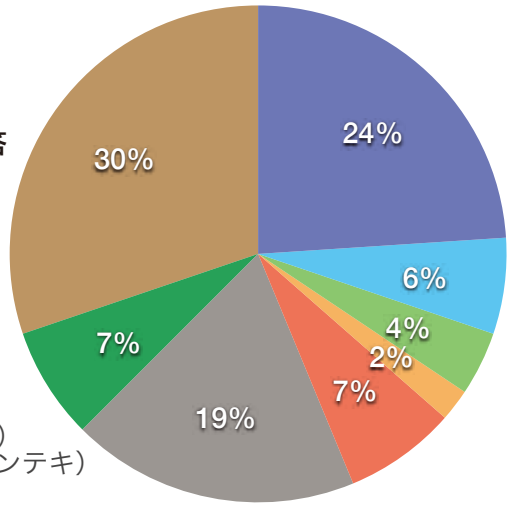
■ 韓国語圏回答



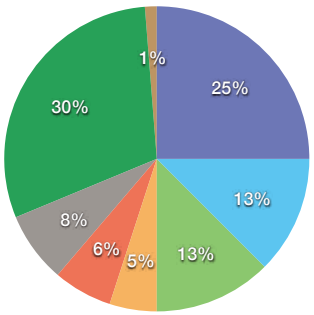
美瑛町でどんなものを食べましたか？ または食べますか？　（複数可）

インバウンドにおける食事については、宗教的な理由などで食べられない食材があるなどニーズの解析が難しいが、地域限定の食事に関して興味が高いことが伺える。多言語に対応したメニューの整備や使っている食材を表示するなどの工夫が必要と感じます。

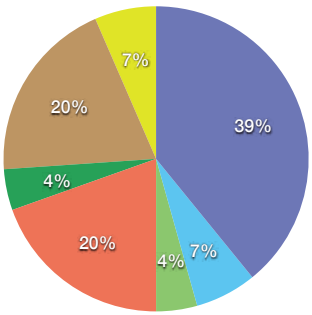
■ 日本人回答



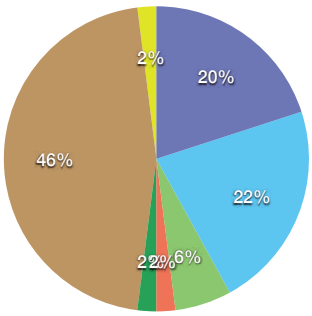
■ 英語圏回答



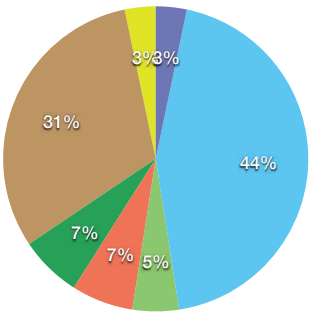
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



■ 韓国語圏回答

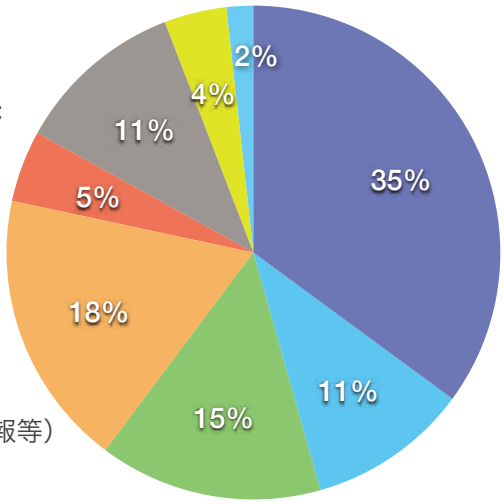


●アンケート結果の要約

お店を選ぶとき、どの様なことを重視しますか（3つまでお選びください）

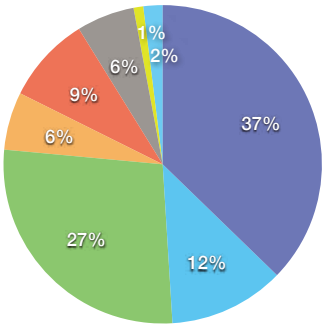
店の雰囲気や清潔感など、一般的な条件を満たすことは国内・インバウンド問わず重要視されていることは当然と言えるが、地元の食材を使用しているか否かが、4割近くを占めている。メニューやサイン（看板）などに地場産食材使用をアピールすることが重要と考えます。

■ 日本人回答

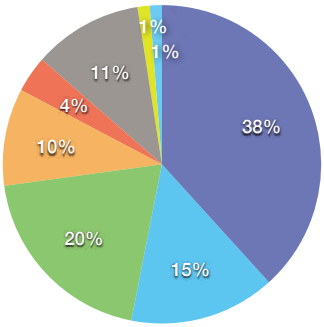


- 地元食材利用
- 価格の安さ
- 清潔感
- 店の雰囲気
- メニューの多さ
- 口コミ（HPの情報等）
- 雑誌等の記事
- その他

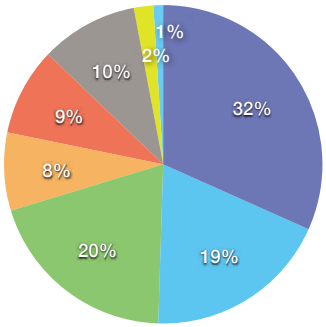
■ 英語圏回答



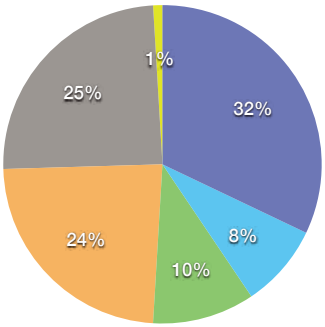
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



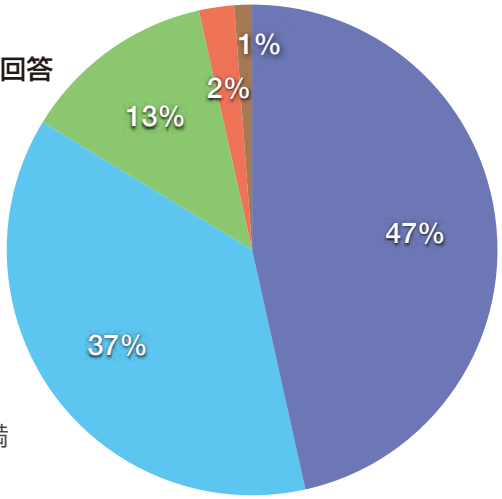
■ 韓国語圏回答



お食事は幾ら位のご予算ですか？

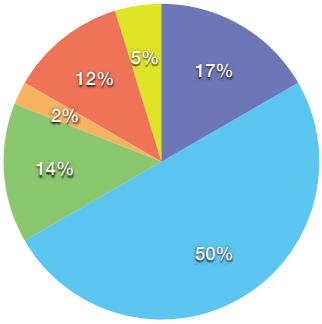
1名あたり予算3,000円以内というのが大半を占めるが、英語圏の観光客においては、比較的食事にお金をかける傾向が見受けられる。
また、10,000円以上という回答も見受けられることから、コース料理など海外でみられるようなディナー形式の食事を導入する事も検討の余地がある。

■ 日本人回答

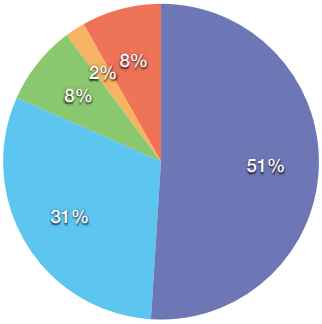


- 1000円未満
- 1000～2000円未満
- 2000～3000円未満
- 3000～4000円未満
- 4000～5000円未満
- 5000～6000円未満
- 6000～7000円未満
- 7000～8000円未満
- 8000～9000円未満
- 9000～10,000円未満
- 10,000円以上

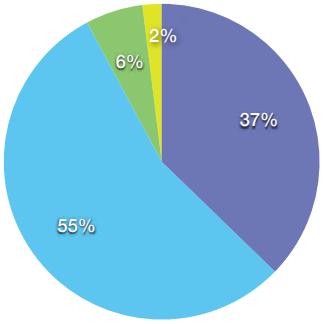
■ 英語圏回答



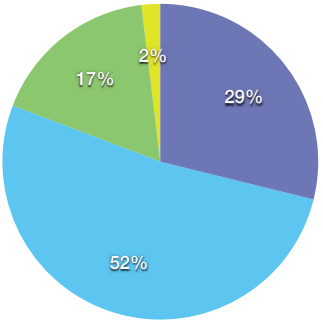
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



■ 韓国語圏回答

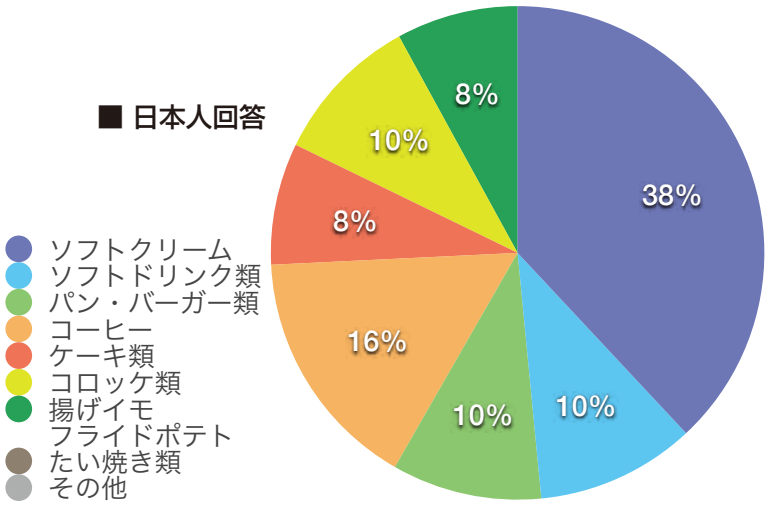


●アンケート結果の要約

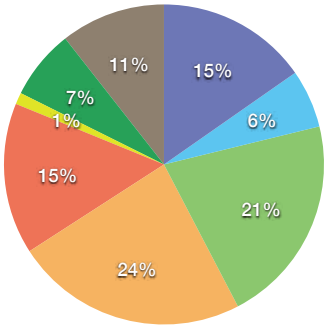
気軽に食べたい(飲みたい)と思うものはありますか？(複数可)

ソフトクリームに次ぎ飲料(ソフトドリンク・コーヒーなど)が大半を占めるが、ケーキ類(スイーツ)のニーズも1割以上あり、これらスイーツ類の充実をはかることが課題と考えます。

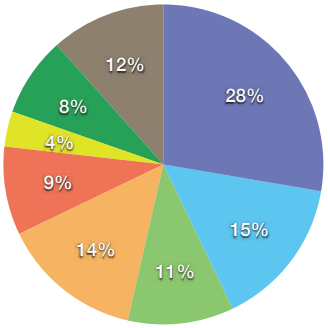
■ 日本人回答



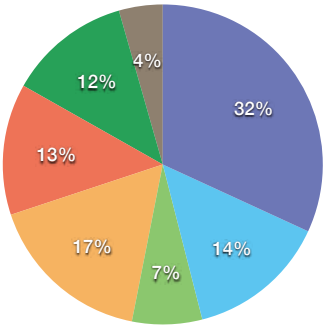
■ 英語圏回答



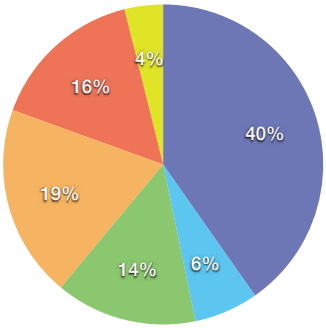
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



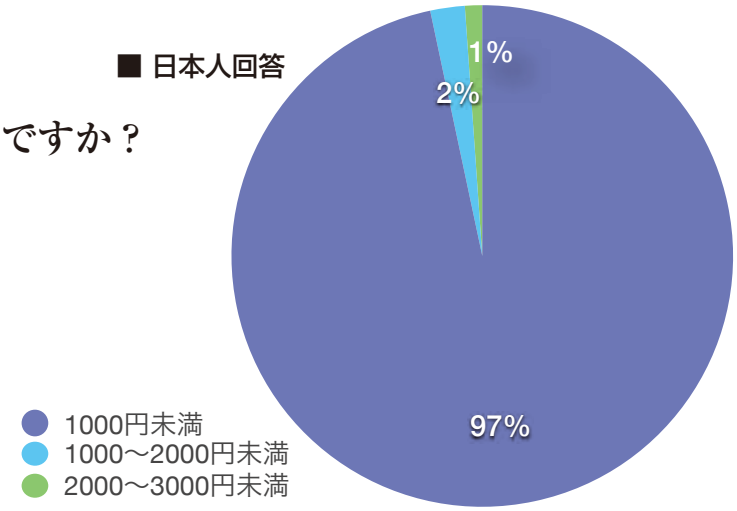
■ 韓国語圏回答



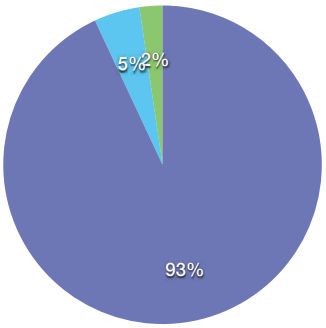
気軽に食べる(飲む場合)ものを購入する場合は、お幾らまでが限度ですか？

1商品あたり予算1,000円未満という回答の内、500円程度との回答が大半を占めるが、中国語圏・台湾語圏においては、1,000～2,000円未満との回答が2割程度見受けられることから、地場産食材の使用やパッケージデザインなど付加価値向上を図ることで、比較的高単価のものもニーズがあると考えます。

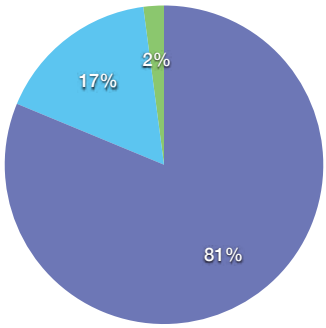
■ 日本人回答



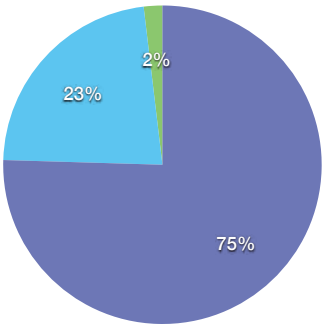
■ 英語圏回答



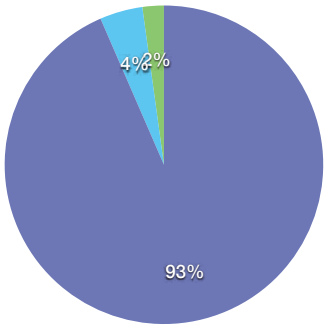
■ 中国語圏答



■ 台湾語圏回答



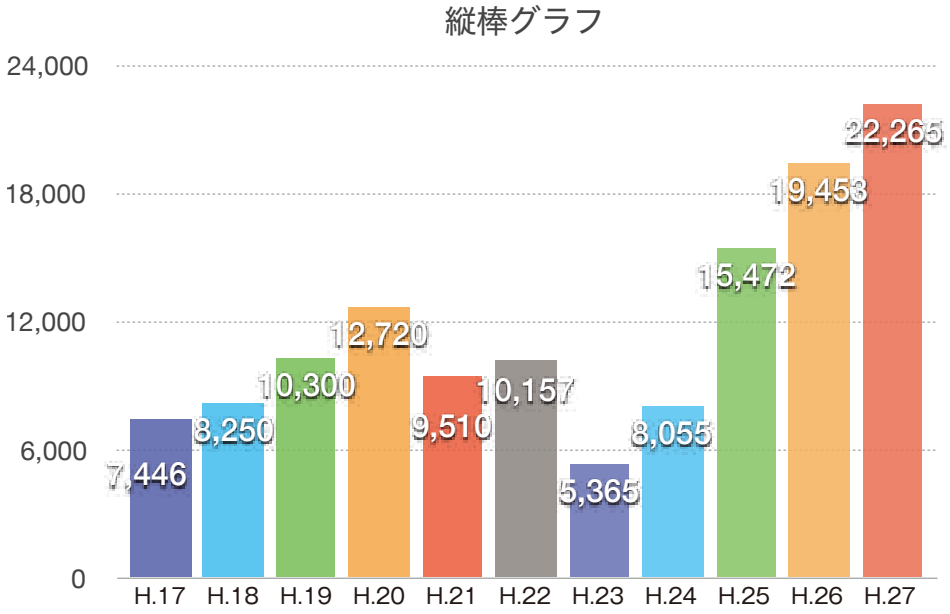
■ 韓国語圏回答



●アンケート回答者の地域詳細

北海道	北海道	旭川市	12
		不明	6
		江別市	1
		北広島市	2
		札幌市	6
		苫小牧市	2
		北見市	1
		富良野市	1
		上富良野町	1
		美瑛町	1
関東・甲信越	東京都	品川区	3
		板橋区	1
		足立区	1
		調布市	1
		目黒区	1
		新宿区	1
		多摩市	1
		不明	8
	神奈川県	小田原市	1
		横浜市	8
		相模市	1
	千葉県	市川市	1
		白井市	1
		大網白里町	1
		船橋市	1
	埼玉県	川口市	2
		川越市	1
		不明	5
	茨城県	水戸市	1
	群馬県	前橋市	1
		高崎市	1
	長野県	長野市	1
		塩尻市	1
		松本市	1
北陸・東海・関西	富山県	高岡市	1
	岐阜県	羽島郡	2
	山梨県		1
	奈良県		2
	大阪府		3
	京都府	京都市	2
	兵庫県	神戸市	1
		尼崎市	2
	愛知県	名古屋市	3
	滋賀県	近江八幡市	1
中国・四国・九州	岡山県	津山市	1
		勝央市	1
		倉敷市	1
	鹿児島県	鹿児島市	3

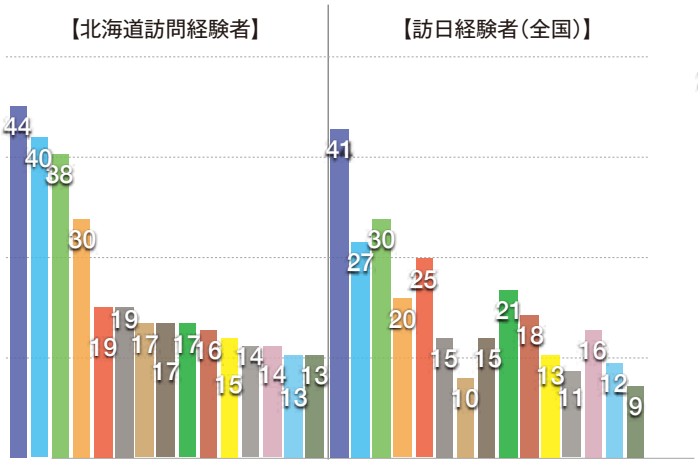
●美瑛町内での外国人宿泊者数の推移（H17～H27）



年度	宿泊者延べ数
平成17年	7,446
平成18年	8,250
平成19年	10,300
平成20年	12,720
平成21年	9,510
平成22年	10,157
平成23年	5,365
平成24年	8,055
平成25年	15,472
平成26年	19,453
平成27年	22,265

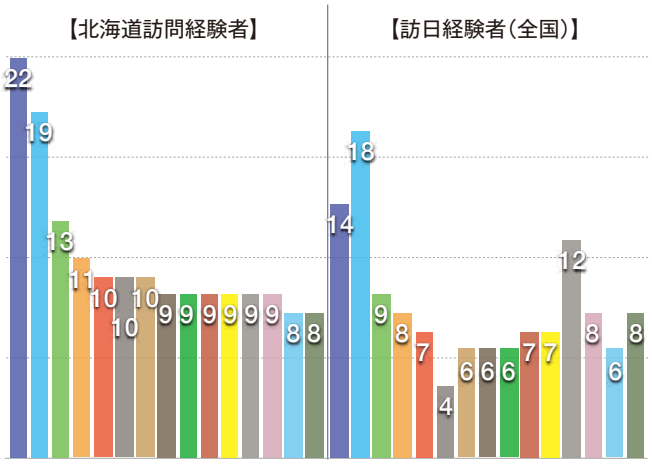
出所：美瑛町観光協会

●北海道旅行で最も満足した点は何ですか？



- 伝統的日本料理
- 温泉への入浴
- 自然や風景の見物
- 桜の観賞
- 現地の人が普段利用している安価な食事
- 日本旅館での宿泊
- 日本の酒（日本酒・焼酎）
- 化粧品や医薬品の購入
- 清潔さ／衛生面
- 史跡や歴史的な建築物の見物
- 遊園地やテーマパーク
- 雪景色観賞
- 治安
- 世界遺産の見物（説明の充実度含む）
- 伝統的な住宅を利用した宿泊施設での宿泊

●北海道旅行で最も不満だった点は何ですか？



- 母国語の通用しやすさ
- 英語の通用しやすさ
- 日本の酒（日本酒・焼酎）
- ブランド品や宝飾品のショッピング
- 最先端の工場等の見学・体験
- 国際スポーツ大会の観戦
- 安価な施設での宿泊
- 史跡や歴史的な建築物の見学
- ギャンブルやショー体験
- ナイトライフ体験
- 日本の人々と交流
- 旅行代金
- 外貨両替のしやすさ
- ドラマや映画のロケ地見学
- 伝統的なスポーツの観戦

出所：日本政策投資銀行
（DBJ･JTBF アジア･欧米豪 北海道観光に関する訪日外国人旅行者の意向調査／平成28年度版）

まとめ～美瑛町における外国人･日本人観光客需要動向の課題とその対応

今回の外国人･日本人観光客需要動向調査事業調査結果をもとに、課題とその対応について整理した。

（1）美瑛町における観光客入り込みの現状

美瑛町への観光訪問者数は年々増加傾向にあり、平成 27 年度は約 170 万人を記録しています。特に「青い池」や「パッチワークの丘」など美瑛の絶景スポットを求めて海外からの訪問者が増加していることが特徴で、平成 27 年度、美瑛に宿泊した外国人観光客は約 2 万人を越えています。平成 17 年では、約 7,500 人だったことから、増加傾向は今後も続くものと考えられます。

10 年後 20 年後を見据えた場合、少子高齢化による日本人旅行者の減少分を海外からの旅行者で補っていく施策は重要と考えます。

（2）美瑛町における外国人・日本人観光客への対応の課題

前述したように今後増加していくであろう海外からの観光客をいかに〝もてなし〟ていくかが、課題となる中、調査の結果からいくつかの課題が見えてきた。以下にその主な問題点を羅列する。

・町内で宿泊する滞在型の観光客が少ない（時間を掛けて楽しめるアクティビティの不足）
・サークルや団体などのグループ旅行者が少ない（旅行代理店や団体への周知営業の不足）
・多言語に対応した案内やメニューが少ない（名称だけではなく、素材やポップの多言語表記）
・Wi-Fi などの通信環境の不足
・美瑛の思い出として身に付けたり、部屋に飾るような自分用のお土産が少ない
・高価なお土産（10,000 円以上）が少ない（1 点限定もの、ハンドメイド品など）
・美瑛産の素材を使った食べ物が少ない、もしくは、それをアピールした告知が少ない

以上の事からも、従来の日本人観光客を対象とした〝もてなし〟の手法では、不足している点が多々見受けられます。しかしながら､いずれも比較的容易に対応が可能なものが多いので､早々に対応策をとっていく必要があると考えます。

（3）美瑛町ならではの対応を

近年の観光動向は、目的や行動パターンが多様化しているのが現状であり、観光地における消費行動も従来のように定番とされるサービスだけでは思うように消費をしてくれません。特に多くの人種が訪れるインバウンドでは、習慣も多様で日本人とは全く違った価値観を持っています。例えば、食事ひとつをとっても、麺類や丼物などはファーストフードの一つと捉え、メインディッシュとは思わない人種もあり、そういった方々は、食事と言えば、テーブルにコース料理が並び、時間を掛けて楽しむものというイメージが定着しています。また、お土産にしても、従来 1,000 円以下のものじゃなきゃ売れない！という固定観念が強かったですが、インバウンドの場合は、高額であっても美瑛でしか買えない 1 点もの！を求めている傾向があります。

以上の事からも、相手の国の事情や習慣・風習を考えサービスを提供していくことが、今後の美瑛観光発展につながるものと考えます。