2020年4月23日

札幌観光協会 会員各位

一般社団法人札幌観光協会
会長　柴田　龍

『新型コロナウイルスに関する札幌観光協会会員への影響度調査』結果報告について

拝啓　日ごろより当協会の事業運営につきまして、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当協会では、3月25日から4月1日にかけて、全会員の皆様を対象に『新型コロナウィルスの影響に関するアンケート』を実施し、全体の1/3にあたる238会員より回答をいただきました。
会員の皆様におかれましては、ご多忙の中アンケートにご協力いただき感謝申し上げます。

つきましては、今回のアンケート結果につきまして、下記の通りまとまりましたので、ご送付させていただきます。内容につきまして、ご意見・ご要望等ございましたら、下記事務局までご連絡ください。

なお、本アンケートにおいて会員の皆様からいただいた札幌市・札幌観光協会への要望につきましては、4月25日に開催された『経済団体等と市長・三副市長による緊急懇談』において、秋元市長ならびに三副市長に対して報告させていただいております。

また、当協会では、飲食店会員の皆様が実施されているテイクアウト・デリバリー情報を、協会アプリ「さっぽろグルメクーポン」で情報発信しております。掲載を希望される情報等ございましたら、お寄せいただきますよう、お願い申し上げます。

敬具

記

資料
新型コロナウィルスに関する札幌観光協会会員への影響度調査（まとめ）

以上

【問い合わせ先（事務局）】
〒060-0001 札幌市中央区北1条西2丁目
（一社）札幌観光協会　本宿・佐藤・石松
TEL：011-211-3341／FAX：011-231-1970

一般社団法人札幌観光協会
SAPPORO TOURIST ASSOCIATION

一般社団法人札幌観光協会
住所：札幌市中央区北1条西2丁目
北海道経済センター4階
Tel 011-211-3341 Fax 011-231-1970

新型コロナウイルスに関する札幌観光協会会員への影響度調査（2020年3月）

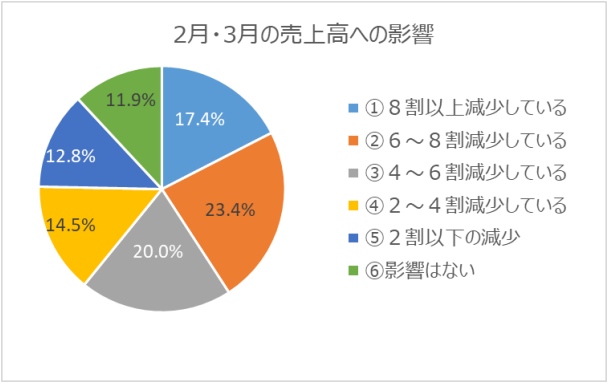
新型コロナウイルスの感染拡大により、大型イベントの開催中止や不要不急の外出の自粛要請等、観光関連事業者の経済活動に対して大きな影響が見込まれていることから、札幌観光協会では、会員企業の事業への影響を把握するため、「新型コロナウイルスに関する影響度調査」を実施しました。

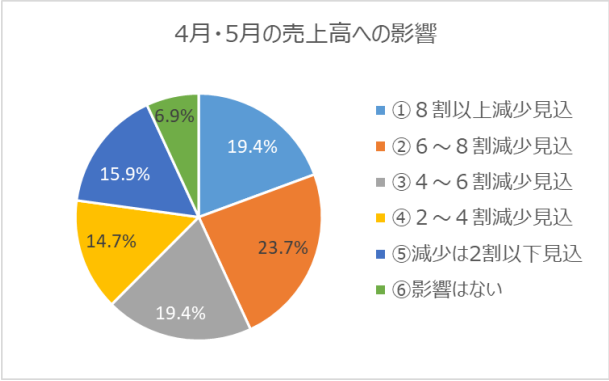
調査概要

対　　象：711会員
回 答 数：238会員（回答率33.5%）
（飲食21.8%/宿泊17.6%/出版・広告8.8%/交通6.3%/製造5.9%/旅行5.5%/小売り4.6%/観光施設3.8%/団体2.9%/その他22.7%）
調査期間：3/25～4/1
調査方法：全711会員に郵送及びメールマガジンにて回答を依頼
回答方法：アンケート用紙への記入もしくはWEBフォームへの記入
設　　問：
Q1：2月・3月のコロナウイルス関連の売上高への影響
Q2：4月～5月の事業の売上の見通し
Q3：コロナウイルスの影響に関連してお困りのこと
Q4：コロナウイルスの影響に関連して貴社で取り組んでいることや、創意工夫
Q5：国や自治体で行っているコロナウイルス関連施策についてご意見やご要望
Q6：札幌市や札幌観光協会への要望
Q7：新型コロナウイルスに関して、求めている情報

調査結果（要旨）

・新型コロナウイルスによる売上高への影響について、「2月・3月で売上が4割以上減少した」と答えた会員は、全体の60.8%に上った。4月・5月についても、62.5％の会員が4割以上の減少を見込んでいる。





・「困っていることは何か」という設問に対しては、「客数・売上の減少」が最も多く、続いて「先の見通についての不安」や、「マスク等の衛生用品を入手できない」という声が多く聞かれた。

・自社での取り組みは、「時差出勤やテレワーク等の働き方に関する取組」と、「衛生管理の強化」を行っている会員が多く見られた一方で、「回復期を見据えた準備」や「通販・テイクアウトなどの新たな取り組み」を始めた会員も見られた。

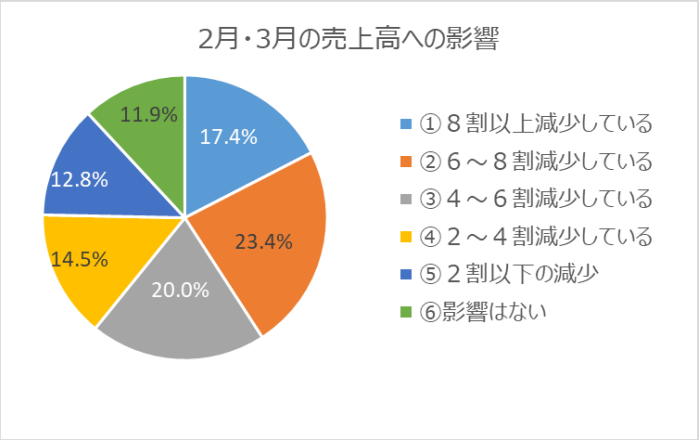
・国や道など行政への要望としては、「助成金や無利子融資の拡充」、「公租公課の減免」などの支援への期待が高かった。また、「雇用調整助成金の手続きの簡略化と迅速な処理」、「情報のわかりやすい周知」を求める意見が多く上がったほか、「収束への取り組み」と「回復期の景気刺激策の実施」を求める意見も見られた。

・観光協会や札幌市への要望としては、「割引クーポンや積極的なプロモーションなど、需要喚起の取り組み」への期待が58件と最も多かった。なお。うち37件については、終息後の回復期に力をいれてほしいという意見であった。また、情報の周知や資金面での支援、衛生用品の確保などの希望があがった。

設問１・２　2・3月の影響と４・５月の見通し

設問1. 2月・3月のコロナウイルス関連の売上高への影響

【概要】
１．売上が4割以上減少した会員は60.8%、2割以上の減少まで含めると76.3%
２．6割～8割の減少が最も多く55件あったほか、8割以上減少しているという回答も41件

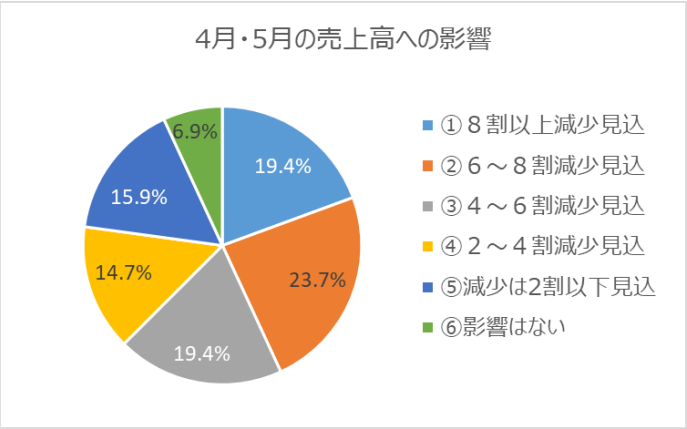


（回答会員数238のうち235会員がこの設問に回答）

項目	回答数
①８割以上減少している	41
②６～８割減少している	55
③４～６割減少している	47
④２～４割減少している	34
⑤２割以下の減少	30
⑥影響はない	28

設問2. 4月・5月の事業の売上の見通し

【概要】
１．4割以上減少を見込んでいる会員は、62.5%、2割以上の減少まで含めると77.2%
２．6割～8割の減少が最も多く55件あったほか、8割以上減少しているという回答も45件



（回答会員数238のうち235会員がこの設問に回答）

項目	回答数
①８割以上減少見込	45
②６～８割減少見込	55
③４～６割減少見込	45
④２～４割減少見込	34
⑤減少は2割以下見込	37
⑥影響はない	16

記述式の設問と主な回答の要旨①

設問３.コロナウイルスの影響に関連してお困りのこと

【主な回答】
１．客数・売上減少に伴い資金繰りに不安がある
２．収束の見通しが立たない
３．衛生用品等をはじめとした消耗品や備品が確保できない

現状の課題・問題について、「客数・売上の減少」について触れた回答が104件と多数を占めた。また、客数・売上の減少に付随して「固定費・人件費等の負担が大きくなっており、資金繰りに不安」を感じている声が多かった。

また、収束がいつになるのかがわからず、先の見通しが立てられないという意見が多くあった他、マスクや消毒液などの衛生用品をはじめとした必要な備品が手に入らないという現状が改めて浮き彫りとなった。従業員の雇用については、見通しが立たない中で雇用の継続がこのままでは難しくなるかもしれないという声もあった。

（回答会員数238のうち194会員がこの設問に回答）

主な回答項目	関連回答数
客数・売上減少	104
先行の見通しの不安	35
衛生用品をはじめとした消耗品・備品の確保が困難	29
資金繰りの不安	21
雇用確保・継続が困難	19
販売・PR・営業機会の喪失	9
固定費・人件費等の負担増	6
社内の感染予防対策・感染時の対応への不安	6
その他	16

※記述式回答をカテゴリ分けして集計。
※1回答に複数のカテゴリが含まれる場合は、複数のカテゴリの関連回答としてカウント。

設問４.コロナウイルスの影響に関連して貴社で取り組んでいることや、創意工夫

【主な回答】
１．時差出勤・休暇調整・テレワーク等
２．衛生管理の強化・徹底
３．休業や営業時間の短縮・変更等

時差出勤や特別休暇、在宅ワークやテレワークなどの社員の働き方に関する取組が96件と、マスク着用、消毒や拭き掃除の徹底などの衛生管理に関する取組が84件と多く見られた。

また、店舗や施設の休業・営業時間の短縮を行っているという回答も28件あったほか、テイクアウト・デリバリーや通販など新たな販路を求める動きもあった。

そのほか、出張や会議の抑制、資金繰りの調整、回復期に向けた準備を行っているという回答があった。

（回答会員数238のうち207会員がこの設問に回答）

主な回答項目	関連回答数
時差出勤・休暇調整・テレワーク	96
衛生管理の強化	84
休業・営業時間短縮・変更	28
テイクアウト・デリバリー・通販の強化	14
出張・大人数会議の自粛	12
資金繰りの調整・経費削減・残業抑制	10
回復後に向けた準備	5
その他	21

※記述式回答をカテゴリ分けして集計。
※1回答に複数のカテゴリが含まれる場合は、複数のカテゴリの関連回答としてカウント。

記述式の設問と主な回答の要旨②

設問５.国や自治体で行っているコロナウイルス関連施策についてご意見やご要望

【主な回答】

１．助成金や無利子融資、公租公課の減免や猶予等の幅広い支援策を希望
２．各種手続きの簡略化と迅速な処理・振込を希望
３．その他、情報のわかりやすい周知や早期収束と回復期の景気刺激策を希望

行政の施策への要望としては、助成金や融資などの拡充や条件緩和のほか、公租公課の減免など幅広い支援を求める声が多く上がった。

また、特に雇用調整助成金について手続きの煩雑さや処理が遅いという声が多かったほか、助成が受けられるのか確定しないために計画が立てられないという声もあった。

そのほか、収束に向けた取り組みや収束後の景気刺激策の実施を期待する意見も多かった。

（回答会員数238のうち137会員がこの設問に回答）

主な回答項目	関連回答数
助成金の範囲拡大や新設、売上補償・補填の実施	40
手続きの簡略化、迅速な処理・振込	29
情報がわかりづらい・周知が弱い	11
無利子融資・返済猶予の拡充・条件緩和	9
回復期の消費喚起施策	8
免税・減税や猶予等の措置	8
景気刺激策の実施	5
収束に向けた取り組み	5
その他	14

※記述式回答をカテゴリ分けして集計。
※1回答に複数のカテゴリが含まれる場合は、複数のカテゴリの関連回答としてカウント。

設問６.札幌市や札幌観光協会への要望

【主な回答】

１．特に回復期におけるプロモーションや割引等の需要喚起に期待
２．助成金やイベントの中止など各種情報のわかりやすい周知を希望
３．その他、資金面での支援や必要な物品の確保の支援を希望

「割引クーポンや積極的なプロモーションなど、需要喚起の取り組み」への期待が58件と最も多かった。なお。うち37件については、終息後の回復期に力をいれてほしいという意見であった。

また、情報のわかりやすく迅速な周知を希望する意見や、独自の融資・助成金、マスク・消毒液の確保や国や行政への要請を希望する声が上がった。

イベントの実施については、実施を強く希望する声もあった一方で、中止を求める声も1件あがった。

（回答会員数238のうち135会員がこの設問に回答）

主な回答項目	関連回答数
割引クーポンなどの需要喚起施策や、風評被害の払しょく、プロモーション	58
情報発信・周知	10
融資・補償・助成金などの資金面の支援	10
マスク・消毒など衛生用品の確保支援	6
会員事業者との企画・連携の強化	5
国・行政への呼びかけ、要請	6
イベントの実施	3
イベントの実施可否検討	2
イベントの中止	1
その他	26

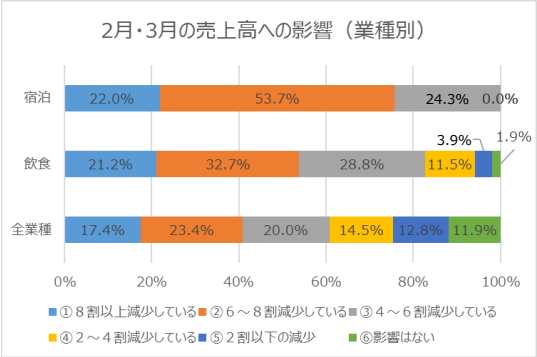
※記述式回答をカテゴリ分けして集計。
※1回答に複数のカテゴリが含まれる場合は、複数のカテゴリの関連回答としてカウント。

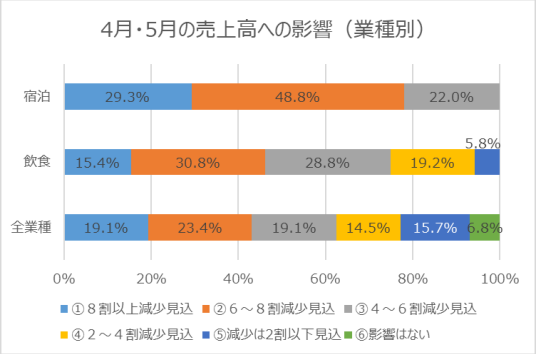
飲食及び宿泊関係の影響について①

新型コロナウイルスの影響が特に大きいと言われている「飲食関係」「宿泊関係」の回答についてまとめた。

【設問１・２】2月・3月の売上高への影響/4月・5月の売上高の見通し

→宿泊は全ての回答、飲食は8割以上の回答が、「4割以上の売上減」





【設問３】コロナウイルスの影響に関連してお困りのこと

→全業種と同じく客数・売上減が問題。飲食店については、資金繰り、雇用の継続・確保が特に課題として挙がっている。

主な回答項目	全業種		飲食		宿泊	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
客数・売上減少	104	43.2%	24	49.0%	20	41.7%
先行の見通し不安	35	14.5%	2	4.1%	8	16.7%
衛生用品をはじめとした消耗品・備品確保が困難	29	12.0%	3	6.1%	5	10.4%
資金繰りの不安	21	8.7%	7	14.3%	4	8.3%
雇用確保・継続	19	7.9%	8	16.3%	5	10.4%

※上位3位の項目に網掛け。

【設問４】コロナウイルスの影響に関連して貴社で取り組んでいることや、創意工夫

→飲食店はテレワークや時差出勤が難しく、宿泊業は営業時間の短縮が難しい等、業種によってできる対応は異なる。

主な回答項目	全業種		飲食		宿泊	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
時差出勤・休暇調整・テレワーク	96	41.0%	10	18.5%	13	39.4%
衛生管理の強化	84	35.9%	19	35.2%	15	45.5%
休業・営業時間短縮・変更	28	12.0%	15	27.8%	2	6.1%
テイクアウト・デリバリー・通販の強化	14	6.0%	10	18.5%	2	6.1%
出張・大人数会議の自粛	12	5.1%	0	0.0%	1	3.0%

※上位3位の項目に網掛け。

【設問５】国や自治体で行っているコロナウイルス関連施策についてご意見やご要望

→飲食店は融資より、売上補償や助成金の迅速な対応を希望。宿泊業では、回復期の消費喚起を求める声が強い。

主な回答項目	全業種		飲食		宿泊	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
助成金の範囲拡大や新設、売上補償・補填の実施	40	34.8%	16	47.1%	5	26.3%
手続きの簡略化、迅速な処理・振込	29	25.2%	10	29.4%	4	21.1%
情報がわかりづらい・周知が弱い	11	9.6%	4	11.8%	2	10.5%
無利子融資・返済猶予の拡充・条件緩和	9	7.8%	2	5.9%	0	0.0%
回復期の消費喚起施策	8	7.0%	0	0.0%	5	26.3%
免税・減税や猶予等の措置	8	7.0%	1	2.9%	3	15.8%

※上位3位の項目に網掛け。

飲食及び宿泊関係の影響について②

新型コロナウイルスの影響が特に大きいと言われている「飲食関係」「宿泊関係」の回答についてまとめた。

【設問6】札幌市や札幌観光協会への要望

→札幌市や札幌観光協会への要望は、具体的な需要喚起策やPRなどへの期待が全業種にわたって強い。

主な回答項目	全業種		飲食		宿泊	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
割引クーポンなどの需要喚起施策や、風評被害の払しょく、プロモーション	58	61.1%	9	52.9%	14	87.5%
情報発信・周知	10	10.5%	0	0.0%	1	6.3%
融資・補償・助成金などの資金面の支援	10	10.5%	5	29.4%	0	0.0%
マスク・消毒など衛生用品の確保支援	6	6.3%	1	5.9%	1	6.3%
会員事業者との企画・連携の強化	5	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
国・行政への呼びかけ、要請	6	6.3%	2	11.8%	0	0.0%

※上位3位の項目に網掛け。

札幌市・観光協会へのご要望まとめ

（1）現時点におけるご要望・ご意見

・マスク、消毒液などの購入サポート
・イベント等の実施、中止情報の発信（情報共有）
・ホテル・観光施設等の休業、休館情報の公開、発信
・法人税等の減税に向けた働きかけ、資金援助の取組みなど
・自粛要請の実施やイベントの中止などの判断の早期化

（2）収束、終息時点におけるご要望、ご意見

・観光・外食需要の喚起、大々的な観光PR、集客策の実施
・終息時期における安全宣言の実施
・観光飲食だけでなく、影響を受けている全業種に対し、偏りなく支援策を考えて欲しい
・コロナの影響で中止になったイベントを秋以降に実施して欲しい
・「ふっこう割り」のような施策の実施、自治体原資のクーポン、商品券事業の実施