

観光案内所月次報告書（2017年7月）

1. 各観光案内所等利用者数

| 利用者数 | 観光案内所利用者数 | | | | 内日本人 | | | | 内外国人 | | | | 運河プラザ利用者数 |
|--------|-----------|--------|--------|--------|----------|--------|--------|--------|----------|--------|--------|--------|-----------|
| | 運河プラザ案内所 | 浅草橋案内所 | 小樽駅案内所 | 合計 | 運河プラザ案内所 | 浅草橋案内所 | 小樽駅案内所 | 合計 | 運河プラザ案内所 | 浅草橋案内所 | 小樽駅案内所 | 合計 | |
| H29年7月 | 21,959 | 11,451 | 16,718 | 50,128 | 18,661 | 6,680 | 10,153 | 35,494 | 3,298 | 4,771 | 6,565 | 14,634 | 67,829 |
| H28年7月 | 17,410 | 12,165 | 16,605 | 46,180 | 14,268 | 6,478 | 9,285 | 30,031 | 3,142 | 5,687 | 7,320 | 16,149 | 53,778 |
| 前年比(%) | 126.1% | 94.1% | 100.7% | 108.5% | 130.8% | 103.1% | 109.3% | 118.2% | 105.0% | 83.9% | 89.7% | 90.6% | 126.1% |

※「運河プラザ案内所」及び「運河プラザ利用者数」の欄の数値は、一定の係数を使って算出した推計値です。その他の欄の数値は実数です。

※「運河プラザ利用者数」とは、観光案内所だけでなく、運河プラザ内のその他の施設（お土産コーナー等）も含めた、運河プラザ全体の利用者数の推計値です。

※日本人と外国人の内訳は、外見での判断によるものなので、正確な内訳ではありません。

※小樽駅案内所は、小樽駅みどりの窓口の奥にカウンターを設置していましたが、H27.11.21～H28.1.31まで、小樽駅コンコースにも臨時カウンターを設置しました。また、H28.2.5～2.10も、19～20時のみ臨時カウンターを設置しました。H28.4.1より、常設カウンターを設置しました。H29.5.12より、みどりの窓口側のカウンターが、一番奥の位置からみどりの窓口入り口正面の位置に移動しました。

【参考】各観光案内所等利用者数の推移

| 運河プラザ案内所 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|----------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
| | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 |
| 4月 | 5,124 | 5,643 | 6,405 | 125.0% | 113.5% | 4,399 | 4,571 | 4,981 | 113.2% | 109.0% | 725 | 1,072 | 1,424 | 196.4% | 132.8% |
| 5月 | 9,733 | 10,888 | 12,861 | 132.1% | 118.1% | 8,434 | 9,318 | 10,884 | 129.0% | 116.8% | 1,299 | 1,570 | 1,977 | 152.2% | 125.9% |
| 6月 | 9,253 | 11,709 | 11,650 | 125.9% | 99.5% | 8,334 | 9,879 | 9,715 | 116.6% | 98.3% | 919 | 1,830 | 1,935 | 210.6% | 105.7% |
| 7月 | 13,794 | 17,410 | 21,959 | 159.2% | 126.1% | 11,830 | 14,268 | 18,661 | 157.7% | 130.8% | 1,964 | 3,142 | 3,298 | 167.9% | 105.0% |
| 8月 | 13,226 | 17,687 | | | | 11,235 | 14,171 | | | | 1,991 | 3,516 | | | |
| 9月 | 11,387 | 13,402 | | | | 10,241 | 11,345 | | | | 1,146 | 2,057 | | | |
| 10月 | 7,438 | 9,116 | | | | 5,981 | 7,203 | | | | 1,457 | 1,913 | | | |
| 11月 | 7,587 | 7,780 | | | | 6,240 | 6,025 | | | | 1,347 | 1,755 | | | |
| 12月 | 8,150 | 7,341 | | | | 4,979 | 4,142 | | | | 3,171 | 3,199 | | | |
| 1月 | 6,397 | 5,969 | | | | 3,746 | 3,073 | | | | 2,651 | 2,896 | | | |
| 2月 | 9,306 | 10,522 | | | | 6,875 | 7,750 | | | | 2,431 | 2,772 | | | |
| 3月 | 7,364 | 6,967 | | | | 6,039 | 5,438 | | | | 1,325 | 1,529 | | | |
| 計 | 108,759 | 124,434 | 52,875 | | | 88,333 | 97,183 | 44,241 | | | 20,426 | 27,251 | 8,634 | | |

| 浅草橋案内所 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 |
| 4月 | 5,822 | 5,383 | 5,785 | 99.4% | 107.5% | 2,943 | 2,564 | 2,958 | 100.5% | 115.4% | 2,879 | 2,819 | 2,827 | 98.2% | 100.3% |
| 5月 | 8,703 | 8,301 | 8,943 | 102.8% | 107.7% | 5,208 | 4,747 | 5,604 | 107.6% | 118.1% | 3,495 | 3,554 | 3,339 | 95.5% | 94.0% |
| 6月 | 7,276 | 8,037 | 7,954 | 109.3% | 99.0% | 4,091 | 4,519 | 4,539 | 111.0% | 100.4% | 3,185 | 3,518 | 3,415 | 107.2% | 97.1% |
| 7月 | 12,082 | 12,165 | 11,451 | 94.8% | 94.1% | 6,367 | 6,478 | 6,680 | 104.9% | 103.1% | 5,715 | 5,687 | 4,771 | 83.5% | 83.9% |
| 8月 | 12,263 | 12,970 | | | | 7,388 | 8,073 | | | | 4,875 | 4,897 | | | |
| 9月 | 8,211 | 9,493 | | | | 5,561 | 6,217 | | | | 2,650 | 3,276 | | | |
| 10月 | 8,056 | 8,326 | | | | 4,562 | 4,811 | | | | 3,494 | 3,515 | | | |
| 11月 | 5,275 | 5,212 | | | | 2,954 | 2,941 | | | | 2,321 | 2,271 | | | |
| 12月 | 6,795 | 6,794 | | | | 2,449 | 2,870 | | | | 4,346 | 3,924 | | | |
| 1月 | 5,734 | 6,411 | | | | 2,013 | 2,451 | | | | 3,721 | 3,960 | | | |
| 2月 | 6,974 | 5,987 | | | | 2,935 | 2,713 | | | | 4,039 | 3,274 | | | |
| 3月 | 4,866 | 5,252 | | | | 2,717 | 3,057 | | | | 2,149 | 2,195 | | | |
| 計 | 92,057 | 94,331 | 34,133 | | | 49,188 | 51,441 | 19,781 | | | 42,869 | 42,890 | 14,352 | | |

| 小樽駅案内所 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 |
| 4月 | 2,790 | 10,123 | 14,422 | 516.9% | 142.5% | 1,954 | 6,079 | 8,177 | 418.5% | 134.5% | 836 | 4,044 | 6,245 | 747.0% | 154.4% |
| 5月 | 4,388 | 15,257 | 18,802 | 428.5% | 123.2% | 3,126 | 9,728 | 11,867 | 379.6% | 122.0% | 1,262 | 5,529 | 6,935 | 549.5% | 125.4% |
| 6月 | 4,659 | 14,219 | 14,802 | 317.7% | 104.1% | 3,434 | 8,820 | 9,719 | 283.0% | 110.2% | 1,225 | 5,399 | 5,083 | 414.9% | 94.1% |
| 7月 | 5,932 | 16,605 | 16,718 | 281.8% | 100.7% | 3,827 | 9,285 | 10,153 | 265.3% | 109.3% | 2,105 | 7,320 | 6,565 | 311.9% | 89.7% |
| 8月 | 5,703 | 18,874 | | | | 4,132 | 12,757 | | | | 1,571 | 6,117 | | | |
| 9月 | 4,629 | 16,544 | | | | 3,773 | 12,444 | | | | 856 | 4,100 | | | |
| 10月 | 4,343 | 15,838 | | | | 3,078 | 10,549 | | | | 1,265 | 5,289 | | | |
| 11月 | 5,062 | 14,621 | | | | 3,439 | 9,731 | | | | 1,623 | 4,890 | | | |
| 12月 | 9,783 | 16,637 | | | | 4,245 | 6,474 | | | | 5,538 | 10,163 | | | |
| 1月 | 8,285 | 17,951 | | | | 3,567 | 5,890 | | | | 4,718 | 12,061 | | | |
| 2月 | 6,261 | 25,146 | | | | 3,328 | 12,572 | | | | 2,933 | 12,574 | | | |
| 3月 | 3,802 | 18,112 | | | | 2,485 | 10,857 | | | | 1,317 | 7,255 | | | |
| 計 | 65,637 | 199,927 | 64,744 | | | 40,388 | 115,186 | 39,916 | | | 25,249 | 84,741 | 24,828 | | |

※H27.11.21～H28.1.31まで、小樽駅コンコースにて臨時カウンター設置。また、H28.2.5～2.10も、19～20時のみ設置。

※H28.4.1～小樽駅コンコースに常設カウンターを設置。

※H29.5.12～小樽駅みどりの窓口側のカウンターが、一番奥の位置からみどりの窓口入り口正面の位置に移動。

| 3案内所 合計 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|------------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|
| | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 |
| 4月 | 13,736 | 21,149 | 26,612 | 193.7% | 125.8% | 9,296 | 13,214 | 16,116 | 173.4% | 122.0% | 4,440 | 7,935 | 10,496 | 236.4% | 132.3% |
| 5月 | 22,824 | 34,446 | 40,606 | 177.9% | 117.9% | 16,768 | 23,793 | 28,355 | 169.1% | 119.2% | 6,056 | 10,653 | 12,251 | 202.3% | 115.0% |
| 6月 | 21,188 | 33,965 | 34,406 | 162.4% | 101.3% | 15,859 | 23,218 | 23,973 | 151.2% | 103.3% | 5,329 | 10,747 | 10,433 | 195.8% | 97.1% |
| 7月 | 31,808 | 46,180 | 50,128 | 157.6% | 108.5% | 22,024 | 30,031 | 35,494 | 161.2% | 118.2% | 9,784 | 16,149 | 14,634 | 149.6% | 90.6% |
| 8月 | 31,192 | 49,531 | | | | 22,755 | 35,001 | | | | 8,437 | 14,530 | | | |
| 9月 | 24,227 | 39,439 | | | | 19,575 | 30,006 | | | | 4,652 | 9,433 | | | |
| 10月 | 19,837 | 33,280 | | | | 13,621 | 22,563 | | | | 6,216 | 10,717 | | | |
| 11月 | 17,924 | 27,613 | | | | 12,633 | 18,697 | | | | 5,291 | 8,916 | | | |
| 12月 | 24,728 | 30,772 | | | | 11,673 | 13,486 | | | | 13,055 | 17,286 | | | |
| 1月 | 20,416 | 30,331 | | | | 9,326 | 11,414 | | | | 11,090 | 18,917 | | | |
| 2月 | 22,541 | 41,655 | | | | 13,138 | 23,035 | | | | 9,403 | 18,620 | | | |
| 3月 | 16,032 | 30,331 | | | | 11,241 | 19,352 | | | | 4,791 | 10,979 | | | |
| 計 | 266,453 | 418,692 | 151,752 | | | 177,909 | 263,810 | 103,938 | | | 88,544 | 154,882 | 47,814 | | |

| 運河プラザ 利用者数 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|---------------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H27対比 | H28対比 |
| 4月 | 15,828 | 17,429 | 19,785 | 125.0% | 113.5% | 13,590 | 14,118 | 15,387 | 113.2% | 109.0% | 2,238 | 3,311 | 4,398 | 196.5% | 132.8% |
| 5月 | 30,064 | 33,631 | 39,725 | 132.1% | 118.1% | 26,051 | 28,781 | 33,617 | 129.0% | 116.8% | 4,013 | 4,850 | 6,108 | 152.2% | 125.9% |
| 6月 | 28,583 | 36,168 | 35,986 | 125.9% | 99.5% | 25,743 | 30,516 | 30,008 | 116.6% | 98.3% | 2,840 | 5,652 | 5,978 | 210.5% | 105.8% |
| 7月 | 42,608 | 53,778 | 67,829 | 159.2% | 126.1% | 36,541 | 44,073 | 57,642 | 157.7% | 130.8% | 6,067 | 9,705 | 10,187 | 167.9% | 105.0% |
| 8月 | 40,852 | 54,633 | | | | 34,701 | 43,772 | | | | 6,151 | 10,861 | | | |
| 9月 | 35,173 | 41,398 | | | | 31,634 | 35,044 | | | | 3,539 | 6,354 | | | |
| 10月 | 22,975 | 28,157 | | | | 18,474 | 22,249 | | | | 4,501 | 5,908 | | | |
| 11月 | 23,435 | 24,030 | | | | 19,275 | 18,608 | | | | 4,160 | 5,422 | | | |
| 12月 | 25,173 | 22,675 | | | | 15,379 | 12,795 | | | | 9,794 | 9,880 | | | |
| 1月 | 19,759 | 18,437 | | | | 11,569 | 9,491 | | | | 8,190 | 8,946 | | | |
| 2月 | 28,745 | 32,501 | | | | 21,236 | 23,939 | | | | 7,509 | 8,562 | | | |
| 3月 | 22,747 | 21,520 | | | | 18,655 | 16,797 | | | | 4,092 | 4,723 | | | |
| 計 | 335,942 | 384,357 | 163,325 | | | 272,848 | 300,183 | 136,654 | | | 63,094 | 84,174 | 26,671 | | |

2. 各観光案内所での国・地域別案内人数

※実際に対面で案内をした人の国・地域別の実数です。

※例えば、複数人のグループで代表者1名のみ案内をした場合、そのグループの人数を計上しています。

※各観光案内所の集計方法を2016年11月より共通化しており、「-」は該当する数値が無い部分です。

【運河プラザ案内所】

| 案内人数 | 日本 | 韓国 | 中国 | 台湾 | 香港 | タイ | シンガポール | マレーシア | アメリカ | オーストラリア | その他 | 外国人計 |
|----------|---|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|---------|--------|--------|
| H29年7月 | 1,538 | 273 | 193 | 135 | 110 | 47 | 56 | 54 | 49 | 53 | 106 | 1,076 |
| H28年7月 | - | 227 | 211 | 64 | 109 | 78 | 63 | 67 | 60 | 28 | 92 | 999 |
| 前年比(%) | - | 120.3% | 91.5% | 210.9% | 100.9% | 60.3% | 88.9% | 80.6% | 81.7% | 189.3% | 115.2% | 107.7% |
| 「その他」の内訳 | インドネシア5、フィリピン18、インド3、ベトナム1、マカオ4、パキスタン1、イギリス18、フランス13、ドイツ10、ロシア3、スペイン1、オランダ3、スウェーデン2、スイス4、ベルギー1、ノルウェー2、カナダ12、ブラジル1、ニュージーランド4 | | | | | | | | | | | |

【浅草橋案内所】

| 案内人数 | 日本 | 韓国 | 中国 | 台湾 | 香港 | タイ | シンガポール | マレーシア | アメリカ | オーストラリア | その他 | 外国人計 |
|----------|--|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-------|------|---------|-----|-------|
| H29年7月 | 2,726 | 323 | 293 | 150 | 113 | 159 | 106 | 57 | 92 | 44 | 111 | 1,448 |
| H28年7月 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 前年比(%) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 「その他」の内訳 | インドネシア18、フィリピン12、インド10、ベトナム4、イギリス8、フランス24、ドイツ1、ロシア1、スペイン1、カナダ12、メキシコ1、ブラジル4、アルゼンチン2、ニュージーランド5、ザンビア2、ベネズエラ2、不明4 | | | | | | | | | | | |

【小樽駅案内所】

| 案内人数 | 日本 | 韓国 | 中国 | 台湾 | 香港 | タイ | シンガポール | マレーシア | アメリカ | オーストラリア | その他 | 外国人計 |
|----------|---|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-------|------|---------|-----|-------|
| H29年7月 | 6,006 | 624 | 758 | 338 | 265 | 388 | 192 | 220 | 158 | 71 | 303 | 3,317 |
| H28年7月 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 前年比(%) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 「その他」の内訳 | インドネシア62、フィリピン50、インド28、ベトナム2、マカオ1、イスラエル11、サウジアラビア2、カンボジア1、ブルネイ2、イギリス8、フランス21、ドイツ10、イタリア4、ロシア17、スペイン7、オランダ2、スウェーデン4、スイス6、フィンランド2、ベルギー8、オーストリア3、ノルウェー2、ポーランド2、チェコ1、カナダ7、メキシコ5、アルゼンチン1、チリ1、ニュージーランド1、パキスタン5、ハンガリー1、ニューカレドニア2、ガーナ1、不明23 | | | | | | | | | | | |

【3案内所合計】

| 案内人数 | 日本 | 韓国 | 中国 | 台湾 | 香港 | タイ | シンガポール | マレーシア | アメリカ | オーストラリア | その他 | 外国人計 |
|--------|--------|-------|-------|-----|-----|-----|--------|-------|------|---------|-----|-------|
| H29年7月 | 10,270 | 1,220 | 1,244 | 623 | 488 | 594 | 354 | 331 | 299 | 168 | 520 | 5,841 |
| H28年7月 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 前年比(%) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

3. 各観光案内所での問い合わせ内容項目

※実際に対面で案内をした際のお問い合わせ内容を項目別に整理したものです。

※例えば、複数人のグループで代表者1名のみに案内をした場合、そのグループの人数を計上しています。

※例えば、複数の項目にわたって問い合わせがあった場合、それぞれの項目に計上しています。

※複数の項目に該当しそうな問い合わせ内容などの場合もあり、完全に正確な整理となっていない部分がありますことを予めご了承をお願いいたします。今後、項目の見直しなど、精度を上げていけるように随時見直しをしていく予定です。

【運河プラザ案内所 日本人 問い合わせ内容項目】

| 項目 | 件数 | 割合 |
|---------------|-------|--------|
| 観光関連施設 | 386 | 22.8% |
| その他 | 311 | 18.4% |
| 飲食店 | 297 | 17.6% |
| 観光ルート相談 | 204 | 12.1% |
| 観光船・クルーズ | 138 | 8.2% |
| イベント | 62 | 3.7% |
| 運河・歴建 | 60 | 3.5% |
| バス | 45 | 2.7% |
| トイレ | 45 | 2.7% |
| 製作体験 | 37 | 2.2% |
| 市場 | 33 | 2.0% |
| 市外 | 19 | 1.1% |
| 喫煙場所 | 17 | 1.0% |
| 宿泊施設 | 15 | 0.9% |
| タクシー・人力車 | 7 | 0.4% |
| 入浴施設(温泉) | 6 | 0.4% |
| レンタカー・レンタサイクル | 3 | 0.2% |
| JR | 2 | 0.1% |
| 自然・レジャー | 2 | 0.1% |
| ロッカー | 2 | 0.1% |
| 合計 | 1,691 | 100.0% |

【運河プラザ案内所 外国人 問い合わせ内容項目】

| 項目 | 件数 | 割合 |
|---------------|-------|--------|
| 観光関連施設 | 332 | 25.7% |
| 観光ルート相談 | 245 | 18.9% |
| 飲食店 | 169 | 13.1% |
| その他 | 129 | 10.0% |
| 観光船・クルーズ | 112 | 8.7% |
| バス | 63 | 4.9% |
| 市外 | 44 | 3.4% |
| 運河・歴建 | 38 | 2.9% |
| イベント | 38 | 2.9% |
| JR | 29 | 2.2% |
| 市場 | 18 | 1.4% |
| 自然・レジャー | 15 | 1.2% |
| トイレ | 15 | 1.2% |
| タクシー・人力車 | 11 | 0.9% |
| 製作体験 | 10 | 0.8% |
| レンタカー・レンタサイクル | 8 | 0.6% |
| 宿泊施設 | 7 | 0.5% |
| 喫煙場所 | 6 | 0.5% |
| 入浴施設(温泉) | 5 | 0.4% |
| ロッカー | 0 | 0.0% |
| 合計 | 1,294 | 100.0% |

【浅草橋案内所 日本人 問い合わせ内容項目】

| 項目 | 件数 | 割合 |
|---------------|-------|--------|
| 観光関連施設 | 680 | 23.6% |
| 観光船・クルーズ | 657 | 22.8% |
| 観光ルート相談 | 579 | 20.1% |
| 飲食店 | 272 | 9.4% |
| その他 | 151 | 5.2% |
| トイレ | 151 | 5.2% |
| 運河・歴建 | 108 | 3.8% |
| イベント | 79 | 2.7% |
| バス | 54 | 1.9% |
| 市場 | 44 | 1.5% |
| 宿泊施設 | 26 | 0.9% |
| タクシー・人力車 | 21 | 0.7% |
| 市外 | 17 | 0.6% |
| JR | 14 | 0.5% |
| 製作体験 | 11 | 0.4% |
| ロッカー | 5 | 0.2% |
| 喫煙場所 | 5 | 0.2% |
| 自然・レジャー | 4 | 0.1% |
| 入浴施設(温泉) | 2 | 0.1% |
| レンタカー・レンタサイクル | 0 | 0.0% |
| 合計 | 2,880 | 100.0% |

【浅草橋案内所 外国人 問い合わせ内容項目】

| 項目 | 件数 | 割合 |
|---------------|-------|--------|
| 観光関連施設 | 522 | 32.2% |
| 観光ルート相談 | 297 | 18.3% |
| 観光船・クルーズ | 228 | 14.1% |
| トイレ | 149 | 9.2% |
| 飲食店 | 135 | 8.3% |
| その他 | 79 | 4.9% |
| イベント | 46 | 2.8% |
| バス | 34 | 2.1% |
| 運河・歴建 | 28 | 1.7% |
| JR | 22 | 1.4% |
| 市外 | 16 | 1.0% |
| レンタカー・レンタサイクル | 15 | 0.9% |
| 市場 | 15 | 0.9% |
| タクシー・人力車 | 9 | 0.6% |
| 自然・レジャー | 7 | 0.4% |
| 宿泊施設 | 6 | 0.4% |
| 製作体験 | 6 | 0.4% |
| ロッカー | 3 | 0.2% |
| 入浴施設(温泉) | 1 | 0.1% |
| 喫煙場所 | 1 | 0.1% |
| 合計 | 1,619 | 100.0% |

【小樽駅案内所 日本人 問い合わせ内容項目】

| 項目 | 件数 | 割合 |
|---------------|-------|--------|
| 観光関連施設 | 1,205 | 18.0% |
| バス | 761 | 11.4% |
| ロッカー | 706 | 10.5% |
| 飲食店 | 694 | 10.4% |
| 観光ルート相談 | 681 | 10.2% |
| その他 | 558 | 8.3% |
| 観光船・クルーズ | 335 | 5.0% |
| JR | 320 | 4.8% |
| 運河・歴建 | 308 | 4.6% |
| 宿泊施設 | 261 | 3.9% |
| 市外 | 197 | 2.9% |
| 喫煙場所 | 151 | 2.3% |
| イベント | 144 | 2.1% |
| 市場 | 100 | 1.5% |
| レンタカー・レンタサイクル | 86 | 1.3% |
| トイレ | 63 | 0.9% |
| 入浴施設(温泉) | 51 | 0.8% |
| タクシー・人力車 | 42 | 0.6% |
| 自然・レジャー | 20 | 0.3% |
| 製作体験 | 17 | 0.3% |
| 合計 | 6,700 | 100.0% |

【小樽駅案内所 外国人 問い合わせ内容項目】

| 項目 | 件数 | 割合 |
|---------------|-------|--------|
| 観光ルート相談 | 708 | 18.4% |
| 観光関連施設 | 617 | 16.1% |
| バス | 479 | 12.5% |
| JR | 386 | 10.1% |
| 飲食店 | 256 | 6.7% |
| ロッカー | 255 | 6.6% |
| 運河・歴建 | 218 | 5.7% |
| 市外 | 209 | 5.4% |
| その他 | 179 | 4.7% |
| 宿泊施設 | 129 | 3.4% |
| 市場 | 98 | 2.6% |
| 観光船・クルーズ | 85 | 2.2% |
| イベント | 53 | 1.4% |
| レンタカー・レンタサイクル | 45 | 1.2% |
| 自然・レジャー | 30 | 0.8% |
| 入浴施設(温泉) | 26 | 0.7% |
| トイレ | 23 | 0.6% |
| 製作体験 | 18 | 0.5% |
| 喫煙場所 | 13 | 0.3% |
| タクシー・人力車 | 12 | 0.3% |
| 合計 | 3,839 | 100.0% |