

観光案内所月次報告書（2018年6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 | |
| H30年6月 | 13,832 | 7,864 | 15,518 | 37,214 | 11,708 | 4,763 | 10,573 | 27,044 | 2,124 | 3,101 | 4,945 | 10,170 | 42,724 |
| H29年6月 | 11,650 | 7,954 | 14,802 | 34,406 | 9,715 | 4,539 | 9,719 | 23,973 | 1,935 | 3,415 | 5,083 | 10,433 | 35,986 |
| 前年比(%) | 118.7% | 98.9% | 104.8% | 108.2% | 120.5% | 104.9% | 108.8% | 112.8% | 109.8% | 90.8% | 97.3% | 97.5% | 118.7% |

※「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、小樽駅南みどりの窓口の奥にカウンターを設置しておりましたが、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。H29.9.30～H30.4.27、小樽駅コンコース常設カウンターを冬期間撤去しました。

【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 | | | | |
|----------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
| | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 |
| 4月 | 5,643 | 6,405 | 8,555 | 151.6% | 133.6% | 4,571 | 4,981 | 6,758 | 147.8% | 135.7% | 1,072 | 1,424 | 1,797 | 167.6% | 126.2% |
| 5月 | 10,888 | 12,861 | 12,726 | 116.9% | 99.0% | 9,318 | 10,884 | 10,683 | 114.6% | 98.2% | 1,570 | 1,977 | 2,043 | 130.1% | 103.3% |
| 6月 | 11,709 | 11,650 | 13,832 | 118.1% | 118.7% | 9,879 | 9,715 | 11,708 | 118.5% | 120.5% | 1,830 | 1,935 | 2,124 | 116.1% | 109.8% |
| 7月 | 17,410 | 21,959 | | | | 14,268 | 18,661 | | | | 3,142 | 3,298 | | | |
| 8月 | 17,687 | 21,027 | | | | 14,171 | 18,273 | | | | 3,516 | 2,754 | | | |
| 9月 | 13,402 | 13,908 | | | | 11,345 | 12,307 | | | | 2,057 | 1,601 | | | |
| 10月 | 9,116 | 10,121 | | | | 7,203 | 8,267 | | | | 1,913 | 1,854 | | | |
| 11月 | 7,780 | 9,255 | | | | 6,025 | 7,184 | | | | 1,755 | 2,071 | | | |
| 12月 | 7,341 | 9,440 | | | | 4,142 | 5,427 | | | | 3,199 | 4,013 | | | |
| 1月 | 5,969 | 7,438 | | | | 3,073 | 4,102 | | | | 2,896 | 3,336 | | | |
| 2月 | 10,522 | 10,587 | | | | 7,750 | 7,417 | | | | 2,772 | 3,170 | | | |
| 3月 | 6,967 | 8,486 | | | | 5,438 | 6,870 | | | | 1,529 | 1,616 | | | |
| 計 | 124,434 | 143,137 | 35,113 | | | 97,183 | 114,088 | 29,149 | | | 27,251 | 29,049 | 5,964 | | |

| 浅草橋案内所 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 |
| 4月 | 5,383 | 5,785 | 6,042 | 112.2% | 104.4% | 2,564 | 2,958 | 3,246 | 126.6% | 109.7% | 2,819 | 2,827 | 2,796 | 99.2% | 98.9% |
| 5月 | 8,301 | 8,943 | 7,969 | 96.0% | 89.1% | 4,747 | 5,604 | 5,092 | 107.3% | 90.9% | 3,554 | 3,339 | 2,877 | 81.0% | 86.2% |
| 6月 | 8,037 | 7,954 | 7,864 | 97.8% | 98.9% | 4,519 | 4,539 | 4,763 | 105.4% | 104.9% | 3,518 | 3,415 | 3,101 | 88.1% | 90.8% |
| 7月 | 12,165 | 11,451 | | | | 6,478 | 6,680 | | | | 5,687 | 4,771 | | | |
| 8月 | 12,970 | 12,000 | | | | 8,073 | 7,791 | | | | 4,897 | 4,209 | | | |
| 9月 | 9,493 | 9,018 | | | | 6,217 | 6,317 | | | | 3,276 | 2,701 | | | |
| 10月 | 8,326 | 9,193 | | | | 4,811 | 5,610 | | | | 3,515 | 3,583 | | | |
| 11月 | 5,212 | 5,991 | | | | 2,941 | 3,582 | | | | 2,271 | 2,409 | | | |
| 12月 | 6,794 | 6,551 | | | | 2,870 | 2,677 | | | | 3,924 | 3,874 | | | |
| 1月 | 6,411 | 5,931 | | | | 2,451 | 2,305 | | | | 3,960 | 3,626 | | | |
| 2月 | 5,987 | 6,589 | | | | 2,713 | 2,743 | | | | 3,274 | 3,846 | | | |
| 3月 | 5,252 | 4,846 | | | | 3,057 | 2,702 | | | | 2,195 | 2,144 | | | |
| 計 | 94,331 | 94,252 | 21,875 | | | 51,441 | 53,508 | 13,101 | | | 42,890 | 40,744 | 8,774 | | |

| 小樽駅案内所 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|--------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 |
| 4月 | 10,123 | 14,422 | 6,990 | 69.1% | 48.5% | 6,079 | 8,177 | 4,638 | 76.3% | 56.7% | 4,044 | 6,245 | 2,352 | 58.2% | 37.7% |
| 5月 | 15,257 | 18,802 | 14,716 | 96.5% | 78.3% | 9,728 | 11,867 | 9,199 | 94.6% | 77.5% | 5,529 | 6,935 | 5,517 | 99.8% | 79.6% |
| 6月 | 14,219 | 14,802 | 15,518 | 109.1% | 104.8% | 8,820 | 9,719 | 10,573 | 119.9% | 108.8% | 5,399 | 5,083 | 4,945 | 91.6% | 97.3% |
| 7月 | 16,605 | 16,718 | | | | 9,285 | 10,153 | | | | 7,320 | 6,565 | | | |
| 8月 | 18,874 | 17,214 | | | | 12,757 | 11,641 | | | | 6,117 | 5,573 | | | |
| 9月 | 16,544 | 15,632 | | | | 12,444 | 11,556 | | | | 4,100 | 4,076 | | | |
| 10月 | 15,838 | 7,196 | | | | 10,549 | 4,851 | | | | 5,289 | 2,345 | | | |
| 11月 | 14,621 | 6,970 | | | | 9,731 | 4,769 | | | | 4,890 | 2,201 | | | |
| 12月 | 16,637 | 9,674 | | | | 6,474 | 4,360 | | | | 10,163 | 5,314 | | | |
| 1月 | 17,951 | 8,150 | | | | 5,890 | 3,700 | | | | 12,061 | 4,450 | | | |
| 2月 | 25,146 | 9,755 | | | | 12,572 | 4,966 | | | | 12,574 | 4,789 | | | |
| 3月 | 18,112 | 7,043 | | | | 10,857 | 4,566 | | | | 7,255 | 2,477 | | | |
| 計 | 199,927 | 146,378 | 37,224 | | | 115,186 | 90,325 | 24,410 | | | 84,741 | 56,053 | 12,814 | | |

※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。

※H29.9.30～H30.4.27、小樽駅コンコース常設カウンターを冬期間撤去。

| 3案内所 合計 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|------------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|-------|-------|
| | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 |
| 4月 | 21,149 | 26,612 | 21,587 | 102.1% | 81.1% | 13,214 | 16,116 | 14,642 | 110.8% | 90.9% | 7,935 | 10,496 | 6,945 | 87.5% | 66.2% |
| 5月 | 34,446 | 40,606 | 35,411 | 102.8% | 87.2% | 23,793 | 28,355 | 24,974 | 105.0% | 88.1% | 10,653 | 12,251 | 10,437 | 98.0% | 85.2% |
| 6月 | 33,965 | 34,406 | 37,214 | 109.6% | 108.2% | 23,218 | 23,973 | 27,044 | 116.5% | 112.8% | 10,747 | 10,433 | 10,170 | 94.6% | 97.5% |
| 7月 | 46,180 | 50,128 | | | | 30,031 | 35,494 | | | | 16,149 | 14,634 | | | |
| 8月 | 49,531 | 50,241 | | | | 35,001 | 37,705 | | | | 14,530 | 12,536 | | | |
| 9月 | 39,439 | 38,558 | | | | 30,006 | 30,180 | | | | 9,433 | 8,378 | | | |
| 10月 | 33,280 | 26,510 | | | | 22,563 | 18,728 | | | | 10,717 | 7,782 | | | |
| 11月 | 27,613 | 22,216 | | | | 18,697 | 15,535 | | | | 8,916 | 6,681 | | | |
| 12月 | 30,772 | 25,665 | | | | 13,486 | 12,464 | | | | 17,286 | 13,201 | | | |
| 1月 | 30,331 | 21,519 | | | | 11,414 | 10,107 | | | | 18,917 | 11,412 | | | |
| 2月 | 41,655 | 26,931 | | | | 23,035 | 15,126 | | | | 18,620 | 11,805 | | | |
| 3月 | 30,331 | 20,375 | | | | 19,352 | 14,138 | | | | 10,979 | 6,237 | | | |
| 計 | 418,692 | 383,767 | 94,212 | | | 263,810 | 257,921 | 66,660 | | | 154,882 | 125,846 | 27,552 | | |

| 運河プラザ 利用者数 | 利用者数 | | | | | 内日本人 | | | | | 内外国人 | | | | |
|---------------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H28対比 | H29対比 |
| 4月 | 17,429 | 19,785 | 26,427 | 151.6% | 133.6% | 14,118 | 15,387 | 20,875 | 147.9% | 135.7% | 3,311 | 4,398 | 5,552 | 167.7% | 126.2% |
| 5月 | 33,631 | 39,725 | 39,311 | 116.9% | 99.0% | 28,781 | 33,617 | 33,000 | 114.7% | 98.2% | 4,850 | 6,108 | 6,311 | 130.1% | 103.3% |
| 6月 | 36,168 | 35,986 | 42,724 | 118.1% | 118.7% | 30,516 | 30,008 | 36,165 | 118.5% | 120.5% | 5,652 | 5,978 | 6,559 | 116.0% | 109.7% |
| 7月 | 53,778 | 67,829 | | | | 44,073 | 57,642 | | | | 9,705 | 10,187 | | | |
| 8月 | 54,633 | 64,949 | | | | 43,772 | 56,444 | | | | 10,861 | 8,505 | | | |
| 9月 | 41,398 | 42,959 | | | | 35,044 | 38,015 | | | | 6,354 | 4,944 | | | |
| 10月 | 28,157 | 31,262 | | | | 22,249 | 25,535 | | | | 5,908 | 5,727 | | | |
| 11月 | 24,030 | 28,588 | | | | 18,608 | 22,191 | | | | 5,422 | 6,397 | | | |
| 12月 | 22,675 | 29,158 | | | | 12,795 | 16,763 | | | | 9,880 | 12,395 | | | |
| 1月 | 18,437 | 22,974 | | | | 9,491 | 12,669 | | | | 8,946 | 10,305 | | | |
| 2月 | 32,501 | 32,701 | | | | 23,939 | 22,910 | | | | 8,562 | 9,791 | | | |
| 3月 | 21,520 | 26,211 | | | | 16,797 | 21,218 | | | | 4,723 | 4,993 | | | |
| 計 | 384,357 | 442,127 | 108,462 | | | 300,183 | 352,399 | 90,040 | | | 84,174 | 89,728 | 18,422 | | |

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。

※日本人の道内・道外等の内訳は、2018年4月より把握を開始しており、「-」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 | 道内 | 道外 | 不明 | 日本人計 | 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 |
|--------------|--|-----|-----|-------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|---------|-------|-------|
| H30年6月 | 89 | 235 | 719 | 1,043 | 81 | 96 | 70 | 62 | 35 | 75 | 47 | 37 | 14 | 46 | 563 |
| H29年6月 | - | - | - | 1,092 | 153 | 75 | 54 | 82 | 20 | 74 | 67 | 34 | 20 | 94 | 673 |
| 前年比(%) | - | - | - | 95.5% | 52.9% | 128.0% | 129.6% | 75.6% | 175.0% | 101.4% | 70.1% | 108.8% | 70.0% | 48.9% | 83.7% |
| 外国人の「その他」の内訳 | インドネシア3、フィリピン9、インド5、マカオ1、ブルネイ2、イギリス5、フランス1、ドイツ2、イタリア1、スウェーデン2、カナダ4、ミャンマー7、ドバイ3、不明1 | | | | | | | | | | | | | | |

【浅草橋案内所】

| 案内人数 | 道内 | 道外 | 不明 | 日本人計 | 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 |
|--------------|---|-------|-----|-------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|---------|-------|--------|
| H30年6月 | 135 | 1,402 | 561 | 2,098 | 250 | 206 | 101 | 45 | 121 | 142 | 73 | 65 | 22 | 108 | 1,133 |
| H29年6月 | - | - | - | 2,348 | 222 | 164 | 116 | 86 | 51 | 162 | 79 | 32 | 25 | 136 | 1,073 |
| 前年比(%) | - | - | - | 89.4% | 112.6% | 125.6% | 87.1% | 52.3% | 237.3% | 87.7% | 92.4% | 203.1% | 88.0% | 79.4% | 105.6% |
| 外国人の「その他」の内訳 | インドネシア39、フィリピン29、インド3、イスラエル1、イギリス6、フランス5、ロシア2、ベルギー2、カナダ13、メキシコ2、不明6 | | | | | | | | | | | | | | |

【小樽駅案内所】

| 案内人数 | 道内 | 道外 | 不明 | 日本人計 | 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 |
|--------------|---|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|---------|-------|--------|
| H30年6月 | 498 | 2,287 | 2,770 | 5,555 | 392 | 535 | 143 | 197 | 357 | 313 | 192 | 146 | 59 | 305 | 2,639 |
| H29年6月 | - | - | - | 5,871 | 433 | 353 | 237 | 273 | 160 | 341 | 254 | 142 | 44 | 331 | 2,568 |
| 前年比(%) | - | - | - | 94.6% | 90.5% | 151.6% | 60.3% | 72.2% | 223.1% | 91.8% | 75.6% | 102.8% | 134.1% | 92.1% | 102.8% |
| 外国人の「その他」の内訳 | インドネシア147、フィリピン61、インド10、イギリス6、フランス7、ドイツ7、イタリア3、ロシア16、スペイン9、オランダ2、スイス6、カナダ14、ニュージーランド3、ハンガリー4、不明10 | | | | | | | | | | | | | | |

【3案内所合計】

| 案内人数 | 道内 | 道外 | 不明 | 日本人計 | 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 |
|--------|-----|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|---------|-------|--------|
| H30年6月 | 722 | 3,924 | 4,050 | 8,696 | 723 | 837 | 314 | 304 | 513 | 530 | 312 | 248 | 95 | 459 | 4,335 |
| H29年6月 | - | - | - | 9,311 | 808 | 592 | 407 | 441 | 231 | 577 | 400 | 208 | 89 | 561 | 4,314 |
| 前年比(%) | - | - | - | 93.4% | 89.5% | 141.4% | 77.1% | 68.9% | 222.1% | 91.9% | 78.0% | 119.2% | 106.7% | 81.8% | 100.5% |

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 | 282 | 24.8% |
| 飲食店 | 192 | 16.9% |
| その他 | 151 | 13.3% |
| 観光船・クルーズ | 150 | 13.2% |
| 観光ルート相談 | 115 | 10.1% |
| バス | 53 | 4.7% |
| 運河・歴建 | 42 | 3.7% |
| イベント | 31 | 2.7% |
| 喫煙場所 | 24 | 2.1% |
| 市場 | 16 | 1.4% |
| トイレ | 16 | 1.4% |
| タクシー・人力車 | 14 | 1.2% |
| 市外 | 13 | 1.1% |
| 宿泊施設 | 10 | 0.9% |
| レンタカー・レンタサイクル | 9 | 0.8% |
| 製作体験 | 6 | 0.5% |
| 入浴施設(温泉) | 4 | 0.4% |
| ロッカー | 4 | 0.4% |
| JR | 3 | 0.3% |
| 自然・レジャー | 1 | 0.1% |
| 合計 | 1,136 | 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 | 155 | 24.3% |
| 観光ルート相談 | 146 | 22.9% |
| 観光船・クルーズ | 88 | 13.8% |
| 飲食店 | 78 | 12.2% |
| その他 | 53 | 8.3% |
| バス | 30 | 4.7% |
| 運河・歴建 | 24 | 3.8% |
| 市場 | 15 | 2.4% |
| 市外 | 12 | 1.9% |
| 製作体験 | 10 | 1.6% |
| 自然・レジャー | 7 | 1.1% |
| JR | 6 | 0.9% |
| ロッカー | 5 | 0.8% |
| タクシー・人力車 | 4 | 0.6% |
| レンタカー・レンタサイクル | 2 | 0.3% |
| トイレ | 2 | 0.3% |
| 宿泊施設 | 0 | 0.0% |
| 入浴施設(温泉) | 0 | 0.0% |
| 喫煙場所 | 0 | 0.0% |
| イベント | 0 | 0.0% |
| 合計 | 637 | 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 |
|---------------|-------|--------|
| 観光ルート相談 | 515 | 22.7% |
| 観光関連施設 | 510 | 22.4% |
| 観光船・クルーズ | 494 | 21.7% |
| 飲食店 | 244 | 10.7% |
| トイレ | 182 | 8.0% |
| 運河・歴建 | 90 | 4.0% |
| その他 | 82 | 3.6% |
| 市場 | 47 | 2.1% |
| タクシー・人力車 | 18 | 0.8% |
| 喫煙場所 | 17 | 0.7% |
| 宿泊施設 | 14 | 0.6% |
| レンタカー・レンタサイクル | 13 | 0.6% |
| バス | 12 | 0.5% |
| 市外 | 10 | 0.4% |
| JR | 8 | 0.4% |
| イベント | 8 | 0.4% |
| 入浴施設(温泉) | 5 | 0.2% |
| ロッカー | 2 | 0.1% |
| 自然・レジャー | 1 | 0.0% |
| 製作体験 | 1 | 0.0% |
| 合計 | 2,273 | 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 |
|---------------|-------|--------|
| 観光ルート相談 | 340 | 27.0% |
| 観光関連施設 | 313 | 24.9% |
| 観光船・クルーズ | 202 | 16.0% |
| 飲食店 | 115 | 9.1% |
| トイレ | 104 | 8.3% |
| その他 | 53 | 4.2% |
| 運河・歴建 | 28 | 2.2% |
| バス | 26 | 2.1% |
| 入浴施設(温泉) | 23 | 1.8% |
| 市場 | 11 | 0.9% |
| タクシー・人力車 | 10 | 0.8% |
| 自然・レジャー | 9 | 0.7% |
| レンタカー・レンタサイクル | 7 | 0.6% |
| 市外 | 7 | 0.6% |
| JR | 4 | 0.3% |
| 喫煙場所 | 3 | 0.2% |
| 宿泊施設 | 2 | 0.2% |
| イベント | 2 | 0.2% |
| ロッカー | 0 | 0.0% |
| 製作体験 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 1,259 | 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 |
|---------------|-------|--------|
| 観光ルート相談 | 1,004 | 15.9% |
| 観光関連施設 | 942 | 14.9% |
| 飲食店 | 800 | 12.6% |
| バス | 654 | 10.3% |
| ロッカー | 515 | 8.1% |
| その他 | 464 | 7.3% |
| 宿泊施設 | 319 | 5.0% |
| 観光船・クルーズ | 281 | 4.4% |
| 運河・歴建 | 273 | 4.3% |
| JR | 247 | 3.9% |
| 喫煙場所 | 206 | 3.3% |
| 市外 | 183 | 2.9% |
| 市場 | 157 | 2.5% |
| トイレ | 95 | 1.5% |
| レンタカー・レンタサイクル | 61 | 1.0% |
| タクシー・人力車 | 42 | 0.7% |
| イベント | 38 | 0.6% |
| 自然・レジャー | 24 | 0.4% |
| 入浴施設(温泉) | 19 | 0.3% |
| 製作体験 | 8 | 0.1% |
| 合計 | 6,332 | 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 | 716 | 22.7% |
| 観光関連施設 | 437 | 13.9% |
| バス | 420 | 13.3% |
| JR | 289 | 9.2% |
| 飲食店 | 212 | 6.7% |
| 運河・歴建 | 186 | 5.9% |
| 市外 | 153 | 4.9% |
| ロッカー | 147 | 4.7% |
| 宿泊施設 | 145 | 4.6% |
| その他 | 121 | 3.8% |
| 市場 | 108 | 3.4% |
| 観光船・クルーズ | 76 | 2.4% |
| 入浴施設(温泉) | 36 | 1.1% |
| トイレ | 32 | 1.0% |
| 喫煙場所 | 21 | 0.7% |
| レンタカー・レンタサイクル | 20 | 0.6% |
| 自然・レジャー | 14 | 0.4% |
| 製作体験 | 9 | 0.3% |
| タクシー・人力車 | 7 | 0.2% |
| イベント | 1 | 0.0% |
| 合計 | 3,150 | 100.0% |