外国人旅行者に対するアンケート調査結果について

資料１

国土交通省 観光庁

■調査概要

外国人旅行者が観光案内所に期待する情報、サービス等について、（1）外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者、（2）外国人観光案内所を訪問しなかった旅行者を対象に、調査票を用いた聞き取り調査により実施した。

表　調査場所・回答者数

調査名	調査場所	調査実施日	回答数
(1) 外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者を対象としたアンケート調査	成田国際空港外国人観光案内所（第２ターミナル）	10月10日（月）～12日（水）	122
	成田国際空港搭乗待合ロビー	10月10日（月）～11日（火）	57
	東京観光情報センター　※都庁１F	10月10日（月）～12日（水）	108
	京都駅総合観光案内所「京なび」　※JR京都駅	10月9日（日）～12日（水）	178
	福岡市観光案内所（博多駅総合案内所）※JR博多駅	10月8日（土）～12日（水）	151
	石川県金沢観光情報センター　※JR金沢駅	10月7日（金） 10月10日（月）～14日（金）	80
	飛騨高山観光案内所　※JR高山駅前	10月8日（土） 10月11日（月）～14日（金）	71
	旅館 澤の屋	10月7日（金）～18日（火）	15
合計			**782**
(2) 外国人観光案内所を訪問しなかった外国人旅行者を対象としたアンケート調査	成田国際空港搭乗待合ロビー	10月10日（月）～11日（火）	108
	旅館 澤の屋	10月7日（金）～18日（火）	11
合計			**119**

※澤委員にご協力頂き、旅館澤の屋でも調査票を配布頂いた。
※「成田国際空港搭乗待合ロビー」、「旅館澤の屋」は、回答者が(1)、(2)のどちらかを選択して回答。

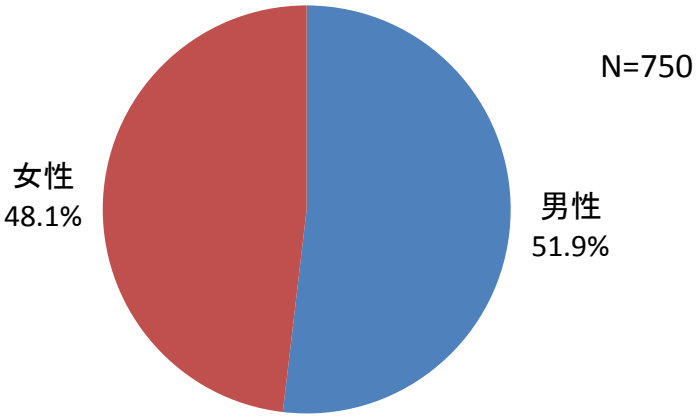
調査結果概要 （１）外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果

国土交通省 観光庁

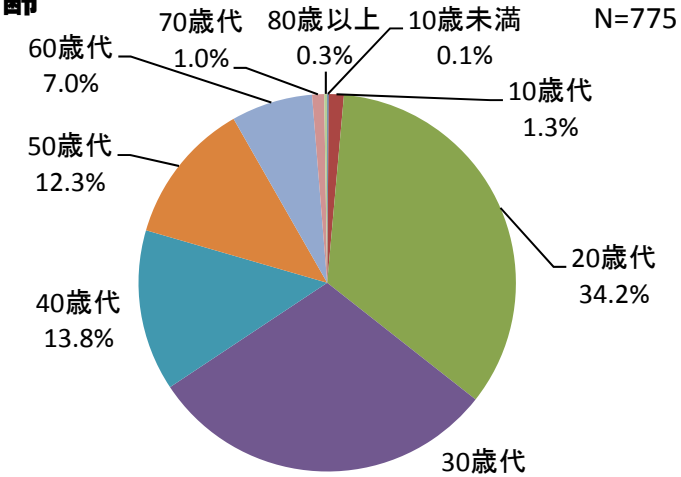
１）回答者属性

●回答者は、男女比は概ね5割ずつである。「20歳代」が34.2%と最も多く、20～40歳代で回答者の約8割を占める。
●回答者は、「韓国（16.8%）」、「米国（13.3%）」、「台湾（10.7%）」の順に多い。日本での渡航経験は5割が「初めて」の日本への訪問である。

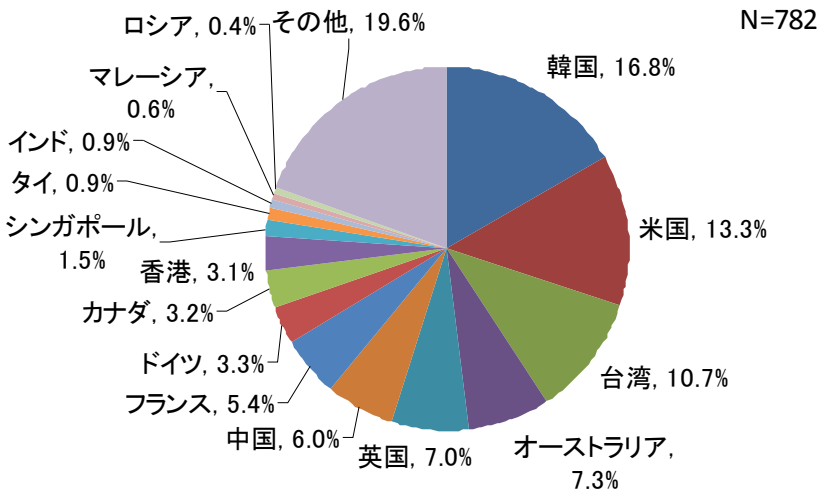
■性別



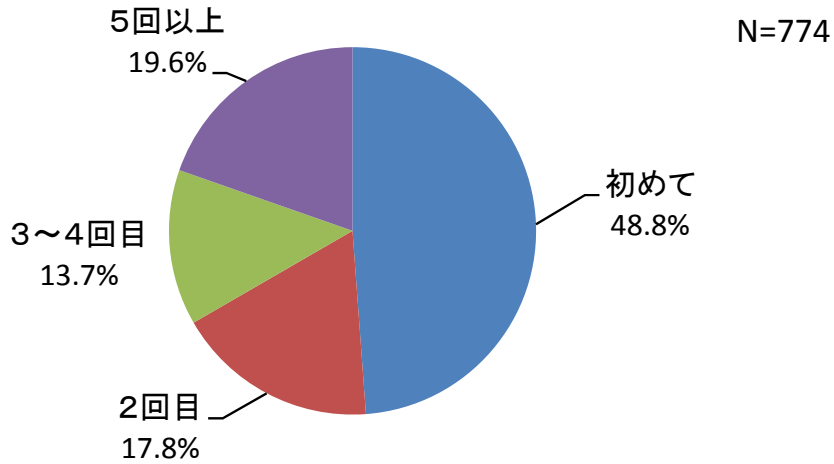
■年齢



■国籍



■日本での渡航経験

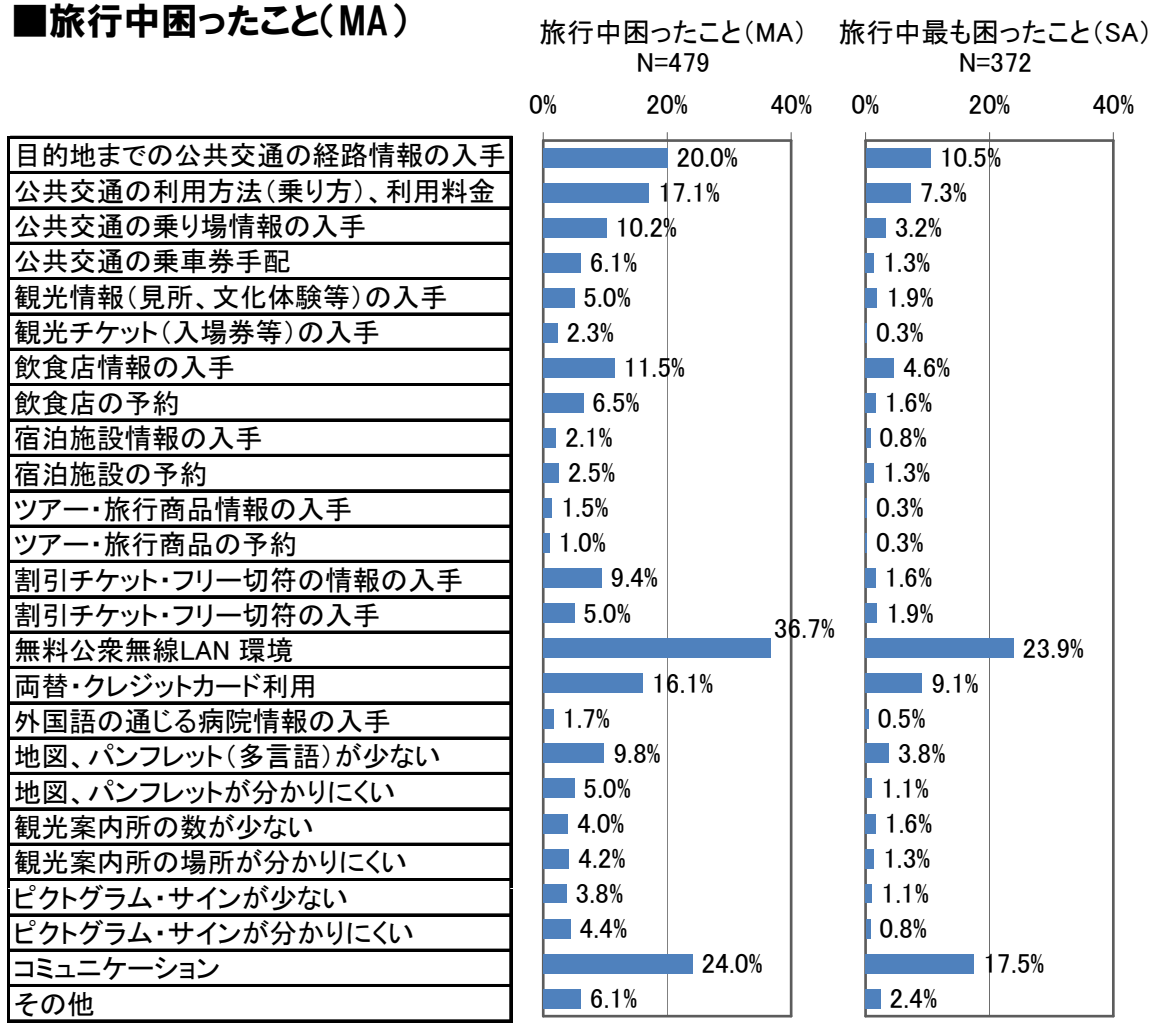


国土交通省 観光庁

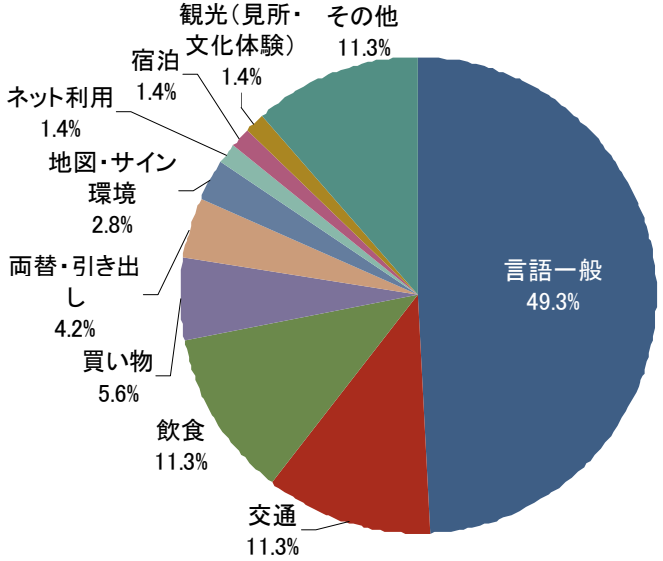
２）旅行中困ったことについて

●旅行中困ったこととして、「無料公衆無線LAN環境」が36.7%と最も多い。次に、「コミュニケーション」が24.0%、「目的地までの公共交通の経路情報の入手」が20.0%である。
●最も困ったことについても傾向は同様であり、「無料公衆無線LAN環境」が23.9%と最も割合が大きい。ついで「コミュニケーション（17.5%）」である。「観光案内所が少ない（1.6%）」、「場所が分かりにくい（1.3%）」という回答の割合は他に比べ少ない。

■旅行中困ったこと（MA）



■コミュニケーションに困った場所・場面

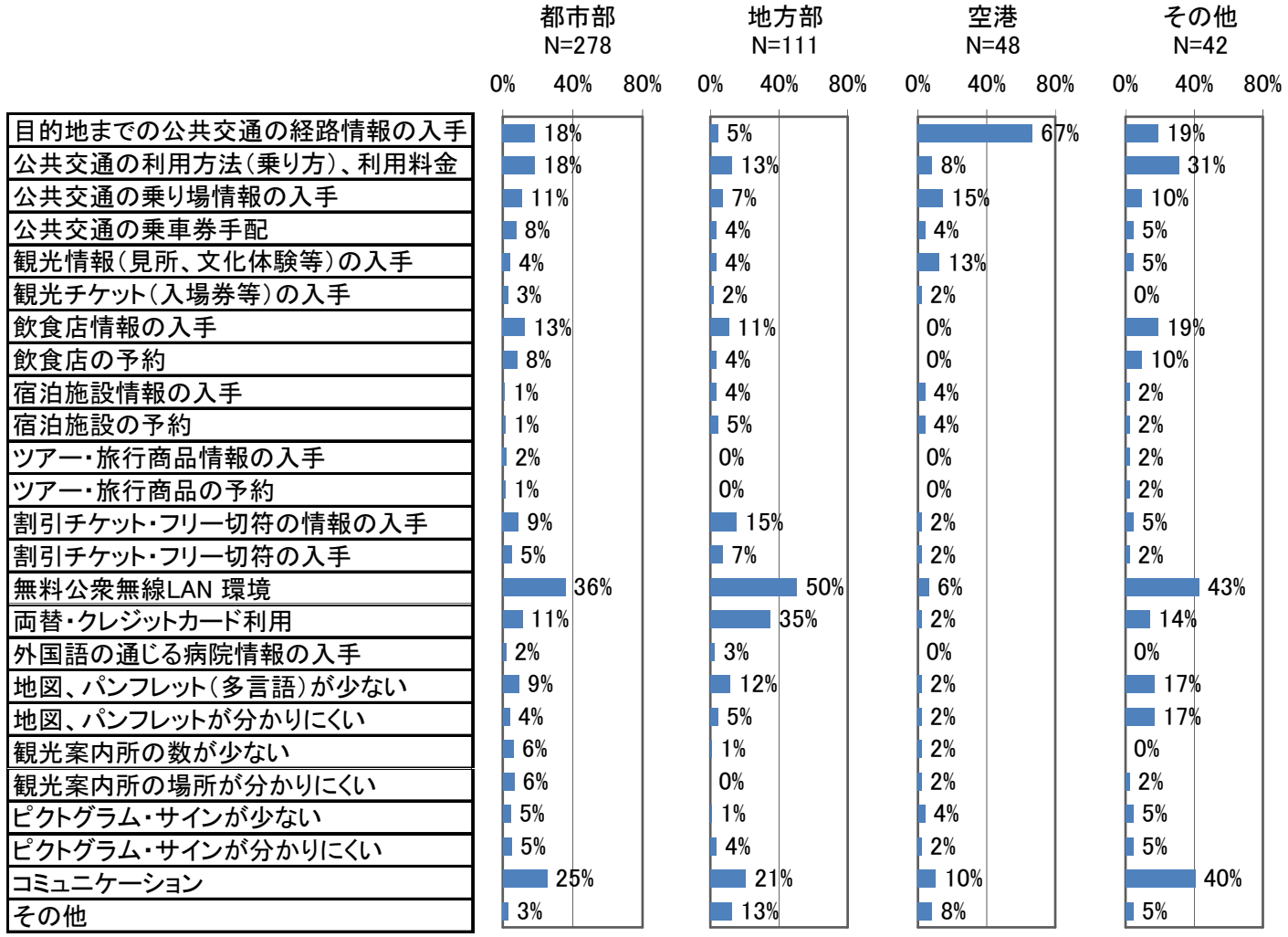


国土交通省 観光庁

２）旅行中困ったことについて

●都市部と地方部の観光案内所での回答について、都市部では、「目的地までの公共交通の経路情報の入手」などの公共交通利用について困ったという回答が多い。
●これに対して地方部では、「無料公衆無線LAN環境」や「両替・クレジットカード利用」に困ったという回答の割合が特に高い。

■調査場所別の旅行中困ったこと（MA）



都市部：
東京観光情報センター（都庁）
京都駅総合観光案内所
福岡市観光案内所
旅館　澤の屋

地方部：
石川県金沢観光情報センター
飛騨高山観光案内所

空港：
成田国際空港外国人観光案内所

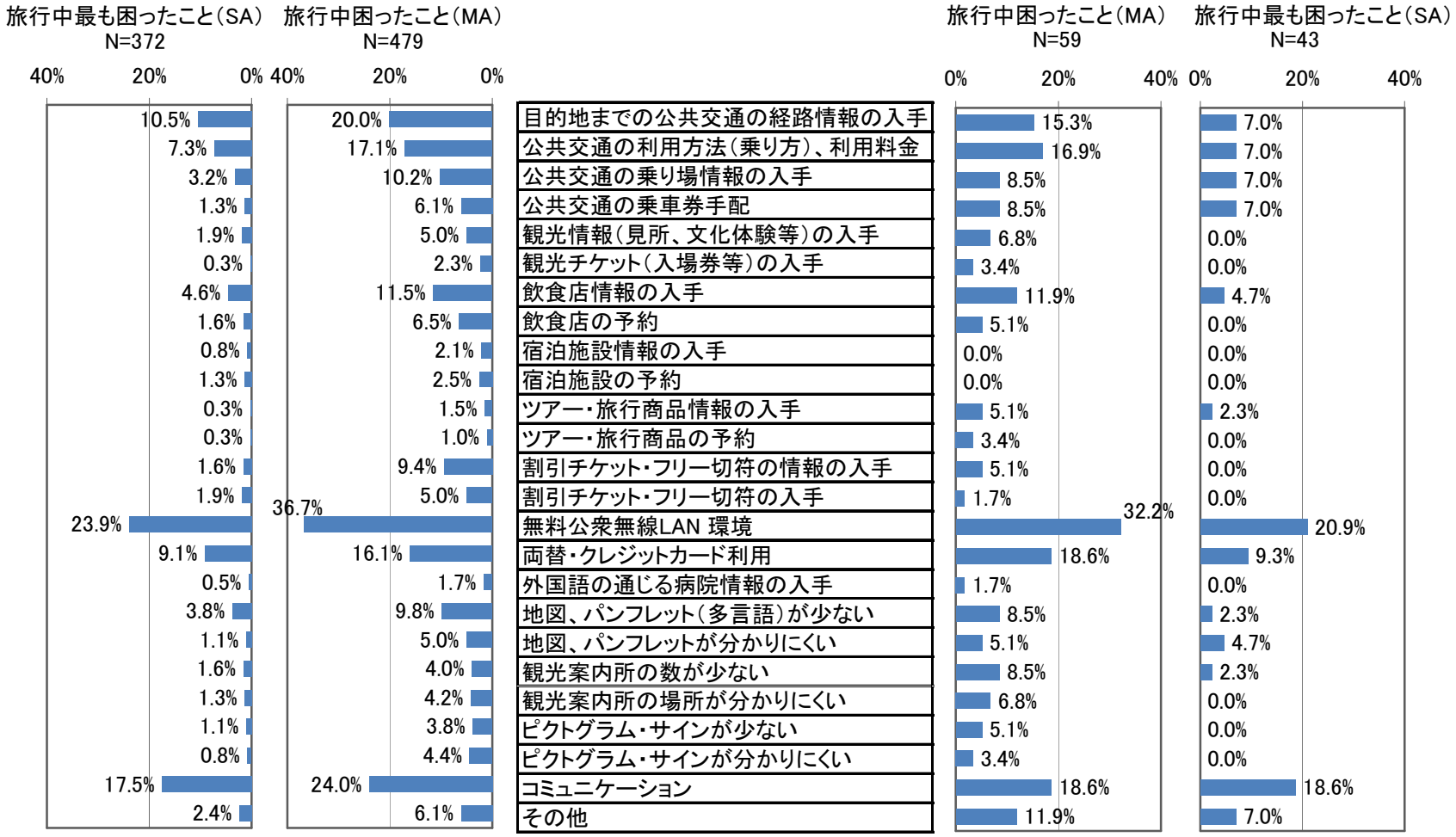
その他：
成田国際空港搭乗待合ロビー

２）旅行中困ったことについて

●観光案内所を訪問した旅行者は、訪問しなかった旅行者より「目的地までの公共交通の経路情報の入手」や「割引チケット・フリー切符の情報の入手」に困った割合が大きい。
●一方、「観光案内所が少ない」、「観光案内所の場所が分かりにくい」との回答は訪問しなかった旅行者の方が多い。

■観光案内所の訪問有無別の旅行中困ったこと（MA）

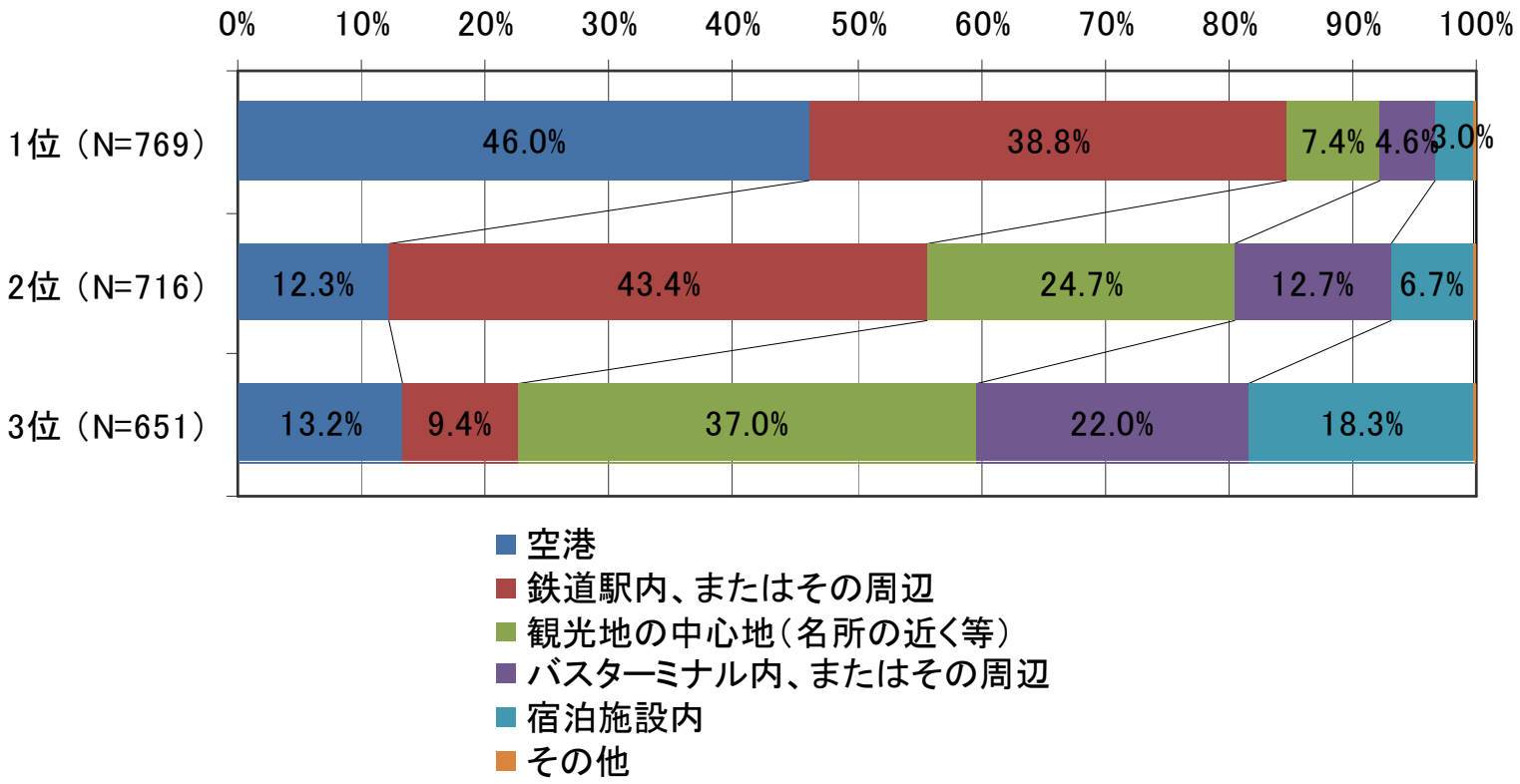
＜観光案内所を訪問した外国人旅行者の回答＞　　＜観光案内所を訪問しなかった外国人旅行者の回答＞



３）観光案内所の望ましい立地について

●観光案内所の望ましい立地場所は、空港、鉄道駅、観光地の中心地、バスターミナル、宿泊施設という優先順位である。
●「空港（46.0%）」、「鉄道駅内、またはその周辺（38.8%）」を最も望ましいとする回答が多い。

■観光案内所の望ましい立地

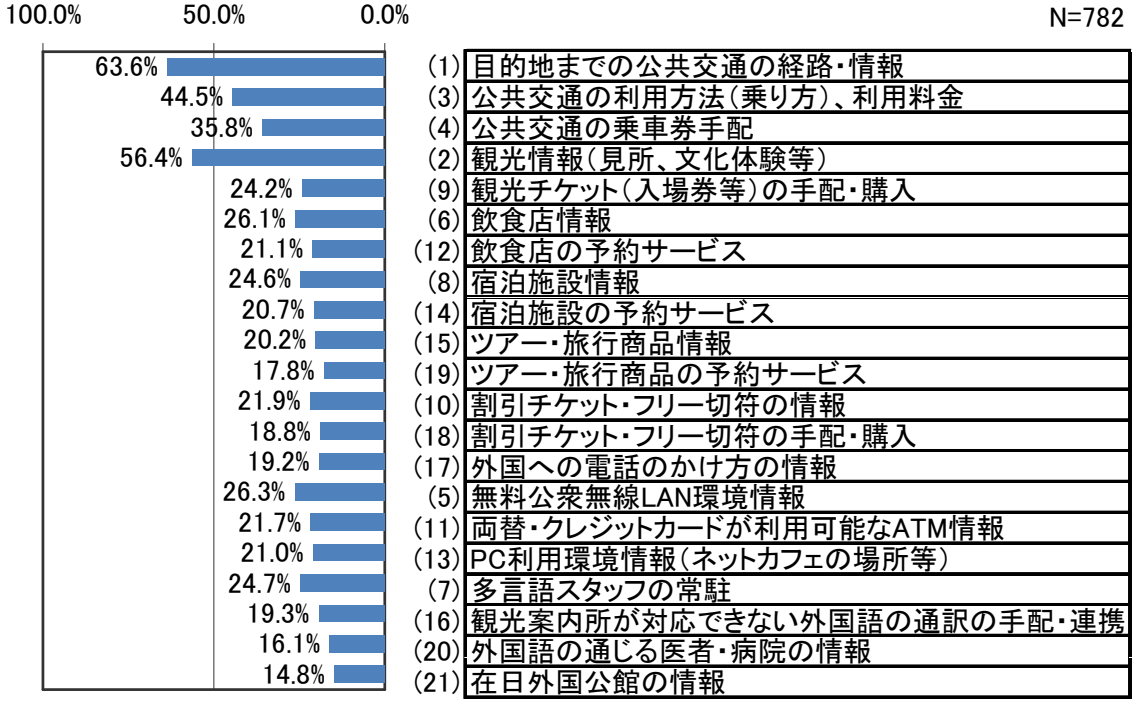


※1位～3位までそれぞれの場所を選択する回答方法とした。

４）観光案内所訪問の目的・質問内容について

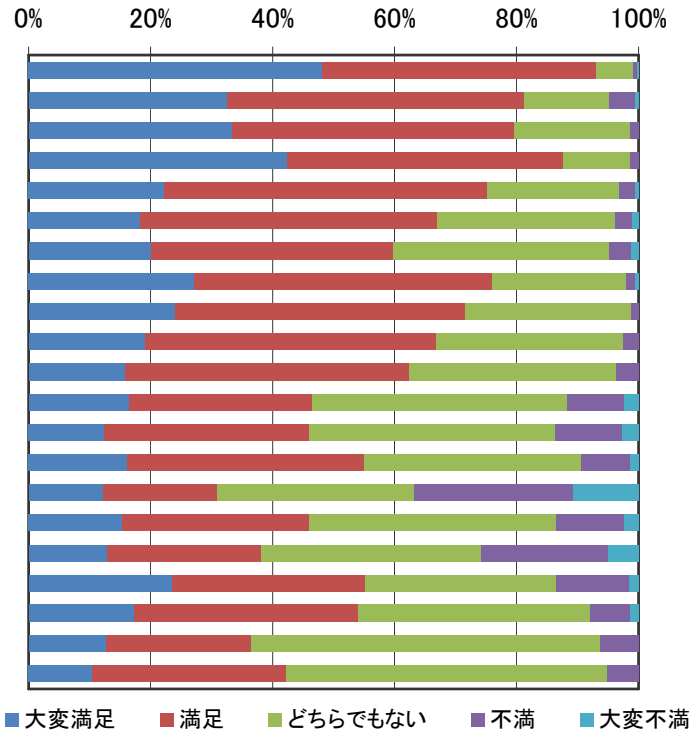
- ●観光案内所訪問の目的、質問内容として最も多いのは「目的地までの公共交通の経路・情報」であり、訪問者の63.6%がこの目的である。ついで、「観光情報（見所・文化体験等）」が56.4%である。
- ●公共交通利用や観光情報の入手が訪問目的の上位4位までを占めている。加えて、これらに対する満足度は高い。
- ●「無料公衆無線LAN環境情報」に対する質問が26.1%と5番目に多い。しかし、この目的に対する不満の割合は他と比べて大きくなっている。同様に、「PC利用環境情報（ネットカフェの場所等）」についても不満の割合が大きく、ネット利用の要望の高さに対して十分対応できていないことが分かる。
- ●また、「割引チケット・フリー切符の情報」や手配・購入に関しても不満の割合が大きくなっている。

■観光案内所訪問の目的（MA）



※括弧内数字は、順位

■満足度（SA）



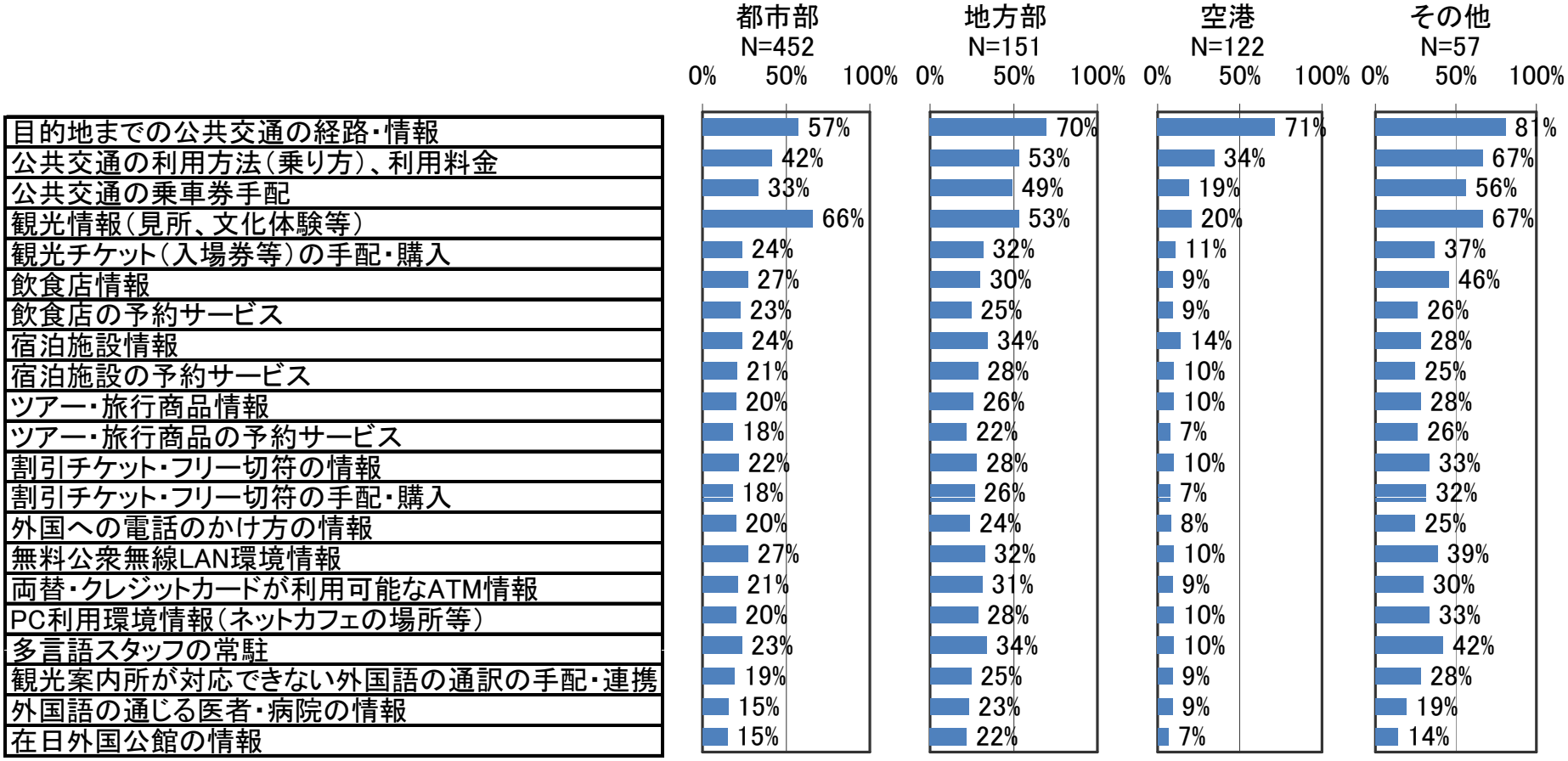
国土交通省 観光庁

４）観光案内所訪問の目的・質問内容について

●都市部、地方部別では、公共交通利用に関する情報入手のために訪問した旅行者が多いことは共通しているが、地方部の方がその割合は全般的にやや高くなっている。地方部での公共交通利用における困難が都市部よりも多いためと推察される。

●また、他の目的・質問内容は、おおむね20～30%との回答であるが、これらも地方部での割合が全般的にやや高くなっている。地方部では情報を得にくい、あるいはガイドブックに詳細が掲載されていないことなどがその要因として考えられ、地方部における観光案内所の役割は大きいと推察される。

■都市部・地方部別の観光案内所訪問の目的、質問内容（MA）

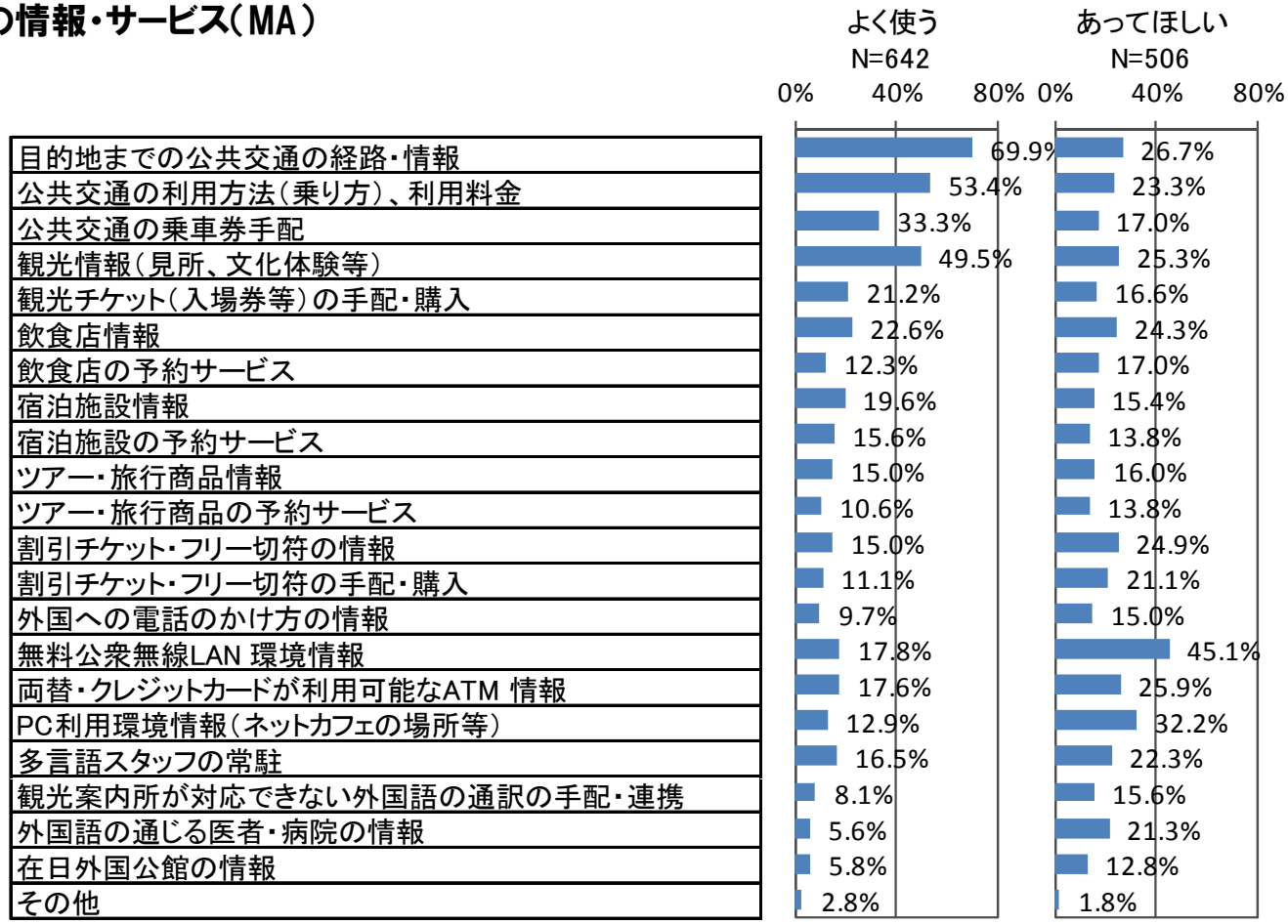


国土交通省 観光庁

５）観光案内所の情報・サービスについて

●「目的地までの公共交通の経路・情報」などの公共交通利用、「観光情報（見所、文化体験等）」については、よく使うとの回答が他と比べて多い。
●あってほしい情報・サービスについては、「無料公衆無線LAN環境情報」が45.1%と最も多く、ついで「PC利用環境情報（ネットカフェの場所等）」が32.2%となっている。これらは、訪問目的・質問内容とも同様の傾向であり、ネット利用に対するニーズは高い。
●また、「両替・クレジットカードが利用可能なATM情報」や「割引チケット・フリー切符の情報の入手」があってほしいとの回答も多い。

■観光案内所の情報・サービス（MA）

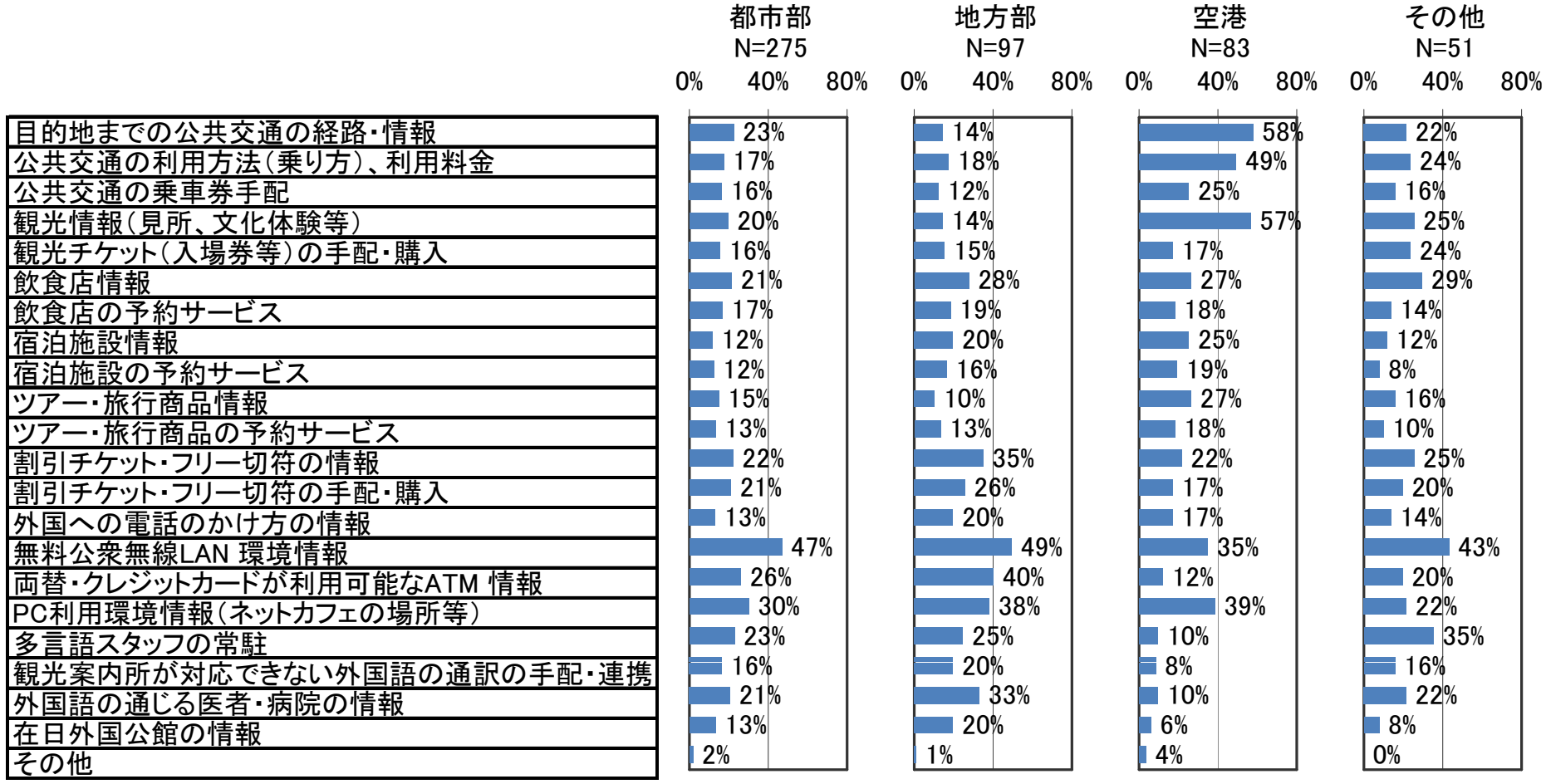


国土交通省 観光庁

５）観光案内所の情報・サービスについて

- ●都市部、地方部、また空港と比較すると、空港では特に公共交通利用や観光情報（見所、文化体験等）への要望が高い傾向にある。
- ●空港でも同様の傾向はあるが、都市部、地方部では他の項目と比べて、「無料公衆無線LAN環境情報」、「PC利用環境情報（ネットカフェの場所等）」に対する要望が多い。
- ●また、地方部においては、都市部と比べ、「両替・クレジットカードが利用可能なATM情報」や「割引チケット・フリー切符の情報」、「外国語の通じる医者・病院の情報」に対するニーズが高い。

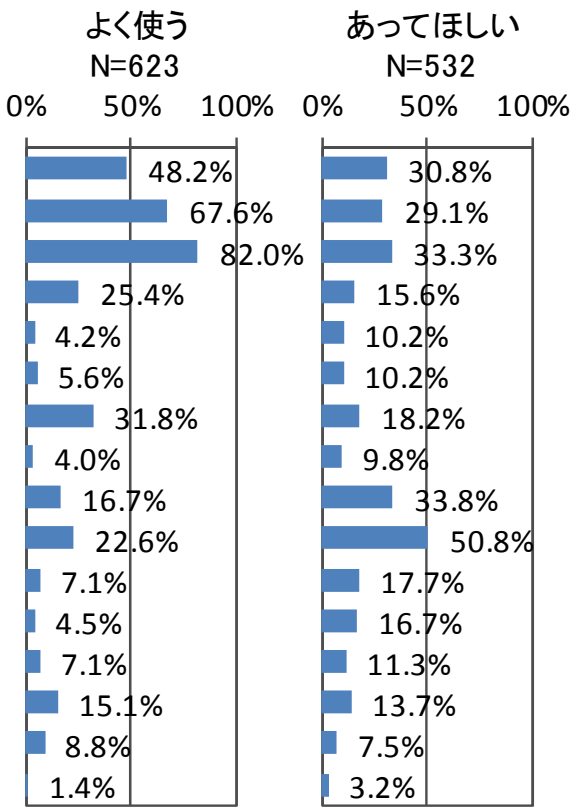
■都市部・地方部別の観光案内所にあってほしい情報・サービス（MA）



６）観光案内所の設備・備品について

●よく使う設備・備品としては、「多言語地図」が82.0%、「多言語パンフレット」が67.6%、「外国人観光客対応用カウンター」が48.2%である。「交通機関の時刻表」も31.8%と他と比較してよく使われている。
●一方、あってほしい設備・備品としては、「公衆無線LAN環境」が50.8%と最も多い。次に、「ネット接続PC」が33.8%となっている。

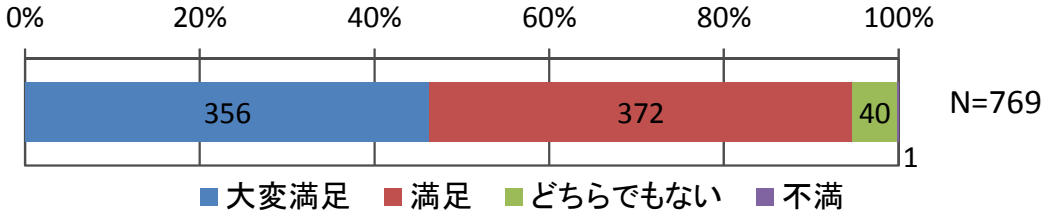
■観光案内所の設備・備品（MA）



７）日本の観光案内所全般に関する満足度について

●回答者の9割以上は大変満足、満足と回答しており、不満と回答したのは1人のみであった（大変不満は回答者なし）。

■観光案内所全般の満足度（SA）



■満足した点に関する主な回答

- とても親切で丁寧に案内してもらった。
- 接客の態度が良い。言葉が通じなかったが、言ったり、書いたり一生懸命説明してくれた。
- 英語ができなくても（外国人旅行者に対して）礼儀正しく親切に助けようとする日本の人々が心に残った。
- 仕事に対してプロ意識があり、情報の説明の仕方が非常に分かりやすい
- 英語が非常にわかりやすい（困っている事を理解してくれた）。
- 韓国語が話せる人がいて嬉しかった。
- 中国語情報がある。
- 次の移動までの時間を有意義につかいたくTICを訪れたが丁寧に説明を受けよかった（これから行くところ）。
- 便利な場所にたくさんある。とてもたくさんのパンフレットや地図が英語で置いてある。
- 最新の情報が得られるのがありがたい。２～３枚のパンフレットが軽くて見やすくて便利（ロンリープラネットのガイド本は重くて持ち歩くのに不便）。
- とても良い地図が手に入った。パンフレットが充実している。
- 多くの宿泊旅館のパンフレットが、カウンターにあって良かった。
- ホテルの予約が取れて助かった。

■不満に感じた点に関する主な回答

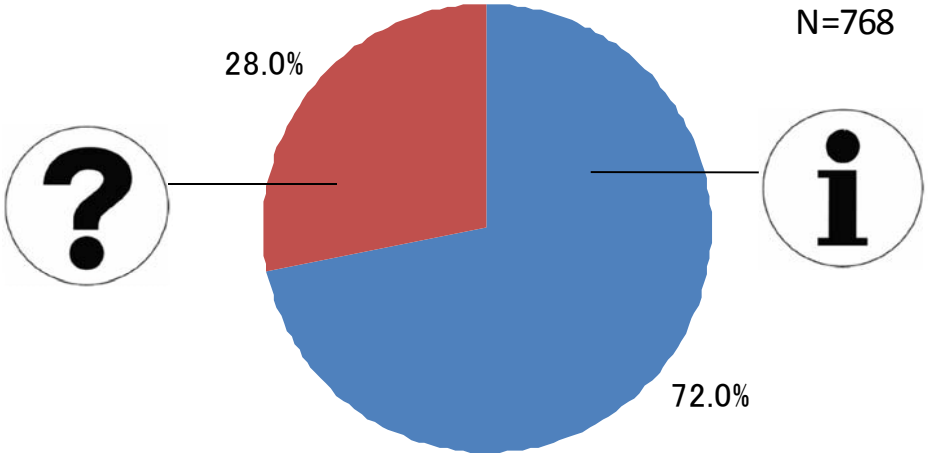
- 全般的に英語が通じない。
- 小さな町のインフォメーションセンターにも英語が話せる人がいると良い。
- 英語による情報手段、地図が不十分。
- クレジットカードが利用できるATMが少ない。場所も分からない。
- 無料Wi－Fi環境は日本ではよく整備されていない。外国人旅行者にとって無料Wi－Fi環境は重要。
- 観光案内所自体を探すのが大変だった。案内所のサインが少ない。
- 観光案内所は2Fではなく、1Fにあった方が分かりやすい。
- インフォメーションセンターの数が少ない。もっと数を増やした方が良い。
- 英語と日本語の両方記載されている地図がない（英語だけだと不便）。
- 観光案内所の中に国際電話の設備がない。
- ホテル・チケット情報は多いが観光地の情報が少ない。
- 自分の地域の情報は提供してくれるが、他の地域の情報は提供してくれない（京都で岐阜の鵜飼いの情報を知りたかったが、分からなかった。）。
- コールサービスがない。
- ホテルの手配などの時、案内所で電話もしてくれない。自分でしてくれと言われたが、ホテルの人も英語ができない。
- クレジットカードを使えるところが少ない。
- 鉄道駅はとても広いが案内板が分かりづらかった（色で使い分けがされていない）
- 観光案内所から紹介のあったホテルはWEBで検索できるホテルに比べて価格が高い。
- バス乗り場が分かりにくい。
- 公共の場でもっと英語のアナウンスがあれば良い。
- 言葉の問題（特に医療が心配）。
- 祭りの際に英語案内が少なすぎる。

※下線のある回答は特に意見が多かった項目

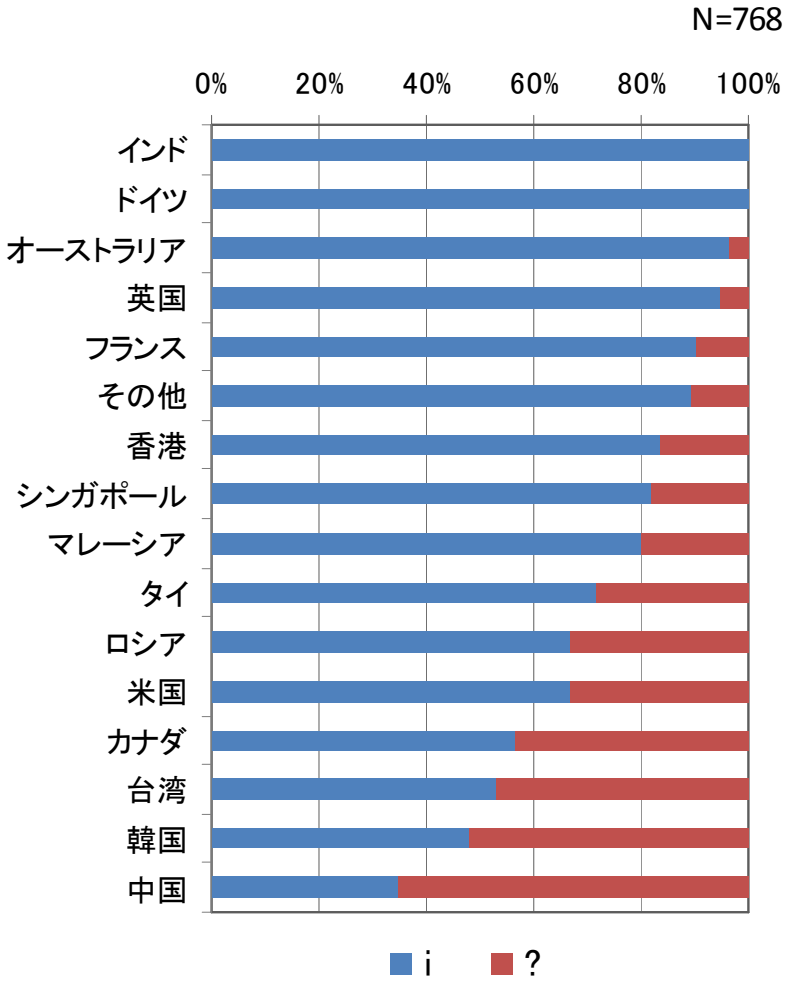
８）観光案内所の案内・ピクトグラムについて

●「i」のほうが分かりやすいとの回答は72.0%を占める。
●多くの国で「i」のほうが分かりやすいという回答であるが、中国では65.2%が「？」のほうが分かりやすいと回答している。韓国、台湾では概ね5割ずつである。

■観光案内所の案内・ピクトグラムの分かりやすさ



■国籍別の案内・ピクトグラムの分かりやすさ



９）日本の外国人観光客の受入環境全般について

【観光案内所】
- インフォメーションセンターがもっと分かり易い場所にあると良い。改札をでてすぐにあると分かりやすい。
- インフォメーションセンターのマーク(サイン)が小さいので見つけにくい。
- インフォメーションセンターへの行き方がもっと分かりやすい方が良い(例：駅出口に方向案内があるなど) 。
- 案内所の（？）のマークは、やや混同する。他国のすべて（i）のマークであった。
- 主要駅や観光地での中国語スタッフをもっと増やしてほしい。現地人ならではの情報が知りたい。

【接遇対応】
- 言葉が通じにくいとこもあるが、人々が親切に助けてくれるので問題ない。
- 英語の看板もたくさんあるし、人々はとても親しみやすく親切。何か尋ねても親切に対応してくれる。みんなが思っている以上に旅行しやすい環境。

【英語環境】
- 英語を話す人が全般的に少ない。
- いくつかの観光地では英語の看板や案内が十分でない。

【サービス環境】
- ATMがどこにあるのかを見つけにくい。外国のカードから現金を引き出せるATMが少ない。
- WEBサービスを充実させるべき。多言語化が必要である。
- Wi－Fiサービスの充実。加えて、Wi－Fiのホットスポットの情報提供の充実（地下鉄の出入口に案内があるとよい）。
- 英語によるサインの充実。特に小さな都市では非常に少ない。
- お店やホテルなどでの英語の情報が不足。レストランでは英語メニューがなければ注文できない。
- ガイドマップに大きな字で英語で書かれているのに、観光地名が日本語だけの時がある、英語サインが不足している。
- コインロッカーを小さい規模の駅にも置いてほしい。
- 東京のような大きな街では問題はないが、小さな町では通りの名前がわかりにくい。

【その他】
- 外国人にとって魅力的な「祭り」をもっと宣伝すべきだ。
- 全体的にはとても良いが、東京の地下鉄が少し複雑。

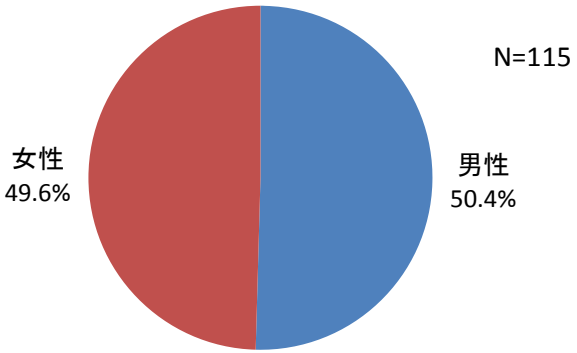
調査結果概要 （２）外国人観光案内所を訪問しなかった外国人旅行者アンケート調査結果

国土交通省 観光庁

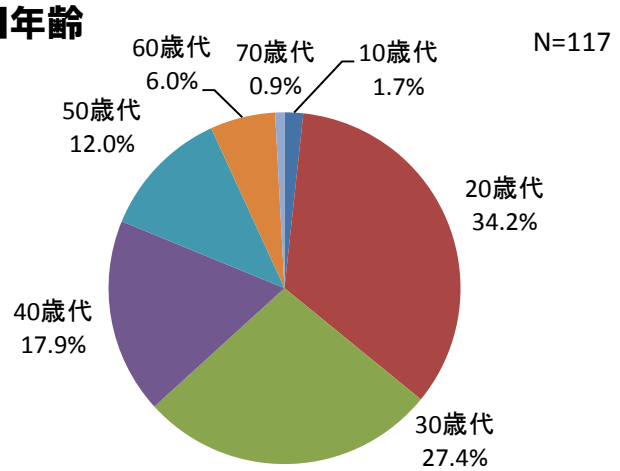
１）回答者属性

●回答者は、男女比は概ね5割ずつである。「20歳代」が34.2%と最も多く、20～40歳代で回答者の約8割を占める。
●回答者は、「韓国（24.2%）」、「台湾（19.2%）」、「中国（15.0%）」の順に多い。日本での渡航経験は約4割が「初めて」の日本への訪問である。

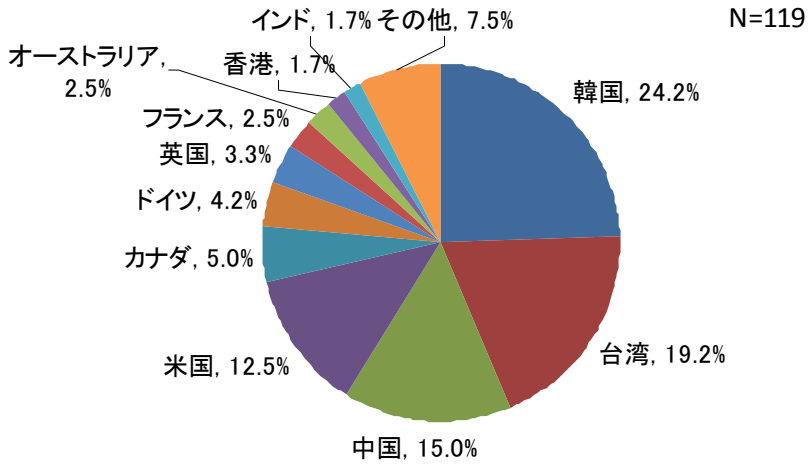
■性別



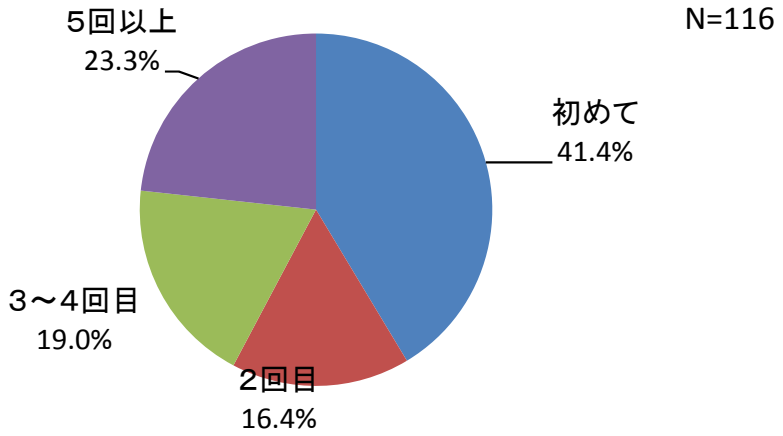
■年齢



■国籍



■日本での渡航経験



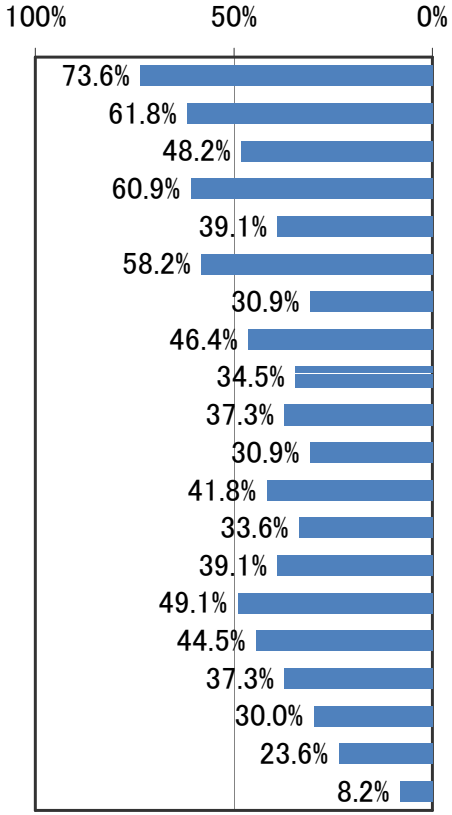
国土交通省 観光庁

２）今回の旅行で必要となった情報・サービスについて

●「目的地までの公共交通の経路・情報」が73.6%と最も多い。次に、「公共交通の利用方法（乗り方）、利用料金」が61.8%、「観光情報（見所、文化体験等）」が60.9%である。こうした公共交通利用や観光情報は、他の情報源と比べて「ガイドブック」で情報収集しているとの回答が多い。

●「宿泊施設情報（46.4%）」や「割引チケット・フリー切符の情報（41.8%）」、「ツアー・旅行商品の情報（37.3%）」もニーズが高い情報・サービスである。これらは、「ガイドブック」よりも、「PC（WEB）」での情報収集が多くなっている。

■必要となった情報・サービス（MA）



■情報源（MA）

N=110

	必要となった情報・サービス	ガイドブック	PC(WEB)	ｽﾏｰﾄﾌｫﾝ	人に尋ねた
(1)	目的地までの公共交通の経路・情報	43.2%	39.5%	7.4%	32.1%
(2)	公共交通の利用方法（乗り方）、利用料金	36.8%	35.3%	8.8%	23.5%
(6)	公共交通の乗車券手配	30.2%	35.8%	3.8%	24.5%
(3)	観光情報（見所、文化体験等）	48.5%	39.4%	7.6%	18.2%
(10)	観光チケット（入場券等）の手配・購入	40.5%	33.3%	0.0%	31.0%
(4)	飲食店情報	42.2%	25.0%	4.7%	39.1%
(16)	飲食店の予約サービス	23.5%	20.6%	5.9%	38.2%
(7)	宿泊施設情報	33.3%	54.9%	3.9%	17.6%
(14)	宿泊施設の予約サービス	26.3%	55.3%	0.0%	18.4%
(12)	ツアー・旅行商品情報	36.6%	46.3%	0.0%	12.2%
(16)	ツアー・旅行商品の予約サービス	23.5%	44.1%	0.0%	20.6%
(9)	割引チケット・フリー切符の情報	31.1%	40.0%	2.2%	22.2%
(15)	割引チケット・フリー切符の手配・購入	29.7%	35.1%	2.7%	24.3%
(10)	外国への電話のかけ方の情報	32.6%	25.6%	4.7%	34.9%
(5)	無料公衆無線LAN 環境情報	37.7%	39.6%	13.2%	24.5%
(8)	両替・クレジットカードが利用可能なATM 情報	20.4%	36.7%	12.2%	32.7%
(12)	PC利用環境情報（ネットカフェの場所等）	15.4%	17.9%	10.3%	33.3%
(18)	外国語の通じる医者・病院の情報	39.4%	21.2%	3.0%	27.3%
(19)	在日外国公館の情報	26.9%	15.4%	3.8%	30.8%
(20)	その他	0.0%	11.1%	0.0%	11.1%

※括弧内数字は、順位

凡例　30～40%　40～50%　50%以上

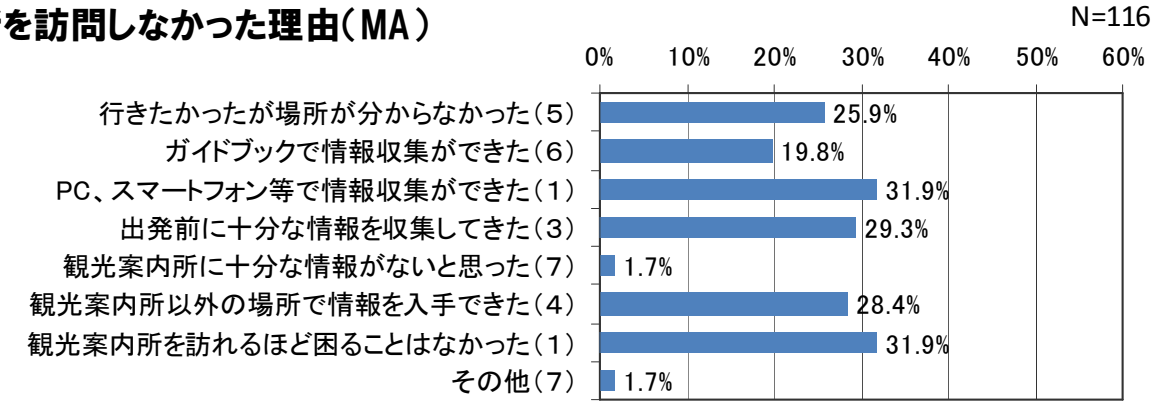
国土交通省 観光庁

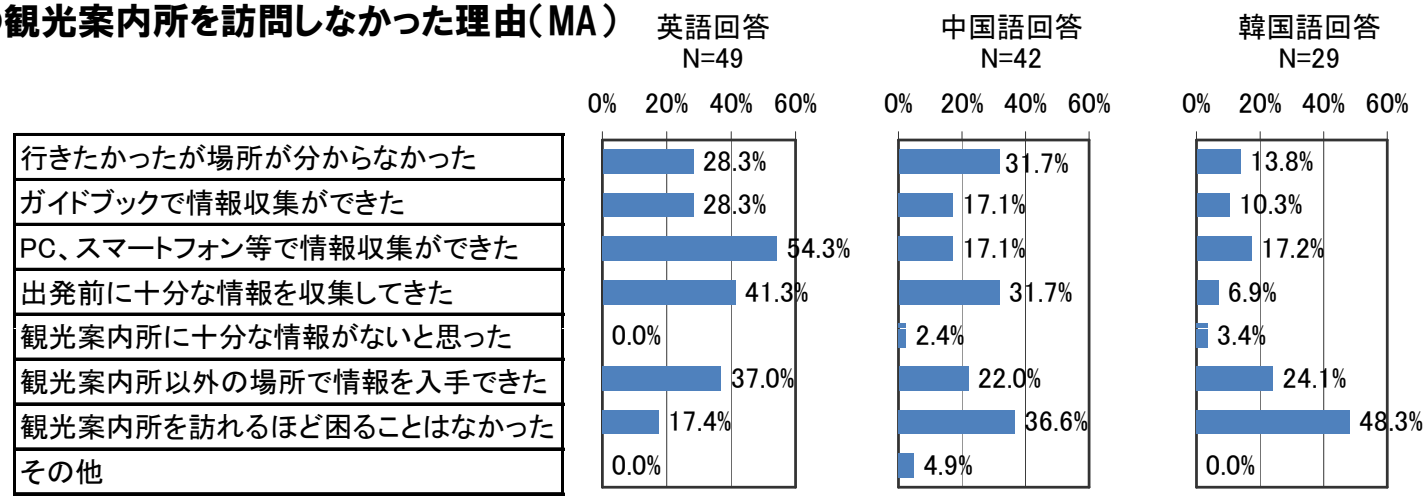
３）観光案内所を訪問しなかった理由について

●「PC、スマートフォンで情報収集ができた」、「観光案内所を訪れるほど困ることはなかった」という回答が双方とも31.9%と最も多い。ついで、「出発前に十分な情報を収集してきた」が29.3%となっている。「行きたかったが場所が分からなかった」との回答は25.9%であった。

●回答言語別にみると、英語で回答した回答者は、「PC、スマートフォンで情報収集ができた」が54.3%となり最も多い。一方、中国語、韓国語による回答者では、「観光案内所を訪れるほど困ることはなかった」との回答が最も多くなっている。

■観光案内所を訪問しなかった理由（MA）



※括弧内数字は、順位

■回答言語別の観光案内所を訪問しなかった理由（MA）