

「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に 関する現状調査」結果

平成28年1月12日(火)

総務省・観光庁



訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状調査

調査の概要

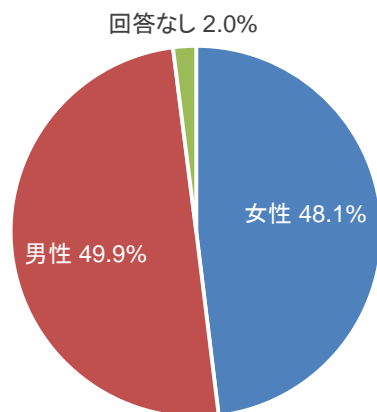
- 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、受入環境（通信環境、決済環境、多言語対応等）へのニーズ、満足度等に係るアンケートを実施した。
- 外国人出国者数が多い成田国際空港、関西国際空港、東京国際空港を中心とした空港・港湾での聞き取りアンケートを中心に回答を収集した。

調査場所・手法		調査日数	回収件数
成田国際空港	国際線出発ロビー（制限エリア）	2014年 11月2日、3日、4日、12月19日、25日、26日 2015年 1月10日、11日、12日、20日、23日、2月3日、5日、7日、9日、22日、23日、24日	6,305件
関西国際空港	国際線出発ロビー（制限エリア）	2014年 12月13日、14日、15日、22日、23日	1,982件
東京国際空港	国際線出発ロビー（一般エリア）	2014年 11月24日、25日	144件
新千歳空港	国際線出発ロビー（一般エリア）	2015年 2月27日、28日、3月1日	162件
那覇空港	国際線出発ロビー（一般エリア）	2015年 3月4日、5日、6日	98件
長崎港	松ヶ枝国際ターミナルビル内	2015年 2月23日	139件
Webアンケート・現地での調査票配布	-	-	1,775件
回収件数計			10,605件

調査結果概要 回答者の属性(性別、年齢、国籍、日本への渡航回数)

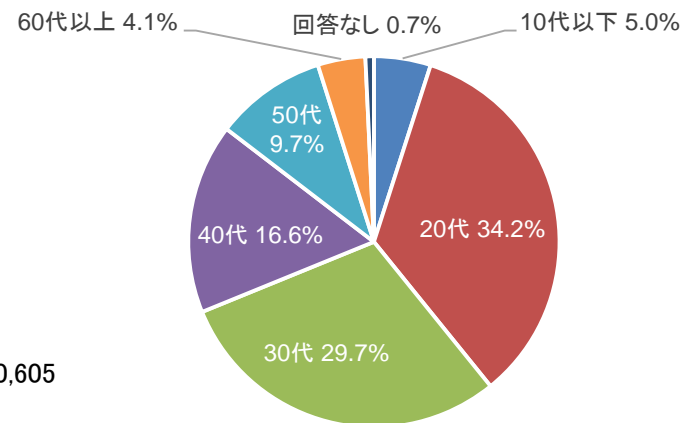
- 回答者の男女比は概ね5割ずつである。
- 20代が34.2%で最も多く、20代～40代で回答者の8割以上を占める。
- 国・地域は訪日5大市場(韓国、中国、アメリカ、台湾、香港)で6割以上を占める。
- 5割以上が訪日経験2回以上のリピーターである。

性別



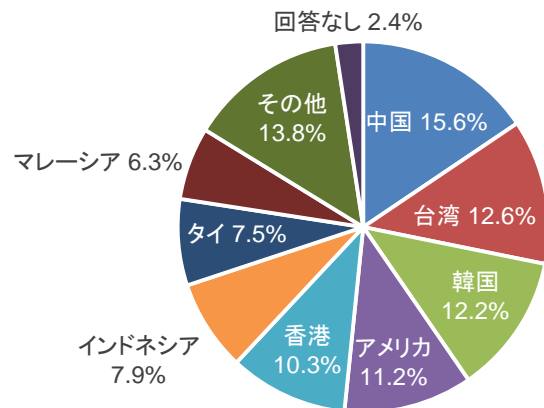
N=10,605

年齢



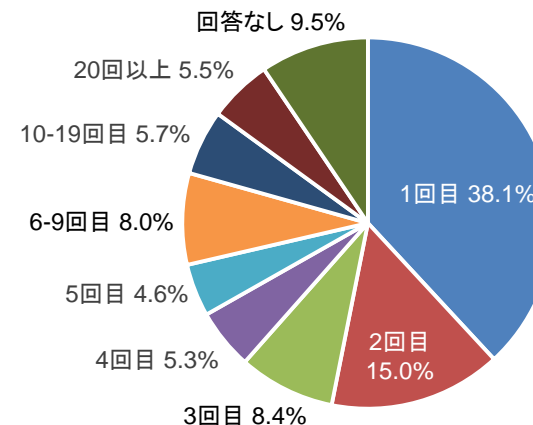
N=10,605

国・地域



N=10,605

日本への渡航回数

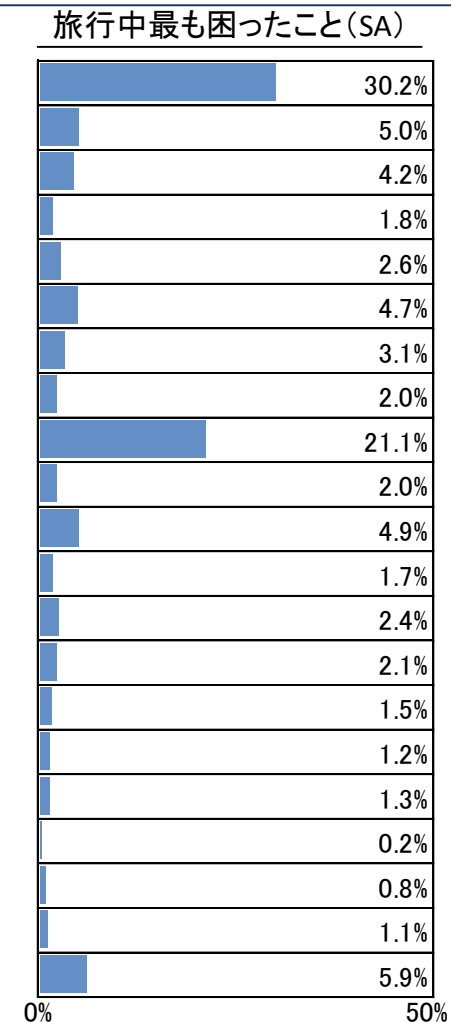
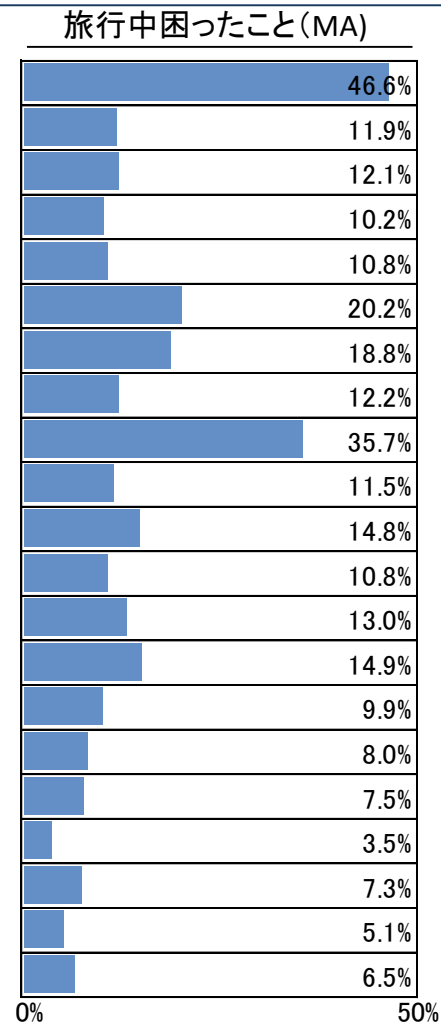


N=10,605

調査結果概要 1-1.旅行中に困ったこと(全体)

- 旅行中困ったこととしては「**無料公衆無線LAN環境**」が46.6%で最も多い。
- 次いで「**施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない**」が35.7%、**多言語表示**が20.2%で続く。
- 旅行中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30.2%、「**施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない**」が21.1%で上位を占める。

無料公衆無線LAN環境
SIMカードの入手、利用手続
ATMの利用
両替
クレジット/デビットカード利用
多言語表示(観光案内版等)
多言語地図、パンフレットの入手場所が少ない
多言語で表示されている内容がわかりにくい
施設等のスタッフとコミュニケーションがとれない(英語が通じない等)
空港から目的地への交通アクセス手段
公共交通の利用方法(乗換方法を含む)
公共交通の乗り場情報(鉄道駅、バス)
目的地までの公共交通の経路情報の入手
割引チケット、企画乗車券の情報の入手
割引チケット、企画乗車券の利用(利用出来る範囲、入手方法)
飲食店、宿泊施設の情報の入手
飲食店、宿泊施設の予約
観光地におけるツアー、旅行商品の少なさ
観光案内所の場所がわかりにくい
外国語の通じる病院情報の入手
その他



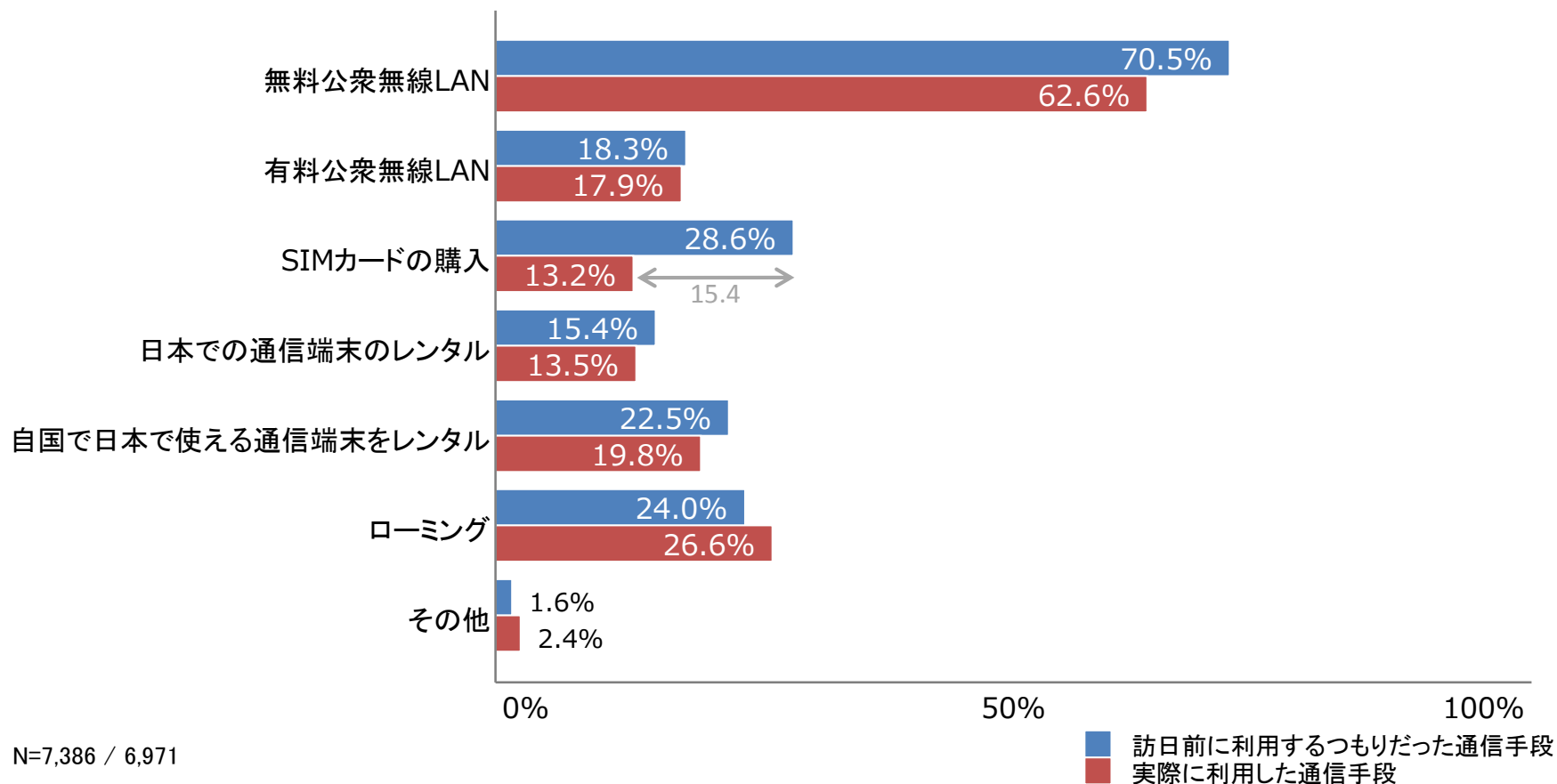
N=7,939

N=6,352

調査結果概要 2-1.通信環境全般(通信手段の利用意向と利用実態)

- 通信手段の利用意向及び利用実態ともに、「無料公衆無線LAN」と回答した割合が最も高い(訪日前に利用するつもりだった70.5%/実際に利用した62.6%)。
- 訪日前に利用するつもりだったという回答と、実際に利用したという回答の割合の差が最も大きいのはSIMカードで、その差は15.4となっている。

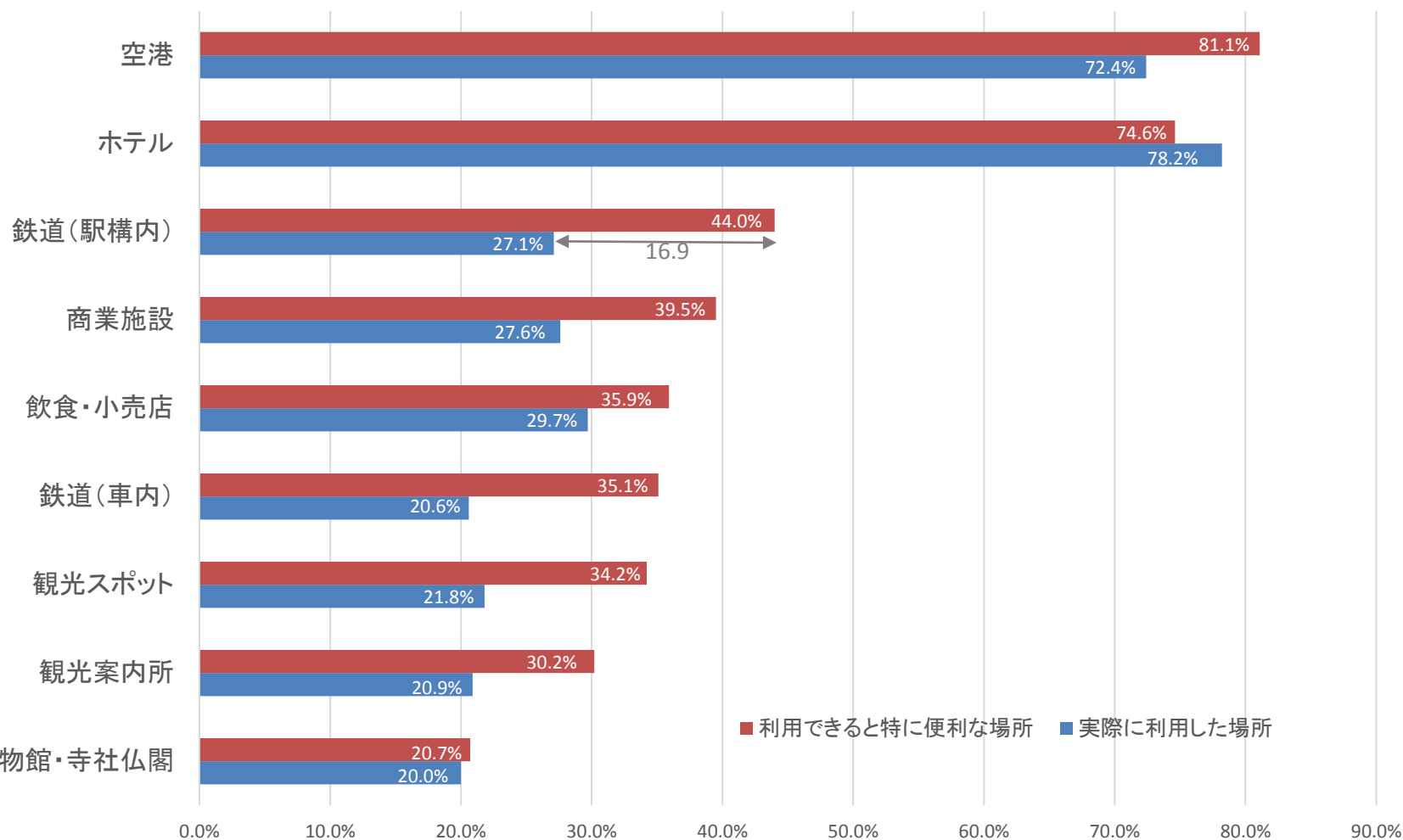
訪日前に利用するつもりだった通信手段/実際に利用した通信手段(MA)



調査結果概要 2-2.無料公衆無線LAN環境(利用できると便利な場所)

- 利用できると特に便利な場所では、空港(81.1%)、ホテル(74.6%)、鉄道駅(44.0%)と回答した割合が最も高い。
- 利用できると便利という回答の割合と、実際に利用したという回答の割合の差が特に大きいのは、鉄道の駅構内(16.9)である。

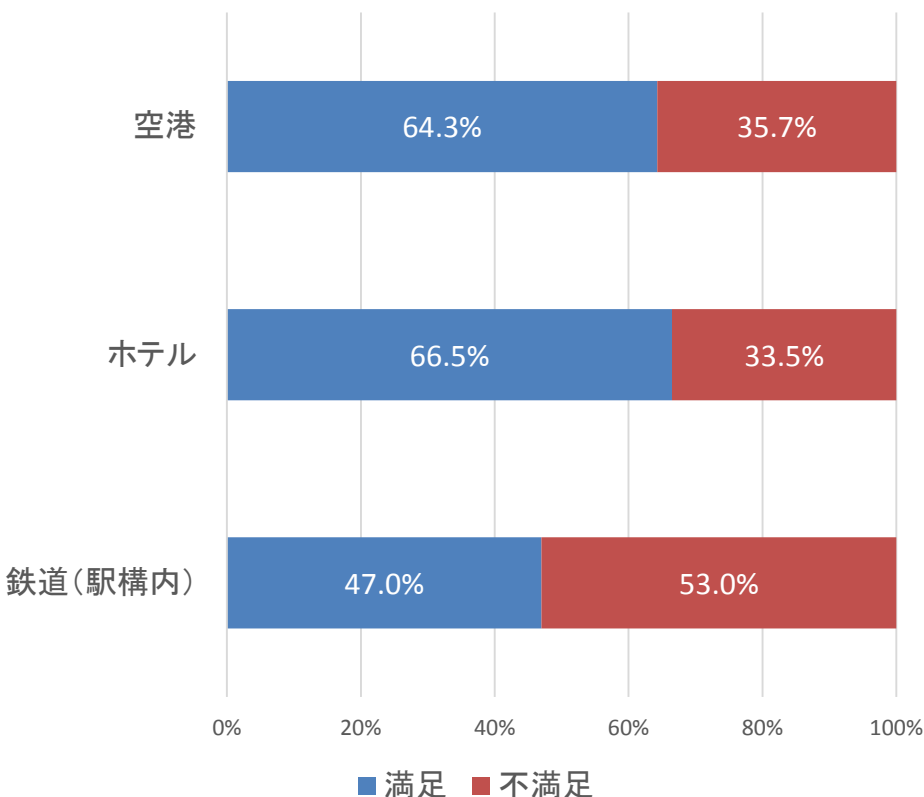
無料公衆無線LAN環境を利用できると特に便利な場所/実際に利用した場所(MA)



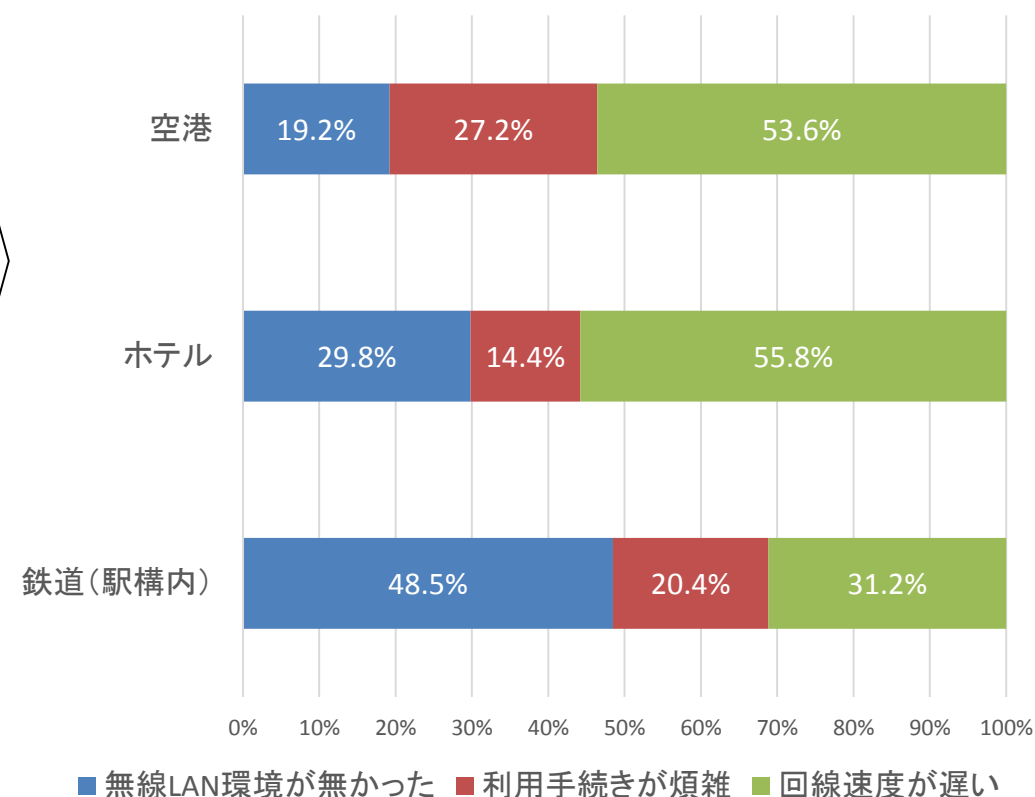
調査結果概要 2-3.無料公衆無線LAN環境(利用満足度・利用出来なかった理由の分析)

- 無料公衆無線LANが利用出来ると便利と回答した割合の高い空港・ホテルでは、満足度も高い。
(不満足理由として回線速度の回答割合が高いが、整備状況についての不満は低い傾向)
- 無料公衆無線LANの利用意向と利用実態の差が大きい鉄道(駅構内)では、不満足の原因として、「無線LAN環境がなかった」という回答割合が高い。

無料公衆無線LAN場所での満足度の内訳



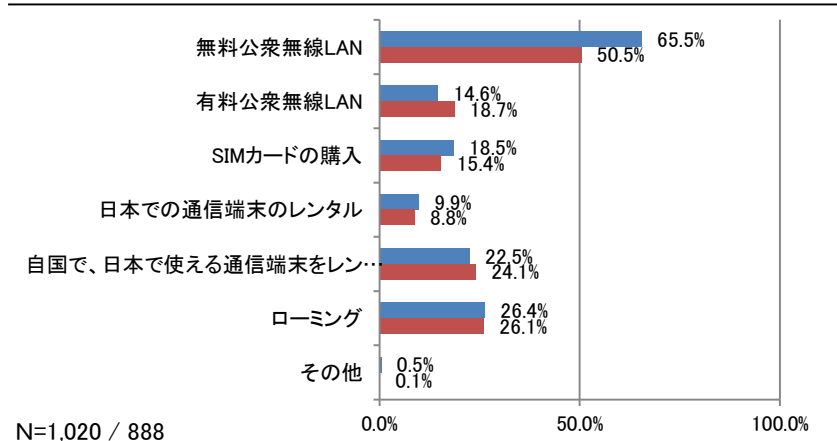
利用しようと思ったが、利用出来なかった理由



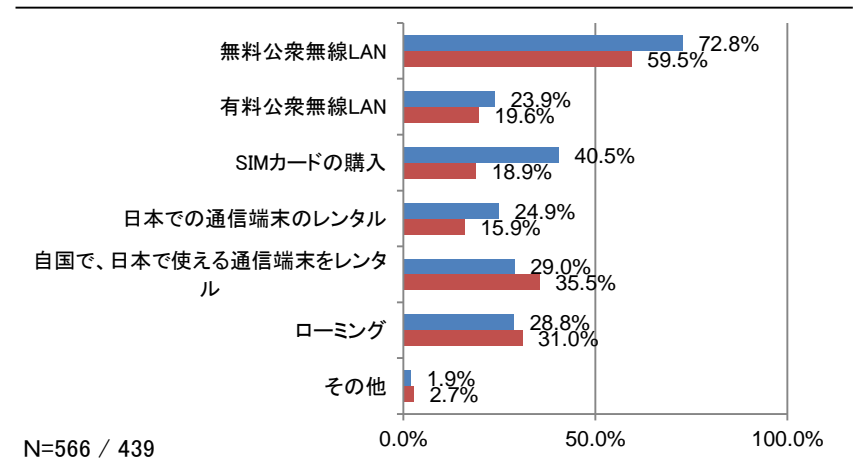
調査結果概要 3-1.SIMカードの国別の利用意向

- 香港(利用意向:48.4%)・タイ(利用意向:40.5%)・インドネシア(利用意向:75.8%)とアジア圏を中心にSIMカードの利用意向が高い。

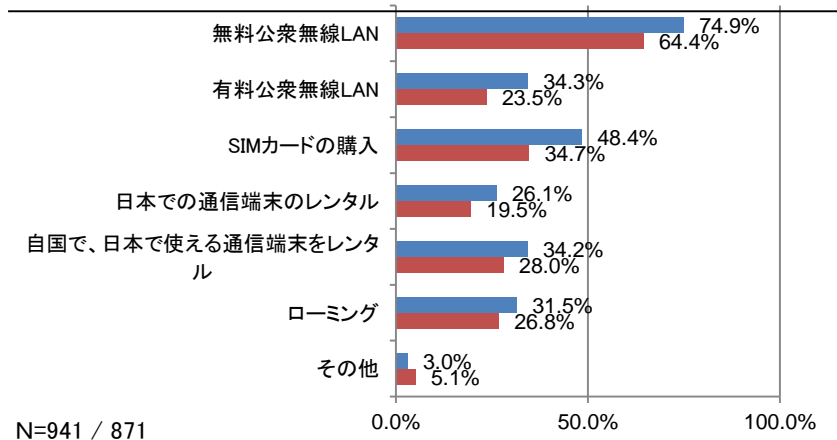
中国



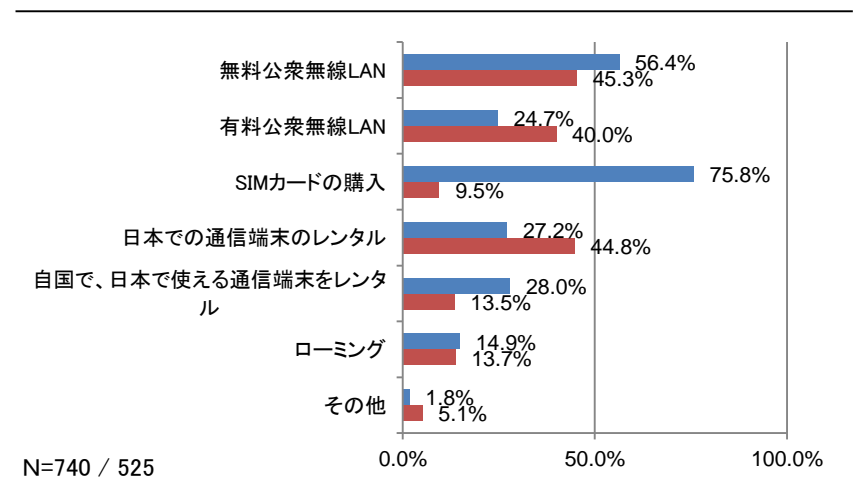
タイ



香港



インドネシア



調査結果概要 3-2.SIMカード購入環境(購入場所に係るギャップ)

- SIMカードを購入できたら便利と回答した割合と、実際に購入したと回答した割合を比較すると、複数のシーンで旅行者の期待値を下回っている。
- 特に差がみられるのは、出発地の空港、日本の空港(カウンター・自販機)、ホテル、通信端末専門店となっている。

SIMカードを購入できると便利な場所/実際に購入した場所(MA)

