

平成 28 年度
旅客自動車運送事業等における
訪日外国人旅行者の利用促進に向けた調査

報告書

平成 29 年 3 月

国土交通省自動車局旅客課

<目次>

1. 業務概要	1
1-1. 業務目的	1
1-2. 業務概要	1
2. 訪日外国人旅行者の観光における情報収集に関するニーズ把握調査	2
2-1. 調査の目的	2
2-2. 調査方法	2
2-3. 調査結果	16
3. 訪日外国人旅行者のバス・タクシーを利用した周遊観光行動における情報取得状況と 訪問場所の実態調査	67
3-1. 調査の目的	67
3-2. 調査対象地域と現地調査実施日	67
3-3. オリエンテーションの実施状況	67
3-4. 調査の組み立て	68
3-5. 京都(都市部)のモニター調査	69
3-6. 箱根(地方部)のモニター調査	91
4. 調査結果の分析	115
5. 交通事業者および自治体向け「訪日外国人に対する情報提供マニュアル」の作成	124

1. 業務概要

1-1. 業務目的

バス・タクシー等は、訪日外国人旅行者、特に増加しつつあるFIT(個人手配の海外旅行)にとって観光地までのアクセス手段として活用されつつある。

しかし、「平成27年度旅客自動車輸送事業等における訪日外国人旅行者の利用促進に向けた調査」から、特に訪日外国人旅行者の周遊観光における情報ニーズに対するサービス提供が未だ十分でないことが結果として得られた。

円滑な周遊観光促進のためには、自治体が提供する観光情報や、交通事業者が提供する交通情報の連携が必要と考えられるが、バス・タクシー事業者や自治体(以下「事業者等」という)において、効果的な情報提供のノウハウが不足していることや訪日外国人旅行者を対象とした実態調査などを事業者等で実施することが難しく、訪日外国人旅行者の利用促進のための情報提供の取り組みを進めづらいといったことが考えられる。

このため、本調査では、訪日外国人旅行者の周遊観光行動におけるバス・タクシーの利用において、情報を調べる場面ごとの問題点・課題を把握することにより、訪日外国人旅行者のニーズの捉え方、情報提供方法のあり方等を具体的に検討し、事業者等に向けた訪日外国人旅行者に対する情報提供マニュアルを作成することを目的とする。

1-2. 業務概要

- ・訪日外国人旅行者の観光における情報収集に関するニーズ把握調査
- ・訪日外国人旅行者のバス・タクシーを利用した周遊観光行動における情報取得状況と訪問場所の実態調査
- ・調査結果の分析
- ・交通事業者および自治体向け「訪日外国人に対する情報提供マニュアル」の作成

2. 訪日外国人旅行者の観光における情報収集に関するニーズ把握調査

2-1. 調査の目的

訪日外国人旅行者が周遊観光におけるバスやタクシーの利用において、必要とする情報内容とその情報の提供方法に対する現状の問題点、課題、ニーズ等を把握することを目的とする。

2-2. 調査方法

(1) web アンケートの実施

インターネットによる外国人モニターアンケート調査を実施した。実施にあたっては、以下の前提条件により対象者を絞って行った。

<スクリーニング>

- ・過去 1～2年程度以内に訪日経験のある外国人
- ・母国語が英語、韓国語、中国語(繁体字、簡体字)
- ・各 100 サンプル以上、全体で 500 サンプル以上とした

(2) 設問項目

アンケートでは、過去、日本に来訪した際に使った公共交通とその際に言葉が通じず困ったことを把握するとともに、日本の観光地で、拠点となる主要駅からバスやタクシーを利用する場合に必要な情報、改善してほしいことが把握できるような設問項目を設定した。

調査項目は、英語、韓国語、中国語(繁体字、簡体字)で作成しており、巻末に添付する。



https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

Q2

あなたの性別をお答えください。

男性

女性



https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

日本に訪問したことがあると回答した方にお伺いします。

Q4

あなたが、直近で日本を訪れたのはいつですか。

- ~1年前
- ~2年前
- ~3年前
- ~4年前
- ~5年前
- それ以上前

戻る 進む

https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

日本に訪問したことがあると回答した方にお伺いします。

Q5

あなたは、過去2年間で日本を何回訪問されましたか。

- 1回
- 2回
- 3回
- 4回
- 5回
- 6~9回
- 10回以上

戻る 進む

https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

Q6

過去2年以内に訪問した日本の観光地はどこですか。
印象に残っている順に、具体的に記入してください。
(最大5箇所まで)

※思い出せない場合や分からない場合は、1番上の記入欄に「分からない」とご記入ください。

https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.a ☆

アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできま… | その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

Q7

過去2年以内に訪問した日本の観光地の情報はどのように調べてましたか。
以下のうち、あなたが利用したものを全てお選びください。
(いくつでも)

- 自国の親族・知人
- 日本在住の親族・知人
- 旅行ガイドブック
- 旅行会社パンフレット
- 旅行の展示会や見本市
- テレビ番組
- 旅行専門誌
- 口コミサイト
- SNS (facebook/Twitter/微信/微博/他)
- 個人ブログ
- 動画サイト (YouTube/优酷/土豆網/他)
- その他インターネット
- 観光地のホームページ
- 地域の観光協会のホームページ
- 日本政府観光 (JNTO) のホームページ
- 旅行会社のホームページ
- 宿泊施設のホームページ
- 航空会社のホームページ
- その他
- 調べていない

戻る 進む

https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | ■ その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

Q8

過去2年以内に訪問した日本の観光地の情報を調べるのに利用した以下の情報について、それぞれの分かりやすさをお答えください。



	わかりやすかった	わかりにくかった	わかりやすさを覚えていない
旅行ガイドブック	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
日本在住の親族・知人	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
旅行専門誌	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | ■ その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

Q9

過去2年以内に訪問した日本の観光地で、あなたはバスやタクシーを利用しましたか。それぞれあてはまるものをお答えください。
(矢印方向にそれぞれひとつだけ)



	利用した	利用しなかった
路線バス	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
長距離バス	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
タクシー	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

過去2年以内に訪問した日本の観光地で、バスやタクシーを利用したと回答した方に伺います。

Q10

あなたが、日本の観光地で、利用したバスやタクシーの情報はどのように調べましたか。
あなたが調べた方法に該当するものを全てお選びください。
(いくつでも)

- 乗り換え検索サイト
- 観光地のホームページ
- 地域の観光協会のホームページ
- 宿泊施設のホームページ
- 旅行ガイドブック
- 係員に聞く
- 総合案内所で聞く
- 日本在住の親族・知人に聞く
- その他
- 調べていない

戻る 進む

https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx


アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

過去2年以内に訪問した日本の観光地で、バスやタクシーを利用したと回答した方に伺います。

Q11

あなたが、日本の観光地で、バスやタクシーの情報を調べるのに利用した以下の情報について、それぞれの分かりやすさをお答えください。

	わかりやすかった	わかりにくかった	わかりやすさを覚えていない
 乗り換え検索サイト	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
観光地のホームページ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
地域の観光協会のホームページ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
係員に聞く	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

戻る 進む

https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | [その他のブックマーク](#)

0% 25% 50% 75% 100%

Q12

あなたが、日本の観光地で、バスやタクシーを利用された際、困ったことはありましたか。
 あてはまるものをお答えください。
 (矢印方向にそれぞれいくつでも)

	路線バス	タクシー
↓ 乗り方が分かりにくかった	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
のりば(場所)が分かりにくかった	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
時刻表が分かりにくかった	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
行先、路線が分かりにくかった	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
運賃が分かりにくかった	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
支払方法が分かりにくかった	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他 <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
困ったことはなかった	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[戻る](#) [進む](#)

https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | [その他のブックマーク](#)

0% 25% 50% 75% 100%

次回、日本観光に行く場合、訪問先の主要駅から、バスや電車などの交通手段を調べる場面を想像してください。

Q13

あなたは、利用できる交通手段をどうやって調べますか。
 最もあてはまるものを1つお選びください。

- 乗り換え検索サイト
- 観光地のホームページ
- 地域の観光協会のホームページ
- 宿泊施設のホームページ
- 旅行ガイドブック
- 係員に聞く
- 総合案内所で聞く
- 日本在住の親族・知人に聞く
- その他
- 特に調べない

[戻る](#) [進む](#)

https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | [その他のブックマーク](#)

0% 25% 50% 75% 100%

引き続き、日本で、訪問先の主要駅からの交通手段を調べる場面についてお伺いします。

Q14

あなたはどのような形で交通手段の情報が必要ですか。
以下の中から最もあてはまるものを1つお選びください。

- 母国語がないと困る
- 英語があればよい
- 日本語のままでよい
- ピクトグラムがあればよい

※ピクトグラムとは、「絵文字」「絵単語」などとも呼ばれ、何らかの情報や注意を示すために表示される視覚記号（サイン）の1つです。

[戻る](#) [進む](#)

https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | [その他のブックマーク](#)

0% 25% 50% 75% 100%

引き続き、日本で、訪問先の主要駅からの交通手段を調べる場面についてお伺いします。

Q15

あなたは、どのような交通手段の情報が必要ですか。
必要な情報を3つまでお選びください。
(3つまで)

- 乗り方
- のりば（場所）
- 時刻表
- 路線の選択（行先）
- 運賃
- 支払方法
- その他
- 交通手段の情報は必要ない

[戻る](#) [進む](#)

https://survey.us.conf x

← → ↻ Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx ☆

アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | [その他のブックマーク](#)

0% 25% 50% 75% 100%

引き続き、日本で、訪問先の主要駅からの交通手段を調べる場面についてお伺いします。

Q16

あなたは、交通手段についての情報をどのような方法で提供されると便利ですか。
最もあてはまるものを1つお選びください。

- 紙媒体での配布（駅などで）
- 掲示版
- WEBサイトでの情報提供
- 外国語の話せる係員の配置
- その他

https://survey.us.conf x

← → ↻ Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx ☆

アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | [その他のブックマーク](#)

0% 25% 50% 75% 100%

次回、日本観光に行く場合、路線バスで観光地に行く場面を想像してください。

Q17

バスを利用する前に、あなたはバスの使い方をどうやって調べますか。
調べる項目別に、それぞれお答えください。
(矢印方向にそれぞれいくつでも)

	乗り方	のりば（場所）	時刻表	路線の選択 (行先)	運賃	支払方法
↓						
乗り換え検索サイト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
観光地のホームページ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域の観光協会のホームページ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
宿泊施設のホームページ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
旅行ガイドブック	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
観光地の係員に聞く	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
別の観光客に聞く	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
日本在住の親族・知人に聞く	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他 <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
特に調べない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

https://survey.us.conf x

Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx

アプリ こちらのブックマークバーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 今すぐブックマークをインポート... | その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

引き続き、日本観光に行く場合、路線バスで観光地に行く場面についてお伺いします。

Q18

バスに乗っている間、あなたが最も欲しいと思う情報は何か。
最もあてはまるものを1つお選びください。

- バス停近くの観光地案内表示
- 観光地エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ
- 降り方の案内表示
- 運賃の案内表示
- 観光地周辺で利用可能なWi-Fiスポットの情報
- その他
- 欲しいと思う情報はない

戻る 進む

https://survey.us.conf x

← → ↻ Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx ☆ ☰ ⋮

アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | ■ その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

次回、日本観光に行く場合、タクシーで観光地に行く場面を想像してください。

Q19

あなたは、タクシーの使い方をどうやって調べますか。
調べる項目別に、それぞれお答えください。
(矢印方向にそれぞれいくつでも)



	乗り方	のりば（場所）	行先の伝え方	目的地まで いくらかかるか	支払方法
乗り換え検索サイト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
観光地のホームページ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域の観光協会のホームページ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
宿泊施設のホームページ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
旅行ガイドブック	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
観光地の係員に聞く	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
別の観光客に聞く	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
日本在住の親族・知人に聞く	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他 <input type="text" value="タクシー会社"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
特に調べない	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

https://survey.us.conf x

← → ↻ Confirmit AS [NO] | https://survey.us.confirmit.com/wix/7/p3082450857.aspx ☆ ☰ ⋮

アプリ こちらのブックマーク バーにブックマークを追加すると簡単にページにアクセスできます。 [今すぐブックマークをインポート...](#) | ■ その他のブックマーク

0% 25% 50% 75% 100%

回答完了 Complete

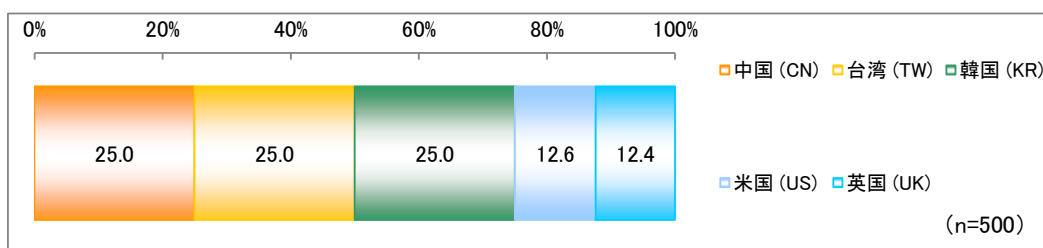
こちらは、テスト回答時のみ表示されるページです。 実査時には適切なページへと遷移します。
For script confirmation only. Redirect to particular page when it will be launched.

2-3. 調査結果

①回答者属性

①-1. 国籍・地域

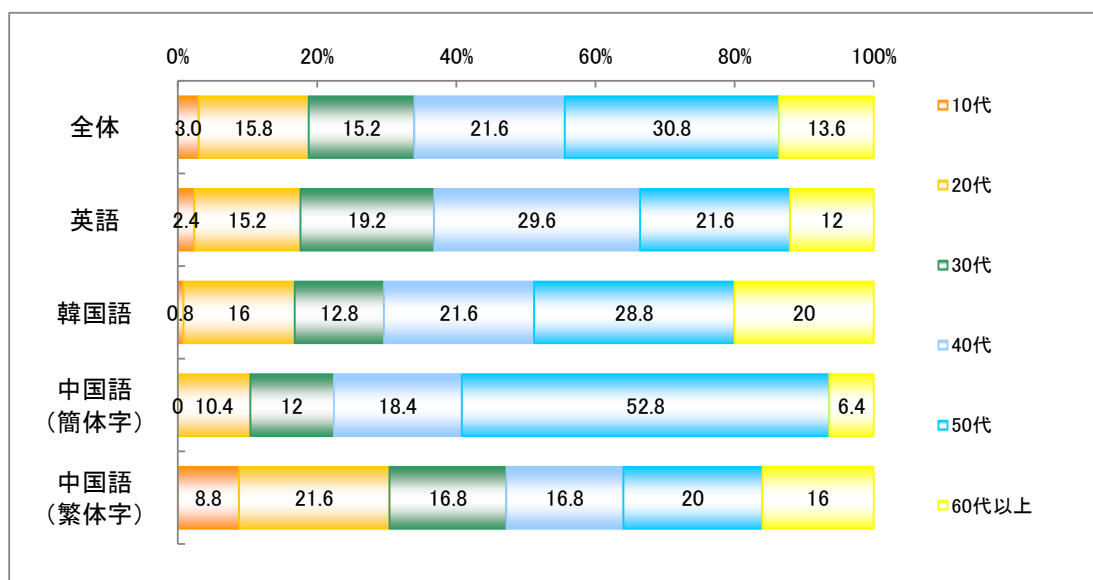
回答者の国籍・地域は「中国」、「台湾」、「韓国」がそれぞれ 25%であり、「米国」12.6%、「英国」12.4%である。



①-2. あなたの年代にあてはまるものをお答えください。

回答者全体の年代は、「50代」が 30.8%で最も高く、次いで「40代」が 21.6%、「20代」が 15.8%である。

言語別でみると「中国語(簡体字)」では 50代が 52.8%を占めて突出しているが、他の言語では比較的均等に年代が分かれている。

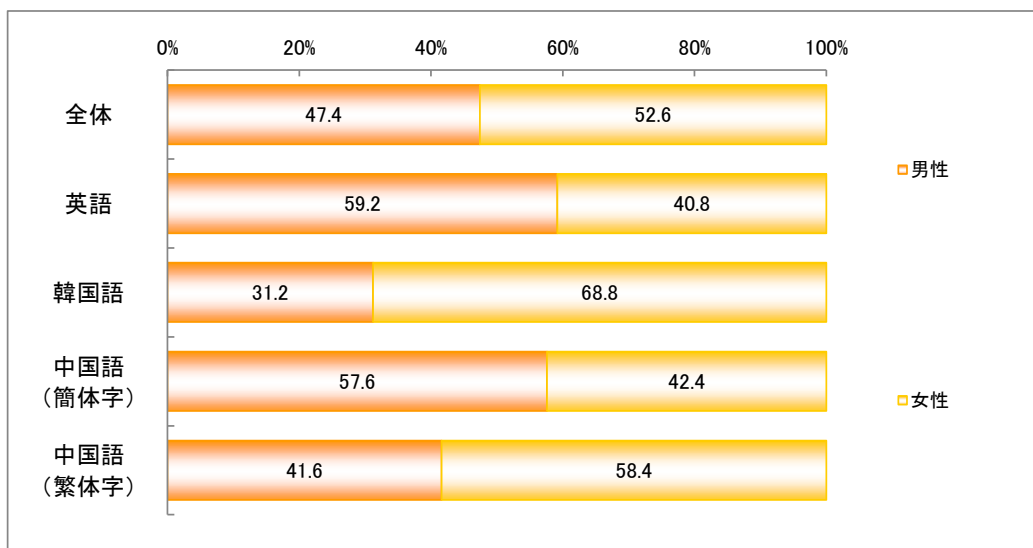


全体(n=500) 英語(n=125) 韓国語(n=125) 中国語(簡体字)(n=125) 中国語(繁体字)(n=125)

①-3. あなたの性別をお答えください。

回答者全体の性別は、男女比はほぼ均等である。

言語別でみると「英語」、「中国語(簡体字)」、「中国語(繁体字)」の男女比はほぼ均等であるが、「韓国語」では女性の比率が68.8%と高くなっている。

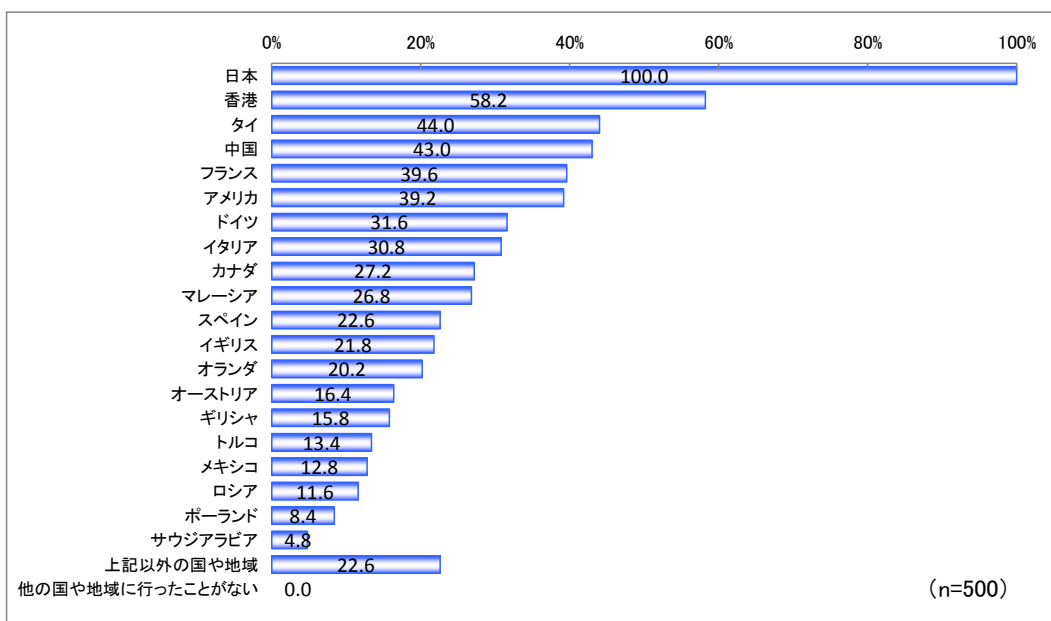


全体(n=500) 英語(n=125) 韓国語(n=125) 中国語(簡体字)(n=125) 中国語(繁体字)(n=125)

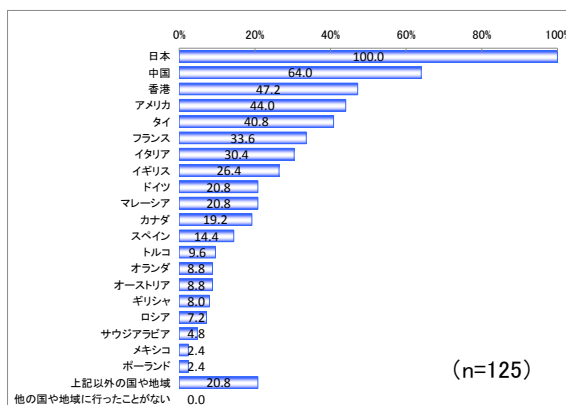
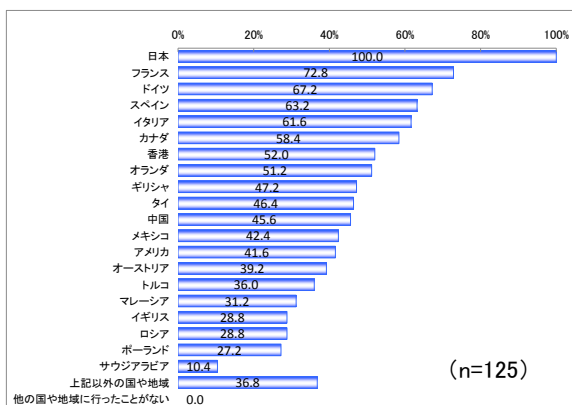
①-4. あなたがこれまで訪問したことがある国・地域をお知らせください

回答者全体の訪問経験は、日本以外の国では「香港」が 58.2%で最も高く、次いで「タイ」が 44.0%、「中国」が 43.0%、以降「フランス」39.6%、「アメリカ」39.2%となっている。

言語別では「韓国語」、「中国語(簡体字)」、「中国語(繁体字)」は比較的同様の傾向であるが、「英語」はヨーロッパや中米方面が高くなっている。

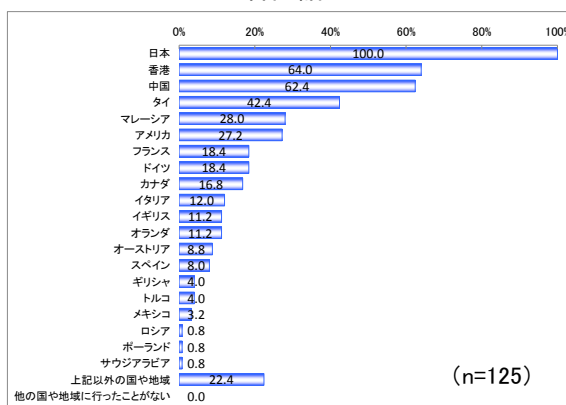
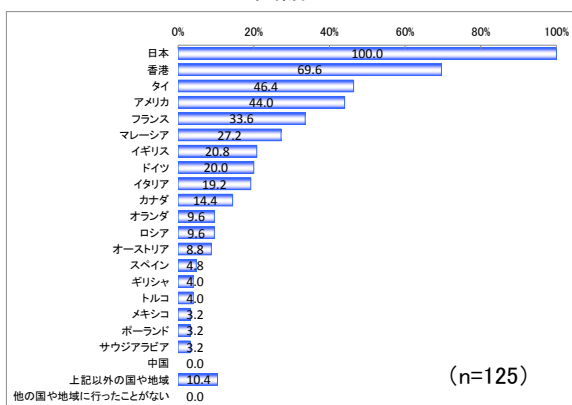


全体



英語

韓国語

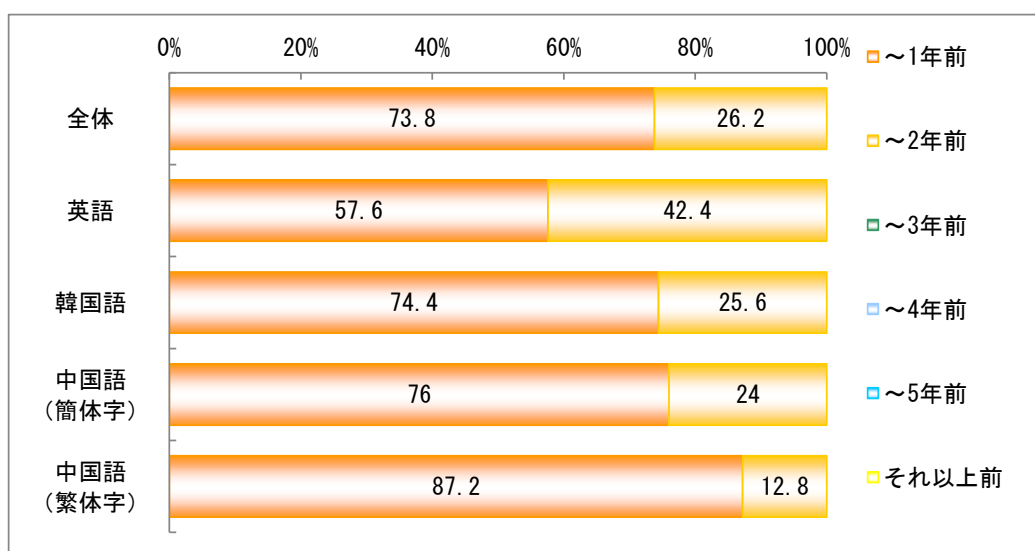


中国語(簡体字)

中国語(繁体字)

①-5. あなたが、直近で日本を訪れたのはいつですか

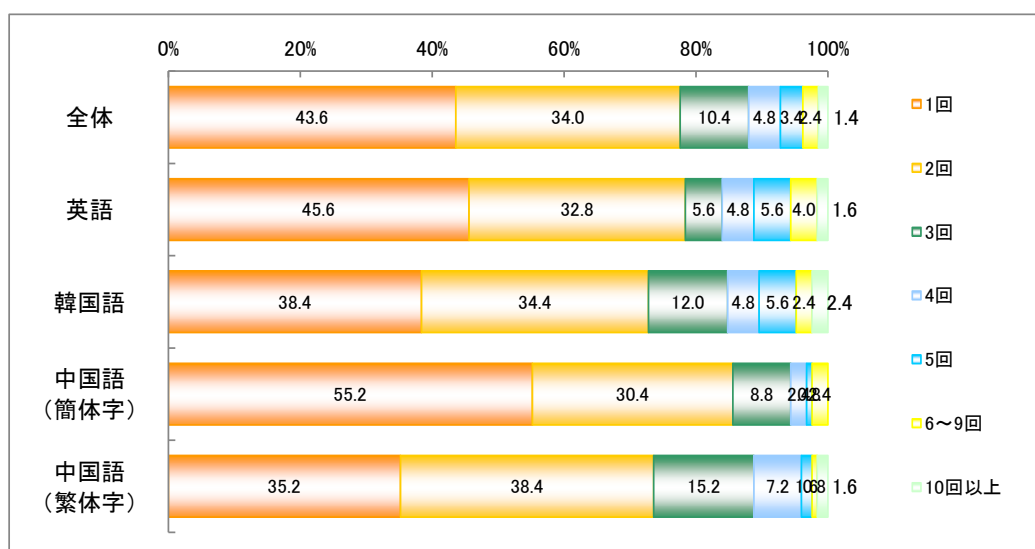
回答者全体の訪日時期は、「1年以内」が73.8%であり、「2年以内」が26.2%である。言語別では、「英語」は「1年以内」が57.6%と他の言語よりもやや低いが、「韓国語」、「中国語(簡体字)」、「中国語(繁体字)」は、それぞれ70%以上が「1年以内」となっている。



全体(n=500) 英語(n=125) 韓国語(n=125) 中国語(簡体字)(n=125) 中国語(繁体字)(n=125)

①-6. あなたは、過去2年間で日本を何回訪問されましたか

回答者全体の訪日回数は、「1回」が43.6%であり、次いで「2回」が34.0%である。言語別では、「中国語(簡体字)」は「1回」が55.2%と他の言語に比べて高く、逆に「中国語(繁体字)」は、唯一「2回」が38.4%で「1回」35.2%を上回っている。



全体(n=500) 英語(n=125) 韓国語(n=125) 中国語(簡体字)(n=125) 中国語(繁体字)(n=125)

①-7. 過去2年以内に訪問した日本の観光地はどこですか。印象に残っている順に、具体的に記入してください。(最大5箇所まで)

回答者全体の印象に残った訪問場所としては、1位は「東京都」で、次いで「大阪府」、「京都府」、「北海道」、「静岡県」等となっている。

訪問場所（回答者全体）

ランク	訪問地	回答数(n=1369)
1	東京都	403
2	大阪府	178
3	京都府	144
4	北海道	128
5	静岡県	76
6	沖縄県	72
7	山梨県	71
8	福岡県	44
9	神奈川県	40
10	愛知県	32
11	広島県	28
12	兵庫県	25
12	奈良県	25
14	大分県	13
15	長崎県	12
16	熊本県	11
17	千葉県	9
18	宮城県	6
18	栃木県	6
18	石川県	6
18	長野県	6
22	新潟県	4
22	富山県	4
24	青森県	3
24	福島県	3
24	山口県	3
24	香川県	3
28	岐阜県	2
28	和歌山県	2
28	鳥取県	2
28	鹿児島県	2
32	群馬県	1
32	埼玉県	1
32	岡山県	1
32	徳島県	1
32	高知県	1
32	宮崎県	1
38	岩手県	0
38	秋田県	0
38	山形県	0
38	茨城県	0
38	福井県	0
38	三重県	0
38	滋賀県	0
38	島根県	0
38	愛媛県	0
38	佐賀県	0

言語別では、「英語」グループの印象に残った訪問場所としては、1位は「東京都」で、次いで「京都府」、「大阪府」、「山梨県」、「静岡県」等となっている。

訪問場所（英語：米国・英国）

ランク	訪問地	回答数(n=352)
1	東京都	119
2	京都府	50
3	大阪府	28
4	山梨県	24
4	静岡県	24
6	広島県	20
7	神奈川県	18
8	沖縄県	13
9	北海道	10
10	兵庫県	9
11	石川県	5
11	奈良県	5
13	宮城県	3
13	長野県	3
13	愛知県	3
16	福島県	2
16	栃木県	2
16	富山県	2
16	長崎県	2
20	青森県	1
20	群馬県	1
20	埼玉県	1
20	千葉県	1
20	新潟県	1
20	岐阜県	1
20	和歌山県	1
20	山口県	1
20	徳島県	1
20	福岡県	1
30	岩手県	0
30	秋田県	0
30	山形県	0
30	茨城県	0
30	福井県	0
30	三重県	0
30	滋賀県	0
30	鳥取県	0
30	島根県	0
30	岡山県	0
30	香川県	0
30	愛媛県	0
30	高知県	0
30	佐賀県	0
30	熊本県	0
30	大分県	0
30	宮崎県	0
30	鹿児島県	0

「韓国語」グループの印象に残った訪問場所としては、1位は「東京都」で、次いで「大阪府」、「京都府」、「福岡県」、「北海道」等となっている。

訪問場所（韓国語）

ランク	訪問地	回答数(n=323)
1	東京都	75
2	大阪府	60
3	福岡県	30
4	京都府	25
5	北海道	22
6	沖縄県	20
7	神奈川県	13
7	静岡県	13
9	山梨県	9
9	大分県	9
11	熊本県	8
12	愛知県	7
12	兵庫県	7
12	長崎県	7
15	新潟県	3
15	奈良県	3
17	青森県	2
17	鳥取県	2
17	香川県	2
20	福島県	1
20	千葉県	1
20	富山県	1
20	長野県	1
20	岡山県	1
20	広島県	1
26	岩手県	0
26	宮城県	0
26	秋田県	0
26	山形県	0
26	茨城県	0
26	栃木県	0
26	群馬県	0
26	埼玉県	0
26	石川県	0
26	福井県	0
26	岐阜県	0
26	三重県	0
26	滋賀県	0
26	和歌山県	0
26	島根県	0
26	山口県	0
26	徳島県	0
26	愛媛県	0
26	高知県	0
26	佐賀県	0
26	宮崎県	0
26	鹿児島県	0

「中国語(簡体字)」グループの印象に残った訪問場所としては、1位は「東京都」で、次いで「大阪府」、「北海道」、「京都府」、「山梨県」、「静岡県」等となっている。

訪問場所（中国語（簡体字）：中国）

ランク	訪問地	回答数(n=349)
1	東京都	101
2	大阪府	53
3	北海道	41
4	京都府	35
5	山梨県	32
5	静岡県	32
7	愛知県	17
8	沖縄県	13
9	奈良県	7
10	福岡県	4
11	神奈川県	3
11	長崎県	3
13	兵庫県	2
13	広島県	2
15	宮城県	1
15	大分県	1
15	宮崎県	1
15	鹿児島県	1
19	青森県	0
19	岩手県	0
19	秋田県	0
19	山形県	0
19	福島県	0
19	茨城県	0
19	栃木県	0
19	群馬県	0
19	埼玉県	0
19	千葉県	0
19	新潟県	0
19	富山県	0
19	石川県	0
19	福井県	0
19	長野県	0
19	岐阜県	0
19	三重県	0
19	滋賀県	0
19	和歌山県	0
19	鳥取県	0
19	島根県	0
19	岡山県	0
19	山口県	0
19	徳島県	0
19	香川県	0
19	愛媛県	0
19	高知県	0
19	佐賀県	0
19	熊本県	0

「中国語(繁体字)」グループの印象に残った訪問場所としては、1位は「東京都」で、次いで「北海道」、「大阪府」、「京都府」、「沖縄県」等となっている。

訪問場所（中国語（繁体字）：台湾）

ランク	訪問地	回答数(n=345)
1	東京都	108
2	北海道	55
3	大阪府	37
4	京都府	34
5	沖縄県	26
6	奈良県	10
7	福岡県	9
8	千葉県	7
8	静岡県	7
8	兵庫県	7
11	神奈川県	6
11	山梨県	6
13	愛知県	5
13	広島県	5
15	栃木県	4
16	熊本県	3
16	大分県	3
18	宮城県	2
18	長野県	2
18	山口県	2
21	富山県	1
21	石川県	1
21	岐阜県	1
21	和歌山県	1
21	香川県	1
21	高知県	1
21	鹿児島県	1
28	青森県	0
28	岩手県	0
28	秋田県	0
28	山形県	0
28	福島県	0
28	茨城県	0
28	群馬県	0
28	埼玉県	0
28	新潟県	0
28	福井県	0
28	三重県	0
28	滋賀県	0
28	鳥取県	0
28	島根県	0
28	岡山県	0
28	徳島県	0
28	愛媛県	0
28	佐賀県	0
28	長崎県	0
28	宮崎県	0

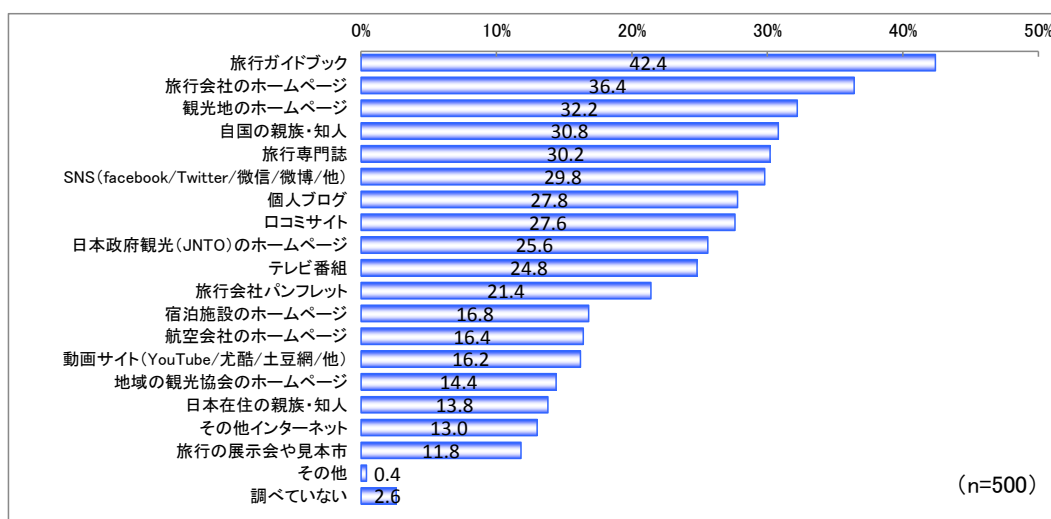
②過去、実際に日本観光した時の経験

②-1. 過去2年以内に訪問した日本の観光地の情報はどのように調べましたか

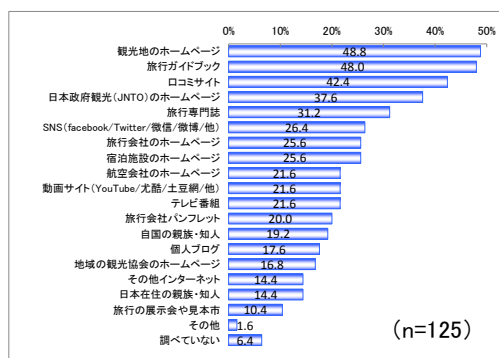
回答者全体の観光地情報の取得方法は、「旅行ガイドブック」が42.4%で最も高く、次いで「旅行会社のホームページ」が36.4%、「観光地のホームページ」が32.2%、以降「自国の親族・知人」30.8%、「旅行専門誌」30.2%となっている。

言語別では、いずれの言語でも「旅行ガイドブック」は上位に位置しているが、「英語」では「観光地のホームページ」、「ロコミサイト」が高くなっており、「韓国語」、「中国語(繁体字)」では、「個人ブログ」、「旅行会社のホームページ」の比率が高くなっている。

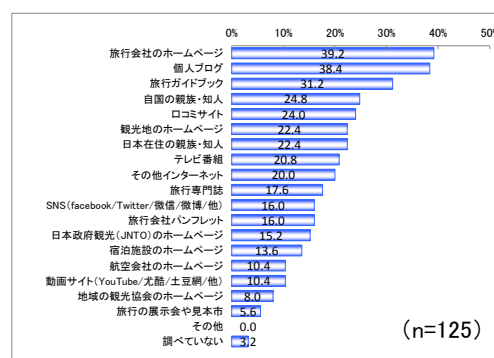
「中国語(簡体字)」は、「自国の親族・知人」、「SNS」が高くなっている。



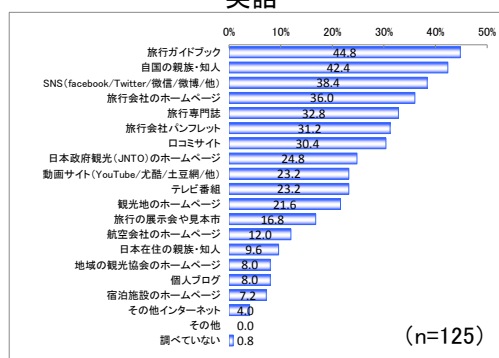
全体



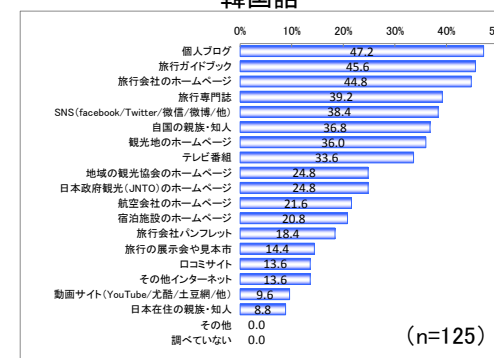
英語



韓国語



中国語(簡体字)



中国語(繁体字)

【その他の回答】 トリップアドバイザー、友人

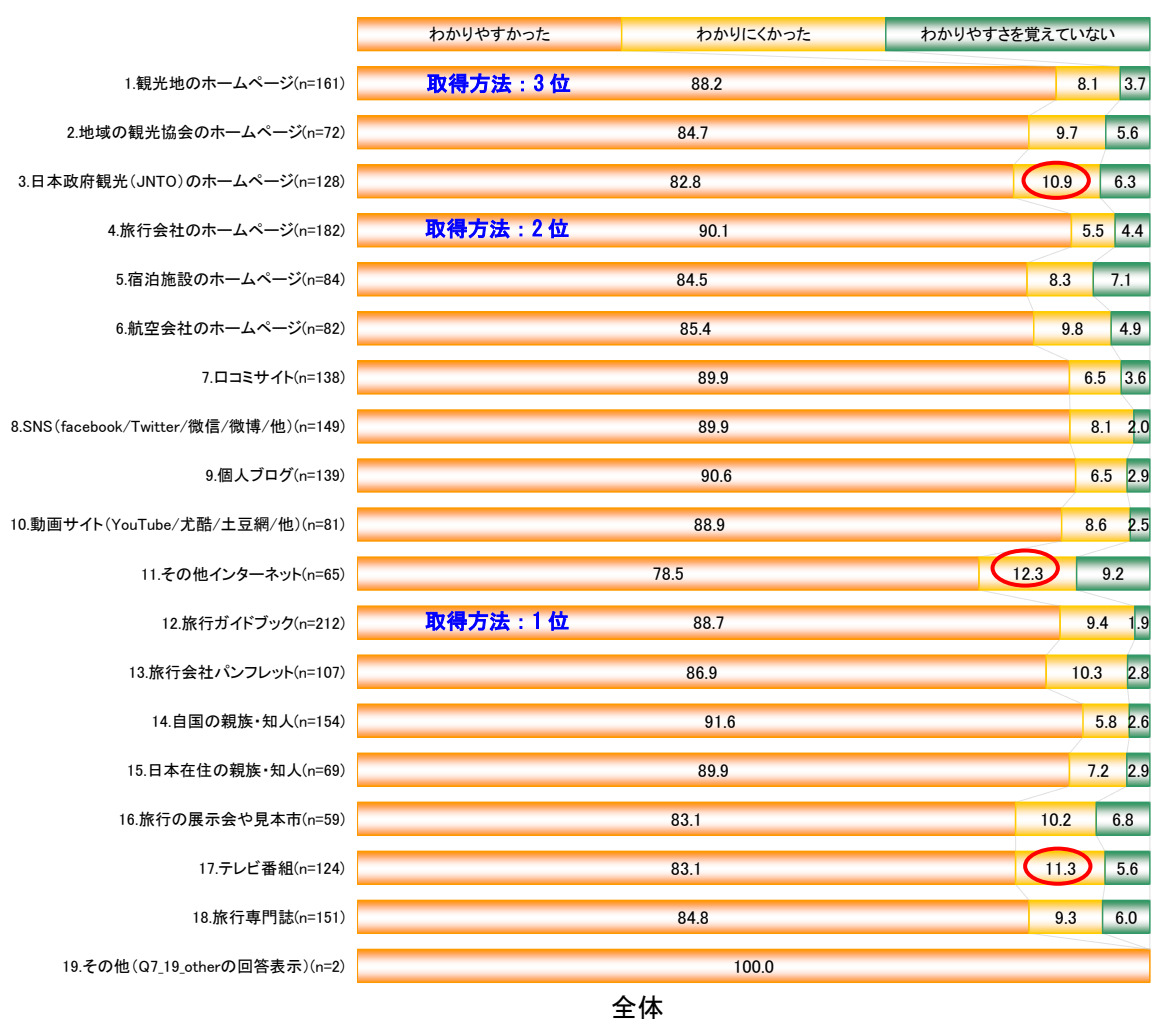
②-2. 訪問した日本の観光地の情報を調べるのに利用した情報について、分かりやすさをお答えください。

回答者全体の観光地情報の取得方法のわかりやすさは、取得方法が上位の手段では、いずれも約90%程度が「わかりやすい」となっている。

一方で、「わかりにくかった」が高い手段としては「その他インターネット」が12.3%、「テレビ番組」が11.3%、「日本政府観光のホームページ」が10.9%となっている。

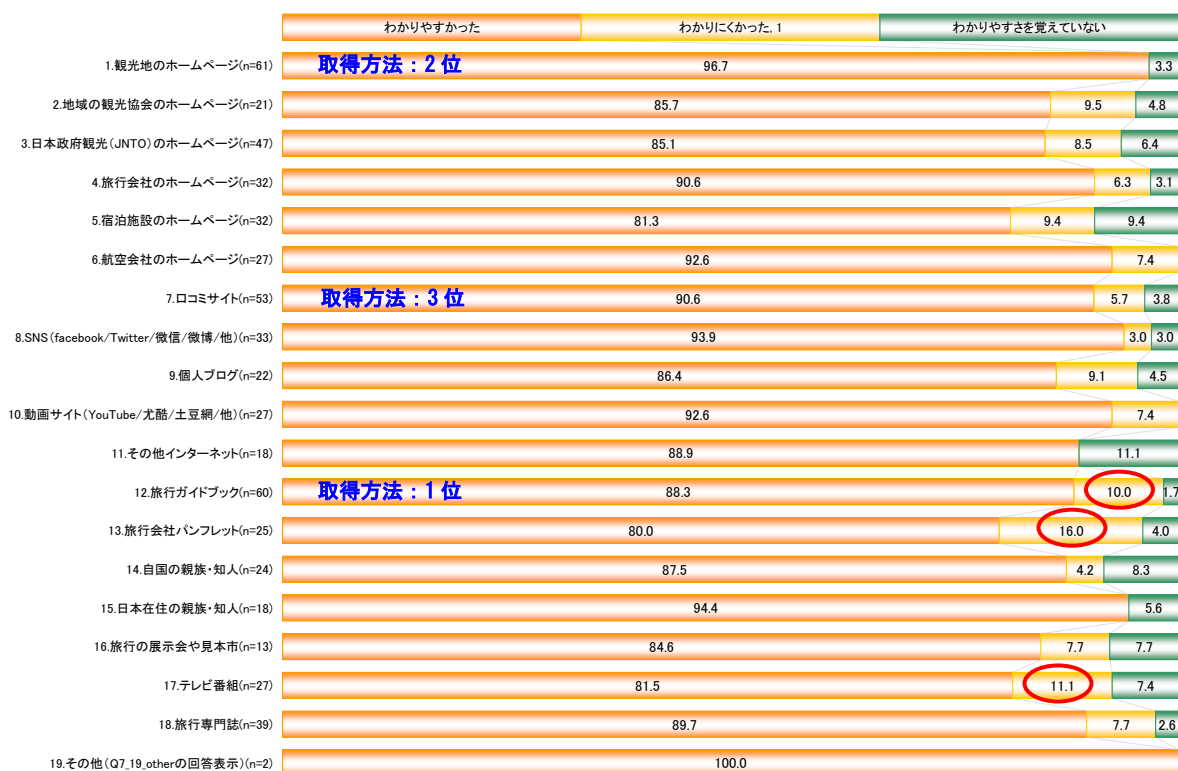
言語別では、いずれの言語でも取得方法が上位の手段では、ほぼ「わかりやすい」が大部分を占めている。

言語別の「わかりにくかった」の傾向については次頁以降に示す。

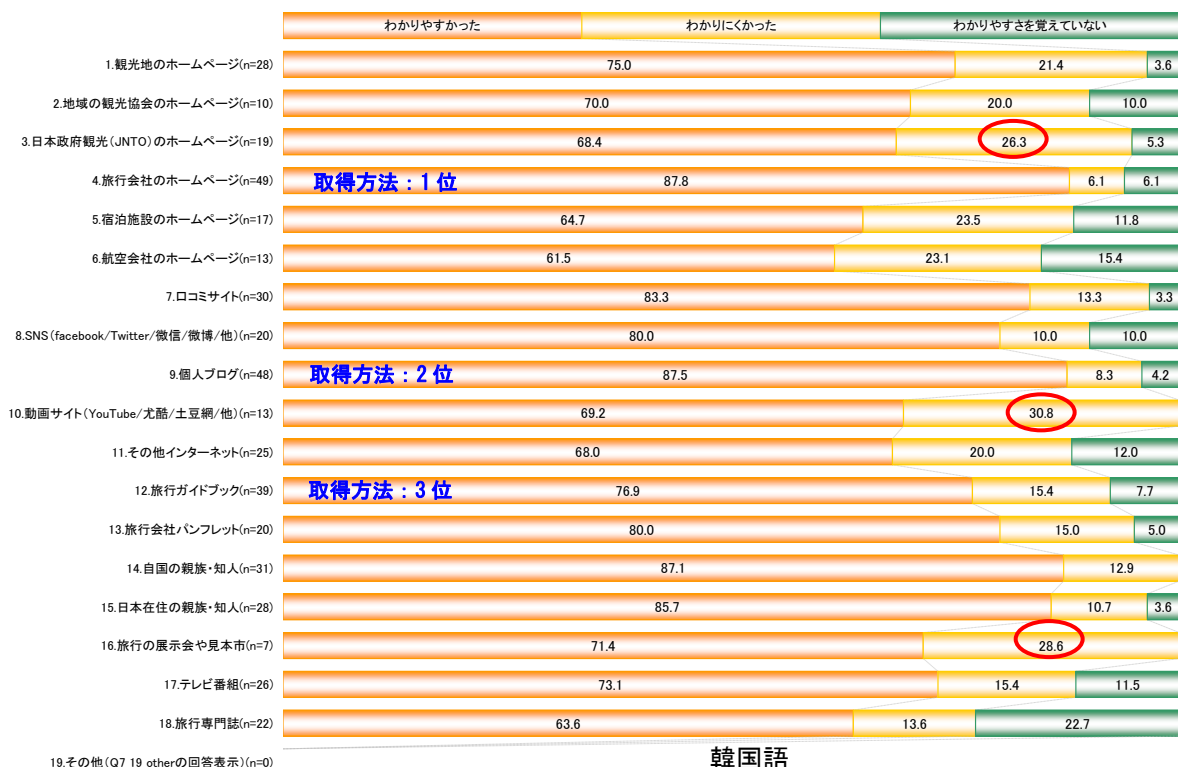


「英語」で「わかりにくかった」が高い手段としては、「旅行会社パンフレット」が 16.0%、「テレビ番組」が 11.1%、「旅行ガイドブック」が 10.0%となっている。

「韓国語」は、他の言語に比べて、全般的に「わかりにくかった」の比率が高い傾向にあり、特に「わかりにくかった」が高い手段としては、「動画サイト」が 30.8%、「旅行の展示会や見本市」が 28.6%、「日本政府観光のホームページ」が 26.3%となっている。



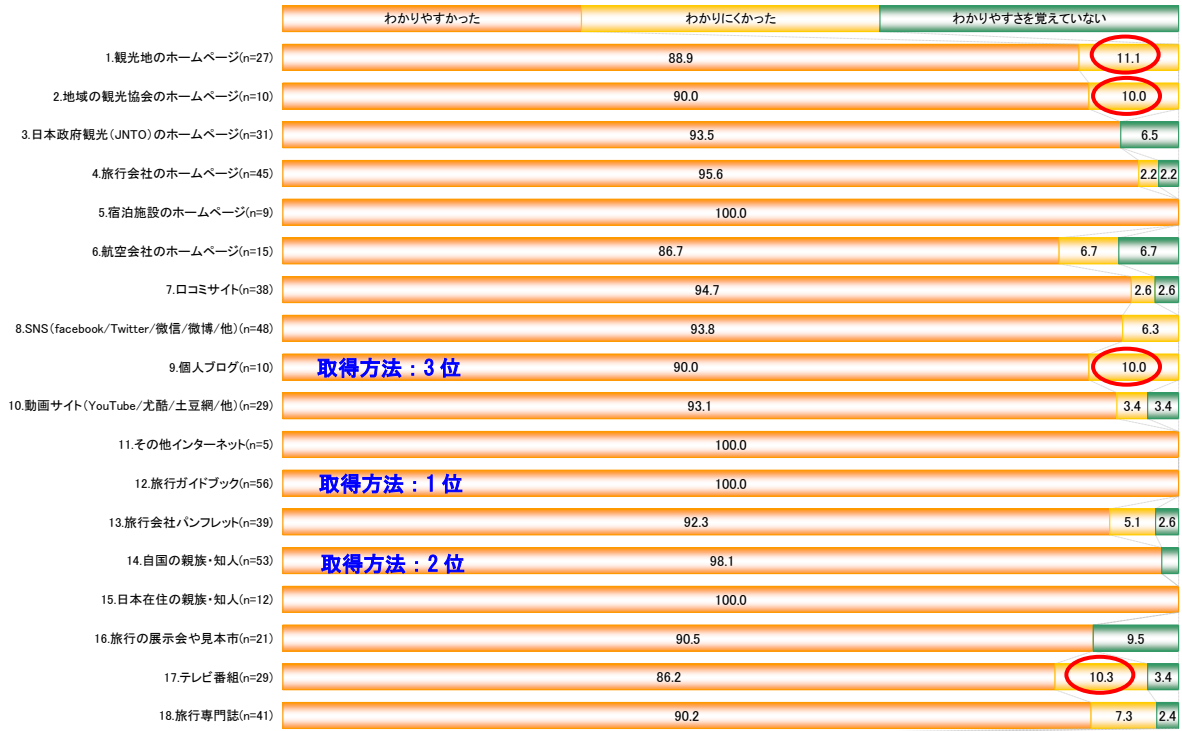
英語



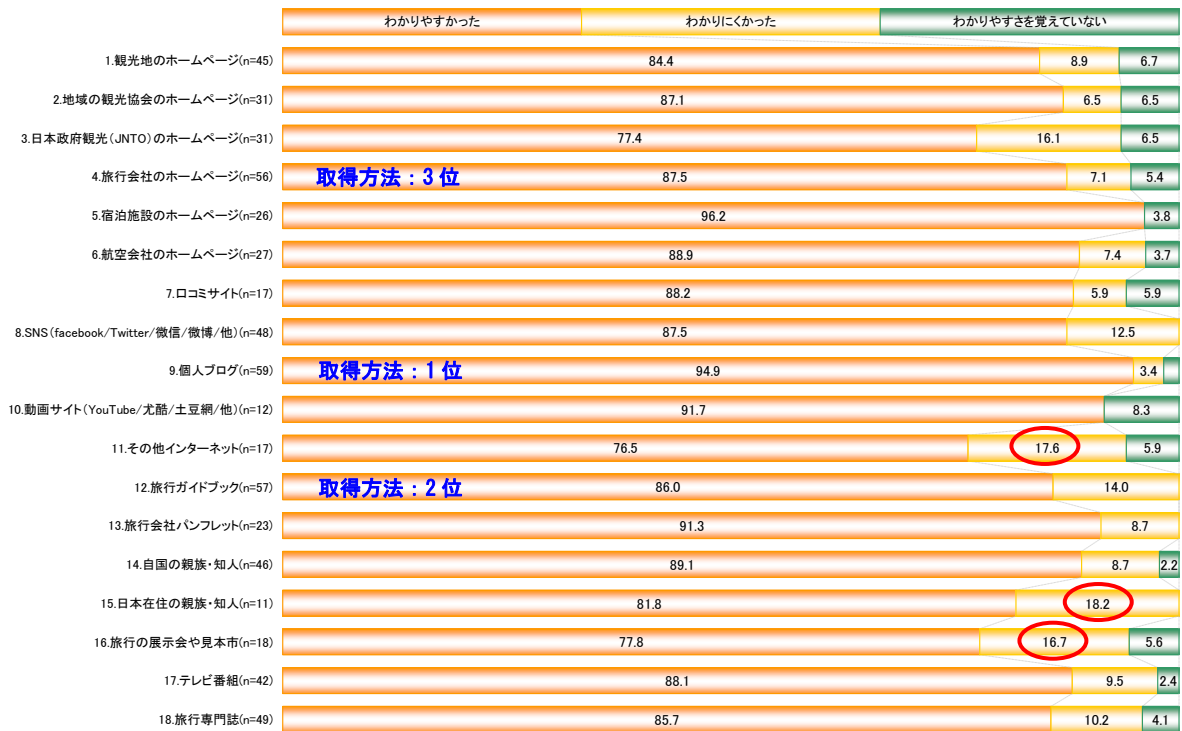
韓国語

「中国語(簡体字)」で「わかりにくかった」が高い手段としては、「観光地のホームページ」が11.1%、「テレビ番組」が10.3%、「地域の観光協会のホームページ」、「個人ブログ」がそれぞれ10.0%となっている。

「中国語(繁体字)」で「わかりにくかった」が高い手段としては、「日本在住の親族・知人」が18.2%、「その他インターネット」が17.6%、「旅行の展示会や見本市」が16.7%となっている。



中国語 (簡体字)

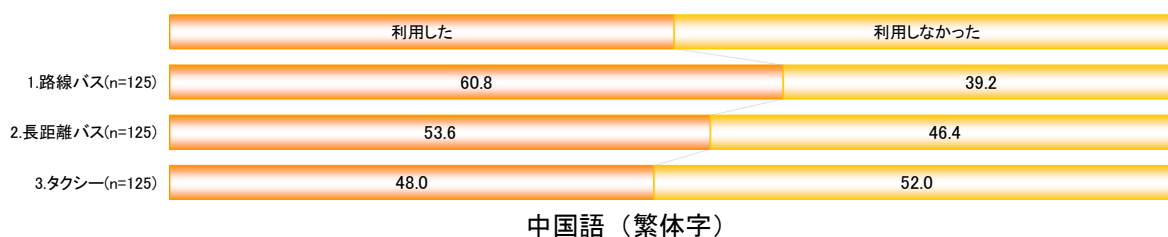
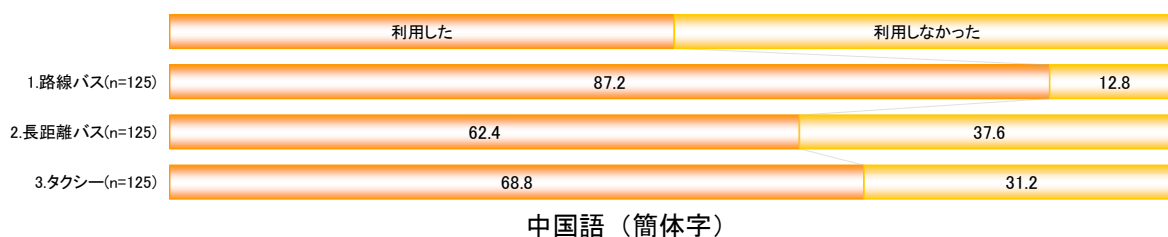
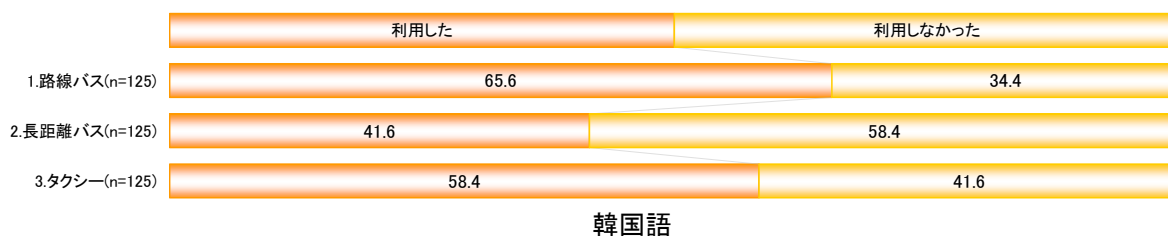
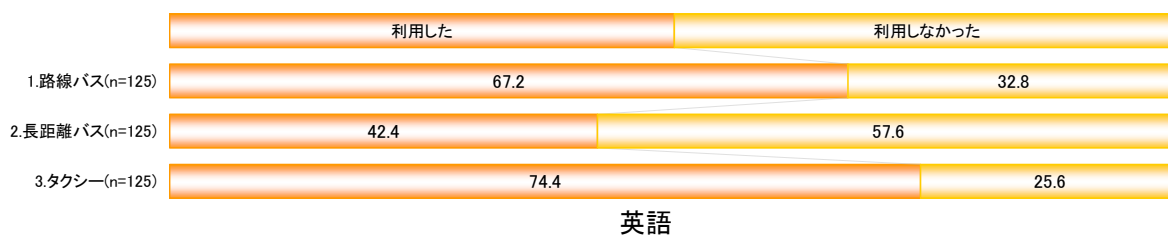
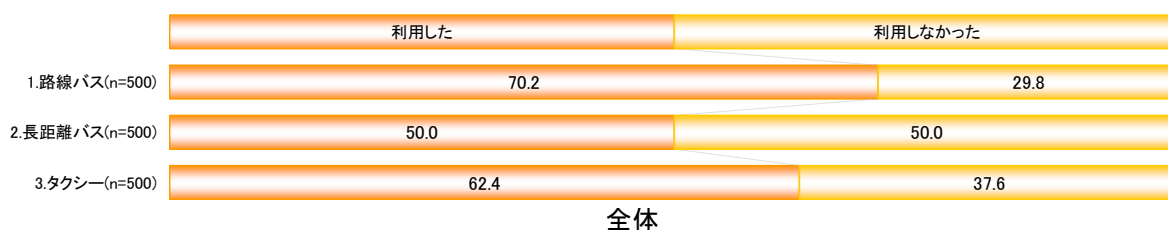


中国語 (繁体字)

②-3. 過去2年以内に訪問した日本の観光地で、あなたはバスやタクシーを利用しましたか。それぞれあてはまるものをお答えください

回答者全体のバス・タクシーの利用状況は、「利用した」は「路線バス」が70.2%、「長距離バス」は50.0%、「タクシー」が62.4%となっている。

言語別では「英語」では他の言語に比べて「タクシー」が74.4%と高く、また「中国語（簡体字）」では、他の言語に比べて「路線バス」が87.2%と高くなっている。

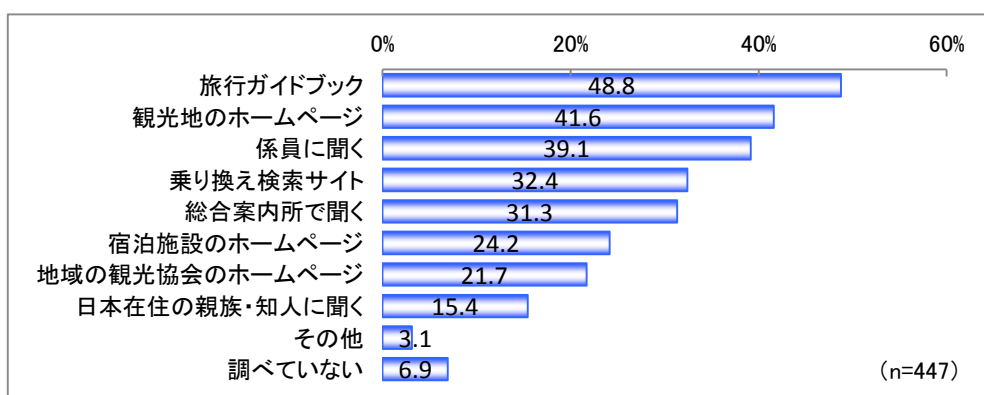


②-4. あなたが、日本の観光地で、利用したバスやタクシーの情報はどのように調べてみましたか

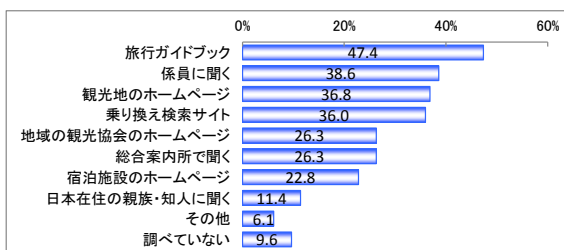
回答者全体のバス・タクシーの情報収集方法は、「旅行ガイドブック」が 48.8%で最も高く、次いで「観光地のホームページ」が 41.6%、「係員に聞く」が 39.1%となっている。

言語別では、いずれの言語でも「旅行ガイドブック」、「観光地のホームページ」が高くなっている。

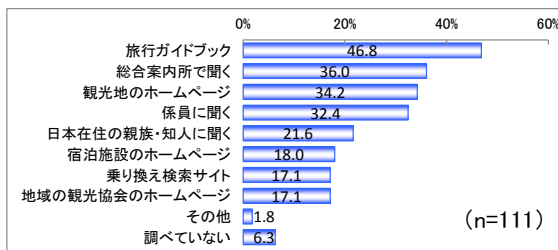
「英語」と「中国語（簡体字）」では、他の言語に比べて「係員に聞く」の比率が高いのに対して「韓国語」では「総合案内所で聞く」が 36.0%と高く、また「中国語（簡体字）」、「中国語（繁体字）」では「乗り換え検索サイト」の比率が高くなっている。



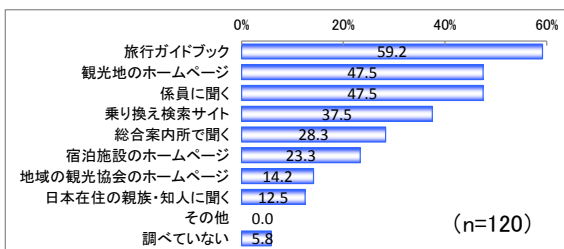
全体



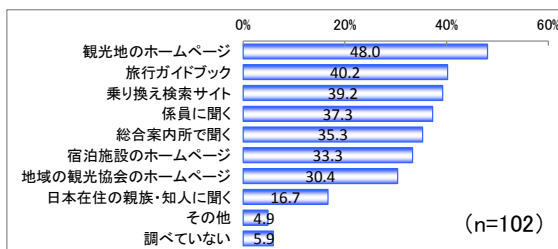
英語



韓国語



中国語（簡体字）



中国語（繁体字）

【その他の回答】

旅行代理店、路上でタクシーを拾う、アプリ、ガイド、持参した本、ブログ検索、トリップアドバイザー、仕事仲間、クルーズ客船のサービスに含まれている、ホテル、日本政府観光局（JNTO）、ホテルのスタッフ、友人

②-5. あなたが、日本の観光地で、バスやタクシーの情報を調べるのに利用した情報について、分かりやすさをお答えください

回答者全体のバス・タクシーの情報収集方法の分かりやすさは、取得方法が上位の手段では、いずれも80%以上が「わかりやすい」となっている。

一方で、「わかりにくかった」が高い手段としては「地域の観光協会のホームページ」が24.7%、「宿泊施設のホームページ」が24.1%、「乗り換え検索サイト」が16.6%となっている。



言語別では、いずれの言語でも取得方法が上位の手段では、ほぼ「わかりやすい」が大部分を占めている。

「英語」で「わかりにくかった」が高い手段としては、「総合案内所で聞く」が23.3%で最も高く、次いで「宿泊施設のホームページ」が19.2%、「係員に聞く」が15.9%となっている。

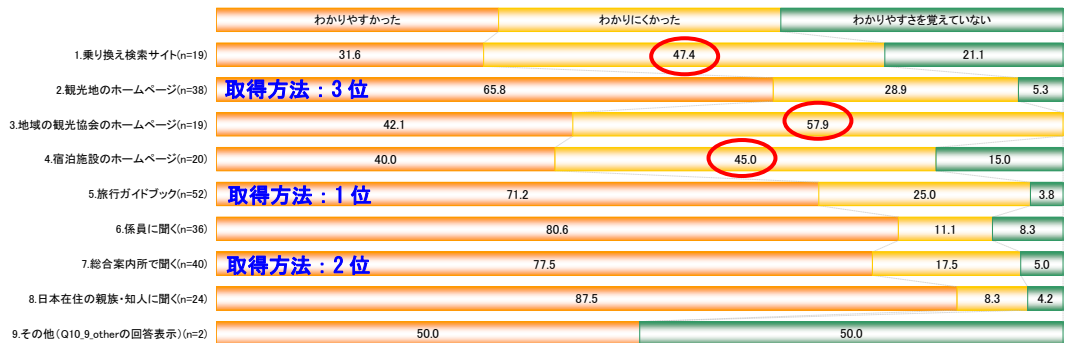
「韓国語」は、他の言語に比べて、全般的に「わかりにくかった」の比率が高い傾向にあり、特に「わかりにくかった」が高い手段としては、「地域の観光協会のホームページ」が57.9%で、次いで「乗り換え検索サイト」が47.4%、「宿泊施設のホームページ」が45.0%となっている。

「中国語(簡体字)」で「わかりにくかった」が高い手段としては、「総合案内所で聞く」が14.7%で最も高く、次いで「地域の観光協会のホームページ」が11.8%、「乗り換え検索サイト」が11.1%となっている。

「中国語(繁体字)」で「わかりにくかった」が高い手段としては、「宿泊施設のホームページ」が26.5%で最も高く、次いで「地域の観光協会のホームページ」が22.6%、「乗り換え検索サイト」が17.5%となっている。



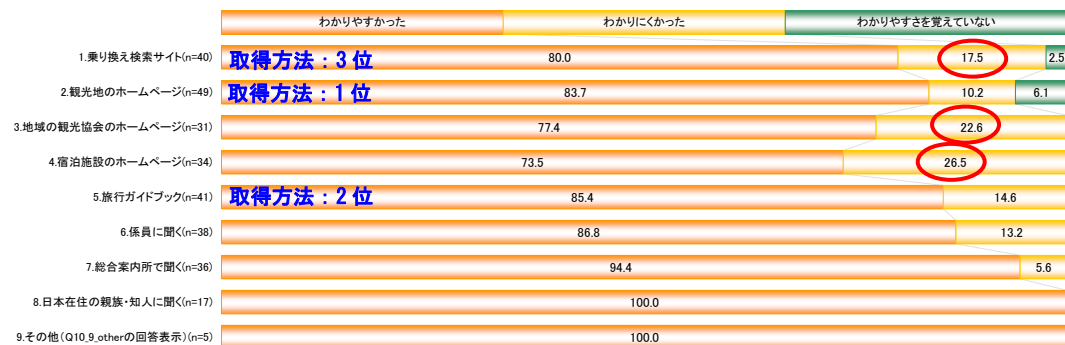
英語



韓国語



中国語（簡体字）



中国語（繁体字）

②-6. あなたが、日本の観光地で、バスやタクシーを利用された際、困ったことはありましたか

【路線バス】

回答者全体の「路線バス」の利用の際に困ったことについては、「困ったことはなかった」が最も多い。

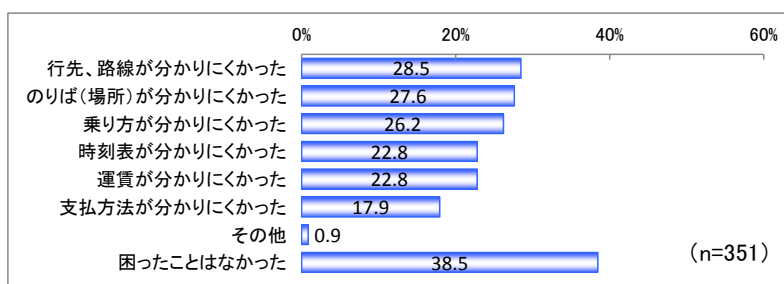
それ以外の回答では、「行先、路線が分かりにくかった」が 28.5%で最も高く、次いで「のりば(場所)が分かりにくかった」が 27.6%、「乗り方が分かりにくかった」が 26.2%となっている。

「英語」では、「時刻表が分かりにくかった」が 32.1%で最も高く、次いで「乗り方が分かりにくかった」が 28.6%、「運賃が分かりにくかった」が 25.0%となっている。

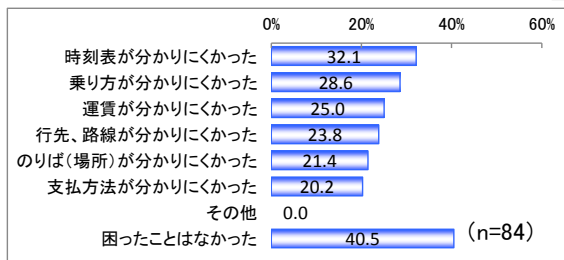
「韓国語」では、「時刻表が分かりにくかった」、「のりば(場所)が分かりにくかった」が 32.9%で最も高く、次いで「行先、路線が分かりにくかった」が 31.7%、「運賃が分かりにくかった」が 29.3%となっている。

「中国語(簡体字)」では、「行先、路線が分かりにくかった」が 24.8%で最も高く、次いで「のりば(場所)が分かりにくかった」が 22.0%、「乗り方が分かりにくかった」が 16.5%となっている。

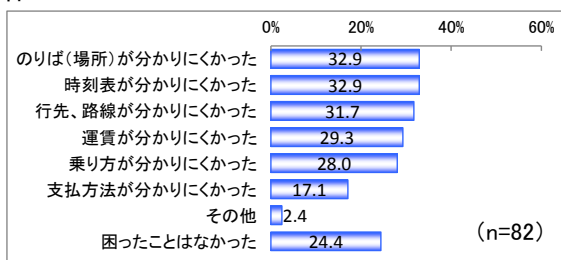
「中国語(繁体字)」では、「のりば(場所)が分かりにくかった」が 36.8%で最も高く、次いで「乗り方が分かりにくかった」、「行先、路線が分かりにくかった」がそれぞれ 35.5%、「運賃が分かりにくかった」、「支払方法が分かりにくかった」がそれぞれ 27.6%となっている。



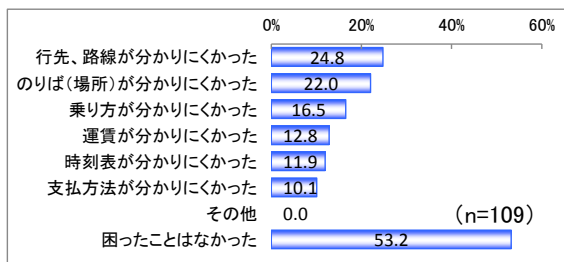
全体



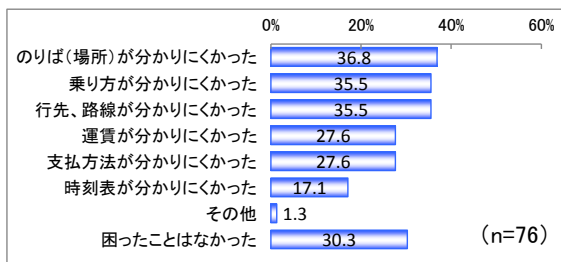
英語



韓国語



中国語(簡体字)



中国語(繁体字)

【長距離バス】

回答者全体の「緒距離バス」の利用の際に困ったことについては、「困ったことはなかった」が最も多い。

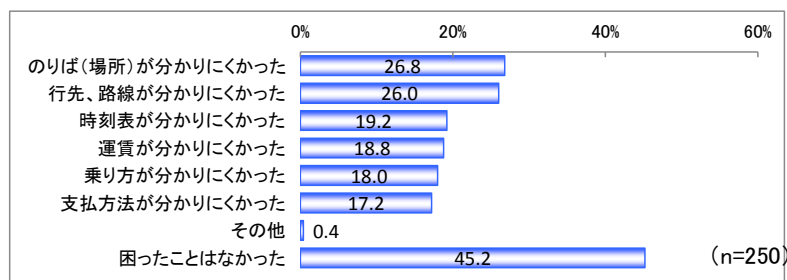
それ以外の回答では、「のりば(場所)が分かりにくかった」が26.8%で最も高く、次いで「行先、路線が分かりにくかった」が26.0%、「時刻表が分かりにくかった」が19.2%となっている。

「英語」では、「行先、路線が分かりにくかった」が34.0%で最も高く、次いで「運賃が分かりにくかった」が28.3%、「時刻表が分かりにくかった」が26.4%となっている。

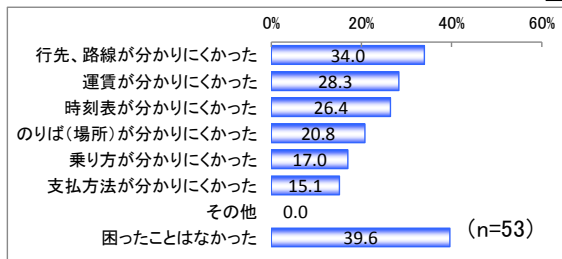
「韓国語」では、「行先、路線が分かりにくかった」が30.8%で最も高く、「のりば(場所)が分かりにくかった」が28.8%、「支払方法が分かりにくかった」が23.1%となっている。

「中国語(簡体字)」では、「のりば(場所)が分かりにくかった」が23.1%で最も高く、次いで「行先、路線が分かりにくかった」、「運賃が分かりにくかった」がそれぞれ16.7%、「時刻表が分かりにくかった」が12.8%となっている。

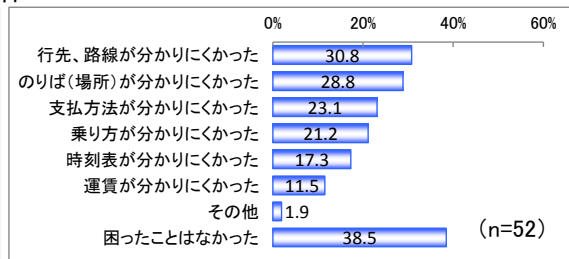
「中国語(繁体字)」では、「のりば(場所)が分かりにくかった」が34.3%で最も高く、次いで「行先、路線が分かりにくかった」が26.9%、「乗り方が分かりにくかった」、「支払方法が分かりにくかった」がそれぞれ23.9%となっている。



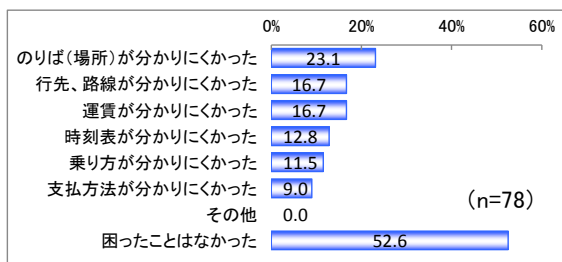
全体



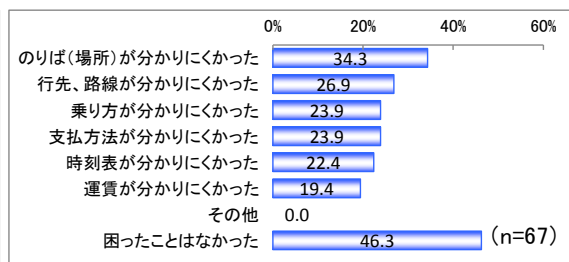
英語



韓国語



中国語 (簡体字)



中国語 (繁体字)

【タクシー】

回答者全体の「タクシー」の利用の際に困ったことについては、「困ったことはなかった」が最も多い。

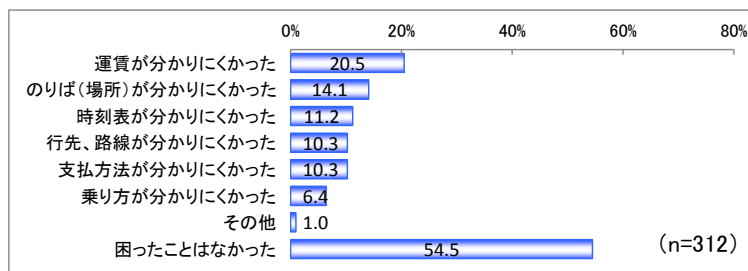
これ以外の回答では「運賃が分かりにくかった」が 20.5%で最も高く、次いで「のりば(場所)が分かりにくかった」が 14.1%、「時刻表が分かりにくかった」が 11.2%となっている。

「英語」では、「時刻表が分かりにくかった」、「運賃が分かりにくかった」が 12.9%でそれぞれ最も高く、次いで「のりば(場所)が分かりにくかった」が 9.7%、「支払方法が分かりにくかった」が 8.6%となっている。

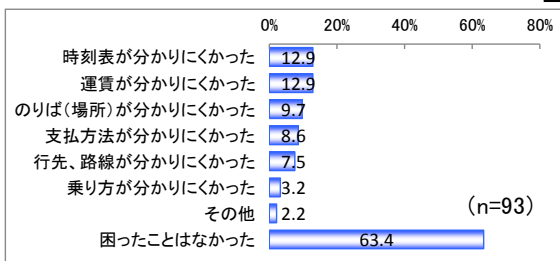
「韓国語」では、「時刻表が分かりにくかった」、「のりば(場所)が分かりにくかった」が 19.2%でそれぞれ最も高く、次いで「運賃が分かりにくかった」が 17.8%、「支払方法が分かりにくかった」が 12.3%となっている。

「中国語(簡体字)」では、「運賃が分かりにくかった」が 22.1%で最も高く、次いで「行先、路線が分かりにくかった」が 14.0%、「のりば(場所)が分かりにくかった」が 11.6%となっている。

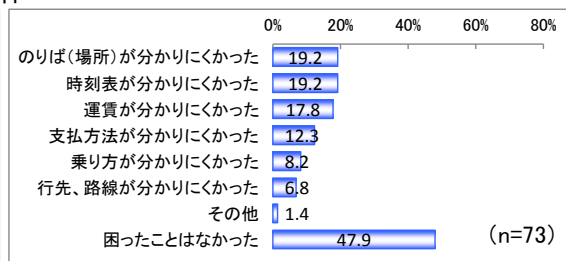
「中国語(繁体字)」では、「運賃が分かりにくかった」が 33.3%で最も高く、次いで「のりば(場所)が分かりにくかった」が 18.3%、「行先、路線が分かりにくかった」が 13.3%となっている。



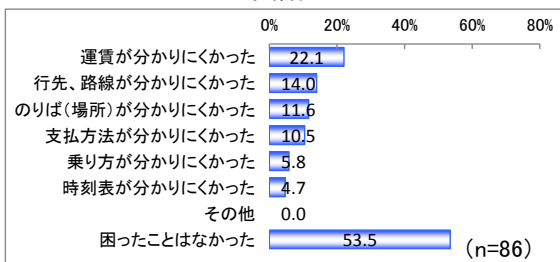
全体



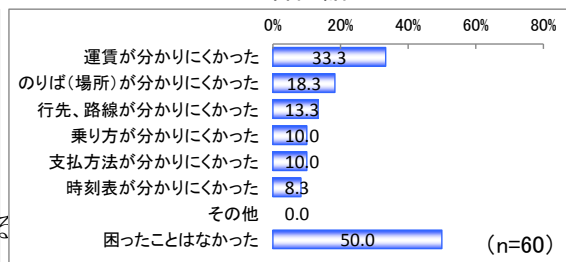
英語



韓国語



中国語(簡体字)



中国語(繁体字)

【その他の回答】

行列の人数が多い、料金、言葉、知人が説明してくれたので困ったことはなし、日本人でないタクシーが停車してくれない、道順(行き方)

③-1. あなたは、利用できる交通手段をどうやって調べますか

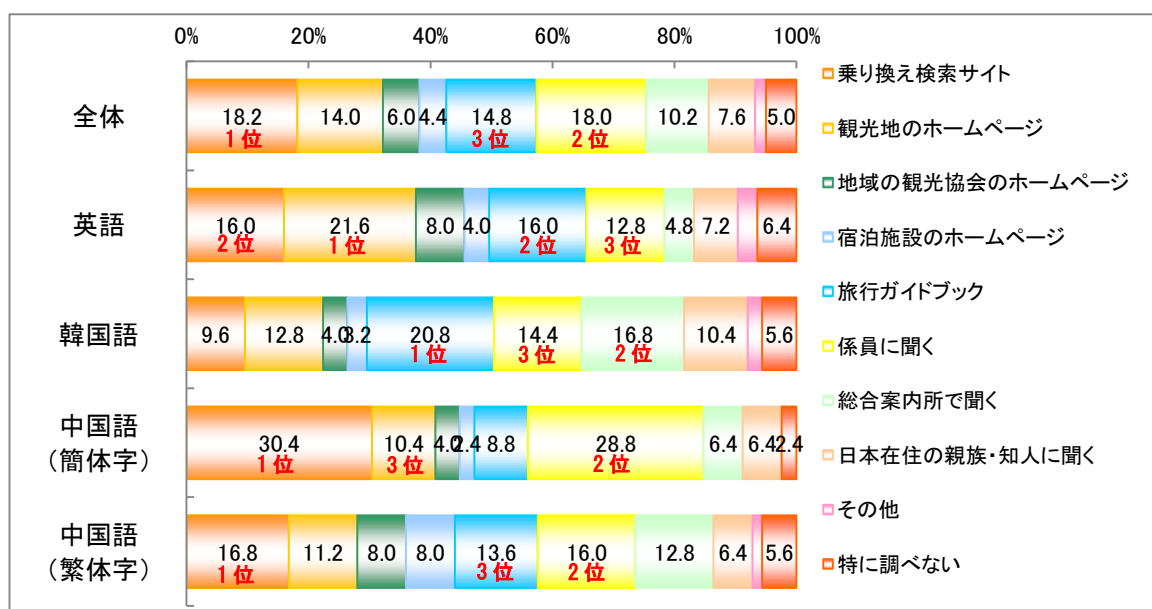
回答者全体の、訪問先の主要駅からの交通手段を調べる方法は、「乗り換え検索サイト」が18.2%で最も高く、次いで「係員に聞く」が18.0%、「旅行ガイドブック」が14.8%となっている。

言語別でも、殆どの言語で上記の手段が上位となっているが、傾向が異なるものとしては、「英語」では「観光地のホームページ」が21.6%で最も高くなっている。

また、「韓国語」では「総合案内所で聞く」が16.8%で比率が高くなっている。

「中国語(簡体字)」では、「乗り換え検索サイト」と「係員に聞く」が他の言語に比べて比率が高くなっている。

「中国語(繁体字)」は、手段が比較的分散している。



全体(n=500) 英語(n=125) 韓国語(n=125) 中国語(簡体字)(n=125) 中国語(繁体字)(n=125)

【その他の回答】

インターネットコミュニティー、ブログ、ネット上の情報、旅行ガイド、ブログ検索、交通手配のプライベートツアー、日本政府観光局(JNTO)、アプリ、友人

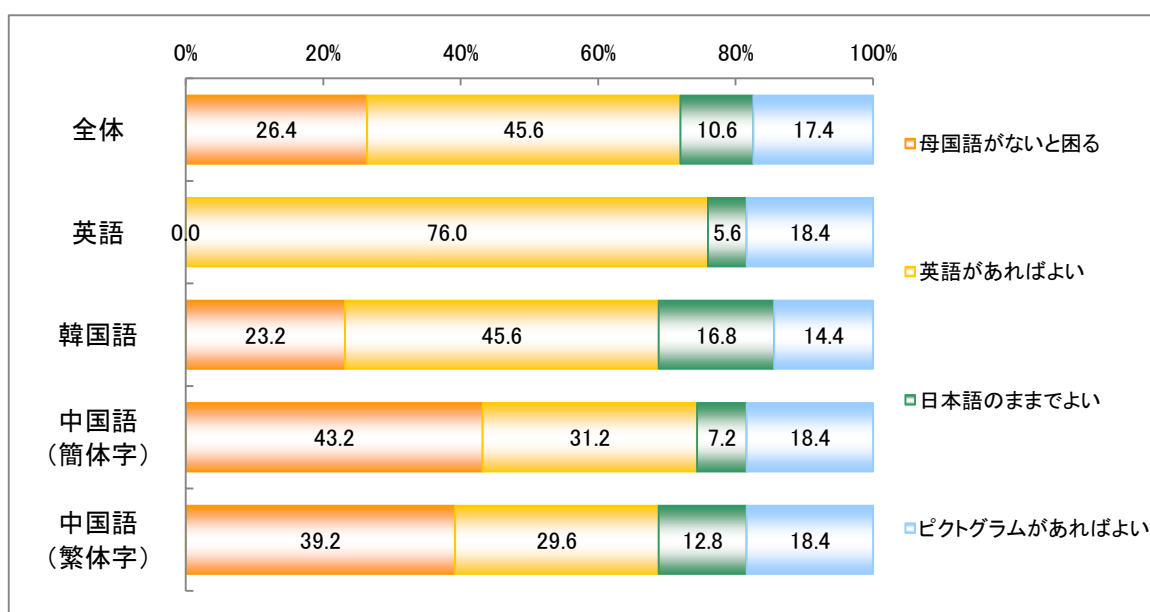
③-2. あなたはどのような形で交通手段の情報が必要ですか

回答者全体の、必要とする交通手段の情報は、「英語があればよい」が45.6%で最も高く、次いで「母国語がないと困る」が26.4%、「ピクトグラムがあればよい」が17.4%となっている。

言語別では、「英語」では「英語があればよい」が76.0%で突出している。

「韓国語」でも「英語があればよい」が45.6%で比率が高くなっている。

「中国語(簡体字)」、「中国語(繁体字)」では、「母国語がないと困る」が最も高くなっている。

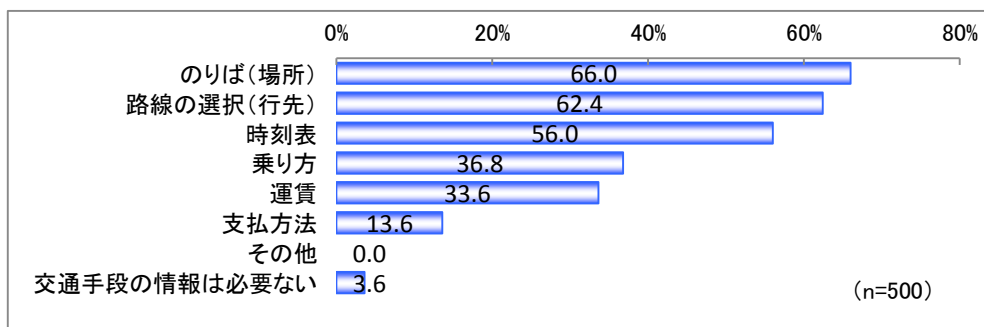


全体(n=500) 英語(n=125) 韓国語(n=125) 中国語(簡体字)(n=125) 中国語(繁体字)(n=125)

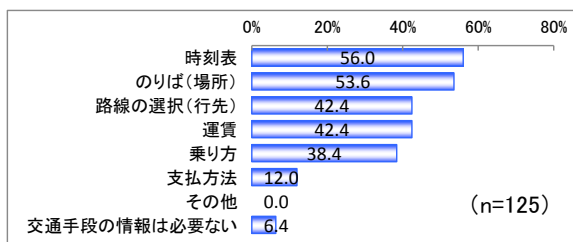
③-3. あなたは、どのような交通手段の情報が必要ですか

回答者全体の、必要とする交通手段の情報は、「のりば(場所)」が 66.0%で最も高く、次いで「路線の選択(行先)」が 62.4%、「時刻表」が 56.0%となっている。

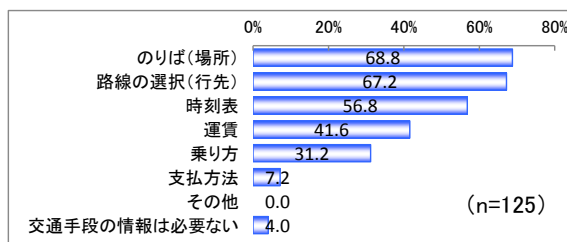
言語別でも、概ね上記と同様の傾向である。



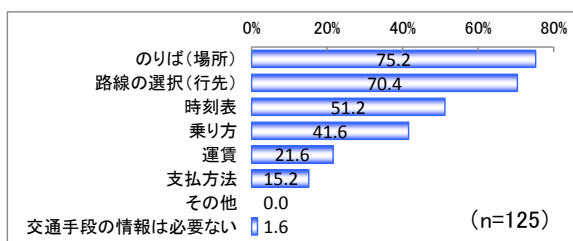
全体



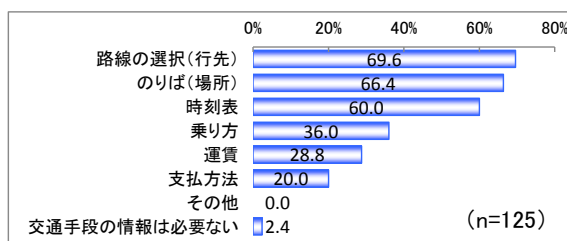
英語



韓国語



中国語 (簡体字)



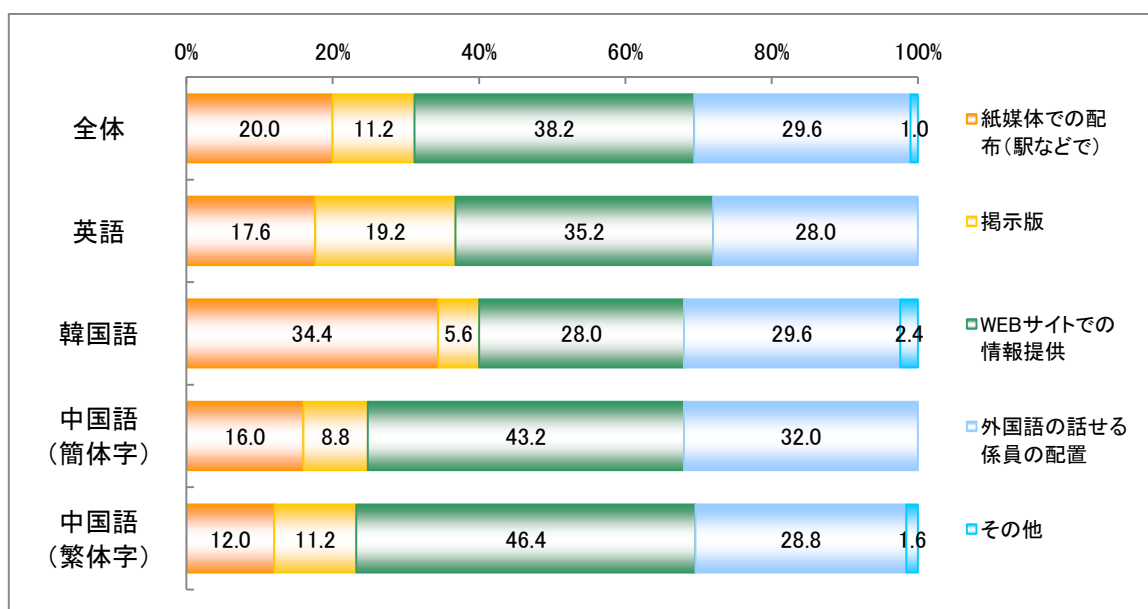
中国語 (繁体字)

③-4. あなたは、交通手段についての情報をどのような方法で提供されると便利ですか
 回答者全体の、交通手段の情報の提供方法は、「WEB サイトでの情報提供」が 38.2%
 で最も高く、次いで「その他」が 29.6%、「紙媒体での配布(駅などで)」が 20.0%となっ
 ている。

言語別では、「英語」では「掲示板」が 19.2%で、他の言語に比べて高くなっている。

「韓国語」では「紙媒体での配布(駅などで)」が 34.4%で他の言語に比べて高くなっ
 ている。

「中国語(簡体字)」、「中国語(繁体字)」では、「WEB サイトでの情報提供」を重視する
 比率が高くなっている。



全体(n=500) 英語(n=125) 韓国語(n=125) 中国語(簡体字)(n=125) 中国語(繁体字)(n=125)

【その他の回答】
 旅行代理店が手配、特に問題なし、旅行ガイド、アプリ

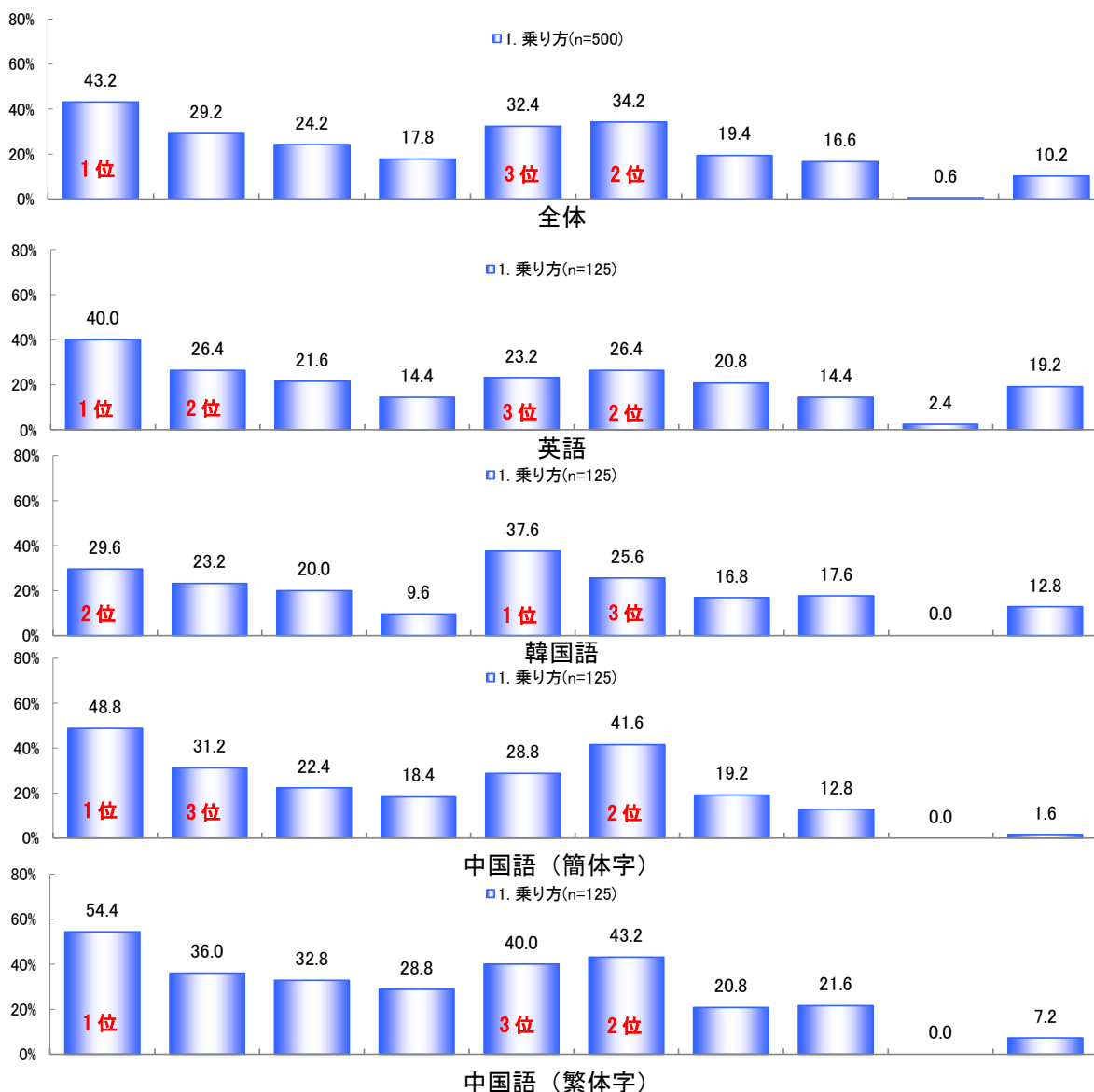
④路線バスで観光地に行く場面では

④-1. バスを利用する前に、あなたはバスの使い方をどうやって調べますか

④-1-1. 乗り方

回答者全体の、バスの乗り方の情報収集方法は、「乗り換え検索サイト」が43.2%で最も高く、次いで「観光地の係員に聞く」が34.2%、「旅行ガイドブック」が32.4%となっている。

言語別でも上位の傾向は概ね同様であるが、「英語」と「中国語(簡体字)」では「観光地のホームページ」の比率が高くなっている。

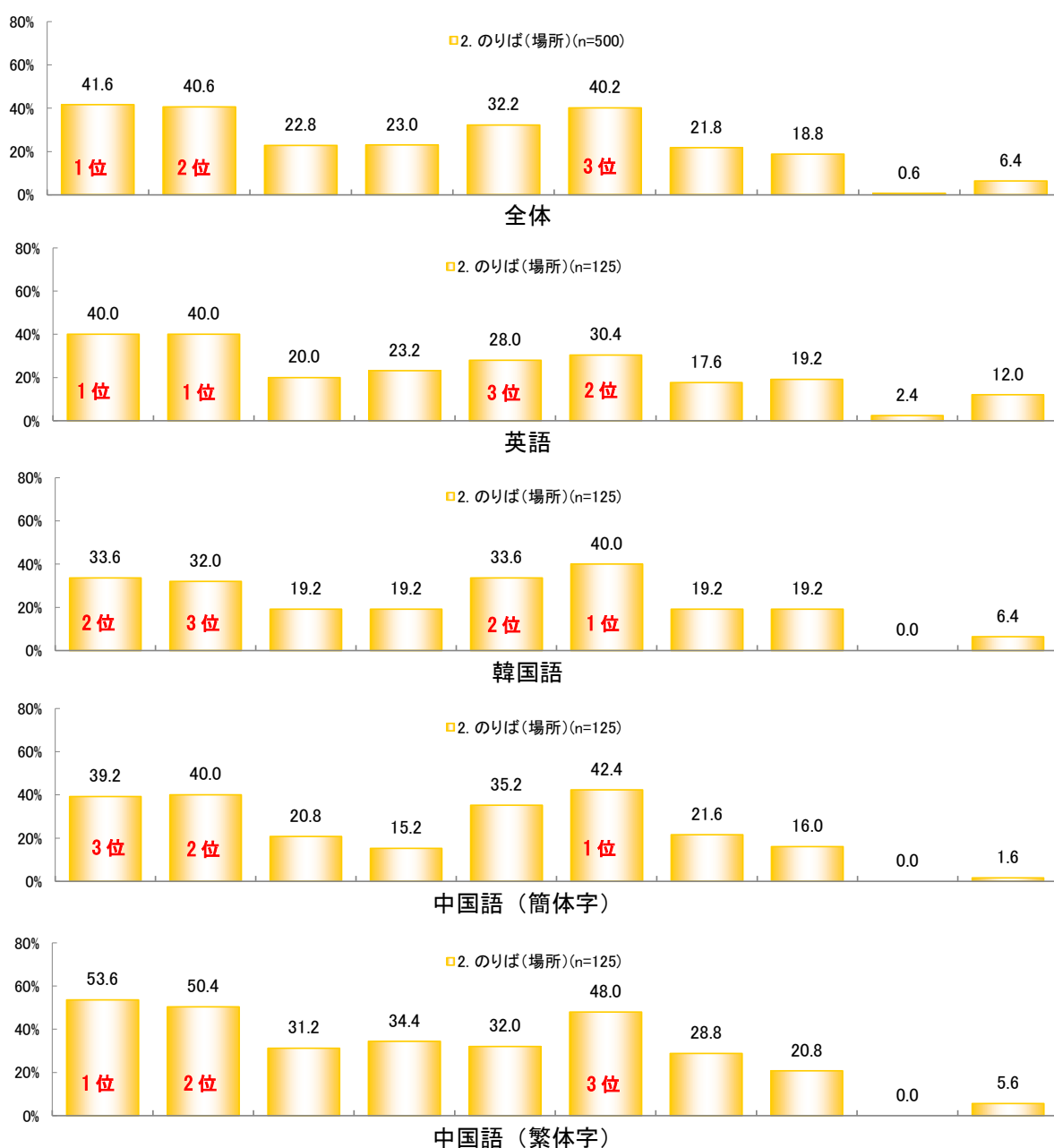


ト	乗	ベ	観	ホ	地	ベ	宿	旅	く	観	別	知	日	そ	特
り	り	ー	光	ー	域	ー	泊	行	観	の	の	人	本	の	に
換	換	ジ	地	ム	の	ジ	施	ガ	光	観	観	に	在	他	調
え	え	の	の	の	観	設	設	イ	地	光	光	聞	住		べ
検	検	ホ	ホ	観	光	の	の	ド	の	客	客	く	の		な
索	索	光	光	ホ	ホ	ブ	係	に	に	・	親				
サ	イ	ム	ム	協	協	ー	ー	ッ	員	聞	聞		族		
イ				会	会	ム	ム	ク	に	く	く				

④-1-2. のりば(場所)

回答者全体の、バスのりば(場所)の情報収集方法は、「乗り換え検索サイト」が 41.6%で最も高く、次いで「観光地のホームページ」が 40.6%、「観光地の係員に聞く」が 40.2%となっている。

言語別でも上位の傾向は概ね同様であるが、「英語」と「韓国語」では「旅行ガイドブック」の比率が高くなっている。

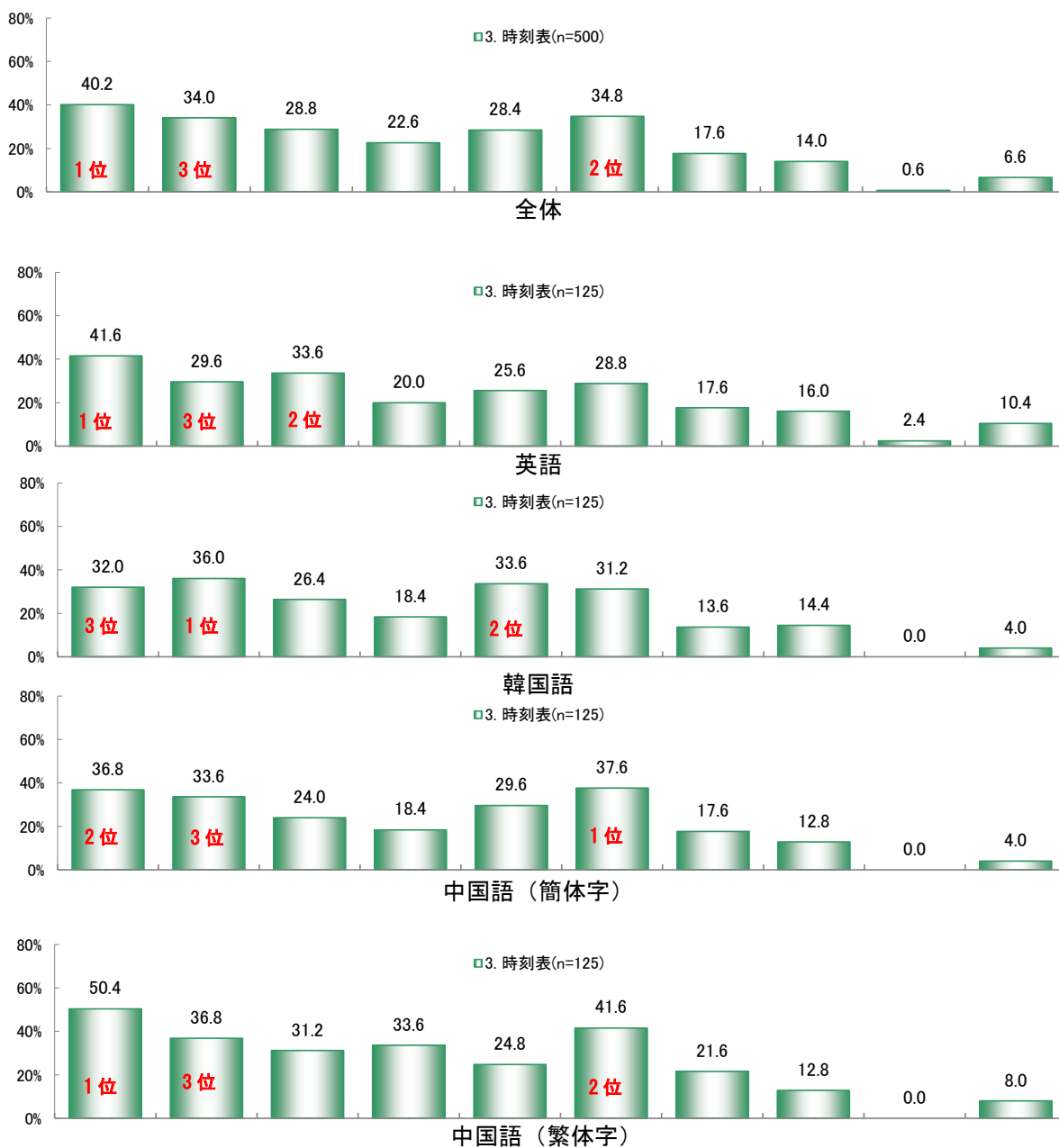


ト	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	地域の観光協会のホームページ	宿泊施設のホームページ	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	別の観光客に聞く	知人に聞く	日本在住の親族	その他	特に調べない
---	-----------	------------	----------------	-------------	----------	-----------	----------	-------	---------	-----	--------

④-1-3. 時刻表

回答者全体の、バスの時刻表の情報収集方法は、「乗り換え検索サイト」が 40.2%で最も高く、次いで「観光地の係員に聞く」が 34.8%、「観光地のホームページ」が 34.0%となっている。

言語別でも上位の傾向は概ね同様であるが、「英語」では「地域の観光協会のホームページ」が、「韓国語」では「旅行ガイドブック」の比率が高くなっている。

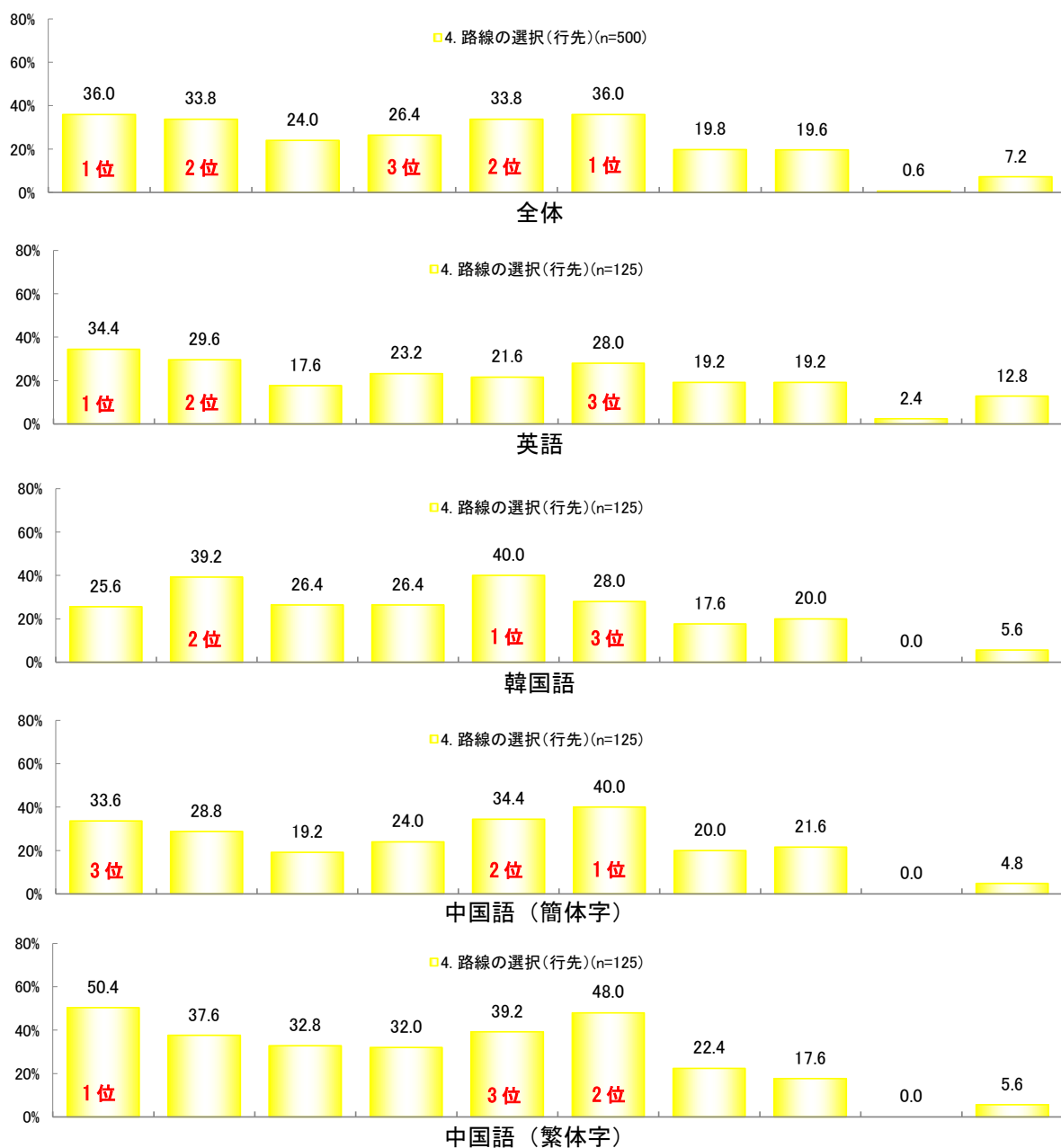


ト	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	地域の観光協会のホームページ	宿泊施設のホームページ	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	別の観光客に聞く	日本人に聞く	知人に聞く	その他	特に調べない
---	-----------	------------	----------------	-------------	----------	-----------	----------	--------	-------	-----	--------

④-1-4. 路線の選択(行先)

回答者全体の、バスの路線の選択(行先)の情報収集方法は、「乗り換え検索サイト」、
「観光地の係員に聞く」がそれぞれ 36.0%で最も高く、次いで「観光地のホームページ」、
「旅行ガイドブック」がそれぞれ 33.8%、「宿泊施設のホームページ」が 26.4%となっている。

言語別でも上位の傾向は概ね同様であるが、「英語」では「旅行ガイドブック」が低く、
「韓国語」では「乗り換え検索サイト」の比率が低くなっている。

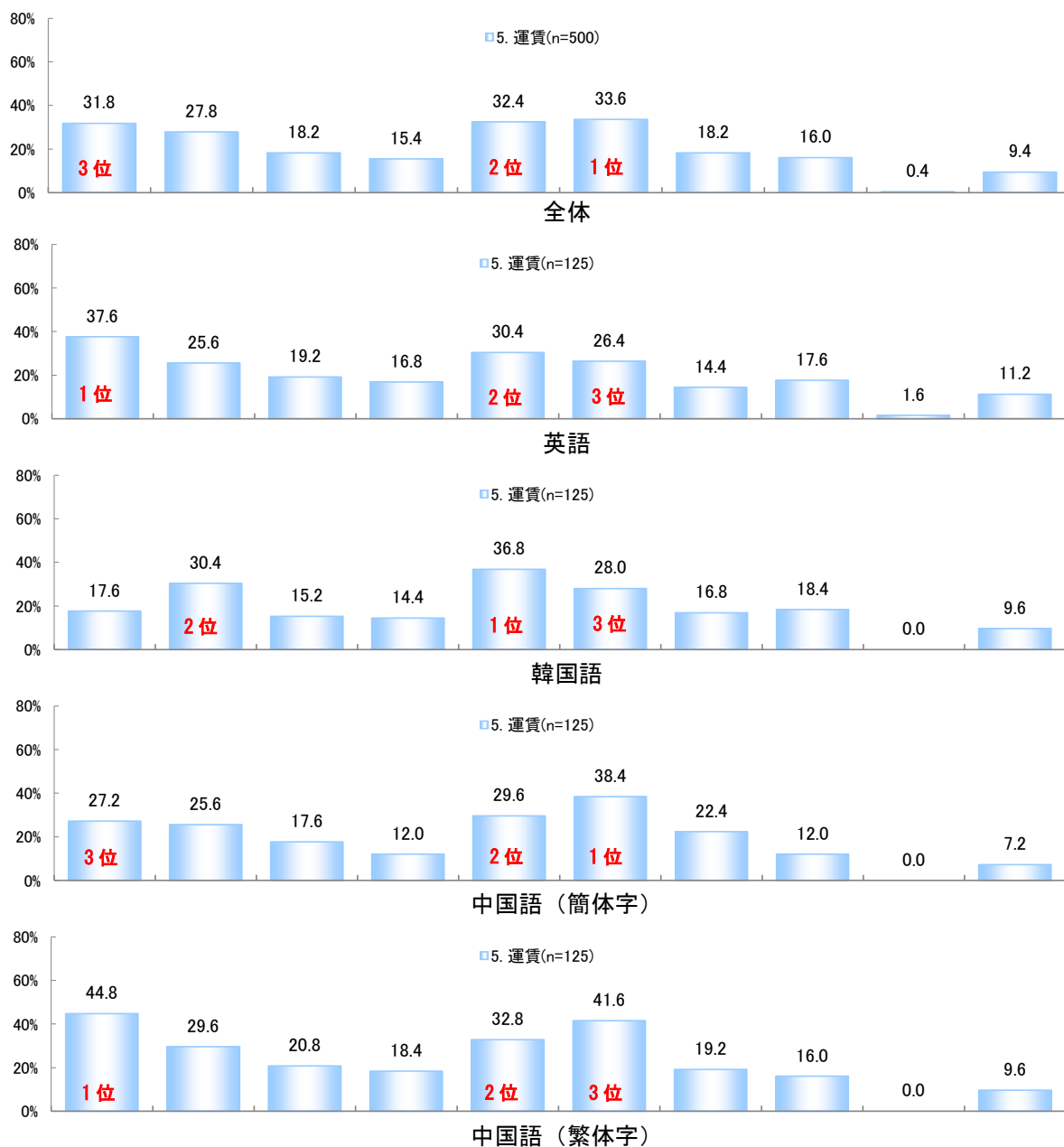


ト	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	地域の観光協会のホームページ	宿泊施設のホームページ	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	別の観光客に聞く	知人に聞く	日本人に聞く	親族	その他	特に調べない
---	-----------	------------	----------------	-------------	----------	-----------	----------	-------	--------	----	-----	--------

④-1-5. 運賃

回答者全体の、バス運賃の情報収集方法は、「観光地の係員に聞く」が 33.6%で最も高く、次いで「旅行ガイドブック」が 32.4%、「乗り換え検索サイト」が 31.8%となっている。

言語別でも上位の傾向は概ね同様であるが、「英語」と「中国語(繁体字)」では「乗り換え検索サイト」の比率が高く、「韓国語」では「観光地のホームページ」の比率が高くなっている。

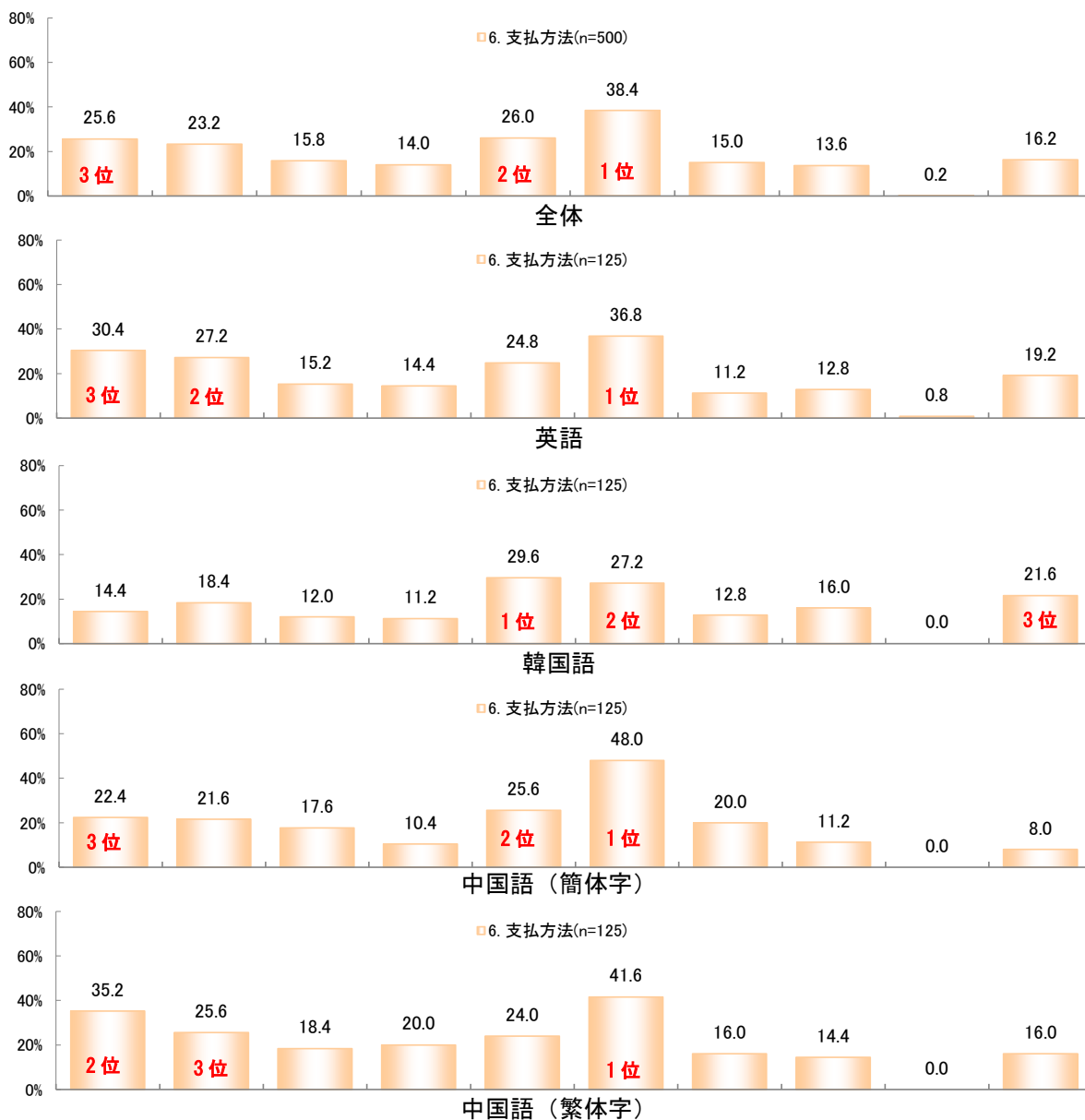


ト	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	地域の観光協会のページ	宿泊施設のホームページ	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	別の観光客に聞く	知人に聞く	日本人に聞く	その他	特に調べない
---	-----------	------------	-------------	-------------	----------	-----------	----------	-------	--------	-----	--------

④-1-6. 支払方法

回答者全体の、バス運賃の支払い方法の情報収集方法は、「観光地の係員に聞く」が38.4%で最も高く、次いで「旅行ガイドブック」が26.0%、「乗り換え検索サイト」が25.6%となっている。

言語別では「英語」と「中国語(繁体字)」では「観光地のホームページ」の比率が高く、「韓国語」では「特に調べない」が他の言語よりも高くなっている。「中国語(簡体字)」と「中国語(繁体字)」では、「観光地の係員に聞く」の比率が他の言語よりも高くなっている。



ト 乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	地域の観光協会のホームページ	宿泊施設のホームページ	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	別の観光客に聞く	知人に聞く	日本人に聞く	その他	特に調べない
-------------	------------	----------------	-------------	----------	-----------	----------	-------	--------	-----	--------

【その他の回答】 ガイドに尋ねる、日本政府観光局 (JNTO)、アプリ

④ー2. バスに乗っている間、あなたが最も欲しいと思う情報は何か

回答者全体の、バスに乗っている間にほしい情報は、「観光地エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ」が 47.8%で最も高く、次いで「バス停近くの観光地案内表示」が 27.6%、「降り方の案内表示」が 8.6%となっている。

言語別でも上位の傾向は大きくは変わらないが、「英語」では「観光地エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ」、「中国語(繁体字)」では「観光地周辺で利用可能な Wi-Fi スポットの情報」が高くなっている。



全体(n=500) 英語(n=125) 韓国語(n=125) 中国語(簡体字)(n=125) 中国語(繁体字)(n=125)

【その他の回答】 旅行代理店

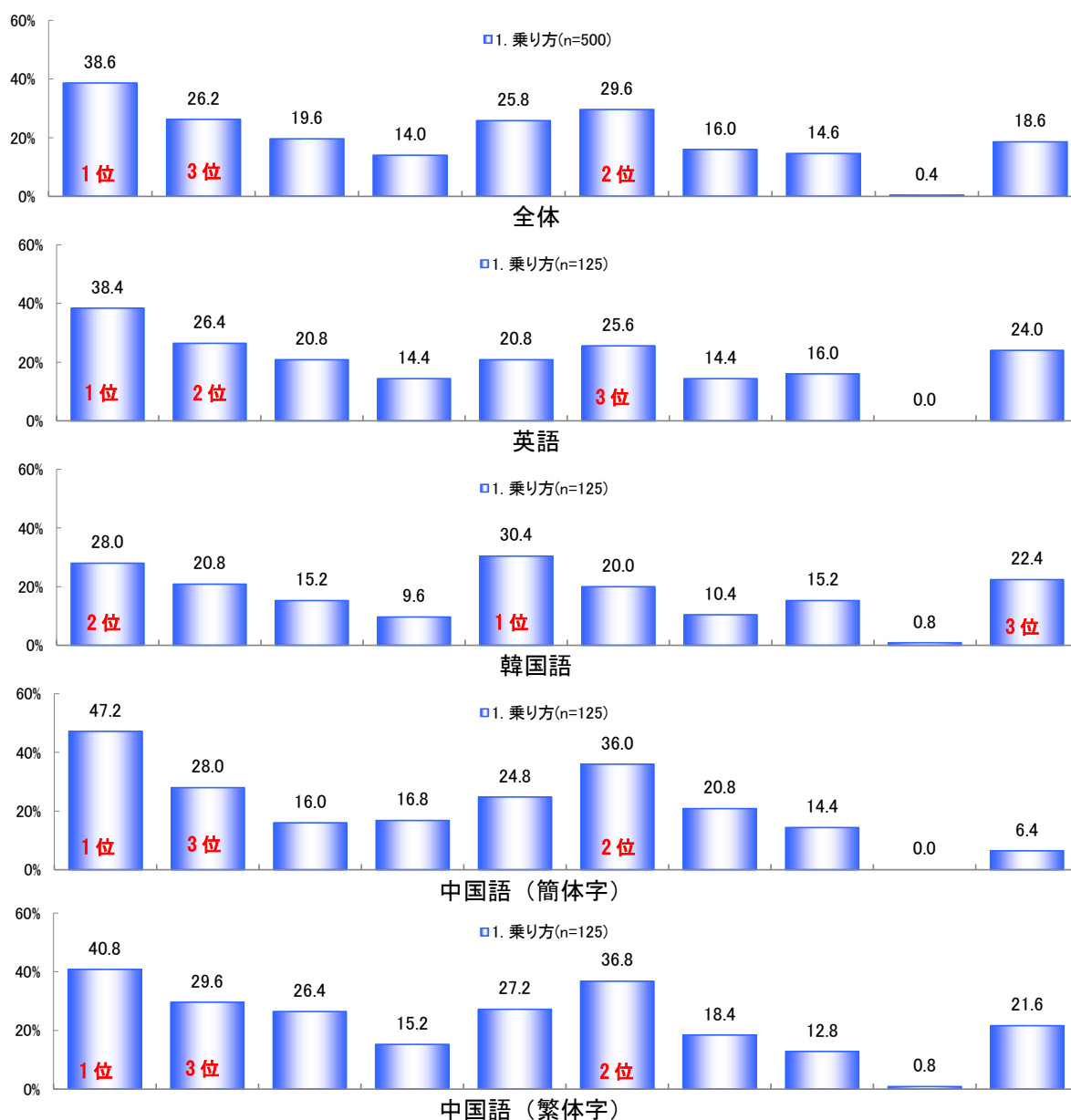
⑤タクシーで観光地に行く場面では

⑤-1. あなたは、タクシーの使い方をどうやって調べますか

⑤-1-1. 乗り方

回答者全体の、タクシーの使い方の情報収集方法は、「乗り換え検索サイト」が 38.6%で最も高く、次いで「観光地の係員に聞く」が 29.6%、「観光地のホームページ」が 26.2%となっている。

言語別では、「韓国」では他の言語に比べて「旅行ガイドブック」の比率が最も高くなっており、また、「特に調べない」も他言語と異なり、上位になっている。

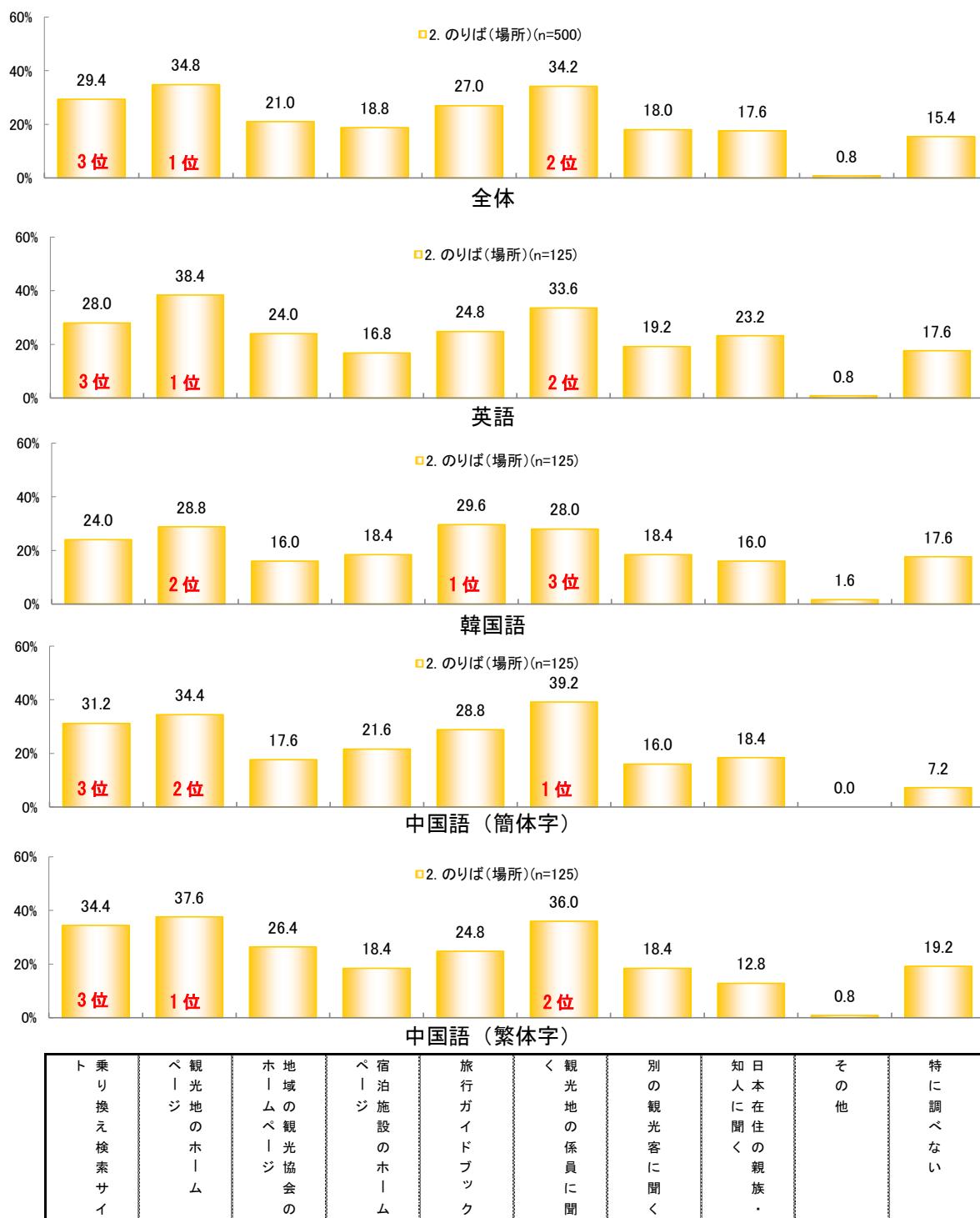


ト	乗 り 換 え 検 索 サ イ ト	ペ ー ジ	観 光 地 の ホ ー ム ペ ー ジ	ホ ー ム ペ ー ジ	地 域 の 観 光 協 会 の ホ ー ム ペ ー ジ	ペ ー ジ	宿 泊 施 設 の ホ ー ム ペ ー ジ	旅 行 ガ イ ド ブ ッ ク	観 光 地 の 係 員 に 聞 く	別 の 観 光 客 に 聞 く	知 人 に 聞 く	日 本 在 住 の 親 族	そ の 他	特 に 調 べ な い
---	---	-------------	--	----------------------------	--	-------------	---	--------------------------------------	---	--------------------------------------	-----------------------	---------------------------------	-------------	----------------------------

⑤-1-2. のりば(場所)

回答者全体の、タクシーのりば(場所)の情報収集方法は、「観光地のホームページ」が34.8%で最も高く、次いで「観光地の係員に聞く」が34.2%、「乗り換え検索サイト」が29.4%となっている。

言語別では「英語」と「中国語(簡体字)」と「中国語(繁体字)」の上位の傾向は概ね同様であるが、「韓国語」では「旅行ガイドブック」の比率が最も高く、「乗り換え検索サイト」の比率が低くなっている。



⑤-1-3. 行先の伝え方

回答者全体の、タクシーの行先の伝え方は、「観光地の係員に聞く」が 33.4%で最も高く、次いで「地域の観光協会のホームページ」が28.2%、「旅行ガイドブック」が27.6%となっている。

言語別では、「英語」は「観光地のホームページ」が他言語に比べて高くなっており、また、「韓国語」では「日本在住の親族・知人に聞く」の比率が高くなっている。

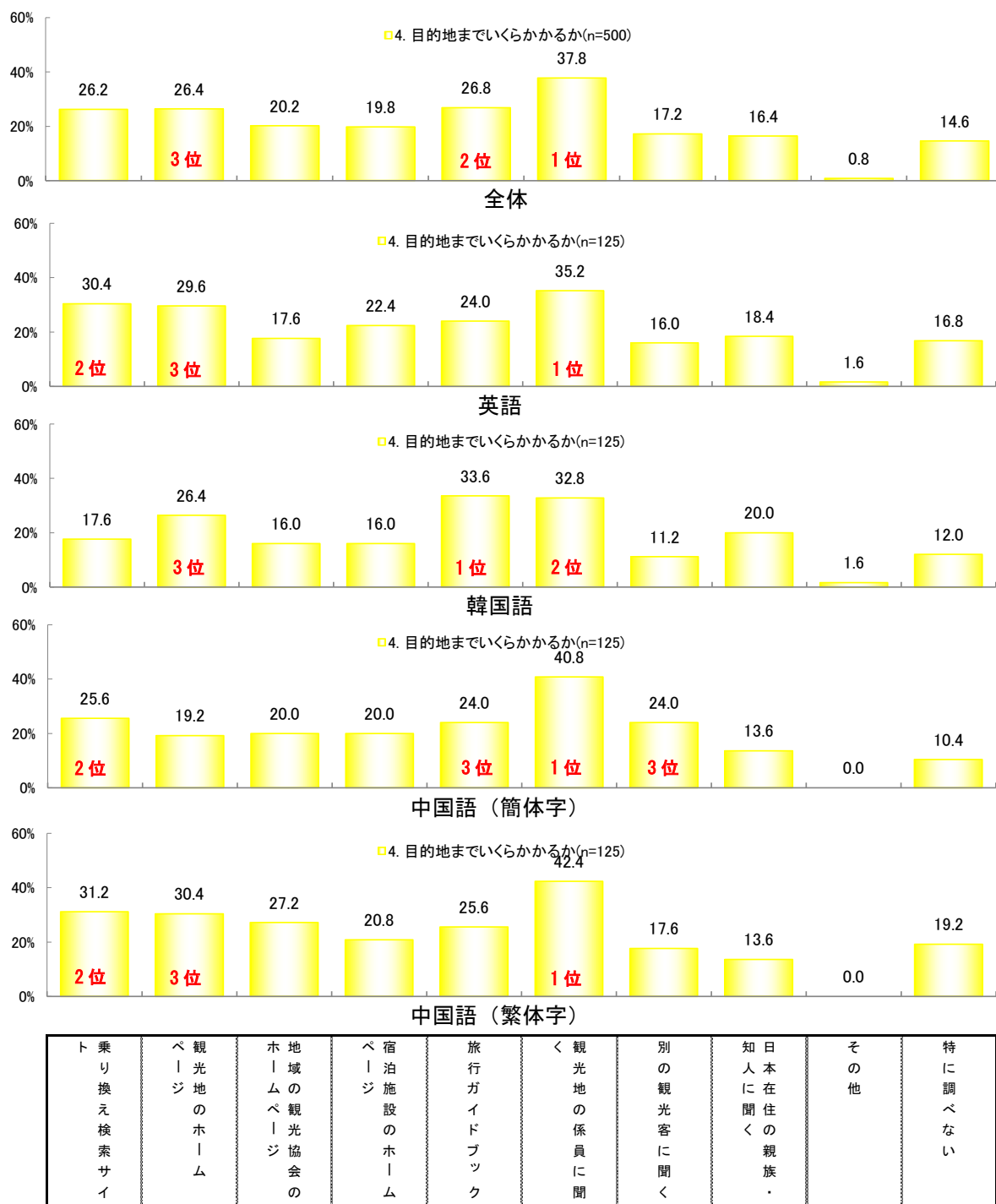
「中国語（簡体字）」では「乗り換え検索サイト」の比率が高くなっている。



⑤-1-4. 目的地までいくらかかるか

回答者全体の、タクシー運賃の情報収集方法は、「観光地の係員に聞く」が37.8%で最も高く、次いで「旅行ガイドブック」が26.8%、「観光地のホームページ」が26.4%となっている。

言語別では、「英語」と「中国語(繁体字)」では「乗り換え検索サイト」の比率が高くなっており、「中国語(簡体字)」では「別の観光客に聞く」の比率が他の言語に比べ高くなっている。

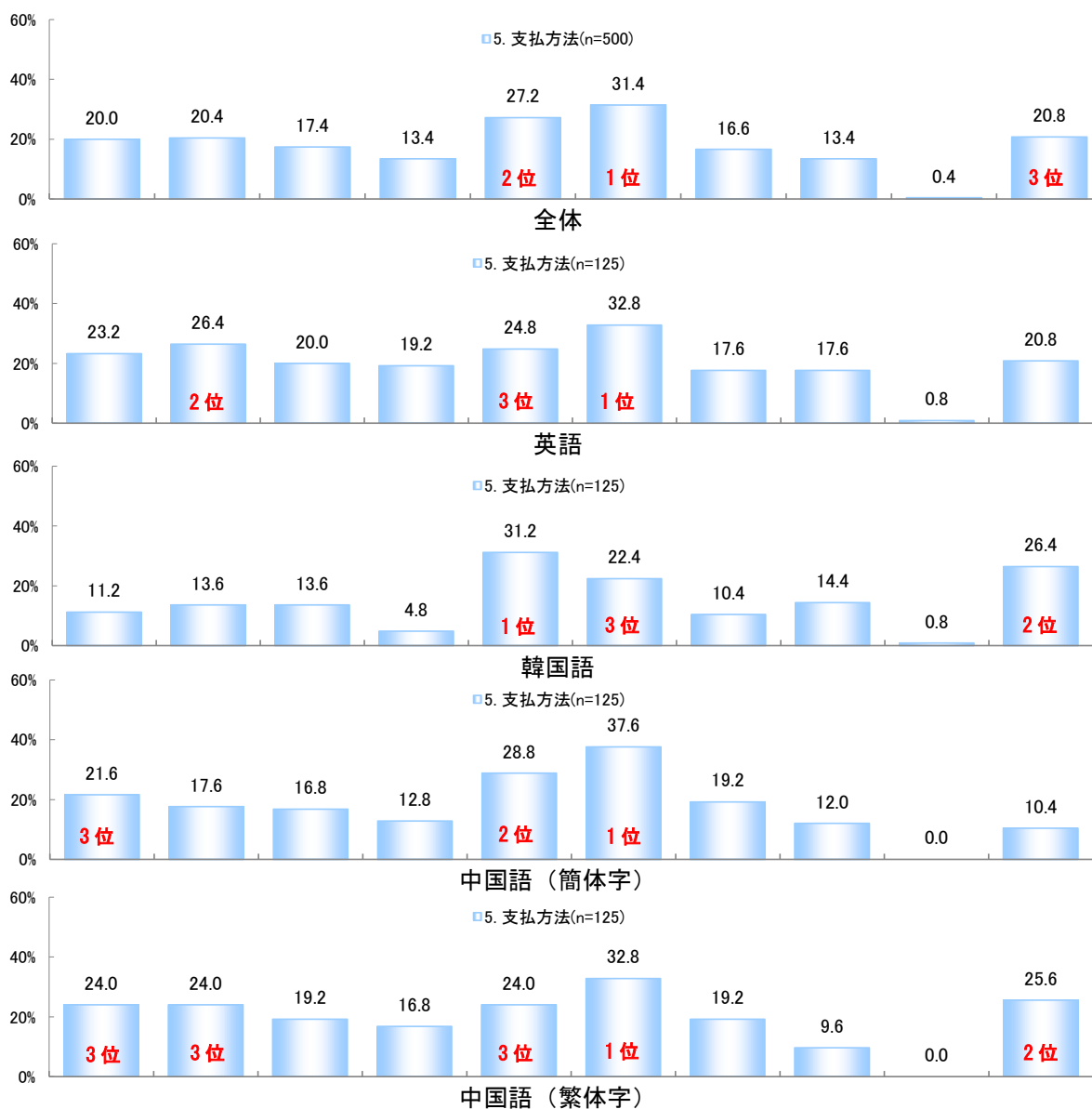


⑤-1-5. 支払方法

回答者全体の、タクシー運賃の支払い方法の情報収集方法は、「観光地の係員に聞く」が31.4%で最も高く、次いで「旅行ガイドブック」が27.2%、「特に調べない」が20.8%となっている。

言語別では「英語」と「中国語(繁体字)」では「観光地のホームページ」の比率が高くなっており、「韓国語」では「特に調べない」が高くなっている。

「中国語(簡体字)」と「中国語(繁体字)」では、「乗り換え案内サイト」の比率が高くなっている。



ト	乗換案内検索サイト	観光地のホームページ	地域の観光協会のホームページ	宿泊施設のホームページ	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	別の観光客に聞く	日本人に聞く(親族・知人)	その他	特に調べない
---	-----------	------------	----------------	-------------	----------	-----------	----------	---------------	-----	--------

【その他の回答】 ブログ、インターネット、ブログ検索、ガイドに尋ねる、日本政府観光局 (JNTO)

(2)WEB アンケートより得られたニーズ

WEB アンケート調査の結果から、観光地における交通手段に対する情報のニーズを整理した。

②過去、実際に日本観光した時の経験(来日経験あり)

②-1 過去2年以内の訪問した日本の観光地の情報の取得について

【観光情報を調べる場合の手段と問題点】

- 観光情報を得る手段としては、主に「旅行ガイドブック」、「旅行会社のホームページ」、「観光地のホームページ」等であり、これらの手段は概ね「わかりやすい」と認識されている
- 一方で、あまり利用されない手段としては、「旅行の展示会や見本市」、「その他インターネット」、「日本在住の親族・知人」等である
- 利用手段の利用状況の高低にかかわらず、「分かりやすさ」の評価は概ね高いが、「韓国語」のグループからは、「動画サイト」や「航空会社のホームページ」への評価が低い

	よく使われている手段							
	過去2年以内に訪問した日本の観光地の情報はどのように調べましたか				分かりやすさ			
	手段1	手段2	手段3	手段4	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	旅行ガイドブック	旅行会社のホームページ	観光地のホームページ		◎	◎	◎	
英語	観光地のホームページ	旅行ガイドブック	口コミサイト		◎	◎	◎	
韓国語	旅行会社のホームページ	個人ブログ	旅行ガイドブック		◎	◎	○	
中国語(簡体字)	旅行ガイドブック	自国の親族・知人	SNS (facebook/Twitter/微信/微博/他)		◎	◎	◎	
中国語(繁体字)	個人ブログ	旅行ガイドブック	旅行会社のホームページ		◎	◎	◎	

◎ : 80%以上 ○ : 70%以上 △ : 70%未満

	利用のすくない手段							
	過去2年以内に訪問した日本の観光地の情報はどのように調べましたか				分かりやすさ			
	手段1	手段2	手段3	手段4	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	旅行の展示会や見本市	その他インターネット	日本在住の親族・知人		◎	○	◎	
英語	旅行の展示会や見本市	日本在住の親族・知人	その他インターネット		◎	◎	◎	
韓国語	旅行の展示会や見本市	地域の観光協会のホームページ	動画サイト (YouTube/优酷/土豆網/他)	航空会社のホームページ	○	○	△	△
中国語(簡体字)	その他インターネット	宿泊施設のホームページ	個人ブログ	地域の観光協会のホームページ	◎	◎	◎	◎
中国語(繁体字)	日本在住の親族・知人	動画サイト (YouTube/优酷/土豆網/他)	その他インターネット	口コミサイト	◎	◎	○	◎

◎ : 80%以上 ○ : 70%以上 △ : 70%未満

②-2 過去2年以内に訪問した日本の観光地のバス・タクシーの利用について

【バス・タクシーの利用の有無】

- 路線バスのおよびタクシーの利用経験は比較的高いが、長距離バスの利用経験はやや低い
- 長距離バスの利用経験が低いのは「英語」および「韓国語」のグループである

	過去2年以内に訪問した日本の観光地で、あなたはバスやタクシーを利用しましたか					
	路線バス		長距離バス		タクシー	
	利用した	利用しなかった	利用した	利用しなかった	利用した	利用しなかった
全体	○		○	○	○	
英語	○			○	○	
韓国語	○			○	○	
中国語（簡体字）	○		○		○	
中国語（繁体字）	○		○			○

回答率の高い方に○。同率の場合は両方に○。

②-3 過去2年以内に訪問した日本の観光地のバス・タクシーの情報取得について

【バス・タクシーの情報の取得方法】

- バス・タクシーの情報を得る手段としては、主に「旅行ガイドブック」、「観光地のホームページ」、「係員に聞く」等であり、これらの手段は概ね「わかりやすい」と認識されている
- 一方で、あまり利用されない手段としては、「日本在住の親族・知人に聞く」、「地域の観光協会のホームページ」、「宿泊施設のホームページ」等である
- 利用手段の利用状況の高低にかかわらず、「分かりやすさ」の評価は概ね高いが、「韓国語」のグループからは、「観光地のホームページ」や、「地域の観光協会のホームページ」、「乗り換え検索サイト」、「宿泊施設のホームページ」への評価が低い

	よく使われている手段							
	あなたが、日本の観光地で、利用したバスやタクシーの情報はどのように調べてみましたか				分かりやすさ			
	手段1	手段2	手段3	手段4	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	旅行ガイドブック	観光地のホームページ	係員に聞く		◎	◎	◎	
英語	旅行ガイドブック	係員に聞く	観光地のホームページ		◎	◎	◎	
韓国語	旅行ガイドブック	総合案内所で聞く	観光地のホームページ		○	○	△	
中国語（簡体字）	旅行ガイドブック	観光地のホームページ	係員に聞く		◎	◎	◎	
中国語（繁体字）	観光地のホームページ	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト		◎	◎	◎	

◎：80%以上 ○：70%以上 △：70%未満

	利用のすくない手段							
	あなたが、日本の観光地で、利用したバスやタクシーの情報はどのように調べてみましたか				分かりやすさ			
	手段1	手段2	手段3	手段4	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	日本在住の親族・知人に聞く	地域の観光協会のホームページ	宿泊施設のホームページ		◎	○	○	
英語	日本在住の親族・知人に聞く	宿泊施設のホームページ	総合案内所で聞く	地域の観光協会のホームページ	◎	○	○	◎
韓国語	地域の観光協会のホームページ	乗り換え検索サイト	宿泊施設のホームページ		△	△	△	
中国語（簡体字）	日本在住の親族・知人に聞く	地域の観光協会のホームページ	宿泊施設のホームページ		◎	◎	◎	
中国語（繁体字）	日本在住の親族・知人に聞く	地域の観光協会のホームページ	宿泊施設のホームページ		◎	○	○	

◎：80%以上 ○：70%以上 △：70%未満

②-4-1 過去2年以内に訪問した日本の観光地のバス・タクシーで困ったこと

【路線バスを利用した際に困ったこと】

- 路線バスを利用する際に困ったこととしては、主に「行先、路線が分かりにくかった」、「のりば(場所)が分かりにくかった」、「乗り方が分かりにくかった」等である
- 言語別に見た場合に、このほかの回答としては、「英語」のグループは、「時刻表が分かりにくかった」、「運賃が分かりにくかった」、「韓国語」のグループは「時刻表が分かりにくかった」である

	あなたが、日本の観光地で、バスやタクシーを利用された際、困ったことはありましたか			
	路線バス			
	困ったこと1	困ったこと2	困ったこと3	困ったこと4
全体	行先、路線が分かりにくかった	のりば(場所)が分かりにくかった	乗り方が分かりにくかった	
英語	時刻表が分かりにくかった	乗り方が分かりにくかった	運賃が分かりにくかった	
韓国語	のりば(場所)が分かりにくかった	時刻表が分かりにくかった	行先、路線が分かりにくかった	
中国語(簡体字)	行先、路線が分かりにくかった	のりば(場所)が分かりにくかった	乗り方が分かりにくかった	
中国語(繁体字)	のりば(場所)が分かりにくかった	乗り方が分かりにくかった	行先、路線が分かりにくかった	

②-4-2 過去2年以内に訪問した日本の観光地のバス・タクシーで困ったこと

【長距離バスを利用した際に困ったこと】

■長距離バスを利用する際に困ったこととしては、主に「のりば(場所)が分かりにくかった」、「行先、路線が分かりにくかった」、「時刻表が分かりにくかった」等である

■言語別に見た場合、このほかの回答としては、「英語」のグループは、「運賃が分かりにくかった」、「韓国語」のグループは「支払方法が分かりにくかった」、「中国語(簡体字)」のグループは「運賃が分かりにくかった」、「中国語(繁体字)」のグループは、「乗り方が分かりにくかった」、「支払方法が分かりにくかった」である

	あなたが、日本の観光地で、バスやタクシーを利用された際、困ったことはありましたか			
	長距離バス			
	困ったこと1	困ったこと2	困ったこと3	困ったこと4
全体	のりば(場所)が分かりにくかった	行先、路線が分かりにくかった	時刻表が分かりにくかった	
英語	行先、路線が分かりにくかった	運賃が分かりにくかった	時刻表が分かりにくかった	
韓国語	行先、路線が分かりにくかった	のりば(場所)が分かりにくかった	支払方法が分かりにくかった	
中国語(簡体字)	のりば(場所)が分かりにくかった	行先、路線が分かりにくかった	運賃が分かりにくかった	
中国語(繁体字)	のりば(場所)が分かりにくかった	行先、路線が分かりにくかった	乗り方が分かりにくかった	支払方法が分かりにくかった

②-4-3 過去2年以内に訪問した日本の観光地のバス・タクシーで困ったこと

【タクシーを利用した際に困ったこと】

- タクシーを利用する際に困ったこととしては、主に「運賃が分かりにくかった」、「のりば（場所）が分かりにくかった」、「時刻表が分かりにくかった」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「中国語（簡体字）」、「中国語（繁体字）」のグループの「行先、路線が分かりにくかった」である

	あなたが、日本の観光地で、バスやタクシーを利用された際、困ったことはありましたか			
	タクシー			
	困ったこと1	困ったこと2	困ったこと3	困ったこと4
全体	運賃が分かりにくかった	のりば（場所）が分かりにくかった	時刻表が分かりにくかった	
英語	時刻表が分かりにくかった	運賃が分かりにくかった	のりば（場所）が分かりにくかった	
韓国語	のりば（場所）が分かりにくかった	時刻表が分かりにくかった	運賃が分かりにくかった	
中国語（簡体字）	運賃が分かりにくかった	行先、路線が分かりにくかった	のりば（場所）が分かりにくかった	
中国語（繁体字）	運賃が分かりにくかった	のりば（場所）が分かりにくかった	行先、路線が分かりにくかった	

③-1 次回、日本に行く場合の、主要駅からの交通手段の情報取得について

【利用できる交通手段を調べる方法】

- 主要駅からの交通手段を調べる方法としては、主に「乗り換え検索サイト」、「係員に聞く」、「旅行ガイドブック」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「英語」のグループは、「観光地のホームページ」、「韓国語」のグループは「総合案内所で聞く」、「中国語(簡体字)」のグループは「観光地のホームページ」である

	あなたは、利用できる交通手段をどうやって調べますか			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	乗り換え検索サイト	係員に聞く	旅行ガイドブック	
英語	観光地のホームページ	乗り換え検索サイト	旅行ガイドブック	
韓国語	旅行ガイドブック	総合案内所で聞く	係員に聞く	
中国語(簡体字)	乗り換え検索サイト	係員に聞く	観光地のホームページ	
中国語(繁体字)	乗り換え検索サイト	係員に聞く	旅行ガイドブック	

③-2 次回、日本に行く場合の、主要駅からの交通手段の情報取得について

【どのような形で交通手段の情報が必要か】

- 交通手段の情報の提供にあたっての形としては、主に「英語があればよい」である
- 交言語別に見た場合、「英語」と「韓国語」のグループは「英語があればよい」が多いが、「中国語(簡体字)」、「中国語(繁体字)」のグループは「母国語がないと困る」が多くなっている

	あなたはどのような形で交通手段の情報が必要ですか			
	母国語がないと困る	英語があればよい	日本語のままでもよい	ピクトグラムがあればよい
全体		○		
英語		○		
韓国語		○		
中国語(簡体字)	○			
中国語(繁体字)	○			

回答率の高いものに○。

③-3 次回、日本に行く場合の、主要駅からの交通手段の情報取得について

【どのような交通手段の情報が必要か】

- 主要駅からの交通手段について必要となる情報としては、主に「のりば(場所)」、「路線の選択(行先)」、「時刻表」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「英語」のグループの「運賃」である

	あなたは、どのような交通手段の情報が必要ですか			
	情報1	情報2	情報3	情報4
全体	のりば(場所)	路線の選択(行先)	時刻表	
英語	時刻表	のりば(場所)	路線の選択(行先)	運賃
韓国語	のりば(場所)	路線の選択(行先)	時刻表	
中国語(簡体字)	のりば(場所)	路線の選択(行先)	時刻表	
中国語(繁体字)	路線の選択(行先)	のりば(場所)	時刻表	

③-4 次回、日本に行く場合の、主要駅からの交通手段の情報提供の方法

【交通手段の情報提供の方法】

- 主要駅からの交通手段について、情報提供の方法としては主に「WEB サイトでの情報提供」である
- ただし、言語別に見た場合「韓国語」のグループは「紙媒体での配布(駅などで)」への希望が多い

	あなたは、交通手段についての情報をどのような方法で提供されると便利ですか			
	紙媒体での配布(駅などで)	掲示版	WEBサイトでの情報提供	外国語の話せる係員の配置
全体			○	
英語			○	
韓国語	○			
中国語(簡体字)			○	
中国語(繁体字)			○	

回答率の高いものに○。

④路線バスで観光地に行く場面

④-1 バスを利用する前に、バスの使い方の情報収集の方法

④-1-1 乗り方

【乗り方】

■路線バスを利用する際の乗り方を調べる方法としては、主に「乗り換え検索サイト」、「観光地の係員に聞く」、「旅行ガイドブック」等である

■言語別に見た場合、このほかの回答としては、「英語」と「中国語(簡体字)」のグループは、「観光地のホームページ」である

	バスを利用する前に、あなたはバスの使い方をどうやって調べますか			
	乗り方			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	
英語	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	
韓国語	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	
中国語(簡体字)	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	
中国語(繁体字)	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	

④-1-2 のりば(場所)

【のりば(場所)】

■路線バスを利用する際ののりば(場所)を調べる方法としては、主に「乗り換え検索サイト」、「観光地のホームページ」、「観光地の係員に聞く」等である

■言語別に見た場合、このほかの回答としては、「韓国語」グループの、「旅行ガイドブック」である

	バスを利用する前に、あなたはバスの使い方をどうやって調べますか			
	のりば(場所)			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	
英語	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	
韓国語	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	旅行ガイドブック	
中国語(簡体字)	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	乗り換え検索サイト	
中国語(繁体字)	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	

④-1-3 時刻表

【時刻表】

- 路線バスを利用する際の時刻表を調べる方法としては、主に「乗り換え検索サイト」、「観光地の係員に聞く」、「観光地のホームページ」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「韓国語」グループの、「旅行ガイドブック」である

	バスを利用する前に、あなたはバスの使い方をどうやって調べますか			
	時刻表			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	
英語	乗り換え検索サイト	地域の観光協会のホームページ	観光地のホームページ	
韓国語	観光地のホームページ	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	
中国語（簡体字）	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	
中国語（繁体字）	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	

④-1-4 路線の選択(行先)

【路線の選択(行先)】

- 路線バスを利用する際の路線の選択(行先)を調べる方法としては、主に「乗り換え検索サイト」、「観光地の係員に聞く」、「観光地のホームページ」、「旅行ガイドブック」等である
- 言語別による傾向の違いはみられない

	バスを利用する前に、あなたはバスの使い方をどうやって調べますか			
	路線の選択(行先)			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	旅行ガイドブック
英語	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	
韓国語	旅行ガイドブック	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	
中国語（簡体字）	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	
中国語（繁体字）	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	

④-1-5 運賃

【運賃】

- 路線バスを利用する際の運賃を調べる方法としては、主に、「観光地の係員に聞く」、「旅行ガイドブック」、「乗り換え検索サイト」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「韓国語」グループの「観光地のホームページ」である

	バスを利用する前に、あなたはバスの使い方をどうやって調べますか			
	運賃			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	
英語	乗り換え検索サイト	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	
韓国語	旅行ガイドブック	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	
中国語（簡体字）	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	
中国語（繁体字）	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	

④-1-6 支払方法

【支払方法】

- 路線バスを利用する際の支払い方法を調べる方法としては、主に、「観光地の係員に聞く」、「旅行ガイドブック」、「乗り換え検索サイト」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「英語」、「韓国語」、「中国語（繁体字）」グループの「観光地のホームページ」である

	バスを利用する前に、あなたはバスの使い方をどうやって調べますか			
	支払方法			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	
英語	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	
韓国語	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	
中国語（簡体字）	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	
中国語（繁体字）	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	

④-2 バスに乗っている間、ほしいと思う情報

【バスに乗っている間、ほしいと思う情報】

- 路線バスを利用する間に、ほしいと思う情報としては、主に、「観光エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ」、「バス停近くの観光地案内表」、「降り方の案内表示」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「中国語(簡体字)」グループの「運賃の案内表示」、「中国語(繁体字)」グループの「観光地周辺で利用可能な Wi-Fi スポットの情報」である

	バスに乗っている間、あなたが最も欲しいと思う情報は何か			
	情報1	情報2	情報3	情報4
全体	観光地エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ	バス停近くの観光地案内表示	降り方の案内表示	
英語	観光地エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ	バス停近くの観光地案内表示	降り方の案内表示	
韓国語	観光地エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ	バス停近くの観光地案内表示	降り方の案内表示	
中国語(簡体字)	観光地エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ	バス停近くの観光地案内表示	降り方の案内表示	運賃の案内表示
中国語(繁体字)	観光地エリアにおけるバス停の場所が分かるマップ	バス停近くの観光地案内表示	観光地周辺で利用可能なWi-Fiスポットの情報	

⑤タクシーで観光地に行く場面

⑤-1 タクシーを利用する前に、タクシーの使い方の情報収集の方法

⑤-1-1 乗り方

【乗り方】

■タクシーを利用する際の乗り方を調べる方法としては、主に「乗り換え検索サイト」、「観光地の係員に聞く」、「観光地のホームページ」等である

■言語別に見た場合、このほかの回答としては、「韓国語」グループの「旅行ガイドブック」である

	あなたは、タクシーの使い方をどうやって調べますか			
	乗り方			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	
英語	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	
韓国語	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	
中国語（簡体字）	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	
中国語（繁体字）	乗り換え検索サイト	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	

⑤-1-2 のりば(場所)

【のりば(場所)】

■タクシーを利用する際ののりば(場所)を調べる方法としては、主に「観光地のホームページ」、「観光地の係員に聞く」、「乗り換え検索サイト」等である

■言語別に見た場合、このほかの回答としては、「韓国語」グループの「旅行ガイドブック」である

	あなたは、タクシーの使い方をどうやって調べますか			
	のりば(場所)			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	
英語	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	
韓国語	旅行ガイドブック	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	
中国語（簡体字）	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	乗り換え検索サイト	
中国語（繁体字）	観光地のホームページ	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	

⑤-1-3 行先の伝え方

【行先の伝え方】

- タクシーを利用する際の行先の伝え方としては、主に「観光地の係員に聞く」、「地域の観光協会のホームページ」、「旅行ガイドブック」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「韓国語」と「中国語(繁体字)」グループの「観光地のホームページ」である

	あなたは、タクシーの使い方をどうやって調べますか			
	行先の伝え方			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	観光地の係員に聞く	地域の観光協会のホームページ	旅行ガイドブック	
英語	地域の観光協会のホームページ	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	
韓国語	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	地域の観光協会のホームページ
中国語(簡体字)	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	旅行ガイドブック	
中国語(繁体字)	観光地の係員に聞く	地域の観光協会のホームページ	観光地のホームページ	

⑤-1-4 目的地までの運賃

【目的地までの運賃】

- タクシーを利用する際の、運賃の情報収集の方法としては、主に「観光地の係員に聞く」、「旅行ガイドブック」、「観光地のホームページ」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「英語」と「中国語(簡体字)」と「中国語(繁体字)」グループの「乗り換え検索サイト」、「中国語(簡体字)」の「別の観光客に聞く」である

	あなたは、タクシーの使い方をどうやって調べますか			
	目的地までいくらかかるか			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	観光地のホームページ	
英語	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	
韓国語	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	
中国語(簡体字)	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	旅行ガイドブック	別の観光客に聞く
中国語(繁体字)	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	

⑤-1-5 支払方法

【運賃支払い方法】

- タクシーを利用する際の、運賃支払い方法の情報収集としては、主に「観光地の係員に聞く」、「旅行ガイドブック」、「観光地のホームページ」等である
- 言語別に見た場合、このほかの回答としては、「韓国語」グループの「日本在住の親族・知人に聞く」、「中国語（簡体字）」と「中国語（繁体字）」グループの「乗り換え検索サイト」である

	あなたは、タクシーの使い方をどうやって調べますか			
	支払方法			
	手段1	手段2	手段3	手段4
全体	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	観光地のホームページ	
英語	観光地の係員に聞く	観光地のホームページ	旅行ガイドブック	
韓国語	旅行ガイドブック	観光地の係員に聞く	日本在住の親族・知人に聞く	
中国語（簡体字）	観光地の係員に聞く	旅行ガイドブック	乗り換え検索サイト	
中国語（繁体字）	観光地の係員に聞く	乗り換え検索サイト	観光地のホームページ	旅行ガイドブック

3. 訪日外国人旅行者のバス・タクシーを利用した周遊観光行動における情報取得状況と訪問場所の実態調査

3-1. 調査の目的

FIT 等の外国人旅行者がバスやタクシーを使った周遊観光する場合、母国語での情報収集の方法やその課題、現地で実際に利用する場合の課題について把握する。

3-2. 調査対象地域と現地調査実施日

対象地	現地調査実施日	備考
箱根	平成 29 年 2 月 17 日(金)、18 日(土)	地方部
京都	平成 29 年 2 月 26 日(日)、27 日(月)	都市部

3-3. オリエンテーションの実施状況

(1) 実施内容

調査の目的やモニターの役割について説明を行った。

各言語別に、バスやタクシーを利用した観光コースの計画をたてた。

(2) 実施状況

調査の目的やモニターとしての役割を十分認識させるために、以下の通りグループを分けてオリエンテーションを実施した。

実施日時	参加状況
平成 29 年 2 月 8 日(水)16 時～19 時	フランス人(2)、アメリカ人(1)
平成 29 年 2 月 9 日(木)15 時～18 時	ロシア人(2)、アメリカ人(1)、中国人(3)
平成 29 年 2 月 9 日(木)18 時～21 時	台湾人(3)
平成 29 年 2 月 10 日(金)15 時～18 時	台湾人(3)
平成 29 年 2 月 10 日(金)18 時～21 時	韓国人(3)、中国人(3)
平成 29 年 2 月 15 日(水)15 時～18 時	イギリス人(1)、ロシア人(1)、マケドニア人(1)
平成 29 年 2 月 22 日(水)18 時～20 時	韓国人(3)



3-4. 調査の組み立て

本調査では、実際の FIT 観光を想定し、事前に周遊計画を立てる段階から現地を実際に周遊するとことまでモニターし、最後に言語毎にグループインタビューを実施した。それぞれの場面で用いる調査票は巻末に添付することとした。

		作業内容	調査票
事前	周遊計画作業	<p>自ら情報を収集しながら周遊観光プランを練ることで、その段階における情報提供の課題を把握する。</p> <p><主なチェック項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光予定(目的地、予定時刻) ・情報入手 (交通手段、乗車箇所、出発時刻、降車時刻、到着時刻、運賃、支払方法、WI-FI 整備状況、情報入手の方法) ・情報入手のわかりやすさ 	<p>【調査票 A】</p> <p>周遊行動の計画</p>
現地	周遊調査	<p>移動の場面毎に探す情報と情報提供の分かりやすさをチェックする。</p> <p><主なチェック項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗車バス停、その調べ方、母国語の有無、わかりやすさ ・利用する系統、その調べ方、母国語の有無、わかりやすさ ・降車バス停、その調べ方、母国語の有無、わかりやすさ ・運賃、その調べ方、母国語の有無、わかりやすさ 	<p>【調査票 B】</p> <p>移動チェックシート</p>
	グループインタビュー	<ul style="list-style-type: none"> ・目的地を選んだ理由 ・実際に訪問した目的地の満足度 ・訪問できなかった理由 ・バスの情報提供の改善点 ・タクシーの情報提供の改善点 	<p>【調査票 C】</p> <p>アンケート票</p>