

3-5. 京都（都市部）のモニター調査

(1) 実施日

現地におけるモニター調査に先立ち、まずは言語毎のグループにて、実際の FIT 観光を想定した事前の周遊計画を立てる作業を実施し、次に、全グループで、京都駅を拠点に、それぞれが考えたコースにて、模擬 FIT を実施した。

それぞれの実施日は、下表に示す通りである。

作業項目	グループ		実施日時
事前の周遊計画の立案作業	A	英語	平成 29 年 2 月 15 日(水)15 時～
	B	韓国	平成 29 年 2 月 22 日(水)18 時～20 時
	C	中国語(簡)	平成 29 年 2 月 10 日(金)18 時～21 時
	D	中国語(繁)	平成 29 年 2 月 10 日(金)15 時～18 時
現地モニター調査	全員		平成 29 年 2 月 26 日(日)、27 日(月)

(2) 実施内容

① 英語グループ

	内容
メンバー	イギリス人(1)、ロシア人(1)、マケドニア人(1)
計画旅程	(1 日目) 京都タワー、東本願寺御影堂、渉成園、清水寺、祇園 (2 日目) 北野天満宮、龍安寺、京都国際マンガミュージアム

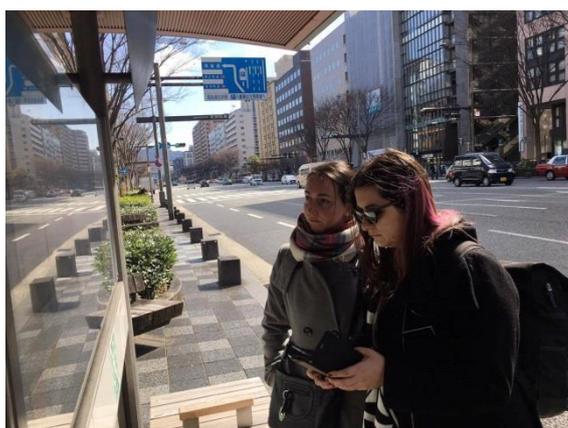


写真 実施状況

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ A

【調査票A①】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
1. 京都駅	10:50										
↓		5	京都駅		KYOTO TOWER		¥0	1	1	3	1
2. KYOTO TOWER	11:15										
↓		5	KYOTO TOWER		東本願寺御影堂		¥0	1	2	3	1
3. 東本願寺御影堂	12:15										
↓		5	東本願寺御影堂		渉成園		¥0	1	2	3	1
4. 渉成園	12:50										
↓		4	Gojo-st	13:10	Shijo-st	13:15	¥210	1	3	3	1
5. MONJYA DINING	13:20										
↓		5					¥0	1	3	3	1
6. ホテルモントレ京都	14:30										
↓		1	四条烏丸	15:00	清水道	15:15	¥230	1	3	3	2
7. 清水寺	15:20										
↓		1	清水道	18:00	祇園	18:20	¥230	1	3	3	1
8. GION	18:20										
↓		3						1	3	3	1
9. ホテルモントレ京都	:										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ A

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
9. ホテルモントレ京都	9:00										
↓		1	烏丸御池	9:00	北野天満宮前	9:30	¥230	1	2	3	1
10. 北野天満宮+上七軒	9:40										
↓		1	北野天満宮前	11:10	竜安寺前	11:30	¥230	1	2	3	1
11. 龍安寺	11:40										
↓		1	竜安寺前	14:00	二条駅前	14:20	¥230	1	2	3	1
↓		4	二条	14:30	烏丸御池	14:40	¥210	1	1	3	1
12. MANGA MUSEUM	14:45										
↓		4	烏丸御池	15:45	京都	16:00	¥210	1	1	3	1
13. 京都駅	16:20										
↓											
	:										
↓											
	:										
↓											
	:										

②韓国グループ

	内容
メンバー	韓国人(3)
計画旅程	(1日目) 清水寺、八坂神社 (2日目) 伏見稲荷大社



写真 実施状況

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ D

【調査票A①】

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1. 路線バス 2. 観光バス 3. タクシー 4. 地下鉄 5. 徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1. 現金 2. クレジットカード 3. 交通ICカード 4. 周遊バス 5. その他	1. 利用可 2. 不可 3. 不明	1. バンフレット 2. ガイドブック 3. インターネット 4. 知人に聞いた 5. その他	1. わかりやすい 2. わかりにくい 3. どちらでもない
1. 京都駅	11:00										
↓		4	京都	11:05	烏丸御池	11:11	¥210	1	2	3	1
2. 烏丸御池駅	11:15										
↓		5		11:15		11:25	¥0		2	3	1
3. ホテルモントレ京都	11:35										
↓		5		11:35		11:50	¥0		3	3	1
4. 豆雅傳(昼食) ¥1,500	11:50										
↓		5		13:30		14:00	¥0		2	3	1
5. 清水寺	14:00										
↓		1	清水道	17:02	四条河原町	17:25		4	3	3	1
6. 千の風(夕食) ¥1,000	17:30										
↓		1	四条河原町	18:37	祇園	18:42		4	2	3	1
7. 八坂神社	19:00										
↓		1	祇園	20:30	四条高倉	20:37		4	2	3	1
8. ホテルモントレ京都	20:45										
↓											

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ D

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1. 路線バス 2. 観光バス 3. タクシー 4. 地下鉄 5. 徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1. 現金 2. クレジットカード 3. 交通ICカード 4. 周遊バス 5. その他	1. 利用可 2. 不可 3. 不明	1. バンフレット 2. ガイドブック 3. インターネット 4. 知人に聞いた 5. その他	1. わかりやすい 2. わかりにくい 3. どちらでもない
8. ホテルモントレ京都	9:00										
↓		4	烏丸御池		京都		¥210	1	2	3	1
9. 京都駅	9:10										
↓		4	京都		稲荷		¥140		2	3	1
10. 稲荷駅	9:40										
↓		5					¥0		2	3	1
11. 伏見稲荷大社	9:50										
↓		5					¥0		2	3	1
12. 松の下屋 ¥1,500	12:30										
↓		5					¥0		2	3	1
13. 衾ざめ家(昼食) ¥1,000	14:00										
↓		3	稲荷	15:30	京都	16:00	¥1,500	1	3	3	1
14. 京都駅	16:00										
↓											
↓											

③中国語(簡体字)グループ

	内容
メンバー	中国人(3)
計画旅程	(1日目) 国立近代美術館、祇園、八坂神社、伏見稲荷大社 (2日目) 銀閣寺、元離宮二条城



写真 実施状況

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
1. 京都駅	10:50										
↓		1	京都駅	11:10	岡崎公園	11:38	¥230	3	3	3	1
2. 国立近代美術館	11:30										
↓		1	岡崎公園	12:53	祇園	13:01	¥230	3	2	3	1
3. 祇園	12:50										
↓		5		13:05		13:20	¥0		3	3	1
4. %カフェ	:										
↓		5		14:00		14:15	¥0		3	3	1
5. 鍵善良房	:										
↓		5		15:00		15:10	¥0		3	3	1
6. 八坂神社	15:40										
↓		4	祇園四条	15:54	伏見稲荷	16:02	¥210	3	3	3	1
7. 伏見稲荷駅	:										
↓		5		16:02		16:08	¥0		3	3	1
8. 神社	17:00										
↓			伏見稲荷	17:08	祇園四条	17:15	¥210	3	3	3	1
9. 祇園四条	17:15										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ B

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法										評価
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	WI-FI	情報入手方法	わかりやすさ	
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない	
9. 祇園四条	17:15											
↓												
10. 花見小路	18:00											
↓		5		18:00		18:10	¥0		3	3	1	
11. 河原町駅	18:10											
↓		4	河原町	18:10	梅田	18:53	¥400	3	3	3	1	
12. 大阪 梅田	19:30											
↓		5		19:30		19:45	¥0		3	3	1	
13. 空中庭園	22:00											
↓		5		22:00		22:11	¥0					
14. 大阪駅	22:20											
↓		4	大阪	22:20	京都	22:49	¥500	3	3	3	1	
15. 京都駅	22:55											
↓		3	京都		ホテル			1				
16. ホテル	:											
↓												
16. ホテル	9:02											

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ B

【調査票A③】

観光予定		予め入手する情報と方法										評価
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	WI-FI	情報入手方法	わかりやすさ	
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない	
16. ホテル	9:02											
↓		5		9:02		9:10	¥0					
17. 四条烏丸	9:10											
↓		1	四条烏丸	9:10	銀閣寺前	9:43	¥230	3	3	3	1	
18. 銀閣寺	11:00											
↓		1	銀閣寺道	11:21	河原町丸太町	11:33	¥230	3	3	3	1	
19. ランチ(鴨川たかし)	12:40											
↓		4	京都市役所前	12:53	二条城前	12:57	¥210	3	3	3	1	
20. 二条城	:											
↓		5		12:57		13:04	¥0					
21. 元離宮二条城	15:45											
↓		4	二条城前	15:45	烏丸御池	15:47	¥210	3	3	3	1	
22. 烏丸御池	15:47											
↓		5					¥0					
”	15:51											
↓		4	烏丸御池	15:51	京都	15:58	¥260	3	3	3	1	
23. 京都駅	15:58											

④中国語(繁体字)グループ

	内容
メンバー	台湾人(3)
計画旅程	(1日目) 嵐山(渡月橋、天龍寺、野宮神社、竹林の道)、祇園 (2日目) 伏見稲荷大社、甘春堂(製菓体験)、祇園



写真 実施状況

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ C

【調査票A①】

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
1. 京都駅	11:00										
		4	京都	11:07	嵯峨嵐山	11:19	¥240	1	1	3	1
2. 嵯峨嵐山駅	11:20										
↓		5					¥0		3	3	2
3. うなぎ広川(お昼)	11:30										
↓		5					¥0		2	3	1
4. 渡月橋散策	12:30										
↓		5					¥0		2	3	1
5. 天龍寺+野宮神社+竹林の道	13:11										
↓		5					¥0		3	3	2
6. 嵐山(京都)バス停	15:03										
↓		1	阪急嵐山駅前	15:23	烏丸松原	16:07	¥230		3	3	2
7. 烏丸松原バス停	15:47										
↓		5					¥0		1	3	1
8. D&DEPARTMENT	15:51										
↓		5					¥0		1	3	2
9. 四条駅	17:36										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ C

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
9. 四条駅	17:36										
↓		4	四条	17:40	京都	17:43	¥210	1	1	3	1
10. 京都駅	17:45										
↓		4	京都	18:07	烏丸御池	18:13	¥210	1	1	3	1
11. 烏丸御池駅	18:07										
↓		5					¥0		1	3	1
12. ホテル	18:15										
↓		1	烏丸御池	18:35	四条京阪前	18:46	¥230	1	3	3	1
13. 祇園十二家(夕食)	18:50										
↓		1	四条京阪前		烏丸御池		¥230	1	3	3	1
14. ホテル											
↓											
14. ホテル	8:30										
↓		5					¥0		1	3	1
15. 烏丸御池駅	8:41										
↓		4	烏丸御池	8:41	京都	8:47	¥210	1	3	3	1
16. 京都駅	8:47										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ C

【調査票A③】

観光予定		予め入手する情報と方法										評価
目的地 施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	予定時刻 (具体的に)	交通手段 1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	乗車箇所 (具体的に)	出発時刻 (具体的に)	降車箇所 (具体的に)	到着箇所 (具体的に)	運賃 (具体的に)	支払方法 1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.乗遊バス 5.その他	WI-FI 1.利用可 2.不可 3.不明	情報入手方法 1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	わかりやすさ 1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない	
16. 京都駅	8:47											
↓		4	京都	8:52	稲荷	8:57	¥140	1	1	3	1	
17. 稲荷駅	8:57											
↓		5					¥0		2	3	1	
18. 伏見稲荷大社	9:10											
↓		5							2	3	1	
19. 伏見稲荷駅	11:00											
↓		4	伏見稲荷	11:08	祇園四条	11:16	¥210	1	1	3	1	
20. 祇園四条駅	11:10											
↓		5					¥0		2	3	1	
21. むらじ麵処(お昼)	11:15											
↓		5					¥0		1	3	1	
22. 祇園四条駅	12:35											
↓		4	祇園四条	12:44	七条	12:46	¥150	1	1	3	1	
23. 七条駅	12:46											
↓												
24. 甘春堂(製菓体験)	12:49											

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ C

【調査票A④】

観光予定		予め入手する情報と方法										評価
目的地 施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	予定時刻 (具体的に)	交通手段 1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.地下鉄 5.徒歩	乗車箇所 (具体的に)	出発時刻 (具体的に)	降車箇所 (具体的に)	到着箇所 (具体的に)	運賃 (具体的に)	支払方法 1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.乗遊バス 5.その他	WI-FI 1.利用可 2.不可 3.不明	情報入手方法 1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	わかりやすさ 1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない	
24. 甘春堂(製菓体験)	12:49											
↓												
25. 七条駅	14:36											
↓		4	七条	14:36	祇園四条	14:38	¥150	1	1	3	1	
26. 祇園四条	14:38											
↓		5					¥0		2	3	1	
27. 祇園散策	14:40											
↓		3					¥1,200	1	3	3	1	
28. 京都駅	16:00											

(3) 事前の周遊計画時の評価

① 交通手段×情報入手方法

京都グループの事前の情報入手方法は、全ての交通手段において「インターネット」が100%である。

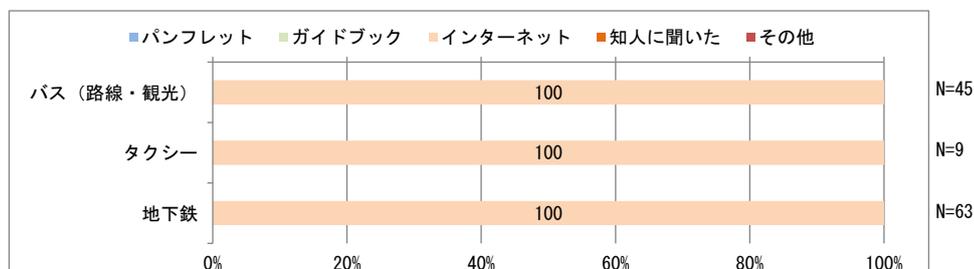


図 交通手段別の情報入手方法

②. 交通手段×わかりやすさ

事前の情報の入手方法について、「バス」では87%、「タクシー」、「地下鉄」では「わかりやすい」が100%である。



図 交通手段別の情報入手方法のわかりやすさ

③. バス・タクシーに関する情報入手方法×わかりやすさ

バス・タクシーに関する事前の情報の入手方法については、「インターネット」が100%であり、「わかりやすい」が89%である。

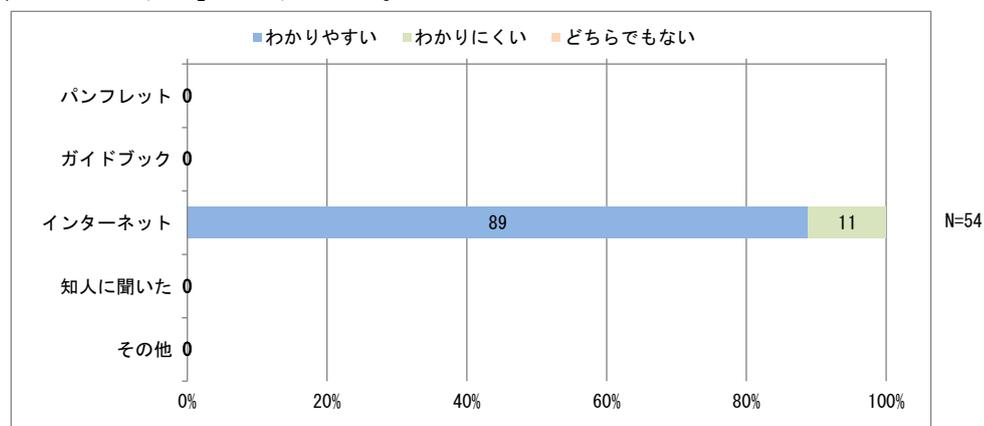


図 バス・タクシーの情報入手方法のわかりやすさ

(4) 現地周遊モニター調査結果

現地周遊モニター調査の結果を以下に示す。

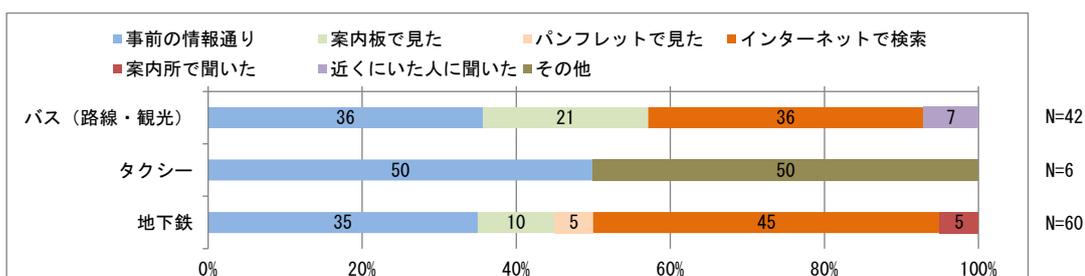
なお、本調査はバス・タクシーの情報提供に関わる状況を主眼としているため、他の交通手段については結果のみ表記する。

①-1. のり場を探す時の情報入手方法

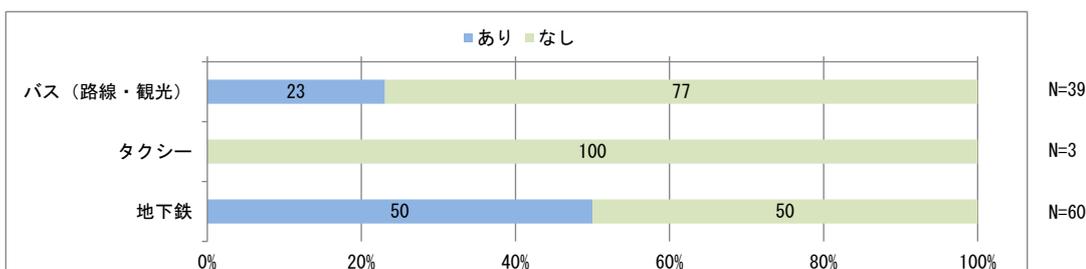
京都グループがのり場を探す時の情報入手方法としては、「バス」は「事前の情報通り」、「インターネットで検索」がそれぞれ 36%、次いで「案内板を見た」が 21%であり、「タクシー」は「事前の情報通り」、「その他」がそれぞれ 50%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が 77%であり、「タクシー」は 100%である。

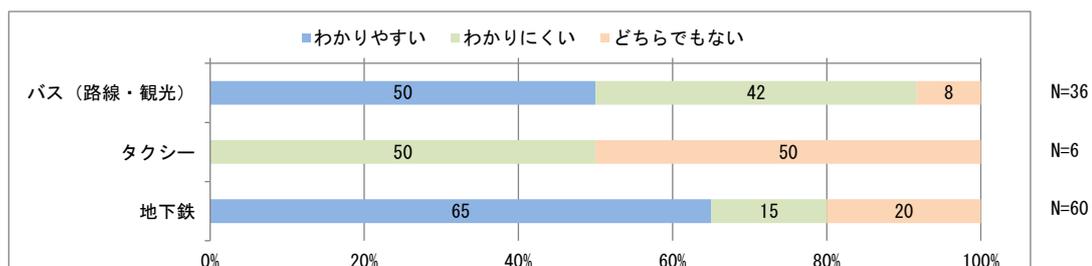
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が 50%、「わかりにくい」が 42%であり、タクシーは「わかりにくい」、「どちらでもない」がそれぞれ 50%である。



①-2. 母国語の有無



①-3. わかりやすさ

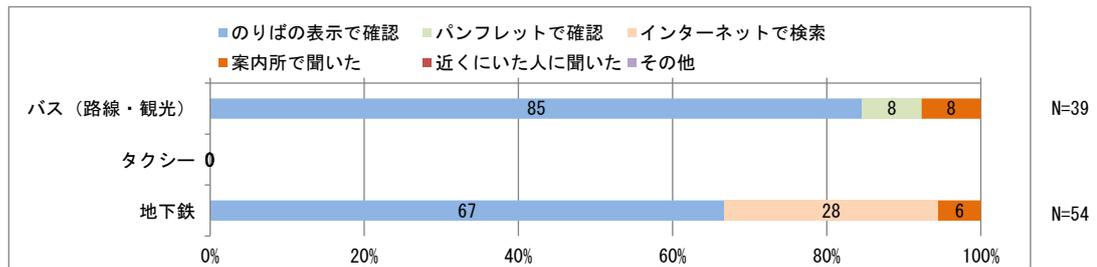


①-2-1. のる予定の路線、系統を探す時の情報入手方法(※タクシー以外)

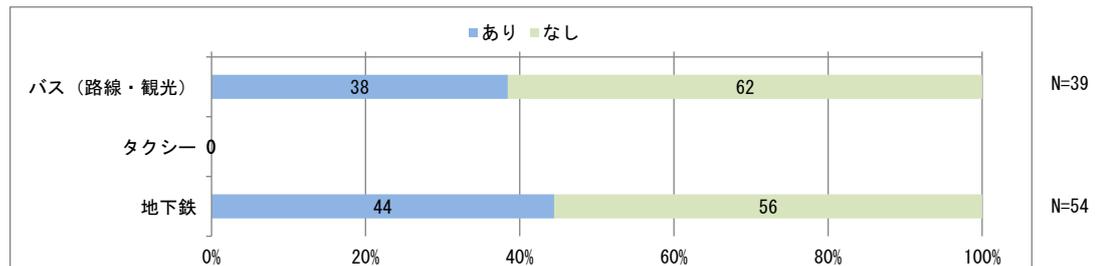
京都グループがのる予定の路線、系統を探す時の情報入手方法としては、「バス」は「のり場の表示で確認」が85%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が62%である。

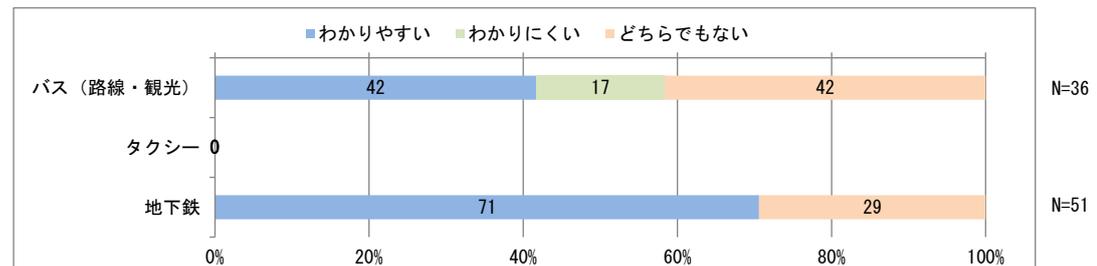
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」、「どちらでもない」がそれぞれ42%である。



①-2-2. 母国語の有無



①-2-3. わかりやすさ

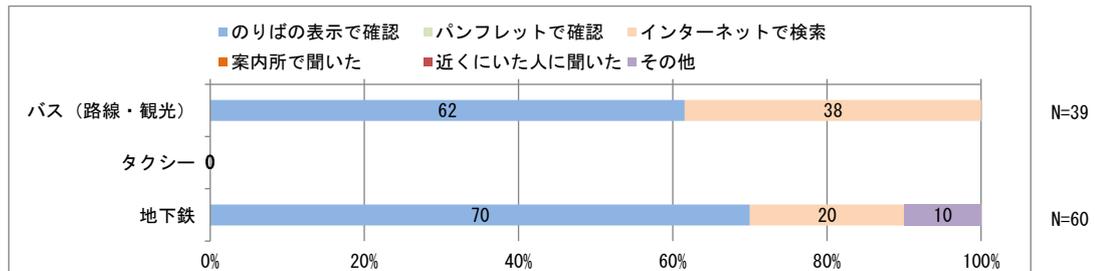


①-3-1. 出発時刻を探す時の情報入手方法(※タクシー以外)

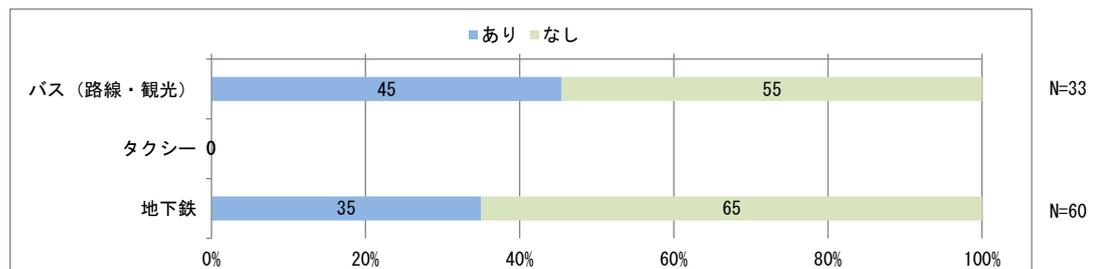
京都グループが出発時刻を探す時の情報入手方法としては、「バス」は「のり場の表示で確認」が62%、「インターネットで検索」が38%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が55%、「あり」が45%である。

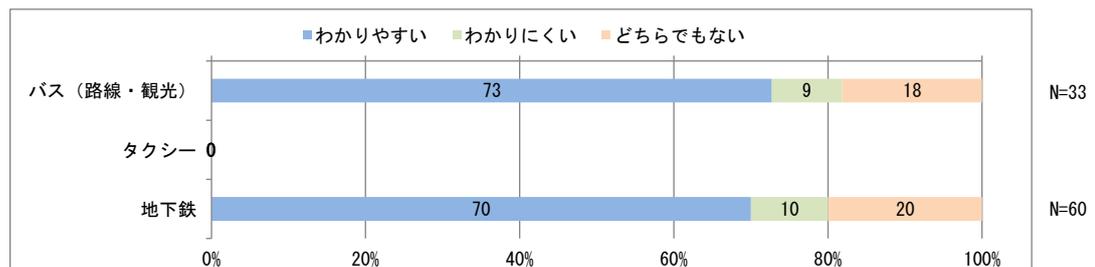
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が73%である。



①-3-2. 母国語の有無



①-3-3. わかりやすさ

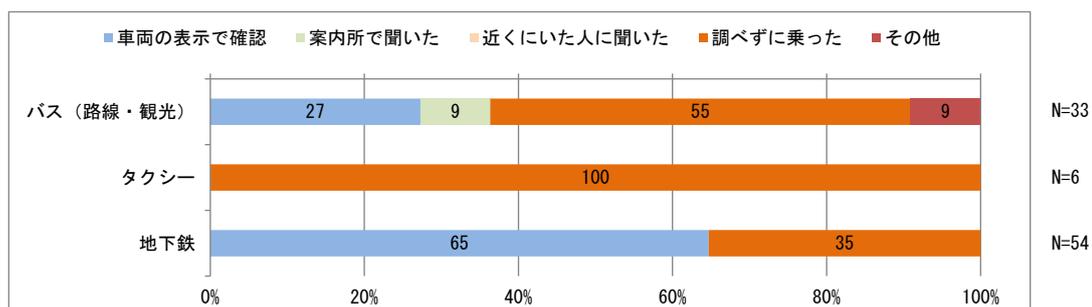


①-4-1. 乗る車両を探す時の情報入手方法

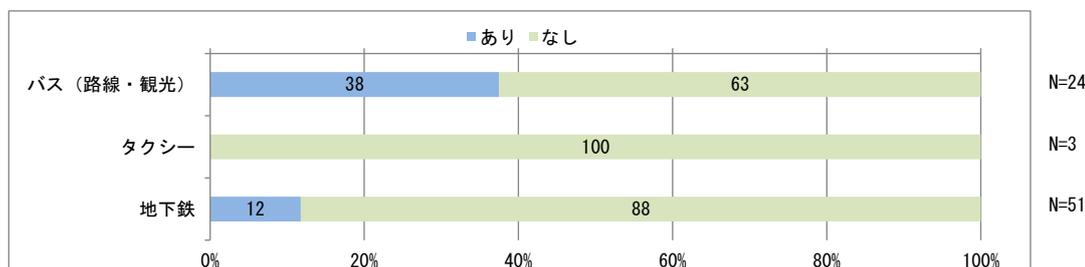
京都グループが乗る車両を探す時の情報入手方法としては、「バス」は「調べずに乗った」が 55%、「車両の表示で確認」が 27%であり、「タクシー」は「調べずに乗った」が 100%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が 63%であり、「タクシー」は 100%である。

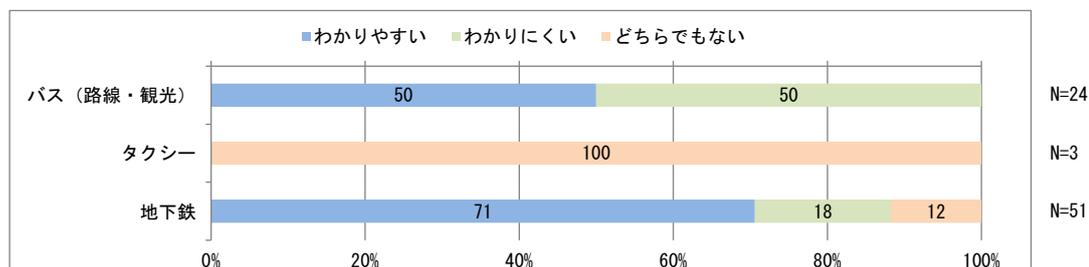
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」、「わかりにくい」がそれぞれ 50%であるが、タクシーは「どちらでもない」が 100%である。



①-4-2. 母国語の有無



①-4-3. わかりやすさ

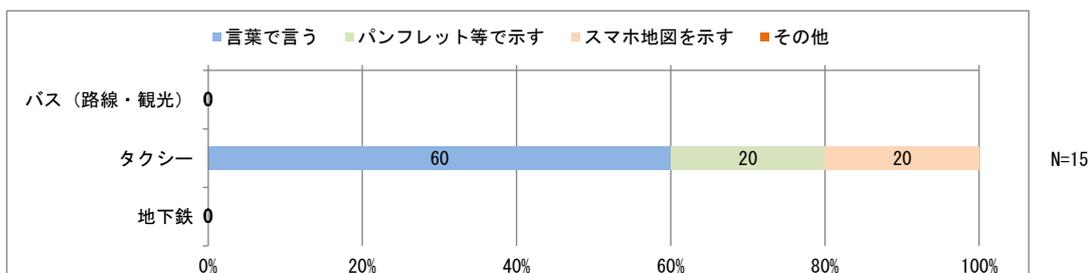


①-5-1. 行先を伝えるときの情報入手方法(※タクシーのみ)

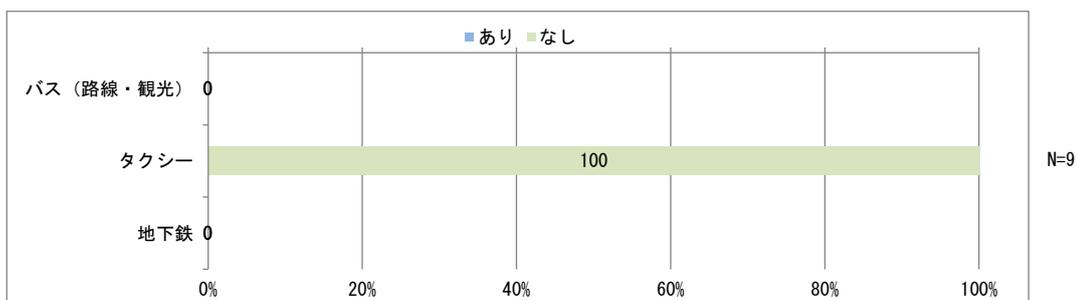
京都グループが「タクシー」で行先を伝えるときの情報入手方法としては、「言葉で言う」が60%である。

母国語の有無については、「なし」が100%である。

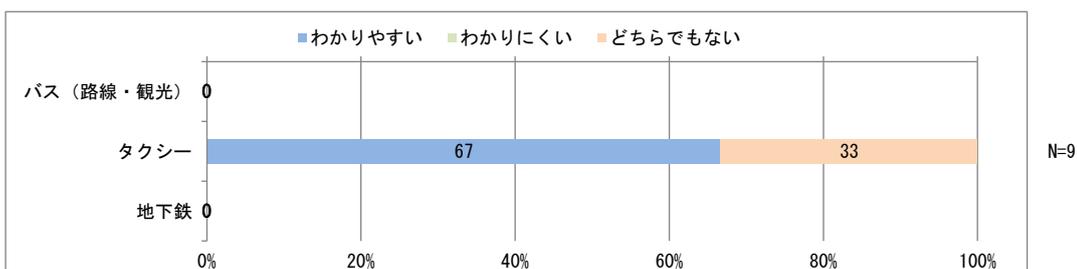
わかりやすさについては、「わかりやすい」が67%、「どちらでもない」が33%である。



①-5-2. 母国語の有無



①-5-3. わかりやすさ

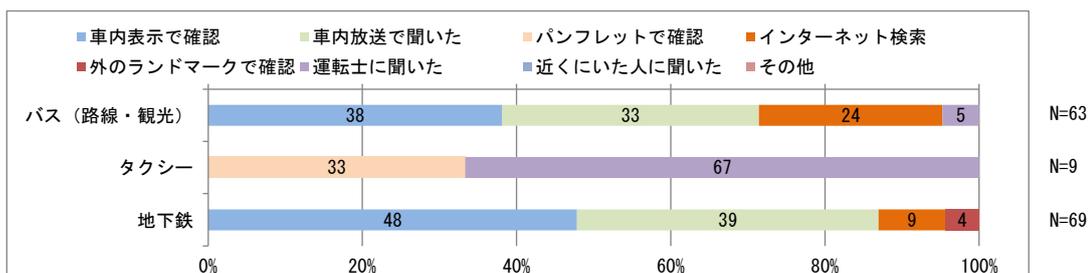


①-6-1. 降りる場所を探すときの情報入手方法

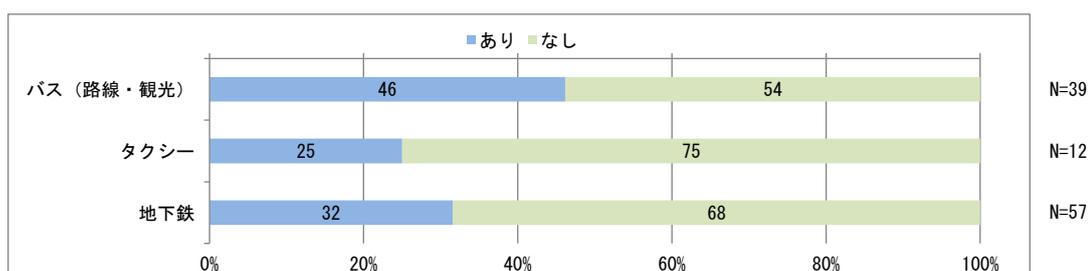
京都グループが降りる場所を探すときの情報入手方法としては、「バス」は「車内表示で確認」が38%、「車内放送で聞いた」が33%、「インターネットで検索」が24%であり、「タクシー」は「運転士に聞いた」が67%、「パンフレットで確認」が33%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が54%、「タクシー」は75%である。

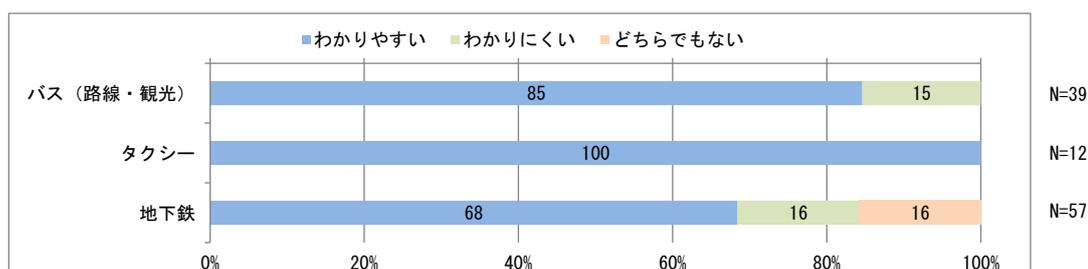
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が85%、「タクシー」は100%である。



①-6-2. 母国語の有無



①-6-3. わかりやすさ

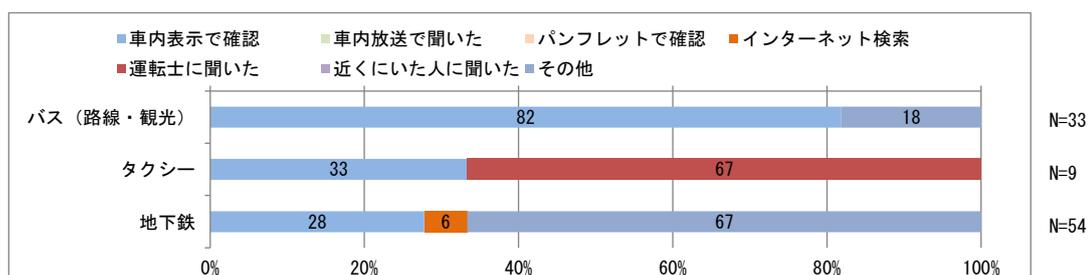


①-7-1. 運賃を調べるときの情報入手方法

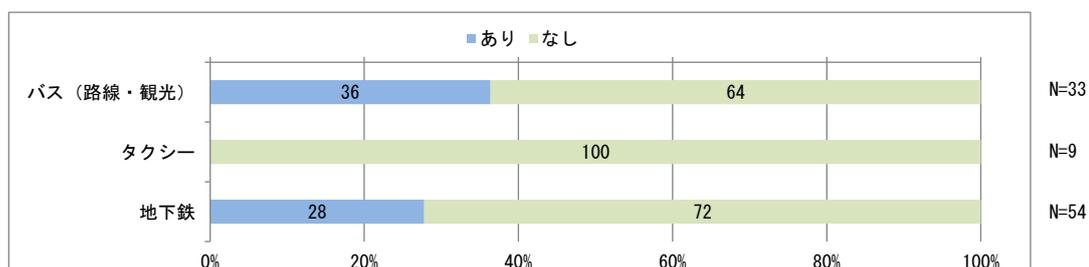
京都グループが運賃を調べるときの情報入手方法としては、「バス」は「車内表示で確認」が82%であり、「タクシー」は「運転士に聞いた」が67%、「車内表示で確認」が33%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が64%、「タクシー」は100%である。

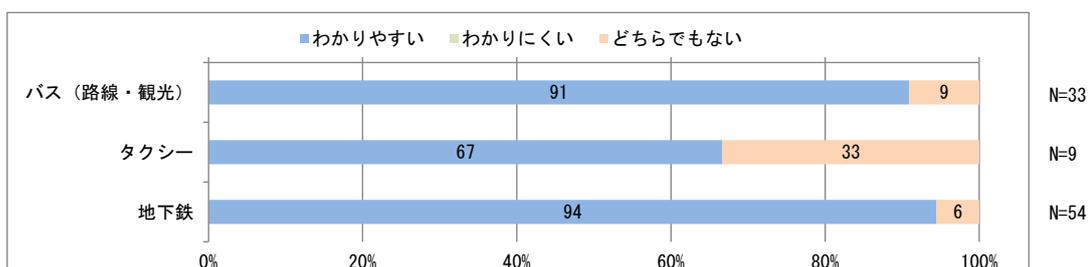
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が91%、「タクシー」は「わかりやすい」が67%、「どちらでもない」が33%である。



①-7-2. 母国語の有無



①-7-3. わかりやすさ



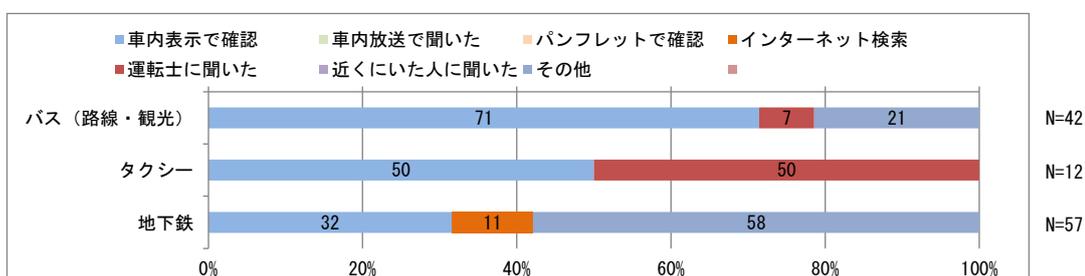
①-8-1. 支払方法を調べるときの情報入手方法

京都グループが支払方法を調べるときの情報入手方法としては、「バス」は「車内表示で確認」が71%、「その他」が21%であり、「タクシー」は「車内表示で確認」、「運転士に聞いた」がそれぞれ50%である。

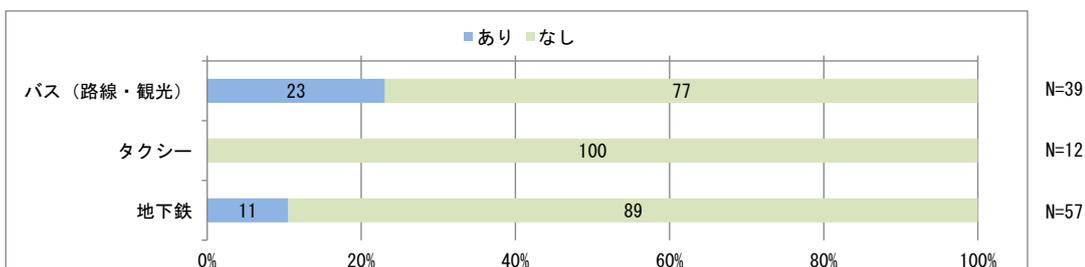
母国語の有無については、「バス」は「なし」が77%であり、「タクシー」は100%である。

わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が77%、「どちらでもない」が23%であり、「タクシー」は「わかりやすい」が75%、「どちらでもない」が25%である。

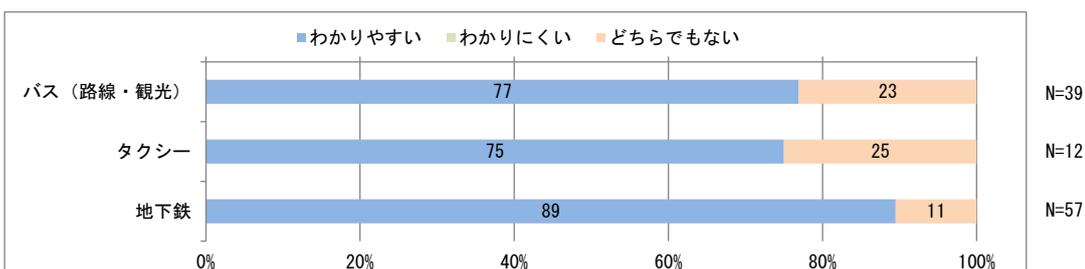
実際に支払った方法は、「バス」は「交通系 IC カード」が69%、「その他」が23%であり、「タクシー」は「現金」が100%である。



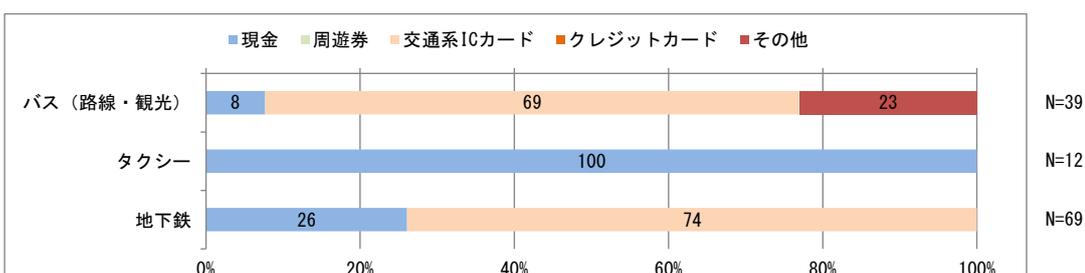
①-8-2. 母国語の有無



①-8-3. わかりやすさ



①-8-4. 実際に支払った方法



(5) グループインタビューの結果

実態調査後に実施したグループインタビューの結果を次頁以降に示す。

なお、グループインタビューの内容は、主にバス・タクシーの情報提供に関わる部分を抽出した結果を示している。

① 英語グループ

質問	回答
バスの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスの情報は JR・地下鉄の交通案内 (Yahoo) のように調べることができたので便利だと思う (google とバス停の時刻表がでた) <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都駅前のバス路線図に英語の表記がほしい。(全体的に英語表記が足りない。) ・時刻表がわかりづらい。(バス停名しか英語表記がない。中の表示が日本語だった。金額は数字で予測してわかる。1番高いのが、大人・・・) ・google map とバス停の時刻表が一致していない。 ・バス停の案内でバスの行先(方向)がわからない為、1度方向を間違えて乗ってしまった。
タクシーの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント</p> <p>※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タクシーの止め方がわからなかった。(道路の真ん中で止めてもいいのかわからなかった) ・タクシーには色々な会社があるということは、それぞれのロゴでわかったが、その違いや値段の差を把握できなかった。 ・値段のシールを大きくしてほしい。(タクシーを止めて値段を確認してからでは、断りづらい。)
その他	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バス内のガイド(観光地についての放送)が英語だった為かなり興味深かった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神社、観光地の閉まる時間が早い。 ・英語のアクセントが変だった。地名については日本語のアクセントで良い。道を聞くとときに、バスや電車で聞いたアクセントで聞くと通じないと思う。 ・大学生の割引はほとんどなくて、残念。 ・日本語がわからないと迷子になりそう。東京の人より、英語対応が多い。

②韓国語グループ

質問	回答
バスの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント ※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Google の地図を見ながら移動した。 ・ 行く場所の地名がまだ流れていない状態で、バスの停留所名はわかりにくかった。 ・ 訪問客が多い場所は、時刻表通りにバスが到着しなかった。 ・ バス停の案内で「バスがまもなく到着します」と表示があつてほしい。 ・ 夜のバスが渋滞していた。バスの乗る方向を間違えた。 ・ 美術館からの帰りは、ホテルへ行くバスがあまりなかった。時間が少しかかった。
タクシーの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ とくになかったと思う。タクシーも多くあるし、運転手も優しかった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 料金が高いと思った。
その他	<p>○ポジティブコメント ※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント ※コメントなし</p>

③中国語(簡体字)グループ

質問	回答
バスの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント ※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メインである観光地の入口/出口のところでバス停(周辺)の場所を示す地図があれば良いと思う。 ・地下鉄はただ「Subway→60m」のように示せばすぐわかるが、バスの場合、種類が多い為わかりづらい。 ・金閣寺のバス停で方向が違って、バスのナンバーもそれぞれなのでどの方面に行くのか、わかりやすく示す地図がほしかった。 ・バス停で待つ人が並んでいない。マナーが悪く感じた。恐らく外国人観光客だと思われる。
タクシーの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タクシーに乗ってからホテルの場所が書いてある地図を運転手に見せたら、すぐわかってくれた。とても優しくて気持ち良かった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都駅からホテルまでの間で、利用したのが1回だけなので特に改善点はない。 ・改善点は、京都駅から出てから、タクシーのり場が少し混雑していて少し危ないと感じた。(乗降場所が同じで危ない。乗車と降車場所を離して設置してほしい)
その他	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都駅は案内所が多くて良い。地図ももらった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都駅中央口を出たところのバスのり場について、日曜日は人が多いすぎるので、並んでいるのが大変だった。清水寺行きは特に長く、どのように並んでいけばいいのかわかりづかった。 ・Wi-Fiについて、一応Wi-Fiマークがあちこちで見たが、繋ぐのが面倒。毎回、「同意しましたか」など聞かれ、手間がかかる。次の駅に着くとWi-Fiが切れてしまう。 ・バスの地図が、こちらから言わないともらえなかったので出口などに置いてあれば良い。 ・大阪は韓国語、英語が多いが、中国語が少ない。 ・京都駅は、地下鉄に行くまでがわかりづらい。

④中国語(繁体字)グループ

質問	回答
バスの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ google のナビのおかげでバス停にたどり着くことができた。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バス停で、どの方面へ行くのか調べる時間が必要なので、バスに間に合わなかった。 ・ 全体図で現在地を知りたいので、バス車内に路線図があったほうがいい。 ・ 同じ道路のバス停は、似たような名前のバス停が続き、わかりにくい。 ・ 同じ名前のバス停名で、番号が違うことで行き先が変わるので、わかりにくい。 ・ IC カードで支払ったので、迷うことはなかったが、現金では難しいかも。 ・ アナウンスと金額が日本語のみだった。場所の名前だけ英語表記。(金額表示は日本語のみだが、わかる) 地下鉄・JR も外国語アナウンスがない。 ・ バス停の標識がない。地下鉄はある。 ・ 台湾人は、ひらがな、英語がわからない人もいる。漢字で理解する。
タクシーの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント</p> <p>※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <p>※コメントなし</p>
その他	<p>○ポジティブコメント</p> <p>※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 京都駅に到着したら、コインロッカーの案内が見つけれなかった。 ・ JR 京都駅改札口は、地下鉄の標識が全然なかった。わかりにくい。 ・ 中国語と台湾語の両方わかるが、ピクトグラムがあればわかるので、多言語にするのに時間がかかるのであれば、ピクトグラムを先に設置してほしい。

3-6. 箱根（地方部）のモニター調査

(1) 実施日

現地におけるモニター調査に先立ち、まずは言語毎のグループにて、実際の FIT 観光を想定した事前の周遊計画を立てる作業を実施し、次に、全グループで、箱根湯元駅を拠点に、それぞれが考えたコースにて、模擬 FIT を実施した。

それぞれの実施日は、下表に示す通りである。

実施日時	グループ	実施日時
事前の周遊計画の立案作業	英語 1	平成 29 年 2 月 8 日 (水) 16 時～19 時
	英語 2	平成 29 年 2 月 9 日 (木) 15 時～18 時
	韓国語	平成 29 年 2 月 10 日 (金) 18 時～21 時
	中国語(簡)	平成 29 年 2 月 9 日 (木) 15 時～18 時
	中国語(繁)	平成 29 年 2 月 9 日 (木) 18 時～21 時
現地モニター調査	全員	平成 29 年 2 月 26 日 (日)、27 日 (月)

(2) 実施内容

①英語グループ1

	内容
メンバー	フランス人(2)、アメリカ人(1)
計画旅程	(1 日目) 成川美術館、恩賜箱根公園、岡田美術館(休館中だった) (2 日目) 箱根小涌園ユネッサン



写真 実施状況

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ A

【調査票A①】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェー 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
1. 箱根湯本駅											
↓		4	HAKONE YUMOTO	10:52	GORA	11:35					
2. HAKONE GORA PARK		4	GORA		SOUNZAN						
↓		4	SOUNZAN		GORA						
4. GORA		1	GORA	13:51	KOWAKIEN	14:05					
↓		1	KOWAKIEN	14:12	MOTO HAKONE	14:40					
↓		5	MOTO HAKONE		NARUKAWA ART MUSEUM						
↓		5	MOTO HAKONE		DETACHED PALACE						
↓		5	DETACHED PALACE		HAKONE MACHI						

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ A

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェー 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
9. HAKONE MACHI											
↓		5	HAKONE MACHI	16:33	KOWAKIEN	16:57					
↓		4	KOWAKIEN	17:00	GORA	17:10					
↓		4	GORA	17:20	SOUNZAN	17:40					
↓		4	NAKA GORA	11:55	GORA	12:08					
↓		1	GORA	12:18	YUNESSUN	12:35					
↓		1	YUNESSUN	14:46	HAKONE YUMOTO	15:16					
↓											
↓											

①英語グループ2

	内容
メンバー	ロシア人(2)、アメリカ人(1)
計画旅程	(1日目) 箱根神社、彫刻の森美術館 (2日目) 大涌谷、元箱根港



写真 実施状況

周遊行動の計画・記録票 ※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する グループ B 【調査票A①】

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称 (具体的に)		1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェイ 7.遊覧船 (具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
1. 箱根湯本駅	10:55										
↓		1	箱根湯本	10:55	元箱根	11:29	¥930	1	3	3	1
2. 元箱根	11:29										
↓		5		11:29		11:45	¥0		3	3	2
3. 箱根神社	11:45										
↓		5					¥0		3	3	
4. 元箱根港	14:10										
↓		7	元箱根港	14:10	桃源台港	14:40	¥1,000	1	3	3	1
5. 桃源台港	14:40										
↓		5					¥0		3	3	
6. 桃源台駅	15:00										
↓		6	桃源台駅	15:00	早雲山駅	15:24	¥1,370	1	3	3	1
7. 早雲山駅	15:24										
↓		5					¥0		3	3	
8. 早雲山駅	15:32										
↓		4	早雲山駅	15:32	強羅駅	15:42	¥420	1	3	3	1
9. 強羅駅	15:42										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ B

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェー 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
9. 強羅駅	15:42										
↓											
10. ユネッサン	15:50							1	3	3	
↓											
11. ユネッサン	18:30							1	3	3	
↓		5					¥0	1	3	3	
12. 公園下駅	18:35										
↓		4	公園下駅	18:35	中強羅駅	18:38	¥170	1	3	3	1
13. 中強羅駅	18:38										
↓		5					¥0	1	3	3	
14. ホテルリゾーピア箱根	18:40										
↓								1	1	3	
↓											
15. ホテルリゾーピア箱根	9:00										
↓		5					¥0				
16. 強羅駅	9:22										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ B

【調査票A③】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェー 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
16. 強羅駅	9:22										
↓		4	強羅駅	9:22	彫刻の森駅	9:24	¥130	1	3	3	1
17. 彫刻の森駅	9:24										
↓		5					¥0				
18. 彫刻の森美術館	9:26										
↓		5					¥0				
19. 彫刻の森駅	12:57										
↓		1	彫刻の森駅	12:57	強羅公園駅	13:06	¥170	1	3	3	1
20. 強羅公園駅	13:06										
↓		-						1	3	3	
21. 強羅公園	14:16										
↓		5					¥0	1	3	3	
22. 宮城野橋	14:33										
↓		1	宮城野橋	14:33	温泉場入口	14:47	¥540	1	3	3	1
23. 温泉場入口	14:47										
↓		5					¥0	1	3	3	
24. 箱根湯本	14:48										

②韓国グループ

	内容
メンバー	韓国人(3)
計画旅程	(1日目) 箱根ガラスの森美術館、彫刻の森美術館 (2日目) 大涌谷、元箱根港



写真 実施状況

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェー 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.乗車バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
1. 箱根湯本駅	10:36										
↓		1	箱根湯本	10:51	箱根ガラスの森駅	10:53	¥750	1,3	3	3	1
2. 箱根ガラスの森美術館	10:53										
↓		3	箱根ガラスの森駅	13:30	早雲山駅	13:46	¥2,090	1	3	3	1
3. 早雲山駅	13:50										
↓		6	早雲山駅	13:55	大涌谷駅	14:08	¥840	3	3	3	1
4. 大涌谷駅	14:10										
↓		5	大涌谷駅		大涌谷		¥0				
5. 大涌谷	14:20										
↓		6	大涌谷	14:21	桃源台駅	14:39	¥1,050	3	3	3	1
6. 桃源台駅	14:40										
↓		7	桃源台駅	14:50	元箱根港	15:30	¥1,000	1	3	3	1
7. 元箱根港	15:30										
↓		5	元箱根港		箱根神社		¥0				
8. 箱根神社	15:45										
↓		5	箱根神社		元箱根		¥0				
9. 元箱根	16:55										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ E

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェイ 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
9. 元箱根	16:55										
↓		1	元箱根	16:58	二の平入口	17:14	¥580	3	3	3	1
10. 二の平入口	17:15										
↓		1	二の平入口	17:21	強羅駅	17:27	¥190	3	3	3	1
11. 強羅駅	17:30										
↓		6	強羅駅	17:32	中強羅駅	17:37	¥250	3	3	3	1
12. 中強羅駅	17:37										
↓		5					¥0				
13. ホテルリゾーピア箱根	17:40										
↓											
14. ホテルリゾーピア箱根	9:00										
↓		5					¥0				
15. 中強羅駅	9:10										
↓		4	中強羅駅	9:24	強羅駅	9:31	¥250	3	3	3	1
16. 強羅駅	9:31										
↓		4	強羅駅	9:37	彫刻の森	9:39	¥130	3	3	3	1
17. 彫刻の森	9:40										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ E

【調査票A③】

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェイ 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
17. 彫刻の森	9:40										
↓		5	彫刻の森		彫刻の森美術館		¥0				
18. 箱根彫刻の森美術館	9:50										
↓		5	彫刻の森美術館		彫刻の森		¥0				
19. 彫刻の森	11:30										
↓		4	彫刻の森	11:31	強羅駅	11:35	¥130	3	3	3	1
20. 強羅駅	11:35										
↓		5	強羅駅		田むら銀かつ亭		¥0				
21. 田むら銀かつ亭	11:40										
↓		5	田むら銀かつ亭		強羅駅		¥0				
22. 強羅駅	13:00										
↓		4	強羅駅	13:08	箱根湯本駅	13:46	¥400	3	3	3	1
23. 箱根湯本駅	13:46										
↓		5	箱根湯本駅		喜仙荘		¥0				
24. 喜仙荘	14:00										
↓		5	喜仙荘		ちもと		¥0				
25. ちもと	14:40										

③中国語(簡体字)グループ

	内容
メンバー	中国人(3)
計画旅程	(1日目) 彫刻の森美術館、星の王子様ミュージアム、箱根ガラスの森美術館 (2日目) 大涌谷、元箱根港



写真 実施状況

観光予定		予め入手する情報と方法										評価
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ	
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称		1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェイ 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない	
1. 箱根湯本駅	11:03											
↓		1	二の平入口	11:36	強羅	11:42	¥190	3	3	3	1	
2. 強羅	11:42											
↓		4	強羅	11:55	早雲山駅	12:05	¥420	3	3	3	2	
3. 早雲山駅	12:05											
↓		6	早雲山駅	12:10	大涌谷	12:18	¥840	3	3	3	2	
4. 大涌谷	12:18											
↓		6	大涌谷	13:20	桃源台駅	13:36	¥1,050	3	3	3	1	
5. 桃源台駅	13:36											
↓		7	桃源台駅	14:00	箱根町港	14:30	¥1,000	1	3	3	1	
6. 箱根町港	14:30											
↓		5					¥0		3	3	1	
7. 箱根園	18:30											
↓		1	箱根園	18:30	早雲山駅入口	18:52	¥680	3	3	3	1	
8. 早雲山駅入口	18:52											
↓		3	早雲山駅入口	19:00	ホテル	19:30	¥2,000	1	3	3	1	
9. ホテルソニーピア箱根	19:30											

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ C

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェー 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
9. ホテルリゾートピア箱根	19:30										
↓											
10. 中強羅駅	9:00										
↓		5					¥0		3	3	1
11. 箱根美術館	9:20										
↓		5					¥0		3	3	1
12. 彫刻の森美術館	10:30										
↓		5					¥0		3	3	1
13. 彫刻の森	11:32										
↓		2	彫刻の森	11:32	ポーラ美術館	11:52	¥340	3	3	3	1
14. ポーラ美術館	12:00										
↓		3	ポーラ美術館	12:00	星の王子様	12:10	¥2,000	1	3	3	1
15. 川向・星の王子様ミュージアム	12:10										
↓		5					¥0		3	3	1
16. 箱根ガラスの森美術館	13:00										
↓		1	ガラス美術館	14:14	箱根湯本駅	14:38	¥750	3	3	3	1
17. 箱根湯本駅	14:38										

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ E

【調査票A①】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェー 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
1. 箱根湯本駅	10:36										
↓		1	箱根湯本	10:51	箱根ガラスの森前	10:53	¥750	1,3	3	3	1
2. 箱根ガラスの森美術館	10:53										
↓		3	箱根ガラスの森前	13:30	早雲山駅	13:46	¥2,090	1	3	3	1
3. 早雲山駅	13:50										
↓		6	早雲山駅	13:55	大涌谷駅	14:08	¥840	3	3	3	1
4. 大涌谷駅	14:10										
↓		5	大涌谷駅		大涌谷		¥0				
5. 大涌谷	14:20										
↓		6	大涌谷	14:21	桃源台駅	14:39	¥1,050	3	3	3	1
6. 桃源台駅	14:40										
↓		7	桃源台駅	14:50	元箱根港	15:30	¥1,000	1	3	3	1
7. 元箱根港	15:30										
↓		5	元箱根港		箱根神社		¥0				
8. 箱根神社	15:45										
↓		5	箱根神社		元箱根		¥0				
9. 元箱根	16:55										

④中国語(繁体字)グループ

	内容
メンバー	台湾人(3)
計画旅程	(1日目) 星の王子様ミュージアム、箱根ガラスの森美術館 (2日目) 元箱根、大涌谷



写真 実施状況

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ D

【調査票A①】

観光予定		予め入手する情報と方法								評価	
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着時刻	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェイ 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
1. 箱根湯本駅	11:22										
↓		4	箱根湯本	11:22	強羅	12:04		4	3	3	1
2. 強羅	13:42										
↓		2	強羅駅	13:42	川向・星の王子様ミュージアム	13:59		4	1	3	1
3. 星の王子様ミュージアム	15:29										
↓		2	川向・星の王子様ミュージアム	15:29	箱根ガラスの森	15:30		4	3	3	1
4. 箱根ガラスの森	17:04										
↓		2	箱根ガラスの森	17:04	強羅	17:30		4	3	3	1
5. 強羅	17:30										
↓		3	強羅	17:35	ホテルリゾートピア	17:45	¥600	1	1	3	1
6. ホテルリゾートピア箱根	17:45										
↓											
↓											
↓											
↓											

周遊行動の計画・記録票

※モニター調査前のオリエンテーション時に記入する

グループ D

【調査票A②】

観光予定		予め入手する情報と方法							評価		
目的地	予定時刻	交通手段	乗車箇所	出発時刻	降車箇所	到着箇所	運賃	支払方法	Wi-Fi	情報入手方法	わかりやすさ
施設、観光地、飲食店、土産店等の名称	(具体的に)	1.路線バス 2.観光バス 3.タクシー 4.登山鉄道 5.徒歩 6.ロープウェー 7.遊覧船	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	(具体的に)	1.現金 2.クレジットカード 3.交通ICカード 4.周遊バス 5.その他	1.利用可 2.不可 3.不明	1.パンフレット 2.ガイドブック 3.インターネット 4.知人に聞いた 5.その他	1.わかりやすい 2.わかりにくい 3.どちらでもない
6. ホテルリゾーピア箱根	8:15										
↓		5									
7. 中強羅	8:21										
↓		4	中強羅	8:21	強羅	8:27		4	3	3	1
8. 強羅	8:50										
↓		4	強羅	8:50	小涌園	8:55		4	1	3	1
9. 小涌園	9:02										
↓		2	小涌園	9:02	箱根町	9:30		4	3	3	2
10. 箱根町	10:00										
↓		7	箱根町	10:00	桃源台港	10:40		4	1	3	1
11. 桃源台港	10:50										
↓		6	桃源台港	10:50	大涌谷	11:06		4	1	3	1
12. 大涌谷	12:02										
↓		1	大涌谷	12:02	湯本駅	12:35	¥860	1	1	3	2
13. 湯本駅	12:35										
↓		5	湯本駅	12:35	箱根湯本駅	12:37	¥0		3	3	1
14. 箱根湯本駅	12:37										

(3) 事前の周遊計画時の評価

①-2. 交通手段×情報入手方法

箱根グループの事前の情報入手方法は、全ての交通手段において「インターネット」が100%である。

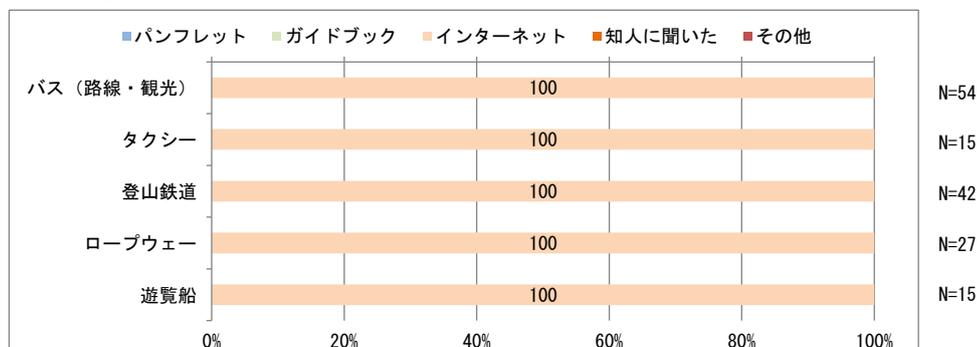


図 交通手段別の情報入手方法

①-3. 交通手段×わかりやすさ

事前の情報の入手方法について「遊覧船」では「わかりやすい」が100%であるが、「バス」、「タクシー」、「登山鉄道」では約80%程度であり、「ロープウェイ」は89%である。

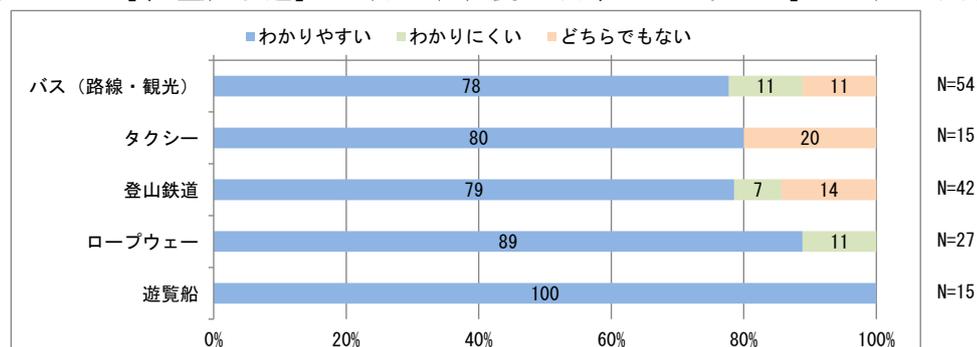


図 交通手段別の情報入手方法のわかりやすさ

①-4. バス・タクシーに関する情報入手方法×わかりやすさ

バス・タクシーに関する事前の情報の入手方法については「インターネット」が100%であり、このうち「わかりやすい」が78%である。

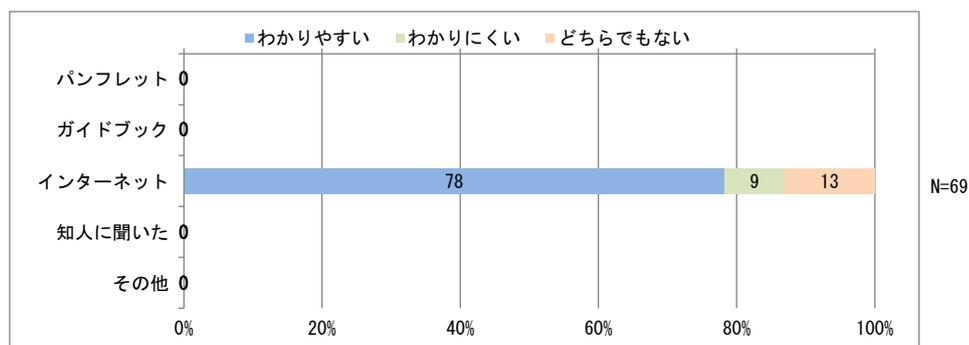


図 バス・タクシーの情報入手方法のわかりやすさ

(4) 現地周遊モニター調査

現地周遊モニター調査の結果を以下に示す。

なお、本調査はバス・タクシーの情報提供に関わる状況を主眼としているため、他の交通手段については結果のみ表記する。

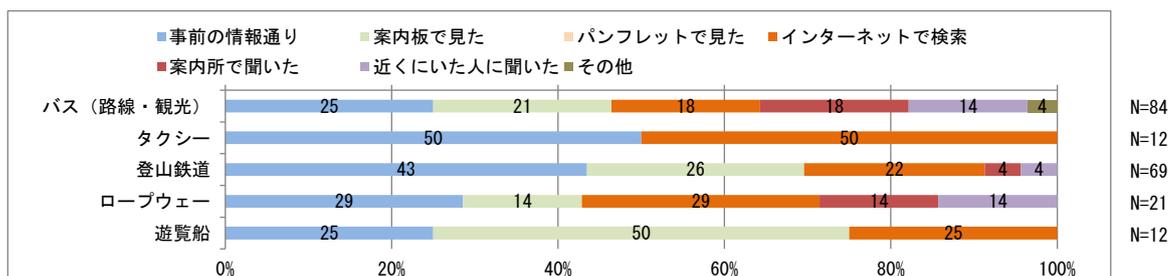
①箱根グループ

①-1-1. のり場を探す時の情報入手方法

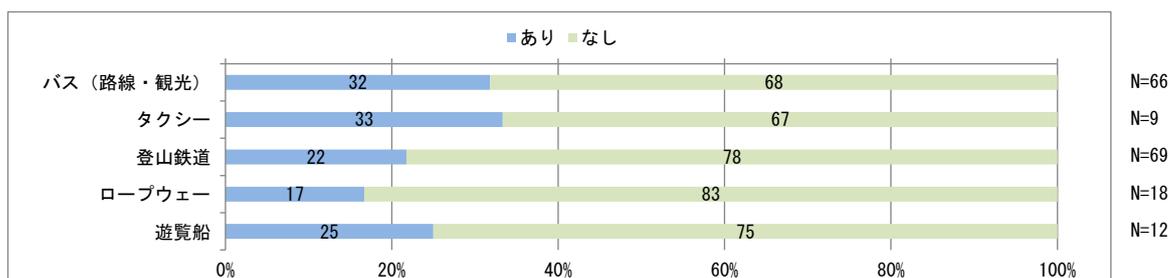
箱根グループがのり場を探す時の情報入手方法としては、「バス」は「事前の情報通り」が25%、次いで「案内板で見た」が21%、このほか「インターネットで検索」、「案内所で聞いた」がそれぞれ18%である。「タクシー」は「事前の情報通り」、「インターネットで検索」がそれぞれ50%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が68%であり、「タクシー」は67%である。

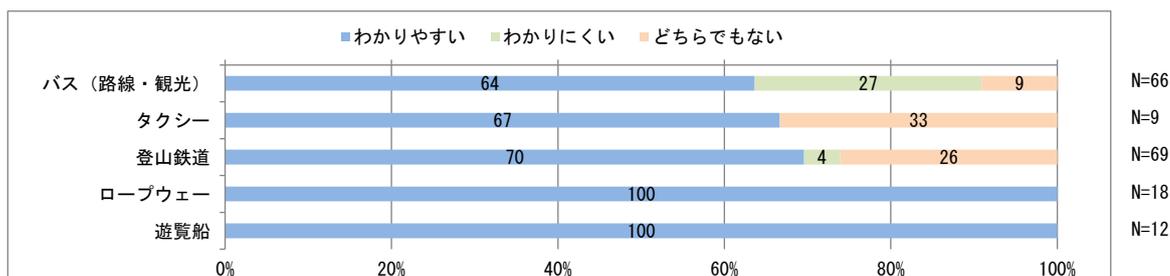
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が64%、「わかりにくい」が27%であり、「タクシー」は「わかりやすい」が67%、「どちらでもない」が33%である。



①-1-2. 母国語の有無



①-1-3. わかりやすさ

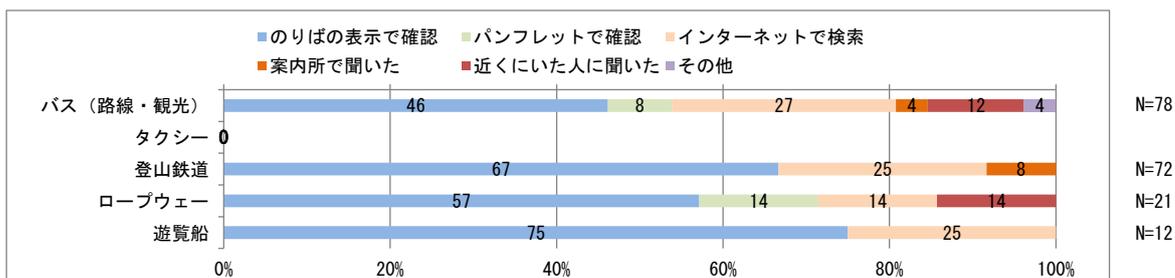


①-2-1. 乗る予定の路線、系統を探す時の情報入手方法(※タクシー以外)

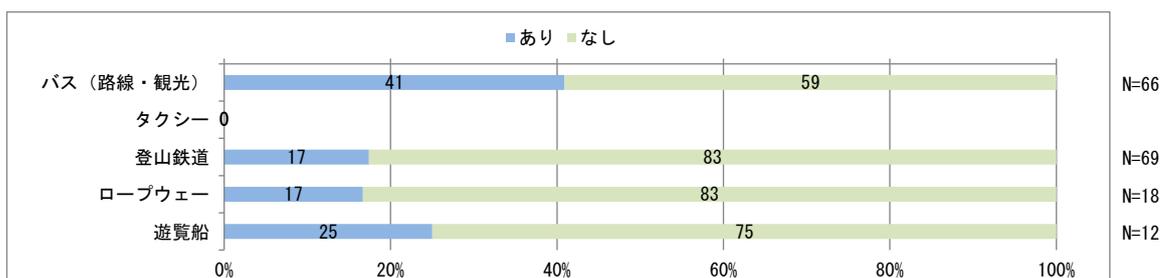
箱根グループがのる予定の路線、系統を探す時の情報入手方法としては、「バス」は「のり場の表示で確認」が46%、次いで「インターネットで検索」が27%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が59%である。

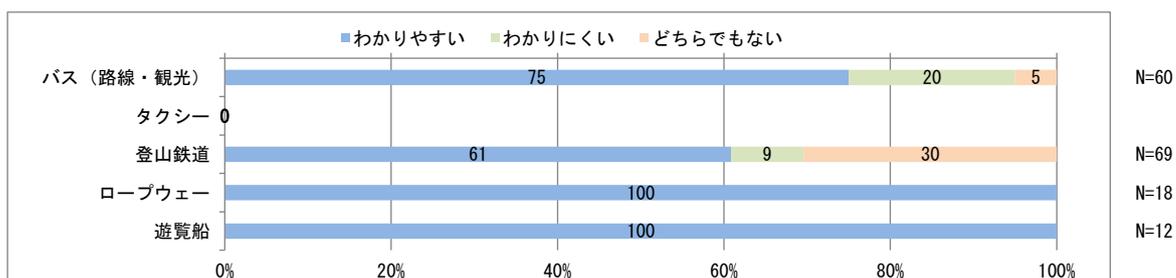
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が75%である。



①-2-2. 母国語の有無



①-2-3. わかりやすさ

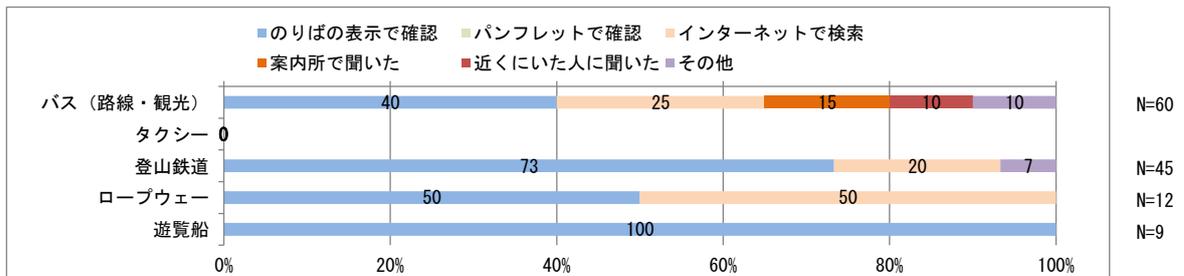


①-3-1. 出発時刻を探す時の情報入手方法(※タクシー以外)

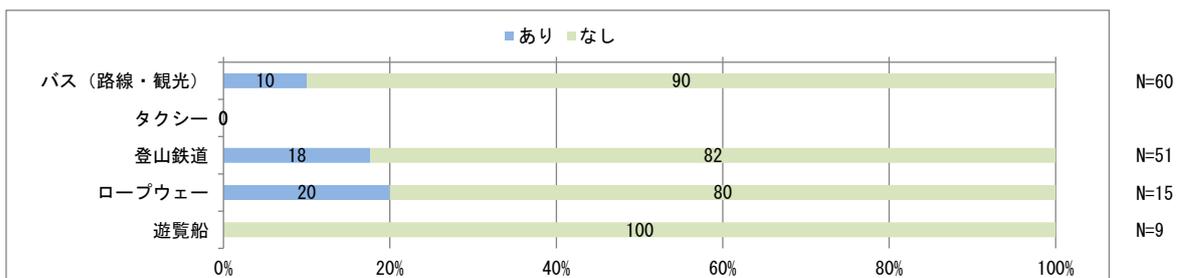
箱根グループが出発時刻を探す時の情報入手方法としては、「バス」は「のり場の表示で確認」が40%、次いで「インターネットで検索」が25%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が90%である。

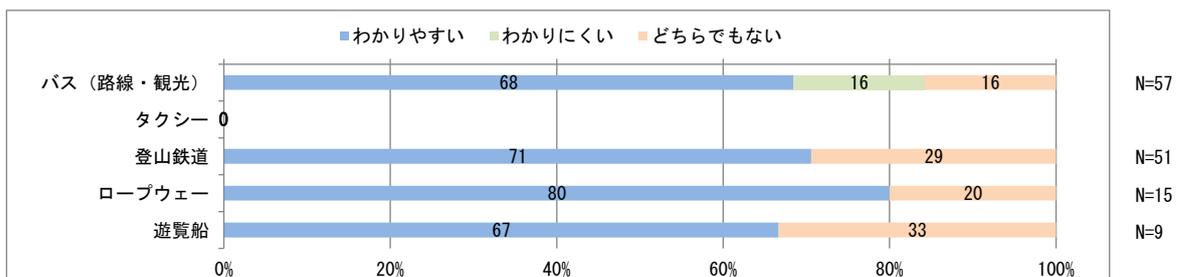
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が68%である。



①-3-2. 母国語の有無



①-3-3. わかりやすさ

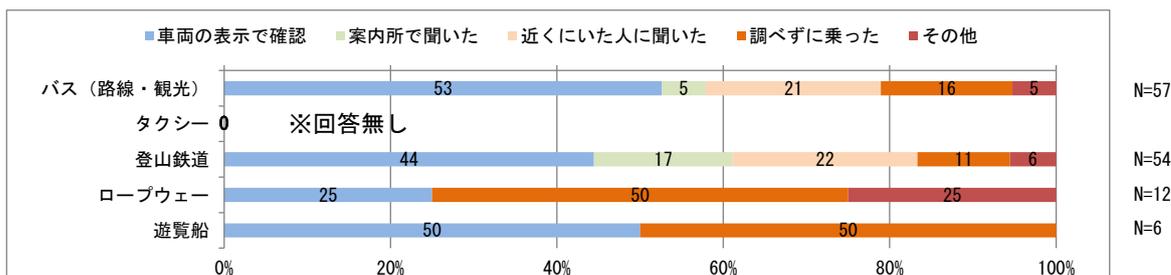


①-4-1. 乗る車両を探す時の情報入手方法

箱根グループが乗る車両を探す時の情報入手方法としては、「バス」は「車両の表示で確認」が53%、次いで「近くにいた人に聞いた」が21%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が100%である。

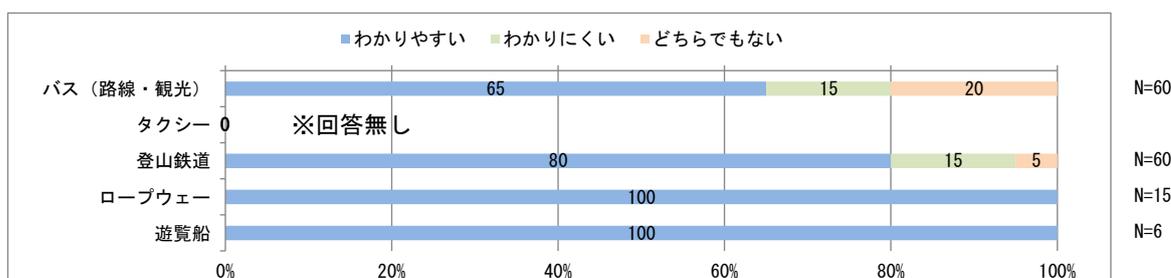
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が65%である。



①-4-2. 母国語の有無



①-4-3. わかりやすさ

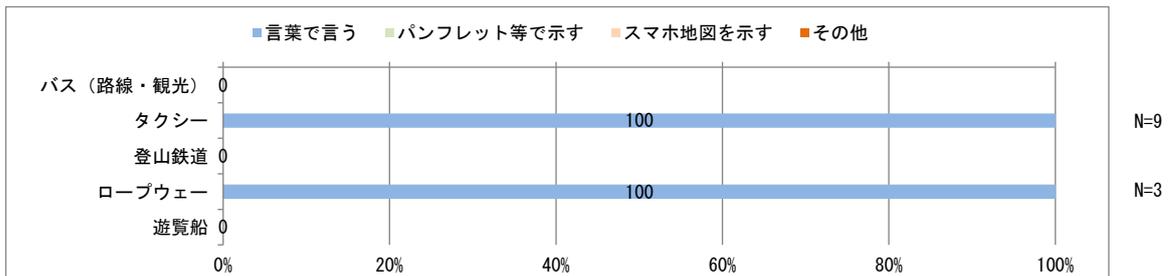


①-5-1. 行先を伝えるときの情報入手方法(※タクシーのみ)

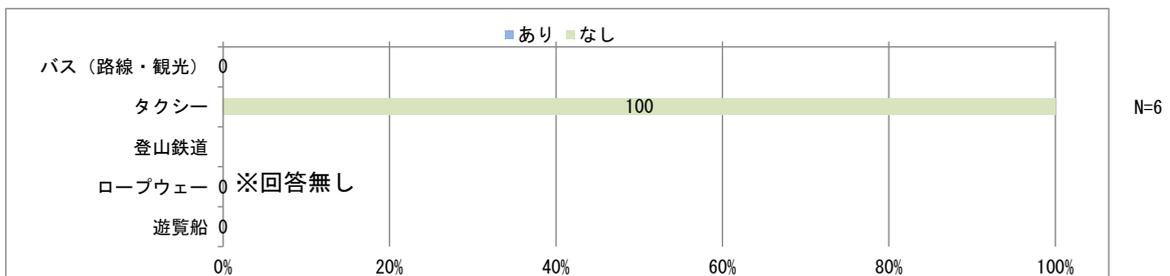
箱根グループが「タクシー」で行先を伝えるときの情報入手方法としては、「言葉で言う」が100%である。

母国語の有無については、「なし」が100%である。

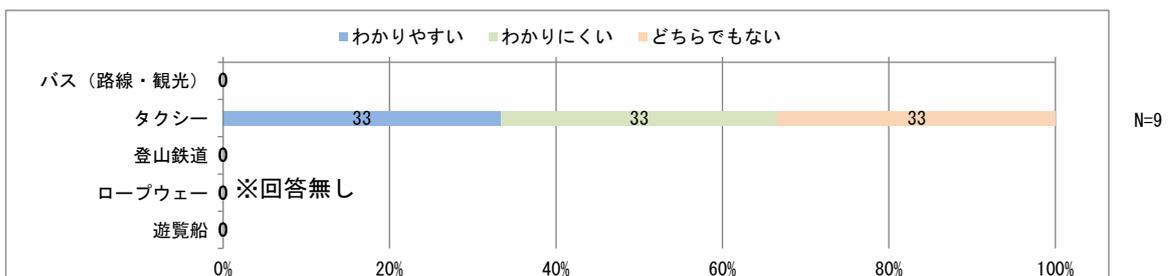
わかりやすさについては、「わかりやすい」、「わかりにくい」、「どちらでもない」がそれぞれ33%である。



①-5-2. 母国語の有無



①-5-3. わかりやすさ

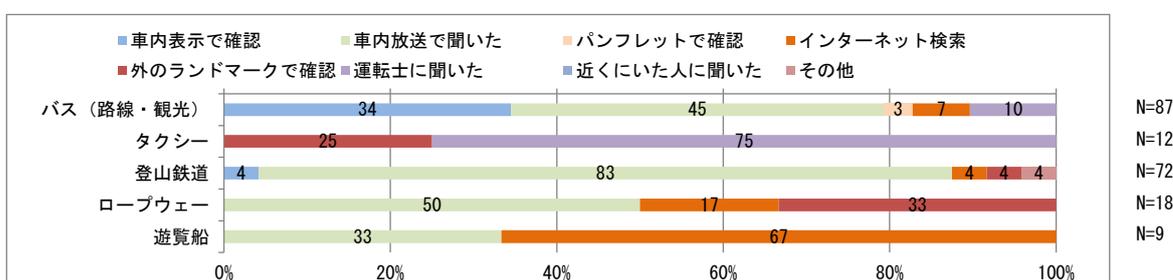


①-6-1. 降りる場所を探すときの情報入手方法

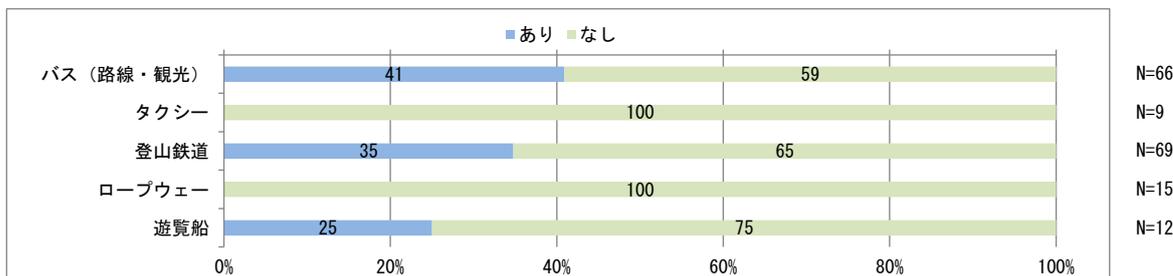
箱根グループが降りる場所を探すときの情報入手方法としては、「バス」は「車内放送で聞いた」が 45%、次いで「車内表示で確認」が 34%である。「タクシー」は「運転士に聞いた」が 75%、次いで「外のランドマークで確認」が 25%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が 59%であり、「タクシー」は 100%である。

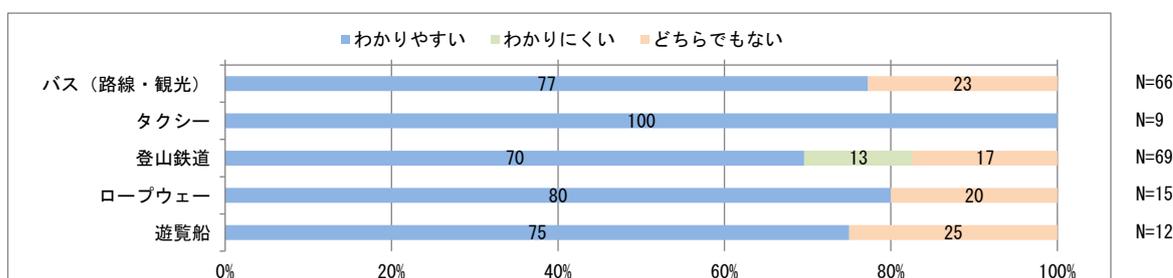
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が 77%、「どちらでもない」が 23%であり、「タクシー」は「わかりやすい」が 100%である。



①-6-2. 母国語の有無



①-6-3. わかりやすさ

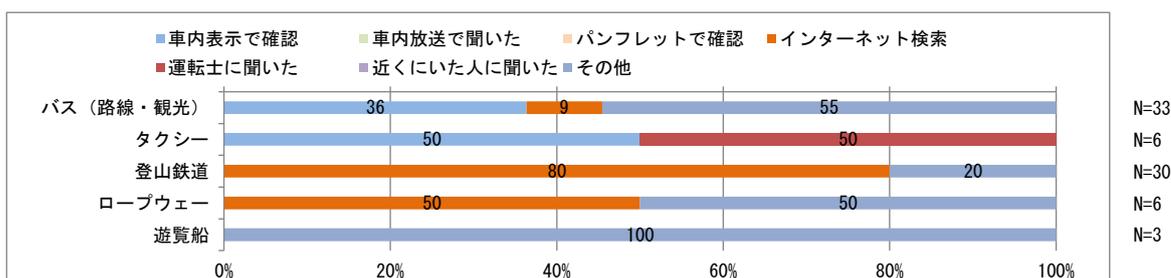


①-7-1. 運賃を調べるときの情報入手方法

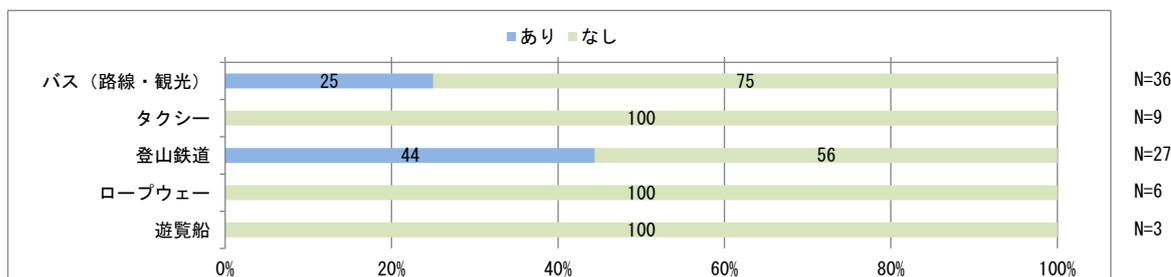
箱根グループが運賃を調べるときの情報入手方法としては、「バス」は「その他」が 55%、「車内表示で確認」が 36%である。「タクシー」は「車内表示で確認」、「運転士に聞いた」がそれぞれ 50%である。

母国語の有無については、「バス」は「なし」が 75%であり、「タクシー」は 100%である。

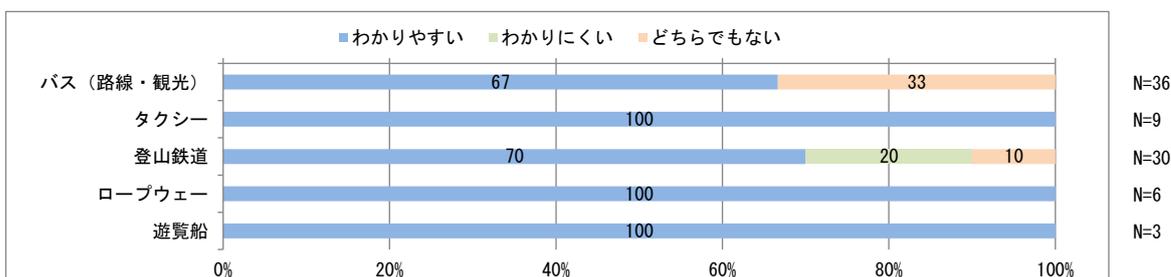
わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が 67%、「どちらでもない」が 33%であり、「タクシー」は「わかりやすい」が 100%である。



①-7-2. 母国語の有無



①-7-3. わかりやすさ



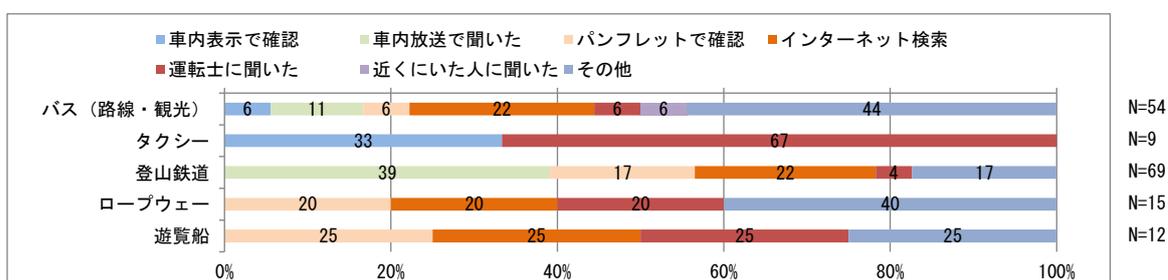
①-8-1. 支払方法を調べるときの情報入手方法

箱根グループが支払方法を調べるときの情報入手方法としては、「バス」は「その他」が44%であり、次いで「インターネットで検索」が22%である。「タクシー」は「運転士に聞いた」が67%であり、次いで「車内表示で確認」が33%である。

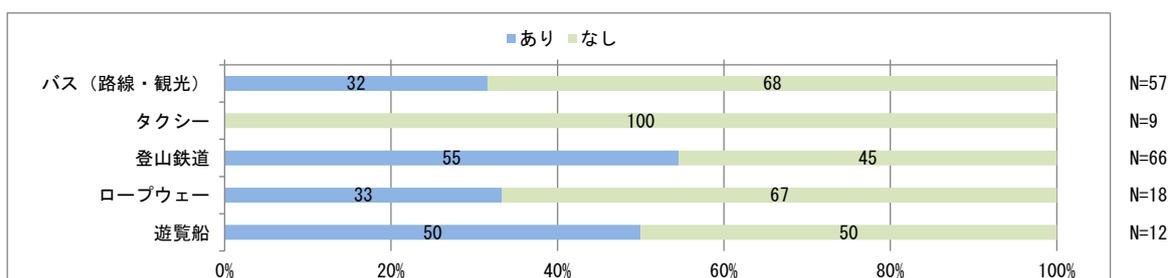
母国語の有無については、「バス」は「なし」が68%であり、「タクシー」は100%である。

わかりやすさについては、「バス」は「わかりやすい」が71%、「どちらでもない」が29%であり、「タクシー」は「わかりやすい」が100%である。

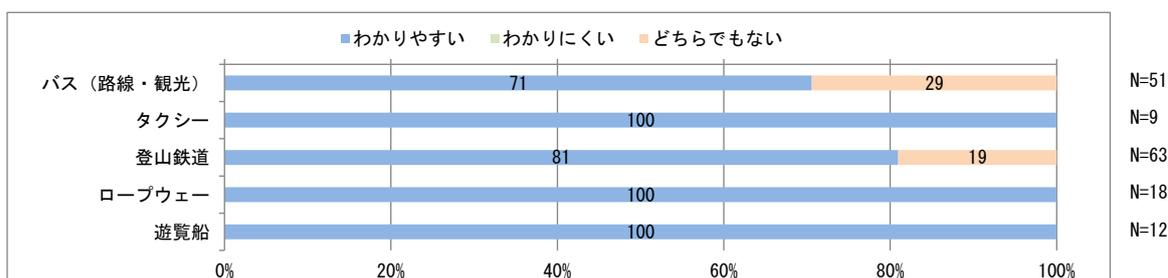
実際に支払った方法は、「バス」は「周遊券」が68%、「その他」が27%、タクシーは「現金」が100%である。



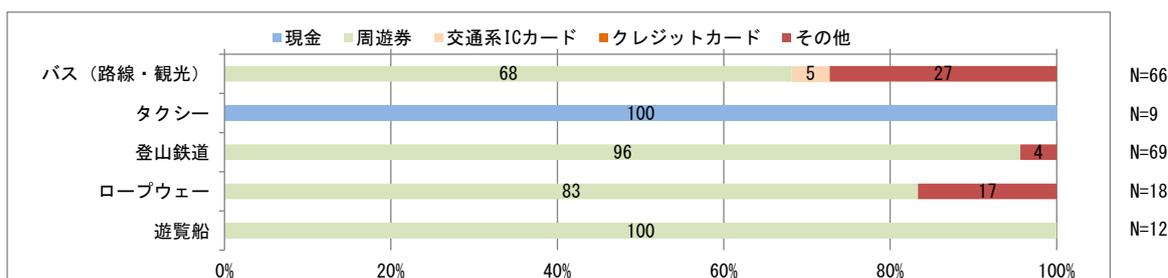
①-8-2. 母国語の有無



①-8-3. わかりやすさ



①-8-4. 実際に支払った方法



(5) グループインタビュー

実態調査後に実施したグループインタビューの結果を次頁以降に示す。

なお、グループインタビューの内容は、主にバス・タクシーの情報提供に関わる部分を抽出した結果を示している。

①英語グループ

質問	回答
<p>バスの 情報提供の 改善点</p>	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語表記がしてあるバスは、日本語と英語を利用してすごく分かりやすかった。 ・特にアナウンスと表示板が明確で、3つ先まで書いてあった。 ・路線の表示では、乗る路線だけ色がついてわかりやすかった。停まるバス停が分かった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バス内に、英語表記があるバスもあれば、ないバスもあった。英語が不十分なバスがあった。 ・箱根湯本から強羅までの電車は行き先地図が異なっていて困った。 ・バスの案内で、日本語のみ、日本語と英語、日本語と中国語と韓国語 のようにバスでそれぞれ使用されている言語がバラバラだったので統一したほうがわかりやすい。 ・バス停の位置はわかりずらくて、見つけにくかった ・看板の情報が小さく書かれていた為、読みにくかった。 ・バス停自体を大きい赤い表示で“BUS”と書くのと、英語と日本語バージョンはそれぞれ別々で表、裏に書いてほしい。(表は日本語のみ、裏は英語のみ) 外国人は英語のみの看板を見て安心できるよう、取り入れた方が良くと思う。日本語と並んで書いてあると見づらい。 ・バス停の時刻表が合っていなかったので、明確に書いてほしい。 ・今回はチケットを買う機会はなかったが、人々の行動をみて分かりにくそうだった。 ・ユネッサンからのバスでフリーパスが使えるかがわからなかった為、表示がほしい。運転手が毎回聞かれて疲れていた。 ・バスの乗るのが後ろか前かわからなかった。前で支払って、後ろときも前で払うため混雑していた。後ろのドアは使っていなかった。 ・ターミナルにいないとバスに乗るのが難しい。バスはピーク時もっと運行を増やした方が良い。
<p>タクシーの 情報提供の 改善点</p>	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ユネッサンに設置されていた案内には、ユネッサンから目的地への値段の案内板が設置されている為、値段がわかりやすかった。しかし、タクシーがいなかった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本でかけられる電話をもっていないため、電話で呼び出すことはできなかった。 ・案内してくれる人もいなかった。
<p>その他</p>	<p>○ポジティブコメント</p> <p>※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ユネッサンは入口が分かりにくく迷路みたいだった。マップがほしい。 ・強羅と早雲山の間を走るケーブルカーは、少し分かりにくかった。いくつかの駅で、ドアが両開きになったり、片側だけだったり、どちらから乗降するのかわからなかった。もし、間違っただけから乗った場合、どうやって違う側に行くのか、案内がなかった。ケーブルカーは1つのドアしか開かなかった為、逆のホームでおりた。反対側に渡る為に、次のケーブルカーが来るまで待った。

②韓国語グループ

質問	回答
バスの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスを降車したら観光地が近くて迷わず行けて良かった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・たまに韓国語でのアナウンスはあったものの、全体的に韓国語による案内はなかった為、韓国語の案内も増えた方が良かった。 ・整理券や後払いなど、韓国ではない場合が多いので、フリーパスではない場合の乗り方について案内が必要だと思った。(韓国では前乗り前払い、日本の整理券はよくわからない) ・元箱根→湯本の高速バスが満員で乗せてもらえない人がいた。待機している人はまちぼうけ。途中のバス停からも少しずつ乗せられるように、考えてほしい。 ・山道にあるバス停は、待っている間も、乗車するところも危ない。
タクシーの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話してからの配車は早い。1社目は20分かかると言われ2社目は5分。運転手は無言だった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何よりも安全運転!!雨の中、とても速く荒い運転だと思った。山道でもあるので・・・(3人とも車酔いになりそうだった)
その他	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いたるところに傘の貸し出しがあって雨の中でも快適に観光できた。(美術館も貸してくれた) ・動線がよく、効率良く観光できた。早雲山>大涌谷 少し余裕をもって乗せて良かった。 ・お土産の種類多く、いたるところで売っていて効率的に時間を利用できた。お土産品の限定が多く良かった。 ・ルート変更の際にも情報が入手しやすく、困らない。 ・遊覧船の特別席が良かった <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語ができない英語圏で育った子によると英語のアナウンスが聞きとりにくい(ネイティブではなく日本人が話している)

③中国語(簡体字)グループ

質問	回答
バスの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント ※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今、外国人の観光客の数が多く（特に中国人や韓国人）、バス停の看板の情報は、日本語のみでは足りない。もし中国語と韓国語のも加えていただければ、便利だと思う。 ・バスの方向（行く方）がちょっとわかりにくいです。降りた場所で乗れば、また同じ方向に行けると思っていたが、同じのり場なのに、逆に行く方向のバスがきて分かりにくかった。 ・人気スポットの路線コースを提示していただければ旅行の効率性が高められると思う。 ・ガラスの森のバス停のところに「強羅行」と書いてない。 ・バスに乗るとき、毎回行先を言って確認してから乗った。フリーパスに乗れる範囲に統一したマークがあると不安にならない。
タクシーの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント ※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タクシー会社の番号案内を見て、携帯電話で、タクシー会社（小田急地区）に電話をかけたが、別の電話番号を伝えられ、もう1度かけると、また別の番号を伝えられた。電話を何度もかけて、やっと対応してくれた。手間がかかった。1つの電話で複数のタクシー会社で近くにいるタクシーが来れば良い。効率的になってくれれば、雨の中でも外国人の友達がもっと助かる。
その他	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フリーパス券はとても良い。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お得なクーポンの使い方の情報が取得しにくい。 ・中国は1つ施設では1つのクーポンしか使えない。期間限定のものと合わせて、2つの特典があったり、そこがわかりづらい。 ・2つの施設、3つの施設によって統一したクーポンがあると安心してまわれる。 ・臨時の運休については、日本語のみしかなかった。別の言語がほしい。英語だけでも。

④中国語(繁体字)グループ

質問	回答
バスの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント ※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フリーパスを使えるかどうかは、バス停の看板ごとに表示してほしい。 ・伊豆箱根バスの大涌谷から箱根湯本までの路線は一部変更があったが、ホームページが更新されていなく、当地で知った。(大涌谷から上湯まではシャトルバス) 日本人も迷っていた。 ・遊覧船は「元箱根」、海賊船は「元箱根港」となっているのがわかりにくい。バスでは中国語と英語の案内がありますが、車内アナウンスは、聞き取りにくい感じがした。観光船に乗りたい観光客は聞き間違える可能性がある。 ・大涌谷からバスのり場がわかりづらかった。 ・小田原行き、湯本行き、送迎バスの並ぶところがわかりにくかった。
タクシーの情報提供の改善点	<p>○ポジティブコメント ※コメントなし</p> <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本人じゃないと携帯電話を持っていないし、日本語も話せないのでタクシーを呼ぶのはちょっと難しいと思う。(タクシーのり場でタクシーがない場合) ・タクシーを待つ場所がわかりにくいので、順序がわからない可能性がある。電話して予約をしたのに、先に待っていた人が乗り込んで行った。予約をしている人とその場で乗る人の待つ場所を分けた方が良い。
その他	<p>○ポジティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスとタクシーの運転手は外国人観光客に友好的で良かった。タクシーが安全運転だった。 <p>●ネガティブコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語と中国語の案内も多いが、日本語が分からないと手に入らない情報もある。 ・登山電車は景色を紹介するアナウンサーがあるが、それも日本語のみだった。

4. 調査結果の分析

ここでは、前述の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の集計分析結果から、訪日外国人旅行者にとって有用な情報提供の問題点、課題を整理した。

(1) web アンケートでわかったこと

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

web アンケートの結果では、過去2年以内に来日経験のある旅行者の主な情報取得方法としては、「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」等であり、インターネットからの情報取得に加えて、紙媒体による情報取得の比率が高くなっている。

また、交通の利用に際して困ったこととしては、「バス」では、「行先や路線」、「のりば(場所)」、「乗り方」、「時刻表」等の分かりにくさが挙げられている。

「タクシー」については、「運賃」、「のりば(場所)」、「時刻表」等の分かりにくさが挙げられている。

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			
交通手段	路線バス	長距離バス	タクシー
利用経験	多い	やや少ない(英語・韓国語)	多い
主な情報の取得方法	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
利用が少ない情報の取得方法	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
利用に際して困ったこと	・行先や路線、のりば(場所)、乗り方等が分かりにくかった	・のりば(場所)、行先や路線、時刻等が分かりにくかった	・運賃、のりば(場所)、時刻表が分かりにくかった

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

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、主な情報取得方法としては、「乗換案内サイト」、「観光地の係員に聞く」、「旅行ガイドブック」等である。

情報提供の形としては、「英語・韓国語」グループは英語による情報提供を希望しており、中国語グループは母国語での情報提供を希望する傾向にある。

また、必要とされる情報としては、「のりば」「路線の選択(行先)」、「時刻表」等が挙げられている。

情報提供の方法としては、「webサイトでの情報提供」が多くなっているが、「韓国語」グループでは紙媒体での提供を希望する傾向にある。

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		
交通手段	バス	タクシー
利用できる交通手段を調べる方法	<ul style="list-style-type: none"> ・乗換検索サイト ・観光地の係員に聞く ・旅行ガイドブック 	
情報提供の形	<ul style="list-style-type: none"> ・英語があればよい(英語・韓国語グループ) ・母国語がないと困る(中国語グループ) 	
どのような交通手段の情報が必要か	<ul style="list-style-type: none"> ・のりば ・路線の選択(行先) ・時刻表 	
情報提供の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・webサイトでの情報提供 ・紙媒体(韓国語) 	

③次回、日本に行く場合の、バス・タクシーの利用場面における情報取得の方法

次回、日本に行く場合の、バス・タクシーの利用場面における主な情報取得方法は、以下の通りである。

【バス】

バスの場合、乗車前の段階の情報取得(乗り方～路線の選択)については「乗換案内サイト」が最も利用されており、また、「観光地のホームページ」の利用が比較的高くなっている。

乗車後の段階の情報取得(運賃～支払方法)については、「乗換検索サイト」の比率が低下し、「観光地の係員に聞く」、「旅行ガイドブック」の比率が高くなる。

【タクシー】

タクシーの場合、乗車前の段階の情報取得(乗り方～のりばの選択)については「乗換案内サイト」や「観光地のホームページ」の利用が高くなっている。

乗車後の段階の情報取得(行先の伝え方～支払方法)については、「観光地の係員に聞く」、「旅行ガイドブック」の比率が高くなる。

次回、日本に行く場合の、バス・タクシーの利用場面における主な情報取得の方法		
交通手段	バス	タクシー
乗り方	<ul style="list-style-type: none"> 乗換検索サイト 観光地の係員に聞く 旅行ガイドブック 	<ul style="list-style-type: none"> 乗換検索サイト 観光地の係員に聞く 観光地のホームページ
のりば(場所)	<ul style="list-style-type: none"> 乗換検索サイト 観光地のホームページ 観光地の係員に聞く 	<ul style="list-style-type: none"> 観光地のホームページ 観光地の係員に聞く 乗換検索サイト
時刻表	<ul style="list-style-type: none"> 乗換検索サイト 観光地の係員に聞く 観光地のホームページ 	-
路線の選択(行先) ※タクシーの場合は行先の伝え方	<ul style="list-style-type: none"> 乗換検索サイト 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
運賃	<ul style="list-style-type: none"> 観光地の係員に聞く 旅行ガイドブック 乗換検索サイト 	<ul style="list-style-type: none"> 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
運賃の支払方法	<ul style="list-style-type: none"> 観光地の係員に聞く 旅行ガイドブック 乗換検索サイト 	<ul style="list-style-type: none"> 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
バスに乗っていてほしいと思う情報	<ul style="list-style-type: none"> 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 降り方の案内表示 	-

(2) 事前の情報取得状況(バス・タクシー)

事前の情報取得状況の結果から、バス・タクシーの情報取得の傾向を以下に示す。
 訪問場所・言語グループに関わりなく、情報の入手方法はインターネットのみである。
 また、情報入手のわかりやすさについては、言語グループに関わりなく「わかりやすい」、
 「概ねわかりやすい」状況である。
 ただし、箱根の英語グループでは、タクシーの情報入手について「どちらでもない」と回答している。

【訪問場所:京都】

言語グループの区分	主な情報の入手方法	交通手段	情報入手のわかりやすさ
英語	インターネット	バス	○概ねわかりやすい
	インターネット	タクシー	◎わかりやすい
中国語（簡体字）	インターネット	バス	◎わかりやすい
	インターネット	タクシー	－※回答無し
中国語（繁体字）	インターネット	バス	○概ねわかりやすい
	インターネット	タクシー	◎わかりやすい
韓国語	インターネット	バス	◎わかりやすい
	インターネット	タクシー	◎わかりやすい

◎：「わかりやすい」が100%、○：「わかりやすい」が50%以上、▲：「わかりやすい」が50%未満
 ×：上記以外の回答が100%

【訪問場所:箱根】

言語グループの区分	主な情報の入手方法	交通手段	入手情報のわかりやすさ
英語	インターネット	バス	○概ねわかりやすい
	インターネット	タクシー	×どちらでもない
中国語（簡体字）	インターネット	バス	◎わかりやすい
	インターネット	タクシー	◎わかりやすい
中国語（繁体字）	インターネット	バス	○概ねわかりやすい
	インターネット	タクシー	◎わかりやすい
韓国語	インターネット	バス	◎わかりやすい
	インターネット	タクシー	◎わかりやすい

◎：「わかりやすい」が100%、○：「わかりやすい」が50%以上、▲：「わかりやすい」が50%未満
 ×：上記以外の回答が100%

(3) 現地周遊モニター調査の結果からみた情報提供の状況(バス・タクシー)

現地周遊モニター調査の結果から、訪問場所毎に、旅行中にバス・タクシーを利用する場面で発生している情報提供の状況と問題点を整理した。

①訪問場所:京都

【場面ごとの情報提供の状況】

- バス・タクシー共に乗車前の段階の情報取得は、「のりばを探す」場面では「事前の情報通り(※インターネット)」となっている
- また、「のり予定の路線を探す～乗る車両を探す」場面では、「のりばの表示で確認」、「調べず乗った」が主な情報取得手段となっている
- 乗車後の段階の情報取得は、「バス」では「降りる場所を探す～支払方法を調べる」場面では主に「車内表示で確認」となっており、また、「タクシー」では「降りる場所を探す～支払方法を調べる」場面で、「運転士に聞いた」、「車内表示で確認」が主な手段となっている

【場面ごとに発生している問題点】

- タクシーのり場を探す場面で、母国語の案内がなく、わかりにくいと感じる場合がある。
- バス路線・系統を探す場面で、のり場の表示に母国語の案内がないため十分に分かりやすいといえないと感じる
- タクシーを事前に調べずに乗車した場面で、母国語の案内がないため十分に分かりやすいといえないと感じる

設問	交通手段	主な情報入手方法				母国語		わかりやすさ		
		手段1	手段2	手段3	手段4	あり	なし	わかりやすい	わかりにくい	どちらともいえない
のり場を探すとき	バス	事前の情報通り	インターネットで検索	案内板で見た			○	○		
	タクシー	事前の情報通り	その他				○		○	○
のる予定の路線、系統を探すとき	バス	のりばの表示で確認					○	○		○
	タクシー									
出発時刻を探すとき	バス	のりばの表示で確認	インターネットで検索				○	○		
	タクシー									
乗る車両を探すとき	バス	調べずに乗った	車両の表示で確認				○	○	○	
	タクシー	調べずに乗った					○			○
行先を伝えるとき	バス									
	タクシー	言葉で言う					○	○		
降りる場所を探すとき	バス	車内表示で確認	車内放送で聞いた	インターネットで検索			○	○		
	タクシー	運転士に聞いた	パンフレットで確認				○	○		
運賃を調べるとき	バス	車内表示で確認					○	○		
	タクシー	運転士に聞いた	車内表示で確認				○	○		
支払方法を調べるとき	バス	車内表示で確認	その他				○	○		
	タクシー	車内表示で確認	運転士に聞いた				○	○		
実際の支払い方法	バス	交通系ICカード	その他							
	タクシー	現金								

②訪問場所:箱根

【場面ごとの情報提供の状況】

- バス・タクシー共に乗車前の段階の情報取得は、「のりばを探す」場面では「事前の情報通り(※インターネット)」となっている
- また、「のる予定の路線を探す～乗る車両を探す」場面では、「のりばの表示で確認」、「車両の表示で確認」が主な情報取得手段となっている
- 乗車後の段階の情報取得は、「バス」では「降りる場所を探す～支払方法を調べる」場面では主に「車内放送で聞いた」、「その他」となっており、また、「タクシー」では「降りる場所を探す～支払方法を調べる」場面で、「運転士に聞いた」、「車内表示で確認」が主な手段となっている

【場面ごとに発生している問題点】

- タクシーで行先を伝える場面で、運転手と母国語でコミュニケーションが取れないため、わかりにくいと感じる場合がある

設問	交通手段	主な情報入手方法				母国語		わかりやすさ		
		手段1	手段2	手段3	手段4	あり	なし	わかりやすい	わかりにくい	どちらともいえない
のり場を探すとき	バス	事前の情報通り	案内板で見た	インターネットで検索	案内所で聞いた		○	○		
	タクシー	事前の情報通り	インターネットで検索				○	○		
のる予定の路線、系統を探すとき	バス	のりばの表示で確認	インターネットで検索				○	○		
	タクシー									
出発時刻を探すとき	バス	のりばの表示で確認	インターネットで検索				○	○		
	タクシー									
乗る車両を探すとき	バス	車両の表示で確認	近くにいた人に聞いた				○	○		
	タクシー									
行先を伝えるとき	バス									
	タクシー	言葉で言う					○	○	○	○
降りる場所を探すとき	バス	車内放送で聞いた	車内表示で確認				○	○		
	タクシー	運転士に聞いた	外のランドマークで確認				○	○		
運賃を調べるとき	バス	その他	車内表示で確認				○	○		
	タクシー	車内表示で確認	運転士に聞いた				○	○		
支払方法を調べるとき	バス	その他	インターネットで検索				○	○		
	タクシー	運転士に聞いた	車内表示で確認				○	○		
実際の支払い方法	バス	周遊券	その他							
	タクシー	現金								

(4)グループインタビューによる定性評価(バス・タクシー)

現地周遊モニター調査後に行ったグループインタビューの結果より、バス・タクシーの利用に際して、改善すべき点を抽出した。

①-1 バスの情報提供の改善点(訪問場所:京都)

バスの情報提供の改善点としては、主にバス路線図や系統、行先に関する部分が挙げられている。

グループ	主なコメント
英語	<ul style="list-style-type: none">・バス路線図や時刻表に英語表記が足りない・バスの行先がわかりづらい
中国語(簡体字)	<ul style="list-style-type: none">・バスの系統や行先がわかりづらい・バス停周辺の地図があればいい
中国語(繁体字)	<ul style="list-style-type: none">・バス停の名前や系統の名称がわかりづらい・バスの車内アナウンスが日本語のみだった・現金での料金支払いは難しいかもしれない
韓国語	<ul style="list-style-type: none">・バスの到着(位置情報)がほしい・バス停留所の名称がわかりづらい

①-2 タクシーの情報提供の改善点(訪問場所:京都)

タクシーの情報提供の改善点としては、主にタクシー利用の仕方に関する部分が挙げられている。

グループ	主なコメント
英語	<ul style="list-style-type: none">・タクシーの止め方がわからなかった・一度止めてからでは断りづらいため、料金の表示を大きくしてほしい
中国語(簡体字)	<ul style="list-style-type: none">・京都駅の乗降場所は乗車と降車で分離してほしい
中国語(繁体字)	※目立ったコメントなし
韓国語	<ul style="list-style-type: none">・料金が高いと感じる

②-1 バスの情報提供の改善点(訪問場所:箱根)

バスの情報提供の改善点としては、主にバス路線図や系統、行先の他、外国語表記や料金支払いに関する部分が挙げられている。

グループ	主なコメント
英語	<ul style="list-style-type: none"> ・バス路線図や時刻表に英語表記が足りない ・バスの案内は(バス会社や路線などで)言語が様々のため、統一したほうが良いと思う ・周遊券やチケット等の内容や購入について情報を得にくかった ・支払方法(前乗り・後ろ払い…等)がわかりづらかった
中国語(簡体字)	<ul style="list-style-type: none"> ・バス停留所や看板等に中国語や韓国語が少ない ・バスの方向(上下線)がわかりづらい ・フリーパスの対象となるバスが明確にしたほうが良い
中国語(繁体字)	<ul style="list-style-type: none"> ・バス路線に一部変更があったがホームページなどで告知されていないため混乱した ・バスの系統ごとの停留所がわかりづらかった
韓国語	<ul style="list-style-type: none"> ・支払方法(前乗り・後ろ払い…等)がわかりづらかった ・韓国語のアナウンスが少なかった

②-2 タクシーの情報提供の改善点(訪問場所:箱根)

タクシーの情報提供の改善点としては、主にタクシーを呼ぶ方法についての部分が挙げられている。

グループ	主なコメント
英語	<ul style="list-style-type: none"> ・日本でかけられる電話をもっていないため、電話で呼び出すことはできなかった
中国語(簡体字)	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話でタクシー会社に電話したがたらいまわしにされた
中国語(繁体字)	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話がなく、日本語でコミュニケーションが取れないとタクシーを呼ぶのが難しい
韓国語	<ul style="list-style-type: none"> ※目立ったコメントなし

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

本業務で実施した調査で把握した「訪日外国人旅行者がバスやタクシーを利用して周遊する際に求められる情報」について、バス、タクシー別に、かつ各場面毎に整理し、事例を添えながら対応案を紹介するマニュアルを作成した。

作成した「訪日外国人に対する情報提供マニュアル」については、巻末に添付する。

