

# 旅客船事業における インバウンド受入環境整備について

---

平成30年6月  
国土交通省 海事局

# 旅客船事業におけるインバウンド受入の状況について

## 事業者アンケート調査の実施

### ○アンケート調査の概要

- 中長距離航路や一定の旅客輸送人員を有する航路、観光需要が見込まれる航路等を運航する旅客船事業者を対象に、訪日外国人旅行者の受入環境（通信（Wi-Fi）環境、多言語対応等）の整備状況やニーズなどアンケート調査を実施。
- アンケート調査の結果については、調査対象事業者（94事業者95航路）の有効回答を集計した数値である。（回収率100%）**
- 調査期間：平成29年12月22日から平成30年2月2日

### ○調査対象

一般旅客定期航路事業者・旅客不定期航路事業者  
（94事業者95航路）

対象航路		事業者数	航路数	分類
中長距離フェリー航路		17	17	①
年間30万人以上の旅客輸送人員を有する航路（①以外）	広域観光拠点地区に就航する航路	48	48	②
	②以外の航路	13	14	③
一定数以上の旅客輸送人員を有し、かつ直近3年間の伸び率が高い航路等（①～③以外）		16	16	④

※上記対象航路における年間の旅客輸送実績は、全国の航路(全体)の61.6%を占める。  
 ※集計結果については、延べ事業者数・航路数としてカウントしている。  
 （例：共同運航の場合は、2事業者2航路）

## 旅客船事業における訪日外国人旅行者数（平成28年度）

- 旅客船事業における平成28年度の訪日外国人旅行者の輸送人員については、日本人を含めた全体約5,300万人のうち約120万人（2.3%）となっており、主に河川・湖での遊覧、離島など観光地への移動手段として利用されている。
- 国別では台湾が21.5%、中国が15.8%、韓国が13.3%と上位を占めた。

訪日外国人旅行者の輸送人員数		(単位：人)
H28年度旅客輸送人員数	52,952,018	
日本人旅客輸送人員数	51,750,190	
訪日外国人旅行者の旅客輸送人員数	1,201,828	

国別訪日国別外国人旅行者の輸送人員数		(単位：人)
台湾		258,185
中国		189,460
韓国		159,594
米国		77,048
香港		72,120
タイ		51,917
マレーシア		3,806
インドネシア		3,427
フィリピン		3,020
その他・国籍不明		383,251

## 整備状況

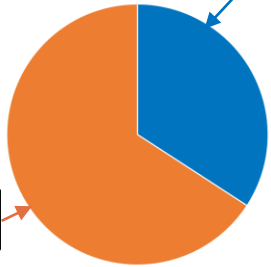
- 船内においてWi-Fi環境が整備されている船舶の割合については、34.2%であり、未整備の主な理由として「導入経費が高い」(24.7%)、「ランニングコストが高い」(22.5%)といった費用面に関することが上位であった。
- 航海時間が長く、外洋上を航行する一部の中長距離フェリー事業者においては、電波通信の環境上、高コストな衛星回線を「有料」で導入している。

船内Wi-Fi整備率

対象船舶	360
Wi-Fi整備船舶数	123
Wi-Fi未整備船舶数	237

(単位：隻)

Wi-Fi整備船舶 34.2%



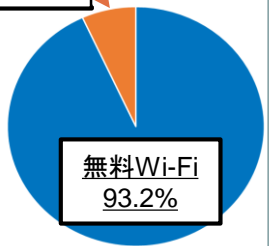
Wi-Fi未整備船舶 65.8%

有料Wi-Fi 6.8%

船内Wi-Fiの無料・有料の別

無料Wi-Fi	41
有料Wi-Fi	3

(単位：航路)



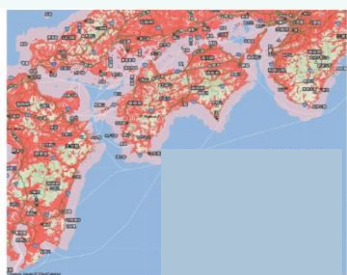
無料Wi-Fi 93.2%

## 取組事例

### 船内衛星通信整備

(フェリーさんふらわあ(株)、大阪南港～志布志航路)

- ・航路全区間においてWi-Fi使用を可能とするため、船内に衛星通信アンテナを設置。



(上：衛星通信の電波範囲)  
(左：地上携帯電話の電波範囲)

## 今後の取組

- ・平成30年度予算より、訪日外国人受入環境整備事業の補助対象を短距離（100km未満）の航路の船舶にも拡充。
- ・すでに整備されている航路についても、地上の基地局からの携帯電波のカバー率を勘案し、必要に応じて船内において衛星通信アンテナの整備促進を検討する。

## 整備状況

- 「会社ホームページ」、船内における「案内標識」、「案内放送」等の多言語化を実施している航路割合は67.7%であった。
- 実施していない主な理由については、「導入経費が高い」(34.6%)、「ニーズがない」(32.7%)と費用面と必要性に関することが上位であった。

船内多言語化の実施の有無

(単位：航路)

実施している	67
実施していない	32

実施していない 32.3%

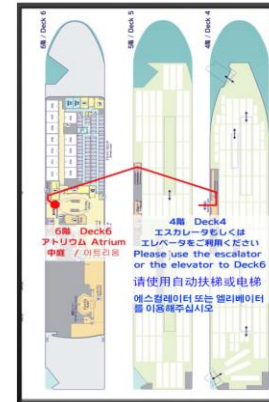
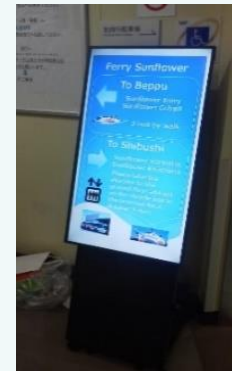
実施している 67.7%

## 取組事例

### カードキーを用いた客室案内

(フェリー-さんふらわあ(株))

- ・ターミナルで発行される客室の非接触カードキーをディスプレイにかざすことにより、自動的に多言語表記されたマップが表示され、客室への順路を案内。



## 今後の取組

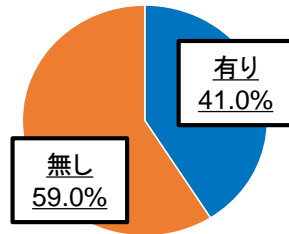
- ・訪日外国人旅行者の利用状況等を勘案し、より効率的・効果的な対応が図られるよう、訪日外国人旅行者受け入れ環境整備緊急対策事業費補助金等を活用し、他の航路についても可能な限り対応。

## 整備状況

- 多言語研修の実施や多言語対応可能なスタッフの配備、タブレット端末（多言語コミュニケーション用）の導入等、訪日外国人旅行者とのコミュニケーション向上のための取組を実施している航路割合は、41.0%となっている。
- これら多言語コミュニケーションに係る取組を実施していない理由については、「導入費用が高い」(39.7%)、「ニーズがない」(24.1%)と費用面に関することが上位であった。
- タブレット端末（多言語コミュニケーション用）の導入状況について、導入済み船舶数の割合は、9.2%であった。

コミュニケーション向上のための取組の有無 (単位：航路)

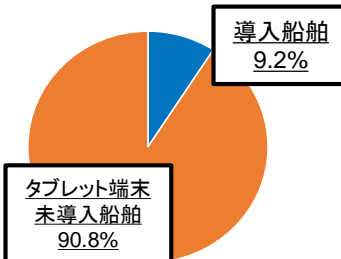
有り	41
無し	59



タブレット端末導入率

(単位：隻)

対象船舶	360
タブレット端末導入船舶	33
タブレット端末未導入船舶	327



## 取組事例

### アプリの活用による案内放送の多言語化

(箱根観光船(株))

- ・日本語で流れている船内アナウンスの内容をインターネットに接続することなく、任意の言語に翻訳された文字で表示することができるアプリケーション。
- ・H30年度に実証実験を開始予定。



## 今後の取組

- ・平成30年度予算より、訪日外国人旅行者受入環境整備事業の補助対象をタブレット（翻訳アプリ）にも拡充。これにより、船内での移動中も含めた乗船から下船までを一つの線とした連続的な多言語コミュニケーションの実施を図る。

# トイレの洋式化

## 整備状況

○船内において洋式トイレを設置している船舶の割合については、94.9%と比較的洋式化は進んでいる。

○洋式トイレを導入していない理由については、導入費用が高い (26.7%)、「効果が期待できない」 (13.3%)と費用面に関することが上位であった。

※船舶に洋式トイレが1台以上あれば、洋式化されているものとする。

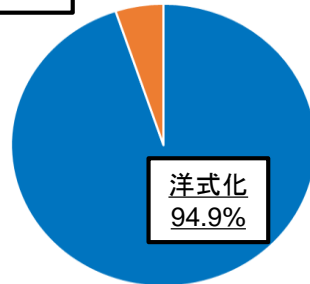
船内洋式トイレの整備率

(単位：隻)

個室トイレを設置している船舶	314
洋式化	298
和式のみ	16

※個室トイレが船舶に1台以上あれば洋式化されているとみなす

和式のみ  
5.1%



## 取組事例

### 船内トイレ (洋式化の例)



### 今後の取組

・平成30年度予算より、訪日外国人旅行者受入環境整備事業の補助対象を船内トイレの洋式化にも拡充。