

## 訪日外国人旅行者アンケート調査結果の分析

## 目次

1. 調査概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 調査方法	1
(3) 調査場所	1
(4) 調査対象の限定	1
(5) 回答者数	2
2. 回答者の属性	3
3. バス利用者の分析	5
(1) バスを利用した地域	5
(2) 路線バスを利用する際の情報収集ツール	5
(3) 路線バスを利用して困ったこと	6
(4) 要望するサービス改善	8
4. 非利用者の分析	10
(1) 路線バスを利用しなかった理由	10
(2) どのサービスが改善されたら路線バスを利用したいと思うか	11
(3) サービスが改善された場合の利用意向変化	12
6. 訪日外国人旅行者がわかりやすいと感じるナンバリングデザイン	13
(1) 全体	13
(2) 回答言語別	14

## 1. 調査概要

### (1) 調査目的

日本を訪れている外国人旅行者を対象に、日本の路線バスに関するアンケートを実施し、訪日外国人旅行者にとって日本のバスの利用しにくい点など改善点を把握する。

### (2) 調査方法

調査は英語、韓国語、中国語（繁体字<sup>※1</sup>、簡体字<sup>※2</sup>）の4つの言語で翻訳した調査票を使って、訪日外国人旅行者に自ら調査票を記入して頂く形で行い、必要に応じて外国語で会話可能な調査員が補足説明を行った。

※1 主に台湾や香港出身の旅行者が使用する言語

※2 主に中国本土出身の旅行者が使用する言語

### (3) 調査場所

可能な限り日本全国を網羅するよう地域バランスを考慮し、訪日外国人旅行者が多く集まると考えられる新千歳空港、成田国際空港、中部国際空港、京都駅バスターミナル、福岡空港の5カ所を調査場所として選定した。

### (4) 調査対象の限定

訪日外国人旅行者に対して、はじめに、今回の日本滞在中に鉄道・バス・タクシーのいずれかの公共交通機関の利用の有無を質問し、「いずれかの公共交通機関を利用した」と回答した人のみ、今回のアンケート調査の対象とし、「いずれの公共交通機関も利用しなかった」と回答した人は回答者数から外した。

## (5) 回答者数

下記の通り、今回の日本滞在中に鉄道・バス・タクシーのいずれかの公共交通機関を利用したと回答した人は677人であり、そのうち今回の日本滞在中にバスを利用したと回答した人は478人、利用しなかったと回答した人は199人である。

表1 取得票数

	英語	韓国語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	日本語	計
京都駅	93	14	43	81	1	232
成田国際空港	53	6	1	12	0	72
新千歳空港	29	40	14	28	0	111
中部国際空港	30	7	21	46	0	104
福岡空港	27	81	13	31	2	154
AJET関係者様	4	0	0	0	0	4
計	236	148	92	198	3	677

## 2. 回答者の属性

回答者 677 人の属性は次のとおり。

### 1) 出身地域

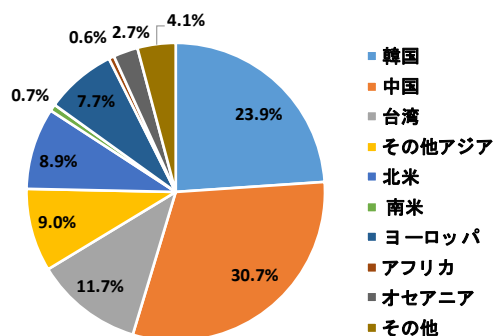


図1 出身地域別割合 (n=677)

### 2) 性別

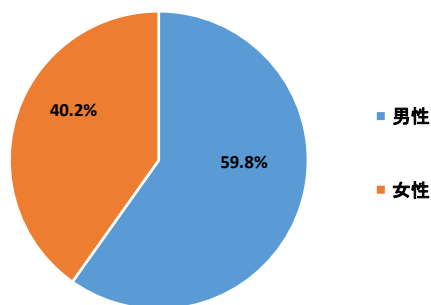


図2 性別割合 (n=677)

### 3) 年齢

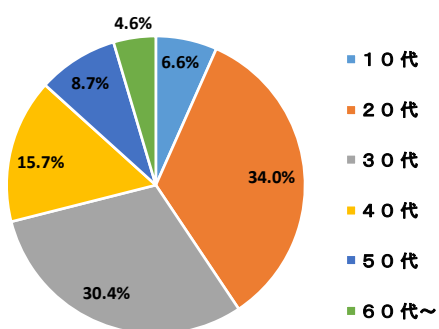


図3 年齢別割合 (n=677)

### 4) 日本語能力

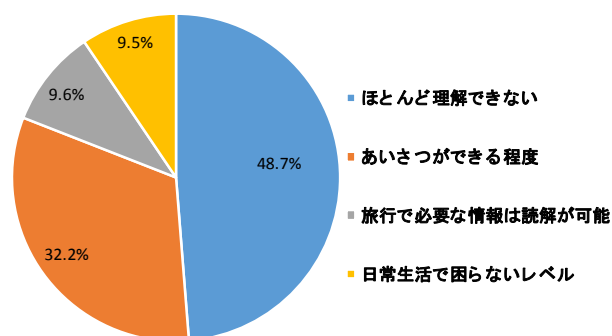


図4 日本語能力別割合 (n=677)

### 5) 英語能力

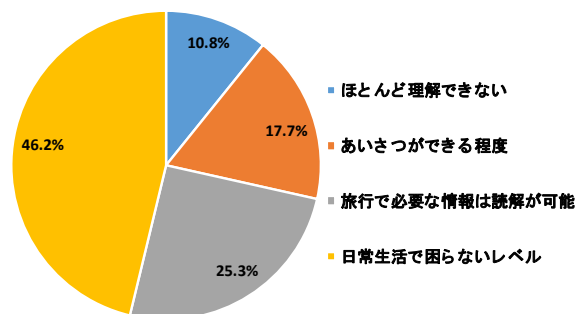


図5 英語能力別割合 (n=677)

### 6) 日本への滞在理由

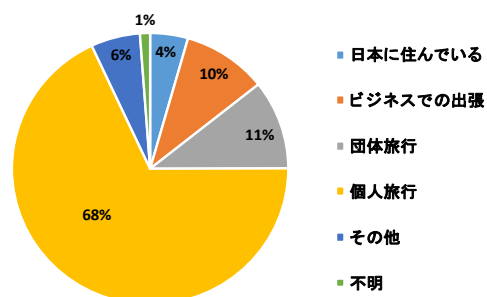
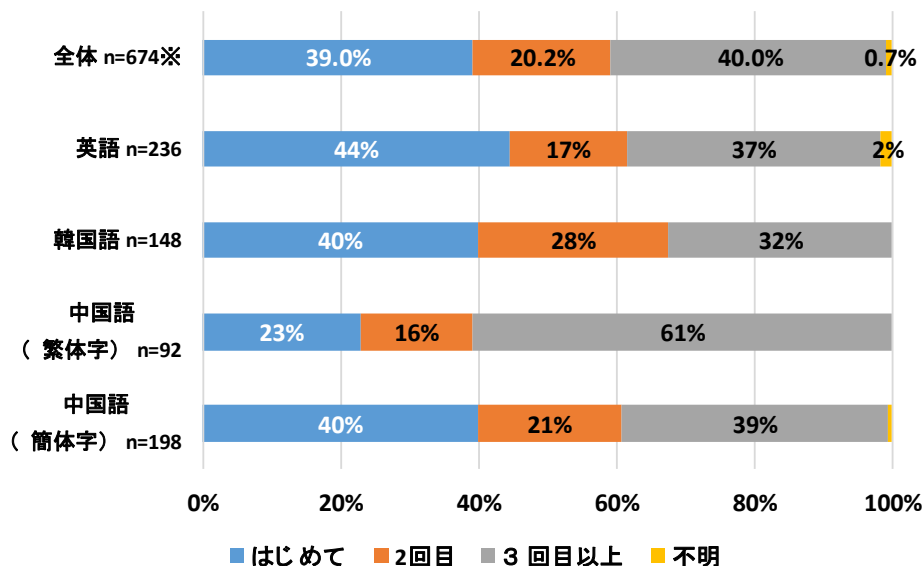


図6 日本での滞在理由別割合 (n=677)

### 7) 訪日回数

回答言語別に訪日回数を見ると、中国語繁体字で回答した人の約8割が2回目以上であり、台湾や香港からの旅行者はリピート率が高い傾向にあると言える。



※全体の取得票数は、日本語で回答された調査票数3を除いたもの

図7 訪日回数別割合

### 8) 母国でバスに乗る頻度

今回の日本滞在中にバスを利用した人のうち、約4割が母国でもほぼ毎日バスに乗っていると回答しており、母国におけるバスの利用頻度が高いほど日本においてもバスを利用しやすくなる傾向にあると言える。

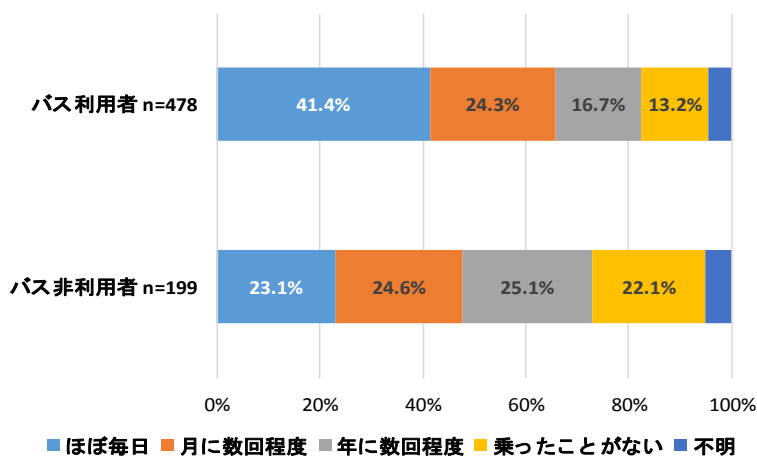


図8 母国で路線バスに乗る頻度別割合

### 3. バス利用者の分析

#### (1) バスを利用した地域

Q: 今回の日本滞在中に路線バスを利用した地域(または観光地)をお書きください。  
(複数回答可)

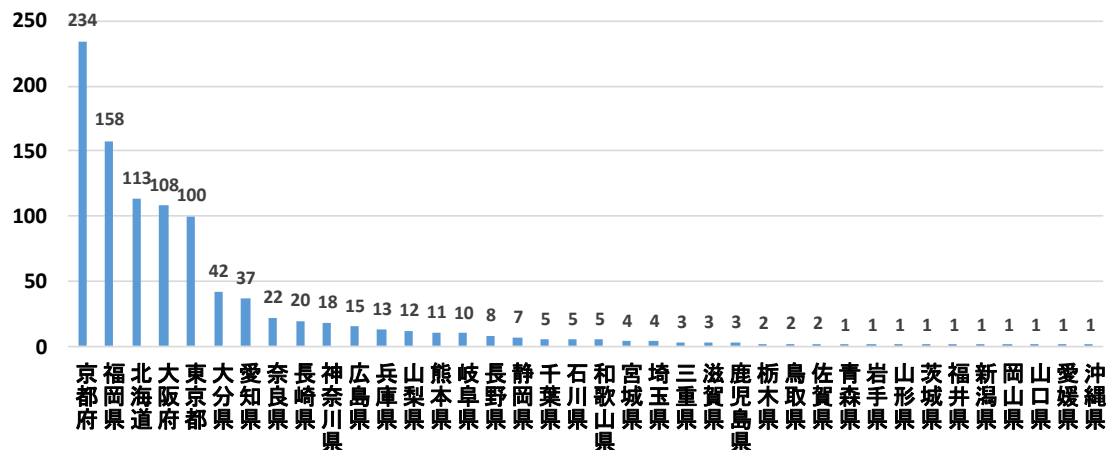
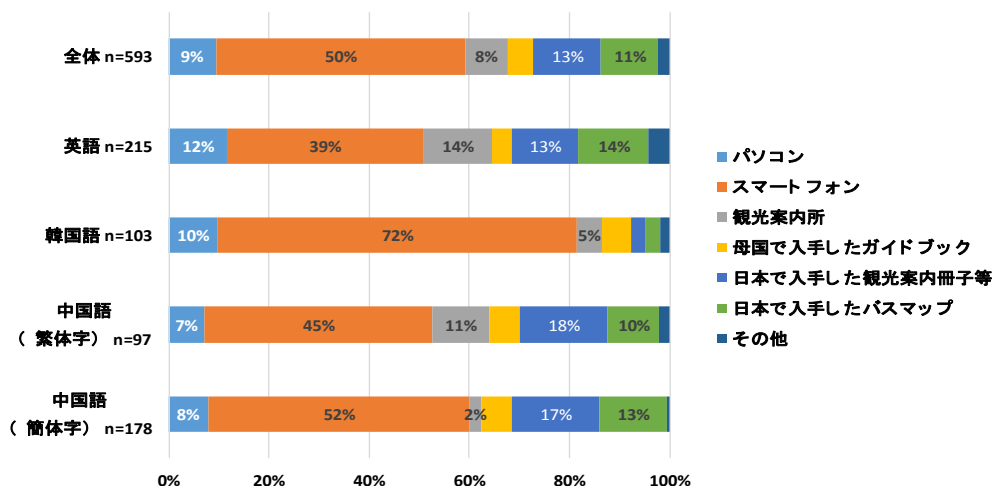


図9 バスの利用地域

#### (2) 路線バスを利用する際の情報収集ツール

Q: 路線バスを利用するにあたって、何で情報を調べましたか? 該当するものすべてに✓をつけてください。

バスの情報収集ツールとしては、いずれの回答言語でもスマートフォンの割合が高い。



※割合は、回答数/回答数合計で算出

図10 回答言語別・路線バスを利用する際の情報収集ツール

### (3) 路線バスを利用して困ったこと

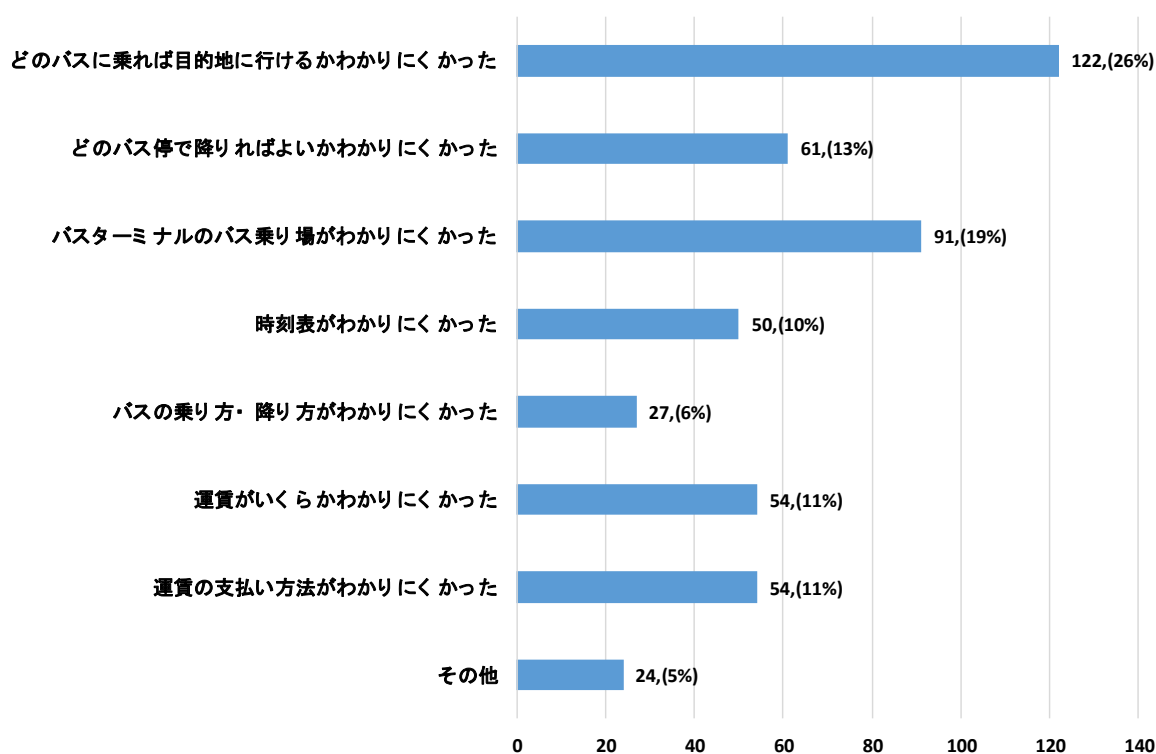
Q: 今回の日本滞在中の路線バスの利用で、困ったことすべてに✓をつけてください。

#### 1) 全体

全体をとおして最も回答が多かったものは、「どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくかった」であり、今回の日本滞在中に路線バスを利用した人のうちおよそ4人に1人が困ったこととして選択している。

次に多かった回答が「バスターミナルのバス乗り場がわかりにくかった」であり、今回の日本滞在中に路線バスを利用した人のうちおよそ5人に1人が困ったこととして選択している。

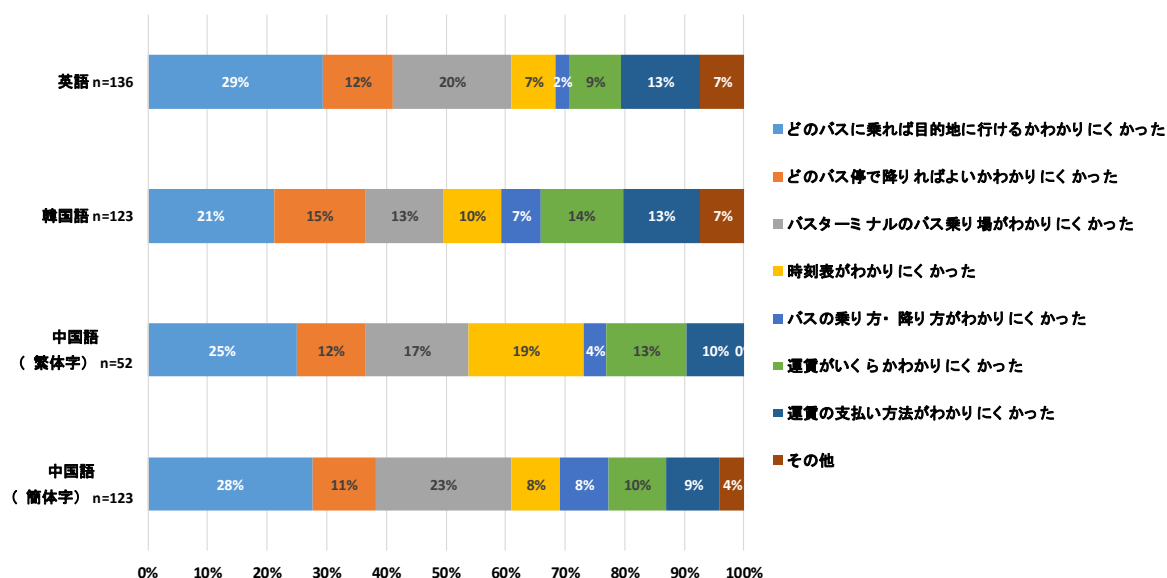
両者に共通して、「探す」という行為について、難しさを感じている人が多いことが確認された。



※グラフ中の実数は回答数、また、割合は回答数/回答者数で算出

図 11 路線バスを利用して困ったこと（全体、路線バス利用者の回答者数 478）

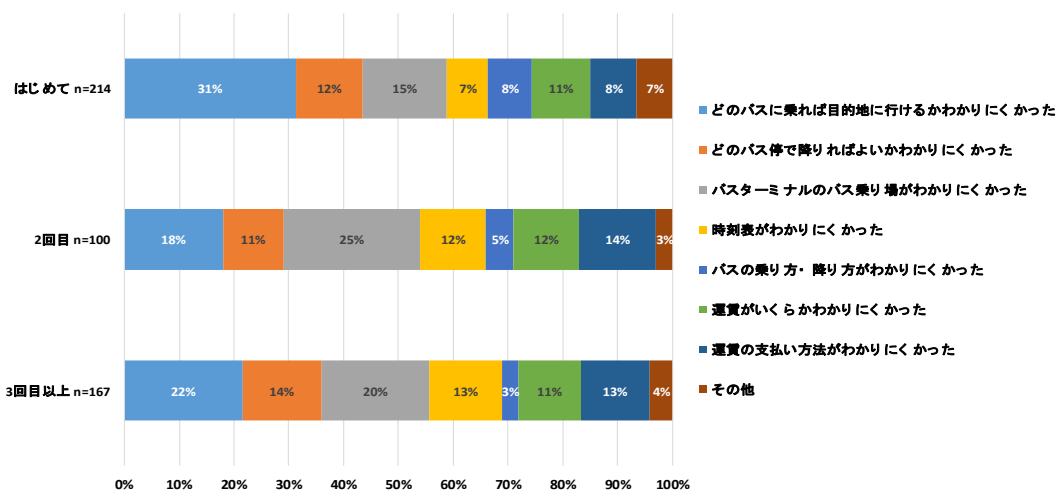
## 2) 回答言語別



※日本語能力が高い旅行者「日常生活で困らないと回答したサンプル」は除いた。

※割合は言語別に、回答数/回答数合計で算出

図 12 回答言語別・路線バスを利用して困ったこと



※割合は訪日回数別に、回答数/回答数合計で算出

図 13 訪日回数別・路線バスを利用して困ったこと



#### (4) 要望するサービス改善

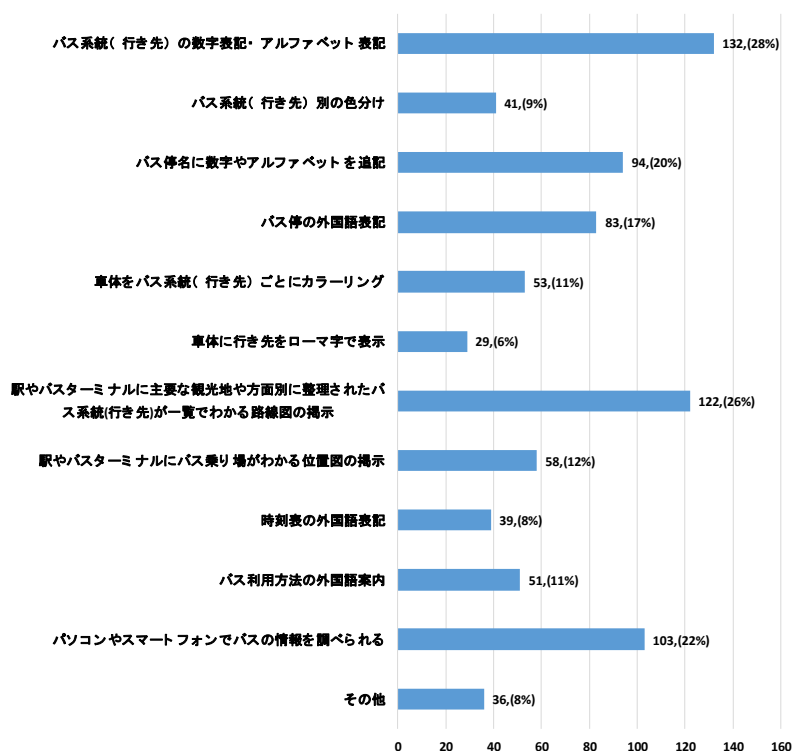
Q：困ったことに✓をつけた項目について、これらを解消するためにどんな改善を要望しますか？該当するものに最大3つまで✓をつけてください。

##### 1) 全体

最も要望されているサービス改善は、「バス系統（行き先）の数字表記・アルファベット表記」であり、今回の日本滞在中に路線バスを利用した人のうちおよそ3人に1人が選択している。

次に多い要望が「駅やバスターミナルに主要な観光地や方面別に整理されたバス系統(行き先)が一覧でわかる路線図の掲示」であり、およそ4人に1人が選択している。

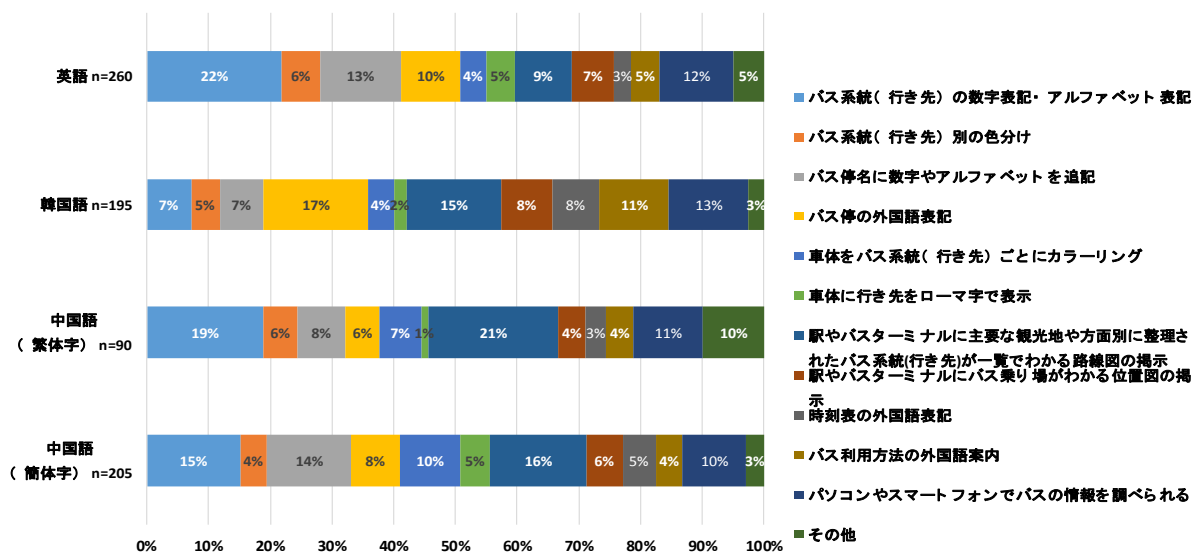
また、「パソコンやスマートフォンでバスの情報を調べられる」を選択した人もおよそ5人に1人の割合でいる。



※グラフ中の実数は回答数、また、割合は回答数/回答者数で算出

図 14 要望するサービス改善（路線バス利用者の回答者数 478）

## 2) 回答言語別



※日本語能力が高い旅行者「日常生活で困らないと回答したサンプル」は除いた。

※割合は言語別に、回答数/回答数合計で算出

図 15 要望するサービス改善（回答言語別）

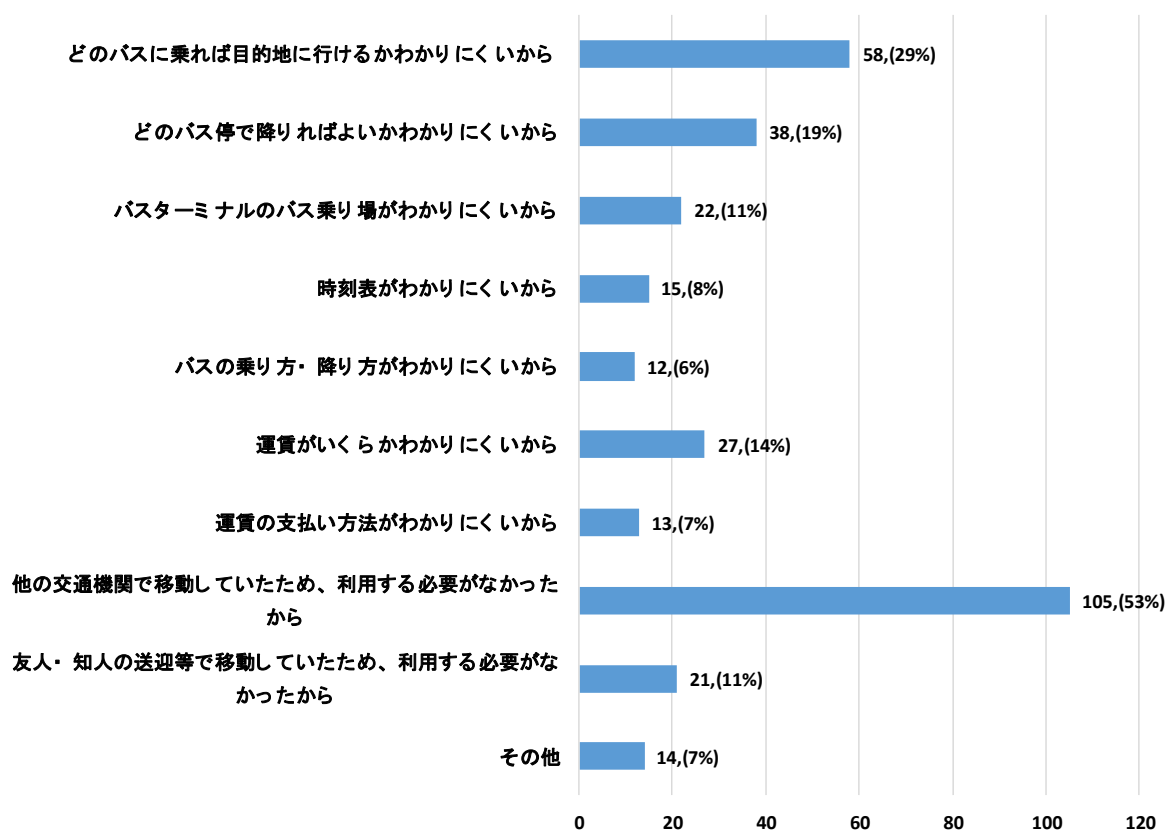
#### 4. 非利用者の分析

##### (1) 路線バスを利用しなかった理由

Q：あなたが路線バスを利用しなかった理由について、該当するものすべてに✓をつけてください。

今回の日本滞在中に路線バスを利用しなかった理由として最も回答数が多かったものは、「他の交通機関で移動していたため、利用する必要がなかったから」となっている。

それ以外の理由として次いで多く挙げられたものは、「どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくいから」、「どのバス停で降りればよいかわかりにくいから」となっている。



※グラフ中の実数は回答数、また、割合は回答数/回答者数で算出

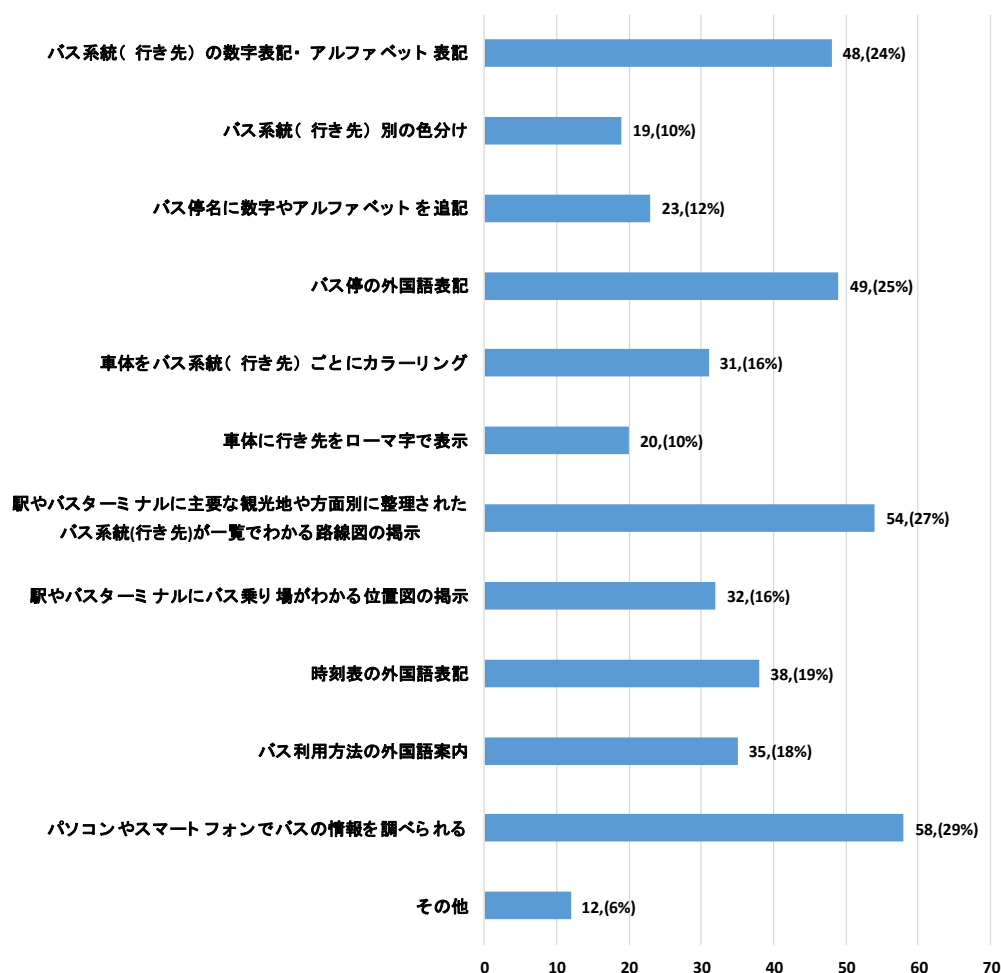
図 16 路線バスを利用しなかった理由（全体、非利用者の回答者数 199）

## (2) どのサービスが改善されたら路線バスを利用したいと思うか

Q：路線バスを利用しなかった理由について✓をつけた項目について、どのようなサービスが改善されたら路線バスを利用したいと思いますか？該当するものに最大3つまで✓をつけてください。

今回の日本滞在中に路線バスを利用しなかった人のうち、およそ3人に1人が改善項目として、「パソコンやスマートフォンでバスの情報を調べられる」を選んでおり、次いで「駅やバスターミナルに主要な観光地や方面別に整理されたバス系統(行き先)が一覧でわかる路線図の掲示」、「バス停の外国語表記」、「バス系統(行き先)の数字表記・アルファベット表記」となっている。

この結果は、今回の日本滞在中に路線バスを利用した人が改善を求めるものと同様である。



※グラフ中の実数は回答数、また、割合は回答数/回答者数で算出

図 17 どのサービスが改善されたら路線バスを利用したいと思うか  
(全体、非利用者の回答者数 199)

### (3) サービスが改善された場合の利用意向変化

Q：路線バスのわかりやすさが改善された場合、あなたの路線バス利用意向は、今よりも強くなりますか？該当するものに✓をつけてください。

今回の日本滞在中に路線バスを利用しなかった人のうち、日本の路線バスのわかりやすさが改善された場合の利用の意向について、「今よりもとても強くなる」「今よりも少し強くなる」と回答した人が8割を超える結果となっており、バスの利用環境の改善により掘り起こされ得る潜在的な需要があることが確認された。

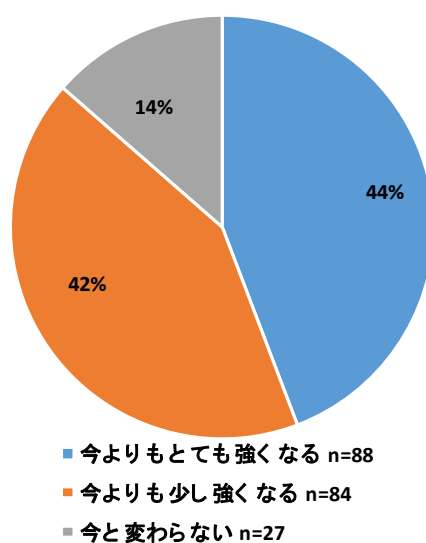


図 18 サービスが改善された場合の利用意向変化（全体、非利用者の回答者数 199）

## 6. 訪日外国人旅行者がわかりやすいと感じるナンバリングデザイン

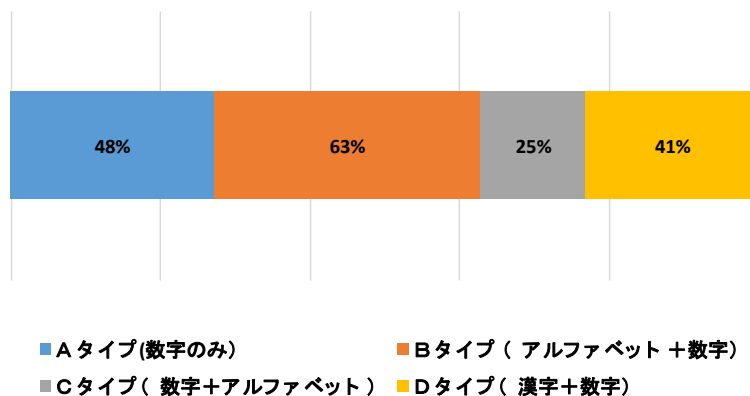
### (1) 全体

Q：どのナンバリングデザインがわかりやすいと感じますか？調査員が見せるボードから2つお選びください。

- A タイプ 数字のみ
- B タイプ アルファベット+数字
- C タイプ 数字+アルファベット
- D タイプ 漢字+数字

回答者の半数以上が「Bタイプ（アルファベット+数字）」の表記がわかりやすいと感じていることがわかった。

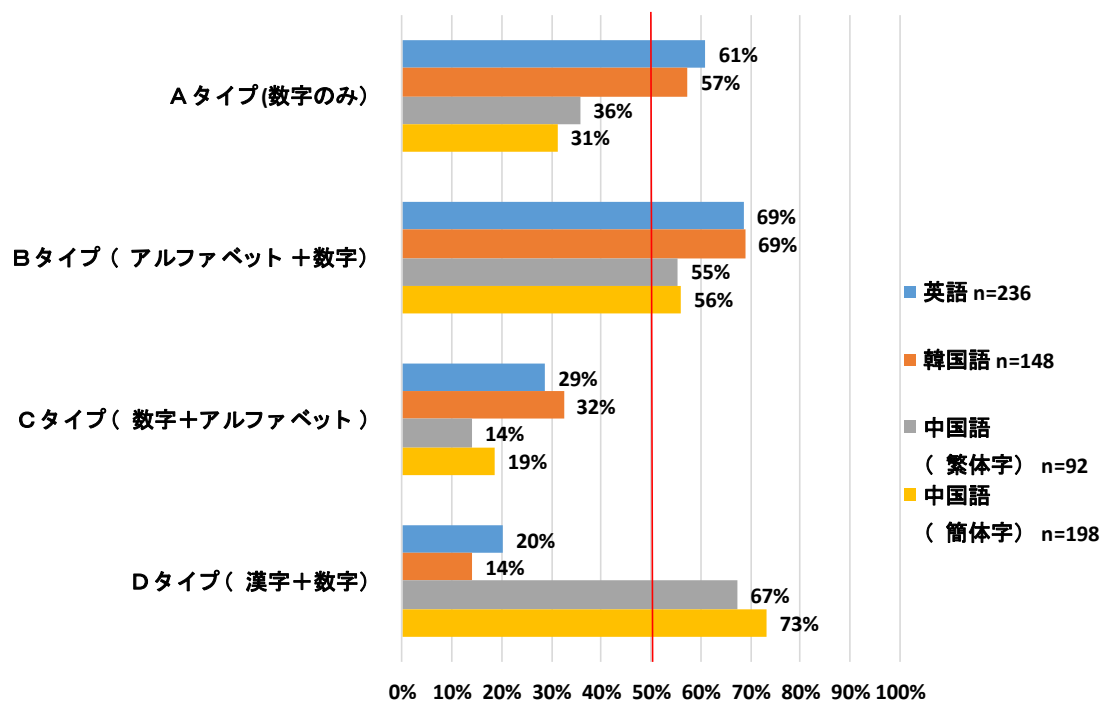
また、「Aタイプ（数字のみ）」「Dタイプ（漢字+数字）」を選択する人も一定数確認できるが、これを回答言語別にみると「Dタイプ」を選んだ人の多くが中国語（繁体字・簡体字）で回答した人であり、日頃から漢字に慣れ親しんでいる人が選択していることがわかった。



※割合は回答数/回答者数で算出

図 19 訪日外国人旅行者がわかりやすいと感じるナンバリングデザイン  
(全体、全回答者の回答者数 677)

(2) 回答言語別



※割合は言語別に割合は回答数/回答者数で算出

図 20 回答言語別・訪日外国人旅行者がわかりやすいと感じるナンバリングデザイン





## 公共交通についてのアンケート

この度は、日本をご訪問頂きありがとうございます。

このアンケートは、日本国政府（国土交通省）の委託を受けて、路線バスのナンバリングをはじめ、外国人の皆様が路線バスを利用しやすくなるような取組を検討するために実施するものです。

※5分程度でご回答頂けますので、是非ご協力をお願い申し上げます。

今回の日本滞在中に、どの交通機関を利用しましたか？次のうち該当するものに✓をつけてください（複数回答可）

鉄道  路線バス  タクシー

いずれも利用しなかった

<今回の旅行で路線バスを利用した方にお聞きします。>

はじめに、あなたご自身についてお聞きします。以下の項目について、該当するものに✓してください。

- 出身地域： 韓国 中国 台湾 その他アジア 北米 南米 ヨーロッパ アフリカ オセアニア その他
- 性別： 男性 女性
- 年齢： 10代 20代 30代 40代 50代 60代以上
- 日本語能力： ほとんど理解できない あいさつができる程度 旅行に必要な情報は読解が可能 日常生活で困らないレベル
- 英語能力： ほとんど理解できない あいさつができる程度 旅行に必要な情報は読解が可能 日常生活で困らないレベル
- 訪日回数： はじめて 2回目 3回目以上
- 日本にいる理由： 日本に住んでいる ビジネスでの出張 団体旅行 個人旅行 その他 ( )
- 母国で路線バスに乗る頻度： ほぼ毎日 月に数回程度 年に数回程度 乗ったことがない

問1 今回の日本滞在中に路線バスを利用した地域（または観光地）をお書きください。

地域名： \_\_\_\_\_、 \_\_\_\_\_、 \_\_\_\_\_、 \_\_\_\_\_、 \_\_\_\_\_ (例：京都、富士山)

問2 路線バスを利用するにあたって、何で情報を調べましたか？該当するものすべてに✓をつけてください。

- パソコン スマートフォン 観光案内所 母国で入手したガイドブック 日本で入手した観光案内冊子等 日本で入手したバスマップ
- その他 ( )

問3 今回の日本滞在中の路線バスの利用で、困ったことすべてに✓をつけてください。

- どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくかった どのバス停で降りればよいかわかりにくかった
- バスターミナルのバス乗り場がわかりにくかった 時刻表がわかりにくかった バスの乗り方・降り方がわかりにくかった
- 運賃がいくらかわかりにくかった 運賃の支払い方法がわかりにくかった
- その他 ( )

問4 問3で困ったことに✓をつけた項目について、これらを解消するためにどんな改善を要望しますか？

該当するものに**最大3つまで**✓をつけてください。

- バス系統（行き先）の数字表記・アルファベット表記 バス系統（行き先）別の色分け
- バス停名に数字やアルファベットを追記 バス停の外国語表記
- 車体をバス系統（行き先）ごとにカラーリング 車体に行き先をローマ字で表示
- 駅やバスターミナルに主要な観光地や方面別に整理されたバス系統(行き先)が一覧でわかる路線図の掲示
- 駅やバスターミナルにバス乗り場がわかる位置図の掲示 時刻表の外国語表記 バス利用方法の外国語案内
- パソコンやスマートフォンでバスの情報を調べられる
- その他 ( )

問5 どのナンバリングデザインがわかりやすいと感じますか？調査員が見せるボードから**2つ**お選びください。

- Aタイプ Bタイプ Cタイプ Dタイプ

アンケートは以上で終了です。ご協力誠にありがとうございました。  
またのご来日を心よりお待ちしております。

<今回の旅行で路線バスを利用しなかった方にお聞きします。>

はじめに、あなたご自身についてお聞きします。以下の項目について、該当するものに✓してください。

- 出身地域： 韓国 中国 台湾 その他アジア 北米 南米 ヨーロッパ アフリカ オセアニア その他
- 性別： 男性 女性
- 年齢： 10代 20代 30代 40代 50代 60代以上
- 日本語能力： ほとんど理解できない あいさつができる程度 旅行に必要な情報は読解が可能 日常生活で困らないレベル
- 英語能力： ほとんど理解できない あいさつができる程度 旅行に必要な情報は読解が可能 日常生活で困らないレベル
- 訪日回数： はじめて 2回目 3回目以上
- 日本にいる理由： 日本に住んでいる ビジネスでの出張 団体旅行 個人旅行 その他 ( )
- 母国で路線バスに乗る頻度： ほぼ毎日 月に数回程度 年に数回程度 乗ったことがない

問1 あなたが路線バスを利用しなかった理由について、該当するものすべてに✓をつけてください。

- どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくいから どのバス停で降りればよいかわかりにくいから
- バスターミナルのバス乗り場がわかりにくいから 時刻表がわかりにくいから バスの乗り方・降り方がわかりにくいから
- 運賃がいくらかわかりにくいから 運賃の支払い方法がわかりにくいから
- 他の交通機関で移動していたため、利用する必要がなかったから
- 友人・知人の送迎等で移動していたため、利用する必要がなかったから
- その他 ( )

問2 問1で✓をつけた項目について、どのようなサービスが改善されたら路線バスを利用したいと思いますか？

該当するものに**最大3つまで**✓をつけてください。

- バス系統（行き先）の数字表記・アルファベット表記 バス系統（行き先）別の色分け
- バス停名に数字やアルファベットを追記 バス停の外国語表記
- 車体をバス系統（行き先）ごとにカラーリング 車体に行き先をローマ字で表示
- 駅やバスターミナルに主要な観光地や方面別に整理されたバス系統(行き先)が一覧でわかる路線図の掲示
- 駅やバスターミナルにバス乗り場がわかる位置図の掲示 時刻表の外国語表記 バス利用方法の外国語案内
- パソコンやスマートフォンでバスの情報を調べられる
- その他 ( )

問3 路線バスのわかりやすさが改善された場合、あなたの路線バス利用意向は、今よりも強くなりますか？

該当するものに✓をつけてください。

- 今よりもとても強くなる 今よりも少し強くなる 今と変わらない

問4 どのナンバリングデザインがわかりやすいと感じますか？調査員が見せるボードから**2つ**お選びください。

- Aタイプ Bタイプ Cタイプ Dタイプ

アンケートは以上で終了です。ご協力誠にありがとうございました。

またのご来日を心よりお待ちしております。

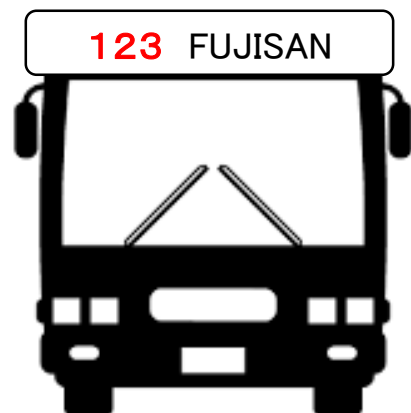
# ナンバリングの例

※わかりやすいと思うものを2つを選んでください

(Aタイプ)

23, 123

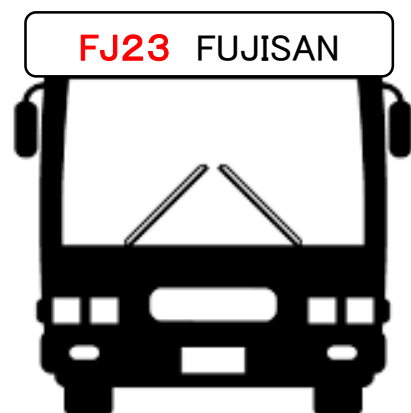
(例: ロンドン など)



(Bタイプ)

F23, FJ23

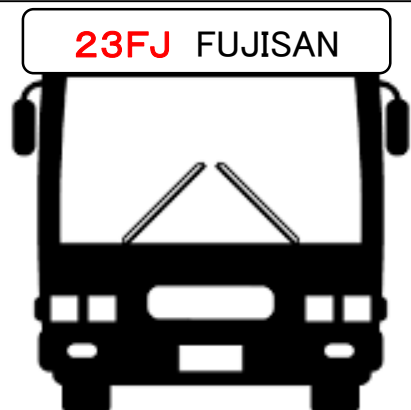
(例: ニューヨーク など)



(Cタイプ)

23F, 23FJ

(例: ウィーン など)



(Dタイプ)

富23, 富士23

(例: 東京 など)

