

# Suica&N'EX 購入者の特性と観光行動の分析

首都大学東京と JR 東日本の共同研究「訪日外国人の行動分析に基づく  
観光動態把握とスムーズな旅行を行うための課題把握に関する研究」  
を土台とした観光経営マネジメント教材

ケース教材

2011年3月15日

制作：首都大学東京 倉田陽平・矢部直人  
協力：JR 東日本, 財団法人日本交通公社, 観光庁



## この教材のねらい

- ・いま日本が観光立国をめざすうえで喫緊の課題となっている「訪日外国人の誘致」について理解を深め、主体的に発言できる能力を養う
- ・観光にまつわる実際の統計資料にふれ、そこから重要な情報を主体的に読み解く練習をする
- ・Suica データを例に、情報化社会の中で加速度的に蓄積する消費者データを経営戦略に活用できないか自律的に思考する姿勢を養う

## 背景

JR 東日本は 2007 年 3 月 28 日より、官民挙げてのビジット・ジャパン・キャンペーンの一環として、訪日外国人向けに IC 乗車券 (Suica) と片道用の成田エクスプレス (N'EX) の切符がセットになった商品「Suica&N'EX」の販売をはじめた。Suica&N'EX は訪日個人旅行者のニーズをとらえ、2008 年 6 月 10 日には累計販売枚数 10 万枚、2009 年 4 月 17 日には同 20 万枚を数えるなど、好評を博してきた。また 2010 年 7 月 10 日からは往復用タイプの商品の販売も開始された。

Suica&N'EX に含まれる Suica は、通常の Suica と同様、その利用履歴がデータセンターに逐次記録されている。つまり、利用者がいつ、どこの駅で乗り降りしたか、というデータが随時、データセンターに記録されている。したがってこの利用履歴データを利用して、訪日外国人旅行者が東京圏においてどのような行動をとっているかを駅圏レベルの精度で把握できる。このような IC 乗車券による行動実態把握方法には、旅行者や調査者の負担が小さく、長期間のデータが取れる、といったメリットがある。そして現場では、このような貴重な行動データを活用して顧客の理解と Suica&N'EX の販売促進に結び付けたい、という声が聞かれる。

Suica&N'EX の Suica 利用履歴データをさらに有効なものとするため、筆者らは JR 東日本の協力のもと、Suica&N'EX 購入者に対するアンケート調査を行った。調査は 2010 年 11 月 5 日～6 日の 10:30 から 20:00 まで、成田空港の JR 空港第 2 ビル駅にある訪日旅行センターにて行われた。回答者数は 200 名であった。このアンケートでは、旅行者の居住地、世代、訪日回数、同行者、Suica&N'EX の情報源、日本の魅力と感じていること、今回の訪日旅行ですること、などを聞いた。また、回答者の Suica ID を同意のもとで記録し、その後 20 日間にわたる Suica 利用履歴データ (購買を除く) を取得した。これらをクロス集計することで、たとえば Suica&N'EX 利用者の居住地別や世代別の来訪地の違いなどを分析することができる。この主な分析結果は本ケース教材に収録されている。



Suica&N'EX 用 Suica



購入者アンケート風景

2001年11月18日に導入された Suica は、今や発行枚数 3417 万枚 (2010 年 10 月末現在) を数え、他の IC 乗車券システムとの高い相互利用可能性を実現し、日本における交通系 IC カードのデファクトスタンダードになっている。また、ほとんどの Suica カードに備え付けられた電子マネー機能は、その利用可能範囲が「駅ナカ」のみならず「街ナカ」にも飛び出し、その取り扱い件数は 5,540 万件 / 月を数えるに至っている (2010 年 12 月現在)。さらに 2011 年 3 月 18 日には国内全店のセブンイレブンで利用が可能になる予定である。このような Suica を中心とする IT・Suica 事業を JR 東日本は鉄道事業、生活サービス事業に継ぐ第三の事業として重要視している。移動データと電子マネー利用データの両方を兼ね備えた Suica は、マーケティングツールとしての可能性も期待される。Suica&N'EX はこのような Suica の可能性の対象を訪日外国人旅行者にも広げるものである。

## 参加者への課題

講義参加者には「Suica&N'EX 各地域販売促進担当」の立場にたち、韓国担当・香港担当・台湾担当に分かれ、最終的に各地域における Suica&N'EX の販売促進戦略を立案してもらう。

まず第一回ケース授業の前に、3 ページからはじまる各グラフを眺めてみよう。その際、気づいたこと感じたことをメモしよう。次に、各自に与えられたそれぞれの役割を意識して、もう一度データを見直し、自分の担当する地域の Suica&N'EX 購入者がどういう特性を持っているか書き出してみよう。

第二回ケース授業の前には、第一回の授業の議論に基づき、担当地域における典型的な旅行者像を具体的に設定してみよう。そして、その旅行者に対して訪日を促し、さらに Suica&N'EX を売り込んでいくには、どうすればよいかを考えてみよう。

## 注意点

本教材に掲載された Suica&N'EX 購入者についての統計資料は、あくまで今回の調査におけるアンケート回答者 200 名についてのものである。したがって集計結果は Suica&N'EX 購入者全体を代表するものではないことに留意されたい。空港第 2 ビル駅という調査場所、11 月という調査時期、10:30~20:00 という調査時間によって、調査対象者に偏りが生じている可能性は否めない。より正確な結果を得るためには、成田空港駅・空港第 2 ビルの両方で、長時間かつ季節をまたがった調査を行うべきであろう。

以下の統計資料に関する注

\*1 アンケート回答者全体に対する割合

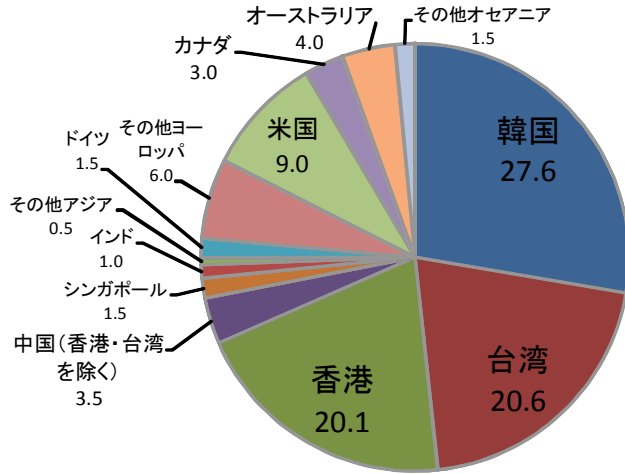
\*2 各属性のアンケート回答者のうち観光目的の者に対する割合

\*3 複数回答可とした

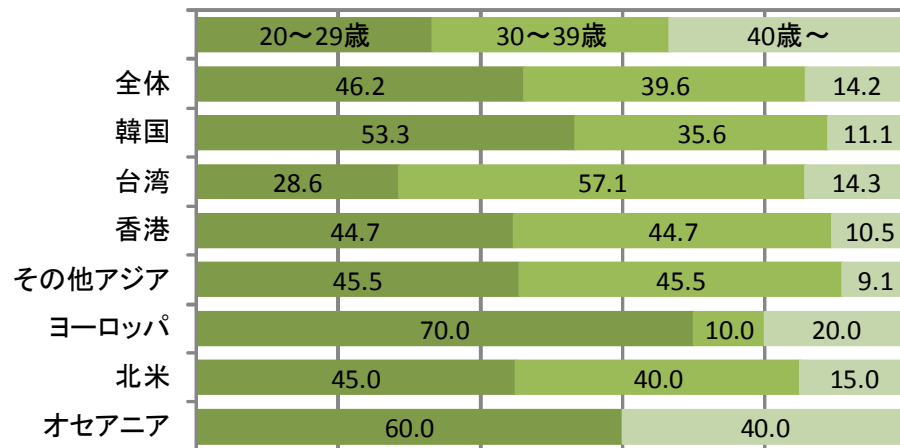
\*4 各地区の来訪率は、その地区に所在する駅の出場履歴を持つアンケート回答者 (次の入場まで 10 分未満のものを除く) の総数を、観光目的かつ Suica 利用履歴があった各属性のアンケート回答者数で割ったものとする

# 1. Suica&N'EX の購入者像

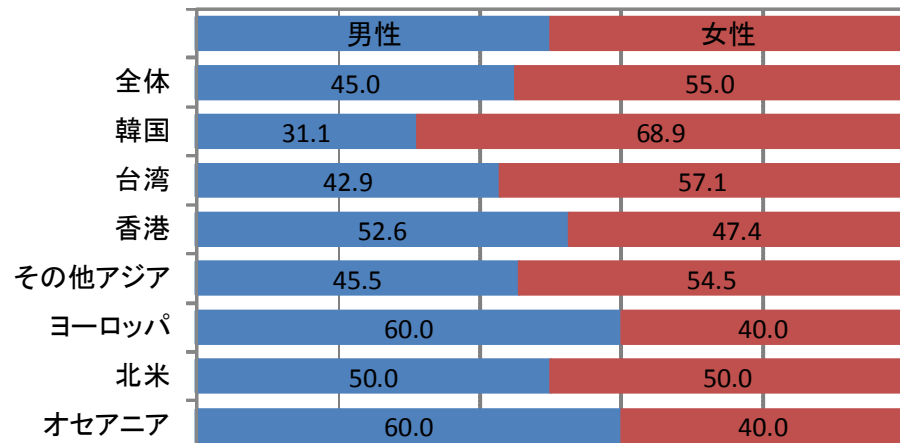
## 1.1 居住国<sup>\*1</sup>



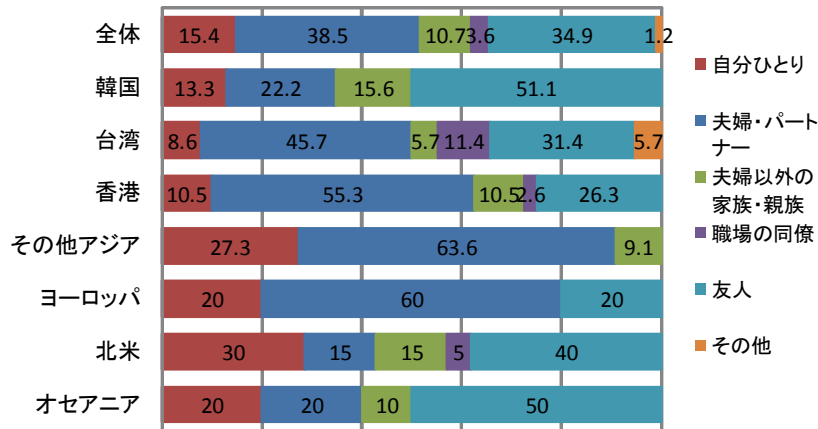
## 1.2 年齢構成<sup>\*2</sup>



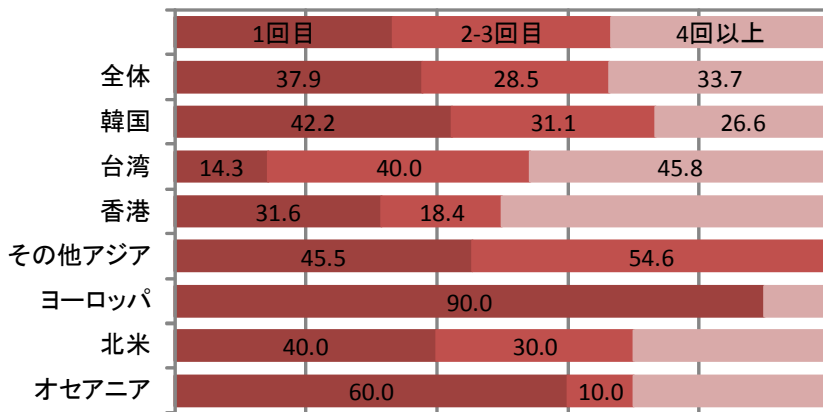
## 1.3 性別<sup>\*2</sup>



### 1.4 同行者\*2



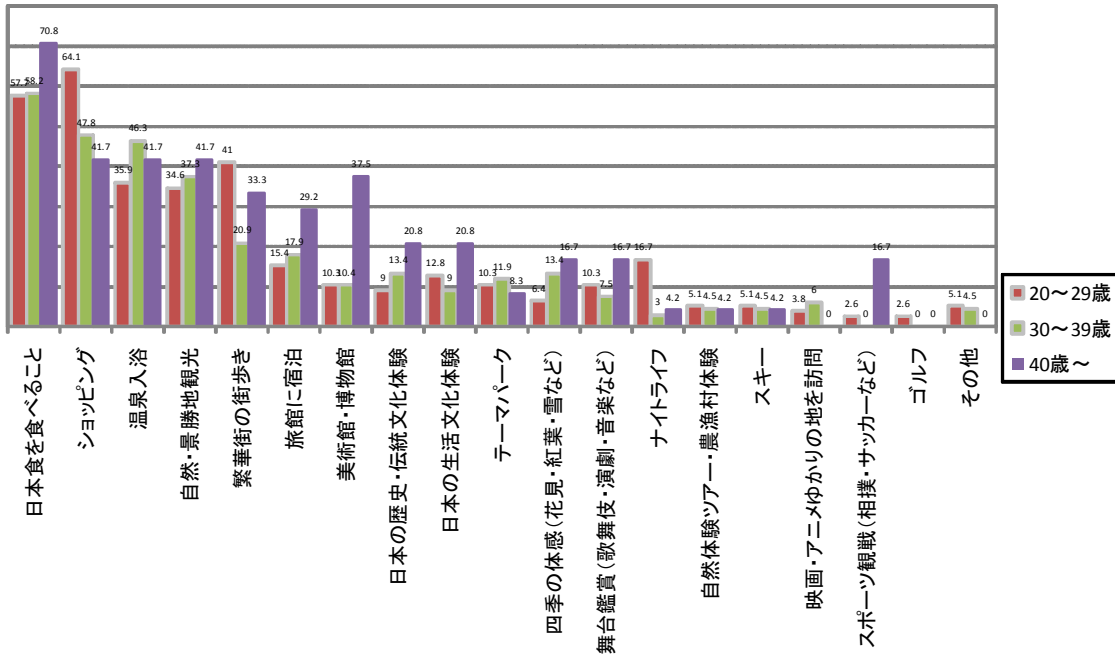
### 1.5 訪日回数\*2



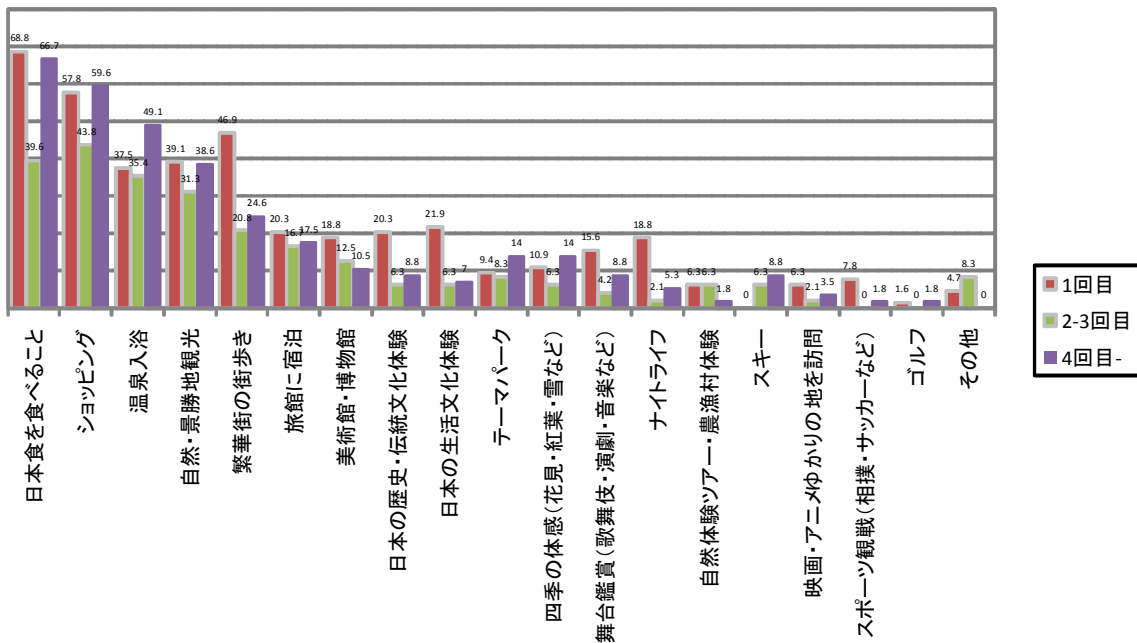
### 1.6 日本に対し感じる魅力（居住地地域別）\*2

下段%	日本の魅力																		
	日本食を食べること	ショッピング	温泉入浴	自然・景観地観光	繁華街の街歩き	旅館に宿泊	美術館・博物館	日本の歴史・伝統文化体験	日本の生活文化体験	テーマパーク	四季の体感(花見・紅葉・雪など)	舞台鑑賞(歌舞伎・演劇・音楽など)	ナイトライフ	自然体験ツアー・農漁村体験	スキー	映画・アニメゆかりの地を訪問	スポーツ観戦(相撲・サッカーなど)	ゴルフ	その他
全体	10.1	9.2	6.9	6.2	5.4	3.1	2.4	2.1	2.1	1.8	1.8	1.7	1.6	0.8	0.8	0.7	0.6	0.2	0.7
	59.8	54.4	40.8	36.7	32.0	18.3	14.2	12.4	12.4	10.7	10.7	10.1	9.5	4.7	4.7	4.1	3.6	1.2	4.1
韓国	15	20	16	9	14	4	4	7	3	6	2	1	1	-	-	2	-	-	5
	33.3	44.4	40.0	20.0	31.1	8.9	8.9	15.6	6.7	13.3	4.4	2.2	2.2	-	-	4.4	-	-	11.1
台湾	21	18	14	21	6	10	4	3	2	3	6	2	-	2	3	1	-	-	-
	60.0	51.4	40.0	60.0	17.1	28.6	11.4	8.6	5.7	8.6	17.1	5.7	-	5.7	8.6	2.9	-	-	-
香港	27	24	17	10	10	8	2	2	4	3	1	2	2	-	3	1	1	-	-
	71.1	63.2	44.7	26.3	26.3	21.1	5.3	5.3	10.5	7.9	2.6	5.3	5.3	-	7.9	2.6	2.6	-	-
その他アジア	6	4	4	3	1	-	-	1	1	1	1	1	-	-	2	-	-	-	1
	54.5	36.4	36.4	27.3	9.1	-	-	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	-	-	18.2	-	-	-	9.1
ヨーロッパ	6	6	4	6	9	3	5	5	5	1	4	4	5	3	-	1	1	-	-
	80.0	60.0	40.0	60.0	90.0	30.0	50.0	50.0	50.0	10.0	40.0	40.0	50.0	30.0	-	10.0	10.0	-	-
北米	14	13	6	7	7	4	5	-	2	2	3	4	4	1	-	1	2	1	1
	70.0	65.0	30.0	35.0	35.0	20.0	25.0	-	10.0	10.0	15.0	20.0	20.0	5.0	-	5.0	10.0	5.0	5.0
オセアニア	10	7	6	6	7	2	4	3	4	2	1	3	4	2	-	1	2	1	-
	100.0	70.0	60.0	60.0	70.0	20.0	40.0	30.0	40.0	20.0	10.0	30.0	40.0	20.0	-	10.0	20.0	10.0	-

### 1.7 日本に対し感じる魅力（世代別）\*2

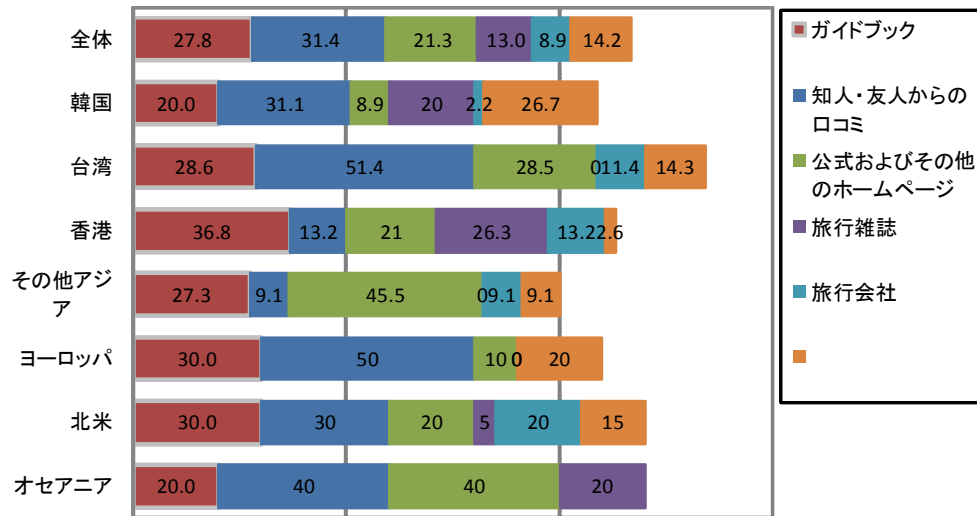


### 1.8 日本に対し感じる魅力（訪日回数別）\*2

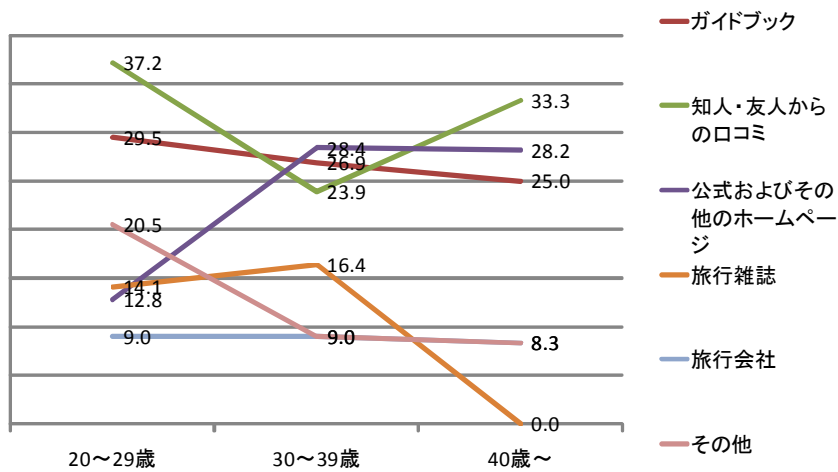


## 2. Suica&N'EX の購入背景

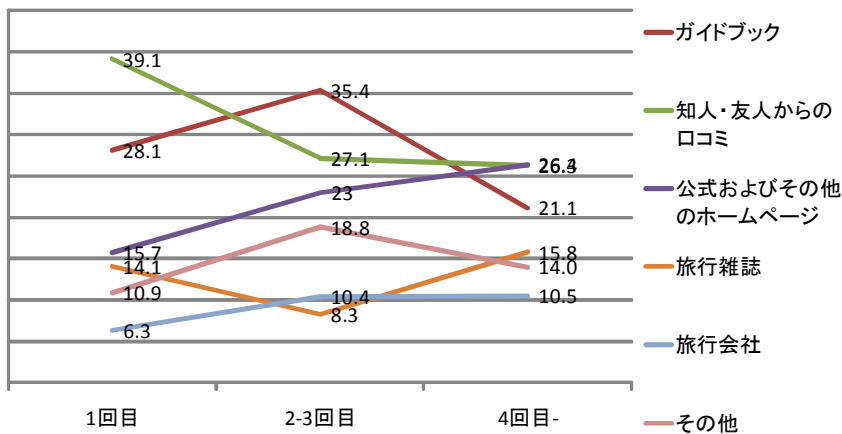
### 2.1 Suica&N'EX の情報源（居住地域別）<sup>\*2,3</sup>



### 2.2 Suica&N'EX の情報源（世代別）<sup>\*2,3</sup>

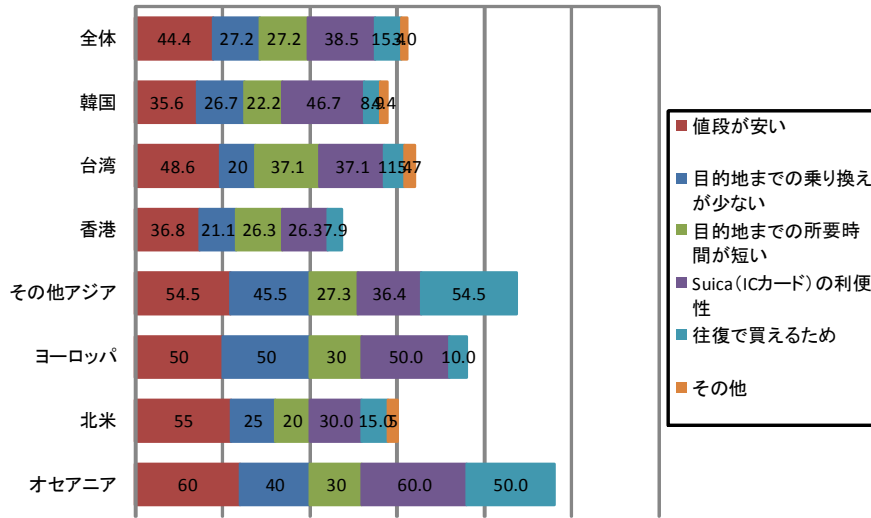


### 2.3 Suica&N'EX の情報源（訪日回数別）<sup>\*2,3</sup>

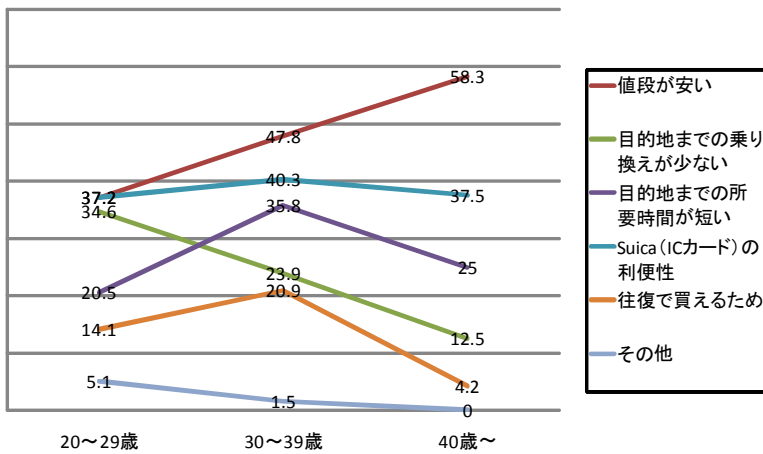




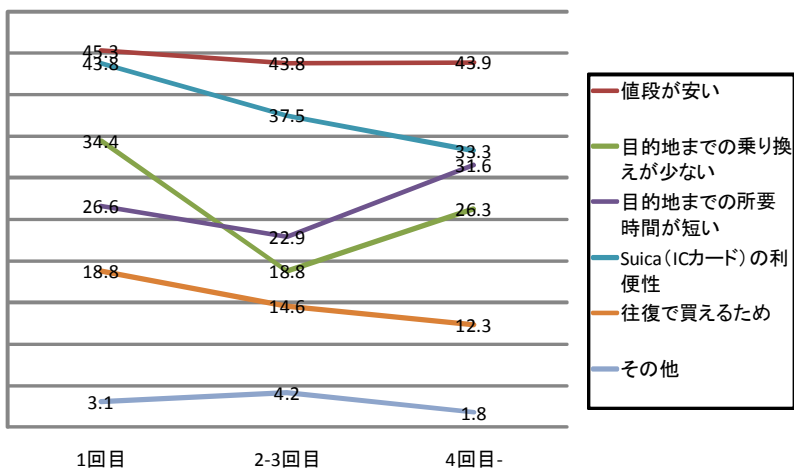
## 2.4 Suica&N'EXに感じるメリット（居住地域別）\*2,3



## 2.5 Suica&N'EXに感じるメリット（世代別）\*2,3



## 2.6 Suica&N'EXに感じるメリット（訪日回数別）\*2,3

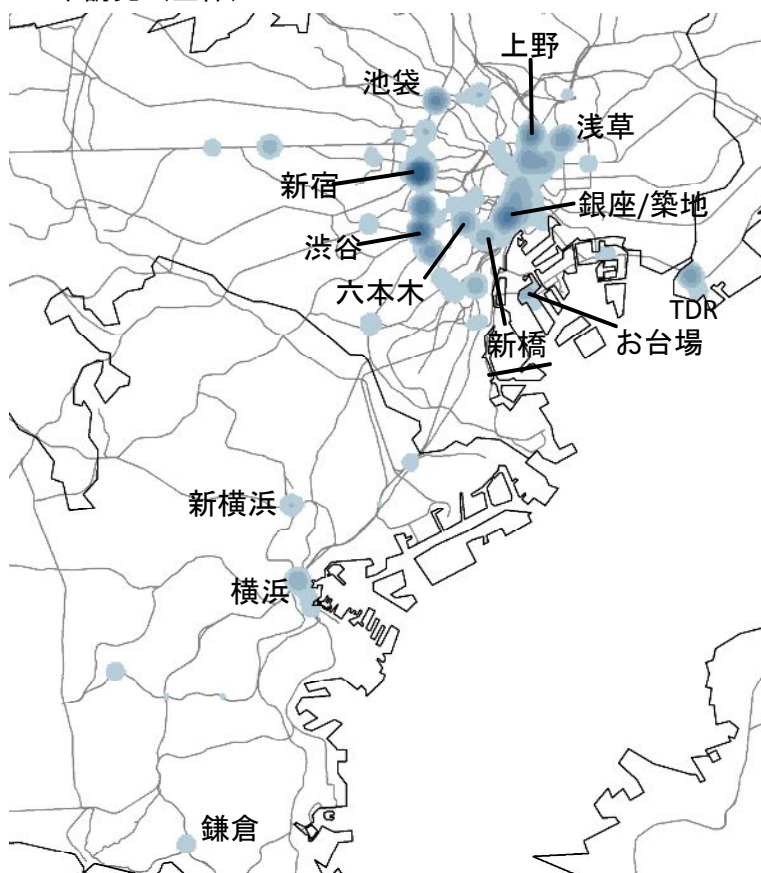


### 3. Suica の利用状況

#### 3.1 主な利用区間 (のべ利用数)

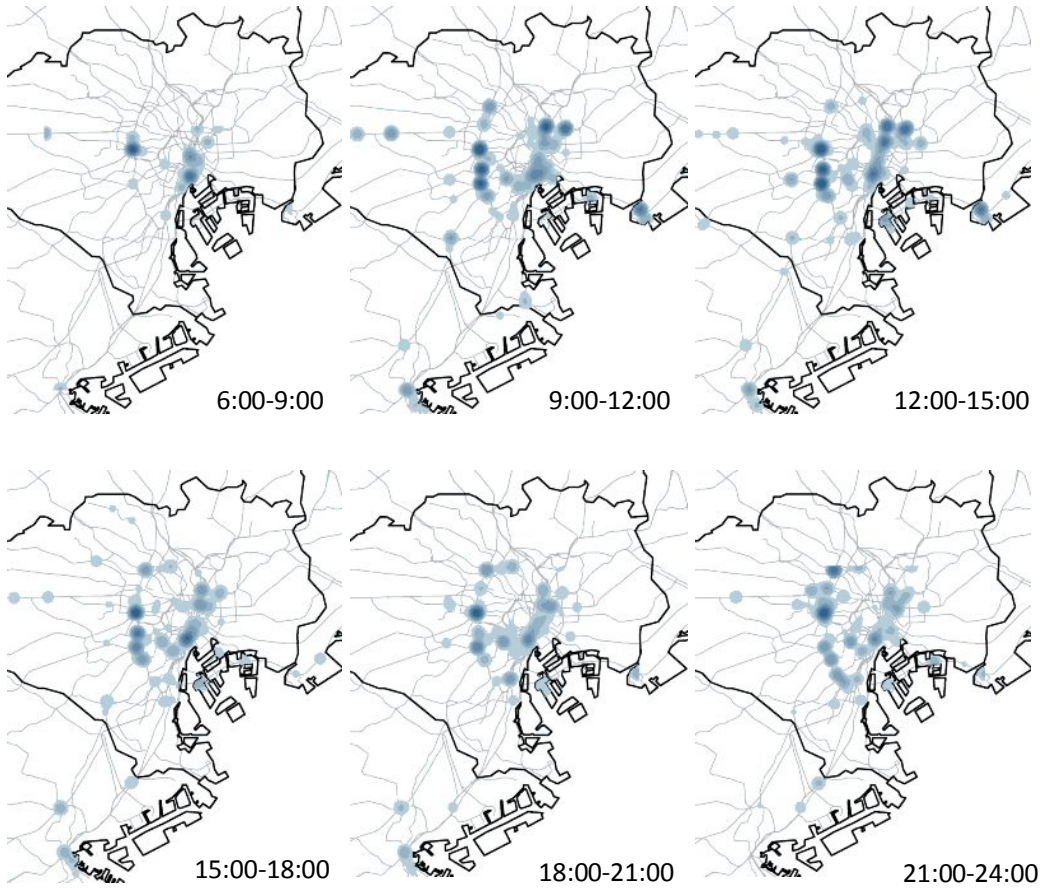
乗車区間ランキング	データの個数	平均乗車時間
JE新宿_JE原宿	38	0:09:42
JE新宿_JE池袋	36	0:13:47
JE池袋_JE新宿	35	0:13:34
JE渋谷_JE新宿	29	0:13:43
JE新宿_JE渋谷	28	0:12:35
JE原宿_JE新宿	28	0:09:58
ME地上野_ME地浅草	26	0:09:11
ME地浅草_ME地上野	24	0:09:43
JE浅草橋_JE秋葉原	16	0:09:31
JE新橋_JE新宿	14	0:36:53
JE新宿_JE上野	14	0:32:40
ME地恵比寿_ME地六本木	13	0:11:30
JE原宿_JE渋谷	13	0:10:38
JE渋谷_JE原宿	13	0:06:41
JE新宿_JE舞浜	12	1:03:36
JE秋葉原_JE浅草橋	11	0:12:08
ME地六本木_ME地恵比寿	11	0:12:08
JE新宿_JE吉祥寺	10	0:30:18
JE新宿_JE恵比寿	10	0:15:46

#### 3.2 来訪先 (全体)



※のべ出場数を密度分布図にしたもので、濃い色の所ほど出場数が多い

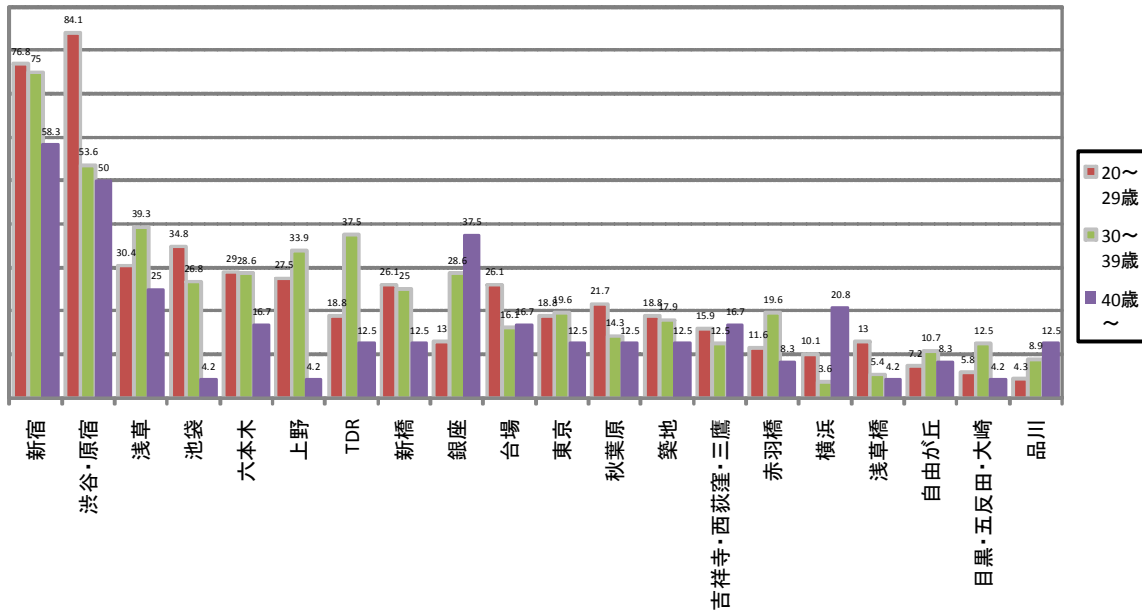
### 3.3 来訪先（時間帯別）\*4



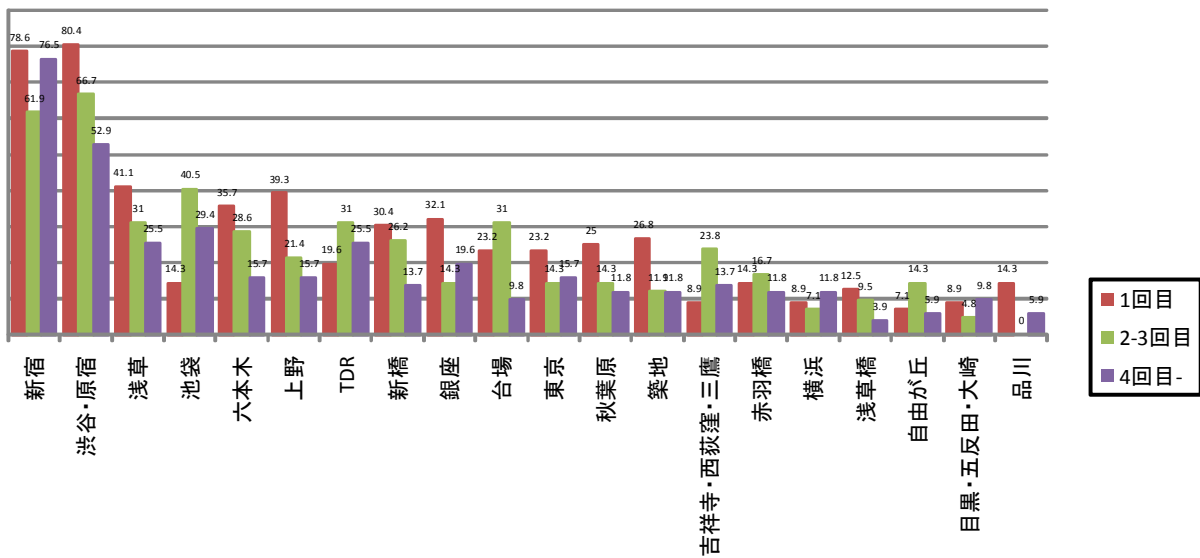
### 3.4 来訪先（居住地域別）\*4

上段: 度数 下段: %	訪問ゾーン																			
	新宿	渋谷・原宿	浅草	池袋	六本木	上野	TDR	新橋	銀座	台場	東京	秋葉原	築地	吉祥寺・西荻窪・三鷹	赤羽橋	横浜	浅草橋	自由が丘	目黒・五反田・大品川	
全体	109 73.2	100 67.1	49 32.9	40 26.8	40 26.8	39 26.2	37 24.8	35 23.5	34 22.8	31 20.8	27 18.1	26 17.4	26 17.4	22 14.8	21 14.1	14 9.4	13 8.7	13 8.7	12 8.1	11 7.4
韓国	33 76.7	36 83.7	20 46.5	4 9.3	13 30.2	11 25.6	3 7.0	18 41.9	11 25.6	9 20.9	1 2.3	2 4.7	7 16.3	2 4.7	3 7.0	3 7.0	2 4.7	9 20.9	11 25.6	2 4.7
台湾	21 70.0	13 43.3	11 36.7	12 40.0	10 33.3	10 33.3	12 40.0	7 23.3	6 20.0	6 26.7	6 20.0	1 3.3	3 10.0	5 16.7	6 20.0	4 13.3	1 3.3	2 6.7	-	1 3.3
香港	28 84.8	22 66.7	10 30.3	12 36.4	2 6.1	5 15.2	15 45.5	1 3.0	2 6.1	3 9.1	5 15.2	8 24.2	8 24.2	11 33.3	12 36.4	2 6.1	4 12.1	-	-	-
その他アジア	4 50.0	7 87.5	2 25.0	3 37.5	2 25.0	4 50.0	4 50.0	1 12.5	4 50.0	5 62.5	5 62.5	2 25.0	3 37.5	2 25.0	-	1 12.5	1 12.5	2 25.0	-	2 25.0
ヨーロッパ	7 70.0	8 80.0	3 30.0	1 10.0	4 40.0	5 50.0	-	5 50.0	4 40.0	3 30.0	5 50.0	6 60.0	-	-	-	-	2 20.0	-	-	2 20.0
北米	9 60.0	9 60.0	2 13.3	6 40.0	5 33.3	3 20.0	2 13.3	3 20.0	5 33.3	-	7 46.7	3 20.0	2 13.3	2 13.3	-	1 6.7	-	-	1 6.7	1 6.7
オセアニア	7 70.0	5 50.0	1 10.0	2 20.0	4 40.0	1 10.0	1 10.0	-	2 20.0	3 30.0	3 30.0	4 40.0	3 30.0	-	-	3 30.0	3 30.0	-	-	3 30.0

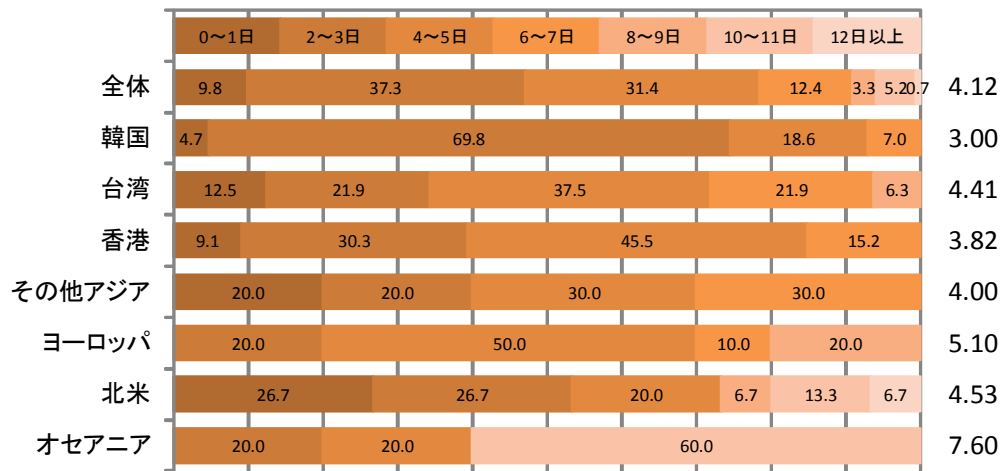
### 3.5 来訪先（世代別）\*4



### 3.6 来訪先（訪日回数別）\*4



### 3.7 Suica 使用期間



### 3.8 Suica を利用した一日あたり移動回数

