

序 調査の概要

序 調査の概要

1 調査の背景

1-1 観光立国実現に向けた取り組みの強化

我が国を取り巻く社会経済環境は、本格的な人口減少・高齢化社会の到来、経済の急速なグローバル化など、大きく変化してきている。これらの変化に対応して、世界、中でもアジアの成長と活力を我が国の経済社会に取り込むための取り組みや、自立した活力ある地域づくりに資する取り組み等が求められている。

このような中、観光は、地域経済の活性化、雇用の機会の増大等による国民経済の発展への寄与、国民生活の安定向上への貢献、国際相互理解の増進等の意義を有しており、観光立国の実現は、我が国の21世紀の国づくりの柱として、今後ますます取り組みを強化することが求められている。

1-2 訪日旅行促進事業（ビジット・ジャパン事業）の推進

こうした状況の中、平成15年に「2010年（平成22年）に訪日外国人旅行者数を倍増の1,000万人へ」を目標として、訪日旅行促進事業（ビジット・ジャパン事業）がスタートした。

また、平成18年12月には観光立国推進基本法が成立し、平成19年6月には観光立国推進基本計画が閣議決定され、平成20年10月には観光庁が設立されたところである。

さらに、平成22年6月に閣議決定された「新成長戦略」においても、観光は今後の我が国の成長分野の柱に位置づけられ、訪日外客数に係る上記目標についても、2016年（平成28年）までに2,000万人、2019年（平成31年）までに2,500万人と前倒し・上乘せし、将来的には3,000万人をめざすこととしている。

1-3 中国・韓国・台湾・香港の東アジア4市場を最重点市場に位置づけ

「訪日外国人3,000万人プログラム」の実現に向け、その第1期として2013年（平成25年）までに1,500万人の目標達成をめざして、中国をはじめとする東アジア諸国（中国、韓国、台湾、香港）を当面の最重点市場と位置づけ、大規模な海外プロモーションをはじめとする、さまざまな取り組みを官民一体となって推進しているところである。

ビジット・ジャパン事業のスタートから7年、世界的な景気後退や新型インフルエンザの影響があった平成21年を除き、訪日外国人旅行者数は毎年増加の傾向にある。中でも東アジア諸国からの旅行者の割合は高く、韓国・台湾・中国・香港の4市場合計で全体の約6割を占めている状況にある。

2 調査の目的

前述の通り、現在、我が国では2016年（平成28年）に2,000万人、2019年（平成31年）に2,500万人の訪日外国人旅行者数を目標としているところであるが、さらなる訪日旅行者の増加を図る上では、さまざまな外国人旅行者の訪問先における受入体制を整備し、満足度を高め、リピーター化につなげていくことが必要である。

我が国の文化は重要な観光資源となっており、外国人旅行者の訪日動機としても、「伝統的な景観や旧跡」や「伝統文化の鑑賞」等が訪日動機の上に挙げられている。このような旅行者の我が国の文化への関心及び知的欲求を満たす上では、文化発信拠点となる博物館等の文化施設の多言語化対応等の受入体制整備を進めることが必要である。文化施設の受入体制が充実することにより、外国人旅行者に我が国について、より深く理解して頂くことで、訪日旅行の満足度も向上し、日本のファンとして旅行者のリピーター化につながると考えられる。

政府の観光立国推進本部「観光連携コンソーシアム」においては、観光立国の実現のために文化資源を如何に活用していくかという点について議論されており、博物館等の文化施設における外国人の受入体制整備が課題として指摘されているところである。

本調査では、日本の文化発信拠点である博物館等の文化施設における外国人見学者の受入体制の現状と課題を整理するとともに、モデルケースとなる施設において、実際に必要な展示解説の多言語化等の受入体制整備に関する実証実験を行い、その外国人旅行者の誘客効果を検証することにより、博物館等の文化施設における外国人旅行者の受入のあり方を整理する。

3 調査の内容

外国人旅行者の博物館等の文化施設利用に係る満足度向上に向け、外国人旅行者側から博物館の文化施設に対する興味・関心やニーズを、博物館等の文化施設側から受入体制の現状と改善に向けた課題を調査・把握した上で、外国人旅行者受入体制整備に向けた実証実験を行うことで、その効果と課題を明らかにし、今後の外国人受入体制整備の具体的施策につながる提言を行う。

3-1 博物館等の文化施設における外国人見学者の受入体制の現状と課題調査

博物館等の文化施設における外国人見学者の受入体制の現状と課題を把握するため、外国人旅行者のニーズ把握を行うとともに、博物館等の文化施設における現在の受入体制の状況や課題等を調査する。

(1) 外国人旅行者のニーズ把握調査

外国人旅行者を対象としたアンケート調査を行い、外国人旅行者の日本の博物館等の文化施設に対する興味・関心やニーズを調査する。

(2) 博物館等の文化施設における外国人旅行者の受入対応状況に関する調査

全国の博物館等の文化施設を対象としたアンケート調査を行い、外国人旅行者の来館動向や受入体制の現状を把握するとともに、今後の受入体制整備に向けたニーズ・課題等を把握する。

3-2 外国人旅行者の受入体制整備の実証実験

外国人旅行者の受入体制整備に関し、現在課題を有する施設において、受入体制整備の課題を解決する実証事業を行い、その効果等を検証する。特に展示物等の解説を充実させることにより、外国人旅行者の満足度を高める受入体制の整備を実証することを目的とする。

(1) ICT技術を活用した受入体制整備

iPhone, iPod touchを用いた解説案内システムを試行し、外国人来館者へのアンケート調査を実施。満足度や評価、今後の導入に向けての課題等を抽出する（実施施設数：3館）。

(2) 通訳案内士を活用したガイドツアーの実施

語学能力及びガイドスキルの高い「通訳案内士」を活用したガイドツアーを実施し、外国人旅行者の満足度や文化施設における有償のガイドツアーの恒常的实施の可能性等を検討する（実施施設数：2館）。

< 調査の全体構成 >

