

# 「訪日外国人旅行者の国内における 受入環境整備に関するアンケート」結果

---

平成29年2月2日（木）



# 訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート

## 調査の概要

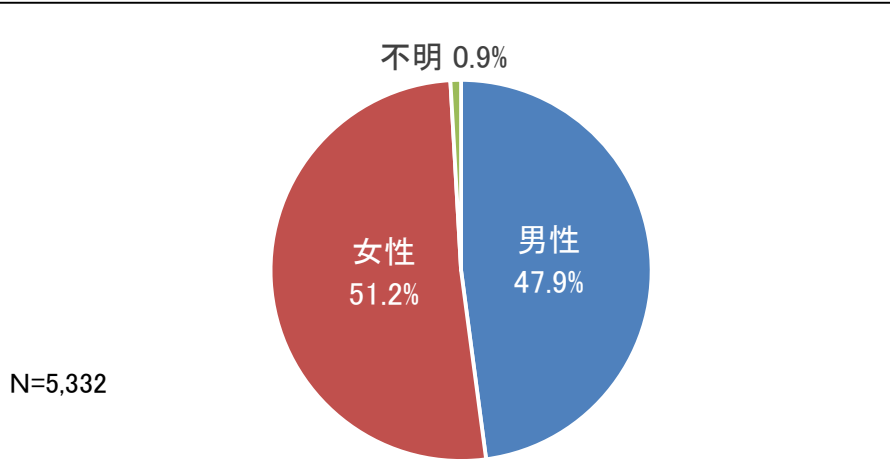
- 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、受入環境（多言語対応、通信環境、公共交通等）へのニーズ、満足度等に係るアンケートを実施した。
- 外国人出国者数が多い成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港を中心とした空港・港湾での聞き取り・アンケートにて回答を収集した。

	平成28年度調査日	回収件数
成田国際空港	9月6日・7日、20日～26日、28日・29日	1,369
東京国際空港	9月8日～14日	785
関西国際空港	8月5日～17日	2,148
新千歳空港	8月30日～9月2日	389
福岡空港	8月23日～26日	433
博多港	10月18日	91
那覇港	10月9日	51
観光案内所	金沢駅観光案内所 9月1日・2日 広島市観光案内所（平和記念公園レストハウス） 9月1日・2日 長崎市総合観光案内所 10月13日・14日	66
回収合計		5,332

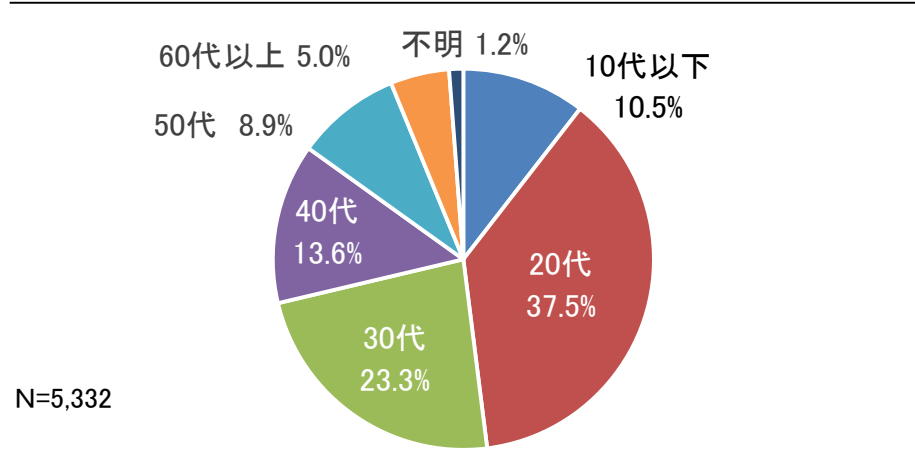
# 調査結果 回答者の属性(性別、年齢、国籍、日本への渡航回数)

- 20代が最も多く、20代～40代で回答者の7割以上を占める。
- 国・地域は訪日5大市場(韓国、中国、アメリカ、台湾、香港)は各500以上、インドネシア・タイ・マレーシアの3カ国は各300以上の回答を回収した。
- 5割以上が訪日経験2回以上のリピーターである。

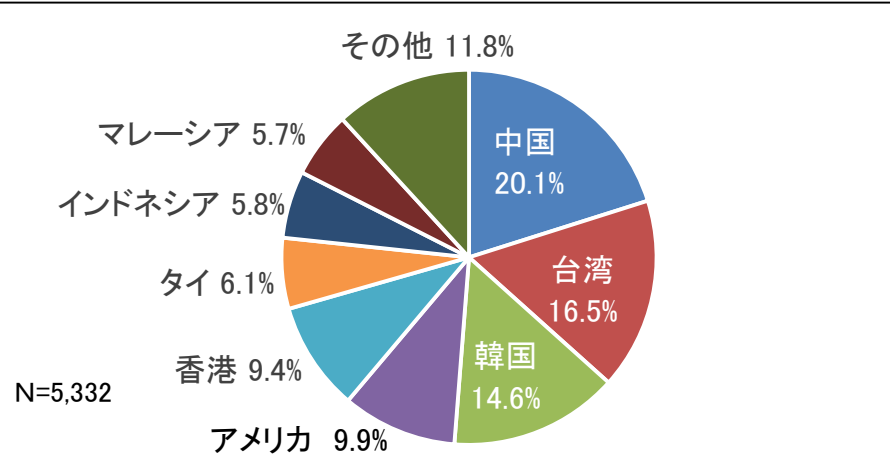
性別



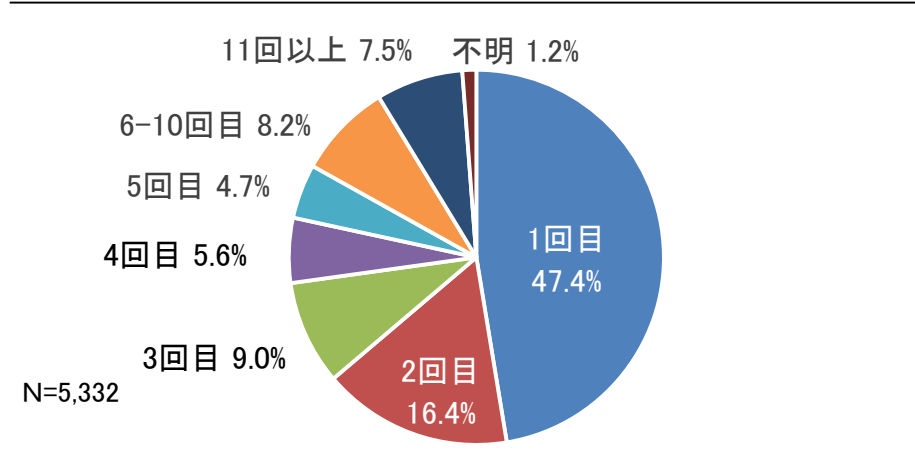
年齢



国・地域

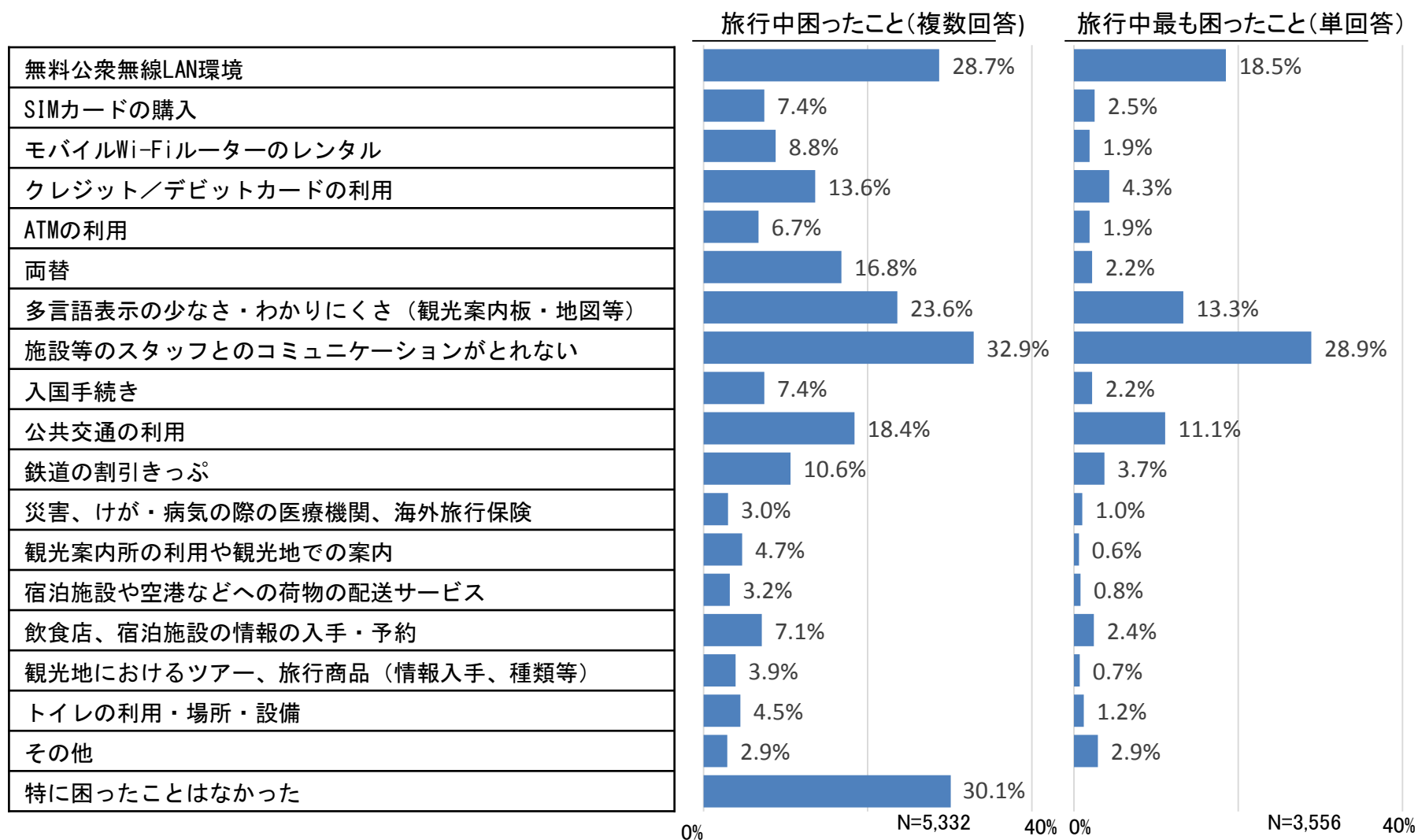


日本への渡航回数



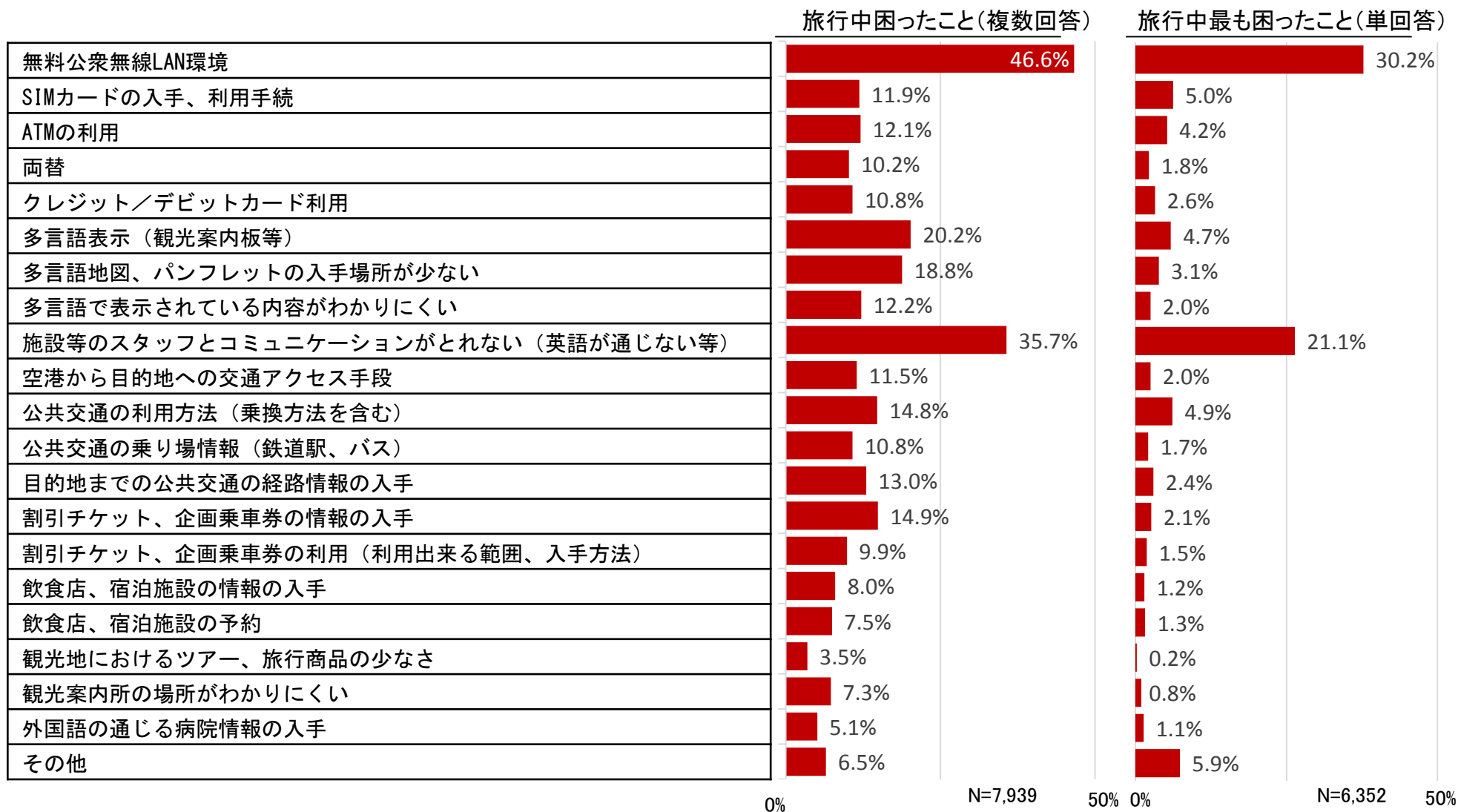
# 調査結果 1-1.旅行中に困ったこと(全体)

- 旅行中困ったこととしては「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が32.9%で最も多い。
- 次いで「無料公衆無線LAN環境」が28.7%、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が23.6%となっている。
- 「困ったことはなかった」という回答も30.1%となっている。



# 調査結果 1-2.【参考】(平成26年度調査)旅行中に困ったこと(全体)

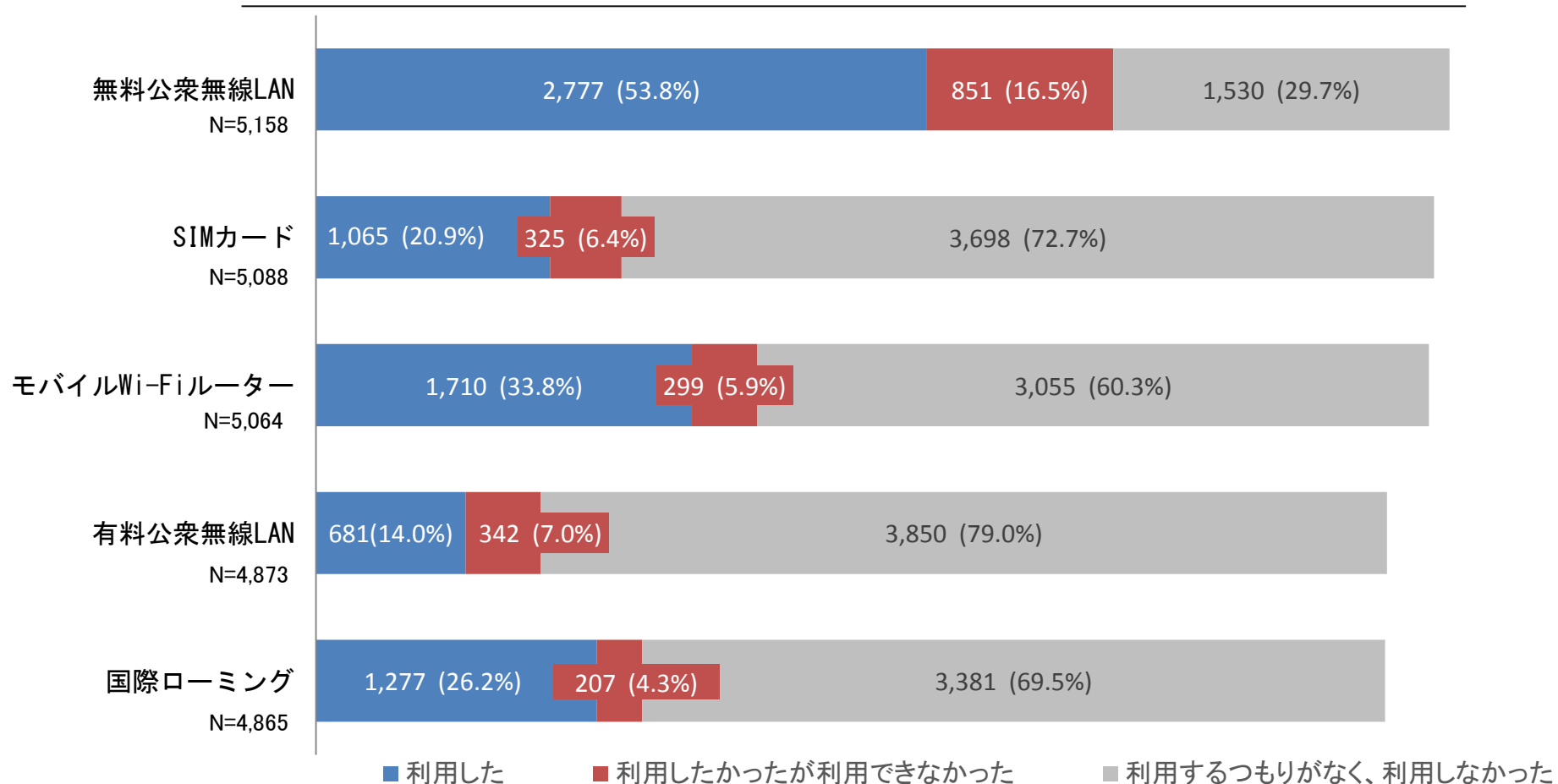
● 平成26年度に空港、港などで調査した結果概要  
 ※詳細は「無料公衆無線LAN整備促進協議会 第3回幹事会 資料2別添」を参照  
<http://www.mlit.go.jp/common/001115689.pdf>



## 調査結果 2.通信環境全般(通信手段の利用実態)

- 最も利用された通信手段は「無料公衆無線LAN」で、「モバイルWiFiルーター」「国際ローミング」が続いている。
- 無料公衆無線LANに関する回答者の16.5%が「利用したかったが利用できなかった」と回答している。

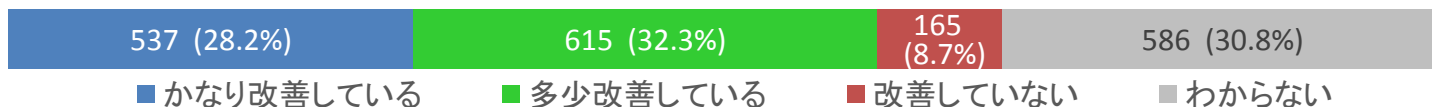
通信手段の利用状況



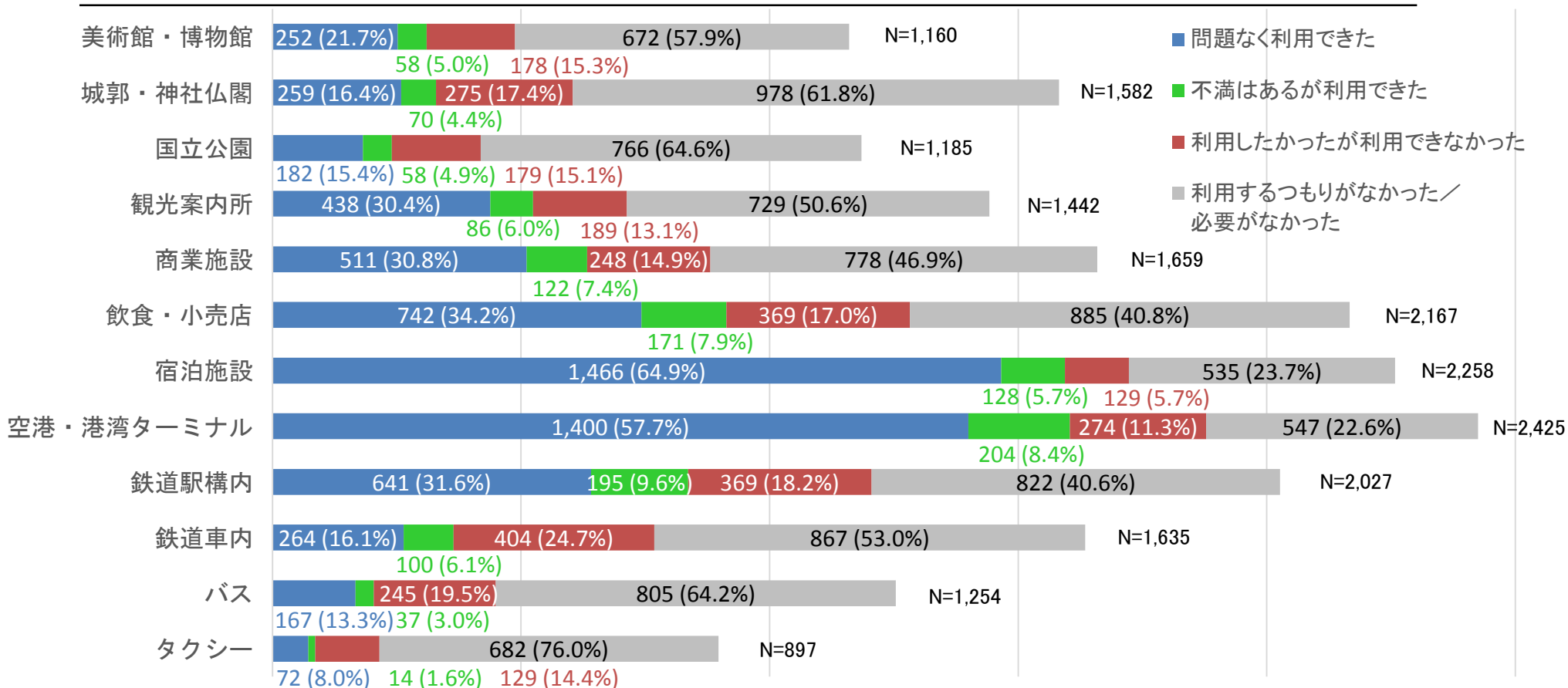
## 調査結果 3.無料公衆無線LAN環境(詳細)

- 日本の無料公衆無線LAN環境について、前回の訪日時と比べて「かなり改善している」「多少改善している」の割合は計60.5%であった。
- 「利用したかったが利用できなかった」場所としては鉄道車内が24.7%と最も高い。

前回の訪日時と比較した無料公衆無線LANの改善状況 N=1,903



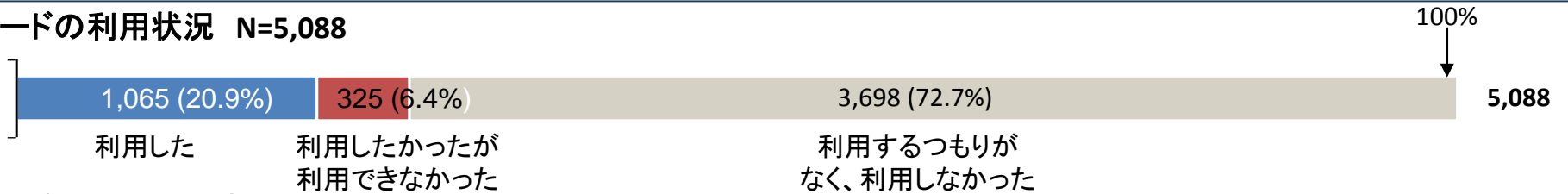
訪れた施設の無料公衆無線LAN利用環境について



# 調査結果 4.SIMカード(詳細)

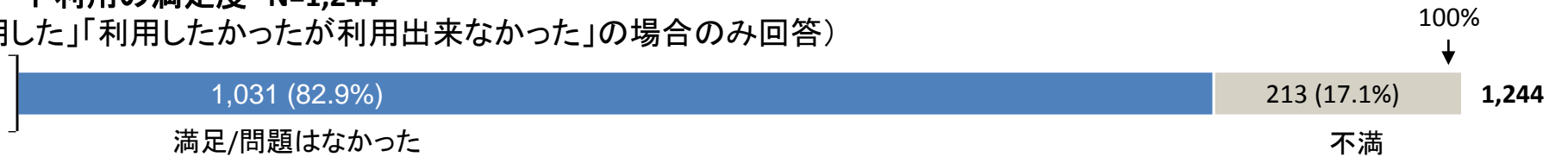
- SIMカードの利用満足度について、82.9%が「満足／問題はなかった」と回答している。
- SIMカードを実際に購入したシーンとして、55.2%が「自国」と回答している。
- 今後SIMカードを購入したいシーンとして、32.9%が「日本の空港・港湾」と回答している。

## SIMカードの利用状況 N=5,088



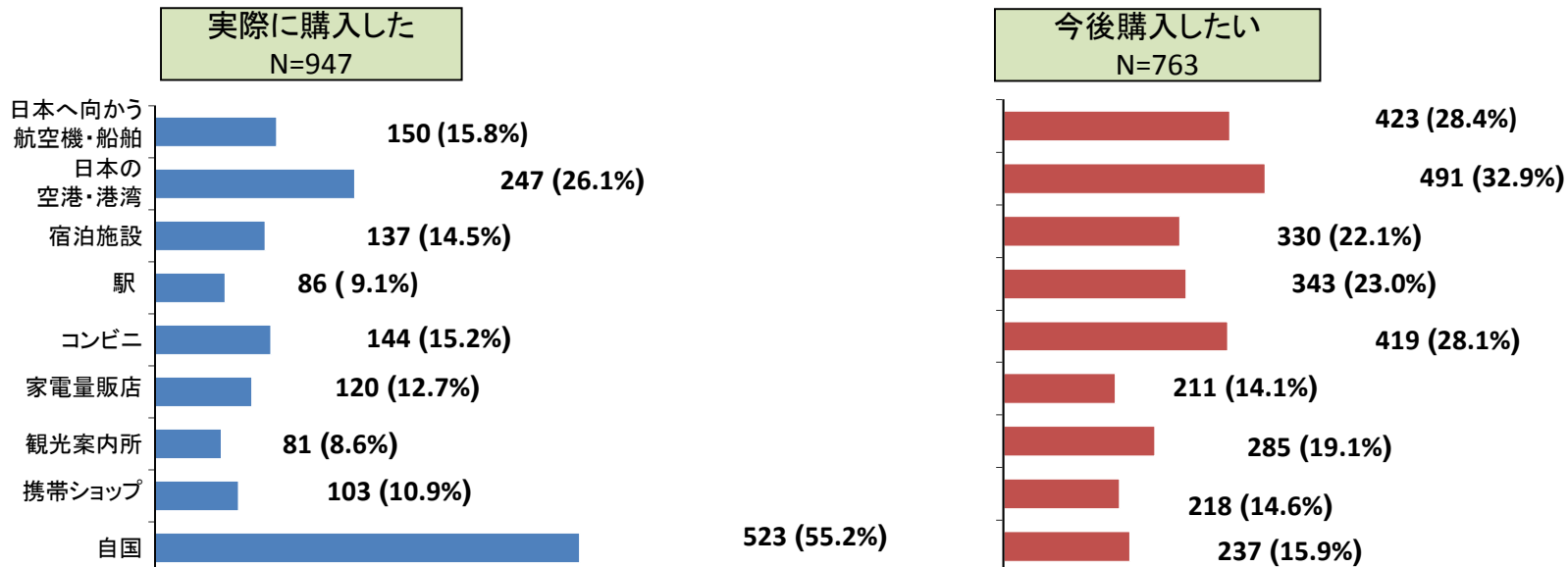
## SIMカード利用の満足度 N=1,244

(「利用した」「利用したかったが利用出来なかった」の場合のみ回答)



## 実際に購入したシーン及び今後便利だと思うシーン

(複数回答:「利用した」「利用したかったが利用出来なかった」の場合のみ回答)





# 調査結果 5.モバイルWi-Fiルーター（詳細）

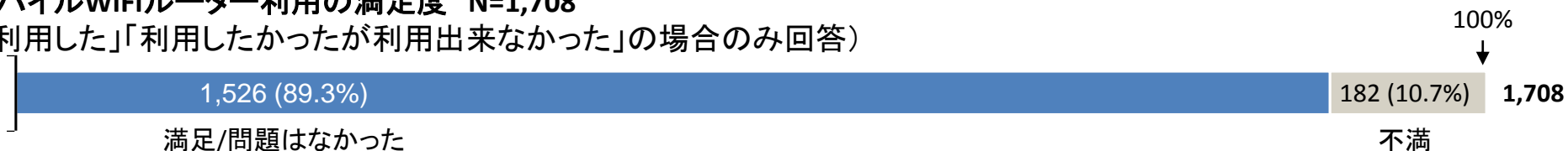
- モバイルWi-Fiルーターの利用満足度について、89.3%が「満足／問題はなかった」と回答している。
- モバイルWi-Fiルーターを実際にレンタルしたシーンとして、62.0%が「自国」と回答している。
- 今後レンタルしたいシーンとして、58.7%が「日本の空港・港湾」と回答している。

## モバイルWiFiルーターの利用状況 N=5,064



## モバイルWiFiルーター利用の満足度 N=1,708

（「利用した」「利用したかったが利用出来なかった」の場合のみ回答）



## 実際にレンタルしたシーン及び今後便利だと思うシーン

（複数回答：「利用した」「利用したかったが利用出来なかった」の場合のみ回答）

