

# 「道の駅」におけるインバウンド 対応に向けた調査

業務実施報告書（概要版）

## 1. 調査事業の目的、調査方法概要

2. 分析結果 :訪日旅行者による「道の駅」認知/利用の現状

3.     "         :「道の駅」におけるインバウンド対応の現状

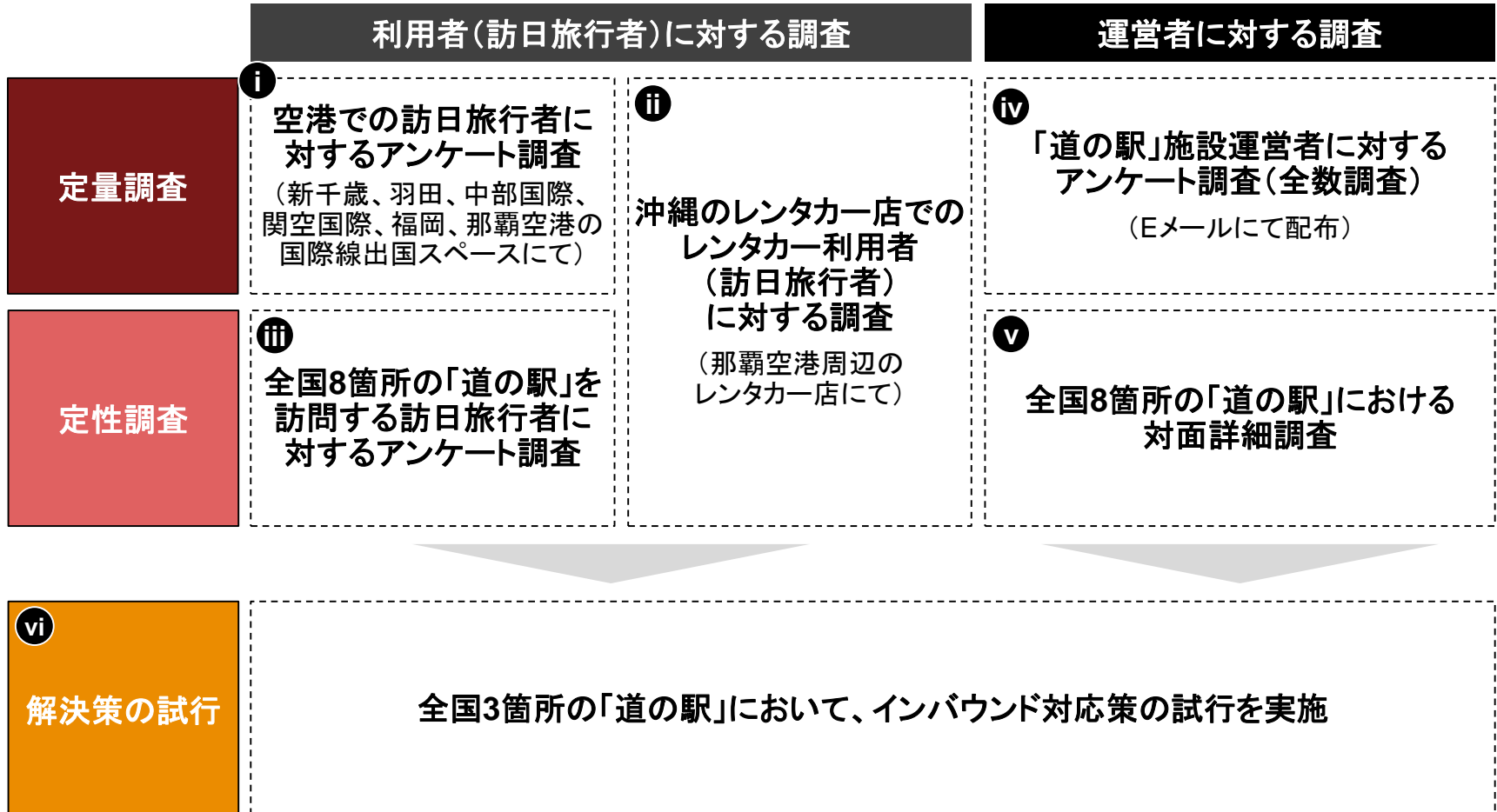
4.     "         :「道の駅」に共通した一般的なインバウンド対応の課題と解決策

## 当事業の目的

- 訪日旅行者のFIT(個人旅行)化が進み、空港等から、公共交通機関を利用し交通結節点を經由して、観光地に至る導線に対応した受入環境整備が進められてきた中、近年ではレンタカーを利用した訪日外国人が増加傾向にある
- ただし、訪日外国人の全体数と比較すると、レンタカー利用者はごくわずかであり、公共交通機関を利用しづらい観光地域への誘客を図るため、レンタカーを利用する訪日外国人旅行者に対する情報発信や受入環境整備が急務となっている
- 一方、「道の駅」は、道路利用者への安全で快適な道路交通環境の提供および地域振興への寄与を目的とし、駐車場やトイレといった休憩機能、情報発信機能、地域連携機能を有しており、また、災害時には防災機能を発現するものであり、全国の主要な路傍に設置されている
- これら「道の駅」の有する機能は、訪日外国人を含む全国のドライバーにとってはもちろん有用であり、さらに、訪日旅行者を広く地域内の観光地等へ誘客する「地域のゲートウェイ」となり、観光情報の発信や消費拡大等の拠点となるポテンシャルを有している。しかしながら、「道の駅」が、訪日旅行者の受入環境としてのどの程度整備され機能しているか、これまで全国的な調査は行われていない
- そこで、訪日旅行者及び全国の「道の駅」に対してアンケート調査を実施し、「道の駅」の知名度やインバウンド対応状況等に関する実態を調査するとともに、訪日旅行者が既に多く利用している「道の駅」や、今後利用増加の見込みがある「道の駅」を対象に、インバウンド対応の状況を対面調査し、「道の駅」の現状及び課題を把握し、解決策を提示することで、「道の駅」を「地域のゲートウェイ」や「観光情報の発信や消費拡大等の拠点」として機能させるための効果的な施策の検討に活用する

# 定量調査・定性調査・解決策の試行の3段階で、運営者×利用者の2軸から調査を行った

## 当事業の全体像



# 各調査の概要

	<b>i</b> 空港出国者	<b>ii</b> レンタカー利用者	<b>iii</b> 「道の駅」利用者	<b>iv</b> 「道の駅」(全数)	<b>v</b> 「道の駅」(抽出)
実施箇所	新千歳、羽田、中部、関空、福岡、那覇の6空港	那覇空港周辺のレンタカー2店舗	8箇所 <sup>1) 2)</sup>	全ての「道の駅」(調査時点1,145)	8箇所 <sup>1) 2)</sup>
調査対象	出国待合中の訪日外国人旅行者	返却後送迎バス待ちの訪日外国人旅行者	「道の駅」利用後の訪日外国人旅行者	道の駅運営者等	指定管理者、設置自治体等
調査時期	1月中旬～2月中旬(のべ20日間)	2月上旬(のべ4日間)	2月下旬～3月初旬	1月初旬～3月上旬	2月下旬～3月初旬
調査方式	タブレット端末を用いた多言語アンケート(英、中、韓、タイ、インドネシア)	タブレット端末を用いた多言語アンケート(英、中、韓)	タブレット端末を用いた多言語アンケート(英、中、韓)	アンケートフォーム(ワード書類)を協力依頼メールに添付して送付	対面による聞き取り
サンプル数	3,391件/6空港	92件/2店舗	56件/8箇所	603件	8件
主な質問内容	属性、レンタカー利用動向、認知状況等	属性、旅程、利用状況、訪問/認知状況	属性、利用状況	施設概要、来訪・利用状況、取組、課題等	施設・利用状況、取組状況、課題等の詳細
参考	全空港合計集計の際には空港別出国者数で回答の重み付けを実施	バス待ち時間に実施したため、協力を得られた旅行者は少数	特定の駅を除き調査日の来訪者が少なかったため、定量分析に足るデータ数取得は困難	「道の駅」連絡会の協力を得て全数調査実現	<b>iii</b> 「道の駅」利用者へのアンケート調査と同日実施

<b>vi</b> 全国3箇所の「道の駅」における試行調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>実施内容:</b> 各駅の外国人対応の課題解決に資する施策として、「タブレット端末を用いた三者ビデオ通訳アプリ」「カメラ撮像による自動翻訳アプリ」「展示施設・地元産品、ルートマップ等の多言語化」「観光案内スペースへの誘導看板の設置」を各駅のニーズを基に複数組み合わせる実施</li> <li>・ <b>実施期間:</b>2月下旬～3月上旬の2～3週間</li> <li>・ <b>実施箇所:</b>ニセコビュープラザ(北海道)、大歩危(徳島県)、許田(沖縄県) (外国人旅行者の入込状況や、課題の有無に基づき、8施設の中から選定)</li> </ul>
----------------------------------	--

1)ニセコビュープラザ(北海道)、大歩危(徳島県)、許田(沖縄県)、新潟ふるさと村(新潟県)、よしうみいきいき館(愛媛県)、天城越え(静岡県)、但馬のまほろば(兵庫県)、ゆふいん(大分県)  
 2) iii 及び v の「道の駅」現地調査については、iv 「道の駅」全数調査で2月3日時点で提出のあった588駅の回答内容をもとに、調査予定時期に外国人入込客数が一定程度期待されること、好事例の取組状況、立地の類型等を踏まえて候補を特定し、調査受入の承諾を得られた駅を対象とした

1. 調査事業の目的、調査方法概要

2. 分析結果 :訪日旅行者による「道の駅」認知/利用の現状

3. " :「道の駅」におけるインバウンド対応の現状

4. " :「道の駅」に共通した一般的なインバウンド対応の課題と解決策

# 訪日旅行者における「道の駅」の認知・利用は大きくはないものの、訪日旅行者数やレンタカー利用数の拡大により、今後増加する見込

## 分析結果(調査のまとめ) - 訪日旅行者による「道の駅」の認知/利用の現状

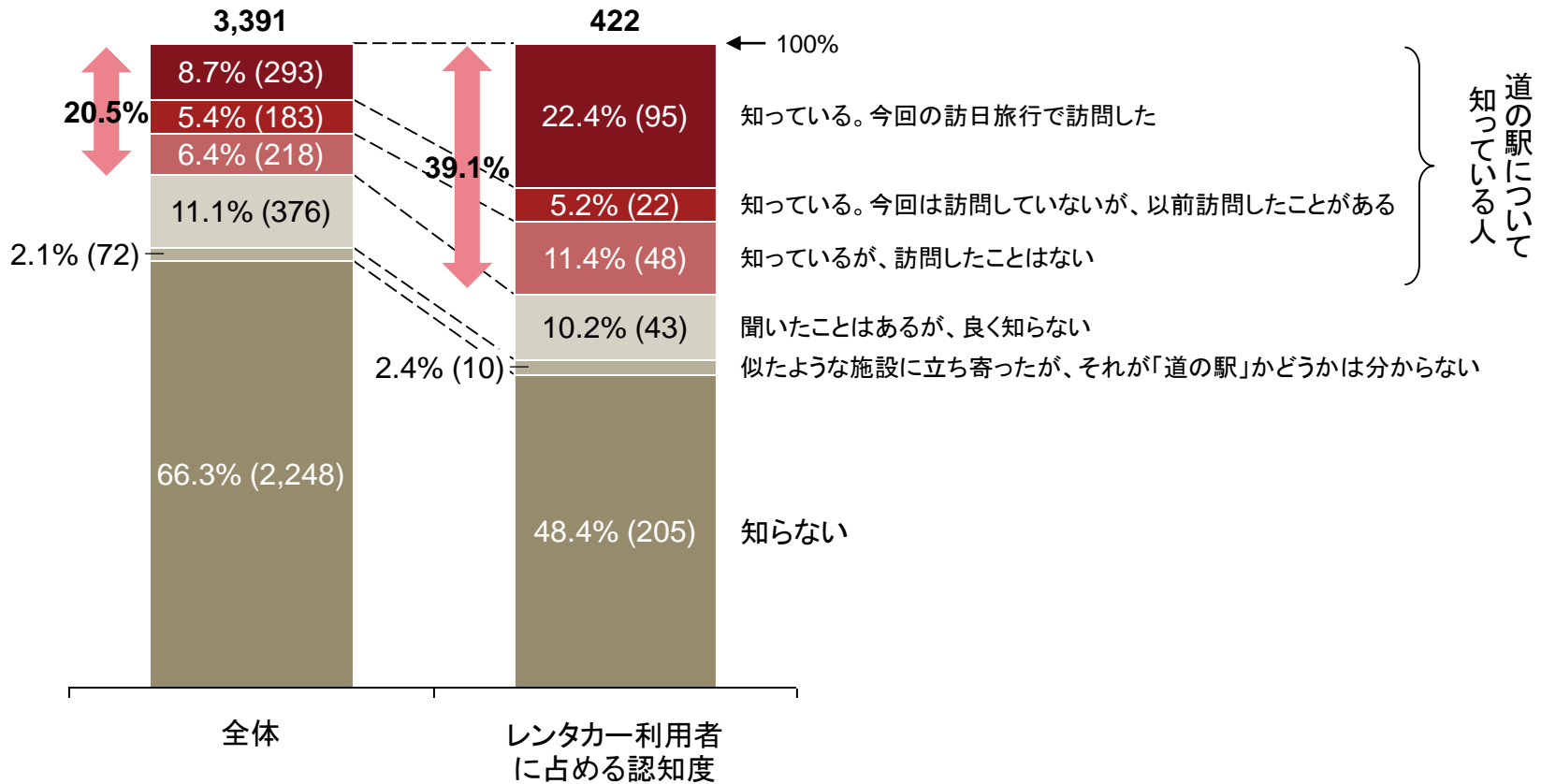
項目		調査結果のサマリー
訪日旅行者による「道の駅」認知/利用の現状	現状の「道の駅」の認知/利用動向	<p>① 「道の駅」の認知状況: 訪日旅行者における「道の駅」を認知度は全国平均で20.5%(組数ベース)と高くはないが、レンタカー観光の進む新千歳空港、那覇空港での認知度は3割超と平均より高い傾向</p> <p>② 「道の駅」の利用状況: 一方で、今回の訪日旅行で「道の駅」を利用した、という訪日旅行者は8.7%、(以前を含めると14.1%)と限定的ではあるが、近年の訪日旅行者数の伸びを考慮すると今後の利用者数増加が見込まれる</p>
	「道の駅」の主要利用者(=レンタカー利用者)の動向	<p>③ レンタカーの利用状況: 訪日旅行者の12%(組数ベース)が今回の訪日旅行時にレンタカーを利用した、と答え、更に那覇空港に限定すると61%と、レンタカーを利用した訪日旅行は特定の地域を中心に、既に大きな市場となっている</p> <p>④ レンタカー利用者の「道の駅」利用状況: 沖縄でレンタカーを利用した訪日旅行者の内、14~17%(調査地点/質問方法の違いにより増減)は今回の訪日旅行時に「道の駅」を訪問した、と答えていることから、レンタカー利用が多い地域では多数の「道の駅」訪問者がいることがうかがえ、かつ、「道の駅」を知らなかった人であっても、「知っていれば主に休憩目的で利用していたと思う」との声が83%と、「道の駅」に対する潜在需要も大きい</p>

「道の駅」の全体認知度(「知っている」旅行者)は20.5%と高くはないが、レンタカー利用者に限定すると39.1%と全体と比較して高い

道の駅の認知度比較(全体とレンタカー利用者別)

全6空港合計(出国外国人数に基づき重み付け)

日本には「道の駅」という道路施設を知っていますか。また、訪問したことはありますか



注) 「道の駅」の道路標識や施設のサンプル写真、及び、「道の駅」は一般道路路上にある施設であり、高速道路のSA/PAやショッピングセンター、コンビニエンスストアとは異なる」という留意点を6言語(英語・中国語簡体字・中国語繁体字・韓国語・タイ語・インドネシア語)で提示しながら聴取  
 出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

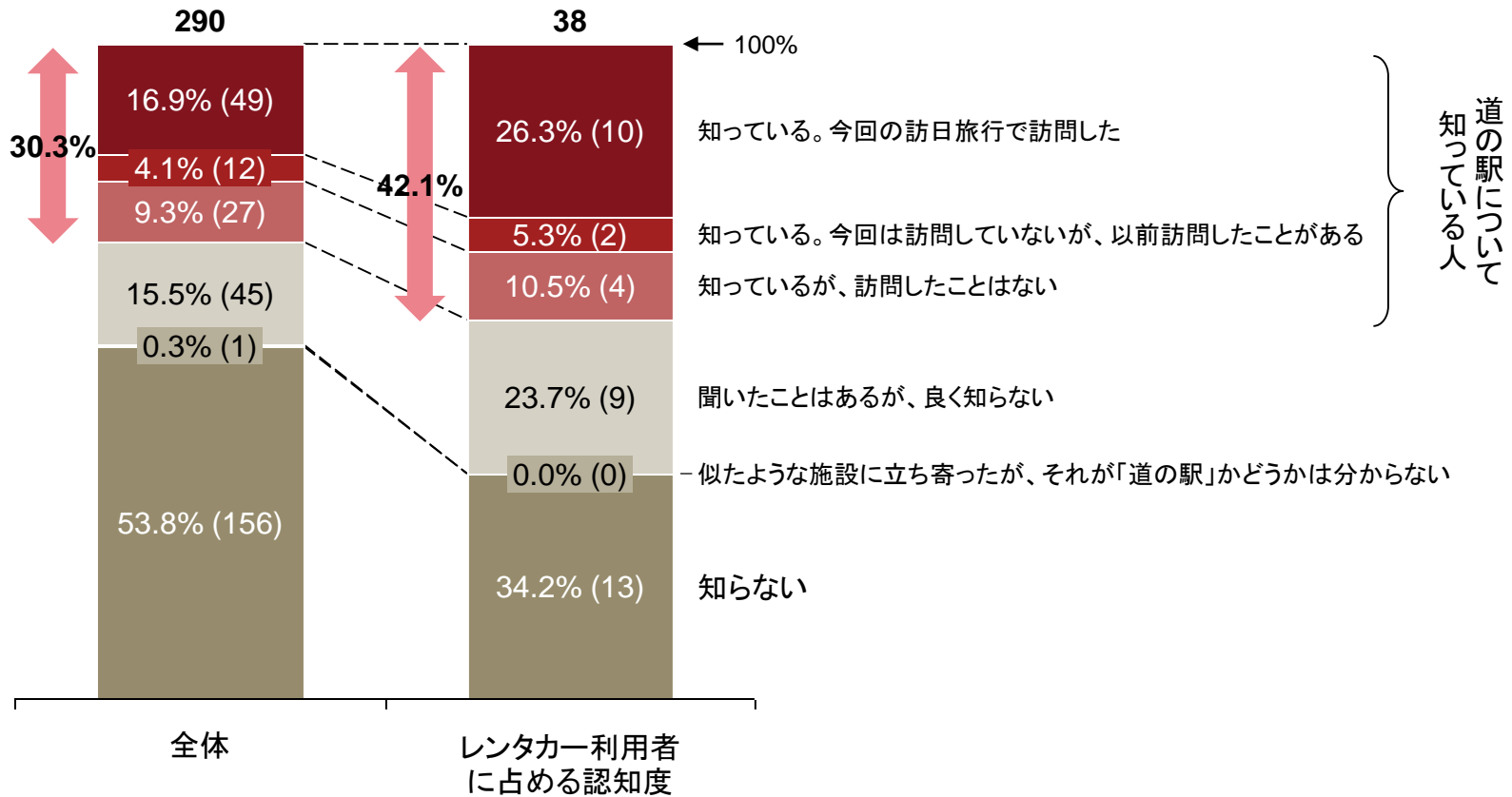


新千歳空港では、「道の駅」の全体認知度(「知っている」旅行者)は30.3%あり、かつ、レンタカー利用者限定すると42.1%を占める

道の駅の認知度比較(全体とレンタカー利用者別)

新千歳空港

日本には「道の駅」という道路施設があることを知っていますか。また、訪問したことはありますか



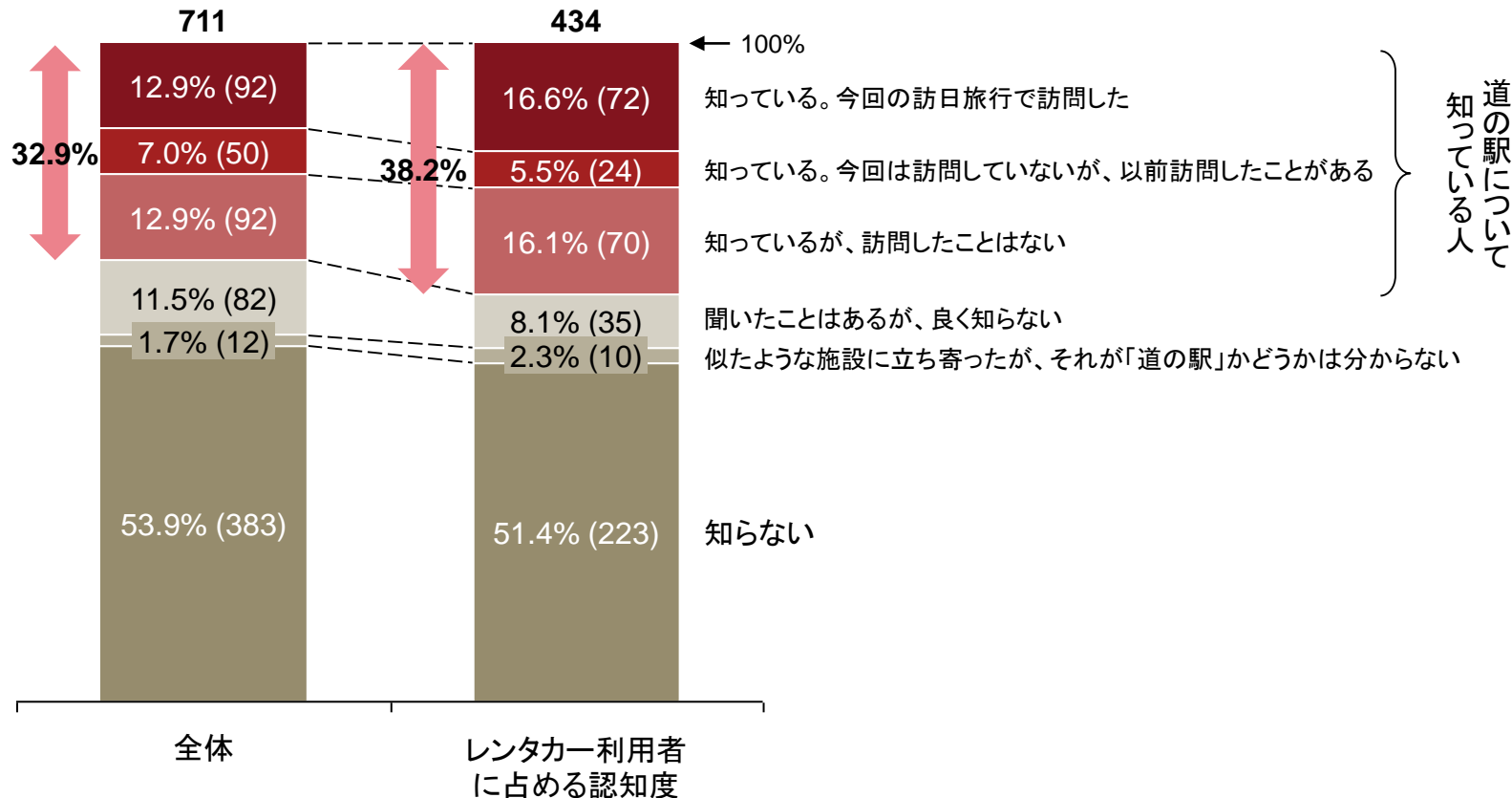
注) 「道の駅」の道路標識や施設のサンプル写真、及び、「道の駅」は一般道路路上にある施設であり、高速道路のSA/PAやショッピングセンター、コンビニエンスストアとは異なる」という留意点を6言語(英語・中国語簡体字・中国語繁体字・韓国語・タイ語・インドネシア語)で提示しながら聴取  
 出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

那覇空港では、道の駅の全体認知度(「知っている」旅行者)は32.9%あり、かつ、レンタカー利用者に限定すると38.2%を占める

道の駅の認知度比較(全体とレンタカー利用者別)

那覇空港

日本には「道の駅」という道路施設があることを知っていますか。また、訪問したことはありますか

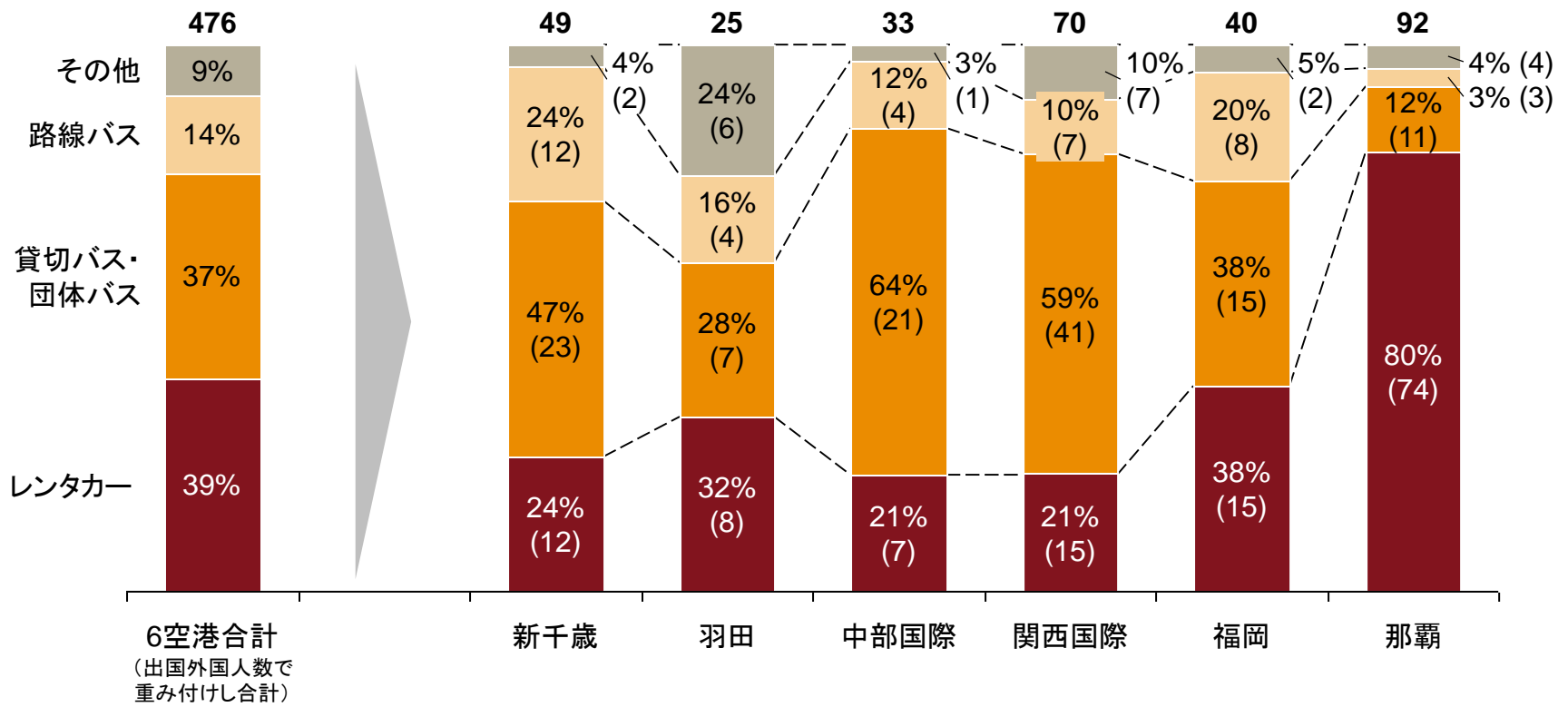


注) 「道の駅」の道路標識や施設のサンプル写真、及び、「『道の駅』は一般道路にある施設であり、高速道路のSA/PAやショッピングセンター、コンビニエンスストアとは異なる」という留意点を6言語(英語・中国語簡体字・中国語繁体字・韓国語・タイ語・インドネシア語)で提示しながら聴取  
 出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

アクセス手段は、レンタカーが最多ではあるものの、レンタカー利用の少ない沖縄以外の地域を中心に、貸切バスや路線バスによる利用も多いのが現状

「道の駅」を訪問する訪日旅行者のアクセス手段(出国空港別)

(最も直近に訪れた「道の駅」について伺います)「道の駅」へのアクセス方法をご回答ください  
 ※ 複数交通手段でアクセスした場合は、「道の駅」到着直前の交通機関に利用した交通機関を選択



集計対象: 「道の駅」訪問経験者

今回の訪日旅行で「道の駅」を訪問した人

出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

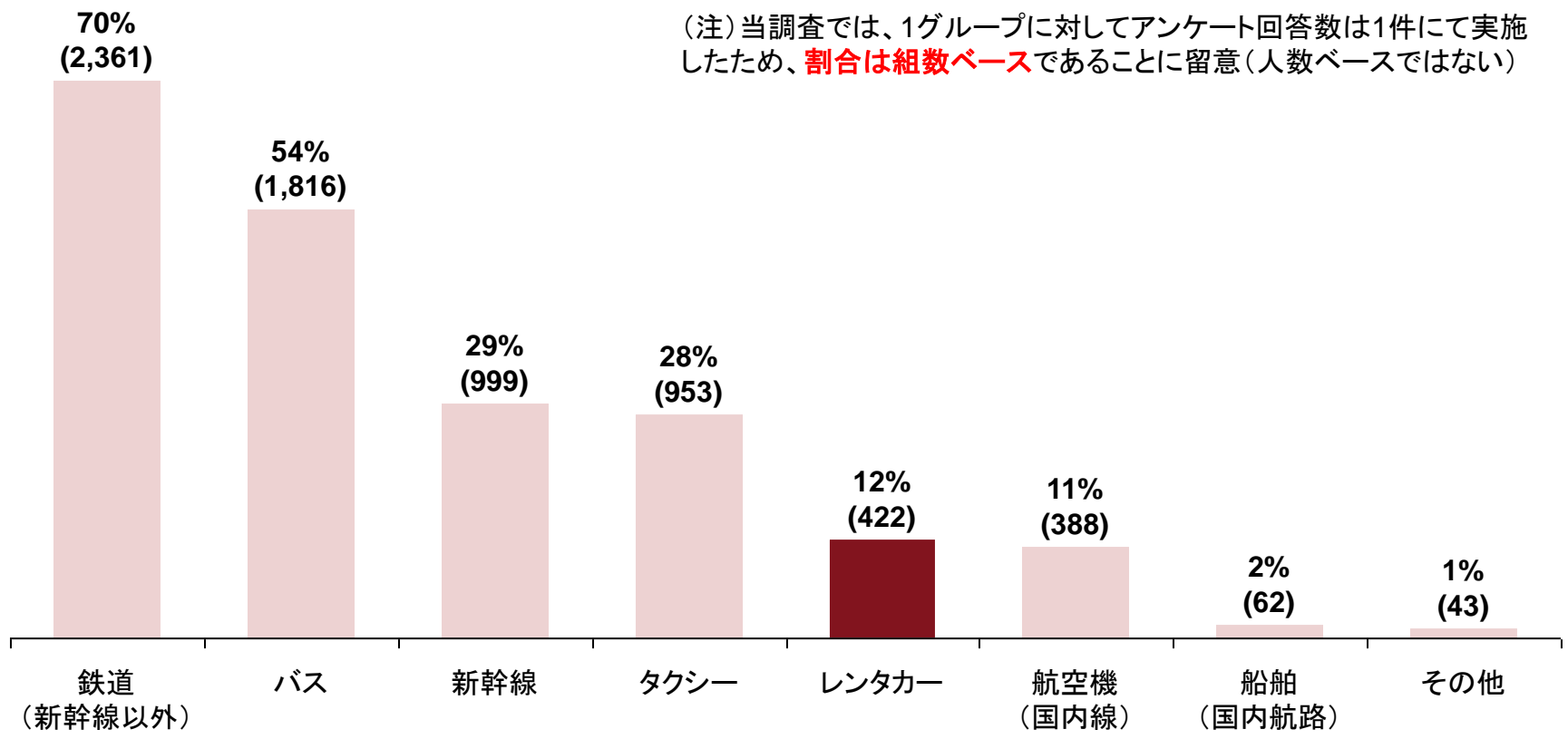
# 訪日旅行者のレンタカー利用割合は、組数ベースで12%

全6空港合計(出国外国人数に基づき加重平均)

## 公共交通機関の利用割合

N = 3,391

今回の訪日旅行にて、利用した交通機関を全て教えてください(複数選択)



出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

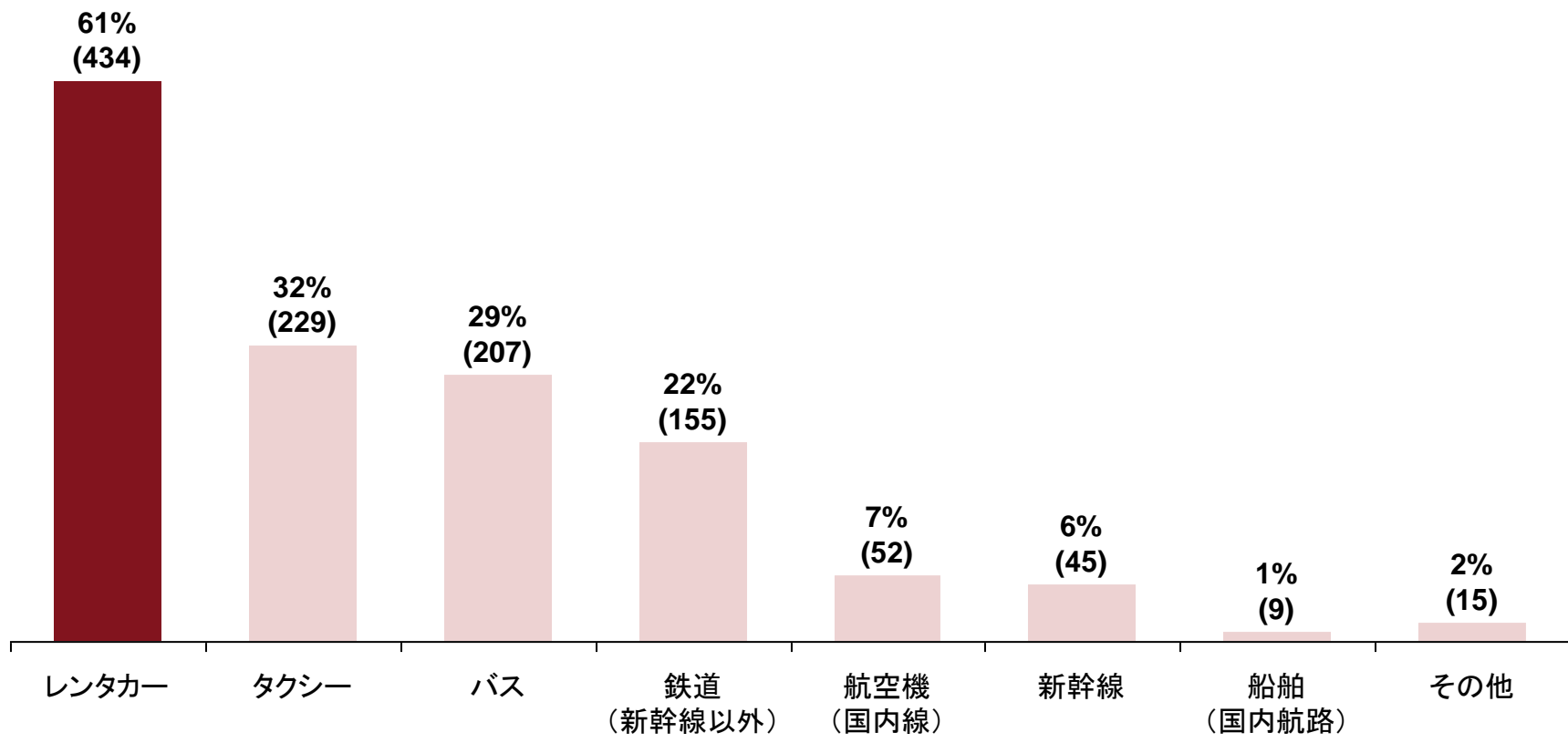
# 那覇空港に限定すると、訪日旅行者のレンタカー利用割合は、組数ベースで61%

**那覇空港**

## 公共交通機関の利用割合

N = 711

今回の訪日旅行にて、利用した交通機関を全て教えてください(複数選択)

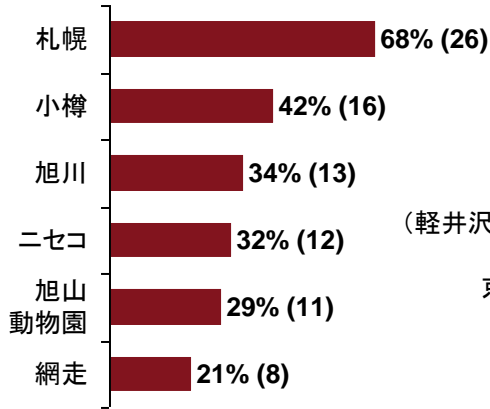


出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

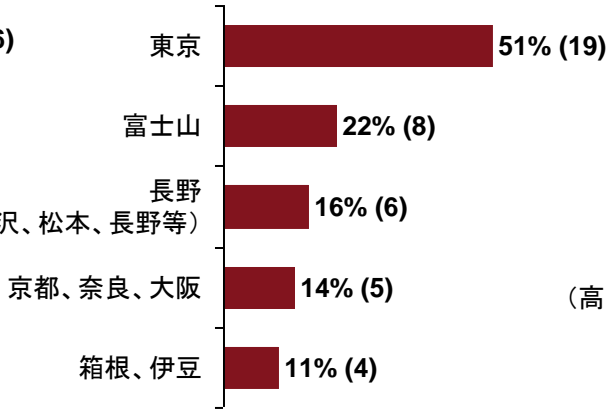
# レンタカーを利用した訪日旅行者の主な訪問先

今回の訪日旅行にて、レンタカーを利用して訪問した都市・観光地を、全て教えてください(複数選択)

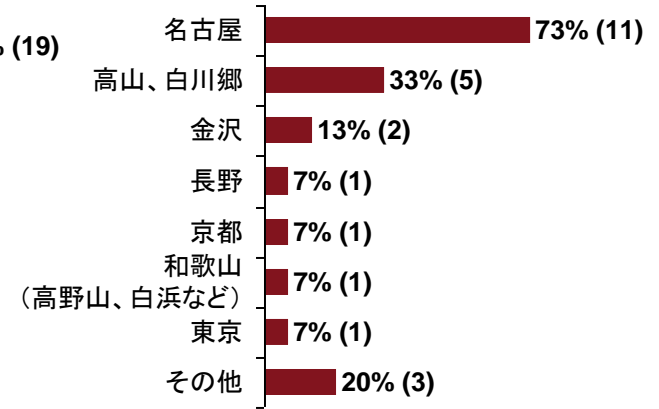
**新千歳空港(N=38)**  
 ※20%以上の選択肢を抽出



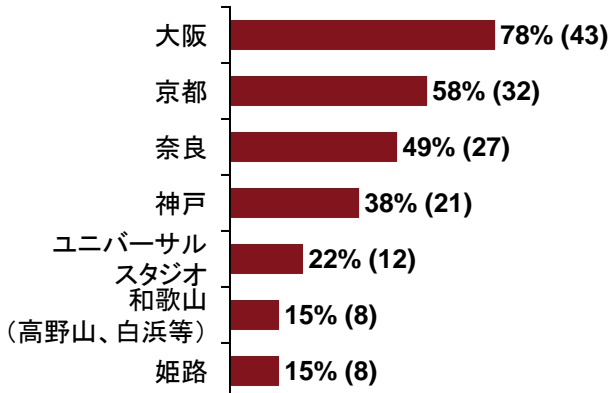
**羽田空港(N=37)**  
 ※10%以上の選択肢を抽出



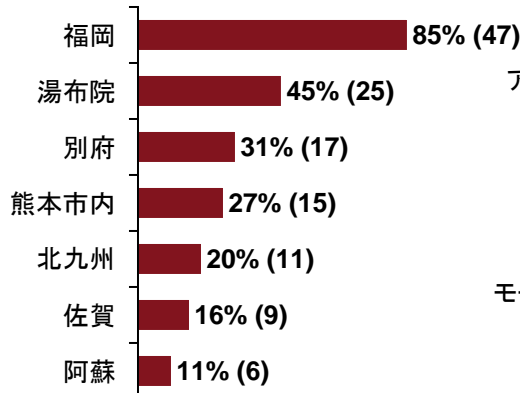
**中部国際空港(N=15)**  
 ※回答数0の選択肢は省略



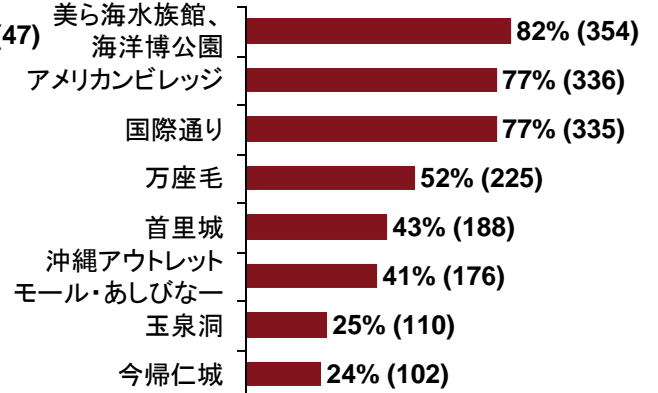
**関西国際空港(N=55)**  
 ※15%以上の選択肢を抽出



**福岡空港(N=55)**  
 ※10%以上の選択肢を抽出



**那覇空港(N=434)**  
 ※20%以上の選択肢を抽出

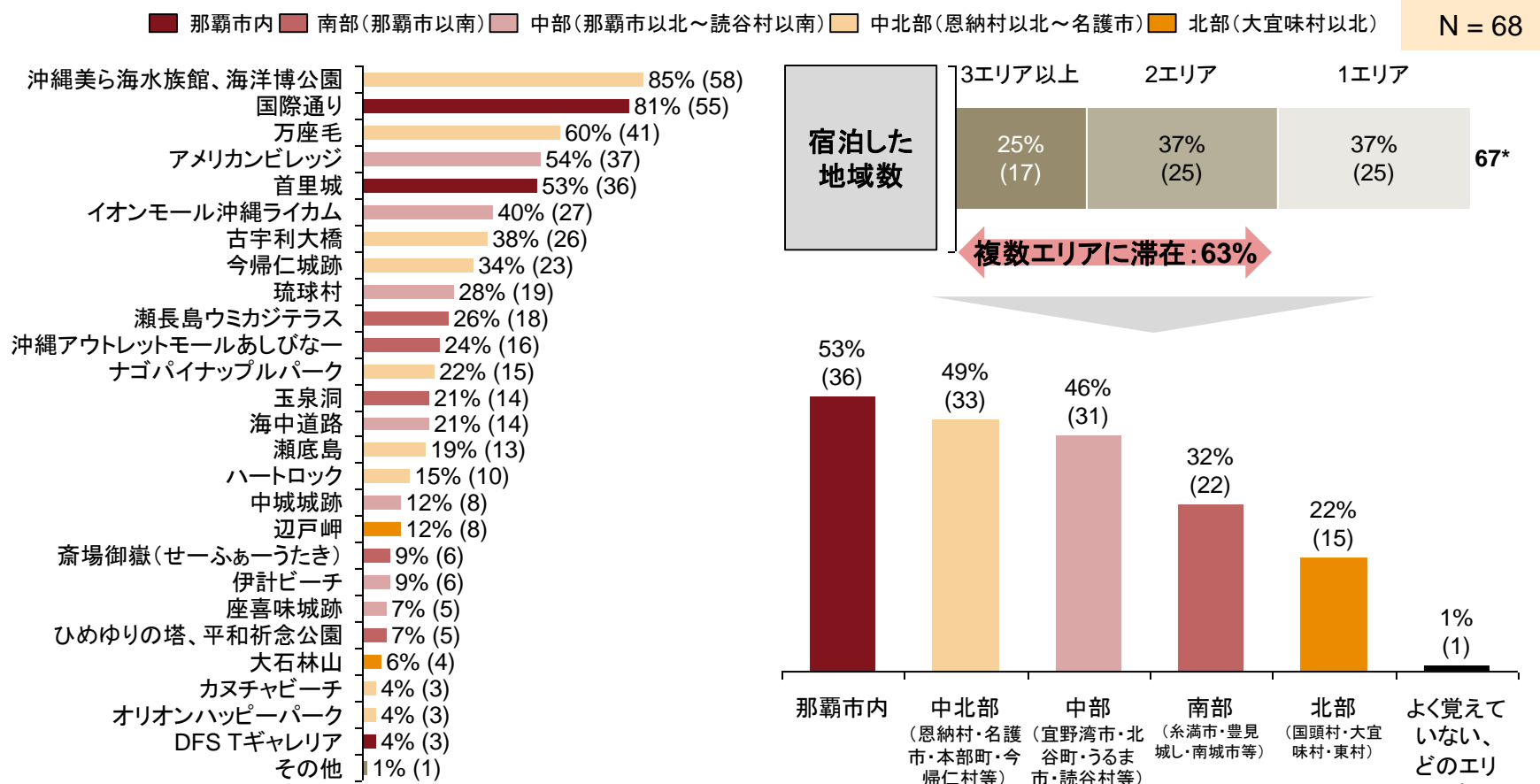


出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

# 沖縄では、レンタカーを利用した訪日旅行者が、地域をすみずみまで訪問し、かつ、複数箇所で宿泊している人が多数

沖縄でレンタカーを利用した訪日旅行者の訪問先<sup>1)</sup>

沖縄でレンタカーを利用した訪日旅行者の宿泊先<sup>2)</sup>



\*「よく覚えていない、どのエリアかわからない」を除いて集計

出所: 1) 2) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 沖縄レンタカー店でのレンタカー利用者に対する調査結果

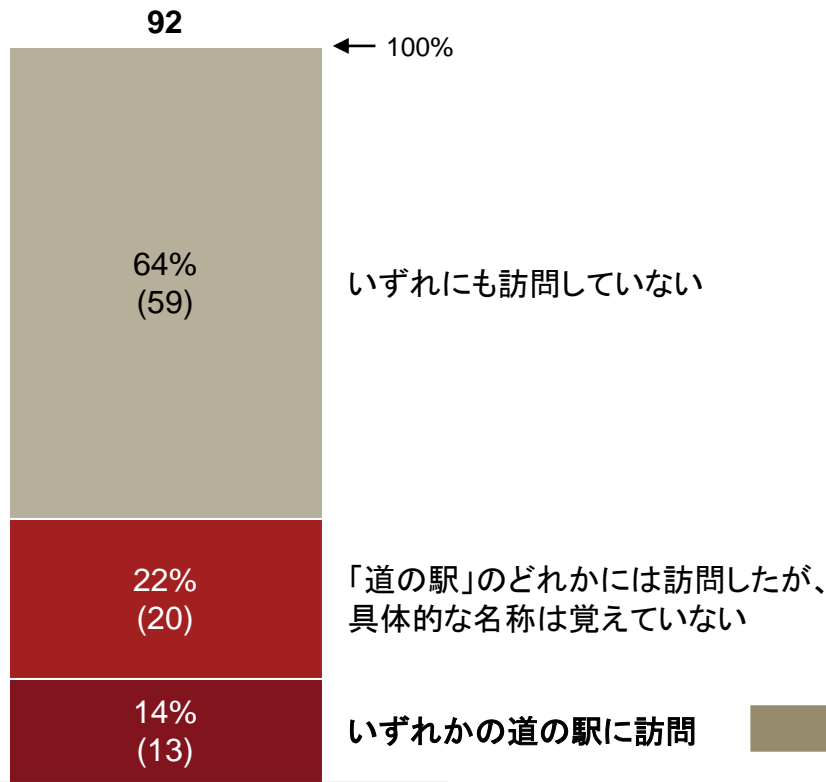
# 沖縄では、レンタカー利用者の14%が今回の旅行中に「道の駅」を訪問し、具体的な名称まで回答

## 沖縄でレンタカーを利用する訪日旅行者の「道の駅」訪問有無

N = 92

今回の旅行中に、次のいずれかの「道の駅」に訪問しましたか(複数選択)

※ カッコ内の%は、N=92に対する回答数の割合



道の駅名称	回答数
「道の駅」許田	8
「道の駅」かでな	2
「道の駅」いとまん	2
「道の駅」ゆいゆい国頭	1
「道の駅」おおぎみ	1
「道の駅」ぎのざ	0
「道の駅」喜名番所	0
「道の駅」豊崎	0

出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 沖縄でレンタカーを利用した訪日旅行者に対する調査



「道の駅」を訪問していない人には、知らない/良く知らない、という人が多いが、「道の駅」の機能を説明すれば、前向きな反応を示す人が大半

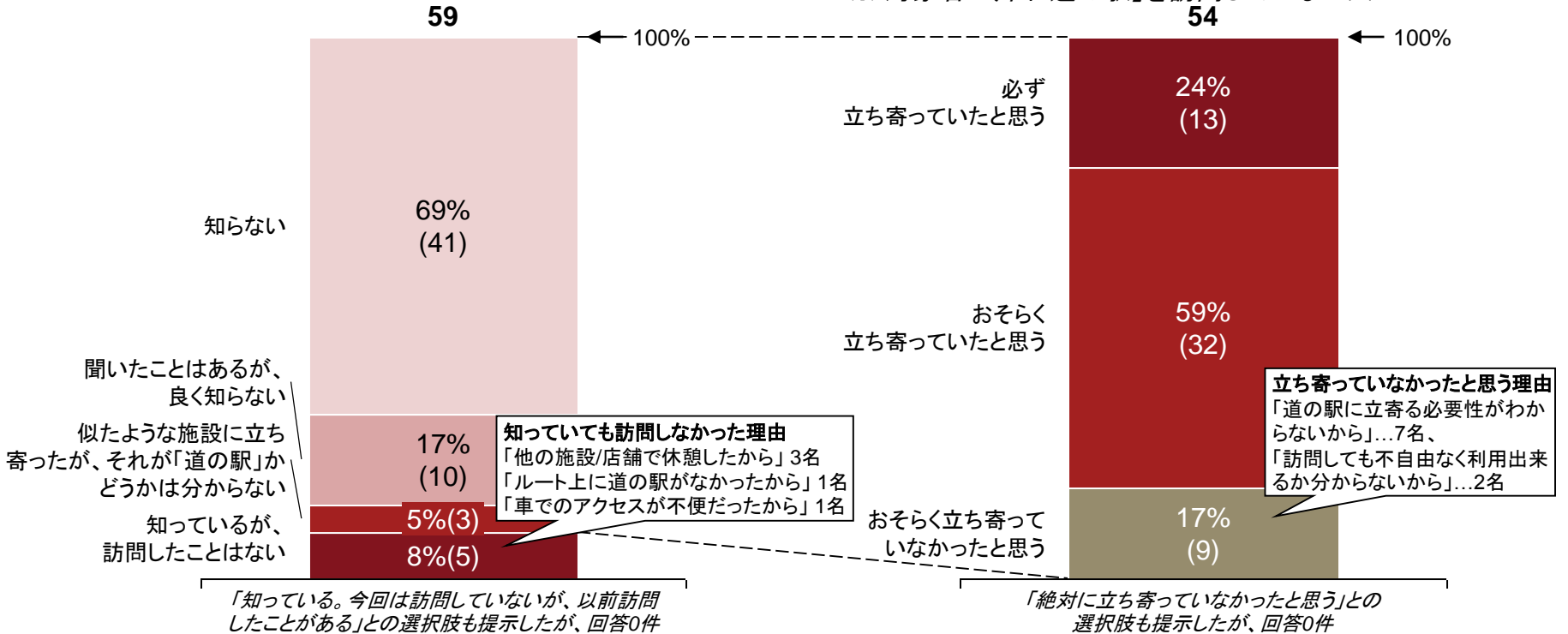
沖縄でレンタカー利用し「道の駅」には訪問していない訪日旅行者の「道の駅」認知と訪問意向

日本には「道の駅」という道路施設があることを知っていますか

※ 対象者: 今回「道の駅」を訪問していない人

沖縄の「道の駅」は幹線道路沿いに立地しており、以下のような施設を利用することが出来ますが、もし、今回の訪日旅行前に「道の駅」のことをよく知っていたとすれば、立ち寄ったと思いますか(※具体的なリストを提示し聴取)

※ 対象者: 今回「道の駅」を訪問していない人



出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 沖縄でレンタカーを利用した訪日旅行者に対する調査

1. 調査事業の目的、調査方法

2. 分析結果 :訪日旅行者による「道の駅」認知/利用の現状

3. " :「道の駅」におけるインバウンド対応の現状

4. " :「道の駅」に共通した一般的なインバウンド対応の課題と解決策

# 「道の駅」の14%に外国人旅行者が多数来訪しているが、インバウンド対応には改善余地が存在し、今後の改善が期待される

## 分析結果(調査のまとめ) – 「道の駅」におけるインバウンド対応の現状

項目	調査結果のサマリー
<p>「道の駅」におけるインバウンド対応の現状</p> <p>特にインバウンド対応が有効な「道の駅」に共通する特徴の分析</p>	<p><b>5</b> インバウンド対応が有効な「道の駅」: アンケート回収済施設の内14%の施設に外国人旅行者が多数来訪しており、インバウンド対応が有効とみられる(「やや多い(11人/日以上)」と定義)</p> <p><b>6</b> 「道の駅」の立地上の特徴: アンケートを回収した全「道の駅」の83%には、近隣(20km圏内)に観光地が位置しており、現状外国人旅行者が来訪していなくとも、今後インバウンド対応が有効な「道の駅」となり得る</p> <p><b>7</b> 受入環境整備の現状: インバウンド対応が有効な「道の駅」に関しても、インバウンド対応の実施状況には改善余地が存在</p> <p><b>8</b> 今後の取組意向: 外国人旅行者が多い「道の駅」を中心に「外国人旅行者を受け入れたい」「取組を増やしたい」との声が多く、今後の対応向上が期待される</p>
<p>特にインバウンド対応が有効な「道の駅」の類型化と各類型の特徴の分析</p>	<p><b>9</b> 目的地型(43%の施設)の特徴:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 独自に様々な取組を行っている「道の駅」は存在するが、更なる来訪者数増加余地有</li> <li>- 一方で、多言語対応等取組に改善の余地がある「道の駅」も存在</li> </ul> <p><b>10</b> 立寄地型(17%の施設)の特徴:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 近隣観光地への外国人来訪者数の多さに比べ、来訪者数は少数</li> <li>- 外国人旅行者の訪問目的は「周辺観光地の情報収集のため」と91%の施設が認識しているにもかかわらず、JNTO認定の「外国人案内所」設置率は特に低い</li> </ul> <p><b>11</b> ゲートウェイ型(40%の施設)の特徴:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 立地上、外国人来訪者が多数となりやすいものの、休憩のみの利用となりがちで、観光案内や送客までつなげる取組までは行えていない</li> </ul>

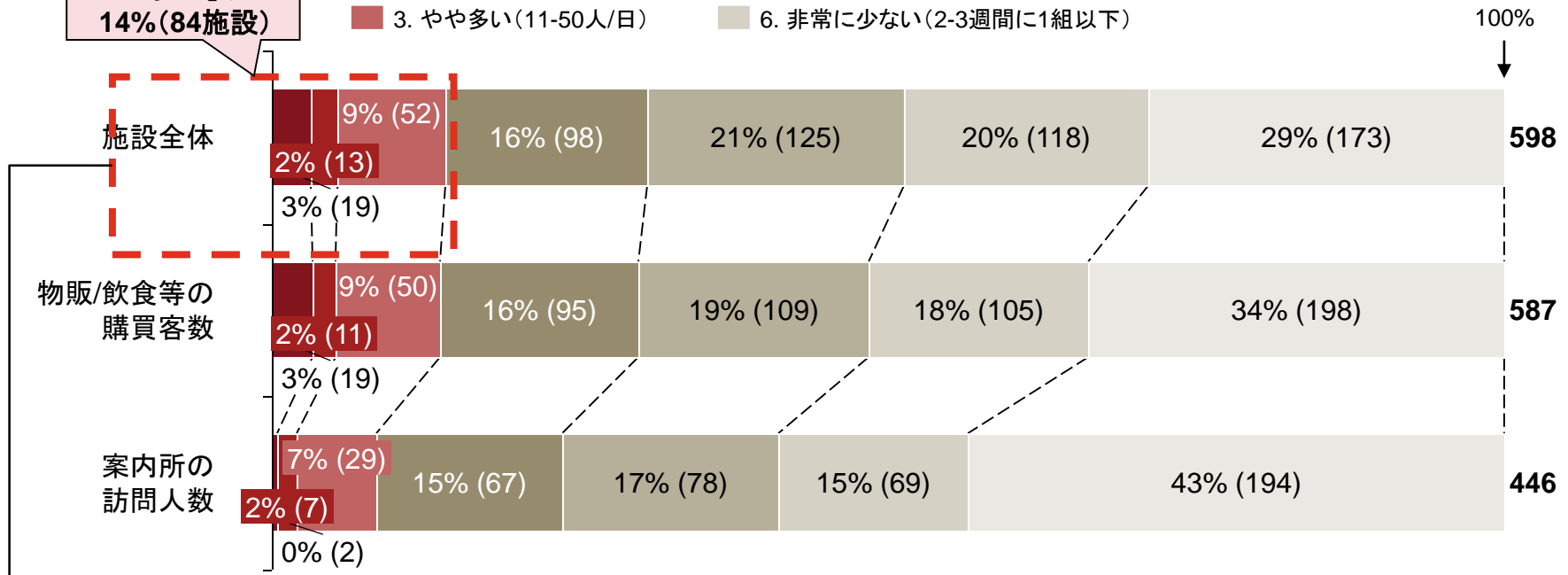
# 全「道の駅」のうち14%が、インバウンド対応が有効な「道の駅」

## 「道の駅」を訪れる外国人旅行者の人数

外国人旅行者の来訪状況について、「施設全体」「物販/飲食の購買客数」「案内所の訪問人数」を1つずつお選びください

- 1. 非常に多い(201人/日以上)
- 4. やや少ない(1-9人/日)
- 7. ほとんどいない(1ヶ月に1組以下)
- 2. 多い(51-200人/日)
- 5. 少ない(数日-1週間に1組)
- 6. 非常に少ない(2-3週間に1組以下)
- 3. やや多い(11-50人/日)

「やや多い」以上:  
14%(84施設)



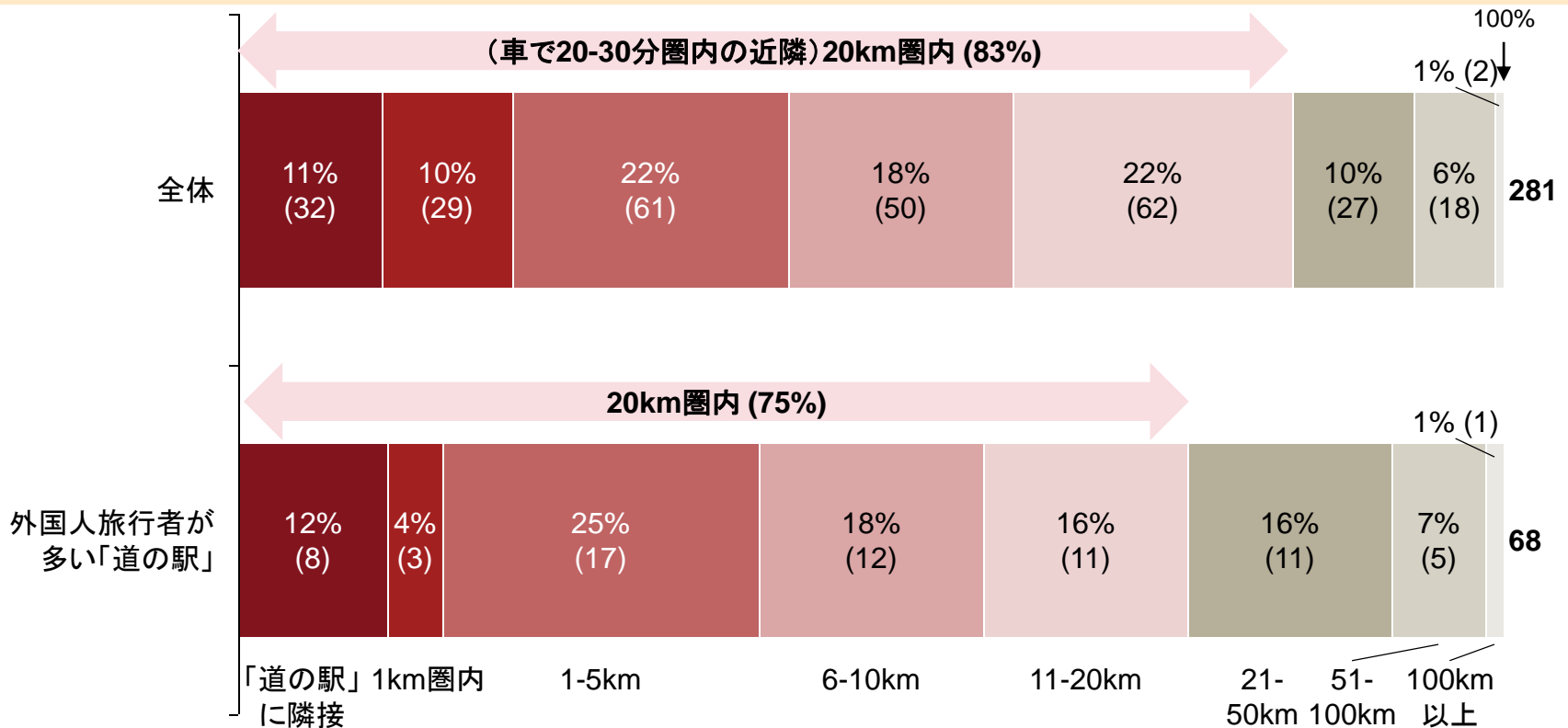
「施設全体」で「やや多い」以上の回答をした84施設を、「外国人旅行者が多い(=インバウンド対応が有効な)『道の駅』」と定義

注: アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減  
出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

# 全「道の駅」の83%には、近隣に観光地が位置しており、現状外国人旅行者が来訪していなくとも、今後インバウンド対応が有効な「道の駅」となり得る

## 「道の駅」から最も近い観光地までの距離

貴施設の訪問前後に外国人旅行者がよく立ち寄ると想定される観光地のうち、最も近い観光地までの距離(車での運転距離)をお選びください



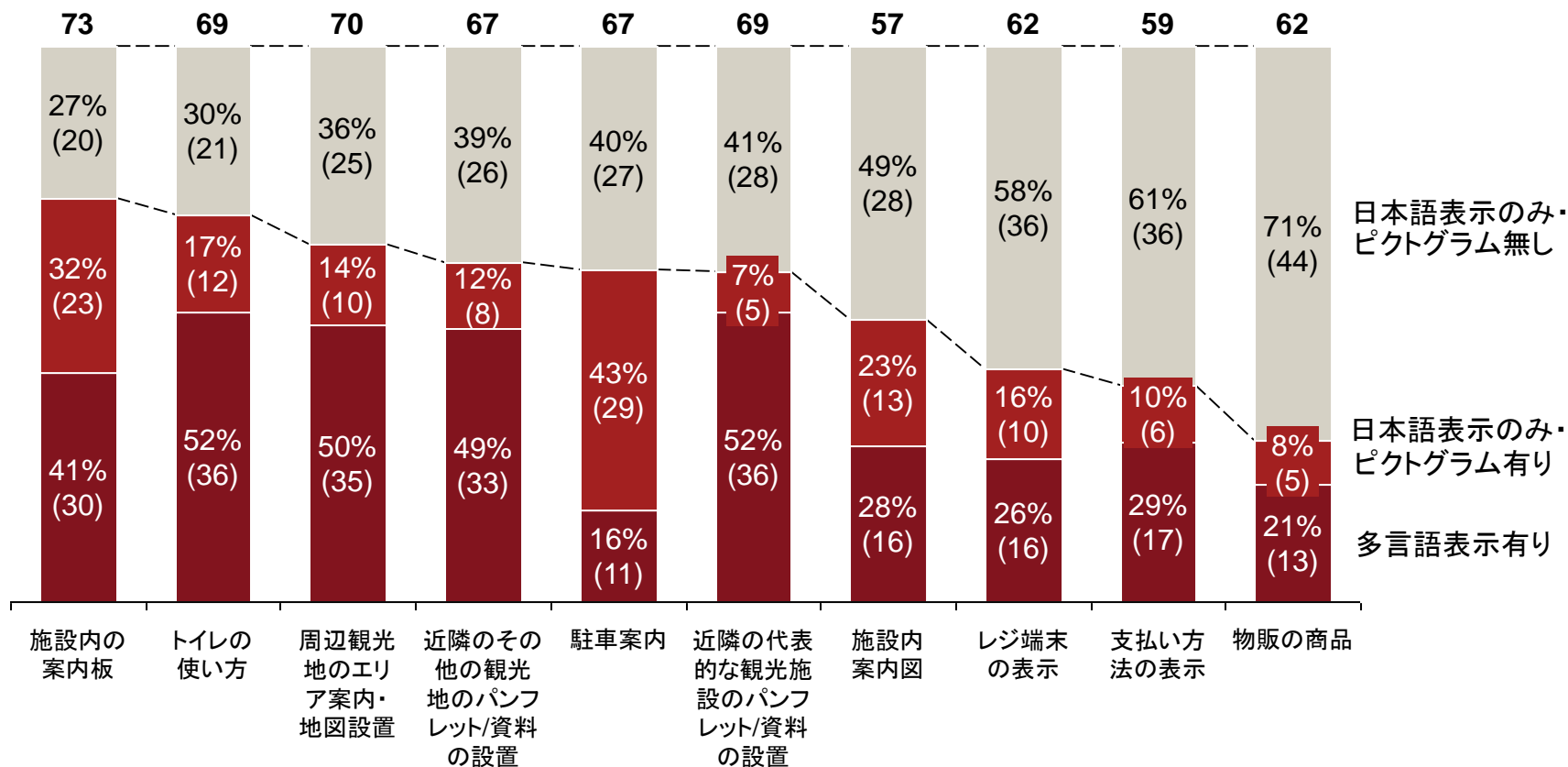
注: アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減  
 出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

施設内の表示に関しては、案内板やトイレの使い方、パンフレット・地図等の多言語表示は進んでいるが、物販の商品等は特に改善の余地が大きい

表示について: 多言語表示の実施状況

外国人旅行者が多い  
「道の駅」に限定

貴施設内の多言語表示の実施状況について教えてください



注: アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減  
出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

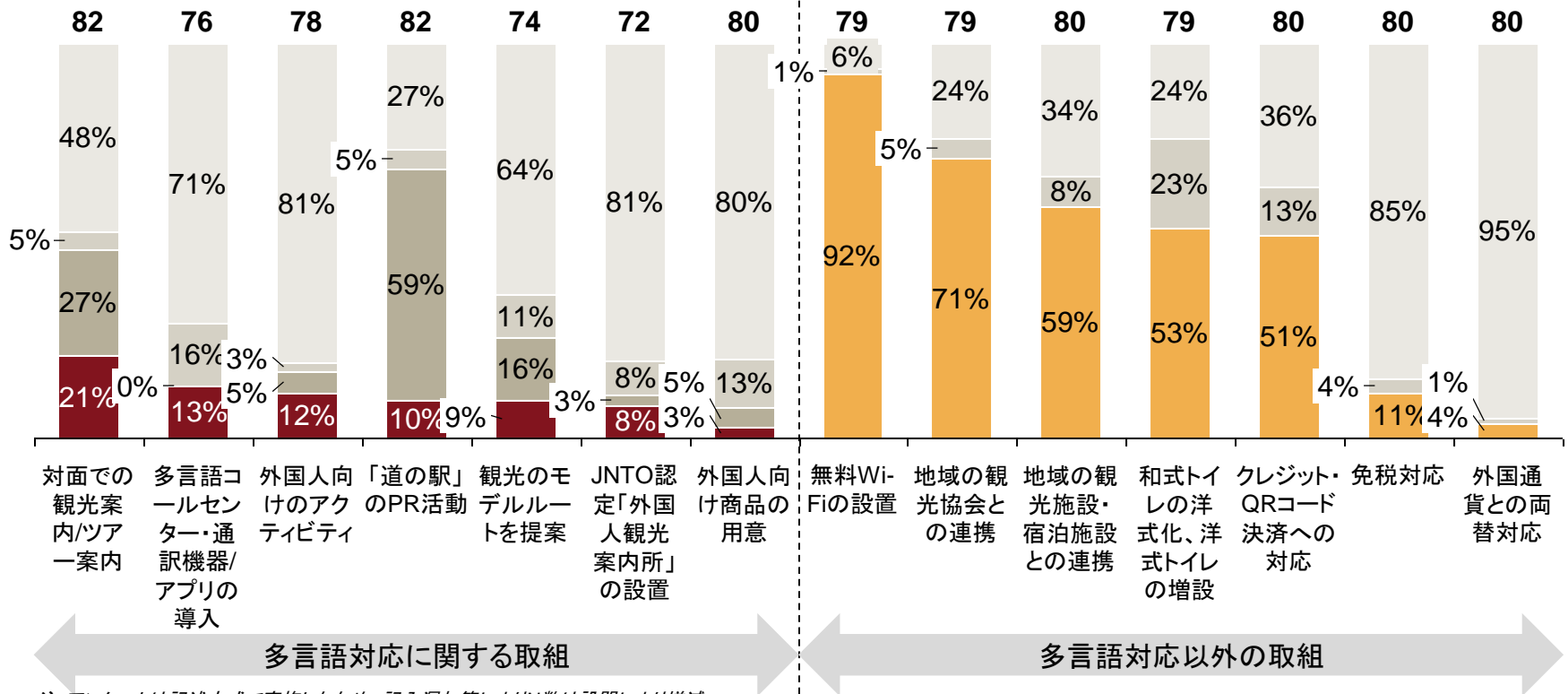
# 表示以外のインバウンド対応については、多言語対応できている「道の駅」は少なく、免税対応や外国通貨との両替など言語以外の対応も限定的

## 表示以外の取組: インバウンド向け取組の実施状況

外国人旅行者が多い「道の駅」に限定

貴施設内の、以下の取組の実施状況について教えてください

- 実施しており、多言語対応している
- 実施しており、日本語のみ対応
- 実施している
- 実施していないが検討中
- 実施していない



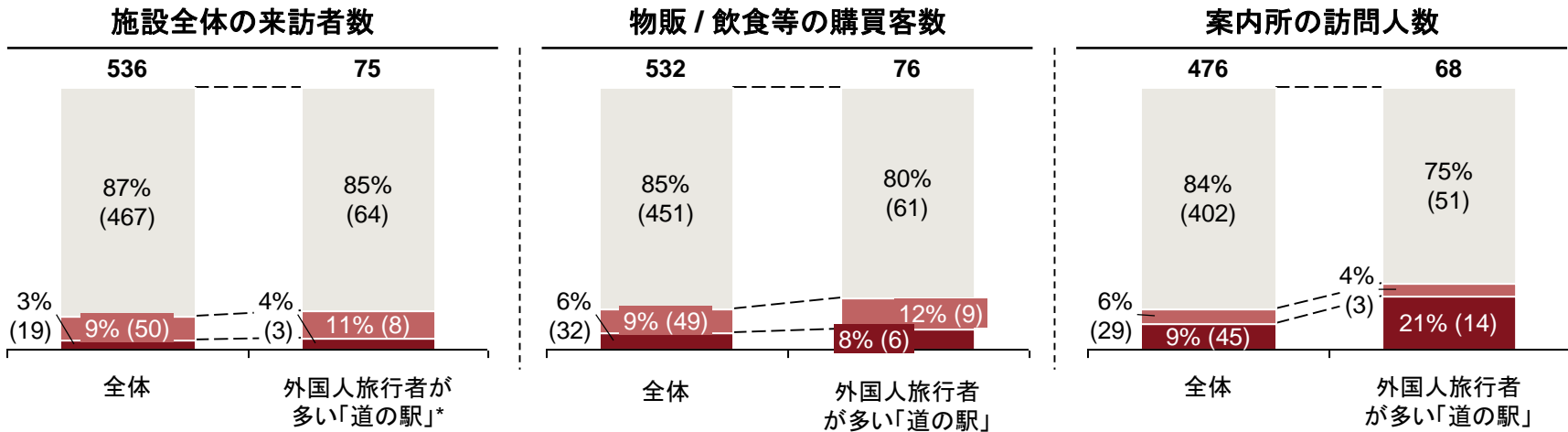
注: アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減  
出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

# 全体、外国人旅行者が多い「道の駅」のいずれにおいても、外国人の来訪状況を把握するための取組を行っている「道の駅」は少数

## 外国人来訪状況を把握するための取組実施状況

外国人来訪者数を把握するための取組みを実施していますか。各項目で、当てはまるものをいずれか1つ選び、具体的な方法をご回答ください

■ 実際の数をカウントしている ■ 概算値を算出している ■ 来訪者数は把握していない



把握方法	具体的な把握方法の例
目視で外国人をカウント	<ul style="list-style-type: none"> <li>数取器を使用</li> <li>目視による人数把握</li> <li>言葉や容姿で判断しカウント</li> </ul>
全訪問者に一定数を乗じて算出	<ul style="list-style-type: none"> <li>レジカウント数に係数を乗じて算出</li> <li>全体の5%、施設利用者数の0.01倍、レジ通過者の0.01倍</li> </ul>
施設のセンサーやカメラを利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>正面・夜間出入り口のセンサーにより1カウント当たり0.5人</li> <li>入口のカメラで手動で客数をカウントし、案内所を訪れた人に占める外国人の比率を乗じる*</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人調査票に記入</li> <li>団体予約のある外国人のみ集計</li> </ul>

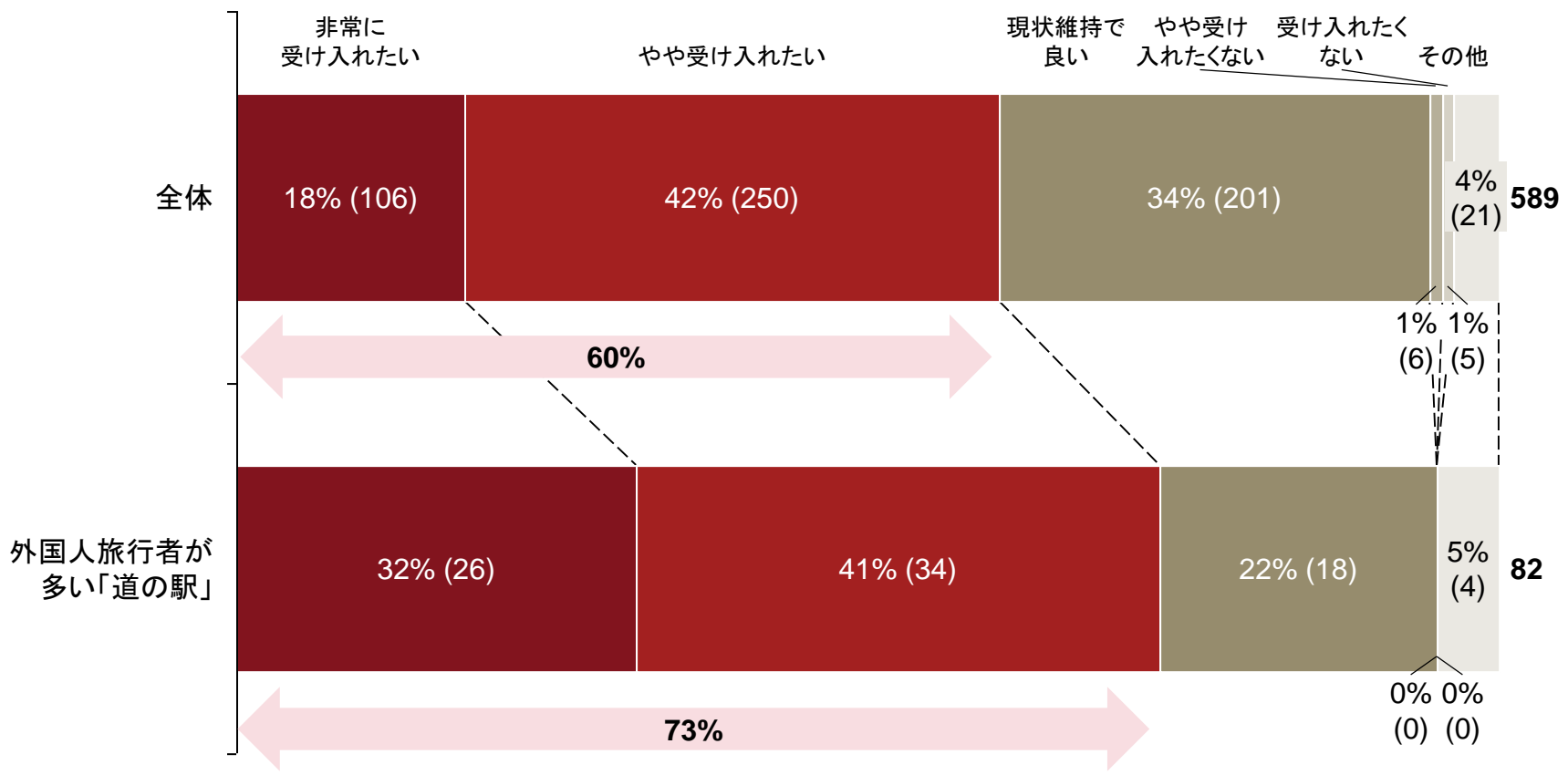
注: アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減  
 出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果



# 外国人旅行者が多い「道の駅」のうち73%が外国人旅行者を今後受け入れたい、と回答

## 将来的な外国人旅行者の受入意向

今後の外国人旅行者の受入意向はどの程度ですか

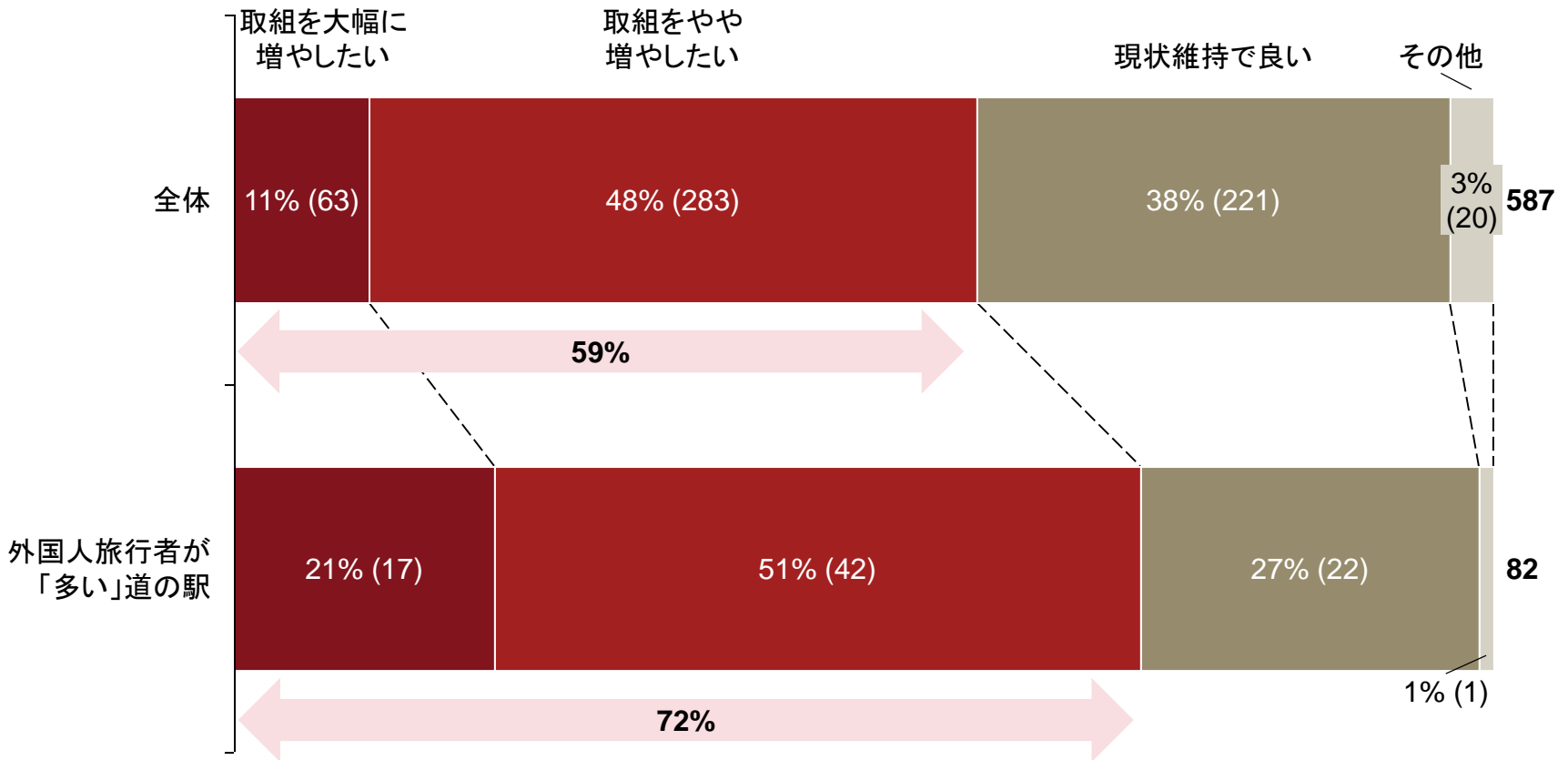


出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

# 外国人旅行者が多い「道の駅」のうち72%が外国人旅行者向けの取組を増やしたい、と回答

## 将来的な外国人旅行者向け対応の実施意向

今後の外国人旅行者向け対応の実施意向はどの程度ですか



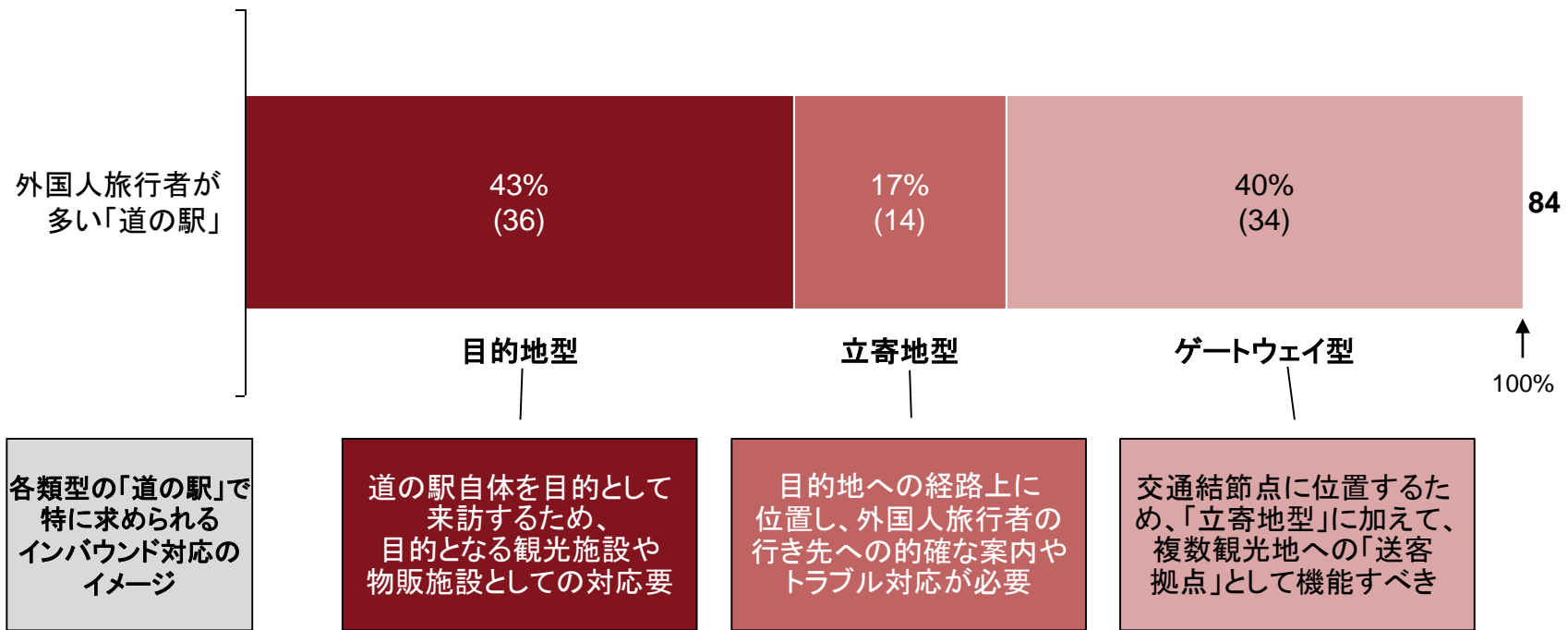
出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

# 外国人旅行者が多い84の「道の駅」の類型別構成は、目的地型43%、立寄地型17%、ゲートウェイ型40%

## 「道の駅」の類型別施設割合

外国人旅行者が多い「道の駅」に限定

貴施設を訪問する旅行者から見て(日本人・外国人問わず)、貴施設はどのように位置付けられていると考えられますか



当調査事業では、特に求められるインバウンド対応の性質に応じ、類型化し、各「道の駅」をアンケート記入内容に基づき分類

出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

# 今回の対象「道の駅」では、目的地型は訪問者数増加、立寄地型は一般的な受入環境、ゲートウェイ型は送客や緊急時対応が課題として挙げられた(1/2)

## 類型別 対面調査結果のまとめ(1/2)

項目	目的地型	立寄地型	ゲートウェイ型
類型別の特徴まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>誘客や受入の取組に積極的</li> <li>一方で、外国人来訪者数が特筆して多くはなく、来訪者数増加の余地が存在</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>近隣観光地への外国人来訪者数の多さに比べ、少数の来訪者</li> <li>一般的な受入環境の整備余地が存在</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多数の外国人旅行者が来訪し、施設内で受入環境も整備</li> <li>観光案内や送客までつなげる取組や緊急時の対応が課題</li> </ul>
1. 外国人旅行者の入込状況 A. 人数、国籍、グループ構成 × 季節別、経年変化 B. (入込数等のカウントをしていれば)カウント方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>近年外国人の数は右肩上がりに増加しているが、日本人の割合と比べると非常に小さく、更なる誘客の余地有</li> <li>中国・台湾からの団体客が多数</li> <li>台湾からの個人客が多数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アジア系の旅行者が来訪</li> <li>一定程度の外国人旅行者の来訪はみられるが、近隣観光地への来訪者数の多さに比べると少数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1日に100名以上の外国人旅行者が来訪</li> <li>個人旅行の外国人旅行者が多数来訪</li> <li>団体旅行のトイレ休憩場所としての利用も多数</li> </ul>
2. 外国人旅行者の訪問目的 A. 来訪のきっかけ、交通手段 B. 「道の駅」を訪問する前後の代表的なルート	<ul style="list-style-type: none"> <li>FITは、SNSや雑誌、団体は商談会にて認知</li> <li>交通手段は、団体は貸切バス、FITは路線バスや徒歩、自転車</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>交通手段は、FITはレンタカー利用、路線バス利用、団体は貸切バス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>交通手段は、FITはレンタカー、路線(高速)バス、団体旅行者は貸切バス</li> </ul>
3. 外国人旅行者による施設利用状況(物販・飲食・休憩・案内・観光施設)	<ul style="list-style-type: none"> <li>物販、飲食はいずれの施設でも多く、観光施設への来訪も少なくない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設への来訪(トイレ休憩)はみられるが、物販・飲食・観光案内所への来訪は限定的</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設への来訪(トイレ休憩)は多いが、特に観光案内所への来訪は少数</li> </ul>

次ページに続く

今回の対象「道の駅」では、目的地型は訪問者数増加、立寄地型は一般的な受入環境、ゲートウェイ型は送客や緊急時対応が課題として挙げられた(2/2)

類型別 対面調査結果のまとめ(2/2)

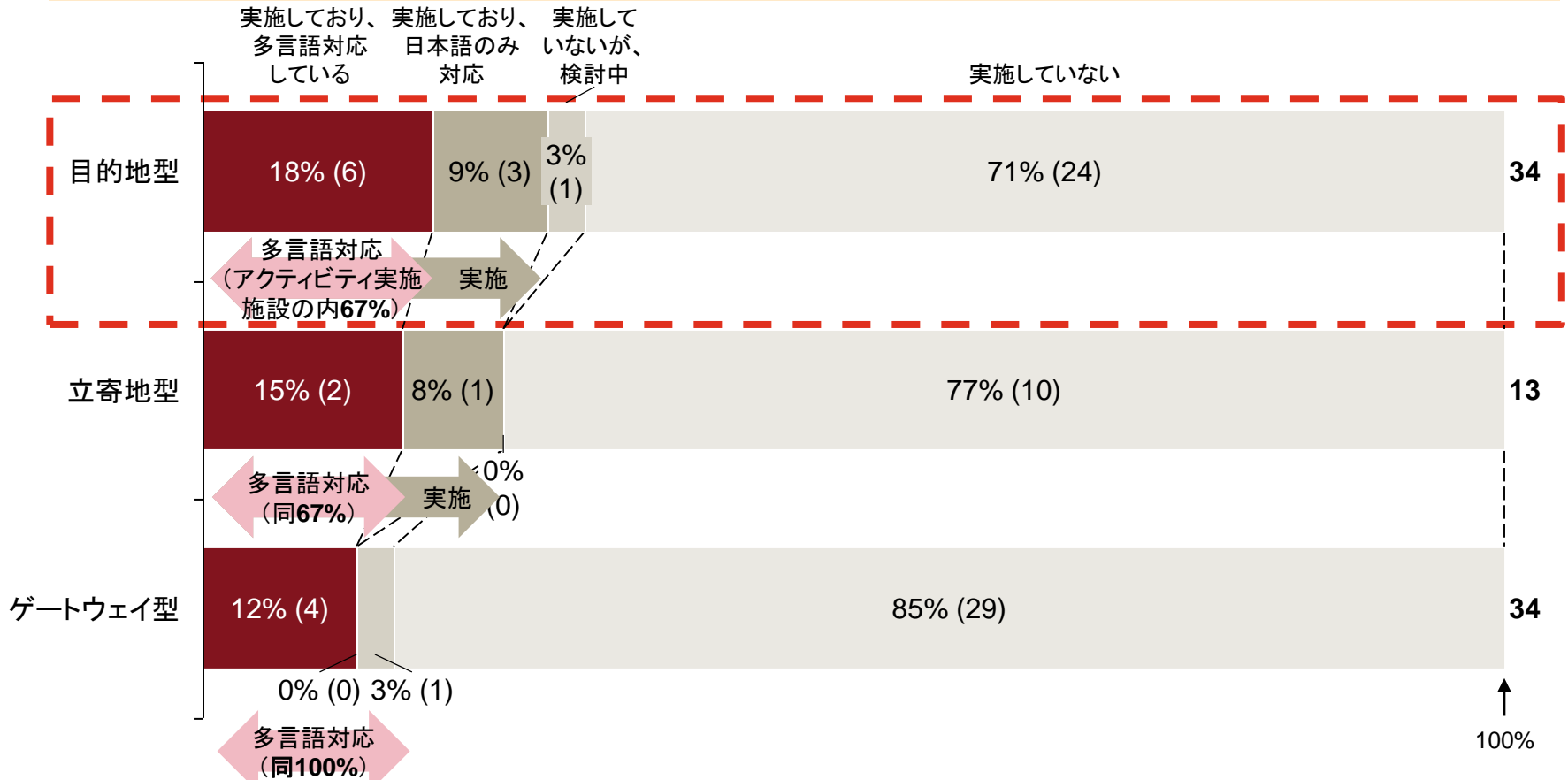
項目	目的地型	立寄地型	ゲートウェイ型
4. 外国人旅行者向けの取組状況 A. 誘客に関する取組 B. 施設内での受入に関する取組 C. 地域の観光ハブとして機能させ、近隣に送客するような取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>誘客: 商談会への出展、海外メディア受入、各国語SNSでの情報発信、地元自治体との連携/紹介</li> <li>受入: 展示施設及び館内の多言語対応、決済・免税環境の整備を実施</li> <li>送客: 旅行業登録を行い、周辺の観光プランも合わせて海外エージェントに提案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受入: 施設内の多言語表記、ピクトグラム表記</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受入: 施設内での多言語表示、外国語対応可能なスタッフ</li> <li>送客: 情報ターミナルでのガイドによる問合せ対応</li> </ul>
5. 現状の課題、今後改善したい点	<ul style="list-style-type: none"> <li>FIT誘客のための二次交通充実</li> <li>展示施設多言語化</li> <li>トイレの洋式化、増設</li> <li>周辺観光地/自治体との一層の連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>物販商品及び観光案内機能の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設への外国人訪問数は多いが、観光案内まで提供出来ている数は少数で、かつ、外国語での観光案内のツールが少ない</li> <li>緊急時(降雪時)の対応</li> </ul>

訪問者向けのアクティビティがある「道の駅」の割合は目的地型で比較的高いが、そのうち、多言語で行われている施設の割合は比較的低い

多言語表示の実施状況(訪問者向けのアクティビティ)

外国人旅行者が多い「道の駅」に限定

貴施設内の多言語表示の実施状況について教えてください [訪問者向けのアクティビティ]



出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

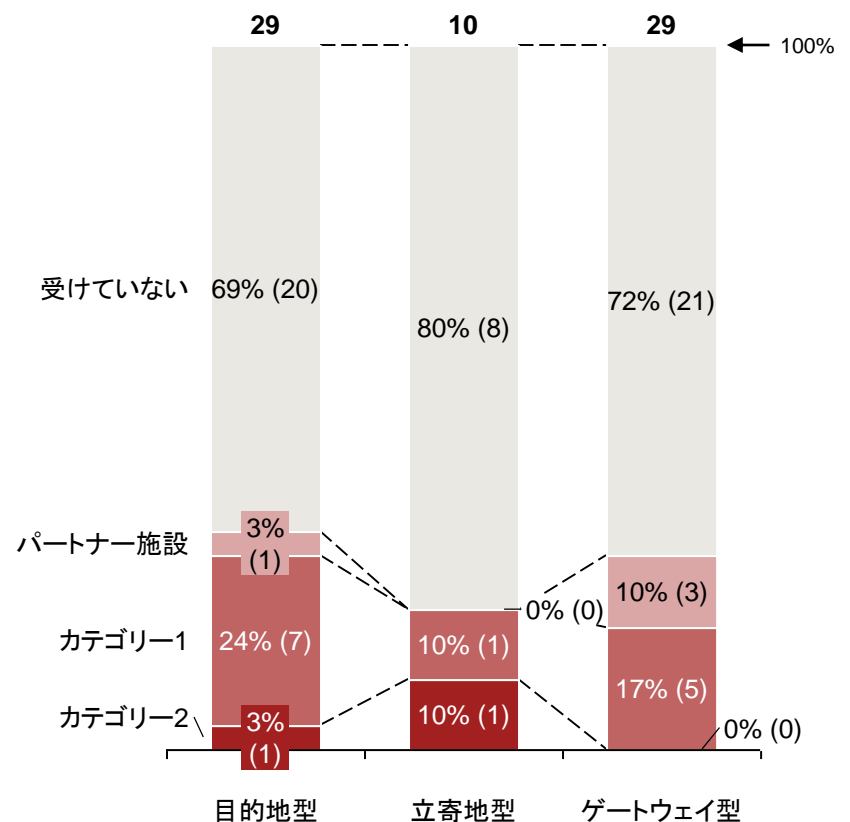
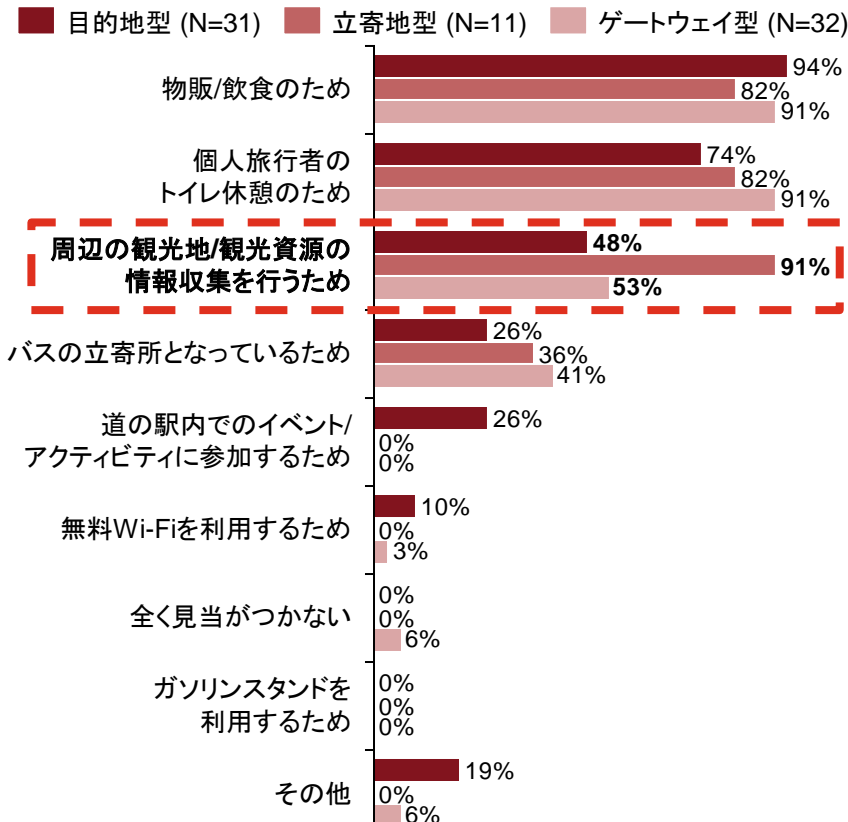
# 立寄地型「道の駅」の91%は、外国人旅行者の訪問目的を「周辺観光地の情報収集」と認識しているが、JNTO認定取得の割合は他類型同様低い

## 外国人旅行者の訪問目的に関する認識とJNTO認定の取得状況

外国人旅行者が多い「道の駅」に限定

貴施設に訪問する外国人旅行者の主な訪日目的と思われるものを教えてください

貴施設の観光案内所は、JNTO「外国人観光案内所」の認定を受けていますか



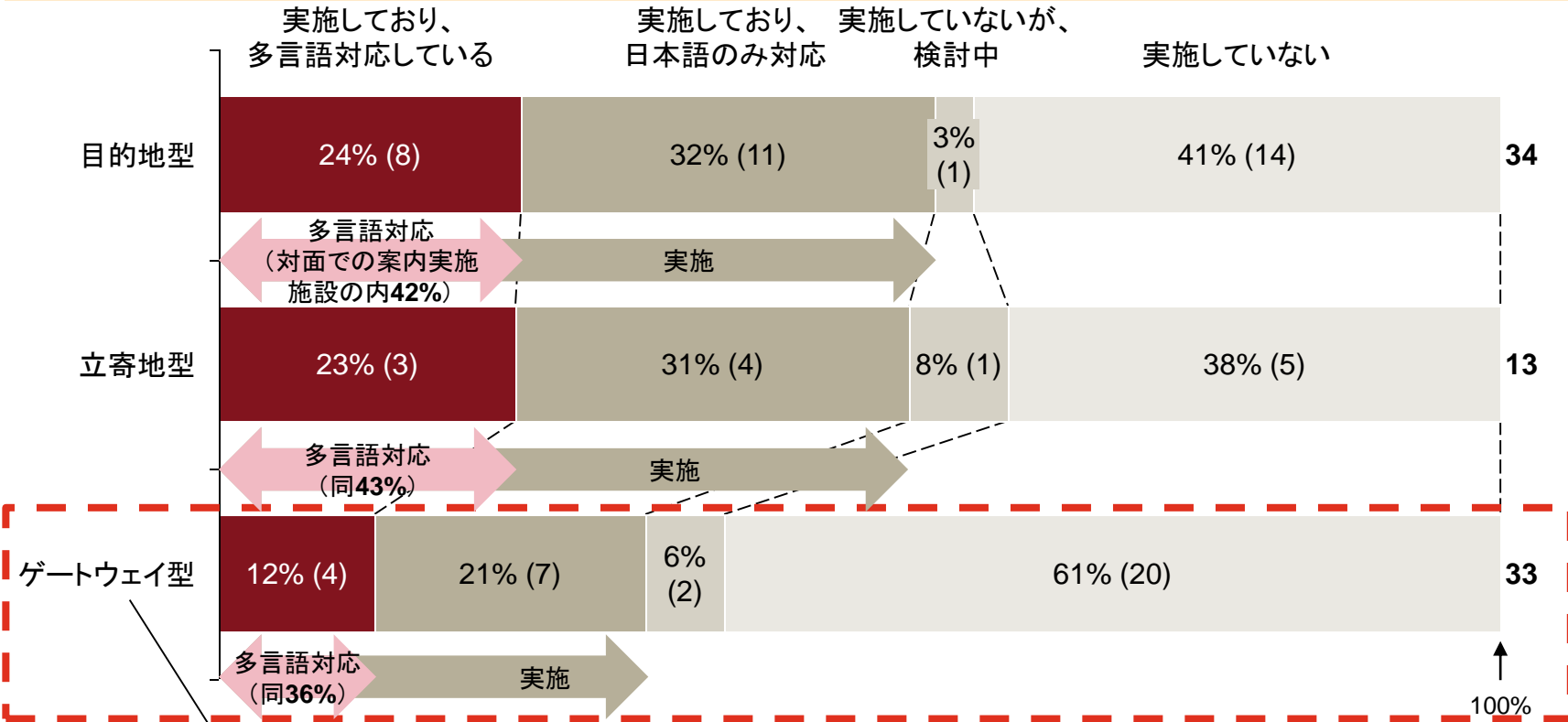
注: アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減  
出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

# ゲートウェイ型「道の駅」は相対的に立地条件に優れているものの、対面での観光案内/ツアー案内の多言語実施は少ない

外国人旅行者が多い「道の駅」に限定

## 取組の実施状況(対面での観光案内/ツアー案内)

貴施設内の、以下の取組の実施状況について教えてください [対面での観光案内/ツアー案内]



交通結節点に位置するため、複数観光地への「送客拠点」として機能すべき「道の駅」

出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果



1. 調査事業の目的、調査方法

2. 分析結果 :訪日旅行者による「道の駅」認知/利用の現状

3. " :「道の駅」におけるインバウンド対応の現状

4. " :「道の駅」に共通した一般的なインバウンド対応の課題と解決策

# 「道の駅」の認知向上、受入環境の一層の整備、観光案内・周辺観光地への送客機能の強化が主な課題

## 分析結果(調査のまとめ) - 「道の駅」に共通した一般的なインバウンド対応の課題と解決策

項目	調査結果のサマリー
「道の駅」に共通した一般的なインバウンド対応の課題と解決策	<p><b>12 認知～訪問に関する課題:</b>「道の駅」に対する訪日旅行者からの潜在ニーズは大きいですが、現状、「道の駅」の認知を高める活動は限定的で、より多くの訪問者を獲得する余地が存在</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 前述<b>1</b>の通り、「道の駅」の認知度は現状20%であり、更には「道の駅」を知っている人であっても、知ったきっかけは「施設の前を通った」が70%と多数であることから認知度向上の余地は存在</li> <li>- 前述<b>4</b>の通り、「道の駅」を知らなかった人であっても、事前を知っていれば主に休憩目的で利用したい、との声が83%と多く、認知を向上することで訪日旅行者のニーズに応えることが可能</li> </ul> <p><b>13 認知～訪問増のための施策案:</b>解決策として、レンタカーを利用する訪日旅行者が行き先選定の際によく利用する「旅行関連サイト・アプリ(TripAdvisor等)」「オンラインのロコミ(SNS・ブログ等)」を通して、「道の駅」一般的なPR活動や、個々の「道の駅」が積極的にPRを行うことで、更に多くの訪日旅行者を誘致し、ニーズに一層応えることが可能</p>
利用中 (受入環境整備)	<p><b>14 受入環境整備の課題:</b>「道の駅」を訪問した訪日旅行者の満足度は総じて高い一方で、一部の訪日旅行者からは、特に観光案内の多言語対応、免税対応、物販の商品説明に関する改善余地が、「道の駅」施設運営者からは対面でのコミュニケーションや災害時の案内に関する改善余地が聞かれている</p> <p><b>15 受入環境整備に関する施策案:</b>解決策として、通訳機器の導入や免税対応の実施、物販の商品説明の英語対応を進めていくことが有効</p>
利用後 (周辺観光情報の提供)	<p><b>16 周辺観光情報の提供に関する課題:</b>「道の駅」は地域の観光ハブとなることが期待されるが、現状としては、「道の駅」で観光案内を受けたり観光情報の収集を行ったりした訪日旅行者は5%と少なく、(外国語対応可能なスタッフが在籍している駅は45%と一定数あるが)JNTOから訪日旅行者観光案内所の認定を取得している「道の駅」の割合は28%と少ない</p> <p><b>17 周辺観光情報提供に関する施策案:</b>解決策として、「道の駅」を訪れる外国人が安心して「観光案内機能」を利用出来るよう、JNTOからの認定取得を促すとともに、「道の駅」の観光案内所では、地域のおすすめルートマップの多言語での準備や、地域の周遊プランの提案等を行うことにより、「道の駅」だけでなく、周辺観光地への訪日旅行者送客につなげる</p>

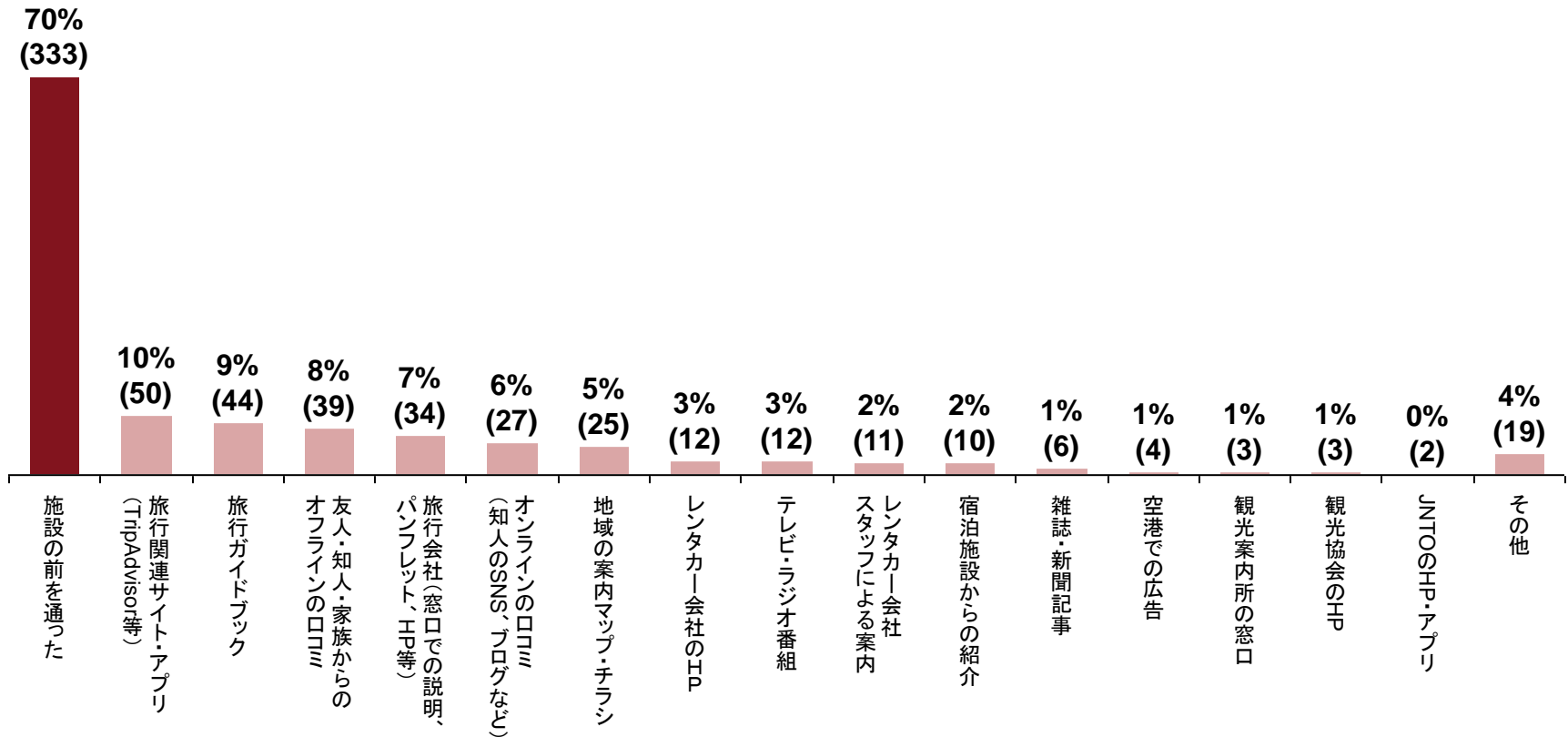
# 道の駅を訪問したことがある旅行者の内、旅行関連サイトやガイドブック、口コミなどで事前にその存在を知っていた旅行者は限定的

## 道の駅の認知の契機

全6空港合計(出国外国人数に基づき重み付け) N = 476

「道の駅」はどのように知りましたか・情報収集を行いましたか？(複数選択)

※ 対象者: 今回または以前、道の駅を訪問した人



出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

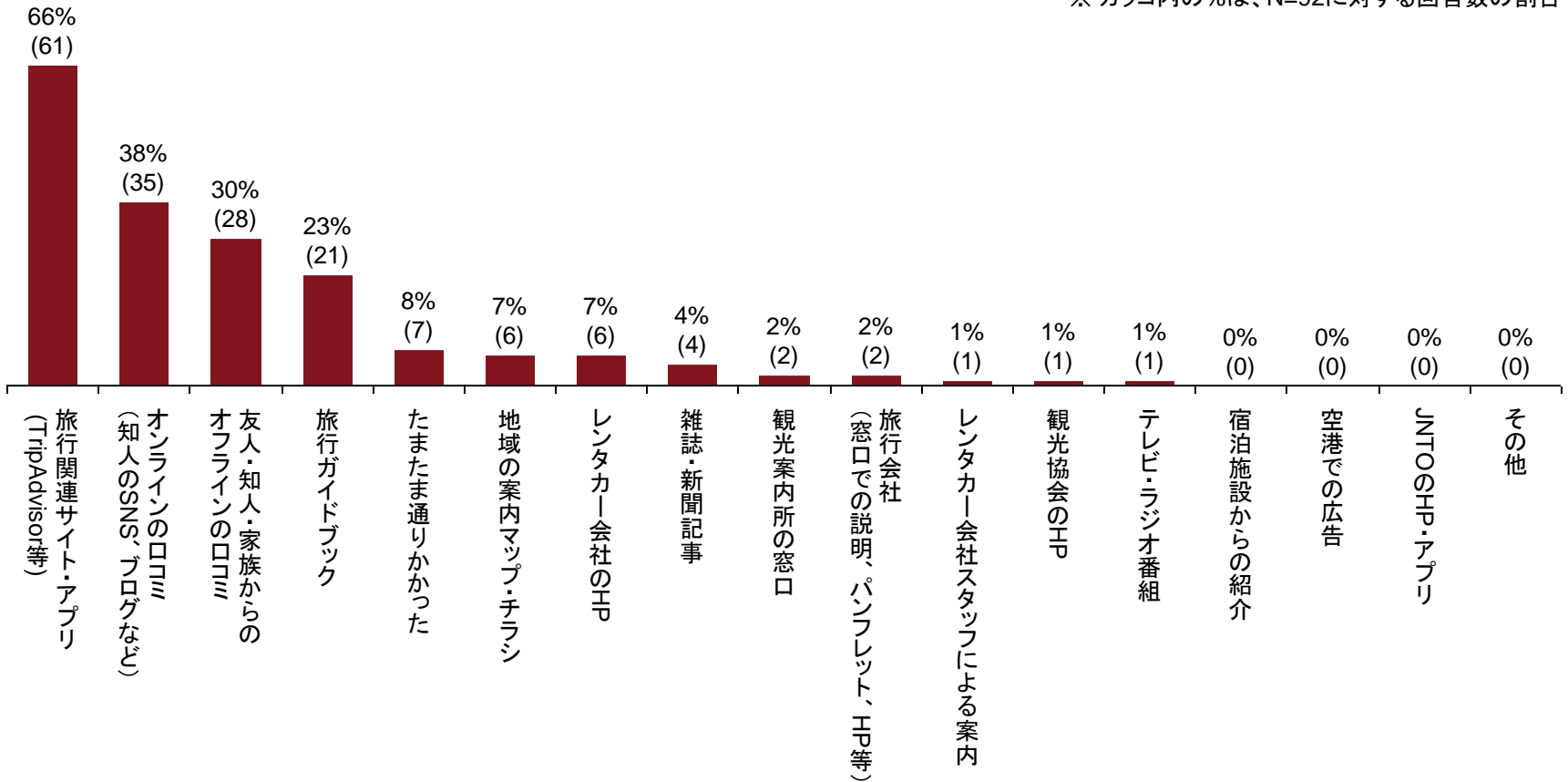
# 行き先選定は、旅行関連サイト、オンラインの口コミに加えて、オフラインの口コミ及び旅行ガイドブックが多数

## 沖縄でレンタカーを利用する訪日旅行者の行き先の選定方法

N = 92

今回の訪日レンタカー旅行にあたり、行き先をどのように選定したか、教えてください(複数選択)

※ カッコ内の%は、N=92に対する回答数の割合



出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 沖縄でレンタカーを利用した訪日旅行者に対する調査

# 「道の駅」の訪問経験者の殆どが満足しているものの、一部には、観光案内所の外国語対応、免税対応や物販の商品説明等に不満を感じた旅行者も存在

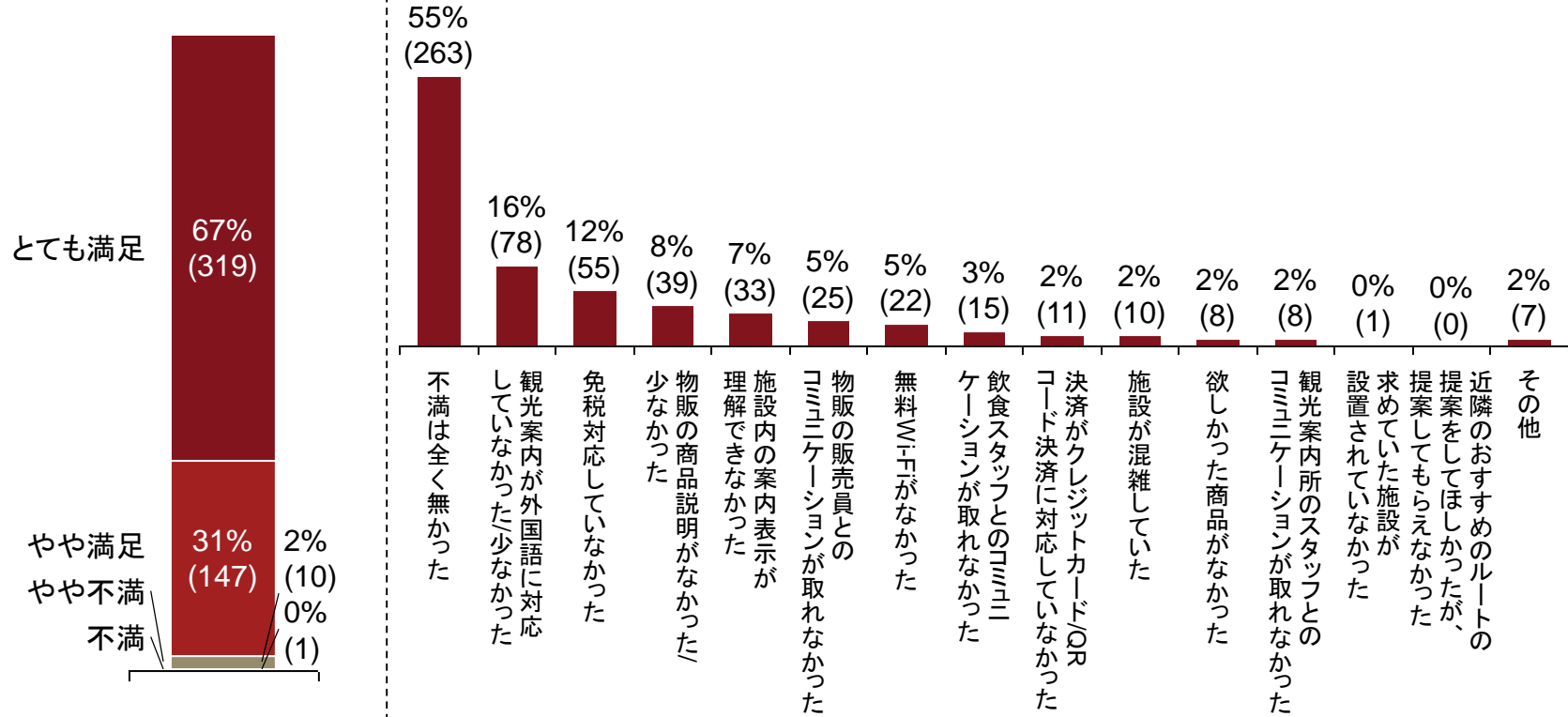
## 道の駅満足度(左)と不満点(右)

全6空港合計(出国外国人数に基づき重み付け) N = 476

(最も直近に訪れた「道の駅」について伺います)この「道の駅」では、満足に過ごすことができましたか

(最も直近に訪れた「道の駅」について伺います)この「道の駅」で不満を感じた点を教えてください(複数選択)\*

※ 対象者: 今回または以前、道の駅を訪問した人

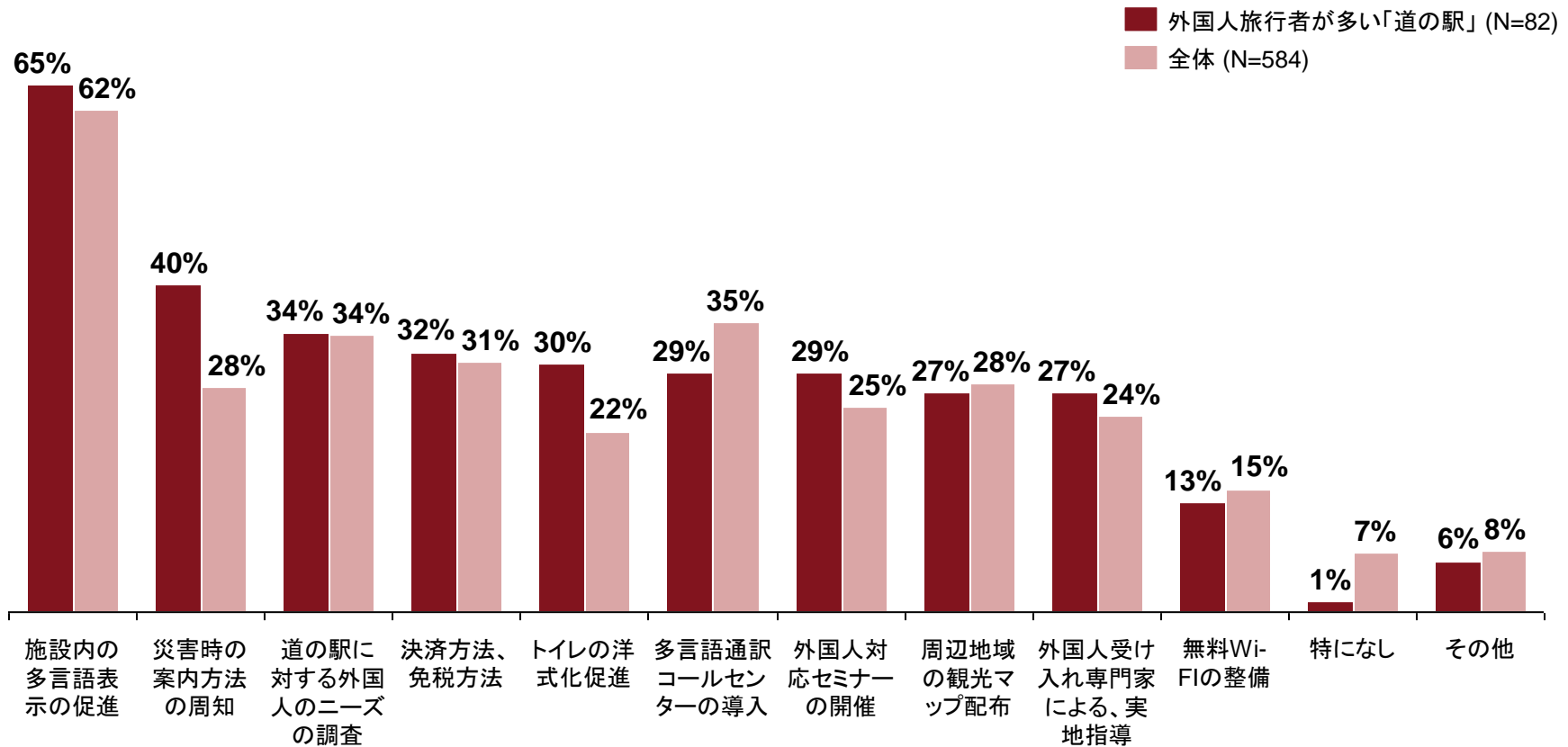


出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

# 外国人旅行者が多い「道の駅」は、国や自治体からの多言語表示促進や災害時の案内方法の周知に関する支援を特に希望

## 外国人旅行者受入環境整備のための、国や自治体からの支援の希望(複数選択)

今後、国や地方自治体から、どのような支援があれば外国人旅行者の受入環境整備の助けになりますか



出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

# よしうみいきいき館では、多言語表記やクレジットカード、電子マネー、QR決済等の受入環境整備の取組を実施

## 「道の駅」よしうみいきいき館でのインバウンド対応の事例

### 施設概要

- 所在地: 愛媛県今治市(「しまなみ海道」エリアに立地)
- 設置施設:
  - 飲食施設(レストラン、海鮮バーベキュー、軽食)
  - 休憩施設(トイレ、無料で利用可能なベンチ)
  - 物販施設(土産品)
  - 案内施設: JNTO認定外国人観光案内所(カテゴリー1)
  - その他: 観光船(来島海峡観潮船)の手ケットカウンター建物入口付近に設置
- 施設への外国人来訪者数: 非常に多い(201人/日以上、オンシーズンの平均的な値)



施設の様子

### インバウンド対応の主な取組



施設運営者  
コメント

- 当「道の駅」では、訪日旅行者数が増え始めた2014年頃から、海外のSNSを用いた各国語での情報発信や、海外メディアの取材受入等、訪日旅行者を向けのPR活動を行っています
- 訪日旅行者は、日本人のお客様が少ない平日にも訪問されるため、来訪者数増に寄与しています



チケットカウンターでの多言語表記



クレジットカード、電子マネー、QR決済に対応(免税対応も可)



施設内随所に外国人向けに英語表記あり



写真付の英語メニューを準備(レストランには台湾人社員が在籍)

出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」に対する対面調査



# ニセコビュープラザでは、地元産品の商品説明を英語で作成し、掲出したところ、施行前後で販売数量が週平均+40%、週売上+2.1万円の効果

解決策の施行:ニセコ町の地元産品(日本酒、チーズ、ビール)の商品説明を英語で作成し掲示  
 施策実施の様子と効果

## 施策実施の様子

地元産品の商品説明を英語で掲出

ニセコ産  
酒米を原料  
に使った  
日本酒



ニセコ産  
チーズ

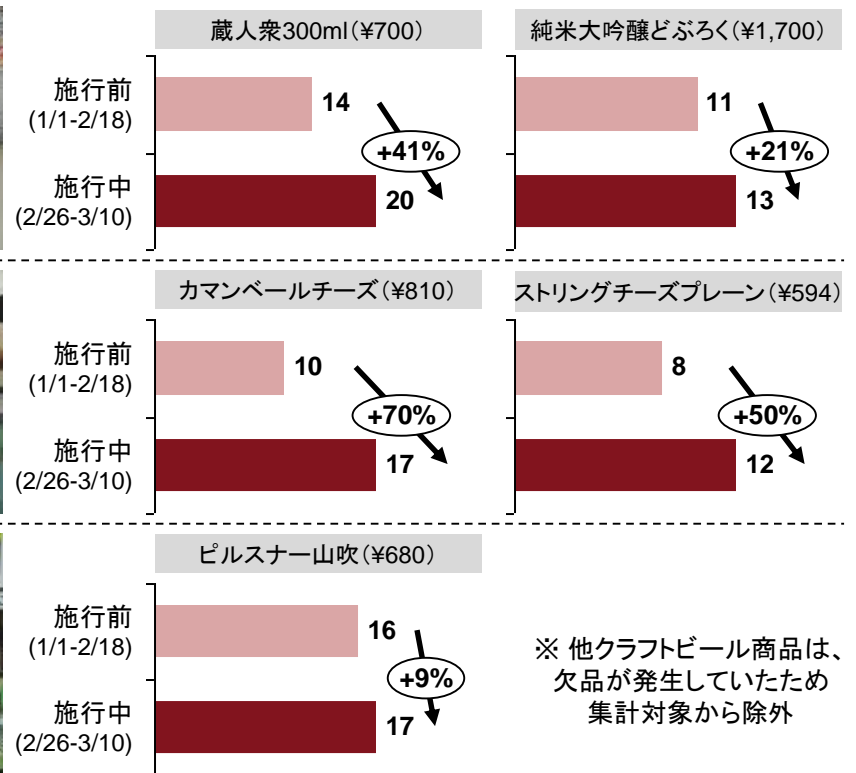


ニセコ産  
クラフト  
ビール



## 施策の効果

(施策実施前後での週平均販売数量の変化)



実施期間:2/20(水)~3/10(日)

期間中欠品なく販売された全9SKUの平均数量伸長:**+40%**  
 (売上**+2.1万円/週**の効果)

出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 試行調査



# 「道の駅」で観光案内所を利用したり、近隣の観光地/観光資源の情報収集をしたりした割合は5%と少ない

全6空港合計(出国外国人数に基づき重み付け)

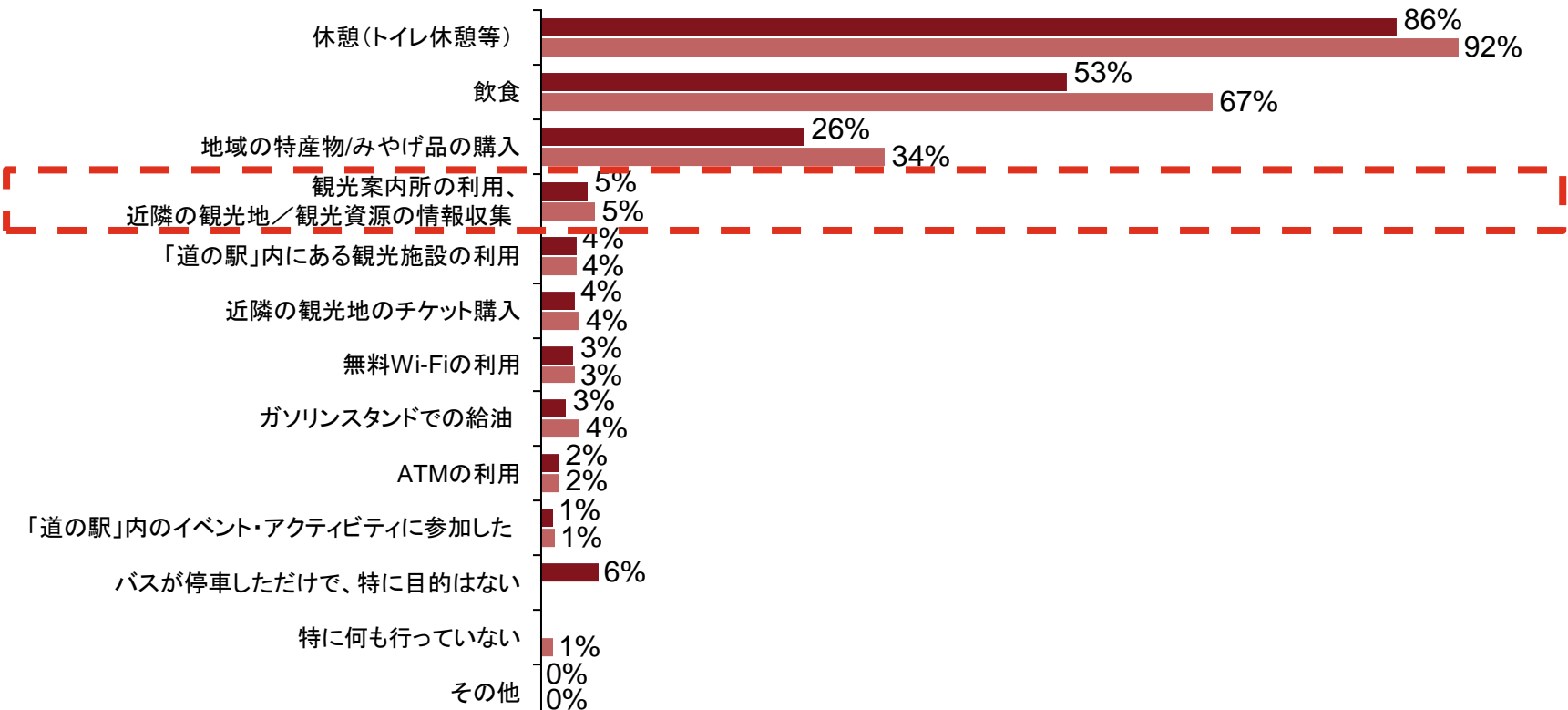
## 道の駅訪問の目的と実際に行ったこと

N = 476

- ・ (最も直近に訪れた「道の駅」について伺います)「道の駅」を訪れた目的を教えてください(複数選択)
- ・ (最も直近に訪れた「道の駅」について伺います)この「道の駅」で行ったことを全て教えてください(複数選択)

※ 対象者: 今回または以前、道の駅を訪問した人

■ 訪問目的 ■ 実際に行ったこと

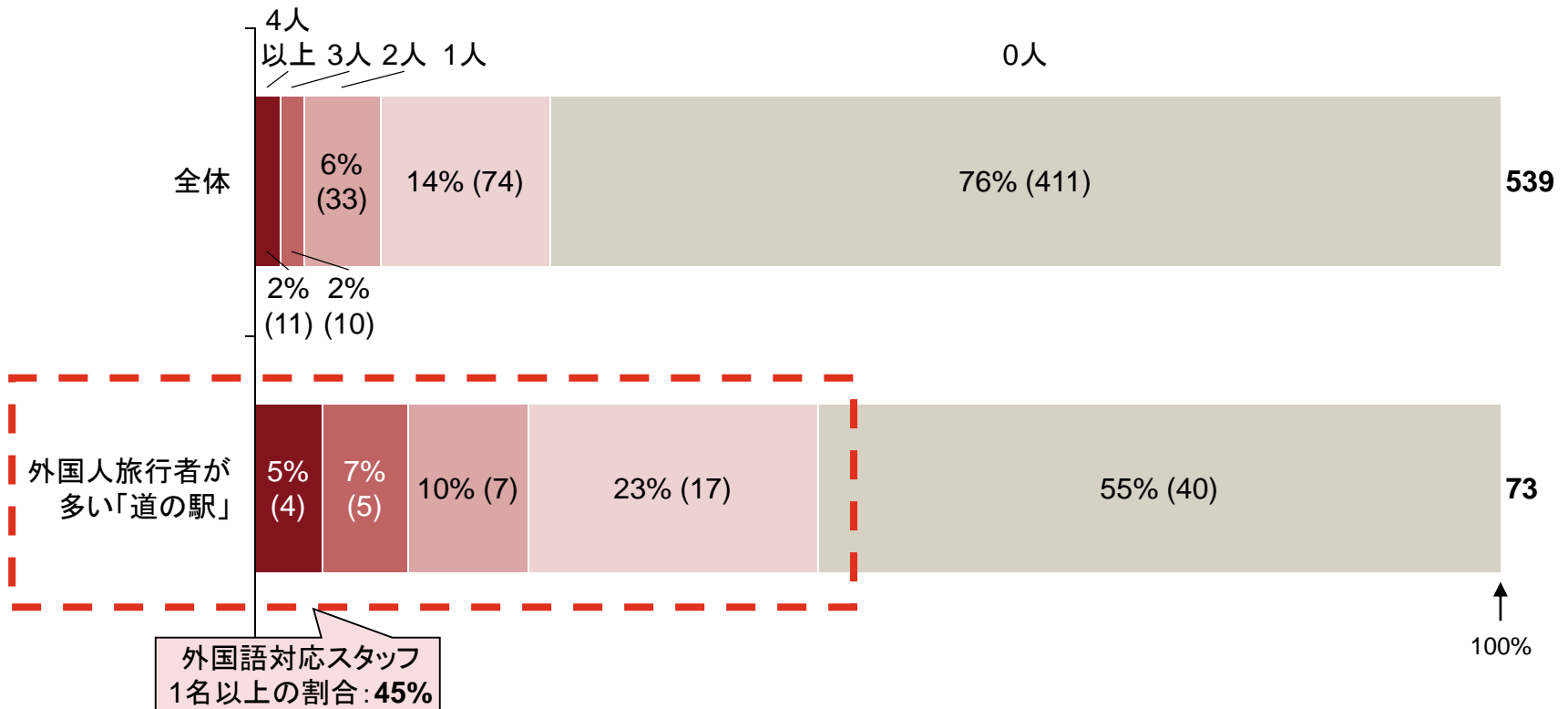


出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

# 外国人旅行者が多い「道の駅」の45%には、外国語対応可能なスタッフが在籍している

## 外国語対応可能な従業員の人数割合

外国語対応が可能な従業員の人数について、教えてください



出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

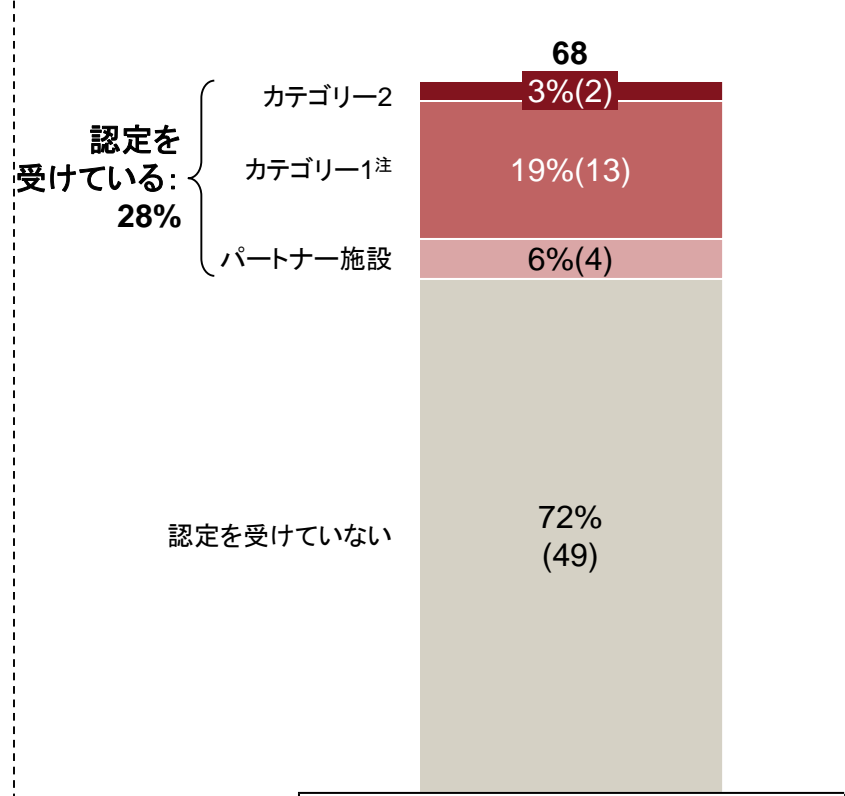
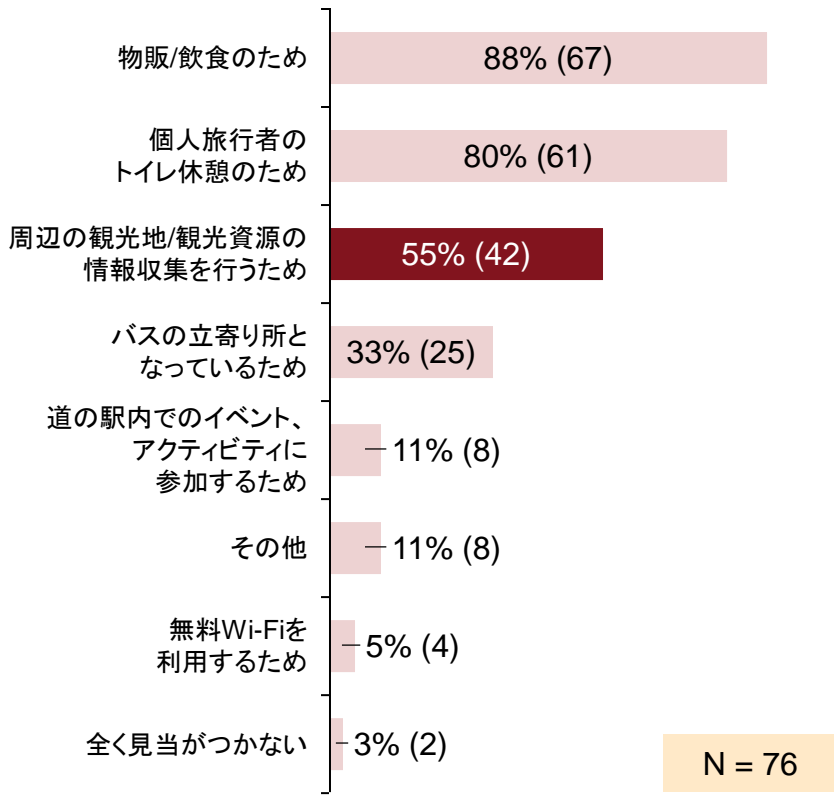
# 特に、外国人旅行者が多い「道の駅」のうち、外国人の訪問目的が「情報収集」と認識しているのは半数以上だが、JNTO認定案内所の設置は少数

## 外国人旅行者の訪問目的認識とJNTO認定「外国人観光案内所」の設置状況

外国人旅行者が多い「道の駅」に限定

貴施設に訪問する外国人旅行者の主な訪問目的と思われるものを教えてください(複数選択)

貴施設の観光案内所は、JNTO「外国人観光案内所」の認定を受けていますか



注: アンケート回答に「を受けている(カテゴリー3)」と回答した施設が存在したが、確認しカテゴリー1の誤りだと判明したため、データをカテゴリー1に修正  
 出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

# 許田では、ガイドオリジナルの多言語ルートマップを設置することにより、少なくとも60組/週、立寄客の45%以上に対して観光情報の発信を実現

解決策の施行: 情報ターミナル ガイドオリジナルのルートマップ(日本語、全5種類)を、外国人向けに多言語翻訳し設置 施策実施の様子と効果

## 施策実施の様子



写真をふんだんに使い、外国人に魅力が伝わるよう配慮

情報ターミナル入口側の目立つ場所に設置

行き先に応じて5種類のルートマップを、英・中繁体・韓の3言語で作成

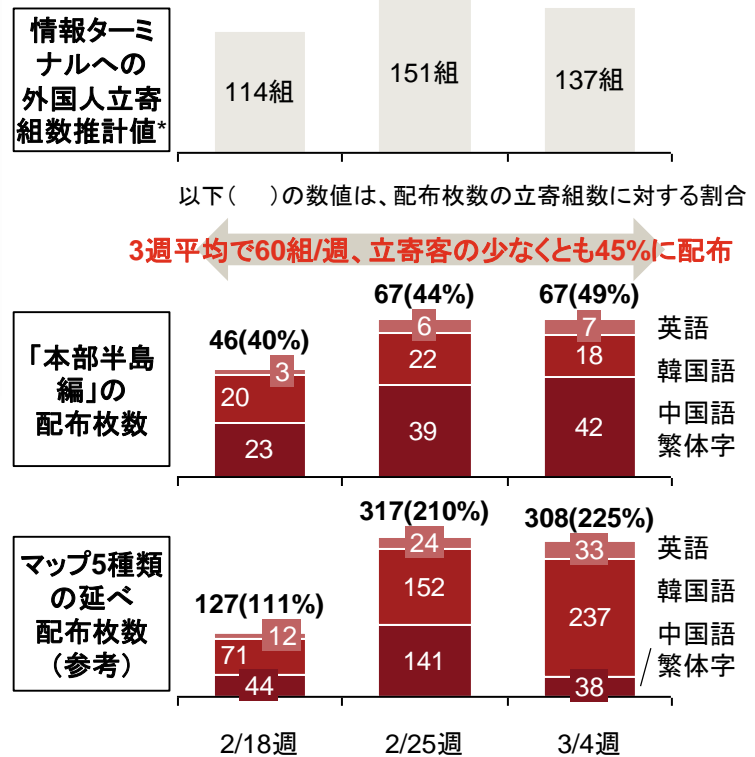
トイレ利用等の外国人にも情報ターミナルに立ち寄って頂けるようポスター/看板を掲示

実施期間: 2/18(月)～3/10(日)

出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 試行調査

## 施策の効果

(情報ターミナルへの立寄組数とルートマップ配布数)



\*情報ターミナルへの外国人来訪数(実際の数)を、2.6人/組(「道の駅」許田において、入込客数の推計に利用している平均グループ構成人数)で除して算出