

「訪日外国人旅行者の受入環境整備における 国内の多言語対応に関するアンケート」結果

調査の概要

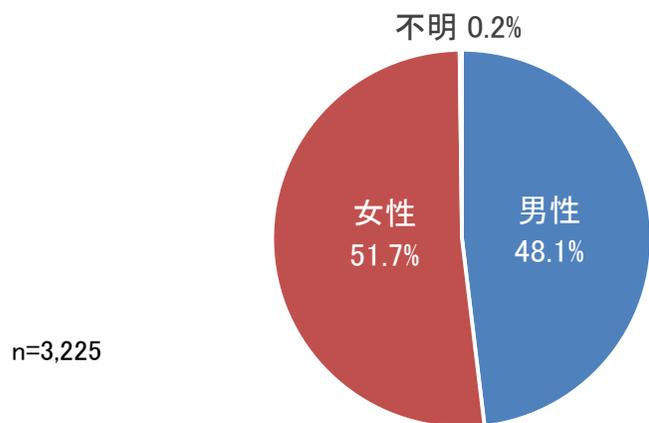
- 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、受入環境(多言語対応、通信環境、公共交通等)へのニーズ、満足度等に係るアンケートを実施した。
- 前回調査(平成28年度調査)で「困った」との回答が最も多かった「多言語表示・コミュニケーション」に関して詳細なアンケートを実施した。
- 訪日外国人利用者の多い成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、新千歳空港、福岡空港、那覇空港で回答を収集した。

| | 平成29年度調査日 | 回収件数 |
|--------|----------------------------|-------|
| 成田国際空港 | 9月28日～30日、10月1日～5日、10日・11日 | 1,389 |
| 東京国際空港 | 10月12日～17日 | 548 |
| 関西国際空港 | 9月18日～23日 | 881 |
| 新千歳空港 | 10月16日～18日 | 54 |
| 福岡空港 | 10月19日～21日 | 227 |
| 那覇空港 | 10月25日～27日 | 126 |
| 回収合計 | | 3,225 |

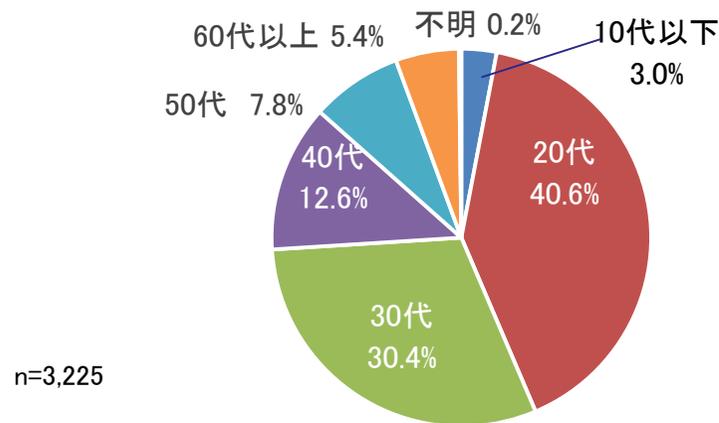
調査結果 回答者の属性(性別、年齢、国籍、日本への渡航回数)

- 20代が最も多く、20代・30代で回答者の7割を占める。
- 国・地域は訪日5大市場(韓国、中国、アメリカ、台湾、香港)は各300以上、インドネシア・タイ・マレーシアの3カ国は各180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。

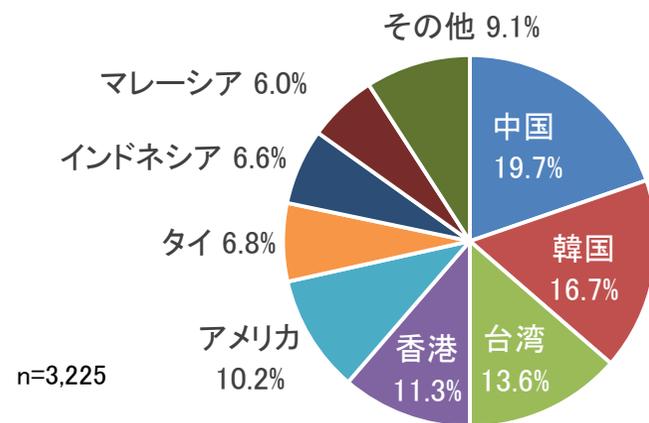
性別



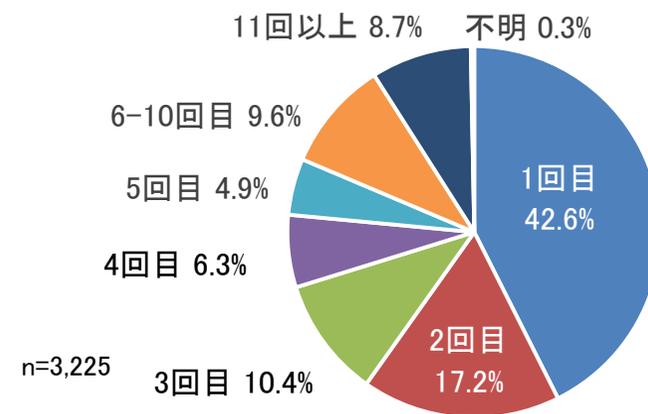
年齢



国・地域



日本への渡航回数



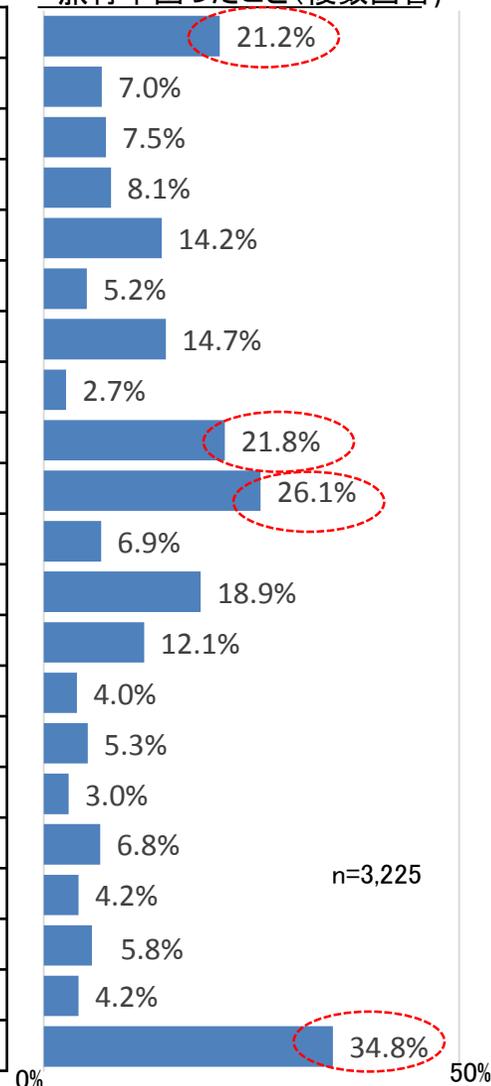
調査結果 1-1.旅行中に困ったこと(全体)

- 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26.1%で最も多い。
- 次いで「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が21.8%、「無料公衆無線LAN環境」が21.2%となっている。
- 「困ったことはなかった」という回答は34.8%となっている。

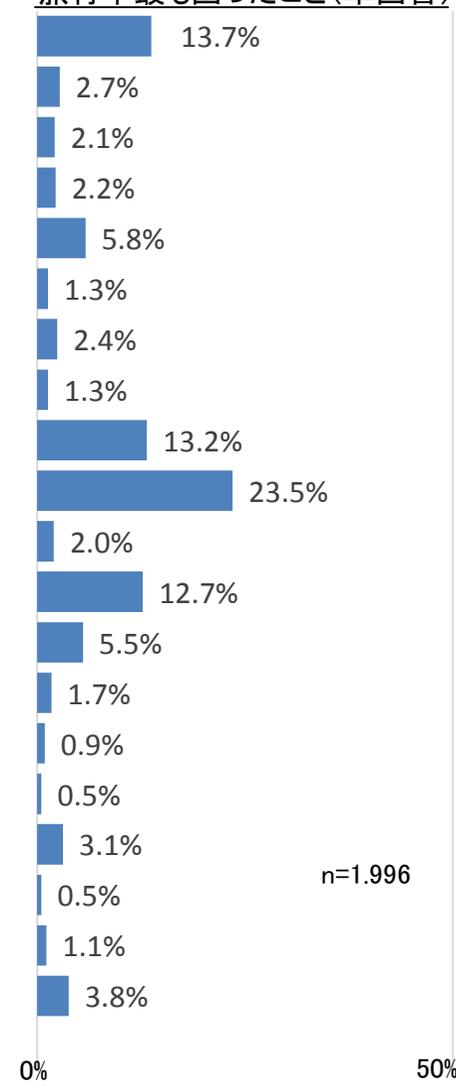
平成29年度

| |
|-----------------------------|
| 無料公衆無線LAN環境 |
| SIMカードの購入 |
| モバイルWi-Fiルーターのレンタル |
| 国際ローミング |
| クレジット／デビットカードの利用 |
| ATMの利用 |
| 両替 |
| その他決済手段 |
| 多言語表示の少なさ・わかりにくさ（観光案内板・地図等） |
| 施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない |
| 入国手続き |
| 公共交通の利用 |
| 鉄道の割引きっぷ |
| 災害、けが・病気の際の医療機関、海外旅行保険 |
| 観光案内所の利用や観光地での案内 |
| 宿泊施設や空港などへの荷物の配送サービス |
| 飲食店、宿泊施設の情報の入手・予約 |
| 観光地におけるツアー、旅行商品（情報入手、種類等） |
| トイレの利用・場所・設備 |
| その他 |
| 困ったことはなかった |

旅行中困ったこと(複数回答)



旅行中最も困ったこと(単回答)



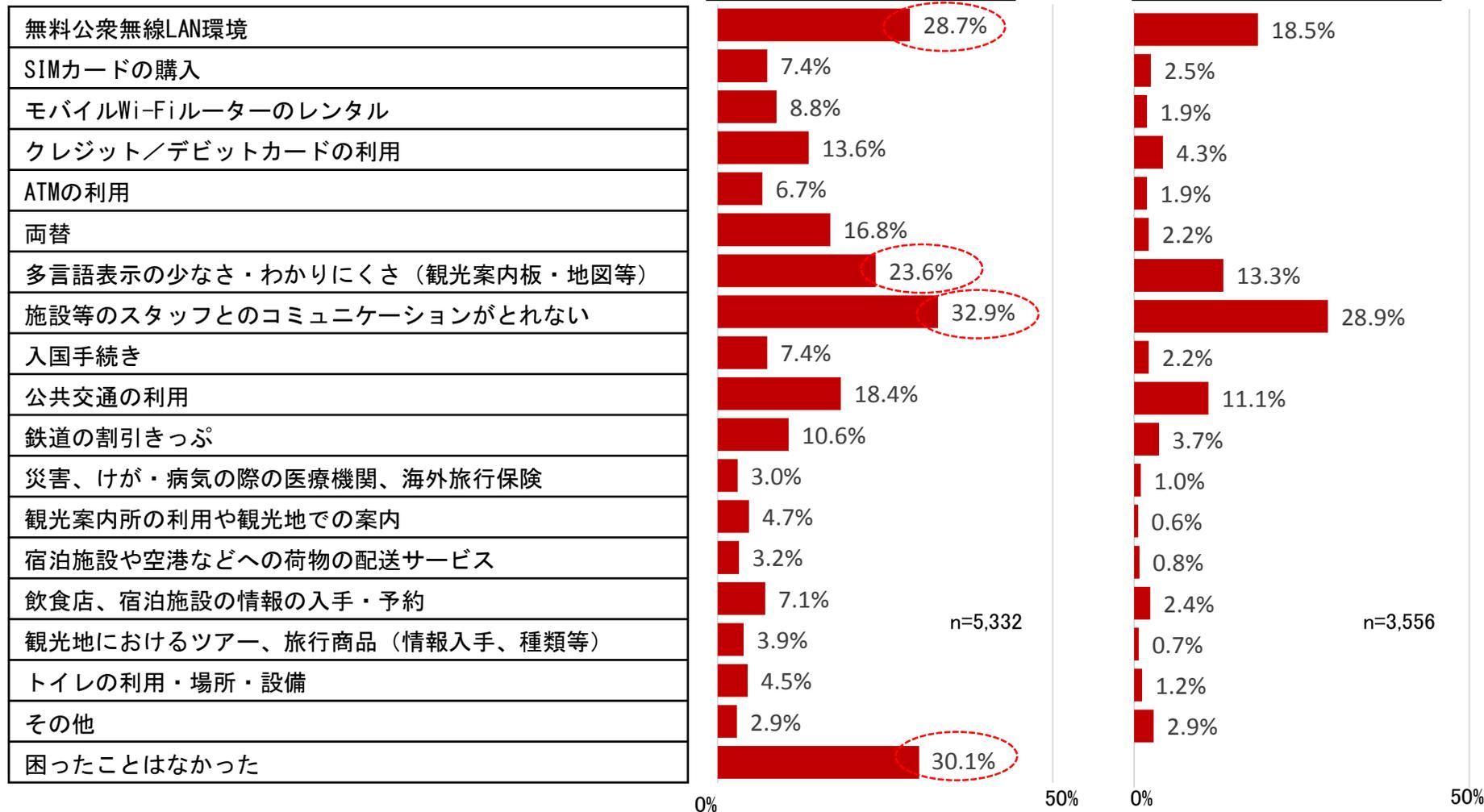
調査結果 1-2.【参考】(平成28年度調査)旅行中に困ったこと(全体)

- 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%で最も多かった。
- 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%となった。
- 「困ったことはなかった」という回答は30.1%となった。

平成28年度

旅行中困ったこと(複数回答)

旅行中最も困ったこと(単回答)

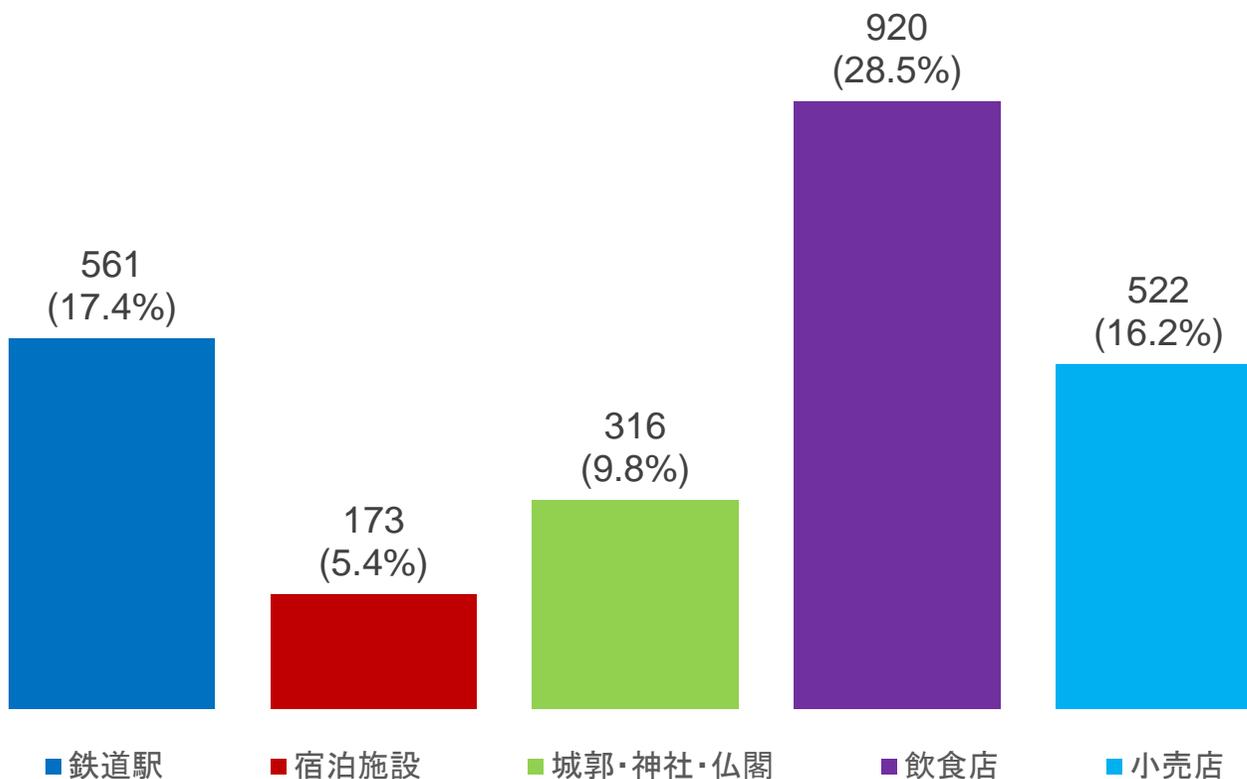


調査結果 2-1.多言語表示・コミュニケーションで困った場所

- 前回調査(平成28年度調査)で特に困った旅行者が多かった5種類の施設を取り上げ、訪日旅行中に利用・訪問した施設のうち、多言語表示やコミュニケーションで困った場所を尋ねたところ、飲食店で困ったという回答が28.5%で最も多く、鉄道駅(17.4%)、小売店(16.2%)の順に多い。

訪問した場所の中で多言語表示・コミュニケーションで困った場所(複数回答)

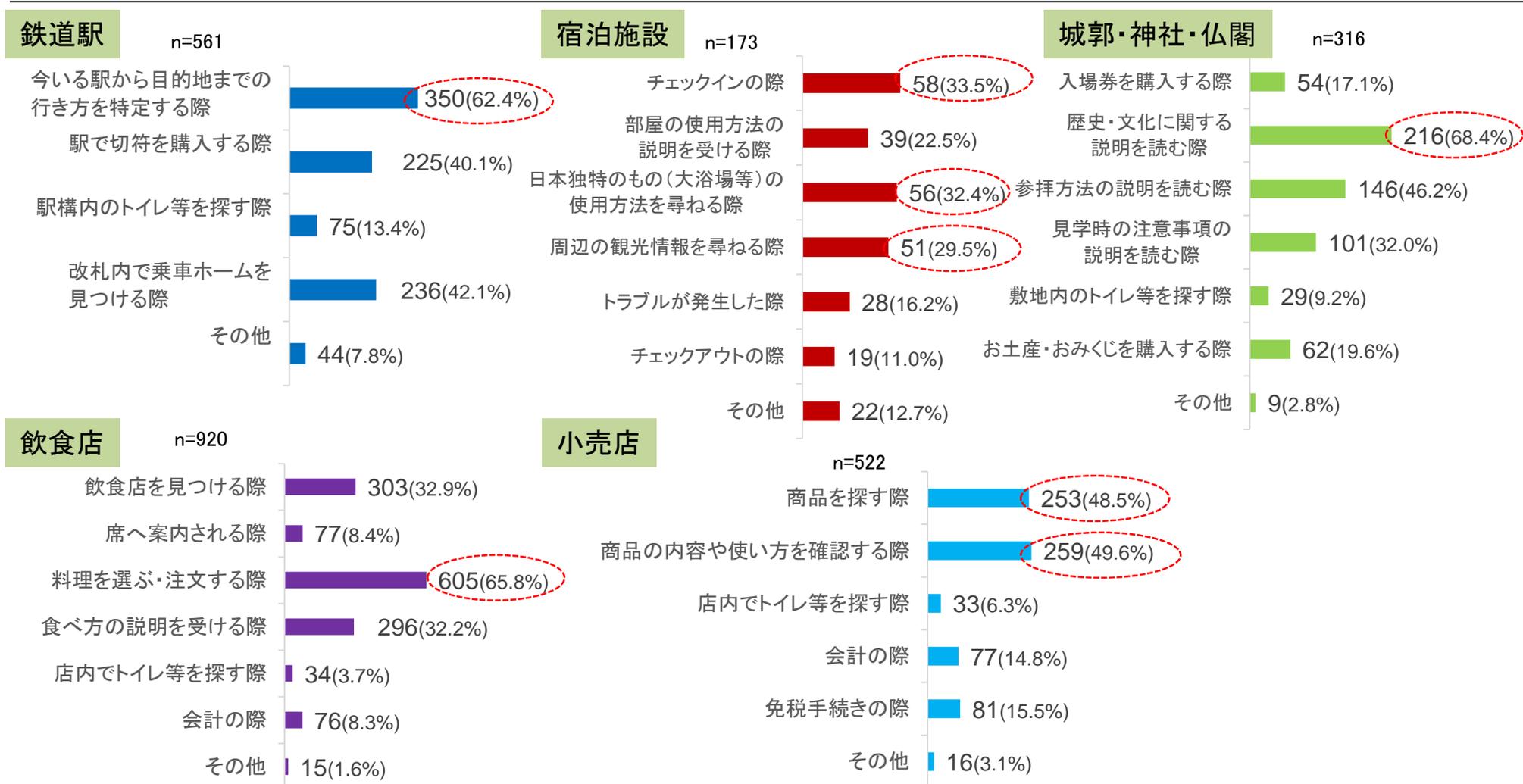
n=3,225



調査結果 2-2.多言語表示・コミュニケーションで困った場面

- 各施設で特に困った場面について、飲食店では「料理を選ぶ・注文する際」(65.8%)、鉄道駅では「今居る駅から目的地までの行き方を特定する際」(62.4%)、城郭・神社・仏閣では「歴史・文化に関する説明を読む際」(68.4%)の回答が多い。

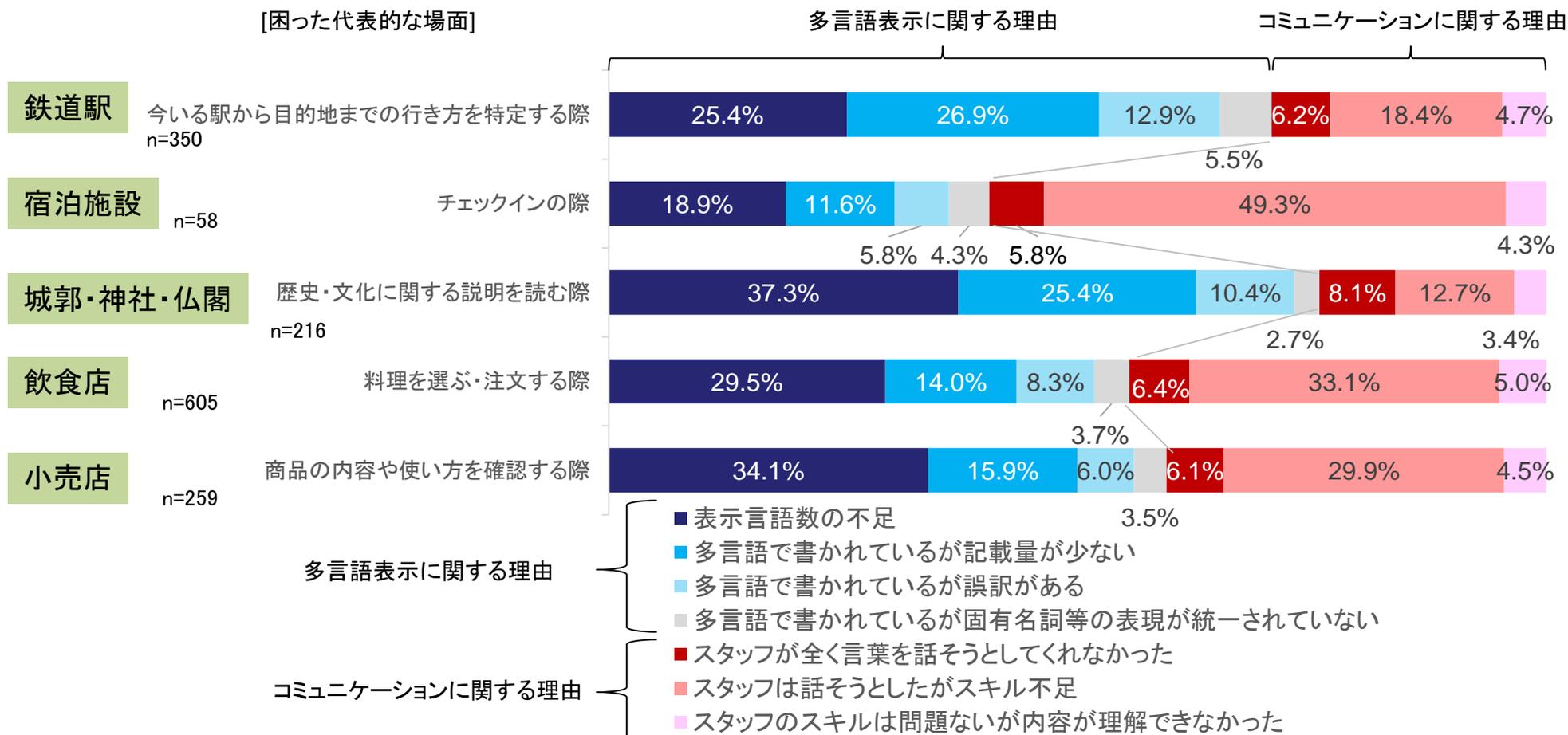
多言語表示・コミュニケーションに関して困った場面(複数回答)



調査結果 2-3.多言語表示・コミュニケーション別の困った理由

- 各施設で困った場面で、多言語表示もしくはコミュニケーションのどちらで困ったのか、理由の詳細を尋ねたところ、鉄道駅、城郭・神社・仏閣では多言語表示に関する理由の割合が高くなった。
- 宿泊施設、飲食店、小売店ではコミュニケーションに関する理由の割合が高くなった。

多言語表示・コミュニケーションに関して困った理由(複数回答※)

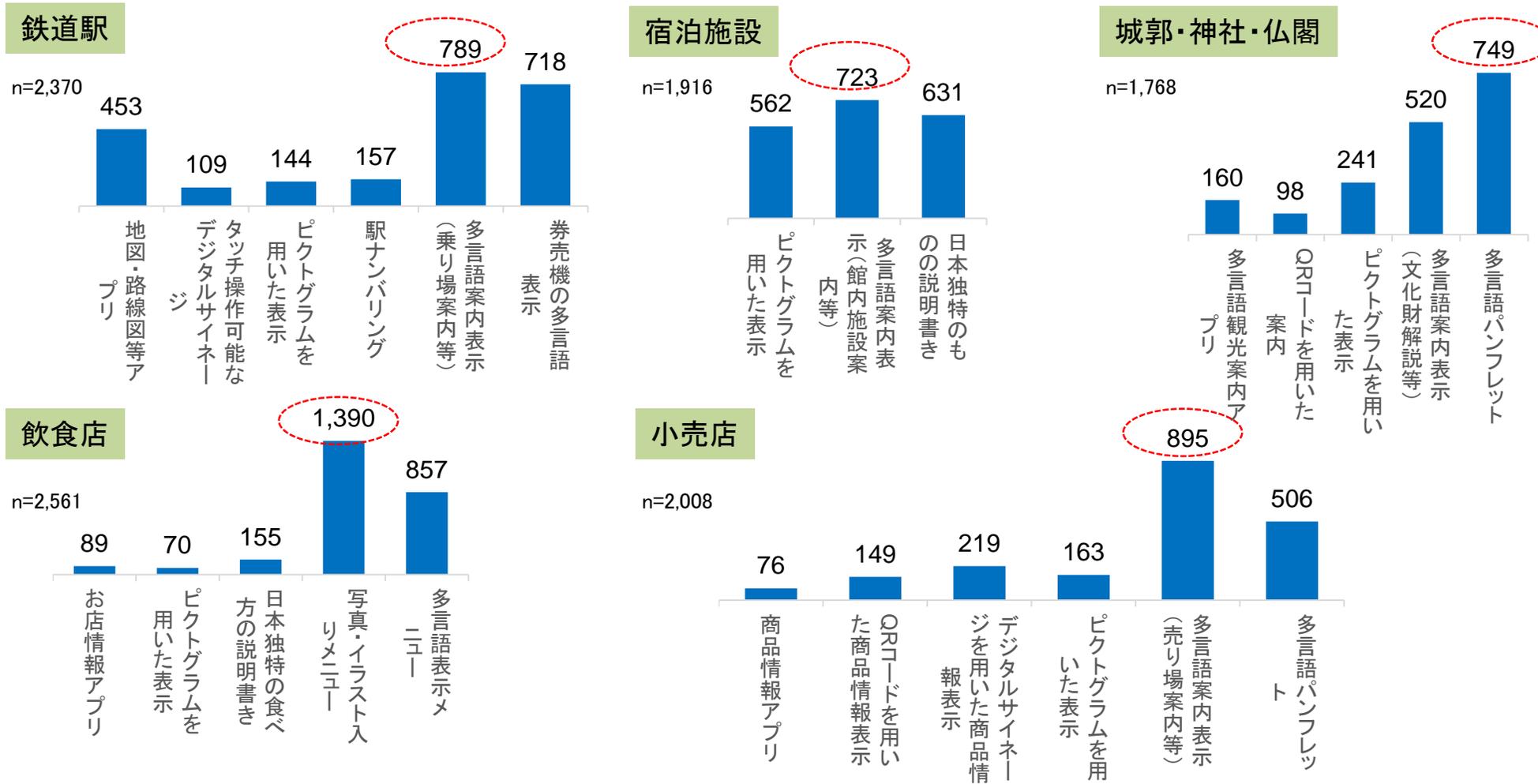


※全ての困った理由を足し上げた数字を100%とし、そのうち、何%が当該理由によるものなのかを算出。
 (鉄道駅の例):「今いる駅から目的地までの行き方を特定する際に困った理由」のうち、25.4%の理由は「多言語表示数の不足」による

調査結果 3-1.訪日外国人旅行者が必要だと思う多言語表示ツール

- 鉄道駅では案内標識や券売機の多言語表示が必要との回答が多い。
- 飲食店では写真やイラスト入りのメニュー、多言語表示のメニューが必要との回答が多い。

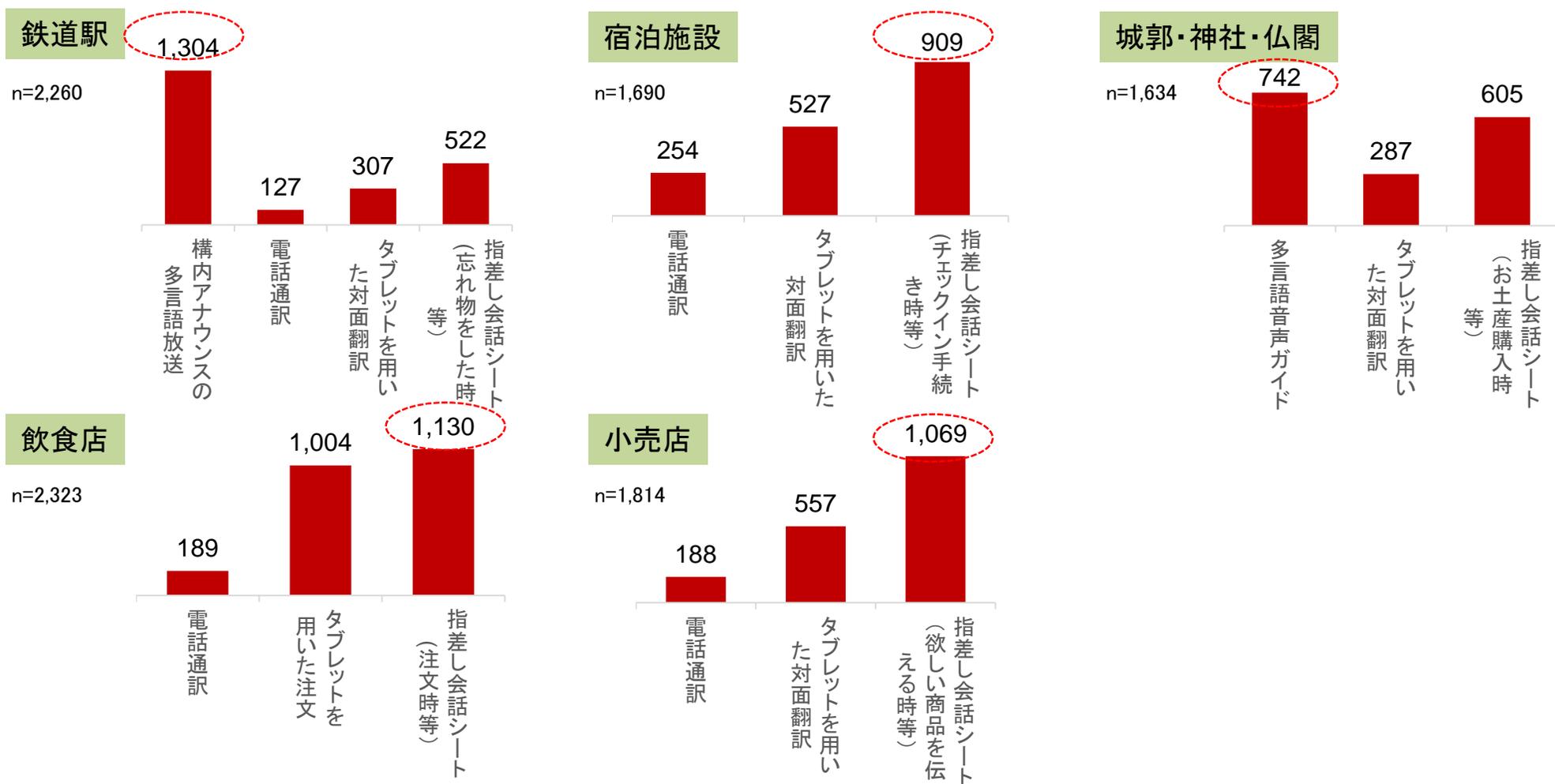
最も必要だと思う多言語表示ツール(単回答)



調査結果 3-2.訪日外国人旅行者が必要だと思うコミュニケーションツール

- 鉄道では構内アナウンスの多言語放送が必要、宿泊施設・飲食店・小売店では指差し会話シートが必要、城郭・神社・仏閣では、多言語音声ガイドが必要との回答が多い。

最も必要だと思うコミュニケーションツール

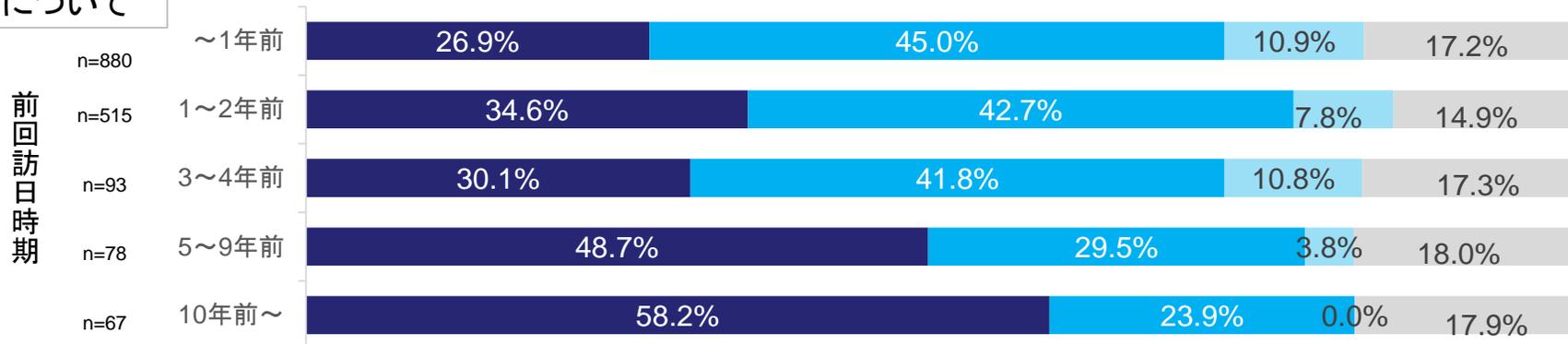


調査結果 4.多言語表示・コミュニケーションの改善度合い

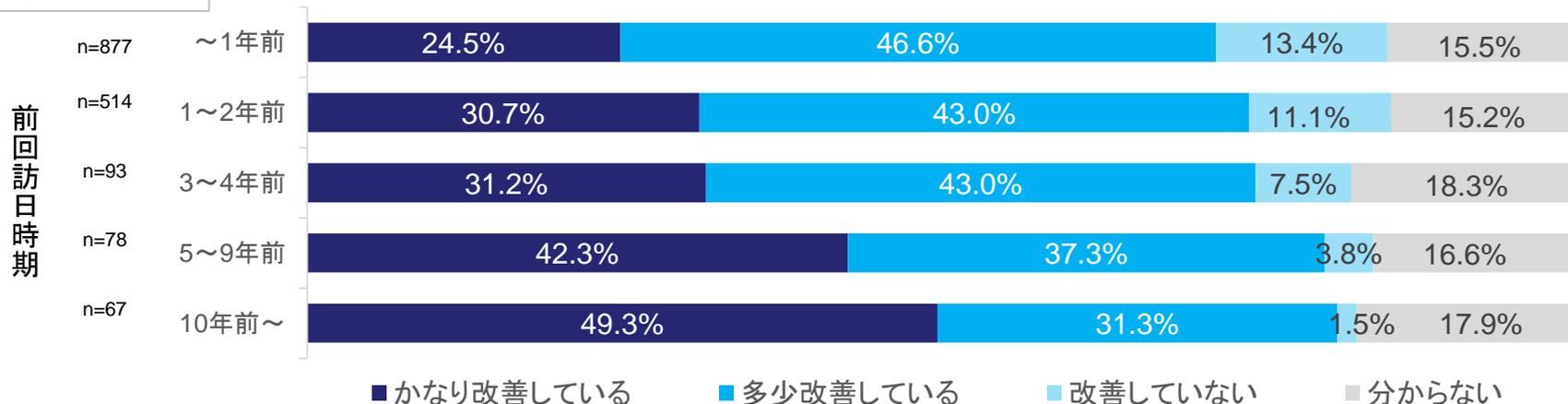
- 訪日旅行が2回目以上の外国人に対して、多言語表示・コミュニケーションの状況が前回の訪日時と比べ改善しているかどうか尋ねたところ、前回訪日時からの間隔が長くなるほど「かなり改善している」の回答が多い傾向となった。

前回の訪日時と比較した際の多言語表示・コミュニケーションの改善度合い

多言語表示について



コミュニケーションについて

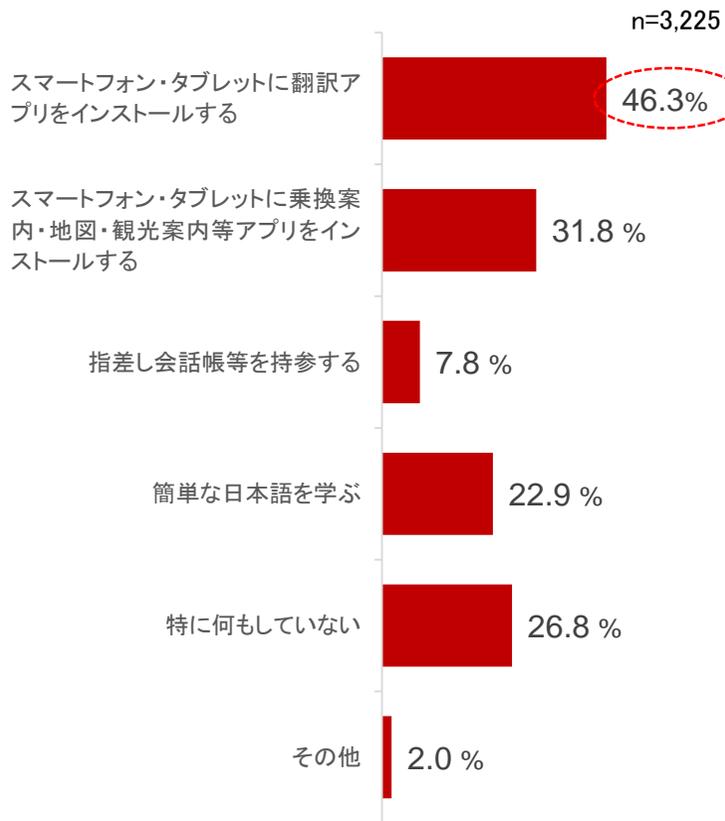


■ かなり改善している ■ 多少改善している ■ 改善していない ■ 分からない

調査結果 5.訪日旅行前の準備と訪日旅行中の実際の対応

- 訪日旅行前の準備のため、自身のスマートフォンやタブレットに翻訳アプリをインストールした人は約半数(46.3%)にのぼる。
- 訪日旅行中に困った際、自分のスマートフォン・タブレットにインストールした翻訳アプリを使って解決した人も約半数(44.7%)にのぼる。

訪日旅行前に準備したこと(複数回答)



多言語表示・コミュニケーションで困った際、解決にを使った方法(複数回答)

