

「道の駅」のインバウンド対応状況の 現状と課題

平成31年3月19日

観光庁外客受入担当参事官

H30年度「道の駅」インバウンド対応状況の現状調査

「道の駅」のインバウンド対応に関する実態把握、課題特定及び解決策の検討のため、運営者及び利用者（訪日旅行者）に対して、定量調査、定性調査及び解決策の試行を実施した

当調査事業の目的と調査方法

調査の目的

- ・ 訪日旅行者による「道の駅」の認知・利用及び受入環境の現状の実態把握
- ・ インバウンド対応に関する課題特定と今後に向けた解決策の検討

運営者に対する調査

利用者（訪日旅行者）に対する調査

定量調査

iv 「道の駅」施設運営者に対するアンケート調査（全数調査）
（Eメールにて配布）

i 空港での訪日旅行者に対するアンケート調査
（新千歳、羽田、中部国際、関空国際、福岡、那覇空港の国際線出国スペースにて）

iii 沖縄のレンタカー店でのレンタカー利用者（訪日旅行者）に対する調査
（那覇空港周辺のレンタカー店にて）

定性調査

v 類型別に全国8箇所の「道の駅」を抽出し、対面にて詳細調査

ii 当該8箇所の「道の駅」を訪問する訪日旅行者に対するアンケート調査

解決策の試行

vi 全国3箇所の「道の駅」において、インバウンド対応策の試行を実施

各調査の概要

	i 空港出国者	ii レンタカー利用者	iii 「道の駅」利用者	iv 「道の駅」(全数)	v 「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	那覇空港のレンタカー取扱2店舗	8箇所*、**	全ての「道の駅」(調査時点1,145)	8箇所*、**
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	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	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	施設の概要、来訪状況、利用状況、取組、課題等	施設・利用状況、外国人向け取組状況。現状の課題等
参考	全空港集計の際には空港の出入国者数で重み付けを実施	バス待ちで捕まえ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、集計に適したデータが揃っていない	「道の駅」連絡会の協力を得て全数調査が実現	iii 「道の駅」利用者へのアンケート調査と同日実施

* 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)

** 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。

vi 全国3箇所の「道の駅」における試行調査： タブレット端末を用いた三者通訳アプリ・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 等を複数組合せ、実施期間中(各2～3週間)設置。

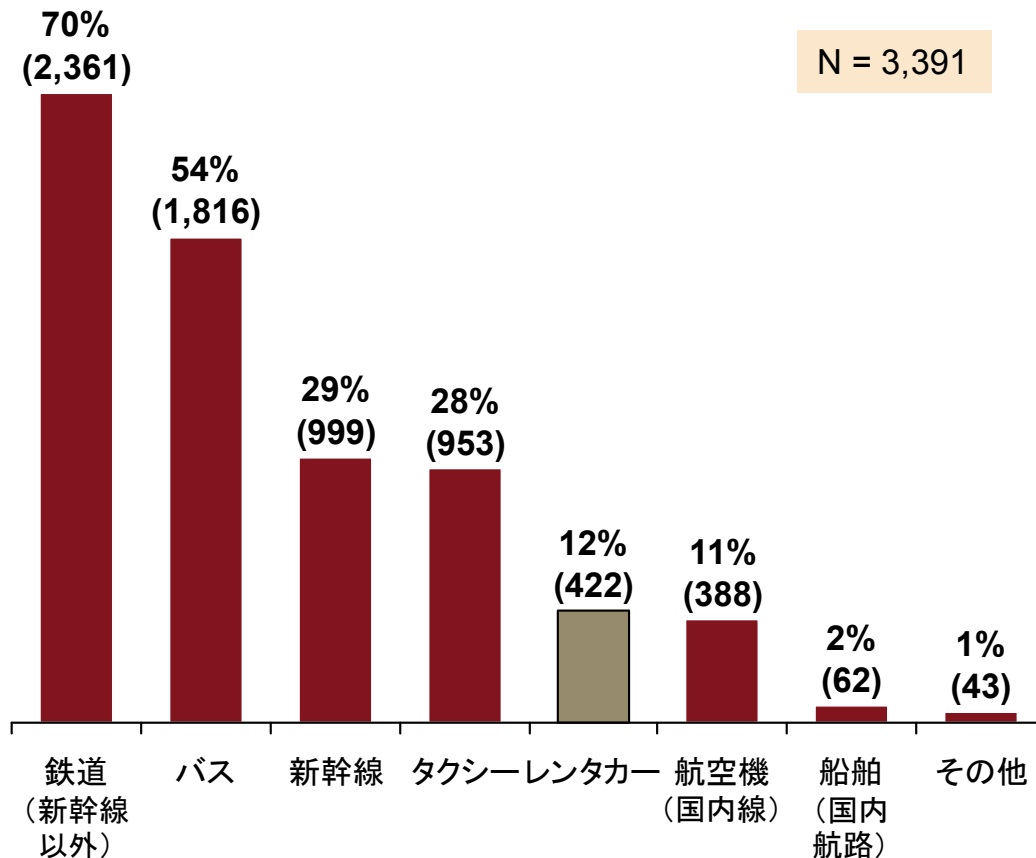
実施箇所：ニセコビュープラザ(北海道)、大歩危(徳島県)、許田(沖縄県)

1. 利用者(訪日旅行者)に対する調査

訪日外国人旅行者のレンタカー観光の状況：全国傾向

訪日外国人の12%（組数ベース）がレンタカーを利用。レンタカー利用率は訪日回数に応じて増加しており、今後のリピーター増加に伴い、レンタカー利用は更に増加が予想

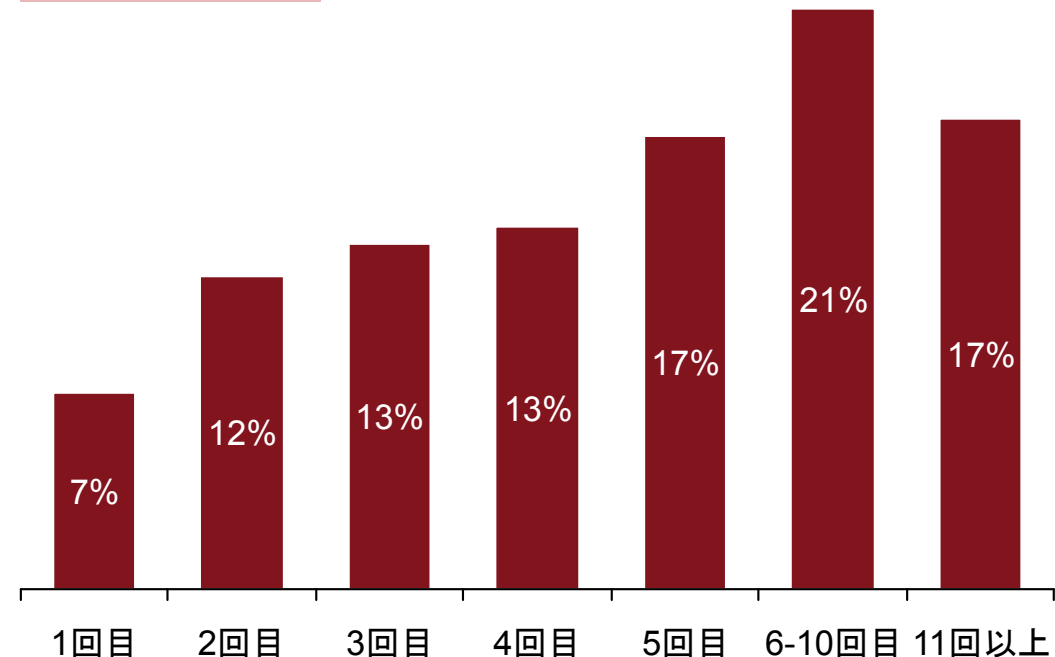
交通機関の利用割合（複数選択）
6空港合計（出国外国人人数に基づき加重平均）¹⁾



訪日回数別 訪日旅行者のレンタカー利用割合²⁾

(N=3,391)

全体平均: **12 %**



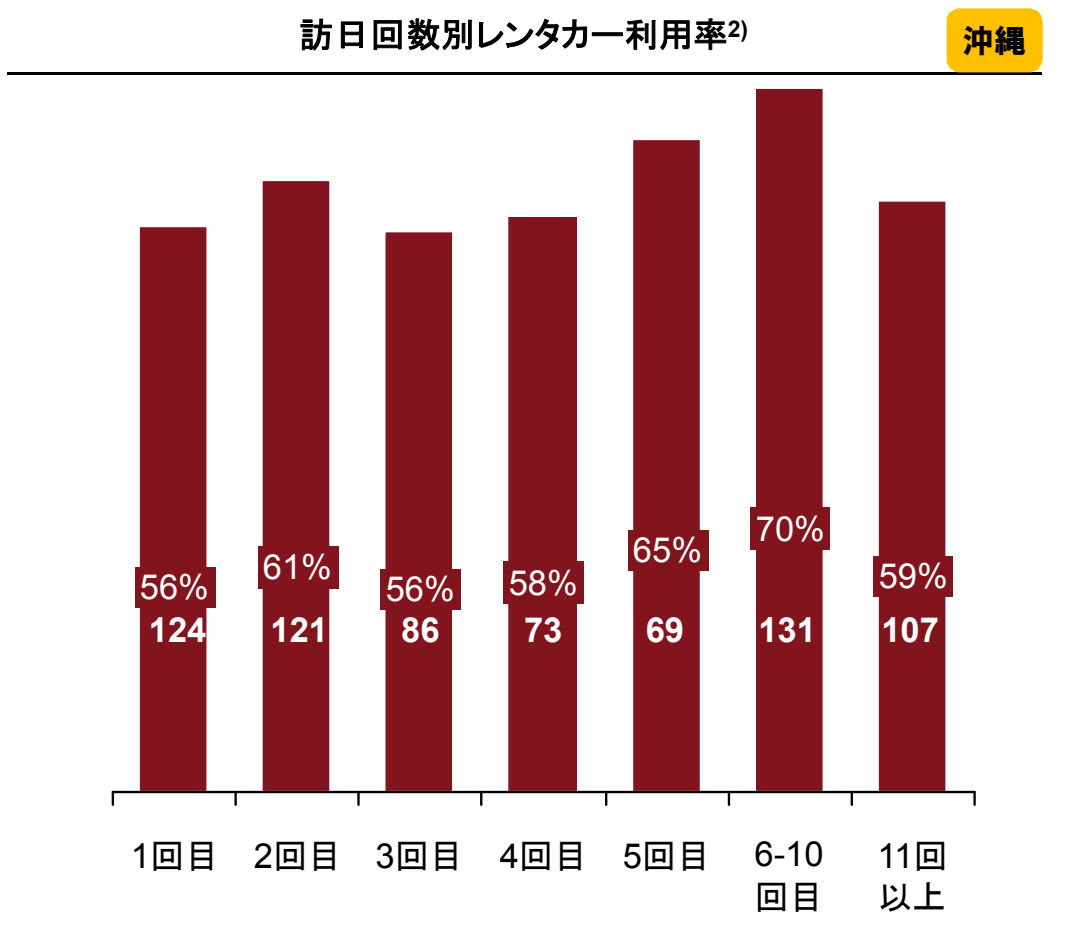
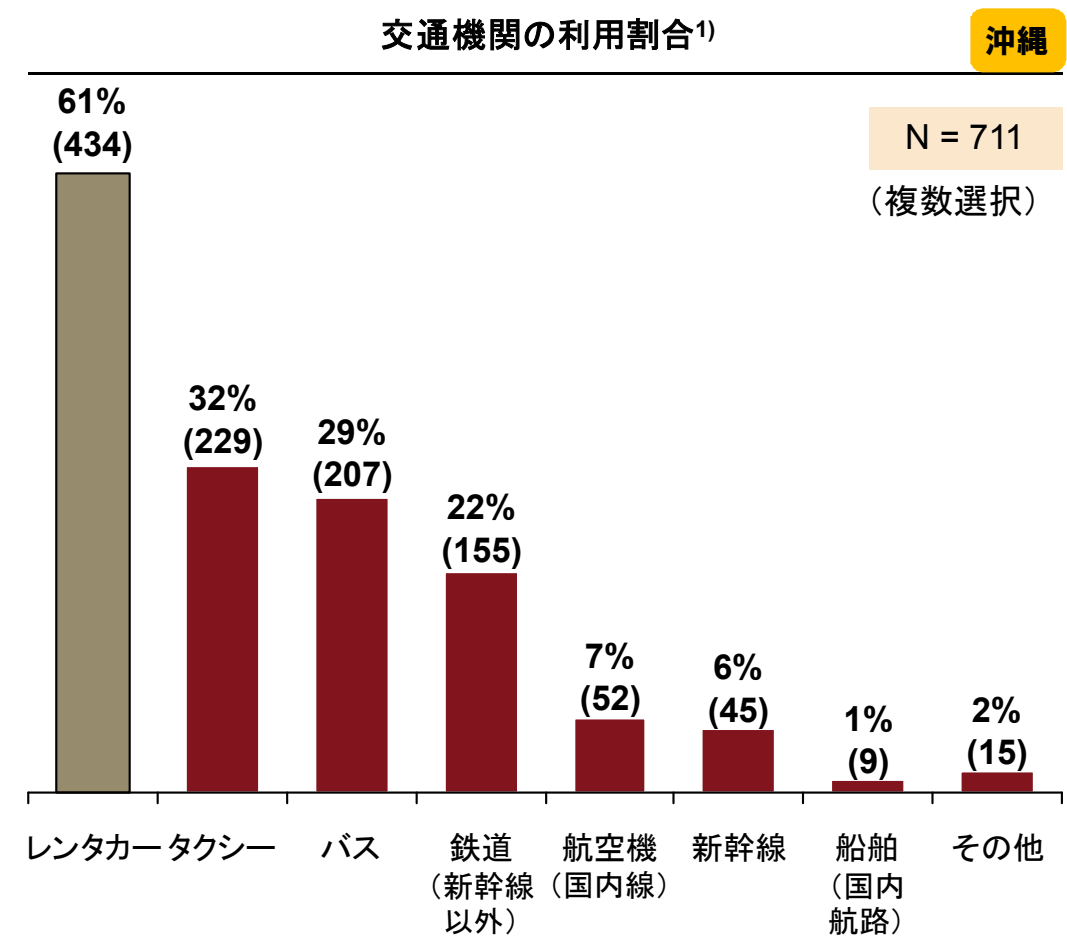
（調査概要）

- 6空港（新千歳、羽田、中部国際、関西国際、福岡、那覇）での帰国便搭乗直前の訪日旅行者に対するヒアリングの結果
- 1グループに対して、アンケート回答数は1件にて実施したため、割合は組数ベース（人数ベースではない）

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 空港での訪日旅行者に対する調査結果

訪日外国人旅行者のレンタカー観光の状況：沖縄における動向

沖縄においては、訪日外国人の61%（組数ベース）がレンタカーを利用し、すでに最も一般的な交通手段



(調査概要)

- 6空港（新千歳、羽田、中部国際、関西国際、福岡、那覇）での帰国便搭乗直前の訪日旅行者に対するヒアリングの結果
- 1グループに対して、アンケート回答数は1件にて実施したため、割合は組数ベース（人数ベースではない）

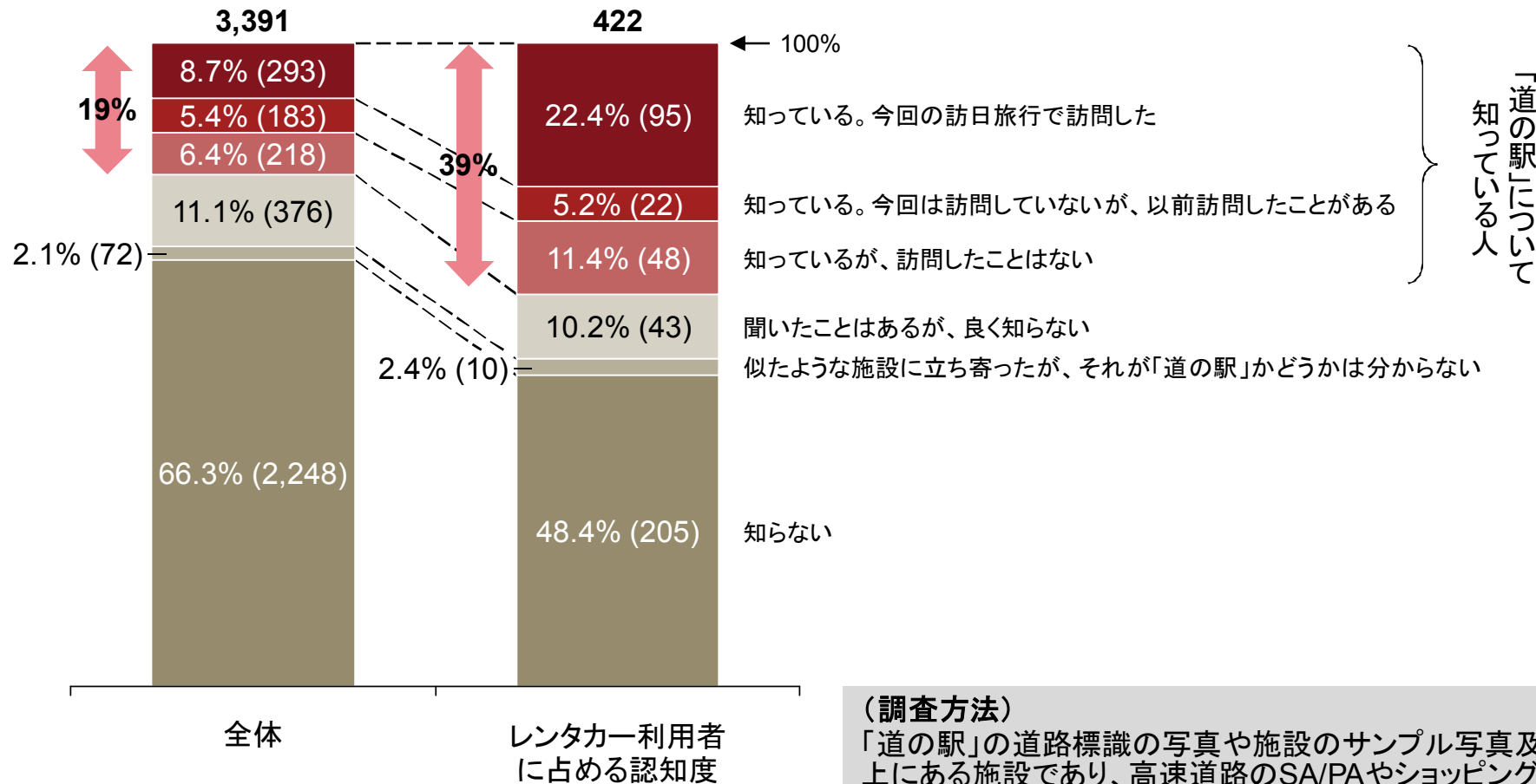
出所：1), 2) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

訪日旅行者による「道の駅」認知・訪問の現状

訪日旅行者における「道の駅」の認知度は19.4%と高くはなく、「今回の訪日旅行で訪問した」人も8.7%と少数

「道の駅」の認知度比較(全体とレンタカー利用者別)

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*



(調査方法)

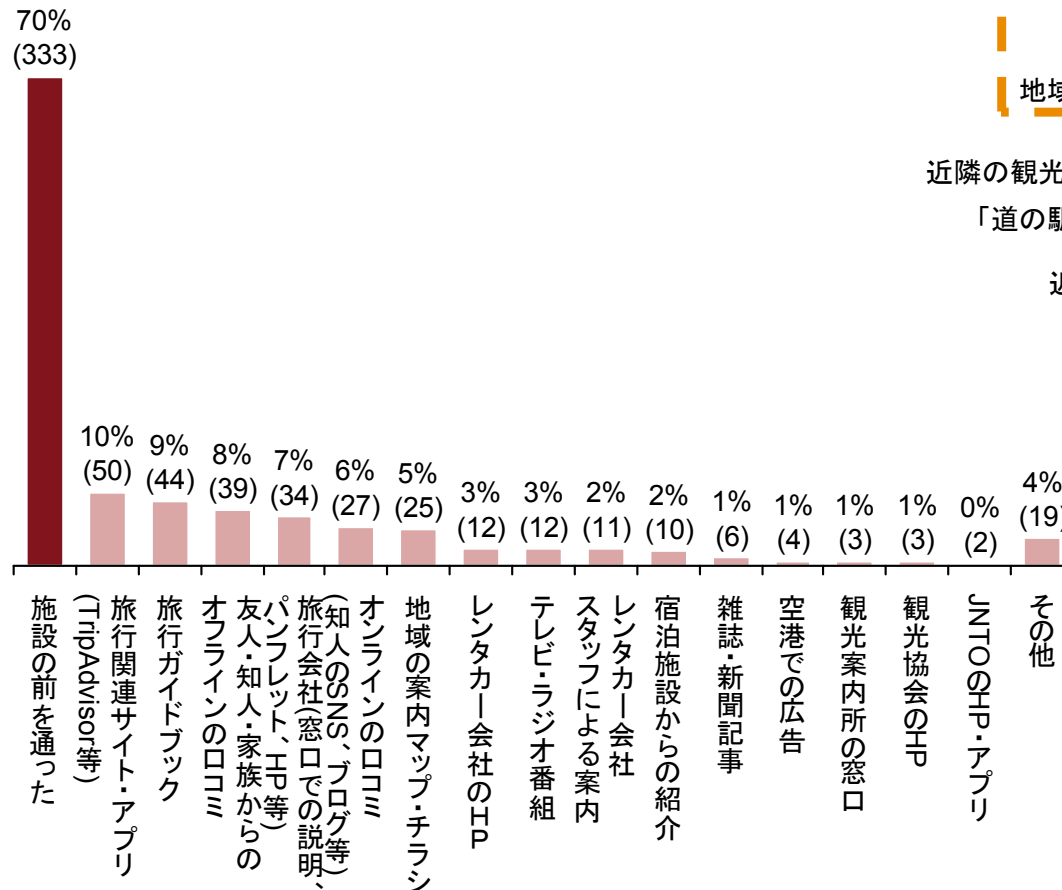
「道の駅」の道路標識の写真や施設のサンプル写真及び「『道の駅』は一般道路上にある施設であり、高速道路のSA/PAやショッピングセンター、コンビニエンスストアとは異なる」という趣旨の外国語留意文を提示しながら聴取

訪日旅行者による「道の駅」認知・訪問の現状

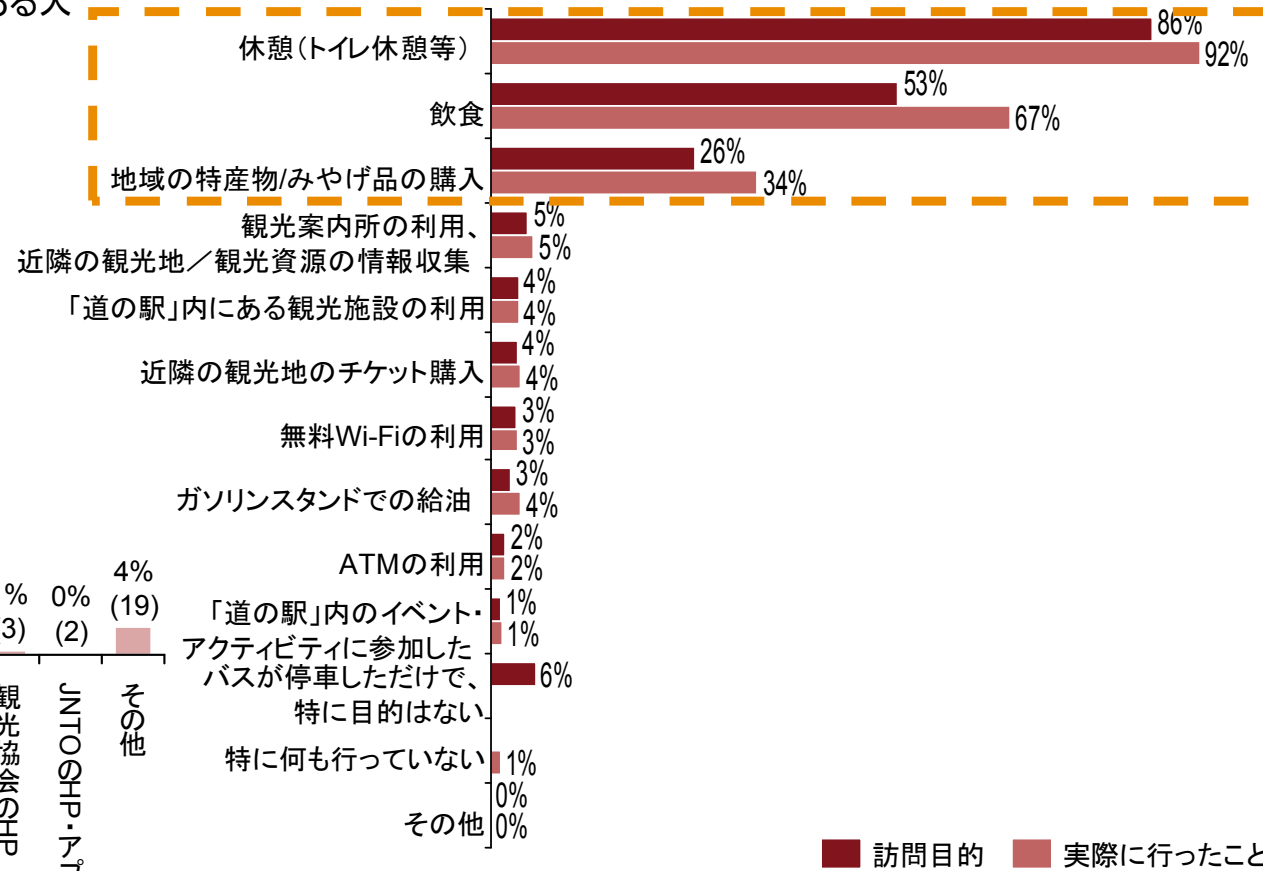
現状「道の駅」訪問経験者の認知経路は「通りがかり」が70%を占め、事前に認知していた割合は低い。訪問目的と実際に行ったことともに、休憩、飲食及び特産品/みやげ品の購入が多数

「道の駅」訪問経験がある訪日旅行者の認知経路¹⁾

対象：今回または以前の訪日旅行で「道の駅」の訪問経験がある人
(N=476、複数回答)



「道の駅」訪問の目的と実際に行ったこと

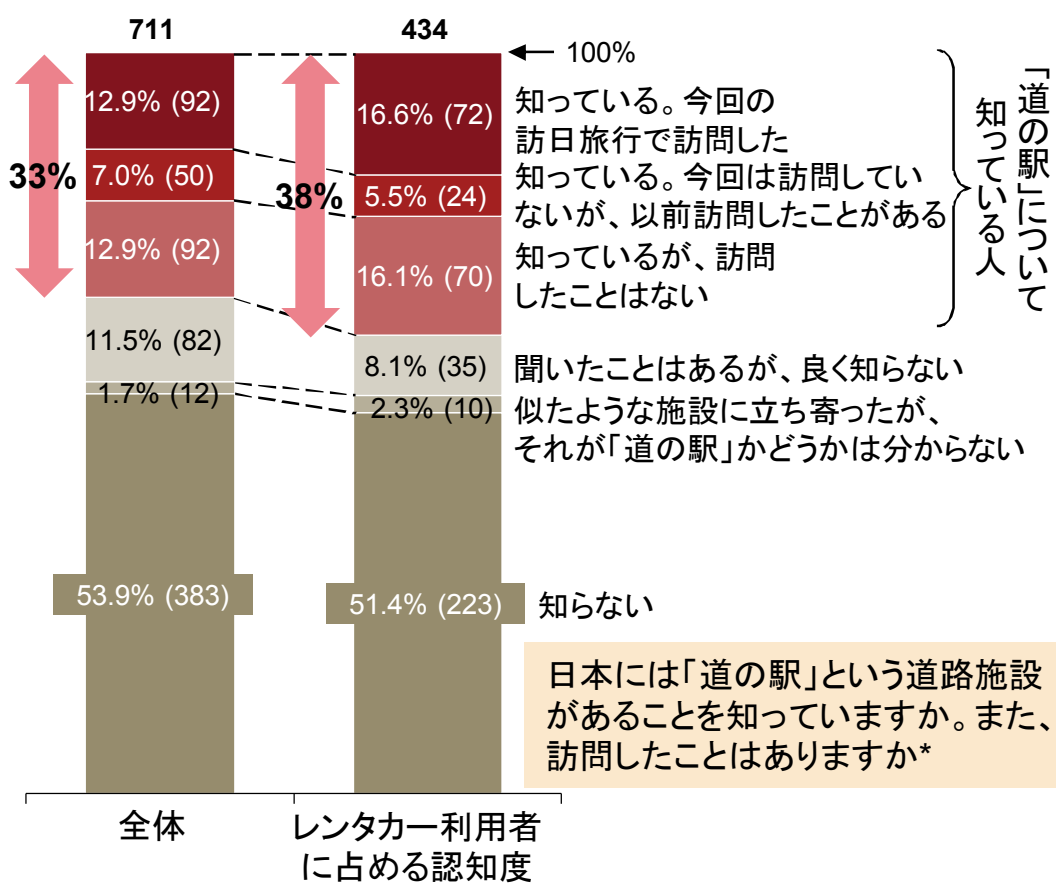


沖縄における訪日旅行者による「道の駅」認知の現状

沖縄においては「道の駅」の認知度は3割超と平均より高く、「知っていれば立ち寄っていたと思う」との声も83%に上ることから、レンタカー利用が高まれば「道の駅」への期待が高まる傾向

沖縄での「道の駅」の認知度比較
(全体とレンタカー利用者別)^{1)*}

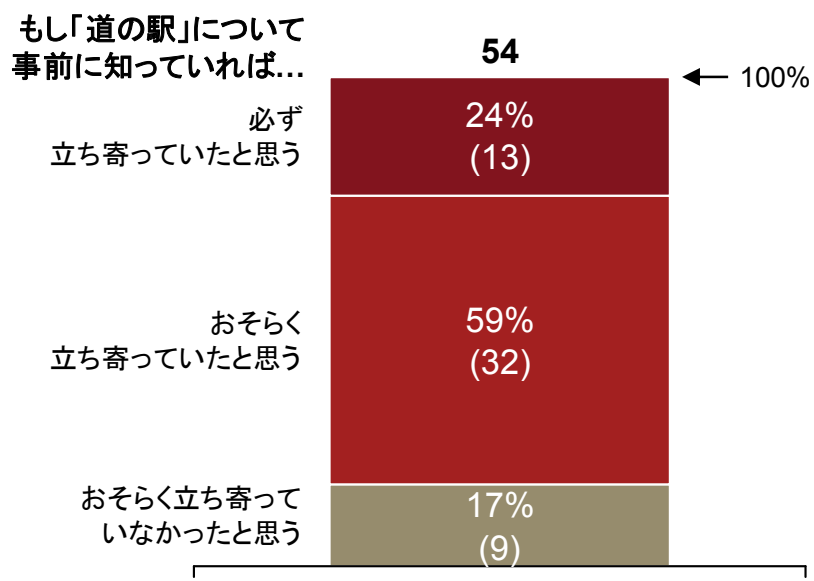
沖縄



沖縄でのレンタカー利用者の内「道の駅」を知らない訪日旅行者の訪問意向^{2)* **}

沖縄

対象: 今回の訪日旅行で沖縄を訪問してレンタカーを利用し、かつ、「道の駅」を知らない、と答えた訪日旅行者 (N=54)



*** (調査方法)**
「道の駅」の道路標識の写真や施設のサンプル写真及び「『道の駅』は一般道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」という趣旨の外国語留意文を提示しながら聴取

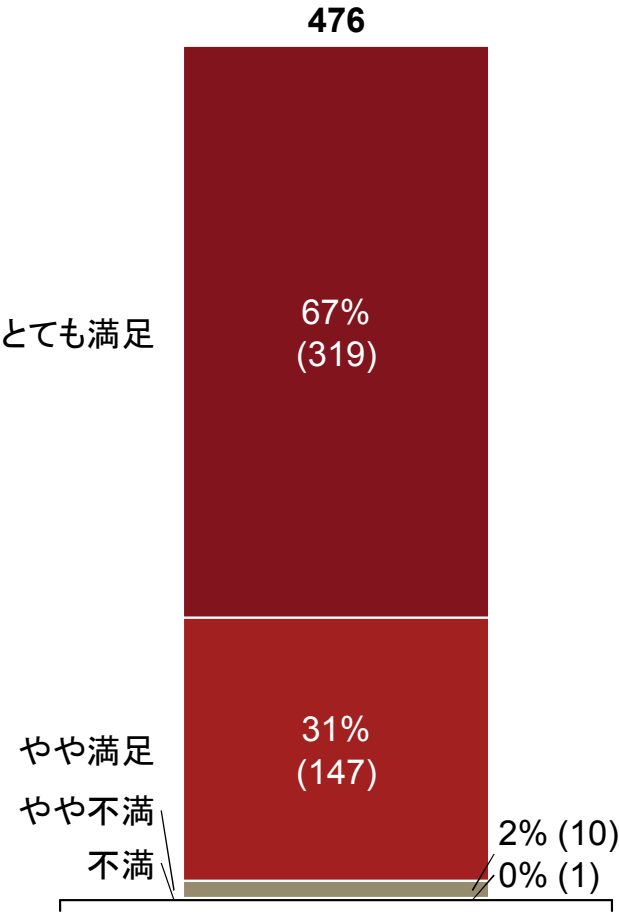
******「絶対に立ち寄っていなかったと思う」との選択肢も提示したが、回答0件であったため、グラフからは省略
出所: 1) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果、2) 同 沖縄レンタカー店でのレンタカー利用者に対する調査結果

訪日旅行者による「道の駅」の満足度・不満に感じた点

「道の駅」の訪問経験がある訪日外国人からは、「とても満足」「やや満足」との感想が大半ではあるものの、多言語対応や免税対応などでの不満が指摘

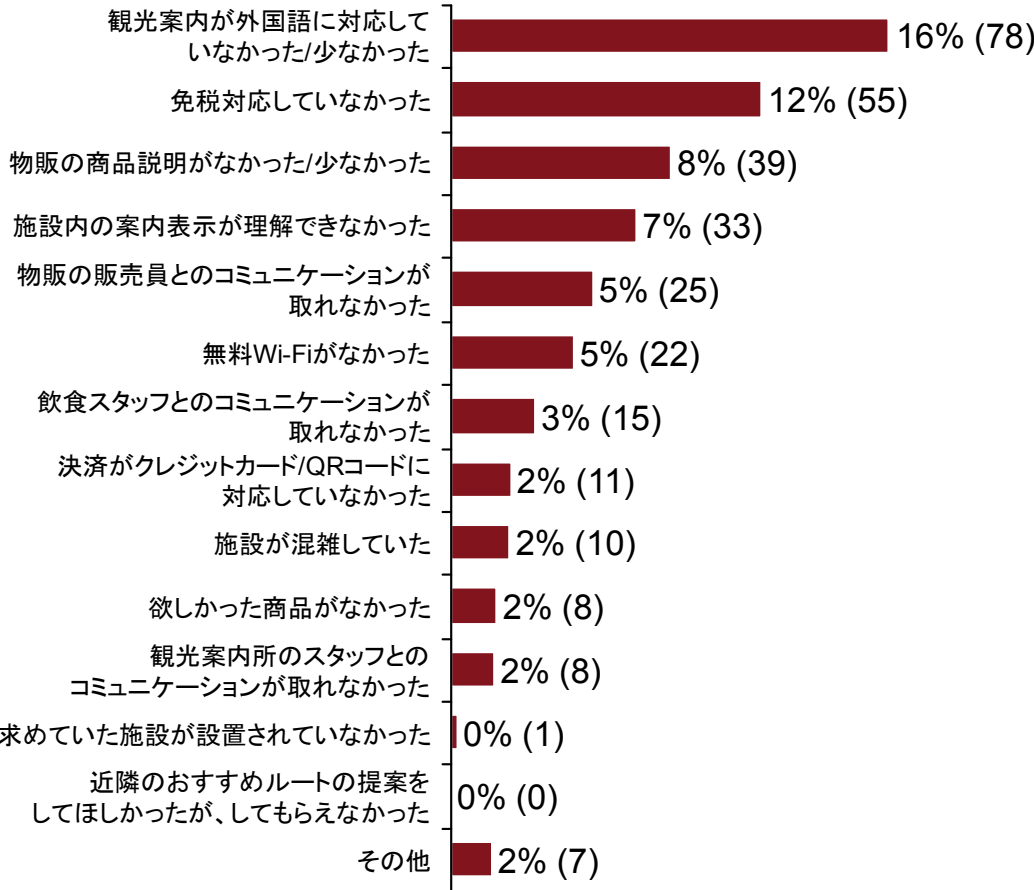
「道の駅」訪問経験がある訪日旅行者の満足度¹⁾

対象：今回または以前の訪日旅行で「道の駅」の訪問経験がある人
直近訪問した「道の駅」について聴取



最も直近に訪れた「道の駅」にて不満に感じた点^{2)*}

対象：今回または以前の訪日旅行で「道の駅」の訪問経験がある人
「とても満足」「やや満足」との回答者も対象 (N=476、複数回答)



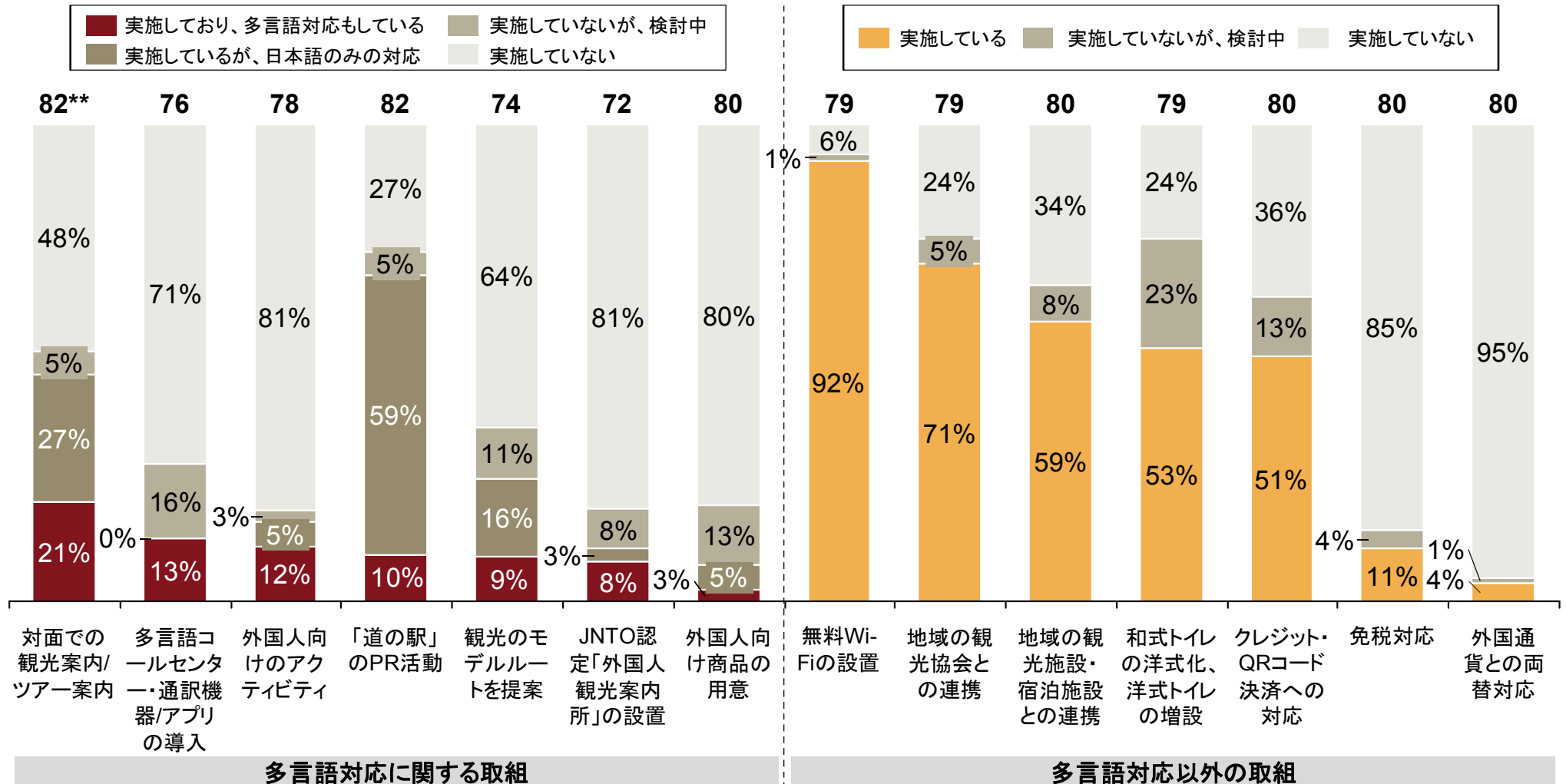
*「不満は全く無かった(263件、55%)」は図表より省略
出所: 1) 2) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

2. 施設運営者に対する調査

「道の駅」における訪日旅行者の受入環境の整備状況

外国人が多く訪れている「道の駅」であっても、多言語対応やキャッシュレス対応、免税対応といった「外国人向けの取組」の実施割合は少なく、受入環境の整備余地が存在

外国人旅行者が多く訪れている「道の駅」*における各取組の実施状況（アンケート回答内容に基づく）



*オンシーズンの施設への外国人来訪者が11人/日以上を「外国人旅行者が多く訪れている『道の駅』」と定義し、アンケートに基づき抽出

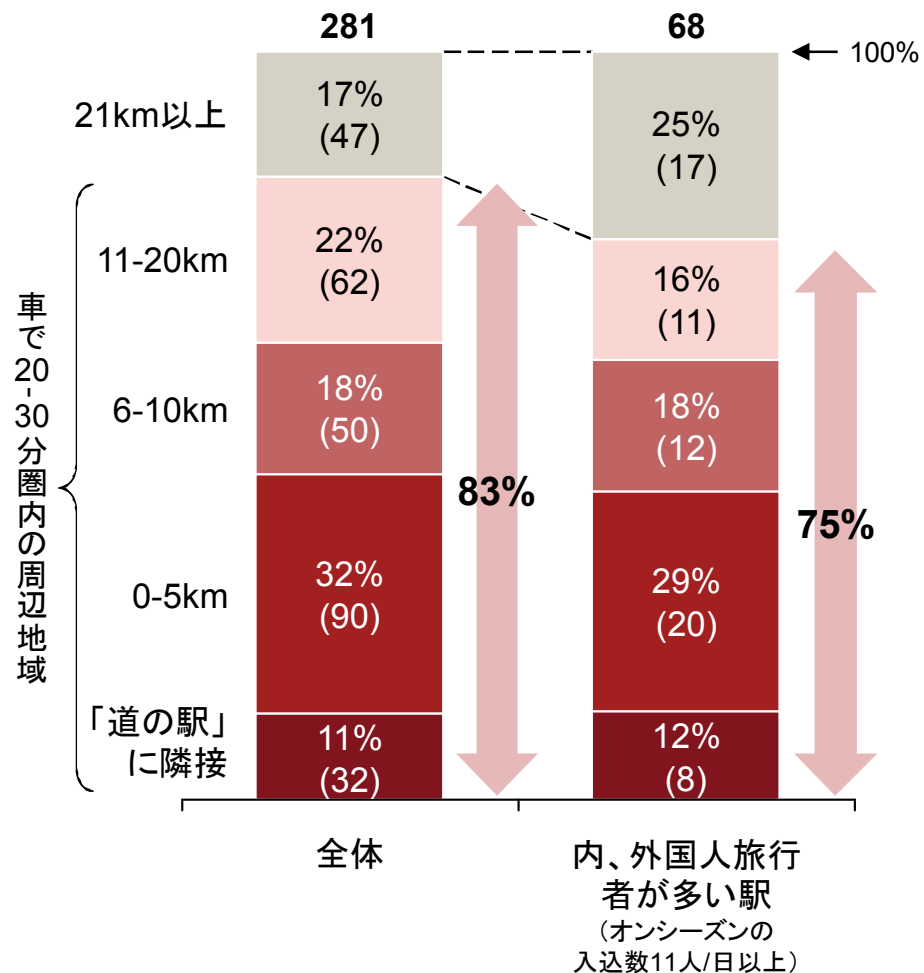
**：アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減

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

「道の駅」の観光ゲートウェイ拠点としての可能性

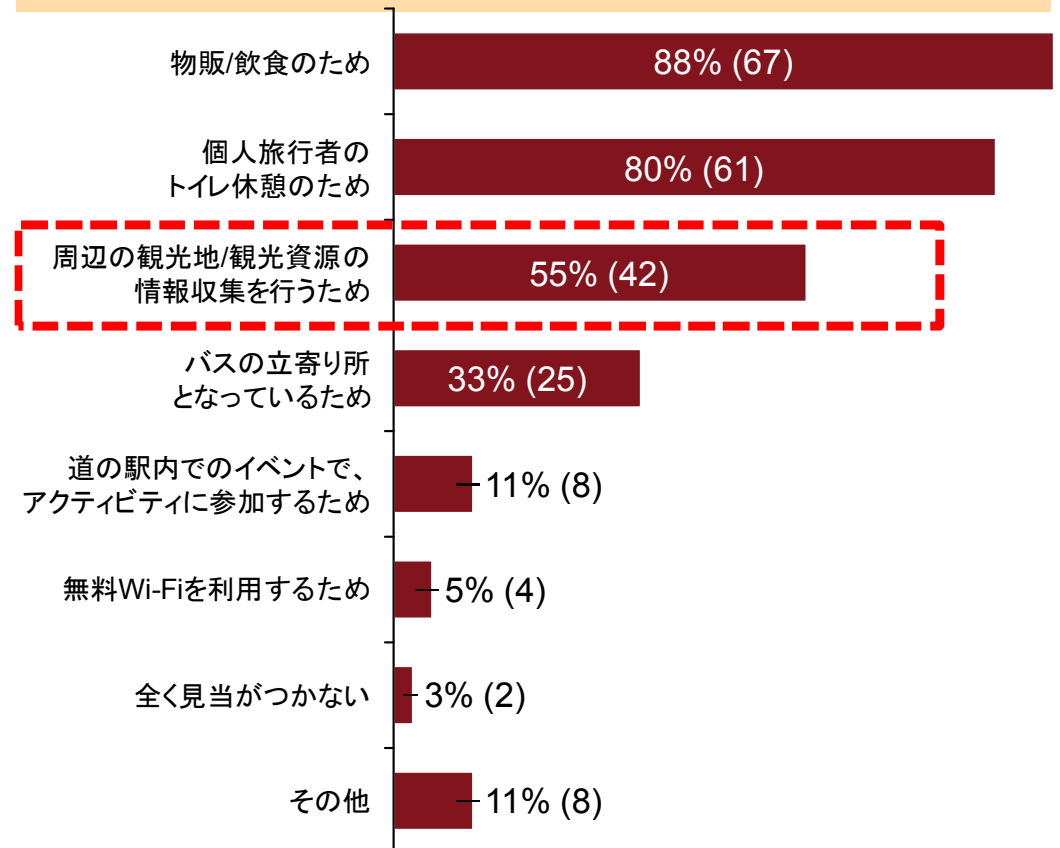
多くの「道の駅」の周辺には観光地が存在し、レンタカー旅行者に対する観光地のゲートウェイ拠点となる可能性がある

各「道の駅」から最も近い観光地までの距離¹⁾



訪日旅行者の「道の駅」訪問目的と実際に行ったこと²⁾

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(N=76、外国人旅行者が多い「道の駅」に限定、複数回答、1-3位計)

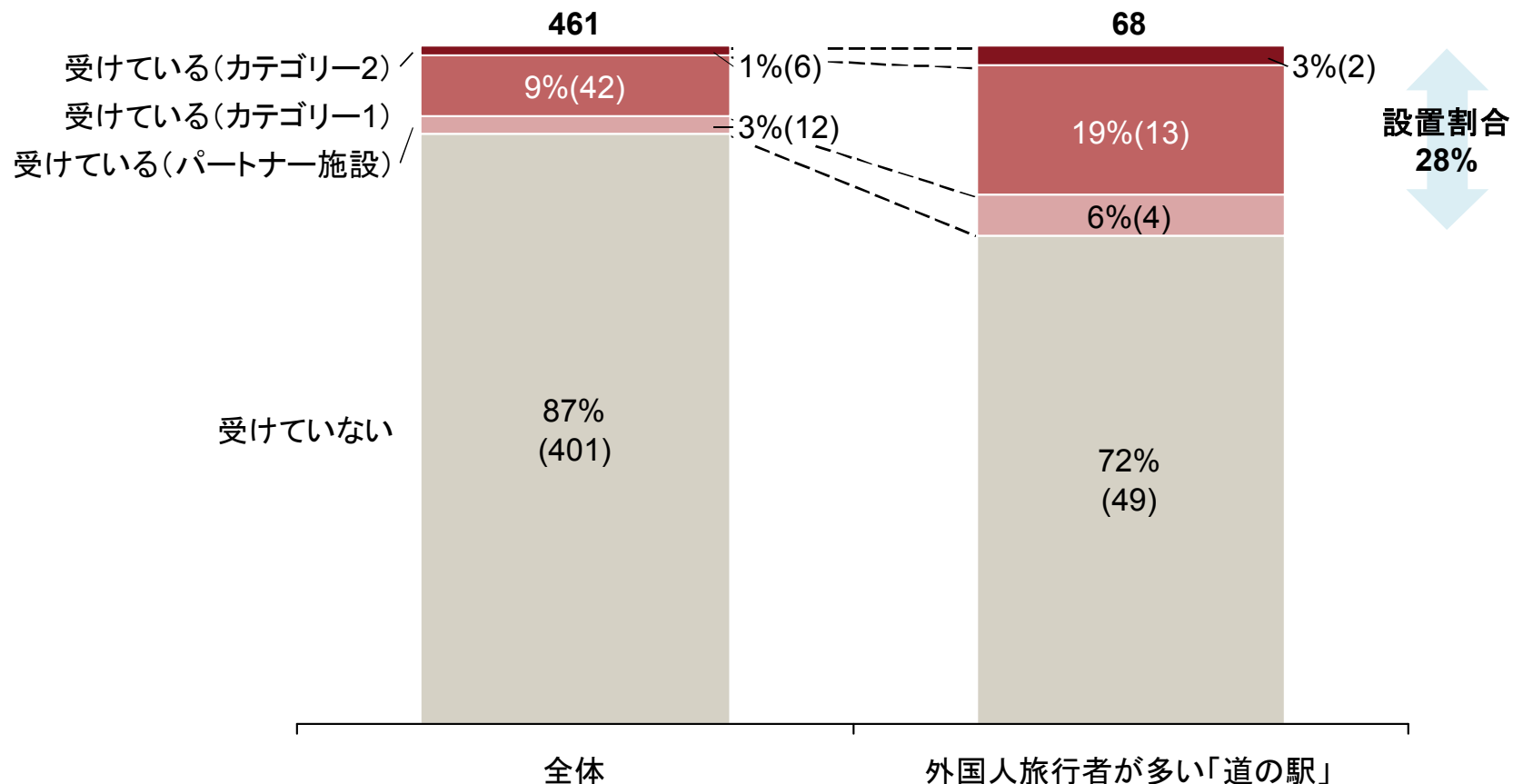


「道の駅」におけるJNTO認定「外国人観光案内所」の設置状況

外国人が多く訪れている「道の駅」であってもJNTO認定「外国人観光案内所」を設置している施設の割合は28%と低く、「道の駅」のゲートウェイ拠点化という観点からも改善の余地が大きい

「道の駅」におけるJNTO認定「外国人観光案内所」の設置状況（アンケート回答内容に基づく）

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

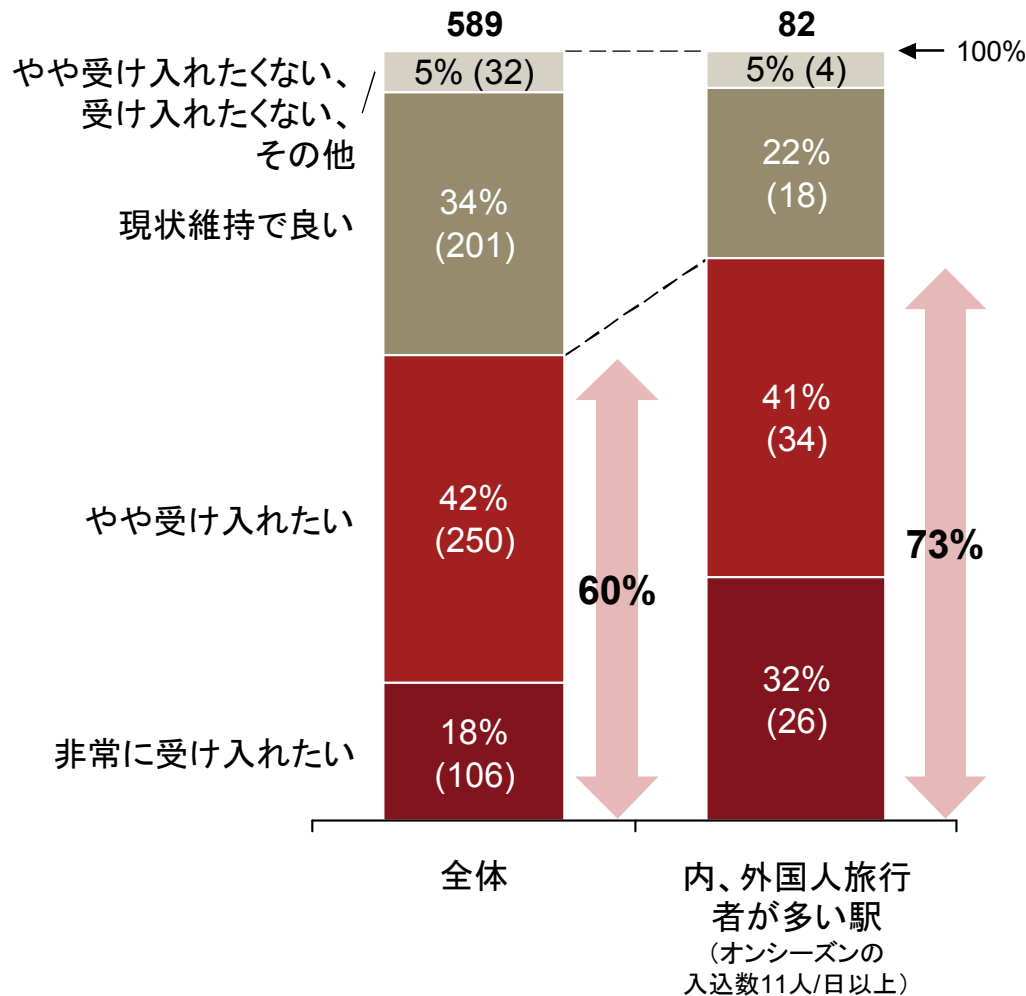


注：アンケート回答に「受けている(カテゴリ3)」と回答した施設が存在したが、確認しカテゴリ1の誤りだと判明したため、データをカテゴリ1に修正

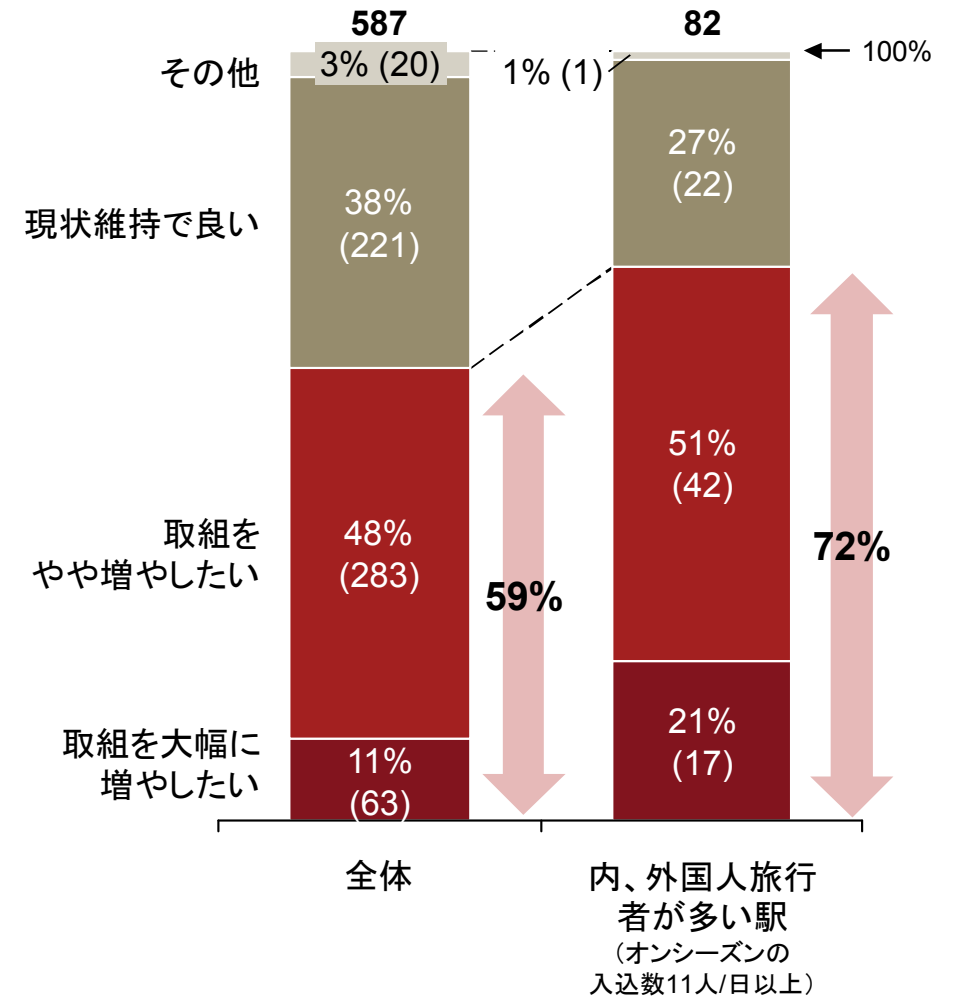
「道の駅」運営者によるインバウンド対応の取組意向

外国人旅行者が多い「道の駅」を中心に、「外国人旅行者の受入を増やしたい」、「インバウンド対応の取組を増やしたい」との声が多く聞かれた

今後の外国人旅行者の受入意向



今後のインバウンド対応の実施意向



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

3. インバウンド対応の事例

インバウンド対応の事例①:PR及び受入環境整備(実取組事例)

“「道の駅」ようみいきいき館(愛媛県)”では、訪日旅行者をターゲットとして、SNSでの外国語でのPR活動や、受入環境整備の取組を実施

「道の駅」ようみいきいき館(愛媛県)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)のチケットカウンター
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



- 当「道の駅」では、訪日外国人数が増え始めた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



インバウンド対応の事例②：地元産品の訴求(試行調査)

「道の駅」ニセコビュープラザ(北海道)では、英語で地元産品(日本酒・チーズ・ビール)の商品紹介を掲出し、施策前後で販売数量週平均+40%、週売上+2.1万円の効果を創出

「道の駅」ニセコビュープラザ(北海道)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地：北海道虻田郡ニセコ町
(国道5号線沿い)
- 設置施設：
 - 飲食施設(軽食)
 - 休憩施設(トイレ、ベンチ)
 - 物販施設(土産品、地元農産品)
 - 案内施設：JNTO認定外国人観光案内所
(カテゴリー1)
- 施設への外国人来訪者数：やや多い
(11-50人/日、オンシーズンの平均的な値)



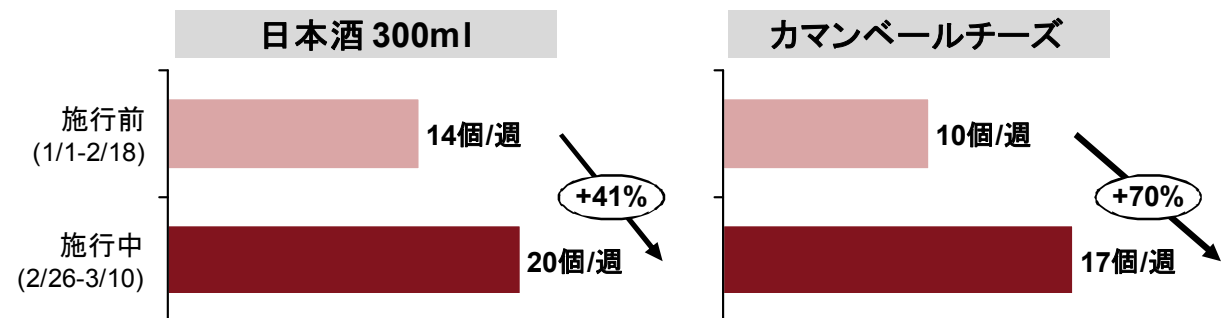
施設の様子

インバウンド対応の試行例(当調査事業内で試行した取組)



地元産品の売り場に英語での商品紹介を設置
(ニセコ産酒米を使用した日本酒・ニセコ産チーズ・ニセコ産クラフトビール)

試行(H31/2/20-3/10)前後での週平均販売数量の変化



対象商品のうち、期間中欠品なく販売された全9商品(9SKU)に関して...

期間前後での数量伸長平均: **+40%**

(売上**+2.1万円/週**の効果)

インバウンド対応の事例③：観光情報発信(試行調査)

“道の駅「許田」(沖縄県)”では、ガイドの情報を基に制作された周辺ルートマップを英・中・韓に翻訳/設置する取組を試行し、訪日旅行者に地元ならではの観光情報を広く提供(週平均251枚配布)

道の駅「許田」(沖縄県)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地：沖縄県名護市
(沖縄自動車道「許田IC」近く)
- 設置施設：
 - 飲食施設(レストラン、パン屋、軽食)
 - 休憩施設(ベンチ、テーブル、休憩室)
 - 物販施設(土産品、地元農産品)
 - 案内施設：JNTO認定外国人観光案内所(カテゴリー1)
- 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試行例(当調査事業内で試行した取組)



- ガイドの情報を基に制作された周辺おすすめルートマップ「やんばるゴールデンツアー」(全5種)を多言語翻訳(英語・中国語繁体字・韓国語)
- 訪日旅行者が自由に持ち帰ることが出来るよう、情報ターミナル(観光案内所)入口付近に設置

試行期間3週間(H31/2/18~3/10)の配布枚数

	「本部半島編」				全5種類合計				設置場所への外国人来訪数*
2/18週	23	20	3	46枚	44	71	12	127枚	114組
2/25週	39	22	6	67枚	141	152	24	317枚	151組
3/4週	42	18	7	67枚	38	237	33	308枚	137組
	中国語繁体字 韓国語 英語 週平均 60枚				中国語繁体字 韓国語 英語 週平均 251枚				

*情報ターミナルへの外国人来訪をもとに概算

今後、各「道の駅」の運営者と連携して、以下の取り組みを進めていくことが必要。

- 訪日旅行者の間における「道の駅」の認知度の向上に向けて、旅行関連サイトやオンラインの口コミ等を通じて、「道の駅」に関する情報発信を強化していく。
- 訪日旅行者のニーズの高い多言語対応や免税対応、物販の商品説明等の受入環境の整備に向けた取り組みを促す。
- 「道の駅」が観光地のゲートウェイ機能を果たすよう、JNTOが実施している外国人観光案内所認定の取得を促しつつ、各観光案内所における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の取り組みを促進する。