

# 「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」結果

---

# 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート

## 調査の概要

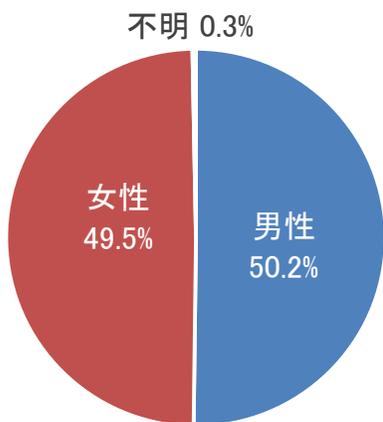
- 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、受入環境(多言語対応、通信環境、公共交通等)へのニーズ、満足度等に係るアンケートを実施した。
- 前回調査(平成29年度)、前々回調査(平成28年度)で「困った」との回答が比較的多かった「公共交通の利用」に関して詳細なアンケートを実施した。
- 訪日外国人利用者の多い成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、福岡空港で回答を収集した。

	平成30年度調査日	回収件数
成田国際空港	1月7日～15日	1,228
東京国際空港	12月10～12日、1月29～31日、2月4～6日	799
関西国際空港	11月19～23日、26～30日	1,531
福岡空港	12月5～9日	479
回収合計		4,037

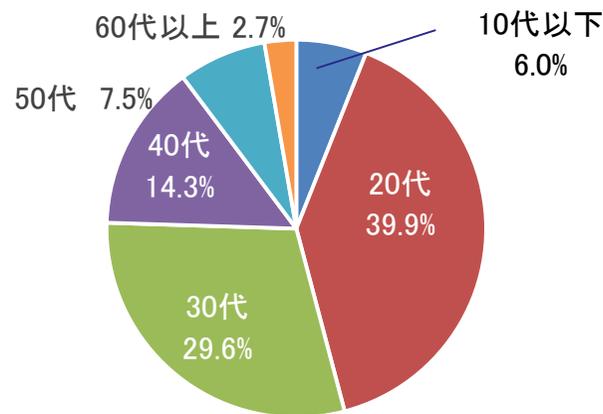
# 調査結果 回答者の属性(性別、年齢、国籍、日本への渡航回数)

- 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400以上、インドネシア・タイ・マレーシアの3カ国で計600以上の回答を回収した。
- 6割以上が訪日経験2回以上のリピーターである。

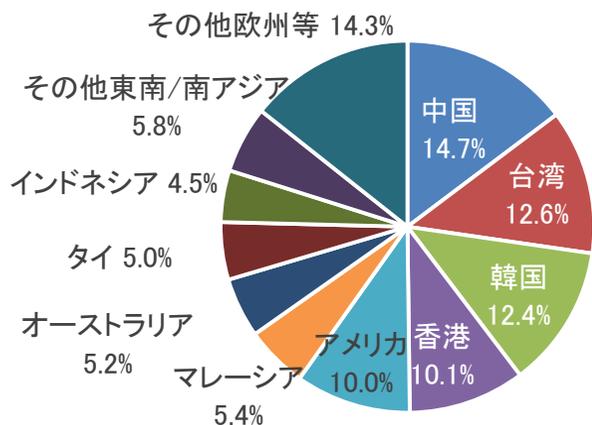
性別 n=4,037



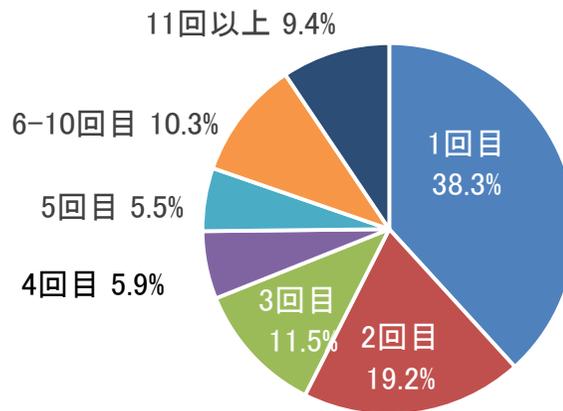
年齢 n=4,037



国・地域 n=4,037

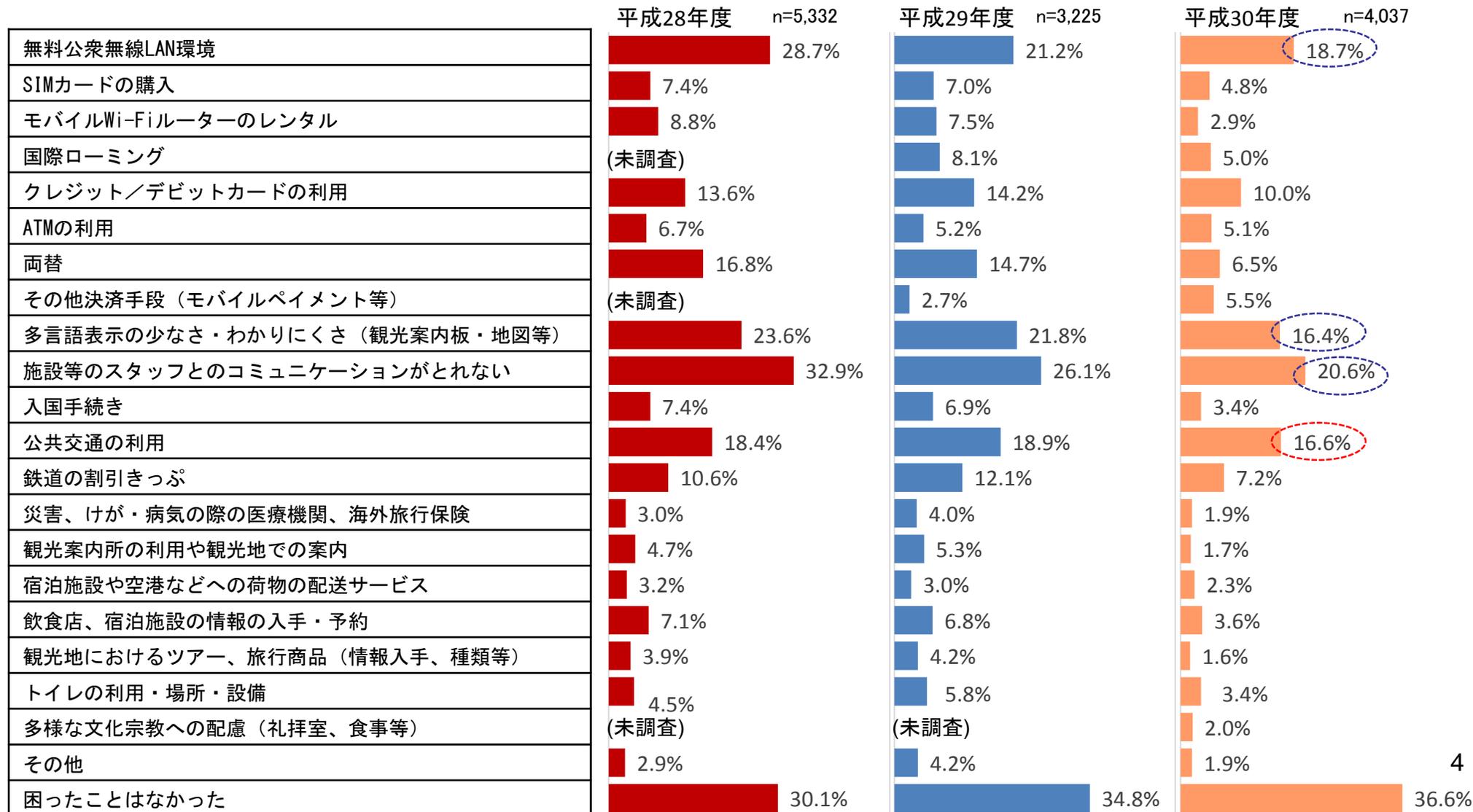


日本への渡航回数 n=4,037



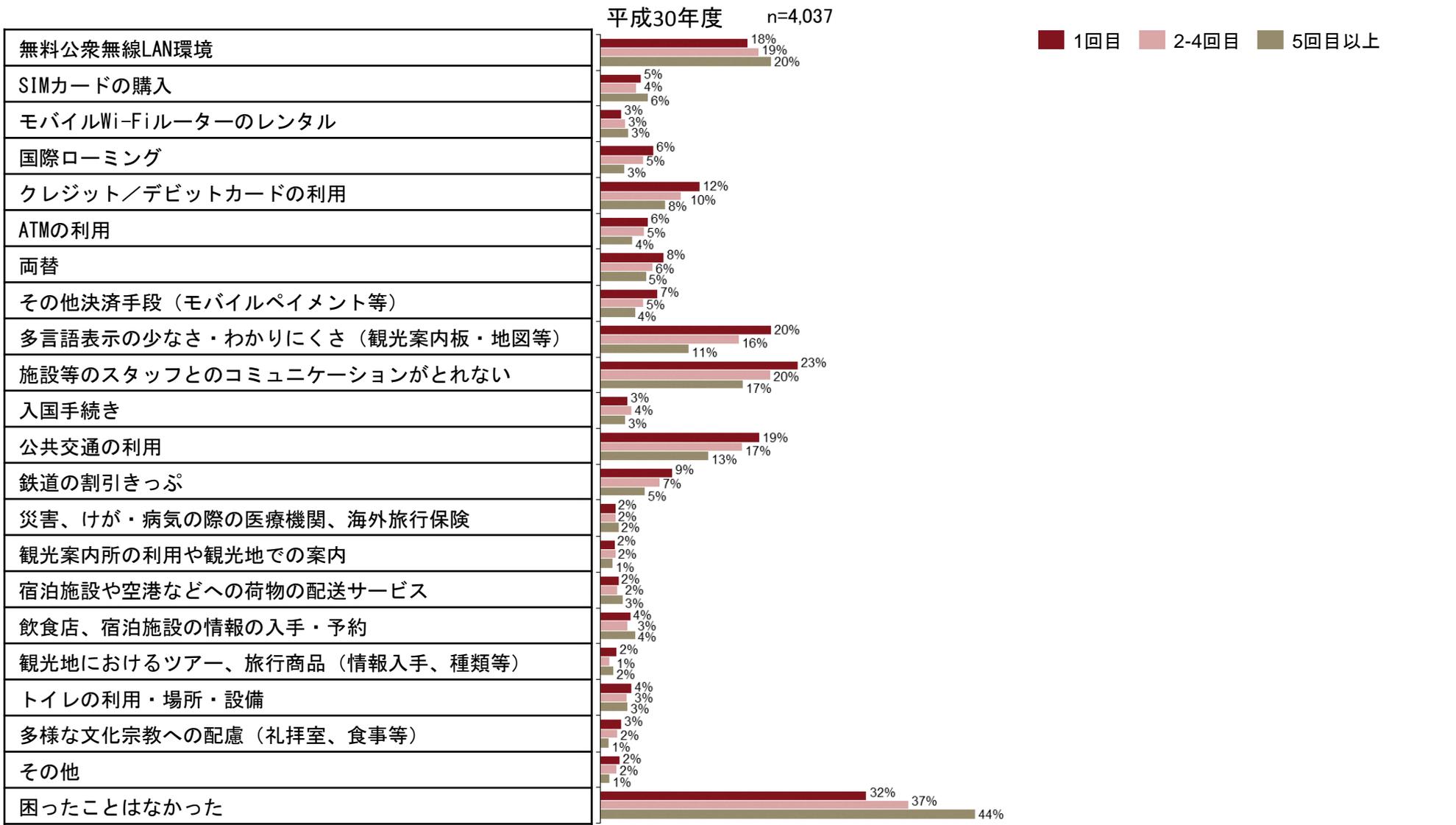
# 調査結果 1-1. 旅行中に困ったこと 3か年比較

- 30年度調査ではほぼ全ての項目で改善が見られ、「困ったことはなかった」の回答も36.6%となった。
- 「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が最も多く20.6%となり、「無料公衆無線LAN環境」「公共交通の利用」「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」と続いた。
- 29年度と30年度を比較すると、「その他決済手段」の困った比率が唯一増加した。



# 調査結果 1-2. 旅行中に困ったこと 訪日回数別

● 旅行中に困ったことの30年度回答について、訪日回数別に分析したところ、「公共交通の利用」、「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」等については訪日回数が多い人ほど困らない傾向となった。

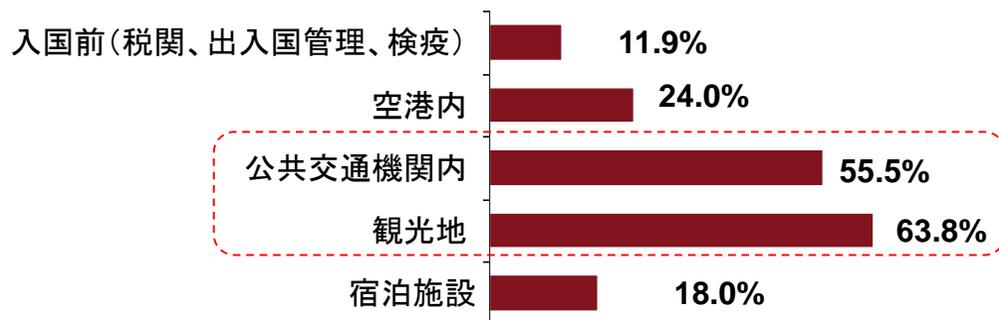


# 調査結果 1-3.「旅行中に困ったこと」について、困った場所

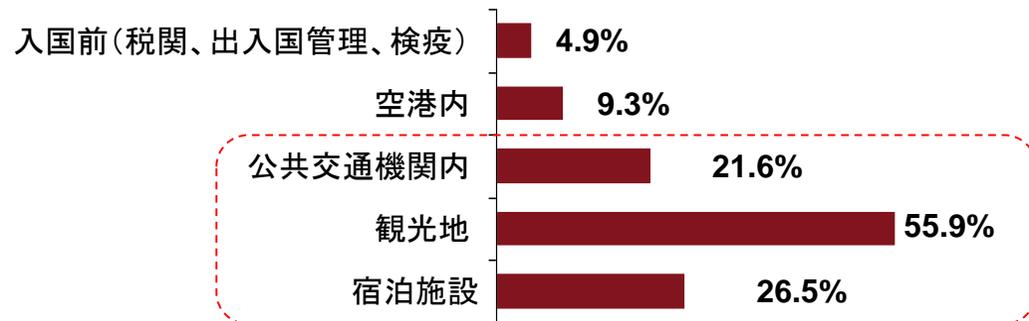
- 「旅行中に困ったこと」の主な選択肢を8つ取り上げ、それについて困った場所を尋ねたところ、いずれも主に観光地・公共交通機関での対策のニーズが高い結果となった。

(複数選択、%)

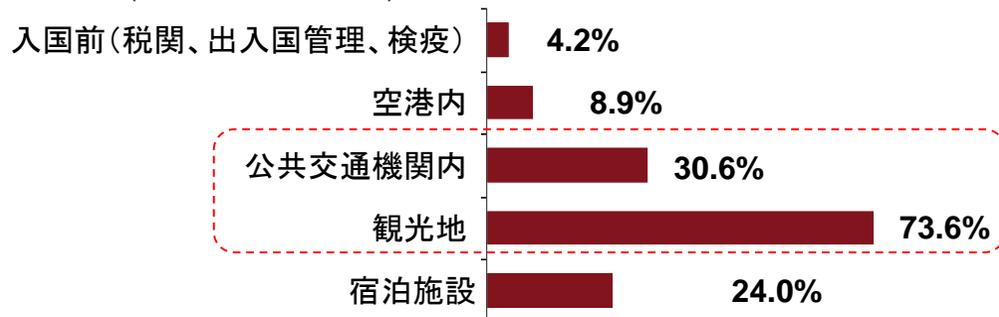
**無料公衆無線LAN(フリーWiFi)環境について困った場面**  
(母数:無料公衆無線LANで困った人、n=755(全体回答の18.7%))



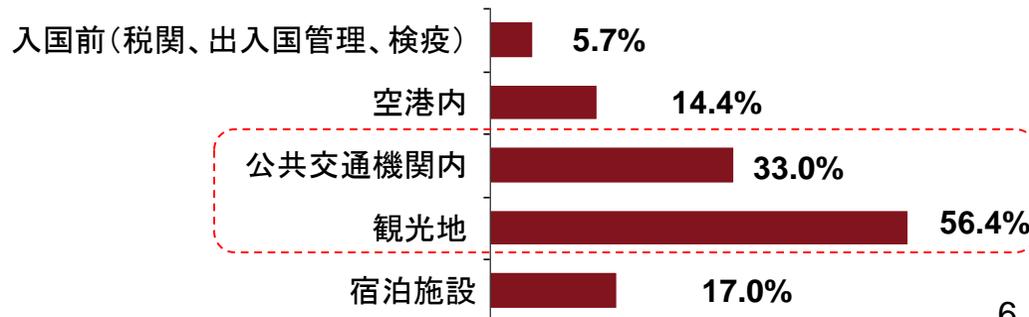
**ATMの利用について困った場面**  
(母数:ATMの利用で困った人、n=204(全体回答の5.1%))



**クレジット/デビットカードの利用について困った場面**  
(母数:クレジット/デビットカードの利用で困った人、n=405(全体回答の10.0%))



**両替について困った場面**  
(母数:両替で困った人、n=264(全体回答の6.5%))



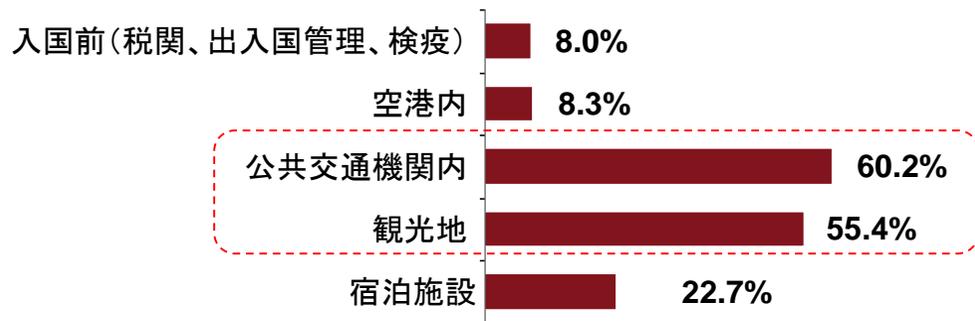
# 調査結果 1-3.「旅行中に困ったこと」について、困った場所

- 「旅行中に困ったこと」の主な選択肢を8つ取り上げ、それについて困った場所を尋ねたところ、いずれも主に観光地・公共交通機関での対策のニーズが高い結果となった。

(複数選択、%)

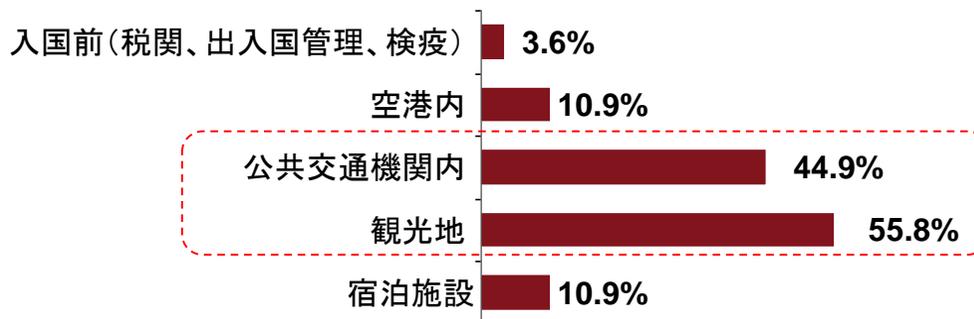
## 多言語表示の少なさ・わかりにくさ(観光案内板、地図等)について困った場面

(母数:多言語表示の少なさ・わかりにくさで困った人、n=664 (全体回答の16.4%))



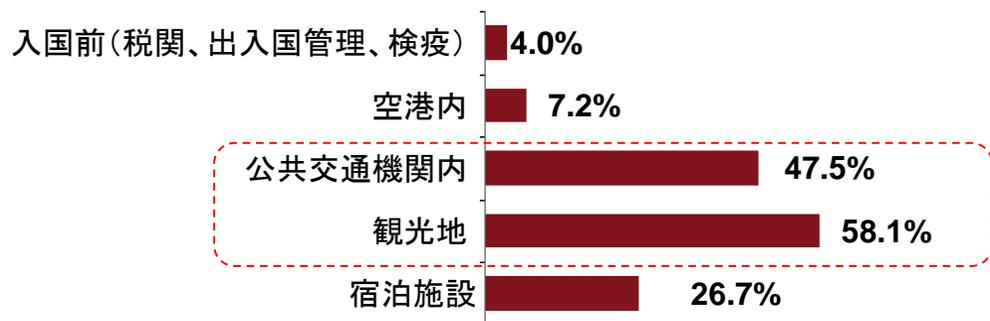
## トイレの利用・場所・設備について困った場面

(母数:トイレの利用・場所・設備で困った人、n=138 (全体回答の3.4%))



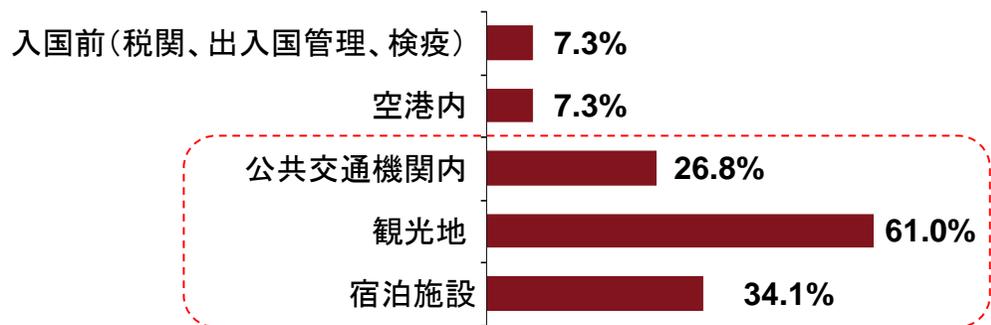
## 施設等のスタッフとのコミュニケーションについて困った場面

(母数:施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれないで困った人、n=831 (全体回答の20.6%))



## 多様な文化宗教への配慮(礼拝室、食事等)について困った場面

(母数:多様な文化宗教への配慮で困った人、n=82 (全体回答の2.0%))

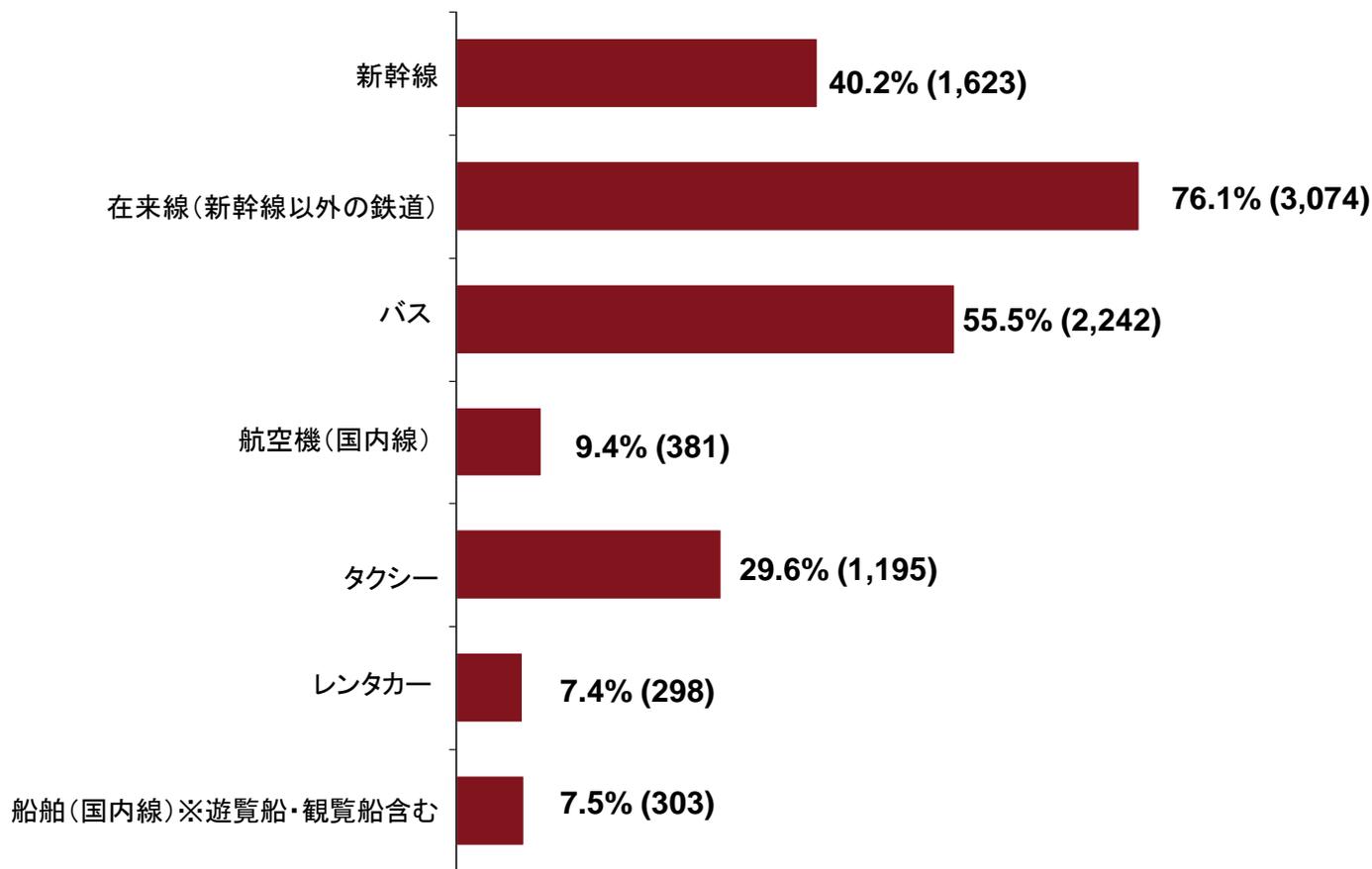


## 調査結果 2-1.旅行中に利用した公共交通機関

- 今回の旅行中に利用した公共交通機関を尋ねたところ、最も利用割合が高かったのは在来線(新幹線以外の鉄道)で76.1%、次にバスで55.5%となった。
- 国別にみると、台湾及び韓国の旅行者は他国の旅行者よりもバスの利用率が比較的高い。また韓国及び欧米豪の旅行者は、タクシーの利用率が他国の旅行者よりも比較的高い。

今回の訪日旅行にて、利用した公共交通機関を全て教えてください

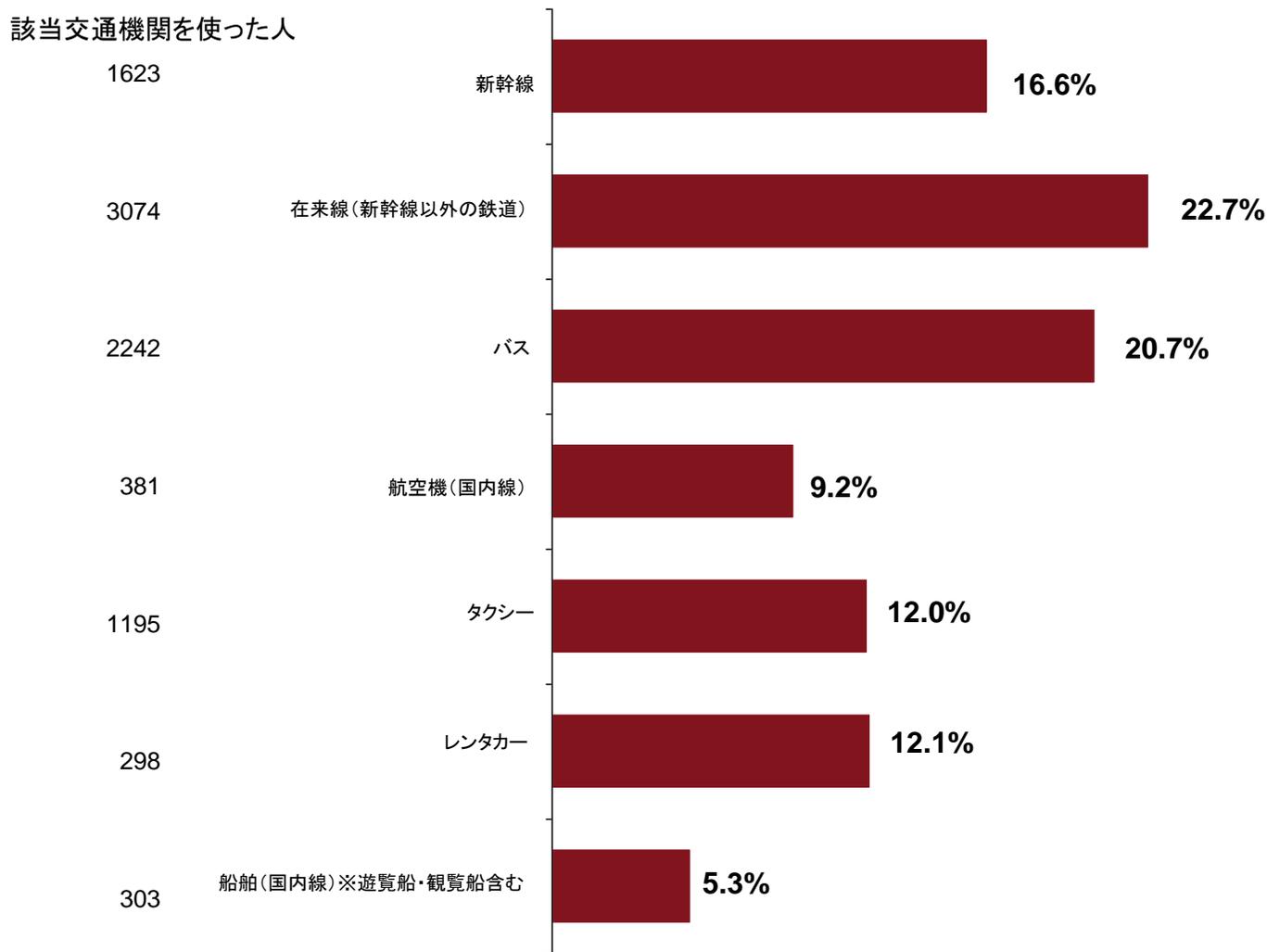
(母数:全体、n=4037、複数選択、%(該当交通機関利用者数))



## 調査結果 2-2.利用した際に困った公共交通機関

- 利用者に対して困った公共交通機関を尋ねたところ、最も困った割合が高かったのは在来線（新幹線以外の鉄道）で22.7%、次にバスで20.7%となった。

どの公共交通機関を使った際に困ったか、全て教えてください (母数: 該当交通機関を使った人、n=交通機関により異なる、複数選択)

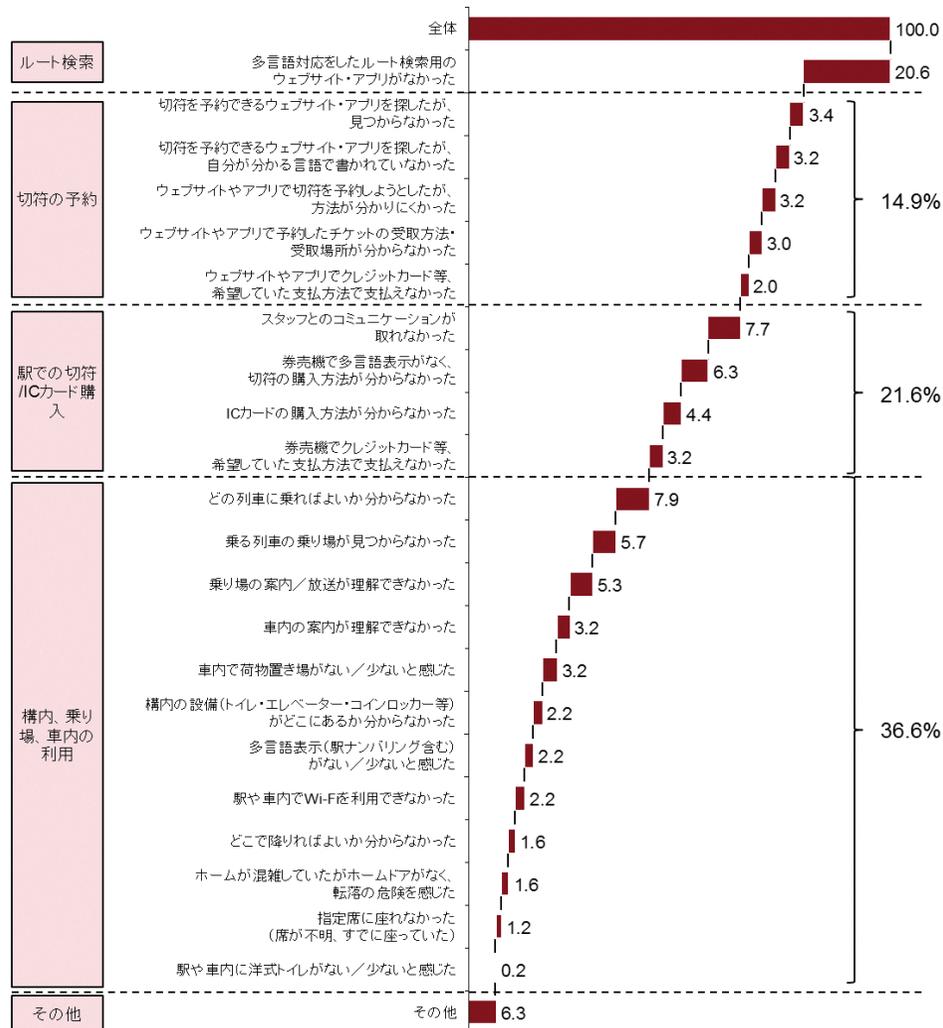


# 調査結果 2-3.利用した公共交通機関で困った理由

- 困った利用者が比較的多かった新幹線・在来線・バス・タクシーについて困った理由を尋ねたところ、新幹線・在来線では「構内、乗り場、車内の利用」、「駅での切符/ICカード購入」、「ルート検索」の項目を中心に幅広く対策のニーズがある結果となった。

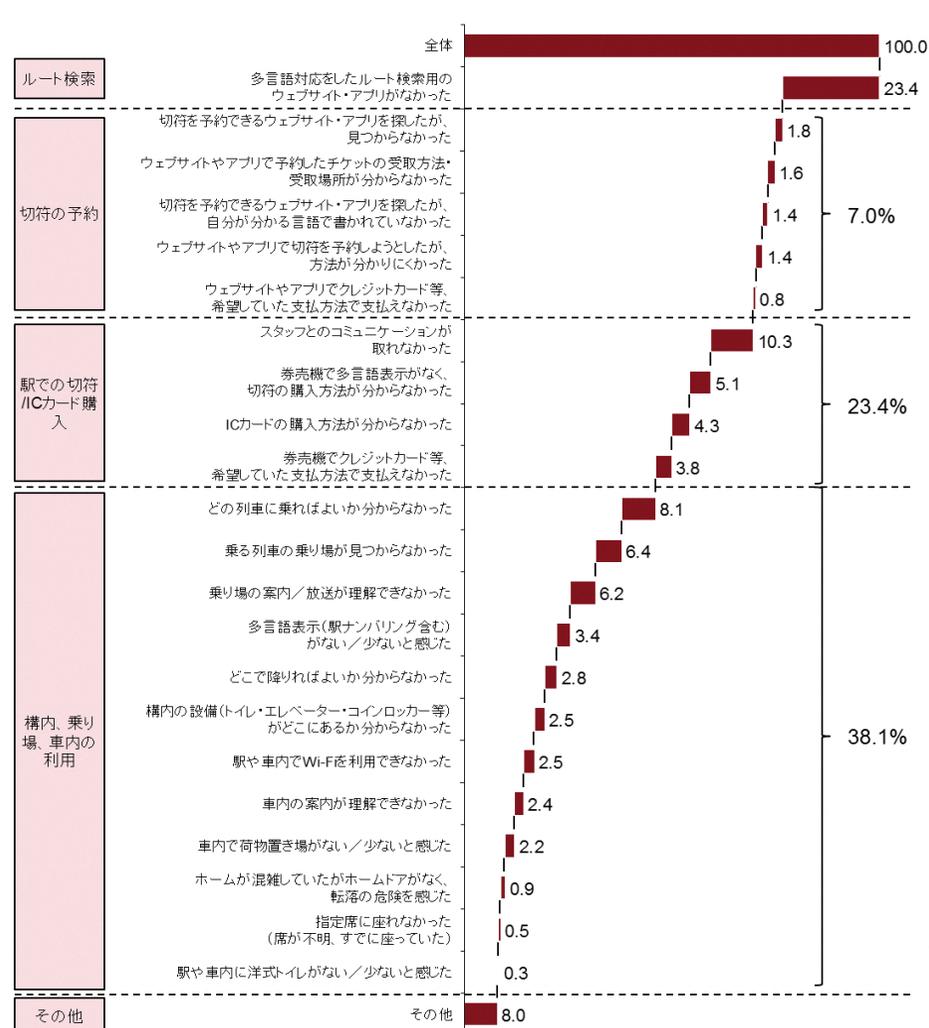
## 新幹線について、困った理由

(n=新幹線利用時困った理由の数(延べ)=494)



## 在来線について、困った理由

(n=在来線利用時困った理由の数(延べ)=1,382)

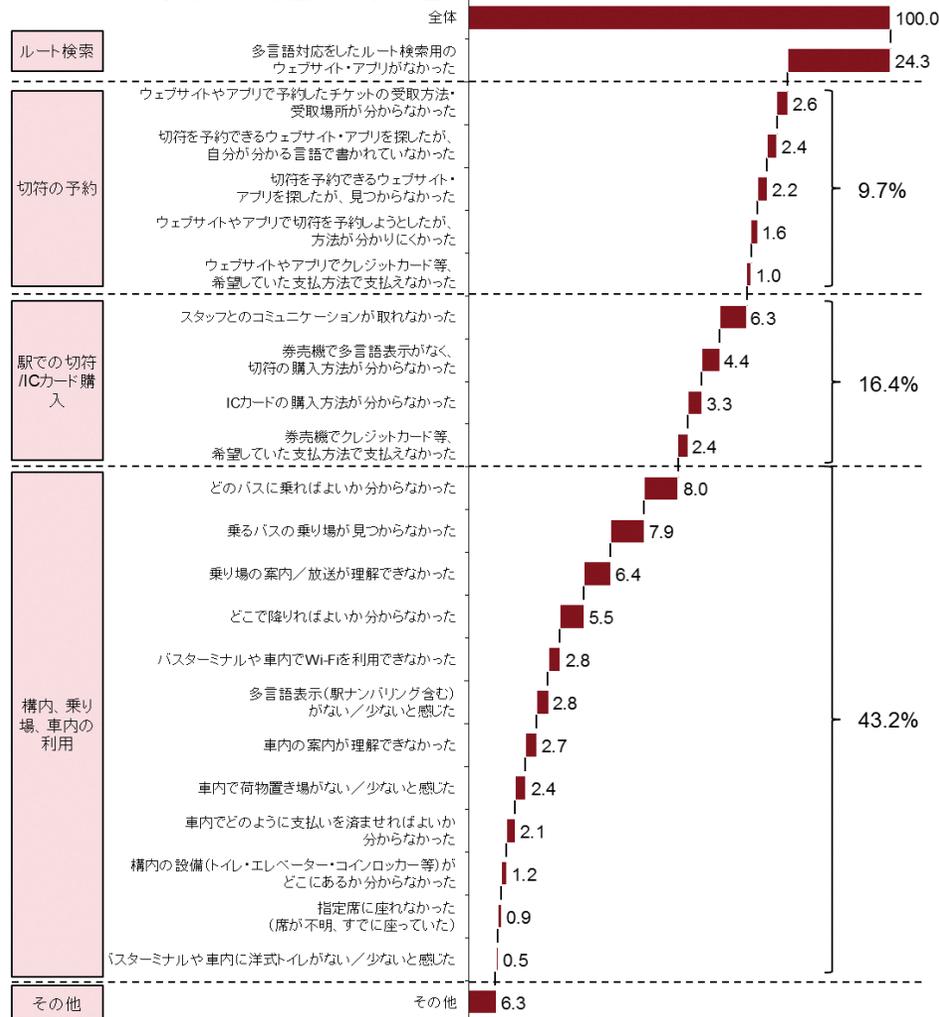


# 調査結果 2-3.利用した公共交通機関で困った理由

- バスでは「構内、乗り場、車内の利用」、「駅での切符/ICカード購入」、「ルート検索」の項目を中心に幅広く対策のニーズがある結果となった。
- タクシーでは「移動前の目的地の指定及び移動中のトラブル対応がうまくできなかった」「タクシーが捕まらなかった/捕まえるのに時間がかかった」が多くなった。

## バスについて、困った理由

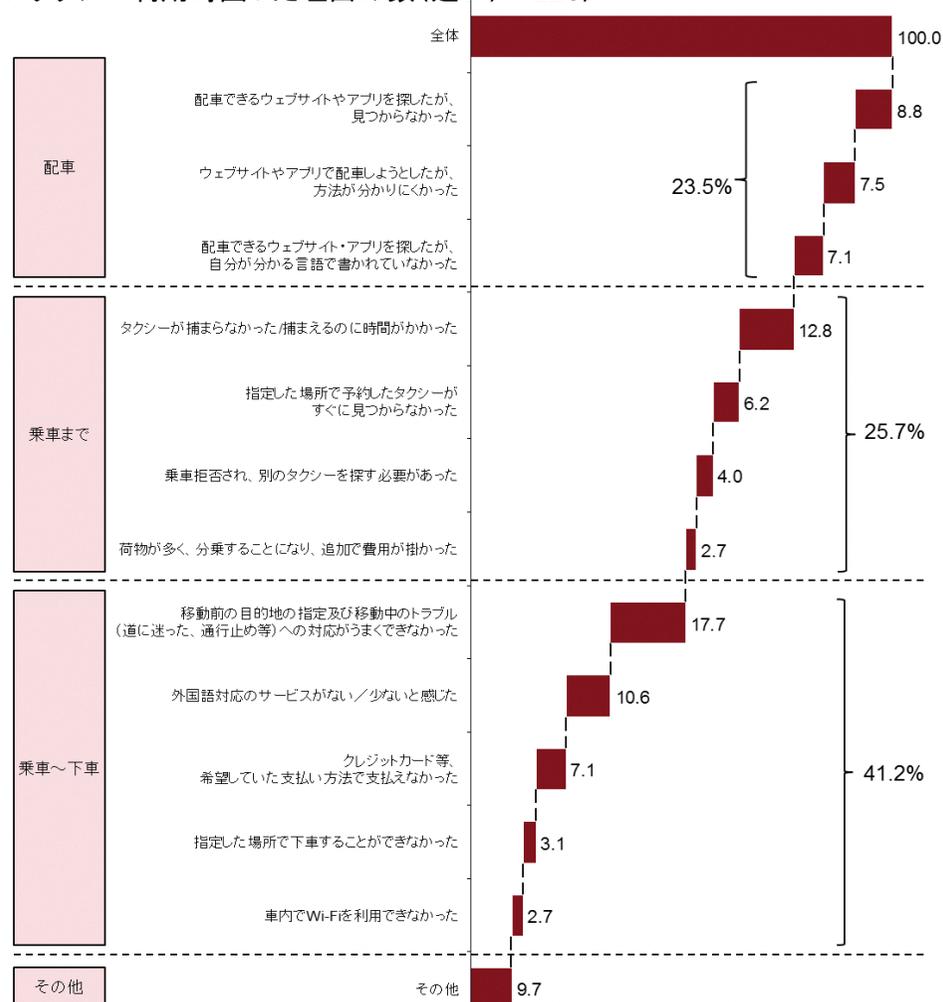
(n=バス利用時困った理由の数(延べ)=822)



## タクシーについて、困った理由

(n=タクシー利用時困った理由の数(延べ)=226)

(複数回答・最大3つまで)



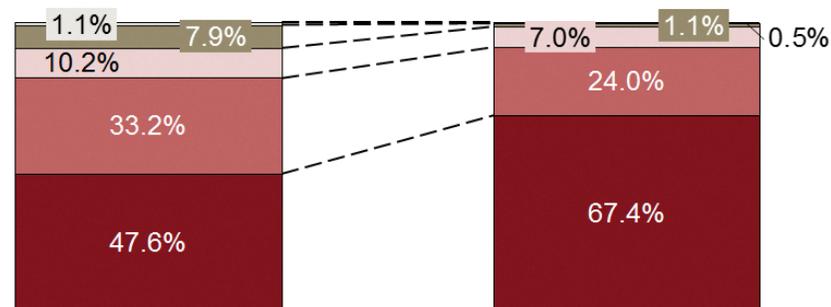
# 調査結果 2-4.使用しなかった決済手段と実際使用した決済手段

- 新幹線・在来線・バス・タクシーを利用した人に対して、チケット・切符の購入時に使用しなかった決済手段と実際の決済手段を尋ねたところ、いずれの交通機関でも、現金以外の決済手段を望んだものの最終的には現金で支払った人が一定数いることが伺える。

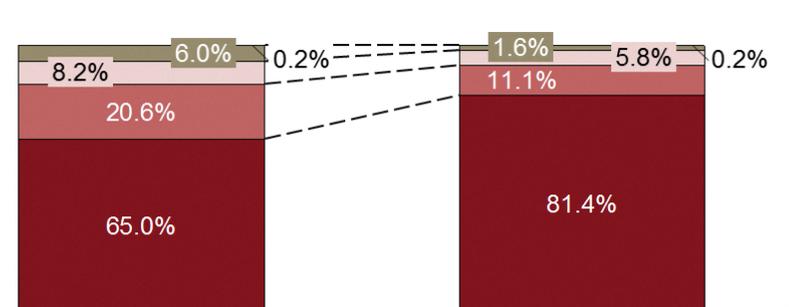
どの方法で決済することを望んでいましたか(実際の決済手段と異なって構いません) / 実際はどの方法で決済しましたか

■ 現金 ■ クレジットカード ■ ICカード(タッチでGO含め) ■ モバイルペイメント(例:モバイルSuica) ■ その他

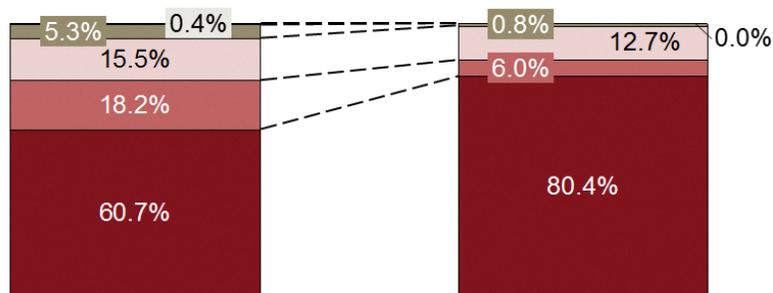
新幹線 (n=645、単一選択)



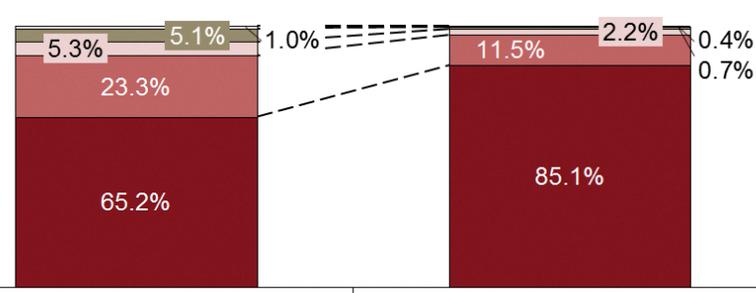
バス (n=451、単一選択)



在来線 (n=1,423、単一選択)



タクシー (n=938、単一選択)



望んでいた決済方法

実際の決済方法

望んでいた決済方法

実際の決済方法

# 調査結果 3.公共交通機関の改善度合い

- 訪日旅行が2回目以上の外国人に対して、公共交通機関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「大きく改善している」の回答が多い傾向となった。

## 前回訪問時と比較し、日本の公共交通機関の利用は改善したと思いますか

(母数: 初回訪問以外の人、n=2,492、単一選択)

大きく改善した
  少し改善した
  特に改善していない
  わからない

