

「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

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

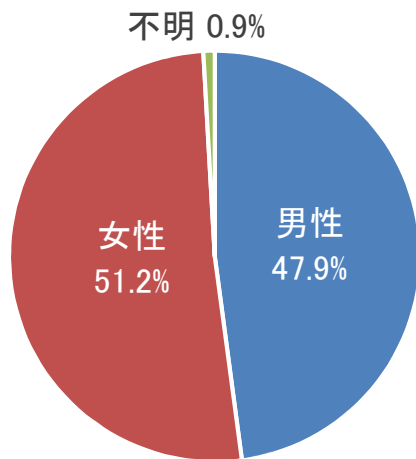
- 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、受入環境（多言語対応、通信環境、公共交通等）へのニーズ、満足度等に係るアンケートを実施した。
- 訪日外国人利用者の多い成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港を中心とした空港・港湾等で回答を収集した。

	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)

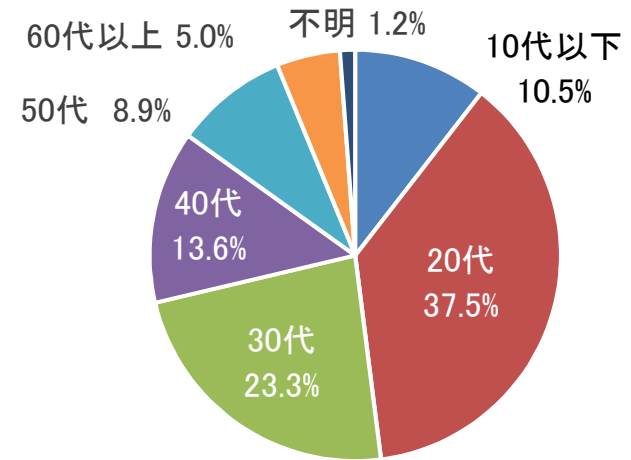
- 20代が最も多く、20代～40代で回答者の7割以上を占める。
- 国・地域は訪日5大市場(韓国、中国、アメリカ、台湾、香港)は各500以上、インドネシア・タイ・マレーシアの3カ国は各300以上の回答を回収した。
- 5割以上が訪日経験2回以上のリピーターである。

性別



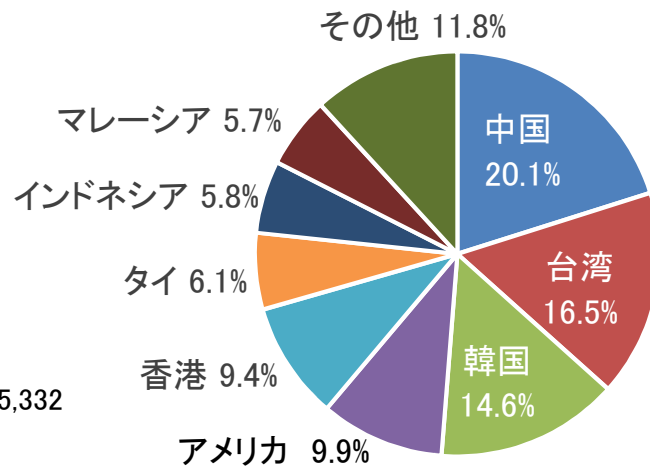
n=5,332

年齢



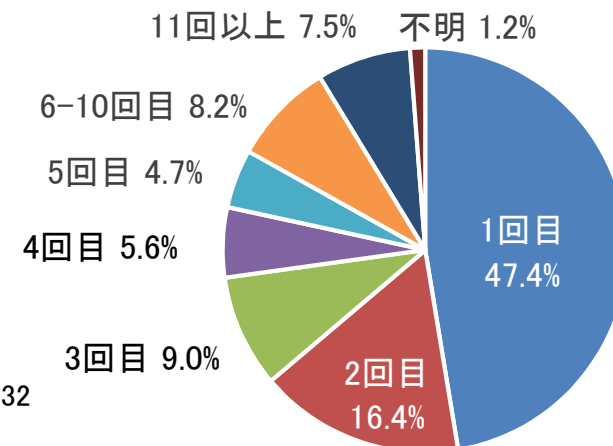
n=5,332

国・地域



n=5,332

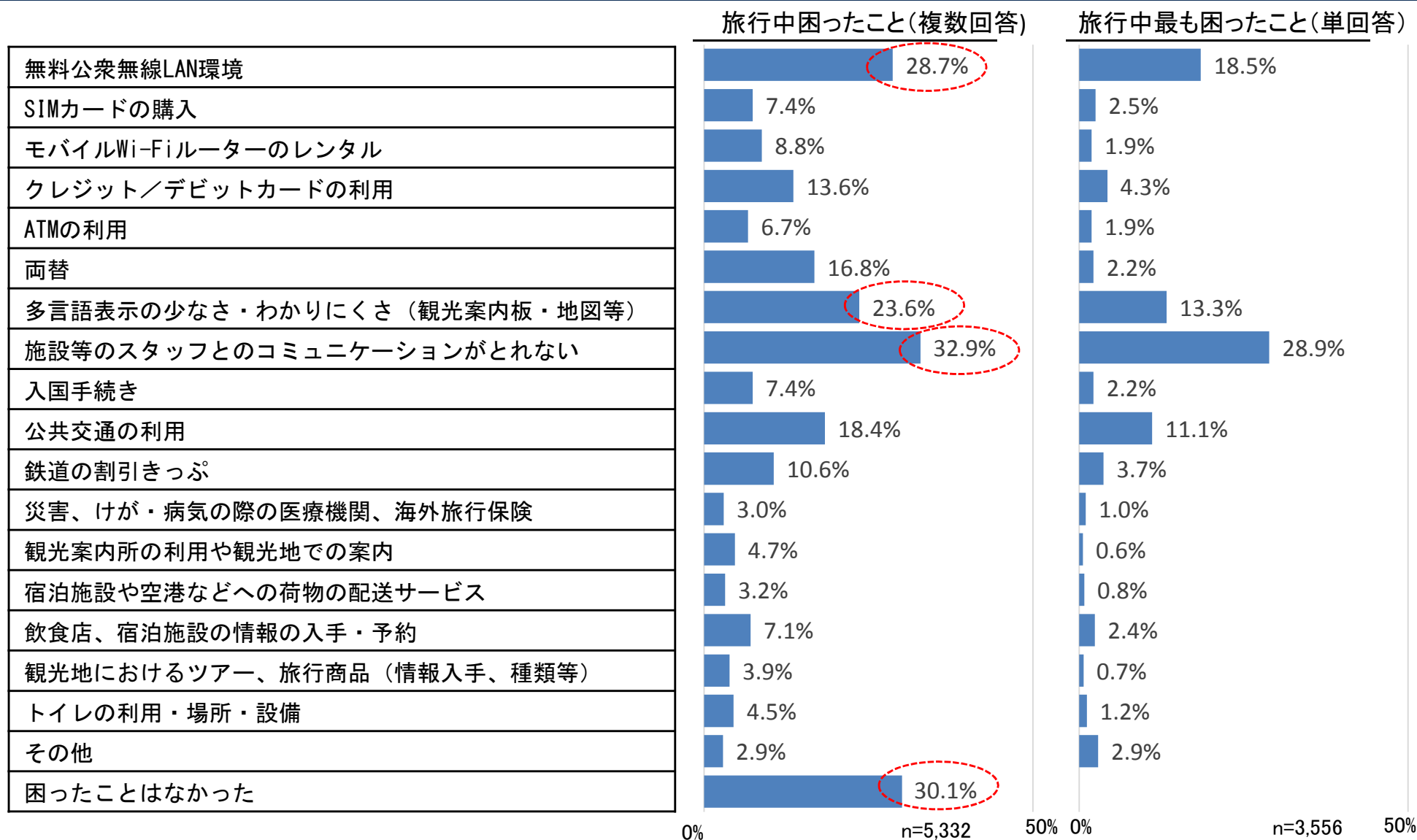
日本への渡航回数



n=5,332

調査結果 1-1.旅行中に困ったこと(全体)

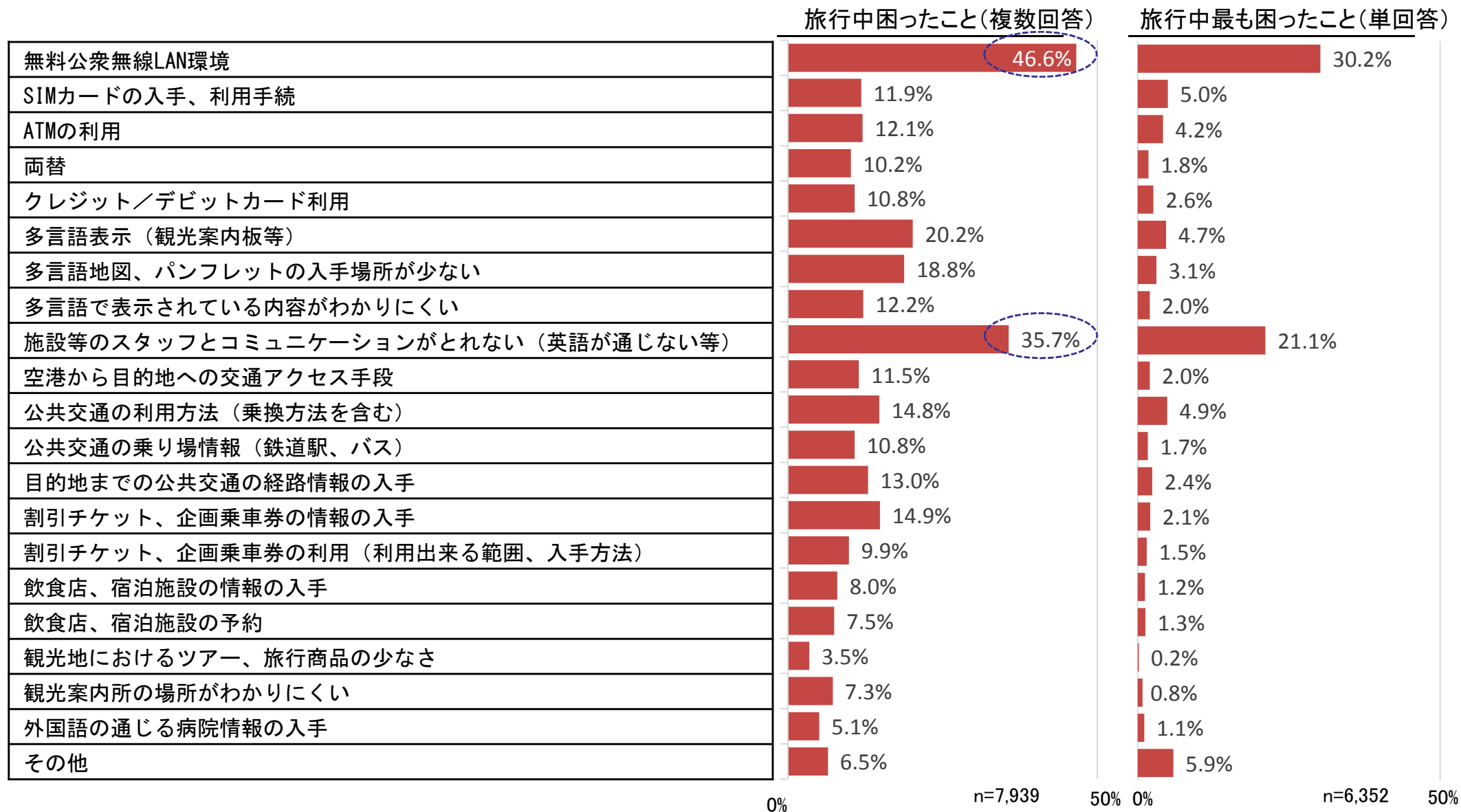
- 旅行中困ったこととしては「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が32.9%で最も多い。
- 次いで「無料公衆無線LAN環境」が28.7%、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が23.6%となっている。
- 「困ったことはなかった」という回答も30.1%となっている。



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)

- 旅行中困ったこととしては「無料公衆無線LAN環境」が46.6%で最も多く、次いで「施設等のスタッフとコミュニケーションがとれない」が35.7%で続いた。

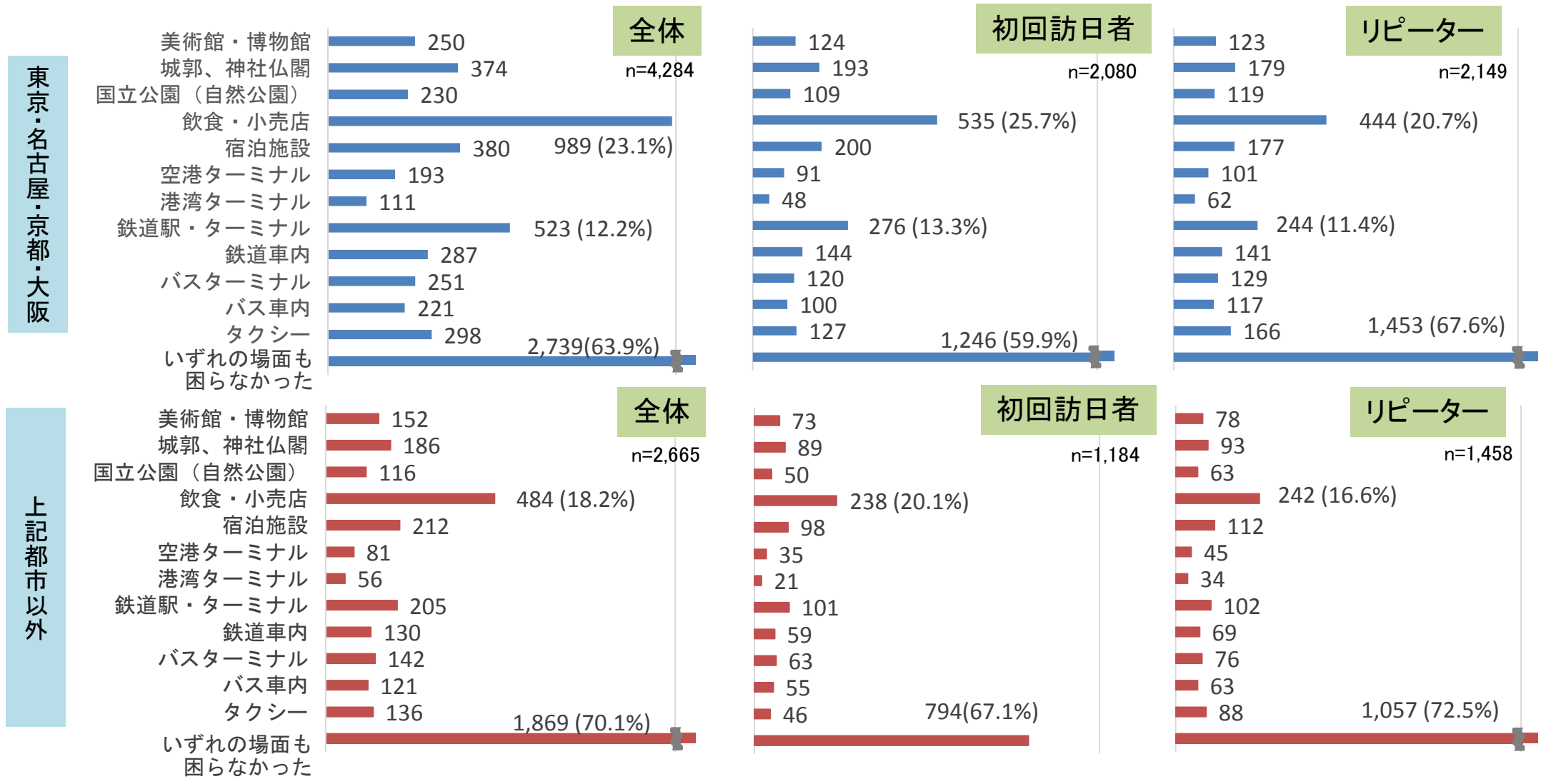
※詳細は「無料公衆無線LAN整備促進協議会 第3回幹事会 資料2別添」(<http://www.mlit.go.jp/common/001115689.pdf>)



調査結果 2-1.施設スタッフとのコミュニケーションについて

- 1割を超える回答者が都市部(東京・名古屋・京都・大阪)の「飲食・小売店」(23.1%)、「鉄道駅・ターミナル」(12.2%)、都市部以外の「飲食・小売店」(18.2%)で困ったと回答した。
- 初回訪日者の都市部の「飲食・小売店」で困ったという回答が25.7%と、最も割合が高い。

施設スタッフとのコミュニケーションで特に困った場所(複数回答)

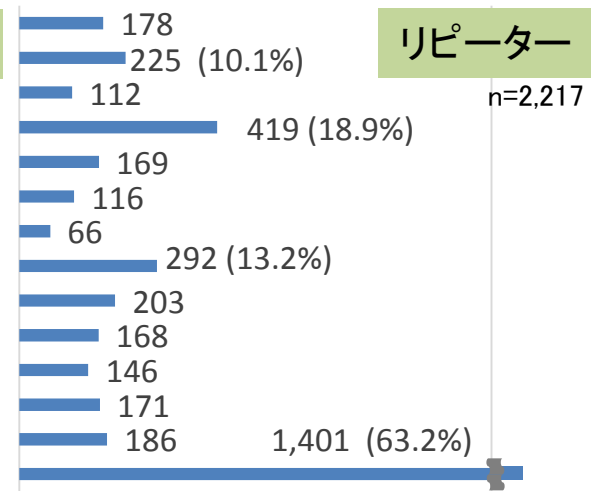
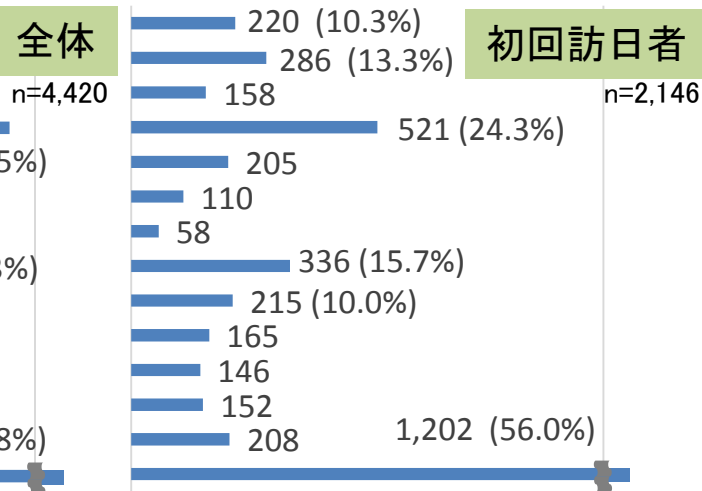
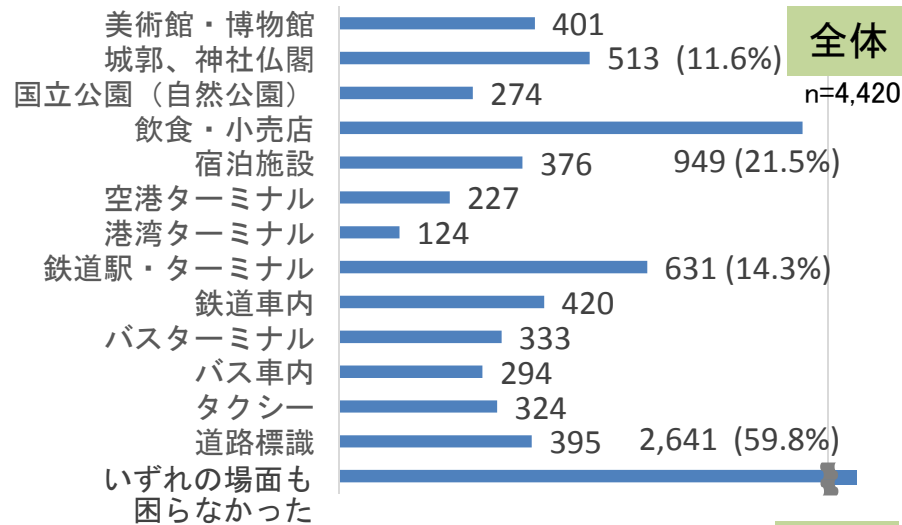


調査結果 2-2.多言語表示について

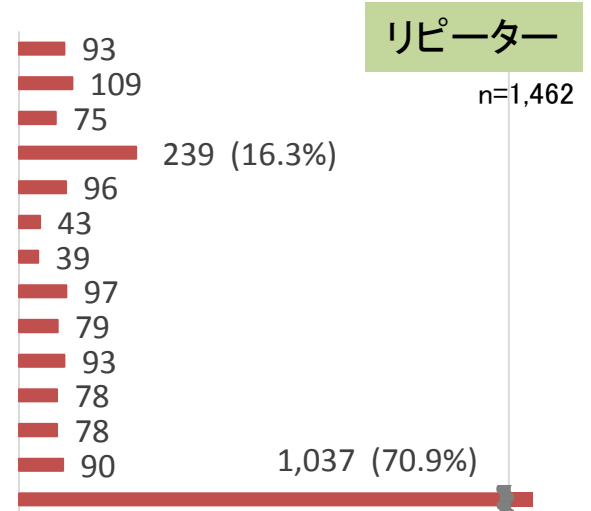
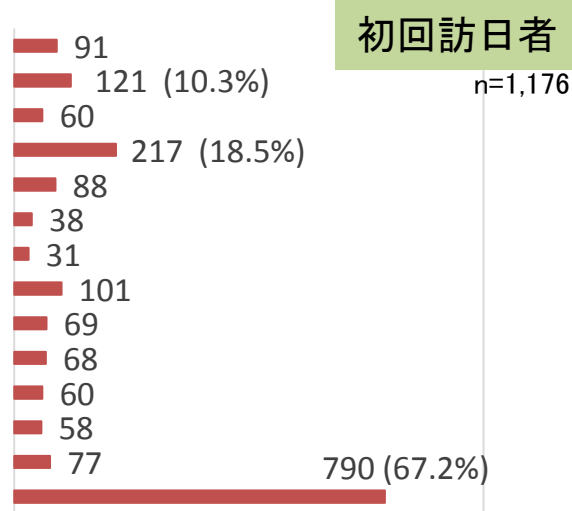
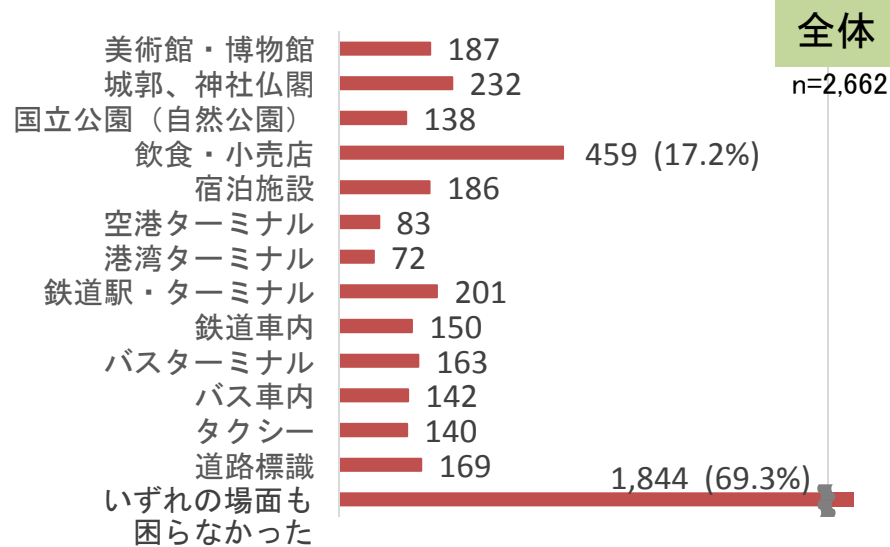
- 1割を超える回答者が都市部(東京・名古屋・京都・大阪)の「飲食・小売店」(21.5%)、「鉄道駅・ターミナル」(14.3%)、「城郭、神社仏閣」(11.6%)、都市部以外の「飲食・小売店」(17.2%)で困ったと回答した。
- コミュニケーションと同様に、「飲食・小売店」で困ったという回答が多い。

多言語表示で特に困った場所(複数回答)

東京・名古屋・京都・大阪



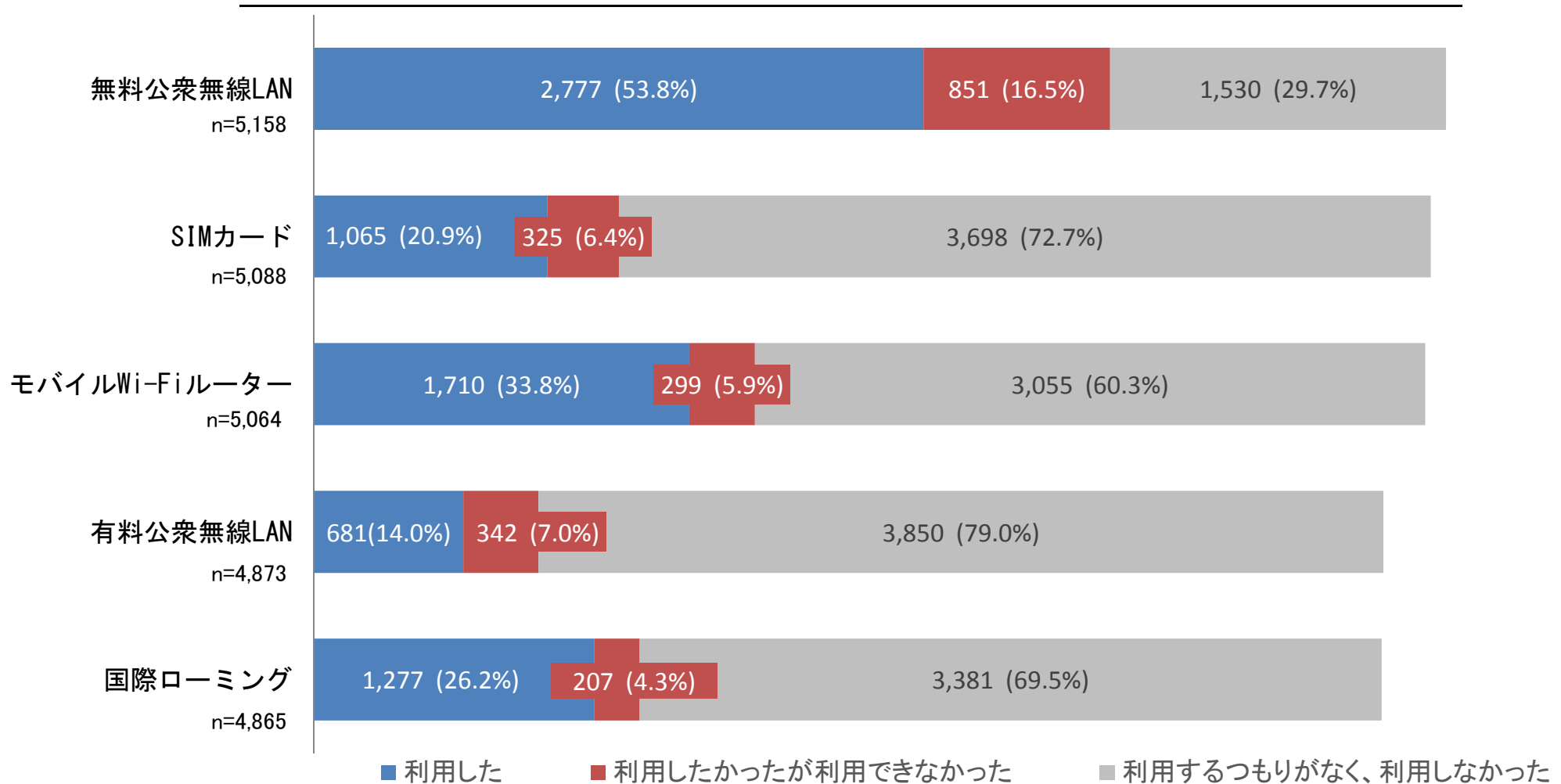
上記都市以外



調査結果 3-1.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。

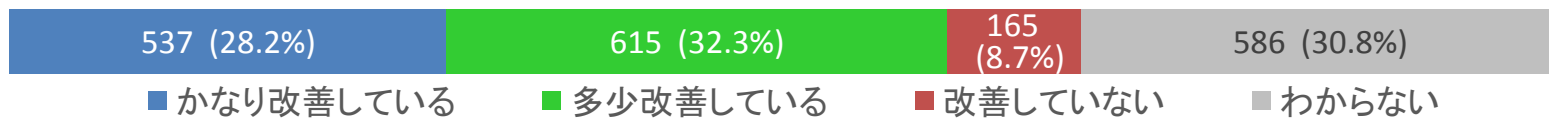
通信手段の利用状況



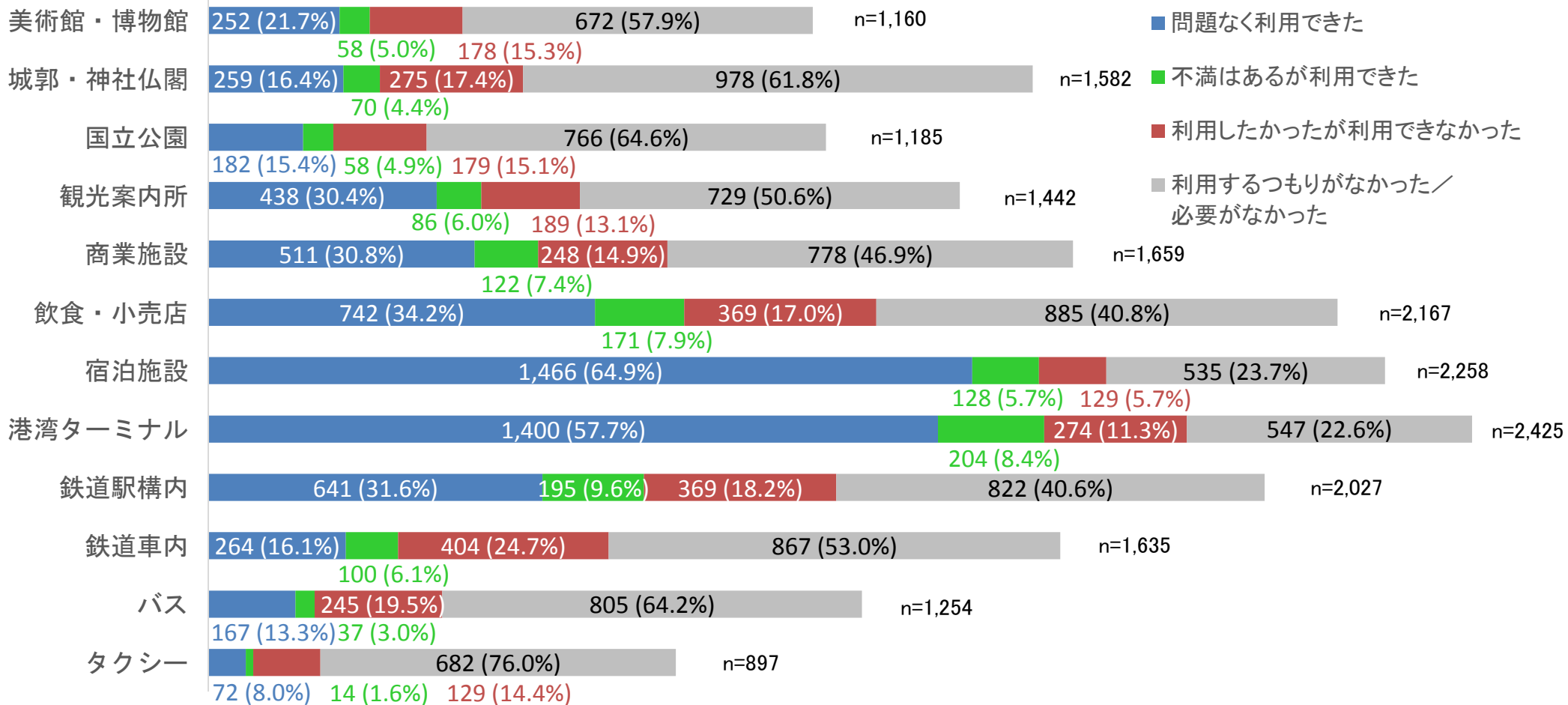
調査結果 3-2.無料公衆無線LAN環境(詳細)

- 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



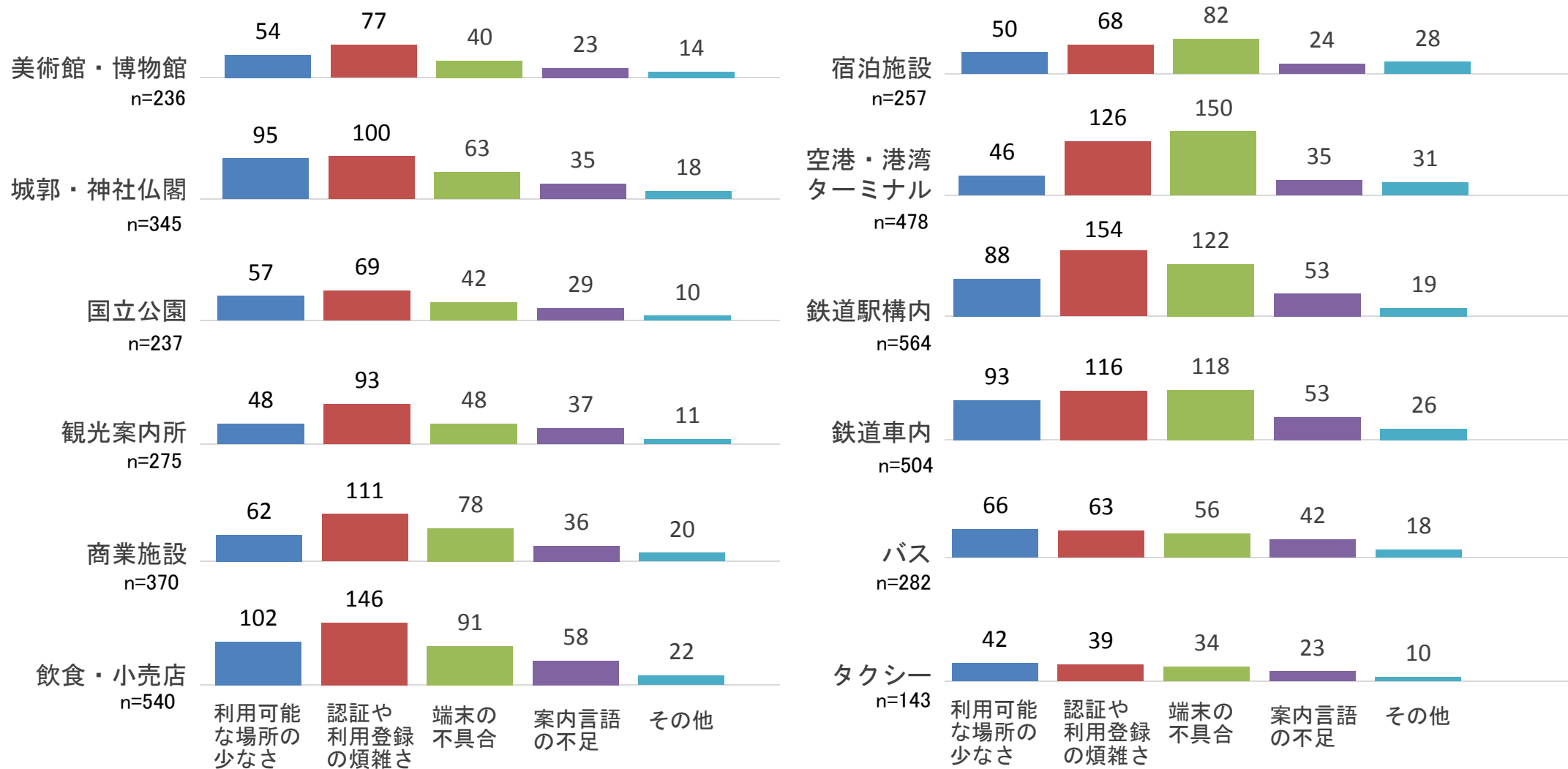
訪れた施設の無料公衆無線LAN利用環境について



調査結果 3-3.無料公衆無線LAN環境(詳細)

- 無料公衆無線LANの利用に関する不満では認証や利用登録など、利用の手続きに関する不満が多い。
- 「飲食・小売店」、「城郭・神社仏閣」、「鉄道車内」は利用可能な場所が少ないという不満も多い。

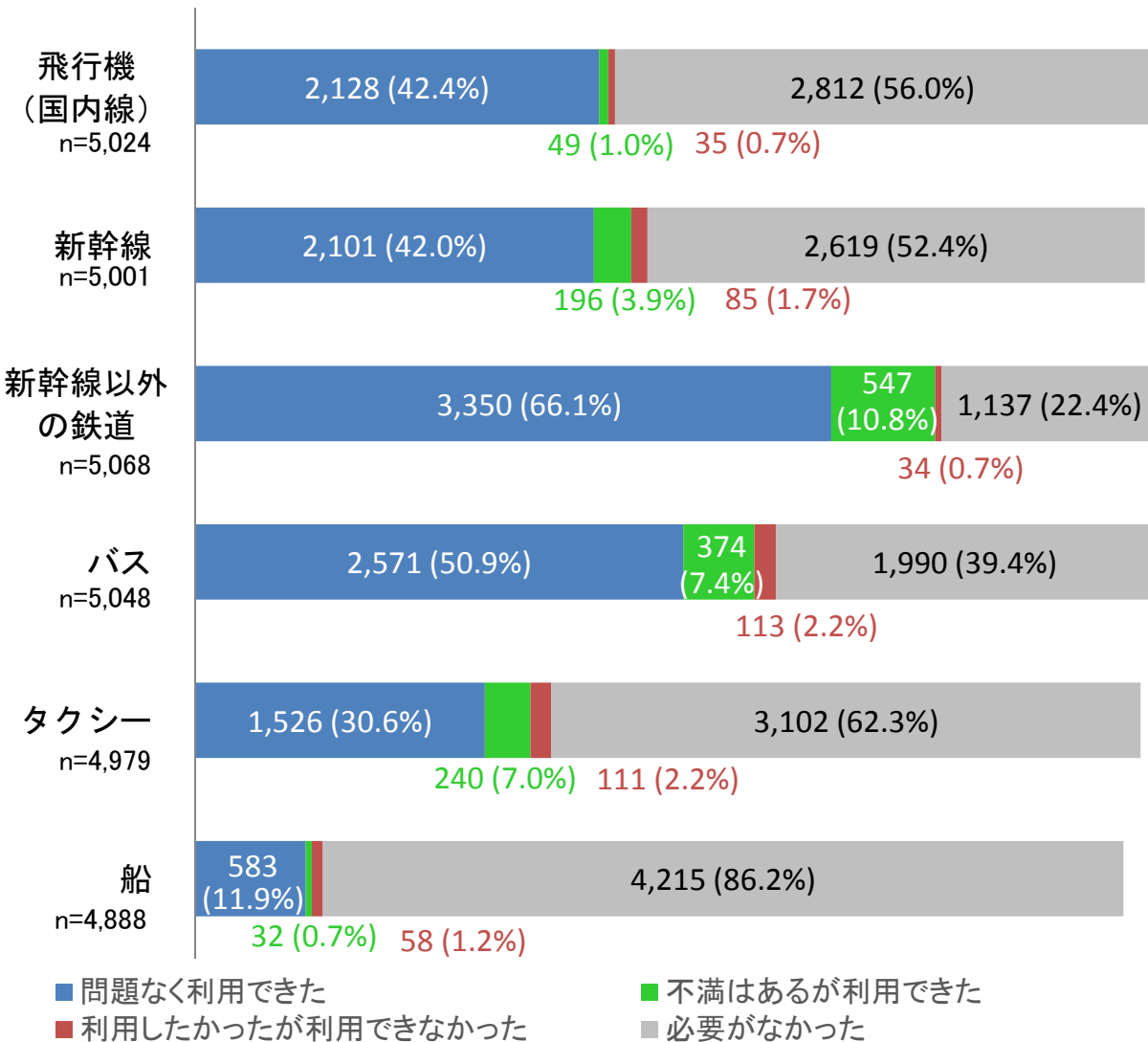
訪れた施設での無料公衆無線LANの利用に関する不満／利用できなかった理由(複数回答)



調査結果 4.公共交通の利用について(詳細)

- 「新幹線以外の鉄道」については66.1%の回答者が「問題なく利用できた」と回答している一方、10.8%の回答者が「不満はあるが利用できた」と回答している。
- 各交通機関とも、不満の理由は乗車方法などの利用方法に関する不満、価格に関する不満が多い。

公共交通機関の利用について



公共交通機関への不満／利用できなかった理由 (複数回答)

