

令和5年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」調査結果

令和6年6月28日

調査概要(訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート)

《調査内容》

- 受入環境(多言語対応、通信環境、持続可能な観光等)の現状および課題を明らかにするため、訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと等についてアンケートを実施した。

《調査方法》

- 訪日外国人旅行者の利用が多い5空港(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)において、対面式のアンケート調査を実施した。

調査場所	調査日(令和5年度)	回収件数
新千歳空港	11月24日～28日、2月6日～9日	320
成田国際空港	12月27日～28日、1月26日～29日、2月6日～7日、2月15日	1,030
東京国際空港	2月2日～5日、2月10日～11日、2月15日～17日	920
関西国際空港	12月18日～23日、1月7日～8日、2月4日～5日	1,107
福岡空港	12月13日～16日、1月4日～6日	635
	回収合計	4,012

● 補足調査 概要

調査場所: 東京国際空港

調査方法: 調査場所にいる訪日外国人旅行者に対して対面式のアンケート調査を実施。

調査日程: 令和6年4月24日、25日

調査内容: コミュニケーションに困った割合・場所・内容・対応策、ごみ捨てに困った地域・場所 等

総集計数: 411件

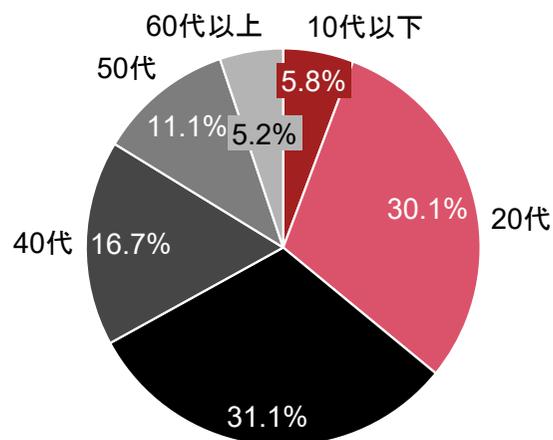
回答者の属性(年齢、国・地域、訪日回数、滞在日数)

- 20代・30代が多く、回答者の6割以上を占める。
- 国・地域については、5大市場(中国、韓国、台湾、香港、米国)で各400件以上、タイ・マレーシア・インドネシアで各100件以上かつ3か国合計600件程度、豪州で80件以上、欧州で320件程度の回答を取得した。
- 66.9%が訪日回数2回以上のリピーターであり、11回以上訪日したことがあるヘビーリピーターは12.1%にのぼる。
- 4-5日の滞在が最も多く、1週間以内の滞在者が過半数を占める。

年齢

n=4,012

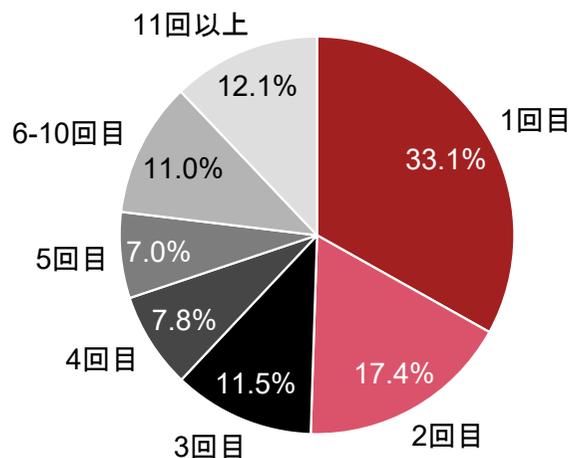
単一選択



訪日回数

n=4,012

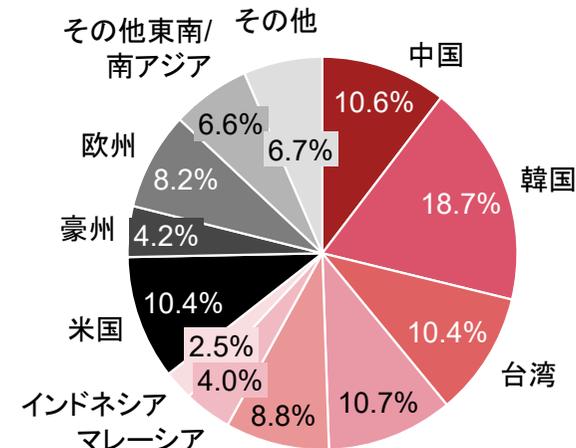
単一選択



国・地域

n=4,012

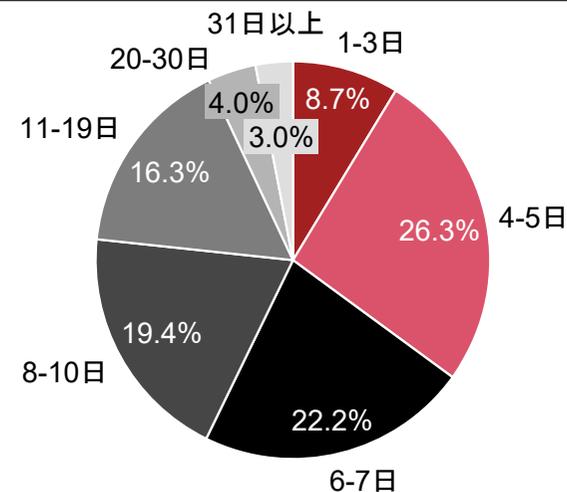
単一選択



滞在日数

n=4,012

単一選択

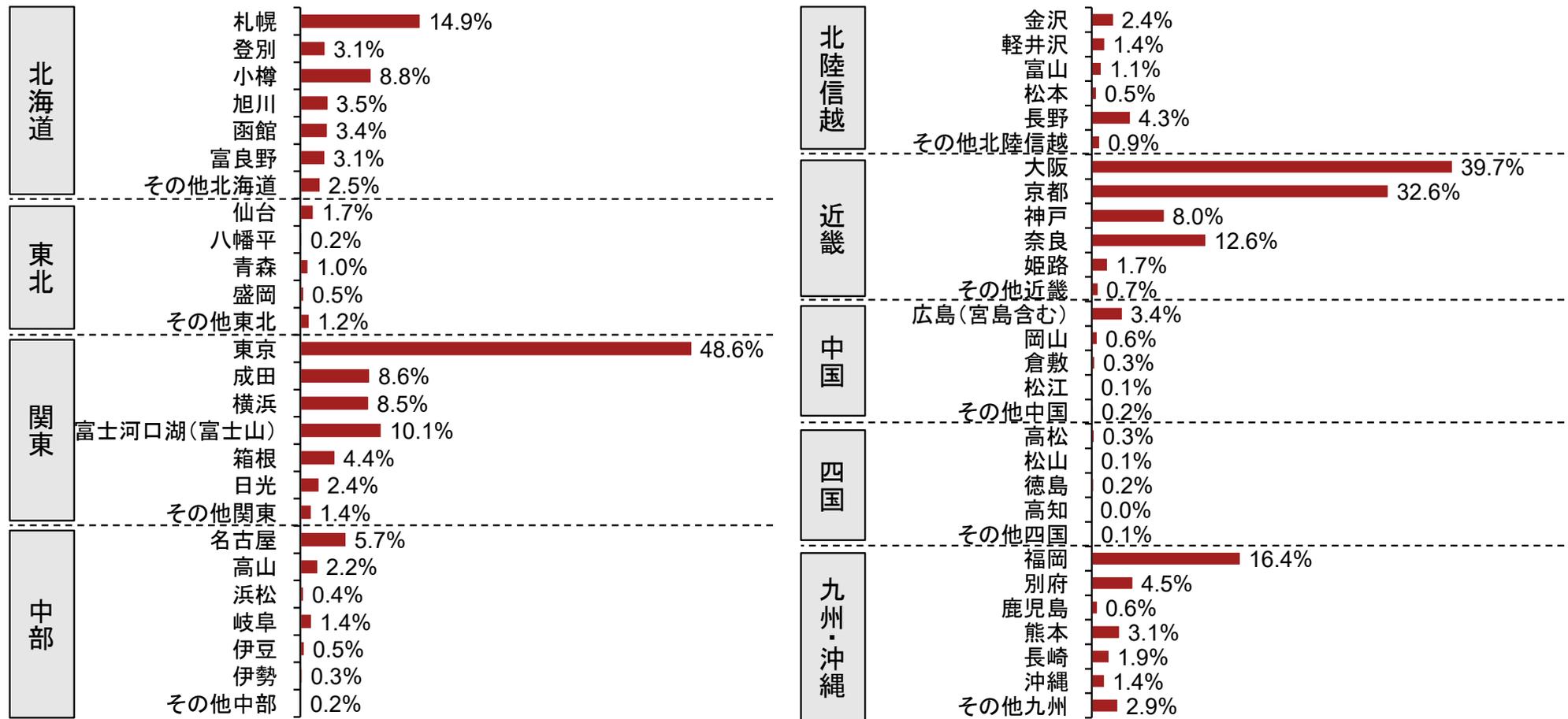


調査結果-1. 訪問都市

- 1人当たり訪問都市数は約2.81都市(4,012人がのべ11,280都市を訪問)であった。

今回の訪日旅行にて、訪れた都市を教えてください*

母数(n):全回答者、n=4,012、複数選択(最大10都市まで)



*都市の掲載順番はアンケートにて質問した順番

調査結果-2. 旅行中に困ったこと 経年比較

- 令和5年度の調査では、「無料公衆無線LAN(フリーWi-Fi)環境」や「クレジット/デビットカードの利用」については、令和元年度調査と比較し、困った割合が同じまたは減少した。
- 一方で、コロナ禍前である令和元年度調査から「困ったことはなかった」の割合は減少し、受入環境項目別の困った割合では「ごみ箱の少なさ」が30.1%と最も多く、「施設等のスタッフとのコミュニケーション」が22.5%、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が13.4%、「公共交通の利用」が12.8%と続き、いずれも困った割合は増加した。

	令和元年度 n=4,006	令和5年度 n=4,012
無料公衆無線LAN(フリーWi-Fi)環境	11.0%	9.6%
SIMカードの購入	3.1%	3.8%
モバイルWiFiルーターのレンタル	1.4%	1.4%
国際ローミング(自国携帯キャリアとの契約によるローミング)	2.6%	4.4%
クレジット/デビットカードの利用	7.0%	7.0%
ATMの利用	3.1%	4.0%
両替	2.8%	3.3%
その他決済手段(アリペイ、モバイルペイメント、など)	2.6%	4.8%
多言語表示の少なさ・わかりにくさ(観光案内板、地図等)	11.1%	13.4%
施設等のスタッフとのコミュニケーション(英語が通じない等)	17.0%	22.5%
入国手続き	1.9%	3.5%
チェックイン/出国手続き	1.3%	3.6%
公共交通の利用(乗り場、経路の情報、乗換方法等)	12.2%	12.8%
鉄道の割引切符(Japan Rail Pass含む)(利用できる範囲、入手方法等)	5.6%	7.4%
災害、怪我・病気(コロナ含む)の際の医療機関、海外旅行保険	0.9%	1.2%
観光案内所の利用や観光地での案内	1.6%	1.9%
宿泊施設や空港などへの荷物の配送サービス	1.1%	2.1%
飲食店、宿泊施設の情報の入手・予約	2.8%	5.4%
観光地におけるツアー、旅行商品(情報入手、種類等)	0.9%	0.8%
トイレの利用・場所・設備	1.6%	2.7%
多様な文化宗教への配慮(礼拝室、食事等)	1.4%	1.5%
ごみ箱の少なさ	23.4%	30.1%
その他	1.8%	2.3%
困ったことはなかった	38.6%	29.7%

調査結果-3. 旅行中に困ったこと(都市/地方別)

- 全体として、訪日旅行中に困ったことがあった人の割合は、都市部と地方部で大きな差は見られない。
- 受入環境の項目別では、「施設等のスタッフとのコミュニケーション」や「ゴミ箱の少なさ」では都市部/地方部両方訪問した人において困る割合が特に高く、「公共交通の利用」では地方部のみ訪問した人において困る割合が低い。

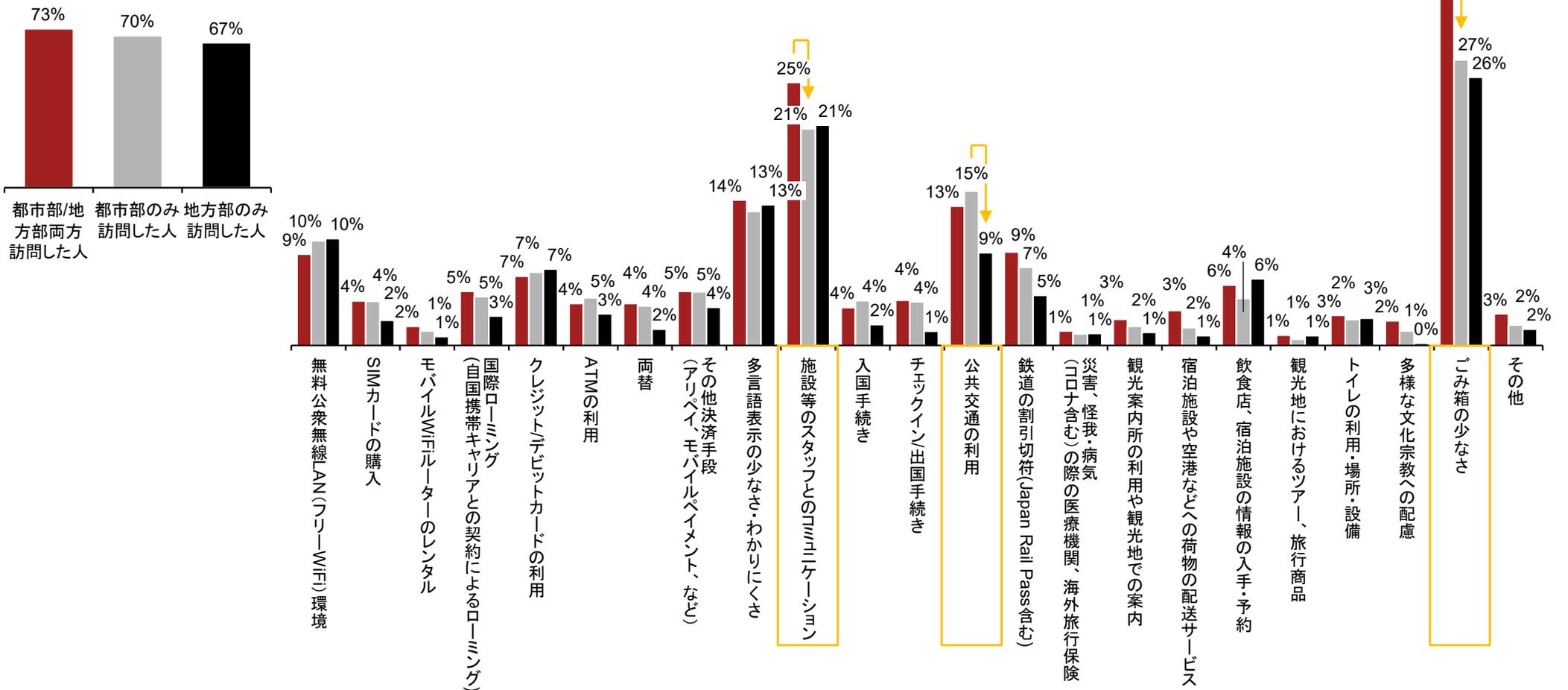
今回の訪日旅行中に困ったことについて教えてください

母数(n):全回答者

■ 都市部/地方部両方訪問した人 n=1,520
 ■ 都市部のみ訪問した人 n=1,535
 ■ 地方部のみ訪問した人 n=957

困った割合

各受入環境項目における困った割合

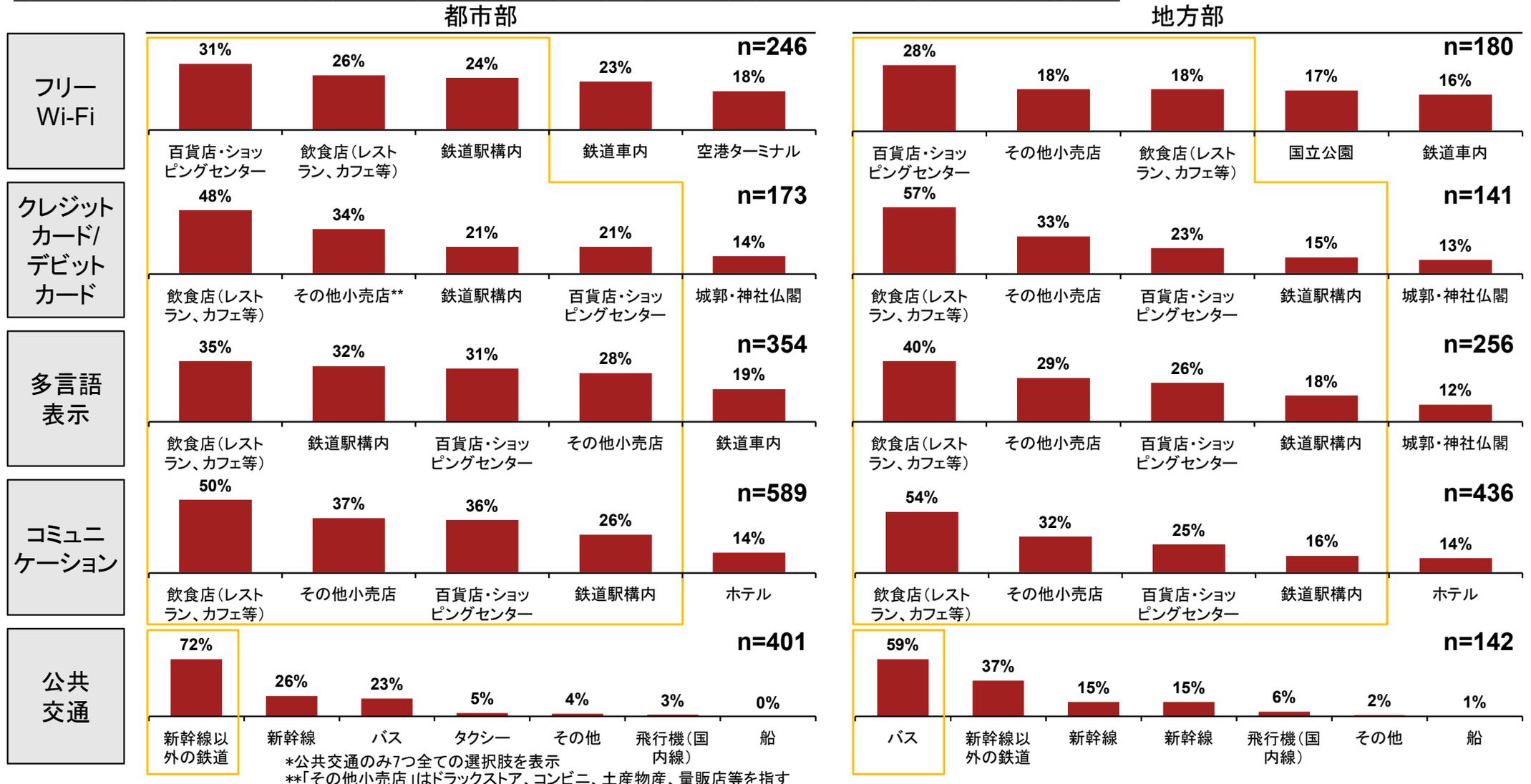


調査結果-4. 困った施設・交通機関(都市/地方別)

- いずれの項目でも、都市部/地方部を問わず、困った施設として「飲食店」「その他小売店」「百貨店・ショッピングセンター」「鉄道駅構内」を挙げる割合が高い。
- 「公共交通」については、都市部では「新幹線以外の鉄道」、地方部では「バス」で困った割合が突出して高い。

各受入環境項目について困った施設

母数(n):各項目について、都市部/地方部においてそれぞれ困ったと回答した人、複数選択、(上位5施設*)

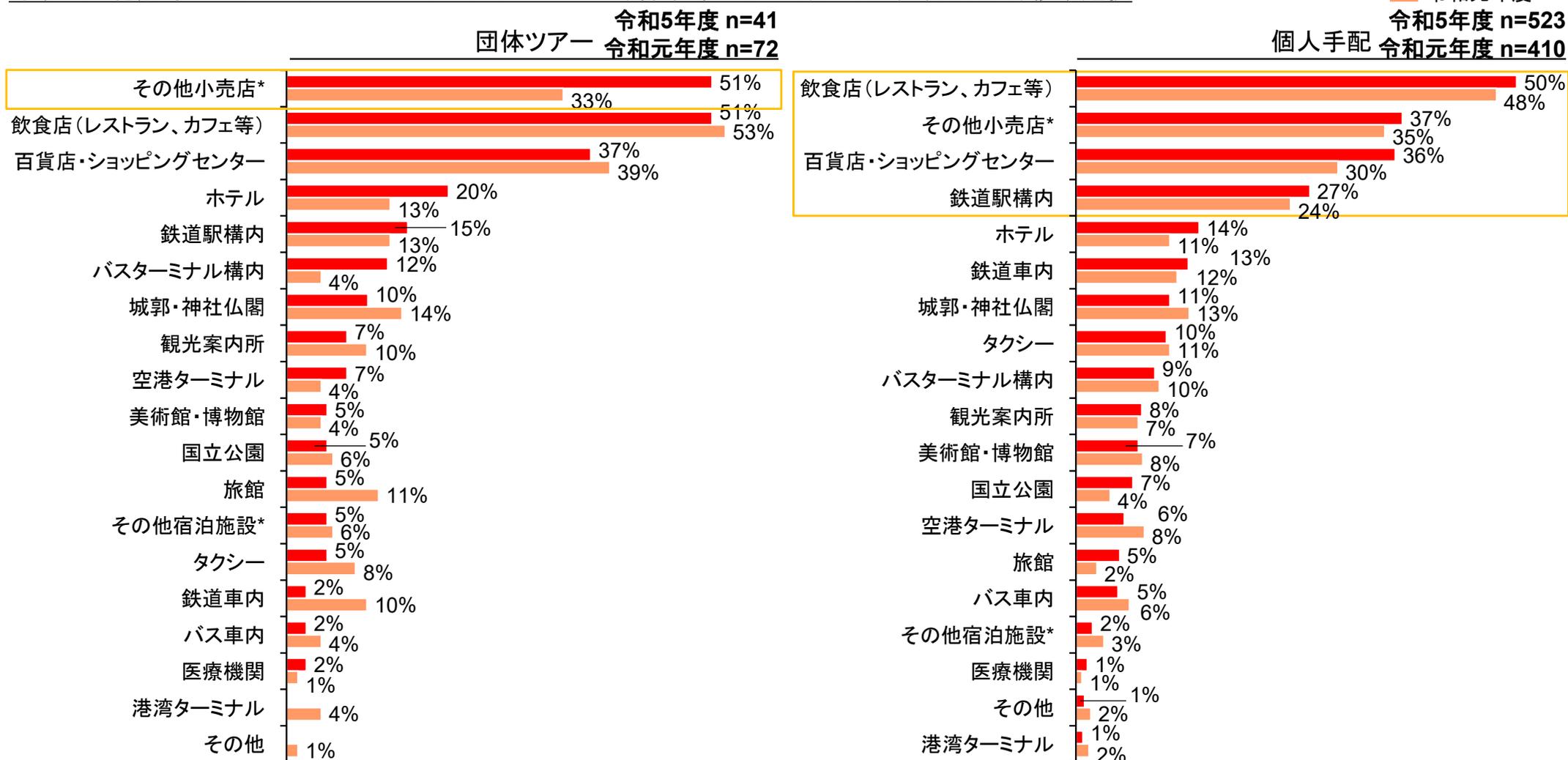


調査結果-5. コミュニケーションに困った施設(都市部、旅行形態別) 経年比較

- 都市部において、団体ツアー参加者では「その他小売店」で困った割合が大きく増加した。
- 一方、個人手配の旅行者では「飲食店」「その他小売店」「百貨店・ショッピングセンター」「鉄道駅構内」等、困った割合が高い施設においてその割合が増加した。

都市部において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施設

母数(n):施設等のスタッフとのコミュニケーションについて、都市部において困ったと回答した人、複数選択

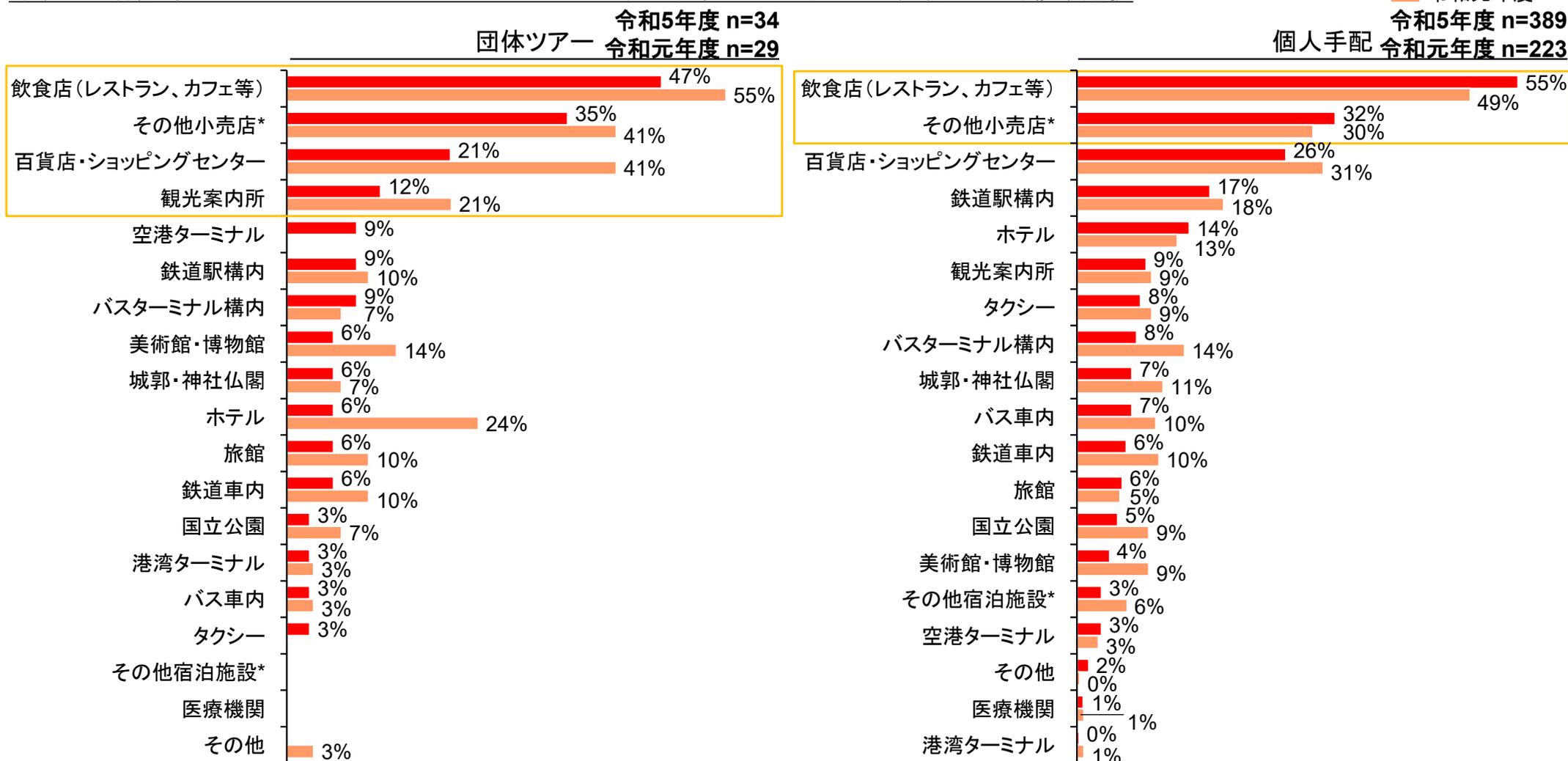


調査結果-6. コミュニケーションに困った施設(地方部、旅行形態別) 経年比較

- 地方部において、団体ツアー参加者では「飲食店」や「その他小売店」「百貨店・ショッピングセンター」「観光案内所」等、困った割合が高い施設において困った割合が減少した。
- 一方、個人手配の旅行者では、「飲食店」「その他小売店」で困った割合が増加した。

地方部において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施設

母数(n):施設等のスタッフとのコミュニケーションについて、地方部において困ったと回答した人、複数選択

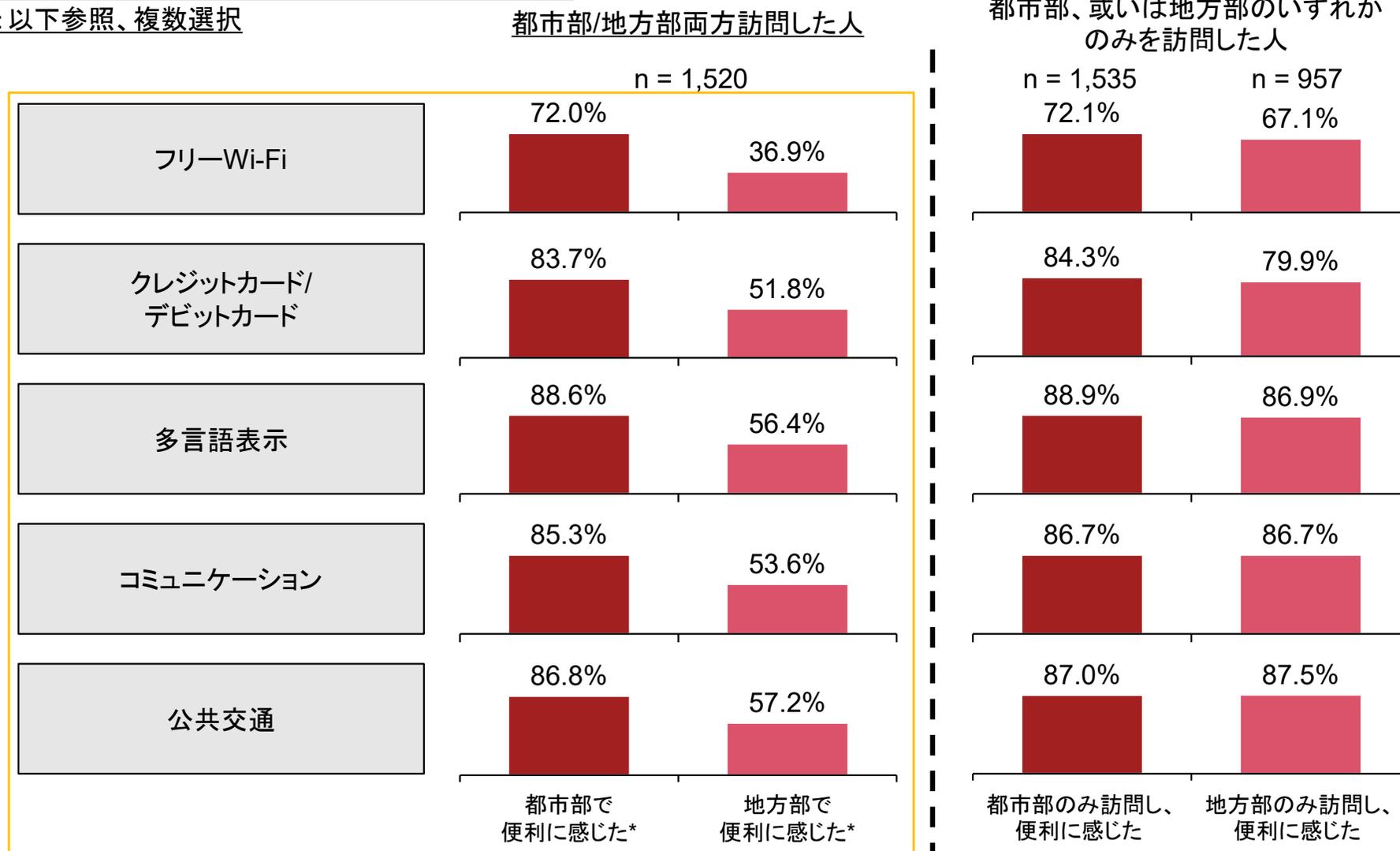


調査結果-7. 便利と感じたこと(都市/地方別)

- 都市部/地方部の両方を訪問した人について、受入環境の各項目に関し、都市部で便利を感じる割合は地方部で便利を感じる割合を大きく上回っている。
- 一方で、都市部、或いは地方部のみを訪れた旅行者が受入環境の各項目について便利と感じる割合は同程度である。

各受入環境項目について、旅行者が「便利」と回答した割合

母数(n): 以下参照、複数選択

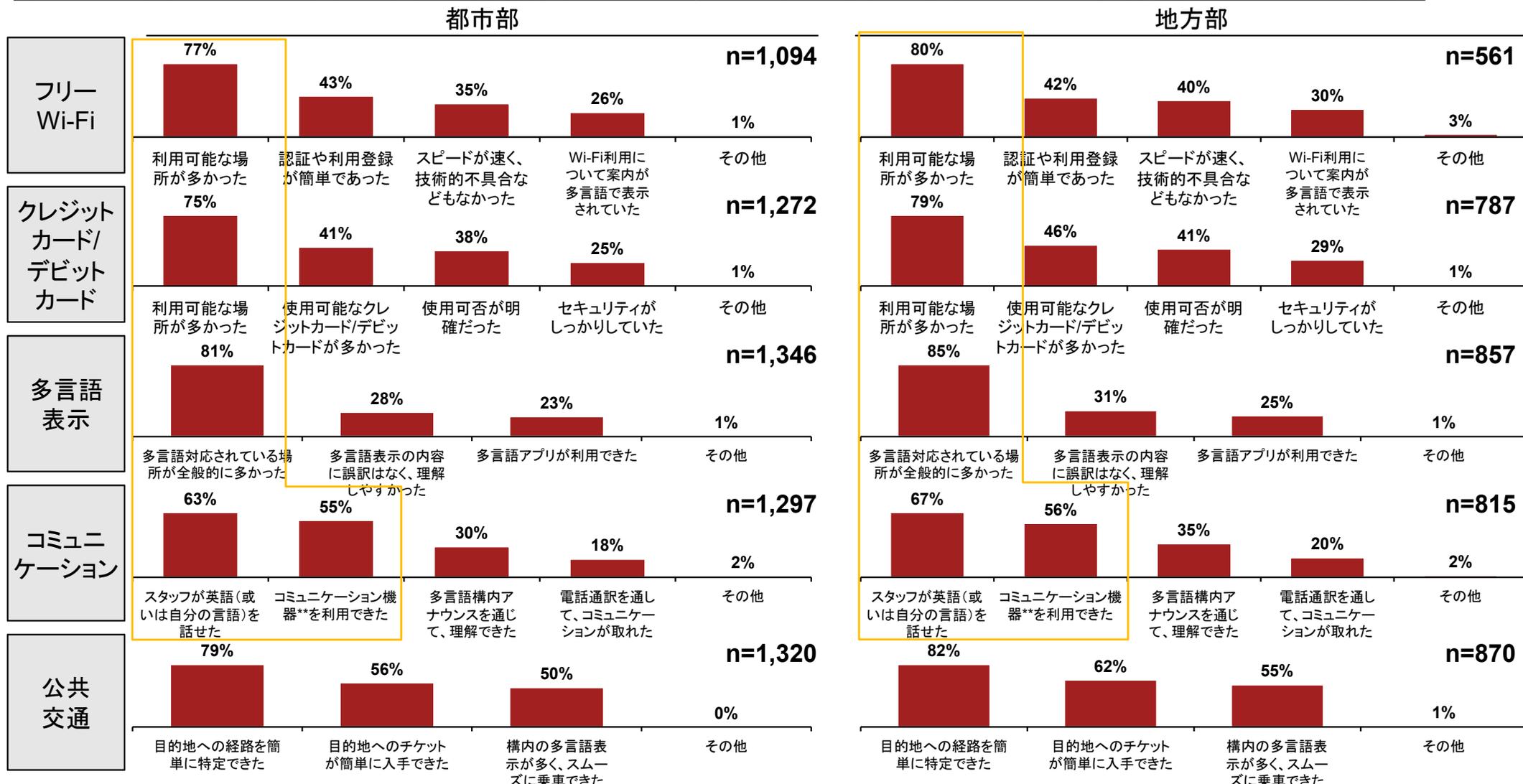


調査結果-8. 便利と感じた理由(都市/地方別)

- 「フリーWi-Fi」および「クレジットカード/デビットカード」では「利用可能な場所が多かった」が、「多言語表示」では「多言語対応されている場所が全般的に多かった」が、便利と感じた理由として突出して高い。
- また、「コミュニケーション」では、「スタッフが英語(或いは自分の言語)を話せた」の割合が高いことに加え、「コミュニケーション機器を利用できた」ため便利と感じた割合も、都市部/地方部ともに50%を超えており高い。

各受入環境項目について、「便利」と感じた理由

母数(n):各項目について、都市部/地方部両方を訪問した人(n=1,520)のうち、都市部/地方部において「便利」と回答した人*(複数回答)



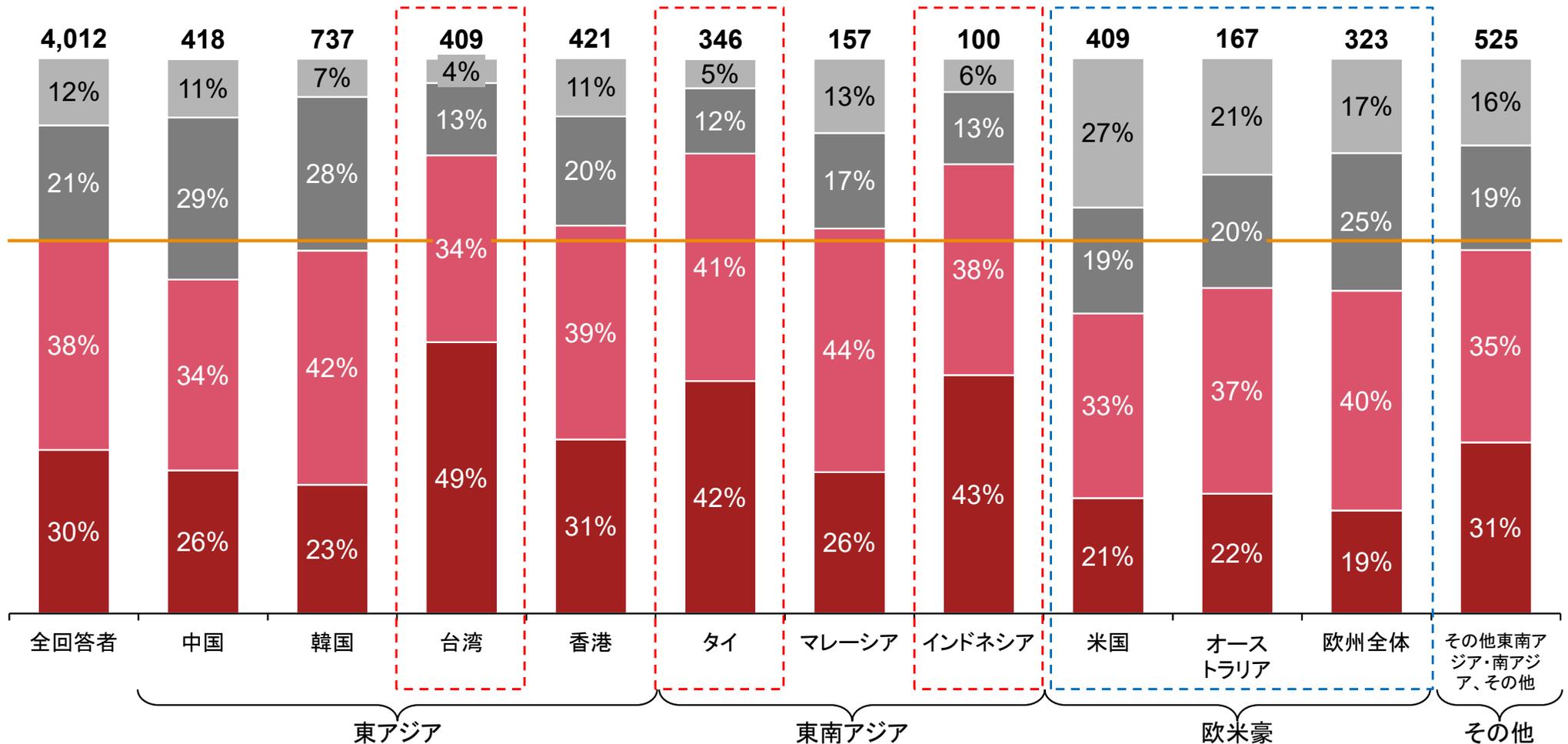
*都市部/地方部両方で「便利と感じた」と回答した人は、「都市部」と「地方部」の両方に含まれる。**:「コミュニケーション機器」は通訳機器・タブレット・指さし会話シートなどを指す

調査結果-9. サステナブルツーリズムを重視する割合(国籍別)

- サステナブルツーリズムが実践できることを重視して日本を旅行先に選んだ旅行者は、全回答者の約7割である。
- 台湾やタイ、インドネシアでは、サステナブルツーリズムを特に重視する傾向が見られる。
- 欧米豪においては、サステナブルツーリズムを重視する割合が全回答者より低い。

旅行先に日本を選んだ際の「サステナブルツーリズム」の重視度合い
母数(n):全回答者、単一選択

 : 全回答者と比べ特に高い国・地域
 : 全回答者と比べ特に低い国・地域
■ : とても重視した ■ : あまり重視しなかった
■ : 多少は重視した ■ : 全く重視しなかった

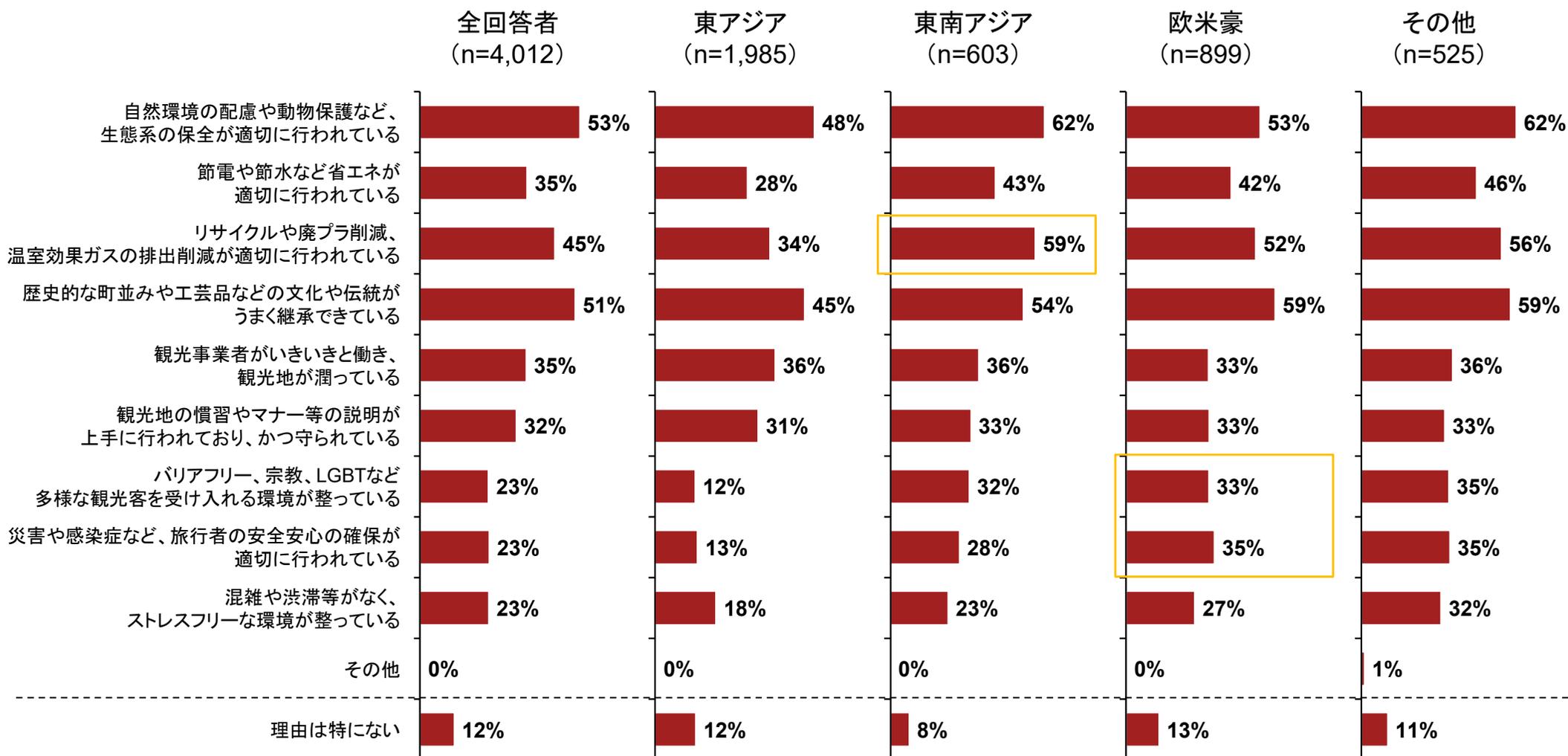


調査結果-10. サステナブルツーリズムの旅行先として相応しい理由(地域別)

- 9割弱の旅行者は、日本がサステナブルツーリズムの旅行先として相応しい理由を挙げている。
- 東南アジアでは「リサイクルや廃プラ削減、温室効果ガスの排出削減が適切に行われている」点、欧米豪では「バリアフリー、宗教、LGBTなど多様な観光客を受け入れる環境が整っている」点や「災害や感染症など、旅行者の安全安心の確保が適切に行われている」点が、相対的に評価されている。

日本が「サステナブルツーリズム」の旅行先として相応しいと思う理由

母数(n):全回答者、複数選択

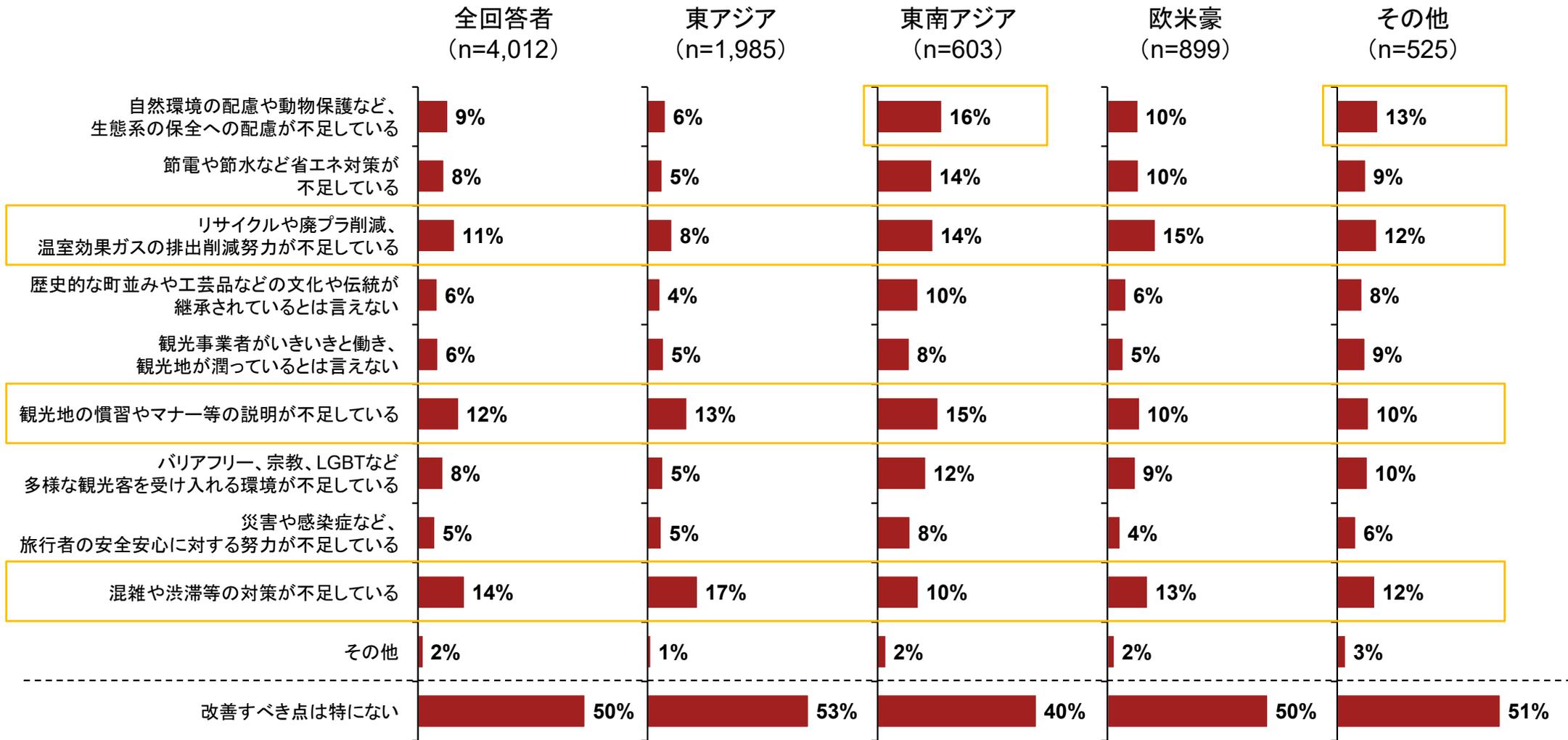


調査結果-11. サステナブルツーリズムの旅先を目指す際の改善点(地域別)

- 大きな傾向は全回答者と各地域で変わらず、「混雑や渋滞等への対応不足」「観光地の慣習やマナー等の説明不足」「リサイクルや廃プラ削減、温室効果ガスの排出削減の努力不足」の3つが主な改善点として挙げられている。
- 東南アジアとその他地域では、「自然環境の配慮や動物保護など、生態系の保全への配慮不足」を挙げる人が、他の地域に比べ多い。

日本が「サステナブルツーリズム」の旅行先を目指す上で改善すべき点

母数(n):全回答者、複数選択

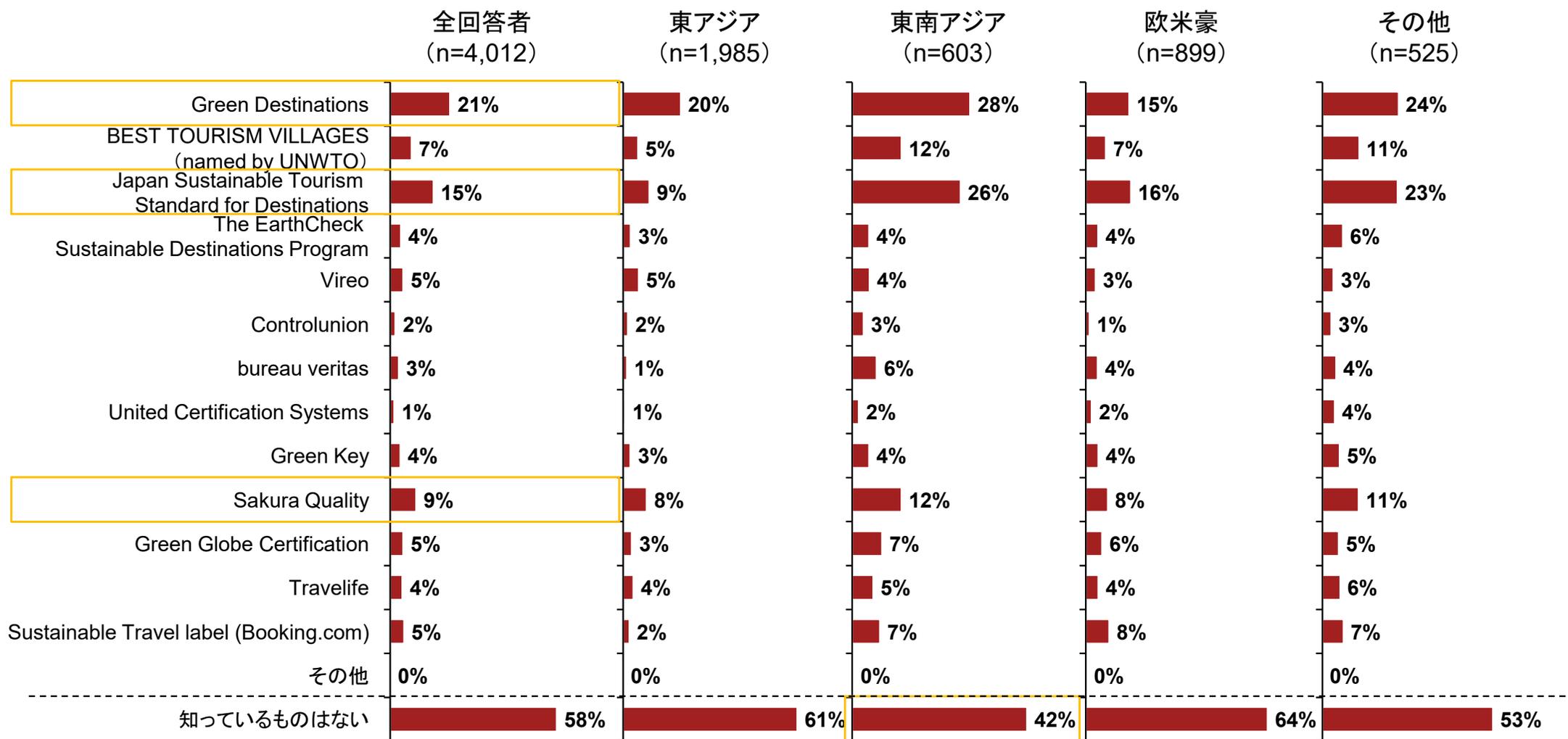


調査結果-12. サステナブルツーリズムに関する認証等の認知度(地域別)

- 全体では、「Green Destinations」や「Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations」、「Sakura Quality」の認知度が高い。
- また、東南アジアでは「知っているものはない」の割合は42%と他の地域に比べて低く、認証等の認知度が総じて高い。

「サステナブルツーリズム」に関する認証・認定・表彰・ラベルの認知度

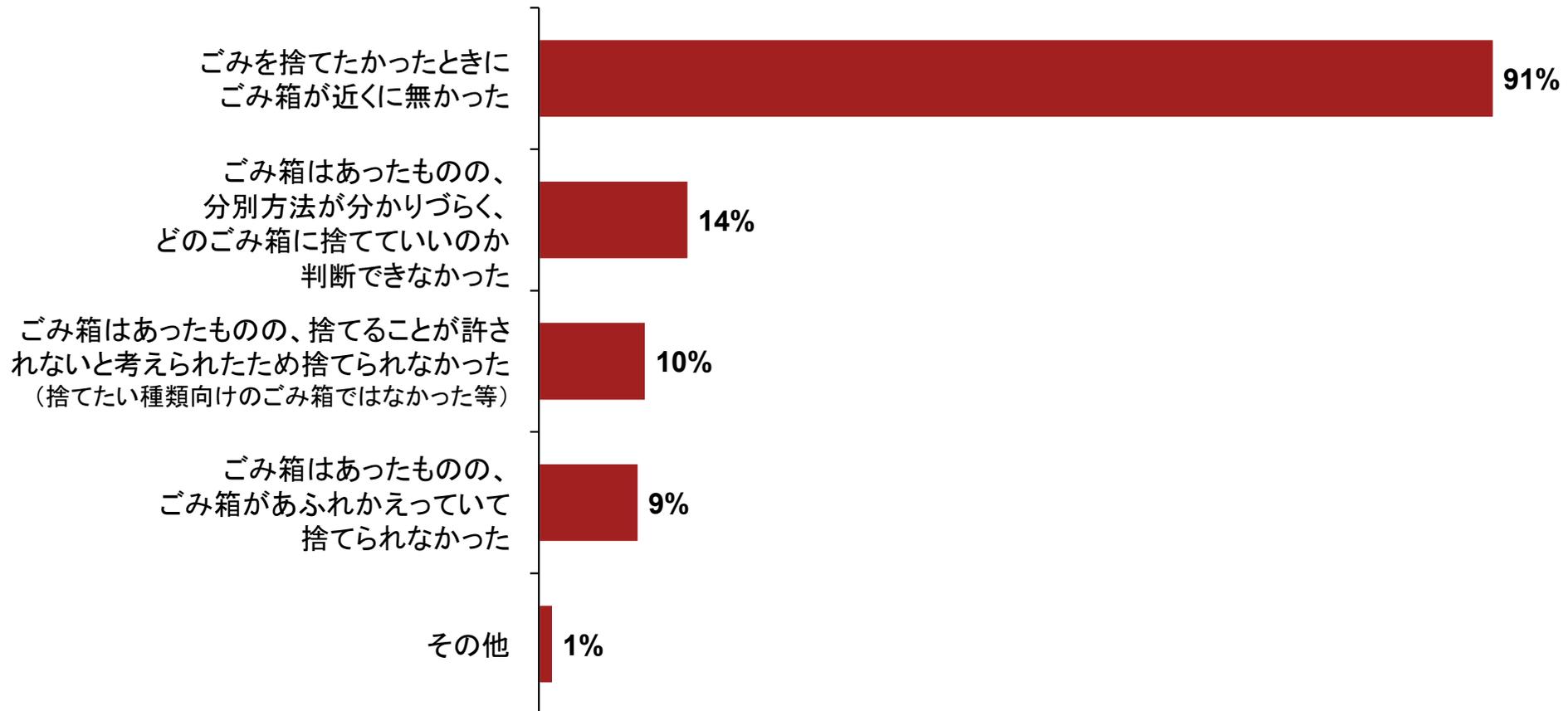
母数(n):全回答者、複数選択



- 具体的にごみ捨てにおいて困った点は、「ごみ箱が近くになかった」が91%と非常に高い割合を占める

具体的にどのような点でごみ捨てに困りましたか？

母数(n):ごみ捨てに困った人、n=148、複数選択

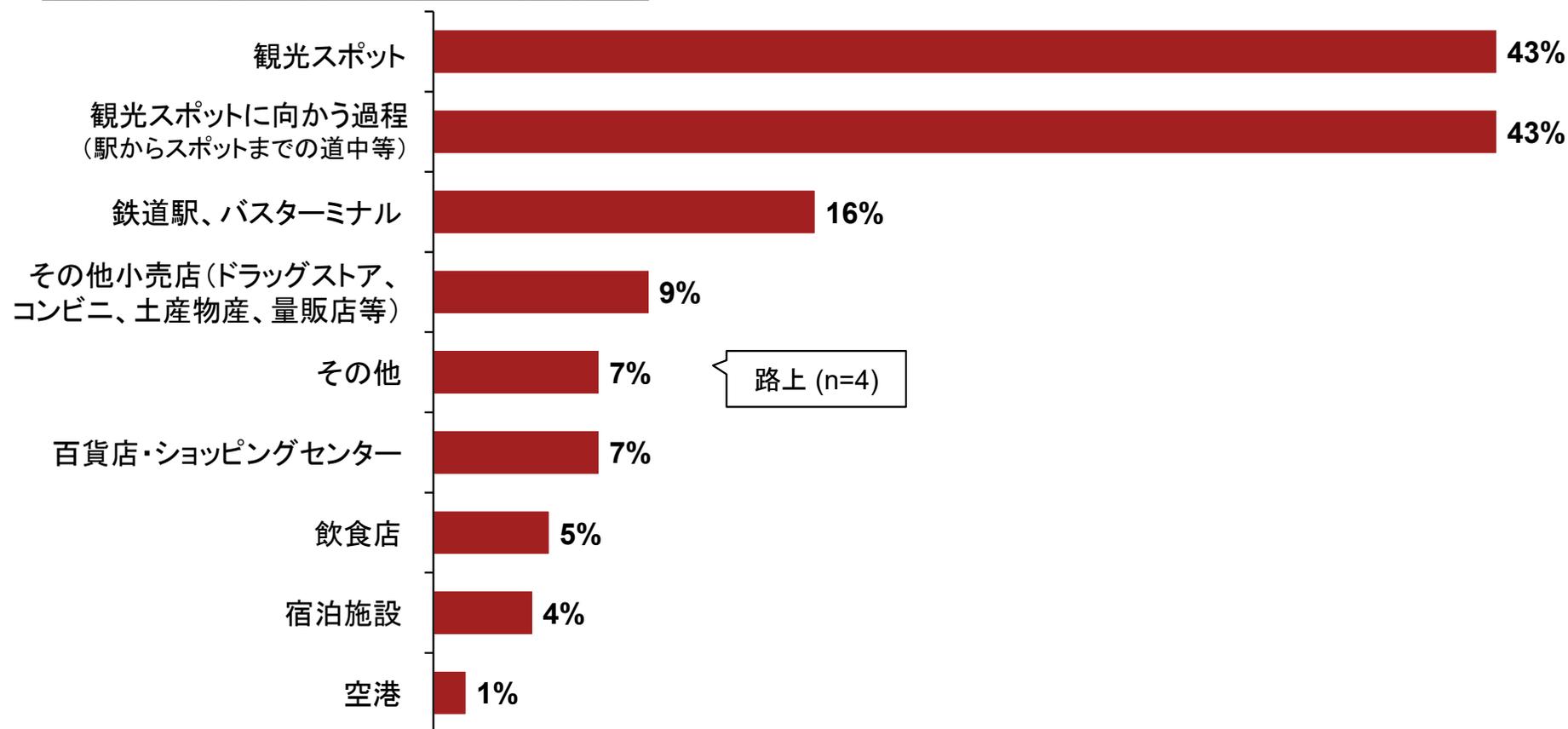


- ごみ捨てに困る割合の高い場所については、「観光スポット」と「観光スポットに向かう過程」が43%と著しく高い割合を占める

※その他はn=2以上の回答のみを掲載

具体的にどのような場所でごみ捨てに困りましたか？

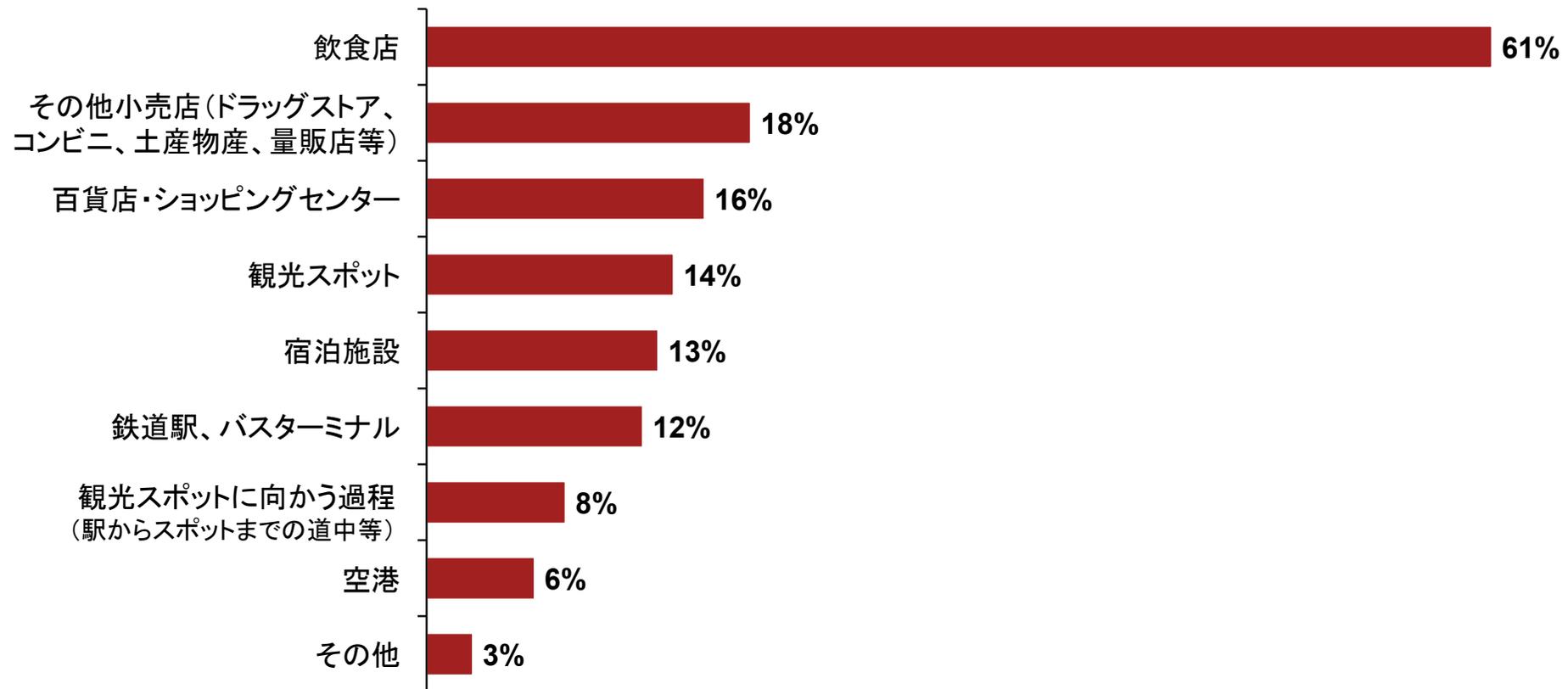
母数(n):ごみ捨てに困った人、n=148、複数選択



- コミュニケーションに困った場所は、「飲食店」が61%と著しく高い

今回の訪日旅行中、どこでスタッフとのコミュニケーションに困りましたか？

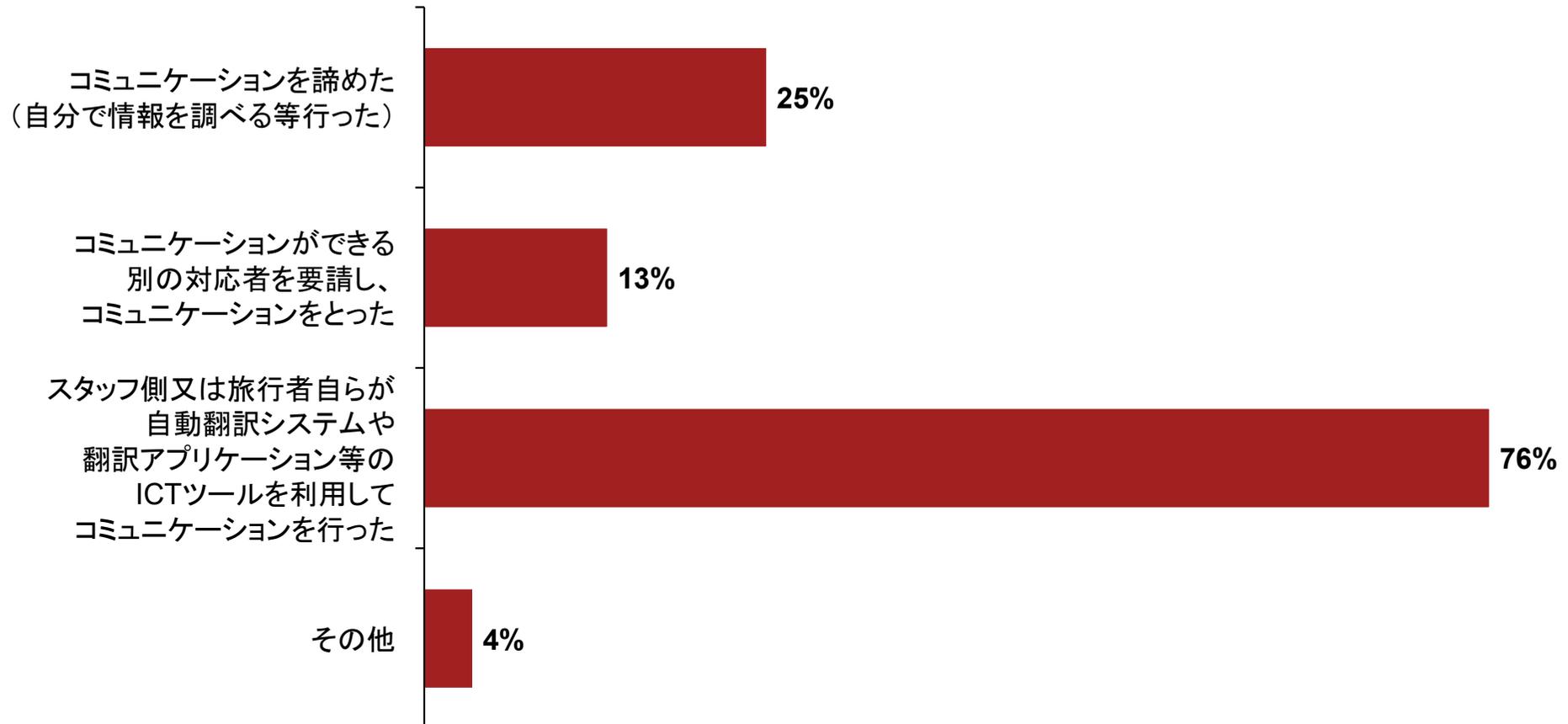
母数(n):スタッフとのコミュニケーションで困った人、n=114、複数選択



- コミュニケーションに困った際の対応策として、「ICTツールを利用」が76%と突出して高い

スタッフとのコミュニケーションに困った結果、どのような対応をしましたか？

母数(n):スタッフとのコミュニケーションで困った人、n=114、複数選択

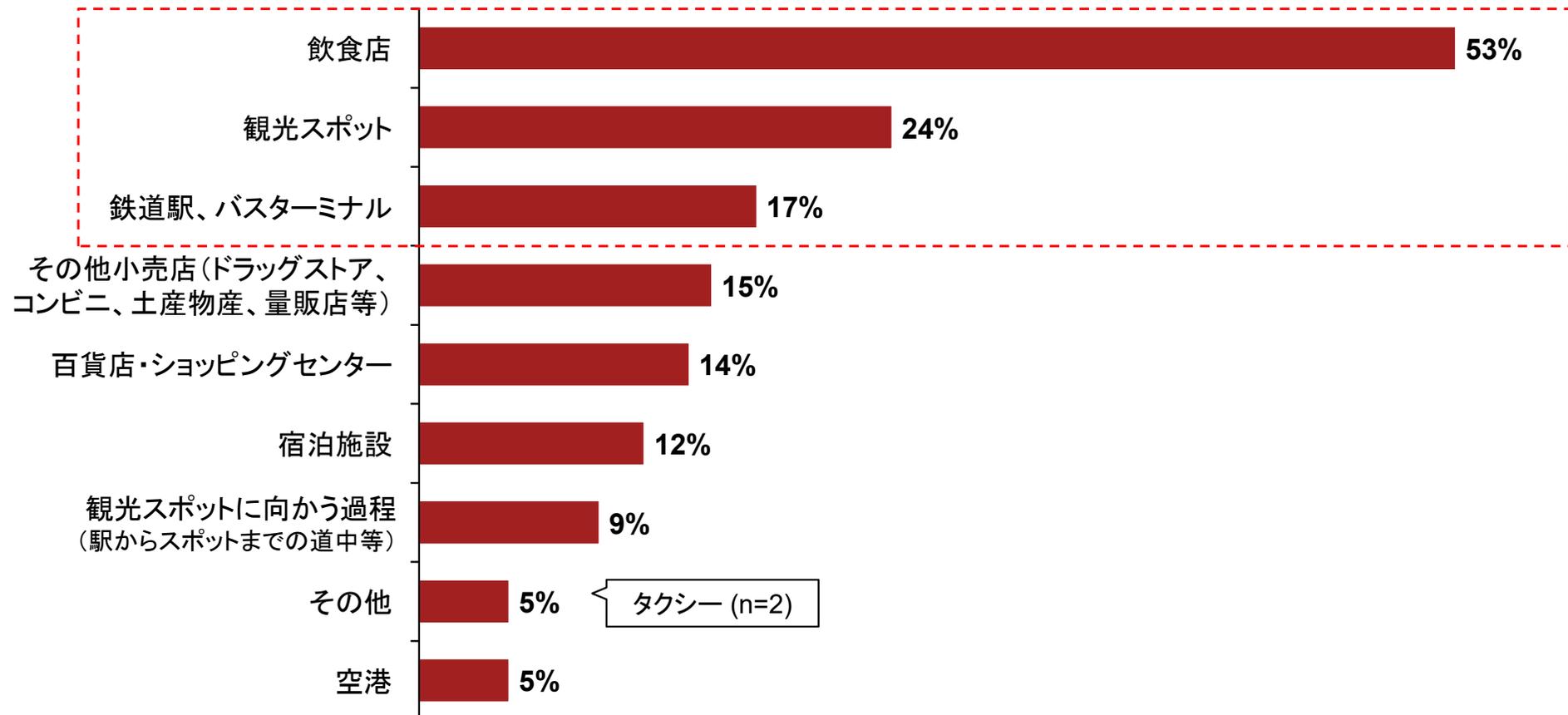


- ICTツールを利用する場面が多かった場所として、「飲食店」が53%と突出して多く、「観光スポット」が24%、「鉄道駅、バスターミナル」が17%と挙げられる

※その他はn=2以上の回答のみを掲載

ICT(自動翻訳システム等)を具体的にどのような場面で利用しましたか？

母数(n): スタッフとのコミュニケーション困った際の対応策として、ICTツールを利用した人、n=86、複数選択



- ICTツールの活用にあたってスタッフ側の対応は、「十分スムーズであった」と、64%が回答
- 一方で、「ICTツールの活用にあつて不慣れで対応に時間を要した」と「ICTツールの不慣れである以外の理由でスムーズでない対応であった」の回答が合計で34%を占める

ICT(自動翻訳システム等)の活用にあつてスタッフ側の対応はスムーズでしたか？

母数(n): スタッフとのコミュニケーション困つた際の対応策として、ICTツールを利用した人、n=86、単一選択

- スムーズであった
- スムーズではなかつた
- その他

