

平成16年度
国際拠点空港における乗継客への
利便増進方策に関する調査

報告書

平成17年3月

国土交通省 航空局

目 次

序章	1
1. 調査の目的	1
2. 検討の基本方針	1
3. 調査のフロー	1
第1章 乗継客の実態	2
1. 国際旅客動態調査の概要	2
2. 乗継客の現状	5
第2章 我が国の空港における各種サービスの現状	14
1. 我が国の空港における施設・サービスの現状	14
2. 乗継客のニーズの整理	16
第3章 海外の主要空港における取組み	52
第4章 乗継客への利便増進方策をはかる上での論点、及び課題の整理	62
第5章 乗継客への利便増進方策のあり方	70

序章

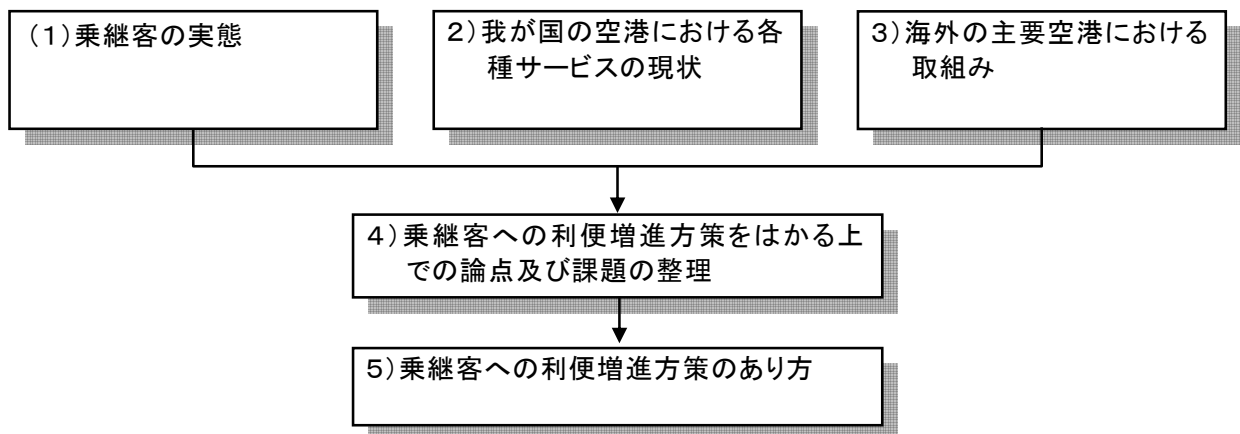
1. 調査の目的

国際拠点空港における乗継客への利便増進方策について、乗継客の実態、海外の主要空港における取組み、わが国の国際拠点空港を利用する乗継客の空港周辺での観光ツアーのニーズならびに空港内・空港近辺での施設及びサービスのニーズといった各種サービスの現状を把握するとともに、乗継客への利便増進方策をはかる上での論点及び課題を整理し、当該利便増進方策のあり方等について調査検討を行う。

2. 検討の基本方針

- ・ 本調査では、我が国の国際拠点空港として、成田国際空港、関西国際空港、中部国際空港を対象とする。
- ・ 空港における乗継客の行動の実態および乗継時の過ごし方に対するニーズを把握するために、関西国際空港、成田国際空港においてアンケート調査を実施する。
- ・ 乗継客に対する空港周辺での観光ツアーを検討する上で、参考となると考えられる海外の観光ツアーについて、既存資料で調査した上で、現地のツアーに参加するとともに、主催事業者等に対してヒアリング調査を実施する。
- ・ 乗継客への利便増進方策をはかる上での論点及び課題を整理し、当該利便増進方策のあり方等について検討するために、有識者、空港関係者、航空会社からなる勉強会を開催し、意見交換を行う。

3. 調査のフロー



第 1 章 乗継客の実態

1. 国際旅客動態調査の概要

国際拠点空港における乗継客の実態を明らかにするため、毎年定期的に行われている国際旅客動態調査の結果を利用して、乗継客の総数やODや利用便などの詳細を分析した。

国際旅客動態調査の概要は以下に示すとおりである。

(1) 調査目的

本調査は、平成 13 年に実施した「国際航空旅客動態調査」に準じて、新東京国際空港（成田空港）・関西国際空港をはじめ、国際定期便の就航している国内 23 の空港においてアンケート調査を行い、調査対象週の旅客実績を母数とし週間拡大することにより、国際航空旅客動態の把握を行うとともに、前回調査との比較・検討を行うことを目的としている。

(2) 調査全体フロー

調査全体のフロー図は以下のとおりである。

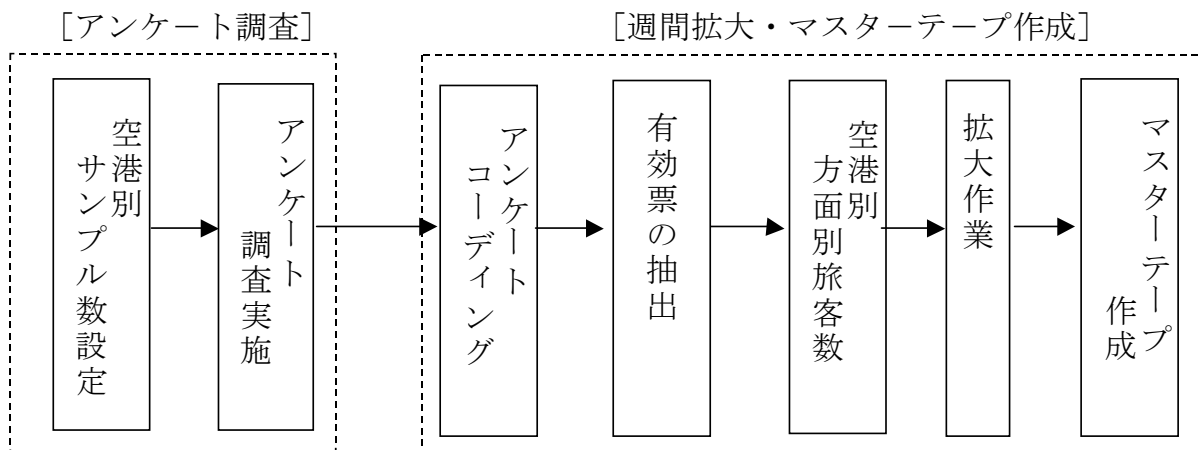


図 1 調査全体フロー

(3) 調査方針

調査の方針は次のとおりである。

① アンケート調査

- ・ 国際定期便が就航している国内 23 の空港においてサンプリングアンケート調査を行った。
- ・ 調査対象者は、調査実施機関に対象空港から出国する旅客（日本人・外国人）及びトランジット（通過・乗換）を旅客とする。
- ・ ピーク時・オフピーク時の旅客流動を把握し、年間拡大が行えるデータとする。

② 週間拡大マスターテーブル作成

- ・ 拡大の母数は空港ごとの調査実施日を含む一週間の便別旅客数を用いる。
- ・ 拡大層は、日本人・外国人・トランジット別、空港別、行先方面別とする。

③ 調査実施時期

ピーク時及びオフピーク時の旅客流動を把握するために、それぞれ平成 16 年 8 月及び平成 16 年 11 月に調査を実施した。

④ 調査方法

調査対象期間中に調査対象空港を利用する出国及びトランジット旅客に対し、出国手続後の待合室及びサテライト等において、下記に述べる方法により調査を行った。

a) 日本人

日本人に対しては、日本語の調査票により調査員が面接して質問し、その結果を調査員が調査票に記入する方法を原則とした。

b) 外国人

外国人に対しては、調査員は原則として英語の会話が可能な調査員を準備したが、被調査者がまったく英語を理解し得ない場合もあるので、被調査者に自分が最も回答しやすい調査票を後述する 11 ヶ国語の調査票の中から選択してもらい、被調査者自ら記入してもらう方式によった。

⑤ アンケート調査票

平成 13 年調査で用いた調査票をもとに、性別・年齢等の個人属性をはじめ旅行目的、国内・国際流動パターン、空港選択理由等について調査を行った。

アンケート調査票は、日本人旅客用・外国人旅客用・トランジット旅客用を作成し、外国人旅客用及びトランジット旅客用の調査票については、前回調査での実績をふまえ英語・中国語・韓国語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・スペイン語・ポルトガル語・インドネシア語及びタイ語の 11 ヶ国語に翻訳したものをを用いて調査を行った。

(4) トランジット旅客アンケートの抽出率

出国旅客と同様の方法で抽出率を設定する。信頼度 K ・相対誤差 RSD は出国旅客と同様に $95\% \cdot 0.20$ を用いる。ただし、関西国際空港でこの条件を満足する抽出率は 20% を超え、実際上サンプルを取得することが困難なため、 $K=90\% \cdot RSD=0.20$ とする。

カテゴリー区分は成田空港では目的 $2 \times$ 国籍 $2 \times$ 行先 $2 = 8$ 、関西国際空港では目的 $2 \times$ 国籍 $2 \times$ 行先 $1.5 = 6$ とする。

国籍は、日本をはさんで反対側になるアジアとアメリカ方面の 2 区分とする。

行先は、各々の空港に対する出発便の平均着地箇所数実績値から、成田空港は 2.0 、関西国際空港は 1.5 とする。

表 1 トランジット旅客アンケート抽出率算定指標

空 港	信頼度K	相対誤差RSD	カテゴリー数ZK
成田空港	95%	0.20	目的2×国籍2×行先2.0=8
関西国際空港	90%	0.20	目的2×国籍2×行先1.5=6

表 2 トランジット旅客アンケート目標サンプル数の算定（1週間あたり）

空 港	平成14年度 トランジット旅客数 (片側)*1	週当り 平均トランジット 旅客数	K 信頼度	RSD 相対誤差	ZK カテゴリー	抽出率 (%)	目標 サンプル数 *2
成田空港	2,553,094	48,963	1.96	0.20	8	1.4	660
関西国際空港	580,000	11,123	1.64	0.20	6	2.9	330
合 計	3,133,094	60,087	—	—	—	1.6	990

*1：国土交通省資料（年度値）より

*2：10未満四捨五入

設定した諸指標から算定した抽出率、目標サンプル数を表に示す。

成田空港では抽出率1.4%でサンプル数660となり、関西国際空港では抽出率2.9%でサンプル数330となる。

2. 乗継客の現状

1. の国際旅客動態調査より、成田国際空港、関西国際空港の乗継客の現状を分析した。

(1) 成田国際空港

成田国際空港の乗継客総数は、年間約 285 万人で、総旅客数の約 20%を占める。うち、乗継ぎのための滞在時間が 3 時間未満と短時間の層が 51%をほぼ半数を占め、3～5 時間 31%、5 時間以上 19%と、滞在時間が長時間になるほど少なくなっている。

乗継客のODは、北米大陸とアジア方面間、ヨーロッパとオセアニア方面間が多くなっている。

表 3 乗継客数

項目		成田国際空港
総旅客数		年間約1400万人
乗継客総数(待ち時間不明客を含まない)		年間約285万人(総旅客数の約 20%)
短時間	乗継ぎのための滞在時間 3時間未満	約144.5万人 (51%)
中時間	乗継ぎのための滞在時間 3～5時間	約87万人 (31%)
長時間	乗継のための滞在時間 5時間以上(ストップオーバー 客を含む)	約53万人 (19%)
うちストップオーバー		約16万人 (6%)
OD(滞在時間5時間以上)		アジア→アメリカ合衆国:505人/日(34%)(約5～23h30) アメリカ合衆国→アジア:198人/日(14%)(約5～6h、16～23h) イギリス→オーストラリア:52人/日(4%)(約5～11h) オーストラリア→イギリス:44人/日(3%)(約6～19h)

表 4 乗継客のOD（乗継時間5時間以上）

直前国	直後国	到着便	出発便	到着時刻	出発時刻	待ち時間	計(人/週)
アメリカ合衆国	(台湾)	UA879	UA853	12:55	18:35	5:40	61
		AA175	BR2195	13:15	20:00	6:45	20
		CO9	BR2195	13:50	20:00	6:10	20
		UA867	UA853	14:00	19:00	5:00	20
		NW9	NW21	14:00	19:05	5:05	20
		NW22	NW21	14:05	19:05	5:00	20
		AA167	EG201	14:35	10:00	19:25	21
		JL9	EG209	14:40	19:40	5:00	20
		NH7	BR2195	14:55	20:00	5:05	20
		NH7	EL2105	14:55	20:10	5:15	21
		UA881	CI107	15:10	9:40	18:30	20
		NW5	NW2	16:15	15:40	23:25	68
		アメリカ合衆国	インドネシア共和国	JL9	JL725	14:40	11:25
JL1	JL725			15:40	11:25	19:45	5
JL5	JL725			16:20	11:25	19:05	5
JL73	JL725			16:50	11:25	18:35	9
アメリカ合衆国	オーストラリア	AA153	QF168	14:00	20:05	6:05	20
		CO7	QF70	14:20	20:45	6:25	19
		AA167	QF168	14:35	20:05	5:30	20
		AA129	QF70	15:30	20:55	5:25	32
アメリカ合衆国	グアム(アメリカ領)	NW23	NW74	12:55	9:45	20:50	30
		CO7	CS964	14:20	20:35	6:15	67
		AA61	CS964	15:10	20:40	5:30	30
		UA801	CS964	15:30	20:40	5:10	30
		NW5	NW74	16:15	9:45	17:30	30
		NW1	NW74	16:45	9:45	17:00	36
アメリカ合衆国	シンガポール共和国	UA879	UA881	12:55	17:55	5:00	25
		JL47	JL711	13:00	18:00	5:00	25
		NW11	JL719	17:35	11:20	17:45	25
		JL65	JL719	17:40	11:10	17:30	31
アメリカ合衆国	タイ王国	UA879	UA837	12:55	18:25	5:30	28
		NW9	NW27	14:00	19:40	5:40	54
		CO7	NW27	14:20	19:40	5:20	27
		UA853	TG643	16:30	9:45	17:15	36
アメリカ合衆国	フィジー共和国	DL55	FJ303	13:25	19:00	5:35	20
アメリカ合衆国	フィリピン共和国	CO9	NW1	13:50	19:00	5:10	86
		NW9	NW1	14:00	19:00	5:00	86
アメリカ合衆国	ベトナム社会主義共和国	JL25	JL5133	17:50	10:00	16:10	36
		NW25	VN951	16:20	10:00	17:40	36
アメリカ合衆国	マレーシア	AC3	MH81	15:30	13:30	22:00	1
		NW25	MH89	16:20	10:30	18:10	1
		JL79	JL723	16:20	11:45	19:25	1
		JL25	JL723	17:50	11:45	17:55	1
アメリカ合衆国	信託統治領(サイパン)	NW27	NW76	16:25	10:35	18:10	36
アメリカ合衆国	大韓民国	JL25	JL955	17:50	15:00	21:10	31
アメリカ合衆国	中華人民共和国	UA879	NH921	12:55	18:10	5:15	82
		NW23	NW19	12:55	18:25	5:30	41
		AA175	NW19	13:15	18:25	5:10	41
		AA175	JL795	13:15	19:05	5:50	82
		AA153	JL795	14:00	19:05	5:05	41
		JL1	JL783	15:40	9:30	17:50	33
		JL1	JL797	15:40	9:30	17:50	33
		JL5	JL791	16:20	10:05	17:45	33
		NW1	NW19	16:45	15:30	22:45	33
		NW19	NW19	17:05	15:30	22:25	18
		アメリカ合衆国	中国領	UA879	UA891	12:55	18:25
AA61	CX509			15:10	9:30	18:20	28

直前国	直後国	到着便	出発便	到着時刻	出発時刻	待ち時間	計(人/週)
イギリス	オーストラリア	BA5	QF168	9:10	20:05	10:55	19
		BA7	CX505	11:25	18:30	7:05	28
		BA7	JL761	11:25	21:35	10:10	32
		BA7	QF22	11:25	20:20	8:55	20
		BA7	QF60	11:25	21:15	9:50	20
		BA7	QF70	11:25	20:55	9:30	32
		JL402	JL5141	15:30	20:55	5:25	64
		JL402	JL761	15:30	21:35	6:05	83
イギリス	大韓民国	VS900	OZ103	9:00	15:25	6:25	31
		BA5	KE2	9:10	17:00	7:50	31
イタリア共和国	オーストラリア	JL418	JL761	16:05	21:35	5:30	52
		JL400	JL761	16:15	21:35	5:20	32
イタリア共和国	フィジー共和国	AZ784	FJ303	7:35	19:00	11:25	32
インド	アメリカ合衆国	AI306	NW2	8:00	15:40	7:40	68
		AI302	JL2	8:00	18:05	10:05	44
		JL472	JL2	8:30	17:55	9:25	68
インドネシア共和国	アメリカ合衆国	JL726	AA176	7:50	13:25	5:35	128
		JL726	JL2	7:50	18:05	10:15	44
		JL720	JL80	7:50	18:30	10:40	27
		JL720	JL70	7:50	21:00	13:10	18
インドネシア共和国	オランダ王国	JL726	JL411	7:50	13:30	5:40	45
オーストラリア	アメリカ合衆国	QF79	NW8	9:35	15:20	5:45	68
		JL772	UA800	18:10	16:55	22:45	43
		JL5142	JL10	19:55	12:00	16:05	43
オーストラリア	イギリス	QF21	BA8	6:35	13:05	6:30	29
		JL762	JL403	16:45	10:20	17:35	46
		JL762	JL401	16:45	12:00	19:15	119
		JL772	JL403	18:10	10:20	16:10	57
		JL772	JL401	18:10	12:00	17:50	57
オーストラリア	イタリア共和国	JL772	JL5063	18:10	10:30	16:20	46
		JL772	AZ787	18:10	12:55	18:45	29
		JL772	JL409	18:10	13:00	18:50	29
オーストラリア	オランダ王国	JL774	JL411	6:25	13:30	7:05	46
		JL762	JL411	16:45	12:45	20:00	74
		JL772	JL411	18:10	12:45	18:35	131
		JL5144	JL411	18:45	12:45	18:00	29
オーストラリア	カナダ	JL774	JL18	6:25	17:55	11:30	45
オーストラリア	タイ王国	QF21	JL703	6:35	15:45	9:10	27
オーストラリア	デンマーク王国(スオミ)	QF21	SK984	6:35	11:45	5:10	29
オーストラリア	ドイツ連邦共和国	JL762	LH715	16:45	12:20	19:35	29
		JL772	JL407	18:10	13:00	18:50	29
オーストラリア	フランス共和国	JL772	JL405	18:10	11:10	17:00	29
オーストラリア	ロシア連邦	JL774	JL445	6:25	11:45	5:20	45
		QF21	SU584	6:35	12:00	5:25	29
オーストラリア	大韓民国	QF21	KE702	6:35	12:55	6:20	31
		JL762	JL951	16:45	10:00	17:15	31
オーストラリア	中華人民共和国	JL774	CZ386	6:25	14:20	7:55	33
		JL774	MU522	6:25	16:20	9:55	33
		JL774	JL789	6:25	18:10	11:45	33
		QF21	MU524	6:35	13:50	7:15	41
		JL5144	JL791	18:45	10:00	15:15	41
オーストラリア	中華人民共和国	JL772	JL797	18:10	9:30	15:20	33

直前国	直後国	到着便	出発便	到着時刻	出発時刻	待ち時間	計(人/週)
オランダ王国	(台湾)	KL861	CI17	8:45	14:15	5:30	21
オランダ王国	オーストラリア	JL412	JL771	14:30	21:00	6:30	51
		JL412	JL761	14:30	21:35	7:05	58
カナダ	インドネシア共和国	JL17	JL725	14:35	11:25	20:50	5
カナダ	オーストラリア	JL17	JL771	14:35	21:00	6:25	20
カナダ	マレーシア	JL15	JL703	16:50	15:45	22:55	27
カナダ	大韓民国	JL17	JL957	14:35	10:25	19:50	30
カンボジア王国	アメリカ合衆国	NH916	NH1052	7:55	19:50	11:55	28
グアム(アメリカ領)	アメリカ合衆国	CO961	NW20	9:10	15:00	5:50	43
		CO961	UA884	9:10	15:10	6:00	43
		CO961	NW28	9:10	15:30	6:20	68
		CO961	NW2	9:10	15:40	6:30	68
		CO961	NW18	9:10	15:55	6:45	49
		CO961	CO8	9:10	16:20	7:10	49
		NW73	NW28	19:00	15:35	20:35	45
グアム(アメリカ領)	フィジー共和国	CO961	FJ303	9:10	19:00	9:50	20
クロアチア共和国	オーストラリア	LH710	JL761	7:40	21:35	13:55	32
シンガポール共和国	アメリカ合衆国	NH902	CO6	7:25	15:45	8:20	49
		NH902	NH8	7:25	16:55	9:30	44
		NW12	NW24	14:15	19:30	5:15	27
		NW12	NW10	14:15	20:00	5:45	127
		JL712	JL70	15:55	21:00	5:05	18
		JL712	JL72	15:55	22:00	6:05	18
シンガポール共和国	グアム(アメリカ領)	NW11	CS7	17:35	17:15	23:40	31
シンガポール共和国	大韓民国	SQ11	OZ107	18:00	9:25	15:25	30
シンガポール共和国	中華人民共和国	SQ12	NH905	17:35	10:35	17:00	33
スウェーデン王国	オーストラリア	SK983	QF60	9:35	21:25	11:50	32
スペイン	オーストラリア	JL412	JL761	14:30	21:35	7:05	19
スリランカ民主社会主義共和国	アメリカ合衆国	UL460	UA800	11:50	16:55	5:05	49
		UL460	UA876	11:50	17:25	5:35	49
タイ王国	アメリカ合衆国	JL704	JL6	6:45	12:00	5:15	92
		JL704	DL56	6:45	15:30	8:45	49
		JL704	AA170	6:45	16:15	9:30	49
		TG642	KE1	7:30	14:55	7:25	45
		NH916	UA884	7:55	15:10	7:15	43
		NH916	AA154	7:55	19:15	11:20	43
		UA800	UA880	13:25	19:00	5:35	18
		NW28	AA176	14:15	13:25	23:10	43
		NW28	NW10	14:15	20:00	5:45	72
		NW28	NW22	14:15	21:10	6:55	18
		NW27	NW12	16:25	16:00	23:35	49
		JL708	JL74	16:35	21:45	5:10	18
タイ王国	カナダ	NH916	AC4	7:55	17:15	9:20	68
デンマーク王国(スオミ)	オーストラリア	SK983	QF22	9:35	20:20	10:45	51
		SK983	QF168	9:35	20:55	11:20	96
		SK983	QF70	9:35	20:55	11:20	32
デンマーク王国(スオミ)	大韓民国	SK983	OZ103	9:35	15:25	5:50	31
ドイツ連邦共和国	オーストラリア	JL408	JL771	15:20	21:00	5:40	51
		JL408	JL761	15:20	21:35	6:15	19
		JL408	QF360	15:20	21:35	6:15	19
ドイツ連邦共和国	大韓民国	JL408	JL953	15:20	12:30	21:10	31
トルコ共和国	オーストラリア	TK50	QF180	11:25	20:15	8:50	32
		TK50	QF168	11:25	20:55	9:30	32
ニュージーランド	イギリス	JL5199	JL401	16:50	12:00	19:10	29
		NZ99	JL403	16:30	14:10	21:40	29
ニュージーランド	グアム(アメリカ領)	JL5199	JO981	16:50	22:00	5:10	30
ニュージーランド	ロシア連邦	JL5199	JL445	16:50	11:10	18:20	29
ニュージーランド	中華人民共和国	NZ99	JL609	16:30	9:50	17:20	33
		JL5199	JL797	16:50	9:30	16:40	132
		JL5199	JL609	16:50	9:50	17:00	33
		JL5199	JL5180	16:50	13:25	20:35	66

直前国	直後国	到着便	出発便	到着時刻	出発時刻	待ち時間	計(人/週)
パキスタンイスラム共和国	アメリカ合衆国	PK852	CI18	12:40	19:45	7:05	27
バブアニューギニア	シンガポール共和国	PX54	JL719	19:55	11:20	15:25	25
フィリピン共和国	アメリカ合衆国	NW2	NW24	13:30	19:30	6:00	27
		NW2	NW22	13:30	21:10	7:40	36
		NW1	NW2	16:45	15:25	22:40	45
フィリピン共和国	カナダ	PR432	AC2	19:55	19:00	23:05	49
フィリピン共和国	大韓民国	JL742	JL957	19:35	10:30	14:55	31
フランス共和国	オーストラリア	BA5	QF180	9:10	20:15	11:05	32
		JL406	JL771	13:55	21:10	7:15	32
フランス共和国	ニューカレドニア島	AF272	SB801	6:25	20:55	14:30	39
		AF276	AF2278	7:50	19:00	11:10	20
		AF276	SB801	7:50	20:40	12:50	51
		KL861	SB801	8:45	20:40	11:55	32
フランス共和国	フィジー共和国	AF276	FJ303	7:50	19:00	11:10	20
フランス共和国	大韓民国	AF272	NW5	6:25	18:15	11:50	31
ベトナム社会主義共和国	アメリカ合衆国	VN954	AA176	6:40	13:25	6:45	85
		VN950	CO8	7:25	16:20	8:55	49
		NH932	UA884	7:35	14:10	6:35	49
		JL750	JL26	7:35	16:00	8:25	49
		JL750	CO8	7:35	16:20	8:45	49
		NH932	NH6	7:35	17:05	9:30	89
		JL750	AA154	7:35	18:25	10:50	49
		NH932	AA154	7:35	19:15	11:40	43
	TG676	NH2	15:40	11:10	19:30	49	
ベトナム社会主義共和国	イタリア共和国	VN954	JL417	6:40	13:30	6:50	46
ベトナム社会主義共和国	オランダ王国	JL750	JL411	7:35	12:45	5:10	29
ベトナム社会主義共和国	カナダ	VN950	AC2	7:25	19:00	11:35	49
マレーシア	アメリカ合衆国	JL724	JL10	6:35	11:45	5:10	49
		MH88	NW8	7:30	15:05	7:35	44
メキシコ合衆国	大韓民国	JL11	JL951	16:50	10:00	17:10	31
信託統治領(サイパン)	フィリピン共和国	NW78	NW1	13:55	19:15	5:20	89
大韓民国	(台湾)	UA800	UA853	13:25	18:35	5:10	21
大韓民国	アメリカ合衆国	NW6	NW10	11:25	20:00	8:35	46
		UA884	UA876	12:10	17:25	5:15	98
		UA884	UA882	12:10	17:50	5:40	43
		UA884	AA60	12:10	18:00	5:50	49
		UA800	UA880	13:25	19:00	5:35	137
		UA800	UA866	13:25	19:55	6:30	54
		KE1	AA60	13:35	19:25	5:50	43
		NW8	NW24	13:40	19:30	5:50	27
		JL954	JL6	19:15	12:00	16:45	49
大韓民国	イギリス	OZ104	BA8	13:40	13:05	23:25	29
		JL950	JL403	16:00	14:25	22:25	46
大韓民国	オーストラリア	OZ104	QF180	13:40	20:15	6:35	32
		JL958	JL771	15:40	21:00	5:20	51
		JL958	JL761	15:40	21:35	5:55	20
大韓民国	カナダ	OZ104	AC2	13:40	19:00	5:20	49
大韓民国	ドイツ連邦共和国	JL950	JL407	16:00	13:30	21:30	46
大韓民国	ニュージーランド	UA800	NZ34	13:25	18:30	5:05	20
大韓民国	フランス共和国	KE701	AF279	11:35	9:35	22:00	46
大韓民国	ロシア連邦	NW6	AF277	11:25	21:55	10:30	46
大韓民国	中華人民共和国	NH6976	NH5715	13:10	21:25	8:15	33

直前国	直後国	到着便	出発便	到着時刻	出発時刻	待ち時間	計(人/週)
中華人民共和国	アメリカ合衆国	NH960	UA876	12:00	17:25	5:25	49
		NH960	AA60	12:00	19:25	7:25	43
		JL780	AA168	12:30	17:55	5:25	49
		JL780	AA154	12:30	19:15	6:45	43
		NH956	AA154	12:35	18:25	5:50	134
		NH956	UA880	12:35	19:00	6:25	18
		PK852	CI18	12:40	19:45	7:05	28
		NW26	NW10	13:25	20:00	6:35	18
		CA929	AA168	13:50	19:00	5:10	43
		CA925	UA880	13:55	19:00	5:05	27
		NH922	NQ1052	14:15	20:15	6:00	18
		NW21	NW26	15:30	15:20	23:50	43
		NH920	NH10	16:55	11:00	18:05	43
		MU271	AA176	19:00	13:25	18:25	43
		NH906	NH10	19:05	11:00	15:55	49
JL608	JL6	19:15	12:00	16:45	49		
中華人民共和国	オーストラリア	JL796	JL771	13:00	21:00	8:00	20
		CA925	QF180	13:55	20:15	6:20	20
中華人民共和国	カナダ	JL780	JL18	12:30	17:55	5:25	45
		JL780	JL16	12:30	20:50	8:20	68
中国領	アメリカ合衆国	UA800	UA880	13:25	19:00	5:35	18
		NW18	NW22	13:35	21:10	7:35	55
		JL732	UA838	19:40	17:55	22:15	49
		NH910	NH2	20:20	11:10	14:50	92
中国領	オーストラリア	JL736	JL771	16:00	21:00	5:00	20
中国領	大韓民国	CX450	KE704	17:20	13:55	20:35	31
中国領 (台湾)	アメリカ合衆国	NW22	NW24	14:05	19:30	5:25	27
		UA852	UA866	14:15	19:55	5:40	27
(台湾)	中華人民共和国	CI100	NW81	13:05	18:10	5:05	33
合計							10,252

出典:平成16年国際航空旅客動態調査・週間拡大データ

(2) 関西国際空港

関西国際空港の乗継客総数は、年間約 30 万人で、総旅客数の約 5.7%を占める。うち、乗継ぎのための滞在時間が 3 時間未満と短時間の層が 66%と最も多く、ついで 5 時間以上が 23%、3～5 時間の層が 11%と最も少ない。

乗継客のODは、ヨーロッパとオセアニア方面間、北米大陸とアジア方面間が多くなっている。

表 5 乗継客数

項目		関西国際空港
総旅客数		年間約525万人
乗継客総数(待ち時間不明客を含まない)		年間約30万人(総旅客数の約 5.7%)
短時間	乗継ぎのための滞在時間 3時間未満	約19.5万人 (66%)
中時間	乗継ぎのための滞在時間 3～5時間	約3.3万人 (11%)
長時間	乗継のための滞在時間 5時間以上(ストップオーバー 客を含む)	約6.8万人 (23%)
うちストップオーバー		約2万人 (7%)
OD(滞在時間5時間以上)		イギリス→オーストラリア:63人/日(34%)(約6h30) アジア→アメリカ合衆国:21人/日(11%)(約5～19h) オーストラリア→イギリス:14人/日(7%)(約16h) アメリカ合衆国→アジア:7人/日(4%)(約6～11h)

表 6 乗継客のOD（乗継時間5時間以上）

直前国	直後国	到着便	出発便	到着時刻	出発時刻	待ち時間	計(人/週)
アメリカ合衆国	(台湾)	NW70	NW69	12:25	18:35	6:10	2
		JL69	EG211	17:50	10:30	16:40	1
アメリカ合衆国	タイ王国	UA833	TG775	13:00	18:55	5:55	10
アメリカ合衆国	ベトナム社会主義共和国	TG775	TG623	17:50	11:10	17:20	10
		NW69	VN941	18:05	11:15	17:10	13
アメリカ合衆国	中華人民共和国	UA833	NH153	13:00	18:30	5:30	4
		JL69	JL799	17:50	9:55	16:05	4
アメリカ合衆国	中国領	JL69	JL701	17:50	9:45	15:55	5
		NW69	JL701	18:05	10:05	16:00	3
イギリス	アメリカ合衆国	JL422	JL88	14:55	20:40	5:45	4
イギリス	オーストラリア	JL422	JO949	14:55	21:00	6:05	2
		JL422	JL777	14:55	21:25	6:30	440
イギリス	ニュージーランド	LH740	NZ98	7:50	18:15	10:25	12
		JL422	JL777	14:55	21:30	6:35	12
イギリス	大韓民国	JL426	JL961	12:20	10:15	21:55	17
		JL422	JL967	14:55	9:30	18:35	24
		JL422	JL961	14:55	10:15	19:20	18
インド	大韓民国	TG620	KE726	21:20	17:30	20:10	6
インドネシア共和国	アメリカ合衆国	JL714	JL60	8:00	17:30	9:30	14
オーストラリア	アイルランド(エール)	JL778	JL421	20:05	11:50	15:45	4
オーストラリア	アメリカ合衆国	JL778	JL60	20:05	17:30	21:25	14
オーストラリア	イギリス	JL778	JL421	20:05	11:50	15:45	96
オーストラリア	カナダ	SQ986	AC36	8:50	16:15	7:25	14
オーストラリア	ブルネイダルサラーム国	JL778	JL421	20:05	11:50	15:45	4
オーストラリア	大韓民国	JL778	JL967	20:05	9:30	13:25	13
オーストラリア	中華人民共和国	JL778	JL785	20:05	10:30	14:25	3
		JL778	JL799	20:05	10:35	14:30	7
		JL778	JL793	20:05	10:45	14:40	9
		JL778	MU752	20:05	16:00	19:55	5
グアム(アメリカ領)	アメリカ合衆国	NH914	UA886	8:35	16:15	7:40	13
タイ王国	カナダ	SQ974	AC36	5:55	16:15	10:20	14
		TG622	AC36	7:30	16:15	8:45	28
タイ王国	シンガポール共和国	SQ974	SQ985	5:55	12:00	6:05	2
タイ王国	タヒチ島(フランス領)	TG622	TN87	7:30	21:00	13:30	8

直前国	直後国	到着便	出発便	到着時刻	出発時刻	待ち時間	計(人/週)
ドイツ連邦共和国	オーストラリア	LH740	JL777	7:50	21:25	13:35	8
ニューカレドニア島(フランス領)	イギリス	JL778	JL421	20:05	12:00	15:55	3
ニューカレドニア島(フランス領)	フランス共和国	SB880	AF291	7:05	12:35	5:30	7
ニュージーランド	イギリス	NZ97	JL421	17:00	11:50	18:50	10
ニュージーランド	大韓民国	NZ97	KE722	17:00	9:40	16:40	17
ニュージーランド	中華人民共和国	NZ97	JL799	17:00	9:55	16:55	9
		NZ31	JL785	17:00	10:20	17:20	4
フィリピン共和国	マレーシア	PR408	MH53	19:20	11:30	16:10	1
フランス共和国	アメリカ合衆国	AF292	NW16	8:30	21:00	12:30	4
フランス共和国	ニュージーランド	JL426	NZ98	12:20	18:45	6:25	8
フランス共和国	ベトナム社会主義共和国	JL426	JL755	12:20	18:55	6:35	25
フランス共和国	大韓民国	OS55	OZ111	8:10	13:10	5:00	18
		JL426	JL967	12:20	9:30	21:10	17
ベトナム社会主義共和国	アメリカ合衆国	JL756	NW70	6:20	13:15	6:55	13
		JL740	JL60	6:35	17:30	10:55	28
		JL740	UA878	6:35	19:10	12:35	5
		VN940	NW70	6:45	13:15	6:30	18
ベトナム社会主義共和国	カナダ	VN940	AC36	6:45	16:15	9:30	14
ベトナム社会主義共和国	大韓民国	VN940	NH177	6:45	15:50	9:05	17
モンゴル国	カナダ	OZ112	AC40	11:40	19:15	7:35	28
大韓民国	アラブ首長国連邦	OZ120	EK317	18:00	23:15	5:15	6
大韓民国	イギリス	JL968	JL421	13:15	11:50	22:35	4
		JL952	JL421	16:35	11:50	19:15	4
		JL964	JL421	20:35	12:00	15:25	3
大韓民国	オーストラリア	JL968	JL777	13:15	21:25	8:10	16
大韓民国	カナダ	JL968	AC40	13:15	19:15	6:00	14
大韓民国	ニュージーランド	KE723	NZ98	11:30	17:35	6:05	8
		OZ112	NZ98	11:40	17:35	5:55	16
大韓民国	フランス共和国	JL964	JL425	20:35	10:40	14:05	4
大韓民国	ミャンマー連邦	JL968	JO727	13:15	18:45	5:30	10
中華人民共和国	アメリカ合衆国	JL620	JL60	11:15	17:30	6:15	54
中華人民共和国	オーストラリア	JL626	JL777	16:20	21:25	5:05	24
中華人民共和国	中国領	CA927	NH175	13:00	10:40	21:40	3
(台湾)	アメリカ合衆国	NW70	UA878	12:25	19:10	6:45	5
		NW70	NW16	12:25	21:00	8:35	11
合計							1,312

出典:平成16年国際航空旅客動態調査・週間拡大データ

第2章 我が国の空港における各種サービスの現状

1. 我が国の空港における施設・サービスの現状

1) 制限エリア内

我が国の国際空港における施設・サービスの現状について、空港を「制限エリア内」と「制限エリア外」に分類し、現状の整理を行った。下表に空港の制限エリア内の施設・サービスを「休憩施設」「リフレッシュ施設」「飲食施設」「物販施設」「娯楽施設」「ビジネス施設」「その他」に分けて示した。

表 7 制限エリア内の施設・サービス

項目	成田国際空港	関西国際空港	中部国際空港
休憩施設	仮眠室、電動マッサージチェアやリクライニングシート、無料ラウンジ、	仮眠室、マッサージチェア	
リフレッシュ施設	更衣室、シャワールーム、授乳室、足ツボ・ボディケア	シャワールーム、マッサージ、授乳室、パウダールーム(更衣室)	授乳室
飲食施設	軽食、カフェ、バー、フードコート	ファーストフード(軽食)、カフェ、パブ	カフェ、カフェテリア
物販施設	免税店、土産、雑貨、コンビニエンスストア、電気機器、書籍	免税店(ブランド品)、土産、コンビニエンスストア、薬、化粧品	海外土産・旅行用品、免税店
娯楽施設	プレイルーム、キッズパーク、テレビ、オーディオビデオルーム	キッズルーム	キッズスペース
ビジネス施設	インターネットサービス、ビジネスセンター	インターネット施設(ワイヤレス等)	インターネット施設
その他	両替所	両替所、AED(自動対外除細動器)	ベビーカー貸し出し、お湯提供

ホームページに提供されている内容、および実態確認より作成(H17.3 現在)

2) 制限エリア外

空港の制限エリア外についても、制限エリア内と同様に、各空港で提供されている施設・サービスを下表のように整理した。我が国の国際空港においては、制限エリア内と比較して、制限エリア外の方が多様な施設・サービスが提供されている。

表 8 制限エリア外の施設・サービス

項目	成田国際空港	関西国際空港	中部国際空港
休憩施設		ホテル、仮眠室、ミュージックパーラウンジ、休憩所(仮眠用椅子)	ホテル、仮眠室
リフレッシュ施設	美容院、リペアショップ、ネイルアート	クイックマッサージ、喫煙ラウンジ、女性ラウンジ、和風ラウンジ	展望風呂、ジャグジー風呂、寝湯風呂、水風呂、シャワー、サウナ、ボディケア、エステ、ヘアサロン、庭園
飲食施設	レストラン、軽食、カフェ、バー	レストラン、ファーストフード(軽食)、カフェ	レストラン、フードテラス、カフェ
物販施設	土産、コンビニエンスストア、薬局、旅行用品、洋品雑貨、宝飾品、化粧品、カメラ、電気機器、書籍、玩具、スポーツ用品	土産、コンビニエンスストア、薬局、旅行用品、洋品雑貨、化粧品、宝飾品、カメラ、電機製品、書籍、玩具	土産、コンビニエンスストア、薬局、旅行用品、洋品雑貨、宝飾品、電化製品、書籍、玩具、チョコレート専門店
娯楽施設	DVDプレイヤー	ゲームセンター、DVDプレイヤー、記念日新聞自動販売機	
ビジネス施設	会議室、名刺作成、インターネット施設	会議室、ビジネスセンター、名刺印刷機、インターネット施設	ビジネスセンター、インターネット施設
その他	両替所、クリニック、歯科	両替所、展望ホール、関空見学プラン、クリニック、歯科、郵便局、手荷物預所、携帯(販売・レンタル)、イベントプラザ(バザーの開催等)、空港内のツアー	両替所、郵便局、クリニック、歯科、手荷物預所、携帯(販売・レンタル)、イベントプラザ(バザーの開催等)、

ホームページに提供されている内容、および実態確認より作成(H17.3 現在)

2. 乗継客のニーズの整理

我が国の国際拠点空港における乗継客のニーズを把握するため、アンケート調査を実施した。調査の概要と結果は以下に示すとおりである。

(1) アンケートの方法

◆関西空港におけるアンケート調査の概要

調査実施期間：2004年10月31日（日）～11月2日（火）

対象者：関西空港におけるトランジット客（またはトランジット経験者）

ターゲットとねらい：

- ①英→豪のトランジット客：現状において待ち時間が約5時間の方にニーズを聞く
- ②タイ⇄米のトランジット客：現状において待ち時間が約1時間の方に延泊の可能性を聞く
- ③その他のトランジット客：一般的なニーズを聞く

アンケートの実施方法：聞き取り調査

回収数：英→豪 129 票、タイ⇄米 106 票、その他 180 票 （計 415 票）

※タイ⇄米については短時間トランジットに関する別のアンケート用紙を配布

◆成田空港におけるアンケート調査の概要

調査実施期間：2004年12月21日（火）～12月23日（祝）

対象者：成田空港における乗継客（またはトランジット経験者）

ねらい：

- ①乗継客の待ち時間の行動の把握
- ②乗継客の待ち時間の過ごし方に対するニーズの把握
- ③乗継客向けツアーに対するニーズの把握

アンケートの実施方法：聞き取り調査

回収数：479 票

(2) アンケート結果

1) 成田国際空港

○属性

- ・ 回答者はアメリカ国籍の人が最も多い。

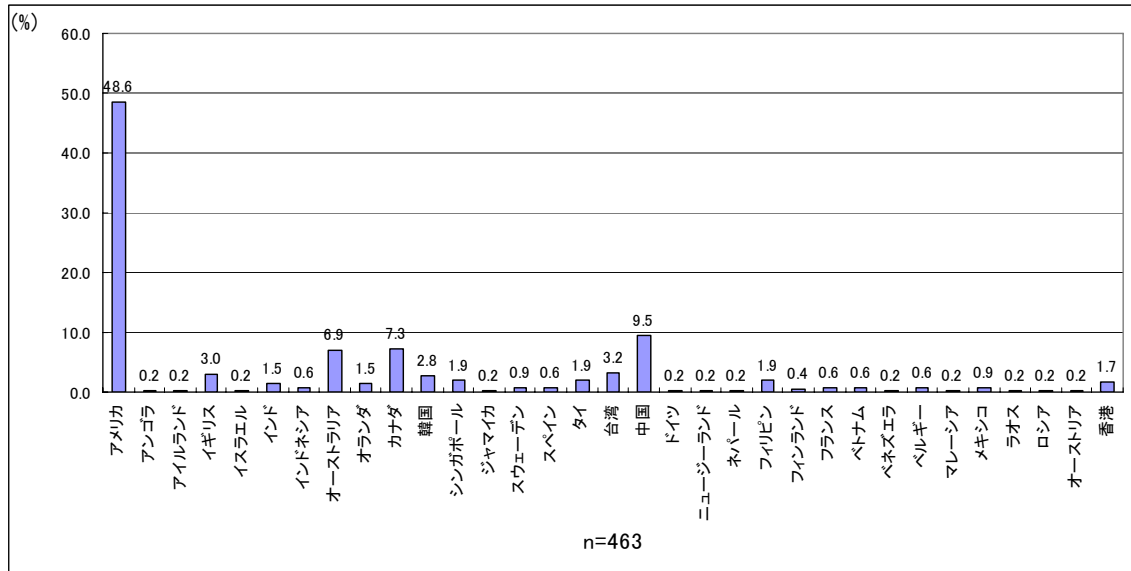


図 2 国籍

- ・ 回答者の年齢は、20代~40代の人が多い。

n=451

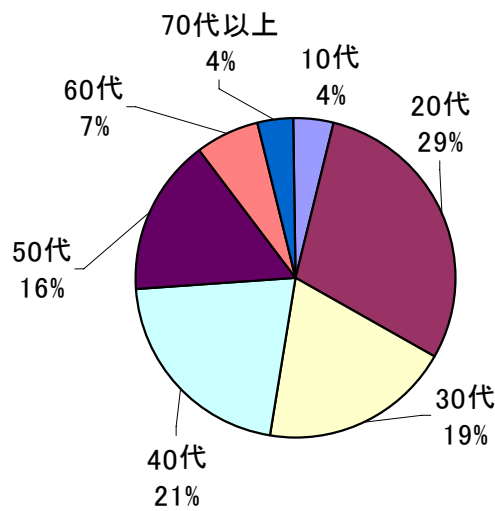


図 3 年齢

- ・ 回答者の性別は、男性のほうがやや多い。

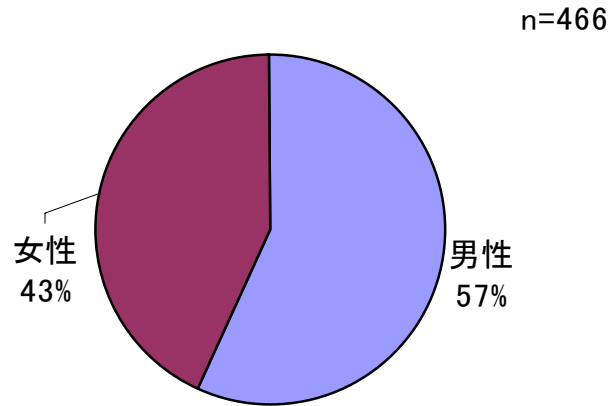


図 4 性別

- ・ 直前出発国はアメリカ合衆国、タイが多い。

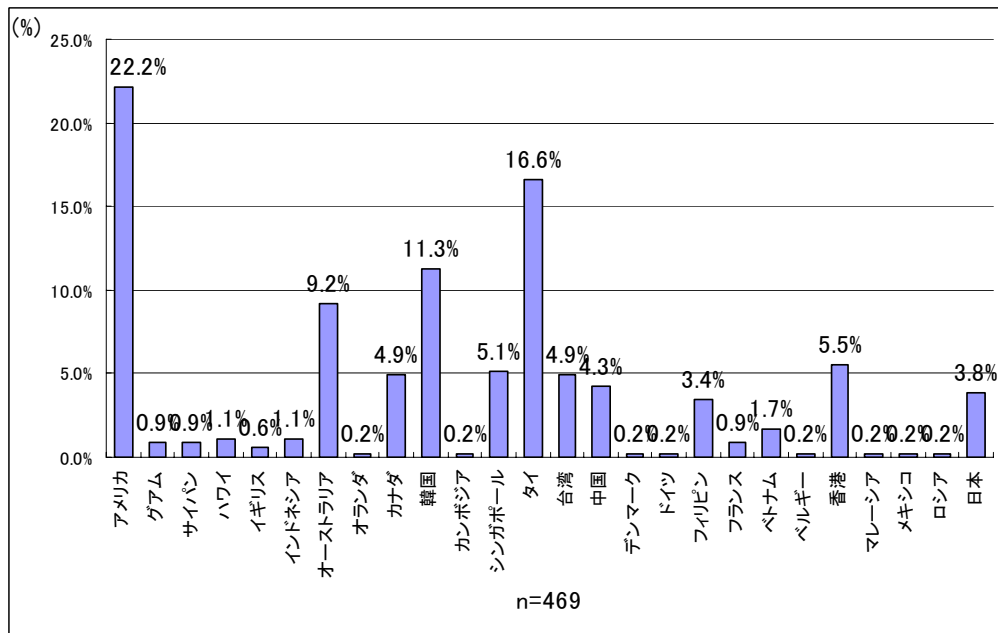


図 5 直前出発国

- ・ 行き先国はアメリカ合衆国が多い。

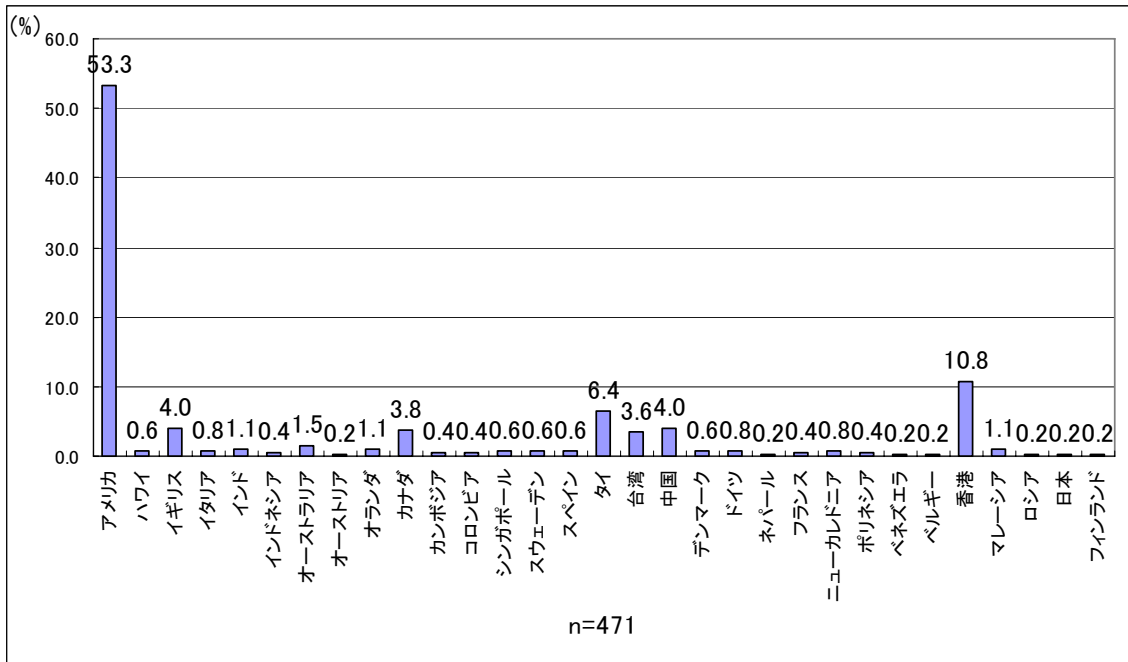


図 6 行き先国

- ・ 乗継の待ち時間は 2 時間台の人が最も多く、ついで 3 時間台の人が多い。

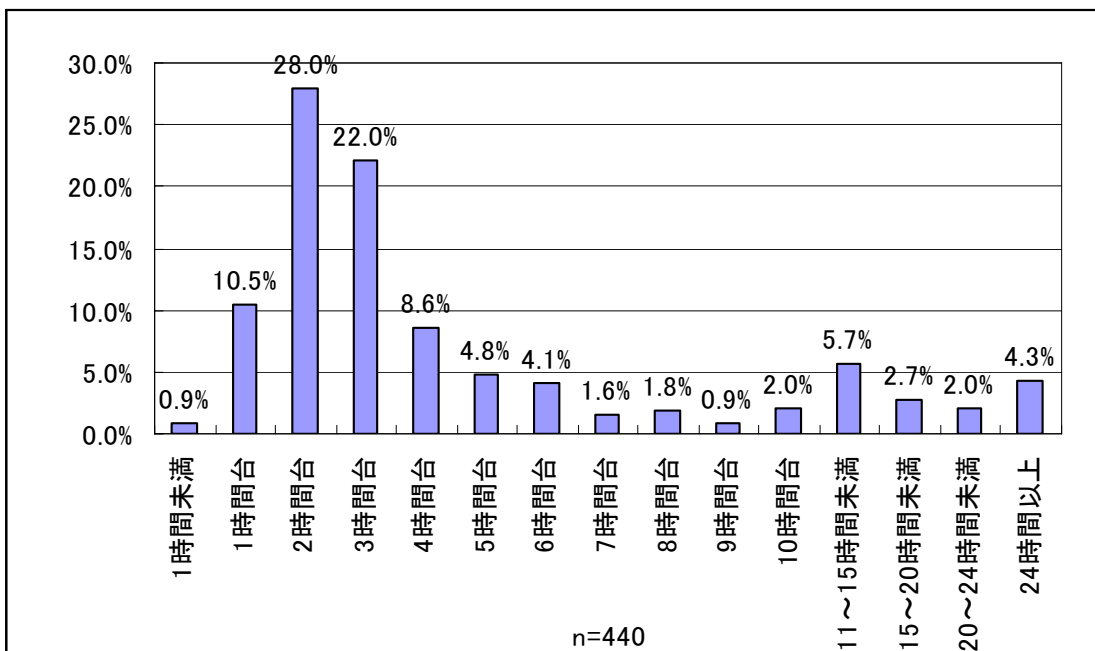


図 7 乗継の待ち時間

○旅行の主な目的

- ・ 旅行の目的は知人・親類訪問、観光の順に多くなっている。

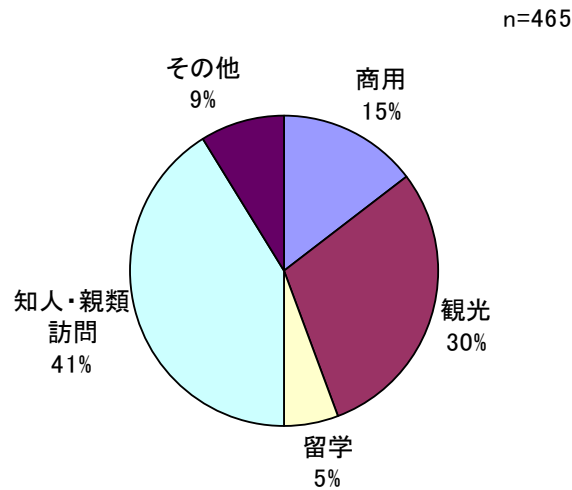


図 8 旅行の主な目的

○空き時間の過ごし方（希望と実態）

- ・ 71%が空き時間をトランジットエリア内で過ごしている。入国手続きをして空港から出た人は10%であった。

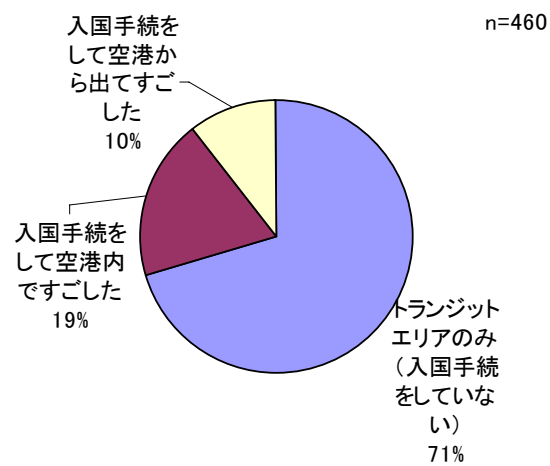


図 9 空き時間を過ごした場所

- 空き時間の過ごし方に対する希望は、リフレッシュ、飲食、買物が多く、仕事が低い。
- 制限エリア内ではリフレッシュ、制限エリア外では買物が特に多くなっている。

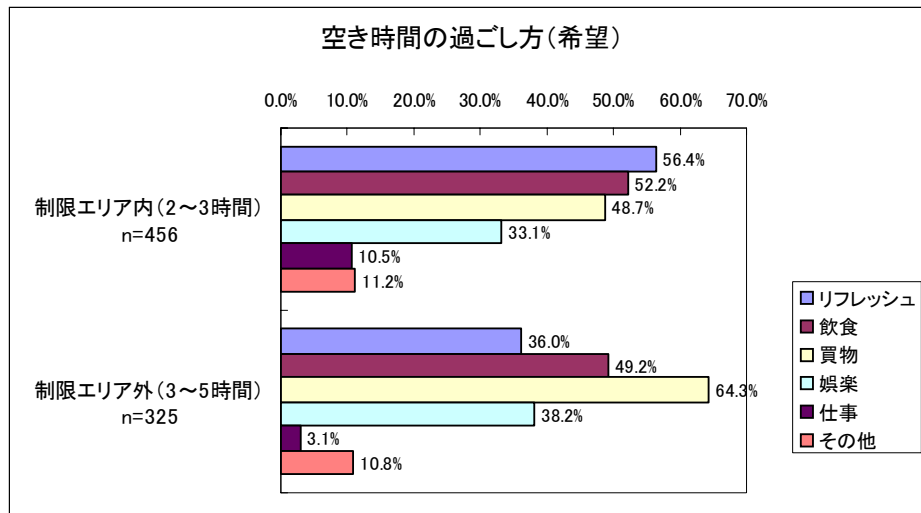


図 10 空き時間の過ごし方 (希望)

- 空き時間の過ごし方の実態は、ほぼ希望と同じだが、娯楽は希望と比較して、実際に娯楽をして過ごした人が少ない。

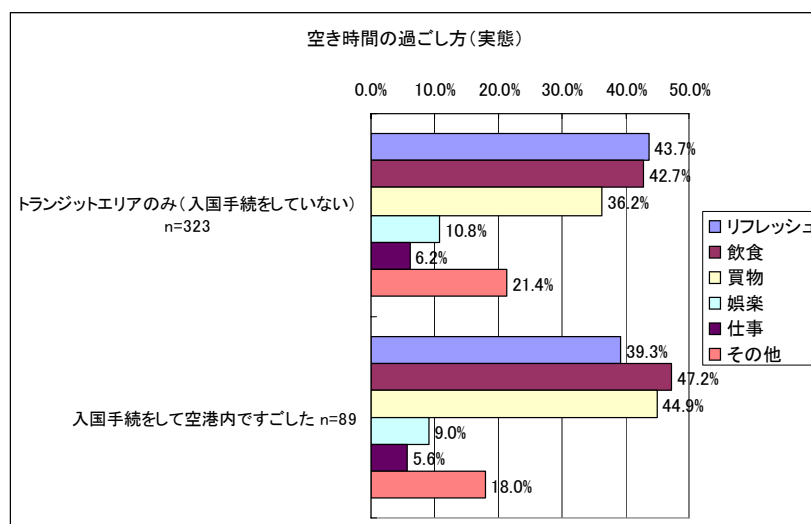


図 11 空き時間の過ごし方 (実態)

○施設に対する評価

- ・ 制限エリア、制限エリア外ともリフレッシュ施設に対する評価が高く、娯楽施設に対する評価が低い。

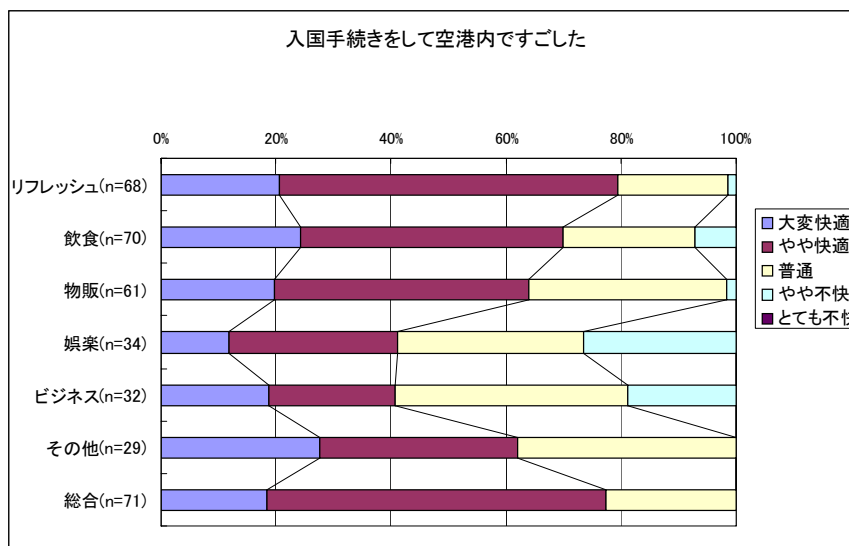
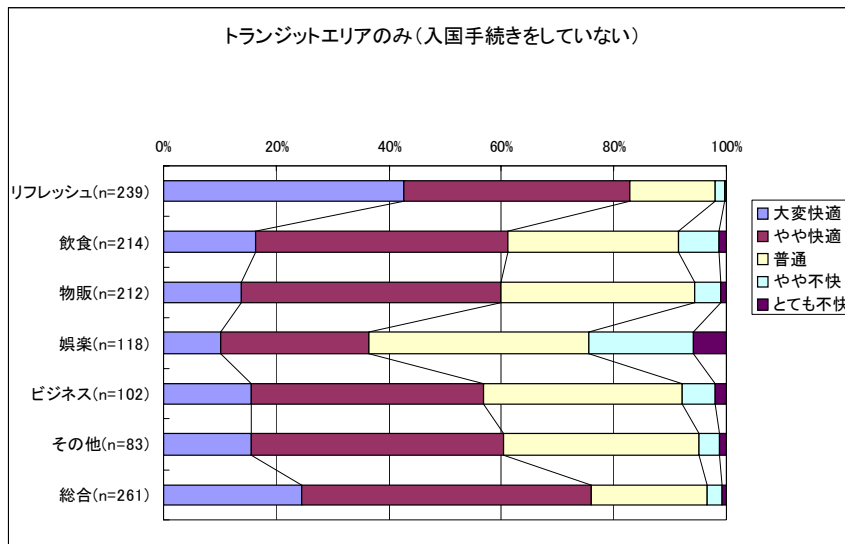


図 12 施設に対する評価

○要望

- ・ サービスの種類の実を求めめる声が多く、特に制限エリア外で多くなっている。

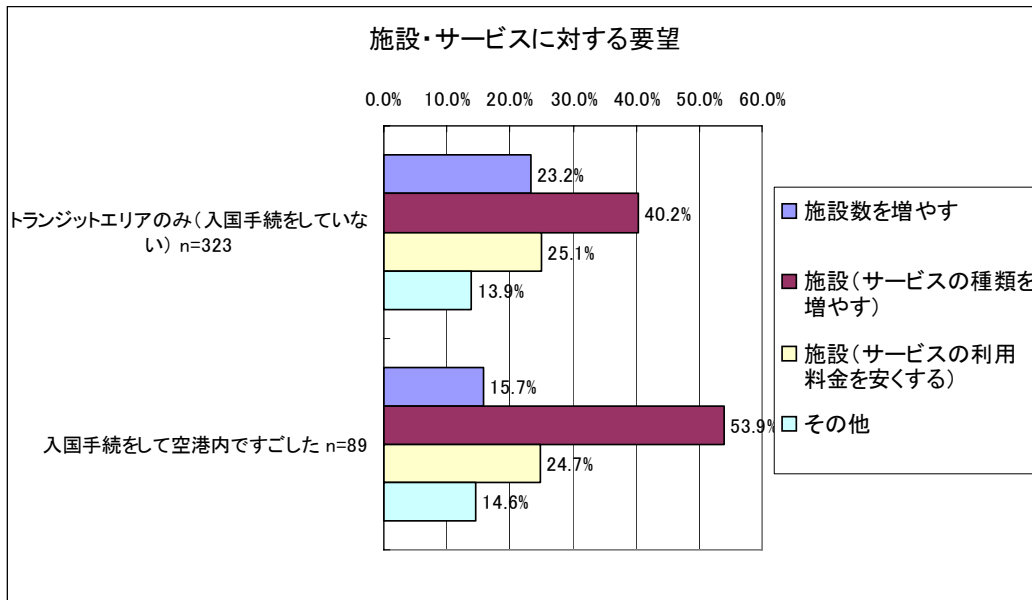


図 13 施設・サービスに対する要望

○制限エリア内の施設に対する希望（詳細）

- ・ リフレッシュ施設では、シャワー、休憩所（仮眠用いす）、マッサージに対する希望が多くなっている。

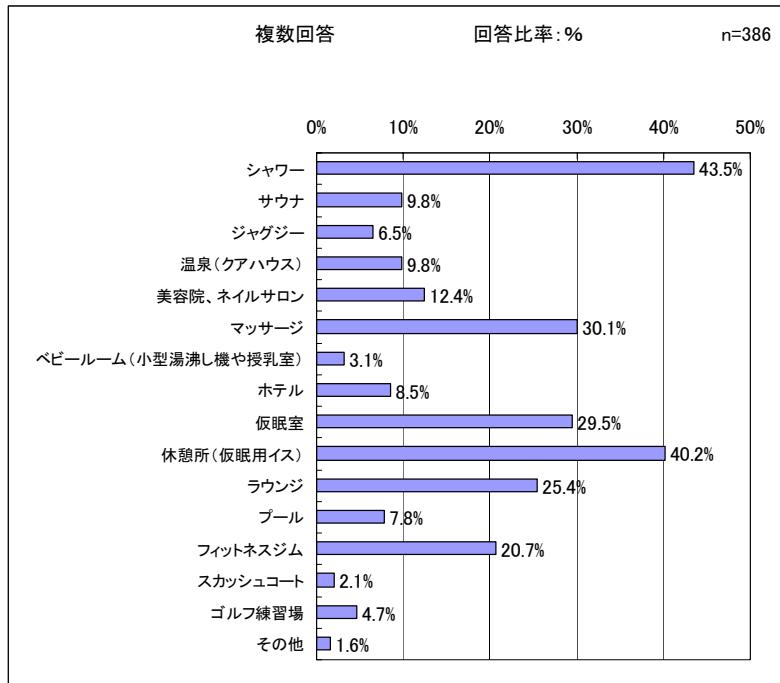


図 14 制限エリア内に望む施設（リフレッシュ施設）

- ・ 飲食施設では、日本特有の飲食、安い飲食、短時間での飲食に対する希望が多くなっている。

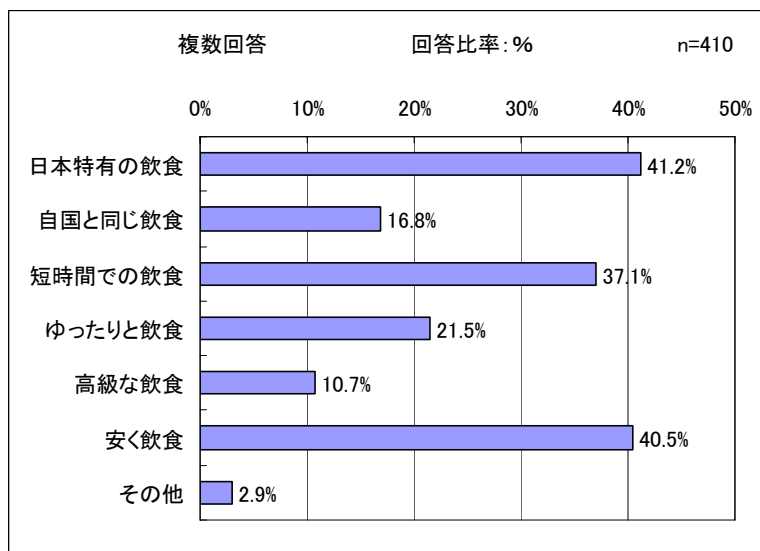


図 15 制限エリア内に望む施設（飲食施設）

- 物販施設では、書店、コンビニエンスストア、土産物屋に対する希望が多くなっている。

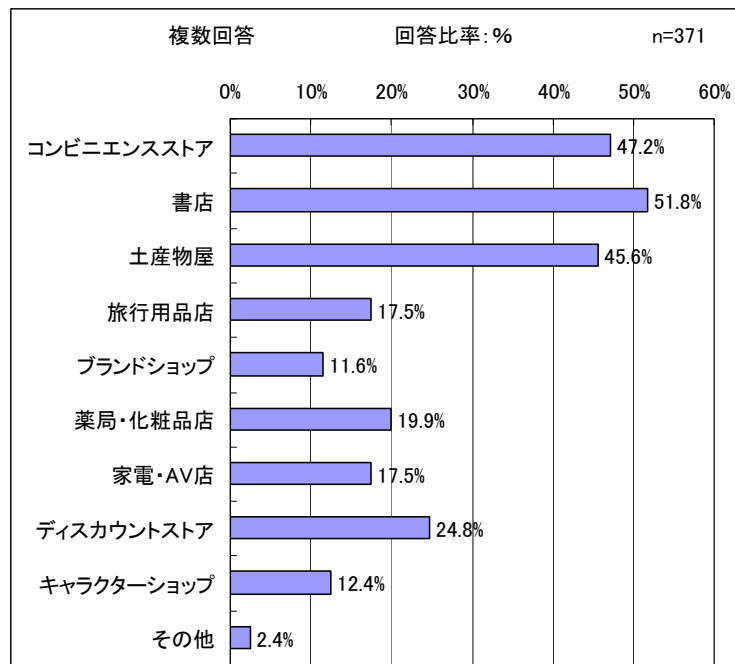


図 16 制限エリア内に望む施設（物販施設）

- 娯楽施設では、インターネット、テレビ（他国語放送）、映画館に対する希望が多くなっている。

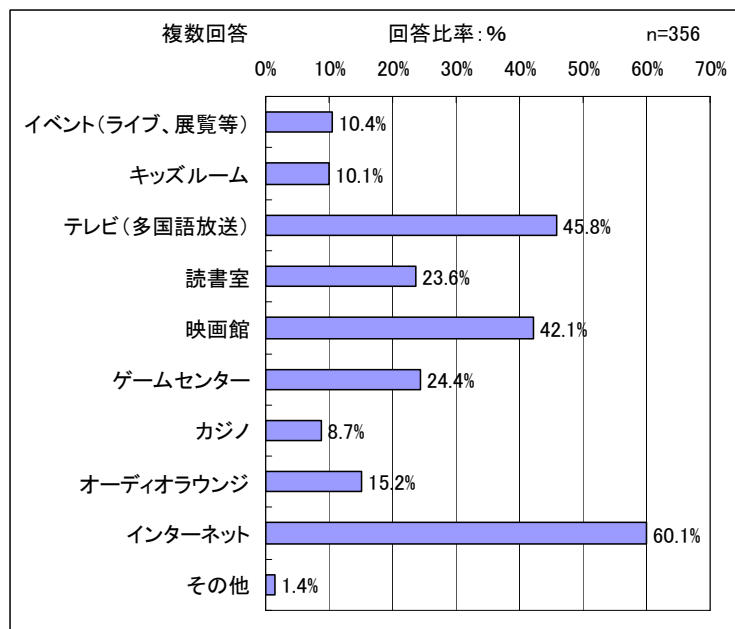


図 17 制限エリア内に望む施設（娯楽施設）

- ・ ビジネス施設では、インターネットに対する希望が多くなっている。

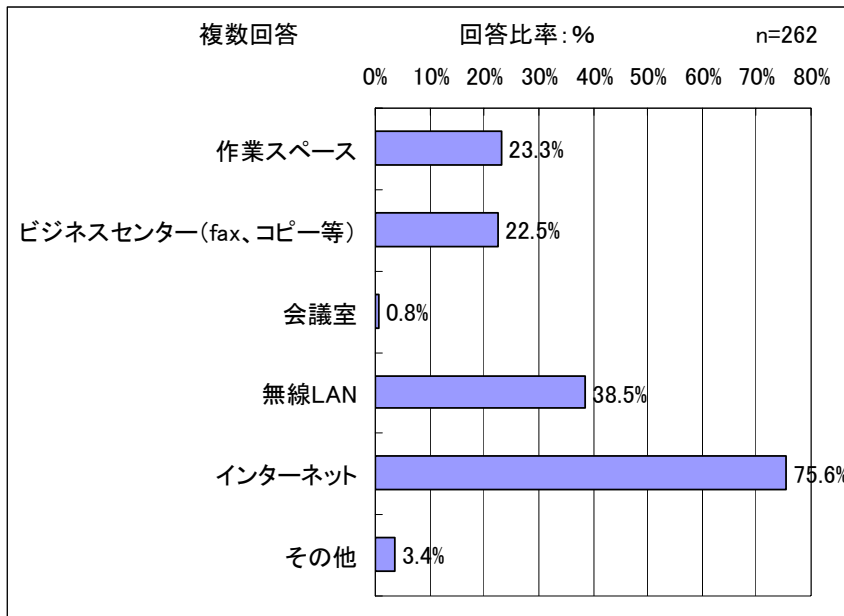


図 18 制限エリア内に望む施設（ビジネス施設）

- ・ 各施設とも 30 \$ までで過半数を超えるが、物販施設では他と比べて 30 \$ 以上の層が多く、比較的支払可能額が高い。

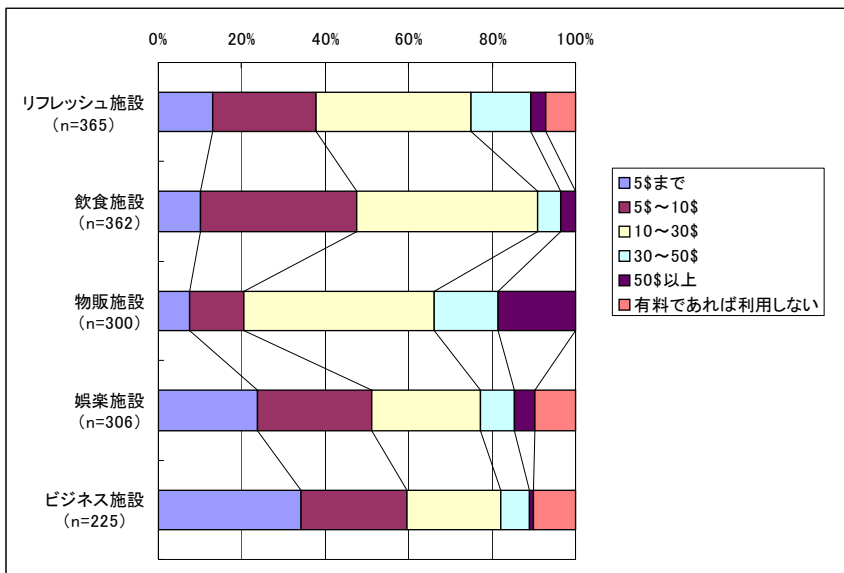


図 19 施設利用に対する支払可能額

○制限エリア外の施設に対する希望（詳細）

- ・ 64%が入国手続きをしたとしても、制限エリア外の施設を利用したいと回答している。

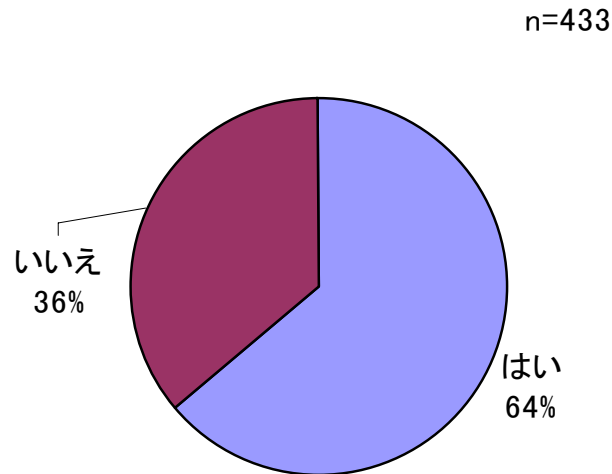


図 20 入国手続きをして制限エリア外の施設を利用したいか

- ・ リフレッシュ施設では、シャワー、マッサージ、休憩所（仮眠用椅子）に対する希望が多くなっている。

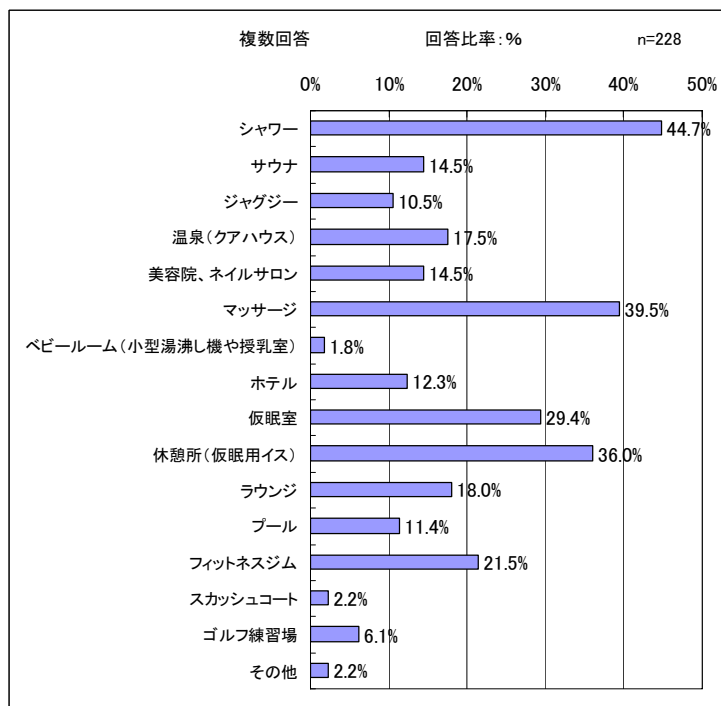


図 21 制限エリア外に望む施設（リフレッシュ施設）

- リフレッシュ施設では、シャワー、マッサージ、休憩所（仮眠用椅子）に対する希望が多くなっている。

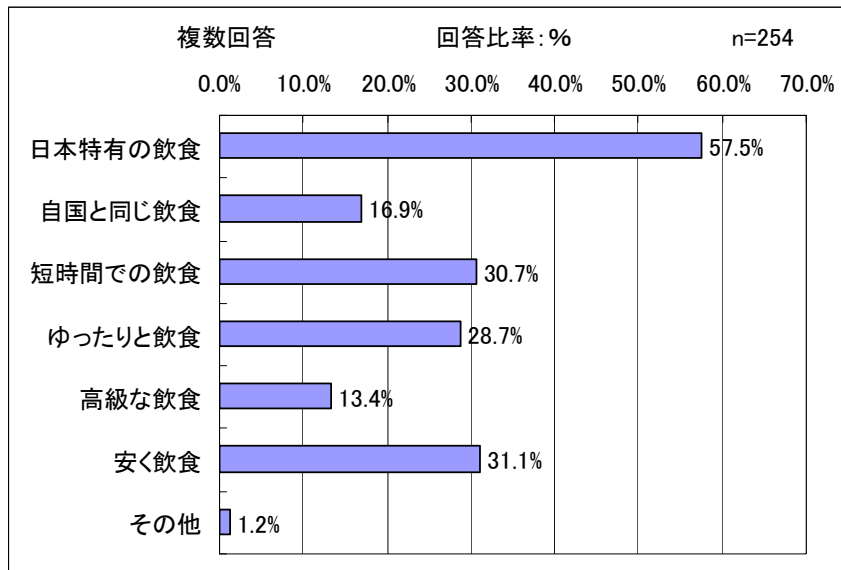


図 22 制限エリア外に望む施設（飲食施設）

- 物販施設では、土産物産、コンビニエンスストア、書店に対する希望が多くなっている。

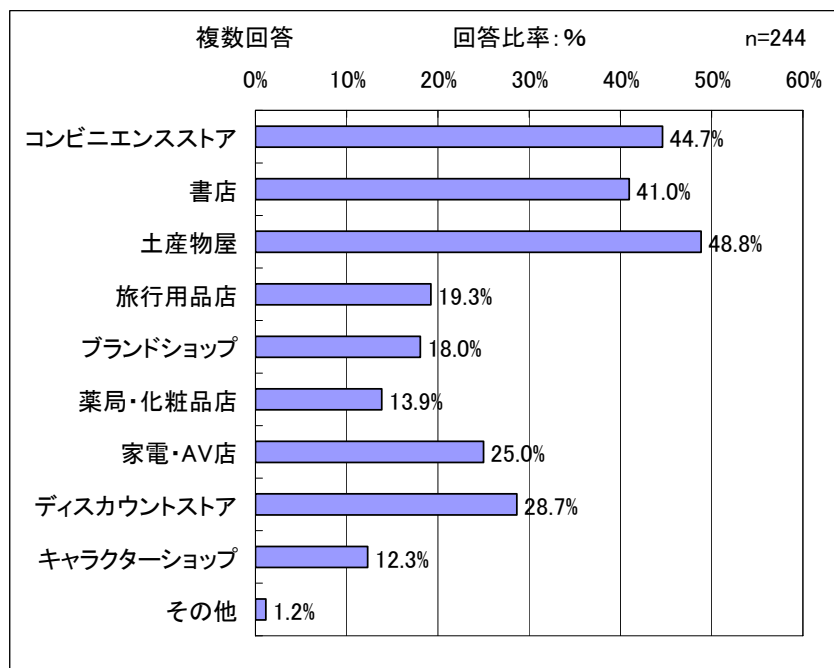


図 23 制限エリア外に望む施設（物販施設）

- ・ 娯楽施設では、インターネット、映画館、多国後放送のテレビに対する希望が多くなっている。

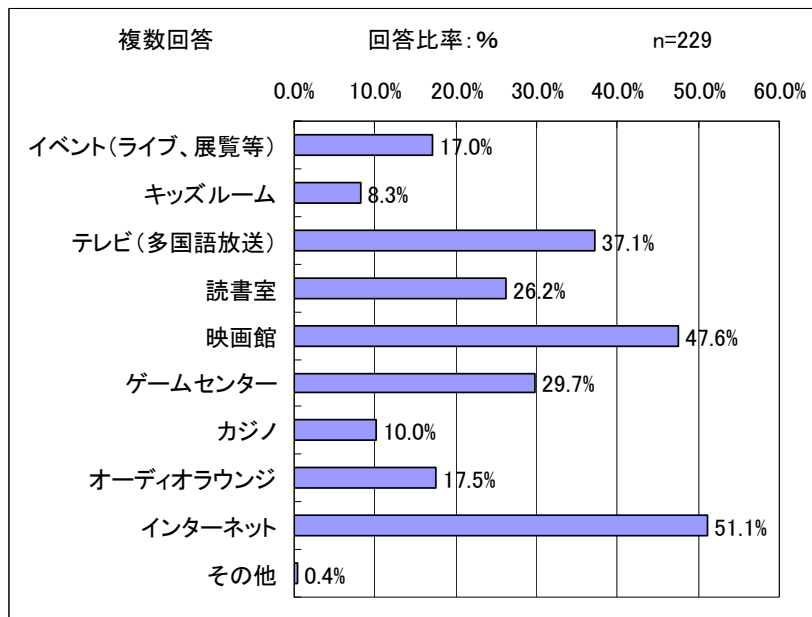


図 24 制限エリア外に望む施設（娯楽施設）

- ・ ビジネス施設では、インターネットに対する希望が多くなっている。

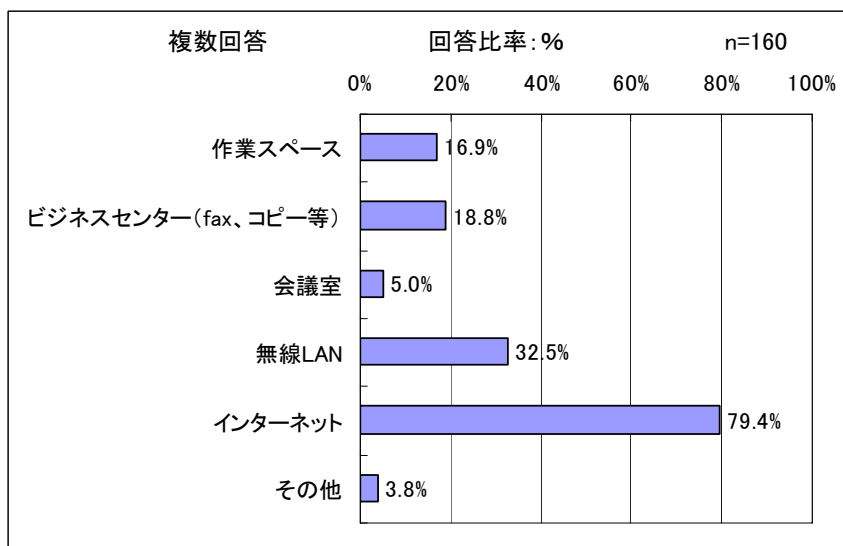


図 25 制限エリア外に望む施設（ビジネス施設）

- 各施設とも 30\$ までで過半数を超えるが、物販施設では他と比べて 30\$ 以上の層が多く、比較的支払額が高い。

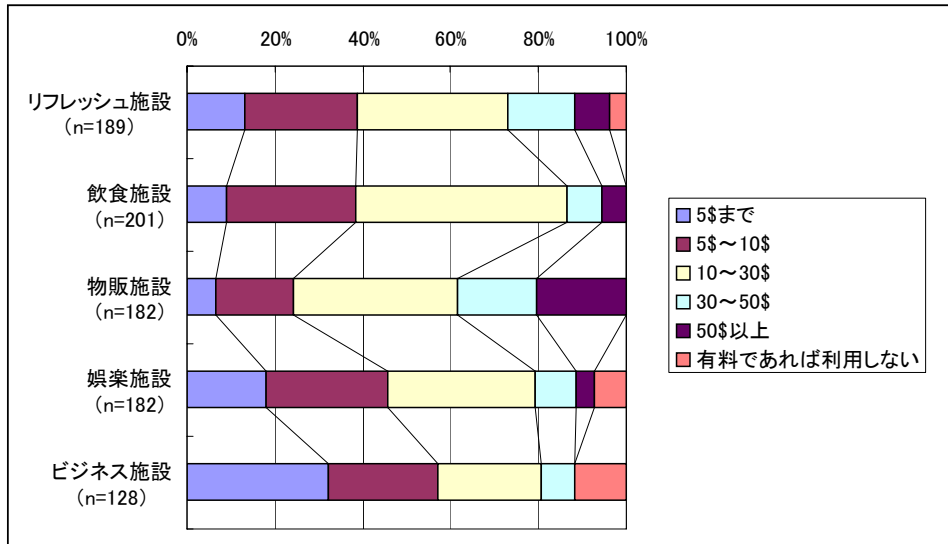


図 26 施設利用に対する支払可能額

○行きたい場所

- ・ 空港で5時間以上の待ち時間があった場合、7割以上の人が入国手続きをして空港外に出たいと思っている。
- ・ 史跡や歴史的建造物、自然の美しい景色、博物館に行きたいという希望が高い。

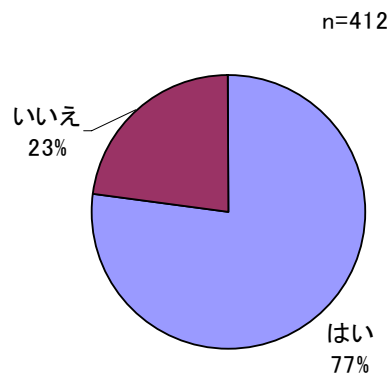


図 27 空港で5時間以上の待ち時間があった場合空港外に出たいか

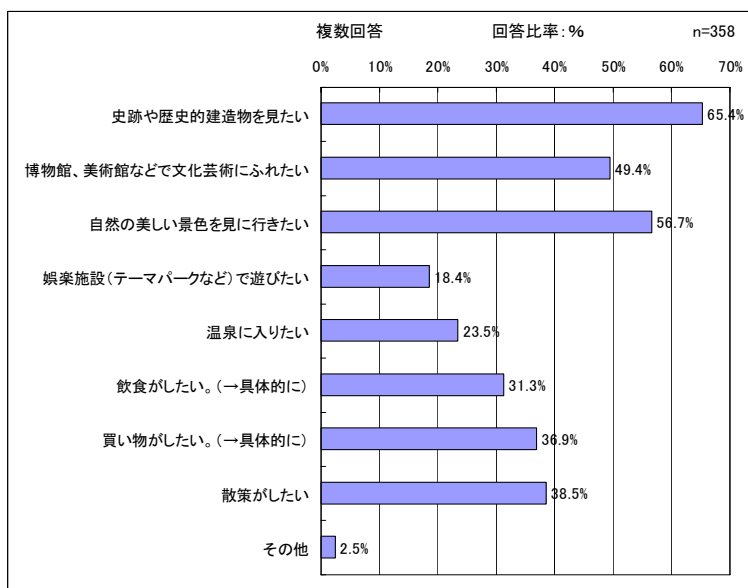


図 28 空港外のどのような場所に行きたいか

○ツアーに対するニーズと阻害要因（空港周辺）

- ・ 条件が合えば参加する、を含めて、8割以上の人がトランジットツアーへの参加意向がある。
- ・ ツアーに参加したくない理由は、入国手続きの手間が最も多く、ついでツアーは予定時刻に戻れないから、ゆっくり休みたいからなどが多い。

n=408

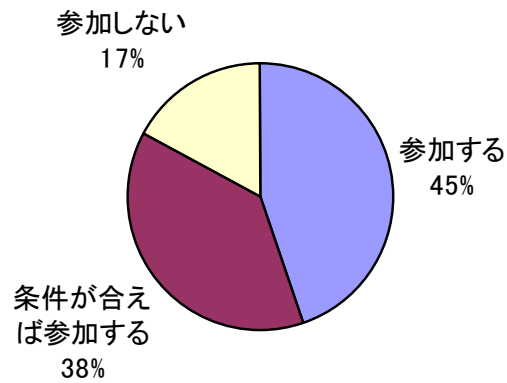


図 29 トランジットツアーへの参加意向

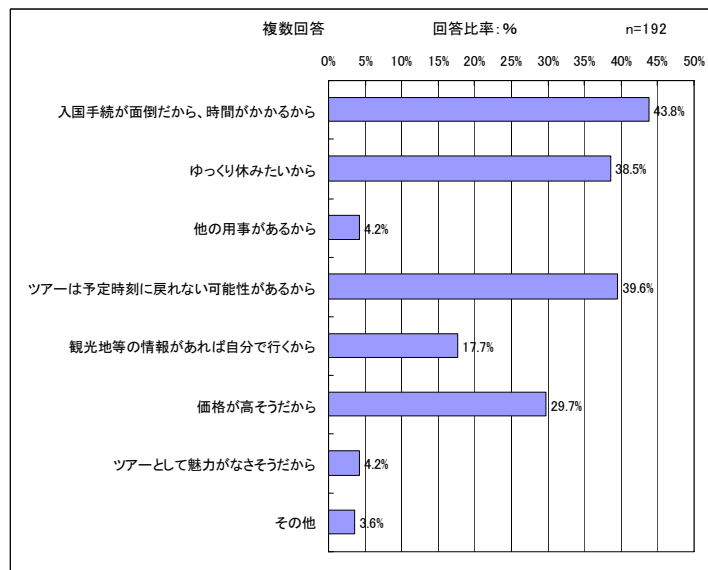


図 30 ツアーに参加したくない理由

- ・ 行き先の希望は、成田山新勝寺、香取神宮、大和の湯など、名所旧跡や温泉、成田ショッピングセンターのような物販施設に対するニーズが高い。

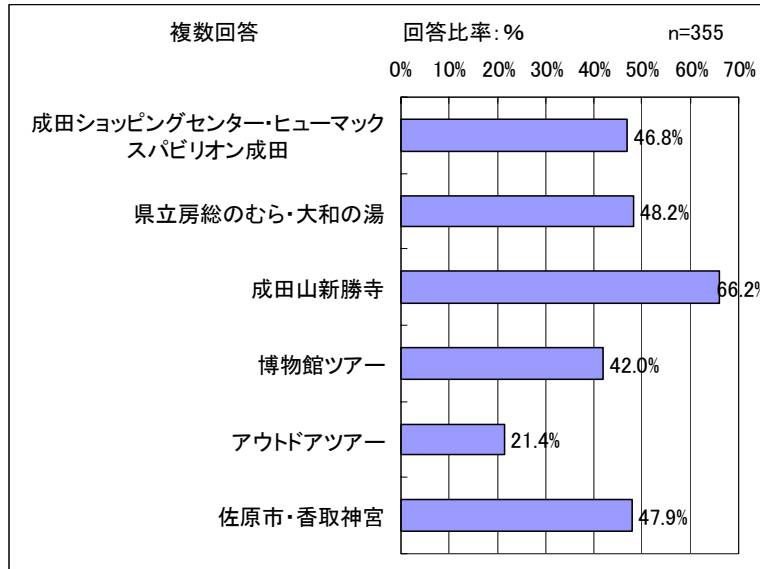


図 31 行ってみたいツアー

- ・ 所要時間は 2 時間～3 時間程度が最も多い。
- ・ 希望価格帯は 30 \$ 程度が最も多い。

n=377

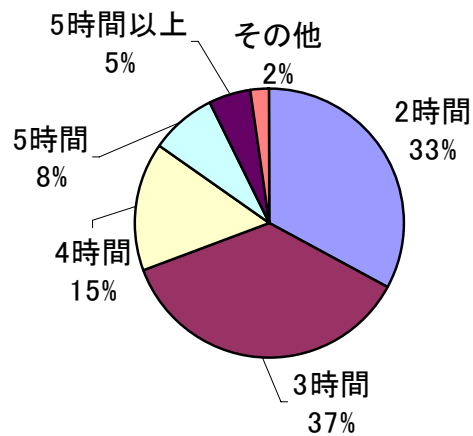


図 32 所要時間

n=372

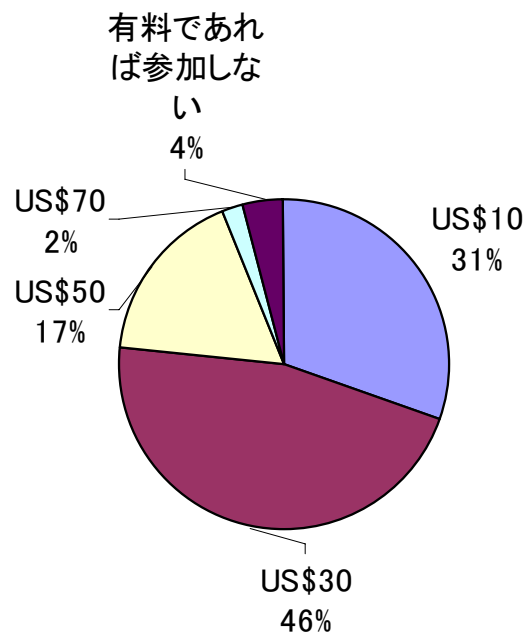


図 33 価格

○成田空港における現状とニーズについて（制限エリア内）

成田空港の制限エリア内では、オーソドックスで短時間で利用可能なものに対するニーズが高い。

現在の成田空港にない施設では、フィットネスジム、ディスカウントストア、多国後放送テレビ、映画館などに対するニーズが高くなっている。

表 9 成田空港における現状とニーズ（制限エリア内）

項目	成田国際空港の現状	アンケートより抽出したニーズ		
		施設・サービス	価格帯	備考
リフレッシュ施設	仮眠室、電動マッサージチェアやリクライニングシート、更衣室、シャワールーム、授乳室、足ツボ・ボディケア	シャワー、仮眠用イス、マッサージ（仮眠室、ラウンジ、 フィットネスジム ）	10～30\$（37.3%）、5～10\$（24.7%）	・オーソドックスで短時間で利用可能なもの
飲食施設	軽食、カフェ、カフェテリア、バー	日本特有、安く、早く（ゆったり）	10～30\$（43.4%）、5～10\$（37.6%）	
物販施設	免税品、土産、雑貨、コンビニエンスストア、電気機器、書籍、旅行用品	書店、コンビニエンスストア、土産物屋（ ディスカウントストア ）	10～30\$（45.3%）、50\$以上（18.7%）	・時間つぶしや必需品の補充ができるような店舗
娯楽施設	プレイルーム、キッズパーク、テレビ、オーディオビデオルーム	インターネット、 他国語放送テレビ、映画館（読書室、ゲームセンター）	5～10\$（27.1%）、10～30\$（26.7%）	・オーソドックスで、短時間で収束可能なもの
ビジネス施設	インターネットサービス、無線 LAN、ビジネスセンター、パソコンデスク	インターネット、無線 LAN、作業スペース（ビジネスセンター）	5\$まで（34.2%）、5～10\$（25.3%）	
その他	両替所、有料待合室			

注）赤字は現在成田空港にないもの

○成田空港における現状とニーズについて（制限エリア外）

成田空港の制限エリア内では、制限エリア内と比較してより多様なサービスが求められている。

現在の成田空港にない施設では、シャワー、マッサージ、仮眠用イス、ディスカウントストア、映画館などに対するニーズが高くなっている。

表 10 成田空港における現状とニーズ（制限エリア外）

項目	成田国際空港の現状	アンケートより抽出したニーズ		
		施設・サービス	価格帯	備考
リフレッシュ施設	理容・美容、リペアショップ、ネイルアート	シャワー、マッサージ、仮眠用イス(仮眠室、フィットネスジム)	10～30\$ (34.4%)、 5～10\$ (25.4%)	
飲食施設	レストラン、軽食、カフェ、カフェテリア、バー	日本特有、安く、早く(ゆったり)	10～30\$ (48.3%)、 5～10\$ (29.4%)	・制限エリア内より時間に対するニーズの差が小さい
物販施設	土産、コンビニエンスストア、薬局、旅行用品、洋品雑貨、宝飾品、化粧品、カメラ、電気機器、書籍、玩具、スポーツ用品、美術工芸品、生花、菓子	土産、コンビニ、書店、(ディスカウントストア、家電・AV店)	10～30\$ (37.4%)、 50\$以上 (20.3%)	・店舗に対するニーズが多様化している
娯楽施設	アートギャラリー	インターネット、映画館、テレビ(ゲームセンター、読書室)	10～30\$ (33.5%)、 5～10\$ (27.5%)	・娯楽施設に対するニーズが多様化している
ビジネス施設	会議室、名刺作成、インターネット施設、パソコンデスク、無線 LAN、コピー・FAX	インターネット、無線 LAN、ビジネスセンター	5\$まで (32.0%)、 5～10\$ (25.0%)	
その他	両替所、クリニック、歯科、有料待合室、見学デッキ、郵便局、携帯電話レンタル、荷物預かり・宅配			

注) 赤字は現在成田空港にないもの

2) 関西国際空港

○国籍

- ・ 英国、米国、韓国、オーストラリア、タイ、インド(多い順)の国籍の方が回答者の約8割を占めた。

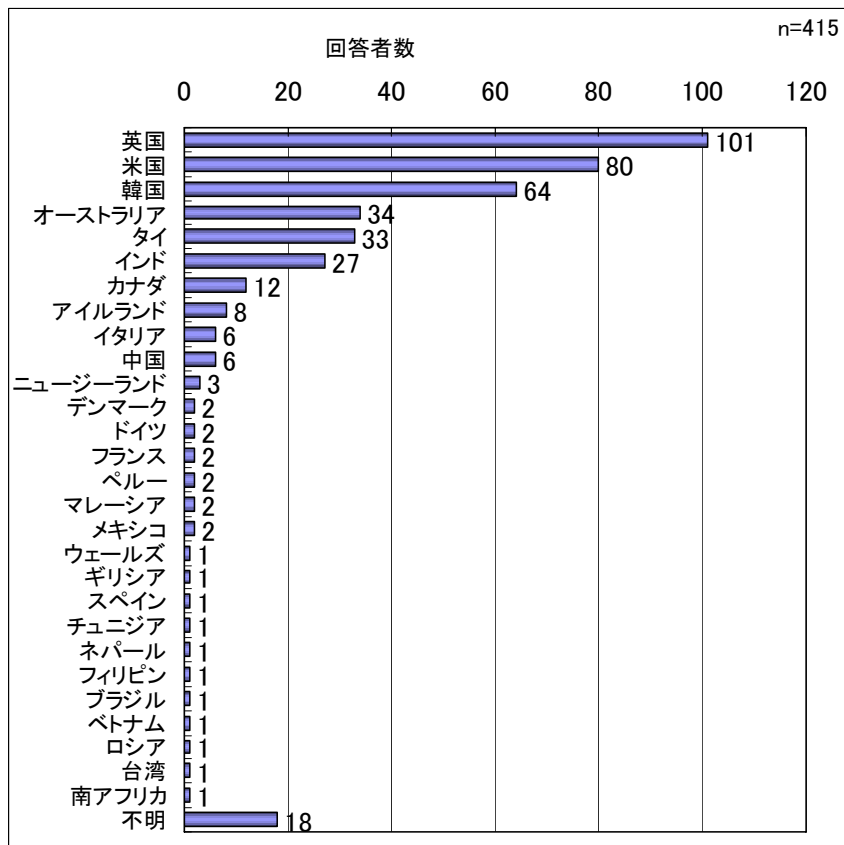


図 34 国籍

- ・ 年齢は20代~40代の人が多い。

n=414

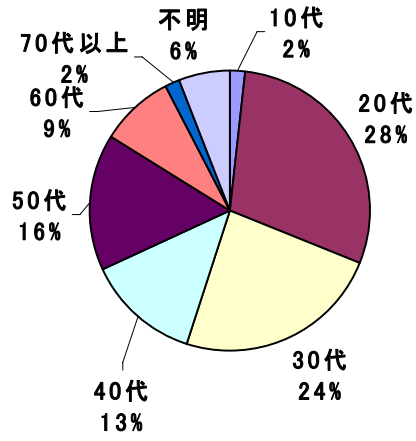


図 35 年齢

- ・ 性別は男性のほうがやや多い。

n=414

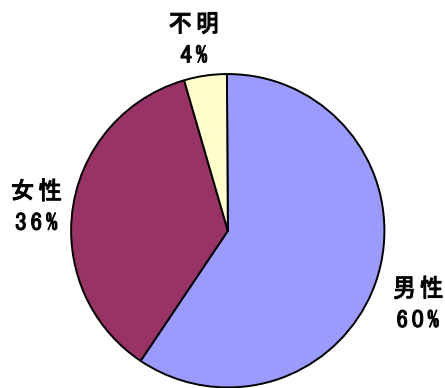
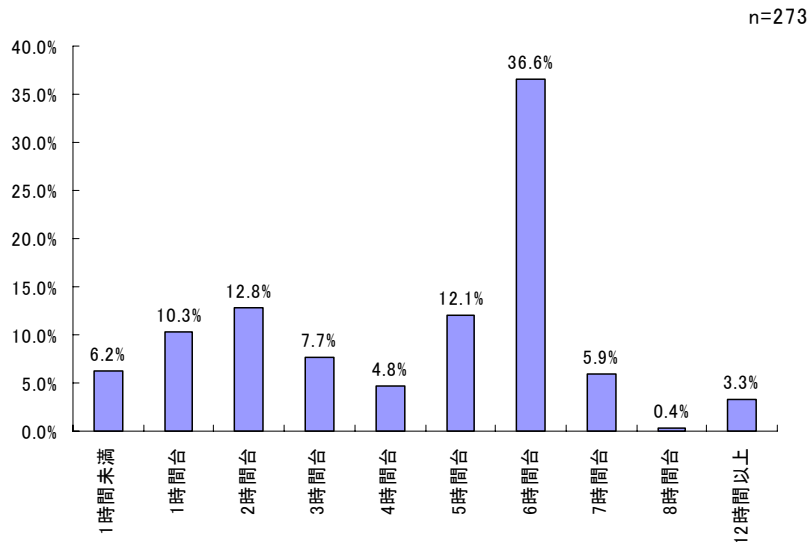


図 36 性別

- 乗継時間は6時間台が最も多く、ついで2時間台が多い。これは、イギリスオーストラリアへの乗継客（待ち時間6時間10分）をターゲットにしたことが影響している。



注) タイ/米のトランジット客へのアンケートには質問なし

図 37 乗継の待ち時間

○旅行の主な目的

- 回答者の旅行目的は、観光が約6割で最も多く、次いで知人訪問が17%、商用が11%であった。

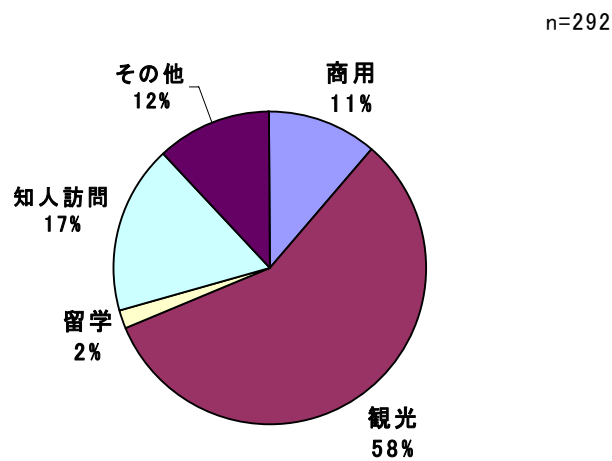
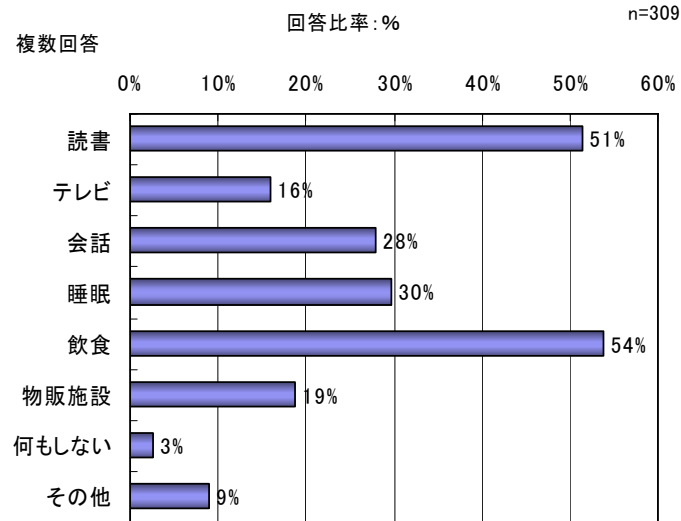


図 38 旅行の主な目的

○空き時間の過ごし方（実態）

- ・ 空き時間は飲食や読書をして過ごした人が多い。

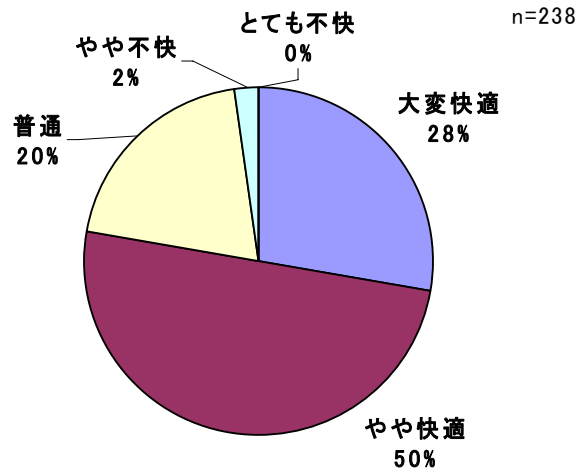


注) タイ⇄米のトランジット客へのアンケートには質問なし

図 39 空き時間の過ごし方（実態）

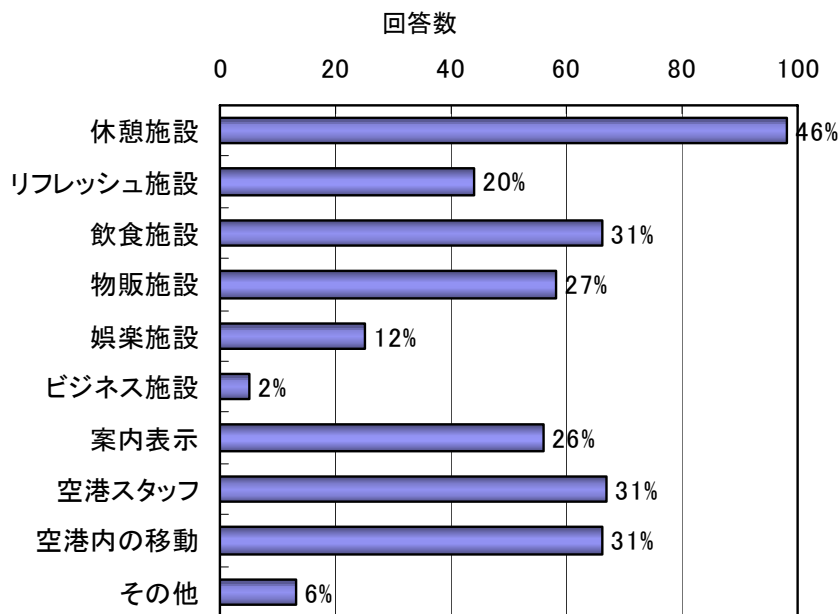
○施設に対する評価

- ・ 「やや快適」という評価が最も多く、評価にあたって重視したサービスは「休憩施設」が多い。



注) タイ⇄米のトランジット客へのアンケートには質問なし

図 40 待ち時間を過ごすのに快適か



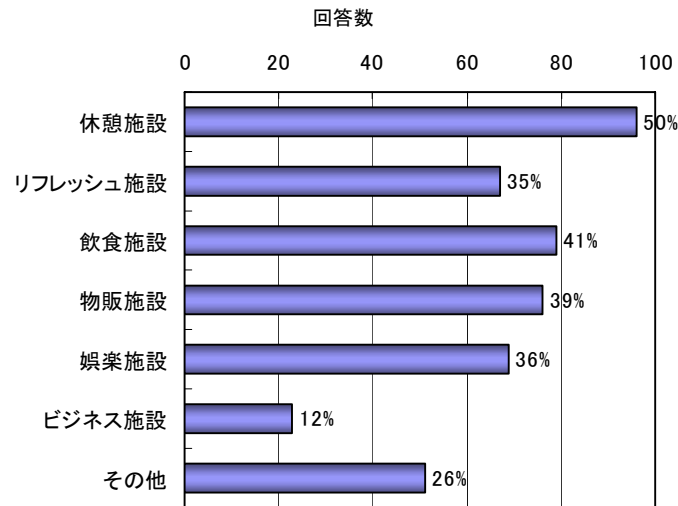
注) 複数回答のため、合計が回答者数 n=215 と同じにならない。

注) タイ⇄米のトランジット客へのアンケートには質問なし

図 41 判断の際に重視したサービス・施設

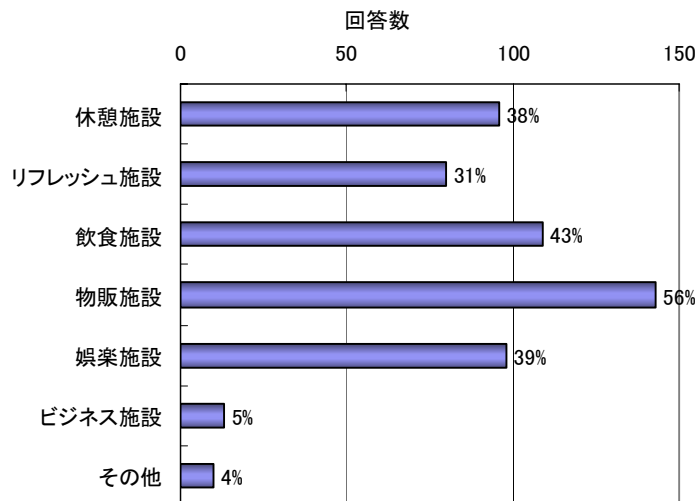
○空港内外における施設・サービスニーズ

- ・ 充実した方が良いとの回答は、空港（制限エリア・制限エリア外）は「休憩施設」、「飲食施設」が多く、2～3時間の待ち時間で行ってみたい空港や空港周辺の施設は「物販施設」、「飲食施設」が多い。



注) 複数回答のため、合計が回答者数 n=193 と同じにならない。
注) タイ⇄米のトランジット客へのアンケートには質問なし

図 42 空港内で今より充実した方が良い施設・サービス



注) 複数回答のため、合計が回答者数 n=254 と同じにならない。
注) タイ⇄米のトランジット客へのアンケートには質問なし

図 43 入国手続きしても行きたい施設 (空港の施設)

○待ち時間が5時間以上あった場合のニーズ

- ・ 空港外に出てみたいトランジット客は79%と多い。
- ・ 行きたい場所は「史跡や歴史的建造物」、「自然の美しい景色」が多い。

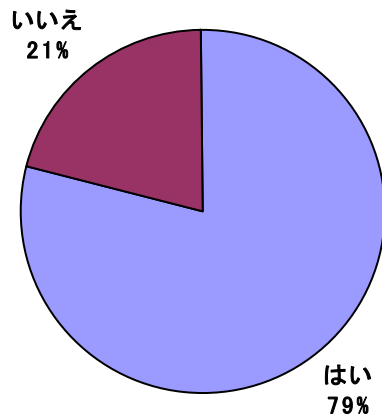
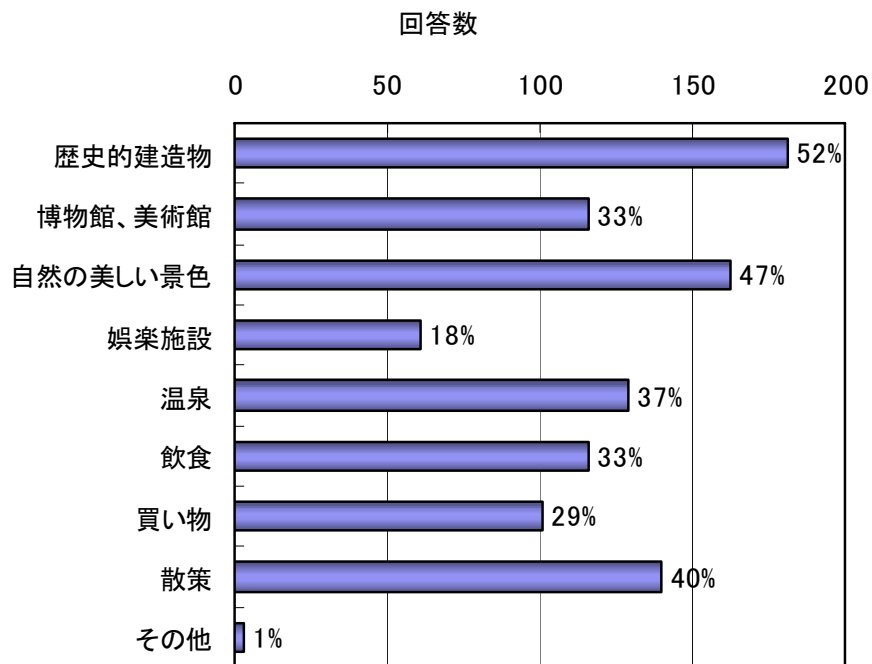


図 44 空港ターミナル外に出てみたいか

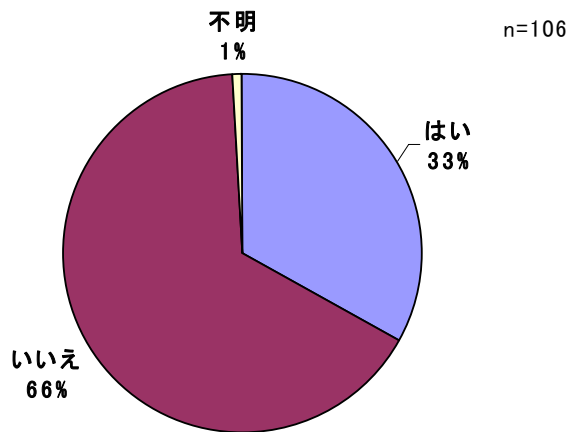


注) 複数回答のため、合計が回答者数 n=347 と同じにならない。

図 45 どのような場所へ行きたいか

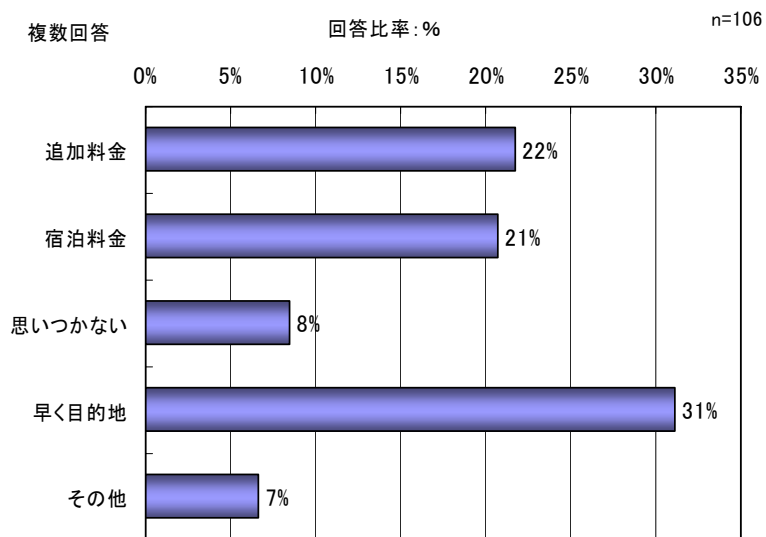
○ストップオーバーの可能性

- ・ 飛行機を当日乗り継いだ人の 33%がストップオーバーを検討している。
- ・ ストップオーバーしなかった理由としては、早く目的地に着きたかった、追加料金や宿泊料金の発生などが多い。



注) タイ⇄米のトランジット客へのアンケートのみの質問

図 46 ストップオーバー検討の有無



注) タイ⇄米のトランジット客へのアンケートのみの質問

図 47 ストップオーバーしなかった理由

○空港周辺観光地へのスポットツアー

- ・ 空港周辺のツアーに参加したいトランジット客は、「条件が合えば参加する」を含めると8割以上を占める。1泊してもツアーに参加する条件として最も多いのは、「自分の行きたい観光地がある」(40%)、次いで「宿泊料金がかからない」(37%)。
- ・ ツアーに参加したくない理由は、ゆっくり休みたいからが最も多く、ついで入国手続きの手間、ツアーは予定時刻に戻れないからなどが多い。

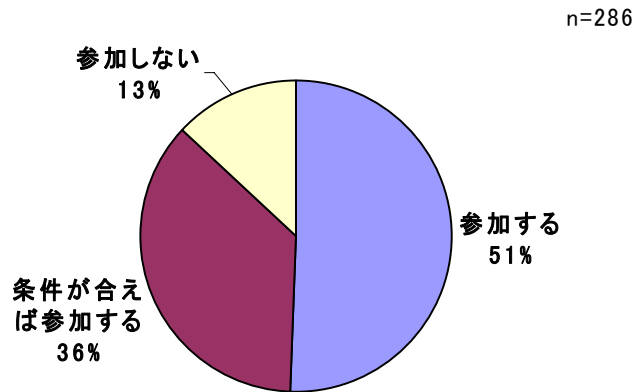


図 48 ツアーへの参加意向

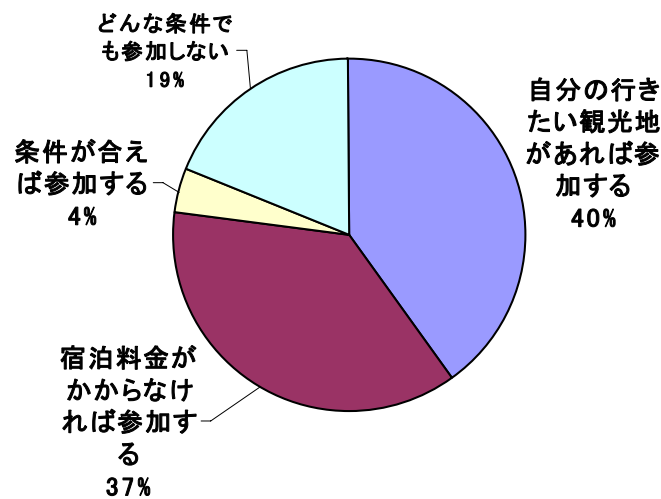
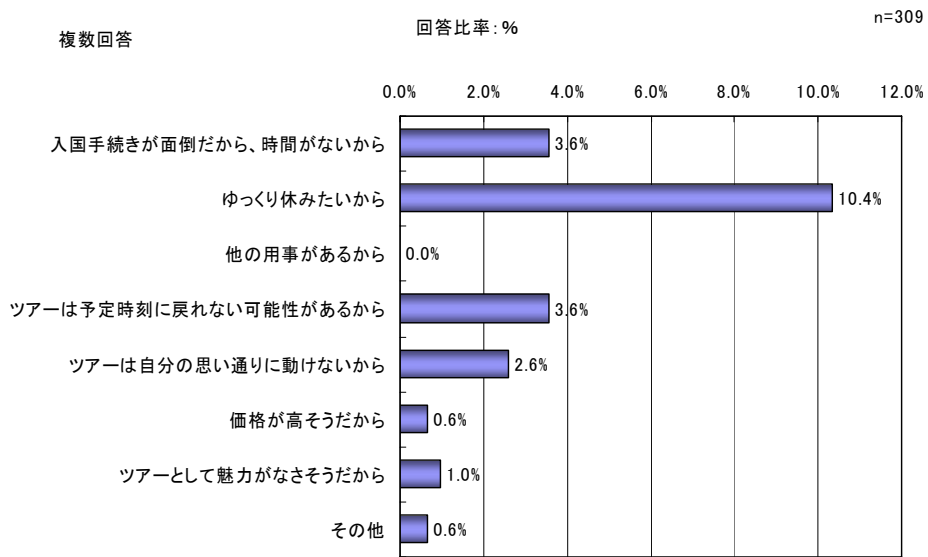


図 49 1泊してもツアーに参加しますか（短時間のトランジット客（タイ～米）のみに質問）

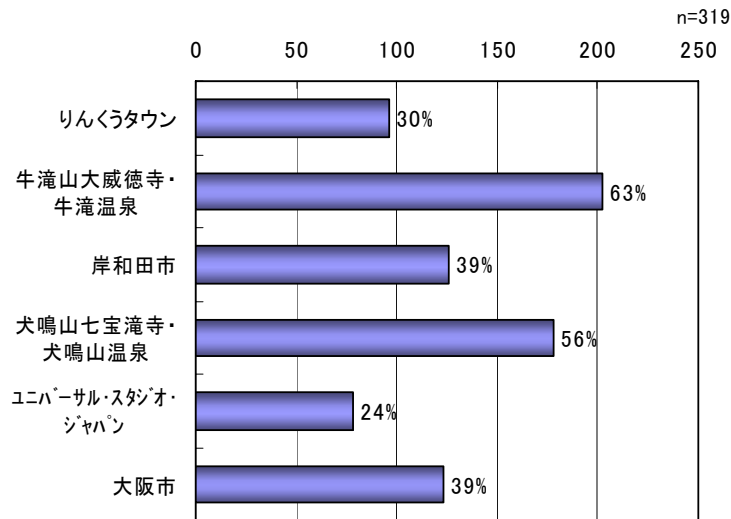


注) 複数回答のため、合計が回答者数 n=309 と同じにならない。

図 50 ツアーに参加したくない理由

○スポットツアーに対するニーズ（関西空港アンケートより）

- ・ 行き先の希望は、牛滝山大威徳寺・牛滝温泉（63%）、犬鳴山七宝滝寺・犬鳴山温泉（56%）などの名所旧跡や温泉、岸和田市（39%）や大阪市（39%）などの周辺都市に対するニーズが高い。
- ・ 希望のツアーそのものに要するツアー時間は「3時間まで」（67%）、価格は「3000円」（50%）程度が多い。



注) 複数回答のため、合計が回答者数 n=319 と同じにならない。

図 51 行ってみたいツアー

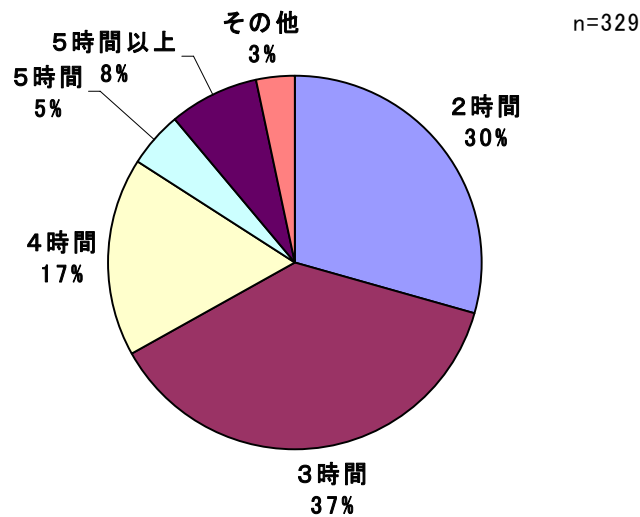


図 52 所要時間

n=230

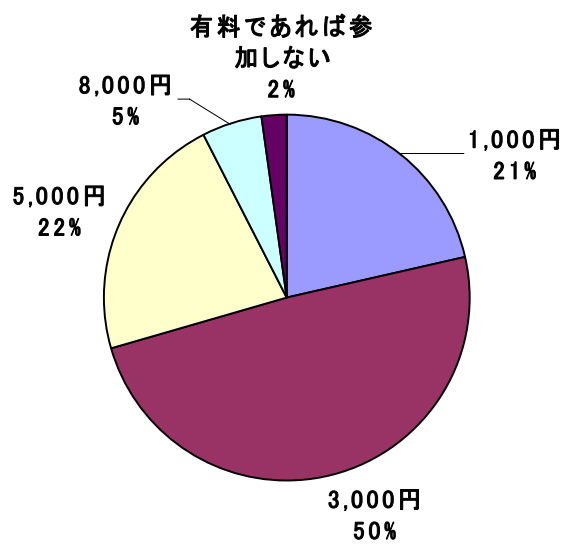


図 53 価格

○関西空港における現状とニーズについて

関西空港では、休憩、飲食、物販施設を充実して欲しいとする要望が高い。また、外国語放送のテレビに対するニーズや表示が分かりにくいとする指摘があり、シャワー施設があるにもかかわらずないと思っている人が多いなど、外国人利用者に対する配慮が求められている。

空港の周辺に出てみたいというニーズは高く、スポットツアーや周辺の情報提供に対するニーズもあった。

表 11 関西空港における現状とニーズについて

項目	関西空港の整備状況 (青字:制限エリアの外にある施設)	アンケートより得られたニーズ
休憩施設	仮眠室、マッサージチェア ホテル、仮眠室、ミュージック・バーラウンジ、休憩所(仮眠用イス)	<ul style="list-style-type: none"> ●空港内において最も充実が求められている施設が休憩施設(50%)であった。 ●特にあった方が良いと思われる休憩施設・サービスは、「待合室」と「仮眠室」であった。
リフレッシュ施設	シャワールーム、マッサージ、授乳室、パウダールーム(更衣室) プール、サウナ、クイックマッサージ、喫煙ラウンジ、女性ラウンジ	<ul style="list-style-type: none"> ●空港内の施設、入国手続きをしても行きたい施設のどちらにおいても、リフレッシュ施設があった方が良いとする意見は約3割であった。 ●シャワーがあるにもかかわらず、現在の状況ではできないが、待ち時間にしたいこととしてシャワーをあびたいという意見が多かった。
飲食施設	カフェ、ファーストフード(軽食)、パブ レストラン、ファーストフード(軽食)、カフェ	<ul style="list-style-type: none"> ●空港内・入国手続きをしても行きたい施設のどちらにおいても、2番目に充実が求められている施設・サービス(約40%)であった。 ●バーがあると良い、飲食施設を充実すべきという意見があった。
物販施設	免税店(ブランド品)、土産、コンビニエンスストア、薬、化粧品 土産、コンビニエンスストア、薬、化粧品、宝飾品、電機製品、洋品雑貨、本、玩具、カメラ	<ul style="list-style-type: none"> ●入国手続きをしても行きたい施設としての意見が最も多かった施設が物販施設(56%)であった。 ●特にあった方が良い施設は、コンビニ、書店、薬局・旅行用品、ディスカウント店等、様々であった。
娯楽施設	キッズルーム ゲームセンター、DVDプレイヤー	<ul style="list-style-type: none"> ●娯楽施設は、空港内の施設、入国手続きをしても行きたい施設のどちらも35%前後の人が希望していた。 ●映画が見たいという希望や空港の外に出るツアーに参加したいという意見が多かった。
ビジネス施設	インターネット施設(ワイヤレス等) 会議室、ビジネスセンター、名刺印刷機	<ul style="list-style-type: none"> ●空港内の施設、入国手続きをしても行きたい施設のどちらにおいても、ビジネス施設があった方が良いとする意見は12%、5%と少なかった。
その他サービス	テレビ、インターネット クリニック	<ul style="list-style-type: none"> ●空港内で充実した方が良い施設・サービスとして、具体的な施設として、インターネット施設が多くあげられていた。 ●また、テレビが見たい(日本語放送以外)という希望も多かった。 ●表示が分かりにくいという意見もよせられていた。

(3) まとめ

以下、空港内、外別ニーズを整理する。

1) 空港内

空港内での過ごし方については、制限エリア内ではリフレッシュ、飲食、買物に対するニーズが高く、制限エリア外では買物、飲食、娯楽に対するニーズが高い。

リフレッシュ施設に対する評価は高いが、娯楽施設は希望に対して実際に娯楽をして過ごした人が少なく、娯楽施設に対する評価も低い。

施設の充実については、種類を増やして欲しいというニーズが高い。

また、外国語や外国通貨への対応など、外国人利用者への配慮を求めるニーズも高かった。

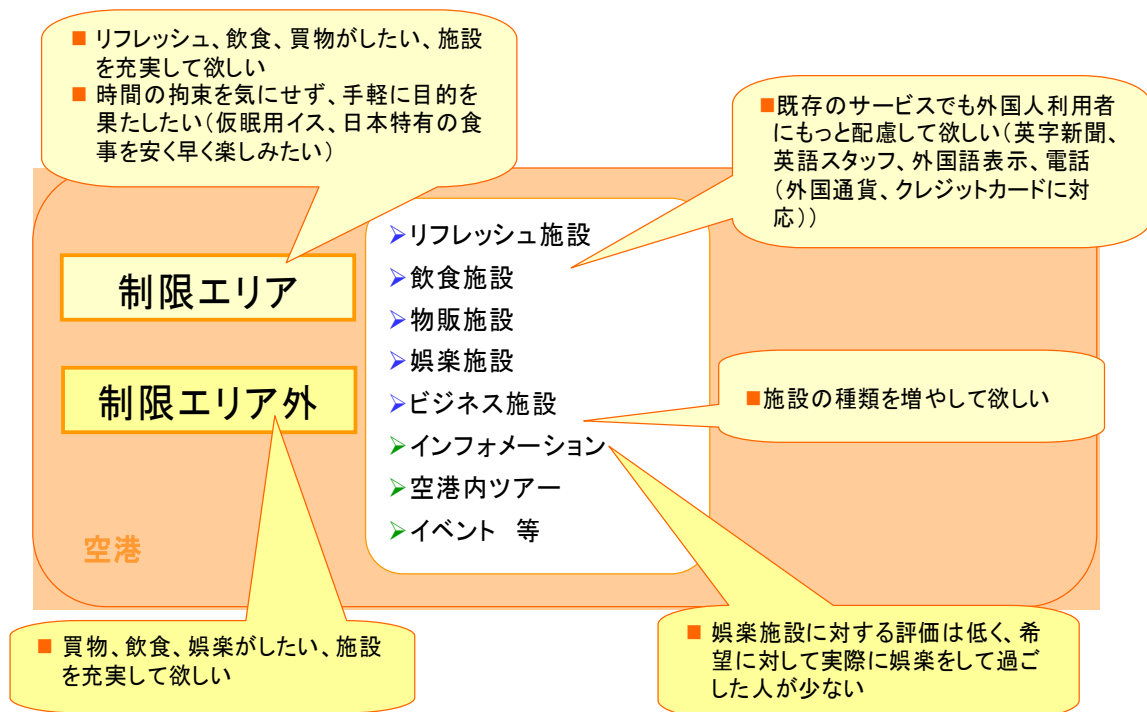


図 54 主なニーズのまとめ（空港内）

2) 空港外

空港周辺に出てみたいというニーズは高く、トランジットツアーに対するニーズも高い。観光場所としては歴史的建造物や自然の美しい景色、博物館・美術館、おんせんなどに対するニーズが高く、所要時間は2～3時間、価格は10\$～30\$（1,000～3,000円）に対するニーズが最も高かった。

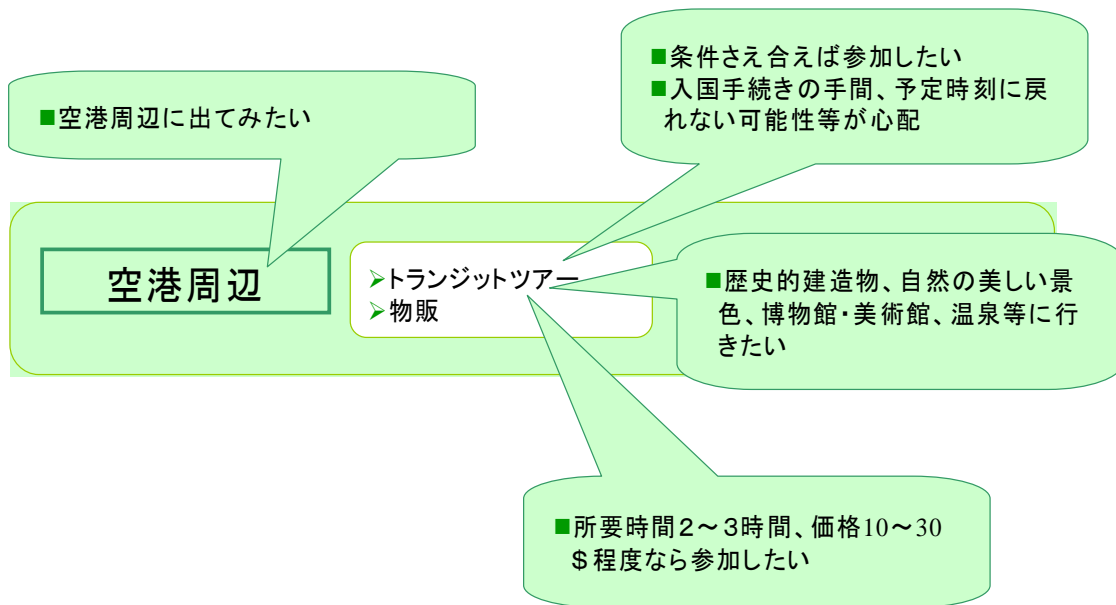


図 55 主なニーズのまとめ（空港外）

第3章 海外の主要空港における取組み

わが国の国際空港における空港利用者へのサービス提供は諸外国に較べてどのようなレベルにあるのかを検討するため、海外6空港の現地訪問調査を行った。

(1) 空港内施設の現状

空港の制限エリア内において、シンガポール、ドバイ、台湾、香港におけるサービス提供状況を調査した。下表に施設の分類別にシンガポール、ドバイ、台湾、香港のいずれかに存在する施設・サービスを抽出、成田空港に存在する施設、サービスを青字で示した。

表 12 海外の空港の制限エリアでトランジット客が利用できる主な施設・サービス

項目	シンガポール、ドバイ、台湾、香港のいずれかにある施設・サービス
休憩施設	ホテル、 仮眠室 、喫煙室、ファミリールーム、無料ラウンジ、 リクライニングチェア (仮眠用イス)
リフレッシュ施設	シャワー 、サウナ、プール、ジャグジー、フィットネスジム、マッサージ、 足リフレクソロジー 、更衣室、 ベビールーム (小型湯沸し器や授乳室)、美容院、ヘアカット(10分)、マニキュア、酸素バー
飲食施設	カフェ 、ベーカリー、 ファーストフード (カフェテリア)、フードコート、 バー 、ビュッフェ、レストラン
物販施設	宝飾品、 電機製品 、化粧品、 たばこ 、 アルコール 、服飾、スポーツ用品、玩具、カメラ、 書籍 、 土産 、 工芸品 、 旅行用品 、 コンビニエンスストア 、その他(スペシャルティショップ(高級茶、漢方薬等))
娯楽施設	子供用プレイルーム 、 オーディオルーム 、エンターテイメント・センター(ビデオゲーム、インタラクティブゲーム等)、 TV(他国語放送) 、インターネット(利用料無料、 無線LAN 等)
ビジネス施設	ビジネスセンター 、 パソコンデスク 、書き物をする静かな空間、ファックス、コピー、秘書サービス、会議室、インターネット、インターネットサポート、ビジネスパートナー案内サービス
その他	両替所 、医療センター・クリニック、郵便局、手荷物預所、祈祷室、 有料待合室 、庭園、障害者用カート、障害者支援デスク、eメッセージボード、国内の無料電話サービス、空港内ツアー、イベント(ライブ、オークション、映画試写等)、空港に関する情報を発信するメーリングリスト)、 無料の市内観光 tour 、 特別ビジターパス

*シンガポール、ドバイ、台湾、香港の現地調査および4空港のホームページに提供されている情報より作成 (H16.12現在)

青字：成田空港にある施設・サービス

成田空港においては飲食、物販施設、休憩施設等は他空港の施設・サービスに較べて遜色ないことがわかる。リフレッシュ施設において他空港では一般的とも言えるサウナやプール、ジム、マッサージなどの服を着替えて参加するリフレッシュ空間、またトランジット客向けのホテル等が成田空港には存在しない。また、娯楽施設としてのゲームコーナーや映画館、その他施設として障害者や高齢者などの身体的弱者への支援サービスや祈祷室など宗教的空間が他空港に較べて充実の余地があることが明らかになった。

一方で制限エリア外の施設に関しては成田空港は他空港に比して充実していることが明らかになった。物販施設や飲食施設は豊富なバリエーションを持ち、ビジネス施設も充実している。空港制限エリア内に入る前の旅客及び送迎者に対して手厚いサービスを提供していることがわかる。海外の他の空港はむしろ制限エリア内を充実させている。

表 13 海外の空港の制限エリア外でトランジット客が利用できる主な施設・サービス

項目	シンガポール、ドバイ、台湾、香港のいずれかにある施設・サービス
休憩施設	ホテル、仮眠室、喫煙室
リフレッシュ施設	マッサージ、足リフレクソロジー、授乳室、 <u>美容院</u> 、 <u>マニキュア</u>
飲食施設	<u>カフェ</u> 、ベーカリー、 <u>ファーストフード(カフェテリア)</u> 、 <u>バー</u> 、 <u>レストラン</u>
物販施設	<u>宝飾品</u> 、 <u>電機製品</u> 、 <u>化粧品</u> 、たばこ、アルコール、服飾、 <u>スポーツ用品</u> 、 <u>玩具</u> 、 <u>カメラ</u> 、 <u>書籍</u> 、 <u>土産</u> 、 <u>工芸品</u> 、 <u>旅行用品</u> 、 <u>コンビニエンスストア</u> 、その他(スペシャルティショップ(高級茶、漢方薬等))、 <u>その他(花、菓子)</u>
娯楽施設	子供用プレイルーム、オーディオルーム、エンターテイメント・センター(ビデオゲーム、インタラクティブゲーム等)、TV、 <u>インターネット(利用料無料、無線 LAN 等)</u> 、 <u>アートギャラリー</u> 、 <u>見学デッキ</u>
ビジネス施設	<u>パソコンデスク</u> 、 <u>ファックス</u> 、 <u>コピー</u> 、 <u>会議室</u> 、 <u>インターネット</u>
その他	<u>両替所</u> 、 <u>医療センター・クリニック</u> 、 <u>歯科</u> 、 <u>郵便局</u> 、 <u>荷物預所</u> 、 <u>祈祷室</u> 、 <u>有料待合室</u> 、 <u>ポーターサービス</u> 、 <u>宅配サービス</u> 、 <u>携帯電話レンタル</u> 、 <u>eメッセージボード</u> 、 <u>市内ツアー</u>

*シンガポール、ドバイ、台湾、香港の4空港のホームページに提供されている情報より作成 (H16.11 現在)

青字：成田空港にある施設・サービス

下線：成田空港のみある施設・サービス

(2) スポットツアーの内容

空港を利用する者のうち、トランジット客及びストップオーバー客に対してツアーサービスを提供する空港について現地訪問調査を行った。

空港は仁川、バンコク、シンガポール、台湾、香港、ドバイを調査した。いずれの空港もここ4～5年間継続してツアーサービスを提供している。

1) 調査方法

表 14 調査旅程と調査対象空港 (その1)

調査期間	平成16年11月6日(土)～11月12日(土)	
調査者	航空局航空企画調査室 成川・宮崎(仁川、バンコク、シンガポール) 三菱総研 古明地(仁川)・川口(バンコク・シンガポール)	
出張 行程	11月6日	成田→仁川
	11月7日	仁川トランジットツアー参加 その他ツアー関係・空港内調査
	11月8日	仁川→バンコク トランジットツアー参加
	11月9日	バンコク→シンガポール
	11月10日	シンガポール空港内調査 トランジットツアー参加(2種類)
		シンガポールツアー関係者ヒアリング
	11月11日	シンガポール空港内調査 シンガポール→バンコク
		バンコク空港内調査
11月12日	バンコク→成田	

表 15 調査旅程と調査対象空港 (その2)

調査期間	平成16年12月18日(土)～12月23日(木)	
調査者	佐藤委員、安達委員(台北、香港、ドバイ) 航空局航空企画調査室 沖本(香港、ドバイ) 運研機構 田中(台北、香港) 三菱総研 川口(ドバイ)	
出張 行程	12月18日	羽田・関空→台北 トランジットツアー参加
	12月19日	台北→香港 トランジットツアー参加 空港内調査
	12月20日	トランジットツアー関係者、空港関係者ヒアリング
	12月21日	香港→ ①ドバイ・ ②台北
		①ドバイ:トランジットツアー参加、空港関係者ヒアリング ②台北 :トランジットツアー関係者ヒアリング 空港内調査 台北→成田
	12月22日	エミレーツ航空、空港関係者ヒアリング
	12月23日	トランジットツアー参加
		ドバイ→成田

2) 各国のスポットツアーの概要

① 仁川

ツアーは京畿観光公社が事業主体となり、実施されている。ツアーへの参加を希望する場合は、入国審査を済ませ、午前7時40分までに仁川国際空港1階B2ゲート前京畿観光広報センターでツアー申込及びツアー料金の支払を行う。(事前にオンライン予約も可能であり、その場合は、ツアー料金支払時に予約確認書(予約時にEメールで受信)を必ずパスポートと一緒に提示すること。ツアー料金はUS\$18(21,000ウォン)で、支払は米ドル及び韓国ウォンの現金のみが利用可能である。仁川空港を出発した後、臨津閣でDMZ(非武装地帯)通過手続きを行い、統一大橋で検問を受け、都羅展望台に移動しDMZを見学。仁川空港に午後12:30に戻る約4時間30分の行程のツアーとなっている。



図 56 ツアーカウンター



図 57 ツアーバス

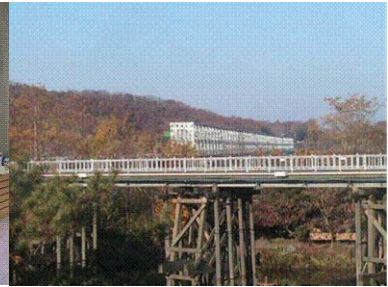


図 58 自由の橋

② バンコク

2001年よりタイ政府の観光振興方針のもと、政府観光部局を中心として、入国管理、運輸省航空部局、税関等が横断的に協議を行いスポットツアーが開始された。

ツアーは政府観光協会が事業主体となり、民間の旅行会社に運営委託を行い実施されている。

国策としての観光振興を色濃く反映しているツアーであり、中心はバンコク市内の観光案内内である。バンコクの主要な観光資源を案内するとともに、地元のショッピングへの案内を行うことで参加者の満足度を高めている。

観光振興を目的に、政府がトップダウンで実施しているツアーであり、ツアーの企画が政府の方針により機動的に変更可能な点や、公的主体が実施しているにもかかわらず、黒字で事業が運営されている点などが参考になる。



図 59 ツアーカウンター



図 60 トンブリツアー



図 61 宝石店（ショッピング）

表 16 バンコクのヒアリング結果

Association of Thai Travel Agents(ATTs)ヒアリング概要			
日時: 11月11日 AM		先方: Sawat Napol Register&Chairman	
1. 運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ ATTA (Association of Thai Agents) が実施。 ・ ガイドやバス運行などの Operation はツアー会社に委託。 	4. 参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2001年 6,480人、2002年 4,585人、2003年(1~10月) 3,979人。今後増加すると見ている。 ・ 国籍はマレーシア、インド、アメリカオーストラリアなどが目立つ。
2. ツアー内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 8つのツアーから任意に選択できる。人気があるのはショッピング付のツアー。 ・ ツアーの目的は観光振興と空港利用客への利便性向上およびショッピングによる経済活性化 	5. 参加者の反応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 満足度調査を行ったところ 87%が満足と回答。主な理由はガイドが良かったから、コースが良かったから。 ・ 今後参加者の声を聞きつつメニューを増やしていきたい。Spa、ゴルフツアーなど。
3. 参加条件・仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ タイ入国にVISAが不要な国に国籍があり、トランジット時間が5から12時間の旅客。 ・ 参加者は出入国者数にカウントはされないが、パスポートに入出国印は押される。 	6. リスクマネジメント・広報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 十分余裕を持っているので乗り遅れた人はいない。 ・ 何らかの損害が発生した場合は委託先のツアーエージェントが補償する。 ・ 広報はタイ航空機内、各国大使館などを通じて行う。

③ シンガポール

1996年より政府観光局、空港公社、国営航空会社の3者が共同で事業を開始した。費用は3者が共同で負担しており参加費無料のサービスとなっている。参加費が無料のこともあり、毎日数百人、月に約8,000名の旅客がツアーに参加しにぎわいを見せている。政府観光局は観光振興、空港会社は空港の利便性向上、航空会社は利用の促進と3者の利害が一致しており、負担も応分になっている。複数の事業主体が利害を調整しながら共同事業を行うという意味で参考になる事例である。

1日数百人の参加者を扱う割に、空港内でのオペレーションに要する人数がガイドを含め約6名と少ないこと、事業開始以来逃亡や乗り遅れなどの事故がほとんど発生していないことなど効率的な運営についても参考になる。



図 62 出発



図 63 バスに搭乗



図 64 観光名所の案内

表 17 シンガポールのヒアリング結果

Civil Aviation Authority of Singapore ヒアリング概要			
日時: 11月10日 AM 先方: Mr. Alvin Gay Assistant Airport Manager			
1. 運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ①CAAS (Civil Aviation Authority of Singapore), ②STB (Singapore Tourism Board), ③SIA (Singapore Airline)の3社で共同している。 ・月間約 2,625 千円を3社負担。 	4.参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・月に約 8,000 名の旅客がツアーを利用する。インド、オーストラリア、アメリカの客が多い。
2. ツアー内容	<ul style="list-style-type: none"> ・シンガポール川ツアーとセントーサツアーの2種類。1日5回出発。時間によりツアー内容が異なる。 ・以前は1日8回、シンガポール刑務所見学ツアーがあったが評判が悪くなったため中止。 	5.参加者の反応	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者の大部分は満足。ガイドのプレゼンテーションが重要。 ・ほとんどないが、たまに言葉、天気、コース内容にクレーム。
3. 参加条件・仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・参加は空港到着後、24時間を超えた場合は不可能、それ以上はトランジット客とみなされない。時間以外に参加を制限する要因は存在しない。 	6.リスクマネジメント・広報	<ul style="list-style-type: none"> ・パスポートを預かるため逃亡者はいない。(過去1人)警察マターとなる。 ・ツアー途中で乗り遅れる人はいるが。他の客を優先しておいていく。(年1回程度) ・STB は広報戦略、媒体作成、SIA は機内放送、CAAS は空港カウンターにパンフ設置

④ 台北

政府観光局が全額費用負担を行い、市内の観光地を案内する、観光振興を主目的としたツアーである。政府が直接コースを決めておりその観光振興の方針を直接ツアー内容に反映することができるようになっている。

ツアー参加料は無料となっており、1日15人程度が利用する。

参加は現地で直接申し込めるほか、事前にインターネットやメール、FAXでの予約を受け付けるなど柔軟な対応が参考となる。



図 65 ツアーカウンター



図 66 ツアーバス



図 67 忠烈祠（衛兵の交代式）

表 18 台北のヒアリング結果

台北空港のトランジット客向けのツアー概要			
日時: 12月21日 AM ヒアリング先 政府交通部観光局国際組 洪 文能、黄 怡平			
1 運 営 体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 政府観光局が全額負担 ・ 年契約、競争入札で民間旅行会社に委託。 ・ 費用は 5000 元/台(中止の場合は 3000 元/台)、車代、ガイド代、保険代 	4.参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間一万人目標。 ・ 欧米、豪州の客が多い。
2. ツア ー内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 半日台北市内のハイライトをまわるツアーを毎日午前と午後1回ずつ実施 ・ コースは観光局があらかじめ設定 	5.参加者 の反応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 参加者の大部分は満足していると理解(アンケート調査をしていないのでわからない) ・ クレームは特にない。 ・ コースを変更したことはない。
3. 参 加 条件・仕 組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 台北に入国審査をパスしたトランジット客のみ参加できる。 ・ ツアー時間(5時間程度)を考慮し、7時間以上乗り継ぎ時間がある者が対象。 ・ 観光局海外事務所ですべて予約できる。Email, fax でも受け付けている。 ・ 実際は、当日空港カウンターでの受付が多い。 	6.リスク マネジメ ント・広 報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入国審査をパスした客なので逃亡等の問題は生じていない。 ・ ツアー途中のバス乗り遅れや出発便乗り遅れといったトラブルは生じていない ・ 広報は、海外事務所、空港内カウンター(ポスターチラシ)、機内雑誌、ホームページで行っている
7. そ の 他 の 特 記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2004 年は台湾観光年で故宮博物館を無料開放していたので組み入れられた(ただし、改装中で従来の床面積1/3程度しか展示されていなかった) ・ 忠烈祠では毎時行われる衛兵の交代式を見られるように到着時刻を調整している。 		

⑤ 香港

民間旅行社が政府観光局と調整をしつつも、自主的に行っている事例である。年間 6,000～8,000 人の参加者でにぎわい、事業も黒字で実施されている。

トランジット客以外の旅客も利用することができ、空港で集合して出発するが、解散は現地であり解散後は自己責任で空港に戻るとなっている。

航空会社とタイアップし、一部利用便に限り無料参加クーポンを配るなど、航空会社の販売促進策としても活用がなされている。他のツアーはショッピングに客を案内することが多いのに対し当該ツアーは空港内物販施設を考慮して案内は行っていない。

表 19 香港のヒアリング結果

香港空港のトランジット客向けのツアー概要 (Vigor Tour 社ヒアリング)			
日時: 12月20日 AM 先方: Anthony Fong, Director & General Manager			
1. 運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民間旅行会社である同社が自主的に催行。(政府からの相談を受け実施。) ・ 補助金等はない。 ・ 空港内カウンターブースは競争入札で獲得。 	4. 参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 6000～8000 人/年が参加。 ・ 欧、米、加からの到着便をターゲット(欧米から豪州への客が 60%)。米加からインドへの客も多い。 ・ キャセイのフランクフルト便では機内で無料参加クーポンを配布。
2. ツアー内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 香港の近代(吊り橋)、現在(セントラル等ショッピングモール)、歴史文化(文武廟)を紹介。 ・ 政府観光局と相談し、一部有名観光ポイント(ビクトリアピーク、アパティーン)をコースに入れていない。 	5. 参加者の反応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概ね良好。 ・ ショッピングは空港内ショップとの競合があり、ツアーに入れていない。
3. 参加条件・仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ トランジット客以外でも参加可。 ・ 出発まで5時間以上ある者だが、それ以下でも自己リスク負担で可(ツアー時間は3時間、解散場所から空港特急で20分程度で空港に到着できる。) 	6. リスクマネジメント・広報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 十分余裕を持っているので乗り遅れた人はいない。 ・ 問題は生じたことがない。 ・ 同社は海外 PR は一切していない。政府観光局が実施。 ・ リーフレット原稿作成は政府観光局が負担(印刷は同社負担)
7. その他の特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ トランジット客とともに、市内宿泊者の利用を想定し、市内解散とし、空港特急で都合に合わせて空港に行ける形をとっている。 ・ 空港特急会社から2割引で乗車券を入手している。 ・ キャセイ航空フランクフルト発便に限り機内でトランジットツアークーポンを無料配布、ビゴール社からキャセイ空港に参加者分を事後請求している。 ・ 空港内の店舗に配慮し、ツアーでは土産屋等へ案内しないことになっている。 ・ ツアーを開始した 2002 年から常に黒字である。 ・ 大陸本土からの観光が解禁されたことから、午後に大陸の中国人向けに同じコースのツアーを実施する方向で検討している。 		

⑥ ドバイ

国営航空会社であるエミレーツ航空社が実施している事業である。事業の第一の目的は魅力的なコンテンツを旅客に提供することで航空利用を促進することにある。第二の目的としては国策としての観光振興に則り、スポットオーバー客を誘致することがあげられる。

参加は原則としてエミレーツ航空の利用が前提となる。

リゾートホテル宿泊、ゴルフ、多様なツアーが用意され、利用者はその中から自由に選択をすることとなるが大半は砂漠のツアーに参加する。

砂漠という誰もが魅力を感じるコンテンツを最大限に活用し、エンターテインメントを与えている点が参考となる。



図 68 ツアーバス



図 69 ドバイ市内



図 70 砂漠サファリ

表 20 ドバイのヒアリング結果

Emirates Air ヒアリング概要		日時:12月21日 AM	
先方: Mr.Mike Evans Emirates Manager Network Passenger Sales Development			
1. 運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ・事業主体は Emirates 航空のセールス・プロモーション部門、オペレーションは100%子会社のアラビアンアドベンチャー社(以下 AA 社)に委託。 ・収入は利用料のみ。補助などは一切ない。 	4. 参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・2003 年度約 50,000 人、2004 年度 85,000 人。 ・オーストラリア、イギリス、ドイツ、南アフリカ、ケニア、モーリシャス、ニュージーランドの順。 ・性別や年齢傾向はなくカップルと子供連れが大半。
2. ツアー内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ツアーは旅行パッケージの一部市内観光、砂漠のタベツアー駱駝キャラバンツアー、マウンテンサファリなど8種類から選択。料金は 34~75 US\$ ・最も人気のあるツアーは砂漠のタベツアー毎日数百人参加 	5. 参加者の反応	<ul style="list-style-type: none"> ・不満はほとんどないと聞いている。 ・ツアーに関しては AA 社が参加者にアンケートをとって満足度を調査、常に内容に反映させている。
3. 参加条件・仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・滞在時間が8時間以上96時間以内の客にパッケージサービス。(アレンジ費-29USドル+ツアー代・ホテル代) ・参加2日前までにEK社に直接、代理店経由で申込み必要。 	6. 広報 収支	<ul style="list-style-type: none"> ・海外の主要国の旅行代理店と契約し(日本はエアシステム社)、広報を依頼している。 ・収支は一人5ドル程度の赤字。今後値上げを検討

第4章 乗継客への利便増進方策をはかる上での論点、及び課題の整理

本章では、成田国際空港におけるアンケートより把握した、乗継客のニーズと成田国際空港の現状の施設・サービス状況の差より、論点及び課題を整理した。

(1) 空港内施設

1) 制限エリア内

アンケート結果を見ると、制限エリア内で過ごした人は、希望どおりに空き時間を過ごしているが、娯楽施設に対しては要望が多かったにもかかわらず、実際の娯楽施設で過ごした人は少なかった。また、リフレッシュ施設等に対しては一定の評価が与えられているものの、娯楽施設に対しては、評価が他より低くなっていた。

また、制限エリア内ということもあり、短時間で利用可能な施設、気軽に時間を過ごしたり、必需品を購入できるような施設で乗継客のニーズが高くなっている。成田国際空港で提供している施設・サービスの内容としては、ほぼ、乗継客のニーズに合致していると考えられるが、一方で施設・サービスの種類を増やしてほしいとの要望も多くみられた。

上記をふまえると、制限エリア内においては、娯楽施設に対する乗継客の満足度を向上させること、各施設とも現状よりサービスの種類を増やすことが課題としてあげられる。

表 21 施設・サービスに対するニーズ

<p>①空き時間の過ごし方（希望）</p> <ul style="list-style-type: none">・ リフレッシュ（56.4%）と飲食（52.2%）が高く、買物（48.7%）が続く。・ 時間の拘束を気にせず、手軽に目的を果たしたり、時間つぶしができるような項目に対して、ニーズが集中している（ex.仮眠用イス、日本特有の食事を安く短時間で）
<p>②トランジットエリアのみで過ごした人の行動の実態</p> <ul style="list-style-type: none">・ 実態としても、トランジットエリアのみで過ごした人はリフレッシュ（43.7%）、飲食（42.7%）、買物（36.2%）となっており、ほぼ希望の過ごし方ができていると考えられる。・ 娯楽（10.8%）は要望（33.3%）との乖離が大きい。
<p>③評価</p> <ul style="list-style-type: none">・ リフレッシュ施設に対する評価が高く、一定の満足が得られていると考えられる。・ 娯楽施設に対する評価が低い。
<p>④要望</p> <ul style="list-style-type: none">・ 施設・サービスの種類を増やして欲しい（40.2%）という要望が最も高い。他のエリアに対する要望と比較して、施設数を増やして欲しい（23.2%）という要望が高い。

表 22 空港の施設・サービスの現状とニーズ（制限エリア内）（再掲）

項目	成田国際空港の現状	アンケートより抽出したニーズ		
		施設・サービス	価格帯	備考
リフレッシュ施設	仮眠室、電動マッサージチェアやリクライニングシート、更衣室、シャワールーム、授乳室、足ツボ・ボディケア	シャワー、仮眠用イス、マッサージ（仮眠室、ラウンジ、 フィットネスジム ）	10～30\$（37.3%）、5～10\$（24.7%）	・オーソドックスで短時間で利用可能なもの
飲食施設	軽食、カフェ、カフェテリア、バー	日本特有、安く、早く（ゆったり）	10～30\$（43.4%）、5～10\$（37.6%）	
物販施設	免税品、土産、雑貨、コンビニエンスストア、電気機器、書籍、旅行用品	書店、コンビニエンスストア、土産物屋（ ディスカウントストア ）	10～30\$（45.3%）、50\$以上（18.7%）	・時間つぶしや必需品の補充ができるような店舗
娯楽施設	プレイルーム、キッズパーク、テレビ、オーディオビデオルーム	インターネット、 他国語放送テレビ、映画館（読書室、ゲームセンター）	5～10\$（27.1%）、10～30\$（26.7%）	・オーソドックスで、短時間で収束可能なもの
ビジネス施設	インターネットサービス、無線 LAN、ビジネスセンター、パソコンデスク	インターネット、無線 LAN、作業スペース（ビジネスセンター）	5\$まで（34.2%）、5～10\$（25.3%）	
その他	両替所、有料待合室			

※現地調査より作成（H16.12.現在）

※赤字は現在成田空港にないもの

※（ ）内は 20%以上のニーズがあるもの

2) 制限エリア外

アンケート結果を見ると、制限エリア外では、希望する空き時間の過ごし方としては、買い物突出して高くなっている。また、時間的な余裕もあることから、希望するサービスが制限エリア内と比較して多様化する傾向がみられる。

また、制限エリア外においても、制限エリア内と同様に、娯楽施設に対する評価が低くなっている。

上記をふまえると、制限エリア外においては、施設・サービスの種類を増やすことが重要な課題となると考えられる。

表 23 施設サービスに対するニーズ（制限エリア外）

<p>①空き時間の過ごし方（希望）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 空き時間に何をしたいかについては、買物（64.3%）が突出して高く、飲食（49.2%）、娯楽（38.2%）が続く。・ 希望するサービスが、制限エリア内と比較して多様化する傾向が見られる。 <p>②トランジットエリアのみで過ごした人の行動の実態</p> <ul style="list-style-type: none">・ 実態としては、飲食（47.2%）、買物（44.9%）、リフレッシュ（39.9%）の順に多く、希望の過ごし方と実態に若干の差が見られる。・ 娯楽（9.0%）は要望との乖離が大きい。 <p>③評価</p> <ul style="list-style-type: none">・ リフレッシュ施設に対する評価が高く、一定の満足が得られていると考えられる。・ 娯楽施設に対する評価が低い。 <p>④要望</p> <ul style="list-style-type: none">・ 他のエリアで過ごした人と比べて、施設・サービスの種類を増やして欲しい（53.9%）という要望が特に高い。

表 24 空港の施設サービスの現状とニーズ（制限エリア外）（再掲）

項目	成田国際空港の現状	アンケートより抽出したニーズ		
		施設・サービス	価格帯	備考
リフレッシュ施設	理容・美容、リペアショップ、ネイルアート	シャワー、マッサージ、仮眠用イス（仮眠室、フィットネスジム）	10～30\$（34.4%）、 5～10\$（25.4%）	
飲食施設	レストラン、軽食、カフェ、カフェテリア、バー	日本特有、安く、早く（ゆったり）	10～30\$（48.3%）、 5～10\$（29.4%）	・制限エリア内より時間に対するニーズの差が小さい
物販施設	土産、コンビニエンスストア、薬局、旅行用品、洋品雑貨、宝飾品、化粧品、カメラ、電気機器、書籍、玩具、スポーツ用品、美術工芸品、生花、菓子	土産、コンビニ、書店、（ディスカウントストア、家電・AV店）	10～30\$（37.4%）、 50\$以上（20.3%）	・店舗に対するニーズが多様化している
娯楽施設	アートギャラリー	インターネット、映画館、テレビ（ゲームセンター、読書室）	10～30\$（33.5%）、 5～10\$（27.5%）	・娯楽施設に対するニーズが多様化している
ビジネス施設	会議室、名刺作成、インターネット施設、パソコンデスク、無線 LAN、コピー・FAX	インターネット、無線 LAN、ビジネスセンター	5\$まで（32.0%）、 5～10\$（25.0%）	
その他	両替所、クリニック、歯科、有料待合室、見学デッキ、郵便局、携帯電話レンタル、荷物預かり・宅配			

※現地調査より作成（H16.12.現在）

※赤字は現在成田空港にないもの

※（ ）内は 20%以上のニーズがあるもの

(2) トランジットツアー

ここでは、トランジットツアーを実施する上での論点、課題を海外の事例をふまえ整理した。

1) ツアー実施の目的

ツアーの目的に応じて、力点を置くべき客層、実施方法が異なってくる。誰にどのようなサービスを提供するツアーかを明確にしていく必要がある。

表 25 ツアー実施の目的

分類		主要事例	事例と論点
空港利用者へのサービス・ホスピタリティ提供		・シンガポール ・台北	・ターゲットは現状の空港利用者全て。事例では円滑な参加方法に特に工夫が払われている。 ・乗り遅れなど空港利用を阻害しては本末転倒。それら要因を徹底排除する必要がある。
観光振興	地域(自治体)の将来観光客増加促進	・シンガポール ・香港 ・台北	・地域の魅力を積極的にアピールし、再度訪れてくれるリピーターを獲得する工夫が求められる。 ・国や地域を知ってもらい、親しみを感じてもらう
	観光収入の増加促進	・仁川 ・バンコク	・ツアーそのものによる収入に期待。事例では民間会社が事業主体となっている。 ・ツアーは一定以上の料金を徴収、ツアーのリピーターも確保したいため、時間中いかに、楽しんでもらうことができるかが重要。
	地元産業の活性化	・バンコク ・ドバイ ・香港	・国・地域独自の土産物や、食事を楽しんでもらうことにより、地域経済の活性に貢献する。 ・対象者のニーズとマッチングした商品を提供する必要がある。
航空会社の旅客サービスレベルの向上		・シンガポール ・ドバイ ・香港	・航空会社を利用する顧客を重視したサービス提供に力点 ・当該航空会社の利用を直接的・間接的に促進するための仕掛けも求められる。

2) 実施主体と運営主体

ツアー実施の目的をふまえ、様々な主体がサービスを提供している。また、複数の主体が目的をふまえ、それぞれの持ち味を生かしてツアーを共同実施することが理想である。

表 26 実施主体と運営主体

	実施主体	事業主体の収支	運営主体	事例と論点
公的機関	バンコク: 政府観光公社	・収入: 料金収入 ・支出: 事業主体	・複数の旅行代理店	<ul style="list-style-type: none"> ・バンコクの事例では、利用者からの料金収入のみで黒字を達成している。 ・公的機関が実施主体であっても、利用者から参加費を徴収するのであれば黒字とすることが望ましい。
	台北: 政府交通部観光局	・収入: なし ・支出: 事業主体	・旅行代理店	
民間企業	香港: ビゴールツアー	・収入: 料金収入 ・支出: 事業主体	・事業主体と同一	<ul style="list-style-type: none"> ・事例では料金は 2000 円～5000 円でエンターテイメントに力を注いでいる。 ・原則として事業の黒字化が必要だが、企業宣伝等の目的がある場合はその限りではない。
	ドバイ: エミレーツ航空	・収入: 料金収入 ・支出: 事業主体	・アラビアンアドベンチャー社 (エミレーツ航空 100% 子会社)	
混合	シンガポール: ・空港会社 ・政府観光局 ・シンガポール航空	・収入: なし ・支出: 約 2,625 千円/月を3社で協同負担	・旅行代理店	<ul style="list-style-type: none"> ・事例より、相互の利益が一致すると成立しており、負担は応分であることが望ましい。 ・それぞれの主体の強みを生かした運営が可能になる。

3) 参加形式とリスクマネジメント

バス等を用いた団体行動を原則とし、個別の行動は避ける。

想定されるリスクを考慮した場合、参加対象は、入国手続き（ショアパス（寄港地上陸の申請）による入国手続きを含む）を終えた旅客を対象とすることが、問題が少ないと考えられる。また、時間的に余裕のある行程を組むことは重要である。

さらに、事故等のリスクについて想定したマニュアルを用意し、それに基づき対応することが重要である。

表 27 参加形式とリスクマネジメント

参加対象	事例	想定される リスク	リスク発生 防止対策
入国審査なし のトランジット客	シンガポール	<ul style="list-style-type: none"> ・脱出・逃亡 ・脱落(乗り遅れ) ・事故・けが ・不満足 	<ul style="list-style-type: none"> ・パスポートを預かる。 ・団体行動を原則とし、極力別行動を避ける。
入国審査を終 えたトランジット客	バンコク 台北	<ul style="list-style-type: none"> ・脱落(乗り遅れ) ・終了時刻遅延 ・事故・けが ・不満足 	<ul style="list-style-type: none"> ・団体行動を原則とし、極力別行動を避ける。
入国審査を終 えたトランジット客及び一 般客 (出入国・内 際トランジット 客も含む)	香港 ドバイ 仁川	<ul style="list-style-type: none"> ・事故・病気 ・事故・けが ・不満足 	<ul style="list-style-type: none"> ・自己責任原則を徹底 ・解散場所を空港に限定しない。

4) 広報

我が国においてトランジットツアーの取組みは、これまでもあまり実施されてこなかった。今後の展開を考える上では、ターゲットとなる旅客にわかりやすく、魅力を訴求できる内容とし、かつ、費用対効果の高い媒体を活用することが重要である。

表 28 広報

広報ターゲット	広報場所	媒体	広報の内容・留意点
事前に知ってもらおうことを期待する旅客	国内空港会社	HP	HPは関係機関のHPからリンクをはってもらう。
	各国旅行代理店	ポスター パンフレット	旅行代理店に対し、ポスター・パンフレットを配布してもらうためのインセンティブを与える必要。
	在外事務所		ツアー内容の魅力をアピール、参加を促す。
	海外関係空港		トランジット客の属性を考慮し、出発空港に特に重点的に配布。
事前通知なしで空港を訪れた旅客	到着航空機内	機内誌 パンフレット アナウンス	時間・場所・値段などを明示し、気楽に参加できることを強調すべき。
	制限エリア内	ポスター パンフレット ツアーデスク	旅客の主要動線に即したわかりやすい位置で広報。時間・場所・値段などを明示し、気楽に参加できることを強調すべき。
	制限エリア外		ストップオーバー客や(次回)トランジット客等を対象とする。
	空港周辺ホテル		ツアー内容の魅力をアピール、参加を促す。

第5章 乗継客への利便増進方策のあり方

乗継による滞在時間により、乗継客の行動は異なり、利用したいサービスも異なると考えられる。以下、滞在時間ごとに利用する施設・サービスを整理する。

(1) サービス提供の基本的な考え方

乗継ぎの滞在時間により乗継客の行動は異なり、利用したいサービスも異なると考えられる。

(短時間)

- ・ 滞在時間が短時間の乗継客は、制限エリアでしかサービスを受けることができない。
- ・ アンケート結果では、リフレッシュ施設、飲食施設、物販施設のニーズが高い。

(中時間)

- ・ 滞在時間が中時間の乗継客は制限エリア外の空港サービスをうけることが可能である。
- ・ アンケート結果では、物販施設、飲食施設、娯楽施設のニーズが高い。

(長時間)

- ・ 滞在時間が長時間の乗継客は全てのエリアでサービスを受けることが可能である。
- ・ 国内で提供されていない乗継客向けのサービスとしてのトランジットツアーへのニーズも高くなっている。乗継客へのトランジットツアーは海外の空港では既に実施されている例もある。

表 29 サービス提供エリア別滞在時間別の提供サービス

乗継客 サービス提供エリア	乗継のための滞在時間		
	短時間 (3 時間未満)	中時間 (3～5 時間未満)	長時間 (5 時間以上・ストップ オーバー)
制限エリア	<ul style="list-style-type: none"> ・ リフレッシュ施設 ・ 飲食施設 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物販施設 ・ 飲食施設 	<ul style="list-style-type: none"> ・ リフレッシュ施設 ・ 飲食施設
制限エリア外	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物販施設 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 娯楽施設 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 娯楽施設 ・ 物販施設
空港周辺			<ul style="list-style-type: none"> ・ トランジットツアー

(特に希望の多い施設)

(2) 空港内における乗継客に対する提供サービス

前述した施設・サービスの基本的な考え方、及び乗継客のニーズをもとに空港内における、提供サービス等について提案する。

制限エリア内においては、娯楽施設に対する満足度が低いことが課題としてあげられていた。また、リフレッシュ施設、飲食施設、物販施設については、一定の満足度は得られているものの、施設の種類を増やしてほしいとの意見も多かった。上記をふまえ、以下に施設サービスのありかたを具体例とともに示す。

乗継ぎまでの空き時間の過ごし方としてニーズの高かったリフレッシュ施設では、手間のかからない施設で気軽に休めるようなサービス（例えば仮眠用椅子等）を提供する。

また、飲食施設としては、日本特有の飲食を安く、短時間で利用できる施設を提供することが考えられる。

一方、満足度の低かった娯楽施設については、手段に短時間で利用できる（インターネット等）サービスを提供することが考えられる。

さらに、乗継客は日本の通貨をもっていないことから円以外の通貨でも簡単に利用できるようにすることも必要である。

① 制限エリア内

表 30 施設・サービスに対する提案（制限エリア内）

項目	あり方	具体例
リフレッシュ施設	<ul style="list-style-type: none"> アンケートより、一定の満足は得られているが、さらに<u>トランジット旅客のニーズにあった施設サービスの提供</u>が求められている。 制限エリア内においては、(制限エリア外と比較して) 手間のかかるハイスペックな施設や多様性は求められておらず、<u>気軽に休める空間</u>が最も望まれている。 	<ul style="list-style-type: none"> 仮眠用いす(リクライニングチェア) 仮眠室 シャワー フィットネスジム トランジットホテル(時間制)
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> アンケートより<u>日本特有の飲食</u>を、<u>安く、短時間で</u>利用したいという要望が多く、このような飲食施設を提供することが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 回転すし(寿司:ドバイ、シンガポール、バンコク) ラーメン、うどん、そば等 たこ焼き、お好み焼き 日本酒バー
物販施設	<ul style="list-style-type: none"> 書店、コンビニエンスストア、土産物等、手軽な買い物に対するニーズが最も多いことから、<u>手軽に低価格で買い物を楽しめるような物販施設</u>が望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 日本語以外の書物の充実した書店 土産物屋の品物の充実(バラエティを増やす、日本らしいものをアピール(例:ドバイの金)等) 楽しむ(低価格な)ための買い物(100円ショップ、家電)
娯楽施設	<ul style="list-style-type: none"> インターネットに対するニーズが最も多く、手軽に短時間で利用できる(時間拘束のない)施設サービスが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> メールチェック、ネットサーフィン等が随所で低価格(無料、クレジットカード利用等)のできる施設
ビジネス施設	<ul style="list-style-type: none"> ビジネスニーズはさほど高くないが、インターネット施設に対するニーズは高いため、<u>最低限のインターネット利用のためのインフラ</u>が望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 随所でインターネットが利用できる施設サービス 無線LAN(及びサービスのサポート)
その他	<ul style="list-style-type: none"> 円以外で施設を利用することが困難であるため、乗継客にとって利用しやすいようにすることが望まれている。 自由意見より、空港内スタッフの多言語対応が求められている。 	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード等、円以外が利用可能な施設サービスを増やす

② 制限エリア外

前述した施設・サービスの基本的な考え方、及び乗継客のニーズをも都に空港内における、提供サービス等について提案する。

制限エリア外においては、娯楽施設に対する満足度が低いことが課題としてあげられていた。また、リフレッシュ施設、飲食施設、物販施設については、一定の満足度は得られているものの、施設の種類を増やしてほしいとの意見も多かった。上記をふまえ、以下に施設サービスのありかたを具体例とともに示す。乗継ぎまでの空き時間の過ごし方としてニーズの高かった物販施設では、多様な商品が求められており、例えば総合ショッピングモールとしての魅力を高める必要がある。

また、飲食施設としては、日本特有の飲食を本格的にゆったりと楽しむことができる施設を提供することが考えられる。

一方、満足度の低かった娯楽施設については、映画館など一定以上の時間を費やしても楽しめるような娯楽を提供することが考えられる。

表 31 施設・サービスに対する提案（制限エリア内）

項目	あり方	具体例
リフレッシュ施設	<ul style="list-style-type: none"> アンケートより得られた、多少時間がかってもリフレッシュしたいニーズに応え、<u>本格的な休息</u>や、<u>多様なニーズに対応した設備</u>を提供することが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> トランジットホテル（有料だが設備の充実した休息スペース） ネイルサロン、スポーツ施設（付加価値サービス）
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> アンケートより得られた、制限エリア内と同じ<u>日本特有の食事を、短時間で安く楽しみたい</u>ニーズに加え、<u>本格的にゆったりと楽しみたい</u>ニーズに応え、<u>多様な選択肢を提供</u>することが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 回転寿司、たこ焼きなどの手軽に日本特有の飲食を楽しめる飲食施設 ミニ懐石など、本格的な日本の食事の雰囲気を楽しめる飲食施設
物販施設	<ul style="list-style-type: none"> アンケートより得られた、<u>多様な選択肢を求めるニーズに応える</u>ことが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合ショッピングモールとしての魅力を高める。
娯楽施設	<ul style="list-style-type: none"> アンケートより得られた、<u>一定以上の時間を費やしても多様な娯楽を楽しみたい</u>というニーズに応えることが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 映画館 ゲームセンター 空港内見学ツアー （長時間楽しめる娯楽施設）
ビジネス施設	<ul style="list-style-type: none"> 空き時間の過ごし方で仕事に対するニーズは低い、今回の調査では空き時間に仕事をしたい人が調査の対象となっていない可能性が高い。そのため、アンケートでニーズの高かった、<u>基本的なビジネス環境を整備</u>することが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> インターネット接続 作業スペース PC用の電源 （持ち運びができない、仕事をするために必要最低限の設備）
その他	<ul style="list-style-type: none"> アメニティ（緑、サイン）等の充実や、現在評価の高い清潔感を保つことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 緑を充実させた空間など。

(3) 空港外における乗継客に対する提供サービス（トランジットツアー）

前述したトランジットツアーに対する論点、課題をふまえ、我が国における今後のトランジットツアーのありかたを提案する。

トランジットツアーを提供することは、乗継客へのサービス向上による空港の利便性向上はもとより、国内の観光スポットのアピールによる観光誘致、地域の活性化という効果が期待できる。

アンケート調査結果によると、トランジットツアーに対するニーズは高く、また、空港周辺にはトランジットツアーの対象となるような観光資源も存在しており、それらを活用することは十分に可能である。特に観光資源としては、我が国独特の文化に触れることや体験することが求められている。

トランジットツアーの対象者としては、乗継時間が長い（5時間以上）乗継客が考えられ、主に際々トランジット旅客、内際トランジット旅客がターゲットとなる。

表 32 将来を見据えたトランジットツアーのあり方（案）

項目	内容
実施目的	<ul style="list-style-type: none"> 乗継旅客の利便性を向上させる、 加えて、外国人にとってのわが国への理解を深め、ツアー立ち寄り先の観光振興に資すること、地域経済の活性化を図ること
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 国際拠点空港における乗継客（<u>際々、内際</u>）、<u>ストップオーバー客</u> 等
提供すべきサービス	<ul style="list-style-type: none"> 目的から鑑みて、空港外でも快適な時間を過ごしてもらうことが可能で、かつわが国独特の文化にふれることができるエンターテインメント性のあるサービス 短い時間で手軽に参加、楽しめるサービスと、じっくり時間をかけ、観光や文化を体験できる<u>数種類のサービス内容</u>
実施主体と運営主体	<ul style="list-style-type: none"> 実施主体・運営主体の候補は、<u>地元自治体、空港会社、航空会社、旅行会社</u> 等が考えられる。
コンテンツ	<ul style="list-style-type: none"> 史跡や歴史的建造物を見たいニーズ、および美しい自然に触れたいニーズが高いことから、空港周辺のそれらの条件を満たすスポットを選択、案内し、<u>見てもらうツアーや体験型のツアー等バラエティーに富んだツアー</u>を検討することが望ましい。 さらに、ショッピングや体験の要素も加味することも望ましい。
参加条件	<ul style="list-style-type: none"> トランジットの場合、<u>ツアー時間</u>のニーズや事例等を勘案すると、2～3時間程度が適当 乗り遅れや事故のリスクを考慮して、<u>5時間以上の乗り継ぎ時間</u>は必須 VISA を必要とする国籍保有者の参加は困難