

【参考資料2】

既存の宅配運送サービス等に対する訪日外国人旅行者の認識 (アンケート及びモニターツアーによる調査結果)

1. アンケート調査結果

- 1-1. 調査概要と回答者の居住国内訳
- 1-2. アンケート調査結果

2. モニターツアー実施結果

- 2-1. モニターツアーの内容
- 2-2. モニターツアー結果

3. まとめ

(参考)アンケート調査結果 地域別・配送ルート別データ

調査内容と結果(概要)

アンケート調査

【実施日程・場所】

下記の日程、空港にて調査を実施

- 羽田空港:2月8日～2月11日(先行調査) 2月26日～3月6日(本調査)
- 成田空港:3月6日～3月8日(本調査)

【調査対象】

下記の条件を満たす訪日外国人旅行者を対象に調査を実施

- 国籍・居住地が日本以外の人(留学生も除外)
- 日本の滞在期間が1か月未満の人
- 個人旅行で訪日した人(グループツアー客は除く)

【実施結果】

計1,613件の有効回答を得た

モニターツアー

【目的】

- 外国人旅行者に実際に「手ぶら観光」を体験してもらい、感想・改善点等についての意見を得る
- ※本当に困った時やトラブル発生時の為にサポートスタッフは同行するが、サービスカウンターの発見から伝票記入までモニター自身が単独で行うことを基本とする
- モニターツアー参加者から、座談会の形式でヒアリングを実施し、手ぶら観光の可能性について検討する

【周遊ルート】

- 東京⇒京都ツアー(成田空港IN ⇒東京⇒京都⇒関西空港OUT)
- 東京滞在型ツアー(成田空港IN ⇒東京⇒成田空港OUT)
- 東京⇒箱根⇒京都ツアー(成田空港IN ⇒東京⇒箱根⇒京都⇒関西空港OUT)
- 関西滞在型ツアー(関西空港IN ⇒大阪⇒京都⇒関西空港OUT)

実施結果

【手ぶら観光の現状】

- 手ぶら観光に関するニーズは、特に「空港⇒宿泊先(当日)」の利用意向が高く、「宿泊先⇒宿泊先(当日)」、「最終宿泊先⇒空港(当日)」、「駅、商業施設等における一時預かり」の利用意向も高い
- 日本の宅配・一時預かりサービスの品質は高いレベルにある
- 実際に利用経験のある人は非常に少ない

【手ぶら観光の課題】

- 認知度が低い
- 受付カウンターが分かりにくい
- 価格計算方法や補償・トラブル時の対応方法等、情報提供が不足している
- 外国語対応が不十分である
- 一部の宅配運送サービスでは価格も課題である

【訪日外国人旅行者へのアピール方法】

- 出国前のアピール方法では、旅行関連ウェブサイトへの広告・ロコミ掲載や、日本への旅行に関する便利情報紹介サイトの準備が特に効果的である
- 出国後～滞在中で有効なのは、機内や空港、宿泊施設、公共交通機関など、宅配運送サービス等の利用の起点や終点となりやすい場所での情報提供である

【サービス改善・新規サービスについて】

- サービスが利用可能な施設やカウンターの位置を分かりやすく伝える
- 紙媒体やインターネット等を活用して外国語での情報提供に努める

1. アンケート調査結果

1-1. 調査概要と回答者の居住国内訳

■下記の日程/内容で訪日外国人旅行者を対象に空港におけるアンケート調査を実施した。

調査概要

【実施日程・場所】

- 下記の日程、空港にて調査を実施
 - 羽田空港: 2014年2月8日～2月11日(先行調査)
2月26日～3月6日(本調査)
 - 成田空港: 3月6日～3月8日(本調査)

【調査対象】

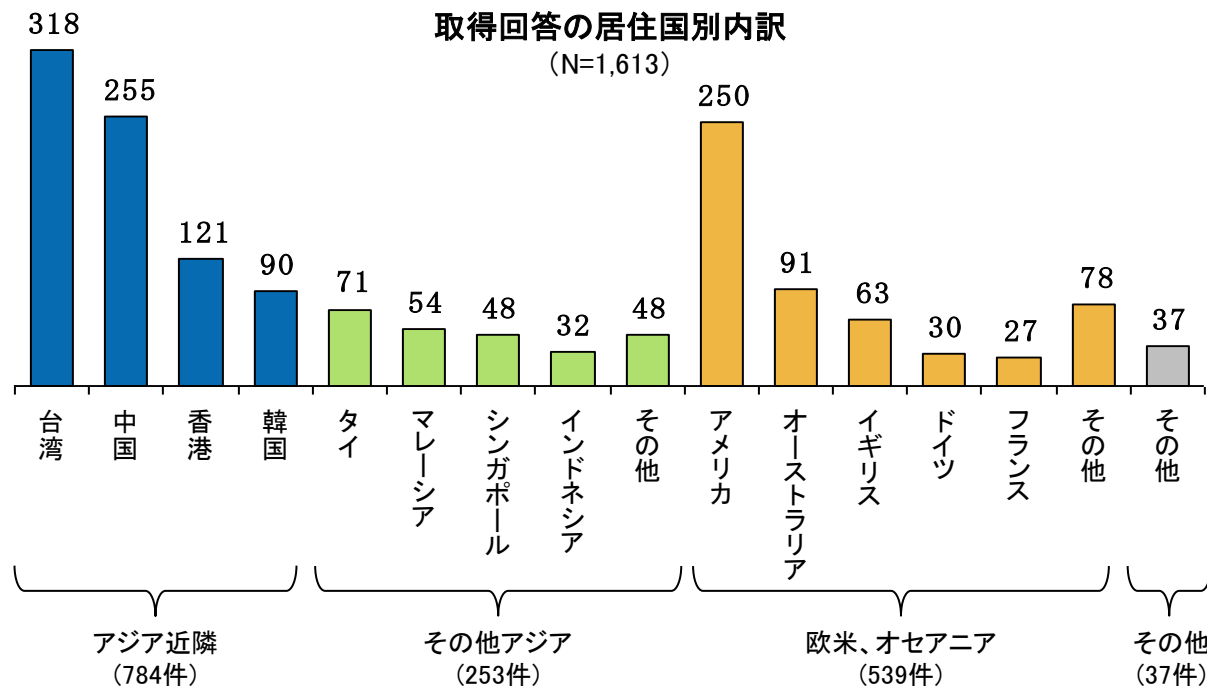
- 下記の条件を満たす訪日外国人旅行者を対象に調査を実施
 - 国籍・居住地が日本以外の人(留学生も除外)
 - 日本の滞在期間が1か月未満の人
 - 個人旅行で訪日した人(グループツアー客は除く)

【聴取内容】

- 下記の項目について調査
 - プロフィール(国籍、年齢、等)
 - 荷物の個数(出国時、入国時)
 - 宅配運送サービス等の認知度・利用意向・利用経験
 - 宅配運送サービス等に求める要素
 - 適切なPR手段、等

【実施結果】

- 計1,613件の有効回答を得た

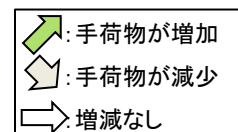
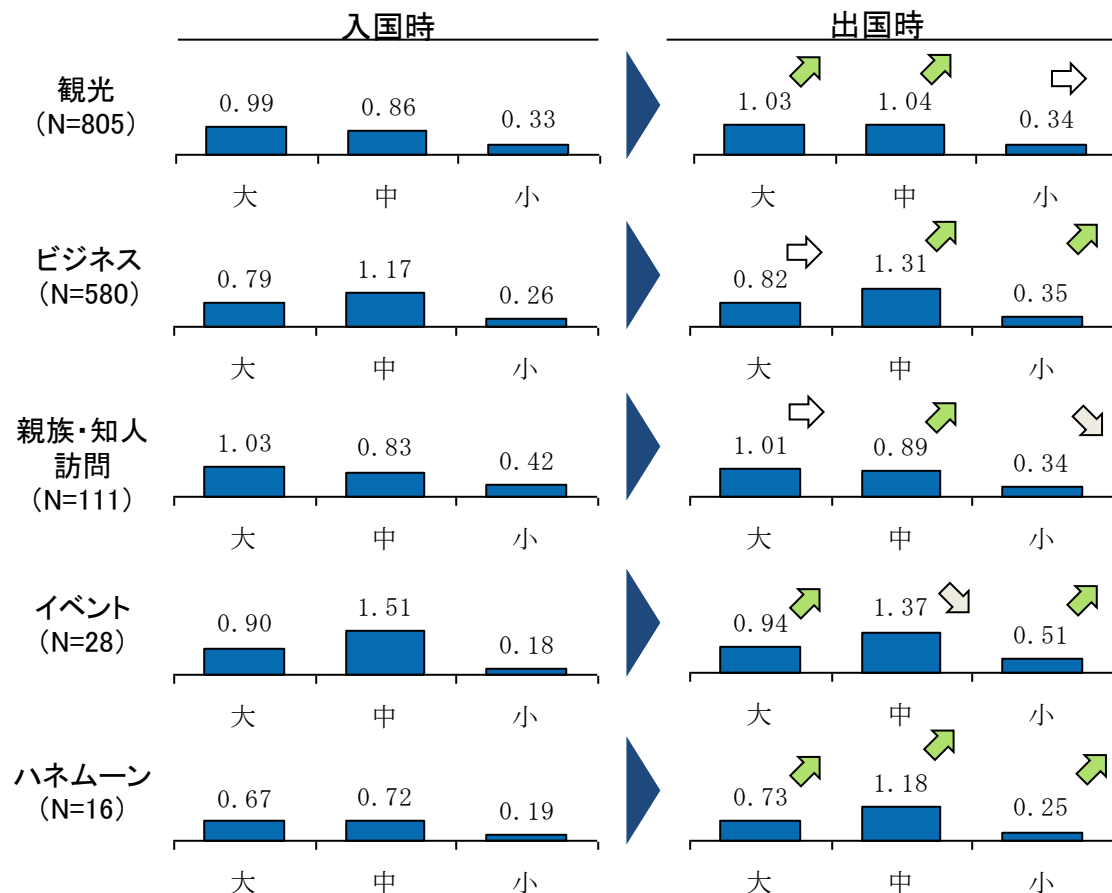


1-2. アンケート調査結果 ①手荷物個数

- 訪日目的別にみると、観光・ビジネス共に中サイズの手荷物がある程度増加しているが見受けられる。
- ハネムーンも荷物増加割合が大きい。親族・知人訪問やイベント目的の場合、サイズごとの荷物量に若干の減少が見られることも特徴である。

手荷物個数

(訪日外国人旅行者1人当たり平均、訪日目的別、全地域)

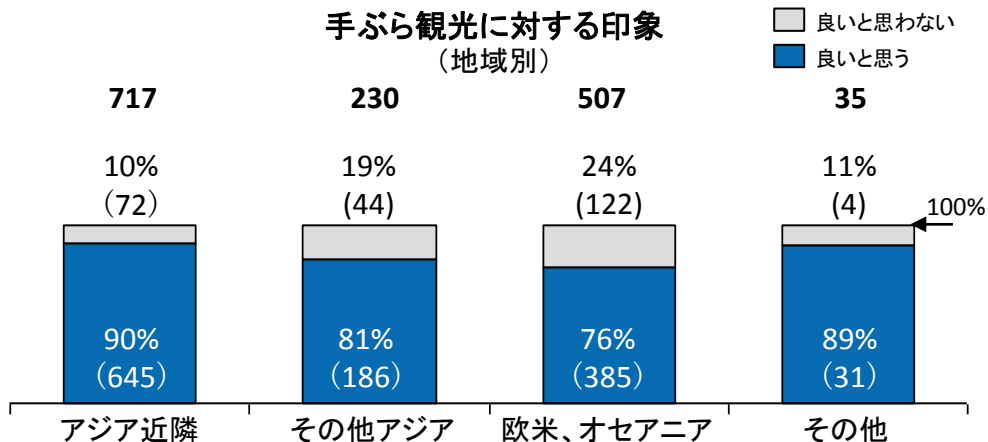


注: 家族または夫婦・パートナーの場合は回答個数が「グループ全体の荷物個数」であるため、一人あたりに換算した。(家族の場合、成人は1名、ティーンは0.5名、子どもは0名とした)。グループ人数に比して明らかに個数が少ない場合は「1名分で回答した」と見なして換算。

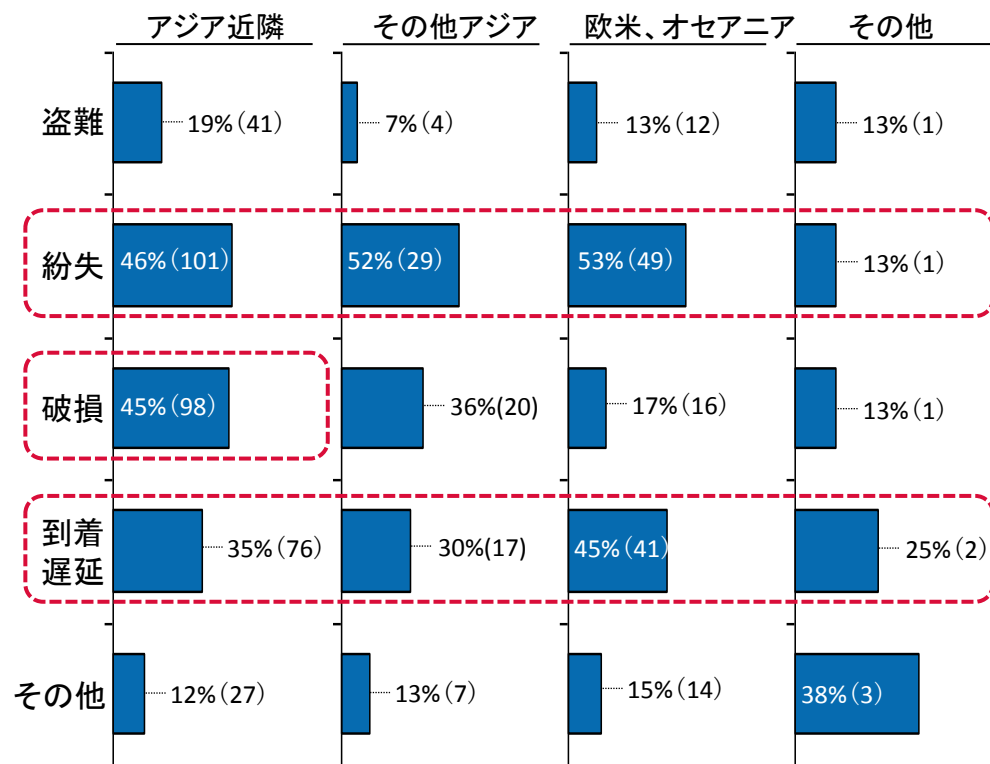
②手ぶら観光に対する印象と日本の宅配運送サービス等に対する不安の有無／内容

- 手ぶら観光については何れの地域からの訪日外国人旅行者も好意的な印象を抱いており、アジア近隣ではその傾向が顕著である。
- 日本の宅配運送サービス等に対する不安は全般的に低いが、アジア近隣では相対的にやや高い値を示している。
- 内容面では、アジア近隣では破損を強く懸念しており、欧米では到着遅延への懸念が強い。

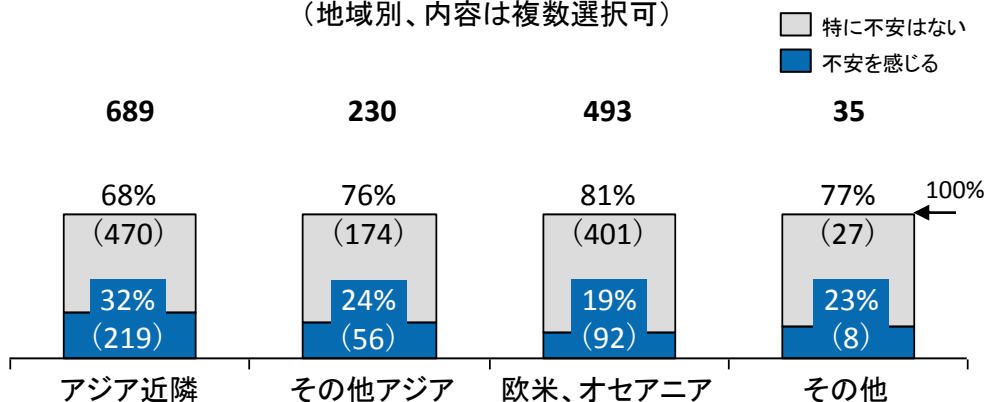
手ぶら観光に対する印象 (地域別)



日本の宅配運送サービス等に不安を感じる項目



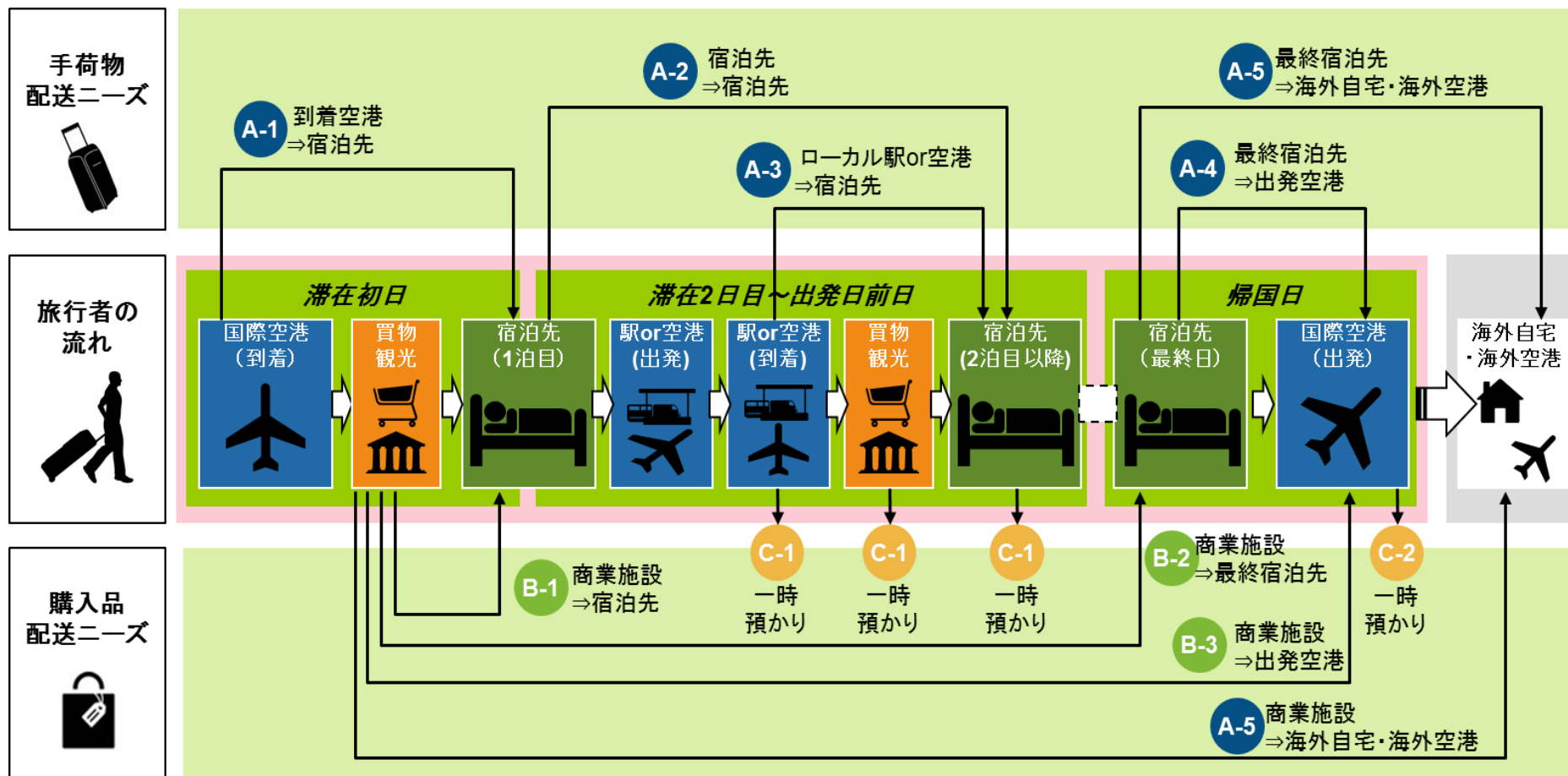
日本の宅配運送サービス等に対する不安の有無 (地域別、内容は複数選択可)



③④各利用場面における手荷物・購入品の宅配運送サービス等の認知度及び利用意向、 利用経験の有無

■下記の利用場面における手荷物・購入品を配送するサービス、及び一時預かりサービスに関して、訪日外国人旅行者の認知度、利用意向、利用経験の有無について調査した。

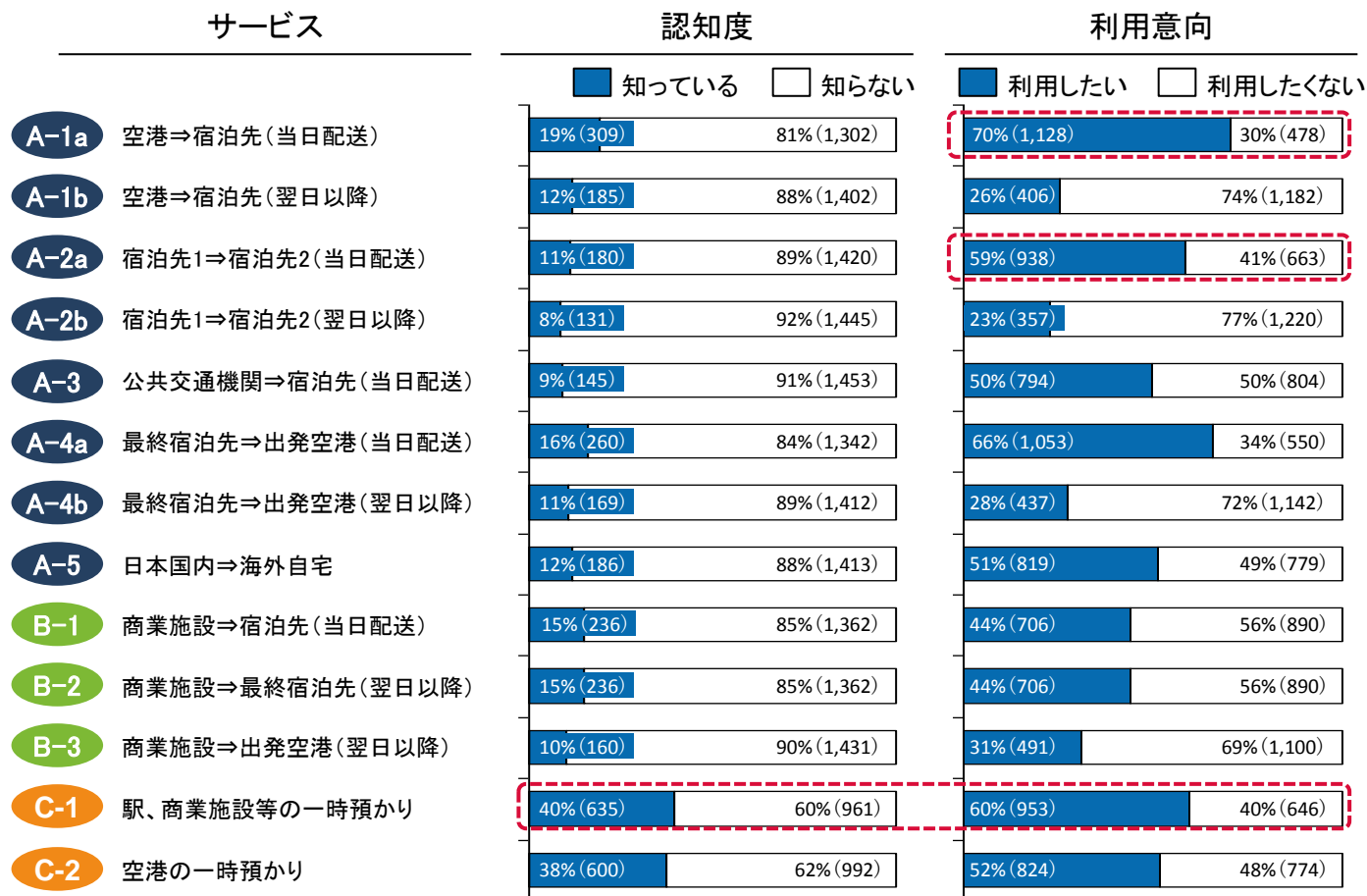
一般的な外国人旅行者の流れに基づく、手荷物・購入品配送ニーズの想定箇所



③ 宅配運送サービス等の認知度及び利用意向

- 配送については、全般的に認知度が低い。
- 今後の利用意向としては、空港⇒宿泊先(当日)、最終宿泊先⇒出発空港(当日)、宿泊先間(当日)のニーズが高く、全般的に当日配送の方が翌日以降よりも支持を集めている。
- 認知度と利用意向との差異の大きさでは、宿泊先間(当日)が最も高い値を示している。
- 一時預かりは認知度が高いが、利用意向は配送サービスの中で高い支持を集めたものと同程度となっている。

宅配運送サービス等の認知度及び利用意向(全地域)



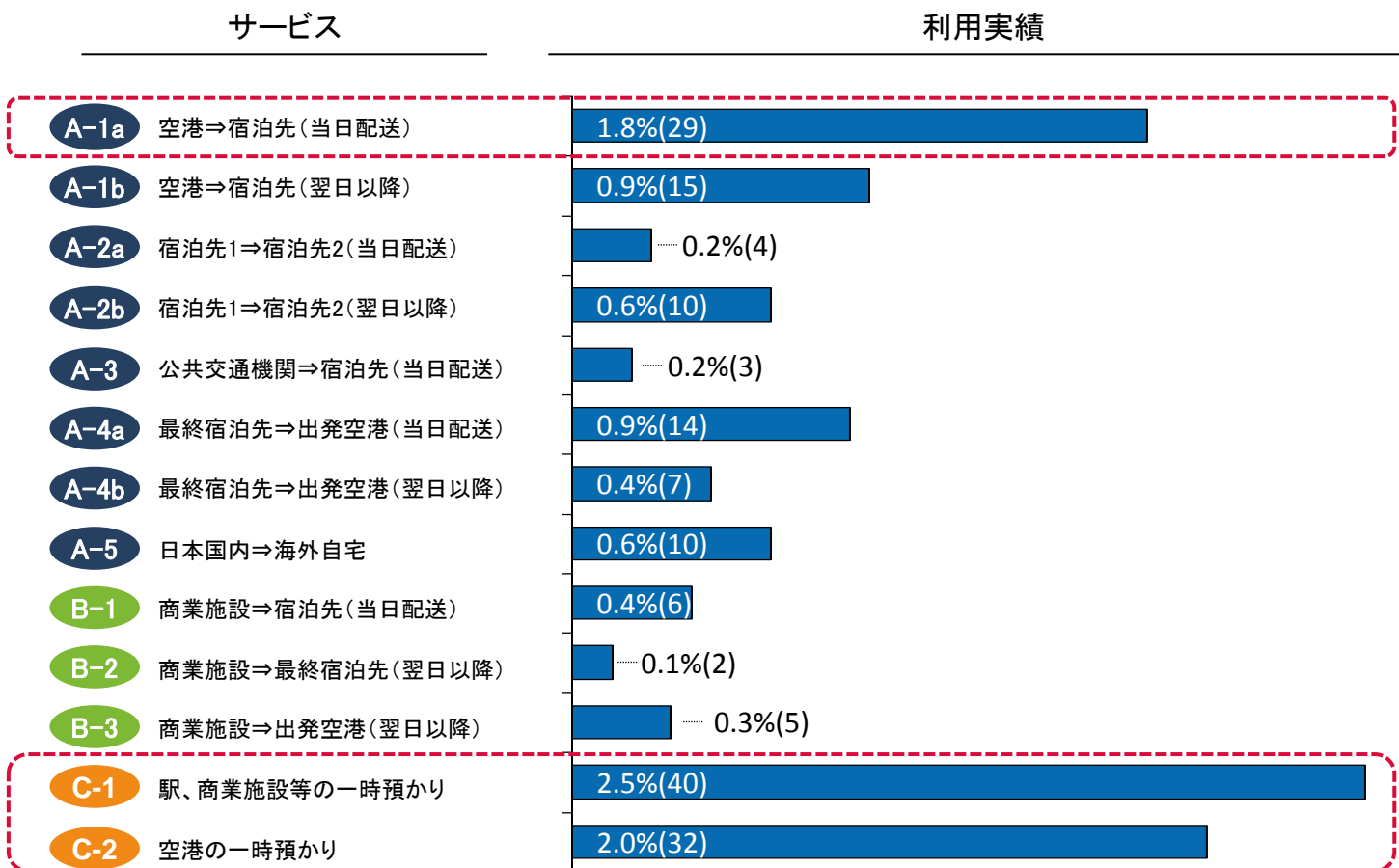
③ 宅配運送サービス等の認知度及び利用意向

翌日以降到着の配送に関するコメント	宅配運送サービス等を利用したくない主な理由
<p>翌日以降到着の配送サービスを利用したい主な理由として、旅行・宿泊時に使用しないものや、貴重品以外の重い・大きい荷物を配送し、旅行時の移動を楽しみたいというものが挙げられた。</p>	<p>宅配運送サービス等を利用したくない理由としては、そもそも利用する必要性を感じないことや、サービスの内容や品質に不安を感じていることが挙げられた。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ 翌日以降到着の配送サービスを利用したい理由 <ul style="list-style-type: none"> - 翌日以降到着の配送サービス全般にあてはまる理由 <ul style="list-style-type: none"> ■ 「不必要な荷物をこのサービスで配送すれば、荷物を持たずに多くの観光地に行けるから」 ■ 「PC等の貴重品を持っていれば、他のものは翌日についても構わない」 ■ 「荷物が多い状態で公共交通機関を使う必要がないから」 ■ 「急ぎでなく、当日配送より安ければ使いたい」 - 特定の翌日以降の配送サービス固有の理由 <ul style="list-style-type: none"> ■ 「1日目の夜遅くに到着し、2日目に遠くへ観光に行く場合に利用したい」(A-1b) ■ 「旅行日数が短い、かつ荷物も少ないので、必要な荷物だけ持っていけばよい(ホテル間の移動で時間を使いたくない)」(A-2b) ■ 「他の都市に移動する際に使いたい」(A-2b) ■ 「空のスーツケースで空港まで行き、空港で荷物整理する方が楽なので」(B-3) ■ 翌日以降到着の配送サービスで送りたい荷物 <ul style="list-style-type: none"> - スキー用具、服など貴重品以外の重いもの - 家電製品など、大きな購入品で手持ちが困難なもの - お土産など、旅行中に使わないもの 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宅配運送サービス等の必要性を感じないため <ul style="list-style-type: none"> - 「ビジネスで訪問するため、荷物が少なく、必要性があまりない」 - 「旅行時の手荷物が少ないことが多く、必要ない」 - 「空港発着のシャトルバスや交通機関が十分便利で、必要性を感じない」 - 「空港に着いたらすぐにホテルに向かうため。自分で運んだ方が実用的かつ便利」 - 「常に荷物をそばに置いていたいから」 ■ 宅配運送サービス等の内容や品質に不安があるため <ul style="list-style-type: none"> - 「サービスの利用価格が高いから、お金を使いたくないから」 - 「不安全だと思うから、荷物の紛失が怖いから」 - 「手続きが複雑なため、手続きが面倒くさいため」 - 「荷物に何か変なことが起こったり、時間通りに到着しないことが怖いから」

④ 宅配運送サービス等の利用経験の有無

■ 全体的に利用経験のある人の割合は極めて低く、最も利用率の高い空港から宿泊先への当日配送や、駅・商業施設及び空港の一時預かりサービスでも2%程度にとどまる。

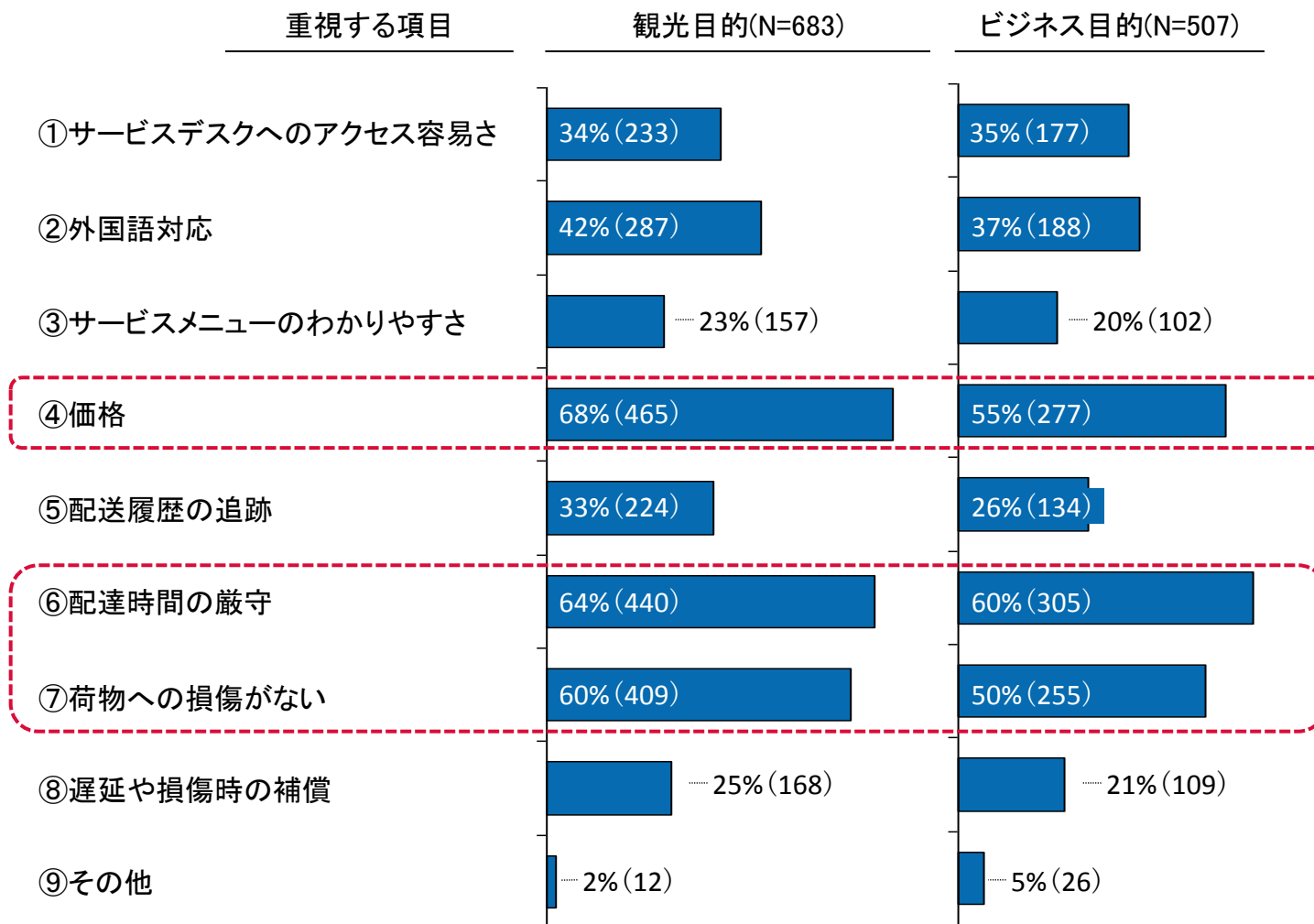
宅配運送サービス等の利用経験の有無
(今回の日本への旅行で利用したと回答した数、N=1,613)



⑤ 宅配運送サービス等の選択時に重視する項目

■ 訪日目的を問わず、サービスの価格や配送時間の厳密性、荷物が損傷しないことを重視する人が多い。

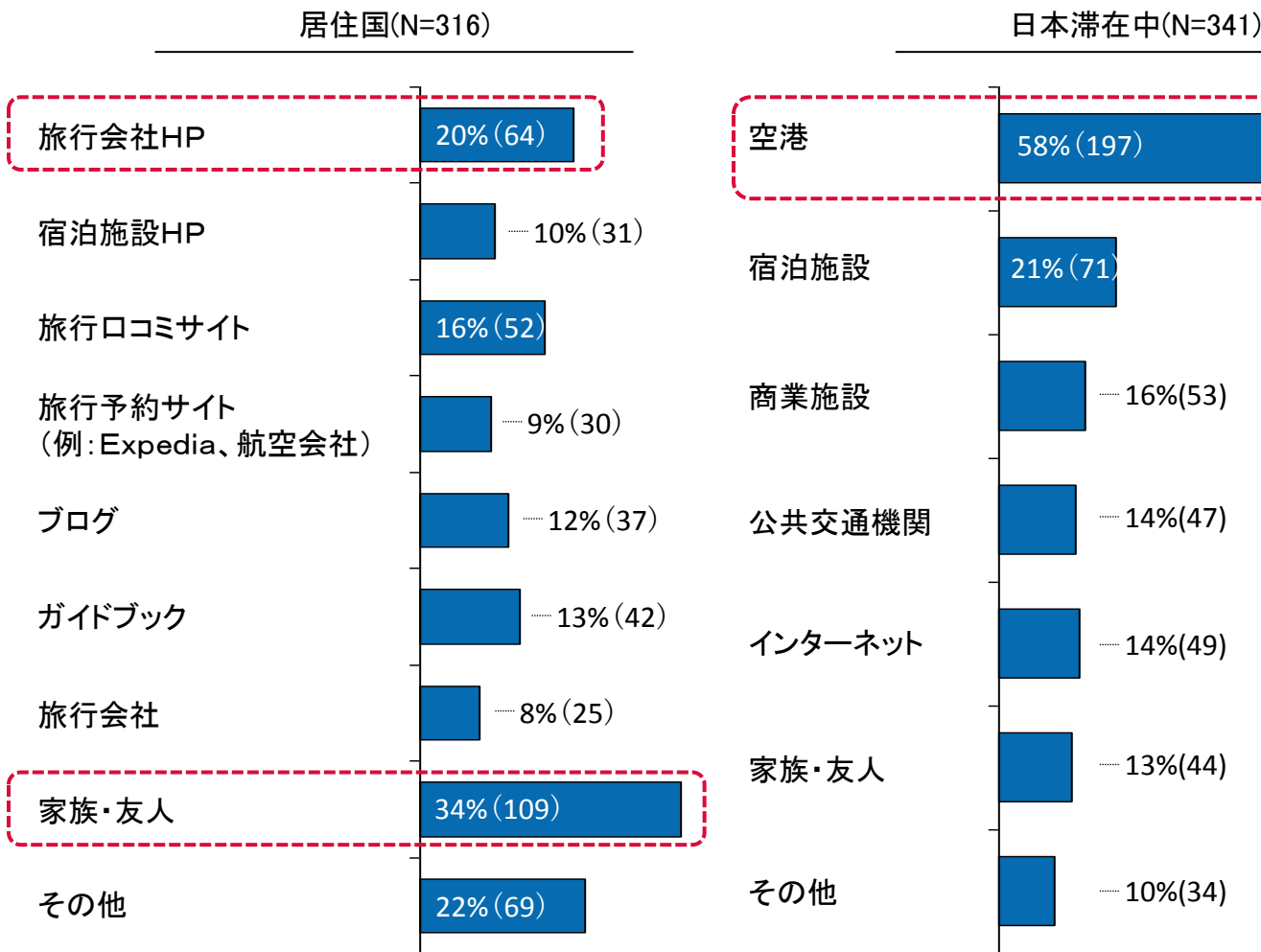
宅配運送サービス等を選ぶ際に重視する項目（訪日目的別、複数選択可）



⑥日本の宅配運送サービス等を知った手段

- 出国前に宅配運送サービス等を知った手段としては家族・友人との回答が最も多く、次いで旅行会社ホームページが挙げられた。
- 日本滞在中に関しては空港との回答が最も多く、次いで宿泊施設との回答が多かった。

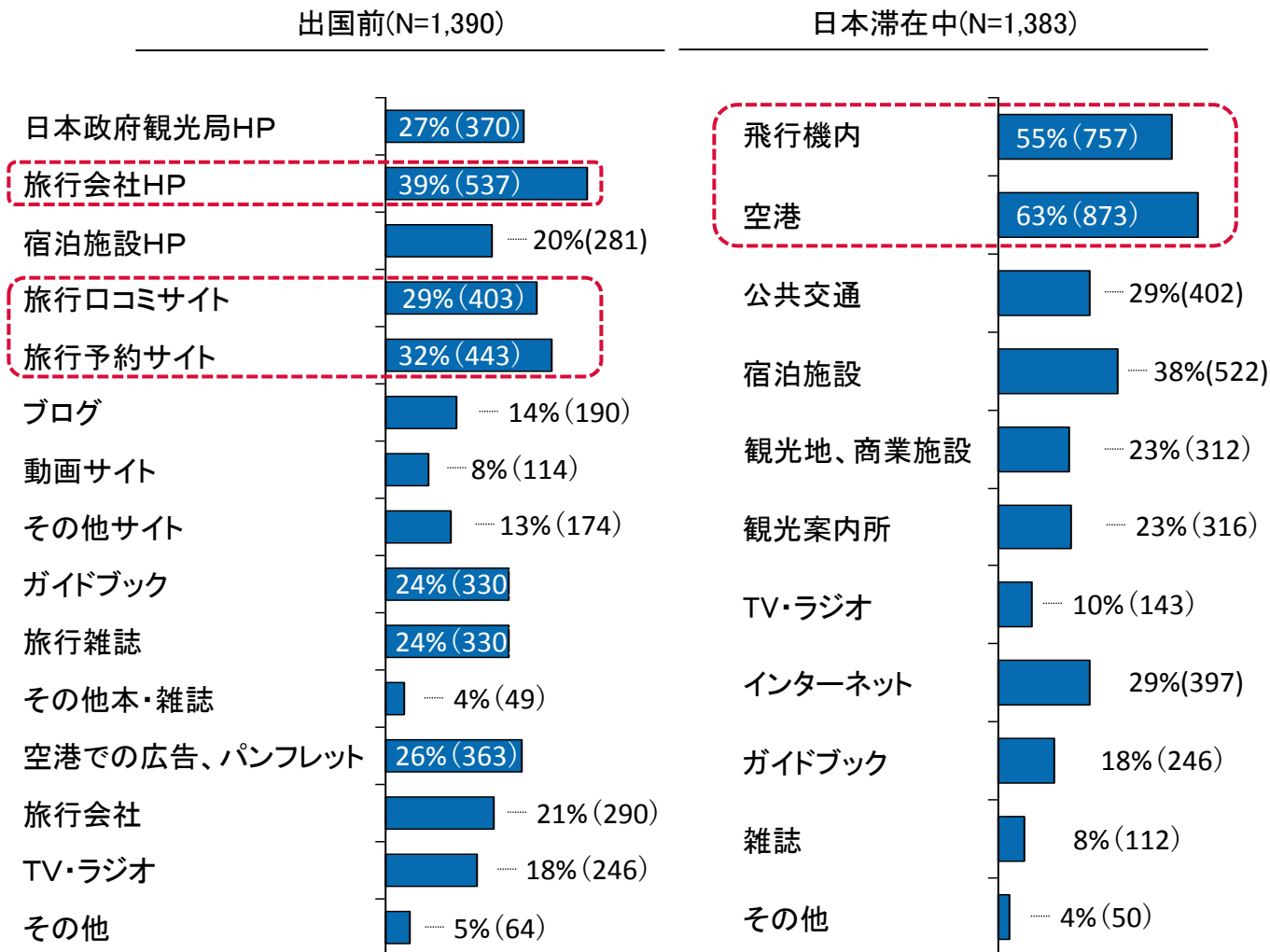
日本の宅配運送サービス等を知った手段(全地域、複数選択可)



⑦有効なPR方法

■ 出国前においては旅行会社のホームページやロコミ・予約サイトとの回答が多く、日本滞在中においては機内及び空港内との回答が多かった。

有効なPR方法(全地域)



⑧希望価格(既存サービスと希望価格との差異)

- アンケートの結果、希望利用価格と既存サービスの価格との間にギャップが一部で存在することが判明した。
- 特に差異が大きかったのは当日の宿泊先間配送(A-2a)、当日の宿泊先⇒空港間配送(A-4a)だった。

既存サービスの価格帯及び希望価格(地域別)

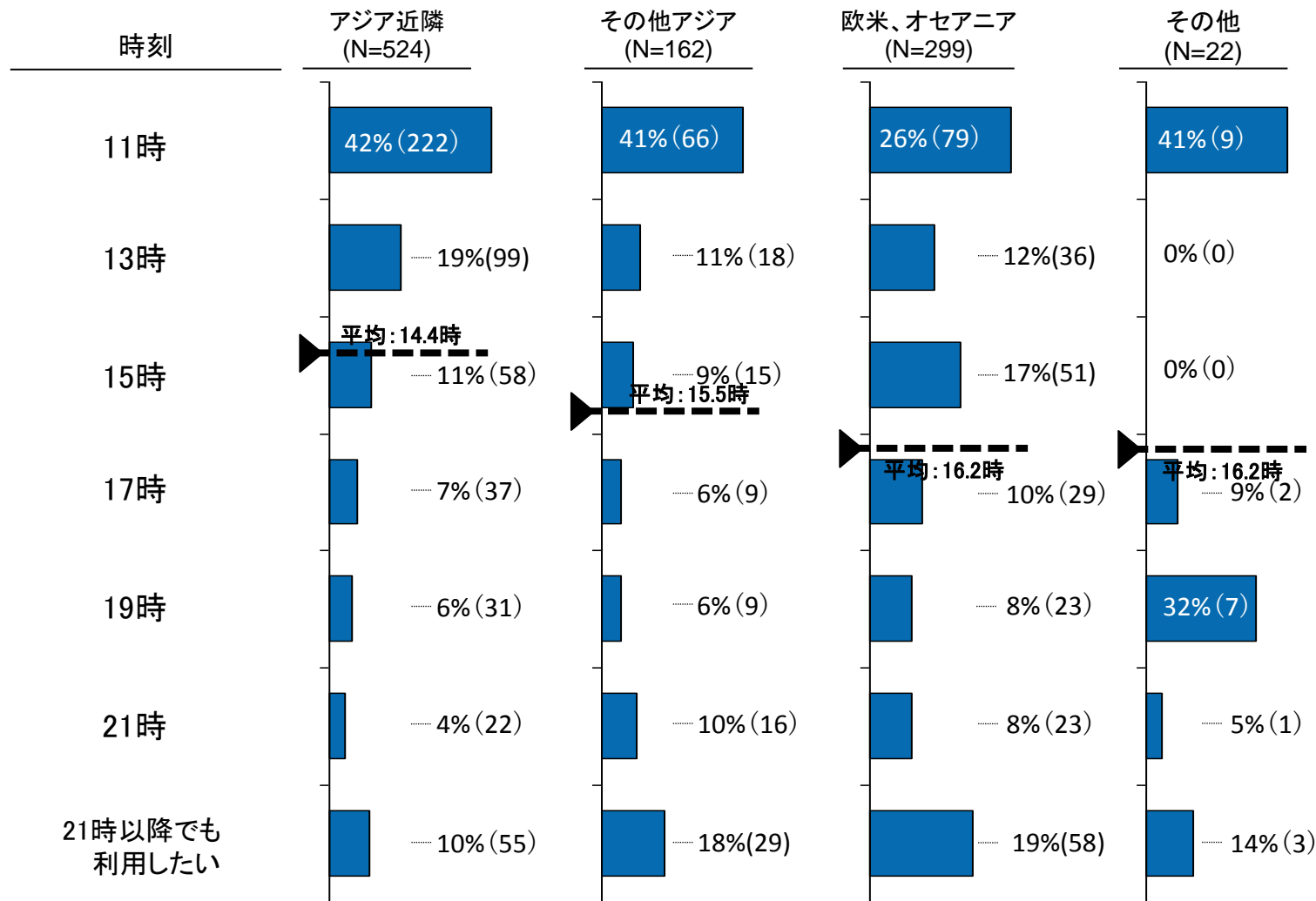
サービス		希望価格							既存サービス 価格帯*	希望価格と 既存価格帯との差異
配送ルート	当日	翌日 以降	アジア 近隣	その他 アジア	欧米、 オセアニア	その他	全体 平均			
A-1a	到着空港⇒宿泊先	●		960	1,170	1,590	1,430	1,190	1,700~3,500	小~中
A-1b	到着空港⇒宿泊先		●	950	1,140	1,380	1,600	1,120	1,000	-
A-2a	宿泊先1⇒宿泊先2	●		1,000	1,240	1,630	1,600	1,250	3,500	大
A-2b	宿泊先1⇒宿泊先2		●	1,000	1,250	1,490	1,250	1,170	1,000~1,500	-
A-3	公共交通機関⇒宿泊先	●		840	940	1,360	1,300	1,020	600~750	-
A-4a	宿泊先⇒出発空港	●		1,050	1,150	1,570	1,570	1,240	2,000~5,000	中~大
A-4b	宿泊先⇒出発空港		●	1,100	1,160	1,510	1,750	1,240	2,000	小~中
A-5	日本国内⇒海外自宅		●	6,530	7,660	7,760	8,750	7,160	10,000~	小~中
A-5	日本国内⇒海外空港		●	2,880	3,240	3,940	4,430	3,300	2,500~	-
B-1	商業施設⇒宿泊先	●		680	870	1,200	1,440	850	500	-
B-2	商業施設⇒宿泊先		●	750	960	1,260	1,570	920	500	-
B-3	商業施設⇒出発空港		●	860	1,010	1,410	1,170	1,020	1,200	-
C-1	駅・商業施設の一時預かり	-	-	460	510	620	780	520	500	-
C-2	空港の一時預かり	-	-	470	540	660	800	550	500	-

※モニターツアーで利用した各種サービスを参考に既存サービス価格を表記

⑨ 宅配運送サービス等を利用したいと思う空港到着時刻 A-1a: 空港→宿泊先(当日)

■ 11時までに空港に到着した場合に宅配運送サービス等を利用したいとの回答が最も多く、時間帯が遅くなるにつれて利用希望者数が減少する傾向が見られた。

利用したいと思う空港到着時刻(地域別)



注： 平均許容時間は、各時間帯区分の値(「21時以降でも利用したい」の場合は23時と仮定)を用いて算出

⑩手荷物の許容到着時刻

■手荷物の配送先への許容到着時刻については下表の通りであり、訪日目的によって大きな差異はなかった。

許容到着時刻比較
(訪日目的別)

サービス			許容到着時刻		
配送ルート	当日	翌日以降	観光目的	ビジネス目的	全体平均
到着空港⇒宿泊先	●		19:24	19:12	19:30
到着空港⇒宿泊先		●	14:54	15:24	15:12
宿泊先⇒宿泊先	●		18:42	18:24	18:30
宿泊先⇒宿泊先		●	16:00	15:54	15:48
公共交通機関⇒宿泊先	●		18:36	18:24	18:30
商業施設⇒宿泊先	●		19:24	19:24	19:24

注：平均許容時間は、前ページに示した各時間帯区分の値（「午前中」の場合は12時、「24時以降でも利用したい」の場合は26時と仮定）を用いて算出。また、全体平均には「観光目的」「ビジネス目的」以外の目的の回答者も含む。


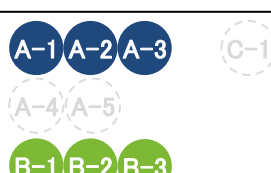
2. モニターツアー実施結果

2-1. モニターツアーの内容

■ 2014年2月下旬から3月中旬にかけて、全4回にわたりモニターツアーを実施した。

モニターツアーの目的

- 外国人旅行者に実際に「手ぶら観光」を体験してもらい、感想・改善点等についての意見を得る
※本当に困った時やトラブル発生時の為にサポートスタッフは同行するが、サービスカウンターの発見から伝票記入までモニター自身が単独で行うことを基本とする
- モニターツアー参加者から、座談会の形式でヒアリングを実施し、手ぶら観光の可能性について検討する

回	ツアー名	実施日	滞在都市	参加者	利用ルート
1	東京→京都ツアー	2月24日～3月1日 (5泊6日)	成田空港in ⇒東京(2泊) ⇒京都(3泊) 関西空港out	#1:タイ人女性(会社員、37歳) #2:タイ人女性(会社員、24歳) #3:タイ人男性(会社員、28歳)	
2	東京滞在型ツアー	3月10日～3月13日 (3泊4日)	成田空港in ⇒東京(3泊) 成田空港out	#1:タイ人女性(会社員、28歳) #2:タイ人女性(学生、22歳) #3:中国人女性(会社員、35歳) #4:中国人女性(退職者、60歳)	
3	東京→箱根→京都ツアー	3月12日～3月17日 (5泊6日)	成田空港in ⇒東京(2泊) ⇒箱根(1泊) ⇒京都(2泊) 成田空港out (伊丹経由)	#1:フランス人男性(会社員、23歳) #2:フランス人男性(会社員、23歳) #3:アメリカ人女性(会社員、28歳) #4:アメリカ人男性(会社員、25歳) #5:イギリス人男性(会社員、20歳)	
4	関西滞在型ツアー	3月17日～3月20日 (3泊4日)	関西空港in ⇒大阪(1泊) ⇒京都(2泊) 関西空港out	#1:タイ人女性(会社員、28歳) #2:タイ人女性(会社員、25歳) #3:中国人女性(会社員、46歳) #4:中国人男性(会社員、47歳)	

2-1. モニターツアーの内容

■モニターツアーでは、下記のサービスを利用した。

サービス		受付場所	受付締切時間	配送時間	価格(円/個)
A-1a空港⇒宿泊先(当日)	サービスA	成田空港	11時	18時～	1,690
	サービスB	成田空港	11時	15時～	1,690
	サービスC	成田空港	11時	17時～	1,690
	サービスD	関西空港	12時	17時～	1,890
	サービスE	成田空港	15時	17時～	2,890
A-2a宿泊先⇒宿泊先(当日)	サービスF	宿泊先(東京)	前日宿泊先予約、7時半引取	18時～	3,500
	サービスG	宿泊先(箱根)	2日前電話予約、8時半引取	18時～	3,500
	サービスH	宿泊先(東京)	前日電話予約、8時～9時引取	18時～	3,213(10kg以下)
	サービスI	京都駅	10時	～17時	650
A-2b宿泊先⇒宿泊先(翌日以降)	サービスJ	宿泊先(東京)	いつでも	場所による	届け先・配送品による
A3公共交通機関⇒宿泊先(当日)	サービスK	京都駅	14時	～17時	750
B-1商業施設⇒宿泊先(当日)	サービスL	東京商業施設L	17時	～23時	1,000※5,000円以上購入で500円
B-2 商業施設⇒宿泊先(翌日以降)	サービスM	東京商業施設M	17時	場所による	届け先・配送品による
	サービスN	大阪商業施設N	18時	場所による	届け先・配送品による
	サービスO	東京商業施設L	17時	場所による	500
	サービスP	東京商業施設P	17時	場所による	届け先・配送品による
	サービスQ	大阪商業施設Q	16時	場所による	315
B-3 商業施設⇒空港(翌日以降)	サービスR	東京商業施設R	17時	場所による	届け先・配送品による
	サービスS	大阪商業施設S	16時	場所による	届け先・配送品による
C (一時預かり)	サービスT	東京駅	7時半～20時半	—	500
	サービスU	東京駅	9時～20時	—	500
	サービスV	東京商業施設P	9時～21時	—	500
	サービスW	大阪商業施設N	8時～21時	—	500
	サービスX	大阪駅	10時～20時	—	500

2-2. モニターツアー結果 ①現状の宅配運送サービス等の利用環境に関する感想

- 手ぶら観光のコンセプトには賛成意見が多数であった。
- 一方、サービスへのアクセシビリティ、外国語対応、周知方法、価格等の面で課題が挙げられた。

- 最近、タイの人々は便利であることを評価するようになってきているので、このようなサービスへのニーズはあると思う。また、日本というのは安心感があり、それは欧米でも同様である(タイ)
- モニターツアー参加前、このようなサービスに対して何も思っていなかったが、使ってみて非常に便利と分かり、今はかなりポジティブ(タイ)
- タイ人が日本へ旅行する大きな理由の一つがショッピングで、MadeinJapanのものを買いたいと思っている。だから、こういうサービスはとてもうけると思う。特に自分は空港から宿泊先への当日配送が便利。預けてそのままショッピングに出かけられるから。また、グループ旅行者は色々な都市を訪れることが多いので、翌日以降配送へのニーズもあるのではないか。(タイ)
- 団体客には意味がないが、個人旅行者にはとても便利なサービス。あることを知っていたらもっとたくさん買物できる。ただ、今回のように事前にサービスを知らされていなかったら、かなりの事前調査が必要になると思う。また、駅やデパートでカウンターを探すのはとても難しかったが、逆に宝探しみたいで興味深かった(中)
- 今回このサービスを利用して、前回の旅行と全く違う経験となった。前回は長い買い物リストがあったが、ものを運ぶのがとても大変だった。一方今回は宅配利用で便利だったし、更に荷物を部屋に持って帰る手間がかからないので観光・買物自体により多くの時間を割けたように思う。一方で、幾つか課題もあり、①外国語の誘導サインがないこと ②カウンタースタッフが外国語ができないこと ③価格が若干高いこと。価格については、上海と東京は大体一般的に同程度だが、宅配や一時預かりをとれば上海の方が安いと感じた(中)
- 利用する前は、旅行中に宅配運送サービス等を利用するのは逆に複雑で難しいのではないかと考えていた。しかし、手続きは簡単でスムーズであり、配送も早くて満足した。(仏)
- 宅配運送サービス等の利用はとても便利だと思う。ただ、特にデパートなどでの言語の問題は大きく、きちんと届くのか、価格をどうやって計算したのか、などコミュニケーションできなかった。また、宿泊先から手荷物を送ったが、宿泊先スタッフとのやり取りはスムーズだったし、鍵のかかっていない荷物も安全に届いたので良い(米)
- 今まで旅行する際に手荷物を送ろうと考えたこともなかったが、特に今回のような短期間の旅にはとても良いアイデアだと思った。言語の問題はあるが、日本は安全でサービスに信頼がおけるという印象。他の人にも是非薦めたい(英)
- 個人旅行で来日する時に自ら荷物を運ぶのはとても手間なので、手ぶらサービスはとてもいいアイデア。ただ、(日本での滞在歴があり日本の物価に詳しい)自分にとっては利用しやすく価格も合理的だったと感じたが、初めて日本に来る外国人観光客にとっては、サービスカウンターが見つかりにくく、かつ価格が若干高いと感じると思うので、利用意欲が下がり最初から利用を諦めてしまう恐れがある(中)








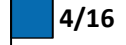
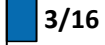



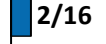


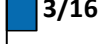
②各サービスの評価

- 受付時間、配送品質、配送時間の厳守は概ね満足度が高かった。
- 一方、外国語対応は、特に商業施設できていない場所もあり評価が混在している。
- 価格は、特に空港⇒宿泊先の当日配送や宿泊先間の当日配送は高いと感じたモニターがいた。
- 補償制度について明示的な説明があったサービスはなく、明示的な説明を必要とする参加者は不満に感じた。

サービス		満足度：○=肯定的 △=どちらとも言えない ×=課題あり					
		外国語対応	価格	受付締切時間	配送品質	配送時間の厳守	補償制度
A-1a	サービスA	○	△	○	○	○	△
	サービスB	○	○	○	○	○	×
	サービスC	△	△	○	○	○	△
	サービスD	×	×	○	○	○	×
	サービスE	○	×	○	○	○	○
A-2a	サービスF	○	×	○	○	○	×
	サービスG	×	×	○	○	○	△
	サービスH	×	×	○	○	×	×
	サービスI	○	○	○	○	○	×
A-2b	サービスJ	○	○	○	○	○	○
A3	サービスK	○	○	○	○	○	△
B-1	サービスL	△	△	△	○	○	△
B-2	サービスM	×	○	○	○	△	△
	サービスN	○	○	○	○	○	△
	サービスO	×	○	○	○	○	×
	サービスP	○	○	○	○	○	○
	サービスQ	○	○	○	○	○	△
B-3	サービスR	△	△	△	△	○	△
	サービスS	×	○	○	△	○	×
C	サービスT	○	○	×	○	○	○
	サービスU	○	○	○	○	○	×
	サービスV	○	○	○	○	○	△
	サービスW	○	△	×	○	○	×
	サービスX	△	○	○	○	○	△

③再利用率の可能性

- 今後の利用意向で高い支持が集まったのはA-1a(空港⇒ホテル:当日)及びB-1(商業施設⇒ホテル:当日)であった。
- 一方で、今後使わないサービスはB-3(商業施設⇒空港:翌日以降)に多くの票が集まり、主な阻害要因は「空港でのパッキングし直しの必要」「出発時刻に間に合うか心配」「空港に少しでも早く行く必要」であった。

ルート	評価 *数字は言及したモニター数	
	今後も使いたい	今後は使わない
A-1a	 13/16 そのまま観光に出られる利便性を評価する意見多数	 1/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ すぐにタクシーでホテルに移動するので不要
A-2a	 5/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 毎日全ての荷物を持つ必要はないのと、翌日以降配送の方が安ければそちらが良いとする意見 ▪ 翌日以降配送にするために荷物を仕分ける手間は厭わないもよう 	(特になし)
A-2b	 7/16	(特になし)
A3	 5/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ そのまま観光に出かけられる利便性を評価するも、距離の短さから他より優先度は劣るという意見 	(特になし)
A4-a	 1/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 帰りに何も持つ必要がない利便性を評価 	 1/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ ラストミニッツの買物を想定して荷物は自分で持っていたいとする意見
A5	 4/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ あれば便利という一方で、「相当高いと認識」という意見もあった 	 3/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 土産物を直接手渡ししたい、帰国後すぐに荷解きしたいという意見
B-1	 10/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 当日配送は、その日中に試着したり買物チェックと付け合せたりできる利便性が支持される ▪ 早く手元にある方が返品もしやすいとの意見 ▪ 一方で当日に入手する必要があるなければ安いサービスを好む人もいる 	(特になし)
B-2	 8/16	 6/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ その日中に購入品を入手したい人はB-1のみ許容
B-3	 2/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 旅行中に開梱する必要がなく、かつ重いものであれば空港への発送でも可 	 14/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 空港でのパッキング、出発時間の心配、引取のために早く空港に行く必要が不支持の主な理由
C	 5/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 旅行ルート上に沿うロケーションにあれば便利で使いたいという意見 	 3/16 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 一時預かりなら配送を利用 ▪ 観光地や店は使うが、駅に預るならホテルが良い

④改善点

- 多くの参加者が課題として挙げたのは、宅配運送サービス等の内容そのものより受付カウンターの分かりにくさや、情報提供不足、外国語対応の不十分さであった。
- 改善案としては、目立つサインの設置や紙などを利用した外国語での情報提供が挙げられた。また一部サービスでは価格の高さも指摘された。

課題

改善案(モニター意見)

受付カウンターが分かりにくい

- ①サービスを提供しているかどうかや、受付カウンターの位置が分からない

- **施設内でのサインを分かりやすくする**
 - 既存サインは外国語対応させたり、見やすくする
 - 目立つ場所(天井からサインを吊る、床下を書くなど)に外国語のサインを設置する
 - 一目で「宅配運送サービス等の提供場所」と分かるロゴやピクトグラムを考案する、かつ施設間で統一する

情報提供が不足している

- ②価格計算の仕方について説明がない

- 価格と荷物の大きさ・重さの対応が分かるような例を置く(箱等)

- ③補償内容や、トラブル時取るべきアクションについての説明がない

- その場で**必要情報をまとめた紙を渡す**
 - サービス概要
 - 価格テーブル(重さ・大きさ・距離等に応じた価格設定方法を知らせる)
 - 補償内容
 - トラブル時にコンタクトすべき連絡先
 - 荷物配送状況の確認方法、追跡ナンバー 等
- **インターネットによる情報提供を充実させる**
- **手続きを全て自動化させ、レシートに必要情報(上記)を印刷しておく**

外国語対応が不十分である

- ④外国人旅行者が荷物配送状況を簡単に確認する術がない

- 外国語能力の向上に努める(最低限の単語は知っておく)

価格が高い(一部サービス)

- ⑥価格が高い(一部サービス)

- 価格を見直す
- 「XX回利用でXX回無料」など、プロモーションを導入する

⑤適切な対価

■大半のサービス価格が適切と判断された一方で、A-1a(空港⇒宿泊先当日配送)及びA-2a(宿泊先⇒宿泊先当日配送)は希望価格と大きく乖離していることが分かった。

サービス		ツアーでの利用価格	回答(名)	適切な対価		
A-1a	サービスA	¥1,690	4	3名=価格に満足		1名=¥1,000
	サービスB	¥1,690	2	1名=価格に満足		
	サービスC	¥1,690	3	1名=価格に満足	1名=¥1,000	1名=無回答
	サービスD	¥1,890	2	1名=¥1,000~1,200		1名=無回答
	サービスE	¥2,890	1	1名=¥1,800		
A-2a	サービスF	¥3,500	2	1名=¥1,500	1名=¥2,500	
	サービスG	¥3,500	2	2名=¥1,500		
	サービスH	¥3,213~3,728	1	1名=「高すぎる」と回答		
A-2b	サービスI	¥650	2	1名=価格に満足	1名=「やや高い」と回答	
A3	サービスJ	¥1,050~1,470	3	3名=価格に満足		
B-1	サービスK	¥750	6	6名=価格に満足		
B-2	サービスL	¥1,000 ※¥5,000以上購入で¥500	9	8名=価格に満足		1名=¥600~700
	サービスM	¥600	7	7名=価格に満足		
	サービスN	¥600~1,000	4	4名=価格に満足		
	サービスO	¥500	2	2名=価格に満足		
	サービスP	¥1,150	2	2名=価格に満足		
B-3	サービスQ	¥315	2	2名=価格に満足		
	サービスR	¥1,260~1,540	12	8名=価格に満足		1名=¥1,000 3名=無回答
C	サービスS	¥500	2	2名=価格に満足		
	サービスT	¥500	1	1名=価格に満足		
	サービスU	¥500	1	1名=価格に満足		
	サービスV	¥500	2	2名=価格に満足		
	サービスW	¥500	2	1名=価格に満足	1名=「やや高い」と回答	
	サービスX	¥500	4	4名=価格に満足		

⑥効果的な周知方法

- 効果的な周知方法として、出国前はインターネットやガイドブック、旅行会社など旅行準備の情報収集に多く利用される媒体が有効である。
- 日本滞在時は機内、空港、公共交通機関、ホテル、商業施設・観光地など、サービス利用の起点・終点となる場所での情報提供が特に支持が高い。

効果的な主な周知方法	
出国前	<ul style="list-style-type: none"> ・ インターネット <ul style="list-style-type: none"> － SNS利用(主にFacebook)。他人の口コミだけではなく、有用なページ(日本への旅行に関する便利情報集や、宅配運送サービス等について紹介するページ)であれば自身でフォローするという意見が挙がった － レビューサイトでの口コミや広告(Tripadvisor、Google+、タイのPantipなど) － 航空券購入時や座席選択時の広告 － 動画サイトでのサービス紹介ビデオ － 日本観光のオフィシャルサイト など ・ ガイドブック <ul style="list-style-type: none"> － ロンリープラネットの名前が多く挙がった － ガイドブックが旅行中に一番持ち歩くため有用という意見も挙がった ・ 旅行会社 <ul style="list-style-type: none"> － 旅行会社用意の旅程表にサービス紹介パンフレットを同封 － 旅行会社店舗にパンフレットを設置 など ・ 空港 <ul style="list-style-type: none"> － 出発空港での広告やパンフレット設置
日本滞在時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 飛行機内 <ul style="list-style-type: none"> － 機内誌 ・ 空港 <ul style="list-style-type: none"> － バゲージクレームでの案内 － その他空港で立ち寄りそうな場所全てでの広告 ・ 公共交通機関 <ul style="list-style-type: none"> － 公共交通機関の広告 ・ ホテル <ul style="list-style-type: none"> － ホテルスタッフによるパンフレットの手渡し ・ 商業施設、観光地 <ul style="list-style-type: none"> － 広告、パンフレットの設置 <p>※その他、「宅配運送サービス等の利用の起点と終点となり得る箇所全て」との回答も得られた</p>

⑦その他実現が望まれる新規サービスの可能性

■新規サービスについては、抜本的な案は出なかったものの、既存サービスをより利用しやすくするための案が挙がった。

- 手続きの自動化
 - スタッフが外国語を話せなくても手続きが可能になる、自動のセルフ・キャッシャー（例：住所等も自分で入れて、出てくるレシートには補償も含めて全ての内容が印刷してあるイメージ。言語選択も可能）
- サービス利用可能場所の検索サイト
 - 検索に関して、ロケーションを入力すると近くで利用可能なサービスを表示するまとめサイト
- 事前予約
 - 事前予約ができたら便利
 - 同じ宅配運送サービス等の会社で、一つの旅行に必要な全てのサービスを一括予約できるようにする。特にスケジュールがタイトなときは有用
- 受渡の場所
 - 空港のチェックインカウンターの横に受渡カウンターがあるととても楽。イメージは、免税店で買い物した商品が飛行機の搭乗口で手渡されるような感じ
- 荷物追跡サービス
 - 荷物の追跡が簡単にできると良い
- プレミアム翌日配送サービス
 - 宿泊最終日にたくさん買い物して翌日配送が通常無理になった場合でも、プレミアムサービスとして追加料金を払えば翌日の午前中にホテルまで届くサービスがあればよいのではないかと

3. まとめ ①手ぶら観光に関する現状

- 手ぶら観光に関するニーズは、特に「空港⇒宿泊先(当日)」の利用意向が高く、「宿泊先⇒ 宿泊先(当日)」、「最終宿泊先⇒ 空港(当日)」、「駅、商業施設等における一時預かり」の利用意向も高い
 - 「手ぶら観光」については約8割(アジアは9割と高い)が良い印象を抱く
 - アンケート結果では、特に「空港⇒宿泊先(当日配送)」利用意向が高く(全体の約7割)、次いで「宿泊先1⇒宿泊先2(当日配送)」、「最終宿泊先⇒ 空港(当日配送)」、「駅、商業施設等における一時預かり」の利用意向も高い
 - モニターツアーでも「空港⇒宿泊先(当日配送)」の支持が非常に高かった
 - アンケートでの利用意向はそれほど高くないものの、利用した結果支持が集まったのは「宿泊先1⇒宿泊先2(翌日以降配送)」や「商業施設⇒宿泊先(当日または翌日以降)」であった
 - 目的別では観光旅行者の利用意向が高く、ツアーでも“ビジネスで使用する荷物ではなく、出張中のプライベートの買い物で使う”と考える参加者が多かったことから、観光旅行者のニーズがより高い
- 日本の宅配・一時預かりサービスの品質は高いレベルにある
 - アンケートでは「紛失」「到着遅延」「破損」等の項目が不安要素として挙げられていた
 - しかしモニターツアー結果では、サービス品質(受付締切時間、配送品質、配送時間の厳守)は利用したほとんどのサービスについて高い満足度となっており、品質自体は高いことが示された
- 実際に利用経験のある人は非常に少ない
 - 利用経験のあるサービスとして「一時預かり」「空港⇒宿泊先(当日配送)」が上位にあるが、その割合は5%以下であり非常に低い

②手ぶら観光に関する課題

▪ 認知度が低い

- アンケート結果では一時預かり以外のサービスの認知が極めて低く、1～2割に留まった
- モニターツアー参加者からも「ツアーで説明されるまでサービスの存在を知らなかった」という感想が多く聞かれた

▪ 受付カウンターが分かりにくい

- モニターツアーでは、「サービスがそもそもどの施設で利用可能なのかが分からない」「利用可能な施設と分かっているけど、サインがないのでどこで受け付けているのかが分かりにくい」という指摘が多かった

▪ 価格計算方法や補償・トラブル時の対応方法等、情報提供が不足している

- モニターツアーでは、価格計算方法や補償・トラブル時の対応方法、追跡サービスの利用方法などの情報が全く提供されず、多くの参加者が情報提供不足を課題に挙げた

▪ 外国語対応が不十分である

- カウンターのスタッフの外国語対応ができない(特に商業施設)上に、外国語の説明資料がないために手続きに時間を要するケースが多かった

▪ 一部の宅配運送サービスでは価格も課題である

- アンケートでは「空港⇒宿泊先(当日配送)」、「宿泊先⇒宿泊先(当日配送)」、「宿泊先⇒空港(当日、翌日以降配送)」、「国内⇒海外」の希望価格が既存価格より大幅に下回る結果となった
- モニターツアーでも「空港⇒宿泊先(当日配送)」、「宿泊先⇒宿泊先(当日配送)」について複数利用者から高いという意見が挙がったが、利便性も評価しているため希望価格はアンケート結果より若干高いものとなった。

③訪日外国人旅行者へのアピール方法

- 出国前のアピール方法では、旅行関連ウェブサイトへの広告・口コミ掲載や、日本への旅行に関する便利情報紹介サイトの準備が特に効果的である
 - アンケートでは、どの地域でも旅行関連のウェブサイト(旅行会社ホームページ、旅行口コミサイト、旅行予約サイト)利用に票が集まった
 - モニターツアーでも「タイの人は旅行前に念入りに口コミサイトで予習をするし、SNS利用も盛ん」「口コミはとても重要(イギリス)」「Facebookで関連ページを‘Like’して友人をタグする(アメリカ)」というコメントがある等、インターネットを推す人が多かった
 - オンライン広告や口コミ投稿のほか、「日本への旅行に関する便利情報の一コンテンツとしてサービスを紹介する(政府の観光ホームページや、SNSでのオフィシャルページ開設)」のも有効とされた
 - インターネット以外の媒体では、ガイドブックを挙げる参加者が多かった
- 出国後～滞在中で有効なのは、機内や空港、宿泊施設、公共交通機関など、宅配運送サービス等の利用の起点や終点となりやすい場所での情報提供である
 - 飛行機内(機内誌やコマーシャル)や空港(バゲージクレームやその他空港で観光客が立ち寄りそうな場所)での情報提供の支持が高い
 - また宿泊施設や公共交通機関など、宅配運送サービス等を実際利用するような場での情報提供も有効である
 - インターネットでの情報提供も公共交通機関と同程度の票は集めたものの、モニターツアーで「日本はWi-Fiを使える場所が少ない」という感想が多く聞かれ、課題も残る

④ サービス改善・新規サービスについて

- サービスが利用可能な施設やカウンターの位置を分かりやすく伝える
 - 既存サインは外国語対応させたり見やすくする
 - また、一目で「宅配運送サービス等の提供場所」と分かるロゴやピクトグラム(できれば施設間共通)を掲示する (一人の参加者は空港で見たサービスのロゴを街で見かけた際に認知していたため、共通のロゴやピクトグラムを掲示するのは有効と考えられる)
 - 新規サービスとして、「ロケーションを入力すると付近のカウンターを表示してくれる検索サイト」という提案もあった
- 紙媒体やインターネット等を活用して外国語の情報提供に努める
 - スタッフが外国語を話さなくとも、紙やインターネットで必要な情報を提供すれば、指さしのコミュニケーションが可能となる
 - カウンターにサービス概要や価格計算方法、補償内容、トラブル時の連絡先を記載した紙を設置したり、ウェブサイトの情報提供する案は多くに支持され、海外空港でも同様の取組が見られる
 - また、価格計算方法については例となる箱を置いて、価格と荷物の対応を視覚的に分かりやすく伝えるのも一策である
 - 事前予約のニーズもあり、既存サービスを外国人旅行者にも使いやすいようにしたり、「必要な全サービスを一括予約」といった新規の予約方法の検討も有用である
- 価格は、単純な値下げに加えてプロモーションの活用なども有効である
 - ニーズのある「空港⇒宿泊先(当日配送)」「宿泊先⇒宿泊先(当日配送)」サービスなどでは価格を課題に挙げる人が多い
 - 値下げ検討に加え、“XX回利用で1回無料”というようなプロモーションも有効、かつ顧客維持にもつながる

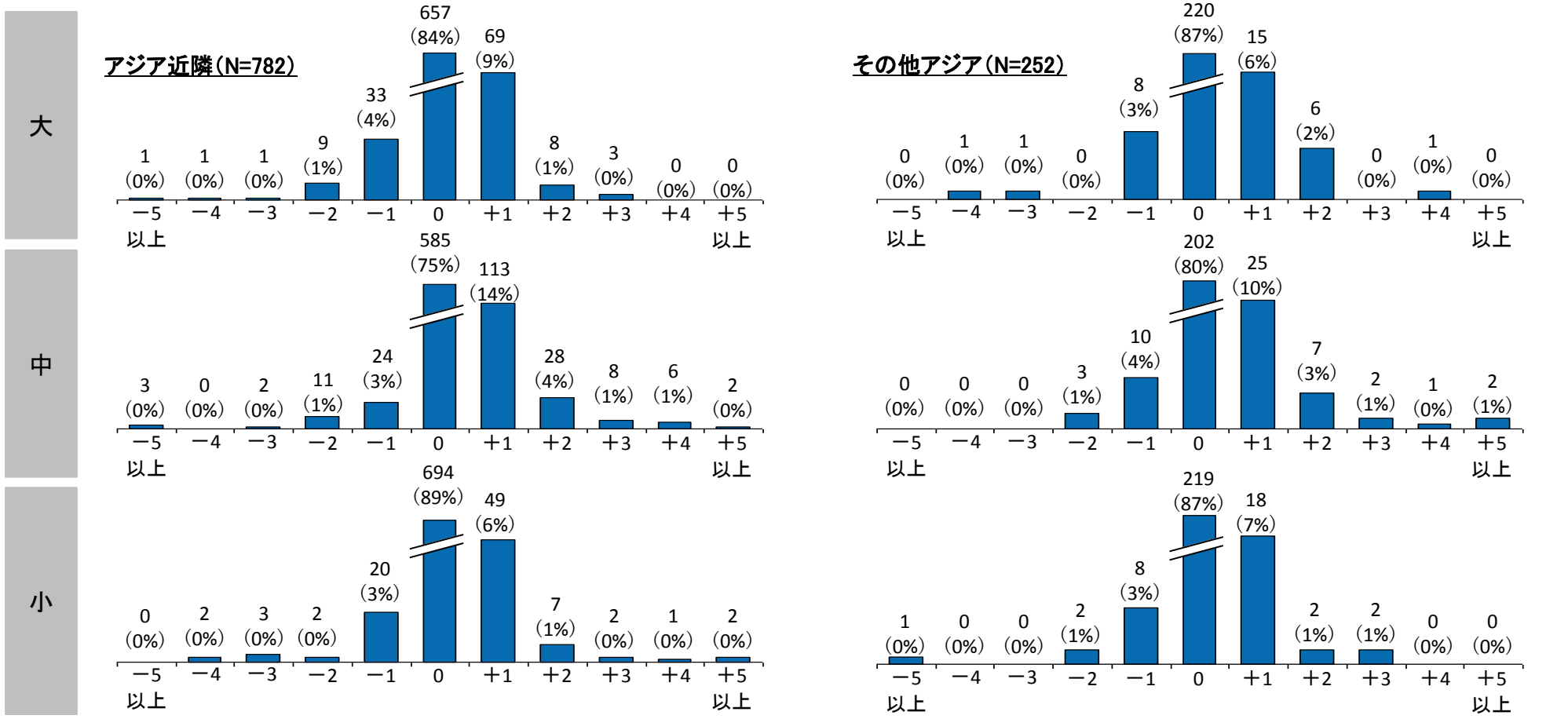
(参考)アンケート調査結果 地域別・配送ルート別データ

①手荷物個数

■アジア近隣からの訪日外国人旅行者に関しては、全てのサイズの手荷物の個数に増加傾向が見られた。
 ■特に中サイズの手荷物が増加した人が全体の2割も存在しており、他国と比較して最も多い。

■その他アジアの訪日外国人旅行者については、全てのサイズの手荷物の個数に増加傾向が見られた。
 ■特に小サイズの手荷物数が増加した人が10%程度、中サイズの手荷物数が増加した人が15%程度それぞれ存在し、比較的多い。

出国時と入国時の荷物個数変化
 (出国時の手荷物の個数) - (入国時の手荷物の個数)

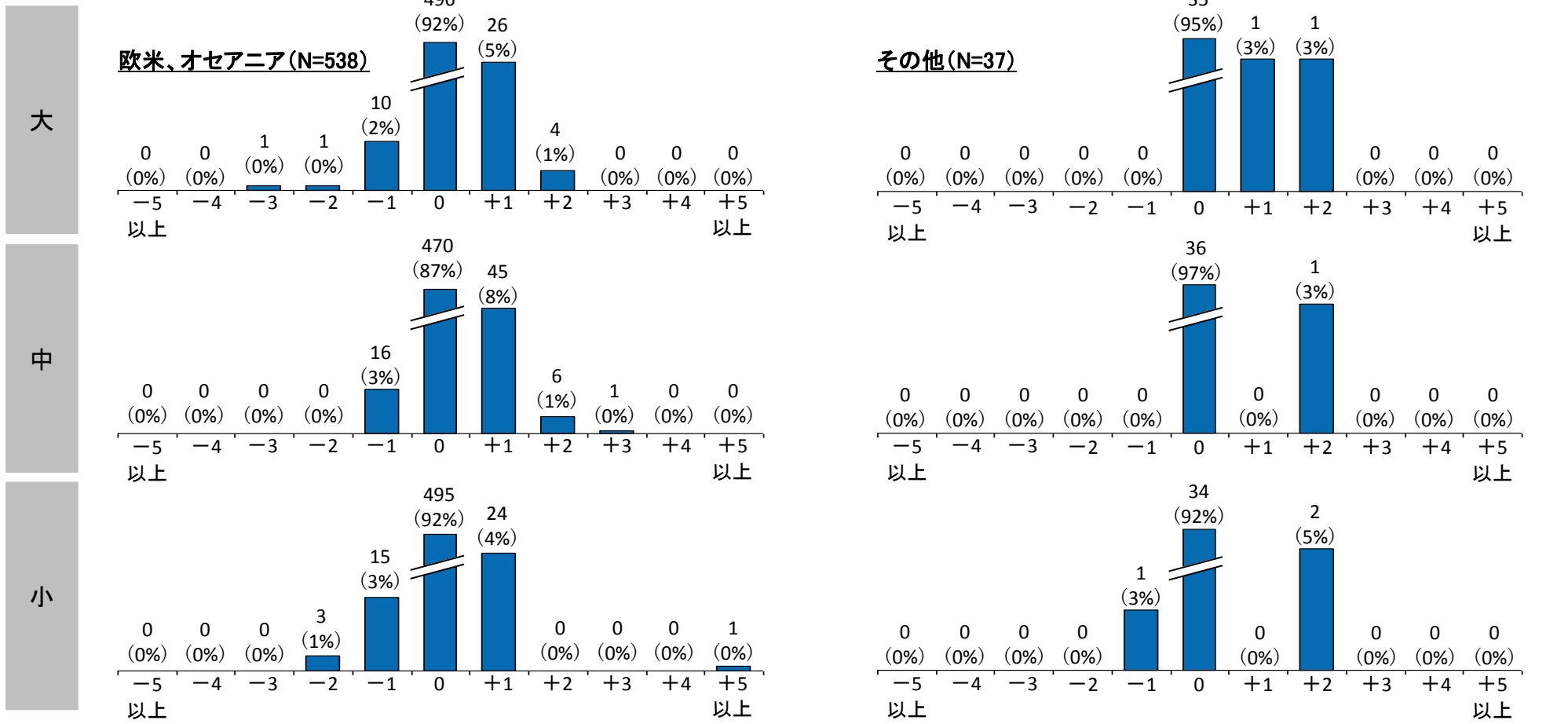


①手荷物個数

■欧米、オセアニアの訪日外国人旅行者については、中サイズの手荷物数が増加した人が全体の1割程度存在している。
 ■大サイズ、小サイズの手荷物数については増加した人が5%程度と他地域と比較して少ない。

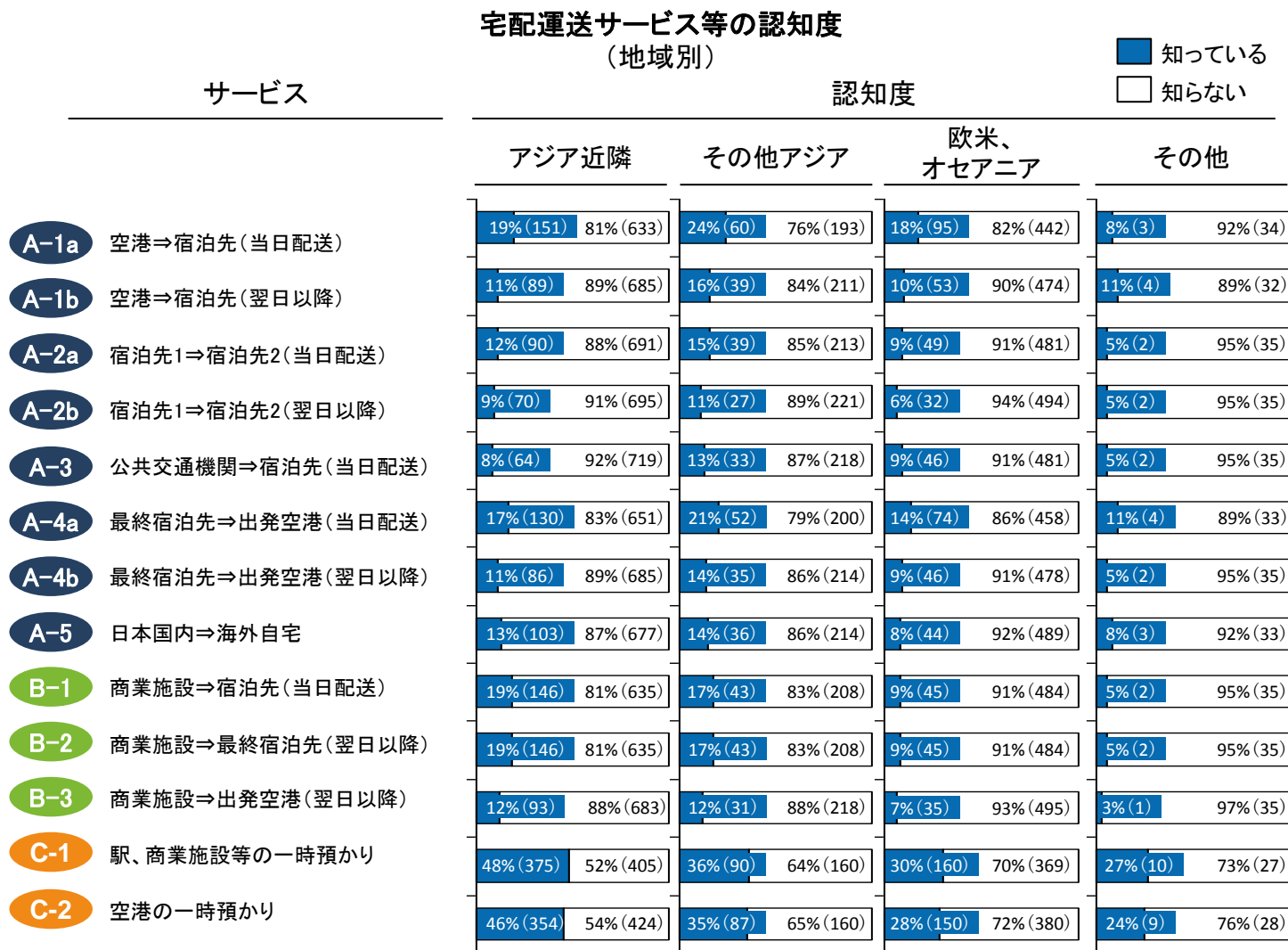
■その他の地域については、どのサイズの手荷物に関しても、出国時に手荷物個数が増加した人が5%程度しか存在せず、9割以上の訪日外国人旅行者の手荷物個数には変化が見られなかった。

出国時と入国時の荷物個数変化
 (出国時の手荷物の個数) - (入国時の手荷物の個数)



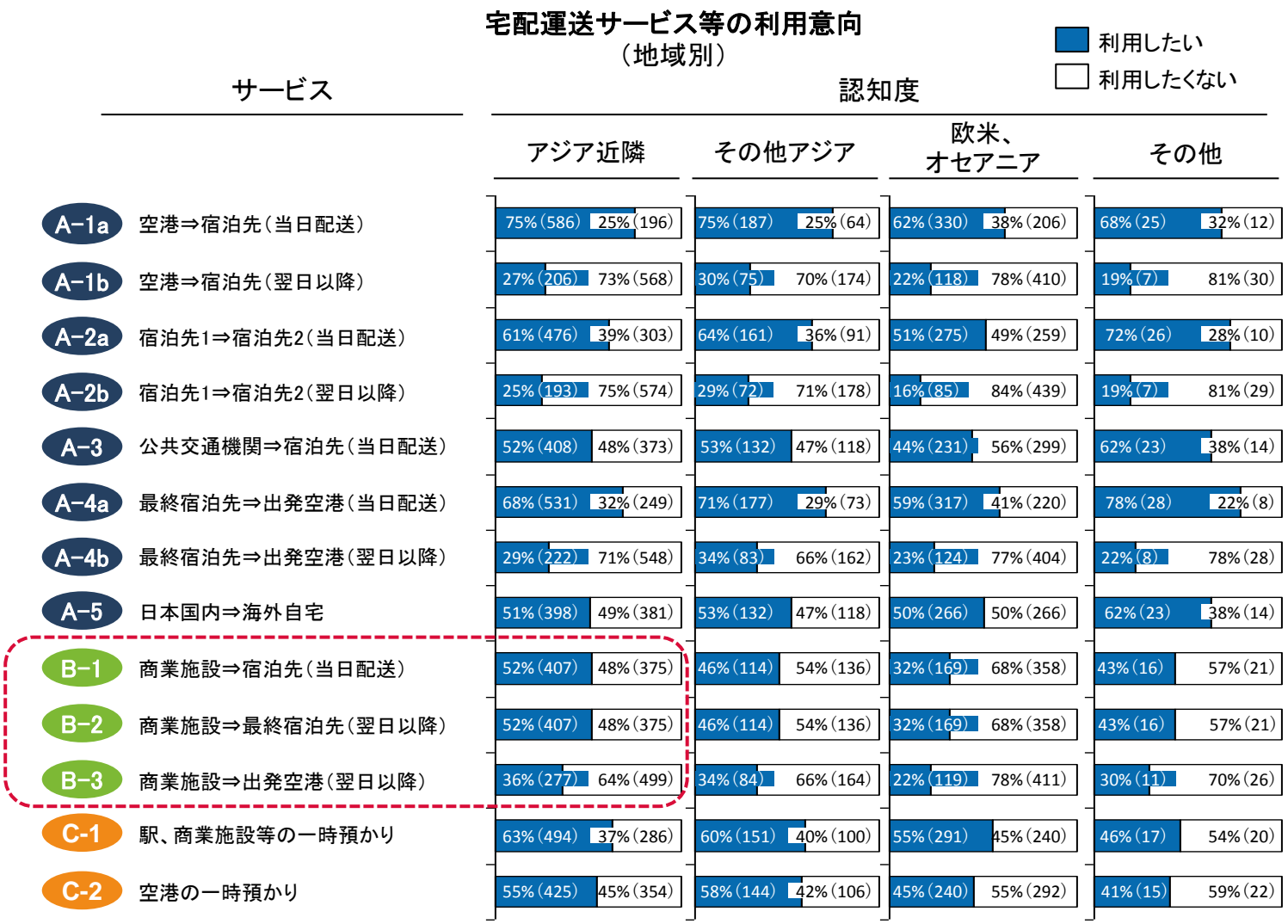
③ 宅配運送サービス等の認知度及び利用意向

- 配送に関する地域別の認知度の差異はほぼないが、購入品に関する認知度は、欧米に比べアジア近隣・その他アジアの方が2倍程度高い。
- 一時預かりについてはアジア近隣と欧米、オセアニアで約1.5倍の開きがある。



③ 宅配運送サービス等の認知度及び利用意向

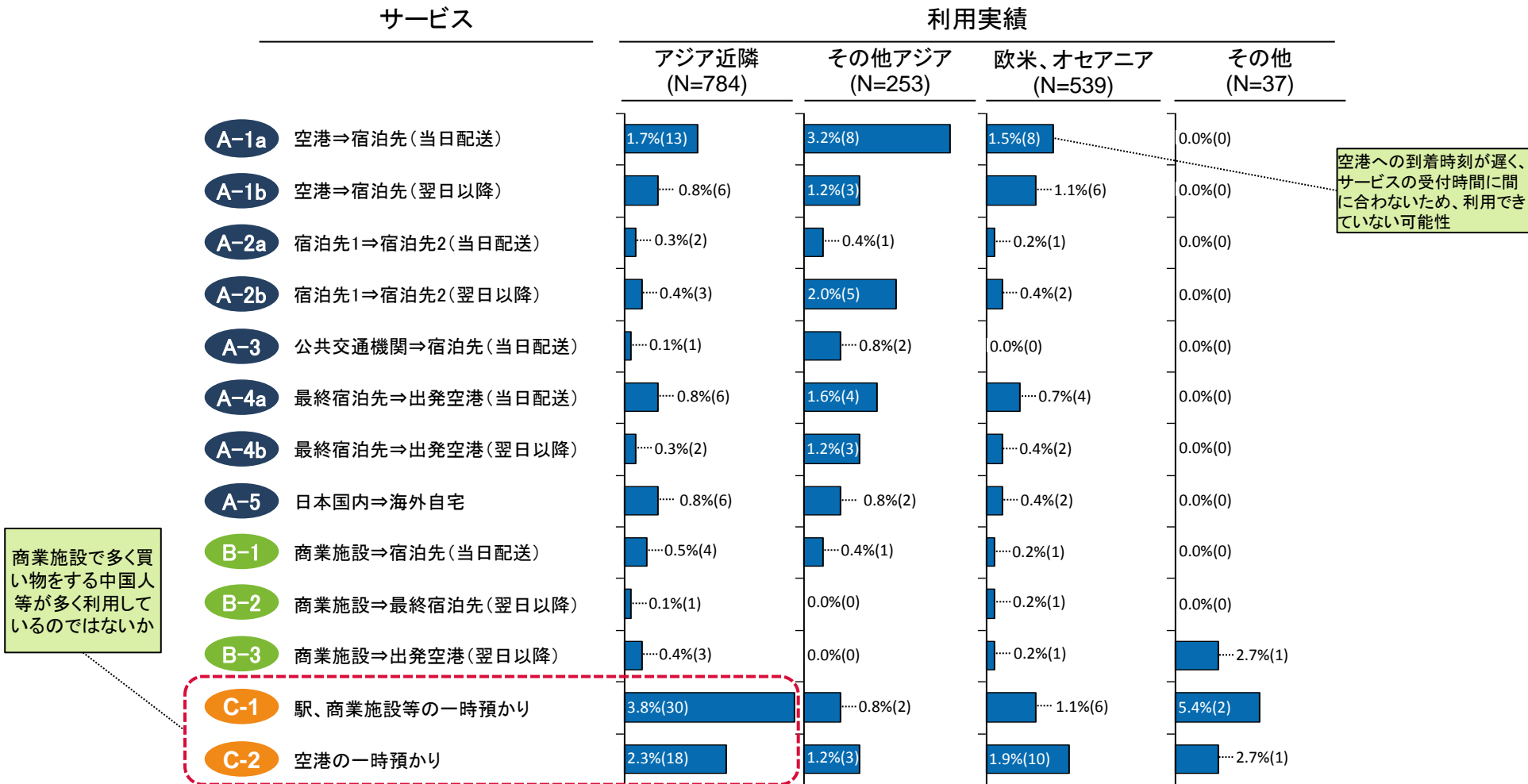
■ 欧米が若干低い値を示しているが、地域別の差異は全般的に少ない。購入品配送は、アジア近隣の利用意向が相対的に高い。



④ 宅配運送サービス等の利用経験の有無

■ 地域別に見ると、空港から宿泊先への当日配送はアジア近隣・その他アジアからの訪日外国人旅行者が、一時預かりサービスはアジア近隣からの訪日外国人旅行者がそれぞれ多く利用している。

宅配サービス等の利用経験の有無
(地域別、今回の日本への旅行で利用したと回答した数)



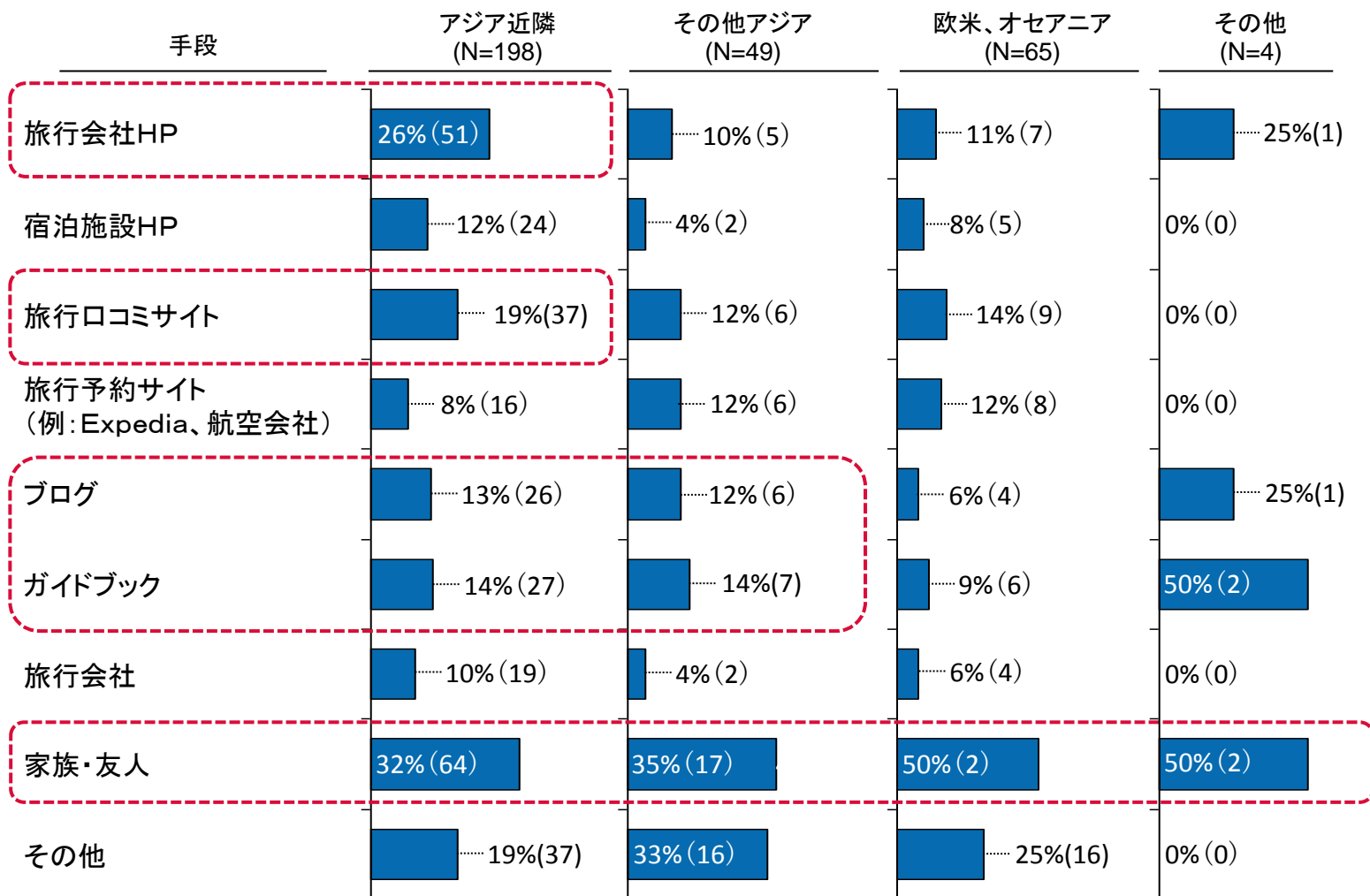
空港への到着時刻が遅く、サービスの受付時間に間に合わないため、利用できない可能性

商業施設で多く買い物をする中国人等が多く利用しているのではないか

⑥日本の宅配運送サービス等を知った手段

- 地域別にみると、いずれの地域でも家族・友人から情報を得たと回答する人が最も多く、特に欧米、オセアニアでその傾向が強い。
- ブログやガイドブックはアジア近隣・その他アジアの訪日外国人旅行者から、旅行会社ホームページや口コミサイトはアジア近隣の訪日外国人旅行者からそれぞれ回答が多かった。

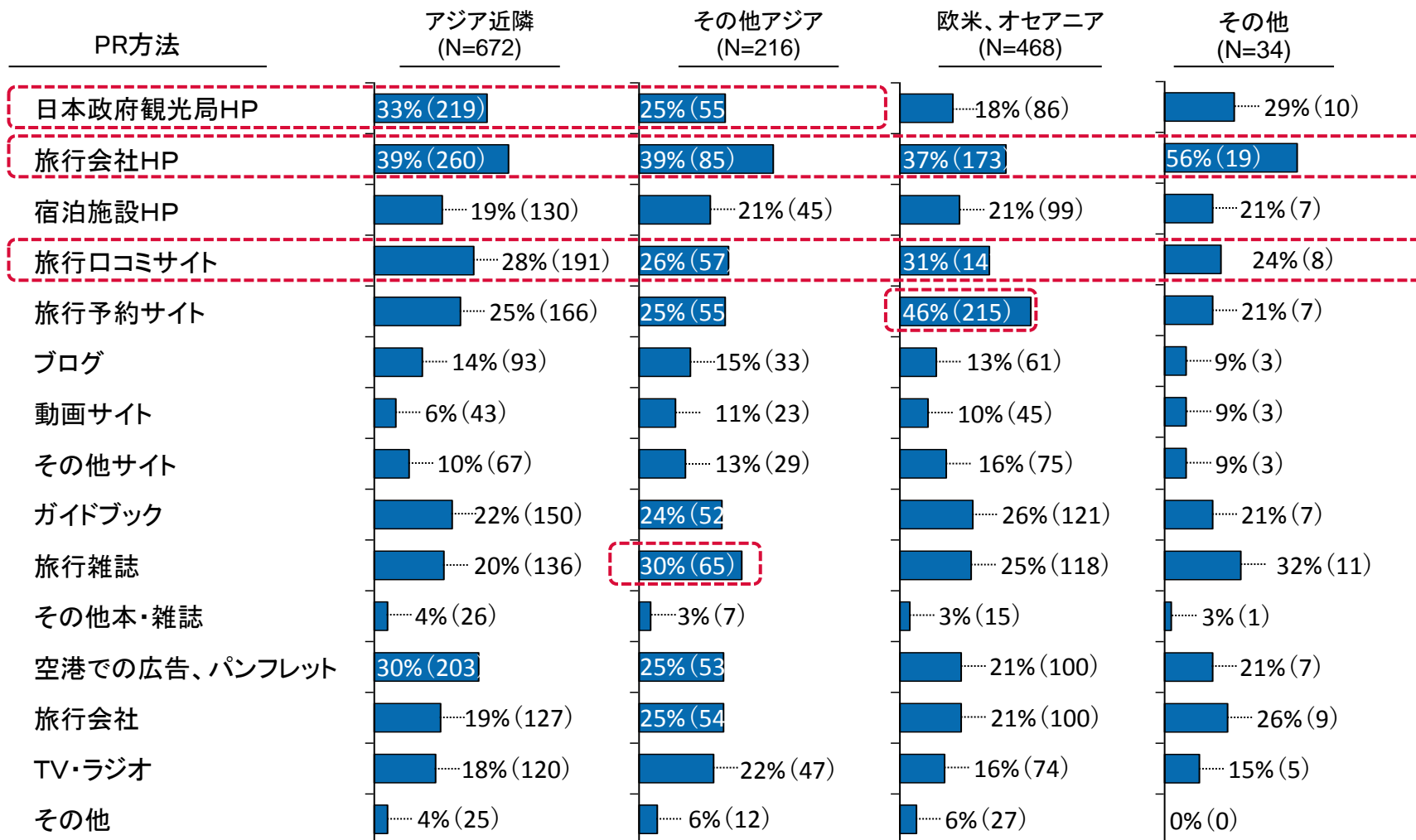
日本の宅配運送サービス等を知った手段(居住国)(地域別)



⑦有効なPR方法

- 地域によらず旅行関連のウェブサイトが多く回答されているが、特に日本政府観光局のホームページはアジア近隣・その他アジアの訪日外国人旅行者から、旅行予約サイトは欧米、オセアニアの訪日外国人旅行者からの回答がそれぞれ多い。
- また、旅行雑誌と回答したその他アジアの訪日外国人旅行者が多かった。

出国前における有効なPR方法(地域別)



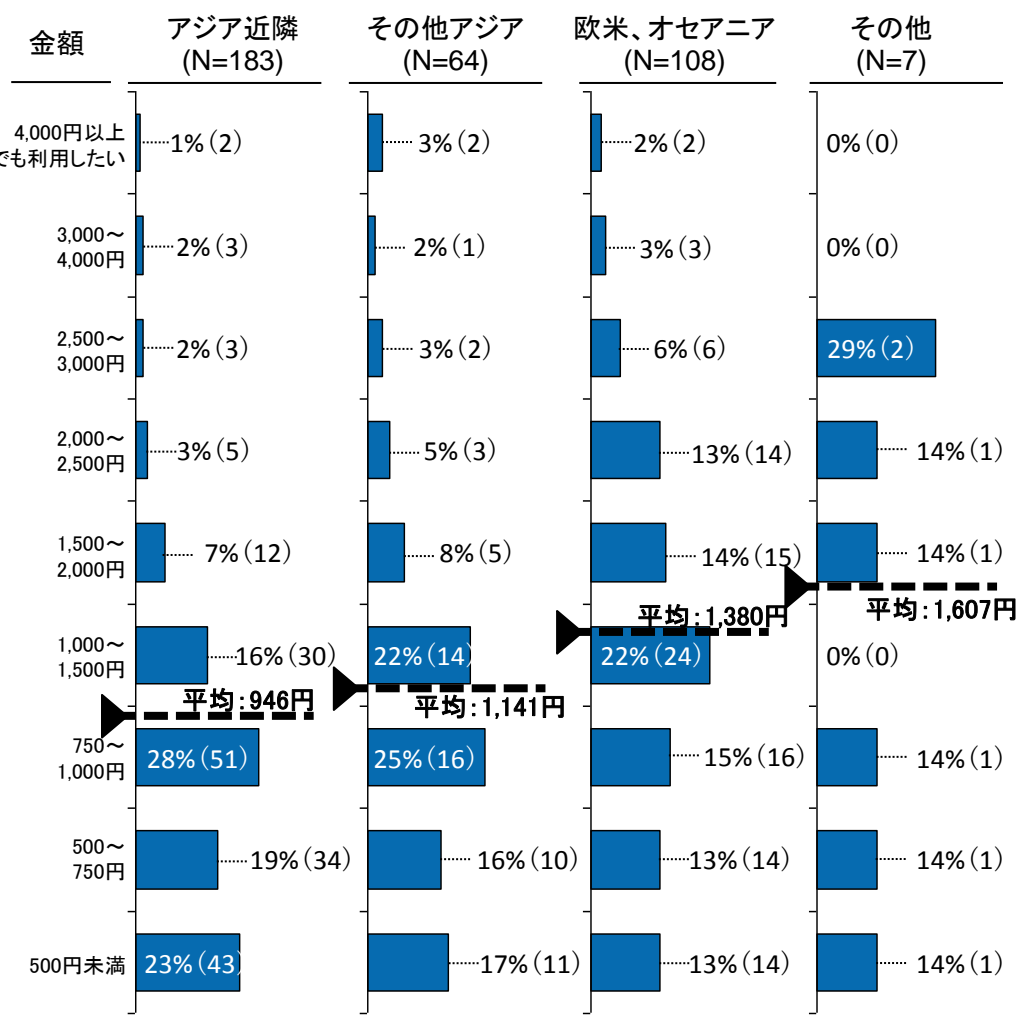
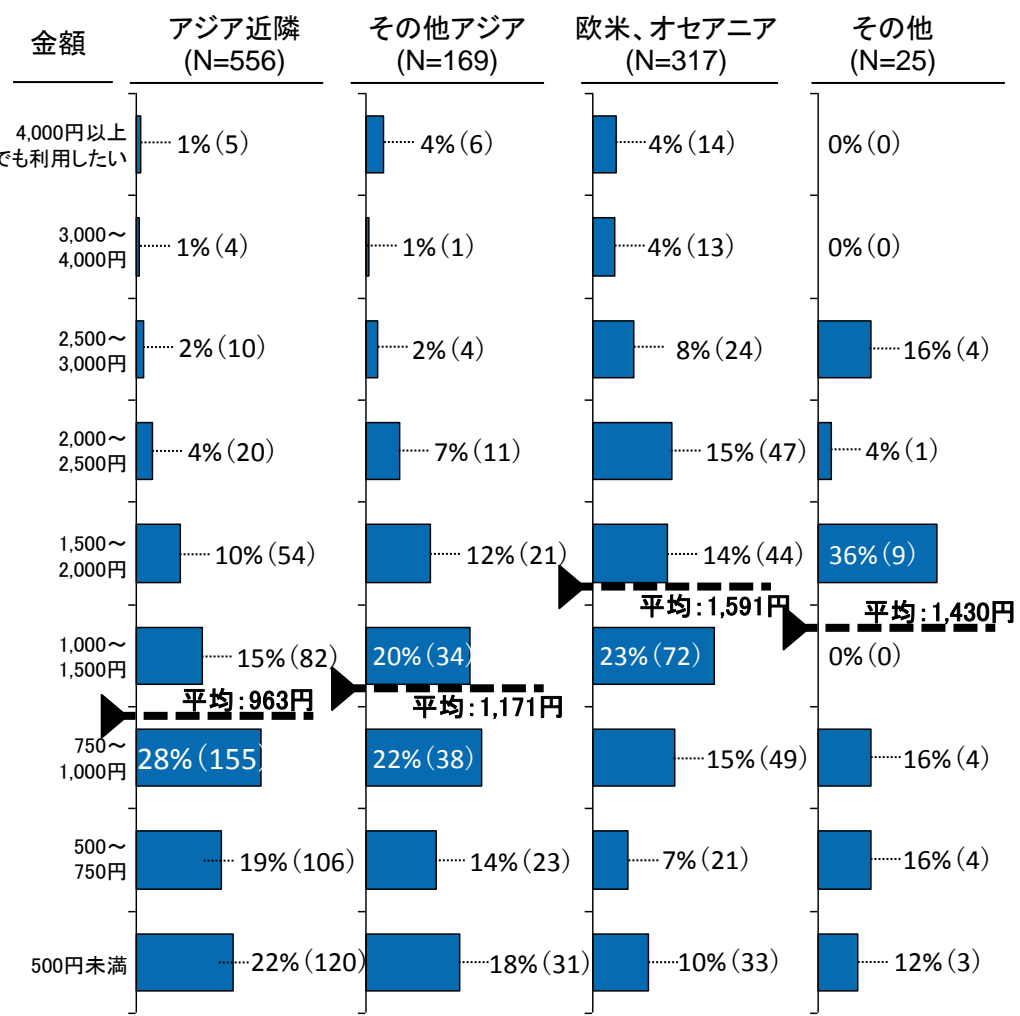
⑧希望価格

■A-1a: 空港→宿泊先(当日)
 空港から宿泊先への当日配送の平均希望金額は、欧米、オセアニアの訪日外国人旅行者は1,500円程度で、アジア近隣・その他アジアと比べて若干高い。

■A-1b: 空港→宿泊先(翌日以降)
 空港から宿泊先への翌日以降の配送でも、当日配送と同様の傾向となった。

サービスの希望価格(地域別)

サービスの希望価格(地域別)



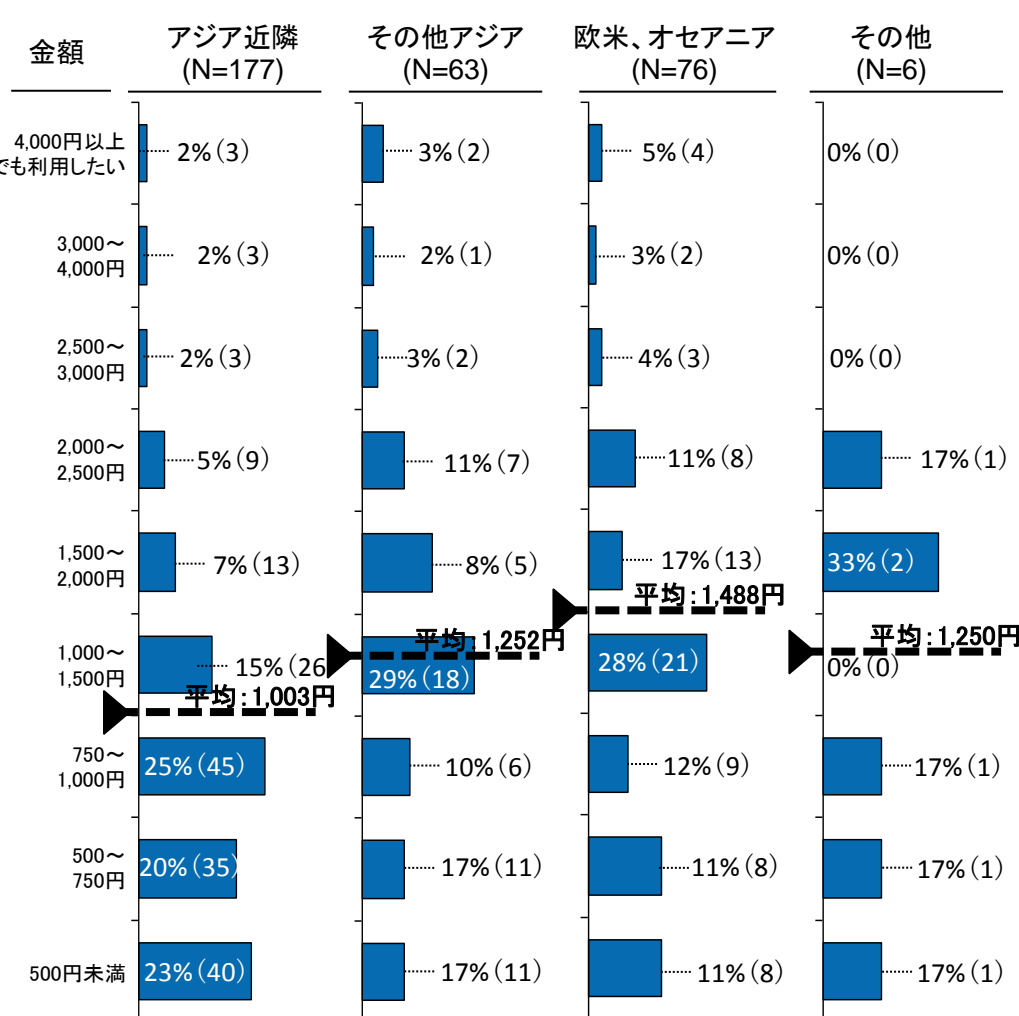
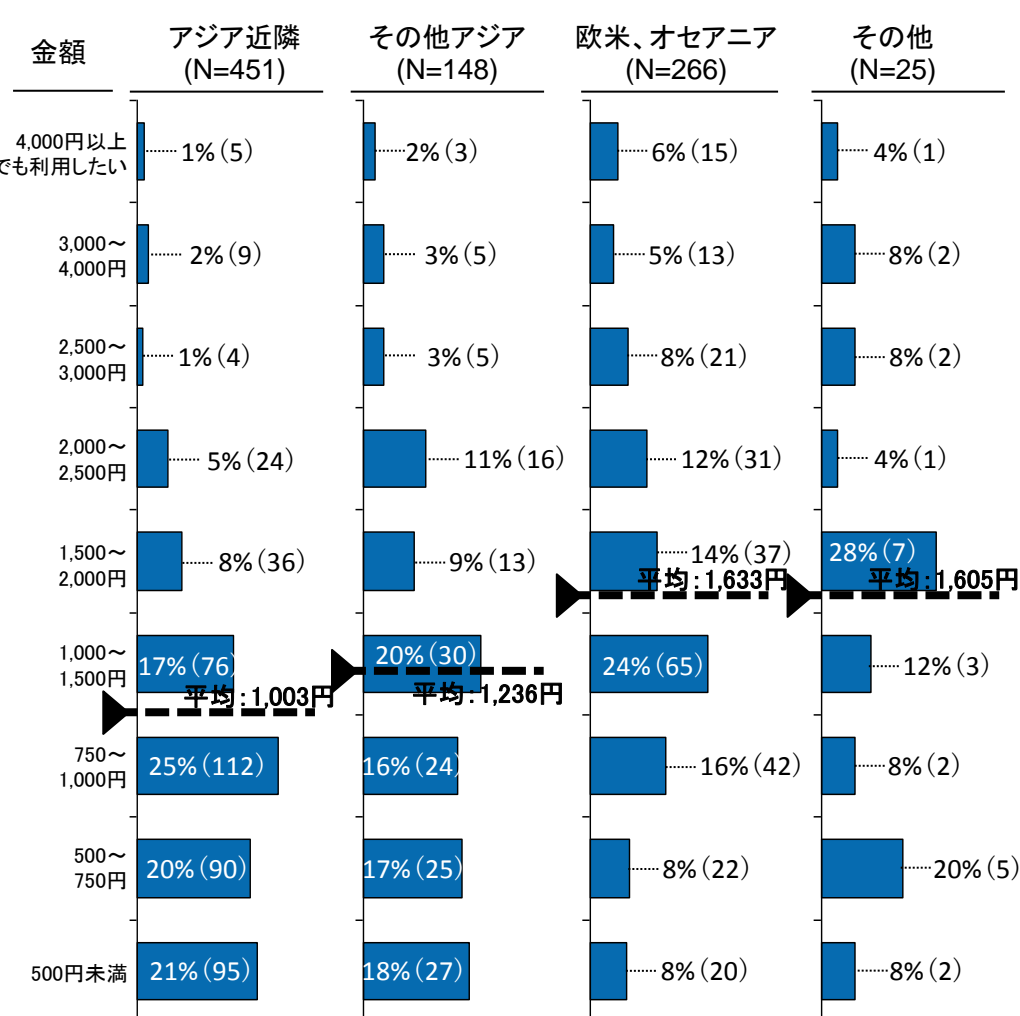
⑧希望価格

■A-2a: 宿泊先1→宿泊先2(当日)
 宿泊先間の当日配送について、訪日外国人旅行者は空港から宿泊先配送程度の低価格を希望しており、ここでも欧米、オセアニアの方が希望価格が高い。

■A-2b: 空港→宿泊先(翌日以降)
 宿泊先間の翌日以降の配送の平均希望価格は1,000円以上となっているが、アジア近隣では500円以下の低価格を希望している人が多くなっている。

サービスの希望価格(地域別)

サービスの希望価格(地域別)

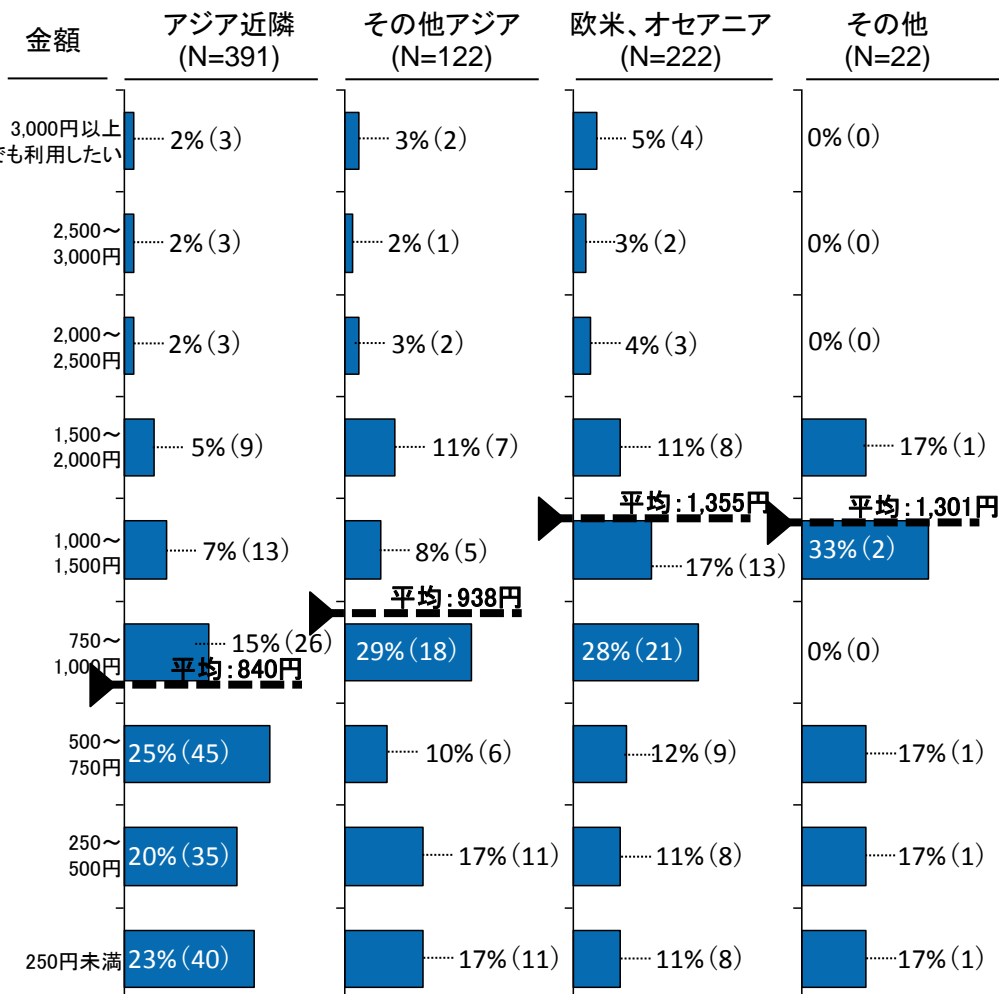


⑧希望価格

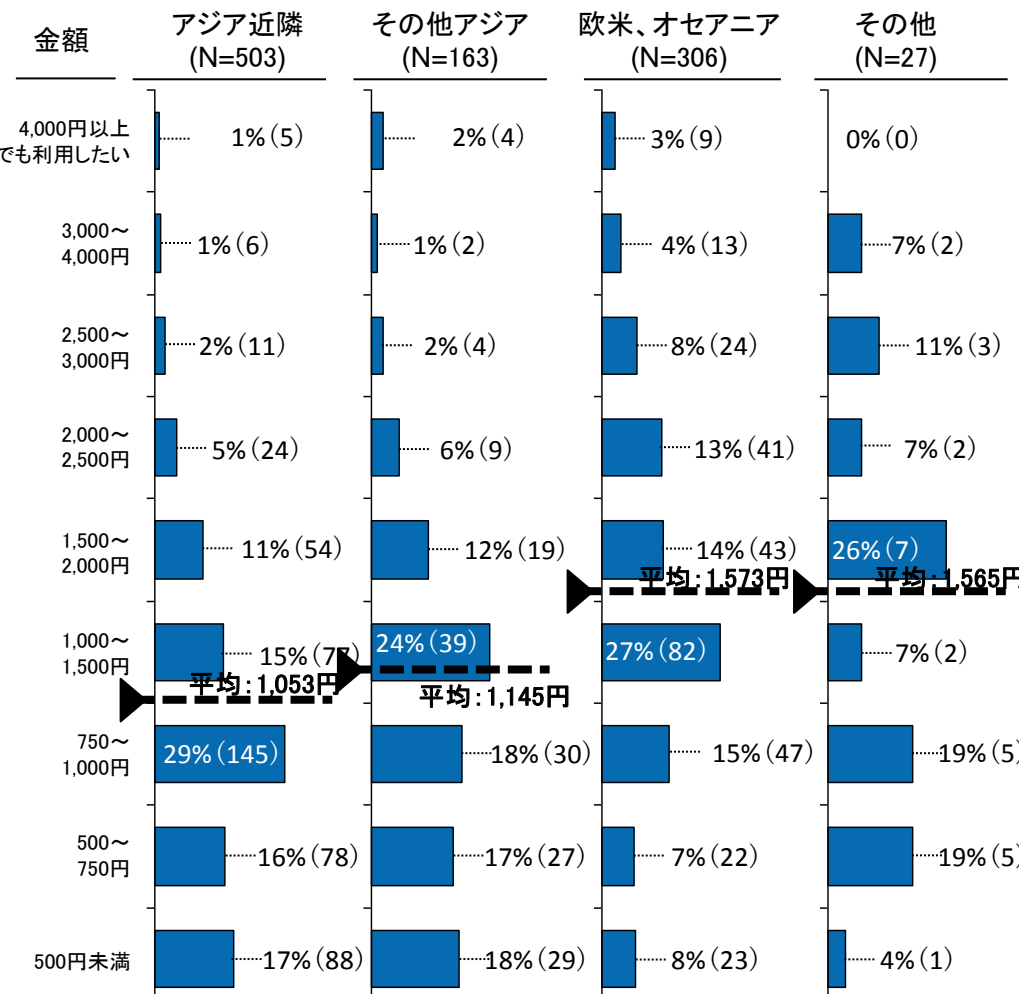
■A-3: 公共交通機関→宿泊先(当日)
公共交通機関から宿泊先への当日配送の希望価格も、アジア近隣・その他アジアと欧米、オセアニアの訪日外国人旅行者で差がある。

■A-4a: 宿泊先→出発空港(当日)
最終宿泊先から出発空港への当日配送の希望価格は1,000円～1,500円程度であり、空港から宿泊先への当日配送と同程度の価格が期待されている。

サービスの希望価格(地域別)



サービスの希望価格(地域別)

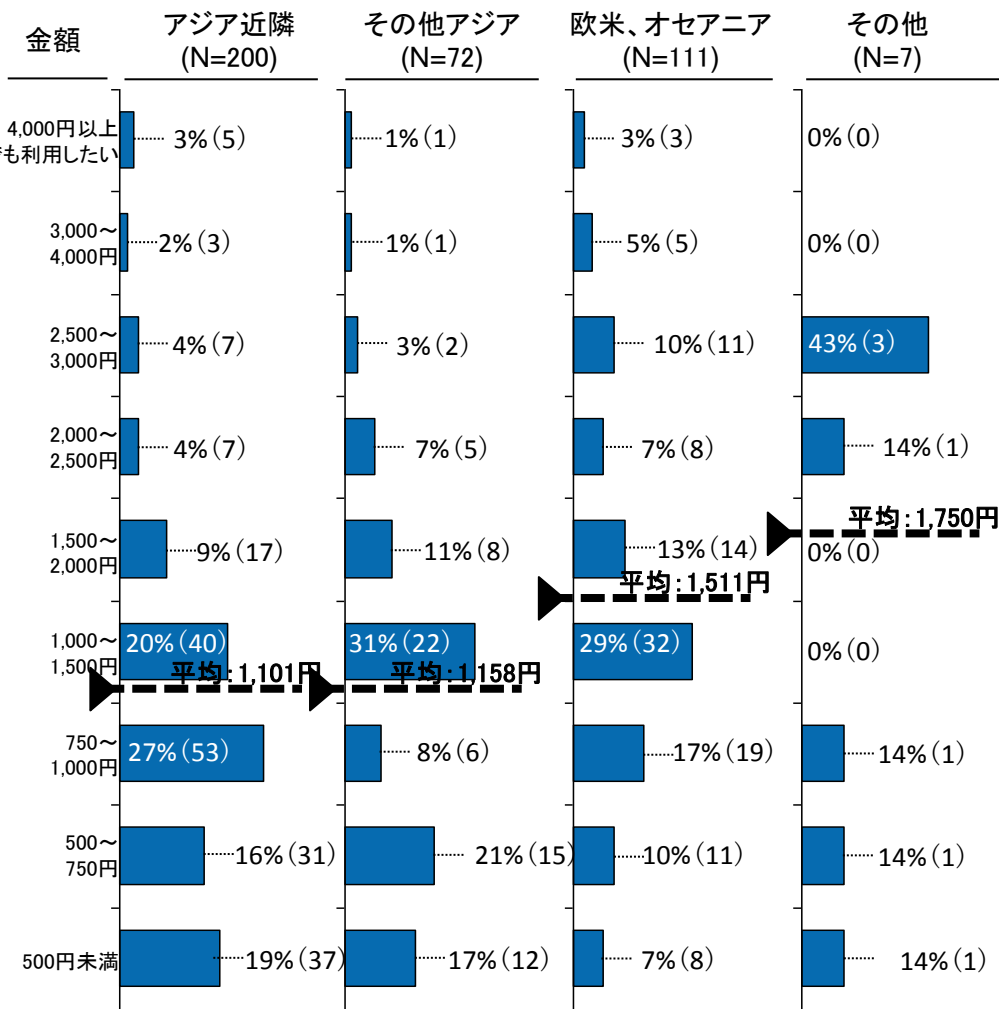


⑧希望価格

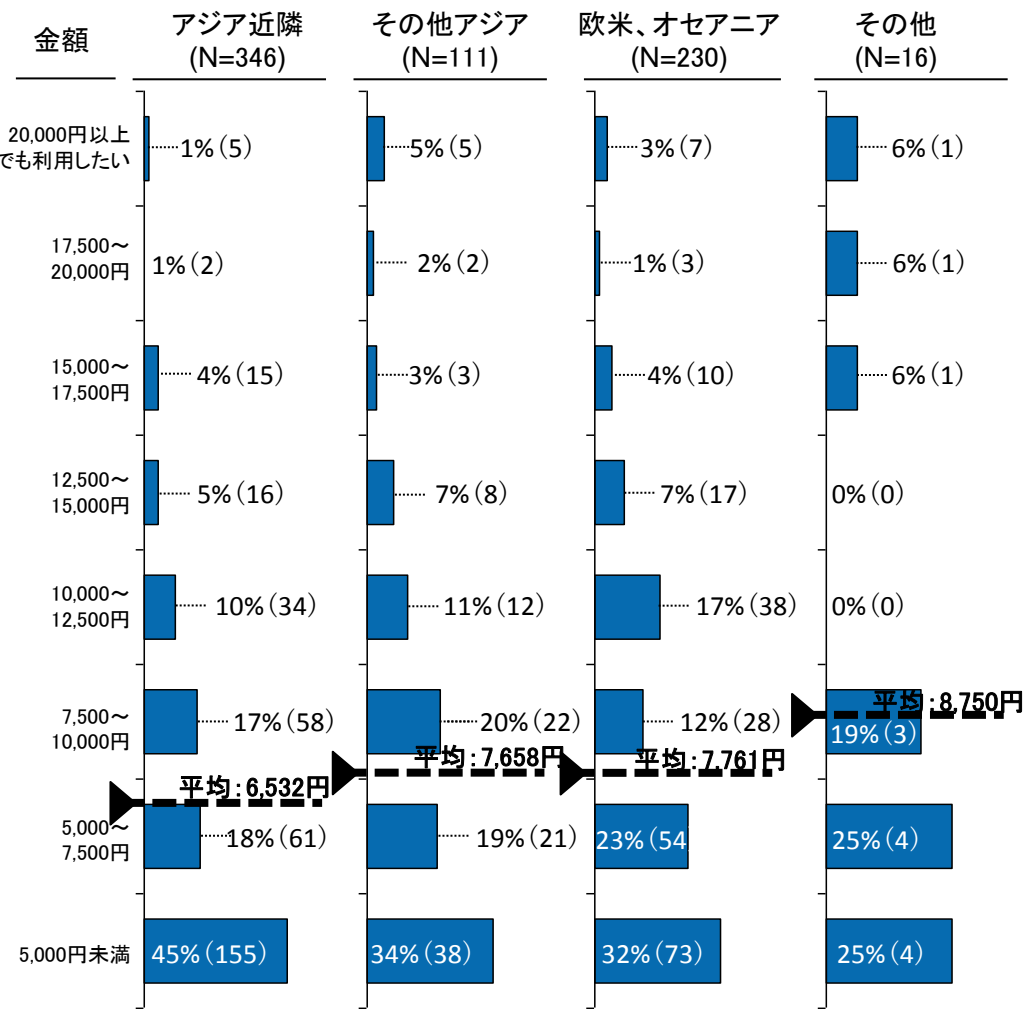
■A-4b: 宿泊先→出発空港(翌日以降)
 最終宿泊先から出発空港への翌日以降の配送の希望価格も1,100円~1,500円程度となっており、当日配送への希望価格と大きな差はない。

■A-5: 国内→海外自宅
 日本国内から海外自宅への配送は平均では6,500円~8,000円弱となった一方で、どの地域も多くが5,000円未満を期待している。

サービスの希望価格(地域別)



サービスの希望価格(地域別)



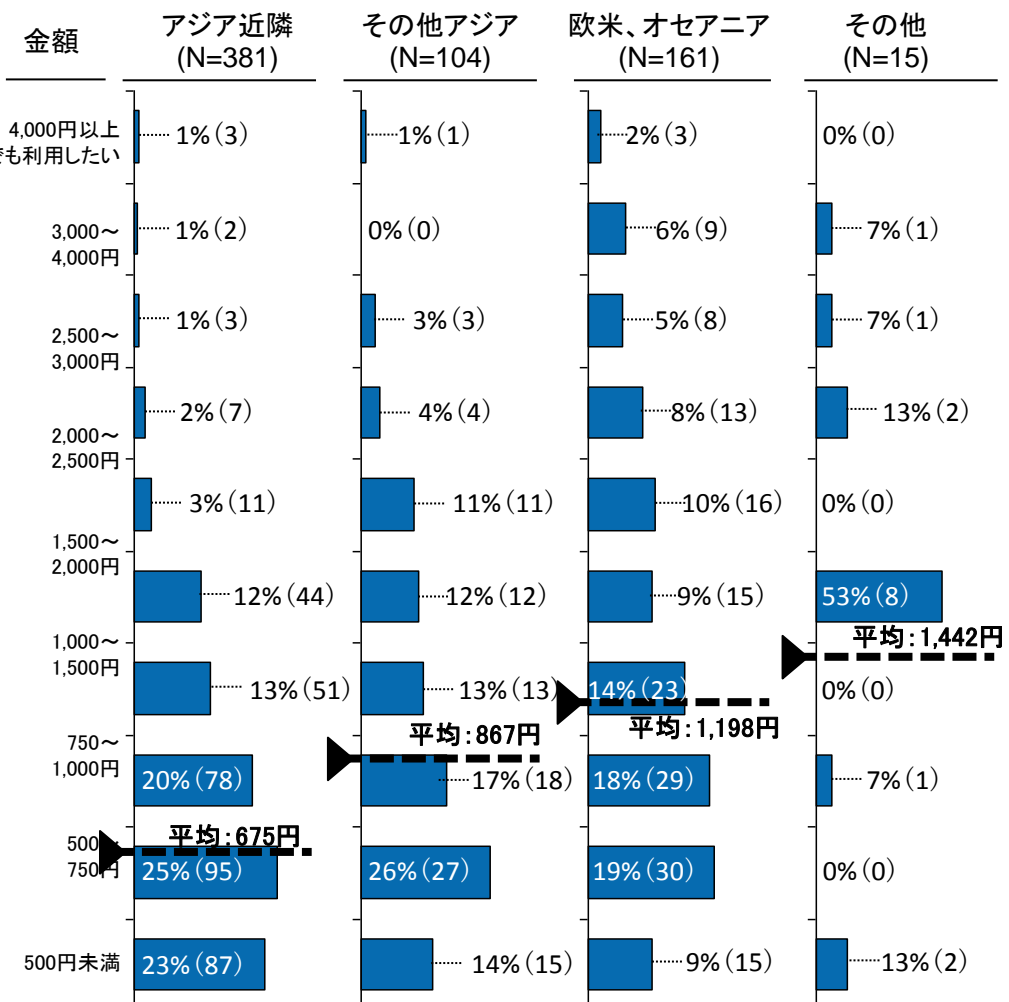
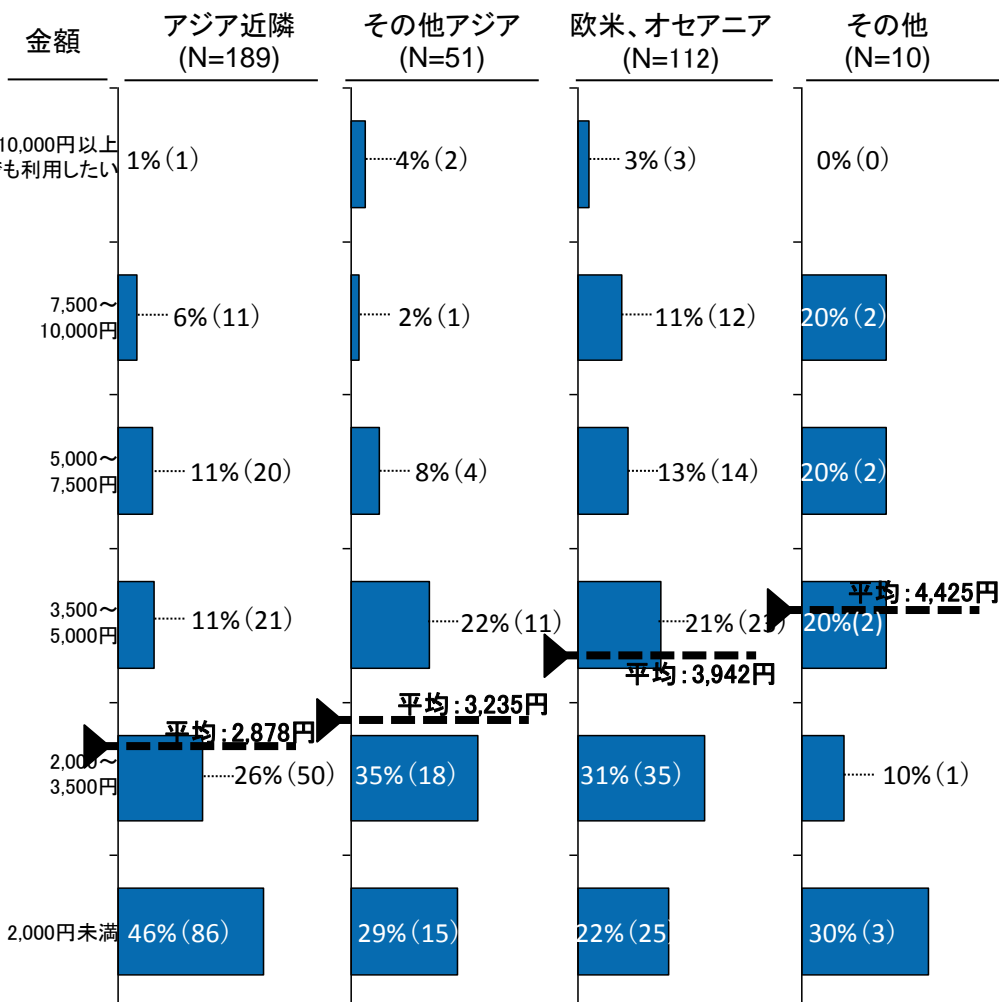
⑧希望価格

■A-5:国内→海外到着空港
日本国内から海外空港までの配送については、希望価格が約3,000円～4,000円となっており、他と同様アジア近隣が比較的低価格志向である。

■B-1:商業施設→宿泊先(当日)
商業施設から宿泊先への当日配送への希望価格では、アジア近隣と欧米、オセアニアに倍近くの差がある。

サービスの希望価格(地域別)

サービスの希望価格(地域別)



注: 平均希望金額は、各価格帯区分の平均値(「10,000円以上でも利用したい」の場合は10,000円)を用いて算出

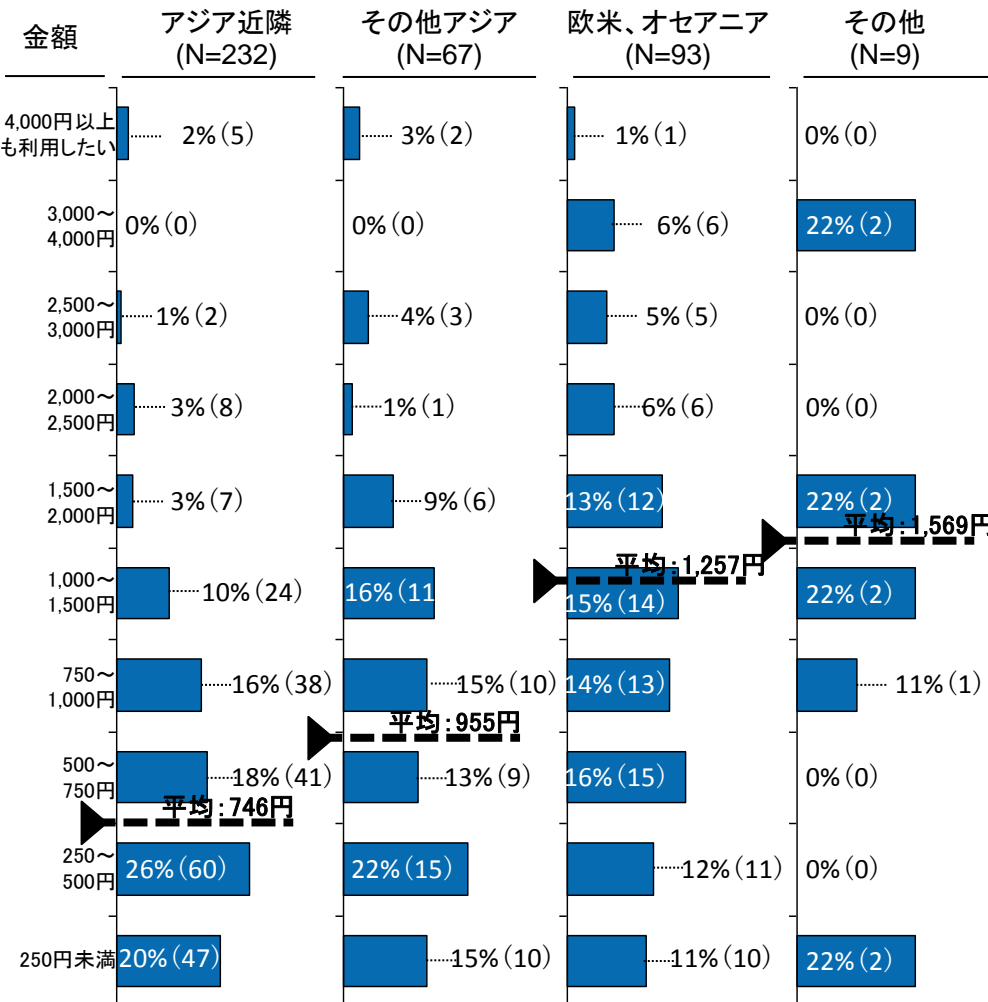
注: 平均希望金額は、各価格帯区分の平均値(「4,000円以上でも利用したい」の場合は4,000円)を用いて算出

⑧希望価格

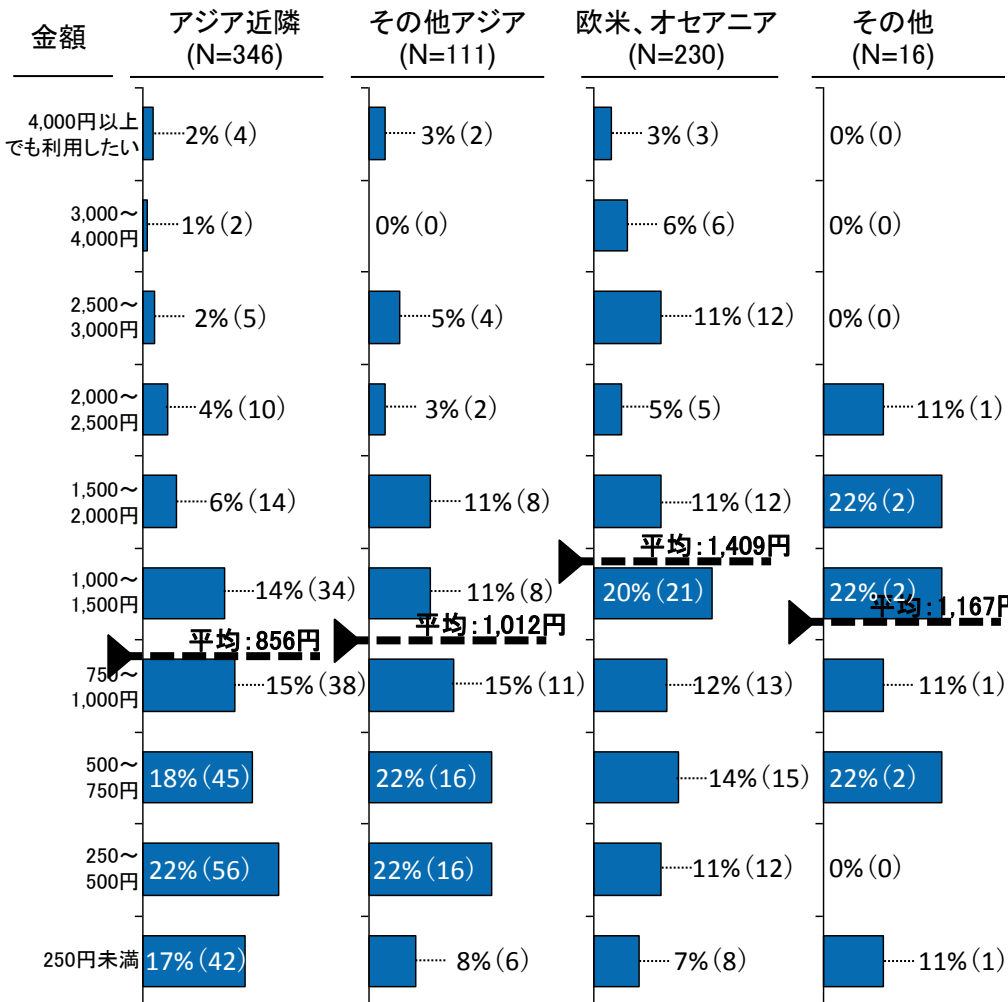
■B-2: 商業施設→宿泊先(翌日以降)
 商業施設から宿泊先への翌日以降の配送は、欧米、オセアニアでは希望価格が当日配送とほぼ同じ一方で、アジア近隣・その他アジアでは若干高い結果となった。

■B-3: 商業施設→出発空港(翌日以降)
 商業施設から出発空港への配送の希望価格はアジア近隣・その他アジアと欧米、オセアニアで大きく差が開いており、アジア近隣・その他アジアは250円～500円が大半なのに対し、欧米、オセアニアでは1,000円～1,500円が最も多い。

サービスの希望価格(地域別)



サービスの希望価格(地域別)

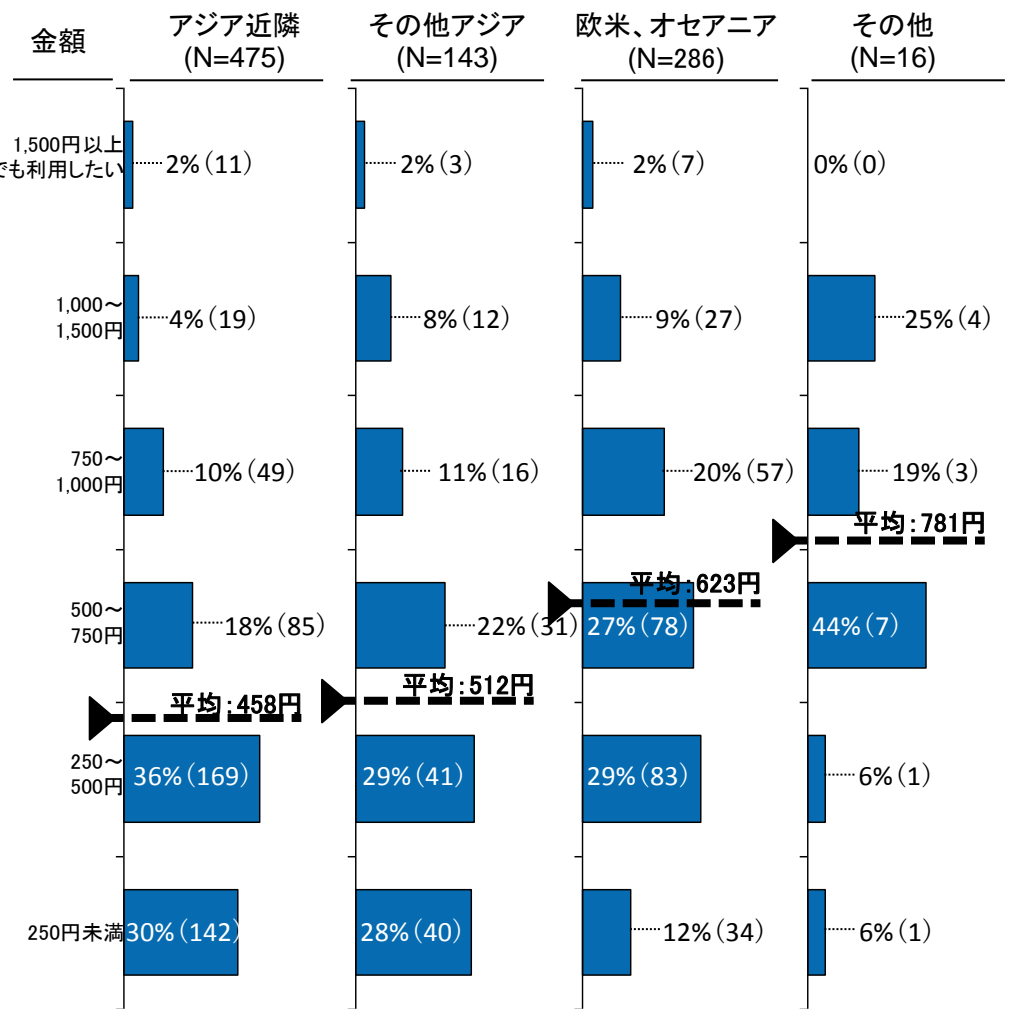


⑧希望価格

■C-1:一時預かり(駅・商業施設)
 駅や商業施設で利用できる一時預かりサービスの希望価格は500円～600円程度で、各地域とも比較的近い結果となった。

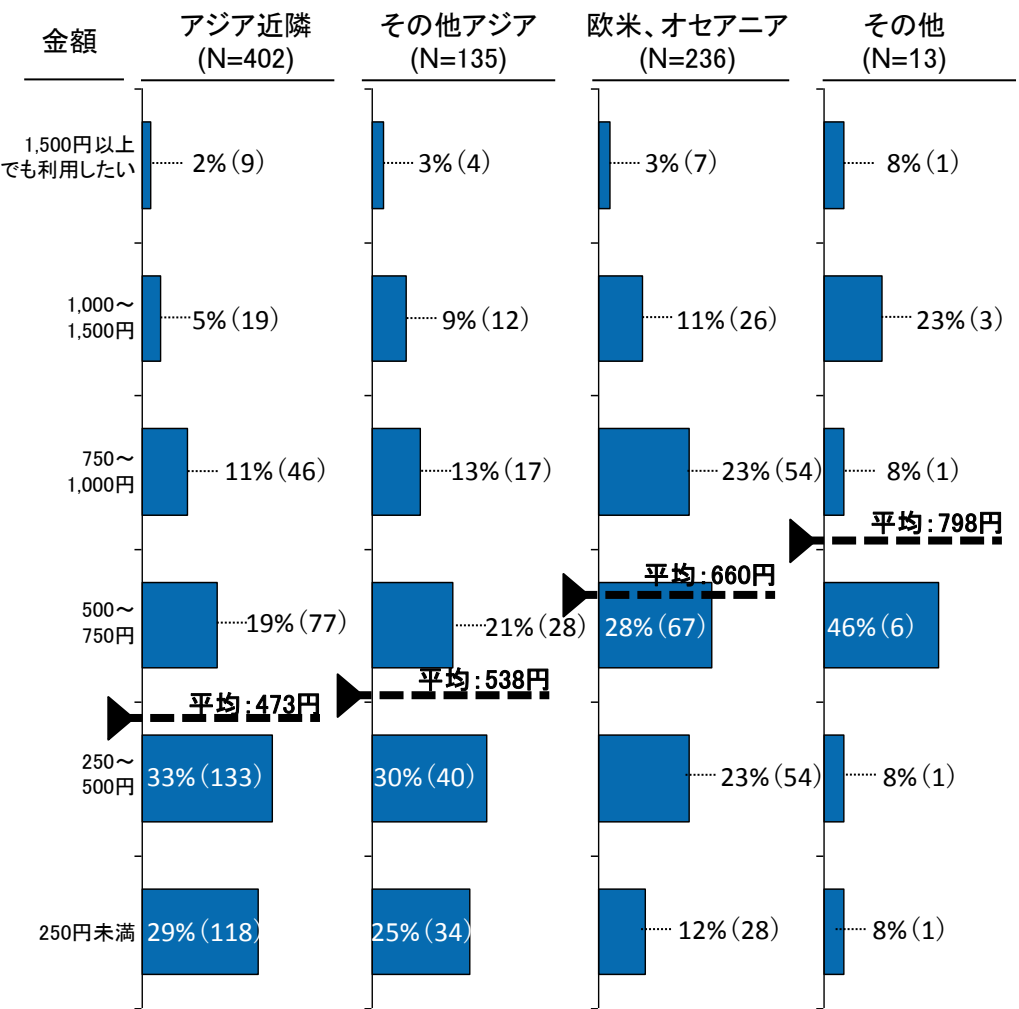
■C-2:一時預かり(空港)
 空港の一時預かりサービスに関しても、希望価格は500円弱～700円弱の範囲におさまり、駅や商業施設における一時預かりの希望価格とあまり変わらない。

サービスの希望価格(地域別)



注: 平均希望金額は、各価格帯区分の平均値(「1,500円以上でも利用したい」の場合は1,500円)を用いて算出

サービスの希望価格(地域別)



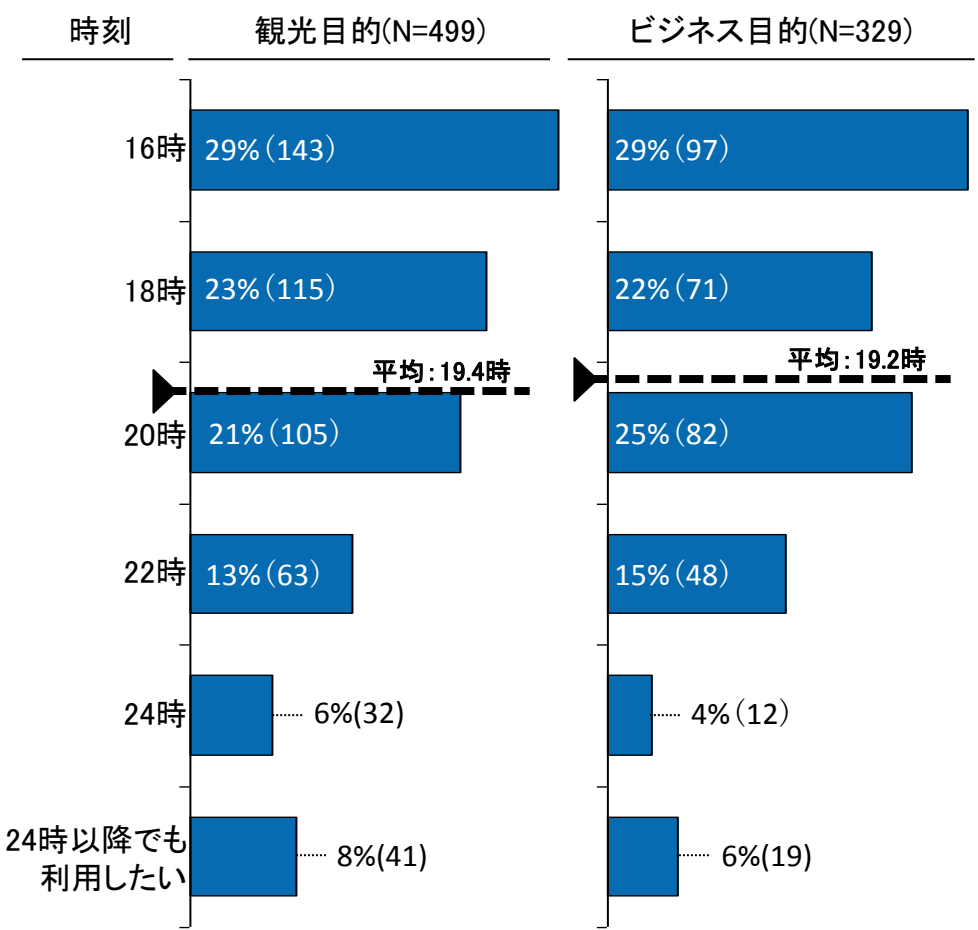
注: 平均希望金額は、各価格帯区分の平均値(「1,500円以上でも利用したい」の場合は1,500円)を用いて算出

⑩手荷物の許容到着時刻

■A-1a: 空港→宿泊先(当日)
 空港から宿泊先への当日配送に関しては、20時までに届けて欲しいとの回答が約7割を占めた。

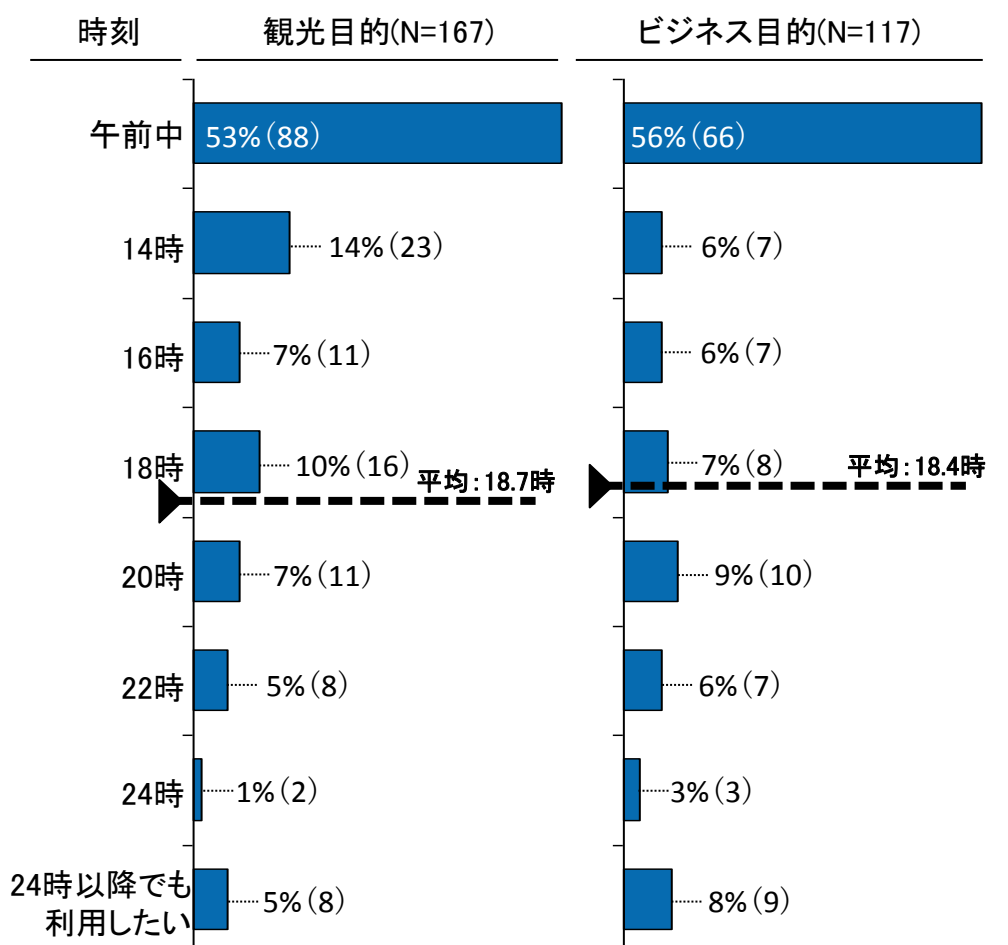
■A-1b: 空港→宿泊先(翌日以降)
 空港から宿泊先への翌日配送については、午前中に届けてほしいとの回答が半数以上となった。

許容到着時刻(訪日目的別)



注: 平均許容時間は、各時間帯区分の値(「24時以降でも利用したい」の場合は26時と仮定)を用いて算出

許容到着時刻(訪日目的別)



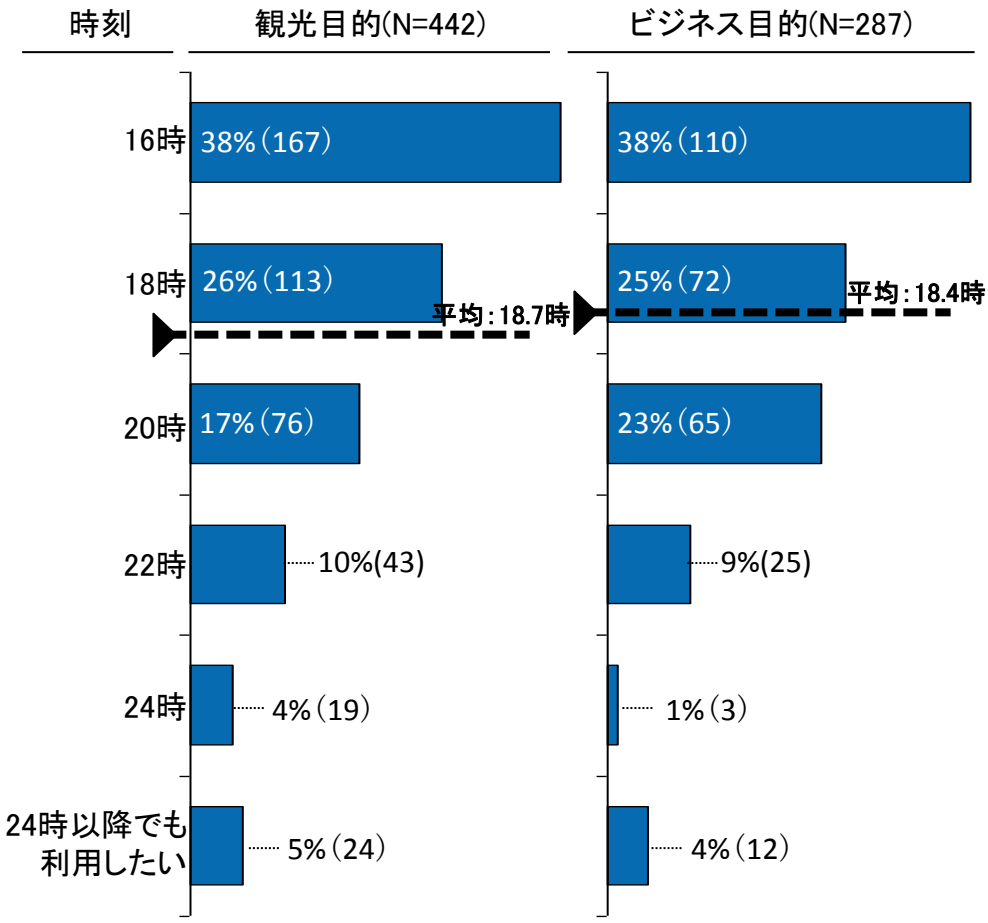
注: 平均許容時間は、各時間帯区分の値(「午前中」の場合は12時、「24時以降でも利用したい」の場合は26時と仮定)を用いて算出

⑩手荷物の許容到着時刻

■ A-2a: 宿泊先1→宿泊先2(当日)
 宿泊先間の当日配送の許容到着時刻については、16時までの回答が4割程度、20時までの回答が8割程度となった。

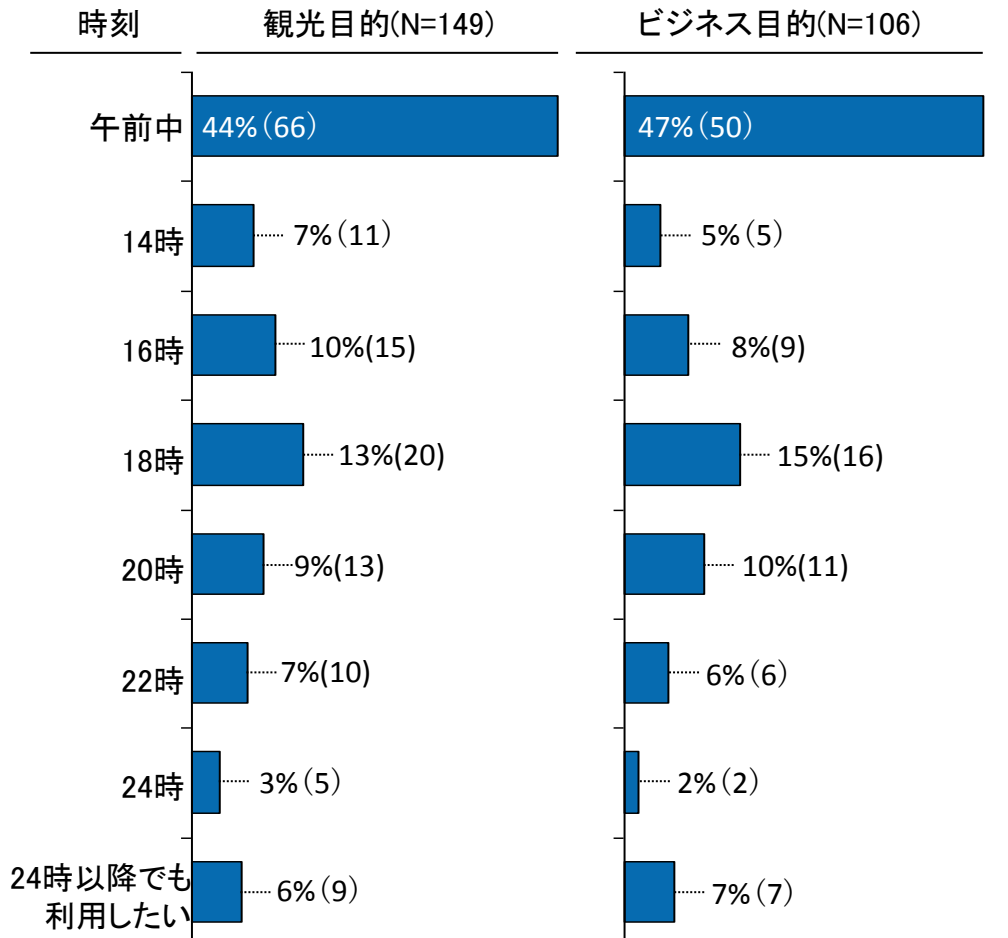
■ A-2b: 空港→宿泊先(翌日以降)
 宿泊先間の翌日以降の配送の場合は、約半数の回答者が午前中の配送を希望している。

許容到着時刻(訪日目的別)



注: 平均許容時間は、各時間帯区分の値(「24時以降でも利用したい」の場合は26時と仮定)を用いて算出

許容到着時刻(訪日目的別)



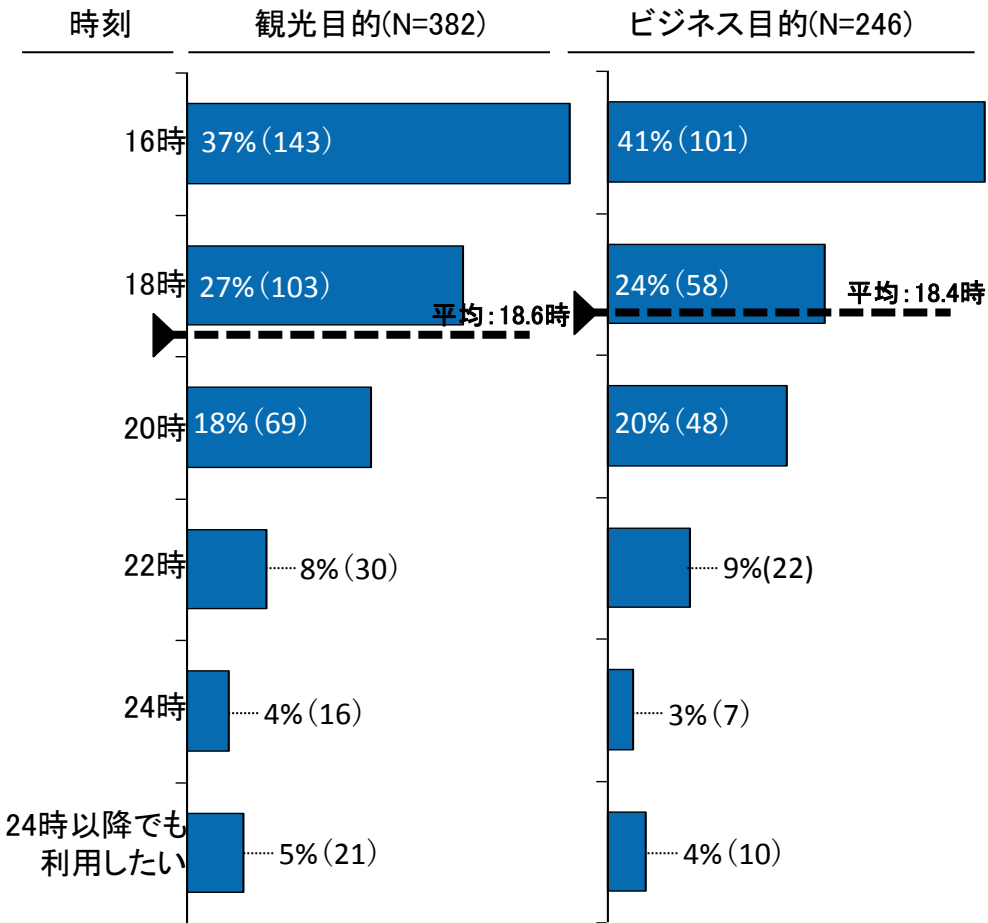
注: 平均許容時間は、各時間帯区分の値(「午前中」の場合は12時、「24時以降でも利用したい」の場合は26時と仮定)を用いて算出

⑩手荷物の許容到着時刻

■A-3: 公共交通機関→宿泊先(当日)
 駅から宿泊先への当日配送については、16時までの回答が4割程度、20時までの回答が8割程度存在した。

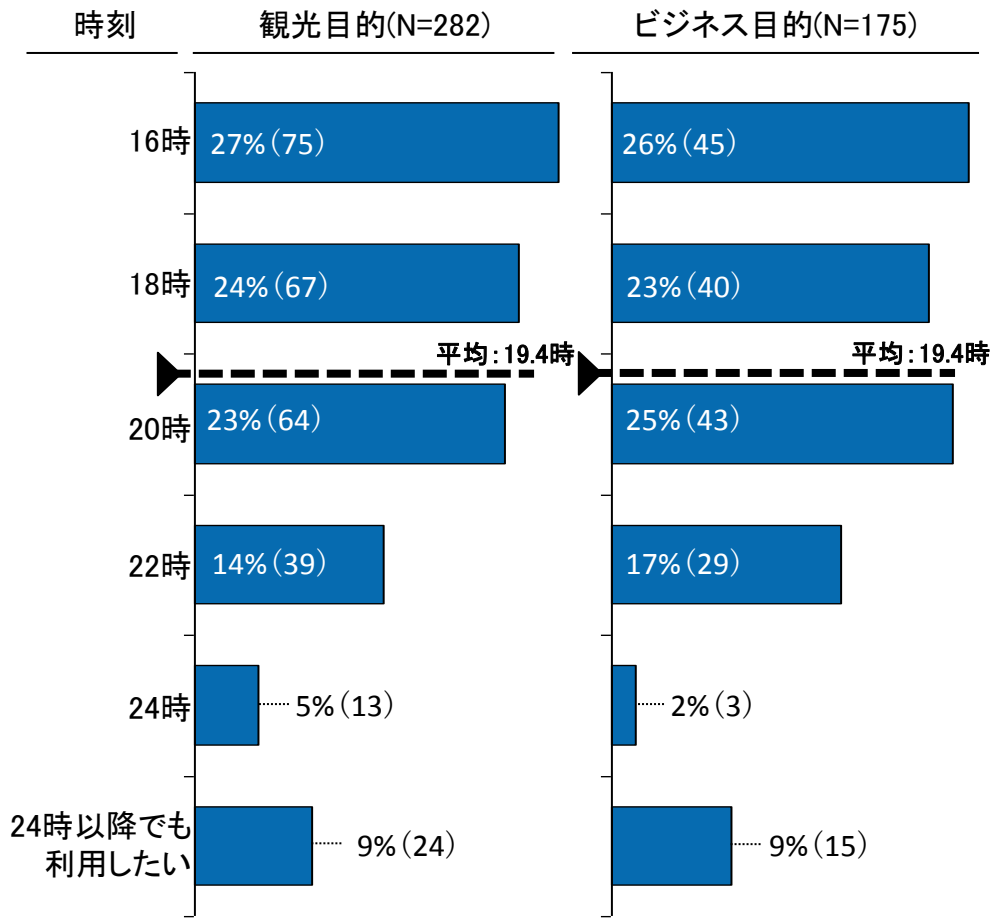
■B-1: 商業施設→宿泊先(当日)
 商業施設から宿泊先への当日配送については、16時～22時まで幅広く分布しており、平均許容到着時刻は訪日目的によらず約19時であった。

許容到着時刻(訪日目的別)



注: 平均許容時間は、各時間帯区分の値(「24時以降でも利用したい」の場合は26時と仮定)を用いて算出

許容到着時刻(訪日目的別)



注: 平均許容時間は、各時間帯区分の値(「24時以降でも利用したい」の場合は26時と仮定)を用いて算出