

## 問 21 神奈川県内での満足度

今回の神奈川県内での滞在は、総合的にみて、満足でしたか。(〇は一つ)

調査全体での県内での滞在の満足度をみると、「満足」が67.6%と圧倒的に多い。「不満」と「やや不満」を合計した不満度はわずか0.3%であった。

調査時期でみると、満足度に大きな差異はみられない。

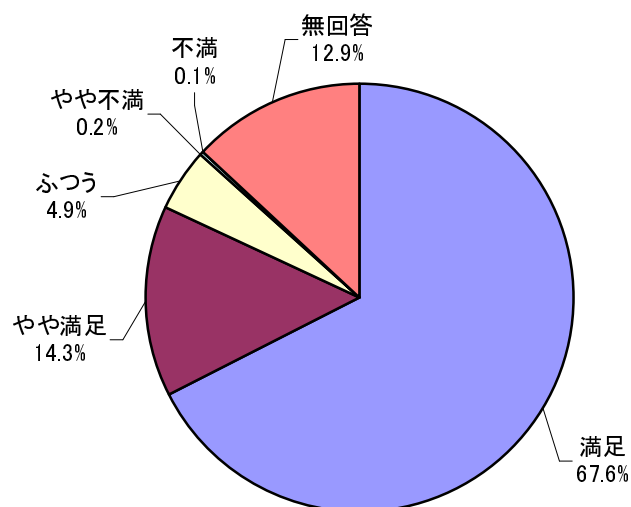
### 【夏期調査結果】

区 分	回答数	比率
満足	3322	65.8%
やや満足	590	11.7%
ふつう	222	4.4%
やや不満	11	0.2%
不満	9	0.2%
無回答	891	17.7%
合計	5045	100.0%

### 【冬期調査結果】

	回答数	比率
満足	3888	69.1%
やや満足	938	16.7%
ふつう	304	5.4%
やや不満	8	0.1%
不満	1	0.0%
無回答	489	8.7%
合計	5628	100.0%

今回の神奈川県内での滞在の満足度 (n=10673)



## 問 22 神奈川県内での、特に満足した点

神奈川県内での滞在で、特に満足された点があれば、下からお選び下さい。

(複数回答)

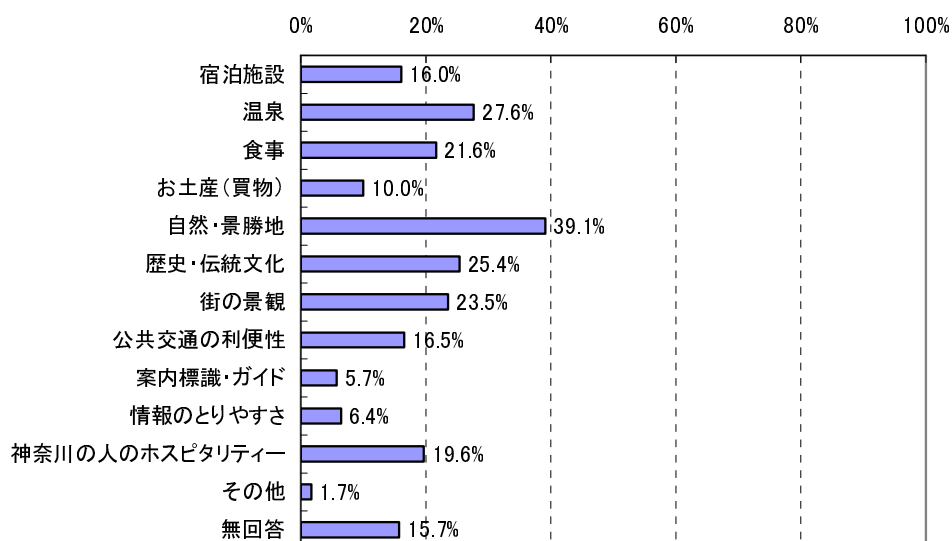
調査全体での県内で滞在され特に満足した点を見ると、「自然・景勝地」が 39.1%と最も多く、「温泉」(27.6%)、「歴史・伝統文化」(25.4%)と続いている。

調査時期でみると、「温泉」が冬期に利用が多いのに比例して満足も高くなっている。

国籍別にみると、中国、韓国、台湾、香港では「温泉」の満足度が高く、米国、イギリス、オーストラリアでは「自然・景勝地」の満足度が高い。

区 分	【夏期調査結果】		【冬期調査結果】	
	回答数	比率	回答数	比率
宿泊施設	737	14.6%	975	17.3%
温泉	919	18.2%	2030	↑ 36.1%
食事	1107	21.9%	1202	21.4%
お土産(買物)	493	9.8%	575	10.2%
自然・景勝地	1835	36.4%	2339	41.6%
歴史・伝統文化	1275	25.3%	1435	25.5%
街の景観	1278	25.3%	1233	21.9%
公共交通の利便性	934	18.5%	828	14.7%
案内標識・ガイド	286	5.7%	326	5.8%
情報のとりやすさ	375	7.4%	311	5.5%
神奈川の人ホスピタリティー	1077	21.3%	1020	18.1%
その他	111	2.2%	68	1.2%
無回答	1052	20.9%	627	11.1%
合計	11479	—	12969	—
n	5045		5628	

神奈川県内の滞在で、特に満足した点 (n=10673)



【国籍別クロス集計結果】

区 分	n	合計	宿泊施設	温泉	食事	お土産(買物)	自然・景勝地	歴史・伝統文化	街の景観	公共交通の利便性	案内標識・ガイド	情報のとりやすさ	ピタリティー	神奈川の人のホス
米国	1,269	3,591 283.0%	170 13.4%	190 15.0%	391 ↑30.8%	165 13.0%	574 ①45.2%	547 43.1%	383 ↑30.2%	317 25.0%	103 8.1%	155 12.2%	359 28.3%	
中国	1,455	3,087 212.2%	261 17.9%	628 ①43.2%	286 19.7%	164 11.3%	507 34.8%	201 13.8%	208 14.3%	149 10.2%	110 7.6%	55 3.8%	311 21.4%	
韓国	1,818	3,260 179.3%	274 15.1%	625 ①34.4%	242 13.3%	95 5.2%	537 29.5%	179 9.8%	546 ↑30.0%	208 11.4%	118 6.5%	44 2.4%	174 9.6%	
台湾	1,757	3,888 221.3%	394 22.4%	660 ①37.6%	425 24.2%	221 12.6%	632 36.0%	361 20.5%	301 17.1%	277 15.8%	49 2.8%	82 4.7%	239 13.6%	
イギリス	268	772 288.1%	48 17.9%	61 22.8%	64 23.9%	19 7.1%	144 ①53.7%	102 38.1%	72 26.9%	88 ↑32.8%	18 6.7%	28 10.4%	81 30.2%	
香港	593	1,307 220.4%	139 23.4%	229 ①38.6%	180 30.4%	82 13.8%	213 35.9%	84 14.2%	104 17.5%	79 13.3%	11 1.9%	16 2.7%	82 13.8%	
オーストラリア	373	1,071 287.1%	59 15.8%	89 23.9%	105 28.2%	40 10.7%	184 ①49.3%	138 37.0%	81 21.7%	107 28.7%	32 8.6%	42 11.3%	118 31.6%	
その他	3,117	7,433 238.5%	361 11.6%	462 14.8%	614 19.7%	281 9.0%	1,378 44.2%	1,094 35.1%	812 26.1%	536 17.2%	171 5.5%	263 8.4%	731 23.5%	
全体	10,673	24,448 226.8%	1,712 16.0%	2,949 27.6%	2,309 21.6%	1,068 10.0%	4,174 39.1%	2,710 25.4%	2,511 23.5%	1,762 16.5%	612 5.7%	686 6.4%	2,097 17.4%	

### 問 23 神奈川県内での、特に不満を感じた点

神奈川県内での滞在で、特に不満を感じた点があれば、下からお選び下さい。

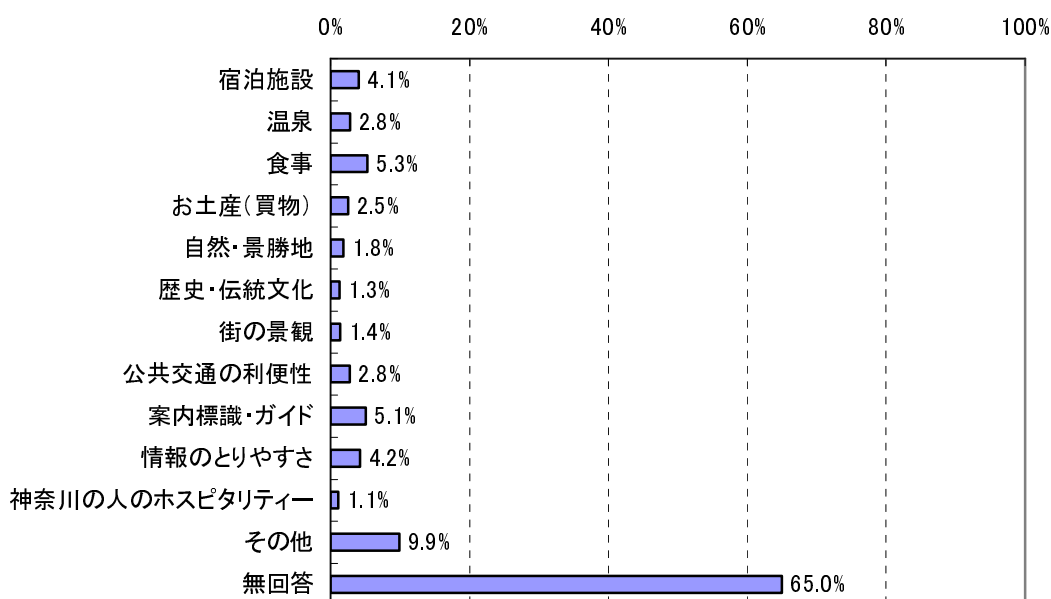
(複数回答)

調査全体での県内で特に不満を感じた点をみると、「食事」(5.3%)、「案内標識・ガイド」(5.1%)、「情報のとりやすさ」(4.2%)、「宿泊施設」(4.1%)の順となっている。

調査時期でみると、不満な点に大きな差異はみられない。

区 分	【夏期調査結果】		【冬期調査結果】	
	回答数	比率	回答数	比率
宿泊施設	170	3.4%	264	4.7%
温泉	108	2.1%	191	3.4%
食事	248	4.9%	318	5.7%
お土産(買物)	125	2.5%	144	2.6%
自然・景勝地	94	1.9%	103	1.8%
歴史・伝統文化	66	1.3%	73	1.3%
街の景観	86	1.7%	59	1.0%
公共交通の利便性	160	3.2%	136	2.4%
案内標識・ガイド	277	5.5%	263	4.7%
情報のとりやすさ	227	4.5%	224	4.0%
神奈川の人ホスピタリティー	62	1.2%	55	1.0%
その他	548	10.9%	509	9.0%
無回答	3257	64.6%	3676	65.3%
合計	5428	—	6015	—
n	5045		5628	

神奈川県内の滞在で、特に不満を感じた点 (n=10673)



## 5. 外国人観光客の要望等

### 問 24 次回、行きたい訪問地

次回は、どこに行きたいと思いますか。(複数回答)

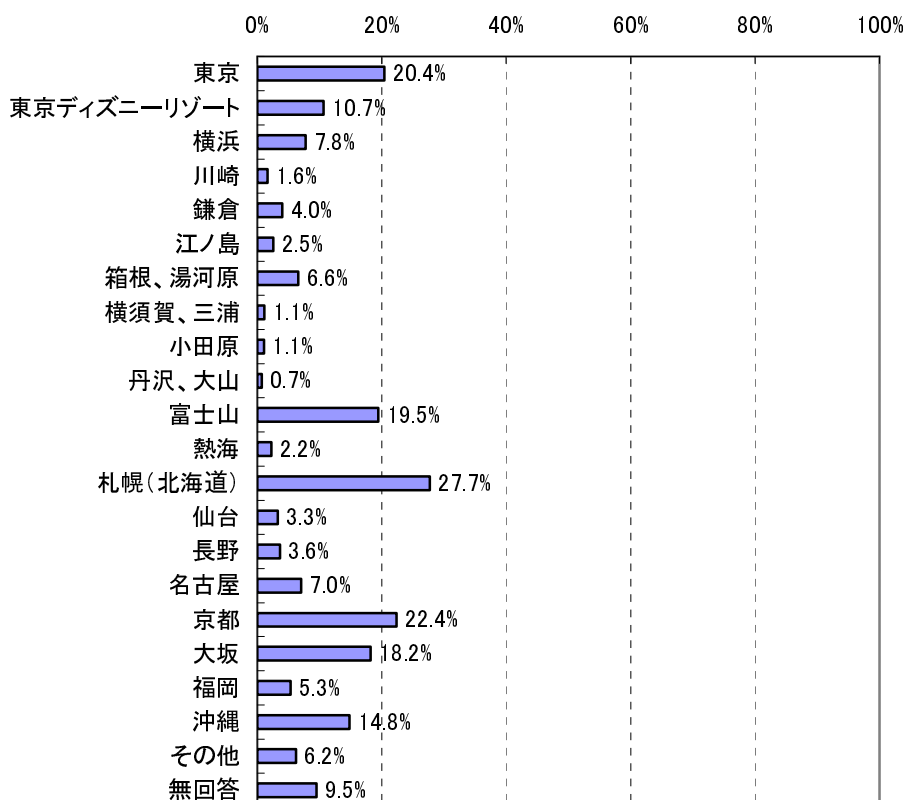
調査全体での次回行きたい訪問地をみると、「札幌(北海道)」が27.7%ともっとも多く、「京都」(22.4%)、「東京」(20.4%)、「富士山」(19.5%)、「大阪」(18.2%)と続いている。

調査時期でみると、「札幌(北海道)」が冬期に増加している。

旅行形態別にみると、パッケージツアーでは、「札幌(北海道)」、「大阪」、「東京」の順に多く、個人旅行では、「京都」、「札幌(北海道)」、「富士山」の順に多くなっている。

区 分	【夏期調査結果】		【冬期調査結果】	
	回答数	比率	回答数	比率
東京	1063	21.1%	1117	19.8%
東京ディズニーリゾート	445	8.8%	694	12.3%
横浜	374	7.4%	454	8.1%
川崎	79	1.6%	95	1.7%
鎌倉	239	4.7%	186	3.3%
江ノ島	138	2.7%	134	2.4%
箱根、湯河原	347	6.9%	357	6.3%
横須賀、三浦	50	1.0%	71	1.3%
小田原	52	1.0%	63	1.1%
丹沢、大山	34	0.7%	42	0.7%
富士山	1007	20.0%	1072	19.0%
熱海	115	2.3%	125	2.2%
札幌(北海道)	1174	23.3%	1785	↑ 31.7%
仙台	158	3.1%	195	3.5%
長野	186	3.7%	202	3.6%
名古屋	299	5.9%	452	8.0%
京都	1007	20.0%	1383	24.6%
大阪	773	15.3%	1172	20.8%
福岡	234	4.6%	335	6.0%
沖縄	743	14.7%	841	14.9%
その他	374	7.4%	287	5.1%
無回答	561	11.1%	455	8.1%
合計	9452	—	11517	—
n	5045		5628	

次回行きたい訪問地 (n=10673)



【旅行形態別クロス集計結果】

区分	n	合計	東京	東京ディズニーリゾート	横浜	川崎	鎌倉	江ノ島	箱根、湯河原	横須賀、三浦	小田原	丹沢、大山
パッケージツアー	3352	6315 188.4%	576 ③17.2%	454 13.5%	210 6.3%	70 2.1%	63 1.9%	62 1.8%	128 3.8%	49 1.5%	26 0.8%	24 0.7%
個人旅行	6998	14077 201.2%	1543 22.0%	655 9.4%	602 8.6%	102 1.5%	357 5.1%	200 2.9%	554 7.9%	67 1.0%	85 1.2%	49 0.7%
全体	10673	20969 196.5%	2180 20.4%	1139 10.7%	828 7.8%	174 1.6%	425 4.0%	272 2.5%	704 6.6%	121 1.1%	115 1.1%	76 0.7%

区分	n	合計	富士山	熱海	札幌(北海道)	仙台	長野	名古屋	京都	大坂	福岡	沖縄
パッケージツアー	3352	6315 188.4%	424 12.6%	80 2.4%	1209 ①36.1%	119 3.6%	82 2.4%	368 11.0%	555 16.6%	678 ②20.2%	163 4.9%	492 14.7%
個人旅行	6998	14077 201.2%	1601 ③22.9%	154 2.2%	1686 ②24.1%	230 3.3%	290 4.1%	365 5.2%	1786 ①25.5%	1221 17.4%	389 5.6%	1028 14.7%
全体	10673	20969 196.5%	2079 19.5%	240 2.2%	2959 27.7%	353 3.3%	388 3.6%	751 7.0%	2390 22.4%	1945 18.2%	569 5.3%	1584 14.8%

## 問 25 地名の認知度

あなたは、日本に来る前に以下の場所をご存知でしたか。(複数回答)

調査全体での地名の認知度をみると、「横浜」が59.6%ともっとも多く、「箱根、湯河原」(40.4%)、「神奈川県」(27.4%)、「鎌倉」(25.9%)と続いている。

調査時期でみると、「箱根、湯河原」が冬期に増加している。

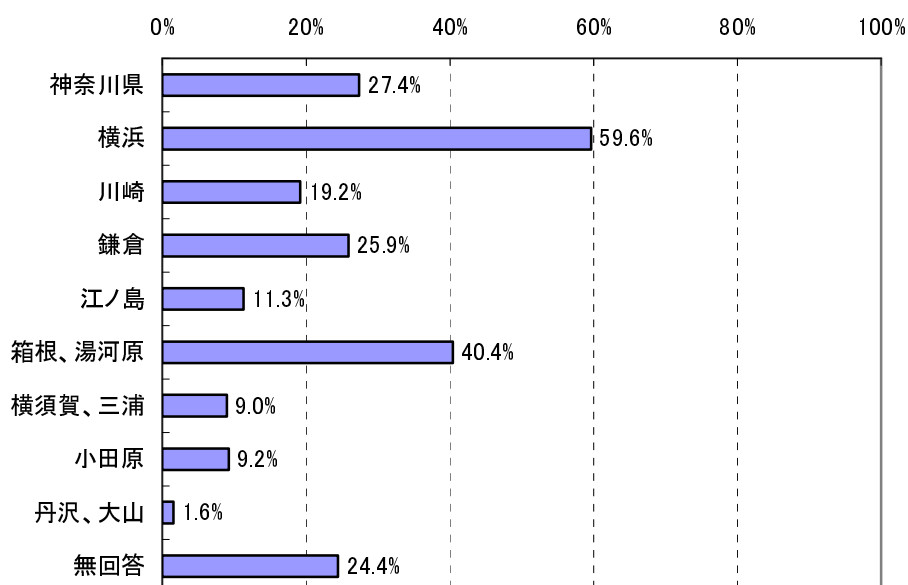
旅行形態別にみると、いずれも認知度の1位は「横浜」で2位が「箱根、湯河原」で、3位はパッケージツアーでは「神奈川県」、個人旅行では「鎌倉」であった。

国籍別にみると、全ての国籍で1位は「横浜」、2位の多くは「箱根、湯河原」だが、米国では「鎌倉」であった。また、台湾では「神奈川県」に対する認知度が高い結果であった。

【夏期調査結果】 【冬期調査結果】

区 分	回答数	比率	回答数	比率
神奈川県	1346	26.7%	1576	28.0%
横浜	2979	59.0%	3385	60.1%
川崎	944	18.7%	1101	19.6%
鎌倉	1449	28.7%	1318	23.4%
江ノ島	615	12.2%	592	10.5%
箱根、湯河原	1764	35.0%	2548	↑ 45.3%
横須賀、三浦	441	8.7%	516	9.2%
小田原	367	7.3%	618	11.0%
丹沢、大山	52	1.0%	116	2.1%
無回答	1380	27.4%	1227	21.8%
合計	11337	—	12997	—
n	5045		5628	

日本に来る前の認知度 (n=10673)



【旅行形態別クロス集計結果】

区 分	n	合計	神奈川県	横浜	川崎	鎌倉	江ノ島	箱根、湯河原	横須賀、三浦	小田原	丹沢、大山
パッケージツアー	3352	7552 225.3%	1123 ③33.5%	1946 ①58.1%	790 23.6%	449 13.4%	270 8.1%	1451 ②43.3%	340 10.1%	279 8.3%	80 2.4%
個人旅行	6998	16127 230.5%	1732 24.7%	4263 ①60.9%	1200 17.1%	2235 ③31.9%	903 12.9%	2770 ②39.6%	583 8.3%	686 9.8%	86 1.2%
全体	10673	24334 228.0%	2922 27.4%	6364 59.6%	2045 19.2%	2767 25.9%	1207 11.3%	4312 40.4%	957 9.0%	985 9.2%	168 1.6%

【国籍別クロス集計結果】

区 分	n	合計	神奈川県	横浜	川崎	鎌倉	江ノ島	箱根、湯河原	横須賀、三浦	小田原	丹沢、大山
米国	1,269	2,619 206.4%	273 21.5%	645 50.8%	197 15.5%	398 ②31.4%	109 8.6%	269 21.2%	234 18.4%	60 4.7%	18 1.4%
中国	1,455	3,700 254.3%	578 39.7%	930 63.9%	448 30.8%	224 15.4%	194 13.3%	627 43.1%	199 13.7%	139 9.6%	38 2.6%
韓国	1,818	3,957 217.7%	358 19.7%	1,207 66.4%	245 13.5%	389 21.4%	253 13.9%	952 52.4%	100 5.5%	158 8.7%	19 1.0%
台湾	1,757	5,265 299.7%	915 ②52.1%	1,221 69.5%	405 23.1%	480 27.3%	275 15.7%	1,138 64.8%	243 13.8%	293 16.7%	48 2.7%
イギリス	268	545 203.4%	63 23.5%	144 53.7%	55 20.5%	86 32.1%	19 7.1%	62 23.1%	7 2.6%	20 7.5%	2 0.7%
香港	593	1,638 276.2%	209 35.2%	417 70.3%	113 19.1%	168 28.3%	113 19.1%	386 65.1%	77 13.0%	87 14.7%	7 1.2%
オーストラリア	373	800 214.5%	70 18.8%	214 57.4%	86 23.1%	103 27.6%	25 6.7%	122 32.7%	23 6.2%	48 12.9%	6 1.6%
その他	3,117	5,771 185.1%	450 14.4%	1,577 50.6%	494 15.8%	916 29.4%	218 7.0%	749 24.0%	73 2.3%	178 5.7%	30 1.0%
無回答	23	39 169.6%	6 26.1%	9 39.1%	2 8.7%	3 13.0%	1 4.3%	7 30.4%	1 4.3%	2 8.7%	0 0.0%
全体	10,673	24,334 228.0%	2,922 27.4%	6,364 59.6%	2,045 19.2%	2,767 25.9%	1,207 11.3%	4,312 40.4%	957 9.0%	985 9.2%	168 1.6%



## 問 26 国内旅行での重要課題

より多くの外国人の方が、日本旅行をしてもらうことについて、どのようなことが重要だと思いますか。(複数回答)

調査全体での国内旅行をする際の重要課題をみると、「街中や駅、飲食店等での外国語標記の充実」が44.0%ともっとも多く、「日本人の外国語に対する会話力の向上」(35.1%)、「宿泊費や交通費の軽減」(32.6%)、「交通機関のフリーパス化」(27.7%)と続いている。調査時期でみると、重要課題に大きな差異はみられない。

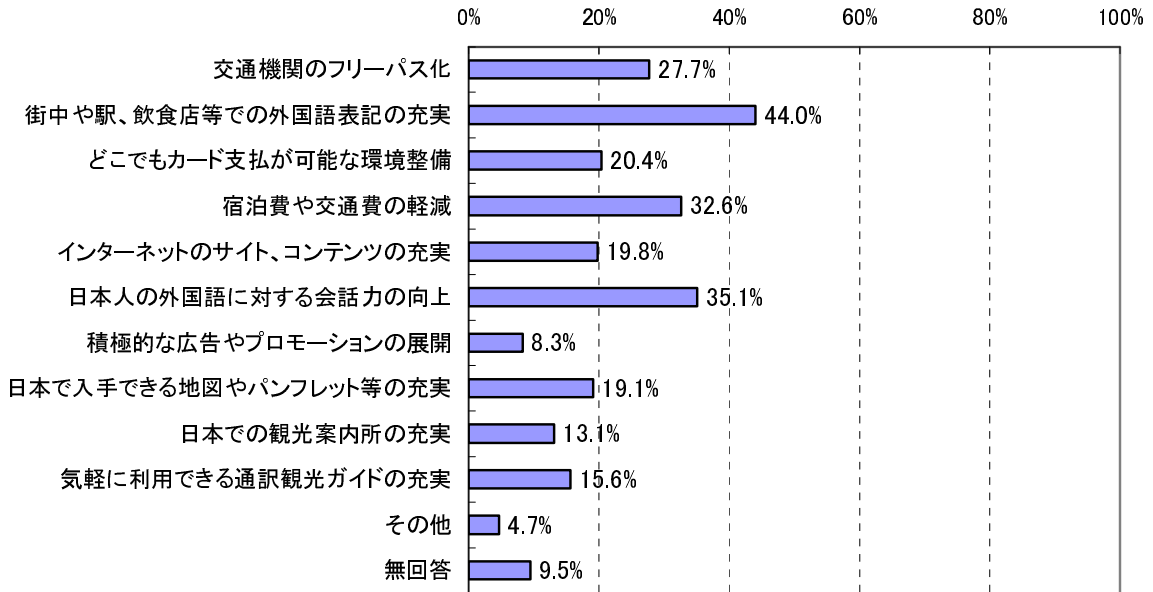
旅行形態別にみると、パッケージツアーでは、「どこでもカード支払いが可能な環境」、個人旅行では、「交通機関のフリーパス化」も重要課題としての認識が高い。

国籍別にみると、韓国、台湾では、「宿泊費や交通費の軽減」中国、香港では「日本人の外国語に対する会話力の向上」が重要課題として多い。

訪日回数別にみると、「宿泊費や交通費の軽減」、「インターネットのサイト、コンテンツの充実」は、訪日回数の増加とともに重要課題としての認識も高まっている。

区 分	【夏期調査結果】		【冬期調査結果】	
	回答数	比率	回答数	比率
交通機関のフリーパス化	1471	29.2%	1490	26.5%
街中や駅、飲食店等での外国語表記の充実	2279	45.2%	2422	43.0%
どこでもカード支払が可能な環境	984	19.5%	1189	21.1%
宿泊費や交通費の軽減	1537	30.5%	1946	34.6%
インターネットのサイト、コンテンツの充実	1003	19.9%	1110	19.7%
日本人の外国語に対する会話力の向上	1800	35.7%	1945	34.6%
積極的な広告やプロモーションの展開	409	8.1%	479	8.5%
日本で入手できる地図やパンフレット等の充実	967	19.2%	1071	19.0%
日本での観光案内所の充実	678	13.4%	722	12.8%
気軽に利用できる通訳観光ガイドの充実	765	15.2%	903	16.0%
その他	292	5.8%	206	3.7%
無回答	524	10.4%	485	8.6%
合計	12709	—	13968	—
n	5045		5628	

日本国内を旅行する際に重要なこと (n=10673)



【旅行形態別クロス集計結果】

区分	n	合計	交通機関のフリーパス化	街中や駅、飲食店等での外国語表記の充実	どこでもカード支払が可能な環境整備	宿泊費や交通費の軽減	インターネットのサイト、コンテンツの充実	日本人の外国語に対する会話力の向上	積極的な広告やプロモーションの展開	日本で入手できる地図やパンフレット等の充実	日本での観光案内所の充実	気軽に利用できる通訳観光ガイドの充実
パッケージツアー	3352	8022	700 239.3%	1270 ①37.9%	779 ③23.2%	996 ②29.7%	556 16.6%	1270 ①37.9%	277 8.3%	580 17.3%	436 13.0%	631 18.8%
個人旅行	6998	18007	2200 ④31.4%	3331 ①47.6%	1341 19.2%	2415 ②34.5%	1508 21.5%	2393 ③34.2%	587 8.4%	1406 20.1%	937 13.4%	997 14.2%
全体	10673	26677	2961 249.9%	4701 44.0%	2173 20.4%	3483 32.6%	2113 19.8%	3745 35.1%	888 8.3%	2038 19.1%	1400 13.1%	1668 15.6%

【国籍別クロス集計結果】

区分	n	合計	交通機関のフリーパス化	街中や駅、飲食店等での外国語表記の充実	どこでもカード支払可能な環境整備	宿泊費や交通費の軽減	インターネットのサイト、コンテンツの充実	日本人の外国語に対する会話力の向上	積極的な広告やプロモーションの展開	日本で入手できる地図やパンフレット等の充実	日本での観光案内所の充実	気軽に利用できる通訳観光ガイドの充実
米国	1269	2963 233.5%	297 23.4%	601 ①47.4%	308 ②24.3%	264 20.8%	275 21.7%	217 17.1%	129 10.2%	306 24.1%	166 13.1%	182 14.3%
中国	1455	3568 245.2%	204 14.0%	504 ②34.6%	458 31.5%	429 29.5%	293 20.1%	632 ①43.4%	128 8.8%	253 17.4%	200 13.7%	280 19.2%
韓国	1818	4236 233.0%	563 31.0%	630 ②34.7%	313 17.2%	803 ①44.2%	346 19.0%	563 31.0%	97 5.3%	288 15.8%	184 10.1%	271 14.9%
台湾	1757	4788 272.5%	562 32.0%	752 ②42.8%	385 21.9%	756 ①43.0%	294 16.7%	643 36.6%	154 8.8%	413 23.5%	266 15.1%	332 18.9%
イギリス	268	610 227.6%	81 ②30.2%	128 ①47.8%	59 22.0%	73 27.2%	52 19.4%	31 11.6%	33 12.3%	49 18.3%	34 12.7%	30 11.2%
香港	593	1755 296.0%	177 29.8%	284 ②47.9%	97 16.4%	280 47.2%	177 29.8%	312 ①52.6%	39 6.6%	123 20.7%	100 16.9%	120 20.2%
オーストラリア	373	899 241.0%	102 ②27.3%	185 ①49.6%	80 21.4%	73 19.6%	96 25.7%	77 20.6%	41 11.0%	80 21.4%	59 15.8%	44 11.8%
その他	3117	7810 250.6%	969 31.1%	1608 51.6%	469 15.0%	802 25.7%	578 18.5%	1264 40.6%	265 8.5%	522 16.7%	391 12.5%	404 13.0%
全体	10673	26677 249.9%	2961 27.7%	4701 44.0%	2173 20.4%	3483 32.6%	2113 19.8%	3745 35.1%	888 8.3%	2038 19.1%	1400 13.1%	1668 15.6%

【訪日回数別クロス集計結果】

区分	n	合計	交通機関のフリーパス化	街中や駅、飲食店等での外国語表記の充実	どこでもカード支払可能な環境整備	宿泊費や交通費の軽減	インターネットのサイト、コンテンツの充実	日本人の外国語に対する会話力の向上	積極的な広告やプロモーションの展開	日本で入手できる地図やパンフレット等の充実	日本での観光案内所の充実	気軽に利用できる通訳観光ガイドの充実
初めて	5,773	13,314 245.3%	1,503 26.0%	2,602 45.1%	1,163 20.1%	1,698 29.4%	1,033 17.9%	2,117 36.7%	477 8.3%	1,077 18.7%	724 12.5%	920 15.9%
2回目	1,775	4,219 251.2%	526 29.6%	766 43.2%	360 20.3%	611 34.4%	344 19.4%	584 32.9%	130 7.3%	334 18.8%	264 14.9%	300 16.9%
3回目	852	2,223 260.9%	262 30.8%	385 45.2%	159 18.7%	333 39.1%	192 22.5%	292 34.3%	79 9.3%	179 21.0%	116 13.6%	116 13.6%
4回目	464	1,163 250.6%	136 29.3%	198 42.7%	95 20.5%	174 37.5%	105 22.6%	147 31.7%	32 6.9%	85 18.3%	65 14.0%	71 15.3%
5回目	1,670	4,376 262.0%	506 30.3%	701 42.0%	372 22.3%	632 37.8%	417 25.0%	566 33.9%	153 9.2%	343 20.5%	219 13.1%	249 14.9%
全体	10,673	25,553 249.9%	2,961 27.7%	4,701 44.0%	2,173 20.4%	3,483 32.6%	2,113 19.8%	3,745 35.1%	888 8.3%	2,038 19.1%	1,400 13.1%	1,668 15.6%

## 自由回答

「日本の魅力は何ですか。」と記述式に回答を求めたところ、調査全体で5,628名からの回答があり、下記のようなキーワードで意見を整理した。

その結果、日本に対しての印象は全般的に好印象である。

しかし、「言語面でコミュニケーションがとれない」「案内標識」「飲食店のメニュー」等で困ったという意見も多くみられた。

- 親切である。ホスピタリティー、フレンドリー、礼儀正しい。サービス良い。 (1,930件)
- 伝統・文化・技術・歴史・芸術・流行・近代と古い物の融合など (10,34件)
- 施設・観光地・景観・自然・環境が良い (1,028件)
- 清潔である。衛生的である (626件)
- 美しい。きれいである (549件)
- 飲食に満足 (663件)
- 素晴らしい、良い、満足、楽しいなど (499件)
- 交通に関することが良い (323件)
- 安全、治安がよい、秩序が良い、設備・整備されている (279件)
- 全てが良い、日本が大好きなど (194件)
- ユニークな文化、異なる文化、個性的、特別な場所 (188件)
  
- 設備に不満である、改善して欲しい (213件)
- 言語で困った (91件)
- 費用が高い (64件)
- 飲食に不満 (12件)