

Ⅲ 外国人観光客誘致に向けての今後の推進方向

1. 外国人観光客の現状

(1) 外国人観光客の属性

今回の調査で神奈川県を訪れている外国人観光客は、台湾、米国、中国、韓国が上位である。また、利用層としては30歳未満と30歳代が共に3割弱、50歳代以上のシニア層は2割弱にとどまった。

(2) 旅行形態と旅行予算

旅行形態では、個人旅行が全体の8割で、韓国、オーストラリア、米国が上位3位となっている。観光客の多い上位4か国のうち米国、韓国は個人旅行が9割、台湾、中国はパッケージツアーの比率が3～4割となっている。

旅行予算としては、個人旅行の1泊あたりの平均宿泊費は10,392円で、観光客全体の1人あたりの食費費用は43,994円、土産代が34,402円、その他交通費等が24,601円であった。

(3) メインとなる目的地と旅行目的

東京を主な目的地とする観光客が8割弱と多い。神奈川県内では、箱根・湯河原(20.2%)、横浜(17.5%)を除き、あまり目的地とされていない。宿泊数では6泊以上の旅行行程の観光客が6割を占めている。5回目以上のリピーターは「東京など都市の観光」が訪日目的のトップとなっている。

(4) 県内情報の事前収集方法と入国後の収集方法

入国前は「インターネット」による訪問地の情報収集が多く、パッケージツアー、個人旅行別にみても「インターネット」が主な収集手段である。入国後の個人旅行では「観光ガイドブック」が多く、パッケージツアーでは「添乗員や通訳」が多い。個人旅行の多い米国、韓国、オーストラリアにおいても「観光案内所」の利用は最大で3割程度と少ない。

(5) 県内の訪問先と満足度

神奈川県内では、鎌倉、箱根・湯河原、横浜が訪問地とされ、他の地域を訪れる観光客は少ない。

県内の宿泊は、もっとも多い箱根・湯河原で17.7%。神奈川を訪れた観光客のうち5割が県内に宿泊しないと回答している。

県内での滞在に対する満足度は8割以上と高く、「自然・景勝地」、「温泉」、「横浜等都市の観光」を目的としている比率が高い。

満足しなかった点としては、案内標識等の外国語表示の不足、宿泊施設や訪問地で言葉が通じないといった言語対応能力の不足、交通費が高いなどがあげられている。

(6) 県内観光地の認知度と訪問意向

県内観光地の認知度は、横浜が7割、箱根・湯河原が5割、神奈川県が4割弱であった。次回訪問したい県内の観光地は、全て1割未満であり、行きたい観光地としての認知度を高めることが重要である。

(7) 県内での交通手段

県内観光は、「電車」、「バス（観光バス、路線バス）」を多く利用されているが、交通費が高い、乗り換えが分かりにくいなどの意見がみられた。

(8) 県内で利用する飲食施設、県内で購入する土産品

県内で利用する飲食施設は、「和食」、「ラーメン」、「寿司」、「そば・うどん」、「天ぷら」が好まれている。土産品としては「和菓子」、「置物」、「人形」、「洋服」などの人気が高い。

(9) 日本国内を旅行する際の重要点

観光客が日本国内を旅行する際に重要視している点は、街中や駅、飲食店等での外国語表記の充実、日本人の外国語に対する会話能力の向上、宿泊費や交通費の軽減などが上位に上げられ、自由意見においても言語対応についての不満点がみられる。

2. 外国人観光客の誘致に向けた課題

課題1 多言語表記の案内看板等の充実

公共交通機関や飲食店、観光施設等において、多言語による表記が不十分であるとの意見が多くきかれた。整備のため各自治体、民間事業者との連携が必要である。

課題2 外国人観光客に対する対応能力の強化

観光施設、観光案内所、飲食店、宿泊施設、公共施設において、コミュニケーションがとれず不満に思う意見が多く、これらに対応できる具体策の提案が必要である。

課題3 宿泊費・交通費の軽減

調査では、宿泊費用、交通費が高い、乗り換え等が複雑でわかりにくいといった意見が多くあった。フリーパス化や宿泊施設と連携したパッケージ化の推進、乗り換えについては案内表記の整備、言語対応能力の向上が必要である。

3. 神奈川県内に外国人観光客を呼び込むための方策

1 多言語表記の整備

調査結果より、公共交通機関、観光施設において、多言語による案内表示、メニューなどがなく不便であるとの意見が多く聞かれた。この課題は以前の調査から指摘されていることでもあり、引き続き改善すべき課題として対応が求められる。今後も行政、公共交通機関、民間事業者が連携して取り組んでいく必要がある。

本県としては、県内観光地へアクセスする公共交通機関や、外国人観光客に人気のある「箱根」、「横浜」、「鎌倉」等の観光地を重点的に整備していくことが重要であり、より詳細な現状の把握が必要である。調査結果からは、英語表記についてもまだ足りていない現状が分かっているが、その他中国語や、タイ語などアジア圏の言語対応についても必要である。

また案内板などは設置位置についてもより見やすい位置、大きさなどの検討が必要である。

2 言語対応能力の向上

調査結果より、公共交通機関、観光案内所、飲食店等において、言語が通じず不便であるとの意見が多く聞かれた。今回は公共交通機関において言語対応が整っていないことへの不満も目立っている。言語対応についても以前から指摘があり、引き続き改善すべき課題である。

言語対応能力の向上のためには、研修等の充実や、日常会話をまとめた冊子の作成・配布などを今後も進めていく必要がある。各施設におけるコミュニケーション能力の向上は必要不可欠ではあるが、「1 多言語表記の整備」によって補える側面もあるため、両方の整備を進めていく必要があると考えられる。

3 外国人観光客誘致のための課題

調査結果では、今回の日本訪問について8割が満足と回答しているが、主な目的地としては東京が8割、次回行きたい訪問地では箱根・湯河原の1割弱が最大である。また神奈川を来訪した個人旅行客のうち、県内に宿泊する観光客は4割に留まっている。

また入国前の情報収集手段はインターネットが6割、入国後は観光案内所2割弱、観光ガイドブックが3割となっている。

今後はインターネットも含めた多言語による情報提供の整備、言語対応能力の向上の推進が必要であるとともに、県内各観光地については認知度向上のためのPR、宿泊費・交通費のパッケージ化の推進および情報提供が必要であると考えられる。

課題的意見の詳細

「情報が少ない、いろんな言語のパンフレット、インフォメーションが必要」

- ・案内表示、ガイドブック、マップ、メニューをもっと充実させてほしい（英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語）
- ・無料の地図やパンフレットを交番にも置いてほしい
- ・簡体字だけでは台湾人にはわかりにくい（繁体字の標示が必要）

「料金が低い、クレジットカードが使えない場所が多い」

- ・物価が高い（日本訪問をあきらめる人が沢山いる、長い滞在ができない、買物が楽しめない）
- ・クレジットカードの使い方が不便
- ・外国のカードが使えるATMが少ない
- ・タクシーでクレジットカードが使えないのは不便

「コミュニケーションが問題」

- ・東京都内は英語が通じるが、神奈川県ではあまり通じない
- ・箱根のバス運転手が、英語が話せないのも不便であった
- ・言葉の問題がなければ、もっと堪能できるのと思うことがよくある
- ・公共の場所に英語を話せる人が少ない
- ・警察官、駅員に英語ができる人がもっと必要である（交番では何もしてくれなかった）
- ・日本には中国語、タイ語が通じる場所がない

「無線LANの普及、ウェブサイトの充実が必要」

- ・日本はwifiが普及していない
- ・インターネットに日本語表記しかなく不便

「設備・施設が整っていない」

- ・ゴミ箱が少ない（旅行中飲食の機会が多いのにゴミ箱が少ない）
- ・駅にエレベーターがなく不便であった

「交通手段が少ない、わかりにくい、店が早く閉まりすぎる」

- ・乗り換えが難しい
- ・都内の地下鉄や地下道がわかりにくい
- ・お店の閉店時間が早い

「放射能の影響が心配」

- ・放射能の心配が大きく、今回の訪日を躊躇した。大丈夫ならそのように発表してほしい
- ・放射能の危険性のあるエリアを明確に発表してほしい（英語でも詳細を表示すべき）