

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に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 歳代が共に約 3 割で 40 歳代までが 83%を占める。一方、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 7 割弱である。国別では、オーストラリア、米国、韓国、イギリス、香港では個人旅行の割合が 8 割を超えている。一方、台湾では約 65%、中国では 4 割強がパッケージツアーを利用している。

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 10,186 円で、観光客全体の 1 人あたりの食費費用は 42,451 円、土産代が 32,649 円、その他交通費等が 27,628 円であった。

また、日本国内での支払額の平均金額は 144,692 円、ツアー料金の平均金額は 132,127 円であり、どちらも神奈川の観光地調査の方が、羽田空港調査より高い結果となった。

(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 割強と多い。神奈川県内では、箱根・湯河原 (26.6%)、鎌倉 (19.5%)、横浜 (19.2%) と続く。特に、鎌倉は羽田空港と観光地での回答者と割合の差が顕著に見られる。宿泊数では 1 泊～5 泊の割合が 4 割強を占めている。また、「東京など都市の観光」が訪日目的のトップとなっており、来訪回数が増えるにつれて、支持率は低下している。

(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の割合が多く、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。また、個人旅行の「その他」の回答が 27%と多く、その他意見の半数弱は「インターネット」であり、入国後での収集手段としても活用されている。

一方、個人旅行の多い米国、韓国においても「観光案内所」の利用は 2 割程度と少ない。

(5) 県内の宿泊地・訪問先と満足度

神奈川県内では、訪問先として、鎌倉、横浜、箱根・湯河原が選ばれている。一方、県内で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 27.2%。次いで横浜の 12.9%であり、県内の他の地域で宿泊する観光客は少ない。

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。

特に不満を感じた点は、宿泊施設、案内標識ガイド、公共交通の利便性が上げられており、宿泊施設で言葉が通じない、案内標識等の外国語表示の不足、公共交通の乗り換えの難しさが上げられているが、回答者の割合としては全体の 2～3%程度である。

(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67.6%、箱根・湯河原が44.9%、鎌倉が32.1%、神奈川県が31.7%であり、神奈川県名の認知度はあまり高くない結果であった。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) 県内での食事内容・県内で購入する土産品

県内での食事内容の上位は、「ラーメン」、「寿司」、「天ぷら」、「そば・うどん」が好まれている。土産品の上位は、「和菓子」、「置物」、「人形」、「洋服」、「日本茶」が好まれており、特に「和菓子」は土産購入者の半分以上が購入している。

(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」、「宿泊費や交通費の軽減」、「日本人の外国語に対する会話能力の向上」、などが上位に上げられ、これらの3項目は約3割～4割の回答者が上げている。また、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

以上の結果を踏まえ、想定される外国人観光客の誘致に向けた課題を以下に示す。

(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。特に英語圏での回答者の割合が高いため、多言語化の整備の前に、英語表記の案内看板等の充実が求められ、各自治体、民間事業者との連携が必要である。

(2) 宿泊費・交通費の軽減

調査では、宿泊費用、交通費が高いと意見が多く得られた。訪日回数別・国内旅行の重要課題を見ても、宿泊費や交通費の軽減は、回数を重ねるごとに比率が高くなる傾向にある。そのため、外国人旅行者向け割引運賃及び共通乗車船券の充実、宿泊施設と連携したパッケージツアーの造成などが必要である。

(3) 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い。特に、「日本人の外国語に対する会話能力の向上」を課題と答えた観光客を国別に見ると、英語圏よりも、中国語圏で約3倍近い回答であることから、英語のみならず多言語での対人対応が必要である。

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、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る。特に、街中や駅等での外国語表記の充実、来訪回数の少ない観光客ほど、課題として挙げる割合が高いこと、初めての来訪回数の回答者が昨年度より増加していることから、地図を加えた分かりやすい多言語表記のサイン整備が必要である。

また既存の多言語表記の案内サインについては、一部誤訳が指摘されていることを踏まえ、既存サインの再整備なども検討する必要がある。

(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。特に、「日本人の外国語に対する会話能力の向上」の課題では、英語圏よりも中国語圏では、約3倍近い回答が得られており、言語対応については、英語以外の言語対応能力の向上が求められている。

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、会話での多言語対応は現実的に難しいことから、多言語の「指差し会話集」や「日常会話をまとめた冊子」の作成・配布などを進めていく必要がある。また、英語圏でも課題として上げられていることから、観光施設・ホテル等の英語の会話能力の向上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情報発信

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割に対し、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。

入国前の情報収集手段はインターネットが64%、入国後は観光ガイドブックが36%、観光案内所が22%である。また、その他の回答の多くが「インターネット」と回答されている。

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、受入側のインターネット等の環境整備、言語対応能力の向上の推進が必要であるとともに、リピーターの確保のため、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。

(4) ターゲットに沿った広告やプロモーションの展開

外国人観光客を神奈川県へ呼び込むためには、案内表示の多言語化や受入環境整備とともに、国別のターゲットに沿った広告やプロモーションを図る必要がある。

主な訪問目的では、どの国でも「東京などの都市の観光」の割合が高いものの、国別により、それ以外の訪問目的が占める割合に特徴が見られる。欧米系では、「歴史・伝統文化の見学や体験」の割合が高く、一方アジア系では、「温泉/リラックス」、「自然・景勝地の見学」の割合が高く、特に台湾では「テーマパーク」の割合が非常に高い。

このように、国別の訪問目的を踏まえ、ターゲットに沿った広告やツアーの造成などのプロモーションを進めていく必要があると考えられる。