

神奈川県外国人観光客実態調査（平成 28 年度）概要

調査目的

神奈川県を訪れた外国人に対し、目的や移動手段、訪問先、旅行中に困ったこと等のアンケート調査を実施することにより、ニーズを分析する。

調査期間

平成 29 年 1 月～平成 29 年 3 月

調査場所

羽田空港、県内主要観光地（横浜・鎌倉・江の島・箱根・大山・三浦・大磯等）及び宿泊施設

調査方法

ヒアリング又は留め置きによる調査

回答者数

1,383 人

結果概要

【調査報告書 URL】 <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f80022/p224622.html>

訪問地について

- ・県内で訪問者数の多い地域は鎌倉（47.9%）、横浜（43.8%）、箱根（40.1%）、江の島（36.8%）の順。
- ・中国からは箱根、台湾・香港からは江の島、東南アジアからは横浜、欧米からは鎌倉を訪れる人がそれぞれ多い。
- ・横浜を訪れる人は県内の他地域も訪問。一方、鎌倉、江の島を訪れる人はこの 2 地点を周遊する人が多く、県内の他地域を訪問しない傾向にある。

ニーズについて

- ・県内を訪れる人の約半数は「自然観光」が目的。
- ・旅行中、良かったと感じた点は「交通アクセス」、「店員・係員の言語力」、「案内板・施設・店舗での言語表記」。
- ・改善すべきと感じた点は「店員・係員の言語力」、「案内板・施設・店舗での言語表記」、「施設・店舗の利用可能時間」。
- ・通信手段は、モバイル Wi-Fi（49.1%）、無料公衆 Wi-Fi（36.7%）、SIM カード（21.0%）が多く利用されている。

施設利用について

- ・県内を訪れた人のうち、県内に宿泊した人は 3 割程度。そのうち県内に連泊した人は 2 割にも満たない。
- ・旅館に宿泊した理由で最も多かったのは「和式施設を体験するため」。一方、旅館に宿泊しなかった理由で最も多かったのは「価格が高かった」。
- ・宿泊先を決めるタイミングは 9 割以上が入国前であるのに対し、食事場所や買物場所を決めるタイミングは 6 割程度が現地到着後。

活用方法

<調査結果>

「店員・係員の言語力」が不足
「案内板・施設・店舗での言語表記」が不足
「施設・店舗の利用可能時間」に不満
県内の宿泊者が少ない

<活用方法>

多言語コールセンターによる電話通訳サービスを提供する。
外国語表記の施設整備に係る費用を補助する。
多言語観光情報 Web サイト（Tokyo Day Trip）で宿泊施設やナイトスポットの紹介を充実させる。