

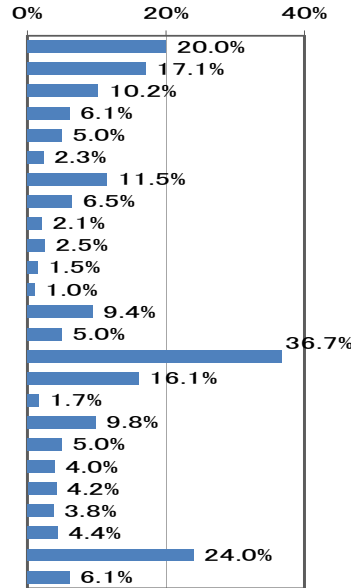
外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満

外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果

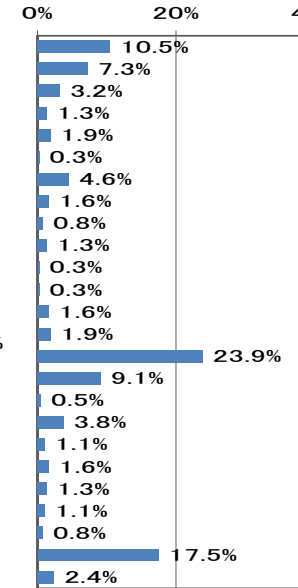
外国人旅行者が旅行中困ったこと(MA)

目的地までの公共交通の経路情報の入手
公共交通の利用方法(乗り方)、利用料金
公共交通の乗り場情報の入手
公共交通の乗車券手配
観光情報(見所、文化体験等)の入手
観光チケット(入場券等)の入手
飲食店情報の入手
飲食店の予約
宿泊施設情報の入手
宿泊施設の予約
ツアー・旅行商品情報の入手
ツアー・旅行商品の予約
割引チケット・フリー切符の情報の入手
割引チケット・フリー切符の入手
無料公衆無線LAN 環境
両替・クレジットカード利用
外国語の通じる病院情報の入手
地図、パンフレット(多言語)が少ない
地図、パンフレットが分かりにくい
観光案内所の数が少ない
観光案内所の場所が分かりにくい
ピクトグラム・サインが少ない
ピクトグラム・サインが分かりにくい
コミュニケーション
その他

旅行中困ったこと(MA)
N=479

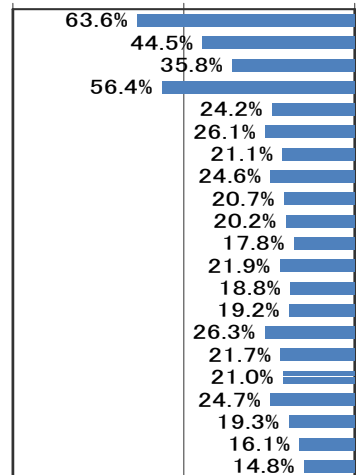


旅行中最も困ったこと(SA)
N=372



観光案内所訪問の目的(MA)

100.0% 50.0% 0.0%

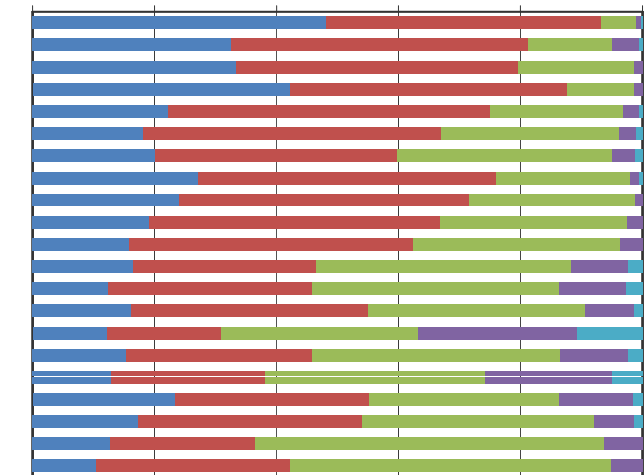


- (1) 目的地までの公共交通の経路・情報
- (3) 公共交通の利用方法(乗り方)、利用料金
- (4) 公共交通の乗車券手配
- (2) 観光情報(見所、文化体験等)
- (9) 観光チケット(入場券等)の手配・購入
- (6) 飲食店情報
- (12) 飲食店の予約サービス
- (8) 宿泊施設情報
- (14) 宿泊施設の予約サービス
- (15) ツアー・旅行商品情報
- (19) ツアー・旅行商品の予約サービス
- (10) 割引チケット・フリー切符の情報
- (18) 割引チケット・フリー切符の手配・購入
- (17) 外国への電話のかけ方の情報
- (5) 無料公衆無線LAN環境情報
- (11) 両替・クレジットカードが利用可能なATM情報
- (13) PC利用環境情報(ネットカフェの場所等)
- (7) 多言語スタッフの常駐
- (16) 観光案内所が対応できない外国語の通訳の手配・連携
- (20) 外国語の通じる医者・病院の情報
- (21) 在日外国公館の情報

※括弧内数字は、順位

満足度(SA)

0% 20% 40% 60% 80% 100%



■ 大変満足 ■ 満足 ■ どちらでもない ■ 不満 ■ 大変不満

■日本の外国人旅行者の受入環境に対する意見

(外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査、国内の外国人観光案内所の実態調査(平成23年10月実施)より)

分野	外国人旅行者の意見	観光案内所からの意見聴取
公共交通	<ul style="list-style-type: none"> ○フリーパスが充実していない。 ○Japan Rail Passを日本でも購入可能にしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○次の目的地までの移動経路、交通手段に関する問い合わせが多い。 ○公共交通の乗り方や利用料金の問い合わせも多い。多くの外国人旅行者が安い料金での移動を求める傾向にある。
両替・クレジットカード利用環境	<ul style="list-style-type: none"> ○日本円への両替が困難であった。 ○帰国時の移動であったためクレジットカード支払いを希望したが、利用できないところがあった。 ○海外発行のクレジットカードが利用できるATMがどこにあるのかを見つけにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○海外発行のクレジットカード利用可能なATM情報についての質問が多い。 ○日本に来て、既にクレジットカードが使えない事態に遭遇しており、その際セブンイレブンでおろした経験があったのだと思われるが、セブンイレブンがどこにあるかという質問も多い。
無料公衆無線LAN環境	<ul style="list-style-type: none"> ○Wi-Fiサービスの充実。 ○外国人旅行者にとって無料公衆無線LAN環境は重要。 	<ul style="list-style-type: none"> ○外国人からの無料公衆無線LAN環境へのニーズは非常に高い。 ○入国前にネットで日本を良く調べてきている旅行者が多い。ウェブページをブックマークしておいて、旅行中これらを参照したいということで、無料公衆無線LAN環境の問い合わせも多い。
地図・パンフレット	<ul style="list-style-type: none"> ○広域の地図を入手しづらい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○観光地のパンフレットは、当該地域の地図しか掲載されていないことが多く、その他の場所の案内には不向きである。そこで、広域的な地図が案内に必要となってくる。
WEBでの情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ○WEBサービスを充実させるべき。 ○Wi-Fiスポットの情報提供の充実。 	<ul style="list-style-type: none"> ○地図等の情報は自治体単独のものではなく、広域的な情報提供が必要である。
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> ○飲食施設などでの英語の情報が不足している。 	<ul style="list-style-type: none"> ○飲食店情報については、おいしい料理を知りたいというニーズに加えて、ベジタリアンや宗教上の制限に関する情報も必要である。
コインロッカー	<ul style="list-style-type: none"> ○コインロッカーは小さい規模の駅にも必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ○大型ロッカーの場所に関する質問が多い。