

第5章 評価調査

第5章 評価調査

5-1 調査設計と対象者属性

■ 調査設計

対象者条件

在日外国人(在日5年以内) 20-49歳男女個人
【条件】 日本での旅行興味者、スマートフォン所有&利用者

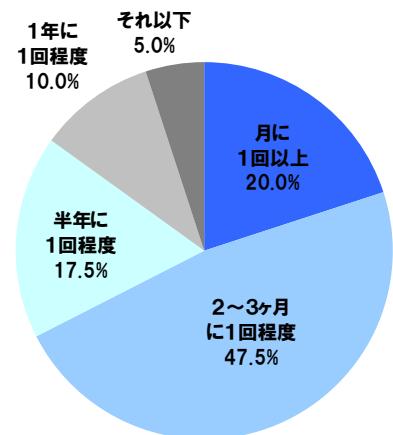
サンプル数

- ①中国語母国語繁体字利用者 ②中国語母国語簡体字利用者
③韓国語母国語 ④英語母国語(英米豪人)
①～④の各言語母国語の人 各10名 × 4言語 =40ss

調査方法

対象者を招きアンケートを実施する。今回整備したパンフレット・ウェブコンテンツ(PCでウェブサイト)を見せてアンケートに回答。

■ 対象者属性



		N	%
全体		40	100.0
性別	男性	21	52.5
	女性	19	47.5
年代別	20代	19	47.5
	30代	14	35.0
	40代	7	17.5
言語別	中国語繁体字	10	25.0
	中国語簡体字	10	25.0
	韓国語	10	25.0
	英語	10	25.0

	回収数	月に1回以上	2～3ヶ月に1回程度	半年に1回程度	1年に1回程度	それ以下
全体	(40)	20.0	47.5	17.5	10.0	5.0
<言語別>						
中国語繁体字	(10)	20.0	20.0	20.0	40.0	0.0
中国語簡体字	(10)	10.0	70.0	10.0	0.0	10.0
韓国語	(10)	10.0	60.0	20.0	0.0	10.0
英語	(10)	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0
<年代別>						
20代	(19)	31.6	42.1	5.3	15.8	5.3
30代	(14)	14.3	50.0	28.6	0.0	7.1
40代	(7)	0.0	57.1	28.6	14.3	0.0

5-2 調査結果

【評価対象ウェブサイト】

【田辺】



【白浜】



韓国語版

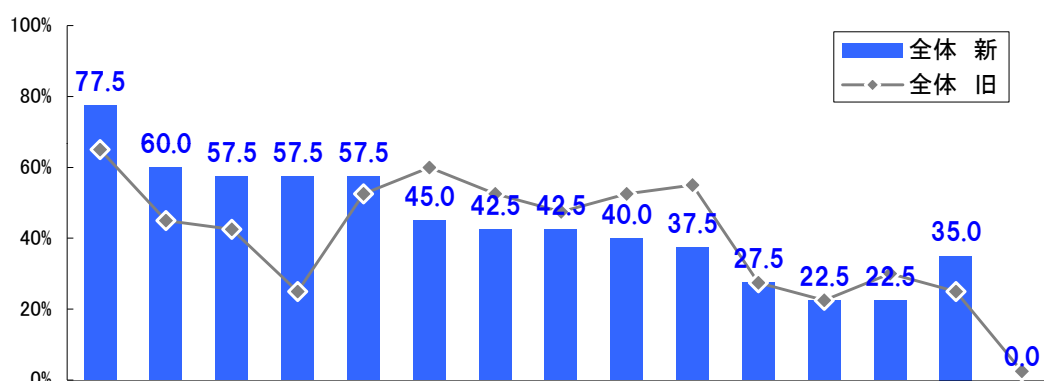


中国語簡体版



1.ウェブ評価 (印象:田辺)

Q.ウェブサイトをご覧ください。あなたは、ウェブサイトをご覧になってどのような印象を持ちましたか。あてはまるものをすべてお知らせください。(MA)



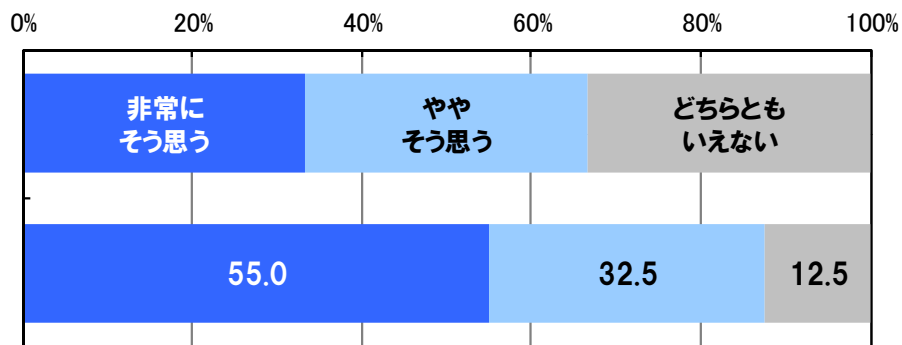
	回収数	情報が豊富	デザインがよい	読みやすい	行き方や距離などがわかりやすい	名所などの内容がわかりやすい	その地域らしさがある	興味がわく	適切な翻訳がなされている	行ってみたくなる	魅力が伝わる	楽しそう	親しみやすい	印象に残る	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	77.5	60.0	57.5	57.5	57.5	45.0	42.5	42.5	40.0	37.5	27.5	22.5	22.5	35.0	0.0
<言語別>																
中国語繁体字	(10)	80.0	90.0	40.0	50.0	60.0	40.0	50.0	70.0	30.0	30.0	10.0	20.0	20.0	30.0	0.0
中国語簡体字	(10)	60.0	60.0	80.0	70.0	70.0	60.0	30.0	50.0	30.0	40.0	40.0	30.0	30.0	20.0	0.0
韓国語	(10)	70.0	20.0	40.0	40.0	40.0	20.0	10.0	0.0	40.0	0.0	10.0	0.0	0.0	50.0	0.0
英語	(10)	100.0	70.0	70.0	70.0	60.0	60.0	80.0	50.0	60.0	80.0	50.0	40.0	40.0	40.0	0.0
<年代別>																
20代	(19)	89.5	52.6	52.6	42.1	57.9	36.8	42.1	31.6	36.8	36.8	26.3	15.8	21.1	42.1	0.0
30代	(14)	71.4	78.6	50.0	57.1	57.1	57.1	42.9	57.1	50.0	35.7	28.6	35.7	28.6	42.9	0.0
40代	(7)	57.1	42.9	85.7	100.0	57.1	42.9	42.9	42.9	28.6	42.9	28.6	14.3	14.3	0.0	0.0

注)数値は回収数を100とした構成比(%)

2.ウェブ評価（グルメ情報、ATM情報、Wifi情報：田辺）

Q.このウェブサイトをご覧になって、現地の情報を得られると思いますか。

* 現地の情報とはグルメ、外貨両替が可能な銀行ATM、無料Wifiスポットです。(SA)

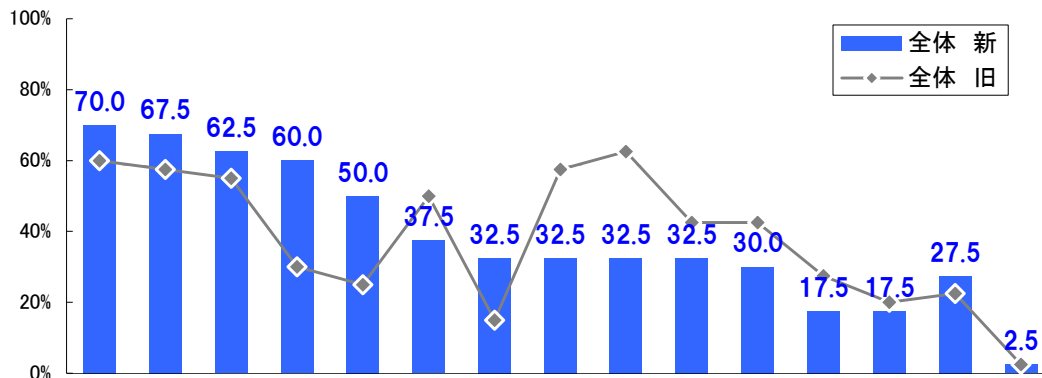


	回収数	非常に そう思う	やや そう思う	どちらとも いえない	あまり そう 思わない	まったく そう 思わない	そう 思う 計	そう 思わない 計
全体	(40)	55.0	32.5	12.5	0.0	0.0	87.5	0.0
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	80.0	10.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
中国語簡体字	(10)	50.0	30.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
韓国語	(10)	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
英語	(10)	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0

注) 数値は回収数を100とした構成比(%)

3.ウェブ評価 (印象:白浜)

Q.ウェブサイトをご覧ください。あなたは、ウェブサイトをご覧になってどのような印象を持ちましたか。
あてはまるものをすべてお知らせください。(MA)



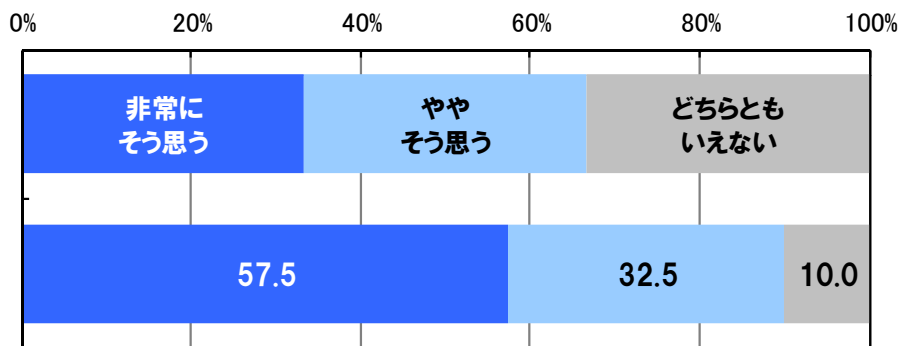
	回収数	すい	名所などの内容がわかりやすい	読みやすい	情報が豊富	デザインがよい	行き方や距離などがわかりやすい	魅力が伝わる	親しみやすい	興味がわく	行ってみたいくなる	適切な翻訳がなされている	その地域らしさがある	楽しそう	印象に残る	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	70.0	67.5	62.5	60.0	50.0	37.5	32.5	32.5	32.5	32.5	30.0	17.5	17.5	27.5	2.5	
<言語別>																	
中国語繁体字	(10)	70.0	80.0	50.0	90.0	60.0	60.0	40.0	40.0	30.0	60.0	50.0	30.0	10.0	20.0	0.0	
中国語簡体字	(10)	80.0	70.0	70.0	80.0	50.0	60.0	40.0	60.0	50.0	30.0	50.0	10.0	40.0	30.0	0.0	
韓国語	(10)	70.0	60.0	60.0	10.0	40.0	0.0	20.0	0.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	
英語	(10)	60.0	60.0	70.0	60.0	50.0	30.0	30.0	30.0	20.0	30.0	20.0	30.0	20.0	20.0	10.0	
<年代別>																	
20代	(19)	63.2	63.2	84.2	57.9	47.4	42.1	26.3	26.3	21.1	36.8	31.6	15.8	26.3	31.6	5.3	
30代	(14)	71.4	64.3	50.0	71.4	50.0	28.6	21.4	50.0	50.0	28.6	28.6	21.4	14.3	35.7	0.0	
40代	(7)	85.7	85.7	28.6	42.9	57.1	42.9	71.4	14.3	28.6	28.6	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	

注) 数値は回収数を100とした構成比(%)

4.ウェブ評価(グルメ情報、ATM情報、Wifi情報:白浜)

Q.このウェブサイトをご覧になって、現地の情報を得られると思いますか。

* 現地の情報とはグルメ、外貨両替が可能な銀行ATM、無料Wifiスポットです。(SA)



	回収数	非常に そう思う	やや そう思う	どちら とも いえ ない	あ ま り そ う 思 わ な い	ま っ た く そ う 思 わ な い	そ う 思 う 計	そ う 思 わ な い 計
全体	(40)	57.5	32.5	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	90.0	0.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
中国語簡体字	(10)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
韓国語	(10)	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
英語	(10)	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0

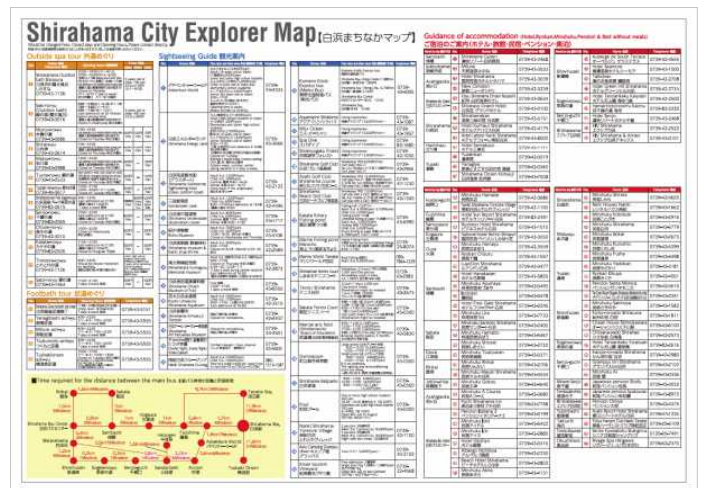
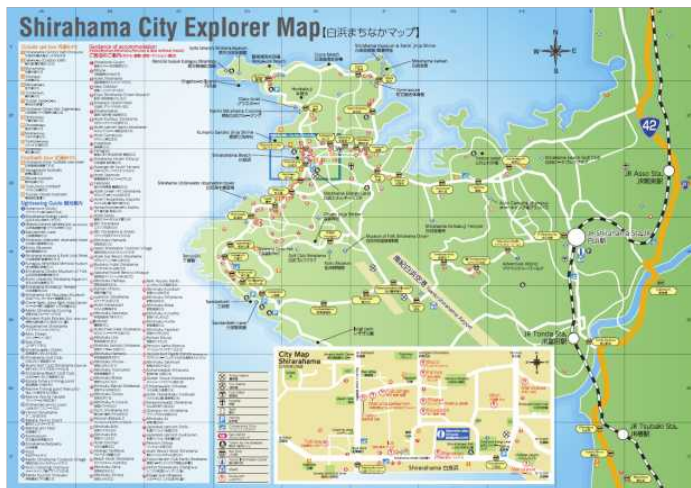
注) 数値は回収数を100とした構成比(%)

【評価対象MAP】

【田辺・新MAP】

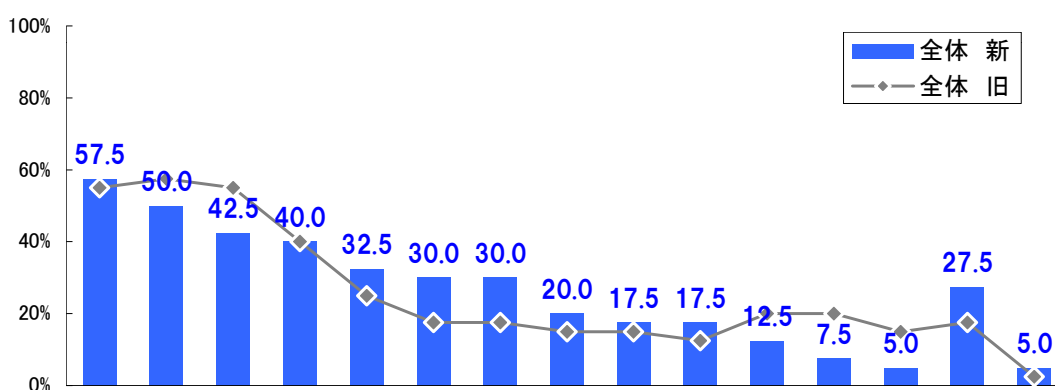


【白浜・新MAP】



5.MAP評価 (印象:田辺)

Q.お手元のマップをご覧ください。あなたは、このマップをご覧になって食の情報をはじめとして、地域情報取得に関してどのような印象を持ちましたか。あてはまるものをすべてお知らせください。(MA)

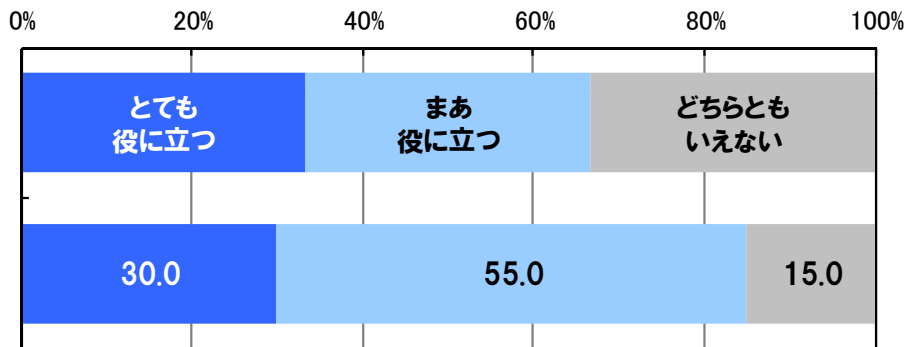


	回収数	読みやすい	情報が豊富	行き方や距離などがわかりやすい	名所などの内容がわかりやすい	デザインがよい	魅力が伝わる	その他らしさがある	興味がわく	行ってみたいくなる	適切な翻訳がなされている	親しみやすい	楽しそう	印象に残る	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	57.5	50.0	42.5	40.0	32.5	30.0	30.0	20.0	17.5	17.5	12.5	7.5	5.0	27.5	5.0
<言語別>																
中国語繁体字	(10)	50.0	60.0	20.0	30.0	40.0	50.0	20.0	30.0	20.0	10.0	10.0	0.0	10.0	30.0	10.0
中国語簡体字	(10)	60.0	60.0	40.0	60.0	10.0	30.0	50.0	30.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
韓国語	(10)	40.0	30.0	40.0	20.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0	10.0	20.0	0.0	0.0	40.0	10.0
英語	(10)	80.0	50.0	70.0	50.0	70.0	40.0	40.0	20.0	30.0	50.0	20.0	30.0	10.0	20.0	0.0
<年代別>																
20代	(19)	57.9	57.9	52.6	52.6	31.6	26.3	26.3	15.8	15.8	15.8	5.3	5.3	0.0	26.3	5.3
30代	(14)	64.3	42.9	21.4	35.7	35.7	28.6	35.7	21.4	14.3	21.4	14.3	7.1	7.1	35.7	0.0
40代	(7)	42.9	42.9	57.1	14.3	28.6	42.9	28.6	28.6	28.6	14.3	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3

注)数値は回収数を100とした構成比(%)

6.MAP評価（役立ち度:田辺）

Q.あなたは、このマップをご覧になって現地の食を食べる際に役立つと思いますか。(SA)

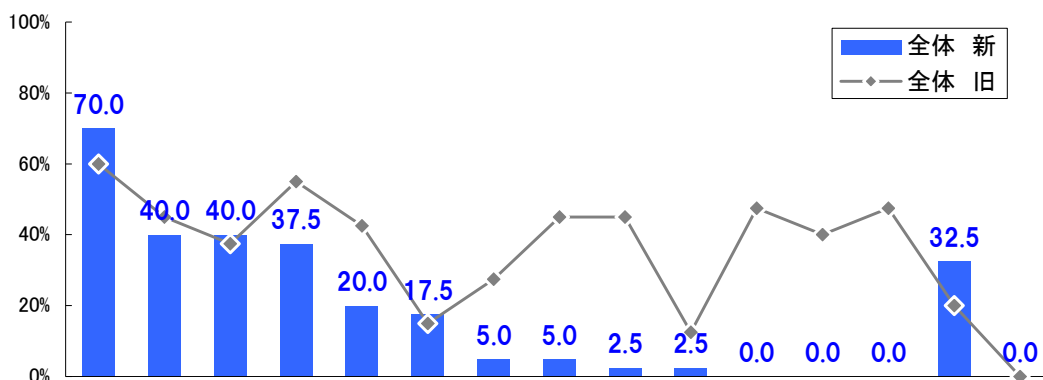


	回収数	とても役に立つ	まあ役に立つ	どちらともいえない	あまり役に立たない	まったく役に立たない	役に立つ計	役に立たない計
全体	(40)	30.0	55.0	15.0	0.0	0.0	85.0	0.0
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
中国語簡体字	(10)	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
韓国語	(10)	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
英語	(10)	50.0	30.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0

注) 数値は回収数を100とした構成比(%)

7.MAP評価 (印象:白浜)

Q.お手元のマップをご覧ください。あなたは、このマップをご覧になって食の情報をはじめとして、地域情報取得に関してどのような印象を持ちましたか。あてはまるものをすべてお知らせください。(MA)

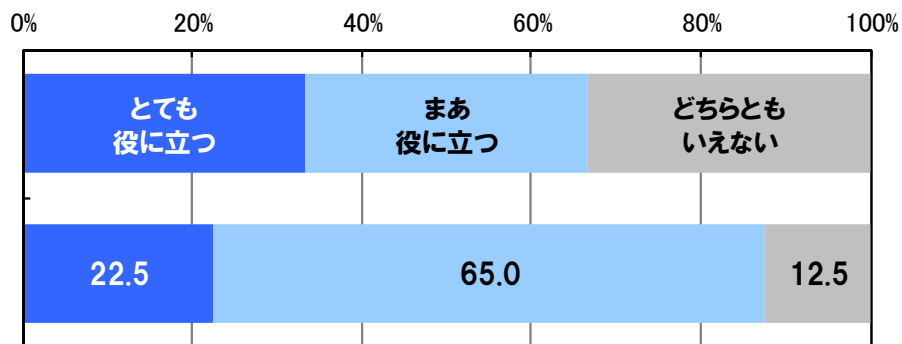


	回収数	情報が豊富	読みやすい	やりやすい	行き方や距離などがわかりやすい	名所などの内容がわかりやすい	デザインがよい	適切な翻訳がなされている	親しみやすい	興味がわく	魅力が伝わる	印象に残る	その地域らしさがある	楽しそう	行ってみたいくなる	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	70.0	40.0	40.0	37.5	20.0	17.5	5.0	5.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	32.5	0.0
<言語別>																	
中国語繁体字	(10)	70.0	50.0	60.0	40.0	0.0	10.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0
中国語簡体字	(10)	100.0	80.0	70.0	40.0	30.0	0.0	10.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0
韓国語	(10)	40.0	10.0	10.0	20.0	10.0	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.0	0.0
英語	(10)	70.0	20.0	20.0	50.0	40.0	50.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
<年代別>																	
20代	(19)	73.7	42.1	42.1	26.3	10.5	21.1	5.3	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21.1	0.0
30代	(14)	64.3	28.6	28.6	35.7	28.6	14.3	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
40代	(7)	71.4	57.1	57.1	71.4	28.6	14.3	14.3	14.3	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	0.0

注)数値は回収数を100とした構成比(%)

8.MAP評価（役立ち度:白浜）

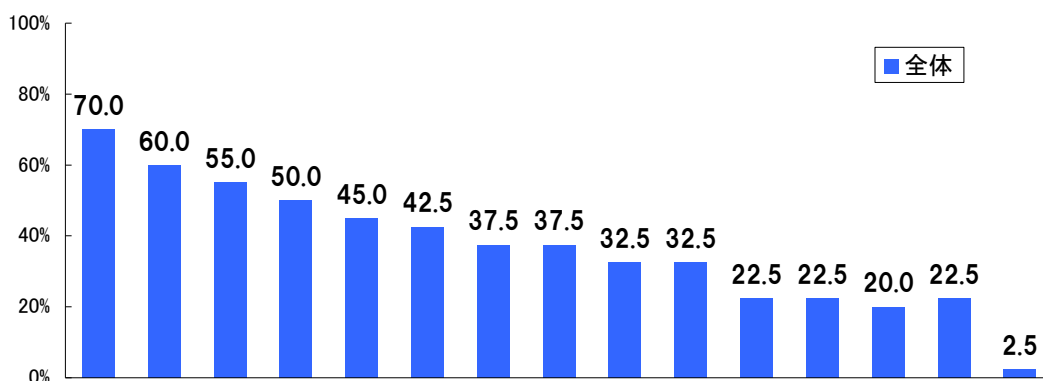
Q.あなたは、このマップをご覧になって現地の食を食べる際に役立つと思いますか。(SA)



	回収数	とても役に立つ	まあ役に立つ	どちらともいえない	あまり役に立たない	まったく役に立たない	役に立つ計	役に立たない計
全体	(40)	22.5	65.0	12.5	0.0	0.0	87.5	0.0
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	20.0	40.0	30.0	0.0	0.0	60.0	0.0
中国語簡体字	(10)	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
韓国語	(10)	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
英語	(10)	30.0	60.0	20.0	0.0	0.0	90.0	0.0

9.スマートフォン対応評価 (印象:田辺)

Q.田辺のホームページをスマートフォンでご覧ください。ご覧になってどのような印象を持ちましたか。あてはまるものをすべてお知らせください。(MA)

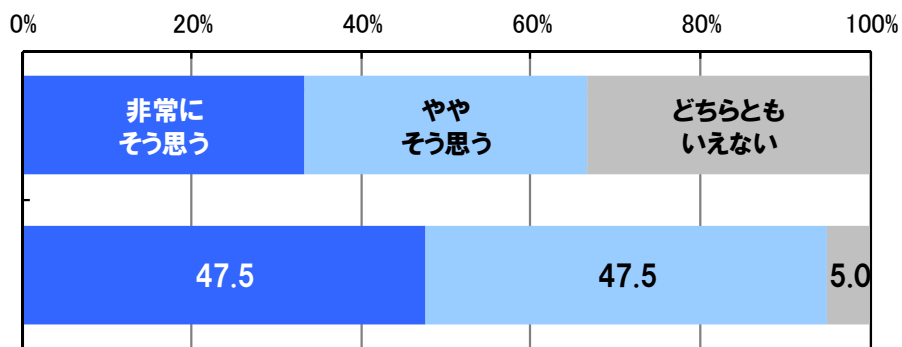


	回収数	名前などの内容がわかりやすい	情報が豊富	読みやすい	興味がわく	デザインがよい	行ってみたくなる	行き方や距離などがわかりやすい	その地域らしさがある	魅力が伝わる	親しみやすい	楽しそう	適切な翻訳がなされている	印象に残る	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	70.0	60.0	55.0	50.0	45.0	42.5	37.5	37.5	32.5	32.5	22.5	22.5	20.0	22.5	2.5
<言語別>																
中国語繁体字	(10)	80.0	70.0	60.0	50.0	50.0	40.0	30.0	30.0	20.0	40.0	10.0	40.0	0.0	10.0	0.0
中国語簡体字	(10)	70.0	80.0	70.0	60.0	60.0	50.0	70.0	30.0	30.0	30.0	20.0	20.0	40.0	10.0	10.0
韓国語	(10)	50.0	30.0	30.0	0.0	10.0	20.0	20.0	20.0	0.0	10.0	10.0	0.0	0.0	50.0	0.0
英語	(10)	80.0	60.0	60.0	90.0	60.0	60.0	30.0	70.0	80.0	50.0	50.0	30.0	40.0	20.0	0.0
<年代別>																
20代	(19)	68.4	78.9	52.6	57.9	42.1	36.8	36.8	52.6	31.6	42.1	26.3	21.1	31.6	31.6	0.0
30代	(14)	64.3	50.0	64.3	50.0	64.3	42.9	28.6	14.3	35.7	28.6	28.6	35.7	14.3	21.4	0.0
40代	(7)	85.7	28.6	42.9	28.6	14.3	57.1	57.1	42.9	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3

注)数値は回収数を100とした構成比(%)

10.スマートフォン対応評価（役立ち度:田辺）

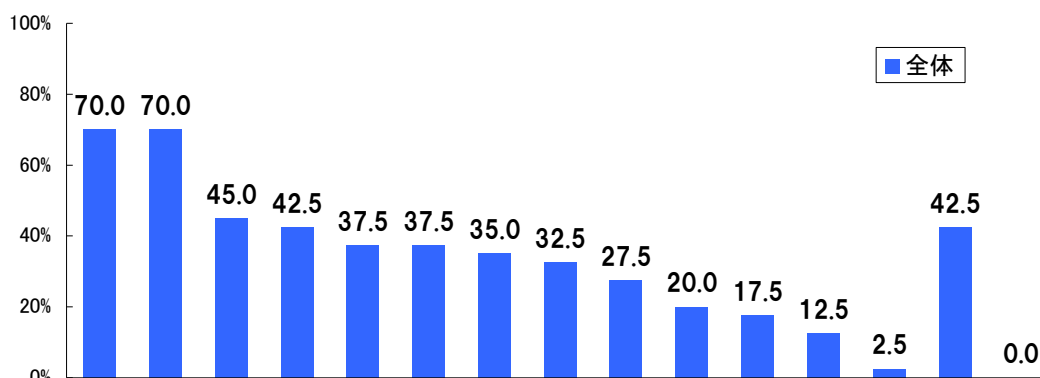
Q.あなたは、サイトをスマートフォンでご覧になって知りたい情報を得られると思いますか。(SA)



	回収数	非常に思う	やや思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	まったくそう思わない	そう思う計	そう思わない計
全体	(40)	47.5	47.5	5.0	0.0	0.0	95.0	0.0
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
中国語簡体字	(10)	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
韓国語	(10)	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
英語	(10)	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0

11.スマートフォン対応評価 (印象:白浜)

Q.白浜のホームページをスマートフォンでご覧ください。ご覧になってどのような印象を持ちましたか。あてはまるものをすべてお知らせください。(MA)

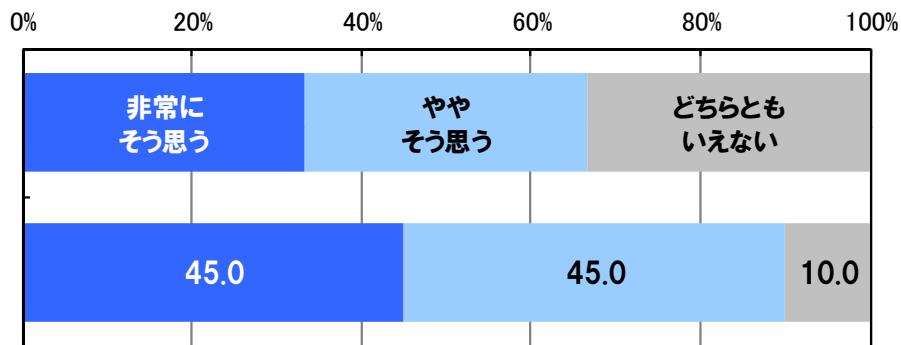


	回収数	情報豊富	名前などの内容がわかりやすい	読みやすい	興味がわく	デザインがよい	魅力が伝わる	その地域らしさがある	行ってみたいくなる	やりやすい	行き方や距離などがわかりやすい	適切な翻訳がなされている	楽しそう	親しみやすい	印象に残る	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	70.0	70.0	45.0	42.5	37.5	37.5	35.0	32.5	27.5	27.5	20.0	17.5	12.5	2.5	42.5	0.0
<言語別>																	
中国語繁体字	(10)	50.0	90.0	50.0	60.0	50.0	40.0	30.0	30.0	20.0	30.0	10.0	10.0	0.0	0.0	30.0	0.0
中国語簡体字	(10)	90.0	70.0	60.0	60.0	60.0	40.0	40.0	40.0	40.0	20.0	10.0	10.0	0.0	0.0	40.0	0.0
韓国語	(10)	60.0	60.0	20.0	0.0	0.0	10.0	20.0	20.0	20.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	70.0	0.0
英語	(10)	80.0	60.0	50.0	50.0	40.0	60.0	50.0	40.0	30.0	30.0	40.0	40.0	10.0	30.0	0.0	0.0
<年代別>																	
20代	(19)	73.7	73.7	47.4	47.4	42.1	36.8	47.4	21.1	26.3	10.5	21.1	15.8	5.3	57.9	0.0	
30代	(14)	71.4	64.3	42.9	42.9	28.6	35.7	14.3	35.7	14.3	28.6	7.1	0.0	0.0	42.9	0.0	
40代	(7)	57.1	71.4	42.9	28.6	42.9	42.9	42.9	57.1	57.1	28.6	28.6	28.6	0.0	0.0	0.0	

注)数値は回収数を100とした構成比(%)

12.スマートフォン対応評価（役立ち度:白浜）

Q.あなたは、サイトをスマートフォンでご覧になって知りたい情報を得られると思いますか。(SA)



	回収数	非常に そう思う	やや そう思う	どちらとも いえない	あまり そう 思わない	ま っ た く そ う 思 わ な い	そ う 思 う 計	そ う 思 わ な い 計
全体	(40)	45.0	45.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
中国語簡体字	(10)	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
韓国語	(10)	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
英語	(10)	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0

9.意見要望(フリーアンサー)

最後にマップやウェブサイトについて、あなたのご意見やご感想等がありましたらお知らせください。どこがどう見やすくなったか、また、更に「こうすればいい」等、どのようなことでも結構ですのご記入ください。(FA)

ウェブサイトについて

【デザイン】

全体的なデザインについて、田辺・白浜ともに「洗練された」「デザインがとてもよい」「デザインが斬新」「カラフルで行きたくなる」とされ評価が高い。また、「写真が美しい」「写真が気に入った」といった、写真に関するコメントも聞かれた。

【掲載情報】

情報量については、多くの人が「充実」「詳しい」「欲しい情報はすべて載っておりわかりやすい」としており、「新サイトはATM、Wifi等増え実用的」等の意見もきかれる。

【翻訳】

特に、中国語の翻訳が評価されていた。

<英語>

ウェブサイトについて

(意見・要望・提案)

・その場所の写真とアクティビティの紹介を載せたら良い

(○意見)

・熊野ウェブサイトの写真が非常に美しかった

・写真と情報が豊富で気に入った

・情報が豊富で分かりやすい

・(田辺)食事がよさそうに見えた

・白浜サイトはとても良い

・役に立つ

・デザインはとても良い

(×意見)

・(白浜)写真の情報は写真の真下に載せるべき

<韓国語>

ウェブサイトについて

(意見・要望・提案)

・リンクより1つのサイトに全てある方がよい

・宿泊、交通手段関連の韓国語サービスがあればよい

・飲食店のウェブサイトにリンクされるとよい。外観や画像が見たい

・各スポットの詳細のリンクが必要

・韓国人が多く使用するサイトから直接アクセスできればよい

(○意見)

・紹介はよくできている

・写真は気にいった

・情報が豊富で良い

・全体的に青色の背景が洗練された感じを与えている

(×意見)

・ページに入っても探すのがむずかしい

・韓国の検索サイトで検索できない

・背景の青色はもっときれいな青色があると思う

・料金の情報が足りない

・歴史や起源の説明は良いが見慣れない単語が多く残念

・内容が多すぎて少し煩雑

<中国語(繁体字)>

ウェブサイトについて

(意見・要望・提案)

- ・Flashまたは動画の説明があればなおよい
- ・交通案内が英語版しかないので、他の言語があればなお良い
- ・写真を押したら詳しい情報が出る等の機能が欲しい
- ・特に白浜でバスのダイヤが入ったらもっと良かった

(○意見)

- ・アクセス、イベント、観光地が詳しく説明されている
- ・最初は専門的でないと思ったが、修正した後はとても良い
- ・充実しており、カラフルで行きたくなる
- ・全体的に紹介は詳しい
- ・田辺は全体的にデザインがよく、白浜より魅力的
- ・欲しい情報は全て載っており分かりやすい
- ・両方とも良い

(×意見)

- ・Wifiとコンビニのアイコンが気づきにくい
- ・宿泊の情報はやや不足

<中国語(簡体字)>

ウェブサイトについて

(意見・要望・提案)

- ・イベントや観光地等の紹介をもっと目立たせれば、今のリストアップする方法よりも魅力的
- ・いろいろな所を見やすい写真とデザインが大事
- ・画像がもっと多い方が良い
- ・具体的な食事や宿泊の情報があればより良い
- ・白浜の名前だけでなく、熊野古道等観光地、お土産についても目立たせるべき
- ・白浜は各スポットのウェブサイトを掲載して欲しい

(○意見)

- ・(田辺)写真のフラッシュが印象的
- ・修正後、Wifi使用マップや、グルメマップが入ったので、非常に分かりやすくなった
- ・改善後のマップは使いやすい
- ・ATM、Wifi等増え実用的
- ・中国語翻訳も適切
- ・画面がはっきりして分類も明確
- ・ATMとコンビニのマップがあり便利
- ・中国語翻訳がとても良い
- ・白浜サイトはデザインが斬新で情報量が多く、印象的

(×意見)

- ・白浜は田辺より食事や宿泊の情報が少ない

スマートフォン対応について

スマートフォンでの提示は、基本的にウェブサイトと同じではあったが「デザインが良い」「ウェブと大体同じで便利に使える」「操作しやすい」「見やすくて素晴らしい」と、わかりやすさや使いやすさ、また、レスポンスデザインなので、当然だが、情報量の充実等ウェブサイトと同様の評価が得られた。

<英語>

スマートフォンについて

(意見・要望・提案)

- ・スマフォサイトは使って面白いものであるべき
- ・場所からGPSへのリンクがあれば助かる

(○意見)

- ・(白浜)情報は役立つ
- ・(田辺)デザイン、情報とも良い
- ・スマートフォンサイトは良い。きっと使う
- ・十分に紹介されており、使いやすい
- ・明瞭で分かりやすい
- ・情報が豊富

(×意見)

- ・(田辺)余計な不要な情報ばかりで役立つマップが無かった
- ・(白浜)ランドスケープビューが十分に機能していない
- ・(田辺)日本語表示のみの箇所がある
- ・(白浜)見にくくて使いづらい
- ・ページが長く、スクロールが多く探しにくい
- ・スマフォ画面にしては幅が広すぎる

<韓国語>

スマートフォンについて

(意見・要望・提案)

- ・アンドロイド(グーグル)でも見やすい簡潔なデザインが良い
- ・温泉や飲食店にリンクを張って、クリックで移動できればよいと思う
- ・韓国人用のアクセスサイトがあればよい
- ・地域名だけでウェブサイトアクセスできればよい

(○意見)

★意見なし★

(×意見)

- ・スマフォで見るには不便なサイズ
- ・検索しにくい

<中国語(繁体字)>

スマートフォンについて

(意見・要望・提案)

- ・(白浜)マップをシンプルにした方が良い
- ・ネットワークのポイント情報があればより便利
- ・電話や住所のリンク機能がほしい
- ・動画があればより良い

(○意見)

- ・ウェブと大体同じで便利に使える
- ・全体的には魅力的
- ・操作しやすい
- ・田辺のデザインがとてもきれい
- ・内容的に良い

(×意見)

★意見なし★

<中国語(簡体字)>

スマートフォンについて

(意見・要望・提案)

- ・(ネット速度が遅いので)画像や動画は少なめが良い
- ・食事とホテルはスマートフォンで確認すると思う
- ・電話のリンク機能がほしい
- ・文字を減らし画像を増やして興味をひくようにした方が良い

(○意見)

- ・(田辺)とても詳しくて完璧
- ・2つとも見やすくて素晴らしい
- ・全体的に良い
- ・白浜のデザインが良く面白い

(×意見)

★意見なし★

MAPについて

【デザイン】

イラストや写真等によって、「計画を立てやすい」「特色を生かしている」等の意見が聞かれ、アピール力が上がったり回遊しやすさがアップしたことが評価されている

【MAPの機能】

「目印がわかりやすい」「観光地のおおよその位置を示しているのでより便利」等、わかりやすさが評価された

【店舗紹介】

営業時間表示や連絡先等の明示が喜ばれた

<英語>

マップ

(意見・要望・提案)

- ・素敵な写真と詳しいルートのバランスが大事
- ・レストランの詳しい情報もバックグラウンドから表示できれば良い
- ・英語表記のマップならもっと役立つ
- ・距離、所要時間を見やすくしてほしい

(○意見)

- ・使いやすい
- ・施設の営業時間の情報は非常に役立ったので使いたい
- ・読みやすい

(×意見)

- ・一部、情報が多すぎる
- ・新しいマップはごく基本的なことしかわからず、更に詳しい情報も記載してほしい
- ・文字が多すぎて読みにくい

<韓国語>

マップ

(意見・要望・提案)

- ・その地域ならではの特色あるマップをもう少し追加するとよい
- ・観光スポットが一目でわかるようになっていけばよいと思う。
- ・韓国語表記だけのマップがあればよい
- ・記号より絵や写真があると興味を持てる

一目で見やすいデザインに、テーマ別の分類がともにあれば、ずっとよくなると思う

(○意見)

- ・お店の営業時間や連絡先が記されたマップはよかった
- ・デザインはとてもよい。地域とその特色をよく生かしている。
- ・わかりやすい
- ・見るのがおもしろかった
- ・印象に残った

(×意見)

- ・韓国語の説明がないので、日本語がわからなければむずかしいと思う

< 中国語(繁体字) >

マップ

(意見・要望・提案)

- ・(白浜) ページ数を増やせば使いやすく魅力的になると思う
- ・イラストはとても重要
- ・グルメは価格があればもっと良い
- ・公共施設、イラストの文字、ルートが、簡単で分かりやすく表されていればなおよい。
- ・最初は特徴が無かったが、修正後は分かりやすくなっていた
- ・マップの前にスポットの紹介が欲しい

(○意見)

- ・とても分かりやすい
- ・各施設の紹介が簡単で分かりやすい
- ・目印が分かりやすく詳しい

(×意見)

- ・白浜は字が小さくて読みにくい
- ・白浜は内容が多すぎ、文字が小さすぎて読みにくい

< 中国語(簡体字) >

マップ

(意見・要望・提案)

- ・(田辺) 食事の値段を明記してほしい
- ・各場所の魅力点はウェブサイト等で見れば良いので、マップは分かりやすいのが第一
- ・観光地の説明を加えてほしい
- ・高速の出入り口、ガソリンスタンドの案内が欲しい
- ・マップは、ルートや観光地の位置等の説明が分かりやすければより良い

(○意見)

- ・(白浜) シンプルで分かりやすい。案内が詳しく、一目瞭然。
- ・(白浜) マップ中に観光地の特徴等が分かり、面白い
- ・(白浜) 新マップは分かりやすい
- ・観光地のおおよその位置を示しているのもより便利

(×意見)

- ・新マップの数字が小さく色も似ているので見にくい

指さしシートについて

「非常に良いアイデア」「思いやりを感じる」「役に立つ」と、このシートがあることが便利だと評価された。「会話が実用的」「わかりやすい」「デザインが良い」等表示の仕方・内容も評価された。

<英語>

指さしシート

(○意見)

- ・食事の案内は非常に役立つ
- ・日本語が分かれば役立つ
- ・非常に良いアイデア
- ・役には立つ

(×意見)

<韓国語>

指さしシート

(意見・要望・提案)

- ・限定的な対話であれば大丈夫だと思う

(○意見)

- ・すっきりしたデザインで見やすい
- ・日本語を知らない人には大きく役立つ

<中国語(繁体字)>

指さしシート

(意見・要望・提案)

- ・ごく普通で一般的
- ・もっと丁寧な表現をすれば、旅行者はより礼儀正しさを感じられる

(○意見)

- ・シンプルで分かりやすい
- ・会話は実用的
- ・思いやりを感じる
- ・分かりやすい

<中国語(簡体字)>

指さしシート

(○意見)

- ・デザインがよい
- ・多言語翻訳がある
- ・親しみやすい
- ・旅行者にとって便利。
- ・メニューのように、躍動感のある画像があればよい
- ・客や店主に役立つ
- ・全体的に画面がきれい
- ・便利
- ・優しい感じ
- ・旅行者にとって親切で実用的
- ・デザインが良い

5-3 評価 まとめ

	田辺	白浜
ウェブ サイト	<p>〈新ウェブサイトで評価されたこと〉 田辺の新ウェブサイトでは、現地の情報が得られるかについて、「非常にそう思う」との回答が10%伸長している。 「行き方や距離等がわかりやすい」「デザインがよい」「読みやすい」「情報が豊富」「名所等の内容がわかりやすい」ことが評価された。 〈知りたい情報が得られるか〉 得られる・・・87.5%</p>	<p>〈新ウェブサイトで評価されたこと〉 白浜の新ウェブに関する評価は5%伸長している。「デザインがよい」「行き方や距離等がわかりやすい」「親しみやすい」「名所等の内容がわかりやすい」「読みやすい」ことが評価された。 〈知りたい情報が得られるか〉 得られる・・・90.0%</p>
	<p>◇両地域ともデザイン性が多いにアップ、興味喚起される美しい写真の評価も高い 全体的なデザインについて、白浜・田辺ともに「洗練された」「デザインがとてもよい」「デザインが斬新」「カラフルで行きたくなる」とされ評価が高い。また、「写真が美しい」「写真が気に入った」といった、写真に関するコメントも聞かれた。 ◇掲載情報量の充実に満足 情報量については、多くの人が「充実」「詳しい」「欲しい情報はすべて載っておりわかりやすい」としており、「新サイトはATM、Wifi等増え実用的」等の意見もきかれる。 ◇翻訳も評価されていた 特に、中国語の翻訳が評価されていた。</p>	
MAP	<p>〈新MAPで評価されたこと〉 田辺の新MAPは、「読みやすい」「情報が豊富」「魅力が伝わる」「その地域らしさがある」「デザインがよい」との評価が高い。 〈役立ち度〉 田辺の新MAPの役立ち度(とても+まあ役に立つ)は85%で事前調査と変化がないが、「とても役に立つ」が12.5%上がっている。</p>	<p>〈新MAPで評価されたこと〉 白浜の新MAPは、「情報が豊富」という印象が特に高い。次いで、「読みやすい」「行き方や距離等がわかりやすい」「名所等の内容がわかりやすい」といった読みやすさ、わかりやすさが評価されている。 〈役立ち度〉 白浜の新MAPの役立ち度(とても+まあ役に立つ)は87.5%で事前調査と変化がないが、「とても役に立つ」が5%下がっている。</p>
	<p>【イラスト写真】 イラストや写真等によって、「計画を立てやすい」「特色を生かしている」等の意見が聞かれ、アピール力が上がったり回遊しやすさがアップしたことが評価されている。 【MAPの機能】 「目印がわかりやすい」「観光地のおおよその位置を示しているのにより便利」等、わかりやすさが評価された。 【店舗紹介】 営業時間表示や連絡先等の明示が喜ばれた。 また、白浜においては、施設表組説明の施設数が多くなり、かえって見辛いとの声もある等、情報量と見やすさのバランスがより求められる結果となった。</p>	

5-3 評価 まとめ

	田辺	白浜
スマートフォン対応	<p><評価されたことベスト3> 「名所等の内容がわかりやすい」 「情報が豊富」 「読みやすい」</p> <p><知りたい情報が得られるか> 得られる・・・95.0%</p>	<p><評価されたことベスト3> 「情報が豊富」 「名所等の内容がわかりやすい」 「読みやすい」</p> <p><知りたい情報が得られるか> 得られる・・・90.0%</p>
	<p>◇デザインやわかりやすさ、情報量等ウェブサイトでの評価と同様に評価された 「デザインが良い」「ウェブと大体同じで便利に使える」「操作しやすい」「見やすくて素晴らしい」と、わかりやすさや使いやすさ、また、情報量の充実等ウェブサイトと同様の評価が得られた。 ※スマートフォンでの提示は、基本的にウェブサイトと同じ</p>	
指差しシート	<p>◇指差しシートの存在自体が便利だと評価された 「非常に良いアイデア」「思いやりを感じる」「役に立つ」と、このシートがあることが便利だと評価された。 「会話が実用的」「わかりやすい」「デザインが良い」等表示の仕方・内容も評価された。</p>	

調査風景(調査会場の様子)



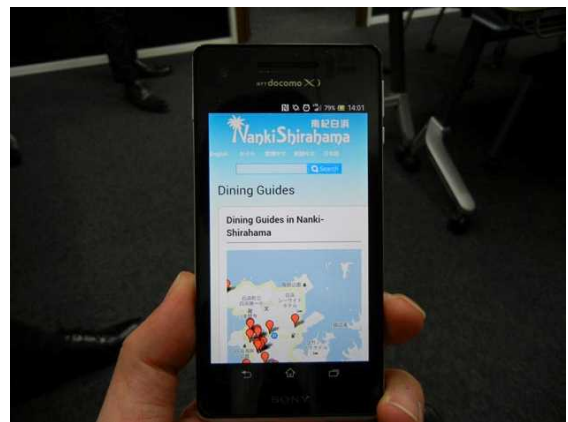
■ 調査会場



■ 調査会場



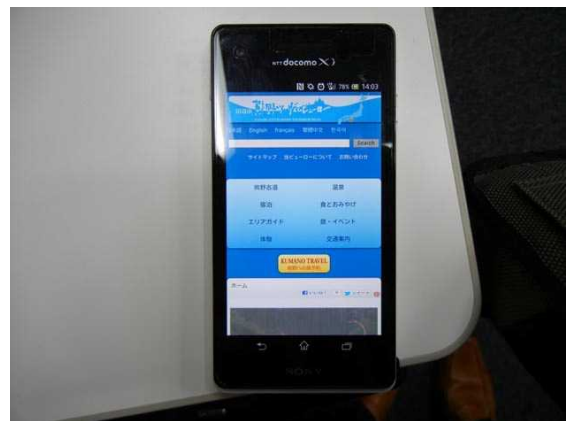
■ 調査機器



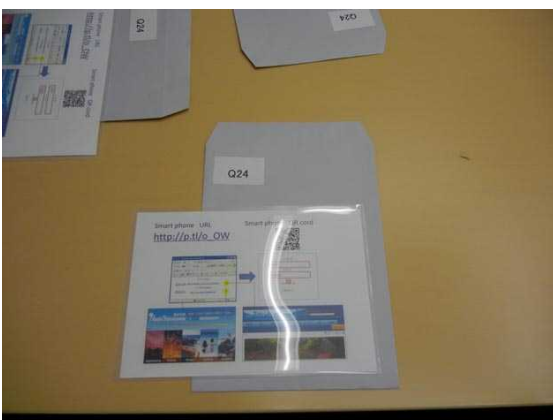
■ 調査機器



■ 調査機器



■ 調査機器



■ 調査準備



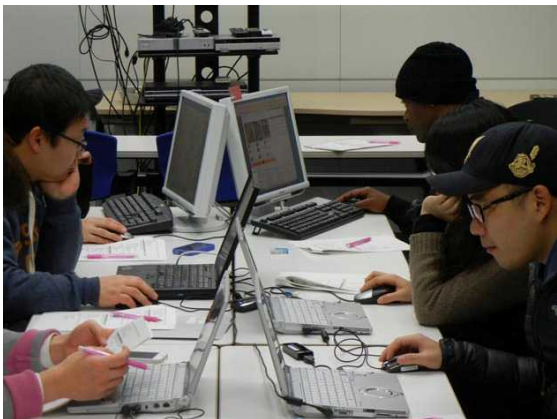
■ 調査準備



■ 調査実施の様子(ウェブサイト閲覧)



■ 調査実施の様子(調査票記入)



■ 調査実施の様子(ウェブサイト閲覧)



■ 調査実施の様子(マップ閲覧)



■ 調査実施の様子(ウェブサイト閲覧)



■ 調査実施の様子(マップ閲覧)



■ 調査実施の様子(スマートフォン閲覧)



■ 調査実施の様子(スマートフォン閲覧)

第6章 今後の課題と改善方策
(自立プランと普及プラン)

第6章 今後の課題と改善方策(自立プランと普及プラン)

6-1 自立プランの策定

○プロジェクトを踏まえた課題の抽出

本プロジェクトを実施した結果得られた課題を以下のとおり抽出し、今後の外国人旅行者の利便性の向上に取り組む。

・推進体制

本プロジェクトでは地方自治体及び観光協会が中心となって取り組んできたが、今後発信する情報の多様化や各施設でのおもてなし意識の向上のため、多種多様な関係者の参画。

・WEBサイト

多言語での各種情報発信を実施したことで、こまめな情報の更新・修正や、より外国人への情報提供を意識したコンテンツの修正が必要。

・マップ

田辺と白浜でそれぞれの地域ごとにマップを作成しているが、当該地域での連携した取組が必要。

・ツール活用のための環境整備

制作したマップの設置場所や、WEBサイトを紹介する場所やどこでも閲覧できる環境作り等、ツールをより有効活用する取組が必要。

○プランの方向性

本プロジェクトの結果を踏まえ、より外国人旅行者の利便性向上と受入側のおもてなし意識の向上を図るため、地域が自主的、継続的に取り組むべき内容を提案する。

1.地域での推進体制の拡充

今回のプロジェクト実施に際して、各関係機関を通じて情報を収集・整理を行ったため、おのずとそ
の方法論や人的リソース等体制が積み上がった。今後の継続的な体制として受入環境整備を進めて
いくには、地域の関係者をとりまとめ、多様な機関を巻き込んだ推進体制が望まれる。

例えば、行政機関が中心となり、地域の観光協会や公共交通事業者、宿泊施設、商工会、商店街、
異業種の民間企業等、幅広い関係者による協議会の継続が考えられる。

2.ウェブ・マップ等のコンテンツの充実

ウェブサイトの施設情報ページはフォーマットの統一化によりサイト管理者(田辺地域:田辺市熊野
ツーリズムビューロー、白浜地域:白浜観光協会)が容易にコンテンツの更新作業をできるようにし、
管理者の自主性を発揮できるシステムとしている。まずはこまめな更新・修正やプロジェクトにおい
て多言語化できなかったコンテンツについて、多言語化を進めることが求められる。更に推進体制を
拡充することで得られる新しいコンテンツの掲載も考えられる。

また、今回のプロジェクトにあたり、「食」に関する写真について、例えば調理前の新鮮そうなお肉の
写真では無く、料理された肉を掲出した方が外国人には印象が良い、というような、日本人と外国人
の感性の違いも意見が出ている。コンテンツそのものの充実も重要だが、「海外に向けた情報発信」と
いうことを意識したサイトの見せ方についてもブラッシュアップの余地は大いにある。

3.外国人旅行者を受け入れる環境のある施設の拡大

今回、指さしシートを作成し、受入店舗に配布することで、外国人旅行者の利便性の向上だけでなく、受け入れる施設側のおもてなし意識の向上も図っている。今後も、指さしシートの普及をきっかけとした、各店舗等でのおもてなしの向上が必要である。外国人旅行者とのコミュニケーションに始まり、プロジェクトで整備したマップの配布場所として、または、タブレット等を活用してウェブ情報を発信する場として整備したツールの普及や活用等外国人旅行者の利便性向上手法を探っていくことが必要である。

4.マップの共通化

プロジェクトでは、田辺と白浜でそれぞれの地域ごとのマップを多言語化したがる、デザインや書き方等を共通化しているものの、地域ごとの違いが出てしまった感がある。外国人旅行者に切れ目を感じさせない情報提供のためにも、今後、より広域的にマップ等デザインの共通化を図っていくのが望ましい。

5.フリーWifiの導入

スマートフォン、タブレット対応のサイトを構築したことで、より効果的に活用できるようフリーWifiの導入を積極的に進めるべきである。地域での推進体制作りの中で構築したネットワークを元に、駅や宿泊施設等外国人旅行者の立ち寄りが多いポイントを中心にフリーWifiスポットの整備を進展させる。

6-2 普及プランの策定

今回、田辺白浜地域において実施した食に関する情報の充実と地域の生活情報の外国語提供による利便性の向上について、他の地域においても外国人旅行者受入環境整備の取り組みとして普及させるとともに、地域の受入環境の改善を図る。

○基本目標

1.計画期間

田辺・白浜拠点ではおよそ半年にわたってプロジェクトに取り組んだ。もともと拠点地域として選定されている地域ということもあって、関係者による協議会の立ち上げや各機関への協力依頼等比較的円滑に進んだものの、他の地域での展開を検討すれば、まず地域での意志統一を図り、推進体制を構築するために1年以上をかける必要がある。

2.普及の目標

本プロジェクトを展開可能な地域としては

- ・個人旅行者が比較的多いが大都市のような情報発信量が多くない地域
- ・郷土料理等、特色のある食が存在する地域
- ・都市部のようにATMやコンビニ等外国人旅行者が求める施設数が多くない地域

○普及に向けた取り組み

外国人に必要とされる生活情報を提供していくには、行政や観光協会のみで取り組むには限界がある。また、食に関する店舗情報等についても同様である。そこで、地域の民間企業等の関係者の協力を得ることと、外国人を受け入れることへの抵抗感を無くすために地域での意志統一を図ることが重要である。

○基本施策

地域での食の情報と生活情報の提供による利便性の向上に向けて、

- ①地域の食の情報等の多言語化と指さしシートの作成による食を楽しむ環境整備
- ②商業施設、飲食店、コンビニ、ATM等の生活情報を多言語で発信
- ③①及び②をWEBサイトに掲載すると同時にスマートフォン、タブレット対応による情報提供手法の充実

○計画の推進

1.計画の推進体制

プロジェクトの結果を踏まえると、地域の食の情報や生活情報を調査・収集するため、地域のおもてなしを向上させるには行政機関だけでなく、観光協会や商工会、交通事業者、民間企業等との連携が必要であり、立場や地域での関係を越えた連携が必要な場面も存在する。

行政が主体となってこのように多種多様な関係者をとりまとめ、推進体制を構築するのが望ましい。

2.各主体の役割

- ・行政機関:プロジェクトの取りまとめ。協議会等の運営
- ・観光協会:幅広い情報提供、情報発信
- ・商工会:地域の民間事業者(飲食店舗等)への協力依頼、情報収集
- ・商店街等受入店舗:外国人旅行者へのおもてなし
- ・銀行・郵便局:ATMの情報提供、外国人対応の検討
- ・コンビニエンスストア:情報提供、外国人対応の検討
- ・交通事業者:地域内交通の情報提供、制作したツールの設置・配布
- ・医療機関:外国人旅行者の怪我や病気の際の連絡窓口等の情報提供

第7章 參考資料

第7章 参考資料

7-1 地域協議会実施記録

「田辺・白浜市地域における訪日外国人旅行者の受入環境整備に係る外客受入地方拠点整備事業」 協議会

日	時	平成24年10月19日(金)午後1時30分～3時
場	所	青少年研修センター(田辺市役所裏)3F大会議室
出 席 者		国土交通省近畿運輸局企画観光部国際観光課 和歌山県商工観光労働部 観光局観光交流課 田辺市観光振興課 田辺市熊野ツーリズムビューロー 白浜町観光課 白浜観光協会
概 要		当該地域における事業内容について、地域との共通認識を持ち、実施の手法や方向性等について意見交換を実施。特に地域との事業実施に関する緊密な調整と関係者間の情報共有を徹底することを確認した。

7-2 観光庁における検討会資料の作成

観光庁で訪日外国人旅行者の受入環境の整備・充実について検討するために設置された「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会」で使用するプロジェクト概要や実施経過等をまとめた資料を作成した。

