

泉佐野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

報 告 書

平成25年3月

株式会社オリエンタルコンサルタンツ

目 次

1. 業務概要.....	1-1
1-1 業務名.....	1-1
1-2 履行期間.....	1-1
1-3 委託者及び受託者.....	1-1
1-4 業務の目的.....	1-1
1-5 対象外客受入地方拠点.....	1-1
1-6 成果品.....	1-1
1-7 業務の内容.....	1-2
1-7-1 プロジェクトの実施運営.....	1-2
1-7-2 プロジェクトの効果測定.....	1-2
1-7-3 「自立的整備プラン」及び「普及プラン」の策定.....	1-2
1-7-4 検討会資料等の作成.....	1-2
1-7-5 事業実施報告書の作成.....	1-2
2. プロジェクトの実施運営.....	2-1
2-1 課題・ニーズの把握.....	2-1
2-1-1 観光客来訪特性.....	2-1
2-1-2 受入側の状況.....	2-2
2-1-3 観光資源.....	2-3
2-1-4 受入環境整備、多言語等の取り組み状況.....	2-4
2-1-5 想定される課題・ニーズ.....	2-5
2-2 ターゲットの絞り込み.....	2-5
2-3 実施施策の決定.....	2-6
2-3-1 実施概要.....	2-6
2-3-2 まち歩きマップ.....	2-6
2-3-3 外国人接客ツール.....	2-7
2-3-4 情報プラットフォーム.....	2-8
2-4 運営方法の検討.....	2-9
2-5 評価方法の検討.....	2-10
2-5-1 評価計画の立案.....	2-10
2-5-2 評価の実施.....	2-10
2-6 Web による情報提供の実施.....	2-11
2-7 実施・運営.....	2-11
3. 事前調査.....	3-1
3-1 事前ニーズ調査方法の検討.....	3-1
3-1-1 調査の目的.....	3-1
3-1-2 調査の概要.....	3-1
3-2 事前ニーズ調査の実施.....	3-2
3-2-1 外国人モニター調査.....	3-2
3-2-2 宿泊施設ヒアリング調査.....	3-10

3-2-3	フライトクルーアンケート調査.....	3-13
3-2-4	外国人宿泊者アンケート調査.....	3-17
3-3	事前調査結果のとりまとめ.....	3-26
3-3-1	事前調査結果の概要.....	3-26
3-3-2	事前調査の結果.....	3-30
4.	コンテンツの作成.....	4-1
4-1	多言語まち歩きマップ.....	4-1
4-1-1	まち歩きマップの作成内容.....	4-1
4-1-2	まち歩きマップの作成ツール.....	4-5
4-2	指差し会話集.....	4-29
4-2-1	タッチ×トーク（指差し会話集）の作成内容.....	4-29
4-2-2	タッチ×トーク（指差し会話集）の作成ツール.....	4-31
4-3	登録店舗ステッカー.....	4-60
4-3-1	登録店舗ステッカーの作成内容.....	4-60
4-3-2	登録店舗ステッカーの作成ツール.....	4-60
4-4	多言語Webページ作成.....	4-61
4-4-1	総合案内サイトの構築内容.....	4-61
4-4-2	総合案内サイトのホームページ.....	4-61
5.	プロジェクトの効果計測（効果検証及び効果測定）.....	5-1
5-1	評価計画立案.....	5-1
5-2	評価の実施.....	5-2
5-2-1	評価の実施スケジュール.....	5-2
5-2-2	評価のアンケート調査票.....	5-3
5-3	評価結果のとりまとめ.....	5-4
5-3-1	評価結果の概要.....	5-4
5-3-2	評価結果.....	5-5
5-3-3	本プロジェクトで得られた成果.....	5-8
6.	自立的整備プラン・普及プランの策定.....	6-1
6-1	自立的整備プランの検討.....	6-1
6-1-1	基本方針.....	6-1
6-1-2	本プロジェクトから見えてきた課題.....	6-1
6-1-3	自立的整備プラン.....	6-2
6-2	普及プランの検討.....	6-4
6-2-1	普及プランの条件の整理.....	6-4
6-2-2	普及プランの推進体制.....	6-5
6-2-3	普及に向けたプロジェクトの実施内容.....	6-6
6-2-4	取り組み実施に向けた留意点.....	6-7
7.	検討会資料等の作成.....	7-1
7-1	第2回検討会資料.....	7-1
7-2	第3回検討会資料.....	7-2

1. 業務概要

1-1 業務名

泉佐野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

1-2 履行期間

平成24年9月3日～平成25年3月22日

1-3 委託者及び受託者

委託者：国土交通省 近畿運輸局

受託者：株式会社オリエンタルコンサルタンツ

1-4 業務の目的

訪日外国人3000万人プログラムの達成には、外国市場でのプロモーション事業と並んで、国内における受入環境の整備が重要であるところ、受入側の環境については整備が遅れている部分が多く、対応が喫緊の課題となっている。

このため、国・地方公共団体・民間事業者等が連携し、訪日外国人旅行者の受入環境の整備・充実を総合的に推進することで、全国的に訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供し、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図る必要がある。

以上のことを踏まえ、今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれる外客受入地方拠点において、訪日外国人旅行者の要望・不満の声が多い事項の解消に資するモデル的事業（プロジェクト）を実施し、効果測定を行うとともに、その成果等をもとに地域での自立的・継続的な受入環境の整備及び他地域への活用・普及につなげていく。

1-5 対象外客受入地方拠点

泉佐野地域

1-6 成果品

- ① 事業実施報告書（A4版、カラー、簡易製本）：50部
- ② ①の電子データ（DVD）：5枚

1-7 業務の内容

以下の業務内容を実施した。

1-7-1 プロジェクトの実施運営

今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれ、受入環境整備に積極的に取り組む地域として、平成24年度に開催した「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会」の評価等を踏まえ選定した近畿の外客受入地方事業実施拠点の泉佐野地域において、地域の自治体、民間事業者等と連携・調整し、今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれる地域として受入環境整備上の課題等を踏まえ、訪日外国人旅行者の要望・不満の声が多い事項の解消に資する手段として泉佐野地域から要望（※1）のあった事業提案を基に効率的・効果的に実施するための体制を構築し、プロジェクトを実施運営した。

▼地域から要望のあった事業提案（※1）

●宿泊施設周辺における実践的情報及び回遊情報の提供による不便の解消

主に地域内で宿泊する外国人旅行者をターゲットに、飲食や決済環境、医療機関等に関する実践的な情報や、空き時間を有効に利用できる回遊情報を提供することで、不便の解消を図る。

1-7-2 プロジェクトの効果測定

プロジェクトの効果測定指標を設定し、効果測定を実施するとともに、成果・課題の解決策等を分析した。

1-7-3 「自立的整備プラン」及び「普及プラン」の策定

プロジェクトの実施体制、実施経過、効果測定等を踏まえ、地域で自立的・継続的に受入環境を整備していくための「自立的整備プラン」及び、プロジェクトから得られた成果等を踏まえ、他地域での活用・普及を図るための「普及プラン」を策定した。

1-7-4 検討会資料等の作成

国土交通省観光庁で効果的な訪日外国人旅行者の受入環境整備の推進のために開催される「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会」において使用した、プロジェクト概要、実施経過等をまとめた資料等を作成した。

その際には、近畿管内各拠点の請負事業者と文言や表現、レベル感等、必要に応じて調整し、近畿地方として統一感を持った資料を作成した。

1-7-5 事業実施報告書の作成

報告書の作成に当たっては、上記1-7-1～1-7-4の事項を含めた内容にて提出した。

2. プロジェクトの実施運営

2-1 課題・ニーズの把握

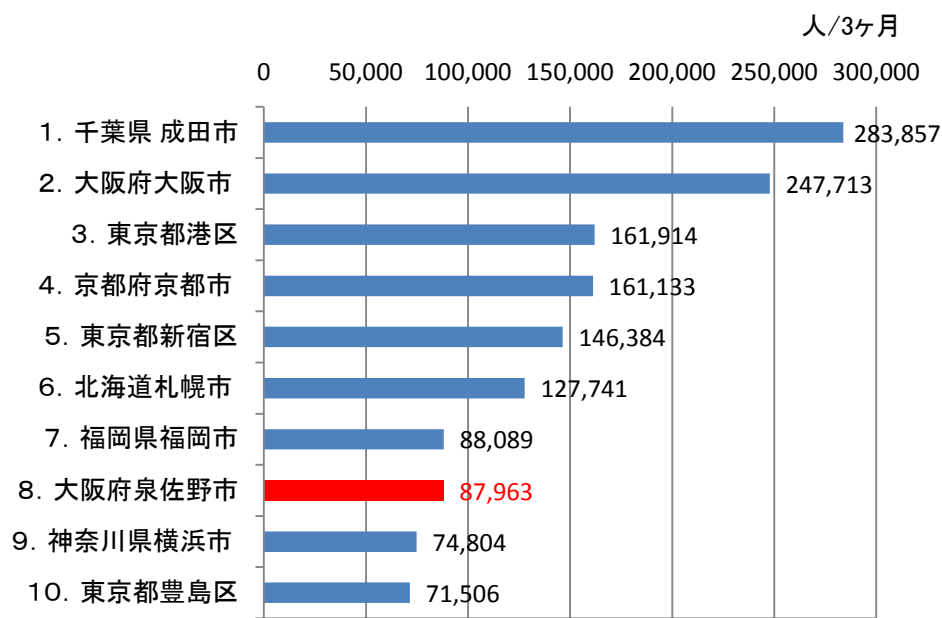
2-1-1 観光客来訪特性

(1) 恵まれた立地条件

泉佐野地域は関西国際空港の玄関口に位置し、関西国際空港は出入国管理統計（法務省 2011 年）によると、年間 270 万人の外国人が出入国をしており、これは日本最大の成田国際空港の 570 万人に次ぐ観光集客の拠点施設であり恵まれた立地条件にある。

(2) 全国 8 位の宿泊外国人旅行者

空港内やりんくうタウン、泉佐野駅周辺等には宿泊施設が立地しており、宿泊する外国人旅行者が全国 8 位（約 8.8 万人/3ヶ月）と多い。

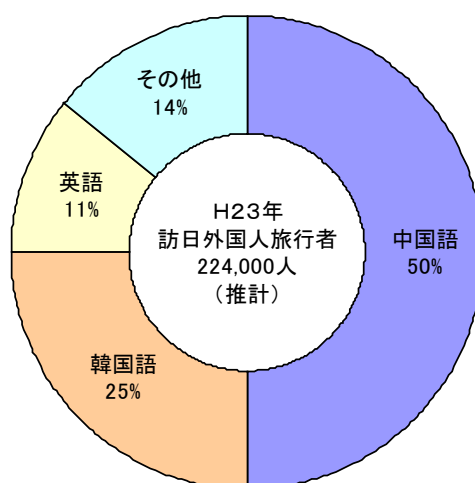


※出典：宿泊旅行統計調査（観光庁）2012年7月～9月期

図 2-1 外国人実宿泊者数

(3) 中国人、韓国人の訪問割合が高い

「地域活性化総合特別区域計画書（泉佐野市）」によると、中国人、韓国人の宿泊者数の割合が多い。



出典：地域活性化総合特別区域計画書（泉佐野市）

図 2-2 泉佐野地域の外国人旅行者の言語別状況

(4) 外国人旅行者の食事や買い物の状況

「泉佐野市における訪日外国人の動向調査報告書（泉佐野市）」によると、食事場所は、外食（29.0%）が約3割に対し、宿泊施設（38.4%）とスーパーやコンビニ等での食べ物（17.6%）と約6割の人がホテル等の宿泊施設内で食事しており、まちに出歩いているの食事が少ない。買い物場所は、空港の免税店（18.9%）以外に、スーパー・ショッピングセンター（16.1%）、アウトレット（12.8%）であり、まち中での買い物が少ない。

2-1-2 受入側の状況

「平成 23 年度泉佐野市 FamTour 実施報告書（泉佐野市）」によると、外国人旅行者等の意見としては、「店の場所がわかりにくい」や「施設内での多言語の案内が少ない」ことがあげられており、飲食店においては、メニューの多言語への対応を求められている。

平成24年4月からは、関西国際空港の旅客ターミナルビルとエアロプラザ内の全飲食店で、メニューの多言語化（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語）を実施するとともに、使用している食材の情報について表示を行っており、これらの取り組みを泉佐野地域全体に広げ、もてなす側の受入環境の向上が課題である。

2-1-3 観光資源

泉佐野地域には、大規模商業施設等の新しい施設や歴史的な資源、地場の野菜・魚介類・酒・タオル、クルージング、祭り・イベント、温泉施設、自然等、泉佐野らしい多くの観光資源がある。

表 2-1 泉佐野市の主な観光資源

項目	施設
遊ぶ・体験	・りんくうプレミアムアウトレット、りんくうプレジャータウンシークル、いずみさの関空マリーナ、りんくう公園
学（歴史・文化）	・泉佐野ふるさと町屋館（旧新川家住宅）、慈眼院多宝塔（国宝）、新井邸、奥家住宅、歴史館いずみさの、いろは蔵、奈加美神社、妙光寺、日根神社、土丸城址跡、旧向井家住宅、火走神社、意賀美神社、茅渟宮跡
お土産（地場）	・泉佐野漁協青空市場、北庄司酒造店、RizuMie こーたり〜な（JA 大阪泉州農産物直売所）、泉州タオル館
祭（お祭り・イベント）	<ul style="list-style-type: none"> ・春：大井関桜まつり、犬鳴山温泉まつり、まくらまつり ・夏：ふとん太鼓、犬鳴山納涼カーニバル、ゆ祭り、泉佐野郷土芸能の集い、盆踊り ・秋：ザ・まつり in Izumisano、だんじり、やぐら、担いだんじり、泉州 YOSAKOI 糸えじゃないか祭り ・冬：駅前イルミネーション
温泉・自然	<ul style="list-style-type: none"> ・温泉入浴施設：湯元温泉荘、不動口館、犬鳴山グランドホテル紀泉閣、み奈美亭、犬鳴温泉センター ・自然・公園：大井関公園（ろじ溪）、犬鳴山（七宝瀧寺、温泉街、行者の滝、ハイキングコース）

2-1-4 受入環境整備、多言語等の取り組み状況

泉佐野地域では、関西国際空港において、多言語化の対応が進められており、観光協会のホームページやパンフレット等についても英語、中国語、韓国語の多言語化に対応するなど、外国人旅行者の受入環境が進められつつある。

また、総合特別特区として国際医療交流の拠点づくりを推進しており、その中で「りんくう総合医療センター（優れたがん医療施設）」では、国際外来の対応として、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語の医療通訳者が約 60 人常駐対応しており、経済産業省の海外向け医療機関紹介サイトのがん施設として、外国人旅行者のホスピタリティ向上に取り組んでいる。



図 2-3 観光協会HPと観光ガイドブック(英語版)

2-1-5 想定される課題・ニーズ

前項で示したように、関空の玄関口として外国人旅行者の利用が多く、多言語化や受入環境整備の取り組みにより、パンフレット、WEB 等による基本的な観光案内の取り組みについてはある程度対応は進みつつある。

しかしながら、当該地域の魅力を真に伝えるとともに多様化するニーズに応えるための、地域に即したより深い情報提供や、まち歩き観光ツール等の整備が求められている。

以上のことを踏まえ、泉佐野地域における課題を以下のように想定した。

◆課題①

関西国際空港の玄関口として、宿泊だけでなく泉佐野での観光を十分に楽しんでもらうためには、海の幸・山の幸の自然の恵みからマリノレジャー、大規模商業施設等の新しい開発まで、そこに生まれた食、歴史・文化といった泉佐野ならではの魅力を伝達することが必要である。

◆課題②

関西国際空港の出発までの待ち時間や到着後の時間等、短い時間で楽しめる観光スポットや飲食店等を情報提供し、外国人旅行者の泉佐野地域での回遊性を高める必要がある。

◆課題③

多言語化されている駅周辺のガイドマップは、外国語の文字が小さく読みにくいことと、多言語化された文字も必要最低限の情報にとどまっているため、「何が食べられるのか」、「何が買えるのか」といったお土産、飲食商品の情報や、ニーズの高いATM等の便利情報が不足している。

また、外国人観光客に対する旅行満足度の向上を図るためには、観光拠点となる泉佐野駅・りんくうタウン駅周辺において、日帰り観光、空港待ち時間を利用した短時間観光の参考となるまち歩き散策コースや周遊観光コース等の情報を提供する必要がある。

◆課題④

地域の情報提供を行う上で、重要な手段の一つであるWEBは、基本的なコンテンツは多言語化されているが、泉佐野の魅力を伝える多言語情報の提供が必要である。

◆課題⑤

まち歩きマップなどの作成ツールについては、外国人旅行者の国籍によって好みが異なることを確認し、言語別に異なる嗜好特性がある場合は、その特性を踏まえた受入環境整備が必要である。

2-2 ターゲットの絞り込み

泉佐野地域への外国人旅行者の状況を踏まえ、欧米圏（英語）、韓国（韓国語）、中国（中国語簡体字）、台湾（中国語繁体字）をターゲットとした。

2-3 実施施策の決定

2-3-1 実施概要

事業の実施に当たり決定した実施施策の概要を以下に示す。

表 2-2 実施施策の概要

施策内容	概要
まち歩きマップ	・泉佐野地域の飲食店、観光情報、ATM、お得情報等の便利な情報を多言語で案内するマップの作成
外国人接客ツール	・飲食店やお土産店等の受入側の接客を支援する、外国人接客ツール（指差し会話集・登録店舗ステッカー）の作成
情報プラットフォーム	・外国人旅行者に泉佐野地域の魅力を満喫してもらい、食やレジャーを紹介する情報プラットフォーム（Webサイト）の作成

2-3-2 まち歩きマップ

(1) 飲食店や土産店の情報提供

1) 飲食店・土産店の情報提供

飲食店や土産店等の施設の情報提供を行う。

掲載店舗の情報収集は、泉佐野市の支援及び協力の基に、掲載店舗の候補リストを作成し、店舗に訪問の上、マップ掲載への協力を依頼する。

2) おすすめ情報等の紹介

紹介店舗のおすすめメニュー・写真（各店舗1～2品）、料金、クレジット対応、対応メニュー（ベジタリアン等）等に関する情報提供を行う。

(2) 短時間観光のモデルコースの紹介

1) モデルコースの情報提供

関西国際空港の着後（ホテルチェックイン後）や出発時間（ホテルチェックアウト後）までの短い待ち時間を利用した短時間観光ができるようモデルコースを複数設定し、情報提供を行う。

2) 観光施設等の紹介

これまでの観光ガイドやホームページ等を活用し、泉佐野地域のみどころや体験プログラム紹介に加え、外国人旅行者が好む旬の食・特産品紹介等を盛り込むように行う。

(3) 外国人旅行者への便利情報の提供

1) 外国人のニーズが高い情報提供

外国人旅行者のニーズの高い、Wi-fi スポットや ATM、両替等の便利情報を入手し、マップに反映する。

2) 電車やバスの乗り方の情報提供

電車の移動時間・時刻表・切符の買い方・改札機の通り方や大阪都心へのアクセス方法（乗り換え）・所要時間、乗り方（支払方法）、関西国際空港までの移動時間（関空へ泉佐野から 10 分）をわかりやすく表示する。

3) 万が一の病気やけがの際の情報提供

外国人旅行者が旅行中に病気やけがをした際の対応として、医療通訳者が常駐している「りんくう総合医療センター」の国際外来対応等の緊急連絡情報の掲載について協議する。協力が理解が出来た場合は掲載する。

4) 日本の慣習やマナーの紹介

「お通し」や「お冷」、「あがり」等の日本人にとっては慣習化している特徴的な事項の解説を行う。

(4) 国ごとの嗜好を踏まえた情報提供やデザインの工夫

1) 多言語対応

まち歩きマップは、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語の 4 言語を基本とする。

2) 言語ごとのニーズに対応

国柄により、例えば写真を出して欲しい、色分けをして欲しい、文字説明を多くして欲しいなど要望を確認し、対象国民が好む内容やデザインになるよう、外国人モニター（留学生、地域内在住者等）にヒアリングを行い、言語別に有効な内容になるよう作成する。

2-3-3 外国人接客ツール

(1) 指差し会話集（タッチ×トーク）の作成

1) 受入側の前向きなおもてなし

接客の質の向上、不安の払拭により、前向きなおもてなしを可能とするため、外国人接客の支援ツールとして指差し会話集を作成し、掲載店舗に配布する。

2) 業種ごとの接客ポイント

受入側の業種（飲食店、土産店、市場）に対応した接客のポイントを考慮し、指差し会話集に作成する。

(2) 登録店舗ステッカー

1) まち歩きマップ掲載店舗への配布

外国人旅行者に対応店舗がわかるように、まち歩きマップに掲載する飲食店や土産店等に対して、登録ステッカーを作成し配布する。

2-3-4 情報プラットフォーム

(1) 総合案内サイトの構築

1) 総合案内サイトの作成

外国人旅行者が関西国際空港に到着後、宿泊施設でホームページを閲覧することを考慮し、本業務で作成するまち歩きマップ等で収集した情報を網羅した総合案内サイトを泉佐野市観光協会のホームページに作成し、情報をホームページからダウンロードできるようにする。

2) 多言語対応

ホームページの対応言語は、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語の4言語を基本とする。

2-4 運営方法の検討

将来的な施策の継続を視野に入れながら、泉佐野地域の施策内容に応じた円滑な運営方法・体制を検討・構築することを考慮し運営方法を検討した。

そのため、関連する主体が多岐にわたることに配慮し各主体と密に連携を取りつつ施策を推進するため、泉佐野市で設置されている「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する調整会議」に協力・調整・報告を行い進めた。

要望・ニーズの把握、施策内容の確認、運営体制の決定など、各段階で関係者との調整が必要となることが想定されたことから、個別協議を実施した。

また、本事業においては、泉佐野市の協力・支援の基に実施し、実施に当たっては、下記のスケジュールに基づきプロジェクトの運営を行った。

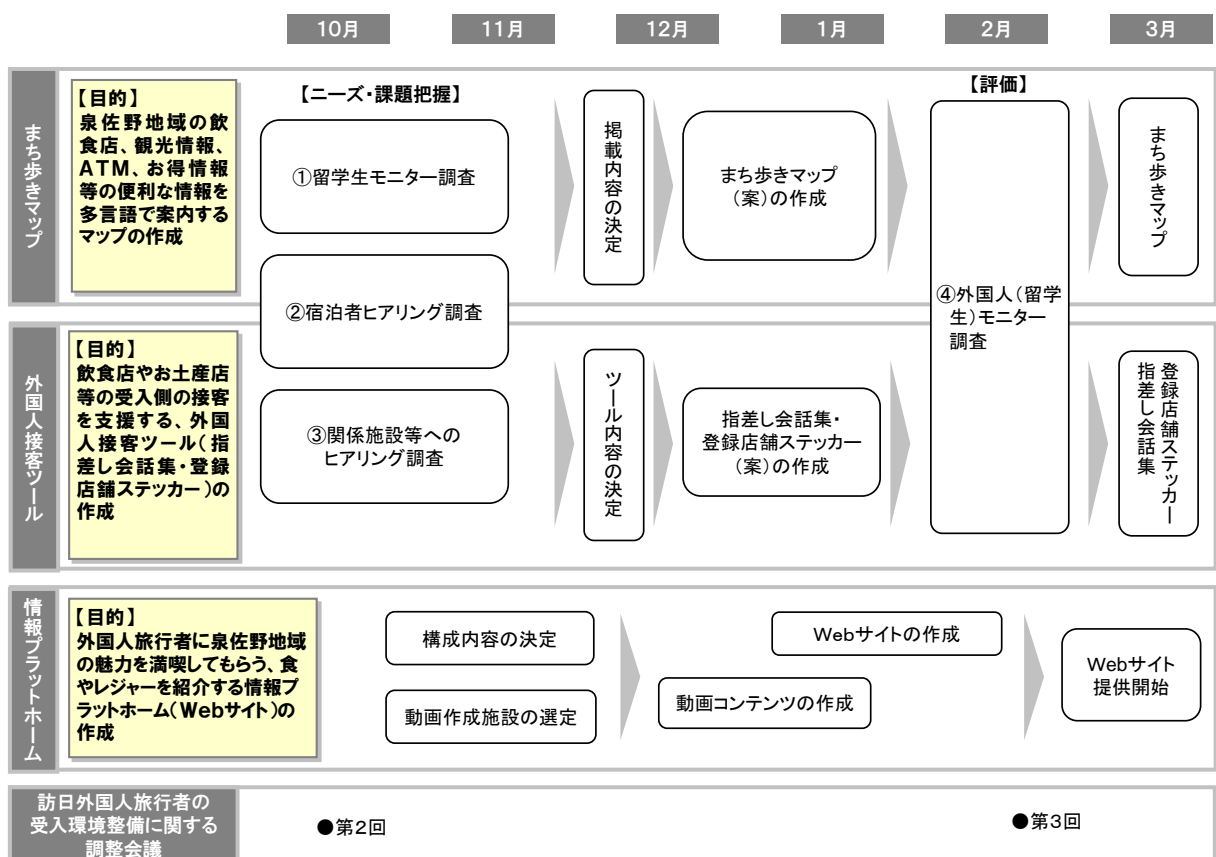


図 2-4 プロジェクトの予定スケジュール

2-5 評価方法の検討

評価方法の検討にあたっては、評価検証すべき項目・視点を検討した上で、これに必要な調査項目・方法を検討し立案した。

2-5-1 評価計画の立案

施策選定の段階から、今後の継続性や展開を踏まえた評価の方針を設定するため、事前調査の段階において、外国人モニターや宿泊施設、フライトクルー等にアンケート調査等でニーズや課題を把握した上で、施策を実施しツールを作成した。

事前調査で把握した課題やニーズに対して、作成したツールがニーズに対応していたか、課題解決に有効であったかについて評価を行うよう計画した。

2-5-2 評価の実施

評価実施にあたっては、外国人モニターに作成したまち歩きマップ（案）を提供し、泉佐野地域を散策してもらい、まち歩きマップの評価を実施するとともに、店舗側の受入を支援する指差し会話集の評価も実施した。

また、施策の評価検証においては、効果のみならず課題・改善点を明確化し、関係者間での共有化を「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する調整会議」で図った。

2-6 Webによる情報提供の実施

訪日外国人旅行者が日本で行動するにあたって、必要不可欠となる情報を提供するためにHP情報提供、既存情報の多言語化を行うため、現在の情報提供状況を確認し、改善を図った。

当該地域の観光に関する情報提供の実施状況について確認した結果、泉佐野市観光協会のホームページにおいて、多言語化情報が進められていたことから、本ホームページに本事業の作成したツールの情報提供を実施した。

作成したツールについて、Webによる情報提供を実施した。

表 2-3 Webによる情報提供の概要

情報提供ツール		バナー
まち歩きマップ	英語	
	韓国語	
	中国語（繁体字）	
	中国語（簡体字）	
タッチ&トーク	4言語	

2-7 実施・運営

以上の実施施策及び運営方法を基に、事業を実施・運営を行った。

3. 事前調査

3-1 事前ニーズ調査方法の検討

3-1-1 調査の目的

受入環境の現状、これまでの受入環境整備の実施状況を把握するため、関係者へのヒアリング調査および現地調査を実施し、受入環境の課題を明らかにするとともに、国籍ごとの嗜好を把握し、施策の方向性へ反映した。

3-1-2 調査の概要

訪日外国人旅行者の特性やニーズを把握するため、留学生等の外国人モニターを活用した現地調査を実施するとともに、泉佐野の宿泊施設に宿泊された外国人へアンケートを実施した。また、関係者へのヒアリングは、泉佐野市主催の受入整備に係る調整会議の関係者へ、現状の課題や要望等のヒアリングを行った。

表 3-1 事前調査の概要

	調査項目	調査概要	実施時期
事前調査	外国人モニター調査	外国人留学生や研修生の方に、外国人旅行者の視点で、実際に「りんくうタウン周辺」や「南海泉佐野駅周辺」を散策してもらい、モニター調査を実施した。	11月3日、 11月18日
	宿泊施設ヒアリング調査	宿泊されている外国人旅行者の宿泊状況や食事の現状等を把握するため、宿泊施設にヒアリングを行った。	11月
	フライトクルーアンケート調査	宿泊されるフライトクルー等に対して、外食の予定や泉佐野で行きたい場所等を把握した。	12月
	外国人宿泊者アンケート調査	宿泊施設に宿泊した外国人を対象に、外食の予定や買い物場所等を把握した。	12月

3-2 事前ニーズ調査の実施

3-2-1 外国人モニター調査

(1) 外国人モニター調査（事前）の協力施設

調査員の募集に当たっては、以下の2団体に協力を頂き実施した。

表 3-2 事前調査の協力施設

施設	施設概要
国際交流基金 関西国際センター	・外国人を対象に日本語研修生の紹介
大阪観光大学	・本地域に隣接する大学であり留学生の紹介

(2) 外国人モニター調査（事前）の参加者

参加した外国人モニターを以下に示す。

表 3-3 事前調査の外国人モニター調査員

項目	内容	
	1回目	2回目
参加者	・中国語（簡体字）：5名 ・中国語（繁体字）：2名 ・韓国語：2名	・英語：2名
調査日	・11月3日（土）	・11月18日（日）
調査時間	・9：30～17：00	・13：00～17：00
調査場所	・泉佐野市内 りんくうタウン周辺 南海泉佐野駅周辺等	・泉佐野市内 りんくうタウン周辺 南海泉佐野駅周辺等

(3) 外国人モニター調査(事前)の実施の流れ

泉佐野地域の施設周辺や散策ルートを歩いてもらい、外国人旅行者が関心を持ちそうな地域の飲食店やお土産等の店舗や施設について、感想・意見を調査票に記入する方法で調査を行った。

また、まち歩きが終了後、1時間程度の意見交換会を実施し、課題やニーズの把握を行った。

調査実施の流れを以下に示す。

表 3-4 外国人モニター調査(事前)の実施の流れ

時間	内容
9:30	〇りんくうタウン駅の改札前に集合
9:30~10:00	〇調査の説明(ガイダンス)
10:00~11:20	〇りんくうタウン周辺の散策 シークル、アウトレットモール等を散策
11:20~12:20	〇昼食休憩 りんくうタウン周辺にて昼食休憩
12:20	〇りんくうタウン駅の改札前に集合 泉佐野漁港青空市場に移動
12:40~13:10	〇泉佐野漁港青空市場を見学(魚市場、食堂、喫茶店)
13:10~14:45	〇泉佐野駅へ向けて移動(徒歩) いろは蔵・ふるさと町屋館・春日神社・商店街等 泉佐野駅西側を散策
14:45~15:00	〇休憩
15:00~15:45	〇泉佐野駅を出発し、駅東側を散策
15:45~16:00	〇ホテルの会議室で休憩
16:00~17:00	〇意見交換会
17:00	〇終了

表 3-6 外国人モニター調査(事前)のまち歩き時の記入調査票(2/4)

エリア	店舗名	お店の分類	お店・施設を紹介したい理由
(2) りんくう プレミアムア ウトレット			
(3) その他			

表 3-7 外国人モニター調査(事前)のまち歩き時の記入調査票(3/4)

2. 南海泉佐野駅周辺 (午後)

エリア	店舗名	お店の分類	お店・施設を紹介したい理由
(1) 青空市場			
(2) 泉佐野駅 西側			
(3) 泉佐野 駅内			

表 3-8 外国人モニター調査(事前)のまち歩き時の記入調査票(4/4)

エリア	店舗名	お店の分類	お店・施設を紹介したい理由
(4) 泉佐野駅 東側			
(5) その他			

2) まち歩き調査後のアンケート調査票

泉佐野地域の施設周辺や散策ルートの調査後に、本事業の課題やニーズを把握するための調査票を以下に示す。

表 3-9 外国人モニター調査(事前)のまち歩き後のアンケート調査票(1/2)

事後アンケート調査 記入シート	
【 名 前 】 _____	
本日は、お疲れ様でした。もう少しご協力ください。 泉佐野市内の「りんくうタウン周辺」「南海泉佐野駅周辺」を散策して頂いて、率直な感想や印象をお聞かせください。下記にご記入ください。	
1. <u>1日歩いて、泉佐野市や施設の印象をお教えてください。</u>	
例：シークルなら何でもあるので外国人旅行者に紹介すれば喜ばれる。 泉佐野駅周辺にも店が多いので、紹介すれば外国人旅行者は来ると思う。	
2. <u>外国人旅行者が泉佐野市や日本に来た時に、何が食べたいと思うかお教えてください。</u>	
例：居酒屋は日本独自であるため、居酒屋で食事をしてみたい。	
3. <u>ホテルのチェックインまたはチェックアウト後に、2時間程度時間があればどんなことをしてみたいと思うかお教えてください。</u>	
例：銭湯（日帰り入浴ができる温泉）に行ってみたい。お土産を購入したい。	
4. <u>外国人旅行者が楽しく歩いて頂くため、まち歩きマップに入れた方が良い情報を教えてください。</u>	
例：ATM、Wi-fi スポット、トイレ、バス停等	
5. <u>まち歩きマップのサイズはどのようなものが良いですか。</u>	
例：大きな地図で1枚でみれる形、冊子形式、ポケットに入る大きさ等	

表 3-10 外国人モニター調査(事前)のまち歩き後のアンケート調査票(2/2)

6. まち歩きマップの表紙や色調はどのようなものが良いですか。

例：自分の国の人の写真があると親近がもてる。赤色系の方が良い。等

7. 昼食したお店の感想をお聞かせください。

例：日本語メニューしかなく、店員さんも外国語で会話できないので、注文しにくかった。等

8. 午後に行った、泉佐野漁港 青空市場の感想をお聞かせください。

例：お刺身を食べる人には紹介してほしい。等

9. 泉佐野漁港 青空市場に近くにある関空マリーナの感想・意見をお聞かせください。 ※別紙参照

例：時間が合えばクルージングをしてみたい。等

10. 産直を販売しているこーたりーなの感想・意見をお聞かせください。 ※別紙参照

例：時間が合えばクルージングをしてみたい。等

11. その他

3-2-2 宿泊施設ヒアリング調査

(1) ヒアリング対象施設及び調査内容

泉佐野市に宿泊されている外国人旅行者の宿泊状況を把握するため、泉佐野市内の5つの宿泊施設にヒアリングを行った。以下に調査の概要を示す。

表 3-11 宿泊施設ヒアリング調査の概要

項目	内容
調査日	<ul style="list-style-type: none">・ 11月21日(水)・ 11月29日(木)
対象施設・ご担当者	<ul style="list-style-type: none">○りんくうタウンエリア<ul style="list-style-type: none">・ <u>関西エアポートワシントンホテル</u>・ <u>スターゲートホテル関西エアポート</u>○泉佐野エリア<ul style="list-style-type: none">・ <u>ベルビューガーデンホテル</u>○日根野エリア<ul style="list-style-type: none">・ <u>ベストウエスタンホテル関西エアポート</u>○関西空港エリア<ul style="list-style-type: none">・ <u>ホテル日航関西空港</u>
調査の内容	<ul style="list-style-type: none">・ 外国人の宿泊状況(宿泊者数、国別の状況、個人・団体等)・ ホテルと空港・観光地間の交通手段・ 外国人宿泊者の食事の現状(宿泊プラン、ご紹介しているお店等)・ 外国人宿泊者からよく聞かれること・ 外国人宿泊者アンケートへのご協力をお願い・ その他

(2) 宿泊施設のヒアリングシート

宿泊施設のヒアリングシートを以下に示す。

表 3-12 宿泊施設ヒアリングシート(1/2)

宿泊施設ヒアリング調査シート	
日時	平成24年 11月 日() _____ ~ _____
施設名	
ご担当者様	
OC	
ヒアリング内容	
①外国人旅行者の 宿泊状況について 教えてください。	※月あたりの宿泊者数等
②国別の状況、個人 旅行・団体旅行等 どのような方の利 用が多いか教えて 下さい。	
③空港や観光地まで の交通アクセスに ついて、利用され る交通手段を教え て下さい。	※駅や空港までのリムジンバスの有無
④外国人旅行者が 夕食や朝食をどこ で食べられている のか教えてください。	※ 食事付きプランかどうかの宿泊状況について ※ ホテル外で食べられる場合に、どのようなお店を紹介しているか、どういった飲食店のニーズがあるか

表 3-13 宿泊施設ヒアリングシート(2/2)

<p>⑤ホテル周辺の情報 について、外国人 旅行者からよく聞 かれることがあれ ば教えてください。</p>	<p>※まち歩きマップに掲載した方が良い情報。</p>
<p>⑥チェックイン前やチ ェックアウト後の荷 物の預かりサービ スは行われていま すか。</p>	
<p>⑦その他</p>	<p>※チェックインの時間</p>
<p>⑧アンケートへの協 力依頼</p>	

3-2-3 フライトクルーアンケート調査

(1) フライトクルーアンケートの調査概要

スターゲートホテル関西エアポートにおいて、フライトクルーに対してアンケート調査を行った。調査の概要を以下に示す。

表 3-14 フライトクルーアンケート調査の概要

項目	内容
調査日	・12月14日(金)
調査場所	・スターゲートホテル関西エアポートのフロントロビー
調査方法	・チェックインまたはチェックアウトの際にフロントに来られた方にアンケート用紙を配布し、その場で回答していただく。
対象航空会社	・タイ航空 ・エアアジア ・デルタ航空 の3社
回収部数	・20部
調査の内容	・属性 ・外食の予定 ・泉佐野周辺で行きたいところ、行ってよかったところ ・飲食店を調べる際の手段 ・よく行くお店の名前、またはジャンル等 ・飲食店を探すときに必要な情報 ・飲食店で困った経験 ・飲食店で困った際にあったら良いと思ったサービス ・泉佐野市内で活動する際に困った経験

(2) フライトクルーアンケート調査票

フライトクルーアンケートの調査票を以下に示す。

表 3-15 フライトクルーアンケートの調査票(1/3)

<p>To All Flight Crew</p> <p>In order to make your stay in Izumisano more enjoyable, the Japanese Government has been working on making the city more accommodating for non-Japanese visitors. We hope that you are able to spend some comfortable time in Izumisano City either shortly before your departure from Kansai Airport or shortly after your arrival.</p> <p>Therefore, <u>as part of putting together services to make Izumisano City more accommodating and comfortable for non-Japanese visitors, we are asking flight crew to share their thoughts and opinions.</u></p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">Please circle the answer that applies to you for each question or write on the line or within the brackets.</p> <p>■ Some questions about you.</p> <p>(1) How often do you come to Kansai Airport (Izumisano)?</p> <p style="text-align: right;">)</p> <p>(2) Please indicate your nationality or where you live.</p> <p style="text-align: right;">)</p> <p>■ Please tell us about how you spend time in Izumisano.</p> <p>(3) How long is your stay in Izumisano this time?</p> <p style="text-align: right;">)</p> <p>(4) Do you have plans to eat out today? (You can circle more than one answer)</p> <p style="text-align: right;">)</p> <p>▶For respondents who circled “No plans” above: please tell us why.</p> <p>(You can circle more than one answer)</p> <p style="text-align: right;">)</p>
--

表 3-16 フライトクルーアンケートの調査票(2/3)

(5) Are there places in and around Izumisano that you'd like to visit, or have visited and found interesting and fun? (You can circle more than one answer)

(Rinku Pleasure Town SEACLE ・ Rinku Premium outlets)
 ・ Other locations: _____)

(6) What do you use to search for places to eat and drink in Izumisano? (You can circle more than one answer)

(Smartphone ・ Personal Computer ・ Guidebook ・ Tourist Information Center ・
 Hotel Reception/Concierge ・ Ask a passer-by ・
 I have never searched for places to eat or drink in Izumisano)

■ Some questions related to eating and drinking establishments in Izumisano.

(7) Is there a bar, café or restaurant that you frequently visit in Izumisano? Please specify the name and type of the establishment.

(Name of establishment: _____
 Izakaya ・ Bar ・ Restaurant specializing in eel cuisine ・ General Japanese cuisine ・
 Sushi ・ Tempura ・ Western food ・ Chinese food ・ Udon or soba noodles ・
 Ramen noodles ・ Ethnic cuisine ・ Other: _____)

(8) When you are looking for a place to eat or drink in Izumisano, what information do you need to know?

・ Location	Essential	Good to know	Not necessary
・ Business hours	Essential	Good to know	Not necessary
・ Type of establishment (Japanese food, izakaya, etc.)	Essential	Good to know	Not necessary
・ Ambiance/atmosphere	Essential	Good to know	Not necessary
・ Photos of the establishment	Essential	Good to know	Not necessary
・ Photos of items on the menu	Essential	Good to know	Not necessary
・ Menu in other languages	Essential	Good to know	Not necessary
・ Credit card that can be used	Essential	Good to know	Not necessary
・ Other information: _____			

表 3-17 フライトクルーアンケートの調査票(3/3)

(9) Have you experienced any trouble or difficulty when visiting an eating or drinking establishment in Izumisano? (You can circle more than one answer)

- Language/communication issues
- The food didn't taste good
- There were things that I couldn't eat due to religious reasons
- I didn't know what the ingredients were
- I visited outside of business hours
- I haven't experienced any problems
- Other issues: _____

(10) At such a time, what services would have made your experience easier/more pleasant if there had been? (You can circle more than one answer)

- Detailed information about the establishment itself
- Staff that speak English and/or your mother tongue
- A menu in other languages
- Other services: _____

(11) Have you experienced any trouble or problems when using the services in and around Izumisano City? (You can circle more than one answer)

- Not enough information about places to eat and drink
- Not enough information about financial services
(ATMs • Banks • Places to exchange foreign currency • Others: _____)
- Not enough information about shops
(Souvenirs • Drug stores • Others: _____)
- Not enough information about transportation
(Trains • Buses • Taxis • Others: _____)
- Any other issues or problems: _____

This is the end of the survey. Thank you for your cooperation.

3-2-4 外国人宿泊者アンケート調査

(1) 外国人宿泊者アンケートの調査概要

泉佐野地域に宿泊する外国人に対して、アンケート調査を実施した。調査の概要を以下に示す。

表 3-18 外国人宿泊者アンケート調査の概要

項目	内容
調査日	・ 12月
対象施設	○りんくうタウンエリア ・ 関西エアポートワシントンホテル ・ スターゲートホテル関西エアポート ○泉佐野エリア ・ ベルビューガーデンホテル ○日根野エリア ・ ベストウエスタンホテル関西エアポート
対象言語	・ 英語、韓国語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）
回収部数	・ 57部
調査の内容	・ 属性 ・ 来日の目的、人数、期間 ・ 日本で行く予定の場所 ・ 泉佐野地域で宿泊する理由 ・ 食事の場所 ・ 泉佐野での観光や買い物の実施 ・ 観光や宿泊で困った経験

(2) 外国人宿泊者アンケートの調査票

外国人宿泊者アンケートの調査票を以下に示す。

表 3-19 外国人宿泊者アンケートの調査票(英語・1/2)

Please assist us with this survey regarding foreign traveler services

○The Japan Tourism Agency and Izumisano city are working this year to improve the environment in the Izumisano area for foreigners.
○We ask for your cooperation in filling out this questionnaire to aid our efforts.
○A complimentary towel will be given to all those who take part in the questionnaire.

1. Tell us about you.

Nationality	<input type="checkbox"/> USA	<input type="checkbox"/> Canada	<input type="checkbox"/> UK	<input type="checkbox"/> Australia	<input type="checkbox"/> Hong Kong
	<input type="checkbox"/> China	<input type="checkbox"/> Taiwan	<input type="checkbox"/> Korea	<input type="checkbox"/> Other ()	
Language	<input type="checkbox"/> English	<input type="checkbox"/> Chinese (simplified)	<input type="checkbox"/> Chinese (traditional)	<input type="checkbox"/> Korean	
Gender	<input type="checkbox"/> Male		<input type="checkbox"/> Female		
Age group	<input type="checkbox"/> Under 20	<input type="checkbox"/> 20-29	<input type="checkbox"/> 30-39		
	<input type="checkbox"/> 40-49	<input type="checkbox"/> 50-59	<input type="checkbox"/> 60 or higher		
Visits to Japan	<input type="checkbox"/> 1st time	<input type="checkbox"/> 2nd time	<input type="checkbox"/> 3rd time or more		

2. Please tell us about your current trip.

(1) What is the purpose of this visit to Japan?

Sightseeing tour Independent travel Work Conference Event Other ()

(2) How many people are in your travel party?

One Two Three Other () people

(3) How long is your stay?

1-3 days 4-7 days 8-14 days 15 days or longer

(4) Where do you plan to visit in Japan? Or where have you visited?

(Example) Kansai Airport → Kyoto → Hiroshima → Osaka → Kansai Airport

(5) Why did you decide to stay in Izumisano? (*See map on the back for the Izumisano area)

It's on the way to my destination It's on the way back Izumisano is my destination (sightseeing in Izumisano, etc.)

(6) Where will you eat breakfast and dinner during your stay? (Check all that apply)

Hotel restaurant Buy at convenience store Buy at supermarket
 Restaurant in Izumisano *restaurant name or area ()
 Other ()

(7) Did you sightsee or shop in Izumisano?

No
 Yes → Where did you go?
()

(8) Please describe if you have had any issues while sightseeing or with accommodations (past experiences are fine also) in Japan.

3. Please share any other opinions or suggestions you may have regarding foreign traveler services.

This concludes the survey. Thank you for your cooperation.
Please submit your completed questionnaires to the front desk.

表 3-21 外国人宿泊者アンケートの調査票(韓国語・1/2)

설문조사에 협조해 주십시오
~외국인 여행자 유치에 관한 설문조사~

○ 금년도 관광청 및 이즈미사노시는 이즈미사노 지역 외국인 유치를 위한 환경정비를 추진하고 있습니다.
 ○ 보다 나은 환경정비를 위해 본 설문조사에 협조해 주시길 부탁드립니다.
 ○ 응답해주시는 모든 분께는 타월을 증정합니다.

1. 귀하에 대해 질문을 드립니다.

국적	<input type="checkbox"/> 한국	<input type="checkbox"/> 중국	<input type="checkbox"/> 대만	<input type="checkbox"/> 미국	<input type="checkbox"/> 캐나다	<input type="checkbox"/> 영국
	<input type="checkbox"/> 호주	<input type="checkbox"/> 기타 ()				
언어	<input type="checkbox"/> 한국어	<input type="checkbox"/> 중국어(간체자)	<input type="checkbox"/> 중국어(번체자)	<input type="checkbox"/> 영어		
성별	<input type="checkbox"/> 남성	<input type="checkbox"/> 여성	<input type="checkbox"/> 기타			
연령대	<input type="checkbox"/> 20 세 미만		<input type="checkbox"/> 20~29 세	<input type="checkbox"/> 30~39 세		
	<input type="checkbox"/> 40~49 세		<input type="checkbox"/> 50~59 세	<input type="checkbox"/> 60 세 이상		
일본 방문 횟수	<input type="checkbox"/> 이번이 처음		<input type="checkbox"/> 2 번째	<input type="checkbox"/> 3 번째 이상		

2. 이번 일본 방문에 대해 질문을 드립니다.

(1) 이번에 일본에 오신 목적은 무엇입니까?

단체관광 개인여행 비즈니스 학회 이벤트 기타 ()

(2) 귀하를 포함하여 몇 분이 일본에 오셨습니까?

1 인 2 인 3 인 기타 () 인

(3) 기간은 어느 정도입니까?

1~3 일 4~7 일 8~14 일 15 일 이상

(4) 일본의 어디로 가실 예정이십니까? 혹은 어디에 가셨습니까?

(예) 간사이공항 ⇒ 교토 ⇒ 히로시마 ⇒ 오사카 ⇒ 간사이공항

(5) 이즈미사노에 숙박하시는 이유는 무엇입니까? (※이즈미사노 지역은 뒷면 지도를 참조해 주십시오.)

목적지로 가는 도중 목적지에서 돌아가는 도중
이즈미사노가 목적지임 (이즈미사노 시내에서 관광 등)

(6) 이번에 숙박하실 때 저녁과 아침을 각각 어디서 드십니까? (복수 응답 가능)

호텔 레스토랑 편의점에서 구입 슈퍼마켓에서 구입
이즈미사노 시내 음식점 ※점포명 또는 지역명 ()
기타 ()

(7) 이즈미사노에서는 관광이나 쇼핑을 하셨습니까?

하지 않았다
했다 ⇒ 가 보신 장소 또는 시설을 대답해 주십시오
 ()

(8) 일본 관광·숙박 시설에서 겪으신 불편사항을 기입해 주십시오. (과거 경험이라도 좋습니다.)

3. 그 외에 외국인 여행자 유치 환경정비에 대해 의견이 있으시면 기입해 주십시오.

질문은 이상입니다. 협조해 주셔서 감사합니다.
 기입하신 설문지는 프론트에 제출해주시기 바랍니다.

表 3-24 外国人宿泊者アンケートの調査票(中国語(簡体字)・2/2)

関西国際空港 世界の玄関口

世界各地とつながる充実のネットワーク

世界各都市とつながる充実のネットワーク

世界各都市とつながる充実のネットワーク

世界各都市とつながる充実のネットワーク

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

犬鳴山 犬鳴山 温泉&ハイキング

犬鳴山 温泉&ハイキング

犬鳴山 温泉&ハイキング

犬鳴山 温泉&ハイキング

犬鳴山 温泉&ハイキング

街歩きモデルコース

街歩きモデルコース

街歩きモデルコース

街歩きモデルコース

街歩きモデルコース

宿泊施設案内

宿泊施設案内

施設名	電話番号
1 ホテル日経泉佐野	072-455-1111
2 スターアクトホテル泉佐野	072-460-1111
3 泉佐野市観光センター	072-461-2222
4 泉佐野市観光センター	072-462-4026
5 泉佐野市観光センター	072-462-0011
6 泉佐野市観光センター	072-465-2211
7 泉佐野市観光センター	072-461-2911
8 ビジネスホテル	072-464-7396
9 ビジネスホテル	072-469-1112
10 ビジネスホテル	072-460-1900
11 ビジネスホテル	072-461-2950
12 シェアホテル	072-463-6494
13 ビジネスホテル	072-462-0061
14 ロッジ	072-462-1786
15 ホテル	072-464-1168

Map 2

Map 2

Map 2

Map 2

表 3-25 外国人宿泊者アンケートの調査票(中国語(繁体字)・1/2)

請對問卷調查予以合作

～關於完善海外旅客旅日環境之問卷調查～

○本年度觀光廳與泉佐野市，正致力於完善泉佐野地區海外旅客的旅日環境。

○為使本次活動能夠取得更加良好的成果，敬請各位對本次問卷調查予以合作。

○協助填寫問卷的受訪者將可獲贈毛巾。

1. 請填寫您的基本資料。

國 籍	<input type="checkbox"/> 中國 <input type="checkbox"/> 台灣 <input type="checkbox"/> 香港 <input type="checkbox"/> 韓國 <input type="checkbox"/> 美國 <input type="checkbox"/> 加拿大 <input type="checkbox"/> 英國 <input type="checkbox"/> 澳大利亞 <input type="checkbox"/> 其他 ()
語 言	<input type="checkbox"/> 中文(簡體字) <input type="checkbox"/> 中文(繁體字) <input type="checkbox"/> 韓語 <input type="checkbox"/> 英語
性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年 齡	<input type="checkbox"/> 未滿 20 歲 <input type="checkbox"/> 20 歲～29 歲 <input type="checkbox"/> 30 歲～39 歲 <input type="checkbox"/> 40 歲～49 歲 <input type="checkbox"/> 50 歲～59 歲 <input type="checkbox"/> 60 歲以上
來日次數	<input type="checkbox"/> 第一次 <input type="checkbox"/> 第二次 <input type="checkbox"/> 三次以上

2. 請告知您這次來日本的情況。

(1) 您這次來日本的主要目的是什麼？

團體觀光旅遊
 個人旅遊
 工作
 學術會議等各種會議
參加節慶、文化娛樂活動
 其他 ()

(2) 您是幾位一起來的？

一個人
 兩個人
 三個人
 其他 () 個人

(3) 您這次在日本逗留多長時間？

1～3 天
 4～7 天
 8～14 天
 15 天以上

(4) 接下來您要去日本的哪些地方？ 或者您已經去了哪些地方？

(書寫例)關西機場→京都→廣島→大阪→關西機場

(5) 您為甚麼選擇在泉佐野地區住宿？ (※泉佐野地區的地圖請參閱背面。)

前往目的地的途中
 從目的地返回的途中
 泉佐野地區是目的地 (在泉佐野市內觀光旅遊等)

(6) 這次住宿，您已經或將在何處享用晚餐和早餐？(可複數回答)

飯店的餐廳
 在便利店購買
 在超市購買
在泉佐野市內的餐飲店 ※餐飲店名稱或地區名 ()
其他 ()

(7) 您在泉佐野地區觀光購物了嗎？

沒有
觀光購物了 → 請告知去過的地方及設施。
 ()

(8) 如果您在旅行全程中遇到過困擾，請填寫具體內容。(過去的經驗等也可以。)

3. 為了向海外旅客提供更好的服務，泉佐野市希望各位能提供寶貴意見。

問卷調查到此結束。謝謝您的合作! 請您將填寫完畢的問卷交給櫃檯。

表 3-26 外国人宿泊者アンケートの調査票(中国語(繁体字)・2/2)

関西国際空港 世界の玄関口

世界各地とつながる充実のネットワーク

観光でも楽しめるスポット満載!

TEL 072-455-2500

URL: <http://www.kansai-airport.or.jp/>

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

泉佐野市観光マップ

街歩きモデルコース

おすすめの街歩きモデルコース

コース名	所要時間	距離
1. 泉佐野市観光コース	約1時間	約5km
2. 泉佐野市観光コース	約1時間	約5km

犬鳴山 犬鳴山 温泉&ハイキング

犬鳴山までのアクセス 如阿女大砲山

犬鳴山ハイキングコース

犬鳴山ハイキングコース

宿泊施設案内

施設名	電話番号
1 ホテル日経泉佐野	072-455-1111
2 スターバックス 泉佐野駅前	072-460-1111
3 泉佐野市観光センター	072-461-2222
4 泉佐野市観光センター	072-462-4026
5 泉佐野市観光センター	072-462-0011
6 泉佐野市観光センター	072-465-2211
7 泉佐野市観光センター	072-461-2911
8 ビジネスホテル つゆや	072-464-7396
9 ビジネスホテル つゆや	072-469-1112
10 ビジネスホテル つゆや	072-460-1900
11 ホテルニューユタカ	072-461-2950
12 シェアホテルユタカ	072-463-6494
13 ビジネスホテル 新泉荘	072-462-0061
14 ロッジ 長二郎	072-462-1786
15 ホテルシーガル	072-464-1168

Map 2

3-3 事前調査結果のとりまとめ

3-3-1 事前調査結果の概要

(1) 外国人モニター調査の結果概要

外国人モニター調査結果の概要を以下に示す。

表 3-27 外国人モニター調査結果の概要

項目	概要
泉佐野のまちの印象	<ul style="list-style-type: none">・りんくうタウン駅周辺は、飲食店や買い物ができる店が多く良かった。・泉佐野駅周辺は古い建物があり良かった。町屋館の見学が良かった。
泉佐野や日本で食べた料理	<ul style="list-style-type: none">・寿司、居酒屋、串カツ、お好み焼き、たこ焼き、うどん、ラーメン。・ビュッフェ形式のお店は自由に選べるので良い。・商店街にあった「かまぼこ屋さん」は買ってすぐに食べられるので良い。・中国：日本に来て中華料理は食べたい。
ホテルの滞在時にしたいこと	<ul style="list-style-type: none">・お土産を買いに行きたい。・モデルコースがあると、どこに行くのかが考えられる。
マップにあった方がよい情報	<ul style="list-style-type: none">・公衆トイレ、観光案内所、交番、ATM・郵便局、お寺・神社、市場、Wi-Fi、レンタサイクル。
マップの形式	<ul style="list-style-type: none">・冊子が良い。大きなマップは持ち歩きにくく、使いにくい。・表紙は写真が良い。
泉佐野漁港 青空市場	<ul style="list-style-type: none">・日本で採れる魚を見て、自国と比較することは新鮮。・中国は地域によっては海がないので見ることで体が勉強になる。・買った魚を調理できるとなお良い。
こーたりーな	<ul style="list-style-type: none">・野菜などは持って帰られないので行くことはないと思う。
いずみさの関空マリーナ	<ul style="list-style-type: none">・クルージングを紹介するのは良い。体験してみたい。マップに掲載すべきである。

(2) 宿泊施設ヒアリング調査の結果概要

宿泊施設ヒアリング調査結果の概要を以下に示す。

表 3-28 宿泊施設ヒアリング調査結果の概要

項目	概要
外国人の宿泊状況	<ul style="list-style-type: none">・ 9割が団体客であり、中国が主であり、欧米は少ない。・ 昨年から中国からの団体旅行者が減っている。・ 韓国や中国の団体旅行は、夜遅い便で来て、帰りは朝一の便で帰国されることもある。
空港とホテルの移動手段	<ul style="list-style-type: none">・ ホテルのリムジンバスでの移動がほとんどである。・ 団体はバス、個人は電車を利用されるケースが多い。
食事	<ul style="list-style-type: none">・ 朝食付きのプランが多い。・ 中国の団体は、外食がほとんどである。・ ホテルでは周辺のお店を紹介しているので、今回のマップを活用したい。
聞かれること	<ul style="list-style-type: none">・ 大阪市内までの移動手段。・ 飲食店、100円ショップ、ドラッグストア、電気屋、Wi-fiの場所。
その他	<ul style="list-style-type: none">・ クルーはまち歩きマップの需要が高い。

(3) フライトクルーアンケート調査の結果概要

フライトクルーアンケート調査結果の概要を以下に示す。

表 3-29 フライトクルーアンケート調査結果の概要

項目	概要
頻度	<ul style="list-style-type: none">・半年に1回程度来ている人が最も多く、全体の40%。・半年に1回以上来ている人は全体の70%。
滞在時間	<ul style="list-style-type: none">・滞在時間は、24時間程度の方が最も多い。(デイリー便のクルー)
外食の予定	<ul style="list-style-type: none">・半数以上の方が、昼食や夕食をホテル以外の飲食店で食事をされている。
ホテル周辺で行きたいところ	<ul style="list-style-type: none">・ホテルから近いこともあり、「りんくうプレジャータウンシークル」や「りんくうプレミアムアウトレット」を挙げている。・その他では、イオンモールりんくう泉南店、りんくう公園、和歌山との意見があった。
飲食店を調べる方法	<ul style="list-style-type: none">・「ホテルフロント係に聞く」が最も多い。
飲食店を探す際の必要な情報	<ul style="list-style-type: none">・「外国語のメニュー」、「店舗の場所」、「営業時間」、「代表的なメニューの写真」が絶対に必要という回答が多い。
よく行く食事のジャンル	<ul style="list-style-type: none">・飲食店のジャンルでは、「寿司」が最も多く、次いで「和食」、「うどん・そば」、「ラーメン」が多い。
飲食店で困ったこと	<ul style="list-style-type: none">・飲食店で困った経験は「言葉が通じない」が全体の75%と多い。
困ったこと	<ul style="list-style-type: none">・泉佐野で困った経験は「交通機関情報」、「店舗情報」が少なく困った方が多い。

(4) 外国人宿泊者アンケート調査の結果概要

外国人宿泊者アンケート調査結果の概要を以下に示す。

表 3-30 外国人宿泊者アンケート調査結果の概要

項目	概要
来日の目的、人数、期間	<ul style="list-style-type: none">• 来日の目的は観光ツアーが多いものの、個人旅行者や仕事で来日している。• 2、3人での個人旅行の人が多い。• 英語圏は滞在日数が最も長く、逆に韓国語は滞在日数が少ない。
来日回数	<ul style="list-style-type: none">• 中国語（繁体字）はリピーター率が高く、中国語（簡体字）は初めて訪日する人が約7割を占めている。
泉佐野地域で宿泊する理由	<ul style="list-style-type: none">• 泉佐野地域で宿泊する理由は、目的地に行く途中で泊まる人が多く、観光地として滞在する人は少ない。
食事の場所	<ul style="list-style-type: none">• ホテルのレストランが多く、中国語（繁体字）と韓国語は泉佐野にあるお店で食事している人が2割から3割いる。
泉佐野での観光や買い物の実施	<ul style="list-style-type: none">• 韓国語は泉佐野地域での買い物をする人が多いものの、それ以外は少ない。
観光や宿泊で困った経験	<ul style="list-style-type: none">• 「言葉が通じない」や「客室の備品や設備の使い方がわからない」等で困っている人が多い。
その他	<ul style="list-style-type: none">• 日本での滞在に良い評価をする人がいるものの、空港行きバスの始発便の時間変更等で困っている人もいる。

3-3-2 事前調査の結果

(1) 外国人モニター調査の結果

外国人モニター調査結果を以下に示す。

表 3-31 外国人宿泊者アンケート調査結果(1/5)

No.	言語	性別・年齢・国籍	1. 1日歩いて、泉佐野市や施設の印象を教えてください。
1	中国語 (簡体字)	男性・25歳 中国	<ul style="list-style-type: none"> 観光客はあまりゆっくり歩く時間がないため、駅周辺のお店に行くことが多い。 免税店は良いと思う。
2		女性・27歳 中国	<ul style="list-style-type: none"> りんくうタウン(アウトレット)は空港からバスも出ており、近いので良かった。 青空市場から駅までのルートは古い建物があり良かったが、あまりゆっくり歩く時間はないと思う。
3		男性・29歳 中国	<ul style="list-style-type: none"> りんくうタウンは良かったが、南海泉佐野駅周辺は全体的に寂しいと感じた。
4		女性・29歳 中国	<ul style="list-style-type: none"> 飛行機の発着の前後に、りんくうタウンは近いのでショッピングや飲食には良いと思う。 りんくうでは、お土産の買い忘れ等が購入できるため良い。 アウトレットは、ブランドものを安く購入できるので良い。
5		女性・23歳 中国	<ul style="list-style-type: none"> りんくうタウンは、空港に近いので人が来やすく良いと思う。 りんくうは銀聯カードが使える、中国語ができるスタッフがいるお店もあった。 安いものからブランドものまであるので良い。 お店に外国語表記がないのが残念。 南海泉佐野駅周辺は寂しく、商店街は目を引くお店がなかった。
6	中国語 (繁体字)	男性・30歳 台湾	<ul style="list-style-type: none"> りんくうタウンは良かったが、泉佐野駅周辺はあまり何もなかった。 商店街は寂しい感じであり、地元の人のための店舗が多いので、あまり観光客向けではないと思う。
7		女性・30歳 台湾	<ul style="list-style-type: none"> 観光客が少なかった。 アウトレットは高級品を買うために行くが、そうでなければあまり行こうとは思わない。
8	韓国語	女性・21歳 韓国	—
9		男性・27歳 韓国	<ul style="list-style-type: none"> 町屋館の見学は良かったが、着物の着付け等、何か中で体験できると良い。 神社の大きさはあまり関係ないが、韓国人は恋人と神社に行くため、恋人向けのお守り等があると良い。
10	英語	男性・32歳 スウェーデン	<ul style="list-style-type: none"> シークルはいろいろ買い物や食事が出来て良い。 駅付近の商店街は、あまり活気が無く静かであった。 泉佐野は、住むのには良いところであるが、観光地としては難しいと思った。
11		男性・28歳 オランダ	<ul style="list-style-type: none"> シークルはいろいろなお店があり、楽しくて良かった。カップルやファミリーには良いと思う。 シークルには大きな観覧車があるのも良かった。 神社は、少し小さいと感じた。

表 3-32 外国人宿泊者アンケート調査結果(2/5)

No.	言語	2. 外国人旅行者が泉佐野市や日本に来た時に、何が食べたいと思うか教えてください。	3. ホテルのチェックインまたはチェックアウト後に、2時間程度時間があればどんなことをしてみたいと思うか教えてください。		
1	中国語 (簡体字)	【共通】 寿司・居酒屋・串カツ・お好み焼き・たこ焼き・うどん・ラーメン	<ul style="list-style-type: none"> 中華料理のお店があまりない。 やはり日本に来て中華料理を食べたくなるが、日本の中華料理は甘い。 	—	
2			<ul style="list-style-type: none"> 大阪は美味しいものが多いので、その有名なものを食べたい。 屋台等があると良い。 	<ul style="list-style-type: none"> お土産を購入できるような大きな店が少ない。 大阪や日本のものを購入できる店舗があると良い。 	
3			—	<ul style="list-style-type: none"> あまり時間がないので、レンタサイクルがあると良い。 人力車にのってみたい。 	
4			<ul style="list-style-type: none"> 日本人の穴場のお店に行きたい。 中華が食べたくなる。 日本に到着したばかりで疲れているため、ラーメンやうどん等の食べやすいものが食べたくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> お土産を購入する。 ホテルの周辺で生活している人の生活の雰囲気を見たい。 日本の庭園があるところに行ってみたい。 モデルコースがあると、どこに行こうか迷った際に良い。 	
5			<ul style="list-style-type: none"> 和定食。 観光は非日常であるが日常でも中華料理が食べたくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> 買い物をする。 観光客は時間がないので、レンタサイクルで回れると良い。 	
6			中国語 (繁体字)	—	<ul style="list-style-type: none"> ふるさと町屋館に行ってみたい。
7			—	—	—
8			韓国語	—	—
9			—	—	—
10	英語	<ul style="list-style-type: none"> 居酒屋、ラーメン、寿司、定食。 日本に来ている時には、日本独自の食文化を楽しみたい。 たまにはファストフードが食べたくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> 夜であれば、居酒屋を紹介して欲しい。 景色（風景）の良いところを見たい。 買い物はあまりしない。 		
11		<ul style="list-style-type: none"> 子供連れであれば、ファストフードに行きたいと思う。 寿司、うどん、定食屋。 商店街の中にあった、かまぼこさんは買ってすぐ食べれるので良い。 シークルのお店では、ビュッフェのお店も人気だと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ホテル周辺を散歩して景色を見たり、公園に行ったりとゆっくりしたい。 ランチが出来るお店を紹介して欲しい。 		

表 3-33 外国人宿泊者アンケート調査結果(3/5)

No.	言語	4. 外国人旅行者が楽しく歩いて頂くため、まち歩きマップに入れた方が良い情報を教えてください。	5. まち歩きマップの表紙や色調はどのようなものが良いですか。	6. 昼食したお店の感想をお聞かせください。	
1	中国語 (簡体字)	—	【共通】 • 冊子が良い。 • 荷物があると、大きいマップは持ちにくい、また風が吹いている場合に飛び可能性がある。 • 大きいマップはどこからみて良いのかわからない。 • メジャーな施設等は、マップにイラストがあるとわかりやすい。	• 値段が高く、量が少ない。	
2		—		• 日本料理を食べた。 • 値段が高かった。	
3		—		—	
4		<ul style="list-style-type: none"> • 公衆トイレ。 • 休憩所。 • タクシーに乗れる場所。 • 気分が悪くなった際に行くことができる医療施設。 • 外国語対応ができる店舗かどうか、営業時間。 		<ul style="list-style-type: none"> • うどんの定食を食べた。 • 値段は 1,000 円弱が良い。 • 中国人は、量を重視する。 	
5		<ul style="list-style-type: none"> • ホテル周辺の買い物ができるお店。 • 観光案内所。 		—	
6	中国語 (繁体字)	<ul style="list-style-type: none"> • 海外発行カード対応のATM。 • Wi-fi ができる場所。 		<ul style="list-style-type: none"> • 基本的に値段が高いため、ラーメンを食べた。 	
7		—		<ul style="list-style-type: none"> • 海鮮丼を食べたが、ご飯が冷たくいまいちだった。 	
8	韓国語	—		—	
9		<ul style="list-style-type: none"> • 買い物や飲食などを含んだモデルコースがあると良い。 • モデルコースには、時間の記載があると良い。 • 喫煙場所。 • 交番。 • 営業時間。 		<ul style="list-style-type: none"> • 韓国料理を食べた。 • ラーメンとビビンパを同時に食べられることができたので良かった。 	
10	英語	<ul style="list-style-type: none"> • 公衆トイレ、駅、案内所、飲食店、郵便局、ATM。 • お寺、神社、市場。 • モデルコースがあると良い。 		<ul style="list-style-type: none"> • サイズの小さい冊子が良い。 • 色は、緑系が良い。 	—
11		<ul style="list-style-type: none"> • レストラン、飲食店。 • 宗教上食べられないものがあるので、それがわかるようにして欲しい。(アレルギーの部分も) <p>⇒具体的には、指差し会話集で食べられないものを説明出来れば良い。</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 冊子タイプの方が見やすい。 • 表紙はイラストより、写真がある方が良い。 	—

表 3-34 外国人宿泊者アンケート調査結果(4/5)

No.	言語	7. 午後に行った、泉佐野漁港 青空市場の感想をお聞かせください。	8. 泉佐野漁港 青空市場に近くにある関空マリーナの感想・意見をお聞かせください。
1		—	・良いと思う。
2		—	
3		—	
4	中国語 (簡体字)	<ul style="list-style-type: none"> ・日本でとった魚をみて、自国と比較すると新鮮さや中国にはない魚があるので知識を得ることができ良い。 ・小さかった。 ・2階のデッキは景色が良いので、リフレッシュできて良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・クルージングは紹介するのに良いと思う。 ・値段が少し高い。
5		・何を紹介したら良いのかわからない。	・2,500円くらいなら良い。
6	中国語 (繁体字)	<ul style="list-style-type: none"> ・市場は観光地にはならない。 ・釣り等の体験ができれば良い。 	・値段が高いが、ご飯がついているのであればこのぐらいかと思う。
7		・市場が小さい。	—
8	韓国語	<ul style="list-style-type: none"> ・市場は良かった。 ・買ったものを、調理してもらえて食べれると良い。 	—
9		<ul style="list-style-type: none"> ・韓国の市場では、買った魚等を調理して食べることができる。 ・風景は良かったが、魚は持ち帰ることができないので難しい。 ・場所的に駅から遠いのが問題。 	—
10	英語	・青空市場は、いろいろな魚介類等を見ることができて、とても良かった。	・観光客はあまり興味がないかもしれない。
11		<ul style="list-style-type: none"> ・市場は新鮮な魚を見ることができ良かった。また、2階のデッキからの景色も良かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・クルージングで、何かウオッチングが出来ると良い。 ・または、釣りの体験ができるの良いかと思う。

表 3-35 外国人宿泊者アンケート調査結果(5/5)

No.	言語	9. 産直を販売しているこーたリー なの感想・意見をお聞かせください。	10. その他
1	中国語 (簡体字)	—	—
2		—	—
3		—	—
4		—	—
5		<ul style="list-style-type: none"> 果物や漬物等調理をせずに食べるものは良いと思うが、野菜などは持ち帰ることができなく、現地で食べるためには調理しなければいけないため難しいと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> 三井住友銀行のATMは、銀聯カードが使える。
6	中国語 (繁体字)	—	—
7		—	<ul style="list-style-type: none"> くまもんみたいなゆるキャラがいたら良い。
8	韓国語	—	—
9		—	<ul style="list-style-type: none"> できたツールをアプリケーション化すると良い。
10	英語	<ul style="list-style-type: none"> 魚の市場の方がインパクトがあって良い。 	<ul style="list-style-type: none"> シークル内にあるパステルという雑貨屋さんはアクセサリー等お土産を購入するのに良い。
11		<ul style="list-style-type: none"> 野菜等の市場はオランダ等でもあり、観光客の人気はあまりないと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> 欧米人は、銭湯には入ってみたいと思う。 共同浴場には抵抗はないが、入り方やルールがわからないので、説明があると良い。

(2) 宿泊施設ヒアリング調査の結果

宿泊施設ヒアリング調査の結果を以下に示す。

表 3-36 関西エアポートワシントンホテルのヒアリング結果(1/2)

日時	平成24年11月29日(木)	15:30~16:30
施設名	関西エアポートワシントンホテル	
ヒアリング内容		
①外国人旅行者の宿泊状況について教えてください。	<p>※月あたりの宿泊者数等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 8月までは月に5,000名程度であったが、現在は中国の団体客が減少し、月1,000名程度。 ・ 震災や尖閣等の問題を除けば、オフシーズンで月に2,000名程度、シーズン中で月4,000名程度である。 ・ ただし、ここ数年は、新型インフルエンザ、リーマンショック、尖閣問題、震災の影響で一年間コンスタントに外国人観光客が宿泊したことが無い。 	
②国別の状況、個人旅行・団体旅行等どのような方の利用が多いか教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人旅行者の9割が団体旅行の方である。 ・ 特に中国の団体がメインであった。 ・ 欧米は1%程度。エクスペディア等の海外のインターネット予約サイトからの予約が9割である。 ・ 個人旅行者はほとんどが大阪市内に宿泊されている。 	
③空港や観光地までの交通アクセスについて、利用される交通手段を教えてください。	<p>※駅や空港までのリムジンバスの有無</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 空港とのアクセスはリムジンバスを利用される方が多く、観光の目的地へは団体客はバス、個人旅行者は電車を利用されていることが多い。 	
④外国人旅行者が夕食や朝食をどこで食べられているのか教えてください。	<p>※ 食事付きプランかどうかの宿泊状況について</p> <p>※ ホテル外で食べられる場合に、どのようなお店を紹介しているか、どういった飲食店のニーズがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 朝食は宿泊とセットとなっている。 ・ 夕食については、韓国、台湾、香港の方は、施設内のレストランで食べられる場合がある。 ・ 中国の方は「バイキング左近」に行かれているようである。 ・ ホテル周辺のお店を聞かれた際には、シークルやアウトレット周辺のお店を紹介している。(マクドナルド等のファストフードを食べられているようである) ・ コンビニは、施設内の2階にファミリーマートがあるため、外出される旅行者はあまりいない状況である。 	

表 3-37 関西エアポートワシントンホテルのヒアリング結果(2/2)

ヒアリング内容	
⑤ホテル周辺の情報について、外国人旅行者からよく聞かれることがあれば教えてください。	<p>※まち歩きマップに掲載した方が良い情報。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 中国の団体旅行客は、個人行動が出来ないためほとんど質問をされることが無い。 • 大阪市内までのアクセスはよく聞かれるため、マップに掲載があると良い。 • また、個人旅行者の方は大阪市内の地下鉄を利用される場合があるため、地下鉄の路線部もあると便利。 • シークルやアウトレット、日根野のイオンについては、フロアマップまででなくとも、各施設がどのような商品売っているのかがわかるような紹介をすると良いと思う。
⑥チェックイン前やチェックアウト後の荷物の預かりサービスは行われていますか。	<ul style="list-style-type: none"> • 行っている。
⑦その他	<p>※チェックインの時間</p> <ul style="list-style-type: none"> • 店舗紹介にレストランの掲載は可能である。是非掲載していただきたい。 • クルーについては、クチコミ等である程度のお店を知っており、外で食べられているようである。英語のマップの需要はあるかと思う。
⑧アンケートへの協力依頼	<ul style="list-style-type: none"> • アンケートの配布は可能。 • ただし、フロント業務に支障のでない範囲で行うことを考えると、粗品を付けるのは難しいかと思う。 • また、中国については現在宿泊されていない状況であるため厳しいと思われる。

表 3-38 スターゲートホテル関西エアポートのヒアリング結果(1/2)

日時	平成24年11月21日(水)	13:00~13:30
施設名	スターゲートホテル関西エアポート	
ヒアリング内容		
①外国人旅行者の宿泊状況について教えてください。	<p>※月あたりの宿泊者数等</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の宿泊人数は、2~3000(人/月)程度。 関西国際空港のエリアで8月は、2~3万人程度減少している。(観光庁発表の資料で、2~3万人減っている部分に該当) 特に中国からの団体の宿泊者が該当している。 クルーであれば、泊まっているので、今回のマップ等の需要も高いと思われる。 	
②国別の状況、個人旅行・団体旅行等どのような方の利用が多いか教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> 団体のみを対象としている。 ビジネスは除外して、個人の観光目的の宿泊者はほとんどいない。 9月までは、中国の団体旅行者のみを受入れていた。 	
③空港や観光地までの交通アクセスについて、利用される交通手段を教えてください。	<p>※駅や空港までのリムジンバスの有無</p> <ul style="list-style-type: none"> 関西空港からは、ホテルのリムジンバスをほとんど利用される。 	
④外国人旅行者が夕食や朝食をどこで食べられているのか教えてください。	<p>※ 食事付きプランかどうかの宿泊状況について</p> <p>※ ホテル外で食べられる場合に、どのようなお店を紹介しているか、どういった飲食店のニーズがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> 「バイキング左近」や「スタミナ太郎」等の食べ放題のところに行かれることが多い。ホテルの夕食の料金と予算金額が合わないため、安い飲食店で食事をされている。 団体の場合の朝食は、朝食付きプランのため、ホテルで食事をされる。 クルーの方は、近くの「くら寿司」や「イオンりんくう泉南」まで歩いていかれる。 	

表 3-39 スターゲートホテル関西エアポートのヒアリング結果(2/2)

ヒアリング内容	
⑤ホテル周辺の情報について、外国人旅行者からよく聞かれることがあれば教えてください。	<p>※まち歩きマップに掲載した方が良い情報。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 団体の旅行者は、フロントに質問をされるケースがほとんど無い。 ・ 100円ショップ、ドラッグストア。 ・ クルーの方は、100円ショップやコインランドリー、ドラッグストア、食事、電気屋等の場所を聞かれることがある。 ・ デイリー運行でない航空会社の場合のクルーは、数日滞在されるためなんばや日本橋までの行き方を聞かれることがある。
⑥チェックイン前やチェックアウト後の荷物の預かりサービスは行われていますか。	—
⑦その他	<p>※チェックインの時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 団体旅行の場合は、ほとんど自由時間が無く、一般の店舗で買い物や飲食をされるケースは少ない。 ・ フロントは、中国語を片言程度しか話せる人がいない。基本は、ガイドから旅行者へ伝えている。
⑧アンケートへの協力依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・ フロントでアンケートを渡すのは厳しいが、留置き方式であれば、実施に協力できる。 ・ 回収するための投函BOXも合わせてお願いしたい。 ・ 留置き方式では、回収が見込めないため、クルーを対象にした聞き取りアンケートも可能であり、2日間、調査員2人程度で実施する。

表 3-40 ベルビューガーデンホテル関西空港のヒアリング結果(1/2)

日時	平成24年11月21日(水)	10:30~11:15
施設名	ベルビューガーデンホテル関西空港	
ヒアリング内容		
①外国人旅行者の宿泊状況について教えてください。	<p>※月あたりの宿泊者数等</p> <ul style="list-style-type: none"> 2010年からはほとんど中国に頼っている部分があったが、震災の影響で2011年はほとんど旅行者がいなかった。 	
②国別の状況、個人旅行・団体旅行等どのような方の利用が多いか教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> それ以前は、台湾、香港、タイ、シンガポールからの宿泊者もいた。 2012年は、6月、7月は好調であったが、現在はほとんど皆無に近い。 6月、7月の時点で月に4,000名程度。 団体の旅行者が多い。個人旅行者は、大阪市内に宿泊される傾向がある。 韓国や中国の団体旅行の場合は、夜遅い時間帯のフライトで来られ、朝一番の早い時間帯の飛行機で帰国されるケースが多いため、利用される。 欧米については、年間に6~7本、フランスからの小グループ旅行があるが、基本的には個人旅行で宿泊される。 	
③空港や観光地までの交通アクセスについて、利用される交通手段を教えてください。	<p>※駅や空港までのリムジンバスの有無</p> <ul style="list-style-type: none"> 空港まで、定期的にリムジンバスを運行しており、それを利用される人が多い。 	
④外国人旅行者が夕食や朝食をどこで食べられているのか教えてください。	<p>※ 食事付きプランかどうかの宿泊状況について</p> <p>※ ホテル外で食べられる場合に、どのようなお店を紹介しているか、どういった飲食店のニーズがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> 2食付プラン、または朝食付きのプランが基本。 夜遅いフライトの場合は、夕食を機内食で済まされる団体旅行の方もいる。 朝食付きのプランの場合は、ガイドの案内で「バイキング左近」に行かれている。(泉佐野本店、イオン店等) 少人数の旅行の場合は、泉佐野駅周辺の居酒屋を紹介する。お店については、人数や予算に応じて、紹介している。 	

表 3-41 ベルビューガーデンホテル関西空港のヒアリング結果(2/2)

ヒアリング内容	
⑤ホテル周辺の情報について、外国人旅行者からよく聞かれることがあれば教えてください。	<p>※まち歩きマップに掲載した方が良い情報。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 買い物をしたい方には、りんくうを紹介している。 • また、チェックインの時間が早い方で、なんば等への行き方を聞かれることがある。
⑥チェックイン前やチェックアウト後の荷物の預かりサービスは行われていますか。	<ul style="list-style-type: none"> • 手荷物については、チェックイン前、チェックアウト後の預かりサービスを行っている。 • チェックアウト後の空港までの荷物だけの配送サービスは行っていない。(お客様と一緒にバスで送ることになる)
⑦その他	<p>※チェックインの時間</p> <ul style="list-style-type: none"> • クルーが宿泊されており、食事は館内ではなく、近くのショッピングセンターや飲食店を利用されている。
⑧アンケートへの協力依頼	<ul style="list-style-type: none"> • ノベルティー等のインセンティブがなければ、なかなか回答をしていただくのは難しい。 • アンケート調査には協力できる。

表 3-42 ベストウエスタンホテル関西エアポートのヒアリング結果(1/2)

日時	平成24年11月29日(木)	13:00~13:30
施設名	ベストウエスタンホテル関西エアポート	
ヒアリング内容		
①外国人旅行者の宿泊状況について教えてください。	<p>※月あたりの宿泊者数等</p> <ul style="list-style-type: none"> 中国の団体旅行者がメインであったが、9月の中旬あたりからほとんど宿泊されていない状況である。 	
②国別の状況、個人旅行・団体旅行等どのような方の利用が多いか教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> 欧州の方は、web 予約を通じて月に2~3組程度である。 その他の地域のFITの方は、深夜便で到着や早朝便で出発される方の利用はあるものの、ほとんどが大阪市内に宿泊されるケースが多い。 	
③空港や観光地までの交通アクセスについて、利用される交通手段を教えてください。	<p>※駅や空港までのリムジンバスの有無</p> <ul style="list-style-type: none"> ホテルまでは、リムジンバスで来られる方が多い。 FITの方は、ホテルまでタクシーやJRで来る方もいる。 	
④外国人旅行者が夕食や朝食をどこで食べられているのか教えてください。	<p>※ 食事付きプランかどうかの宿泊状況について</p> <p>※ ホテル外で食べられる場合に、どのようなお店を紹介しているか、どういった飲食店のニーズがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> 朝食はホテルで食べられることが多い。 夕食は、団体客は団体客を一度に収容可能な「バイキング左近」で食べられているケースが多い。 FITの方には、ホテル周辺のマップを提供している。(駅周辺にあまり食事ができる場所の選択肢がない) クルーの方は、駅近くのコンビニや駅西側のたこ焼き屋に行かれているようである。 イオン日根野の営業時間内であれば、紹介することもある。(徒歩10分程度) 	
⑤ホテル周辺の情報について、外国人旅行者からよく聞かれることがあれば教えてください。	<p>※まち歩きマップに掲載した方が良い情報。</p> <ul style="list-style-type: none"> 大阪やなんばまでの行き方等、交通ネットワークはよく聞かれる。 Wi-fiが使える場所。 	

表 3-43 ベストウエスタンホテル関西エアポートのヒアリング結果(2/2)

ヒアリング内容	
⑥チェックイン前やチェックアウト後の荷物の預かりサービスは行われていますか。	<ul style="list-style-type: none"> • 実施している。
⑦その他	<p>※チェックインの時間</p> <ul style="list-style-type: none"> • 今年度の9月までは、イオン日根野と提供し、事前にイオンに外国人の宿泊人数等を提供していた。イオン側では、事前に来られる時間帯に従業員を手厚くすることや、外国語対応が出来るスタッフを配置する等を行っていた。しかし、現在はほとんど外国人が宿泊されていないため、情報提供は行っていない。 • FITの方が泉佐野市内で宿泊してもらうためには、泉佐野市内で観光できる場所をもっと外国人にPRすることが重要。犬鳴温泉や七宝滝寺の荒行を紹介するのも良い。
⑧アンケートへの協力依頼	<ul style="list-style-type: none"> • アンケートの実施には、協力可能。 • 粗品は泉佐野のものがあると良いかと思う。以前は、ポストカードや泉州タオル等があった。

表 3-44 ホテル日航 関西空港のヒアリング結果(1/2)

日時	平成24年11月29日(木)	17:00~ 17:45
施設名	ホテル日航 関西空港	
ヒアリング内容		
①外国人旅行者の宿泊状況について教えてください。	<p>※月あたりの宿泊者数等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関空周辺の外国人旅行者の宿泊状況は、中国の団体客がメインである。 	
②国別の状況、個人旅行・団体旅行等どのような方の利用が多いか教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間2万7千名程度の宿泊があったが、現在は尖閣問題がありほとんど宿泊されていない状況である。 ・ 外国人と日本人の宿泊者の割合は、45:55である。(ただし、ビジネスやクルーの宿泊を含む) ・ 韓国や香港等FITの方はフットワークが軽く、早朝、深夜でも交通手段があるため、大阪市内に宿泊される。 ・ 海外の個人旅行者は、エクスぺディアやアゴダからネットで直接予約をされる。 	
③空港や観光地までの交通アクセスについて、利用される交通手段を教えてください。	<p>※駅や空港までのリムジンバスの有無</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ FITの方は、空港リムジンバスを利用される方が多い。 	
④外国人旅行者が夕食や朝食をどこで食べられているのか教えてください。	<p>※ 食事付きプランかどうかの宿泊状況について</p> <p>※ ホテル外で食べられる場合に、どのようなお店を紹介しているか、どういった飲食店のニーズがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ FITの方は関空内のコンビニが24時間営業しているため、利用する方が多い。FITの方の食事については、関空から出られることはほとんどない。 ・ 団体の方は「バイキング左近」でのニーズが多い。収容人数が多く、団体旅行を受入出来る施設は泉佐野では限られているため。 	
⑤ホテル周辺の情報について、外国人旅行者からよく聞かれることがあれば教えてください。	<p>※まち歩きマップに掲載した方が良い情報。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アウトレットに行かれる方も中にはいる。関空から100円で行くことが可能なシャトルバスが出ている。また、外国人用に割引クーポンを提供いただく場合があり、その際は宿泊者に配布している。 ・ ホテルから空港までのアクセスを聞かれる場合がある。 ・ 喫煙出来る場所が限定されているため、喫煙所がわかるマークが地図にあると良い。 	

表 3-45 ホテル日航 関西空港のヒアリング結果(2/2)

ヒアリング内容	
⑥チェックイン前やチェックアウト後の荷物の預かりサービスは行われていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実施している。
⑦その他	<p>※チェックインの時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 店舗の紹介に施設内のレストランの掲載は可能である。 ・ カフェや鉄板焼き等何店舗かあるため、各施設の掲載の取りまとは、ホテル側で行なう。 ・ マップの設置は可能である。
⑧アンケートへの協力依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・ フロント業務への支障や、ロビーでのアンケートの記入、用紙の放置等を考慮すると、アンケートへのご協力は厳しい。

(3) フライトクルーアンケート調査の結果

フライトクルーへのアンケート調査結果を以下に示す。

Q1：属性

Q1-1：国籍、居住地域

○国籍は、タイが多く全体の30%。

○居住地域別では、アジアが多く全体の85%。

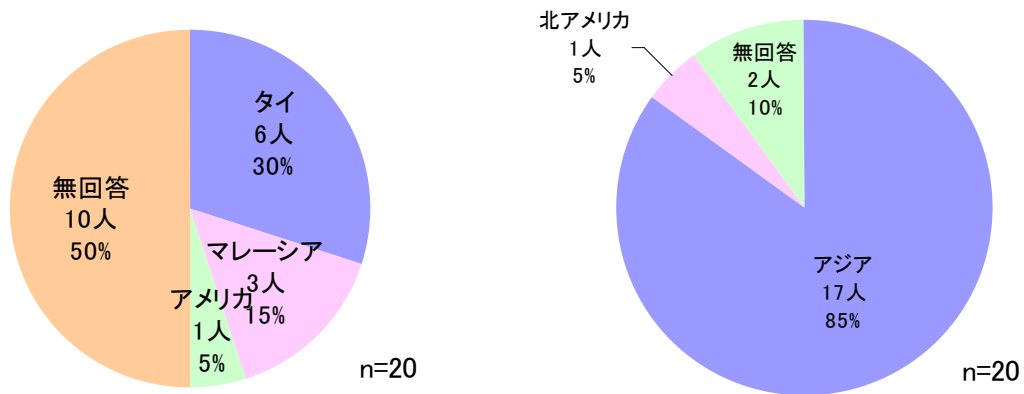


図 3-1 国籍

図 3-2 居住地域

Q1-2：泉佐野に来る頻度

○半年に1回程度来ている人が最も多く、全体の40%。

○半年に1回以上来ている人は全体の70%。

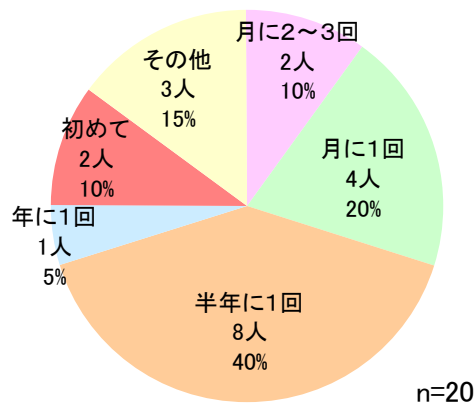


図 3-3 頻度

■その他

- ・半年に2~3回 (2人)

Q1-3：滞在時間

○滞在時間は、24時間程度の方が最も多い。(デイリー便のクルー)

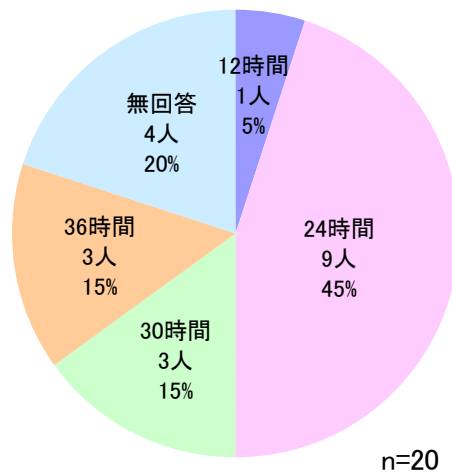


図 3-4 滞在時間

Q2：外食の予定

○半数以上の方が、昼食や夕食をホテル以外の飲食店で食事をされている。

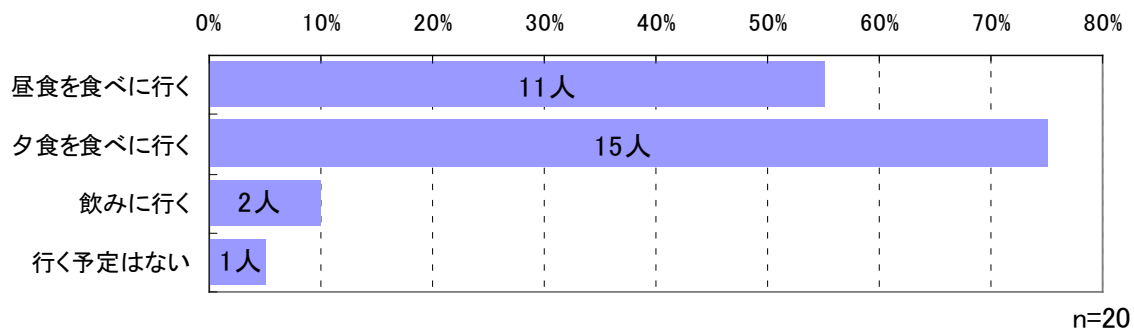


図 3-5 外食の予定

■行く予定がない理由

- ・機内食を食べたから (1人)

Q3：泉佐野周辺で行きたいところ、行って良かったところ

○ホテルから近いこともあり「りんくうプレジャータウンシークル」や「りんくうプレミアム アウトレット」を挙げている。
 ○その他では、イオンモールりんくう泉南店、りんくう公園、和歌山などの意見があった。

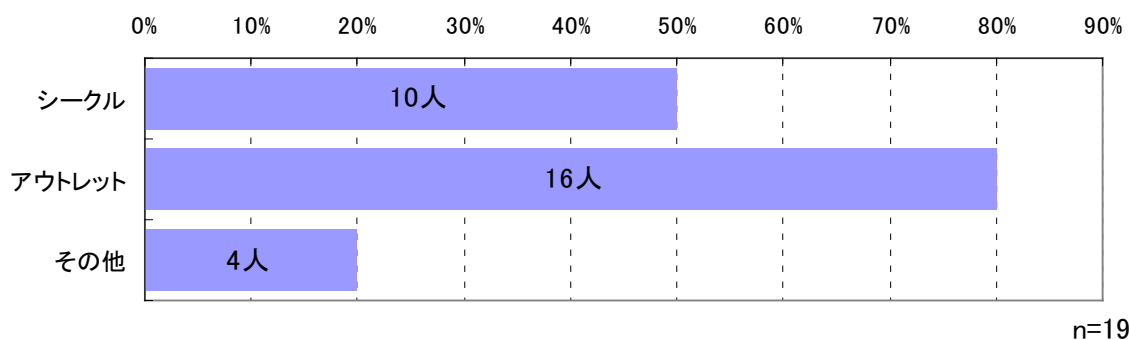


図 3-6 行きたいところ・行って良かったところ

■その他自由回答

- ・イオンモールりんくう泉南店 ・りんくう公園 ・難波駅 ・和歌山（各1人）

Q4：飲食店を調べる方法

○飲食店を調べる方法では、ホテルフロント係が最も多く、次いでスマートフォンが多い。

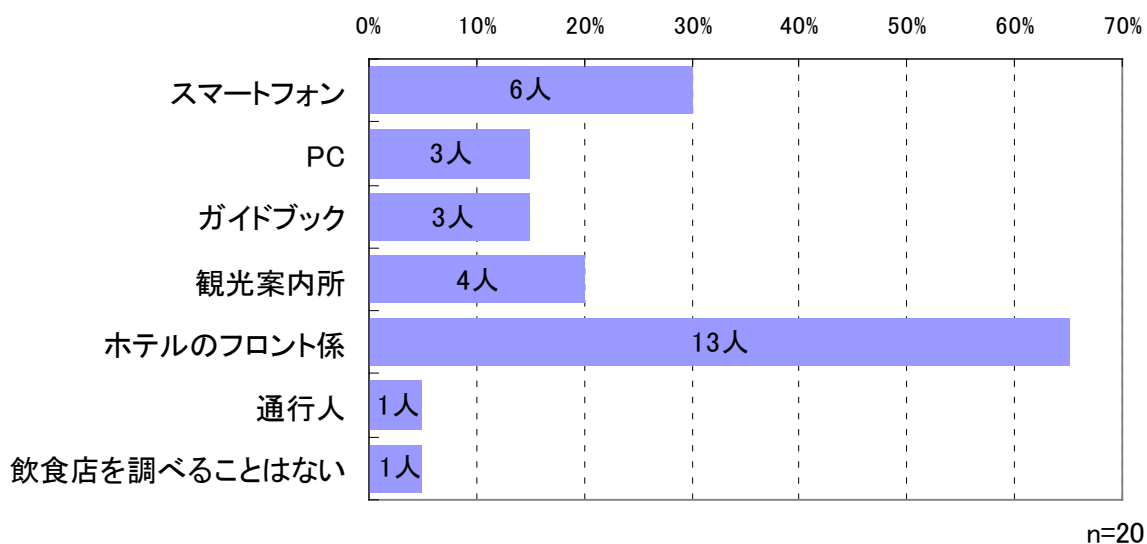


図 3-7 飲食店を調べる方法

Q5：飲食店を探す際に必要な情報

○「外国語のメニュー」、「店舗の場所」、「営業時間」、「代表的なメニューの写真」が絶対に必要という回答が多い。

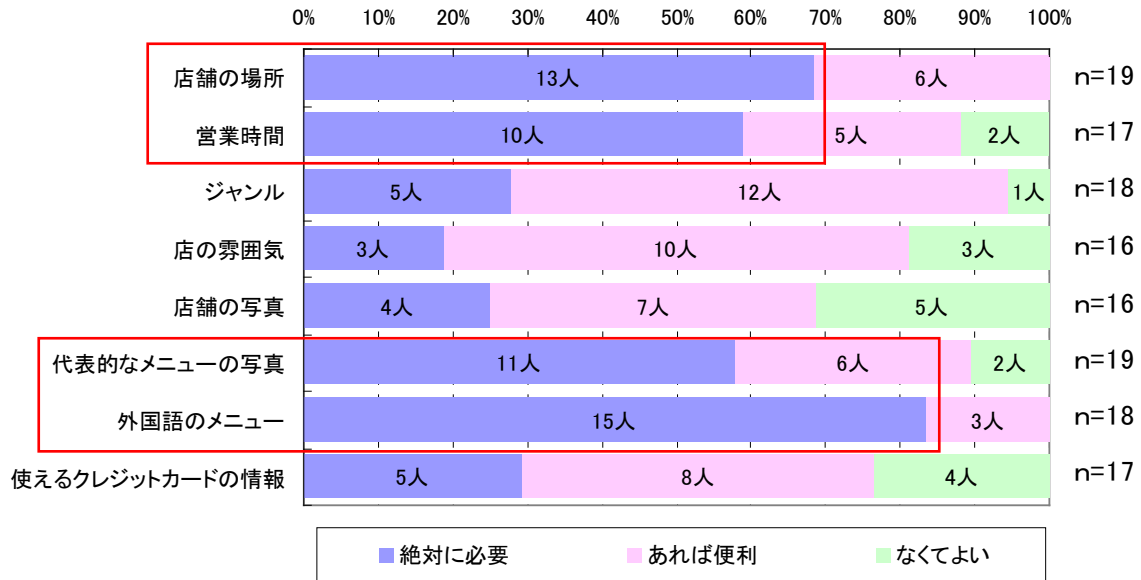
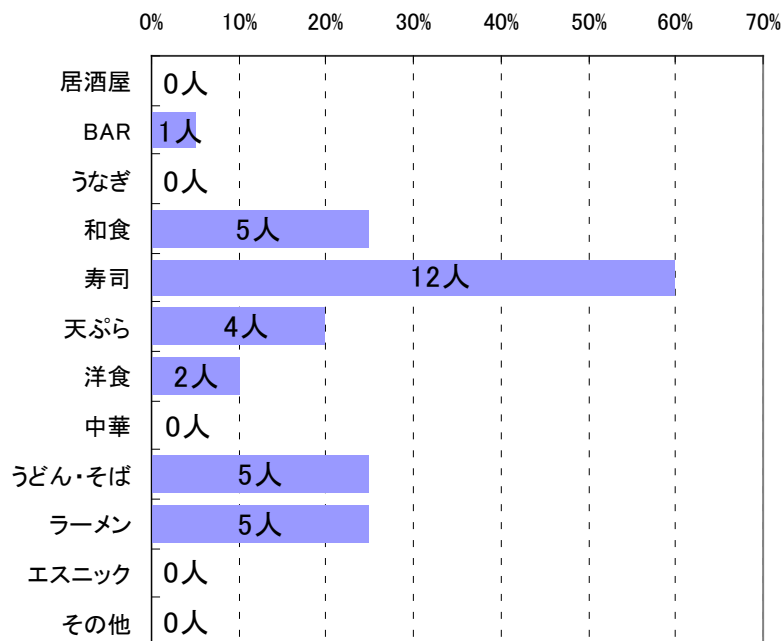


図 3-8 飲食店を探すのに必要な情報

Q6：よく行くお店のジャンル

○飲食店のジャンルでは、「寿司」が最も多く、次いで「和食」、「うどん・そば」、「ラーメン」が多い。



n=17

図 3-9 よく行くお店のジャンル

Q7：飲食店で困った経験

○飲食店で困った経験では「言葉が通じない」が全体の75%と多い。

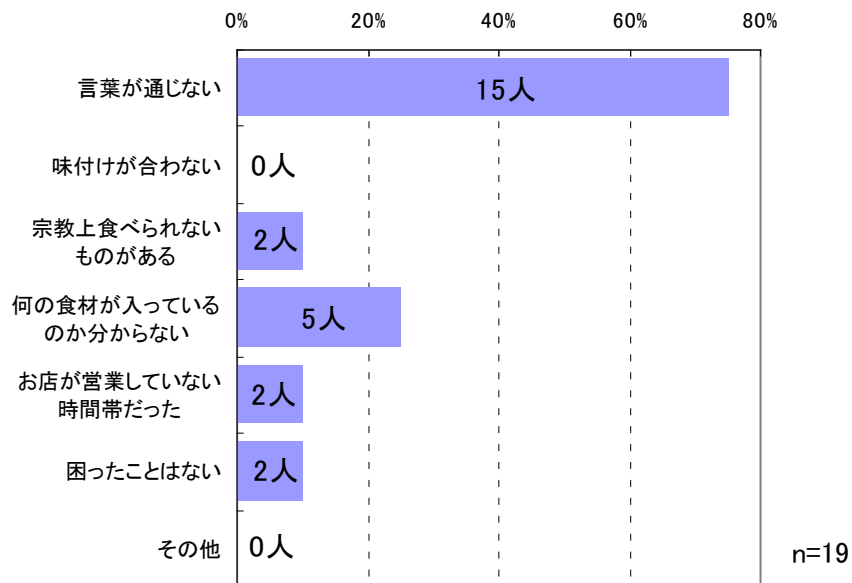


図 3-10 飲食店で困った経験

Q8：飲食店で困った際にあったら良いと思ったサービス

○困った際にあったら良いと思うサービスは「英語または母国語が話せるスタッフがいること」、「外国人用メニューの設置」を希望する人が多い。

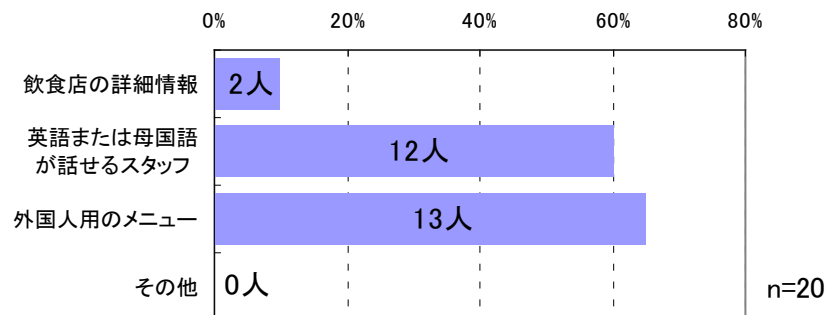


図 3-11 飲食店であったら良いサービス

Q9：泉佐野市内で活動する際に困った経験

○泉佐野で困った経験については「交通機関情報」、「店舗情報」が少なく困った方が多い。

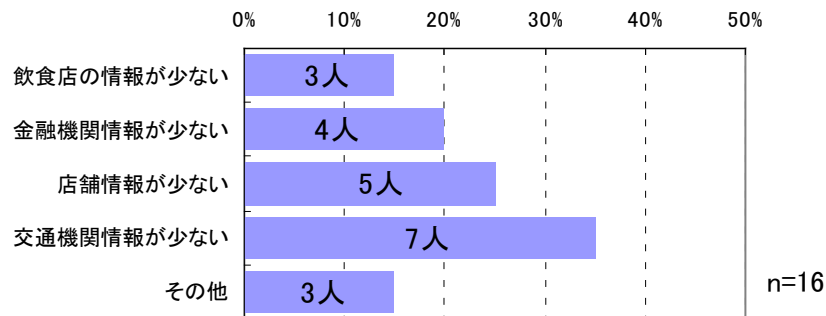


図 3-12 泉佐野で困った経験

■金融機関情報が少ないと回答した方の詳細

- ATM
- 外国為替取引所

■店舗情報が少ないと回答した方の詳細

- その他（BAR）

■交通機関情報が少ないと回答した方の詳細

- バス（バスの時刻表があると助かる）
- タクシー

■その他

- 英語による情報提供が少ない
- 言葉の問題のみ
- ジムやプールなどレクリエーションに関する情報が少ない

(4) 外国人宿泊者アンケート調査の結果

年齢

○英語は40代以下が約8割と多く、中国語（簡体字）及び中国語（繁体字）は30代以下の割合が高い。また、韓国語は50代以上が約4割を占めている。

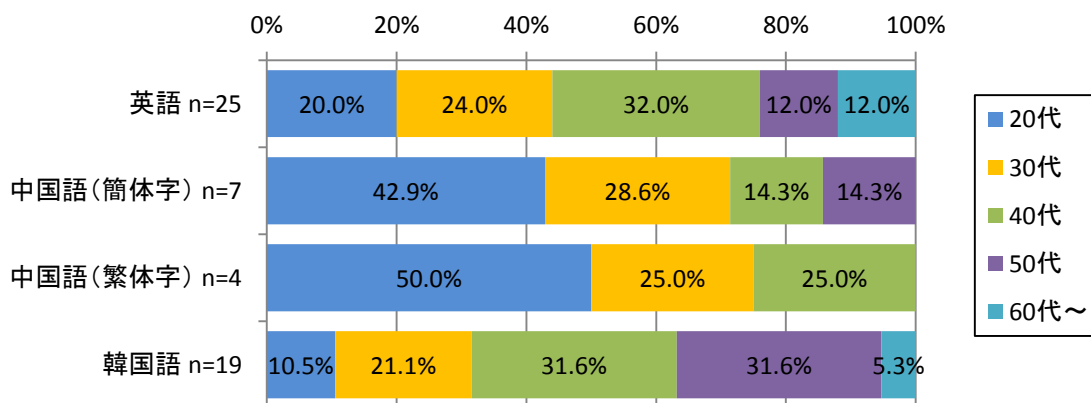


図 3-13 年齢

来日回数

○中国語（繁体字）はリピーター率が高く、中国語（簡体字）は初めて訪日する人が約7割を占めている。

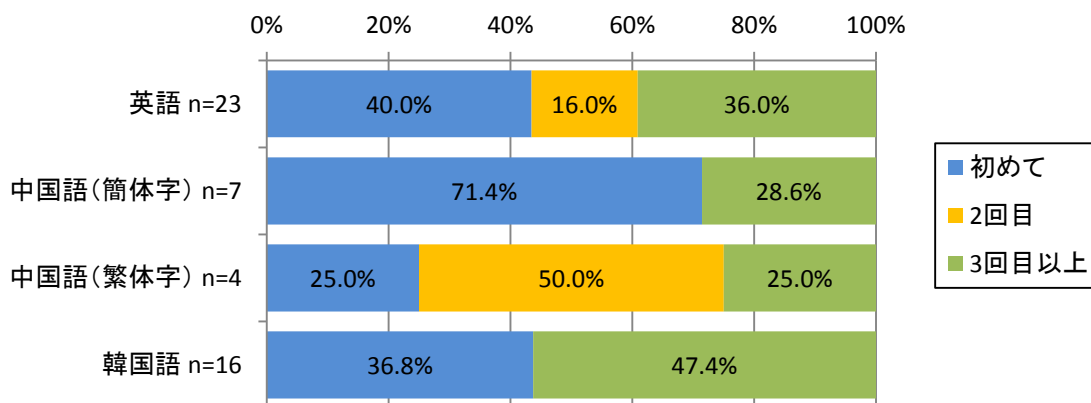


図 3-14 来日回数

来日目的

○観光ツアーが多いものの、個人旅行や仕事で訪日する人もいる。

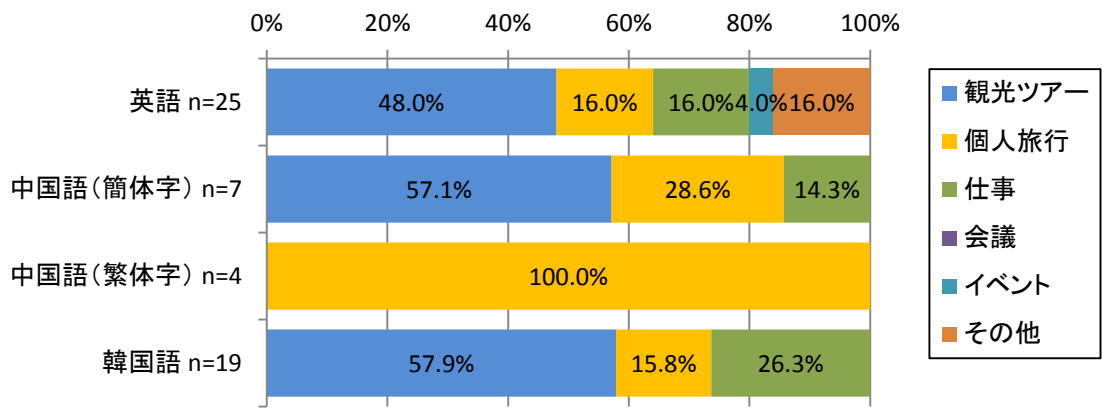


図 3-15 来日目的

旅行人数

○2・3人で個人旅行の人が多い。

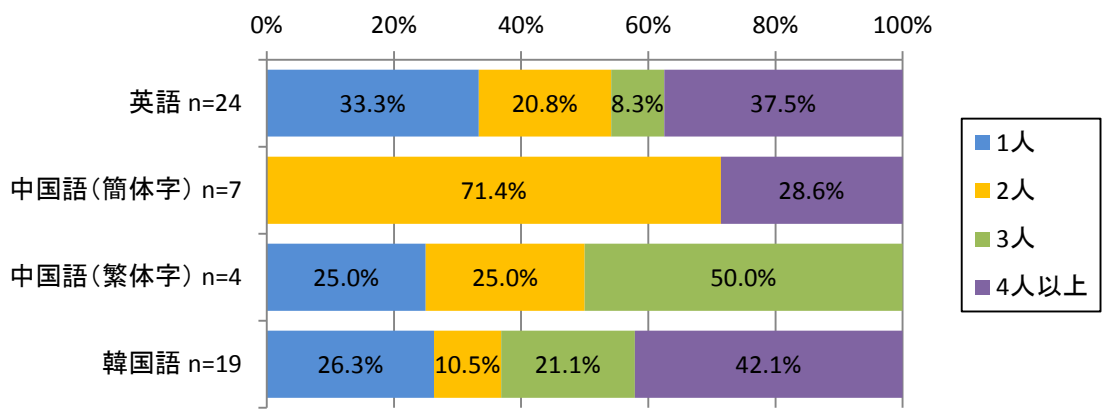


図 3-16 旅行人数

滞在日数

○英語は滞在日数が最も長く、逆に韓国語は滞在日数が少ない。

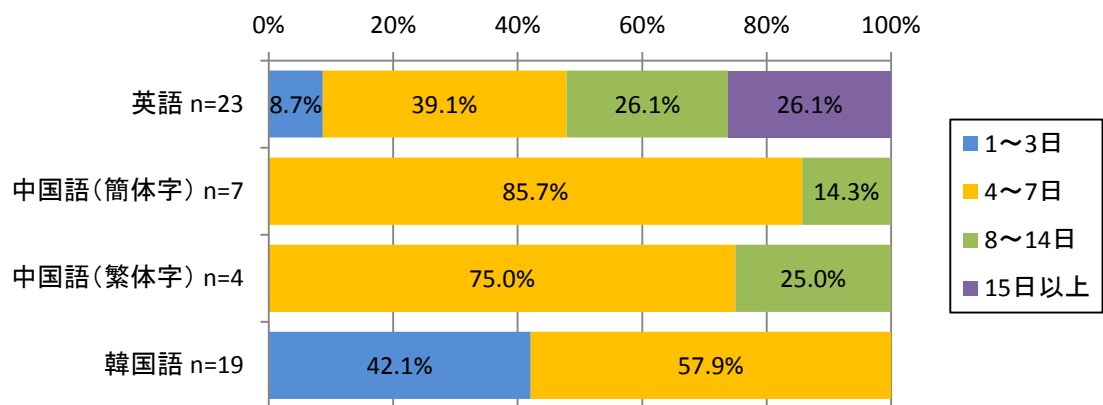


図 3-17 滞在日数

泉佐野地域に滞在する理由

○目的地に行く途中で泊まる人が多いものの、観光地として滞在する人は少ない。

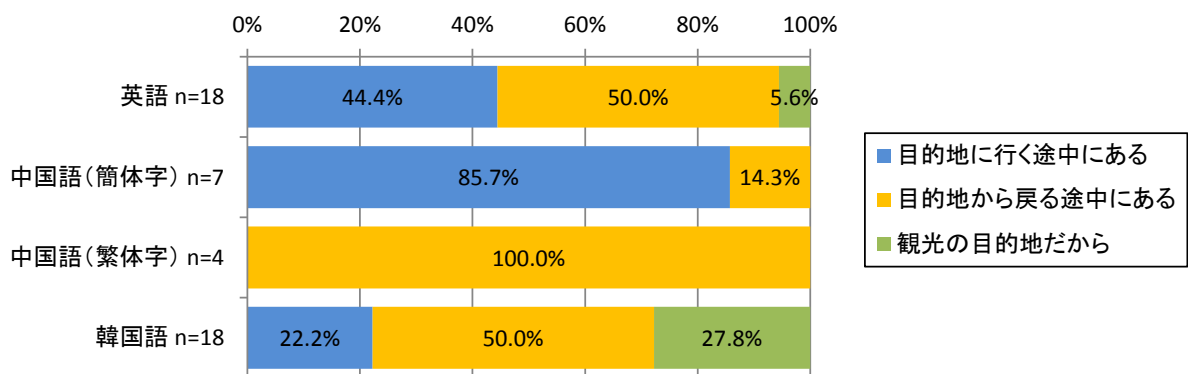


図 3-18 泉佐野地域に滞在する理由

食事する場所

○ホテルのレストランが多く、中国語（繁体字）と韓国語は泉佐野にあるお店で食事している人が2割から3割いる。

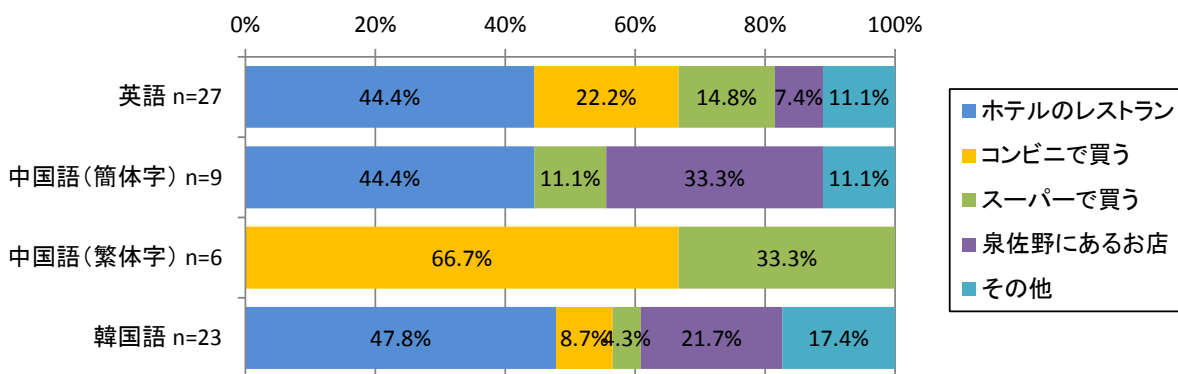


図 3-19 食事する場所

泉佐野地域での観光や買い物

○韓国語は泉佐野地域での買い物をする人が多いものの、それ以外は少ない。

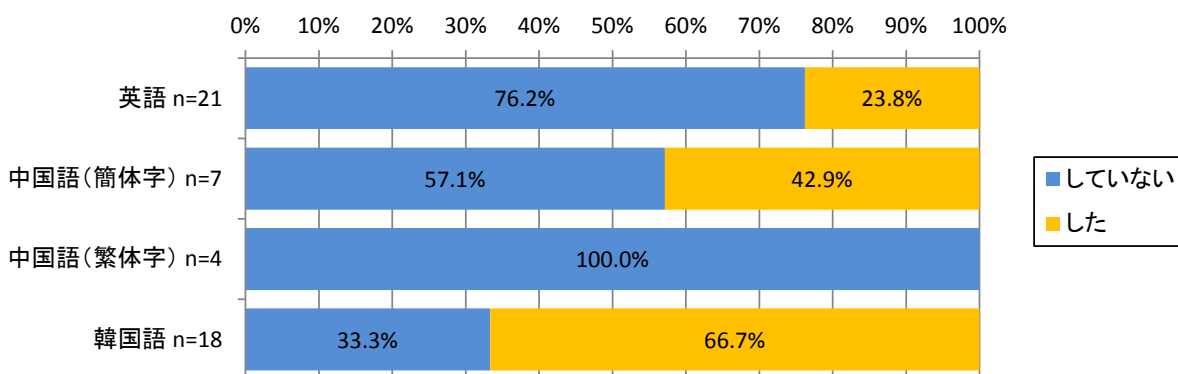


図 3-20 泉佐野地域での観光や買い物

滞在中に困ったこと

- お店や観光スポットの閉店時間が早いので夜の 8 時を過ぎるとやることがない。
- 関西空港行きの始発電車は 5 時 22 分なので 7 時のフライトは時間ギリギリでした。
- 言葉が通じないことです。中国語あるいは英語でのコミュニケーションを強化してほしいと思います。そうすれば自由旅行の（観光）客も増えるでしょう。
- 非常に清潔だった。しかし障害者用の施設があるところはとてもよく整備されている一方、別のところはとても不便な場所もあった。
- 部屋が小さくて動きまわりにくい。
- 観光途中のトイレがお粗末だった。
- 言葉疎通。（英語で会話できない）
- 金麟湖→狭く、またトイレがないため不便。
- お土産を売るお店でトイレを借りようとしたが有料だと言われ、とても不親切だった。
- 料理がとても甘く、汁もお味噌汁だけしか飲めない点。
- 英語が通じない。タクシーでクレジットカードが使えない。
- 歯磨き粉が置かれていなかったため、歯ブラシと使い捨て歯磨き粉セットをまた別を買った。
- 客室内の温度調節がうまくできなかった。
- インターネット、特に携帯電話の通信傷害が多く発生した。Wi-Fi が客室では使えなかった。韓国人たちはとても不便を感じた。
- 韓国の客が多いのでフロントスタッフが簡単な韓国語ができれば良いと思う。

その他の意見や提案

- 日本のシステムはよくできている。
- 旅行の途中で出会った男性たちの挙動が変で、びっくりしました。それに向こうは日本語しか話さず、何も通じなかったので余計怖かったです。
- 空港行きの始発バスあるいは電車がもう少し早い時間だと良いです。
- とても良かったです！（環境、衛生、サービス）
- テレビ視聴について（たくさんのチャンネルのうち、1 つだけでも韓国の放送が見られたら良かったと思う。）
- 宿泊プランに朝食をつけてほしい。
- 言葉が不便なこと。