
田辺・白浜地域における
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

「食に関する情報提供手法の充実による利便性向上」

【報告書】

平成25年3月

国土交通省 近畿運輸局

— 目 次 —

第1章	業務の概要	
1-1	業務の目的及び内容	3
1-2	業務の実施項目	4
1-3	業務の実施スケジュール	6
第2章	業務対象の設定、現状	
2-1	対象地域の現状－エリアの特性	9
2-2	対象地域の現状－観光案内ウェブサイト(田辺)	10
2-3	対象地域の現状－観光案内ウェブサイト(白浜)	11
2-4	対象地域の現状－観光案内パンフレット	12
第3章	事前調査	
3-1	調査設計と対象者属性	15
3-2	調査結果	16
3-3	事前調査のまとめ	29
第4章	整備実施要領	
4-1	田辺市における整備事業(観光ウェブサイトの多言語化及びスマートフォン対応)	31
4-2	田辺市における整備事業(外国人旅行者のための街歩き観光案内マップの作成)	47
4-3	白浜町における整備事業(観光ウェブサイトの多言語化及びスマートフォン対応)	50
4-4	白浜町における整備事業(外国人旅行者のための街歩き観光案内マップの作成)	73
4-5	白浜町における整備事業(外国人旅行者のための飲食店指さしシートの作成)	76
第5章	評価調査	
5-1	調査設計と対象者属性	81
5-2	調査結果	82
5-3	評価 まとめ	103
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	109
6-2	普及プランの策定	111
第7章	参考資料	
7-1	地域協議会実施記録	115
7-2	観光庁における検討会資料の作成	116

第1章 業務の概要

第1章 業務の概要

1-1 業務の目的及び内容

(1) 業務の目的

訪日外国人3,000万人プログラムの達成には、国内における受入環境の整備が重要であり、受入側の環境については、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、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。

今回の事業では、今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれる田辺・白浜地域において、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、継続的な受入れ環境の整備及び他地域への活用・普及につなげる。

具体的には、地域での周遊の利便性を向上させるため、既存のウェブサイト等の情報提供ツールの多言語化対応やスマートフォン対応等、実践的な情報提供方法を整備するとともに、外国人対応が可能な飲食店の表示やマップを作成し、両替(ATM)・無料Wifiスポット等の現地の有益な情報を充実させた上で、周遊する観光客が簡易に情報を入手することができるツールを作成する。

(2) 業務名称

田辺・白浜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
「食に関する情報提供手法の充実による利便性向上」

(3) 対象地域

和歌山県(田辺市・白浜町)

(4) 業務の実施項目及びフロー

現状の把握をもとに課題と解決策を模索。今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれる地域として、訪日外国人旅行者の要望、不満の多い事項の解消に資する手段として地域から要望のあった事業提案を基に最も効率的、効果的にプロジェクトを実施する方法を検討する。

1. 事前調査

(事業の対象地を利用する外国人によるモニター調査を行い、現状の問題点、課題を抽出。)



2. 課題の抽出 (現状の課題を抽出し効果的な実施プランを策定。)



3. 実施 (課題を克服すべく、効果的な施策を実施。)



4. 効果測定調査、検証 (事業実施を踏まえて、効果の検証を実施。)



5. 事後の策定 (事後の事業の「自立プラン」「普及プラン」を策定。)

1-2 業務の実施項目

田辺市、白浜町を訪れる外国人観光客が交通拠点から目的地へ容易に移動することができる環境づくりに有効な方法について、関係自治体・事業者等との検討を踏まえながら整備、調査、効果検証を行い、地元自治体、事業者の自立および、施策の普及を目指す。

事業の内容については次の通り。

①協議会会議の実施

事業に関係する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、一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー、白浜町観光課、白浜観光協会と事業受託業者による、事業協議会を立ち上げ、地元の意見を取り入れ、現状を確認。本事業の進め方、実施具体案の検討をし、事業を具体化するため、方策を練る。

②事前調査の実施

事前に当該地域の整備前のウェブサイト、観光マップを当該言語を母国語とする外国人によるアンケート調査を実施。食に関する情報やATM、無料Wifi等、訪問に際し事前に知っておきたいことや現地での行動時に不便と思われるところ、あると便利な情報等の意見を取り入れ、整備の要素に活用する。

③外国人旅行者の受入環境の整備

<田辺地区・ウェブサイトの更新>

すでに多言語化されているウェブサイト(熊野ツーリズムビューロー <http://www.tb-kumano.jp>)を再整備し「グルメ情報」を強化。同時に「(外国発行のカードの使える)ATM情報」、「無料Wifi情報」を新たに掲載。更にPCサイト以外にスマートフォンやタブレット端末等にも対応したウェブサイトを整備する。

<田辺地区・外国人旅行者用の街歩きマップの作成>

外国人旅行者が紀伊田辺駅周辺(旧市街地)での飲食、滞在、周遊の手助けとして、街歩きに必要な「グルメ情報」、「(外国発行のカードの使える)ATM情報」、「無料Wifi情報」を掲載した外国人旅行者用の街歩きマップを整備する。食に関しては、田辺ではすでに飲食店情報の集積があり、バリエーションも多いにもかかわらず、詳細なマップが未整備だったため、このエリアの外国人旅行者用マップを整備する。

<白浜地区・ウェブサイトの更新>

白浜観光協会公式サイト(海と温泉のリゾート南紀白浜 <http://www.nanki-shirahama.com>)をもとに外国人旅行者向けに多言語化整備。日本語サイトでも大きく取り上げられていた、「グルメ情報」を詳細に掲載するだけでなく、「(外国発行のカードの使える)ATM情報」「無料Wifi情報」を掲載。更にスマートフォンやタブレット端末等にも対応させる。

<白浜地区・英語併記の街歩きマップの作成>

外国人旅行者が白浜地区での飲食、滞在、周遊の手助けとして、街歩きに必要な「グルメ情報」「(外国発行のカードの使える)ATM情報」「無料Wifi情報」を掲載した外国人旅行者用の街歩きマップを整備する。現状、このエリアには多くの観光案内マップが混在しているので、街歩き情報や、食、アクティビティ、宿泊に関する情報を中心に1枚に集約する。

<白浜地区・多言語併記の指さしシートの作成>

地区内の飲食店を対象にした基本的なサービスや店とのやり取りを日本語と多言語で表記。飲食店を訪れた外国人が容易に料理を注文できるようにする。併せて、「外国語対応の店」をビジュアル化したシートを店舗に貼付し、指さしシートが設置された店であることを外国人旅行者に対し表示する。

なお、整備に関しては地元観光協会等の観光事業に携わる方々の意見を取り入れる等、地域の協力のもとに製作し、制作物のデータは今後の自立プランへ役立てるため、地元で活用するものとする。

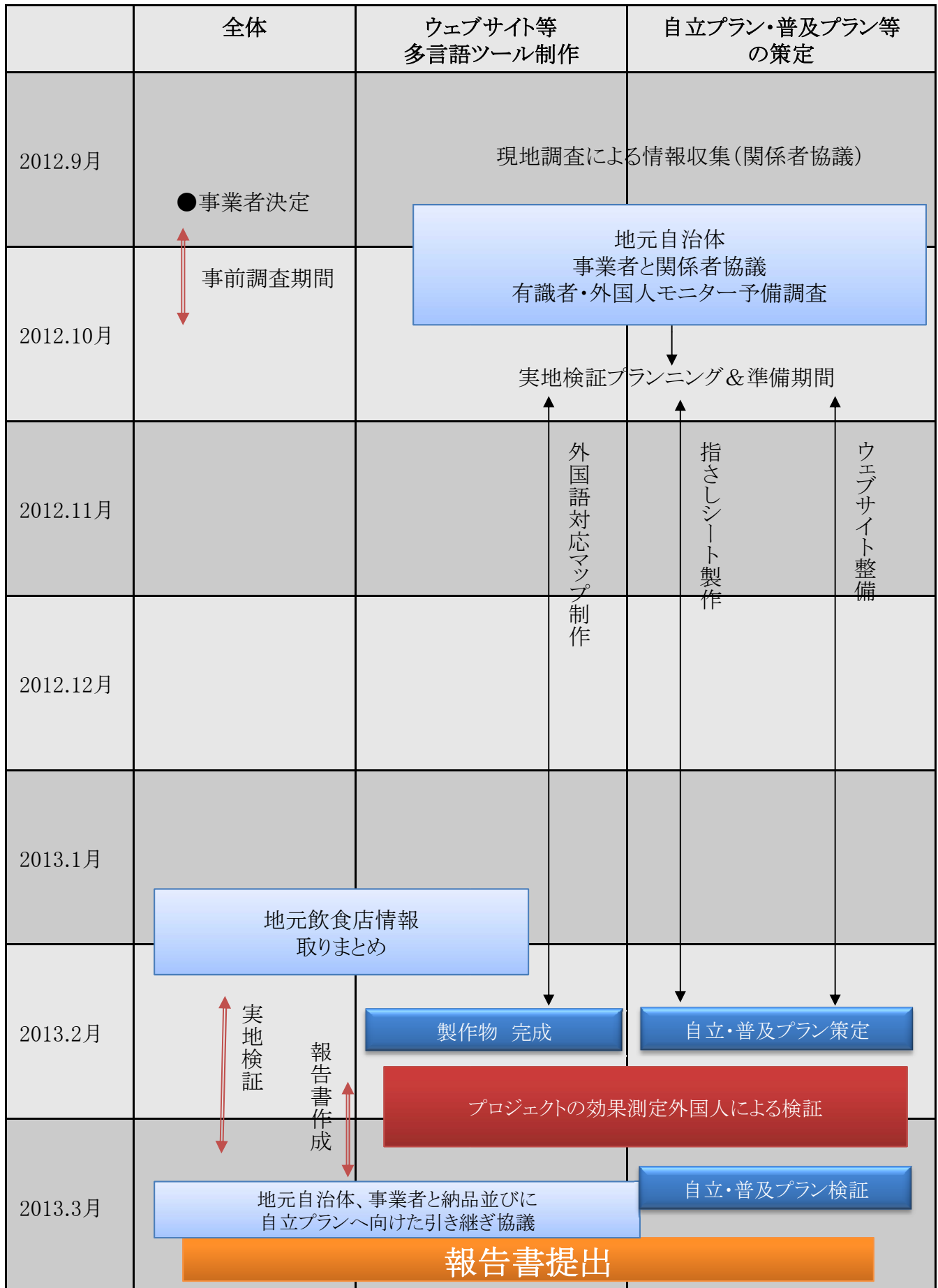
④事後の効果検証

整備後のウェブサイト、観光マップ等を閲覧し整備前との比較をする。また、今後の普及、自立プランに向け、更なる意見を取り入れ、活用していく。

第1章 業務の概要

1-3 業務の実施スケジュール

本事業に係る整備、制作、調査等の実施スケジュールは以下の通り。



第2章 業務対象地域の 設定、現状

第2章 業務対象地域の設定、現状

2-1 対象地域の現状－エリアの特性

田辺市(たなべし)は、和歌山県の中南部に位置する市で、中南部の中心地である。熊野古道の中辺路ルート、大辺路ルートの分岐点で、「口熊野」と称される。現在の田辺市(新制)は、2005年5月1日に発足し、近畿で最大面積を誇る市である。

交通拠点はJR紀伊田辺駅。紀伊田辺駅より市内や周辺の観光地へはバスが主な観光交通手段。

食に関しては、海と山に囲まれた温暖な気候の街で、豊かな自然の恵みを受けた海の幸、山の幸等色々な食材を楽しむことができる。



白浜町(しらはまちょう)は、和歌山県西牟婁郡にある町。千葉県等にも白浜という地名が存在することもあり「南紀白浜」と呼ばれることもある。古い時代から温泉地として有名である。交通拠点はJR白浜駅および東京路線のある南紀白浜空港。JRの駅も空港も町はずれに位置するため、町内および周辺観光地への移動はバス。

海に面した町なので、海産物が有名であるが、中でも白浜町にある近畿大学水産研究所が養殖により安定供給を可能にした「クエ」が有名。



2-2 対象地域の現状－観光案内ウェブサイト(田辺)



「田辺観光」で検索をすると最上位に表示されるサイト「熊野ツーリズムビューロー」。外国語対応化(英、仏、中、韓)されている。また、市町村合併後の現田辺市すべての情報を網羅している。

田辺観光協会の「田辺探訪」は多言語化されていない上、旧田辺市の情報に限られている。

その他、龍神観光協会、本宮観光協会、なかへち観光協会と周辺には5つの観光協会サイトがある。

地域の情報が網羅されている外国語整備された観光ウェブサイトスマートフォン、タブレット端末等対応し、デジタル情報を利用する旅行者への活用を促す。

2-3 対象地域の現状－観光案内ウェブサイト(白浜)



白浜観光協会の白浜観光案内サイト。



外国語版を精査し、グルメ等必要な情報を整備。
また、スマートフォン、タブレット端末等に対応し、更なる活用の幅を広げる。

2-4 対象地域の現状－観光案内パンフレット

日本語のみ白浜温泉ガイド



日本語のみで表示されている白浜温泉ランチ案内チラシ。

英語のガイドマップ観光地の情報のみ



日本語表記のみのマップや観光地案内が多い

店名のみ英語併記された。グルメマップ

観光地案内はかなりの精度で整備されているが、地元の食がどこで食べられるかの情報(飲食店情報)や、コンビニ情報、ATM情報等の情報量が薄い。これらの情報を集約し、観光案内マップに統合し記載するのが望ましい。

第3章 事前調査

第3章 事前調査

3-1 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

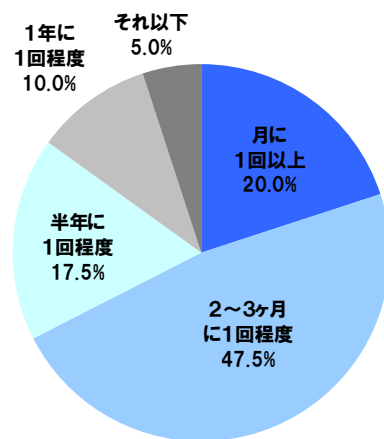
サンプル数

- 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。
 現使用のウェブコンテンツ(PCでウェブサイト)・パンフレットを閲覧後アンケートに回答。

■ 対象者属性



全体 (N=40)

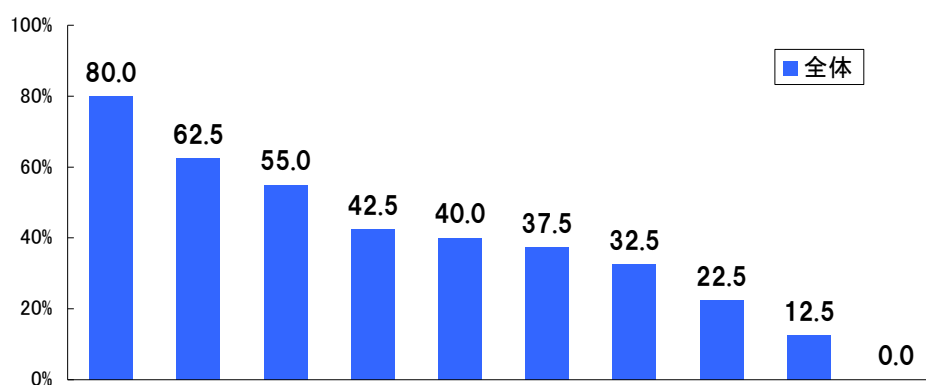
		N	%
全体		40	100.0
性別	男性	21	52.5
	女性	19	47.5
年代別	20代	19	47.5
	30代	14	35.0
	40代	7	17.5
言語別	中国語繁体字	10	25.0
	中国語簡体字	10	25.0
	韓国語	10	25.0
	英語	10	25.0

	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

3-2 調査結果

1. 日本への旅行を検討する際に参考にした情報源について

Q.日本への旅行を検討する際、何を参考にされましたか。あてはまるものを、すべてお知らせください。(MA)



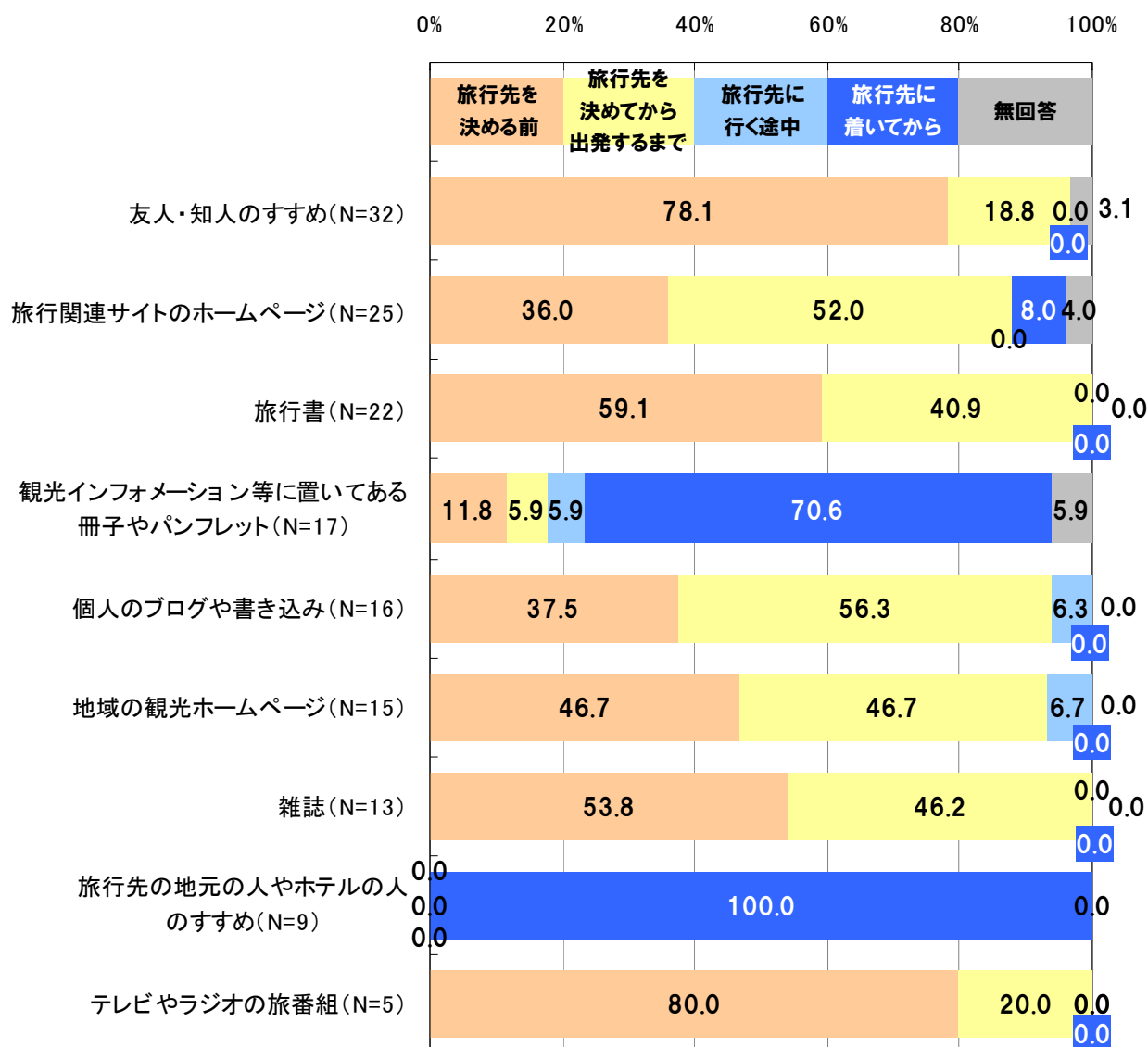
	回収数	友人・知人のすすめ	旅行関連サイトのホームページ	旅行書	レットに置いてある冊子やパンフ等	観光インフォメーションやパンフ等	個人のブログや書き込み	地域の観光ホームページ	雑誌	の旅行先の地元の人やホテルのすすめ	テレビやラジオの旅番組	その他
全体	(40)	80.0	62.5	55.0	42.5	40.0	37.5	32.5	22.5	12.5	0.0	
<言語別>												
中国語繁体字	(10)	80.0	90.0	90.0	60.0	50.0	40.0	40.0	10.0	10.0	0.0	
中国語簡体字	(10)	90.0	60.0	30.0	50.0	30.0	40.0	40.0	10.0	40.0	0.0	
韓国語	(10)	60.0	40.0	40.0	30.0	50.0	10.0	30.0	20.0	0.0	0.0	
英語	(10)	90.0	60.0	60.0	30.0	30.0	60.0	20.0	50.0	0.0	0.0	
<年代別>												
20代	(19)	84.2	52.6	57.9	42.1	57.9	31.6	31.6	26.3	15.8	0.0	
30代	(14)	85.7	78.6	71.4	42.9	21.4	28.6	50.0	28.6	7.1	0.0	
40代	(7)	57.1	57.1	14.3	42.9	28.6	71.4	0.0	0.0	14.3	0.0	

注)数値は回収数を100とした構成比(%)

2. 参考にした情報源の接触タイミング

Q.参考にされた情報はそれぞれのタイミングで見聞きされましたか。(各SA)

「観光インフォメーション等にて配布している冊子やパンフレット」は7割が「旅行先に着いてから」。「地域の観光ウェブサイト」は、「旅行先を決める前」にも「決めてから」も閲覧されており、旅行先を決める為の情報としても大切なツールになっている。



注) 数値は回収数を100とした構成比(%)

【評価対象ウェブサイト】

田辺ウェブサイト(熊野ツーリズムビューロー)



英語版



韓国語版



中国語簡体版

白浜町ウェブサイト(南紀白浜観光ガイド)



英語版



韓国語版

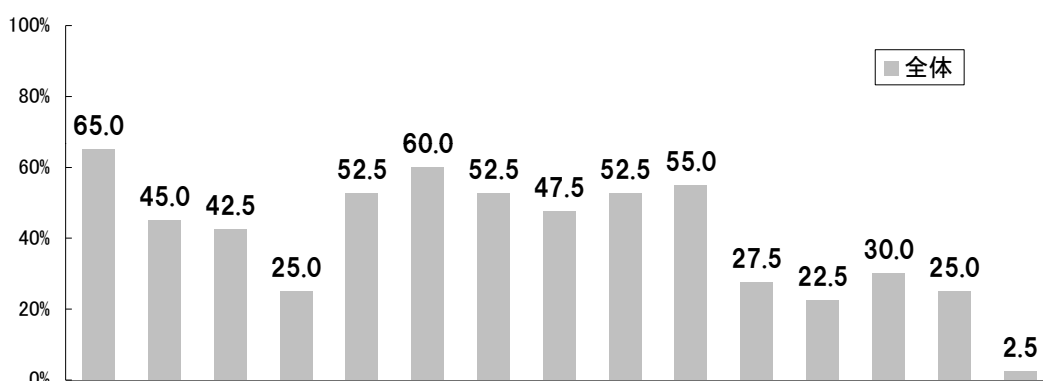


中国語簡体版

中国語繁体版

3. 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)



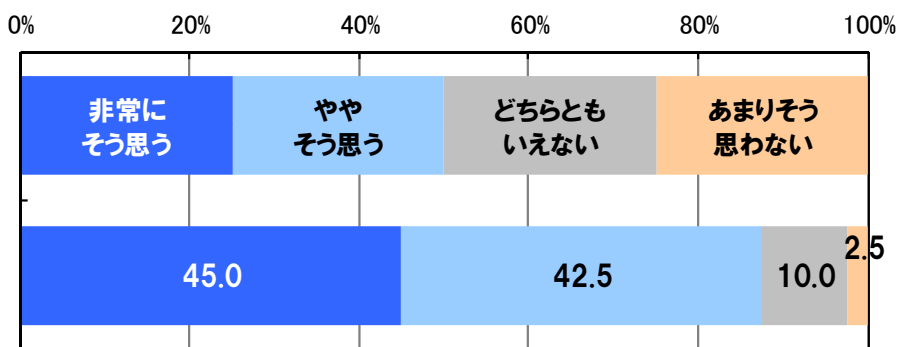
	回収数	情報が豊富	デザインがよい	読みやすい	行き方や距離などがわかりやすい	すい	名所などの内容がわかりやすい	その他らしさがある	興味がわく	適切な翻訳がなされている	行ってみたいくなる	魅力が伝わる	楽しそう	親しみやすい	印象に残る	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	65.0	45.0	42.5	25.0	52.5	60.0	52.5	47.5	52.5	55.0	27.5	22.5	30.0	25.0	2.5	
<言語別>																	
中国語繁体字	(10)	40.0	20.0	10.0	20.0	40.0	60.0	50.0	50.0	40.0	70.0	10.0	10.0	20.0	20.0	10.0	
中国語簡体字	(10)	60.0	70.0	60.0	30.0	60.0	60.0	60.0	50.0	60.0	60.0	30.0	30.0	30.0	20.0	20.0	0.0
韓国語	(10)	60.0	20.0	30.0	20.0	30.0	40.0	10.0	20.0	40.0	10.0	10.0	20.0	10.0	40.0	0.0	
英語	(10)	100.0	70.0	70.0	30.0	80.0	80.0	90.0	70.0	70.0	80.0	60.0	30.0	60.0	20.0	0.0	
<年代別>																	
20代	(19)	68.4	42.1	47.4	26.3	57.9	52.6	52.6	47.4	52.6	52.6	26.3	26.3	21.1	26.3	5.3	
30代	(14)	64.3	57.1	35.7	14.3	42.9	64.3	64.3	57.1	50.0	64.3	28.6	14.3	50.0	21.4	0.0	
40代	(7)	57.1	28.6	42.9	42.9	57.1	71.4	28.6	28.6	57.1	42.9	28.6	28.6	14.3	28.6	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: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)

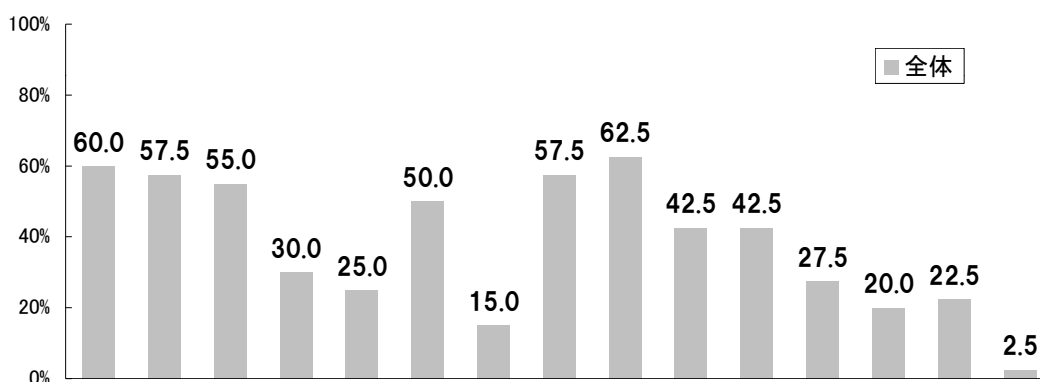


	回収数	非常に そう思う	やや そう思う	どちらとも いえない	あまり そう 思わない	まったく そう 思わない	そう 思う 計	そう 思わない 計
全体	(40)	45.0	42.5	10.0	2.5	0.0	87.5	2.5
< 言語別 >								
中国語繁体字	(10)	40.0	40.0	10.0	10.0	0.0	80.0	10.0
中国語簡体字	(10)	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
韓国語	(10)	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
英語	(10)	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

注) 数値は回収数を100とした構成比 (%)

5.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)



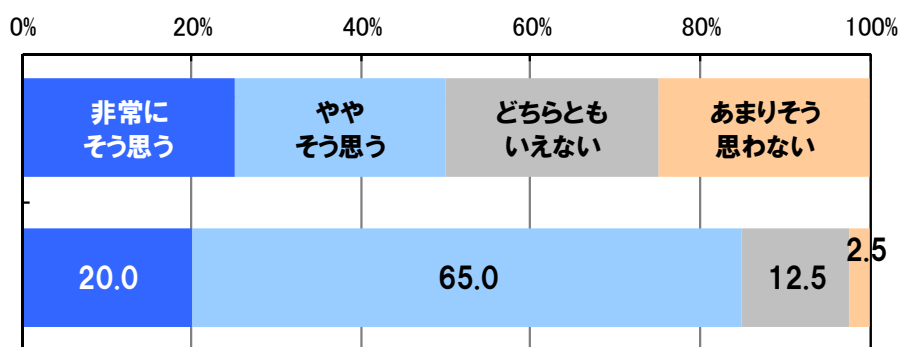
	回収数	名前などの内容がわかりやすい	読みやすい	情報が豊富	デザインがよい	行き方や距離などがわかりやすい	魅力が伝わる	親しみやすい	興味がわく	行ってみたいくなる	適切な翻訳がなされている	その地域らしさがある	楽しそう	印象に残る	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	60.0	57.5	55.0	30.0	25.0	50.0	15.0	57.5	62.5	42.5	42.5	27.5	20.0	22.5	2.5
<言語別>																
中国語繁体字	(10)	80.0	50.0	40.0	30.0	20.0	30.0	0.0	60.0	90.0	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0
中国語簡体字	(10)	80.0	70.0	60.0	30.0	20.0	60.0	10.0	50.0	50.0	50.0	70.0	10.0	20.0	40.0	0.0
韓国語	(10)	20.0	30.0	30.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	30.0	20.0	30.0	20.0	0.0	30.0	10.0
英語	(10)	60.0	80.0	90.0	60.0	60.0	90.0	50.0	100.0	80.0	60.0	50.0	60.0	40.0	20.0	0.0
<年代別>																
20代	(19)	68.4	57.9	52.6	26.3	15.8	42.1	21.1	52.6	52.6	47.4	36.8	26.3	21.1	10.5	0.0
30代	(14)	57.1	64.3	57.1	28.6	35.7	50.0	14.3	71.4	78.6	42.9	35.7	28.6	21.4	50.0	0.0
40代	(7)	42.9	42.9	57.1	42.9	28.6	71.4	0.0	42.9	57.1	28.6	71.4	28.6	14.3	0.0	14.3

注)数値は回収数を100とした構成比(%)

6. 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)	20.0	65.0	12.5	2.5	0.0	85.0	2.5
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
中国語簡体字	(10)	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
韓国語	(10)	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
英語	(10)	10.0	80.0	0.0	10.0	0.0	90.0	10.0

注) 数値は回収数を100とした構成比(%)

【評価対象MAP】

現在使用している田辺MAP



Tanabe Explorer Map 田辺まちなかマップ(日英)

現在使用している白浜・MAP



白浜 de ランチ(日本語のみ)



Tanabe City Gourmet Map 梅と地魚食べ歩きマップ(日英)



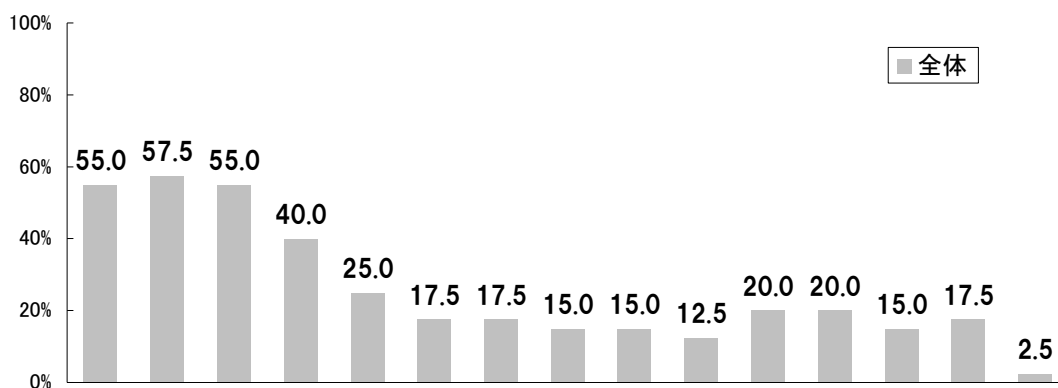
Shirahama Onsen GUIDE MAP(英語のみ)



ぶらりシラハマ 商店街マップ(日本語のみ)

7. 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)

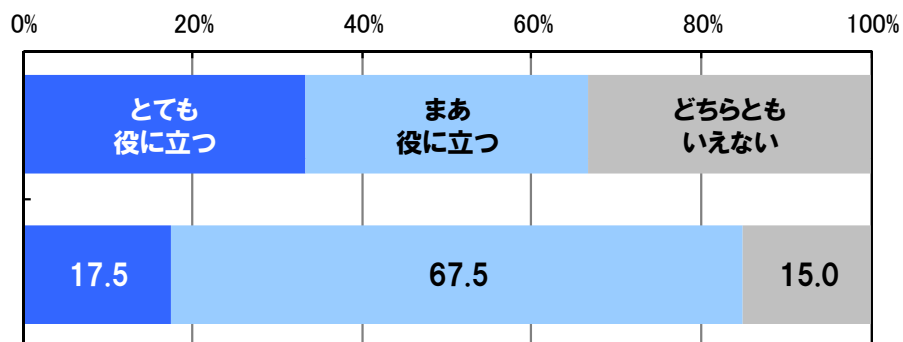


	回収数	読みやすい	情報が豊富	行き方や距離などがわかりやすい	すい	名所などの内容がわかりやすい	デザインがよい	魅力が伝わる	その他地域らしさがある	興味がわく	行ってみたいくなる	適切な翻訳がなされている	親しみやすい	楽しそう	印象に残る	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	55.0	57.5	55.0	40.0	25.0	17.5	17.5	15.0	15.0	12.5	20.0	20.0	15.0	17.5	2.5	
<言語別>																	
中国語繁体字	(10)	30.0	80.0	50.0	40.0	30.0	40.0	40.0	30.0	30.0	0.0	10.0	10.0	40.0	10.0	10.0	
中国語簡体字	(10)	50.0	50.0	30.0	70.0	30.0	30.0	20.0	20.0	20.0	0.0	40.0	30.0	10.0	20.0	0.0	
韓国語	(10)	60.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	10.0	20.0	10.0	20.0	0.0	
英語	(10)	80.0	50.0	90.0	50.0	40.0	0.0	10.0	10.0	0.0	50.0	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0	
<年代別>																	
20代	(19)	52.6	52.6	68.4	42.1	21.1	10.5	5.3	10.5	15.8	5.3	21.1	15.8	10.5	21.1	5.3	
30代	(14)	57.1	42.9	35.7	42.9	28.6	28.6	28.6	21.4	14.3	21.4	21.4	28.6	21.4	14.3	0.0	
40代	(7)	57.1	100.0	57.1	28.6	28.6	14.3	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	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:田辺）

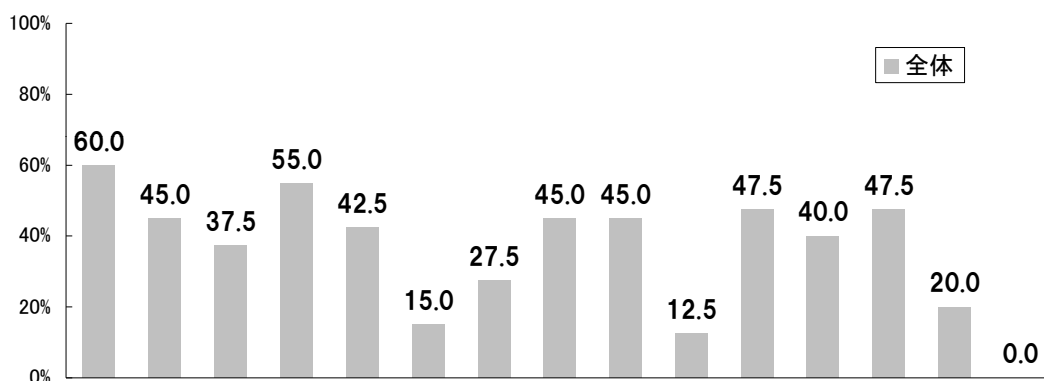
Q.あなたは、このマップをご覧になって現地の食を食べる際に役立つと思いますか。(SA)



	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)	17.5	67.5	15.0	0.0	0.0	85.0	0.0
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
中国語簡体字	(10)	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
韓国語	(10)	30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	70.0	0.0
英語	(10)	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

9. 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)

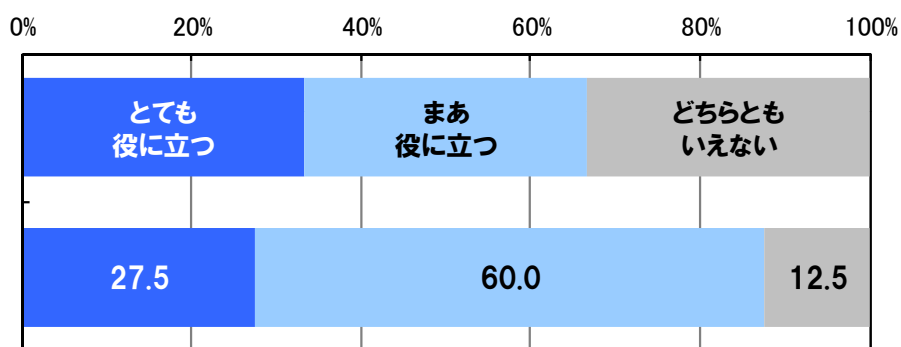


	回収数	情報が豊富	読みやすい	行き方や距離などがわかりやすい	名所などの内容がわかりやすい	デザインがよい	適切な翻訳がなされている	親しみやすい	興味がわく	魅力が伝わる	印象に残る	その地域らしさがある	楽しそう	行ってみたいくなる	その他	ひとつもあてはまらない
全体	(40)	60.0	45.0	37.5	55.0	42.5	15.0	27.5	45.0	45.0	12.5	47.5	40.0	47.5	20.0	0.0
<言語別>																
中国語繁体字	(10)	70.0	10.0	60.0	80.0	10.0	0.0	0.0	50.0	50.0	20.0	50.0	40.0	50.0	10.0	0.0
中国語簡体字	(10)	50.0	60.0	30.0	60.0	40.0	0.0	30.0	60.0	50.0	10.0	50.0	10.0	40.0	30.0	0.0
韓国語	(10)	40.0	20.0	40.0	30.0	60.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	30.0	40.0	50.0	20.0	0.0
英語	(10)	80.0	90.0	20.0	50.0	60.0	60.0	60.0	70.0	80.0	20.0	60.0	70.0	50.0	20.0	0.0
<年代別>																
20代	(19)	57.9	47.4	21.1	52.6	31.6	5.3	26.3	47.4	47.4	10.5	52.6	47.4	36.8	26.3	0.0
30代	(14)	50.0	35.7	35.7	50.0	42.9	28.6	21.4	50.0	50.0	7.1	35.7	35.7	42.9	21.4	0.0
40代	(7)	85.7	57.1	85.7	71.4	71.4	14.3	42.9	28.6	28.6	28.6	57.1	28.6	85.7	0.0	0.0

注)数値は回収数を100とした構成比(%)

10. 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)	27.5	60.0	12.5	0.0	0.0	87.5	0.0
<言語別>								
中国語繁体字	(10)	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0
中国語簡体字	(10)	20.0	90.0	10.0	0.0	0.0	110.0	0.0
韓国語	(10)	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0
英語	(10)	30.0	40.0	10.0	0.0	0.0	70.0	0.0

11. 地元の意見(インタビュー調査)抜粋

田辺市エリア観光案内に従事する欧米系外国人担当者

Q.このエリアを観光する外国人旅行者が旅行中に不便を感じることはあるか？

A.外国人旅行者は日本人よりも長い日程で旅行を楽しむ。したがって、外貨両替等の生活していくうえで、必要な情報がもっと提供できればよいと思う。

また、宿泊の予約システムや、レンタルサイクル、熊野古道の語り部の予約などウェブサイトを充実させたい。

Q.外国人旅行者がこのエリアを回遊するために情報源となるツールは何としますか？

A.最近、路上でスマートフォンやタブレットを情報源として利用している旅行者をよく見かける。また、ホテルではパソコンでインターネットによる情報取得が多いようだ。ただし、紙の観光案内マップもまだまだ利用されており、見やすく、親切な観光案内マップが必要だと思う。

Qこのエリアを旅行する外国人旅行者にとって地元料理の案内は充実していると思いますか？

A.地元の料理を探している外国人旅行者は少なくない。もっとウェブや観光案内マップで紹介できれば、地元料理を紹介でき、食する機会も増えると思う。

白浜町飲食店経営者

Q.外国人旅行者がこの店に来ることがあるか？

A.最近、中国人や韓国人と思われる旅行者や、欧米系の旅行者もたくさん来るようになった。


Q.外国人旅行者が来店したときに不便を感じることは？

A.英語もさることながら、中国語や、韓国語はさっぱりわからないので、注文を受ける際に写真入りのメニューを使っているが、メニューを指でさしたり、身振り、手振りで何とかしている。中国語や韓国語は、トイレを聞かれてもわからない。外国人に来店されると面倒だと思うお店も少なくないかもしれない。

3-3 事前調査のまとめ

課題の抽出

- ◇このエリアの観光情報源であるウェブサイト、観光マップは日本語を理解できる方にはデザインも良く、情報も多く、かなり印象は良い。ただし、外国語版では、外国人旅行者にとって本当にほしい情報(長期旅行する外国人旅行者が利用する生活情報)が充実していない。
- ◇このエリアを旅行する外国人旅行者にとって必要な情報は外貨両替等の生活していくうえで、必要な情報が不足してる。外国人旅行者に対する、トータルなサポートが必要。
- ◇このエリアでは、外国人旅行者に対するグルメ情報はまだまだ不足している。
- ◇グルメ(飲食店)などで、外国人旅行者に対する対応は遅れている(無理がある)。
- ◇観光情報はウェブサイトとマップ等が主な情報源。ウェブサイトはスマートフォンでの閲覧も多いがスマートフォン向けの整備はまだされていない。地元としても整備の必要を感じている。



情報ツール整備の方向性

このエリアでは、外国人旅行者にとって本当に必要な情報「(外国発行のカードの使える)ATM情報」、「無料Wifi情報」「その他生活する上で、必要な情報」を強化し、整備する。

外国人旅行者に対する地元料理の紹介を含め、グルメ情報をウェブサイトや観光案内マップ等で、充実させる。

ウェブサイトの外国人旅行者向けの情報充実とともに、スマートフォンやタブレット等の端末にも対応する、サイト構成目指しを整備する。

地元の飲食店や訪れた外国人旅行者がスムーズな注文や店員とコミュニケーションを取れるツールを開発し、提供する。