



平成20年5月26日

## 九州5空港における外国人観光旅客に対する情報提供実施調査

### 「ひとり歩き点検隊」の概要について

#### ～新北九州、大分、宮崎、熊本、鹿児島空港～

「2010年までに我が国を訪れる外国人旅行者数1000万人を目指す。」との政府目標を達成するためには、外国人観光客の誘致に取り組む一方、公共交通機関を利用して、ひとり歩きができる環境整備を図ることも重要です。

昨年6月に閣議決定された「観光立国推進基本計画」においても、訪日外国人旅行者をおもてなしの心で迎えるために、国際拠点空港における旅客ターミナル等の施設を充実させるとともに、両替や案内等のサービス機能の多様化・高度化を図る、地方空港の出入国管理体制を充実させることが規定されています。

九州運輸局は、九州地方整備局、関係各県の空港事務所をはじめとした関係機関の協力を得て、平成18年度の福岡空港に続き、平成19年度は、国際線定期便が就航している九州管内の5空港（新北九州、大分、宮崎、熊本、鹿児島）において、外国人の視点から案内表示等の情報提供実施状況を点検する「ひとり歩き点検隊」を実施しましたところ、この度別紙のとおり点検結果の概要を取りまとめましたので報告します。

「ひとり歩き点検隊」において、外国人モニターから頂いたご意見等は、今後、空港関係者により設置されている各空港の利用促進協議会の場で協議していただき、改善に努めて参ります。

<お問い合わせ先>

九州運輸局 企画観光部 国際観光課

(担当) 宮野・首藤・井浦

(電話) 092-472-2335

# 九州5空港における「ひとり歩き点検隊」の概要

## 背景

外国人観光客が公共交通機関を利用して、「ひとり歩き」できる環境整備を図ることが重要。

公共交通機関が個別に情報提供  
→情報提供の内容・方法の連続性・  
一貫性が不十分

## 目的

大規模結節点である空港において外国人による点検調査を実施し、情報提供に関する現状を把握、課題を整理

## 調査結果（主な意見等）

### 1. 施設の機能面

- ◎国際線と国内線への案内が色分けされており分かりやすい。(宮崎空港)
- インターネットは多言語対応にして欲しい。(新北九州空港、宮崎空港)
- 多言語パンフレットは、誰でも取りやすく分かりやすい場所に置いて欲しい。(大分空港、宮崎空港)



### 2. 施設の印象面

- ◎足湯や南国ムードがあふれる花・樹木が多くおもてなしの心を感じる。(鹿児島空港)
- 出国待合室などに、また来たくなるような写真・ポスターなどを表示して欲しい。(新北九州空港、熊本空港)



## 現地調査「ひとり歩き点検隊」の実施

- 実施日
  - ・平成19年12月4日 新北九州空港
  - ・平成19年12月11日 大分空港
  - ・平成19年12月17日 宮崎空港
  - ・平成19年12月18日 熊本空港
  - ・平成20年1月11日 鹿児島空港
- 外国人モニター
  - 千 相哲教授 (九州産業大学)
  - 留学生 (韓国語圏・中国語圏・英語圏)
- 調査の視点
  - ①施設の機能面のチェック
  - ②施設の印象面のチェック

## 成果の活用等

今後関係者が連携して関連施設等を整備していく際の参考として活用

他の大規模結節点での外国人受入体制整備の参考事例として活用

【別紙】

九州5空港における外国人観光旅客に対する情報提供実地調査

「ひとり歩き点検隊」調査報告概要

～新北九州空港・大分空港・宮崎空港・熊本空港・鹿児島空港～

平成20年5月

国土交通省 九州運輸局

## 1 調査の背景と目的

現在、我が国においては、「観光立国」の実現を目指し、2010年までに訪日外国人旅行者の数を1000万人に増加させることを目標として、国を挙げて様々な取り組みを進めている。

外国人旅行者が公共交通機関を利用して、ひとり歩きできる環境整備を図ることも重要な施策の一つである。

また、平成19年1月より施行された「観光立国推進基本法」に基づき、同年6月に閣議決定された「観光立国推進基本計画」には、訪日外国人旅行者をおもてなしの心で迎えるために、国際拠点空港における旅客ターミナル等の施設を充実させるとともに、両替や案内等のサービス機能の多様化・高度化を図ることなどが規定されている。

このため、外国人有識者及び留学生をモニターとし、外国人の視点から案内表示等の情報提供実施状況を点検する「ひとり歩き点検隊」を実施することにより、情報提供の現状把握と課題の整理を行うものである。

「ひとり歩き点検隊」における外国人モニターの意見等は、今後関係者が連携・協力して関連施設等を整備していく際の参考とし、また、他の交通結節点での外国人受入体制整備の参考とするものである。

## 2 現地調査「ひとり歩き点検隊」の実施


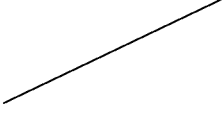




新北九州・熊本・大分・宮崎・鹿児島空港を対象とした調査・検討を同時期に実施することから、外国人旅行者にとっての、日本の玄関口である空港施設のあり方について、〔 A. 空港施設として整備が望まれる標準機能及び改善が望まれる事項／ B. 各空港施設毎の特性や機能を活かし、かつ地域性の創出や個性化を図るために改善が望まれる事項 〕の2点について明らかにすることを目標とする。

### 3. 調査結果

#### ルート1: 海外への出国を想定

<p>アプローチ</p> <p>②</p> 	<p>① サインの設置位置が高く、また表示面が通路に対して平行に設置してあるので内容が確認しづらい。 <b>【サインは見やすい位置に設置を】</b> (大分空港)</p> <p>② ターミナル入口までの長いアプローチに対して、誘導サインの数が少ない。 <b>【距離が長いので、もう少し設置を】</b> (鹿児島空港)</p>
<p>ターミナル入口</p> <p>②</p> 	<p>① 国際線出発手続きを行うターミナルへの手がかりが見当たらない。 <b>【国内線ターミナル内にも国際線ターミナルの情報表示を】</b> (熊本空港)</p> <p>② 航空会社名のサインのみで、出入口を示すサインが見当たらない。 <b>【入り口を示す表示を設置】</b> (大分空港)</p>
<p>通路</p> <p>②</p> 	<p>① 売店に隠れて、国際線チェックインカウンターが見えない。 <b>【誘導サインを通路にも設置を】</b> (新北九州空港)</p> <p>② 誘導サインが連続的に配置してあるので、チェックインカウンターまでスムーズに移動できる。 (宮崎空港)</p>
<p>チェックインカウンター</p> <p>③</p> 	<p>① チェックインカウンターの表示が日本語と英語のみであった。 <b>【韓国語、中国語表記も行って欲しい】</b> (熊本空港)</p> <p>② チェックインカウンターから出発口までの誘導サインが設置されていない。 <b>【チェックインカウンターと出発口との位置関係・配置に工夫を】</b> (新北九州空港)</p> <p>③ 通路の見通しがよく、チェックインカウンターを見つけやすい。 (宮崎空港)</p>
<p>出国ロビー</p> <p>②</p> 	<p>① 出発ロビーに、出発口への誘導サインが見当たらない。 <b>【誘導サイン、フロア案内を見やすい位置に設置して欲しい】</b> (宮崎空港)</p> <p>② 出発口前カウンターの、手荷物検査に関する案内が日本語のみである。 <b>【大切なお知らせなので、外国語表記を】</b> (新北九州空港)</p> <p>③ 出発ロビーに、名所の写真や地域の特産品が展示等があると、地域の魅力が伝わりとても良い。 <b>【英語、韓国語に加えて中国語表記もして欲しい】</b> (熊本空港)</p>
<p>出発口/出国検査場</p> <p>②</p> 	<p>① 手書きの掲示物はあまり印象が良くない。 <b>【英語、中国語、韓国語で表記して欲しい】</b> (鹿児島空港)</p> <p>② 出発口のサインが大きく、遠くからも確認しやすい。 (新北九州空港、鹿児島空港)</p>
<p>搭乗待合所</p> <p>①</p> 	<p>① ロビーのソファが老朽化しており危険である (鹿児島空港)</p> <p>② 掲示物の表記が日本語のものばかりである。 <b>【大切なお知らせは、きちんと外国語表記を】</b> (新北九州空港、宮崎空港)</p> <p>③ 搭乗口の位置・番号が分かりやすく表示されている。 (新北九州空港)</p>
<p>搭乗口</p>	<p>① □搭乗口から航空機乗り口までは、他の動線と交錯しない工夫(整理ロープでの仕切等)がなされており、誘導サインも設置されているのでスムーズに移動できる。 (新北九州空港)</p>

## ルート2:日本への入国/他の交通機関への乗り換えを想定

<p>到着口</p> <p>↓</p>	<p>② </p>	<p>① 入国検査場までの通路途中にある出国待合室が見えるが、扉には何の表示もない。 (新北九州空港) <b>【進入禁止サイン、施設案内等のサインを設置したらどうか】</b></p> <p>② エレベーターが奥まった位置にあるため、気づきにくい。サインも仮設のものである。 (鹿児島空港)</p> <p>③ 到着口からの移動動線上に、その先の施設を誘導する分かり易いサインが設置してある。 (新北九州空港、宮崎空港)</p>
<p>入国審査</p> <p>↓</p>	<p>③ </p>	<p>① 外国語による、入国カード記入例を設置してほしい。(各空港)</p> <p>② ポスター等掲示物やパンフレットの設置場所等、情報があらゆるところに点在しており、どれが自分にとって必要な情報なのかが分からない。 (各空港) <b>【情報をきちんと整理して掲示を】</b></p> <p>③ 各種検査に関する情報提供を分かりやすく行ってほしい。 (各空港)</p>
<p>到着ロビー</p> <p>↓</p>	<p>③ </p>	<p>① 到着ロビーに出た地点に、その先の誘導(案内所や交通機関のりば等)がなされていない。 (新北九州空港) <b>【到着後は各種情報を知りたいので、確認できるサインを】</b></p> <p>② 地域の魅力を伝える情報提供がなされている。 (鹿児島空港)</p> <p>③ 季節感のある歓迎の演出がなされている。 (鹿児島空港)</p>
<p>案内所</p> <p>↓</p>	<p>① </p>	<p>① 案内所の表示が小さく、目立っていない。(新北九州空港) <b>【表示を大きくし、遠くからでも確認できるように】</b></p> <p>② 案内所に併設された施設と、案内所との差別化がなされていない。 (大分空港)</p> <p>③ 通路の見通しが良いので、案内所が見つけやすい。 <b>【できれば韓国語、中国語表記も】</b> (熊本空港)</p>
<p>通路</p> <p>↓</p>	<p>③ </p>	<p>① パンフレットコーナーが目立っていない。内容が日本語のものばかりである。 (大分空港) <b>【外国版パンフレットも作成を】</b></p> <p>② 交通機関案内所のサインが日本語のみである。(大分空港) <b>【外国語表記をして欲しい】</b></p> <p>③ 交通機関のりばまでの誘導が、空港施設内から連続的に分かりやすくなされている。 (宮崎空港)</p>
<p>交通機関 きっぷ売り場/乗り場</p>	<p>① </p>	<p>① 券売機をはじめ、きっぷうりばの表記が日本語のみである。 <b>【目的地部分に、せめてローマ字表記を】</b> (新北九州空港)</p> <p>② バス停サインの表記が日本語のみである。(大分空港) <b>【外国語表記をして欲しい】</b></p> <p>③ きっぷうりば窓口係員が、英語と筆談で対応してくれた。 (鹿児島空港) <b>【切符売り場窓口にも4ヶ国語のパンフレットがあれば便利】</b></p>

### ルート3:国内への乗り継ぎを想定

ターミナル出入口 ① 	① 航空会社名のサインのみで、施設の誘導や出入口の表示がなされていない。(大分空港) <b>【出入口、出発口等を示すサインを設置して欲しい】</b> ② 案内サインの表記が日本語のみである。(熊本空港) <b>【主要な部分には韓国語、中国語表記を】</b> ③ 出発手続きを行うターミナル入口を示す内容のサインが出入口前に設置してある。(宮崎空港)
通路 	① 床サインの文字が小さく目立っていない。ラインの色が他のサインと連動していない。(新北九州空港) ② チェックインカウンターを示す表記が日本語のみである。(新北九州空港) ③ 地域の魅力が伝える演出がなされている。(大分空港) <b>【国際線ターミナルにも演出があると良い】</b>
チェックインカウンター ① 	① 航空会社によって、チェックインカウンターの窓口業務の表現(言い回し)が異なる。(宮崎空港) <b>【業務内容の表示方法(文言)を統一】</b> ② チェックインカウンターの窓口業務案内の表記が日本語と英語のみである。(鹿児島空港) <b>【韓国語、中国語の表記も行って欲しい】</b>
出発ロビー 	① 出発ロビーへの誘導サインが、空間に埋没している。(熊本空港) <b>【動線に対して確認しやすい向きに設置して欲しい】</b> ② 「この先」の表現が曖昧で分かりにくい。(新北九州空港) <b>【サインには矢印を併記した方が分かりやすいのでは】</b> ③ 出発ロビーへの誘導が、サインにより分かりやすくなされている。(鹿児島空港)
便利施設  	① ピクトグラムだけでは理解できない機能もあり。(新北九州空港) ② 同じ施設内で、外国語訳が異なる。(熊本空港) <b>【一度専門の人に確認依頼をして欲しい】</b> ③ 地域ならではの魅力的な施設が設けてある(鹿児島空港) <b>【利用案内は外国語表記も行って欲しい】</b> ④ 施設の位置を示す定点サインと、実際の施設位置とが離れている。(鹿児島空港) ⑤ 施設のサインが目立っていない。表記が日本語のみである。 <b>【外国人の利用を考えて、外国語表記を行う方が良いのでは】</b> (鹿児島空港)
飲食フロア 	① 魅力的な郷土料理の展示だが、日本語の説明のみである。店内で注文できるか不安である。(新北九州空港) <b>【外国語表記が欲しい。メニューに番号があれば簡単】</b> ② 店頭の展示メニューに韓国語表記がなされている。 <b>【韓国版メニューを設置して欲しい】</b> (宮崎空港)
出発口 	① 出発口のサインが小さく、分かりづらい。(大分空港) ② 出発口を示すサインが点在しており、遠くから判断がつきにくい。(新北九州空港) <b>【出発口の存在をもう少し明確化した方が良い】</b> ③ ロビーの見通しがよく、出発口のサインも分かりやすく設置されている。(鹿児島空港)

#### 4. 外国人観光旅客に対する情報提供サービスの向上に向けて

本業務においては、九州管内の国際線定期便が就航している空港における、外国人観光旅客に対する情報提供の実態について、外国人モニターによる現地点検調査を実施した。

その後、外国人モニターと空港施設関係者・交通関係事業者・自治体等によるディスカッションを開催し、得られた意見をもとに、本調査の目標である〔 A. 空港施設として整備が望まれる標準機能及び改善が望まれる事項 / B. 各空港施設毎の特性や機能を活かし、かつ地域性の創出や個性化を図るために改善が望まれる事項 〕の2点について明らかにした。

なお、今回の現地調査における意見は、外国人有識者1名・留学生3名の計4名という少人数のモニターからの限定された意見であり、中には主観的な意見や見間違いも考えられる。また、時間的制約もあったため、すべての施設を細かく点検できた訳ではなかった。

しかしながら、モニターから得られた意見は、これから迎える多くの外国人観光旅客に対する、空港施設の整備のあり方や取り組みを考える上で、大変参考となる事柄を含んでいる。

各空港における関係者が、今後の空港施設整備を検討・実行する際には、今回の調査結果を外国人観光旅客に対する情報提供の参考事例として活用願いたい。



## 5 空港における航空利用促進協議会構成メンバー

### 新北九州空港利用促進会

会 長：大阪航空局北九州空港事務所 空港長

構成機関：九州運輸局福岡運輸支局等行政機関 8 機関、地方公共団体 3 団体、北九州エアターミナル(株)、航空事業者 5 事業者、交通関係団体 3 団体、商工会議所 2 団体、北九州空港振興協議会、(株)合人社計画研究所

### 大分空港利用促進協議会

会 長：大阪航空局大分空港事務所 空港長

構成機関：九州運輸局大分運輸支局等行政機関 3 機関、地方公共団体 2 団体、大分空港ターミナル(株)、航空事業者 3 事業者、大分ホーバーフェリー(株)、交通関係団体 2 団体、(財)空港環境整備協会、湯布院観光総合事務所、(社)別府市観光協会

### 宮崎空港利用促進協議会

会 長：大阪航空局宮崎空港事務所 空港長

構成機関：九州運輸局宮崎運輸支局等行政機関 3 機関、地方公共団体 2 団体、宮崎空港ビル(株)、航空事業者 4 事業者、宮崎交通(株)、九州旅客鉄道(株)、交通事業者団体 4 団体、駐車場業代表、(財)空港環境整備協会

### 熊本空港利用促進協議会

会 長：大阪航空局熊本空港事務所 空港長

構成機関：九州運輸局熊本運輸支局等行政機関 4 機関、地方公共団体 6 団体、熊本県市長会、熊本県町村会、熊本空港ビルディング(株)、航空事業者 6 事業者、交通関係団体 3 団体、(財)空港環境整備協会、熊本県商工会議所連合会、熊本経済同友会、熊本県観光連盟、旅行業団体 2 団体、熊本空港ビル発展会

### 鹿児島空港利用促進協議会

会 長：大阪航空局鹿児島空港事務所 空港長

構成機関：九州運輸局鹿児島運輸支局等行政機関 8 機関、地方公共団体 2 団体、鹿児島空港ビルディング(株)、航空事業者 5 事業者、南国交通(株)