

平成 20 年 12 月 9 日

理事長 間宮 忠敏

受入対策向上に活かしたい外国人旅行者の生の声

～日本政府観光局 (JNTO) が来訪外国人旅行者を対象に調査～

日本政府観光局 (JNTO) では、今年夏から秋にかけて JNTO の観光情報センターを訪れる外国人旅行者 (注) 845 人を対象に日本旅行に対する関心事や日本滞在の印象などについて、アンケート調査を実施し、このほどその結果をまとめました。質問項目の中で、日本旅行中に最も関心のある体験については、「日本料理を食べる」が昨年の調査結果と同じく他を大きく引き離して最多となり、日本料理ブームの健在振りを示す結果となりました。主な調査項目と最も多かった回答は次のとおりです。

- 訪日前、日本に期待し、惹かれたイメージ 「美しい景色と自然の国」
- 最も関心のある体験 「日本料理を食べる」
- 日本滞在中、購入したい物 「着物、ゆかた」
- 日本滞在中、最も良かったのは 「親切で協力的な日本人との出会い」
- 日本滞在中、最も不便だったのは 「言葉が通じないこと、標識等の不足」

○日本滞在中に購入したいもの

トップは「着物、ゆかた」、2 位「(デジタル)カメラ」、3 位「日本茶」で、昨年と比べて「着物、ゆかた」、「日本茶」、「百円ショップの小物」、デジタル・オーディオプレイヤーなど「音響製品」の躍進が目立ちます。今回新たに選択肢に加えた「漫画本」は 7 位となり、日本漫画の人気ほどが窺えます。

○日本滞在中に最も良かったこと、不便だったこと

昨年と同様、「日本人との出会いが最も良かった」とする声が多く、駅や道で迷った際に親切に助けてもらったとするコメントから、日本人の親切に感動した様子が窺えます。一方、最もがっかりしたこと、不便だったことについては、昨年と同様、「言葉が通じない」が最も多く、外国語による標識・説明・(正確な地図を含む) や案内所の充実が個人旅行をする外国人旅行者にとって不可欠な要素であることを裏付ける結果となっていますが、物価が高い、レストランにおけるベジタリアン(菜食主義者)への対応が不十分、街中のゴミ箱が少ない、美術館・博物館の閉館時間が早いなど率直な生の声も聞かれます。

外国人旅行者の受入対策については、JNTO の理事長もメンバーとなっている「観光立国推進戦略会議ワーキンググループ」においても議論されているところですが、「日本滞在中に不便だったこと」に関する声に注目しながら、国が掲げる、2010 年までに 1000 万人、また、現在検討されている 2020 年までに 2000 万人の訪日外国人旅行者誘致達成に向けての受入態勢整備を進めていく必要があると考えます。

(注) : TIC 利用者は個人旅行者がほとんどで、今回の調査標本の居住国別内訳は、欧州 65.6%、北米 11.1%、豪州 13.3%、アジア 8.9%、南アメリカ 1.2%。

日本政府観光局 (JNTO) 企画部 観光情報センター
 担当: 上野、塚本
 TEL: 03-3216-1905