

2015(平成 27)年 3 月
成田空港活用協議会

インバウンド動向調査 《概要版》

I. 外国人旅行者アンケート調査

1. 調査期間

- 平成 27 年 2 月 1 日（日）～2 月 28 日（土）

2. 調査地点・方法

- 県内 22 の宿泊施設等（浦安地域 3 施設、成田地域 5 施設、千葉地域 4 施設、外房地域 3 施設、内房地域 2 施設、南房総地域 5 施設）で配布・回収
- 調査票の外国語表示：英語、中国語（繁体字・簡体字）、日本語

3. 調査対象

- 調査地点の宿泊施設等を利用した外国人旅行者

4. 設問

基礎情報	・属性・訪日回数・旅行形態・種類・入出国空港 ・主な目的地
千葉県について	・訪問目的・訪問回数・県内移動手段・情報入手ツール ・興味のある観光地等
旅行全体について	・満足度・印象・購入品・次回の来訪目的

5. 回収結果

- 配布数：1,600 件、うち有効回収数：379 件

II. チーバくん大使（※）へのヒアリング調査

1. 実施日

- 平成 27 年 2 月 16 日（月）

2. 調査方法

- 千葉県庁 1 階多目的ホールにて座談会形式で実施（10 名を 2 班に分けて実施）

3. ヒアリング事項

- | | |
|-------------------|--------------------|
| ・成田空港を利用して感じたこと | ・旅行先等に関する事前の情報収集方法 |
| ・千葉県を旅行して印象に残ったこと | ・千葉県のおすすめスポットなど |

4. ご協力いただいた大使（計 10 名）

- アメリカ（2 名）、中国、台湾（2 名）、韓国、ミャンマー、カンボジア、モンゴル、コスタリカ

※チーバくん大使：県内在住の留学生等の外国人の方で、個人のブログや Facebook 等を通じて千葉県の魅力を母国語で発信していただく「チーバくんと共に千葉県の魅力を海外に向けて発信する大使」

III. 宿泊施設アンケート調査

1. 調査期間

- 平成 27 年 2 月 1 日（日）～2 月 28 日（土）

2. 調査対象

- 上記 I の外国人旅行者アンケート調査協力先である県内 21 の宿泊施設

3. 設問

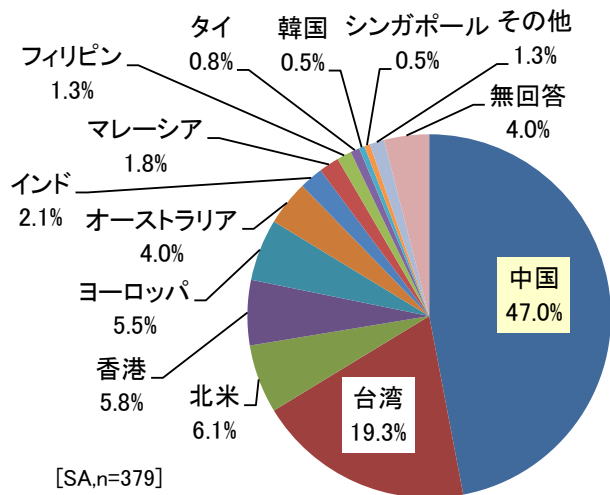
- | |
|-----------------------------|
| ・外国人宿泊客の属性・特性・受入状況・誘客に関する取組 |
|-----------------------------|

I. 外国人旅行者アンケート調査結果

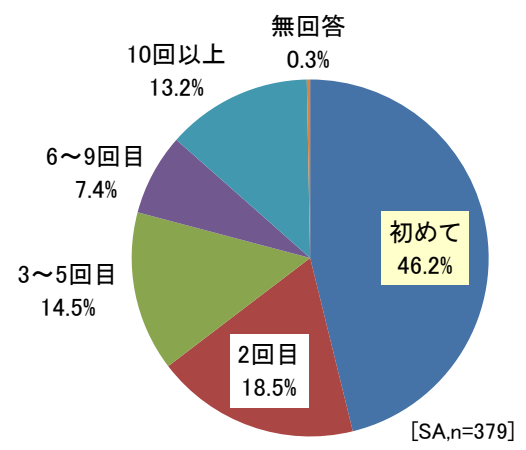
1. 回答者の属性・特性

国・地域	<ul style="list-style-type: none"> 中国（47.0%≒半数）と台湾（19.3%）で全体の2/3（66.3%）、アジアで全体の約8割（79.1%）を占めた。
訪日回数	<ul style="list-style-type: none"> 「初めて」が約半分（46.2%）。2回目（18.5%）～3回目（14.5%）が1/3（33.0%）、6回以上が約2割（20.6%）とリピーターも多い。
同伴者	<ul style="list-style-type: none"> 「家族」が半分弱（45.8%）。「1人」、「配偶者」、「友人」がそれぞれ15～17%。 「家族」の同伴者数は2～3人（44.3%）、「友人」の同伴者数は1人（37.1%）が、それぞれ最も多い。

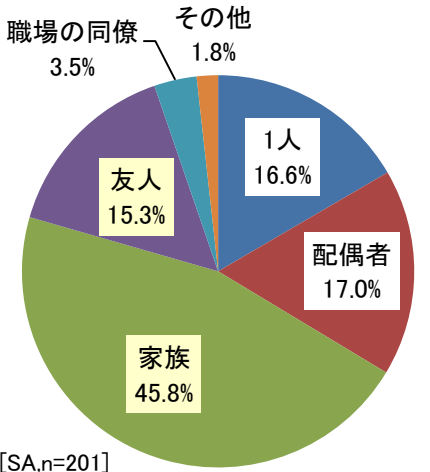
国・地域



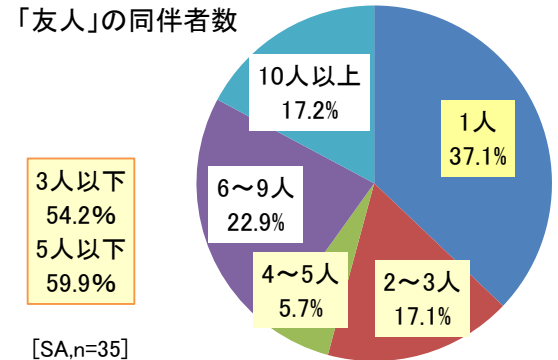
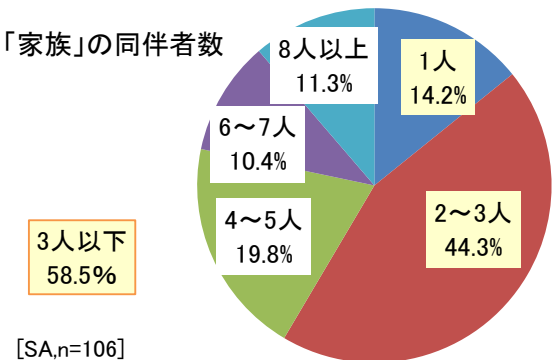
訪日回数



同伴者



同伴者の人数

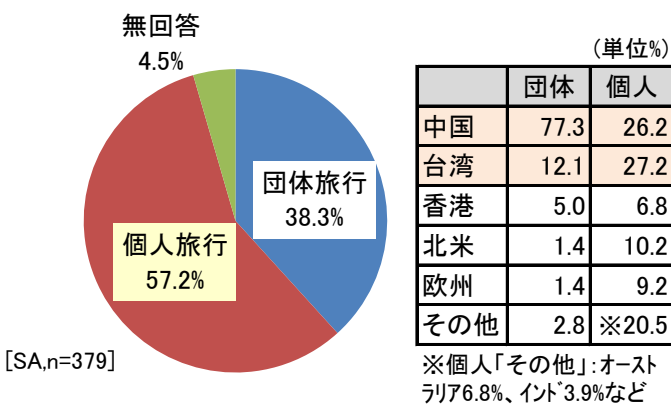


(注) グラフ内の記号について(以降同様)
SA: 単数回答、MA: 複数回答、n: 回答者数

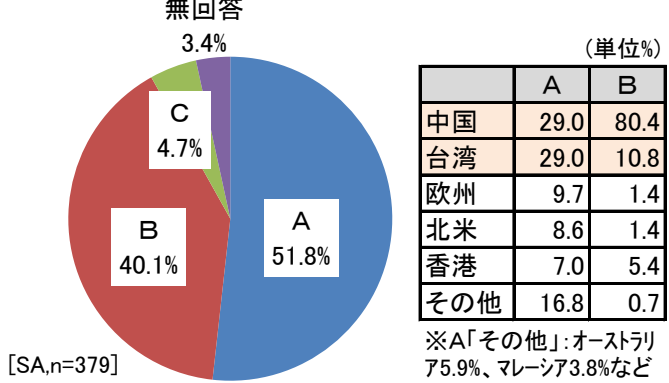
2. 今回の旅行（訪日）について

形態	<ul style="list-style-type: none"> 「個人旅行」が約 6 割 (57.2%)、「団体旅行」が約 4 割 (38.3%)。 「団体旅行」は中国が 77.3% で大勢を占める。「個人旅行」は中国 (26.2%) と台湾 (27.2%) がそれぞれ約 1/4、北米が 10.2% などとなっている。
種類	<ul style="list-style-type: none"> 「個人手配のフリープラン」が約半分 (51.8%)、「旅行会社の団体パッケージツアー」が 4 割 (40.1%)。 「旅行会社の団体パッケージツアー」は中国が 80.4% と大勢を占める。「フリープラン」は中国と台湾が各々 29.0% と、団体パッケージツアーに比べ偏りは少ない。
利用空港	<ul style="list-style-type: none"> 入国時の利用空港は「成田空港」が 75.3% と 3/4 を占め、次いで「関西空港」が 11.1%、「羽田空港」が 6.9%。 出国時の利用空港は「成田空港」が 78.9% と約 8 割を占め、次いで「関西空港」が 9.5%、「羽田空港」が 6.1%。
目的地	<ul style="list-style-type: none"> 「東京」が 266 人で圧倒的に多い。2 位は TDR で 123 人。上位 5 位はゴールデンルートが大勢を占める。(東京 266 人、富士山 101 人、大阪 96 人、京都 55 人) 千葉県では「幕張」(49 人)が 6 位、「成田」(45 人)が 7 位。 国・地域別の 1 位は、中国・台湾・香港・ヨーロッパは「東京」、北米は「幕張」、オーストラリアは「札幌」となっている。

旅行形態

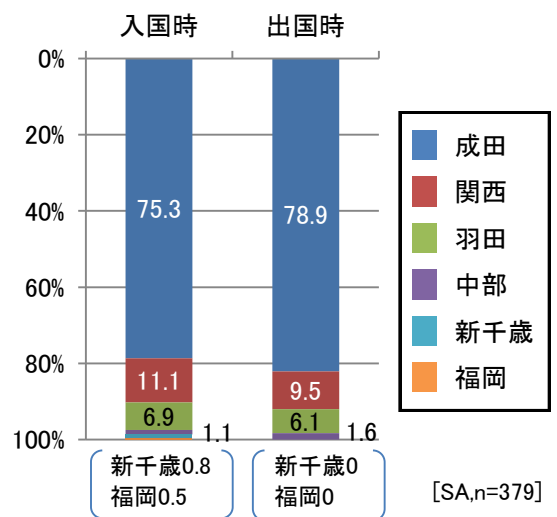


旅行の種類

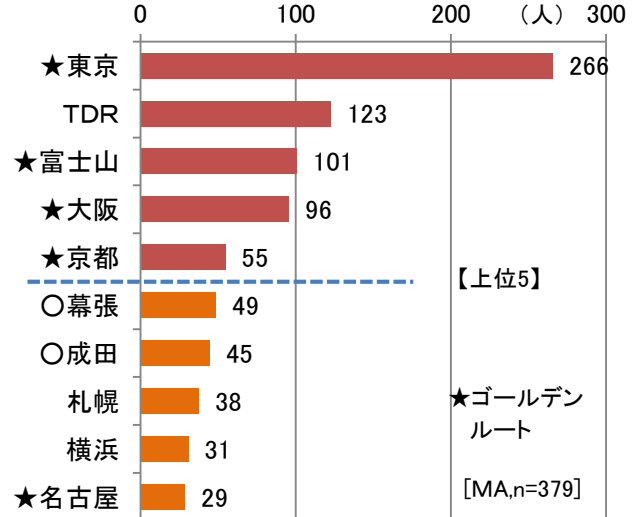


A 個人手配のフリープラン	B 旅行会社の団体パッケージツアー	C 航空券・宿泊券セットの個人向けパッケージツアー
---------------	-------------------	---------------------------

入出国時の利用空港



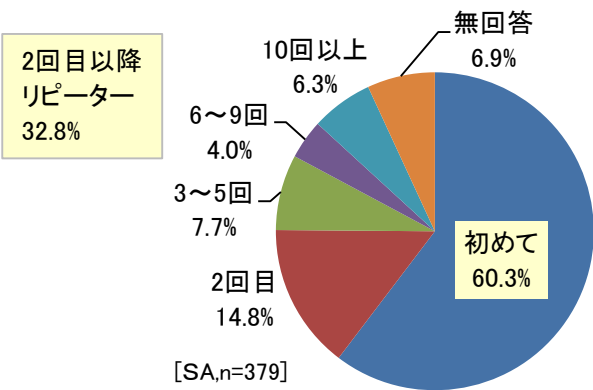
目的地（上位 10）



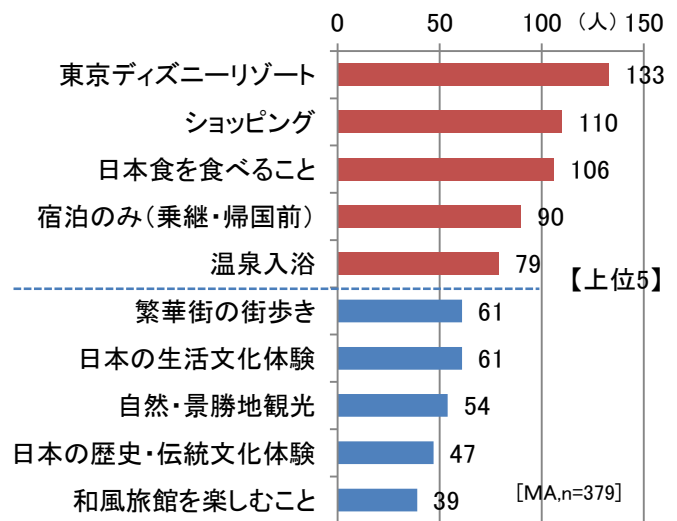
3. 千葉県への訪問について

回数	<ul style="list-style-type: none"> 「初めて」が6割(60.3%)と大勢を占め、2回目以降のリピーターも約1/3(32.8%)。
目的	<ul style="list-style-type: none"> 「TDR」(133人)と「ショッピング」(110人)及び「日本食を食べること」(106人)が目立って多い。次いで「宿泊のみ(乗継・帰国前)」(90人)や「温泉入浴」(79人)など。 日本(千葉)の自然・景勝地や文化、街、宿は50人前後の回答はあるものの上位3項目に比べ大幅に少ない。
千葉県を観光した(しなかった)理由	<ul style="list-style-type: none"> 千葉県内を観光した理由は、「TDR訪問」が20人で最も多く、次いで「自然・風景を楽しむ」など。 千葉県内を観光しなかった理由は、「時間がない・行程上難しい」が33人で最も多く、次いで「旅行会社の手配・ツアーに入っていない」が13人など。
情報収集	<ul style="list-style-type: none"> 「インターネットサイト」が50.1%で最も多い。次いで「旅行会社」が27.2%、「知人」(口コミ)が14.8%など。参考サイト：①google、②booking.com、③trip advisor
興味のある観光資源	<ul style="list-style-type: none"> 1位:「日本食」(44.9%)、2位:「紅葉」(37.5%)、3位:「房総のむら」(30.6%)、4位:「成田山新勝寺」(30.1%)、5位:「ショッピング」(27.7%) 国・地域別の1位を見ると、中国・台湾・香港は「日本食」、北米・ヨーロッパ・オーストラリアは「成田山新勝寺」。

来訪回数



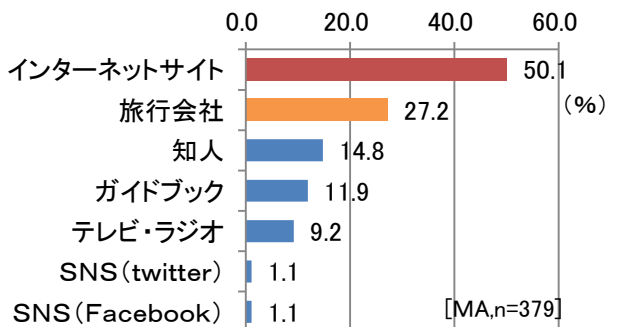
訪問目的 (上位10)



県内を観光した(しなかった)理由

千葉県内を観光した理由(訪問目的)		千葉県内を観光しなかった理由	
東京ディズニーリゾート	20人	時間がない・行程上難しい	33人
自然・風景を楽しむ	8人	旅行会社の行程に入っていない	13人
日本の伝統文化等の体験	6人	観光地を知らない・PR不足	9人
知人・友人に会うため	3人	乗換が目的	8人
食事・買い物	2人	仕事为目的	4人

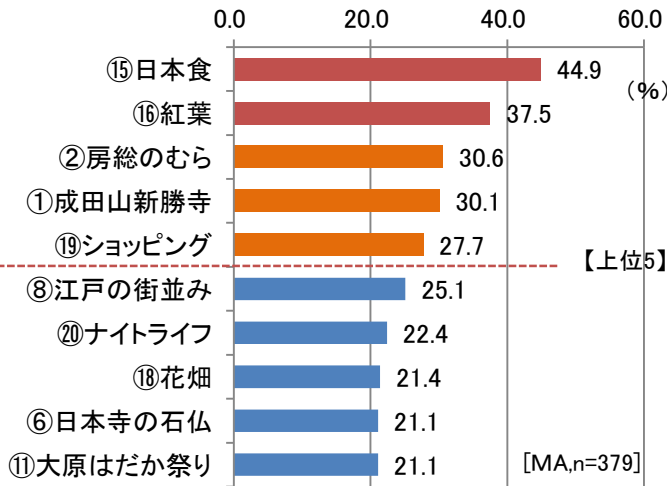
情報入手手段



※参考にしたインターネットサイト

サイト名(上位3)	件数
google	22
booking.com	17
trip advisor	9

興味のある観光資源（上位10）

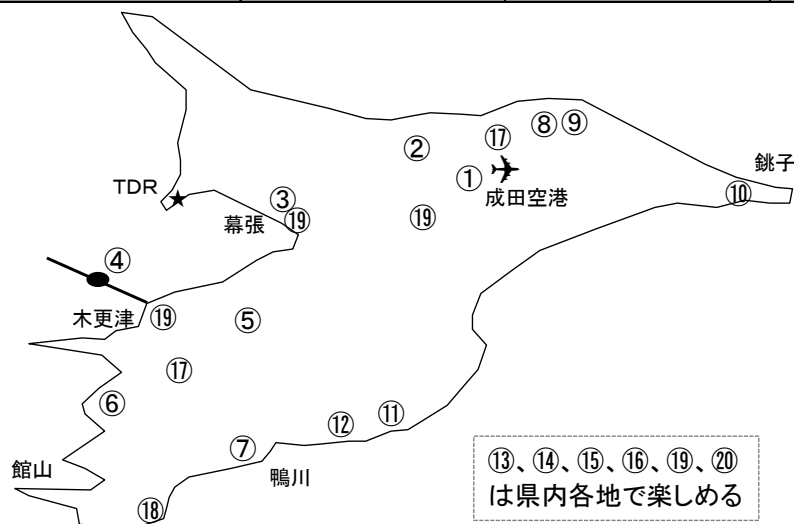


興味ある観光資源（国・地域別）

	1位	2位	3位
中国	日本食	紅葉	房総のむら
台湾	日本食	紅葉	買い物
香港	日本食	買い物	紅葉
北米	成田山	日本食	ナイトライフ
ヨーロッパ	成田山	房総のむら、紅葉、大原はだか祭り	
オーストラリア	成田山	房総のむら	歴史的街並み他

千葉県の主な観光資源

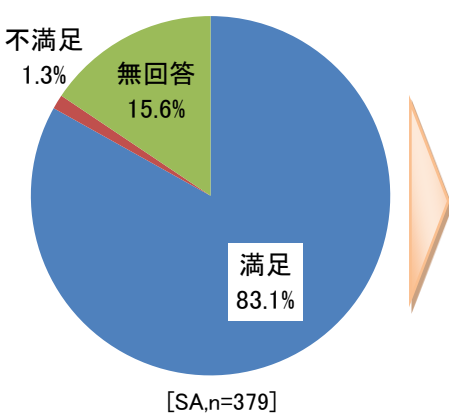
①成田山新勝寺(成田市)	②房総のむら(栄町)	③幕張メッセ(千葉市)	④海ほたる(木更津市)	⑤東京ドイツ村(袖ヶ浦市)
⑥日本寺の石仏(富津市)	⑦鴨川シーワールド	⑧江戸の街並み(香取市)	⑨佐原の大祭	⑩屏風ヶ浦(銚子市)
⑪大原はだか祭り(いすみ市)	⑫ビッグひなまつり(勝浦市)	⑬酒蔵	⑭ゴルフ	⑮日本食
⑯紅葉	⑰牧場(富津市・成田市)	⑱花畑(南房総)	⑲ショッピング	⑳ナイトライフ



4. 今回の旅行全体の感想

満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・「満足」が 8 割強 (83. 1%) で「不満」はわずか (1. 3%)。 《満足な理由》 ・ 1 位「日本人・日本文化」(18 件)：日本人の礼儀正しさや友好的な態度、日本の生活様式や歴史・文化 ・ 2 位「宿泊施設」(12 件)：部屋の広さや清潔感とスタッフの親切な対応及び食事・サービスのよさ ・ 3 位「サービス」(10 件)：スタッフの対応や食事などサービス全般のよさ ・ 4 位「交通・アクセス」(9 件)：公共交通の定時性の高さとサービス・衛生面のよさ ・ 5 位「環境・景観」(8 件)：街なかの景観と環境のよさ、自然景観風景のよさ 《不満な理由》 ・ 団体旅行の行程（時間的ゆとり）やアレンジの悪さ（買い物時間が短いなど）を指摘する声が多い。
印象に残った点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 満足・評価する点としては、「日本全般・日本人」が 27 件で最も多く、次いで「環境・景観等」が 17 件、「宿泊施設」が 16 件などであった。一方、「情報・案内・言語」は 2 件、「行程」は 1 件と満足・評価の声は少なかった。 ・ 不満・要改善点としては、「情報・案内・言語」が 11 件で最も多く、次いで「交通機関・アクセス」と「買い物・飲食」がともに 6 件となっている。「日本全般・日本人」については不満・要改善は 1 件のみであり、「環境・景観」は 0 件であった。 ・ 「買い物・飲食」については、満足 (8 件) と不満 (6 件) が交錯している。
購入(予定)品	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「食品」が 62. 1% で最も多く、次いで「医薬品・サプリメント」が 55. 0%、「電化製品」が 50. 7%、「化粧品」が 49. 3%、「雑貨」が 45. 5% などとなっている。 ※食品と医薬品・サプリメント、化粧品は新たな免税対象品 (H26. 10. 1～)
次回の訪日時にしたいこと	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次回の訪日時にしたいことは、「日本食を食べる」が 45. 6% で最も多く、次いで「自然・景勝地観光」が 35. 9%、「東京ディズニーリゾート」が 34. 3%、「温泉入浴」が 33. 2%、「ショッピング」が 33. 0% などとなっている。

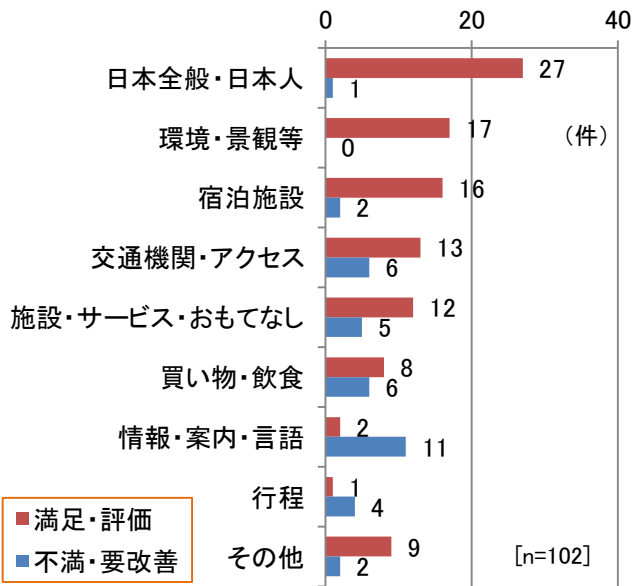
満足度



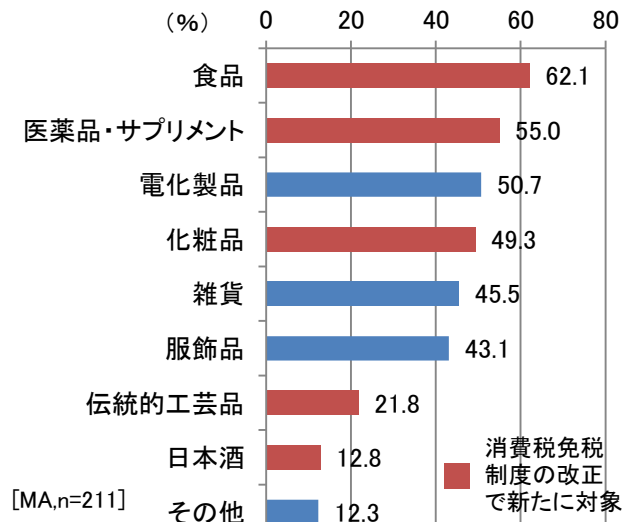
満足・不満の理由

項目		件数	代表的な意見
満足 【83件】	日本人・日本文化	18	日本人の礼儀正しさ・親切さ 日本の治安のよさ、環境・衛生面のよさ
	宿泊施設	12	スタッフが親切・サービス・食事がよい 部屋が広い、清潔
	サービス	10	親切な対応、サービス・食事がよい
	交通・アクセス	9	公共交通機関の定時運行、移動が快適 スタッフのサービスのよさ、親切さ
	環境・景観	8	環境・景色が良い、まちがきれい
	旅行業者・ガイド	6	対応が良い、ガイドが親切、会話が上手
	その他	20	行きたいところに行けた・やりたいことができた・欲しいものが買えた、など
不満 【8件】	行程・時間配分・スケジュール	5	千葉の時間が少ない スケジュールにゆとりがない
	その他	3	ガイド・温泉のサービス、外国語表示

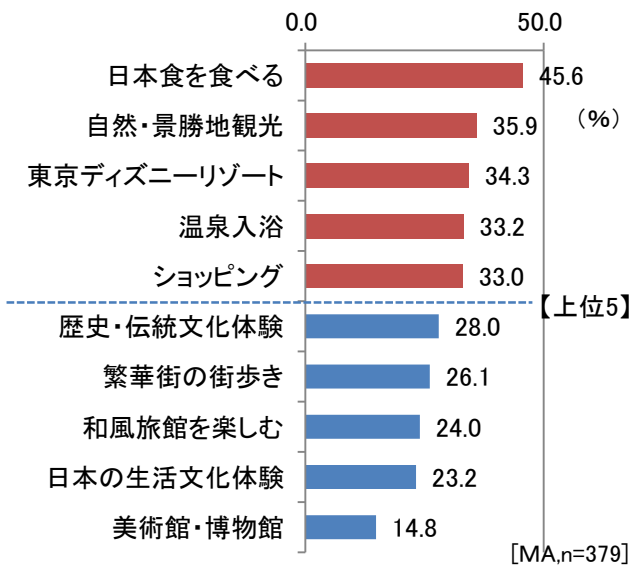
印象に残った点



購入(予定)品



次回の訪日時にしたいこと (上位 10)



来訪目的と次回したいことの比較

・「次回の訪日時にしてみたいこと【B】」と「千葉県を来訪した目的【A】」を比較した結果、次のようなことがわかった。

○ 順位の変動：「日本食を食べる」が3位から1位へ、「自然・景勝地観光」は7位から2位へ大幅に上昇。

○ 比率の変動：「自然・景勝地観光」(2位)の上昇幅が21.7ポイントと最も多く、次いで「日本食を食べる」(1位)が17.6ポイント、「日本の歴史・伝統文化体験」(6位)が15.6ポイント、「和風旅館を楽しむ」(8位)が13.7ポイント、「温泉入浴」(4位)が12.4ポイントなど。

【A】千葉県を来訪した目的			【B】次回の訪日時にしてみたいこと			B-A (ポイント)
1位	東京ディズニーリゾート	35.1%	1位	日本食を食べる	45.6%	17.6
2位	ショッピング	29.0%	2位	自然・景勝地観光	35.9%	21.7
3位	日本食を食べる	28.0%	3位	東京ディズニーリゾート	34.3%	-0.8
4位	温泉入浴	20.8%	4位	温泉入浴	33.2%	12.4
5位	繁華街の街歩き	16.1%	5位	ショッピング	33.0%	4.0
5位	日本の生活文化体験	16.1%	6位	日本の歴史・伝統文化体験	28.0%	15.6
7位	自然・景勝地観光	14.2%	7位	繁華街の街歩き	26.1%	10.0
8位	日本の歴史・伝統文化体験	12.4%	8位	和風旅館を楽しむ	24.0%	13.7
9位	和風旅館を楽しむ	10.3%	9位	日本の生活文化体験	23.2%	7.1
10位	ビジネス	7.7%	10位	美術館・博物館	14.8%	10.3

Ⅱ. チーバくん大使ヒアリング調査結果

1. 成田空港を利用して感じたこと

よい点	<ul style="list-style-type: none"> 施設やスタッフの対応を評価する声が多い。 施設面：「大きくてきれいなこと」や「ハラル対応」、「お店やレストランが多いこと」 スタッフ：「親切でやさしい」等の対応のよさ その他：「最新システムで紛失物が見つかること」、「セキュリティチェックの迅速さ」、「外国語対応」
要改善点	<ul style="list-style-type: none"> 施設や案内に関する指摘が多い。 施設面：「1・2階が暗いこと」や「カフェや飲食店、みやげ物の充実」 案内面：「第1と第2ターミナル間の移動」や「外国語案内」、「電車やリムジンバスへの誘導」など その他：「無料Wi-Fiの整備」や空港のイメージとして「日本文化をもっと前面に押し出すこと」

2. 千葉県を旅行して印象に残ったこと

よい点	<ul style="list-style-type: none"> 「海」と「おもてなし」と「房総のむら」に関する意見が複数聞かれた。 海：千葉県の海はきれいで恵まれているので、これを強調して活かせば中国人観光客は増える。 房総のむら：日本の伝統的な文化を見て体験することができる。
要改善点	<ul style="list-style-type: none"> 交通面：「電車への自転車の持ち込み可否がわからないこと」や「車でしか行けない不便さ」など 案内面：「パンフレットやバスの乗り方、食べ物の食材・成分表示などが日本語でわからない」など

3. 旅行先の事前情報の収集に参考としているもの

- グーグルやヤフーでの検索し、個別サイトのブログやレビュー等をよく見るといった意見が多い。

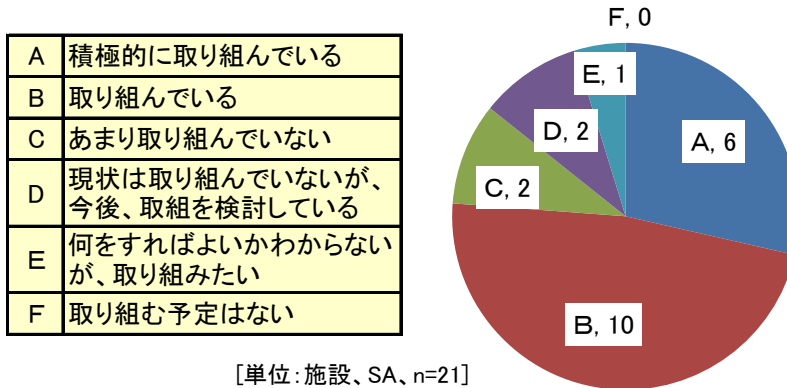
4. 千葉県のおすすめスポット

スポット	<ul style="list-style-type: none"> 「成田山新勝寺」と「房総のむら」が4人で最も多く、次いで「東京ドイツ村」が3人、「鴨川シーワールド」と「佐原の街並み」、「鋸山」がそれぞれ2人など。
イベント	<ul style="list-style-type: none"> 「ビッグひな祭り」と「サーフィン」、「花火大会(木更津・幕張)」が各々2件、「くだもの狩り」が1件。

Ⅲ. 宿泊施設アンケート調査結果

1. 外国人旅行者の集客取組方針

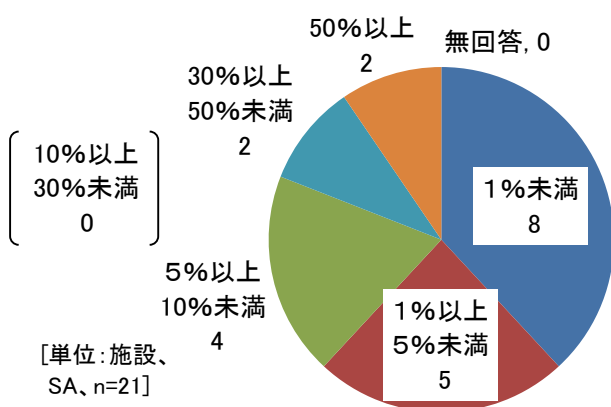
- 外国人旅行者の誘客への取組については、「取り組んでいる」が 16 施設。うち「積極的に取り組んでいる」が 6 施設。



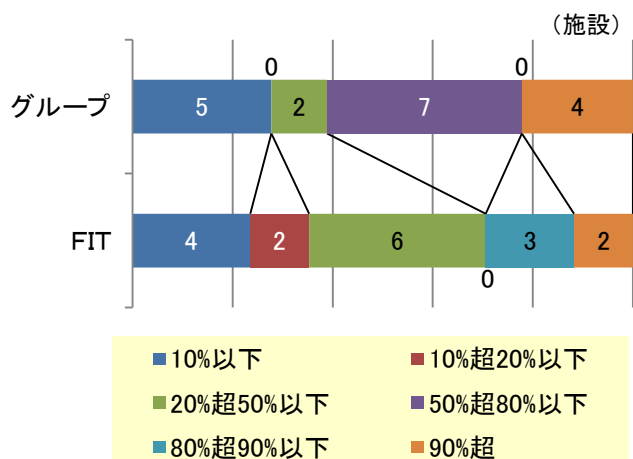
2. 外国人旅行者の受入状況

宿泊割合	<ul style="list-style-type: none"> 各施設における年間宿泊者のうち外国人旅行者が占める割合は、「1%未満」と回答した施設が 8 施設、「1%以上 5%未満」が 5 施設、「5%以上 10%未満」が 4 施設などとなっている。
個人・グループ	<ul style="list-style-type: none"> グループ旅行割合：「50%超 80%以下」が 7 施設で最多。次いで「10%以下」が 5 施設、「90%超」が 4 施設。 FIT割合：「20%超 50%以下」が 6 施設で最多。次いで「10%以下」が 4 施設 <p>※FIT (foreign independent travel)：個人手配の海外旅行</p>
宿泊者の主な国・地域	<ul style="list-style-type: none"> 最も多い国は「中国」で 18 施設が回答。次いで「台湾」が 15 施設、「アメリカ」が 13 施設。「一番多い国」で「中国」と回答した施設が 10 施設、「台湾」と「香港」が 3 施設、「アメリカ」と「韓国」が 1 施設となっている。
平均宿泊日数	<ul style="list-style-type: none"> 最も多い日数は「1泊」で 11 施設が回答。次いで「2泊」が 7 施設。

宿泊割合



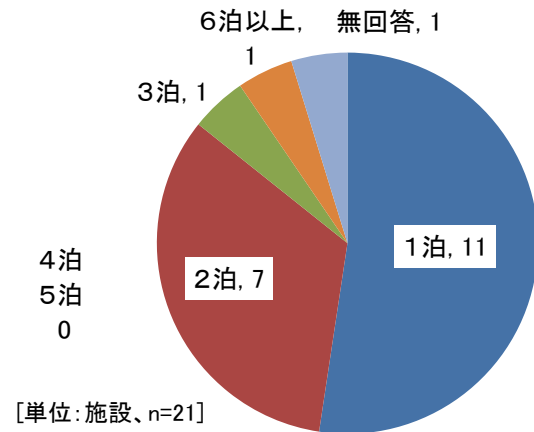
個人・グループの状況



宿泊客の主な国・地域

国・地域	全体 [MA]	[SA]⇒ (単位:施設)		
		1番多い 国・地域	2番目に多 い国・地域	3番目に多 い国・地域
中国	18	10	2	3
台湾	15	3	6	3
アメリカ	13	1	3	1
韓国	9	1	3	2
香港	7	3	1	1
マレーシア	7	0	0	2
タイ	7	0	0	4
欧州	7	0	0	1
オーストラリア	6	0	2	0

平均宿泊日数



2. 外国人旅行者に対する誘客・サービス

主なターゲット国・地域	<ul style="list-style-type: none"> 主な誘客ターゲット国・地域については、最も多い国は「中国」と「台湾」で12施設が回答。次いで「香港」と「韓国」が6施設。 優先度をみると、最優先する国・地域は、「台湾」が7施設と最も多く、次いで「中国」が6施設となっている。2番目に優先する国・地域は、「中国」と「タイ」がともに4施設で最も多く、次いで「韓国」が3施設となっている。
広報・PR方法	<ul style="list-style-type: none"> 海外向けの広報・PR方法を見ると、最も多い方法は「自社のホームページ」で9施設が回答。その他「海外OTAサイトへのバナー」が4施設など。
予約受付方法	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊予約の受付方法で最も多いものは、「直接予約」が21施設とすべての施設で回答。次いで「国内リアルエージェント利用」が15施設、「国内OTA」が10施設、「海外OTA」が9施設などとなっている。 「一番多い方法」を見ると、「直接予約」と回答した施設が7施設、「国内リアルエージェント」が6施設、「国内OTA」と「海外ランドオペレーター」が3施設などとなっている。
特別サービス	<ul style="list-style-type: none"> 外国人宿泊客に対する特別なサービスとしては、「言語対応した案内の用意」と回答した施設が6施設と最も多い。次いで「食事の献立」と「泊食分離の選択」が共に5施設など。
施設選択理由	<ul style="list-style-type: none"> 外国人宿泊客が自施設を選ぶ理由を推察してもらったところ、「目的地・目的施設に近い」と考える施設が15施設と最も多い。「日本の歴史文化を体験できる」(3施設)や「日本食を楽しめる」(2施設)は少ない。

《用語解説》

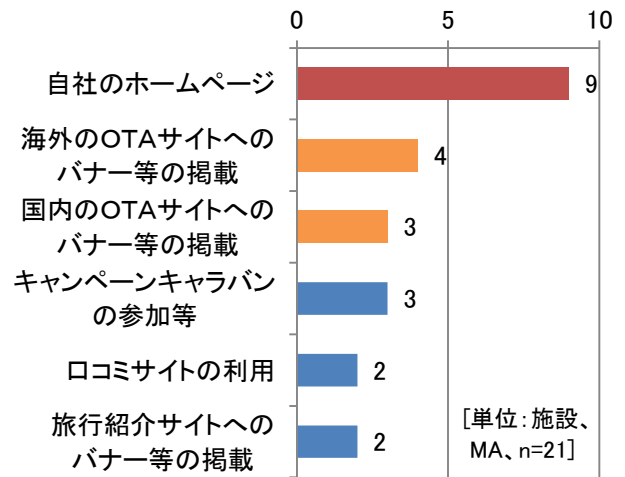
- OTA (Online Travel Agent) : インターネット上で取引を行う旅行会社
- リアルエージェント : 実店舗を構える旅行者
- ランドオペレーター : 主に海外旅行で、宿や観光地、現地の交通手段など往復航空機以外の「地上手配」を専門に行う会社。

主なターゲット国・地域

(単位:施設)

国・地域	全体 [MA]	優先度 [SA]		
		1番目	2番目	3番目
中国	12	6	4	1
台湾	12	7	2	3
香港	6	2	1	3
韓国	6	0	3	3
タイ	5	0	4	1
アメリカ	5	1	2	1
オーストラリア	2	0	1	1
マレーシア	1	0	0	1
欧州	1	0	0	0

広報・PR方法

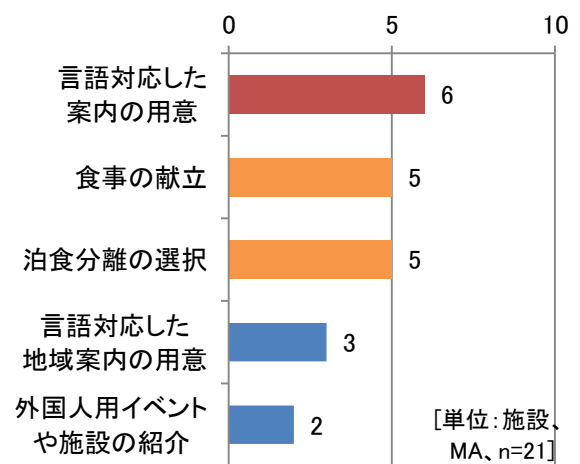


予約受付方法

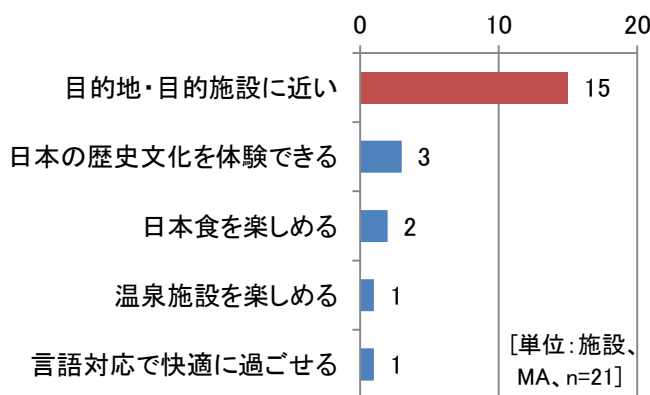
[SA]⇒ (単位:施設)

予約方法	全体 [MA]	1番目が多い方法	2番目に多い方法	3番目に多い方法
直接予約	21	7	6	6
国内リアルエージェント利用	15	6	2	4
国内OTAを利用	10	3	1	5
海外OTAを利用	9	1	6	1
海外ランドオペレーター利用	7	3	2	2
海外リアルエージェント利用	4	1	2	0

特別サービス



施設選択理由



以上

インバウンド動向調査報告書

《概要版》

平成 27 年 3 月

(発行者)

成田空港活用協議会

住所：〒206-0026 千葉市中央区千葉港 4-3

電話：043-306-2411 Fax：043-306-2412

(調査委託)

株式会社 ちばぎん総合研究所

住所：〒260-0043 千葉市稲毛区小仲台 2-3-12

電話：043-207-0621 Fax：043-207-0731