

Ⅲ 外国人観光客誘致に向けての今後の推進方向

1. 外国人観光客の現状

(1) 外国人観光客の属性

今回の秋調査（11月～12月）、冬調査（1月～2月）で神奈川県を訪れている外国人観光客は、台湾、韓国、中国、米国が上位である。また、利用層としては20歳代、30歳代で全体の6割以上を占め、家族での旅行者が全体の5割弱である。

(2) 旅行形態と旅行予算

旅行形態では、個人旅行が全体の7割で、米国、イギリス、韓国、香港が上位であり、パッケージツアーでの来訪は、中国、台湾からが多い。

旅行予算としては、個人旅行の1泊あたりの平均宿泊費は8,949円で、観光客全体の1人あたりの食費費用は、34,993円で、土産代が41,817円、その他交通費等が32,763円であった。

(3) メインとなる目的地と旅行目的

東京を主な目的地とする観光客が7割強と多い。神奈川県内では、箱根・湯河原(20.3%)、横浜(14.8%)、鎌倉(10.0%)を除き、あまり目的地とされていない。10泊未満の旅行行程の観光客が全体の7割強である。3回までリピーターの訪日目的は、東京などの都市の観光がトップである。

(4) 県内情報の事前入手方法と入国後の入手方法

入国前は、「インターネット」により訪問地の情報収集が多く、入国後は、「観光ガイドブック」が多い。個人旅行の多い米国、韓国、イギリスでの「観光案内所」の利用は2割に留まり、香港、オーストラリアでは3割の利用状況である。

(5) 県内の宿泊、訪問先と満足度

神奈川県内では、箱根・湯河原、横浜が訪問地とされ、他の地域を訪れる観光客は少ない。県内での宿泊は、もっとも多い箱根・湯河原で21.9%に留まっている。箱根にはアジアからの観光客が多いが、平成22年10月におきた尖閣諸島沖での事件依頼、中国からの観光客が減少しているという声が、調査地点周辺の店舗でかかれた。

県内への目的の多くは、「温泉/リラックス」、「自然・景勝地の見学」、「横浜など都市の観光」が上位にあげられている。

県内での滞在に対しての満足度は6割以上で、「自然・景勝地」、「温泉」、「歴史・伝統文化」などを評価する意見が多い。

満足しなかった点としては、観光して言葉が通じない、店舗や施設での言葉の壁によってコミュニケーションとれない、交通費が高い、看板・案内表示板等の外国語標記の不足などがあげられている。

(6) 県内観光地の認知度と訪問意向

県内観光地の認知度は、横浜が6割、箱根、湯河原が4割、神奈川県が3割であった。次回訪問したい県内の観光地は、全て1割未満であり、行きたい観光地としての認知度を高めることが重要である。

(7) 県内での交通手段

県内観光は、「電車」、「観光バス」などを多く利用して移動していることがわかる。その中で、交通費が高いという意見や、乗り換え等の祭、案内表示に外国表示がないために、わかりにくいなどの意見もみられた。

(8) 県内で利用する飲食施設、県内で購入する土産品

県内で利用する飲食施設は、「寿司」、「ラーメン」、「天ぷら」、「そば・うどん」が人気であった。総じて日本食の評価は高く、食事に対する満足度は高い。しかし、レストランで、言葉が通じない、英語のメニューがなく困ったなどの意見もある。

土産品として人気の高い品目は、「和菓子」、「人形」、「洋服」、「置物」、「化粧品」などであった。

(9) 日本国内を旅行する際の重要点

観光客が日本国内を旅行する際に重要視している点は、街中や駅、飲食店等での外国語表記の充実、日本人の外国語に対する会話力の向上、宿泊費や交通費の軽減が上位に上げられている。自由意見でも言語面の問題、道路等の案内表示板や交通機関内の案内表示が欲しいなどの不満点もみられた。また、物価が高いという意見も多く、安価での旅行を楽しみたい観光客も多くみられた。

2. 外国人観光客の誘致に向けた課題

今回の調査結果より以下のような課題点が明らかとなった。

課題1 多言語表記の案内板等の充実

公共交通機関、飲食店、観光施設などに多言語による表記がなく不便を感じている観光客は多く、各自治体、民間事業者との連携が必要である。

課題2 外国人観光客の対応力の強化

観光施設、観光案内所、飲食店、宿泊施設などにおいて、コミュニケーションがとれず不満に思う意見が多く、これらに対応できる具体策の提案が必要である。

課題3 宿泊費や交通費の軽減

調査結果より交通費が高い、公共交通機関が複雑でわかりづらい、宿泊施設が高いなどの意見も多く、交通機関の更なるフリーパス化や宿泊施設とのパッケージ化等の推進も必要である。

3. 神奈川県内に外国人観光客を呼び込むための方策

1 統一的多言語表示の徹底

多言語による案内版表示を求める意見は多く、このニーズへの対応により外国人観光客の旅行しやすさを整備することが重要である。しかし、実現を図るためには、案内版を管理する行政、公共交通機関、宿泊、飲食施設等民間事業者が管理する表示など官民一体となった取組の推進が必要である。

本県としては、外国人観光客の多い「箱根」、「横浜」、「鎌倉」などの観光地等において、外国人が問題を感じる箇所の把握のための現地調査等を実施し、その改善策の具体化の推進が重要と考えられる。

2 言語対応力の向上

個人旅行の外国人観光客を中心に、観光案内所において、情報入手に活用されているが、調査結果より外国語でのコミュニケーションが求められており、そのニーズに対応することが重要である。

具体策としては、多言語の会話能力向上に向けた研修会等の充実なども考えられる。また、飲食店向け、宿泊施設向け、観光施設向けなどの各施設別に即した日常会話集などの冊子の作成なども考えられる。

3 羽田空港国際線利用者への情報提供

羽田空港新国際線の開設によって、外国人観光客の利用状況も増加し、今後発着便数が増加とともに観光客の増加も見込まれるところである。現在「観光情報センター」において、6 県市の観光案内パンフレットなどを中心に情報提供がされているが、ターミナルビル内の設置場所や案内版表示がないなどの課題点があり、羽田空港利用者においても観光情報センターの認知が低い状況にある。(今回調査の中で、観光情報センターの認知に対してヒアリングを実施した) まずは、観光情報センターの認知を高めるための方策が先決ではあるが、羽田空港からの交通アクセスの良さから、多種の方策が考えられる。その一つとして「温泉」は、神奈川県を訪問する目的のトップにもあげられており、近県にはない本県の強みである。そこで、温泉を取り込んだパッケージ化などの提案や、外国人観光客がまだあまり訪れていない観光地を取り入れた提案を情報発信していく必要が考えられる。

4 外国人誘致の推進体制の整備強化

現在本県への外国人観光客の訪問地には偏りがみられている。日本の魅力に対しての自由意見をみると、景観の良さや伝統・文化・歴史などの素晴らしさなどの評価は高く、現在観光地としてあまり認知されていないところも多く、各自治体の連携によって外国人観光客の誘致を進めていくことが必要と考えられる。