

# 神奈川県外国人観光客実態調査（平成 29 年度）概要

## 調査目的

外国人観光客の神奈川県への来訪実態を把握し、戦略的なプロモーション及び受入環境整備に係る施策立案のための基礎資料とする。

## 調査期間

平成 29 年 10 月～平成 29 年 12 月

## 調査場所

羽田空港、横浜・鎌倉・江の島・箱根の観光施設及び県内宿泊施設等

## 調査方法

ヒアリング又は留め置きによる調査

## 回答者数

1,974 人

## 結果概要

### 訪問地について

- ・県内で訪問者数の多い地域は横浜（49.7%）、箱根（48.3%）、鎌倉（37.3%）、江の島（25.6%）である。
- ・中国からは江の島、台湾・フランスからは鎌倉、韓国からは箱根、東南アジアからは横浜に訪れる人が比較的多い。
- ・約半数が県内の複数地域を訪問している。
- ・横浜、箱根起点の場合は県内の様々な地域に訪れる傾向にあるが、鎌倉、江の島、小田原起点の場合は、隣接する地域に移動する傾向にある。

### ニーズについて

- ・県内を訪れる人の約 3 分の 1 は自然観光が目的。
- ・旅行中に受入環境で満足した点は「交通アクセス」、「店員・係員の言語力」、「案内板・施設・店舗での言語表記」。
- ・受入環境で不満に感じた点は「店員・係員の言語力」、「施設・店舗の利用可能時間」、「案内板・施設・店舗での言語表記」。
- ・通信手段は、モバイル Wi-Fi（49.2%）、無料公衆 Wi-Fi（36.5%）、SIM カード（21.6%）が多く利用されている。

### 移動について

- ・県内の移動手段は、鉄道（62.6%）が中心で、路線バスも約 1 割の方が利用している。
- ・移動で不満に感じた点は「ルートが複雑」、「乗車券の購入方法が複雑」。
- ・県内を訪れる人の交通系 IC カードの普及率は約半数。

## 活用方法

### <調査結果>

隣接する地域にのみ移動する傾向

「店員・係員の言語力」が不足

「施設・店舗の利用可能時間」に不満

「案内板・施設・店舗での言語表記」が不足

### <活用方法>

多言語観光情報 Web サイトで広域周遊・宿泊をテーマとしたモデルコースの紹介を充実させる。

多言語コールセンターによる電話通訳サービスの周知を図る。

多言語観光情報 Web サイトでナイトスポットの紹介を充実させる。

外国語表記の施設整備に係る費用を補助する。