

「東京オリンピック・パラリンピックを契機とした 観光立国推進に関する意識調査」結果報告

一般財団法人 経済広報センター

現在、わが国は成長戦略の重要な柱として観光立国を推進しています。

観光産業はまた、異業種と密接に連携する総合産業であり、その裾野の広さ故に大きな経済波及効果を持つことから、地域活性化の鍵としても、注目を浴びています。

日本政府観光局によると、2018年1～5月の訪日外国人旅行者数は、前年同期比15.6%増の1,319万人となり、年間3,000万人を上回る可能性が高まっています。こうした動向を踏まえ、政府は昨年（2017年）3月、「観光立国推進基本計画」の改定を行い、2020年までに訪日外国人旅行者数を年間4,000万人、訪日外国人リピーター数を2,400万人に増やす計画を掲げました。

また、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催まであと2年となり、ハード・ソフト両面での受け入れ環境の整備など様々な取り組みも進みつつあります。

そこで、経済広報センターは、東京オリンピック・パラリンピックを契機に、これまで以上に多くの外国人旅行者を迎え、日本の魅力を感じてもらうにはどうすればよいか、意識調査いたしました。

今回の調査から、東京オリンピック・パラリンピックを機に、最もアピールしたい日本の魅力と、外国人旅行者のリピーター増加に向けたアピールポイントは、どちらも「日本の食文化、おいしい食べ物」であることが分かりました。

一方、東京オリンピック・パラリンピック前後に増加が予想される外国人旅行者への対応としては、ハードインフラ面では、「空港から都市部へのアクセス改善」など、空港を中心とした交通インフラ全般の整備を、ソフトインフラ面では、「外国語のできるスタッフやボランティアの育成」をはじめとした、日本人の語学力や多言語対応の充実など“言語の壁”への対応を、優先的に行うべきと生活者が考えていることが分かりました。

本調査結果が、官民、国・地方を挙げて観光立国を推進する上で、日本の目指すべき姿、世界に発信できる日本の魅力を改めて考える一助になれば幸甚です。

【調査の概要】

- ・調査対象：2,854人
- ・調査期間：2018年7月26日～8月6日
- ・有効回答：1,574人（55.2%）
- ・回答者の属性：
 - 男女別：男性（674人、42.8%）、女性（900人、57.2%）
 - 世代別：29歳以下（35人、2.2%）、30歳代（150人、9.5%）、40歳代（224人、14.2%）、50歳代（503人、32.0%）、60歳代（356人、22.6%）、70歳以上（306人、19.4%）
 - 職業別：会社員・団体職員・公務員（653人、41.5%）、会社役員・団体役員（73人、4.6%）、自営業・自由業（124人、7.9%）、パートタイム・アルバイト（200人、12.7%）、専業主婦・夫（276人、17.5%）、学生（12人、0.8%）、無職・その他（236人、15.0%）
 - 居住地別：1都3県（811人、51.5%）、1都3県以外の道府県（763人、48.5%）
 - * 1都3県（東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県）

【結果の概要】

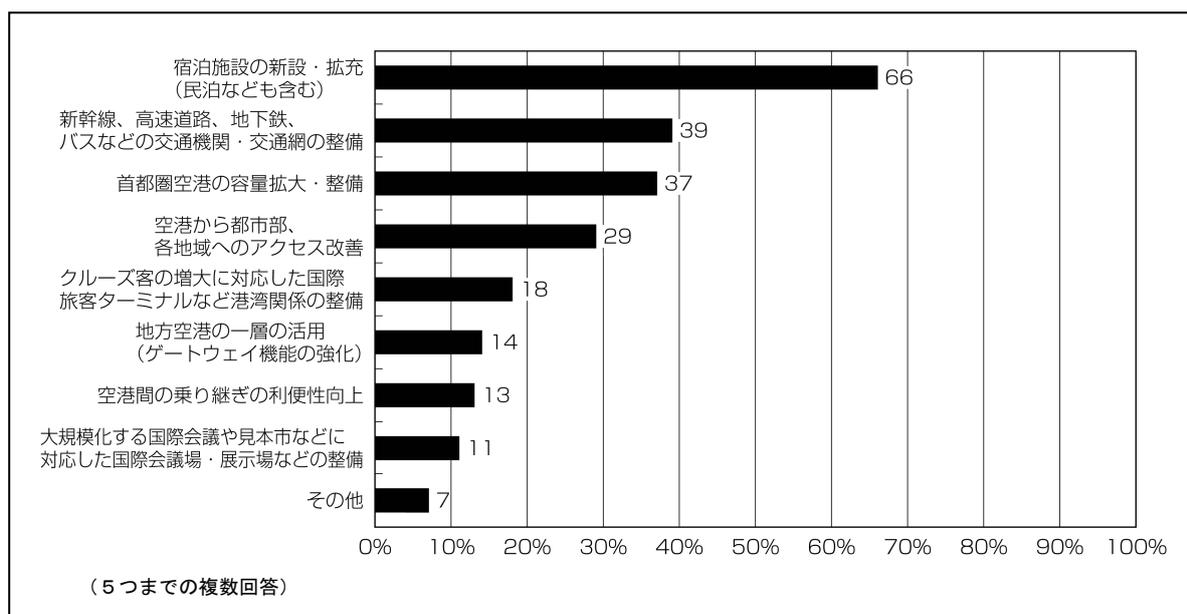
1. 外国人旅行者増加への準備－ハードインフラ面

(1) 「進んできている」と思うこと

ハードインフラ面で進んできていることは「宿泊施設の新設・拡充（民泊なども含む）」

2020年東京オリンピック・パラリンピック前後に予想される外国人旅行者増加への受け入れ準備として、ハードインフラ面で進んできていると思うことを聞いたところ、「宿泊施設の新設・拡充（民泊なども含む）」が66%と最も高く、他の項目を大きく引き離し、宿泊施設不足への対応が進んできていると考えていることが分かる。続いて、「新幹線、高速道路、地下鉄、バスなどの交通機関・交通網の整備」（39%）、「首都圏空港の容量拡大・整備」（37%）、「空港から都市部、各地域へのアクセス改善」（29%）となっている。（図1）

図1 外国人旅行者増加への準備－ハードインフラ面
「進んできている」と思うこと

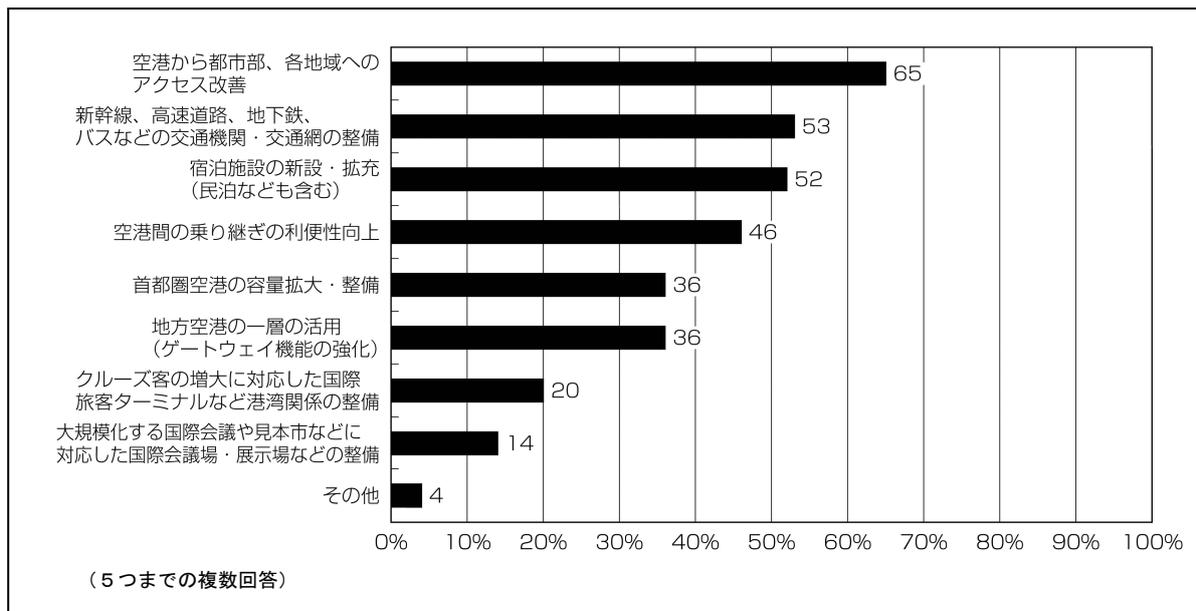


(2) 「さらに優先して取り組むべき」ということ

ハードインフラ面でさらに優先して取り組むべきことは「空港から都市部、各地域へのアクセス改善」

東京オリンピック・パラリンピック前後に予想される外国人旅行者増加への受け入れ準備として、ハードインフラ面で今後、さらに優先して取り組むべきだということを聞いたところ、「空港から都市部、各地域へのアクセス改善」が65%と最も高い。続いて、「新幹線、高速道路、地下鉄、バスなどの交通機関・交通網の整備」(53%)、「宿泊施設の新設・拡充(民泊なども含む)」(52%)、「空港間の乗り継ぎの利便性向上」(46%)となり、空港を中心とした交通インフラ全般の整備を優先的に対応すべきと考えていることが分かる。(図2)

図2 外国人旅行者増加への準備 — ハードインフラ面
「さらに優先して取り組むべき」ということ



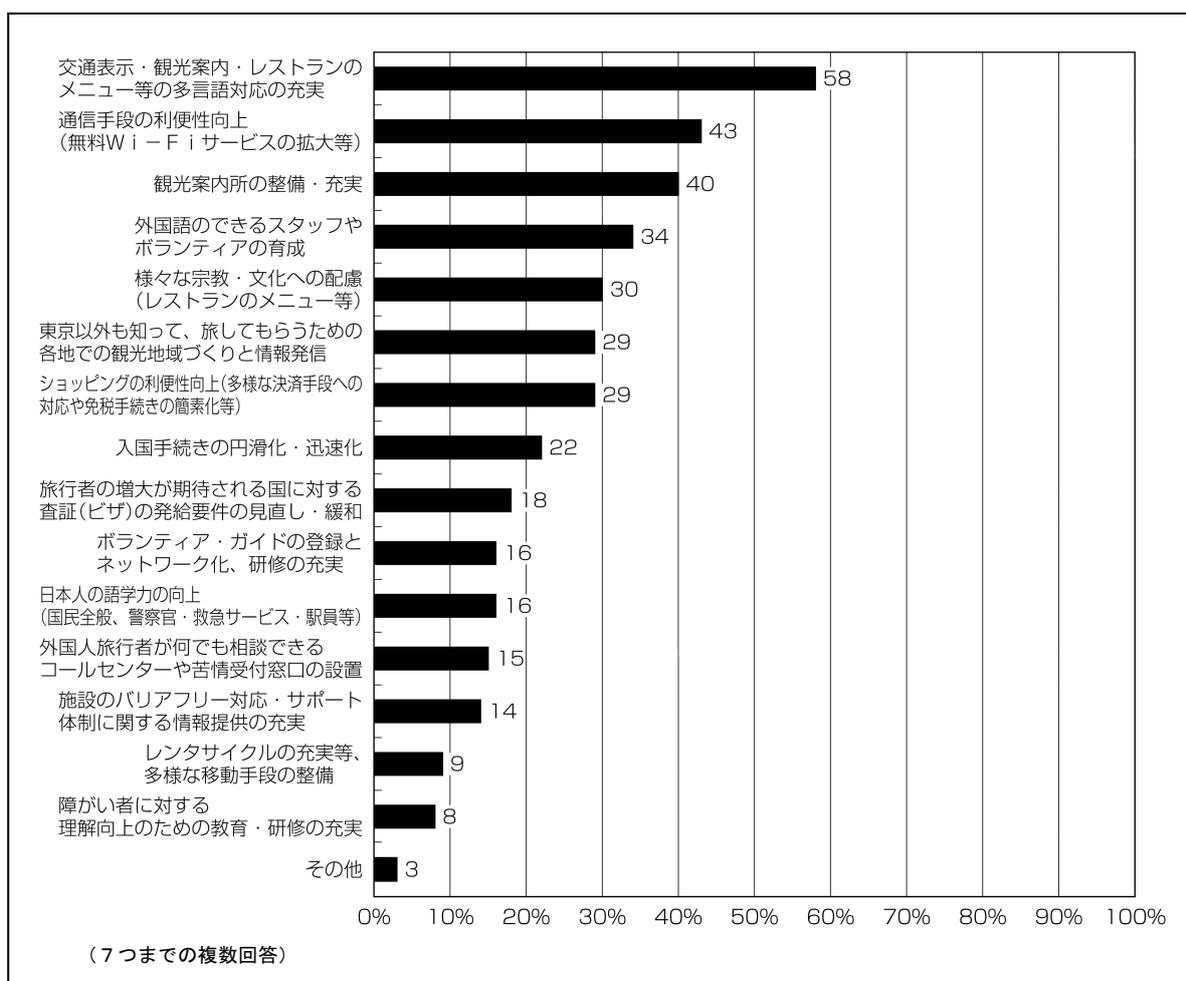
2. 外国人旅行者増加への準備－ソフトインフラ面

(1) 「進んできている」と思うこと

ソフトインフラ面で進んできていることは「交通表示・観光案内・レストランのメニュー等の多言語対応の充実」

東京オリンピック・パラリンピック前後に予想される外国人旅行者増加への受け入れ準備として、ソフトインフラ面で進んできていると思うことを聞いたところ、「交通表示・観光案内・レストランのメニュー等の多言語対応の充実」が58%と最も高い。続いて「通信手段の利便性向上(無料Wi-Fiサービスの拡大等)」(43%)、「観光案内所の整備・充実」(40%)、「外国語のできるスタッフやボランティアの育成」(34%)となっている。(図3)

図3 外国人旅行者増加への準備－ソフトインフラ面
「進んできている」と思うこと

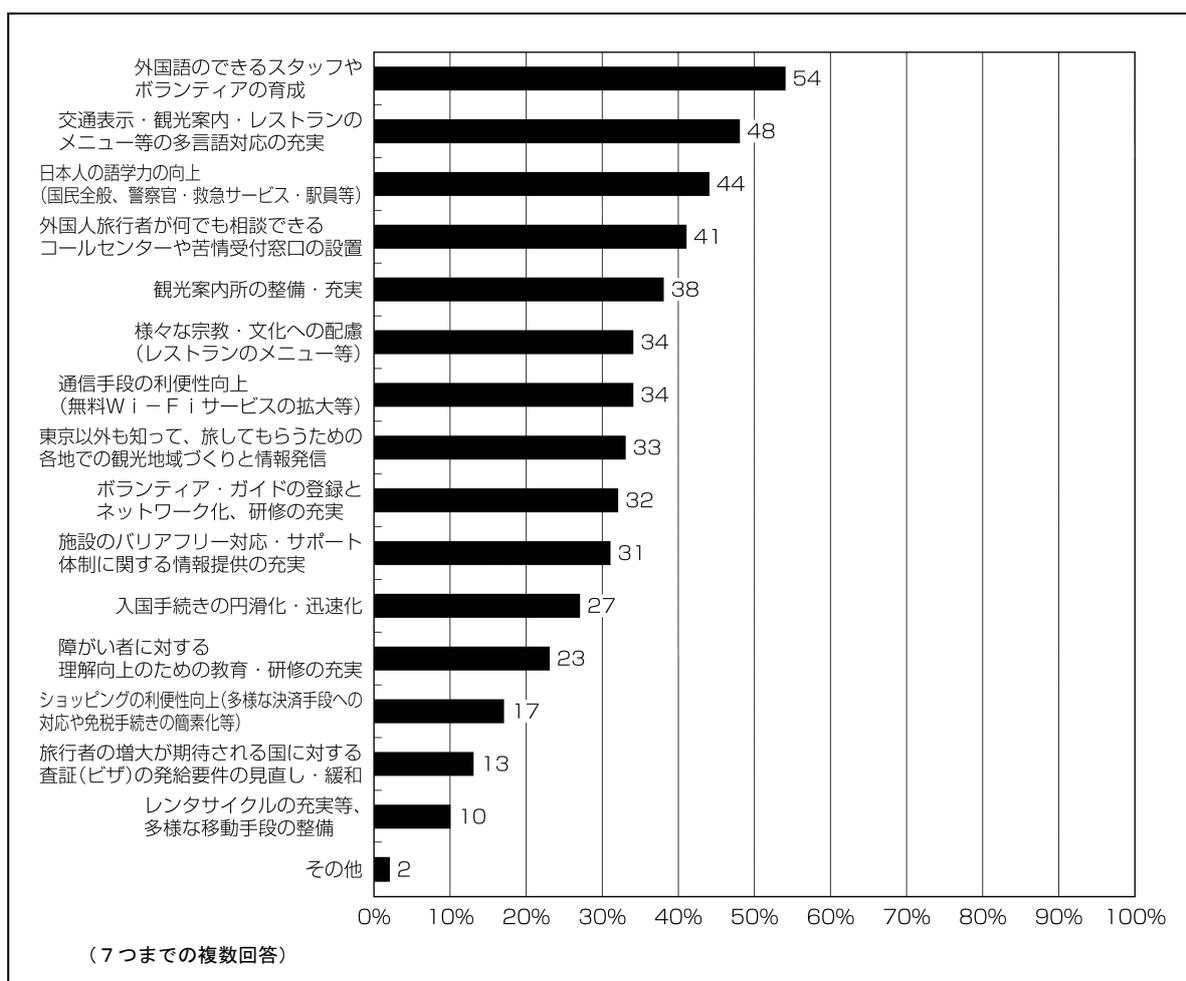


(2) 「さらに優先して取り組むべき」ということ

ソフトインフラ面でさらに優先して取り組むべきことは“言語の壁”

東京オリンピック・パラリンピック前後に予想される外国人旅行者増加への受け入れ準備として、ソフトインフラ面で今後、さらに優先して取り組むべきだということを知ったところ、「外国語のできるスタッフやボランティアの育成」が54%と最も高い。続いて「交通表示・観光案内・レストランのメニュー等の多言語対応の充実」(48%)、「日本人の語学力の向上(国民全般、警察官・救急サービス・駅員等)」(44%)、「外国人旅行者が何でも相談できるコールセンターや苦情受付窓口の設置」(41%)となっており、日本人の語学力や多言語対応の充実など、“言語の壁”への対応を優先すべきであると考えていることが分かる。(図4)

図4 外国人旅行者増加への準備 – ソフトインフラ面
「さらに優先して取り組むべき」ということ

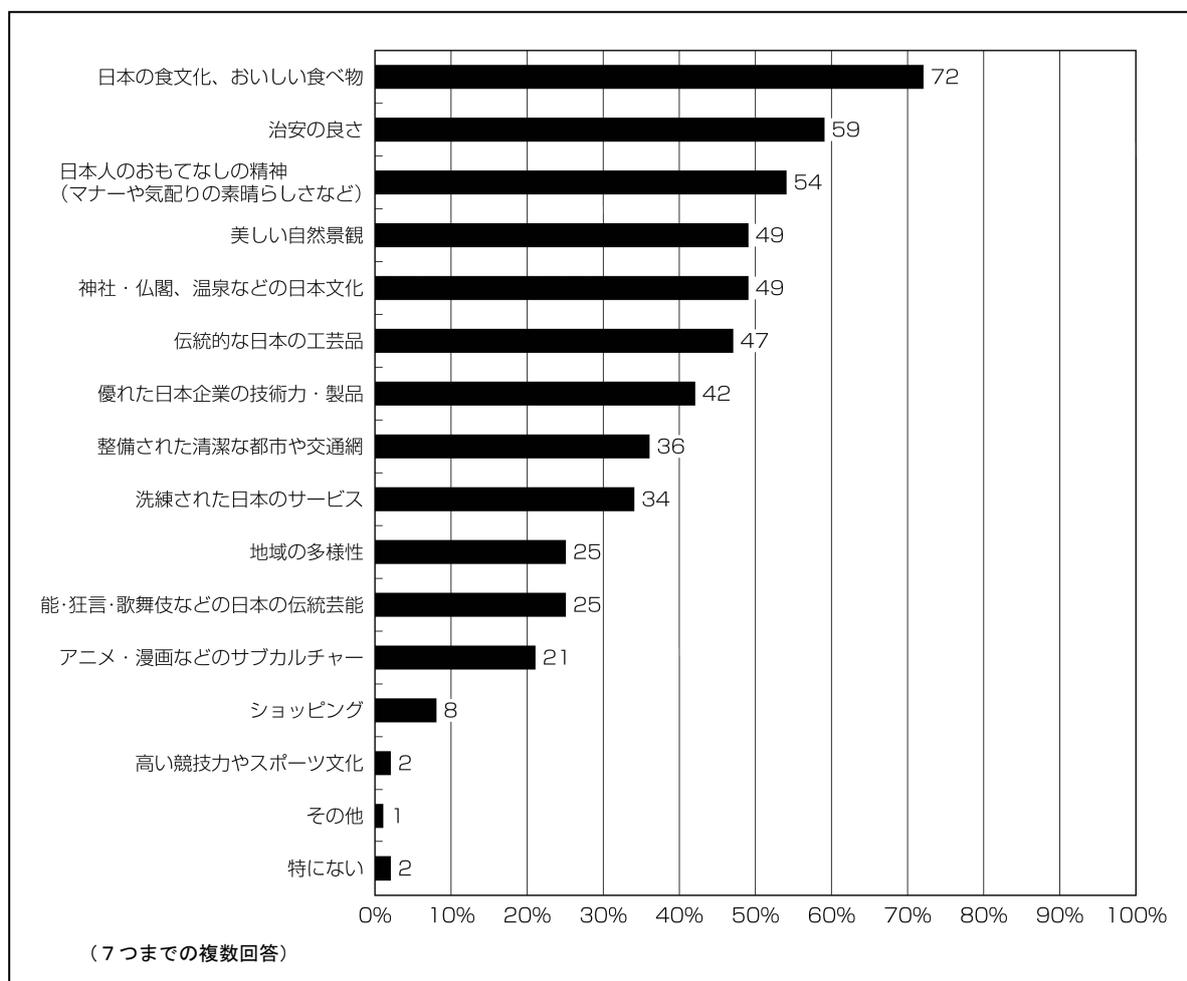


3. 日本のアピールポイント

最もアピールしたい日本の魅力は「日本の食文化、おいしい食べ物」

東京オリンピック・パラリンピックを機に、日本のどのようなところを世界にアピールしたいと思うかを聞いたところ、「日本の食文化、おいしい食べ物」が72%と最も高い。続いて「治安の良さ」(59%)、「日本人のおもてなしの精神(マナーや気配りの素晴らしさなど)」(54%)となり、いずれも半数以上がアピールしたいと回答している。以下「美しい自然景観」(49%)、「神社・仏閣、温泉などの日本文化」(49%)、「伝統的な日本の工芸品」(47%)、「優れた日本企業の技術力・製品」(42%)となっている。(図5)

図5 日本のアピールポイント

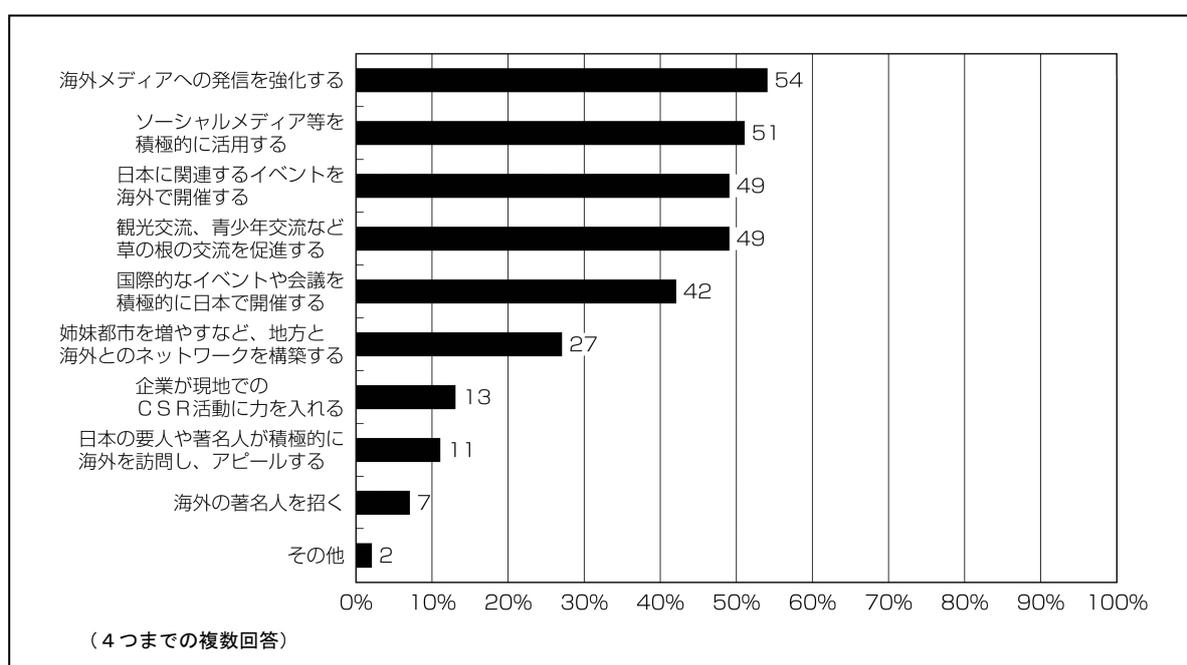


4. 効果的な発信方法

日本の魅力を世界に発信する効果的な方法は「海外メディアへの発信を強化する」

日本の魅力を世界に発信するには、どのような方法が効果的だと思うかを聞いたところ、「海外メディアへの発信を強化する」が54%と最も高い。以下「ソーシャルメディア等を積極的に活用する」(51%)、「日本に関連するイベントを海外で開催する」(49%)、「観光交流、青少年交流など草の根の交流を促進する」(49%)、「国際的なイベントや会議を積極的に日本で開催する」(42%)が続いている。(図6)

図6 効果的な発信方法



5. リピーター増加に向けた日本のアピールポイント

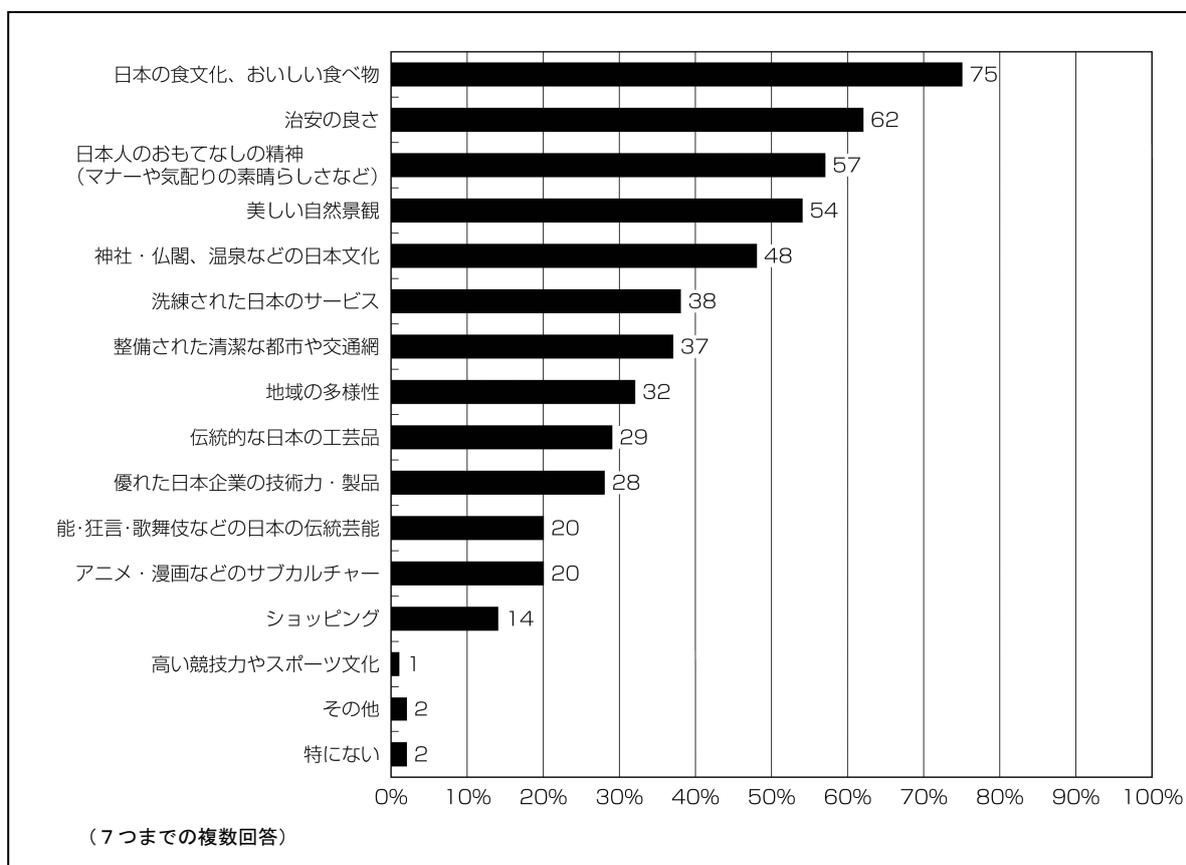
外国人旅行者のリピーター増加に向けたアピールポイントは「日本の食文化、おいしい食べ物」

外国人旅行者にリピーターになってもらうための日本のアピールポイントを聞いたところ、「日本の食文化、おいしい食べ物」が75%と最も高く、続いて「治安の良さ」(62%)、「日本人のおもてなしの精神(マナーや気配りの素晴らしさなど)」(57%)、「美しい自然景観」(54%)、「神社・仏閣、温泉などの日本文化」(48%)となっている。(図7)

外国人旅行者のリピーター増加に向けた日本のアピールポイント(図7)を東京オリンピック・パラリンピックを機としたアピールポイント(図5)と比較したところ、上位5項目は同じである。

東京オリンピック・パラリンピック開催後も継続的に外国人旅行者にリピーターになってもらうためには、日本の文化的側面や自然環境をよりアピールしていくことが有効だと考えられている。

図7 リピーター増加に向けた日本のアピールポイント



6. 「おもてなし」のアイデア

外国人旅行者を「おもてなし」するためのアイデアや、自身が行いたいと思うことを聞いたところ、「おもてなし」のアイデアとしては、ボランティア・ガイドの募集・育成や、外国語対応・案内のためのスマートフォンアプリなどの開発・活用、ホームステイの受け入れ、SNSなどを活用した東京以外の地域の魅力発信など。

自身が行いたいこととしては、困っている外国人旅行者に積極的に声を掛けたい、語学力の向上、ボランティアへの参加、日本文化の発信、国際交流などが挙げられている。

ボランティア・ガイドの募集・育成

- ◇ボランティア休暇など活動促進の支援体制づくり。
- ◇ボランティア希望者に養成講座や資格要件などの情報提供をする。
- ◇気軽にボランティアに参加できるような、活動の受け皿を充実させる。
- ◇ボランティア希望者にバッジを着けるなど、外国人旅行者が声を掛けやすくする。
- ◇国別（言語別）のボランティア情報をネットで紹介する。

語学力向上・多言語対応の充実

- ◇多くの国民が、道案内ができる程度の英語力を身に付ける。
- ◇全国レベルで、多言語の案内表示をする。
- ◇スマートフォンやタブレットの多言語翻訳アプリや、翻訳機の普及、無償配布。
- ◇国が提携し、地域で英会話の講習会などを行う。

観光案内所の整備・充実

- ◇観光案内センターを主要都市の分かりやすい場所につくり、多言語に対応できるスタッフを配置する。
- ◇競技場近辺や大都市圏だけでなく、市や町でも案内所を設置し、市民が手助けする。
- ◇ガイドブックやパンフレットの内容充実。

ホームステイを受け入れる体制の整備

- ◇地方自治体が、ホームページなどで、外国人旅行者とホームステイ受け入れ先のマッチング支援。
- ◇公的機関でホームステイ希望者と受け入れ先を一元管理し、手続きがスムーズにできるようにする。

◇海外との交流団体を通じ、信用できる組織の下で受け入れる体制を整える。

東京以外の地域の魅力発信

- ◇地方都市の魅力を発信し、情報を拡散する。
- ◇東京以外の日本の良さも体験できる、オリンピック観戦プラス“何か”をパッケージにしたツアーを企画する。
- ◇東京から地方への交通インフラ整備など、積極的に国が支援する。
- ◇開催期間中「地方館」を設け、地方の文化体験をしてもらう。
- ◇地域の商店街と共催し、ツアーやイベントを企画する。
- ◇各地より、地域の美しい景色やおいしい料理、穴場などの情報を発信する。
- ◇外国人旅行者の多様なニーズに応じた紹介サイトやそれに即したツアーを提案する。
- ◇観光地以外の秘境などを紹介したガイドブックやパンフレットを作成する。
- ◇SNSで地方の情報を発信する。
- ◇地域の外国人居住者が地域の魅力を知る機会をつくり母国に発信してもらう。
- ◇地域の伝統的なお祭りやイベントへの参加を促し、地元の人との交流を深める。

日本文化の魅力発信

- ◇オリンピック会場に日本文化を体験できる場所を設置する（折り紙や習字、着物や伝統芸能の衣装を体験できるコーナーなど）。
- ◇伝統的な街並みや家屋を広範囲で保全し、日常的に街の美化に努める。
- ◇日本人と外国人旅行者の交流イベントを開催し、着付けや茶道・華道などを披露したり、体験してもらう。
- ◇花火など、日本の夏の風物を体験してもらう。

日本の習慣・ルールの情報発信

- ◇日本のマナーやルール、習慣などを、事前に外国人に知ってもらう機会を設ける。
- ◇日本人に向けても、マナー向上の啓発活動をする。

交通・通信インフラや宿泊施設などの対策

- ◇開催期間中、都心の通勤通学への影響が緩和されるような対策を推進する。
- ◇一定期間有効な定額乗車券や、乗り放題切符を提供する。
- ◇AI技術を使うなど、入国審査を簡略かつ安全に行う環境を整備する。
- ◇無料のWi-Fiインフラの環境を整備する。
- ◇誰もが分かるようなマーク（ユニバーサルデザイン）を使用して案内する。

- ◇日本人も外国人も、安全で安く利用できる宿泊施設をつくり、ネットでつなぐ。
- ◇空き家を利用し、宿泊施設を拡充する。
- ◇洋式トイレの拡充、公衆トイレの美化。
- ◇安心して滞在できるよう、選手や観光客を含めた災害対策。
- ◇公共施設での禁煙対策。

「おもてなし」機運の醸成

- ◇一個人が何を準備すべきかが分かる資料やパンフレットを提供する。
- ◇各地域で住民に対する「おもてなしのガイドライン」となる講習会や、語学向上・文化交流を目的としたイベントを開催する。
- ◇外国人旅行者に積極的にあいさつする、話し掛ける、笑顔で接する。
- ◇学校でも「おもてなし」の大切さを教育する。
- ◇英会話や、「おもてなし」に必要なマナーや技術が習得できる無料eラーニングをつくる。
- ◇障害のある方も日本で楽しめるような環境整備。

自身で取り組みたいこと

- ◇ボランティアとして活動できるように、英語力を向上させたい。
- ◇地元の名所・旧跡を案内するボランティアの観光ガイドをしたい。
- ◇簡単な道案内ができる、困っている人の助けができる程度の語学力を身に付け、積極的にコミュニケーションを取りたい。
- ◇SNSなどを活用して、地方都市の魅力や日本文化の多様性を伝えたい。
- ◇日本の文化・歴史・伝統など自国に関する知識・理解を深め、説明できるように努める。
- ◇各国の習慣・風習・文化などを勉強していきたい。
- ◇近所に住んでいる外国人との交流機会を増やし、互いの国について学び合うことで理解を深めたい。

以上