

3

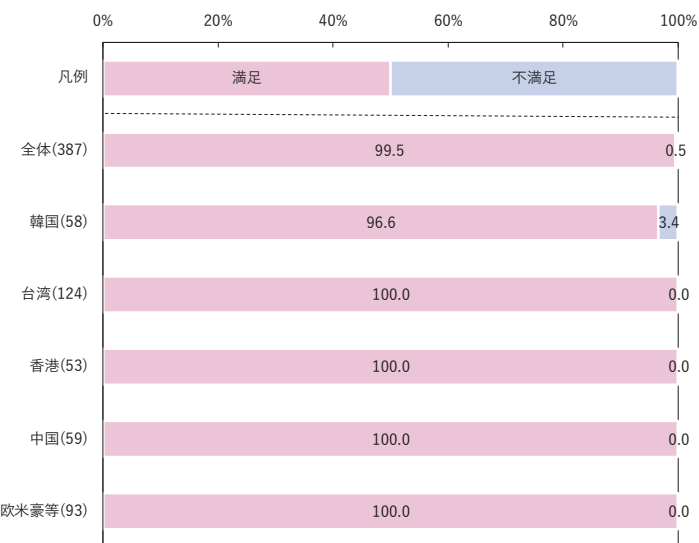
主要観光地の受入環境に対して、
どのように評価しているか？



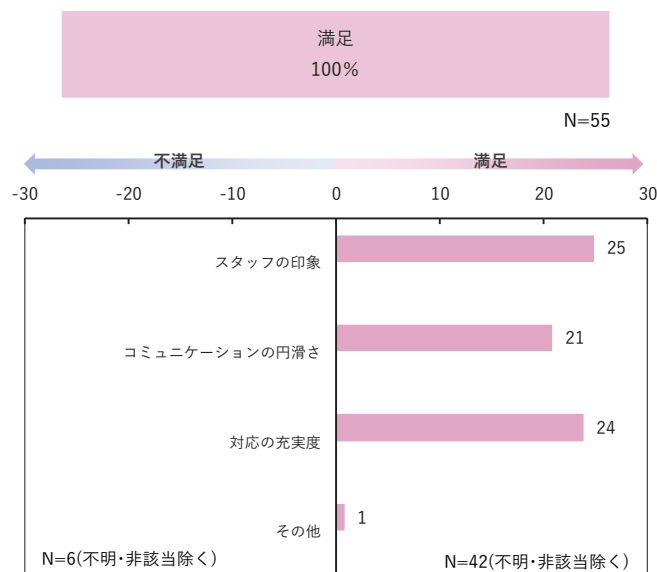
- 施設スタッフの対応面への満足度はほぼ100%と極めて高い
- モニター調査においても、スタッフとの(言語対応含めた)会話の通じやすさ、対応の丁寧さに対して評価は高かった
- 一部、より人と人との“心を通じた”コミュニケーションを望む声もみられた

施設スタッフの対応

松山市アンケート調査



広島アンケート調査



外国人モニター調査

〈コメント抜粋〉

- おすすめのスポット等を教えてくれてよかった(空港i/台)
- 話がわかりやすく英語対応もできる(観光港i/中)
- 英語対応してもらえた。対応が難しい場合もタブレットがあるため問題なかった(松山城i/台)
- スタッフは丁寧で優しかった(道後本館/台)
- ▲ タブレットで情報提供してくれたが、コミュニケーション面で物足りなさを感じた(空港i/米)

- 調査項目の中では最も低い満足度(88%)であった
- 特に韓国では不満足が24.6%と高い結果となった(モニター調査では民間施設も含めて誤表記がみられるとの指摘もみられた)
- 欧米豪に関しても広島島の満足度と10%程度の開きがみられる

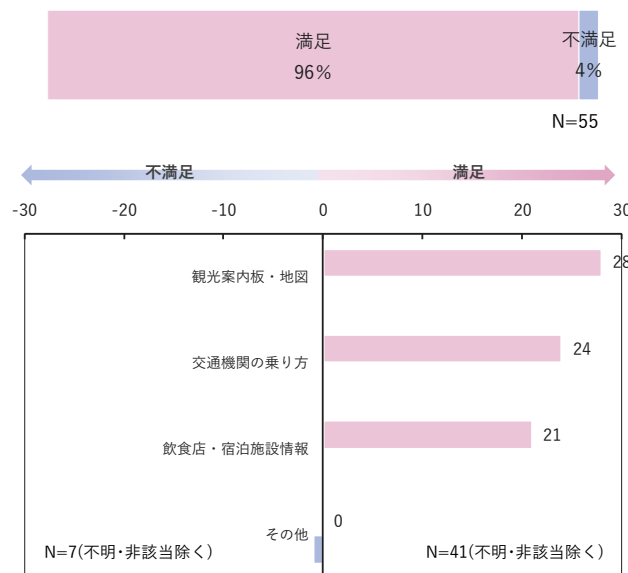
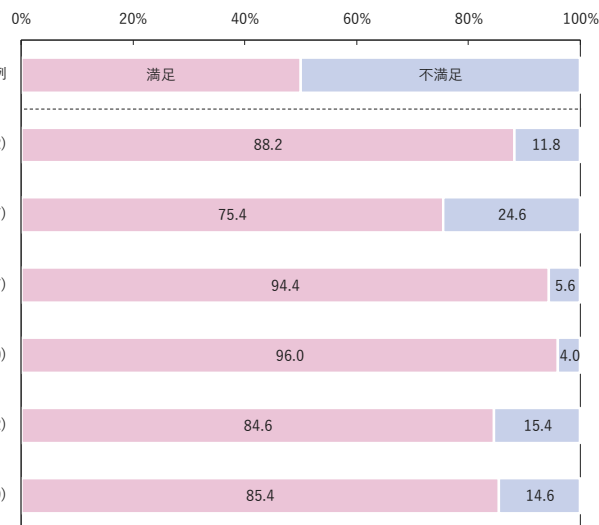
多言語対応

松山市アンケート調査

広島アンケート調査

外国人モニター調査

〈コメント抜粋〉



- 構内サイン表記、QRコードの音声ガイドがわかりやすい(松山城/韓・米)
- 多言語の入浴案内があり、わかりやすい(飛鳥乃湯泉/中・台)
- タッチパネル(多言語対応)はわかりやすい(空港・JR・商店街/韓・中・台・加・米)
- ▲ 土産品は商品が何か(酒orジュース等)表記してほしい(米・加・韓・台)
- ▲ ローマ字では意味が分からない(例.GINTENGAI→Shopping Arcade)。「てくるん・きらりん」は何か知らなかった。便利なので多言語案内がほしい(米・韓)
- ▲ アナウンスが日本語のみ(空港・JR/米・台)

- 通信環境への満足度は95%と非常に高い(韓国、欧米豪がやや満足度が低い)
- 聞き取り調査時にはモバイルルーター等利用者がみられた
- モニター調査では、Free-WiFiのニーズよりも、充電スポットの充実を求める意見が多くみられた

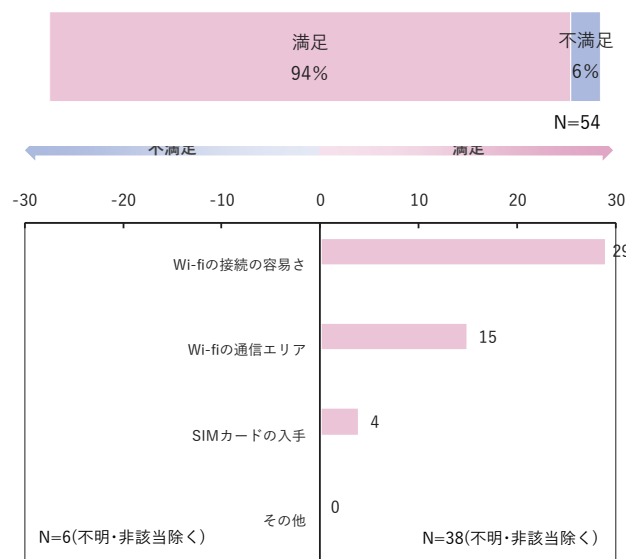
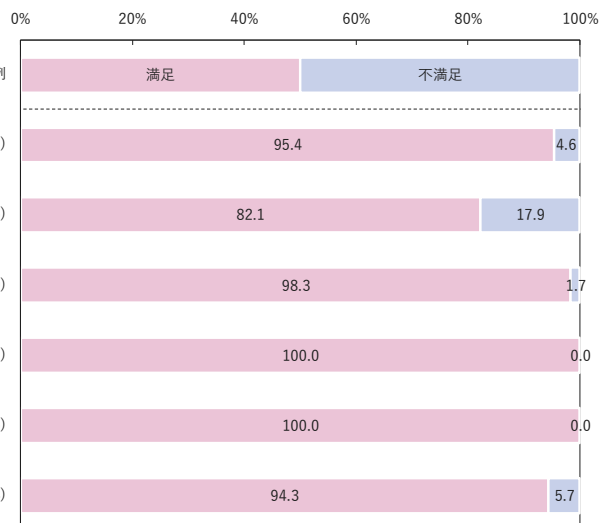
通信環境

松山市アンケート調査

広島アンケート調査

外国人モニター調査

〈コメント抜粋〉



- EhimeFreeWiFiに接続できた。ただパスワード登録は面倒(空港/米)
- SIMCARDを販売しているのはよいが、サインが目立たない(観光港/英)

- ▲ QRコードによる案内ではWiFiが使えないと厳しい。WiFiが使えなかった(松山城/韓・中)
- ▲ FreeWiFiよりも充電スポットが多く設置されている方がありがたい(全般)※特に道後は人気のある観光地なので充電スポットを設けるべき(道後地区/米・英・中)

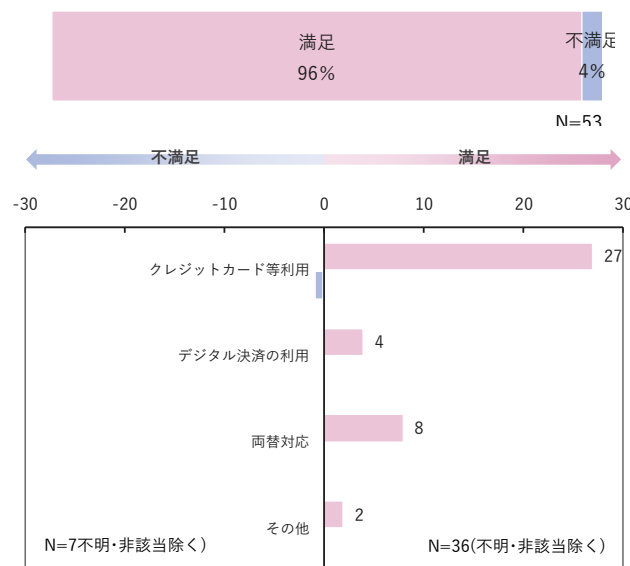
- 決済環境に対する満足度は94%と非常に高い(中国は90%を切る)
- モニター調査においても、特に、中国人モニターから、銀聯、Alipay等が使えないことへの不満がみられた
- 欧米豪に関しても広島の満足度と6%程度の開きがみられた

決済環境

松山市アンケート調査



広島アンケート調査



外国人モニター調査

〈コメント抜粋〉

- ▲ 銀聯カード、Alipay、WeChatpayが使えないのは不便である(全般/中)
- ▲ 道後温泉は有名な観光施設であるのに現金しか使えない(中・英・韓)
- ▲ 個人店舗ではクレジットカードが使えない店がある(商店街/韓)

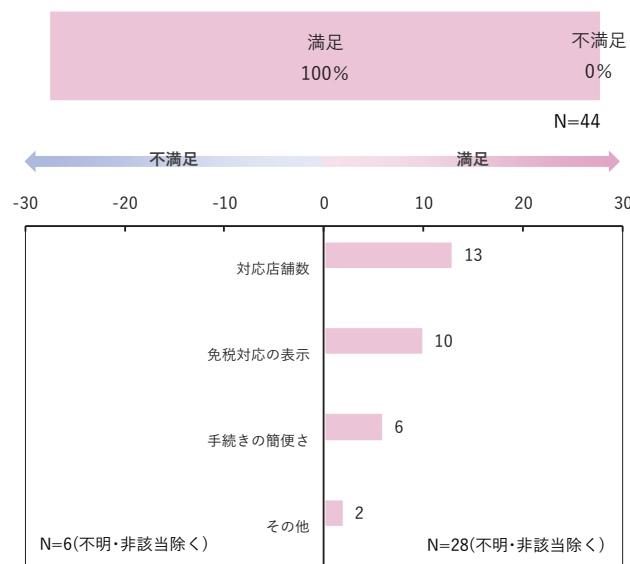
- 免税対応への満足度は94%と非常に高く、国・地域間での差もみられない
※アンケートの聞き取り時には、不満足というレベルではないが、免税店が少ないという声も一部でみられた

免税対応

松山市アンケート調査



広島アンケート調査



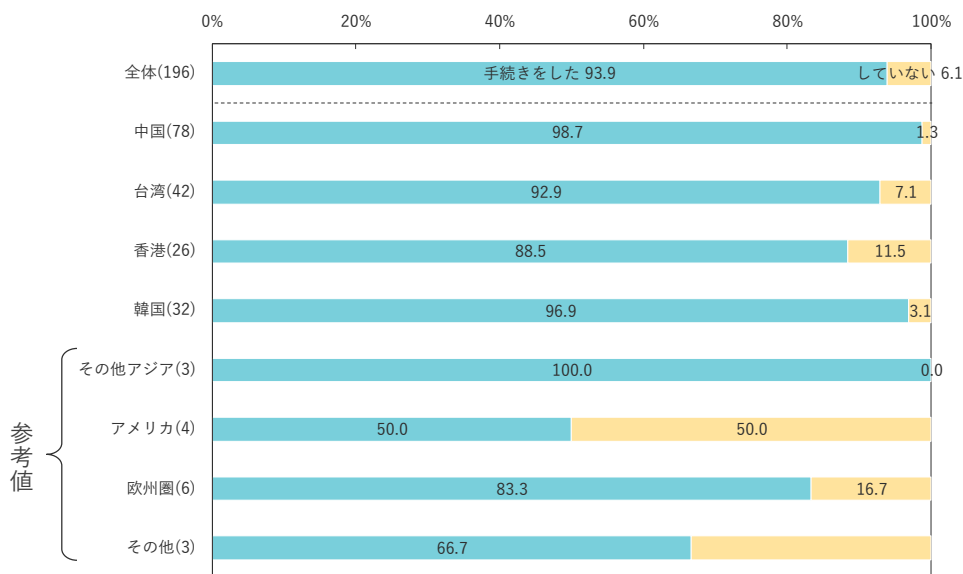
外国人モニター調査

〈コメント抜粋〉

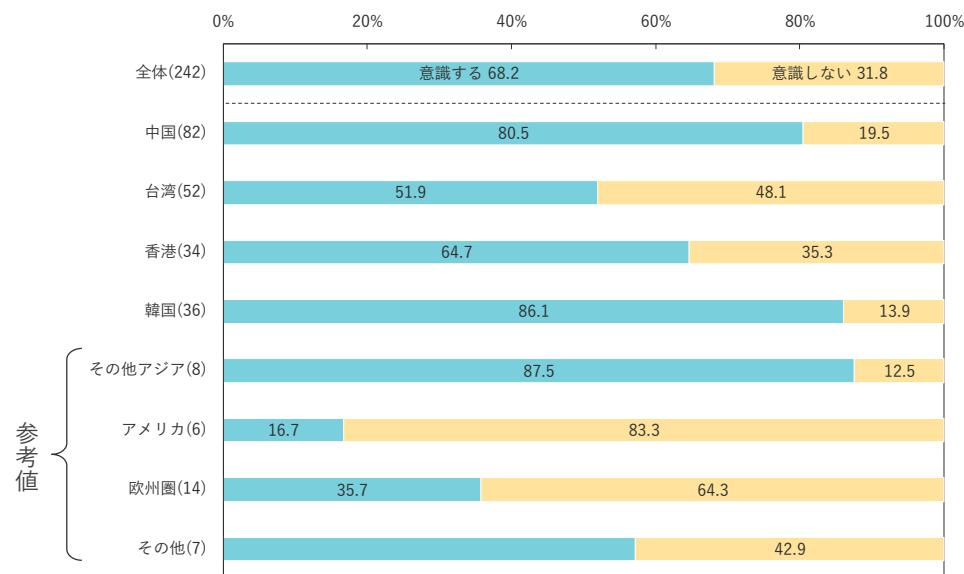
- 免税対応の店舗があるのはうれしい(商店街/中)
- ▲ 免税対応店があるのはよいが、購入時の免税対応は複雑であり、言語対応できるスタッフがいるのか心配である(商店街/韓)

- 免税手続きを実施した人は90%以上に及ぶ
- 買物をする際に免税対応店かどうかを意識している人は、国・地域によって多寡はあるものの、全体では70%近くに及ぶ

参考 免税手続きの有無 注 IRC独自調査2018.8-9

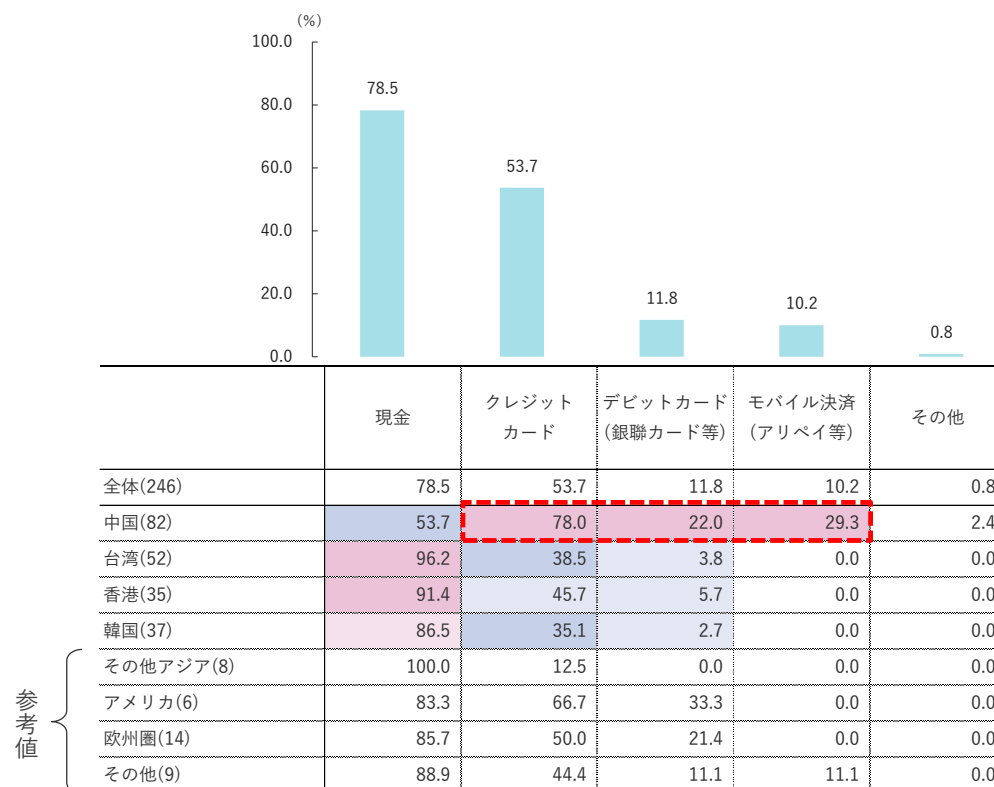


参考 免税対応店かどうかの意識の有無



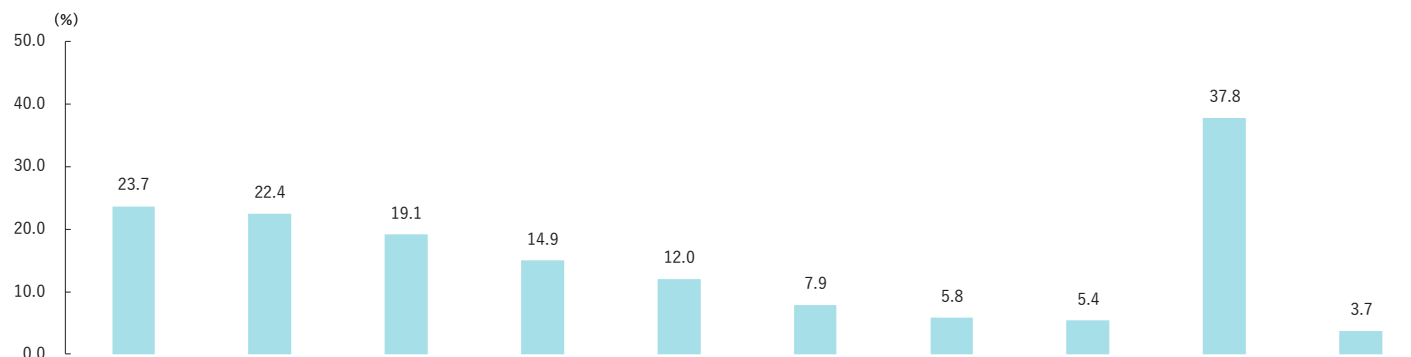
- 中国を除く、台湾、香港、韓国では「現金」が90%程度を占める
- 中国は現金決済が54%にとどまり、キャッシュレス決済利用者が他の国・地域に比べて圧倒的に多い

参考 買物時の支払方法 注 IRC独自調査2018.8-9



- 「特に不便等を感じない」が最も高く、40％程度となっている
- 困ったことは国・地域によってやや傾向が異なる
- 中国は「モバイル決済ができない」が38％で最も高い

参考 買物をしたときに困ったこと 注 IRC独自調査2018.8-9



参考値

	商品情報が 多言語非対応	夜に開いている 店が少ない	店員との コミュニケー ション	モバイル決済が できない	免税対応店が 少ない	免税手続きに 時間を要した	店舗の情報が 分からない	カードが 使えない	特に不便等 を感じない	その他
全体(241)	23.7	22.4	19.1	14.9	12.0	7.9	5.8	5.4	37.8	3.7
中国(81)	23.5	23.5	22.2	38.3	11.1	8.6	3.7	3.7	33.3	3.7
台湾(52)	30.8	38.5	23.1	1.9	13.5	7.7	11.5	3.8	38.5	7.7
香港(35)	14.3	11.4	20.0	2.9	14.3	5.7	5.7	5.7	40.0	2.9
韓国(37)	10.8	13.5	8.1	0.0	16.2	5.4	8.1	10.8	45.9	2.7
その他アジア(8)	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0	37.5	0.0	0.0	25.0	0.0
アメリカ(6)	33.3	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
欧州圏(10)	20.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10.0	60.0	0.0
その他(9)	44.4	22.2	11.1	0.0	22.2	11.1	0.0	11.1	22.2	0.0

- 交通機関に対する満足度は96%と非常に高い
- モニター調査においても、券売機表示や英語アナウンス等を評価する声がみられたが、料金システム(市内電車)や遠方観光地への行き方表示を求める声もみられた
- 欧米豪に関して、広島の満足度とは差がみられなかった

交通機関

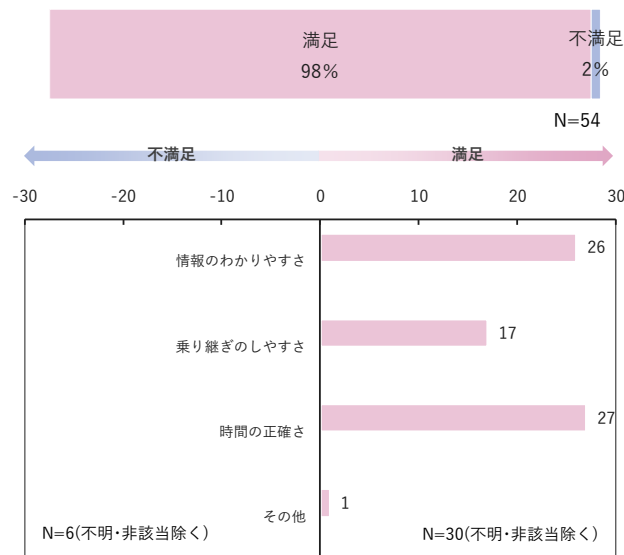
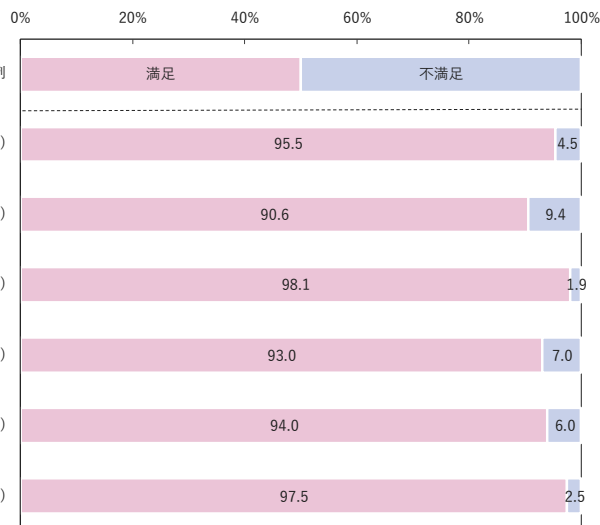
松山市アンケート調査

広島アンケート調査

外国人モニター調査

〈コメント抜粋〉

- スタッフの方が優しかった(バス/中)
- 券売機の表示は分かりやすかった(バス/米)
- 英語アナウンスがありよかった(路面電車/韓・中・台・加・米)
- ▲ 整理券システム、両替の仕組みが分からないので、英語等で解説してほしい(バス・電車/韓・中・台)
- ▲ Suicaに対応していないのが残念(バス等/米・韓・中)
- ▲ 下灘、大洲など他の観光地はレールMAPや構内で、写真付きで路線、乗換方法等を表示してほしい(JR/加)



- 手荷物対応に対する満足度はほぼ100%と極めて高い
- モニター調査でも一部意見はみられたが、大きな問題とは認識されなかった。
- ただし、観光案内所ではサイクリング希望者からの配送要望などがみられる模様

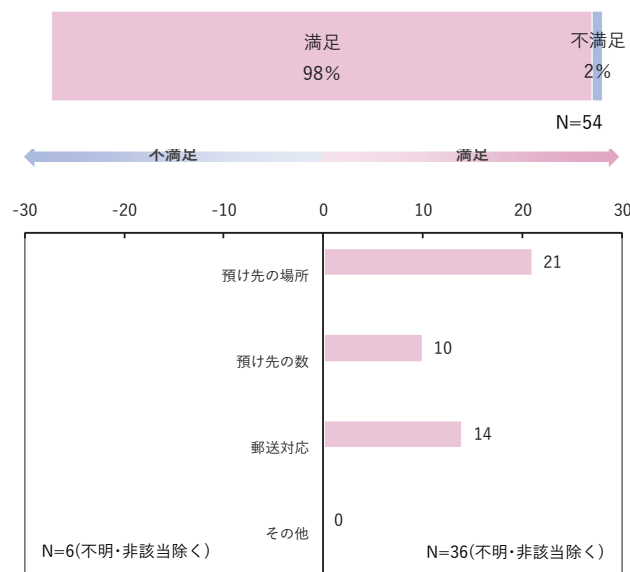
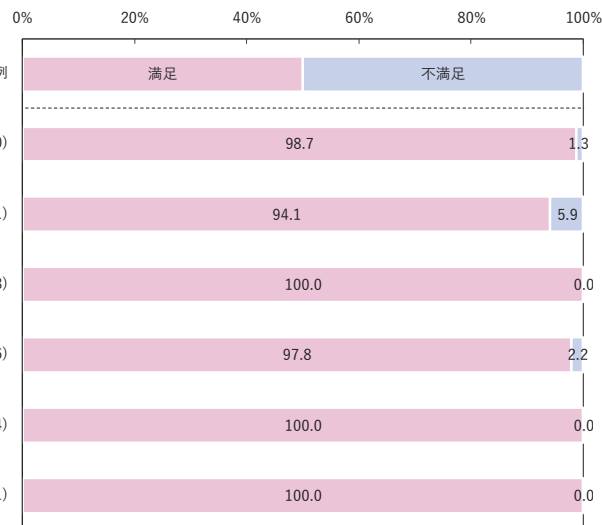
手荷物対応

松山市アンケート調査

広島アンケート調査

外国人モニター調査

〈コメント抜粋〉



- ▲ 配送サービスの存在に気付かなかった(空港/台)
- ▲ 佐川急便のデスクがあったが、英語表記がなく、探すのが難しかった(空港/米)
- ▲ ロッカーが足りない(JR松山駅/台)

※ヒアリング調査【観光案内所】
バックパッカーでサイクリング希望の人は宿泊先までの配送要望等あり

- 観光案内所に対する満足度はほぼ100%と極めて高い
- 一方、モニター調査では、案内所の視認性やスタッフの言語対応、設置パンフレットの種類などに対して、意見が挙げられた
- 満足度は高いが、上記意見等も参考に、外国人観光客の情報面でのゲートウェイとしての機能向上が求められる

観光案内所

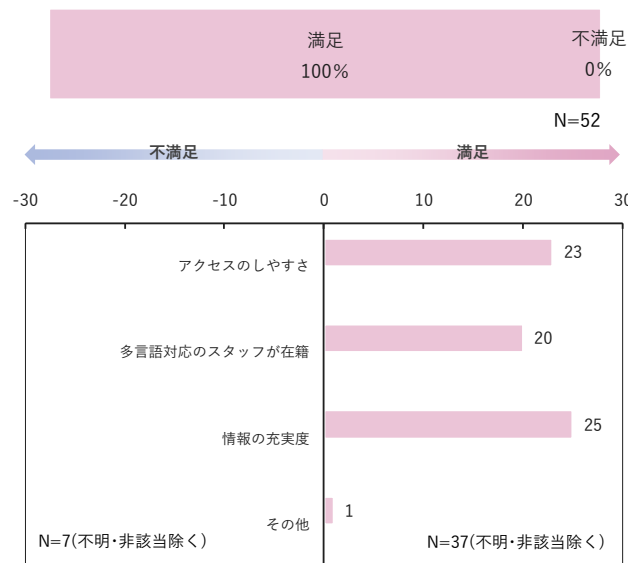
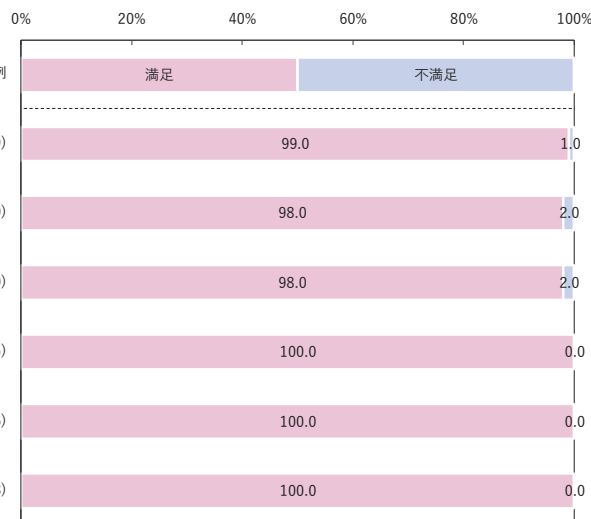
松山市アンケート調査

広島アンケート調査

外国人モニター調査

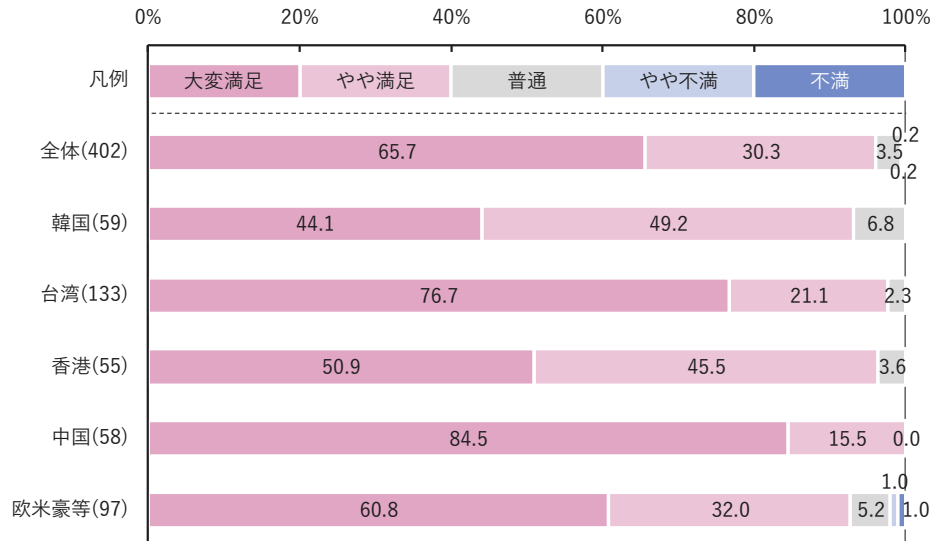
〈コメント抜粋〉

- 中国語、韓国語をネイティブに話せるスタッフがいて助かった(韓・中・台)
- スタッフは親しみやすく、旅行者割引の知識も豊富だった(米)
- ▲ 目立たない、駅から見えにくい、観光案内所だと思わなかった(米・中・台)
- ▲ 中国語が全く通じず、タブレットも使用せず「English Only」と言われた(中)
- ▲ 店頭に英語対応の表示をしている割には英語が話せていなかった(米)
- ▲ たくさんのパンフレットが置かれていたが、外国人向けの物はわずかだった(米・台)

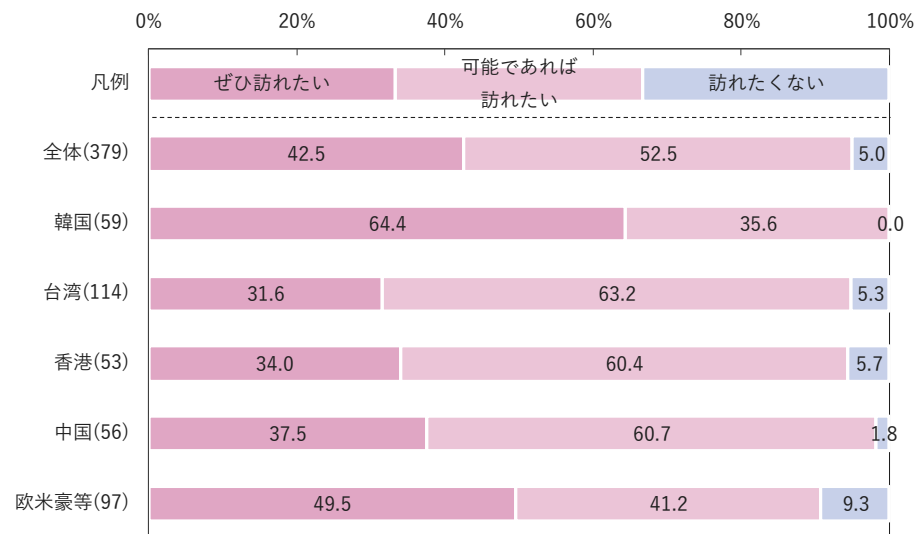


- 松山観光における総合的な満足度はどの国の人も高い(大変満足 66%)
 - 韓国は満足度が最も低い(大変満足44%)が、松山の再訪意向が最も高い(ぜひ訪れたい64.4%)
- 松山リピーターが多い韓国人。
何度も訪れる中で不満に感じる点も細くなるのかもしれない。

国・地域別 松山観光の総合満足度



国・地域別 松山への再訪意向



共通

- どの項目も概ね満足度が90%を超えており、受入環境に対する不満度が著しく高いわけではない*が、項目、国・地域によっては不満が10%を超えるものがある
*アンケート調査の特性上、よほど不満なことがない限り、不満の回答を選択しにくい可能性がある
- リピート率が高くなるほど、受入環境に対する評価が厳しくなる可能性も考えられ、満足度のさらなる向上に向けて、対応が必要となる

多言語 対応

- 最も満足度が低い項目（特に、韓国、中国、欧米豪等）
- 説明の不足（例. 商品説明、ローマ字表記→意味の分かる表記）、誤表記対応

通信 環境

- 満足度は高いが、モニター調査では、WiFiの接続環境の整備よりも、充電スポットの充実を求める意見が多くみられた

決済 環境

- 多言語対応に次いで満足度が低い項目（特に中国）
- モニター調査においても、中国人モニターから同様の意見が多くみられた

免税 対応

- 今回の調査では満足度において特段の課題はみられなかったが、既往調査の結果からは免税対応ニーズが高いことがうかがえる