

# 高評価は「食」と日本人の「ホスピタリティ」

## インバウンド対応満足度調査(リクルートライフスタイル ジャらんリサーチセンター)

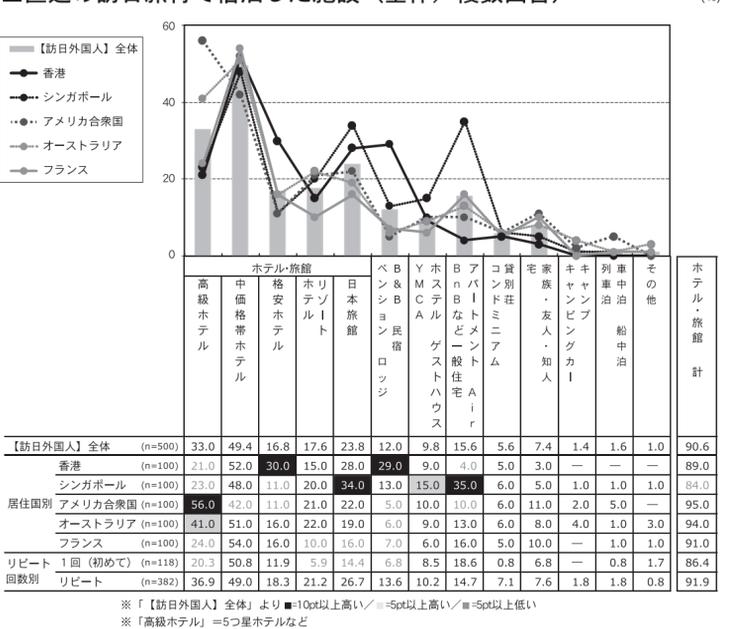
### ■調査対象

【訪日外国人】全体	計	男性			女性			平均(歳)		
		20代	30代	40代	20代	30代	40代			
									計	20代
香港	100	50	17	17	16	50	17	17	16	34.89
シンガポール	100	50	17	17	16	50	17	17	16	34.09
アメリカ合衆国	100	50	17	17	16	50	17	17	16	34.09
オーストラリア	100	50	17	17	16	50	17	17	16	34.30
フランス	100	50	17	17	16	50	17	17	16	34.38

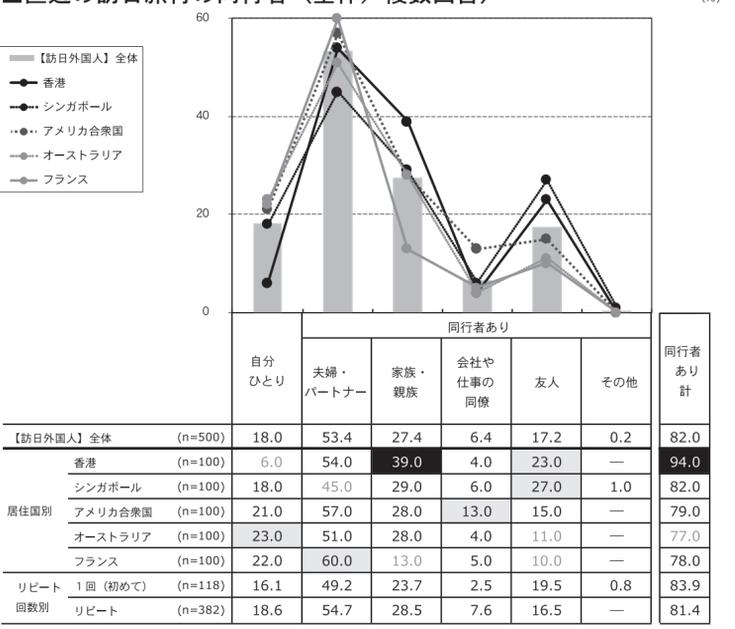
### ■回答者プロフィール(職業)

【訪日外国人】全体	有職者計							無職者計			有職者計	無職者計
	社長・役員	会社役員	会社勤め(パート・アルバイト)	専業主婦(計士など)	自営業	学生	その他	専業主婦(主婦)	無職	その他		
【訪日外国人】全体 (n=500)	11.6	62.0	12.4	4.8	3.0	4.0	1.0	1.2	90.8	8.0	90.8	8.0
香港 (n=100)	7.0	74.0	12.0	3.0	2.0	2.0	—	—	96.0	4.0	96.0	4.0
シンガポール (n=100)	3.0	61.0	18.0	7.0	5.0	4.0	1.0	1.0	89.0	10.0	89.0	10.0
アメリカ合衆国 (n=100)	21.0	56.0	8.0	4.0	1.0	6.0	2.0	2.0	89.0	9.0	89.0	9.0
オーストラリア (n=100)	6.0	58.0	16.0	6.0	3.0	6.0	2.0	3.0	86.0	11.0	86.0	11.0
フランス (n=100)	21.0	61.0	8.0	4.0	4.0	2.0	—	—	94.0	6.0	94.0	6.0

### ■直近の訪日旅行で宿泊した施設(全体/複数回答)



### ■直近の訪日旅行の同行者(全体/複数回答)



## 訪日旅行中のサービス、対応について

### ①訪日旅行を楽しむために必要なサービス・対応(全体/複数回答)

順位	項目	%
1	公共交通の乗り方の利便性(使いやすさ・アクセスの良さ)	35.8
2	おいしい飲食店の多さ	34.6
3	地元の人のホスピタリティ	29.8
4	無料公衆無線LAN環境などネット環境の良さ	28.6
5	公共交通機関の快適性(乗り心地・乗務員の対応)	28.0
6	両替・ATM・クレジットカード等の利用のしやすさ	27.6
7	魅力ある飲食店の多さ	27.2
8	観光案内所のスタッフの多言語による対応力	26.4
	飲食店のスタッフの多言語での対応力	
	魅力ある宿泊施設がある	
	地元の人の多言語でのコミュニケーション	
	あてはまるものはない	1.6

### ②訪日旅行で良かったサービス・対応(全体/複数回答)

順位	項目	%
1	おいしい飲食店の多さ	49.2
2	地元の人のホスピタリティ	43.0
3	魅力ある飲食店の多さ	42.6
4	公共交通の乗り方の利便性(使いやすさ・アクセスの良さ)	36.0
5	ショッピングを楽しめるお店の多さ	34.2
6	魅力のあるレジャー・観光スポットの多さ	34.0
7	無料公衆無線LAN環境などネット環境の良さ	33.8
8	魅力ある宿泊施設がある	31.6
	魅力ある特産品や土産物の多さ	
10	両替・ATM・クレジットカード等の利用のしやすさ	31.0
	あてはまるものはない	1.6

### ③訪日旅行で良かったサービス・対応(全体/複数回答)

順位	項目	%
1	地元の人の多言語でのコミュニケーション	19.0
2	飲食店のスタッフの多言語での対応力	18.6
3	無料公衆無線LAN環境などネット環境の良さ	11.8
4	観光案内所のスタッフの多言語での対応力	11.4
	宿泊施設のスタッフ・コンシェルジュの多言語での対応力	
6	観光案内所のスタッフの多言語による対応力	9.2
7	観光案内所(ガイド)の多言語による対応力	8.6
8	公共交通の乗り方の利便性(使いやすさ・アクセスの良さ)	7.6
	公共交通機関の切符の入手や予約のしやすさ	
10	食事の好みや予約条件(ハラル・ベジタリアンなど)に対応できる飲食店の多さ	7.4
	あてはまるものはない	1.6

観光に関する調査、研究などを「無料公衆無線LAN環境などネット環境の良さ」(11.8%)が続いた。高評価は「食」と日本人の「ホスピタリティ」で、課題は多言語対応だと指摘している。宿泊した施設は、最も利用率が高いのは「中価格帯ホテル」(49.0%)、「高級ホテル」(33.0%)が続いた。

調査は、訪日経験があり海外旅行頻度の高い外国人に対して、訪日旅行の評価を得ることで、今後の訪日旅行のサービス改善のヒントを得ることを目的に実施。香港、シンガポール、アメリカ、オーストラリア、フランスに居住する20〜49歳の男女で、海外旅行頻度が1年に1回以上、直近1年(2015年9月〜2016年9月)に日本へ1泊以上旅行(出張、滞在、団体旅行は除く)で訪れている人が対象。インターネットを使用した調査を行った。500人から回答を得た。

調査では、訪日旅行で良かったサービス、対応は「おいしい飲食店の多さ」(49.2%)が最も多く、「地元の人のホスピタリティ」(43.0%)、「魅力ある飲食店の多さ」(42.6%)が続いた。また、良くなったサービス、対応は「地元の人の多言語でのコミュニケーション」(19.0%)が最も多く、「飲食店のスタッフの多言語での対応力」(18.6%)、

## 課題は多言語対応

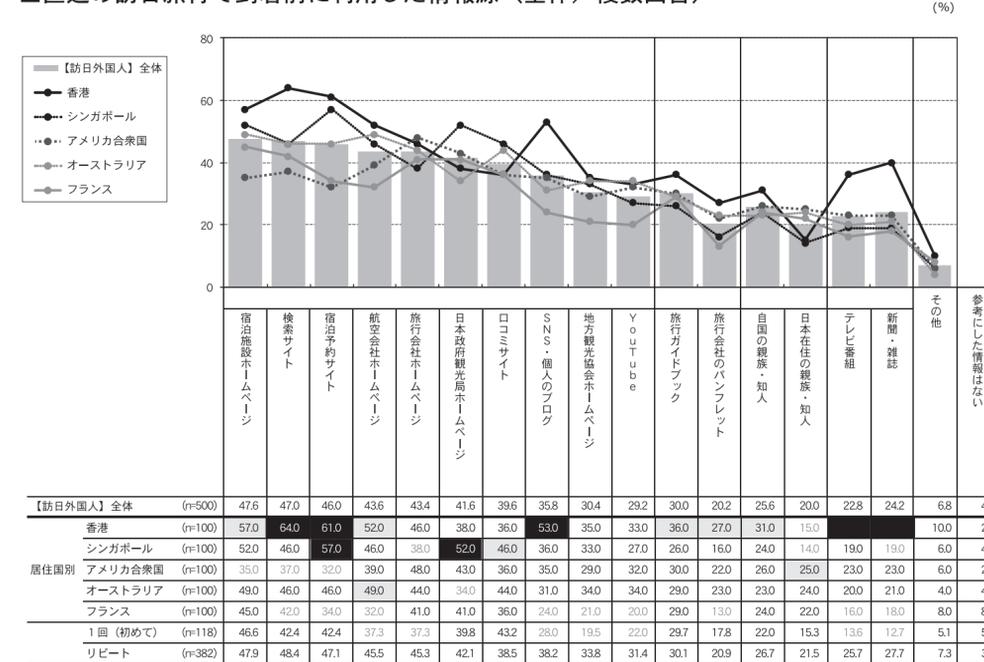
「無料公衆無線LAN環境などネット環境の良さ」(11.8%)が続いた。高評価は「食」と日本人の「ホスピタリティ」で、課題は多言語対応だと指摘している。宿泊した施設は、最も利用率が高いのは「中価格帯ホテル」(49.0%)、「高級ホテル」(33.0%)が続いた。

同行者は、「夫婦・パートナー」が53.4%、「自分ひとり」は18.0%だった。

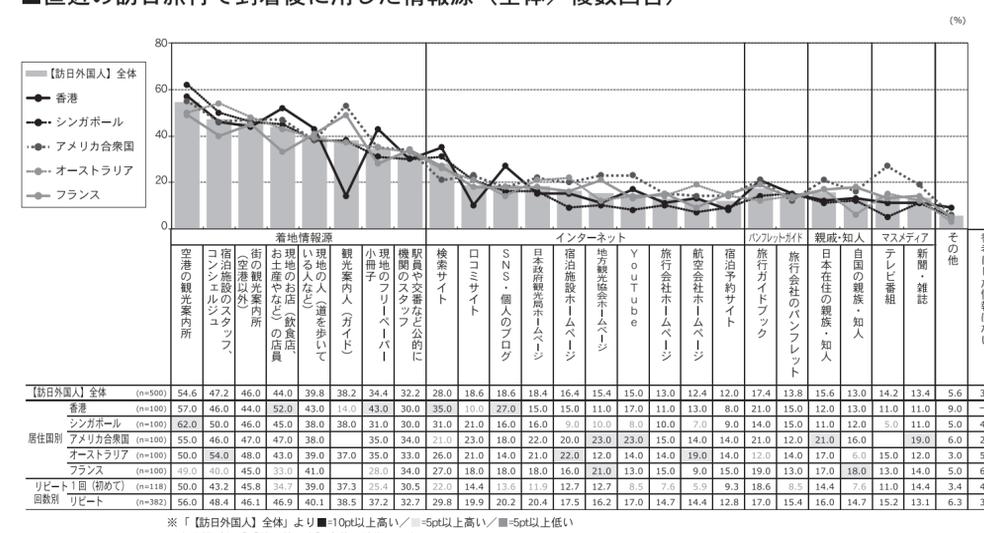
到着前に利用した情報源は、「宿泊施設ホームページ」(47.6%)が最も多かった。「検索サイト」(47.0%)、「宿泊予約サイト」(46.0%)、「観光案内所」(46.0%)、「旅行会社ホームページ」(43.4%)、「日本観光局ホームページ」(41.0%)、「SNS・個人のブログ」(39.6%)、「ロコミサイト」(35.8%)、「地方観光協会ホームページ」(30.4%)、「YOUTUBE」(29.2%)、「旅行ガイドブック」(30.0%)、「旅行会社のパンフレット」(20.2%)、「自国の親族・知人」(25.6%)、「日本在住の親族・知人」(20.0%)、「テレビ番組」(22.8%)、「新聞・雑誌」(24.2%)、「その他」(6.8%)が続き、参考にした情報はない(4.0%)だった。

到着後に利用した情報源は、「観光案内所のスタッフの多言語による対応力」(9.2%)、「観光案内所(ガイド)の多言語による対応力」(8.6%)、「公共交通の乗り方の利便性(使いやすさ・アクセスの良さ)」(7.6%)、「公共交通機関の切符の入手や予約のしやすさ」(7.4%)、「食事の好みや予約条件(ハラル・ベジタリアンなど)に対応できる飲食店の多さ」(7.4%)が続いた。

### ■直近の訪日旅行で到着前に利用した情報源(全体/複数回答)



### ■直近の訪日旅行で到着後に利用した情報源(全体/複数回答)



調査データ