

テーマ 5

アジア3カ国留学生の モニター旅行調査

部屋での食事… 初めての体験だから 興奮してしまいました

(26歳女性／台湾)



私たちが「ふつう」と思っていることが、外国の人々には新しい。
部屋食だって、畳敷きの和室で
浴衣を着て食べれば、立派な日本体験だ。
外国人のお客様が来るからといって、
私たちが従来のやり方を変える必要はない。
インバウンドとは、いわば異文化交流の一つ。
私たちは自国の文化により自信を持って、
彼らを温かく迎え入れるべきだ。

アジア3カ国留学生の モニター旅行調査

飯沼幸枝

Yukie Inuma

第1章 はじめに

インバウンドは今後も拡大基調のマーケット

訪日外国人旅行者は2007年で835万人にのぼり、インバウンド市場は非常に盛り上がりを見せた。2008年8月以降、世界的な景気悪化、燃油サーチャージの値上げなどの影響により、昨年対比で微増にとどまったが、2010年には1000万人、2020年には2000万人という国の目標も掲げられ、さまざまな施策が実施されている。世界的に見て海外旅行者数も伸びていることを考えれば、長期的な視野においてインバウンド市場が拡大基調であることは言うまでもない。

また、2007年度の国内旅行消費額23.5兆円に占める訪日外国人旅行の割合は6%、1.5兆円程度だが（国土交通省観光庁「観光産業の経済効果に関する調査研究」, 2008）（図1）、今後日本の人口減少が進めば、訪日外国人旅行の消費額割合はより高くなっていくはずで、インバウンドを積極的に推進していくことは、日本の観光産業界にとって非常

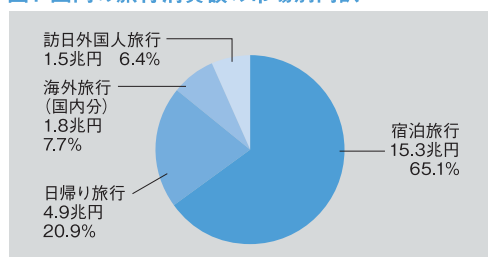
に重要であるといえる。

外国人旅行者の実態把握はむずかしい

しかし、インバウンドはまだ新しい市場。ひと口に「訪日外国人旅行者」と言っても、その国籍は多岐にわたり、実態をつかむのは難しい。受け入れ側の宿や自治体にとってどう対処していいか、あるいはどう手をつけたいか戸惑いも大きいはずである。

日本政府観光局が毎年刊行している「JNTO国際観光白書（2008）」によれば、居住地域ごとに、日本への旅行動機は大きく異なっている（表1）。米国人の場合、「伝統文化/歴史的施設」56%、「日本人とその生活」43%などが上位にくるが、台湾の場合、「温泉/リラックス」41%、「自然・景勝地」41%となっている。また、旅行動機以外にも旅行の形態、泊数などはさまざまである。同白書掲載データより、韓国・台湾・中国の3カ国の特徴をまとめてみると表2のようになる。このように必要なデータは充実してきているものの、こういったデータを見ても、実際には知識や経験が少ないことから、実感をもって受け入れる心構えを持ち、サービスを提供できている観光事業者は少ないのではないだろうか。

図1 国内の旅行消費額の市場別内訳



国土交通省観光庁「観光産業の経済効果に関する調査研究」, 2008

訪日外国人旅行者の7割を占めるアジアの中から韓国・台湾・中国の3カ国にフォーカスし、留学生による1泊2日のモニター旅行調査を実施し、定量調査だけでは分からない生の声を通して嗜好やニーズを明らかにすることを試みた。レポート、写真、インタビューから「宿泊施設」「温泉」「食事」「観光」などの項目についての定性分析を行い、「温泉旅館」が持つ設備やサービスに非常に高い興味や関心を示していることが明らかになった。

インバウンド受入の阻害要因は言語？

総務省「訪日外客受け入れに関する意識調査」（調査時期は2008年4月）によれば、7068の宿泊施設のうち、訪日外国人旅行者の宿泊促進が「重要だと思う」割合は37%、「重要だとは思わない」「どちらともいえない」はそれぞれ26%、33%となっている（図2）。また、非掲載のデータとなるが、同調査より2007年に外国人旅行者を受け入れなかった4

割（N=2675）の宿泊施設のうち、7割が「今後も受け入れたくない」と回答しているという。その理由の上位3つは「外国語対応ができない」「施設が外国人旅行者向きではない」「問題が発生したときの対応に不安がある」となっている。これらのデータから、多くの宿泊施設の受け入れ体制はまだ整っていないこと、また、受け入れに際してのポジティブな姿勢が薄いことが分かる。しかしこうい

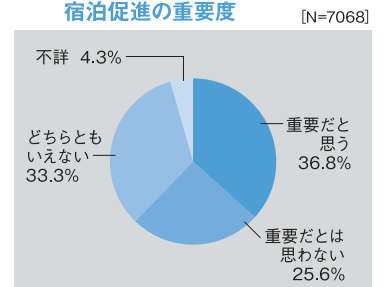
表1 居住地別に見た訪日旅行動機（観光客）

韓国		台湾	
1 温泉/リラックス	42.3%	1 温泉/リラックス	41.4%
2 ショッピング	30.3%	2 自然・景勝地	41.0%
3 伝統文化/歴史的施設	27.3%	3 ショッピング	40.0%
4 都市の魅力/現代性	24.1%	4 伝統文化/歴史的施設	22.4%
5 日本人とその生活	23.9%	5 日本人とその生活	18.5%

中国		米国	
1 ショッピング	40.1%	1 伝統文化/歴史的施設	55.6%
2 自然・景勝地	39.2%	2 日本人とその生活	43.4%
3 温泉/リラックス	36.6%	3 自然・景勝地	21.1%
4 伝統文化/歴史的施設	22.7%	4 日本訪問への憧れ	20.3%
5 都市の魅力/現代性	18.0%	5 日本の食事	17.6%

日本政府観光局「JNTO国際観光白書2008」

図2 訪日外国人旅行者の宿泊促進の重要度



総務省発表「訪日外客受け入れに関する意識調査」（調査時期は2008年4月）

表2 韓国・台湾・中国からの訪日旅行に関する基本データ

	韓国	台湾	中国
人口(人)	49,092,000	23,182,000	1,320,668,000
訪日旅行者数(人)	2,600,694	1,385,255	942,439
1人当たりのGDP(米ドル)	18,939	16,161	2,174
主な渡航先(2006年データ)	1位 中国392万人 2位 日本212万人 3位 タイ110万人 4位 米国76万人 5位 フィリピン57万人	1位 中国441万人 2位 日本131万人 3位 香港68万人 4位 タイ47万人 5位 韓国34万人	1位 香港843万人 2位 マカオ263万人 3位 シンガポール104万人 4位 タイ103万人 5位 韓国89万人 6位 日本81万人
旅行目的	観光80.1%、商用14.6%	観光90.6%、商用7.3%	観光43.2%、商用22.9%
性・年齢別(シェア上位)	1 20~29歳女性(12.7%) 2 30~39歳男性(12.0%) 3 40~49歳男性(11.0%) 4 30~39歳女性(9.6%)	1 30~39歳女性(13.8%) 2 20~29歳女性(12.3%) 3 30~39歳男性(10.9%) 4 40~49歳女性(10.4%)	1 20~29歳女性(16.3%) 2 30~39歳男性(14.0%) 2 30~39歳女性(14.0%) 3 20~29歳男性(12.7%)
滞在日数	2003年5.6日→2007年4.2日 ※週休二日制の導入、短期滞在者に対するビザ免除などにより短縮傾向	2003年5.2日→2007年3.9日 ※リピーターの増加により、興味ある観光地だけを楽しむ旅行スタイルが増加	2003年18.1日→2007年10.2日 ※上記は留学や研修を含む 団体旅行の滞在期間は5~6日が多い
旅行形態(観光のみ)	個人67.5%、団体32.3%	個人42.4%、団体57.6%	個人18.3%、団体81.4% *1

日本政府観光局「JNTO国際観光白書2008」をもとに作成

ったことを阻むのは言語や対応の問題以前に、インバウンド市場について単純に「よく分からないから」という本音があるのではないだろうか。訪日外国人旅行者の潜在・顕在ニーズを知り、実態を理解することで、この機会を

前向きなチャンスと捉えて新たなサービスや商品が生まれていく可能性があるのではないかと、という考えのもと、調査研究を実施することにした。

第2章 目的

本調査では、外国人が日本の観光地はどこにどう魅力を感じているのかなどの具体的な定性情報から、外国人旅行者に対する理解を深め、宿泊施設にとって外国人旅行者を受け入れる際の体制やサービスに関するヒントを得るために行った。

対象は訪日外国人旅行者の7割を占めるアジア、特に韓国・台湾・中国にフォーカスした（※参照「国・地域別訪日外客数の割合」図3）

特に、日本の温泉観光地における外国人旅行者の旅行スタイル、楽しみ方を理解する

ことにより、中小規模の旅館・ホテルが、個人の外国人旅行者を受け入れるためのヒントを得ることを目的として調査をすすめた。

図3 国・地域別訪日外客数の割合

	0	10	20	30	
韓国				31%	260万人
台湾		17%			139万人
中国		11%			94万人
香港	5%				43万人
その他アジア	9%				77万人
北米		12%			102万人
ヨーロッパ		11%			88万人
豪州	3%				26万人
その他	1%				6万人

日本政府観光局「訪日外客数（総数）2008年」より試算

第3章 方法

外国人留学生による1泊2日のモニター旅行を実施し、宿の手配から旅程の組み方、観光スポットへの訪問など一連の旅行を通じた感想・意見について、レポートとインタビューにより調査を行った。

今回の調査では、外国人から見た日本の観光地に対する本音を探る調査のため、インフラ面での言語に関する問題は調査項目から

外し、日本語の読み書きができる留学生を対象に、募集を行った。

【外国人留学生によるモニター旅行調査概要】

調査方法

●箱根温泉（神奈川県）1泊2日のモニター旅行

調査対象

●早稲田大学留学センターのメーリングリス

*1 個人での訪日観光旅行は調査時点で認められていないが商用や親族・友人訪問で訪日した際に目的を「観光」と回答した人がいたため18.3%となった。

表3 旅行モニターの属性

	No.1 韓国		No.2 韓国	
	Aさん	Bさん	Aさん	Bさん
年齢	20歳	34歳	31歳	32歳
在日期間	1年～2年	2年以上	半年未満	半年未満
行ったことのある国内旅行	広島、新潟	九州一周旅行、箱根、北海道、大阪、鳥取など	北海道、沖縄	福岡、北海道
箱根旅行経験の有無	無	有	無	無

	No.3 台湾		No.4 台湾	
	Aさん	Bさん	Aさん	Bさん
年齢	22歳	24歳	26歳	26歳
在日期間	半年未満	半年～1年	半年未満	半年未満
行ったことのある国内旅行	京都、大阪、富山、草津、東京	東京、大阪、京都、北海道、藤沢、箱根、日光、福島、作並、仙台	北海道(道南)、新潟、長野、群馬、関西、南紀、三重、東京	大阪、京都
箱根旅行経験の有無	無	有	無	無

	No.5 中国		No.6 中国	
	Aさん	Bさん	Aさん	Bさん
年齢	22歳	23歳	21歳	21歳
在日期間	2年以上	半年未満	半年～1年	半年～1年
行ったことのある国内旅行	京都、大阪、日光、箱根	なし	関西(京都、奈良、大阪、神戸)、富士山	関西、富士山
箱根旅行経験の有無	有	無	無	無

ト登録者の中から募集

韓国人ペア、台湾人ペア、中国人ペア

各2組4名

計6組12名(表3)

※すべて女性同士のペアとした

(参考：応募状況)

応募総数：48組 (内訳：韓国5組／台湾14組／中国25組／台湾・中国3組／韓国・中国1組)

実施時期

●2008年10月30日 事前説明会

●2008年10月31日～11月16日

各ペアごとに旅行を実施

●2008年11月20日～11月25日

アンケート、フォトレポート提出および各ペアごとのインタビュー

旅行についての条件

説明会時に以下の条件を提示し、各自旅行を実施するよう指示をした。

●予算：交通費・宿泊代など込みで、1組につき5万円を支給。2名で5万円を使い切り、5万円を超える分については各自で負担する

●宿泊施設：箱根にある宿をじゃらんnetで各自が予約する。1泊朝・夕食付きで1人1万円以上の宿泊施設とする

●観光について：箱根において有名な施設やスポット、乗り物など20の選択肢を提供。1泊2日の旅程で最低3つ以上体験する

分析方法

●アンケート、フォトレポート、旅行ペア1組ずつのインタビューからの定性分析

調査項目

- [アンケート] 宿、交通、食事、温泉、観光スポット、土産、旅行全体に関する質問17問
- [フォトレポート] コメント付きの写真20点以上

- [旅程表] 1泊2日の行程表など
- [インタビュー] 旅行全般について、日本の印象など、日本の観光資源について

第4章 結果

モニター旅行調査を経て分かった結果を以下の3つに分けて述べていく。

1. アンケート・インタビュー編
2. 行程編
3. フォトレポート編

1. アンケート・インタビュー編

アンケート・インタビュー編では、さまざまな項目について調査しているが、ここでは「宿」「温泉」「食事」「観光」「旅行全体」について報告する。

○宿泊施設について

「和室に泊まる」これだけでもスペシャル体験
眺望、ホスピタリティの満足度が高い。

・泊まった宿泊施設

5組が旅館、1組がペンションに宿泊。

宿の規模は8室（3軒）、20室、24室、35室であった（表4）。

●宿泊施設を選ぶ際に重視したこと

選択肢でみると多い順に、「場所」「料金」「温泉」「食事」「部屋」「建物」「その他」となっている。今回はモニター旅行として資金提供していることと、留学生であることから料金重視は当然の結果といえる。また、台湾・中国人は8人とも「場所」を重視している。「外国なので駅から分かりやすいところがいい（3-B、台湾、24歳）」や「行きたいスポットの場所を考慮の上で絞った（5-B、中国、23歳）」など効率的に観光スポットをまわれるよう考慮して選定しているコメントが見られる。個人旅行に関してはやはり立地・アクセ

表4 宿泊施設を選ぶ際に重視した項目

	NO.1韓国		NO.2韓国		NO.3台湾		NO.4台湾		NO.5中国		NO.6中国	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
宿泊施設	旅館		旅館		旅館		旅館		旅館		ペンション	
規模	24室		20室		8室		35室		8室		24室	
重視項目	場所				○	○	○	○	○	○	○	○
	料金	○	○			○	○	○	○	○	○	○
	食事					○	○	○	○	○	○	○
	建物			○	○							
	部屋	○				○	○			○		○
	温泉			○	○	○	○	○	○	○	○	
その他											○(雰囲気)	

スのよさは重要のようだ。「温泉」「食事」に関して、具体的なコメントを見ていくと、「露天風呂の有無をサイトで検索し、さらに温泉が貸切できるのを選んだ(5-A、中国、22歳)」や「食べることが大好きだから食事をとっても重視した(6-B、中国、21歳)」など、日本人が選ぶ基準と基本的には変わりがないようだ。ただし、「部屋」に関しては、「日本の雰囲気を経験したいから部屋は和式のほうがいい(3-A、台湾、22歳)」「和風(畳)の宿泊先に泊まりたかった(1-A、韓国、20歳)」など、「旅館」スタイルへの興味・関心が高いことが分かる。ちなみに、「宿予約サイトで探したときに写真を見て、宮崎駿さんの<千と千尋の神隠し>に出てくる建物に似ていて神秘的だったから(2-A、韓国、31歳)」という選定理由も。インタビュー時にジブリ作品について質問したところ、非常に人気が高く、このようなアニメからの影響で日本の建築物・風景への興味や関心も高いと思われる。

●宿泊施設で良かった点、改善点

良かった点としては「眺望」「接客・ホスピタリティ」などがあがった。「部屋から紅葉を満喫できた(5-B、中国、23歳)」「露天風呂からの景色がすばらしかった(2-B、韓国、32歳)」など眺望・景観に関するコメント。また「自分の家みたい。雰囲気がとても好き(6-B、中国、21歳)」「部屋は8つだけだから泊まっている人が少なくて良かった(3-A、台湾、22歳)」など、全体の雰囲気や規模の小ささ

からくるこじんまりした感じがよいとするコメント。「日本にいるから和室と畳と布団と浴衣が良い(3-B、台湾、24歳)」「旅館のスタッフが用意したお菓子とお茶はおいしかった(4-B、台湾、26歳)」など、旅館ならではのサービスに関するコメント、「主人とスタッフたちがとても親切(6-B、中国、21歳)」「ポットにお湯が入っていてすぐ飲めるのが行き届いた配慮(6-A、中国、21歳)」などホスピタリティや細かい配慮などに関するコメント、清潔感に関するコメントなどが共通して見られた。

改善点に関しては、外国人旅行者だから、という共通性は見られず、「宿へのアクセスが分かりにくい(2-A、韓国、31歳)」「暖房機が古く音がうるさかった(4-B、台湾、26歳)」「利用案内に日本語しかなかった(5-A、中国、22歳)」など、泊まった宿に関する細かな個

表5 宿泊施設についての定性情報まとめ

重視ポイント	場所	駅から近い、眺めがよい、観光に便利
	部屋	和風の畳の部屋に泊まりたい
	食事	どんなものが食べられるか
	温泉	風呂からの眺望、露天、貸切
良かった点	眺望	部屋や風呂からの眺めがよい
	旅館の雰囲気	畳・浴衣、お茶・お菓子、規模の小ささなど
	接客	接客が丁寧、親切
	清潔感	整理整頓、部屋がきれい
改善・要望	主なコメントは以下 部屋食を期待していた、宿への道案内が不十分、水道水に砂が交じっていた、お風呂に櫛がなかった、部屋が古い、暖房機の音がうるさい、歯磨き用コップが1つしかなかった、目覚まし・懐中電灯が壊れていた、館内の利用案内が日本語のみ、浴衣が1種類しかない、お風呂上りにお茶以外の牛乳・コーヒーがほしい、食べ物期待より美味しくなかった	

別の要望が出ていた。「浴衣の色がかわいくなかった。1種類しかなかった(5-B、中国、23歳)」というコメントからは、日本で若い女性に人気の「色浴衣」がそのまま外国人女性客にも十分喜ばれる可能性が見てとれる(※定性情報のまとめは表5参照)。

○温泉について

日本に来てから温泉好きになった人も。

露天、眺望、広さがポイント

●温泉への好感度

インタビュー時に、「そもそも温泉は好きですか?」という質問に対して、12人中9人が「温泉は好き」と回答した。元々温泉は好きという人もいたが、「日本に来て初めて温泉に入ったから日本で好きになった(1-A、韓国、20歳)」「台湾と比べて日本の温泉はきれいだと思う(3-A、台湾、22歳)」「日本の温泉は美しい景色が見えるから好き(4-B、台湾、26歳)」など、日本に来て初めて温泉ファンになった人もいるようだ。

●今回の箱根での温泉に関する感想

良かった点として、「眺望」「備品・アメニティ」「清潔感」「温度」「温泉の種類」「露天」「貸切」などに対するコメントがあがった。最も多かったのは「眺望」に関することで、「露天風呂から山が見えて本当にステキでした(2-A、韓国、31歳)」「お風呂に入りながら山と芦ノ湖とが観覧できて気持ち良かった(4-B、台湾、26歳)」など、都会では味わえない自然景観に関して評価が高い。その他、「貸切できるのが良かった(5-B、中国、23

歳)」「それぞれ温度の違う温泉があったので自分にとって一番気持ちのいい温度の温泉を選べた(6-A、中国、21歳)」など、日本人が評価するポイントとそれほど変化は見られないが、「お湯がずっと流れていて感じが良かった。木造お風呂が気に入った(3-B、台湾、24歳)」「箱根小涌園ユネッサンの腕にはめて精算できるシステムはかっこよくて便利(3-A、台湾、22歳)」などは外国人から見た感想といえるかもしれない。

改善・要望としては、「お風呂の広さ」「入浴時間」「備品・アメニティ」「温度」「温泉の紹介」に関するコメントがあがった。特に広さに関しては、「3、4人入ったら快適ではない(3-A、台湾、22歳)」「2人入ったらいっぱい。足を伸ばしたかった(1-B、韓国、34歳)」などのコメントが8件あがった。イン

表6 温泉についての定性情報まとめ

良かった点	眺望	内湯、露天風呂からの眺めがよい
	時間	24時間、朝8時までずっと入浴可能
	貸切	周りを気にせず入れる、貸切露天がよい
	清潔	お湯がきれい、清潔感があった
	温度	温度がちょうどいい
種類	3つの温泉を楽しめた	
	自分が好きな温度の温泉に入れた	
改善・要望・困ったこと	広さ	お風呂が狭かった (内湯・露天・貸切ともに)
	時間	露天風呂が男女交替制で 時間が限られていた
	備品	櫛が使用済みしかなかった
	説明	複数ある温泉の説明、入り方の説明が なかった、シャンプー以外の容器の 説明がなかった
	インタビュー 「温泉は好き ですか?」	12人中9人が「温泉は好き」と回答 日本に来てから温泉が好きになった(5) 最初は知らない人と同じお風呂に入ることに 抵抗感があった(3)

※()内の数値は同じ内容の回答をした人数を表す

レビュー時に、「初めは知らない人と一緒にお風呂に入ることに対して抵抗があった」とコメントしている人もおり、他人と同じ浴槽に入ることに慣れていない感覚が広いお風呂を望む原因となっているのかもしれない。その他、「露天風呂は男女交替制だったので入れる時間が短かった(1-A、韓国、20歳)」という時間に関する意見もあった。「日本できれいな景色を見ながら広い温泉でゆったりとすることへの期待が見てとれる(※定性情報のまとめは表6参照)。

○食事について

「部屋で食事」が日本で体験したいことのひとつ。接客に関しては高評価

・宿泊施設での食事について

まず宿泊施設での食事全体についての感想で最も多かったのは、「担当のスタッフが親切で、気持ちよく食事することができた(2-B、韓国、32歳)」など、「接客・サービスが親切・丁寧」というコメント。続いて「部屋で食べたから雰囲気が良かった(3-A、台湾、22歳)」など、「部屋食を体験できたこと、雰囲気を味わえたこと」に関するものも多かった(「部屋食でなくて残念だった」というコメントもあった)。

・食事で美味しかったもの

味に関しては、全体的に「美味しかった」というコメントが多く見られた。具体的に名前があがった食材・メニューとしては、「刺身」「鍋」「ご飯」「味噌汁」「焼き魚」「豆腐」などである。

●食べられなかったもの

反対に、食べられなかった食材・メニューは「漬物・しそ」「貝のお刺身」「納豆」「茶碗蒸し」など(漬物・しそ以外はそれぞれ1件ずつ)。特に食べられないものがなかったという人も4人いた(そのうち3人は韓国人)。また、韓国人からは「量が少なかった」「量が多かった」、台湾人からは「量が多かった」「量が多かったが美味しかったので全部食べた」など、量に関する意見が数件見られた。

味・量に関しては個人の好みはあるものの、食事に関するコメントを俯瞰してみると、「美味しかったもの」が多数あがっており、「食べられなかったもの」はかなり少ない。韓国・台湾・中国からの旅行者だからと、何か特別なことをしなくても、宿の食事は受け入れてもらえる可能性は十分高いと思われる(※定性情報のまとめは表7参照)。

○観光について

アクティブに有名観光スポットをまわる旅行スタイル。紅葉を楽しみながらの乗り物移動も

表7 食事についての定性情報まとめ

宿での食事全体	接客	丁寧、親切で気持ちよかった
	部屋食	部屋食の雰囲気がよい、面白い
	味	美味しかったという意見が多い
美味しいと感じたもの	量	多かった、多かったけど食べた、少なかった、少ないと思ったがそうでもなかった
	美味しさと感じたもの	刺身(5)、鍋(4)、ご飯(4)、味噌汁(3)、焼き魚(2)、ホタテ(2)、デザート(2)、豆腐(2) 鮭、茶碗蒸し、エビフライ、きのこ、牛肉、すき焼き、天ぷら、ごま豆腐、カニ
食べられなかったもの	食べられないものはない(4)、漬物、しそ(4)、柿、納豆、茶碗蒸し、貝のお刺身	

※()内の数値は同じ内容の回答をした人数を表す

表8 訪問・利用した観光スポット・乗り物

分類	スポット・乗り物	訪問・利用べア数		
		韓国	台湾	中国
自然・観光施設	大涌谷	2	2	2
	芦ノ湖	2	2	2
	仙石原 すずき		2	
	箱根関所	1	1	1
	箱根神社		1	1
	箱根ペゴニア園 箱根強羅公園	1		
温泉	箱根小涌園ユネッサン		1	1
	天山湯治郷			
	てのゆ			
美術館・水族館	箱根ガラスの森美術館	1	1	
	箱根彫刻の森美術館	1		1
	ポーラ美術館			
	箱根園水族館			
	星の王子さまミュージアム		1	1
乗り物	箱根登山ケーブルカー	フリーバスのため 全べアが利用		
	箱根ロープウェイ			
	箱根登山鉄道			
	芦ノ湖遊覧船（海賊船・ボートなど）			

表9 観光についての定性情報まとめ

良かった点	乗り物	乗れたこと、乗り物からの眺め、乗り物内での英語の説明
	美術館	「ガラスの森美術館」デコレーションがきれい「彫刻の森美術館」自然と彫刻が楽しめる「星の王子さまミュージアム」建物、展示内容がよかった
	自然・紅葉	紅葉が美しい、富士山の眺め、ススキがきれい
	その他	フリーバス、足湯、露天風呂、箱根関所など
改善・要望・困ったこと	交通	混んでいた、バスの席が小さい、バス停の看板が小さい、アナウンスが聞こえない
	展示	料金の割に展示内容が少ない「箱根関所」「ガラスの森美術館」
	その他	お風呂のお湯が熱くない、フリーバスですべてのバスに乗れない（説明不足）、ガイドがいたらいい、ホテル以外に夜遊べるところがない

観光の一部

●訪問した観光スポット

今回各モニターが訪れた観光スポットは表8の通り。有名観光地である「大涌谷」「芦ノ湖」は全べアが訪問しており、それ以外は「箱根関所」(3組)「仙石原すずき」「箱根神社」「箱根ガラスの森美術館」「箱根彫刻の森美術館」「星の王子さまミュージアム」「箱根小涌園ユネッサン」(以上各2組)など、どのべアも自然、歴史・文化、美術館、温泉施設とバランスよく代表的な観光スポットをアクティブに訪問しており、「各スポットへの訪問もしくは交通機関の利用3つ以上」という条件を超えて、平均8.7の訪問・利用となっている。

●観光スポットへの感想、意見

良かった点として多くあがっていたのは「乗り物」「美術館」「自然・紅葉」に関するこ

だった。箱根の場合は、ロープウェイ、ケーブルカー、海賊船などいわゆる交通手段として利用する以外に、それに乗ること自体が「観光」という側面が強いためだと思われる。「ケーブルカーに乗りながら景色や紅葉を楽しく見られて良かった(2-B、韓国、32歳)」「ロープウェイに乗って富士山が見えたことにとっても感動(5-A、中国、22歳)」など、景色を見られることへの評価のほか、「台湾と違って日本のバスは時間に正確で便利(4-A、台湾、26歳)」「フリーバスは便利(1-A、韓国、20歳)」などの声も。一方、改善・要望としても交通・乗り物関係は多い。「バスやロープウェイでのアナウンスがよく聞こえない(5-A、中国、22歳)」「登山鉄道が非常に混雑していて空気が悪かった(3-A、台湾、22歳)」「バス停の看板が小さく見つけにくかつ

た(6-A、中国、21歳)」など。外国人の個人旅行者の場合は、移動は基本的にバスか電車が多いので交通に関する意見も多くなるはずである。移動しやすい、分かりやすいということはもちろんだが、景色がいい、乗って楽しいなどの旅を楽しむ要素が加われば、よりその旅の印象がよくなるといえそうだ(※定性情報のまとめは表9参照)。

○旅行全体について

温泉旅館体験への満足度は高い

旅を楽しむプラスαの情報提供がカギ

今回の旅行全体を振り返って良かった点・改善点などを聞いてみた。良かった点で最も多かったのは、「旅館体験」に関する事。 「和風の温泉旅館に泊まって日本の生活と雰囲気を感じてきた(3-A、台湾、22歳)」という声や浴衣、会席料理、布団などの体験が新鮮だったという声。続いて「温泉がいい」「交通の便利さ」「自然・紅葉が美しい」「人が親切」というコメントが多かった。「スタッフや観光客は親切な人ばかりで熱心に写真をとってくれたりした(6-A、中国、21歳)」 「機会があれば友達を露天風呂[森の湯]へ連れて行きたい(3-B、台湾、24歳)」など。表1で示したように台湾・韓国人の来訪目的1位は「温泉/リラックス」となっているが、ここでは温泉に浸かること以外に、温泉地の雰囲気を楽しむ、旅館に泊まる、きれいな景色を見るなどの要素も含まれていることが推察される。また、改善・要望としては、「外国語表示の充実」「説明の充実」「交通機関

に関すること」があげられる。外国語表示に関しては随所で指摘され、また対応中のところも多いはずだが、あらためてまだまだ不十分であることを実感した。また、「説明の充実」については外国語表示とも重複することではあるが、「注意事項に関する説明」と「よりよく知るための説明」の2種類が含まれているようだ。前者は「露天風呂の男女の入れ替え時間」や「この道通り抜けできません」など、知らないと対応に困る必要な情報。後者は「日本食について」「紅葉はどこから眺めたらきれいか」「温泉に関する知識・文化・歴史」など、より日本を理解し、旅を楽しむための付加的な情報だ。我々日本人が当たり前だと思っていること、もしくは実は我々も知らない日本のこと、そういった情報を伝えることでより旅の満足度が高まるのではないかと(※定性情報のまとめは表10参照)。

表10 旅行全体についての定性情報まとめ

良かった点	旅館	和風の温泉旅館、浴衣、布団、宿の夕食
	風呂	温泉、露天風呂
	自然・紅葉	紅葉、ススキ、景色がいい
	交通	交通が便利
	人	思いやり、優しさ、サービスがいい
	食	日本食、駅弁、お菓子
	綺麗	ゴミが少ない、街・観光地がきれい
改善・要望・困ったこと	外国語表示	バスでの説明、注意事項、パンフレットなどの外国語表示の充実
	交通機関	交通費が高い、1日フリーバスがない、電車の並び方が分からない、降りるバス停が分からない
	説明	注意事項に関する説明がほしい、歴史や文化の説明があるといい、ガイドサービスがほしい、日本食の紹介、温泉・紅葉おすすめ紹介など

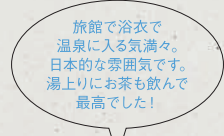
2. 行程編

事例として台湾人モニターの行程を紹介する。

箱根温泉、1泊2日の旅 台湾人ペアのケース

温泉、旅館、自然・紅葉を満喫 フリーバスでアクティブな旅を敢行

台湾からの留学生ペアの1泊2日の行動を見てみる。フリーバスを活用して、効率的、かつお得にたくさんの観光スポットを巡る、かなりアクティブな旅行スタイルだ。日本の伝統的な旅館の雰囲気を体験できたこと、お店の人や旅館の人と話ができ、団体旅行では味わえないよさがあったなど、全体的に満足度は高い。一方、困ったことや改善要望などは、電車の乗り方が分かりにくいことや外国語表示が不足している、などがあげられた。やはり日本語が分かる人であっても慣れない土地での旅行は、色々と不安が付きまとう。これについてはあらためてここで述べるまでもないが、より対応を進めていかなければならない。



経営学を勉強中の林さん(22歳、右)と王さん(24歳、左)。

外国での旅行体験は非日常だらけ よい思い出はきっと誰かに語りたくなるはず

「紅葉時期は友達や家族と旅行するのにいい」「魚好きの父に旅館の超おいしいお魚を食べさせたい」「機会があれば森の湯へ友達を連れて行きたい」「スキと紅葉はびっくりするくらいきれい。日本に旅行する人には絶対オススメする」などのコメントが数多く出てきた。外国での満足度の高い経験は自国への友人・知人への効果的なクチコミとなってくれるはずである。

旅程表

1日目	10:00	小田原で待ち合わせ
	11:00	大平台
	12:00	強羅
	13:00	昼ご飯
	14:00	箱根登山ケーブルカー
	15:00	大涌谷
	16:00	芦ノ湖で海賊船にのる
	17:00	バスで旅館へ
	18:00	宿到着、夕食
	20:00	部屋でくつろぐ
	21:00	温泉へ
	22:00	荷物の整理や写真を撮ったり…
	23:00	テレビを見る
	0:00	寝る
2日目	8:00	起床、朝食
	9:00	朝食、荷物をまとめる
	10:00	チェックアウトしバスへ乗る
	11:00	仙石原高原
	12:00	ガラスの森美術館
	14:00	ガラスの森美術館内で昼食
	15:00	バスに乗る
	16:00	小涌園ユネッサン・森の湯
20:00	バスに乗る	
21:00	小田原着、晩ごはん	
22:00	小田急線急行で帰宅	

情報収集はWEB、本、大学などで細かくチェック

「<豆腐かつ煮>が食べたかったけど、強羅に着いたら13時になってしまいあきらめた。しかし、代わりに食べたそばはまずかった」

やっぱり見たい富士山。しかし天気に恵まれず…

「芦ノ湖から紅葉と富士山を見たらきれいだろうと思って行った。しかもフリーバスを使えば海賊船は無料。やっぱり海賊船はかっこよかった。でも天気が悪くて富士山が見えず残念！」

交通機関スタッフの対応も旅の印象を左右する

「外国人にとってバスは使いにくいのが普通だが、[今どこ]というバスの表示は便利。今回会ったバスの運転手たちは皆とても親切だった」

部屋食は◎。でも、醤油は何につけるの？

「期待よりとても美味しく大満足。以前の経験では、日本の夕食は量が多すぎ、朝食が口に合わなかったが、今回はおいしくて大食いしてしまった。でも、醤油は何につけて食べるのか分からず少し困ったが、2人で考えていろいろやるのは楽しかった。自分の部屋で食べられたから、雰囲気が良かった」

日本のテレビ番組はかなり浸透している模様

台湾にいたころから日本のテレビドラマを見ていたという林さんは、インタビュー当時はTBS系金曜ドラマ「流星の絆」をWATCH。他のモニターからも「あいのり」「堂本兄弟」を見ているというコメントがあり、日本のテレビ番組がかなり浸透している印象。こういったメディアを通して、日本に興味を持つ人も多いと推察される

スキ草原に感動。今回の旅で一番のお気に入り。でも…

「初めて箱根に行った時にスキの写真を見て、素敵なお店だと思っていたが、今回ちょうどスキの季節だから仙石原を選んだ。とてもきれいで、スキの道をハイキングして、気持ちがよかった。今回箱根の旅行の中で仙石原が一番好きなお店だと思う」「石が付いているバス停の名前が多くて、どこでスキが見えるか、どこでバスを降りるかわかりにくかった」

傘のサービスが○。細かいサービスも旅の満足度に影響

「たくさんの人から素敵な美術館だと聞いていた。クリスマスごろにはガラスのクリスマスツリーがあるそうだが、まだなくて残念。しかし、とてもきれいだし、童話の場面のような景色が見れた。おすすめのところ」「建物ごとに傘が用意されていてとても便利」

宿以外にも立ち寄り温泉を満喫

「台湾の友達がすすめたところ。旅館以外の温泉にも入りたかった。[森の湯]はとてもよかった」「腕時計みたいな感応器で精算できるのはとても面白くてスマート」

3. フォトレポート編

各モニターが旅行時に撮影した写真の中から、食事・旅館・風景・自然・サービス・不便に分けて24点を紹介する。

写真で読み解く 外国人旅行者の本音

各モニターが旅先で興味を持ったあらゆるものをデジカメにおさめている。いったいどんなものに興味をひかれ、どんなものを「思い出」にしたかったのか？そこにはきっと、私たちが見過ごしている新しい気づきがあるはずだ。

朝夕ともに日本の食事を堪能。しかし料理のバリエーションは必要か

1. 旅館の部屋で食べる夕食。 味には大満足ようだ



「大満足の晩御飯！茶碗蒸しと貝柱ときのこと刺身が超おいしかった。量が多かったけど、二人とも全部食べてしまった」(台湾)

2. 梅酒で乾杯、すっかり宿での 夕食を堪能している様子



「初めて旅館の部屋の中で会席料理を食べ、面白かった！食前の梅酒は最高だ！」(台湾)

3. 朝食は米、味噌汁、魚などが 各モニターから高評価



「朝ごはん。味噌汁は美味しかった。湯豆腐も大好き。温泉卵は初めて食べて大好きに。お腹いっぱい」(中国)

4. やっぱり食べたい(?) 中華料理 味・量ともに満足の様子



「1日目の昼食。日本料理の店もいっぱいあるものの、やはり中華料理を選んだ。揚げワンタンと揚げゴマ団子美味しかった！これで1000円は安い」(台湾)

5. 女性のスイーツ人気は万国共通？ スイーツ・ウェアの注目度高し



「後ろのパンフレットを見て、SWEETSを食べたい!と思って、このレストランで昼食を食べた」(中国)

6. 旅の途中の休憩はカフェで。 自由時間は個人旅行の醍醐味



「寒いときはやっぱり温かい紅茶が一番！ミルクティーやパンシチュープレートセットとケーキミルクティーセット！最高のチョイスだった」(韓国)

思い出に欠かせない浴衣姿の写真。旅館で日本の雰囲気を楽しめる

7. やはりこれは外せない 浴衣姿の写真は貴重な思い出



「旅館に浴衣。日本の伝統的な雰囲気が出た。温泉上がりにお茶を飲んで、最高だった」(台湾)

8. 浴衣・羽織の着方のコツを 教えてあげると喜ばれそう



「これも初めてだったので金さんに教えてもらった。すごくわくわくしたけど写真で見たらなんか変。あっているのかな？」(韓国)

9. 浴衣の色を選べたら、街を 歩くのもっと楽しくなりそう



「浴衣は1種類、ちょっと地味な色だった。好きな色の浴衣を選べたらもっと楽しいのに」(中国)

10. 季節感たっぷりのお品書きで 旅気分もアップ



「もみじの画が付いているかわいい夕飯のメニューやマット。見るだけでも楽しくなるアイテム！ケアしてもらえると感じる」(韓国)

11. 日本人は見慣れたこの表示 「歓迎の気持ち」が伝わったようだ



「予約したとき自分の苗字の漢字を書いていなかったのに、どうして漢字が分かるの？これはいいサービスだ」(台湾)

12. 旅館の庭も 旅の記念にパチリ



「旅館の庭。伝統的できれい。部屋を出るとすぐ見えて、癒される感じ」(中国)

写真で読み解く 外国人旅行者の本音

あちこちにある何気ない風景が旅の思い出に

13. 神社で見るこんな風景も
旅の記念にバチリ



「箱根神社で弓道を練習していたおじさんたち。浴衣を着て弓道をしているのは初めて見た。神社での活動もとても日本の伝統的な感じ」(台湾)

14. 日本を外から見ると、
新しい魅力が発見できるかも



「この景色がとても好きだ!和風の感じ。日本は日本的な景色をよく守っていると思う」(中国)

15. 何気ない風景も
外国人にとっては新鮮だ



「天気がよくて気持ちいい。バスを待っていたときに、勝手に写真を撮った。典型的な日本の建物と景色だ!」(中国)

日本の自然、四季を堪能。ブログで友達に旅自慢

16. ススキ野原は台湾人から大絶賛。
貴重な風景のひとつといえる



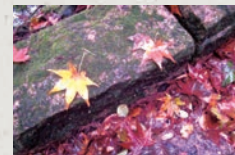
「一番好きな自然の観光地。亜熱帯の台湾ではこのススキの野原はほとんど見つけられない。歩きながら秋の雰囲気をいっぱい感じた」(台湾)

17. 思い出をブログにUPするのは
今や当たり前。クチコミ効果大



「この旅行で紅葉を一番楽しみにしていた。この写真を自分のBLOGにUPしたら、友達が見に行きたいと言った」(中国)

18. 「日本の四季」も観光資源。
散策MAPがあるといいかも



「秋と言えば紅葉だ!台湾では紅葉は少ないし、高い山へ行かなきゃ。ここで手軽に見られて嬉しい!」(台湾)

観光地でのうれしいサービス、あるといいサービス

19. 富士山を期待してきた箱根で雨。
悪天候を乗り切るサービスは大切



「ガラスの森美術館の傘。濡れた傘を持っている必要がなく、出入りする時、取ったり置いたりできる。とてもいいサービス」(台湾)

20. 顔を出して撮影できる看板は
外国人にも人気の様子



「面白かった!大涌谷駅の記念写真。日本にはこんな記念写真を撮れる所がたくさんある。良い思い出」(台湾)

21. ご当地ならではの食べ物
やはり人気。ばら売りニーズあり?



「有名なものは食べてみなきゃ。黒たまご。なんで1個ずつ売らないんだろう」(韓国)

「困った」「不便」がやはり多くなる交通サービスや言語表示

22. 交通機関は日本人でも困ることが
多い。駅係員の対応も重要



「ロマンスカーの切符と箱根フリーパス。小田急線の乗り場に入る時、両方一緒に入れなければならなかったが分からず駅のスタッフに聞いた」(台湾)

23. 人気シーズンはこの混雑ぶり
東京のラッシュアワーのような



「箱根登山鉄道は人がいっぱい空気が悪かった。呼吸が難しかった」(台湾)

24. 対応が抜けがちな注意事項
マーク表示併記が望ましい



「<この先通り抜けできません>は日本語のみ。外国人にとって分かりにくい」(台湾)

第5章 考察

旅館スタイルとホスピタリティは 貴重な観光資源

今回のモニター旅行調査では、旅行全体を通じた意見として、「温泉旅館体験が良かった」という声が多く見られた。「和風」「部屋食」「畳」「浴衣」「露天風呂」「接客」などのキーワードがあがり、旅館という形態とそこで受けるホスピタリティがそもそも貴重な観光資源であることが分かった。表2で見たとおり、韓国・台湾・中国人の訪日動機の中で「伝統文化／歴史的施設」「日本人とその生活」「日本の食事」などの項目は米国人と比較するとそれほど高くない。よって、韓国・台湾・中国人旅行者から、日本の観光地にある資源（前述した温泉旅館にまつわるキーワード）に対する評価がこれほど高いとは著者は想定していなかった。しかし欧米からの旅行者と「異文化」に対する「異」の度合いが違うだけで、アジアからの旅行者も日本的な文化・歴史・雰囲気に対する興味や関心があることが確認できた。これは、日本の温泉観光地にとって非常に大きなチャンスといえる。アジアからの旅行者がリピーターとなって何度も訪れてくれる可能性があるからだ。

訪日リピーターが増えればニーズも多様化

現段階では、外国人旅行者が温泉地に行く際に「旅館に泊まること」それ自体が目的となっているかもしれない。しかし今後、個

人旅行者や訪日リピーターが増えていけば、日本人が温泉旅行を選ぶ際の嗜好が多様化してきているのと同様、韓国・台湾・中国からの旅行者の好みも多様化してくるはずである。さまざまな温泉地に出かけ、宿を選ぶ際に重視する項目も、同行者やその時の目的に応じて変化するはずである。実際韓国人モニターからは「今回の宿は食事よりも露天風呂を優先し選んだ」という声が聞かれた。個人旅行者の場合は、自分で自由に選択し行動することができるので、「露天風呂からの眺め」や「風呂の広さ」「食事内容の詳細」などが分かれば、自分の目的や嗜好にあった宿を選ぶことができる。「浴衣の色を選べる」や「カップルや家族でお風呂を貸し切れる」など、これまで日本人向けに実施してきたことが、そのまま外国人旅行者からも選ばれるサービスとなりそうだ。

日本についての付加情報が

満足度アップのポイント

温泉リピーターとなっていただくには、満足度UPが重要になってくるが、そこでポイントとなるのは「日本についての付加的な情報提供」を「人」を通して伝えるということではないだろうか。旅行の楽しみの一つは「知りたい」という好奇心を満たすことでもある。ガイドブックやWEBサイトでは分からない、地域の人から直接教えてもらう情報は貴

重で忘れ難い思い出となるはずだ。例えば

- 浴衣・羽織の着方を教える、手伝う
 - 「会席料理とは？」の簡単な説明書きを用意する
 - 温泉の効能、入り方などについて説明
 - 宿の近隣MAPを作成。自然の見どころ、美味しい食について教える
- など、「日本」という国の文化や生活の基本情報を盛り込んだ内容を伝えることができれば非常に喜ばれる。こういった「日本についての情報」にアンテナをはることは、私たちが普段気づかない、忘れていた「日本のいいところ」を見直すいい機会だ。まずは日本語で整理をしてみてもいいだろうか。

まずは実践。できることから始めよう

「今後外国人旅行者を受け入れたくない」と回答した宿泊施設の理由の中で「施設が外国人旅行者向きでない」「外国語対応に不安」などがあがっていたが、まずは受け入れる心構えを持ち、できることから実践していくことで、より実感を伴ったサービス提供が可能になるのではないだろうか。例えば、今回の「外国人留学生によるモニター旅行調査」のような調査をするのもその一つかもしれない。

い。あるいは、英語を母国語としない外国へ我々自身が旅行をして、言葉がどれほど壁になるのか、言葉が通じなくても得られる満足感にはどのようなものがあるのか、などを体感して日本での受け入れに応用することも有効かもしれない。

5年後、10年後に、より多くの外国人旅行者で賑う日本になれば、私たちはもっと「日本」という国に自信を持てる。それだけではなく、他国の人々を受け入れることを通して多面的なものの考え方を身につけることが、今後の観光産業全体を活性化するために今必要なことではないだろうか。

本研究の課題と今後の展望について

本調査では、日本の温泉観光地における外国人旅行者の旅行スタイル、楽しみ方を理解することをメインにおき、定性調査を実施したが、より幅広くインバウンド市場を理解するためには、年収別や訪日回数別などの定量調査や具体的な課題を解決していく手法を明らかにする実証実験も必要だ。今後はある地域や施設をモデルにした取り組みや、よりターゲットを絞った調査研究も取り組んでいきたい。

第6章 参考文献

- 「JNTO国際観光白書2008」(2008)
- 「やさしい国際観光」 岐部 武、原 祥隆 (2006)
- 「ようこそ旅館奮闘記」 澤 功 (2006)