

SRC 自主調査の調査結果について

熊本地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査

■調査の背景

2016年4月14日に発生した前震および4月16日に発生した本震を中心とする「熊本地震」において、今回被災した訪日外国人旅行者が「どのような避難行動をとったか」「避難時に困ったことは何か」などを明らかにし、さらに増加が見込まれる訪日外国人旅行者に対する災害発生時の情報発信方法や、今後、大規模地震が発生した際の受入環境のあり方を探ることを目的として、調査を実施しました。

■調査の概要

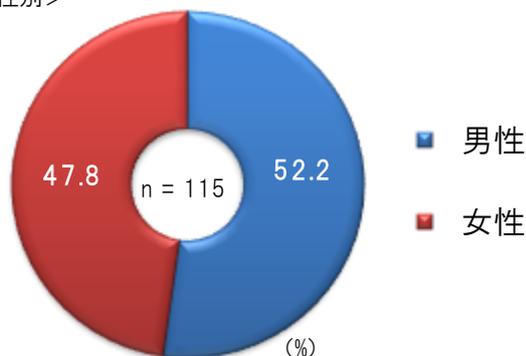
- ・調査地点：福岡空港国際線ターミナル 出発ロビー
- ・調査対象：2016年4月14～22日の間いずれかに九州地方に滞在した訪日外国人旅行者
- ・調査方法：外国語の話せる調査員による質問紙を用いた面接聞き取り調査
- ・調査内容：地震発生時の滞在地／宿泊施設の避難誘導について／地震発生時に困ったことなど
- ・有効回答：115サンプル（うち前震・本震発生時に熊本・大分滞在者 34 サンプル）
- ・調査期間：2016年4月21日（木）～4月22日（金）

◆対象者の属性

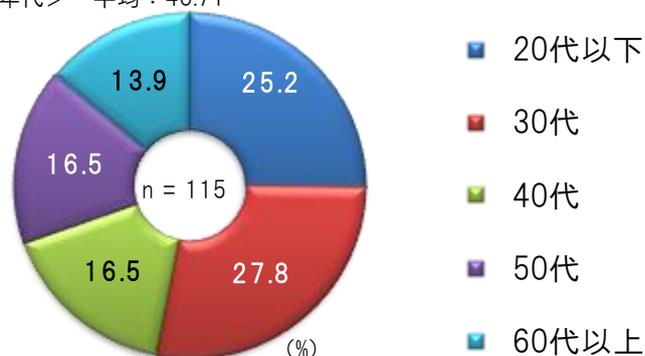
<回答者の国籍>



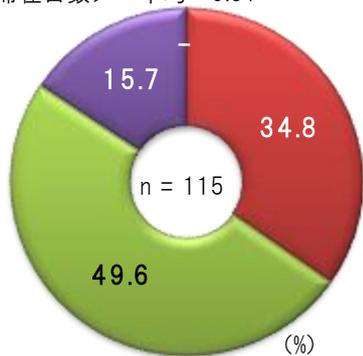
<性別>



<年代> 平均：40.71

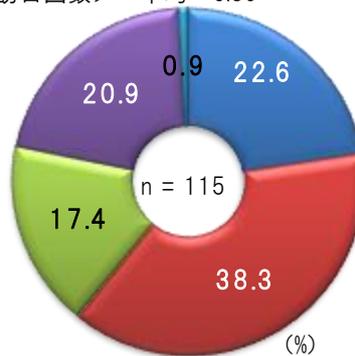


<滞在日数> 平均：9.31



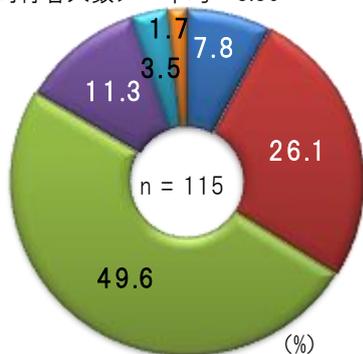
- 2～4日
- 5～9日
- 10日以上

<訪日回数> 平均：6.89



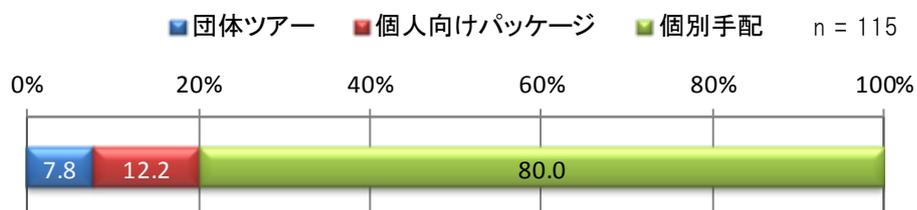
- 1回目
- 2～4回目
- 5～9回目
- 10回目以上
- 不明

<同行者人数> 平均：3.39



- 0人
- 1人
- 2～4人
- 5～9人
- 10人以上
- 不明

<回答者の旅行手配方法>

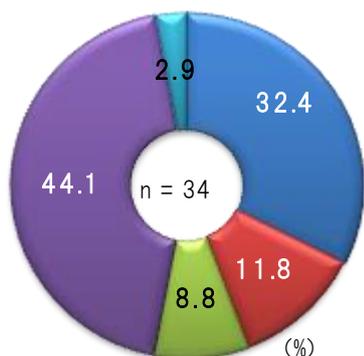


<日本訪問の主な目的>



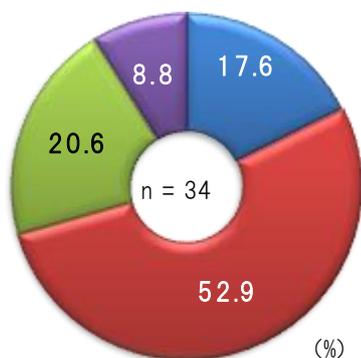
◆前震・本震時の行動について (熊本・大分滞在者のみ)

Q. 滞在していたホテルでは「避難の誘導がありましたか」また「理解できましたか」



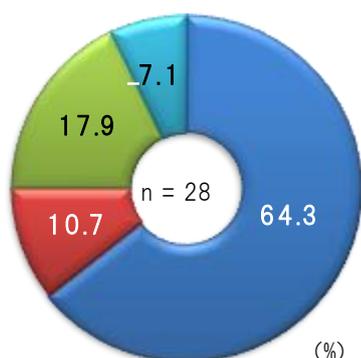
- 避難誘導があり理解できた
- 避難誘導はあったが日本語で理解ができなかった
- 避難誘導はわからないが他の客が避難するのをみた
- 避難誘導はなかった
- 不明

Q. 滞在したホテルでは到着時に「避難」についての説明がありましたか



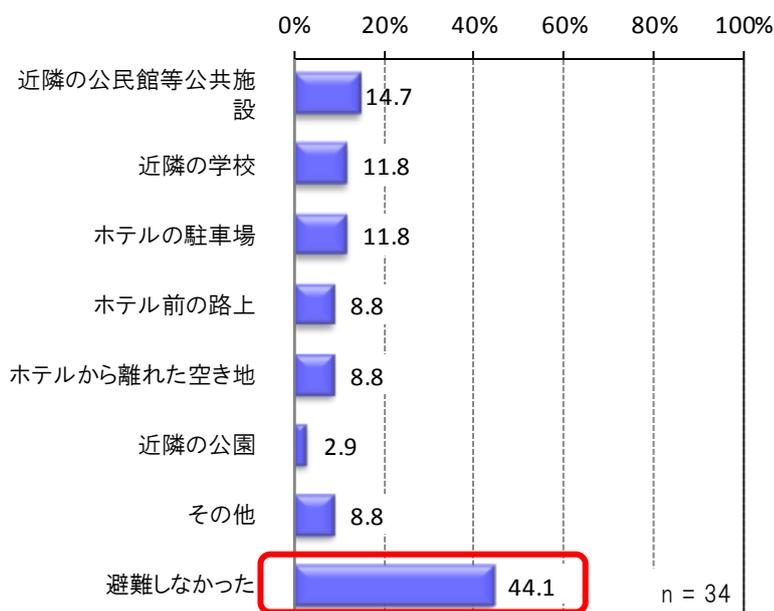
- あった
- なかった
- わからない
- 不明

Q. 滞在していたホテルで「避難」の説明が事前であればもっとスムーズに行動できましたか



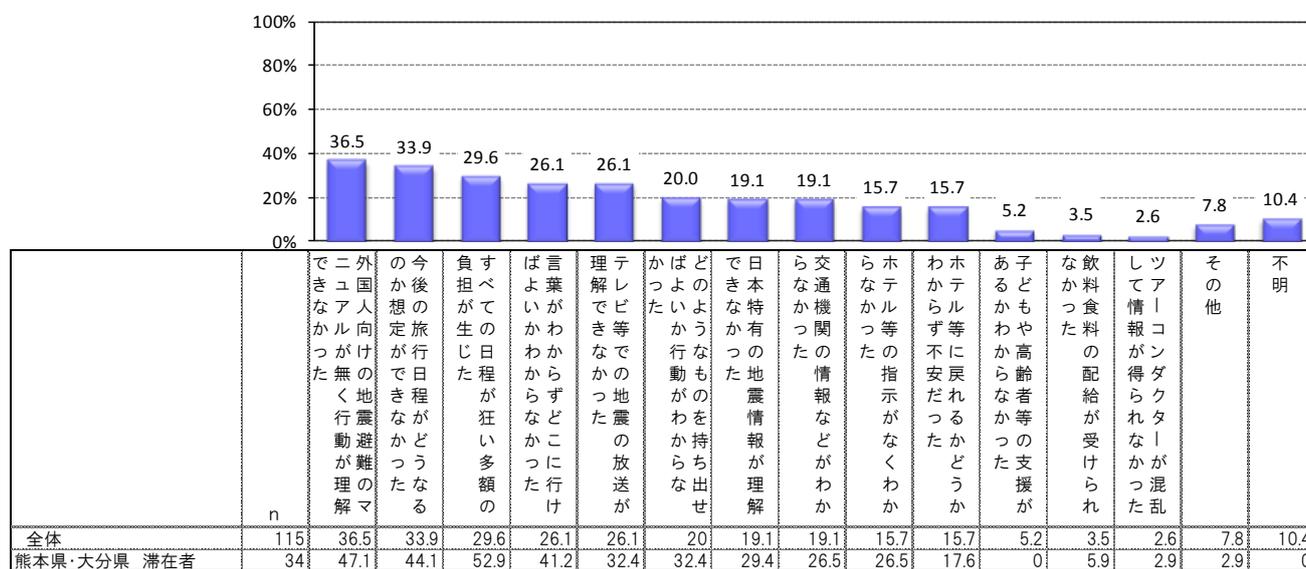
- できたと思う
- たぶんできたと思う
- わからない
- できないと思う
- 不明

Q. 地震発生後に避難した場所をお答えください

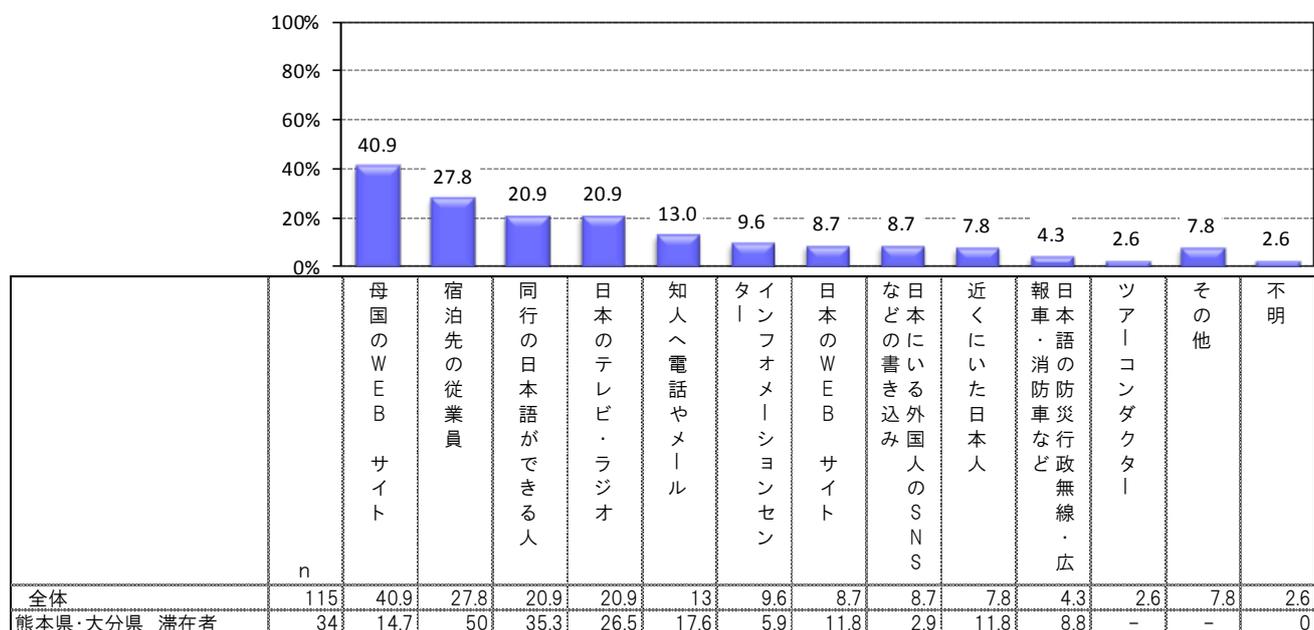


◆地震発生時の 困ったこと・情報源・今後の要望について

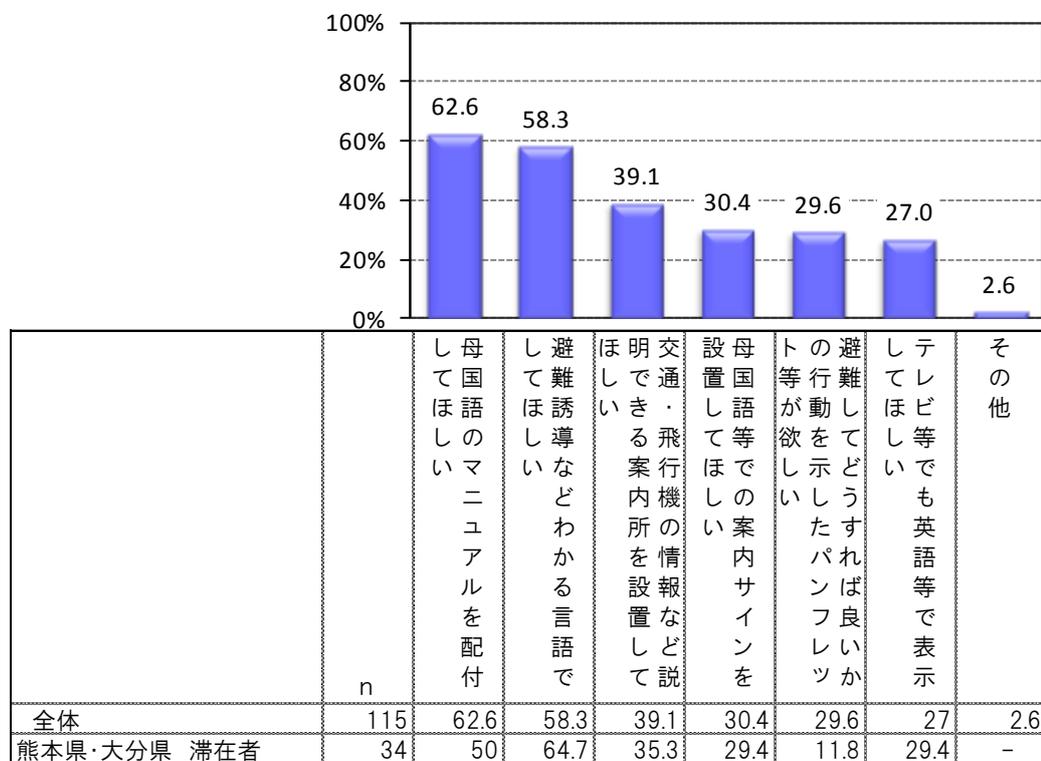
Q. 地震発生時にどのようなことに困りましたか



Q. 避難や旅行の行程で役に立った情報はどのような情報ですか



Q. 地震災害の発生時の対応としてどのような事を希望しますか



◆自由回答集

国籍	性別	年齢	自由回答
韓国	男性	53	災難に対するマニュアルが正確。
中国	女性	29	政府の救援はとても速い。被災者の立場で考えました。
台湾	女性	46	ホテルのスタッフたちの対応に感動。
中国	女性	31	周りの日本人とホテルのスタッフ達がすごく優しくかった。色々教えてくれました。
中国	女性	29	地震の後の秩序がいいです。
香港	女性	52	ホテルのスタッフ達のサービスに満足しています。
韓国	男性	33	すばらしい、とくにスマホのアラーム。
韓国	男性	29	地震の速報がはやかった。現場での対応がよかった。
韓国	男性	39	地震の強さに比べ、被害が少ないと感じた。対応がいい。
香港	男性	33	地震に関する詳しい情報がテレビで見れるので安心です。
中国	男性	62	地震時、ホテル側と同時に感じた。その後、みんながホテルのホールで集まって、水とタオルを配ってくれて、少し安心した。
香港	女性	40	地震時、ホテルの中に日本語の地震のお知らせがあるけど、日本語が分からないから、どうすればいいかわからなかったです。
香港	女性	40	地震の後、暖かいタオルやお水などを用意してくれました。博多までのタクシーも呼んでくれました。別府のホテルのスタッフさんに感動しました。
中国	男性	57	建物はすごく良い、倒れなかったから。
韓国	男性	26	ゆれてるのにホテルでおしえてくれなかった。
中国	女性	35	食べ物、水、足りない。心の傷がついてしました。
香港	女性	55	旅行日程が変わりました。無事に帰国できるかどうかとても不安です。
台湾	女性	50	地震のため、買った電車チケットが使えなくなった。他のチケットに変えるため、窓口に行ったら、窓口のスタッフに対応してもらえなかった。
台湾	女性	60	旅行日程が変わりました。15日に熊本へ行く予定ですけど、行けなかった。JR線の切符が変わって値段が高くなりました。
香港	男性	50	JR線及びほかの交通手段(飛行機など)の運行が見合わせてしまったので、自身の安全や帰国チケットの手配などを心配していました。
台湾	女性	26	日本語がわからないので、とても不安でした。
中国	男性	50	スーパーに商品がない。食べ物も少ない。部屋に戻れない。すごく怖いから予定より早く帰国することにした。
韓国	男性	29	物資が不足して購入するとき制限された。新幹線など交通不便。
中国	男性	62	スーパーの中に水と食べ物が無くて、困りました。
香港	男性	30	ホテル側は、もう慣れていると思いますが、3級レベルの地震が起きたとしても、何にも説明もしなかったです。

■サーベイリサーチセンター会社概要

- 会社名 : 株式会社サーベイリサーチセンター
- 所在地 : 東京都荒川区西日暮里2丁目40番10号
- 設立 : 1975(昭和50)年2月
- 資本金 : 6,000万円
- 年商 : 56億円(平成27年度)
- 代表者 : 代表取締役 戸祭 浩
- 社員数 : 社員198名、契約社員195名 合計393名(平成28年2月1日現在)
- 事業所 : 東京(本社)、大阪・九州他全国10ヶ所
- 所属団体 : 公益財団法人日本世論調査協会
一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会(JMRA)
日本災害情報学会
日本災害復興学会 など
- その他 : ISO9001 認証を取得(2000年6月)
プライバシーマークの付与認定(2000年12月)
ISO20252 認証を取得(2010年10月)
ISO27001 認証(MR部:インターネットリサーチ)を取得(2015年11月)
- URL : <http://www.surece.co.jp>

■本件に関するお問合せ先

株式会社サーベイリサーチセンター (<http://www.surece.co.jp>)

広報担当: 松下 正人 (src_support@surece.co.jp)

TEL: 03-3802-6711 FAX: 03-3802-6730 携帯: 090-2247-9769

- 調査結果の内容については無断転載・複製を禁じます。

本文を引用される場合は出典が「株式会社サーベイリサーチセンター」であることを明記してください。

- 報道発表資料に記載している情報は、発表日時点のものです。
- その他調査結果につきましては、当社ホームページをご覧ください。

<http://www.surece.co.jp/src/research/area/index.html>

- 訪日外国人調査以外に、被災された住民の方への調査等についても実施を予定しております。