



2013 年 6 月～2014 年 5 月

澤の屋旅館 訪日外国人宿泊客調査

調査結果

2014 年 12 月

澤の屋旅館

 株式会社 サーベイリサーチセンター

目 次

I. 調査概要	2
II. 主要結果	
1. 澤の屋宿泊客の訪日旅行回数	4
2. 澤の屋旅館宿泊回数	5
3. 訪日旅行目的	6
4. 旅行総日数／訪日旅行日数／澤の屋旅館宿泊日数	7
5. 日本での訪問先	8
6. 出入国空港	9
7. 訪日旅行の同行者	10
8. 澤の屋旅館 情報源	12
9. 澤の屋旅館 選択理由	14
10. 訪日旅行理由	16
11. 旅行計画時期	18
12. 澤の屋旅館 予約方法	19
13. 訪日旅行の情報源	20
14. 旅行先検討時の情報源	21
15. 宿泊予約の際の情報源	22
16. 日本のガイドブック保有状況	23
17. 旅行内容決定のタイミング	24
18. 今回の旅行での体験内容	25
19. 日本滞在中のストレス	26
20. 訪日旅行の満足度	27
21. 澤の屋旅館 満足度	28
22. 交通機関チケットの利用状況	29
23. 欲しいと思う交通機関チケット	30
24. 訪日外国人旅行者を増やすためのアイデア	31
25. 訪日旅行の満足度評価理由	33
26. 澤の屋旅館評価理由	35

I. 調査概要

1. 調査の目的

澤の屋旅館に宿泊した外国人旅行者を対象に、訪日旅行の目的や具体的な旅行内容、情報源、訪日旅行に対する期待と満足度、訪日外国人旅行者の誘致を推進していくためのアイデア等を確認し、宿泊施設におけるインバウンド施策に留まらず、外国人旅行者に対する接遇の方向性等を検討するための資料とすることを目的に実施した。

2. 調査設計

調査対象者	調査期間中に澤の屋旅館に宿泊した外国人旅行者
調査手法	宿泊客に調査依頼 自記入式調査票を利用
サンプル数	有効回収数 786s ※836組の宿泊者に協力依頼／回収率 94.0%
調査期間	2013年6月～2014年5月の1年間
調査企画・分析	株式会社サーベイリサーチセンター

3. 対象者プロフィール

◇国籍 エリア別構成

	今回	2008年
合計	786	723
北米	24.8	27.9
欧州	49.9	51.2
アジア	9.8	5.4
オセアニア	13.1	14.7
その他	2.2	0.7
不 明	0.3	0.1

◇性×年代

	今回	2008年
29歳以下	26.2	28.6
30代	28.9	31.8
40代	18.3	15.2
50歳以上	25.5	22.0
不明	1.0	2.4

◇国籍 上位10各国

今回			2008年調査		
順	国名	%	順	国名	%
1	フランス	21.8	1	アメリカ	20.5
2	アメリカ	18.3	2	フランス	18.3
3	オーストラリア	11.5	3	オーストラリア	13.0
4	カナダ	6.5	4	イギリス	8.3
5	イギリス	5.9	5	カナダ	7.5
6	ドイツ	5.7	6	ドイツ	5.0
7	シンガポール	2.7	7	イタリア	3.7
8	イタリア	2.5	8	スペイン	3.6
9	ベルギー	2.5	9	スイス	2.1
10	オランダ	2.4	10	スウェーデン	2.1

3. 対象者プロフィール

◇職業構成 (標本数: 今回: 786s 2008年: 723s)

	今回	2008年	(%)
企業経営者	19.6	15.4	
学者・教員	16.7	18.7	
技術者・エンジニア	15.1	13	
学生	9.4	9.0	
退職者	7.1	5.8	
ライター・ジャーナリスト	3.7	2.1	
医師	3.4	2.9	
セールスマン・秘書	3.1	6.5	
主婦	1.9	1.1	
公務員・軍関係	1.7	2.1	
航空・船舶関連	0.8	0.6	
店主	0.6	0.8	
農林水産業	0.5	0.3	
聖職者・宗教家	-	0.6	
その他	15.4	19.9	
不明	1.0	1.4	

国籍別構成(標本数: 786s)

フランス	21.8	(%)
米国	18.3	
オーストラリア	11.5	
カナダ	6.5	
英国	5.9	
ドイツ	5.7	
シンガポール	2.7	
イタリア	2.5	
ベルギー	2.5	
オランダ	2.4	
スペイン	2.2	
ニュージーランド	1.7	
台湾	1.5	
スイス	1.5	
香港	1.1	
スウェーデン	1.1	
フィンランド	0.8	
インドネシア	0.8	
タイ	0.8	
中国	0.8	
マレーシア	0.8	
メキシコ	0.8	
韓国	0.6	
チェコ	0.6	
アルゼンチン	0.6	
デンマーク	0.5	
ノルウェー	0.5	
オーストリア	0.4	
フィリピン	0.4	
アイルランド	0.3	
スロバキア	0.3	
ポーランド	0.3	
ロシア	0.3	
インド	0.3	
ブラジル	0.3	
ギリシャ	0.1	
モナコ	0.1	
リトアニア	0.1	
イラン	0.1	
チリ	0.1	
ペルー	0.1	
南アフリカ	0.1	
モザンビーク	0.1	
不明	0.3	

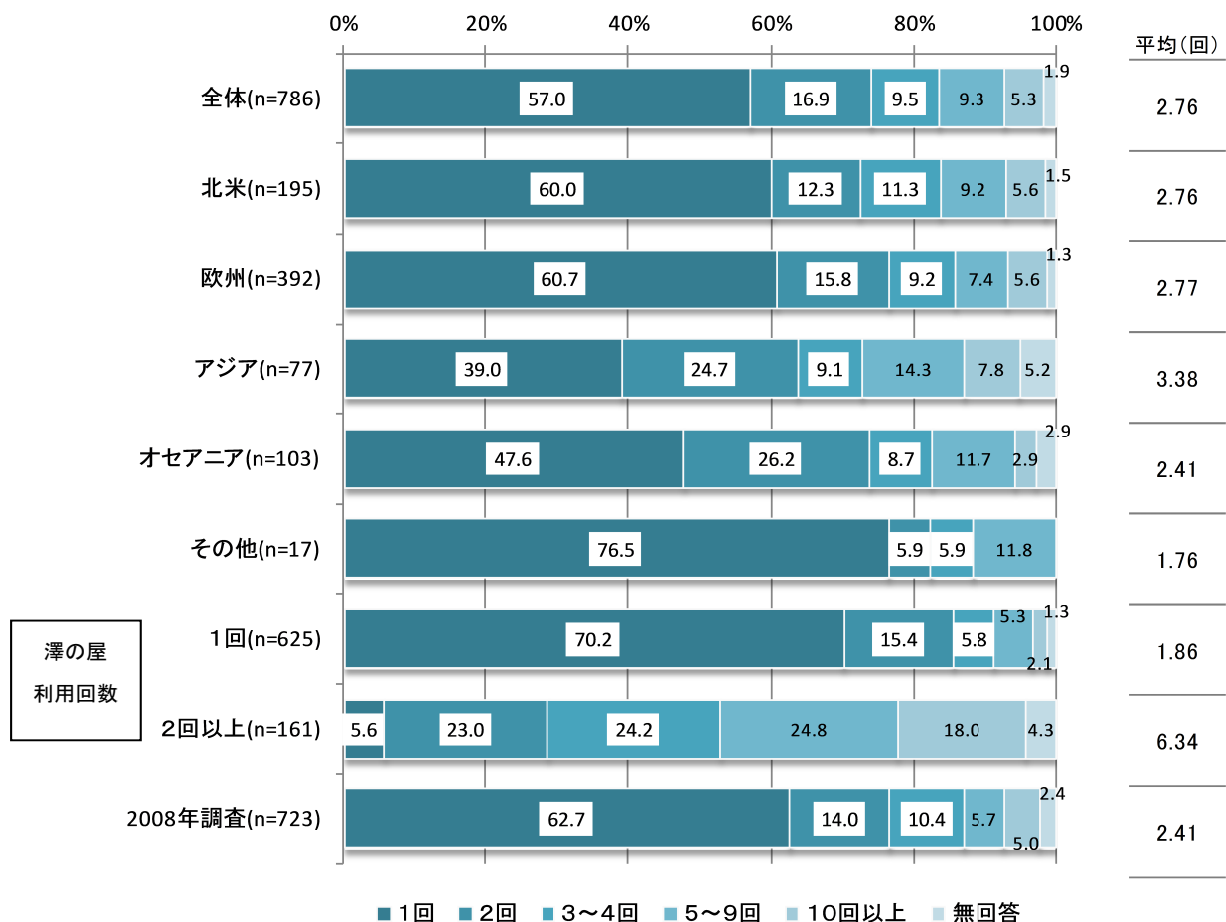
Ⅱ. 主要結果

1. 澤の屋宿泊客の訪日旅行回数

澤の屋旅館宿泊者の訪日旅行回数の平均は2.8回で、1回(今回初めて)が57.0%、2回以上のリピーターが41.0%を占め、2008年調査からリピーターが5%ほど増加している。

澤の屋旅館のリピーターにおける訪日旅行回数の平均は6.3回となっており、5回以上の訪問者が半数弱を占めている。

【訪日旅行回数／国籍・澤の屋旅館利用回数別】



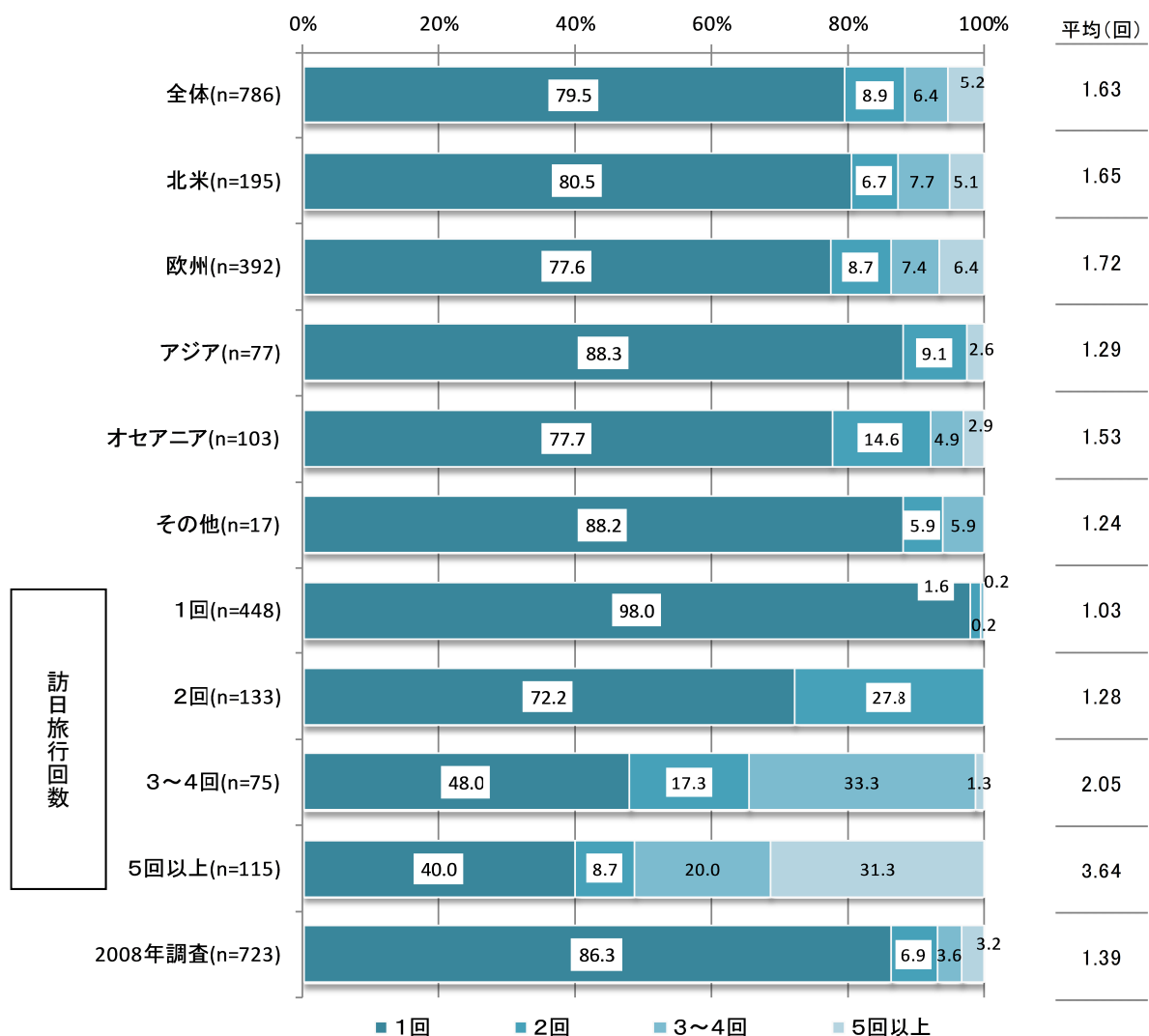
※「2008年調査」 2008年1月～12月実施

2. 澤の屋旅館利用回数

澤の屋旅館の利用回数は全体平均で 1.6 回、1 回（今回が初めて）が 8 割、2 回以上のリピーターが 2 割となっており、2008 年調査と比べリピーターの構成が大きく伸びている。

訪日旅行回数が 3～4 回の層ではリピーターが半数、5 回以上の層では 6 割を占めている。

【澤の屋旅館利用回数／国籍別・訪日旅行回数別】

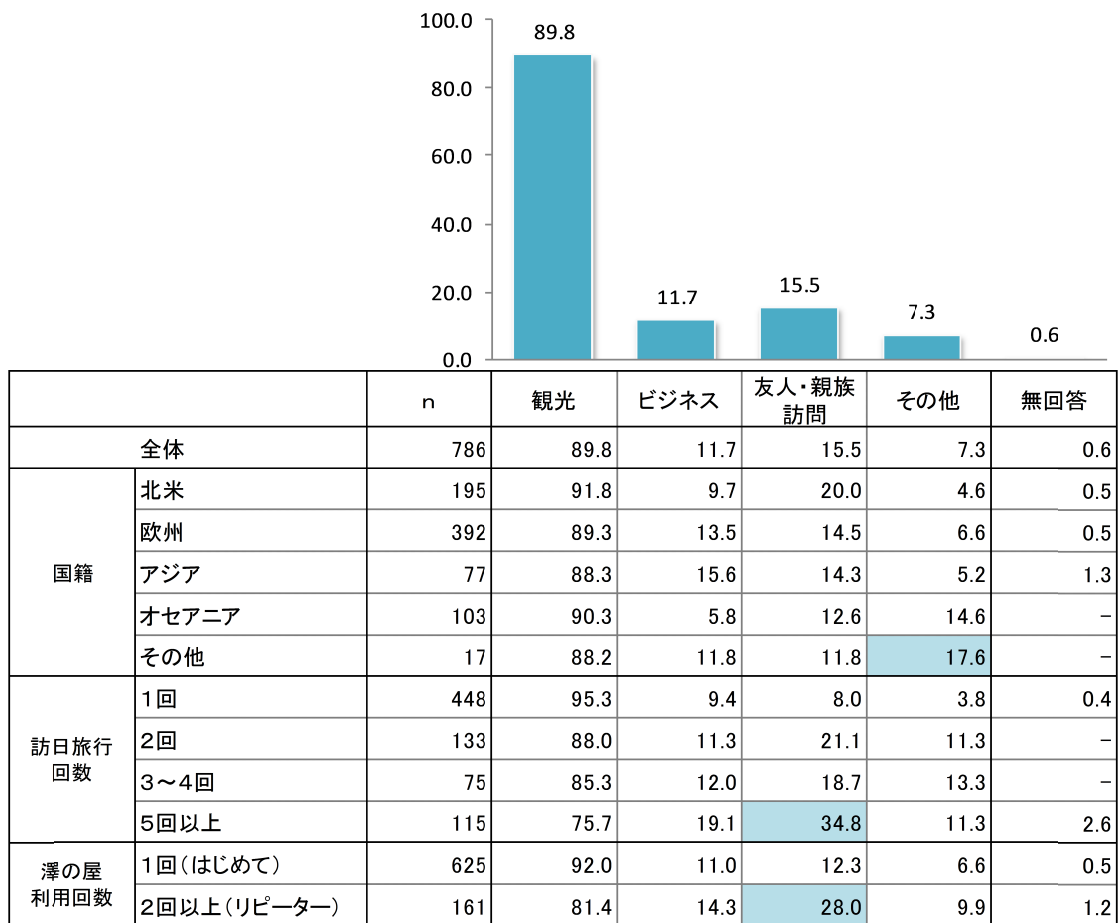


3. 訪日旅行目的

訪日旅行の目的は、「観光」が89.8%で最も多く、以下、「友人・親族訪問」が15.5%、「ビジネス」が11.7%となっており、訪日旅行回数の多い層ほど、「友人・親族訪問」、「ビジネス」目的が多くなっている。

澤の屋旅館のリピーターでは、「友人・親族訪問」が28.0%と多く見られる。

【訪日旅行目的／国籍別・訪日旅行回数別／澤の屋旅館利用回数別】



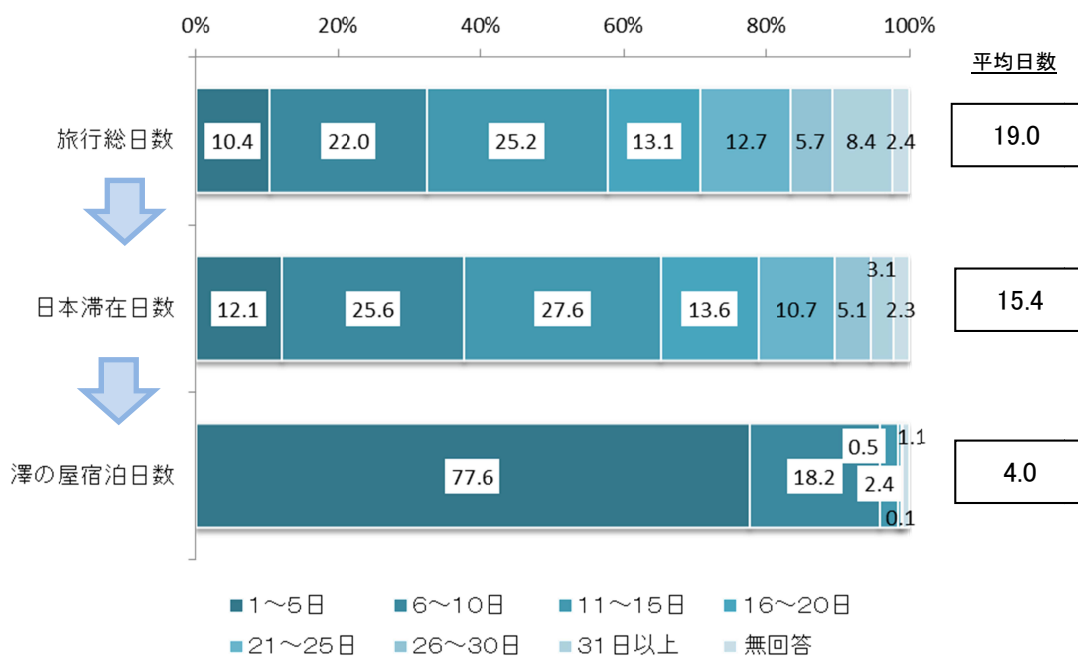
※ 全体を10%以上上回る値

4. 旅行総日数／訪日旅行日数／澤の屋旅館宿泊日数

澤の屋旅館に宿泊した際の旅行の総日数は全体平均で 19.0 日、その内、日本での滞在日数は 15.4 日、澤の屋旅館の宿泊日数は 4.0 日となっている。

2008 年調査と比べ、旅行の総日数は若干短くなっているものの、日本滞在日数、澤の屋旅館の宿泊日数はほぼ同様の結果となっている。

【旅行日数】



【訪日旅行日数／国籍別】

	旅行総日数	日本滞在日数	澤の屋滞在日数
全体	19.0	15.4	4.0
北米	18.3	11.5	3.7
欧州	20.2	17.2	4.3
アジア	10.5	14.1	3.0
オセアニア	22.2	16.4	3.8
その他	20.0	17.0	4.0
1回(はじめて)	19.7	15.3	3.6
2回以上(リピーター)	16.4	15.7	5.3
2008年調査	22.7	15.3	4.0

5. 日本での訪問先

自由回答により挙げられた日本の訪問地は以下の通り。

北海道	札幌	11	神奈川	箱根	60	静岡	伊東	4	徳島	三好	2 (件)
	ニセコ	8		横浜	19		静岡	4		大歩危(祖谷)	2
	函館	6		鎌倉	19		伊豆	3	香川	直島	14
	富良野	3		江ノ島	2		三島	3		高松	9
	川湯	2		伊豆	1		浜松	3	愛媛	松山	5
	旭川	1		戸塚	1		沼津	1		伊予	1
	釧路	1		三浦	1		美保	1		久万高原	1
	大沼公園	1		神奈川	1	愛知	名古屋	27	高知	今治	1
	登別	1		川崎	1		豊橋	4		高知	3
	網走	1		津久井	1		犬山	2		中村	1
青森	羅臼	1	新潟	妙高	3		春日井	2	福岡	福岡	19
	青森	3		苗場	1		豊田市	2		唐津	1
	十和田湖	1		越後	1		名古屋	1	佐賀	武雄	1
	弘前	1		越後湯沢	1		愛知	1		有田	1
岩手	平泉	2		新潟	1	三重	瀬戸	1	長崎	長崎	23
	盛岡	1	富山	湯沢	1		伊勢	5		島原	2
	一関	1		富山	4		松坂	1	熊本	熊本	8
	久慈	1		黒部	1	滋賀	彦根	1		黒川	4
	水沢	1		富山	1		雄琴	1	大分	別府	5
宮城	盛岡	1		氷見	1	京都	京都	432		阿蘇	4
	仙台	9	石川	立山	1		大阪	154		湯布院	2
	松島	1		金沢	52	大阪	堺	1	宮崎	日田	1
	石巻	1	山梨	富士・富士山	35		泉佐野	1		宮崎	1
秋田	白石	1		河口湖	17	兵庫	神戸	12	鹿児島	鹿児島	12
	宮城	1		山梨	2		城崎	11		屋久島	6
	田沢湖	4		御殿場	1		姫路	5		指宿	2
山形	角館	1		甲府	1		兵庫	2	沖縄	沖縄	6
	羽黒山	2		白州温泉	1		芦屋	1		石垣	4
福島	会津若松	3	長野	松本	19	奈良	三木	1		那覇	4
	福島	3		野沢	16		湯村	1		座間味	1
	岳温泉	1		長野	11		奈良	76		竹富島	1
	喜多方	1		妻籠	10		吉野	1		渡嘉敷島	1
	裏磐梯	1		志賀高原	4	和歌山	高野山	42	その他	北海道	13
茨城	いわき	3		湯田中	4		熊野古道	8		東北	2
	つくば	1		日本アルプス	4		和歌山	4		関東	3
	茨城	1		斑尾	4		田辺	2		中部	2
栃木	日光	49		上高地	3		南紀白浜	2		東海	1
	鹿沼	2		軽井沢	2	鳥取	龍神	1		紀伊半島	1
	宇都宮	1		木曽路	2		鳥取	1		東海道	1
	益子	1		穂高	1	島根	松江	4		関西	3
	塩原	1		御岳山	1		宍道湖	1		中国	2
群馬	那須	1		小布施	1	岡山	津和野	1		四国	7
	群馬	1		大町	1		岡山	14		九州	6
	高崎	1		八方尾根	1		倉敷	2	広島	山口	3
埼玉	前橋	1		別所温泉	1		宇野	1		岩国	2
	秩父	2	岐阜	木曽福島	1		吉備	1		宇部	1
	埼玉	1		高山	62		白石島	1		下関	1
	行田	1		白川郷	7	山口	広島	115			
千葉	中之条	1		馬籠	5		宮島	31			
	成田	18		下呂	1		尾道	3			
	TDR	5		岐阜	1		呉	1			
	千葉	3		恵那市	1		福山	1			
	茂原	2		福地温泉	1		鞆の浦	1			
	君津	1									
	柏	1									

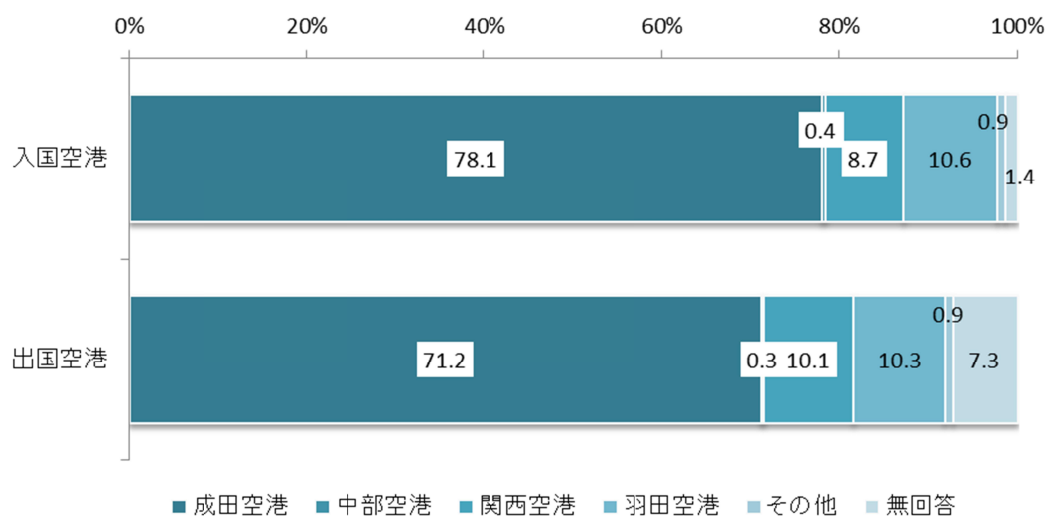
※TDL:東京ディズニーランド／東京ディズニーシー

6. 出入国空港

入国時に利用した空港は成田空港が 78.1%、羽田空港が 10.6%、関西国際空港が 8.7%となっており、出国時は成田空港が 71.2%、羽田空港が 10.3%、関西国際空港が 10.1%となっている。

※羽田空港国際化前の 2008 年調査においては、成田が入国で 86.0%、出国で 80.9%、関西国際空港は今回と同様、入出国ともに 1 割程度であった。

【入出国空港(n=786)】



【入出国空港／国籍別】

	n	成田空港	中部空港	関西空港	羽田空港	その他	不明
全体	786	78.1	0.4	8.7	10.6	0.9	1.4
北米	195	82.1	—	7.7	7.7	1.5	1.0
欧州	392	78.6	0.3	8.9	9.9	1.0	1.3
アジア	77	64.9	1.3	6.5	24.7	—	2.6
オセアニア	103	76.7	1.0	11.7	8.7	—	1.9
その他	17	88.2	—	5.9	5.9	—	—
2008年調査	723	86.0	0.7	10.5	*	2.6	0.1

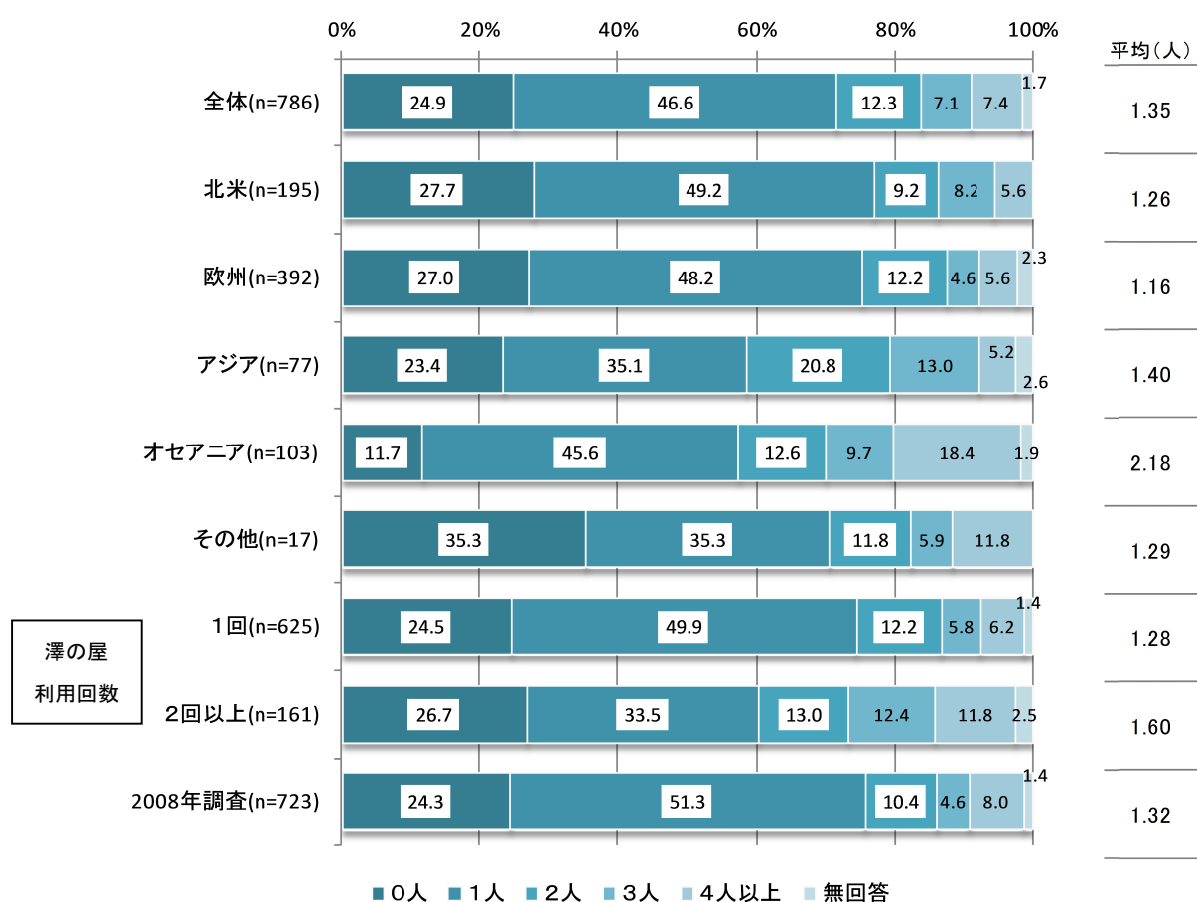
	n	成田空港	中部空港	関西空港	羽田空港	その他	不明
全体	786	71.2	0.3	10.1	10.3	0.9	7.3
北米	195	81.0	—	4.6	6.7	0.5	7.2
欧州	392	68.6	0.3	10.5	11.7	1.3	7.7
アジア	77	59.7	1.3	10.4	19.5	1.3	7.8
オセアニア	103	68.9	—	18.4	5.8	—	6.8
その他	17	82.4	—	11.8	5.9	—	—
2008年調査	723	80.9	0.6	10.8	*	3.2	4.6

7. 訪日旅行の同行者(人数)

同行者の人数は全体平均で1.4人であり、本人+同行者1名での旅行者が半数弱と最も多く、1人での旅行も24.9%と多く見られ、2008年度調査と大きな傾向の差は見られない。

国籍別の傾向を見ると、オセアニアからの旅行者は平均人数が2.2人と全体を上回っており、同行者2人以上での来訪者が4割強と比較的多く見られる。

【訪日旅行の同行者(人数)／国籍別・澤の屋旅館利用回数別】



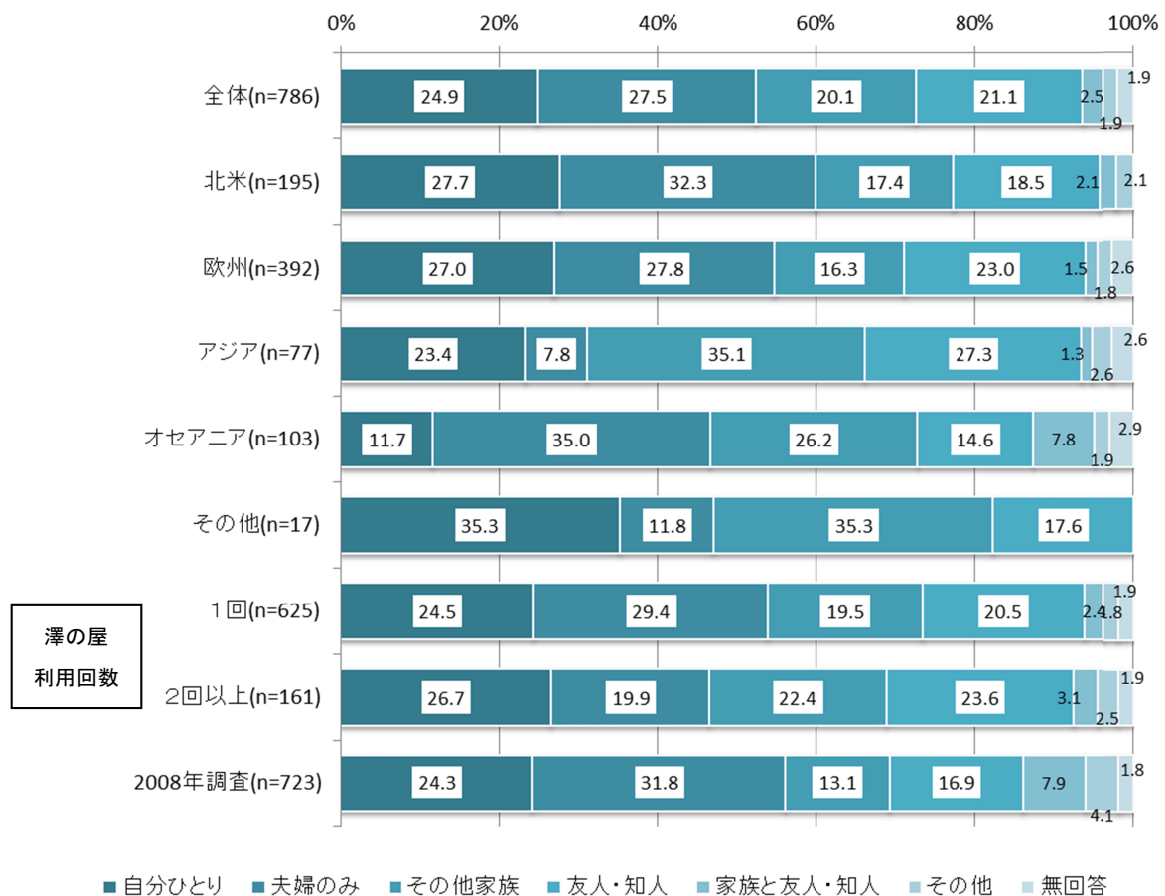
7. 訪日旅行の同行者(属性)

同行者の属性は分散しており、「夫婦のみ」が27.5%、「自分ひとり」が24.9%、「友人・知人」が21.1%、「その他家族」が20.1%となっている。

国籍別の傾向を見ると、北米とオセアニアは「夫婦のみ」、アジアは「その他家族」、「友人・知人」が全体の構成を大きく上回っている。

2008年調査と比べ、「夫婦のみ」が減少し、「その他家族」と「友人・知人」が伸びている。

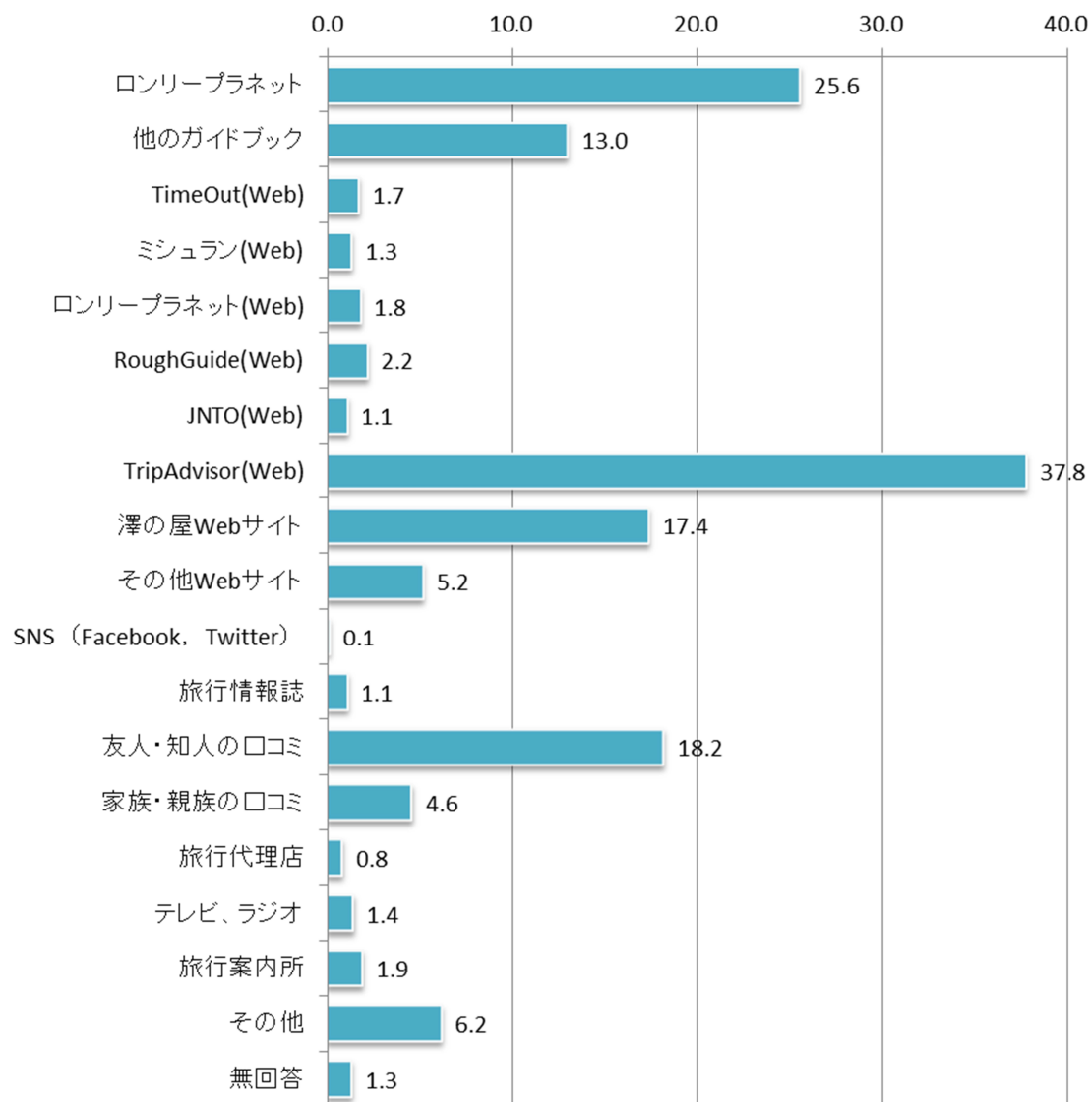
【訪日旅行の同行者(人数)／国籍別・澤の屋旅館利用回数別】



8. 澤の屋旅館 情報源

澤の屋旅館の情報源としては、「トリップアドバイザー（Webサイト）」が37.8%と最も多く、以下、「ロンリープラネット」25.6%、「友人・知人の口コミ」18.2%、「澤の屋旅館のWebサイト」17.4%、「他のガイドブック」13.0%の順となっている。

【澤の屋旅館情報源（n=786）】



8. 澤の屋旅館 情報源

「トリップアドバイザー(Webサイト)」は国籍別のいずれのエリアにおいてもトップとなっているが、特に、「アジア」、「その他」諸国からの来訪者で半数程度と多く見られる。

【澤の屋旅館情報源／国籍別・澤の屋利用回数別】

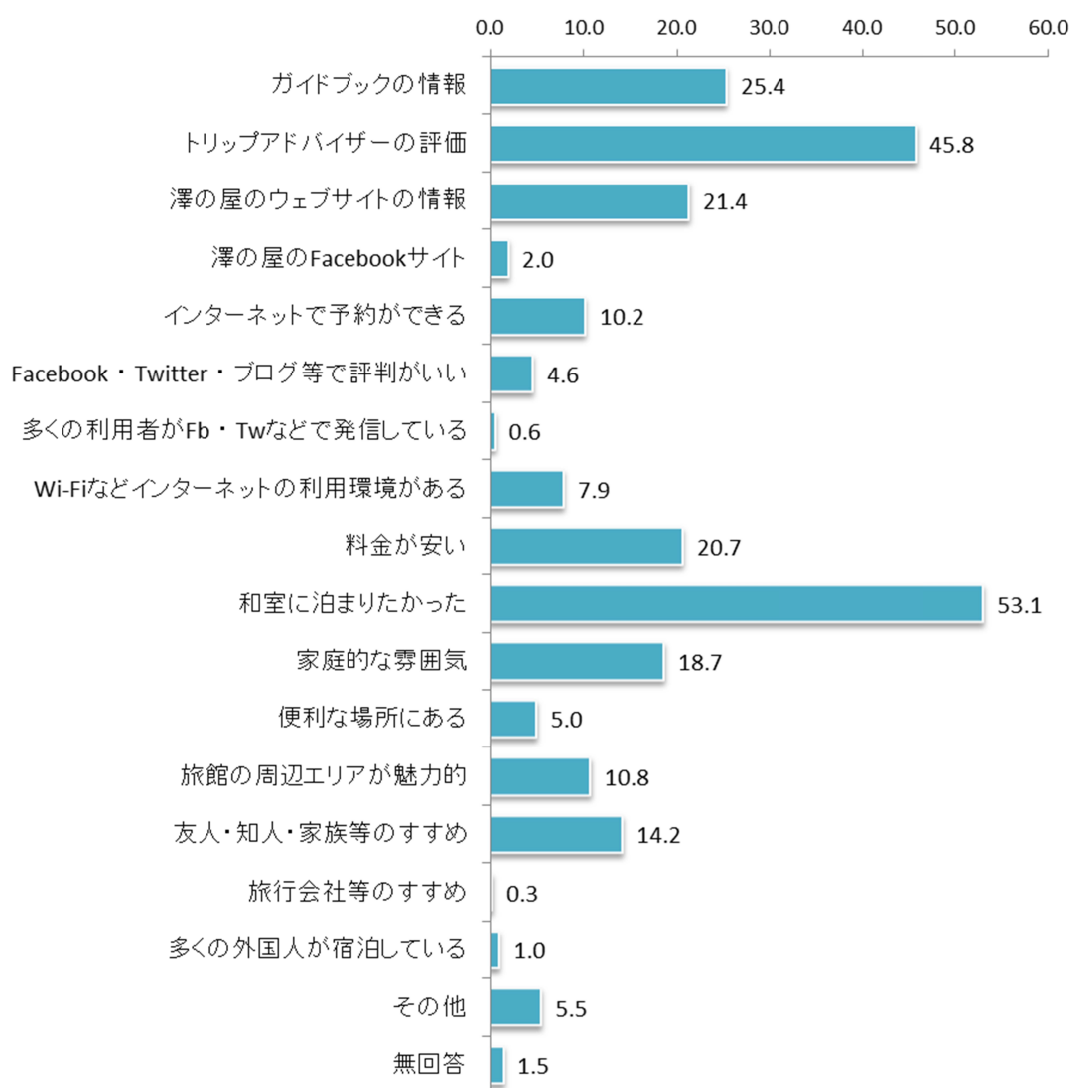
	全体	国籍					澤の屋利用回数	
		北米	欧州	アジア	オセアニア	その他	1回	2回以上
n⇒	786	195	392	77	103	17	625	161
ロンリープラネット	25.6	26.7	29.3	6.5	24.3	17.6	26.7	21.1
他のガイドブック	13.0	8.2	19.4	5.2	5.8	—	13.0	13.0
TimeOut(Web)	1.7	1.5	1.5	1.3	1.9	5.9	1.9	0.6
ミシュラン(Web)	1.3	—	2.6	—	—	—	1.1	1.9
ロンリープラネット(Web)	1.8	2.6	0.8	3.9	2.9	—	2.2	—
RoughGuide(Web)	2.2	2.6	2.6	—	1.9	—	2.1	2.5
JNTO(Web)	1.1	1.5	1.3	1.3	—	—	1.0	1.9
TripAdvisor(Web)	37.8	46.2	30.1	48.1	41.7	52.9	42.7	18.6
澤の屋Webサイト	17.4	17.4	16.3	23.4	17.5	17.6	16.5	21.1
その他Webサイト	5.2	5.6	5.6	9.1	1.0	—	5.4	4.3
SNS(Facebook, Twitter)	0.1	—	—	1.3	—	—	0.2	—
旅行情報誌	1.1	1.0	1.3	—	1.9	—	1.3	0.6
友人・知人の口コミ	18.2	13.8	21.2	16.9	13.6	23.5	16.5	24.8
家族・親族の口コミ	4.6	5.1	3.3	1.3	10.7	—	3.5	8.7
旅行代理店	0.8	—	0.8	2.6	—	5.9	0.6	1.2
テレビ、ラジオ	1.4	1.5	0.5	3.9	1.9	5.9	1.1	2.5
旅行案内所	1.9	3.1	1.5	2.6	1.0	—	1.4	3.7
その他	6.2	4.6	6.1	6.5	9.7	5.9	5.8	8.1
無回答	1.3	1.0	1.3	1.3	1.0	5.9	1.1	1.9

※ 48.1 全体を10%以上上回る値

9. 澤の屋旅館 選択理由

澤の屋旅館の選択理由としては、「和室に泊まりたかった」が53.1%と最も多く、「トリップアドバイザーの評価」が45.8%で次いでおり、その他、「ガイドブックの情報」25.4%、「澤の屋のウェブサイトの情報」21.4%、「料金が安い」20.7%、「家庭的な雰囲気」18.7%等が比較的多く見られる。

【澤の屋旅館選択理由 (n=786)】



9. 澤の屋旅館選択理由

「トリップアドバイザーの評価」は「アジア」や「その他」諸国の宿泊客で6割程度と多く見られる他、澤の屋旅館のリピーター層では、「家庭的な雰囲気」が41.0%と多く見られる。

【澤の屋旅館選択理由／国籍別・澤の屋旅館利用回数別】

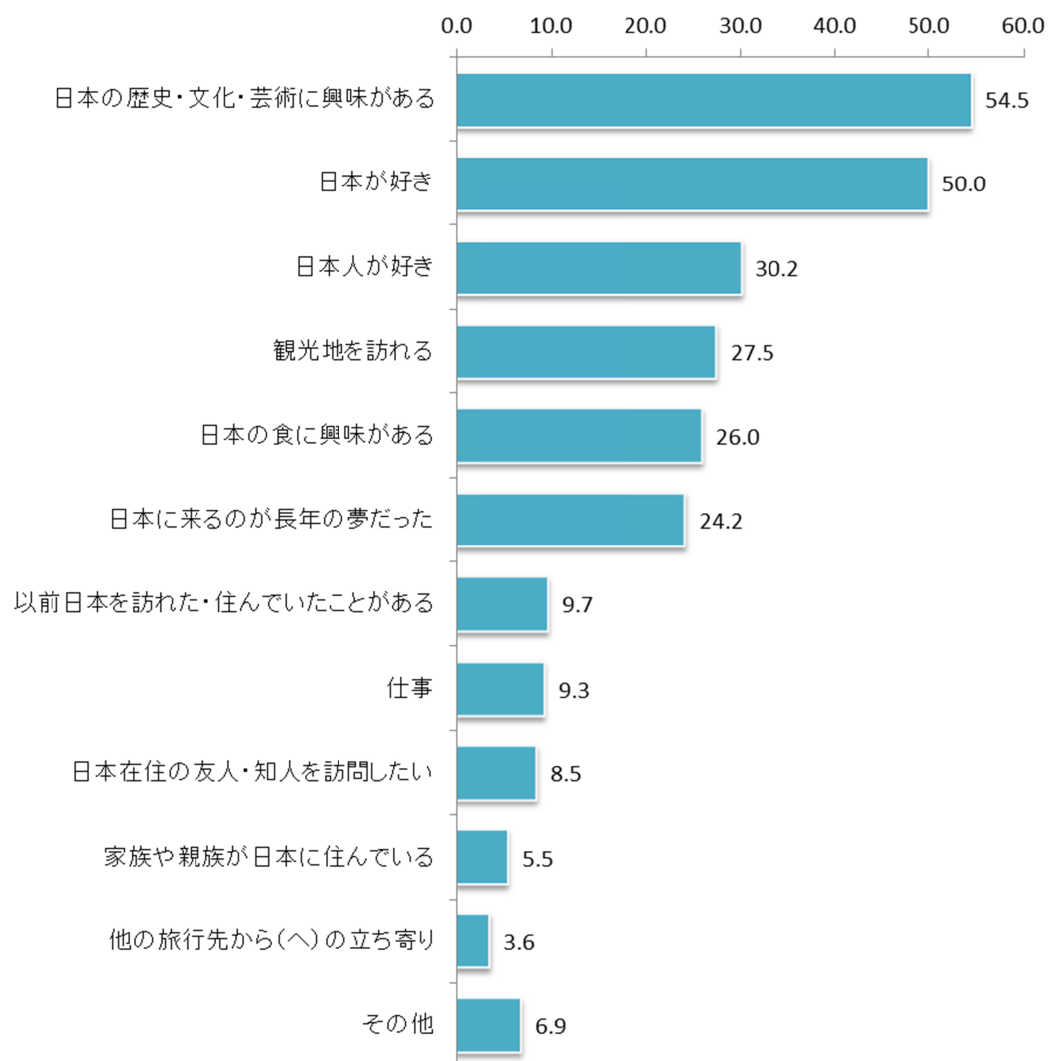
	全体	国籍					澤の屋利用回数	
		北米	欧州	アジア	オセアニア	その他	1回	2回以上
n⇒	786	195	392	77	103	17	625	161
ガイドブックの情報	25.4	21.0	33.2	11.7	18.4	5.9	27.8	16.1
トリップアドバイザーの評価	45.8	53.8	38.0	59.7	48.5	58.8	52.5	19.9
澤の屋のウェブサイトの情報	21.4	22.6	21.4	23.4	20.4	5.9	24.6	8.7
澤の屋のFacebookサイト	2.0	1.5	1.8	6.5	—	5.9	2.2	1.2
インターネットで予約ができる	10.2	10.8	9.2	16.9	9.7	—	9.6	12.4
Facebook・Twitter・ブログ等で評判がいい	4.6	4.1	4.8	7.8	1.9	5.9	4.6	4.3
多くの利用者がFb・Twなどで発信している	0.6	1.5	0.3	1.3	—	—	0.6	0.6
Wi-Fiなどインターネットの利用環境がある	7.9	9.2	6.1	6.5	12.6	11.8	7.5	9.3
料金が安い	20.7	23.6	19.9	16.9	20.4	23.5	19.2	26.7
和室に泊まりたかった	53.1	49.7	55.4	41.6	60.2	52.9	52.8	54.0
家庭的な雰囲気	18.7	12.8	20.2	24.7	19.4	17.6	13.0	41.0
便利な場所にある	5.0	6.7	4.3	3.9	3.9	11.8	4.3	7.5
旅館の周辺エリアが魅力的	10.8	12.3	10.7	10.4	9.7	5.9	9.0	18.0
友人・知人・家族等のすすめ	14.2	10.3	15.3	14.3	19.4	5.9	13.1	18.6
旅行会社等のすすめ	0.3	—	0.3	1.3	—	—	0.2	0.6
多くの外国人が宿泊している	1.0	1.5	0.3	3.9	1.0	—	1.0	1.2
その他	5.5	6.7	4.6	3.9	6.8	11.8	4.0	11.2
無回答	1.5	0.5	1.8	1.3	1.9	—	1.6	1.2

※ 59.7 全体を10%以上上回る値

10. 訪日旅行理由

訪日旅行理由としては、「日本の歴史・文化・芸術に興味がある」が54.5%でトップ。以下、「日本が好き」50.0%、「日本人が好き」30.2%、「観光地を訪れる」27.5%、「日本の食に興味がある」26.0%の順となっている。

【訪日旅行理由 (n=786)】



10. 訪日旅行理由

2008年の調査と比べ、「日本が好き」、「日本人が好き」が大きく伸びているのに対し、「日本在住の友人・知人を訪問したい」、「他の旅行先から（へ）の立ち寄り」が減少している。

訪日旅行のリピーターにおいては、「日本が好き」が6割台と多く見られる他、澤の屋旅館のリピーターでは「日本人が好き」が42.2%と多く見られる。

【訪日旅行理由／国籍別・訪日旅行回数別・澤の屋旅館利用頻度別】

	全体	国籍					2008年調査
		北米	欧州	アジア	オセアニア	その他	
n⇒	786	195	392	77	103	17	723
日本の歴史・文化・芸術に興味がある	54.5	51.3	59.7	53.2	42.7	52.9	51.9
日本が好き	50.0	45.6	51.0	54.5	54.4	23.5	41.8
日本人が好き	30.2	23.6	30.1	35.1	39.8	17.6	23.7
観光地を訪れる	27.5	31.8	23.0	31.2	35.9	17.6	28.8
日本の食に興味がある	26.0	27.7	25.3	28.6	25.2	11.8	27.1
日本に来るのが長年の夢だった	24.2	23.6	28.8	19.5	9.7	35.3	31.1
以前日本を訪れた・住んでいたことがある	9.7	8.7	8.7	9.1	16.5	5.9	13.4
仕事	9.3	6.2	11.0	14.3	4.9	11.8	8.9
日本在住の友人・知人を訪問したい	8.5	10.8	7.7	5.2	8.7	17.6	16.9
家族や親族が日本に住んでいる	5.5	9.7	3.1	5.2	6.8	5.9	6.5
他の旅行先から（へ）の立ち寄り	3.6	6.7	2.6	-	3.9	5.9	10.9
その他	6.9	7.2	5.1	3.9	14.6	11.8	10.2

	全体	訪日旅行回数				澤の屋利用回数	
		1回	2回	3～4回	5回以上	1回	2回以上
n⇒	786	448	133	75	115	625	161
日本の歴史・文化・芸術に興味がある	54.5	60.7	42.9	48.0	50.4	55.7	49.7
日本が好き	50.0	38.8	69.9	61.3	62.6	45.3	68.3
日本人が好き	30.2	23.4	39.1	40.0	39.1	27.0	42.2
観光地を訪れる	27.5	33.9	21.1	22.7	13.0	30.1	17.4
日本の食に興味がある	26.0	30.1	19.5	28.0	18.3	27.5	19.9
日本に来るのが長年の夢だった	24.2	37.3	10.5	6.7	3.5	28.3	8.1
以前日本を訪れた・住んでいたことがある	9.7	0.2	19.5	32.0	19.1	6.2	23.0
仕事	9.3	8.0	7.5	8.0	14.8	8.6	11.8
日本在住の友人・知人を訪問したい	8.5	5.8	7.5	12.0	17.4	7.2	13.7
家族や親族が日本に住んでいる	5.5	3.3	5.3	8.0	11.3	5.0	7.5
他の旅行先から（へ）の立ち寄り	3.6	5.8	1.5	-	-	4.3	0.6
その他	6.9	5.4	9.0	6.7	9.6	7.0	6.2

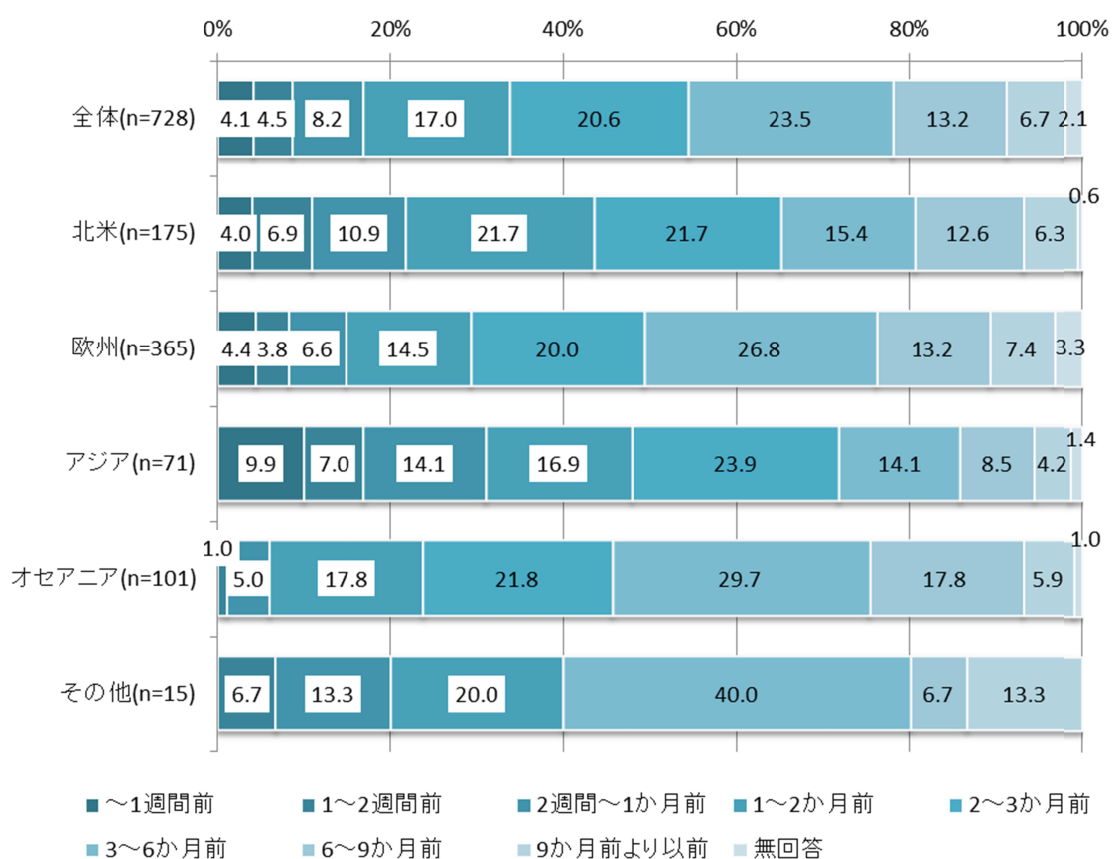
※ 全体を10%以上上回る値

11. 旅行計画時期

訪日旅行の計画時期を確認したところ、旅行から1ヵ月以内が16.8%、1～2ヵ月前が17.0%、2～3ヵ月前が20.6%、3～6ヵ月前が23.5%、半年以上前が19.9%と分散している。

全体的には2～6ヵ月前がボリュームゾーンとなっているが、アジア諸国からの旅行者では1ヵ月以内が31.0%を占めている。

【旅行計画時期／国籍別】

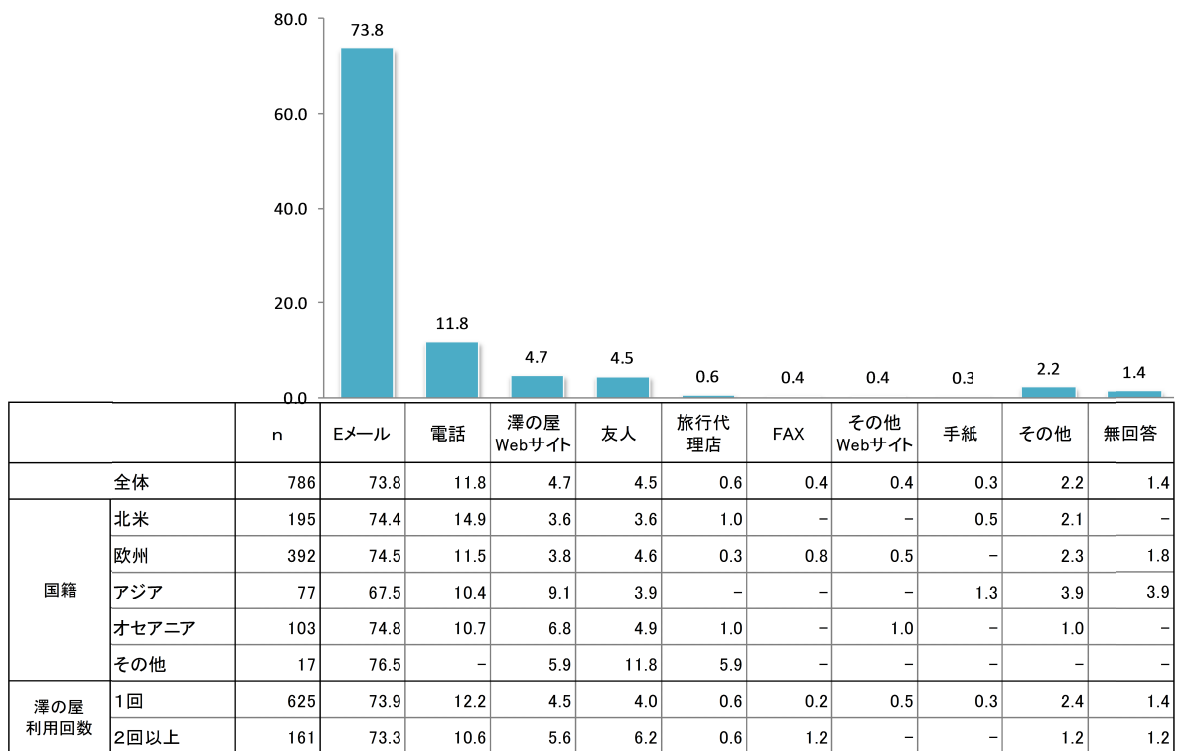


12. 澤の屋旅館 予約方法

澤の屋旅館の予約方法は「Eメール」が73.8%を占め、「電話」が11.8%で次いでおり、リピーターにおいても同様の傾向となっている。

アジア諸国からの旅行者は「Eメール」が全体を下回り、「澤の屋Webサイト」が9.1%と比較的多く見られる。

【澤の屋旅館予約方法／国籍別・澤の屋利用回数別】

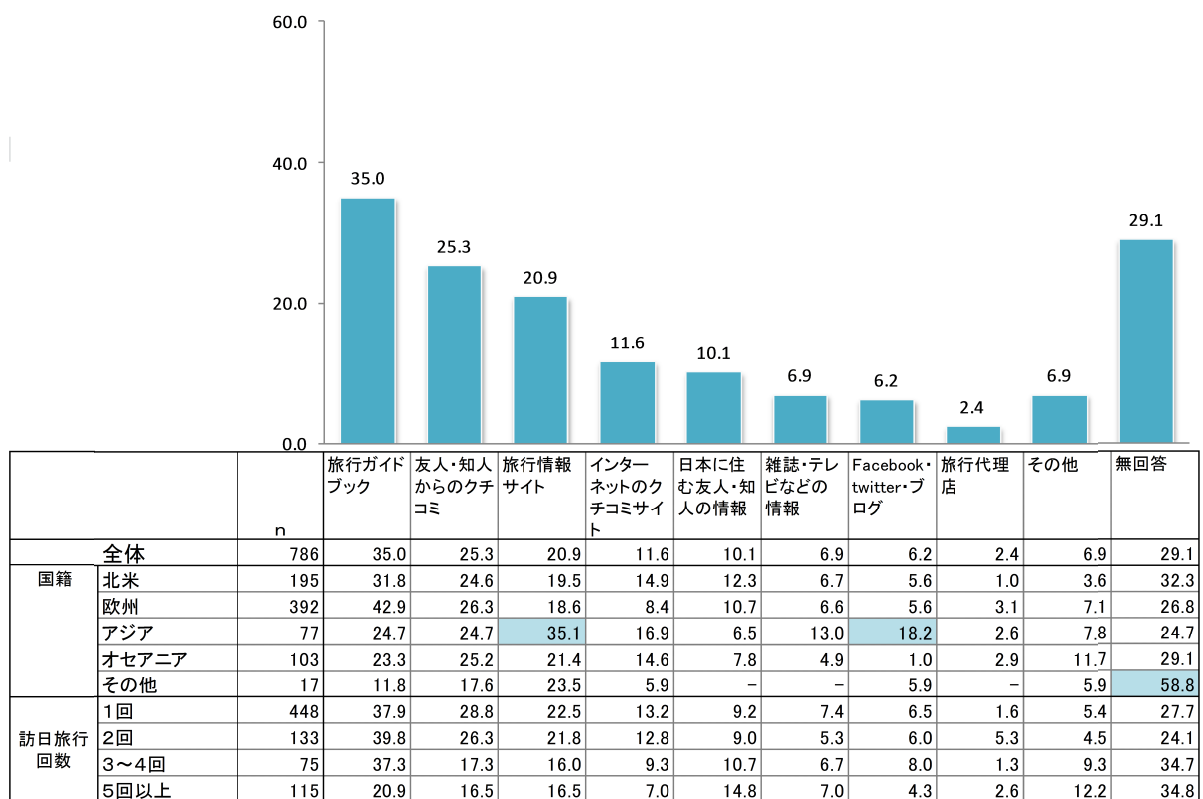


13. 訪日旅行の情報源

訪日旅行の情報源としては、「旅行ガイドブック」が35.0%で最も多く、以下、「友人・知人からのクチコミ」25.3%、「旅行情報サイト」20.9%が次いでいる。

アジア諸国からの利用者では「旅行情報サイト」が35.1%と多く見られる他、「Facebook・Twitter・ブログ」も18.2%と比較的多く見られる。

【訪日旅行の情報源／国籍別・訪日旅行回数別】



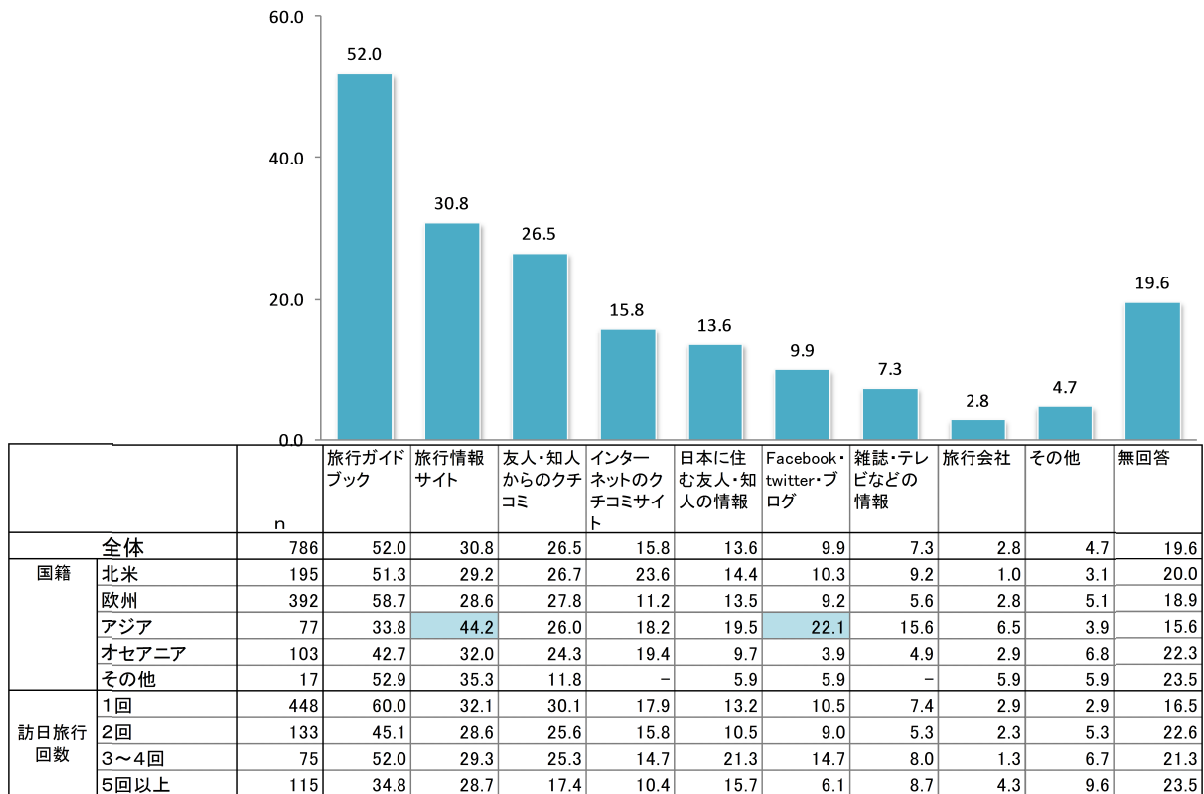
※ 全体を10%以上上回る値

14. 旅行先検討時の情報源

旅行先検討時の情報源としては、「旅行ガイドブック」が52.0%で最も多く、以下、「旅行情報サイト」30.8%、「友人・知人からのクチコミ」26.5%、「インターネットのクチコミサイト」15.8%の順となっている。

訪日旅行の情報源と同様、アジア諸国の来訪者では「旅行情報サイト」、「Facebook・Twitter・ブログ」等の利用が他エリアを上回っている。

【旅行先検討時の情報源／国籍別・訪日旅行回数別】

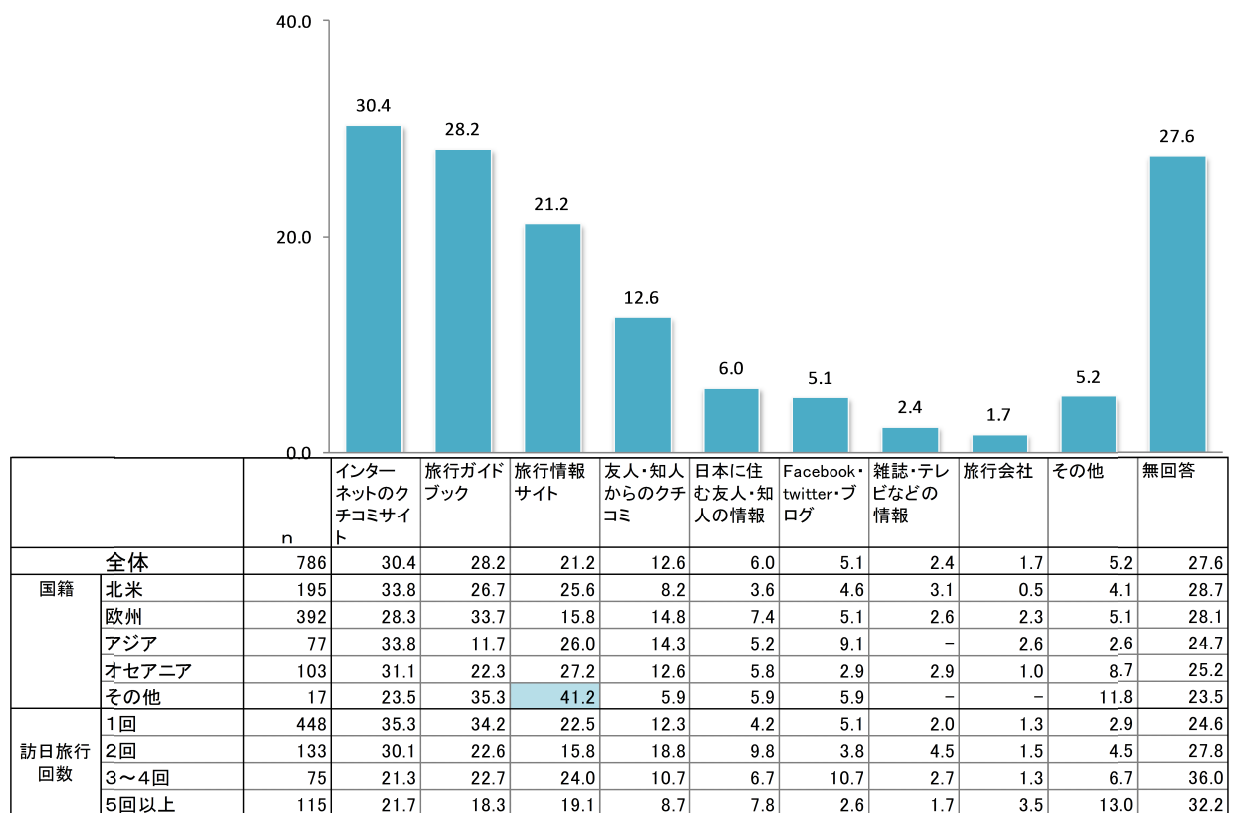


※ 全体を10%以上上回る値

15. 宿泊予約の際の情報源

宿泊予約の際の情報源としては、「インターネットのクチコミサイト」30.4%、「旅行ガイドブック」28.2%が並び、「旅行情報サイト」が21.2%で次いでいる。

【宿泊予約の際の情報源／国籍別・訪日旅行回数別】

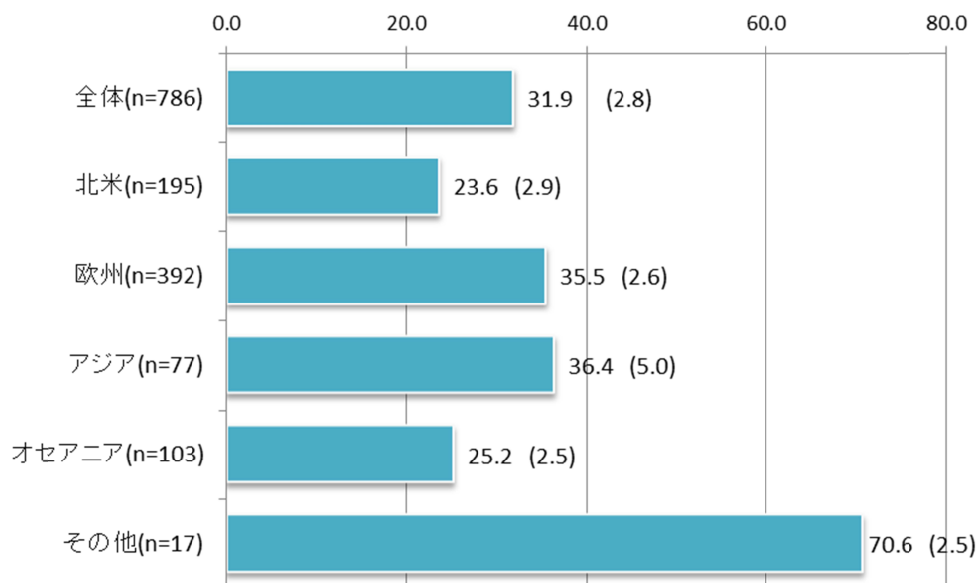


※ 全体を10%以上上回る値

16. 日本のガイドブック保有状況

日本のみが編集されたガイドブックについては、全体の31.9%が保有しており、平均保有冊数は2.8冊となっている。欧州では35.5%が保有しているが平均保有冊数は2.6冊であるのに対し、アジアは36.4%が保有し、平均保有冊数は5.0冊と多くなっている。

【日本のガイドブック保有状況／国籍別】



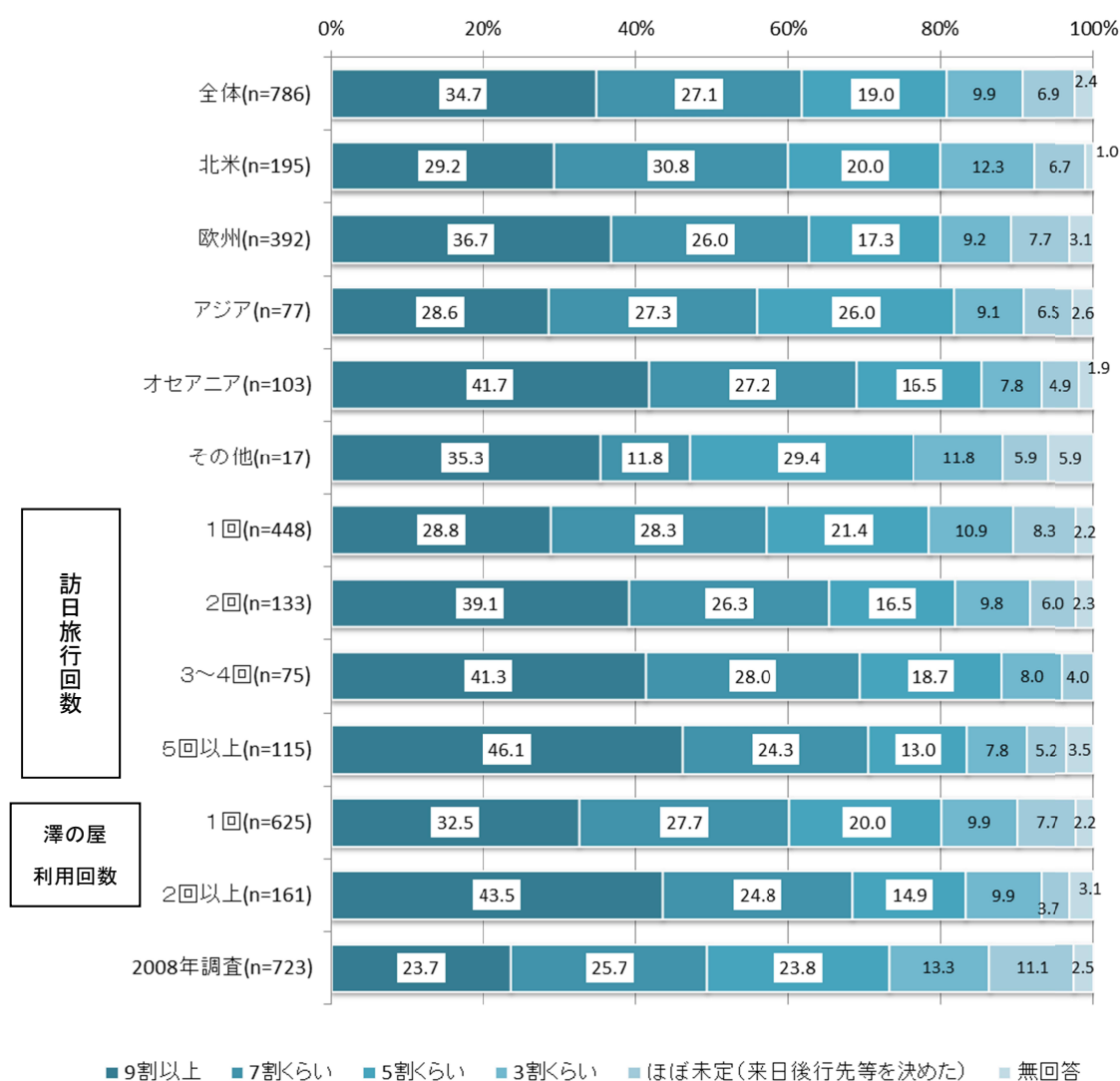
※()内の数値は平均冊数

17. 旅行内容決定のタイミング

訪日旅行内容の旅行前の決定状況を確認したところ、9割以上の旅行内容を事前に決めてきたという人は34.7%で、7割～5割程度が46.1%、3割程度が9.9%、事前にほとんど決めず、来日後に決めている人が6.9%となっており、前回調査と比べ9割以上事前に決めてきた人が大きく伸びている。

訪日旅行回数が多い層ほど事前に9割以上旅行内容を決めて来ている人が多く見られ、5回以上の層では半数弱を占めている。

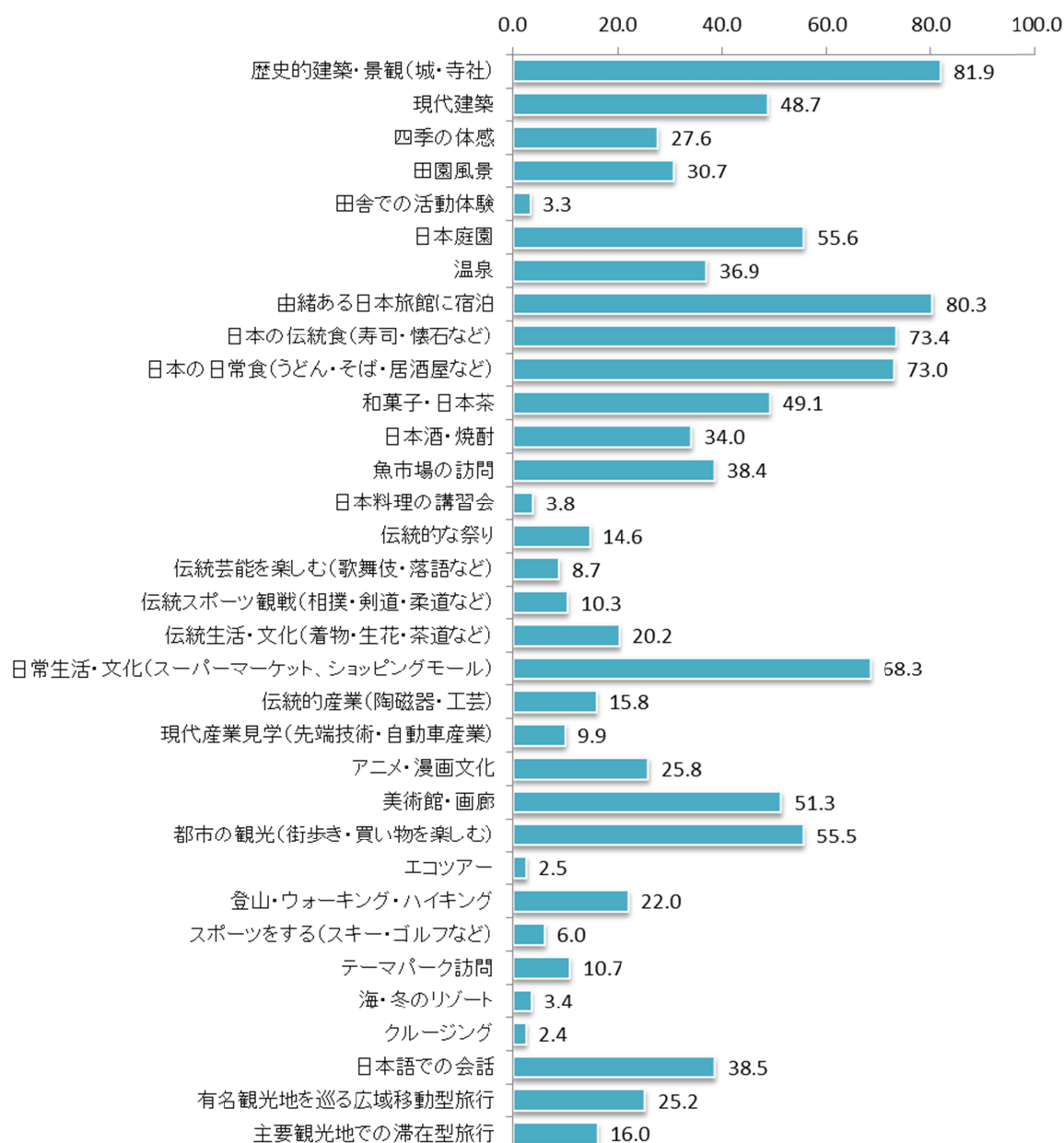
【旅行内容決定のタイミング／国籍別・訪日旅行回数別・澤の屋旅館利用回数別】



18. 今回の旅行での体験内容

今回の旅行で体験した（する）内容は下図の通りであり、「歴史的建築・景観（城・寺社）」81.9%、「由緒ある日本旅館に宿泊」80.3%、「日本の伝統食（寿司・懐石など）」73.4%、「日本の日常食（うどん・そば・居酒屋など）」73.0%、「日常生活・文化（スーパーマーケット・ショッピングなど）」68.3%等が上位に挙げられている。

【今回の旅行での体験内容（n=786）】



19. 日本滞在中のストレス

日本滞在中に半数程度が何等かのストレスを感じたとしており、「JR・地下鉄・バスなど交通機関を利用する時のインフォメーション」が28.2%と最も多く、以下、「レストランでの注文など」13.0%、「街歩きをしている時のインフォメーション」7.9%の順となっている。

「JR・地下鉄・バスなど交通機関を利用する際のインフォメーション」、「街歩きをしている時のインフォメーション」について不満を感じている人は、アジア諸国からの来訪者で比較的多く見られる。

【日本滞在中にストレスを感じた場所／国籍別・訪日旅行回数別】

		n	JR・地下鉄・バスなど交通機関を利用する時のインフォメーション	街歩きをしている時のインフォメーション	レストランでの注文など	ショッピング時のインフォメーション	澤の屋での滞在中	無回答特になし
国籍	全体	786	28.2	7.9	13.0	2.4	1.8	53.8
国籍	北米	195	32.3	7.2	14.9	2.1	0.5	52.8
	欧州	392	23.7	7.1	12.5	2.6	2.6	58.2
	アジア	77	46.8	16.9	13.0	5.2	3.9	23.4
	オセアニア	103	21.4	5.8	12.6	-	-	63.1
	その他	17	35.3	5.9	5.9	5.9	-	52.9
訪日旅行回数	1回	448	31.7	8.5	14.3	2.2	0.9	50.2
	2回	133	26.3	9.8	8.3	1.5	1.5	57.9
	3～4回	75	16.0	6.7	14.7	1.3	1.3	62.7
	5回以上	115	26.1	5.2	12.2	5.2	4.3	56.5

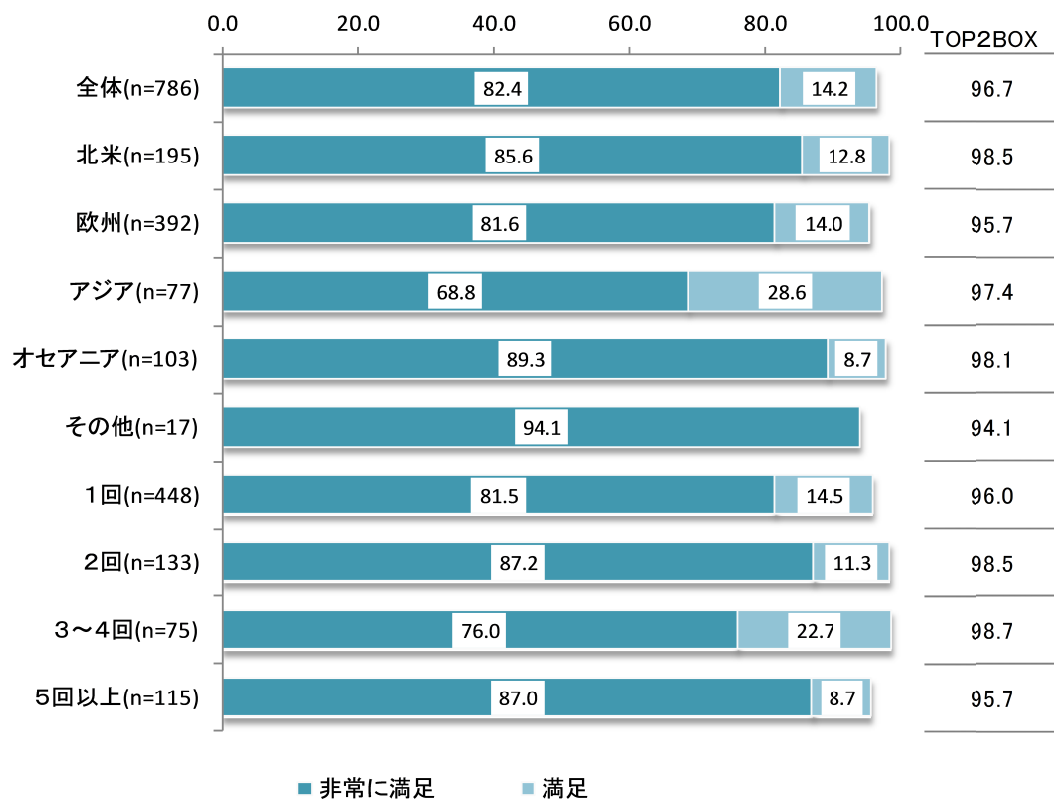
※ 全体を10%以上上回る値

20. 訪日旅行の満足度

今回の訪日旅行については、全体の 96.6%が満足したとしており、「非常に満足」とする積極的評価が 82.4%を占めている。

アジア諸国からの来訪者は積極的評価が 68.8%と全体を大きく下回っている。

【訪日旅行の満足度／国籍別・訪日旅行回数別】

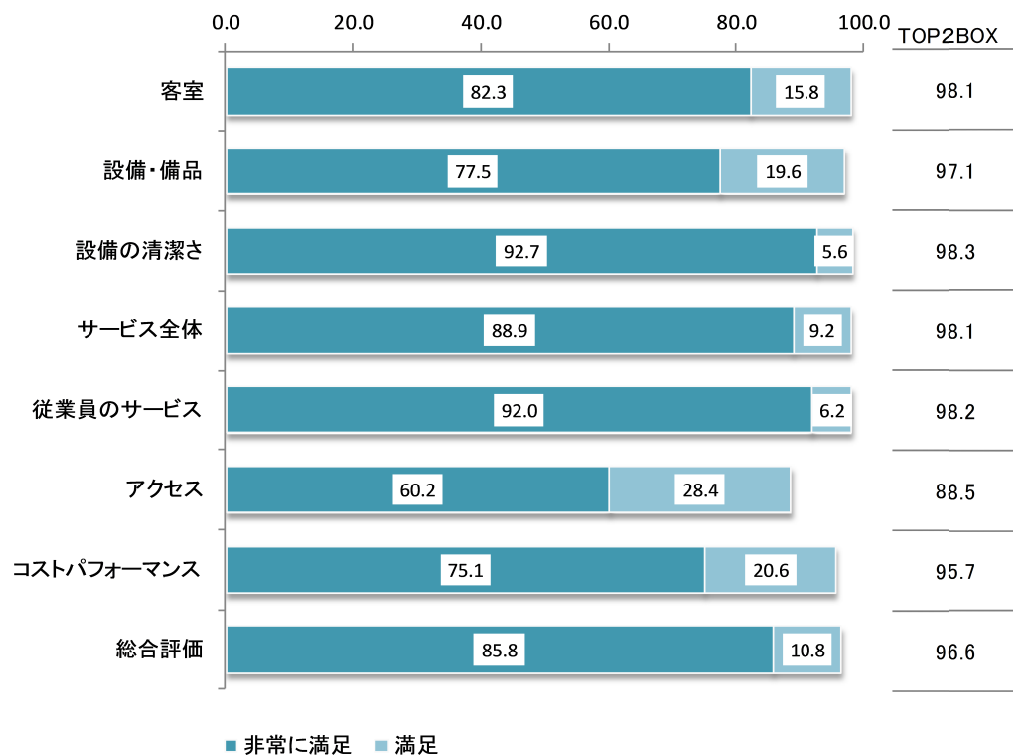


21. 澤の屋旅館 満足度

澤の屋旅館については、全体の96.6%が総合的に満足と評価しており、「非常に満足」とする積極的評価が82.3%を占めている。

評価項目別では、「アクセス」についての積極的評価が60.2%程度となっている。

【澤の屋旅館の満足度（n=786）】

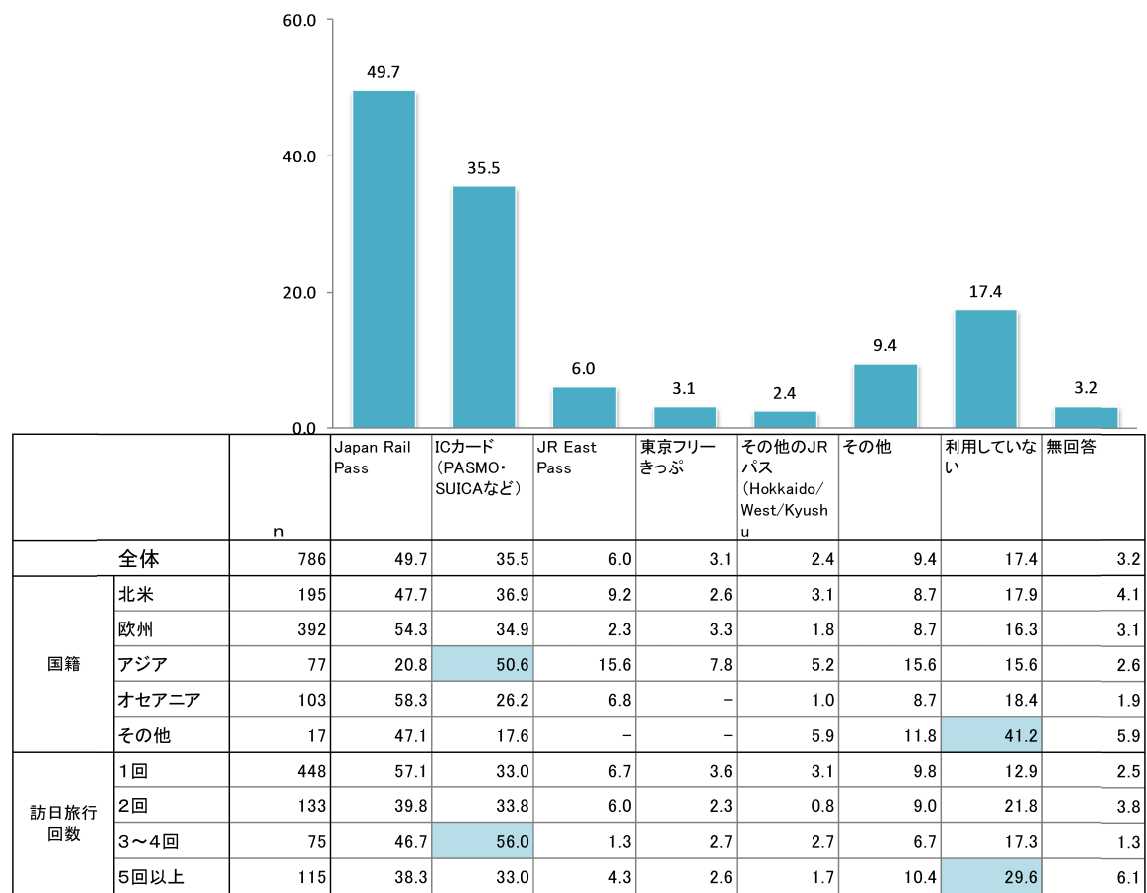


22. 交通機関チケットの利用状況

旅行中に利用した交通機関のチケットを確認したところ、全体の8割が何らかのチケットを利用しており、「Japan Rail Pass」は49.7%と半数が利用、「I Cカード（PASMO・SUICAなど）」も35.5%が利用している。

アジア圏からの旅行者は半数が「I Cカード（PASMO・SUICAなど）」を使用しており、訪日旅行回数が3～4回の層では56.0%と多く見られる。

【交通機関チケットの利用状況／国籍別・訪日旅行回数別】

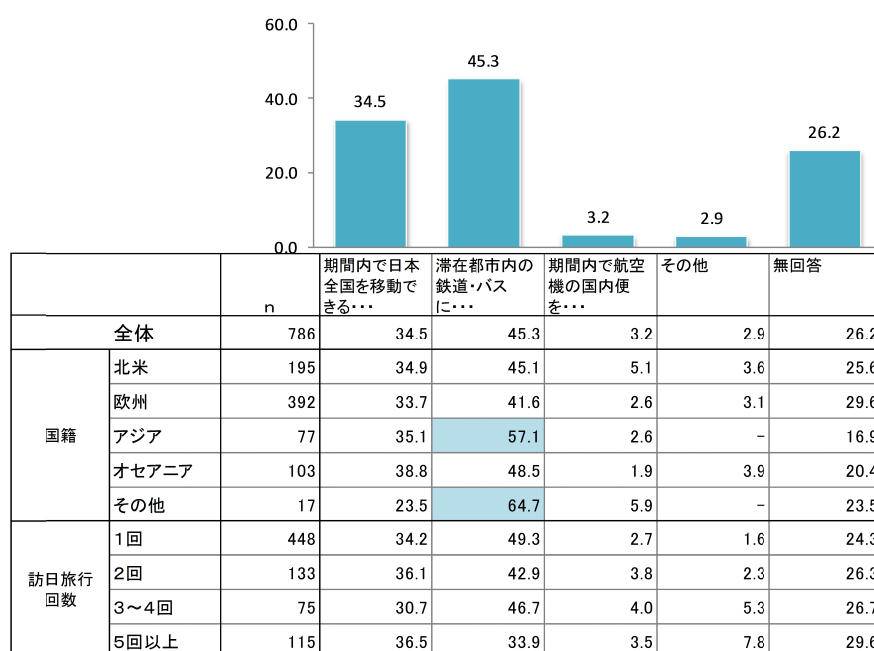


※ 全体を10%以上上回る値

23. 欲しいと思う交通機関チケット

日本の旅行において欲しい交通機関のチケットとしては、「滞在都市内の鉄道・バスに期間内に自由に乗り降りできるパス」が45.3%と最も多く、特にアジア諸国からの来訪者に多く見られる。また、「期間内で日本全国を広く移動できる鉄道・バス会社共通のパス」についても34.5%が利用意向を示している。

【欲しいと思う交通機関チケット／国籍別・訪日旅行回数別】

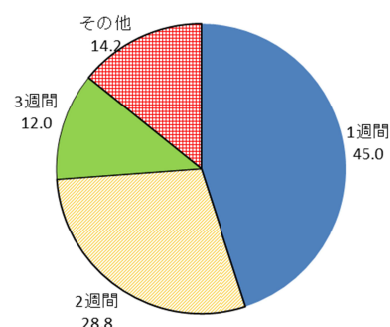


※ 全体を10%以上上回る値

※左から 期間内で日本全国を広く移動できる鉄道・バス会社共通のパス
滞在都市内の鉄道・バスに期間内に自由に乗り降りできるパス
期間内で航空機の国内便(空き席)を利用できるパス

【希望するチケットの有効期限(n=451/回答者ベース)】

チケットの有効期限の希望を確認したところ、1週間が45.0%で最も多く、1～2週間で7割強を占めている。



24. 訪日外国人旅行者を増やすためのアイデア

受入環境整備面では、交通機関、道路、レストラン、観光施設等での英語表記、W i - F i の環境の整備、A T M の設置、交通機関のフリーパスなどに関するコメントが多く挙げられている。

また、海外に対する情報発信では、訪日旅行はそれほどコストがかからない（他の先進国と同レベル）ことを伝えるべきというコメントが多く見られる他、情報発信手段としてはS N S の活用に関するコメントが多く挙げられている。

【代表的コメント】

国籍	
米国	日本には、フリーWi-Fiがほとんどなく、外国人観光客はインターネットやメールにアクセスすることがほぼ不可能です。しかも、テレフォンカードを売っているキオスクの数も減ってきている。携帯電話をレンタルしなければ、完全に孤立してしまいます。これは大問題です！
米国	どうやって切符を買えば良いか、どの方向に行けば良いか、メトロのシステムをもっと分かりやすくして下さい。
米国	レストランなどの住所を見つけるのが大変です。地下鉄は、英語表記されていても、多くのレストランはそうでなかった。
米国	エレベーター等、ハンディキャップのある方、赤ちゃん連れの方の為の設備がもっと必要で、バリアフリーを心がけて欲しいです。あと、禁煙エリアを増やす事。特にレストランでは（室内等）増やして欲しい。
米国	ソーシャルメディアのフェイスブックやツイッター等で宣伝すること。後は、お客様にブログやレビューなどの感想をお願いすると良いと思います。
米国	もっと国際的なA T M を！時々、現金の引き出しが大変です。
カナダ	日本には安いものがある事を伝えること。日本語が話せなくても、移動は簡単だっていう事を伝えること。
カナダ	日本への旅行が、それ程高くないこと伝えるべきです。多くの人々は、それを勘違いしています。
カナダ	外国人向けのツアーなど、もっとあると良いですね。あと、交通機（電車）関に関するの情報。ウェブサイトも分かりにくいです。
カナダ	トラベルパッケージで全交通機関（バス・電車・地下鉄）が利用できるものがあれば良い。
カナダ	もっと宿泊プラン（予算）を多様に。ダイエットしている人やベジタリアンの人達の為の食事。
カナダ	日本唯一の体験をもっと広告しよう！
フランス	とにかく今のままでいてほしい！今は、若い人達が英語を話せるようになって来たけど、僕達も日本語を話すチャンスも欲しい！
フランス	観光地は、日本語でしか書かれていないものもあり、見逃した内容があると思うと残念に思います。
フランス	道路の名前をローマ字でお願いします。そして外国人が使えるA T M も増やして欲しいです。
フランス	何の食べ物かわかりやすく、理解できるような工夫が欲しいです。位置情報や（ストリート名・看板・地図）、Wi-Fiがあると、迷子にならなくてすむのでお願いします。
フランス	日本人は親切でやさしいから、言葉が通じなくても大丈夫だと報告する。
フランス	自然災害をフランス人は恐がっている。
フランス	インターネットでの露出、フランス語やヨーロッパ各国の言語のガイドブックを増やすことをお勧めします。
フランス	路上案内で英語の出来る人をもっと増やす（道路案内）。

24. 訪日外国人旅行者を増やすためのアイデア

【代表的コメント】

オランダ	日本は、言葉の壁があるイメージを取りはらうべきであると思った。
スペイン	もっと英語標記されているものがあると良いですね。住む場所や地図、交通機関など…。
スイス	日本は、物価が高いというイメージを減らすこと。電車で移動するにはパーフェクトな国です。すべてが機能していて、電車の遅れなどないから。
スイス	地下鉄の乗車券システムをもっと改良して下さい（もっと分かりやすく）。
アイルランド	ツアーやレストランでは、もっと言葉に力を入れて欲しいです。交通機関も外国人が使える特別な格安チケットとかあると、なお更良いです。
ベルギー	言葉が壁ではないと思う。歴史の遺産が、これからも残されていく事が、重要だと思います。
スウェーデン	90年代から日本は、すごくいろんな事をして来たじゃないか！
ポーランド	日本で、どれだけ旅行が簡単なのか宣伝するべきです。
オーストラリア	田舎で、ぶらり旅とかできたらステキなのかもしれません。田舎の村でのイベントや体験、アクティビティ、そして、アートフェスティバルや最新の温泉もあれば最高です！
オーストラリア	外国のテレビでの宣伝が必要です。また、格安（ディスカウント）航空券などであると更に良いです。
オーストラリア	鉄道会社は統一して欲しいです。英語標記の看板や英語を話せる人が駅にいないくて困ったので、お願いします。
オーストラリア	日本は、移動するのが簡単な国で、設備がしっかりしています。西欧の国で、そういうすごい所を宣伝すると良いかも。
オーストラリア	大きな駅の駅員さんなど、空港のように他の言語が話せたら良いです。
オーストラリア	日本のトラベル雑誌等を、英訳すれば外国人に受けると思います。
オーストラリア	日本語を学ぶのは難しい。レストランのメニュー標記を英語に！有名な観光地にも英語の案内板を！
マレーシア	マレーシア出身として、日本がVISAの手続きをやわらげたことは大きいと思う。すでに、知人5人以上が日本に来ることができた。
マレーシア	JR線から東京メトロへの乗り換えをもっとシンプルにして下さい。
香港	英語のメニューに絵がのっていたら更に良い！

25. 訪日旅行の満足度評価理由

日本での旅行に対しては大半が満足と評価しており（P27 参照）、日本人の親切さ・優しさ、清潔さ、食、歴史・文化スポットなどを評価するコメントが中心となっている。

【代表的コメント】

国籍	↓満足度評価 1 非常に満足 2 満足 3 どちらともいえない 4 不満 5 非常に不満	
米国	1	日本人はとても親切で、ていねいに説明してくれる。30年前に比べて、日本人が外国人との話になれてきたように感じた。私が最初に来た時より、だいぶ旅行しやすくなった。
米国	1	日本人は、フレンドリーで礼儀正しく迎えてくれるし、食べ物も新鮮でおいしい。とても静かで安全だ。興味深い所も美しい所もあり良かった。
米国	1	子供に対するやさしさは模範的です。
米国	1	伝統と近代のコンビネーションがすごい。日本人は親切で、お寺や神社の芸術が素晴らしい。
米国	1	アメリカと違う所を多々みて、この数週間で理解できれば良いと思うのですが、日本人は、すごく細かなことに集中していて、伝統を大事にしています。そして、その働き方に満足しているように見えます。
カナダ	1	新しい文化の入門としては最高だった。
カナダ	1	とても清潔で、きちっとしていて歴史や文化も素晴らしいこと。
カナダ	1	清潔な設備、素晴らしいサービス、おいしい食べ物、交通機関も便利だし、旅館も最高だったわ。満足です。
カナダ	1	この国は、礼儀正しく、フレンドリーで清潔で、とてもおもしろい所です。日本みたいな国は他にない！
カナダ	1	この国の芸術は、私のアートセンスにいろいろ刺激を与えてくれる。日本に、初めて来るのに50年かかったけど、今後は、もっとたくさん訪れたいです。来る度に、よくなりますね。
英国	1	美しい国だ。最もフレンドリーな人達だった。ご飯もおいしい。JRバスだと移動も簡単。
英国	1	みんな優しかった。おいしい食べ物。赤ちゃん連れでも移動が簡単。良い観光ができた。
英国	1	食事や物事の能率の良さに感心。栗林公園や日光でいろいろ美しいものが見れて、日本の文化である温泉、懐石料理、お茶が堪能できてとても良かったです。
フランス	1	日本はとても美しい国で、田園や田舎、食べ物、文化やそこにいる人々はとても魅力的だ。日本のホテルもとても良かった。東京はとてもおもしろい所だった。
フランス	1	迎えてくれる姿勢や情熱を感じた。食べ物もおいしい。
フランス	1	みんなやさしく助けてくれました。レストランやホテルの質にびっくりです。日本の文化はすごいですね。
フランス	1	日本人は外国人に対して、とても親切で助けてくれます。アットホームな感じで安全と快適さを感じました。移動も簡単で、とても清潔感のある所でした。
ドイツ	1	いろいろ簡単にできました。言語の壁なんて、たいした事ないです。
オーストラリア	1	東京は移動しやすい所。設備や娯楽は普通の値段。そして食事はとても安い。見に行く所も多いし戻ってくる必要がある。
オーストラリア	1	日本に行くのを、長い間楽しみにしていました。みんな歓迎してくれて、変わった文化にふれられて良かったです。

25. 訪日旅行の満足度評価理由

【代表的コメント】

国籍	↓満足度評価 1 非常に満足 2 満足 3 どちらともいえない 4 不満 5 非常に不満	
スイス	1	東京はいろんなものがある。みんなやさしくて助けてくれるから、思ったより移動するのが楽だった。
スペイン	1	とても良い旅だった。日本人はとても親切で礼儀正しく、日本はとてもキレイで清潔な所だった。食べ物、文化、観光すべてにおいて良かった。日本大好き！
フィンランド	1	訪れた他の場所と全然違う！！何もかも興味深い。人や食べ物、文化、建物等、とても興味深かった。あと清潔感のあるところやさちとしたところがすばらしい。
オランダ	1	安全、親切、食事もおいしく、きれいで美しかった。文化も自然も今までとは違った感じに見えて良かったです。
香港	1	良い旅です。食べ物も人も景色も素敵でした。また来ます！日本へもこの旅館にも！
香港	1	グーグルの地図で十分だし、JRパスも良かった。
インドネシア	1	ヒコニャンに会う事ができました。そして、テレビで見たことのある都市や神社にも行く事ができました。日本食も試すことができ、日本のサービスのレベルが、とても高いと感心しました。
インドネシア	1	日本人はとても気がきき、とても助かりました。日本語が話せなくて、向こうも英語がはなせず、それでも、場所まで連れていってくれた時は、すごくうれしかったです。
イラン	1	経験すること、見る物、食べる物がたくさんあります。とても友好的な人々、とても清潔な所、そして、かなり変わった文化を知ることができます。
アメリカ	2	案内板など、複数の言語標記が必要です。みんな優しいです。食べ物もおいしいです。
ドイツ	2	日本へ旅行に来た他の外国人は、マナーがなっていない。
台湾	2	交通機関がとても良い日本。私のお気に入りです。子連れ家族で行っても良いと思います。
スペイン	2	あなた方の礼儀正しさや清潔さなど感謝しています。でも、英語標記の案内板があるともっと助かります。
オーストラリア	3	電車に乗るのが大変でした。駅員さんはあまり英語が話せなくて、旅行業者も英語がダメだったので、計画の予約などができませんでした。

26. 澤の屋旅館評価理由

【代表的コメント】

国籍	↓満足度評価 1 非常に満足 2 満足 3 どちらともいえない 4 不満 5 非常に不満	
米国	1	すばらしい経験だった。温泉が最高だった。さらに、いれたてのコーヒーがあったら、110%パーフェクトだね。
米国	1	澤の屋の皆さんが心をこめて、清潔で便利な宿を提供してくださっていることが実感できます。友人や生徒や卒業生たちに自信をもってお薦めできます。
米国	1	お風呂は最高です！！ご主人に礼を言いたいです。電話と翻訳もしてくれ、あとバスを使って寿司パーティーにも行けました。
米国	1	ご主人は良い人で、快適にすごせました。メールをたくさんしたけれど、全部ていねいに返信してくれて良かったです。ありがとうございました。
米国	1	トリップアドバイザーのコメンテーターです。レビューを書くつもりでいます。期待して下さい。
カナダ	1	ステキな設備ですね。ここにいて良かった。こまやかな工夫が私達に親近感をもたせてくれました。特に、レストランの予約や街の案内が良かった。
カナダ	1	スタッフのサービスが最高だった。サイトで、外国人はパスポートの提示が必要であることを、もっとわかりやすく書いてあると助かる。
英国	1	とても親切な家族に、歓迎された気分です。
英国	1	東京での宿泊はこの旅館で満足です。五星ホテル並！最高です。
英国	1	とても良かったです。ファミリーのように接してくれました。日本人の生活を知ることができて良かったです。
フランス		とても満足でした。畳や雰囲気も良く、ご主人も良い人でした。ホテルのお風呂や庭も楽しむことができ、周辺も良かった。
ドイツ	1	いい空気だったし、いろいろ助かった。アットホームな気分になれる。
オーストラリア	1	すばらしい宿です。部屋もお風呂も良く、周辺も良かったです。快適そのもので良かったです。
スペイン	1	澤の屋はとてもすばらしかった。部屋は居心地が良く、トイレもきれいだし、落ち着いて静かだった。何もかもすごく清潔だった。
デンマーク	1	とても質の良い部屋と位置、何よりスタッフが良かった。トリップアドバイザーから薦められるわけですね。
スペイン	1	日本のお風呂は最高でした。
香港	1	熱いお風呂に入るのがたまらないね～！
モナコ	1	アットホームな気分で、ストレスはないです。一諸にいて何よりです。上野と澤の屋は、東京の中で最も好きな場所です。
台湾	1	場所がとても便利で、メトロでいろんなお店に行けて良かったです。とても静かで、キレイです。ここに泊まっている間は、実家みたいにおちつけるような気がして良かったです。
中国	1	快適で静かだった。
メキシコ	1	この国を知るには、すばらしい「入門」だった。
シンガポール	1	伝統的な旅館を、初日からすごせた事が、何よりも良かったです。
アルゼンチン	1	澤の屋旅館とスタッフは、やさしさなら誰にも負けないね。どうかそのままで！
オーストラリア	2	日暮里駅から、旅館をさがすのが大変でした。スーパーが、近くにあるので、そういう意味で場所は良かった。
オーストラリア	2	大満足。高くても良いので、朝食のバリエーションを！
ペルー	2	ここにいることですごく楽しめました。特に、お風呂が良かった。強いて言うなら朝食の時間を10時までのぼして欲しい事。そして、駅の近くに、ホテルまでの案内板や地図をはることで、とてもわかりづらかった。
スウェーデン	2	すばらしいお風呂でした。リラックスできました。スタッフもすばらしく、良かったです。硬いベッドには慣れてないけど、良い経験だった。
ドイツ	3	価格、質、パフォーマンスからいうと、ドイツから見ると高い。東京は日本の平均水準。