

ラグビーワールドカップの開催地である  
静岡県エコパスタジアムにて実施した  
外国人観光客向けアンケート結果

(2019年11月1日)

## 1. 調査の概要

- 実施日……………9月28日（日本対アイルランド）、  
10月4日（南アフリカ対イタリア）、  
10月9日（スコットランド対ロシア）  
10月11日（オーストラリア対ジョージア）
- 調査員……………本学教員・学生延べ30名
- 調査方法……………対面式口頭でアンケートに回答
- 調査場所……………JR愛野駅南口「おもてなしエリア」
- アンケート対象者…観戦に訪れた外国人観光客500名
- 回答率……………有効回答数312名（回答率62.4%）

## 2. 調査結果の要約

- 今回のアンケート結果をみると、静岡県を訪れた外国人観光客は、大半が「個人旅行」の形態で、初めて静岡県を訪れたことが確認できた。
- 静岡県訪問に際しては、自ら事前にインターネット等で静岡県等に関する情報を入手し、「富士山」、「味覚」、「温泉」といった点に高い関心を持ちつつ訪問していることが見受けられた。
- 日本における滞在日数は2週間以上1か月程度が多いなど長期滞在型となっている。このうち、静岡県の滞在日数は、試合当日を含め「1～2日」であり、静岡市内での宿泊が目立っていた。なお、静岡県以外の日本滞在中の訪問先としては、東京、京都等近隣に試合会場がある先が多い中で、試合開催のなかった広島を挙げた人が少なくなかった。
- 日本及び静岡県滞在中において、Wi-Fiの利便性や公共交通機関・飲食店等での多言語表示について課題を指摘する声が多かった。
- 静岡県に対する印象は総じて好印象で、「清潔」、「美観」、「親切」を挙げる声が多かった。また、静岡県民に対する評価は「親切だった」と極めて好意的であった。

### 3. 個別調査結果

(質問1) 今回の日本への旅行形態について。

- 今回の日本への旅行形態をみると、全体の約96%が「個人でインターネット等を利用して計画を立てて訪問した」が占め、パック旅行や団体ツアーでの訪問は僅かに止まった。

(人、%)

	回答者数	構成比
個人旅行	299	95.8
パック旅行	7	2.2
団体旅行	0	0.0
その他	0	0.0
回答なし	6	1.9
合計	312	100.0

(質問2) 静岡県への訪問回数

- 静岡県への訪問回数をみると、「初めて」との回答が全体の9割弱を占めるなど、多くの外国人が試合観戦で初めて静岡県を訪れたとの結果。

(人、%)

	回答者数	構成比
初めて	272	87.2
2回目	26	8.3
3回目	5	1.6
4~9回目	1	0.3
10回以上	1	0.3
回答なし	7	2.2
合計	312	100.0

(質問3) 日本での滞在日数について。

- 日本における滞在日数をみると、「2週間以上」との回答が全体の約半数を占めたほか、「約1か月」との回答も2割強あるなど、全体として長期滞在の傾向が見受けられた。

(人、%)

	回答者数	構成比
3~6日間	23	7.4
1週間以上	62	19.9
2週間以上	144	46.2
約1か月	72	23.1
1か月以上	11	3.5
合計	312	100.0

(質問4) 静岡県での滞在日数について。

- このうち静岡県内での滞在日数をみると、「1～2日」との回答が全体の3/4を占めるなど、試合当日もしくは試合当日前後いずれか1日と短期間の滞在に止まっていることが見受けられた。

(人、%)

	回答者数	構成比
この試合のみ	12	3.8
1～2日	234	75.0
3～6日	52	16.7
1週間以上	4	1.3
回答なし	10	3.2
合計	312	100.0

(質問5) 試合当日夜の宿泊地について。

- 試合当日夜の宿泊地についてみると、「静岡県内」との回答が全体の2/3、「静岡県外」との回答が1/3であった。「静岡県内」との回答をやや詳しくみると、「静岡市」での宿泊が43.6%と太宗を占めていた。一方、「静岡県外」の回答では、「東京都、横浜市」が22.4%を占めていた。

(人、%)

	回答者数	構成比
静岡県内	206	66.0
静岡市	136	43.6
エコパ近隣	35	11.2
浜松市	22	7.1
その他静岡県内	13	4.2
静岡県外	99	31.7
東京都、横浜市	70	22.4
名古屋市	11	3.5
京都府	6	1.9
大阪府	3	1.0
その他	9	2.9
回答なし	7	2.2
合計	312	100.0

(質問6) 今回の日本訪問で既に訪問した地域、今後訪問を予定している地域  
(複数回答あり)。

- 今回の日本訪問で既に訪問した地域、今後訪問を予定している地域についてみると、「東京都」が22.6%、次いで「京都府」が17.3%となっている中で、近隣に試合会場がない「広島市」が12.1%と訪問先として3番目に挙げられていることが特徴であった。

(人、%)

	回答者数	構成比
東京都	293	22.6
京都府	225	17.3
広島市	157	12.1
大阪府	150	11.5
静岡県	142	10.9
横浜市	121	9.3
浜松市	69	5.3
箱根	60	4.6
高山市	18	1.4
九州	15	1.2
河口湖	12	0.9
伊豆	11	0.8
北海道	9	0.7
御殿場市	8	0.6
神戸市	6	0.5
その他	3	0.2
合計	1,299	100.0

(質問7) 今回、静岡県を訪れた動機(試合観戦理由を除く)について(複数回答あり)。

- 今回、静岡県を訪れた動機(試合観戦理由を除く)をみると、「富士山がある」との回答が24.7%、「料理や土地の味覚が楽しめる」が15.0%、「温泉がある」が12.8%と、静岡県の特徴を事前に予め調べ確認したうえで来訪している傾向が見受けられた。

(人、%)

	回答者数	構成比
富士山がある	112	24.7
東京に近い	74	16.3
料理や土地の味覚が楽しめる	68	15.0
温泉がある	58	12.8
自然が美しい	46	10.2
歴史・伝統文化が体験できる	44	9.7
名所旧跡がある	25	5.5
海水浴やマリンスポーツが楽しめる	12	2.6
旧東海道を歩く	7	1.5
水族館・美術館・博物館・遊園地がある	5	1.1
その他	2	0.4
合計	453	100.0

(質問8) 今回、静岡県を訪問するにあたり、静岡県の観光情報をインターネットのサイトから入手しましたか(複数回答あり)。

- 今回、静岡県を訪問するにあたり、静岡県の観光情報についてインターネットのサイトから入手したかについてみると、「入手した」との回答が全体の約3/4を占めるなど、インターネットを利用した情報収集が活用されている実態が見受けられた。また、サイト別には、「口コミサイト」との回答が26.7%、「観光地のホームページ」が16.8%、「宿泊施設のホームページ」が11.1%となっている。

(人、%)

	回答者数	構成比
インターネットのサイトから情報を入手した	260	73.9
口コミサイト	94	26.7
観光地のホームページ	59	16.8
宿泊施設のホームページ	39	11.1
「Explore Shizuoka」サイト	19	5.4
「Shizuoka Guide」サイト	15	4.3
「Mount Fuji Travel」サイト	14	4.0
その他	20	5.7
特に入手していない	92	26.1
合計	352	100.0

(質問9) 日本及び静岡県でのWi-Fi 利用に関し困ったことはありましたか  
(複数回答あり)。

- 以下、日本及び静岡県の滞在中困ったことについてカテゴリー別に分けて聴取した。まず、Wi-Fi 利用に関し困ったか否かについてみると、「良かった、特に問題なかった」との回答が全体の約 1/3 に止まる一方で、「困った」との回答が全体の 2/3 を占めている。「困った」内容についてみると、「電波が弱かった」が 21.2%、「有料だった」が 18.3%、「フリーWi-Fi がわからなかった」が 15.4%、「通信速度が遅かった」が 12.4%となっているなど、通信環境の一段の整備が必要なものに見受けられた。

(人、%)

	回答者数	構成比
良かった、特に問題なかった	75	31.1
良かった	14	5.8
特に問題なかった	46	19.1
ポケットWiFi、国際SIMカードを持参した	15	6.2
困った	166	68.9
電波が弱かった	51	21.2
有料だった	44	18.3
フリーWiFiがわからなかった	37	15.4
通信速度が遅かった	30	12.4
その他	4	1.7
合計	241	100.0

(質問10) 日本及び静岡県での公共交通機関の利用に関し困ったことはありましたか (複数回答あり)。

- 日本及び静岡県での公共交通機関の利用に関し困ったか否かについてみると、「特に問題なかった」との回答と、「困った」との回答がそれぞれ半数ずつみられた。「困った」内容をみると、「多言語表示がなくわからなかった」が 22.7%、「切符の買い方がわからなかった」が 8.5%、「乗換方法がわからなかった」が 6.6%、「スタッフと言葉が通じなかった」が 6.6%の順となっており、外国人向けの案内方法の一段の整備・充実が求められるように見受けられた。

(人、%)

	回答者数	構成比
特に問題なかった	104	49.3
困った	107	50.7
多言語表示がなくわからなかった	48	22.7
切符の買い方がわからなかった	18	8.5
乗換方法がわからなかった	14	6.6
スタッフと言葉が通じなかった	14	6.6
乗車場所がわからなかった	10	4.7
出発時間がわからなかった	3	1.4
合計	211	100.0

(質問 1 1) 日本及び静岡県での飲食・買い物に際し困ったことはありましたか(複数回答あり)。

- 日本及び静岡県での飲食・買い物に際し困ったか否かについてみると、「困った」との回答が全体の8割弱と、多くの外国人が困っていた様子が窺える。「困った」内容についてみると、「日本語のメニューしかなく読めなかった」が32.6%となったほか、「スタッフと言葉が通じなかった」が16.3%、「現金しか使えなかった」が14.1%、「クレジットカードが使えなかった」が10.7%、「電子決済ができなかった」が4.7%となっており、ここでも多言語対応が課題となっているほか、現金以外の決済手段の普及・多様化に向けたさらなる整備が必要なものに見受けられた。

(人、%)

	回答者数	構成比
特に問題なかった	69	21.6
困った	250	78.4
日本語のメニューしかなく読めなかった	104	32.6
スタッフと言葉が通じなかった	52	16.3
現金しか使えなかった	45	14.1
クレジットカードが使えなかった	34	10.7
電子決済ができなかった	15	4.7
合計	319	100.0

(質問 1 2) 日本及び静岡県での観光案内所の利用の有無、及び利用に際し困ったことはありましたか(複数回答あり)。

- 日本及び静岡県での観光案内所の利用の有無、及び利用に際し困ったことについてみると、「利用した」との回答が94.3%に達し、観光案内所の利用率が高かったことが窺えた。もっとも、「観光案内所」の利用で「困った」との回答が46.7%あり、その内容をみると、「どこにあるかわからなかった」が14.8%、「必要な情報が入手できなかった」が11.8%など、観光案内所の場所の周知方法や、外国人が必要とする情報の一段の把握が必要なものに見受けられた。

(人、%)

	回答者数	構成比
利用した	216	94.3
対応が良かった	27	11.8
特に問題なかった	82	35.8
困った	107	46.7
どこにあるかわからなかった	34	14.8
必要な情報が入手できなかった	27	11.8
無料のWiFiがなかった	22	9.6
スタッフと言葉が通じなかった	15	6.6
地図・パンフレットがわかりにくかった	9	3.9
利用していない	13	5.7
合計	229	100.0



(質問 1 3) 静岡県に対する印象について (複数回答あり)。

- 静岡県に対する印象についてみると、「町が清潔」との回答が 20.3%、「風景が美しい」が 19.4%、「人が親切」が 18.8%となっており、総じて好印象であったと見受けられる。

(人、%)

	回答者数	構成比
町が清潔	234	20.3
風景が美しい	224	19.4
人が親切	217	18.8
気候が温暖	185	16.0
食べ物が美味しい	162	14.1
お茶が美味しい	69	6.0
英語を話せる人が少ない	27	2.3
事前に収集できる情報が少ない	7	0.6
その他	25	2.2
特になし	3	0.3
合計	1,153	100.0

(質問 1 4) 静岡県民のホスピタリティに対する評価について。

- 最後に、静岡県民のホスピタリティに対する評価についてみると、「親切だった」との回答が 96.5%に達するなど、静岡県民に対する印象は極めて好意的であったと見受けられる。

(人、%)

	回答者数	構成比
親切だった	301	96.5
言葉が通じなかった	9	2.9
親切ではなかった	1	0.3
その他	1	0.3
合計	312	100.0

# アンケート回答者の属性項目

## (1) 国別内訳

(人、%)

	回答者数	構成比
イギリス	140	44.9
オーストラリア	39	12.5
アイルランド	35	11.2
南アフリカ	35	11.2
アメリカ	14	4.5
カナダ	6	1.9
フランス	4	1.3
イタリア	4	1.3
ロシア	4	1.3
ナミビア	3	1.0
スペイン	3	1.0
ドイツ	3	1.0
アルゼンチン	2	0.6
ニュージーランド	2	0.6
スイス	2	0.6
香港	2	0.6
オランダ	2	0.6
スウェーデン	2	0.6
サモア	1	0.3
メキシコ	1	0.3
ポルトガル	1	0.3
シンガポール	1	0.3
フィンランド	1	0.3
回答なし	5	1.6
合計(25か国)	312	100.0

(注) イギリスにはイングランド、スコットランド、ウェールズ、北アイルランドを含む

(2) 性別内訳

(人、%)

	回答者数	構成比
男性	218	69.9
女性	88	28.2
どちらでもない	0	0.0
回答なし	6	1.9
合計	312	100.0

(3) 年齢内訳

(人、%)

	回答者数	構成比
20才未満	7	2.2
20才以上30才未満	84	26.9
30才以上40才未満	70	22.4
40才以上50才未満	62	19.9
50才以上60才未満	59	18.9
60才以上70才未満	26	8.3
70才以上80才未満	2	0.6
80才以上	0	0.0
回答なし	2	0.6
合計	312	100.0

(4) 入国空港

(人、%)

	回答者数	構成比
成田空港	163	52.2
羽田空港	113	36.2
関西空港	21	6.7
中部空港	4	1.3
静岡空港	3	1.0
その他	2	0.6
回答なし	6	1.9
合計	312	100.0

(5) 出国空港

(人、%)

	回答者数	構成比
成田空港	159	51.0
羽田空港	107	34.3
関西空港	25	8.0
中部空港	6	1.9
福岡空港	6	1.9
静岡空港	2	0.6
その他	1	0.3
回答なし	6	1.9
合計	312	100.0

以 上