

# 外国人観光客の動態・消費・満足に関する研究 —北陸新幹線開業後の石川県を対象として—

鈴木 大智<sup>1</sup>・藤生 慎<sup>2</sup>・高山 純一<sup>3</sup>・中山 晶一朗<sup>4</sup>

<sup>1</sup>学生会員 金沢大学大学院 自然科学研究科 (〒920-1161 石川県金沢市鈴見台)  
E-mail: dsds0912@gmail.com

<sup>2</sup>正会員 金沢大学助教 理工学域環境デザイン学系 (〒921-1192 石川県金沢市角間町)  
E-mail: fujiu@se.kanazawa-u.ac.jp

<sup>3</sup>正会員 金沢大学教授 理工学域環境デザイン学系 (〒921-1192 石川県金沢市角間町)  
E-mail: takayama@staff.kanazawa-u.ac.jp

<sup>4</sup>正会員 金沢大学教授 理工学域環境デザイン学系 (〒921-1192 石川県金沢市角間町)  
E-mail: nakayama@staff.kanazawa-u.ac.jp

近年、急速なグローバル化とともにわが国日本においても、文化・政治・経済などあらゆる分野において国際化が進み、外国人の影響が大きくなっている。中でも、2020年の東京オリンピックを控えた日本にとって、観光分野における外国人観光客の誘致及び周辺環境の整備は急ぐべき必須項目である。そこで、本研究では、日本有数の観光名所を数多くもち、北陸新幹線の開業直後の石川県における外国人観光客および日本人観光客を対象にアンケート調査を実施し、その動態・消費・満足度の傾向分析を行う。日本人観光客に対してもアンケート調査を行うのは、日本人と外国人観光客の行動傾向の違いをより明確化するためである。調査を通して把握したことにより、石川県を中心に、その他の国際観光戦略を実施している観光地域における外客受入整備の手がかりを得ることを狙いとする。

**Key Words :** *sightseeing, foreign, consumption, satisfaction, action, questionnaire*

## 1. はじめに

近年、世界各国間でのネットワークの強化および多様化が図られ、わが国においても政府や地方自治体を主体として、様々な施策が講じられている。中でも、政府が2003年に打ち出した「観光立国宣言」は、訪日外国人旅行者を2010年までに倍増することを目標にしたもので、国策として訪日旅行推進政策を本格的に進行されたものとして位置づけられている。日本の観光分野への積極的な取り組みは、日本を訪れる観光客数の増加にもその成果が表れている。(独)国際観光振興機構(JNTO)の「訪日外国人旅行者調査」<sup>1)</sup>によると、1998年には約410万人だった訪日観光客は2014年には約1341万人に増加した。また、観光庁の「訪日外国人消費動向調査」<sup>2)</sup>によると、2014年の訪日外国人観光客の旅行消費額は過去最高を記録し(約15万/人)、その総額は前年比43.3%増しの約2兆305億と推計されている。日本の観光・経済分野に関し、外国人観光客の与える影響が年々増加している。高齢社会に突入し、今後人口の減少が謳われている日本において、外国人観光客に

対する制度改善や観光地、またその周辺環境の整備が不可欠である。

在住外国人の受入や地域との共生、生活環境改善に関する研究は幅広い分野で蓄積されつつあるが、日本に一時滞在し、異国の文化や風土、人々と触れ合う外国人観光客に対する研究は始められたばかりである。外国人観光客の動態や意識・満足度調査を積み重ねることによって、何を、いつ、どこで、どんな感情を感じ、その結果どんな行動をとったかを傾向分析することが可能となる。これにより、観光地、観光企業、行政、交通機関などが、それぞれの問題点の改善、プラン計画や施策計画等についてより数値的、効率的に思考することが可能となり、外国人観光客にとってさらにハイレベルのおもてなしを提供することが可能となる。

本研究では、兼六園をはじめ、21世紀美術館や近江町市場など数多くの日本を代表する観光地を所有する石川県を訪れた外国人観光客を対象に複数パターンのアンケートを実施し、動態、消費・満足度調査を行い、その行動傾向について分析を行う。アンケート調査は1年を通じて実施する予定であり、外国人観光客約1000人、

日本人観光客約 400 人を対象として行う。日本人観光客に対してもアンケート調査を行うのは、日本人と外国人観光客の行動傾向の違いをより明確化するためである。調査を通して把握したことにより、石川県を中心に、その他の国際観光戦略を実施している観光地域における外客受入整備の手がかりを得ることを狙いとす。

## 2. 既往研究

本研究を進めるに当たり以下のような既往研究を参考にし、調査項目の推敲やアンケート実施場所の選定、またその結果の集計を行った。

### 2-1. 奈良市における訪日外国人旅行者の 旅行背景・意識・行動の実態<sup>3)</sup>

この研究では、日本における外国人旅行者の誘致や受入環境の整備が重点分野に挙げられているにも関わらず、その動態・傾向調査が実施されていないことに着目している。そこで、この研究により、今後の外国人旅行者に対する、個別調査や重点分野の改善点を検討していくための、基礎的データの作成を目的としている。調査方法は、奈良市を訪問した日帰りおよび宿泊外国人旅行者へのアンケート調査である。まとめでは、個人旅行者が大半を占めること、情報媒体としてはガイドブックが最も有力であること、利用交通機関は電車が 9 割を占めていることなどがあった。また、評価の高かった景観分野項目と評価の低かった買い物・魅力の多様性の項目や、関心は高いが利用率の低い観光地ガイドなどについて考察を行っていた。

### 2-2. 金沢市観光戦略プラン<sup>4)</sup>

これは、都市ブランド向上と国内外からの誘客を促進し、地域経済の活性化とまちづくりの推進を図るために、金沢市が策定した都市観光計画である。金沢市の外国人観光客の動向として、兼六園を訪れた外国人観光客数は、アジア発地が全体の約 7 割を占めていること、またその数は平成 16 年から急増していることなどが記してあった。また、外国人宿泊者数について、台湾からの宿泊者が最も多く全体の約 5 割を占めていること記されていた。しかし、これらの中にはサンプル数が数十しかないものがあり、また、観光客数も兼六園を訪れたものに限っている。本研究では、外国人観光客を対象に、一年間で 1000 のアンケートを実施し、多くの設問により得られた結果を、詳細に分析することで、更にその動態・知覚感性の傾向を明らかにしていく。

### 2-3. 訪日外国人の消費動向<sup>2)</sup>

これは、観光庁が行っている外国人旅行者の動態調査で、毎年実施されており、四半期別にそれぞれ約 7000 のアンケート回答データがある。調査場所は全国の空港、使用言語も 10 言語に対応しており、外国人旅行者を対象にした動態調査としては国内最大規模のものである。報告書では、始めに全体の大まかな分析結果を示し、その後国籍別に詳細分析を行っている。平成 26 年度の年次報告書には、国籍別旅行消費額に関して中国が最も大きく、平成 25 年度の調査データと比較すると、約 2 倍に急増していることや、全体の 9 割超の外国人旅行者が再訪願望があること、旅行手法は過半数が個人手配であることなど、他にも非常に有用なデータが数多くあった。本研究を進めるにあたり、その分析手法やデータ整理方法、結果の着眼点など、多くを参考にした資料である。

## 3. アンケートの調査概要

本研究では、外国人観光客約 1000 人、日本人観光客約 400 人を対象にアンケート調査を実施する。以下にアンケートの概要を示す。

### 3-1. 調査期間

H27 年度内に①4~6 月、②7~9 月、③10~12 月、④1~2 月の 4 つの時期に分けて(1)~(6)のそれぞれの調査を実施。尚、アンケートはその場記入式であり、毎週平日 1 回、休日 1 回のアンケート調査を 1 セットとして毎月実施する。また、各時期におけるアンケート回収数は、外国人観光客向けのもの約 250 部、日本人観光客向けのもの約 100 部を目標とする。

### 3-2. 調査場所・目標回収数

調査場所の括弧内の数字はアンケート回収目標数である。外国人観光客対象のアンケートと日本人観光客対象のアンケートに関し、その内容に大きな違いは無い。ただし、アンケートの回収数を確保するために、日本人観光客対象のアンケートに関して、設問をカテゴリーで分け、それぞれを 2 分割した。

#### 外国人観光客向けアンケート

- (1)動態調査・・・兼六園(1000)
- (2)消費・満足度調査・・・金沢駅(780)  
小松空港(220)

#### 日本人観光客向けアンケート

- (3)動態調査 ver.1・・・兼六園()
- (4)動態調査 ver.2・・・兼六園()
- (5)消費・満足度調査 ver.1・・・金沢駅()  
小松空港()

(6)消費・満足度調査 ver.2・・・金沢駅)  
小松空港)

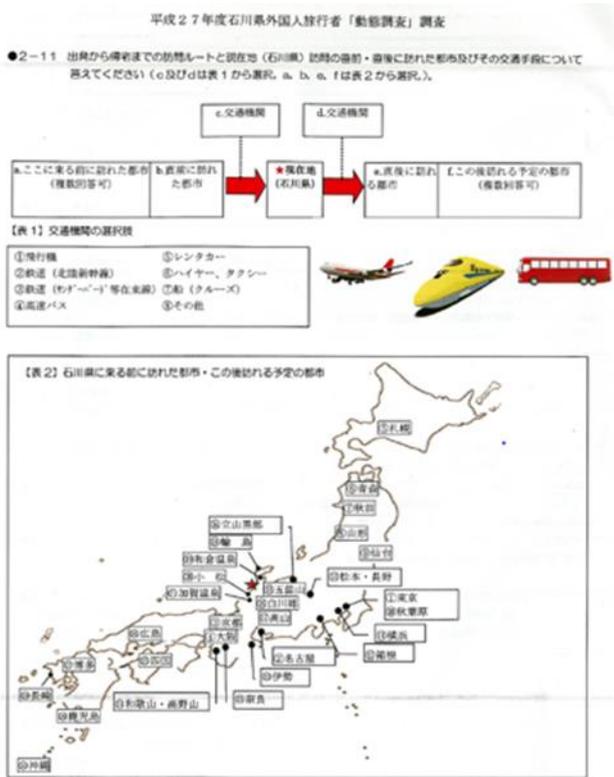


図1 アンケート調査表の一例【動態】

4-1. 動態調査

4-1-1. 訪問目的

アンケート数の都合上、ここでは、国籍をアメリカ地域（アメリカ、カナダ）、ヨーロッパ地域（イギリス、フランス、ドイツ、スペイン、イタリア）、アジア地域（台湾、韓国、中国、香港、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア）の3種類に大分して集計を行った。

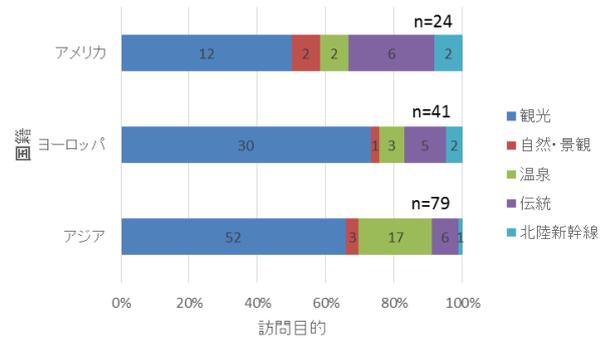


図1 国籍別訪問目的

平成27年度石川県外国人旅行者「消費動向・満足度」調査

(3) 自然・景観地観光	①石川県に来る前に期待していたこと	②最も期待していたこと（1つだけ）	③今回した	④満足した	次回したい
①千枚田	<input type="checkbox"/>				
②千畳敷	<input type="checkbox"/>				
③白山	<input type="checkbox"/>				
④兼六園	<input type="checkbox"/>				
⑤その他	<input type="checkbox"/>				

(4) 歴史・文化	①石川県に来る前に期待していたこと	②最も期待していたこと（1つだけ）	③今回した	④満足した	次回したい
①兼六園	<input type="checkbox"/>				
②金沢城公園	<input type="checkbox"/>				
③茶屋街	<input type="checkbox"/>				
④兼六園	<input type="checkbox"/>				
⑤近江町市場	<input type="checkbox"/>				
⑥金沢21世紀美術館	<input type="checkbox"/>				
⑦神社（妙立寺・白山神社等）	<input type="checkbox"/>				
⑧ゆのくにの森	<input type="checkbox"/>				
⑨その他	<input type="checkbox"/>				

(5) 街歩き	①石川県に来る前に期待していたこと	②最も期待していたこと（1つだけ）	③今回した	④満足した	次回したい
①兼六園（緑地・和道）	<input type="checkbox"/>				
②金沢市内	<input type="checkbox"/>				
③加賀時代・山中・白山（温泉）	<input type="checkbox"/>				

図2 アンケート調査表の一例【消費・満足度】

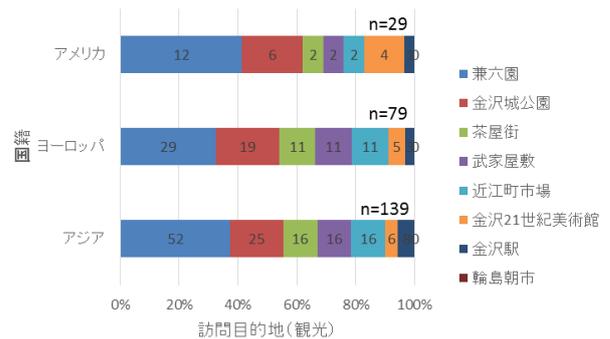


図2 国籍別訪問目的（観光）

図1より、どの国籍の観光客も訪問目的の多くが「観光」であることが分かる。国籍別で見ると、アメリカ地域は「伝統」、ヨーロッパ地域は「観光」、アジア地域は「温泉」を訪問目的としている人の割合が他地域と比べ多い。

図2は図1の「観光」を更に詳細に絞り込んだ集計結果である。兼六園、金沢上公園が特に人気であることが分かる。

4. 集計結果

5月に実施した外国人観光客向けアンケートの集計結果の一部を示す。

4-1-2. 石川県内移動手段

本研究では、石川県内の移動手段を、能登エリア、金沢エリア、加賀エリアの3つに分けて調査を行った。

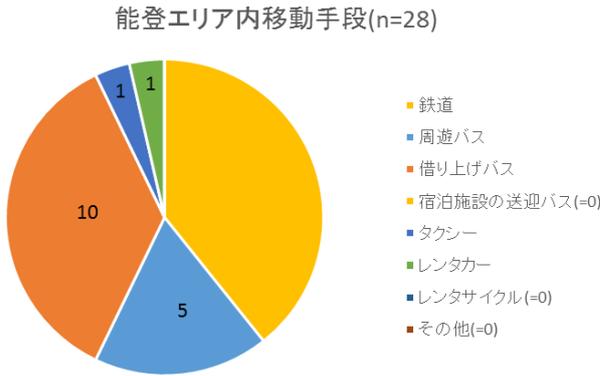


図3 能登エリア内交通手段

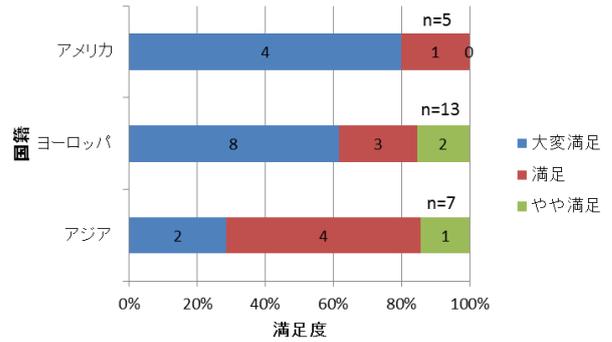


図6 国籍別訪問満足度

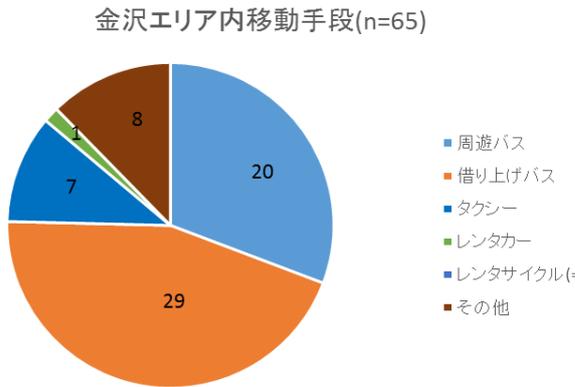


図4 金沢エリア内交通手段

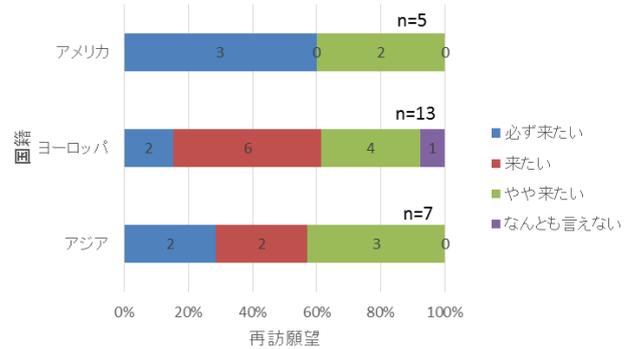


図7 国籍別再訪願望

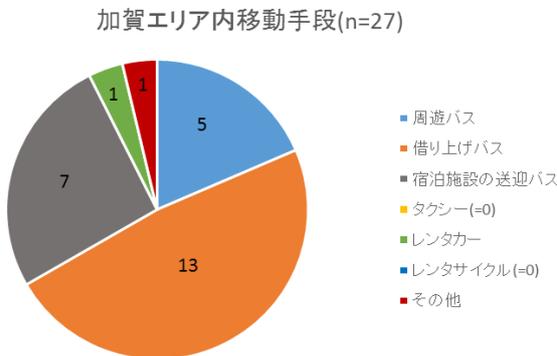


図5 加賀エリア内交通手段

全体的に、「借り上げバス」、「周遊バス」を移動手段として利用する人が多いことが分かる。観光バス内において複数言語で観光ガイドを行ったり、観光地と連携して運賃割引制度を設けるなど、バスのサービスを向上させることで、更に満足度が高まる可能性がある。

#### 4.2. 消費・満足度

今回は満足度についての項目を幾つか抽出し、集計を行った。

図6に関して、満足度は、大変満足・満足・やや満足・普通・やや満足・不満・大変不満の7段階評価で行ったが、普通以下の満足度を回答した人はおらず、満足度は非常に高いといえる。

図7に関して、再訪願望は、必ず来たい、来たい、やや来たい、何とも言えない、あまり来たくない、来たくない、絶対来たくないの7段階評価で調査を行ったが、あまり来たくない以下の評価を回答した人はいなかった。満足度・再訪願望ともに評価は良好であるといえ、石川の観光地としての魅力の高さを表している。また、今回はサンプル数不足のためグラフの記載はしなかったが、訪問前に期待していたこと及び満足度に関して、「新幹線の乗車」の項目が「食事」や「温泉」などの要素よりも高評価を得ていたのは意外であった。

#### 5. まとめと今後の課題

本研究では、1年を通じて、外国人観光客約 1000 人、日本人観光客約 400 人を対象にアンケートを行い、動態・消費・満足度に関して集計および分析する。アンケートの集計結果より、国籍によって訪問目的に異なる傾向が見られることが分かった。逆に、訪問満足度や再訪願望には同様な傾向が見られることが分かった。現段階では、外国人観光客を対象にしたアンケートの回収サン

ブル数が、動向調査 130 件、消費・満足度調査 52 件と少なく、集計結果に信憑性が欠けている。調査および集計を 1 年続けることで、より詳細な分析を行い、日本人観光客と比べた外国人観光客の動向の傾向を明らかにしていきたい。

#### 参考文献

- 1) 訪日外国人旅行者調査  
<http://www.jnto.go.jp/jpn/>
- 2) 訪日外国人消費動向調査  
<http://www.mlit.go.jp/common/001084273.pdf>
- 3) 小松牧、中山徹：日本学政学会誌,Vol.58 No.6 p343-355,2007
- 4) 金沢市観光戦略プラン  
[http://www4.city.kanazawa.lg.jp/data/open/cnt/3/2289/1/kanko\\_plan.pdf](http://www4.city.kanazawa.lg.jp/data/open/cnt/3/2289/1/kanko_plan.pdf)