
「熊野地域における外国人観光客の二次交通対策」

基礎調査編

令和 2 年 3 月

熊野外国人観光客交通対策推進協議会

目 次

基礎調査と外国人観光客の受入実態調査	1
1.モニター調査（対象：留学生）	1
1)モニター調査の概要（対象：留学生）	1
2)モニター調査の結果（対象：留学生）	9
2.アンケート調査（対象：外国人観光客）	29
1)アンケート調査の概要（対象：外国人観光客）	29
2)アンケート調査の結果（対象：外国人観光客）	35
3.アンケート調査（対象：観光案内所、宿泊施設）	47
1)アンケート調査の概要（対象：観光案内所、宿泊施設）	47
2)アンケート調査の結果（対象：観光案内所、宿泊施設）	50
4.アンケート・ヒアリング調査（対象：交通事業者）	54
1) アンケート・ヒアリング調査の概要（対象：交通事業者）	54
2)アンケート・ヒアリング調査の結果（対象：交通事象者）	58

基礎調査と外国人観光客の受入実態調査

1. モニター調査（対象：留学生）

1) モニター調査の概要（対象：留学生）

① 調査概要（モニター調査）

◆ 調査目的

○熊野古道中辺路エリアにおける公共交通に関する外国人観光客の受入環境整備の強化に向け、鉄道、バス車内環境（多言語案内、液晶モニターなど）の整備状況などを実際に車両に乗車し、外国人利用者目線の意見を頂く。

◆ モニター

○和歌山大学の留学生 2名

モニター	属性	出身	母言語	在往歴
モニター1	20代・女性	ブラジル	ポルトガル語	9か月
モニター2	20代・女性	オーストラリア	英語	3か月

◆ 主なモニター場所

- 和歌山駅からJR西日本の特急くろしおに乗車し、鉄道車内の案内を確認
- 紀伊田辺駅からなかへち美術館、本宮大社前、新宮駅、紀伊勝浦駅などを中心に走る、バス四社の車両の案内を確認
- バス停留所「請川」等



◆ モニター調査の方法とスケジュール

【モニター調査の方法】

- 調査票に基づいて、鉄道・バス車内の案内（例：音声案内、液晶モニター、運賃表、整理券端末など）の分かりやすさのチェックを行い、コメントを記載。
- 実際に鉄道・バスに乗車し、目的地まできちんと行くことができるか、その際に必要な情報は十分であったか、また分かりやすかったこと、逆に分かりにくかったことなどのチェックを行い、コメントを記載。



【調査スケジュール】

○令和元年6月30日～7月1日

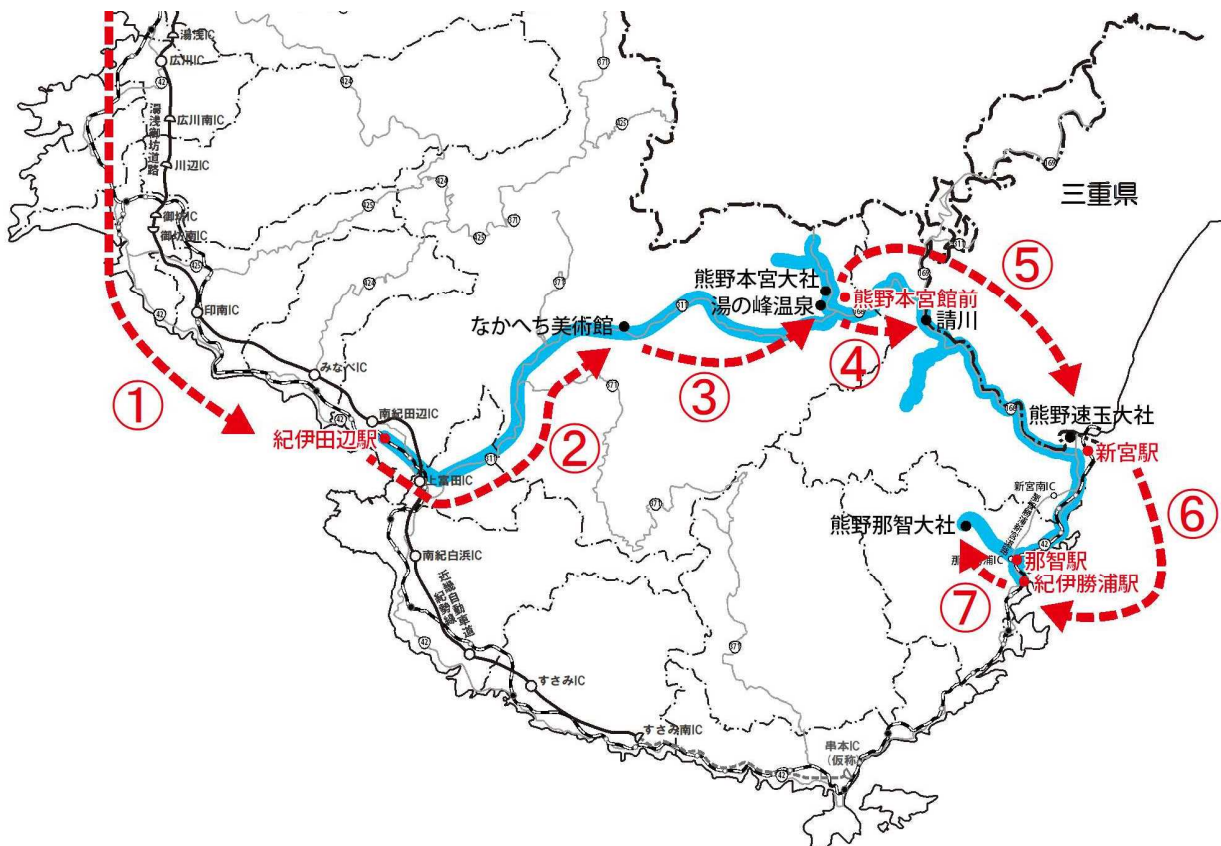
【1日目】

和歌山駅	08:50	→	(特急くろしお1号)	→	09:58	紀伊田辺駅
紀伊田辺駅	10:15	→	(明光バス 91 系統)	→	11:20	なかへち美術館
なかへち美術館	12:55	→	(龍神自動車 81 系統)	→	13:55	本宮大社前
本宮大社前	14:23	→	(奈良交通 301 系統)	→	14:50	請川3番乗り場
請川2番乗り場	15:21	→	(熊野交通 51 系統)	→	15:26	本宮大社前
本宮大社前	16:10	→	(熊野交通 51 系統)	→	17:11	新宮駅
新宮駅	17:44	→	(特急くろしお36号)	→	18:01	紀伊勝浦駅

【2日目】

紀伊勝浦駅	08:55	→	(熊野交通 31 系統)	→	09:20	那智山
那智山	10:15	→	(車)	→	10:30	紀伊勝浦駅
紀伊勝浦駅	10:45	→	(特急くろしお20号)	→	13:49	和歌山駅

■調査ルート図



◆モニター調査票

○調査票は、①鉄道内、②バス車内、③バス停留所、④その他ごとに、それぞれ英語版で用紙を用意した。

○調査票

【属性】

Monitoring survey for the improvement with public transportation convenience in Kumano area	
	熊野外国人観光客交通対策推進協議会 (R1.6)
Name	_____
Age	_____
Nationality	_____
Native Language	_____
Sex	_____
University or School name	_____
Length of living in Japan	_____
Living area	_____
<p>*Please take the attached questionnaire for each location from next page. *We would like to ask you to submit your answer to the staff, after the closure of our tour.</p>	

【参考：属性（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査	
	熊野外国人観光客交通対策推進協議会 (R1.6)
名前	_____
(カタカナ)	_____
誕生日	_____
国籍	_____
言語	_____
性別	_____
大学	_____
滞在期間	_____
居住地	_____
<p>※本ツアー終了後、スタッフまで提出いただけますようご協力をお願い申し上げます。</p>	

【①鉄道車内】

Announcements on trains

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	N/A	
【Voice announcements】						
(1-1). Were they helpful?						【Reason】
(1-2). Number of announcements in foreign languages ※For checking its destination, next stop etc.						【Reason】
(1-3). Clarity of the sound in announcements in foreign languages						【Reason】
【Notices】						
(2-1). Were they helpful?						【Reason】
(2-2). Number of foreign language versions ※For checking route maps, emergency exits etc.						【Reason】
(2-3). Readability of texts written in foreign languages						【Reason】

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.

3. Please tell us what could be improved or anything else you noticed.
Also we are willing to hear your ideas for improvement so please feel free to share them with us.

【参考：①鉄道車内（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査(鉄道) 施設名: _____

1. 以下について、お聞かせください。
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明	
(1-1). 【音声】役立ちましたか						【理由】
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次の駅構など						【理由】
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ						【理由】
(2-1). 【掲示物】役立ちましたか						【理由】
(2-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、非常口など						【理由】
(2-3). 【掲示物】外国語の見やすさ						【理由】

2. 特に印象に残った点を具体的にお聞かせください。

3. 改善すべき点や、その他お気づきの点についてお聞かせください。
あわせて、改善策についてアイデア等ございましたらお聞かせください。

【②バス車内】

Announcements on buses

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	N/A	
【Voice announcements】 (1-1). Were they helpful? (1-2). Number of announcements in foreign languages <small>*For checking its destination, next stop, how to pay (money exchange), local area</small>						【Reason】
(1-3). Clarity of the sound in announcements in foreign languages						【Reason】
【Monitor displays】 (2-1). Were they helpful? (2-2). Number of foreign language versions <small>*For checking its destination, next stop, how to pay (money exchange), local area</small>						【Reason】
(2-3). Readability of texts written in foreign languages						【Reason】
【Notices】 (3-1). Were they helpful? (3-2). Number of foreign language versions <small>*For checking bus maps, fare tables, stop buttons, exchange machine, emergency exits</small>						【Reason】
(3-3). Readability of texts written in foreign languages						【Reason】
(4). Were you able (what helped you) to check the fare?						【Reason】
(5). Were you able (what helped you) to know current stops at each line?						【Reason】
(6). Were you able (what helped you) to know how to get on and off?						【Reason】

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.

3. Please tell us what could be improved or anything else you noticed. Also we are willing to hear your ideas for improvement so please feel free to share them with us.

【参考：②バス車内（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査(バス) 施設名: _____

1. 以下について、お聞かせください。
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明	
(1-1). 【音声】役立ちましたか						【理由】
(1-2). 【音声】外国語放送の量 <small>*行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など</small>						【理由】
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ						【理由】
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか						【理由】
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 <small>*行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など</small>						【理由】
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ						【理由】
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか						【理由】
(3-2). 【掲示物】外国語の量 <small>*路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など</small>						【理由】
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ						【理由】
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)						【理由】
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)						【理由】
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)						【理由】

2. 特に印象に残った点を具体的にお聞かせください。

3. 改善すべき点や、その他お気づきの点についてお聞かせください。あわせて、改善策についてアイデア等ございましたらお聞かせください。

【③バス停留所】

Name of the building: _____

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	NA	
(1) Were you able to figure out the location of the departure?						【Reason】
(2) Were you able to figure out the time schedule of the bus?						【Reason】
(3) Were you able to figure out how much the transportation fee costs?						【Reason】
(4) Were you able to figure out which bus car you needed to take?						【Reason】
(5) Were you able to find out the local tourist information?						【Reason】
(6) Multi-languages support and pictograph correspondence.						【Reason】

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.

3. Please mention here anything that needs to be changed in detail. Also, please let us know of your ideas to improve them.

4. Please let us know if there is anything you have recognized besides the above.

【参考：③バス停留所（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査 施設名: _____

1. 以下について、お聞かせください。
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明	
(1) 乗車場所は分かりましたか						【理由】
(2) バス時刻は分かりましたか						【理由】
(3) 運賃は分かりましたか						【理由】
(4) 乗るバス車両は分かりましたか						【理由】
(5) 周辺の観光情報は分かりましたか						【理由】
(6) 多言語・ピクトの対応						【理由】

2. 特に印象に残った点を具体的にお聞かせください。

3. 改善すべき点を具体的にお聞かせください。
あわせて、改善策についてアイデア等がございましたらお聞かせください。

4. その他、お気づきの点がございましたらお聞かせください。

【④交通拠点】

Name of the building: _____

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	NA	
(1) Moving from the end points of public transportation (train stations etc.) to the tourist information centers.						【Reason】 ----- -----
(2) Moving from the end points of public transportation (train stations etc.) to the bus stops.						【Reason】 ----- -----
(3) Were you able to figure out the location of the departure?						【Reason】 ----- -----
(4) Were you able to figure out the time schedule of the bus?						【Reason】 ----- -----
(5) Were you able to figure out how much the transportation fee costs?						【Reason】 ----- -----
(6) Were you able to figure out which bus car you needed to take?						【Reason】 ----- -----
(7) Were you able to find out the local tourist information?						【Reason】 ----- -----
(8) Multi-languages support and pictograph correspondence.						【Reason】 ----- -----

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.

3. Please mention here anything that needs to be changed in detail. Also, please let us know of your ideas to improve them.

4. Please let us know if there is anything you have recognized besides the above. (Wi-Fi, baggage lockers, taxi boarding areas, the attitude of the staff etc.)

【参考：④交通拠点（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査 施設名: _____

1. 以下について、お聞かせください。
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明	
(1) 交通拠点(駅等)から観光案内所までの移動						【理由】 ----- -----
(2) 交通拠点(駅等)からバス乗り場までの移動						【理由】 ----- -----
(3) 乗車場所は分かりましたか						【理由】 ----- -----
(4) バス時刻は分かりましたか						【理由】 ----- -----
(5) 運賃は分かりましたか						【理由】 ----- -----
(6) 乗るバス車両は分かりましたか						【理由】 ----- -----
(7) 周辺の観光情報は分かりましたか						【理由】 ----- -----
(8) 多言語・ピクトの対応						【理由】 ----- -----

2. 特に印象に残った点を具体的にお聞かせください。

3. 改善すべき点を具体的にお聞かせください。
あわせて、改善策についてアイデア等ございましたらお聞かせください。

4. その他、お気づきの点がございましたらお聞かせください。(Wi-Fi、コインロッカー、タクシー乗り場、スタッフ対応等)

【⑤その他】

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	NA	
(1) Was the updated access map helpful for you?						【Reason】
(2) Were the train maps easy to read?						【Reason】
(3) Did you figure out how to read the train maps?						【Reason】
(4) Were the updated bus numbers helpful for you?						【Reason】
(5) Were the updated line numbers for the bus helpful for you?						【Reason】
(6) Was the updated information at the buses stops helpful for you?						【Reason】

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.

3. Please mention here anything that needs to be changed in detail. Also, please let us know of your ideas to improve them.

4. Please let us know if there is anything you have recognized besides the above. (W-Fi, baggage lockers, taxi boarding areas, the attitude of the staff etc.)

【参考：⑤その他（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査 施設名: _____

1. 以下について、お聞かせください。
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明	
(1) 整備されたアクセスマップは役立ちましたか						【理由】
(2) 路線図は見やすかったですか						【理由】
(3) 路線図の見方は分かりましたか						【理由】
(4) 整備されたバス乗り場の番号は役立ちましたか						【理由】
(5) 整備されたバスの系統番号は役立ちましたか						【理由】
(6) 整備されたバス停情報は役立ちましたか						【理由】

2. 特に印象に残った点を具体的にお聞かせください。

3. 改善すべき点を具体的にお聞かせください。
あわせて、改善策についてアイデア等ございましたらお聞かせください。

4. お気づきの点がございましたらお聞かせください。

2)モニター調査の結果（対象：留学生）

モニター調査の結果を、①鉄道車内、②バス車内（明光バス、龍神自動車、奈良交通、熊野交通）、③バス停留所（請川）ごとにそれぞれ整理した。モニター1の意見を「●」、モニター2の意見を「●」として整理した。

①鉄道車内

ルート：①和歌山駅 → （特急くろしお1号） → 紀伊田辺駅
⑥新宮駅 → （特急くろしお36号） → 紀伊勝浦駅

JR西日本

《取組状況》

- ・現状、車両によっては英語放送が少ないものがあるが、全ての車両で対応が進む見込み。対応が進んだ⑥の車両についての満足度は高い。

(1) 音声

①和歌山駅 → （特急くろしお1号） → 紀伊田辺駅

▲日本語の放送しかなかったため、英語での放送が欲しい。電車が遅れていたためか、放送量も多かったため、大事なことを放送しているのではないかと不安になった。

▲列車が遅延していたが外国語で案内はなかった。英語での放送は、携帯の利用マナーの放送のみで、停車駅などの案内さえ外国語ではなかった。

▲音声が小さく聞き取りにくかったため、音量を上げて欲しい。

⑥新宮駅 → （特急くろしお36号） → 紀伊勝浦駅

○英語での案内もあり分かりやすかった。

▲音声が小さく聞き取りにくかったため、音量を上げて欲しい。

(2) モニター

○表示は鮮明でローマ字表記もある。文字も大きく見やすい。

(3) 掲示物

○座席シート前のポケットに、避難時の案内が多言語（英語、中国語、韓国語）であり外国人でも分かりやすくて良い。スペルの確認は必要。

▲駅のホームの床に貼ってある丸や三角の掲示物は理解できなかった。指定席と自由席の号車の案内も分からなかった。外国語の文字もとても小さい。

(4) その他

○電車のスタッフは英語で紀伊田辺駅にあとどれくらいで着くか教えてくれた。とても親切で安心もできた。

【満足度評価】

①和歌山駅 → (特急くろしお1号) → 紀伊田辺駅

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1).【音声】役立ちましたか				●●	
◇理由 ●:日本語のアナウンスばかりで英語のアナウンスが一つだけだった。携帯電話の使い方について。					
(1-2).【音声】外国語放送の量 ※行き先、次の駅停など				●●	
◇理由 ●:日本語の放送は多かったが、外国語放送はなかった。					
(1-3).【音声】外国語放送の聞きやすさ		●●			
◇理由 ●:あまり聞こえなかった。かすかにしか聞こえなかった。					
(2-1).【掲示物】役立ちましたか	●	●			
◇理由 ●:避難シートは全部同じに見える。					
(2-2).【掲示物】外国語の量 ※路線図、非常口など	●	●			
◇理由 ●:英語、中国語、韓国語もあるため。					
(2-3).【掲示物】外国語の見やすさ		●●			
◇理由 ●:避難シートのスペルの間違いが多い。自由席と指定席の違いが分かりにくい。					

⑥新宮駅 → (特急くろしお36号) → 紀伊勝浦駅

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1).【音声】役立ちましたか	●●				
(1-2).【音声】外国語放送の量 ※行き先、次の駅停など	●	●			
(1-3).【音声】外国語放送の聞きやすさ		●●			
◇理由 ●:電車の走行音が大きいため、アナウンスが聞き取りにくい。 ●:音が小さく、聞こえない。					
(2-1).【掲示物】役立ちましたか	●●				
(2-2).【掲示物】外国語の量 ※路線図、非常口など		●●			
◇理由 ●:モニターの英語の表示の前に出る日本語の表示が長すぎる。					
(2-3).【掲示物】外国語の見やすさ	●	●			
◇理由 ●:自由席か指定席かわかりにくい。文字が小さいため。					

【現況写真】

①和歌山駅 → (特急くろしお1号) → 紀伊田辺駅



・和歌山駅ホーム



・和歌山駅ホーム



・車両内 (モニター)



・車両内



・車両内 (避難案内)

⑥新宮駅 → (特急くろしお 36号) → 紀伊勝浦駅



・新宮駅ホーム



・新宮駅ホーム (床面)



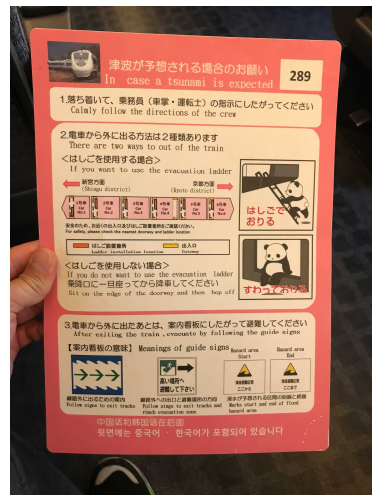
・新宮駅ホーム (床面)



・車両



・車両内



・車両内 (避難案内)



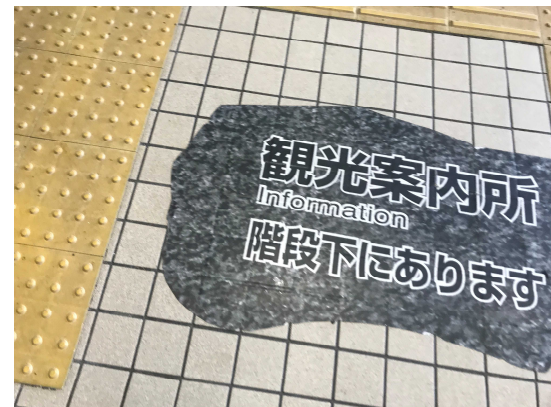
・紀伊勝浦駅ホーム（モニター）



・紀伊勝浦駅ホーム（案内サイン）



・紀伊勝浦駅ホーム（案内サイン）



・紀伊勝浦駅ホーム（床面）



・紀伊勝浦駅ホーム



・紀伊勝浦駅ホーム（階段壁面）

②バス車内

ルート：②紀伊田辺駅 → (明光バス 91 系統) → なかへち美術館

明光バス

《取組状況》

- ・昨年度、車内音声聞き取りにくいとの指摘があったことから、機械音声からナレーターを活用した音声に改善。
- ・整理券の取り忘れが多いことから、発券機にイラスト付きのステッカーを貼り付け。
- ・整理券車内モニターが見えにくいとのことから、座席シート前のすべてのポケットに降車方法に関するリーフレットを設置。運賃箱にも同デザインのステッカーを貼り付け。

(1) 音声

- 英語での放送がいちばん鮮明で、とても聞きやすかった。
- ▲英語での案内は次の停留所のことしかなかった。もっと案内があっても良い。

(2) モニター

- 日本語と英語で案内がされていた。
- ▲運賃表示機の数字が小さく読みづらかった。支払い方法の映像などはなかった。

(3) 車内

- 英語での降車案内がシート前のポケットに入っており、運賃箱の表示とあわせて、とても分かりやすかった。
- ▲おつりが出ないことの案内がバス全面に掲示されていたが、英語が間違っている。
- ▲整理券を取る機械が分かりにくい場所にあるので、目立つ場所に案内が必要。

(4) その他

- 観光案内所にはスペイン語での案内もあり良かった。
- Wi-Fi が利用できて便利である。

【満足度評価】

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1). 【音声】役立ちましたか	●●				
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など		●	●		
◇理由 ●: 次の停留所のアナウンスしかなかった。					
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ	●●				
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか	●	●			
◇理由 ●: 数字が小さすぎます。					
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など	●	●			
◇理由 ●: 支払い方が映されなかった。					
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ	●●				
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか	●●				
(3-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など		●●			
◇理由 ●: バスの時刻表は平日、休日などに分かれていなかったため、少し迷った。 (紀伊田辺駅では分かれていたから) ●: アナウンスは英語だったが、わかりやすかった。					
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ	●●				
◇理由 ●: 書いてあったことはわかりやすかったが、英語が少しおかしかった。					
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			
◇理由 ●: モニターが読みにくかった。					
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)	●●				
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)	●●				

【現況写真】



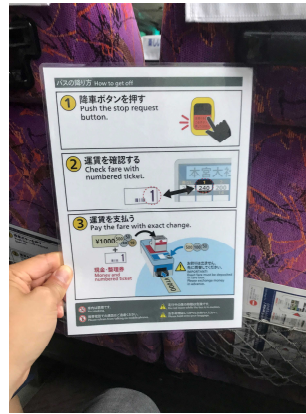
・バス車内 (明光バス)



・モニター



・ 掲示物 (Wi-Fi)



・ 掲示物 (降り方、運賃の支払い方等)



・ 運賃箱



・ 停車ボタン



・ 整理券

ルート：③なかへち美術館 → (龍神自動車 81 系統) → 本宮大社前

龍神自動車

《取組状況》

- ・川湯温泉通過時の3箇所のバス停停車案内を追加。
- ・車内マナー等をピクトグラムも利用して分かりやすく1枚にまとめたものを掲示。
- ・整理券の取り忘れが多いことから、発券機にイラスト付きのステッカーを貼り付け。
- ・車内モニターが見えにくい後方座席でも分かるように、車内に降車方法や車内マナー等に関するステッカーを複数箇所貼り付け。運賃箱にも同デザインのステッカーを貼り付け。
- ・車内に接遇ツールを設置して、運転手に話しかけてくださいとの表示もしている。

(1) 音声

- 英語で全てのバス停が案内されており、分かりやすかった。
- ▲エンジン音が大きくて音声が聞き取れなかった。

(2) モニター

- 日本語と英語で案内がされていた。
- ▲文字が小さくて見えなかった。

(3) 車内

- 運転手席の近くに「声をかけてください」という表示があり、それだけで安心できた。車内には英語での案内もたくさんあり、とても良い。

(4) その他

- Wi-Fi が利用できて便利である。

【満足度評価】

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1). 【音声】役立ちましたか	●●				
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など	●●				
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ ◇理由 ●:バスのエンジン音のために少し聞き取りにくかった。 ●:あまり聞こえなかった。		●●			
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか	●	●			
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など ◇理由 ●:字が小さすぎる。	●●				
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ	●	●			
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか ◇理由 ●:「1000円のみ」と書いてあるので、硬貨の両替ができるのかわからなかった。	●	●			
(3-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など	●●				
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ	●●				
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか) ◇理由 ●:数字が小さすぎるので、どれくらい払ったら良いのか、わかりにくかった。	●	●			
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか) ◇理由 ●:次の停留所を示す案内だけは英語があった。	●	●			
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)	●●				

【現況写真】



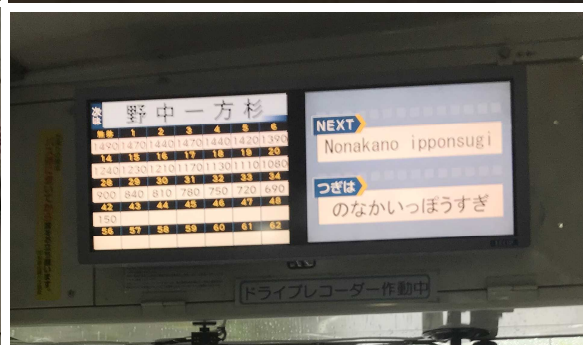
・バス車両（龍神自動車）



・バス車内（龍神自動車）



・バス車内（龍神自動車）



・モニター



・掲示物（注意事項、運賃の支払い方等）

・掲示物（注意事項、運賃の支払い方等）



・整理券発券機

・運賃箱



・整理券

ルート：④本宮大社前 → (奈良交通 301 系統) → 請川

奈良交通

《取組状況》

- ・英語での車内放送を追加。川湯温泉通過時の3箇所のバス停停車案内も追加。
- ・車内マナー等をピクトグラムも利用して分かりやすく1枚にまとめたものを掲示。
- ・整理券の取り忘れが多いことから、発券機にイラスト付きのステッカーを貼り付け。
- ・車内モニターが見えにくい後方座席でも分かるように、座席シート前のポケットに降車方法に関するリーフレットをいくつか設置。

(1) 音声

- 英語の放送もあり分かりやすかった。
- ▲音声が小さくてあまり聞こえなかった。

2) モニター

- 日本語と英語で案内がされていた。
- ▲文字が小さくて見えなかった。また、次のバス停についての表示時間をもっと長くって欲しい。

(3) 車内

- ▲車内マナー、降車方法のリーフレットの設置はあったが設置箇所が少ない。他のバスはもっとたくさん掲示されていて良かった。
- ▲運賃箱に英語も記載されているが、文字がとても小さくて見にくい。

(4) その他

- ICカードも利用できるのは便利。

【満足度評価】

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1).【音声】役立ちましたか	●	●			
(1-2).【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など	●		●		
◇理由 ●:アナウンスが何を言っているのかわかりにくい。ボタンを押して運転手に“知らせる”?					
(1-3).【音声】外国語放送の聞きやすさ		●	●		
◇理由 ●:あまり聞こえなかった。					
(2-1).【液晶モニター】役立ちましたか		●	●		
◇理由 ●:次の停留所のことについての案内は一回しか表示されなかった。					
(2-2).【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など		●	●		
◇理由 ●:小さすぎる。 ●:次の停留所の案内しかなかった。					
(2-3).【液晶モニター】外国語表示の見やすさ	●	●			
(3-1).【掲示物】役立ちましたか			●	●	
◇理由 ●:支払い方の情報があまり見えなかった。					
(3-2).【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など		●	●		
◇理由 ●:降り方についての案内が少なかった。					
(3-3).【掲示物】外国語の見やすさ		●	●		
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)		●	●		
◇理由 ●:文字が小さすぎる。 ●:モニターが小さくて、読みにくかった。					
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)	●		●		
◇理由 ●:座席から降り方についての案内があまり見えなかった。					

【現況写真】



・バス車両 (奈良交通)



・バス車内 (奈良交通)



・モニター



・バス車内 (モニター周辺)



・バス車内 (掲示物)



・掲示物



・運賃箱



・整理券発券機



・整理券



・停車ボタン

ルート：⑤本宮大社前 → (熊野交通 51 系統) → 新宮駅
⑦紀伊勝浦駅 → (熊野交通 31 系統) → 那智山

熊野交通

《取組状況》

- ・整理券の取り忘れが多いことから、発券機にイラスト付きのステッカーを貼り付け。
- ・車内モニターが見えにくい後方座席でも分かるように、車内に降車方法や車内マナー等に関するステッカーを複数箇所貼り付け。運賃箱にも同デザインのステッカーを貼り付け。

(1) 音声

○すべてではないが、主要箇所では英語での案内があった。

▲すべての停留所に英語のアナウンスを入れて欲しい。降車の際は降車ボタンを押すように案内もなかった、もっと英語のアナウンスが欲しい。

(2) モニター

○日本語と英語で案内がされていた。

○表示時間も長く、文字も大きくて、後方座席からでも見やすかった。

(3) 車内

▲車内マナー、降車方法のリーフレットの掲示が複数あったが、もっと掲示が多くて良かった。

(4) その他

○運転手の方が日本語ではあったが、新宮行きだよと声をかけてくれた。

【満足度評価】

⑤本宮大社前 → (熊野交通 51 系統) → 新宮駅

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1). 【音声】役立ちましたか			●●		
◇理由 ●: 主要停留所の案内しなかった。 ●: モニターを見ないと次の停留所がわかりにくい。					
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など			●	●	
◇理由 ●: 英語でのアナウンスが少ない。 ●: 英語のアナウンスは主な停留所しかなかった。(例えば、請川など)					
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ	●	●			
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか	●●				
◇理由 ●: わかりやすかった。					
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など	●●				
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ	●●				
◇理由 ●: 他のバスと比べて、文字の大きさと色が良かった。					
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか		●	●		
(3-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など		●	●		
◇理由 ●: 降り方についての案内が少なかった。					
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ	●	●			
◇理由 ●: すべて「降り方について」のステッカー(ポスター)が見やすいという訳ではなかった。					
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)	●●				
◇理由 ●: 数字が大きく、読みやすい。 ●: モニターが小さくて、読みにくかった。					
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)	●●				
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)		●	●		
◇理由 ●: 座席から降り方についての案内があまり見えなかった。					

⑦紀伊勝浦駅 → (熊野交通 31 系統) → 那智山

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1). 【音声】役立ちましたか		●		●	
◇理由	●: 英語のアナウンスは少ない。 ●: 主要停留所しか英語のアナウンスがない。那智駅など。				
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など			●	●	
◇理由	●: 降り方についてのアナウンスがなかった。例えば、降車ボタンを押してください。				
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ	●				●
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか		●	●		
◇理由	●: 支払い方についての画面が読みにくかった。また、動きが速すぎる。				
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など			●	●	
◇理由	●: バス停留所の名前は英語があっても読みにくい。 ●: 次の停留所のことについての表示はあるが、英語で表示されていない。				
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ		●	●		
◇理由	●: 停留所の名前の案内が読みにくい。				
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか		●	●		
(3-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など		●	●		
◇理由	●: 英語で子供の運賃についての案内がない。				
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ		●	●		
◇理由	●: 座席から降り方についての案内が見えなかった。				
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			
◇理由	●: 案内は見えた。				
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)		●	●		
◇理由	●: 英語のアナウンスはなく、モニターは日本語しかない。 ●: 停留所の名前のスクロールの動きが遅すぎる。				
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)		●	●		
◇理由	●: 降り方と支払い方についてのステッカーが少なかった。 ●: 案内は見えやすかった。				

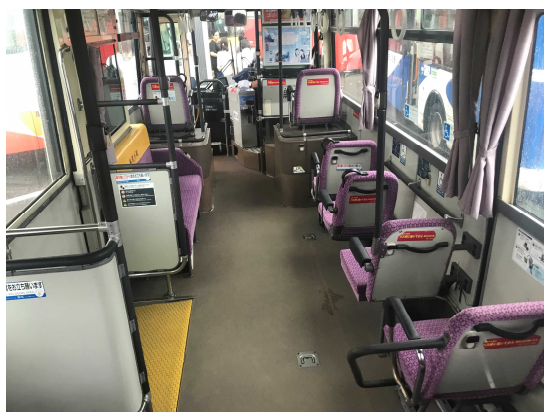
【現況写真】



・バス車両 (熊野交通)



・バス車両 (熊野交通)



・バス車内（熊野交通）



・バス車内（熊野交通）



・モニター



・運賃表示



・掲示物（注意喚起等）



・掲示物（降り方、運賃の支払い方等）



・整理券発券機



・運賃箱

③バス停留所（請川）

請川バス停

《取組状況》

- ・フォーマットを統一した共通時刻表、主要停留所案内図、路線図、周辺バス停案内図、周辺観光案内図等を整備。

(1) 総評

○バス停が上手く整理されていて、バスに関する情報は見つけやすくわかりやすかった。

▲他の乗り場があることが分かりにくく、乗り換えのために他の乗り場に移動しないといけないことが分かりにくかった。他の乗り場への道標があったほうが良い。

▲バス停の時刻表をどのように読むのか説明書きがあった方がわかりやすい。

▲バス停において異なるバス会社の時刻表が同じ標柱にあることがややこしい。共通時刻表をもっと目立つようにしたほうが良い。

【満足度評価】

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 整備されたアクセスマップは役立ちましたか	●	●			
(2). 路線図は見やすかったですか	●				
(3). 路線図の見方は分かりましたか	●				
(4). 整備されたバス乗り場の番号は役立ちましたか	●●				
(5). 整備されたバスの系統番号は役立ちましたか	●●				
(6). 整備されたバス停情報は役立ちましたか		●●			

【現況写真】



・バス停案内



・バス停案内

2. アンケート調査（対象：外国人観光客）

1) アンケート調査の概要（対象：外国人観光客）

◆調査目的

- 外国人観光客を対象として、当協議会のこれまでの取組に関する効果検証（満足度）や、効果的な情報提供を行うために熊野地域の交通情報の入手方法等の把握を目的とする。

◆調査対象

- 熊野地域を訪れた外国人観光客

◆配布方法

街頭調査（ストリートキャッチ）

- ・観光拠点を対象に、調査員が聞き取り調査

【調査場所】

- ・熊野本宮館前、那智の滝前

【調査時期】

- ・2019年10月9日、10日 2日間

施設調査（留置き）

- ・外国人観光客が利用する観光案内所などに調査票を留置き、外国人観光客が記入後、調査票を回収。

【調査場所】

- ・観光案内所8箇所
 - ①田辺市観光協会「ポケットパーク（闘鶏神社前）」
 - ②龍神観光協会「龍神行政局」
 - ③中辺路町観光協会「世界遺産熊野古道館」
 - ④大塔観光協会「道の駅 ふるさとセンター大塔」
 - ⑤本宮町観光協会「熊野本宮館」
 - ⑥田辺市熊野ツーリズムビューロー「田辺市観光センター」
 - ⑦新宮市観光協会「新宮市観光案内所（熊野交通(株)1F）」
 - ⑧那智勝浦町観光協会「那智勝浦町観光案内所（JR 紀伊勝浦駅舎内）」

【調査時期】

- ・2019年10月の1ヶ月間程度

◆アンケート調査票

○調査票は、アジア圏の方も理解できると判断し、英語版を用意した。

○調査項目

- ・ 属性（国籍、母国語、グループ属性、性別、年齢、出入国空港、
日本及び熊野古道地域への訪問・宿泊回数）
- ・ 熊野古道で訪れた場所
- ・ 熊野古道地域を訪れる前の情報入手先
- ・ 熊野古道地域に滞在中の情報入手先
- ・ 日本旅行中に鉄道やバスの経路検索を利用したか
- ・ 熊野古道地域のバスの利用について（運賃、番号、時間、降り方・マナー、安心）
- ・ バス車内・交通拠点に関する満足度
- ・ 熊野地域を旅行中不便だったこと
- ・ 自由記述

◆アンケート調査票（英語版）

※調査票コード

調査地点	調査年月日	調査時刻	調査員

Survey on the Experiences of Foreign Visitors Regarding Sightseeing and Access in the Kumano Kodo

Q1. Please indicate your country of residence as well as your native language.

In addition, please indicate the number of people in your party (including yourself).

Country of Residence	Native Language	() People
----------------------	-----------------	---------------

Q2. Please specify your age and sex below. *Please choose one option each

Sex : 1. Male 2. Female 3. Other
Age : 1. 10-19 2. 20-29 3. 30-39 4. 40-49 5. 50-59 6. 60 and above

Q3. Please indicate the airports through which you have entered and will leave Japan.

*Please choose one

HomeCountry ~ Japan	Entry (Choose one) : 1.Kansai Airport 2.Chubu Airport 3.Narita Airport 4.other ()
	Departure (Choose one) : 1.Kansai Airport 2.Chubu Airport 3.Narita Airport 4.other ()

Q4. Please tell us about your visits to Japan.

I have visited Japan _____ times. On this trip, I will have stayed in Japan for _____ nights
--

Q5. Please tell us about your visits to the Kumano Kodo Area (Southern part of the Kii Peninsula)

I have visited the Kumano Kodo Area _____ times. On this trip, I will have stayed in the area for _____ nights

Q6. On your current visit, please indicate the locations that you have already visited and/or plan to visit.

1 : Kumano Hongu Taisha	6 : Kawayu Onsen	11 : Takijiri-oji
2 : Kumano Hayatama Taisha	7 : Katsuura Onsen	12 : Takahara Kumano-jinja
3 : Kumano Nachi Taisha & Nachi-no-Taki	8 : Shirahama Onsen	13 : Hosshinmon-oji
4 : Yunomine Onsen	9 : Totsukawa Onsen	14 : Traditional Boat Tour
5 : Watarase Onsen	10 : Tokei-jinja	15 : Kamikura-jinja
16 : Kumano Kodo Iseji	17 : other ()	

Q7. How did you come to acquire information & access about Kumano Kodo Area before your visit?

*Please choose all that apply

1. Websites (Blogs and Tourism Associations etc.) 【Specifically : _____】
2. Social Networking Sites 【①Facebook,②Twitter,③YouTube,④Instagram,⑤Other ()】
3. Newspapers and Magazines, Guidebooks 【Specifically : _____】
4. Travel Agency consultation and pamphlets
5. Friends and Family · Recommendations from Acquaintances (Word of Mouth)
6. Other ()

Q8. During your stay on Kumano Kodo Area, how have you obtained tourist information?

*Please choose all that apply

1. Magazines · Guidebooks 2. Internet 3. Free pamphlets · leaflets 4. Accommodation 5. Tourist Information Offices 6. Other () 7. Not Applicable
--

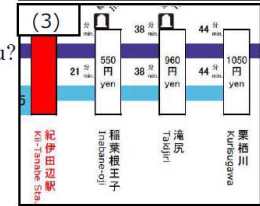
Q9. During your visit to Japan, have you used search engines to look up information about bus and train routes?

1. Yes 【①GoogleMaps、②Apple Maps、③Other ()】
2. No

Q10. Please tell us about your use of buses during your time in the Kumano Kodo Area.

*Please choose one option each.

- (1) Did you know that when you board a bus you are required to take a numbered ticket and pay the fee in cash when you leave?
1. Yes, I already knew 2. I checked at the bus stop 3. I did not originally know
- (2) Buses have different numbers depending on the destination.
Was this useful to you?
1. Yes 2. No 3. I did not notice
- (3) Information about the fees and duration times of buses to major locations is displayed at bus stops. Was this information useful to you?
1. Yes 2. No 3. I did not notice
- (4) Information about how to exit the bus and manners is displayed within the vehicle. Was this information useful to you?
1. Yes 2. No 3. I did not notice
- (5) Due to guidance and information such as the above, were you able to use buses with peace of mind?
1. Yes 2. It did not make a difference



Reasons and/or opinions

Q11. Please tell us how you found the following aspects regarding your experience with buses in Kumano Kodo Area. *Please choose one option each

	Poor	Fair	Good	Excellent
Guidance from stations to bus stops	1	2	3	4
Information at bus stops	1	2	3	4
Bus destination signs	1	2	3	4
Audio guidance inside buses	1	2	3	4
Information & instructions within buses	1	2	3	4

Reasons and/or opinions

Q12. During your stay on Kumano Kodo Area, which of the following aspects have you found inconvenient? *Please choose all that apply

- 1. Information at stations 2. Bus Signage and Information 3. Guideposts along the Kumano Kodo
- 4. Obtaining tourist information 5. Obtaining information about shops restaurants
- 6. Communication with staff at tourist facilities • restaurants • shops
- 7. Restaurant menus 8. Payments via credit cards etc. 9. ATMs 10. Currency Exchange
- 11. Obtaining Free Wi-Fi 12. Other() 13. None in particular

Q13. If you have any further comments regarding access and sightseeing in Kumano Kodo Area, please tell us in the box below.

◆参考：アンケート調査票（日本語版）

※調査票コード

調査地点	調査年月日	調査時刻	調査員

訪日外国人観光客の熊野古道地域へのアクセス・観光に関する調査

Q1. あなたはどの国・地域にお住まいですか。母国語は何ですか。また、あなたも含めて、何人での旅行ですか。

国・地域	母国語	()人
------	-----	------

Q2. あなたの性別、年齢を選んで下さい。※それぞれ1つだけ

性別	1. 男性	2. 女性	3. その他			
年齢	1. 10歳代	2. 20歳代	3. 30歳代	4. 40歳代	5. 50歳代	6. 60歳代以上

Q3. 今回の旅行はどこから出入国しますか。※1つだけ

自国～日本	入国（1つだけ）	1. 関西空港	2. 成田空港	3. 羽田空港	4. その他（ ）
	出国（1つだけ）	1. 関西空港	2. 成田空港	3. 羽田空港	4. その他（ ）

Q4. 日本への旅行について教えてください。

日本への訪問回数は	回目	、	今回の宿泊日数は	泊
-----------	----	---	----------	---

Q5. このうち、熊野古道地域（紀伊半島の南部）への旅行について教えてください。

熊野古道地域への訪問回数は	回目	、	今回の宿泊日数は	泊
---------------	----	---	----------	---

Q6. 今回の旅行で熊野古道の訪れた場所または訪れる予定の場所を選んで下さい。

1：本宮大社	5：渡瀬温泉	9：十津川温泉	13：竈心門王子
2：速玉大社	6：川湯温泉	10：鬮鷄神社	14：舟下り
3：那智大社・那智の滝	7：勝浦温泉	11：滝尻王子	15：神倉神社
4：湯の峰温泉	8：白浜温泉	12：高原熊野神社	16：熊野古道伊勢路
17：その他 ()			

Q7. 熊野古道地域を訪れる前のアクセス・観光情報の入手先は次のどれですか。※いくつでも

1. ウェブサイトの情報（個人のブログや旅行サイト等）【具体名：_____】
2. SNS の口コミ、投稿【①Facebook、②Twitter、③YouTube、④Instagram、⑤その他（ ）】
3. 新聞や雑誌、ガイドブック【具体名：_____】
4. 旅行会社の紹介やパンフレット
5. 家族や友人・知人の勧め（口コミ）
6. その他（ ）

Q8. 熊野古道地域に滞在中のアクセス・観光情報の入手先は次のどれですか。※いくつでも

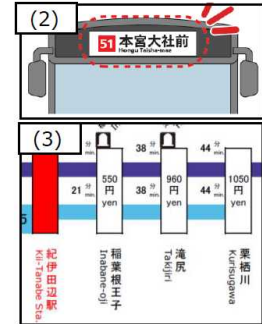
1. 雑誌・ガイドブック
2. インターネット
3. 現地で入手した無料パンフレット・チラシ
4. 観光案内所
5. 宿泊施設
6. その他（ ）
7. 特にない

Q9. 日本旅行中に鉄道やバスの経路検索を利用しましたか。

1. 利用した【①GoogleMaps、②Apple Maps、③その他（ ）】
2. 利用していない

Q10. 熊野古道地域のバスの利用について教えてください。※それぞれ1つだけ

- (1) バスに乗る時に整理券を取り、降りる時に運賃を現金で支払いますが、知っていましたか
 - 1. もともと知っていた
 - 2. 知らなかったので困った
 - 3. 現地で確認できた
- (2) バスは行き先別に番号がありますが、役に立ちましたか
 - 1. とても役にたった
 - 2. 役に立たなかった
 - 3. 見ていない
- (3) バス停には主なバス停までの運賃と時間を掲示していますが、役に立ちましたか
 - 1. とても役にたった
 - 2. 役に立たなかった
 - 3. 見ていない
- (4) バス車内にはバスの降り方やマナーを掲示していますが、役に立ちましたか
 - 1. とても役にたった
 - 2. 役に立たなかった
 - 3. 見ていない
- (5) このような案内があることで、時間にゆとりができましたか
 - 1. ゆとりができた
 - 2. 変わらない



理由・意見

Q11. バス車内・交通拠点に関する満足度を教えてください。※それぞれ1つだけ

	悪い	やや悪い	良い	大変良い
1: 駅などからバス停までの案内	1	2	3	4
2: バス停の案内表示	1	2	3	4
3: バス車両の行き先表記	1	2	3	4
4: バス車内の音声案内	1	2	3	4
5: バス車内の案内表示	1	2	3	4

理由・意見

Q12. 熊野地域を旅行中不便だったことは次のどれですか。※いくつでも

- 1. 駅の案内表記
- 2. バスの案内表記
- 3. 熊野古道の案内表記 (道標・案内板など)
- 4. 観光地情報 (観光地詳細) の入手
- 5. 飲食店・お土産物屋情報の入手
- 6. 観光施設・飲食店・商店等スタッフとのコミュニケーション
- 7. 飲食店のメニュー表記
- 8. クレジットカード等の決済
- 9. ATM の利用
- 10. 両替
- 11. 無料 Wi-Fi 環境
- 12. その他 ()
- 13. 特になし

Q13. 熊野地域のアクセス・観光について他に意見があれば教えてください。

自由意見

2)アンケート調査の結果（対象：外国人観光客）

調査（街頭調査＋施設調査）においては、202票回収することができ、意向を把握することができた。

◆街頭調査（ストリートキャッチ）

【回収数】

調査場所	回収数
熊野本宮館前	62
那智の滝前	33
計	95



○調査風景（那智の滝前）

◆施設調査

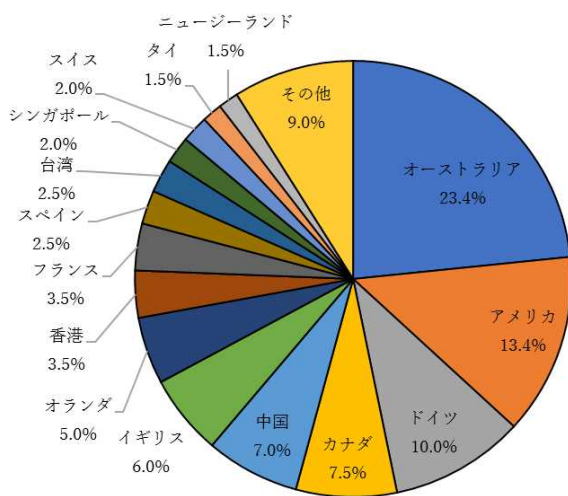
【回収数】

調査場所	回収数
①田辺市観光協会「ポケットパーク（鬮鶏神社前）」	8
②龍神観光協会「龍神行政局」	0
③中辺路町観光協会「世界遺産熊野古道館」	28
④大塔観光協会「道の駅 ふるさとセンター大塔」	2
⑤本宮町観光協会「熊野本宮館」	43
⑥田辺市熊野ツーリズムビューロー「田辺市観光センター」	8
⑦新宮市観光協会「新宮市観光案内所（熊野交通(株)1F）」	8
⑧那智勝浦町観光協会「那智勝浦町観光案内所（JR 紀伊勝浦駅舎内）」	10
計	107

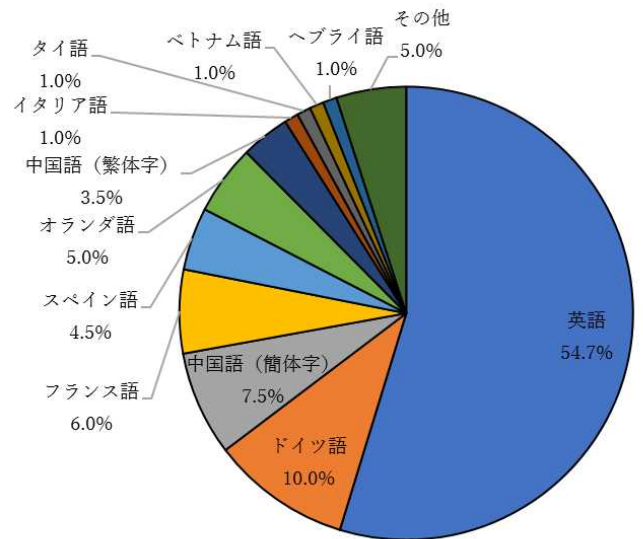
問1. 国籍・母国語、グループ人数

- ▶国籍：オーストラリア、アメリカ、ドイツ、カナダ、中国の観光客が多い。
- ▶英語、ドイツ語、中国語（簡体字）を母国語とする観光客が多い。
- ▶1～2人の少人数グループでの観光客が8割以上と多い。

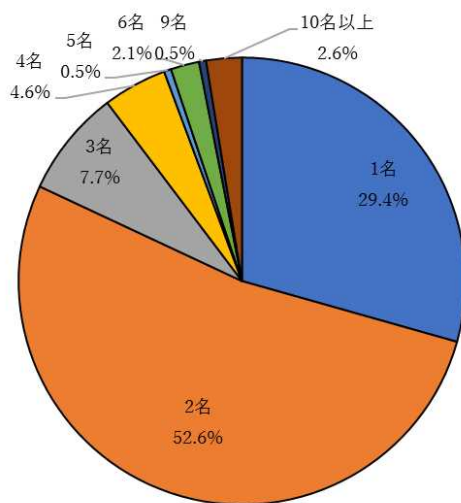
【国籍】



【母国語】



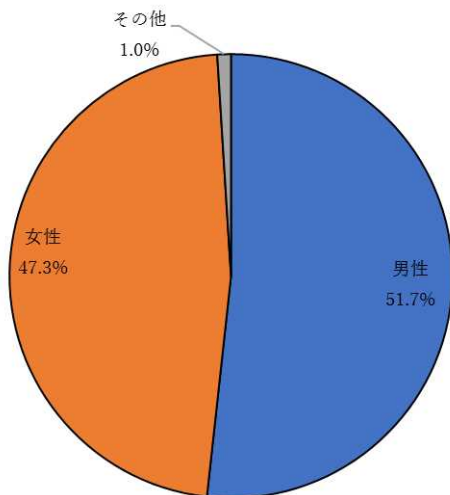
【グループ人数】



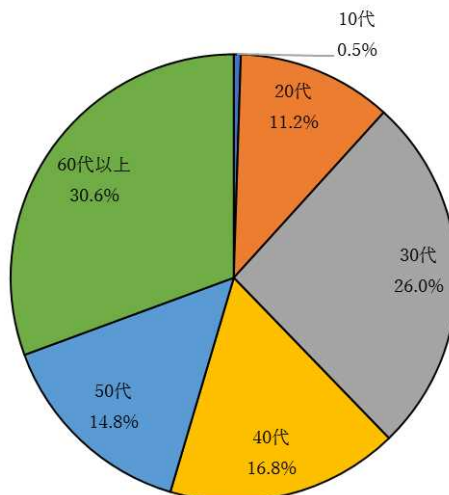
問2. 性別・年齢

- ▶男性がやや多い。
- ▶様々な年齢層の観光客が来訪されている。

【性別】



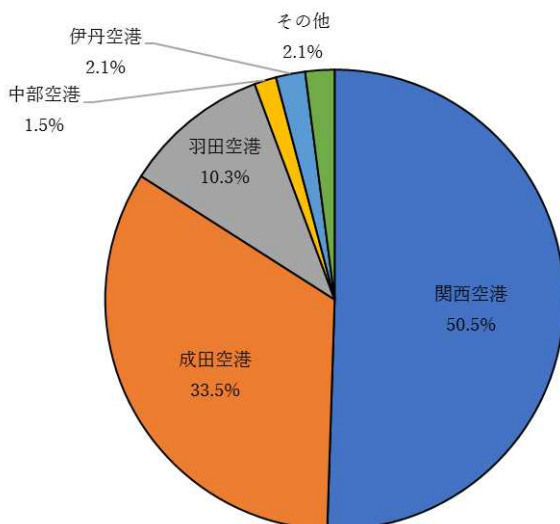
【年齢】



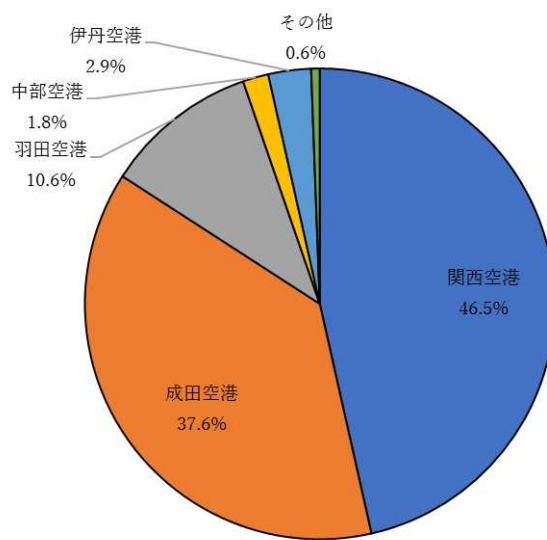
問3. 出入国（空港）

- ▶入国・出国共に、関西空港が多く、次いで成田空港が多い。

【入国】



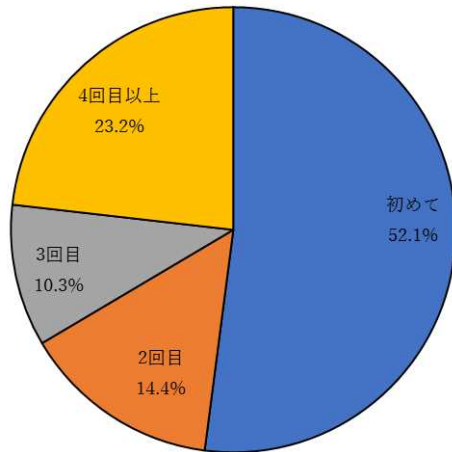
【出国】



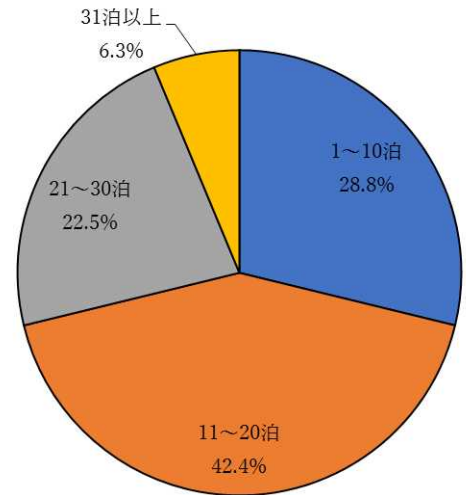
問4. 日本への訪問回数、宿泊日数

- ▶日本への訪問回数：はじめて日本を訪れる人が5割以上と最も多い。
- ▶日本での宿泊日数：11～20泊など長期滞在される方が多く見られる。

【日本への訪問回数】



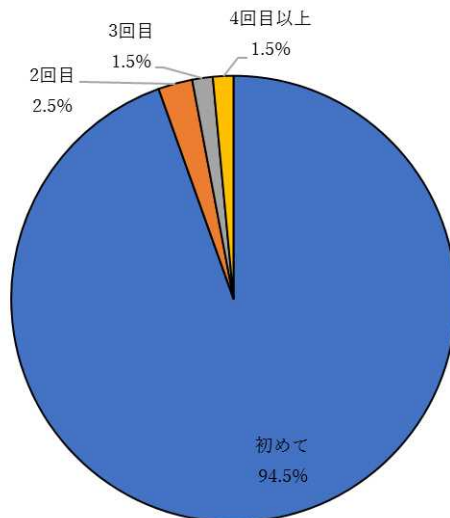
【日本での宿泊日数】



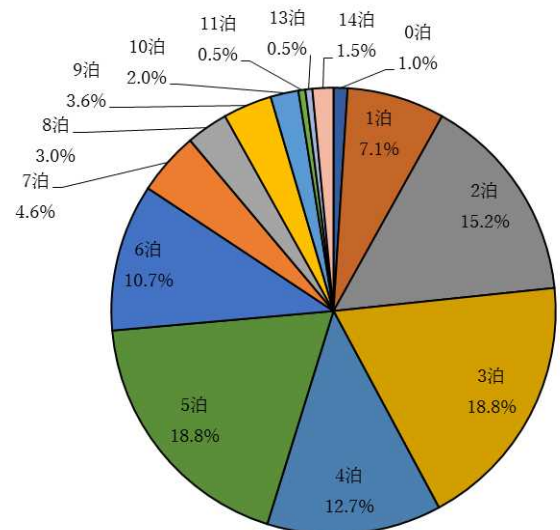
問5. 熊野地域への訪問回数、宿泊日数

- ▶熊野への訪問回数：はじめて熊野古道を訪れる人が8割以上と最も多い。
- ▶熊野での宿泊日数：1泊～6泊まで1週間の以内の方が多く見られる。

【熊野古道地域への訪問回数】

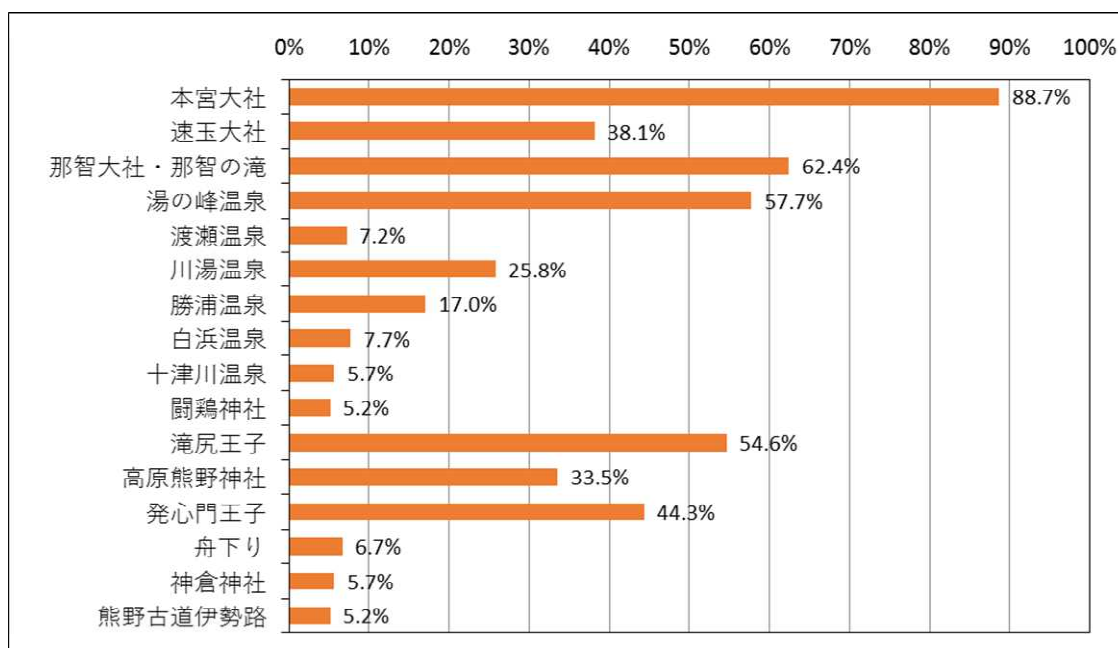


【熊野古道地域での宿泊日数】



問6. 訪れる予定の場所

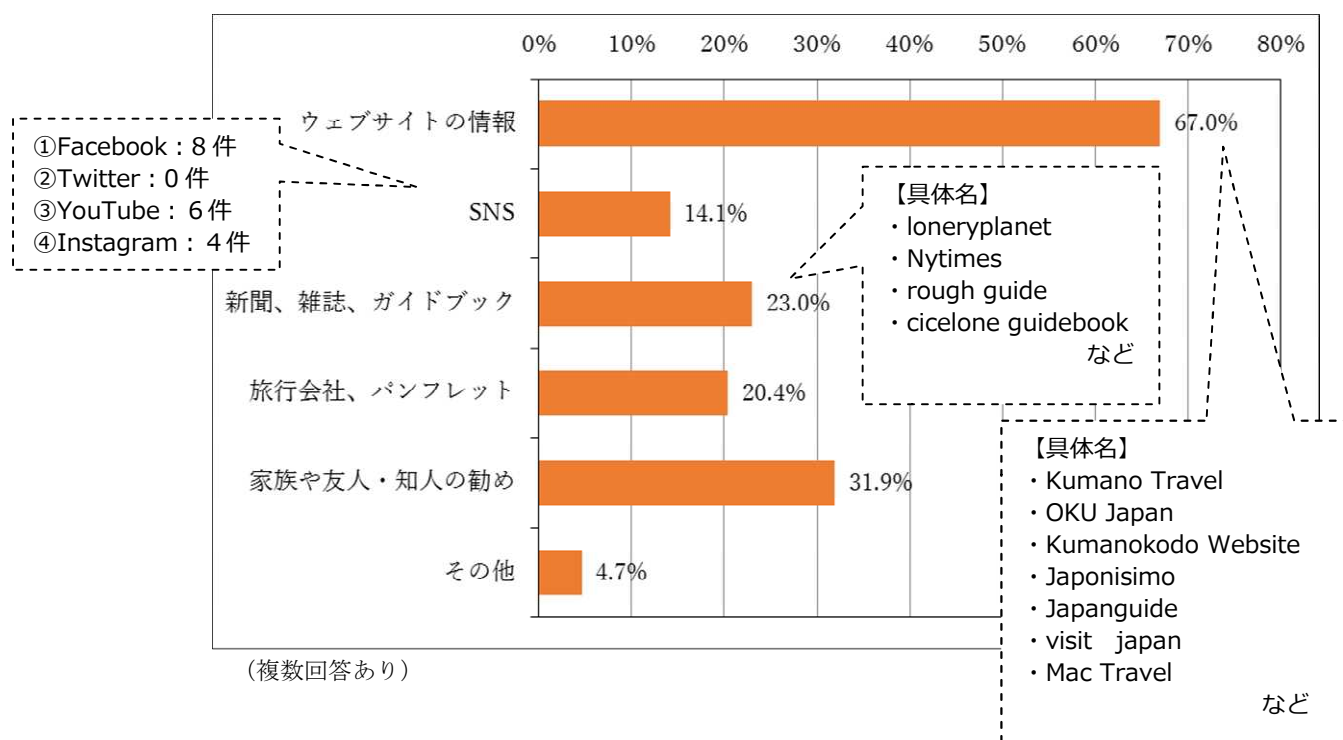
▶本宮大社が最も多く、那智大社・那智の滝、湯の峰温泉、滝尻王子、発心門王子には、観光客のほぼ半数の方が訪れている。



(複数回答あり)

問7. 熊野地域を訪問前の情報の入手先

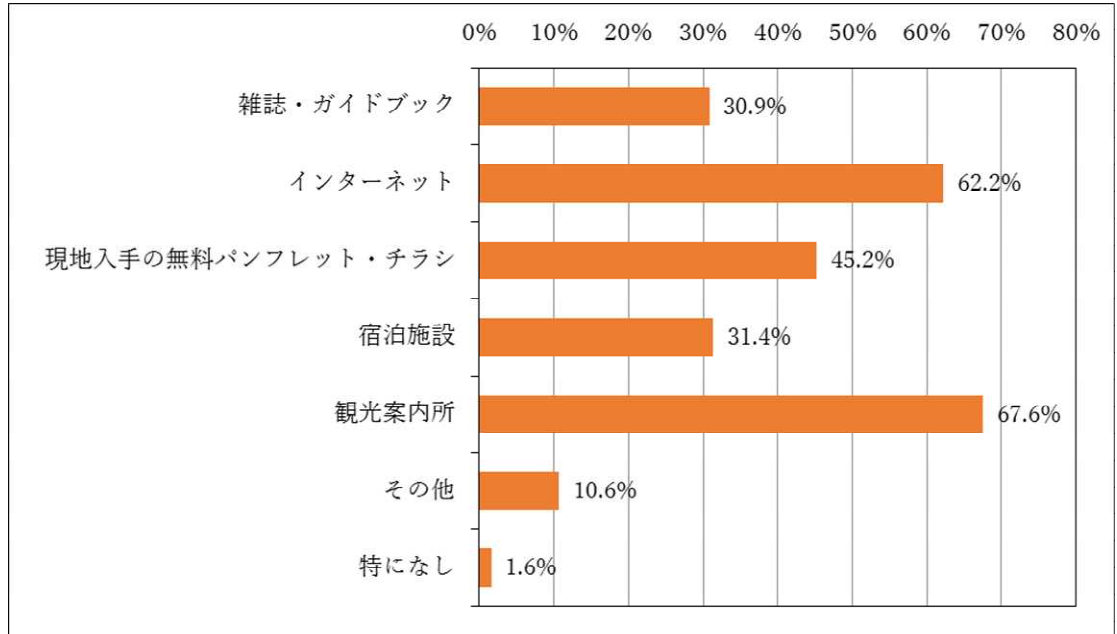
▶ウェブサイトから情報を得ている観光客が多い。



(複数回答あり)

問 8. 熊野古道滞在中の観光情報の入手先

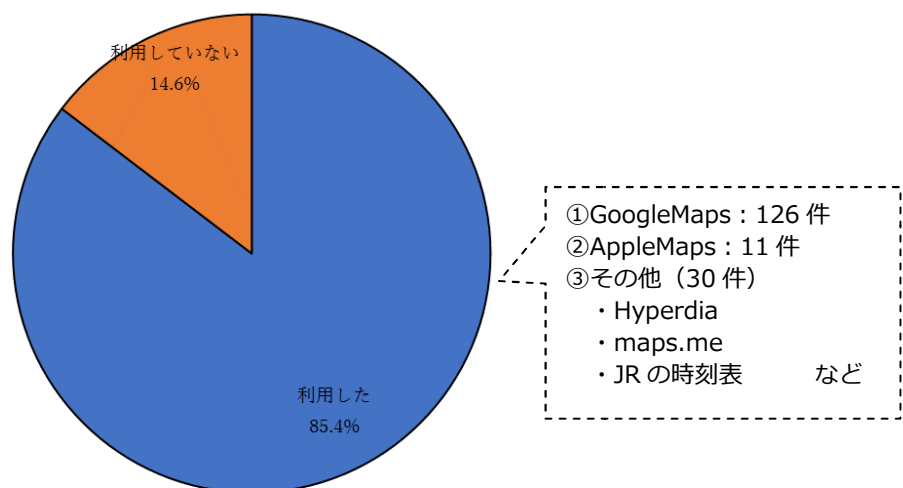
▶観光案内所、インターネット、パンフレット・チラシによって、情報を得ている観光客が多い。



(複数回答あり)

問 9. 鉄道やバスの経路検索の有無

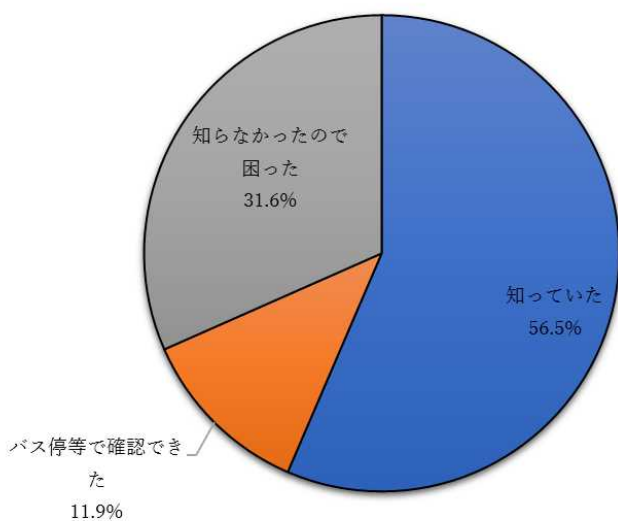
▶利用した観光客が 8 割を超える。



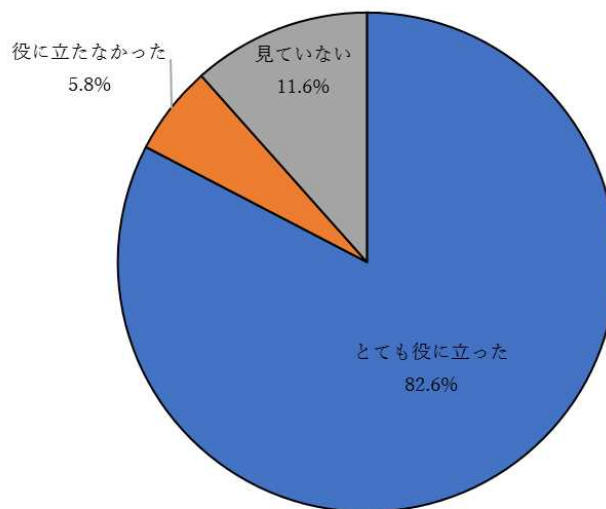
問10. バスの利用について

- ▶バスの乗降方法は知っていたが約6割、知らなくて困った方が3割。
- ▶系統番号は、とても役に立ったが8割。
- ▶バス停掲示、車内掲示ともに、とても役に立ったが8割を超える。
- ▶案内があることで、時間にゆとりができ、安心できた方が9割を超える。

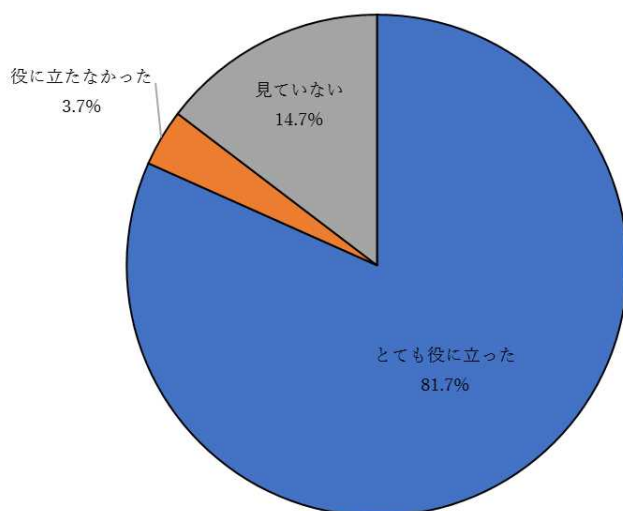
【バスの乗降方法】



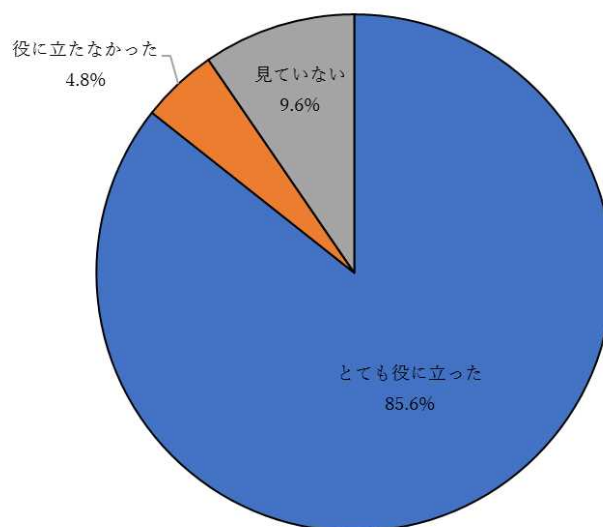
【系統番号】



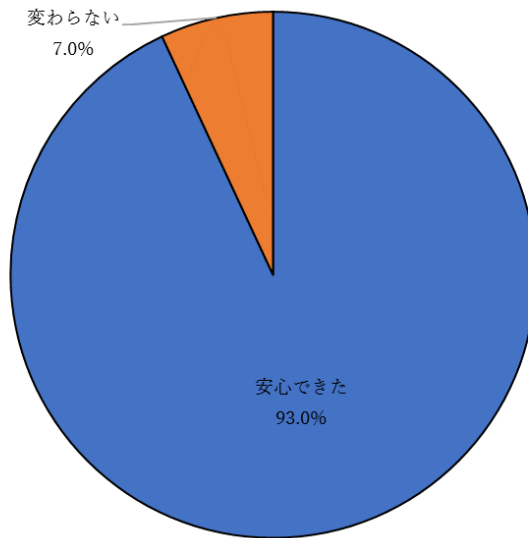
【バス停掲示】



【車内掲示】

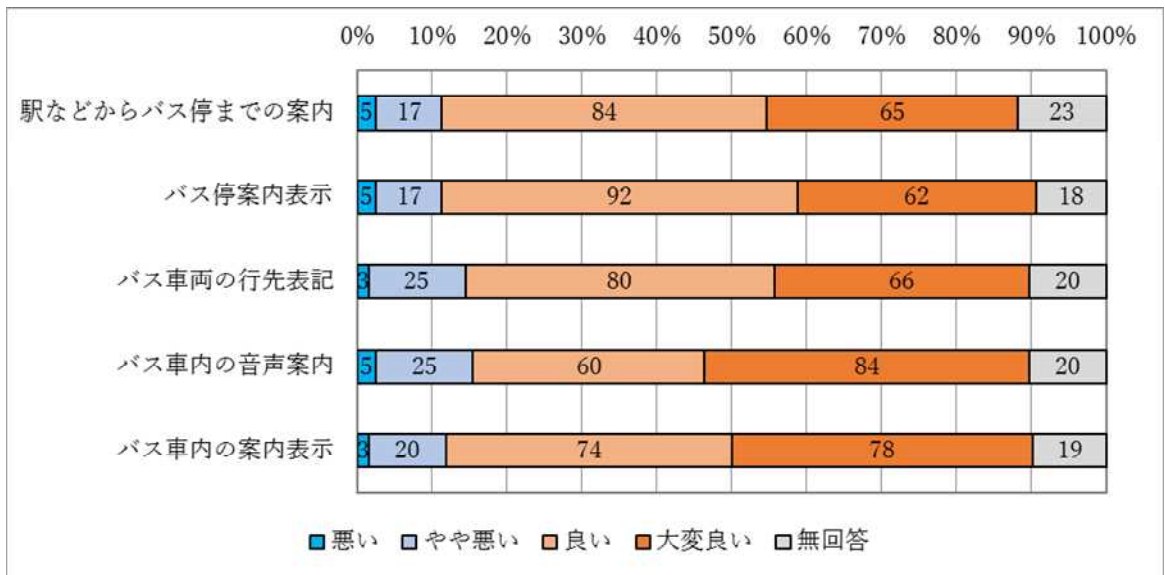


【安心感】



問 1 1. バス車内・交通拠点に関する満足度

▶ 「バス車両の行き先表示」「バス車内の音声案内」について、2 割近くが不満

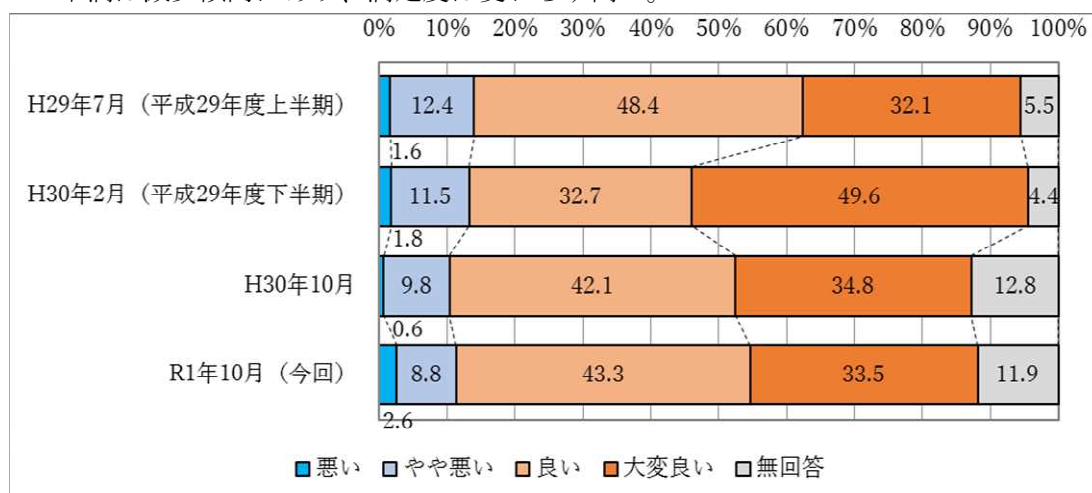


(グラフ内数値は実数)

【参考：過去の調査との比較】

■ 駅などからバス停までの案内

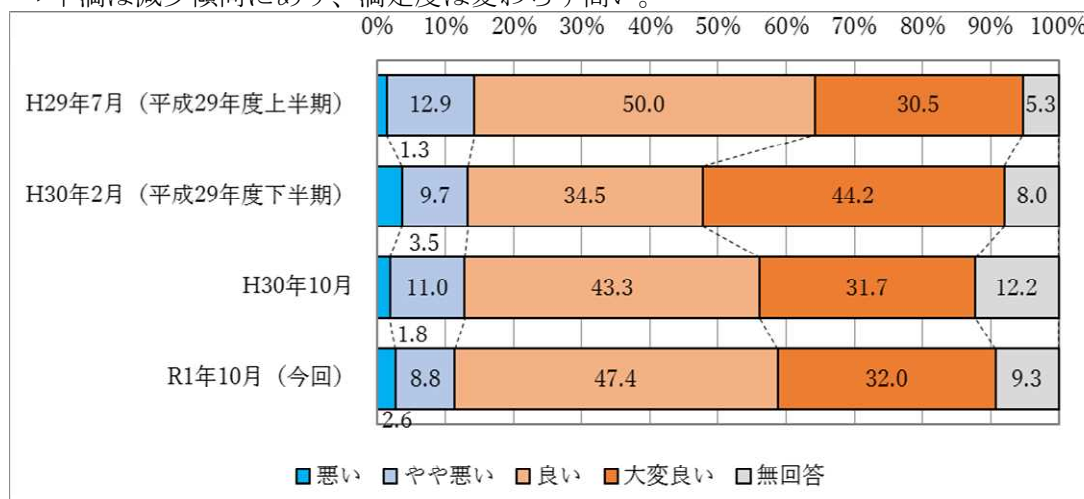
▶ 不満は減少傾向にあり、満足度は変わらず高い。



(グラフ内数値はパーセント)

■ バス停の案内表示

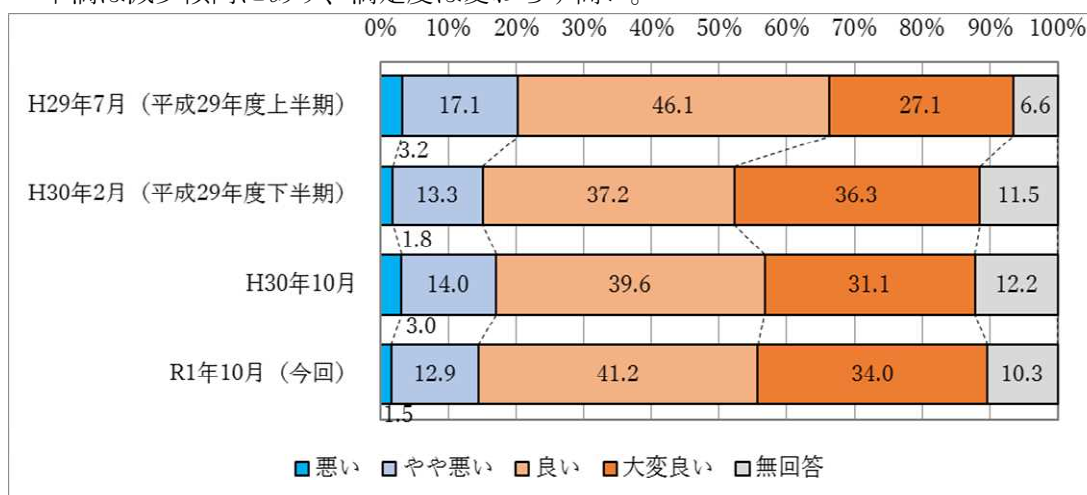
▶ 不満は減少傾向にあり、満足度は変わらず高い。



(グラフ内数値はパーセント)

■ バス車両の行き先表記

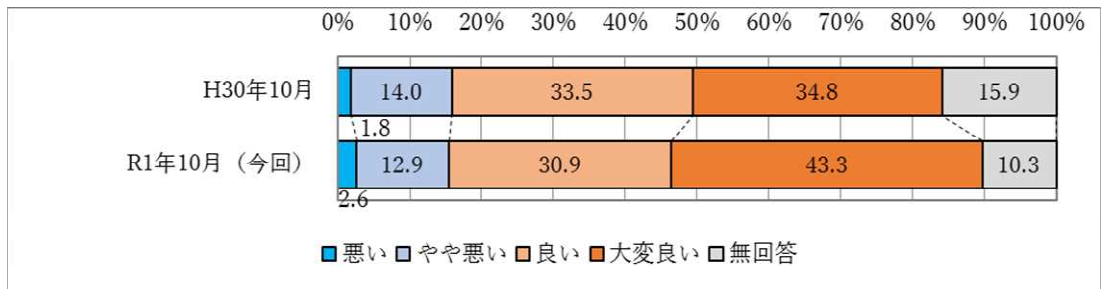
▶ 不満は減少傾向にあり、満足度は変わらず高い。



(グラフ内数値はパーセント)

■バス車内の音声案内

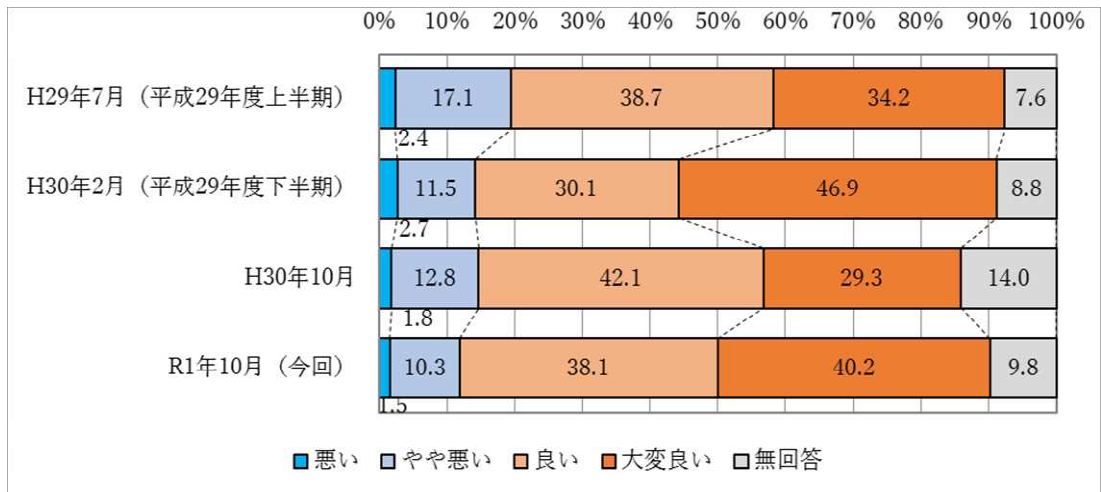
▶「大変良い」の割合は、高くなっている。



(グラフ内数値はパーセント)

■バス車内の案内表示

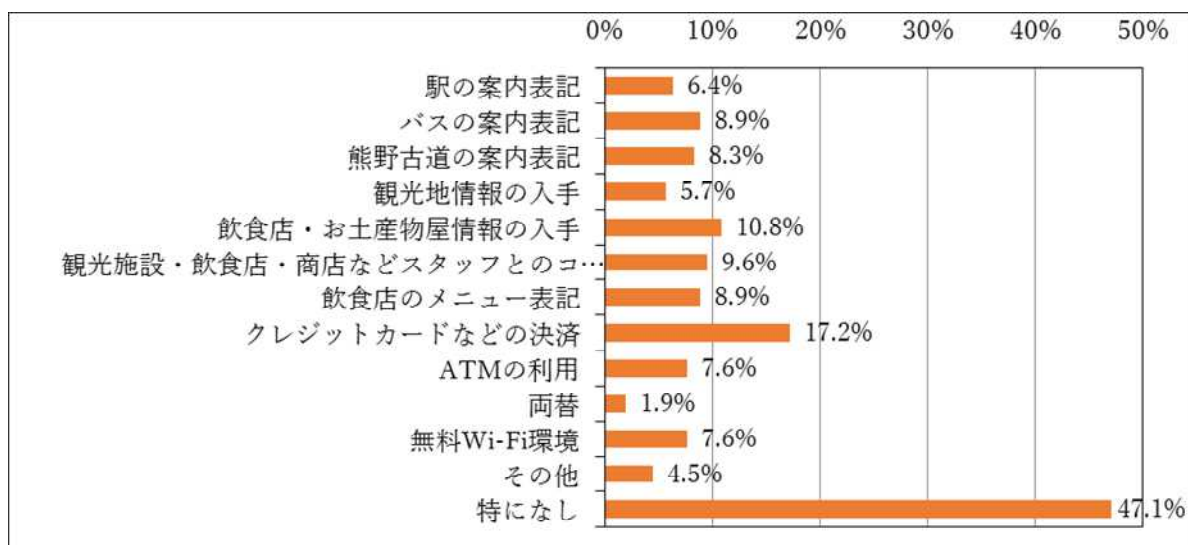
▶不満は減少傾向にあり、満足度は変わらず高い。



(グラフ内数値はパーセント)

問12. 熊野地域を旅行中不便だったこと

▶「クレジットカードなどの決済」が不便と感じている方が比較的多い。



(複数回答あり)

問13. 自由意見

■バスについて

主な自由意見

※重複する意見あり

(良い意見)

- ・運転手が親切でフレンドリー、丁寧。
 - ・利用者のことを考えたバス情報の提示がされている。
 - ・英語表記やアナウンスが流れ、安心できた。
 - ・Google Maps がとても便利だった。
 - ・事前に乗車方法が表示されており、理解できた。
 - ・バスが時間通りに来た。
- (その他、良い意見多数)

(課題・要望)

- ・運賃の支払いに時間がかかる。両替が簡単になると良い。
- ・運賃が高い。
- ・バスの本数が少なく、最終バスの時間が早すぎる。登山口にもっとバスが欲しい。
- ・事前に乗車券を購入したい。
- ・英語の車内アナウンスが一部理解できなかった。
- ・バスの乗継時間が短い。
- ・熊野古道小辺路のバスがわかりにくい。
- ・バス車内で日本語しか表示されていないときがあり困った。
- ・英語以外の言語も対応してほしい。
- ・湯の峰温泉のバス停標柱はもっとわかりやすくしてほしい。

■観光について

主な自由意見

※重複する意見あり

- ・観光案内所がとても親切。
 - ・景色が美しく、人々が親切。この地域は素晴らしい。友人たちを連れて来たい。
 - ・熊野トラベルの対応がとても良く、助けてもらった。
 - ・宿泊施設の対応が良かった。
 - ・トイレが素晴らしい。
 - ・那智の観光施設が良かった。
 - ・熊野古道のサインが素晴らしい。
 - ・自国を旅しているかのように楽しめた。
- (その他、良い意見多数)

(課題・要望)

- ・ATM の数やクレジットカード決済が使える施設を増やしてほしい。
- ・日本語のみのレストランは意思疎通が大変。ベジタリアン向けの料理がもっと欲しい。
- ・一部の宿泊施設の場所がわかりづらい。
- ・サインは改善したほうが良い。発心門王子～継桜王子間がわかりにくい。
- ・山歩きするための宿泊施設の値段にしては少し高すぎる。
- ・宿泊施設にお菓子の自動販売機が欲しい。
- ・柔らかい枕のサービスがあると嬉しい。
- ・観光案内所がもっと増えてほしい。

3.アンケート調査（対象：観光案内所、宿泊施設）

1)アンケート調査の概要（対象：観光案内所、宿泊施設）

◆調査目的

○観光案内所や宿泊施設の受け入れ側を対象に、当協議会のこれまでの取組や熊野地域の交通アクセスへの意見を把握することを目的とする。

◆調査対象

○観光案内所（8施設）、宿泊施設（70施設）

観光協会			
		31	旅館/よしのや
1	田辺観光協会	32	旅館/伊せや
2	龍神観光協会	33	民宿/あづまや荘
3	中辺路町観光協会	34	民宿/あたらしや
4	大塔観光協会	35	民宿/くらや
5	本宮町観光協会	36	民宿/てるてや
6	田辺市熊野ツーリズムビューロー	37	民宿/やまね
7	新宮市観光協会	38	民宿/湯の谷荘
8	那智勝浦町観光協会	39	ジェイホッパーズ 熊野湯峰ゲストハウス
宿泊施設			
		40	山伏宿 拜庵
1	ホテルハーヴェスト南紀田辺	41	旅館/わたらせ温泉
2	ホテル花屋	42	民宿/蒼空ゲストハウス
3	アルティエホテル紀伊田辺	43	B&Bカフェほんぐう
4	てんつくゲストハウス	44	精進屋・療治宿/山水月
5	美吉屋旅館	45	農家民宿はる
6	田辺ゲストハウスICHIE	46	民宿/まつみや
7	ゲストハウス熊野	47	古道の宿/中華れいめい
8	ゲストハウスTAKAO	48	民宿/わだま
9	田辺市龍神ごまさんスカイタワー	49	民宿/ゆの里
10	季楽里龍神	50	熊野本宮ゲストハウスOmoya
11	上御殿	51	高田グリーンランド
12	下御殿	52	小口自然の家
13	熊野古道の宿 霧の郷たかはら	53	民宿 百福（ももふく）
14	民宿あかつき	54	サンサロカフェ
15	近露櫻の園	55	サンシャインホテル
16	ゲストハウスMUI	56	新宮セントラルホテル
17	民宿ちかつゆ	57	長谷旅館
18	ハピネスちかつゆ	58	新宮ユーアイホテル
19	民宿つぎざくら	59	ビジネスホテル 美郷
20	民宿のなか山荘	60	簡易宿泊 ふくろく
21	旅館/富士屋	61	Sushi House
22	旅館/山水館川湯みどりや	62	小阪屋 本館
23	旅館/亀屋旅館	63	わかたけ
24	民宿/大村屋	64	休暇村 南紀勝浦
25	民宿/こぶち	65	浦島観光ホテル(株)
26	民宿/すみや	66	(株) ホテル中の島
27	民宿/立石	67	(株) かつうら御苑
28	ペンション・あしたの森	68	お宿 はな
29	旅館/あづまや	69	大門坂 和笑庵
30	旅館/湯の峯荘	70	ホテル シャルモン

◆調査方法

- 【配布】 郵送で各施設に郵送、【回収】 事務局宛に郵送又は、Web 回答
【調査時期】 2019年10月1日～10月15日

◆調査項目

- | |
|---|
| <p>①バスの利用頻度</p> <p>②これまでの取り組みについて
(取り組みを知っているか、案内しやすさの変化)</p> <p>③今年度の取り組みについて
(グーグルマップでの経路検索、外国人観光客への必要性、案内しやすさの変化)</p> <p>④観光面での交通アクセスに関する意見 (自由記述)</p> |
|---|

◆回収数

- 回収数34件 (観光案内所25件、宿泊施設9件)

◆アンケート調査票

外国人観光客の二次交通受入環境に関するアンケート調査票

■調査目的：外国人観光客の二次交通受入環境に関する取組検討のため、アンケートにご協力をお願いします。

問1. あなたは、普段バスを利用されますか

1. 毎日利用する 2. 週に何度か利用する 3. 月に何度か利用する
4. ほとんど利用しない 5. その他（ ）

■次に、これまでの取組※1について、別添「参考」を参照ください。

（※1：バスへの系統番号の導入、バス停の掲示情報の充実、JR・バス4社が連携した路線図等）

問2. これまでの取組は知っていましたか

1. 知っていた 2. 知らなかった

問3. 宿泊施設・観光案内所等の皆様が行う外国人観光客へのルート案内（コミュニケーション）

1. 案内しやすくなる（なった） 2. 案内しにくくなる（なった）
3. 変わらない 4. 分からない

（理由）

■次に、今年度の取組※2について、別添「資料提供」を参照ください。

（※2：グーグルマップで、バスの経路、時刻、運賃等の検索ができるようになったこと）

問4. あなたは、グーグルマップでの経路検索を利用したことがありますか

1. よく利用する 2. 利用したことはある 3. 利用したことがない 4. 分からない

問5. 今年度の取組は、外国人観光客に必要なことと思いますか

1. とても必要 2. どちらかといえば必要 3. 必要ない 4. 分からない

問6. 宿泊施設・観光案内所等の皆様が行う外国人観光客へのルート案内（コミュニケーション）

1. 案内しやすくなる（なった） 2. 案内しにくくなる（なった）
3. 変わらない 4. 分からない

（理由）

問7. その他、観光面での交通アクセスに関する意見（自由記述）

.....
.....
.....
.....

【連絡先】差し支えなければ、記載事項の確認等のため、連絡先の記入をお願いします。

施設名		担当者名	
電話番号		メール	

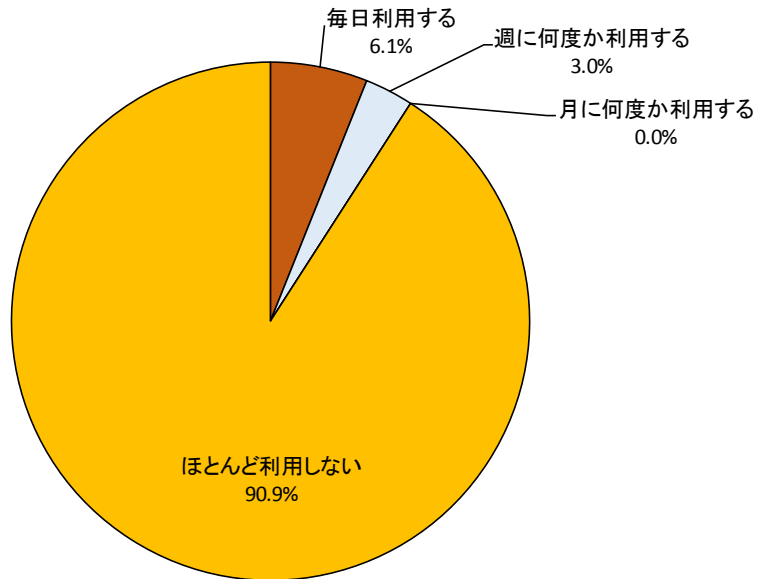
以上でアンケート調査は終わりです。ご協力頂き、ありがとうございました。

2)アンケート調査の結果（対象：観光案内所、宿泊施設）

◆バスの利用頻度

問1. あなたは、普段バスを利用されますか。

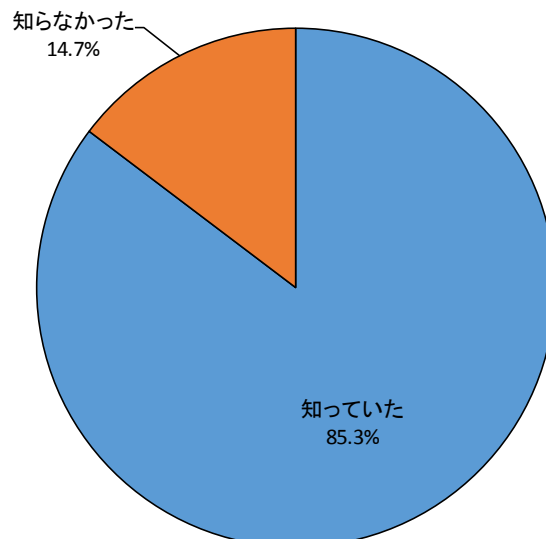
▶ほとんど利用しないが9割と高い。



◆これまでの取り組みについて

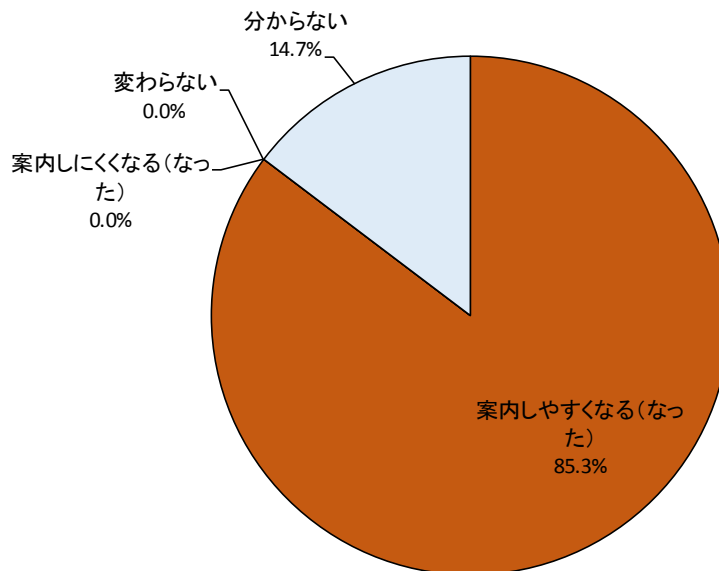
問2. これまでの取組は、知っていましたか。

▶これまでの取組を知っていたが、8割以上と高い。



問3. 宿泊施設・観光案内所等の皆様が行う外国人観光客へのルート案内（コミュニケーション）。

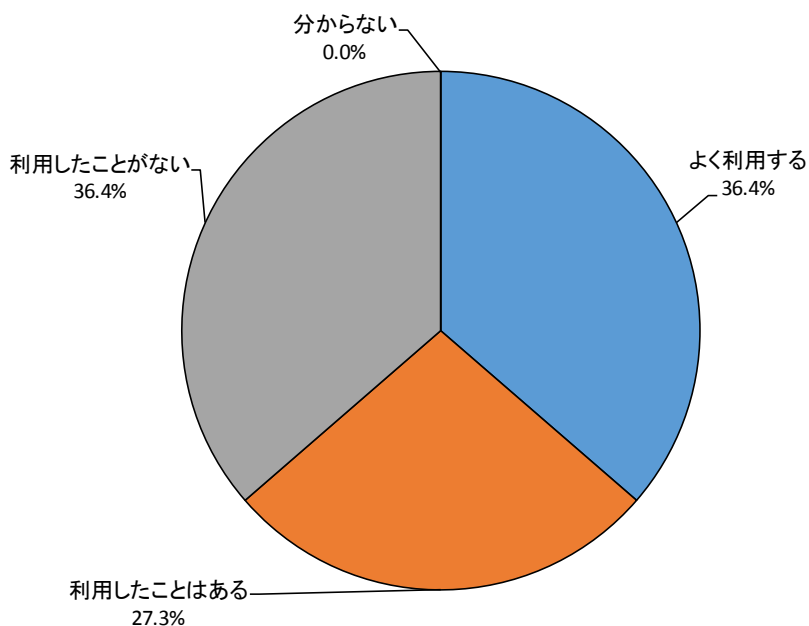
▶案内しやすくなる（なった）が、8割以上と高い。



◆今年度の取り組みについて

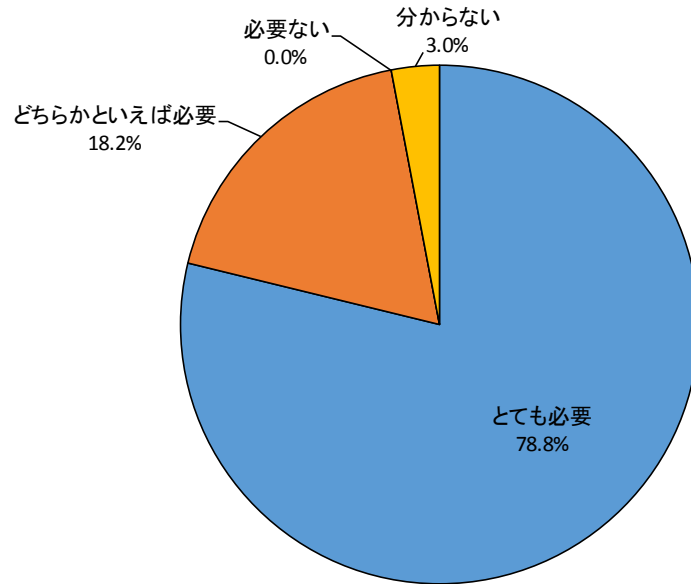
問4. あなたは、グーグルマップでの経路検索を利用したことがありますか。

▶グーグルマップでの経路検索は、6割以上の方は、利用したことがある。



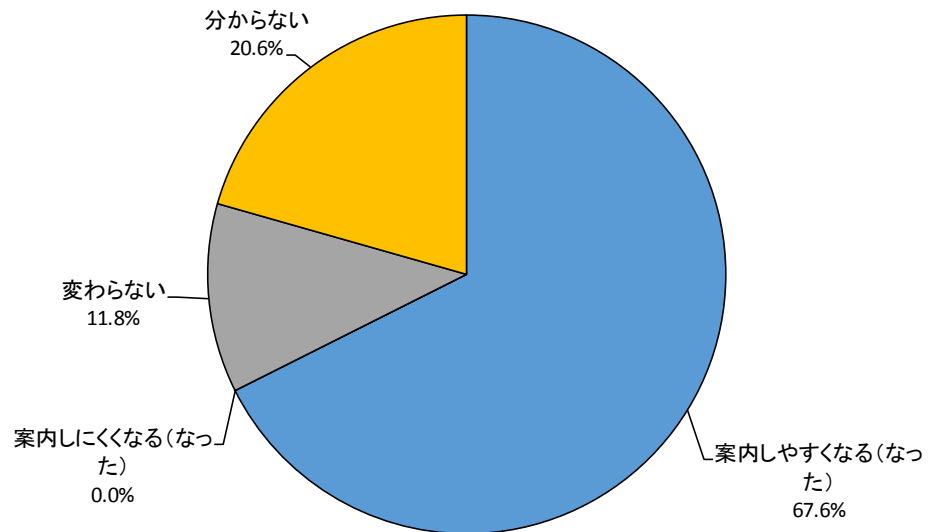
問5. 今年度の取組は外国人観光客に必要なことと思いますか。

▶今年度の取組は、約8割の方がとても必要と感じている。



問6. 宿泊施設・観光案内所等の皆様が行う外国人観光客へのルート案内（コミュニケーション）。

▶案内しやすくなる（なった）が、約7割と高い。



◆観光面での交通アクセスに関する意見（自由記述）

主な自由意見

※重複する意見あり

（良い意見）

- ・2次交通の案内が大変やりやすくなり、観光客にとってもわかりやすくなった。
- ・今回の交通アクセスの改善は、熊野の世界遺産エリアの観光にとって、外国人観光客の方はもちろん、日本人の観光客の方も含め、非常に大きな一歩だと思えます。

など

（課題・要望）

- ・那智勝浦町から太地町へダイレクトにアクセスするバスがないことが不便。
- ・熊野交通 3000 円チケットが新宮本宮間の他のバス会社で利用できると便利。
- ・那智山行の大門坂バス停で降りた観光客が大門坂駐車場に移動する時に危険を感じる。
- ・バス乗降場所はなるべく同じ場所でないと不便。
- ・バス停が新宮駅前に2か所あり、相変わらず乗り過ごす方がいる。
- ・那智駅の乗降場所統一。
- ・バスの本数を増やしてほしい。
- ・本宮町内、本宮大社、湯の峰温泉、渡瀬温泉、川湯温泉の循環バスの早期開通を願う。
- ・予定では来年10月より熊野交通による小口神丸間の路線バスが廃止になり、デマンドバスの運用が始まるが、観光客に理解されにくいであろう点と当施設利用者であれば当方から予約手続可能であるが、それ以外の観光客にとって予約手続は難しいものと思われる。
- ・那智駅バス停を全て駅前広場にしてほしい。
- ・JRとバスの利用しやすい連携、時刻表。
- ・混雑時間帯は運転手の他にサポート要員が欲しい。
- ・新宮市内、那智勝浦町内、串本町内の公営バスも取り入れてほしい。
- ・新宮駅駅舎正面に英語表記看板があれば良い。
- ・外国人増加でバスが満車で乗れない日があります。対策をお願いします。
- ・運行時刻や経路の見直し、フリーパスの販売方法など。
- ・本宮温泉郷の旅館民宿では、外国人観光客が多い時期の本宮→湯の峰・渡瀬・川湯→新宮の朝の便での積み残しの懸念や遅延に苦慮。
- ・キャッシュレス化してほしい。
- ・白浜空港が民営化されましたが、これを機に、朝一に成田を出発すると、その日の9時か10時に滝尻から熊野古道を歩けるように連携して欲しい。
- ・熊野古道地域だけでなく枝葉の観光地へ広域に公共交通が伸び、それを繋げることが出来れば観光客の選択肢も広がる。
- ・川湯では7～9時の間に右方向、左方向へのバスが同時位の時刻であるため、外国では乗車口が反対だから、乗るバスの停車位置を案内していても、先に来たバスの方へと走っていくことが多々あります。
- ・バス乗車券を買おうとする外国人が多い。本宮大社前から主要停留所への乗車券の発売を希望します。
- ・各停留所へのバス停留所ナンバーの付与を希望します。

など

4. アンケート・ヒアリング調査（対象：交通事業者）

1) アンケート・ヒアリング調査の概要（対象：交通事業者）

◆調査目的

○路線バス、タクシー、レンタカー事業者の受け入れ側を対象に、当協議会のこれまでの取組や熊野地域の交通アクセスへの意見を把握することを目的とする。

◆調査対象

○路線バス（4事業所）

明光バス（株）、龍神自動車（株）、熊野交通（株）、奈良交通（株）

○タクシー（9事業所）

白浜第一交通（株）、明光タクシー（株）、熊野第一交通（株）、（株）三ツ輪タクシー、富士タクシー（有）、（有）色川タクシー、（株）クリスタルタクシー、（有）佐野タクシー、（株）紀南タクシー

○レンタカー（15事業所）

（株）トヨタレンタリース和歌山〔紀伊田辺駅前・新宮駅前・白浜駅前・勝浦〕、（株）駅レンタカー〔紀伊田辺・新宮・白浜〕、オリックスレンタカー〔田辺・新宮駅前・南紀白浜空港〕、ニッポンレンタカー関西（株）、タイムズモビリティネットワークス（株）、（株）エムアンドオー、レンタカー660

◆調査方法

○ヒアリング調査

・「路線バス」の各事業者を対象に、第2回作業部会（2019年12月10日）において、ご意見（ヒアリング）を頂く。

○アンケート調査

・「タクシー」、「レンタカー」の各事業者を対象にアンケート調査を実施。
・配布の際には、説明案内文を付し、郵送もしくはファクシミリで配布・回収

【調査時期】

・令和元年6月10日頃に配布。同20日頃に調査票を回収。

【調査項目】

- ①利用者数
- ②受け入れ対応について
- ③対応可能な従業員の有無、教育・指導
- ④受け入れについてどのように思うか
- ⑤受け入れについての課題（自由意見）
- ⑥駅前や観光案内表示などの課題（自由意見）

【回収数】

- ・回収数：タクシー9件、レンタカー15件

◆アンケート調査票（タクシー）

外国人観光客受け入れに関するアンケート調査票

■調査目的：外国人観光客の受入に関する取組状況の現状把握ため、アンケートにご協力お願いします。

問1. 利用者はどのくらいおられますか？

繁忙期：1日概ね（ ）人程度、うち外国人観光客（ ）割程度
閑散期：1日概ね（ ）人程度、うち外国人観光客（ ）割程度

問2. 貴社の外国人観光客への受け入れ対応についてお伺いします。（どれか1つに○。）

1. 対応している 2. 今後対応予定 3. 対応していない（対応予定はない）
4. その他（ ）

問3. 問2で「1. 対応している」又は「2. 今後対応予定」と回答された方に、「外国人観光客受け入れ対応」についてお伺いします。（1つずつ選んで○、また対応言語も教えてください。）

	項目	対応済み	対応予定	対応なし	対応言語
1	パンフレットの外国語対応	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
2	ウェブサイトの外国語対応	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
3	車内の外国語案内表示	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
4	クレジットカード・ICカード	1	2	3	
5	スマホ決済（QRコード決済等）	1	2	3	
6	外国人観光客向けの商品企画	1	2	3	
7	電話通訳・翻訳サービス	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
8	通訳機器・指さし会話シート	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
9	その他、実施している内容があれば記載して下さい ・				

問4. 外国語に対応可能な従業員はいますか？（どれか1つに○。）

1. いる（ 人 対応言語に○を付けて下さい 英・中・韓・他（ ））
2. いない（今後採用予定） 3. いない（採用予定はない）

問5. 外国人観光客への対応として、従業員への教育・指導は行っていますか？（どれか1つに○。）

1. している 2. していない（今後する予定） 3. していない（今後も予定はない）
4. その他（ ）

問6. 今後の外国人観光客の受け入れについてどのように思いますか？（どれか1つに○。）

1. 積極的に受け入れたい 2. どちらかと言えば受け入れたい
3. どちらかと言えば受け入れたくない 4. 受け入れたくない 5. その他（ ）

問7. 貴社の外国人観光客の受入について、課題に感じていることがあればご記入ください。

.....

問8. 駅前や観光地の案内表示など、課題に感じていることがあればご記入ください。

.....

問9. 貴社について教えてください。

1	事業者名	
2	従業員数	（ ）人、うち運転手（ ）人
3	車両数	（ ）台

以上でアンケート調査は終わりです。ご協力頂き、ありがとうございました。

◆アンケート調査票（レンタカー）

外国人観光客受け入れに関するアンケート調査票

■調査目的：外国人観光客の受入に関する取組状況の現状把握ため、アンケートにご協力をお願いします。

問1. 利用者はどのくらいおられますか？

繁忙期：1日概ね（ ）人程度、うち外国人観光客（ ）割程度
閑散期：1日概ね（ ）人程度、うち外国人観光客（ ）割程度

問2. 貴社の外国人観光客への受け入れ対応についてお伺いします。（どれか1つに○。）

1. 対応している 2. 今後対応予定 3. 対応していない（対応予定はない）
4. その他（ ）

問3. 問2で「1. 対応している」又は「2. 今後対応予定」と回答された方に、「外国人観光客受け入れ対応」についてお伺いします。（1つずつ選んで○、また対応言語も教えてください。）

	項目	対応済み	対応予定	対応なし	対応言語
1	パンフレットの外国語対応	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
2	ウェブサイトの外国語対応	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
3	カーナビの多言語対応	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
4	クレジットカード・ICカード	1	2	3	
5	スマホ決済（QRコード決済等）	1	2	3	
6	外国人観光客向けの商品企画	1	2	3	
7	電話通訳・翻訳サービス	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
8	通訳機器・指さし会話シート	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
9	その他、実施している内容があれば記載して下さい ・				

問4. 外国語に対応可能な従業員はいますか？（どれか1つに○。）

1. いる（ 人 対応言語に○を付けて下さい 英・中・韓・他（ ））
2. いない（今後採用予定） 3. いない（採用予定はない）

問5. 外国人観光客への対応として、従業員への教育・指導は行っていますか？（どれか1つに○。）

1. している 2. していない（今後する予定） 3. していない（今後も予定はない）
4. その他（ ）

問6. 今後の外国人観光客の受け入れについてどのように思いますか？（どれか1つに○。）

1. 積極的に受け入れたい 2. どちらかと言えば受け入れたい
3. どちらかと言えば受け入れたくない 4. 受け入れたくない 5. その他（ ）

問7. 貴社の外国人観光客の受入について、課題に感じていることがあればご記入ください。

.....

問8. 駅前や観光地の案内表示など、課題に感じていることがあればご記入ください。

.....

問9. 貴社について教えてください。

1	事業者名	
2	従業員数	（ ）人
3	車両数	（ ）台

以上でアンケート調査は終わりです。ご協力頂き、ありがとうございました。

2) アンケート・ヒアリング調査の結果（対象：交通事業者）

◆路線バス事業者

各社の外国人旅行者対策について

- ◆龍神自動車
 - ・車内モニターは110か所あるバス停の運賃を表示しなければならないことから文字が小さくなる原因となっている。もう一つ車内モニターを設置できたら良いが、そこまでの予算が取れないのが実情。
- ◆明光バス
 - ・モニター調査での車内放送が聞きやすかったという意見があり、車内放送を変えてよかったと思う。
- ◆熊野交通
 - ・英語での車内放送は主要停留所しかできていない。
 - ・液晶モニターについては、販売されている最大の大きさを設置している。英文化することで文字数が多くなってしまい、仕様の制限の中で入れるため、小さいサイズでしか表現できない。メーカーの対応がないとこれ以上の改善は困難。また、液晶モニターの価格を考えると、簡単に導入できるものでもない。旧式のものについては英語が縦書きになってしまっているものが混在している。予算取りをしながら、変えていきたいが、メーカーの販売する周辺機器が毎年変わるため、液晶モニターだけを入れてくても、周辺機器が古いため導入できないことも起こる。
 - ・きっぷのトラブルが多い。JRのジャパンレールパスやワイドパスを持って、乗ってくることがある。乗れないことを説明することが運転手には負担になっている。台紙や冊子がないきっぷで乗って来られると、商品名がわからず困っている。
- ◆奈良交通
 - ・液晶モニターに関しては、他社と同じ状況である。
 - ・車内音声に関しては、音量を大きくし過ぎると地元利用者から指摘を頂く懸念がある。
 - ・Wi-Fiに関しては、今年度中に全6両に導入準備を進めている。
 - ・奈良駅周辺できっぷのトラブルが頻発しているため、自作でJRのジャパンレールパスは使えないと英語で表示している。運賃箱に表示しているバスもある。

今後の維持管理について

- ◆龍神自動車
 - ・消費税改定に伴う運賃改定を行った。1、2年前に貼った主要停留所案内図が日焼け等により、字が見えなくなっている。時刻表は年2回更新を行っているが、その他の掲示物の更新が課題になっている。
 - ・オープンデータにおける運休情報発信について、各社でどのように発表していくかも課題となる。
- ◆明光バス
 - ・台風などでバスの標柱が倒れた際に周辺観光案内図の破損などが見られるため、そのあたりの管理、更新を含めて考えていただきたい。パンフレットについても作っていただけたらと思う。
- ◆熊野交通
 - ・消費税増税に伴い、初めて運賃関係の表示の更新を行い、大きな問題点はなかった。今後はJRのダイヤ改正で時刻表更新が考えられる。
 - ・来年度については、パンフレット、路線図は、各社における停留所の休廃、路線の変更、ルートの変更が考えられるため、適宜修正する予算を組んで頂くと助かる。
- ◆奈良交通
 - ・初年度に整備したものの劣化が進んでいるため、更新費用の予算を確保していただきたい。本宮大社前バス停の床面も確認をお願いしたい。

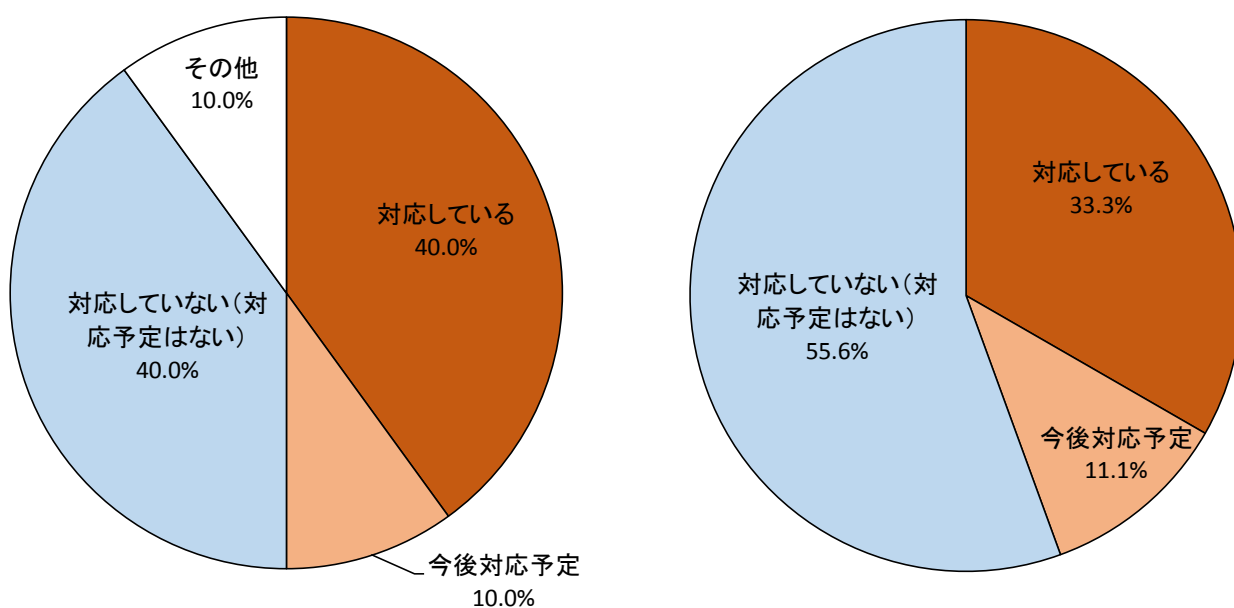
◆タクシー

1.外国人観光客への受け入れ対応の有無

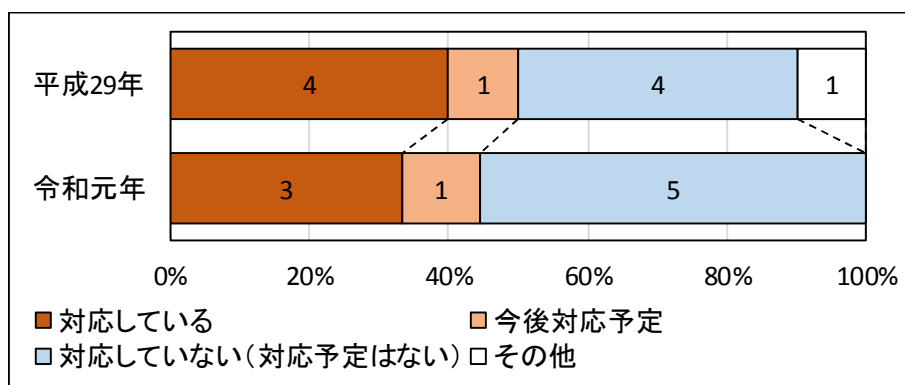
・2年前の前回調査と比較して、大きな変化はみられず取組は進んでいない。

【平成29年 (n=10)】

【令和元年 (n=9)】



【前回調査と比較】

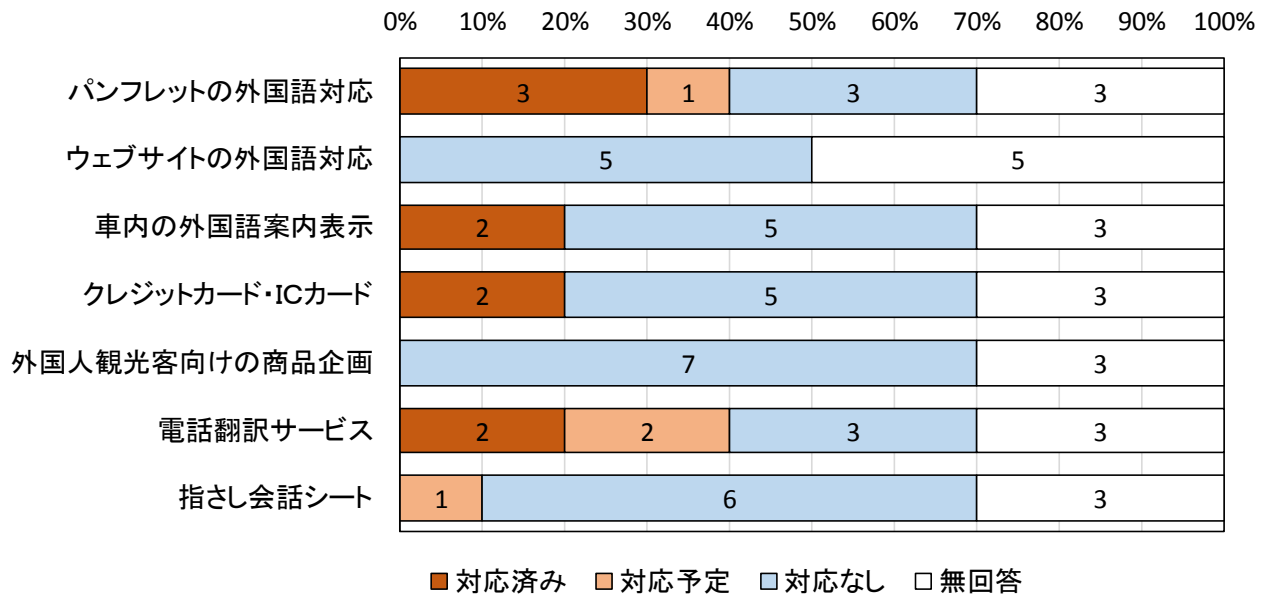


※グラフ内の数値は実数。

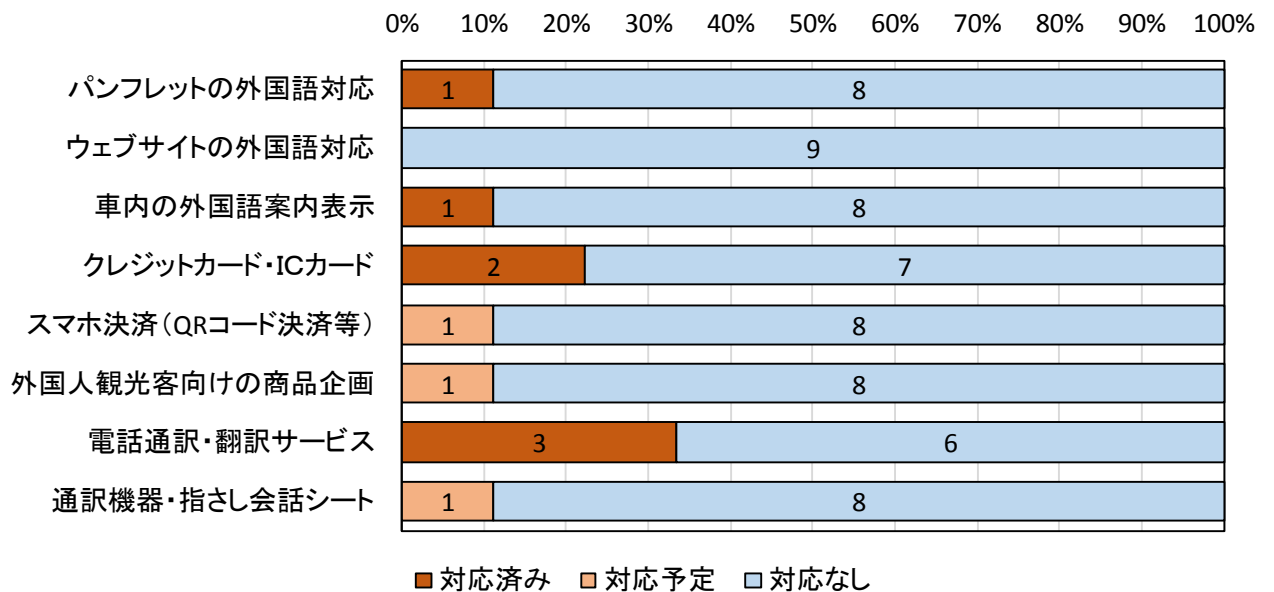
2.外国人観光客への受け入れ対応の有無

- ・2年前の前回調査と比較して、大きな変化はみられず取組は進んでいない。
- ・国・県で推進しているキャッシュレス対応についても、現時点では未対応がほとんどであり導入予定との回答も少ない。

【平成 29 年 (n=10)】



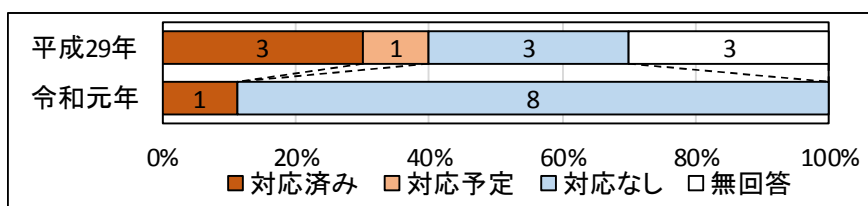
【令和元年 (n=9)】



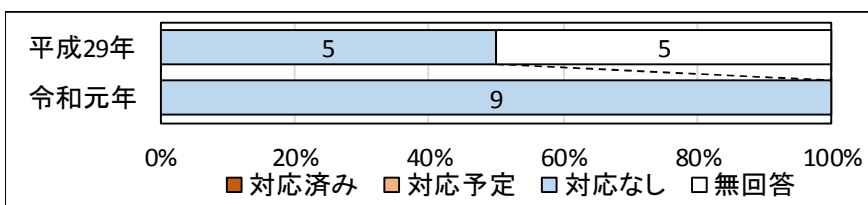
※グラフ内の
数値は実数。

【前回調査と比較】

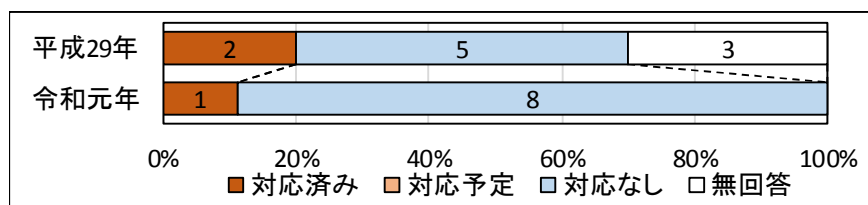
・パンフレットの外国語対応



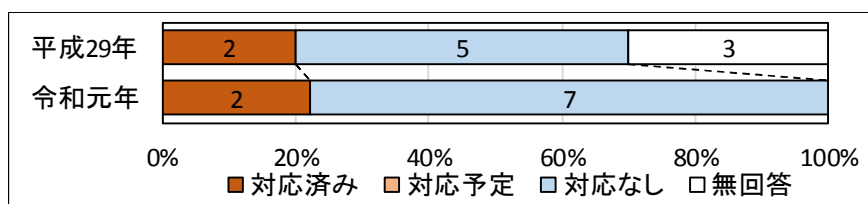
・ウェブサイトの外国語対応



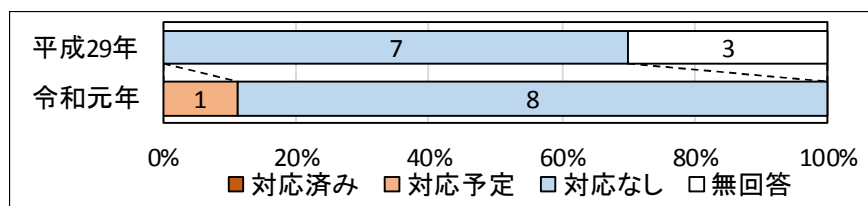
・車内の外国語案内表示



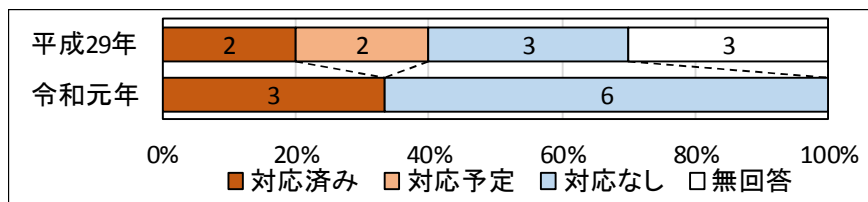
・クレジットカード・ICカード



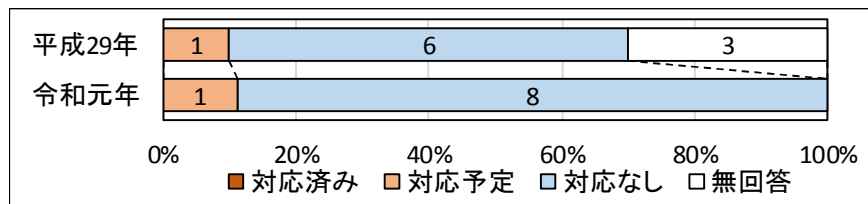
・外国人観光客向けの商品企画



・電話通訳・翻訳サービス



・通訳機器・指さし会話シート



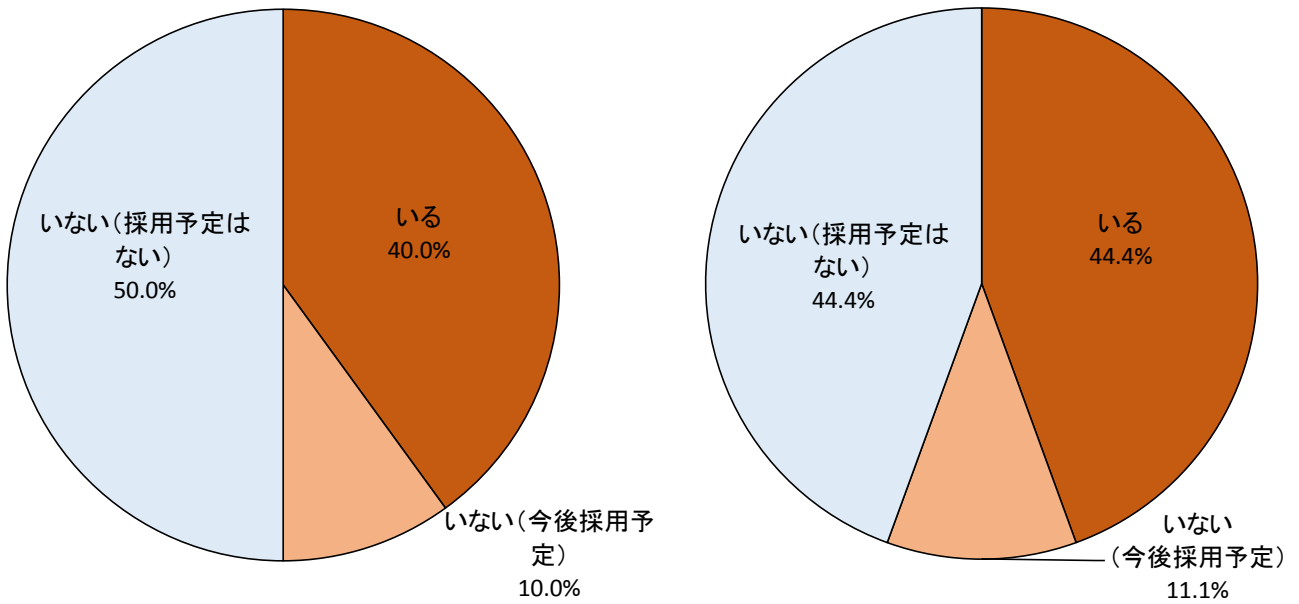
※グラフ内の
数値は実数。

3.外国語に対応可能な従業員の有無

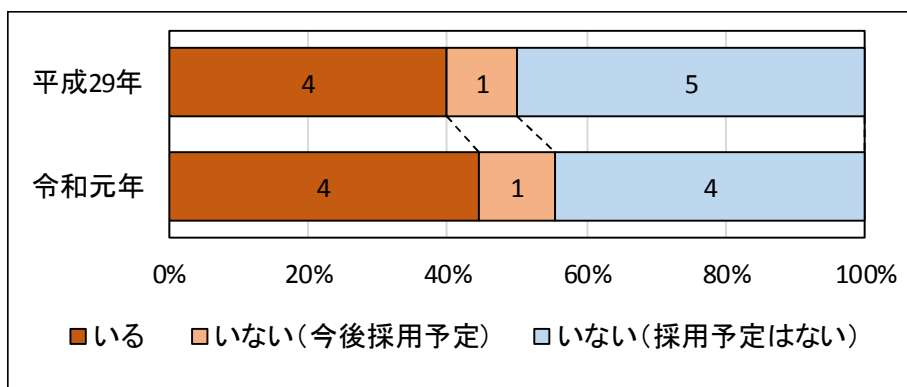
・2年前の前回調査と比較して、大きな変化はみられず取組は進んでいない。

【平成29年 (n=10)】

【令和元年 (n=9)】



【前回調査と比較】

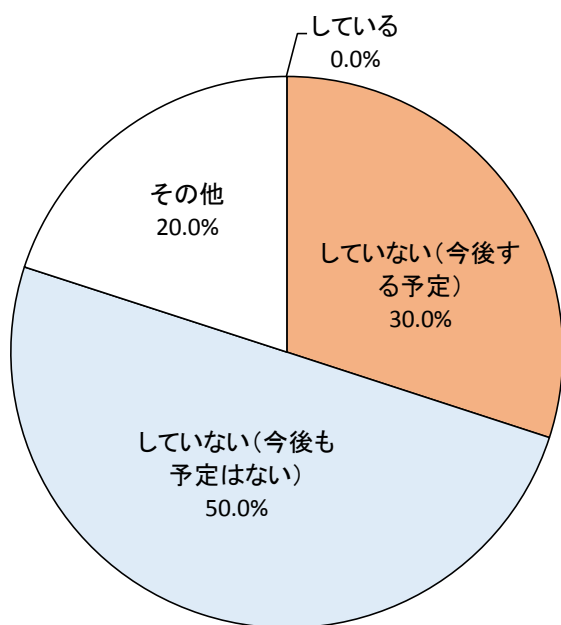


※グラフ内の数値は実数。

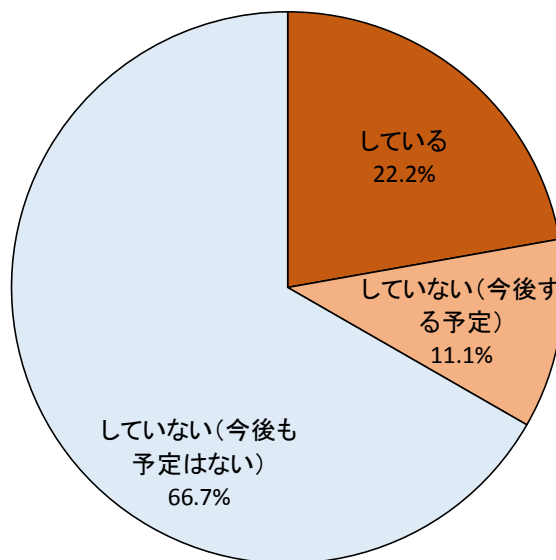
4.従業員への教育・指導の有無（外国人観光客への対応）

- ・ 2年前の前回調査と比較して、実際に従業員への教育・指導を行っている事業者（2社）がおり、取組の進捗がみられる。

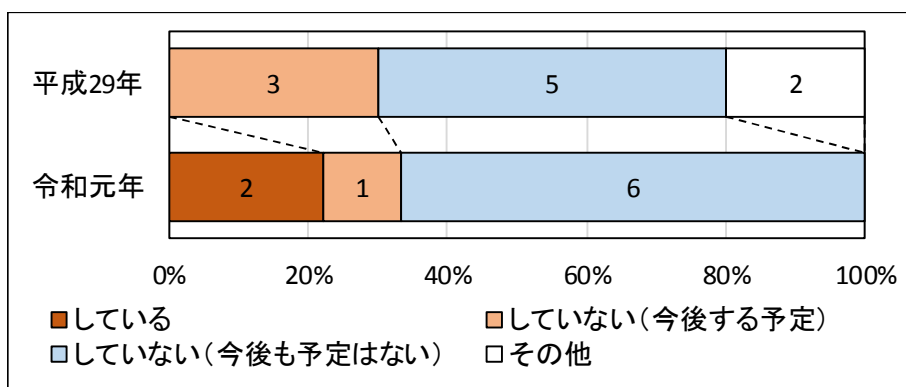
【平成29年（n=10）】



【令和元年（n=9）】



【前回調査と比較】

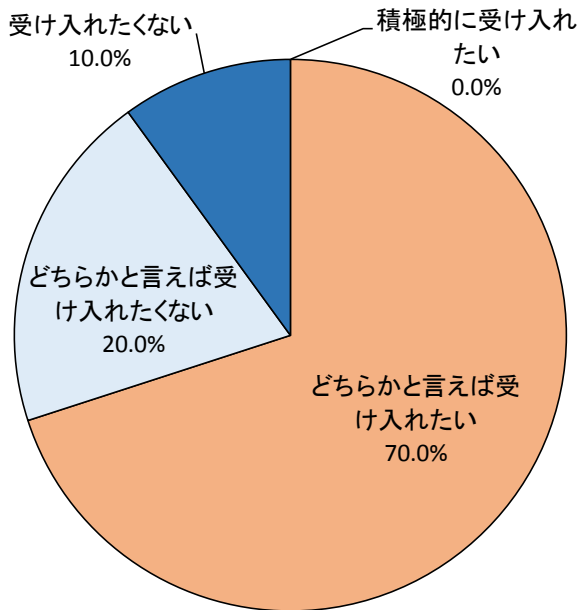


※グラフ内の数値は実数。

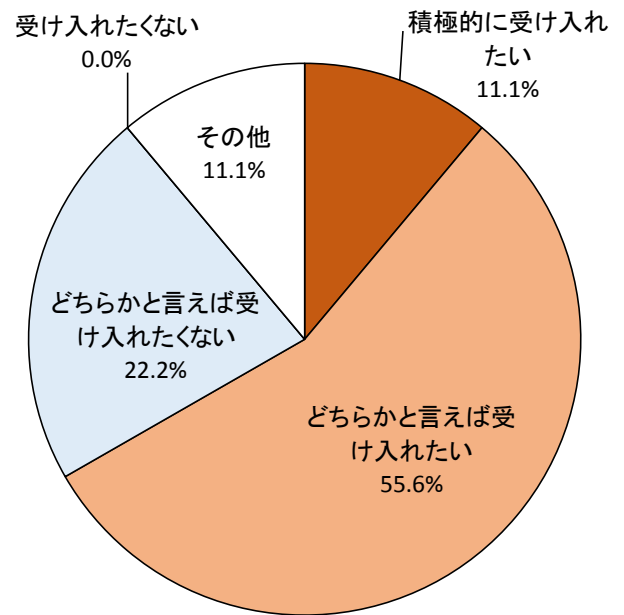
5.今後の外国人観光客の受け入れについて

- ・2年前の前回調査と比較して、大きな変化はみられないが、全体としては受け入れに前向きな回答であり、今回は積極的に受け入れたいという事業者（1社）もあった。

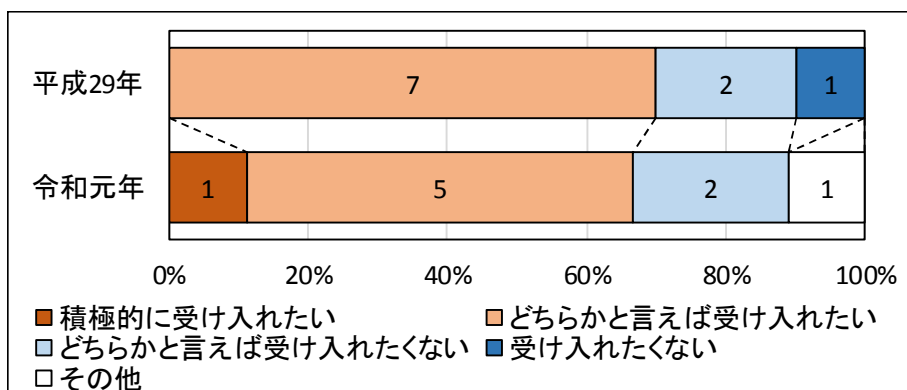
【平成29年（n=10）】



【令和元年（n=9）】



【前回調査と比較】



※グラフ内の数値は実数。

6.その他、外国人観光客受け入れについての課題や意見

- ・今のところ、スマートフォンの地図アプリなどで対応しているが、できれば英語での対応を目指したい。
- ・小さな会社のため、クレジットカード支払いなどの対応にはコストを要するため難しい。

7.その他、駅前や観光地の案内表示などについての課題や意見

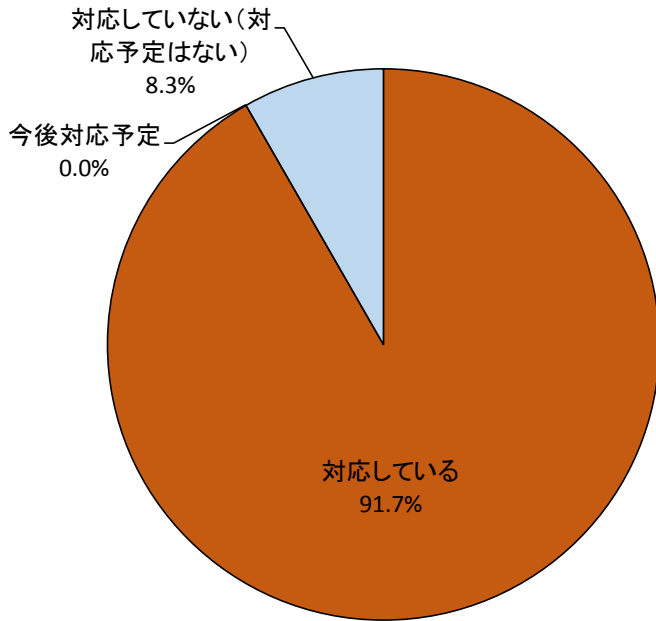
- ・新宮駅前の観光タクシー料金を外国人にもわかりやすく作成いただきたい。
- ・最近、新たな案内図が作成されていることが多く見受けられ、大変良くなったと感じる。
- ・バスチケット売り場の場所がわかりづらいのか、よく聞きに来られる。
- ・道路（熊野古道）案内板が不足していると感じる。
- ・アジアの旅行者も多いため、英語だけではなく多言語化が必要なのではないか。

◆レンタカー

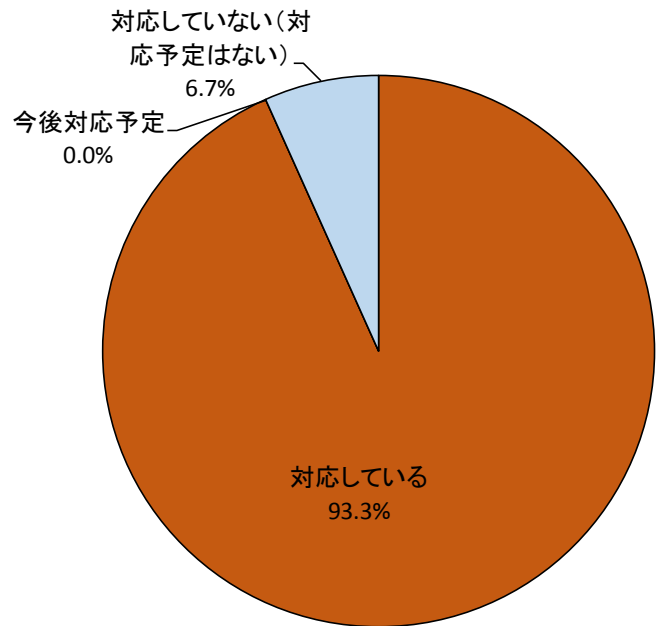
1.外国人観光客への受け入れ対応の有無

・ほぼ全ての事業者が対応している。

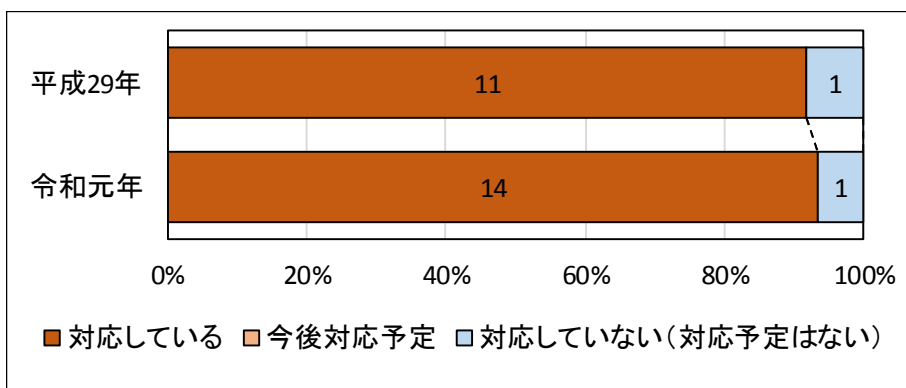
【平成 29 年 (n=12)】



【令和元年 (n=15)】



【前回調査と比較】

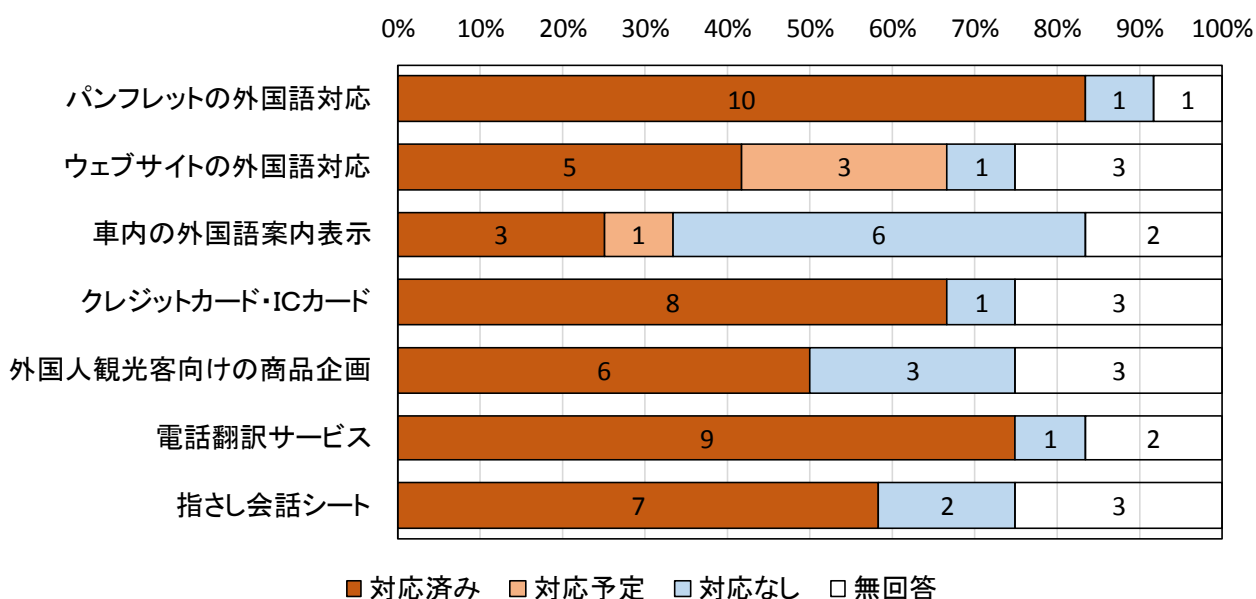


※グラフ内の数値は実数。

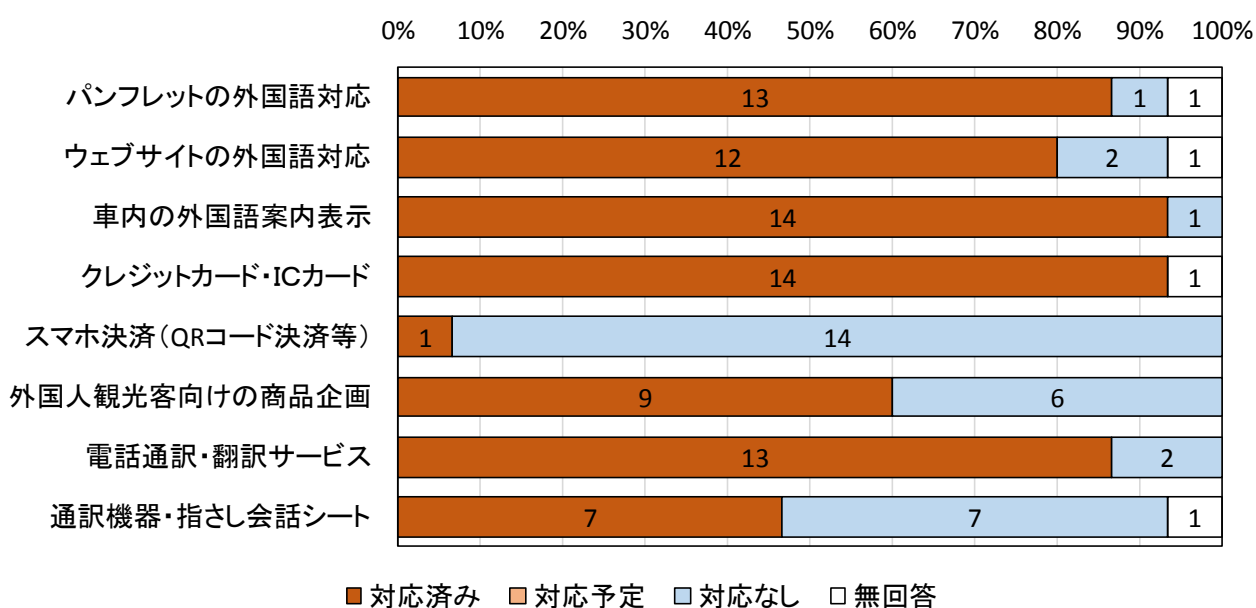
2.外国人観光客への受け入れ対応の有無

- ・2年前の前回調査と比較して、ウェブサイトの外国語対応、車内の外国語案内表示、クレジットカード・ICカード・電話通訳・翻訳サービスの受け入れ対応が大きく進んでいる。
- ・スマホ決済については、未対応がほとんどである。

【平成29年 (n=12)】



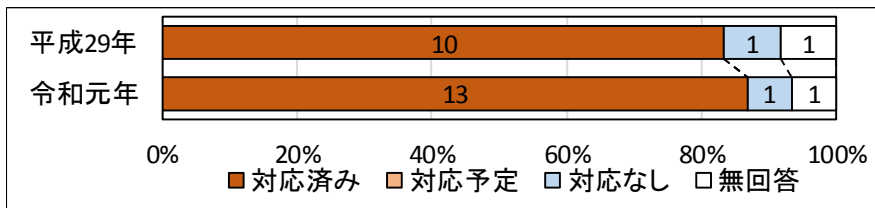
【令和元年 (n=15)】



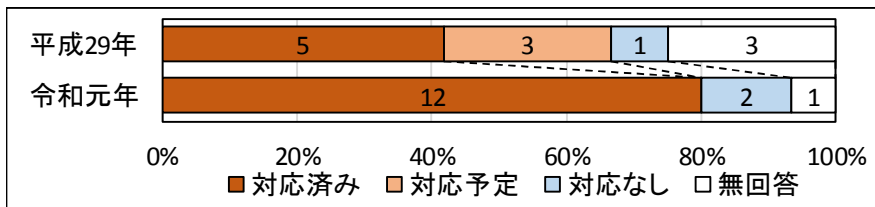
※グラフ内の
数値は実数。

【前回調査と比較】

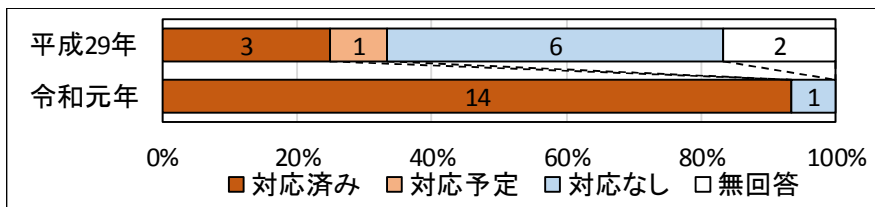
・パンフレットの外国語対応



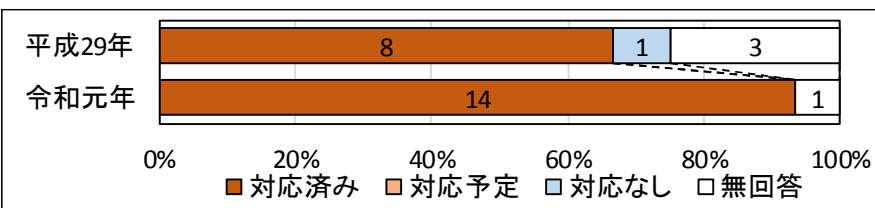
・ウェブサイトの外国語対応



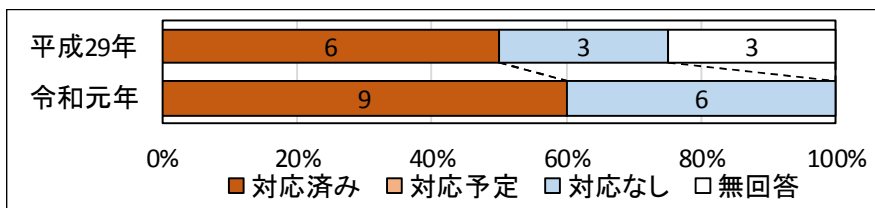
・車内の外国語案内表示



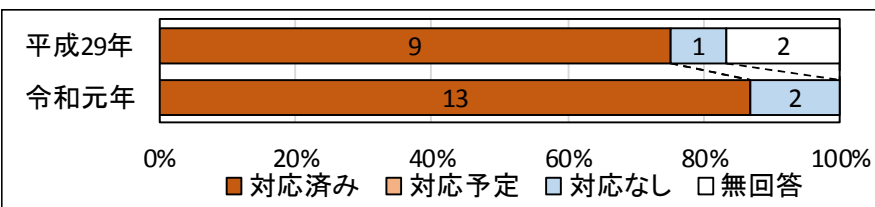
・クレジットカード・ICカード



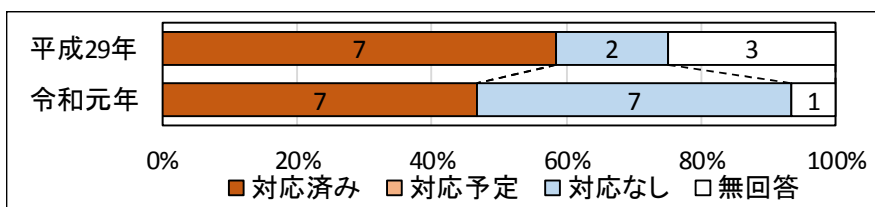
・外国人観光客向けの商品企画



・電話通訳・翻訳サービス



・通訳機器・指さし会話シート



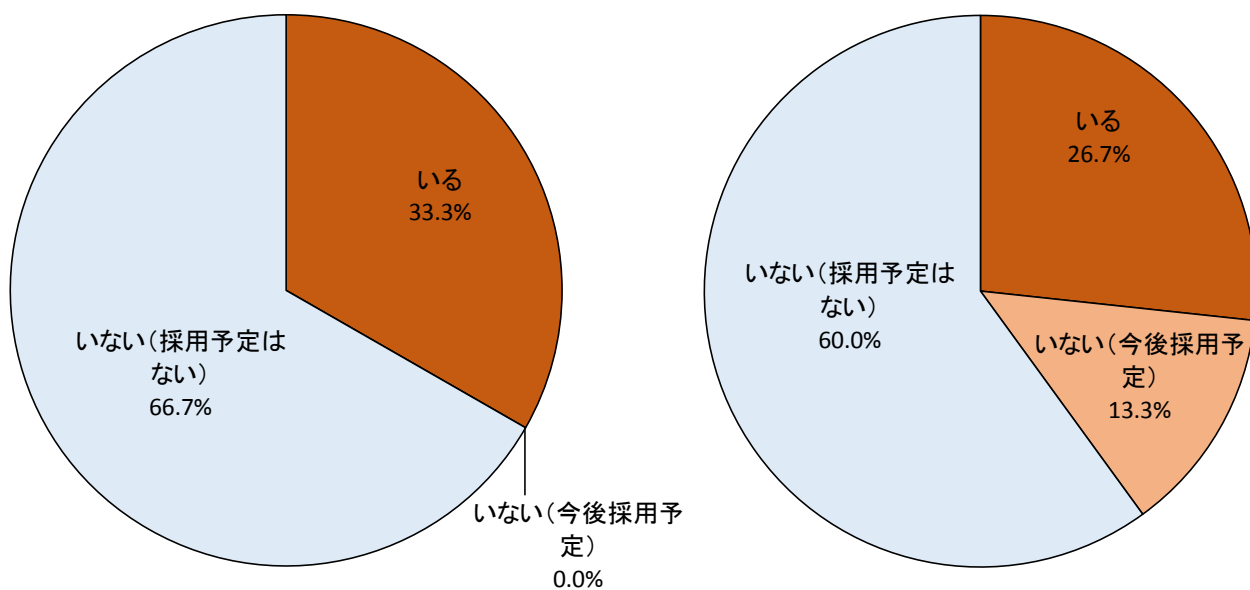
※グラフ内の
数値は実数。

3.外国語に対応可能な従業員の有無

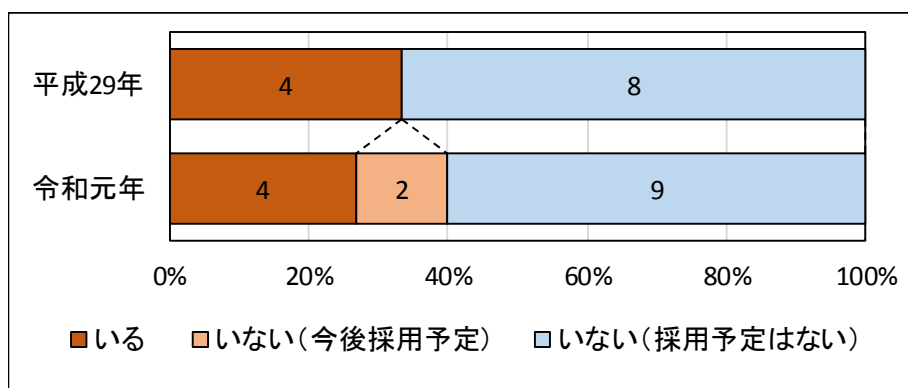
- ・ 2年前の前回調査と比較して、対応可能な従業員の割合はほぼ変わらない（4社）。
- ・ 今後採用予定まで含めても5割に届かない。

【平成29年（n=12）】

【令和元年（n=15）】



【前回調査と比較】

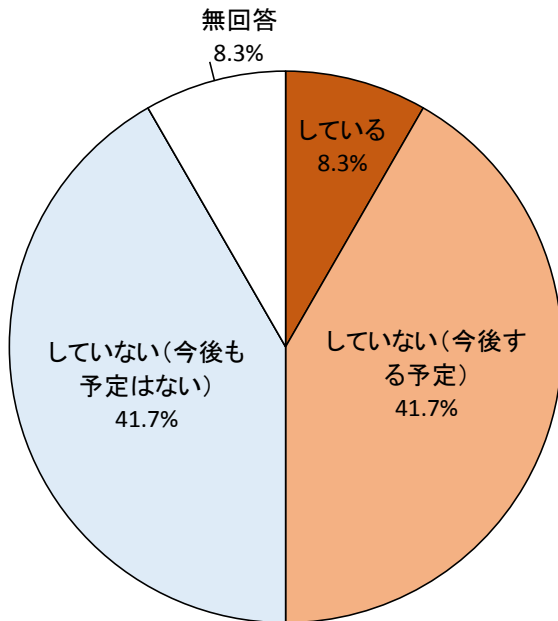


※グラフ内の数値は実数。

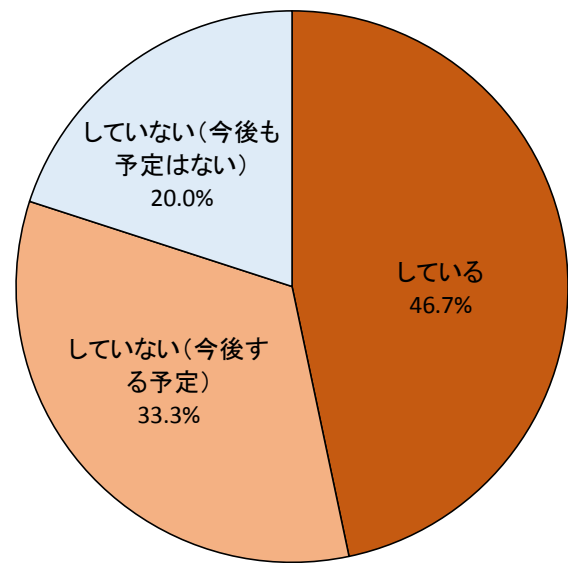
4.従業員への教育・指導の有無（外国人観光客への対応）

- ・ 2年前の前回調査と比較して、従業員への教育・指導を行っている事業者は約半数（7社）あり、今後対応の予定も含めると8割（12社）まで上がる。取組の進捗がみられる。

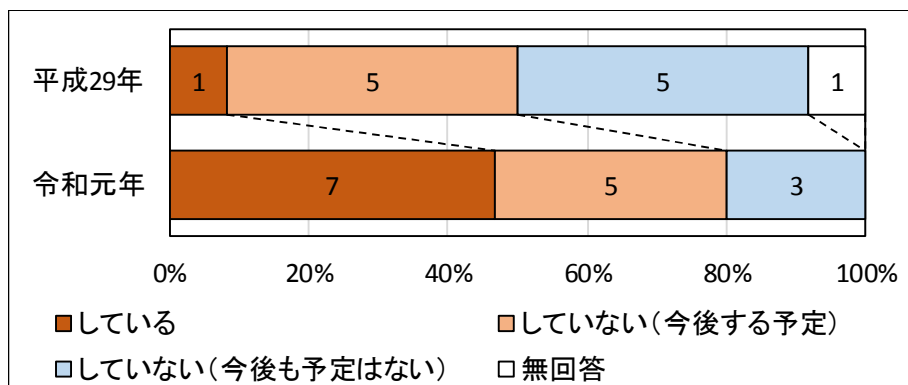
【平成29年（n=12）】



【令和元年（n=15）】



【前回調査と比較】

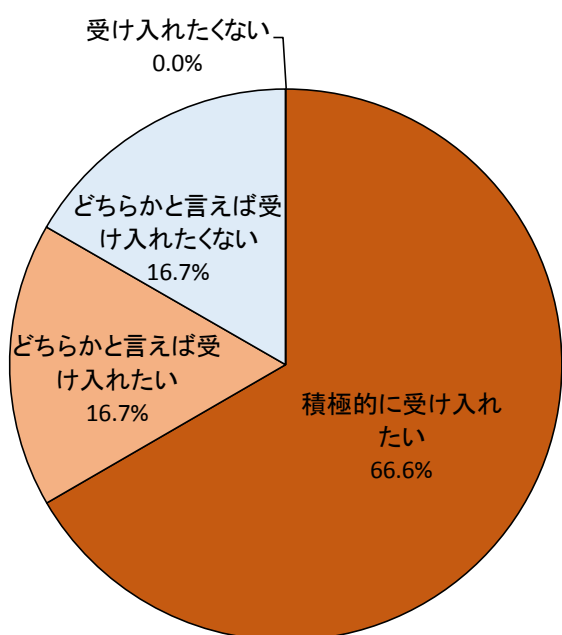


※グラフ内の数値は実数。

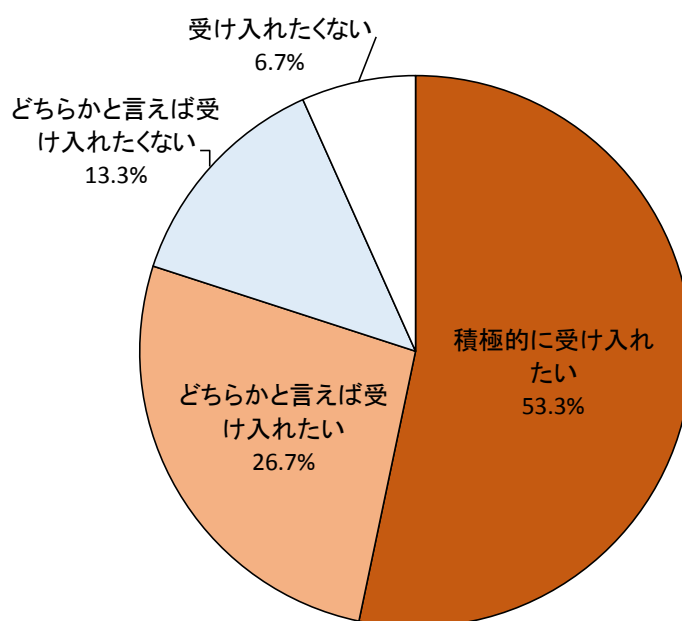
5.今後の外国人観光客の受け入れについて

- ・「積極的に受け入れたい」「どちらかといえば受け入れたい」と回答した事業者は8割（12社）を超える。
- ・一方で、受入対応には取り組んでいるが、トラブルを懸念して積極的に受け入れをしたくないとの意見もあった。

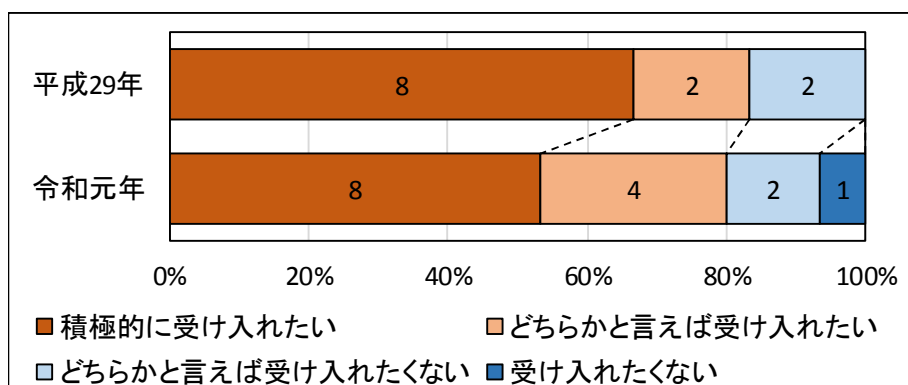
【平成29年（n=12）】



【令和元年（n=15）】



【前回調査と比較】



※グラフ内の数値は実数。

6.その他、外国人観光客受け入れについての課題や意見

- ・無断キャンセルの対応。
- ・保険の内容や事故対応が困難。
- ・言葉や文化の違いにより、接客に時間を要してしまう。
- ・出発時・帰着時の対応はできても、事故などのトラブル発生時の対応が課題。
- ・現状は音声翻訳機器（POKETALK）に頼っているが、英語を習得したい。
- ・運転に対する危険意識が低く、事故発生率が高い。

7.その他、駅前や観光地の案内表示などについての課題や意見

- ・英語があれば充分だと感じる。韓国語（ハングル）など他の言語は必要なのか疑問。
- ・県内の地域ごとの英語版マップなどがあればより案内しやすくなるのではないか。
- ・駅前に観光客が立ち寄れるお店が少なく、電車に乗るまでの時間、駅の待合所が混みあっていることがある。
- ・駅前に休日に利用可能な ATM がない。