

DBJ・JTBF アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査(災害追加調査)

～ 西日本豪雨が岡山訪問希望者に与えた影響 ～

- ・ (株)日本政策投資銀行は2018年10月、近時発生した自然災害に焦点を絞り外国人海外旅行経験者の意向調査を実施した。同調査において、本レポートでは主に「あなたが実際に行ってみたい観光地」の中から「岡山」を選択した旅行者(以下「岡山訪問希望者」という)の回答について集計を行った。全国調査については『DBJ・JTBFアジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査(2018年度版)』(2018年11月)をご参照いただきたい。

<調査結果(全体)>

1. 災害に関連する日本へのイメージについては、岡山訪問希望者全体のうち半数近くが「自然災害が多い」というイメージを持っている一方、「旅行先として安全」、「自然災害からの復旧が早い」というイメージも6割以上が有しており、この割合は回答者全体に比べ2割ほど高い。また、「自然災害時の外国人への対応が進んでいる」というイメージについては4割弱となった。
2. 西日本豪雨の認知度については、岡山訪問希望者全体のうち9割強が「知っている」あるいは「聞いた気がする」と回答しており、この割合は回答者全体(7割強)より高い。
3. 近時自然災害に関連する西日本豪雨による被災地への旅行に対する考え方の変化については、岡山訪問希望者全体の7割が自然災害があっても旅行を控えようとは思っていない。そのうち3割弱が「安全と分かれば積極的に訪問したい」と考えている。一方で自然災害後から現在(調査時)でも被災地旅行を控えているとする回答は1割半ばと限定的である。
4. 岡山訪問希望者における、訪日旅行中の自然災害時に主に求められている対応については、「自国大使館や家族との連絡手段の案内や提供」、「代替移動手段や宿泊施設にかかる多言語案内と手配補助」、「外国人対象の避難所の設置」、「多言語による避難誘導」、「被害状況、交通・通信などの復旧状況にかかる多言語ウェブサイト」などが挙げられた。
5. 岡山訪問希望者全体が訪日旅行前、自然災害に関し求めている情報としては、「交通アクセスの復旧・営業状況・代替交通手段の情報」、「宿泊施設の復旧・営業状況の情報」、「地震についての正確な余震情報」などが挙げられた。5～7割の回答者がこれらに関する情報が得られれば日本旅行をしたいと考えており、きめ細やかな情報発信が望まれる。

<調査結果(国・地域別)>

1. 香港、台湾における岡山訪問希望者では、西日本豪雨による被害を「知っている」と回答した割合は7～8割超となっており、認知度は非常に高い。この2地域については「旅行先として安全」、「自然災害からの復旧が早い」とする回答割合も回答者全体より高く、自然災害はあっても復旧への取り組みの早さや安全性に対し高い評価が寄せられていることがうかがえる。このため、日本旅行に対する考えも、「自然災害後から今でも日本旅行を控えている」の割合は1割にも満たない。
2. 欧米豪における岡山訪問希望者では、西日本豪雨による被害を「知っている」と回答した割合は6割弱となった。また「自然災害が多い」との回答割合は4割強であった。「旅行先として安全」との意見は6割程度だが、「自然災害時の外国人対応が進んでいる」との回答は2割弱となっており災害対応への評価は低くなっている。

以上のことから、岡山訪問希望者の西日本豪雨の認知度は高いものの、訪日意欲に及ぼした影響は限定的である。一方で自然災害時の外国人への対応についての評価は低く、災害時の情報発信に対する認知度に課題があることが分かった。今後インバウンド観光の誘客を進めていくためには、地域の事業者や自治体が連携した「観光地版BCP」の策定や、停電を想定したアナログでの災害時マニュアルの配布など、災害時の外国人対応について準備を行い、それをしっかりと発信していくことが必要であると考えられる。

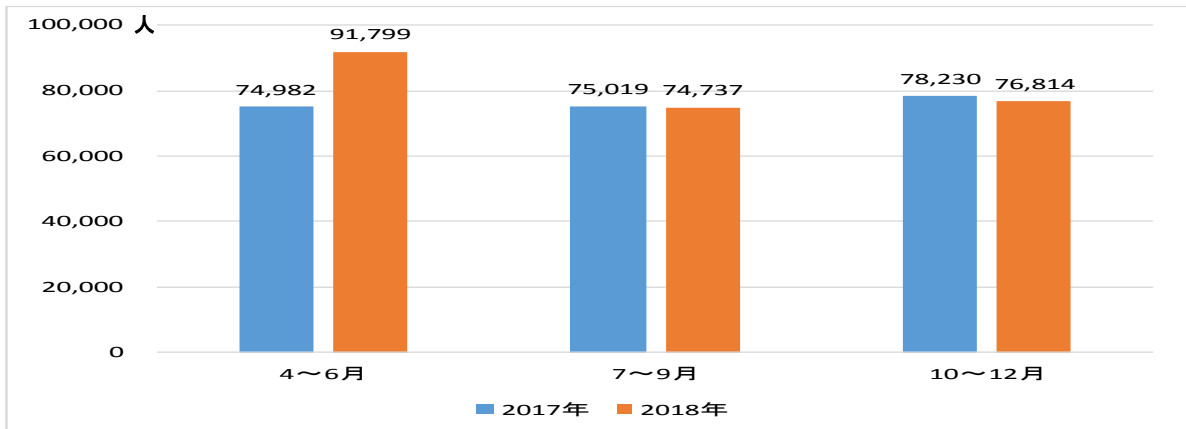
はじめに

2018年7月に西日本を中心とした集中豪雨により、岡山県でも河川の氾濫や堤防の決壊による浸水などが相次いだ。これにより、インバウンド観光にどのような影響があったのだろうか。

岡山県発表の「岡山県外国人旅行者宿泊者数」によると 2018年4～6月の宿泊者は前年同月比で2割ほど伸びているが、7～9月、10～12月ではいずれも微減となっている。

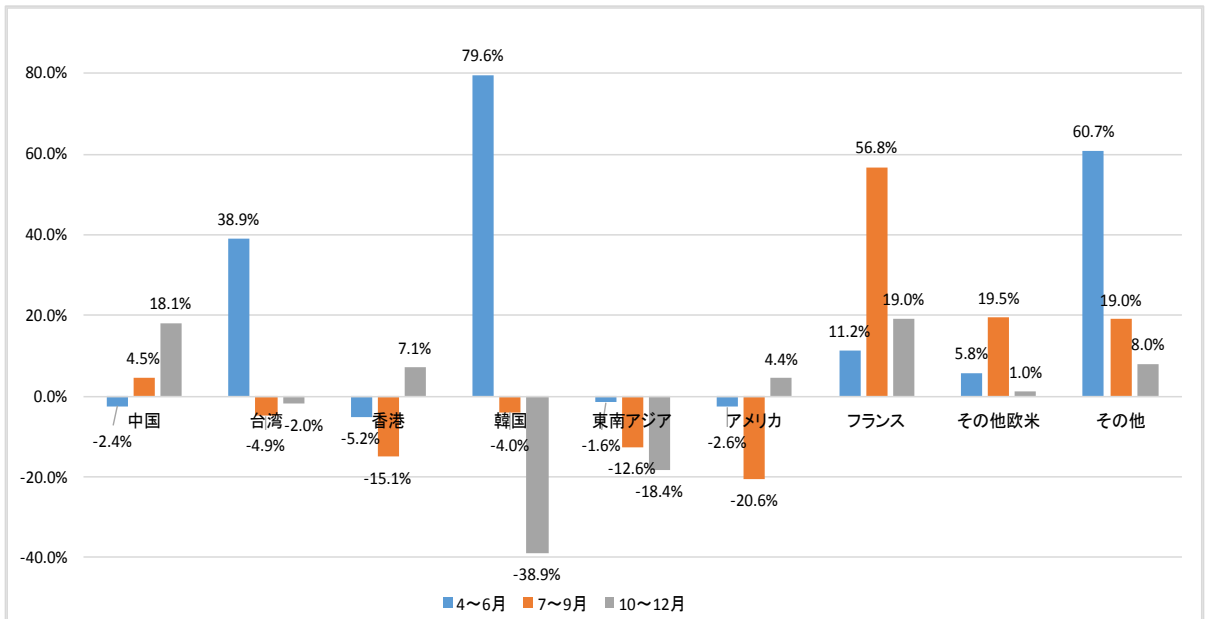
国別で見ると、4～6月には大幅な増加となった国や地域(韓国、台湾)があるが、7～9月はアジアでは中国を除き減少となった。10～12月は国や地域によって増減に違いが見られる。欧米はアメリカ以外はどの月も増加しており、影響がほとんど見られなかった。

【図表1】岡山県外国人旅行者宿泊数(延べ人数)



出典：岡山県のデータを元に筆者作成

【図表2】岡山県国別外国人旅行者宿泊者数前年同月比2017年－2018(4～12月)同月比



注) 東南アジア＝タイ、シンガポール、マレーシアの合計

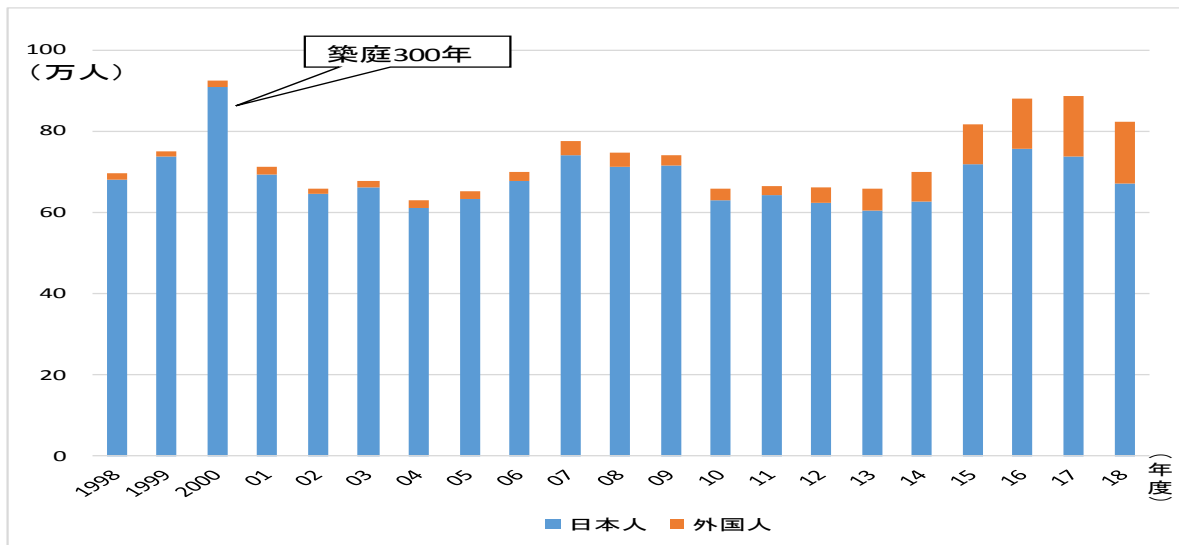
出典：岡山県のデータを元に筆者作成

後樂園の入場者数推移をみると、2018年度の入場者数は5年ぶりの減少となっている一方で、外国人入場者数は過去最多となり、外国人の割合は毎年増えている。

外国人入場者数を2017年から2018年同月比で見ると、6月までは前年を上回る入場者数であったが、7月は前年同月比83.5%と落ち込んでいる。前年割れは11月までは続いており、一時的に落ち込みはあったものの、最終的には前年と同水準の入場者数となった。

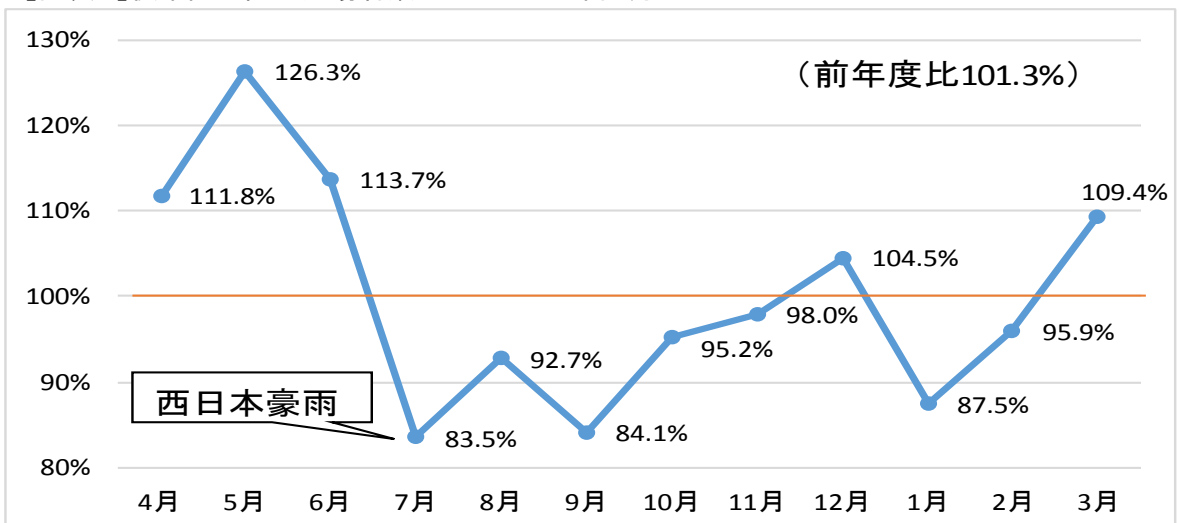
次のページからは海外の岡山訪問希望者によるアンケートを基に、西日本豪雨災害により、訪日旅行に対する考え方にどのような変化があったのかを分析していく。

【図表3】後樂園の入場者数



出典：岡山県のデータを元に筆者作成

【図表4】後樂園外国人入場者数 2017－2018年同月比



出典：岡山県のデータを元に筆者作成

調査要領

調査方法：インターネットによる調査
 調査時期：2018年10月5日～19日
 調査地域：中国、台湾、香港、韓国、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、アメリカ、オーストラリア、イギリス、フランスの12地域
 (注)中国は北京および上海在住者のみ(割合は北京50%:上海50%)
 調査対象者：20～59歳の男女、かつ、海外旅行経験者
 (注)中国-香港-マカオ間、マレーシア-シンガポール間、タイ-マレーシア間、アメリカ-カナダ・メキシコ・ハワイ・グアム間、オーストラリア-ニュージーランド間、イギリス・フランス-欧州各国間の旅行については、海外旅行経験から除く
 有効回答数：上記各国・地域に居住する住民計6,286人
 (注)中国は北京および上海各半数ずつ
 協力実査会社：楽天インサイト株式会社

※アジア全体：中国、台湾、香港、韓国、東南アジア
 ※東南アジア：タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア
 ※欧米豪全体：アメリカ、オーストラリア、イギリス、フランス
 ※岡山訪問希望者：「あなたが実際に行ってみたい観光地」の中から「岡山」を選択した人

【図表5】有効回答数

単位：人

	回答者 全体	アジア 全体					東南 アジア	欧米豪 全体	岡山訪問 希望者
		中国	台湾	香港	韓国				
男性	3,078	2,075	260	253	258	271	1,033	1,003	89
女性	3,208	2,153	277	279	278	264	1,055	1,055	100
総数	6,286	4,228	537	532	536	535	2,088	2,058	189
訪日未経験者	3,392	1,708	220	101	77	132	1,178	1,684	42
訪日経験者	2,894	2,520	317	431	459	403	910	374	147
有効回答数のうち 岡山訪問希望者 (%)	189 (3.0%)	155 (3.7%)	19 (3.5%)	48 (9.0%)	34 (6.3%)	4 (0.7%)	50 (2.4%)	34 (1.7%)	

1. 岡山訪問希望者における自然災害に関連する日本のイメージ

- 岡山訪問希望者全体のうち、「自然災害が多い(47.1%)」と回答した割合は回答者全体とほぼ同程度であった一方、「旅行先として安全(68.3%)」、「自然災害からの復旧が早い(60.8%)」の回答割合は回答者全体を大きく上回っている。ただし「自然災害時の外国人への対応が進んでいる」というイメージについては38.1%にとどまっており、回答者全体同様災害対応への評価が低い結果となっている。
- 台湾における回答者では、「旅行先として安全(95.8%)」、「自然災害からの復旧が早い(81.3%)」の回答割合が非常に高く、自然災害はあっても復旧への取り組みの早さや安全性に対し高い評価が寄せられている。
- 欧米豪における回答者では、「旅行先として安全」との意見は61.8%と高いが、「自然災害時の外国人対応が進んでいる」との回答は17.6%となっており、災害対応への評価は低い。

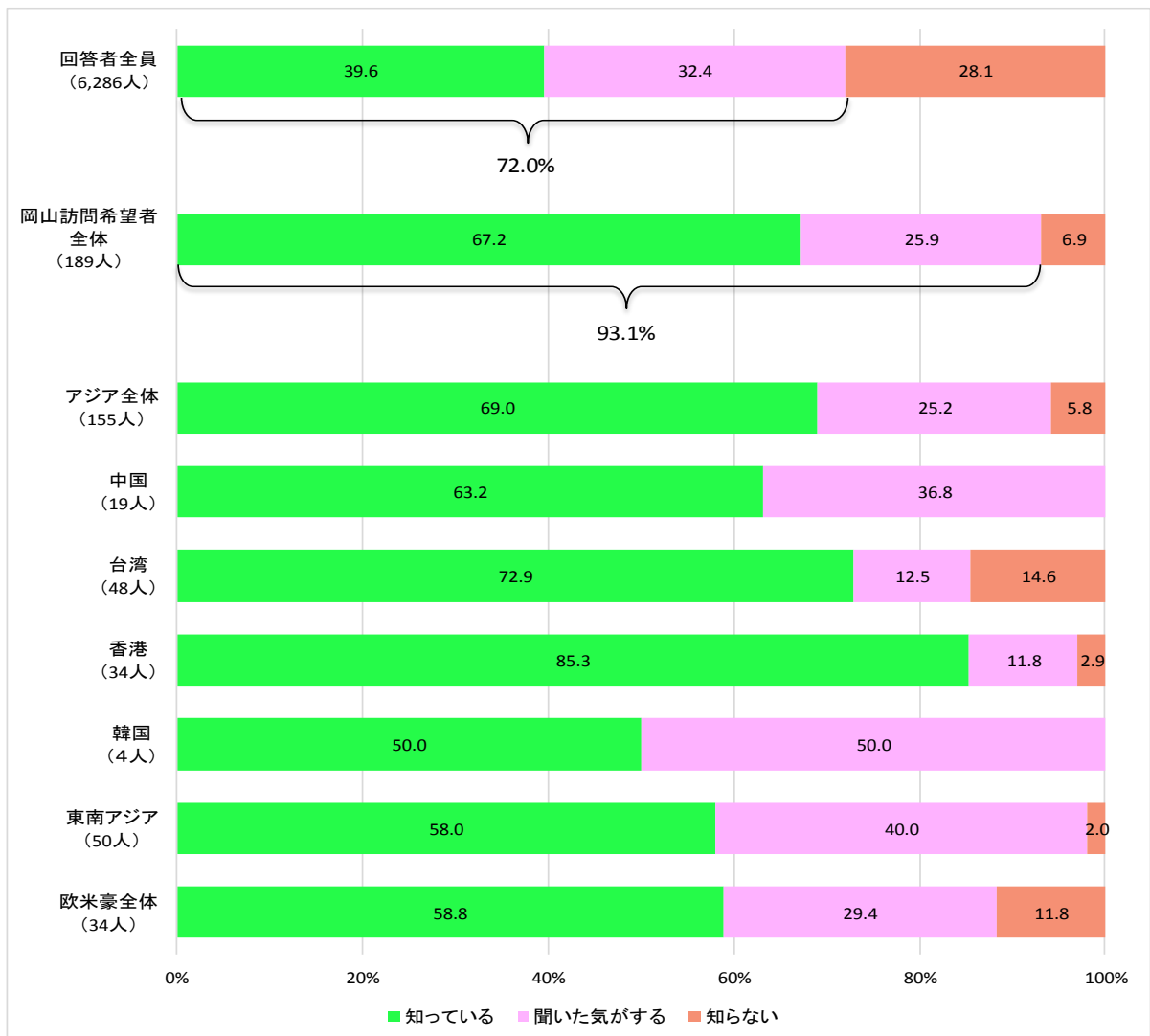
【図表6】災害に関連する日本へのイメージ

		回答者全体	岡山訪問希望者全体						欧米豪全体	
			アジア全体	中国	台湾	香港	韓国	東南アジア		
回答数(人)		6,286	189	155	19	48	34	4	50	34
回答割合(%)	自然災害が多い	47.5	47.1	47.7	57.9	31.3	50.0	100.0	54.0	44.1
	旅行先として安全だ	44.0	68.3	69.7	26.3	95.8	76.5	50.0	58.0	61.8
	自然災害からの復旧が早い	43.8	60.8	65.8	47.4	81.3	70.6	75.0	54.0	38.2
	自然災害時の外国人への対応が進んでいる	26.2	38.1	42.6	21.1	52.1	35.3	50.0	46.0	17.6

2. 岡山訪問希望者における西日本豪雨の認知度

- 岡山訪問希望者全体のうち、93.1%が西日本豪雨を「知っている(67.2%)」あるいは「聞いた気がする(25.9%)」と回答しており、この割合は回答者全体(72.0%)より高い。
- 中国、香港、韓国、東南アジアにおける回答者の西日本豪雨を「知っている」あるいは「聞いた気がする」と回答した割合はそれぞれ9割超と認知度は非常に高い。
- 欧米豪における回答者では、西日本豪雨を「知っている(58.8%)」あるいは「聞いた気がする(29.4%)」と回答した割合をあわせて88.2%であった。

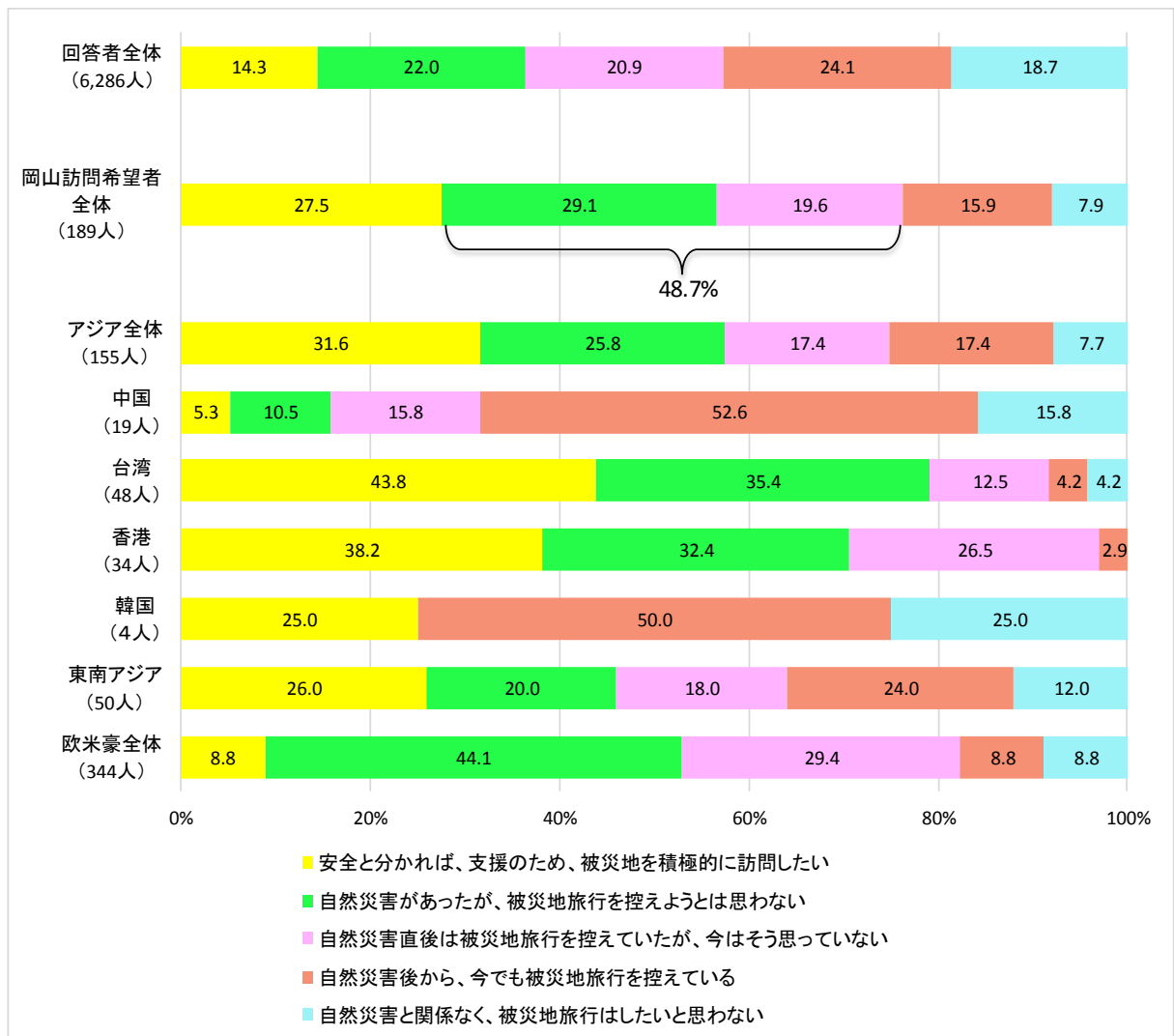
【図表7】岡山訪問希望者における西日本豪雨の認知度



3. 岡山訪問希望者における近時自然災害(地震・豪雨等)に関連する西日本豪雨被災地への旅行に対する考え方の変化

- 岡山訪問希望者全体の27.5%が「安全と分かれば積極的に訪問したい」と考えている。加えて、48.7%は日本旅行を控えようとは現在(調査時)は思っておらず、自然災害後から現在(調査時)でも日本旅行を控えているとする回答は15.9%と限定的である。
- 台湾、香港における回答者では、「自然災害後から今でも日本旅行を控えている」の割合は3~4%程度と低い。

【図表8】岡山訪問希望者における近時自然災害に関連する西日本豪雨被災地への旅行に対する考え方の変化



4. 岡山訪問希望者における訪日旅行中の自然災害時に主に求められている対応

- 岡山訪問希望者全体が自然災害時に求めている対応としては、「自国大使館や家族との連絡手段の案内や提供(38.6%)」、「代替移動手段や宿泊施設にかかる多言語案内と手配補助(38.6%)」、「外国人対象の避難所の設置(36.5%)」、「多言語による避難誘導(35.4%)」、「被害状況、交通・通信などの復旧状況にかかる多言語ウェブサイト(34.9%)」などが挙げられた。

【図表9】岡山訪問希望者における訪日旅行中の自然災害時に主に求められている対応
(5項目まで)

	回答者 全体	岡山訪問希望者 全体							欧米豪 全体
		アジア 全体	中国	台湾	香港	韓国	東南 アジア		
回答数(人)	6,286	189	155	19	48	34	4	50	34
自然災害時の自国大使館や家族との 連絡・連携手段の案内や提供	34.8	38.6	38.7	26.3	43.8	38.2	0.0	42.0	38.2
人(ホテル・店舗スタッフ、自治体職員・警察官 等)による英語・多言語による避難誘導	33.5	35.4	34.8	36.8	39.6	32.4	75.0	28.0	38.2
自然災害時の外国人対象の避難所の設置	31.2	36.5	34.8	21.1	43.8	17.6	75.0	40.0	44.1
代替移動手段や宿泊施設に関する外国人 旅行者向け多言語案内と手配の補助	30.2	38.6	41.3	21.1	50.0	41.2	0.0	44.0	26.5
自然災害時の通訳・翻訳ボランティアの提供	29.9	33.9	33.5	21.1	35.4	23.5	25.0	44.0	35.3
自然災害時の外国人向け多言語電話対応	26.6	27.5	29.0	21.1	27.1	23.5	25.0	38.0	20.6
多言語で受診可能な医療機関の情報提供	26.6	33.3	33.5	31.6	41.7	32.4	50.0	26.0	32.4
被害状況、交通・通信などの復旧状況などを 知らせる外国人旅行者向け多言語ウェブサイト	25.1	34.9	35.5	21.1	45.8	44.1	50.0	24.0	32.4
自然災害時のテレビ・ラジオによる多言語 放送	24.8	28.6	27.1	15.8	31.3	32.4	0.0	26.0	35.3
外国人向けプッシュ型情報発信アプリ (多言語)	19.9	25.4	25.8	10.5	33.3	29.4	75.0	18.0	23.5
多言語防災リーフレット	16.9	18.0	15.5	10.5	22.9	14.7	0.0	12.0	29.4
紙による被災状況や避難場所などに関する 多言語案内の配布・掲示	14.1	18.0	18.1	15.8	12.5	17.6	25.0	24.0	17.6
多言語コミュニケーションカードや指さし フリップボードの提供	13.1	15.3	14.8	21.1	8.3	11.8	25.0	20.0	17.6
ピクトグラム(絵文字)のよる誘導表示	11.9	20.6	18.7	31.6	14.6	11.8	25.0	22.0	29.4

(注)上位5項目を塗りつぶしている

5. 岡山訪問希望者における訪日前に自然災害に関し求められている情報

- 岡山訪問希望者全体が訪日旅行前に自然災害時に関し求めている情報としては、「交通アクセスの復旧・代替手段等の情報(66.7%)」、「宿泊施設の復旧・営業状況に関する情報(63.0%)」、「地震についての正確な余震情報(61.9%)」などが挙げられた。おおよそ5~7割程度の回答者がこれらに関する情報が得られれば日本旅行をしたいと考えており、きめ細かな情報発信が望まれる。

【図表10】岡山訪問希望者における訪日旅行前に自然災害に関し求められている情報(複数回答)

	回答者 全体	岡山訪問 希望者 全体							欧米豪 全体	
		アジア 全体	中国	台湾	香港	韓国	東南 アジア			
回答数(人)	6,286	189	155	19	48	34	4	50	34	
回答割合 (%)	地震が起きた場合、正確な余震の発生状況に関する情報	50.2	61.9	62.6	42.1	70.8	55.9	50.0	68.0	58.8
	台風などに関する詳細な気象情報	44.6	56.1	55.5	26.3	58.3	58.8	50.0	62.0	58.8
	交通アクセスの復旧・営業状況・代替交通手段に関する情報	44.1	66.7	67.7	31.6	79.2	67.6	50.0	72.0	61.8
	宿泊施設の復旧・営業状況に関する情報	40.2	63.0	63.9	63.2	68.8	58.8	100.0	60.0	58.8
	観光施設の復旧・営業状況に関する情報	38.5	53.4	52.9	36.8	75.0	44.1	50.0	44.0	55.9
	自然災害発生時の避難場所や自国大使館等との連携方法など問い合わせ窓口に関する情報	36.0	46.0	43.9	10.5	58.3	35.3	25.0	50.0	55.9
	自然災害発生時の外国語対応に関する情報	34.8	46.0	45.8	26.3	60.4	32.4	25.0	50.0	47.1
	通信インフラの復旧・営業状況に関する情報	32.3	55.0	54.8	31.6	68.8	41.2	75.0	58.0	55.9
	電気・ガス・水道インフラの復旧状況に関する情報	29.0	52.9	52.9	47.4	50.0	52.9	50.0	58.0	52.9

(注) 上位3項目を塗りつぶしている



©Development Bank of Japan Inc.2019

本資料は情報提供のみを目的として作成されたものであり、取引等を勧誘するものではありません。本資料は、
当行が信頼に足ると判断した情報に基づいて作成されていますが、当行はその正確性・確実性を保証するもの
ではありません。本資料のご利用に際しましては、ご自身のご判断でなされますようお願い致します。本資
料は著作物であり、著作権法に基づき保護されています。本資料の全文または一部を転載・複製する際は、
著作権者の許諾が必要ですので、当行までご連絡下さい。著作権法の定めに従い引用・転載・複製する際
には、必ず、『出所：日本政策投資銀行』と明記して下さい。

〈お問い合わせ先〉

株式会社日本政策投資銀行 岡山事務所

〒700-0821 岡山市北区中山下1-8-45 NTTクレド岡山ビル

TEL:086-227-4311

E-mail: toaoyam@dbj.jp