



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

小 松 牧, 中 山 徹

(奈良女子大学大学院人間文化研究科)

原稿受付平成 18 年 12 月 18 日；原稿受理平成 19 年 4 月 7 日

The Travel Backgrounds, Attitudes, and Behaviors of Overseas Visitors to Nara City

Maki KOMATSU and Toru NAKAYAMA

Graduate School of Humanities and Sciences, Nara Women's University, Nara 630-8506

This study aims to investigate the travel backgrounds and attitude of the visitors from overseas as well as how Nara's tourism-related facilities and services are used and evaluated. Responses were obtained from 679 multinational visitors by questionnaires filled in at Chumon Gate of Todaiji Temple as well as at various overnight accommodations. Major findings may be summarized as follows: 1) First-time visitors on sightseeing tour of Japan tended to include Nara in their itinerary. 2) Major reasons to stay in Nara were their interest in and love for what this historic city can offer, while major reasons of a day trip to Nara were mostly on account of their tight tour schedule in Japan. 3) Some of their positive images of Nara were its history/culture, friendly people, nature/landscape, and tranquil atmosphere, while some of their negative images included a variety of attractions and shopping environment much to the disappointment of those involved in this sector of services. 4) Overall evaluation of the tourism-related facilities and services showed higher marks of the tourist information center and lower marks of the multinational signs and expository comments available at bus and tourist spots. 5) The differences of travel backgrounds, attitude, and use of tourism-related services were identified by nationality, age, gender, type of travel, and travel experiences.

(Received December 18, 2006; Accepted in revised form April 7, 2007)

Keywords: inbound tourism 訪日旅行, internationalization 国際化, overseas visitors 訪日外国人旅行者, travel backgrounds and attitudes 旅行背景と意識, evaluation of tourist reception services 旅行者受入環境評価, Nara city 奈良市.

1. 研究の背景と目的

全国的に少子高齢化と人口減少が進む今日、地域の新たな活力として来訪者による交流人口の重要性が増してきている¹⁾。また、近年増大する観光需要の中で、従来のように非日常を訪れ、物見遊山的に巡る観光だけでなく、旅先をじっくり歩き回り、地域住民の生活ぶりとその蓄積としての地域文化、そして地域全体に浸る観光が台頭してきた²⁾。こうした中で、地域の生活空間そのものが観光対象化し、まちづくりは観光と結びつき、生活者の視点だけでなく、来訪者の視点も

考慮する必要性が出てきた。つまり、地域を観光地と生活場所というように過度に分離することなく、今後は住民にとっても来訪者にとっても快適で魅力的な環境づくりを目指す視点が重要である。そしてこのような観光まちづくりを通して、訪問者にとっては異文化と接し、新鮮な驚きや喜びを感じる機会となり、受入側の住民にとっては来訪者が向ける外からのまなざしにより、自分たちの生活ぶりや文化に気づき、その価値を再認識し、誇りを持つことが可能となる²⁾。

さらに、政府は 2003 年に訪日外国人旅行者を 2010

年に倍増するための「観光立国宣言」を打ち出し、国策として訪日旅行推進政策が本格的に進行されはじめた。こうした訪日旅行の振興や地域の国際化により、まちづくりや都市計画において、日本人だけでなく、外国人にも配慮した生活および観光空間をデザインしていく必要性が増してきた。

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労働・教育・保育・住居・都市問題等、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旅行者に対する研究は以下のようなものに限られている。訪日旅行の機運が高まり始めた90年代後半から日本国際観光学会等で訪日旅行政策の展開や外国人旅行者の誘致策、少ない外国人旅行者の要因に関する調査・研究はなされてきた³⁾⁴⁾。しかしながら、外国人旅行者の受入環境整備に関する研究は、宿泊施設における外客^{*1}の受入体制調査⁵⁾⁶⁾や広域地域での外国人モニター調査⁷⁾⁸⁾、都市計画学や観光学における大都市や観光地における外国人の探索経路や回遊実態の研究⁹⁾¹⁰⁾に限られている。このような外国人旅行者の行動や意識特性の調査の積み重ねは、在住外国人だけでなく、訪日外国人への受入環境整備における重要な資料となり、今後地域の受入体制の把握や改善とともに、一層の研究蓄積が必要である。

本稿では、日本の代表的な歴史・文化観光都市であり、これまで外国人旅行者の調査が乏しい奈良県奈良市を事例として、外国人旅行者の実態把握と受入環境に対する意識調査を行う。本研究の目的は、同市への訪日外国人旅行者の旅行目的・経験・形態、意識、施設やサービスの利用状況・評価の全体像を把握することである。調査を通して把握したことにより、奈良市をはじめ、その他の国際的な観光地域における外客受入環境整備の手がかりを得ることを狙いとする。

2. 奈良県・奈良市の国際観光の現状と政策

奈良県の外国人観光客数は1993年から15年の間で20～30万人で推移してきており、訪問率は全国10位前後である¹¹⁾。奈良県は古都、日本の歴史文化集積地として、従来から欧米からの旅行者に人気の定番ルートに組み込まれている。一方、国内観光客も含めて全体的に滞在時間が短く通過型の観光地となっている課題もあり、特に近年東アジアからの団体旅行において

^{*1}「外客」は外国人旅行者の略語を示し、以下も同様の意味を示す。

その傾向が顕著である¹²⁾。

こうした現状の中、県は2010年の「平城遷都」1300年記念事業へ向けて、奈良の豊かな歴史・文化遺産、自然資源の保存・活用と、時代に沿った新たなイメージや魅力、環境づくりの必要性を挙げ、平成17年に新たな観光計画、「21世紀の観光戦略」を策定した。戦略の柱となる目標は①宿泊観光の推進、②外国人観光客の誘致、③新しい魅力の創出の三つであり、目標へ向けて各種事業計画が進められている。

その中の特徴的な外客受入政策・事業^{*2}として、奈良県では外国語ボランティアガイド活動が盛んであり、狭いエリアながら奈良市内で3つ、斑鳩町（法隆寺）で1つの団体が外客に対する同行案内活動や観光案内所での案内業務（市内3団体）を担っている。今後、県は英語中心の既存ガイド会員の数と対応言語を拡充するため、英・中・韓のボランティアガイド養成事業を実施する予定である。また、奈良市や周辺の世界遺産エリアを運行する外国人旅行者対応の「観光推奨バス路線」事業^{*3}が行われており、定期観光バスの運行とともに停留所や路線案内板の4カ国語（日・英・中・韓）整備が進められている。

こうした外客の誘致と受入環境整備は戦略の重点分野の一つに掲げられているものの、県や市ではこれまで外国人旅行者に対する調査がほとんど行われていないため、その現状は十分明らかにされていない。よって、今後の国際観光政策の基礎的資料として、まず外客の全体的な実態把握が必要である。その上で個別調査や重点分野の改善策を検討していくことが可能となる。

3. 研究方法

本研究の調査方法は、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。滞在時間の長い宿泊旅行者に対しては受入環境について詳細に質問するため、日帰り旅行者とは異なる手順で調査を実施した（表1）。

(1) 質問項目

調査票は①属性、②訪日旅行、③奈良訪問、④

^{*2} 奈良市経済部観光課(2005/04/15)、奈良県企画部観光交流局(2006/02/22)への外客受入政策・事業に関するヒアリング調査による。

^{*3} 国土交通省が2005年度に新設した「観光推奨バス路線指定制度（補助金）」を活用した「外国人観光客が利用しやすいバス交通の実現に向けた実証実験」の一環である。

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

表 1. 調査方法の概要

	日帰り外客	宿泊外客
調査方法	奈良市の外国人旅行者に対する自記入式アンケート調査	
調査期間	2006年4月24日～6月3日(6週間)	2006年4月14日～7月15日(3ヶ月)
調査場所	東大寺(奈良市の主要観光対象)	奈良市の外客対応宿泊施設25件
質問内容	①属性、②訪日旅行、③奈良訪問	①～③、④受入環境評価
使用言語	英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語	
回収数	計 710票(日帰り:468票、宿泊:242票)	
有効回答数	計 679票(日帰り:454票、宿泊:225票)	

奈良の受入環境評価の4部門、18の質問で構成した。内容は奈良市と奈良県観光課へのヒアリング調査^{*2}、奈良県観光実態調査¹³⁾、JNTO 外国人旅行者調査¹¹⁾、関西広域連携協議会モニター調査⁷⁾を参考にして作成した。

使用言語は英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語の4種類である。3月下旬から4月上旬にかけて予備調査を行い、内容や翻訳の調整を行った上、最終的に調査票を完成させた。

(2) 調査手順

日帰り旅行者に対する調査は、奈良市の主要観光対象である東大寺・中門前にて筆者が実施した。調査期間は2006年4月24日から6月3日の6週間で、午前10時半から午後4時の間、全曜日に当たる日にちに計27回行った^{*4}。できるだけ多様な属性、旅行目的・経験・形態の旅行者を調査するため、基本的に1団体につき1人のみに自記入式のアンケート調査協力を依頼し、非確率抽出法により調査日1日につきできるだけ多くの集団に依頼した^{*5}。

宿泊旅行者に対する調査は、外客を扱う奈良市の主要宿泊施設(25件)^{*6}において実施した。調査期間は2006年4月14日から7月15日の3カ月である。各施設の協力のもと、調査票をチェックイン時に配布、

^{*4} 調査期間中にできるだけ均等な曜日に当たるように以下の日にちに調査を実施した。4/24, 4/25, 4/26, 4/28, 4/29, 5/1, 5/2, 5/3, 5/4, 5/6, 5/9, 5/10, 5/11, 5/12, 5/14, 5/15, 5/16, 5/18, 5/21, 5/22, 5/24, 5/25, 5/26, 5/29, 5/30, 6/1, 6/3(月曜5回、火曜5回、水曜4回、木曜5回、金曜3回、土曜3回、日曜2回)。

^{*5} 対象者の選定は、外見や会話の使用言語などから外国人と認識できた旅行者が中門を通過する際に、できるだけ多くの旅行者へ無作為に声をかけ、調査協力を同意した者全員を対象者とした。依頼方法は、旅行者へ声をかけ、英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語で書かれた調査協力の説明文および調査票を渡し協力を求めた。同意の場合、回答者は各団体が判断し、最も回答しやすい言語で表記されている調査票を選び、自ら記入した。

表 2. クロス集計の分析軸と構成比

クロス集計の分析軸		調査項目【旅行背景・意識】 対象【全サンプル(n=679)】	調査項目【印象・受入環境評価】 対象【宿泊者サンプル(n=225)】
属性	●地域 ^{*1}	欧米(n=479)/アジア(n=155)/他(n=45)	欧米(n=173)/アジア(n=36)/他(n=16)
	◆個人旅行 ^{*2}	欧米(n=442)/アジア(n=88)/他(n=41)	欧米(n=166)/アジア(n=25)/他(n=14)
	●年代 ^{*3}	青年(n=452)/中高年(n=227)	青年(n=130)/中高年(n=95)
	●性別	男性(n=339)/女性(n=340)	男性(n=112)/女性(n=113)
旅行形態・経験	●旅行形態 ^{*4}	個人旅行(n=571)/団体旅行(n=108)	個人旅行(n=205)/団体旅行(n=20)
	●訪日旅行経験	初訪問(n=465)/再訪問(n=214)	初訪問(n=142)/再訪問(n=83)
	●奈良訪問経験	初訪問(n=593)/再訪問(n=86)	初訪問(n=187)/再訪問(n=38)

^{*1} 地域のクロス集計では、その他の少数地域(オセアニア、南米、アフリカ:45人、うち宿泊者16人)は分析から除外した

^{*2} 個人旅行者の全サンプル数はn=571、うち宿泊者サンプルはn=205から成る

^{*3} 青年(10～30代)、中高年(40代以上)

^{*4} 「団体旅行」はガイドや添乗員付きの団体ツアー、「個人旅行」は1人/友人・家族等との少数の旅行形態を示す

チェックアウト時に回収した^{*7}。

(3) データ分析

回収データ679票(日帰り454票、宿泊225票)は統計ソフト The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) により分析した。各調査項目につき単純集計および属性や旅行形態・経験によるクロス集計を行った(表2)。本稿では全体の単純集計と特徴的な違いが見られたクロス集計結果を提示する。

(4) サンプル概要

表3より、サンプルの属性を見ると、地域構成では欧州、北米、アジアの順に主要地域となっている。性別は男性49.9%、女性50.1%でほぼ半々であった。年代は20代と30代が合わせて約65%を占め、中高年代の訪問者が多い国内旅行者の傾向^{*8}と違い、より若い外客の特徴が見られた。

サンプルと国際観光振興機構による奈良県外国人旅行者統計の上位国籍を比較すると^{*9}、国籍の種類は類似しているが、サンプルの構成比は全体的にアジアが低く、欧州が高い傾向であった(表3)。

この違いは、一つはサンプリング手法によるものと考えられる。奈良県と奈良市はアジアからの団体旅行者が多く、その分入込客数の割合も高い傾向がある。

^{*6} 調査協力施設は旅館11件、ホテル10件、ユースホステル2件、民宿/ペンション2件であり、国際観光振興機構の訪日外国人旅行者対象の奈良県宿泊施設リスト(<http://www.jnto.go.jp/>)および旅館・ホテル組合奈良支部の協力、組合関係者へのヒアリングにより選定した。

^{*7} 宿泊施設では、施設のスタッフが外国からの宿泊者に対して調査協力の説明文および調査票を渡し、協力した回答者からチェックアウトの際に記入済み調査票を回収した。

^{*8} 2004年7月に奈良市で実施した一般観光客を対象としたアンケート調査では、年齢別構成で40代以上が62.2%を占めた(「奈良県観光の実態調査報告書」より)。

表3. サンプルの属性と JNTO 統計との比較

	回答数		サンプル(n=679)	
	n=679	%	上位国籍	%
地域構成				
ヨーロッパ	295	43.4	1 アメリカ	20.6
北アメリカ	184	27.1	2 イギリス	11.2
アジア	155	22.8	3 フランス	10.6
オセアニア	33	4.9	4 韓国	7.5
南アメリカ	4	0.6	5 カナダ	6.3
中東	4	0.6	6 ドイツ	5.7
アフリカ	4	0.6	7 台湾	5.3
			8 オーストラリア	4.6
性別			9 香港	2.9
男性	339	49.9	9 スイス	2.9
女性	340	50.1	10 中国	2.5
			平成16年度 JNTO統計	
年代			奈良県外客上位国	
10代	11	1.6	1 韓国	20.7
20代	242	35.6	2 アメリカ	20.3
30代	199	29.3	3 台湾	12.3
40代	85	12.5	4 中国	6.2
50代	95	14.0	5 イギリス	6.0
60代以上	47	6.9	6 フランス	5.7
			7 ドイツ	4.5
			8 カナダ	3.7
			9 香港	1.6
			10 オーストラリア	1.2
			10 シンガポール	1.2

出所:国際観光振興機構「JNTO訪日外客訪問地調査2004-2005」(2006)より作成

しかし今回のサンプリングでは、個人旅行者を中心に、より多様な属性、旅行目的・経験・形態の旅行者の意見を反映させるため、基本的に1団体につき1人、団体旅行グループに対しても1～数名に回答してもらった。よって本来の入込数よりもアジアサンプルの構成比が少なく、その分個人旅行の多い欧州や北米の構成比が高くなったと考えられる。またもう一つの理由として、調査期間が東アジアの旧正月休暇時期(1月～2月)から外れ、欧米の夏季休暇の時期(5月～8月)と重なっていたことも考えられる。

しかしながら、今回の調査では春から初夏の時期において、奈良市の外客の実態を分析する上で妥当な量のサンプルを集めることができた。よって、県への実際の入込外客数と国籍構成に多少違いが見られるものの、同様の主要国籍を含み、個人旅行者を中心とした多様な属性、旅行目的・経験・形態の外客の受入環境

*9 サンプル内容の妥当性を検証するため、母集団に当たる統計データと比較した。国籍や地域構成比も含めた奈良県や奈良市による独自の外客統計はないため、JNTOの奈良県外国人旅行者訪問率統計を使用した。サンプルは奈良市における外客データであるが、県内での外国人旅行者の訪問率は奈良市が圧倒的に高いため、県への入込外客統計と比較・検証できる(「JNTO訪日外客訪問地調査2004-2005」より)。

表4. 他都道府県の訪問率

都道府県 (複数回答)	サンプル(n=679) 回答数	%	主な訪問先 名称(回答数)
1 京都	627	92.3	京都(620)
2 東京	587	86.5	東京(586)
3 大阪	378	55.7	大阪(365)
4 広島	211	31.1	広島(168)、宮島(42)
5 兵庫	142	20.9	神戸(79)、姫路(57)、淡路(3)
6 神奈川	136	20.0	箱根(61)、鎌倉(43)、横浜(22)
7 栃木	81	11.9	日光(78)
8 和歌山	73	10.8	高野山(58)、和歌山(7)、伊賀(4)
9 岐阜	63	9.3	高山(52)、白川郷(4)、岐阜(4)
10 静岡	61	9.0	富士山(39)、静岡(7)、浜松(4)

評価を得る上で非常に貴重な対象と考えられる。

4. 調査結果

(1) 訪日旅行の目的・経験・形態

1) 到着日・空港・滞在日数

日本への到着日は調査期間を反映し3月から7月に渡り、ほとんどが桜や若葉の観光シーズンである4月(40.2%)と5月(51.8%)に集中した。到着空港は成田(50.8%)と関西(43.7%)に集中し、近畿圏に属する奈良訪問の場合、関東と関西の2大国際空港が主要入国口となっている。滞在日数は8～14日が最も多く(39.3%)、次いで1～7日(25.0%)、15～21日(23.9%)が多かった。

また地域別に比較すると、欧米からの旅行者は45.9%が8～14日、30.7%が15～21日である一方、アジアからの旅行者は71.6%が1～7日でより短い滞在傾向であった。

2) 日本での訪問都市・地域

表4より、奈良以外の日本での訪問都市・地域では、全体的に東京・神奈川を中心とする首都圏と京都・大阪・兵庫を中心とする関西圏および周辺の観光地をよく訪問する傾向が見られた。また京都の訪問率が9割以上であり、古都、歴史・文化都市である京都・奈良を合わせて訪問する機会が多かった。また、小規模であるが伝統的な町並みや景観、歴史文化財で有名な観光地(日光、鎌倉、高山、高野山)への訪問率も高かった。西日本では、平和都市の広島や日本三景の宮島の訪問率が高かった。九州の訪問率は全体的に低く、福岡、長崎、別府等が主要訪問先であった。

3) 訪日旅行の主な目的

訪日旅行の主な目的は「観光」が半数以上、次いで「親族/友人訪問と観光」、「ビジネスと観光」の上位3つを合わせて約85%が観光もしくは観光を含む目的

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

表5. 訪日旅行の主な目的

訪日旅行の主目的 (単数回答)	回答数 n=679	%
観光	365	53.8
親族/友人訪問と観光	153	22.5
ビジネスと観光	52	7.7
短期研修	21	3.1
親族/友人訪問	20	2.9
ビジネス	17	2.5
修学旅行	16	2.4
ハネムーン	13	1.9
国際会議/見本市参加	11	1.6
インセンティブ旅行	3	0.4
その他	8	1.2

であった(表5)。これより、奈良市への訪問者は観光目的で日本へ訪れた人が圧倒的に多いことが分かる。

4) 訪日旅行の経験

訪日旅行回数は「初めて」が7割近く(68.5%)を占め、再訪問者も2, 3回(12.8%, 6.6%)の浅いリピートが多かった。これより、日本を初めて訪問する旅行者の方がより奈良を訪問する傾向があると言える。

また地域別に比較すると、欧米からの旅行者の74.7%が日本への初訪問である一方、アジアからの旅行者は48.4%が初訪問であり、リピーターの割合がより高かった。

5) 旅行形態

個人旅行者が大多数(84.1%)を占め、パッケージツアー利用者は2割(19.4%)で少ない。これは訪日旅行者全体の個人旅行化・フリー旅行化の傾向^{*10}と一致し、奈良市への訪問者においても同様の傾向が伺える^{*11}。

また地域別に比較すると、欧米からの旅行者は団体旅行が7.7%, パッケージ利用が10.9%である一方、アジアからの旅行者はそれぞれ43.2%, 51.0%でより団体旅行・パッケージツアー志向が強い傾向であった。

6) 同伴者

同伴者数は「2人」が約半数(47.6%), 次いで「1人」(14.9%), 「3人」(13.3%)の順に多かった。また同伴者のタイプは「配偶者/恋人」(37.8%)が最も多く、次いで「友人」(25.6%), 「その他の家族」(18.3%), 「同伴者なし」(14.9%)が続いた。奈良市

^{*10} 訪日外国人旅行者全体の旅行形態は、個人旅行(84.1%), ツアー利用(15.9%)である(「JNTO 訪日外客訪問地調査2004-2005」より)。

^{*11} この結果は1団体につき1人のみに調査協力を求めたため、団体旅行者の各団体の構成人数の多さがサンプルに反映されなかった点に留意する必要がある。

表6. 奈良訪問を決定した契機

決定要因 (複数回答)	回答数 n=679	%
家族/友人の口コミ	318	46.8
ガイドブックを見て	140	20.6
旅行業者の勧め	127	18.7
パッケージツアーに含む	61	9.0
宣伝/広告	46	6.8
その他	121	17.8

への訪問者の訪日旅行の主な目的の大半が「観光」であることから、仕事関係者よりも家族や友人の連れが多いと伺える。また家族の中でも「18歳以下の子供」(3.5%)の割合は少なく、青年以上の年代に奈良は好まれると言える。

(2) 奈良訪問の目的・経験・形態と印象

1) 奈良訪問の経験

奈良訪問回数は、日本を初めて訪問する旅行者が多いこともあり、「初めて」(87.3%)が大多数を占め、再訪問者は2回目(9.1%)の浅いリピートがほとんどであった。また訪日旅行経験者において奈良への初訪問者は62.6%であり、4割近くが奈良へのリピーターであった。

2) 奈良訪問の契機

奈良訪問の決定要因として「家族/友人の口コミ」が5割近くで最も高く、「ガイドブックを見て」、「旅行業者の勧め」が続いた(表6)。これより、人からの勧めとガイドブックの紹介が最も有力な訪問契機と言える。

また地域別に比較すると、アジアからの旅行者の方が「パッケージツアーに含む」と「宣伝/広告」の割合が高く、欧米からの旅行者の方が「家族/友人の口コミ」と「ガイドブックを見て」の割合が高い傾向であった(表7)。同様に旅行形態別に比較すると、団体旅行者の方が「パッケージツアーに含む」と「旅行業者の勧め」の割合が高く、個人旅行者の方が「家族/友人の口コミ」と「ガイドブックを見て」の割合が高い傾向であった(表7)。これより奈良訪問の契機の地域間の違いはアジアの団体旅行志向(4割以上)と欧米の個人旅行志向(9割以上)が影響していると言える。一方、個人旅行者間の地域別比較でも、アジアからの個人旅行者は「パッケージツアーに含む」の割合が高く、欧米からの個人旅行者は「ガイドブックを見て」の割合が高い傾向が見られた(表7)。

3) 奈良観光の情報源

奈良観光の情報源として「ガイドブック」が6割以

表 7. 奈良訪問の契機・観光情報源：地域・旅行形態別の比較

	団体		個人		X ²	アジア		欧米		X ²	アジア個人旅行		欧米個人旅行		X ²
	(n=108)	%	(n=571)	%		(n=155)	%	(n=479)	%		(n=88)	%	(n=442)	%	
●奈良訪問決定契機															
パッケージツアーに含む	51	47.2	10	1.8	229.66***	41	26.5	20	4.2	66.83***	8	9.1	2	0.5	29.58***
旅行者の勧め	29	26.9	98	17.2	5.61*	34	21.9	85	17.7	1.35	13	14.8	77	17.4	0.37
家族/友人の口コミ	12	11.1	306	53.6	65.82***	47	30.3	248	51.8	21.66***	40	45.5	244	55.2	2.80
宣伝/広告	7	6.5	39	6.8	0.02	16	10.3	26	5.4	4.54*	10	11.4	26	5.9	3.48
ガイドブックを見て	2	1.9	138	24.2	27.64***	12	7.7	121	25.3	21.68***	12	13.6	119	26.9	6.96**
●奈良観光情報源															
自国の旅行代理店	50	46.3	35	6.1	133.80***	40	25.8	42	8.8	30.19***	4	4.5	29	6.6	0.51
ガイドブック	42	38.9	386	67.6	32.13***	68	43.9	338	70.6	36.23***	46	52.3	319	72.2	13.55***
家族/友人	14	13.0	196	34.3	19.40***	31	20.0	162	33.8	10.56***	22	25.0	158	35.7	3.78
ウェブサイト	13	12.0	129	22.6	6.12*	40	25.8	95	19.8	2.49	29	33.0	93	21.0	5.88*
新聞/雑誌	9	8.3	37	6.5	0.49	16	10.3	28	5.8	3.63	9	10.2	26	5.9	2.25
日本の旅行者	8	7.4	10	1.8	11.26*	11	7.1	4	0.8	19.88*	4	4.5	4	0.9	6.54**
国際観光振興機構	3	2.8	97	17.0	14.60***	9	5.8	82	17.1	12.19***	9	10.2	80	18.1	3.26
空港/機内での宣伝	2	1.9	7	1.2	0.27*	2	1.3	7	1.5	0.02	1	1.1	6	1.4	0.03*

有意確率レベル: ***p ≤ .001, **p ≤ .01, *p ≤ .05

a. 期待度数5未満のセルが見られたため、X²検定の代わりに直接確率検定を使用

表 8. 奈良観光の情報源

観光情報源 (複数回答)	回答数 n=679	%
ガイドブック	428	63.0
家族/友人	210	30.9
ウェブサイト	142	20.9
国際観光振興機構	100	14.7
自国の旅行代理店	85	12.5
新聞/雑誌	46	6.8
その他	45	6.6
日本の旅行者	18	2.7
空港/機内での宣伝	9	1.3

上、「家族/友人」が3割、「ウェブサイト」が2割と多かった(表8)。旅行者よりもむしろガイドブックやウェブサイト、口コミを通して情報収集する傾向は、訪日旅行の個人旅行化を反映している。

また地域別に比較すると、アジアからの旅行者の方が「自国の旅行代理店」の割合が高く、欧米からの旅行者の方が「ガイドブック」、「家族/友人」、「国際観光振興機構」の割合が高い傾向であった(表7)。同様に旅行形態別に比較すると、団体旅行者の方が「自国の旅行代理店」の割合が高く、個人旅行者の方が「ガイドブック」、「家族/友人」、「ウェブサイト」、「国際観光振興機構」の割合が高い傾向であった(表7)。これより奈良観光の情報源の地域間の違いはアジアの団体旅行志向と欧米の個人旅行志向が影響していると言える。一方、個人旅行者間の地域別比較では、アジアからの個人旅行者は「ウェブサイト」と「日本の旅行代理店」の割合が高く、欧米からの個人旅行者は「ガイドブック」の割合が高い傾向が見られた(表7)。

4) 奈良県内の訪問場所

奈良県内の訪問場所として、ほぼ全員(99.9%)が

「奈良公園周辺」を訪問している一方、その他の地域への訪問率は1割以下であった。訪問先が奈良市の中心地に偏る傾向は国内旅行者にも共通しているが^{*12}、外国人旅行者においてはその傾向が一層強い。この理由として、県の玄関口としての奈良市のアクセスの良さ、市中心部に集積された世界遺産等の観光資源、知名度の高い東大寺や大仏殿の存在、奈良市以外の地域に宿泊施設が乏しいこと等が考えられる。

「奈良公園周辺」以外の地域では、奈良市近辺の「唐招提寺/薬師寺」(13.7%)、「斑鳩/法隆寺」(11.2%)が1割強、次いで「飛鳥」(3.2%)、「西の京/平城宮跡」(3.2%)が3%程度で続いた。

また奈良訪問の経験別の比較では、再訪問者の方がほぼ全ての訪問先において訪問率が高い傾向が見られ、特に「唐招提寺/薬師寺」(初12.0%、再25.6%)と「吉野」(初1.2%、再4.7%)において2~4倍の比率の違いが見られた。再訪問による訪問先の多様化が伺える。

5) 奈良での宿泊・日帰り理由

今回のサンプルでは宿泊旅行者が225名、日帰り旅行者が454名であり、宿泊日数は1~2泊が74.2%を占め、国内旅行者と同様^{*13}に短期滞在型の傾向が見られた。また、日帰り滞在時間は4~8時間が最も多い滞在時間であり、特に5~6時間の滞在者が42.1%を

^{*12} 1989~2002年の間で、県への年間入込観光客全体のうち、奈良市への訪問者は40%弱で推移している(「奈良県観光客動態調査」より)。

^{*13} 2002年度における奈良市内の宿泊客への調査では、宿泊日数において、1泊(66.8%)と2泊(24.1%)が大多数を占めている(「平成14年度奈良市観光課調査報告書」より)。

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

表 9. 奈良への宿泊/日帰り理由

宿泊理由 (複数回答)	宿泊外客 n=225	%
① 時間をかけてじっくり奈良観光したい	150	66.7
② 奈良は特別なところで好きだから	43	19.1
③ 以前宿泊して満足した	18	8.0
④ 奈良のイベント/会議に参加する	18	8.0
⑤ パッケージツアーに含まれていた	13	5.8
⑥ 奈良に友人/親戚がいるから	8	3.6
⑦ その他	34	15.1
【その他:主な内容】		
⑧ 京都への道中/京都で宿がとれなかった	7	3.1
⑨ 小さな静かな伝統的な町への関心	6	2.7
⑩ 奈良の文化/自然資源に引かれたから	6	2.7
⑪ 観光して宿泊/休憩したくなった	4	1.8
⑫ 奈良の旅館に泊まりたいから	3	1.3
日帰り理由 (複数回答)	日帰り外客 n=454	%
① 京都/大阪からの日帰り観光に最適な場所	251	55.3
② パッケージツアーに含まれていない	77	17.0
③ 奈良以外の友人/家族の家に滞在	45	9.9
④ 空港から近い	13	2.9
⑤ いい宿が見つからなかった	10	2.2
⑥ 予約がとれなかった(満室)	8	1.8
⑦ その他	94	20.7
【その他:主な内容】		
⑧ 大都市(京都/大阪)を拠点に周辺を日帰り観光するほうが重い荷物の移動がなく便利	21	4.6
⑨ 奈良のことをほとんど知らなかった	14	3.1
⑩ 仕事/会社の都合	14	3.1
⑪ 他の都市の会議/研修に参加する	10	2.2
⑫ 京都の方が有名で多様な魅力がある	8	1.8

* 網掛け番号は自発的な宿泊/日帰り理由を示す

占めた。

奈良での宿泊を自発的に選択した理由は①②③④⑩⑪⑫、イベントへの参加やツアーの都合、友人/家族の存在等の消極的理由は④⑤⑥⑧に分類できた(表9)。全体として、奈良への宿泊理由は自発的なものが主であり、特に観光資源への強い関心や地域への愛着が主な自発的宿泊理由と言える。また割合は低いですが、奈良での宿泊体験の満足度や小さな町・古都の落ち着きも独特の宿泊要因である。

奈良への日帰り観光を自発的に選択した理由として①④⑧⑫が挙げられ、ツアーの都合や友人/家族の存在、宿不足等の消極的・事情に応じた理由は②③⑤⑥⑨⑩⑪に分類できた(表9)。奈良への日帰り観光の主な自発的理由は近郊大都市からの接続の良さであり、主な消極的理由は宿泊がツアーに含まれていないことである。全体として、訪日旅行の宿泊拠点としてより都合がよい(交通・宿泊・商業施設の充実した)大都市観光地が近辺にあり、奈良はそれらとのアクセスがよいために日帰りの訪問先となっている。また、名前が十分知られていないことや宿不足も理由の

表 10. 奈良訪問の目的

目的項目	宿泊・日帰り外客(n=679)	
	平均値	(標準偏差)
歴史/文化財を見る	3.83	(.43)
日本の歴史/文化を学ぶ	3.43	(.71)
風景や自然を見る	3.32	(.82)
伝統文化を体験する	2.71	(.96)
郷土料理/特産物を味わう	2.61	(.99)
地元の人々と交流する	2.31	(.98)
買い物をする	2.14	(.99)
ハイキングや登山をする	1.56	(.83)
温泉に入る	1.56	(.89)

評価尺度: 1=全く目的としない, 2=あまり目的としない, 3=やや目的とする, 4=主な目的とする

表 11. 奈良訪問の目的・観光後の印象: 地域別の比較

	アジア(n=155/36)*1			欧米(n=479/173)*1			
	順位	平均値	(標準偏差)	順位	平均値	(標準偏差)	T値
●奈良訪問の目的							
歴史/文化財を見る	1	3.60	(.54)	1	3.89	(.37)	-6.24***
風景や自然を見る	2	3.43	(.78)	3	3.28	(.82)	1.92
日本の歴史/文化を学ぶ	3	3.01	(.84)	2	3.57	(.60)	-9.08***
伝統文化を体験する	4	2.78	(.89)	4	2.69	(.97)	1.09
郷土料理/特産物を味わう	5	2.54	(1.00)	5	2.64	(.98)	-1.11
買い物をする	6	2.32	(1.01)	7	2.08	(.97)	2.61**
地元の人々と交流する	7	2.07	(.88)	6	2.39	(.99)	-3.76***
温泉に入る	8	1.92	(1.03)	9	1.46	(.82)	5.05***
ハイキングや登山をする	9	1.87	(.97)	8	1.48	(.78)	4.60***
●奈良観光後の印象(※宿泊旅行者対象)							
自然・風景が素晴らしい	1	3.58	(.55)	3	3.38	(.66)	1.77
静かで落ち着ける観光地	2	3.47	(.51)	4	3.36	(.73)	1.13
歴史・文化が素晴らしい	3	3.42	(.55)	1	3.58	(.51)	-1.71
徒歩観光しやすい観光地	3	3.42	(.65)	5	3.33	(.67)	0.71
人々が親しみやすい、親切	5	3.33	(.72)	2	3.57	(.53)	-1.85
個性的な観光地	6	3.17	(.61)	6	3.31	(.67)	-1.23
町並みが美しい	7	2.97	(.74)	7	3.17	(.74)	-1.45
多様な魅力に富んでいる	8	2.89	(.71)	10	3.02	(.59)	-1.15
おいしい食べ物がある	9	2.86	(.76)	8	3.16	(.66)	-2.41*
交通の便がよい	10	2.78	(.72)	8	3.16	(.68)	-3.02**
ショッピングが楽しめる	11	2.56	(.61)	11	2.94	(.73)	-2.93**

*1 n=全サンプル数(奈良訪問の目的)/宿泊サンプル数(奈良観光後の印象)

目的評価尺度: 1=全く目的としない, 2=あまり目的としない, 3=やや目的とする, 4=主な目的とする

印象評価尺度: 1=全く期待はずれ, 2=やや期待はずれ, 3=期待通り, 4=期待以上により

有意水準レベル: ***p ≤ .001, **p ≤ .01, *p ≤ .05

一つであるが、より小さな要因と言える。

6) 奈良訪問の目的

奈良訪問の目的は、「歴史/文化財を見る」、「日本の歴史/文化を学ぶ」、「風景や自然を見る」が上位3つの主要目的(平均値3点以上)であった(表10)。これより、歴史/文化財を鑑賞する、学ぶ、古都の景色や自然環境を見ることが奈良訪問の強い目的である。

また、奈良は周辺を山々に囲まれた盆地でハイキングや登山に適した場所もあるが、外客にとってはほとんど目的とされていなかった。さらに「温泉に入る」も平均値が1点台でほとんど目的とされていない。

また地域別に比較すると、上位の目的項目は全体結果と同様であるが、アジアからの旅行者の方がより「買い物」、「温泉」、「ハイキング」への目的意識が高く、欧米からの旅行者の方がより「歴史/文化鑑賞や学び」、「地元の人々との交流」への目的意識が高い傾

表 12. 奈良訪問の目的：年代別の比較

目的項目	青年 (n=452)			中高年 (n=227)		
	順位	平均値	(標準偏差)	順位	平均値	(標準偏差) T値
歴史/文化財を見る	1	3.79	(.46)	1	3.89	(.37) -2.94**
日本の歴史/文化を学ぶ	2	3.36	(.71)	2	3.56	(.69) -3.52***
風景や自然を見る	3	3.35	(.81)	3	3.28	(.82) 1.05
伝統文化を体験する	4	2.66	(.94)	4	2.79	(.99) -1.66
郷土料理/特産物を味わう	5	2.62	(.97)	5	2.61	(1.03) 0.12
地元の人々と交流する	6	2.29	(.95)	6	2.35	(1.03) -0.73
買い物をする	7	2.10	(.97)	7	2.21	(1.04) -1.30
ハイキングや登山をする	8	1.60	(.84)	8	1.46	(.82) 2.06*
温泉に入る	9	1.59	(.91)	9	1.50	(.86) 1.16

評価尺度：1＝全く目的としない、2＝あまり目的としない、3＝やや目的とする、4＝主な目的とする
有意確率レベル：***p ≤ .001 .001 < **p ≤ .01 *p ≤ .05

表 13. 奈良訪問の目的：性別の比較

目的項目	男性 (n=339)			女性 (n=340)		
	順位	平均値	(標準偏差)	順位	平均値	(標準偏差) T値
歴史/文化財を見る	1	3.85	(.39)	1	3.80	(.47) 1.40
日本の歴史/文化を学ぶ	2	3.38	(.71)	2	3.48	(.70) -1.82
風景や自然を見る	3	3.20	(.80)	3	3.45	(.81) -4.08***
伝統文化を体験する	4	2.55	(.93)	4	2.86	(.96) -4.28***
郷土料理/特産物を味わう	5	2.49	(.97)	5	2.74	(1.00) -3.21***
地元の人々と交流する	6	2.22	(.96)	6	2.39	(.99) -2.38*
買い物をする	7	1.98	(.95)	7	2.30	(1.01) -4.18***
ハイキングや登山をする	8	1.53	(.81)	9	1.59	(.86) -0.94
温泉に入る	9	1.50	(.83)	8	1.62	(.94) -1.75

評価尺度：1＝全く目的としない、2＝あまり目的としない、3＝やや目的とする、4＝主な目的とする
有意確率レベル：***p ≤ .001 .001 < **p ≤ .01 *p ≤ .05

向であった(表 11)。

年代別の比較では、目的項目の順位は両者とも同じである一方、中高年の方がより「歴史/文化鑑賞や学び」への目的意識が高く、青年の方がより「ハイキングや登山」への目的意識が高い傾向であった(表 12)。

さらに性別の比較では、目的項目の順位は両者とも同じである一方、女性の方がより「風景や自然」、「伝統文化体験」、「食事体験」、「地元の人々との交流」、「買い物」への目的意識が高い傾向であった(表 13)。

7) 奈良観光後の印象

奈良観光後に調査票を記入した宿泊旅行者(n=225)のみに、観光後の奈良の印象を評価してもらった*14。表 14 より、ほとんどの項目が平均値 3 点以上で肯定的評価であった。これは奈良の観光資源や体験が期待に応えるものであったこと、もしくは奈良への初訪問者が多く、事前の観光情報が少ないため、もともと高い期待を持っていなかったことが考えられる。

特に高い評価を得た項目は、奈良の歴史文化資源、

*14 宿泊旅行者は奈良市を観光した後のチェックアウトの際に印象や受入環境への評価を行うように条件を統一した。しかしながら、回答者には今回の訪日旅行の時間経過やこれまでの訪日旅行の経験に差異があり、経験の深い回答者は日本の他の訪問先と奈良市を比較できるため、より相対的な評価を行う可能性がある点を考慮する必要がある。

表 14. 奈良観光後の印象

印象項目	宿泊外客 (n=225)
	平均値 (標準偏差)
歴史・文化が素晴らしい	3.56 (.52)
人々が親しみやすい、親切	3.52 (.57)
自然・風景が素晴らしい	3.42 (.64)
静かで落ち着ける観光地	3.38 (.69)
徒歩観光しやすい観光地	3.36 (.66)
個性的な観光地	3.28 (.67)
町並みが美しい	3.13 (.75)
おいしい食べ物がある	3.11 (.69)
交通の便がよい	3.08 (.69)
多様な魅力に富んでいる	2.99 (.62)
ショッピングが楽しめる	2.87 (.73)

評価尺度：1＝全く期待はずれ、2＝やや期待はずれ、3＝期待通り、4＝期待以上によい

人的資源(ホスピタリティ)、自然・景観資源の上位 3 つであった。これは奈良の古都としての歴史・文化・自然資源と、それに加え、人々のおもてなしの振る舞いや心遣いがソフト資源として高く評価されたと言える。また、調査期間は観光客が多く騒々しい桜(3～4月)や修学旅行(5～6月)シーズンを含んでいるにもかかわらず、「静かで落ち着ける観光地」の印象が上位の評価であった。

一方、「多様な魅力に富んでいる」や「ショッピングが楽しめる」は平均値が 2 点台で若干期待はずれの傾向であった。これは奈良は小規模の歴史・文化都市であるため、近辺の大都市と比べ観光メニューや商業・娯楽施設が少ないためと考えられる。しかしながら、評価平均値は「3＝期待通り」に極めて近く、旅行者もそれら大都会の要素を奈良に余り期待していなかったと伺え、観光前と現場での意識格差はほとんど起こっていないと言える。

(3) 施設・サービスの利用状況

奈良での滞在時間が長い宿泊旅行者(n=225)のみに、市で提供されている基本的な観光関連施設・サービスの利用状況について回答してもらった(表 15)。

1) 交通機関

奈良訪問や県内での交通手段として、鉄道の利用率は 9 割と高く、特に JR 利用者が多かった。一方、奈良市内の交通手段として、バスやタクシーの利用率は 3～4 割と低く、レンタサイクルは 1 割以下の利用者であった。この背景として、奈良市内では狭いエリアに観光対象が密集しているため徒歩のみで観光に事足りる、もしくは交通機関の外国語設備・サービスが不十分であり、外客が利用できなかったことが考えられる。

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

表 15. 施設・サービスの利用状況

サービス・施設 (複数回答)	宿泊外客(n=225) 回答数	%
A. 電車		
JR	174	77.3
近鉄	60	26.7
利用していない	22	9.8
B. バス		
利用していない	141	62.7
路線バス	69	30.7
世界遺産ぐるっとバス	16	7.1
定期観光バス	7	3.1
C. タクシー(※単数回答)		
利用していない	149	66.2
利用した	76	33.8
D. 徒歩/自転車(レンタサイクル)		
徒歩観光	218	96.9
自転車観光	13	5.8
E. 観光案内所		
利用していない	84	37.3
JR奈良駅	82	36.4
奈良市観光センター	59	26.2
近鉄奈良駅	27	12.0
猿沢池	1	0.4
F. 観光ガイド		
自分で観光	199	88.4
ツアーガイド	14	6.2
市民ボランティアガイド	10	4.4
観光施設係員	5	2.2
G. 買い物商品		
食品類	115	51.1
工芸/民芸品	99	44.0
買い物をしていない	50	22.2
衣類/布製品	41	18.2
その他	20	8.9
H. 食事施設		
食堂	180	80.0
喫茶店	75	33.3
ファースト・フード	45	20.0
旅館の食事のみ	19	8.4
I. 宿泊施設		
旅館	147	65.3
ホテル	49	21.8
ユースホステル	19	8.4
民宿/ペンション	10	4.4

また利用されたバスの中では路線バスが3割と最も多く、外国人向けの観光推奨バス「世界遺産ぐるっとバス」^{*15}や一般的な定期観光バスの利用はそれぞれ1割未満で少なかった。この原因として、自由記述より、宣伝・認知不足、運行本数の少なさ、実際の必要性の薄さ等が挙げられた。

^{*15} 奈良市における観光推奨バス「世界遺産ぐるっとバス」(脚注3)は市内を中心とする世界遺産をめぐる、車両に4カ国語表記(日・英・中・韓)の行先表示がカラーリングされ、4カ国語の案内映像システムが搭載されている。また観光推奨バス路線のバス停は4カ国語表記になっており、一般路線バスのバス停にも外国語併記の整備が進められている。

電車利用に関して地域別に比較すると、電車全般(アジア66.7%、欧米95.4%)とJR(アジア50.0%、欧米82.7%)の利用率はアジアからの旅行者の方が欧米からの旅行者よりも低い傾向であった。同様に旅行形態別に比較すると、団体旅行はバスツアーが一般的であるため、必然的に電車全般(団体30.0%、個人96.1%)とJR(団体30.0%、個人82.0%)の利用率も団体旅行者の方が低い傾向であった。また個人旅行者間の地域別比較では違いは見られなかった。これより電車利用率の地域間の違いはアジアの団体旅行志向と欧米の個人旅行志向が影響していると言える。

バス利用に関して個人旅行者間で地域別に比較すると、バス全般(アジア56.0%、欧米34.3%)と路線バス(アジア52.0%、欧米27.7%)の利用率はアジアからの個人旅行者の方が欧米からの個人旅行者よりも高い傾向であった。さらにバス・タクシー利用に関して年代別に比較すると、バス(青年30.0%、中高年47.4%)、タクシー(青年23.1%、中高年48.4%)とも中高年の利用率が高い傾向であり、中高年の方が年齢的に体力がなく、よりバスやタクシー等の地域内交通機関を利用する傾向が伺える。

2) 観光ガイド

観光名所・施設でのガイド(ツアーガイド、市民ボランティアガイド^{*16}、観光施設係員によるガイド全てを含む：以下同様)の利用に関して、大多数の9割近くはガイドを利用せず、自分で観光した。団体旅行者の一部はツアーガイドを、また個人旅行者の中で市民ボランティアガイドや観光施設係員による案内を受けた人が僅かに見られた。この背景として、団体旅行者やパッケージツアー利用者が少ないためツアーガイド利用率も低い、係員によるガイドサービスのある施設がほとんどない等の理由が考えられる。

また、補足設問の市民ボランティアガイドへの関心について、7割(70.2%)が関心を示す一方、実際の利用率は4%程度と極めて低かった。この理由として、自由記述より、活動が十分宣伝・認知されていない、基本的に事前予約が必要で手軽に利用できない、関心はあるものの同行案内は時間がかかるため限られた観光時間内では必ずしも便利なサービスではない等の意見が挙げられた。一方、利用の利点として、観光対象

^{*16} 市民ボランティアガイドは奈良市(3団体)と斑鳩町・法隆寺(1団体)の外国語ボランティアガイド4団体による外国人旅行者を対象とした同行案内活動を示す。

の背景や意味について深い知識が得られる、地元の人々との交流が楽しめる等の意見が見られた。

また地域別に比較すると、観光施設におけるガイド（アジア 22.2%，欧米 8.1%）の利用率はアジアからの旅行者の方が欧米からの旅行者より高い傾向であった。同様に旅行形態別に比較すると、団体旅行はガイド付きツアーが一般的であるため、必然的にガイド利用率も団体旅行者の方が高い傾向であった（団体 50.0%，個人 7.8%）。また個人旅行者間の地域別比較では違いは見られなかった。これよりガイド利用率の地域間の違いはアジアの団体旅行志向と欧米の個人旅行志向が影響していると言える。

市民ボランティアガイドへの関心について、地域別比較ではアジアからの旅行者の方が関心のある割合が高い傾向であった（アジア 88.2%，欧米 70.2%）。年代別比較では青年の方が関心のある割合が高い傾向であった（青年 79.8%，中高年 62.8%）。また訪日旅行の経験（初 79.7%，再 60.0%）と奈良訪問の経験（初 75.7%，再 56.8%）別の比較では両方とも初訪問者の方が関心のある割合が高い傾向であった。

3) 観光関連施設

奈良市の 4 つの主要観光案内所の利用に関して、利用者は 6 割以上であり、中でも JR 奈良駅の案内所の利用が最も多かった。

買い物に関して、8 割近くが買い物をしており、特に食品類や工芸/民芸品の購入が 4～5 割と多かった。一方、宿泊し、ある程度長時滞在しても全く買い物をしない人も 2 割以上いた。これは奈良観光の目的として「買い物をする」が低い項目である点と一致する。

食事施設の利用に関して、9 割以上が食事施設を利用し、1 割未満が旅館の食事のみの利用であった。利用施設の中で食堂が最も多かった。

宿泊施設の利用に関して、旅館が約 65%と最も多く、次いで、ホテルが 2 割、ユースホテルと民宿/ペンションは 1 割以下で僅かであった^{*17}。

観光案内所利用に関して旅行形態別に比較すると、個人旅行者の方が案内所全般（団体 10.0%，個人 67.8%），JR 奈良駅（団体 5.0%，個人 39.5%），近

^{*17} この背景として、協力施設の中でも旅館が最も多く、外国人旅行者に特化した宿も含まれていたことが挙げられる。またホテルへ宿泊する外客はビジネス旅行者が多く、観光時間も限られており、調査協力者も実際の施設数や宿泊者数の割には少なかったことが経営者の意見から伺えた。

表 16. 受入環境・分野別全体評価

受入環境分野		評価項目	宿泊外客 (n=225)	
大分類	小分類		平均値	(標準偏差)
A. 電車				
ソフト	接客	● 係員の接客態度	4.33	(.76)
ハード	標識	● 駅構内の外国語案内表示	3.92	(.96)
ソフト	料金	● 料金	3.86	(.81)
ハード	バリアフリー	● ロッカー設備	3.61	(.91)
ハード	バリアフリー	● バリアフリー設備	3.56	(1.06)
ハード	標識	● 車内放送の分かりやすさ	3.44	(1.04)
B. バス				
ソフト	接客	● 運転手の接客態度	4.13	(.79)
ハード	標識	● バス停の分かりやすさ	3.81	(1.00)
ソフト	料金	● 料金	3.67	(.95)
ハード/ソフト	標識・接客	● バス利用の分かりやすさ	3.65	(.99)
ハード	標識	● 車内放送の分かりやすさ	2.95	(1.19)
ハード	標識	● バス停の外国語案内表示	2.93	(1.20)
C. タクシー				
ハード	標識	● 乗り場の分かりやすさ	4.39	(.73)
ソフト	接客	● 運転手の接客態度	4.32	(.68)
ソフト	料金	● 料金	3.75	(.85)
D. 道路・歩道				
ソフト	清潔	● 清潔さ/美しさ	4.48	(.63)
ハード	安全	● 安全性(歩道の幅、交通量等)	3.70	(.97)
ハード	標識	● 外国語案内標識の数	3.59	(.97)
E. 観光案内所				
ソフト	接客	● 係員の接客態度	4.57	(.59)
ハード	標識	● 案内所の場所の分かりやすさ	4.41	(.77)
ハード	標識	● 外国語表記の資料の数/質	4.28	(.91)
F. 観光施設				
ソフト	接客	● 係員の接客態度	4.30	(.67)
ハード	標識	● 案内図や順路の分かりやすさ	3.80	(.80)
ハード	バリアフリー	● バリアフリー設備	3.66	(.78)
ソフト	料金	● 料金	3.40	(.81)
ハード/ソフト	標識・接客	● 外国語解説の設備/サービス	2.93	(1.02)
G. 買い物施設				
ソフト	接客	● 店員の接客態度	4.49	(.55)
ハード	標識	● 施設表示の分かりやすさ	4.10	(.76)
ハード	標識	● 奈良の特産物の分かりやすさ	3.84	(.83)
H. 食事施設				
ソフト	清潔	● 店内/食器の清潔さ	4.52	(.60)
ソフト	接客	● 店員の接客態度	4.57	(.64)
ハード	標識	● メニュー表示の分かりやすさ	3.62	(1.11)
I. 宿泊施設				
ソフト	接客	● 係員の接客態度	4.78	(.49)
ソフト	清潔	● 施設の清潔さ	4.68	(.59)
ハード/ソフト	標識・接客	● 施設やサービスの案内/説明	4.52	(.70)

評価尺度: 1=非常に悪い, 2=悪い, 3=普通, 4=良い, 5=非常に良い

*1 大分類「ハード」は外国語表記やバリアフリー等の施設/設備に関する受入環境を示し、

「ソフト」は接客・案内における人的要素、価格、管理体制に関する受入環境を示す

*2 網掛け箇所は平均値4点台(+評価)、淡色は平均値2点台(-評価)の項目を示す

鉄奈良駅（団体 5.0%，個人 28.3%）の利用率が高い傾向であった。団体旅行者はツアーガイドや添乗員が同行しているため、案内所利用の必要性がより薄いと伺える。

(4) 受入環境評価

以上の施設・サービスの受入環境について、宿泊外客サンプル (n=225) に評価してもらったところ、表 16 のような結果となった^{*18}。

1) 分野別全体評価

9 分野 35 項目において平均値 4 点台が 16 項目、3

^{*18} 観光施設、買い物施設、食事施設、宿泊施設等、分野によっては具体的評価対象が回答者によって異なると思われるため、評価結果の一般化には留意する必要がある。

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

表 17. 自由記述まとめ

分類	件数	肯定	否定	他	主な内容(例示)
① 観光地の印象	109	102	5	2	美しい、静か、穏やか、興味深い、周遊しやすい、小さな街
② 外国語標識	72	19	51	2	道路標識・地図、walking map、通りの名前、駅・バス停、車内放送、メニュー
③ 奈良の人々	68	67	0	1	親切、親しみやすい
④ 自然・景観	47	39	8	0	鹿(かわいい、人懐っこい、糞が汚い)、奈良公園、高い建物がなくてよい
⑤ 外国語解説	36	6	30	0	展示物の多言語解説が必要、外国語のバスツアーやガイドが欲しい
⑥ 案内所	36	34	2	0	スタッフが親切・有能
⑦ 歴史・文化	26	22	3	1	東大寺、大仏、法隆寺、春日大社、修築中で拝観できない寺社があった
⑧ 施設・設備(全般)	26	1	25	0	ゴミ箱が不足、ロッカーが小さい、ベンチが不足、駅にエスカレーターが欲しい
⑨ 交通	25	11	14	0	システム、機能、アクセス(電車、バス、レンタサイクル、人力車)、歩道が狭い
⑩ 宿	21	12	8	1	サービス・ホスピタリティがとてもよい、予約しにくい、情報/サイトが少ない
⑪ 混雑	16	2	11	3	ゴールデンウィークや修学旅行生の大集団による混雑
⑫ コミュニケーション	14	4	9	1	人々と英語が通じない
⑬ サービス(全般)	10	7	3	0	きめ細やか、飲食店やアトラクションの営業時間が早く終わる
⑭ 清潔	10	10	0	0	ゴミがない、街全体がよく清掃されている
⑮ リピート	10	10	0	0	また訪問したい
⑯ 食事	7	2	5	0	手頃な価格の店が探しにくい、ベジタリアンの店が少ない
⑰ 価格	7	0	7	0	拝観料が高い(中国や韓国ではお寺の拝観料はない)
⑱ 宣伝	3	0	3	0	奈良の観光情報が乏しい、宣伝不足
⑲ カード	4	0	4	0	ATMやクレジットカードが使える店を増やして欲しい(海外発行のカードの利用)
計	547	348	188	11	

*1 「肯定」は肯定的な意見件数、「否定」は否定的意見/改善要望/トラブルに関する意見件数、「他」はどちらでもない/肯定・否定両方を含む意見件数

*2 網掛け濃部は「肯定」意見の上位件数、淡部は「否定」意見の上位件数

点台が16項目、2点台が3項目で、全体的に肯定的な評価傾向であった。分野別に見ると、「観光案内所」と「宿泊施設」の分野が全項目において評価が4点以上で高かった。前者は奈良市や奈良県が管理し、市民ボランティアスタッフが運営する観光案内所を示し、全体として設置場所や観光情報、スタッフの質が高く評価されていることを示す。また「宿泊施設」の評価は、評価施設が回答者により異なるため結果を一般化できないが、市内の主要な外客対応の宿泊施設において全体的に接遇や案内、清掃面で一定の評価があったことを示す。

一方、「バス」と「観光施設」の分野で平均値2点台の否定的評価が見られた。奈良市では世界遺産を巡る観光推奨バス路線に外国人対応の定期観光バスが運行し、市内バス停の4カ国語併記整備も進んでいる。この現状に対して、結果は意外に低評価傾向であった。評価の低かった項目「バス停の外国語案内表示」については、主要観光対象付近以外の地域で整備が行き届いていなかったこと、4カ国語併記のバス停においても文字やデザイン面等から分かりにくさがあったことが考えられる。また「車内放送の分かりやすさ」については、観光推奨バス2台を除いて基本的に車内表示や放送は全て日本語であり、実際にバスを利用した外客にとって多少の不便があったようだ。

また「観光施設」の分野では「展示物の外国語解説

の設備/サービス」の項目で評価が低かった。これも評価施設が回答者により異なるため結果を一般化できないものの、寺社仏閣等、奈良の主要観光対象において全体的に解説板や案内書等による外国語解説が不十分であったことを示す。

2) 自由記述

宿泊・日帰り外客全サンプルに対して、奈良観光で良かったこと、困ったこと、改善点について調査票の最後に任意の記入を依頼した。表17より、肯定的意見で多かったもの(網掛け濃部)は、①観光地の印象、③奈良の人々、④自然・景観、⑥観光案内所、⑦歴史・文化であり、要約すると、奈良の人々の親切的な接遇態度、人文・自然資源の魅力や価値、静かで穏やかな美しい古都の印象が肯定的に評価されている。一方、否定的な意見で多かったもの(網掛け淡部)は、②外国語標識、⑤外国語解説、⑧施設・設備(全般)であり、主に外国語標識・解説の不足や改善点(設置数不足、案内板の地図の方位が不統一、通り名のローマ字表記・地図への明記の必要性等)が挙げられ、⑧については観光対象地でのゴミ箱の少なさが多く指摘された。

5. まとめ

調査結果を以下にまとめる。

① 主に観光目的の訪日旅行者が奈良を訪問する傾

向がある。奈良以外の訪問地域は首都圏と関西が中心で、特に隣接する京都の訪問が9割以上、その他の歴史・伝統・町並み観光地への訪問も多い。

② 日本を初めて訪問する旅行者が奈良を訪問する傾向が強く、旅行形態は個人旅行が約85%であり、欧米に比べ団体旅行志向の強いアジアからの旅行者においても個人旅行は6割近く過半数を占めていた。

③ 奈良訪問の経験は初めての訪日旅行者が多いこともあり、初めてが9割近くと大多数であった。一方、訪日リピーターにおいて奈良への再訪問は4割近くあり、一定のリピーター率が確認された。

④ 奈良訪問の契機は家族・友人の口コミ、観光情報源はガイドブックが最有力の情報媒体であった。また訪問契機・観光情報ともに、団体旅行では旅行会社やツアー、個人旅行では口コミとガイドブックが中心媒体であった。個人旅行者間では観光情報源としてアジアでウェブサイト、欧米でガイドブックの影響がより強い傾向が見られた。

⑤ 県内訪問先は奈良市の中心地に集中し、その他は1割以下の訪問率であった。一方、奈良への再訪問者は初訪問者よりも訪問先が多様化する傾向であった。

⑥ 奈良への宿泊理由は観光資源への関心や地域への愛着等、自発的な理由が主で、日帰り理由は知名度や宿泊施設数よりも地理的条件やツアーの都合が中心であった。

⑦ 奈良観光の主要目的は歴史/文化財の鑑賞、日本の歴史/文化の学び、風景や自然の観賞であり、地域・年代・性別の属性による特徴的な目的の違いも見られた。

⑧ 宿泊旅行者で奈良観光後の印象は歴史・文化、人々の親しみやすさ、自然・風景、静寂さが上位で、多様な魅力と買い物がやや期待はずれの評価であった。しかし、これらは近隣大都市と比べ観光メニューや商業・娯楽施設の少ない奈良の特性によるものと推測でき、期待と現場での意識格差は少ない。

⑨ 宿泊旅行者で交通機関の利用状況は電車の利用率は9割と高いものの、バス、タクシーは3～4割、レンタサイクルは1割以下と少なく、市内では観光対象の密集性から徒歩観光が主体と言える。また中高年やアジアからの個人旅行者でバス利用率が高い傾向であった。利用バスの中では外客対応の観光推奨バスや定期観光バスの利用が1割未満と少なく、要因として宣伝不足や運行本数の少なさ、必要性の薄さが挙げられた。

⑩ 宿泊旅行者で観光施設においてツアーガイドや市民ボランティア、施設係員による案内を受けた人は1割程度で、独自に観光するスタイルが主流であった。市民ボランティアガイドへの関心は7割と高く観光知識の深さや地元の人々との交流が評価される一方、実際の利用率は1割未満で宣伝不足や事前予約、時間がかかる不便さが挙げられた。市民ガイドへの関心はアジアや青年、奈良を初めて訪問する旅行者においてより高い傾向であった。

⑪ 宿泊旅行者で観光案内所の利用率は6割以上、食品や工芸/民芸品を中心に買い物をした人は8割近く、宿泊所以外の食事施設利用者は9割以上であった。

⑫ 奈良市の基本的な観光関連施設・サービスに対する宿泊旅行者の評価は、得点評価と自由記述において、全体的に観光案内所の高評価とバスや観光施設における外国語標識・解説の低評価が共通傾向であった。

以上、奈良市における外国人旅行者の旅行目的・経験・形態、意識、行動の実態の全体像を把握した。調査から得られた外国人旅行者の行動や意識特性を、今後いかに地域の受入環境整備に反映させていくか考えていくことが必要である。そして、受入側の地域観光に従事する市民の取り組みとの関わりを展望したい。

また、外客受入環境整備において今回の調査で特に問題となったバスと観光施設についての詳細な調査が必要である。バス利用について、バス停の外国語表記の整備状況の見直しや車内放送のあり方、および調査結果から見られたバス利用率の高いグループや観光推奨バスへの意見、利用度等を考慮した取り組みが必要である。また歴史文化財が集積する奈良において、それらの外客に対する分かりやすい解説設備/サービスは重要であり、主要観光施設での現状把握や調査結果で見られた市民ガイドへの意見、関心の高いグループ等を考慮した取り組みも重要である。

引用文献

- 1) 観光まちづくり研究会(編):『新たな観光まちづくりの挑戦』,ぎょうせい,東京,16-22(2002)
- 2) 堀川紀年,石井雄二,前田 弘(編):『国際観光学を学ぶ人のために』,世界思想社,京都,168-191(2003)
- 3) 富川久美子:外国人旅行者誘致の問題点,日本国際観光学会論文集,7,85-89(2000)
- 4) 岩田隆一:なぜ訪日外国人旅行者は少ないのか,日本国際観光学会論文集,11,43-48(2004)
- 5) (社)日本観光協会:『外国人観光客を対象とした宿泊施設の魅力度向上に関する調査報告書』(1998)

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

- 6) ㈱日本観光協会：『外国人観光客の宿泊に適する旅館のあり方に関する調査報告書』（1997）
- 7) 関西広域連携協議会：『外国人留学生によるモニターツアー 調査報告書』（2005）
- 8) ㈱日本交通公社：『日本語ガイド招聘プログラム報告書』（2002）
- 9) 秦 丹尼・舟橋國男・木多道宏・李 斌：大阪梅田地区における外国人と日本人の経路探索事例の比較分析，日本都市計画学会学術研究論文集，**37**，25-30（2002）
- 10) 橋本俊哉：徒歩スケールの観光回遊に関する研究—飛騨高山での外国人観光者の回遊実態の分析，観光研究，**5**，11-20（1993）
- 11) 国際観光振興機構（編）：『JNTO 訪日外客訪問地調査2004-2005』，㈱国際観光サービスセンター，東京（2006）
- 12) 奈良県：『21世紀の観光戦略』（2005）
- 13) 中小企業診断協会奈良支部：『奈良県観光の実態調査報告書』（2004）