

報告

2014 年いわて花巻空港台湾便就航に関する調査報告 3

——岩手県の観光業者を対象とした台湾人観光客受入体制アンケート調査——

Survey on Flights between Taiwan's Taoyuan International Airport
 and Japan's Iwate-Hanamaki Airport in 2014 III :
 Questionnaire on Travel and Tourism Industries' Preparations for Taiwanese Tourists in Iwate

原 英子*
 Eiko HARA

Keywords: Iwate-Hanamaki Airport Travel and tourism industries' preparations
 いわて花巻空港 観光業者の受入体制

1 はじめに

2014 年 7 月に、岩手県で台湾からの観光客を積極的に受入している観光業者（観光施設・宿泊所等）を対象に、岩手県県土整備部空港課と観光課などとの協働で、台湾からの観光客受入等に関するアンケート調査をおこなった。アンケートは、空港課や観光課が把握している 17 の観光関連施設・宿泊所等を対象とした。郵送によりアンケート調査用紙を配布した。回答は郵便および FAX や直接回収した。14 の施設・宿泊所等の協力により得た結果を報告する。

2 アンケート結果

質問 1 過去 3 年程度の台湾人観光客の受入実績について回答してもらった結果は次のようであった。比較のため、中国と韓国についても回答してもらった。

表 1 台湾・中国・韓国の観光客受入実績（回答数）

	質問内容	台湾	中国	韓国
1	団体旅行、個人旅行ともに受入実績がある。	11	8	7
2	団体旅行のみ受入実績がある	4	5	4
3	個人旅行のみ受入実績がある。	1	0	1
4	受入実績はない。	0	1	1

質問 2 台湾人、中国人、韓国人観光客の主な受入予約手段について回答してもらった結果は次のようであった。
 （複数回答可）

表 2 海外からの受入予約手段（回答数）

		台湾	中国	韓国
1	日本の旅行社 （インターネット予約専門事業者以外）	8	5	3
2	日本のインターネット 予約専門事業者	1	0	0
3	台湾(海外)の旅行社 （インターネット予約専門事業者以外）	9	2	4
4	台湾(海外)の インターネット予約専門事業者	0	0	0
5	直接受け付け(電話、FAX、郵便、自 社の宿泊予約サイト)	5	2	3
6	飛び込み （予約なしの当日申込）	6	4	4

その他として具体的に書かれた回答は以下のようであった。

台湾 交流事業等 1 件
 中国 交流事業等 1 件
 韓国 交流事業等 1 件

*岩手県立大学盛岡短期大学部国際文化学科

質問 3 台湾人（海外）観光客のための施設設備・サービスをおこなっている言語表記等を教えてもらった結果は次のようであった。（複数回答可）

表 3 観光客への言語的サービス

		英語	台湾 (繁体字)	中国 (簡体字)	韓国 (ハングル)
1	クレジットカード決済	3	4	2	2
2	館内(ロビー、客室等)でのインターネット(Wi-Fi)接続の提供(無料・有料)	1	1	1	1
3	館内の外国語標識・案内	8	5	5	5
4	客室でのインターネット接続回線の提供 地域の観光地紹介等の外国語パンフレットの提供	0	0	0	0
5	風呂場・洗面所の使用案内の説明書き	3	4	4	3
6	外国語のホームページの作成	2	3	2	2
7	外国語のホームページの作成	4	4	4	4
8	自社施設案内用の外国語パンフレット	7	6	6	4
9	施設周辺の外国語マップ	2	1	1	0
10	通訳(英語・中国語・韓国語)可能な従業員の採用・育成	2	3	2	1

その他具体的には、英語、台湾などで使用されている中国語繁体字、中国の簡体字、韓国などで使用されているハングル文字、これらを使って税関通過可能な商品の案内をしている観光業者が各 1 件あった。

質問 4 台湾人・中国人・韓国人観光客誘致のためのプロモーション活動を教えてもらった結果は次のようであった。

表 4 海外からの観光客誘致のためのプロモーション活動

		台湾 繁体字	中国 簡体字	韓国 ハングル
1	中国語(繁体字・簡体字)、韓国語パンフレットの作成・配布	8	6	4
2	中国語、韓国語 DVD の作成・配布	1	1	1
3	中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の PR ポスター作成・配布	2	1	1
4	外国語 HP 作成による情報発信	4	3	2
5	現地メディア(テレビ番組)活用による情報発信	1	0	0
6	現地メディア(新聞)活用による情報発信	0	0	0
7	現地メディア(ガイドブック、旅行雑誌等)活用による情報発信	3	1	1
8	台湾訪問による旅行会社訪問へのセールス・コール	5	2	0
9	ITF 等国際旅行博への出展 PR	2	0	0
10	台湾の旅行者等招請による営業活動	5	1	0
11	台湾のメディア招請による広報活動 公財) 交流協会等の現地事務所活用による現地政府機関、旅行 AGT 等との	4	1	0
12	ネットワーク形成	1	0	0
13	その他 具体的に	別記		
14	特に行っていない	4	4	5

表 4 の 13 番、その他の項目には以下の回答がみられた。

- ・県などが台湾を訪問する際に同行する。
- ・台湾から取材・撮影にきて現地放映する。

質問 5 台湾人観光客受入における現状課題や問題点について、該当するものを教えてください。（複数回答可）

- | | |
|--|-----|
| (1)費用対効果の不安
(設備投資、営業宣伝経費等のリスク) | 2 件 |
| (2)言語の問題
(予約、接客時の外国語対応スタッフの不足、不在) | 9 件 |
| (3)集客ノウハウの不足 | 1 件 |
| (4)インバウンド料金の設定 | 2 件 |
| (5)食事・接客サービスへのクレーム等の不安 | 1 件 |
| (6)既存の日本人客とのトラブル等
(浴場、食事会場でのマナー、習慣の違い等) | 2 件 |
| (7)清算時のトラブル
(クレジット決済ができない、代金回収問題) | 0 件 |
| (8)その他（具体的に）
・米、りんごの販売など、税関通過の際に問題となる商品の販売について気をつけている。
・宗教等による食事制限の聞き取りに気をつけている。 | |
| (9)特になし | 4 件 |

質問 6 台湾人観光客の受入の際、日本人客とのサービス内容の差別化を図る等、特に配慮している事項があればご紹介ください（自由記載）。

- ・長年の取組の中で、蓄積された受入のノウハウがあるので特に問題はない。台湾は団体旅行が多いため、受入方法を検討している。
- ・現在は特にない。
- ・特にないが、現在、社員への中国語講座への費用を全額助成する制度を設けている。
- ・客が大量に買物をし、しかも送る時期が 1 か月後という指示がある場合があり、対応に困る。
- ・料理の温度や品数に気をつけている。
- ・宗教上、食事制限がある客もいるので、そのときはできるだけ客の希望内容で対応している。
- ・施設内の誘導をおこなっている。
- ・施設でおこなっている時代的な衣装の着用や、合戦時の鎧の衣装を着用する鎧着付け体験があるが、こうしたものの着付けや、着用しての写真撮影に協力している。

3 アンケート結果について

質問 1 台湾の受入を行っている観光業者へアンケートをおくった結果で、その比較として中国・韓国についても受入実績について答えてもらった。結果は、台湾が 16 件、中国が 14 件、韓国が 13 件であった。

質問 2 台湾、中国、韓国からの観光客の受入予約手段については、日本の旅行社や台湾など海外の旅行社をとおしてというのが多く、インターネット予約専門事業者という回答はほとんどいなかった。あるいは、宿泊予約サイトを使っての直接受付もおこなわれている。それは台湾に限らず、中国、韓国ともに行われている。その他、交流事業などで台湾、中国、韓国からの観光客を受け入れているところもみられた。

質問 3 言語表記については、英語、台湾などで使われる繁体字、中国などで使われる簡体字、それに韓国などで使われるハングル文字についてたずねた。表 3 の各項目をみると、もっとも多いのが自社施設案内用の外国語パンフレットであった。それぞれ英語が 7 件、繁体字、簡体字が 6 件、韓国語が 4 件であった。

全部で 17 件にたずねているので、もっとも多い英語でも 7 件のみが対応できている。これは、半数以下しか英語対応ができていないということである。繁体字、簡体字は 17 件中、6 件のみの対応であった。ハングル文字での表記は 4 件にとどまった。

質問 4 でも同様の傾向が見られる。プロモーション活動でもっとも多かったのが、1 番のパンフレット作成で、台湾向け、中国向け、韓国向けの作成がみられる。しかし、台湾向け繁体字でのパンフレットで 8 件、中国向け簡体字でのパンフレットで 6 件、韓国ハングル文字でのパンフレットが 4 件であった。

こうした岩手県の状況について、言語表示の改善を求める意見がアンケート調査で指摘されている。つまり、観光施設などで中国語による説明板が必要という指摘（原 2015a : 94）、観光施設等での外国語によるパンフレットが少ないという指摘である（原 2015b : 100）。

東京や仙台などの国際空港などに向かうバスにのると、英語のほか中国語や韓国語などでのアナウンスが流れているのを耳にする。福岡市などでは、一般市民が乗る公共交通機関のバスや地下鉄などでも中国語、韓国語などのアナウンスが、ずいぶん以前からきかれる。岩手県ではまだまだ、都会ほどには海外からの居住者が少ないのかもしれないが、海外からの観光客に来てもらいたいという観光施設では、言語表示の改善が望まれる。

質問 5 台湾人観光客受入での現状課題や問題点については、言語の問題をあげたところが 9 件ともっとも多

かった。その他として、税関で問題とならないように土産品に気を使っているところや、宗教等による食事制限の有無をきくなどの対策をとっている観光業者もみられた。

質問 6 により、観光客の受け入れとして特に料理温度や品数、食事で食べられないものの有無を聞くなどの対応をしているところがあることがわかった。

台湾から観光に来た旅行社へのアンケート調査でも、料理が冷たいことへの不満があることがわかった（原 2015a : 94）。今回の回答で、料理の温度管理をおこなっていると回答した業者がみられ、こうした対応は好ましいと思われる。

その他、台湾では、仏教の信者など、肉類、魚類を食べない場合がある。台湾では、そうした人々を対象とした精進料理の店が、一般にも広く普及している。台湾と日本を往復する飛行機などでも、そうした精進料理の準備をしている会社もある。そうしたところから、食事制限についてたずねる気づかいは、当事者にとって非常に助かるものと思われる。

また、税関で問題とならないように土産物を気づかっている観光業者もみられるが、海外からの観光客へのこうした細かい配慮は、高く評価できよう。

海外観光客受け入れには、言語の問題があるが、社員への中国語講座への費用を助成しているところもみられ、海外観光客受け入れの前向きな姿勢がうかがえた。

4. おわりに——岩手県への提言——

以上、岩手県の観光業者を対象としたアンケート調査をおこない、貴重な意見をいただくことができた。本調査をおこなうにあたって、岩手県で把握している台湾と関係の深い観光業者を教えてもらい、そこへアンケート調査を送って回答してもらうという方法を採用した。

今回の協働調査をとおして、県で把握している台湾とかわりの深い観光業者と、それぞれの市町村で台湾とつながりをもっている観光業者が違うことがわかってきた。それぞれが独自に台湾の観光業者とつながりをもっており、そのつながりが、大切にされている。

同種業者にとって、それぞれがもっている情報は、お互いに牽制する部分があるのはある意味当然であろう。しかし、岩手県全体の観光業者の取り組みとして、共通のデータを共有することで、岩手県としてのイメージアップに努める必要があるのではないかと、今回の協働調査を通じて感じた。

今回は台湾から来る観光客を主たる調査対象にしたが、中国から来る観光客、韓国から来る観光客など、海外からの観光客全般に応用できる部分、個別に対応すべき部分を共有の情報と

することで、岩手県全体の観光客受入体制をよりよいものに発展させる可能性がある。

さらには、これらの共有情報は、文字化することで、いつでも確認できる体制をとる必要があろう。また、常に更新していく必要もあろう。

今回おこなった調査とその報告が、岩手県観光業の情報化共有のための一助になればと思う。

【引用文献】

原英子

2015a 「2014 年いわて花巻空港台湾便就航に関する調査報告 1——台湾からのチャーター便旅行者を対象としたアンケート調査結果——」（『岩手県立大学盛岡短期大学部研究論集』第 17 号）

2015b 「2014 年いわて花巻空港台湾便就航に関する調査報告 2——岩手県在住台湾人留学生とのフリーディスカッション報告——」（『岩手県立大学盛岡短期大学部研究論集』第 17 号）

【謝辞】

本アンケート調査を実施するにあたって、岩手県県土整備部空港課ならびに観光課からご紹介いただいた観光業者の方々、空港課の畠山英司氏にたいへんお世話になりました。この場を借りてお礼申し上げます。

本研究は、岩手県立大学地域政策研究センター平成 25 年度地域協働研究（地域提案型・後期）「いわて花巻空港と台湾との国際定期便就航に向けた地域の国際化推進に関する研究」（研究代表者 原英子）の助成によりおこなわれた研究成果の一部である。アンケート調査等の作成にあたっては、岩手県県土整備部空港課等との協働によりおこなわれた。