

# 報 道 資 料 2007.11.22

件名 外国人アンケート第2回集計結果

発信者 〒646-0035 和歌山県田辺市中屋敷町24-1  
田辺市熊野ツーリズムビューロー  
Tel 0739-26-9025 Fax 0739-26-5820 Email: info@tb-kumano.jp

## 概 要

件名のアンケートについて、2回目の集計がまとまりましたので、お知らせします。

世界に開かれた観光地を目指して、色んな取り組み（添付資料）をしていますので、詳細等につきましては、お気軽にお問合せください。

【添付資料】外国人訪問者アンケート集計結果（A4×5枚）

**Tanabe City Kumano Tourism Bureau's Foreign Visitors Questionnaire**  
**田辺市熊野ツーリズムビューロー外国人訪問者アンケート集計結果**

■ What: Questionnaire for foreign visitors to Tanabe and southern Wakayama.

このアンケートは、田辺と紀南全域への外国人訪問者を対象に行いました。

■ The questionnaire period is broken down into 3 parts:

このアンケートは、3つの期間に分けて行います。(6ヶ月×3回=1年半)

-October 2006 to March 2007 2006年10月から2007年3月

**-April 2007 to September 2007 2007年4月から2007年9月 ← 【今回分】**

-October 2007 to March 2008 2007年10月から2008年3月

■ Survey area: 対象施設 (対象エリア)

-hotels, minshukus, ryokans and campgrounds in Tanabe city

田辺市内のホテル、民宿、旅館、キャンプ場

-Tourist information centers in Tanabe, Shirahama, Nachi and Shingu.

観光案内所は、田辺、白浜、那智勝浦、新宮

-122 places

合計122施設で実施

■ Number of people and country: 国の数とサンプル数

-120 people from 21 different countries 21カ国で120人のサンプル

-41 more people than the last time period 前回よりも41人増

■ Key Points Results: 集計結果のポイント

Good 良かった点

-English and Japanese bilingual maps. 日英併記の地図

-Positive comments from people who accessed our HP. ビューローHPへの高い評価

-Friendly & helpful people 友好的で親切な人柄

-Beautiful scenery 美しい景色

-Onsen 温泉

Bad 悪かった点

-Problems finding English information for transportation 交通に関する英語情報が見つげにくい。

-Need more signs in English 英語のサインがもっと必要

-Need English on Kumano Kodo signs 熊野古道に英語の標識が欲しい。

-Few English menus 英語のレストランのメニューが少ない。

## ■ Highlights 要点

- France, America, UK, Canada, Germany, Australia (order of where most people came from)  
人数が多い順から①フランス、②アメリカ、③イギリス、④カナダ、⑤ドイツ、⑥オーストラリア
- 72% between ages 21-40 (younger travelers)  
72%が年齢 21-40 歳。(若い旅行者)
- 76% Independent travelers  
76%パーセントは個人旅行者。
- Biggest group size was 16  
一番大きいグループは 16 人。
- 31% live in Japan Osaka, Tokyo, Kobe (order of where most people came from)  
31%は、日本在住。(人数が多い順から①大阪、②東京、③神戸)
- 88% first time visitors  
88%がこの地域は初めて。
- Train and Bus mostly  
列車とバスを利用した人がほとんど
- guide book, word of mouth, Internet (order of where most information came from)  
①ガイドブック、②口コミ、③インターネット (どこの情報をもとに来訪したか <人数が多い順から> )
- Word of mouth was higher percentage than last period  
口コミの割合が前回よりも高くなっている。
- 88% people rated their visit as excellent or good  
88%の人々から「素晴らしい」や「良かった」の評価をいただきました

## ■ Guests' Comments 回答者からの主なコメント

### ■ 日英併記の地図とパンフレットがとても役立った。

一般的に外国人観光客は日本語は話せないけど、現地の人と話をするのに便利。  
駅前インフォメーションセンターで助けてもらってとても感動した。今までの観光案内所のなかで一番親切。  
マップ、パンフレット、バス時刻表の情報がとても良い。  
あなたの助けなしに宿泊所を予約するのは難しかったですよ。  
おそらく英語でインターネットの予約システムを使って予約できたら、助かると思う。  
JNTO の予約システム "WELLCOME INN" システムを知っているが、どの市のホテルも使っていない。  
将来的には各地域でもシステムができてくるのでは？  
本当にありがとうございました。

### ■ 道路の標識をより良くして下さい。テトラポッドやコンクリートをより少なくした方が良い。

しかし、日本は親切にあふれたすばらしい国だ。

### ■ 那智の滝、湯の峰温泉; 混雑してなくて最も良かった。

ビューローHPの内容はとても役立った。田辺市以外でも宿泊等の周辺エリアの情報をリンクしたほうが良い。  
ビューローみたいな南紀の情報を得るHPがなかったから。

### ■ インフォメーションセンターのスタッフが親切だった。

### ■ とても良い人達だった。景色はすばらしかった！！ 崎の湯はファンタスティックだ！

### ■ 宿泊したところは良かった。スタッフの感じも良かった。

もう一度来たいと思う。ありがとう

### ■ もっと多くの英語メニューがあれば良い。

日本の人々は友好的で、親切で素晴らしかった。ありがとう！！

### ■ バスのルートがあまり分かりやすくなかった。

### ■ もっと英語の情報が欲しい。

- とても良い場所です。
- もっと多くの県道や国道の数字の看板が欲しい。  
カーナビがない人にはそれがないと運転しにくい。
- より多くの翻訳情報が欲しい。
- 観光案内センターでブラッドからもらった情報に感動した。英語のマップはとても役に立った。バスの時刻表や白浜のマップも役立った。宿ははとても良かった。アクセスも良かった。全体的に楽しい旅行だった。
- レストランの英語のメニューが欲しい。  
もしもっとせまい地域の小さな地図をくれる事があれば、小さい通りの名前も記載して下さい。  
例え通りの名前が日本語で書かれていても役に立ちます。  
日本人のどんなときでも歓迎してくれる親切さが良かった。  
日本のどこへ行っても清潔な所が好きだ。しかし、ゴミ箱が少ない。
- 日本の人達の思いやりにつれ、どこに行っても温かく迎えてくれたおかげで楽しい旅でした。
- 手厚いもてなしを受けた。日本の人達はとても友好的で助けてくれた。ありがとう！
- このユースホステルの経営者にも色々教えてもらい感謝している。
- 唯一の問題は多くの民宿やホテルの従業員は英語を話せない事だ。  
そしてこの地域のホテルの案内係は日本語しか話せない。  
日本の旅館経営者はもっと英語を勉強して外国人を迎え入れて欲しい！  
特に川湯温泉と湯の峰温泉にそれを望みます。
- 田辺の花火は今まで見た中で一番きれいだった。日本の人達はとても親切だった。ありがとう！
- 田辺はとてもどかな町で、リラックスして楽しめた。  
ここでは町中を観光しやすい。市内を自転車で回ると美しい海岸線が素晴らしかったし、人々も良かった。  
日本はどこへ行っても衛生状態が良い。
- 温泉が一番楽しかった。地元の人達も田辺祭りも楽しかった。
- 最も楽しかったのは、温泉とこの地域のどかさだ。
- 素晴らしい人々と、安全な環境、見応えのある景色が良かった。
- 申し分がなかった。このまま変わらないでほしい！
- とても楽しくて、リラックスできた。きっとまたきます。
- バスの時刻表、料金やルートの英語版が欲しい。日本語が話せない人にとってはバスに乗るのがかなり難しい。電車はかなり良かった。どの路線がどこにあるかなど役に立った。  
駅と、観光案内センター、ユースホステル、レストランの人達はとても親切。素晴らしい！
- 植芝盛平先生の家があった場所を保存してください。  
その場所に道場があったらみんなで合気道ができるのに。
- この国に本当に感動した。人々はとても友好的で一生懸命手助けしてくれた。  
絶対にまた来ます。
- 日本語を話せない者にとってはインターネットで紀伊半島のバスの時刻を見つけるのは難しかった。
- インターネットで宿泊(英語)情報(安い～高い)欲しい。特に真ん中ぐらいのものが欲しい。
- 英語で E-mail できるように英語のインターネット情報欲しい。
- もし JR バスが川湯まで来れば、もっと外国人が来る。多くの外国人は JR パスをもっているから。  
それ以外のバス会社は高い。  
ツーリズムビューローの HP でバスの時刻表をダウンロードできて良かった。
- インターネットでのこのエリアの情報がもっと欲しい。  
皆親切でおもてなしの心にふれてとても楽しかった。

- 発心門王子から、本宮・湯の峰 発心門王子から船玉、湯の峰を歩いたのは本当に楽しかった。  
両コースともに素晴らしい！  
1日 5-8時間熊野古道をどのように歩いたらよいか、プラスの情報としてどこに宿泊したら良いのか  
といった情報をもっとあればよいのに。  
(1週間、あるいはそれ以上歩く際に)一週間用のルートも示してくれたらもっと良い。
- この地域は絶対に見ごたえがある。  
世界遺産に指定された場所の中でも一流だということが、もっと認識されるように願っている。  
(私はみんなにそう伝えるつもりだ)
- 景観を大事にしてください。特に電柱と電線は東光寺の景観の邪魔をしている。  
京都や奈良を旅している外国人観光客が、お寺からお寺を汚い空気の中で楽しみなさそうに歩いているのをかわいそうに思う。彼らは日本のこの場所、田辺市を見過ごしている。  
私の友達にはこの土地を目的地に選ぶように提案するつもりだ。
- 看板不足。町の中にはあるけど町を離れるとない。
- 熊野古道の看板は日本語。漢字が分かりにくい。  
看板にもし分かりやすいシンボルマークがあれば良い。日本語だけでは分からない。
- 駅前のインフォメーションセンターはおもてなしの心が良かった。  
カナダ人のスタッフからたくさん情報をもらった。  
日英併記の情報がすごく良かった。ありがとう。
- ローマ字の情報がもっとあれば良いのに。熊野古道を歩き、美しい温泉に入り、  
気分爽快になり、リラックスできた。  
出会った日本人は言葉の壁があるにもかかわらず、みんな一様に親切にしてくれた。
  
- 特に食事について旅館の人が親切だった。朝ごはんは魚を食べるのは好きではないと伝えると玉子料理に  
替えてくれた。ありがとう。ありがとう。  
ハイキングが素晴らしかった。この地域の事を皆に伝えていきます。
  
- 地図や標識にもっと多くの英語の情報がほしい。
  
- ここは観光地化されすぎていないので、日本の伝統が楽しめた。  
伝統と文化が合わさって美しい場所なので決して変らないで欲しい。
  
- 英語での情報、パンフレットが欲しい。歴史についてもっと深く知りたい。
- まだ滞在は終わってないが今のところ山を歩いたり、川で泳いだりして最も楽しんでいる。  
この辺を歩くのが楽しい。絵のように美しくリラックスできるロケーションだ。
- インターネットでの英語の宿泊情報、電車・バスの時刻表が乏しい。同じく小辺路も。  
私の日本人の奥さんが日本語のインターネットのサイトや電話で必要な情報を見つけた。
- 熊野古道を歩いたのが一番良かった。
- もっと英語の看板が欲しい。  
川湯温泉で泳ぐのが楽しかった。とてもユニークです。

※Word of mouth is extremely important and valuable. It is a sign of a very high quality destination that is recommended personally by people that have been there. It is the strongest type of marketing and shows that the people that are visiting here are spreading the word. In the long term, to create a high quality, sustainable tourism destination word of mouth is a key component. We are thrilled to see at how many people visited here because of word of mouth.

※口コミはとても重要で価値がある。実際に現地に行った人から個人的に薦められるということは、質が高い観光地であるということの指標である。実際の旅行者が口コミで広めてくれるというのはとても強力な情報発信になる。

将来的には、質の高い持続可能な観光地になるには、口コミが大事になる。

口コミでいろんな人がこの地を訪れてくれる事は大変喜ばしい事だ。

※Not only people from English speaking countries requested more information in English but people from non-English speaking countries did as well. English is a world standard at international tourist destinations.

※英語で話す国と英語を話さない国からの来訪者でも、英語の情報を求めています。英語は国際的な観光地の世界規格です。

#### ■What we are doing? ビューローの取組み

In addition to promoting the area we are working hard doing grassroots tourism development.

-We have published an English version map of the Kumano Kodo routes as well as bilingual pamphlets. Bilingual maps and time schedules for busses and trains are downloadable from our HP.

-We are working on getting more information, including links to lodging and model courses available on line.

-We have started a menu translation project for restaurants in the area and will be posting a list on our HP.

-We are doing communication level up workshops for lodgings. Completed ones in Yunomine Onsen and Kawayu Onsen September 2007 and have plans for more in the near future.

宣伝だけではなく、現地のレベルアップも目指しています。

- ・ 熊野古道の英語マップ及び英日併記パンフを作成しました。また日英併記のバスと電車の時刻表と地図をビューローホームページでダウンロードできます。
- ・ 今後、宿泊とモデルコースの情報もホームページでダウンロードできるようにしていきます。
- ・ この地域でのレストランのメニュー翻訳プロジェクトも始めています。レストランの名前もHPにアップしていきます。
- ・ 宿泊のコミュニケーションレベルアップ研修をしています。  
2007年9月は湯の峰温泉と川湯温泉の研修が終了しました。今後も引き続き実施予定です。