

No. 1

訪日外国人客の 鉄道利用状況調査

今月号から季刊連載として、鉄道トレンドウォッチングをお届けします。このコラムでは、鉄道を取り巻く社会と技術の動向に関して、鉄道総研が実施している調査事業から、さまざまな成果を紹介していきます。第1回は、訪日外国人客が日本滞在時にどのように鉄道を利用しているのか、日本の鉄道に対する印象は、などを尋ねたアンケート調査の結果をもとに、訪日外国人客の鉄道利用状況を解説します。

■ 急増する訪日外国人客と鉄道利用

日本政府観光局（JNTO）の調査データによれば、2015年の訪日外国人客数は過去最高の1,973万7千人で、前年比147.1%と急増、これはJNTOが統計を取り始めた1964年以降、最大の伸び率だそうです。国・地域別に

見た訪日客数のトップ3は中国、韓国、台湾で、この3つの国・地域で全訪日客数の64%を占めています。流行語大賞に選ばれた「爆買い」同様に、日本の鉄道をたくさん利用いただければ、運輸収入の増収に結びつき、鉄道業界にとっても追い風となります。アジアからの訪日客と言えば、一昔前だと団体旅行の方が多く、大型バスで各地を周遊するイメージがありましたが、現在では個人客が主流のようです。国土交通省観光庁「訪日外国人消費動向調査」（2014年度）によれば、訪日旅行の手配方法で、個人旅行向けパッケージ商品を利用もしくは、航空券や宿泊を個別手配をした方の割合は中国63%、韓国86%、台湾62%となっています。個人や家族単位で各地を周遊するときには、鉄道を利用する機会が比較的多くなると予想されます。そこ

で鉄道総研独自に、訪日外国人客の鉄道利用状況を調査し、その詳細を把握することとしました。

■ 調査の概要

この調査では、中国、韓国、台湾在住で、ビジネスや観光などのために過去1年以内に訪日経験があり、直近の訪日時に日本の鉄道を利用した体験を持つ方を対象に、訪日目的や訪日回数、滞在日数などの訪日時の状況、訪れた地方（北海道、関東など）のほか、鉄道運賃・料金の支払方法、利用した鉄道種別、日本の鉄道に対して今後期待するサービスなどを尋ねました。インターネット回答方式を採用、2015年12月に調査を実施して、3つの国・地域309票ずつ、計927票の有効回答を得ました。

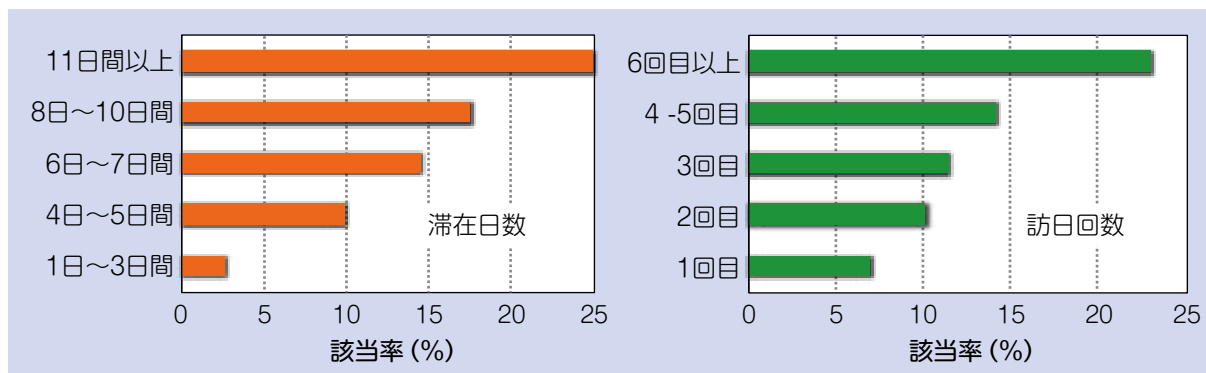


図1 鉄道用ICカードを利用した方の割合

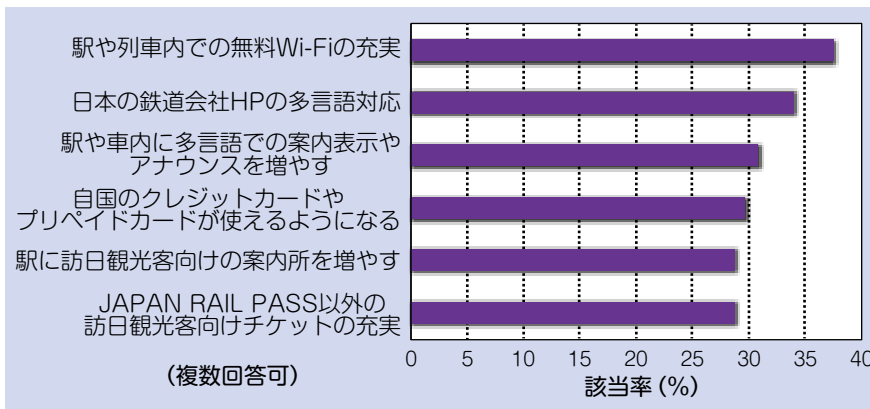


図2 日本の鉄道会社に今後期待するサービス

■ 各国・地域からの訪日客の特徴

訪日時の状況や訪れた地方、利用した鉄道種別の回答を各国・地域ごとに集計したところ、それぞれ特徴があることがわかりました。

中国の方は、初訪日などの訪日回数が少ない人が多い一方、6日間以上の長期滞在型が多く、関東と関西など、複数の地方を観光・レジャー目的で歴訪するパターンが多いのが特徴です。特に、新幹線を利用した方が71%（韓国43%、台湾49%）と他国・地域よりもその割合が高いことがわかりました。

韓国の方は、訪日2回目以上のリピーターが多く、比較的短い日程で地理的に近い中国地方や九州などの西日本を中心に観光・レジャーでの滞在、さらには親類・知人を訪ねる目的での滞在が多いのが特徴です。

台湾の方も、訪日2回目以上のリピーターが多く、北海道などの1つの地方をじっくりと観光・レジャー目的で滞在するパターンが多いのが特徴です。

■ 鉄道用ICカードの利用は少ない

鉄道の運賃や料金の支払方法に関する回答（複数回答可）では、「駅でキップを購入（現金払い）」が50%で最も多く、続いて「JAPAN RAIL PASS」が25%、「その他の訪日客向けRAIL PASS」が23%であるのに対し、「鉄

道用ICカード利用」は12%（関東地方訪問者限定だと14%、同関西地方で16%）にとどまっていることがわかりました。ただし、「鉄道用ICカード利用」の割合は、滞在日数や訪日回数が多くなるほど高くなる傾向があります（図1）。「インターネット予約（クレジットカード決済）」をした方は13%でした。国・地域別に見ると「鉄道用ICカード利用」では台湾の方が多く、「インターネット予約」では、新幹線利用率の高い中国の方の利用が比較的多いことがわかりました。今後、訪日外国人客の鉄道利用の機会を増進させる一方策として、地域・路線単位のRAIL PASSや、外国人客向けの鉄道用ICカードの利用案内のPRなどの販促が効果的と考えられます。

■ 日本の鉄道会社に期待するサービス

日本の鉄道会社に今後期待するサービス（複数回答可）の回答（図2）では、「駅や列車内での無料Wi-Fiの充実」（38%）が最も多く、以下、「日本の鉄道会社HPの多言語対応」（34%）、「駅や車内に多言語での案内表示やアナウンスを増やす」（31%）と、多言語対応の項目が続いています。訪日外国人客が鉄道を利用する際には言葉の障壁を感じる事がいまだに多く、今後期待するサービスとしての要望が高いものと見られます。

■ 鉄道業界も「おもてなし」の心を

今回の調査では、新幹線に対する印象を尋ねたところ、「時間に正確」や「速度が速い」、「サービス性」、「案内のわかりやすさ」など、あらゆる項目で良いという評価が得られました。鉄道業界としても、おもてなしの心を持って外国からのお客様に接していけば、日本の鉄道に対する好感度がさらに向上していくことが期待されます。政府は、訪日外国人客数を2020年に4,000万人、30年に6,000万人に増やす新しい目標を決めました。より多くの外国からのお客様に、全国各地の鉄道を利用いただきたいと願います。

（武藤雅成／企画室 戦略調査）

