

平成26年度
地域資源活用ネットワーク構築事業に
かかる関西空港内での外国人向け
調査報告書



実施概要

実施日

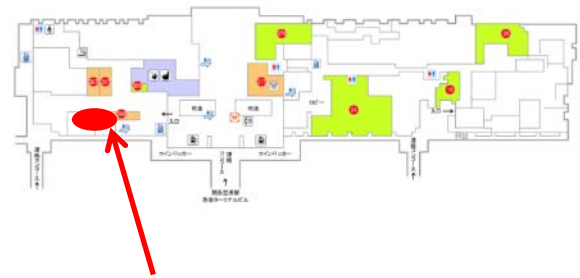
2015年2月24日（火）～2月25日（水）

実施時間

10:00～18:00

実施場所

関西国際空港 エアロプラザ



エアロプラザ内「アプローチ」前スペース

実施目的

観光で来日している外国人に対し、橋街道の歴史コンテンツと関連食材にふれていただき、感想（生声）を収集。
歴史コンテンツと食材の観光資源としてのポテンシャルを測定する。

※接触数の最大化・認知の拡大よりも、実際に有効なアンケートを一定数確実に取得することを優先する

実施概要

考察

■ 実施日程について

今回は春節の後半で、旅行した外国人観光客が帰国のピークを迎えると思われるタイミングで実施した。確かに空港内は大混雑しており、特に中国語圏と思われるお客様（中国本土、台湾）が多かったが、中国語圏のお客様は団体行動するケースが多かったため、今回のようにブースに呼び込んでじっくりとアンケートに答えて頂く、という形は不向きであった。

空港の方からのヒアリングによれば、春節の次に日本観光のピークを迎えるのが3月末～4月上旬の桜の季節であり、年度末ということを除けばそのタイミングも調査に適しているといえる。

■ 実施場所について

菓子の試食・お茶や日本酒の試飲をする前提で「エアロプラザ」内の店舗用スペースで実施した。ここは試食・試飲に関し周囲とのバッティングを全く気にする必要がなく、まだ特別な届け出も必要ないというスペースで、かつ第2ターミナル（LCC）へのメイン動線であるため、LCCを利用する多くの旅慣れた観光客の方が通るという期待があった。

イベント実施のタイミングではソウル行きの便が2便あり、アンケートの中で韓国の方の占める割合が高いのはこういった理由による。

一方で、LCCはより良い座席を確保するために早くチェックインする必要があり、イベントブースの前を通りかかる方になかなか足を止めていただけない、という点もあった。

次回以降、同様に試食・試飲を伴う調査を実施する場合は、同じ場所で時間を調整（朝早めにシフト）して実施することが検討される。一方、単に認知を獲得したり、アンケートの件数を多くとるといった目的であれば、メインである第1ターミナルのほうが圧倒的にリーチは多く、ベターである。

■ ターゲットについて

今回のアンケートに答えて頂いた方は、男女比ではやや女性が多かった。やはりこういった調査で足を止めていただけるのは男性よりも女性のほうが多い印象を受けた。

年齢はLCCターミナルということも含め、比較的若者が多かった。さらにこういったアンケートに気軽に参加していただけるということで、回答者は20代が最も多かった。

今回は英語対応スタッフと中国対応スタッフを同数配置したが、中国系の方にあまりご協力頂けなかったこと、及び個人旅行の中国の方は英語が充分にできることから、次回以降は英語スタッフを多めに配置する方がベターであると感じた。

出身国別では上記理由で韓国の方が最も多く、続いて台湾が多かった。

英語アンケートのほうに出身国未記入の方が多かったがこの点はスタッフから突っ込んでヒアリングするのは難しく、不明なままである。

日本への渡航回数は、初めてが最も多かったが次に多かったのが「4回目以上」であり、やはり日本慣れしているお客様がこういったアンケートに興味を示している、と言える。

実施概要

考察

■ お客様の反応について

時節柄、中国語圏（中国本土、台湾）の方が多かったが、団体客が多いのと、個人で合っても比較的シャイな方が多く、ブースで試食していただくのに苦労した。

一方で欧米系の個人客の方は絶対数が少ないものの、日本通であり、社交的でもあるため、アンケートに応じてくださり、ブースでの滞留時間も長かった。

お客様にお声掛けするにあたり、最も効果的なのは「和菓子が食べられます」ではなく「日本茶が飲めます」であった。国籍を問わず、日本茶が最も注目が高いという事実が明らかになった。

菓子に関しては、試食では「橘の香」を選ぶ方が多かった。

実際にお土産として購入したお菓子では抹茶味のものが多く、またヒアリングでも抹茶の味を好むお客様が多かったが、今回は「試食できる」チャンスとしてあまり購入しないお饅頭形式のものを選ぶ方が多かったようだ。

近隣の売店スタッフの方のお話によれば、お土産を購入する際はスマホ等でパッケージ画像を表示させ、確認しながら「指名買い」するケースがほとんど、とのことであった。その過程で、自分が見つけたもの・面白そうなものがあつたら追加で買う場合もある、とのこと。

よって、外国人の観光客にお土産として選ばれるためには、事前の段階で認知され、「指名買い」される状況になることが必要といえる。

橘街道について、iPadで橘街道の歴史を説明した後でアンケートに答えていただいたが、「よくわかった」と「あまりわからなかった」という答えがほぼ同数であった。

また橘街道の話を知った上で興味を持ったものを聞いたところ、お菓子が1位でありながら僅差の2位がお茶となり、物語がお菓子と結びつきづらいことがわかった。また、コンセプト提示後に興味を持ったもので「歴史」という回答が0であり、歴史コンテンツで興味喚起することは難しいといえる。

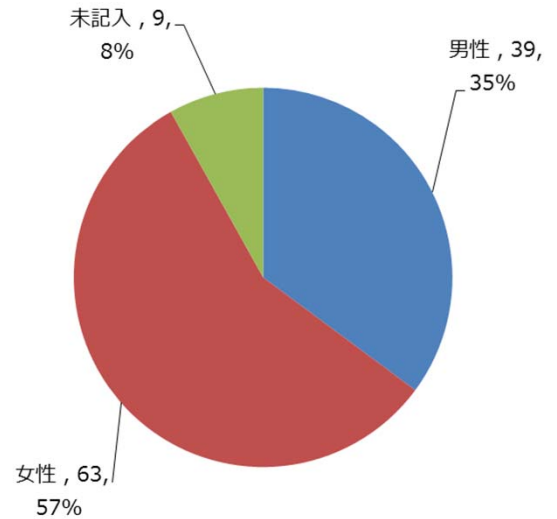
このあたりは今後、「橘街道」をどう描いていくかの参考としたい。

アンケート結果 | 共通項目 (属性について)

■ 取得アンケート数 111件 (2月24日 : 57件、2月25日 : 54件)

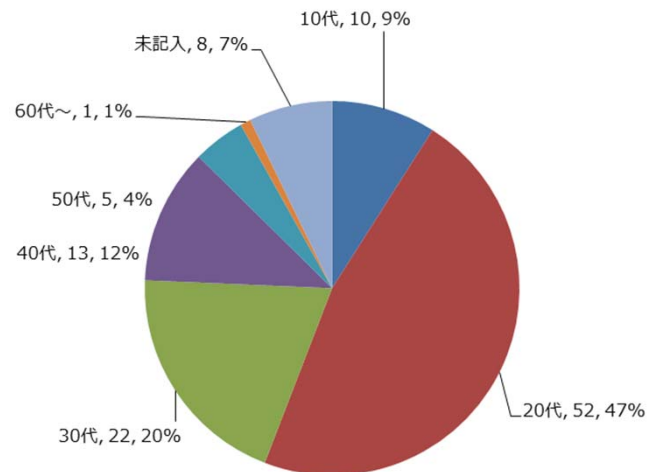
■ 性別

	回答内容	選択数	割合
1	男性	39	35.1%
2	女性	63	56.8%
3	未記入	9	8.1%
		111	



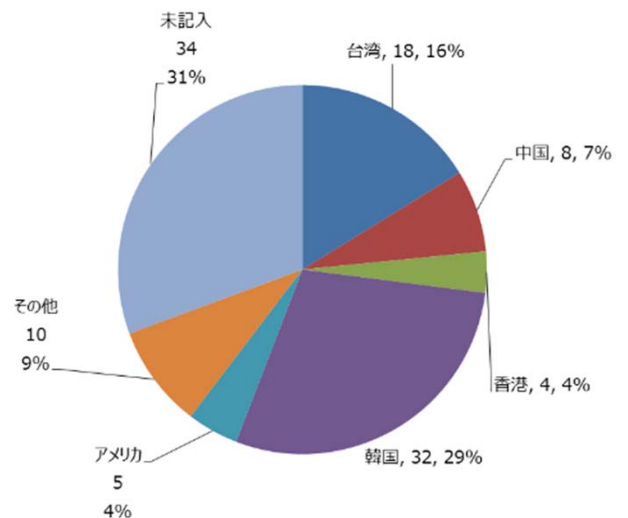
■ 年齢

	回答内容	選択数	割合
1	10代	10	9.0%
2	20代	52	46.8%
3	30代	22	19.8%
4	40代	13	11.7%
5	50代	5	4.5%
6	60代~	1	0.9%
7	未記入	8	7.2%
		111	



■ 出身地

	回答内容	選択数	割合
1	台湾	18	16.2%
2	中国	8	7.2%
3	香港	4	3.6%
4	韓国	32	28.8%
5	アメリカ	5	4.5%
6	その他	10	9.0%
7	未記入	34	30.6%
		111	



※英語での回答71組 (63.9%)、中国語での回答40組 (36.0%)

アンケート結果 | 共通項目（試食・試飲品について）

- 今回試食していただいたお菓子・試飲していただいたお茶の印象を教えてください。
（複数回答可 | n=111）

「風月堂 橘のたより」に対する印象

バランス良い、甘すぎない
予想よりも甘くなくて美味しい
美味しい
甘すぎず美味しい
まあまあ
とても美味しい。橘の味が強すぎない



「中島大祥堂 抹茶ショコラクレープ」に対する印象

軽い触感、美味しい
とても美味しい
とても良い
抹茶の味はするが、あまり強くない



「本家菊屋 橘の錦玉」に対する印象

パリッとした食感、甘い
生姜の味、美味しい
食感に驚いた
気に入った
甘すぎない
甘い
とても美味しい



「和東茶」に対する印象

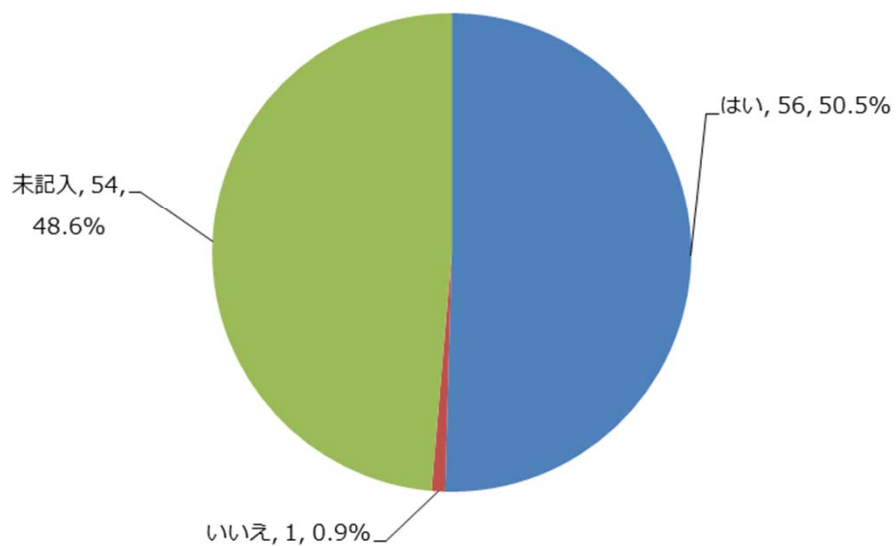
深い味わい
まろやか
良い
温かいほうが美味しいのでは？
おいしい
さっぱりとしている



アンケート結果 | 共通項目（試食・試飲品について）

- 自分の国で日本のお菓子やお酒を購入できる店があったら、購入したいと思いますか？
(n=111)

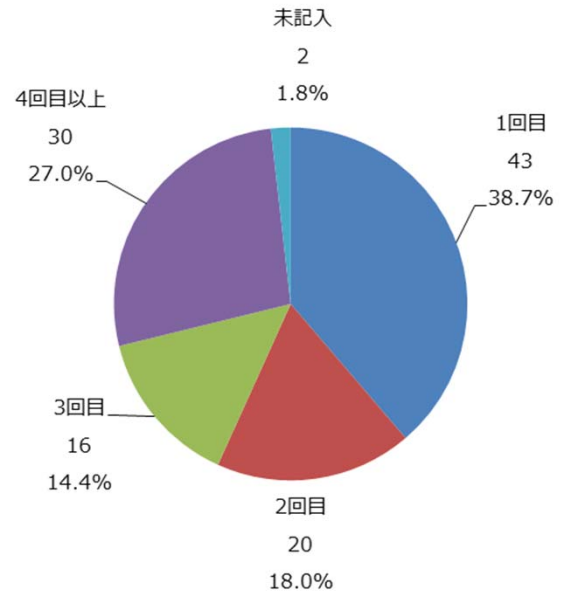
	回答内容	選択数	割合
1	はい	56	50.5%
2	いいえ	1	0.9%
3	未記入	54	48.6%
		111	



アンケート結果 | 共通項目 (旅行内容について)

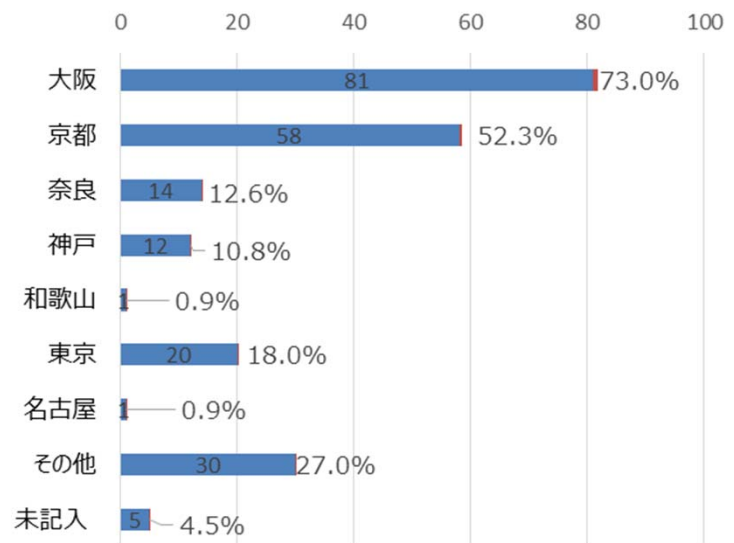
■ 日本へのご旅行は何回目ですか？
(n=111)

	回答内容	選択数	割合
1	1回目	43	38.7%
2	2回目	20	18.0%
2	3回目	16	14.4%
2	4回目以上	30	27.0%
3	未記入	2	1.8%
		111	



■ どこに行きましたか？
(複数回答可 | n=111)

	回答内容	選択数	割合
1	大阪	81	73.0%
2	京都	58	52.3%
3	奈良	14	12.6%
4	神戸	12	10.8%
5	和歌山	1	0.9%
5	東京	20	18.0%
5	名古屋	1	0.9%
5	その他	30	27.0%
6	未記入	5	4.5%
		222	



「その他」の記載内容

北海道
北海道
北海道
札幌
札幌
札幌、二セコ、青森、長野、鹿児島、広島
青森
秋田
東京・北海道
横浜

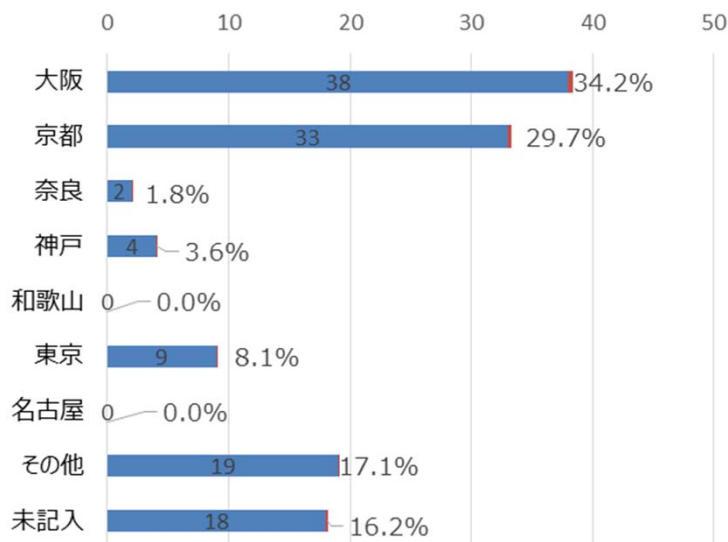
小松、金沢、加賀
高山、白川郷
三重
岡山
岡山・滋賀
広島
広島
広島
広島、北海道
広島、沖縄

四国
九州、本州
大分・福岡
長崎
屋久島、鹿児島、札幌、小樽
沖縄、広島
沖縄
たくさんの場所を訪れた

アンケート結果 | 共通項目 (旅行内容について)

■どこが印象的でしたか？ (複数回答可 | n=111)

	回答内容	選択数	割合
1	大阪	38	34.2%
2	京都	33	29.7%
2	奈良	2	1.8%
2	神戸	4	3.6%
2	和歌山	0	0.0%
2	東京	9	8.1%
2	名古屋	0	0.0%
2	その他	19	17.1%
2	未記入	18	16.2%
		123	



「その他」の記載内容

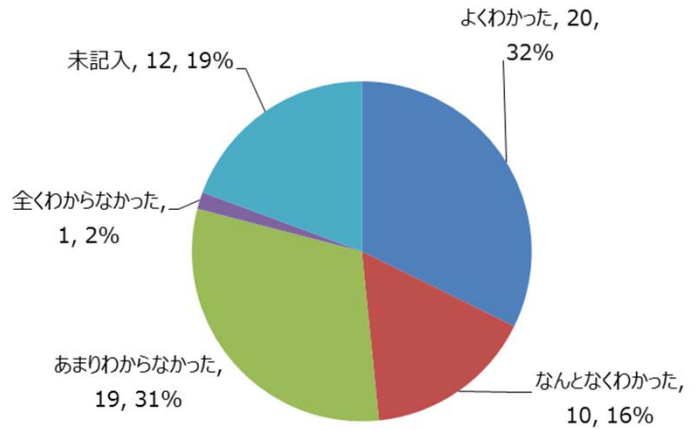
北海道
旭川
登別、定山溪
秋田
加賀温泉
高山、白川郷
三重
淡路
平等院、姫路城

社寺
社寺
岡山
岡山
広島
原爆ドーム
宮島
桜島
温泉

アンケート結果 | 橘街道

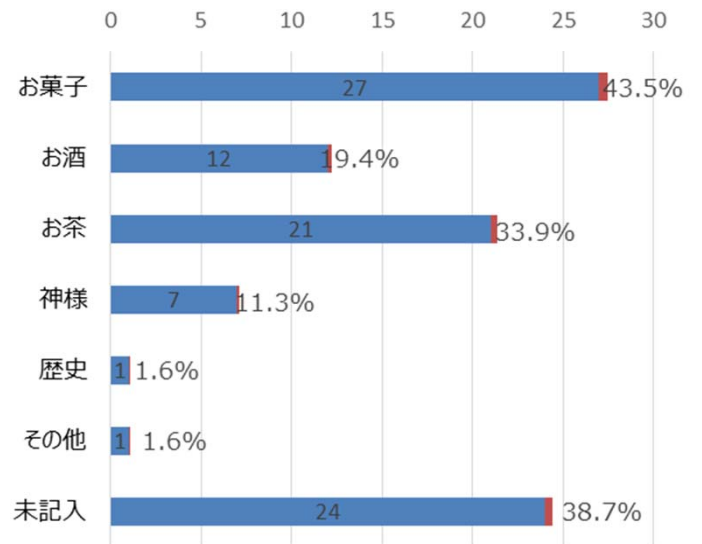
■ 橘街道の話聞いて、内容がわかりましたか？ (n=62)

	回答内容	選択数	割合
1	よくわかった	20	32.3%
2	なんとなくわかった	10	16.1%
3	あまりわからなかった	19	30.6%
4	全くわからなかった	1	1.6%
4	未記入	12	19.4%
		62	



■ 橘街道の話聞いて、興味を持ったものを教えてください (n=62 | 複数回答可)

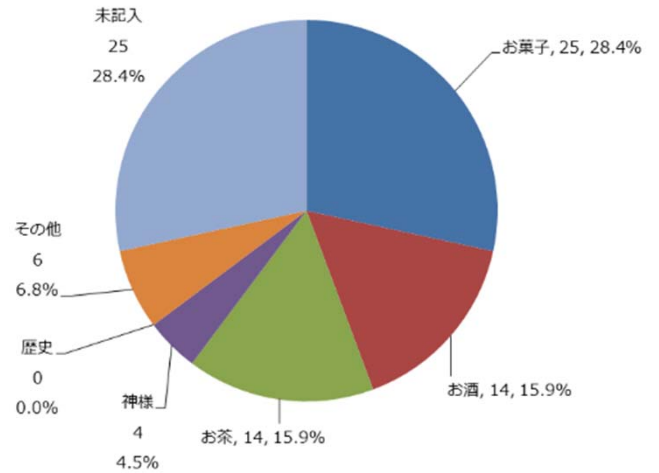
	回答内容	選択数	割合
1	お菓子	27	29.0%
2	お酒	12	12.9%
3	お茶	21	22.6%
4	神様	7	7.5%
5	歴史	1	1.1%
6	その他	1	1.1%
7	未記入	24	25.8%
		93	



アンケート結果 | 橘街道

- 特に興味があるものを一つ教えてください。
また、その理由を教えてください。
- ※単一回答項目となりますが、一部重複回答あり (n=88)

	回答内容	選択数	割合
1	お菓子	25	28.4%
2	お酒	14	15.9%
3	お茶	14	15.9%
4	神様	4	4.5%
5	歴史	0	0.0%
6	その他	6	6.8%
7	未記入	25	28.4%
		88	



特に興味のある理由

	回答内容	理由
1	お菓子	和菓子は見た目がきれい
2	神様	物語
3	神様	興味深い文化
4	お菓子、お茶	もち、和菓子が好き
5	お酒	日本酒は、苦みが無く美味しい
6	お酒	日本酒の造り方に感動した

以上