

公益社団法人藤沢市観光協会  
令和元年度「江の島外国人観光客実態調査」  
報告書

作成

多摩大学グローバルスタディーズ学部  
堂下ゼミナール

提出日

2020年3月25日

## 目次

総括	2
5年間の変化と今後に向けての提言	4
調査結果	7
資料：江の島外国人観光客実態調査質問票（令和元年版）	37

## 総括

公益社団法人藤沢市観光協会による「江の島外国人観光客実態調査」は、平成 27 年度より 5 年にわたってアンケートの作成、集計、分析を多摩大学グローバルスタディーズ学部堂下ゼミナールが受託している。令和元（2019）年度は、8 月、11 月、12 月、ならびに令和 2（2020）年 1 月に計 4 回、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語のアンケートを用いて対面式で実施した。調査は江の島大橋のたもとと江島神社周辺で実施した。有効回答数は 624 部であった。

回答者属性の特徴について、出身国・地域は中国、台湾、アメリカの順に多く、東アジアからの来訪者が 55%、アジア全域からが 64%を占める。令和元年度は、中国をはじめアジアからの来訪者の割合が減り、ヨーロッパからの来訪が 7%、北米からが 2%増加した。性別は男性 50%、女性 47%で、平成 30 年度以降は男性の方がやや多い。年齢層は 20 代が 39%、30 代が 24%の順に多く、前年に比べて 20 代がやや減少したが、その分 40 代・50 代が微増した。同行者は回答言語に関わらず家族が 1 位で、次いで友人が多い。

江の島への来訪について、目的は江の島散策（330 人）が最も多く、次いで観光名所を訪れる（291 人）である。江の島への来訪回数は 1 回目が 79%と最も多いが、前年度より 2 回目の来訪者の割合が増え、リピーター率も 4%ほど上昇した。事前に情報収集をしていたのは 96%（推定）で前年度より 18%増加している。主な情報源はウェブサイト（382 人）、パーソナルコミュニケーション（124 人）、SNS（114 人）だった。英語回答ではウェブサイトでの情報収集が過半数を超え、中国語・韓国語回答では SNS がウェブサイトが続いて 2 番目に多かった。調べた内容は観光施設・スポットが最も多く（491 人）、次いで交通情報（248 人）である。

江の島への交通手段は電車が 524 人と最も多く、利用路線は小田急江ノ島線（214 人）、江ノ島電鉄（190 人）、湘南モノレール（75 人）の順であった。前年度よりも小田急線の利用者の割合が減り、江ノ島電鉄と湘南モノレールの利用者の割合が増えている。鉄道パスの利用状況については、JR の「JAPAN RAIL PASS」「Suica」「鎌倉・江ノ島パス」が多かった。

江の島での滞在時間は 1 時間から 5 時間までが 80%を占めており、この割合は前年度より 18%増加した。前年度よりも来訪時間が短くなっている傾向が見られた。江の島での来訪場所は「江島神社」が最も多く（445 人）、次いで「江の島シーキャンドル」（257 人）、「江の島サムエル・コッキング苑」（115 人）の順だった。

江の島での満足度について、「観光施設・スポット」「レストラン」「ショップ」「観光案内所」「公共交通機関」「えのパス」「公共トイレ」「クレジットカード」「外国語コミュニケーション」「外国語案内表示」「Free Wi-Fi」の 11 項目について、「大変満足」「満足」「不満」「大変不満」の 4 段階で調べた。令和元年度は「公共交通機関」と「外国語コミュニケーション」で「大変満足」が過去最高を記録した。しかし、「観光施設・スポット」「レストラン」「ショップ」「観光案内所」「えのパス」「公共トイレ」の 6 項目で「大変満足」・「満足」の合計が過去最低となった。

江の島での消費については、平成 30 年度から設問を選択式に変更し、「飲食代」「土産物代」「アクティビティ代」「その他」の 4 項目を調べた。「飲食代」の平均は 2637 円、「土産物代」1752 円、「アクティビティ代」2176 円であった。前年度よりも飲食代とアクティビティ代が微増し、土産物代が減少した。「その他」は無回答や 0 円という回答が 80%以上を占めた。

江の島のイメージについての質問では、「海」(423人)、「島」(403人)、「ビーチ」(287人)、「神社」(254人)の順に回答が多かった。前年度と比べると、1位と2位が入れ替わっているが、上位は変わっていないので江の島のイメージは定着しているようである。観光案内所ならびに江の島へのコメントを自由記述で記してもらったところ、観光案内所へのコメントで意味あるものは66件あり、うち50件が要望であった。江の島へのコメントで意味あるものは120件あり、賛辞が90件、要望や不満が30件であった。

本アンケートでは、上記に加えて日本滞在1年未満であるかを確認した。回答者の76%(473人)が日本滞在1年未満の「旅行者」であった。前年度より旅行者の割合が減少し居住者の割合が微増している。「旅行者」には、日本国内での旅行について以下の質問をした。まず、来日回数について尋ねたところ、1回目が41%と最も多く、次いで4回目以上31%、2回目17%の順であった。日本滞在日数については、中国語・韓国語回答では一週間程度が最も多かったが、英語回答では14日が最も多かった。来日・離日時の利用空港についての質問では、両方とも成田空港を使用するケースが47%と最も多く、次いで両方とも羽田空港を利用するケースが17%であった。江の島以外に訪れた場所を尋ねたところ、1位が新宿(324人)、2位が鎌倉(271人)、3位が東京駅(258人)だった。順位は概ね変わっておらず、江の島とセットになる観光地が定番化していると推測できるが、英語回答で鎌倉が10位に下がっていたことは注意が必要である。江の島来訪時の宿泊場所は、前日、当日、翌日と分けて集計してみると東京都内に宿泊する回答者がいずれも50%以上で、神奈川県での宿泊は、前日18%、当日16%、翌日11%だった。藤沢市内での宿泊は前年度より増加していた。

## 5年間の変化と今後に向けての提言

### 1. 5年間（平成27—令和元年度）の調査からわかる特徴

平成27年度以降、5年間の調査から分かる特徴は以下のとおりである。

属性	<p>【出身国・地域】平成29年度以降は中国が1位でアジア中心だが、令和元年度はヨーロッパと北米の割合が増えた。</p> <p>【性別】平成30年度以降、回答者全体では男性が若干多い。英語回答は男性が多く、中国語・韓国語回答は女性が多い傾向は変化していない。</p> <p>【年齢】20—30代中心。令和元年度は40・50代の割合が前年度より増えた。</p> <p>【同行者】家族、友人が多い。単独での来訪が10%を超えている。</p> <p>【旅行者か居住者か】旅行者中心。令和元年度は居住者の割合が微増した。</p>
江の島来訪	<p>【目的】令和元年度は、前年度に続いて「江の島散策」「観光名所を訪れる」の順に多かった。「食事」は前年度4位だったが、英語回答の順位が下がって5位となった。</p> <p>【来訪回数】1回目が多いが、前年度より2回目の割合が増え、リピーター率も復調した（平成29年度20%、平成30年度14.8%、令和元年度18%）。</p> <p>【事前情報収集】ウェブサイトでの情報収集が多い。2番に多いのは、英語回答では個人的な人間関係から情報を得るパーソナルコミュニケーションだが、中国語・韓国語回答ではSNSだった。調べているのは主に観光施設・スポットや交通情報である。</p> <p>【交通手段】電車が主で、小田急線、江ノ島電鉄、湘南モノレールの順に多かった。令和元年度は小田急線の利用の割合が減少し、江ノ島電鉄と湘南モノレールが増加した。利用している鉄道パスはJRの「JAPAN RAIL PASS」「Suica」「鎌倉・江ノ島パス」が多かった。</p> <p>【滞在時間】1—5時間。平成30年度よりも滞在時間が短くなっている。</p> <p>【来訪場所】江島神社、江の島シーキャンドルの順に多いのは5年間変わっていないが、令和元年度は江の島サムエル・コッキング苑が3位であった。</p>
江の島の満足度	<p>【最高値】「公共交通機関」「外国語コミュニケーション」の2項目で「大変満足」が過去最高となった。</p> <p>【最低値】「観光施設・スポット」「レストラン」「ショップ」「観光案内所」「えのパス」「公共トイレ」の6項目で「大変満足」「満足」の合計が過去最低となった。</p>
江の島での消費	<p>【項目別】飲食代、土産物代、アクティビティ代の平均はいずれも2000円前後である。前年度より飲食代、アクティビティ代は微増したが、土産物代が減少した。【言語別】英語回答で消費金額が増加したのはアクティビティ代のみだったが、中国語・韓国語回答では土産物代を除く3項目で増加した。</p>
江の島のイメージ	<p>江の島のイメージは「島」、「海」、「ビーチ」、「神社」で定着しているが、令和元年度は「海」が最も多く、次いで「島」であった。</p>

<p>旅行者の日本滞在について</p>	<p>【来日回数】平成 28 年度以降、1 回目が最も多い。令和元年度は前年度よりも 4 回目以上の回答が多かった。</p> <p>【滞在日数】英語回答は 14 日間、中国語・韓国語回答は一週間程度が最も多い。</p> <p>【利用空港】東京利用が主で、令和元年度は成田 47%、羽田 17%。</p> <p>【他の来訪地】新宿、鎌倉、東京駅、浅草が上位 4 位であり、平成 29 年度以降変わっていない。英語回答では鎌倉が 10 位に下がっている。</p> <p>【宿泊場所】東京都内が主で、令和元年度は前日、当日、翌日のいずれも東京都内 50%以上だった。神奈川県内は前日 18%、当日 16%、翌日 11%で、横浜市での宿泊が最も多いが、藤沢市内の宿泊が増えて 2 位となっている。</p>
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. 令和元年度の調査結果で注意すべき項目

### ①回答者の特徴

中国を中心にアジアからの来訪者が多いが、前年度に比べて出身国・地域ではヨーロッパならびに北米の割合が増加しており、性別では男性が微増した。年齢では 20・30 代に加えて 40 代・50 代も増えた。江の島への来訪回数は 1 回目が最も多いが、前年度よりも 2 回目が増え、リピーター率が復調した。また、旅行者の中では来日回数が 4 回目以上の割合も増えた。

### ②江の島での満足度

「公共交通機関」「外国語コミュニケーション」の 2 項目では「大変満足」が過去最高となったが、「観光施設・スポット」「レストラン」「ショップ」「観光案内所」「えのパス」「公共トイレ」の 6 項目で「大変満足」「満足」の合計が過去最低となった。回答者にヨーロッパや北米の出身者、40・50 代、ならびにリピーターが増えたことと関係があるのではないかと察せられる。

### ③江の島での消費

土産物代の消費額が減少している。英語回答では飲食代も若干減少している。

### ④江の島以外の来訪地

英語回答で鎌倉が 10 位に下がった。英語回答者にとって、これまで以上に鎌倉と江の島はセットで訪れる場所になっていないことが読み取れる。

## 3. 令和元年度調査結果を踏まえた提言・対策

### ①満足度向上への対策

前年度は中国語圏や 20 代の回答者が増えたことが影響したのか、満足度は全体的に上がっていた。令和元年度はヨーロッパや北米からの来訪者、家族や友人と来島する 40・50 代、リピーターが増え、その影響か満足度が 6 項目で過去最低となった。藤沢市江の島の今後のインバウンドを考えると、まずは欧米からの来訪者の満足度を上げることを検討した方が良いだろう。

回答者のコメントをみると、英語回答では案内や情報への要望が多いことが読み取れる。社寺、文化、地理的情報等を英語や多言語でも詳しく表記してほしいという声が多い。外国語コミュニケーションは満足度が高かったので、対人だけでなく案内表記や看板等でも江の島島内の外国語情報を増やすことが有用だと思われる。

## ②消費額減少への対策

平成 29 年度調査では江の島での消費額が減少傾向にあるとわかり、平成 30 年度調査では江の島は飲食代や土産物代に各 2000 円程度見積もればよい観光地となりつつあるのではと示唆された。令和元年度では土産物代が前年度から減少しており、英語回答では飲食代も微減していた。

平成 29 年度以降の提言の繰り返しになるが、外国人来訪者の消費を促進する何らかの仕掛けを検討する必要がある。前年度までに土産物や名物の開発、「江の島おみやげコンテスト」などイベントの開催、藤沢市内の宿泊施設や観光関連施設と連携した情報発信等を提案した。来訪目的における「食事」が中国語・韓国語回答よりも英語回答は下位であるので、「食事」を上位に上げられるような仕掛けも有効だと思われる。

## ③英語回答における鎌倉との関係

前年度よりも英語回答者の割合が増えた令和元年度に、江の島以外に訪れる来訪地を尋ねる設問で鎌倉が 10 位まで順位を下げたことを考えると、欧米からの来訪者にとっては鎌倉と江の島はセットで訪れる場所になっていない可能性がある。①満足度向上や②消費額増加の方策を考える際には、鎌倉と比較して検討するよりは、欧米からの来訪者を魅了している他の観光地を参考にした方が良いと思われる。

## 調査結果

### 1. 調査実施概要

公益社団法人藤沢市観光協会による令和元年度「江の島外国人観光客実態調査」は、アンケートの作成、集計、分析を多摩大学グローバルスタディーズ学部堂下ゼミナールが受託する形で実施した。令和元年度は実施5年目にあたる。前年度からの変更点は以下のとおりである。①令和2年の東京オリンピック・パラリンピックを控え、藤沢市観光協会にて英語ネイティブチェックを改めておこなった。②設問3、13、21の選択肢を時勢に合わせて変更した。③設問6（江の島での滞在時間）を記述式から選択式にした。その他、細かい表記等を整えた。

アンケートは英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語のA4版両面1枚のものを用いて、対面で回答を記入してもらった形で実施した。実施日時は2019年8月1日、11月4日、12月21日、2020年1月30日の計4回である。11月4日は台風で延期した10月12日調査の振替であり、最終回の1月30日は新型コロナウイルスの影響で大学生の参加を見送った。調査場所は江の島大橋のもと（江の島内）と江島神社周辺で、時間帯によってはサムエル・コッキング苑周辺でもおこなった。また、来島時にアンケート用紙を配布し、江の島散策中に回答してもらって帰り際に回収したものが若干ある。

上記の方法によって、624部のアンケートを回収し、集計・分析した。言語ごとの回収数は英語版アンケート279部、中国語版アンケート335部（繁体字140部、簡体字195部）、韓国語版アンケート10部である。回収総数は平成30年度とほぼ変わらないが、言語別では英語の回収数が前年よりも70部多く、反対に中国語の回収数が70部減少した。

令和元年度江の島アンケート調査 調査票回収数					
回収日	英語	中国語(繁体字)	中国語(簡体字)	韓国語	計
2019年8月1日	61	28	71	4	164
2019年11月4日	136	39	46	0	221
2019年12月21日	53	32	37	4	126
2020年1月30日	29	41	41	2	113
計	279	140	195	10	624

### 2. 回答者属性（設問13-17）

アンケートの設問順と異なるが、前年度までの報告書と同様にまず回答者の属性をまとめる。

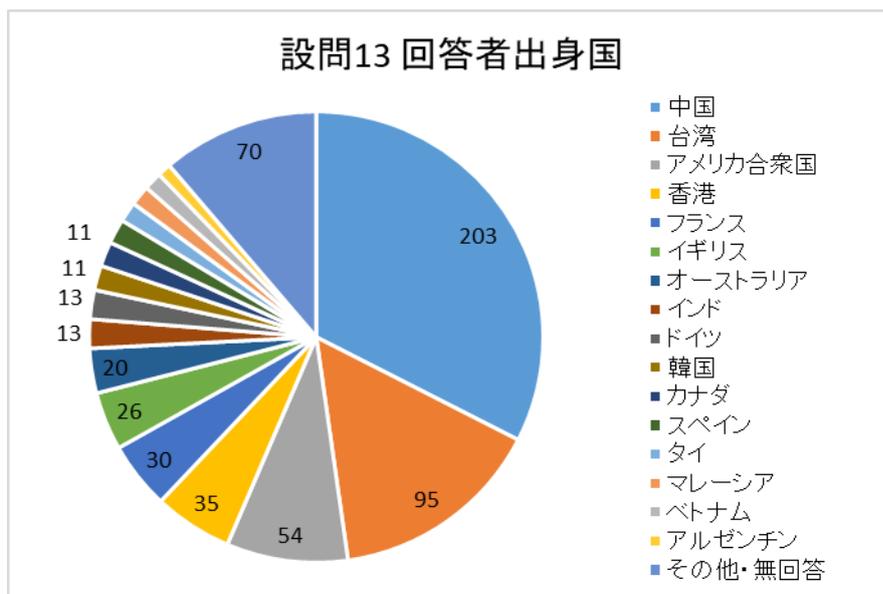
#### 2-1. 回答者出身国・地域（設問13）

アンケート回答者の出身国・地域は、中国32.5%（203人）、台湾15.2%（95人）、アメリカ8.7%（54人）、香港5.6%（35人）の順に多く、平成29年度以降、順位は変わっていない。令和元年度は中国の割合が前年度から8%ほど減り、東アジアからの来訪者も12%減少して55%であった。アジア全域でも11%減少して64%である。反対に、ヨーロッパからの来訪者が7%増加して16%、北米からも2%増加して10%であった。令和元年度のラグビーワールドカップや2020東京オリンピック・パラリンピックを控えて多様な地域から江の島への来訪者が増えたこと、な

らびに令和2年に中国を起点に世界へ広がった新型コロナウイルスの影響があると考えられる。

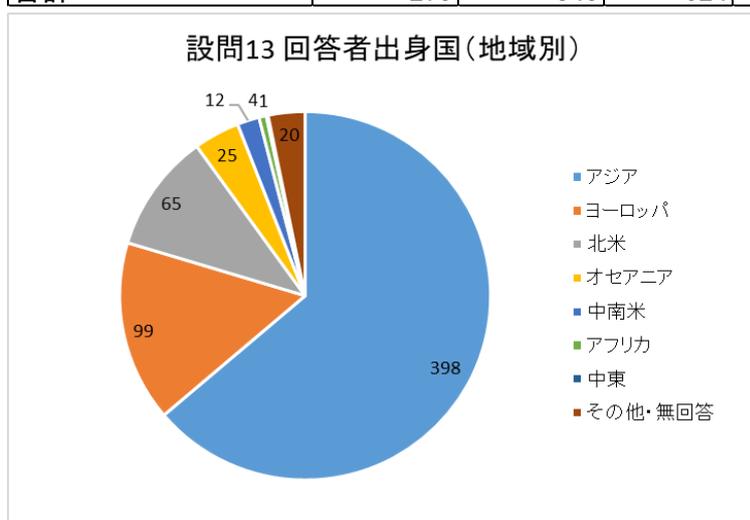
[回答者出身国]

設問13 回答者出身国				
出身国	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
中国	3	200	203	32.5
台湾	2	93	95	15.2
アメリカ合衆国	54	0	54	8.7
香港	3	32	35	5.6
フランス	30	0	30	4.8
イギリス	26	0	26	4.2
オーストラリア	19	1	20	3.2
インド	13	0	13	2.1
ドイツ	13	0	13	2.1
韓国	1	10	11	1.8
カナダ	11	0	11	1.8
スペイン	11	0	11	1.8
タイ	9	0	9	1.4
マレーシア	8	1	9	1.4
ベトナム	8	0	8	1.3
アルゼンチン	6	0	6	1
フィリピン	4	0	4	0.6
イタリア	4	0	4	0.6
ブラジル	4	0	4	0.6
ニュージーランド	4	0	4	0.6
シンガポール	2	0	2	0.3
バングラデシュ	2	0	2	0.3
マカオ	1	1	2	0.3
オランダ	2	0	2	0.3
スイス	2	0	2	0.3
トルコ	2	0	2	0.3
フィンランド	2	0	2	0.3
ベルギー	2	0	2	0.3
南アフリカ	2	0	2	0.3
モロッコ	2	0	2	0.3
モンゴル	1	0	1	0.2
インドネシア	1	0	1	0.2
ラオス	1	0	1	0.2
ネパール	1	0	1	0.2
スリランカ	1	0	1	0.2
オーストリア	1	0	1	0.2
エストニア	1	0	1	0.2
デンマーク	1	0	1	0.2
ロシア	1	0	1	0.2
ウクライナ	1	0	1	0.2
メキシコ	1	0	1	0.2
コロンビア	1	0	1	0.2
パプアニューギニア	1	0	1	0.2
イスラエル	1	0	1	0.2
その他	4	1	5	0.8
無回答	9	6	15	2.4
合計	279	345	624	100



[回答者出身国 (地域別)]

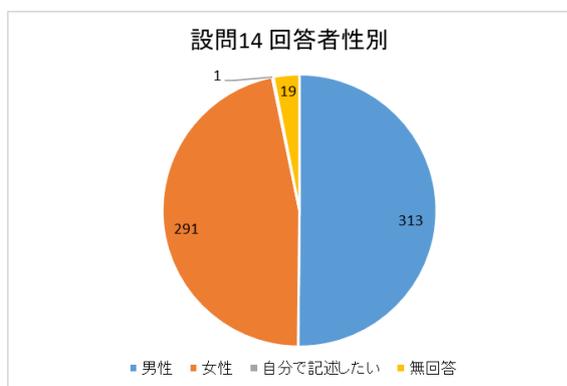
出身地域	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
アジア	61	337	398	64
ヨーロッパ	99	0	99	16
北米	65	0	65	10
オセアニア	24	1	25	4
中南米	12	0	12	2
アフリカ	4	0	4	1
中東	1	0	1	0
その他・無回答	13	7	20	3
合計	279	345	624	100



## 2-2. 回答者性別 (設問 14)

回答者の性別は全体では男性 50% (313 人)、女性 47% (291 人) となっており、男性が若干多い。平成 29 年度までは回答者全体では女性が若干多かったが、平成 30 年度以降は男性の方が多。英語回答では男性が多く、中国語・韓国語回答では女性が多い傾向は変わっていない。

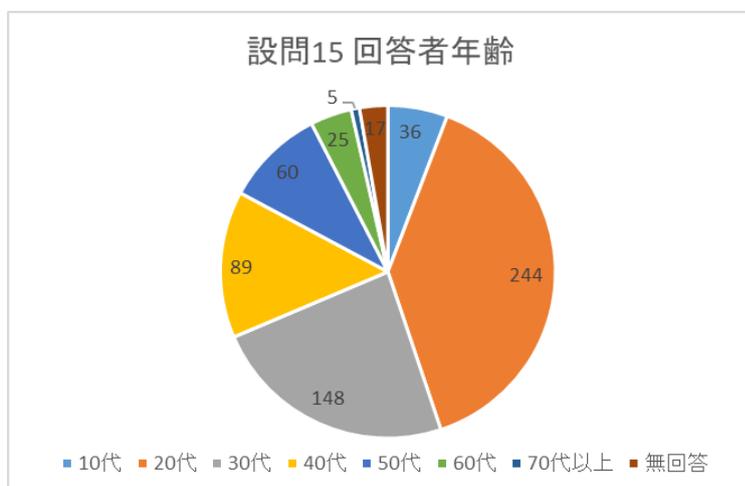
設問14 回答者性別				
性別	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
男性	162	151	313	50
女性	108	183	291	47
自分で記述したい	1	0	1	0
無回答	8	11	19	3
合計	279	345	624	100



### 2-3. 回答者年齢（設問 15）

回答者の年齢層は20代が最も多く39%（244人）、ついで30代24%（148人）となっており、青年層が60%を超えている。20代・30代が中心なのは平成29年度以降変わっていないが、令和元年度は40代・50代の割合が増えた。江の島が若者に人気の来訪地であることに加えて、壮年層にも魅力ある来訪地であることがわかる。

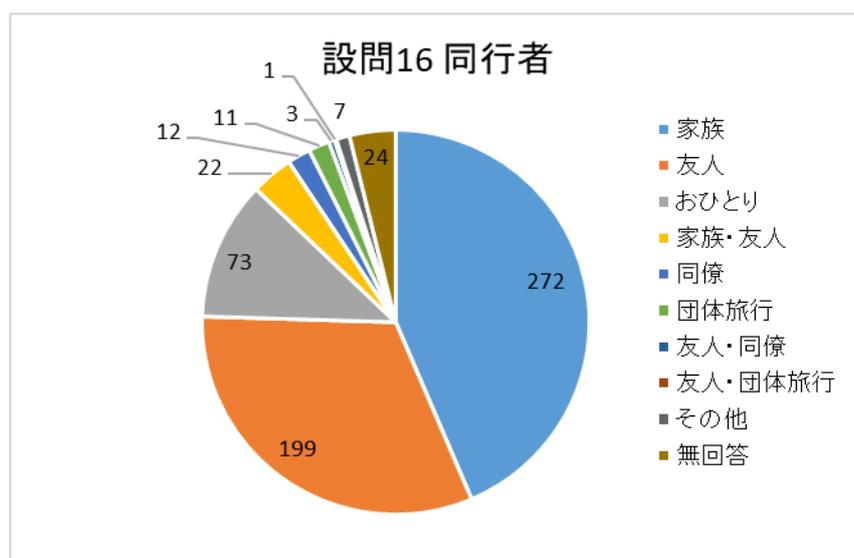
設問15 回答者年齢				
年齢	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
10代	9	27	36	6
20代	109	135	244	39
30代	58	90	148	24
40代	32	57	89	14
50代	38	22	60	10
60代	19	6	25	4
70代以上	4	1	5	1
無回答	10	7	17	3
合計	279	345	624	100



#### 2-4. 同行者（設問16）

最も多かった同行者は「家族」44%（272人）で、次いで「友人」32%（199人）となっている。この傾向は調査を実施している5年間で変わりはない。平成30年度以降は回答言語に関わらず「家族」が最も多い。3番目に多い「おひとり」は、ここ2年間10%を超えている。

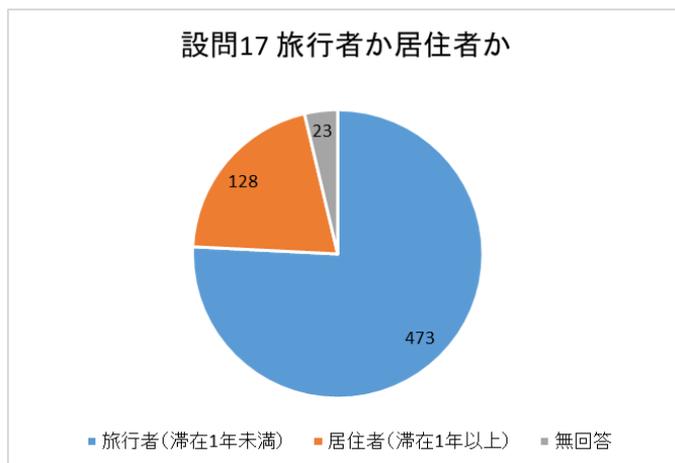
設問16 同行者				
同行者	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
家族	113	159	272	44
友人	91	108	199	32
おひとり	39	34	73	12
家族・友人	13	9	22	4
同僚	7	5	12	2
団体旅行	0	11	11	2
友人・同僚	3	0	3	0
友人・団体旅行	1	0	1	0
その他	4	3	7	1
無回答	8	16	24	4
合計	279	345	624	100



#### 2-5. 滞在期間による旅行者・居住者の区別（設問17）

日本滞在期間1年未満の「旅行者」か、日本滞在期間1年以上の「居住者」か、を尋ねた設問の回答は、旅行者が76%（473人）、居住者が21%（128人）であった。江の島へ来る外国人は旅行者が主であるが、前年度からは居住者の割合が8%ほど増えている。

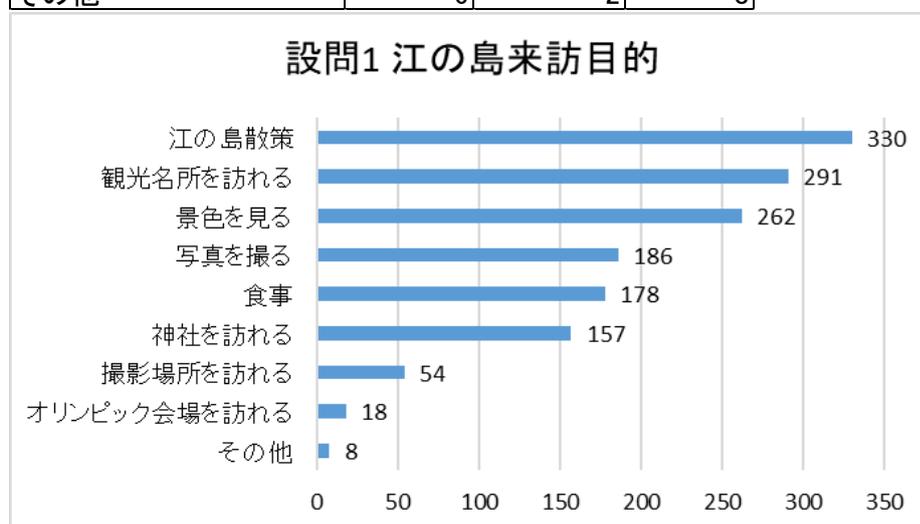
設問17 旅行者か居住者か				
居住者か旅行者か	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
旅行者(滞在1年未満)	178	295	473	76
居住者(滞在1年以上)	90	38	128	21
無回答	11	12	23	4
合計	279	345	624	100



### 3. 江の島来訪目的（設問1）

江の島への来訪目的は、平成29年度までの3カ年で観光が95%を超えていたので、平成30年度以降は観光かどうかを尋ねる設問は省いて目的の詳細を尋ねている。一番多かったのは「江の島散策」(330人)であり、平成28年度以降変わっていない。2番目に多かったのは「観光名所を訪れる」、3番目に多かったのは「景色を見る」であるが、英語回答では「景色を見る」の方が「観光名所を訪れる」よりも多い。4位は「写真を撮る」、5位は「食事」であり、前年度と順位が逆転した。中国語・韓国語回答では「食事」が4位であるので、英語回答者向けの食事の魅力向上が必要かもしれない。

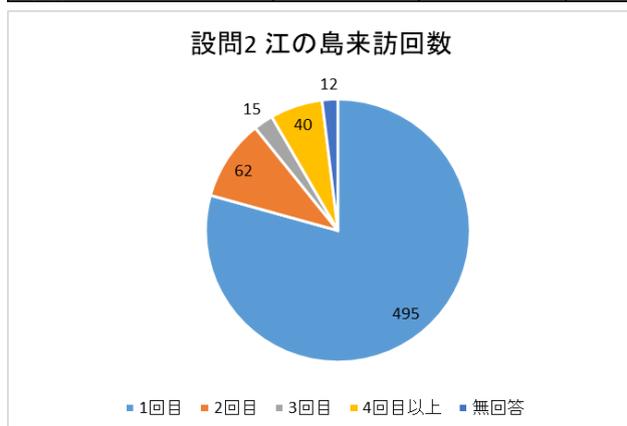
設問1 江の島来訪目的			
来訪目的	英語回答	中・韓回答	人数
江の島散策	167	163	330
観光名所を訪れる	107	184	291
景色を見る	113	149	262
写真を撮る	84	102	186
食事	62	116	178
神社を訪れる	80	77	157
撮影場所を訪れる	5	49	54
オリンピック会場を訪れる	8	10	18
その他	6	2	8



#### 4. 江の島来訪回数（設問2）

江の島への来訪回数は1回目が79%（495人）と最も多く、次いで2回目が10%（62人）、4回目以上6%（40人）である。リピーター率は18%である。前年度よりも2回目の来訪者が増え、リピーター率も4%ほど上昇した。

来訪回数	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
1回目	208	287	495	79
2回目	29	33	62	10
3回目	8	7	15	2
4回目以上	28	12	40	6
無回答	6	6	12	2
合計	279	345	624	100



#### 5. 江の島来訪前の情報収集（設問3）

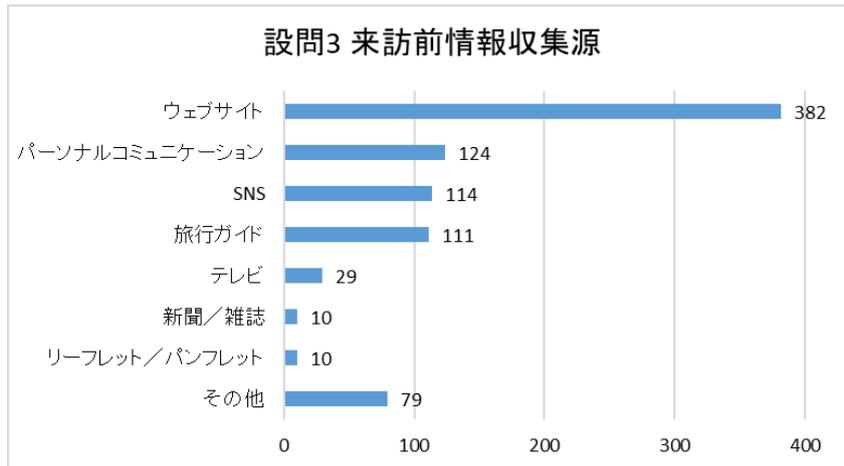
令和元年度は前年度と同様に情報収集の有無を尋ねる設問は省略したが、96%（599人）の回答者が来島前に情報収集したと判断できた。前年度より20%近く増加しており、情報発信の重要性が伝わってくる。

複数回答可で情報収集源を尋ねたところ、ウェブサイトが最も多く382人、パーソナルコミュニケーション、つまり個人的な人間関係から情報を得た回答者が124人、SNSが114人であった。ただし、中国語・韓国語回答ではパーソナルコミュニケーションは4位で、SNSが2位、旅行ガイドが3位である。英語回答はウェブサイトでの情報収集が半数を超えている。

ウェブサイトがよく利用されているのがJapan Travel GuideとTripAdvisorで、英語回答はJapan Travel Guideが、中国語・韓国語回答はTripAdvisorが最も多い。SNSは選択にばらつきがあり、選択肢の全てが利用されていると考えた方がよい。英語回答者向けにはJapan Travel Guide等のウェブサイト、中国語・韓国語回答者にはウェブサイトやSNS、さらにはマスメディアを活用して情報発信をすると効果的だと思われる。情報収集内容の傾向は前年度と変わらず、最も多いのが観光施設・スポットで491人、次いで交通情報が248人であった。

来訪前情報収集	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
選択あり	273	326	599	96
選択なし	6	19	25	4
合計	279	345	624	100

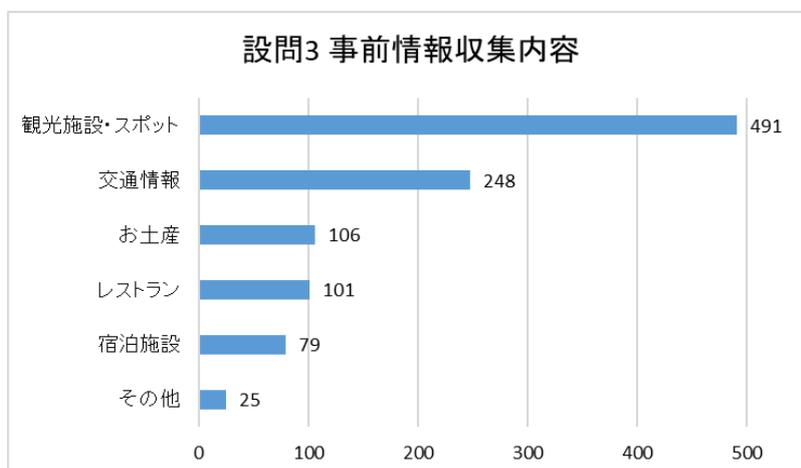
設問3 来訪前情報収集源			
情報収集源	英語回答	中・韓回答	人数
ウェブサイト	149	233	382
パーソナルコミュニケーション	89	35	124
SNS	27	87	114
旅行ガイド	27	84	111
テレビ	4	25	29
新聞／雑誌	1	9	10
リーフレット／パンフレット	5	5	10
その他	77	2	79



設問3 利用したウェブサイト			
ウェブサイト	英語回答	中・韓回答	人数
Japan Travel Guide	49	27	76
TripAdvisor	15	52	67
Lonely Planet	11	5	16
Discover Fujisawa	1	4	5
その他(ウェブ)	22	4	26

設問3 利用したSNS			
SNS	英語回答	中・韓回答	人数
YouTube	7	19	26
Facebook	6	16	22
Instagram	8	13	21
WeChat	0	15	15
Twitter	2	8	10
その他(SNS)	5	3	8

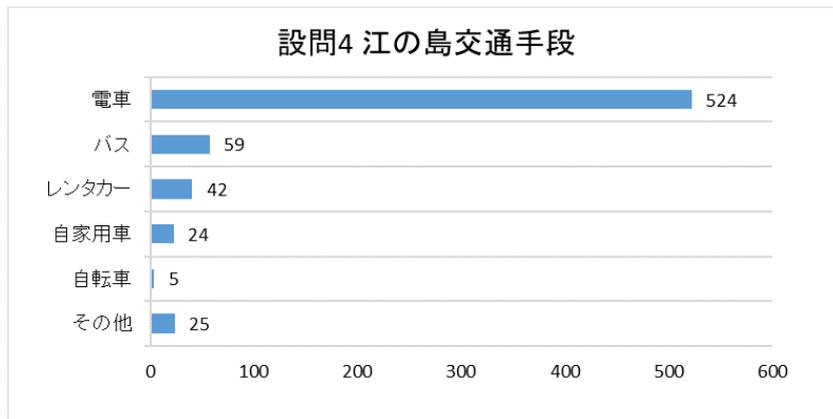
設問3 事前情報収集内容			
内容	英語回答	中・韓回答	人数
観光施設・スポット	217	274	491
交通情報	101	147	248
お土産	15	91	106
レストラン	37	64	101
宿泊施設	14	65	79
その他	22	3	25



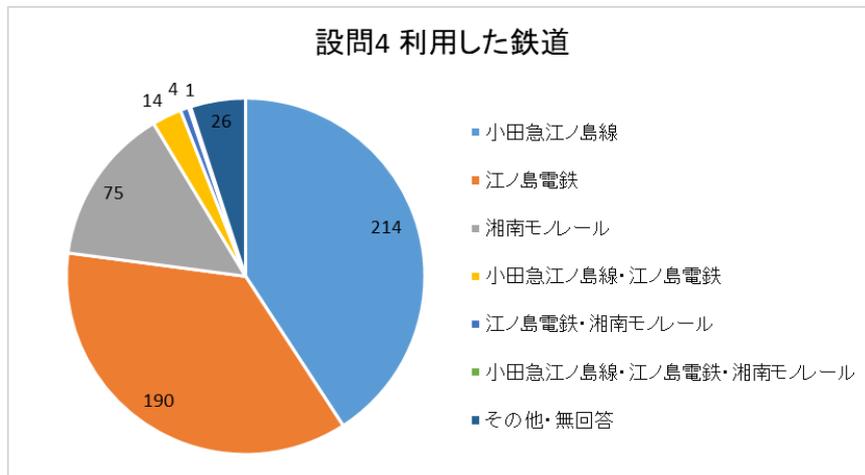
## 6. 江の島への交通手段（設問 4）

江の島への交通手段は、電車が 524 人と最も多く、調査をおこなっている 5 カ年で変わっていない。電車利用者の中では、小田急江ノ島線のみ利用が 214 人と最も多く、次いで江ノ島電鉄のみ利用者が 190 人、湘南モノレールのみが 75 人であった。前年度と比べると小田急江ノ島線利用者の割合が減り、江ノ島電鉄と湘南モノレールの利用者の割合が増加した。令和元年度は、英語回答は小田急江ノ島線、中国語・韓国語回答は江ノ島電鉄が最も多かった。

交通手段	英語回答	中・韓回答	人数
電車	251	273	524
バス	21	38	59
レンタカー	4	38	42
自家用車	13	11	24
自転車	3	2	5
その他	22	3	25



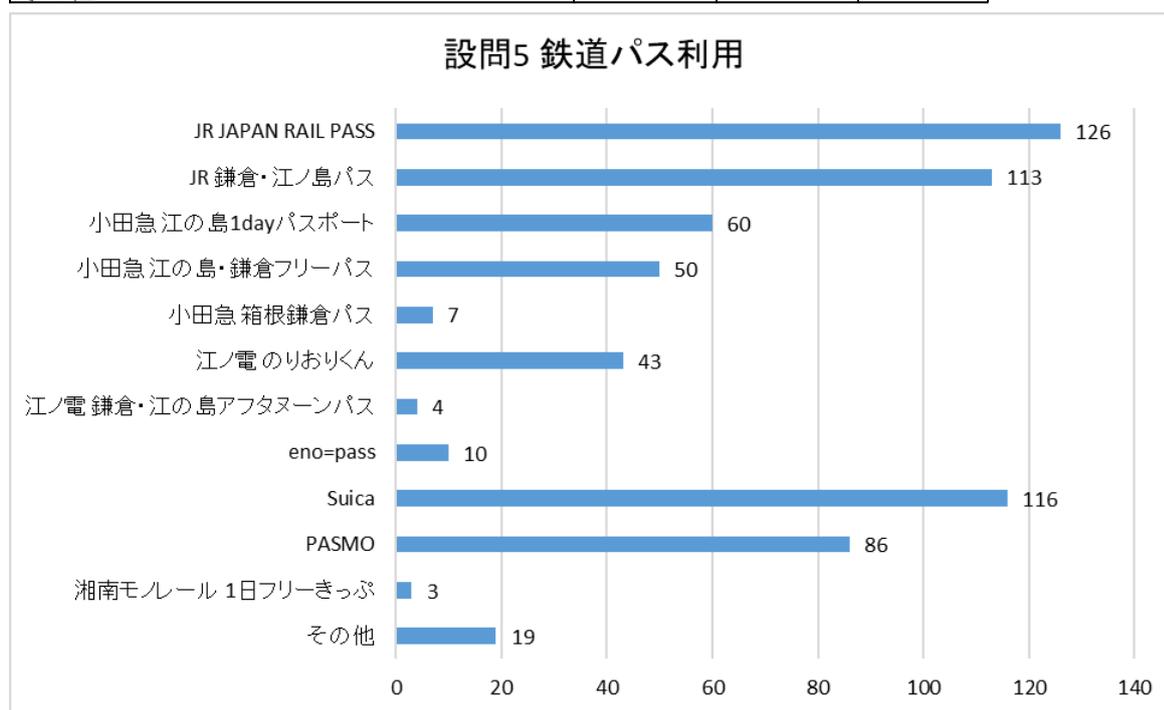
利用鉄道	英語回答	中・韓回答	回答者数
小田急江ノ島線	125	89	214
江ノ島電鉄	81	109	190
湘南モノレール	31	44	75
小田急江ノ島線・江ノ島電鉄	5	9	14
江ノ島電鉄・湘南モノレール	1	3	4
小田急江ノ島線・江ノ島電鉄・湘南モノレール	0	1	1
その他・無回答	8	18	26
合計	251	273	524



## 7. 鉄道パスの利用状況（設問 5）

平成 30 年度から鉄道パスの利用状況についても調査している。回答者が最も利用していたのは、JR の「JAPAN RAIL PASS」（126 人）、「Suica」（116 人）、「鎌倉・江ノ島パス」（113 人）であった。中国語・韓国語回答では、昨年度と同様に「JAPAN RAIL PASS」よりも「鎌倉・江ノ島パス」の方が多かった。JR のパスの利用が多い傾向は前年度から変わっていない。江の島には小田急線、江ノ島電鉄、湘南モノレールが乗り入れているが、鉄道パスの利用状況からは JR を利用する外国人への PR 活動等が有用だと察せられる。

設問5 鉄道パス利用			
利用パス	英語回答	中・韓回答	人数
JR JAPAN RAIL PASS	63	63	126
JR 鎌倉・江ノ島パス	28	85	113
小田急 江の島 1day パスポート	14	46	60
小田急 江の島・鎌倉フリーパス	16	34	50
小田急 箱根鎌倉パス	3	4	7
江ノ電 のりおりくん	3	40	43
江ノ電 鎌倉・江の島アフタヌーンパス	0	4	4
eno-pass	1	9	10
Suica	62	54	116
PASMO	71	15	86
湘南モノレール 1日フリーきっぷ	1	2	3
その他	14	5	19

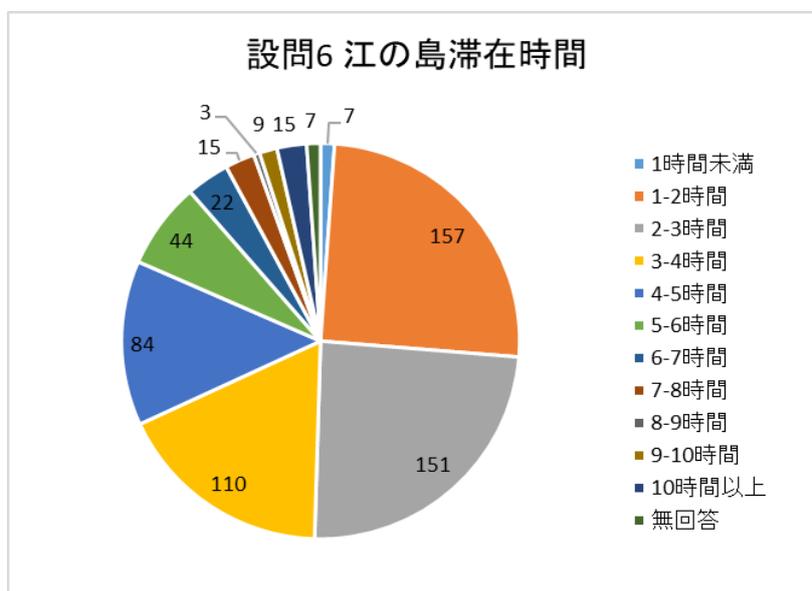


## 8. 江の島での滞在時間（設問 6）

江の島での滞在時間を問う設問は、令和元年度から 1 時間刻みの選択式に変更した。令和元年度は多い順に 1-2 時間が 25%（157 人）、2-3 時間が 24%（151 人）、3-4 時間が 18%（110 人）、4-5 時間が 13%（84 人）であった。令和元年度は前年度よりも滞在時間が短くなっており、回答者の 80% が 1-5 時間のいずれかを選択している。この変化が問題形式の変更によるものなのか、令和 2 年度の結果を待ちたい。

滞在時間	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
1時間未満	2	5	7	1
1-2時間	41	116	157	25
2-3時間	63	88	151	24
3-4時間	61	49	110	18
4-5時間	54	30	84	13
5-6時間	22	22	44	7
6-7時間	16	6	22	4
7-8時間	5	10	15	2
8-9時間	1	2	3	0
9-10時間	4	5	9	1
10時間以上	7	8	15	2
無回答	3	4	7	1
合計	279	345	624	100

※キリの良い時間、例えば2時間は1-2時間、3時間は2-3時間に含む

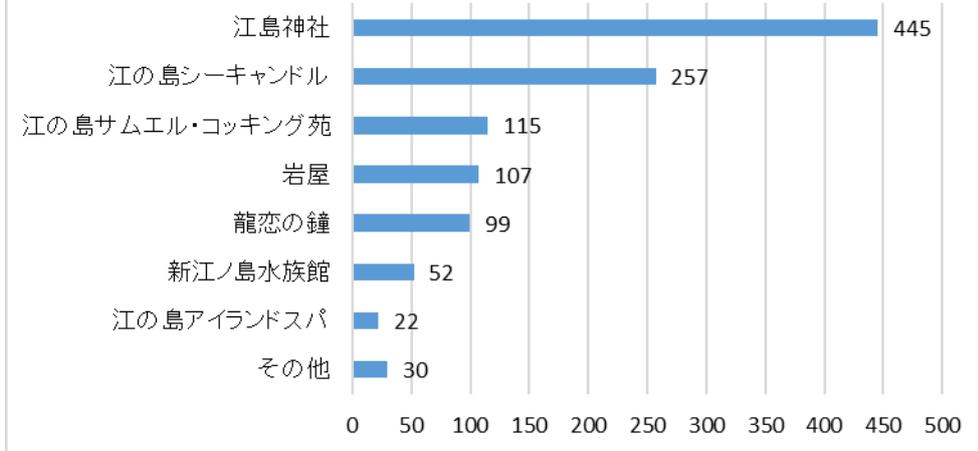


## 9. 江の島内の来訪場所（設問7）

江の島内での来訪場所を複数回答可で尋ねたところ、最も人気があったのは「江島神社」（445人）で、次いで「江の島シーキャンドル」（257人）、「江の島サムエル・コッキング苑」（115人）だった。1・2位は前年度から変わっていない。江の島での周遊は、江島神社まで、江の島頂部まで、岩屋のある奥まで、の3つのグループに分かれている。

観光施設・スポット	英語回答	中・韓回答	人数
江島神社	215	230	445
江の島シーキャンドル	144	113	257
江の島サムエル・コッキング苑	89	26	115
岩屋	70	37	107
龍恋の鐘	61	38	99
新江ノ島水族館	28	24	52
江の島アイランドスパ	11	11	22
その他	22	8	30

## 設問7 江の島来訪場所

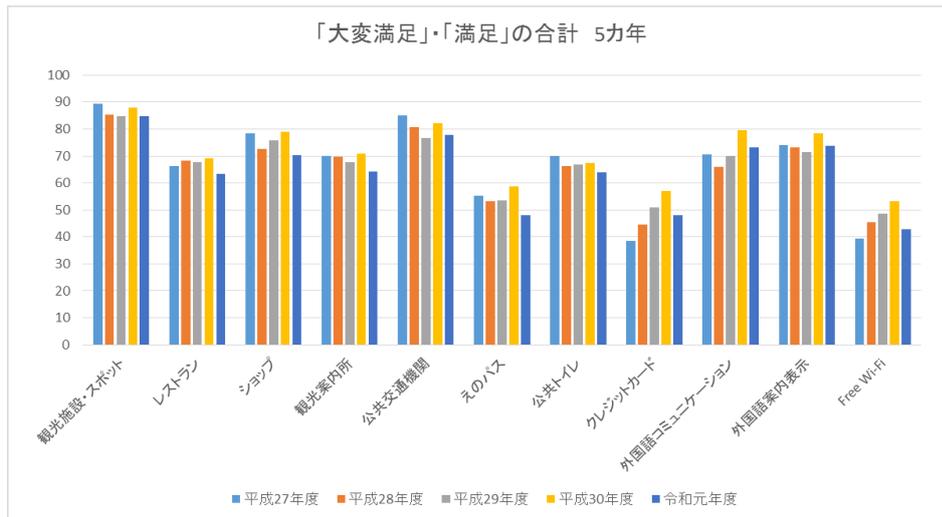


### 10. 江の島での満足度（設問8）

江の島に関する11項目について「大変満足」「満足」「不満」「大変不満」の4段階で満足度を調べた。令和元年度は5年目となるので、最初に総括しておく。令和元年度は「公共交通機関」と「外国語コミュニケーション」で「大変満足」が過去最高を記録した。しかし、「観光施設・スポット」「レストラン」「ショップ」「観光案内所」「えのパス」「公共トイレ」の6項目で「大変満足」・「満足」の合計が過去最低となった。

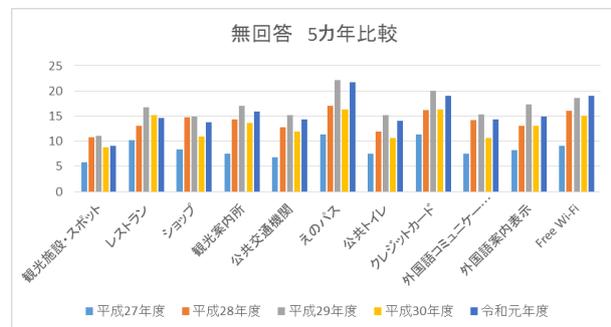
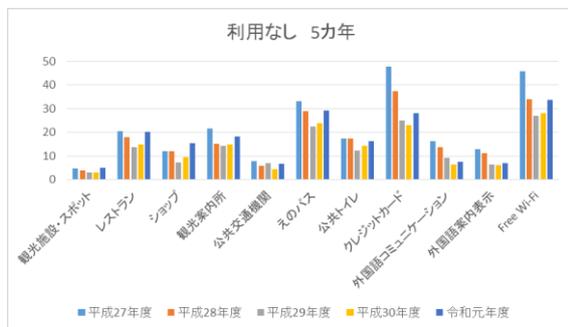
要因として考えられるのは、回答者の出身国・地域における欧米の割合が前年度よりも増加したこと、40・50代が増加したこと、江の島へのリピーターが復調したことである。今後は、これまでよりも厳しい視点を持つ来訪者の期待に応えることが求められるかもしれない。なお、「利用なし」や「無回答」の経年変化も以下のとおりまとめてみたが、令和元年度の結果に対する明確な影響はないと思われた。

設問8 満足度 5年間の比較										
項目	平成27年度			平成28年度			平成29年度			
	大変満足	満足	大変満足・満足の計	大変満足	満足	大変満足・満足の計	大変満足	満足	大変満足・満足の計	
観光施設・スポット	39.3	50.2	89.5	44.7	40.5	85.2	49.4	35.4	84.8	
レストラン	23.1	43.2	66.3	28.3	40.1	68.4	27.5	40.2	67.7	
ショップ	25.1	53.4	78.5	25.1	47.5	72.6	31.4	44.3	75.7	
観光案内所	27.9	42.2	70.1	36.7	32.9	69.6	32.5	35.2	67.7	
公共交通機関	43.4	41.6	85	45.9	34.9	80.8	47.3	29.4	76.7	
えのパス	32.2	23.1	55.3	32.5	20.8	53.3	32.9	20.6	53.5	
公共トイレ	24	46.1	70.1	28.3	37.9	66.2	32.1	34.6	66.7	
クレジットカード	14.4	24	38.4	17.8	26.7	44.5	22.2	28.7	50.9	
外国語コミュニケーション	25.6	45	70.6	27.3	38.7	66	29.5	40.6	70.1	
外国語案内表示	27.4	46.6	74	33.1	40.1	73.2	34.6	37	71.6	
Free Wi-Fi	16.2	23.3	39.5	21.4	24	45.4	22.4	26.3	48.7	
※黄色：平成27年→28年で上回った項目 ※橙色：平成28年→29年で上回った項目										
項目	平成30年度			令和元年度						
	大変満足	満足	大変満足・満足の計	大変満足	満足	大変満足・満足の計				
観光施設・スポット	56.3	31.7	88	55.6	29.2	84.8				
レストラン	35.1	34.1	69.2	33.3	30	63.3				
ショップ	41	38	79	34.9	35.3	70.2				
観光案内所	42.4	28.5	70.9	40.2	24	64.2				
公共交通機関	53.3	28.9	82.2	53.5	24.4	77.9				
えのパス	39.9	18.7	58.6	33.8	14.1	47.9				
公共トイレ	37.2	30.3	67.5	37.2	26.8	64				
クレジットカード	29.5	27.6	57.1	25.6	22.4	48				
外国語コミュニケーション	38.8	40.7	79.5	39.9	33.2	73.1				
外国語案内表示	42.9	35.4	78.3	40.2	33.5	73.7				
Free Wi-Fi	30	23.3	53.3	24	18.9	42.9				
※赤色：平成29年→30年で上回った項目 ※濃桃色：平成30年→令和元年で上回った項目										
※※灰色：大変満足と満足の計が過去最低を記録した項目										



設問8 満足度 5カ年の比較② 利用なし・無回答

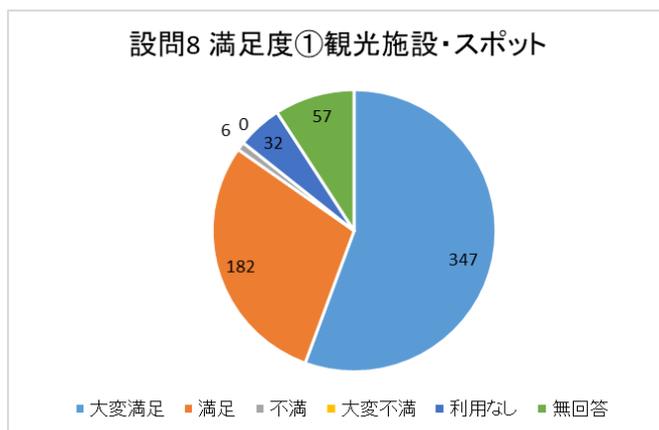
項目	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	利用なし	無回答	利用なし	無回答	利用なし	無回答	利用なし	無回答	利用なし	無回答
観光施設・スポット	4.6	5.9	3.8	10.8	3	11.1	2.9	8.8	5.1	9.1
レストラン	20.5	10.3	18	13	13.7	16.8	14.8	15.2	20.2	14.6
ショップ	12.1	8.4	12	14.8	7.3	14.9	9.4	11	15.4	13.8
観光案内所	21.5	7.5	15.2	14.4	14.3	17.1	14.8	13.6	18.3	15.9
公共交通機関	7.8	6.8	5.8	12.8	7	15.2	4.5	12	6.7	14.4
えのバス	33.3	11.4	29.1	17	22.4	22.2	23.9	16.4	29.3	21.8
公共トイレ	17.4	7.5	17.4	12	12.4	15.2	14.4	10.7	16.2	14.1
クレジットカード	47.9	11.4	37.3	16.2	24.9	20	23.1	16.3	28	19.1
外国語コミュニケーション	16.2	7.5	13.6	14.2	9.2	15.4	6.4	10.7	7.5	14.3
外国語案内表示	12.8	8.2	11.2	13	6.5	17.3	6.1	13.1	7.1	14.9
Free Wi-Fi	45.9	9.1	34.1	16	27	18.6	28.2	15	33.8	19.1



①観光施設・スポットについては、「大変満足」が55.6% (347人)、「満足」が29.2% (182人)であり、これまで同様「大変満足」が最も多い。前年同様、「大変不満」は0人であった。

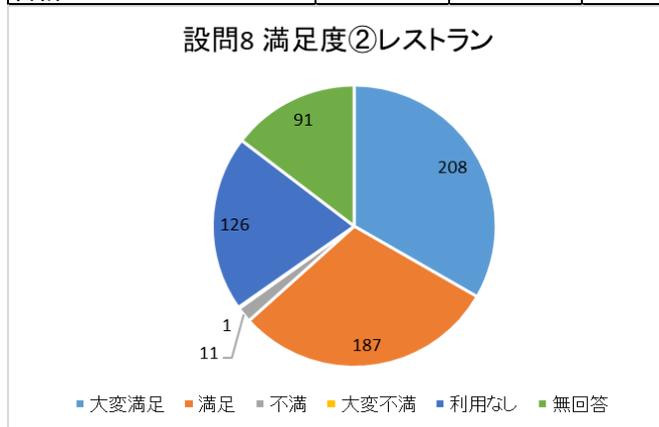
設問8 満足度①観光施設・スポット

	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	149	198	347	55.6
満足	68	114	182	29.2
不満	6	0	6	1
大変不満	0	0	0	0
利用なし	18	14	32	5.1
無回答	38	19	57	9.1
合計	279	345	624	100



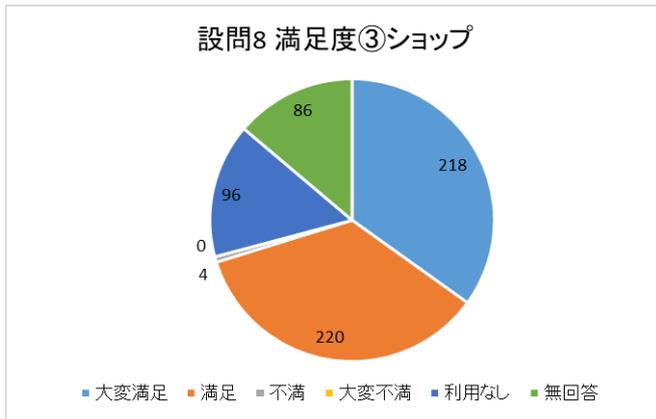
②レストランについては、「大変満足」が33.3%（208人）、「満足」が30%（187人）であり、前年度に続いて「大変満足」が「満足」より多い結果となった。平成30年度は「大変不満」が0人であったが、令和元年度は英語回答者1名が「大変不満」だと回答していた。

設問8 満足度②レストラン				
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	82	126	208	33.3
満足	72	115	187	30
不満	6	5	11	1.8
大変不満	1	0	1	0.2
利用なし	65	61	126	20.2
無回答	53	38	91	14.6
合計	279	345	624	100



③ショップについては、「大変満足」が34.9%（218人）、「満足」が35.3%（220人）であった。前年度は「大変満足」が最も多かったが、令和元年度は2年前までと同様に「満足」の方が若干多かった。前年度同様、「大変不満」は0人であった。

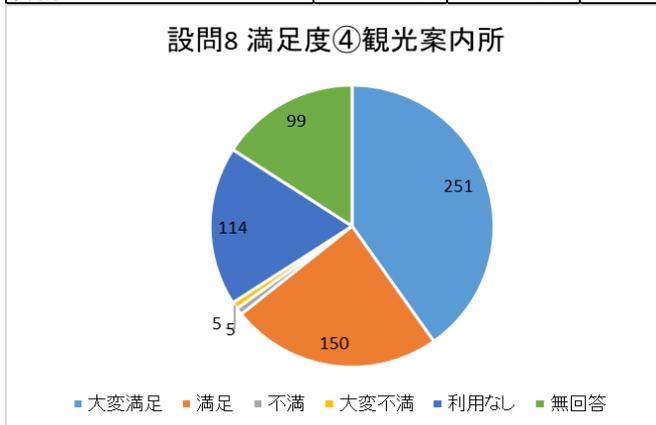
設問8 満足度③ショップ				
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	87	131	218	34.9
満足	86	134	220	35.3
不満	1	3	4	0.6
大変不満	0	0	0	0
利用なし	53	43	96	15.4
無回答	52	34	86	13.8
合計	279	345	624	100



④観光案内所については、「大変満足」40.2%（251人）、「満足」24%（150人）であった。平成30年度に続いて「大変満足」が「満足」を上回った。

設問8 満足度④観光案内所

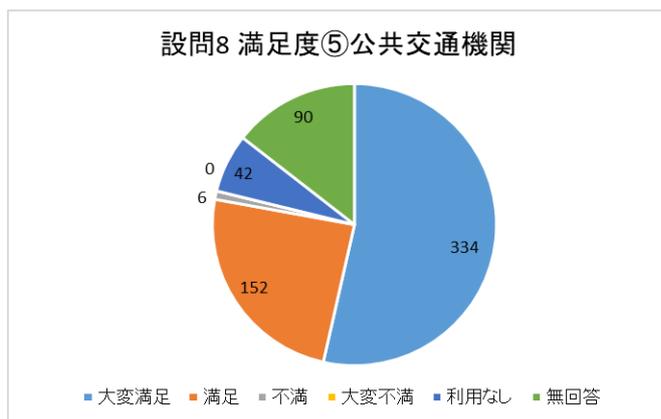
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	100	151	251	40.2
満足	50	100	150	24
不満	3	2	5	0.8
大変不満	5	0	5	0.8
利用なし	61	53	114	18.3
無回答	60	39	99	15.9
合計	279	345	624	100



⑤公共交通機関については、「大変満足」が53.5%（334人）、「満足」が24.4%（152人）であった。毎年「大変満足」が増加しており、令和元年度は「大変満足」の割合が5カ年で最も高くなった。また、今年度は「大変不満」が0人であった。

設問8 満足度⑤公共交通機関

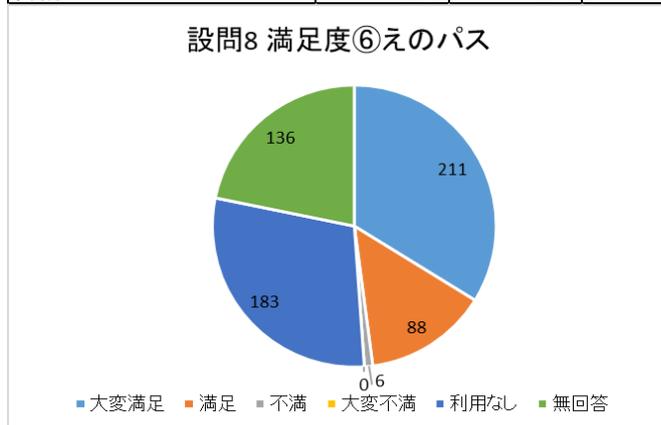
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	164	170	334	53.5
満足	45	107	152	24.4
不満	2	4	6	1
大変不満	0	0	0	0
利用なし	19	23	42	6.7
無回答	49	41	90	14.4
合計	279	345	624	100



⑥えのパスについては、「大変満足」が33.8%（211人）、「満足」が14.1%（88人）であった。「利用なし」が増加して29.3%（183人）であった。

設問8 満足度⑥えのパス

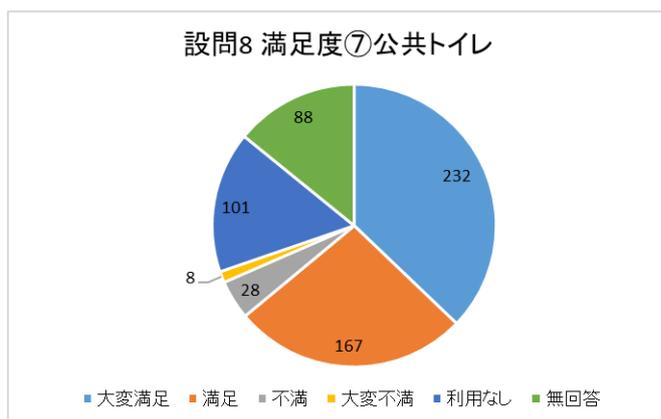
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	50	161	211	33.8
満足	27	61	88	14.1
不満	5	1	6	1
大変不満	0	0	0	0
利用なし	117	66	183	29.3
無回答	80	56	136	21.8
合計	279	345	624	100



⑦公共トイレについては、「大変満足」37.2%（232人）、「満足」26.8%（167人）で、前年度と同様に「大変満足」が「満足」を上回った。「不満」と「大変不満」の割合は前年度から2%弱減少したが、「利用なし」が1%強増加しており、令和2年度の東京オリンピック・パラリンピックに向けた公共トイレ工事の影響ではないかと考えられる。

設問8 満足度⑦公共トイレ

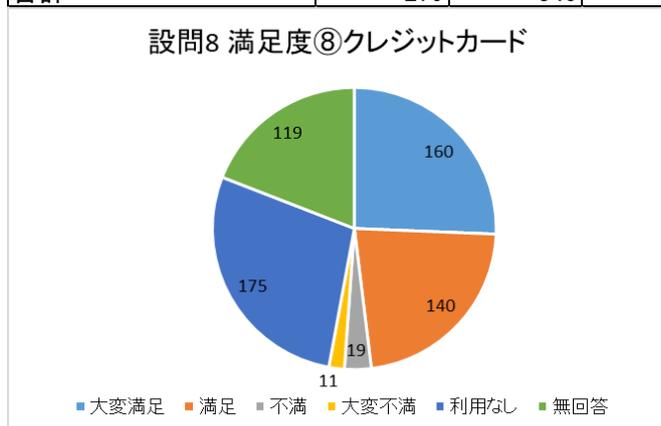
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	91	141	232	37.2
満足	64	103	167	26.8
不満	8	20	28	4.5
大変不満	2	6	8	1.3
利用なし	63	38	101	16.2
無回答	51	37	88	14.1
合計	279	345	624	100



⑧クレジットカードについては、「大変満足」25.6%（160人）、「満足」22.4%（140人）であった。前年度と異なって「利用なし」が28%（175人）と最も多かった。

設問8 満足度⑧クレジットカード

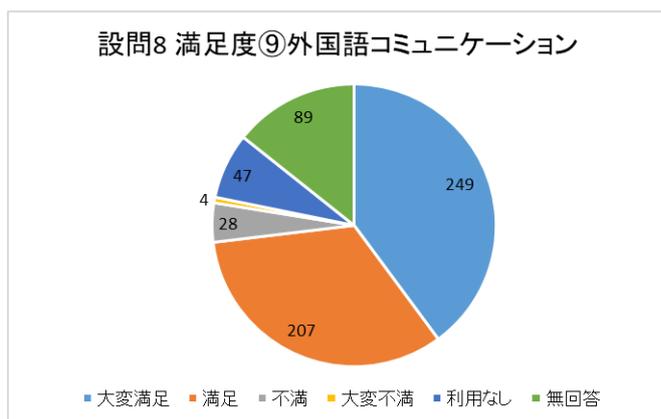
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	56	104	160	25.6
満足	51	89	140	22.4
不満	5	14	19	3
大変不満	2	9	11	1.8
利用なし	101	74	175	28
無回答	64	55	119	19.1
合計	279	345	624	100



⑨外国語コミュニケーションについては、「大変満足」が39.9%（249人）、「満足」が33.2%（207人）と、5カ年で「大変満足」の割合が最も多く、かつ初めて「大変満足」が「満足」を上回った。観光に関わる多くの人々のコミュニケーションが高く評価されている。

設問8 満足度⑨外国語コミュニケーション

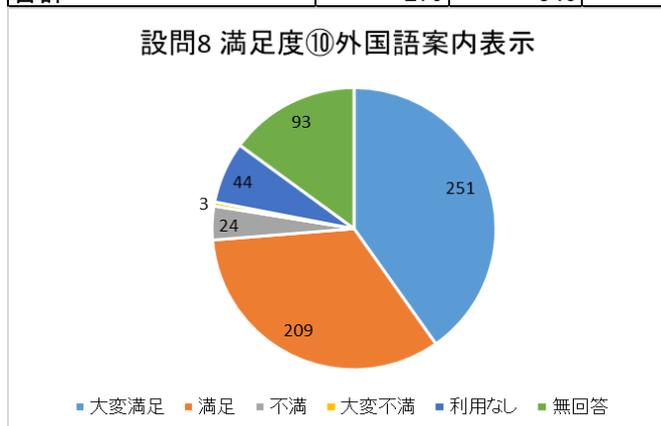
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	102	147	249	39.9
満足	86	121	207	33.2
不満	13	15	28	4.5
大変不満	4	0	4	0.6
利用なし	27	20	47	7.5
無回答	47	42	89	14.3
合計	279	345	624	100



⑩外国語案内表示については、「大変満足」40.2%（251人）、「満足」33.5%（209人）となっており、前年度に引き続き「大変満足」が「満足」を上回った。

設問8 満足度⑩外国語案内表示

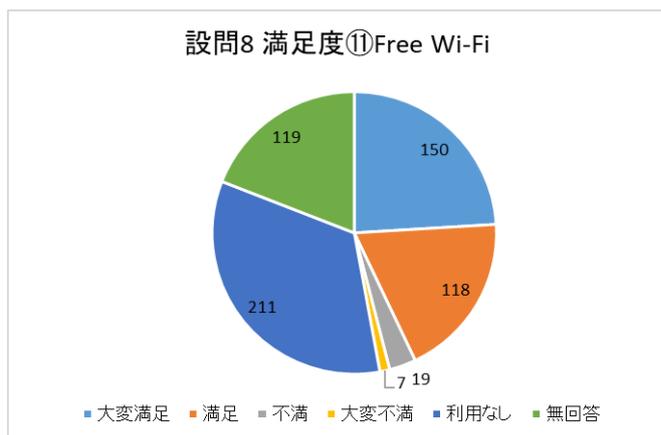
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	100	151	251	40.2
満足	93	116	209	33.5
不満	11	13	24	3.8
大変不満	2	1	3	0.5
利用なし	22	22	44	7.1
無回答	51	42	93	14.9
合計	279	345	624	100



⑪Free Wi-Fiについては、「大変満足」24%（150人）、「満足」18.9%（118人）であった。最も多かったのは「利用なし」33.8%（211人）であった。平成30年度に引き続き「大変満足」が「満足」を上回ったが、2年前と同じく「利用なし」が最も多い結果となった。

設問8 満足度⑪Free Wi-Fi

	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
大変満足	51	99	150	24
満足	44	74	118	18.9
不満	5	14	19	3
大変不満	4	3	7	1.1
利用なし	119	92	211	33.8
無回答	56	63	119	19.1
合計	279	345	624	100



### 11. 江の島での消費（設問9）

江の島での消費については、飲食代、土産物代、アクティビティ代、その他、の4項目について調べている。平成30年度からは1000円刻みの選択式にしている。まず5カ年の傾向をみておくと、江の島は外国人来訪者にとって飲食代、土産物代、アクティビティ代それぞれ2000円程度で楽しめる観光地になっており、令和元年度は前年度より飲食代とアクティビティ代の平均が増加した。他方、土産物代が減少しており、江の島あるいは藤沢の目玉となるような名物の開発が望まれる。言語別では、英語回答ではアクティビティ代のみが増加したが、中国語・韓国語回答では土産物代以外の3項目とも増加した。

	全体				
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
飲食代	2678	3581	2972	2606	2637
土産物代	2030	2516	1392	2011	1752
アクティビティ代	1916	2239	1341	2010	2176
その他	6226	4114	229	1439	1299

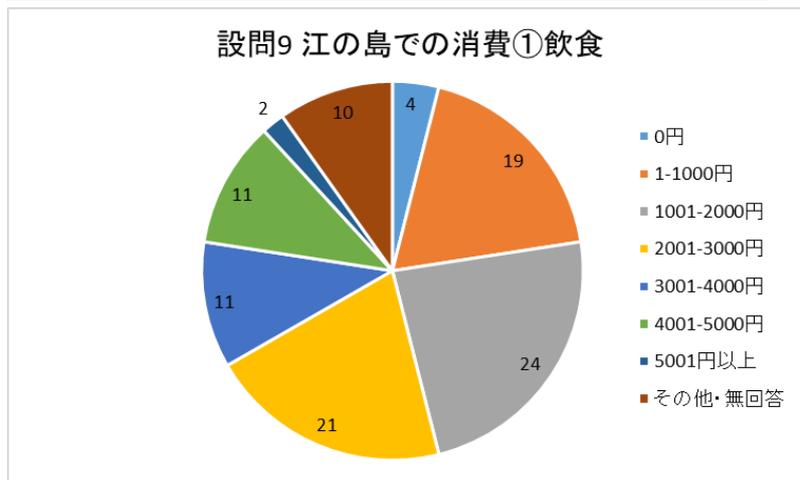
  

	英語回答					中国語・韓国語回答				
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
飲食代	2579	2916	2523	2508	2504	2776	4053	3310	2653	2741
土産物代	1668	1924	1206	1551	1363	2392	3066	1540	2228	2062
アクティビティ代	1899	1908	380	1465	1786	1933	2551	2102	2280	2483
その他	3723	2654	290	1000	786	8729	6556	166	1654	1807

①飲食代は、1001-2000円が24%（149人）と最も多く、次いで2001-3000円が21%（131人）であった。この傾向は前年度と変わっていない。平均のめやすは2637円で前年度よりも若干高くなった。言語別では中国語・韓国語回答の方がやや高い。

設問9 江の島での消費①飲食				
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
0円	10	14	24	4
1-1000円	65	51	116	19
1001-2000円	66	83	149	24
2001-3000円	49	82	131	21
3001-4000円	23	44	67	11
4001-5000円	29	37	66	11
5001円以上	5	6	11	2
その他・無回答	32	28	60	10
合計	279	345	624	100
平均のめやす※	2504	2741	2637	

平均は、その他・無回答を除き、5000円までは各項目の最高額（例えば1-1000円は1000円）、5001円以上は7500円で計算

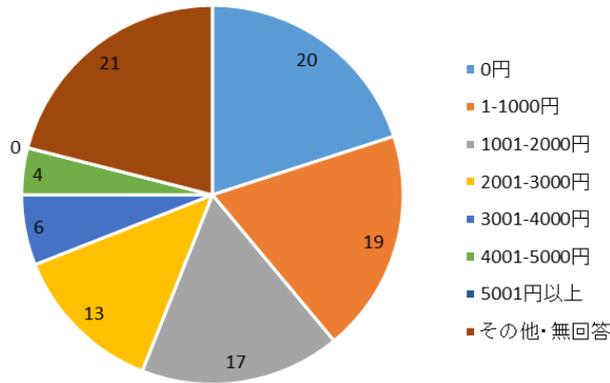


②土産物代は、多い順に0円の20%（126人）、1-1000円の19%（116人）、1001-2000円の17%（108人）であった。前年度は1001-2000円が最も多かったことから、土産物への消費が減っている。平均は全体で250円程度減少して1752円で、言語別でも前年度より減少して英語回答1363円、中国語・韓国語回答2062円であった。

設問9 江の島での消費②土産物				
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
0円	82	44	126	20
1-1000円	56	60	116	19
1001-2000円	36	72	108	17
2001-3000円	23	56	79	13
3001-4000円	11	25	36	6
4001-5000円	10	16	26	4
5001円以上	1	2	3	0
その他・無回答	60	70	130	21
合計	279	345	624	100
平均のめやす※	1363	2062	1752	

平均は、その他・無回答を除き、5000円までは各項目の最高額（例えば1-1000円は1000円）、5001円以上は7500円で計算

設問9 江の島での消費②土産物



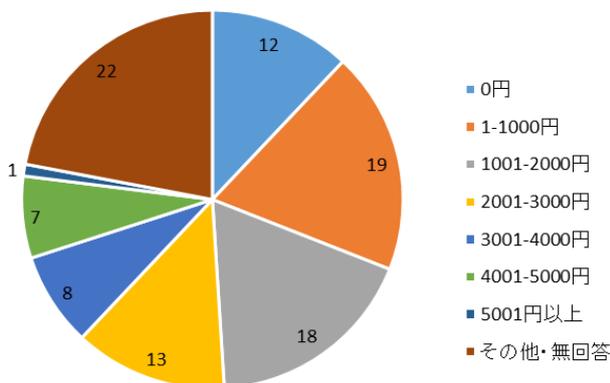
③アクティビティ代については、1-1000円が19%（116人）と最も多く、次いで1001-2000円が18%（112人）であった。アクティビティ代の平均は全体、言語別とも全て前年度を上回っており、全体が2176円、英語回答1786円、中国語・韓国語回答2483円であった。

設問9 江の島での消費③アクティビティ

	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
0円	43	33	76	12
1-1000円	67	49	116	19
1001-2000円	51	61	112	18
2001-3000円	32	50	82	13
3001-4000円	6	43	49	8
4001-5000円	10	35	45	7
5001円以上	6	1	7	1
その他・無回答	64	73	137	22
合計	279	345	624	100
平均のめやす※	1786	2483	2176	

平均は、その他・無回答を除き、5000円までは各項目の最高額（例えば1-1000円は1000円）、5001円以上は7500円で計算

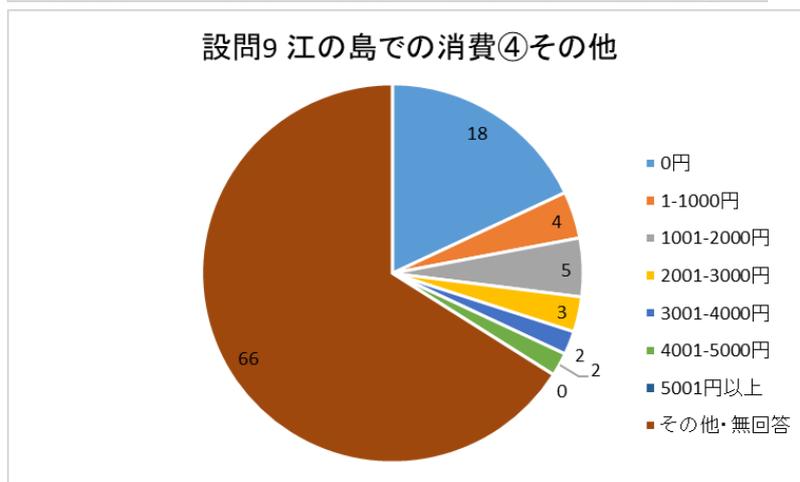
設問9 江の島での消費③アクティビティ



④その他については、「その他・無回答」が66%（413人）、0円が18%（110人）となっており、前年度と同様に合計80%以上を占めている。

設問9 江の島での消費④その他				
	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
0円	68	42	110	18
1-1000円	15	9	24	4
1001-2000円	9	21	30	5
2001-3000円	8	10	18	3
3001-4000円	2	12	14	2
4001-5000円	2	11	13	2
5001円以上	1	1	2	0
その他・無回答	174	239	413	66
合計	279	345	624	100
平均のめやす※	786	1807	1299	

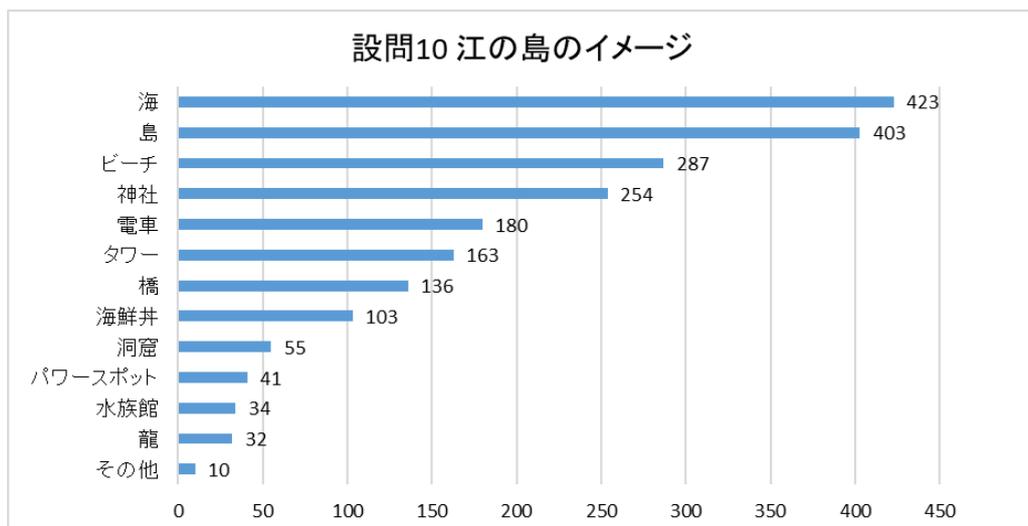
平均は、その他・無回答を除き、5000円までは各項目の最高額（例えば1-1000円は1000円）、5001円以上は7500円で計算



## 12. 江の島のイメージ (設問10)

江の島のイメージで最も多かったのは「海」(423人)で、次いで「島」(403人)、「ビーチ」(287人)、「神社」(254人)であった。令和元年度は前年度より1位と2位が入れ替わって、海、島の順番となった。

設問10 江の島のイメージ			
江の島のイメージ	英語回答	中・韓回答	人数
海	183	240	423
島	190	213	403
ビーチ	141	146	287
神社	109	145	254
電車	51	129	180
タワー	71	92	163
橋	67	69	136
海鮮丼	33	70	103
洞窟	37	18	55
パワースポット	40	1	41
水族館	17	17	34
龍	17	15	32
その他	6	4	10



### 1 3. 観光案内所へのコメント（設問 11）

観光案内所へのコメントは、無回答や「無し」を除くと 69 件の記入があり、うち 3 件は解読不明であった。66 件のうち 16 件は「良かった」等の肯定的なコメントで、残り 50 件が設備や案内・情報等の要望であった。

具体的なコメントについては、翻訳した内容と分類、人数を 1 4. の説明の後に提示する。

### 1 4. 江の島へのコメント（設問 12）

江の島へのコメントは、無回答や「無し」を除くと 123 件の記入があり、うち 3 件は解読不明であった。120 件のうち、「美しい」「素敵」といった江の島への賛辞が 90 件あり、残り 30 件が要望や不満であった。

具体的なコメントについては、設問 11 の内容に続いて紹介する。

言語	分類	設問11 観光案内所への意見(日本語訳)	人数
英語	良い意見	幸せ。	1
英語	良い意見	日本が大好きです。	1
英語	良い意見	良い仕事を続けてください。	1
英語	良い意見	とても完璧です。	1
英語	良い意見	情報がとてもわかりやすく良いです。	1
英語	良い意見	とても優しく親切	1
中韓	良い意見	良い、とても良い	7
中韓	良い意見	特にありません。今回の旅行は楽しかった、ありがとうございます。	1
中韓	良い意見	サービスがかなりいい	1
中韓	良い意見	スタッフがフレンドリーでした。	1
英語	交通	レンタル自転車	1
英語	交通	フェリー	1
英語	交通	岩屋までフェリーで行きたかった。	1
中韓	交通	バスがない	1
中韓	交通	バスの頻度を増やしてほしい。30分くらい待った。	1
中韓	交通	交通が便利	1
英語	設備	喫煙場所のプラン	1
英語	設備	キャンプ	1
英語	設備	ゴミ捨て場増えて欲しいです	1
英語	設備	WiFi	1
中韓	設備	椅子が少ない	1
中韓	設備	自動販売機が欲しい	1
中韓	設備	暑すぎる。通りに冷房がない。	1
中韓	設備	地図	1
中韓	設備	トイレがなくて不便、トイレが汚い	4
中韓	設備	中国語、Wi-Fi、トイレ	1
中韓	設備	Wi-Fiが必要	2
英語	案内・情報	サーフィンについての情報	1
英語	案内・情報	もっと英語の観光客向けガイドがほしい。	1
英語	案内・情報	神社の歴史を英語でも記してください。	1
英語	案内・情報	寺社の情報を英語でも記してください。	1
英語	案内・情報	ツアーガイド	1
英語	案内・情報	もっと英語での神社と文化の情報がほしい。	1
英語	案内・情報	社寺にもっと案内表示がほしい。	1
英語	案内・情報	英語の案内表示がもっとほしい。	1
英語	案内・情報	もっといろんな言語での説明	1
英語	案内・情報	英語を増やして欲しい	1
英語	案内・情報	2020年オリンピックに向けてもっと英語を話した方がよい。	1
英語	案内・情報	英語を使用すると良い。	1
英語	案内・情報	エスカー 英語表示がなくて困った。	1
中韓	案内・情報	ガイドが見つからなかった。少なくとも駅には必要。	1
中韓	案内・情報	ガイドさんが少ない	1
中韓	案内・情報	旅行ガイドを提供してほしい	1
中韓	案内・情報	アトラクションの内容を説明してください	1
中韓	案内・情報	観光の説明と歴史の説明がもっとほしい	1
中韓	案内・情報	観光客が自分で旅行するための音声サービス	1
中韓	案内・情報	中国語サービスの提供	3
英語	消費	北条家家紋三鱗のマーク入りグッズを売ってほしい。	1
中韓	消費	Wechat Pay、AlipayもしくはQQ	1
中韓	消費	クレジットカードの普及が必要です。	1
中韓	消費	チケット購入の便利さを。中国語もあるといい。	1
中韓	消費	マルチレス支払い	1
英語	食事	イスラム教徒のためにもっとハラールフードを。	1
英語	食事	ベジタリアンフード	1

	設問12 江の島へのコメント(日本語訳):賛辞	人数
英語	とても素敵で平和な場所	1
英語	素晴らしい観光地	1
英語	リラックスできて海辺を楽しむ	1
英語	美しい!	6
英語	美しい! 富士山はどこですか?	1
英語	美しい場所	1
英語	美しい小さな島	1
英語	美しく、静かで、平和で、魅力的	1
英語	美しい、また来ます	1
英語	最高の場所です!!	1
英語	綺麗、早い時間に来る方が良い	1
英語	江の島は素晴らしくて、美しく、楽しい場所! ここに来るのが大好きです!	1
英語	江の島はとても素敵な場所です!! とても楽しい。	1
英語	江の島は素敵な場所です	1
英語	江の島はとても素敵で、私の故郷を思い出します。	1
英語	素晴らしい	1
英語	とても良い場所	2
英語	幸せ	1
英語	大好きです。いつも来ます。	1
英語	とてもリラックスできて美しい場所です。	1
英語	日本で最も美しい島の1つです。誰もが見るべきです。	1
英語	とても綺麗で、たくさんの自然があります。	1
英語	おもてなししてくれる人がいて、とても美しいです。	1
英語	とても綺麗な島です。	1
英語	かわいい	1
英語	とても良い場所に見えます。地元の人は忙しい。	1
英語	江の島大好き	1
英語	素敵な場所	1
英語	素敵	1
英語	素敵でリラックスできる場所	1
英語	素敵な場所	2
英語	素敵な場所、これからの動向に興味深いです	1
英語	綺麗な場所	1
英語	リラックスできて休暇気分。	1
英語	小さくて散策しやすい	1
英語	とても美しい場所!	1
英語	すごい	1
英語	こんな素敵な体験をありがとう!	1
英語	今日はとても暑い。自動販売機があってよかった。	1
英語	とても美しい場所	2
英語	とても美しく、その美しさが橋を歩くとこから始まっている。	1
英語	とても美しい、親切なガイドさん達	1
英語	とても文化的な体験	1
英語	とても楽しくて面白い	1
英語	ここにいられてとても幸せ	1
英語	とても素敵	1
英語	とても素敵で清潔	1
英語	とても素敵に見える場所	1
英語	とても素敵できれいで清潔	1
英語	とても素敵な場所	2
英語	青い海とともにとても素敵な場所	1
英語	とても素敵、世界中にお薦めする	1
英語	とても素敵、来られて嬉しい。来年の夏のオリンピックが楽しいように願っています。	1
英語	とても綺麗	1
英語	とても綺麗、でもとても暑い!!!	1
英語	素晴らしい	1
英語	ありがとう	1
英語	とてもいい場所	1
英語	愛してます	1
英語	江の島愛してる!	1
英語	東京から日帰りできる素晴らしい観光地	1
英語	美しい	4
英語	美しい場所	1
英語	美しい場所。もっと長きたい。	1
中韓	良い	1
中韓	いいね	1
中韓	とてもいい	1
中韓	一生懸命働く	1
中韓	景色が綺麗。海も山も同時に見える。	1
中韓	食事が良い	1
中韓	素晴らしい景色	1
中韓	大きくてよい	1
中韓	美しいところです。	1
中韓	保つようになしてください。	1
中韓	良い	3
中韓	綺麗	1

	設問12 江の島へのコメント(日本語訳):要望や不満	人数
英語	混雑している	1
英語	江の島の近くに、地図付きの情報看板があると良いです。	1
英語	プラスチック汚染に気をつけて	1
英語	社寺にもっと案内表示を	1
英語	禁煙場所	1
英語	エレベーターを無料にしてください！	1
英語	北条家家紋三鱗のマーク入りグッズを売ってほしい。	1
中韓	JRチケットを買ったが、観光客には適さないものだった。	1
中韓	もっと水を提供してほしい	1
中韓	Wechat Pay	1
中韓	Wi-Fiをもっと普及してほしい。	1
中韓	クレジットカードなし。不便	1
中韓	ゴミ箱が少ない	1
中韓	コンビニがない。バスを30分も待った。より便利な方法があれば観光客は良いだろう。	1
中韓	トイレが綺麗じゃない。	1
中韓	トイレは改善したい	1
中韓	とても多い	1
中韓	ベビールームほしい	1
中韓	もっとトイレが必要	1
中韓	ルートが修復されてません。参考文献をみます	1
中韓	椅子を増やすべき	1
中韓	駅からアトラクションへの交通	1
中韓	遠すぎる	1
中韓	外国語が少ない	1
中韓	梯子がほしい	1
中韓	休憩場所を増やす	1
中韓	交通	1
中韓	洗面所が汚い	1
中韓	駐車スペースが少なすぎる	1
中韓	龍口寺のバス停で20~30分バスを待った。	1

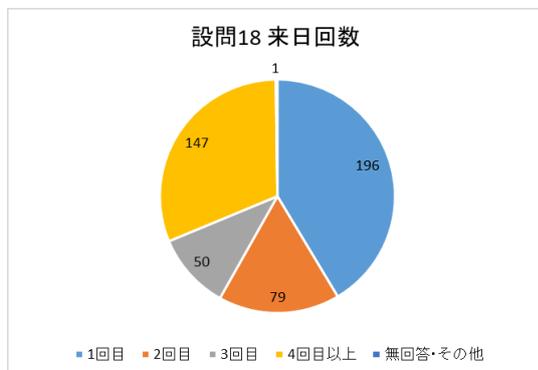
## 15. 日本滞在期間1年未満の旅行者に関する内容（設問18-22）

以下では、日本滞在期間が1年未満の「旅行者」473人に対する設問の答えをまとめていく。

### 15-1. 来日回数（設問18）

滞在期間1年未満の旅行者の来日回数は1回目が41%（196人）と最も多く、次いで4回目以上31%（147人）、2回目17%（79人）の順に多い。前年度よりも4回目以上の回答が多かった。

設問18 来日回数				
回数	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
1回目	96	100	196	41
2回目	27	52	79	17
3回目	15	35	50	11
4回目以上	39	108	147	31
無回答・その他	1	0	1	0
合計	178	295	473	100

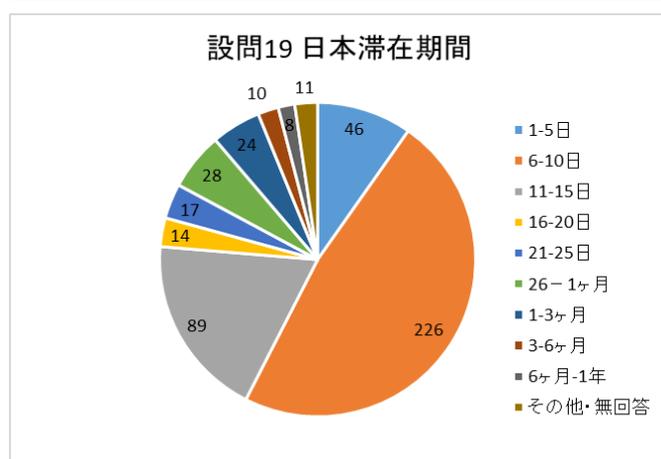


### 15-2. 日本滞在日数（設問19）

日本の滞在日数は、6日13%（63人）、7日13%（62人）と1週間程度の来訪者が最も多い。

中国語・韓国語回答でも6・7日が最も多かったが、英語回答では14日が最も多かった。5日毎で区切ったグラフでは、6-10日が48%（226人）であり、傾向は5年間変わっていない。

設問19 日本滞在期間				
日本滞在期間	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
1日	0	1	1	0
2日	1	0	1	0
3日	3	2	5	1
4日	0	5	5	1
5日	5	29	34	7
6日	8	55	63	13
7日	7	55	62	13
8日	5	37	42	9
9日	6	23	29	6
10日	8	22	30	6
11日	3	12	15	3
12日	7	6	13	3
13日	3	2	5	1
14日	31	6	37	8
15日	10	9	19	4
16日	2	0	2	0
17日	3	0	3	1
18日	0	0	0	0
19日	1	0	1	0
20日	4	4	8	2
21日	9	0	9	2
22日	3	0	3	1
23日	1	0	1	0
24日	4	0	4	1
25日	0	0	0	0
26日	0	0	0	0
27日	0	1	1	0
28日	5	1	6	1
1ヶ月	16	5	21	4
1-3ヶ月	15	9	24	5
3-6ヶ月	9	1	10	2
6ヶ月-1年	4	4	8	2
その他・無回答	5	6	11	2
合計	178	295	473	100

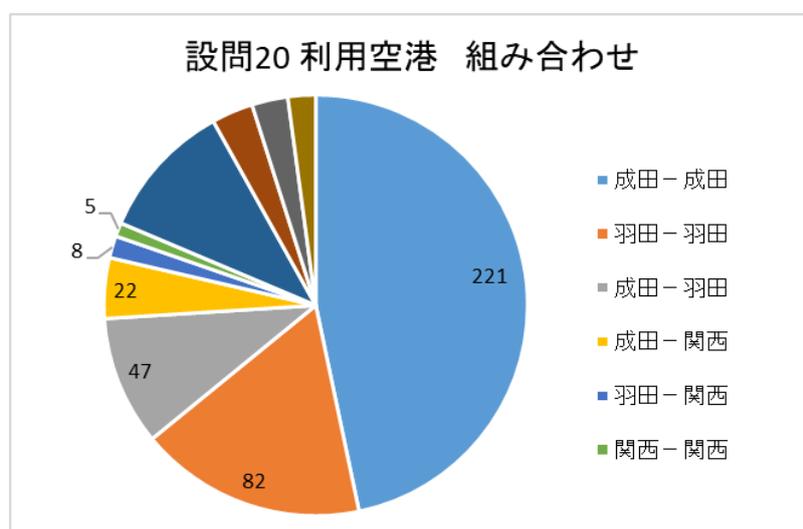


### 15-3. 来日・離日時の利用空港（設問20）

来日・離日時の空港利用で最も多いのは、来日・離日とも成田空港を利用するケースであり（47%、221人）、次いで来日・離日とも羽田空港を利用するケース（17%、82人）である。この傾向は5

カ年で変わっていない。

設問20 利用空港(組み合わせ)				
空港の組み合わせ	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
成田－成田	65	156	221	47
羽田－羽田	42	40	82	17
成田－羽田	25	22	47	10
成田－関西	10	12	22	5
羽田－関西	4	4	8	2
関西－関西	2	3	5	1
成田－その他・不明・無回答	16	34	50	11
羽田－その他・不明・無回答	7	8	15	3
その他	3	10	13	3
不明・無回答	4	6	10	2
合計	178	295	473	100

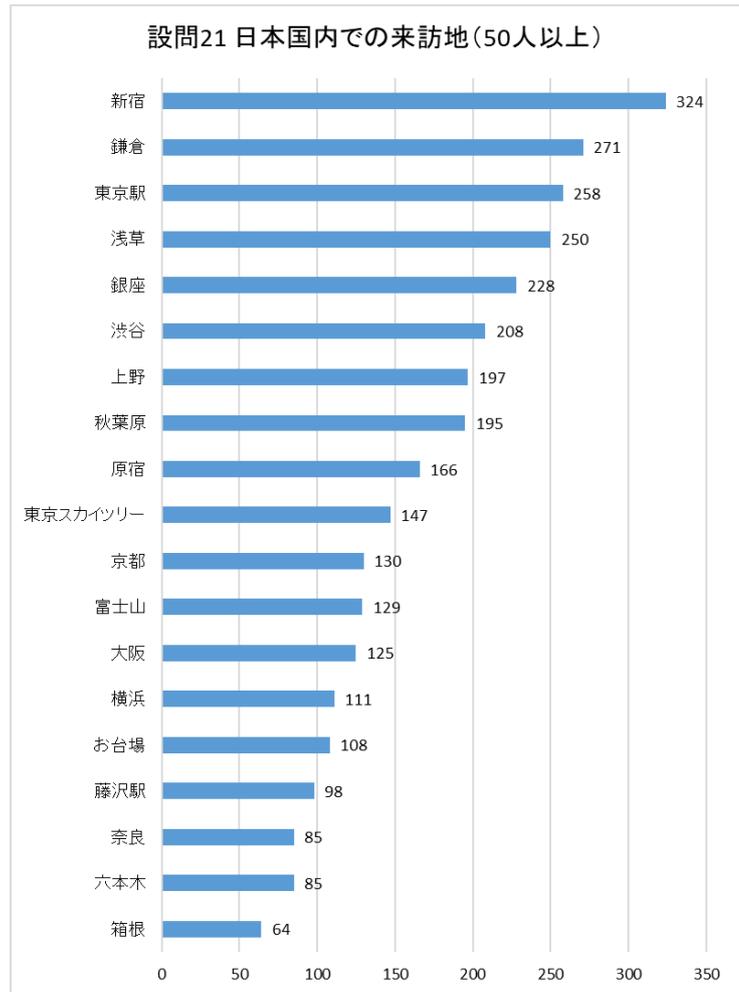


#### 15-4. 日本国内での来訪地（設問 21）

日本国内で旅行者が江の島の他に訪れている場所の上位 1 位は新宿（324 人）で、次いで鎌倉（271 人）、東京駅（258 人）、浅草（250 人）であった。上位 4 位は平成 29 年度以降、変化していない。5 位銀座（228 人）、6 位渋谷（208 人）は平成 30 年度から変化していなかった。

言語別の上位は、英語回答では、前年度と同様に東京駅、新宿、渋谷、浅草の順であったが、鎌倉が 10 位まで下がっている。中国語・韓国語回答では、1 位と 2 位が逆転して、新宿、鎌倉となり、3 位に前年度 5 位だった銀座が入り、4 位は変化なく浅草であった。前年同様、藤沢市江の島を訪れる外国人旅行者の他の行き先は定番化していると推測できるが、鎌倉との関連性が前年度より低くなっている。

設問21 日本国内での来訪地			
来訪地	英語回答	中・韓回答	人数
新宿	112	212	324
鎌倉	62	209	271
東京駅	116	142	258
浅草	91	159	250
銀座	67	161	228
渋谷	110	98	208
上野	70	127	197
秋葉原	75	120	195
原宿	71	95	166
東京スカイツリー	47	100	147
京都	72	58	130
富士山	44	85	129
大阪	61	64	125
横浜	52	59	111
お台場	36	72	108
藤沢駅	35	63	98
六本木	43	42	85
奈良	41	44	85
箱根	19	45	64
広島	34	5	39
日光	22	9	31
川崎	19	10	29
神戸	17	9	26
名古屋	15	8	23
北海道	14	8	22
豊洲	9	12	21
軽井沢	1	19	20
福岡	7	7	14
金沢	10	2	12
白川郷	9	2	11
松本	5	3	8
厚木	5	2	7
東北	3	4	7
沖縄	1	4	5
四国	4	1	5
三浦	2	1	3
東京その他	7	6	13
関西その他	3	0	3
その他	14	11	25



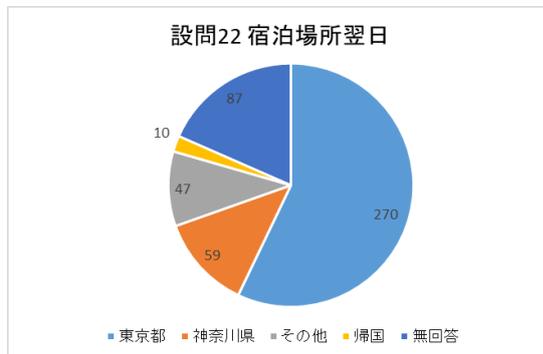
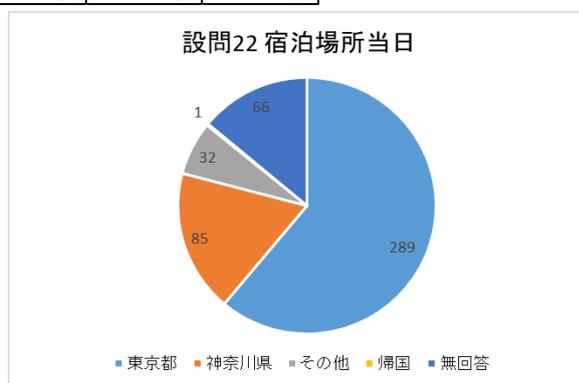
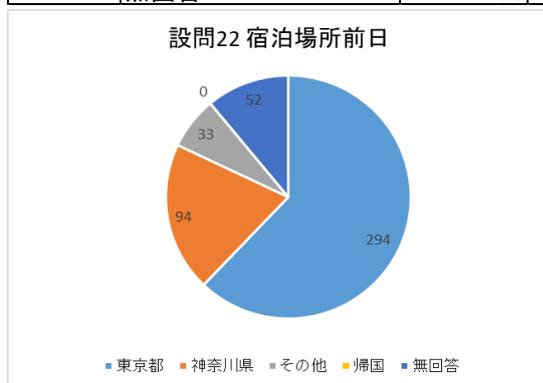
設問21 言語別上位10位		
順位	英語回答	中・韓回答
1位	東京駅	新宿
2位	新宿	鎌倉
3位	渋谷	銀座
4位	浅草	浅草
5位	秋葉原	東京駅
6位	京都	上野
7位	原宿	秋葉原
8位	上野	東京スカイツリー
9位	銀座	渋谷
10位	鎌倉	原宿

### 15-5. 江の島来訪前後の宿泊場所 (設問22)

平成29年度以降、宿泊場所についての設問は、前日、当日、翌日の宿泊場所を自由記述で記してもらっている。前日、当日、翌日も東京都内が最も多く、いずれも50%を超えている。次いで多いのが神奈川県で、前日18%、当日16%、翌日11%である。前年度よりも東京都内での宿泊の割合はやや減少しており、神奈川県では前日と翌日の宿泊が増えている。

神奈川県内の宿泊場所は横浜市内が最も多いが、次いで藤沢が多い。これまでは鎌倉など藤沢市外が上位だったが、令和元年度は藤沢市内で宿泊するケースが増えた。

設問22 宿泊場所(少なくとも1泊は回答)					
宿泊日	宿泊場所	英語回答	中・韓回答	回答者数	割合
前日	東京都	89	205	294	57
	神奈川県	51	43	94	18
	その他	16	17	33	6
	帰国	-	-	-	-
	無回答	22	30	52	10
当日	東京都	92	197	289	56
	神奈川県	45	40	85	16
	その他	14	18	32	6
	帰国	1	0	1	0
	無回答	26	40	66	13
翌日	東京都	78	192	270	52
	神奈川県	36	23	59	11
	その他	22	25	47	9
	帰国	6	4	10	2
	無回答	36	51	87	17



設問22 宿泊場所(いずれか1泊神奈川県内)										
神奈川県内のエリア	英語回答			中・韓回答			回答者数			3泊宿泊のべ人数
	前日	当日	翌日	前日	当日	翌日	前日	当日	翌日	
横浜市	19	17	11	14	11	7	33	28	18	79
藤沢市	8	8	7	9	9	6	17	17	13	47
鎌倉市	8	4	3	8	7	2	16	11	5	32
川崎市	4	5	3	3	2	2	7	7	5	19
箱根町	0	0	0	5	6	3	5	6	3	14
横須賀市	5	4	4	0	0	0	5	4	4	13
厚木市	3	3	3	0	0	0	3	3	3	9
平塚市	1	1	1	1	1	1	2	2	2	6
座間市	1	1	1	0	0	0	1	1	1	3
寒川町	0	0	0	1	1	1	1	1	1	3
逗子市	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2
小田原市	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
その他	2	2	2	1	2	1	3	4	3	10
合計	51	45	36	43	40	23	94	85	59	238
【藤沢市内 内訳】										
藤沢	5	5	4	8	6	4	13	11	8	32
江の島	3	3	3	0	2	1	3	5	4	12
辻堂	0	0	0	1	1	1	1	1	1	3

資料：江の島外国人観光客実態調査質問票（令和元年版・英語）

Fujisawa City Tourist Association  
Doshita Seminar, Tama University

Overseas Visitors Questionnaire in Enoshima, Fujisawa City (2019)

We would appreciate it if you would answer the following questions to help us improve our overseas visitors' satisfaction in Enoshima, Fujisawa City. When you return this questionnaire to the staff, you will receive a small gift.

1. What is the purpose for your visit to Enoshima?  
 Eating  Walking around Enoshima  Visiting Shrines  Visiting tourist attractions  
 Seeing sceneries  Taking photos  Visiting the shooting locations(anime/drama/movie)  
 Visiting the sailing venue for the Tokyo 2020 Olympic Games  Others( )
2. This is your [.....] visit to Enoshima.  
 1st  2nd  3rd  4th or more
3. How did you get the information about Enoshima? Please check all that apply.  
 Website (  Japan Travel Guide  TripAdvisor  Lonely Planet  Discover FUJISAWA  Others( ) )  
 SNS (  Instagram  Facebook  WeChat  Twitter  YouTube  Others( ) )  
 Travel Guidebooks  TV  Personal Communication  Newspaper/Magazine  Leaflet/Brochure  
 Others( )
- 3-2 What information did you get? Please check all that apply.  
 Tourist Attractions  Transport  Accommodation  Restaurants  Souvenirs  Others( )
4. What transport did you use to get to Enoshima? Please check all that apply.  
 Train  Bus  Private Car  Rental Car  Bicycle  Others( )  
 If you arrived at Enoshima by train, please answer 4-2.
- 4-2 What line did you use?  
 Odakyu Enoshima line  Enoden (Enoshima Dentetsu) line  Shonan Monorail line
5. Did you buy the following passes or cards?  
 JR:  JAPAN RAIL PASS  Kamakura-Enoshima Pass  
 Odakyu:  Enoshima 1-Day Passport  Enoshima-Kamakura Freepass  Hakone Kamakura Pass  
 Enoden:  Noriorikun(Enoden 1-day pass ticket)  Kamakura-Enoshima Aftenoon Pass  
 Others:  eno=pass  Suica  PASMO  One Day Free Ticket(Shonan Monorail)  Others( )
6. How many hours do you plan to stay in Enoshima today?  
 Less than 1hr  1~2hr  ~3hr  ~4  ~5  ~6  ~7  ~8  ~9  ~10  More than 10hrs.
7. Which tourist attractions did/will you go to? Please check all that apply.  
 Enoshima Shrine  Enoshima Samuel Cocking Garden  Enoshima Sea Candle(Lighthouse)  
 Dragon's Love Bell  Iwaya Caves  Enoshima Aquarium  Enoshima Island Spa  
 Others( )
8. How satisfied are you with the following factors regarding Enoshima?

	Very Satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied	Don't visit/use
Tourist attractions	<input type="checkbox"/>				
Restaurants	<input type="checkbox"/>				
Shops	<input type="checkbox"/>				
Tourist Information Centers	<input type="checkbox"/>				
Access by public transport	<input type="checkbox"/>				
Enoshima 1 day passport 'eno=pass'	<input type="checkbox"/>				
Public bathrooms	<input type="checkbox"/>				
Acceptance of credit card	<input type="checkbox"/>				
Communication in foreign languages	<input type="checkbox"/>				
Tourist signs in foreign languages	<input type="checkbox"/>				
Free Wi-Fi	<input type="checkbox"/>				

PLEASE TURN OVER

9. How much did/will you spend in Enoshima during this trip? If you spend more than ¥5000, please write the amount of money.

Eating and drinking: ¥0 1-1000 1001-2000 2001-3000 3001-4000 4001-5000 ¥( )

Souvenirs: ¥0 1-1000 1001-2000 2001-3000 3001-4000 4001-5000 ¥( )

Activities: ¥0 1-1000 1001-2000 2001-3000 3001-4000 4001-5000 ¥( )

Others ( ): ¥0 1-1000 1001-2000 2001-3000 3001-4000 4001-5000 ¥( )

10. What is your impression of Enoshima? Please check all that apply.

Island Sea Beach Seafood bowl Shrine Tower(Sea Candle) Caves Dragon

Bridge Train Aquarium Spiritual place Others( )

11. If you have some requests for the Tourist Information Centers in Enoshima, please write them down.

12. Please write your comments regarding Enoshima.

[Your personal information]

13. Where are you from?

Australia China France Germany Hong Kong India Italy Malaysia

Singapore South Korea Taiwan Thailand UK US Vietnam Other( )

14. What is your gender?

Male Female Prefer to self-describe( )

15. How old are you?

Teens 20s 30s 40s 50s 60s 70s and over

16. Who are you traveling with? Please check all that apply.

Yourself(Alone) Family Friends Co-workers Group Tour Others( )

17. Are you a visitor or a resident of Japan?

Visitor = stay **less than a year** Resident = stay **more than a year**

[FOR VISITORS: Questions about your current visit to Japan]

18. This is your [ ] visit to Japan.

1st 2nd 3rd 4th or more

19. How long do you plan to stay in Japan during this trip?

( ) days / ( ) month(s)

20. Which airport(s) did/will you use? NRT=Narita HND=Haneda

Arrival in Japan: Tokyo(Narita) Tokyo(Haneda) Other( )

Departure from Japan: Tokyo(Narita) Tokyo(Haneda) Other( )

21. Where did/will you visit **during this trip**? Please check all that apply.

Tokyo: Tokyo Station Shinjuku Shibuya Harajuku Ginza Ueno Asakusa

Akihabara Odaiba TOKYO SKYTREE Toyosu Roppongi Others( )

Kanagawa: Fujisawa Station Kamakura Yokohama Hakone Kawasaki Atsugi Miura

Kansai: Kyoto Nara Osaka Kobe Others( )

Other sites: Mt.Fuji Hokkaido Tohoku Nikko Kanazawa Karuizawa Matsumoto

Shirakawago Nagoya Hiroshima Shikoku Fukuoka Okinawa

Others( )

22. Where did/will you stay overnight? Please write the name of locations.

	The name of locations
Yesterday	
Today	
Tomorrow	

\*\*\*The end of the questionnaire. Thank you for your cooperation!\*\*\*

[FOR STAFF USE ONLY スタッフ使用欄] 回収者: \_\_\_\_\_ 回収日時: 2019年 月 日 時

回答方法: 対面で回答・配布して回答 メモ: [ ]