

# 外国人利用者の動態と 意識調査結果の報告

北海道大学大学院農学研究院 愛甲哲也  
大学院農学院 王 茂琪

# 研究目的

利用実態

利用意識

対応策

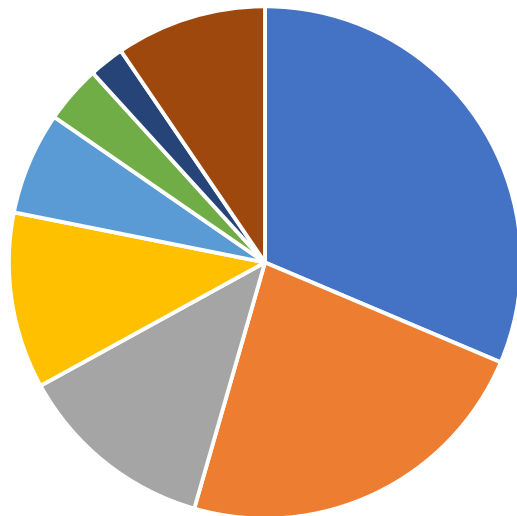
**外国人利用者の動態と意識を把握し、  
満足度を向上させる要因を探る**

- 外国人利用者の属性
- 訪問する動機
- 施設やサービスの評価（満足度）
- 施設整備に対する望ましさ
- 外国語対応に対する期待

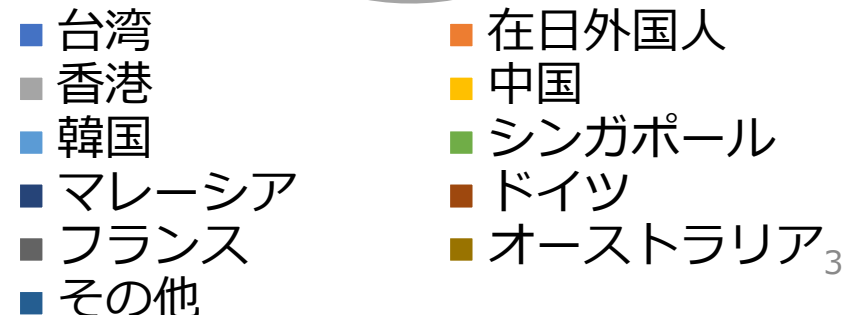
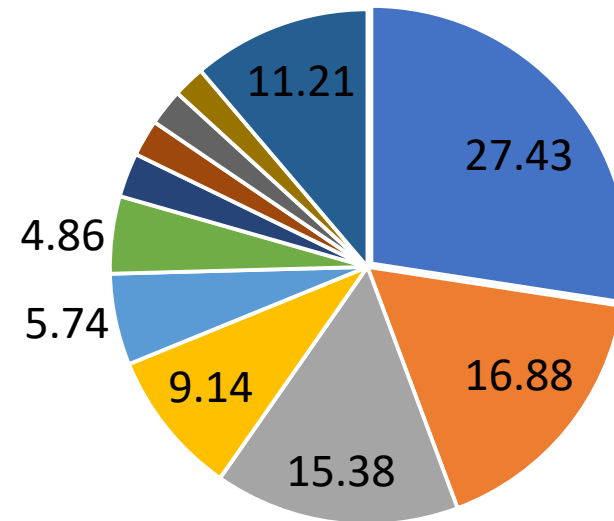
# 知床五湖地上遊歩道の外国人利用者

- ヒグマ活動期は予約システムから国籍を入手
- 植生保護期は，立入申請書の住所と名前から判定

ヒグマ活動期(9.61%)



植生保護期(12.03%)



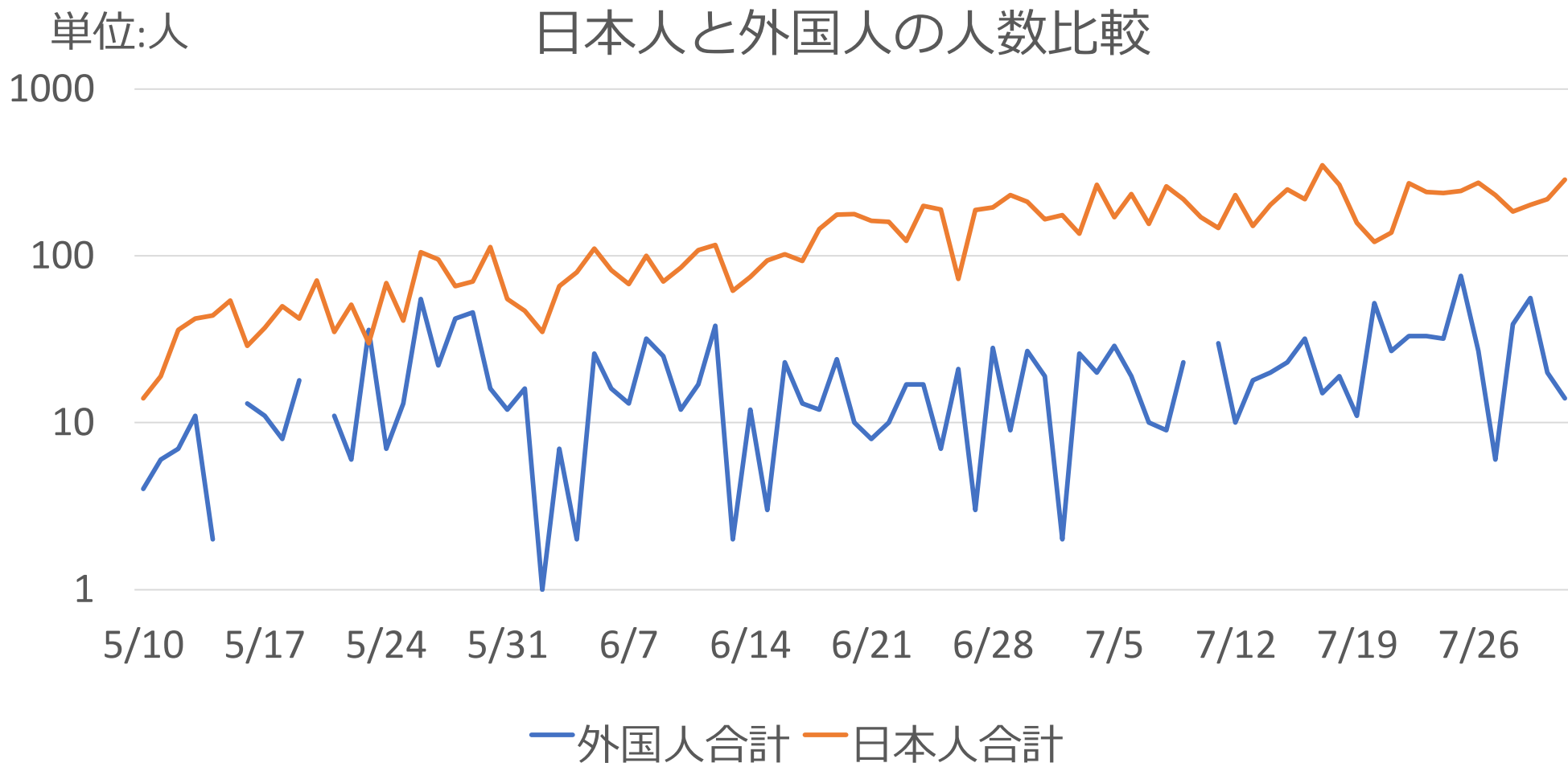
## ヒグマ活動期(9.61%)

国籍(地区)	人数	%
台湾	155	31.4
香港	114	23.1
中国	62	12.6
シンガポール	55	11.1
韓国	32	6.5
アメリカ	18	3.6
マレーシア	11	2.2
イギリス	9	1.8
フランス	6	1.2
タイ	6	1.2
オーストラリア	4	0.8
ドイツ	4	0.8
カナダ	3	0.6
数は表	2	0.4
スイス	2	0.4
イタリア	2	0.4
ニュージーランド	2	0.4
インドネシア	1	0.2
ポーランド	1	0.2
アラブ	1	0.2
ベルギー	1	0.2
デンマーク	1	0.2
オランダ	1	0.2
北朝鮮	1	0.2
合計	494	100.0

## 植生保護期(12.03%)

居住地	人数	%
台湾	1,683	27.4
日本	1,036	16.9
香港	944	15.4
中国	561	9.1
韓国	352	5.7
シンガポール	298	4.9
マレーシア	170	2.8
ドイツ	141	2.3
フランス	140	2.3
オーストラリア	123	2.0
アメリカ	91	1.5
タイ	91	1.5
スペイン	70	1.1
イギリス	67	1.1
不明	66	1.1
イタリア	52	0.8
イスラエル	50	0.8
カナダ	34	0.6
スイス	29	0.5
オランダ	27	0.4
マカオ	20	0.3
ニュージーランド	19	0.3
ベルギー	11	0.2
ブラジル	8	0.1
リトアニア	7	0.1
オーストリア	7	0.1
サウジアラビア	5	0.1
ポルトガル	4	0.1
ノルウェー	4	0.1
インドネシア	4	0.1
チェコ	4	0.1
アルゼンチン	3	0.0
ウルグアイ	2	0.0
ニューカレドニア	2	0.0
ポーランド	2	0.0
ルクセンブルク	2	0.0
インド	2	0.0
デンマーク	2	0.0
スウェーデン	1	0.0
ハンガリー	1	0.0
アイルランド	1	0.0
合計	6136	100.0

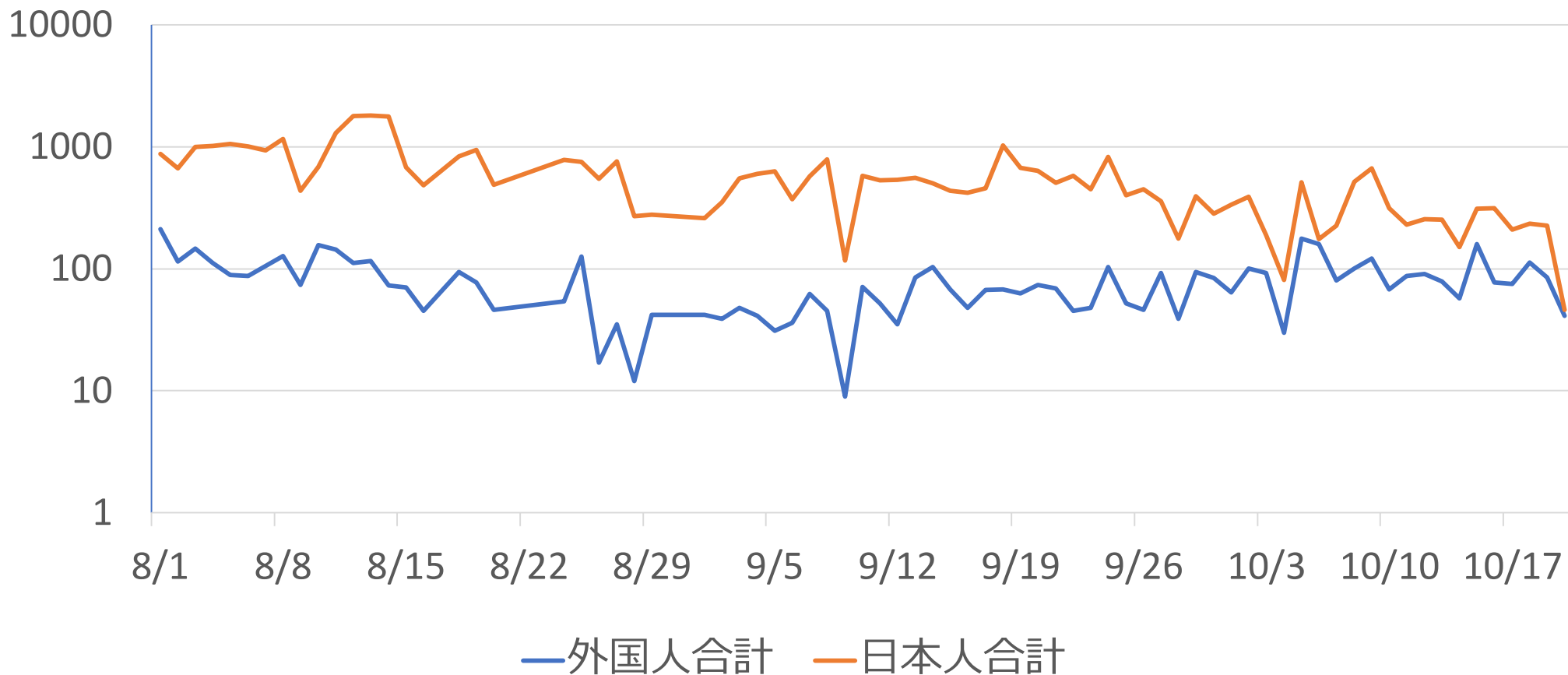
# 2016年ヒグマ活動期（5月10日～7月31日）



# 2016年植生保護期（8月1日～10月20日）

## 日本人と外国人の人数比較

単位：人



# アンケート調査の概要

## 調査時期

冬季：2017年2月  
夏季：2017年8月、10月

## 調査対象

知床ウトロ側の観光客  
冬季：日本人156部、外国人107部  
夏季：外国人282部

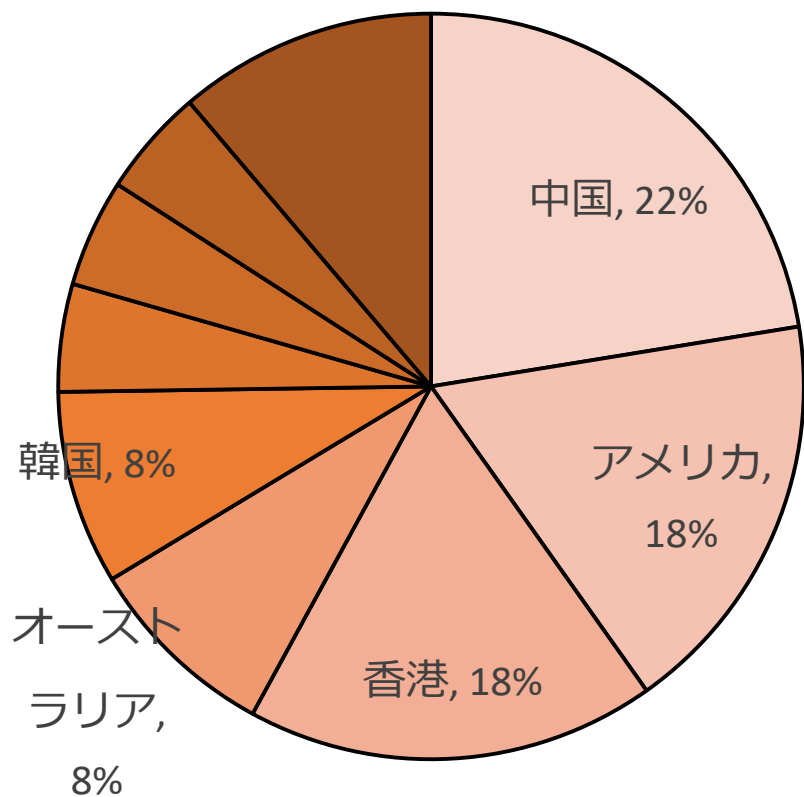
## 調査項目

- 属性
- 訪問動機
- 訪問先と参加したツアー
- 訪問後の満足度
- 国立公園の整備に対する望ましさ（冬）
- 外国語対応に対する期待（夏）

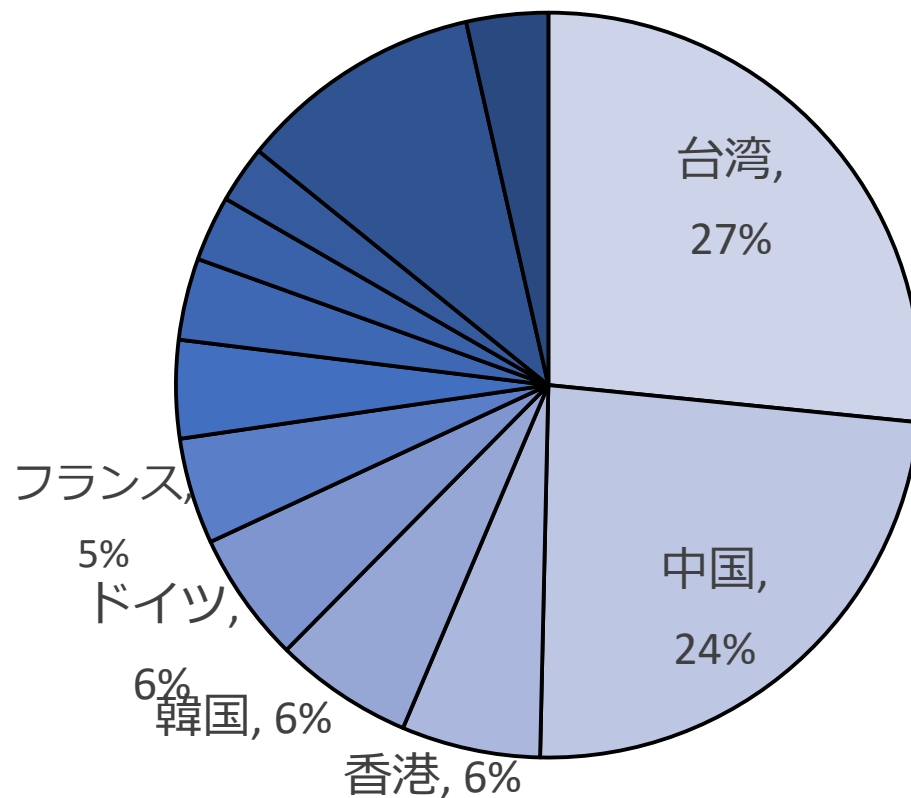


# 外国人の居住地

## 冬季

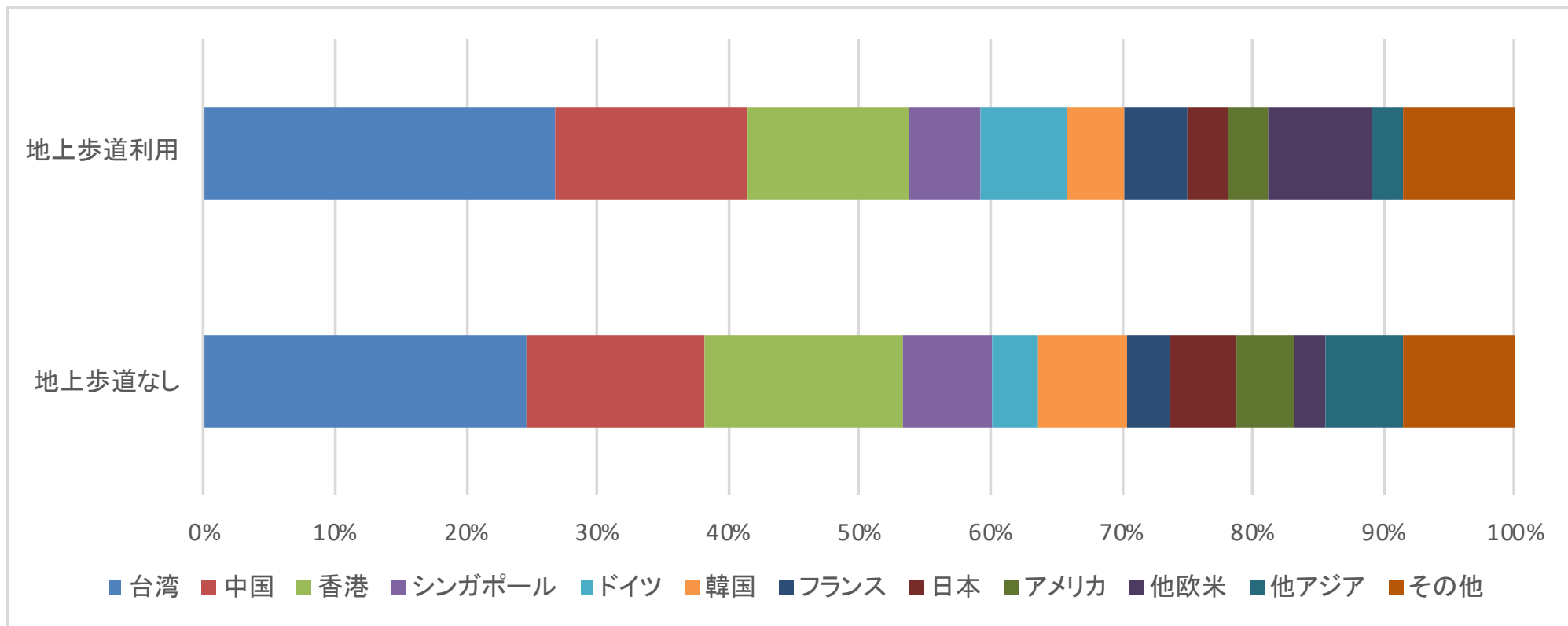


## 夏季



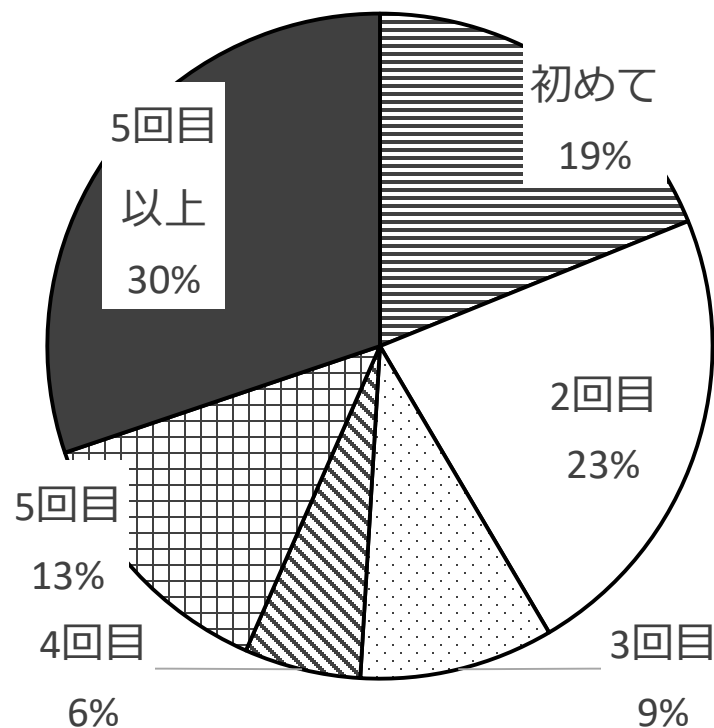


# 植生保護期の地上遊歩道利用有無による比較一居住地

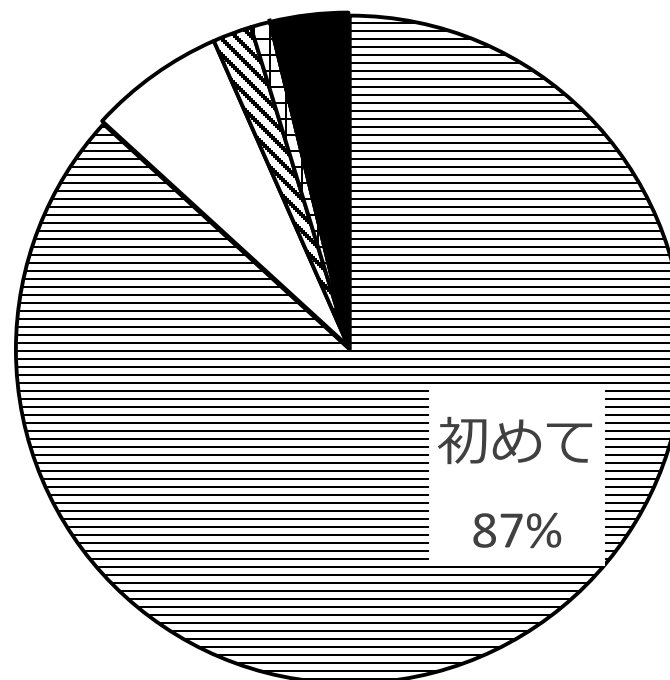


# 外国人の訪問経験（冬季）

## 日本

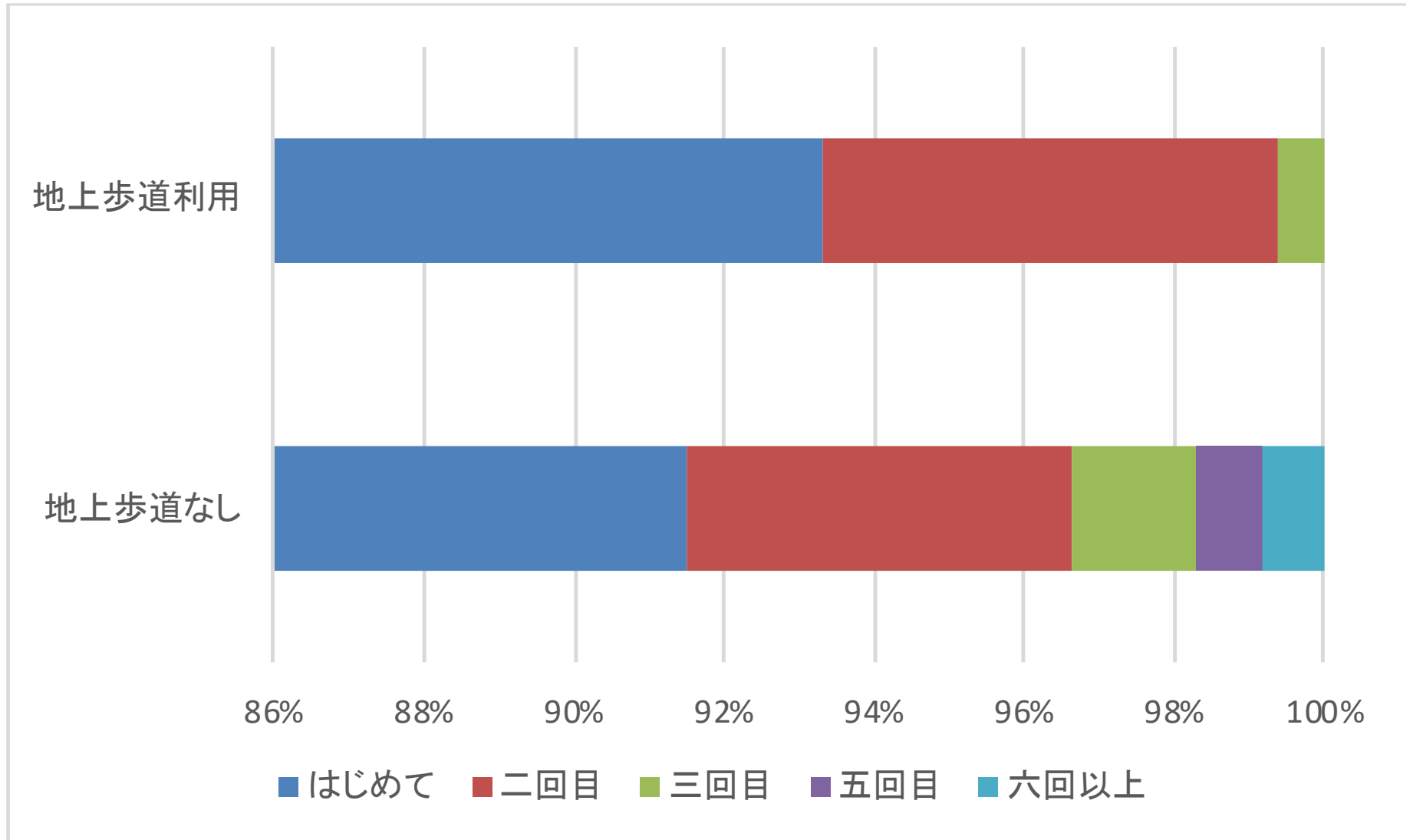


## 知床

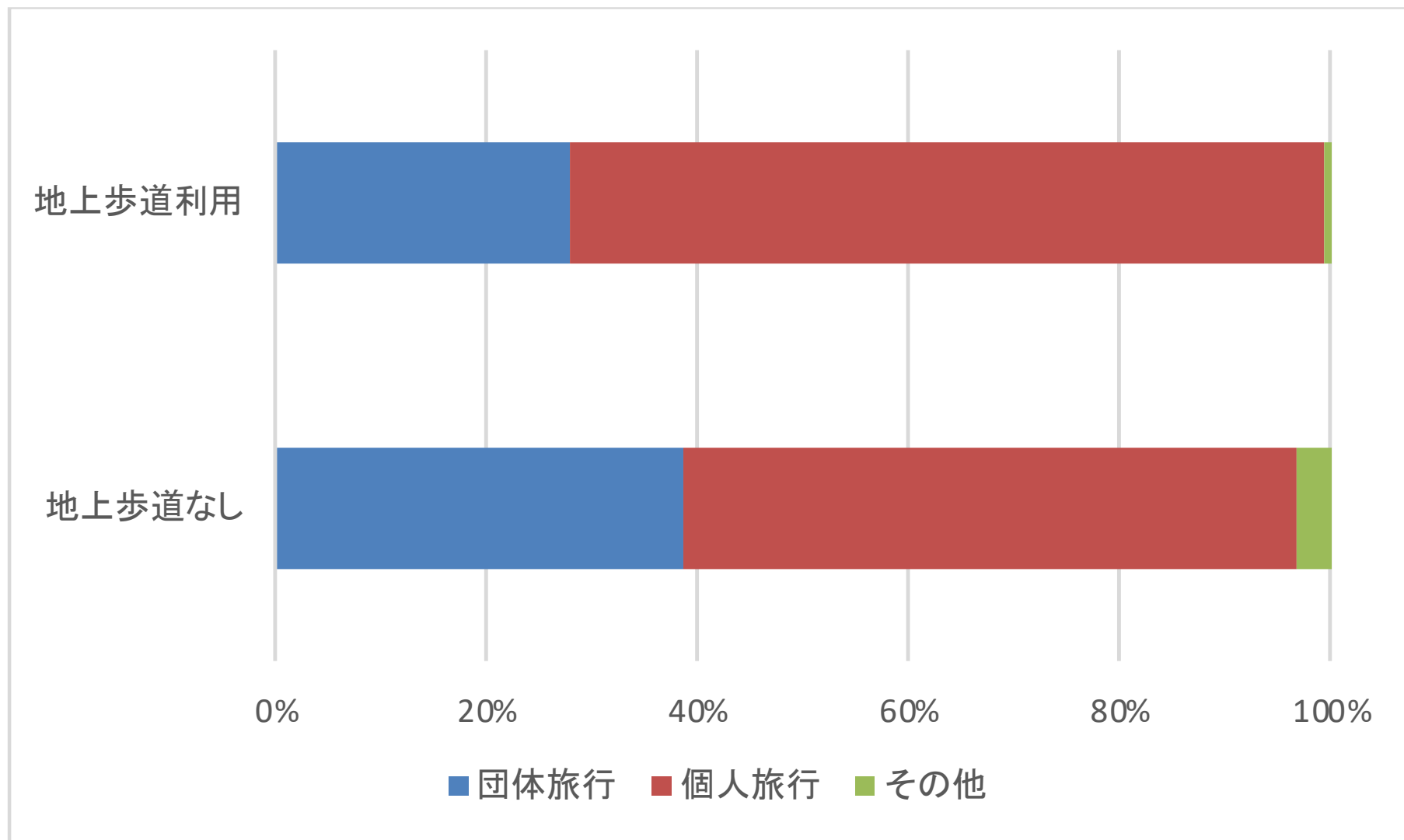


知床を訪問する外国人は日本を数回訪れていた人が多かった

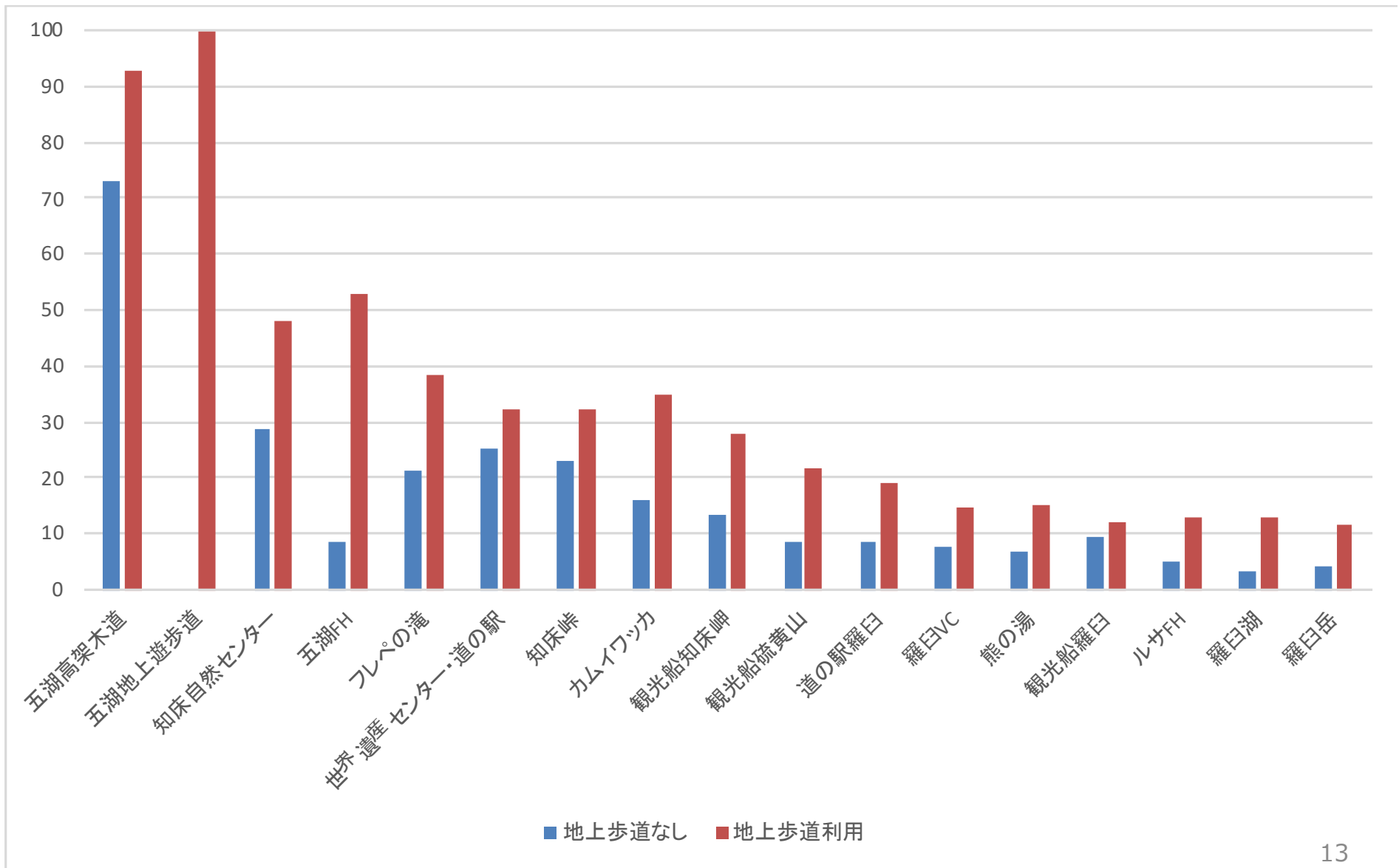
# 植生保護期の地上遊歩道利用有無による比較—知床の経験



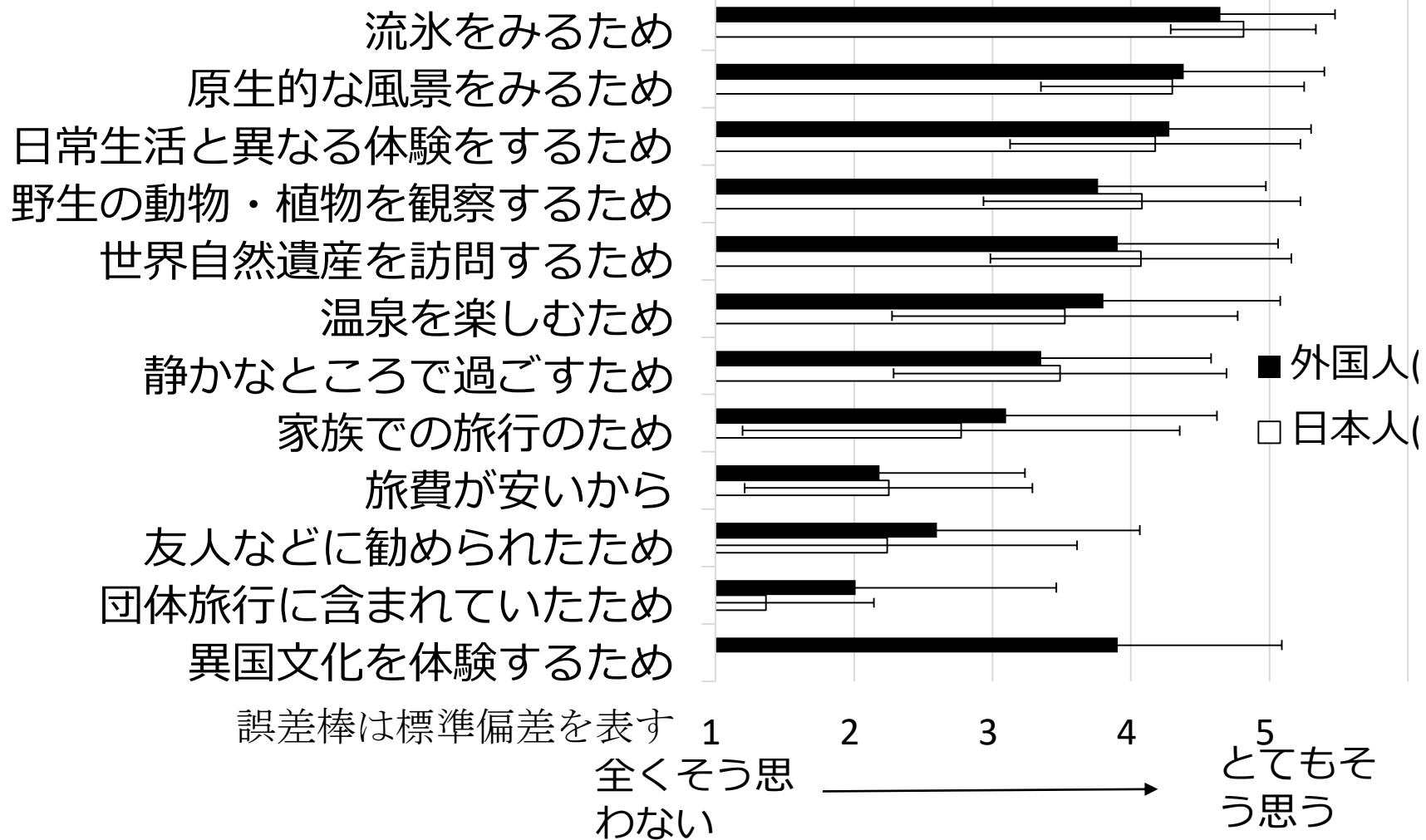
# 植生保護期の地上遊歩道利用有無による比較—旅行形態



# 植生保護期の地上遊歩道利用有無による比較一訪問地

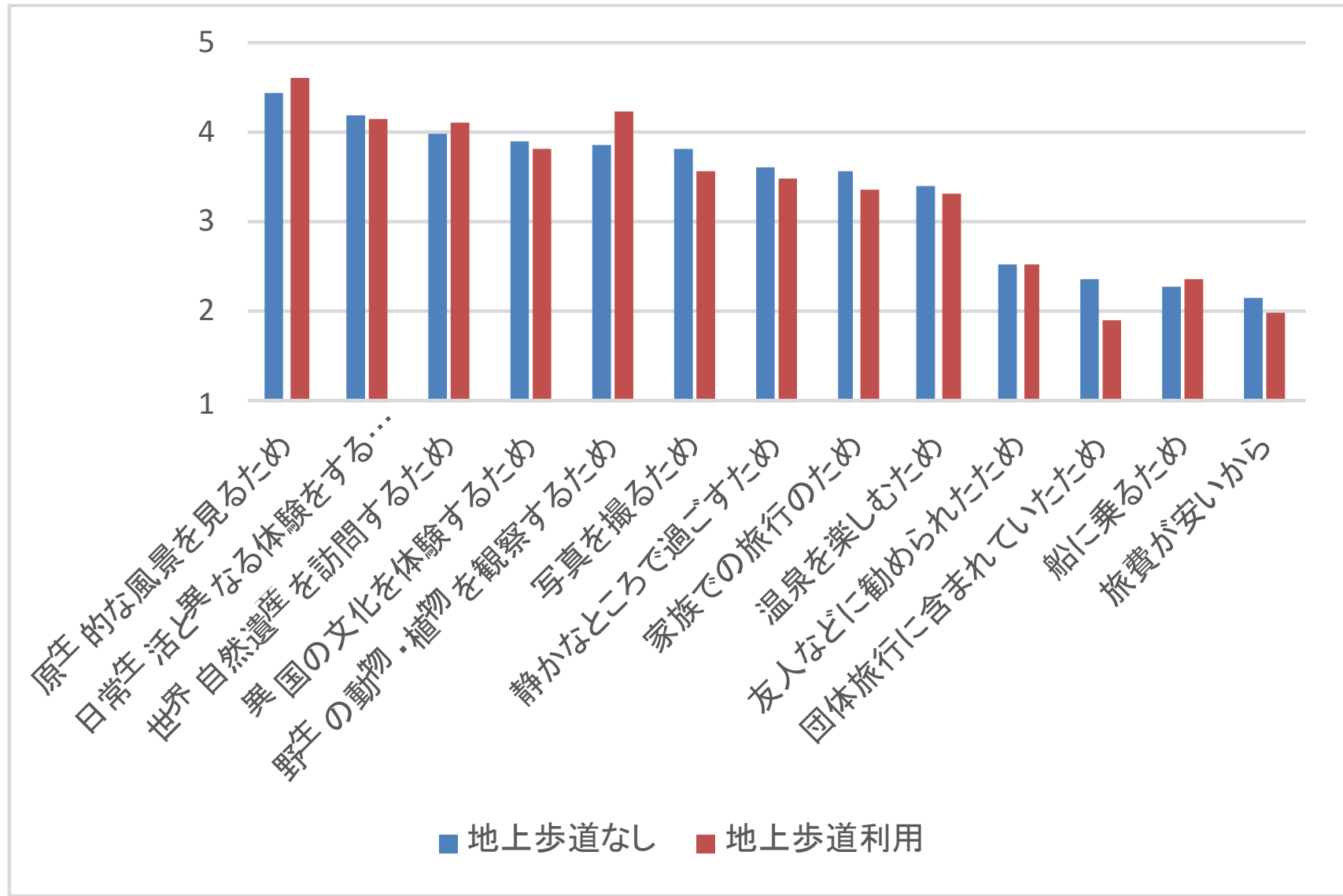


# 訪問動機（冬季）

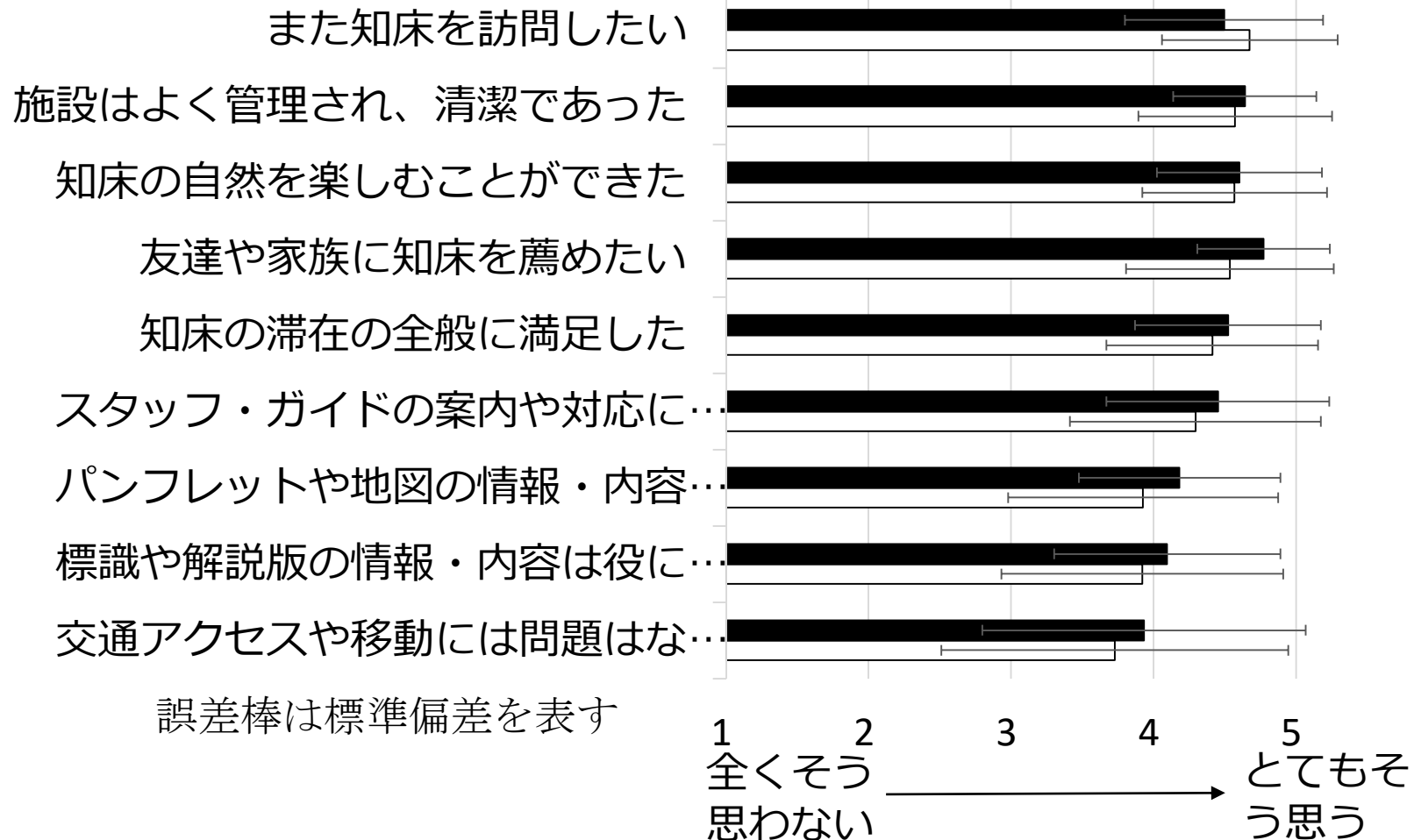


- 流氷や原生的な風景をみる、非日常生活を体験するため点数は双方高い
- 動植物の観察、他人に勧められ、団体のコースのために有意差が見られた
- 夏季調査と大きな違いはない

# 植生保護期の地上遊歩道利用有無による比較—動機



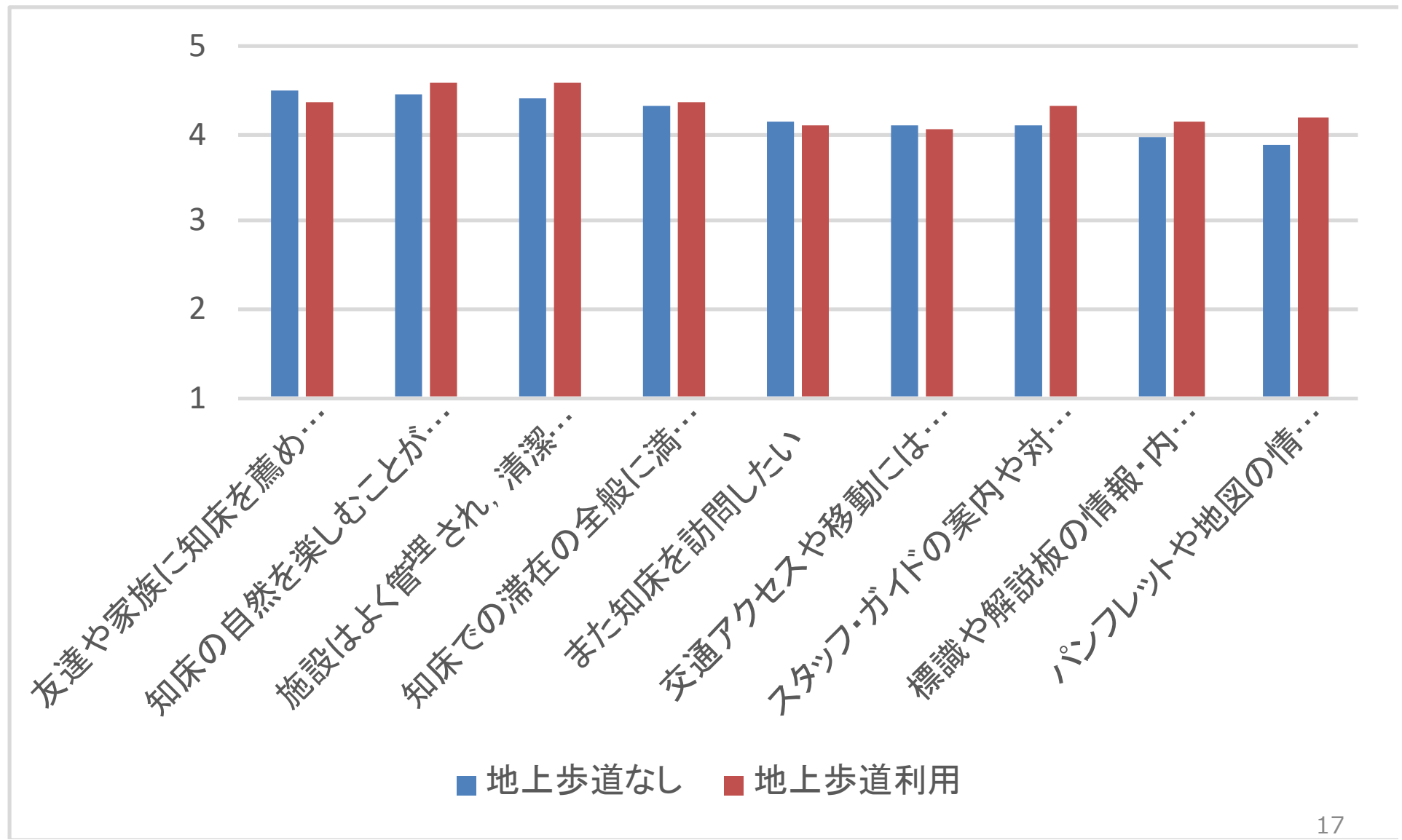
# 満足度（冬季）



- 情報提供や交通アクセスに対する満足度は比較的低かった
- 他人に知床を薦めたい、知床を再訪問する、パンフレットや地図の情報提供に有意差が見られた



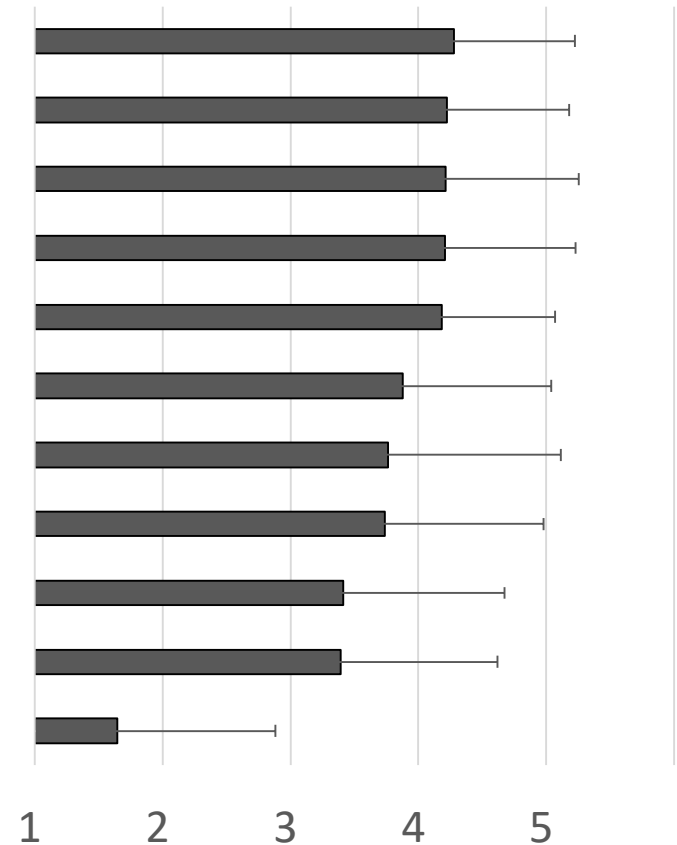
# 植生保護期の地上遊歩道利用有無による比較一満足度



# 施設の整備に対する望ましさ（冬季）

- 様々な外国語でのパンフレットやマップの配布
- 外国語対応が可能なガイドの養成
- 様々な外国語で標記した案内板の設置
- ウェブサイト、ブログ、SNSなどによる情報発信
- 地域の自然や伝統文化を体験できるツアーの提供
- 情報センター・トイレなど施設のユニバーサル化
- 国立公園でのフリーWIFIの提供
- クレジットカード決済の導入、ATMの設置
- 情報センターなどへのカフェの設置
- 景観を阻害しないような街並みの整備
- カジノを含むリゾート施設の誘致

誤差棒は標準偏差を表す

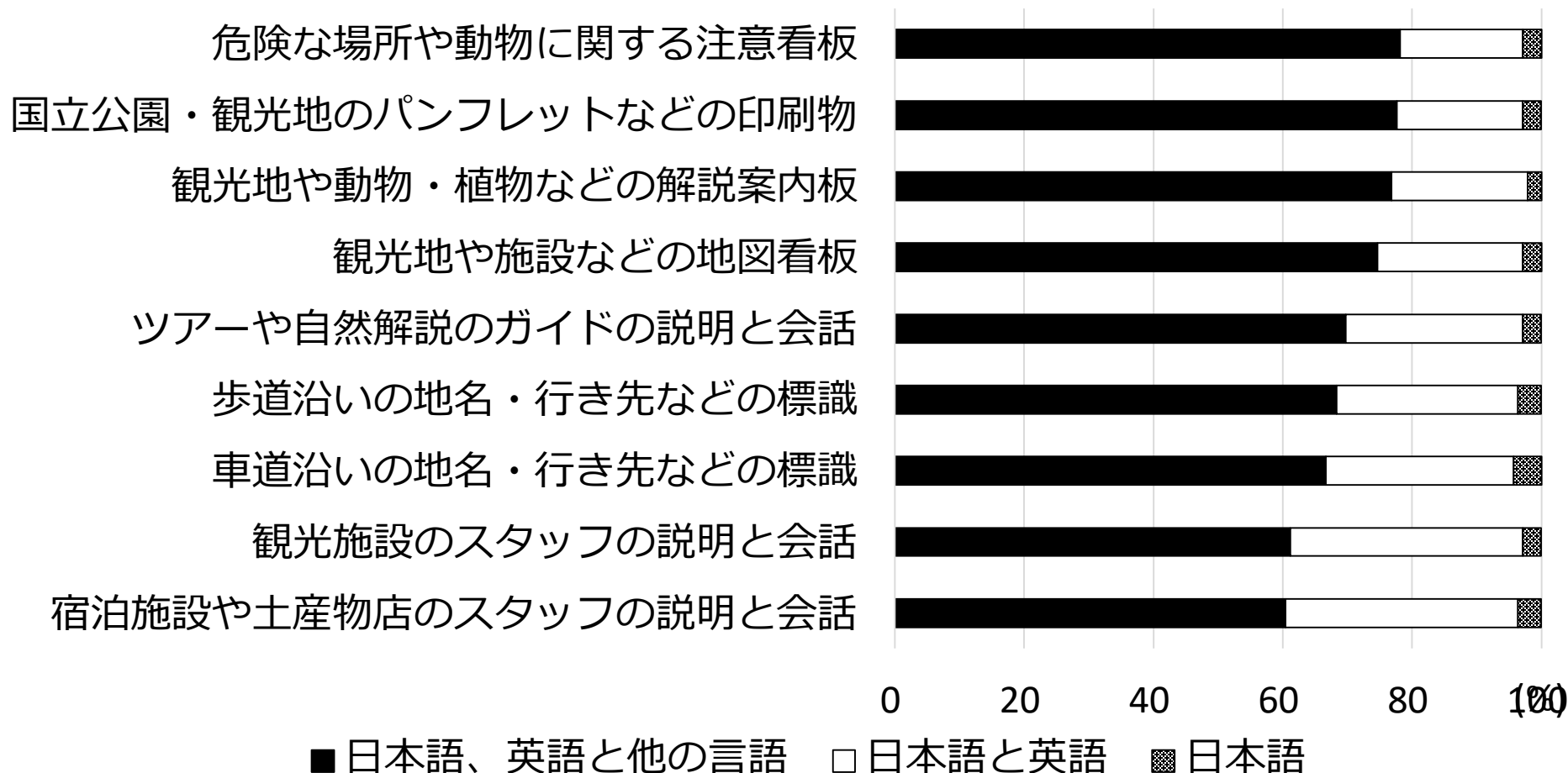


全くそう  
思わない

とてもそ  
う思う

外国語対応が望ましい

# 外国語対応に対する期待（夏季）



- 注意看板、印刷物、解説案内板への多言語化要求が高かった
- 説明や会話への多言語化要求が比較的低かった

# 外国語対応に対する期待（夏季）

英語ネイティブ  
(n=21)

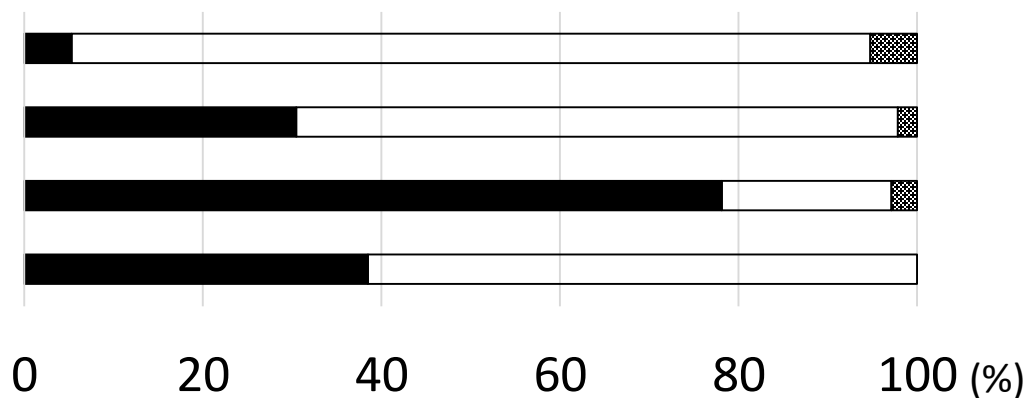
英語公用語の国  
(n=95)

他の言語の国  
(n=149)

在日外国人  
(n=13)

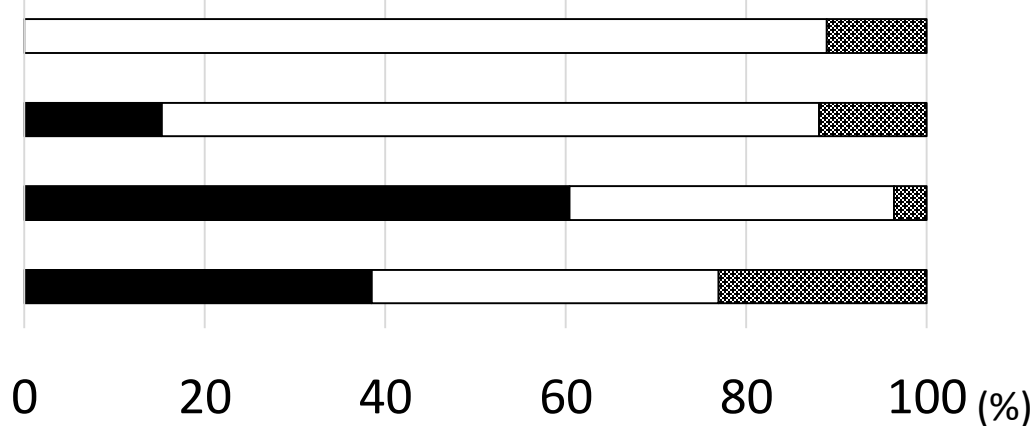
危険な場所や  
動物に関する  
注意看板

英語ネイティブ  
英語公用語の国  
他の言語の国  
在日外国人



宿泊施設や土  
産物店のス  
タッフの説明  
と会話

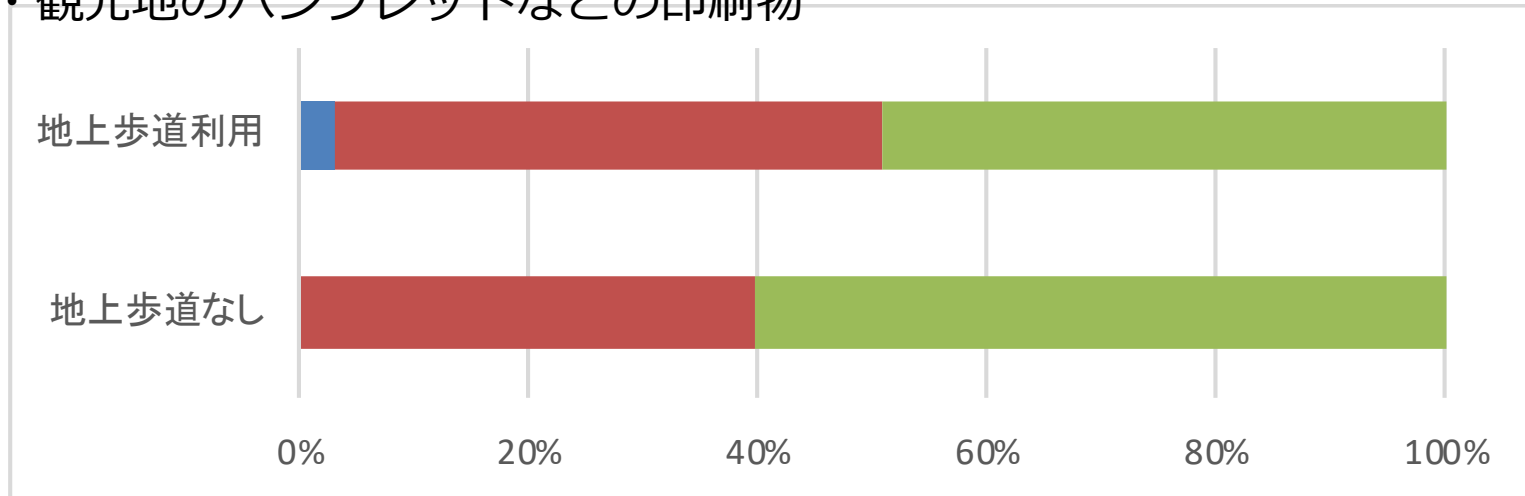
英語ネイティブ  
英語公用語の国  
他の言語の国  
在日外国人



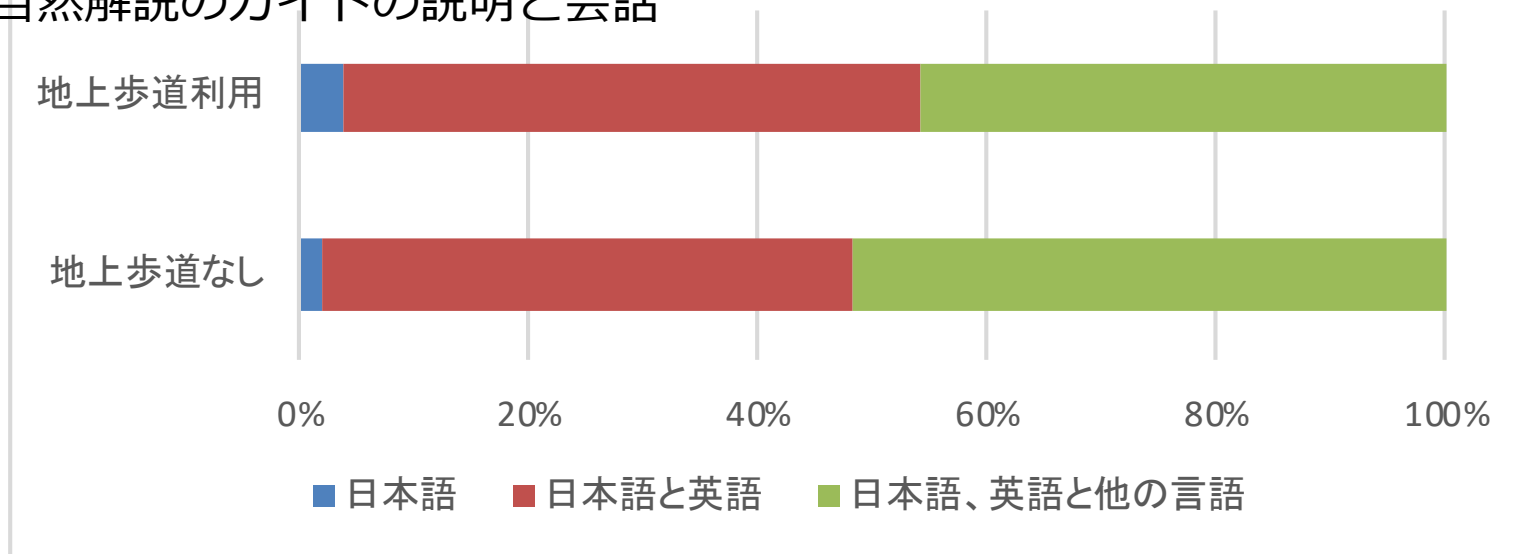
■ 日本語、英語と他の言語 □ 日本語と英語 ■ 日本語<sup>20</sup>

# 植生保護期の地上遊歩道利用有無による比較—多言語化

## 国立公園・観光地のパンフレットなどの印刷物



## ツアーや自然解説のガイドの説明と会話



# まとめ

## 利用実態

- ✓ アジア系の利用者が多く、日本への訪問経験がある
- ✓ 日本人と比べ、変動が少ない
- ✓ 自然体験が主な訪問動機

## 利用意識

- ✓ 全般の満足度高く、情報提供と交通アクセス低い
- ✓ 過度の施設整備を望まず、多言語対応の期待は高い

## 地上歩道利用者の特徴

- 訪問経験は少なく、欧米人の個人旅行が多い
- 多くの場所を訪問、動植物の観察の動機がやや多い
- 案内、情報提供への満足度がやや高い
- 多言語化への要望はやや低い

## 課題

- 欧米人、個人旅行、リピーターへの自然体験機会の提供
- バランスのとれた多言語化
- 自然系施設に立ち寄らない利用者への情報提供