

第3章 観光客の動向（マーケティング編）

1 観光を取り巻く状況

- (1) 日本
- (2) 台東区

2 来訪者の動向（考察）

- (1) 日本人観光客
- (2) 外国人観光客
- (3) 宿泊観光客

3 観光消費額

- (1) 調査結果
- (2) 観光客の消費動向

4 滞在時間

5 来訪回数

6 東京スカイツリーへの立ち寄り状況

7 観光バスツアー客の状況

- a. 調査概要
- b. 調査結果

8 オリンピック・パラリンピック開催に向けて

9 バックパッカーの動向

- a. 調査概要
- b. 調査結果

10 来訪者の台東区の印象

- (1) 良かったこと（日本人・外国人）
- (2) 残念だったこと（日本人・外国人）

第3章 観光客の動向（マーケティング編）

1 観光を取り巻く状況

(1) 日本

我が国における観光を取り巻く状況は、平成23年の東日本大震災及び福島第一原子力発電所事故により、一時的に旅行市場は停滞していたものの、徐々に活況を取り戻しつつあり、円安基調による経済情勢の変化、官民一体での訪日プロモーションやビザ要件の緩和、国際路線の拡充などにより、特に東南アジアからの旅行者が増加し、平成25年に初めて訪日外国人旅行者数が1,000万人を超え、平成26年は前年比300万人を上回る1,341万人となった。

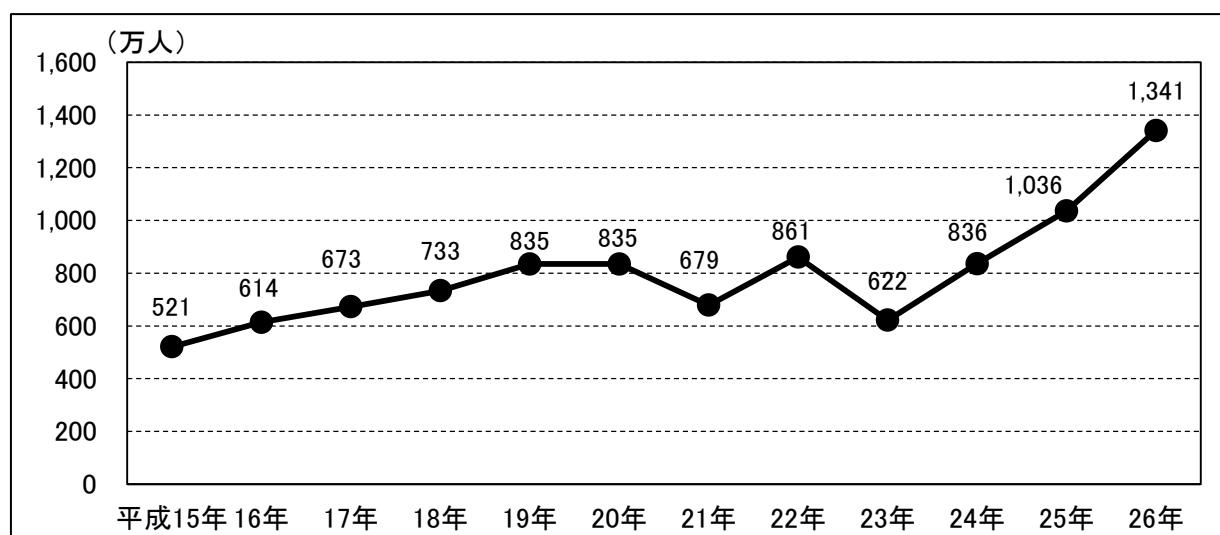


図3-1 訪日外国人旅行者数の推移（JNTO）

このような背景を踏まえ、観光市場は急速な成長を遂げており、観光は日本の力強い経済を取り戻すための柱となる重要な分野と位置付け、平成25年に観光立国推進閣僚会議において「観光立国実現に向けたアクション・プラン」が決定された。

一方、平成25年には、「2020年オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催が決定するなど、日本人・訪日外国人双方の旅行需要喚起につながることを期待されており、これを追い風としてさらなる観光立国の推進を図るため、平成26年6月に「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014」を決定した。これにより、2020年に向けて訪日外国人旅行者2,000万人を目指し、①「2020年オリンピック・パラリンピック」を見据えた観光振興、②インバウンドの飛躍的拡大に向けた取り組み、③ビザ要件の緩和など訪日旅行の容易化、④世界に通用する魅力ある観光地域づくり、⑤外国人旅行者の受入環境整備、⑥MICEの誘致・開催促進と外国人ビジネス客の取り込みの柱を立て、それぞれの分野に存在する隘路を打開するための施策を効果的に講じつつ、政府一丸、官民一体となった取り組みを掲げている。

(2) 台東区

台東区では、平成13年に「観光ビジョン」を策定し、地域特性を生かした観光振興資源の創出や魅力の発信とともに、観光基盤の整備などに積極的に取り組んできた。

平成22年には、「新観光ビジョン」を策定し、区の観光を持続的に発展させていくため、5年間の具体的な施策と戦略プロジェクトを盛り込んだ。その後、東京スカイツリーの開業や国立西洋美術館の世界遺産登録の推進など、区の観光を取り巻く環境は変化している。

「新観光ビジョン」は平成26年を目標年次に掲げ、計画期間の最終年にあたることから、現在、本調査結果を基に更なるビジョンの展開を検討している。



写真 雷門（浅草地区）

2 来訪者の動向（考察）

（1）日本人観光客

平成24年の前回調査と比較すると、上野地区では、上野公園内の文化・観光施設の来場者が減少した。前回調査時ではツタンカーメン展やパンダ人気などにより来場者が増加していたが、今回調査では展示内容等が変化し、当該施設への来場者の減少が観光入込客数へ影響したものと考えられる。

一方、浅草地区では、隣接区の東京スカイツリーへ立ち寄る観光客の割合は減少したものの、当該施設へ立ち寄る来訪者は現在も多い。今回は東京スカイツリーの通年開業による影響や、全国的な外国人観光客の増加を背景に観光入込客数が増加となった。

また、谷中地区では、下町の散策ブームからまち歩きなどの観光客の増加がみられ、浅草橋地区においても、散策などの回遊が変化したことにより、観光入込客数が総じて増加している。

（2）外国人観光客

外国人観光客は、円安基調などによる訪日外国人旅行者の増加と相まって、本区への来訪も増加傾向を示している。訪日外国人旅行者のうち一定の割合で本区へ来訪しており、主要な観光地として人気が高い。

また、外国人観光客のうち、アジア方面から観光客が増加しており、アメ横においては、中国からの買物目的による観光客が増加している。

（3）宿泊観光客

日本人宿泊観光客及び外国人宿泊観光客は、区内宿泊施設の稼働率の上昇に伴い、前回調査に比べて増加している。浅草や上野では、区内をはじめ、都内や東京近郊の観光の拠点とする宿泊客も多いと考えられる。

3 観光消費額

(1) 調査結果

各地区の観光消費に関して、パラメータ調査により観光行動をとった来訪者について、消費項目別に消費額の合計と平均消費額を算出した。(表 3-1、表 3-2、表 3-3)

なお、観光消費額の算出にあたっては、「ゼロスペンディング＝直接消費行動を伴わない来訪者」を母数に参入している。

表 3-1 対象人数(アンケート調査において観光行動をとった来訪者) (単位:人)

	対象人数				
		飲食	買物	入場料等	その他
上野地区	767	767	767	767	767
浅草地区	913	913	913	913	913
谷中地区	480	480	480	480	480
浅草橋地区	231	231	231	231	231
計	2,391	2,391	2,391	2,391	2,391

表 3-2 対象者の消費額の合計 (単位:円)

	消費額				
		飲食	買物	入場料等	その他
上野地区	2,826,737	1,204,624	785,139	543,460	293,514
浅草地区	3,522,344	1,581,203	1,522,036	323,010	96,095
谷中地区	786,795	587,450	178,805	2,540	18,000
浅草橋地区	1,214,243	446,493	589,050	36,800	141,900
計	8,350,119	3,819,770	3,075,030	905,810	549,509

表 3-3 一人あたりの平均消費額 (単位:円/人)

	平均消費額				
		飲食	買物	入場料等	その他
上野地区	3,685	1,571	1,024	709	383
浅草地区	3,858	1,732	1,667	354	105
谷中地区	1,639	1,224	373	5	38
浅草橋地区	5,256	1,933	2,550	159	614
全地区平均	3,492	1,598	1,286	379	230

一方、アンケート調査において、1泊あたりの宿泊費について、回答者の一人あたりの平均宿泊費を日本人と外国人を区別して算出した。(表 3-4)

表 3-4 一人あたりの平均宿泊費

	総額	対象人数	平均宿泊費
日本人宿泊費	2,639,150 円	276 人	9,562 円/人
外国人宿泊費	1,243,295 円	109 人	11,406 円/人
計	3,882,445 円	385 人	10,084 円/人

以上の地区別・消費項目別の平均消費額・平均宿泊費に地区ごとの観光客数を乗じることで、年間の観光消費額を算出した。その上で、台東区の観光客数で割ることで、一人あたりの観光消費額を算出した。(表 3-5)

その結果、平成 26 年の台東区の一人あたりの観光消費額は、5,888 円となった。

表 3-5 年間観光消費額

		平均消費額	延べ観光客数	合計消費額
飲食	上野	1,571 円/人 ×	2,592 万人 =	407 億円
	浅草	1,732 円/人 ×	3,050 万人 =	528 億円
	谷中	1,224 円/人 ×	223 万人 =	27 億円
	浅草橋	1,933 円/人 ×	150 万人 =	29 億円
買物	上野	1,024 円/人 ×	2,592 万人 =	265 億円
	浅草	1,667 円/人 ×	3,050 万人 =	508 億円
	谷中	373 円/人 ×	223 万人 =	8 億円
	浅草橋	2,550 円/人 ×	150 万人 =	38 億円
入場料等	上野	709 円/人 ×	2,592 万人 =	184 億円
	浅草	354 円/人 ×	3,050 万人 =	108 億円
	谷中	5 円/人 ×	223 万人 =	0 億円
	浅草橋	159 円/人 ×	150 万人 =	2 億円
その他	上野	383 円/人 ×	2,592 万人 =	99 億円
	浅草	105 円/人 ×	3,050 万人 =	32 億円
	谷中	38 円/人 ×	223 万人 =	1 億円
	浅草橋	614 円/人 ×	150 万人 =	9 億円
宿泊	全地区	10,084 円/人 ×	404 万人 =	407 億円
観光消費額 合計				2,652 億円
台東区観光客数				4,504 万人
1人当たりの消費額		(観光消費額 合計) ÷ (台東区観光客数)		5,888 円/人

(2) 観光客の消費動向

算出した平均消費額について、前回の調査結果と比較し増減を整理した。(表 3-6)

表 3-6 前回調査結果との比較(平均消費額) 単位：円/人

		平成 26 年	平成 24 年	増減
飲食	上野	1,571	1,845	-274
	浅草	1,732	1,458	274
	谷中	1,224	917	307
	浅草橋	1,933	354	1,579
買物	上野	1,024	1,293	-269
	浅草	1,667	1,745	-78
	谷中	373	647	-274
	浅草橋	2,550	2,817	-267
入場料等	上野	709	1,230	-521
	浅草	354	370	-16
	谷中	5	25	-20
	浅草橋	159	0	159
その他	上野	383	318	65
	浅草	105	2,166	-2,061
	谷中	38	77	-40
	浅草橋	614	1,131	-517
宿泊	全地区	10,084	7,595	2,489
観光消費額 合計		2,652 億円	2,969 億円	-317 億円
実観光客数				
1人あたりの消費額		5,888	6,775	-887

飲食の消費に関しては、総じて増加した。

また、買物の消費に関しては、全地区でマイナスとなった。アンケート結果によると、高額商品を避け、3,000 円未満の安価な買物が増えた傾向がみられた。

入場料等の消費に関しては、上野地区で一人あたり 500 円ほど減少した。これは上野公園において、来訪者の滞在時間の短縮や平均施設立ち寄り箇所数の減少(前回 1.36 箇所から今回 1.16 箇所に減少)などがその要因として考えられる。

その他の消費に関しては、特に浅草地区で一人あたり 2,000 円ほど減少した。これは、前回は競馬券や着物などの高額の消費があったが、今回はその消費が少なくなったことが要因の一つとして考えられる。

宿泊費に関しては、一人あたり2,500円ほど増加がみられた。これは、宿泊施設の稼働率の上昇に伴い、1泊あたり10,000円以上の比較的高額な価格帯が増えている傾向が今回の調査でみられた。

以上を総合して、一人あたりの消費額が今回5,888円で、前回6,775円より887円減少し、全体の観光消費額は317億円のマイナスとなった。マイナスの要因として考えられることは、日本人の来訪者のうち、30～64歳の比較的、消費意欲が高い年齢層の割合が減少するなどの傾向がみられた。これらの観光消費の減少は、全国的な傾向と一致し、背景には消費税率やガソリン価格の上昇などにより旅行消費を節約する傾向があったものと考えられる。

なお、観光庁では、平成26年度7-9月期の日本人国内旅行消費額について、前年同期比で11.2%減（平成24年同期からは13.1%減）と報じており、本区の1人あたりの観光消費額の減少（13.1%減）と一致している。

4 滞在時間

来訪者の地区ごとの平均滞在時間ならびに滞在時間3時間以上の来訪者の割合についてみる。表3-7は各地区の平均滞在時間（中央値）と前回数値との比較、表3-8は各地区の滞在時間3時間以上の割合と前回数値との比較である。

表3-7 平均滞在時間

※平均滞在時間は中央値

	平成26年		平成24年
		前回との差	
上野地区	3時間30分	-25分	3時間55分
浅草地区	3時間00分	+30分	2時間30分
谷中地区	2時間30分	+60分	1時間30分
浅草橋地区	1時間22分	-38分	2時間00分
区全体	3時間00分	0分	3時間00分

※中央値とは、全標本のうち、ちょうど真ん中の順位にある標本の数値を指す。標本数が偶数の場合は、真ん中に最も近い二つの標本の数値を足して、二で割った数値が中央値になる。

表3-8 滞在時間3時間以上の割合

	平成26年		平成24年
		前回との差	
上野地区	66.9%	-5.4%	72.3%
浅草地区	50.1%	+4.9%	45.2%
上野地区+浅草地区	57.2%	-4.6%	61.8%
区全体	52.1%	-4.6%	56.7%

アンケート調査による来訪者の平均滞在時間は、区全体で3時間となり、前回（平成24年）の調査と同様の結果だった。また、来訪者の滞在時間3時間以上の割合は52.1%だった。

浅草地区は東京スカイツリーへの立ち寄り率の減少から、前回より浅草に長く滞在する傾向があったと考えられる。また、谷中地区は散策を楽しむ人の増加などにより、滞在時間が伸びたと考えられる。

一方、上野地区では文化・観光施設への来場者の減少、浅草橋地区では来訪者の回遊の変化などが、滞在時間に影響していると考えられる。

5 来訪回数

来訪者へのアンケートで台東区への来訪回数を調査した結果は、次の表のとおりである。
(表 3-9)

表 3-9 台東区への来訪回数

		平成 26 年			平成 24 年	
				前回との差		
初めて		18.8%		+2.0%	16.8%	
リピーター	2~4 回	81.2% (-2.0%)	22.9%	-1.9%	83.2%	24.8%
	5~9 回		14.0%	-0.3%		14.3%
	10 回以上		44.3%	+0.2%		44.1%

「初めて」と答えた人は、前回（平成 24 年）の調査と比べ 2.0%増えた。来訪回数が 2 回以上のリピーターが占める割合（リピート率）は、前回より 2.0%減ったが、80%以上を維持しており、その中でも 10 回以上の多数来訪者が多くみられる。これらの来訪者は首都圏からの来訪が多く、台東区の観光資源の豊富さを好むリピーターの多さが伺える。

6 東京スカイツリーへの立ち寄り状況

本区の来訪者について、各地区からの東京スカイツリーへの立ち寄り状況を見る。

表 3-10 東京スカイツリーへの立ち寄り状況

	総数	立寄者数	割合
上野地区	705	34	4.8%
浅草地区	842	295	35.0%
谷中地区	440	23	5.2%
浅草橋地区	217	15	6.9%
区全体	2,204	367	16.7%

東京スカイツリーへの立ち寄り状況に関しては、最も多い浅草地区で 35.0%、最も少ない上野地区で 4.8%の割合であった。(表 3-10)

前回(平成 24 年)は、区平均で 28.6%であったので、全体的に東京スカイツリーへの立ち寄りは減少したことになる。

平成 24 年は、東京スカイツリー開業(5 月)後に調査したこともあり、立ち寄りの割合は高かったが、今回(平成 26 年)も一定の割合で立ち寄っていることから、区内観光と東京スカイツリーは、主要な観光コースであることが伺える。

(参考) 吾妻橋の歩行者数(双方向)の比較

【平日】

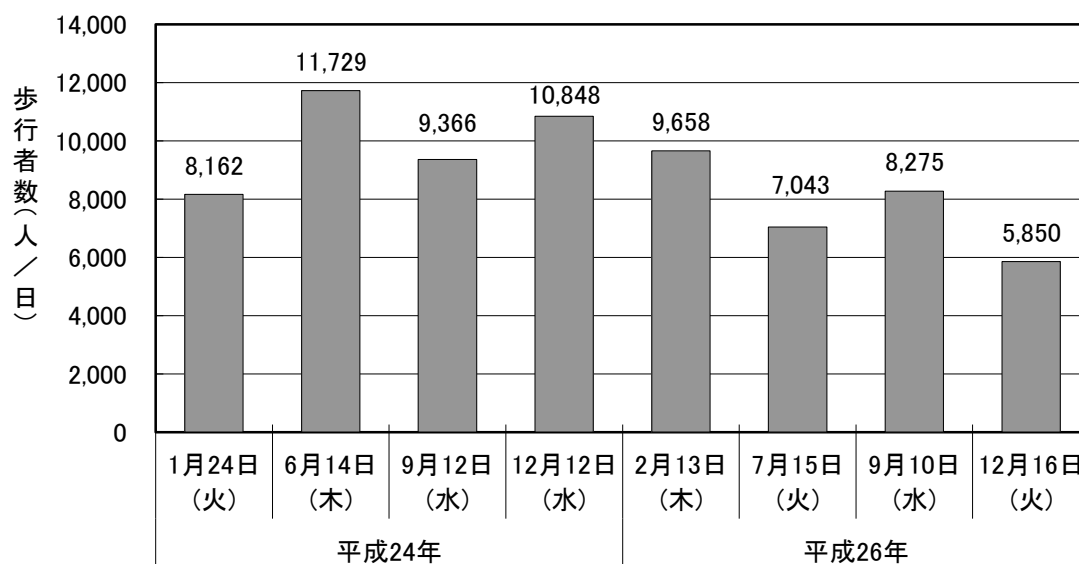


図3-2 吾妻橋の歩行者数(双方向)の比較(平日)

【休日】

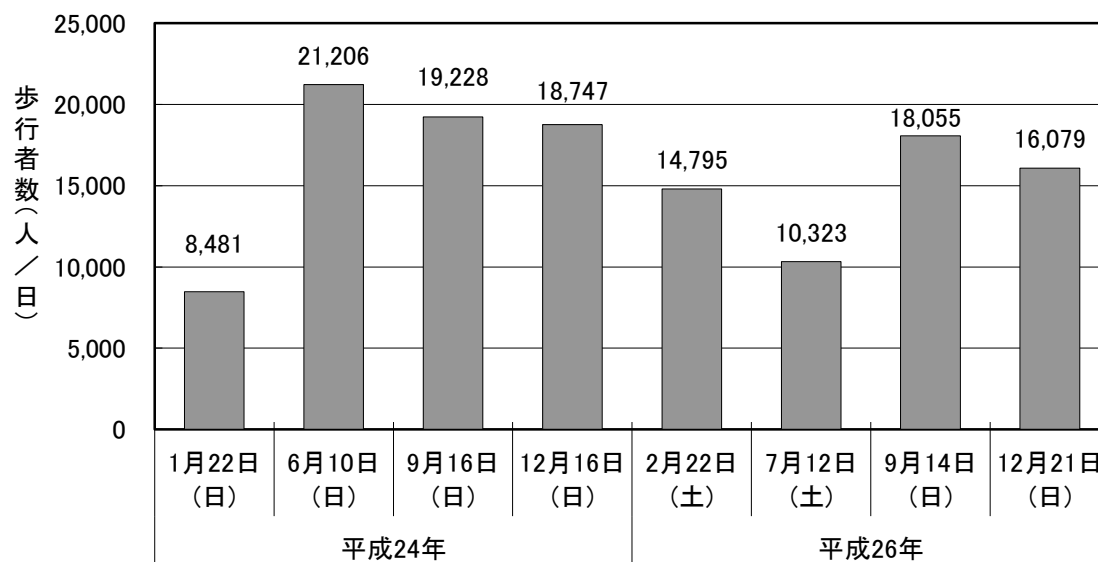


図3-3 吾妻橋の歩行者数(双方向)の比較(休日)

7 観光バスツアー客の状況

平成 24 年 5 月の東京スカイツリー開業を機に、バスツアーによる観光も増え、観光客の回遊も変化してきている。区では、ツアー客の滞在時間や回遊等の状況を把握するため、「観光バスツアー客動向調査」を実施した。

a. 調査概要

- 期 間：平成 26 年 2 月 5 日（水）～ 2 月 28 日（金） 24 日間
平成 26 年 10 月 16 日（木）～12 月 1 日（月） 47 日間 計 71 日間
- 場 所：台東区立浅草文化観光センターバス駐車場（今戸駐車場・清川駐車場）
- 対 象：観光バス乗務員（運転手・ガイド）
- 方 法：駐車場においての聞き取り及び調査票備え置きによる回答
- 回答数：459 件

b. 調査結果

- 平均乗車人数・男女構成比
30.5 人／台 男：51.2% 女：48.8%

以下、滞在時間、回遊状況や乗降場所の調査結果については、次のとおりである。

表 3-11 滞在時間

滞在時間	ツアー件数
1時間未満	48
1～2時間	164
2～3時間	115
3～4時間	56
4～5時間	29
5～6時間	12
6～7時間	7
7～8時間	5
8時間以上	9
無回答	14
計	459

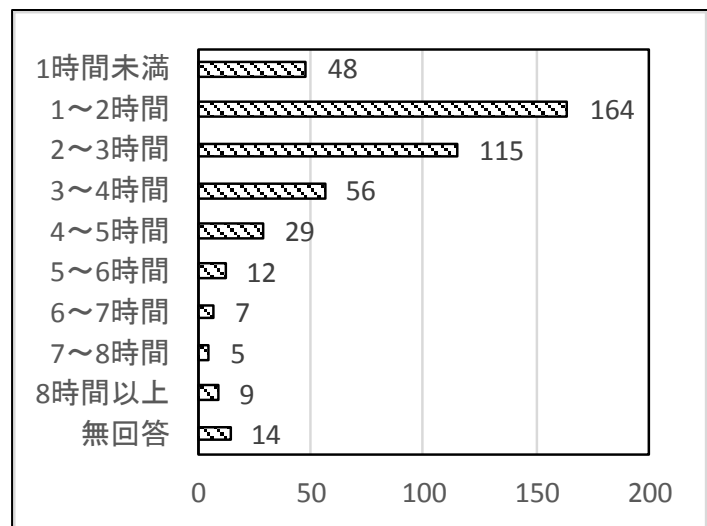


図 3-4 観光バスツアーでの滞在時間

ツアーでの滞在時間は、平均 3 時間 17 分であるが、中央値では 2 時間 00 分となっている。1 時間単位で区分すると、最も多い滞在時間帯は「1～2 時間」の 164 件となっている。

表 3-12 回遊状況

ツアーコース	件数	ツアーコース	件数
浅草	401	明治神宮	17
スカイツリー	143	国会議事堂	12
お台場	93	都庁	12
新宿	61	東京タワー	11
銀座	53	ディズニーランド	10
皇居	51	屋形船	10
秋葉原	39	明治座	10
築地	32	その他	311
上野	26		
江戸東京博物館	24		
横浜	18		

※立ち寄り場所は延べ件数

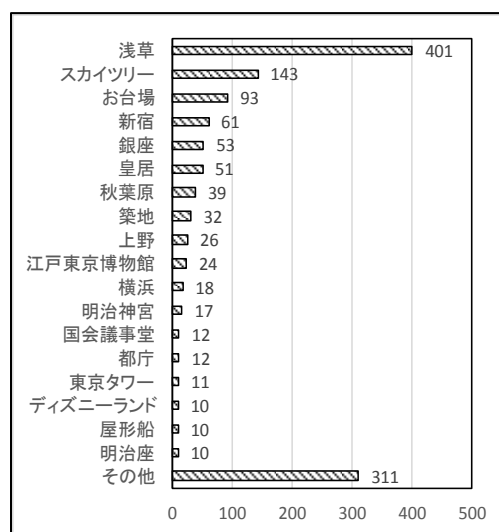


図 3-5 回遊状況

バスツアーのコースとして、浅草に隣接する東京スカイツリーへの立ち寄りが最も多く、続いてお台場や新宿、銀座、皇居などの観光スポットが多い。

表 3-13 乗降場所

降車場所	件数
二天門	297
浅草駅	39
5656会館	18
スカイツリー	11
雷門	10
ビューホテル	4
明治座	4
その他	45

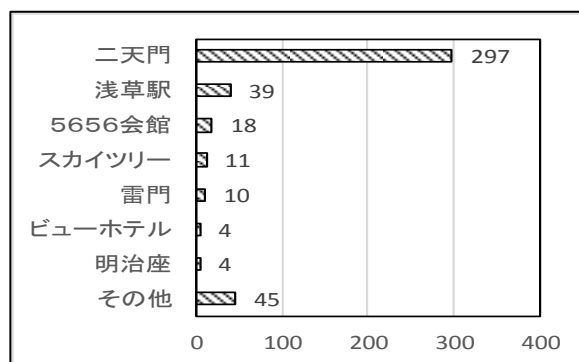


図 3-6 降車場所

乗車場所	件数
二天門	299
浅草駅	43
5656会館	18
雷門	17
スカイツリー	8
ビューホテル	4
江戸東京博物館	4
その他	52

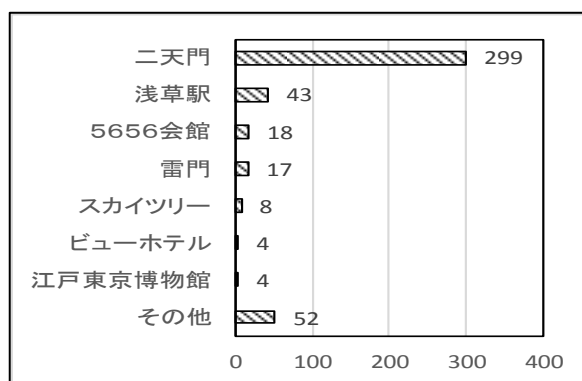


図 3-7 乗車場所

浅草寺の二天門付近が乗降場所として最も多く、続いて浅草駅や5656会館などが多い。

8 オリンピック・パラリンピック開催に向けて

2020年に開催が決定された東京大会に向けて、国は訪日外国人旅行者数の増加を目標に掲げている。東京大会は当初の計画を見直し、会場の分散設置の検討を進めており、周辺地域のみならず、会場間の移動等に伴う旅行者の回遊向上も期待されている。

オリンピック・パラリンピック開催に当たり、台東区への多くの外国人の来訪が予想され、今後、情報ネットワークや案内等のサイン整備のほか、受け入れ側のおもてなしなど、利便性の高い環境を構築していくことが求められる。

本調査では、東京オリンピック・パラリンピックの開催に向け、外国人観光客の受け入れの取り組みについてどのように考えているか、区内の文化観光施設や宿泊施設に対し、アンケート調査を実施した。

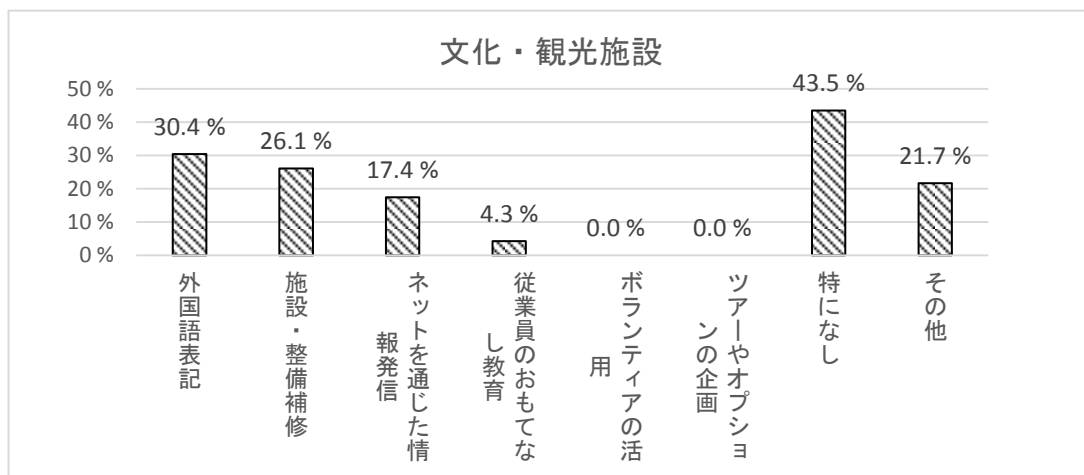


図 3-8 受け入れの取り組み（文化・観光施設）（回答数 23）

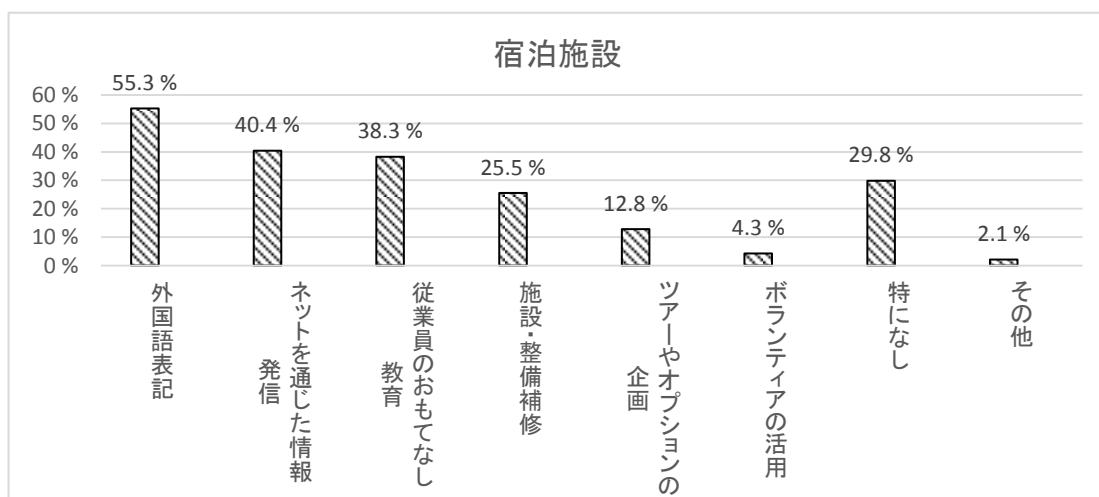


図 3-9 受け入れの取り組み（宿泊施設）（回答数 47）

9 バックパッカーの動向

平成14年のFIFAワールドカップ日韓大会の頃から外国人旅行者が浅草北部地域の簡易宿所などを利用するようになった。その後も料金が廉価であることや治安が良いこと、交通の利便性などから“バックパッカー”と呼ばれる個人旅行志向型の外国人観光客が増加し、それに伴い宿泊施設側の外国人への対応も進んだことから、台東区は、「外国人向けの安宿のある街」として定着している。

2020年に開催が予定されている東京オリンピック・パラリンピックに向け、今後も外国人観光客の増加が見込まれ、区では、バックパッカーの現況を把握するため、簡易宿所型のゲストハウスに対し、聞き取り調査を実施した。

a. 調査概要

- 期間：平成27年2月10日（火）～2月13日（金） 4日間
- 対象：外国人旅行者を受け入れている台東区内の簡易宿所型ゲストハウス16施設（無作為抽出）
- 方法：宿泊施設従業員への電話による聞き取り

b. 調査結果

①バックパッカーの区内平均宿泊日数

1泊から3泊の個人旅行者が多い。中には1週間から1か月滞在する人もいる。

②バックパッカーの区内年間延べ宿泊数（推計）

宿泊施設の規模等によるが、平均で外国人の割合が6割～7割、1日約50人という施設が多い。台東区内には、簡易宿所型のゲストハウスが約30軒あることから、年間で延べ547,500泊すると推計される。

③宿泊料金

素泊まりで、1泊2,500円～3,500円が多い。

④居住国

総じて、中国、韓国、台湾、香港からの宿泊者が多いが、ビザ要件の緩和によりタイやマレーシアなどの東南アジアからの宿泊者も増えている。

欧米やオーストラリアからの宿泊者も多く、特に夏と冬に多いとのことである。また、浅草北部地域以外のゲストハウスは、欧米系の旅行者が泊まる割合が比較的高い。

⑤訪問先

区内を滞在拠点に、浅草や上野をはじめ、秋葉原、六本木など都内観光をする人が多い。そのほかの訪問先として、日光、箱根や富士山といった東京近郊の観光地も人気のものである。また、宿泊者はあらかじめ行動プランを決めて来る人が多い。

⑥宿泊施設の対応

外国人旅行者を受け入れるため、これらのゲストハウスでは外国語の表記やマップの配付、Wi-Fiはほとんど備えている。また、外国人スタッフがいる施設も多い。

外国語（特に英語）での対応は必須であるが、食事や宗教など、外国人宿泊者の文化に合わせた特別な対応はあまりしていない状況である。

10 来訪者の台東区の印象

来訪者へのアンケートで台東区の印象を尋ねてみると、次の表のような結果となった。

(1) 良かったこと (日本人・外国人)

※複数回答可

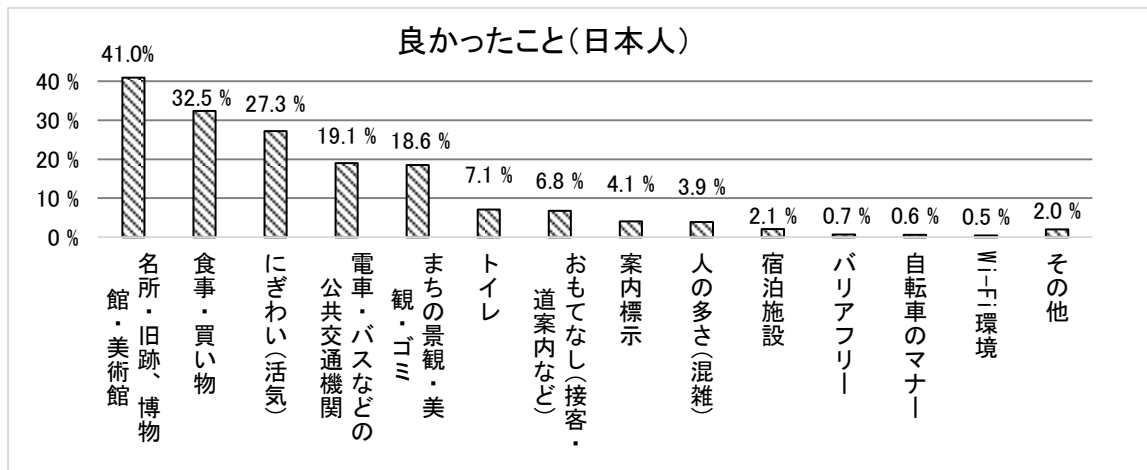


図 3-10 良かったこと (日本人)

回答数 2,204

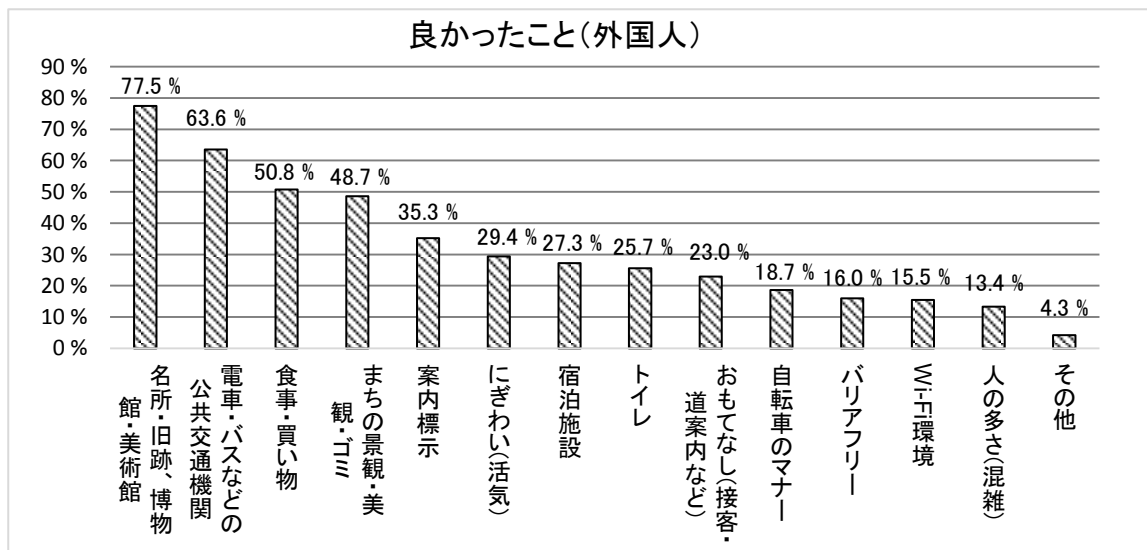


図 3-11 良かったこと (外国人)

回答数 187

(2) 残念だったこと (日本人・外国人)

※複数回答可

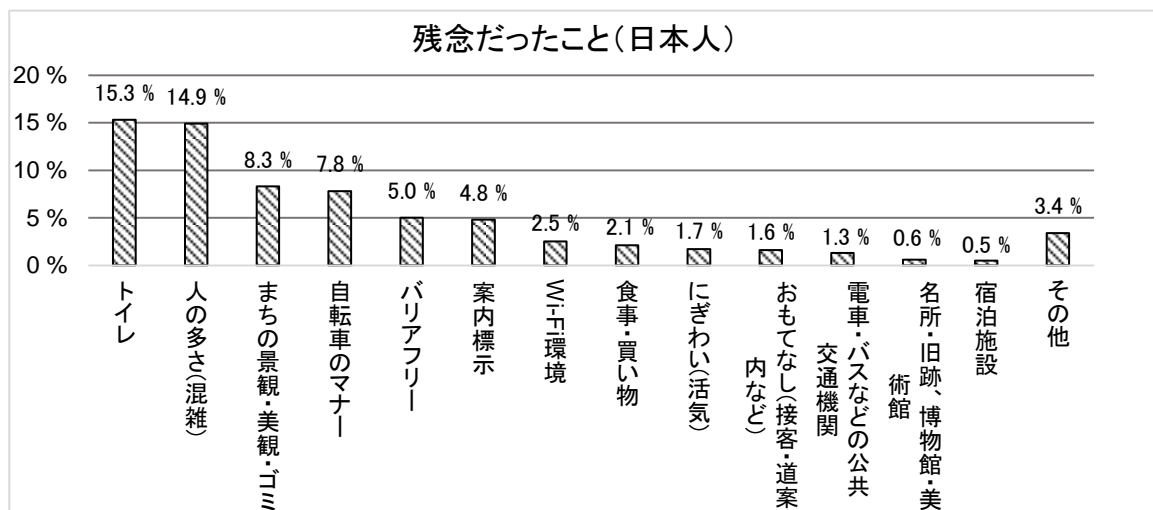


図3-12 残念だったこと (日本人)

回答数 2,204

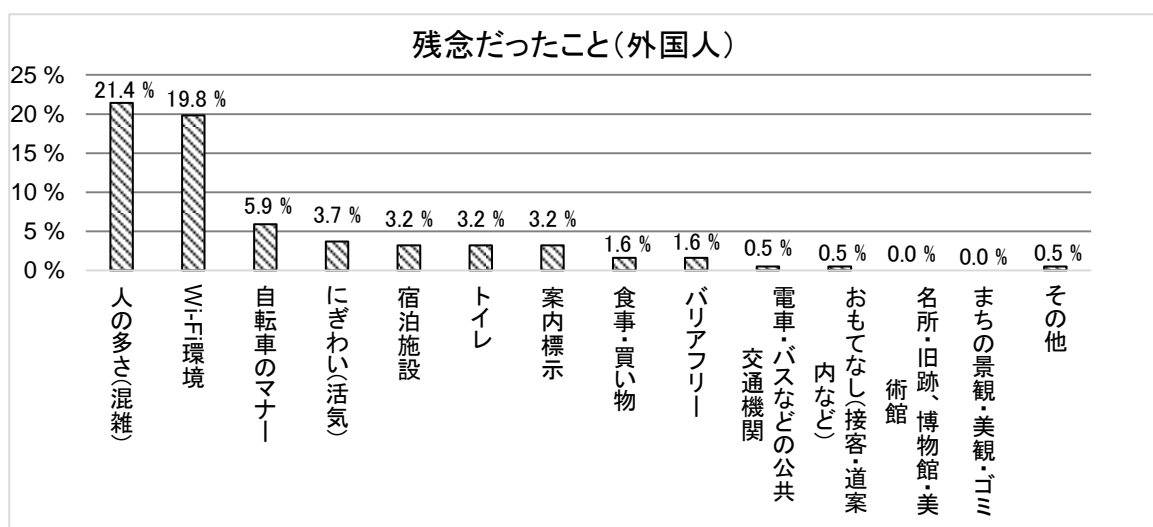


図3-13 残念だったこと (外国人)

回答数 187

日本人・外国人とも、良かったこととして、「名所・旧跡、博物館・美術館」が最も多く、続いて「食事・買い物」、「公共交通機関」が上位を占め、台東区の特徴ある観光資源の豊富さや利便性が支持されていると考えられる。

一方、残念だったこととして、日本人・外国人とも、「人の多さ(混雑)」、「自転車のマナー」、日本人で「トイレ」、外国人で「Wi-Fi環境」などが指摘されている。都市型観光地ゆえ、観光と生活空間の重なりが関係していることが伺える。

