

伊賀上野観光協会DMO 来訪者マーケティング、  
モバイルアンケート調査報告  
インバウンド対応2018年7月1日～3月31日実施（201件取得）  
（英語、中国語回答対応）

## 1) 追加情報報告

今回の、DMOモバイルアンケート取得以外で、観光協会、伊賀市がインバウンド来訪者に関するデータ収集数値を紹介します。

- (1) 伊賀流忍者博物館 2018年の入り込み数 28,686人（アジア21,345人・欧米豪3,983人・その他3,358人）国別順位としては（アメリカ、オーストラリア、フランス、ドイツ、カナダ、ロシア）となっている。アジアとしては（タイ、台湾、中国、香港、マレーシア、ベトナム）となっている。
- (2) 伊賀市での宿泊に関するデータ数値、2018年実質宿泊数 39,151人、延べ宿泊数 41,751人（アジア・40,583人、欧米豪・762人、その他・406人）国別順位、欧米としては（アメリカ・フランス・ドイツ）。アジアとしては（中国、タイ、台湾、韓国）となっている。

## 2) DMOインバウンド概要

伊賀市へのインバウンド（外国人来訪客）は、アジアを中心に、欧米豪から訪れている。特にアンケートの質問で注目できるのが、「伊賀市が忍者発祥地と知っていましたか？」に対して英語回答（84.6%）、中国語回答者（88.7%）と、その認識は高く、コアな忍者ファンが訪問している可能性が高い。また、入込ルートは、大阪・京都・奈良に向う（半日滞在）東からのルートと、大阪・京都・奈良で宿泊し（半日滞在）来訪している西からのルートに分かれる。この中で、リピーターも多く、特に中国語回答者の国々が注目でき、5回以上（46.5%）の回答者には驚きである。

今後は、リピーターの一層の固定化や、伊賀市での宿泊客の増加促進策の施策が必要となる。新規来訪者も、既存来訪者の地域体験の口コミや、ソーシャルメディアでの写真・動画に左右されることも多く、より、充実した“おもてなし”が必要になる。詳細は以下で説明。

## 1. インバウンド（英語版回答）

<インバウンド（2018年7月1日～2019年3月31日）のアンケート201件取得サンプルからみた来訪者特性>

- 1) インバウンド（英語回答）では、20代・30代の若者が中心であり、回答国順位としては、オーストラリア、中国、アメリカ、シンガポール、欧米豪、アジアを中心に27ヶ国から来訪しており、英語回答にも対応している。その中で「初来訪」（47.7%）、「2回目以上」（42.3%）と、初来訪とリピーターの割合がほぼ同じ。特に「5回以上」（30.0%）ある。
- 2) 「個人来訪客（FIT）」が（87.7%）であるが、「グループや団体」も（12.3%）含まれており、ツアー会社の企画対象にもなっている状況がある。同行者は「家族」（27.7%）、「配偶者/パートナー」（24.6%）、「1人」（23.1%）、「友人」（21.5%）と特に平準化している。
- 3) 日本での滞在日数としては、「2週間」（26.2%）、「1ヶ月以上」（23.8%）と、長期の滞在が目立っている。来訪のキッカケとしては、「家族・友人」が（26.8%）、「トリップアドバイザー」が（16.1%）、「Japan-guide.com」が（25.0%）。事前情報の収集としては、伊賀市多言語Webサイト（17.8%）、家族友人（16.9%）、「トリップアドバイザー」（11.7%）、「グーグル検索」（13.1%）と、当然ではあるが、英語の情報提供ツールがベースとなっている。
- 4) 伊賀市での滞在としては、「半日」（61.5%）、1日（25.4%）と日帰りメインとなっている。また、移動先としては、「大阪」（17.9%）、「京都」（15.8%）、「奈良」（12.0%）、「東京」（11.4%）とメジャーどころが目的地となっている。
- 5) 交通手段としては、「電車」（48.1%）、「バス」（20.9%）と公共交通機関の利用が主であるが、「レンタカー」の利用も18.2%を占めている。宿泊地は「大阪」（22.2%）、「京都」（15.0%）と関西での宿泊が多いが、伊賀市での宿泊も（10.5%）ある。宿泊タイプとしては、「ホテル」（40.1%）「旅館」（16.8%）、「ゲストハウス」10.4%、「Airbnb」（16.3%）、「ユースホテル」（6.9%）と安価な宿泊者（バックパッカー）もみられる。
- 6) 日本滞在中の予算としては、「5万円まで」（32.3%）、「～10万」（26.9%）、「～20万」（23.8%）、「20万以上」が（12.3%）とその旅行日数に対応している。一人当たり予算としては、「14,068円」。日本での支払いの方法は「現金」（72.3%）、「クレジットカード」27.7%と現金支払を希望している。日本での旅行の目的は、「文化体験」（26.0%）、「観光」（25.1%）、「日本食」（23.9%）と日本の伝統文化の体験が目的。

## 英語回答、伊賀市を旅行先に決めたきっかけ項目（回答が少ないので全数表示）

- 2773) Google グーグル
- 2581) Travel guidebooks旅行ガイドブック
- 2574) Pantip ※タイの掲示版サイト
- 2513) Stories of Ninja 忍者
- 2469) 昨年シドニーで開催された展示会場での情報
- 2448) 大阪と名古屋の間に立ち寄れるところを検索
- 2365) Japan-Guide.com
- 2330) ネット検索
- 2317) 伊賀流忍者博物館見学と川上先生に会えることも期待して
- 2305) 忍者に関することをネット検索
- 2269) 津で働いたときに、周りから訪問をすすめられて
- 2254) JNTOウェブサイト
- 2237) 歴史に興味がある
- 2220) 忍者と侍などに興味がある
- 2219) 武術に関心がある
- 2194) 京都と東京との間に立ち寄れるところを検索
- 1885) 沖縄空手剛柔流をきっかけに日本の歴史や武道に興味を持ちました。伝統と魅力ある日本を知る中で、服部半蔵が率いた伊賀という場所にもひかれ、ぜひ訪れてみたいと思いました。
- 1866) テレビとインターネット検索（Japan guideと公式HP）
- 1815) フランス人のYouTube（Ikimasho）
- 1791) 奈良の旅行ウェブサイト
- 1705 イギリスの旅行情報会社Rough guide
- 1550) アニメ系youtube (Gaijin Goombah Media)
- 1484) “大阪近郊”でネット（グーグル）検索
- 1461) タイの訪日旅行レビューサイト
- 1270) Japan-guide.com 旅行情報サイトWikivoyage

7) 伊賀観光の満足度としては、「総合」(大変満足84.6%)、「景観・雰囲気」(大変満足90%)、「宿泊施設」(大変満足73.8%)、「宿泊施設外での食事」(大変満足5.4%)・(満足74.6%)、「お店の品揃え」(大変満足72.3%)、交通機関のアクセス(大変満足75.4%)、多言語による支援や表示(大変満足66.2%)

8) 不満に感じたこと(ランダム回答)

2773) もっと忍者のパフォーマンスと旅行者自身が体験できるもの

2490) よりわかりやすい外国語表記の案内板

2469) 観光客向け企画などに対応する英語スピーカー、便数が多くて速い電車

2365) ICカードでの乗車(電車)

2220) ショーでの音声ガイド(英語)

2219) 英語での情報提供

2194) わかりやすい英語解説

2054) 現状でも良いが、英語での案内表記をもっと

2053) 交通費が高い

1995) 伊賀までのアクセスが難しかった。

1956) 期待どおりでした。

1885) ショーの通訳がもう少し必要。伊賀には夕暮れ時にきましたが、それでもショーは楽しめました。

1827) 無料Wi-Fiサービスが必要です。

1815) サプライズ演出などいかがでしょうか。

1810) 英語をもっと使用してほしいです。

1801) 英語でのサポートが必要です。

1607) 博物館の展示にもっと英語を使ってほしい。

1572) 宿泊に関して対応できるスタッフがほしい

1565) 飲食店をもっと増やしてほしい

1554) より多くのショー(公演回数)

1530) 駐車場を増やしてほしい

1363) 助けが必要なときに、もう少し行動で示してください。

9) もう一度伊賀市を訪問したいと思うか、「思う」(86.9%)と、いいとてもいい印象を感じている。

10) 日本での買い物としては、「食品・お菓子」(25.9%)、「雑貨」(15.7%)、「抹茶」(15.0%)、「生活用品」(13.8%)

- 11) 「伊賀での買い物」としては、「食品・お菓子」(34.7%)、「忍者グッズ」(24.1%)、「買わなかった」(9.0%)
- 12) 「伊賀が忍者の発祥地であることを知っていたか」については、「知っていた」(84.6%)に上り、発祥の地と知っていて、来訪された比率が高い。  
その理由として、アニメ「ナルト」、アニメ・ゲーム「バジリスク」などの理由も大きい。
- 13) 忍者のイメージとは

- |                       |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| 2394) 黒               | 1828) 速い、目には見えない                   |
| 2837) 黒い服             | 1484) 強い意志                         |
| 2658) 全身黒の衣装、強い       | 2477) 自信、冷静                        |
| 2785) 日本のスパイ          | 2490) 武術に長けている、カッコいい武器             |
| 2317) 忍ぶ、高い武術スキル、スパイ  | 1483) 賢く効率的、記憶力がよい、失敗することなく情報を伝える  |
| 2581) 人目を盗んだ感じ、スパイ    | 2574) 伊賀忍者                         |
| 2773) 秘密、こそこそ         | 2469) ナルト                          |
| 2277) 謎めいている          | 2447) アニメ「バジリスク」                   |
| 2547) 秘密主義            | 2385) ナルト 漫画とアニメ                   |
| 2448) 命取りともいえる忍びこみ、賢い | 2657) 映画の忍者                        |
| 2513) 暗殺              | 1995) PCゲームやアニメによる良いイメージ           |
| 1764) 卑劣な暗殺者          | 1866) 戦闘、修行、前向き思考、強靱、賢い、実践的、忠誠、アニメ |
| 2305) 殺人、情報を守る人       |                                    |
| 2269) 殺人、カッコいい        |                                    |
| 2476) 伝統的             |                                    |
| 2630) カッコいい           |                                    |
| 1571) カッコよくて強い        |                                    |
| 1827) プロ              |                                    |
| 2621) 素晴らしい           |                                    |
| 2482) 静かなのに、強い        |                                    |

14) 伊賀市を訪れて感じた「忍者の魅力」とは何。

2837) 忍者市

2252) 忍者の町

2385) たくさんの忍者スタッフ

2054) 忍者に関するすべて

1956) 忍者を知るには最適な場所

2490) 忍者関連の情報が充実している

1828) 文化的価値が高い

1827) 歴史的

2477) 平和

2337) 良い立地

2773) 静か、すごく遠い

2513) すごく遠い

2658) すでに静か

2476) すばらしい、美しい

2259) 新しい

2448) 学びが多く、楽しめた

2657) おもしろい

1885) とてもかっこいい

2269) とても楽しく、まちもかわいい

2258) 素敵、観光地化しすぎしていない

2254) 家族や友人におすすめしたい

2194) 半日観光にはぴったり

1801) 子供たちや親せきと過ごすのにとっても良い場所。京都から伊賀までの移動中の景色も楽しめた

1764) とても良い、大阪や東京と比べて自然風景を楽しめました

1554) 流ちょうな英語

1483) 日本の田園風景がある忍者の町。忍者博物館まで続く畑もすばらしかった

1428) ほかの場所とは違う

1401) とても素晴らしく日本の歴史を知るのにもとても良い

15) 「伊賀流忍者の里・伊賀市」に対するご感想、ご意見、ご要望などをご記入ください

- 2658) 素敵
- 2630) すごい
- 2574) 体験できるもの
- 2469) シドニーでの展示会をきっかけに伊賀について知ることができ、良かったです。日本語がわかるので伊賀でも楽しく過ごせました。
- 2385) とてもおもしろい場所
- 2277) 景色の良い場所
- 1956) 人もよく、多言語対応もあって良かった
- 2054) とても対応がよく、満足です
- 1866) とても良い旅行でした。展示や解説もよく、スタッフ対応もすばらしく良かった。
- 1801) 伊賀流忍者博物館の展示とショーがとてもよかったです。
- 1530) 息子と楽しく過ごせました。
- 2220) ショーでの英語での解説／音声ガイド
- 2219) 英語での案内表示、音声ガイド 例：ショー
- 1461) 私は忍者が好きでタイから来ました。タイ語での解説があれば嬉しいです。
- 2469) 交通手段と外国語対応を改善すべき
- 2773) 良いが、もう少し交通手段の選択肢があった方がいい
- 1995) 伊賀上野城と忍者博物館へのアクセスがわかりにくい（標識など）
- 2305) 内容の向上とアクセスの良さ
- 1363) 忍者に関するアトラクションや名所
- 2581) 忍者博物館はとても興味深かった。伊賀牛もおいしかった。外国人向けに伊賀牛についての広告をもっと出すべき
- 1995) とても小さく、観光地化していないところに驚いた。銀行や観光者向けのお店でもクレジットカードが使えなかったり、海外発行カードでの引出しができなかった。
- 1270) 忍者博物館のあと、俳聖殿と伊賀上野城に行ったが、何もすることがなかった。お店がもっと開いていたり、街中までも近かったりしたら、街中まで出かけてもう少し滞在していたかもしれない

## 2. インバウンド（中国・繁体版）

＜インバウンド（2018年7月1日～2019年3月31日）のアンケート201件取得サンプルからみた来訪者特性＞

- 1) インバウンド（繁体語回答）では、20代・40代・30代（順位）が中心であり、国としては「台湾」（42.3%）、「香港」（32.4%）、「中国」（23.0%）がメイン。その中で「初来訪」（19.7%）、「2回目以上」（77.5%）、「5回以上」（46.5%）であり、リピーターの数値が際立っている。
- 2) 「個人来訪客（FIT）」（81.7%）であるが、「グループや団体」も（18.3%）含まれており、ツア-会社の企画対象にもなっている状況がある。同行者は「家族」（42.3%）、「友人」（21.0%）、「恋人」（19.2%）、「1人」（11.5%）で、「家族」が半数近くあるが、「恋人」の約20%も注目される。（忍者の聖地は恋人の聖地）
- 3) 日本での滞在日数としては、「10日間」（39.4%）、「7日間」（22.5%）と、10日間までの滞在が多い。来訪のキッカケとしては、「家族・友人」（32.3%）、「その他」（17.7%）内 グールマップ、ゲーム、旅行雑誌（16.7%）、「Facebook」（13.5%）。事前情報の収集としては、「家族・友人」（31.0%）、伊賀市多言語Webサイト（14.0%）旅行雑誌（16.0%）。当然ではあるが、自国の言語対応の情報提供ツールがベースとなっている。
- 4) 伊賀市での滞在としては、「半日」（69%）、「1日」（31%）と日帰りメインとなっている。また、移動先としては、「大阪」（23.8%）、「京都・奈良」（16.1%）と有名観光地への移動となっている。
- 5) 交通手段としては、「電車」（48.1%）、「バス」（14.3%）、「レンタカー」（31.6%）とレンタカー利用がかなり多い。宿泊地は「大阪」（30.1%）、「奈良」（11.6%）、「京都」（8.9%）と関西での宿泊が多いが、伊賀市での宿泊は（4.8%）に留まる。宿泊タイプとしては、「旅館」（47.8%）、「ホテル」（24.4%）と旅館思考で、奈良や京都、大阪での宿泊と思われる。但し「民宿」も（15.6%）と、安価な宿泊者もみられる。
- 6) 日本滞在中の予算としては、「5万円まで」（31.0%）、「～10万」（35.2%）、「～20万」（18.3%）、「20万以上」（15.5%）とその旅行予定に対応している。一人当たり予算としては、「13,528円」となっている。日本での支払いの方法は「現金」（58.3%）、「クレジットカード」（25.9%）と「現金支払」を希望しており。銀聯（ぎんれん）カード、アリペイなどは多くない。日本での旅行の目的は、「文化体験」（30.6%）、「日本食」（28.7%）、「観光」（13.4%）と、「文化体験」と「ショッピング」を目的としている。

7) 伊賀観光の満足度としては、「総合」(大変満足64.8%)、「景観・雰囲気」(大変満足31.0%)、「宿泊施設」(大変満足42.3%)、「宿泊施設外での食事」(大変満足53.5%)、「お店の品揃え」(大変満足46.5%)、「交通機関のアクセス」(大変満足54.9%)、「多言語による支援や表示」(大変満足57.7%)

## 8) 不満に感じたこと(ランダム回答)

2583) 多くのレストランが月、火曜日営業していない、営業時間も短い

1737) 町のシンボルがはっきりしない。

1730) 食事する場所が少ない、日本語以外の多言語が少ない

9) もう一度伊賀市を訪問したいと思うか、「思う」(71.8%)、「思わなかった」(28.8%)と満足度は高いが伊賀に興味をもつ部分は十分ではない。

10) 日本での買い物としては、「生活用品」(21.6%)、「食品・お菓子」(20.8%)、「雑貨」(13.6%)「日本茶」(14.4%)、「化粧品」(12.2%)

11) 伊賀での買い物としては、「忍者グッズ」(31.5%)、「お菓子」(16.1%)、「雑貨・文具類」(16.9%)、「買わなかった」(13.7%)

12) 「伊賀が忍者の発祥地であることを知っていたか」については、「知っていた」(88.7%)に上り、発祥地と知っていて、来訪された比率が高い。

## 13) 忍者のイメージ

1478) 黒い

2586) すごくて強い

2320) かっこいい

1448) 静か

1355) 変化が目まぐるしい

2777) 謎めいている

2226) 鋭い

1727) 責任感がある

2732) 厳しい

2009) 昔のスパイ

1736) ネットワーク

2811) 日本の代表文化の一つ、神秘の中で、科学の知識も含まれている。消えてはいけない。

2778) とてもおもしろい

2772) ストレスがかかる職業

2554) 神秘、古い、忍者乱太郎の感覚

1634) 忍術で、こんなに沢山の学問、秘密があります凄い

14) 伊賀市を訪れて感じた「忍者の魅力」とは何。

- 2845) 忍者
- 1736) 忍者の文化
- 2772) 忍者博物館
- 2554) 忍者博物館、多言語の応援
- 2777) 歴史的
- 2112) 伝統
- 1448) 伝統文化
- 1355) 文化と景色が共存、静かで落ち着く
- 2778) 歴史と現代生活の組み合わせ
- 2009) 歴史がある町、景色も綺麗
- 2583) 静か
- 2138) 素朴
- 2320) 面白い
- 2319) 神秘的な場所
- 1477) すごくカッコいい
- 1735) きれい
- 1621) 田舎の景色がきれい
- 1479) 景色が良い、特徴があります
- 1478) 稲田が沢山、自然の中で、ゆっくり休憩できる

15) 「伊賀流忍者の里・伊賀市」に対する感想、意見、要望

- 2778) とても良い、ほかの人たちに来るように勧めます。
- 2777) すてきな風景、平和
- 2732) 伝統のは綺麗で珍しいね!
- 2583) 忍者博物館の周りで観光できる所が少ない
- 2554) もっと忍者の宣伝が欲しい、見に来て良かったです。一日の観光は良いと思います
- 2009) 良かった、機会があればまた来ます
- 1738) 観光スポット分かりやすい、交通便利、環境きれい
- 1730) 上野公園の観光施設以外、他の観光施設がほとんどない、行く所がない、ほとんどの施設は有料なので、少し不満です。
- 1727) 1. JR加茂駅で伊賀へ行きに電車を乗り換えた時、電車の故障で、しばらく駅で待ちましたが、駅員さんが親切な誘導で、良かったです。ありがとう。  
2. 忍者村で、忍者屋敷の説明を受けた時、忍者さんは、私達が台湾人だと気づくと、すぐに中国語の説明に変えてくれて、とても感動しました、素晴らしい、ありがとう  
3. 忍者ショーは言葉で説明が出来ない素晴らしいさがあります、友達にも勧めます
- 1634) とても神秘
- 1633) 中国語の説明がもっとあればいいと思います、ありがとう
- 1479) 忍者博物館のスタッフは特定の時間中に忍者に変身し、突然目の前で現れて、私達をビックリさせて、サプライズをして欲しい