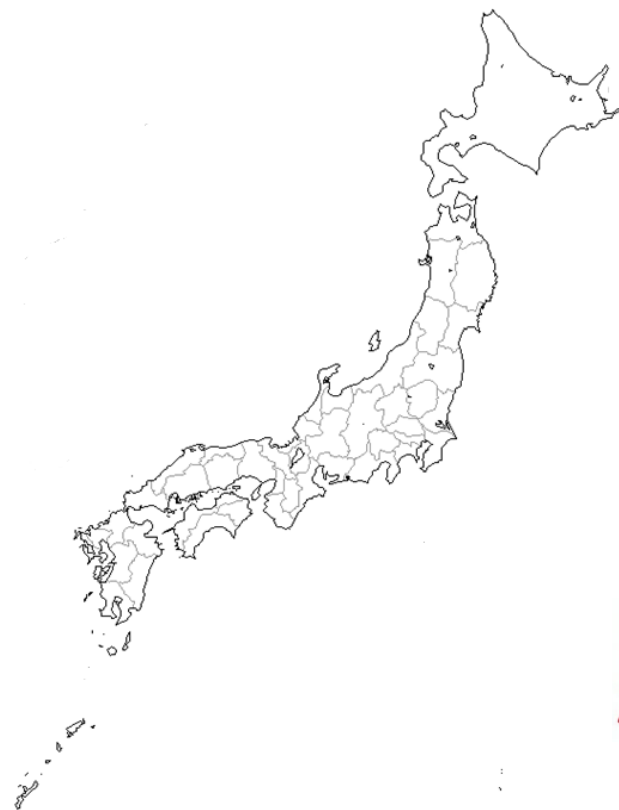


中国語放送の満足度・実態調査

宿泊施設における中国語放送サービス調査



Japan. Endless Discovery.

2011年
株式会社大富

宿泊施設における中国語放送サービス調査

観光庁が進めている中国語放送の導入促進事業の一環として、中国語放送を導入している宿泊施設様へ、中国語放送の視聴ニーズや満足度、宿泊施設の誘致効果に関する調査が行われました。

ここに検証結果レポートをまとめさせていただきましたので、今後の中国語放送導入の検討の参考としてご活用いただきたいと思います。

2011年株式会社大富



※調査対象者:実証事業に参加した宿泊施設を利用する訪日中国人

※有効回収数:1,500サンプル

※調査実施日:2010年12月1日～2011年2月14日

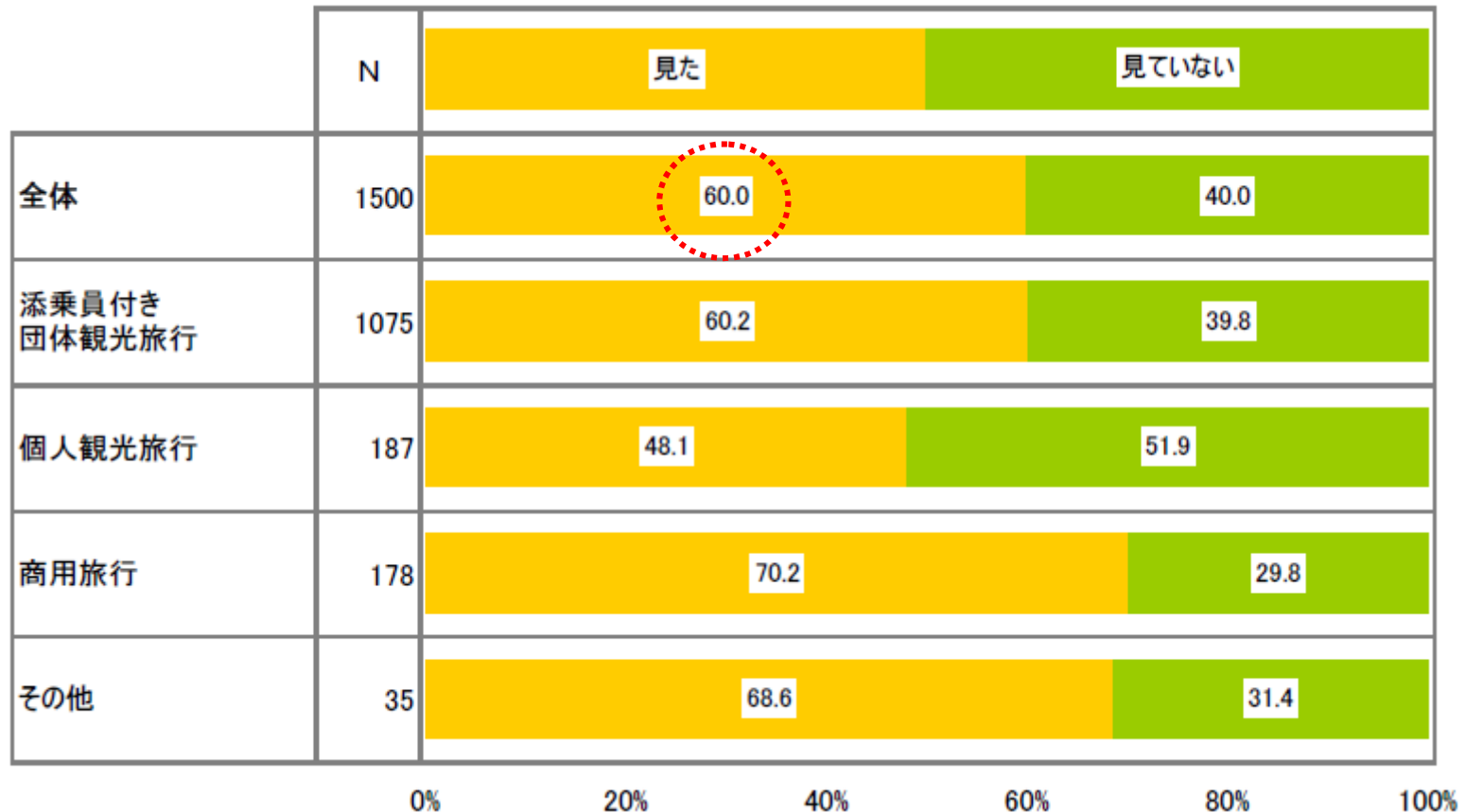
※調査施設数:全国57施設

中国人宿泊者へのアンケート調査結果

中国人宿泊者へのアンケート調査結果

中国人宿泊者へのアンケート調査結果 ①

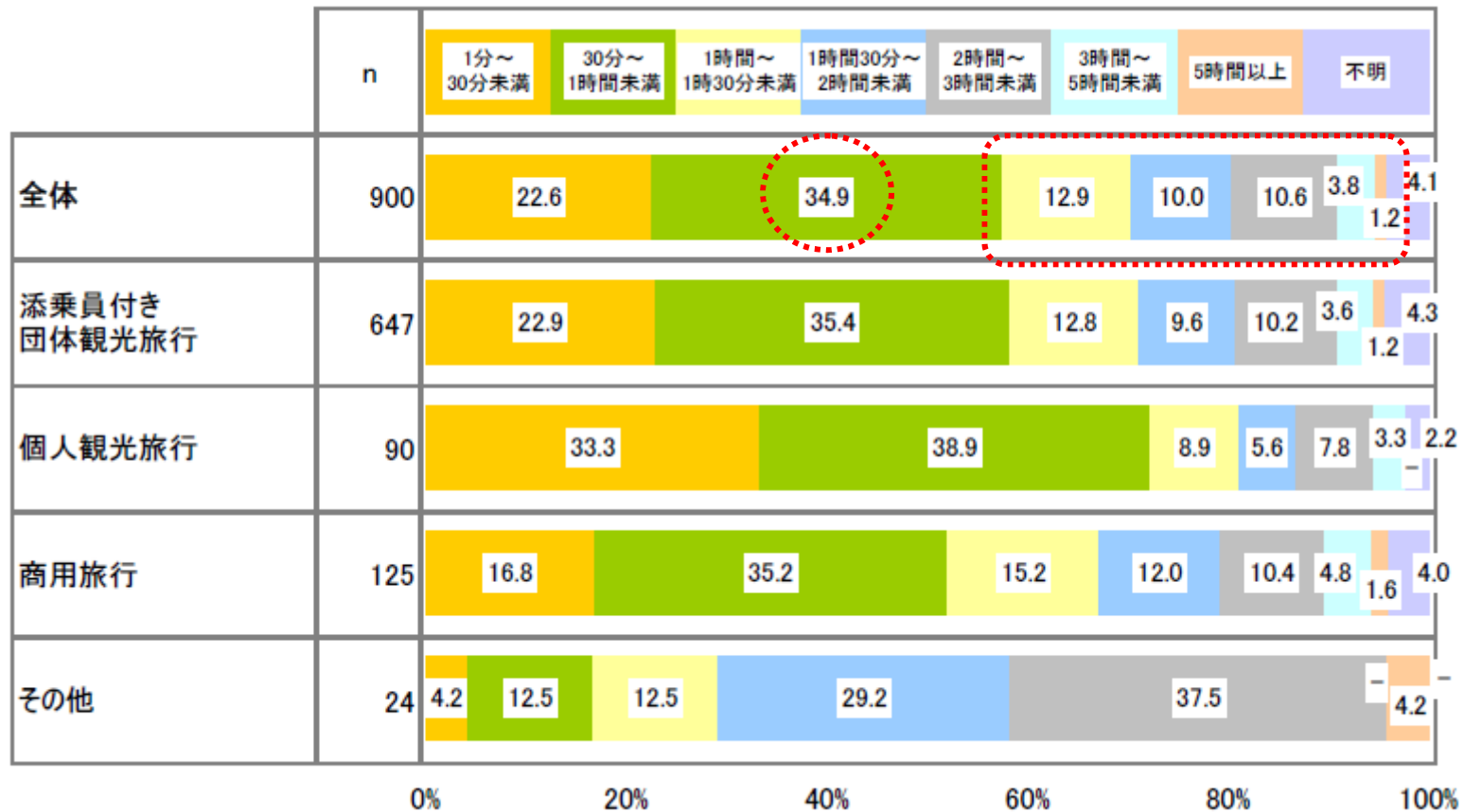
Q. あなたはこの宿泊施設で中国語放送をご覧になりましたか？



中国語放送の視聴有無は「**見た**」が**60%**と、半数以上の宿泊者が視聴しています。尚、「見ていない」と回答した40%の内、33%の方は中国語放送を部屋で見れたことを知りませんでした。

中国人宿泊者へのアンケート調査結果 ②

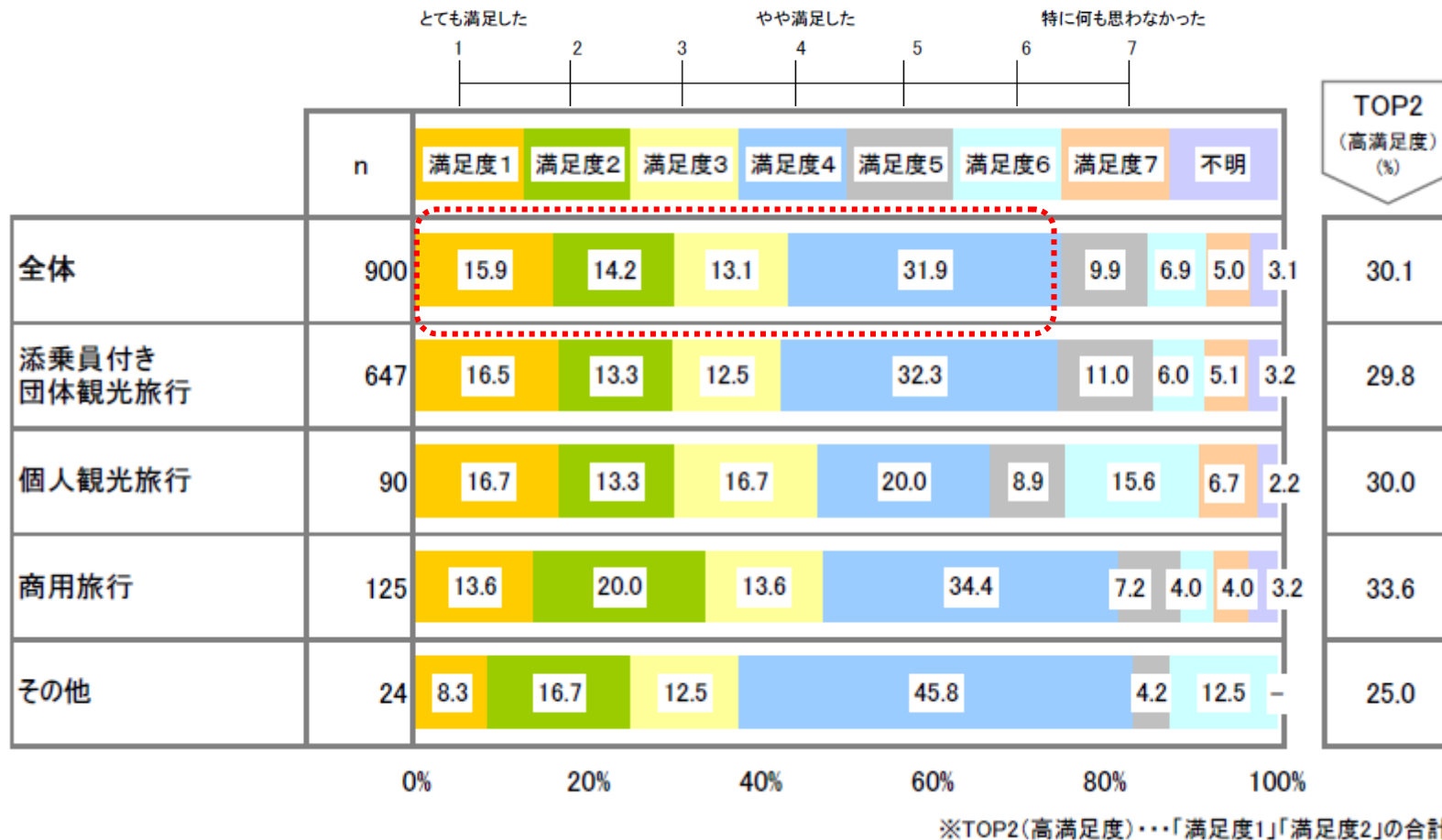
Q. あなたはこの宿泊施設の中国語放送を、どのくらいご覧になりましたか？



中国語放送の視聴時間は「30分～1時間未満」が35%と最も高いものの、
「1時間以上」見ている宿泊者は約4割を占めています。

中国人宿泊者へのアンケート調査結果 ③

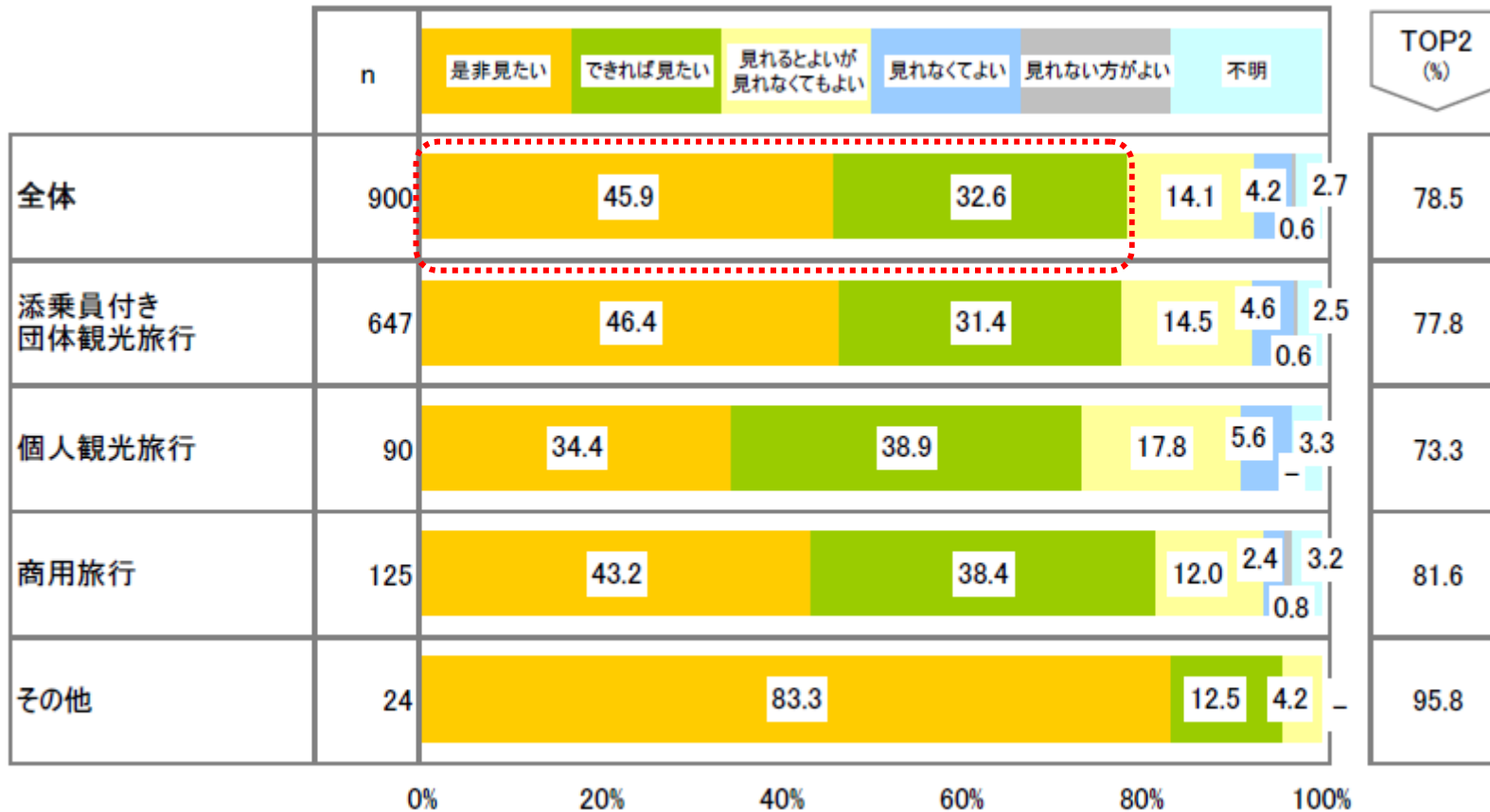
Q. あなたはこの宿泊施設で中国語放送をご覧になれることに満足しましたか？



中国語放送の満足度は「とても満足した」が16%、「高満足(TOP1~2)」が30%、「やや満足(TOP1~4)」まで加えると75%に達しています。

中国人宿泊者へのアンケート調査結果 ④

Q. あなたは今度旅行するときに、中国語放送をご覧になりたいですか？

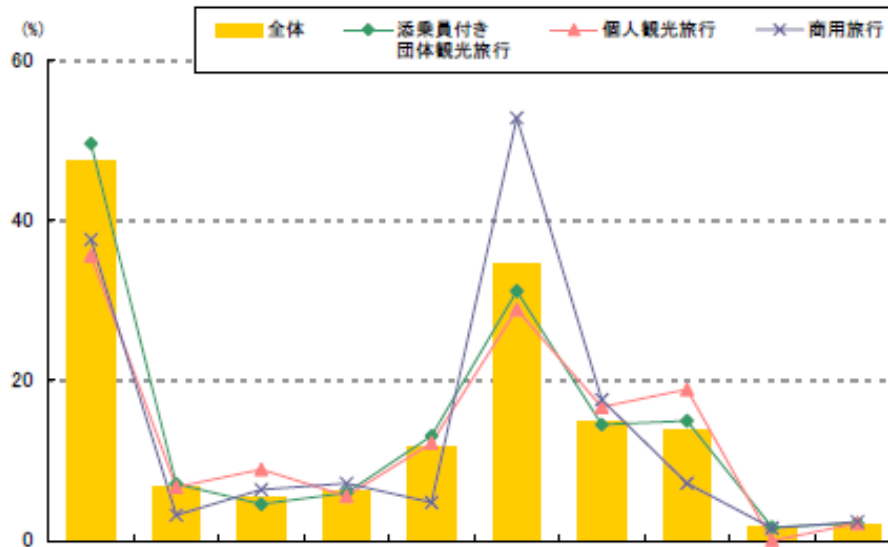


※TOP2・・・「是非見たい」「できれば見たい」の合計

次回訪日の視聴継続意向は「是非見たい」が46%と約半数となっており、「できれば見たい」を含めると約8割まで達しています。

中国人宿泊者へのアンケート調査結果 ⑤

Q. あなたはこの中国語放送を、なぜご覧になりましたか？（複数回答可）

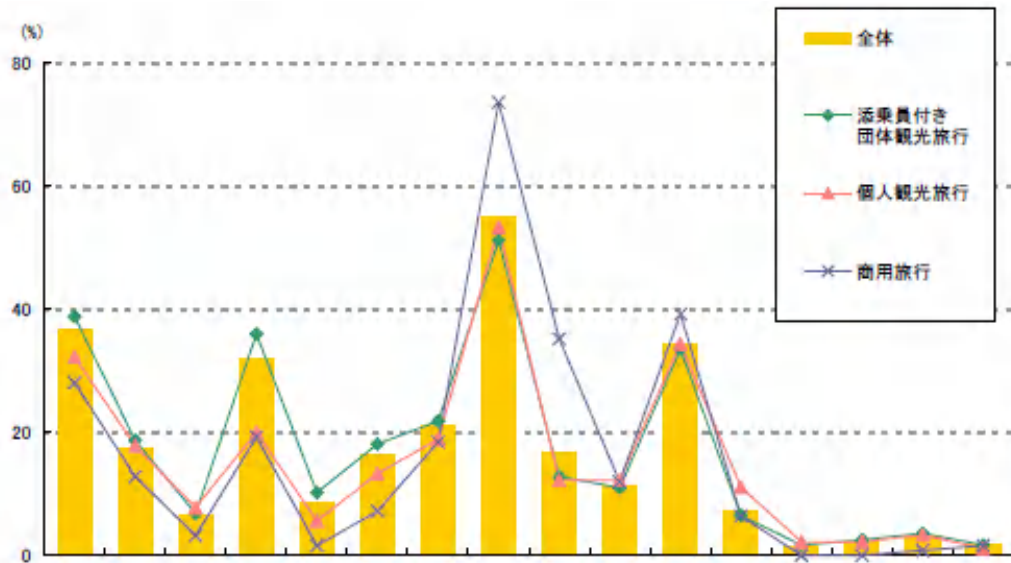


視聴理由は「中国語放送が見たかった」が47%と最も高く、次いで「中国の情報を知りたかったから」が35%と、**旅先で中国語放送から中国の情報を得ることが主な視聴理由**となっています。

	n	見たかったから	好きな番組が流れていたから	いつも見ているから	一緒に宿泊した人が中国語放送を見ていたから	暇だったから	中国の情報を知りたかったから	とりあえずテレビの電源をつけたから	たまたま中国語放送が流れていたから	その他	不明
全体	900	47.4	6.7	5.4	6.1	11.7	34.6	14.9	13.9	1.7	2.1
添乗員付き団体観光旅行	647	49.6	7.1	4.6	6.0	13.1	31.2	14.5	15.0	1.7	2.2
個人観光旅行	90	35.6	6.7	8.9	5.6	12.2	28.9	16.7	18.9	-	2.2
商用旅行	125	37.6	3.2	6.4	7.2	4.8	52.8	17.6	7.2	1.6	2.4
その他	24	79.2	8.3	12.5	4.2	12.5	29.2	8.3	4.2	4.2	-

中国人宿泊者へのアンケート調査結果 ⑥

Q. あなたはこの宿泊施設の中国語放送で、どのジャンルをご覧になりましたか？(複数回答可)



視聴ジャンルは「ニュース・報道」が55%と最も高くなっています。次いで「ドラマ」、「気象情報」の順となっています。

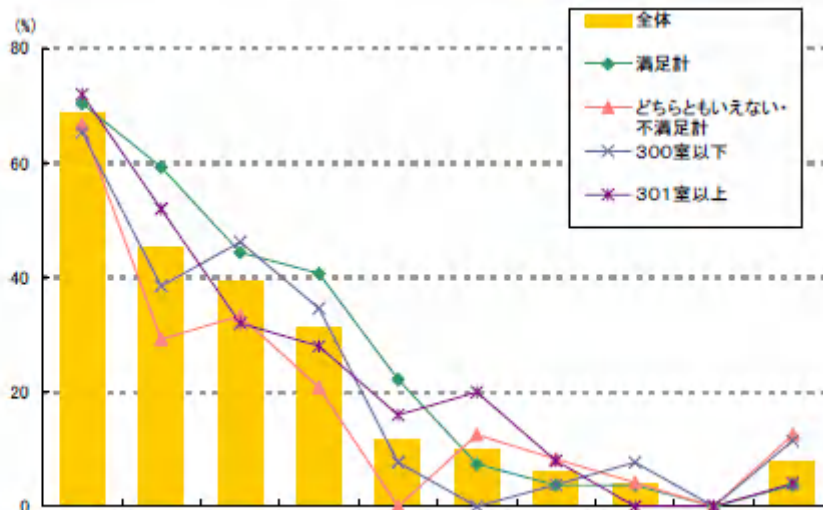
	n	ドラマ	映画	コメディ	バラエティ	アニメ・マンガ	音楽	スポーツ	ニュース・報道	経済	情報・ワイドショー	気象情報	教養ドキュメンタリー・教育	子供向け番組	その他	不明	
全体	900	36.6	17.4	6.6	31.9	8.6	16.3	21.1	55.1	16.7	11.3	34.2	7.1	1.6	2.1	3.2	1.9
添乗員付き団体観光旅行	647	38.8	18.7	6.8	36.0	10.2	18.1	21.8	51.2	12.8	11.0	33.5	6.5	1.7	2.5	3.6	1.7
個人観光旅行	90	32.2	17.8	7.8	20.0	5.6	13.3	18.9	53.3	12.2	12.2	34.4	11.1	2.2	2.2	3.3	1.1
商用旅行	125	28.0	12.8	3.2	19.2	1.6	7.2	18.4	73.6	35.2	12.0	39.2	6.4	-	-	0.8	1.6
その他	24	37.5	8.3	12.5	29.2	4.2	20.8	20.8	62.5	33.3	4.2	16.7	8.3	-	-	8.3	8.3

宿泊施設担当者へのアンケート調査結果

宿泊施設担当者へのアンケート調査結果

宿泊施設担当者へのアンケート調査結果 ①

Q. 貴宿泊施設では、どのような理由で中国語放送サービスを導入されましたか。(複数回答可)



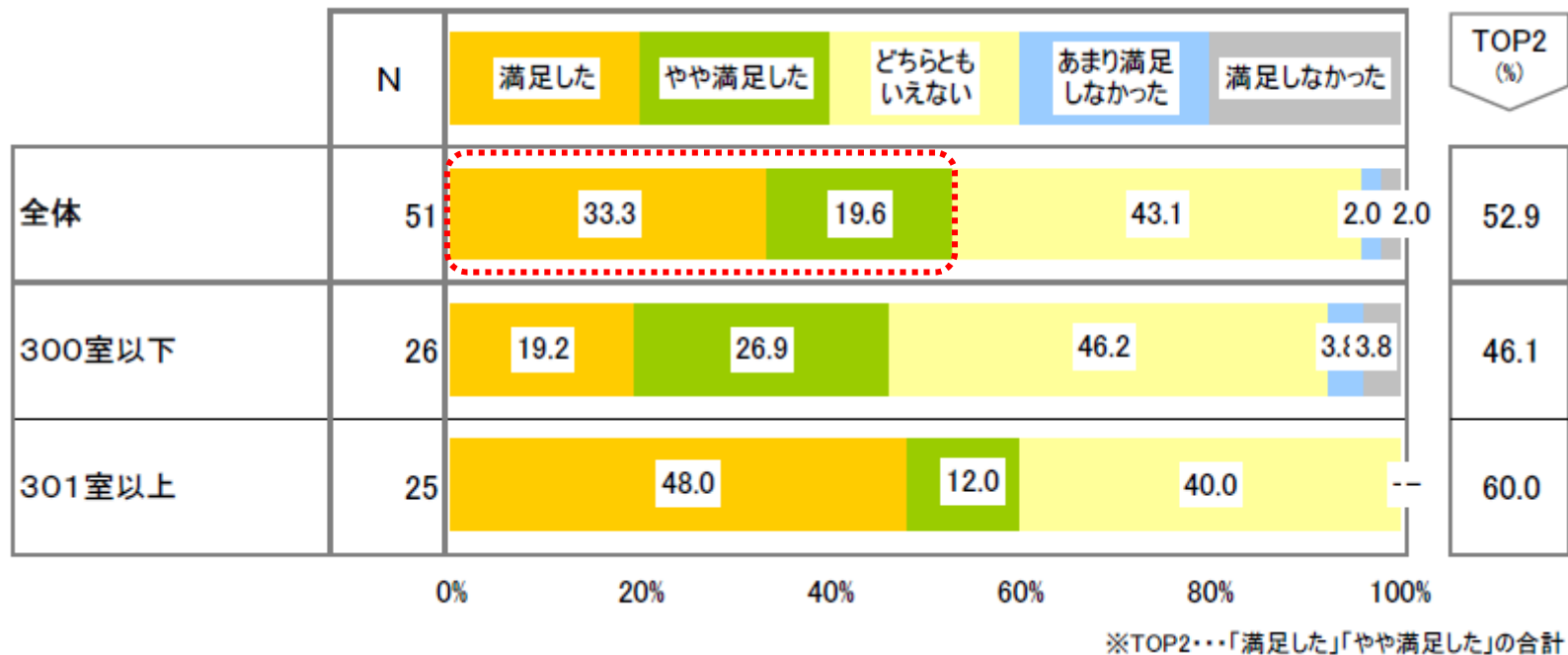
	N	中国人宿泊客を増やそうと思ったから	中国人宿泊客が増えたから	中国人の個人旅行客が受け入れやすくなる(なった)から	中国人の団体旅行客が受け入れやすくなる(なった)から	宿泊客から要望があったから	チャネル業者に薦められたから	導入費用が安かったから	他のホテル関係者に薦められたから	旅行会社や団体旅行の添乗員に薦められたから	その他
全体	51	68.6	45.1	39.2	31.4	11.8	9.8	5.9	3.9	-	7.8
満足計	27	70.4	59.3	44.4	40.7	22.2	7.4	3.7	3.7	-	3.7
どちらともいえない・不満足計	24	66.7	29.2	33.3	20.8	-	12.5	8.3	4.2	-	12.5
300室以下	26	65.4	38.5	46.2	34.6	7.7	-	3.8	7.7	-	11.5
301室以上	25	72.0	52.0	32.0	28.0	16.0	20.0	8.0	-	-	4.0

●「**中国人宿泊客を増やそうと思ったから**」が**69%**と最も高く、次いで「**中国人宿泊客が増えたから**」が**45%**、「**中国人の個人旅行客が受け入れやすくなる(なった)から**」が**39%**となっています。

●満足度別に見ると、満足計では「**中国人宿泊客が増えたから**」「**中国人の個人旅行客が受け入れやすくなる(なった)から**」「**中国人の団体旅行客が受け入れやすくなる(なった)から**」「**宿泊客から要望があったから**」が他の層より高くなっています。

宿泊施設担当者へのアンケート調査結果 ②

Q. 貴宿泊施設では、中国語放送サービスを導入されて、満足しましたか。



「満足した」が33.3%、「TOP2」が52.9%と**半数以上が満足しています。**
 「どちらともいえない」まで含めると95%以上となっており、**不満は少ないようです。**

宿泊施設担当者へのアンケート調査結果 ③-a

Q. 貴宿泊施設では、中国語放送サービスを導入されて、導入以前と比べて、訪日中国人宿泊者の反応や変化はありましたか。(自由記入)

満足した

※仕分けは前問の「導入満足度」を使用しています。

- 中国語放送があると言うだけで反応は良く、笑顔を多く見る。
- 滞在中、TVをつけているお客様が増えた。ニュースが見たいと声が多くあがる。
- 特に目立ったコメントはないが、一様に満足されているように見受けられる。
- お客様(添乗員)から良い意見を頂いております。
- 自国のテレビ放送があることでの喜びと安心があるとの声、旧正月については、自国にいるような気分にもなれたとの声。
- 導入後ホテルのHPの中国語に掲載し、宿泊客の反応の変化は見れないがホテル選びで貢献していると思います。
- ツアーガイドさんからの反応は良い。
- 実際の宿泊者からの声は上がっていないが、団体の下見の際、留学生の館内見学の際には好評をいただいた。
- 表面にあらわれたものはない。
- 改善要求(苦情)がなくなった。
- 中国人宿泊者の利用が伸び悩んでいるため、お客様の声が思う様に取れていない。

宿泊施設担当者へのアンケート調査結果 ③ーb

やや満足した

- お客様もよく目を通していただいているようでした。
- わからない。
- 概ね好感触でした。
- 中国の方が増加する前より親会社との関連で導入していた為、最初から入っていた感じであったので変化はない。
- ツアーコンダクターからは良いと聞いている。

どちらともいえない

- お客様より意見を聞く事ができていない。
- 特にわかりません。
- ほとんど反応がなく、導入して意味があったのか否か判断しづらい状況。
- 若干であるが、お喜びいただいている。
- 特にお客様からの反応は無い。
- 視聴率の調査が出来ない為、なんとも言えない。
- 現時点、確認がとれていない。
- 今以上にチャンネル数を増やして欲しい。リクエスト有り。
- 中国団体客の受入が(予約受注の際)アピールできるようになった。
- あまり変化は感じられない。

宿泊施設担当者へのアンケート調査結果 ④

Q. 貴宿泊施設では、今後も引き続き中国語放送サービスを利用されますか。また、その理由を併せてお知らせください。(自由記入)

今後も利用する予定

- ホテルとして中国のマーケット拡大に力を入れるため。
- 2010年GDP世界2位の国、ホテル売り上げ増にもとても重要な地域だと思えます。
- 現状では今後有望なマーケットと考えられるため。
- 中国人客を維持したいから。
- 訪日中国人宿泊客のご利用が多いため。
- 中国人の方への満足度UPのため。
- 顧客満足度向上のため。
- 月額料金が上がったりすることがなければ継続利用する予定
- 中国人宿泊客を取り込むためにも必要なサービスと考えている。
- 有料放送システムを委託設置しているが、その契約時、外国語放送の導入も合わせて委託したため。
- TDRエリアで中国よりお越しのお客様が増えてきている為。
- 中国本土からの宿泊客増加が見込まれるため。
- 中国人の誘致に力を入れたい。
- 増加傾向にあることは間違いないため。
- 宿泊客のニーズがある為。
- 中国は今後一番大きいマーケットと考えているので今後も引き続き利用する予定。
- 羽田空港の再国際化による効果は、もうしばらく時間がかかると思われませんが、中長期的には中国人観光客の訪日数は増加すると思われる為。

- 今後も引き続き、中国へのマーケットを拡大していく予定であるから。(利用増につなげられそう)英語、日本語を話せない
- 人に見ていただけるから。
- 中国の方を多く呼び込めれば良いので。
- 社内的に中国人客を取り込む施策である。
- 更に中国からのお客様を多く受け入れる為のアピールポイントとして利用していきたい。
- これから中国人の宿泊は必ず増えるので。
- 中国のお客さまのご利用を望むため。
- 営業に有利だから、市役所より定期的に中国人団体が入るため
- 中国からのお客様の誘致につながると考えているため。
- 中国人宿泊客の受け入れ環境の向上。
- 中国人宿泊者向けの標準サービスとなっているので、利用を停止する必要は感じられないため。
- お客様ウケがあまり良くない。
- やめる理由がない。
- 中国人宿泊客を増やしたいと考えている為。

今後の利用は検討中(現時点では未定)

- 受信状態が良くないため。
- 会社から費用対効果を求められる為、集客に結びつかなければ続ける事は困難になってきます。なんとか予約に結びつけたい所ではありますが競合他社さんも数多くあるようですので検討中ではあります
- 費用的な問題。

宿泊施設における中国語放送サービス調査

資料出典：平成23年3月観光庁観光産業課編集『中国語放送サービス導入促進事業報告書』より



Japan. Endless Discovery.



がんばろう！日本

株式会社 大富
東京都中央区銀座7丁目13番15号
銀座菊地ビル8階
Tel (03) 3547-3727 Fax (03) 3547-3730