

株式会社国際社会経済研究所

飛行機や鉄道を使った旅行に関する意識調査

2025/10

構成

調査概要・回答者プロフィール

調査結果 総括

調査結果 詳細

調査概要・回答者プロフィール

調査概要

調査手法 : インターネット調査（定量調査）

対象者 : 日本全国に在住の18歳～69歳の一般生活者
 下記いずれかの該当者

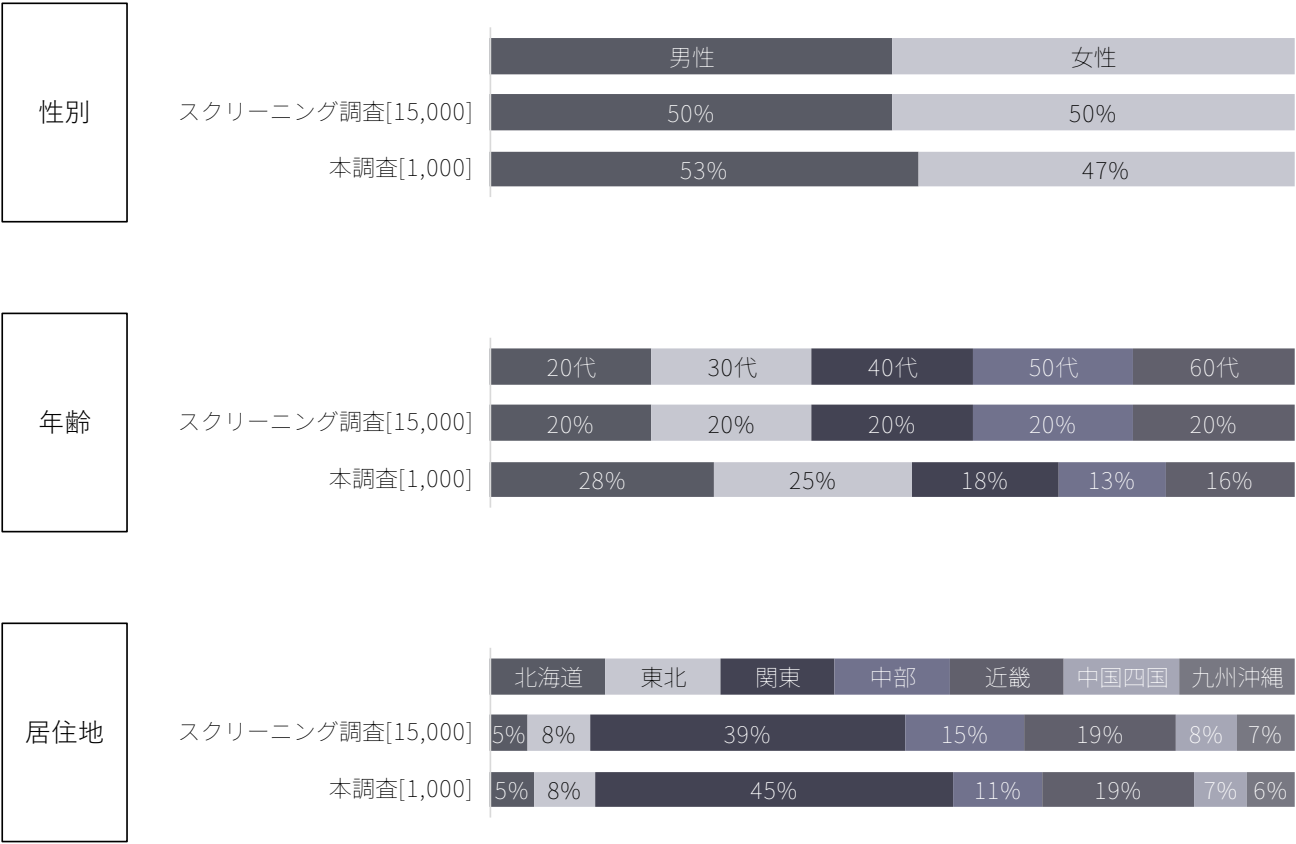
- 過去1年以内に、宿泊を伴う国内旅行で飛行機または新幹線を含む特急列車を利用した方
- 過去2年以内に、海外旅行で飛行機を利用した方

サンプルサイズ : スクリーニング調査 15,000s
 本調査 1,000s （最終有効回答者数）

調査期間 : 2025年3月17日（月）～2025年3月20日（木）

調査主体 : 株式会社国際社会経済研究所

回答者プロフィール



調査結果 総括

調査結果の概観

旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応施策や要素

総括 調査結果の概観

I I S E

- （帰省・業務用事を除く）過去1年間の国内旅行宿泊者数は約3,500万人、海外旅行は約684万人。
※ 18～69歳のユニーク人数推計
 - 国内旅行・海外旅行を問わず、『旅行道中となるターミナル駅や国内空港での時間を旅行の一部として楽しみたい』という意識は約4割に達する。
 - 飛行機利用者のうち約半数が、国内空港での過ごし方をより充実させたいと感じている。
 - 飛行機・鉄道ともにそれぞれの利便性が評価される一方で、空からの景色（23%）や車窓からの景色（31%）も各々メリットとして楽しみの要素となっている。
 - 国内空港や飛行機利用においては、チェックイン手続きや手荷物検査・セキュリティチェックに対する不満が強い一方、今後は手間や不安を取り除くことに関するサービス（スマホチェックイン、スーツケース追跡、チケット類の統合アプリ）を求める声が多い。
 - ターミナル駅や鉄道利用においては、“鉄道に乗車していない場面の移動”に対する不満が上位に見られるほか、飛行機利用と同様に手荷物に関する不満あり。
 - 旅行目的においては、旅行・観光が盛んになるほど混雑やマナー違反が顕在化しやすい状況にあり、それが不満として現れている。
 - 今後は、会員ステータスや嗜好など個人のデータ活用や、交通・宿泊、目的地のデータ連携による『旅行向け横断型UX』への一定のニーズが示唆された。ただし、企業によるデータ活用は「抵抗がない」が「抵抗を感じる」を上回るものの、「どちらとも言えない」が最多で適切な設計と説明が必要なことも示唆された。
- ※ 次頁以降では、旅行目的や空港・ターミナル駅の利用意識等に基づき分類された各旅行者への対応施策を考察する。



旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応施策や要素

I I S E

多様化する旅行属性に応じて、
・各属性の特徴
・移動に関するニーズ／不満
を整理し、それらを踏まえた対応施策を考察する。

旅行目的別 (P9)

従来の「観光」「グルメ」「アクティビティ」に加え、若年層に広がる「推し活」や、宿泊施設で専用プランが整備される「ワーケーション」といった新たな旅行動機も対象とする。

【分類に使用した設問】

- その旅行で楽しみたいと思っていた／重視していた体験をすべてお選びください。

【分類（以下の目的を抜粋して掲載）】

- ① 観光 (43%)
- ② グルメ (39%)
- ③ アクティビティ (9%)
- ④ 推し活 (12%)
- ⑤ ワーケーション、自己成長 (8%)

旅行プラン・手配に関する意識別 (P13)

自分の希望に合ったプランを提案してほしい層、プランを一から自分で考えたい層、交通・宿泊・チケットを一元管理したい層、手配に苦痛を感じない層といった旅行手配の嗜好を対象とする。

【分類に使用した設問】

- 旅行の手配に関して、左右どちらの考え方に近いかわかるようお答えください。

【分類】

《プランについて》

- ① 自分の希望に合った旅行プランを複数おすすめてほしい (35%)
- ② 旅行プランは自分でカスタマイズして一から考えたい (33%)

《手配について》

- ① 交通・宿泊・イベントチケット等、各所手配は一元管理・完結したい (38%)
- ② 交通・宿泊・イベントチケット等、各所手配に苦痛を感じない (24%)

空港・ターミナル駅に関する意識別 (P15)

空港やターミナル駅での時間を旅行の一部として楽しみたい層、目的地での時間を優先してできるだけ短くしたい層、待ち時間を楽しみたい層、逆にストレスを感じる層といった過ごし方の意識を対象とする。

【分類に使用した設問】

- その旅行において、以下の場所（空港、ターミナル駅）の過ごし方についてどのように考えますか。
- 旅行に含まれる活動・移動に関して、どのタイミングで「面白さ」「楽しさ」を実感していますか。
- 旅行に含まれる活動・移動に関して、どのタイミングでストレスを実感していますか。

【分類】

- ① 旅行の大切な一部として楽しめたかった (41%)
- ② できるだけ短くし、目的地での時間を最優先したかった (35%)
- ③ ターミナル駅／国内空港での待ち時間（楽しみたい）「楽しみたい」 (19%)
- ④ 同、「ストレスを感じる」 (26%)

旅行中の移動に関する意識別 (P17)

ターミナル駅や空港から目的地までの移動を楽しみたい層、逆にストレスを感じる層、目的地での移動を楽しみたい層、ストレスを感じる層といった移動体験の捉え方を対象とする。

【分類に使用した設問】

- 旅行に含まれる活動・移動に関して、どのタイミングで「面白さ」「楽しさ」を実感していますか。
- 旅行に含まれる活動・移動に関して、どのタイミングでストレスを実感していますか。

【分類】

- ① ターミナル駅／現地空港から目的地までの移動時間「楽しみたい」 (25%)
- ② 同、「ストレスを感じる」 (15%)
- ③ 目的地での各種移動「楽しみたい」 (38%)
- ④ 同、「ストレスを感じる」 (12%)

総括 旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応仮説

旅行目的別			
旅行目的 (割合：複数選択)	旅行者・旅の楽しみかたの 特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する 不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための 施策や要素
	×：不満 ◎：ニーズ		
観光 (43%)	● 年齢・性別の偏り無し（特定属性ではない） ● グルメやショッピングが目的 ● 旅先は国内は福岡・海外はハワイやオーストラリアの割合が高い ● 旅先現地での活動や宿泊施設を楽しんでいる	× 空港までの移動や空港での手続き × ターミナル駅では混雑した構内を手荷物を持ちながら移動 × 目的地でも観光スポット間の移動時間がかかりすぎるなど、観光時間が削られる	● 移動プランや交通手段を自分に合わせて最適化してくれる提案 ● 「旅先」が分からないから旅行全体の満足度を上げたいために、より多くの観光地を巡り楽しめることや一人ひとりに寄り添ったステイ体験を望んでいる
グルメ (39%)	● 旅先は国内では北海道、海外では韓国との割合が高い ● パートナーや友人との2人旅が多い ● 目的地だけでなく空港や駅でも食事を楽しみたい	◎ 飛行機・鉄道とも、すぐに主目的のグルメを堪能できる × 手配に関して、やりたいことが多く、予算内で納めること・複数サイトの併用が面倒 × アクティビティを最大限楽しむための目的地での交通手段の手配が難しい ◎ 目的地に到着する以前の工程・場所・時間も楽しみたい ◎ 空港でのよりスムーズな手続きによって、旅行地以外でのストレスを軽減したい	● モバイルで完結する手続き・リアルタイムでの状況可視化・交通／宿泊／荷物の一元的な管理の簡略化・滞在中の快適性 ● 「旅先」が分からないから旅行全体の満足度を上げたいために、より多くの観光地を巡り楽しめることや一人ひとりに寄り添ったステイ体験を望んでいる
アクティビティ・体験 (9%)	● アクティビティやスポーツ体験を中心に、自然・非日常感・グルメ・癒しなど様々な目的を持った旅行者 ● 0代後半～30代・男性が多め ● 3人偶々・パートナー ● 旅先は国内は沖縄、海外ではハワイやオーストラリアの割合が高い ● 旅行予算は高め	◎ 手配に関して、やりたいことが多く、予算内で納めること・複数サイトの併用が面倒 × アクティビティを最大限楽しむための目的地での交通手段の手配が難しい ◎ 目的地に到着する以前の工程・場所・時間も楽しみたい ◎ 空港でのよりスムーズな手続きによって、旅行地以外でのストレスを軽減したい	● 「グルメ旅行者」よりもさらに強いニーズとして、モバイルで完結する手続き・リアルタイムでの状況可視化・交通／宿泊／荷物の一元的な管理の簡略化・滞在中の快適性 ● 「旅先」が分からないから旅行全体の満足度を上げたいために、より多くの観光地を巡り楽しめることや一人ひとりに寄り添ったステイ体験を望んでいる

総括 旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応仮説

I I S E

旅行目的別

旅行目的 (割合：複数選択)	旅行者・旅の楽しみかたの 特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する 不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための 施策や要素
観光 (43%)	● 年齢・性別の偏り無し（特定属性ではない） ● グルメやショッピングを含む幅広い観光が目的 ● 旅先は国内は幅広く、海外は欧州が中心 ● 旅先現地での活動や宿泊施設を楽しんでいる	×：不満 ◎：ニーズ × 空港までの移動や空港での手続き × ターミナル駅では混雑した構内を手荷物を持ちながら移動・乗り継ぎしなければならない × 目的地でも観光スポット間の移動時間がかかりすぎるなど、観光時間が削られる	● 移動プランや交通手段を自分に合わせて最適化してくれる提案 ● 眺望の良い部屋を指定できるサービス ● [仮説]観光のみならず旅行全体の満足度を上げるために、より多くの観光地を巡り楽しめることや、一人ひとりに寄り添ったステイ体験を望んでいる
グルメ (39%)	● 旅先は国内では北海道、海外では韓国の割合が高い ● パートナーや友人との2～4人、やや女性が多め ● 目的地だけでなく空港や駅でも食事を楽しみたい	◎ 飛行機・鉄道とも、すぐに主目的のグルメを堪能できるような市街地に近い空港・駅に魅力あり ◎ 空港でのよりスムーズな手続きによって、旅行地以外でのストレスを軽減したい	● モバイルで完結する手続き・リアルタイムでの混雑状況可視化・交通／宿泊／荷物の一元管理（移動の効率化・手続きの簡略化・滞在中の快適性を重視） ● [仮説]食体験への集中や滞在満足度の向上に期待
アクティビティ・体験 (9%)	● アクティビティやスポーツ体験を中心に、自然・非日常感・グルメ・癒しなど様々な目的を持った旅行 ● 20代後半～30代・男性が多め ● 配偶者・パートナー（を含む家族）や友人と ● 旅先は国内は沖縄、海外ではハワイやオーストラリアの割合が高い ● 旅行予算は高め	× 手配に関して、やりたいことが多く、予算内で納めること・複数サイトの併用が面倒 × 空港での手続き全般を面倒に感じる × アクティビティを最大限楽しむための目的地での交通網が整備されていない ◎ 目的地に到着する以前の工程・場所・時間も楽しみたい ◎ 空港でのよりスムーズな手続きによって、旅行地以外でのストレスを軽減したい	● 「グルメ旅行者」よりもさらに強いニーズとして、モバイルで完結する手続き・リアルタイムでの混雑状況可視化・交通／宿泊／荷物の一元管理 ● [仮説]旅行予算も高く、また旅行のすべての工程を思う存分楽しみたいことから、各工程の効率化・サービスの充実化を望んでいる

総括 旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応仮説

旅行目的別			
旅行目的 (割合：複数選択)	旅行者・旅の楽しみかたの 特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する 不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための 施策や要素
推し活 (12%)	● 18歳～29歳以下・女性・一人旅の比率が高い ● 観光目的を兼ねる割合は低め ● 国内の旅先は関東が30%以上を占める ● 旅行予算は1万円以下が多い ● 情報収集量が多く、旅行前の準備にストレスを抱えている ● 移動中は読書や仕事等なにかをしながら過ごしたい	×：不満 ◎：ニーズ × チェックイン手続きのほか、空港や機内、駅や車内での（待ち）時間に不満あり ◎ 空港・ターミナル駅での滞在を快適にしたい ◎ 車内電源やWiFi完備を求めている。（若年層全体の傾向でもあるが、推し活旅行者は特にこの傾向が強い）	● スマホだけでチェックイン・搭乗手続きが完了 ● 移動・宿泊・目的地の予約を一括で管理できる ● 旅行中の移動（タクシー・レンタカー・シャトルバス）の予約・決済が容易なサービス ● [仮説]目的地でのイベント参加や推し体験が目的のため、それに集中できる環境を創出しており、移動中でも鉄道でもインターネット環境の改善や手続きの低減などストレスなく移動したい・過ごしたい
	目的地での推し活に全集中するために行動効率・移動コストを気にする若年・女性旅行者		
ワーケーション・自己成長 (8%)	● 45歳以下・男性が多い ● 仕事中心の旅行ではあるが3人以上のグループも多い ● 仕事のみならず現地の手動感や文化にも楽しんでいる ● 目的地での時間の楽しさは他の目的より弱い、目的地への移動を楽しんでいる	× 自分にあったプラン（ワーケーション等）を探すことが難しく、それ以外にも手配時の不満は多い ◎ プランを探す手間から解放される「おすすめプラン提案」にニーズあり／提案に合わせて管理も一元的に行いたい × 提案型ニーズはあるが、データ管理に不安あり ◎ 仕事と休暇の両立を実現するための期待・不満が見られる ◎ 長距離でも快適な座席、仕事や読書ができる環境、荷物の預けやすさと持ち運びの柔軟性を求める	● 混雑状況確認や、乗り継ぎルート確認など効率化サービス ● 飲み物や土産を事前注文・スムーズに受け取りたい ● [仮説]「仕事効率」と「快適な滞在環境」を両立させたいため、ワーケーションにおける生産性維持と滞在満足度の最大化を求める傾向
	ワーケーションにおける生産性維持と滞在満足度の最大化を求める実利志向型旅行者		

総括 旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応仮説

I I S E

旅行目的別

旅行目的 (割合：複数選択)	旅行者・旅の楽しみかたの 特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する 不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための 施策や要素
推し活 (12%)	● 18歳～29歳以下・女性・一人旅の比率が高い ● 観光目的を兼ねる割合は低め ● 国内の旅先は関東が30%以上を占める ● 旅行予算は比較的安い ● 情報収集量が多く、旅行前の準備にストレスを抱えやすい ● 移動中は読書や仕事等なにかをしながら過ごしたい	×：不満 ◎：ニーズ × チェックイン手続きのほか、空港や機内、駅や車内での（待ち）時間に不満あり ◎ 空港・ターミナル駅での滞在を満喫したい人、いち早く目的地へ向かいたい人の割合は同程度 ◎ 車内電源やWiFi完備を求めている。（若年層全体の傾向でもあるが、推し活旅行者は特にこの傾向が強い）	● スマホだけでチェックイン・搭乗手続きが完了 ● 移動・宿泊・目的地の予約を一括で管理できる ● 旅行中の移動（タクシー・レンタカー・シャトルバスなど）と宿泊・航空・鉄道の連携による割引 ● [仮説]目的地でのイベント参加や推し体験が目的のため、それに集中できる環境を欲しており、飛行機でも鉄道でもインターネット環境の改善や手続きの低減などストレスなく移動したい・過ごしたい
ワーケーション・自己成長 (8%)	● 45歳以下・男性が多い ● 仕事中心の旅行ではあるが3人以上のグループも多い ● 仕事のみならず現地の季節感や文化も楽しみたい ● 目的地での時間の楽しさは他の目的より弱い、目的地への移動を楽しんでいる	× 自分にあったプラン（ワーケーション等）を探すことが難しく、それ以外にも手配時の不満は多い ◎ プランを探す手間から解放される「おすすめプラン提案」にニーズあり／提案に合わせて管理も一元的に行いたい × 提案型ニーズはあるが、データ管理に不安あり × 目的地までの移動、特にチェックイン手続きや機内環境（インターネット等）、トランジットがストレスだと感じる ◎ 仕事と休暇の両立を実現するための期待・不満が見られる ◎ 長距離でも快適な座席、仕事や読書ができる環境、荷物の預けやすさを持ち運びの柔軟性を求める	● 混雑状況確認や、乗り継ぎルート確認など効率化サービス ● 飲み物や土産を事前注文・スムーズに受け取りたい ● ホテルや航空会社の会員ステータスによるアップグレード体験 ● [仮説]「仕事効率」と「快適な滞在環境」を両立させたいため、ワーケーションにおける生産性維持と滞在満足度の最大化を求める傾向

総括 旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応仮説

旅行プラン・手配に関する意識別

属性		旅行者・旅の楽しみかたの特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための施策や要素
×：不満 ◎：ニーズ				
旅行プラン	おすすめのプランを提案してほしい (35%)	- 性別や年齢に偏りは無い - 旅先にも偏った傾向が無い - 家族や友人との3人以上のグループ旅行が多め - 空港・駅までの時間はややストレスを感じる	- 多くの情報から最適な計画を立てるための時間・労力を苦痛と感じる - 観光時間だけでなく、空港や駅、宿泊施設も含めて楽しみたい	- 自分の嗜好や行動履歴に合わせたプランを提案 - 提案型プランにあわせて、交通・宿泊・イベント・手荷物・交通の一元化 [仮説]安心で満足できるプラン提案が重要
	自分でカスタマイズして計画したい (33%)	- 観光やグループ目的の旅行者が多め - 性別や年齢に偏りは無い - 海外の旅行先はヨーロッパが多く韓国は少ない - 一人または二人の少人数旅行者が多い	- 計画の手間よりも、予算内におさめることが難しく感じる - 個人の履歴データをうまく扱うことに不安は少なく受容できる (航空会社等に対する信頼感)	- スマホなどで移動や宿泊の手続きを完結 - 車内での快適な通信環境や電源確保 [仮説]手間を省きつつ自分好みに旅を組み立てられるサービスへの期待は高い
予約手配	一括で手配したい (38%)	- 性別や年齢に偏りは無い - 一人旅の比率が低く2人以上での旅行が多い - ショッピング目的の旅行者が多め - 目的地だけでなく、宿泊施設での時間も楽しみたい	- 計画に時間をかけたくないが、情報が多すぎて最適な選択に迷う - 空港・駅での待ち時間や、チェックイン・手荷物関連の手続きにストレスを感じる	- 移動・宿泊・目的地をまとめて管理 - 待ち時間の短縮や交通・宿泊との連携割引を通じたコスト削減 - 行動履歴に基づいた目的地・移動・宿泊の個別提案によって、“快適だが発見を最大化できる”サービスへの期待
	個別の各所手配に抵抗無し (24%)	- 観光やグループ目的の旅行者が多め - 男性や55歳以上の一人旅が多め - 海外の旅行先はヨーロッパが多く韓国は少ない - 移動時間や宿泊施設も楽しみたい層だが、目的地での時間を断下で重視している	- 空港までの移動・手荷物関連に一部不満あり - 手配や旅行そのものに慣れているため、手配に関する不満は少ない	- コストが低い空港や駅の手続きが完結する仕組み - 航空会社等の会員ステータスによるサービス・グレード、到着時間に合わせた目的地の案内 [仮説]慣れによって不満を感じにくい、移動時の利便性向上をはじめ旅の満足度向上に期待

総括 旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応仮説

旅行プラン・手配に関する意識別

属性		旅行者・旅の楽しみかたの特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための施策や要素
旅行プラン	おすすめのプランを提案してほしい (35%)	- 性別や年齢に偏りは無い - 旅先にも偏った傾向が無く、行き先を選ばずプラン提案を求める属性が存在 - 家族や友人との3人以上のグループ旅行が多め - 空港や駅での時間はややストレスに感じる	×：不満 ◎：ニーズ × 多くの情報から最適な計画を立てるための時間・労力を苦痛と感じる × 旅行に慣れていないためか、全般的に移動において不満あり ◎ 観光時間だけでなく、空港や駅、宿泊施設も含めて楽しみたい	● 自分の嗜好や行動履歴に合わせたプラン提案 ● 提案型プランにあわせて、交通・宿泊・イベントチケット等、各所手配も一元管理・完結したい（が、手配に伴う個人情報の扱いには不安あり） ● 手荷物・交通の一元化 ● [仮説]安心で満足できるプラン提案が重要
	自分でカスタマイズして計画したい (33%)	● 観光やグルメ目的の旅行者が多め ● 性別や年齢に偏りは無い ● 海外の旅先はヨーロッパが多い ● 一人または二人の少人数旅行者が多い	× 計画の手間よりも、予算内におさめることが難しく感じる ◎ 旅行に慣れていて普段から利用していることから、個人の履歴データを企業が扱うことに不安は少なく受容できる（航空会社等に対する信頼感）	● スマホ一つで移動や宿泊の手続きを完結 ● 車内での快適な通信環境や電源確保 ● 事前に荷物を宿泊先へ送付しチェックイン時に受け取りたい ● [仮説]手間を省きつつ自分好みに旅を組み立てられるサービスへの期待が高い
予約手配	一括で手配したい (38%)	● 性別や年齢に偏りは無い ● 一人旅の比率が低く2人以上での旅行が多め ● ショッピング目的の旅行者が多め ● 目的地だけでなく、宿泊施設での時間も楽しみたい	× 計画に時間をかけたくないが、情報が多すぎて最適な選択に迷う × 予定変更等に伴う変更・キャンセルが煩雑で面倒 × 一括手配＝個人情報分散してしまう不安あり × 空港・駅での待ち時間や、チェックイン・手荷物関連の手続きにストレスあり	● 移動・宿泊・目的地をまとめて管理 ● 待ち時間の短縮や交通・宿泊との連携割引を通じた効率的な旅 ● [仮説]嗜好や行動履歴に基づいた目的地・移動・宿泊の個別提案によって、“簡便だが発見を最大化できる”サービスに期待
	個別の各所手配に抵抗無し (24%)	● 観光やグルメ目的の旅行者が多め ● 男性や55歳以上の一人旅が多め ● 海外の旅先はヨーロッパが多く韓国は少ない ● 移動時間や宿泊施設も楽しみたい層だが、目的地での時間を断トツで重視している	× 空港までの移動・手荷物関連に一部不満あり ◎ 長距離移動を短時間で行える飛行機にメリット ◎ 鉄道は市街地の近くまで行ける点にメリット ◎ 手配や旅行そのものに慣れているため、手配に関する不満は少ない	● スマホだけで空港や駅の手続きが完了する仕組み ● 航空会社等の会員ステータスによるサービス・特典のアップグレード、到着時間に合わせた目的地の入場調整 ● [仮説]慣れによって不満を感じにくいだが、移動時の利便性向上をはじめ旅の満足度向上に期待

総括 旅行者の特徴・不満・ニーズに基づく対応仮説

旅行時に使用する空港・ターミナル駅に関する意識別

属性		旅行者・旅の楽しみかたの特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための施策や要素
×：不満 ◎：ニーズ				
空港・駅 の位置づけ	旅行の一部として楽しみたい (41%)	● ツルメやショッピング目的の旅行者が多め ● 日常感や移動自体を楽しむ旅行者が多め ● 夫婦や恋人との二人旅が多く、世代に偏り無し ● 空港や駅での時間も旅行の一部として楽しみたい	× 荷物預け、持ち込み荷物、出入国手続きに不満 ◎ 現地で空港や駅を楽しんでいる旅行者も一定 ◎ 車内WiFi対応や駅や目的地でのキャッシュレス対応ニーズあり	● スマホ完結の手続き・保安検査の待ち時間可視化 ● 現地でキャッシュレス対応などによる利便性向上 ● 嗜好に合った目的地・移動・宿泊提案や会員特典で体験価値を向上させたい
	目的地へ早く向かいたい (35%)	● 目的地への移動がストレスを感じる属性が一定割合で存在する ● 空港・ターミナル駅でのツルメ・ショッピングより早く目的地につきたい	× 目的地にいち早く到着することが重要のため、移動手段の向上を求めている	● 待ち時間の短縮や移動効率の向上 ● 嗜好に合った目的地・移動・宿泊提案や会員特典で体験価値を向上させたい
空港・駅での待ち時間	楽しみたい (19%)	● ツルメや観光に加え、移動自体を楽しむ旅行者が多め ● 10歳未満・国内の旅先は沖縄の割合が高い ● 準備から移動・空港/駅・宿泊施設まで、旅行すべてを楽しみたい	◎ 旅行前の準備を含め、移動・宿泊施設・目的地など旅行全体を楽しみたい × 機内でのエンタメ体験不足 × 地元や駅でキャラクターグッズ販売に不満	● 予約管理などで効率性と快適性を高めると同時に、嗜好や行動履歴・ステータスに応じた提案など、移動時間も含めた旅全体の体験価値を向上させたい
	ストレスを感じる (26%)	● 性別や年齢に偏りは無い ● 一人旅の割合が低く、夫婦または子どもを含む家族での旅行者が多め ● 多すぎる情報量と予算を気にした計画にストレス ● 旅行予算は平均より高い	× 目的地では混雑や情報不足、現地での移動時間に不満 ◎ 「待つ」という行為にストレスを感じやすく、早く目的地での活動に時間を充てたい	● 待ち時間の短縮や移動効率の向上 ● 嗜好に合った目的地・移動・宿泊提案や会員特典で体験価値を向上させたい

旅行時に使用する空港・ターミナル駅に関する意識別

属性		旅行者・旅の楽しみかたの特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための施策や要素
空港・駅の位置づけ	旅行の一部として楽しみたい (41%)	● グルメやショッピング目的の旅行者が多め ● 非日常感や移動自体を楽しむ旅行者が多い ● 夫婦や恋人との二人旅が多く、性年代に偏り無し ● 空港や駅での時間も旅行の一部として楽しみたい	×：不満 ◎：ニーズ × 手荷物預け、持ち込み荷物、出入国手続きに不満 ◎ 現状でも空港や駅を楽しんでいるが、より体験を充実させたい ◎ 車内WiFi対応や駅や目的地でのキャッシュレス対応ニーズあり	● スマホ完結の手続き・保安検査の待ち時間可視化 ● 車内Wi-Fiやキャッシュレス対応などによる利便性 ● 嗜好に応じた目的地・移動・宿泊提案や会員特典で体験価値を向上させたい
	目的地へ早く向かいたい (35%)	● 旅の目的・性年代・同伴者など多くの属性で偏りが無く、移動をストレスと感じる属性が一定の割合でどの属性にも存在すると思われる ● 空港・ターミナル駅でのグルメ・ショッピングより早く目的地につきたい	× 目的地にいち早く到着することが重要なため、移動や空港・駅での各手続に対するストレスが強い ◎ 空港・駅の体験に対する期待値が低く、現状で満足している	● 空港や駅での体験向上よりも、移動時間の短縮や手続きの簡略化 ● [仮説]ストレスなく目的地に到着できる環境を提供することで目的地・旅行全体の満足度を向上させられる可能性あり
空港・駅での待ち時間	楽しみたい (19%)	● グルメや観光に加え、ショッピングや移動自体を楽しむ旅行者が多め ● 40歳未満・国内の旅先は沖縄の割合が高い ● 準備から移動・空港／駅・宿泊施設まで、旅行すべての場面を楽しみたい	◎ 旅行前の準備を含め、移動・宿泊施設・目的地など旅行全体を楽しみたい ◎ 空港や駅での体験をさらに充実させたい × 機内でのエンタメ体験不足 × 地元の駅でキャッシュレス非対応不満	● 予約管理などで効率性と快適性を高めると同時に、個人の嗜好や行動履歴・ステータスに応じた提案によって移動時間も含めた旅全体の体験価値を向上させたい
	ストレスに感じる (26%)	● 性別や年齢に偏りは無い ● 一人旅の割合が低く、夫婦または子どもを含む家族での旅行者が多め ● 多すぎる情報量と予算を気にした計画にストレス ● 旅行予算は平均並み	× 空港や駅でのあらゆる手続きに不満を感じる × 目的地では、混雑や情報不足、現地での移動時間によっても観光時間が削られることが不満 ◎ 「待つ」という行為にストレスを感じやすく、早く・長く目的地での活動に時間を充てたい	● スマホだけでチェックイン、アプリで手続きできるなど、待ち時間の短縮や移動効率の向上 ● 嗜好や行動履歴に基づく移動プランや特典の提案、宿泊者向けの待ち時間可視化、交通・宿泊・航空・鉄道の連携による割引など、効率化と利便性

旅行中の移動に関する意識別

属性		旅行者・旅の楽しみかたの特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための施策や要素
×：不満 ◎：ニーズ				
空港・駅から目的地への移動	楽しみたい (25%)	- 観光・グルメ・ショッピングが目的の中心である - 平日感覚や移動自体も楽しみたい - 友人との二人旅が多 - 目的地だけでなく、空港や駅での時間や宿泊施設も楽しみたい	◎ 買い物や食事といふ空港や駅での時間は混雑度が高いが、さらに充実させたいと感じる ◎ 自分で旅行プランを組み立てたい人が多く、提案型によって楽しめる範囲が狭まる可能性は無くした	● 空港に着いた瞬間のストレスを軽減させるためのパーソナライズ ● [仮説]単なる移動を「手段」から「体験」と捉える価値観を持つことで、旅行の満足度を向上させたい
	ストレスを感じる (15%)	- 観光目的の旅行者・女性・長距離移動を伴う欧州旅行が多め - 手配時点から同行者の調整・移動手段の調整が難しい	× 国内・海外問わず、乗り換え待ち時間や現地での移動計画にもストレスを感じる × 目的地での時間を最大限とせたい（空港や駅の時間は最小限で良いが、楽しめる環境は整えてほしい）	● 空港や空港状況のリアルタイム確認、乗り換え案内の最適化、遅延時の代替ルート案内など ● [仮説]旅行に伴う移動は単なるコストで、目的地以外を旅行として楽しむ価値を現状は感じていない
目的地（周辺）での移動	楽しみたい (38%)	- 観光・グルメ・ショッピング目的の旅行者が多め - 主別は偏りなく、年代・職業・性別など幅広い - 予算内におさめるための旅行計画に気を配る - カスタマイズした計画で楽しみの幅を狭めたくない	◎ 目的地に限らず旅行中の移動（空港・駅での体験を含め）を楽しみたい × 目的地の移動が効率的でない点に一部不満あり	● パーソナライズされた提案による旅行時の発見・感動の瞬間や充実した車内空間がもたらす価値 ● [仮説]移動体験の価値を高められることで旅行の満足度を上げたい
	ストレスを感じる (12%)	- 観光・文化歴史学習・自然体験などの目的が多め - 主別は偏りなく、年代・職業・性別など幅広い - 旅行計画は検討するが、多岐にわたるため、プラン提案にニーズあり	× 宿泊施設での時間は楽しいが、目的地を含む移動全般に不満を感じる ◎ 予約済みのホテル・レンタカー・観光チケットと鉄道チケットで、旅行全体をスムーズにしたい	● 移動をストレスを解消するリアルタイムルート案内や、空港内の自動運転カート、観光地のアップグレード ● [仮説]観光地が観光用の環境づくりが不足していることで、旅行者の満足度が低下している

旅行中の移動に関する意識別

属性		旅行者・旅の楽しみかたの特徴	旅の移動や空港・ターミナル駅に対する不満・ニーズ	旅行・移動の満足度を向上させるための施策や要素
空港・駅から目的地への移動	楽しみたい (25%)	● 観光・グルメ・ショッピングが目的の中心ではあるが、非日常感や移動自体も楽しみたい ● 友人との二人旅が多く、性年代に偏り無し ● 目的地だけでなく、空港や駅での時間や宿泊施設も旅行の一部として楽しみたい	×：不満 ◎：ニーズ ◎ 買い物や食事といった空港や駅での時間は満足度が高いが、さらに充実させたいと感じる × 手荷物預けや機内での食事・エンタメに不満あり × 鉄道利用時の乗り継ぎ待ち時間や車内WiFiに不満 ◎ 自分で旅行プランを組み立てたい人が多く、提案型によって楽しめる範囲が狭まる可能性は無くしたい	● 空港に着いた瞬間のストレス・手続きを簡素化する認証技術 ● 個人の体験価値を最大化するためのパーソナライズされた提案 ● [仮説]単なる移動を「手段」から「体験」と捉える価値観を持つことで、旅行の満足度を向上させたい
	ストレスを感じる (15%)	● 観光目的の旅行者・女性・長距離移動を伴う欧州旅行が多め ● 手配時点から同行者の調整・検討事項の多さ等に疲弊している	× 国内外問わず、乗り継ぎの待ち時間や現地での移動計画にもストレスを感じる × 観光地の混雑、情報不足、予期せぬトラブルに不満 ◎ 目的地での時間を最優先させたい（空港や駅の時間は最小限で良いが、楽しめる環境は整えてほしい）	● 座席や空席状況のリアルタイム確認、乗り換えや駅構内の最適ナビ、遅延時の代替ルート案内など、移動の正確性と柔軟性 ● [仮説]旅行に伴う移動は単なるコストで、目的地以外を旅行として楽しむ価値を現状は感じていない
目的地（周辺）での移動	楽しみたい (38%)	● 観光・グルメ・ショッピング目的の旅行者が多め ● 性別は偏り無く、年齢層はやや高め ● 予算内におさめるための旅行計画に負担 ● カスタマイズした計画で楽しみの幅を狭めたくない	◎ 目的地に限らず旅行中の移動（空港・駅での体験を含む）を楽しみたいが、現状でもある程度十分と感じている × 目的地の移動が効率的でない点に一部不満あり	● パーソナライズされた提案による旅行時の発見 ● 予約の一元管理や充実した車内設備がもたらす「快適さ」 ● [仮説]移動体験の価値を高められることで旅行の満足度を上げたい
	ストレスを感じる (12%)	● 観光・文化歴史学習・自然体験などの目的が多め ● 性別は偏り無く、40代・配偶者との2人旅が多め ● 旅行計画は検討すべき事項が多すぎて負担なため、プラン提案にニーズあり	× 宿泊施設での時間は楽しいが、目的地を含む移動全般に不満を感じる × 目的地でのオーバーツーリズムやマナー違反に不満あり（宿泊施設の混雑にも不満あり） ◎ 予約済みのホテル・レンタカー・観光チケットと鉄道チケットを一括管理できるアプリ	● 移動をストレスを解消するリアルタイムなルート案内や、空港内の自動運転カート ● 旅行プランやステータスに連動したアップグレード等、個々に最適化された提案 ● [仮説]観光地が観光用の環境づくりが不足していることで感じるストレスを解消する施策に期待

調査結果 詳細

最近行った旅行の概要

過去1年以内の旅行参加率 ※プライベート目的（以下同様）

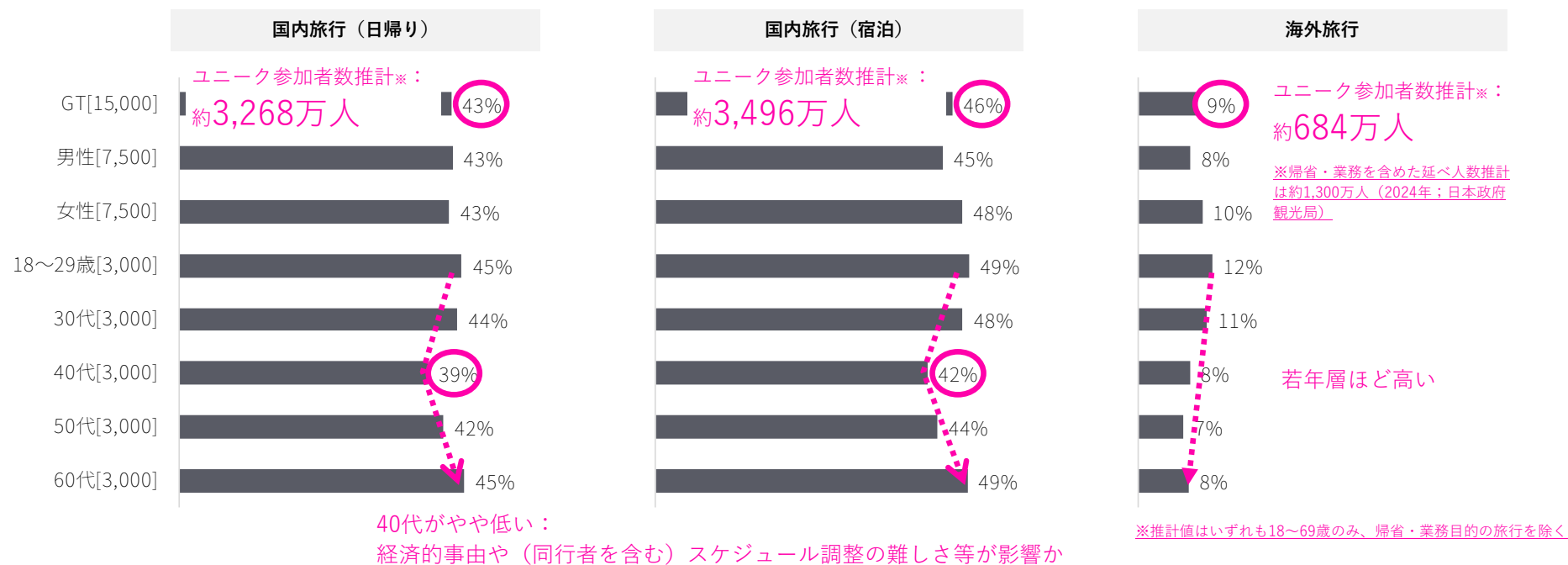
I I S E

（帰省・業務用事を除く）過去1年間の国内旅行宿泊者数は約3,500万人、海外旅行は約684万人 ※18～69歳のユニーク人数推計

Q.プライベート目的の旅行（帰省・業務用事を除く）について、直近で行った時期を教えてください。（各旅行についてそれぞれ単一回答）

スクリーニング調査回答者[15,000]

プライベート旅行での過去1年以内の参加率 ※帰省・業務用事を除く



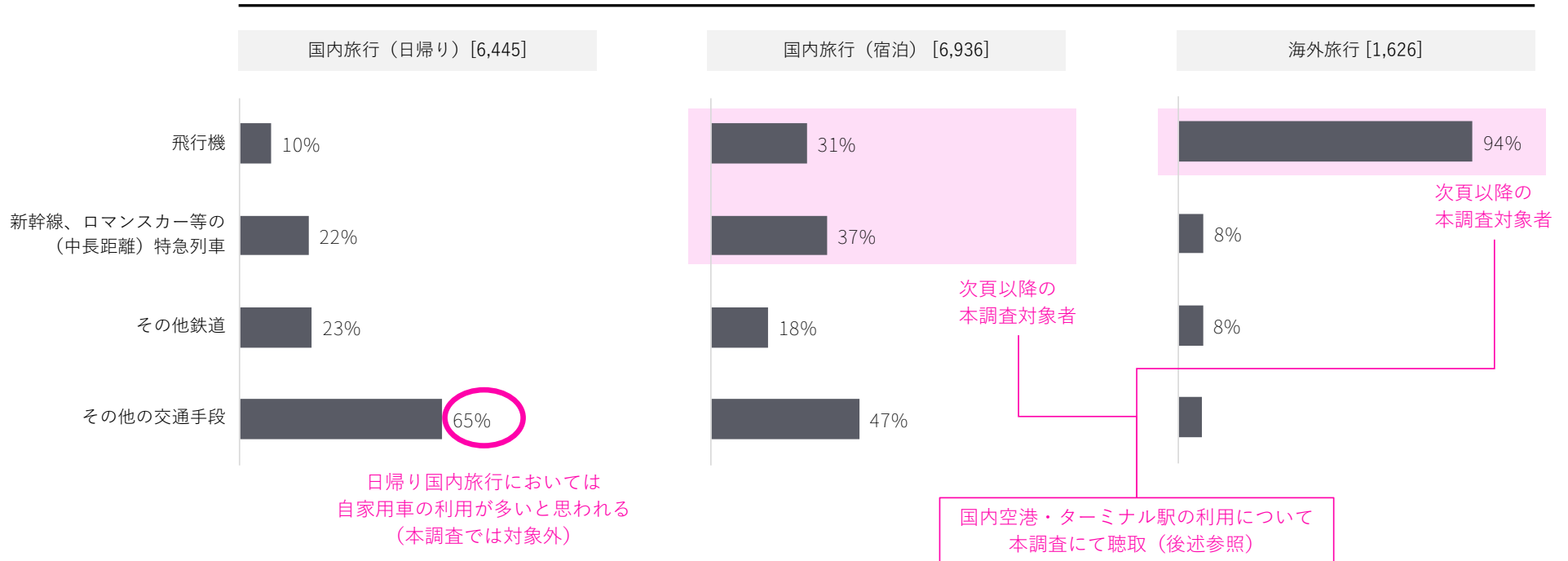
目的地までの交通手段

国内宿泊旅行者のうち、31%が飛行機を利用、37%が（中長距離）特急列車を利用 ※前頁同条件

Q.もっとも直近で行ったプライベート目的の旅行（帰省・業務用事を除く）について、目的地までの交通手段をお選びください。（複数選択）

各旅行の参加者（国内旅行は過去1年以内、海外旅行は過去2年以内）

国内旅行（過去1年以内）・海外旅行（過去2年以内）の目的地までの交通手段



旅行を予約する際の不満や負担

旅行予約時には予算内におさめること（23%）・数多くの情報から選ぶこと（19%）などに不満・負担を感じている国内旅行に比べて海外旅行のほうが検討すべきことが多く、また口コミの信頼性等から負担を感じやすい

Q.旅行の手配をする際、どのようなことに不満や負担を感じますか。あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

	希望の時期にプランを立てにくい不満は国内旅行の方が強い														
	予算内におさめることが難しい	情報が多すぎてどれを選べば良いか分からない	計画に時間や労力がかかりすぎる	変更やキャンセルが難しい／手数料が高い	希望の時期に予約が取れない／プランを立てにくい	口コミが本当か分からない	複数のサイトで予約するのが面倒	検討すべきことが重くなって、全体的にストレスを感じる	会員特典やキャンペーンの情報を探すことが難しい	探した特典やキャンペーンなどの手続きが面倒	見つけた特典やキャンペーンの情報から自分の旅行にあっていない	交通手段が多すぎて、どれが良いか分からない	アクティビティ選びに迷う／参加者の意見が合わない	その他	不満や負担はまったく無い
GT[1,000]	23%	19%	15%	15%	14%	12%	11%	10%	10%	9%	8%	8%	7%	2%	28%
国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]	19%	15%	14%	15%	15%	10%	11%	8%	8%	7%	7%	7%	6%	2%	36%
国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]	25%	20%	16%	13%	15%	10%	7%	7%	10%	8%	7%	6%	4%	3%	29%
海外旅行[400]	26%	21%	15%	15%	11%	16%	14%	14%	11%	12%	10%	10%	9%	2%	21%
海外旅行と国内旅行の差（pt）	+4.3	+3.7	-0.5	+0.7	-4.1	+6.1	+5.1	+6.1	+2.4	+4.3	+3.5	+3.7	+4.1	-0.8	-11.8

国内旅行に比べて海外旅行のほうが検討すべきことが多く、また口コミの信頼性等から負担を感じやすい

調査結果 詳細

ターミナル駅・国内空港での過ごしかた

旅行の楽しさ・ストレスを感じるタイミング

目的地での時間だけでなく、ターミナル駅や国内空港、宿泊施設で過ごす時間も旅行を楽しむひとときとなっている

Q.旅行に含まれる活動・移動に関して、どのタイミングで「面白さ」・「楽しさ」を実感していますか。当てはまるものをすべてお選びください。（複数回答）

Q.旅行に含まれる活動・移動に関して、どのタイミングでストレスを感じていますか。当てはまるものをすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

	国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]		国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]		海外旅行 [400]	
	面白さ・楽しさを感じる	ストレスを感じる	面白さ・楽しさを感じる	ストレスを感じる	面白さ・楽しさを感じる	ストレスを感じる
自宅（行く前の準備など）	30%	19%	30%	24%	34%	23%
ターミナル駅／国内空港までの移動時間	25%	25%	23%	20%	27%	30%
ターミナル駅／国内空港でのグルメやショッピング	33%	8%	30%	7%	37%	18%
ターミナル駅／国内空港での待ち時間・手続き	19%	24%	12%	22%	24%	30%
ターミナル駅／現地空港から目的地までの移動時間	24%	13%	23%	12%	28%	18%
宿泊施設での時間	49%	4%	52%	5%	43%	10%
目的地での各種移動	37%	11%	41%	12%	38%	14%
目的地での活動をしている時間	54%	6%	62%	6%	47%	9%
その他	2%	2%	2%	1%	2%	2%

旅行の楽しさに欠かせない要素
目的地での活動ではないが

『ターミナル駅・国内空港での過ごししかた』に対する考えかた 志向

I I S E

国内旅行・海外旅行を問わず、ターミナル駅や国内空港での時間を旅行の一部として楽しみたいという意識は約4割

Q.旅行において、国内空港・ターミナル駅での過ごし方についてどのように考えますか。一番近いものをお選びください。（単一回答；5段階）

本調査対象者[1,000]

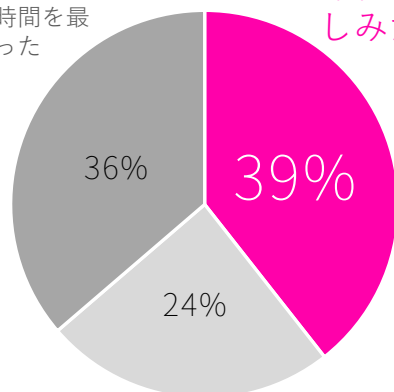
ターミナル駅・空港での時間を「旅行の一部として楽しめたかった」 or 「短くしたかった（目的地での時間を優先したかった）」

国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]

国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]

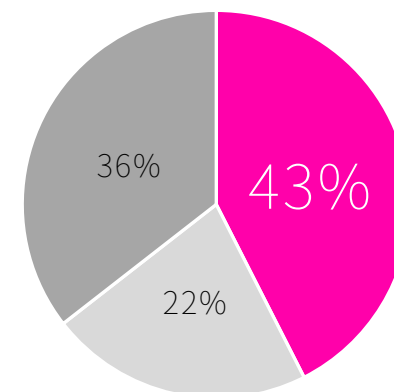
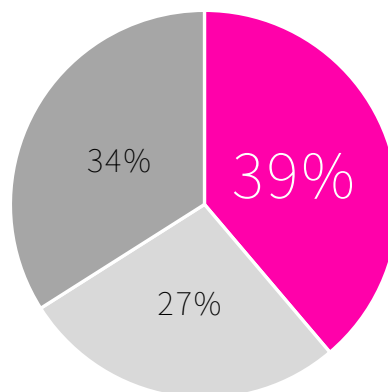
海外旅行 [400]

できるだけ短くし、
目的地での時間を最
優先したかった
（計）



どちらとも言えない

旅行の一部として楽し
めたかった（計）



『ターミナル駅・国内空港での過ごししかた』に対する考えかた 今後の期待

I I S E

飛行機利用者のうち約半数は、ターミナル駅や国内空港での過ごし方をより充実させたいと感じている

Q.国内空港・ターミナル駅での過ごし方をより満喫できるものにしたいと思いますか。（単一回答；5段階）

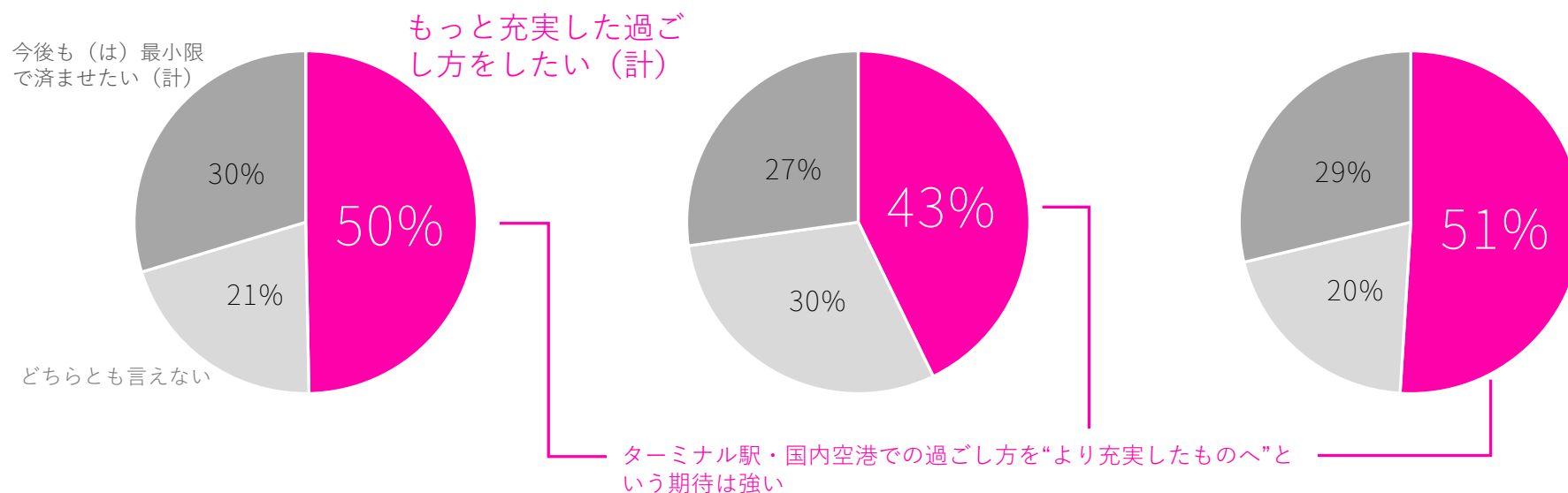
本調査対象者[1,000]

今後、ターミナル駅・空港での時間を「もっと充実した過ごし方をしたいと思う」 or 「（乗車・搭乗前の時間は）必要最小限で済ませたい」

国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]

国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]

海外旅行 [400]



『ターミナル駅・国内空港での過ごししかた』に対する考えかた 志向×今後の期待

I I S E

国内旅行は29歳以下、海外旅行は29歳以下や50代が、ターミナル駅・国内空港での時間をより充実したものにしたいとのニーズが強い

Q.旅行において、国内空港・ターミナル駅での過ごし方についてどのように考えますか。一番近いものをお選びください。（単一回答；5段階）

Q.国内空港・ターミナル駅での過ごし方をより満喫できるものにしたいと思いますか。（単一回答；5段階）

本調査対象者[1,000]

「今後の期待」は「飛行機利用者」で約半数と高い

ターミナル駅・空港での時間の過ごし方 志向×今後の期待

国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]			国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]			海外旅行 [400]		
	旅行の一部 として楽し みたかった (計)	もっと充実 した過ごし 方をしたい (計)		旅行の一部 として楽し みたかった (計)	もっと充実 した過ごし 方をしたい (計)		旅行の一部 として楽し みたかった (計)	もっと充実 した過ごし 方をしたい (計)
GT[350]	39%	50%	GT[250]	39%	43%	GT[400]	43%	51%
男性[186]	36%	48%	男性[132]	34%	41%	男性[214]	46%	49%
女性[164]	43%	52%	女性[118]	44%	45%	女性[186]	39%	53%
18～29歳[91]	40%	59%	18～29歳[83]	43%	48%	18～29歳[105]	41%	60%
30代[85]	41%	51%	30代[61]	33%	44%	30代[99]	54%	51%
40代[63]	37%	49%	40代[42]	36%	43%	40代[78]	31%	47%
50代[54]	37%	45%	50代[28]	39%	18%	50代[51]	31%	59%
60代[57]	42%	39%	60代[36]	42%	47%	60代[67]	51%	36%

年齢別でみると若年層のニーズが相対的に強い

目的地に到着するまでに楽しみたいこと

道中での楽しみかたは、食事や飲み物（43%）がもっとも高く、快適な空間でリラックス（37%）・空港や駅での買い物や食事（33%）・景色を眺める（32%）が上位で、国内旅行・海外旅行を問わず共通

Q. 旅行の目的地に向かう間、空港や駅での活動を含め、どのような体験をもっと楽しみたいですか。ただし空港はすべて「国内空港」を指します。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

	食事や飲み物	快適な空間でリラックス	空港や駅での買い物や食事	景色を眺める	同伴者との会話	インターネット	移動風景の写真撮影、乗り物の写真撮影	エンターテインメント（音楽・動画など）	睡眠	地域の文化や歴史に関する下調べ	読書	学習をする（語学、仕事、勉強など）	その他	特になし
GT[1,000]	43%	37%	33%	32%	23%	19%	19%	16%	14%	13%	8%	8%	1%	12%
国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]	44%	38%	37%	29%	22%	18%	18%	14%	13%	13%	9%	6%	2%	12%
国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]	46%	33%	30%	41%	27%	14%	18%	14%	11%	10%	6%	5%	1%	14%
海外旅行[400]	40%	38%	31%	28%	22%	22%	20%	19%	18%	15%	9%	12%	1%	11%

道中での楽しみかた上位意見は共通している

調査結果 詳細

飛行機／鉄道の利用に対する課題と期待

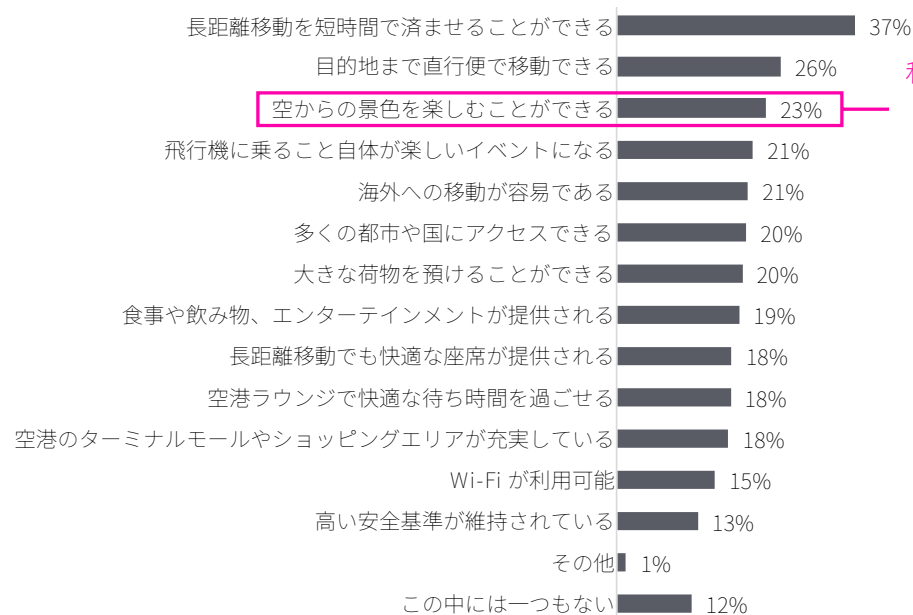
旅行時の移動に関する飛行機と鉄道のメリット比較

飛行機・鉄道ともにそれぞれの利便性が評価される一方で、空からの景色（23%）や車窓からの景色（31%）も各々メリットとして楽しみの要素となっているほか、駅や空港での時間も旅行の楽しみとなっている

Q.旅行で飛行機を利用することは、どのような点で鉄道よりもメリット（利点）があると感じますか。当てはまるものをすべてお選びください。（複数回答）
Q.旅行で鉄道を利用することは、どのような点で飛行機よりもメリット（利点）があると感じますか。当てはまるものをすべてお選びください。（複数回答）

飛行機のメリット

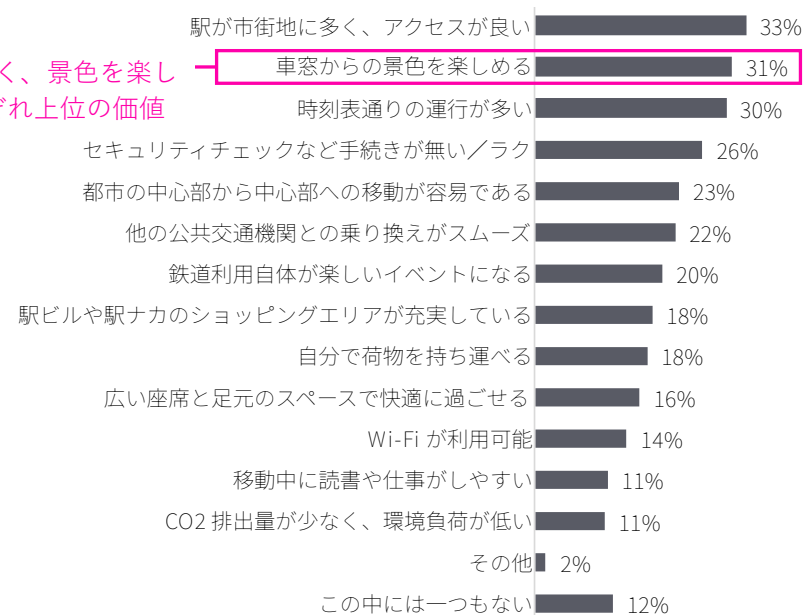
本調査対象者[1,000]



利便性だけでなく、景色を楽しむこともそれぞれ上位の価値

鉄道のメリット

本調査対象者[1,000]



旅行時の飛行機移動・空港利用時に感じる不満

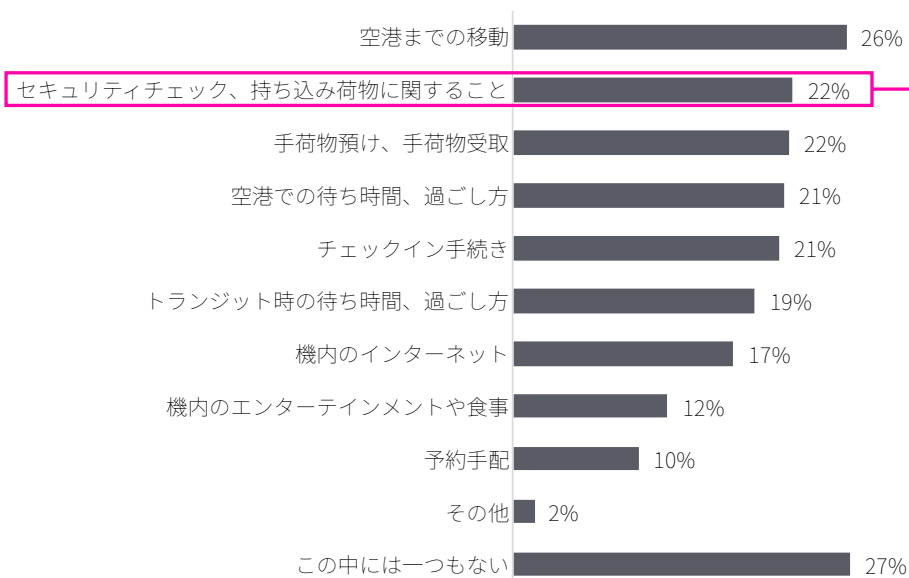
I I S E

国内空港利用時の不満は、セキュリティチェック・持ち込み荷物に関することが上位で、特に海外旅行時に強い不満として挙げられている

Q.旅行の際の移動・空港利用に関して、不満や課題を感じるもの・場面をすべてお選びください。 ※空港は国内空港について（複数回答）

国内旅行時の移動・空港利用に関する不満

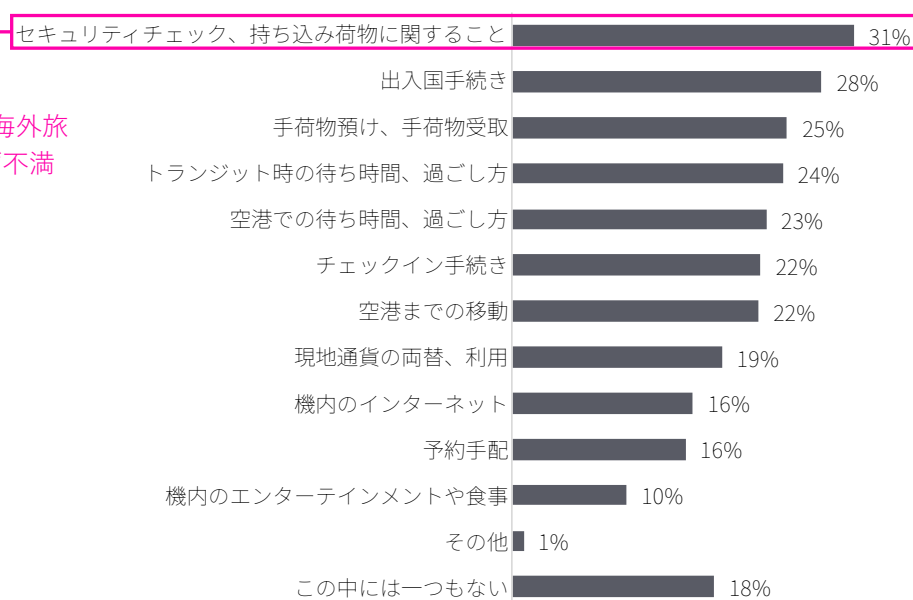
過去1年以内の国内旅行での空港利用経験者[533]



国内旅行・海外旅行を問わず不満

海外旅行時の移動・空港利用に関する不満

過去2年以内の海外旅行での空港利用経験者[455]



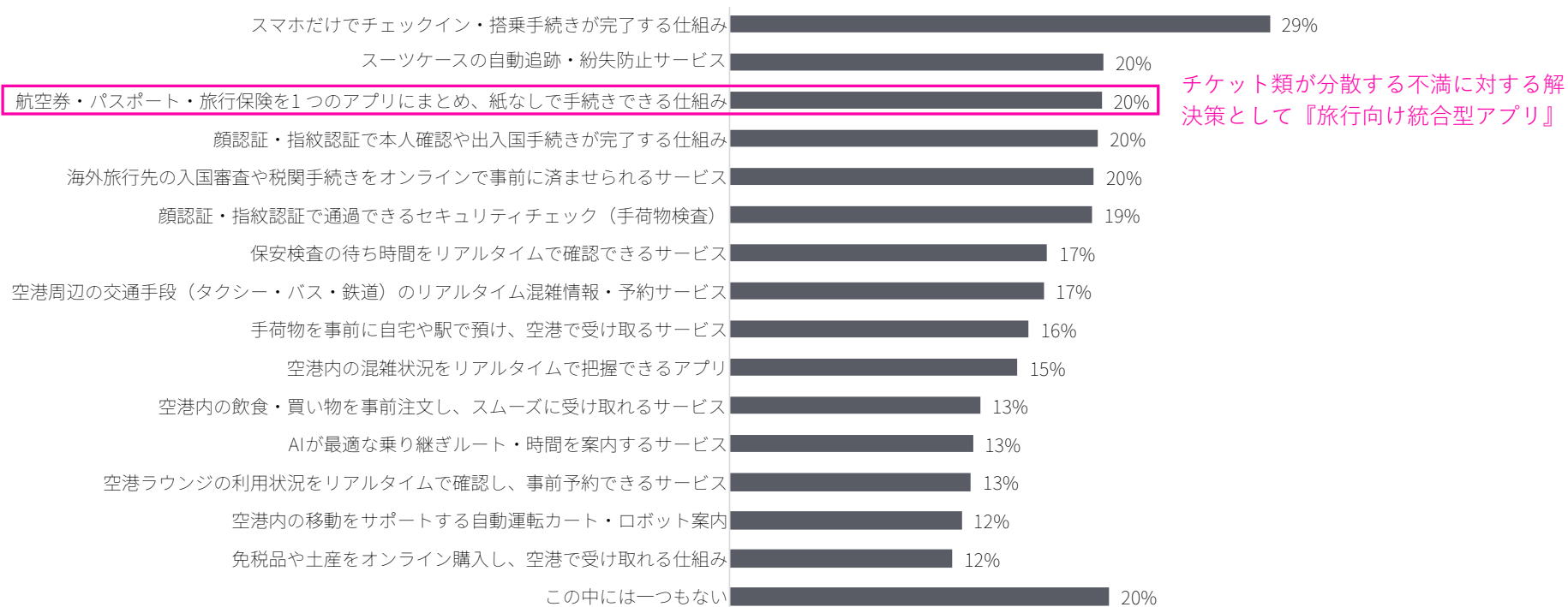
空港・飛行機利用に関するサービス期待

I I S E

手間や不安を取り除くことに関するサービス（スマホチェックイン、スーツケース追跡、チケット類の統合アプリ）が高評価

Q.旅行時の空港・飛行機利用に関して、より便利になると感じるサービスをすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]



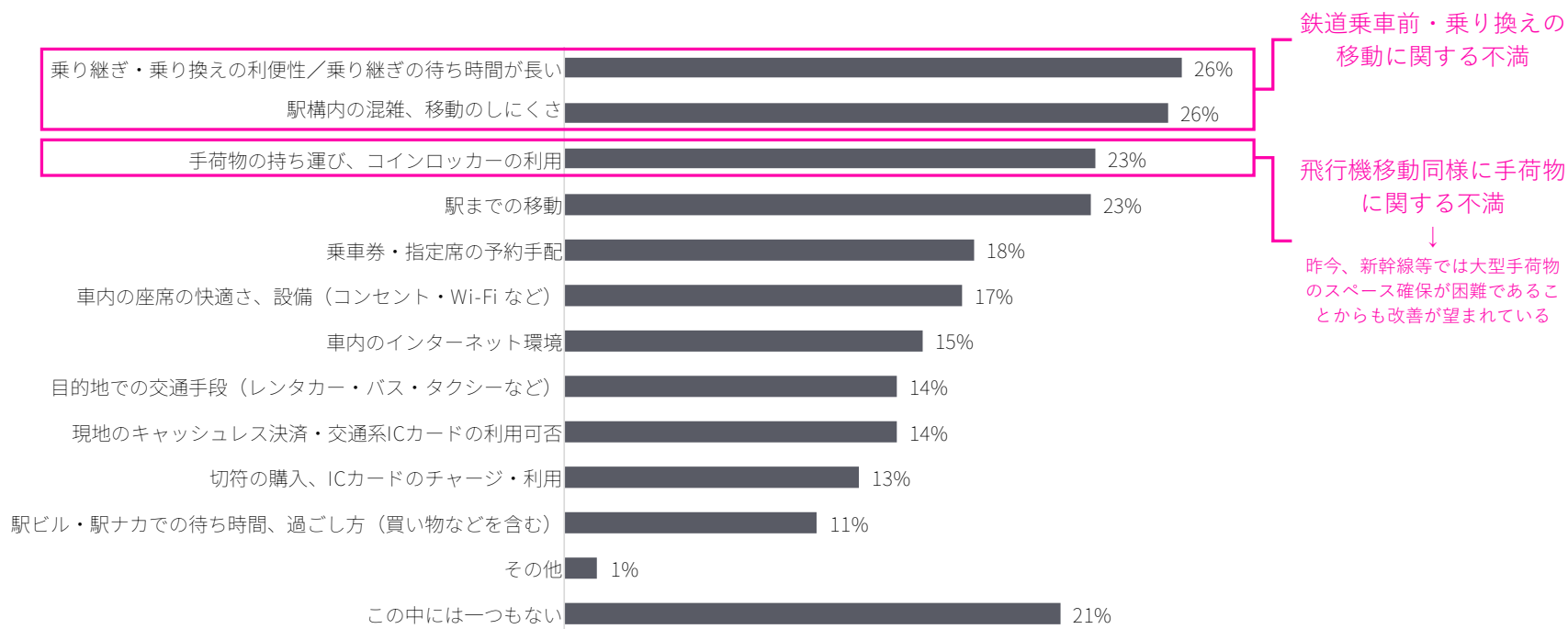
旅行時の鉄道移動・ターミナル駅利用時に感じる不満

I I S E

“鉄道に乗車していない場面の移動”に対する不満が上位に見られるほか、飛行機利用と同様に手荷物に関する不満あり
→新幹線の手荷物スペース利用に関する昨今の課題にも通じる

Q.旅行時に駅・鉄道を利用する際に、ストレスや不満を感じる点をすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

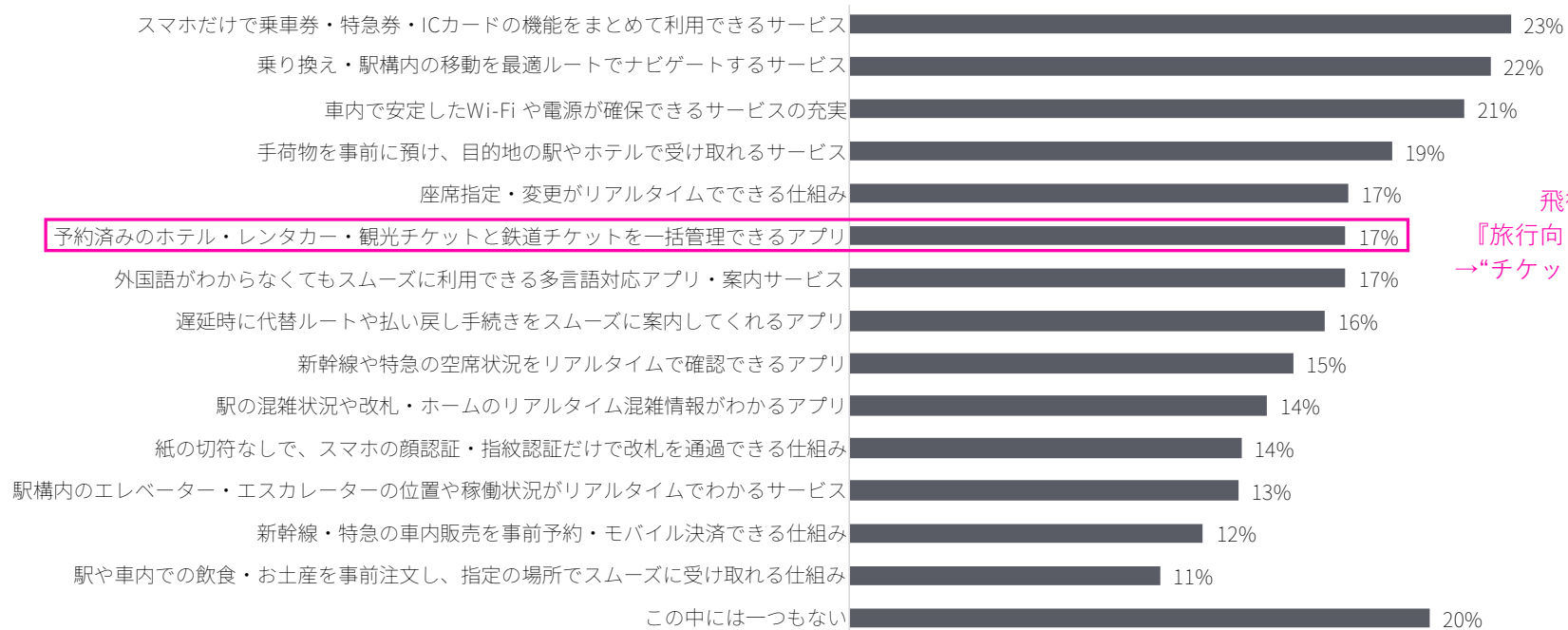


ターミナル駅・鉄道利用に関するサービス期待

スマホの利活用によるチケットの利便性や駅構内・乗り継ぎ等の移動に関する解決策が望まれているほか、ここでもチケット類の統合アプリによる“チケット分散問題からの脱却”を望む声あり

Q.旅行時の駅・鉄道の利用において、より便利になると感じるサービスをすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]



飛行機移動同様の
『旅行向け統合アプリ』ニーズ
→“チケット分散問題からの脱却”

調査結果 詳細

旅行目的地での交通手段と宿泊施設に対する課題と期待

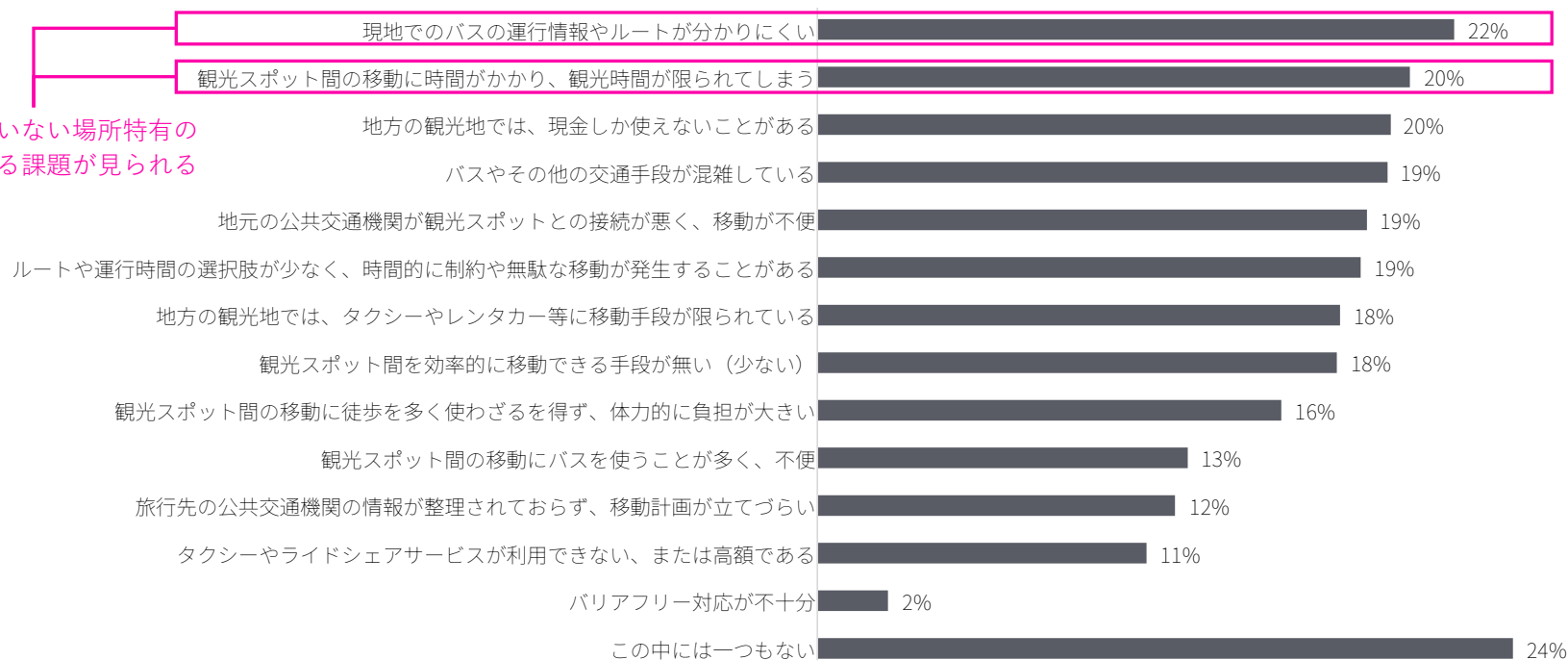
旅行目的地での交通手段利用時に感じる不満

バスや地元交通機関を利用することで発生する不満や、移動時間がかかることで観光時間が限られてしまうこと等、旅行目的地でも交通に関する不満が見られる

Q.旅行目的地での交通手段に関して、どのような不満がありますか。あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

行き慣れていない場所特有の
交通に関する課題が見られる

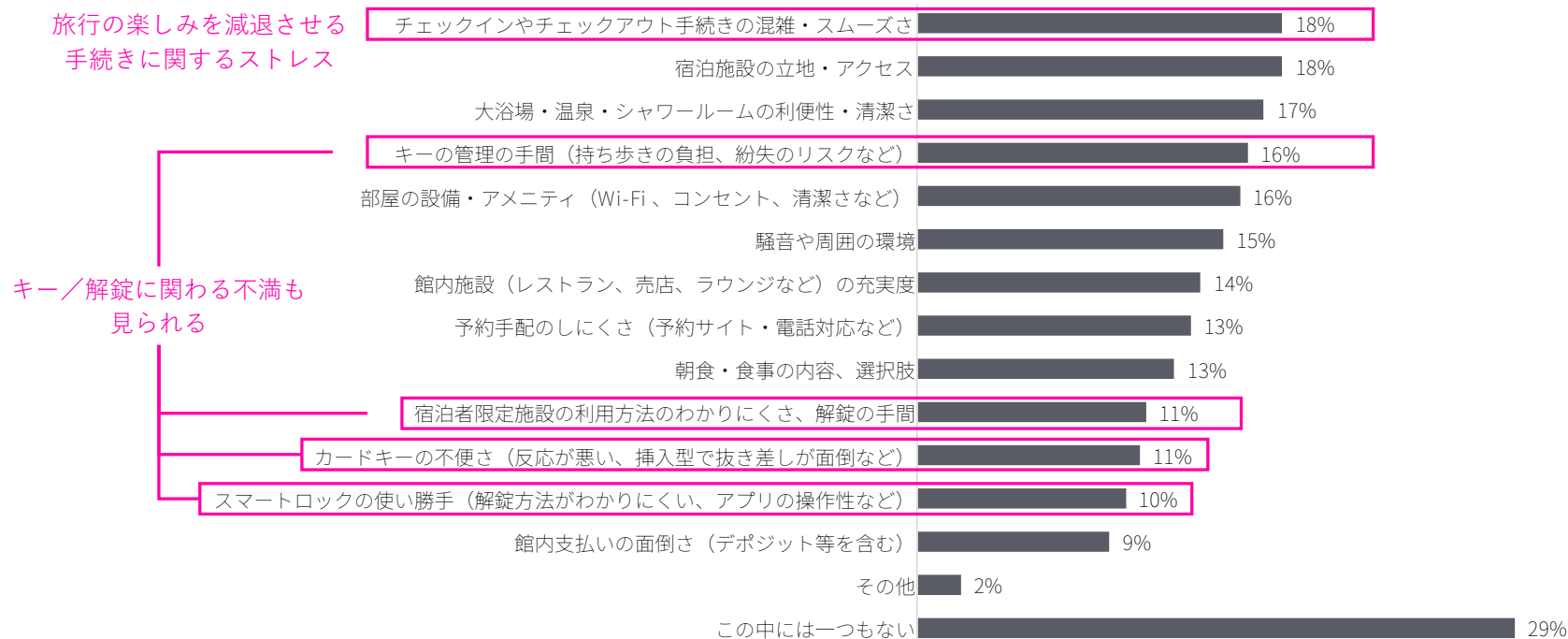


旅行目的地での宿泊施設利用時に感じる不満

チェックイン・チェックアウトの手続き、宿泊施設の立地が各18%でもっとも強い不満
そのほか、宿泊施設でのキー（解錠）に関わる手間やストレスを感じている

Q.旅行時に宿泊施設を利用する際に、ストレスや不満を感じる点をすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

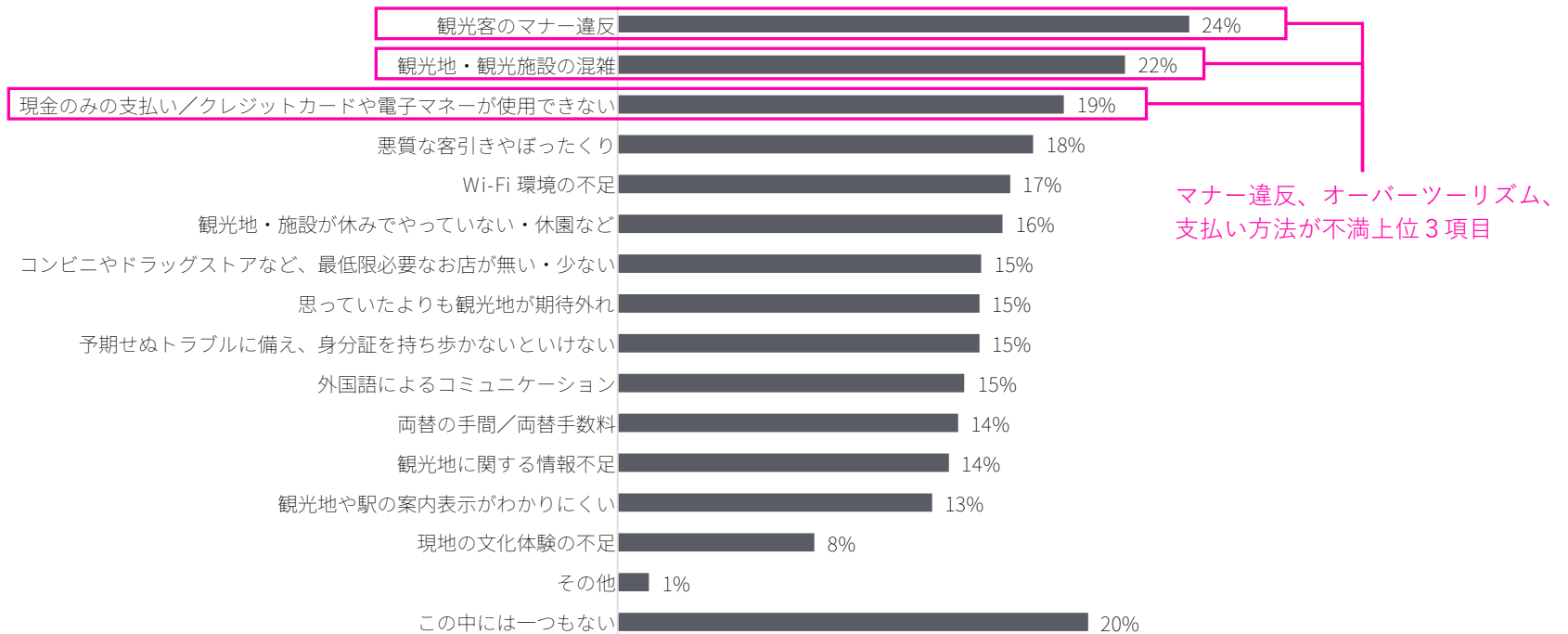


そのほか旅行時に感じる不満

旅行・観光が盛んになるほど混雑やマナー違反が顕在化しやすい状況にあり、それが不満として現れている
また観光地においても、さらなるキャッシュレス化が望まれている

Q.そのほか、旅行中の行動についてストレスや不満を感じる点をすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

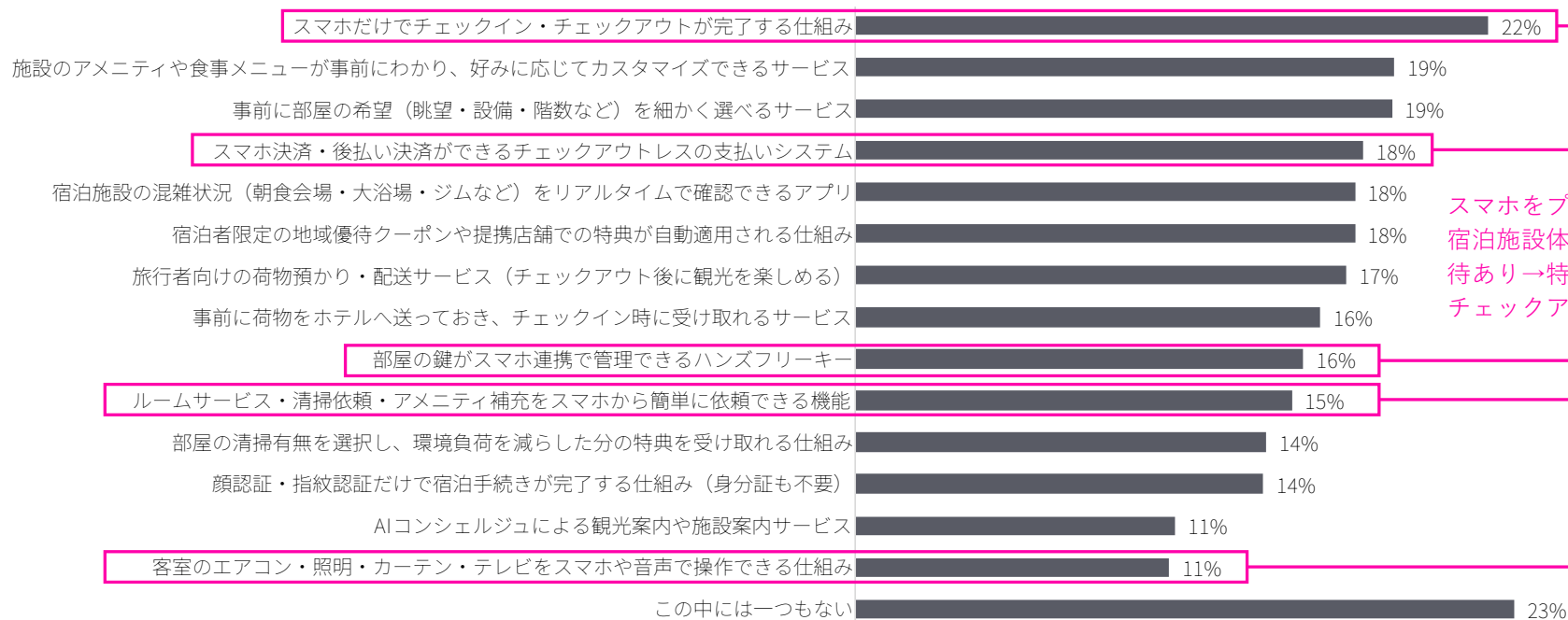


宿泊施設に関するサービス期待

スマホによるチェックイン・チェックアウト、スマホ決済（スムーズなチェックアウト）、スマホキーなど、スマホをプラットフォームとした宿泊施設体験に対する期待が目立っている

Q.旅行時の宿泊施設に関して、より便利になると感じるサービスをすべて選んでください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

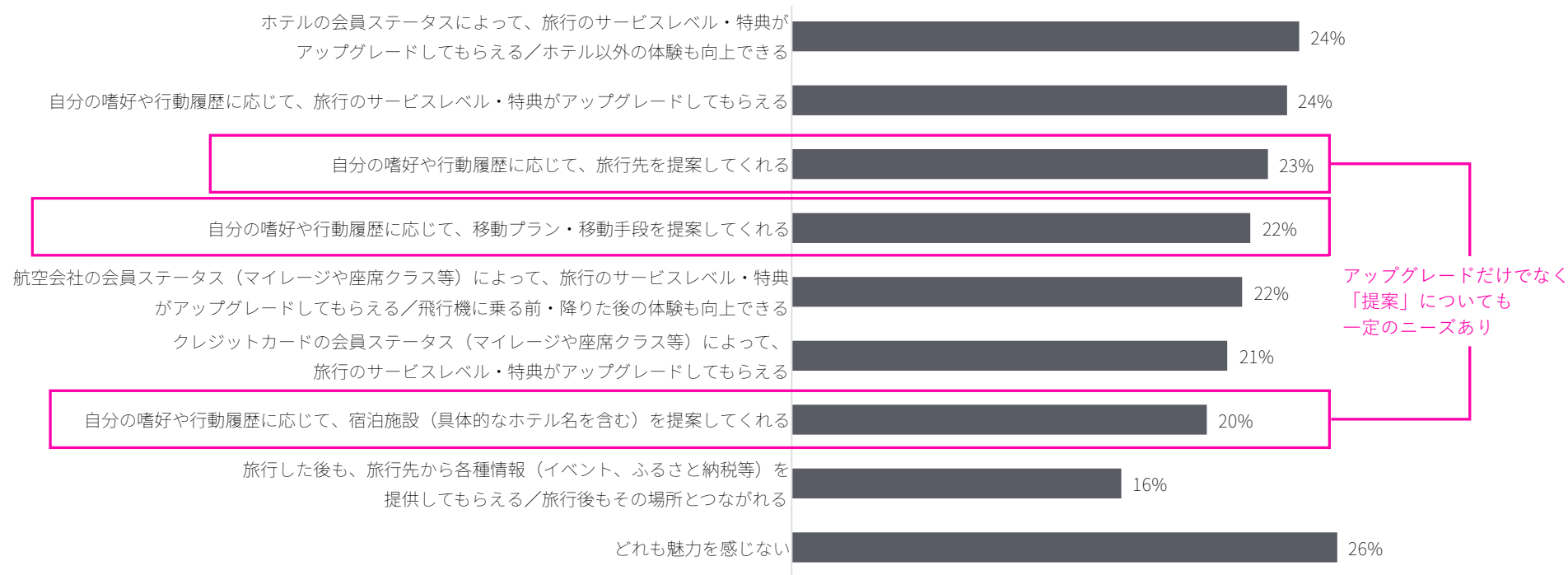


スマホをプラットフォームとした宿泊施設体験（UX）に対する期待あり→特にチェックイン・チェックアウトに関する課題解決

自分の嗜好や会員ステータスに応じた旅行体験向上サービスや提案に対して、いずれも2割強の利用意向あり

Q.以下のような旅行体験について、魅力的と感じるものをすべてお選びください。（複数回答）

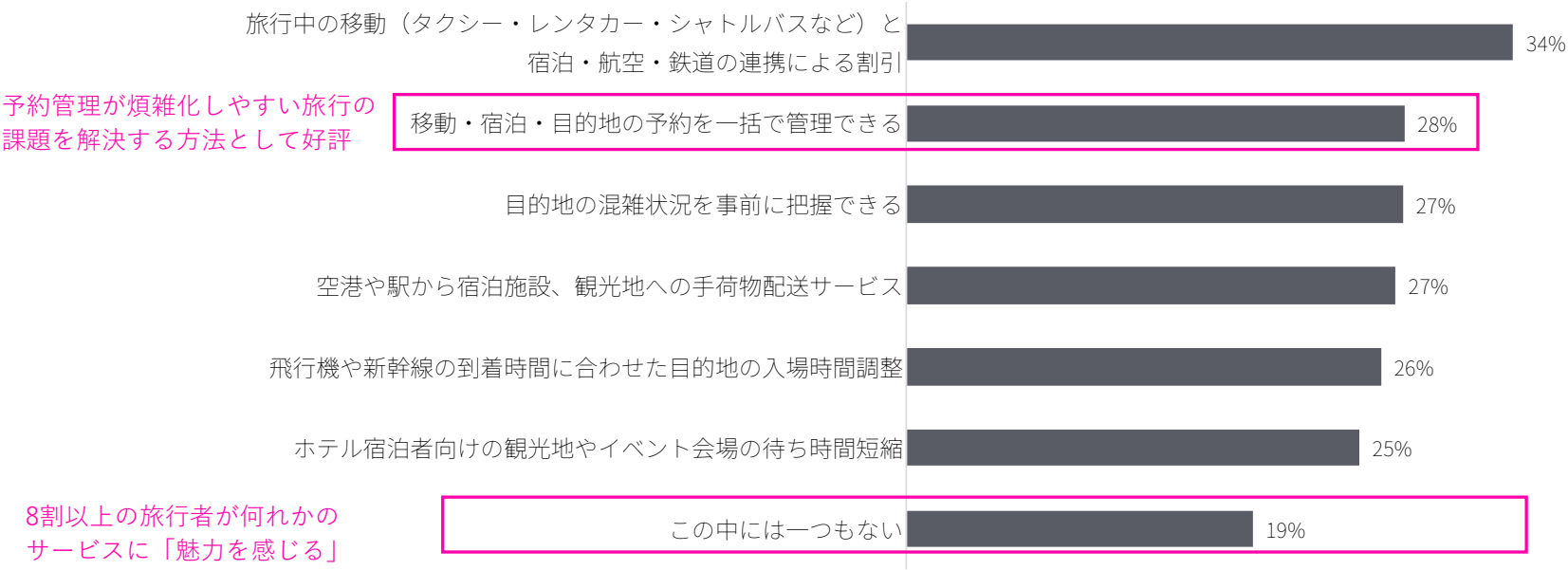
本調査対象者[1,000]



割引サービスが34%と最も高いが、それに加えて旅行に関する予約の一括管理や宿泊者向けのイベント優先入場（待ち時間短縮）をはじめ、交通と宿泊施設の連携サービスに対しても利用意向あり

Q.旅行において、交通手段（航空・鉄道）や宿泊施設と、旅行先の観光地・イベント会場などが連携することで、どのようなメリットがあると魅力を感じますか。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

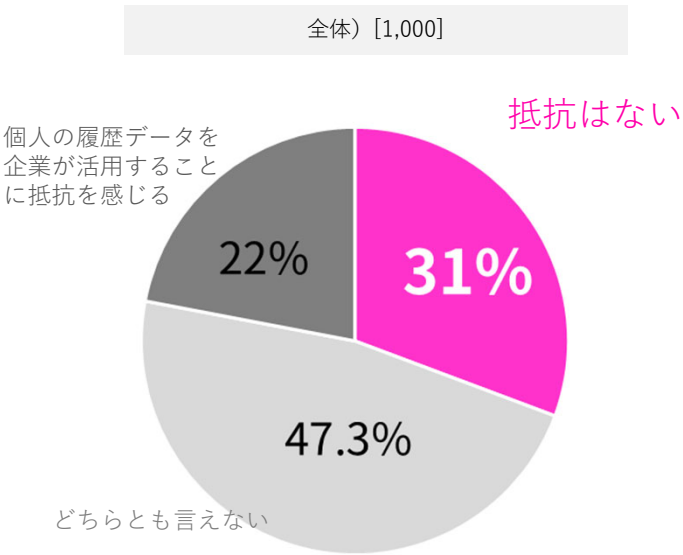


個人の履歴データを企業が活用することに「抵抗はない」が「抵抗を感じる」を上回るが、「どちらともいえない」が最多。
データ利活用によるサービスは、適切なサービス設計と個人への説明が必要なが示唆される。

Q. 旅行の手配に関して、左右どちらの考え方に近いかわかるそれぞれお答えください。（単一回答；3段階）

本調査対象者[1,000] ※スクリーニング調査時に聴取

マイレージやポイント等、個人の履歴データを企業が活用することに「抵抗を感じる」 or 「抵抗はない」



	抵抗はない	どちらともいえない	抵抗を感じる
GT[1,000]	31%	47%	22%
男性[532]	32%	47%	21%
女性[468]	29%	47%	24%
18～29歳[279]	32%	41%	27%
30代[245]	30%	47%	22%
40代[183]	31%	45%	24%
50代[133]	29%	59%	13%
60代[160]	30%	52%	18%

Appendix

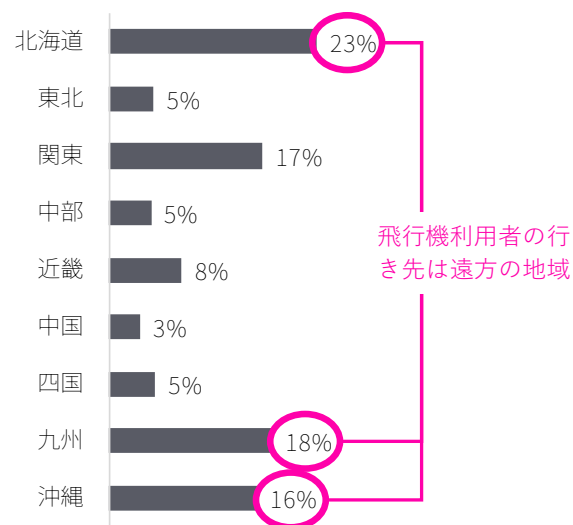
回答者の旅行概要、旅行予算、キャッシュレス決済（支払い）

過去2年以内の海外旅行先（飛行機利用有り）は韓国が21%を占め、次いで台湾14%、欧州13%、ハワイ10%

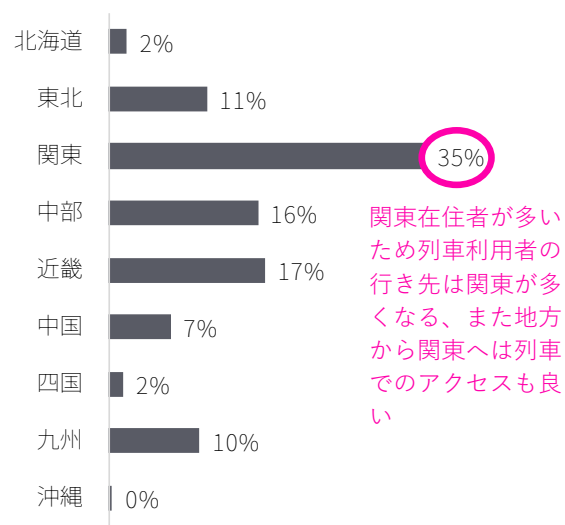
Q.その旅行の行き先をお選びください。直近の旅行で二か所以上訪れた場合には、最も中心的な目的地をひとつお選びください。（単一回答）

本調査対象者[1,000]

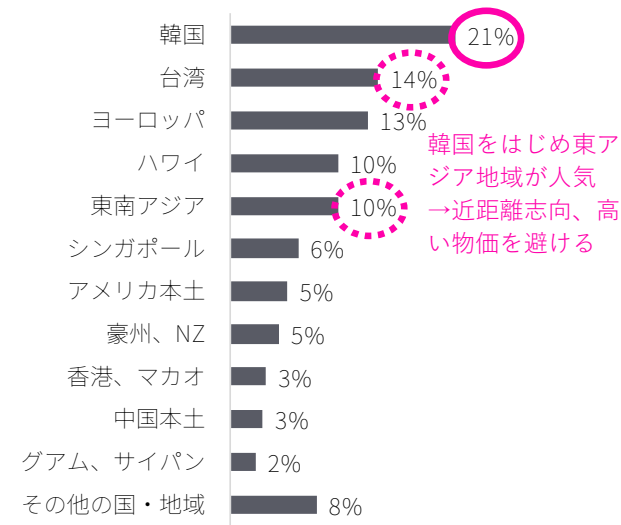
国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]



国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]



海外旅行 [400]



韓国は全年代で人気だが、特に若年層（18～30代）で突出して高い
40代以上はヨーロッパや台湾・東南アジアも人気

Q.その旅行の行き先をお選びください。直近の旅行で二か所以上訪れた場合には、最も中心的な目的地をひとつお選びください。（単一回答）

過去2年以内の海外旅行者[400]

	韓国	台湾	ヨーロッパ	ハワイ	東南アジア	シンガポール	アメリカ本土	オーストラリア、 ニュージーランド	香港、マカオ	中国本土 （上海、北京等）	グアム、サイパン	その他の 国・地域
GT[400]	21%	14%	13%	10%	10%	6%	5%	5%	3%	3%	2%	8%
男性[214]	20%	16%	11%	11%	12%	6%	6%	4%	3%	3%	3%	7%
女性[186]	23%	11%	15%	9%	8%	7%	4%	5%	4%	3%	2%	10%
18～29歳[105]	28%	14%	11%	10%	5%	9%	6%	2%	4%	4%	2%	7%
30代[99]	28%	9%	9%	15%	8%	5%	4%	7%	4%	2%	3%	5%
40代[78]	15%	21%	13%	5%	10%	6%	6%	4%	4%	4%	4%	8%
50代[51]	10%	18%	12%	8%	16%	8%	4%	2%	2%	4%	2%	16%
60代[67]	15%	9%	21%	10%	16%	3%	6%	8%	2%	2%	0%	9%

東アジア地域であっても、年代によって人気のエリアが異なる

旅行の目的 全体

I I S E

国内旅行の目的は観光（44%）・グルメ（38%）が主流。推し活は16%。

Q.その旅行で楽しみたいと思っていた／重視していた体験をすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者（国内旅行者）[600]

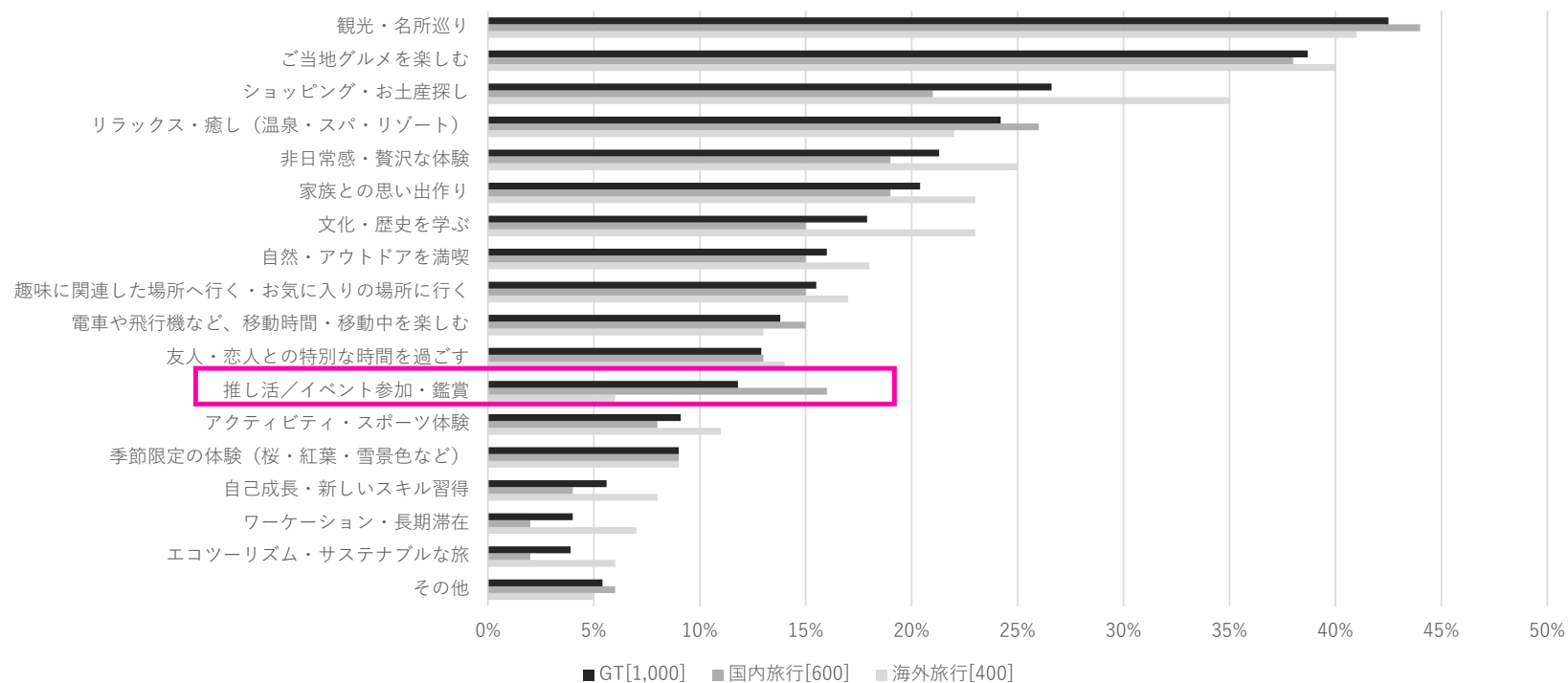
国内旅行の旅行先 ×目的	観光・名 所巡り	ご当地グ ルメを楽 しむ	リラック ス・癒し (温泉・リ ゾート)	ショッピ ング・お 土産探し	家族との 思い出作 り	非日常 感・贅沢 な体験	推し活／ イベント 参加・鑑 賞	趣味に関 連した場 所・お気 に入りの 場所に行 く	自然・ア ウトドア を満喫	電車や飛 行機な ど、移動 時間・移 動中を楽 しむ	文化・歴 史を学ぶ	友人・恋 人との特 別な時間 を過ごす	季節限定 の体験 (桜・紅 葉・雪景 色など)	アクティ ビティ・ スポーツ 体験	自己成 長・新し いスキル 習得	ワーケー ション・ 長期滞在	エコツー リズム・ サステナ ブルな旅	その他
GT[600]	44%	38%	26%	21%	19%	19%	16%	15%	15%	15%	15%	13%	9%	8%	4%	2%	2%	6%
北海道[85]	45%	46%	27%	18%	26%	17%	11%	17%	25%	8%	11%	13%	14%	11%	4%	4%	6%	6%
東北[44]	30%	32%	30%	25%	16%	21%	14%	2%	14%	21%	18%	16%	18%	5%	7%	2%	5%	11%
関東[146]	43%	32%	25%	25%	21%	19%	23%	17%	7%	12%	13%	14%	7%	6%	4%	1%	0%	6%
中部[57]	39%	46%	28%	18%	12%	11%	16%	16%	9%	18%	18%	11%	7%	7%	7%	4%	2%	5%
近畿[71]	48%	25%	21%	24%	13%	27%	17%	17%	4%	16%	14%	14%	11%	6%	3%	1%	1%	7%
中国[29]	48%	35%	17%	14%	10%	21%	17%	17%	14%	24%	28%	17%	3%	3%	0%	0%	3%	0%
四国[22]	50%	46%	41%	9%	14%	14%	9%	14%	18%	18%	14%	14%	5%	5%	0%	0%	0%	5%
九州[88]	47%	43%	26%	19%	21%	17%	16%	14%	11%	17%	14%	6%	5%	6%	3%	3%	1%	5%
沖縄[58]	47%	45%	24%	21%	24%	22%	10%	14%	43%	14%	14%	12%	12%	22%	3%	3%	5%	5%

旅行の目的 全体

旅行の目的は観光（41%）・グルメ（40%）が主流。推し活は12%、国内旅行に限れば16%。

Q.その旅行で楽しみたいと思っていた／重視していた体験をすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者[1,000]



旅行の目的 海外旅行

韓国旅行はグルメ（54%）・ショッピング（51%）、台湾旅行は文化歴史を学ぶ（40%）、ヨーロッパ旅行は観光（59%）がそれぞれの特徴的な旅行目的となっているほか、ハワイ旅行は他の地域に比べてより幅広い目的を持たれている

Q.その旅行で楽しみたいと思っていた／重視していた体験をすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者（海外旅行者）[400]

海外旅行の旅行先 ×目的	観光・名 所巡り	ご当地グ ルメを楽 しむ	ショッピ ング・お 土産探し	非日常 感・贅沢 な体験	文化・歴 史を学ぶ	家族との 思い出作 り	リラック ス・癒し （温泉・リ ゾート）	自然・ア ウトドア を満喫	趣味に関 連した場 所・お気 に入りの 場所に行 く	友人・恋 人との特 別な時間 を過ごす	電車や飛 行機な ど、移動 時間・移 動中を楽 しむ	アクティ ビティ・ スポーツ 体験	季節限定 の体験 （桜・紅 葉・雪景 色など）	自己成 長・新し いスキル 習得	ワーケー ション・ 長期滞在	エコツー リズム・ サステナ ブルな旅	推し活／ イベント 参加・鑑 賞	その他
GT[400]	41%	40%	35%	25%	23%	23%	22%	18%	17%	14%	13%	11%	9%	8%	7%	6%	6%	5%
韓国[84]	37%	54%	51%	26%	26%	25%	19%	8%	24%	16%	8%	11%	13%	12%	7%	7%	7%	0%
台湾[55]	47%	47%	40%	26%	40%	24%	22%	16%	20%	15%	18%	4%	11%	11%	9%	9%	7%	4%
ヨーロッパ[51]	59%	39%	26%	24%	28%	20%	18%	14%	20%	8%	16%	10%	10%	12%	8%	4%	2%	6%
ハワイ[40]	38%	38%	50%	45%	15%	35%	33%	30%	15%	15%	15%	15%	5%	0%	3%	8%	5%	0%
東南アジア[40]	30%	35%	18%	13%	18%	13%	25%	20%	5%	8%	3%	10%	0%	5%	3%	8%	3%	8%
シンガポール[25]	36%	36%	32%	20%	4%	20%	20%	8%	16%	4%	24%	12%	0%	12%	0%	0%	8%	0%
アメリカ本土[21]	48%	33%	48%	38%	19%	24%	29%	24%	24%	5%	10%	19%	10%	5%	5%	10%	5%	5%
豪州、NZ[18]	50%	28%	33%	33%	28%	39%	33%	56%	11%	33%	17%	28%	6%	11%	17%	11%	6%	0%
香港、マカオ[13]	31%	31%	39%	15%	23%	8%	8%	8%	15%	39%	31%	15%	31%	0%	23%	8%	8%	8%
中国本土[12]	17%	50%	8%	25%	17%	17%	0%	8%	8%	25%	0%	0%	8%	8%	8%	0%	8%	0%
グアム、サイパン[9]	33%	22%	22%	11%	22%	22%	22%	22%	11%	0%	0%	11%	11%	0%	0%	0%	11%	0%
その他の国・地域[32]	34%	22%	13%	13%	13%	19%	22%	25%	6%	13%	9%	6%	6%	6%	3%	3%	3%	28%

旅行の目的 国内旅行

国内旅行の目的は観光（44%）・グルメ（38%）が主流。推し活は16%。

Q.その旅行で楽しみたいと思っていた／重視していた体験をすべてお選びください。（複数回答）

本調査対象者（国内旅行者）[600]

国内旅行の旅行先 ×目的	観光・名 所巡り	ご当地グ ルメを楽 しむ	リラック ス・癒し (温泉・リ ゾート)	ショッピ ング・お 土産探し	家族との 思い出作 り	非日常 感・贅沢 な体験	推し活／ イベント 参加・鑑 賞	趣味に関 連した場 所・お気 に入りの 場所に行 く	自然・ア ウトドア を満喫	電車や飛 行機な ど、移動 時間・移 動中を楽 しむ	文化・歴 史を学ぶ	友人・恋 人との特 別な時間 を過ごす	季節限定 の体験 (桜・紅 葉・雪景 色など)	アクティ ビティ・ スポーツ 体験	自己成 長・新し いスキル 習得	ワーケー ション・ 長期滞在	エコツー リズム・ サステナ ブルな旅	その他
GT[600]	44%	38%	26%	21%	19%	19%	16%	15%	15%	15%	15%	13%	9%	8%	4%	2%	2%	6%
北海道[85]	45%	46%	27%	18%	26%	17%	11%	17%	25%	8%	11%	13%	14%	11%	4%	4%	6%	6%
東北[44]	30%	32%	30%	25%	16%	21%	14%	2%	14%	21%	18%	16%	18%	5%	7%	2%	5%	11%
関東[146]	43%	32%	25%	25%	21%	19%	23%	17%	7%	12%	13%	14%	7%	6%	4%	1%	0%	6%
中部[57]	39%	46%	28%	18%	12%	11%	16%	16%	9%	18%	18%	11%	7%	7%	7%	4%	2%	5%
近畿[71]	48%	25%	21%	24%	13%	27%	17%	17%	4%	16%	14%	14%	11%	6%	3%	1%	1%	7%
中国[29]	48%	35%	17%	14%	10%	21%	17%	17%	14%	24%	28%	17%	3%	3%	0%	0%	3%	0%
四国[22]	50%	46%	41%	9%	14%	14%	9%	14%	18%	18%	14%	14%	5%	5%	0%	0%	0%	5%
九州[88]	47%	43%	26%	19%	21%	17%	16%	14%	11%	17%	14%	6%	5%	6%	3%	3%	1%	5%
沖縄[58]	47%	45%	24%	21%	24%	22%	10%	14%	43%	14%	14%	12%	12%	22%	3%	3%	5%	5%

同行者、同行人数

国内・海外を問わず、飛行機利用の旅行では配偶者やパートナーとの旅行が4割程度を占めるが、飛行機を利用しない国内旅行では一人旅行と配偶者やパートナーとの旅行がどちらも3割強

Q.その旅行は、誰と一緒に旅行しましたか。（複数回答）

本調査対象者[1,000]

	自分一人	配偶者・パートナー	子ども	親	兄弟・姉妹	親戚	友人・知人	会社の同僚・仕事関係の人	その他
GT[1,000]	25%	42%	21%	11%	7%	2%	15%	3%	2%
国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]	26%	43%	21%	12%	5%	1%	16%	3%	1%
国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]	31%	34%	13%	16%	10%	2%	15%	0%	2%
海外旅行[400]	20%	47%	25%	8%	6%	2%	14%	4%	3%

Q.その旅行は、何人で旅行しましたか。（自分を含む）。（単一回答）

本調査対象者[1,000]

	1人（単独旅行）	2人	3～4人	5～6人	7人以上
GT[1,000]	25%	39%	27%	5%	4%
国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]	26%	38%	28%	5%	3%
国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]	31%	39%	22%	3%	4%
海外旅行[400]	20%	40%	28%	6%	6%

旅行の平均予算

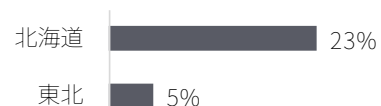
I I S E

飛行機利用を伴う国内旅行の旅行予算は一人当たり13万円強、海外旅行は37万円弱

Q.その旅行での1人あたりの総支出額を教えてください。 ※交通費・宿泊費・食費・現地での買い物などをすべて含みます。(単一回答)

本調査対象者[1,000]

国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]



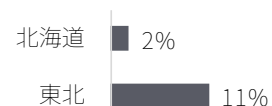
132,295円／人

(加重平均値)

※ただし宿泊・飛行機利用あり



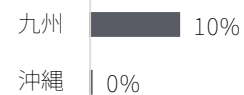
国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]



77,520円／人

(加重平均値)

※ただし宿泊・特急列車利用あり

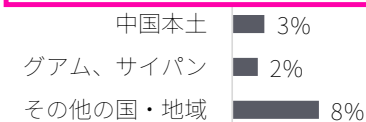


海外旅行 [400]



369,810円／人

(加重平均値)



旅行の平均予算

I I S E

国内旅行・海外旅行を問わず、交通費＋宿泊費で旅費全体の6割程度を占める

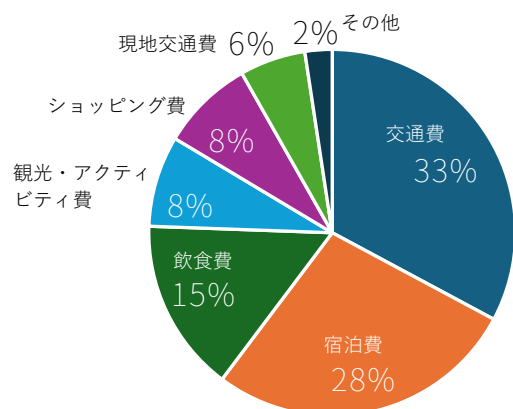
Q.その旅行での1人あたりの総支出額を教えてください。 ※交通費・宿泊費・食費・現地での買い物などをすべて含みます。（単一回答）

本調査対象者[1,000]

国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]

132,295円／人
(加重平均値)

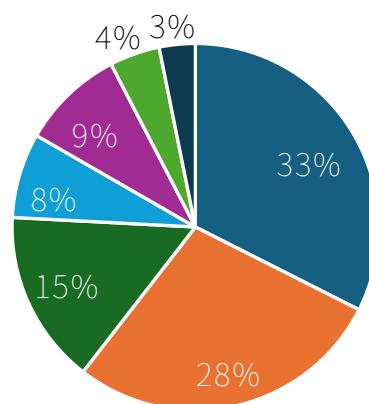
※ただし宿泊・飛行機利用あり



国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]

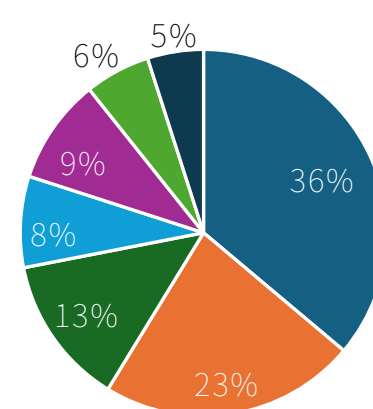
77,520円／人
(加重平均値)

※ただし宿泊・特急列車利用あり



海外旅行 [400]

369,810円／人
(加重平均値)



旅行の平均予算

I I S E

交通費を除いても海外旅行は23.6万円／人となり、国内旅行に比べて15万円以上高い

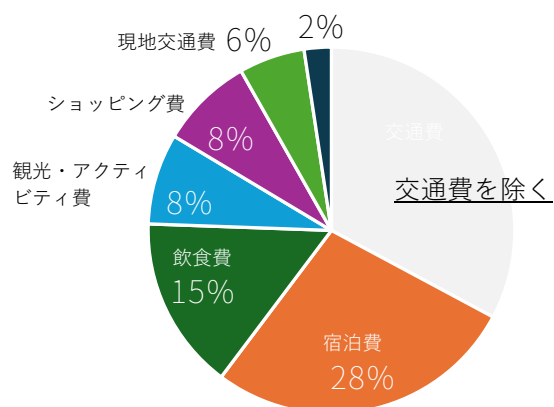
Q.その旅行での1人あたりの総支出額を教えてください。 ※交通費・宿泊費・食費・現地での買い物などをすべて含みます。(単一回答)

本調査対象者[1,000]

国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]

交通費を除く
88,863円／人
(加重平均値)

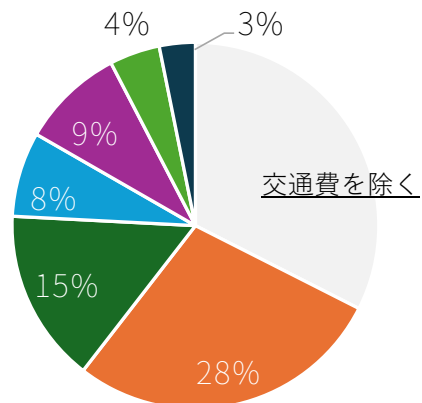
※ただし宿泊・飛行機利用あり



国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]

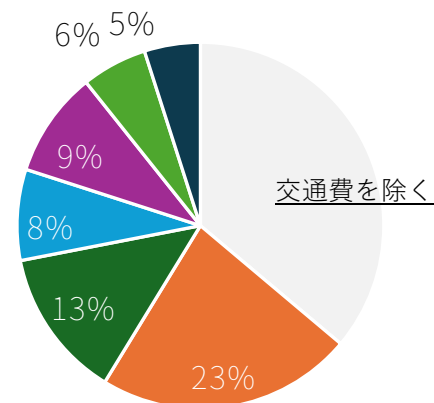
交通費を除く
52,357円／人
(加重平均値)

※ただし宿泊・特急列車利用あり



海外旅行 [400]

交通費を除く
236,235円／人
(加重平均値)



旅行の平均予算が高い旅行目的

国内旅行・海外旅行を問わず、飛行機を利用する（遠方への旅行では）自然体験目的の旅行は予算が高い

※旅行先や年齢との相関を含む

Q.その旅行での1人あたりの総支出額を教えてください。 ※交通費・宿泊費・食費・現地での買い物などをすべて含みます。（単一回答）

本調査対象者[1,000]

国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]

旅行目的 ※n≥30のみ	平均予算 (/人)	全体平均と の差
アクティビティ・スポーツ体験	¥223,990	¥91,695
自然・アウトドアを満喫	¥202,070	¥69,775
季節限定の体験（桜・紅葉・雪景色など）	¥195,920	¥63,625
趣味に関連した場所・お気に入りの場所に行く	¥180,775	¥48,480
リラックス・癒し（温泉・スパ・リゾート）	¥173,305	¥41,010
平均	¥132,295	-

国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]

旅行目的 ※n≥30のみ	平均予算 (/人)	全体平均と の差
友人・恋人との特別な時間を過ごす	¥103,465	¥25,945
家族との思い出作り	¥99,335	¥21,815
文化・歴史を学ぶ	¥97,575	¥20,055
趣味に関連した場所・お気に入りの場所に行く	¥69,995	¥-7,525
非日常感・贅沢な体験	¥69,310	¥-8,210
平均	¥77,520	-

海外旅行 [400]

旅行目的 ※n≥30のみ	平均予算 (/人)	全体平均と の差
自然・アウトドアを満喫	¥464,975	¥95,165
家族との思い出作り	¥421,245	¥51,435
自己成長・新しいスキル習得	¥408,510	¥38,700
友人・恋人との特別な時間を過ごす	¥403,530	¥33,720
文化・歴史を学ぶ	¥376,015	¥6,205
平均	¥369,810	-

平均予算が高い旅行目的で降順

支払い方法（現金／キャッシュレス）

I I S E

世代を問わずキャッシュレス化が進む一方、緩やかではあるが若年層の現金利用率が高い

Q.その旅行先では、キャッシュレス決済（QRコード決済・クレジットカードなど）をどの程度利用しましたか。（単一回答；5段階）

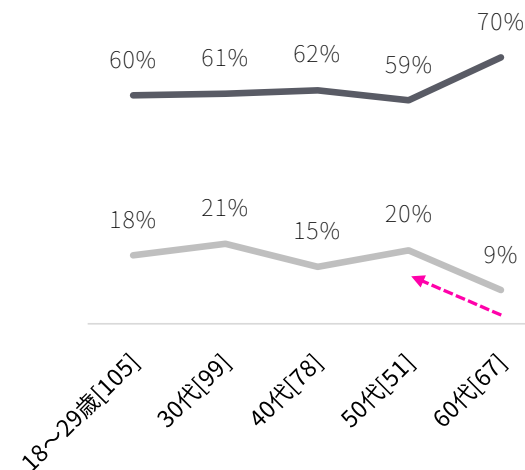
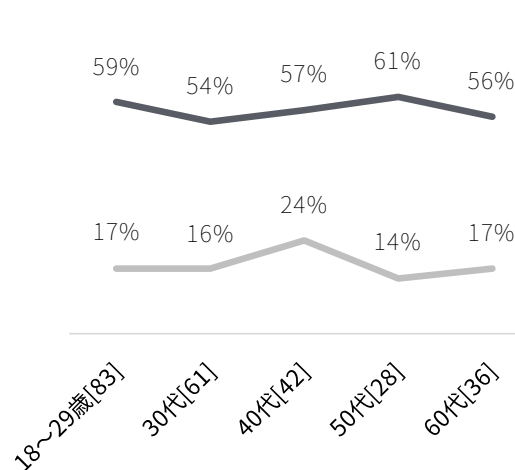
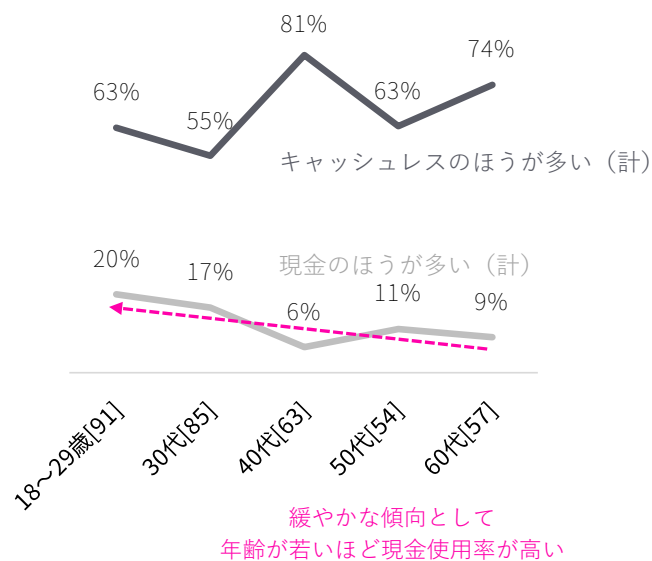
本調査対象者[1,000]

国内旅行（宿泊、飛行機利用あり）[350]

国内旅行（宿泊、特急列車利用あり）[250]

海外旅行 [400]

※「キャッシュレス・現金が半々くらい」はグラフ表示していないため合計が100%未満



世界知で、未来を照らす

I I S E