

調査番号 0901

調査名 外国人観光客の受け入れに関するアンケート, 2013

本調査票を引用する際には出典を明記して下さい。

外国人観光客の受け入れに関するアンケート

選択肢を回答する設問においては回答割合を、実数を回答する設問においては平均値をそれぞれ採用した。特に断りの無い限り、単位はパーセントである。

I 事業の概要についてうかがいます。

問1 業種は、次のうちどれに該当しますか。複数の事業を営んでいる場合は、売上高が最も多い事業についてお答えください。また、□内には具体的な事業内容をご記入ください。

1 小売業 68.9 2 飲食店 27.2 3 宿泊業 2.2 4 旅客運送業 1.7

(記入例) 日本そば店

問2 店舗や施設、本社など主な事業所はどの都道府県にありますか。

1 北海道	10.3	2 千葉県	5.0	3 東京都	14.1	4 神奈川県	6.5
5 富山県	1.2	6 石川県	1.1	7 山梨県	1.6	8 長野県	2.9
9 岐阜県	1.7	10 静岡県	4.9	11 愛知県	7.0	12 京都府	2.8
13 大阪府	11.7	14 兵庫県	5.9	15 奈良県	1.2	16 広島県	5.4
17 福岡県	6.7	18 長崎県	3.2	19 熊本県	4.2	20 大分県	2.6

問3 現在の従業員数は何人ですか。該当者がいない場合は「0」をご記入ください。

経営者 本人	家族従業員	常勤役員・社員 (家族従業員を除く)	パート・アルバイト	派遣社員
1人	1.3人	4.1人	6.8人	0.1人

問4 最近3年間の売上高はいかがですか。

1 増加傾向 5.0 2 やや増加傾向 16.4 3 あまり変わらない 25.2
4 やや減少傾向 27.0 5 減少傾向 26.4

問5 最近3年間の採算はいかがですか。

1 黒字 30.6 2 赤字 31.5 3 黒字になったり赤字になったり 37.9

問6 経営者の方は、現在何歳ですか。

現在 歳 平均:58.2歳

問7 創業は西暦で何年ですか。

1 9 7 7 年

問8 店舗や会社、商品に関するホームページはありますか。

1 ある 50.0 2 ない 50.0 → 問10へ

問9 問8でホームページがあると回答された方にうかがいます。

(1) ホームページで対応している言語はどれですか。当てはまるものをすべてお答えください。

1 日本語	99.9	2 英語	5.1	3 韓国語	0.6
4 中国語(繁体字)	0.9	5 中国語(簡体字)	0.9	6 フランス語	0
7 スペイン語	0.1	8 ドイツ語	0	9 ポルトガル語	0.1
10 イタリア語	0.2	11 ロシア語	0	12 アラビア語	0
13 その他(具体的に)	0.1				

(2) ホームページを使った通信販売や予約の受け付けを行っていますか。当てはまるものをすべてお答えください。

1 通信販売を行っている	29.7	2 予約を受け付けている	28.0
3 行っていない	48.3		

問10 クレジットカードに加盟していますか。

1 加盟している	54.2	2 加盟していない	45.8
----------	------	-----------	------

→ 問12へ

問11 問10でクレジットカードに加盟していると回答された方にうかがいます。

(1) 加盟しているクレジットカードは、次のうちどれですか。当てはまるものをすべてお答えください。

1 VISA	91.3	2 マスターカード	75.3
3 アメリカン・エキスプレス	59.1	4 ダイナースクラブ	53.4
5 JCB	87.9	6 銀聯カード(デビットカードを含む)	18.5
7 その他	27.5		

(2) ステッカーを貼るなどして、クレジットカードが使えることを明示していますか。

1 明示している	69.8	2 明示していない	30.2
----------	------	-----------	------

問12 店舗やロビー、客室でお客様が使えるWiFi(無線LAN)のアクセスポイントはありますか。

1 ある	24.2	2 ない	75.8
------	------	------	------

II 外国人観光客の受け入れについてうかがいます。

問13 本社や本店がある地域で外国人観光客を見かけますか。

1 よく見かける	17.6	2 たまに見かける	34.3	3 見かけない	48.1
----------	------	-----------	------	---------	------

問14 本社や本店がある地域では、外国人観光客を集客する取り組みをしていますか。当てはまるものをすべてお答えください。

1 県や市区町村が取り組んでいる	16.6
2 観光協会や商店街組合、商工会議所・商工会が取り組んでいる	15.0
3 NPOなど有志が取り組んでいる	2.1
4 取り組んでいない	31.5
5 わからない	45.4

問15 外国語の商品説明や看板、店内のPOP、メニュー、パンフレットなどがありますか。

1 ある	10.1	2 ない	89.9
------	------	------	------

→ 問17へ

問16 問15で外国語の商品説明等があると回答された方にうかがいます。その外国語は何語ですか。当てはまるものをすべてお答えください。

1 英語	86.2	2 韓国語	29.6	3 中国語(繁体字)	26.7
4 中国語(簡体字)	10.9	5 フランス語	4.0	6 スペイン語	3.2
7 ドイツ語	2.0	8 ポルトガル語	4.5	9 イタリア語	2.8
10 ロシア語	2.8	11 アラビア語	2.4	12 その他	2.4

問17 お客様の中に外国人観光客の方はいますか。

1 よくない	2 たまにいます	3 いない→	<input type="text" value="問19へ"/>
4.6	47.8	47.6	

問18 問17でお客様の中に外国人観光客の方がいると回答された方にうかがいます。

(1) 外国人観光客のお客様は月に何人くらいですか。

人くらい 平均:41.6人

(2) どの国・地域の方が来られますか。当てはまるものをすべてお答えください。

1 中国	61.0	2 台湾	38.5	3 韓国	52.3
4 米国	47.7	5 北アメリカ(米国を除く)	7.1	6 南アメリカ	3.2
7 ロシア	6.9	8 ヨーロッパ	25.3		
9 アジア(中国、台湾、韓国を除く)	25.4			10 オーストラリア	10.8
11 その他(具体的に)	1.8			12 わからない	8.6

(3) どの国・地域の方が最も多いですか。当てはまるものを一つだけお答えください。

1 中国	31.1	2 台湾	8.3	3 韓国	13.6
4 米国	14.5	5 北アメリカ(米国を除く)	0.3	6 南アメリカ	0.6
7 ロシア	0.6	8 ヨーロッパ	7.0		
9 アジア(中国、台湾、韓国を除く)	6.6			10 オーストラリア	1.1
11 その他(具体的に)	0.1			12 わからない	15.9

(4) 外国人観光客のお客様の旅行形態はどれが多いですか。

1 団体旅行	12.9	2 個人旅行	35.8	3 わからない	51.3
--------	------	--------	------	---------	------

(5) 外国人観光客のお客様はどのようにして御社の店舗や施設を知るのでですか。当てはまるものをすべてお答えください。

1 海外で出版されている旅行ガイドブックを見てくる	5.7
2 国内で出版されている旅行ガイドブックを見てくる	4.5
3 県や市町村、観光協会など公的機関が作成している観光マップ・ガイドを見てくる	7.0
4 ホテルや旅行会社など私企業やNPOが作成している観光マップ・ガイドを見てくる	5.2
5 観光案内所に紹介されてくる	4.2
6 海外の出版物・テレビ・ラジオの広告を見てくる	1.1
7 国内の出版物・テレビ・ラジオの広告を見てくる	1.0
8 インターネット上の広告を見てくる	9.1
9 海外の旅行関連のホームページを見てくる	1.8
10 国内の旅行関連のホームページを見てくる	1.8
11 自社のホームページを見てくる	7.8
12 パッケージツアーに組み込まれている	2.2
13 契約している観光ガイドが案内してくる	1.4
14 宿泊しているホテル・旅館に紹介されてくる	11.7
15 友人・知人に薦められてくる	23.1
16 たまたま通りかかる	45.9
17 その他(具体的に)	4.1
18 わからない	18.7

(6) 経営者の方を含めて外国語に対応できる従業員はいますか。

- 1 外国人従業員がいる 8.0 2 外国語を話せる日本人従業員がいる 29.7 3 いない → 64.9

(7) 前(6)で「1 外国人従業員がいる」または「2 外国語を話せる従業員がいる」と回答された方にうかがいます。対応できる言語は何語ですか。当てはまるものをすべてお答えください。

- | | | | | | |
|----------|------|---------|------|--------|------|
| 1 英語 | 88.9 | 2 韓国語 | 10.5 | 3 中国語 | 23.2 |
| 4 フランス語 | 7.0 | 5 スペイン語 | 2.4 | 6 ドイツ語 | 3.5 |
| 7 ポルトガル語 | 1.6 | 8 イタリア語 | 1.9 | 9 ロシア語 | 1.6 |
| 10 アラビア語 | 0.5 | 11 その他 | 5.4 | | |

(8) 売り上げ全体に占める外国人のお客様の割合は何%くらいですか。

- | | | | | | |
|-----------|------|-----------|------|-----------|-----|
| 1 1%未満 | 78.1 | 2 1%～5% | 15.2 | 3 6%～10% | 3.0 |
| 4 11%～20% | 1.7 | 5 21%～30% | 1.0 | 6 31%～50% | 0.5 |
| 7 51%以上 | 0.6 | | | | |

(9) 外国人のお客様を受け入れてよかったことはありますか。「ある」と回答された方は□内に具体的な内容もご記入ください。

- 1 ある →
27.5
- 2 ない
72.5

(10) 外国人のお客様について困っていることはありますか。「ある」と回答された方は□内に具体的な内容もご記入ください。

- 1 ある →
31.5
- 2 ない
68.5

Ⅲ 外国人観光客の受け入れに関する今後の方針についてうかがいます。

問19 外国人観光客のお客様について今後どのようにしたいとお考えですか。最も近いものを一つ選んでお答えください。

- 1 積極的に受け入れていきたい 11.3 2 受け入れてもよい 53.2
- 3 できれば受け入れたくない 35.4 →

問20 問19で「積極的に受け入れていきたい」または「受け入れてもよい」と回答された方にうかがいます。今後、外国人のお客を増やしていくために取り組みたいことはありますか。当てはまるものをすべてお答えください。

1	外国語に対応できる人材の確保	20.3
2	外国人向けのメニューやパンフレット等の作成	20.4
3	外国人向けのメニューやサービスの提供	15.6
4	外国語に対応したホームページの作成	13.5
5	外国人向けガイドブックへの掲載依頼	8.8
6	外国人向け旅行関連ホームページへの掲載依頼	5.3
7	海外の旅行会社との提携	5.8
8	国内の旅行会社との提携	7.1
9	通訳ガイド(案内士)との提携	5.8
10	旅館・ホテルとの提携	10.2
11	商工会議所・商工会や観光協会など公的機関との連携	26.3
12	地域の同業者や組合・商店街メンバーとの連携	16.5
13	その他(具体的に)	4.0
14	とくにない	35.0

問21 問19で「できれば受け入れたくない」と回答された方にうかがいます。受け入れたくない理由について当てはまるものをすべてお答えください。

1	外国語がわからない	63.9
2	受け入れ方がわからない	25.3
3	受入体制を整えるのに費用がかかる	14.4
4	人手が足りない	16.6
5	費用の割にもうからない	10.4
6	クレジットカードの利用を増やしたくない	9.0
7	マナーが悪い	19.5
8	文化や習慣の違いになじめない	13.6
9	店舗や施設のイメージが変わってしまう	8.0
10	日本人の客が減ってしまう	5.9
11	トラブルが増える	18.1
12	外国人が来ると萎縮したり緊張したりする	11.5
13	その他(具体的に)	18.2
14	とくに理由はない	8.4