

調査番号 1223

調査名 インバウンド(外国人観光客)の受け入れに関するアンケート調査, 2017

本調査票を引用する際には出典を明記して下さい。

実数は平均値。割合は無回答を除いて算出。

## インバウンド(外国人観光客)の受け入れに関するアンケート

日本政策金融公庫総合研究所

## &lt;記入上のお願い&gt;

- 1 このアンケートは、経営者ご本人がお答えください。
- 2 ご回答に当たっては、該当する選択肢の記号に○を付けてください。また、□や( )の内には、数字または具体的な内容をご記入ください。
- 3 複数の法人を経営されている場合は、本アンケートの送付先の企業についてお答えください。

## I 事業の概要についてうかがいます。

問1 創業は西暦で何年ですか。

--	--	--	--	--

 年                      1981.5年
問2 営んでいる事業の業種は次のうちどれですか。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。

- |                |                |               |               |            |
|----------------|----------------|---------------|---------------|------------|
| 1 小売業<br>61.1% | 2 飲食店<br>31.1% | 3 宿泊業<br>4.8% | 4 運輸業<br>3.0% | 5 その他<br>— |
|----------------|----------------|---------------|---------------|------------|

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。

事業主、経営者 常勤役員	正社員 家族従業員	非正社員
1.8人	7.1人	8.8人

問4 最近3年間の売上高の傾向はいかがですか。

- |                 |                 |                      |
|-----------------|-----------------|----------------------|
| 1 増加傾向<br>24.3% | 2 減少傾向<br>46.2% | 3 どちらともいえない<br>29.5% |
|-----------------|-----------------|----------------------|

問5 最近3年間の採算状況はいかがですか。

- |               |               |                           |
|---------------|---------------|---------------------------|
| 1 黒字<br>38.4% | 2 赤字<br>23.3% | 3 黒字になったり赤字になったり<br>38.3% |
|---------------|---------------|---------------------------|

問6 お客様が支払う際にクレジットカードやデビットカードを利用できますか。

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1 利用できる<br>61.0% | 2 利用できない<br>39.0% |
|------------------|-------------------|

問7 問6で利用できると回答された方にうかがいます。

(1) 利用できるのは次のうちのどのカードですか。当てはまるものをすべてお答えください。

- |                              |                 |                         |
|------------------------------|-----------------|-------------------------|
| 1 VISA<br>96.7%              | 2 マスター<br>88.3% | 3 アメリカン・エキスプレス<br>72.3% |
| 4 ダイナースクラブ<br>63.6%          | 5 JCB<br>91.5%  | 6 銀聯<br>27.9%           |
| 7 J-Debit(ジェイ・デビット)<br>16.4% | 8 その他<br>22.4%  |                         |

(2) アクセプトランス・マーク(ロゴの入ったステッカーやシール)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 | 2 明示していない |
| 64.3%    | 35.7%     |

問8 お客様がSuicaやICOCA、WAONなどICカードを使って支払うことはできますか。

- |       |        |
|-------|--------|
| 1 できる | 2 できない |
| 12.4% | 87.6%  |

問9 お客様がスマートフォンや携帯電話を使って支払うことはできますか。

- |       |        |
|-------|--------|
| 1 できる | 2 できない |
| 10.6% | 89.4%  |

問10 店舗やロビー、客室、車内でお客様が使えるWi-Fi(無線LAN)のアクセスポイントはありますか。

- |       |       |
|-------|-------|
| 1 ある  | 2 ない  |
| 35.7% | 64.3% |

## II インターネットの活用など広告・広報活動についておうかがいします。

問11 店舗や設備、商品など事業内容を紹介するホームページを独自に運営していますか。

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1 運営している | 2 運営していない |
| 58.3%    | 41.7%     |

問12 問11で運営していると回答された方にうかがいます。

(1) 外国語で作成したホームページはありますか。当てはまるものをすべてお答えください。

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 1 英語のホームページがある       | 2 韓国語のホームページがある      |
| 10.7%                | 2.7%                 |
| 3 中国語(繁体字)のホームページがある | 4 中国語(簡体字)のホームページがある |
| 4.6%                 | 2.80%                |
| 5 その他の言語のホームページがある   | 6 外国語には対応していない       |
| 0.9%                 | 88.8%                |

(2) ホームページを使って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 | 2 予約を受け付けている | 3 行っていない |
| 27.5%        | 26.5%        | 51.4%    |

(3) スマートフォン用のホームページはありますか。

- |       |       |
|-------|-------|
| 1 ある  | 2 ない  |
| 46.3% | 53.7% |

問13 集客・販売のために、ほかの企業や団体が運営するインターネットを使った通信販売のサイトや、飲食店・宿泊施設・バスなどの予約サイトを利用していますか。

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1 利用している | 2 利用していない |
| 26.3%    | 73.7%     |

問14 問13で利用していると回答された方にうかがいます。利用しているのは日本国内向けのサイトですか、海外向けのサイトですか。

- |        |        |                |
|--------|--------|----------------|
| 1 国内向け | 2 海外向け | 3 国内向けと海外向けの両方 |
| 79.4%  | 0.2%   | 20.5%          |

問15 検索連動型広告やバナー広告などインターネット広告を出していますか。

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1 出している<br>15.2% | 2 出していない<br>84.8% |
|------------------|-------------------|

問16 問15でインターネット上に広告を出していると回答された方にうかがいます。その広告は国内向けですか、海外向けですか。

- |                 |                |                        |
|-----------------|----------------|------------------------|
| 1 国内向け<br>95.1% | 2 海外向け<br>0.6% | 3 国内向けと海外向けの両方<br>4.3% |
|-----------------|----------------|------------------------|

問17 集客や宣伝のために、ブログやフェイスブック、ツイッター、インスタグラムなどSNS(ソーシャル・ネットワークワーキング・サービス)またはユーチューブなど動画投稿サイトを利用していますか。

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 1 利用している<br>34.0% | 2 利用していない<br>66.0% |
|-------------------|--------------------|

問18 問17でSNSや動画投稿サイトを利用していると回答された方にうかがいます。それは国内向けですか、海外向けですか。

- |                 |                |                         |
|-----------------|----------------|-------------------------|
| 1 国内向け<br>85.4% | 2 海外向け<br>0.3% | 3 国内向けと海外向けの両方<br>14.3% |
|-----------------|----------------|-------------------------|

問19 最近1年間に、第三者が運営するホームページやSNS、動画投稿サイトで、店舗や施設、商品などが紹介されたことはありますか。当てはまるものをすべてお答えください。

- |                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1 依頼して紹介してもらったことがある<br>10.2% | 2 依頼していないのに紹介されたことがある<br>25.8% |
| 3 紹介されたことはない<br>35.1%        | 4 わからない<br>32.1%               |

問20 問19で「1」または「2」を回答された方にうかがいます。掲載・紹介されたホームページやSNSは国内向けですか、海外向けですか。

- |                 |                |                         |
|-----------------|----------------|-------------------------|
| 1 国内向け<br>86.7% | 2 海外向け<br>1.1% | 3 国内向けと海外向けの両方<br>12.1% |
|-----------------|----------------|-------------------------|

問21 店舗や施設、商品などが、現在発行されている観光ガイドブックに掲載されていますか。

- |                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| 1 掲載されている<br>18.8% | 2 掲載されていない<br>58.1% | 3 わからない<br>23.0% |
|--------------------|---------------------|------------------|

問22 問21で掲載されていると回答された方にうかがいます。掲載されているガイドブックは国内向けですか、海外向けですか。

- |                 |                |                         |
|-----------------|----------------|-------------------------|
| 1 国内向け<br>84.2% | 2 海外向け<br>1.9% | 3 国内向けと海外向けの両方<br>13.9% |
|-----------------|----------------|-------------------------|

問23 広告やクーポンを掲載するなどして観光客向けのフリーペーパーを利用していますか。

- |                  |                    |
|------------------|--------------------|
| 1 利用している<br>8.0% | 2 利用していない<br>92.0% |
|------------------|--------------------|

問24 問23で利用していると回答された方にうかがいます。利用しているフリーペーパーは日本人向けですか、外国人向けですか。

- |                  |                 |                           |
|------------------|-----------------|---------------------------|
| 1 日本人向け<br>81.8% | 2 外国人向け<br>4.0% | 3 日本人向けと外国人向けの両方<br>14.2% |
|------------------|-----------------|---------------------------|

問25 旅行会社が企画するツアーやパック旅行に組み込まれていますか。バスや鉄道、遊覧船など輸送手段を提供している場合を含めてお答えください。

- |            |             |
|------------|-------------|
| 1 組み込まれている | 2 組み込まれていない |
| 5.4%       | 94.6%       |

問26 問25で組み込まれていると回答された方にうかがいます。その旅行会社は、国内の会社ですか、海外の会社ですか。

- |         |         |                  |
|---------|---------|------------------|
| 1 国内の会社 | 2 海外の会社 | 3 国内の会社と海外の会社の両方 |
| 72.8%   | 6.1%    | 21.1%            |

### Ⅲ 外国人観光客(インバウンド)の受け入れについておうかがいします。

問27 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  | 2 ない  |
| 14.3% | 85.7% |

問28 問27で外国語の商品説明などがあると回答された方にうかがいます。それは何語ですか。当てはまるものをすべてお答えください。

- |       |       |            |            |
|-------|-------|------------|------------|
| 1 英語  | 2 韓国語 | 3 中国語(繁体字) | 4 中国語(簡体字) |
| 93.1% | 25.3% | 34.7%      | 16.3%      |
| 5 その他 |       |            |            |
| 5.0%  |       |            |            |

問29 経営者を含めて外国語に対応できる役員・従業員はいますか。当てはまるものをすべてお答えください。

- |                        |       |
|------------------------|-------|
| 1 外国人の役員・従業員がいる        | 4.8%  |
| 2 外国語を話せる日本人の役員・従業員がいる | 21.6% |
| 3 外国語を話せる役員・従業員はいない    | 75.2% |

問30 問29で外国語に対応できる役員・従業員がいると回答された方にうかがいます。

(1) 対応できる外国語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 英語  | 2 韓国語 | 3 中国語 | 4 その他 |
| 91.1% | 8.7%  | 20.4% | 13.5% |

(2) その役員や従業員は、外国人観光客を受け入れるために採用した方ですか。

- |      |       |
|------|-------|
| 1 はい | 2 いいえ |
| 8.3% | 91.7% |

問31 旅行博や旅行相談会に参加するなど、外国人観光客を誘致するため旅行会社にセールスしていますか。他の企業や団体と協力して行っているものも含めてお答えください。

- |      |       |
|------|-------|
| 1 はい | 2 いいえ |
| 2.5% | 97.5% |

問32 外国人観光客を誘致するために、専門の企業にコンサルティングしてもらったことはありますか。

- |      |       |
|------|-------|
| 1 ある | 2 ない  |
| 0.8% | 99.2% |

問33 同じ都道府県内の企業や団体と協力・連携して、外国人観光客の誘致に取り組んでいますか。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 取り組んでいる | 2 取り組んでいない |
| 6.5%      | 93.5%      |

問34 問33で取り組んでいると回答された方にうかがいます。協力・連携している企業や団体について、当てはまるものをすべてお答えください。

1 都道府県や市町村	40.0%	2 観光協会やコンベンションビューロー	48.6%
3 商工会・商工会議所	43.6%	4 商店会、商店街振興組合、商店街協同組合	18.6%
5 中小企業組合(4を除く)	4.3%	6 大学や高校など学校	3.6%
7 留学生の団体	1.4%	8 NPOなどその他の団体	5.0%
9 旅行会社	20.0%	10 旅館・ホテルなど宿泊施設	22.1%
11 バスやタクシーなど旅客運送業者	8.6%	12 インターネットを使った情報提供企業	17.9%
13 出版社、新聞社	5.0%	14 その他の大企業	3.6%
15 その他の中小企業	2.9%		

問35 お客様のなかに外国人観光客はいますか。

1 いる	47.0%	2 いない	53.0%
------	-------	-------	-------

問36 外国人観光客についてうかがいます。

(1) 外国人観光客は月に何人くらい来ますか。

1 19人以下	2 20～49人	3 50～99人	4 100～999人	5 1,000人以上
68.0%	14.3%	7.4%	8.5%	1.8%

(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	2 香港	3 台湾	4 韓国
67.5%	34.9%	48.6%	48.3%
5 米国	6 北米(米国を除く)	7 南米	8 ロシア
46.0%	10.3%	6.2%	9.0%
9 欧州	10 アジア(中国、香港、台湾、韓国を除く)	11 オセアニア	
31.4%	25.8%	9.7%	
12 アフリカ	13 わからない		
3.1%	10.9%		

(3) ターゲットにしている国や地域はありますか。一つだけお答えください。

1 中国	2 香港	3 台湾	4 韓国
11.5%	1.9%	7.1%	1.6%
5 米国	6 北米(米国を除く)	7 南米	8 ロシア
5.3%	0.3%	0.1%	0%
9 欧州	10 アジア(中国、香港、台湾、韓国を除く)	11 オセアニア	
3.6%	2.7%	0.4%	
12 アフリカ	13 わからない		
0%	65.4%		

(4) 外国人観光客の旅行形態はどれが多いですか。

1 団体旅行	2 個人旅行	3 わからない
13.6%	48.2%	38.3%

(5) 外国人観光客のうち、初めての客とリピート客はどちらが多いですか。

1 初めての客	2 リピート客
87.8%	12.2%

(6) 売りに占める外国人観光客の割合は何%くらいですか。

1 1%未満	2 1%～5%	3 6%～10%	4 11%～20%
68.4%	17.1%	6.8%	3.0%
5 21%～30%	6 31%～50%	7 51%以上	
1.7%	0.6%	2.4%	

(7) 免税店の許可を取得していますか。

- |                  |                    |                       |
|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 取得している<br>5.7% | 2 取得していない<br>76.3% | 3 小売業は営んでいない<br>18.0% |
|------------------|--------------------|-----------------------|

(8) 日本人向けに以前から提供していた商品やサービスのなかで、外国人観光客の評価が高いものはありますか。「ある」と回答された方は、具体的な内容もご記入ください。

- |               |               |
|---------------|---------------|
| 1 ある<br>17.0% | 2 ない<br>83.0% |
|---------------|---------------|

(9) ハラル認証の取得やベジタリアン向けのメニューの開発、原材料の詳細な表示など、特定の宗教や主義に配慮して、商品やサービスを提供していますか。

- |                  |                        |
|------------------|------------------------|
| 1 配慮している<br>5.0% | 2 とくには配慮していない<br>95.0% |
|------------------|------------------------|

(10) 宗教や主義に配慮したもの以外で、外国人観光客向けに開発した商品やサービスはありますか。「ある」と回答された方は、具体的な内容もご記入ください。

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1 ある<br>2.5% | 2 ない<br>97.5% |
|--------------|---------------|

(11) (10)であると回答された方にうかがいます。その商品やサービスは日本人客にも売れていますか。

- |                  |                    |                          |
|------------------|--------------------|--------------------------|
| 1 売れている<br>65.0% | 2 売れてはいない<br>25.0% | 3 日本人客には提供していない<br>10.0% |
|------------------|--------------------|--------------------------|

(12) 外国人観光客について、帰国後もDMやメールを送るなどしてフォローしていますか。

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| 1 フォローしている<br>3.0% | 2 フォローしていない<br>97.0% |
|--------------------|----------------------|

(13) 外国人観光客に自社のSNSを教えて、感想を書いてもらったり、「いいね」をしてもらったりしていますか。

- |                |                  |                        |
|----------------|------------------|------------------------|
| 1 している<br>6.0% | 2 していない<br>38.3% | 3 SNSは利用していない<br>55.7% |
|----------------|------------------|------------------------|

(14) 外国人観光客から、帰国後も製品や商品(他社のものも含む)を購入したいといわれたことがありますか。

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1 ある<br>9.8% | 2 ない<br>90.2% |
|--------------|---------------|

(15) 外国人観光客を受け入れるようになってから、輸出を始めたり、海外に出店したりしましたか。当てはまるものをすべてお答えください。

- |                   |                                   |
|-------------------|-----------------------------------|
| 1 輸出を始めた<br>2.1%  | 2 インターネットでの通信販売(越境EC)を始めた<br>2.0% |
| 3 海外に出店した<br>0.9% | 4 輸出も出店もしていない<br>95.4%            |

(16) 外国人観光客を受け入れるようになって、日本人客の数はどうなりましたか。

- |               |               |                  |
|---------------|---------------|------------------|
| 1 増えた<br>2.1% | 2 減った<br>4.6% | 3 変わらない<br>93.3% |
|---------------|---------------|------------------|

問37 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<br>17.1% | 17.1% |
| 2 受け入れてもよい<br>47.7%      | 47.7% |
| 3 できれば受け入れたくない<br>35.2%  | 35.2% |

問38 問37で「積極的に受け入れていきたい」と回答された方にうかがいます。外国人観光客を受け入れていくに当たっての課題は何ですか。重要だと思ふものを三つまでお答えください。

1 設備の改装や拡充	17.4%
2 外国語に対応できる日本人従業員の確保	52.4%
3 外国人従業員の確保	8.2%
4 従業員の確保(上記2、3を除く)	8.8%
5 イスラム教徒やベジタリアンなど特定の宗教や主義への対応	10.7%
6 外国人の好みに合ったメニューや商品の開発(上記5を除く)	14.6%
7 体験型の観光・イベント(料理教室や酒蔵見学など)の開発	9.5%
8 観光コースや観光ルートの開発	10.4%
9 地域の知名度向上	22.6%
10 旅行会社への売り込み	11.0%
11 観光ガイドへの売り込み	11.3%
12 SNSやインターネットの活用	33.2%
13 団体客への対応	4.0%
14 急なキャンセルの防止	7.6%
15 価格競争力の強化	5.5%
16 資金調達	13.1%
17 その他	7.3%

問39 問37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。受け入れたくないのはなぜですか。当てはまるものをすべてお答えください。

1 言葉が通じない	66.7%	2 受け入れ方がわからない	24.3%
3 受け入れ態勢を整えるのに費用がかかる	20.5%	4 人手が足りない	21.0%
5 費用の割にもうからない	12.9%	6 クレジットカードの利用を増やしたくない	11.8%
7 マナーが悪い	22.8%	8 文化や習慣の違いになじめない	14.6%
9 店舗や施設のイメージが変わってしまう	9.8%	10 日本人の客が減ってしまう	9.8%
11 日本人客からの苦情が増える	7.8%	12 近隣住民からの苦情が増える	4.0%
13 外国人が来ると萎縮したり緊張したりする	10.9%	14 その他	19.7%
15 とくに理由はない	6.6%		

これで質問は終わりです。ご協力いただき、ありがとうございました。  
アンケート票は同封の返信用封筒に入れてご返送ください。