

2024年9月30日
株式会社日本政策金融公庫

生活衛生関係営業者のインバウンド対応の課題は外国語対応

インバウンド対応に関するアンケート調査結果
(生活衛生関係営業の景気動向等調査特別調査結果2024年4～6月期)

<外国人観光客の動向>

- 1年前と比べた自店の周辺地域で見かける外国人観光客は、「増えた（「かなり増えた」、「やや増えた」の合計）」と回答した企業割合が32.2%となった（2ページ）。
- 外国人観光客の利用の有無は、「利用がある」と回答した企業割合が41.8%となった（4ページ）。

<外国人観光客を受け入れるための取り組み>

- 外国人観光客を受け入れるための取り組みは、「実施している」と回答した企業割合が26.0%となった（6ページ）。
- 外国人観光客の受入れに効果のあった取り組みは、「キャッシュレス決済の導入」と回答した企業割合が45.4%と最も高く、次いで「Wi-Fiなどインターネット接続環境の整備」（23.9%）、「メニューや施設内の案内等の工夫」（21.0%）の順となった（7ページ）。

<今後の外国人観光客の受入れ方針>

- 今後の外国人観光客の受入れ方針について、「積極的に受け入れていきたい」、「自然体で受け入れていく」と回答した企業割合の合計は67.5%となった（9ページ）。
- 外国人観光客を受け入れる際の課題は、「店舗内の案内表示、メニュー表等の多言語対応」と回答した企業割合が36.2%と最も高く、次いで「多言語に対応ができる従業員の確保」（25.0%）、「HPやSNS、店舗外観における多言語対応」（15.8%）の順となり、外国語対応に関する課題が上位を占めた（10ページ）。
- 外国人観光客の受入れに慎重な理由は、「言語、文化の違いから発生するトラブルを可能な限り回避したい」と回答した企業割合が44.1%と最も高く、次いで「多言語に対応ができる従業員が不足している」（39.8%）、「国内客で売上が十分に確保できている」（20.0%）の順となった（11ページ）。

<お問い合わせ先>

日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部 生活衛生情報支援グループ TEL03-3270-1653 (担当：和知、青木)
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-4 大手町フィナンシャルシティ ノースタワー

【調査の実施要領】

調査時点	2024年6月中旬			
調査方法	郵送調査			
調査対象	生活衛生関係営業 3,290企業			
有効回答企業数	3,158企業（回答率 96.0%）			
（業種内訳）	飲食業	1,461 企業	映画館	58 企業
	食肉・食鳥肉販売業	155 企業	ホテル・旅館業	181 企業
	氷雪販売業	57 企業	公衆浴場業	104 企業
	理容業	420 企業	クリーニング業	261 企業
	美容業	461 企業		

【本調査における留意事項】

- 比率の算出にあたっては、無回答を除いたものを母数としている。
- 構成比の数値は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、値の合計は必ずしも100%とならない場合がある。
- 本調査における「地域」に対応する都道府県は次のとおり。

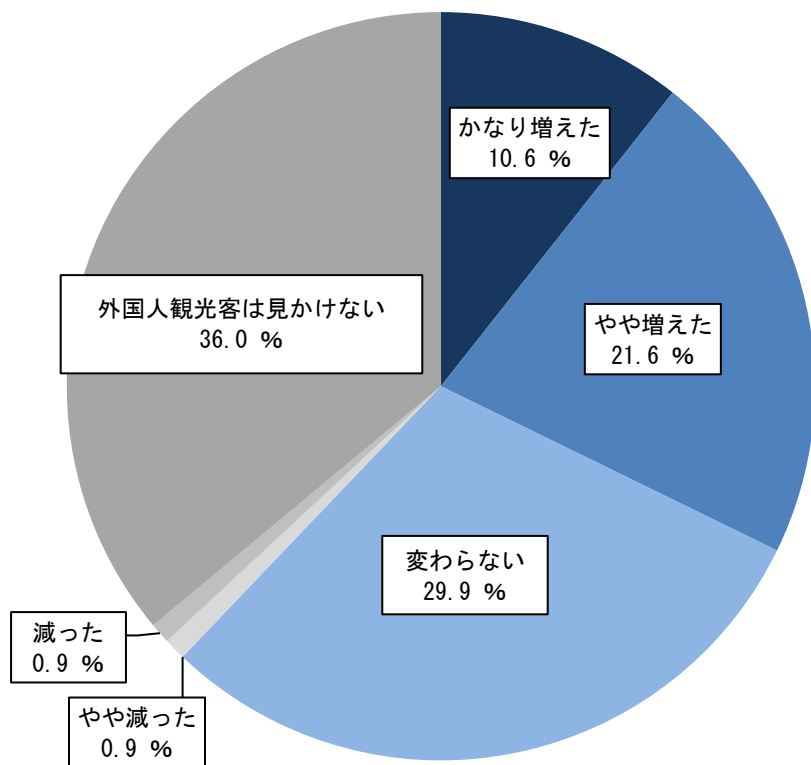
北海道（北海道）、東北（青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県）
関東（茨城県、栃木県、埼玉県、群馬県、東京都、千葉県、神奈川県）、甲信越（山梨県、新潟県、長野県）
北陸（富山県、石川県、福井県）、東海（岐阜県、静岡県、愛知県、三重県）
近畿（滋賀県、京都府、兵庫県、大阪府、奈良県、和歌山県）、中国（鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県）
四国（徳島県、香川県、愛媛県、高知県）、九州（福岡県、佐賀県、長崎県、大分県、熊本県、宮崎県、鹿児島県）
沖縄県（沖縄県）

1 自店の周辺地域で見かける外国人観光客の増減

- 1年前と比べた自店の周辺地域で見かける外国人観光客は、「増えた（「かなり増えた」、「やや増えた」の合計）」と回答した企業割合が32.2%となった（図表1）。
- 地域別にみると、「増えた」と回答した割合は、近畿、四国、九州で全国値を5ポイント以上上回った（図表2）。

図表1 1年前と比べた自店の周辺地域で見かける外国人観光客の増減

(n=3, 158)



図表2 1年前と比べた自店の周辺地域で見かける外国人観光客の増減【地域別】

(%)

	「増えた」計			変わらない	「減った」計			外国人観光客は見かけない
	かなり増えた	やや増えた	「増えた」計		「減った」計	やや減った	減った	
全国 (n=3, 158)	10.6	21.6	32.2	29.9	1.8	0.9	0.9	36.0
北海道 (n=70)	7.1	17.1	24.3	47.1	2.9	1.4	1.4	25.7
東北 (n=411)	7.1	20.0	27.0	32.6	1.7	1.0	0.7	38.7
関東 (n=450)	5.8	18.0	23.8	32.9	1.8	0.9	0.9	41.6
甲信越 (n=201)	8.0	20.4	28.4	31.3	2.0	1.5	0.5	38.3
北陸 (n=208)	12.5	23.1	35.6	26.4	2.4	2.4	0.0	35.6
東海 (n=270)	4.4	18.1	22.6	29.3	1.9	1.1	0.7	46.3
近畿 (n=390)	17.9	23.6	41.5	29.2	1.0	0.3	0.8	28.2
中国 (n=344)	8.7	24.1	32.8	28.8	2.6	0.6	2.0	35.8
四国 (n=271)	17.0	25.5	42.4	25.8	2.2	1.5	0.7	29.5
九州 (n=474)	14.8	23.2	38.0	26.6	1.7	0.6	1.1	33.8
沖縄県 (n=69)	8.7	21.7	30.4	33.3	0.0	0.0	0.0	36.2

※ 全国（全体）より5ポイント以上割合が高い項目を網掛（青色）で表示（以下同じ）。

図表3 1年前と比べた自店の周辺地域で見かける外国人観光客の増減【都道府県別】

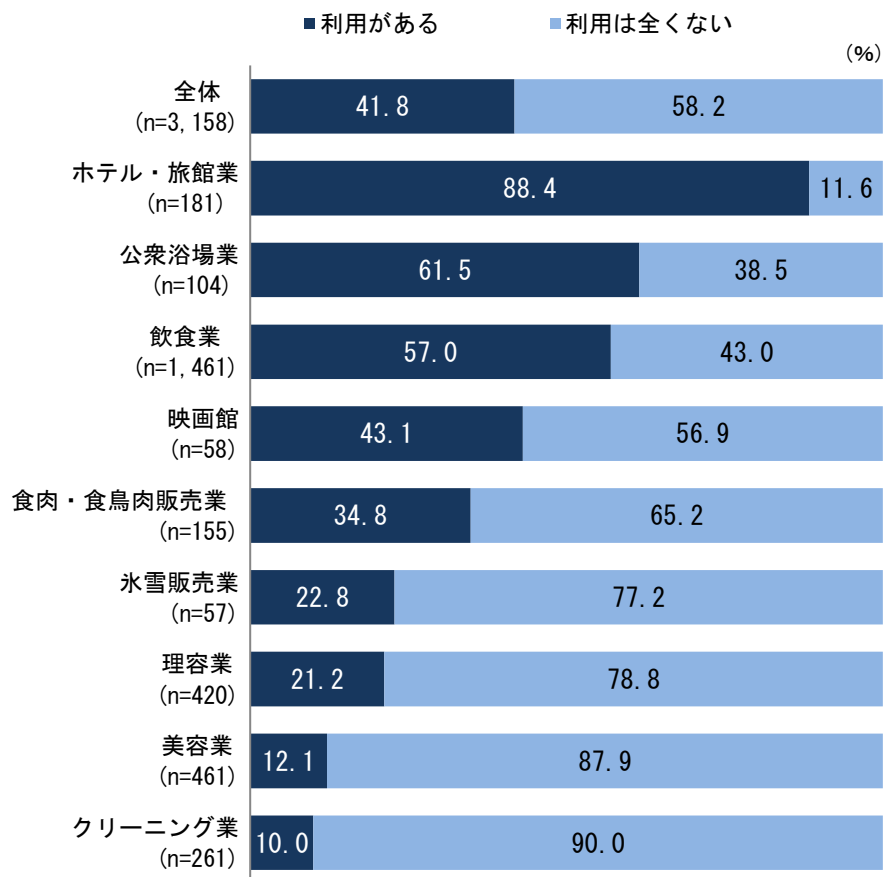
	(%)							外国人観光客は 見 かけ ない	(%)
	かなり 増えた	やや 増えた	「増えた」 計	変わ らない	「減 った」 計	やや 減 った	減 った		
全国 (n=3,158)	10.6	21.6	32.2	29.9	1.8	0.9	0.9	36.0	
北海道 (n=70)	7.1	17.1	24.3	47.1	2.9	1.4	1.4	25.7	
青森県 (n=69)	18.8	14.5	33.3	29.0	0.0	0.0	0.0	37.7	
岩手県 (n=68)	4.4	19.1	23.5	38.2	1.5	1.5	0.0	36.8	
宮城県 (n=70)	4.3	25.7	30.0	42.9	4.3	0.0	4.3	22.9	
秋田県 (n=66)	4.5	13.6	18.2	36.4	3.0	3.0	0.0	42.4	
山形県 (n=68)	7.4	30.9	38.2	27.9	0.0	0.0	0.0	33.8	
福島県 (n=70)	2.9	15.7	18.6	21.4	1.4	1.4	0.0	58.6	
茨城県 (n=68)	1.5	8.8	10.3	41.2	0.0	0.0	0.0	48.5	
栃木県 (n=69)	1.4	13.0	14.5	15.9	1.4	1.4	0.0	68.1	
群馬県 (n=67)	0.0	19.4	19.4	41.8	3.0	0.0	3.0	35.8	
埼玉県 (n=64)	7.8	9.4	17.2	35.9	1.6	1.6	0.0	45.3	
千葉県 (n=59)	0.0	11.9	11.9	40.7	1.7	0.0	1.7	45.8	
東京都 (n=66)	22.7	36.4	59.1	27.3	0.0	0.0	0.0	13.6	
神奈川県 (n=57)	7.0	28.1	35.1	28.1	5.3	3.5	1.8	31.6	
新潟県 (n=68)	0.0	13.2	13.2	32.4	0.0	0.0	0.0	54.4	
富山県 (n=70)	11.4	14.3	25.7	32.9	2.9	2.9	0.0	38.6	
石川県 (n=68)	25.0	29.4	54.4	20.6	2.9	2.9	0.0	22.1	
福井県 (n=70)	1.4	25.7	27.1	25.7	1.4	1.4	0.0	45.7	
山梨県 (n=64)	14.1	18.8	32.8	32.8	4.7	3.1	1.6	29.7	
長野県 (n=69)	10.1	29.0	39.1	29.0	1.4	1.4	0.0	30.4	
岐阜県 (n=67)	6.0	14.9	20.9	14.9	1.5	0.0	1.5	62.7	
静岡県 (n=67)	6.0	17.9	23.9	35.8	3.0	1.5	1.5	37.3	
愛知県 (n=66)	4.5	24.2	28.8	34.8	0.0	0.0	0.0	36.4	
三重県 (n=70)	1.4	15.7	17.1	31.4	2.9	2.9	0.0	48.6	
滋賀県 (n=65)	0.0	16.9	16.9	41.5	1.5	0.0	1.5	40.0	
京都府 (n=65)	23.1	40.0	63.1	20.0	0.0	0.0	0.0	16.9	
大阪府 (n=65)	32.3	27.7	60.0	23.1	3.1	0.0	3.1	13.8	
兵庫県 (n=68)	8.8	13.2	22.1	33.8	0.0	0.0	0.0	44.1	
奈良県 (n=57)	36.8	10.5	47.4	29.8	1.8	1.8	0.0	21.1	
和歌山県 (n=70)	10.0	31.4	41.4	27.1	0.0	0.0	0.0	31.4	
鳥取県 (n=70)	1.4	18.6	20.0	32.9	7.1	1.4	5.7	40.0	
島根県 (n=69)	1.4	31.9	33.3	21.7	2.9	0.0	2.9	42.0	
岡山県 (n=68)	11.8	19.1	30.9	33.8	0.0	0.0	0.0	35.3	
広島県 (n=67)	28.4	22.4	50.7	26.9	1.5	1.5	0.0	20.9	
山口県 (n=70)	1.4	28.6	30.0	28.6	1.4	0.0	1.4	40.0	
徳島県 (n=65)	4.6	21.5	26.2	36.9	4.6	4.6	0.0	32.3	
香川県 (n=68)	23.5	35.3	58.8	16.2	2.9	0.0	2.9	22.1	
愛媛県 (n=70)	24.3	22.9	47.1	21.4	0.0	0.0	0.0	31.4	
高知県 (n=68)	14.7	22.1	36.8	29.4	1.5	1.5	0.0	32.4	
福岡県 (n=67)	20.9	26.9	47.8	22.4	3.0	0.0	3.0	26.9	
佐賀県 (n=65)	7.7	23.1	30.8	29.2	1.5	0.0	1.5	38.5	
長崎県 (n=70)	27.1	20.0	47.1	17.1	1.4	0.0	1.4	34.3	
熊本県 (n=65)	15.4	23.1	38.5	21.5	0.0	0.0	0.0	40.0	
大分県 (n=67)	7.5	14.9	22.4	32.8	1.5	1.5	0.0	43.3	
宮崎県 (n=70)	4.3	21.4	25.7	40.0	2.9	1.4	1.4	31.4	
鹿児島県 (n=70)	20.0	32.9	52.9	22.9	1.4	1.4	0.0	22.9	
沖縄県 (n=69)	8.7	21.7	30.4	33.3	0.0	0.0	0.0	36.2	

2 外国人観光客の利用の有無

- 外国人観光客の利用の有無は、「利用がある」と回答した企業割合が41.8%となった。また、業種別にみると、ホテル・旅館業が88.4%と最も高く、次いで公衆浴場業（61.5%）、飲食業（57.0%）の順となった（図表4）。

（※）最近1年間の外国人観光客の利用の有無を尋ねたもの。

図表4 外国人観光客の利用の有無【業種別】



図表5 外国人観光客の利用の有無【地域別】

	「利用がある」計 (%)		利用が全くない (%)
	20%以上	0%未満 超20%	
全国 (n=3,158)	2.5	39.3	58.2
北海道 (n=70)	4.3	42.9	52.9
東北 (n=411)	1.2	36.7	62.0
関東 (n=450)	1.3	34.2	64.4
甲信越 (n=201)	3.0	35.3	61.7
北陸 (n=208)	2.4	41.3	56.3
東海 (n=270)	1.5	34.8	63.7
近畿 (n=390)	4.1	41.5	54.4
中国 (n=344)	2.3	41.6	56.1
四国 (n=271)	3.0	46.5	50.6
九州 (n=474)	3.2	42.0	54.9
沖縄県 (n=69)	4.3	36.2	59.4

図表6 外国人観光客の利用の有無【都道府県別】

	「利用がある」計		利用が全くない
	20%以上	20%未満	
全国 (n=3,158)	2.5	39.3	58.2
北海道 (n=70)	4.3	42.9	52.9
青森県 (n=69)	1.4	23.2	75.4
岩手県 (n=68)	0.0	44.1	55.9
宮城県 (n=70)	0.0	47.1	52.9
秋田県 (n=66)	0.0	39.4	60.6
山形県 (n=68)	2.9	36.8	60.3
福島県 (n=70)	2.9	30.0	67.1
茨城県 (n=68)	0.0	35.3	64.7
栃木県 (n=69)	0.0	24.6	75.4
群馬県 (n=67)	1.5	41.8	56.7
埼玉県 (n=64)	0.0	29.7	70.3
千葉県 (n=59)	3.4	18.6	78.0
東京都 (n=66)	1.5	53.0	45.5
神奈川県 (n=57)	3.5	35.1	61.4
新潟県 (n=68)	0.0	32.4	67.6
富山県 (n=70)	2.9	44.3	52.9
石川県 (n=68)	4.4	39.7	55.9
福井県 (n=70)	0.0	40.0	60.0
山梨県 (n=64)	4.7	35.9	59.4
長野県 (n=69)	4.3	37.7	58.0
岐阜県 (n=67)	3.0	17.9	79.1
静岡県 (n=67)	0.0	38.8	61.2
愛知県 (n=66)	3.0	54.5	42.4

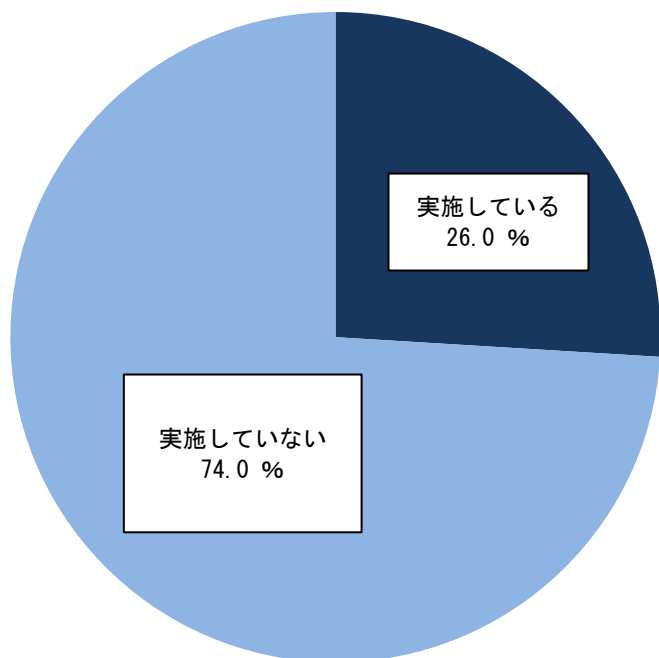
	「利用がある」計		利用が全くない
	20%以上	20%未満	
三重県 (n=70)	0.0	28.6	71.4
滋賀県 (n=65)	0.0	32.3	67.7
京都府 (n=65)	12.3	44.6	43.1
大阪府 (n=65)	6.2	55.4	38.5
兵庫県 (n=68)	1.5	44.1	54.4
奈良県 (n=57)	5.3	47.4	47.4
和歌山県 (n=70)	0.0	27.1	72.9
鳥取県 (n=70)	0.0	35.7	64.3
島根県 (n=69)	5.8	43.5	50.7
岡山県 (n=68)	1.5	33.8	64.7
広島県 (n=67)	4.5	47.8	47.8
山口県 (n=70)	0.0	47.1	52.9
徳島県 (n=65)	0.0	44.6	55.4
香川県 (n=68)	5.9	41.2	52.9
愛媛県 (n=70)	2.9	52.9	44.3
高知県 (n=68)	2.9	47.1	50.0
福岡県 (n=67)	4.5	50.7	44.8
佐賀県 (n=65)	1.5	38.5	60.0
長崎県 (n=70)	8.6	35.7	55.7
熊本県 (n=65)	3.1	41.5	55.4
大分県 (n=67)	3.0	38.8	58.2
宮崎県 (n=70)	0.0	35.7	64.3
鹿児島県 (n=70)	1.4	52.9	45.7
沖縄県 (n=69)	4.3	36.2	59.4

3 外国人観光客を受け入れるための取り組み

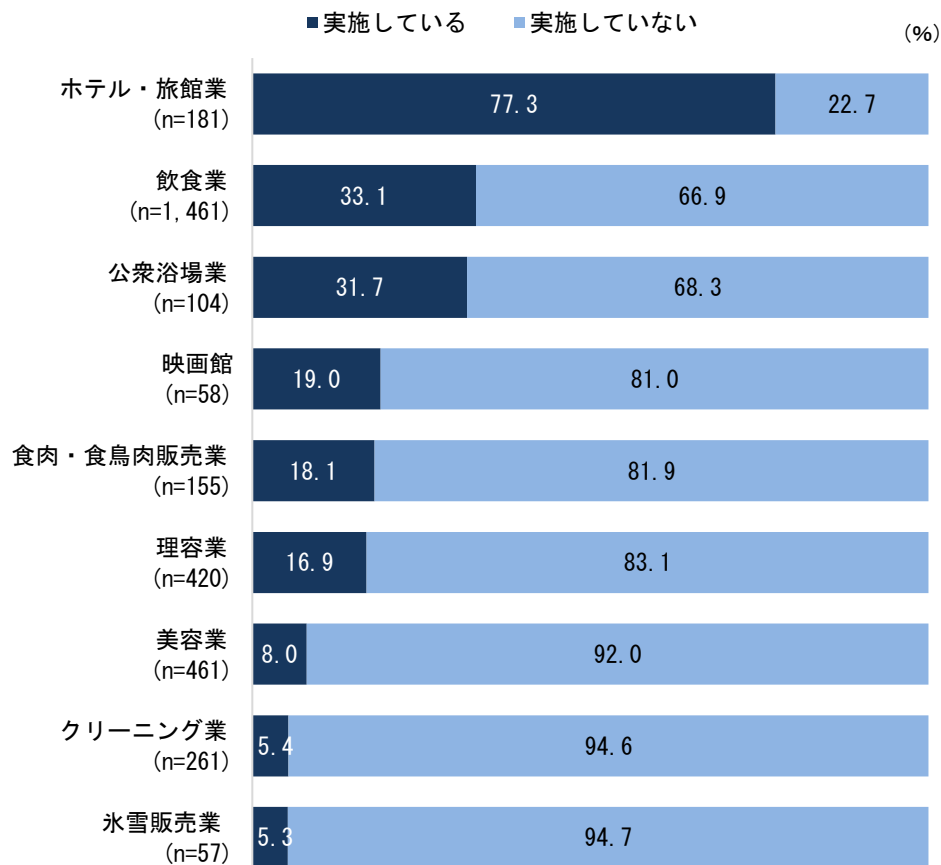
- 外国人観光客を受け入れるための取り組みは、「実施している」と回答した企業割合が26.0%となった（図表7）。
- 業種別にみると、ホテル・旅館業が77.3%と最も高く、次いで飲食業（33.1%）、公衆浴場業（31.7%）の順となった（図表8）。

図表7 外国人観光客を受け入れるための取り組み

(n=3,158)



図表8 外国人観光客を受け入れるための取り組み【業種別】



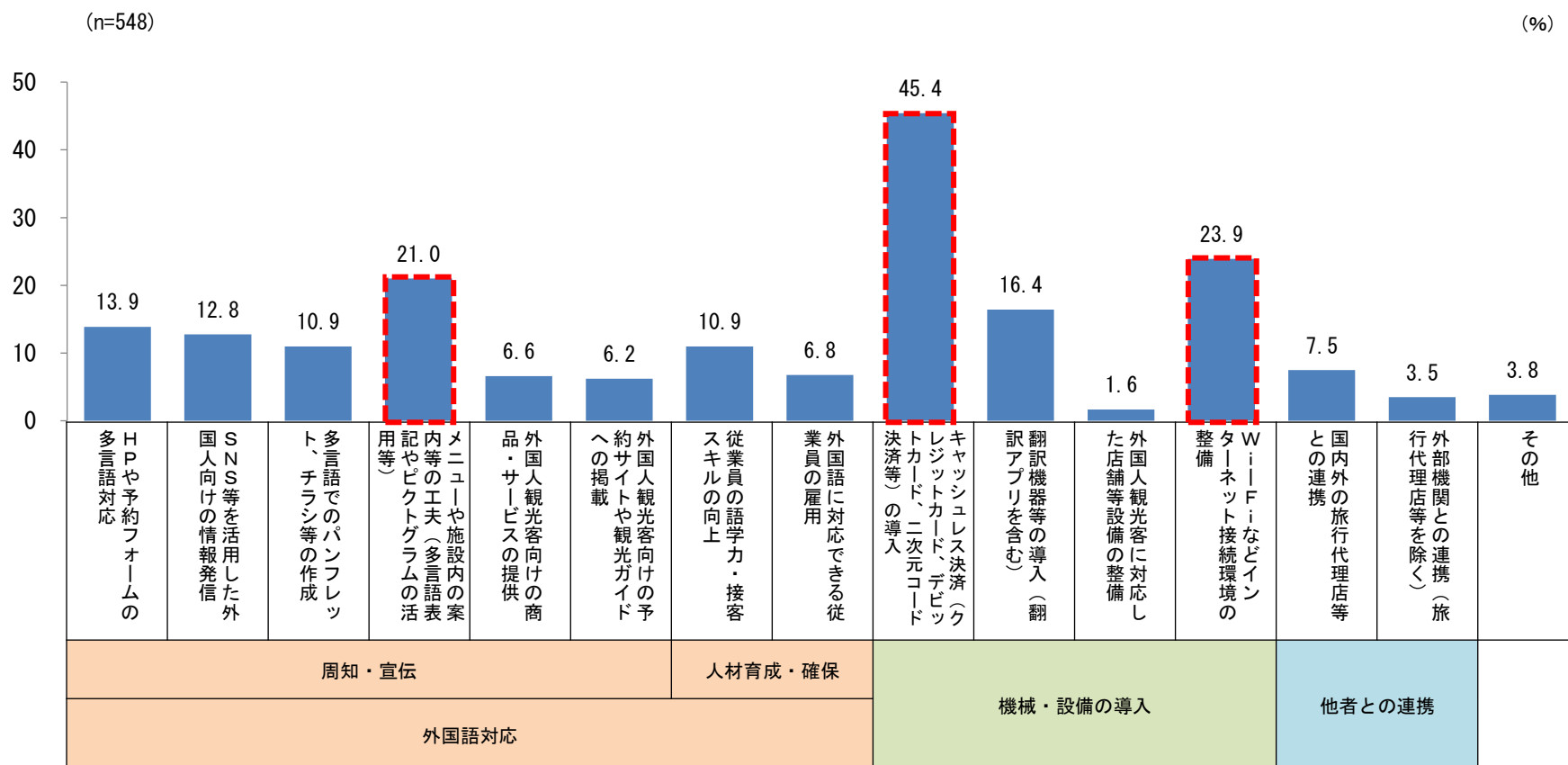
4 外国人観光客の受入れに効果のあった取り組み

- 外国人観光客の受入れに効果のあった取り組みは、「キャッシュレス決済の導入」と回答した企業割合が45.4%と最も高く、次いで「Wi-Fiなどインターネット接続環境の整備」(23.9%)、「メニューや施設内の案内等の工夫」(21.0%)の順となった(図表9)。

(※) 外国人観光客を受け入れるための取り組みを「実施している」と回答した企業に尋ねたもの。

(※) 外国人観光客の受入れに効果のあった取り組みについて「効果的な取り組みはなかった」と回答した企業を除く。

図表9 外国人観光客の受入れに効果のあった取り組み【複数回答、3つまで】



図表10 外国人観光客の受入れに効果のあった取り組み【業種別・複数回答、3つまで】

(%)

	キャッシュレス決済(クレジットカード、デビットカード、二次元コード決済等)の導入	WiFiなどインターネット接続環境の整備	メニューや施設内の案内等の工夫(多言語表記やピクトグラムの活用等)	翻訳機器等の導入(翻訳アプリを含む)	HPや予約フォームの多言語対応	SNS等を活用した外国人向けの情報発信	多言語でのパンフレット、チラシ等の作成	従業員の語学力・接客スキルの向上	国内外の旅行代理店等との連携	外国語に対応できる従業員の雇用	外国人観光客向けの商品・サービスの提供	外国人観光客向けの予約サイトや観光ガイドへの掲載	外部機関との連携(旅行代理店等を除く)	外国人観光客に対応した店舗等設備の整備	その他
全体 (n=548)	45.4	23.9	21.0	16.4	13.9	12.8	10.9	10.9	7.5	6.8	6.6	6.2	3.5	1.6	3.8
飲食業 (n=324)	50.3	19.4	26.5	13.6	10.5	14.8	12.0	14.2	3.4	5.6	7.7	3.4	3.7	0.6	3.4
食肉・食鳥肉販売業 (n=21)	38.1	0.0	38.1	14.3	4.8	14.3	9.5	4.8	0.0	9.5	9.5	0.0	0.0	4.8	0.0
氷雪販売業 (n=2)	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
理容業 (n=37)	51.4	16.2	8.1	29.7	2.7	8.1	5.4	10.8	0.0	5.4	0.0	0.0	0.0	2.7	10.8
美容業 (n=16)	56.3	31.3	0.0	31.3	12.5	0.0	0.0	12.5	6.3	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	12.5
映画館 (n=7)	57.1	42.9	28.6	0.0	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3
ホテル・旅館業 (n=118)	33.1	44.1	7.6	19.5	28.0	11.0	6.8	5.1	24.6	12.7	7.6	19.5	4.2	3.4	2.5
公衆浴場業 (n=19)	15.8	10.5	26.3	10.5	5.3	15.8	42.1	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	5.3	0.0
クリーニング業 (n=4)	75.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

※1 サンプル数30未満の業種については参考値(塗りつぶし(灰色))として表示(以下同じ)。

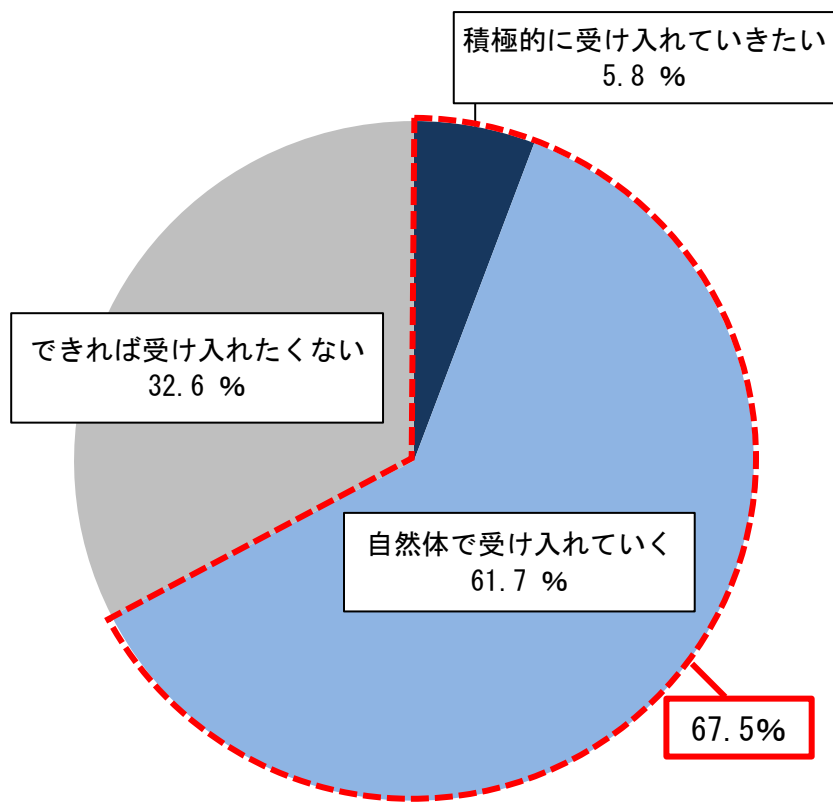
※2 参考値以外の各業種について、上位3位を赤枠囲みとした。

5 今後の外国人観光客の受入れ方針

- 今後の外国人観光客の受入れ方針について、「積極的に受け入れていきたい」、「自然体で受け入れていく」と回答した企業割合の合計は67.5%となった（図表11）。

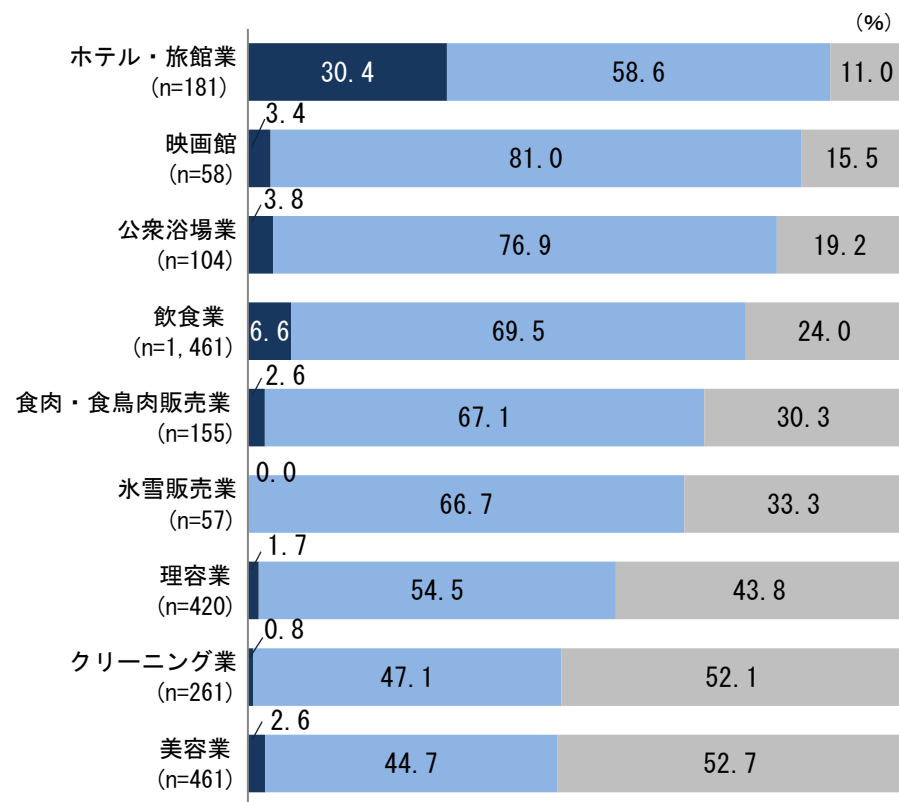
図表11 今後の外国人観光客の受入れ方針

(n=3, 158)



図表12 今後の外国人観光客の受入れ方針【業種別】

■ 積極的に受け入れていきたい ■ 自然体で受け入れていく ■ できれば受け入れたくない

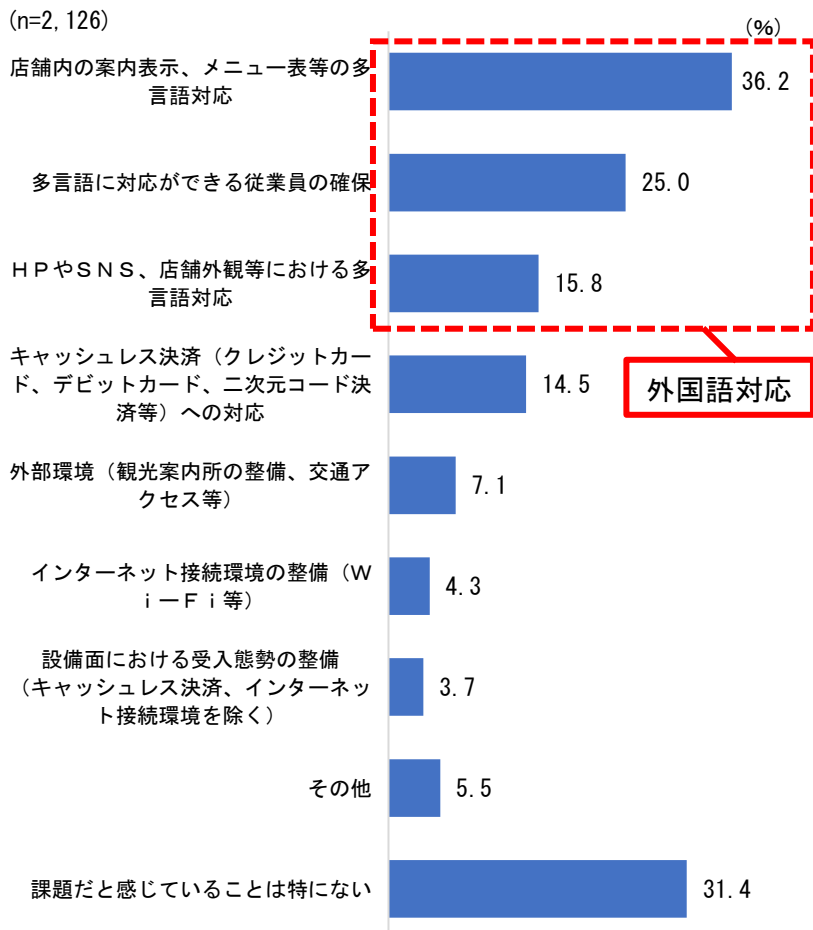


6 外国人観光客を受け入れる際の課題

- 外国人観光客を受け入れる際の課題は、「店舗内の案内表示、メニュー表等の多言語対応」と回答した企業割合が36.2%と最も高く、次いで「多言語に対応ができる従業員の確保」(25.0%)、「HPやSNS、店舗外観における多言語対応(15.8%)の順となり、外国語対応に関する課題が上位を占めた(図表13)。

(※) 今後の外国人観光客の受入れ方針を「積極的に受け入れていきたい」、「自然体で受け入れていく」と回答した企業に尋ねたもの。

図表13 外国人観光客を受け入れる際の課題
【複数回答、2つまで】



図表14 外国人観光客を受け入れる際の課題
【業種別・複数回答、2つまで】

(%)

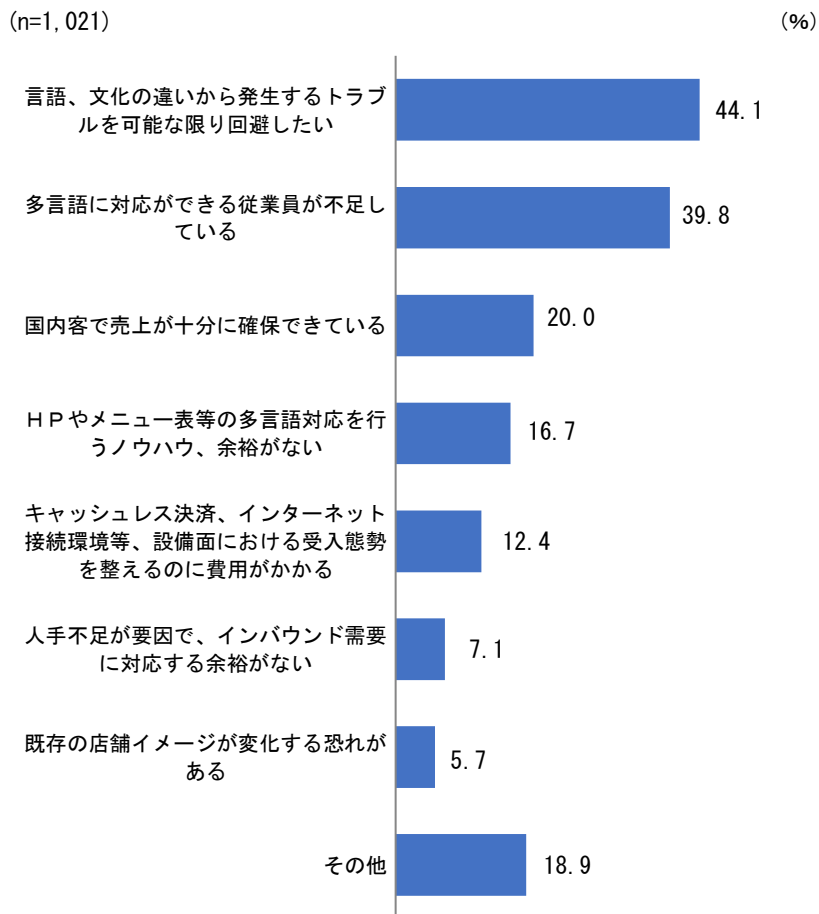
課題	店舗内の案内表示、メニュー表等の多言語対応	多言語に対応ができる従業員の確保	HPやSNS、店舗外観等における多言語対応	キャッシュレス決済(クレジットカード、デビットカード、二次元コード決済等)への対応	外部環境(観光案内所の整備、交通アクセス等)	インターネット接続環境の整備(Wi-Fi等)	設備面における受入態勢の整備(キャッシュレス決済、インターネット接続環境を除く)	その他	課題だと感じていることは特にない
全体 (n=2,126)	36.2	25.0	15.8	14.5	7.1	4.3	3.7	5.5	31.4
飲食業 (n=1,108)	39.8	25.4	15.0	15.6	6.6	4.7	2.3	5.3	30.1
食肉・食鳥肉販売業 (n=108)	31.5	28.7	8.3	14.8	5.6	1.9	3.7	5.6	40.7
氷雪販売業 (n=38)	7.9	15.8	18.4	21.1	2.6	0.0	2.6	0.0	55.3
理容業 (n=235)	34.5	13.6	17.0	16.6	3.8	4.7	2.1	6.0	37.0
美容業 (n=218)	35.3	20.6	21.1	15.6	3.2	2.8	4.6	3.7	35.3
映画館 (n=49)	18.4	40.8	20.4	4.1	4.1	2.0	4.1	6.1	34.7
ホテル・旅館業 (n=161)	32.3	40.4	19.3	6.8	27.3	9.3	11.8	5.6	9.9
公衆浴場業 (n=84)	35.7	20.2	15.5	9.5	7.1	3.6	7.1	9.5	34.5
クリーニング業 (n=125)	33.6	27.2	11.2	13.6	1.6	1.6	4.0	7.2	35.2

7 外国人観光客の受入れに慎重な理由

- 外国人観光客の受入れに慎重な理由は、「言語、文化の違いから発生するトラブルを可能な限り回避したい」と回答した企業割合が44.1%と最も高く、次いで「多言語に対応ができる従業員が不足している」（39.8%）、「国内客で売上が十分に確保できている」（20.0%）の順となった（図表15）。

（※）「今後の外国人観光客の受入れ方針」について、「できれば受け入れたくない」と回答した企業に尋ねたもの。

図表15 外国人観光客の受け入れに慎重な理由
【複数回答、2つまで】



図表16 外国人観光客の受け入れに慎重な理由
【業種別・複数回答、2つまで】

(%)

	言語、文化の違いから発生するトラブルを可能な限り回避したい	多言語に対応ができる従業員が不足している	国内客で売上が十分に確保できている	HPやメニュー表等の多言語対応を行うノウハウ、余裕がない	キャッシュレス決済、インターネット接続環境等、設備面における受入態勢を整えるのに費用がかかる	人手不足が要因で、インバウンド需要に対応する余裕がない	既存の店舗イメージが変化する恐れがある	その他
全体 (n=1,021)	44.1	39.8	20.0	16.7	12.4	7.1	5.7	18.9
飲食業 (n=347)	38.9	45.5	16.4	23.3	14.7	7.5	9.5	15.3
食肉・食鳥肉販売業 (n=47)	19.1	34.0	27.7	12.8	8.5	10.6	0.0	36.2
氷雪販売業 (n=18)	33.3	22.2	33.3	0.0	11.1	11.1	0.0	27.8
理容業 (n=182)	44.5	31.9	30.2	13.2	12.1	5.5	4.9	20.9
美容業 (n=242)	52.5	45.0	16.9	12.8	9.9	7.4	4.5	14.9
映画館 (n=9)	33.3	22.2	22.2	11.1	22.2	11.1	0.0	33.3
ホテル・旅館業 (n=20)	55.0	35.0	20.0	20.0	15.0	20.0	0.0	15.0
公衆浴場業 (n=20)	80.0	45.0	15.0	10.0	20.0	0.0	5.0	0.0
クリーニング業 (n=136)	45.6	31.6	16.9	15.4	11.0	5.1	2.9	27.9

(参考) 前回調査 ([生活衛生関係営業のインバウンド対応に関する調査結果 \(2019年\)](#)) と今回調査 (2024年) の傾向

【同一調査項目における比較】

項目	内容
外国人観光客の利用の有無	「利用がある」と回答した企業割合は増加している。 (2019年 (n=3,142) : 38.3% ⇒ 2024年 : 41.8%)

【類似調査項目における比較】

- ・以下の項目は、2019年以前の調査に類似の項目があるが、具体的な質問及び回答は同一ではない。

今回の調査項目	内容
今後の外国人観光客の受入れ方針	「できれば受け入れたくない」との消極的な回答をした企業割合は減少している。 (2019年 (n=3,142) : 43.6% ⇒ 2024年 : 32.6%)
外国人観光客の受入れに効果のあった取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・2019年、2024年ともに、「キャッシュレス決済の導入」と回答した企業割合が最も高い。 (2019年 (n=755) : 34.4%、2024年 : 45.4%) ・また、いずれにおいても、Wi-Fiなどインターネット接続環境、メニューや施設内の案内等における取り組みを回答した企業割合も高い。
外国人観光客を受け入れる際の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・「外国語対応」に関する課題があるとの回答が、2019年 (n=1,761) 、2024年ともに、最も高い割合を占めた。 ・なお、2019年は、「従業員の語学力の向上」と回答した企業割合が38.5%と最も高いのに対し、2024年は、「店舗内の案内表示、メニュー表等の多言語対応」と回答した企業割合が36.2%と最も高くなった。

(参考) インバウンド対応ツール

- 生活衛生関係営業の皆さま（飲食業、宿泊業、小売・サービス業の皆さま）のインバウンド対応を支援するために作成した冊子です。
- 本冊子は、日本公庫の全国の支店で配布しているほか、日本公庫ホームページにも掲載しています。（「日本公庫トップページ」→「刊行物・調査結果」→「国民生活事業」→「出版物」）

<外国人客おもてなしガイドブック>



インバウンド対応に初めて取り組む方向けに、押さえておくべきポイントをまとめた手引書です。

【概要】

- ・ 外国人客を受け入れる際の心構えと準備すべきこと
- ・ 外国人客を接客する際のポイント（トラブル対応の方法など）
- ・ 外国人客の満足度が上がる売り方の工夫など

(※) 飲食店編に加えて、宿泊業編、小売業・サービス業編もご用意しています。詳しくはホームページをご覧ください。

<指差しコミュニケーションツール>



外国語が話せない方でも、外国人客とスムーズなコミュニケーションが可能となるツールです。

【概要】

- ・ 接客を行う際に必要となる基本的な会話等を、小売業・サービス業の接客フローに沿って4か国語で表示

日本公庫 出版物

検索



https://www.jfc.go.jp/n/findings/kokumin_publications.html