

2016年10月19日  
株式会社日本政策金融公庫

## インバウンド対応、過半数が前向き 課題は「外国語対応」

インバウンド対応、金融機関との取引状況等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(2016年4~6月期)

### I インバウンド対応

- 外国人観光客の利用の有無は、「利用がある」が全体の約3分の1を占めた(4ページ)。
- 外国人観光客の集客に向けた取り組みは、“メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施”、“多言語でのパンフレット、コミュニケーションツールの作成”などの「外国語対応」や、“Wi-fiなどインターネット接続環境の整備”、“クレジットカード決済の導入”などの「機械・設備の導入」が実施されており、効果もあげている。また、事業者団体や同業者・異業種との連携など「他者との連携」にも幅広く取り組んでいることがうかがえる(8ページ)。
- 外国人観光客に対する今後の方針は、「積極的に受け入れていきたい」、「受け入れてもよい」の合計が過半数を超えた(9ページ)。
- 外国人観光客を受け入れる上での課題は、“メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施”、“従業員の語学力向上”などの「外国語対応」の割合が高い(9ページ)。
- 外国人観光客を受け入れたくない理由は、「その他」を除くと、「日本人客が減ってしまうと感じる」、「外国人客の受け入れ方がわからない」、「店舗のイメージが変わってしまう」の順に高い(9ページ)。

### II 金融機関との取引状況等

- 1年前と比べた借入金残高の増減動向は、「減少した」が6割超を占めた。また、今後1年間の借入方針は、「減らす」が6割超を占めた(10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 担当：竹迫、小沢 TEL 03-3270-1653

## 【調査の実施要領】

調査時点	2016年6月上旬			
調査方法	訪問面接調査			
調査対象	生活衛生関係営業 3,290企業			
有効回答企業数	3,155企業（回答率 95.9%）			
（業種内訳）	飲食業	1,456 企業	映画館	57 企業
	食肉・食鳥肉販売業	155 企業	ホテル・旅館業	181 企業
	冰雪販売業	59 企業	公衆浴場業	110 企業
	理容業	393 企業	クリーニング業	277 企業
	美容業	467 企業		

### 【本調査における留意事項】

- 2012年4～6月期調査時点で調査対象企業の見直しが行われている。
- 2016年4～6月期調査時点で沖縄県を調査対象に加えている。
- 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。
- 本調査における「地域」に対応する都道府県は次のとおり。

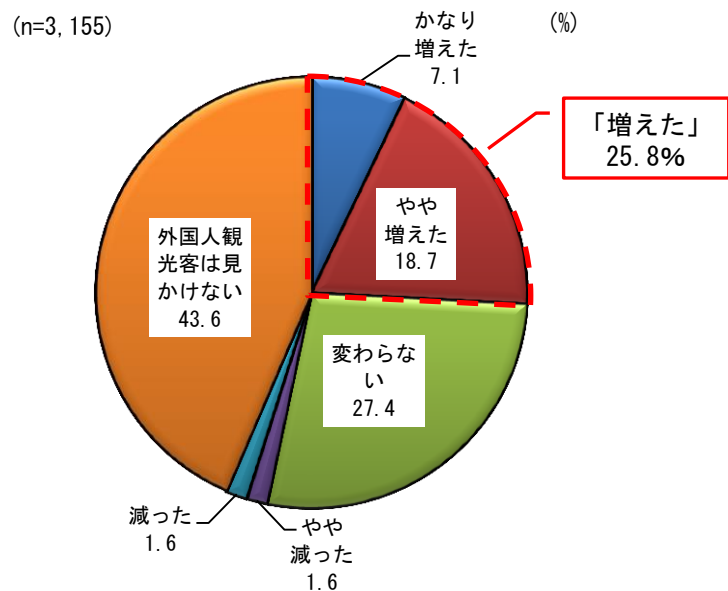
北海道（北海道）、北東北（青森県、岩手県、秋田県）、南東北（宮城県、山形県、福島県）  
北関東（茨城県、栃木県、埼玉県、群馬県）、信越（新潟県、長野県）  
南関東（東京都、千葉県、神奈川県、山梨県）、北陸（富山県、石川県、福井県）  
東海（岐阜県、静岡県、愛知県、三重県）、北近畿（滋賀県、京都府、兵庫県）  
南近畿（大阪府、奈良県、和歌山県）、中国（鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県）  
四国（徳島県、香川県、愛媛県、高知県）、九州北（福岡県、佐賀県、長崎県、大分県）  
南九州（熊本県、宮崎県、鹿児島県）、沖縄県（沖縄県）

# I インバウンド対応

## 1 自店の属する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属する地域で見かける外国人観光客は、「増えた」が全体の4分の1を占めた(参考1)。
- 地域別にみると、「増えた」の割合は、「北陸」、「北近畿」、「南近畿」、「四国」、「沖縄県」で全国値を大きく上回った(参考2)。

参考1 1年前と比べた自店の属する地域で見かける外国人観光客の増減



参考2 1年前と比べた自店の属する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
	増えたり かなり	増えたり やや	増えた		減った やや	減った	減った	
全国 (n=3,155)	7.1	18.7	25.8	27.4	3.1	1.6	1.6	43.6
北海道 (n=70)	7.1	21.4	28.6	25.7	2.9	1.4	1.4	42.9
北東北 (n=194)	3.6	12.9	16.5	22.7	2.6	1.0	1.5	58.2
南東北 (n=203)	0.5	11.3	11.8	35.0	2.0	0.5	1.5	51.2
北関東 (n=266)	3.0	10.5	13.5	27.1	1.9	0.0	1.9	57.5
信越 (n=127)	8.7	18.1	26.8	24.4	3.1	0.8	2.4	45.7
南関東 (n=264)	6.8	22.7	29.5	35.6	4.2	2.3	1.9	30.7
北陸 (n=196)	11.7	19.9	31.6	29.1	3.1	2.0	1.0	36.2
東海 (n=273)	3.7	12.8	16.5	32.6	3.7	1.8	1.8	47.3
北近畿 (n=199)	7.5	28.1	35.7	29.1	1.5	0.5	1.0	33.7
南近畿 (n=210)	13.3	23.8	37.1	20.0	4.8	4.3	0.5	38.1
中国 (n=345)	3.5	23.8	27.2	30.1	1.4	0.6	0.9	41.2
四国 (n=275)	8.4	22.5	30.9	26.5	3.3	1.1	2.2	39.3
九州北 (n=269)	11.9	17.5	29.4	24.5	4.8	3.0	1.9	41.3
南九州 (n=194)	9.3	17.5	26.8	21.6	6.2	3.1	3.1	45.4
沖縄県 (n=70)	18.6	17.1	35.7	7.1	0.0	0.0	0.0	57.1

※表中、全国の割合を5ポイント以上上回るものを網掛している。

### 参考3 1年前と比べた自店の属する地域で見かける外国人観光客の増減【都道府県別】

	増え かなり	増え やや	「増えた」 計	変わ らない	「減 った」 計	減 った やや	減 った	外国人観光客は 見 か け な い
全国 (n=3,155)	7.1	18.7	25.8	27.4	3.1	1.6	1.6	43.6
北海道 (n=70)	7.1	21.4	28.6	25.7	2.9	1.4	1.4	42.9
青森県 (n=69)	5.8	17.4	23.2	17.4	1.4	1.4	0.0	58.0
岩手県 (n=66)	3.0	10.6	13.6	30.3	3.0	0.0	3.0	53.0
宮城県 (n=66)	0.0	16.7	16.7	39.4	0.0	0.0	0.0	43.9
秋田県 (n=59)	1.7	10.2	11.9	20.3	3.4	1.7	1.7	64.4
山形県 (n=67)	1.5	10.4	11.9	29.9	1.5	0.0	1.5	56.7
福島県 (n=70)	0.0	7.1	7.1	35.7	4.3	1.4	2.9	52.9
茨城県 (n=67)	4.5	11.9	16.4	26.9	3.0	0.0	3.0	53.7
栃木県 (n=67)	1.5	11.9	13.4	14.9	1.5	0.0	1.5	70.1
群馬県 (n=67)	4.5	7.5	11.9	37.3	0.0	0.0	0.0	50.7
埼玉県 (n=65)	1.5	10.8	12.3	29.2	3.1	0.0	3.1	55.4
千葉県 (n=63)	3.2	11.1	14.3	39.7	1.6	0.0	1.6	44.4
東京都 (n=66)	13.6	40.9	54.5	33.3	3.0	1.5	1.5	9.1
神奈川県 (n=65)	3.1	13.8	16.9	43.1	7.7	4.6	3.1	32.3
新潟県 (n=65)	3.1	10.8	13.8	21.5	3.1	0.0	3.1	61.5
富山県 (n=70)	7.1	14.3	21.4	22.9	4.3	2.9	1.4	51.4
石川県 (n=60)	28.3	16.7	45.0	33.3	1.7	0.0	1.7	20.0
福井県 (n=66)	1.5	28.8	30.3	31.8	3.0	3.0	0.0	34.8
山梨県 (n=70)	7.1	24.3	31.4	27.1	4.3	2.9	1.4	37.1
長野県 (n=62)	14.5	25.8	40.3	27.4	3.2	1.6	1.6	29.0
岐阜県 (n=70)	1.4	8.6	10.0	37.1	1.4	1.4	0.0	51.4
静岡県 (n=67)	4.5	10.4	14.9	34.3	6.0	1.5	4.5	44.8
愛知県 (n=66)	7.6	21.2	28.8	16.7	1.5	0.0	1.5	53.0

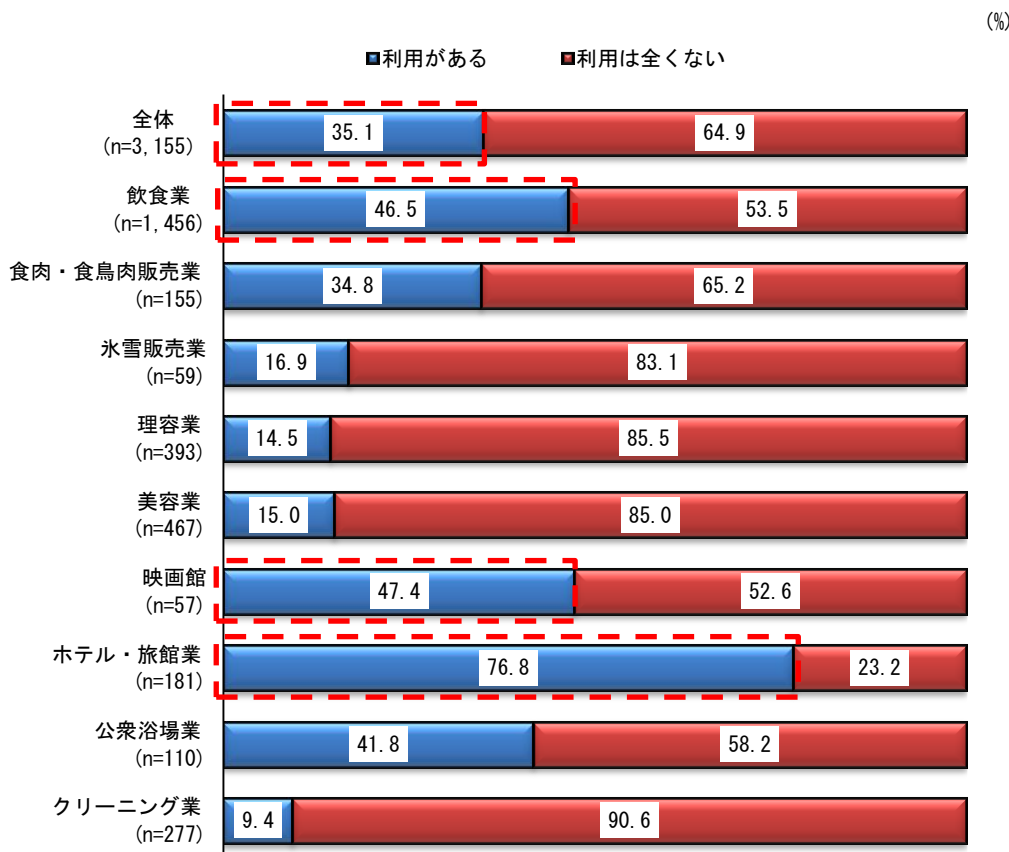
	増え かなり	増え やや	「増えた」 計	変わ らない	「減 った」 計	減 った やや	減 った	外国人観光客は 見 か け な い
三重県 (n=70)	1.4	11.4	12.9	41.4	5.7	4.3	1.4	40.0
滋賀県 (n=68)	1.5	22.1	23.5	20.6	4.4	1.5	2.9	51.5
京都府 (n=66)	13.6	43.9	57.6	31.8	0.0	0.0	0.0	10.6
大阪府 (n=70)	14.3	30.0	44.3	25.7	1.4	1.4	0.0	28.6
兵庫県 (n=65)	7.7	18.5	26.2	35.4	0.0	0.0	0.0	38.5
奈良県 (n=70)	18.6	24.3	42.9	21.4	5.7	5.7	0.0	30.0
和歌山県 (n=70)	7.1	17.1	24.3	12.9	7.1	5.7	1.4	55.7
鳥取県 (n=70)	0.0	22.9	22.9	22.9	0.0	0.0	0.0	54.3
島根県 (n=68)	2.9	27.9	30.9	33.8	0.0	0.0	0.0	35.3
岡山県 (n=67)	4.5	19.4	23.9	32.8	3.0	1.5	1.5	40.3
広島県 (n=70)	10.0	31.4	41.4	27.1	1.4	0.0	1.4	30.0
山口県 (n=70)	0.0	17.1	17.1	34.3	2.9	1.4	1.4	45.7
徳島県 (n=67)	3.0	20.9	23.9	34.3	9.0	3.0	6.0	32.8
香川県 (n=70)	20.0	25.7	45.7	12.9	1.4	0.0	1.4	40.0
愛媛県 (n=70)	8.6	24.3	32.9	25.7	1.4	1.4	0.0	40.0
高知県 (n=68)	1.5	19.1	20.6	33.8	1.5	0.0	1.5	44.1
福岡県 (n=68)	20.6	22.1	42.6	14.7	1.5	1.5	0.0	41.2
佐賀県 (n=65)	6.2	12.3	18.5	32.3	1.5	1.5	0.0	47.7
長崎県 (n=70)	20.0	21.4	41.4	20.0	7.1	5.7	1.4	31.4
熊本県 (n=56)	3.6	16.1	19.6	17.9	10.7	3.6	7.1	51.8
大分県 (n=66)	0.0	13.6	13.6	31.8	9.1	3.0	6.1	45.5
宮崎県 (n=69)	5.8	13.0	18.8	24.6	5.8	2.9	2.9	50.7
鹿児島県 (n=69)	17.4	23.2	40.6	21.7	2.9	2.9	0.0	34.8
沖縄県 (n=70)	18.6	17.1	35.7	7.1	0.0	0.0	0.0	57.1

※表中、全国の割合を5ポイント以上上回るものを網掛している。

## 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」が全体の約3分の1を占めた。業種別にみると、「利用がある」の割合は、「ホテル・旅館業」、「映画館」、「飲食業」の順に高い(参考4)。
- 地域別にみると、「利用がある」の割合は、「北近畿」、「南近畿」が全国値を大きく上回った一方で、「利用は全くない」の割合は、「北東北」、「北関東」、「信越」、「沖縄」で全国値を大きく上回った(参考5)。

参考4 外国人観光客の利用の有無【業種別】



参考5 外国人観光客の利用の有無【地域別】

	%				
	20%以上	20%未満	10%未満	利用がある	全く利用はない
全国 (n=3,155)	1.1	1.0	33.0	35.1	64.9
北海道 (n=70)	0.0	1.4	35.7	37.1	62.9
北東北 (n=194)	0.5	0.5	27.3	28.4	71.6
南東北 (n=203)	0.0	0.0	32.5	32.5	67.5
北関東 (n=266)	0.0	1.1	25.6	26.7	73.3
信越 (n=127)	0.8	0.8	22.8	24.4	75.6
南関東 (n=264)	1.5	1.9	31.4	34.8	65.2
北陸 (n=196)	2.0	1.0	32.7	35.7	64.3
東海 (n=273)	0.0	1.5	35.5	37.0	63.0
北近畿 (n=199)	3.0	1.0	41.2	45.2	54.8
南近畿 (n=210)	4.8	1.4	41.9	48.1	51.9
中国 (n=345)	0.6	0.3	33.9	34.8	65.2
四国 (n=275)	1.5	0.7	35.3	37.5	62.5
九州北 (n=269)	1.1	0.7	36.8	38.7	61.3
南九州 (n=194)	0.0	0.0	30.9	30.9	69.1
沖縄 (n=70)	0.0	4.3	18.6	22.9	77.1

※表中、全国の割合を5ポイント以上上回るものを網掛している。  
 ※「利用がある」の内訳は、現在の顧客層に占める外国人観光客の割合。

## 参考6 外国人観光客の利用の有無【都道府県別】

				利用がある	全 利用 はない
	2 0 % 以上	2 1 0 0 % % 未 以上	1 0 % 未 満		
全国 (n=3, 155)	1.1	1.0	33.0	35.1	64.9
北海道 (n=70)	0.0	1.4	35.7	37.1	62.9
青森県 (n=69)	0.0	1.4	27.5	29.0	71.0
岩手県 (n=66)	0.0	0.0	28.8	28.8	71.2
宮城県 (n=66)	0.0	0.0	40.9	40.9	59.1
秋田県 (n=59)	1.7	0.0	25.4	27.1	72.9
山形県 (n=67)	0.0	0.0	29.9	29.9	70.1
福島県 (n=70)	0.0	0.0	27.1	27.1	72.9
茨城県 (n=67)	0.0	3.0	22.4	25.4	74.6
栃木県 (n=67)	0.0	0.0	19.4	19.4	80.6
群馬県 (n=67)	0.0	0.0	37.3	37.3	62.7
埼玉県 (n=65)	0.0	1.5	23.1	24.6	75.4
千葉県 (n=63)	0.0	0.0	27.0	27.0	73.0
東京都 (n=66)	3.0	1.5	50.0	54.5	45.5
神奈川県 (n=65)	0.0	3.1	38.5	41.5	58.5
新潟県 (n=65)	0.0	0.0	16.9	16.9	83.1
富山県 (n=70)	0.0	1.4	34.3	35.7	64.3
石川県 (n=60)	5.0	1.7	33.3	40.0	60.0
福井県 (n=66)	1.5	0.0	30.3	31.8	68.2
山梨県 (n=70)	2.9	2.9	11.4	17.1	82.9
長野県 (n=62)	1.6	1.6	29.0	32.3	67.7
岐阜県 (n=70)	0.0	0.0	40.0	40.0	60.0
静岡県 (n=67)	0.0	1.5	31.3	32.8	67.2
愛知県 (n=66)	0.0	4.5	30.3	34.8	65.2

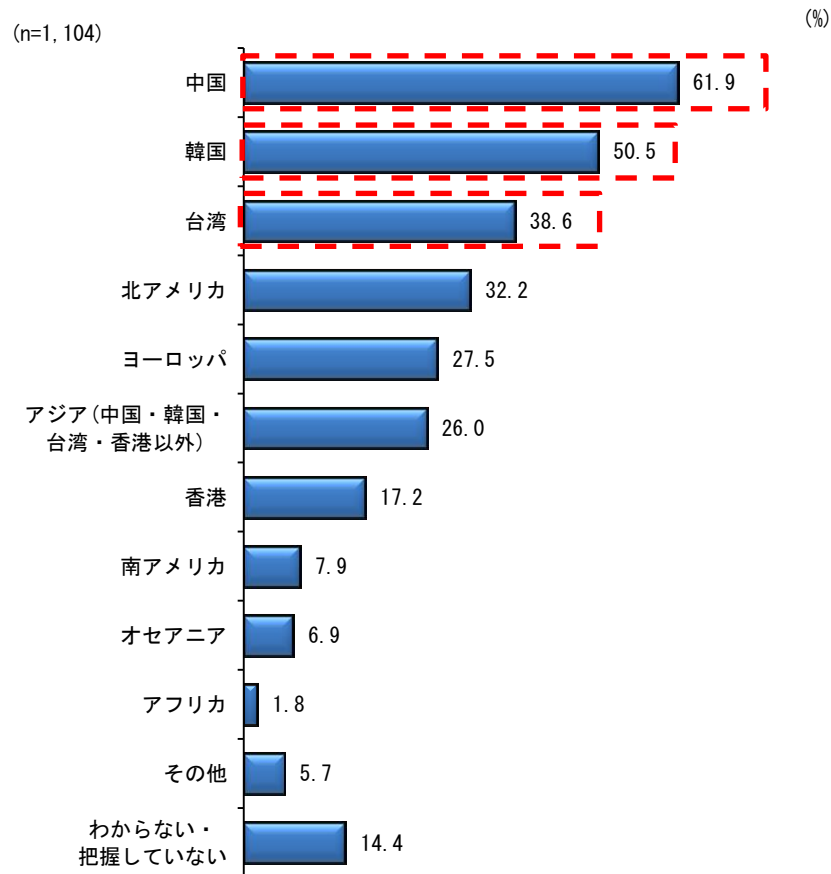
				利用がある	全 利用 はない
	2 0 % 以上	2 1 0 0 % % 未 以上	1 0 % 未 満		
三重県 (n=70)	0.0	0.0	40.0	40.0	60.0
滋賀県 (n=68)	2.9	0.0	30.9	33.8	66.2
京都府 (n=66)	4.5	3.0	45.5	53.0	47.0
大阪府 (n=70)	5.7	0.0	50.0	55.7	44.3
兵庫県 (n=65)	1.5	0.0	47.7	49.2	50.8
奈良県 (n=70)	8.6	2.9	41.4	52.9	47.1
和歌山県 (n=70)	0.0	1.4	34.3	35.7	64.3
鳥取県 (n=70)	0.0	0.0	24.3	24.3	75.7
島根県 (n=68)	0.0	0.0	44.1	44.1	55.9
岡山県 (n=67)	0.0	0.0	28.4	28.4	71.6
広島県 (n=70)	2.9	1.4	38.6	42.9	57.1
山口県 (n=70)	0.0	0.0	34.3	34.3	65.7
徳島県 (n=67)	0.0	0.0	44.8	44.8	55.2
香川県 (n=70)	5.7	1.4	32.9	40.0	60.0
愛媛県 (n=70)	0.0	0.0	32.9	32.9	67.1
高知県 (n=68)	0.0	1.5	30.9	32.4	67.6
福岡県 (n=68)	1.5	1.5	38.2	41.2	58.8
佐賀県 (n=65)	0.0	0.0	33.8	33.8	66.2
長崎県 (n=70)	2.9	0.0	45.7	48.6	51.4
熊本県 (n=56)	0.0	0.0	25.0	25.0	75.0
大分県 (n=66)	0.0	1.5	28.8	30.3	69.7
宮崎県 (n=69)	0.0	0.0	27.5	27.5	72.5
鹿児島県 (n=69)	0.0	0.0	39.1	39.1	60.9
沖縄県 (n=70)	0.0	4.3	18.6	22.9	77.1

※表中、全国の割合を5ポイント以上上回るものを網掛している。  
 ※「利用がある」の内訳は、現在の顧客層に占める外国人観光客の割合。

### 3 自店を利用している外国人観光客の国・地域

- 自店を利用している外国人観光客の国・地域は、「中国」、「韓国」、「台湾」の順に高い(参考7)。
- 地域別にみると、「南近畿」、「北近畿」は多くの区分において全国値を大きく上回っている(参考8)。

参考7 自店を利用している外国人観光客の国・地域  
【複数回答】



※外国人観光客の利用があると回答した方にたずねたもの。

参考8 自店を利用している外国人観光客の国・地域  
【地域別・複数回答】

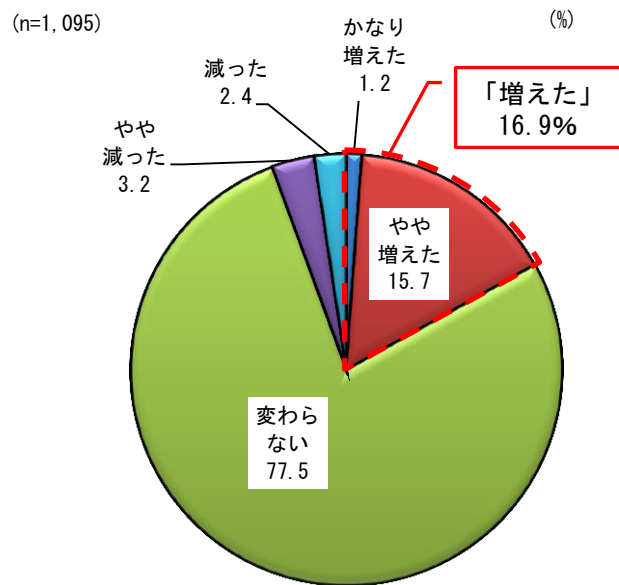
区分 地域	中国	韓国	台湾	北アメリカ	ヨーロッパ	韓国(中国、香港以外)	アジア(中国、韓国、台湾、香港)	香港	南アメリカ	オセアニア	アフリカ	その他	わからない・把握していない (%)
全国 (n=1,104)	61.9	50.5	38.6	32.2	27.5	26.0	17.2	7.9	6.9	1.8	5.7	14.4	
北海道 (n=26)	84.6	46.2	50.0	26.9	23.1	46.2	30.8	3.8	3.8	0.0	7.7	0.0	
北東北 (n=55)	34.5	41.8	41.8	38.2	23.6	30.9	21.8	9.1	5.5	1.8	3.6	23.6	
南東北 (n=66)	50.0	50.0	39.4	37.9	24.2	21.2	15.2	7.6	3.0	1.5	1.5	6.1	
北関東 (n=70)	54.3	37.1	18.6	22.9	17.1	38.6	5.7	7.1	5.7	0.0	4.3	12.9	
信越 (n=31)	64.5	64.5	29.0	51.6	22.6	35.5	16.1	6.5	16.1	6.5	19.4	9.7	
南関東 (n=92)	60.9	47.8	29.3	30.4	27.2	29.3	9.8	12.0	6.5	5.4	7.6	17.4	
北陸 (n=70)	52.9	45.7	48.6	32.9	38.6	28.6	24.3	10.0	7.1	2.9	8.6	22.9	
東海 (n=101)	75.2	46.5	32.7	20.8	16.8	31.7	9.9	8.9	4.0	1.0	7.9	16.8	
北近畿 (n=90)	73.3	63.3	50.0	33.3	33.3	27.8	27.8	6.7	8.9	2.2	4.4	11.1	
南近畿 (n=101)	76.2	60.4	51.5	39.6	36.6	31.7	27.7	3.0	11.9	0.0	5.0	12.9	
中国 (n=119)	54.6	49.6	35.3	37.0	30.3	15.1	13.4	11.8	6.7	2.5	5.9	16.8	
四国 (n=103)	54.4	35.9	42.7	32.0	32.0	19.4	17.5	7.8	5.8	1.0	2.9	17.5	
九州北 (n=104)	64.4	59.6	27.9	30.8	28.8	20.2	16.3	5.8	7.7	1.9	4.8	10.6	
南九州 (n=60)	60.0	61.7	43.3	23.3	21.7	13.3	13.3	5.0	5.0	0.0	6.7	15.0	
沖縄県 (n=16)	93.8	50.0	62.5	37.5	12.5	18.8	18.8	12.5	6.3	0.0	0.0	0.0	

※表中、全国の割合を5ポイント以上上回るものを網掛(青色)している。  
 ※北海道、沖縄についてはサンプル数僅少のため参考値として灰色で表示。  
 ※外国人観光客の利用があると回答した方にたずねたもの。

#### 4 外国人観光客の受け入れによる売上の増減

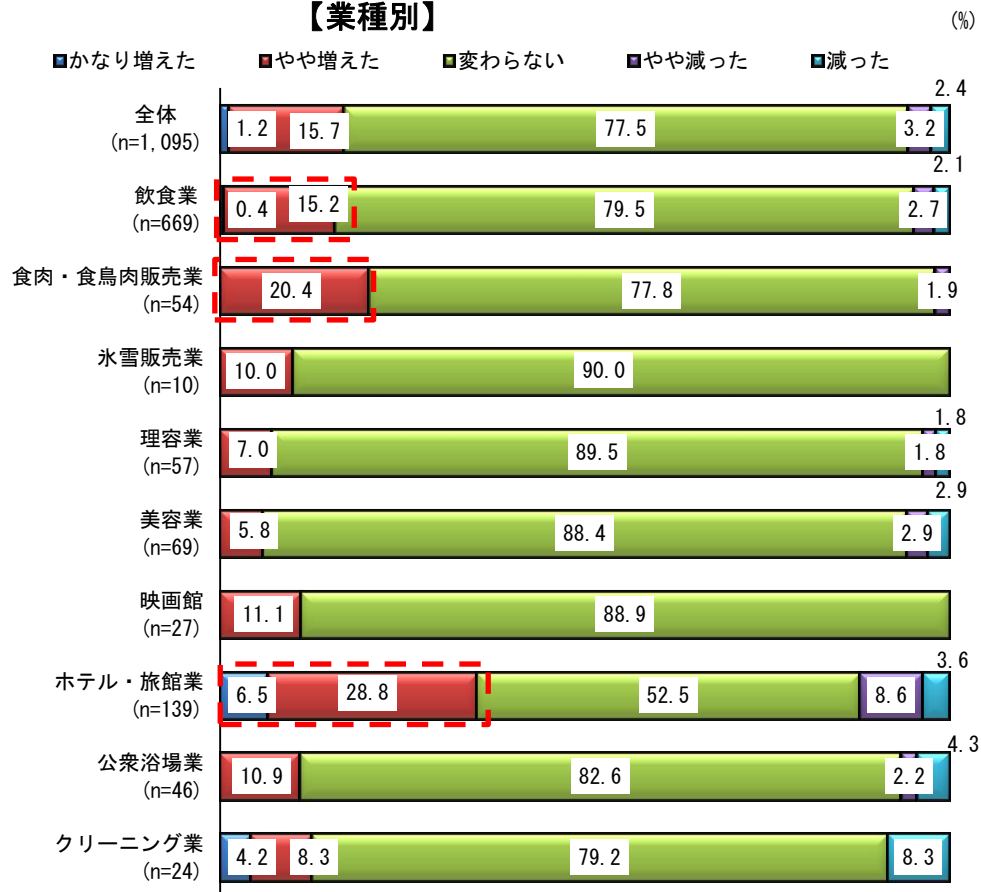
- 外国人観光客の受け入れによる売上の増減は、「変わらない」が大半だが、「増えた」が全体の2割弱を占めた(参考9)。
- 業種別にみると、「増えた」は、「ホテル・旅館業」、「食肉・食鳥肉販売業」、「飲食業」の順に高い(参考10)。

参考9 外国人観光客の受け入れによる売上の増減



※外国人観光客の利用があると回答した方にたずねたもの。

参考10 外国人観光客の受け入れによる売上の増減【業種別】



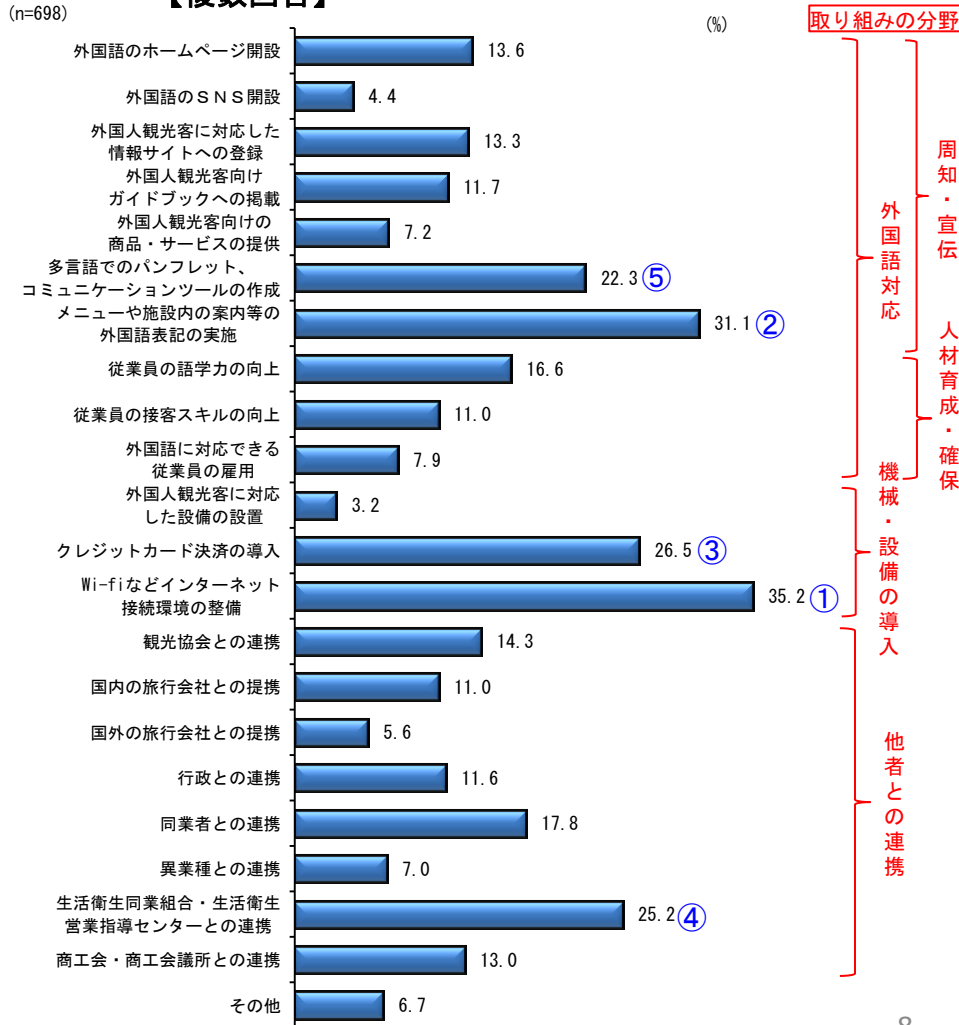
※氷雪販売業、映画館、クリーニング業についてはサンプル数僅少のため参考値。  
 ※外国人観光客の利用があると回答した方にたずねたもの。



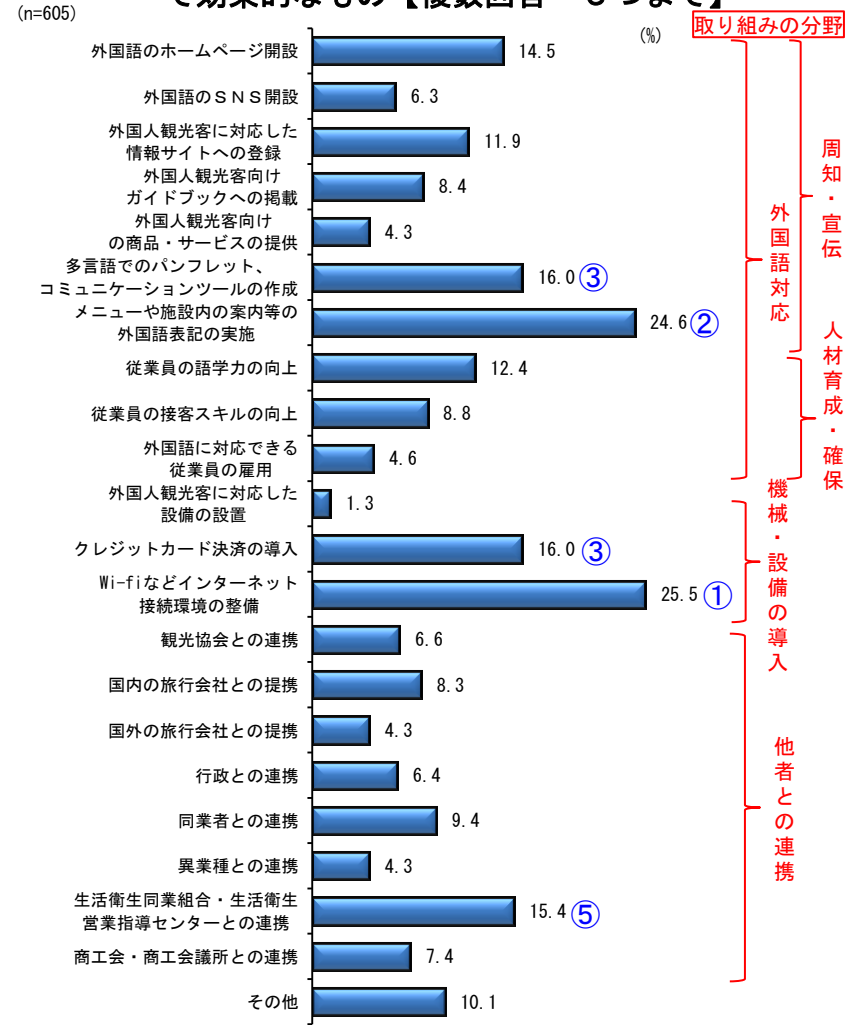
## 5 外国人観光客の集客に向けた取り組み・外国人観光客の集客に向けた取り組みで効果的なもの

○ 外国人観光客の集客に向けた取り組みは、“メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施”、“多言語でのパンフレット、コミュニケーションツールの作成”などの「外国語対応」や、“Wi-fiなどインターネット接続環境の整備”、“クレジットカード決済の導入”などの「機械・設備の導入」が実施されており、効果もあげている。また、事業者団体や同業者・異業種との連携など「他者との連携」に幅広く取り組んでいることがうかがえる(参考11、12)。

参考11 外国人観光客の集客に向けた取り組み  
【複数回答】



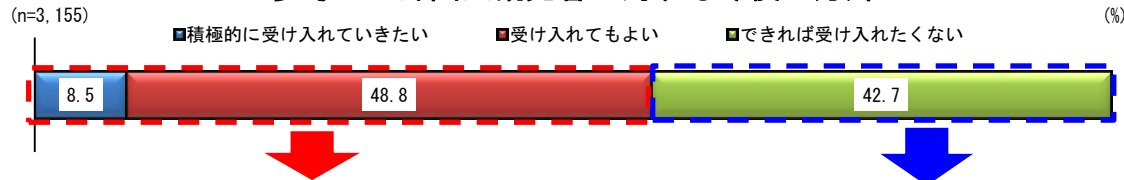
参考12 外国人観光客の集客に向けた取り組み  
で効果的なもの【複数回答・5つまで】



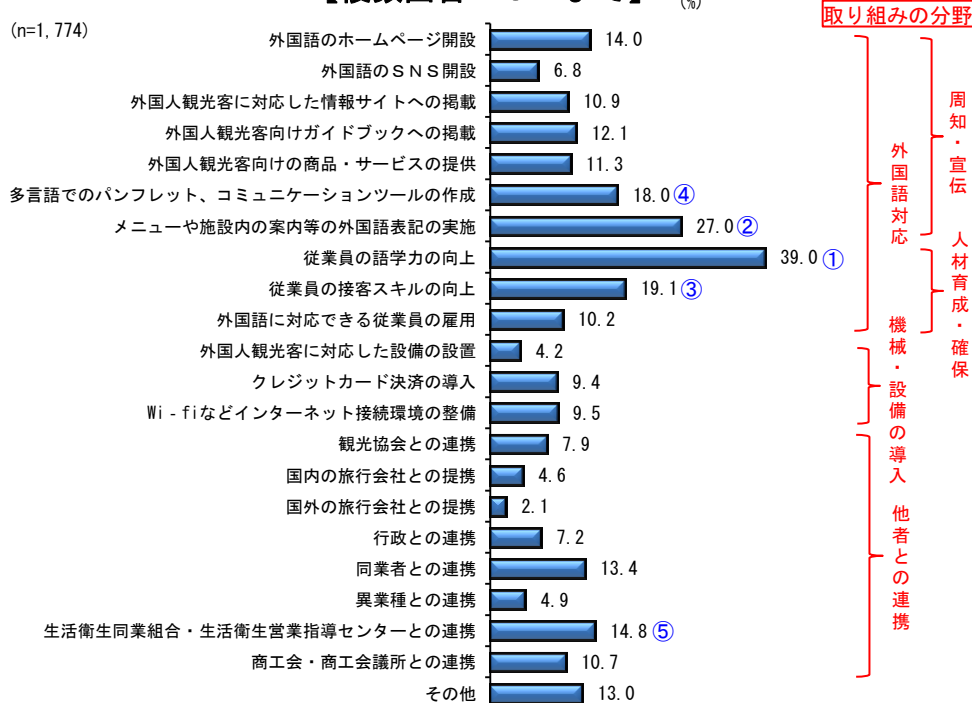
## 6 外国人観光客に対する今後の方針・外国人観光客を受け入れる上での課題・外国人観光客を受け入れたくない理由

- 外国人観光客に対する今後の方針は、「積極的に受け入れていきたい」、「受け入れてもよい」の合計が過半数を超えた(参考13)。
- 外国人観光客を受け入れる上での課題は、“メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施”、“従業員の語学力向上”などの「外国語対応」の割合が高い(参考14)。
- 外国人観光客を受け入れたくない理由は、「その他」を除くと、「日本人客が減ってしまうと感じる」、「外国人客の受け入れ方がわからない」、「店舗のイメージが変わってしまう」の順に高い(参考15)。

参考13 外国人観光客に対する今後の方針

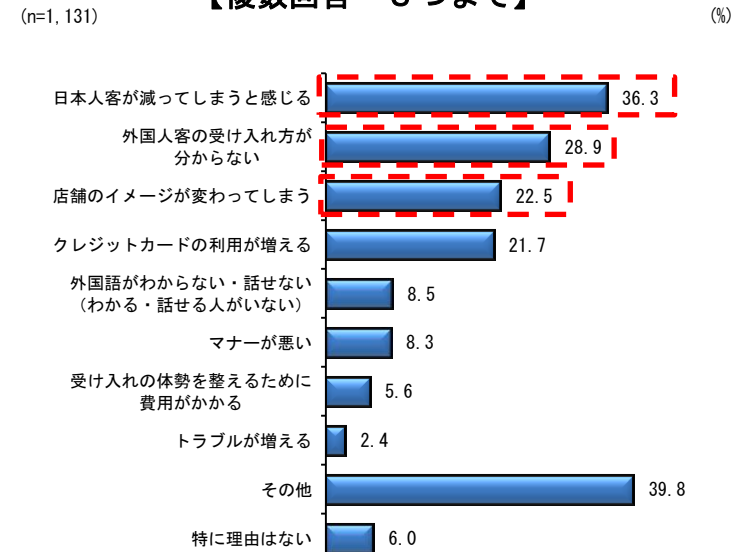


参考14 外国人観光客を受け入れる上での課題  
【複数回答・5つまで】



※「外国人観光客に対する今後の方針」について、「積極的に受け入れていきたい」「受け入れてもよい」と回答した方にたずねたもの。  
※グラフ内の①～⑤は、上位5項目を示したものを。

参考15 外国人観光客を受け入れたくない理由  
【複数回答・3つまで】

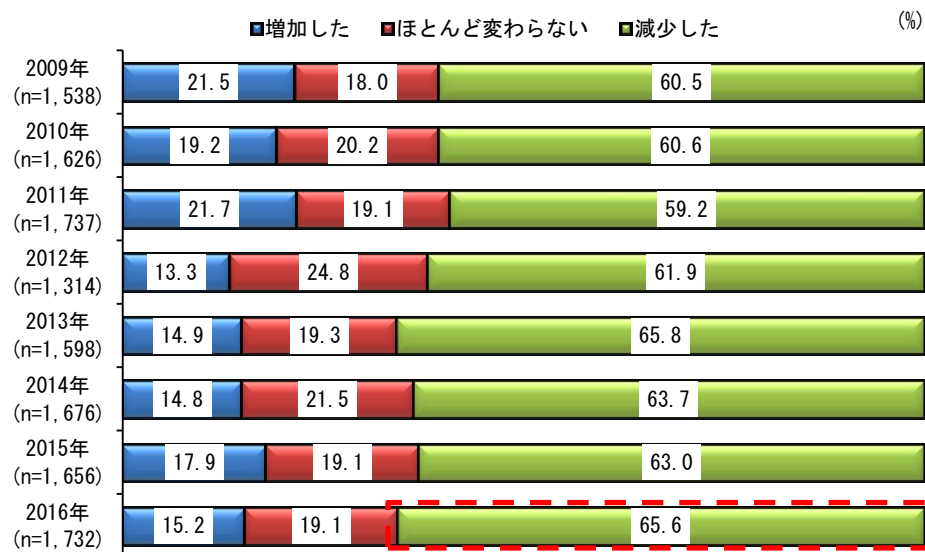


※「外国人観光客に対する今後の方針」について、「できれば受け入れたくない」と回答した方にたずねたもの。

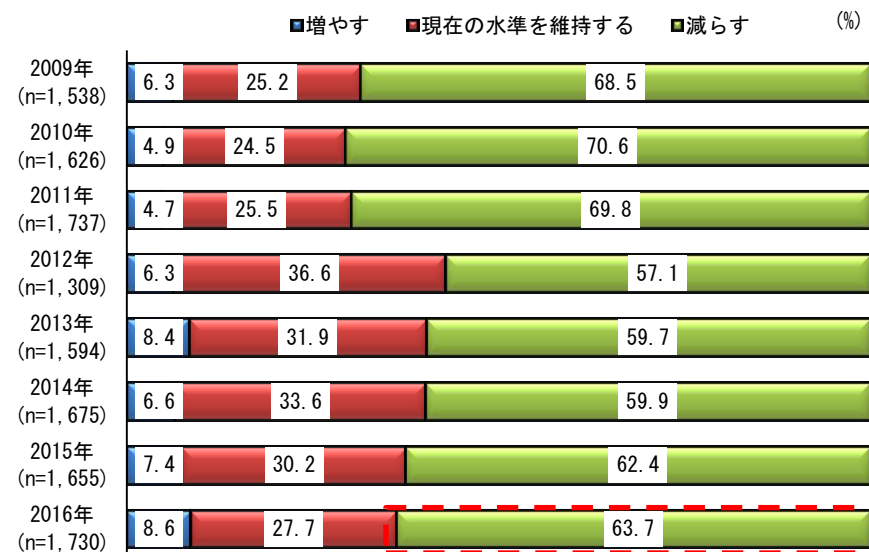
## II 金融機関との取引状況等

- 1年前と比べた借入金残高の増減動向は、「減少した」が6割超を占めた(参考16)。
- 今後1年間の借入方針をみると、「減らす」が6割超を占めた(参考17)。
- 金融機関を選択する際の重視点は、「借入金利が低い」、「担保や保証条件が柔軟」、「日頃からつきあいがある」の順に高い(参考18)。

### 参考16 1年前と比べた借入金残高の増減動向



### 参考17 今後1年間の借入方針



### 参考18 金融機関を選択する際の重視点【複数回答】

