

2017年9月28日
株式会社日本政策金融公庫

インバウンド対応、過半数が受け入れに前向きな姿勢 ～受け入れのカギは「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(2017年4～6月期)

- 外国人観光客の利用の有無は、「利用がある」が34.2%と前年調査を0.9ポイント下回ったものの、全体の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」において全体の8割を超えた(4ページ)。
- 外国人観光客の集客に向けた取り組みは、「実施している」が25.0%と前年調査を2.9ポイント上回り、全体の4分の1を占めた(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」の合計が前年調査とほぼ横ばいの56.8%となり、過半数を超えた(11ページ)。
- 外国人観光客を受け入れる上での課題は、“従業員の語学力の向上”、“メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施”などの「外国語対応」の割合が高い(11ページ)。
- 外国人観光客を受け入れたくない理由は、「外国語が分からない・話せない(分かる・話せる人がいない)」、「外国人観光客の受け入れ方が分からない」、「トラブルが増える」の順に高い(11ページ)。
- 飲食店事業者からみた外国人観光客に有効と思われるメニューのセールスポイントは、「伝統的・日本独特であること」、「食材の安全性が高いこと」、「国産の食材を使用していること」の順に高い(12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 | 2017年6月中旬 | | | |
| 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 | 3,173企業（回答率 96.4%） | | | |
| （業種内訳） | 飲食業 | 1,449 企業 | 映画館 | 59 企業 |
| | 食肉・食鳥肉販売業 | 158 企業 | ホテル・旅館業 | 181 企業 |
| | 冰雪販売業 | 55 企業 | 公衆浴場業 | 113 企業 |
| | 理容業 | 417 企業 | クリーニング業 | 269 企業 |
| | 美容業 | 472 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。
- 本調査における「地域」に対応する都道府県は次のとおり。

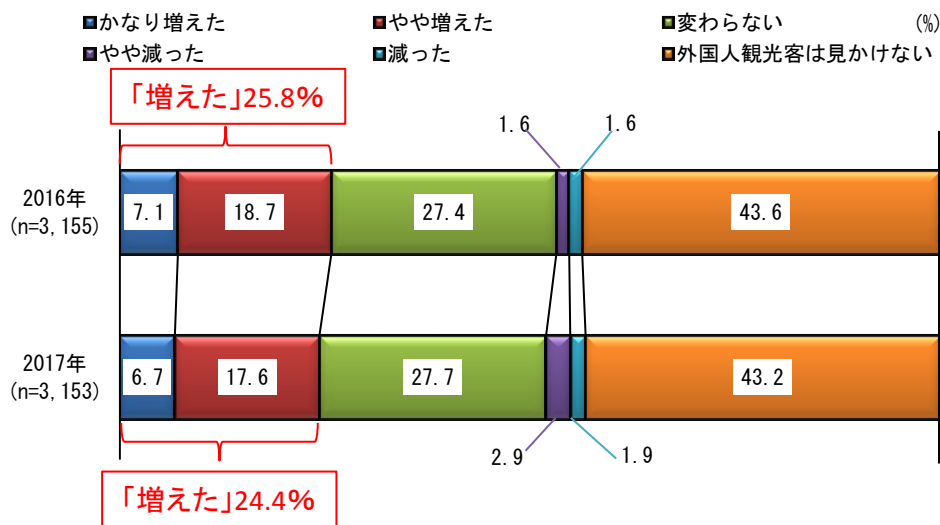
北海道（北海道）、北東北（青森県、岩手県、秋田県）、南東北（宮城県、山形県、福島県）
北関東（茨城県、栃木県、埼玉県、群馬県）、信越（新潟県、長野県）
南関東（東京都、千葉県、神奈川県、山梨県）、北陸（富山県、石川県、福井県）
東海（岐阜県、静岡県、愛知県、三重県）、北近畿（滋賀県、京都府、兵庫県）
南近畿（大阪府、奈良県、和歌山県）、中国（鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県）
四国（徳島県、香川県、愛媛県、高知県）、九州北（福岡県、佐賀県、長崎県、大分県）
南九州（熊本県、宮崎県、鹿児島県）、沖縄県（沖縄県）

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24.4%と前年調査を1.4ポイント下回ったものの、全体の4分の1を占めた(図表1)。

○ 地域別にみると、「増えた」の割合は、「北近畿」、「南近畿」、「四国」で全国の割合を大きく上回った(図表2)。

図表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



図表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】

| | 外国人観光客は | | | | | | | 外国人観光客は |
|--------------|---------|-------|--------|-------|--------|-------|-----|---------|
| | 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=3,153) | 6.7 | 17.6 | 24.4 | 27.7 | 4.8 | 2.9 | 1.9 | 43.2 |
| 北海道 (n=70) | 1.4 | 20.0 | 21.4 | 30.0 | 7.1 | 4.3 | 2.9 | 41.4 |
| 北東北 (n=195) | 5.1 | 10.8 | 15.9 | 28.2 | 2.1 | 1.0 | 1.0 | 53.8 |
| 南東北 (n=204) | 2.5 | 19.6 | 22.1 | 29.9 | 1.5 | 1.0 | 0.5 | 46.6 |
| 北関東 (n=268) | 2.6 | 10.8 | 13.4 | 29.9 | 4.1 | 2.6 | 1.5 | 52.6 |
| 信越 (n=123) | 4.1 | 17.9 | 22.0 | 35.8 | 5.7 | 4.1 | 1.6 | 36.6 |
| 南関東 (n=266) | 9.4 | 16.5 | 25.9 | 32.0 | 5.6 | 3.8 | 1.9 | 36.5 |
| 北陸 (n=202) | 11.4 | 17.8 | 29.2 | 27.7 | 1.5 | 1.0 | 0.5 | 41.6 |
| 東海 (n=274) | 2.2 | 12.0 | 14.2 | 33.6 | 6.9 | 4.4 | 2.6 | 45.3 |
| 北近畿 (n=202) | 5.9 | 25.2 | 31.2 | 22.8 | 5.0 | 2.0 | 3.0 | 41.1 |
| 南近畿 (n=205) | 11.2 | 20.0 | 31.2 | 18.0 | 9.8 | 7.3 | 2.4 | 41.0 |
| 中国 (n=344) | 7.3 | 20.3 | 27.6 | 28.5 | 2.6 | 1.5 | 1.2 | 41.3 |
| 四国 (n=276) | 8.7 | 25.4 | 34.1 | 23.6 | 3.3 | 2.2 | 1.1 | 39.1 |
| 九州北 (n=262) | 10.7 | 15.6 | 26.3 | 29.4 | 5.0 | 3.1 | 1.9 | 39.3 |
| 南九州 (n=193) | 8.3 | 20.7 | 29.0 | 24.9 | 6.2 | 1.6 | 4.7 | 39.9 |
| 沖縄県 (n=69) | 2.9 | 5.8 | 8.7 | 10.1 | 17.4 | 13.0 | 4.3 | 63.8 |

※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。

図表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】

| | (%) | | | | | | | 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, 153) | 6.7 | 17.6 | 24.4 | 27.7 | 4.8 | 2.9 | 1.9 | 43.2 |
| 北海道 (n=70) | 1.4 | 20.0 | 21.4 | 30.0 | 7.1 | 4.3 | 2.9 | 41.4 |
| 青森県 (n=69) | 10.1 | 11.6 | 21.7 | 24.6 | 2.9 | 1.4 | 1.4 | 50.7 |
| 岩手県 (n=66) | 3.0 | 10.6 | 13.6 | 34.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 51.5 |
| 宮城県 (n=70) | 1.4 | 17.1 | 18.6 | 35.7 | 2.9 | 2.9 | 0.0 | 42.9 |
| 秋田県 (n=60) | 1.7 | 10.0 | 11.7 | 25.0 | 3.3 | 1.7 | 1.7 | 60.0 |
| 山形県 (n=64) | 4.7 | 25.0 | 29.7 | 20.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 |
| 福島県 (n=70) | 1.4 | 17.1 | 18.6 | 32.9 | 1.4 | 0.0 | 1.4 | 47.1 |
| 茨城県 (n=69) | 4.3 | 10.1 | 14.5 | 31.9 | 5.8 | 2.9 | 2.9 | 47.8 |
| 栃木県 (n=69) | 1.4 | 10.1 | 11.6 | 20.3 | 1.4 | 1.4 | 0.0 | 66.7 |
| 群馬県 (n=67) | 1.5 | 16.4 | 17.9 | 28.4 | 3.0 | 3.0 | 0.0 | 50.7 |
| 埼玉県 (n=63) | 3.2 | 6.3 | 9.5 | 39.7 | 6.3 | 3.2 | 3.2 | 44.4 |
| 千葉県 (n=71) | 2.8 | 5.6 | 8.5 | 38.0 | 2.8 | 1.4 | 1.4 | 50.7 |
| 東京都 (n=65) | 26.2 | 41.5 | 67.7 | 23.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.2 |
| 神奈川県 (n=63) | 6.3 | 17.5 | 23.8 | 39.7 | 3.2 | 1.6 | 1.6 | 33.3 |
| 新潟県 (n=64) | 3.1 | 10.9 | 14.1 | 31.3 | 4.7 | 1.6 | 3.1 | 50.0 |
| 富山県 (n=70) | 2.9 | 12.9 | 15.7 | 24.3 | 1.4 | 0.0 | 1.4 | 58.6 |
| 石川県 (n=66) | 31.8 | 24.2 | 56.1 | 22.7 | 1.5 | 1.5 | 0.0 | 19.7 |
| 福井県 (n=66) | 0.0 | 16.7 | 16.7 | 36.4 | 1.5 | 1.5 | 0.0 | 45.5 |
| 山梨県 (n=67) | 3.0 | 3.0 | 6.0 | 26.9 | 16.4 | 11.9 | 4.5 | 50.7 |
| 長野県 (n=59) | 5.1 | 25.4 | 30.5 | 40.7 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 22.0 |
| 岐阜県 (n=69) | 2.9 | 10.1 | 13.0 | 39.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 47.8 |
| 静岡県 (n=68) | 1.5 | 17.6 | 19.1 | 29.4 | 8.8 | 4.4 | 4.4 | 42.6 |
| 愛知県 (n=67) | 3.0 | 16.4 | 19.4 | 26.9 | 9.0 | 6.0 | 3.0 | 44.8 |
| 三重県 (n=70) | 1.4 | 4.3 | 5.7 | 38.6 | 10.0 | 7.1 | 2.9 | 45.7 |
| 滋賀県 (n=68) | 1.5 | 14.7 | 16.2 | 23.5 | 7.4 | 0.0 | 7.4 | 52.9 |
| 京都府 (n=66) | 16.7 | 42.4 | 59.1 | 24.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 |
| 大阪府 (n=67) | 20.9 | 28.4 | 49.3 | 20.9 | 4.5 | 3.0 | 1.5 | 25.4 |
| 兵庫県 (n=68) | 0.0 | 19.1 | 19.1 | 20.6 | 7.4 | 5.9 | 1.5 | 52.9 |
| 奈良県 (n=68) | 13.2 | 25.0 | 38.2 | 25.0 | 5.9 | 5.9 | 0.0 | 30.9 |
| 和歌山県 (n=70) | 0.0 | 7.1 | 7.1 | 8.6 | 18.6 | 12.9 | 5.7 | 65.7 |
| 鳥取県 (n=68) | 5.9 | 16.2 | 22.1 | 23.5 | 1.5 | 1.5 | 0.0 | 52.9 |
| 島根県 (n=69) | 8.7 | 27.5 | 36.2 | 20.3 | 1.4 | 0.0 | 1.4 | 42.0 |
| 岡山県 (n=68) | 7.4 | 19.1 | 26.5 | 32.4 | 2.9 | 1.5 | 1.5 | 38.2 |
| 広島県 (n=69) | 14.5 | 26.1 | 40.6 | 34.8 | 5.8 | 4.3 | 1.4 | 18.8 |
| 山口県 (n=70) | 0.0 | 12.9 | 12.9 | 31.4 | 1.4 | 0.0 | 1.4 | 54.3 |
| 徳島県 (n=69) | 4.3 | 20.3 | 24.6 | 33.3 | 1.4 | 0.0 | 1.4 | 40.6 |
| 香川県 (n=70) | 14.3 | 31.4 | 45.7 | 18.6 | 7.1 | 5.7 | 1.4 | 28.6 |
| 愛媛県 (n=70) | 7.1 | 31.4 | 38.6 | 18.6 | 4.3 | 2.9 | 1.4 | 38.6 |
| 高知県 (n=67) | 9.0 | 17.9 | 26.9 | 23.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 49.3 |
| 福岡県 (n=68) | 19.1 | 23.5 | 42.6 | 25.0 | 4.4 | 2.9 | 1.5 | 27.9 |
| 佐賀県 (n=63) | 9.5 | 12.7 | 22.2 | 20.6 | 6.3 | 3.2 | 3.2 | 50.8 |
| 長崎県 (n=68) | 11.8 | 16.2 | 27.9 | 30.9 | 5.9 | 4.4 | 1.5 | 35.3 |
| 熊本県 (n=57) | 8.8 | 12.3 | 21.1 | 29.8 | 8.8 | 5.3 | 3.5 | 40.4 |
| 大分県 (n=63) | 1.6 | 9.5 | 11.1 | 41.3 | 3.2 | 1.6 | 1.6 | 44.4 |
| 宮崎県 (n=70) | 2.9 | 20.0 | 22.9 | 24.3 | 4.3 | 0.0 | 4.3 | 48.6 |
| 鹿児島県 (n=66) | 13.6 | 28.8 | 42.4 | 21.2 | 6.1 | 0.0 | 6.1 | 30.3 |
| 沖縄県 (n=69) | 2.9 | 5.8 | 8.7 | 10.1 | 17.4 | 13.0 | 4.3 | 63.8 |

※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。

2 外国人観光客の利用の有無

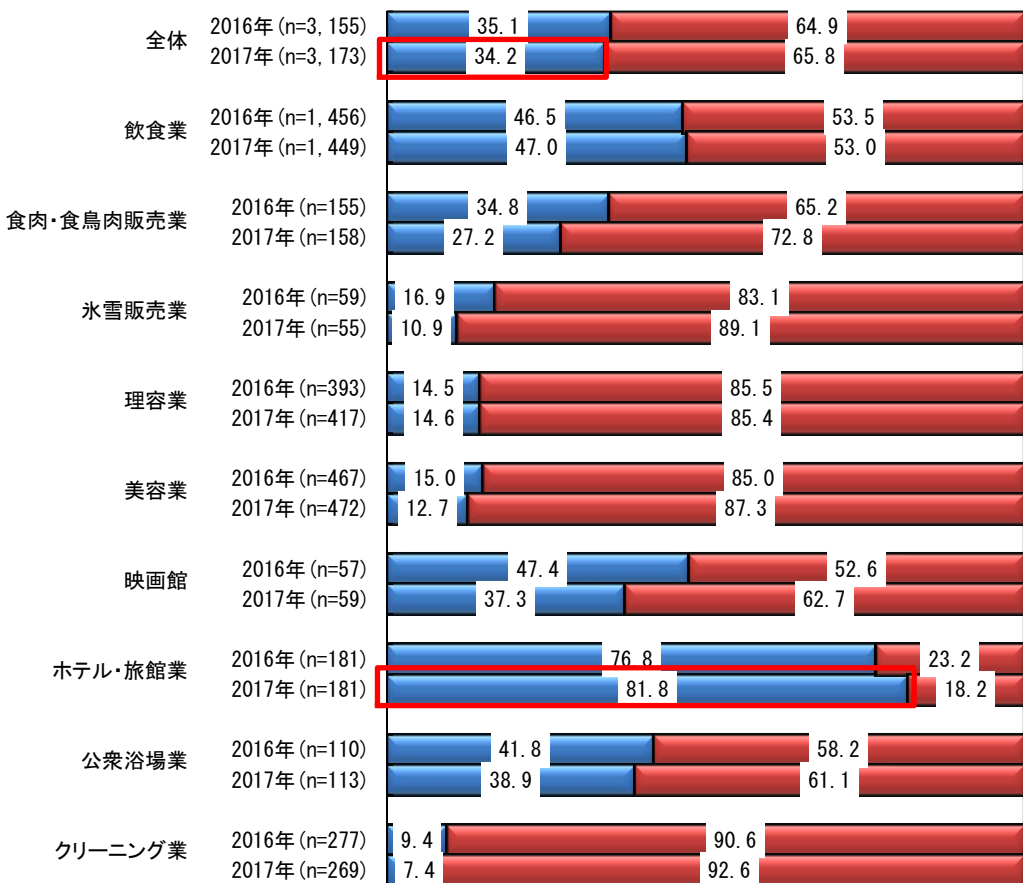
○ 外国人観光客の利用の有無は、「利用がある」が34.2%と前年調査を0.9ポイント下回ったものの、全体の3分の1を占めた。業種別にみると、「利用がある」の割合は、「ホテル・旅館業」において全体の8割を超えた(図表4)。

○ 地域別にみると、「利用がある」の割合は、「南近畿」で全国の割合を大きく上回った(図表5)。

図表4 外国人観光客の利用の有無【業種別】

(%)

■利用がある ■利用がない



※最近1年間の外国人観光客の利用の有無を尋ねたもの。

4

図表5 外国人観光客の利用の有無【地域別】

(%)

| | 2 | 2 | 1 | 利用 がある | 全 利用 は ない |
|--------------|-----|-----|------|-----------|--------------------|
| | 0 | 0 | 0 | | |
| | % | % | % | | |
| | 以上 | 未満 | 未満 | | |
| 全国 (n=3,173) | 1.3 | 0.9 | 32.0 | 34.2 | 65.8 |
| 北海道 (n=70) | 2.9 | 0.0 | 35.7 | 38.6 | 61.4 |
| 北東北 (n=197) | 0.5 | 0.0 | 24.4 | 24.9 | 75.1 |
| 南東北 (n=204) | 0.0 | 0.5 | 32.4 | 32.8 | 67.2 |
| 北関東 (n=268) | 0.4 | 0.4 | 31.0 | 31.7 | 68.3 |
| 信越 (n=124) | 0.8 | 0.0 | 25.0 | 25.8 | 74.2 |
| 南関東 (n=266) | 1.1 | 0.8 | 36.8 | 38.7 | 61.3 |
| 北陸 (n=202) | 2.0 | 0.5 | 36.1 | 38.6 | 61.4 |
| 東海 (n=275) | 1.1 | 1.1 | 31.6 | 33.8 | 66.2 |
| 北近畿 (n=202) | 2.0 | 0.5 | 30.2 | 32.7 | 67.3 |
| 南近畿 (n=207) | 4.3 | 2.9 | 34.3 | 41.5 | 58.5 |
| 中国 (n=346) | 0.6 | 0.6 | 32.9 | 34.1 | 65.9 |
| 四国 (n=278) | 0.7 | 0.7 | 36.7 | 38.1 | 61.9 |
| 九州北 (n=268) | 1.1 | 0.7 | 33.2 | 35.1 | 64.9 |
| 南九州 (n=196) | 0.5 | 1.5 | 31.1 | 33.2 | 66.8 |
| 沖縄県 (n=70) | 8.6 | 7.1 | 7.1 | 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(青色)している。

※最近1年間の外国人観光客の利用の有無を尋ねたもの。

※「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。

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 | | | 利用が ない | 全 利用は ない |
|-----------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|----------------|
| | 2 0 % 以上 | 2 0 % 未 満 | 1 0 % 未 満 | | |
| 全国 (n=3,173) | 1.3 | 0.9 | 32.0 | 34.2 | 65.8 |
| 北海道 (n=70) | 2.9 | 0.0 | 35.7 | 38.6 | 61.4 |
| 青森県 (n=69) | 1.4 | 0.0 | 20.3 | 21.7 | 78.3 |
| 岩手県 (n=68) | 0.0 | 0.0 | 29.4 | 29.4 | 70.6 |
| 宮城県 (n=70) | 0.0 | 0.0 | 38.6 | 38.6 | 61.4 |
| 秋田県 (n=60) | 0.0 | 0.0 | 23.3 | 23.3 | 76.7 |
| 山形県 (n=64) | 0.0 | 1.6 | 23.4 | 25.0 | 75.0 |
| 福島県 (n=70) | 0.0 | 0.0 | 34.3 | 34.3 | 65.7 |
| 茨城県 (n=69) | 1.4 | 1.4 | 27.5 | 30.4 | 69.6 |
| 栃木県 (n=69) | 0.0 | 0.0 | 21.7 | 21.7 | 78.3 |
| 群馬県 (n=67) | 0.0 | 0.0 | 37.3 | 37.3 | 62.7 |
| 埼玉県 (n=63) | 0.0 | 0.0 | 38.1 | 38.1 | 61.9 |
| 千葉県 (n=71) | 1.4 | 0.0 | 31.0 | 32.4 | 67.6 |
| 東京都 (n=65) | 1.5 | 1.5 | 55.4 | 58.5 | 41.5 |
| 神奈川県 (n=63) | 0.0 | 0.0 | 36.5 | 36.5 | 63.5 |
| 新潟県 (n=64) | 0.0 | 0.0 | 21.9 | 21.9 | 78.1 |
| 富山県 (n=70) | 0.0 | 1.4 | 35.7 | 37.1 | 62.9 |
| 石川県 (n=66) | 6.1 | 0.0 | 43.9 | 50.0 | 50.0 |
| 福井県 (n=66) | 0.0 | 0.0 | 28.8 | 28.8 | 71.2 |
| 山梨県 (n=67) | 1.5 | 1.5 | 25.4 | 28.4 | 71.6 |
| 長野県 (n=60) | 1.7 | 0.0 | 28.3 | 30.0 | 70.0 |
| 岐阜県 (n=70) | 1.4 | 2.9 | 28.6 | 32.9 | 67.1 |
| 静岡県 (n=68) | 2.9 | 0.0 | 33.8 | 36.8 | 63.2 |
| 愛知県 (n=67) | 0.0 | 1.5 | 32.8 | 34.3 | 65.7 |
| 三重県 (n=70) | 0.0 | 0.0 | 31.4 | 31.4 | 68.6 |
| 滋賀県 (n=68) | 1.5 | 1.5 | 23.5 | 26.5 | 73.5 |
| 京都府 (n=66) | 3.0 | 0.0 | 42.4 | 45.5 | 54.5 |
| 大阪府 (n=67) | 4.5 | 1.5 | 43.3 | 49.3 | 50.7 |
| 兵庫県 (n=68) | 1.5 | 0.0 | 25.0 | 26.5 | 73.5 |
| 奈良県 (n=70) | 7.1 | 2.9 | 38.6 | 48.6 | 51.4 |
| 和歌山県 (n=70) | 1.4 | 4.3 | 21.4 | 27.1 | 72.9 |
| 鳥取県 (n=69) | 0.0 | 0.0 | 26.1 | 26.1 | 73.9 |
| 島根県 (n=69) | 1.4 | 0.0 | 36.2 | 37.7 | 62.3 |
| 岡山県 (n=68) | 0.0 | 0.0 | 33.8 | 33.8 | 66.2 |
| 広島県 (n=70) | 1.4 | 2.9 | 38.6 | 42.9 | 57.1 |
| 山口県 (n=70) | 0.0 | 0.0 | 30.0 | 30.0 | 70.0 |
| 徳島県 (n=70) | 0.0 | 0.0 | 40.0 | 40.0 | 60.0 |
| 香川県 (n=70) | 2.9 | 2.9 | 32.9 | 38.6 | 61.4 |
| 愛媛県 (n=70) | 0.0 | 0.0 | 41.4 | 41.4 | 58.6 |
| 高知県 (n=68) | 0.0 | 0.0 | 32.4 | 32.4 | 67.6 |
| 福岡県 (n=68) | 0.0 | 2.9 | 45.6 | 48.5 | 51.5 |
| 佐賀県 (n=63) | 1.6 | 0.0 | 28.6 | 30.2 | 69.8 |
| 長崎県 (n=70) | 0.0 | 0.0 | 38.6 | 38.6 | 61.4 |
| 熊本県 (n=57) | 1.8 | 1.8 | 24.6 | 28.1 | 71.9 |
| 大分県 (n=67) | 3.0 | 0.0 | 19.4 | 22.4 | 77.6 |
| 宮崎県 (n=70) | 0.0 | 0.0 | 28.6 | 28.6 | 71.4 |
| 鹿児島県 (n=69) | 0.0 | 2.9 | 39.1 | 42.0 | 58.0 |
| 沖縄県 (n=70) | 8.6 | 7.1 | 7.1 | 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（青色）している。

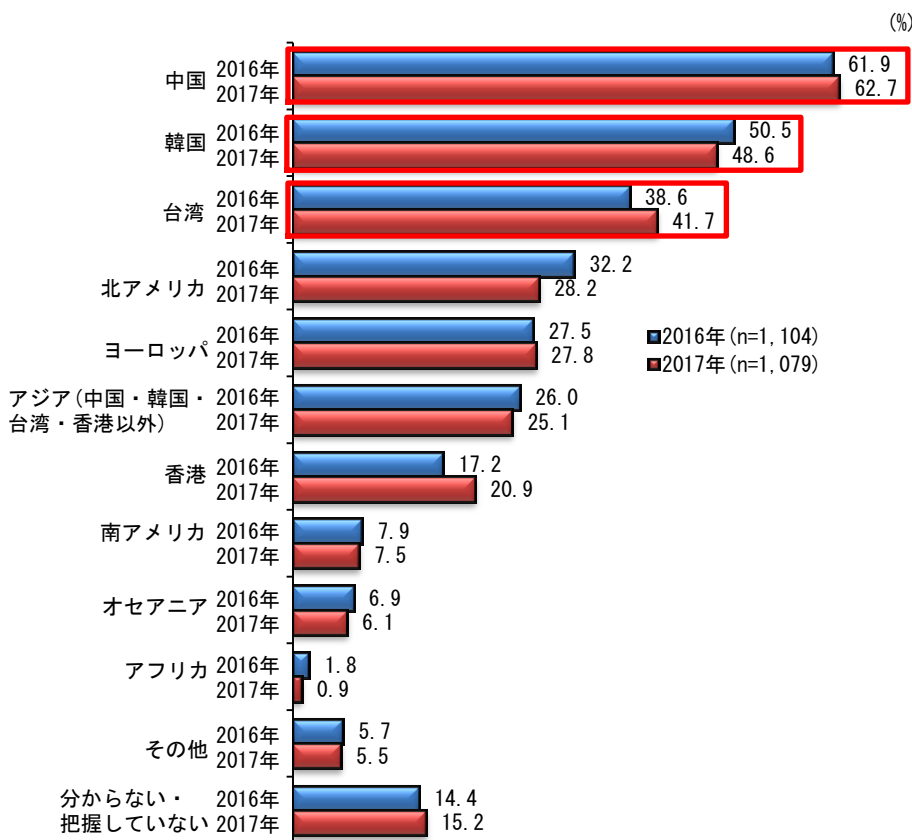
※最近1年間の外国人観光客の利用の有無を尋ねたもの。

※「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(図表7)。
- 地域別にみると、「中国」の割合は、「信越」、「北近畿」、「南近畿」、「九州北」で全国の割合を大きく上回った(図表8)。

図表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。

図表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】

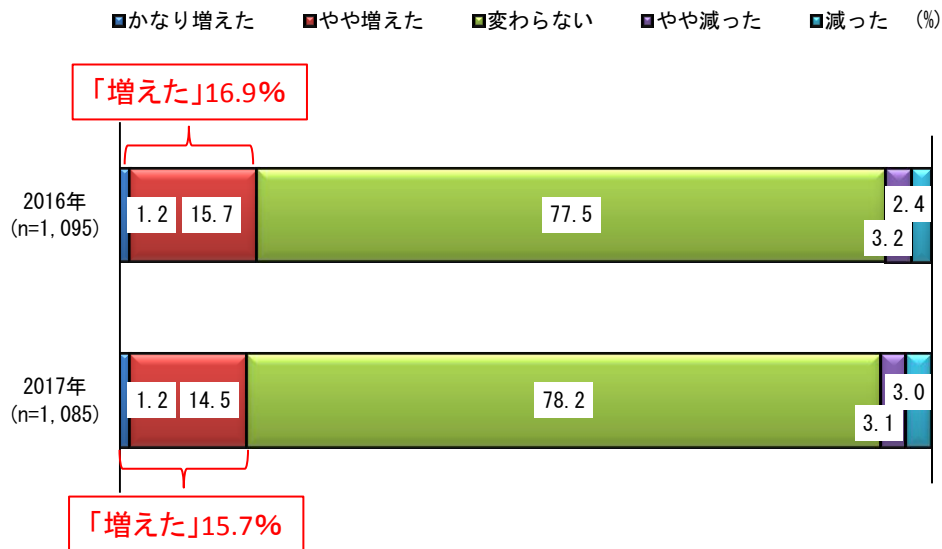
| 区分 | 中国 | 韓国 | 台湾 | 北アメリカ | ヨーロッパ | 韓国・台湾・香港以外) | アジア(中国・台湾・香港) | 南アメリカ | オセアニア | アフリカ | その他 | 分からない・把握していない |
|--------------|------|------|------|-------|-------|-------------|---------------|-------|-------|------|------|---------------|
| 全国 (n=1,079) | 62.7 | 48.6 | 41.7 | 28.2 | 27.8 | 25.1 | 20.9 | 7.5 | 6.1 | 0.9 | 5.5 | 15.2 |
| 北海道 (n=27) | 70.4 | 51.9 | 51.9 | 18.5 | 11.1 | 37.0 | 25.9 | 0.0 | 7.4 | 0.0 | 18.5 | 11.1 |
| 北東北 (n=49) | 55.1 | 36.7 | 40.8 | 24.5 | 24.5 | 20.4 | 20.4 | 10.2 | 6.1 | 0.0 | 6.1 | 22.4 |
| 南東北 (n=66) | 50.0 | 34.8 | 45.5 | 34.8 | 31.8 | 28.8 | 15.2 | 9.1 | 7.6 | 3.0 | 4.5 | 12.1 |
| 北関東 (n=82) | 56.1 | 37.8 | 23.2 | 18.3 | 22.0 | 39.0 | 9.8 | 7.3 | 2.4 | 2.4 | 3.7 | 9.8 |
| 信越 (n=32) | 71.9 | 65.6 | 37.5 | 37.5 | 28.1 | 34.4 | 18.8 | 6.3 | 12.5 | 0.0 | 3.1 | 9.4 |
| 南関東 (n=103) | 65.0 | 50.5 | 40.8 | 48.5 | 28.2 | 35.0 | 21.4 | 9.7 | 8.7 | 2.9 | 8.7 | 13.6 |
| 北陸 (n=77) | 59.7 | 36.4 | 44.2 | 35.1 | 36.4 | 20.8 | 24.7 | 6.5 | 9.1 | 0.0 | 3.9 | 16.9 |
| 東海 (n=93) | 64.5 | 46.2 | 34.4 | 19.4 | 17.2 | 31.2 | 12.9 | 5.4 | 5.4 | 0.0 | 7.5 | 20.4 |
| 北近畿 (n=66) | 78.8 | 63.6 | 53.0 | 31.8 | 43.9 | 22.7 | 28.8 | 9.1 | 7.6 | 0.0 | 6.1 | 15.2 |
| 南近畿 (n=86) | 74.4 | 53.5 | 51.2 | 25.6 | 30.2 | 19.8 | 31.4 | 9.3 | 10.5 | 0.0 | 2.3 | 12.8 |
| 中国 (n=118) | 61.0 | 46.6 | 37.3 | 25.4 | 32.2 | 19.5 | 17.8 | 8.5 | 1.7 | 1.7 | 5.1 | 16.9 |
| 四国 (n=106) | 50.9 | 38.7 | 45.3 | 21.7 | 32.1 | 9.4 | 23.6 | 10.4 | 5.7 | 0.0 | 3.8 | 22.6 |
| 九州北 (n=94) | 69.1 | 75.5 | 40.4 | 26.6 | 19.1 | 29.8 | 23.4 | 1.1 | 4.3 | 1.1 | 4.3 | 10.6 |
| 南九州 (n=65) | 58.5 | 55.4 | 47.7 | 24.6 | 27.7 | 16.9 | 24.6 | 6.2 | 4.6 | 0.0 | 4.6 | 13.8 |
| 沖縄県 (n=15) | 66.7 | 20.0 | 46.7 | 33.3 | 6.7 | 26.7 | 6.7 | 13.3 | 0.0 | 0.0 | 13.3 | 6.7 |

※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、沖縄県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

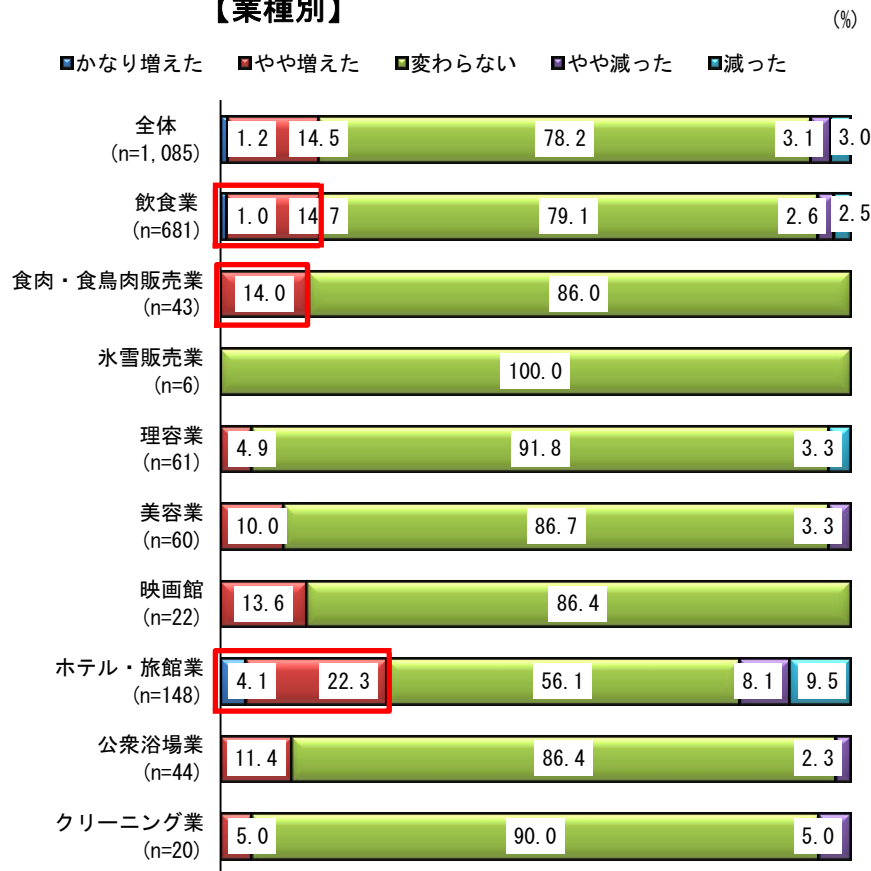
- 外国人観光客の受け入れによる売上の増減は、「変わらない」が大半だが、「増えた」が全体の2割弱を占めた(図表9)。
- 業種別にみると、「増えた」の割合は、「ホテル・旅館業」、「飲食業」、「食肉・食鳥肉販売業」の順に高い(図表10)。

図表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。

図表10 外国人観光客の受け入れによる売上の増減【業種別】

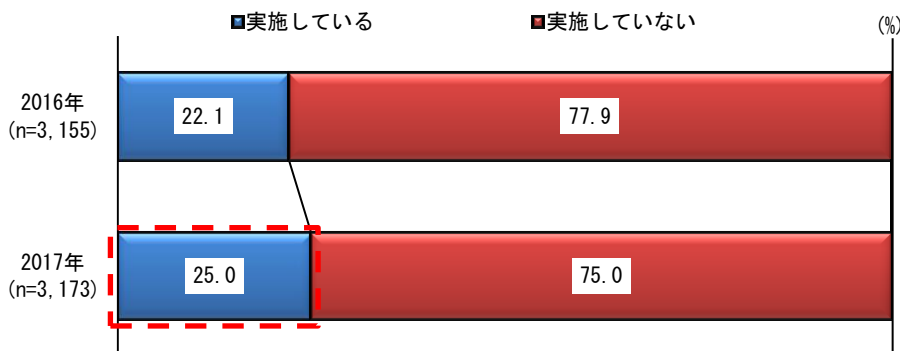


※氷雪販売業、映画館、クリーニング業についてはサンプル数僅少のため参考値。
 ※外国人観光客の利用があると回答した方にたずねたもの。

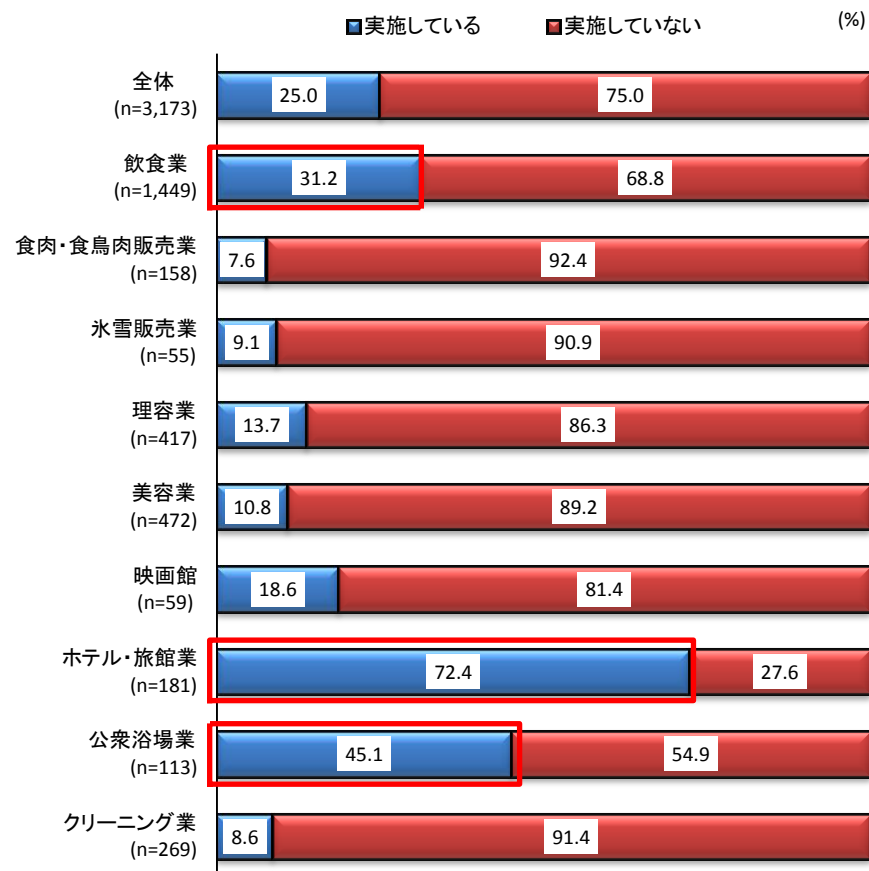
5 外国人観光客の集客に向けた取り組み

- 外国人観光客の集客に向けた取り組みは、「実施している」が25.0%と前年調査を2.9ポイント上回り、全体の4分の1を占めた(図表11)。
- 業種別にみると、「実施している」の割合は、「ホテル・旅館業」、「公衆浴場業」、「飲食業」の順に高い(図表12)。

図表11 外国人観光客の集客に向けた取り組み



図表12 外国人観光客の集客に向けた取り組み【業種別】

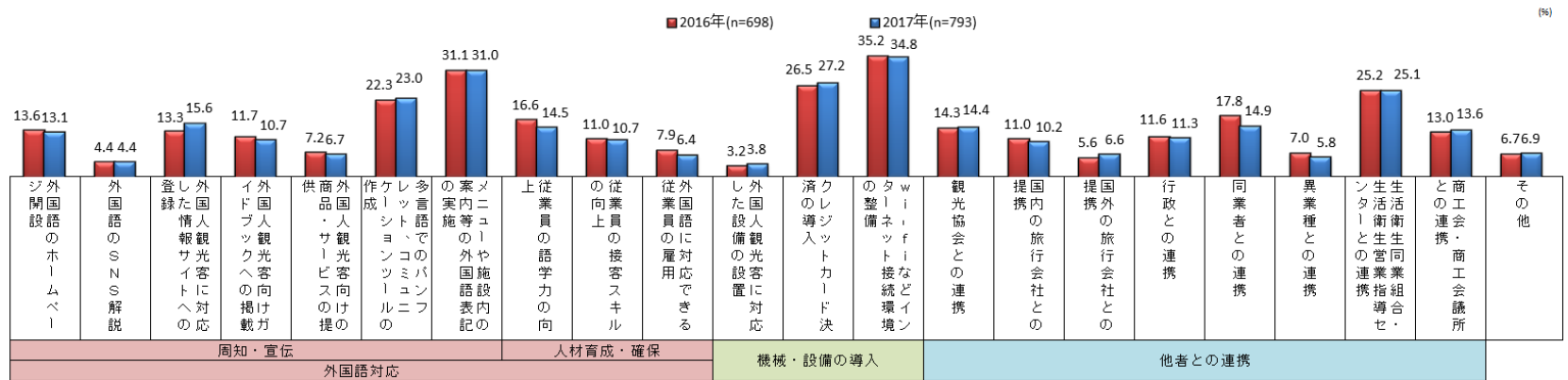


6 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み

○ 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組みは、“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」が実施されている(図表13)。

○ 従業者規模別にみると、規模が大きいほど様々な取り組みを実施している割合が高い傾向がみられるが、「5人以下」の比較的小規模な層では「生活衛生同業組合・生活衛生営業指導センターとの連携」の割合が高くなっている(図表14)。

図表13 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み【複数回答】



図表14 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み【従業者規模別※・複数回答】

| 取り組み | 全体(n=793) | 5人以下(n=449) | 6~10人(n=129) | 11~20人(n=92) | 21~50人(n=78) | 51人以上(n=45) |
|---------------------------|-----------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| ジ外国語のホームページ | 13.1 | 8.2 | 10.9 | 18.5 | 25.6 | 35.6 |
| 外国語のSNS解説 | 4.4 | 4.2 | 3.9 | 5.4 | 3.8 | 6.7 |
| 登録した外国人観光客への対応 | 15.6 | 11.1 | 17.8 | 18.5 | 24.4 | 33.3 |
| 外国人観光客への掲載 | 10.7 | 8.7 | 12.4 | 14.1 | 11.5 | 17.8 |
| 外国人観光客向けの商品・サービスの提供 | 6.7 | 6.7 | 7.0 | 4.3 | 6.4 | 11.1 |
| 多言語でのパンフレットの作成 | 23.0 | 20.3 | 24.0 | 25.0 | 26.9 | 35.6 |
| 案内等外国語表記の実施 | 31.0 | 23.6 | 35.7 | 41.3 | 42.3 | 51.1 |
| メニューや施設内記の案内 | 14.5 | 14.5 | 12.4 | 12.0 | 16.7 | 22.2 |
| 上従業員の語学力の向上 | 10.7 | 10.2 | 10.1 | 8.7 | 15.4 | 13.3 |
| 従業員の接客スキル向上 | 6.4 | 3.3 | 4.7 | 8.7 | 11.5 | 28.9 |
| 外国人観光客に備えた外国人観光客への対応 | 3.8 | 3.1 | 3.1 | 4.3 | 5.1 | 8.9 |
| クレジットカード決済の導入 | 27.2 | 18.7 | 27.1 | 46.7 | 42.3 | 46.7 |
| Wi-fiなどインターネット接続環境の整備 | 34.8 | 27.2 | 35.7 | 46.7 | 48.7 | 60.0 |
| 観光協会との連携 | 14.4 | 10.5 | 14.0 | 20.7 | 21.8 | 28.9 |
| 国内の旅行会社との提携 | 10.2 | 5.1 | 9.3 | 13.0 | 25.6 | 31.1 |
| 国外の旅行会社との提携 | 6.6 | 3.3 | 4.7 | 7.6 | 14.1 | 28.9 |
| 行政との連携 | 11.3 | 10.7 | 6.2 | 12.0 | 16.7 | 22.2 |
| 同業者との連携 | 14.9 | 18.0 | 11.6 | 8.7 | 12.8 | 8.9 |
| 異業種との連携 | 5.8 | 6.0 | 3.9 | 7.6 | 5.1 | 6.7 |
| 生活衛生同業組合・生活衛生営業指導センターとの連携 | 25.1 | 31.4 | 19.4 | 14.1 | 16.7 | 15.6 |
| 商工会・商工会議所との連携 | 13.6 | 14.7 | 11.6 | 16.3 | 7.7 | 13.3 |
| その他 | 6.9 | 8.9 | 6.2 | 4.3 | 1.3 | 4.4 |

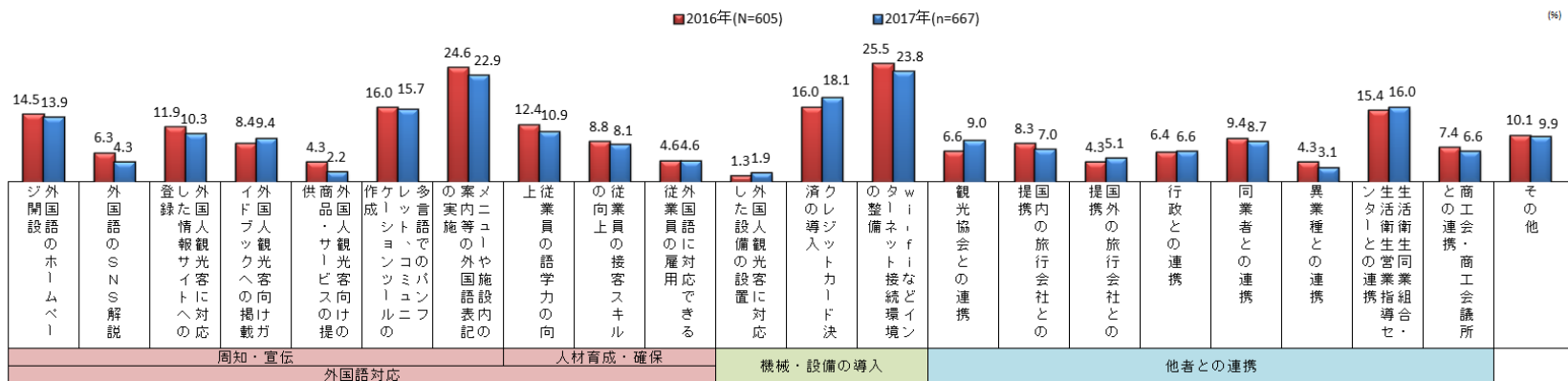
※従業者とは、事業主、常勤役員、家族従業員、常時雇用の従業員、パート・アルバイト・契約社員・派遣社員等(6か月以上継続雇用(雇用予定を含む)し、通常の従業員と同様に勤務している者)を指す(以下同じ)。

※表中、全体の割合を5ポイント以上上回るものを網掛(青色)している。

7 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組みで効果的なもの

○ 前6「外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み」とほぼ同様の傾向がみられ、各種取り組みが効果をあげていることがうかがえる(図表15、16)。

図表15 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組みで効果的なもの【複数回答・5つまで】



図表16 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組みで効果的なもの【従業者規模別・複数回答・5つまで】

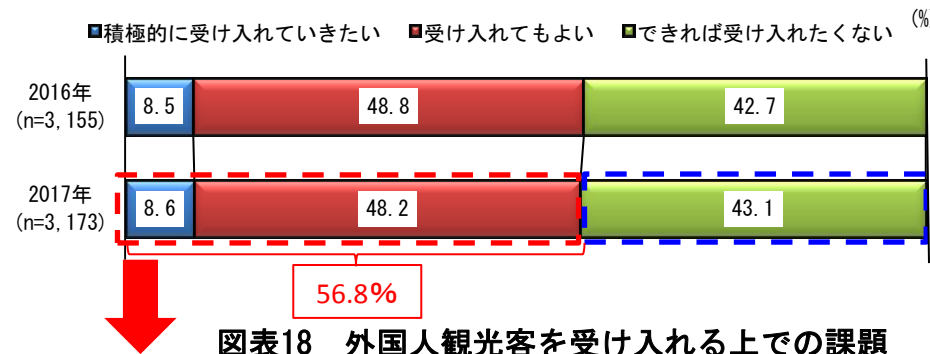
| | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | 外国人観光客の集客に向けた具体的取り組み | |
|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------|
| 全体(n=667) | 13.9 | 4.3 | 10.3 | 9.4 | 2.2 | 15.7 | 22.9 | 10.9 | 8.1 | 4.6 | 1.9 | 18.1 | 23.8 | 9.0 | 7.0 | 5.1 | 6.6 | 8.7 | 3.1 | 16.0 | 6.6 | 9.9 |
| 5人以下(n=370) | 9.2 | 4.1 | 6.2 | 10.3 | 2.4 | 15.9 | 17.6 | 11.9 | 8.9 | 1.9 | 1.4 | 13.8 | 18.9 | 8.4 | 3.8 | 2.7 | 7.8 | 11.6 | 3.8 | 24.1 | 9.2 | 13.8 |
| 6~10人(n=110) | 11.8 | 3.6 | 10.0 | 6.4 | 3.6 | 18.2 | 28.2 | 6.4 | 5.5 | 4.5 | 1.8 | 20.0 | 28.2 | 9.1 | 6.4 | 1.8 | 4.5 | 7.3 | 3.6 | 9.1 | 5.5 | 9.1 |
| 11~20人(n=80) | 18.8 | 6.3 | 17.5 | 11.3 | 0.0 | 11.3 | 28.8 | 10.0 | 5.0 | 7.5 | 2.5 | 27.5 | 27.5 | 12.5 | 8.8 | 6.3 | 7.5 | 1.3 | 2.5 | 3.8 | 5.0 | 5.0 |
| 21~50人(n=66) | 24.2 | 3.0 | 19.7 | 9.1 | 1.5 | 16.7 | 28.8 | 12.1 | 12.1 | 10.6 | 4.5 | 27.3 | 27.3 | 9.1 | 19.7 | 13.6 | 4.5 | 7.6 | 1.5 | 7.6 | 0.0 | 1.5 |
| 51人以上(n=41) | 36.6 | 7.3 | 19.5 | 7.3 | 2.4 | 14.6 | 36.6 | 14.6 | 7.3 | 14.6 | 2.4 | 19.5 | 43.9 | 7.3 | 14.6 | 19.5 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

※表中、全体の割合を5ポイント以上上回るものを網掛(青色)している。

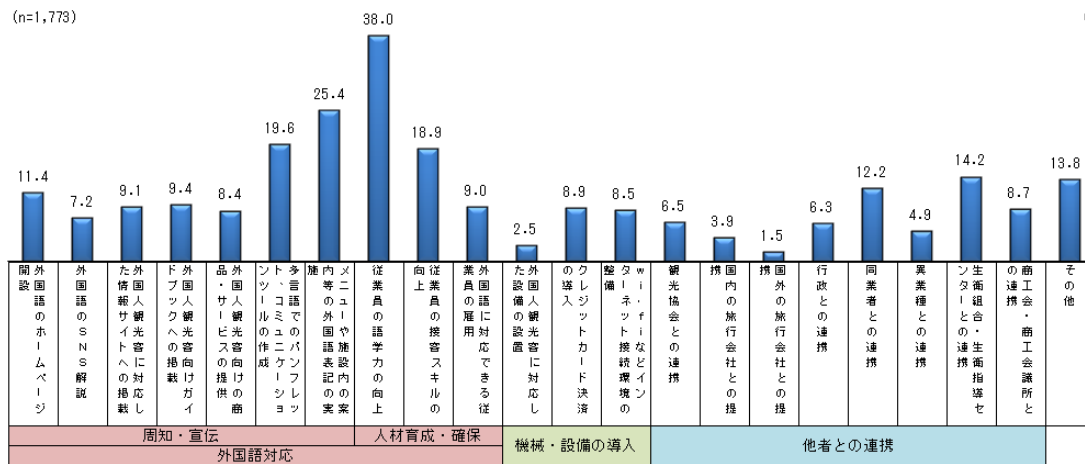
8 外国人観光客に対する今後の方針・外国人観光客を受け入れる上での課題・外国人観光客を受け入れたくない理由

- 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」の合計が前年調査とほぼ横ばいの56.8%となり、過半数を超えた(図表17)。
- 外国人観光客を受け入れる上での課題は、“従業員の語学力の向上”、“メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施”などの「外国語対応」の割合が高い(図表18)。
- 外国人観光客を受け入れたくない理由は、「外国語が分からない・話せない(分かる・話せる人がいない)」、「外国人観光客の受け入れ方が分からない」、「トラブルが増える」の順に高い(図表19)。

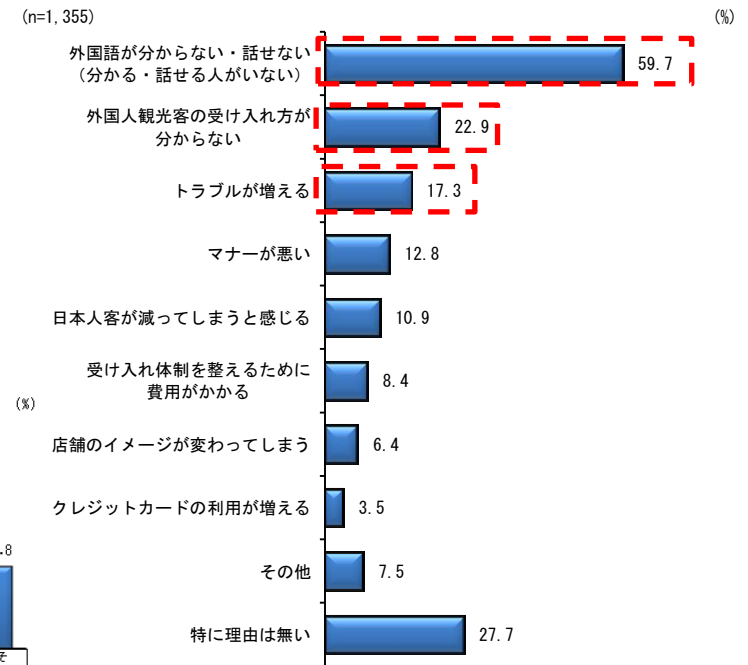
図表17 外国人観光客に対する今後の方針



図表18 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】



図表19 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】



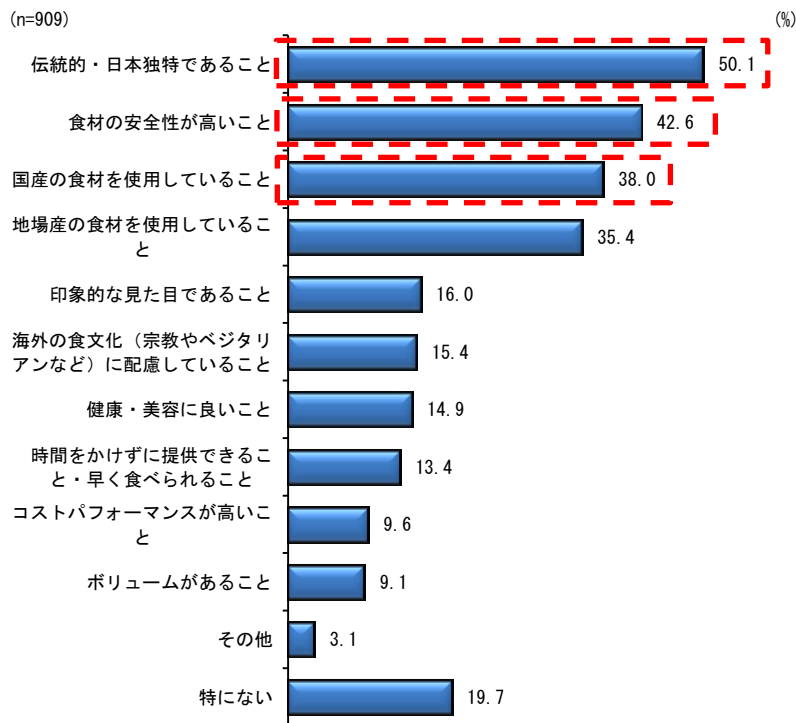
※「外国人観光客に対する今後の方針」について、「できれば受け入れたくない」と回答した方にたずねたもの。

※「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。

9 飲食店事業者からみた外国人観光客に有効と思われるメニューのセールスポイント

- 飲食店事業者からみた外国人観光客に有効と思われるメニューのセールスポイントは、「伝統的・日本独特であること」、「食材の安全性が高いこと」、「国産の食材を使用していること」の順に高い(図表20)。
- 業種別にみると、「伝統的・日本独特であること」と回答した割合は、「そば・うどん店」、「すし店」、「料理店」で飲食業全体を大きく上回った(図表21)。

図表20 外国人観光客に有効と思われるメニューのセールスポイント【複数回答】



※「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」と回答した飲食業の方にたずねたもの。

※ここでいうメニューにおけるセールスポイントは、「おいしいもの」等、味に関するものを除いて質問している。

図表21 外国人観光客に有効と思われるメニューのセールスポイント【業種別・複数回答】

(%)

| | 伝統的・日本独特であること | 食材の安全性が高いこと | 国産の食材を使用していること | 地場産の食材を使用していること | 印象的な見た目であること | 海外の食文化(宗教やベジタリアンなど)に配慮していること | 健康・美容に良いこと | 時間をかけずに提供できること・早く食べられること | コストパフォーマンスが高いこと | ボリュームがあること | その他 | 特にない |
|-----------------|---------------|-------------|----------------|-----------------|--------------|------------------------------|------------|--------------------------|-----------------|------------|-----|------|
| 飲食業全体 (n=909) | 50.1 | 42.6 | 38.0 | 35.4 | 16.0 | 15.4 | 14.9 | 13.4 | 9.6 | 9.1 | 3.1 | 19.7 |
| そば・うどん店 (n=124) | 71.0 | 40.3 | 28.2 | 25.8 | 12.9 | 14.5 | 25.0 | 20.2 | 8.9 | 5.6 | 3.2 | 12.1 |
| 中華料理店 (n=101) | 16.8 | 36.6 | 33.7 | 20.8 | 7.9 | 10.9 | 11.9 | 14.9 | 7.9 | 10.9 | 3.0 | 35.6 |
| すし店 (n=125) | 74.4 | 52.8 | 45.6 | 41.6 | 23.2 | 10.4 | 22.4 | 14.4 | 13.6 | 8.8 | 0.0 | 13.6 |
| 料理店 (n=99) | 69.7 | 50.5 | 48.5 | 52.5 | 25.3 | 20.2 | 14.1 | 5.1 | 8.1 | 9.1 | 4.0 | 10.1 |
| 喫茶店 (n=108) | 31.5 | 36.1 | 32.4 | 22.2 | 14.8 | 19.4 | 10.2 | 14.8 | 9.3 | 13.0 | 4.6 | 27.8 |
| 社交業 (n=83) | 32.5 | 30.1 | 24.1 | 25.3 | 13.3 | 8.4 | 3.6 | 7.2 | 12.0 | 4.8 | 4.8 | 39.8 |
| その他飲食店 (n=269) | 47.2 | 44.6 | 43.1 | 44.6 | 14.9 | 18.6 | 13.4 | 13.8 | 8.6 | 10.0 | 3.0 | 14.1 |

※表中、飲食業全体の割合を5ポイント以上上回るものを網掛(青色)している。

(参考) 飲食店事業者向けインバウンド対応ツール

- 外国人観光客が増え続けている現状を踏まえ、経営課題解決支援の一環として、平成29年4月から飲食店事業者向けインバウンド対応ツールを作成し配付(無料)
- 日本公庫ホームページでも公表(「日本公庫トップページ」→「刊行物・調査結果」→「飲食店事業者向けインバウンド対応ツール」)

「飲食店事業者向けインバウンド対応ツール」の概要

「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

【主な内容】

- ・外国人客を受け入れる際の心構えと用意すべきもの
- ・外国人客を接客する際のポイント
- ・外国人客の食にまつわる豆知識(国別の特徴など)

「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

【主な内容】

- ・接客を行う際に必要となる基本的な会話等を、飲食店の接客フロー(来店時→注文時→会計時)に沿って4か国語で表示



(実際の印刷物はA5サイズ)



(実際の印刷物はA4サイズ)

