

平成27年度外国人観光客受入に関する実態調査 様書添付資料①

本調査は、(一財)沖縄観光コンベンションビューロー(以下、OCVB)が沖縄県の委託を受け、県内の事業者様を対象に実施しております。

【ご回答いただくにあたってのお願い】

- 本アンケートは当事務局が抽出した県内で営業する事業者様を対象に郵送でお送りしています。
- 各店舗の規模や立地等を考慮し、同一企業の複数店舗・事業所等に本アンケートを送付している場合もございます。
アンケートは各事業所ごとの実績・基準でご回答ください。
- 可能な限り貴事業所全体の状況や取り組みを把握されている方のご回答をお願いいたします。

＜返信方法＞ 下記①～③のいずれかの方法でご返信ください。

- ①郵送にて返信 同封の返信用封筒に入れ、ご投函下さい。封筒には、お名前の記入・切手は不要です。
- ②FAXにて 下記FAX番号までお送り下さい。(アンケート用紙のみの送信で結構です。)
FAX : 098-859-6221
- ③インターネット インターネット上でも本アンケートにご回答いただけます。下記アドレスにアクセスしてください。(URL記入予定)

※下記QRコードからも
アンケートページに
アクセスできます。



＜回答締切＞ 平成28年2月12日（金） ※当日消印有効

企業・団体名		支店・営業所名	
役職		回答者氏名	

※各事業所ごとの実績・基準でご回答ください。

(1)所在地(市町村名)	市・町・村				
(2)業種 ※主たる業種を一つ 選択してください	1.宿泊業 7.運輸業(バス会社)	2.飲食業	3.観光施設・土産店 8.運輸業(その他)	4.小売業 10.その他()	5.アクティビティ 6.レンタカー業
(3)事業所の形態	1.個人事業者	2.法人・本社	3.法人・支社	4.公的施設	5.その他
(4)年間売上高	1. 1000万円未満 4. 5000万～1億円未満	2. 1000万～2000万円未満 5. 1億～5億円未満	3. 2000万～5000万円未満 6. 5億～10億円未満	7. 10億円以上	
(5)従業員数	()名 ※パート・アルバイトを含む				

外国人観光客の受入状況について

- 1. 貴事業所では外国人観光客を受け入れる頻度はどのくらいですか。(○は1つ)
(1)頻繁に受け入れる (2)時々受け入れる (3)ほとんどない (4)まったくない
- 2. 2015年に貴事業所を利用したお客様数全体に占める外国人観光客の割合はどれくらいですか。(○は1つ)
(1)0% (2)5%未満 (3)10%未満 (4)20%未満 (5)30%～40%未満 (6)50%以上
- 3. 2014年と比較して2015年に貴事業所を利用した外国人観光客数の増減を教えてください。(○は1つ)
(1)増えた (2)変わらない (3)減った (4)分からない
- 4. 貴事業所を利用した外国人観光客の中で、来場者数の多い上位3つの国籍を教えてください。
1位() 2位() 3位()
- 5. 今後の外国人観光客受入についてお答えください。(○は1つ)
(1)積極的に受け入れたい (2)どちらかというと受け入れたい (3)あまり受け入れたくない (4)受け入れたくない
(5)その他 ()
- 6. 外国人観光客の受入環境の整備に関して、事業計画・方針を立てていますか。(○は1つ)
(1)計画や方針を立てている (2)計画や方針を立てる予定である (3)立てたいが、手が回らない (4)立てていない
(5)その他 ()
- 7. 貴事業所において、外国人観光客を受け入れるメリットは何だと思いますか。(○はいくつでも)
(1)国内客が少ないオフ期に来る (2)消費単価が高い (3)利益率が高い
(4)外国人のお客様へ対応する事で従業員の質が向上する (5)外国人のお客様に対応する事で商品/サービスの質全体が向上する
(6)新たな市場開拓が期待できる (7)市場のリスク分散 (8)特にメリットは感じない
(9)その他 ()

裏面に続く →

8. 貴事業所において、外国人観光客を受け入れるデメリットは何だと思いますか。(〇はいくつでも)

- (1) 国内客が多いピーク時に来る (2) 消費単価が低い (3) 利益率が低い
(4) 外国人のお客様へ対応する事で従業員の負担が増える (5) 外国人のお客様に対応する事で商品/サービスの質全体が低下する
(6) 既存のお客様が離れる (7) 外的要因(政治・経済等)に左右されやすい (8) 特にデメリットは感じない
(9) その他 ()

9. 外国人観光客の誘客について教えて下さい。(〇は1つ)

- (1) 積極的に行っている (2) 行っている (3) 今後取り組む予定である
(4) 行っていない (5) どのように行えばいいかわからない

10. 外国人観光客の誘客にあたり実施していることまたは実施を検討していることに〇をつけてください。(各項目〇は1つ)

誘客活動		実施している	実施を検討	実施していない
(1) 日本語での自社ウェブサイトの作成 ※外国人向けに限定しない				
(2) 自社で作成したウェブサイトの外国語化	英語.....			
	韓国語.....			
	中国語(繁体字).....			
	中国語(簡体字).....			
	その他().....			
(3) 自社パンフレット・POP等の集客ツールの外国語化	英語.....			
	韓国語.....			
	中国語(繁体字).....			
	中国語(簡体字).....			
	その他().....			
(4) 県内旅行会社への外国人観光客誘客のための営業				
(5) 県外旅行会社への外国人観光客誘客のための営業				
(6) 海外旅行会社への外国人観光客誘客のための営業				
(7) 旅行博等への出展				
(8) 外国人向けの紙媒体(新聞・雑誌等)への広告掲載				
(9) 外国人向けのウェブサイトへの広告掲載				

11. 外国人観光客を受入れる場合に貴事業所で課題となると思うことすべてに〇をつけてください。

- (1) 外国人への対応方法がわからない (2) 外国語対応ができない (3) お客様のマナーに困ることがある
(4) 他のお客様が嫌がる (5) 精算方法に不安がある (6) 直前のキャンセルが多い
(7) 食事の内容・味付け・材料 (8) どんな商品・サービスを求めているかわからない (9) 効果的な販売方法がわからない
(10) Wi-Fi環境の整備 (11) ケガ・急病・盗難等災害時のお客様対応

受入環境の整備状況について

12. 現時点での貴事業所における外国語に対応できる従業員数をお教えてください。

英語	名 (うち外国人 名)	ロシア語	名 (うち外国人 名)
韓国語	名 (うち外国人 名)	タイ語	名 (うち外国人 名)
中国語(北京語)	名 (うち外国人 名)	(語)	名 (うち外国人 名)
中国語(広東語)	名 (うち外国人 名)	(語)	名 (うち外国人 名)





13. 施設や店舗の看板の名称を日本語以外でも表記していますか。(はいと答えた方は表記している言語に〇をつけてください)

- (1) はい (ローマ字※／ 英語 ／ 韓国語 ／ 中国語繁体字 ／ 中国語簡体字 ／ その他())
※ローマ字での表記 = 例えば、「交番」を“POLICE BOX”ではなく、“KOBAN”といった表記
(2) いいえ

14. 外国語の施設・店舗内案内図(マップ)を用意していますか。(同上)

- (1) はい (英語 ／ 韓国語 ／ 中国語繁体字 ／ 中国語簡体字 ／ その他())
(2) いいえ

15. 外国語やピクトグラム※を利用して、施設・店舗内の誘導サイン・位置サイン・案内サインを表示していますか。(同上)

- (1) はい (ピクトグラム ／ 英語 ／ 韓国語 ／ 中国語繁体字 ／ 中国語簡体字 ／ その他())
※ピクトグラム = 言語の代わりに用いる図形。例 →    
(2) いいえ

16. 以下の項目について貴事業所の対応に関する充足度と重要度をお聞かせください。(充足度・重要度それぞれに○は1つ)

評価区分 質問項目		充足度						重要度					
		充足して いる	やや充足 している	普通	あまり充 足してい ない	充足して いない	わから ない	重要であ る	やや重要 である	普通	あまり重 要でない	重要でな い	わから ない
例.) 外国語が出来る人材の雇用		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
外国人観光客受入への取り組みについて		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
外国語 対応	(1) 外国語が出来る人材の雇用	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(2) 現従業員に対する語学研修	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(3) コミュニケーションサポートツールの整備 (タブレット型端末、指さし会話帳等々)	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(4) 店舗・施設内の外国語表記	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(5) 外国語のパンフレット作成	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(6) 外国語のウェブサイト作成	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
接客	(7) 現従業員に対する外国人に好まれる接客 をさせるための研修・教育	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(8) 国籍によるグループ分けなど他のお客様 への配慮	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
精算 方法	(9) 決済方法の多様化 (クレジットカード・外貨での決済等)	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(10) キャンセルポリシーの設定	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
プロモ ケー ション グ	(11) 外国人観光客のニーズの把握	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(12) ターゲットにあわせた自社商品(サービス) のアレンジ	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(13) 食事の内容・味付け・材料	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(14) 外国人の興味を引くような販売方法の工夫	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(15) 自社での外国人観光客の誘客活動	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
その他	(16) 店舗・施設内のWi-Fi環境整備 (通信会社や機種を限定しないもの)	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
の緊急 体制時	(17) ケガ・急病や災害時における、外国人のお 客様対応社内マニュアル作成	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0

17. 上記(1)～(17)の中で取組むべき優先順位が高いと思う項目を上位3つ選んで番号をお書きください。

1位

2位

3位

18. 以下の項目について貴事業所が考える充足度と重要度をお聞かせください。(充足度・重要度それぞれに○は1つ)

評価区分 質問項目		充足度						重要度					
		充足して いる	やや充足 している	普通	あまり充 足してい ない	充足して いない	わから ない	重要であ る	やや重要 である	普通	あまり重 要でない	重要でな い	わから ない
沖縄県内の外国人観光客受入等に関する支援体制全体について		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
外的 環境	(1) 外国人観光客誘致活動に関する沖縄県・ OCVBによる情報発信	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(2) 外国人観光客受入に関する沖縄県・OCVBによ る公的助成金制度等の情報発信	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(3) 外国人観光客受入に関する公的機関によるア ドバイス・サポート体制の整備	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(4) 沖縄県内における公的施設・エリアでの外国語 案内表示整備	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(5) 外国人観光客に対する公共交通機関の利便性	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	(6) 空港・港湾等のインフラ整備	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0

※OCVB＝沖縄観光コンベンションビューロー

19. 上記(1)～(6)の中で整備すべき優先順位が高いと思う項目を上位3つ選んで番号をお書きください。

1位

2位

3位

4ページ目に続く →

20. 沖縄県・OCVBが実施している下記の県内事業所向けの支援制度を活用したことはありますか。(各事業につき○は1つ)
※OCVB＝沖縄観光コンベンションビューロー

支援制度	活用したことがある	活用したことはない
(1) 海外セールススクール支援事業		
(2) Wi-Fi設置支援事業		
(3) 翻訳支援事業		
(4) 免税システム導入支援事業		
(5) 観光人材育成プラットフォーム構築事業(講師派遣事業)		
(6) 外国人対応基盤整備事業(外貨両替機等の設置支援)		

21. 上記支援事業について、どこでお知りになりましたか。(○はいくつでも)

- (1) OCVBの賛助会員メール
- (2) インバウンドnet(ウェブサイト)
- (3) インバウンドnet(ウェブサイト)のメルマガ
- (4) 沖縄県のホームページ
- (5) 商工会等からの会報・案内
- (6) 行政・業界団体等からの会報・案内
- (7) 知り合いからの紹介
- (8) 知らなかった
- (9) その他 ()

22. 上記支援の中で、活用しなかったものについてお聞きます。その理由は何ですか。(各事業、主な理由に○を1つ)

◇海外セールススクール支援事業

- (1) 自己負担の額が大きい
- (2) 手続きが煩雑
- (3) 利用の機会がない
- (4) 知らなかった
- (5) その他 ()

◇Wi-Fi設置支援事業

- (1) 自己負担の額が大きい
- (2) 手続きが煩雑
- (3) 必要性を感じない
- (4) 知らなかった
- (5) すでにWi-Fi整備されている
- (6) その他 ()

◇翻訳支援事業

- (1) 自己負担の額が大きい
- (2) 手続きが煩雑
- (3) 必要性を感じない
- (4) 知らなかった
- (5) すでに翻訳整備されている
- (6) その他 ()

◇免税システム導入支援事業

- (1) 自己負担の額が大きい
- (2) 手続きが煩雑
- (3) 必要性を感じない
- (4) 知らなかった
- (5) すでに免税システム・機器を導入済み
- (6) その他 ()

◇観光人材育成プラットフォーム構築事業(講師派遣事業)

- (1) 自己負担の額が大きい
- (2) 手続きが煩雑
- (3) 必要性を感じない
- (4) 知らなかった
- (5) すでに育成の仕組みがある
- (6) その他 ()

◇外国人対応基盤整備事業(外貨両替機等の設置支援)

- (1) 自己負担の額が大きい
- (2) 手続きが煩雑
- (3) 必要性を感じない
- (4) 知らなかった
- (5) すでに整備されている
- (6) その他 ()

23. 貴施設内において、急病や自然災害等によりケアが必要な外国人観光客はいらっしゃいましたか。(仮)

(はいと答えた方は内容と対処方法を簡単にご記入下さい。)

(1) はい

概要記入欄

(2) いいえ

24. 沖縄県では、外国人観光客を温かく迎えよう(ウェルカムんちゅになろう)と呼びかけています。
貴施設が主体的に取り組んでいる外国人観光客へ向けたウェルカムんちゅな取り組み例を教えてください。(仮)

25. 外国人観光客の誘致・受入に関して沖縄県・OCVBへご意見・ご要望等がございましたらご記入ください。