受け入れ課題は「多言語対応」

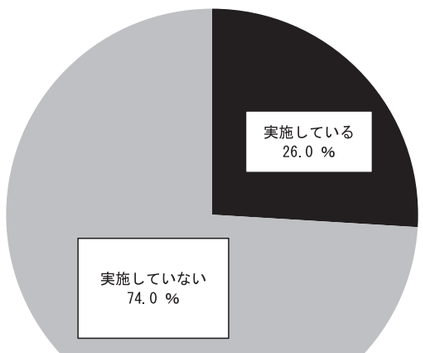
日本公庫 生活衛生関係営業者のインバウンド対応に関する調査

日本政策金融公庫はこのほど、今年4～6月に実施した、生活衛生関係営業者のインバウンド対応に関する調査結果を発表した。本ページでは調査結果の一部を抜粋して紹介する。（記事1面）

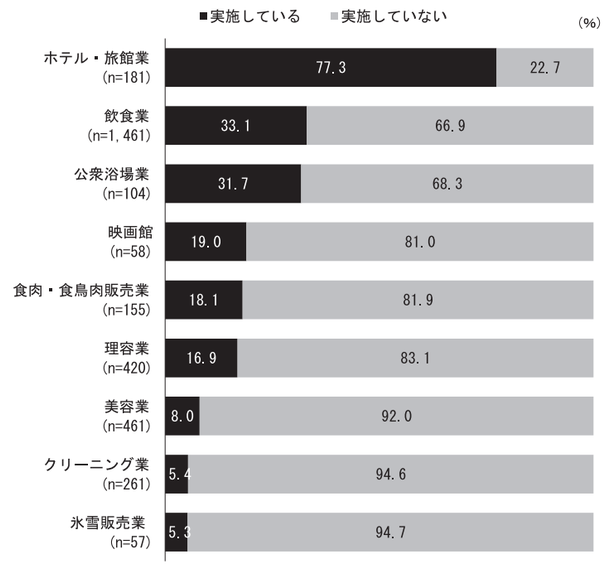
外国人観光客を受け入れるための取り組み

外国人観光客を受け入れるための取り組み

(n=3,158)



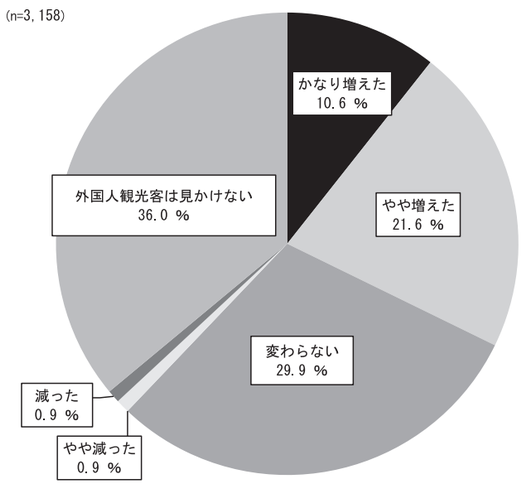
外国人観光客を受け入れるための取り組み【業種別】



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の増減

(n=3,158)



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】　(%)

	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	外国人観光客は見かけない
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で表示（以下同じ）

外国人観光客の受け入れに効果のあった取り組み【業種別・複数回答、三つまで】

(%)

	キャッシュレス決済（クレジットカード、デビットカード、2次元コード決済等）の導入	Wi-Fi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位を破線囲みとした

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】

(%)

	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	外国人観光客は見かけない
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

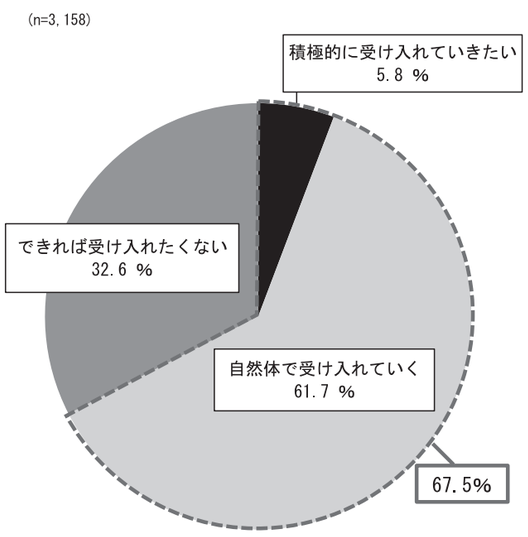
(%)

	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	外国人観光客は見かけない
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

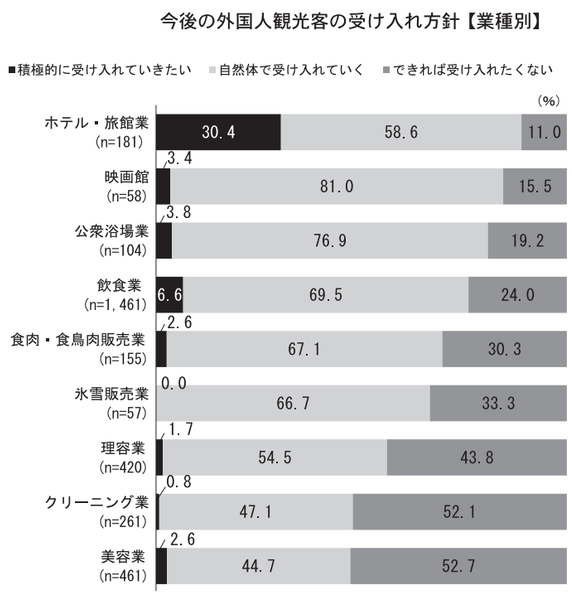
今後の外国人観光客の受け入れ方針

今後の外国人観光客の受け入れ方針

(n=3,158)

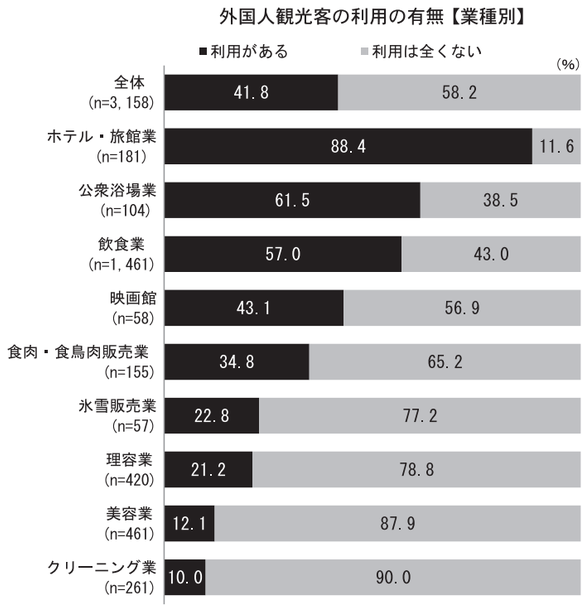


今後の外国人観光客の受け入れ方針【業種別】



外国人観光客の利用の有無

外国人観光客の利用の有無【業種別】



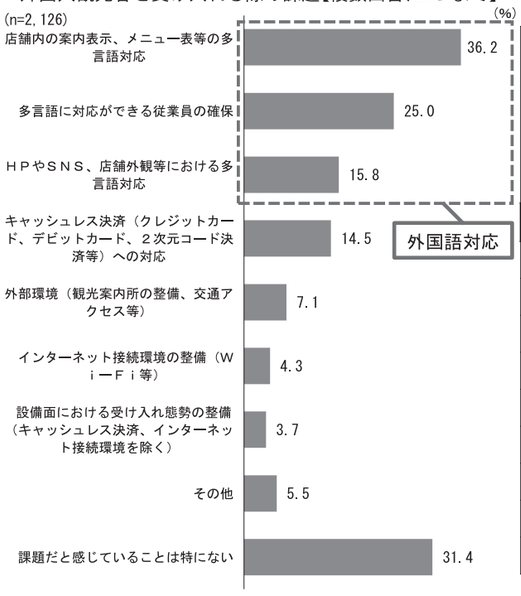
外国人観光客の利用の有無【地域別】　(%)

	20%以上	0%超20%未満	「利用がある」計	利用が全くない
全国 (n=3,158)	2.5	39.3	41.8	58.2
北海道 (n=70)	4.3	42.9	47.1	52.9
東北 (n=411)	1.2	36.7	38.0	62.0
関東 (n=450)	1.3	34.2	35.6	64.4
甲信越 (n=201)	3.0	35.3	38.3	61.7
北陸 (n=208)	2.4	41.3	43.8	56.3
東海 (n=270)	1.5	34.8	36.3	63.7
近畿 (n=390)	4.1	41.5	45.6	54.4
中国 (n=344)	2.3	41.6	43.9	56.1
四国 (n=271)	3.0	46.5	49.4	50.6
九州 (n=474)	3.2	42.0	45.1	54.9
沖縄県 (n=69)	4.3	36.2	40.6	59.4

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【複数回答、二つまで】

(n=2,126)



外国人観光客を受け入れる際の課題【業種別・複数回答、二つまで】

(%)

	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、2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）	設備面における受け入れ態勢の整備（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

外国人観光客の利用の有無【都道府県別】

	20%以上	0%超20%未満	「利用がある」計	利用が全くない
全国 (n=3,158)	2.5	39.3	41.8	58.2
北海道 (n=70)	4.3	42.9	47.1	52.9
青森県 (n=69)	1.4	23.2	24.6	75.4
岩手県 (n=68)	0.0	44.1	44.1	55.9
宮城県 (n=70)	0.0	47.1	47.1	52.9
秋田県 (n=66)	0.0	39.4	39.4	60.6
山形県 (n=68)	2.9	36.8	39.7	60.3
福島県 (n=70)	2.9	30.0	32.9	67.1
茨城県 (n=68)	0.0	35.3	35.3	64.7
栃木県 (n=69)	0.0	24.6	24.6	75.4
群馬県 (n=67)	1.5	41.8	43.3	56.7
埼玉県 (n=64)	0.0	29.7	29.7	70.3
千葉県 (n=59)	3.4	18.6	22.0	78.0
東京都 (n=66)	1.5	53.0	54.5	45.5
神奈川県 (n=57)	3.5	35.1	38.6	61.4
新潟県 (n=68)	0.0	32.4	32.4	67.6
富山県 (n=70)	2.9	44.3	47.1	52.9
石川県 (n=68)	4.4	39.7	44.1	55.9
福井県 (n=70)	0.0	40.0	40.0	60.0
山梨県 (n=64)	4.7	35.9	40.6	59.4
長野県 (n=69)	4.3	37.7	42.0	58.0
岐阜県 (n=67)	3.0	17.9	20.9	79.1
静岡県 (n=67)	0.0	38.8	38.8	61.2
愛知県 (n=66)	3.0	54.5	57.6	42.4

	20%以上	0%超20%未満	「利用がある」計	利用が全くない
三重県 (n=70)	0.0	28.6	28.6	71.4
滋賀県 (n=65)	0.0	32.3	32.3	67.7
京都府 (n=65)	12.3	44.6	56.9	43.1
大阪府 (n=65)	6.2	55.4	61.5	38.5
兵庫県 (n=68)	1.5	44.1	45.6	54.4
奈良県 (n=57)	5.3	47.4	52.6	47.4
和歌山県 (n=70)	0.0	27.1	27.1	72.9
鳥取県 (n=70)	0.0	35.7	35.7	64.3
島根県 (n=69)	5.8	43.5	49.3	50.7
岡山県 (n=68)	1.5	33.8	35.3	64.7
広島県 (n=67)	4.5	47.8	52.2	47.8
山口県 (n=70)	0.0	47.1	47.1	52.9
徳島県 (n=65)	0.0	44.6	44.6	55.4
香川県 (n=68)	5.9	41.2	47.1	52.9
愛媛県 (n=70)	2.9	52.9	55.7	44.3
高知県 (n=68)	2.9	47.1	50.0	50.0
福岡県 (n=67)	4.5	50.7	55.2	44.8
佐賀県 (n=65)	1.5	38.5	40.0	60.0
長崎県 (n=70)	8.6	35.7	44.3	55.7
熊本県 (n=65)	3.1	41.5	44.6	55.4
大分県 (n=67)	3.0	38.8	41.8	58.2
宮崎県 (n=70)	0.0	35.7	35.7	64.3
鹿児島県 (n=70)	1.4	52.9	54.3	45.7
沖縄県 (n=69)	4.3	36.2	40.6	59.4

調査データ