



訪日観光客の食文化等に関する調査事業

調査結果及び事業報告書

2014年3月

目次

I. 調査概要	2
II. 調査結果の概要(提言)	3
III. 主要結果	
1. 県内観光関連事業者における訪日観光客受入整備状況調査	7
2. 関係団体ヒアリング調査	14
3. ムスリム観光客受入セミナー	32
4. ムスリム観光客受入研修会	52
5. ムスリム対応メニュー開発	70
6. モニターツアー	92
7. デスクリサーチ	100

I. 調査概要

本調査事業の目的

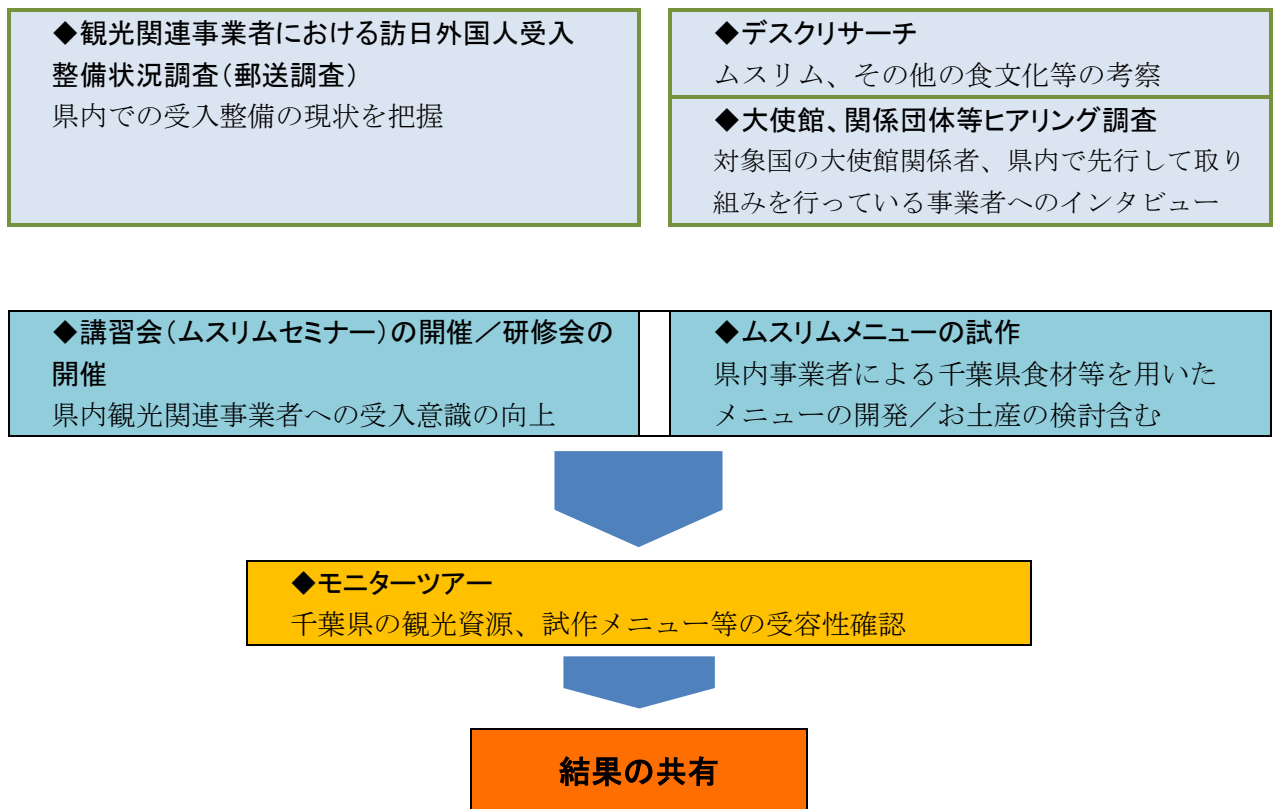
オープンスカイの推進による空港の発着枠の拡大、LCCの就航、それにとまなう成田空港のLCC専用ターミナルの設置、東南アジア各国に対する査証（ビザ）の免除・緩和等を背景に、千葉県を訪れる外国人旅行者の大幅な増加が見込まれる。

観光庁は新たなターゲットとしてマレーシア、インドネシア等の東南アジア諸国、中東諸国、インド等へのプロモーションと受入整備を始めており、実際にこれらの国々の訪日旅行者は確実に伸びており経済成長が著しいマレーシア、インドネシアの伸びが際立っている。

しかし、東南アジア、インド、アラブ諸国等からの旅行者は、文化の違いに対して不安を感じている人も多く、特に「食事」についての不安の解消は、当該諸国からの旅行者の受入整備において非常に重要な要素となる。

本事業では、対象国の食文化と、それに対する日本の現状などを調査により把握するとともに、千葉県内の観光関連事業者に対する講習会（セミナー）・研修会の開催、ムスリム等の食文化に対応するメニューの試作等を行うことにより、千葉県における対象国の受入環境・「おもてなし」の向上（県内観光関連事業者の受入意識の向上）を図ることを目的とする。

本事業は以下の内容・フローで実施した。



II. 調査結果の概要(提言)

◆県内観光関連事業者における訪日観光客受入整備の状況

郵送調査により県内の観光関連施設（宿泊施設、飲食店、土産物等物販、観光・レジャー施設）に対して訪日外国人の受入環境の整備について確認を行った。

現状において外国人の利用がある施設は65.2%であり、国別の構成を見ると、「中国・香港」26.9%、「台湾」17.4%、「韓国」16.4%、「欧米」20.6%となっており、今回事業の焦点である「その他アジア（シンガポール・マレーシア・インドネシア・インドなど）」は9.8%となっている。

半数程度の施設で、外国人客に対する何等かの取り組みが行われており、「外国語で対応できるスタッフの配置」27%、「国際クレジットカード、銀聯カードの対応」26%、「外国人客が利用しやすいWi-Fi環境の整備」24%、「インターネット端末の設置」20%等が挙げられている。

ツール類などで対応している言語としては「英語」が中心となっており、受入整備の基本となる中国語（繁体字・簡体字）、韓国語での対応を行っている施設は現状では少ない。

ムスリム等の受入については、料理の提供をしたことのある施設が8件、礼拝用スペースを確保したことのある施設が5件程度と少ないが、今後については全体の3割の施設がムスリム客の受入に意向を示している。

ムスリムの受入に消極的な施設の理由としては、接し方、礼拝用スペースの確保、食事の提供等、理解が浅いことによる不安感が挙げられており、ムスリムに対する基本的な接遇方法等についての情報共有が必要と思われる。

◆ムスリム客に対する千葉県内の取り組み

本事業では千葉県内でのムスリム対応等における先行事例として、ホテルスプリングス幕張と㈱TFKへのヒアリングを行った。

ホテルスプリングス幕張では、マレーシア・インドネシアなど東南アジアに進出している企業の研修生や、幕張メッセでの国際イベントの出展に訪れたスタッフ等、以前からムスリム客の受入を行ってきた経緯があり、ハラール食の提供、客室へのキブラや礼拝マットの設置、礼拝室の確保等が行われている。また、各国の航空会社に機内食を提供している㈱TFKではマレーシア航空等に対する機内食の提供が行われており、マレーシア航空の認証部門からハラール認証を受けている。ムスリムだけではなく、インド等のベジタリアンやアレルギー対応等にも対応している。また、㈱TFKが参加する成田市のホテル業協会でもムスリム客受入の検討が進められており、千葉県で一体となった受入整備の取り組みが望まれている。 ※詳細は主要結果参照

その他、ムスリム客に向けた千葉県内の取り組みとしては、成田国際空港、酒々井プレミアム・アウトレット、イオンモール幕張新都心等でも礼拝室が設置されており、成田国際空港ではハラールミールの提供も行われている。

◆ムスリムの理解と接遇について:

訪日旅行市場では、インドネシア、マレーシアからの旅行者が急増しており、ムスリムの食や習慣等の文化に対する理解を地域として深める必要がある。

今回の事業で実施したムスリム観光客の受入セミナー、研修会では、日本ハラール協会に協力をいただき、イスラム文化の基本、ハラール、ムスリムに対する基本的な接遇等について、県内の観光関連事業者に向けた説明を行ったが、ハラール食の提供については、ハラールミート・調味料の使用やキッチンや食器の区分等、認証を絡めた説明になると、一般の施設においては非常に敷居の高いものと受け止められるケースが多いため、まずは、イスラム文化に対する基本の理解と、各施設ができる ところから始められる基本的な接遇（おもてなし） について整理する必要がある。

①料理の材料等の情報提供:

食については基本的に全てのムスリムが非常に慎重であるが、その程度は個人や状況（ex. 旅行中）により異なる。ハラールの食材で作られていることが確認できれば、食べられる人も多いため、材料（調味料を含む）を明記したメニューや、ビュッフェであれば料理の説明を添付し、正確な情報を伝えることで、食べられるものを判断していただく等、情報の提供が最も重要になる。

食器等に関しては使い捨て食器を活用すること等でも対応できる。

本事業におけるメニュー開発では、マロウドインターナショナルホテル成田、木更津の宝家で、千葉県の食材を使ったムスリムに向けたメニューの試作を行ったが、試食をしたムスリムの評価は概ね講評で、特に和食に対しての関心は非常に高い。ハラールを理解した上で、ハラールの食材、調味料等 を活用し、情報を正確に伝えることで安心して食事ができる場を提供することは、旅行者に対する情報発信において非常に重要なポイントになると思われる。

②礼拝場所の提供等:

ムスリムにとって旅行中でも決められた時間での礼拝は欠かせないものであり、旅行者だけでなく、在日のムスリムも外出時の礼拝場所の確保には苦勞している。特に女性は非常に苦勞しており、衣料品店の試着室などを借りて行うこともあるようである。礼拝室の設置までは一般の施設ではなかなか検討できないが、宿泊施設であれば、客室にキブラ（メッカの方角）を示す矢印の設置（できれば礼拝マットも準備）、その他の施設であれば、その時空いているスペースを提供することだけで非常に助かるものと思われる。

③お土産:

インドネシア人の旅行者は、職場の同僚や近所の人に多くのお土産を買って帰る人が多い。人気のお土産はハラールの材料で作られていることが認知されており、安心して買うことができる「キット・カット」の抹茶味。日本のお菓子も買いたいと思っても日本語の商品説明しかないことから、判断ができずにあきらめているケースが多いようである。商品自体への記載は無理でも販売する場所で、ハラールのコーナーを設ける等の対応で非常に助かるものと思われる。

④ムスリムツアー等の検討と情報発信:

本事業の最後にムスリム向けのモニターツアーを行った。成田国際空港、酒々井プレミアム・アウトレットの礼拝室の見学、マロウドインターナショナルホテル成田、宝家での食事、イチゴ狩り等を行ったが、インドネシア、マレーシアからの旅行者に非常に人気のあるアウトレット等での礼拝室の設置、安心して食事が楽しめる場の提供等、非常に好評で、このようなツアーを造成しムスリム向けに積極的に情報発信していくべきとの要望が強かった。

インドネシア・マレーシアの旅行者に対しては、現地旅行会社との連携、観光展でのPRや、航空機内シートでのリーフレットの活用等が、大使館等へのヒアリングやモニターツアー参加者のコメントとして挙げられた。

また、日本に住んでいるムスリムもこのような情報には非常に関心があり、彼らに対するコミュニケーションも非常に重要と思われる。日本で暮らすインドネシア人については、学生、ビジネスマン等いくつかのコミュニティがあり、SNS等で常に情報交換されている。ムスリム対応の取り組み等の情報はすぐに共有され、各国の仲間にも共有されるため、日本に暮らすムスリムとのコミュニケーションは非常に重要になるとと思われる。

いずれにしても、イスラム文化、ハラール等の理解が不十分なままの対応はトラブルに繋がりがねないため、専門機関の有識者を交えての説明資料（冊子）の制作や研修会等による継続的な情報提供が必要と思われる。

◆県内観光関連事業者に向けた冊子の構成案:

『千葉県 ムスリム観光客おもてなし知識集』(仮)

1. 本冊子の目的 (千葉県の観光関連施設ができるところからムスリム接遇を始めるための
基本の知識を持っていただくこと)
2. マレーシア・インドネシア・その他からの訪日観光客の現状 (なぜムスリムか?)
3. 「イスラム」の基礎知識
4. ムスリムの「食」ハラール・ハラーム
5. まずはできることから始めよう!
 - (1) 食
 - ①食材・調味料等の情報提供
 - ②ハラール食材の利用 (知識として認証についても軽く含める)
 - ③調理器具・食器について (使い捨て皿の活用など)
 - ④ケータリングの活用
 - (2) 礼拝
 - ①客室へのキブラの設置
 - ②礼拝スペース提供 (空いている部屋を使っていただくなど)
 - ③お浄めについて (洗面所等への案内)
 - (3) その他の心遣い
6. ムスリム接遇便利帳
 - ・県内での取り組み事例 (観光施設・宿泊施設・飲食施設)
 - ・その他千葉県内でのムスリム対応施設
 - ・成田空港、酒々井アウトレットモール、行徳マスジド、TFK
 - ・ハラール食材購入可能店舗／通信販売店舗／ケータリング
 - ・ムスリム関連HP、アプリ (キブラ) 等の説明とURL

冊子については、大阪商工会議所が作成している『ムスリム観光客 接遇基本知識集 アッサラーム
アライクム!』が参考になると思われる。

http://www.osaka.cci.or.jp/Chousa_Kenkyuu_Iken/press/251205ry_osk.pdf

なお、県内では行徳はモスク (ヒラー・マスジド) があり、礼拝時には周辺のムスリムが祈祷に集まる。

近所にハラールフードのショップもあり、食品、日用品が販売されている。

