

### 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

---

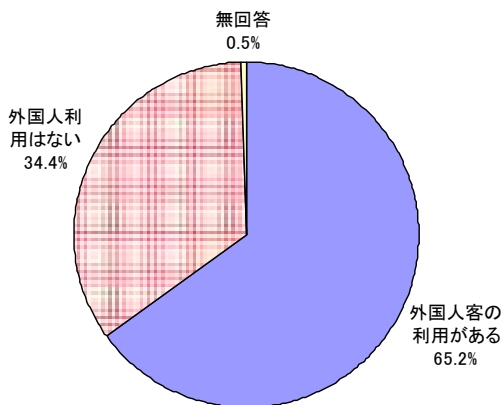
(1) 調査概要

① 調査設計

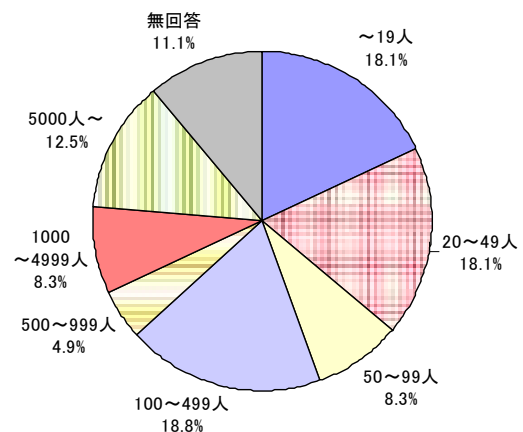
- ◆ 調査対象 千葉県内観光関連施設 399 施設  
千葉県旅館ホテル組合、千葉県観光物産協会、千葉県インバウンド促進協議会の各加入施設リストから調査対象を抽出
- ◆ 調査期間 2013 年7月 27 日(土)～ 8月 31 日(土)
- ◆ 調査方法 郵送配布・郵送回収
- ◆ 回収結果 221 サンプル(回収率 55.4%)

② 施設プロフィール(外国人利用の有無)

【外国人客の利用の有無】

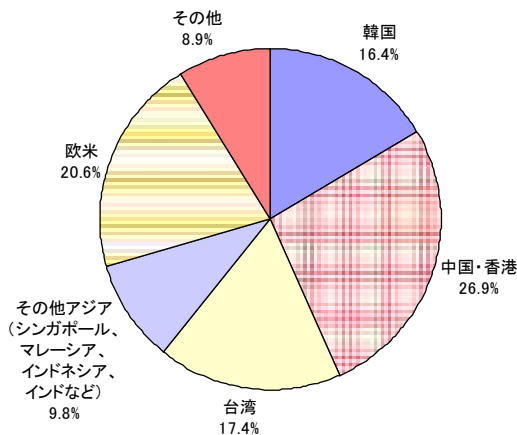


【年間の外国人利用者数】



※外国人客利用のある事業者ベース

【外国人国別構成比(施設別平均)】



【ムスリムおよびベジタリアンの受け入れ】

	受入施設数	受入人数平均(人)
イスラム教徒(ムスリム)	26	287.5
ベジタリアン(インド等)	32	240.7

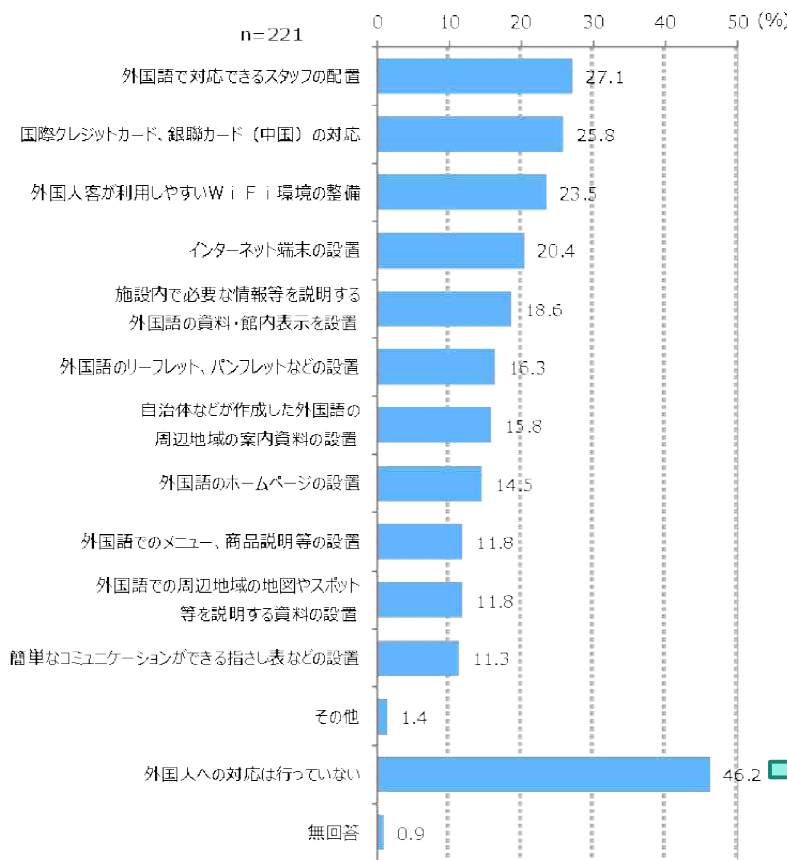
※外国人客利用のある事業者ベース(不明回答を除く)

## (2)外国人受入における現状の取り組み状況

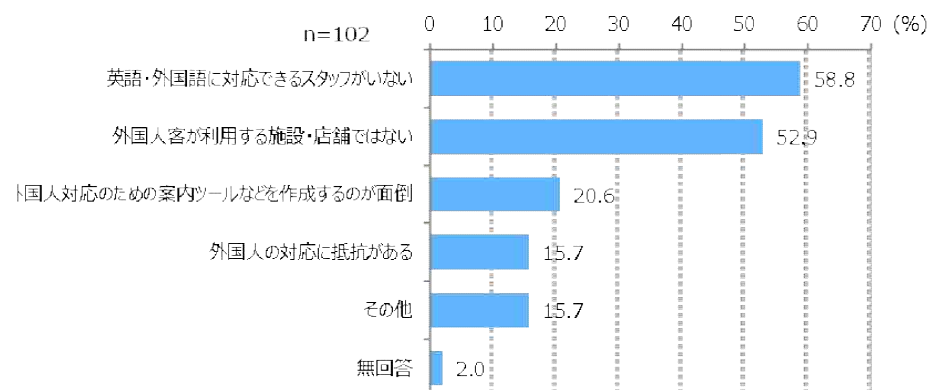
外国人客に対し何等かの取り組みを行っているとしている事業者は全体の半数程度であり、「外国語で対応できるスタッフの配置」27%、「国際クレジットカード、銀聯カードの対応」26%、「外国人客が利用しやすいW i f i 環境の整備」24%、「インターネット端末の設置」20%等が比較的多く見られる。

取り組みを行っていない事業者においては、「英語・外国語に対応できるスタッフがいらない」59%、「外国人客が利用する施設・店舗ではない」53%が主な理由となっている。

【現在行っている外国人客に対する取り組み】



【外国人客への取り組みを行っていない理由】

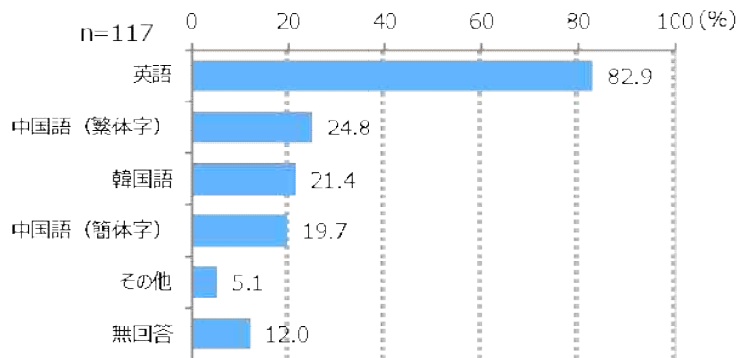


## (2)外国人受入における現状の取り組み状況

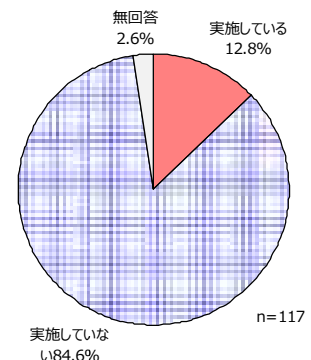
外国人客に対する取り組みを行っている事業者におけるツール類などで対応している言語としては「英語」が中心となっており、受入整備の基本となる中国語（繁体字・簡体字）、韓国語の対応は2割程度となっている。また、従業員に対する研修を行っている事業者は1割程度となっている。

外国人客受入の際に経験したトラブルとしては、「急な予約のキャンセル」36%、「予約時間を守らない」23%等が比較的多く見られる。

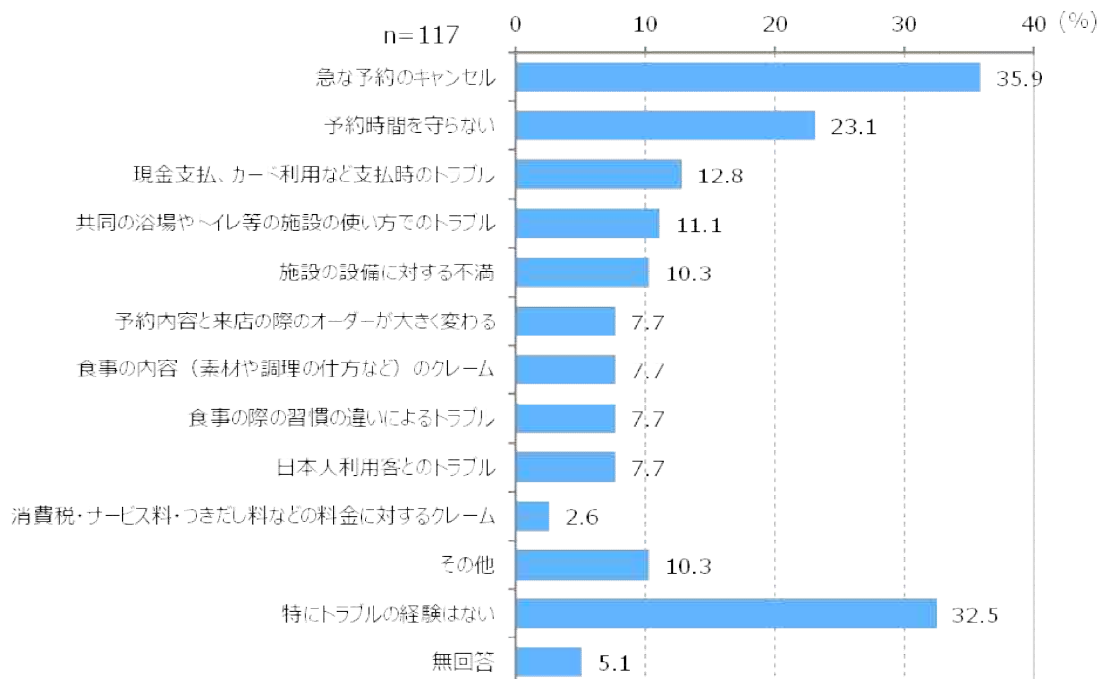
【ツール類で対応している言語】



【従業員が外国人への理解を深める取り組みの実施】



【外国人客の受け入れの際に経験したトラブル】



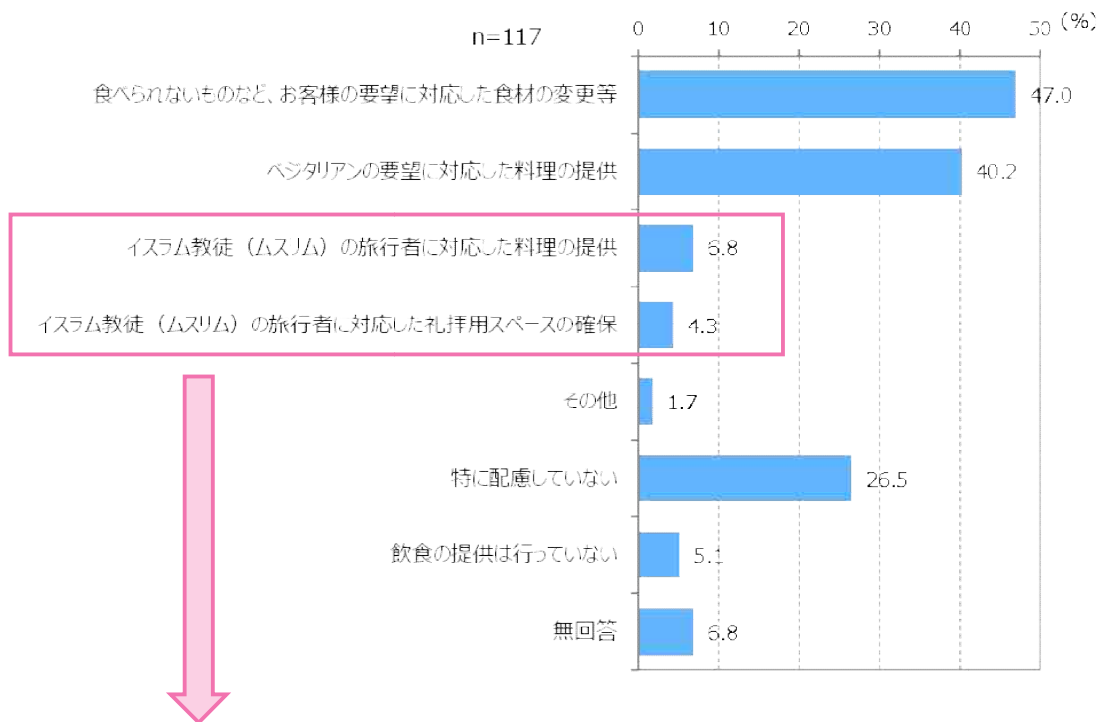
※いずれも外国人客に対する取り組みを行っている事業者ベース

## (2)外国人受入における現状の取り組み状況

異なる食文化を持つ外国人の要望に対する対応としては、「食べられないものなど、お客様の要望に対応した食材の変更等」47%や「ベジタリアンの要望に対応した料理の提供」40%等が比較的多く見られる。

ムスリムの対応については、「料理の提供」が7%、「礼拝用スペースの確保」が4%となっている。対応国としては、マレーシアがいずれかの対応を行っている9事業者中7件と最も多い。

### 【異なる食文化を持つ外国人への対応】



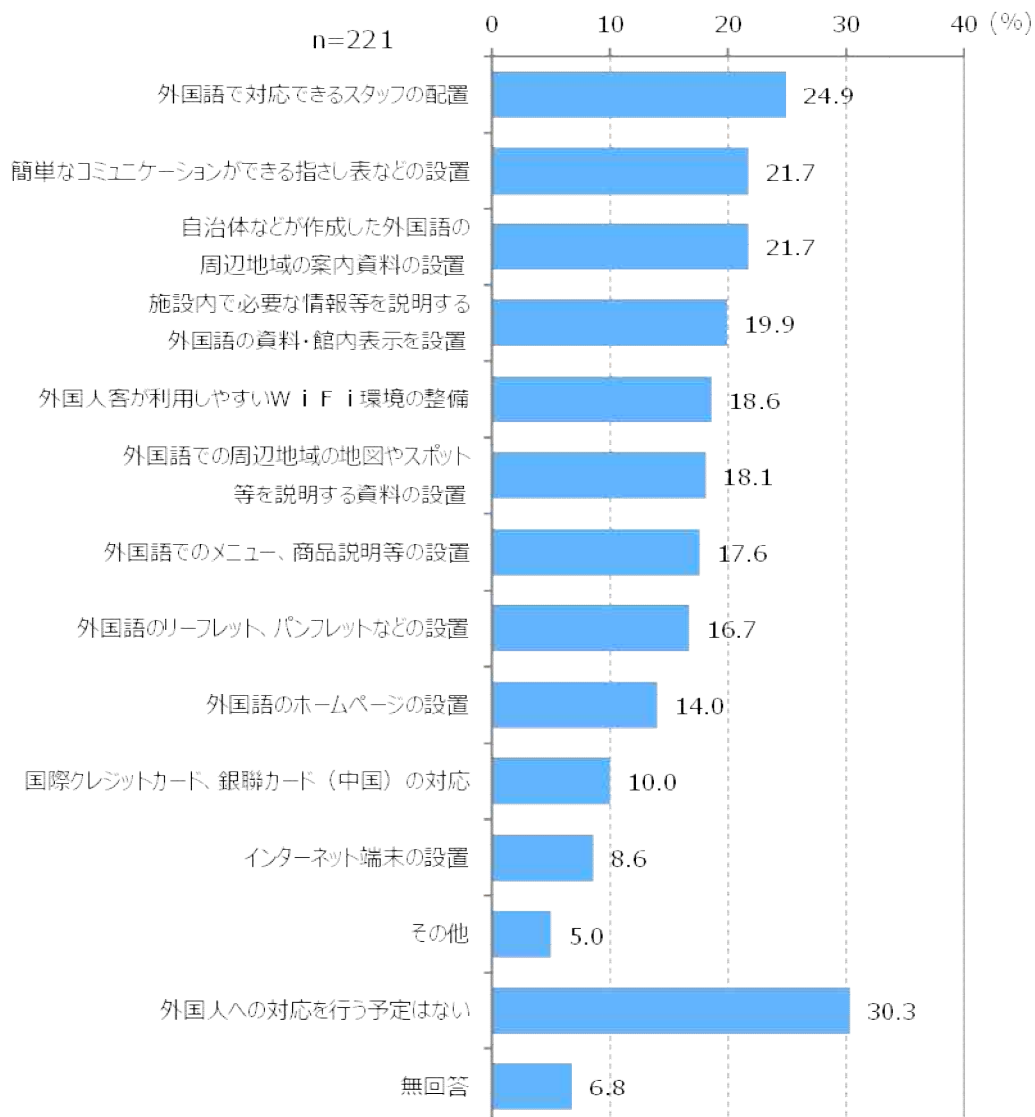
#### 【9施設のムスリム旅行者対応国内訳】

マレーシア 7施設、インドネシア 4施設  
 インド 3施設  
 シンガポール 2施設  
 ブルネイ、パキスタン、アフガニスタン 各1施設  
 ※施設名は添付資料参照

### (3) 今後の外国人客受入意向

今後の外国人客の受入については、全体の約6割が何等かの対応を行いたいとしており、「外国語で対応できるスタッフの配置」が25%で最も多く、「簡単なコミュニケーションができる指さし表などの設置」、「自治体などが作成した外国語の周辺地域の案内資料の設置」、「施設内で必要な情報等を説明する外国語の資料・館内表示を設置」等が2割程度で次いでいる。

【 今後の外国人客受け入れについての取り組み 】

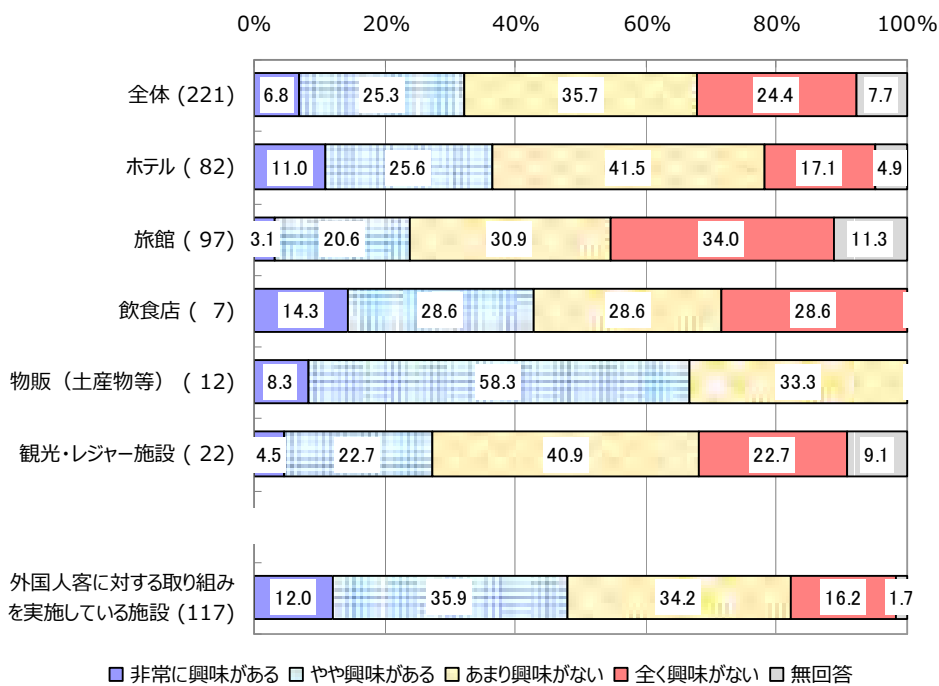


### (3) 今後の外国人客受入意向

マレーシア、インドネシア、インドなど、ムスリム等の旅行者の受入については、「やや興味がある」も含め全体の32%、現状で外国人客受入の取り組みを行っている事業者では48%と約半数が興味を示している。

ムスリム等の旅行者の受入において難しい点・不安な点としては、提示したいずれの項目に対しても比較的多くが回答しているが、ムスリムに対する理解の低さが共通しているものと思われる。

【ムスリム等旅行者の受け入れへの興味】



【ムスリム等旅行者の受け入れで難しい点、不安な点】

