

外国人観光客対応の実態と企業ニーズ調査回答報告

恵庭市通年雇用促進協議会

市内の小売業及びサービス業、飲食業等外国人の立ち寄りがあると思われる業種に限定をして、実態調査及び事業ニーズ調査を実施した。261社に調査票を発送して28企業からの回答を得た。回答率は10.7%であった。

問1. 貴社の主たる業種について

- | | |
|-------------|------|
| ① 小売業 | 10企業 |
| ② 金融・保険業 | 7企業 |
| ③ サービス業 | 4企業 |
| ④ 自動車整備・修理業 | 2企業 |
| ⑤ 旅客運送業 | 2企業 |
| ⑥ 飲食業 | 1企業 |
| ⑦ 娯楽業 | 1企業 |
| ⑧ 不動産業 | 1企業 |

合計28企業

小売業からの回答が多かったが、外国人観光客が立ち寄るとされるサービス業、飲食業、旅客業等の回答が少なかった。

回答率は10.7%と低調であったが、10%強の事業者は「外国人観光客の対応」に関して関心を持ち、90%弱の事業者は関心がない、または事例がないものととらえることもできる。

問2. ここ1年間に外国人客は来店されましたか？

- | | |
|-----------|------|
| ① 来店した | 19企業 |
| ② 来店していない | 9企業 |

合計28企業

ここ1年間に外国人客が来店した企業は回答企業の67.9%を占めた。

問3. ここ1年間の外国人客の来店頻度をお聞きます

- | | |
|-------------|----------------------|
| ① 1週間に一度程 | 4企業 |
| ② 2～3日に一度 | 3企業 |
| ③ 2～3カ月に一度程 | 3企業 |
| ④ ③以上の間隔で来店 | 3企業 |
| ⑤ ほぼ毎日 | 2企業 |
| ⑥ 1カ月に一度程 | 2企業 |
| ⑦ その他 | 2企業 (年に2～3回・冬期間ほぼ毎日) |
| ⑧ 未回答 | 9企業 |

合計28企業

外国人客が来店したと回答した企業は19企業あった。

外国人客が来店した企業のうち、来店頻度について問い合わせたところ、1週間以内に1度以上訪れると回答した企業は全回答の32.1% (9企業)であった。市内在住外国人客が多いと思われる

問4. ここ1年間における外国人客の1カ月平均来店人数をお聞きます

- | | |
|------------|-----|
| ① 1人未満/月 | 5企業 |
| ② 1～5人/月 | 4企業 |
| ③ 11～30人/月 | 4企業 |
| ④ 6～10人/月 | 3企業 |
| ⑤ 31人以上/月 | 3企業 |
| ⑥ 未回答 | 9企業 |

合計28企業

外国人客が来店したと回答した企業19企業のうち、ひと月で11名以上の来店があると回答した企業は7企業あった。業種を調べると、パークゴルフ場は外国人観光客によるものと思われるが、郵便局と一部のコンビニエンスストアは留学生等の市内在住外国人の来店が多いと思われる。

問5. ここ1年間における外国人客の1カ月最多来店人数をお聞きます

- | | |
|------------|-----|
| ① 5人以下/月 | 9企業 |
| ② 11～30人/月 | 4企業 |
| ③ 6～10人/月 | 3企業 |
| ④ 31人以上/月 | 3企業 |
| ⑤ 無回答 | 9企業 |

合計28企業

外国人客が来店したと回答した企業19企業のうち、1カ月の最多来店数で11名以上の来店があると回答した企業は7企業あった。業種を調べると、ゴルフ場及びパークゴルフ場、タクシー業は外国人観光客によるものと思われるが、郵便局と一部のコンビニエンスストアは留学生等の市内在住外国人の来店と思われる。

問6. 1年前と比較した外国人客の来店人数の増減とその理由をお聞きます

- | | |
|---------|--|
| ① 変わらない | 12企業 (文教大学の留学生が多い) |
| ② やや増加 | 6企業 (留学生が多い、中国春節時期の利用が多い(タクシー)・近辺に留学生、出稼ぎ者が多い) |
| ③ 大幅に増加 | 1企業 (定期観光バスが運行したため) |
| ④ 無回答 | 9企業 |

合計28企業

問7. 外国人客の国籍(出身国または人種)はどちらですか

(複数回答可)

- | | |
|----------|------|
| ① 中国系 | 15企業 |
| ② 東南アジア系 | 10企業 |
| ③ 韓国系 | 8企業 |
| ④ 欧米系 | 3企業 |
| ⑤ インド系 | 1企業 |

延べ合計37企業

来店した外国人客を国籍別(回答者の主観による)に分類すると、中国系外国人の来店が最も多く、次いで東南アジア系外国人の順となった。ひとりの外国人が多くのお店を訪れることも考えられるが、アジア系外国人客の多いことが解る。(延べ回答数で89.2%)

問8. 最近増加している外国人客の国籍(出身国または人種)はどちらですか

(複数回答可)

- | | |
|----------|----------------|
| ① 中国系 | 8企業 |
| ② 東南アジア系 | 8企業 |
| ③ 韓国系 | 3企業 |
| ④ 欧米系 | 2企業 |
| ⑤ わからない | 3企業 |
| ⑥ その他 | 1企業 (あまり変化がない) |

延べ合計25企業

最近増加している外国人客を国籍別(回答者の主観による)に分類すると、問7.と同様に中国系外国人と東南アジア系外国人が最も多い。延べ回答数にして76.0%を占めた。ひとりの外国人が多くのお店を訪れることも考えられるが、アジア系外国人客の増加が調査内容から解る。

問9. 外国人客が使っている母国語をお尋ねします

(複数回答可)

- | | |
|---------|-----|
| ① 英語 | 9企業 |
| ② 中国語 | 8企業 |
| ③ 韓国語 | 4企業 |
| ④ 日本語 | 3企業 |
| ⑤ ベトナム語 | 1企業 |
| ⑥ わからない | 6企業 |

延べ合計31企業

問10. 外国人客の対応・接客・販売における問題点についてお聞かせ下さい

- | | |
|--|---------|
| ① (来店の)皆さん、日本語が上手なので特にありません。 | (小売業) |
| ② 買い物のマナー。会計前に食べる。 | (小売業) |
| ③ 言葉。 | (小売業) |
| ④ 取り扱いが複雑なこと。 | (金融業) |
| ⑤ 現在はある程度の日本語を解る方が来店されるので不便を感じない。 | (金融業) |
| ⑥ 英語は通じないときがある。 | (金融業) |
| ⑦ ほぼ片言の英語で通じる。 | (サービス業) |
| ⑧ 「OK!OK!」と言うが、本当に話の内容を理解しているかは信じて良いのか不安 | (サービス業) |
| ⑨ 言葉の問題 | (旅客運送業) |
| ⑩ 商品の説明、ルール(食べ放題・飲み放題) | (飲食業) |

問11. 最近、外国人客に売れている商品(メニュー・サービス)があればお聞かせ下さい

- | | |
|-----------------|-------|
| ① お菓子、フライドチキン | (小売業) |
| ② たばこ、お菓子、ジュース | (小売業) |
| ③ 口座開設 | (金融業) |
| ④ 患庭市内の外国語表示マップ | (金融業) |

問12. ムスリム（イスラム教徒）の外国人客対応の現状について

- ① 接客対応をしたことがない 15企業
- ② 接客対応をしたことがある 3企業
- ③ わからない 1企業
- ④ 未回答 9企業

合計 28企業

ムスリム（イスラム教徒）外国人客の来店についてたずねたところ、「接客をしたことがある」と回答した企業は3企業あった。内訳はパークゴルフ場とコンビニエンスストアであった。

問13. イスラム教徒独自の生活習慣やルールを守ったサービスを提供していますか。

- ① サービスを提供していない 6企業（原材料の確認を求めて来る。豚肉、牛肉はダメ：小売業）
- ② サービスを提供している 0企業
- ③ その他 1企業（特になし：金融業）
- ④ 未回答 21企業

合計 28企業

問14. 外国人客（観光客/地元住民）の来店を希望しますか。理由もお聞かせ下さい

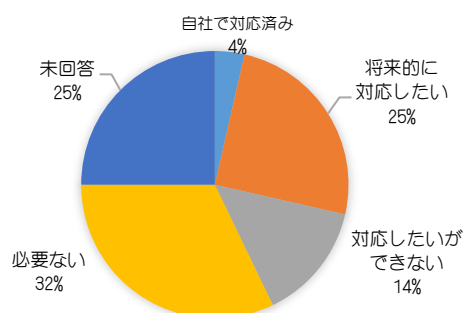
- ① 希望していない 9企業
 - ① 基本的に対応するための準備はしていない。但し引率している方が日本人か日本語を話せる方がいれば対応することもあり得る。安全対策、主に賠償問題、事故が発生しやすい。（サービス業）
- ② 希望している 7企業
 - ① お客様はどなたでも歓迎です。（小売業）
 - ② 以前、新千歳空港→登別→旭川→富良野等の送迎を依頼されたことがあったので、ニーズがあれば。（旅客運送業）
 - ③ 売り上げ増につながる。社会貢献。（サービス業）
- ③ 将来的に希望する 4企業
 - ① 今はまだ自店のスタッフが対応するだけの能力はなく、相応の準備期間が必要であるとする。（小売業）
 - ② 売り上げ増につなげたい。（飲食業）
 - ③ パチンコという日本独自の娯楽を世界に広めるチャンスだと思うので（娯楽業）
- ④ その他 3企業
- ⑤ 未回答 5企業

合計 28企業

問15. 外国人客の誘客への貴社の対応状況をお聞きします。各項目に○を付して下さい

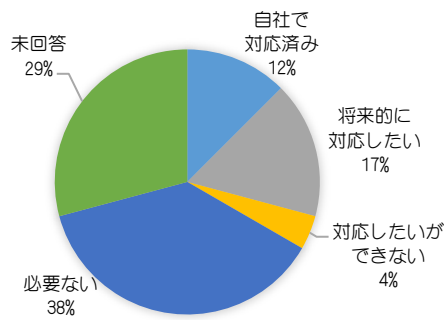
項目	自社で対応済み	業界団体等で対応済み	将来的に対応したい	対応したいができない	必要ない	未回答	合計
① 外国語を話せるスタッフの確保	1	0	7	4	9	7	28
② 外国人対応接客ハンドブック作成	3	4	4	1	9	7	28
③ 外国人向け商品の構成	2	1	5	1	12	7	28
④ 外国語表記の商品の案内表示	3	0	5	1	11	8	28
⑤ 外国語表記によるインターネットの情報発信	2	1	4	1	13	7	28
⑥ 外国人対応の（接客・語学）セミナー実施	0	0	6	2	13	7	28
⑦ クレジットカード決済	4	1	1	4	11	7	28
⑧ 免税の申請	2	0	2	1	17	6	28
合計	17	7	34	15	95	56	224

① 外国語を話せるスタッフの確保



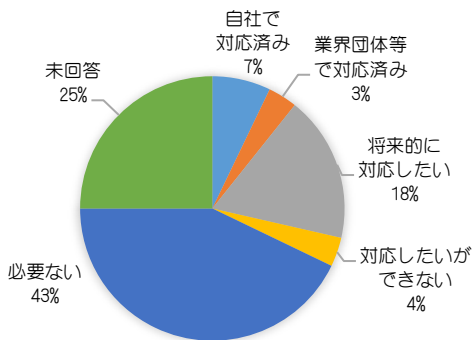
外国語を話せるスタッフを確保した企業は1企業だった。将来的に対応したいと回答した企業は7企業（25.0%）あり、必要ないまたは未回答で回答した企業は57.1%を占めた。外国人客の対応について、多くの企業でまだ対応策が整っていないことがうかがえる。

② 外国人対応接客ハンドブック作成



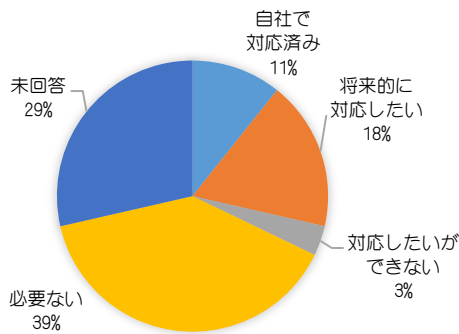
外国人対応ハンドブックの必要性についてたずねたところ、既に準備を終えた企業は7企業（25.0%）であった。将来的に対応したいと回答した企業は4企業（14.3%）あり、必要ないまたは未回答で回答した企業は57.1%を占めた。問15. ①と同様に、外国人客対応接客ハンドブックの整備について、多くの企業でまだ対応策が整っていないことがうかがえる。

③ 外国人客向け商品の構成



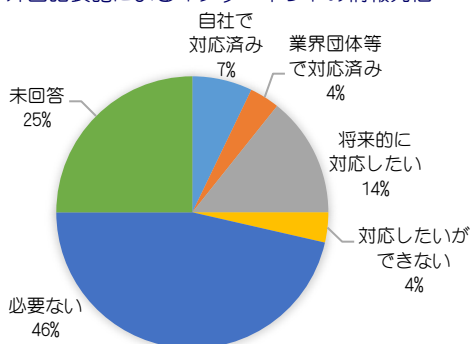
外国人向けの商品構成についてたずねたところ、既に整備をした企業は3企業（10.7%）あった。将来的に対応したいと回答した企業は5企業（17.9%）あり、必要ない、または未回答で回答した企業は19企業（67.9%）に及んだ。外国人客向け商品の構成について、多くの企業でまだ対応策が整っていないことがうかがえる。

④ 外国語表記の商品の案内表示



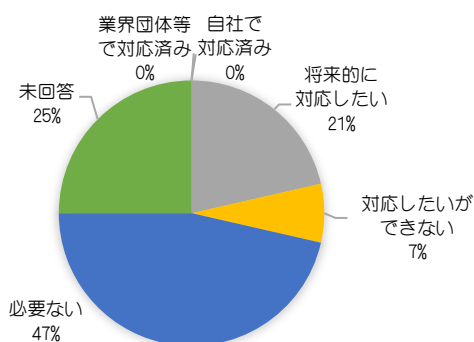
外国語表記商品案内の表示の設置についてたずねたところ、既に整備をした企業は3企業（10.7%）あった。将来的に対応したいと回答した企業は5企業（17.9%）あり、必要ない、または未回答で回答した企業は19企業（67.9%）に及んだ。外国語表記の商品案内について、多くの企業でまだ対応策が整っていないことがうかがえる。

⑤ 外国語表記によるインターネットの情報発信



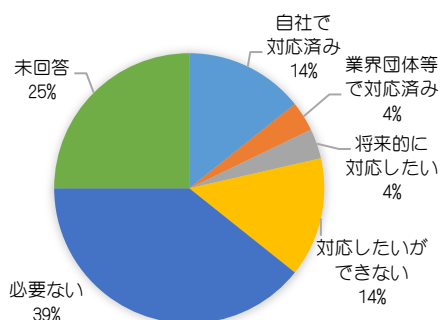
外国語表記によるインターネットの情報発信についてたずねたところ、既に整備をした企業は3企業（10.7%）あった。将来的に対応したいと回答した企業は4企業（14.3%）あり、必要ない、または未回答で回答した企業は20企業（71.4%）に及んだ。外国人客への情報発信について、企業の多くが消極的であることがうかがえる。

⑥ 外国人対応の（接客・語学）セミナー実施



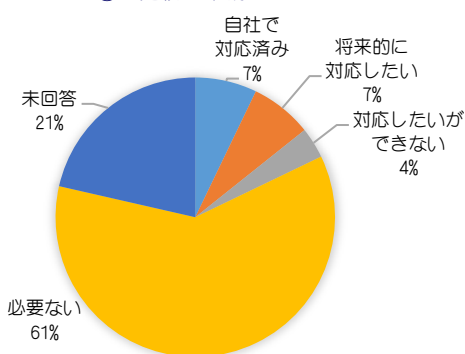
外国人対応の接客・語学セミナーを実施している企業はなかった。将来的に対応したいと感じている企業は8企業（28.6%）あった。必要ない、または未回答で回答した企業は20企業（71.4%）に及んだ。外国人客の対応について、企業の多くが消極的であることがうかがえる。但し本調査の回答率が10.7%であることを踏まえ、実際には多くの外国人客が訪問し、外国人客向けに様々な対応を施している企業があるものと思われる。

⑦ クレジットカード決済



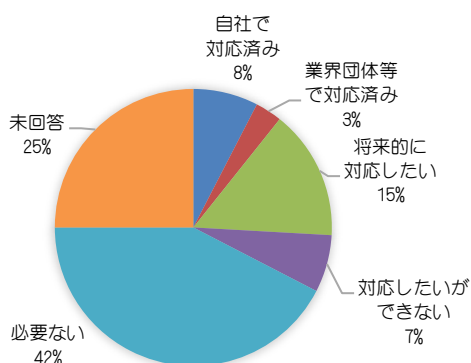
クレジットカードの決済について、対応済みの企業は5企業（17.9%）あった。今後対応を考えている企業は5企業（17.9%）あった。必要ない、または未回答で回答した企業は18企業（64.2%）に及んだ。クレジットカードの決済整備について、多くの企業で対応が整っていないことがうかがえる。

⑧ 免税の申請



免税について、対応済みの企業は2企業（7.1%）あった。今後対応を考えている企業は3企業（10.7%）あった。必要ない、または未回答で回答した企業は23企業（82.1%）に及んだ。は未回答で回答した企業は18企業（64.2%）に及んだ。免税の申請について、多くの企業で対応が整っていないことがうかがえる。

(総括) 外国人観光客対策の取り組み (全体)



外国人観光客対策の取り組み (全体) について、対応している企業は10.7%であった。今後対応を考えている企業は21.9%であった。必要ない、または未回答で回答した企業は67.4%に及んだ。外国人観光客の対策の取り組みについて、回答企業のうち2/3の企業で対応が整っていないことがうかがえる。

問16. 貴社（貴店）での外国人客の対応に向けた取り組みがあればお聞かせ下さい

- ① 外国語の説明書を活用。 (金融業)
- ② 9月よりメニュー、焼き方など一部対応。 (飲食業)
- ③ 免税店を増やして、少しでも外国人の方が買い物しやすい環境を作っている。 (小売業)

問17. 外国人客の対応に必要なと思われるものをお聞きします (複数回答可)

項目	小売業	飲食業	サービス業	娯楽業	金融 保険業	自動車 修理業	旅客 運送業	不動産 業	合計
① 外国語を話せるスタッフの確保・養成	7	0	1	0	5	1	1	1	16
② 外国語表記の商品の案内表示	6	1	1	0	0	0	2	0	10
③ 外国人対応の接客・接遇ハンドブックの作成	2	1	0	0	1	0	2	0	6
④ 外国語表記によるインターネットの情報発信	1	1	1	0	1	0	2	0	6
⑤ 外国のクレジットカード決済	2	1	0	0	0	0	1	0	4
⑥ 外国の文化・習慣を知るセミナー	1	1	1	0	0	0	1	0	4
⑦ 外国人対応の（接客・語学）セミナー実施	1	1	0	0	0	0	1	0	3
⑧ 免税の申請	1	1	1	0	0	0	0	0	3
⑨ その他	0	1	0	0	1	0	0	0	2
⑩ 未回答	1	0	0	1	1	1	1	0	5
合計	22	8	5	1	9	2	11	1	59

外国人客対策の対応に必要なと思われるものについて、最も多かったのは外国語を話せるスタッフの確保と育成であった。次に多かったのは外国語表記の商品の案内表示であった。問15. の回答とは若干矛盾しているが、企業としては外国人客に接する場合に必要なアイテムと考えており、いずれも外国人客の接客・接遇には必要な対応策と言える。

問18. 外国人客の誘客に必要と思われる環境整備等についてお尋ねします (複数回答可)

項目	小売業	飲食業	サービス業	娯楽業	金融 保険業	自動車 修理業	旅客 運送業	不動 産業	合計
① 外国語が話せるスタッフ案内所	6	1	0	0	4	1	0	1	13
② 道路・公共施設等における多言語標記	2	1	2	0	5	0	1	1	12
③ 公衆無線LAN (Wi-Fi)	2	1	1	0	3	0	1	1	9
④ 共同の免税手続き所	2	1	0	0	4	0	0	0	7
⑤ 決済環境向上 (海外カード対応ATM等)	2	1	0	0	4	0	0	0	7
⑥ その他	0	0	1	0	0	0	0	0	1
⑦ 未回答	1	0	0	1	1	1	1	0	5
合計	15	5	4	1	21	2	3	3	54

外国人客の誘客に必要と思われる環境整備について、最も多かったのは外国語を話せるスタッフの案内所の設置であった。次に多かったのは道路・公共施設等における多言語標記であった。問15. の回答と矛盾しているが、いずれも外国人客の接客・接遇には必要な対応策と言える。

問19. 恵庭市通年雇用促進協議会では、外国人客等の接客・接遇を支援するために、様々な人材育成事業を企画しています。今後、必要と思われる事業についてお聞かせ下さい (複数回答可)

項目	小売業	飲食業	サービス業	娯楽業	金融 保険業	自動車 修理業	旅客 運送業	不動 産業	合計
① 外国人に対する接客・接遇セミナー	4	1	1	0	4	1	1	1	13
② 外国語講習またはセミナー	1	1	1	0	4	0	0	1	8
③ 外国人の生活習慣や文化を知るためのセミナー	1	1	2	0	0	0	0	1	5
④ その他	0	0	0	0	1	0	0	0	1
⑤ 未回答	1	0	1	1	2	1	1	0	7
合計	7	3	5	1	11	2	2	3	34

恵庭市通年雇用促進協議会が実施する外国人客等の接客・接遇関係事業の必要度についてたずねたところ、外国人に対する接客・接遇セミナーの支持が最も多かった。次に多かったのは外国語講習であった。問15. の回答と矛盾しているが、いずれも外国人客の接客・接遇には必要な対応策と言える。

問20. 外国人客等の接客・接遇・語学セミナーを実施する場合、参加する用意はありますか？

- ① 参加しない 10企業
- ② わからない 8企業
- ③ 参加したい 6企業
- 合計 24企業**

恵庭市通年雇用促進協議会が実施する外国人客等の接客・接遇関係事業の参加についてたずねたところ、参加をしないと回答した企業は6企業(21.4%)にとどまった。アンケート調査の回答から外国人観光客に加えて、留学生等の市内在住外国人客に対する回答が目立った。併せて観光客の来店はごく一部の企業に限られており、平成30年度通年雇用促進支援事業における外国人客の接客・接遇関係事業の実施は時期尚早であり、今後の経済状況如何では実施の余地もある。

問21. 平成30年度に恵庭市通年雇用促進協議会が実施するセミナーのうち、関心のあるテーマがありましたらお知らせ下さい (複数回答可)

- ① 教育担当者向け接客・接遇コーチング 7企業
- ② 労務管理のトラブル事例と未然防止セミナー 6企業
- ③ 若年者入職・育成・定着セミナー 6企業
- ④ 外国人客への接客・接遇・語学講習 5企業
- ⑤ 高齢者人材活用対策セミナー 4企業
- ⑥ H30年度版 働き方改革と36協定セミナー 3企業
- ⑦ 就業規則・雇用契約書の整備と留意点セミナー 3企業
- ⑧ 人材確保・育成に係る助成金セミナー 2企業
- ⑨ コスト削減・経営基盤強化セミナー 2企業
- ⑩ 外国人研修生受入実践セミナー 1企業
- ⑪ 女性職員登用に係る環境整備セミナー 1企業
- ⑫ 行政調査(労基署/社保/職安)の対応 1企業
- ⑬ その他(賠償などの保険対応) 1企業

延べ合計 42企業

恵庭市通年雇用促進協議会が実施する支援事業のニーズについてたずねたところ、業種柄接客・接遇コーチングセミナーの支持が最も高かった。次いで労務管理セミナーや人材確保育成セミナーと、定番の事業メニューが上位を独占した。

回答率が低いことからすべての企業のニーズを知ることは不可能であるが、関心を持つ企業のニーズを知ることができた。