

18 外国人観光客の受入促進施策について

(問) 静岡県では外国人観光客の受入促進のために次のような取組を行っています
が、ご存じですか。(ご存じのものすべてに○)

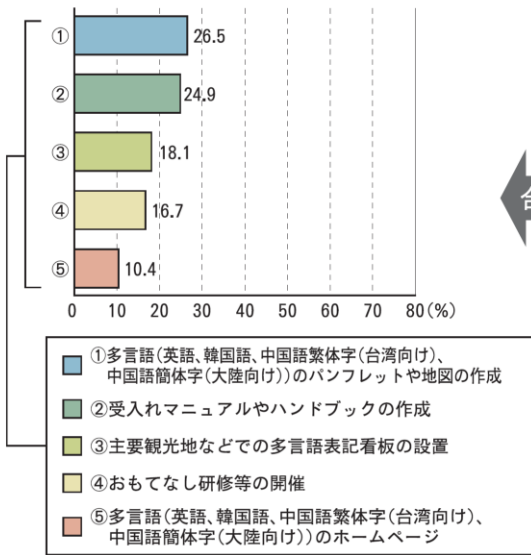
●県が行っている外国人観光客の受入促進施策の認知度について

★Point 多言語のパンフレットや地図の作成は26.5%。

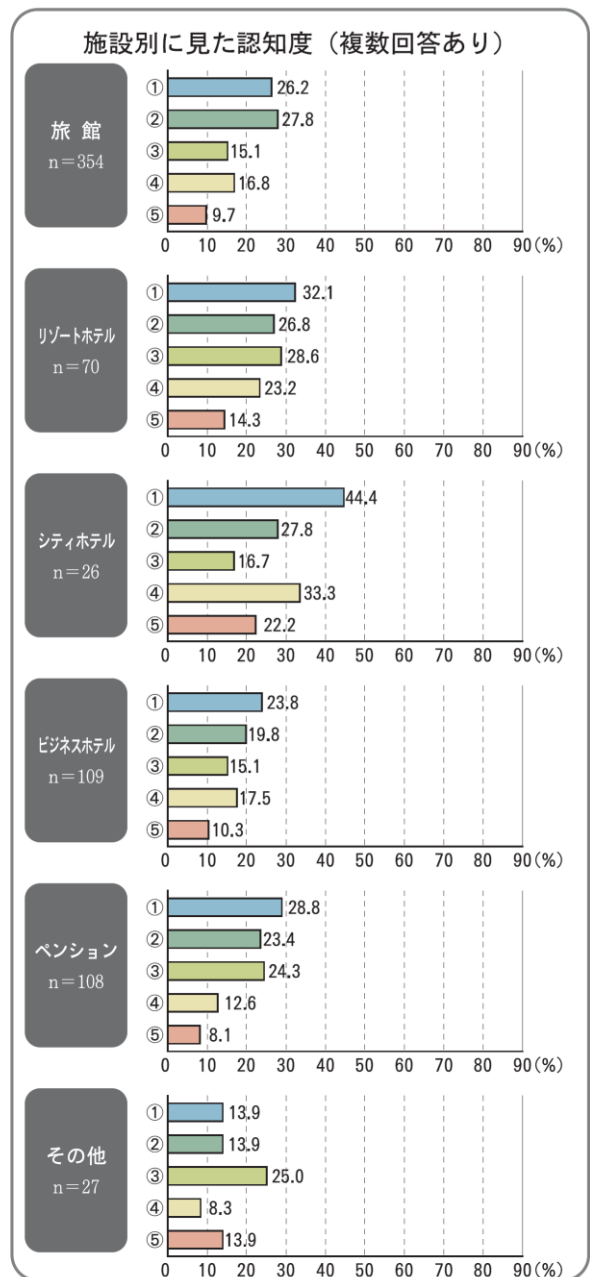
■回答のあった施設のうち、「多言語（英語、韓国語、中国語繁体字（台湾向け）、中国語簡体字（大陸向け））のパンフレットや地図の作成」を知っている施設は全体の26.5%、「受入れマニュアルやハンドブックの作成」…24.9%、「主要観光地などでの多言語表記看板の設置」…18.1%、「おもてなし研修等の開催」…16.7%、「多言語（英語、韓国語、中国語繁体字（台湾向け）、中国語簡体字（大陸向け））のホームページ」…10.4%となっている。

■外国人観光客の受入促進のための取組の認知度（複数回答あり）

(合計施設数：n=176)



合計



19 過年度調査との比較

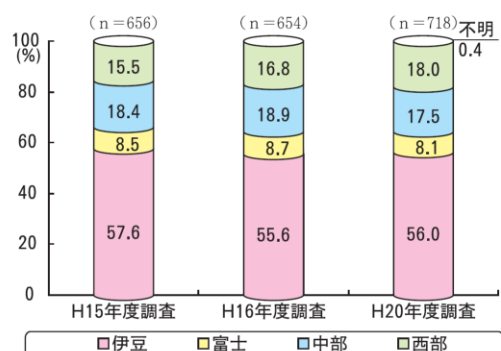
H15年度「海外からの観光客受入施設調査」(H16.2月実施)、H16年度「海外からの観光客受入施設調査」(H17.1月実施)と今回(H20.7月実施)の調査結果を比較した。

★Point 受入れた外国人観光客数、受入施設数は増加。

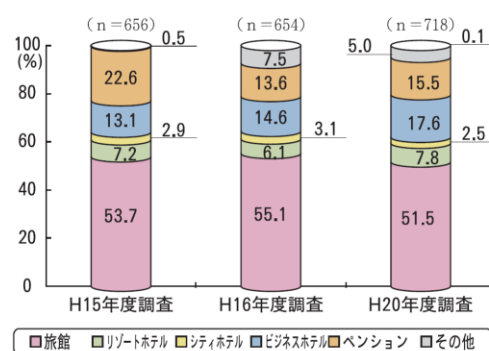
- 受入意向を見ると、「今後も受け入れる予定はない」と回答した施設は、平成15年度調査では40.5%であったのに対し、平成20年度調査では24.5%と減少した。
- 外国語対応、外国語パンフレットの有無、外国語標記の有無については、微増若しくは横ばい傾向となっている。
- クレジットカードの使用、ホームページの所有については、増加傾向となっている。
- インバウンドレートの有無、海外エージェントに対する部屋の確保については、減少傾向となっている。
- 外国人観光客の受入れにあたっての不安・問題点については、依然として外国語対応が最も高くなっている。

回答者の属性について

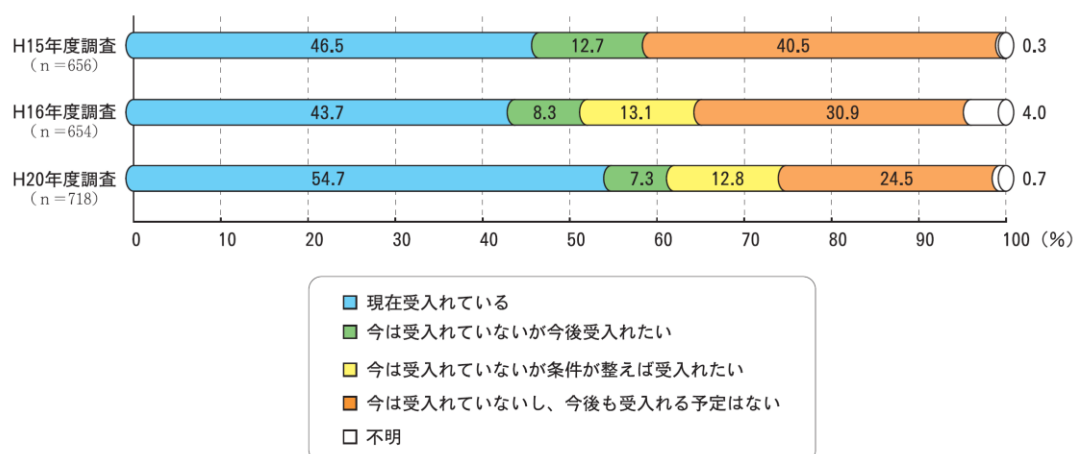
●回答者の地域別構成



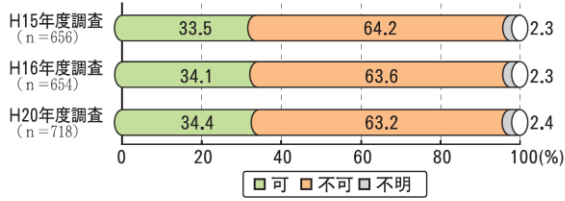
●回答者の施設別構成



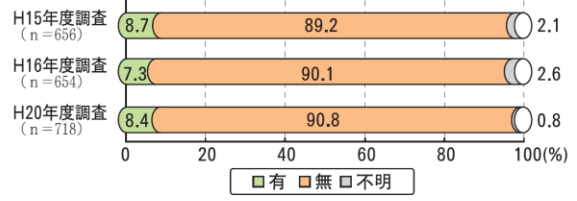
外国人観光客の受入意向について



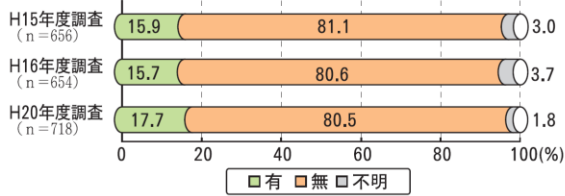
■外国語対応について



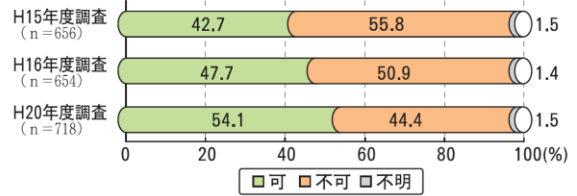
■外国語パンフレットの有無について



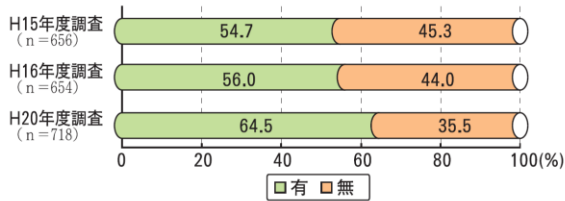
■外国語標記の有無について



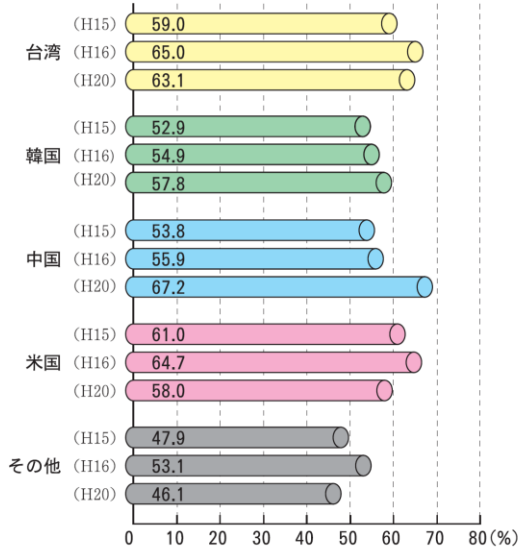
■クレジットカードの使用について



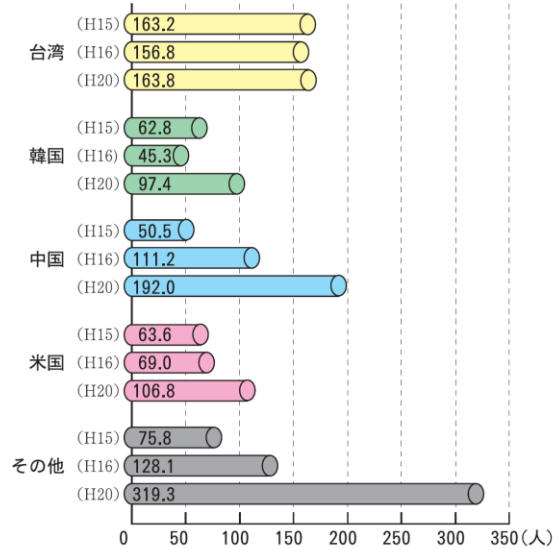
■ホームページの所有について



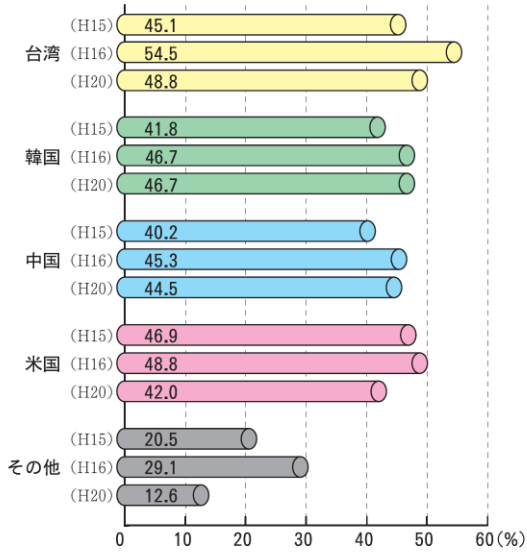
■受入れている国について



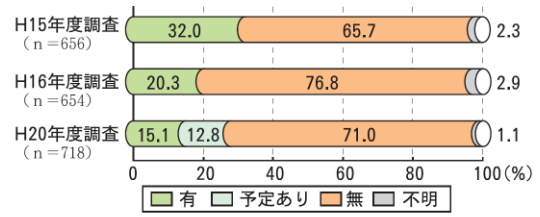
■1施設あたりの年間受入人数 (平均) について



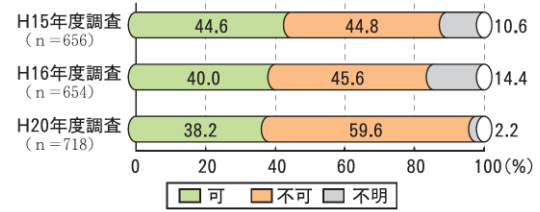
■今後受入れたい国について



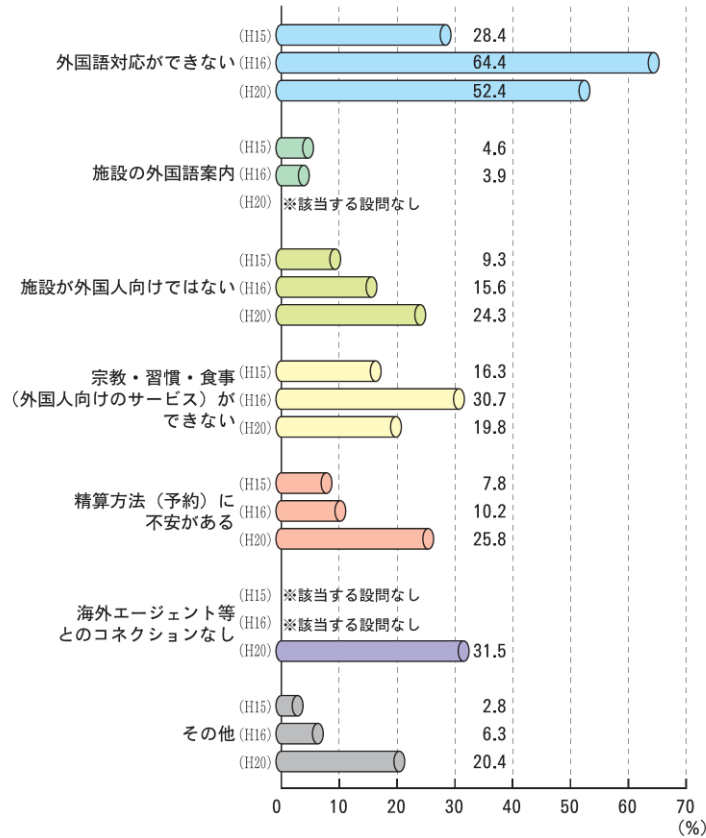
■インバウンドレートの有無について



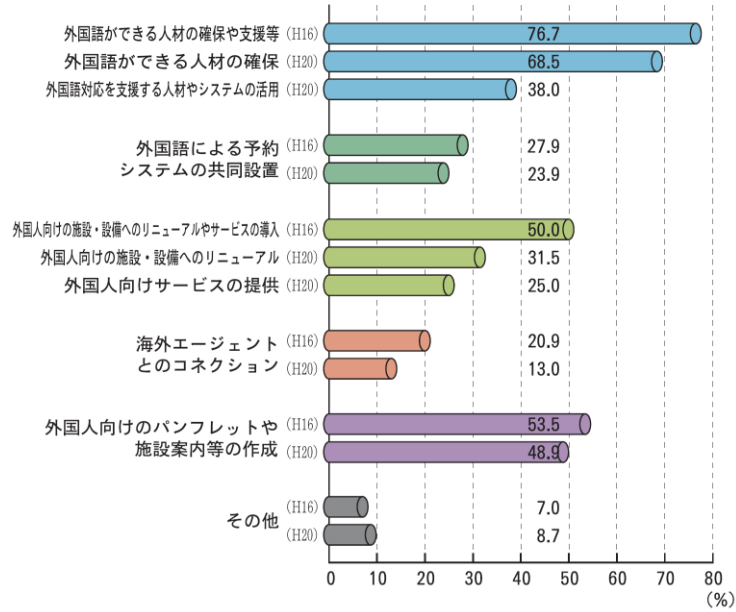
■海外エージェントにする部屋の確保について



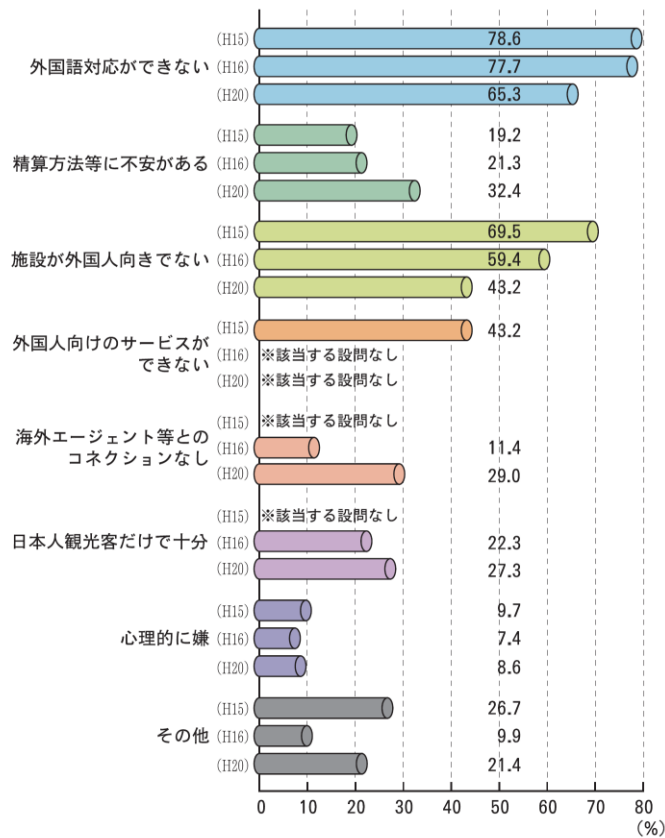
■外国人観光客の受入れにあたっての不安・問題点について



外国人観光客の受入条件について



外国人観光客を受入れない理由について



20 外国人観光客誘致に対する意見・要望（自由記載）

（問） 外国人観光客誘致に対するご意見・ご要望等がありましたらご記入ください。

要 望

【宿泊施設等に対する研修等の実施に関するもの】

- 「日本旅館」としてのスタイルの確立するため、利用にあたり快適に過ごせるスタイルのレクチャーをしてほしい。
- 国別宗教別の禁忌行為等のレクチャーをしてほしい。
- 小グループのツアーを引き込むための知恵・トラブル時の対応を教えてほしい。
- 伊豆地区、特に熱海、伊東地区への集客のためのオリエンテーション等があれば実施してほしい。そうした機会があれば是非とも参加したい。
- 外国のお客様に対して行ってはいけないタブー的な物（行為）等を学ぶ機会があると良いと考えます。（最低限のマナーとして）
- 静岡市で海外、外国人観光客のためセミナーがあるが、もっと近いところでやってくれば行くことができます。
- 受入れに際して施設的な面やスタッフの対応など不安があります。具体的にどのようにすれば良いかなど行政が情報提供してほしい。
- 外国語の対応はできませんが、外国人観光客の方が積極的にこういった宿に泊まりたいという情報がほしい。（サービスは100%でなくても、価格や料理の特異性を理解した上で言葉を習うつもりで来てくれるようなお客様、日本に友達を作りに来るような方を希望します。）
- 外国人の慣習等が把握しきれていないため、その部分に対する専門家による講習会開催や情報発信をしてほしい。
- 言葉の壁、生活習慣の違い等、研修等の情報が知りたいです。受入れマニュアルやハンドブックを見てみたいと思います。おもてなし研修等も参加してみたいと思います。
- このアンケートのように、外国AG、外国人等の要望等アンケート、ヒアリング結果を正確に公表してほしいと思います。

【外国語対応に関するもの】

- ボランティアによる通訳スタッフを配置してほしい。
- 1名でも、日本語のわかる方が引率してくれるようお願いしたい。
- 外国語（英語）対応のインフォメーションセンターを充実してほしい。
- 外国語対応が全てのスタッフができるようスクール等を開き、今よりもっと外国人の方とコミュニケーションがとれるようになり、安心した滞在をすごしていただきたい。
- 外国語対応について学べる本がほしい。
- 外国語に対応できるスタッフが少ないので、外国語のマップの作成などをしていただきたいです。
- 外国語標識の整備をしてほしい。

- 外国人観光客誘致には大賛成ですが、その前に受け入れる体制（観光協会や駅に外国語を話せるスタッフを置くことや、アナウンス等についても外国語を加えること）を整えることが必要と思います。また、クレジットカードが使えるところが少なすぎると思います。
- 観光施設のパンフレットの多言語表記や道路等の案内の多言語を行ってほしい。観光にかかわる人材向けの英語教室等のスキルアップのサポートをしてほしい。
- 施設内の外国語表記（4ヶ国）がほしいと思います。
- できるだけ通訳の方をつけていただきたい。
- 日本語を話せる人を一緒に連れて来てもらいたいと思います。
- 浜松近辺の観光を案内する外国語パンフレットの作成を希望します。
- ボランティア通訳（ヘルパー）がほしいと思います。
- 接客会話の英語版がほしいと思います。

【海外エージェントに関するもの】

- 海外エージェントを知りたい。
- 外国人観光客の業者（エージェント）の一覧がほしい。
- リゾートホテルでインバウンド営業をして来ましたが、生活習慣の違いで、風呂利用、浴場での洗濯、食事時のマナー等に問題がありました。海外エージェントにはビデオ or 文書（マニュアル）でお客様により詳しく説明してほしいと思います。
- 私共は海外エージェントに対し、知識情報が少ないので、安心な業者やエージェントに関する情報が欲しいと思います。

【受入マニュアル等の整備に関するもの】

- 外国人観光客の受け入れマニュアル及びハンドブックを頂けたら幸いです。
- 外国人の受け入れ体制のマニュアル（チェックインの方法、表字方法など）があると、参考になります。
- 外国人観光客用の旅館利用マナー集を作成してください。

【社会基盤整備に関するもの】

- 伊豆半島の交通の便を見直してほしい。
- 伊豆半島の最南端は道路事情が悪く、沼津から2時間半と移動に時間が掛かり過ぎるため、自動車専用道路が必要不可欠と思います。海外からの観光客を受け入れるためにも伊豆縦貫道を整備してほしい。電車がいない所なので道路は重要です。渋滞にはまるお客様の気持ちを考えると道路整備をお願いします。
- 伊豆半島ブランド力強化につながる告知をお願いします。（例：だるま山からの富士山の景観の素晴らしさを再認識しパンフレット等に活用して頂く）
- 外国人客の誘致を増やしたいが交通アクセスの整備がなされていないと思います。例：バス、鉄道、フェリーなどのFIT（外国人個人観光客）への対応がなされていないので、外国語表示を増

やしてほしい。

- 観光地、観光施設等の案内表示を増やし外国人が不安なく行動できるように整備してほしい。
- 菊川市にも工場が多く、仕事で来られる外国人の方もいると思いますので、バスなどの運行を期待します。
- 空港から伊豆へ気軽に移動できる交通（道路及び交通機関）の整備、システムを作ってほしい。
- 空港から富士宮までのリムジンバスの運行を要望します。
- 静岡駅から富士山へのバスツアーを運行してほしい。
- 静岡空港←→香港・北京・台北・ソウルの直行定期便の運行と、静岡空港←→伊豆急行下田駅間の直通特急列車の運行をしてほしい。
- 地元のツアーコンダクターを増やしてほしい。外国人向け施設へのリニューアルを支援してほしい。
- 静岡空港からの市内へのアクセスを整えてほしい。
- 道路、観光スポットなどへの外国語表記の看板を設置すべきと思います。
- 富士山静岡空港から伊豆半島、特に東海岸へのアクセスの利便性が今ひとつ具体的に浮かびません。今後空港と伊豆方面を結ぶシャトル便のような交通機関は考えられえるのでしょうか。
- 常に受入れられるようにしたいと思いますが、いろいろ対応ができず難しいです。空港から伊豆への周遊バスと運行バスの本数の増加を考えていただきたいです。

【外国人観光客に関するもの】

- キャンセルをする場合は必ず連絡を入れるという日本の常識を理解させてほしい。（中国人の団体ツアーは自分達の都合で連絡せずにスケジュールを変えると聞いたことがあります。）
- 片言でも日本語を利用してくれる方や、日本の風習を理解してくれる方を希望します。
- マナーを守ってほしいと思います。

【料金に関するもの】

- インバウンドを取扱うエージェントさんがたくさんありますが、かなり料金も低く設定されています。もう少し価格をあげていただけると助かります。
- 当館のインバウンドレートでは、中国の団体は無理な状況です。オフシーズンに香港あたりからの観光客をギリギリの料金で受けています。値上げはできないので、韓国以上、欧米系又は予算のある研修旅行の誘致・受注をお願いします。

【プロモーションに関するもの】

- 海外キャラバンセールスをお願いしたい。
- 日本を外国人にもっと観光PRをして、入国（ビザ発行）をスムーズに行ない、フレンドリーな環境にしていきたい。
- 自治体主導のファムトリップを企画してほしい。

- 私共のような小さな施設をどこまでPRしていただけるのでしょうか。
- 伊豆の温泉、富士山も含めた自然をもっとPRしてほしい。
- 伊東市役所の統計によれば、伊東市への年間観光客数は約300万人で、外国人は韓国や台湾から約2万人で白人系は極少です。一方、仏ミッシェランでは伊豆半島を「2つ星」と評価していますので、特に伊豆高原周辺の山々や海等の自然、各種文化やスポーツ施設等の外国向け紹介に力を入れてもらえればありがたいと思います。大都市のデパートでキャンペーンしているブランド物ショッピングでの誘致には適さないと思います。
- 今までも時折外国人のお客様が訪れ、温泉や伊豆の自然を楽しんで行かれました。天城のトレッキングを楽しまれた方が多かったです。伊豆の自然を楽しめるルートを外国人の方に向けPRしていただけることを希望します。
- 官民一体となった広報などPR活動を強化してほしい。
- 県内のイベント等を積極的に行い、盛り上げてください。
- 静岡県伊東市観光案内HPに、外国人向けのページをつくってほしい。
- 静岡県全体で外国人観光客誘致のアピールをしてほしい。
- 主要語でのパンフレットを充実してほしい。
- 小グループや個人旅行者のペンション（簡易宿泊所）への積極誘致をお願いしたい。（行政からプッシュしてほしい）
- 当施設は今後、“そば打ち”“アロマ”自然観察トレッキングやクルージングガイド”など、宿泊はあってもなくても、体験のための役割をしていきたいと思い調整中です。是非、日帰りや体験の案内に入れてください。
- 日本を象徴とする富士山を世界中の方に見ていただきたい。富士山をセールスツールとして誘致を行ってください。
- プロモーションの強化を期待します。
- メジャーな地域以外もプロモーションしていただきたい。電車・TAXIなどアクセスも含め、外国人客対応ができるようにしていただきたい。外国人＝激安ではなく、料金帯別のプロモートを考えていただきたい。
- モデルコース、所要時間、静岡県内で体験できることを紹介してほしいと思います。
- 宿だけで対応しても、日本（伊豆）の良さがわかってもらえないと思いますので、地域毎に、施設によるチームを作れるよう呼びかけてほしいと思います。

【日本文化等の周知に関するもの】

- 日本の特別な祝祭日により、連休があり、ゴールデンウィークやお盆など、特に交通機関が混雑する時期があることを周知してほしい。
- 日本は他の国と比較して現金主義のところがあり、地方ではクレジットカードが使えないことがある旨を周知してほしい。
- お食事についてはほとんど問題はありませんが、ご入浴方法等日本の生活習慣の告知やPRが必要と思います。

【危機管理に関するもの】

- トラブル集など、国によって色々あるので、トラブルの原因になる事例などを教えてもらいたいと思います。
- 誘致することは大変歓迎ですが、知らない海外の旅行代理店からメールで宿泊予約の問合せが送られてきても、信用がないので受入れにはハイリスクが伴います。県にお願いしたいのは、この国ではこの代理店なら取引ししても大丈夫といった認定許可を発行していただきたいと思いません。そうならば受入れ側も積極的にセールスを行えると思われれます。

【その他】

- トラブル等の仲裁にいつでも対応できる機関が是非ほしい。
- 当宿は、ペット同伴ペンションなので外国人観光客は今のところ 100%ありません。ただ、箱根などの中国人観光客の増加については、伊豆方面も見習うべきところはあると思います。今後は空港からのアクセス道路等に頼らない方法、電車路線の拡大等も同時に考えるべきだと思います。
- パスポートのコピーを必須にするのをやめてもらいたいと思います。

意見

【宿泊施設等に対する研修等の実施に関するもの】

- 国々の風習を学ぶ必要があると思います。言葉は何とかなりますが、外国人の方特有の時間感覚がないので、特に小さい宿では 24 時間体制が必要となると思います。

【外国語対応に関するもの】

- 言葉が不安です。
- 言語に関しては英語だけで十分対応できていると感じています。(英語ができない外国人の受け入れは困難となります。)
- 今まで数は少ないですが、お互いに片言の英語や日本語のやりとりで多少意思の疎通を欠くこともありましたが、特に問題は生じませんでした。
- 英語を少々話せる程度のため、満足いただけない可能性があり、対応が不安です。
- 外国語対応できる従業員が少ない。
- 外国語の対応ができないのを承知していただける外国人のお客様を受入れています。それが可能ならこれからも誘致したいです。
- 直接予約は言葉に不安があります。エージェン트가入ってクリアしてもらえば、今のところ問題ありません。言葉(日本語)が通じない場合は、今後クリアできるようにしたいと思います。
- たまに外国人の方がいらっしゃいますが、殆ど 2 名で 1 人が日本人(若しくは日本在住の外国人)です。やはり言葉の問題と、食生活習慣の違いで難しいというのが現状です。
- 日本人のガイドか通訳の方が一緒だと受入れやすいと思います。
- 日本人のツアーコンダクターが一人でもいれば大変助かると思います。
- 外国の方にご宿泊をしていただくことは今後の目標です。アットホームな環境ですし、きっと外

国の方にも当施設を気に入ってもらえると思います。しかし、言語の点でまだ問題も多く、只今勉強中です。

【海外エージェントに関するもの】

- エージェントとの取引は精算方法が要になると思います。
- 日本の文化伝統を受け継いでいる純和風旅館ですので、広く海外の人々に知っていただき、是非来館して日本文化を身体で感じていただきたいと思っています。海外エージェントとのコネクションを作りたいと思います。
- 予約などに応じると宿泊者主導になってしまい、ホテル側は対応に苦勞します。日本人エージェントがいれば問題はないと思います。

【受入マニュアル等の整備に関するもの】

- FAX の場合の解答に困っていますので、共通の受付ができる書式があれば良いと思います。

【社会基盤整備に関するもの】

- 外国人の受け入れに重要なのはソフト面だと思います。
- 熱海市として町並、施設、自然などの環境整備が課題と感じています。
- 交通アクセスの整備及び十分な案内が必要だと思います。外国人の場合は観光案内より交通アクセスの案内を重視すべきだと思います。(行動範囲が狭くなるため)
- 市街地、道路情報等に、英語、ハングル、簡体字、繁体字等の表示が必要だと思います。インフォメーションセンター等の設置や、インターネットの整備も必要だと思います。
- 地域をガイドするボランティアの育成が必要です。
- 日本人、外国人ともに楽しめるような、観光施設があればと思います。
- 富士登山をする場合、バスが7～8月のみしか運行されませんので、車でないお客様は困ると思います。
- 南伊豆はアクセスの確保に問題があると感じています。

【外国人観光客に関するもの】

- できるだけ、外国人観光客のご要望にそうよう、努力したいと思っています。
- アジア系のお客様で企業の研修に来るお客様は、言葉は通じなくても食事は和食で良かったし、マナーも良かったです
- アジア系のお客様は食事制限があり、面倒な面が多く感じます。
- アジア系のお客様は礼儀作法等が日本と異なり扱いにくく感じます。
- 外国人客は全体的に見て色々なわがまを言うと感じます。
- 外国特に中国の人達のマナーの悪さ（日本人達と比較して）が気になります。欧米の方が良いと思います。当ホテルは仕事でみえる方が多いので、今のところ積極的にインバウンドに参

加する気持ちは少しです。

- 現在当館に来ている外国人（おもに台湾、香港）はインターネットのホームページからの予約客で、個人客です。エージェントからではなく個人客で直接の予約の方を中心に受け入れたいと思います。
- 個人客の誘致に力を入れたいと思います。
- 施設が小さいため、個人客は受入可能ですが、団体は無理です。個人経営のために設備投資するのは難しく現状のままでの受入れになってしまいます。
- 個人旅行者のみを受け入れたいと思います。日本政府観光局(JNTO)は、ウェルカム・インとの連携を強化したいと思います。
- 在日中国系のお客様のご宿泊の時、強引に庭の施設を使おうとしたり、部屋を汚したり、非常にいやな思いをしました。これが旅行客となると更にエスカレートするのではと不安を感じています。また、習慣の違いからにぎやか過ぎ、施設の雰囲気壊すため、積極的に受け入れられません。
- 外国人観光客も少しは日本語が話せることが、受入れの条件になります。
- 生活文化の違いは理解できるが外国人にも日本の習慣を理解して欲しい。
- 全体的なマナー（食事、お風呂、ロビーなど）が、他の日本人のお客様に嫌がられます。
- 団体客は受け入れたくありません。国内客にも受け入れられる観光基盤の整備をしないで、外国人と騒ぎ立てるのはどうでしょうか。国内客にとって良い観光地であれば自然と外国人も集まると思います。
- 当館としては4室のみの小宿ですので、団体客の受け入れはできません。個人のネット申込が主になると思います。
- 特に中国人のマナーの悪さが気になります。私の所ではありませんでしたが、所かまわず大声で話をしたり、ツバを吐いたりしました。
- 日本語が話せなくても、ホームページなどで当館を理解して泊まるのであれば、どの外国からでも受け入れます。
- お食事でのおもてなしが満足にできないため、日本食が不可という外国人の方の受け入れはなるべくお断りしたいと思います。
- 他の宿泊客との接点が旅館には多いので、日本の文化を分かろうとする人以外を無理やり集客するのは難しいと思います。
- 日本ホテルの情緒を理解し、目的を明確にして行動してもらいたいと思います。
- 日本旅館の泊り方を知っていただきたいと思います。
- 文化の違いを理解し来日していただきたいと思います。
- ペンションですので団体客の受け入れはできません。個人客（できれば英語の話せる客）を望みます。
- 習慣の違いからマナーの悪さがあり、日本のお客様からの苦情が多い状況です。例：注意書きをしてあるのに、入浴の際に下着を着けたまま入ったり、痰を吐いたりを平気で行う。
- 全く日本語ができないお客様は困りますが、日本旅館と分かっている方であればあとは何とかなるようです。
- 習慣が違う点が大変なこともあります。特別、食べ物等には苦勞はいたしません。人間的にもとてもいいです。

- 習慣のちがいで日本人客との折合いがつけば積極的な対応がとれると思います。
- 宗教上肉が食べられなかったりする場合は、食事の提供に困ります。
- 食事で豚肉を食べられない等の申し出がありますが対応できない時があります。部屋の設備でもベッドや、バス、トイレ付きという方には対応できません。
- 積極的に受入れはしませんが、来ることは拒むことはありません。一生懸命もてなします。
- 大浴場利用のマナーが問題だと思います。
- 中国人団体は比較的マナーが良くなく、日本人の固定客からクレームをいただくことが何度かあります。しかし、ツアーガイドさんにきちんと説明すれば応じていただけることもありますので、できるだけ受入れしていきたいと考えています。
- 強制する訳ではありませんが、日本の文化に触れていただいた方が良いのではないかと思います。
- 中国人のマナーの悪さを聞いています。今のお客様が第一ですので受入れはできないと思います。
- 外国人観光客の方が日本人よりマナーが良いと思います。
- 昔ながらの民宿の良さを理解していただける外国人観光客がいらっしゃるのか疑問です。

【料金に関するもの】

- 掛川市内に外貨の両替所が少ない。言葉の問題や、キャンセル料の対応が不安です。
- 稼働率 100%に近いホテルにとってノーショーや当日キャンセルは死活問題です。常連様を満室と断っておいて、ノーショーでは目もあてられません。キャンセル規定をきちんと作ることでしよう。本社からも 100%を求められているので、他から見えるほど運営者は楽ではありません。リスクがあれば二の足を踏む人も出てくるはずです。
- 国内の料金で来館していただけるのであれば受入可能です。特別料金は設定したくありません。
- 日本人以外のお客様との支払い方法が難しい面があります。クレジットカードの導入をする方がいいとは思いますが、コスト面で難しいのが現状です。現在フロントのみのネット環境ですので、客室でも使えるようにしたいと考えていますが、コスト面で難しいのが現状です。日本に来られる外国の方は、ほとんどが日本に対して良い印象をお持ちです。

【プロモーションに関するもの】

- 伊豆高原は別荘地中心で、大室高原・一碧湖などの自然、工房・美術館・博物館などの観光施設が多数あり、外国人にとっては箱根の富士山・芦ノ湖と同じ様な物があるにもかかわらずアピールが少なく、誘致にいたっていないと感じます。
- 伊豆地域全体として、環境整備がまだまだ不十分ではないかと思います。地域全体として連携した取組が必要かと思っています。
- 今静岡県が考えている、主に東南アジア（本質的には日本と同じ文化の本根を持つ）からの観光客については、あと数年してもっと豊かになったときには日本を飛び越えて北米に、そして文化的に発生源を異にするヨーロッパ文化圏（日本もそうであったようにヨーロッパ、米国、オセアニア）に向いていくと思います。ただし、日本の歴史の研究価値が高い奈良・京都・鎌倉や、経済交流の本質的価値がある東京、横浜などには、引き続き観光客が来ると思います。
- お客様のニーズは、日本人とさほど違いがないように実感しています。個人客へのアプローチを積極的に行うべきと考えます。

- 外国のお客様に温泉を売りにするならば、付加価値がないと無理だと思います。観るものがなければ体験しかないと。日本の田舎暮らし体験とか、日本固有の体験ができるといいかもしれません。
- 県で一生懸命に観光客誘致をやっていることをテレビ等で少しは知っていますが、その観光客が私達のような小さな宿にどのように流れてくるのか分かりません。外国人観光客が小さな宿等に対してどのように予約をするのですか。大きな宿屋だけに宿泊するのではないですか。
- 地元の活性化なくして観光客の来訪はないと思います。
- 私どもの宿泊施設に泊まる可能性のある外国人観光客は、個人でしかも格安旅行を目的とする若い層の人かと思っています。そのような人がこの地区に来るのでしょうか。来る可能性の少なさに頭の中は堂々巡りしています。外国人観光客が来るのは私どもの施設にとって夢物語です。
- 基本的に外国人誘致は最終的には宿泊施設の努力ですが、受入体制は各地方自治体が主になって行った方が良くと思います。

【日本文化等の周知に関するもの】

- 入浴マナーの指導が必要だと思います。(浴槽までスリッパで行く、バスタオルをまいて入浴する)
- 昔、日本人が海外へ行ったとき評判があまり良くなかったと聞きます。また、外国人が日本のホテル、旅館に来たときのマナーがよくないと、近くの従業員の方から聞きます。最低限のマナーをパンフレットにいたら良いと思います。

【危機管理に関するもの】

- アルカイダや静岡西部地区に多いブラジル人等トラブルを起こしそうな外国人の受け入れは県民の安全な生活にリスクを強いるものだと思います。我々宿泊施設事業者は一見客の受入可能性が増え、日本人に比べトラブルが発生率が高くなると考えます。支払いもカード決済となり、資金化にタイムラグが発生する上に手数料が差し引かれるので、規模の小さい施設にはメリットが限定的になると思われます。
- コミュニケーションが上手に取れない場合にトラブル・誤解等の問題処理等に不安を感じます。
- トラブルが起きた時の対応が不安です。

【その他】

- アマウント（取引量）第一主義になっていないでしょうか。
- これまでの経験では、「航空機の到着遅れでチェックインが大幅に遅れた。」「当館には一泊ですが長期旅行のため荷物が多く大きなパッケージのため量がキズだらけになった。」「チェックインしてから食べられないもののリクエストが数多く出た。」「ノーショウがあり、連絡もとれなかった。」
- 旅行会社を通して中国人の団体を受け入れたとき、旅行会社とおお客様の価値観の違いが大きかったように感じました。お客様はもう少し金額が高くていいのではということでしたが、旅行会社はより安くということで、当方の提供する客室にバラツキが生じました。お客様の目的や予算に応じて日本の文化を知って頂くためにも工夫が必要だと思います。外国人に合わせた部屋、サービスも大事ですが、日本の旅館や食事、畳等の文化を知りたいという外国の方の意見もありま

す。

- 外国人観光客を受入れたいですが、施設の改善が第一でそれに伴い資金も必要で、今のところは思案中です。これから若い者にバトンタッチしていくつもりです。
- まだ受入体制が不備だと思います。
- 外国人観光客の誘致について大いに熱望しています。
- お風呂の利用方法を外国の方にはお渡しするようにしていますが、日本人の方からまれに苦情をいただくこともあります。外国人観光客の方もできる範囲でお受けしたいと思います。
- 開港にあわせての取組は現在のところありませんが、開港後の様子で考えたいと思います。
- 外国からのお客様に日本をもっと好きになって貰いたいという強い気持でお迎えしています。喜んで戴きたい（日本人のお客様に対しても同じですが）。その為に日本を知っている日本人であり、外国の文化にも積極的に触れようとする心を持った日本人であることが大切だと思います。
- 外国人、外国人と外を向くのは致し方ありませんが、私どもの施設では国内からの人にゆっくりしていただきたい思いもあります。
- 外国人観光客の受入に積極的に努力していきたい。
- 外国人の受入れをしたことはありませんが、多少日本語のできるお客様なら受け入れてみたいと思っています。少人数をオフに手習いから始めることができたらと思っています。量なので日本の良さがわかって頂けたら嬉しく思います。
- 外国人向けのサービスは全くありません。当施設の通常のサービスの範囲内で外国人観光客を受入れます。
- 外国人リピーターを増やすように満足度の高いものにしたい。
- 観光地としては積極的に外国人観光客誘致を推進すべきと考えます。
- 外国人観光客は、館内にて宿泊料金以外のお金を使いません。（飲料・売店等）
- 希望があれば受入れをします。
- 観光地ではないため外国人ビジネス客への対応の一環として考えています。
- 芸者数日本一の熱海での「芸妓体験ツアー」等を考慮中です。
- 現在当施設では会員制リゾートホテルとなっており、旅館ホテル業としての認可を受けていません。最近になってその認可手続を始めましたが、平成 12 年に法律が変わり変更ができない様ですので、エージェントその他の誘致をしていただく方に会員権を無料にて贈与し、その方の関係者という形で対応したいと考えています。（従来もその方法で実施してきました。）
- 外国人観光客が本当に来るのか不安です。
- 県内のホテル、旅館でも設備料金、おもてなし等に格差があると思います。小規模旅館であっても観光客のニーズにあえば受入れに対し積極的に参加したいと思います。
- 県の取組といっても、浜北区には殆んど外国人観光客は来ないので実感がわきません。
- 今後は当然ながら、外国人観光客誘致が必要になると思います。
- 今後積極的に取り組むための対策を考え中です。
- 静岡には外国人観光客を呼ぶだけの観光地がないと思います。
- 施設が老朽していますし、リニューアルも考えていません。営業を続けるかも思案中です。
- 施設側は外国人のお客様に対して友好的ですが、他の一般のお客様の反応が心配です。（特に地

方で、都会等へ出たことのないような人。)

- 実際にどの程度のお客様が利用するか今一つ不明な点があり、当社としては地元企業へのビジネス客の誘致を先行していきたいと考えます。静岡空港は来日の起点なのか、帰国としての位置づけになるのでしょうか。仮に来日であれば観光ルートとして、大阪・東京のアミューズメントパークまで含めて作成をするのでしょうか。
- 積極的に受け入れたいと思います。「下田は決して遠くない」というイメージをつくりたい。
- 相互理解のためには、外国人観光客を誘致すべきです。
- 対応する体制がないため、外国人観光客の受入は難しい。
- 当館は和室で定員5名が多く、2名1室利用で単価が安い外国人観光客は、オフシーズンの平日のみしか受入れができません。
- 当施設は富士山を一望でき、外国人のお客様には喜ばれると思います。
- 当地（河津）の桜まつりの時期は、台湾、香港などの正月休みと日程が近いのもっと積極的に売り込みたいと思います。
- 当ホテルは一切エージェント（国内・海外）への手数料、クーポン券は取り扱っておりません。
- 時々国際観光旅館連盟を通してイベントに無料ブースを設けて参加させていただいていますが、伊豆地区はあまり外国人観光客誘致に力を入れていないような気がしました。2人1部屋ということと料金設定が安いからでしょうか。
- どこの国からどの程度の外国人観光客が来るのか全々わかりませんが、誘致するのなら観光地自体また施設や宿などそれなりの対応（言葉や食べ物サービス）をしていただき、満足して帰ってもらいたいと思います。
- 日本の和と静をアピールできることが大切だと思います。
- 沼津には外国人向けのスポットは数か所しかない。伊豆方面に日帰りでガイドなどつけて観光していただき、東部に宿泊させるくらいのメリットがないと無理ではないでしょうか。
- 富士、箱根、伊豆と世界に誇れる観光地が近くにあるので、できる限り外国人観光客を受入れたいと思います。すでに市内企業に仕事で来る外国人は受入れています。
- 富士山静岡空港開港にあわせて、県旅館組合からも、外国人誘客に向けて多くの講習会が開催されています。その刺激を受け、積極的に向え入れる体制を整えようと考えています。講習会でもお話しがありましたが、設備、外国語を話せるかどうかという問題より、先ずはオーナーの意思だということでした。頑張ってみたいと思います。このページの裏に「おもてなしCD-ROM」のお知らせがありますので、購入してみようと思います。
- 富士山静岡空港の開港により静岡県及び伊豆地区が活性化する事を期待します。
- 富士山世界文化遺産登録、富士山静岡空港に向け海外からの受け入れを積極的に行っていきたいと思っています。
- 富士山までも近く国道沿いインターにも近い好アクセスに立地しています。インバウンド団体があれば積極的に受入れたいと考えます。
- 古い日本旅館ですから外国の方が良いと思っただされれば幸いです。
- ペット連れの方を受け入れていますので、日本に住む外国人（犬を飼っている方など）も、積極的に誘致したいと考えています。
- 問題点、不安面は多々ありますが、外国人観光客の誘致には賛成です。もっと多くの外国人に日本の良さを見に来てほしいと思います。

- 外国人観光客の予約方法はどのようにするのでしょうか。(直接予約 or エージェント etc.)
- レトロな日本の宿を希望する方に、温泉旅館を味わっていただけたと思います。私共は小さな温泉宿です。来館者に着物などで写真を撮っていただいています。五月の節句には日本刀やかぶとを着けて喜ばれております。
- 年間に 100 人近い外国人の宿泊は以前からあり、困ったこともありますが、とにかく受入れできていたので、この程度で良いと思います。どうしてここを知ってくださるかは分かりません。
- 静岡空港の開港により、外個人観光客が増える可能性は大きいと思います。それによる国際性が高まり、需要が増えると思います。

21 富士山静岡空港の開港にあわせた観光客誘致に向けた取組（自由記載）

（問） 富士山静岡空港の開港にあわせて、貴施設における観光客誘致に向けた取組があればご記入ください。

【特別料金の設定】

- 1泊（朝食バイキング付）6,300円を予定
- 1泊2食 7,000円位の特別料金を予定
- 開港当年の宿泊料金を10%オフ
- 開港キャンペーンとして割引料金を設定
- 開港キャンペーン特別料金
- 開港キャンペーンとしての特別料金の設定
- 特別料金の設定
- インバウンド料金の設定
- 国内線の同空港の利用客に対する宿泊料の割引
- 外国人向け料金の設定及びプラン内容の強化
- 開港を記念した特別プランを計画
- 新プラン検討中

【インターネット予約】

- インターネットを活用した販売強化（楽天インバウンド）
- インターネットからのセールスを強化
- 外国サイトに向けた予約受付を開始
- 直接ネットから予約を受けている。
- 楽天トラベル、じゃらんへのインバウンド登録
- 楽天やじゃらんなどのサイトから直接予約の受付
- じゃらんシステムのインバウンド予約に参画予定

【ホームページ】

- 専門サイト（インバウンド受入）に申込
- ポータルサイトのインバウンドの参画
- インターネットでの海外発信
- ホームページの作成
- 英語のホームページの作成
- 外国語対応のホームページを制作
- ホームページでセールス活動の強化
- ホームページに工夫をしていく考えである。

- 自社ウェブサイトにて中国語、韓国語版を制作したい。
- 各旅行サイトにインバウドを設置、他の外国サイトに直接アクセスできる様に努力

【交通】

- 富士山静岡空港への新幹線駅設置が理想
- 開港に先立ち旅行代理部門を立ち上げ、空港からのバスによる移動、特に伊豆地区への利便性を高めたい。また、環境に最大限配慮し、全て電気自動車でのレンタカー事業を運営予定。空港からの観光客の利便性を考え、車での移動中心の伊豆地区への観光を促進したい。
- 大井川町観光協会では、大井川港～伊豆・土肥の定期便に向けて、6月22日に試航を実施
- 空港と伊豆を結ぶ定期航路の確立をお願いします。
- 静岡空港とのアクセスが悪いため対策を検討中

【クレジットカード】

- 「中国銀聯カード」を取り扱い、中国人観光客の方々の利便性を向上

【サービス】

- 特典として、ちょっぴりプレゼント計画中
- 開港キャンペーンとして、ワンドリンクサービスを予定
- 国内線利用のお客様に何らかの特典を与えてもよいかと考える。
- 外国人専用使用（25名以上から仕切り対応OK）
- 海外のお客様も日本のお客様も同じサービスができるようにしている。
- 開業200店舗達成記念とあわせ、弊社ポイントカードをお持ちの方に朝食を無料サービス

【コネクション】

- 国内需要を高めるために、九州・北海道の旅行代理店に向けた商品造成と営業展開の実施
- 国内ランドオペレータや大手旅行代理店国際部へのアプローチ
- 開港に合わせて浜松、静岡で行った韓国エージェントとの交流商談会に参加し、旅館、ゴルフ場周辺観光地のアピールを図った。
- 商談会への積極参加
- 海外エージェントに対するセールス活動を始めている。
- 中国人研修生の受入れによる中国とのコネクションの強化
- 海外エージェントへの宣伝の強化

【組織強化】

- グループの事業構成を活かした商品づくり
- グループの事業構成を活かしたセールス活動の強化

【セールスの強化】

- 博多、札幌等へのセールス活動

- 国内遠方客のセールス強化
- 海外へ出向いての直接のセールス活動
- 国内でも北海道へのセールス活動
- ランドオペレーターへのセールス強化
- 営業の強化
- セールス活動の強化
- セールス活動の強化（九州）
- 数年前よりチェーン店との提携により、インバウンド受け入れの現地セールス活動を積極的に行っています。
- 静岡空港から西伊豆町へのルートが便利であれば、セールスの強化をしたい。

【モデルコース等の企画】

- 観光ツアーモデルコースの企画
- アジアの教育旅行を積極的に誘致したい。
- 南アルプスの登山や川根お茶街道による観光
- モデルコースの作成

【ファムトリップ等】

- 行政主体の招聘事業への参加

【言葉】

- 韓国語の勉強をしている。
- 言語の勉強
- 館内施設看板の英語表示・館内案内の英語表示、中国語表示の作成
- 中国、韓国向けパンフレットの作成や館内案内等の改善を検討
- 英語版のそば打ちDVDを独自に制作中
- 韓国旅行客取込の為韓国人スタッフの育成
- 個人の宿の紹介はもちろんですが、その前に静岡県内の観光街（町）の紹介パンフやHPなど(英文)、特色の有る分りやすい冊子を作ることに力を入れてほしい。

【モデルコース等の企画】

- 袋井市観光協会（理事）では「三日坊さんの旅」と名を付けて、寺院の多い当市で、いかにも坊さんらしい体験を味わって戴くことができます。外国人にもおすすめです。
- 空港からの魅力的な行程表を作成（フェリーの利用～西伊豆～南伊豆～下田）etc
- 大手エージェント等の企画商品の参加
- 体験プランの作成 1. オリジナル香水を作ろう（一碧湖香りの美術館との提携） 2. 夜景鑑賞ツアーの実施（参加無料、毎晩運行） 3. メインダイニングでのピアノの生演奏 4. 提携ゴルフ場とのパックツアーの実施 5. デザートビュッフェを考慮中

【施設の改修】

- 各部屋へのインターネット接続設備等を考えていきたい。
- この夏でリニューアルのために休業し、開港と同じ年に新規オープンできるよう準備を進めている。
- 日本的な“和”の雰囲気のリフォームをしている。(3年前より少しずつ計画して行なっている)

【宣伝・PR】

- 開港キャンペーンの実施
- 焼津市観光協会では札幌 or 福岡に観光キャンペーンを行なう予定
- 伊豆の踊り子キャンペーンの実施
- 伊豆半島のブランドイメージ強化につながる告知をしたい。
- 梅ヶ島温泉観光組合の宣伝活動強化に取り組んでいる。
- 九州・北海道へのキャンペーンセールス
- 富士山だけではない静岡の魅力をアピールしていただきたい。
- ポスター、のぼり、ステッカー等を配布してほしい。
- やはり海外に向けて宣伝、アピールを行って行きたいが、個人では限りがあるので、県や地域でプロモーションやCMで現地のお客様に静岡の良い温泉や食材を知っていただきたい。

【組織連携】

- 商工会とインバウンド研究会を立上げ現在進めている。
- 河津商工会にインバウンド研究会を立ち上げ
- 組織で取組強化中
- 地域観光協会の連携
- 市や周辺自治体の協力によるキャンペーン等の実施
- 地域としてのセールス強化
- 伊豆地区全体で誘致活動を行ないたい。
- 浜松の観光施設との連携
- 静岡県中部地区観光連絡協議会に加入しているので、静中連と取り組んでいきます。
- MOA美術館と組んでイベントを実施

【その他】

- 観光客誘致に備えハード、ソフト両面の受け入れ体制を検討中
- 空港を間近に見ることができるということを紹介しています。(一般の利用客を対象にして)
- エアライン(航空会社)への情報提供

【苦言】

- 静岡空港は期待できない。

- 静岡空港開港にあたって、まったく情報がない。海外のどこに飛ぶのかすら分からない。
- 静岡空港から東伊豆にお越しいただく利便性を考えると、羽田からのお客様が多いのではないかと不安です。
- 富士山静岡空港は東伊豆にとって何のメリットもない。むしろ首都圏から来た方が楽に来る事ができる（電車など直通）
- 静岡空港から伊豆への交通アクセスが心配です。色々な問題が解決されていません。
- 御前崎から下田までのフェリーを開設していただきたい。
- 河口湖にとられてしまう気がします。開港してもたとえば伊豆地区に1日遊べるアトラクションがない。アウトレットまでも遠い。何か外国人を集客できる施設などがないと難しいと思う。