

## ■外国語対応について

---

外国語に対応できる従業員を配置している施設は全体の34.4%であるが、対応可能な言語は、ほぼ英語に限られている。施設別では、シティホテルとリゾートホテルで外国語に対応できる従業員を配置している施設が多い。

これに対し、外国語パンフレットを用意している施設は全体の8.4%であり、施設内に外国語標記のある施設は17.7%となっている。

## ■クレジットカードの使用について

---

クレジットカードは、全体の54.0%の施設で使用可能である。シティホテル、リゾートホテル、ビジネスホテルで使用可能な施設が多いが、旅館ではほぼ半数で使用不可となっている。

## ■ホームページの有無について

---

ホームページは、全体の64.5%の施設で所有しており、特にリゾートホテル、シティホテル、ビジネスホテル、ペンションでその割合が高い。地域別では、伊豆地域の施設で所有率が高くなっている。

## ■外国人観光客の受入意向について

---

外国人観光客の受入意向については、「受入れている」と回答した施設が54.7%で半数を超えた。これに、「今後受入りたい」、「施設の体制等が整えば受入りたい」と回答した施設を加えると、74.7%の施設が外国人観光客を受入れる意向を示している。半面、「今後も受入れる予定がない」と回答した施設も24.5%で、全体の4分の1となっている。

## ■外国人観光客の受入状況について

---

外国人観光客の受入状況は、受入施設数、受入人数ともに、台湾、中国、米国、韓国の4か国が多いが、その他の国からの外国人観光客も増加している。地域別に外国人観光客の国別人数を見ると、伊豆地域で台湾が37.0%、西部地域で中国が33.8%、台湾・中国・米国・韓国以外の外国人が37.9%と多くなっている。

## ■外国人観光客の受入にあたっての不安・問題点について

---

外国人観光客の受入にあたっての不安・問題点については、「外国語対応ができない」が52.8%と半数を超え、最も高くなっている。次いで、「海外エージェント等とのコネクションがない」が31.5%、「精算方法に不安がある」が25.8%と契約等にかかるものとなっている。施設やサービスについては「施設が外国人向けではない」が24.3%、「外国人向けのサービスが提供できない」が19.8%となっている。

## ■外国人観光客の受入条件について

---

どのような条件が整えば今後外国人観光客を受入れるかについては、「外国語ができる人材の確保」が68.5%と最も高くなっている。次いで、「外国人向けのパンフレットや施設案内の作成」が48.9%、「外国語対応を支援する人材やシステムの活用」が38.0%と外国語への対応が受入にあたっての大きな条件となっている。

## ■外国人観光客を受入れない理由について

---

「今後も外国人観光客を受入れる予定はない」と回答した施設にその理由を尋ねたところ、「外国語対応ができない」が65.3%と言語の壁が大きい。また、旅館においては、「施設が外国人向きでない」が77.2%と最も高くなっている。

## ■過年度調査との比較

---

外国人観光客の受入意向を見ると、「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。

外国語に対応できる従業員の配置、外国語パンフレットの有無、外国語標記の有無の外国語対応については、微増若しくは横ばい傾向で大きな変化は見られない。

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、通年にわたって海外エージェントに対する部屋の確保については、若干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、外国人観光客を受入れない理由については、いずれも「外国語対応ができない」が最も高くなっている。

## ■ 結びに

---

今回の調査は、平成15年度、平成16年度に引き続いて実施したものであるが、この3年間で外国人観光客を「今後も受入れる予定はない」と回答した施設は、平成15年度の40.5%、平成16年度の30.9%から24.5%に減少した。また、外国人観光客の受入人数、受入施設は急増している。

しかしながら、外国人観光客の受入れにあたっては、外国語対応に対する不安が大きく、こうした点についてはこの数年間では改善されていない状況がある。また、施設が安心して外国人観光客を受入れるためには、海外エージェント等とのコネクションや精算方法といった点も課題となっている。今後は、クレジットカードやインターネットの普及による環境変化も踏まえた対応が必要となっている。