

海外からの観光客受入施設 調査票

県内宿泊施設各位

日ごろより、本県の観光振興に御協力いただき、ありがとうございます。

さて、県では2009年3月の富士山静岡空港の開港を控え、国内外からのお客様をお迎えするため、受入れ態勢の整備を進めております。特に、海外からのお客様の増加が予想され、各施設においても受入れの対応を求められているところです。

このため、受入れ実態の把握により、宿泊施設等における問題点などを分析し、支援策などを検討とするとともに、海外への情報提供の基礎資料とするため、平成15年度、16年度の調査を踏まえ、今回再調査を実施することとしました。

当調査は、静岡県が静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合に委託して実施するものです。回答いただきました内容につきましては、静岡県及び静岡県観光協会において、海外からの受入れにあたっての参考とさせていただくものです。

本調査にて回答いただきましたデータにつきましては、すべて統計的に処理し、個別の情報が外部に漏出することはありません。また、個人情報等の取扱には万全の注意を払って行い、御記入いただいた調査票は、調査の目的達成後は速やかに廃棄することとしています。

つきましては、**平成20年6月27日〔金〕**までに同封の返信用封筒（切手不要）に入れて御投函ください。皆様にはお忙しいところ恐縮ですが、趣旨を御理解いただき、御協力をお願いいたします。

平成20年6月

静岡県産業部観光局長 出野 勉

<本調査に関する問い合わせ先>

静岡県産業部観光局観光振興室

TEL 054-221-3696 FAX 054-221-3627

調査受託者：静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合

○ 全員におたずねします。

問1 海外からの観光客の受入意向についてお伺いします。(該当する番号に一つだけ○)

1 受入れている ➡ 「問2」から順次ご回答ください。	_____
2 今は受入れていないが、今後受入りたい ➡ 「問4」から順次ご回答ください。	_____
3 今は受入れていないが、施設の体制等が整えば受入りたい ➡ 4ページ「問8」へお進みください。	
4 今は受入れていないし、今後も受入れる予定はない ➡ 4ページ「問9」へお進みください。	

問2 現在受入れている国はどちらの国ですか。また、直近一年間の延べ宿泊人数(概算で結構です)はどのくらいですか。
個人と団体に分けてご記入ください。(複数回答可)

1 台湾個人	_____人くらい	団体	_____人くらい
2 韓国個人	_____人くらい	団体	_____人くらい
3 中国個人	_____人くらい	団体	_____人くらい
4 米国個人	_____人くらい	団体	_____人くらい
5 その他()個人	_____人くらい	団体	_____人くらい

問3 外貨の両替(円売り)はできますか。

1 可	2 不可				
↳ (対応外貨に○)	米ドル	ユーロ	台湾元	ウォン	中国元
	その他()				

問4 今後、積極的に受入りたい国はどちらの国ですか。(複数回答可)

1 台湾	2 韓国	3 中国	4 米国	5 その他()
------	------	------	------	----------

問5 貴施設では、海外からのインバウンドレート（海外向けの受入料金）は設定していますか。
また、設定する予定はありますか。（どれらか一つに○）

1 設定あり

2 予定あり

3 無

問6 貴施設では、オンシーズン（繁忙期）においても海外エージェントからの要請に対し、部屋の確保はできますか（どちらか一つに○）

※ 通年にわたって部屋の安定供給できますか。

1 できる

2 できない

問7 受入れにあたって、不安なことや問題点がありましたら教えてください。（複数回答可）

1 外国語対応ができない（人材、パンフレット等）

2 精算方法等に不安がある

3 施設が外国人向きでない

4 外国人向けのサービスを提供できない

5 海外エージェント等とのコネクションがない

6 情情的に嫌

7 その他

(

)

5ページの「問10」へお進みください。

○ 問1で「3 今は受入れていないが、施設の体制等が整えば受入れたい」と回答した施設にお尋ねします。

問8 どのような条件が整えば、受入れることができますか。（複数回答可）

- 1 外国語ができる人材の確保
- 2 外国語対応を支援する人材やシステム等の活用（例えば、三者電話通訳サービスなど）
- 3 外国人向けのパンフレットや施設案内等の作成
- 4 外国語による予約システムの活用
- 5 外国人向けの施設・設備へのリニューアル
- 6 外国人向けのサービスの提供
- 7 海外エージェント等とのコネクション
- 8 その他

()

5ページの「問10」へお進みください。

○ 問1で「4 今は受入れていないし、今後も受入れる予定はない」と回答した施設におたずねします。

問9 貴施設が外国人観光客を受入れない理由は何ですか。（複数回答可）

- 1 外国語対応ができない（人材、パンフレット等）
- 2 精算方法等に不安がある
- 3 施設が外国人向きでない
- 4 外国人向けのサービスを提供できない
- 5 海外エージェント等とのコネクションがない
- 6 日本人の観光客だけで十分（まあまあ）やっている
- 7 心情的に嫌
- 8 その他

()

5ページの「問10」へお進みください。

○ 全員におたずねします。

問 10 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。

問 11 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。 例) 開港キャンペーンとしての特別料金の設定 セールス活動の強化

問 12 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○)

- 1 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
 - 2 受入れマニュアルやハンドブックの作成
 - 3 主要観光地などでの多言語表記看板の設置
 - 4 おもてなし研修等の開催
 - 5 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

<番外>

静岡県観光ページの訪問数は月平均 15 万件となっています。今年度ホームページの全面リニューアル（9 月公開予定）を行い、多言語での宿泊施設情報ページも作成していく予定です。貴施設の情報を静岡県観光ホームページに掲載を希望されますか？（掲載料は無料です）

1 希望する	2 希望しない			
↓				
掲載を希望する言語はどれですか（複数回答可）				
①日本語	②英語	③韓国語	④中国語(繁体字) 台湾向け	⑤中国語(簡体字) 大陸向け



調査集計、分析：財団法人静岡総合研究機構