

**外国人観光客受入体制整備の
検討に係る調査業務
報告書**

2014年9月
株式会社JTB総合研究所

業務概要

1. 目的

2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピック大会開催に伴い、山梨県を訪れる外国人観光客が快適に旅行できる環境を整備する計画を策定するため、事例調査や県内施設の調査等により、観光客受入時の課題等を整理することを目的とする。

2. 業務の内容

業務1：過去の五輪における主な取組と想定される観光需要

ア 調査方法

日本および海外の各種統計資料や文献を用いて、オリンピック・パラリンピックの際に各国が取り組んだ事例や想定される観光需要について分析を行う。

イ 対象

日本国内、イギリス（ロンドン）、オーストラリア（シドニー）各種統計、文献

ウ 実施目的

過去の五輪における取組と想定される観光需要の把握

エ 実施方法

机上調査

業務2：訪日観光客の動態分析

ア 調査方法

各種統計資料や文献を用いて、訪日外国人観光客の動態について分析を行う。

イ 対象

日本国内各種統計、文献

ウ 実施目的

訪日外国人の現況と特徴等の実態把握

エ 実施方法

机上調査

業務3：県内の外国人観光客受入体制整備状況調査

ア 実施概要

山梨県における訪日外国人の受入体制の実態調査を行い、現状を把握する。

イ 実施目的

山梨県内における訪日外国人の受入体制の現状を調査し、課題を把握する。

ウ 実施方法

定量調査（350サンプル）FAXによるアンケート

エ 実施場所

山梨県内

業務概要

業務4：都内在住留学生への聞き取り調査

ア 実施概要

訪日外国人に対する実態調査を、日本滞留時間軸で2系統の調査を行う。

イ 実施目的

訪日外国人の感じた日本のサービスの良い点、悪い点を検証し、来たるべき受入ピーク時に喜ばれる受入環境を探る。

ウ 実施方法

定性調査（グループインタビューによるヒアリング）

エ 調査内容

サンプル数 日本滞在3年未満 5名程度×2グループ

日本滞在3年以上 5名程度×2グループ

質問内容 日本生活について（不便と感じたこと、案内看板等、あったら便利と思うもの、食生活、Wi-Fi環境、公共交通機関、買い物等）

東京五輪について

山梨県について（滞在経験、訪問理由、宿泊の値ごろ感、観光施設の印象、アクセスについて、レポートするポイント等）

最終評価（日本の田舎について、また訪れたいと思うところ等）等

業務5：課題整理

業務1～4の調査結果から、課題の整理を行う。

業務 1 過去の五輪における主な取組と想定される観光需要

オリンピックは、期間的には数週間のイベントに過ぎず、開催前や開催中は大いに盛り上がるが、終了すれば人々の関心は次のオリンピックに移ってしまう。よってオリンピックを一過性のイベントに終わらせることなく、これを契機として地域の活性化やスポーツ文化の発展が伴う、価値創出の工夫をすることで、有形・無形のレガシー（遺産）として後世にいかに残すかが重要である。

< ロンドンオリンピックにおける地方都市も含めた取り組み事例 >

「Get Set Education Programme」

2012年大会に関連してオリンピックの素晴らしさを学ぶ公式教育プログラム。専用ウェブサイト内で、教師がオリンピックやパラリンピックを学習カリキュラムに取り入れるための参考資料を無料で提供している。具体的には、3歳-19歳までの段階に沿ったプログラム案や、オリンピックの歴史、写真などを利用できる。また、ウェブサイトに登録した教師同士のネットワークも活用できる。英国内の85%の学校で、およそ700万の生徒に利用されている。

「Inspire Programme」

2012年大会に鼓舞されて行われる、教育・ビジネス・文化・スポーツ等に関する非営利イベントにおいて、申請に基づき、2012年大会のロゴであるインスパイア・マークの使用が認められる。

「Cultural Olympiad」

スポーツだけではなく、誰もがオリンピックに関われるよう、食、音楽、映画、芸術などをテーマとした文化オリンピックイベントを各地で開催。

ロンドンオリンピックと並行してLondon 2012 Festival（以下、フェスティバル）と名付けられた文化プログラムがオリンピック開催の1ヶ月前6月21日から、パラリンピックが閉幕する9月9日までの12週間開催された。フェスティバルには、オリンピック・パラリンピックに参加した204の国から2万5,000人以上のアーティストが参加し音楽や演劇、ダンス、美術、文学、映画、ファッションなど、多様な文化イベントが繰り広げられ、オフィシャル・ガイドは140ページにもなり、委嘱作品、招聘作品も多く、137の世界初演、85の英国初演が行われた。プレスリリースによれば、フェスティバルの期間中に行われる文化事業の数は600件、公演や展覧会などのイベント総数では12,000件、無料のものも含め延べ1,000万人以上の参加が可能という大規模なもので、開催場所は英国全土の市町村、900カ所以上に広がり、専用のWEBサイトでは芸術分野、アーティスト名、会場名、開催日に加え、市町村名や郵便番号を入力することで、該当する文化イベントを検索できる仕組みになっている。

なお、オリンピックの文化プログラム（Cultural Olympiad）は2008年に始まっており、このフェスティバルはそのフィナーレに位置づけられるものであるが、実際フェスティバルが開始されるまでの間に、2,000万人近い人々が、舞台芸術やワークショップ、週末の公開イベントに参加したという。またフェスティバルの会期の半分が経過した7月末時点でのフェスティバルの参加者数は1,200万人に達し、そのうち960万人が無料のイベントや展覧会への参加者となっている。

業務 1 過去の五輪における主な取組と想定される観光需要

「オリンピック聖火リレー」

全長約8,000マイル(約12,800km)、西端のランズエンド(Lands end)をスタートし、英国を一周してロンドンのオリンピックスタジアムまでのルートが設定され、延べ8,000人の走者と各地で66の夜間セレモニーなど英国のほぼ全ての自治体がトーチリレーの実施に関わった。

「各地で大型スクリーン生中継」

オリンピックの盛り上がり英国全土で共有するため、政府(DCMS、文化メディアスポーツ省)の支援などにより各地のショッピングモールなどに大型スクリーンが設置され、オリンピックの様子が生中継された。これは地域住民が街に繰り出し、経済を活性化させる上でも役立った。

「観光プロモーション」

ロンドンオリンピックの観光プロモーションでは、英国を代表する5人の著名人が、テレビやインターネットで英国への訪問を呼び掛けるメッセージを発信している。「007」シリーズでジェームス・ボンドの上司「M」役を演じているジュディ・デンチは、ヘンリー8世の2番目の妻アン・ブーリンが幼少時代を過ごしたヒーヴァー城を、また、ミニスカートで60年代に世界的流行を巻き起こしたスーパーモデルのツイッギーは、ミレニアム橋を背景にイギリスのファッションやデザインを語り、映画「スラムドッグ\$ミリオネア」で主役を演じたデーヴ・パテルは、英国の文化や各地のフェスティバルなどを紹介している。5月19日にスタートするオリンピックの聖火リレーは、リバプール、カーディフ、ベルファスト、エディンバラなどの主要都市を始めストーンヘンジやネス湖など観光名所をくまなく巡り、英国の豊富な文化遺産や美しい田園風景などの魅力を国内外に発信し、観光地としての英国のイメージを高めようとした。

ロンドン大会では、オリンピックの開催に先駆けて、開催前年の2011年、会場最寄駅の傍に大型ショッピングセンター「ウエストフィールド・ストラトフォード・シティ(Westfield Stratford City)」がオープンし、約300の店舗、約70のレストラン、3つのホテル、映画館、ボーリング場、カジノ等が展開された。また、大会翌年の2013年、その近隣に、3歳~19歳までの生徒が学習する1,800名規模の学校施設「チョバムアカデミー(Chobham Academy)」が開校している。2015年には、デジタル・コミュニティ施設「アイシティ(iCITY)」が完成する予定であり、先進的なデジタル・インフラを備えるだけでなく、起業支援を行うインキュベーション機能も備えており、デジタル産業におけるコラボレーションやイノベーションの推進をねらいとしている。

業務 1 過去の五輪における主な取組と想定される観光需要

< シドニー・ロンドンオリンピック施設等の大会後の活用事例 >

オリンピック施設はシドニーオリンピック公園の施設として運営されている。スタジアムその他の競技会場は、多様なスポーツ、展示会等を開催できるよう改装された。例えばカーン競技の会場には、バーベキュー施設、ベンチ、休憩所等を新たに設置して、スポーツ施設としてのみならず市民の憩いの場としても機能するように開発された。

このようなオリンピック施設を活かした整備により、シドニーオリンピック公園は、シドニーでも最も人気の高いレクリエーションエリアの1つになっており、全長35kmに及ぶオフロード・サイクリングコースなどが整備されたほか、ソフト事業でも湿地や森林の生態系の回復事業や市民・子供向けの環境教育事業などが実施され、人と自然環境が調和する場となっている。

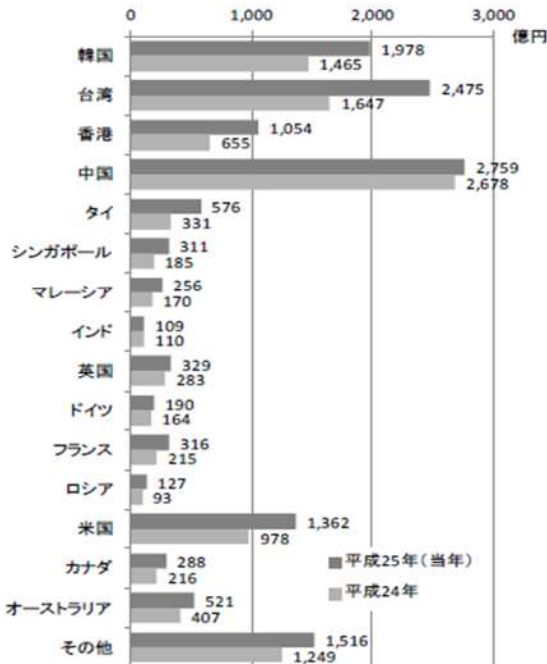
< ロンドン・シドニーオリンピックの取り組み事例 >

開催都市	実施内容	テーマ	実施事項	効果	備考
ロンドン	Get Set Education Programme	教育	教育プログラムをとおして地域におけるオリンピックとの関わりの機運醸成	英国内の85%の学校でおよそ700万人の生徒に利用された。	
ロンドン	Cultural Olympiad (London 2012 Festival)	文化イベント	食、音楽、映画、芸術などをテーマとした文化オリンピックイベントを英国全土の市町村、900カ所以上で開催	フェスティバル開始前に2,000万人近い人々が、舞台芸術やワークショップ、週末の公開イベントに参加。フェスティバルの会期の半分が経過した7月末時点でのフェスティバル参加者数は1,200万人に達した。	オリンピックの文化プログラムは2008年に開始、フェスティバルはそのフィナーレに位置づけられるもの
ロンドン	オリンピック聖火リレー	イベント	全長約8,000マイル(約12,800km)、英国を一周してロンドンのオリンピックスタジアムまでのルートを設定し、延べ8,000人の走者と各地で66の夜間セレモニーなど英国のほぼ全ての自治体がトーチリレーを実施	リバプール、カーディフ、ベルファスト、エディンバラなどの主要都市をはじめストーンヘンジやネス湖など観光名所をくまなく巡り、英国の豊富な文化遺産や美しい田園風景などの魅力を国内外に発信された。	
ロンドン	大型スクリーン生中継	イベント	五輪の盛り上がり英国全土で共有するため、政府(DCMS、文化メディアスポーツ省)の支援などにより各地のショッピングモールなどに大型スクリーンが設置され、オリンピックの様を生中継した。	地域住民が街に練り出し、経済を活性化させた。	
ロンドン	観光プロモーション	プロモーション	英国を代表する5人の著名人が、テレビやインターネットで英国への訪問を呼びかけるメッセージを発信	観光地としての英国のイメージを向上させた。	
シドニー	オリンピックランドケア	環境保護	1998年から2000年の間にオーストラリア国内500カ所に少なくとも400万本の木を植えることをスローガンとした植林活動	オリンピック開催までに、オーストラリア国内に200万本以上が植林された。	
シドニー	友情ネットワークプログラム	教育	豪州の学校と世界の学校をつなぐプログラムとして、文通など生徒間の交流を奨励	1995年1月時点で325校(小中高)、104,000人が参加。五輪についての理解促進とともに、教育、スポーツ、文化における国際交流を推進した。	
シドニー	ア・シー・チェンジ	イベント	1998年6月-10月、海をテーマに、展示会、コンサート、討論会など100を超える催しを開催	五輪開催都市や国の文化を国内外にアピールした。	
シドニー	リーチング・ザ・ワールド	イベント	1998年11月-2000年1月、世界各地で豪州の絵画、演劇、映画、文学などを紹介	五輪開催都市や国の文化を国内外にアピールした。	

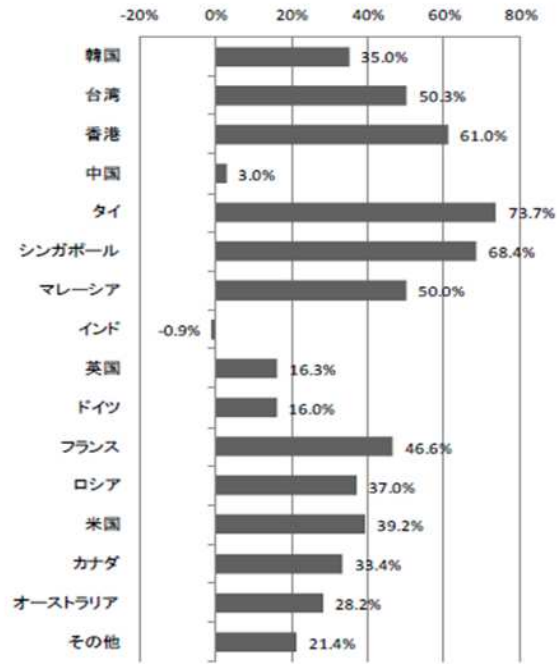
業務 1 過去の五輪における主な取組と想定される観光需要

1) 旅行消費額とアジア経済圏の状況

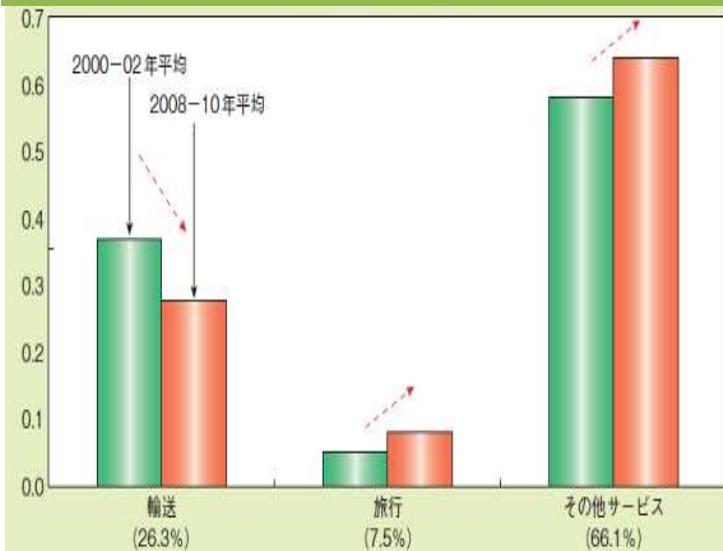
a. 旅行消費額



b. 対前年増減率

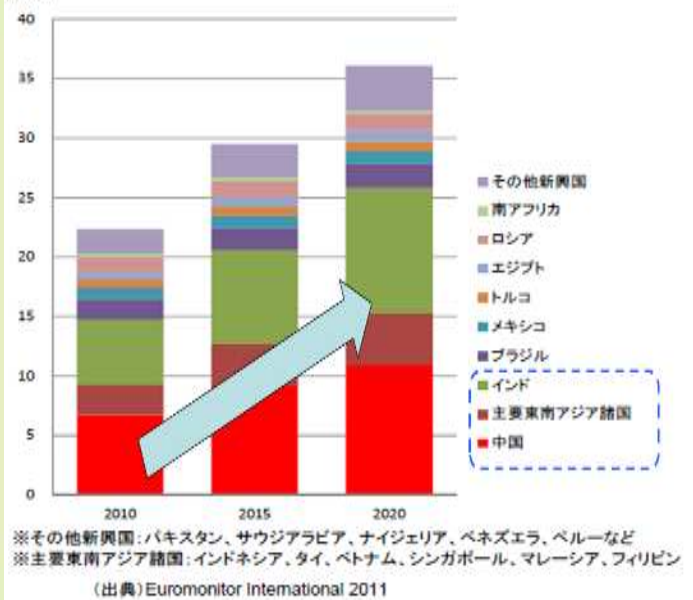


「特許等使用料」「旅行」などの比較優位は上昇している。
(狭義のサービス貿易の内訳)



出所: 経済産業省 H25年度経済財政白書

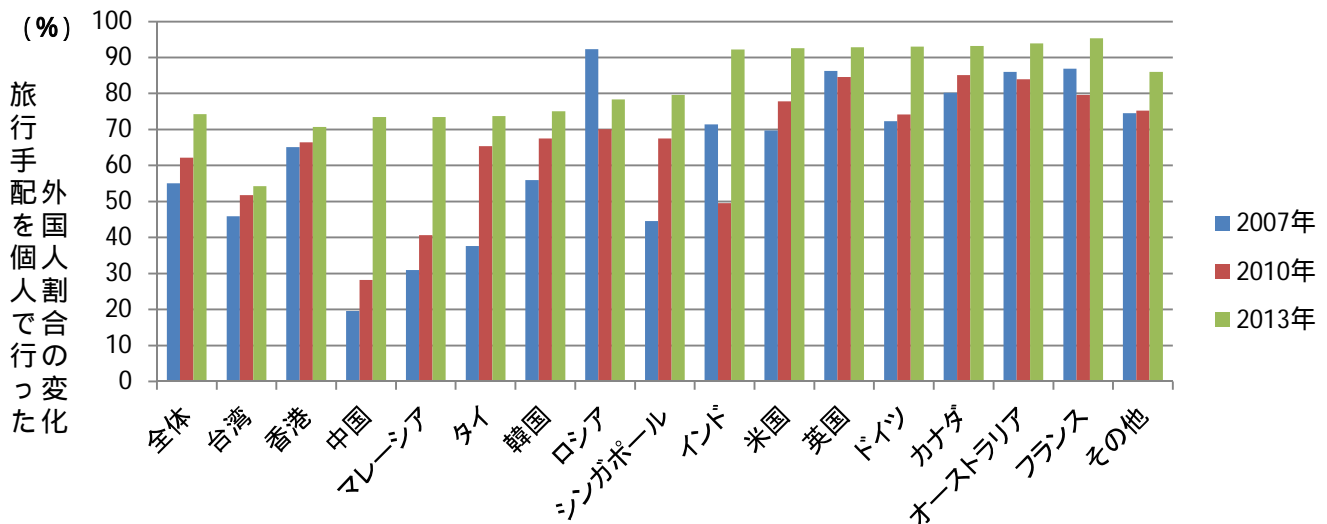
(億人)



アジアを中心に旅行消費額が上昇している。今後円安や査証の緩和が続けば、アジア圏の経済発展に後押しされ、訪日需要が益々高まることが予想される。

業務 1 過去の五輪における主な取組と想定される観光需要

2) 訪日旅行形態の現状

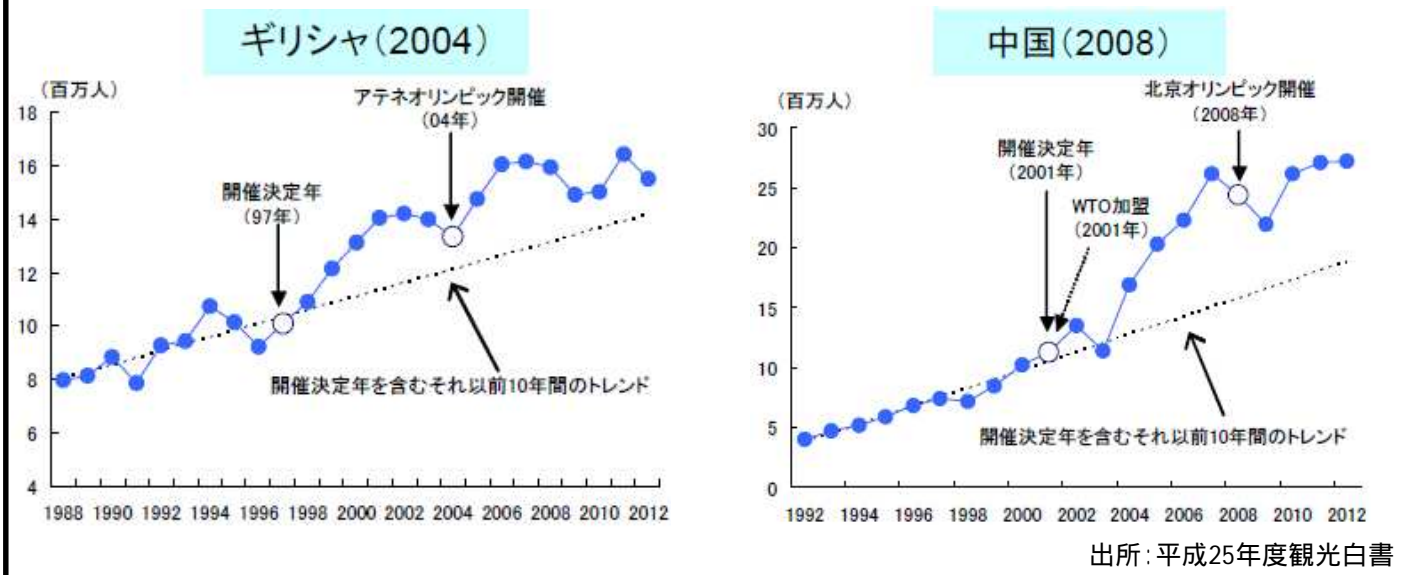


日本の訪日外国人旅行のマーケットの約7割以上が団体旅行者から個人旅行者(FIT)へと変化しており、その数はここ数年で軒並み上昇傾向にある。消費単価の上昇とともに、地域が狙うべき顧客は地域に価値を見出し、地域で消費を増やすことが可能な外国人を確保することである。

3) オリンピック・パラリンピック後に想定される訪日旅行の拡大

【 オリンピック前後のインバウンド観光客数 】

開催決定の翌年から観光客が増えている



過去のオリンピック大会に鑑みて、開催決定後に観光客が増す傾向が見て取れる。今後益々増える訪日外国人の割合によって地域への波及効果の可能性が高まっている。

業務 1 過去の五輪における主な取組と想定される観光需要

4) オリンピック・パラリンピックによる経済効果と地域へ与える影響

既に我が国を1,000万人を超える外国人が訪れているが、そのほとんどが東京に集中している。

国の目標では、東京オリンピック・パラリンピック開催時には2,000万人の訪日外国人を予測しているが、日本を訪れる外国人の興味関心は、日本人が気づかない、およそ外国人観光とは結びつかないようなコンテンツに向いている。例えば全国各地に残る地域資源や伝統工芸品、郷土料理を代表とした日本食など、日本を感じるモノやコトについて、今から議論を深めるとともに受入体制基盤を強化し、地域への訪日外国人流入のチャンスを活かす準備を進めておく必要がある。

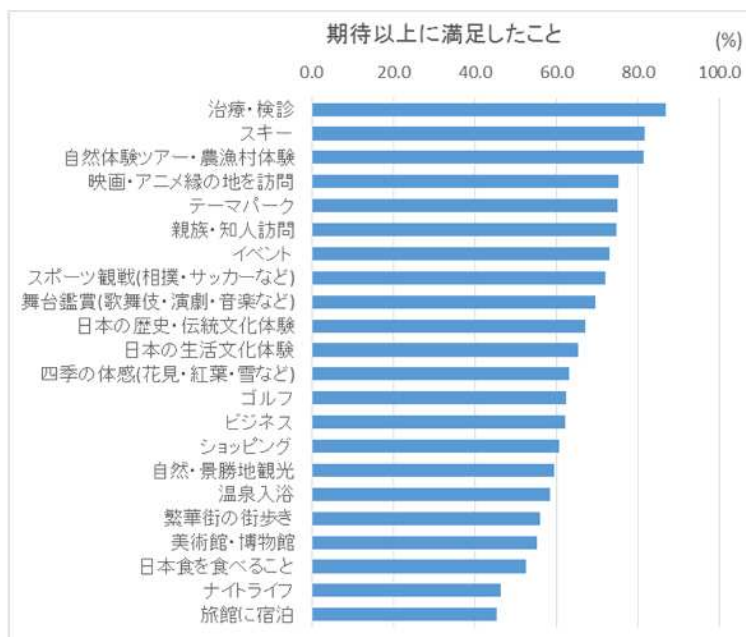
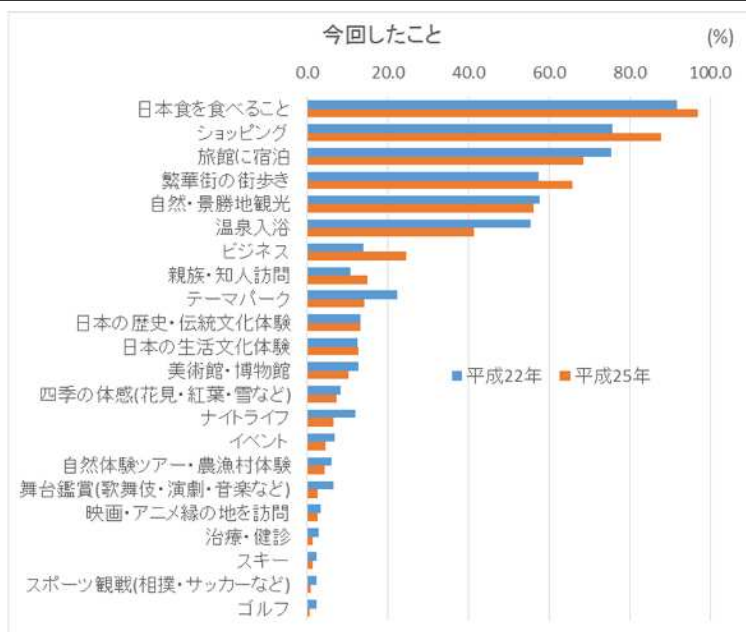
オリンピック関連 想定される観光需要

		(宿泊・食事)	(輸送)	(観光)
オリンピック前	選手団	・テストイベントや事前合宿(23競技×国数)	-	-
	スポンサー	・各種下見	-	・諸外国から旅行エージェント等の下見
	一般観戦者	・諸外国から旅行エージェント等の下見	-	・諸外国から旅行エージェント等の下見
	その他	・スポーツ会議等の拡大(MICE) ・各国放送スタッフの下見	-	-
オリンピック期間中	選手団	・原則的に選手村 ・プロは外部宿泊施設	・輸送用バス ・地域のバス不足	-
	スポンサー	・大がかりなPR催事やパーティ等	・ラッピングバス	・プレ・アフターツアー(貸切優先の要望)
	一般観戦者	・多彩な宿泊(基本は都内のホテル) ・宗教、慣習によるフードメニュー需要	・公共交通機関の多用	・プレ・アフターツアー
	その他	・企業インセンティブ旅行(MICE) ・サポートチーム派遣	-	-
オリンピック終了後	選手団	・事前合宿を通じての交流事業推進	・地域ブランドの向上	
	スポンサー	・高所得者層のインバウンドクライアントとの接点向上		
	一般観戦者	・高所得者層のインバウンドクライアントとの接点向上		
	その他	・MICEの持続的需要		

出所: 山梨県観光部によるJTBスポーツ推進室への聞き取り調査結果

業務 2 訪日観光客の動態分析

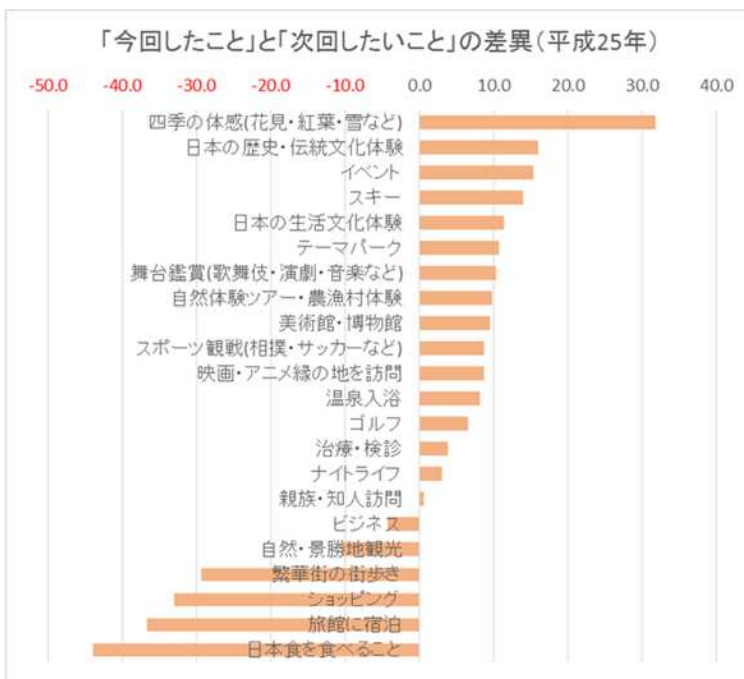
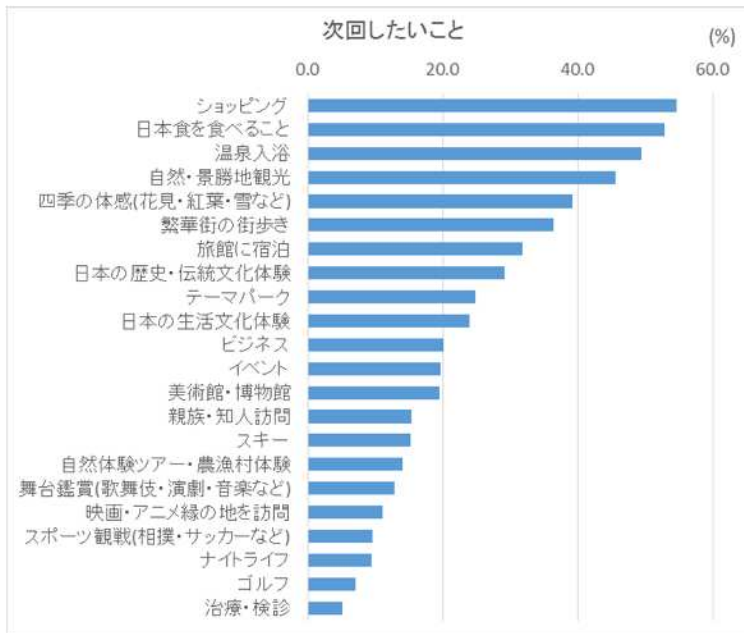
平成22年及び平成25年の訪日外国人が日本で行ったことを下図に表してみたい。回答数が多かったものとして、「日本食」「ショッピング」「旅館に宿泊」の3つが上位を占めるが、「**繁華街の街歩き**」「**ビジネス**」などが増えてきていることがわかる。また、「**期待以上に満足したこと**」では、「**治療・検診**」「**スキー**」「**自然体験ツアー・農業体験**」「**スポーツ観戦**」「**映画・アニメの地を訪問**」など、自らが異国の地で体験したことが多い。今後は単なる観光地巡りから、**地域における人とのふれあいや暮らし、人々と関わりを持つ体験**といったものが増加することが予想される。



出典:「外国人消費動向調査」(観光庁)

業務 2 訪日観光客の動態分析

訪日外国人が来訪した際、次回来日した際にしたいことでは「ショッピング」「日本食を食べること」「温泉入浴」「自然景勝地観光」などの順に多い。
 今回したことと次回したいことの比較では、「四季の体感」が最も多く、次いで「日本の歴史・文化体験」「イベント」「スキー」「日本の生活文化体験」などが続く。これらが次回の訪日の動機となるものと判断できる。



出典:「外国人消費動向調査」(観光庁)

業務 2 訪日観光客の動態分析

ア 山梨県に訪れる訪日外国人観光客の実態や受入れ体制

山梨県に来訪する外国人は今後益々増加する傾向にあるものの、総量は100万人に満たない。東京に来場する圧倒的に多い外国人観光客をいかに山梨県に流し込むか、そのきっかけやキラーコンテンツとなる商材の磨き上げが急務である。



出典 外国人延べ宿泊者数：観光庁宿泊旅行統計
訪日外客数：JNTO調査

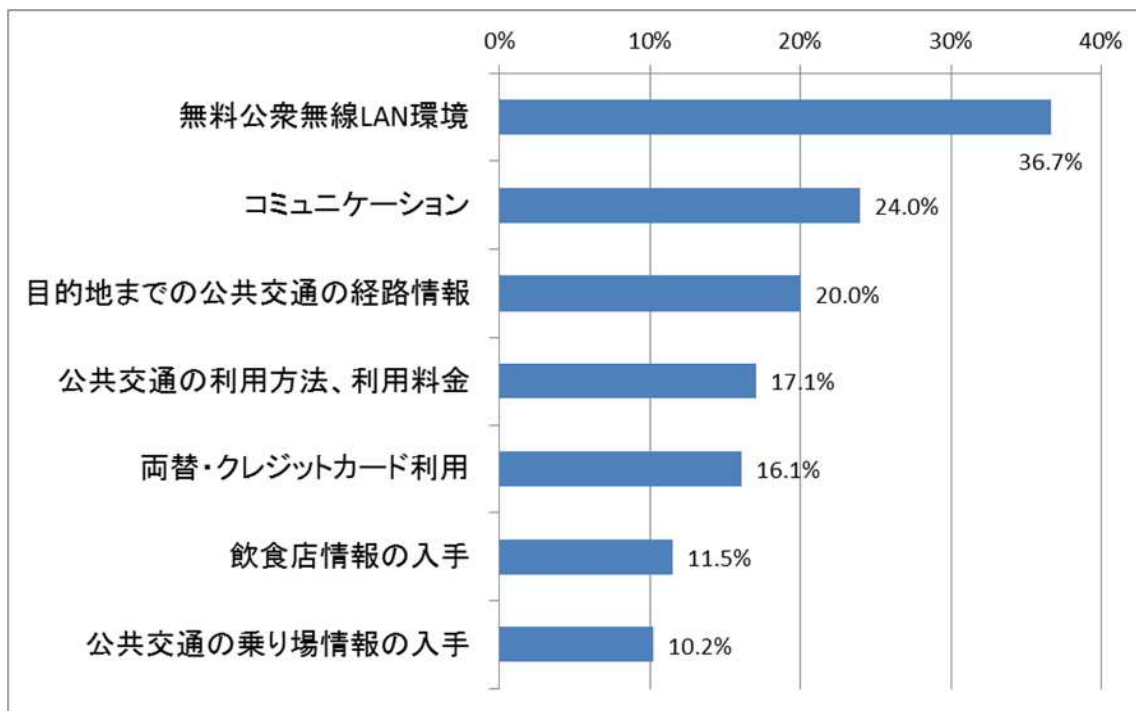
イ 山梨県がターゲットとして狙うべき有望セグメントと売り込むべきコンテンツ

山梨県に来訪する可能性の高いと考えられる層は、富士山を中心とした多くの団体観光客および、近年急激な伸びを示している個人旅行者である。特に後者については、今後有望視されるマーケットであり、年代では20代・30代、低・中間層よりは高額所得層、そしてリピーターであると考えられる。

	売り込むべきコンテンツ
20代・30代	富士山付近にある施設(観光果樹園、温泉、遊園地等)
高額所得層	富士山の景色が美しい温泉や食事施設、古民家滞在プログラム等
個人旅行(FIT)	富士山と連携した、東京からの好アクセスを活かした日帰り・1泊の観光プログラム
リピーター	山梨県の観光地や過去訪問した場所等で関わった人々との交流プログラムや体験プログラム

業務 3 県内の外国人観光客受入体制整備状況調査

観光庁が平成23年10月に「外国人旅行者の日本の受入環境に関する不便・不満」について調査を実施。結果は以下のとおり。



出典：観光庁資料(「外国人旅行者の日本の受入環境に関する不便・不満」)

これを踏まえ、山梨県内の施設(宿泊、商業、飲食、観光娯楽、観光案内所)に対して、訪日外国人旅行者の受入体制整備状況の実態把握と今後の取り組みの基礎資料として、350施設にアンケート調査を実施し、177施設から回答を得た。(回答率51%)

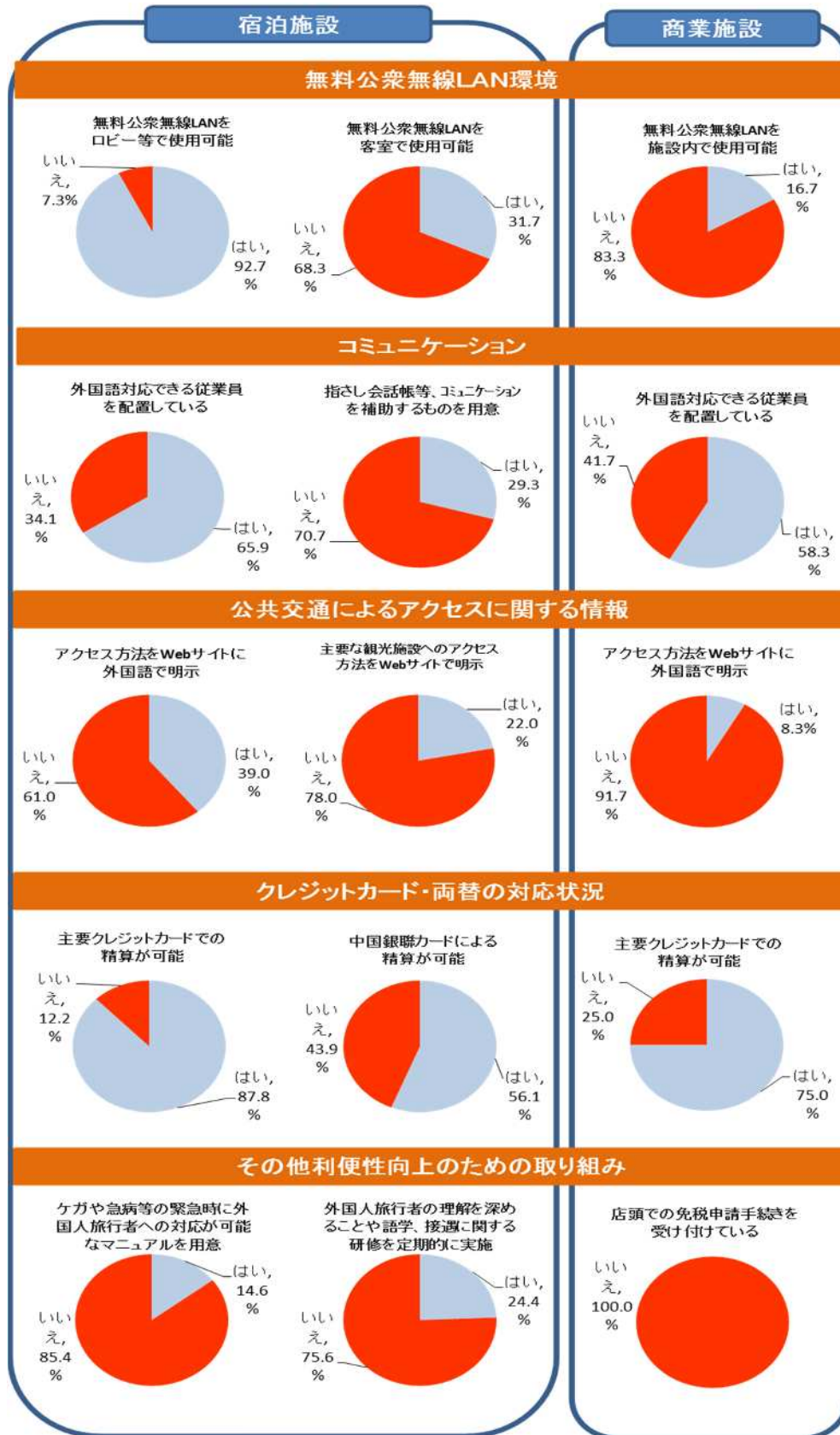
1. 調査対象施設

(1) 宿泊施設	41施設	(依頼126 回答率32.5%)
(2) 商業施設	12施設	(依頼34 回答率35.3%)
(3) 飲食施設	37施設	(依頼63 回答率58.7%)
(4) 観光・娯楽施設	67施設	(依頼107 回答率62.6%)
(5) 観光案内所	20施設	(市町村を通じて依頼)

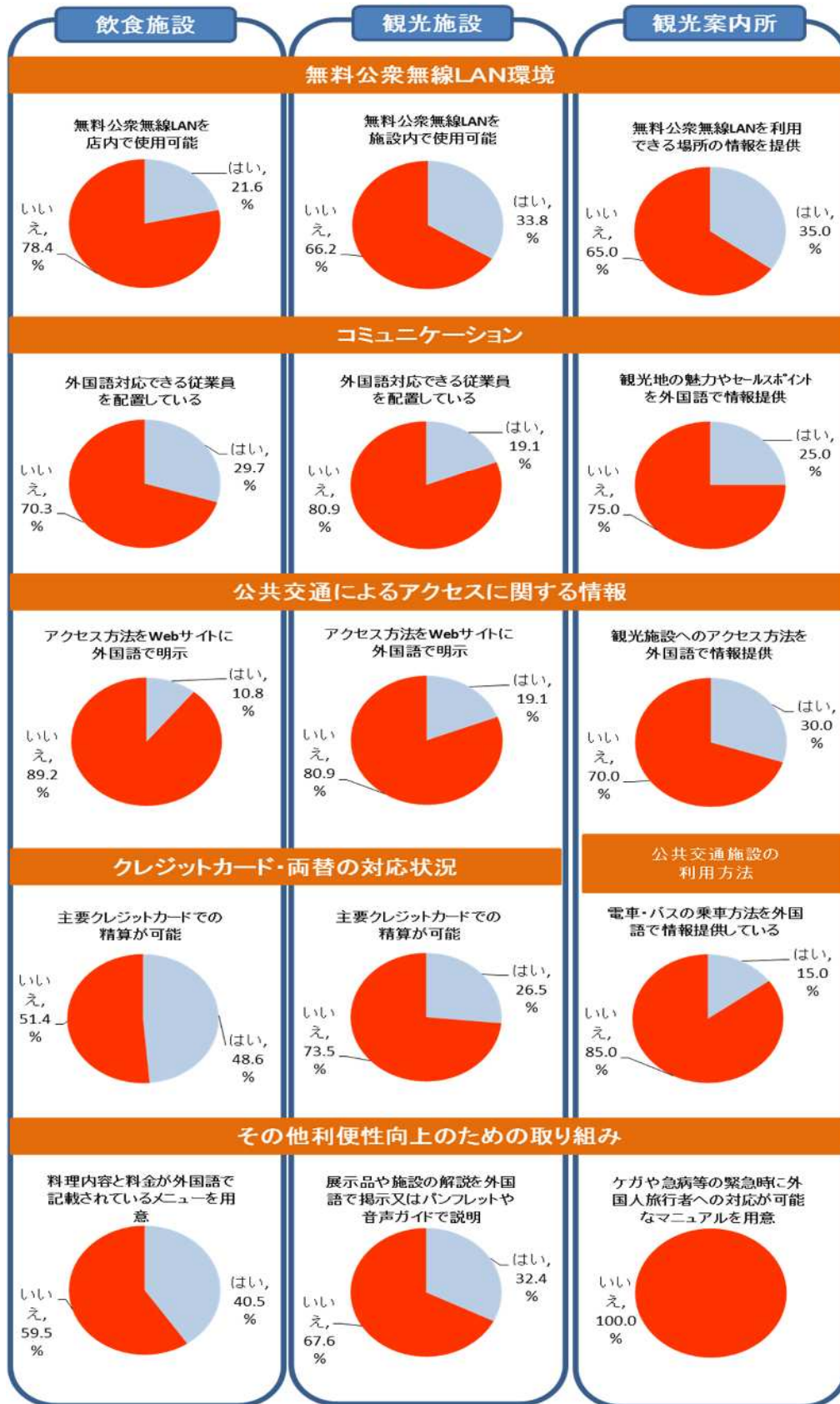
2. 調査期間

平成26年6月2日～23日(調査基準日6月1日、FAXによる回答方式)

主な項目の調査結果



主な項目の調査結果



業務 3 県内の外国人観光客受入体制整備状況調査

3 . 調査結果の概要

- ・ 無料公衆無線LAN環境については、宿泊施設のロビー等は、90%以上が使用可能に対し、客室は30%程度にとどまった。また、商業施設・飲食施設・観光施設での使用環境は低調だった。
- ・ コミュニケーションについては、外国語対応できる従業員の配置が宿泊施設・商業施設は50%を超えていたものの、飲食施設や観光施設での配置状況は低調だった。指さし会話帳等のコミュニケーションを補助するものの用意はいずれの施設も40%未満だった。
- ・ 目的地までの経路情報をWebサイトで明示している施設は、宿泊施設では39%だったが、商業施設・飲食施設・観光施設ではいずれも低調だった。
- ・ クレジットカードは宿泊施設・商業施設は大部分で利用可能だが、飲食店は半数程度、観光施設は大部分が利用できない状況だった。
- ・ 外貨での直接支払いや両替ができる施設はほとんどなかった。
- ・ ケガや急病等の緊急時に外国人旅行者への対応可能なマニュアルや連絡先のリストを用意している施設はきわめて少なかった。
- ・ 外国人観光客へ対応する従業員への研修の実施はいずれの施設も低調だった。

調査結果の詳細は資料編参照

業務 4 都内在住留学生への聞き取り調査

ア 定性調査（グループインタビュー）

外国人の感じる日本を具体的に把握するために、留学生をサンプルとした定性調査を行った。

観光庁・JNTO調査結果等からの仮説

観光地における訪日外国人受入環境整備は、地域において施設面に課題が多い。

外国人観光客は、都心部でのショッピング需要とは違い、地域では体験を重視している。

日本人の暮らしが見える場所や環境に興味を持っている。

団体ツアー中心の観光客が個人化し、目的も多様化してきている。

旅行行動の動機として「日本食」、「グルメ」は有力な誘発因子である。

グループインタビュー概要

調査日程：平成26年6月2日（月）～6月14日（土）

調査対象：在留外国人 日本在住3年未満、3年以上のアジア人およびその他外国人

日本における住み心地の中から、外国人として感じる不便さ、母国との相違点、日本の優位性等を深掘し、特に地域（山梨県）における課題やヒントを抽出することで、今後の受入体制整備に役立てる。

< 定性調査のサンプル数 >

	来日3年未満	来日3年以上	合計
アジア	5	5	10
その他	4	3	7



業務 4 都内在住留学生への聞き取り調査

グループインタビュー

調査日時：平成26年6月2日(月)18:30～20:30

6月7日(土)10:00～12:00、13:30～15:30、16:00～18:00

6月8日(日)10:00～12:00

6月14日(土)13:00～15:00

調査会場：JTB総合研究所会議室

調査対象者 以下のとおり

グループA：アジアの諸外国 来日3年未満

出身国	性別	年齢
中国	女性	23
中国	女性	22
中国	女性	23
ベトナム	女性	27
シンガポール	女性	20

グループB：アジアの諸外国 来日3年以上

出身国	性別	年齢
中国	女性	31
中国	女性	26
中国	女性	31
香港	女性	22
韓国	女性	22

グループC：アジア以外の諸外国 来日3年未満

出身国	性別	年齢
アメリカ	男性	21
オーストラリア	男性	22
タジキスタン	女性	25
イギリス	女性	25

グループD：アジア以外の諸外国 来日3年以上

出身国	性別	年齢
スペイン	男性	36
モルドバ	女性	22
ロシア	女性	23



調査対象者について

今回の調査にあたっては、東京都内を中心に首都圏の大学、大学院等で学んでいる留学生に対して、依頼を呼び掛けた。エントリーした学生も非常に多いが、調査に関する意気込みも高く、非常に前向きな意見を頂くことが出来た。

業務 4 都内在住留学生への聞き取り調査

グループインタビュー調査結果概要

訪日外国人の多くは、日本の田舎での体験に魅力を感じている。
山梨県は富士山での認知度は高い反面、富士山を軸にした連携が情報面、受入面で弱い。
形式的な受入体制よりも、コミュニケーションを重視した体制づくりが有効。
Wi-Fiの受け皿は海外の常識からするとその整備状況は不十分。

アジア	来日3年未満	アジア以外
<ul style="list-style-type: none"> ・日本の整然としたルールを守る暮らしに戸惑いがあるものの、日本らしさとして受け止めている。 ・日本の公共交通機関の正確さは驚き、乗り方、接続、緊急対応等に不安を持つ。 ・案内表記はある程度理解できるが、カタカナ表記の理解に苦労している。 ・日本人とのコミュニケーション不足を感じる。 ・富士山の認知度は非常に高い。 		<ul style="list-style-type: none"> ・母国との習慣や規模の違いが、日本での不便さに繋がっている。 ・看板や書類に目を通し、意味を理解する努力をしているが、日本のルールや疑問点を尋ねる場が少ない。 ・田舎の価値を見出しているが、そのニーズが情報として外国人に伝えきれていない。

アジア	来日3年以上	アジア以外
<ul style="list-style-type: none"> ・日本の便利な暮らしに慣れても解決しない、コミュニケーションの問題は早急に取組む必要あり。 ・多様な日本の食に関する興味関心は高く、今後「郷土料理」として地域に波及する可能性は高い。 ・都内での交通機関の優遇措置が進まない一方で、地方へのアクセス強化と共に、ワンストップパス導入の検討は、地方への外国人流入のチャンスとなり得る。 		<ul style="list-style-type: none"> ・日本の当り前に違和感。安心・安全の裏返しを再確認する必要がある。 ・クレジットカードの対応やスーパー・コンビニの利便性を地方に求められた場合の受入体制を検討することも重要課題。 ・山梨らしいコミュニケーションの確立と、相手に確実に伝わる情報発信が求められている。

グループインタビューからみた可能性

- ・富士山とつながる、山梨のコンテンツの魅せ方の工夫と楽しみ方の発信方法の工夫
- ・東京からの近くて便利なアクセスと、東京にない田舎の魅力が味わえる体制づくり
- ・新たに手を加えるのではなく、今あるものを外国人にわかりやすくする方法を考える

業務 4 都内在住留学生への聞き取り調査

調査結果概要

（日本で不便を感じること）

日本にはルールが多い。反面予約や整列といった形で合理的にサービスを楽しんでいる。案内看板はなんとなく理解できるが、質問や詳細を聞くサービスが不足している。カタカナ表記は、文字として認識できず意味が理解できない。緊急時の案内（車内アナウンス等）が日本語だけのため、何が起きたか理解出来ず対応出来ない。敬語は丁寧だが、語彙が少ない外国人には理解できない。わかりやすい簡易な表現でよい。

（日本の優位性）

オリンピック・パラリンピックはアジアを中心としたビジネスチャンスである。安心・安全が当たり前で享受できる場を地域に置き換えた際の不足する機能を考える。「自然豊かな地方都市」の優位性を山梨に置き換えて考える。「自然探勝」「温泉」「参加型体験」など関心の高いニーズへの対応を強化する。

（日本の食とその多様性）

日本料理で好きなものは、「寿司」「刺身」。日本の衛生面や鮮度への信頼が外国人の食の楽しみ、多様な可能性を拓いている。

（Wi-Fi・通信環境）

Wi-Fiの整備は日本中で整備が遅れているため、ポケットWi-Fiなどを活用する必要がある。Wi-Fi整備よりも、Wi-Fiを活用できるサービスに受入れのサービスチャンスがある。

（買い物と地方の可能性）

免税システムの説明と簡素化は購買力の後押しになる。都心でのカード利用、スーパーやコンビニエンスショップの存在と同等のサービスを地方へ求められた場合の受け皿作りも今後ますます重要になる。

（山梨県のポジション）

富士山の圧倒的な認知の裏で、場所や富士山以外のコンテンツの魅せ方、関わり方に課題がある。東京からの好アクセスを活用できていない。山梨らしい特性がその特性を理解し、好感を持つ人々に届く情報発信がされていない。

（田舎の持つ優位性）

外国人が待つ日本のイメージは、最先端都市東京とともに、自然景観や歴史ある建物が残る田舎の風景であることを再認識する必要がある。田舎の不便さをチャンスと考える仕組みづくりが有効である。

（観光地のリピートに必要な要素）

山梨県らしい受入体制を本気で考える必要がある。富士山という結節点をどのように活かしていくかが課題である。地域連携の規模感、どこと繋がるかを再度検証する必要がある。

業務5 課題整理

課題のまとめ

外国人旅行者への誘客・プロモーション

- ・急速に成長するアジア市場をはじめ、今後増加が予想されるFITを中心としたリピーターに対し、富士山、果物、ワインなど山梨県の魅力を的確に情報発信することが必要である。
- ・ICTを活用した周遊の促進や留学生や在日外国人によるSNSを活用した情報発信などの仕組みづくりが必要である。

外国人旅行者の受入環境整備

- ・災害時や病気・けがなどの緊急時への対応や食文化・生活習慣等への配慮、障害者や高齢者などへの対応など、外国人が安心して山梨県を訪れることができる環境の整備が必要である。
- ・無料公衆無線LANや案内標識の整備、美しい景観形成など外国人観光客が快適に周遊・滞在ができるような環境を整備することが必要である。

外国人旅行者へのおもてなし

- ・県民が温かく外国人を迎えるため、外国人を受け入れるメリットを共有し、コミュニケーションの浸透を図ることで、日本一の富士の眺めと日本一のおもてなしを体感することができる仕組みづくりが必要である。
- ・免税店の拡充や決済環境の向上など外国人旅行者の利便性向上が図られる仕組みづくりが必要である。

資料編

県内の外国人観光客受入体制整備状況調査

宿泊施設	資 1
商業施設	資 6
飲食施設	資 1 0
観光・娯楽施設	資 1 4
観光案内所	資 1 9

都内在住留学生への聞き取り調査 資 2 2

【外国人観光客受入体制整備に向けての現状調査結果】

調査依頼施設数	126	回答数	41	回答率	32.5%
---------	-----	-----	----	-----	-------

旅館ホテル 依頼 86 回答 35 回答率40.7% (峡北1、峡中3、峡東11、峡南1、富士東部19)

ペンション 依頼 40 回答 6 回答率15% (峡北4、富士東部2)

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
1. 施設名の表示						
(1) 施設名を外国語で表示	はい	いいえ	施設名称を日本語以外でも外観に表示している。	17	24	41.5%
2. コミュニケーション						
(1) 外国語会話の能力を有するなど、外国語対応可能な職員を配置	はい	いいえ	外国語対応できる従業員を配置している	27	14	65.9%
(2) コミュニケーションを補助するものを用意	はい	いいえ	指さし会話シート等、コミュニケーションを補助するものを用意している	12	29	29.3%
3. 宿泊施設の利用						
(1) 必要書類(ルームカード等)が外国語に対応	はい	いいえ	必要書類(ルームカード等)が外国語対応になっている	18	23	43.9%
(2) 外国語による利用方法やマナーの説明書を用意	はい	いいえ	温泉・共同浴場の利用方法	24	17	58.5%
	はい	いいえ	浴衣の着方や館内での利用方法	13	28	31.7%
	はい	いいえ	和室客室の利用方法	10	31	24.4%
	はい	いいえ	和室客室における従業員のサービス内容	7	34	17.1%
4. 施設内の表示						
(1) 館内において、外国語による表示を実施	はい	いいえ	温泉・共同浴場の利用方法	21	20	51.2%
	はい	いいえ	浴衣の着方や館内での利用方法	7	34	17.1%
	はい	いいえ	和室客室の利用方法	2	39	4.9%
	はい	いいえ	和室客室における従業員のサービス内容	2	39	4.9%
	はい	いいえ	避難時の誘導表示	16	25	39.0%
	はい	いいえ	非常口の表記	16	25	39.0%
(2) 館内において、ピクトグラムによる表示を実施 ピクトグラム・・・絵文字などにより情報を示すサイン	はい	いいえ	避難時の誘導表示をピクトグラムで表示	24	17	58.5%
	はい	いいえ	非常口の表記をピクトグラムで表示	28	13	68.3%
	はい	いいえ	館内のサービス内容等をピクトグラムで表示	9	32	22.0%
(3) 館内案内図を外国語又はピクトグラムで作成	はい	いいえ	館内案内図を外国語で表示	10	31	24.4%
	はい	いいえ	館内案内図にピクトグラムを表示	8	33	19.5%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
5 . Webサイトによる情報提供						
(1) 外国語によるWebサイトを作成し、右の項目を外国語で明示	はい	いいえ	施設の位置情報 (住所、地図)	18	23	43.9%
	はい	いいえ	施設の設備内容	17	24	41.5%
	はい	いいえ	施設の規模	15	26	36.6%
	はい	いいえ	価格帯(料金表)	14	27	34.1%
	はい	いいえ	部屋のタイプ	17	24	41.5%
	はい	いいえ	トイレ・シャワー・風呂の内容	13	28	31.7%
	はい	いいえ	インターネット利用可否	12	29	29.3%
	はい	いいえ	食事に関する情報	16	25	39.0%
	はい	いいえ	支払い方法	13	28	31.7%
	はい	いいえ	予約方法	15	26	36.6%
	はい	いいえ	サービスの外国語対応可否	13	28	31.7%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス方法	16	25	39.0%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス時間	15	26	36.6%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス料金	9	32	22.0%
	はい	いいえ	主要な観光施設へのアクセス方法	9	32	22.0%
	はい	いいえ	主要な観光施設へのアクセス時間	9	32	22.0%
	はい	いいえ	主要な観光施設へのアクセス料金	5	36	12.2%
はい	いいえ	富士の国やまなし観光ネットとの相互リンクを掲載	4	37	9.8%	
(2) 外国人が多く利用する宿泊予約サイトで情報提供	はい	いいえ	外国人が多く利用する宿泊予約サイトで情報提供している (主なサイトとしては、Agoda、ブッキングドットコムなどがあります)	27	14	65.9%
6 . 事前予約						
(1) オンラインによる予約が可能	はい	いいえ	自施設のWebサイトで予約可能	27	14	65.9%
	はい	いいえ	外国人が多く利用する宿泊予約サイトで予約可能	25	16	61.0%
(2) Eメール、電話等にて外国語で問い合わせることで予約が可能	はい	いいえ	Eメールにて外国語で問い合わせることで予約可能	30	11	73.2%
	はい	いいえ	電話・FAXにて問い合わせることで予約可能	23	18	56.1%
	はい	いいえ	外国語での予約リクエストに外国語で返答している	27	14	65.9%
	はい	いいえ	予約完了時に施設の設備・サービス内容・アクセス方法・キャンセルポリシーを外国語で伝えている	17	24	41.5%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
7. 精算						
(1) 右に掲げる外貨での精算が可能	はい	いいえ	米ドル	1	40	2.4%
	はい	いいえ	ユーロ	0	41	0.0%
	はい	いいえ	ウォン(韓国)	0	41	0.0%
	はい	いいえ	元	0	41	0.0%
	はい	いいえ	台湾ドル(台湾元)	0	41	0.0%
	はい	いいえ	香港ドル	0	41	0.0%
	はい	いいえ	ルピア(インドネシア)	0	41	0.0%
	はい	いいえ	バーツ(タイ)	0	41	0.0%
			その他()	0	41	0.0%
(2) 右に掲げるクレジットカードでの精算が可能	はい	いいえ	ビザ	36	5	87.8%
	はい	いいえ	マスターカード	34	7	82.9%
	はい	いいえ	アメリカン・エキスプレス	34	7	82.9%
	はい	いいえ	J C B	34	7	82.9%
	はい	いいえ	ダイナースクラブ	34	7	82.9%
(3) 中国銀聯カードによる精算が可能	はい	いいえ	中国銀聯カードによる精算が可能	23	18	56.1%
8. 緊急時への対応						
(1) ケガ・急病等の緊急時や、火災・地震等の非常時に備えた対応	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時における医療機関の連絡先リストを外国語で用意している	4	37	9.8%
	はい	いいえ	その他の緊急時における連絡先リスト(大使館、警察等)を外国語で用意している	1	40	2.4%
	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時に外国人旅行者への対応が可能なマニュアルを用意している	6	35	14.6%
	はい	いいえ	災害時の放送等の情報提供が外国語でできるようにマニュアルを用意している	3	38	7.3%
	はい	いいえ	緊急時の対応方法を「安全の手引き」のような形にして部屋に備え付けている	7	34	17.1%
9. 施設の利便性向上のための取り組み						
(1) フロントにて主要な外貨の日本円への両替を受け付け又は両替可能な施設を案内	はい	いいえ	米ドル	5	36	12.2%
	はい	いいえ	ユーロ	3	38	7.3%
	はい	いいえ	ウォン(韓国)	0	41	0.0%
	はい	いいえ	元	0	41	0.0%
	はい	いいえ	台湾ドル(台湾元)	0	41	0.0%
	はい	いいえ	香港ドル	1	40	2.4%
	はい	いいえ	ルピア(インドネシア)	0	41	0.0%
	はい	いいえ	バーツ(タイ)	0	41	0.0%
	はい	いいえ	その他()	0	41	0.0%
	はい	いいえ	外貨から日本への両替が可能な両替所・銀行窓口を案内できる	20	21	48.8%
(2) 海外発行クレジットカードが利用できるATMを設置	はい	いいえ	海外発行のクレジットカード等を利用して日本円で引き出せるATMを設置	0	41	0.0%
	はい	いいえ	海外発行のクレジットカード等を利用して日本円で引き出せるATMの場所を案内できる	8	33	19.5%

	調査項目		はい	いいえ	「はい」割合	
	はい	いいえ				
(3) 国際電話を設置	はい	いいえ	客室から国際電話を利用できる	16	25	39.0%
	はい	いいえ	国際電話の利用方法を外国語で表示している	12	29	29.3%
	はい	いいえ	国際電話カードを販売している	1	40	2.4%
(4-1) 無料公衆無線LANを整備 (観光客が所有するスマートフォンやタブレット端末での無料アクセス)	はい	いいえ	客室で使用可能	13	28	31.7%
	はい	いいえ	ロビー等で使用可能	38	3	92.7%
	はい	いいえ	無料公衆無線LANが利用可能であることを外国語表示している	12	29	29.3%
	はい	いいえ	無料公衆無線LANのサービス利用方法を外国語で表示している	10	31	24.4%
(4-2) 施設が所有するパソコン等でインターネットへの無料接続が可能	はい	いいえ	客室にインターネット無料接続可能なPCがある	1	40	2.4%
	はい	いいえ	ロビー等にインターネット無料接続可能なPCがある	11	30	26.8%
	はい	いいえ	施設所有PCの貸出(有料含む)により無料接続可能	1	40	2.4%
	はい	いいえ	施設所有PCによる無料接続が可能であることを外国語表示している	1	40	2.4%
	はい	いいえ	施設所有PCのサービス利用方法を外国語で表示している	2	39	4.9%
(5) 外国語の放送が視聴可能	はい	いいえ	客室で国際ラジオ放送が視聴できるサービスを提供している	0	41	0.0%
	はい	いいえ	母国語でのテレビ放送が視聴できるサービスを提供している	3	38	7.3%
(6) 外国語でのコンシェルジュサービスを実施	はい	いいえ	フロントの従業員やコンシェルジュ専任の従業員が外国語での問い合わせ・案内に対応できる	17	24	41.5%
(7) 海外の電化製品へ対応可能(対応する国の言語欄へチェック)	はい	いいえ	海外の電化製品等に対応したコンセントを整備	5	36	12.2%
	はい	いいえ	海外プラグとの変換用アダプタを各客室に用意又はリクエストに応じ貸し出し	17	24	41.5%
(8) 自社又は自治体等が作成した周辺地図等を配布	はい	いいえ	外国語に対応した周辺地図を配布	17	24	41.5%
	はい	いいえ	外国語に対応した観光案内パンフを配布	16	25	39.0%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
10. 従業員教育等						
(1) 外国人旅行者受入環境の計画・方針を策定	はい	いいえ	施設における外国人旅行者の受入方針を明確にしている	14	27	34.1%
	はい	いいえ	施設における外国人旅行者の受入環境について、具体的に定めた計画を立てている	10	31	24.4%
	はい	いいえ	外国人旅行者の受入環境整備の推進に関する責任者を定めている	8	33	19.5%
(2) 外国人旅行者に接する従業員への研修を実施	はい	いいえ	従業員の接客研修等において、外国人旅行者への対応をテーマとして取り上げている	10	31	24.4%
	はい	いいえ	外国人旅行者の理解を深めることや語学、接客に関する研修を定期的実施している	10	31	24.4%
(3) 外国人旅行者のニーズを把握	はい	いいえ	外国人旅行者も対象とした顧客満足度調査やニーズ把握の聞き取りを実施している	10	31	24.4%
11. 施設の状況						
(1) イスラム教徒の礼拝スペースの設置	はい	いいえ	イスラム教徒が礼拝できるスペースを設置	1	40	2.4%
(2) 外国人向けの食事メニューの用意	はい	いいえ	外国語表記のメニューを用意	10	31	24.4%
	はい	いいえ	アレルギーにかかる食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	23	18	56.1%
	はい	いいえ	ベジタリアンに係る食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	24	17	58.5%
	はい	いいえ	宗教・信教上の食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	18	23	43.9%
12. その他工夫している事項・ご意見等						
上記の項目以外で外国人観光客を受け入れる上で工夫していること、外国人観光客を受け入れるにあたっての意見・要望等がありましたら記載してください。						

主な意見

- ・河口湖町などの先進地で使用されている館内表示を参考にさせていただきたい。(湯村・旅館)
- ・ハラルフードの購入方法を教えてほしい(湯村・旅館)
- ・料理はお客様に直接連絡して対応(河口湖・旅館)
- ・周辺の案内図やマップに外国語のものが少ない(河口湖・旅館)
- ・インバウンド需要の伸びに対して、その勢いをいかに持続させるか。行政区分(県・市町村)でなく観光圏としての対応、整備が必要(河口湖・ホテル)
- ・町や県の主催の研修にはなるべく参加しているが、韓国、インドネシア、タイ語の学習経験はない。本栖地区は車以外の交通機関が少なすぎて、「本当に来たいと思っている」日本人も来れないとよく言われる【以下要望】「使える英会話」研修会とその内容のCDをいただいで勉強をする機会があったらいいと思う。甲府までは通えないので、河口湖周辺でお願いします。(本栖・ペンション)

【外国人観光客受入体制整備に向けての現状調査結果】

調査依頼施設数	34	回答数	12	回答率	35.3%
---------	----	-----	----	-----	-------

(峡中 2、峡東 6、富士東部 4)

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
1. 施設名の表示						
(1) 施設名を外国語で表示	はい	いいえ	施設名称を日本語以外でも外観に表示している。	4	8	33.3%
2. 施設の営業時間等の表示						
(1) 営業時間を外国語で表示	はい	いいえ	営業時間や施設が営業している旨を外国語で表示している	0	12	0.0%
3. コミュニケーション						
(1) 外国語会話の能力を有するなど、外国語対応可能な職員を配置	はい	いいえ	外国語対応できる従業員を配置している	7	5	58.3%
(2) コミュニケーションを補助するものを用意	はい	いいえ	施設内の施設や商品についての説明、金額を外国語で記載したパンフレット等を配布している	2	10	16.7%
	はい	いいえ	指さし会話シート等、コミュニケーションを補助するものを用意している	1	11	8.3%
4. Webサイトによる情報提供						
(1) 外国語によるWebサイトを作成し、右の項目を外国語で明示	はい	いいえ	施設の位置情報(住所、地図)	1	11	8.3%
	はい	いいえ	営業日時	1	11	8.3%
	はい	いいえ	フロアマップ	0	12	0.0%
	はい	いいえ	イベントの開催情報	1	11	8.3%
	はい	いいえ	各施設・店舗の内容	1	11	8.3%
	はい	いいえ	支払い方法	0	12	0.0%
	はい	いいえ	A T M設備の情報	0	12	0.0%
	はい	いいえ	コインロッカーの情報	0	12	0.0%
	はい	いいえ	サービスの外国語対応可否	0	12	0.0%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス方法	1	11	8.3%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス時間	1	11	8.3%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス料金	1	11	8.3%
	はい	いいえ	富士の国やまなし観光ネットとの相互リンクを掲載	1	11	8.3%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
5. 施設内の表示						
(1) 施設内において、外国語による表示を実施	はい	いいえ	避難時の誘導表示を外国語で表示	4	8	33.3%
	はい	いいえ	非常口の表記を外国語で表示	3	9	25.0%
	はい	いいえ	施設内の主な店舗・施設等への誘導・位置を外国語で表示	2	10	16.7%
(2) 施設内において、サイン・ピクトグラムによる表示を実施	はい	いいえ	避難時の誘導表示をピクトグラムで表示	1	11	8.3%
	はい	いいえ	非常口の表記をピクトグラムで表示	2	10	16.7%
	はい	いいえ	施設内の主な店舗・施設等への誘導・位置をピクトグラムで表示	1	11	8.3%
(3) 施設案内図を外国語又はピクトグラムで作成	はい	いいえ	施設案内図を外国語で対応	0	12	0.0%
	はい	いいえ	施設案内図にピクトグラムを表示	0	12	0.0%
6. 精算						
(1) 右に掲げる外貨での精算が可能	はい	いいえ	米ドル	0	12	0.0%
	はい	いいえ	ユーロ	0	12	0.0%
	はい	いいえ	ウォン(韓国)	0	12	0.0%
	はい	いいえ	元	0	12	0.0%
	はい	いいえ	台湾ドル(台湾元)	0	12	0.0%
	はい	いいえ	香港ドル	0	12	0.0%
	はい	いいえ	ルピア(インドネシア)	0	12	0.0%
	はい	いいえ	バーツ(タイ)	0	12	0.0%
			その他()	0	12	0.0%
(2) 右に掲げるクレジットカードでの精算が可能	はい	いいえ	ビザ	9	3	75.0%
	はい	いいえ	マスターカード	9	3	75.0%
	はい	いいえ	アメリカン・エキスプレス	7	5	58.3%
	はい	いいえ	J C B	9	3	75.0%
	はい	いいえ	ダイナースクラブ	6	6	50.0%
(3) 中国銀聯カードによる精算が可能	はい	いいえ	中国銀聯カードによる精算が可能	5	7	41.7%
7. 緊急時への対応						
(1) ケガ・急病等の緊急時や、火災・地震等の非常時に備えた対応	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時における医療機関の連絡先リストを外国語で用意している	0	12	0.0%
	はい	いいえ	その他の緊急時における連絡先リスト(大使館、警察等)を外国語で用意している	0	12	0.0%
	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時に外国人旅行者への対応が可能なマニュアルを用意している	0	12	0.0%
	はい	いいえ	災害時の放送等の情報提供が外国語でできるようにマニュアルを用意している	0	12	0.0%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
8. 施設の利便性向上のための取り組み						
(1-1) 無料公衆無線LANを整備 (観光客が所有するスマートフォンやタブレット端末での無料アクセス)	はい	いいえ	無料公衆無線LANを施設内で利用可能	2	10	16.7%
	はい	いいえ	無料公衆無線LANが利用可能であることを外国語表示している	1	11	8.3%
	はい	いいえ	無料公衆無線LANのサービス利用方法を外国語で表示している	0	12	0.0%
(1-2) 施設が所有するパソコン等でインターネットへの無料接続が可能	はい	いいえ	施設所有PCによるインターネットの無料接続が可能	3	9	25.0%
	はい	いいえ	施設所有PCによる無料接続が可能であることを外国語表示している	0	12	0.0%
	はい	いいえ	施設所有PCのサービス利用方法を外国語で表示している	0	12	0.0%
(2) 外国語でのコンシェルジュサービスを実施	はい	いいえ	インフォメーションセンターの従業員やコンシェルジュ専任の従業員が外国語での問い合わせ・案内に対応できる	0	12	0.0%
(3) 免税の手続きができる	はい	いいえ	免税店として税務署長から『輸出物品販売場』の許可を得ている	1	11	8.3%
	はい	いいえ	店頭での免税申請手続きを受け付けている	0	12	0.0%
	はい	いいえ	免税店であることを外国語やピクトグラムで掲示している	0	12	0.0%
	はい	いいえ	観光庁で定めている免税店のシンボルマークを掲示している	0	12	0.0%
9. 従業員教育等						
(1) 外国人旅行者受入環境の計画・方針を策定	はい	いいえ	施設における外国人旅行者の受入方針を明確にしている	1	11	8.3%
	はい	いいえ	施設における外国人旅行者の受入環境について、具体的に定めた計画を立てている	0	12	0.0%
(2) 外国人旅行者に接する従業員への研修を実施	はい	いいえ	従業員の接遇研修等において、外国人旅行者への対応をテーマとして取り上げている	1	11	8.3%
	はい	いいえ	外国人旅行者の理解を深めることや語学、接遇に関する研修を定期的実施している	0	12	0.0%
(3) 外国人旅行者のニーズを把握	はい	いいえ	外国人旅行者も対象とした顧客満足度調査やニーズ把握の聞き取りを実施している	0	12	0.0%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
10. 施設の状況						
(1) イスラム教徒の礼拝スペースの設置	はい	いいえ	イスラム教徒が礼拝できるスペースを設置	0	12	0.0%
(2) 外国人向けの食事メニューの用意	はい	いいえ	外国語表記のメニューを用意	4	7	33.3%
食事施設がある場合記載してください	はい	いいえ	アレルギーにかかる食材制限に対し、専用のメニューを設ける等に対応	3	8	25.0%
	はい	いいえ	ベジタリアンに係る食材制限に対し、専用のメニューを設ける等に対応	4	7	33.3%
	はい	いいえ	宗教・信教上の食材制限に対し、専用のメニューを設ける等に対応	3	8	25.0%
11. その他工夫している事項・ご意見等						
上記の項目以外で外国人観光客を受け入れる上で工夫していること、外国人観光客を受け入れるにあたっての意見・要望等がありましたら記載してください。						

主な意見

- ・今後少しずつ勉強していこうと思います（笛吹市・ワイナリー）
- ・外国人観光客受入体制整備中です。簡単にできる方法を教えてください。店頭での免税申請はどうすればよいか。（富士河口湖町・おみやげ店）
- ・大手のWeb翻訳サイトで逐語翻訳できるよう設定している。アレルギー、ベジタリアンは個別対応（甲府市・おみやげ店）

【外国人観光客受入体制整備に向けての現状調査結果】

調査依頼施設数	63	回答数	37	回答率	58.7%
---------	----	-----	----	-----	-------

地域別：峡北4、峡中7、峡東8、峡南2、富士東部16

ジャンル別：ほうとう・そば・うどん13、和食・寿司4、洋食15、中華・焼肉3、観光果実園2

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
1. 施設名の表示						
(1) 施設名を外国語で表示	はい	いいえ	施設名称を日本語以外でも外観に表示している。	11	26	29.7%
2. 施設の営業時間等の表示						
(1) 営業時間を外国語で表示	はい	いいえ	営業時間や施設が営業している旨を外国語で表示している	5	32	13.5%
3. コミュニケーション						
(1) 外国語会話の能力を有するなど、外国語対応可能な職員を配置	はい	いいえ	外国語対応できる従業員を配置している	11	26	29.7%
(2) コミュニケーションを補助するものを用意	はい	いいえ	料理内容と料金が外国語で記載されているメニューを用意している	15	22	40.5%
	はい	いいえ	指さし会話シート等、コミュニケーションを補助するものを用意している	3	34	8.1%
4. Webサイトによる情報提供						
(1) 外国語によるWebサイトを作成し、右の項目を外国語で明示	はい	いいえ	施設の位置情報（住所、地図）	5	32	13.5%
	はい	いいえ	営業日時	5	32	13.5%
	はい	いいえ	メニュー内容	5	32	13.5%
	はい	いいえ	価格	5	32	13.5%
	はい	いいえ	支払い方法	3	34	8.1%
	はい	いいえ	サービスの外国語対応可否	1	36	2.7%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス方法	4	33	10.8%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス時間	2	35	5.4%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス料金	1	36	2.7%
(2) 外国人が多く利用する飲食店案内サイトで情報提供	はい	いいえ	富士の国やまなし観光ネットとの相互リンクを掲載	2	35	5.4%
	はい	いいえ	外国人が多く利用する飲食店案内サイト（ぐるなび外国語版など）で情報提供している	4	33	10.8%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
5. 精算						
(1) 右に掲げる外貨での精算が可能	はい	いいえ	米ドル	0	37	0.0%
	はい	いいえ	ユーロ	0	37	0.0%
	はい	いいえ	ウォン(韓国)	0	37	0.0%
	はい	いいえ	元	0	37	0.0%
	はい	いいえ	台湾ドル(台湾元)	0	37	0.0%
	はい	いいえ	香港ドル	0	37	0.0%
	はい	いいえ	ルピア(インドネシア)	0	37	0.0%
	はい	いいえ	バーツ(タイ)	0	37	0.0%
			その他()	0	37	0.0%
(2) 右に掲げるクレジットカードでの精算が可能	はい	いいえ	ビザ	18	19	48.6%
	はい	いいえ	マスターカード	17	20	45.9%
	はい	いいえ	アメリカン・エキスプレス	15	22	40.5%
	はい	いいえ	JCB	18	19	48.6%
	はい	いいえ	ダイナースクラブ	16	21	43.2%
(3) 中国銀聯カードによる精算が可能	はい	いいえ	中国銀聯カードによる精算が可能	5	32	13.5%
6. 緊急時への対応						
(1) ケガ・急病等の緊急時や、火災・地震等の非常時に備えた対応	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時における医療機関の連絡先リストを外国語で用意している	1	36	2.7%
	はい	いいえ	その他の緊急時における連絡先リスト(大使館、警察等)を外国語で用意している	0	37	0.0%
	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時に外国人旅行者への対応が可能なマニュアルを用意している	0	37	0.0%
	はい	いいえ	災害時の放送等の情報提供が外国語できるようにマニュアルを用意している	0	37	0.0%
7. 施設の利便性向上のための取り組み						
(1-1) 無料公衆無線LANを整備(観光客が所有するスマートフォンやタブレット端末での無料アクセス)	はい	いいえ	無料公衆無線LANを店内で利用可能	8	29	21.6%
	はい	いいえ	無料公衆無線LANが利用可能であることを外国語表示している	2	35	5.4%
	はい	いいえ	無料公衆無線LANのサービス利用方法を外国語で表示している	1	36	2.7%
(1-2) 施設が所有するパソコン等でインターネットへの無料接続が可能	はい	いいえ	施設所有PCによるインターネットの無料接続が可能	5	32	13.5%
	はい	いいえ	施設所有PCによる無料接続が可能であることを外国語表示している	1	36	2.7%
	はい	いいえ	施設所有PCのサービス利用方法を外国語で表示している	0	37	0.0%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
8. 従業員教育等						
(1) 外国人旅行者受入環境の計画・方針を策定	はい	いいえ	施設における外国人旅行者の受入方針を明確にしている	4	33	10.8%
	はい	いいえ	施設における外国人旅行者の受入環境について、具体的に定めた計画を立てている	2	35	5.4%
	はい	いいえ	外国人旅行者の受入環境整備の推進に関する責任者を定めている	2	35	5.4%
(2) 外国人旅行者に接する従業員への研修を実施	はい	いいえ	従業員の接客研修等において、外国人旅行者への対応をテーマとして取り上げている	2	35	5.4%
	はい	いいえ	外国人旅行者の理解を深めることや語学、接客に関する研修を定期的実施している	1	36	2.7%
(3) 外国人旅行者のニーズを把握	はい	いいえ	外国人旅行者も対象とした顧客満足度調査やニーズ把握の聞き取りを実施している	1	36	2.7%
9. 施設の状況						
(1) イスラム教徒の礼拝スペースの設置	はい	いいえ	イスラム教徒が礼拝できるスペースを設置	0	37	0.0%
(2) 外国人向けの食事メニューの用意	はい	いいえ	アレルギーにかかる食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	9	28	24.3%
	はい	いいえ	ベジタリアンに係る食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	11	26	29.7%
	はい	いいえ	宗教・信教上の食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	8	29	21.6%
10. その他工夫している事項・ご意見等						
上記の項目以外で外国人観光客を受け入れる上で工夫していること、外国人観光客を受け入れるにあたっての意見・要望等がありましたら記載してください。						

主な意見

- ・メニューの英語版は作成予定。飲食店や土産店等向けの接客担当者が仕事で使う実用英語のセミナー（有料でも構わない）等、または、タブレット向け翻訳アプリ等の紹介があると良い。（甲州市・レストラン）
- ・外国人向けの食事は、希望に応じ対応します。（甲州市・観光果実園）
- ・駅前店は、テーブル席を中心にし、座敷も掘りごたつ式のため、足が楽に座れる。（甲府市・そば屋）
- ・外国人観光客への対応がまったくしていないことを痛感致しました。とはいえ具体的に何をすればいいか分かりません。対応に関するマニュアル及び冊子があればお願いします。（甲府市・そば屋）
- ・今回のアンケートで、私達ができることがいろいろあることが分かりました。今後、出来ることから対応していきたいと思えます。（甲府市・洋食屋）

・（アレルギーやベジタリアン等の）専門メニューの用意はありませんが、予約時にご希望の旨をお伝えいただければ特別メニューを用意致します。（甲州市・レストラン）

・個人店なので、外国語研修などに通う時間もないのが現状です。日常英会話を示したパンフレット等があればもらいたいです。（富士河口湖町・ほうとう屋）

・外国のお客様に対し、どの国からお越しか聞くようにしている。英語が通じる事によって、宿泊のお客様に関してはリピーターになる可能性が非常に高いです。（富士河口湖町・洋食屋）

・緊急時への対応項目の3つは、基本的な事項を県や町などでマニュアルを作っただけだと助かります。（基本的な英語の用法など）また、外国人受入れの用意がある医療機関などの情報も特に公報なされていないようなので、観光施設に配布などしていただけたらと思います。（富士河口湖町・洋食屋）

・これから英語でのwebページやメニューなどは取り組んでいきたいと思います。早速、夏休み前にできるようにしたいです。（富士河口湖町・中華料理店）

・事前に御連絡、御予約をいただければ食事メニュー制限の対応をさせていただいております。（富士吉田市・定食屋）

・山中湖では最近、外国の方の素泊まりのお客様が多いようで、そのお客様の食事を提供させていただいております。英語のメニューをつくり、あとは、身振り、手振りの対応をしております。（山中湖村・ほうとう屋）

・寿司屋なので、カウンターを外国人の方々にはお勧めしています。一つ一つ魚の本を使って説明し、楽しく食事をしていただけたらと思っています。（山梨市・寿司屋）

【外国人観光客受入体制整備に向けての現状調査結果】

調査依頼施設数	107	回答数	68	回答率	63.6%
---------	-----	-----	----	-----	-------

地域別：峡北8、峡中13、峡東8、峡南8、富士東部31

ジャンル別：温泉10、寺社4、自然7、スポーツ8、文化17、その他観光22

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
1. 施設名の表示						
(1) 施設名を外国語で表示	はい	いいえ	施設名称を日本語以外でも外観に表示している。	26	42	38.2%
2. 施設の営業時間等の表示						
(1) 営業時間を外国語で表示	はい	いいえ	営業時間や施設が営業している旨を外国語で表示している	12	56	17.6%
3. コミュニケーション						
(1) 外国語会話の能力を有するなど、外国語対応可能な職員を配置	はい	いいえ	外国語対応できる従業員を配置している	13	55	19.1%
(2) コミュニケーションを補助するものを用意	はい	いいえ	指さし会話シート、展示品の外国語パンフレット等、コミュニケーションを補助するものを用意している	27	41	39.7%
4. Webサイトによる情報提供						
(1) 外国語によるWebサイトを作成し、右の項目を外国語で明示	はい	いいえ	施設の位置情報(住所、地図)	16	52	23.5%
	はい	いいえ	施設の設備内容(飲食施設・商業施設等の内容)	10	58	14.7%
	はい	いいえ	営業日時	12	56	17.6%
	はい	いいえ	価格帯(料金表)	9	59	13.2%
	はい	いいえ	施設の内容(展示物、アトラクション、イベント等の内容、開催日時等)	10	58	14.7%
	はい	いいえ	食事に関する情報	3	65	4.4%
	はい	いいえ	支払い方法	2	66	2.9%
	はい	いいえ	予約の可否・方法	1	67	1.5%
	はい	いいえ	サービスの外国語対応可否	1	67	1.5%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス方法	13	55	19.1%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス時間	11	57	16.2%
	はい	いいえ	公共交通施設からのアクセス料金	3	65	4.4%
	はい	いいえ	富士の国やまなし観光ネットとの相互リンクを掲載	2	66	2.9%
(2) 外国人が多く利用する観光案内サイトで情報提供	はい	いいえ	外国人が多く利用する観光案内サイトで情報提供している	12	56	17.6%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
5. 施設の利用						
(1) 展示品等のそばに外国語による解説等を用意	はい	いいえ	展示品や施設の解説を外国語で掲示又はパンフレットや音声ガイドで説明している	22	46	32.4%
(2) 外国語による利用方法やマナーの説明書を用意	はい	いいえ	施設の利用方法やマナーについて、外国語で掲示又はパンフレットや音声ガイドで説明している	15	53	22.1%
6. 施設内の表示						
(1) 施設内において、外国語による表示を実施	はい	いいえ	避難時の誘導表示を外国語で表示	6	62	8.8%
	はい	いいえ	非常口の表記を外国語で表示	11	57	16.2%
	はい	いいえ	施設内の展示物やアトラクションへの誘導・位置を外国語で表示	9	59	13.2%
(2) 施設内において、サイン・ピクトグラムによる表示を実施	はい	いいえ	避難時の誘導表示をピクトグラムで表示	21	47	30.9%
	はい	いいえ	非常口の表記をピクトグラムで表示	32	36	47.1%
	はい	いいえ	施設内の展示物やアトラクションへの誘導・位置をピクトグラムで表示	12	56	17.6%
(3) 施設案内図を外国語又はピクトグラムで作成	はい	いいえ	施設案内図を外国語で対応	9	59	13.2%
	はい	いいえ	施設案内図にピクトグラムを表示	9	59	13.2%
7. 精算						
(1) 右に掲げる外貨での精算が可能	はい	いいえ	米ドル	0	68	0.0%
	はい	いいえ	ユーロ	0	68	0.0%
	はい	いいえ	ウォン(韓国)	0	68	0.0%
	はい	いいえ	元	0	68	0.0%
	はい	いいえ	台湾ドル(台湾元)	0	68	0.0%
	はい	いいえ	香港ドル	0	68	0.0%
	はい	いいえ	ルピア(インドネシア)	0	68	0.0%
	はい	いいえ	バーツ(タイ)	0	68	0.0%
	はい	いいえ	その他()	0	68	0.0%
(2) 右に掲げるクレジットカードでの精算が可能	はい	いいえ	ビザ	18	50	26.5%
	はい	いいえ	マスターカード	17	51	25.0%
	はい	いいえ	アメリカン・エキスプレス	18	50	26.5%
	はい	いいえ	J C B	18	50	26.5%
	はい	いいえ	ダイナースクラブ	18	50	26.5%
(3) 中国銀聯カードによる精算が可能	はい	いいえ	中国銀聯カードによる精算が可能	6	62	8.8%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
8. 緊急時への対応						
(1) ケガ・急病等の緊急時や、火災・地震等の非常時に備えた対応	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時における医療機関の連絡先リストを外国語で用意している	1	67	1.5%
	はい	いいえ	その他の緊急時における連絡先リスト(大使館、警察等)を外国語で用意している	1	67	1.5%
	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時に外国人旅行者への対応が可能なマニュアルを用意している	1	67	1.5%
	はい	いいえ	災害時の放送等の情報提供が外国語できるようにマニュアルを用意している	1	67	1.5%
9. 施設の利便性向上のための取り組み						
(1) 主要な外貨の日本円への両替を受け付け又は両替可能な施設を案内	はい	いいえ	米ドル	0	68	0.0%
	はい	いいえ	ユーロ	0	68	0.0%
	はい	いいえ	ウォン(韓国)	0	68	0.0%
	はい	いいえ	元	0	68	0.0%
	はい	いいえ	台湾ドル(台湾元)	0	68	0.0%
	はい	いいえ	香港ドル	0	68	0.0%
	はい	いいえ	ルピア(インドネシア)	0	68	0.0%
	はい	いいえ	バーツ(タイ)	0	68	0.0%
	はい	いいえ	その他()	0	68	0.0%
	はい	いいえ	外貨から日本への両替が可能な両替所・銀行窓口を案内できる	5	63	7.4%
(2) 国際電話を設置	はい	いいえ	施設内から国際電話を利用できる	3	65	4.4%
	はい	いいえ	国際電話の利用方法を外国語で表示している	0	68	0.0%
	はい	いいえ	国際電話カードを販売している	0	68	0.0%
(3-1) 無料公衆無線LANを施設内で利用可能 (観光客が所有するスマートフォンやタブレット端末での無料アクセス)	はい	いいえ	無料公衆無線LANを施設内で利用可能	23	45	33.8%
	はい	いいえ	無料公衆無線LANが利用可能であることを外国語表示している	14	54	20.6%
	はい	いいえ	無料公衆無線LANのサービス利用方法を外国語で表示している	9	59	13.2%
(3-2) 施設が所有するパソコン等でインターネットへの無料接続が可能	はい	いいえ	施設所有PCによるインターネットの無料接続が可能	6	62	8.8%
	はい	いいえ	施設所有PCによる無料接続が可能であることを外国語表示している	0	68	0.0%
	はい	いいえ	施設所有PCのサービス利用方法を外国語で表示している	0	68	0.0%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
10. 従業員教育等						
(1) 外国人旅行者受入環境の計画・方針を策定	はい	いいえ	施設における外国人旅行者の受入方針を明確にしている	5	63	7.4%
	はい	いいえ	施設における外国人旅行者の受入環境について、具体的に定めた計画を立てている	6	62	8.8%
(2) 外国人旅行者に接する従業員への研修を実施	はい	いいえ	従業員の接遇研修等において、外国人旅行者への対応をテーマとして取り上げている	7	61	10.3%
	はい	いいえ	外国人旅行者の理解を深めることや語学、接遇に関する研修を定期的実施している	2	66	2.9%
(3) 外国人旅行者のニーズを把握	はい	いいえ	外国人旅行者も対象とした顧客満足度調査やニーズ把握の聞き取りを実施している	5	63	7.4%
11. 施設の状況						
(1) イスラム教徒の礼拝スペースの設置	はい	いいえ	イスラム教徒が礼拝できるスペースを設置	1	67	1.5%
(2) 外国人向けの食事メニューの用意 食事施設がある場合	はい	いいえ	外国語表記のメニューを用意	9	46	16.4%
	はい	いいえ	アレルギーにかかる食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	4	51	7.3%
	はい	いいえ	ベジタリアンに係る食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	2	53	3.6%
	はい	いいえ	宗教・信教上の食材制限に対し、専用のメニューを設ける等で対応	2	53	3.6%
12. その他工夫している事項・ご意見等						
上記の項目以外で外国人観光客を受け入れる上で工夫していること、外国人観光客を受け入れるにあたっての意見・要望等がありましたら記載してください。						

主な意見

- ・展示物や自然のことなど専門用語を英語でお伝えするのは難しいのですが、写真やイラストなどを使い、分かりやすくするよう工夫しています。(北杜市・自然関係)
- ・これまで外国人の観光案内の依頼は極めて少なかったため、具体的な対応策は皆無の状況。年に1~2回ある外国人案内は通訳者が同行。今後の活動方針として英語、韓国語、中国語の案内ができるよう会員のスキルアップを計画。上記のアンケートは行政に委ねる部分が多いので、市の観光課とも協議する必要あり(甲州市・文化施設)
- ・外国人観光客により楽しんでもらえるために、オプションツアー化してもらい、通訳さんをそのツアーにつけてもらえると、うちの様な小さな会社には助かります。県、市町村が先導し、AETや国際交流センターの方々を活用し、市町村を回るツアーを企画してもらいたいです。(身延町・文化施設)
- ・他様で参考事例等、教えていただくこと可能な情報等ございましたら幸いです。(身延町・観光施設)
- ・和風温浴施設なので外国の方の受け入れが難しいところがありますが、今後は対応を検討したいと考えています。(鳴沢村・温泉)

・英語の発音ガイドを導入し、解説を聞きながら鑑賞できるようにしている。（富士河口湖町・文化施設）

・音声ガイド（英語、中国語）の導入を検討中です。外国人向けの食事は、都度、お客様の要望をお聞きし対応しています。（富士河口湖・観光施設）

・展示物において英語表記を行うよう心掛けています。海外の長期休暇時にイベントを開催している。とても良いアンケート質問内容であり取り組んではいますが、壁にぶち当たっている状況であります。（富士河口湖・観光施設）

・外国人観光客の受入れについて、モデルとなる施設があれば、取り組み方法や施設名を教えてください。（富士吉田市・文化施設）

【外国人観光客受入体制整備に向けての現状調査結果】

市町村あて依頼	回答数	20
---------	-----	----

地域別：峡北6、峡中2、峡東1、峡南4、富士東部7

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
1. 観光に役立つ地図の提供						
(1) 右に掲げる項目を記載した地図の提供	はい	いいえ	地域の交通拠点（駅やバスターミナルなど）、観光施設など外国人旅行者の訪問が想定される施設が外国語で表記されている	6	14	30.0%
	はい	いいえ	地図に掲載されている表記が地域内の案内・誘導表示の表現と統一されている	5	15	25.0%
	はい	いいえ	縮尺を示す記号	8	12	40.0%
	はい	いいえ	方角を示す記号	7	13	35.0%
(2) 地図の在庫を定期的に確認する体制を構築	はい	いいえ	地図の在庫を定期的に確認する体制を構築している	12	8	60.0%
2. 主要な観光地の情報提供						
(1) 施設名を外国語で表示	はい	いいえ	案内所の名称を日本語以外でも外観に表示している。	6	14	30.0%
(2) 観光地の右に掲げる項目を外国語で情報提供している	はい	いいえ	観光地の魅力やセールスポイント	5	15	25.0%
	はい	いいえ	観光できる時期や時間帯（開館時間など）	5	15	25.0%
	はい	いいえ	施設の位置（住所、地図）	8	12	40.0%
	はい	いいえ	料金表	3	17	15.0%
	はい	いいえ	サービスの外国語対応の可否	3	17	15.0%
	はい	いいえ	観光モデルコースの情報	5	15	25.0%
	はい	いいえ	割引チケットやクーポンなど低価格な旅行ができる情報	3	17	15.0%
	はい	いいえ	公共交通施設から当該観光施設へのアクセス方法	6	14	30.0%
	はい	いいえ	公共交通施設から当該観光施設へのアクセス時間	6	14	30.0%
	はい	いいえ	公共交通施設から当該観光施設へのアクセス料金	3	17	15.0%

	調査項目		はい	いいえ	「はい」割合	
3. 観光に必要な公共交通機関等の情報提供						
(1) 電車に関する右に掲げる項目を外国語で情報提供している	はい	いいえ	路線図(駅名と路線名)	6	14	30.0%
	はい	いいえ	乗車方法	3	17	15.0%
	はい	いいえ	料金体系	1	19	5.0%
	はい	いいえ	支払方法	2	18	10.0%
	はい	いいえ	運行時間帯や頻度	3	17	15.0%
(2) バスに関する右に掲げる項目を外国語で情報提供している	はい	いいえ	路線図(停留所と路線名)	3	17	15.0%
	はい	いいえ	乗車方法	3	17	15.0%
	はい	いいえ	料金体系	1	19	5.0%
	はい	いいえ	支払方法	3	17	15.0%
	はい	いいえ	運行時間帯や頻度	2	18	10.0%
(3) タクシーに関する右に掲げる項目を外国語で情報提供している	はい	いいえ	乗車方法	1	19	5.0%
	はい	いいえ	料金体系	1	19	5.0%
	はい	いいえ	支払方法	1	19	5.0%
(4) その他外国人観光客に有益な情報を提供している	はい	いいえ	割引チケットやクーポンなど低廉な旅行ができる情報	2	18	10.0%
4. 滞在に役立つ情報の提供						
(1) 飲食施設に関する右に掲げる情報を提供	はい	いいえ	料金水準	0	20	0.0%
	はい	いいえ	外国語メニューの有無	0	20	0.0%
	はい	いいえ	ベジタリアン、宗教による食材制限等への対応可否	0	20	0.0%
	はい	いいえ	カード利用の可否	0	20	0.0%
(2) 宿泊施設に関する右に掲げる情報を提供	はい	いいえ	料金水準	2	18	10.0%
	はい	いいえ	外国語対応の可否	1	19	5.0%
	はい	いいえ	カード利用の可否	2	18	10.0%
(3) その他外国人観光客の滞在に有益な右に掲げる情報	はい	いいえ	外貨両替に関する施設の情報	5	15	25.0%
	はい	いいえ	無料公衆無線LAN(観光客が所有するスマートフォンやタブレット端末での無料アクセス)を利用できる場所の情報	7	13	35.0%
	はい	いいえ	施設が所有するパソコン等でインターネットへの無料接続が可能な場所の情報	3	17	15.0%
	はい	いいえ	大型のコインロッカーや荷物預かり所の情報	3	17	15.0%

		調査項目		はい	いいえ	「はい」割合
5. 緊急時への対応						
(1) ケガ・急病等の緊急時や、火災・地震等の非常時に備えた対応	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時における医療機関の連絡先リストを外国語で用意している	0	20	0.0%
	はい	いいえ	その他の緊急時における連絡先リスト（大使館、警察等）を外国語で用意している	1	19	5.0%
	はい	いいえ	ケガや急病等の緊急時に外国人旅行者への対応が可能なマニュアルを用意している	0	20	0.0%
6. 施設（貴案内所）の状況						
(1) イスラム教徒の礼拝スペースの設置	はい	いいえ	イスラム教徒が礼拝できるスペースを設置	1	19	5.0%
(2) 富士の国やまなし観光ネットとの相互リンク	はい	いいえ	富士の国やまなし観光ネットとの相互リンクを掲載	5	15	25.0%
7. その他工夫している事項・ご意見等						
上記の項目以外で外国人観光客を受け入れる上で工夫していること、外国人観光客を受け入れるにあたっての意見・要望等がありましたら記載してください。						

主な意見

- ・ホテル・タクシー乗務員などを対象とした語学講座を開く場合は、少なくとも半年ぐらいは継続しなければ、絶対身につかないと思われます。しかし、繁忙期に重なれば出席はできないでしょうから、1年のある時期に集中して行う場合は、2年目3年目と続けて開催していただければありがたいです。2020年までには、外国人は受け入れられないという宿泊施設がなくなるよう取り組んでいただければ幸いです。
- ・外国人観光客の方への案内もスムーズにできるよう、日々英会話を勉強中です。
- ・外国語表記のパンフレットは、2008年に作成されたものを基準としてお答えしています。（ただし、英語は残り数枚です。）
- ・外国人パンフレットブースを設置（英語表記）
- ・iPadを使って外国人観光客と会話がスムーズに出来る様「パパッと通訳」に加入している。日常的な会話文がスムーズに出来る様にノートを活用している。外国人観光客が喜ぶ（好む）お土産を置き、販売している。外国人とのコミュニケーションづくりのため、折鶴を作りプレゼントをしている。

資料 都内在住留学生への聞き取り調査

聞き取り調査の内容

質問事項
<p><u>1) 自己紹介・日本の観光地について</u> 調査員とオブザーバの紹介、個人情報利用についての説明 自己紹介 日本に来て訪れた観光地について ・時期、日数、同行者、主目的は、観光以外の目的の有無など</p>
<p><u>2) 日本の生活について</u> 日本に来て一番不便を感じたこと 案内看板や表示を見て、不便、疑問に感じる事 普段の生活で、日本にあったら便利と思うこと 日本の食生活で困っていること、日本の食生活が母国と比べて優れていること 日本のWIFI環境についてどう思うか ・日本の通信環境は母国と比べてどうか。 ・電話代は高い？安い？ 日本の公共交通機関(JR,バス,地下鉄など)について ・公共交通機関が母国と比べて優れていること ・公共交通機関で困ってしまうこと 買い物について、便利なこと、困っていること その他日本に来て体験した面白かったこと、不思議なこと</p>
<p><u>3) 2020東京オリンピック。パラリンピックについて</u> 魅力と感じるところはどこか、開催したら参加してみたいと思うか等</p>
<p><u>4) 山梨県の印象について</u> 山梨県の観光スポットや特徴について、旅行会社パンフレット等を用いながら評価を確認。 過去に山梨県内のホテル・旅館に泊まったことがあるか 山梨エリア・ホテルを選んだ理由 宿泊の値ごろ感・施設の印象について ・通常、ホテルに泊まる時の値ごろ感はいくらくらいか(大人1人・1泊あたり) 山梨県内の観光施設について ・山梨県に対する印象・イメージ ・山梨県内を観光して廻る場合、どんな行動パターンになるか 等 山梨県へのアクセスルート 観光地をリピートするポイント ・気に入っているまた行きたい観光地はあるか 等</p>
<p><u>5) 最終評価(再来訪意向)</u> ・日本の田舎に興味があるか(その理由) ・また日本に来たときに訪れたいと思うところについて ・その他</p>

グループインタビュー (グループA: アジア3年未満)

	対象者A	対象者B	対象者C	対象者D	対象者E
	国籍	中国	中国	中国	ベトナム
自己紹介	<ul style="list-style-type: none"> 江蘇省出身 大阪、茨城、山梨(富士山)に行ったことあり 神社が好き 	<ul style="list-style-type: none"> 大連出身 上野アメ横、新宿によく行く。 	<ul style="list-style-type: none"> 上海出身 富士山5合目まで学校のツアーで訪問 忍野八海はとてもきれいで印象深かった 	<ul style="list-style-type: none"> ベトナム(ホーチミン)出身 観光では、京都、金沢、大阪を訪ねたことがある 	<ul style="list-style-type: none"> 東京以外では箱根、山梨は富士急ハイランドに行ったことがある。
不便と感じたこと	<ul style="list-style-type: none"> 日本はルールが多い。中国人には理解できないものも多いので戸惑う。 	<ul style="list-style-type: none"> 言葉遣い(敬語)がとても難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 英語が通じない 敬語がわからない 何でも予約なので難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 自転車を利用するが、駐車スペースがない 役所は日本語に長けた友人知人と行かないと間違った申請をしてしまう 	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカードを作りたくても作れない。 日本語がわからない外国人にとって、日本は厳しい環境
案内看板等で不便を感じたこと	<ul style="list-style-type: none"> 観光地の説明看板は丁寧だが、説明が難しい為、理解できないこともある。 カタカナは読めない 	<ul style="list-style-type: none"> 漢字の表記はなんとなく想像がつく。わからないときはネットで調べたり、駅の人に聞いたりする。 	<ul style="list-style-type: none"> 車内アナウンスの多言語化は有難いが、緊急の案内は全部日本語なので、いざいざ困ることがある。 	<ul style="list-style-type: none"> バスや郊外の公共交通は、英語の案内が少ない 駅の料金表は路線図が複雑でわかりづらい。 	<ul style="list-style-type: none"> 英語の表記はわかりやすい
日本にあっただけ便利と思うもの	<ul style="list-style-type: none"> レンタサイクルはあると便利と思う。 ゴミ箱が街中に少ないので困る。 	<ul style="list-style-type: none"> 自転車はとても便利なのでレンタルがあると嬉しい。中国ではタクシーに自転車を載せて移動してもらえる。 	<ul style="list-style-type: none"> 中国に比べて便利なので特にならない。 	<ul style="list-style-type: none"> 公衆トイレがきれい でびっくりした ウオシュレットは最初使い方がわからなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応など、一番大事な情報は全部日本語では危険
日本の食生活で困っていること、日本の食生活が、母国に比べて優れていると思うこと	<ul style="list-style-type: none"> 本格的な中国料理はおいしいが高い(3,000円位) メニューが文字ばかりだとわからない 	<ul style="list-style-type: none"> 日本料理のあっさりした味付けが健康的で好き お土産の化粧箱がきれいな キティちゃんのパッケージが特に好き メニューは写真つきがうれしい 	<ul style="list-style-type: none"> 日本食はとてもおいしい。 日本に来て生卵を食べるようになった 	<ul style="list-style-type: none"> 自国では生魚を絶対食べないので回転寿司は日本ならではの満喫できる 地方は特に英語の情報が少ないので、どの店に入ったらよいかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> 日本は豚肉料理が多いので困る。全体的に高いので、外食はあまりしない。
日本のWiFi環境について 日本の通信環境は母国と比べてどうか。 電話代は高い?安い?	<ul style="list-style-type: none"> WiFiが使えない街中は大変。地方に行く状況はさらにひどい。 値段も中国の10倍以上で高い。 	<ul style="list-style-type: none"> WiFiは中国の地方都市に比べるとスピードが速いので、むしろ日本の方が便利な気がする。 	<ul style="list-style-type: none"> WiFiが圧倒的に少ない 中国人は携帯で情報を入力するのが一般的なため日本の街中は大変 	<ul style="list-style-type: none"> 日本の通信環境は悪いので、携帯WiFiを借りている。 カフェなど無料の場所もあるが、手続きが面倒 海外との連絡は専らLINE、やSKYPEを利用 	<ul style="list-style-type: none"> 観光地で使えないことが多い
日本の公共交通機関(JR、バス、地下鉄など)について 母国と比べて優れていること 困ってしまうこと	<ul style="list-style-type: none"> 駅におみやげ売場があるのは日本ならではの 	<ul style="list-style-type: none"> 都内には駐輪場が少ない上に、高い。 アナウンスがあって便利だが、駅を降りてから目的地に向かうときは案内が少なくわかり辛い。 	<ul style="list-style-type: none"> 時間通りに目的地に着くことがとても素晴らしい 	<ul style="list-style-type: none"> 乗り換えがわからない スイカは便利だが、外国人が買うにはハードルが高い JR、私鉄、メトロ、都営の全社共通の1日券などがなく、とても割高 	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話のマナーにうるさい。
買い物について、便利なこと、困っていること	<ul style="list-style-type: none"> 物価が高い。 免税制度がもっと簡素化されたらうれしい 	<ul style="list-style-type: none"> 日本は高いなりに質もよいので、中国より安心できる。 免税は嬉しいが、システムが良よくわからない 	<ul style="list-style-type: none"> 免税店が旅先にもあってほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 日本製の化粧品が買える環境はすごく恵まれている。 24時間営業の店が多くびっくり 	<ul style="list-style-type: none"> オーガニック野菜を売る店を増やしてほしい。 免税店、免税制度はわかりにくい
その他日本に来て体験した面白かったこと、不思議なこと	<ul style="list-style-type: none"> 日本の教育では協調性やチームワークを教えている点が素晴らしい コンビニが非常に多くて便利 	<ul style="list-style-type: none"> 街がとてもきれい 人々がルールを守って整然と暮らしている 子供のころからしっかり教育されている 	<ul style="list-style-type: none"> 日本のアニメの聖地は興味ある 	<ul style="list-style-type: none"> 居酒屋やレストランではメニューがわからないので必ず日本語がわかる人と入る 	<ul style="list-style-type: none"> ATMが早く閉まってしまう。シンガポールは365日、24時間対応

グループインタビュー (グループA: アジア3年未満)

	国籍	対象者A	対象者B	対象者C	対象者D	対象者E
		中国	中国	中国	ベトナム	シンガポール
東京五輪	2020東京オリンピック。パラリンピックについて	・ビジネスとして関わりたい ・東京五輪までにピザの緩和がされてほしい	・北京五輪で出来なかったので東京ではボランティアをやってみたい。	・オリンピックに合わせた仕事があれば起業してみたい	・オリンピックのようなイベントが日本であれば、それを目的に来訪する可能性がある	・すごく興味がある。子供のころから憧れている。 ・通訳などで関わりたい。
山梨県について	山梨県への滞在(宿泊)経験	・名前は忘れたが、河口湖畔に宿泊した。旅館とホテルの区別がわからない	・山梨県に宿泊したことはない。富士山に登ってみたい。	・YAMANASHIという名前だと、地域のイメージがわからないが、富士山の近くと言われて滞在したことがあるとわかった。 ・富士急の近くに泊まりたい	・富士山には上ったことがあるが山梨県への宿泊はない	・ロッジに泊まったことがある。なぜか和室だった。
	山梨へ訪れた理由	・ツアーで訪れた。値段が高い印象。旅館で山梨らしいものを期待したが、バイキングだった。	・富士山に登るために訪れてみたい。	・富士山が目的だったが、来て初めて富士急ハイランドがあってびっくりした。	・富士山以外の情報が少ないので訪問は難しい	・富士山に興味があった
	宿泊の値ごろ感	・ツアー代金3~4万、全体的には安くはないものの、旅館が魅力的ならば妥当な金額と思う。	・10,000円くらいが相場か	・1泊10,000円くらいなら泊まりたい。	・2名1部屋食事込みで5,000円くらいなら泊まる	・宿泊なら10,000円くらい
	山梨県内の観光施設について	・富士山だけでは目的が限られるので、果物狩りをセットにするとうい。	・自然体験に興味ある	・富士急ハイランドは中国でとても人気 ・富士山は眺めたい人と登りたい人がいる ・富士山を眺めながら温泉に入りたい	・ネット上に外国人むけのポータルサイトを作ればチャンスがあると思う。 ・果物狩りをネットで調べたが、ツアー案内は日本語ばかりだった。	・夜何もなかった。もっと遊べる場所が欲しい。 ・富士急ハイランドは有名だが、富士山の麓にあることは知られていない。
	山梨県へのアクセスについて	・富士山を含め魅力的だが、交通費が高いので、自力では難しい。	・アクセスは不明 ・都心から約2時間なので1度は行きたい。	・日本語学校主催のツアーだったため、アクセスはあまり覚えていない。東京から意外と近かった。 ・ローカル線は楽しいが本数が少ない	・中国人向けのツアーやサイトはあるが、そのほかの案内が少ないため情報が少ない。 ・新宿から特急や高速バスがあることは初めて知った。	・新宿からバスが出ている
	観光地をリピートするポイント	・自然景観豊かので、のんびり出来る特別なところにはまた行く	・訪問先で何か特別なことをされたり、親身になって対応してくれたところには、もう一度行ってみたい。	・ドラマのロケ地は人気 ・富士急の混雑状況が情報として確認できればうれしい ・アニメとのタイアップも有力	・温泉は大変興味ある ・食べ物よりは体験に興味がある ・古民家に宿泊とか、文化体験が出来たら行ってみたい。	・食べ物、楽しいかどうかポイント。
最終評価	日本の田舎について	・それぞれの土地の神社や祭りに興味あるので、地域の有名な寺社があればぜひ訪れたいと思う。機会があれば祭りにも参加してみたい。	・京都の街並みに興味ある。	・地方のホテルのフロントは堅い、怖いイメージ ・合掌づくりみたいな家(古民家)に泊まってみたい	・個人的には田舎をゆっくり歩いて巡る旅がよい。欲を言えばベトナム人ガイドが欲しい ・レンタサイクルはいいと思うが、借り方がわからない	・都会の生活に馴染んでいる身としては田舎での生活は無理
	また日本に来た時に訪れたいと思うところについて	・次回訪問時の財布の中身と相談になるが、富士山には行ってみたい。	・人情味あふれる場所にはもう一度行きたい。	・もう一度見たい景色の場所には行く	・山梨も今日色々聞いて興味を持った。情報があると行ってみたいくなる。	
	その他			・東京に来た人は富士山が見ただけで十分という人も多い。わざわざ泊りにいくには、もっと目的が必要	・温泉は最初入り方がわからないので、誰かに教えてもらえるといいと思う。	・日本のデパートに行って情報を得ている。あとはSNS

グループインタビュー(グループB: アジア3年以上)

		対象者F	対象者G	対象者H	対象者I	対象者J
	国籍	中国	中国	中国	香港	韓国
自己紹介	自己紹介	・北京出身 ・過去富士山には3回訪問(うち1回は登頂) ・日本国内は山登りも多く経験 ・関東近県の温泉もよく行く。	・湖南省出身 ・富士山は眺めただけ、河口湖を訪問 ・忍野八海はとてもきれいだっ	・大連出身 ・富士山は眺めただけ、登りたいとは思わない ・日本の自然景観は美しく大好き	・香港出身 ・以前大阪に住んだこともあり、日本の人情にも造詣あり(東京は大阪に比べて冷たく感じる)	・韓国(仁川)出身 ・観光の遠出は箱根のみ
	不便と感じたこと	・英語の通じる環境が圧倒的に少ない。 ・簡単な指さしガイドがあればうれしい ・メニューも日本語やカタカナは理解できない ・専門用語がわからない	・情報のほとんどが日本語、表示だけで理解することは難しい ・丁寧な表現は気持ちにはわかるが言語として理解できない ・予約システムの説明がないので難しい	・申込書類などの記入が多く、手続きが大変 ・中華圏はルールを守らないので、慣れるまで大変 ・予約するという発想がないので、困った	・ATMの営業時間、利用制限があり、外国人には使いづらい ・都内の交通機関が複雑でわからない ・路線図が1部だけしかない為、全体がわからない	・地下鉄が複雑でわからない ・街中に自転車が多く危ない ・何事においても日本語以外通じないのは大変 ・特に敬語がわからない(理解できていない)
	案内看板等で不便を感じたこと	・カタカナは読めない ・文字以外の情報が日本語だけの場合が多い	・文字情報は細かいところまでは理解できない	・手続きに関する説明も、多言語化されているが日本の仕組み(ルール)がわからないので説明の意味がわからない	・中途半端な言語表記をするならば、わかりやすい英語を表記してほしい ・ローマ字表記も混乱の要因	・乗り物の乗り換え案内がわかり辛く不便を感じた
	日本にあっただけ便利と思うもの	・中国並みのWiFi環境、携帯の通信環境が中国に比べて悪い。	・日本は中国よりも色々な面で進んでいる。	・あえて言えば食事(食費)が高い。	・価値なりのものが揃っている、特にない。	・店員さんの接客マナーがよく自国でも真似してほしいと思う ・ウオシュレットの川の流るる音にはびっくり
	日本の食生活で困っていること、日本の食生活が、母国に比べて優れていると思うこと	・中華料理は日本の味として食べるとおいしい。 ・刺身もすき(中国では危険で食べない)	・日本の中国料理は口に合わない	・刺身は中国に帰ったら危険で食べられない ・日本の果物は新鮮でおいしい ・観光で来たときは食べたいものがきまっている。	・郷土料理(そこでしか食べられないもの)が好き ・香港では日本のせんべいも人気がある	・日本の新鮮でおいしい寿司を食べた印象が大きく変わった。 ・日本のレストランは副菜が無料ではないので最初戸惑った
	日本のWiFi環境について ・日本の通信環境は母国と比べてどうか。 ・電話代は高い?安い?	・WiFiが圧倒的に少ない	・WiFiが圧倒的に少ないのでポケットWiFiを使っている	・WiFiが圧倒的に少ない ・旅行社の添乗員などが携帯WiFiを持つと便利では	・WiFiが圧倒的に少ない ・スターバックスの無料サイトを使うが登録が面倒	・韓国ではWiFi無料が当たり前なので外出するととても不便を感じる ・利用料金も日本は高いと感じる
	日本の公共交通機関(JR、バス、地下鉄など)について ・母国と比べて優れていること ・困ってしまうこと	・時間に正確で安全	・バスも安くて乗り心地がいい反面、どこに行くかわからない	・公共交通機関の料金が安い ・乗り換えがわからないので、困る	・東京も関西のように全社共通の1日券をつくってほしい	・乗り物1日バスは観光客以外にもニーズがあると思う。 ・観光客がスイカ・バスモを買うことは相当難しい ・タクシーで英語が通じればなおよい
	買い物について、便利なこと、困っていること	・銀聯カードが使えないところが多い。 ・税込か税抜か紛らわしい	・免税システムをもっとわかりやすくしてほしい	・簡素化した免税手続きができるのもっと買い物するようになる。 ・税込価格の表記が小さくて混乱の元	・香港よりも安いものがあるので、免税になればもっと嬉しい	・ドラッグストアで日本製の化粧品を買うことが多い。 ・クレジットカードが使えない店舗が多い
	その他日本に来て体験した面白かったこと、不思議なこと	・アンテナショップはいろいろな地方の物があって楽しいが、何をどうやって買ったらいいかわからない		・観光に関するストーリーが面白いところはよく行く	・山手線の駅名が気になる目黒と目白の違いは調べたら面白かった	・焼き鳥屋はメニューが日本語だけ、カタカナで振り仮名を振っても読めない ・メニューに写真があると大変助かる

グループインタビュー(グループB: アジア3年以上)

	国籍	対象者F	対象者G	対象者H	対象者I	対象者K
		中国	中国	中国	香港	韓国
東京五輪	2020東京オリンピック。パラリンピックについて		・通訳や日本の案内をやってみたい		・ボランティア活動に興味ある	・何らかの形で日本でビジネスをしたい ・最近LCCも多く、日韓の交流も増えていくことを期待したい
山梨県について	山梨県への滞在(宿泊)経験	・富士山の山小屋に泊まったが、快適ではなかった。 ・旅館の周りに食事できる場所がなかった	・富士山がみえるところの宿泊ニーズは高い	・景色が良いことは山梨のアピールポイント	・温泉に泊まった	・箱根は山梨かと思っていた
	山梨へ訪れた理由	富士山が目的で、山梨県に訪れた、という印象は薄い。あとで静岡と山梨の県境に、富士山があることを知った。	・富士山を見るのが目的だった	・機関車トーマスのところは前から行きたかった	・個人的には果物狩りに興味あった	
	宿泊の値ごころ	・富士山に登る時は宿泊するが、高いと思う	・10,000円くらいが妥当。団体だと自分で選べない	・景色がよければ多少高くても宿泊する	・値段相応のサービスが受けられればそれでいい	・韓国人からするととても高いと思う。
	山梨県内の観光施設について	・果物狩りは大変興味あり ・富士急ハイランドは中国で有名だが、山梨にあることは知られていない	・果物や山菜をその場で食べてみたい	・富士急ハイランドは富士山より行きたい ・お化け屋敷は中国で大人気	・富士急ハイランドは人気 ・富士山そのものをきれいに眺められる場所でゆっくりしたい	・果物狩りは興味ある。
	山梨県へのアクセスについて	・移動手段としてレンタサイクルは有効	・学校の合宿で河口湖へ行ったことがある。	・ハイキングに行った。電車で行ったが不便は感じなかった。 ・レンタサイクルは使ってみたい	・吉田コースを自転車で走った。山梨まで輪行でき、移動もスムーズだった。 ・遠出できるタイプのレンタサイクルがあればニーズがある	・東京から近いとはいえず、情報が少ないので行き方がよくわからない。
	観光地をリピートするポイント	・世界遺産はぜひ訪れたい ・景色や施設のポイントをアピール ・富士急ハイランドは絶対もっとPRした方がよい	・雪を見ることが出来れば出かけてみたい ・富士山を眺めながらのジェットコースターは1度乗ってみたい	・富士山の雪景色は有名、真夏は登れるが雪がなくてがっかりすることもあるので、季節の違いを説明することは重要	・日本の四季をもっとアピールして、季節の違いを楽しむ方法をPRしていけばいいと思う	・値段が安くて、景色が良い温泉であれば、また行ってみたいと思う。 ・地元の人がやさしいところはまた行きたい
最終評価	日本の田舎について	・静かでもいいが静かすぎる ・夜のアトラクションが欲しい	・案内看板などが少なく、言葉も通じないので不安	・夜買い物が出来なかったり食事が出来なかったりするので不便	・自然を楽しむのだから、何も無いことが貴重	・ジェスチャーでなんとかできるので、言葉が原因で田舎を旅行しないとは思わない。 ・電車の待ち時間が困る。周りにお店もない。
	また日本に来た時に訪れたいと思うところについて	・人情を感じるとまた行きたい	・旅先でやさしくされたことは覚えていてるのでまた行きたいと思うきっかけになる。	・東京より大阪の方が人がやさしいので、また行きたい	・大阪は東京と違ってまとまっているので滞在しやすい。	
	その他	・出掛ける前に情報を集約できると訪問しやすくなる ・観光地としてのストーリーが大事(伊豆の踊子を読んでから伊豆に行って楽しかった)	・山梨の情報ももっと事前にわかると計画しやすい	・日本の今一番のおすすめがわかるサイトがあれば教えてほしい ・中国版のLINEで情報発信することはとても重要	・旬の情報提供が重要	・温泉にみんな素っ裸で入っているので最初驚いた。

グループインタビュー(グループC: その他地域3年未満)

		対象者K	対象者L	対象者M	対象者N
	国籍	アメリカ	オーストラリア	タジキスタン	イギリス
自己紹介	自己紹介	・ニューヨーク州出身 ・東京、神奈川、北海道札幌に雪を見に行った。日本には1年しかいられない。	・大阪、京都、広島、白馬に行ったことがある。	・沖縄、函館に出かけた。特に印象に残った場所は富士山去年8月山頂まで登った。	・京都、大阪、金沢、栃木、富士山、茨城、等に行った。
日本の生活について	不便と感じたこと	・衣料品や食べ物など、規格が違う。小さい。	・日本の服はサイズが合わないものだとあきらめている。	・電車の乗り方がわからず苦労した。 ・食事が口に合わず苦労している	・24時間利用できるATMが少ない上、カードが使えない。 ・食事のメニューがカタカナでよくわからない。
	案内看板等で不便を感じたこと	・変な英語もあるが、意味は通じている	・看板を見て質問した時、誰も答えてくれないことが問題	・色々な手続きの案内が難しい	・看板の案内はあるが、言葉が通じないため確認やコミュニケーションが取れない。
	日本にあったら便利と思うもの	・スーパーマーケットやコンビニはとても便利 ・治安がいいので乗り物も安心して乗れる。 ・屋台やBBQスペースがあるとよいのでは	・公共交通機関の治安がいい。 ・公園にBBQスペースやコンロがあってほしい	・自由に移動できるパスがあると便利。 ・レンタサイクルもあれば使いたい。	・公共交通機関は便利だが、案内板がわかりにくいいため、移動になれるまではわかりづらい ・値段が高いので、1日券などがあると便利
	日本の食生活で困っていること、日本の食生活が、母国に比べて優れていると思うこと	・メニューがカタカナだと理解できない ・枝豆も好き、日本のビールに合う。 ・酒蔵巡りもやってみたい	・寿司はオーストラリアも人気、生魚は気にならない。 ・日本語が出来る友人がいると色々な店に入ることが出来るが、一人では難しい。	・食券を買う店は最初戸惑った。メニューが指差しでも、食券だとわからない。	・日本の食べ物はなんでもおいしい ・寿司や刺身もよく食べる
	日本のWiFi環境について ・日本の通信環境は母国と比べてどうか。 ・電話代は高い?安い?	・日本はWiFiエリアがほとんどなくて困る。ポケットWiFiを使っている。	・家族とはSKYPEやFACEBOOKで連絡をしている。 ・WiFiが使えても登録が必要なので使わない。 ・プリペイド携帯で友人とは携帯メールでやりとりしている。	・母国ではあまり利用する機会がない。ほぼインターネットからの情報収集のみ。LINEは使っている。	・WiFiは非常に使いづらい環境にある。 ・ポケットWiFiがないと移動は大変
	日本の公共交通機関(JR、バス、地下鉄など)について ・母国と比べて優れていること ・困ってしまうこと	・路線が複雑で地図を見てもわからない。 ・時間が正確できれいな列車は日本ならではの	・地下鉄が迷路みたいでわかりづらい。乗り換えも難しい。 ・新宿駅はとても難しい	・時間が正確でとても便利。母国では電車に乗る機会があまりなく、最初戸惑った	・時間に正確ですばらしい。 ・乗り換えに慣れればとても使いやすい
	買い物について、便利なこと、困っていること	・クレジットカードが使えない。特に郊外や田舎は致命的	・高額なものや服を買う時にカードが使えないと困る。 ・日本語で話しているのに、店員が理解してくれないのは困る。	・スーパーやコンビニは店内もわかりやすく便利	・スーパーやコンビニは店員が親切、対応も早くとても便利
	その他日本に来て体験した面白かったこと、不思議なこと	・札幌で初めて雪を見た時は嬉しかった。 ・神社や仏閣のお参りの作法は興味深い。 ・花見は日本独特だが、ピクニックと似ている	・花見とBBQも似ている	・ウオシュレットは未だに使い方がわからない。 ・敬語の使い方よくわからず、苦労している。	・とにかく英語が通じないので、カタカナ表記だけのものはよくわからない。

グループインタビュー(グループC: その他地域3年未満)

		対象者K	対象者L	対象者M	対象者N
	国籍	アメリカ	オーストラリア	タジキスタン	イギリス
東京五輪	2020東京オリンピック。パラリンピックについて	・わざわざ見に行くことはないと思う。今と雰囲気も違うと思うので、来てみてもいいな、とは思っている。	・むしろ高くなるので時期を外して訪問する。 ・通訳の仕事なんかがあればやってみたい。	・日本に来るには高額だが、来ると思う。	・人がたくさん来ることはいいが、犯罪が増えそうで心配。
山梨県について	山梨県への滞在(宿泊)経験	・富士山は知っているが行ったことはない。機会があったら登ってみたい。	・山登りはあまり興味ない。でも富士山は知っている。たまに東京から見える。	・山梨には訪れたことはないが、温泉や自然、富士山があるのでぜひ行ってみたい。	・富士山はとてもきれいで写真をいっぱい撮った。
	山梨へ訪れた理由	・事前に色々調べて、行きたい要素があればぜひ行ってみたい。	<u>そこにしかないもの、そこでしか味わえないもの(ワインなど)ならば、わざわざ行ってみたい。</u> (富士山メロンパンなど)	・きれいな景色とショッピング、温泉にも入りたい。	・知人のおすすめで出かけた。景色がきれいで温泉にも入った
	宿泊の値ごろ感	・全部で10,000円くらいなら行ってもいい。ついでに温泉に入りたい。	・東京で出来ることは無理してお金を払って遠くに行きたいとは思わない。	・日帰りなら5,000円位、全部で10,000円位。	・1泊10,000円位ならよい。
	山梨県内の観光施設について	・これといった場所はないが静かで景色のよいところは興味ある。	・山梨らしい場所を調べてみて見つかれば行ってみたい。	・果物狩りや温泉、きれいな景色、自然を楽しむことにはとても興味ある。	・自然を眺めながらゆっくりしたい。果物狩りにもチャレンジしてみたい。
	山梨県へのアクセスについて	・都心から2時間以内は近いと思う。行き方をもっとアピールしてほしい。 ・地域内ではレンタサイクルがあれば十分便利。	・近くて自然が豊富な場所、行ってみたい。	・チケットの取り方などがわからないので、誰かに案内してもらえば、ぜひ行ってみたい。	・東京から近いので便利。
	観光地をリピートするポイント	・世界遺産やそこでしか味わえないものはもう一度行ってみたい。 ・祭りに参加できると面白い	・人と知り合うともう一度行こうと考える。	・自然が残っていてきれいなところに行きたい。	・日本の歴史を感じる場所や自然景観が豊かなところにはとても興味がある。
最終評価	日本の田舎について	・静かで東京と違った夜が過ごせる。 ・交通アクセスが不便だが、待合室にいたり、田舎ならではの新たな出会いがあって楽しい。	・東京の喧騒やネオンざらざらから解放されることは新鮮な経験にある。	・田舎ならではの体験ができるのもっと嬉しい。	・のんびり出来るところには行ってみたい。知り合いがいると行きやすい。
	また日本に来た時に訪れたいと思うところについて	・京都はもう一度訪れたい。金閣寺と舞妓に興味ある。サルの温泉(長野)にも行ってみたい。	・日本の歴史文化を感じる場所にも興味がある。(刀の展示など)	・各地に面白い祭りに参加してみたい。言葉はなんとかかなと思う。	・親切にされた場所や滞在が長かったところにはもう一度行ってみたいと思う。
	その他	・大阪は東京と違って人が気さく。 ・自動トイレは不思議な体験	・日本のアニメに興味ある。鷲宮神社や秋葉原にも行った。	・山梨でしか出来ないことをもっと紹介してもらえれば、興味も湧くと思う。ワイナリーめぐりやワインづくりの体験もしてみたい。	

グループインタビュー(グループD: その他地域3年以上)

		対象者O	対象者P	対象者Q
	国籍	スペイン	モルドバ	ロシア
自己紹介	自己紹介	・東京以外には広島に行ったことがある。山梨はスペインでは有名ではない。	・東京に来る前に名古屋に住んでいた。山梨は3月に山中湖に行ってきた。8月には河口湖に行く予定。	・大阪訪問経験あり。富士山にも登ったことがある。
日本の生活について	不便と感じたこと	・車内アナウンスで英語や中国語が流れるが、肝心の緊急の案内は日本語だけなので、状況がわからない。	・いつも現金を持ち歩かなければならず、危険な気がする。 ・店員が私の顔を見ただけで、日本語を話せる人を連れてきてくださいという。	・店の案内が全部日本語で、英語が全く通じない ・未成年の場合、携帯電話の契約も出来ない
	案内看板等で不便を感じたこと	・看板類はなんとなく意味はわかる	・日本語だけの看板はよくわからない。	・英語の案内が少ない
	日本にあったら便利と思うもの	・日本はいろいろなものがあるため便利	・特に不便は感じない	・都内にロシア料理店は少ないが、あると嬉しい。
	日本の食生活で困っていること、日本の食生活が、母国に比べて優れていると思うこと	・和食は大好き。 ・ベジタリアン専用の店が少ない。 ・日本のメニュー表記には具体的に何が入っているのか書かれていない(添加物など) ・居酒屋も楽しみたいアトラクション	・和食が好きなので食事には苦勞していない。肉が食べられないので魚中心。 ・イスラム教の人々は少し困る	・日本の食事は塩分が多いので心配
	日本のWiFi環境について ・日本の通信環境は母国と比べてどうか。 ・電話代は高い?安い?	・WiFi環境はとても悪い、遅れている。 ・日本の携帯電話がないととても苦勞する。	・とても使いづらい	・街中でのWiFiはほぼ難しい
	日本の公共交通機関(JR,バス,地下鉄など)について ・母国と比べて優れていること ・困ってしまうこと		・日本人はきちんと並ぶことが素晴らしい	・電車の運行が正確でびっくりした
	買い物について、便利なこと、困っていること	・コンビニがあるので便利	・家の近くにお店がない ・スーパーや店舗の方はとても親切	・カードが使えない店が多く困る
その他日本に来て体験した面白かったこと、不思議なこと	・何かと男女別が多い。お店も男性向け、女性向けと、わざわざ分けている。	・丁寧語はよくわからない。(先輩と後輩の関係など) ・日本人は全般的にサービス精神豊富	・敬語はわかりづらい ・店員が勝手にしゃべる(案内をはじめ)ので不思議	

グループインタビュー(グループD: その他地域3年以上)

		対象者P	対象者Q	対象者R
	国籍	スペイン	モルドバ	ロシア
東京五輪	2020東京オリンピック。パラリンピックについて	・この機会にバリアフリーを推進してほしい	・スポーツには興味ないので気にならない。	・バリアフリーが進展するとよい。
山梨県について	山梨県への滞在(宿泊)経験	・モニターツアーに参加、河口湖に泊まった。ホテルだが和室があった。	・合宿とモニターツアーで宿泊。安く泊まることが出来た。出来ればもっと安く泊まりたい。	・日帰りで行った。
	山梨へ訪れた理由	・知人から誘われた。富士山もあって興味があった	・富士山に行ってみたかった。	・知人から紹介されてツアーに参加した
	宿泊の値ごろ感	8,000円～20,000円なら検討したい。	・沖縄で40,000円で行ける。山梨で10,000円は高いかもしれない。	和室で個室なら20,000円を超えてもよい。集団で宿泊する場合は別途手配。
	山梨県内の観光施設について	・富士山と言えば静岡県のイメージ ・甲府は以前乗換で2時間ほど滞在したことがある。 ・ <u>山梨の名物やお土産がよくわからない</u>	・ <u>山梨という名を聞いた時富士山しか浮かばない。</u> ・ブドウ製品やワイン、ゼリー、自分用の土産を買った。 ・ <u>山梨の土産ももっとアピールが必要。</u>	・車がないと移動が大変と思う。 ・観光は落ち着いたものを求めている。
	山梨県へのアクセスについて	・ <u>バスの乗り方は難しい。</u> ・日本人は旅行をすべて時間で決めていくが、海外の多くの人には自分のペースで決めていく。時間に縛られる旅は落ち着かない。	・車がないと圧倒的に不便 ・自転車があれば便利 ・電動自転車があれば積極的に活用してほしい	・電車が楽だが、バスでもいい。 ・自転車は山が多い地域ではむしろかしい。
	観光地をリピートするポイント	・富士山は季節によって景色が変わるのが楽しい。 ・ほうとうを食べるのも楽しみ	・興味あるところもバスから見ることはできなかった。	・ <u>季節ごとに変わる魅力や雰囲気を楽しみたい</u>
最終評価	日本の田舎について	・日本語が出来ないと厳しい	・ <u>日本の伝統的な家が集まっているところへは行ってみたい。</u> ・ <u>英語が話せる人がいると助かる。</u>	・一度は行ってみたいが、田舎はあちこち歩いても何も無い。
	また日本に来た時に訪れたいと思うところについて	・人情味あふれる下町は日本独特。その土地柄を紹介することが大事。	・下町は観光地ではないので英語情報がない。観光客向けの案内やパンフレットがあるとよい。	
	その他	・ネットは勿論だが、ネット以外の情報も重要。	・日本文化会館やモルドバ財団から情報を得ている。	