

「観光産業の活性化の検討に係る調査」
アンケート調査報告書

平成 28 年 1 月 15 日

目次

I. アンケート調査の概要	1
II. アンケート調査結果	2
III. アンケート調査票	40

本報告書中の記号について

- S A … 単一回答(Single Answer)の略。選択回答は1項目。
- MA … 複数回答(Multi Answer)の略。回答する選択肢の数に制限なし。
- L A … 複数回答(Limited Answer)の略。回答する選択肢の数に制限あり。
- F A … 自由回答(Free Answer)の略。回答者の考えを自由に記入する。
- N … 回答先数 (Number) をあらわす。「N=100」は回答先数が100先。

※ アンケート結果の数値は小数点第2位を四捨五入しており、合計値が100%にならない場合があります。

I. アンケート調査の概要

1. 調査目的

本調査は、県内観光産業の事業者（宿泊業、飲食業、土産等小売業、旅客運送業、旅行代理店、各種観光施設等）の現状や業界ニーズ等を把握し、山梨県の観光産業の活性化に向けた観光計画の策定に活用することを目的として実施しました。

2. 調査期間

平成 27 年 10 月 9 日（金）～平成 27 年 10 月 23 日（金）

3. 調査対象

県内の観光産業事業所のうち、無作為で抽出した 700 件の事業所に対して調査を実施しました。

ホテル・旅館・ペンション	300
飲食店・レストラン	150
土産物販売・小売店	50
旅客運送・交通	100
旅行代理店	50
レジャー・娯楽施設	25
文化施設・観光施設等	25
計	700

4. 調査方法

郵送による配布及び回収を実施しました。

5. 回収結果

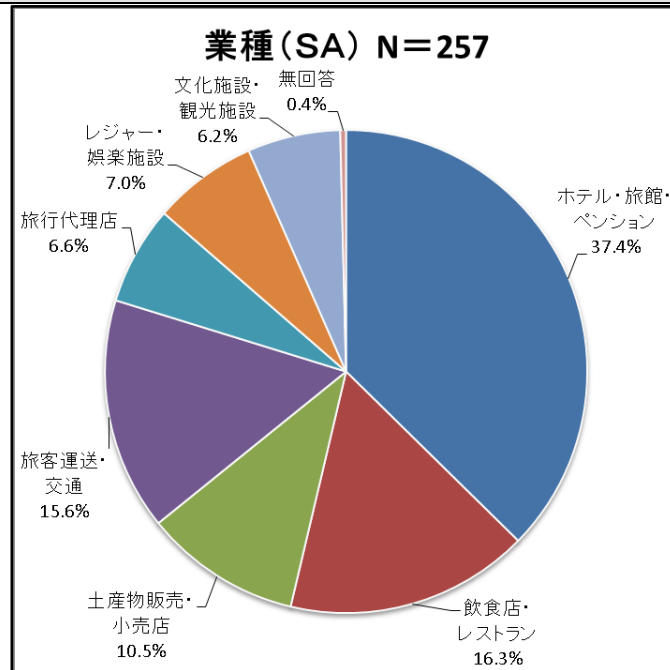
有効回答数は 257 件（有効回収率 36.7%）でした。

Ⅱ. アンケート調査結果

◇事業所の概要について

業種

ホテル・旅館・ペンション	96
飲食店・レストラン	42
土産物販売・小売店	27
旅客運送・交通	40
旅行代理店	17
レジャー・娯楽施設	18
文化施設・観光施設	16
無回答	1
計	257



所在市町村 (圏域分類)

峡中圏域	54
峡東圏域	44
峡南圏域	19
峡北圏域	46
富士・東部圏域	88
無回答	6
計	257

《圏域分類》

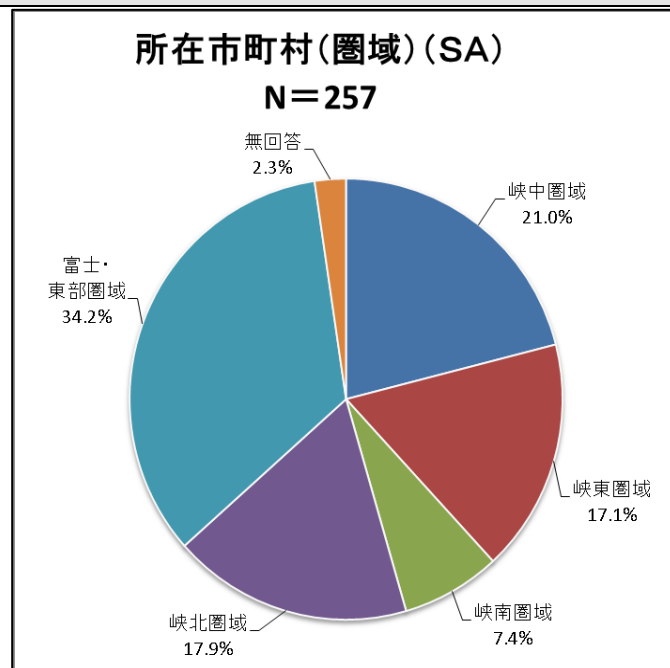
峡中：甲府市・甲斐市・南アルプス市・中央市
昭和町

峡東：笛吹市・山梨市・甲州市

峡南：市川三郷町・富士川町・身延町・早川町
南部町

峡北：韮崎市・北杜市

富士・東部：富士吉田市・大月市・都留市
上野原市・富士河口湖町・西桂町
鳴沢村・忍野村・山中湖村
道志村・小菅村・丹波山村



◇事業所の雇用や課題について

質問 1. 事業所の雇用状況について、①非正規社員数(※1)と②総社員数(※2)の人数をそれぞれご記入ください。

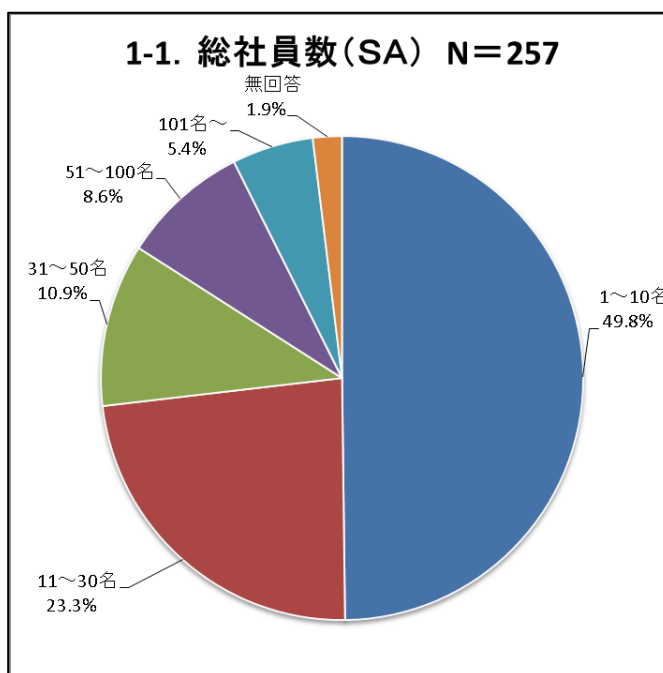
※1 非正規社員数…過去1年間におけるピーク時のパート、アルバイト、契約社員など非正規雇用者の数

※2 総社員数…過去1年間におけるピーク時の役員、正社員、非正規社員など事業所で働く人員の総数

本設問では、「総社員数」及び「非正規比率」についてまとめています。

1-1. 総社員数

1～10名	128
11～30名	60
31～50名	28
51～100名	22
101名～	14
無回答	5
計	257

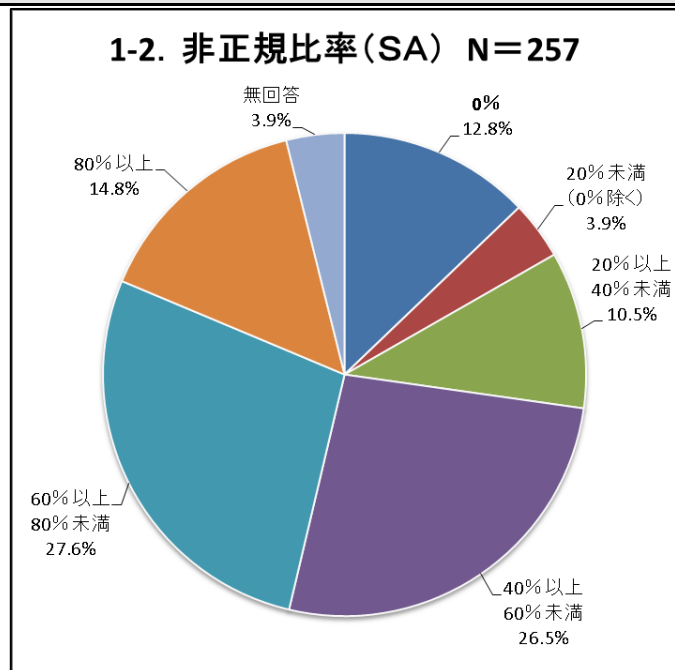


<業種別集計>

1-1. 総社員数(SA)	業種別集計 (%)					
	1～10名	11～30名	31～50名	51～100名	101名～	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	52.1	16.7	15.6	7.3	7.3	1.0
飲食店・レストラン (N=42)	64.3	21.4	4.8	0.0	4.8	4.8
土産物販売・小売店 (N=27)	48.1	29.6	7.4	7.4	0.0	7.4
旅客運送・交通 (N=40)	35.0	42.5	12.5	5.0	5.0	0.0
旅行代理店 (N=17)	82.4	11.8	0.0	5.9	0.0	0.0
レジャー・娯楽施設 (N=18)	5.6	16.7	22.2	44.4	11.1	0.0
文化施設・観光施設 (N=16)	50.0	31.3	0.0	12.5	6.3	0.0
無回答 (N=1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

1-2. 非正規比率

0% (非正規社員を雇用していない)	33
20%未満 (0%除く)	10
20%以上40%未満	27
40%以上60%未満	68
60%以上80%未満	71
80%以上	38
無回答	10
計	257



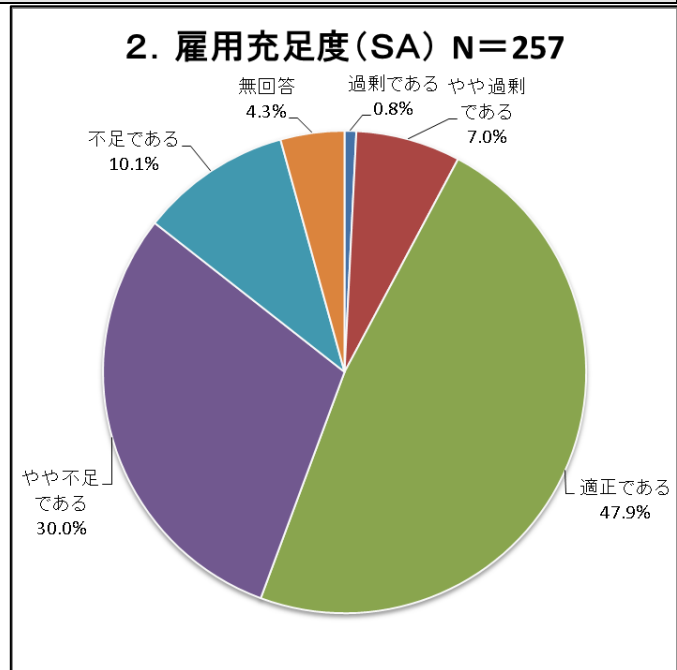
<業種別集計>

(%)

1-2. 非正規比率 (SA)	0% (非正規社員を 雇用していない)	20%未満 (0%除く)	20%以上 40%未満	40%以上 60%未満	60%以上 80%未満	80%以上	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	14.6	2.1	9.4	29.2	29.2	13.5	2.1
飲食店・レストラン (N=42)	9.5	4.8	7.1	23.8	28.6	21.4	4.8
土産物販売・小売店 (N=27)	14.8	0.0	0.0	14.8	29.6	29.6	11.1
旅客運送・交通 (N=40)	12.5	10.0	20.0	30.0	15.0	10.0	2.5
旅行代理店 (N=17)	29.4	11.8	17.6	11.8	17.6	0.0	11.8
レジャー・娯楽施設 (N=18)	0.0	0.0	11.1	33.3	44.4	11.1	0.0
文化施設・観光施設 (N=16)	6.3	0.0	6.3	37.5	37.5	12.5	0.0
無回答 (N=1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

質問2. 雇用充足度を年間で均して考えた場合、どれにあてはまりますか。

過剰である	2
やや過剰である	18
適正である	123
やや不足である	77
不足である	26
無回答	11
計	257

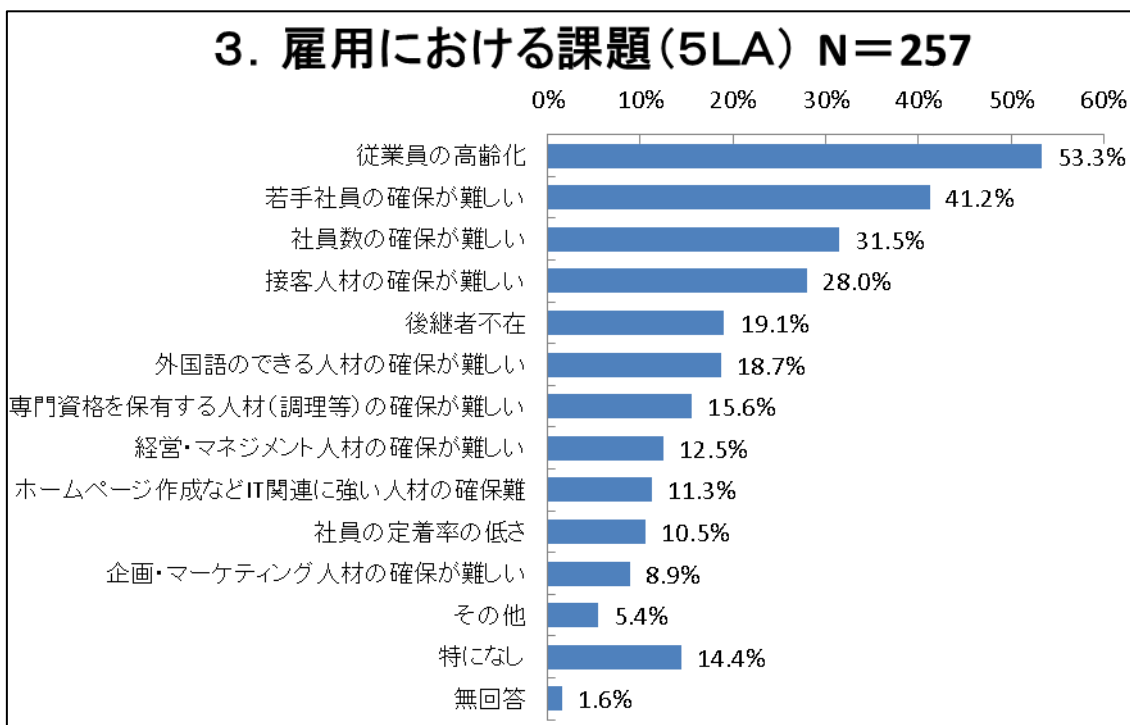


<業種別集計>

(%)

2. 雇用充足度 (SA)	過剰である	やや過剰である	適正である	やや不足である	不足である	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	2.1	7.3	52.1	28.1	8.3	2.1
飲食店・レストラン (N=42)	0.0	9.5	50.0	28.6	7.1	4.8
土産物販売・小売店 (N=27)	0.0	14.8	48.1	33.3	0.0	3.7
旅客運送・交通 (N=40)	0.0	2.5	30.0	35.0	27.5	5.0
旅行代理店 (N=17)	0.0	0.0	64.7	11.8	5.9	17.6
レジャー・娯楽施設 (N=18)	0.0	11.1	27.8	44.4	11.1	5.6
文化施設・観光施設 (N=16)	0.0	0.0	62.5	31.3	6.3	0.0
無回答 (N=1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

質問3. 事業所の雇用における課題はどれですか。



《その他》

ホテル・旅館・ペンション

- ・ アルバイトの調達が難しい
- ・ ナイトフロント要員の確保が難しい

飲食店・レストラン

- ・ 特に調理師の若者が少ない
- ・ 従業員の業務負担を（年間を通して）平準化することができない
- ・ 時期によって繁忙の変動が大きい
- ・ パート給与（時給）が高くなってきている
- ・ 季節で観光客数が極端に変わるため、時期に応じた人材の確保が難しい

土産物販売・小売店

- ・ 経理、販売人材の確保が難しい

旅客運送・交通

- ・ 賃金の低下（顧客の減少のため）
- ・ 旅客運送に係る社員の確保が難しい

レジャー・娯楽施設

- ・ 特定の業種（キャディ）の雇用確保が難しい
- ・ グリーン（圃場）管理のできる人材確保が難しい

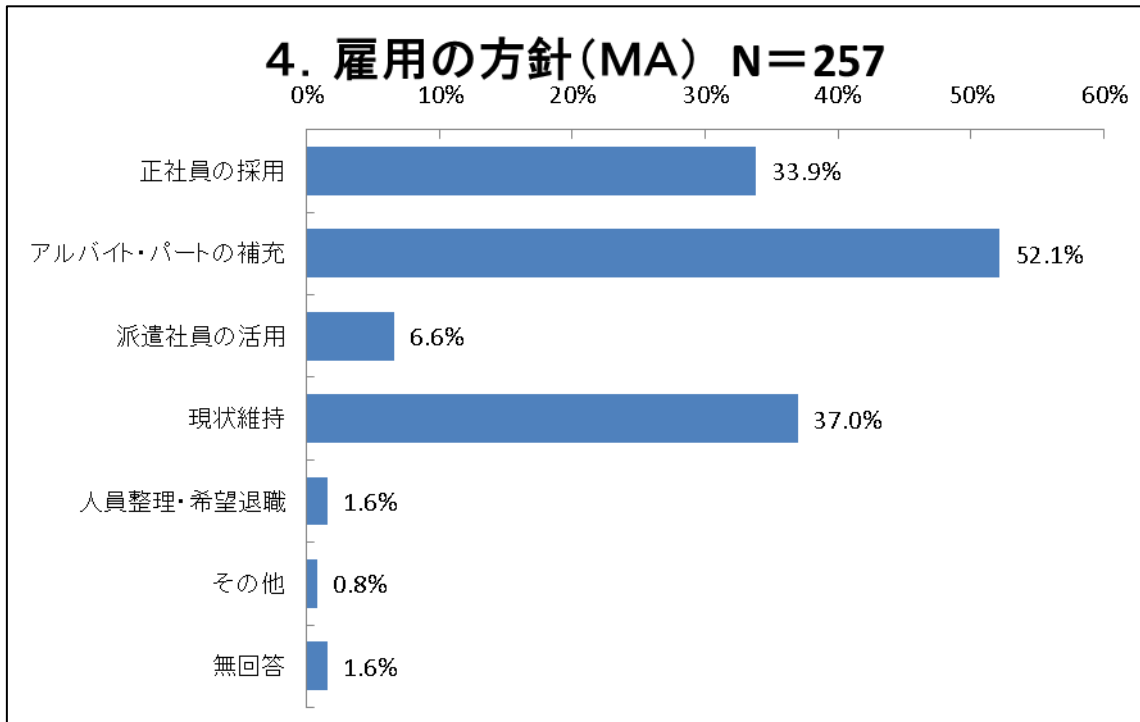
<業種別集計>

(%)

3. 雇用における課題(5LA)	従業員の高齢化	若手社員の確保が難しい	社員数の確保が難しい	接客人材の確保が難しい	後継者不在	外国語のできる人材の確保難	専門資格を保有する人材の確保難
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	60.4	38.5	28.1	32.3	18.8	26.0	16.7
飲食店・レストラン (N=42)	35.7	26.2	28.6	40.5	26.2	4.8	19.0
土産物販売・小売店 (N=27)	48.1	29.6	22.2	29.6	3.7	29.6	14.8
旅客運送・交通 (N=40)	77.5	67.5	60.0	12.5	17.5	7.5	12.5
旅行代理店 (N=17)	23.5	41.2	11.8	5.9	47.1	5.9	0.0
レジャー・娯楽施設 (N=18)	55.6	66.7	33.3	27.8	22.2	5.6	16.7
文化施設・観光施設 (N=16)	37.5	25.0	25.0	31.3	0.0	50.0	25.0
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

3. 雇用における課題(5LA)	経営・マネジメント人材の確保難	ホームページ作成などIT関連に強い人材の確保難	社員の定着率の低さ	企画・マーケティング人材の確保難	その他	特になし	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	5.2	10.4	14.6	4.2	5.2	15.6	3.1
飲食店・レストラン (N=42)	14.3	16.7	0.0	7.1	7.1	19.0	0.0
土産物販売・小売店 (N=27)	33.3	18.5	7.4	33.3	3.7	14.8	3.7
旅客運送・交通 (N=40)	15.0	2.5	12.5	2.5	2.5	7.5	0.0
旅行代理店 (N=17)	5.9	23.5	5.9	11.8	5.9	17.6	0.0
レジャー・娯楽施設 (N=18)	11.1	0.0	16.7	5.6	16.7	0.0	0.0
文化施設・観光施設 (N=16)	18.8	12.5	12.5	18.8	0.0	18.8	0.0
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

質問4. 今後の雇用に対する方針はどれですか。



《その他》

飲食店・レストラン

- ・ 繁忙期のみのアルバイト採用

レジャー・娯楽施設

- ・ 契約社員の採用

<業種別集計>

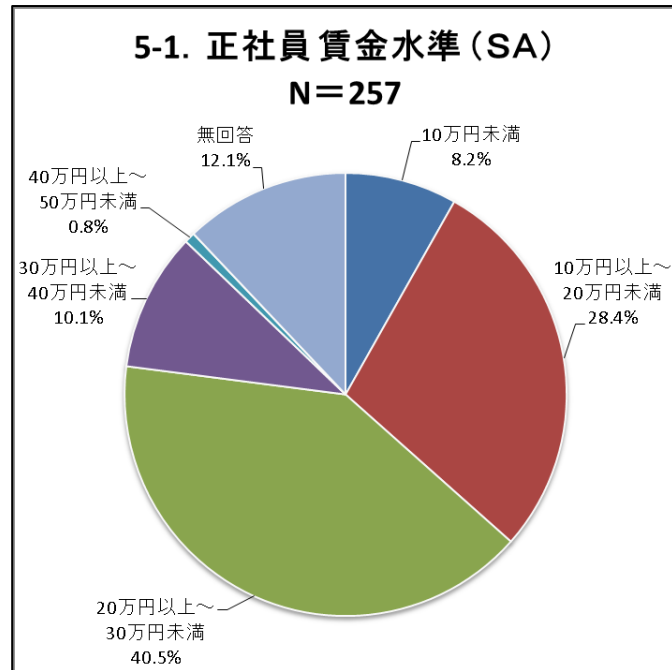
(%)

4. 雇用の方針(MA)	正社員の採用	アルバイト・パートの補充	派遣社員の活用	現状維持	人員整理・希望退職	その他	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	29.2	52.1	9.4	42.7	2.1	0.0	3.1
飲食店・レストラン (N=42)	23.8	59.5	0.0	28.6	0.0	2.4	0.0
土産物販売・小売店 (N=27)	29.6	74.1	11.1	25.9	7.4	0.0	3.7
旅客運送・交通 (N=40)	50.0	37.5	2.5	32.5	0.0	0.0	0.0
旅行代理店 (N=17)	35.3	17.6	0.0	64.7	0.0	0.0	0.0
レジャー・娯楽施設 (N=18)	50.0	66.7	16.7	16.7	0.0	5.6	0.0
文化施設・観光施設 (N=16)	37.5	56.3	6.3	43.8	0.0	0.0	0.0
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

質問5. 雇用者の賃金水準（平均的な社員における総支給額の月額平均、賞与は除く）
 について、該当するものをそれぞれお選びください。

5-1. 正社員 賃金水準

10万円未満	21
10万円以上～20万円未満	73
20万円以上～30万円未満	104
30万円以上～40万円未満	26
40万円以上～50万円未満	2
50万円以上	0
無回答	31
計	257



<業種別集計>

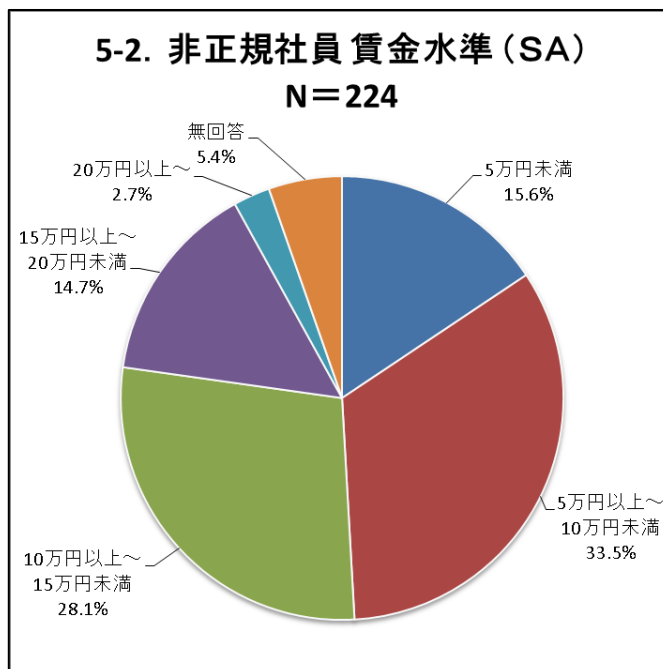
(%)

5-1. 正社員 賃金水準 (SA)	10万円未満	10万円以上～20万円未満	20万円以上～30万円未満	30万円以上～40万円未満	40万円以上～50万円未満	50万円以上	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	11.5	30.2	35.4	9.4	0.0	0.0	13.5
飲食店・レストラン (N=42)	16.7	35.7	21.4	2.4	0.0	0.0	23.8
土産物販売・小売店 (N=27)	3.7	25.9	37.0	7.4	7.4	0.0	18.5
旅客運送・交通 (N=40)	2.5	25.0	50.0	22.5	0.0	0.0	0.0
旅行代理店 (N=17)	5.9	35.3	52.9	5.9	0.0	0.0	0.0
レジャー・娯楽施設 (N=18)	0.0	16.7	77.8	5.6	0.0	0.0	0.0
文化施設・観光施設 (N=16)	0.0	18.8	50.0	18.8	0.0	0.0	12.5
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

5-2. 非正規社員 賃金水準

5万円未満	35
5万円以上～10万円未満	75
10万円以上～15万円未満	63
15万円以上～20万円未満	33
20万円以上～	6
無回答	12
計	224

※「非正規社員を雇用していない」と回答した先を除く



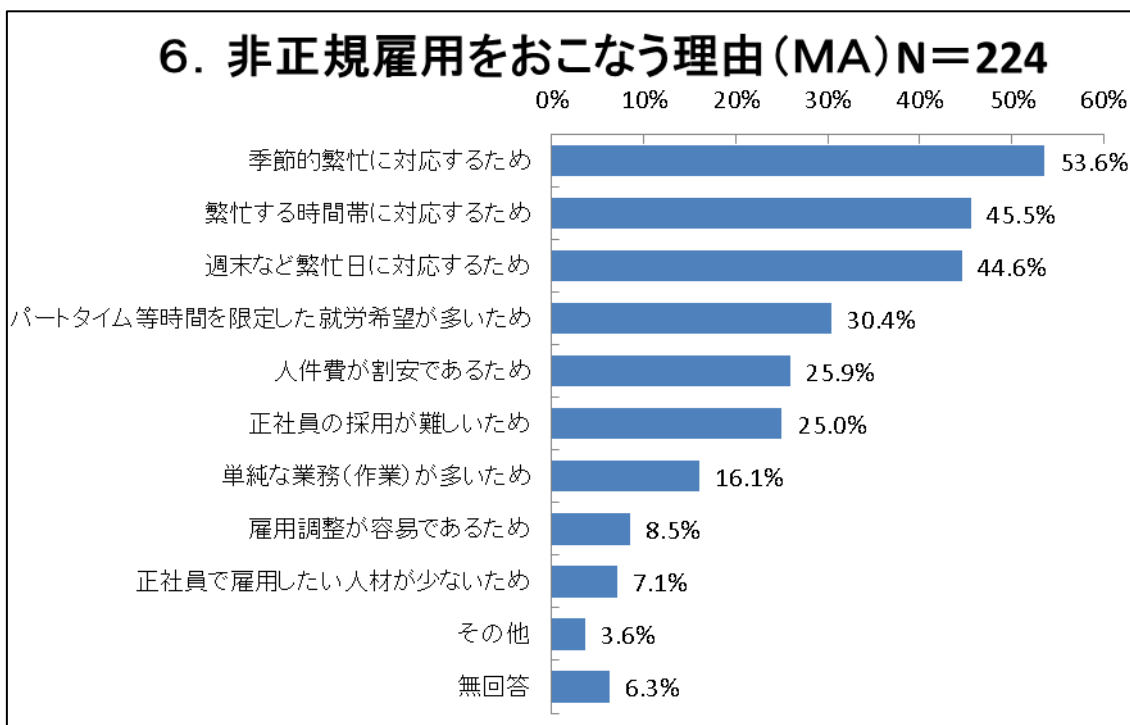
<業種別集計>

(%)

5-2. 非正規社員 賃金水準 (SA)	5万円未満	5万円以上～10万円未満	10万円以上～15万円未満	15万円以上～20万円未満	20万円以上～	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=82)	20.7	37.8	23.2	8.5	3.7	6.1
飲食店・レストラン (N=38)	31.6	57.9	5.3	0.0	0.0	5.3
土産物販売・小売店 (N=23)	4.3	17.4	47.8	21.7	4.3	4.3
旅客運送・交通 (N=35)	0.0	20.0	40.0	31.4	0.0	8.6
旅行代理店 (N=12)	16.7	25.0	33.3	8.3	8.3	8.3
レジャー・娯楽施設 (N=18)	0.0	22.2	50.0	27.8	0.0	0.0
文化施設・観光施設 (N=15)	13.3	26.7	26.7	26.7	6.7	0.0
無回答 (N=1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

※「非正規社員を雇用していない」と回答した先を除く

質問6. 非正規の雇用をおこなう理由はどれですか。



※「非正規社員を雇用していない」と回答した先を除く

《その他》

ホテル・旅館・ペンション

- ・ 離職者の補充を行う場合は、正社員で採用をしていないため

飲食店・レストラン

- ・ 家族経営のため

旅客運送・交通

- ・ 高齢者雇用のため（年金受給をしている）
- ・ 社員の高齢化に伴い、継続雇用を行うため
- ・ 委託業務で期限があるため

<業種別集計>

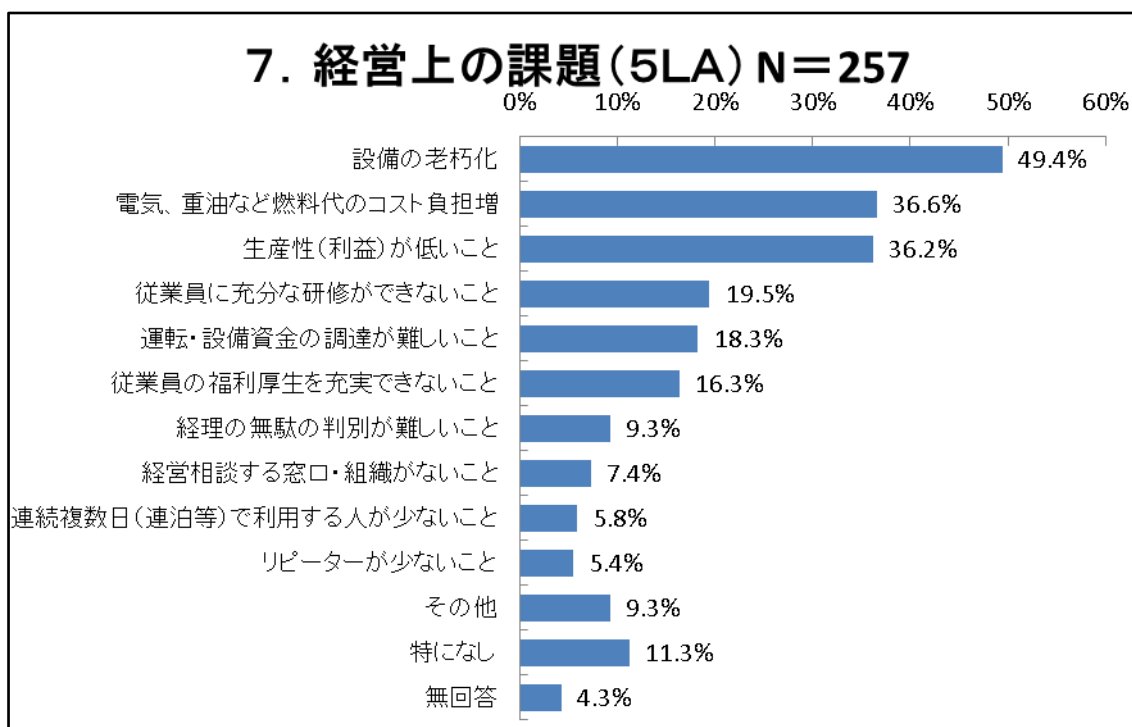
(%)

6. 非正規雇用をおこなう理由(MA)	季節的繁忙に対応するため	繁忙する時間帯に対応するため	週末など繁忙日に対応するため	時間限定の就労希望が多い	人件費が割安であるため	正社員の採用が難しい	単純な業務(作業)が多い
ホテル・旅館・ペンション (N=82)	58.5	56.1	48.8	30.5	25.6	20.7	17.1
飲食店・レストラン (N=38)	57.9	60.5	71.1	31.6	18.4	15.8	10.5
土産物販売・小売店 (N=23)	69.6	47.8	52.2	39.1	21.7	21.7	26.1
旅客運送・交通 (N=35)	17.1	11.4	8.6	28.6	34.3	45.7	8.6
旅行代理店 (N=12)	50.0	16.7	16.7	41.7	33.3	25.0	8.3
レジャー・娯楽施設 (N=18)	61.1	50.0	38.9	33.3	27.8	27.8	27.8
文化施設・観光施設 (N=15)	66.7	46.7	60.0	6.7	26.7	26.7	20.0
無回答 (N=1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

6. 非正規雇用をおこなう理由(MA)	雇用調整が容易であるため	正社員で雇用したい人材が少ない	その他	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=82)	7.3	4.9	1.2	8.5
飲食店・レストラン (N=38)	5.3	7.9	5.3	2.6
土産物販売・小売店 (N=23)	4.3	8.7	0.0	4.3
旅客運送・交通 (N=35)	14.3	17.1	14.3	5.7
旅行代理店 (N=12)	8.3	0.0	0.0	16.7
レジャー・娯楽施設 (N=18)	16.7	5.6	0.0	0.0
文化施設・観光施設 (N=15)	6.7	0.0	0.0	6.7
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	0.0

※「非正規社員を雇用していない」と回答した先を除く

質問7. 事業所の経営上の課題はどれですか。



《その他》

ホテル・旅館・ペンション

- ・ 人材不足
- ・ 各自一人部屋の希望が多い
- ・ 観光地でないため、宿泊客が長期間いないときもある

飲食店・レストラン

- ・ 仕入価格の高騰、価格転嫁ができない
- ・ 消費増税による材料費の負担増
- ・ パート等非正規人材の確保が難しい
- ・ オンとオフの客足の差が大きい(季節的繁忙、平日と土日の繁忙の落差が大きい)

土産物販売・小売店

- ・ 消費増税の影響による需要減

旅客運送・交通

- ・ 利用客の減少
- ・ 同業他社との価格競争激化
- ・ 従業員不足及び労働者の高齢化に伴う労務負担の増加
- ・ 増税・法改正等に伴う手数料等のコスト増加
- ・ 従業員不足

文化施設・観光施設

- ・ 優秀な人材がない

<業種別集計>

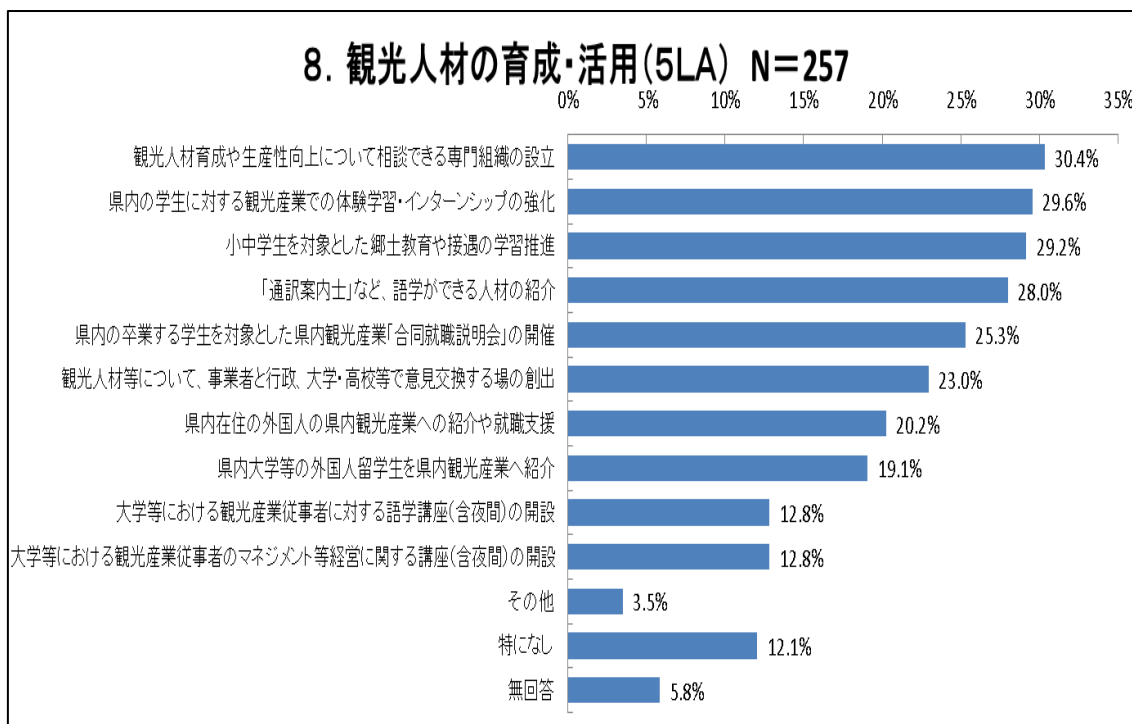
(%)

7. 経営上の課題(5LA)	設備の老朽化	燃料代の コスト負担増	生産性(利益)が 低い	十分な研修が できない	資金調達 が難しい	福利厚生を 充実できない	経理の無駄の 判別が難しい
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	65.6	56.3	31.3	20.8	27.1	14.6	8.3
飲食店・レストラン (N=42)	28.6	26.2	40.5	19.0	11.9	9.5	11.9
土産物販売・小売店 (N=27)	55.6	29.6	48.1	22.2	14.8	18.5	25.9
旅客運送・交通 (N=40)	32.5	32.5	47.5	10.0	17.5	22.5	2.5
旅行代理店 (N=17)	5.9	5.9	41.2	23.5	11.8	11.8	11.8
レジャー・娯楽施設 (N=18)	83.3	22.2	11.1	16.7	11.1	27.8	5.6
文化施設・観光施設 (N=16)	50.0	12.5	31.3	31.3	6.3	18.8	0.0
無回答 (N=1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

7. 経営上の課題(5LA)	経営相談する 窓口・組織がない	連続複数日 利用が少ない	リピーターが 少ない	その他	特になし	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	6.3	12.5	7.3	5.2	9.4	5.2
飲食店・レストラン (N=42)	9.5	0.0	2.4	23.8	9.5	4.8
土産物販売・小売店 (N=27)	11.1	3.7	0.0	3.7	14.8	3.7
旅客運送・交通 (N=40)	5.0	5.0	7.5	15.0	7.5	5.0
旅行代理店 (N=17)	11.8	0.0	11.8	0.0	29.4	0.0
レジャー・娯楽施設 (N=18)	5.6	0.0	5.6	0.0	11.1	0.0
文化施設・観光施設 (N=16)	6.3	0.0	0.0	6.3	12.5	6.3
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

◇山梨県の観光産業の活性化について

質問 8. ①観光人材の育成・活用について、必要なことはどれだと思いますか。



《その他》

ホテル・旅館・ペンション

- ・ アルバイトの斡旋
- ・ 留学体験
- ・ 現在、観光産業に携わっている人達の語学力（特に英語）強化の為の研修等
- ・ お客様が喜んでくれる事を喜びとして仕事ができる人の育成・活用
- ・ 茶碗やお椀の置き場所、言葉遣い、食器の持ち方、立ち振る舞い等基本を学ぶ機会を作ってほしい
- ・ 自助努力に尽きる

飲食店・レストラン

- ・ 山梨の強み・弱みを客観的に判断するため、県外の方や移住して来た方の意見を聞き、取り入れることが重要

旅客運送・交通

- ・ 60歳過ぎの年金受給者で、「何か役に立ちたい」との思いを持っている人に声をかけ、育成する
- ・ 有資格者（おもてなしタクシードライバー）に対する優遇など、各自のスキルアップ意欲を持たせるための方法を考えるべき

<業種別集計>

(%)

8. 観光人材の育成・活用(5LA)	人材育成・生産性向上を相談できる専門組織の設立	体験学習・インターンシップの強化	郷土教育や接遇の学習推進	語学ができる人材の紹介	合同就職説明会の開催	行政等と意見交換する場の創出	県在住外国人の紹介・就職支援
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	26.0	32.3	26.0	27.1	24.0	19.8	21.9
飲食店・レストラン (N=42)	19.0	33.3	35.7	23.8	21.4	21.4	23.8
土産物販売・小売店 (N=27)	37.0	29.6	33.3	37.0	25.9	33.3	22.2
旅客運送・交通 (N=40)	37.5	22.5	37.5	35.0	25.0	22.5	10.0
旅行代理店 (N=17)	47.1	23.5	11.8	29.4	29.4	41.2	5.9
レジャー・娯楽施設 (N=18)	38.9	22.2	27.8	16.7	33.3	16.7	22.2
文化施設・観光施設 (N=16)	25.0	37.5	25.0	18.8	31.3	18.8	37.5
無回答 (N=1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

8. 観光人材の育成・活用(5LA)	外国人留学生の紹介	語学講座の開設	経営講座の開設	その他	特になし	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	21.9	15.6	13.5	6.3	15.6	7.3
飲食店・レストラン (N=42)	26.2	14.3	7.1	4.8	4.8	4.8
土産物販売・小売店 (N=27)	22.2	3.7	14.8	0.0	11.1	3.7
旅客運送・交通 (N=40)	10.0	12.5	12.5	2.5	10.0	5.0
旅行代理店 (N=17)	17.6	17.6	11.8	0.0	11.8	5.9
レジャー・娯楽施設 (N=18)	0.0	5.6	11.1	0.0	22.2	5.6
文化施設・観光施設 (N=16)	25.0	6.3	25.0	0.0	6.3	6.3
無回答 (N=1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

質問9. 質問8で回答した内容で、より具体的なご意見やご要望があればご記入ください。(FA)

記述内容をそれぞれ項目ごとに分類した件数は以下の通りです。

(複数の内容が記述されている場合は、主たる記述内容により分類しています。)

大学等での教育・実習・インターン	7
地元就職・Uターン・雇用環境づくり	7
語学・英会話・インバウンド	7
郷土教育・地域愛着	5
地域ぐるみの観光まちづくり	4
おもてなし・マナー教育	3
情報発信・PR	2
その他	6
計	41

ホテル・旅館・ペンション

- ・一部の大学等で実施している観光産業での実習(カリキュラム)は大いに結構なことであり、採用時におけるミスマッチ軽減にも繋がっている。
- ・県内の中学、高校、大学の在籍中に、観光について月に1時間くらい授業(講義)をするシステムがあればいいと思う。
- ・これからは外国人観光客の受入れが必須と思われるので、学生等若年層に海外留学(ショートステイや大学留学)を推進すべきと考えます。
- ・観光産業の発展につながる人材などを雇用できる環境づくり。
- ・県内の高校生、大学生をいかに地元で就職させるかが課題だと思う。
- ・観光関係でアルバイトを行いたい人材の専門斡旋、求人の仲介を行ってほしい。
- ・自社でも英会話教室等を開催したいのですが、通常の業務が忙しく、とても大変なので、外国語を話せる人を旅館に定期的に配置し、その中で教えて頂ける仕組みを作ってほしい。
- ・通訳案内を観光地ごとに設置していただき、携帯電話等でいつでも連絡が取れる状態にすることが必要です。
- ・いずれの観光施設においても、最小限の英会話の出来る人材が必要である。
- ・学校周辺(地域)についての学習や山梨郷土教育などをもっとして頂きたい。
- ・子どもの時に学習するのが一番良いと思いますが、観光産業以外の地域の方々の理解も大事だと思います。観光は地域ぐるみで取り組まないといけないと思います。
- ・地域差はあるであろうが、観光産業の重要性を痛切に理解する能力に欠けている人が多い。
- ・バス、タクシーの運転手は「おもてなし精神」に欠けている人が多い。そういった人達を対象とした「おもてなし教育」の研修を行った方が良い。
- ・県の魅力をどう生かしていくのか? また、誰がアピールするのか? また、予算はあるのか?
- ・山梨県民の方々に対して割引率を高めて宿泊いただいております。当施設の30%の実績を県内が占めております。今後も県内向けのPRがしたいのですが、何か良い方法や窓口があったら知りたいと思っています。

飲食店・レストラン

- ・ 大量生産や既製品でなく技術を必要とする飲食店を経営するには、若者の育成が必要であるも時間がかかります。しかし、今の若者は土日や夜遅くまで働くサービス業への就職は選択肢に入らないようです。ぜひ、インターンシップなどの体験を通じて、少しでも興味を持ってもらえたらと思います。
- ・ 観光サービス業に人材が来ないのは、仕事が大変な割に儲からないためである（給料を多く払えない）。
- ・ 観光業に携わる女性達の働き方の見直し及び支援をしてほしい。
- ・ 海外での博覧会への出張支援や、インバウンドビジネスに対する補助金等の支援を行うべきである。
- ・ 外国人によるインターネットSNSやユーチューバー等の活用や育成を行っていくべきである。
- ・ まずは、県内に住む若者が山梨県についてもっと良く知る必要があると思います。私は県外出身者ですが、いまだに出身地の歌も歌えますし、出身地の歴史なども印象に残っています。
- ・ 小、中、高校生に対して山梨県への愛着を持てるようにしていくべきである。
- ・ 幼稚園、保育園、小中高（除く進学校）でマナーの基本を教える時間を少しでも作ってほしい。観光業界だけでなく、他でも通用すると思います。
- ・ 地域や地元民に理解、共感された産業でなければ長続きしない。
- ・ まずは地元の人が、お客さんとして県内の観光を楽しむ必要がある。そこから見えてくるものは、語学力ではおぎなえない、本来のおもてなしの仕方だと思われる。語学ができればサービス提供ができるというのは古い考え方であり、もっと柔軟な思考で対応していくべきである。
- ・ 山梨の桃、ぶどう、とうもろこしを全国にPRする。また、調理方法等をアレンジしたデザートをPRする。
- ・ 県内の人間だけで考えていたら発展はないと思います。
- ・ とにかく田舎は人が少ない。大きいホテルだけが観光施設ではない。
- ・ 学生のスポーツ合宿を取り入れたい。

土産物販売・小売店

- ・ 学生に県内への関心を持ってもらう様な活動の場を大人が結びつけて、一緒になって体験をする。
- ・ まずは言語だと思います。
- ・ 地方の時代といわれて十数年。しかし、山梨の人口も減り、誠に残念に思います。首都圏が近いので、若者は都会へ出てしまうのが現状。山梨の良いところを中学、高校時代から教育し、地域産業、伝統等の大切さを再教育する必要がある。
- ・ 多くの人に観光産業を理解してもらう事が必要である。

旅客運送・交通

- ・ 県外から I ターン、U ターンを希望する方に、求人アピールをしていきたいと考えている。
- ・ 子どもの頃に川や山で遊んだ楽しい思い出はいつまでも記憶に残り、地元への愛着は変わりません。今の子どもたちにも教室以外の課外授業を積極的に取り入れ、地域住民との交流や山梨の自然を体験してもらうことが大切だと思います。
- ・ 観光推進機構で行っている、タクシードライバーを対象とした『おもてなしタクシードライバー認定』に対して、持っていることに意味があるのか疑問との声が多い。

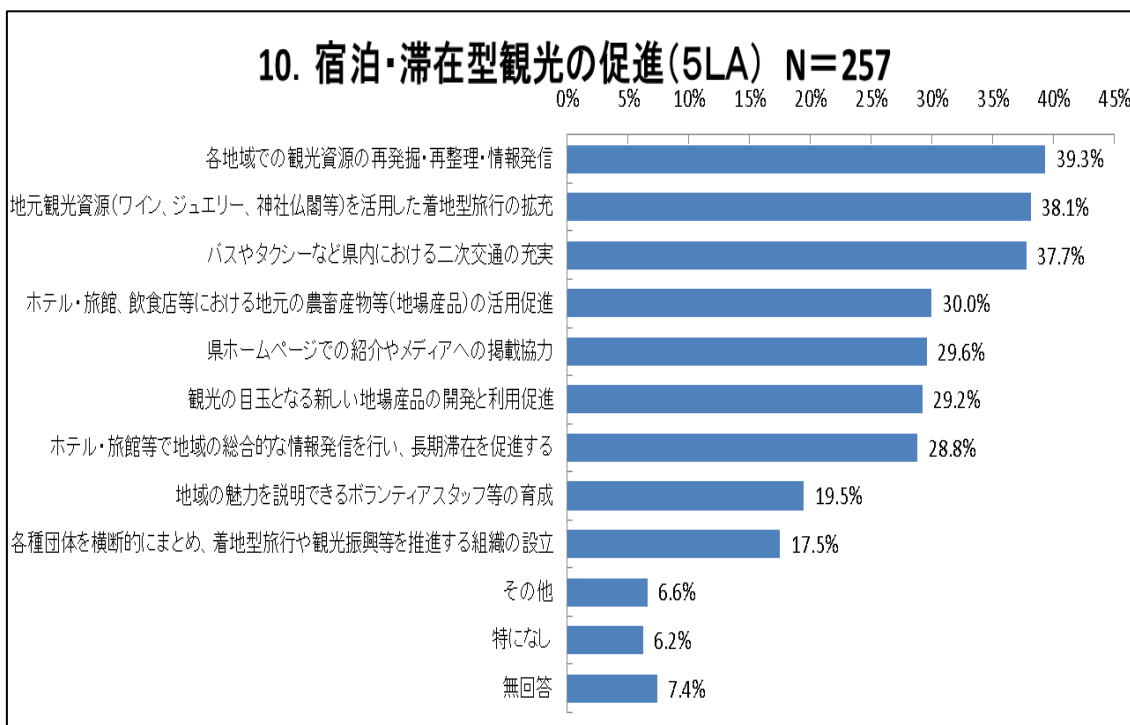
旅行代理店

- ・ 県内大学生の山梨への定着率を高めるための施策を考える必要がある。
- ・ 社員に対して給料を高く出せるようにしたい（責任が高い割に利益が少ないのが現状）。

文化施設・観光施設

- ・ 高校、大学において観光都市にふさわしい学科を設けてみてはどうか。
- ・ 外国（特にアジア圏）と連携して、メディアを使った観光の促進（山梨を題材としたドラマや観光の番組制作など）を行うべきである。
- ・ 山梨県内における観光産業の活性化については、他の県に比べて遅れているように感じます。観光立県を目指すのであれば、具体的な施策の実施をお願いします。

質問 10. ②宿泊・滞在型観光の促進について、必要なことはどれだと思いますか。



《その他》

ホテル・旅館・ペンション

- ・ トップセールスの回数増加と強化
- ・ 歴史散策
- ・ イベントを活発に行い、イベント参加者については宿泊費を割引する等のサービスを行う
- ・ 宿泊者に対する公的施設の割引強化
- ・ イベントの開催やインターハイなどの開催誘致
- ・ 従事する人自身が観光資源であるとの自覚が必要

飲食店・レストラン

- ・ ワイナリーめぐりのバス路線を作る
- ・ 客が来ても、受け入れる人材がいなければ対応できない
- ・ 泊まりがけで来たくするような魅力的なイベントの開催

土産物販売・小売店

- ・ 会議やスポーツイベントの開催

旅客運送・交通

- ・ 各市町村との連携

旅行代理店

- ・ 石和温泉・河口湖発着ツアーの充実
- ・ 林道の運行に対して10人乗りの運行しか認めていないのは非効率である

<業種別集計>

(%)

10. 宿泊・滞在型観光の促進(5LA)	観光資源の再発掘・再整理 情報発信	地元観光資源を 活用した着地型旅 行の拡充	二次交通の充実	地元の農畜産物 の活用促進	県ホームページや メディアへの 掲載協力	新しい地場産品の 開発・利用促進	ホテル等の地域 情報発信による 長期滞在促進
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	42.7	34.4	32.3	27.1	30.2	29.2	33.3
飲食店・レストラン (N=42)	45.2	38.1	38.1	45.2	33.3	31.0	23.8
土産物販売・小売店 (N=27)	33.3	44.4	29.6	29.6	33.3	40.7	29.6
旅客運送・交通 (N=40)	35.0	45.0	50.0	22.5	27.5	20.0	30.0
旅行代理店 (N=17)	52.9	35.3	47.1	17.6	17.6	29.4	29.4
レジャー・娯楽施設 (N=18)	11.1	38.9	38.9	33.3	27.8	27.8	16.7
文化施設・観光施設 (N=16)	43.8	37.5	37.5	31.3	31.3	25.0	18.8
無回答 (N=1)	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0

10. 宿泊・滞在型観光の促進(5LA)	魅力を説明する ボランティア スタッフ等の育成	横断的な観光振 興を推進する 組織設立	その他	特になし	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	15.6	17.7	8.3	5.2	6.3
飲食店・レストラン (N=42)	19.0	9.5	9.5	2.4	9.5
土産物販売・小売店 (N=27)	11.1	22.2	3.7	11.1	3.7
旅客運送・交通 (N=40)	27.5	12.5	5.0	7.5	7.5
旅行代理店 (N=17)	23.5	41.2	11.8	0.0	11.8
レジャー・娯楽施設 (N=18)	22.2	16.7	0.0	22.2	11.1
文化施設・観光施設 (N=16)	31.3	18.8	0.0	0.0	6.3
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

**質問 11. 質問 10 で回答した内容で、より具体的なお意見やご要望があればご記入
ください。(F A)**

記述内容をそれぞれ項目ごとに分類した件数は以下の通りです。

(複数の内容が記述されている場合は、主たる記述内容により分類しています。)

交通アクセス	9
景観・観光地整備	4
田舎体験・地域散策・イベント	4
地域連携・モデルコース	4
新しい魅力・ニーズ発掘	3
情報発信・PR	3
リーダー	2
その他	12
計	41

ホテル・旅館・ペンション

- ・ 観光地を結ぶ交通アクセスの充実や甲府駅北口南口の便利な使用。
- ・ 交通の便が悪いので、改善してほしい。
- ・ リピート力、訴求力を高めるべく、魅力的な景観まちづくりと観光地整備等を進めるべき。
- ・ 観光地の再整備（例えば、山小屋などのトイレの水洗化等）を進めるべきである。
- ・ 宿泊・滞在型観光を促進したいなら、目先の観光資源にとらわれることなく、もっとリゾート型の観光地の創出を目指した方が良い。例えば、アルプスの観光開発など、そこに長く滞在し、自然に触れたいような資源開発を目指すべき。明野の丘からのパノラマは、ほかの地では見られないほど雄大であるにもかかわらず、観光地になっていないことが不思議に感じるほどである（外国人も絶賛しています）。
- ・ 地元山梨の方は、本当の山梨の良さを見失っているように思います。観光地となるべき場所に太陽光発電など建設することはもってのほかである。観光開発するべき南アルプス市や北杜市に太陽光パネルが乱立するようでは、本当に観光のことを考えているとは思えません。
- ・ 地域間の連携が一番だと思います。モデルコースの提案など、滞在せざるをえない状況にするように促すべきである。
- ・ 見学・体験・食事・お土産等、滞在日数に応じたモデルプラン（参考プラン）の提示をするべきである。
- ・ いろいろな角度から観光の有り方のバリエーションを多く想定し、それに合う観光プランを企画して、長期滞在を促進するべきである。
- ・ 「ここでしか食べられないもの」、「ここにしかないもの」でお土産を作って販売出来る仕組みを作ってはどうか。
- ・ ワイン、果樹等の認知度は高いものの、逆に言うと目新しさがなく、飽きられており、積極的には案内しづらい。また、利用者が限られるものもある。新しい地場産品、施設等が必要である。

- ・ 観光客のニーズを作れるかどうか！
- ・ 県の名物をPRする。
- ・ 地域の環境を活かしたハードとソフトの開発を行うべきである。新しい発想、アイデアに取り組むための意識改革がまず必要であろう。それはダメ、むずかしいと言うような発想者が多すぎる。本気で取り組む人材（リーダー）がまず必要だ。
- ・ 富士登山前後での宿泊を狙うような事業を促進するべきである。
- ・ 県内に宿泊される人に対して、温泉やアウトドア施設等の割引サービスをしてはどうか。
- ・ 地元行政にやる気がなければ、活性化はない。また、各組合の努力だけでは無力である。
- ・ 格好つけないで、人対人のお付き合いを行い、自分の家にホームステイしていただく様な気持ちで外国人に接する。
- ・ 湖畔周辺のまちづくり、湖上でのジェットスキーに対する規制など、環境面で、富士山や富士五湖の魅力度を上げる。

飲食店・レストラン

- ・ 同じホテルで同じような食事ではつまらないので、2泊目以降はホテル外のレストランで食事をとれることは魅力があると思う。しかし、代行やタクシーの料金が郡内では高いので、何か工夫が必要。
- ・ 勝沼地区のみでなく、塩山地区のワイナリーもバスを巡廻させてほしい。
- ・ 富士吉田市にある鐘山苑さんの取り組みは良いと思う。ホテルが提供する情報を元に宿泊客が散策してくれる。散策する楽しみは連泊につながるはずである。
- ・ 個々の事業者だけでなく、地域全体でおもてなしをする必要がある。やはり、人と人とのつながりが旅の良い思い出になると思います。
- ・ 例えば、早朝や夜にイベントがあれば泊まってくれるのでは。
- ・ 田舎を生かした体験型の滞在を促進するべきである。また、音楽家等芸術活動を中心に集客し、滞在をPRする。
- ・ サクランボ狩り等に来たお客さん（国体バス、個人）が、わざわざまわり道をしたくなるレベルのスポット（自然界、神社、寺、レストラン、道の駅）などを県のホームページで発信してほしい。
- ・ 個々人の利益ではなく、もっと地域全体を考えるリーダーが必要。
- ・ 地場産業やブライダル等の異業種の会社で企画旅行を制作して、海外の博覧会等で売り込む。

土産物販売・小売店

- ・ 大自然、緑、水、果樹等、首都圏の人々が安らぎを求め山梨でゆっくりできるようにするべきである。せっかくリニア甲府駅ができるので、リニア駅を起点に盆地をゆっくり一周走る電車を走らせ、それぞれ地域の特性を生かした滞在型観光をできるようにしてはどうか。
- ・ 中央線から外れた身延線などは1時間に1本程度しか走っておらず、また、各駅から観光地までの交通（バスやタクシー等）はとても不便です。
- ・ 宿泊・滞在型観光の推進も大切だが、もっと日帰り客の受け入れも考える必要がある。また、宿泊・滞在型観光の促進には大きな財源が必要だと思いますが、確保出来るのでしょうか。
- ・ 他県では、産業と観光を一体化させて集客を図る手法を進めていますが、山梨では（観光ぶどう園くらいで）あまり活発に働きかけていないと感じています。

旅客運送・交通

- ・ タクシー（時間制運賃）の割引は可能です。運輸局への届出で2～3ヶ月程度で実施できます。また、補助等をいただければ、最大50%引きまでできます。
- ・ 夜に山梨にいたいと思わせる観光スポットやイベントをつくることで、より長く滞在してもらえるのではないかと。
- ・ 働いている人は金銭的に余裕があるため、観光をしたいという希望があるはずである。そのため、会社の休日や連休を増やすことで、宿泊も増えるのではないかと。

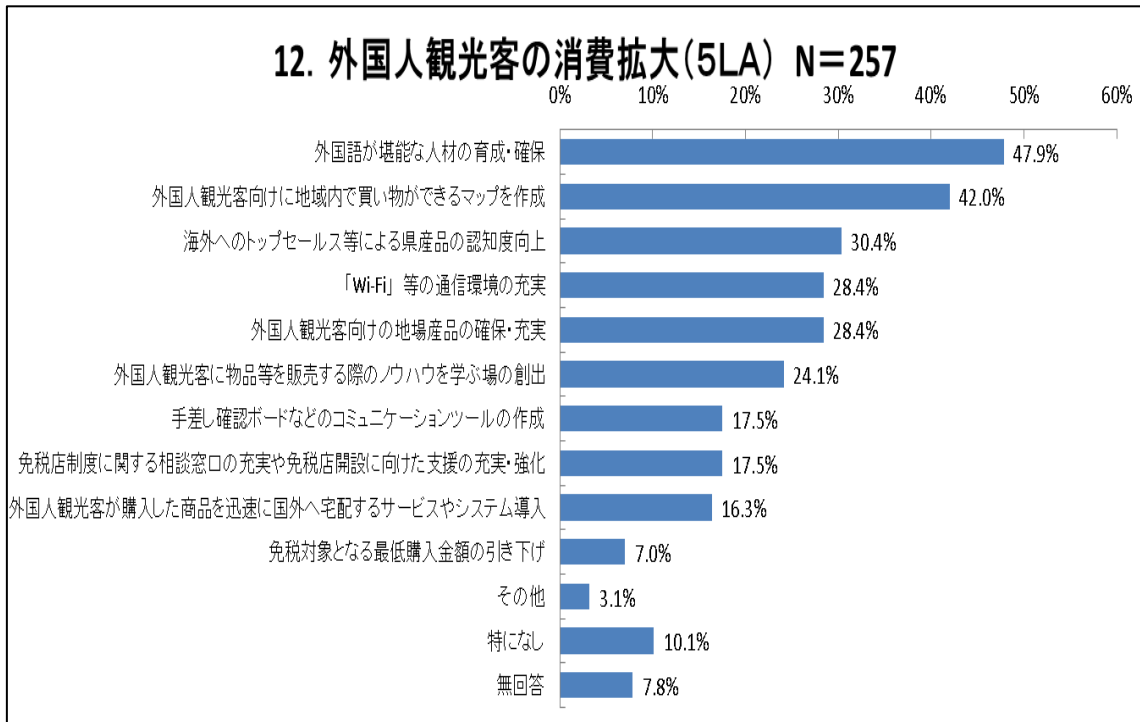
旅行代理店

- ・ バスを運行しているが、地域によっては10人乗りしか運行を認められていない。もっと現実に沿った政策を行っていただきたい。事業者の意見をもっと取り入れていただきたい。
- ・ 県内を1つの企業と考え、同じ目標に向かい、全世界、国内に情報を発信する。
- ・ 着地型旅行の企画は第三種旅行業でも主催できますが、実際に運用する各企業や組織の受入体制が整わないと実施できません。行政が机上の論理先行で着地型旅行を進めていますが、運用面（ソフト）がまったく整っていません。行政は大手企業ばかりでなく、もっと現地（個人旅行業者等）の内容や問題点を把握すべきである。
- ・ 他県で旅行を行う際、ボランティアスタッフが充実している地域では、仕事がやりやすいため助かっています。

文化施設・観光施設

- ・ ワインやジュエリー、果樹などは、国中地域にあり、富士山や富士五湖など、自然を楽しむエリアは郡内地域にあるので、この2つの地域を結ぶ交通の充実が必要だと思います。
- ・ 全国的にも観光客数に対してホテルが不足している為、山梨県にも大手ホテル等を誘致していくことが必要だと思う。そうする事によって観光客数がさらに増加するのではないか。

質問 12. ③外国人観光客の消費拡大について、必要なことはどれだと思いますか。



《その他》

ホテル・旅館・ペンション

- ・ 外国語の看板
- ・ 宗教上口にはいけない物が入っているかしっかり表示する

飲食店・レストラン

- ・ 英語の道路標識や看板、イベントでの英語対応等

土産物販売・小売店

- ・ 手差しボードなどはムダ。Wi-Fi 環境を充実し、グーグルなどの翻訳アプリを充実させる
- ・ 外国人（特に中国、韓国、タイ）のマナーが悪すぎる

旅客運送・交通

- ・ マナーの悪い外国人を入れないこと。日本のマナーを理解してもらうこと
- ・ 外国人観光客向けに地域内の観光スポットのマップを作成

<業種別集計>

(%)

12. 外国人観光客の消費拡大(5LA)	外国語が堪能な人材の育成・確保	外国人観光客向けマップ作成	海外での県産品認知度向上	「Wi-Fi」等の通信環境の充実	外国人観光客向け地場産品の充実	外国人向け販売ノウハウを学ぶ場の創出	コミュニケーションツールの作成
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	46.9	43.8	31.3	33.3	28.1	16.7	20.8
飲食店・レストラン (N=42)	47.6	57.1	26.2	26.2	23.8	31.0	19.0
土産物販売・小売店 (N=27)	37.0	44.4	25.9	22.2	18.5	40.7	22.2
旅客運送・交通 (N=40)	52.5	27.5	32.5	17.5	37.5	15.0	17.5
旅行代理店 (N=17)	52.9	29.4	41.2	23.5	47.1	41.2	0.0
レジャー・娯楽施設 (N=18)	50.0	38.9	33.3	27.8	22.2	22.2	5.6
文化施設・観光施設 (N=16)	50.0	37.5	25.0	43.8	25.0	25.0	12.5
無回答 (N=1)	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0

12. 外国人観光客の消費拡大(5LA)	免税店制度の相談・開設支援の充実	国外宅配サービス・システム導入	免税対象の最低購入金額引き下げ	その他	特になし	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	17.7	13.5	12.5	2.1	11.5	7.3
飲食店・レストラン (N=42)	7.1	7.1	0.0	4.8	11.9	9.5
土産物販売・小売店 (N=27)	25.9	25.9	11.1	7.4	7.4	3.7
旅客運送・交通 (N=40)	20.0	20.0	2.5	5.0	7.5	7.5
旅行代理店 (N=17)	11.8	23.5	0.0	0.0	5.9	17.6
レジャー・娯楽施設 (N=18)	27.8	16.7	0.0	0.0	16.7	5.6
文化施設・観光施設 (N=16)	18.8	25.0	12.5	0.0	6.3	6.3
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

**質問 13. 質問 12 で回答した内容で、より具体的なご意見やご要望があればご記入
ください。(F A)**

記述内容をそれぞれ項目ごとに分類した件数は以下の通りです。

(複数の内容が記述されている場合は、主たる記述内容により分類しています。)

外国語の看板・表記・マップ	4
購買動機・商品開発	4
語学・英会話・おもてなし	3
情報提供・発信・PR	3
Wi-Fi等通信環境	2
マナー指導	2
その他	4
計	22

ホテル・旅館・ペンション

- ・ 外国人向けマップはぜひ欲しい。
- ・ 多くの外国の方にお越し頂いているのに、外国語の看板が少ない。マップやバスの案内には、いずれも外国語表記があっても良いと思う。
- ・ 外国人観光客が買い物をしたいという状況をより作り出すことが大切。
- ・ 年間を通じて利用可能な商品（観光地、食事等）の開発を行うべきである。例えば、「富士山を見る」という売りがあっても、天候により見るできない日もある。
- ・ 語学、外国人の好みなどを勉強して、対応力を身につけるとともに、おもてなしの心を養うことが必要かと思えます。お客様として対応する（特別扱い）のではなく、友達のような対応が好まれます。
- ・ 情報を提供しやすい環境づくりと外国人からの意見等を受け入れる窓口を多く作り、対応をスムーズにする事が大切である。
- ・ インターネットの活用。
- ・ 外国人がより過ごしやすく、快適な生活環境をつくる事が早急の課題だと思う（Wi-Fi、手差し確認ボードは特に必要である）。
- ・ 日本初の試みをやって下さい。
- ・ 県立の美術館や公共の温泉施設が年末年始に利用できない等、観光客の要望がなかなか実現できていないことが歯痒いです。

飲食店・レストラン

- ・ 商品の説明等、外国語表記は大切だと思います。
- ・ 販売する土産品を充実させるべきである。また、県内で製造された土産品を販売するべきである。
- ・ 経営者自身も従業員も必要な事項（例えば語学等）に前向きに取り組むことが必要である。他人任せではダメです。
- ・ 英語のウェブサイトでどんどん情報発信をする。例えば、県内の各種イベントや外国人に対応できる宿（ペンション、民宿等も含めて）等を週1回くらいのペースで1軒ずつピックアップして紹介する等をおこなってはどうか。また、ウェブの強みを生かして、一覧表ではなく、こまめに発信するとより興味を引くのではないか。

土産物販売・小売店

- ・ 山梨、もしくは、その地域へ行かないと手に入らない地場産品の開発が必要。
- ・ Wi-Fi 無料をすぐにでもやるべきです。
- ・ 県内で会合や会議を開催するにあたり、県外からの宿泊が見込める場合は、なんらかの支援や補助をしてでも呼び込む手立てを講じたら如何でしょうか。

旅客運送・交通

- ・ 来邦している外国人が最も嫌っているのは、マナーの悪い外国人です。日本に来ているのですから、日本のマナーで行動してもらうのが良いと思いますし、啓発が必要です。
- ・ 外国人に限らず、年配の方も大切にすべきである。とにかく山梨や各地域へ足を運んでくれる事が大事であり、リピーターになって、また別の友人と訪れてほしい。

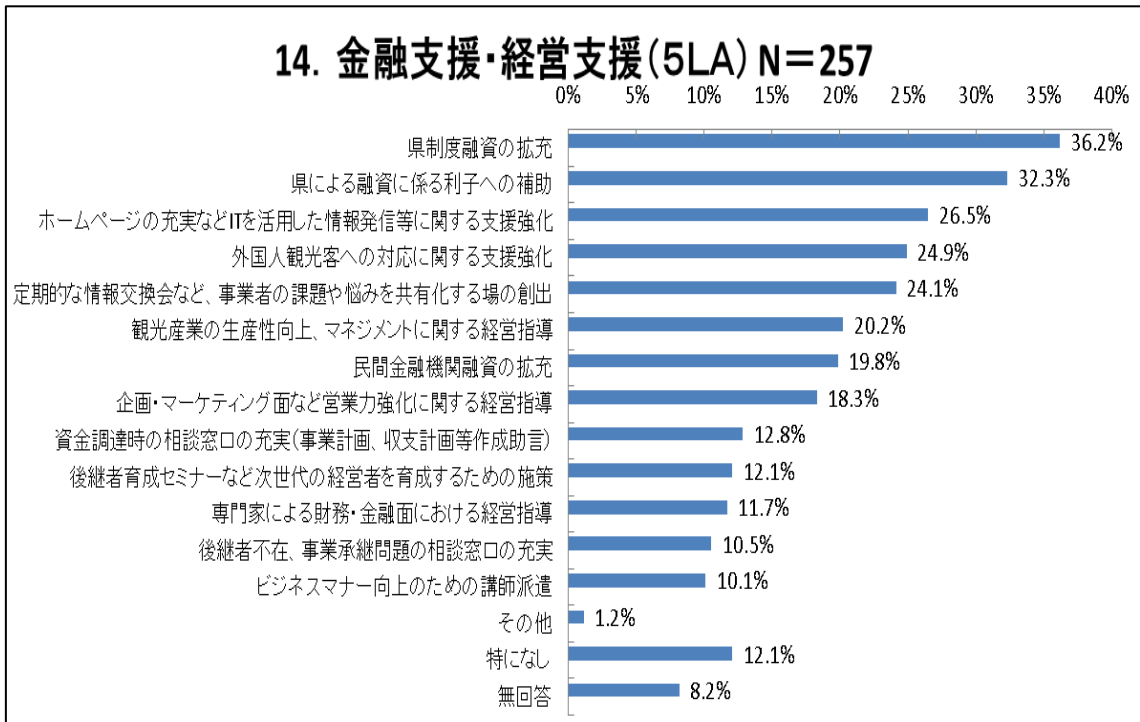
旅行代理店

- ・ 外国人のマナーが問題である（例えば、ホテルの畳部屋からブーツで出てきたり、どこでも唾を吐いたりする）。

文化施設・観光施設

- ・ 商品の外国語での説明や表示を充実させる。
- ・ 外国人観光客を積極的に受け入れるためには、言葉の壁を乗り越えることが重要であり、人の確保や免税にするためのシステム導入など、あらゆる面での支援が必要だと思います。

質問 14. ④金融支援・経営支援に関して、必要なことはどれだと思いますか。



《その他》

ホテル・旅館・ペンション

- ・ 消防法や建築法への対応に対する支援
- ・ 使用できる助成金の種類や内容等を知りたい

<業種別集計>

(%)

14. 金融支援・経営支援(5LA)	県制度融資の 拡充	県融資に係る 利子への補助	ITを活用した 情報発信等の 支援強化	外国人観光客へ の対応支援強化	課題・悩みを 共有化する場 の創出	生産性向上等に 関する経営指導	民間金融機関 融資の拡充
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	35.4	36.5	27.1	22.9	22.9	19.8	20.8
飲食店・レストラン (N=42)	28.6	31.0	35.7	21.4	23.8	14.3	14.3
土産物販売・小売店 (N=27)	44.4	22.2	22.2	44.4	25.9	25.9	29.6
旅客運送・交通 (N=40)	40.0	35.0	17.5	10.0	25.0	15.0	15.0
旅行代理店 (N=17)	41.2	29.4	35.3	23.5	35.3	17.6	17.6
レジャー・娯楽施設 (N=18)	50.0	38.9	16.7	22.2	22.2	22.2	33.3
文化施設・観光施設 (N=16)	18.8	18.8	31.3	56.3	18.8	43.8	12.5
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

14. 金融支援・経営支援(5LA)	営業力強化に 関する経営指導	資金調達時の 相談窓口の充実	次世代の経営者 を育成する施策	財務・金融面の 経営指導	事業承継問題 相談窓口の充実	ビジネスマナー 向上の講師派遣	その他
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	18.8	13.5	17.7	12.5	9.4	12.5	3.1
飲食店・レストラン (N=42)	14.3	9.5	7.1	4.8	19.0	16.7	0.0
土産物販売・小売店 (N=27)	29.6	11.1	7.4	11.1	11.1	3.7	0.0
旅客運送・交通 (N=40)	12.5	10.0	2.5	20.0	10.0	7.5	0.0
旅行代理店 (N=17)	23.5	17.6	11.8	11.8	11.8	5.9	0.0
レジャー・娯楽施設 (N=18)	11.1	16.7	27.8	11.1	0.0	11.1	0.0
文化施設・観光施設 (N=16)	25.0	18.8	6.3	6.3	6.3	0.0	0.0
無回答 (N=1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

14. 金融支援・経営支援(5LA)	特になし	無回答
ホテル・旅館・ペンション (N=96)	14.6	7.3
飲食店・レストラン (N=42)	7.1	9.5
土産物販売・小売店 (N=27)	14.8	3.7
旅客運送・交通 (N=40)	10.0	10.0
旅行代理店 (N=17)	11.8	5.9
レジャー・娯楽施設 (N=18)	16.7	11.1
文化施設・観光施設 (N=16)	6.3	6.3
無回答 (N=1)	0.0	100.0

**質問 15. 質問 14 で回答した内容で、より具体的なお意見やご要望があればご記入
ください。(F A)**

記述内容をそれぞれ項目ごとに分類した件数は以下の通りです。

(複数の内容が記述されている場合は、主たる記述内容により分類しています。)

金融支援・補助金	4
言語・外国人観光客対応	3
施設規制対応	2
経営相談窓口	2
人材確保・後継者育成	2
その他	3
計	16

ホテル・旅館・ペンション

- ・ 県制度融資の拡充をぜひお願いしたい。
- ・ 施設に対する規制が度々強化されているが、対応できる施設は限られると思います。規制強化に対応するための助成などがあれば良いと思う。
- ・ 施設の改装等が発生します。特別な融資が必要となりますが、当地域の金融機関は、対応がありません。地元産業が向上するためのおおらかな、長期的な金融支援が必要と思います。
- ・ 言語に関しては急務だと思います。ゴールデンルートに入っている内に対応すべきだと思います。
- ・ 地域で企画していること等を、県の企画等を担当する部（窓口）に相談できるセクションがあると良い。
- ・ 行政と観光事業者が情報を共有し合い、話し合える場を数多くつくるのが大切だと思う。
- ・ 地元の問題点ははっきり自覚しているため、実行あるのみ。ただ、自助努力では克服できない問題もあるので、支援をしてほしい。

飲食店・レストラン

- ・ 若者に対しての融資の拡充をしてほしい。
- ・ 民間金融機関には、保証の付かない融資貸出能力が乏しいので、国か県の制度融資拡充が望ましい。金融機関、官、専門家などには、経営の能力はない事を認識して、他業種が集まれる場所を提供して下さい。
- ・ 個人経営においては人材の確保が重要となります。人材確保について、地域または組織でのフォローが必要になると思います。
- ・ 後継者育成のための雇用助成制度があれば、中小企業・農業等の後継者が育ちやすいと思う。

土産物販売・小売店

- ・ 外国人観光客は伝統的の日本文化を求めている。山梨のそれぞれの市町村、地域を代表する祭りを紹介したガイドブックなどを発行し、旅行会社やツアー会社などへ売り込む。
- ・ 過去、現在だけではなく、将来性のある事業に対して支援のハードルを下げしてほしい。

旅客運送・交通

- ・ 町おこしや、地元活性を頑張っている団体へ補助金等、支援を気軽に申請できるとよい。
- ・ 日本でのマナーを啓発するための冊子や看板で優先される外国語は、英語、スペイン語、中国語の3ヵ所で十分。ハングル語は必要ありません。

旅行代理店

- ・ 各事業者がもっと自分達のことと意識し、真剣に取り組むべきであり、行政はそれに対して援護すべき。行政は新しい試みに対して全てノーである。まず、やってみる、だめなら変えてみる、それでもだめなら止めれば良いのではないか。

質問 16. これまでの質問内容以外で、観光産業の活性化を進めていくためのご意見やご要望があればご記入ください。(F A)

ホテル・旅館・ペンション

- ・ 信玄公まつりや甲府大好きまつりがマンネリ化している。
- ・ 甲府駅の使い勝手が悪い。
- ・ ふるさと旅行券のJTBへの丸投げなど、県主導の政策がすべて「お役所仕事」であった。
- ・ キャラバンも予算の消費だけでは意味がない。
- ・ 果たしてこのままで観光立県として成り立っていけるだろうか。
- ・ アンケートに書いただけでは、何も変わらないと感じている。
- ・ 観光客に来てもらうために、地域の持つ特性や資源を十分に生かせていない。
- ・ 地域にプライドがなく、観光客に媚びる姿勢が痛々しい。
- ・ 都心に近いので、観光の良い点を広めてほしい。
- ・ 山梨は山と湖をもっと観光資源にするべき。
- ・ 信玄公ばかりに頼りすぎである
- ・ 南アルプスの風景をもっと活用するべきである。ヨーロッパのアルプスを見習って、奥深くまで観光できるよう、ルートの再開発や宿の充実化を図るべきである。観光客がもっと観光し易くなれば、限界集落化しつつある地域の活性化にもつながるのではないか。
- ・ ヨーロッパのアルプスでガイドをしている方が、日本の山もほとんど登ったけど、どこもトイレが汚いのため息を漏らしていました。真剣に考えるなら、まず富士山のトイレから始めるべき。
- ・ 今ある資源を最大限活用する為にも、言語の対応が早急にできれば良いと思います。私達も英語の対応が出来るように工夫しておりますが、県でも早急に対応できることがあるのかもしれない。
- ・ 切実な課題として、県全体ではなく、地域における観光促進が、必要不可欠である。一地域の発展が呼び水となれば、近隣地域の発展にも通ずると考える。
- ・ 最近、北杜市内において太陽光発電設備が無秩序に設置され景観を著しく壊している。クリーンエネルギー推進は理解できるが、それによって環境を破壊しては本末転倒ではないかと考えます。少なくとも、周囲を植木などで囲うなどの配慮が必要です。県観光部としてどう対処しますか？
- ・ 観光業種ごとの問題点を細かく調査し、ご指導をお願いしたい。
- ・ 他の県との違いを見出し、その違いを特化し、ブランド化することで、山梨県オリジナルの魅力をつくり出す必要がある。詳細にわたって見出し、提供する事によって、他の県に無い特徴を持った情報を観光客に提供できるのではないかと思います。
- ・ 観光の目玉を作り、毎年恒例の行事にしていく必要がある。お互いががんばりましょう。

- ・ 全国的な少子化や地域の観光面の不況により、当地域は、ここ数年大変厳しい状態です。しかし、事業立ち上げや改築等の計画をしても、銀行等の協力が全くありません。現在の収入に応じての融資額ですと、全然、計画が進まないのが現状です。事業所と共に歩いて行ける金融支援が、活性化の第一と思います。また、金融機関で経営アドバイスなどが無いことも残念です。地元もがんばりますので、金融機関も、地元を信用して強くなっていたきたい。
- ・ 前県政を継承し、峡南地域への活性化を願いたい。
- ・ 田舎は働く人が少ない。これを克服したい。
- ・ 外国人の宿泊には、部屋の整備などができておりません（観光地もない、温泉もない、部屋数もない）。
- ・ 中央高速道の4車線化による渋滞解消。
- ・ 中央線（JR）の複々線化、東京より1時間以内で甲府まで到着すること、通勤可能時間まで短縮をお願いしたい。また、JRの乗車料金の明瞭化を是非してほしい。
- ・ 外国人観光客の誘致は当然の時代だと思います。また、船橋アングルセン公園のような自然を生かした広大なテーマパーク、遊園地、動物園等があれば、国内の旅行者も山梨へ誘致できると思います。
- ・ 一番難しいことだと思いますが、「自分の利だけを追わず、他の利をも配慮出来るかどうか」が分岐点だと思います。助け合い、協力し合える観光地にしていく必要があると思います。
- ・ インバウンドが急増している今、河口湖周辺は、外国語による案内表示等大分対応出来てきているが、山梨全体ではまだまだ対応出来ていない。また、富士山以外で、インバウンドを誘致できるような施策を県民も含めて考えていけたら良いと思う。また、甲府の中心で何か誘致できる施設が出来れば良いと思う。
- ・ 民泊やマンスリー、ウィークリーマンションなどと宿泊業（旅館営業等）との間に、明らかな不平等があり、この解消なくして、活性化は難しい。この不平等に伴う設備投資額は著しく、価格転嫁せざるをえないので、競争力が低下してしまう。消費税の転嫁を騒ぐ前に、こちらに対応してほしい。
- ・ おもてなしは観光業に就いている人だけでなく、山梨県民全体の問題でもあると思います。訪れていただいた人々が気持ち良く帰宅出来ることは、全て接する人々に関係しています。イベントがあるから来てくれるという動機づけはあるかもしれませんが、そういう事とは別に、何も無いけれどぶらりと行ってみたいと思える山梨県であればいいなあと思っています。
- ・ 薄利多売をしなくてはいけない現状では、資金も人も苦しくなってしまう。その為、なかなか人が集まらない状態が続いています。働かなくても生活していける、週休2日以上でなくてはダメ等、働く人の意識改革も必要かと思います。権利を主張する前に、「労働の義務」「納税の義務」等、義務を果たさなくてはいけないことを学ぶべきかと思います。

- ・ 逆にお聞きしたい。どうすれば観光産業が活性化するのか？富士山の世界遺産登録による観光客の増加は、元々ある富士山の価値に付加価値がついただけなので、これからはゼロから価値を見出すことを考えてもらいたい。
- ・ 観光振興のためのイベントが多すぎて、観光協会に携わるものとしては負担が大きい。また、イベント観光は一時的な集客に終わることが多く、持続性がない。県外からの観光客は、ほとんどの観光地に行ったことのある人が多いため、新たな観光地の発掘が急務である。

飲食店・レストラン

- ・ 町の美化、景観に貢献している事業所に対して助成金がほしい。
- ・ 滞在型の観光客確保や外国人観光客の確保においては、ゆっくりとくつろげる雰囲気づくりも大切な事だと思います。その場かぎりではなく、リピーターとなってもらう為にも、地域全体で観光に取り組む姿勢が求められると思います。
- ・ 農産物等の物や神社仏閣等の建物だけでは人は呼べない時代です。山梨の一番の魅力は豊かな自然。でもただの田舎ではないと感じてもらうため、森林整備や開発の抑制、むやみな伐採の制限、沿道の美観強化のための空家・荒地対策、太陽光発電所設置禁止等、とにかく、また来たいと思ってもらえる魅力のある土地にすることが先決だと思います。人材の育成や確保というのはその後であり、それぞれの企業努力ではないでしょうか。
- ・ 観光を推進する行政の方々には、デスクワークでなく、現地におもむいて、生の声、生の要望、生の意見を聞いて、観光振興に役立ててほしいと考えます。富士山、南アルプスエコパーク、円安、ラグビーワールドカップ（2019）、東京オリンピック（2020）など、周囲の環境変化は待ったなしです。頑張れ！観光推進！！
- ・ 観光立県としている沖縄県は、外国人誘致に対してもものすごく積極的ですので、他県のアドバイスを聞くと良いと思います。
- ・ セクショナリズムをなくすこと。
- ・ 助成企業情報等の透明化をするべき。
- ・ 大学卒業後の「Uターン」や、祖父母の地元に戻る「孫ターン」者の職場の確保を図るべきである。
- ・ 忘れられた歴史や食文化の発掘が大事。人は物語を食べ、旅行しているのであって、即席の産業では意味がない。地元の誇りをもって、観光客が尊敬できる地域にする必要があると思う。
- ・ 字（アンケート）を書くのが苦手なため、行政とは口頭で色々とお話をしたいです。
- ・ 一人でも多く足を運んでもらえるような店作りを目指して日頃頑張っていますが、まだまだです。行政のサポートもこれからは必要に感じます。

- ・ 長野県の雑誌で「KURA」というのが出ているのですが、ぜひ山梨でも、こういう雑誌を出したらと思います。長野のおすすめのお店、食べ物、建物など県全体で応援しているような感じの内容です。山梨県もたくさんいい所があるので、ぜひ「KURA」を参考にして、観光を盛んにしてみても、どうでしょうか。他県の良い所はどんどんまねしていいと思います。
- ・ 郡内地域では、シーズンのオンとオフの落差が大きく、オンシーズンの期間が短いため、小さな店の経営では人材確保が難しい。冬の美しい富士山をもっと楽しんでもらえるためには、基本的な雪かきなど当たり前のことを行うことが必要。また、年間を通じて楽しめる観光地づくりをして、首都圏から1時間ちょっとで東京とは違う楽しさを気軽に味わえることをもっと売りにしていくべきだと思う。それには、外国人の観光客に頼るのではなく、もっと日本人の余裕のある層を取り込むことも視野に入れてほしい。

土産物販売・小売店

- ・ 来県者がどの様なツールで調べて来県したのか、どの様な行動を県内でしたか等のビッグデータの収集が必要だと思います。また、そのデータの公表も合わせて出来れば、観光業者の役に立ちます。
- ・ コンサルタントの様に、口先だけのアドバイスではなく、一緒に現場で汗を流してくれる様なアドバイザーが必要かと思っています。
- ・ Wi-Fi を無料にするべきです。
- ・ 翻訳アプリなどは開発するだけムダです。民間無料アプリを使用すれば良いと思います。
- ・ 観光立県にふさわしい雰囲気が大切だと思います。県民総参加観光立県では、まず家の周りをきれいにする事からはじめ、自分の住む町をきれいにする。また、農村では耕作放棄地をなくして、豊かな田園風景を維持することが山梨観光の基本ではないかと思っています。
- ・ 外国人（中国人、タイ、インドネシア等）の採用が非常に難しい。また、元気な高齢者を積極的に採用していきたい。
- ・ 外国人のマナーの指導をお願いしたい（トイレの使用法、万引防止等）。
- ・ 行政の人が現場（民間）の体験研修（半年～1年間）をして、何をすべきか見つける事に取り組んでほしい。
- ・ 地域特産品を首都圏で販売するルート、窓口、店舗の紹介をするべきである。また、それら特産品を販売する販売員（セールス）の育成が必要である。
- ・ お客様に来て良かったと思っていただき、また再度足を運んでいただけるよう、全力でおもてなしをして行けるようにしていくべきである。そのためには、成功事例など聞かせていただけるような勉強会があるとよいと思います。
- ・ 北陸観光誘致プロジェクト「ドラゴンルート」の成功を参考に、モデルコースの設定周知を計り、県内の魅力を広く海外に知っていただく努力が必要だと思います。
- ・ 受け入れ側として、駅やインター等での案内を充実させるべき。また、他県との差別化や新しい体制づくりが大切ではないでしょうか。

旅客運送・交通

- ・ 観光振興という目指す方向は同じでも、バスとタクシーでは、業態、運賃等の違いがあり、片方に公的資金を注入されると、市場競争（原理）で個々に自助努力をしている中小零細企業が影響を受ける場合があります。もし、公的資金を注入するのであれば、共通に利用できる補助券等での振興策を希望します（車両の保有台数の少ない会社では、ワインタクシー等の定期運行は参入したくてもできない事情があります）。
- ・ 河口湖駅、富士山駅におけるタクシーの乗り入れについては、現在、某会社が独占しているので、他のタクシー会社も自由に乗り入れできるように推進してもらいたい。
- ・ 地方経済は低迷し続け、大変厳しい状況が続き、自己努力、企業努力、業界努力では対処しきれない今こそ行政の出動の時である。大企業（資本力のある企業）の他、中小零細企業がしっかりと利益を上げられる様、速効性のある観光施策を切望します。
- ・ 県内にバスの駐車場が少な過ぎます。外国人観光客は富士山周辺に集中し、宿泊があふれて、石和や甲府にまわってくる感じです。しかし、甲府市内では駐車場が無く、駅前のロータリーも使いにくいです。観光施策がちぐはぐなために甲府はますます空洞化してしまう。アンケートの実施後それがフィードバックされているかも見えにくい。形だけのアンケートなら金の無駄使いです。
- ・ 山梨県全体が安全、安心である事の宣伝をするべきである。
- ・ 山梨県の観光地のマップづくりとともに、商品の紹介や宅配サービスのシステム化にも取り組むべきである。
- ・ 観光推進に対する本気が伝わってきません。各企業に「その気」が伝わってこないのに、いつまでも無駄使いの連続になっている。県民を「その気」にさせる政策が必要。ワインタクシーが成功したというのなら、なぜ他地域に拡大させないのか。

旅行代理店

- ・ 山梨は何と言っても、自然の宝庫です。あとは人間力（ソフト）の向上を図れば良いと思う。また、近隣県とのグローバルな取り組みも必要です。特に、中部横断道が開通すると新潟、長野、静岡との連携が大切です。
- ・ 山梨県内では峡北地方に団体に宿泊する所あるいは食事が出る所が少し足りない様な気がする。たとえば、50人～100人位で昼食できる場所や、地域ボランティア・ガイドの人等が不足しています。東京方面から入ってこられる方、特に道路について中央高速道でなくもう一本道路を作った方が、観光だけでなくとも知事の言っている人口増加にも良いと思う。
- ・ 一企業の努力よりも横断的な組織を作り、活動をする方向が必要ではないか。外国人旅行者の増大によって県内旅行者が利用する貸切バスを手配出来ず、例年の旅行が中止・延期等になり、旅行産業従事者は困惑している。
- ・ とにかく個人ばかりでなく、全体をまとめ、とりかかる事が必要と思う。
- ・ 山梨県は宝石、水晶の県として知られているが、もっと乙女鉱山跡などを、山梨県鉱山遺跡として開発したらどうか。県内県外、外国人も増えるのではないか。
- ・ 大手企業の話をお聴きだけでなく、地元や中小企業の話も聴いていただきたい。

文化施設・観光施設

- ・ 北杜市の観光資源の最大かつ最高のものは、この地域の見事な山岳景観であることは誰しも認めている。ところが、ここ数年来、無秩序な太陽光パネルの乱立は全く景観破壊そのものである。観光行政の力量が問われているように思います。
- ・ 観光産業は第3次、第4次産業と言われていますが、日本政府の政策でインバウンドの受け入れ強化ということですので、これからは1番の成長産業になると思います。観光立県でもある山梨県は今後の重要課題にするべきだと思います。ぜひ、観光産業への強力なご支援を宜しくお願いします。

Ⅲ. アンケート調査票

◇事業所の概要についてお伺いします。

業 種	1. ホテル・旅館・ペンション	2. 飲食店・レストラン	3. 土産物販売・小売店
	4. 旅客運送・交通	5. 旅行代理店	6. レジャー・娯楽施設
	7. 文化施設・観光施設	8. その他()	
事業内容			
所在市町村	市・町・村	※本アンケートは無記名式となっております。	

◇事業所の雇用や課題についてお伺いします。

質問1. 事業所の雇用状況について、①非正規社員数と②総社員数の人数をそれぞれご記入ください。

過去1年間におけるピーク時の ①非正規社員数 (※ パート、アルバイト、契約社員、嘱託社員、派遣社員など非正規雇用者の人員数)					名
過去1年間におけるピーク時の ②総社員数 (※ 役員、正社員、非正規社員(①)などを含めた事業所で働く人員の総数)					名

質問2. 雇用充足度を年間で均して考えた場合、どれにあてはまりますか。(1つだけ選んでください)

1. 過剰である	2. やや過剰である	3. 適正である	4. やや不足である	5. 不足である
----------	------------	----------	------------	----------

質問3. 事業所の雇用における課題はどれですか。(特にあてはまるもの5つまで)

1. 社員数の確保が難しい	2. 若手社員の確保が難しい
3. 接客人材の確保が難しい	4. 専門資格を保有する人材(調理等)の確保が難しい
5. 経営・マネジメント人材の確保が難しい	6. 企画・マーケティング人材の確保が難しい
7. 外国語のできる人材の確保が難しい	8. ホームページ作成などIT関連に強い人材の確保難
9. 社員の定着率の低さ	10. 従業員の高齢化
11. 後継者不在	12. 特になし
13. その他()	

質問4. 今後の雇用に対する方針はどれですか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

1. 正社員の採用	2. アルバイト・パートの補充	3. 派遣社員の活用
4. 人員整理・希望退職	5. 現状維持	6. その他()

質問5. 雇用者の賃金水準(平均的な社員における総支給額の月額平均、賞与は除く)について、該当するものをそれぞれ1つお選びください。

正社員	1. 10万円未満	2. 10万円以上～20万円未満	3. 20万円以上～30万円未満
	4. 30万円以上～40万円未満	5. 40万円以上～50万円未満	6. 50万円以上
非正規社員	1. 5万円未満	2. 5万円以上～10万円未満	3. 10万円以上～15万円未満
	4. 15万円以上～20万円未満	5. 20万円以上	6. 非正規社員を雇用してない

質問6. 非正規の雇用をおこなう理由はどれですか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| 1. 正社員の採用が難しいため | 2. パートタイム等時間を限定した就労希望が多いため |
| 3. 人件費が割安であるため | 4. 繁忙する時間帯に対応するため |
| 5. 季節的繁忙に対応するため | 6. 週末など繁忙日に対応するため |
| 7. 単純な業務(作業)が多いため | 8. 雇用調整が容易であるため |
| 9. 正社員で雇用したい人材が少ないため | 10. 非正規社員を雇用していない |
| 11. その他 () | |

質問7. 事業所の経営上の課題はどれですか。(特にあてはまるもの5つまで)

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| 1. 経営相談する窓口・組織がないこと | 2. 生産性(利益)が低いこと |
| 3. 従業員の福利厚生を充実できないこと | 4. 従業員に十分な研修ができないこと |
| 5. リピーターが少ないこと | 6. 連続複数日(連泊等)で利用する人が少ないこと |
| 7. 設備の老朽化 | 8. 運転・設備資金の調達が難しいこと |
| 9. 経理の無駄の判別が難しいこと | 10. 電気、重油など燃料代のコスト負担増 |
| 11. 特になし | 12. その他 () |

◇山梨県の観光産業の活性化についてお伺いします。

県では、生産性向上等による観光産業の活性化策として、①『観光人材の育成・活用』②『宿泊・滞在型観光の促進』③『外国人観光客の消費拡大』④『金融支援・経営支援』が必要であると考えております。

- ①観光人材の育成・活用 : 観光産業を担う人材教育の充実と雇用を促進する取組み
- ②宿泊・滞在型観光の促進 : 観光客をより長期的な宿泊に結びつける取組み
- ③外国人観光客の消費拡大 : 増加する外国人観光客を県内消費に結びつける取組み
- ④金融支援・経営支援 : 観光関連産業の事業者を対象とした経営体質の強化を支援する取組み

質問8. ①観光人材の育成・活用について、必要なことはどれだと思えますか。(特に重要なもの5つまで)

- | |
|---|
| 1. 観光人材の育成や観光産業の生産性向上について相談できる専門組織の設立 |
| 2. 大学等における観光産業従事者に対する語学講座(含夜間)の開設 |
| 3. 大学等における観光産業従事者のマネジメント等経営に関する講座(含夜間)の開設 |
| 4. 高校・大学等を卒業する学生を対象とした県内観光産業「合同就職説明会」の開催 |
| 5. 県内高校・大学等の学生に対する観光産業での体験学習・インターンシップの強化 |
| 6. 山梨への愛着やおもてなしを推進するため、小中学生を対象とした郷土教育や接遇の学習推進 |
| 7. 県内の観光事業者が必要とする人材等について、行政や大学・高校等と意見交換する場の創出 |
| 8. 「通訳案内士」など、語学ができる人材の紹介 |
| 9. 県内在住の外国人の県内観光産業への紹介や就職支援 |
| 10. 県内大学等の外国人留学生を県内観光産業へ紹介(繁忙期の期間限定の通訳や受入環境整備の助言など) |
| 11. 特になし |
| 12. その他 () |

質問9. 質問8で回答した内容で、より具体的なお意見やご要望があればご記入ください。(自由記述)

質問 10. ②宿泊・滞在型観光の促進について、必要なことはどれだと思いますか。(特に重要なもの5つまで)

1. ホテル・旅館等で地域の総合的な情報発信を行い、長期滞在を促進する(日帰りを宿泊、1泊を2泊にする等)
2. ホテル・旅館、飲食店、土産物店における地元の農畜産物等(地場産品)の活用促進
3. 観光の目玉となる新しい地場産品(農畜産物、土産物等)の開発と利用促進
4. 各地域での観光資源の再発掘・再整理・情報発信
5. ワイン、酒蔵、ジュエリー、果樹、神社仏閣等の地元観光資源を活用したツアー(着地型旅行)の拡充
6. 上記1～5の事例について、県ホームページでの紹介やメディアへの掲載協力
7. 地域の各種団体を横断的にまとめ上げ、着地型旅行の企画支援や観光振興等を推進する組織の設立
8. 地域の魅力を説明できるボランティアスタッフ等の育成
9. バスやタクシーなど県内における二次交通の充実
10. 特になし
11. その他()

質問 11. 質問 10 で回答した内容で、より具体的なお意見やご要望があればご記入ください。(自由記述)

質問 12. ③外国人観光客の消費拡大について、必要なことはどれだと思いますか。(特に重要なもの5つまで)

1. 海外へのトップセールス等による県産品の認知度向上
2. 外国語が堪能な人材の育成・確保
3. 外国人観光客向けに地域内で買い物ができるマップを作成
4. 手差し確認ボードなどのコミュニケーションツールの作成
5. 免税店制度に関する相談窓口の充実や免税店開設に向けた支援の充実・強化
6. 免税対象となる最低購入金額の引き下げ
7. 外国人観光客向けの地場産品の確保・充実
8. 外国人観光客が購入した商品を迅速に国外へ宅配するサービスやシステム導入(宅配事業者との連携強化等)
9. 外国人観光客に物品等を販売する際のノウハウ提供やノウハウを学ぶ場の創出
10. 「Wi-Fi」等の通信環境の充実
11. 特になし
12. その他()

