

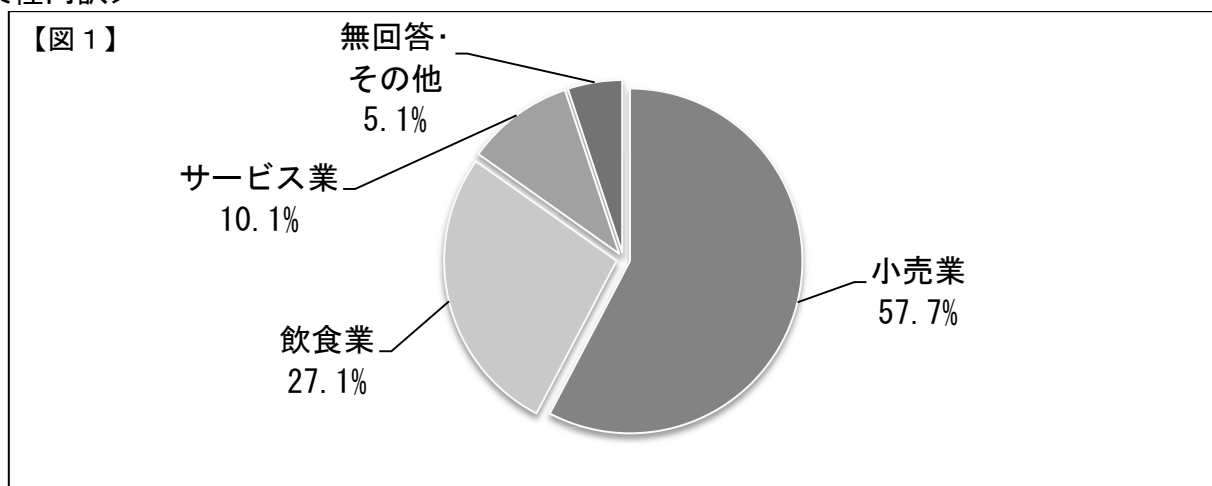
「2014年度 外国人観光客に関するアンケート」調査結果概要

大阪商工会議所

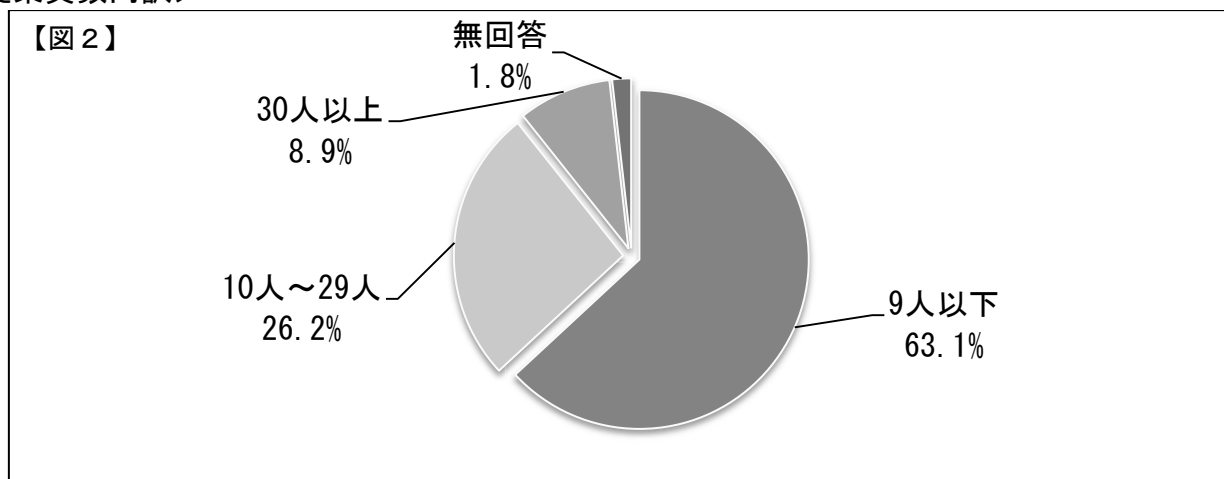
1. 調査目的・対象等

- (1)調査目的：「買い物観光魅力強化エリア」としている、主に「船場～なんば」「天王寺・あべの」両地域の小売店、飲食店等における外国人観光客の購買行動や対応状況等の実態を把握し、今後の事業実施の参考とする。
- (2)調査期間：2014年（平成26年）11月4日（火）～ 28日（金）
- (3)調査対象：大阪府中央区・浪速区・阿倍野区・天王寺区・西成区・西区各区内の主な商店街・商店会・地下街等、52商業組織の加盟小売店、飲食店等5,279店
- (4)有効回答：864店（調査対象に対する有効回答率 16.4%）

<業種内訳>



<従業員数内訳>



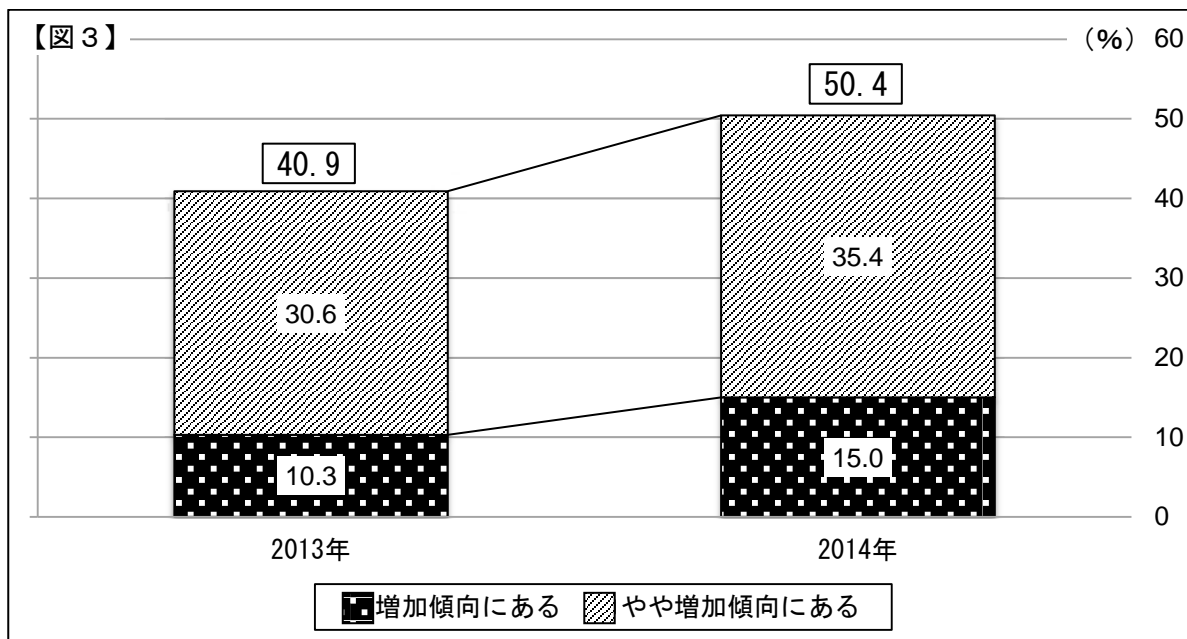
※従業員数にはパート、アルバイトなどを含む

2. 調査結果のポイント

(1) 客数・売上の動向について

① 外国人観光客全般

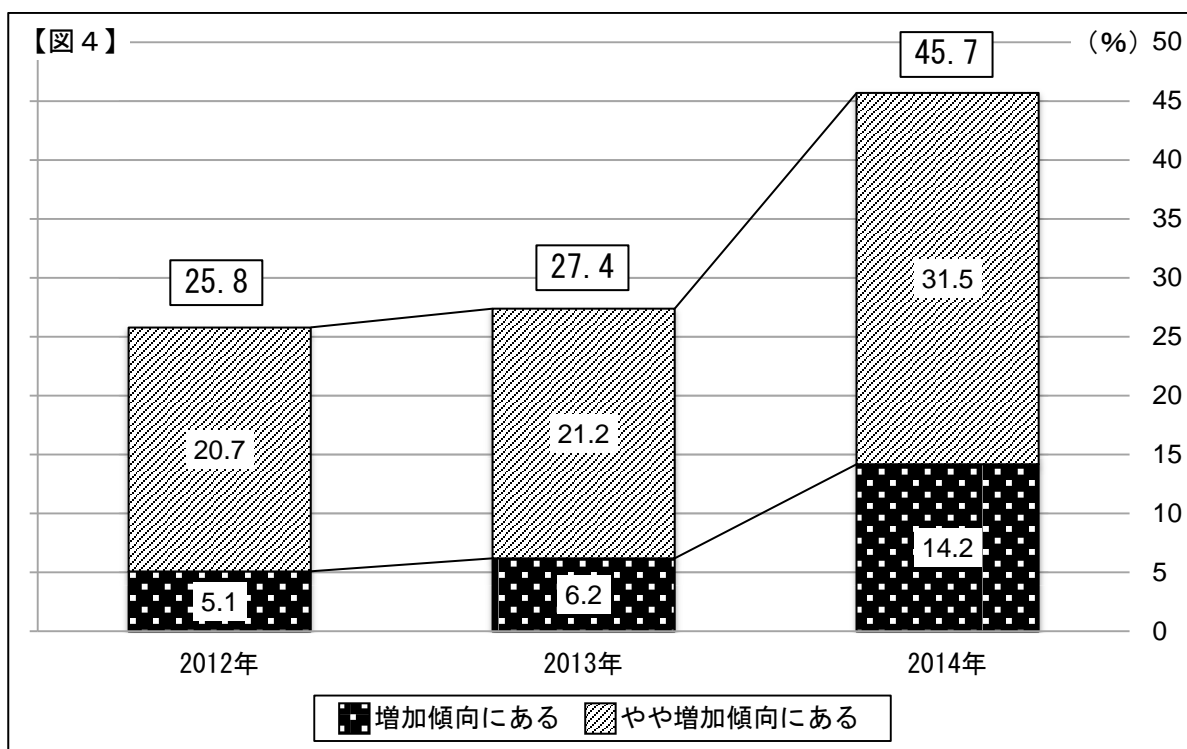
⇒客数・売上が「増加傾向にある」(15.0%)、「やや増加傾向にある」(35.4%)とする回答が合計 50.4%。昨年の調査を 9.5 ポイント上回った。



② 中国人観光客

⇒客数・売上が「増加傾向にある」(14.2%)、「やや増加傾向にある」(31.5%)とする回答が合計 45.7%。昨年の調査を 18.3 ポイント、一昨年の調査を 19.9 ポイント上回った。

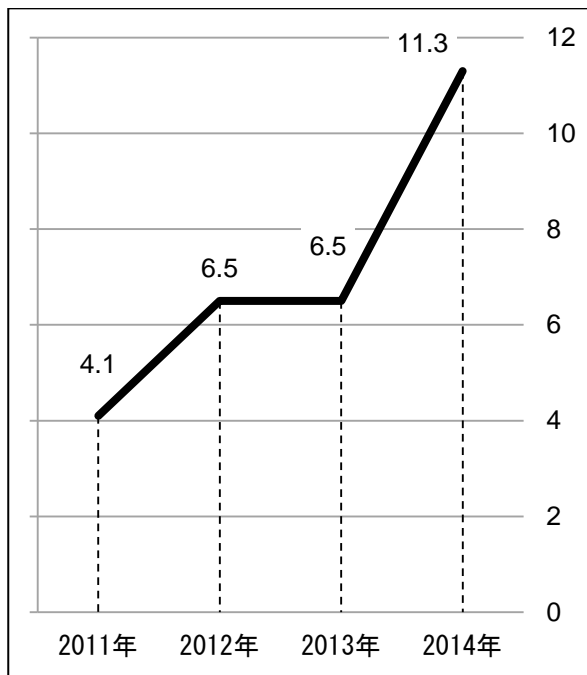
※1年を通して中国人観光客が多かった時期については、「9月下旬～10月上旬(国慶節時期)」との回答が一番多く 30.3%。ついで「1月末～2月上旬(春節時期)」が 19.7%。



③中国人観光客の売上に占める割合

⇒「売上に占める割合」(11.3%)が昨年度の調査を4.8ポイント上回った。また、「50%以上」(5.4%)が昨年度の調査を4.9ポイント上回った。

※同設問への全回答408を母数に集計

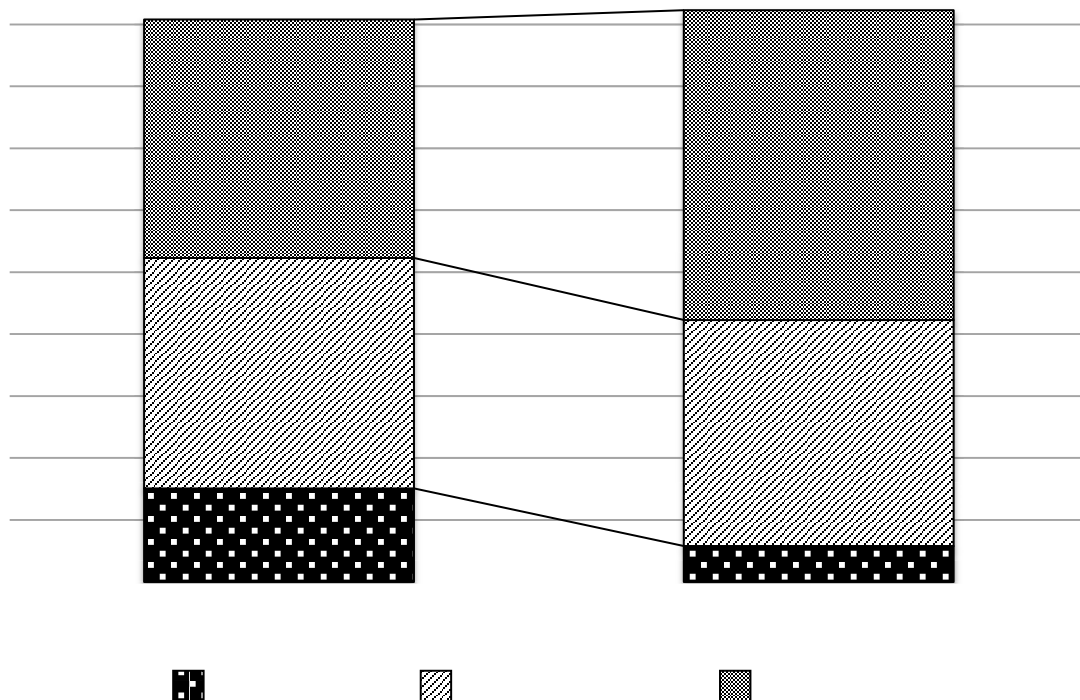


④ムスリム(=イスラム教徒)観光客

⇒客数・売上が「あまり変わらない」とする回答が一番多く50.0%。

※「ムスリム観光客が来店している」と回答した156を母数に集計

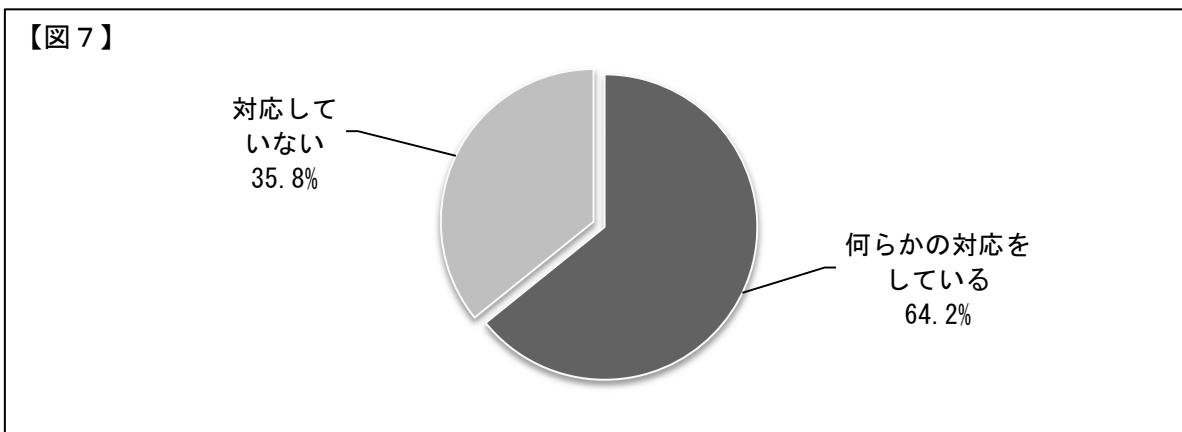
【図6】 (％)



(2) 接客・対応について

① 中国人観光客対応の現状について

⇒中国人観光客に向けて、何らかの接客や対応を実施している店舗は、全体の64.2%。

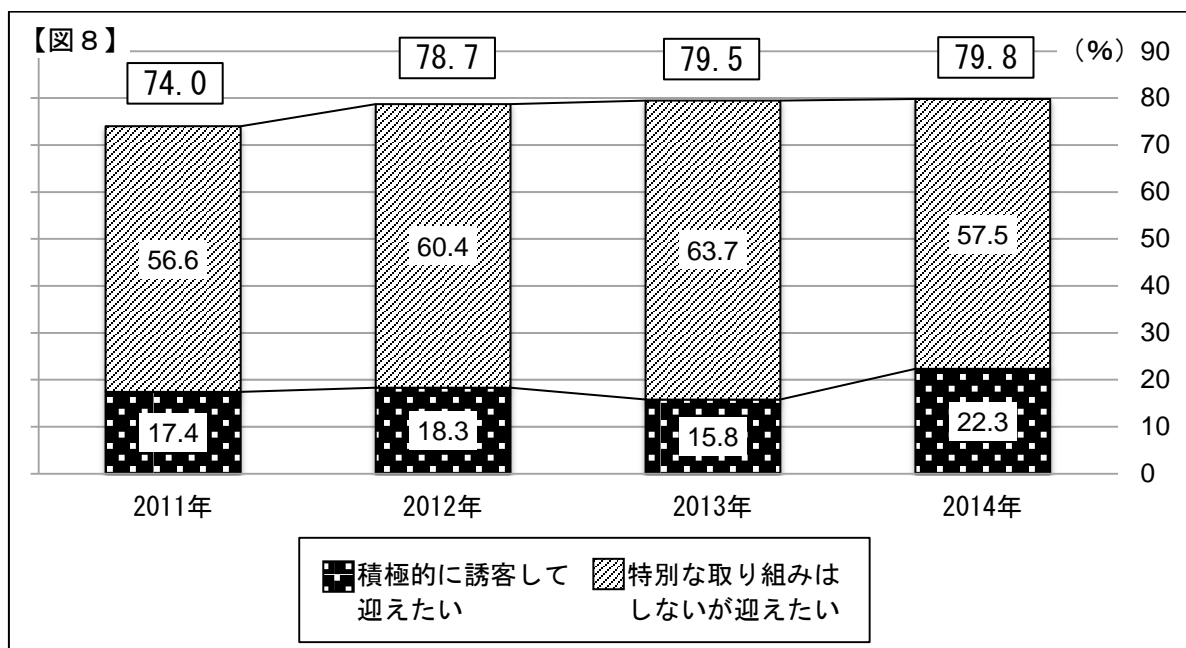


【接客や広報で現在実施していること 上位10項目（※複数回答）】[データ2]

1. 銀聯カードによる決済 …36.0%
2. 指さし票、コミュニケーションカードなどの活用…25.6%
3. 中国語による接客 …24.3%
4. 中国語の商品説明書、メニューなどの作成・活用…18.9%
5. 携帯端末の活用 …13.3%
6. 免税手続きサービスの実施 …12.6%
7. 中国語による案内表示 …12.3%
8. 中国人向け商品・サービスの充実 …11.2%
9. 中国語ののぼり、POPなどの設置 …11.0%
10. 割引券・クーポンなどの配布 … 7.4%

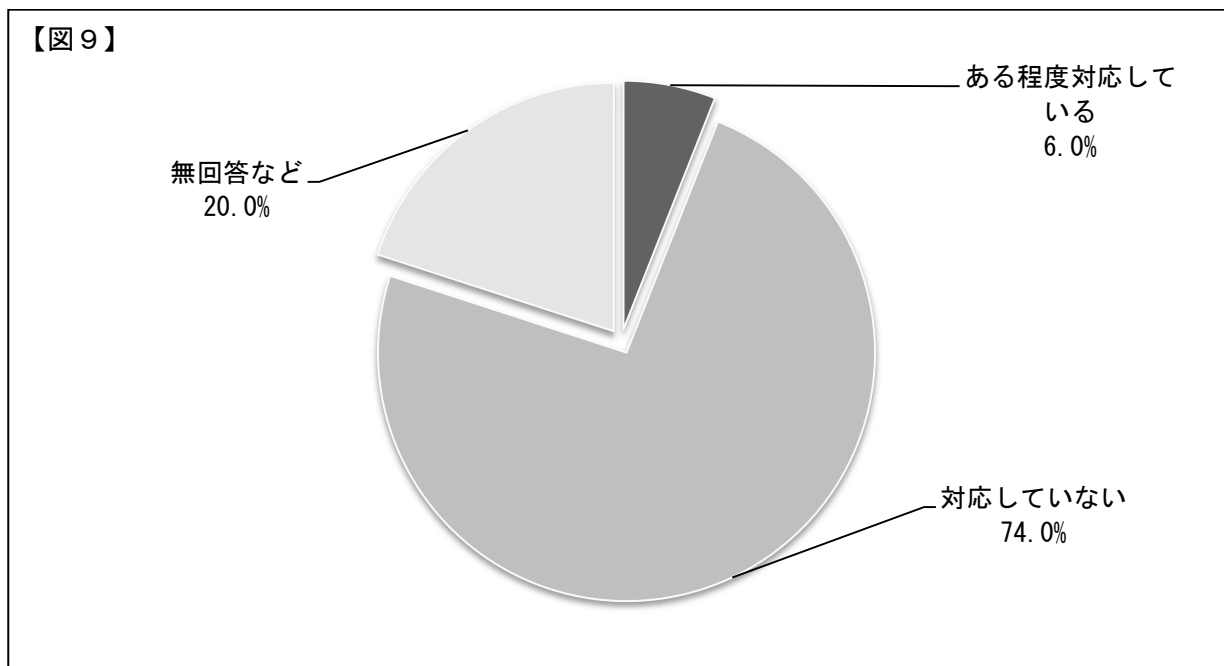
② 中国人観光客への今後の対応について

⇒「積極的に誘客して迎いたい」(22.3%)が、昨年の調査を6.5ポイント上回った。
「特別な取り組みはしないが迎いたい」(57.5%)と合わせると、全体の79.8%。



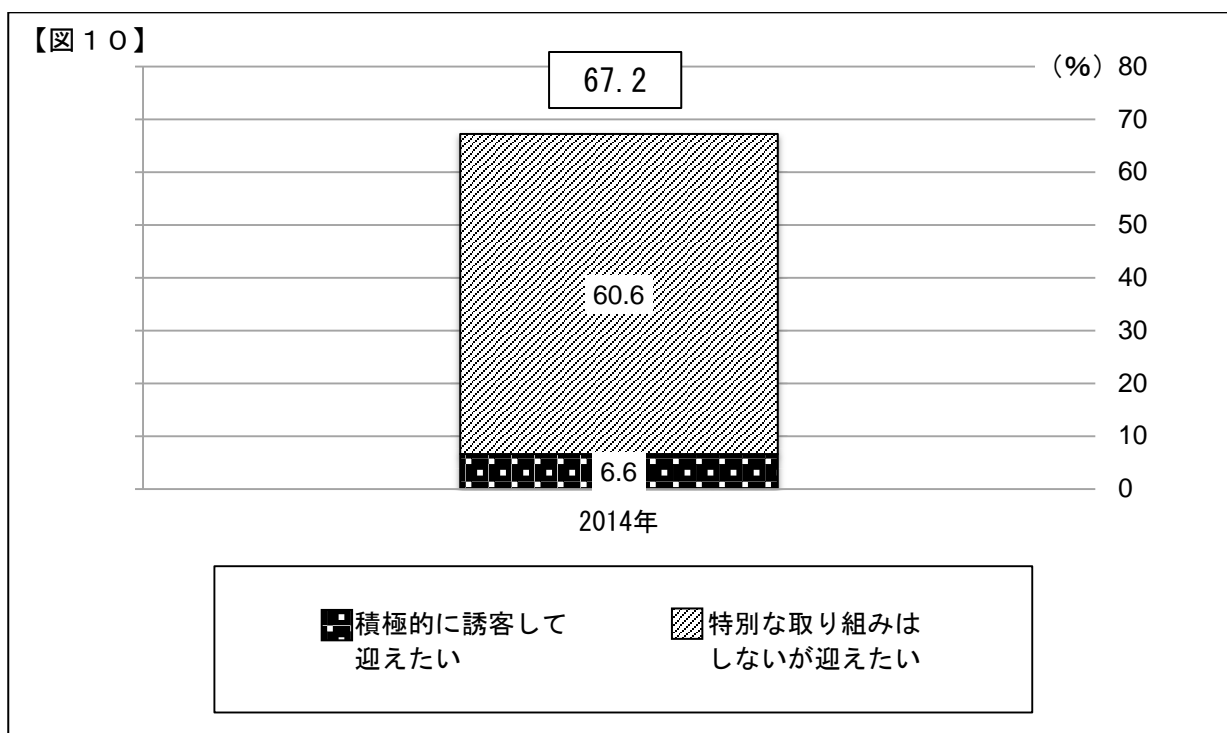
③ムスリム観光客対応の現状について

⇒「イスラム教徒独自の生活習慣やルールを守ったサービスを提供していますか」との問いに対して「ある程度対応している」とする回答は6.0%。



④ムスリム観光客への今後の対応について

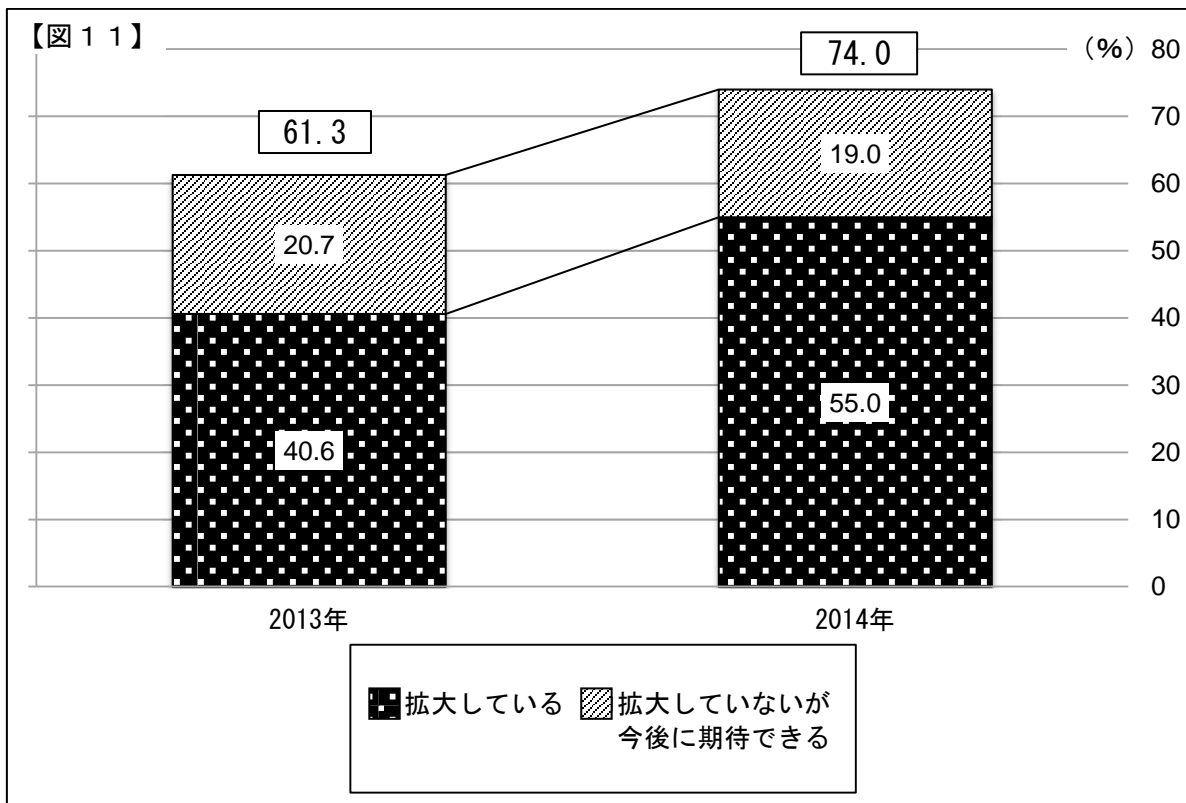
⇒今後の対応については「積極的に誘客して迎えたい」(6.6%)、「特別な取り組みはしないが迎えたい」(60.6%)とする回答が合計67.2%。



(3) 外国人観光客の地域の買い物消費への貢献度について

⇒「外国人観光客が地域の買い物消費を拡大している」(55.0%)が、昨年の調査を14.4ポイント上回った。「今後に期待できる」(19.0%)を加えると74.0%に及んでいる。

※現在、特に注力して迎えている外国人観光客の国・地域についての質問には、中国、台湾、韓国、香港、タイとの回答が多くみられた。



【観光客を迎えることに注力している国・地域（上位10の国・地域）】

※上位10のうち9までがアジア圏で占められている。

【データ3】

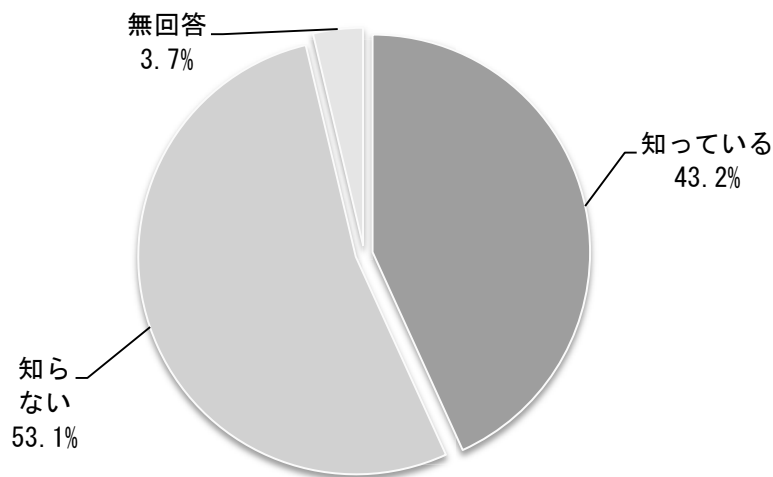
順位	国・地域	件数	昨年回 (答件数)
1	中国	182	(133)
2	台湾	80	(88)
3	韓国	76	(93)
4	香港	38	(41)
5	タイ	30	(43)
6	マレーシア	18	(18)
7	アメリカ合衆国	14	(17)
8	シンガポール	11	(16)
8	インドネシア	11	(15)
10	フィリピン	6	(6)

(4) 免税販売の現状について

① 免税販売の許可要件について

⇒「一定の要件を満たせば、個店単位で免税店の許可を受けられること」を「知っている」とする回答が43.2%。

【図12】



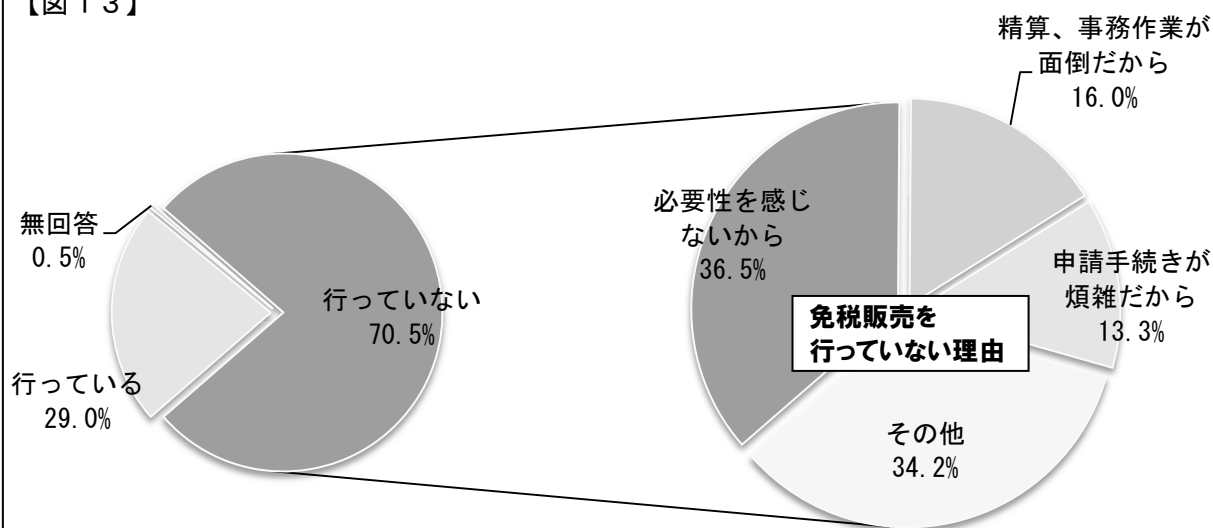
② 免税販売の実施状況について

⇒免税販売の実施状況についての問いに対して「免税販売は行っていない」とする回答が70.5%。

※免税販売を行っていない理由としては、①「必要性を感じないから」(36.5%)、②「精算、事務作業が面倒だから」(16.0%)、③「申請手続きが煩雑だから」(13.3%)など。

※「個店単位で免税店の許可を受けられることを知っている」と回答した373を母数に集計

【図13】



(5) 行政、商工会議所に期待することについて

⇒「Wi-Fi など無線 LAN 環境の整備」(27.7%) を期待するとの回答が、年々増加している (2011 年 : 6.7%、2012 年 : 8.8%、2013 年 : 18.9%)。

【行政や商工会議所に期待すること 上位 10 項目 (※複数回答)】 [データ 4]

- | | |
|--------------------------|--------|
| 1. 複数言語のパンフレットの作成やアプリの開発 | …75.2% |
| 2. 複数言語のサイン・案内板の整備 | …52.0% |
| 3. 複数言語で対応できる案内・相談窓口の設置 | …37.0% |
| 4. Wi-Fi など無線 LAN 環境の整備 | …27.7% |
| 5. 観光バス駐停車場の整備 | …24.0% |
| 6. 接客技術向上のための従業員研修 | …15.2% |
| 7. 外国語が堪能なスタッフの採用支援 | …14.9% |
| 8. 地域共通クーポン券の作成 | …14.7% |
| 9. 諸外国での効果的な PR 手法の紹介 | …13.1% |
| 10. 美術館等の夜間開館・観劇等の充実 | … 3.6% |

(6) 【参考資料】中国人観光客に人気のある商品 (記述式回答)

[データ 5]

— 人気のある商品 (類似の表現が複数あるもの) —

【衣 料】ブルゾン、ダウンジャケット、ニット、子供服、下着 (ブラジャー、ショーツ)、タイツ・ストッキング

【コスメ、薬品】資生堂化粧品 (クレ・ド・ポー ボーテ等)、コーセー (雪肌精等)、マックスファクター (SK II 等)、DHC (クレンジングオイル、リップクリーム等)、FANCL、美容液、洗顔料、日本製化粧品全般、市販薬 (アリナミン EX 等)

【靴、装身具】スポーツシューズ・スニーカー (ナイキ、ニューバランス、オニツカタイガー等)、バッグ、時計、アクセサリ

【食 品】抹茶味の食品、チョコレート・チョコレート菓子、和菓子、果物、日本酒、ウィスキー、出汁昆布

【雑貨、その他】パソコン・携帯端末 (i-pad 等) スマートフォン、調理器具 (包丁等)、ステンレスボトル・ジャー (サーモス、象印、タイガー)、工芸品 (鉄瓶、陶器、和柄の雑貨等)、キャラクターグッズ

【飲 食】麺類 (ラーメン、ざるそば等)、寿司、刺身、丼もの (カツ丼、親子丼、うな重・うな丼等)、カレー、揚げもの (トンカツ、串カツ、天ぷら等)、粉もの (お好み焼き等)、肉類 (焼肉、しゃぶしゃぶ等)

以上