資料2

平成30年度観光に関するアンケート調査結果について

観光部

＜調査の概要＞

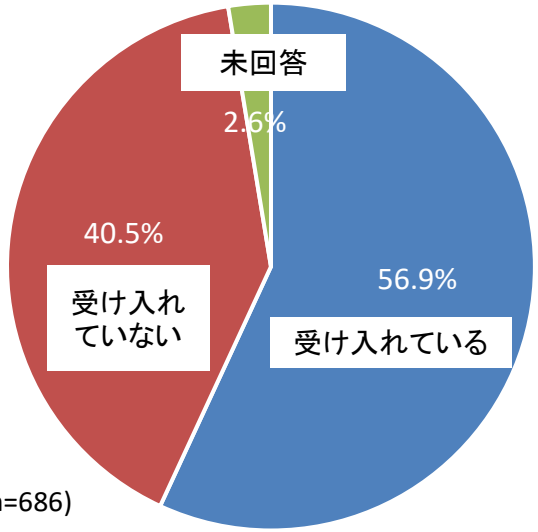
１　趣　旨
　今後の観光施策立案の基礎とするため、様々な観光関連事業者を対象に人材確保やインバウンド対応等に関するアンケート調査を実施

２　調査実施時期
　平成30年８～９月

３　対象事業者　（カッコ内は有効回答事業者数）
　宿泊施設（487）、鉄道（5）、バス（41）、タクシー（43）、索道（46）、旅行業者（19）

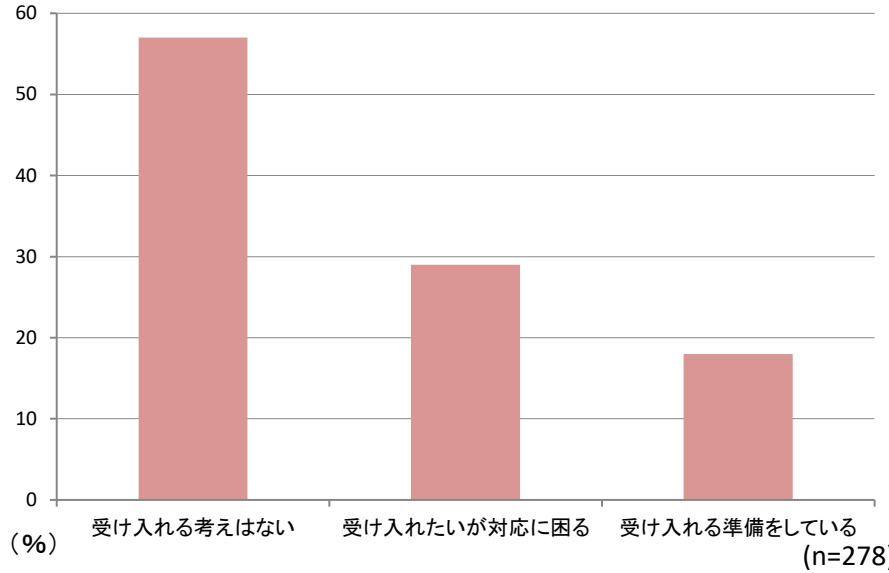
≪インバウンド≫　平成29年度　観光に関するアンケート調査結果から

外国人観光客の受け入れ状況（宿泊施設）



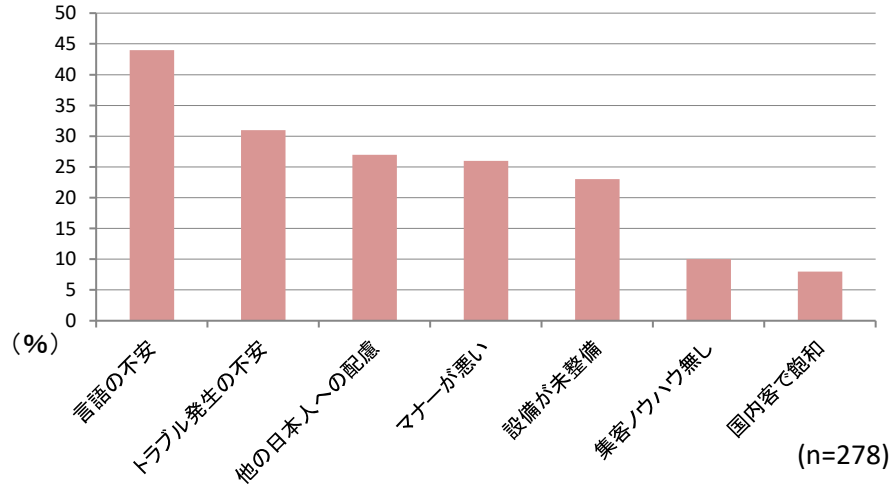
(n=686)

今後の受け入れへの考え（受け入れていない宿泊施設）



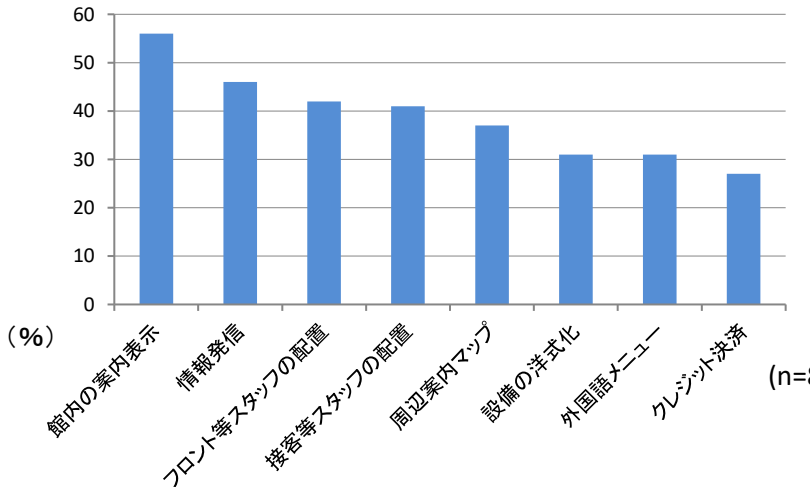
(n=278)

外国人を受け入れていない理由（受け入れていない宿泊施設）



(n=278)

受け入れに必要なこと（対応に困っている宿泊施設）

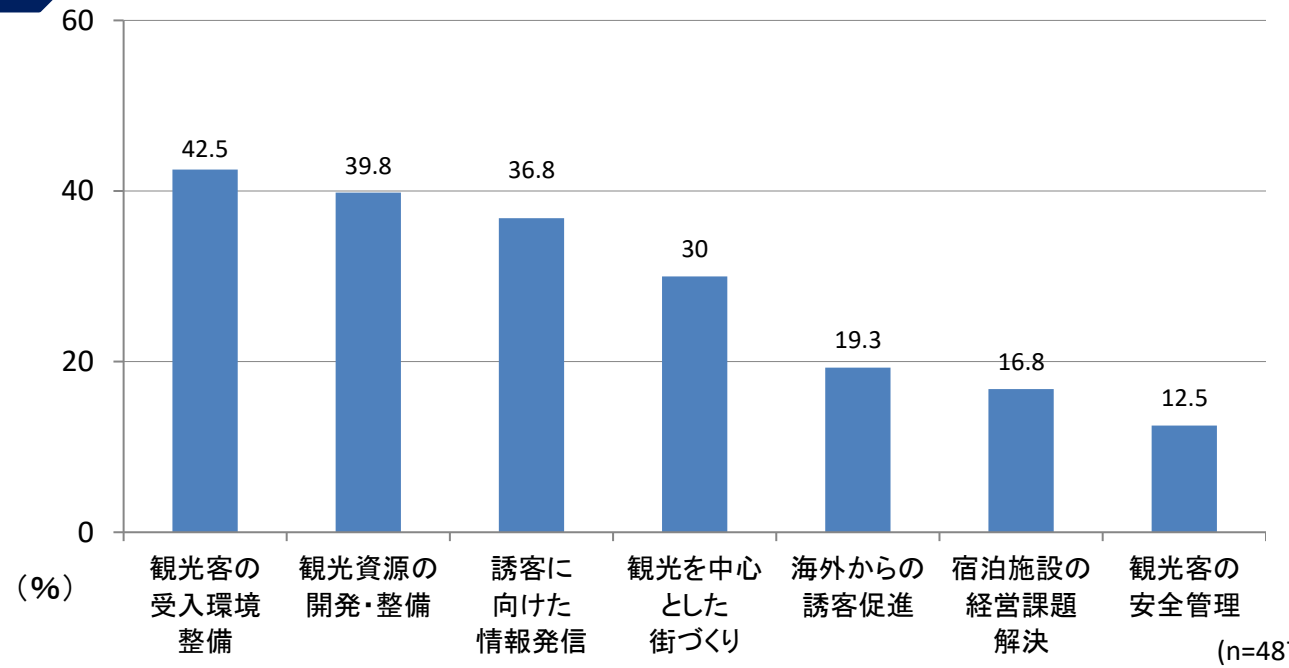


(n=81)

≪インバウンド≫　宿泊施設が県に期待している取組

宿泊施設が県に期待する取組（上位7）

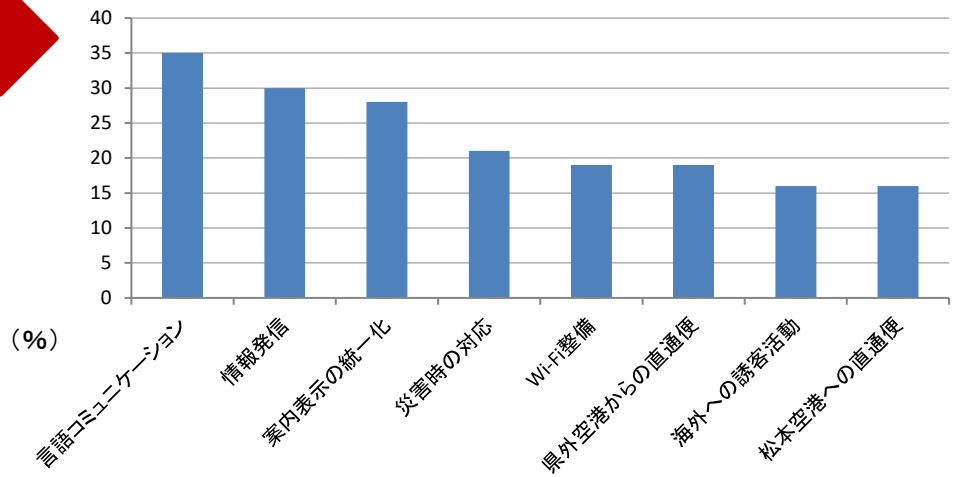
県行政に期待する役割として、42.5%の宿泊施設が「観光客の受入環境整備」をあげている。



(n=487)

≪参考：H29観光に関するアンケート（宿泊施設）≫ 外国人観光客受け入れのために支援が必要な分野

平成29年度の宿泊施設向けアンケート調査においては、「言語コミュニケーション」や「情報発信」について行政等の支援が必要と回答している施設が多い。

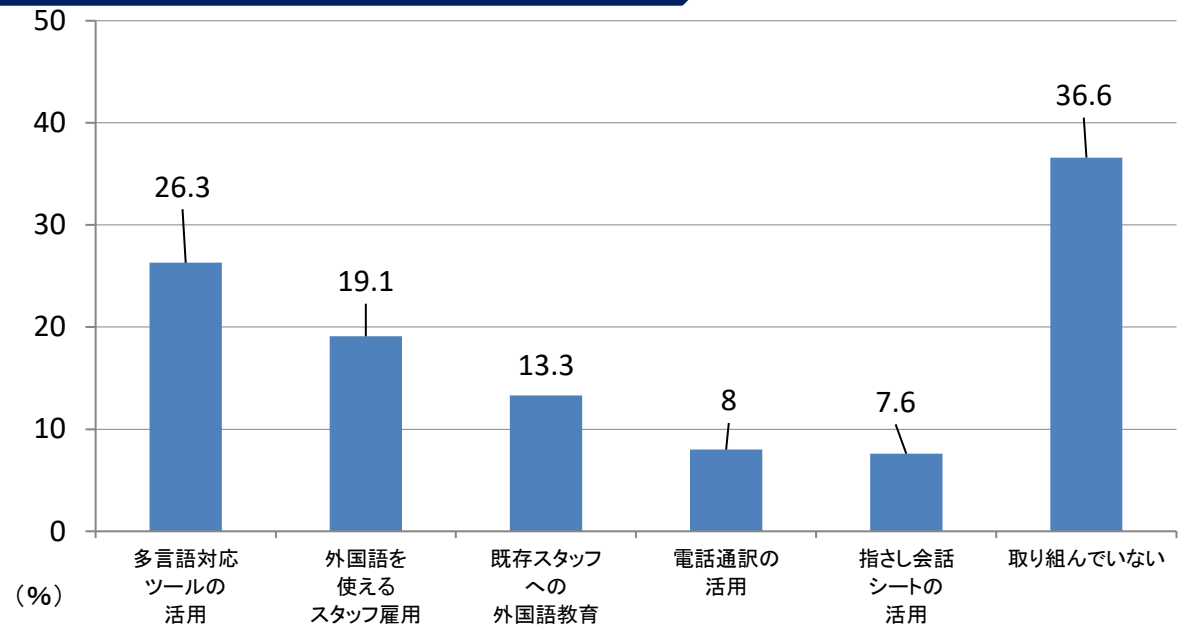


(n=686)

≪インバウンド≫　外国人旅行客とのコミュニケーション（宿泊施設）

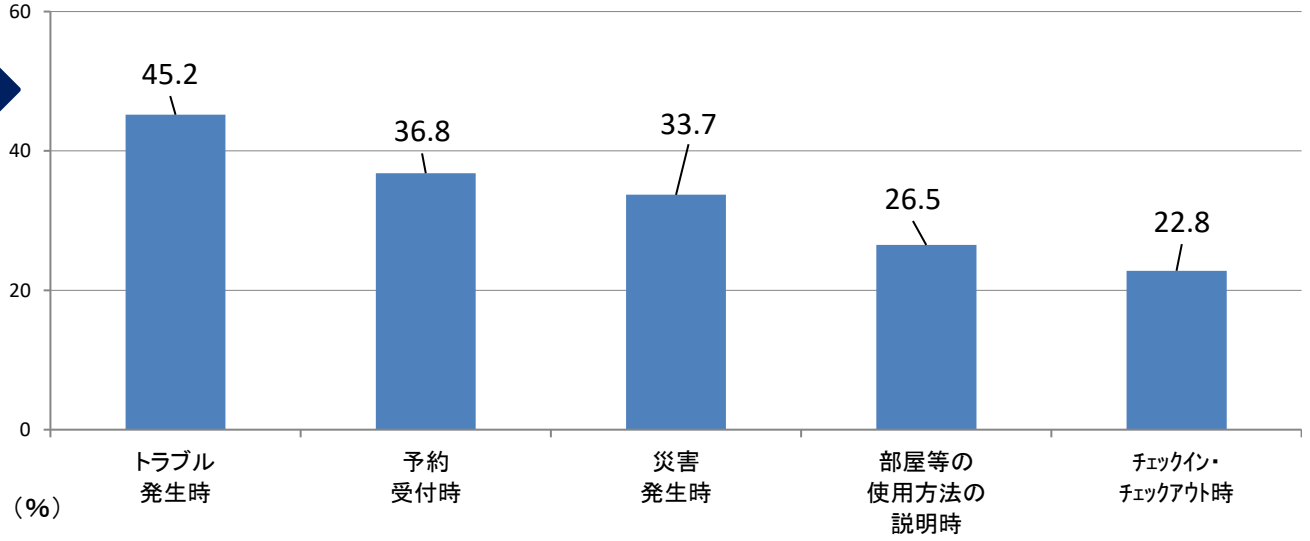
外国人旅行客とのコミュニケーションのために取り組んでいること（上位6）

外国人旅行客とのコミュニケーションのために取り組んでいる内容として、翻訳アプリ等の「多言語対応ツールの活用」や「外国語を使えるスタッフの雇用」、「既存スタッフへの外国語教育」をあげる宿泊施設が多い。
一方で、特に取り組んでいない施設が36.6%となっている。



(n=487)

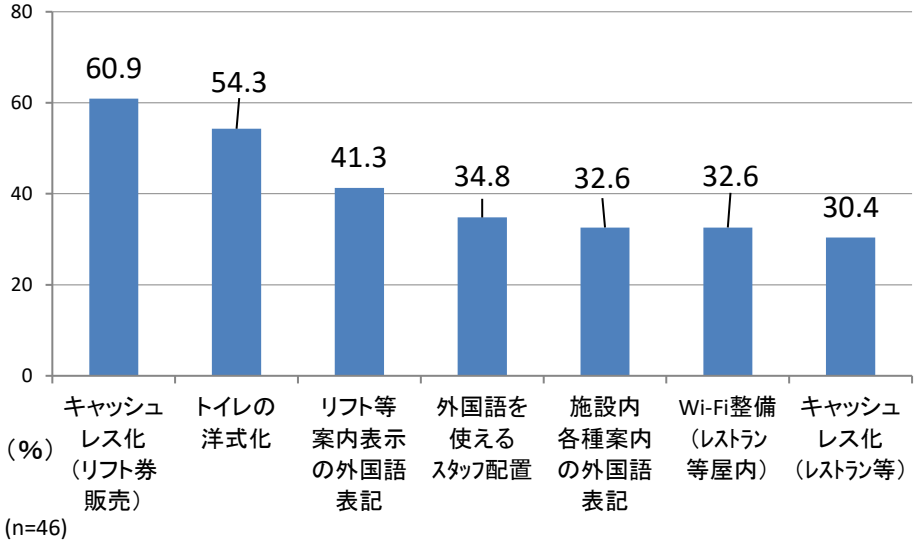
外国人旅行客とのコミュニケーションで不安に感じるとき



(n=487)

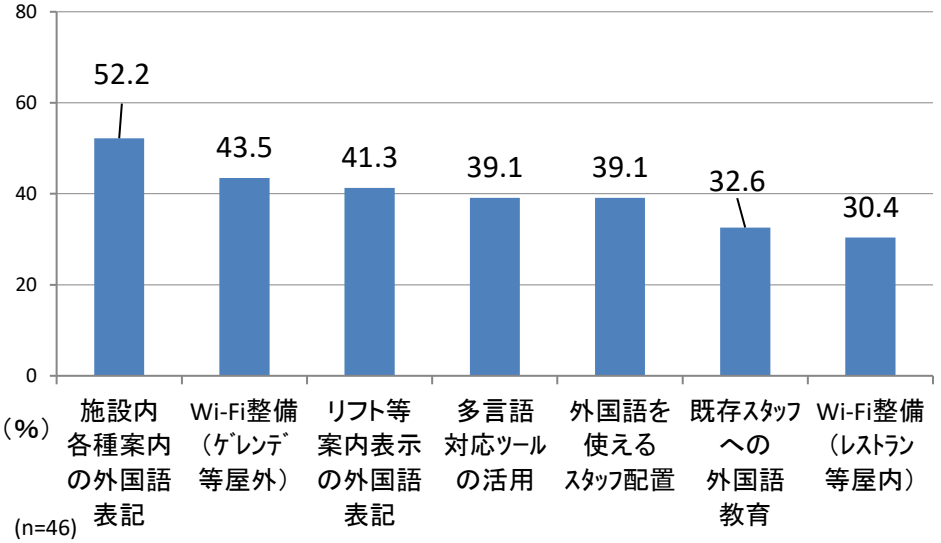
≪インバウンド≫　スキー場（索道）・交通事業者のインバウンド対応

索道事業者が外国人旅行客のために実施中の取組（上位7）



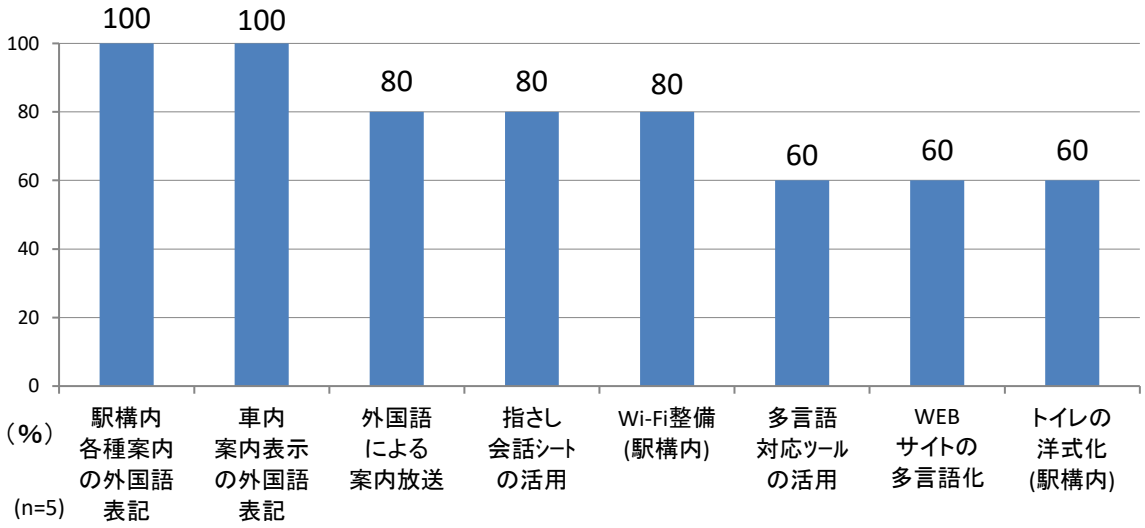
(n=46)

索道事業者が外国人旅行客のために実施したい取組（上位7）



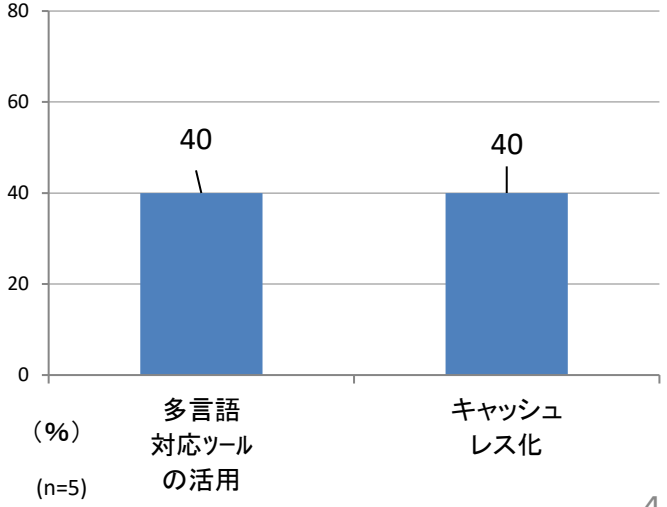
(n=46)

鉄道事業者が外国人旅行客のために実施中の取組（上位9）



(n=5)

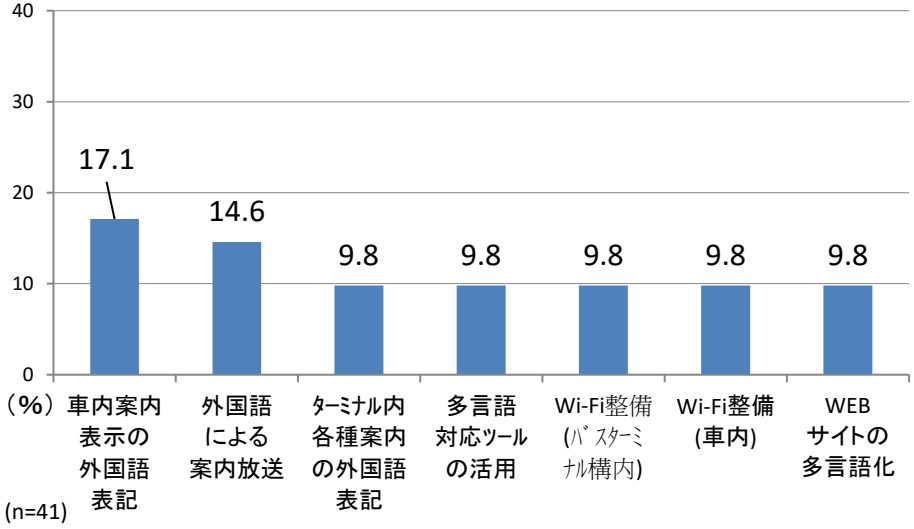
鉄道事業者が外国人旅行客のために実施したい取組（上位2）



(n=5)

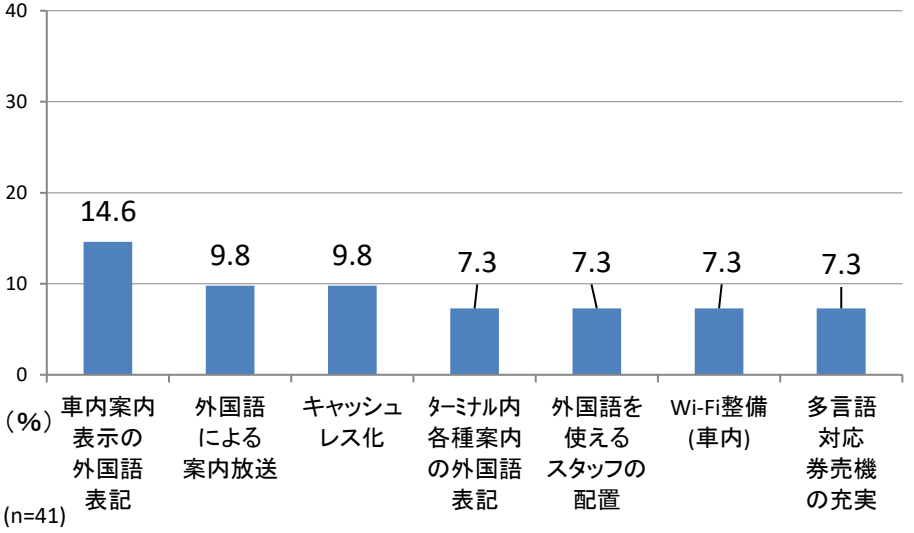
≪インバウンド≫　スキー場（索道）・交通事業者のインバウンド対応

バス事業者（乗合・貸切）が外国人旅行客のために実施中の取組（上位7）



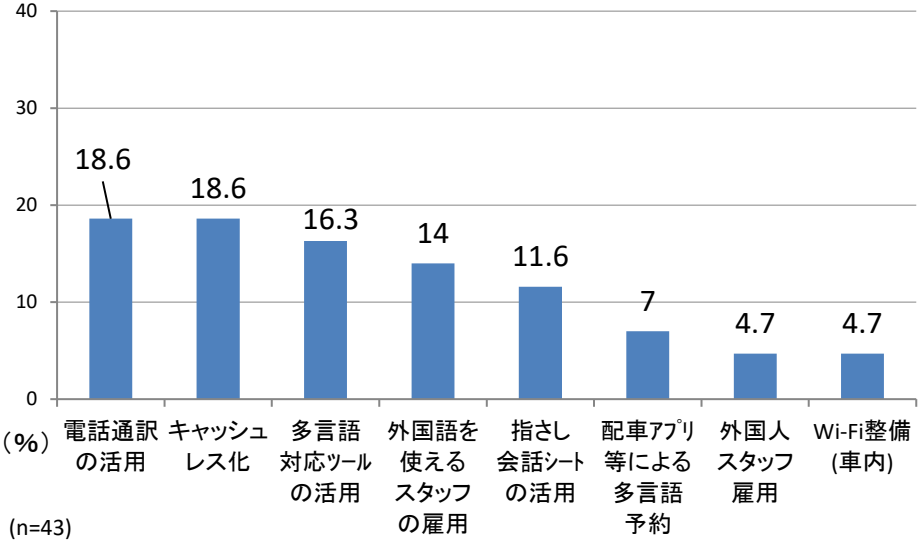
(n=41)

バス事業者（乗合・貸切）が外国人旅行客のために実施したい取組（上位7）



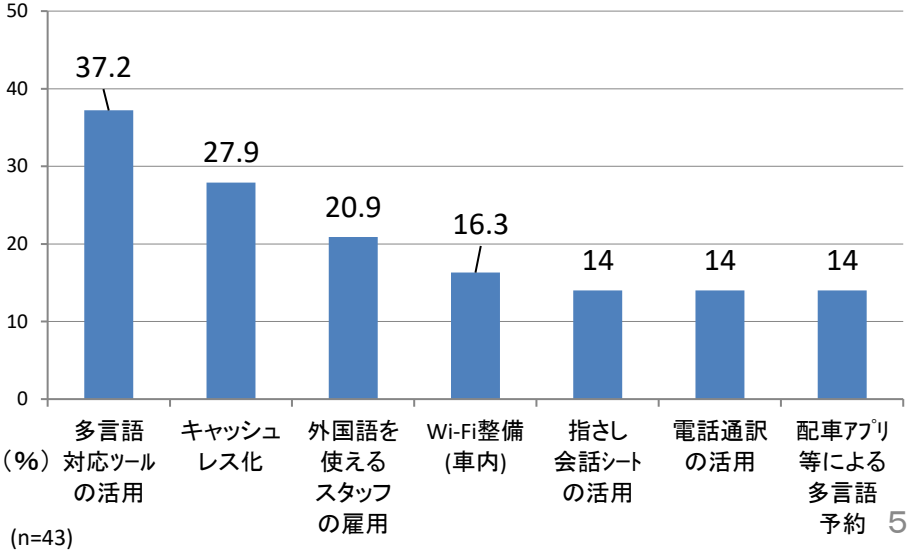
(n=41)

タクシー事業者が外国人旅行客のために実施中の取組（上位8）



(n=43)

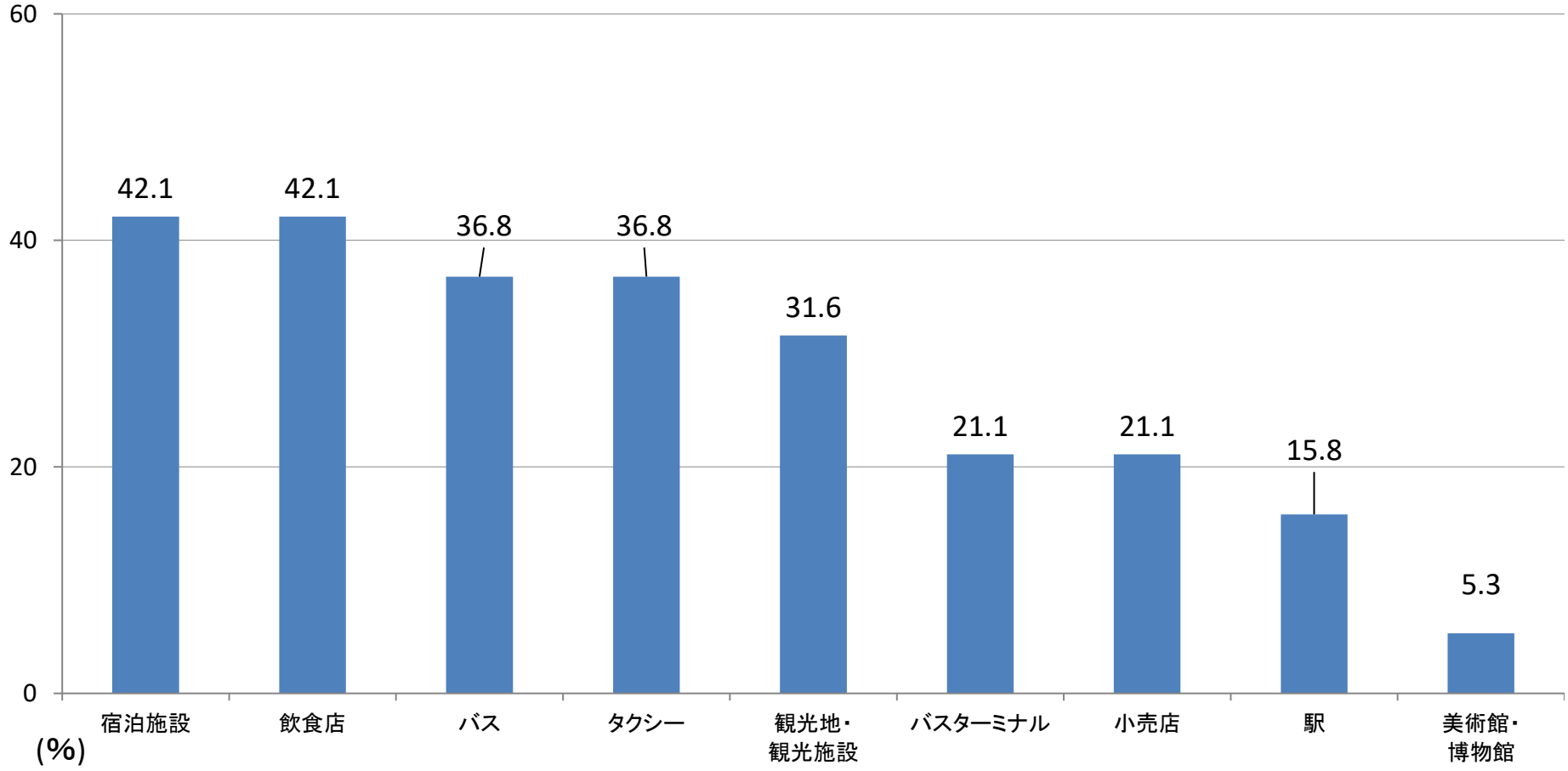
タクシー事業者が外国人旅行客のために実施したい取組（上位7）



(n=43)

≪インバウンド≫　キャッシュレス決済環境整備を強化すべきと思う場所（旅行会社）

宿泊施設や飲食店と公共交通機関においてキャッシュレス決済の環境整備を進めるべきとする回答が多い。

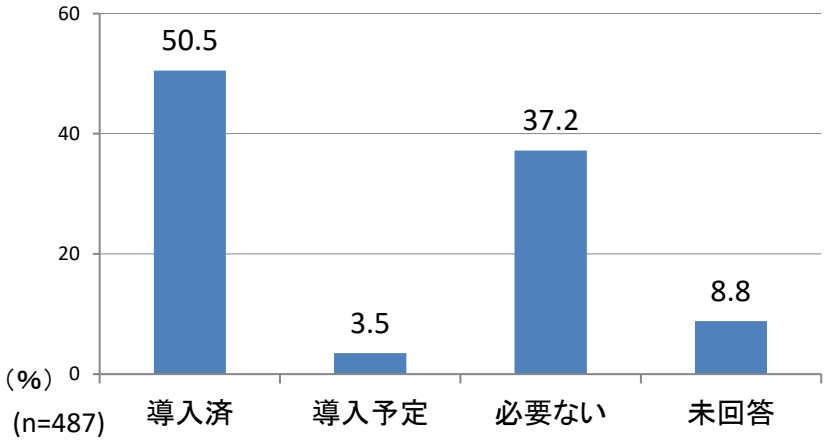


(n=19)

≪インバウンド≫　キャッシュレス決済の導入状況（宿泊施設）

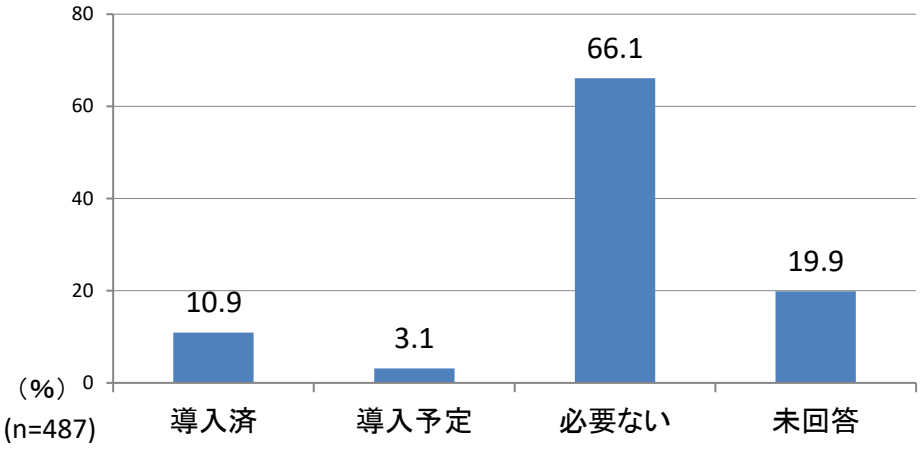
宿泊施設におけるキャッシュレス決済の導入状況をみると、クレジットカードやデビットカードについては半数が導入済である一方、約4割が導入の必要が無いと回答している。

クレジットカード・デビットカードの導入状況（宿泊施設）



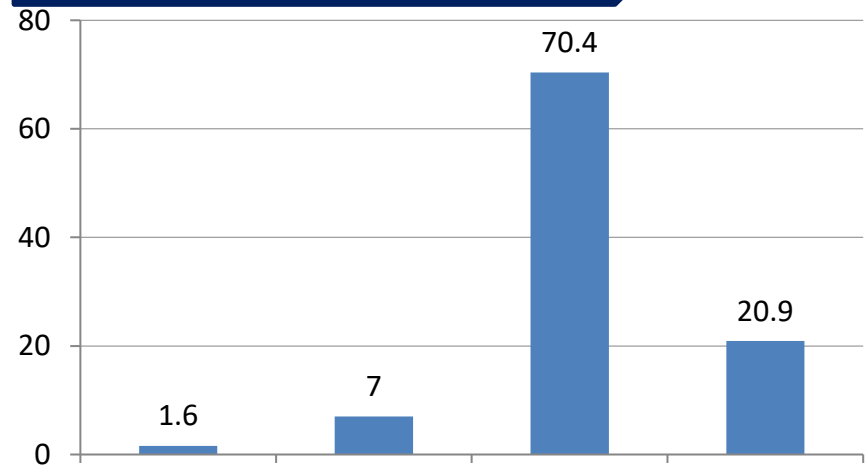
(n=487)

電子マネーの導入状況（宿泊施設）



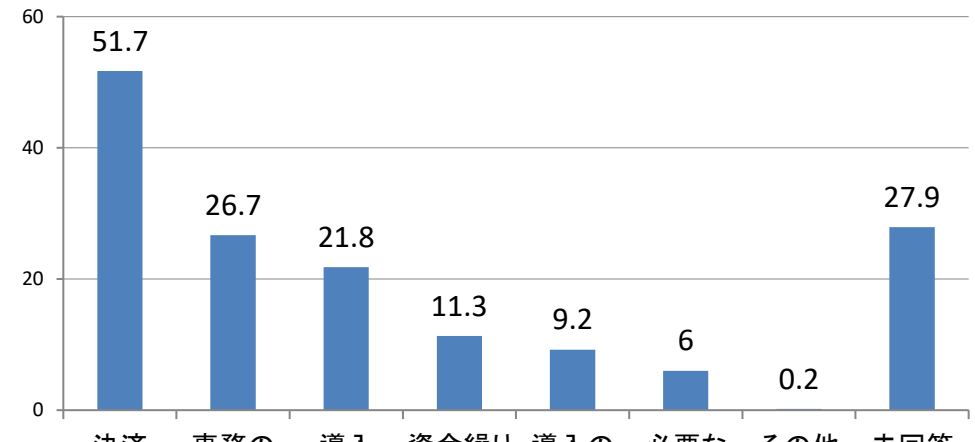
(n=487)

QRコード決済の状況（宿泊施設）



(n=487)

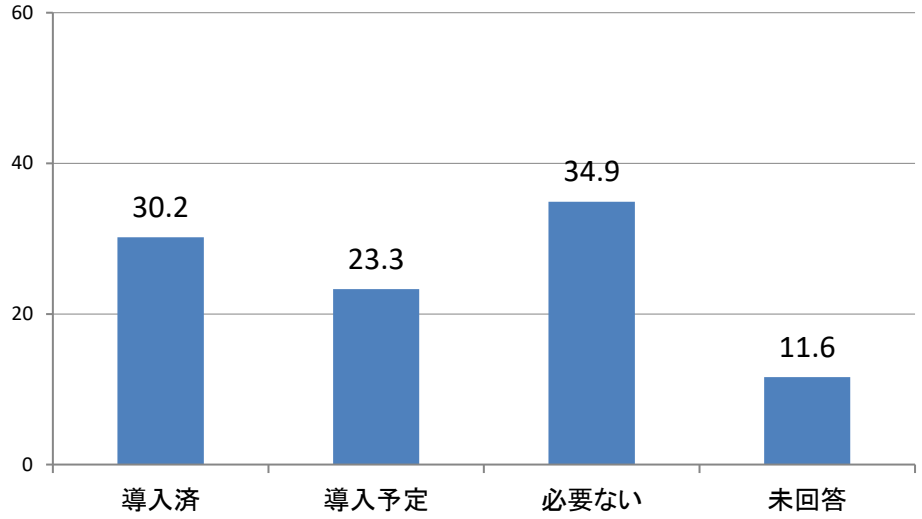
現金以外の決済方法導入にあたっての課題（宿泊施設）



(n=487)

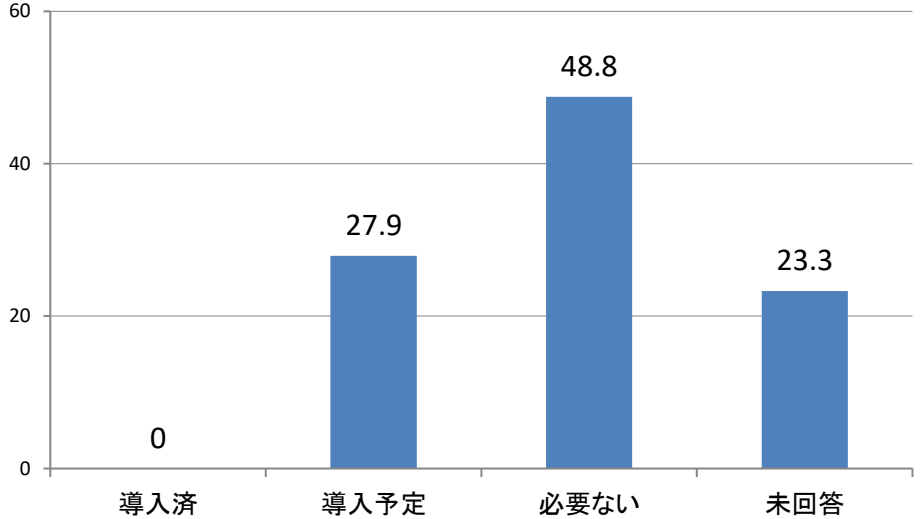
≪インバウンド≫　タクシーにおけるキャッシュレス決済の導入状況

タクシーでのクレジットカード・デビットカードの状況



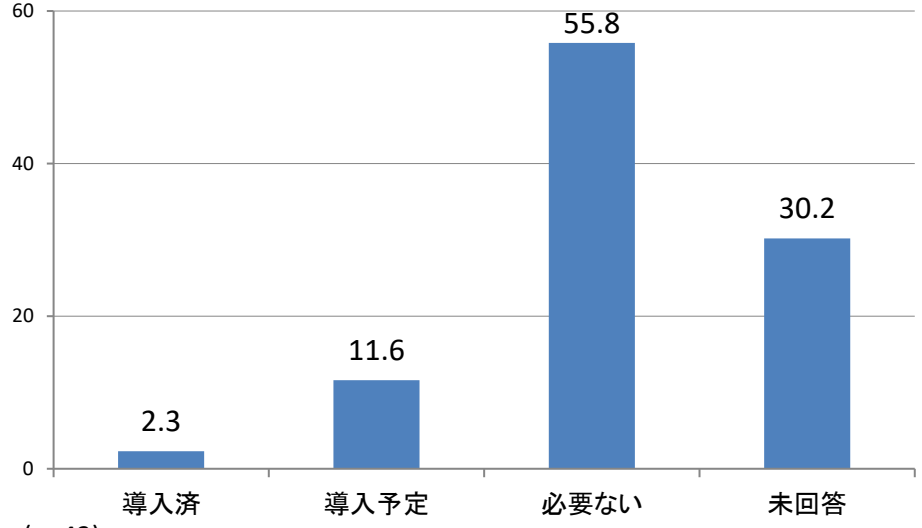
(n=43)

タクシーでの電子マネーの状況



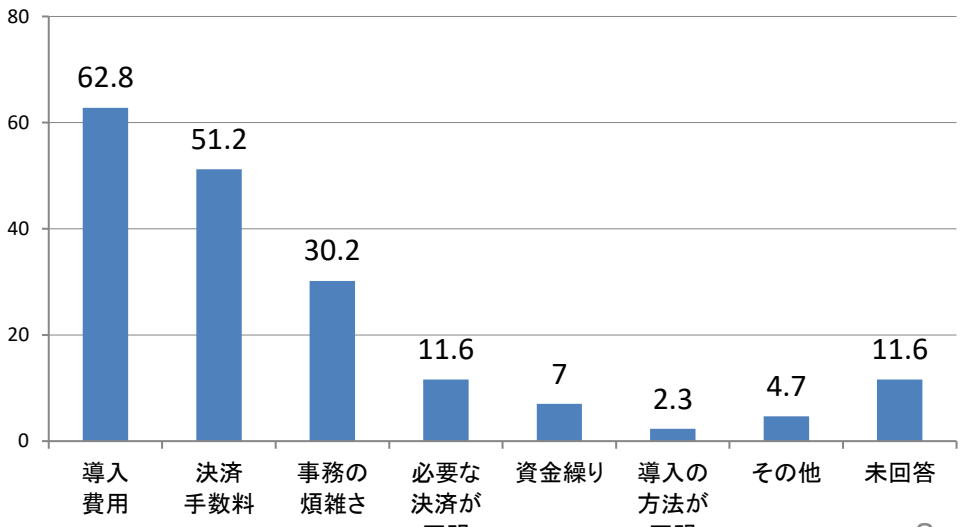
(n=43)

タクシーでのQRコード決済の状況



(n=43)

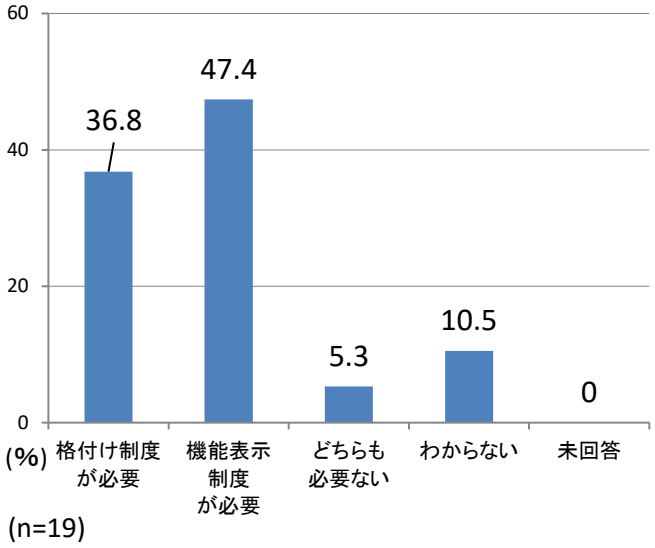
タクシーでの現金以外の決済方法導入にあたっての課題



(n=43)

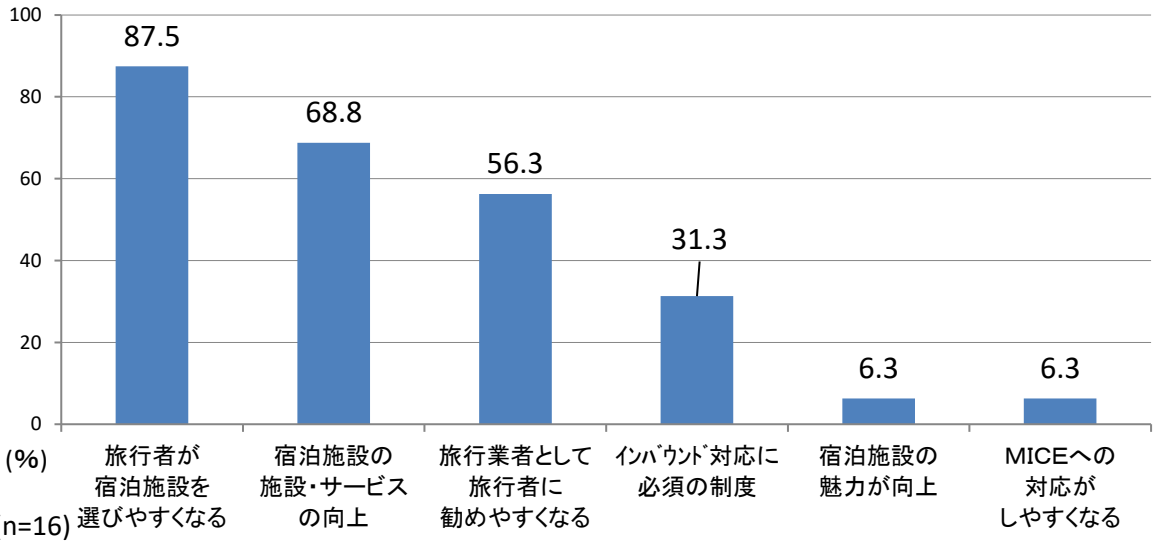
≪インバウンド≫　宿泊施設の格付制度・機能表示制度（旅行会社）

格付け制度や機能表示制度の必要性



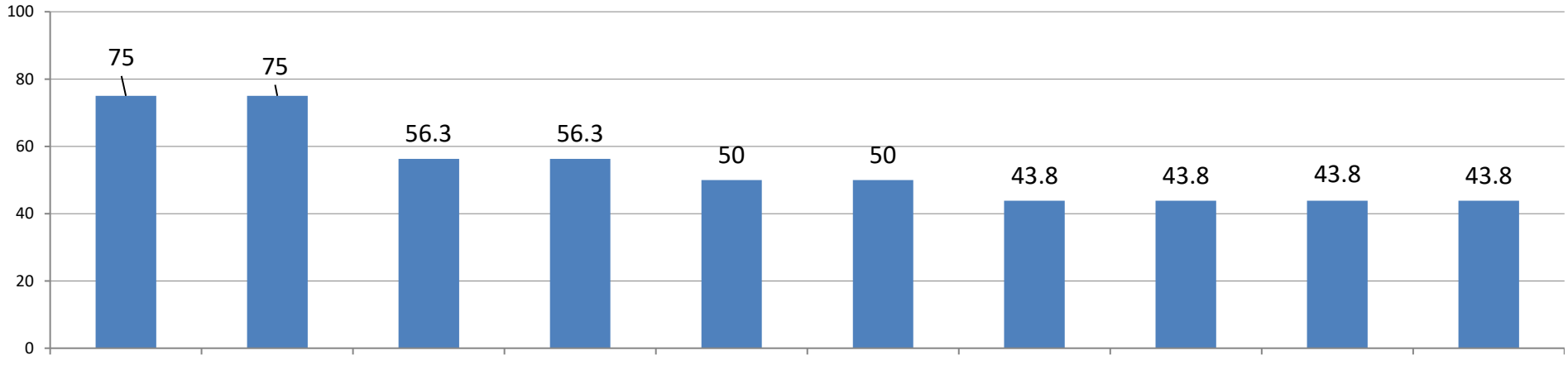
(n=19)

格付け制度や機能表示制度の導入の効果



(n=16)

利用者に公開されるべき宿泊施設の設備・サービス（上位10）

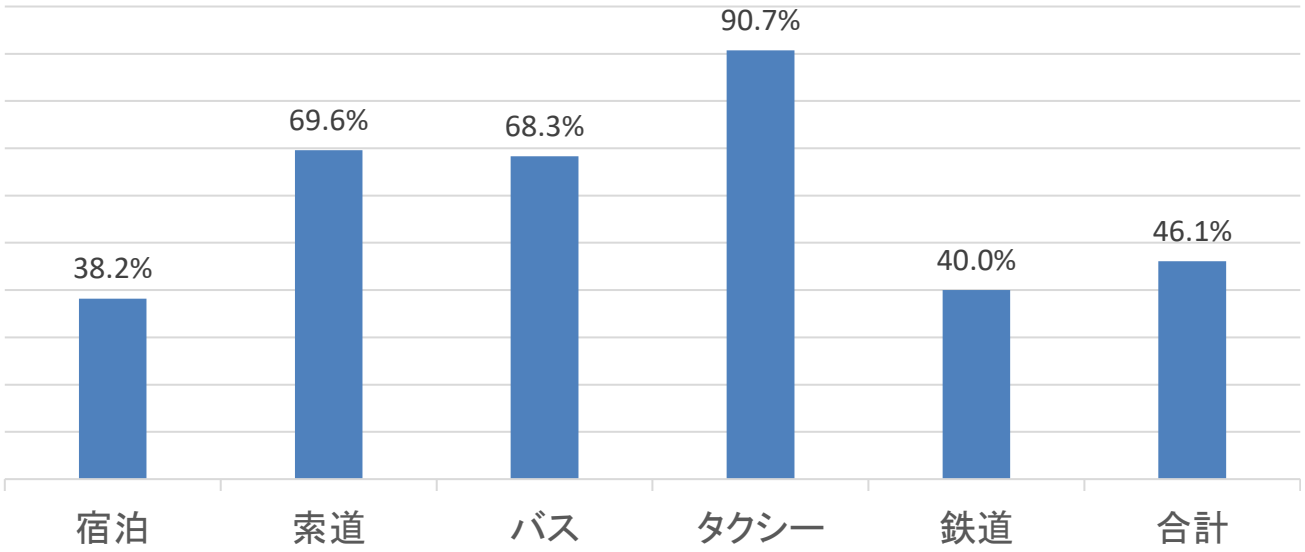


(n=16)

≪観光業の人材確保≫　観光関連事業者における人材不足の状況

従業員不足と回答した事業所の割合

全体では、半数近い事業所において、「従業員が不足」している。
特に、「タクシー」、「索道」、「バス」事業者については、顕著な人材不足が生じている。



不足しているスタッフの種別

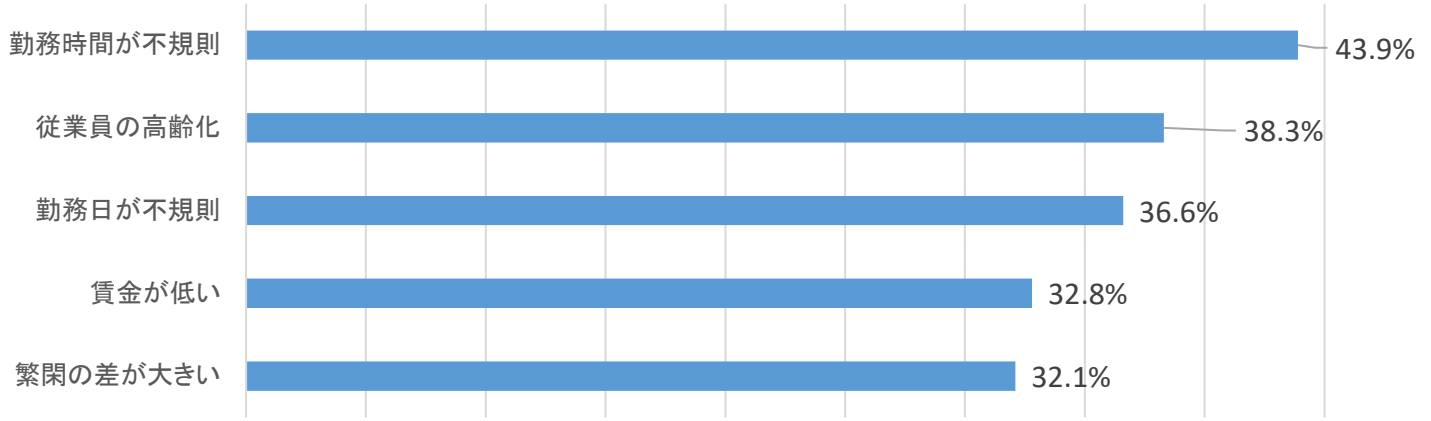
宿泊施設においては、「接客・レストラン係」、「清掃・ベッドメイクスタッフ」、「フロント係」が特に不足しており、バス、タクシー事業者においては運転手の不足が顕著となっている。

	1位	2位	3位	4位	5位
宿泊	接客係・レストラン・宴会係（53.8%）	清掃・ベッドメイクスタッフ（51.6%）	フロント係・案内係・コンシェルジュ（47.3%）	調理師（31.7%）	調理補助（30.1%）
索道	リフト運行部門（87.5%）	レストラン等飲食部門（62.5%）	リフト等整備部門（43.8%）		
バス	運転手（96.4%）	運行管理部門（28.6%）	乗務員（ガイド等）（21.4%）		
タクシー	運転手（97.4%）	運行管理部門（23.1%）	乗務員（ガイド等）（17.9%）		
鉄道	営業部門（100%）	整備部門（100.0%）	運行管理部門（50.0%）		

≪観光業の人材確保≫　観光関連事業者における人材不足の原因

人材不足の原因（全体）（上位回答）

人材不足の原因として、「勤務日や勤務時間の不規則さ」、「従業員の高齢化」等があげられており、観光業界における構造的な課題が浮き彫りとなっている。



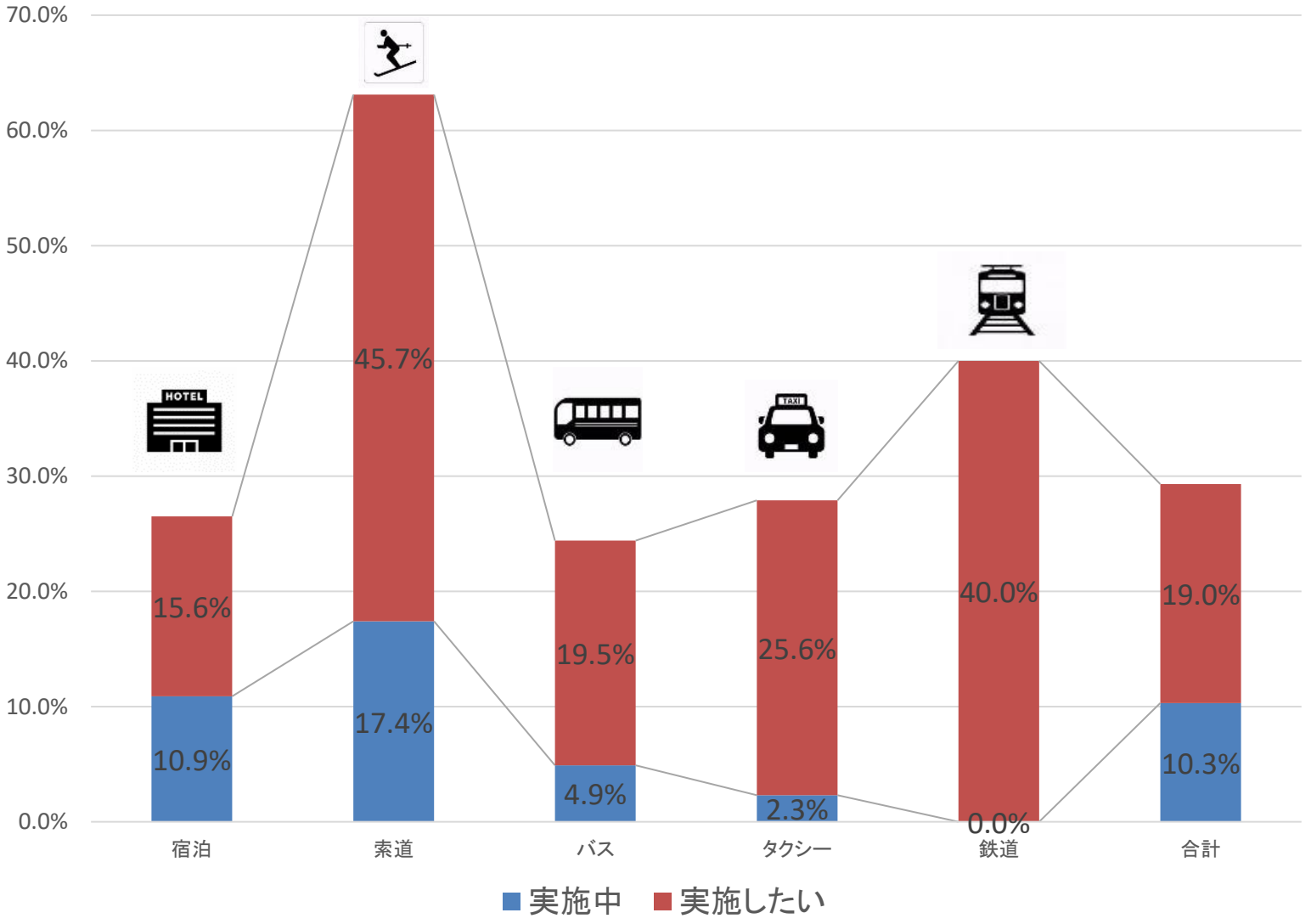
人材不足の原因（業種別）（上位回答）

	1位	2位	3位
宿泊	勤務時間が不規則（48.4%）	勤務日が不規則（40.3%）	繁閑の差が大きい（37.1%）
索道	賃金が低い（46.9%）	従業員の高齢化（40.6%）	繁閑の差が大きい（34.4%）
バス	従業員の高齢化（64.3%）	勤務時間が不規則（50.0%）	二種免許取得が困難（46.4%）
タクシー	従業員の高齢化（71.8%）	職業としての魅力不足（53.8%）	賃金が低い（48.7%）
鉄道	勤務時間が不規則（50.0%）	勤務日が不規則（50.0%）	休日が少ない（50.0%）

≪観光業の人材確保≫　観光関連事業者における外国人材の活用意向

外国人材の活用状況
（活用したいと回答した割合）

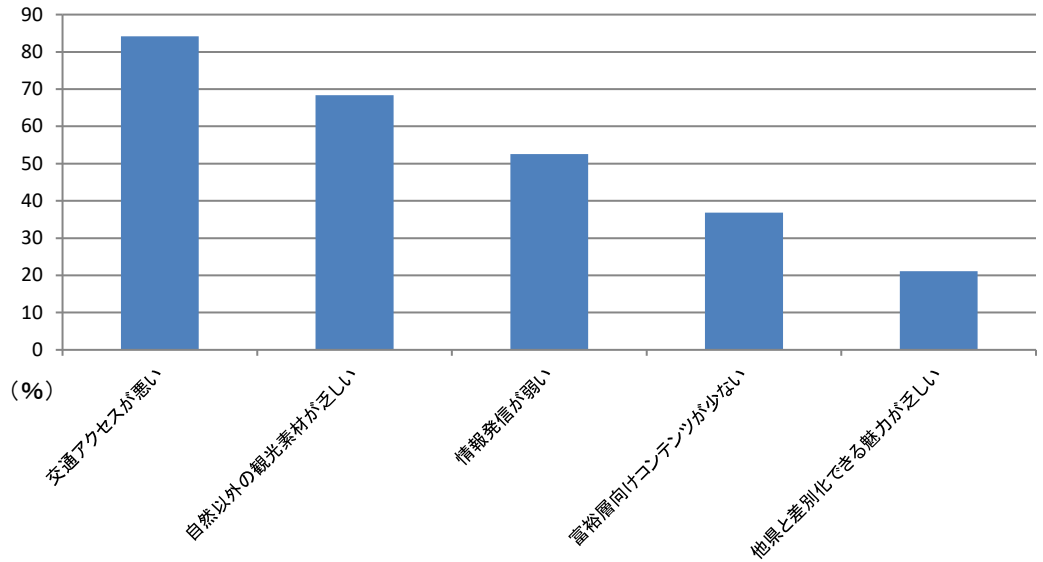
外国人材の活用意向については、現在実施中の事業所の割合は低いものの、今後活用したいとしている事業所は「索道」や「鉄道」等を中心に高い割合となっている。



≪情報発信≫　H29観光に関するアンケート調査結果（旅行会社対象）から

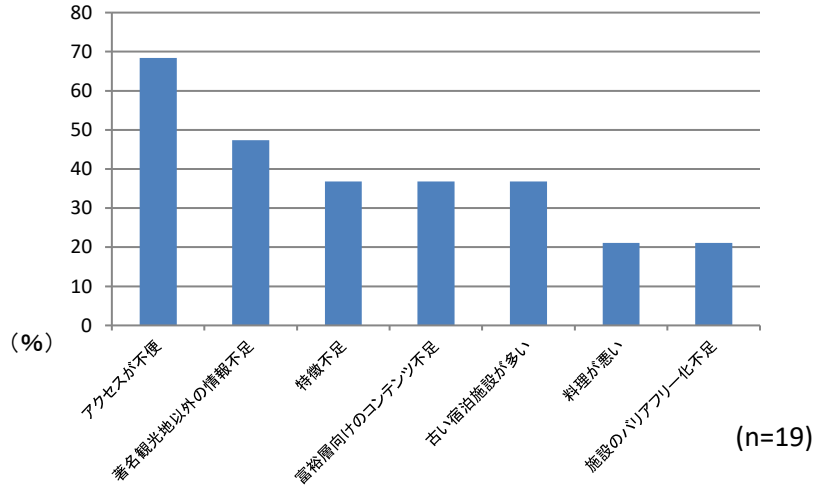
平成29年度に旅行会社を対象に実施したアンケート調査においても、本県観光の課題として、「情報不足」や「発信力の弱さ」が上位にあげられている。

長野県が旅行先に選択されない理由



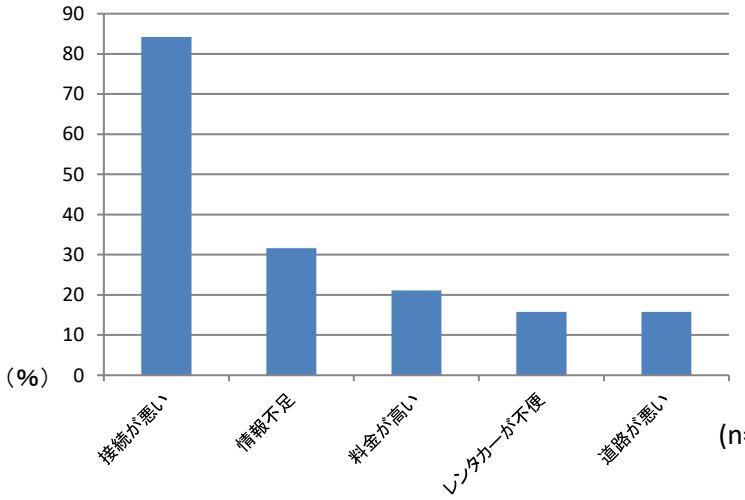
(n=19)

観光地としての信州の課題（観光地・宿泊地）



(n=19)

観光地としての信州の課題（交通）

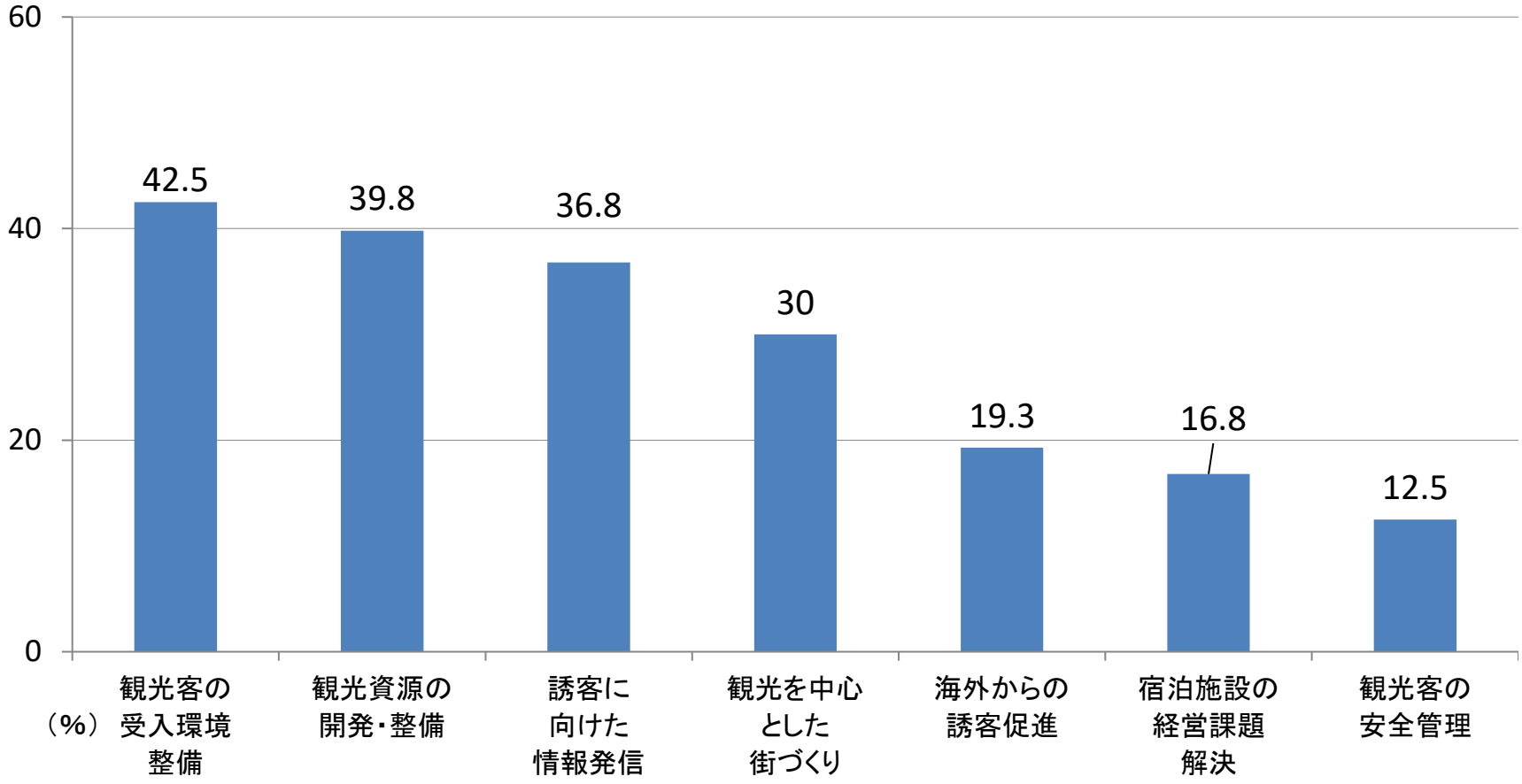


(n=19)

≪情報発信≫　宿泊施設が県に期待している取組　（再掲）

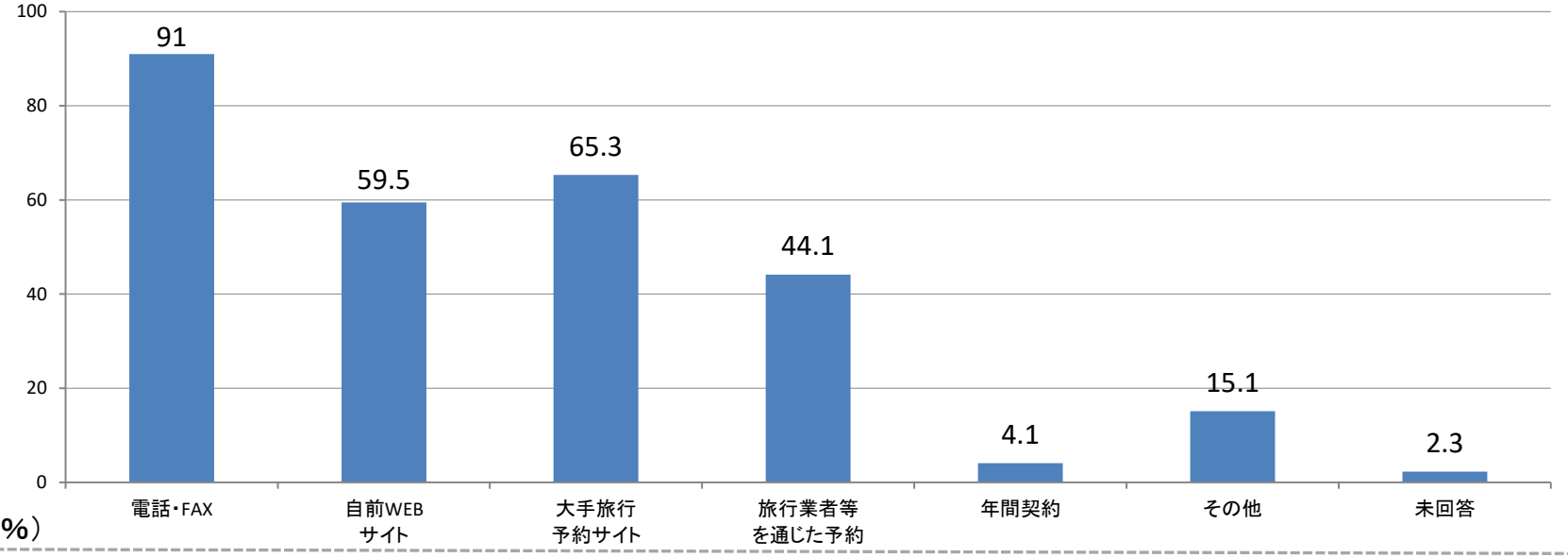
宿泊施設が県に期待する取組（上位7項目）

県行政に期待する役割として、36.8%の宿泊施設が「誘客に向けた情報発信」をあげている。



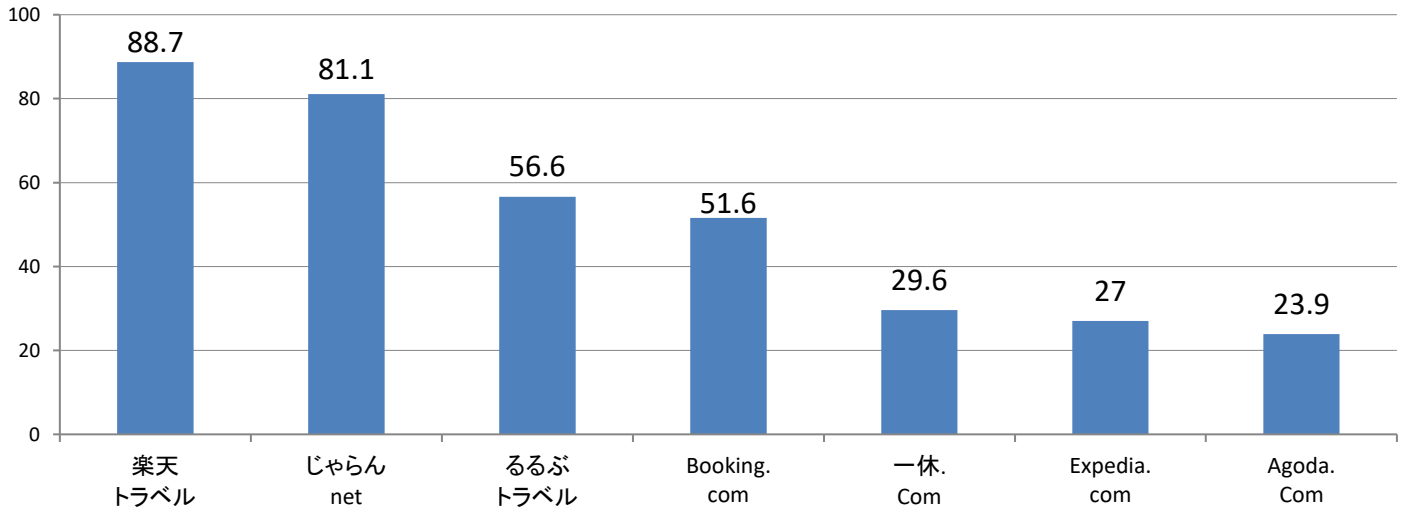
≪情報発信≫　宿泊施設における予約受付方法

宿泊施設の予約方法



(n=487)　（%）

宿泊施設が活用している大手旅行予約サイト（上位7サイト）



(n=318)　（%）