

インバウンド受入態勢に関するアンケート調査結果

【調査概要】

- 調査目的** 国内へのインバウンドが右肩上がりで増加し、北陸新幹線の延伸開業で県内へもその波及が期待される中で、事業者のインバウンド受入態勢について調査し、現状や課題の把握、その結果を踏まえた支援策など今後の事業の参考とする
- 調査期間** 令和7年7月23日（水）～8月6日（水）
- 調査対象** 福井商工会議所会員事業所のうち、飲食、小売サービス、観光事業などに従事する BtoC 事業者 639 社
- 調査方法** FAX での送付。FAX 及びインターネットでの回収
- 回答数** 107 件（回答率 16.7%）
- 備考** 端数処理によりパーセンテージの合計値が合わないことがある
- 回答者の属性**

〈業種内訳〉

業種	回答数	割合
小売業	39	36.4%
サービス業	20	18.7%
飲食業	19	17.8%
宿泊・交通関係	16	15.0%
その他	13	12.1%
合計	107	100.0%

〈従業員数〉

従業員数	回答数	割合
0～5 名	49	45.8%
6～10 名	15	14.0%
11 名～50 名	22	20.6%
51 名以上	18	16.8%
未回答	3	2.8%
合計	107	100.0%

※「宿泊・交通関係」には旅行代理店、旅客輸送業などを含む

〈所在地エリア〉

所在地	回答数	割合
福井駅周辺	25	23.4%
福井市内（福井駅周辺以外）	52	48.6%
福井市外	18	16.8%
広域	12	11.2%
合計	107	100.0%

※「福井駅周辺」については、福井駅半径 1 キロ以内を分類
「福井市内」については、「福井駅周辺」以外の福井市内を分類
「広域」については運輸業などを分類。

結果概要

〈全体概要〉

● インバウンドへの「地域格差」と「温度差」

駅周辺や観光地ではインバウンドの増加や効果を感じる声がある一方で、郊外では来店頻度が低く、受入への取り組みや関心の低さが顕著。

インバウンドへの対応方法については、翻訳アプリの活用や身振り手振りなど簡単で即効性がある取り組みが目立ち、多言語対応や専門メニュー開発などの積極策は限定的。

● 「人材」が最大の課題、インバウンドへの「期待」の一方「傍観」も

インバウンドに対応する人材やスキルの不足が最大の障壁。また、自治体の補助金や支援策の周知不足も目立つ。

市場拡大を見込んで対応を強化したい事業者もいる一方、「インバウンドが少ない、見込めない」と考え、対応を見送る層も根強く

〈質問毎の概要〉

● インバウンドの来店頻度

約6割の事業所で「年に1～2回」「全くない」と回答。「ほぼ毎日」と回答したのは約1割。業種別では、宿泊・交通関係が最もインバウンドの来店頻度が高く。

● 北陸新幹線延伸開業後のインバウンド数の変化

「増加した」は約25%。福井駅周辺では「増加した」が4割を超えるも、駅から離れると開業効果は薄れる。

● インバウンド対応のための取り組み状況

取り組みをしていると回答したのは約半数。取り組み内容としては「キャッシュレス決済の導入」が最多。取り組みをしていないと回答した事業者では、「簡単な英単語で対応する」、「身振り手振りで意思疎通を図る」との回答が多数を占める。

● 今後のインバウンド対応強化

インバウンド対応を強化していきたいと回答した事業者は約4割。来店頻度別にみると、来店があると回答した事業者でも約4割が、強化したいと「思わない」と回答し、インバウンドへの関心や期待感の薄さも推察される。

● インバウンド受入にあたっての課題

「対応するための人手・人材不足」が最多。一方で、「課題はない」が25%で2番目に多い回答となり、インバウンドを経営課題としてとらえる層と無関心な層との意識の隔たりが見受けられる。

● インバウンド受入にあたっての要望や求める支援

インバウンドを呼び込むための施策を求める声が最多。次いで「インバウンドへの情報発信支援」、「インバウンド受入整備にかかる費用への補助」と続く。

問（１）店舗や事業所へのインバウンドの来店・来訪はどれくらいの頻度でありますか？

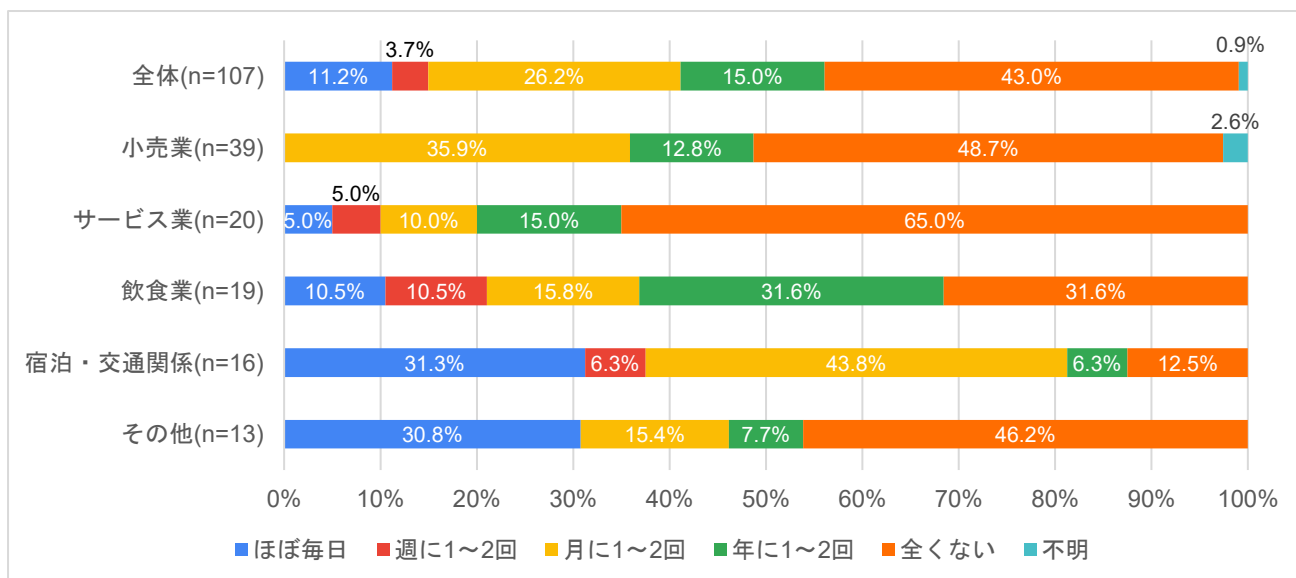
店舗や事業所へのインバウンドの来店・来訪がどれくらいの頻度であるかを尋ねたところ、「ほぼ毎日」11.2%、「週に1～2回」3.7%、「月に1～2回」26.2%、「年に1～2回」15.0%、「全くない」43.0%となり、6割近くが「年に1～2回」「全くない」と回答。

業種別にみると、サービス業で来店頻度の低さが特に目立ち、6割以上が「全くない」と回答した。飲食業でも約6割が「年に1～2回」「全くない」と回答したが、小売業やサービス業と比較して「ほぼ毎日」「週に1～2回」の割合が高くなった。宿泊・交通関係では、他業種よりも来店頻度が高く、約8割が月に1～2回以上と回答した。（図1）

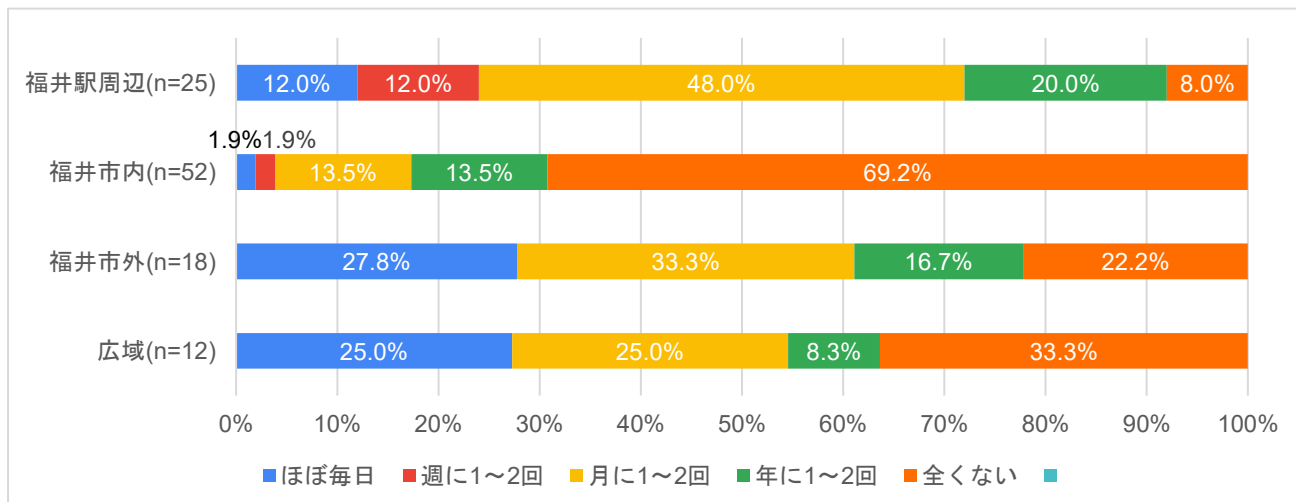
所在地域別にみると、福井駅周辺や福井市外でインバウンドの来店頻度が高く、福井駅周辺以外の福井市内では来店頻度は大きく低下した。（図2）

福井市外で来店頻度が高いのは、あわら温泉・東尋坊周辺など観光地に所在する事業者が来店頻度が高いと回答したことを一因とする。

【図1】インバウンドの来店・来訪頻度



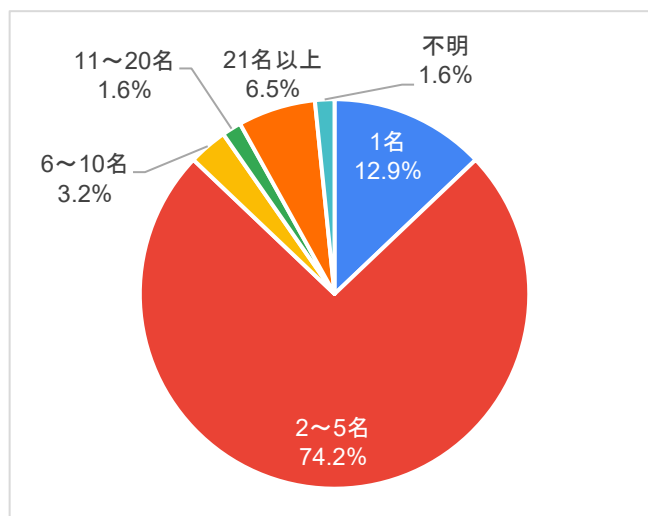
【図2】所在地域別のインバウンドの来店・来訪頻度



問（２）一度に訪れるインバウンド客数はおおよそ何人ですか？

インバウンドの来店・来訪が年１回以上あると回答した事業者に、一度に訪れるインバウンド客の人数規模を尋ねたところ、大半が「２～５名」となった。（図３）

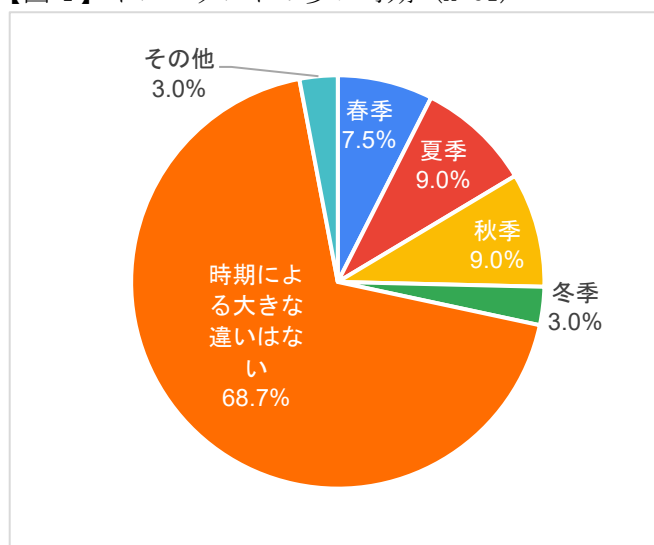
【図３】一度に訪れるインバウンド客数（n=62）



問（３）インバウンドが多い時期はありますか？

インバウンドの来店・来訪が年１回以上あると回答した事業者に、インバウンドの来店数に時期による違いがあるかを尋ねたところ、大半が「時期による大きな違いはない」と回答した。（図４）

【図４】インバウンドの多い時期（n=61）

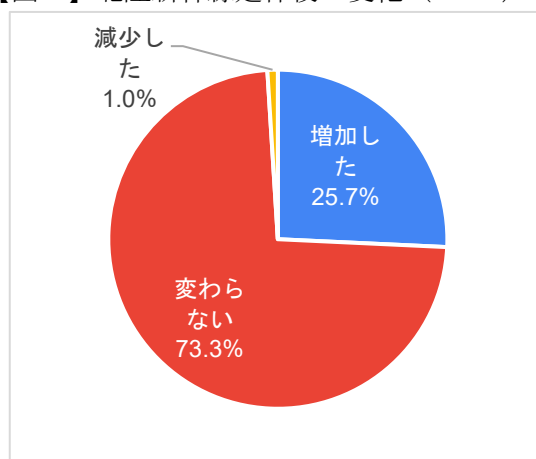


問（４）北陸新幹線の福井県内延伸（2024 年 3 月）後、インバウンドの来店・来訪数に変化はありましたか？

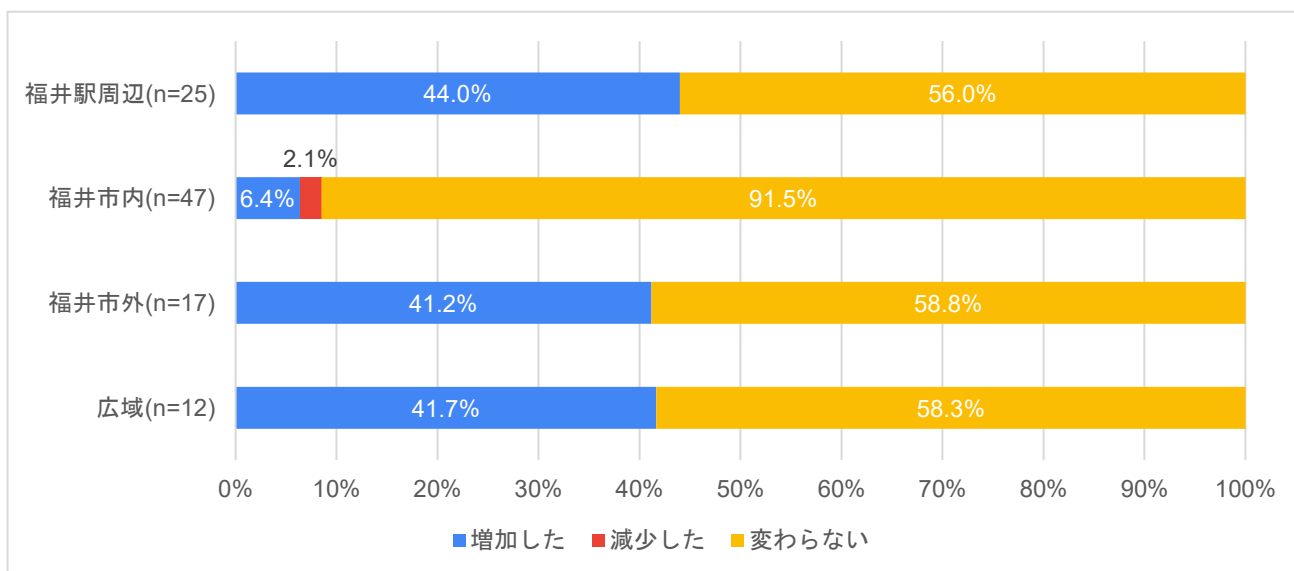
北陸新幹線福井県内延伸後、インバウンドの来店・来訪に変化があったかを尋ねたところ、「増加した」25.7%、「変わらない」73.3%、「減少した」1%となった。（図 5）

所在地域別にみると、福井駅周辺では４割半ばが「増加した」と回答。一方、福井駅周辺を除く福井市内では「増加した」との回答は6%にとどまり、駅から郊外への周遊促進が求められる。（図 6）

【図 5】北陸新幹線延伸後の変化（n=101）



【図 6】北陸新幹線延伸後の変化（所在地別）



問（５）インバウンド対応として取り組んでいることはありますか？

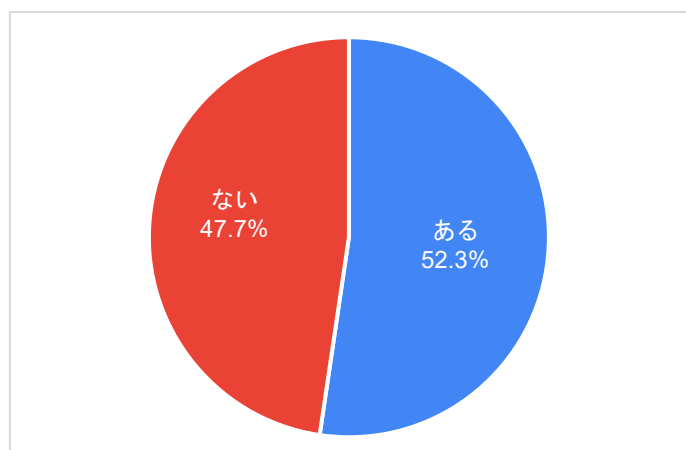
インバウンド対応として取り組んでいることがあるかを尋ねたところ、「ある」52.3%、「ない」47.7%となった。（図７）

業種別にみると、何らかの取り組みをしている割合は、宿泊・交通関係が最も高く、81.3%。次いで飲食業が63.2%となった。（図８）

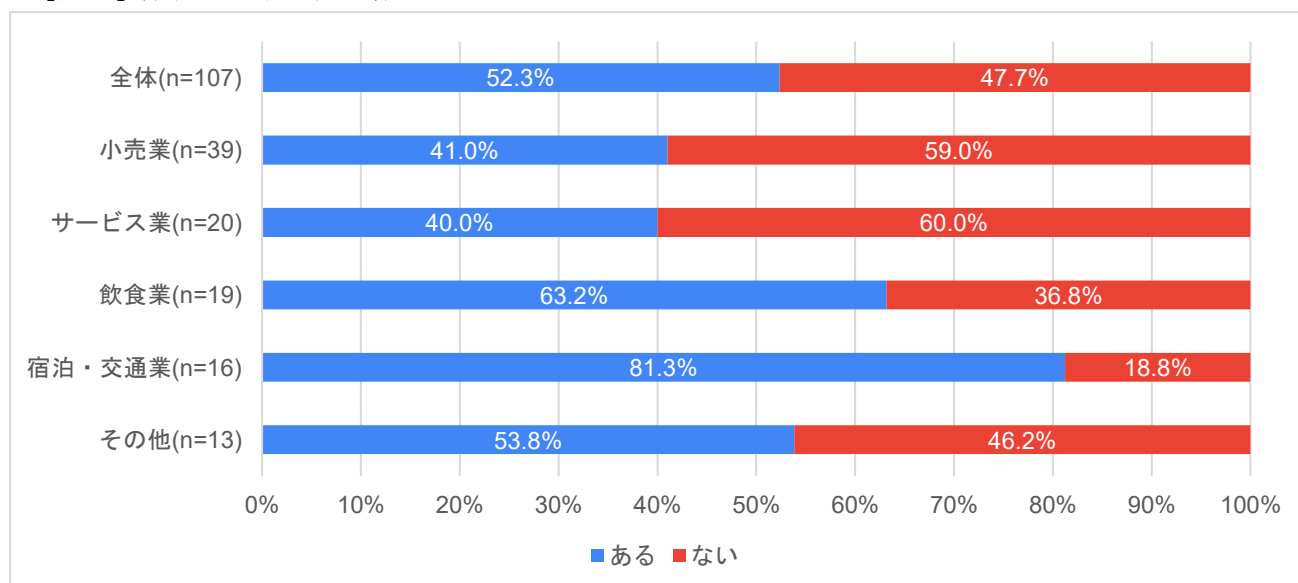
所在地別にみると、福井駅周辺では「ある」の回答が7割を超えた一方で、それ以外の福井市内では3割半ばに減少した。（図９）

問（１）で尋ねたインバウンドの来店頻度ごとに取り組みの有無を見ると、年に1回以上の来店が見込まれる事業所では大半が何らかの取り組みを行っていると回答。一方で、インバウンドの来店が全くない事業者になるとインバウンド対応の取り組みをしていないという回答が大半となった。（図１０）

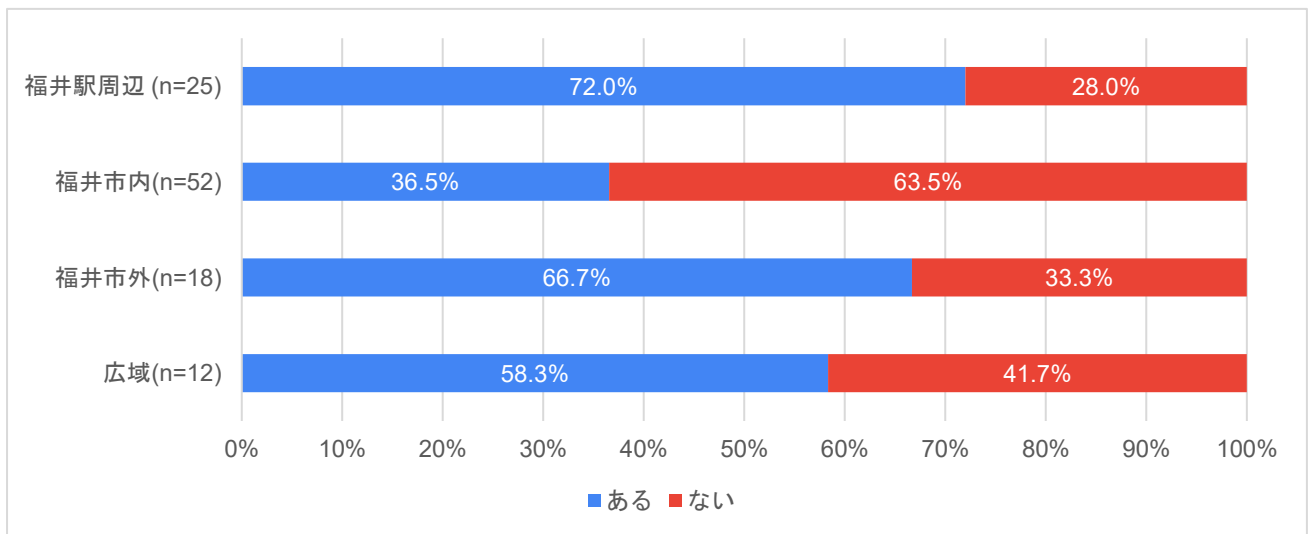
【図７】インバウンド対応として取り組んでいることがあるか（n=107）



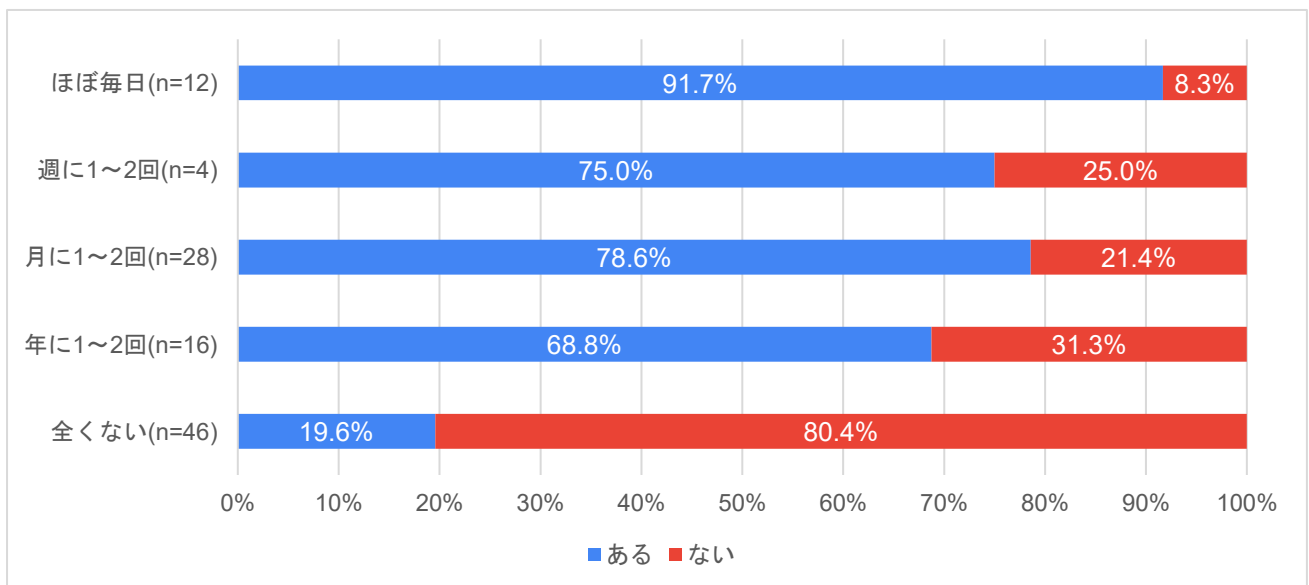
【図８】業種別の取り組み有無



【図 9】所在地別の取り組み有無



【図 10】インバウンドの来店頻度別の取り組み有無

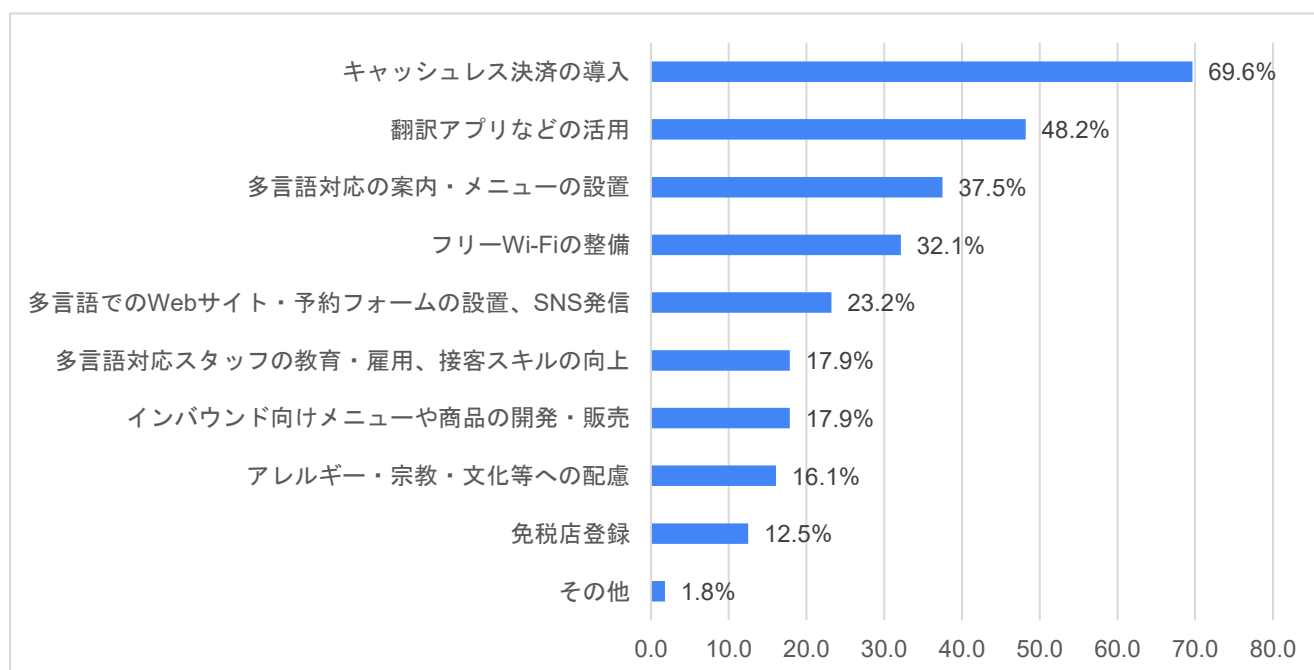


問（６）インバウンド対応の具体的な取り組み内容

インバウンド対応のための具体的な取り組み内容については、クレジットカード決済や電子決済などの「キャッシュレス決済の導入」が最も多く 69.6%、次いで「翻訳アプリなどの活用」48.2%、「多言語対応の案内・メニューの設置」37.5%、「フリーWi-Fi の整備」32.1%と続いた。（図 1 1）

業種ごとに見ても大勢は大きく変わらなかったが、サービス業については、「キャッシュレス決済の導入」が最多なのが続いて、「多言語での Web サイト・予約フォームの設置、SNS 発信」と「インバウンド向けメニューや商品の開発・販売」が多くなった。

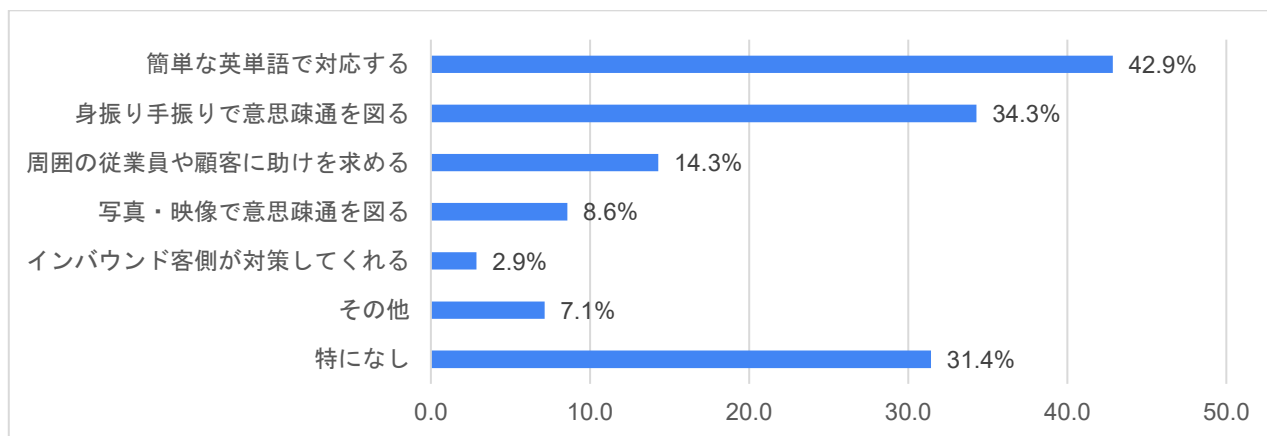
【図 1 1】 インバウンド対応のための取り組み内容 （複数回答可）（n=155）



問（７）インバウンドに向けた取り組みをしていない事業者において、インバウンド客が来店・来訪した場合の対応方法

インバウンド向けの対応をしていない事業者に、インバウンドが来店・来訪した場合の対応方法について尋ねたところ、「簡単な英単語で対応する」が最も多く 42.9%、次いで「身振り手振りで意思疎通を図る」が 34.3%と続いた。一方で「特になし」が 31.4%となり、インバウンドが来店した場合でも普段と変わらない接客、対応を行う事業者も一定数いることが見受けられる。（図 1 2）

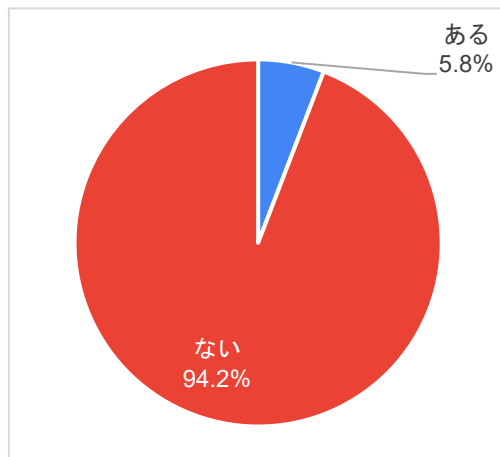
【図 1 2】インバウンド客が来店・来訪した場合の対応方法（複数回答）（n=99）



問（８）これまでインバウンド客から、サービスや受入態勢について要望やクレームを受けたり、トラブルになったことはありますか？

インバウンド客から店舗への受入態勢・サービスなどについて要望を受けたり、トラブルになったことがあるかを尋ねたところ、「ある」と回答したのは 5.8%であった。内容としては、『コミュニケーション不良等による予約時やサービス提供時のトラブル』、『ベジタリアンやハラールによるメニュー要望』などが挙げられた。（図 1 3）

【図 1 3】インバウンドから要望やクレームを受けたことがあるか（n=103）

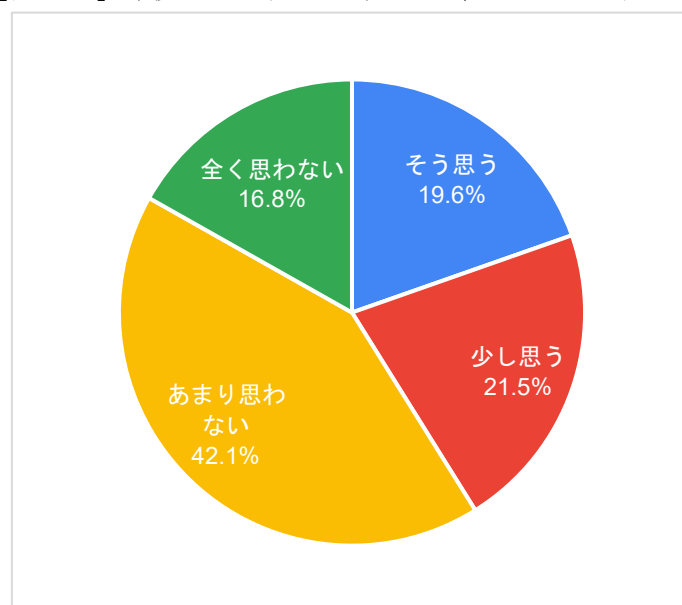


問（９）今後インバウンド対応を強化したいですか？

今後インバウンド対応を強化したいかどうかを尋ねたところ、「そう思う」19.6%、「少し思う」21.5%、「あまり思わない」42.1%、「全く思わない」16.8%となった。（図１４）

そのように考える理由について、「そう思う」「少し思う」と回答した事業者からは、『売上増加のため』、『インバウンドが増加していくと思うから』、『国内人口減少への対応』、『日本の文化を発信したい』といった意見が挙げられた。一方、「あまり思わない」「全く思わない」と回答した事業者からは、『インバウンドの来店がない、見込めない』、『対応する態勢、能力がない』、『既存客を重視したい』といった意見が上がった。（理由の詳細については後述）

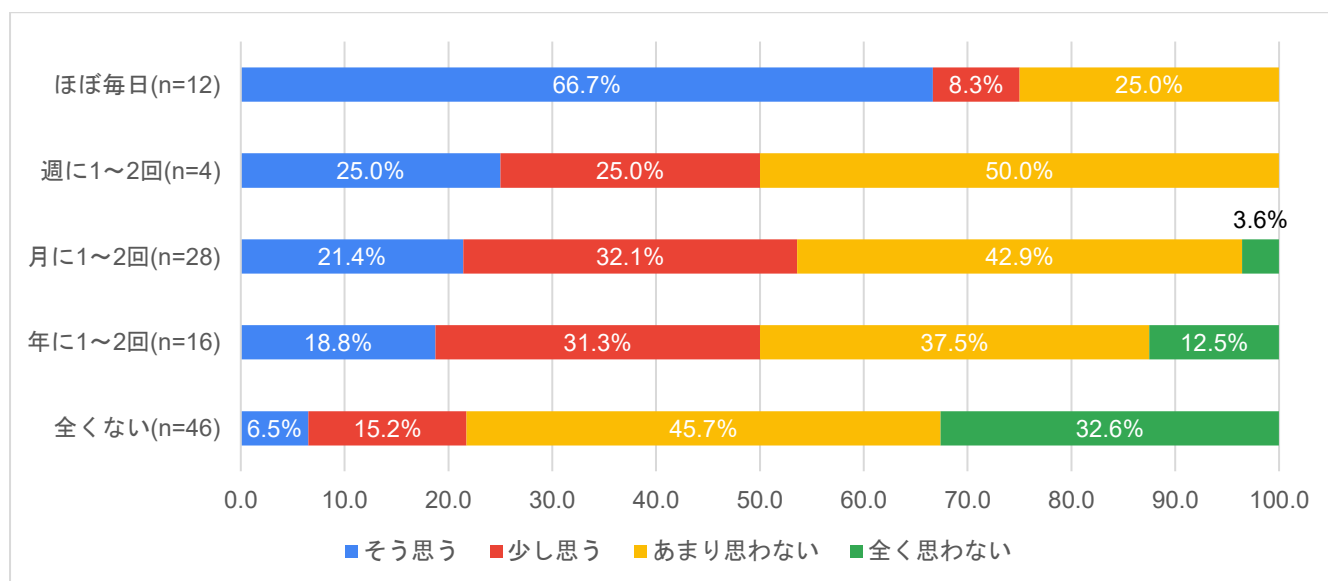
【図１４】 今後インバウンド対応を強化したいか（n=107）



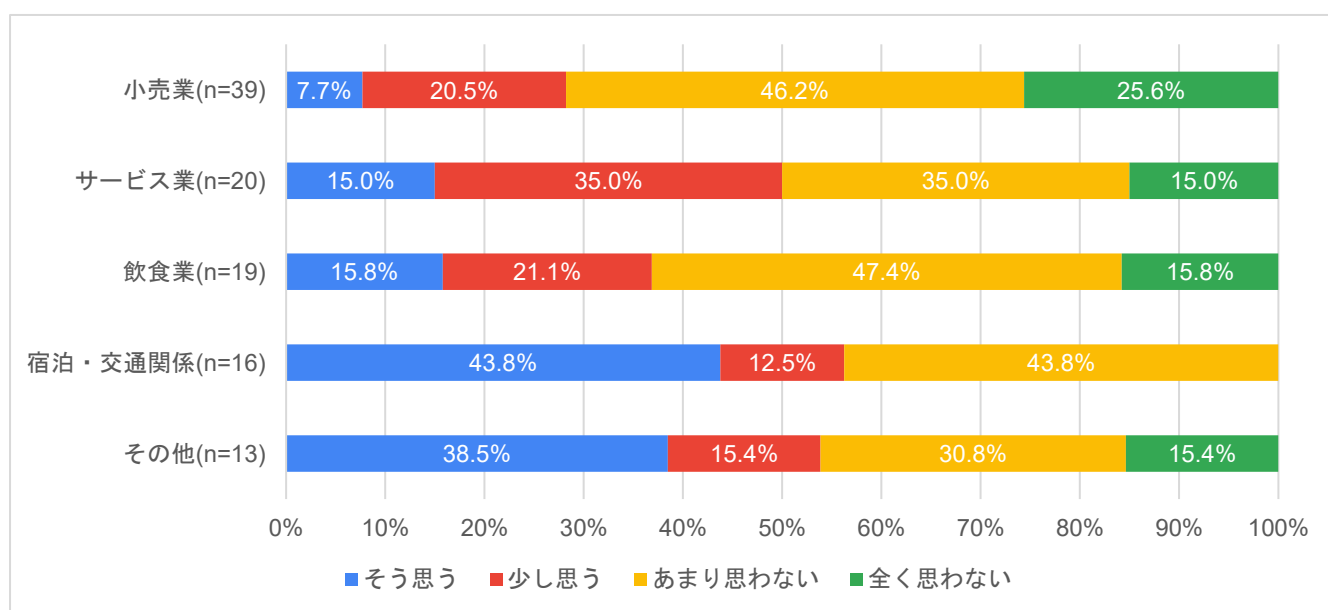
インバウンドの来店頻度毎に見ると、来店頻度が高い方が今後対応を強化したいと考える割合が高く、ほぼ毎日インバウンドが来店する事業者では75%が「そう思う」、「少し思う」と回答した。年に1回以上の来店が見込まれる事業者の半数近くが「あまり思わない」「思わない」と回答。実際にインバウンドの来店が見込まれる場合でも、今後の対応強化に消極的な事業者も少なくない。（図１５）

業種毎に見ると、「そう思う」「少し思う」の回答は、宿泊・交通関係が56.3%で最も多くなった。「あまり思わない」「全く思わない」の回答は、小売業が71.8%で最も多くなった。（図１６）

【図 1 5】 今後インバウンド対応を強化したいか（インバウンド来店頻度別）



【図 1 6】 今後インバウンド対応を強化したいか（業種別）



問（９）今後インバウンド対応を強化したいかの回答理由

○「思う」「少し思う」理由

- ・乗務員全員が、多言語対応出来るわけではない為（宿泊・交通関係、広域）
- ・日常会話くらいできるようにしたい（飲食業、福井市外）
- ・強化したいが、自分の能力が追いつかない（飲食業、福井駅周辺）
- ・接客についても多言語で会話ができるとおもてなしにつながるため（その他団体、福井市外）
- ・日本文化のおもてなしを外国の方に体験してもらいたい。また、そのしつらえが当店にはあるので（飲食業、福井駅周辺）
- ・日本の食文化をしってもらう（小売業、福井市内）
- ・現状ではいけないと自覚している（小売業、福井市内）
- ・売上向上のため（サービス業、福井駅周辺）
- ・売上アップ（飲食業、福井市内）
- ・来場が増えそうだから（サービス業、福井市内）
- ・来客増、売上増につながる（小売業、福井市外）
- ・日本の人口が減少するから（飲食業、福井市内）
- ・平日の閑散期の受け入れをすすめていきたい。週末はスポーツの団体などで込み合っているため。（宿泊・交通関係、福井市内）
- ・今後とも伸びる分野であるから（宿泊・交通関係、福井駅周辺）
- ・伸び代のある市場のため（宿泊・交通関係、福井市外）
- ・少しずつではあるが訪日外国人が増えている。前もって整備する必要がある（その他団体、福井市外）
- ・グループ拡大や店舗改装によって今後インバウンドのお客様の来店増加が見込まれるため、対応力を高めていく必要があると感じている（小売業、福井市内）
- ・人口減少によるマーケット縮小より売上高減少が考えられるため（不動産業、福井市内）
- ・現状まだまだ少ないので、いずれ強化が必要と感じる（宿泊。交通関係、福井市外）
- ・全国的にも福井県のインバウンド率が最下位に近く、全国のレンタルバイク需要も最下位のため、国が勧めているわりに少なすぎる（小売業、福井市内）
- ・時流を見て必要だと感じています（宿泊・交通関係、広域）
- ・国際交流・国際協調の観点から協力はしていきたいと思う（その他団体、福井市内）
- ・個人での１人でのエステサロンなのですぐに対応や予約をいただくことは難しいと思っていますが、今後何かしらのきっかけでサロンにご来店とかもあったらいいなと思っていますが。（サービス業、福井市内）
- ・新しい事を行うとワクワクするから（サービス業、福井市内）
- ・山奥の店舗なので車両で来なくてはならず、増加傾向とは言え本格的に動くほどではない（飲食業、福井市外）

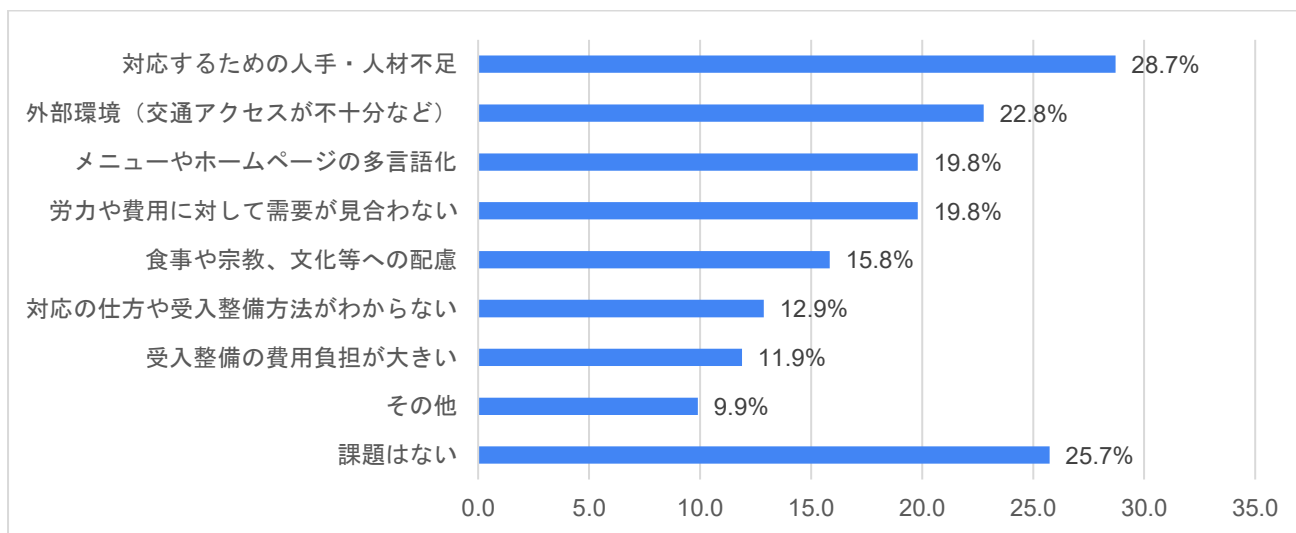
○「思わない」「あまり思わない」理由

- ・インバウンドが見込めないと考えている（飲食業、福井市内）
- ・仕事中にはほとんどかかわらない（サービス業、広域）
- ・需要がない（小売業、福井市外）
- ・あまり来店されないので（小売業、福井駅周辺）
- ・需要が少ないから（宿泊・交通関係、福井市内）
- ・来店がない為（小売業、福井市外）
- ・来訪予定がないので（小売業、福井市内）
- ・インバウンドの来店がほとんど無いから（サービス業、福井市内）
- ・今の業態ではインバウンドは全く接点がない（小売業、福井市内）
- ・インバウンドの来場がない（サービス業、福井駅周辺）
- ・インバウンドのお客様が来店されない為（製造業、福井市内）
- ・業態の特性上、あまり需要は見込めないため（小売業、福井市内）
- ・取引しないため（サービス業、福井市内）
- ・取り扱うものから、あまり来るとは思っていないので（卸売業、福井市内）
- ・期待しているほど、売上に上がらない（飲食業、福井駅周辺）
- ・客単低い、滞在時間が長い（飲食業、広域）
- ・インバウンド効果の薄い業種なので（サービス業、福井市内）
- ・現状必要がないため（小売業、福井市内）
- ・今のお客様を大切にしたいから（製造業、福井市外）
- ・今優先的に強化したいことではない為（小売業、福井駅周辺）
- ・ほとんど問題ないから（飲食業、福井市内）
- ・色々やってたからそれを維持する（宿泊。交通関係、福井駅周辺）
- ・今後、増えるとおもっていないので現状で対応可能。（小売業、福井駅周辺）
- ・インバウンドがなくても充分賄えるため（宿泊・交通関係、福井市内）
- ・外国語が話せたいため（飲食業、福井市内）
- ・接客のパートさんが60歳を超えている為、スキルアップができない（小売業、福井駅周辺）
- ・福井駅からは離れている為そこまで対策は必要ない（小売業、福井市内）
- ・福井まで新幹線が開通してもインバウンドが増えたのは金沢だけだからです（飲食業、福井市内）
- ・基本、一見さん御断りだから（飲食業、福井駅周辺）
- ・イレギュラーケースのため（宿泊・交通関係、広域）

問（１０）インバウンド受入にあたっての課題は何ですか？

インバウンド受入にあたっての課題を尋ねたところ、「対応するための人手・人材不足」が28.7%で最多となった。次いで、「外部環境（交通アクセスが不十分など）」22.8%、「メニューやホームページの多言語化」と「労力や費用に対して需要が見合わない」19.8%と続く。その他の意見として『ホテル価格の暴騰』、『インバウンドへのPR不足』などが挙げられた。（図１７）

【図１７】インバウンド受入にあたっての課題（複数回答可）(n=169)

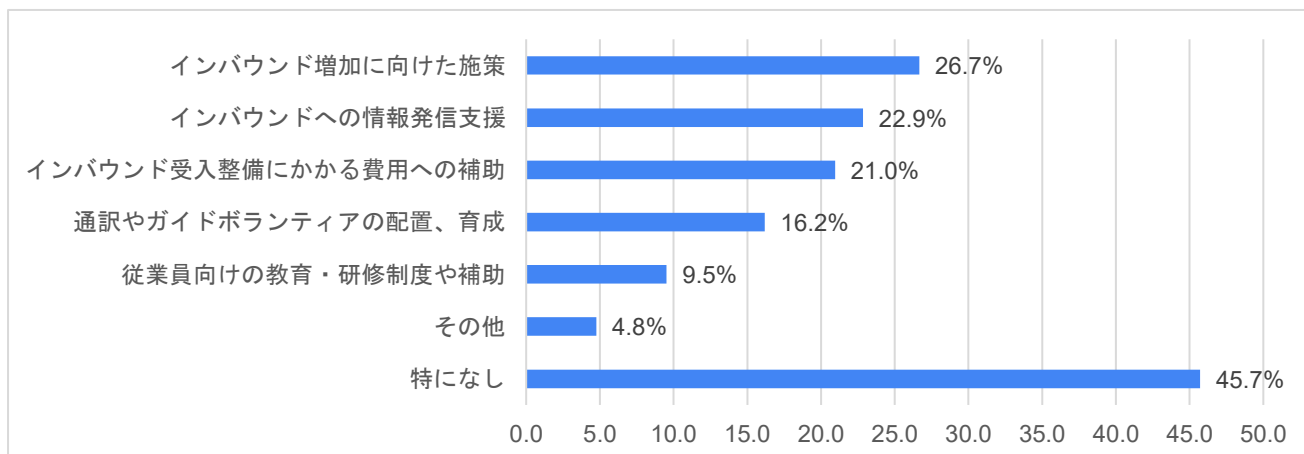


問（１１）インバウンド受入にあたって求める要望や支援はありますか？

インバウンド受入にあたっての要望や支援策について尋ねたところ、「インバウンド増加に向けた施策」が最多で26.7%となった。次いで「インバウンドへの情報発信支援」、「インバウンド受入整備にかかる費用への補助」と続いた。（図１８）

すでに県や市などでインバウンド対応整備に活用できる補助制度もあり、その周知が行き届いていないことも窺える。

【図１８】インバウンド受入にあたっての要望や求める支援（複数回答可）(n=154)



インバウンド受入に関するその他の自由意見

○スキル・人材・対応方法について

- ・ 当店従業員は、高齢者が多く、自分から色んなツールを活用できる人がいません。通訳アプリなどのお勧めを教えてくれたり、使い方を講習してくださるといいなと思います。（飲食業、福井駅周辺）
- ・ 業種ごとに使える英会話の冊子などがあると嬉しいです（飲食業、福井市外）
- ・ 今現在はグーグル翻訳やポケトークを使ったり、英語の話せる人材をその予約日のみ手配して対応している。だれか予約して来てくれる体制があればありがたい（サービス業、福井市内）
- ・ 街の中の案内看板、二次交通の案内、誘客に向けたアプローチの方法がわからない（不動産業、福井駅周辺）
- ・ 旅館の場合、説明しなければならないことが多いので、ぼちぼちお越しいただければ、と思っています。最低限のことはなんとかありますが、もっと色々なことが話せればいいのにな、と思うばかりです。会話能力不足ですね。（宿泊・交通関係、福井市内）
- ・ 福井に来てくださった方々が楽しい思い出としてきて良かったなーと思ってくださるような事があればいいなと思います。文化の違いなどでマナーの面などの課題もありますが、海外の方だけが悪いわけではないので、受け入れ側の体制なども整えていかないといけないと思います。うまく取り組みされているところをお手本にしていければと思います。（サービス業、福井市内）
- ・ 日数、予算、志向等を入力することでAIによりモデルコースや宿等を提案し予約までできるようにする（宿泊・交通関係、福井駅周辺）

○インバウンドの増加、受入について

- ・ インバウンド増加により、ホテルの料金が大幅に増え、日本人が減ってしまい、結果として意味がなくなっていると感じる（製造業、福井市外）
- ・ 本店へのインバウンドはまだですが、納入店ではインバウンド客は多数あるようです。プライスカードを英語表記に変えることくらいしか対策はしていません（製造業、福井市外）
- ・ 最近当店隣に中国人経営飲食店ができ外国語に触れる機会ができた（小売業、福井市内）
- ・ 事業者インバウンド対応についてお知らせするものの、まだまだ理解が得られない。地道な活動が必要だと感じる（その他団体、福井市外）
- ・ 事業所、店舗がもっとインバウンド受入の意識をもって取組をしてほしい（その他団体、福井市外）
- ・ 積極的に受け入れたいとは思いません（飲食業、福井駅周辺）
- ・ 特に今までと変わらず受け入れる予定です（宿泊・交通関係、福井駅周辺）

○立地、交通について

- ・ 駅前からの交通手段がないのと周辺に他に立ち寄る場所がない（サービス業、福井市内）
- ・ 敦賀乗り換えがボトルネックになっている（宿泊・交通関係、福井駅周辺）
- ・ 交通アクセスが合わないので期待していません（サービス業、福井市内）

○施策について

- ・他県と比べインバウンド政策が遅れていると思う、早急な対策を望みます（飲食業、福井市内）
- ・観光庁を観光省に格上げして観光立国を促進する（宿泊・交通関係、福井駅周辺）
- ・地方回遊促進のため良質な宿泊施設を造るために、政府の補助金があると良い（宿泊・交通関係、福井駅周辺）
- ・CIQ の簡素化による迅速な入出国手続きを推進する。（宿泊・交通関係、福井駅周辺）
- ・認知してもらう施策が必要（飲食業、福井市内）