

## 外国人観光客受入に関するアンケートの結果について

宮古島商工会議所  
宮古島市役所 観光課  
(一社)宮古島観光協会

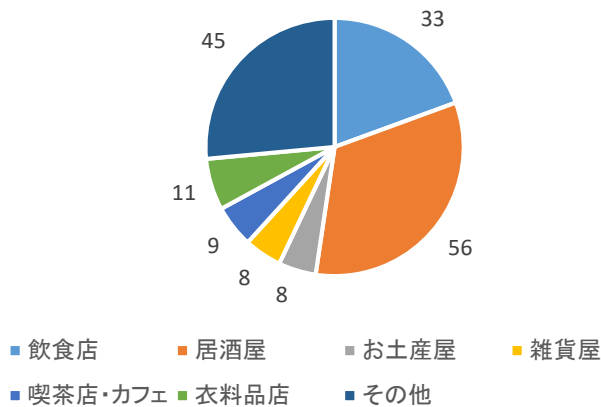
平素より観光振興について、ご理解とご協力を賜り、深く感謝申し上げます。

先日市街地の店舗を中心に実施しました外国人観光客受入に関するアンケートの結果ですが、以下のようになりましたので、ご報告致します。  
ご協力いただきました店舗の方々、ありがとうございました。  
来年度以降に実施予定の対策などに加味したいと思います。  
また、タイミングが合わず一度も訪問できなかった店舗の方々、申し訳ありませんでした。

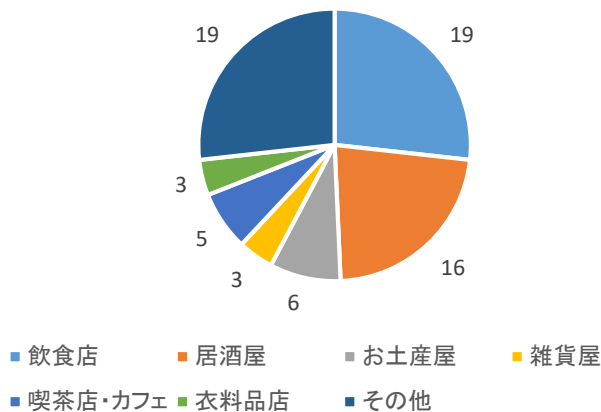
今後とも、よろしくお願い致します。

アンケート配布数	170
回答数	71

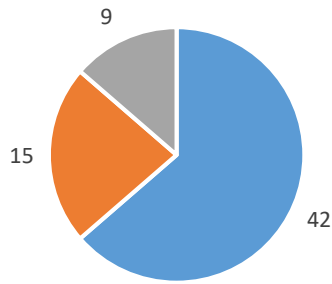
### アンケートを配布した店舗業種



### 回答を頂いた店舗業種



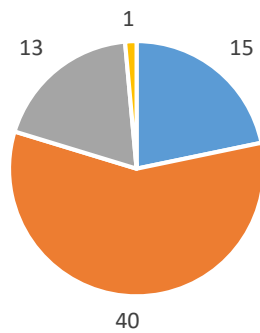
### 1. 受入について



- 積極的に受け入れます(受け入れています)
- 来た場合のために準備を行いたい
- 受入れには消極的

回答いただいた店舗の「準備を行いたい」を含めれば80%以上の店舗の方が外国人の受け入れる方向にあるようです。

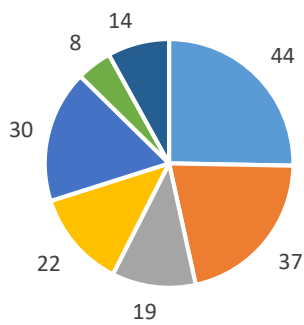
### 2. 来店頻度



- よく来ます
- たまに来ます
- めったに来ません
- 来たことはありません

ほとんどの店舗に外国人の方が来店しているようです。

### 3. 見た感じの国籍

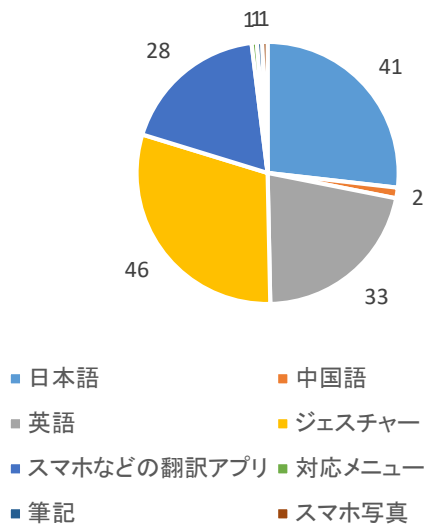


- 中国
- 台湾
- 香港
- 韓国
- 英語圏
- その他
- わかりません

中国、台湾の方が多く、割合を含めるとクルーズ船のお客様が殆どです。英語圏の方も多いようですが、割合的には少ないようです。

(複数回答)

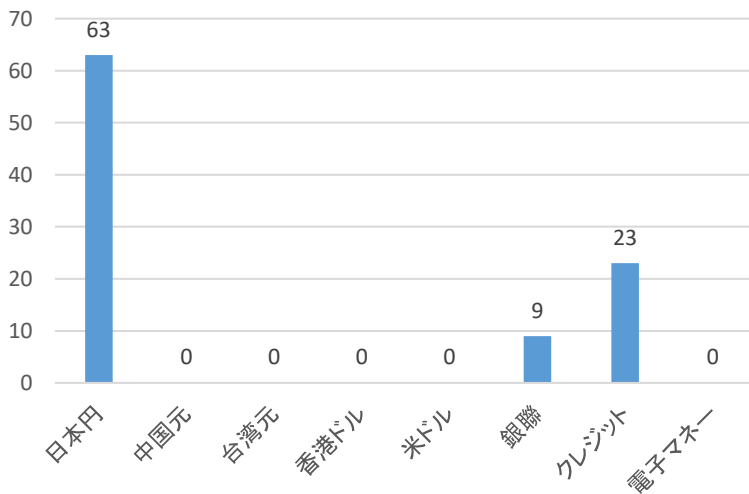
#### 4. 会話



日本語とジェスチャーで会話する方が多く、英語も多いです。  
 スマホなどの翻訳アプリを利用する方もおり、お客様自身のスマホアプリで会話するケースもあるようです。

(複数回答)

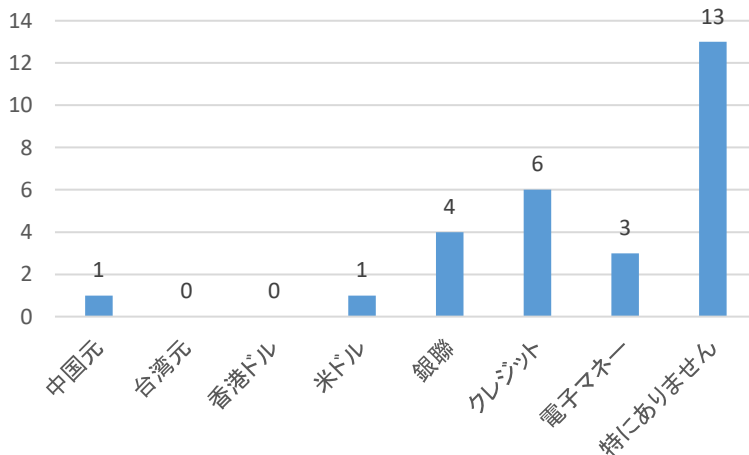
#### 5. 支払い



日本円のみのところが多いです。クレジットカードや銀聯カードの利用もあります。

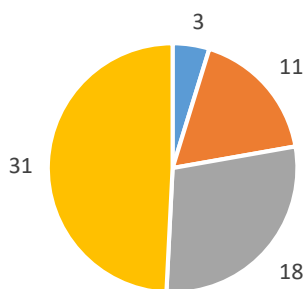
(複数回答)

#### 6. 興味のある支払い



新しい支払方法に興味がある店舗はあまり多くないようです。  
 クレジットカード、銀聯カード、電子マネーなどに興味がある店舗があるようです。

## 7. トラブル



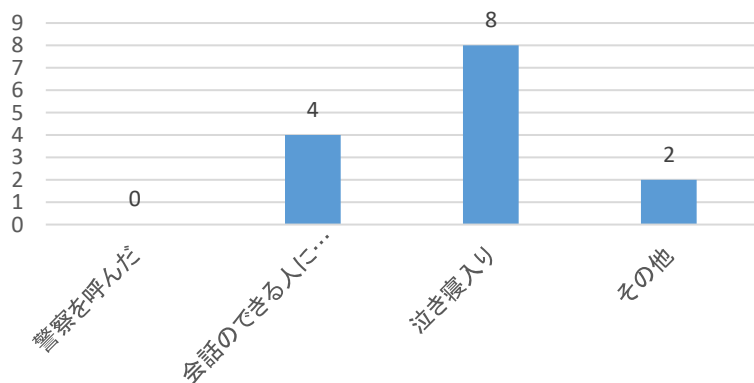
■ よくある ■ たまにある ■ めったにありません ■ ありません

約半数の店舗で何らかのトラブルが発生しているようです。

### トラブルの詳細例 店舗数

トイレを汚す	4
ゴミを捨てる	4
飲食持込	4
大声で会話する	3
商品が無くなる	3
頼んだものと違うものが来た	3
言葉が通じない	2
備品を持帰る	2
値下げ要求	1
中国円で払おうとする	1
自由すぎ	1
支払いトラブル	1
店内用の水を持ち帰る	1
ドルで支払おうとする	1
予約した人が来ない	1
立入禁止場所に侵入する	1
店内を汚される	1
小銭のみで利用	1
(金額足らず)しようとする	1
マナーのなっていない人がいる	1

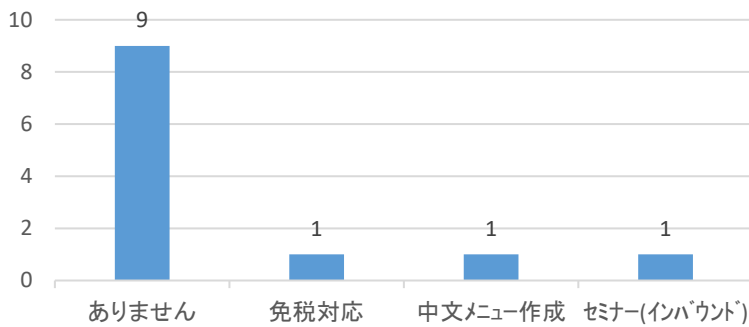
## 8. トラブル解決方法



トラブル解決方法、会話ができないので泣き寝入りするケースが多いようです。発生件数と解決件数に差があり、差分の大半は解決できず、泣き寝入りの状態と思われれます。

トラブル解決の詳細例	店舗数
マナー説明を行う	1
筆談、絵で説明	1
お詫び	1
ゴミ箱を置かない	1
英語・中国語で説明	1
英語で会話できるお客様に 対応頂いた	1
英語メニューなので仕方ない	1

## 9. 実施した公的支援や、サービス



公的支援や、サービスを利用した店舗は少ないようです。

## 10. あればよい公的支援や、サービス

	店舗数
散策マップ・ 飲食店(受入店)マップ	13
多言語メニュー作成サポート	10
セミナー	3
翻訳サポート (フリーダイヤルを含む)	3
両替	2
POP作成サポート	2
散策アプリ	1
翻訳アプリ講習	1
周遊バス	1
乗客へのマナー教育	1
レンタル自転車	1
ゴミ箱の設置	1
指さしで会話ができる本 (ガイドブック)	1
ルールブック	1
全通りWiFi	1
トラブル対応	1
TEL通訳サポート	1
中国語教室	1

散策マップ・飲食店マップは必要と思われます。  
多言語メニューや、翻訳サポートなどはOCVBのサービスメニューを周知できればと考えます。

その他の意見などを参考に今後検討が必要です。

## 11. その他、意見等

	店舗数	
マナーの周知	3	マナーの周知や宮古島での現状がわかるように散策マップなど作成の際、マナーや、その他の情報を記載すべきと考えます。 また、入港情報に関してはクルーズ船情報配信サービスの周知を今後行います。
入港の詳細情報がほしい	2	
ゴミをどこにでも捨てないように	1	
入国前の理解(言語、通貨)	1	
中文メニューを自作した	1	
来れば受入れる	1	
外国人受入による	1	
サービス低下の懸念		
クレジット・銀聯カード	1	
利用NGの周知		
(日本円の準備は必ず必要)		
英語も通じない人が多い	1	
会話サポートパンフレット	1	
どうやったら	1	
西里通りに人がよべるのか		

### 参考URL

#### ●OCVBのサービスメニュー

##### 1.翻訳支援事業(メニュー、商品POP等)

<https://inbound.ocvb.or.jp/oin/support/817>

##### 2.多言語コンタクトセンター

<https://inbound.ocvb.or.jp/oin/support/335>

##### 3.おもてなし応援ツール

<https://inbound.ocvb.or.jp/oin/manual/index.php>

#### ●クルーズ船情報配信サービス 登録フォーム

<http://tourism-miyako.com/cruise/form.html>

