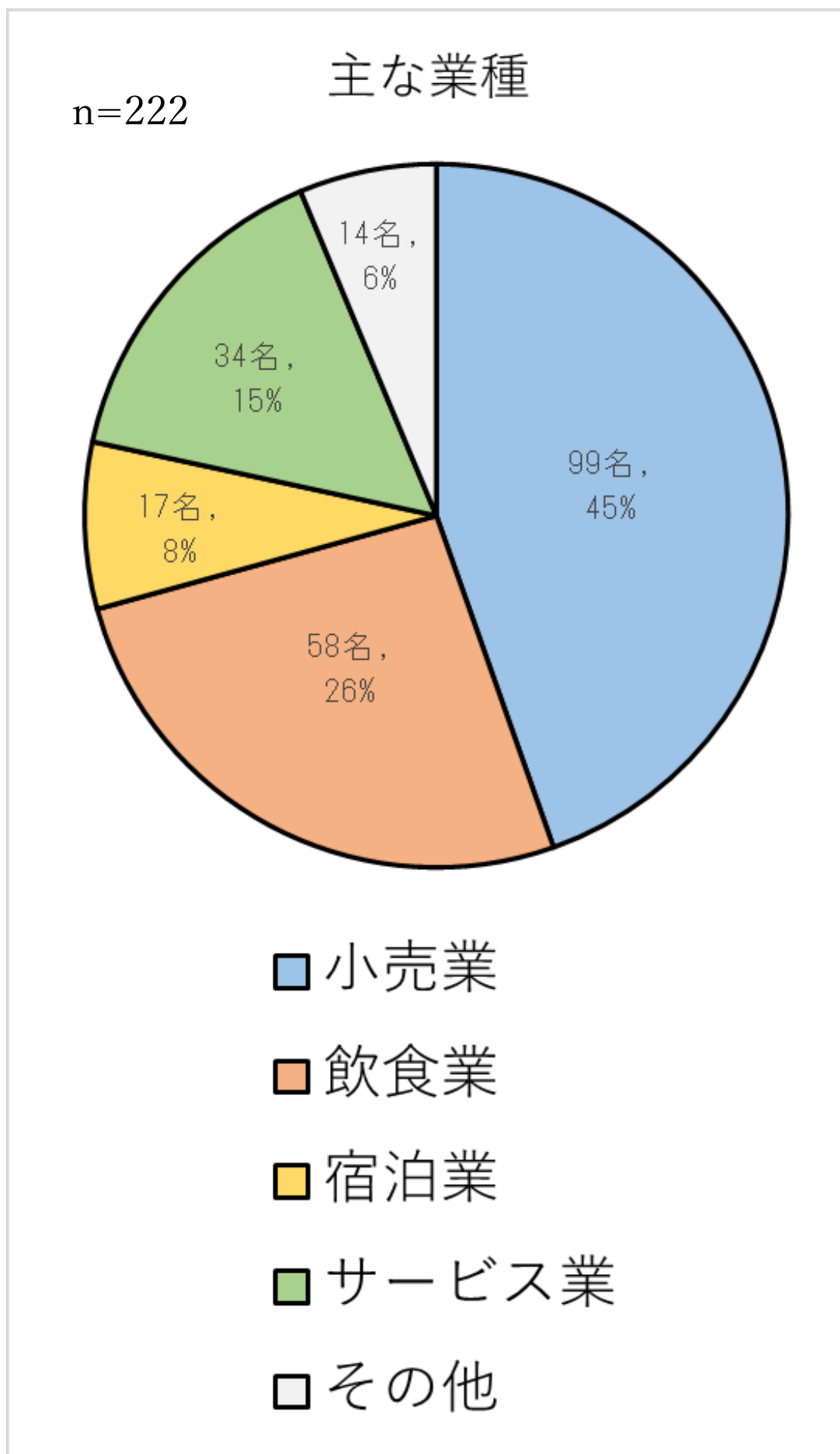


インバウンド対応に向けた実態調査【調査報告】

令和6年2月13日(月)

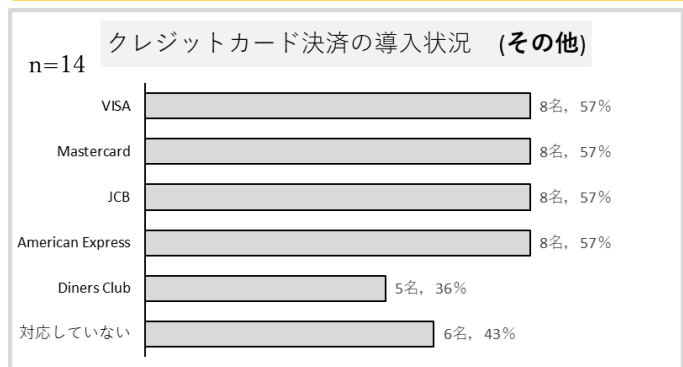
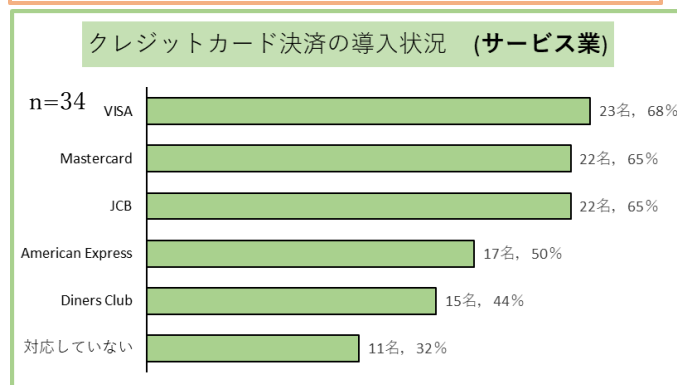
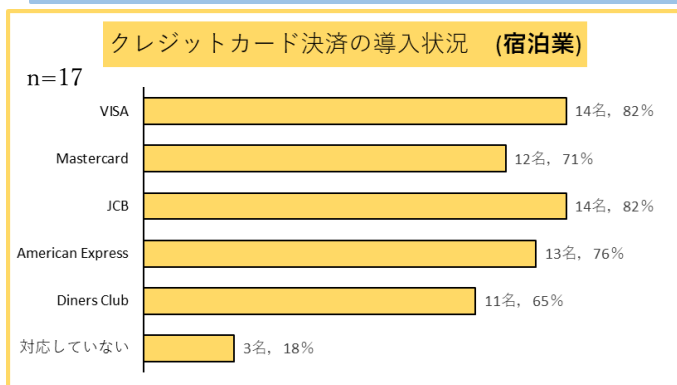
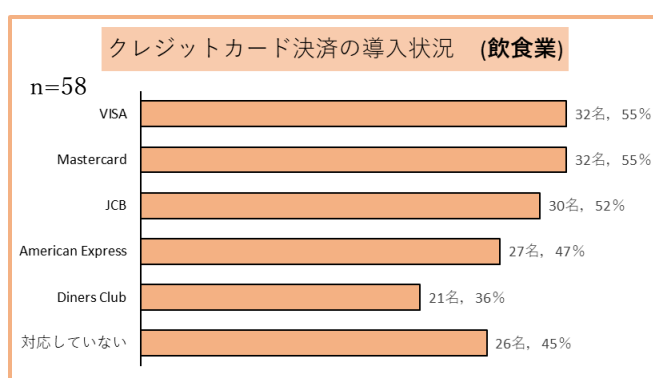
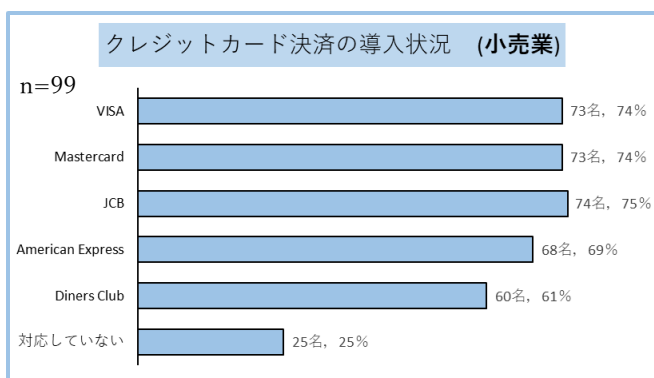
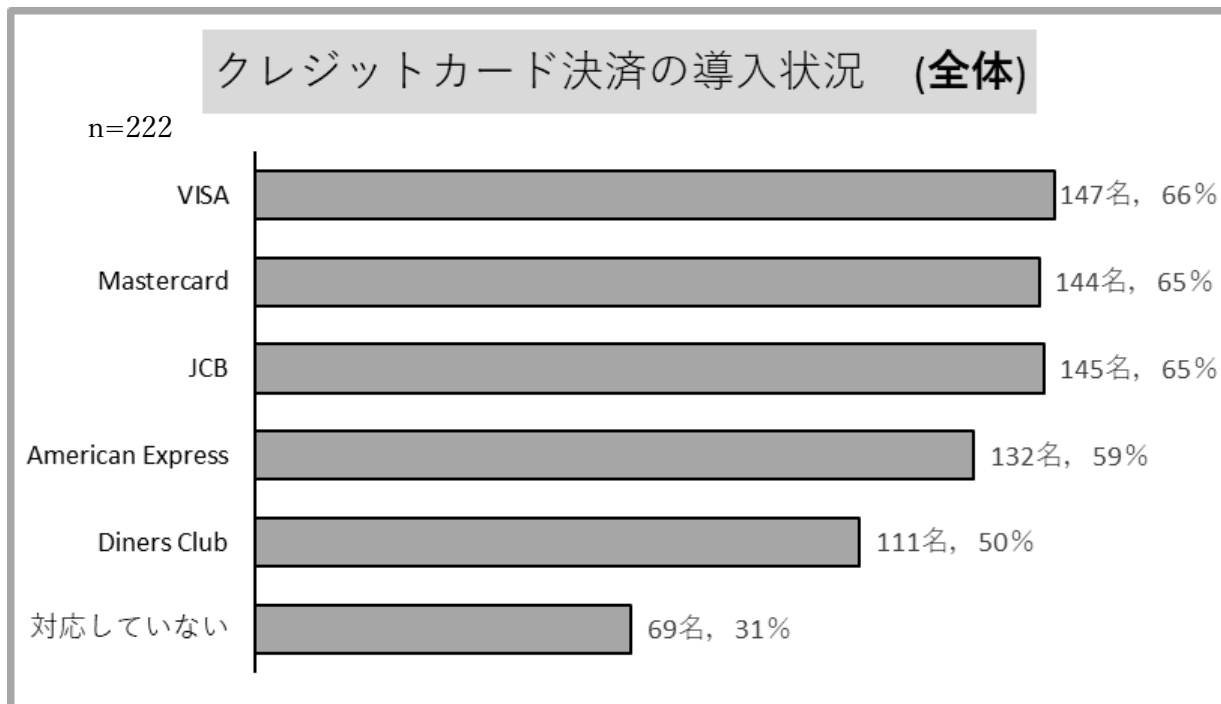
調査目的	今後の国内外からの観光客受け入れ体制を整えるにあたり、キャッシュレス決済やインバウンド対応への現状を把握するため、実態調査を実施する。
調査対象	山口商工会議所会員 873 事業所 (商業部会787事業所、観光サービス部会650事業所のうち、小売業 376 事業所、飲食業 201 事業所、宿泊業 25 事業所、サービス業 209 事業所、その他 62 事業所を抽出。)
調査期間	令和6年1月22日(月)～2月9日(金)
調査方法	アンケート依頼用紙を郵送配布し、FAX または Google form を用いて回答していただいた。
回答数	222 件(FAX:102 件、Google form:120 件) ※ <u>回答率 25.4%</u>
調査項目	①回答者の主な業種 ②キャッシュレス決済について ③インバウンド対応への備えについて

①回答者の主な業種



②キャッシュレス決済について

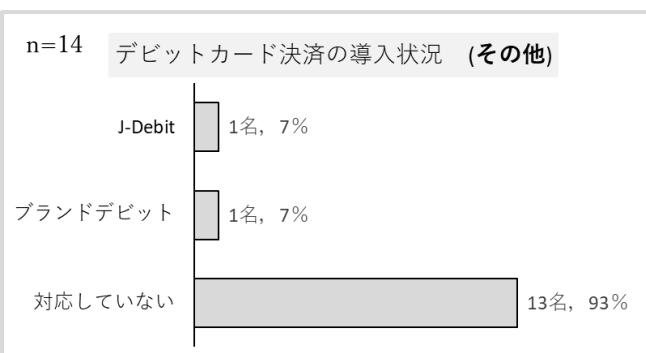
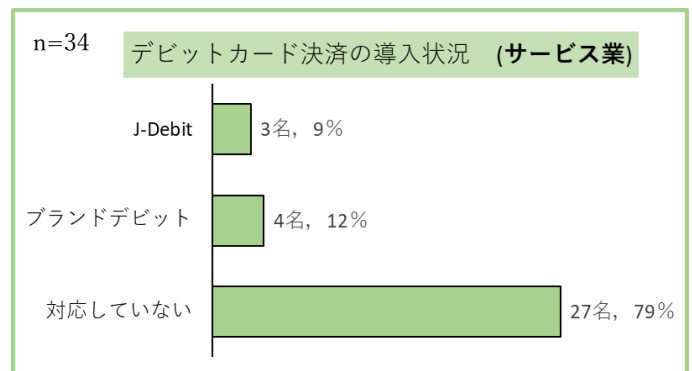
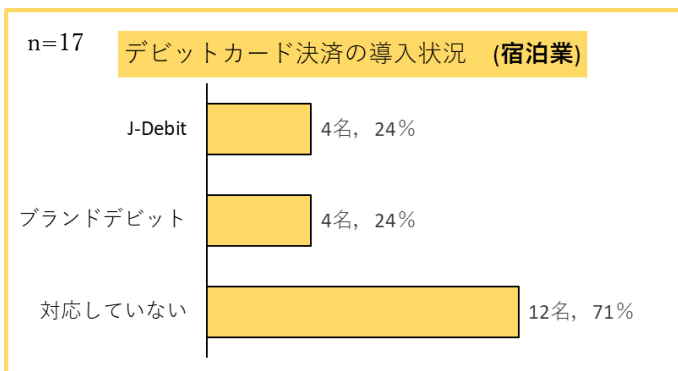
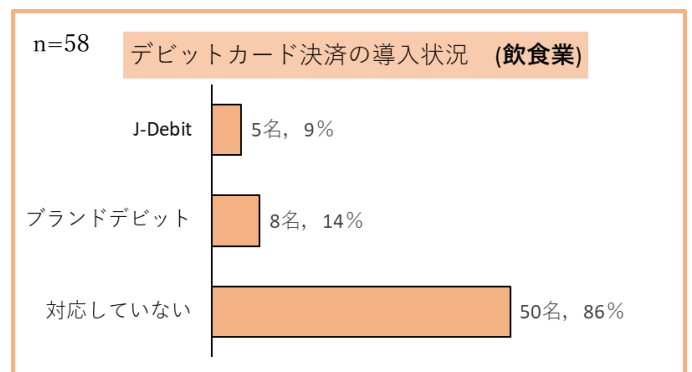
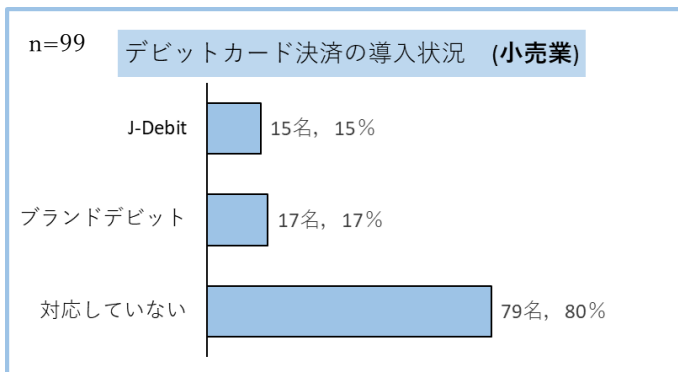
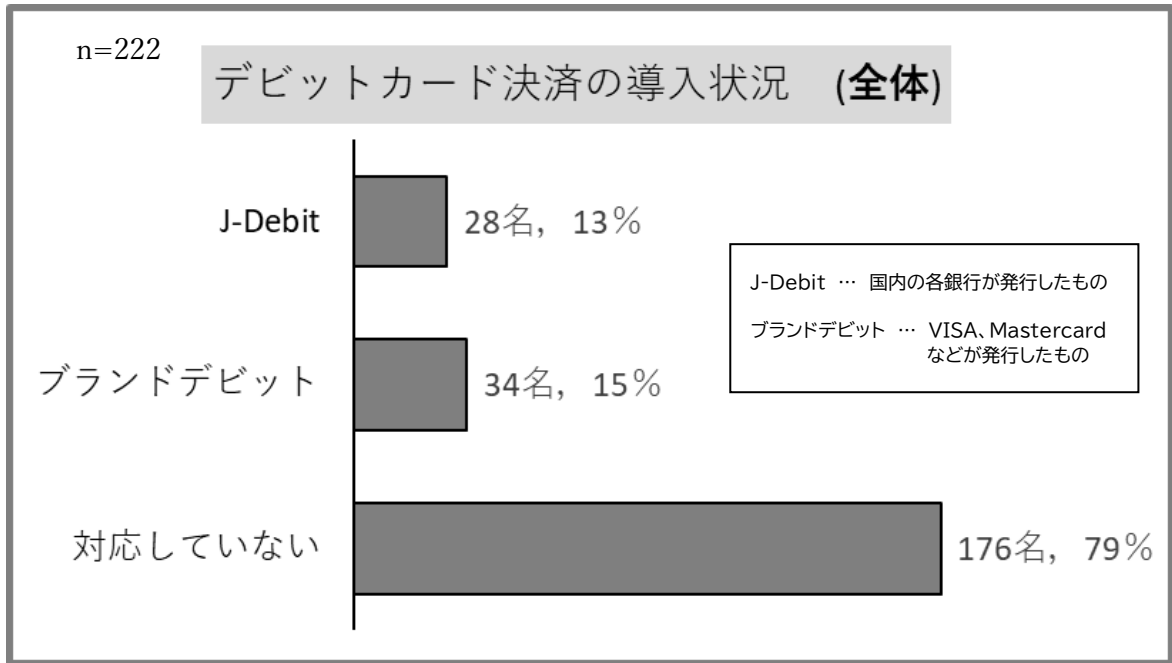
クレジットカード決済の導入状況



全体の傾向として、いずれのカードブランドでも約60%は導入済みとの回答であった。

業種別に比較すると、飲食業において「対応していない」と回答した割合が26事業所(45%)と最大の数値であった。一方、宿泊業では国内シェア率が高い「VISA」「JCB」の導入率は80%を上回る数値であり、「対応していない」という回答も18%と最小であった。

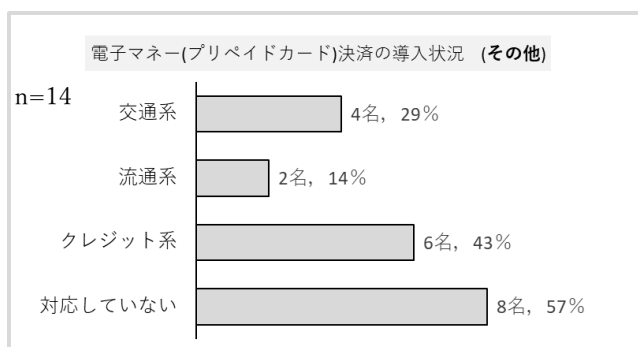
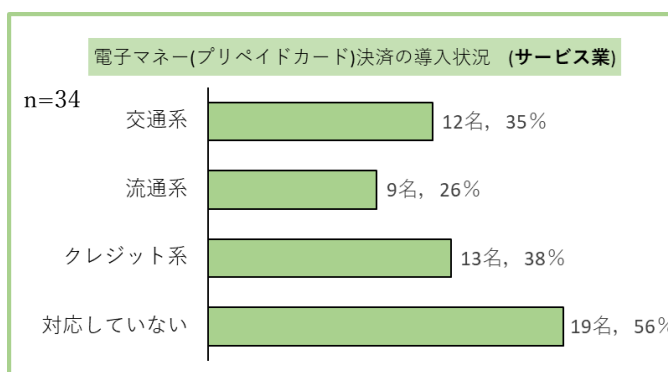
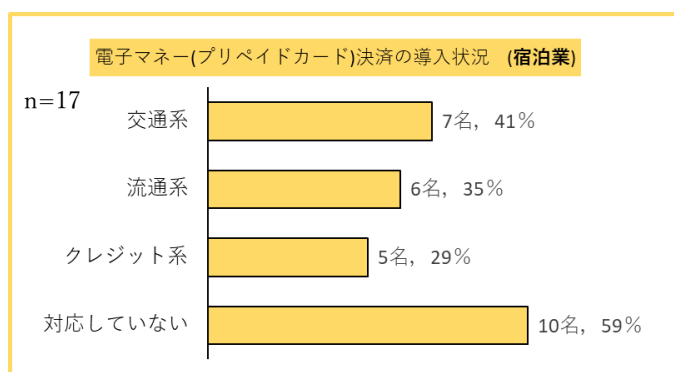
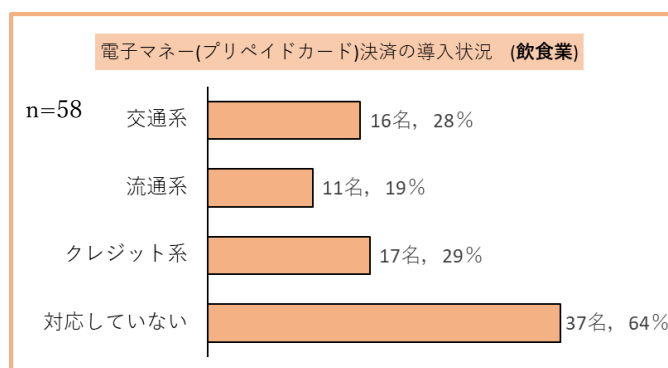
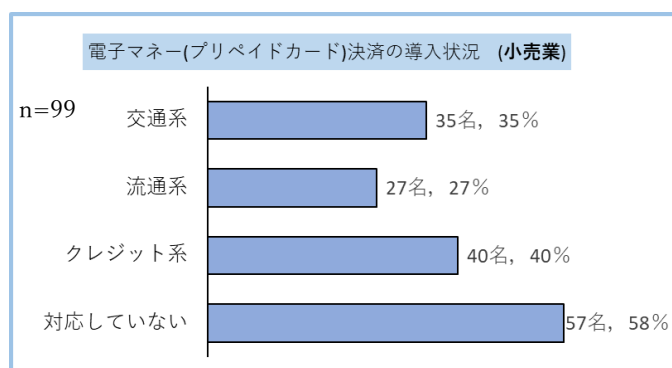
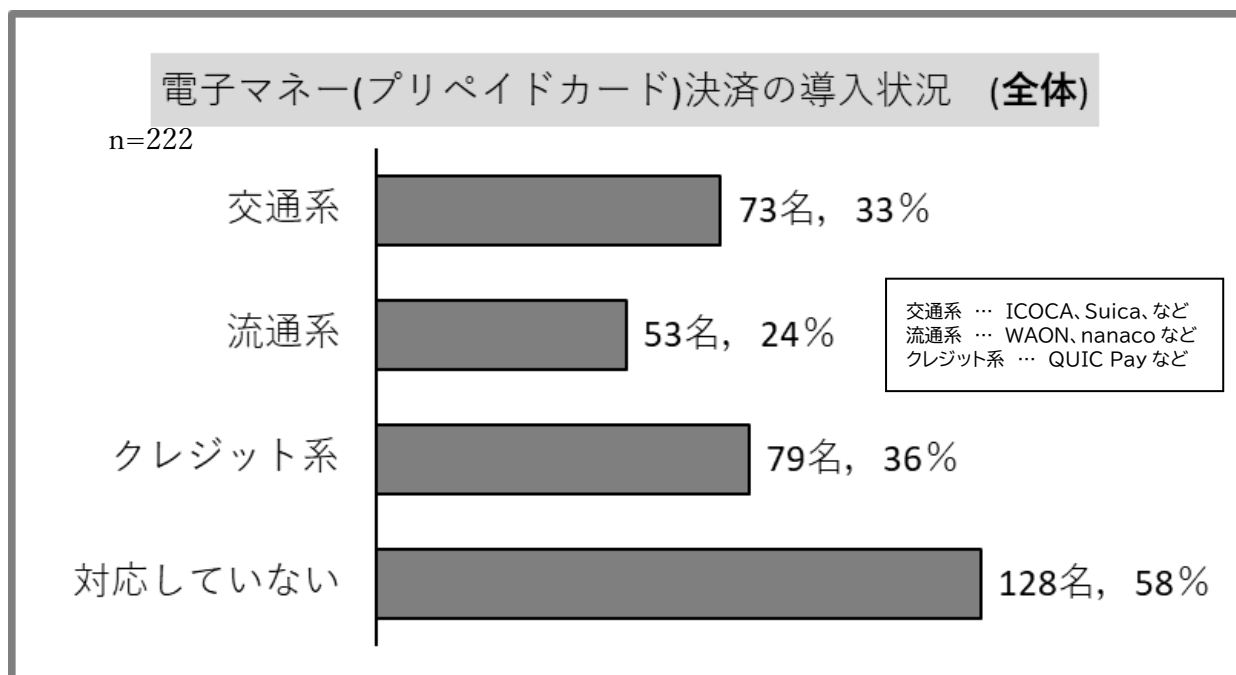
デビットカード決済の導入状況



全体の傾向として、約 80%の事業者が対応していないとの回答であった。J-Debit とブランドデビットの導入率では優位な差は見られなかった。また、他の決済方法と比較して導入率が著しく低い傾向となった。

業種別に比較をすると、宿泊業が導入率 20%超と最多であった。

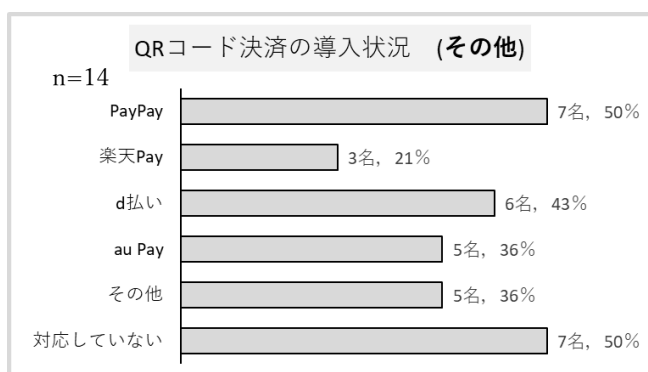
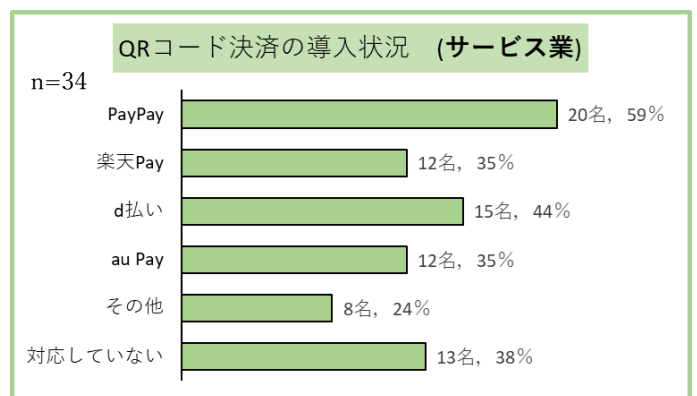
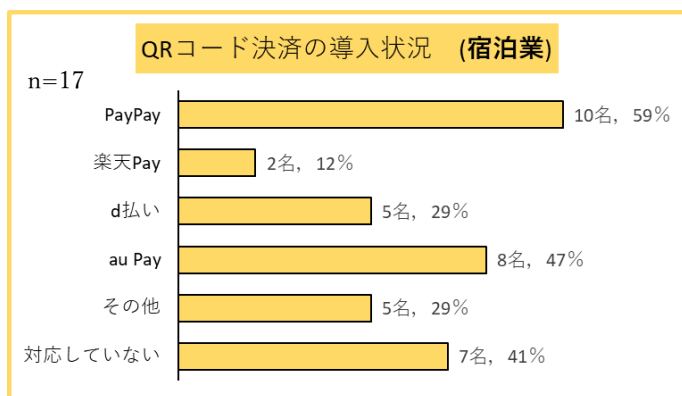
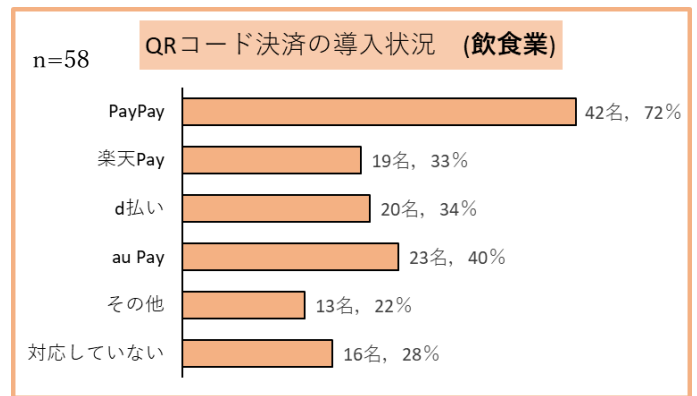
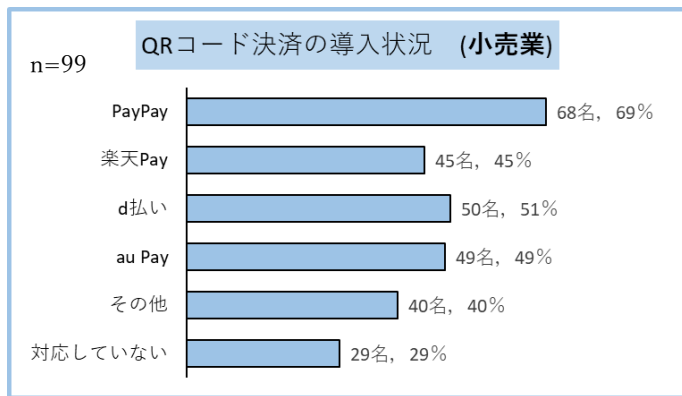
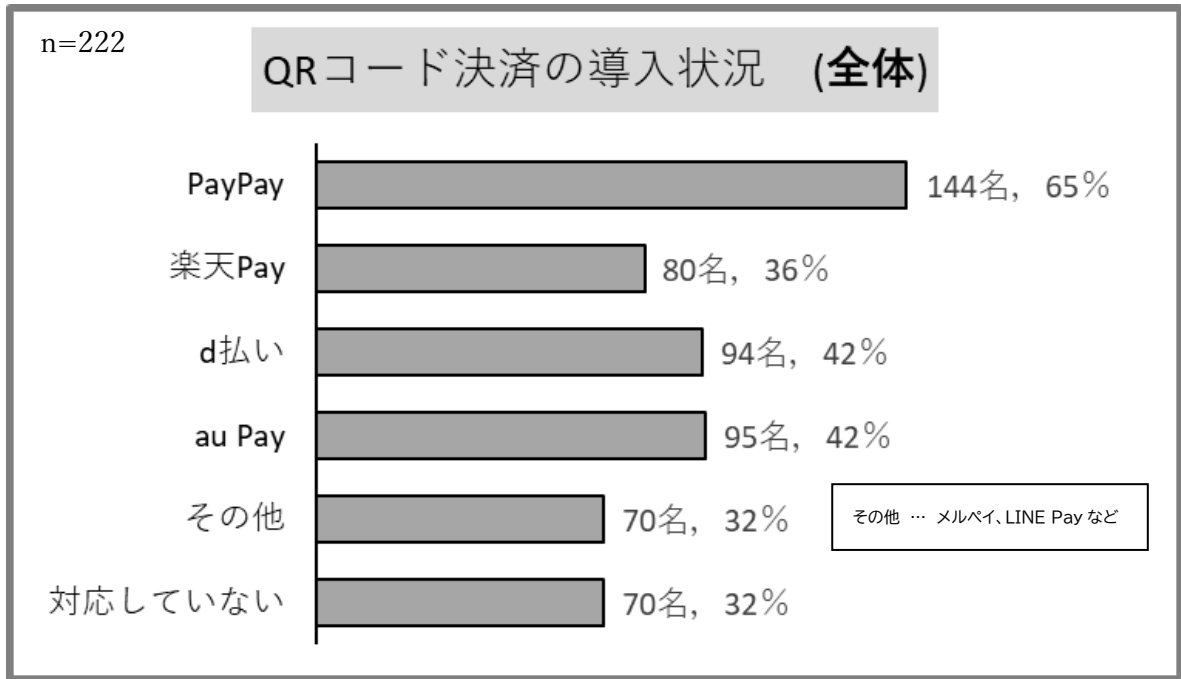
電子マネー(プリペイドカード)決済の導入状況



全体の傾向として、「交通系」「流通系」「クレジット系」いずれも 20~30%程度の導入率であった。

業種別に比較すると、飲食業のみ「対応していない」の回答が 60%を上回った。また、宿泊業では「流通系」の導入率が唯一 30%を超え、「クレジット系」の導入率を上回った。

QRコード決済の導入状況

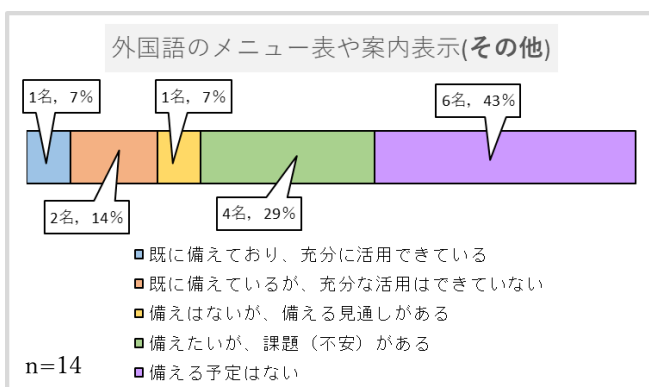
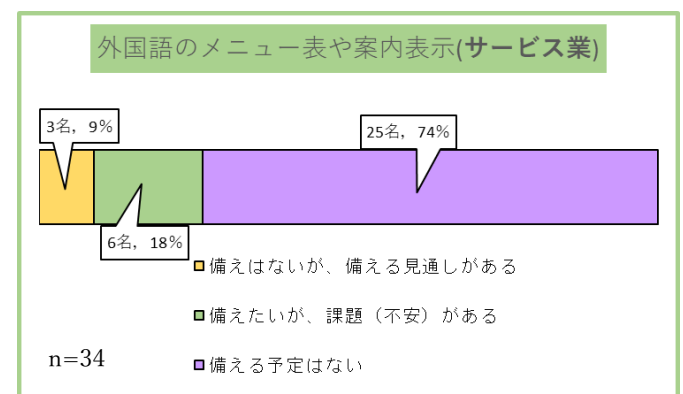
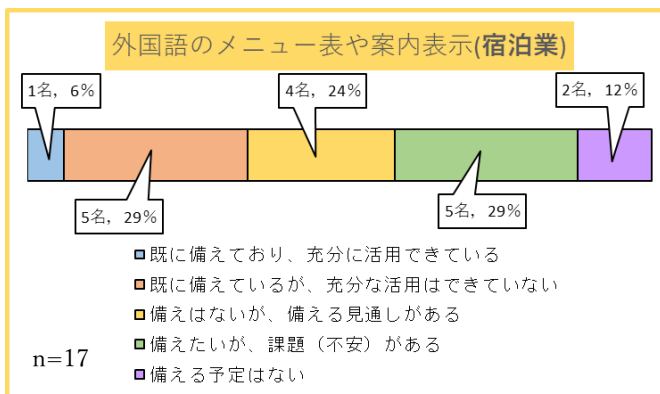
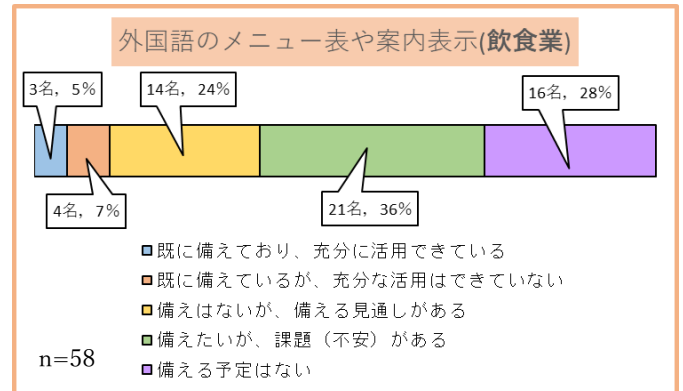
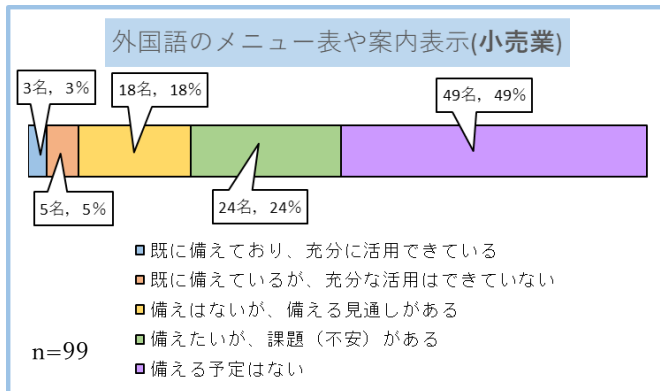
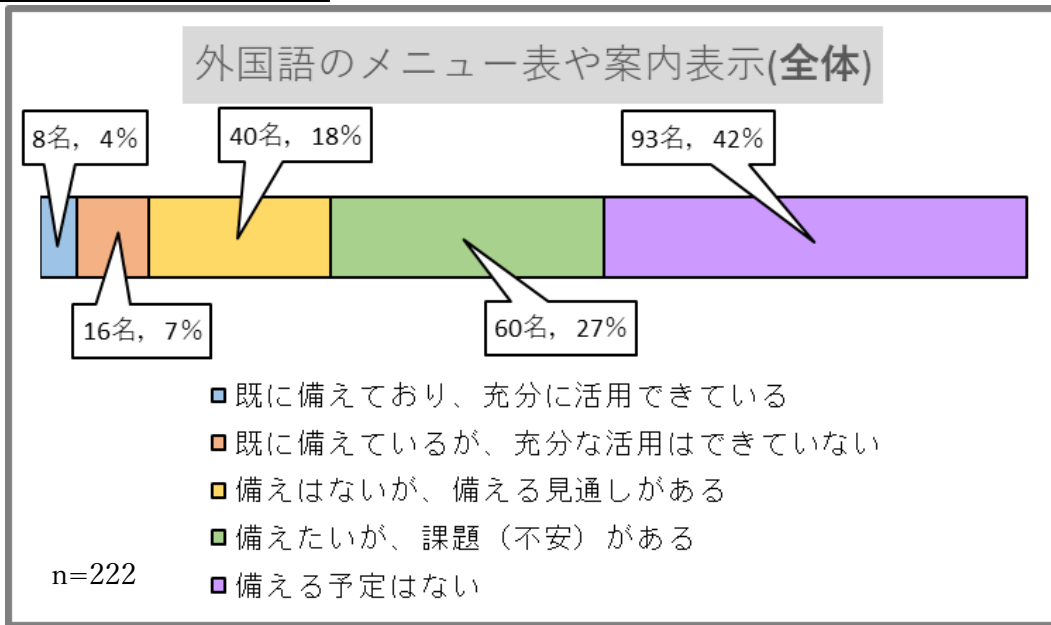


全体の傾向として、「PayPay」の導入率が60%を超え、他と比較して大きな差があった。

業種別に比較をすると、小売業と飲食業では「PayPay」以外の導入率の差が小さく、宿泊業では「楽天Pay」の導入率が12%と他業種と比較して低い傾向が見られた。「対応していない」と回答した割合は小売業と飲食業が約30%、宿泊業とサービス業が約40%を占めていた。

③インバウンド対応への備えについて

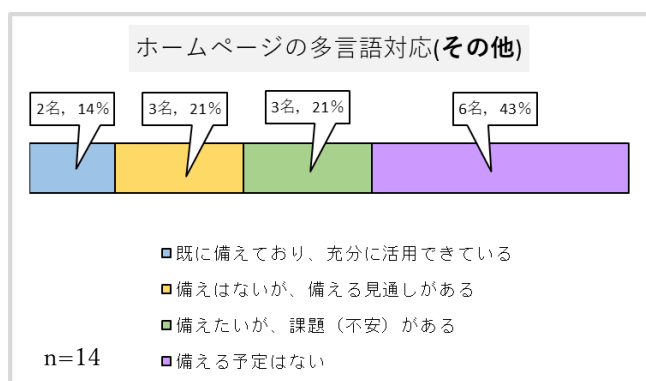
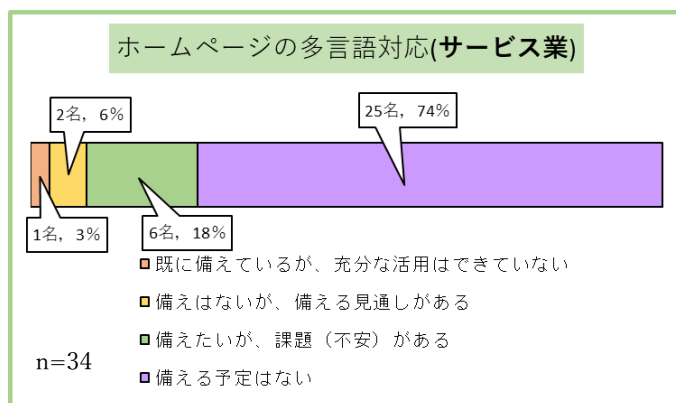
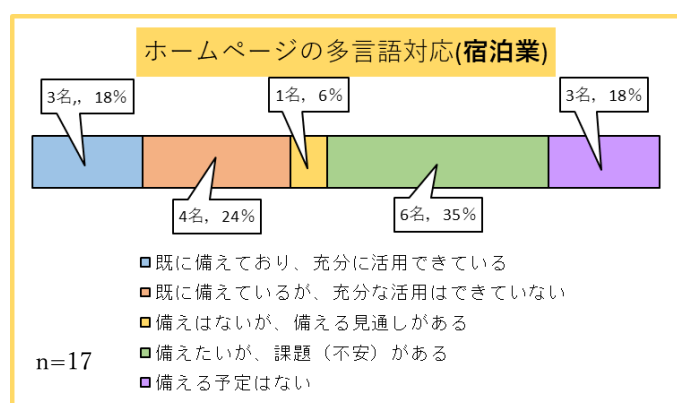
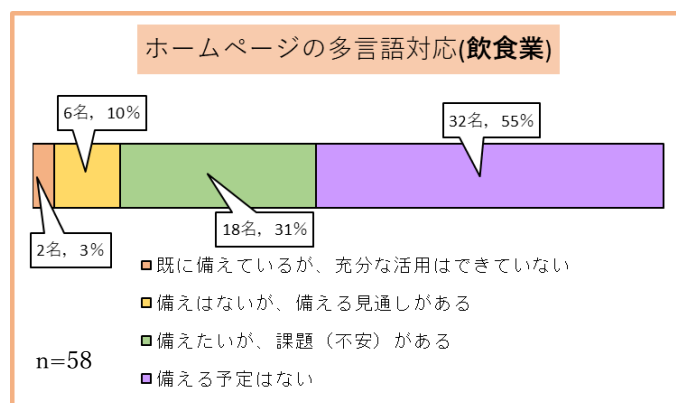
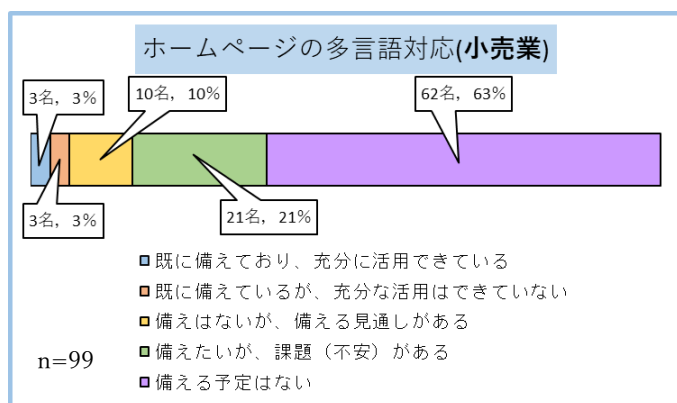
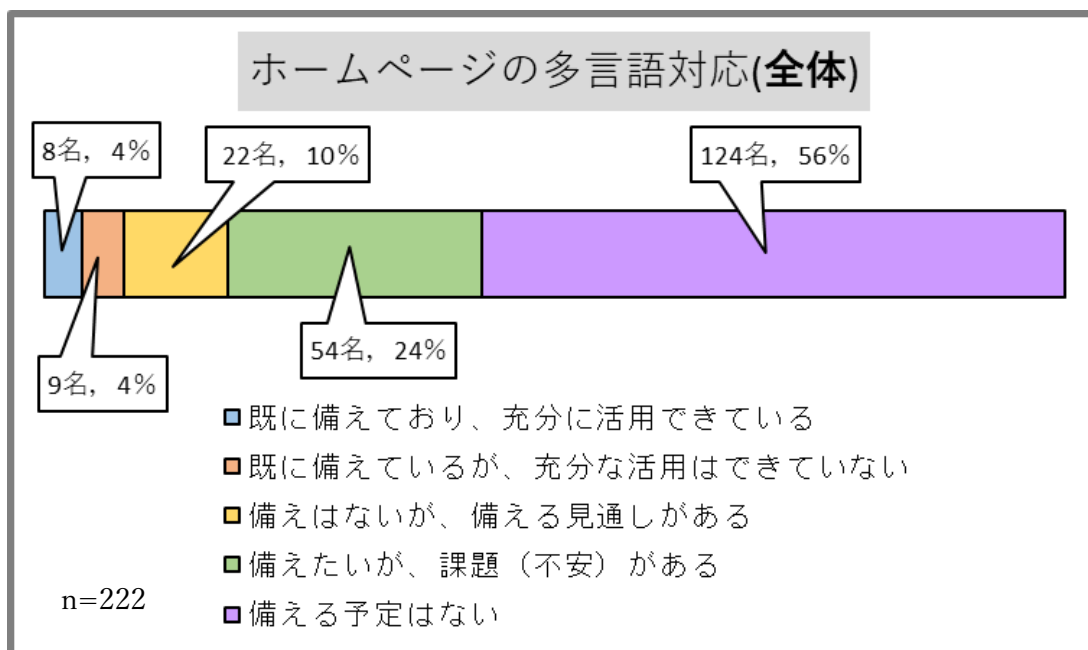
外国語のメニュー表や案内表示



全体の傾向として、「備える予定がない」と回答した事業所が約40%を占めていた。

業種別に比較すると、宿泊業は既に備えている割合が35%と最も多く、「備える予定がない」という回答は12%と最小であった。飲食業では、「備えたいが、課題(不安)がある」という回答が唯一30%を超える状況であった。サービス業では、既に備えている事業者は皆無であり、70%以上が「備える予定はない」との回答であった。

ホームページの多言語対応

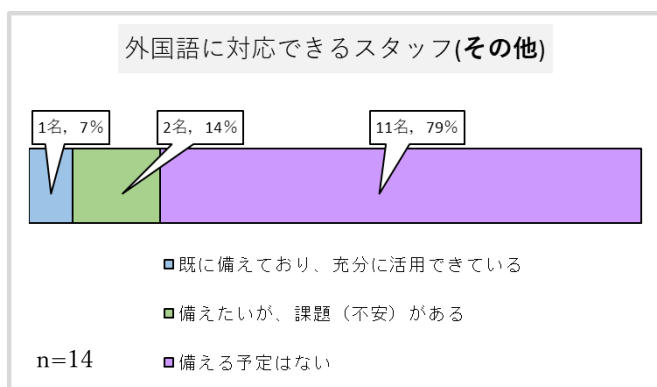
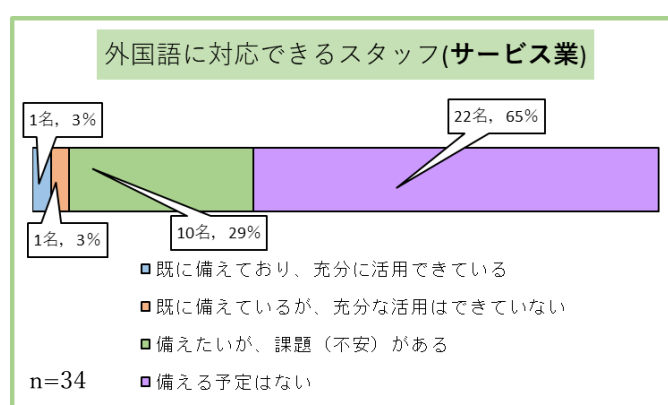
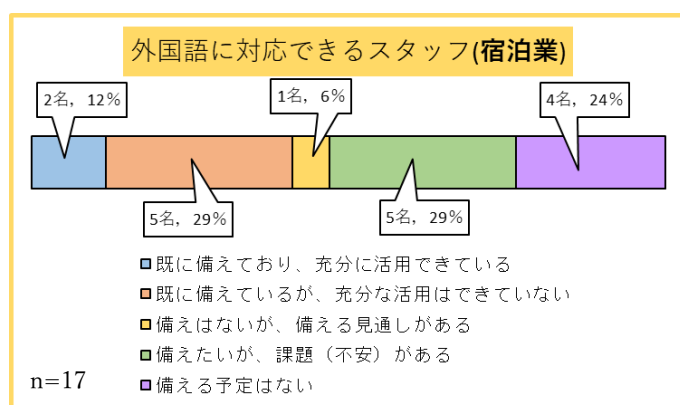
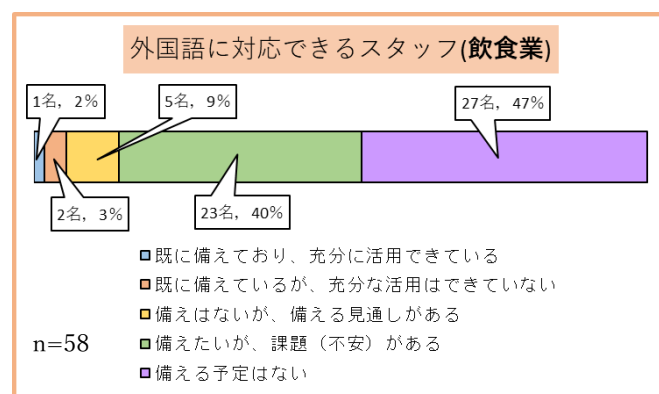
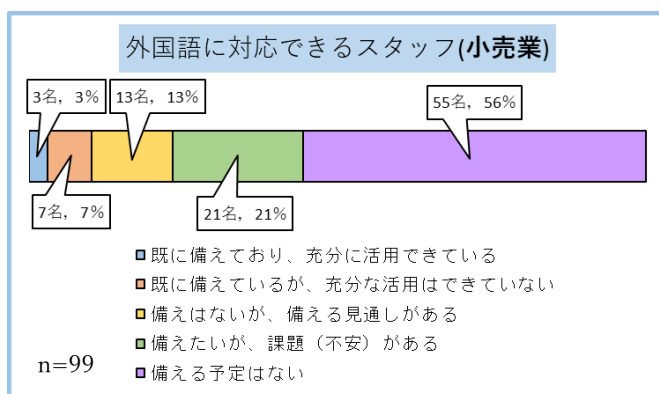
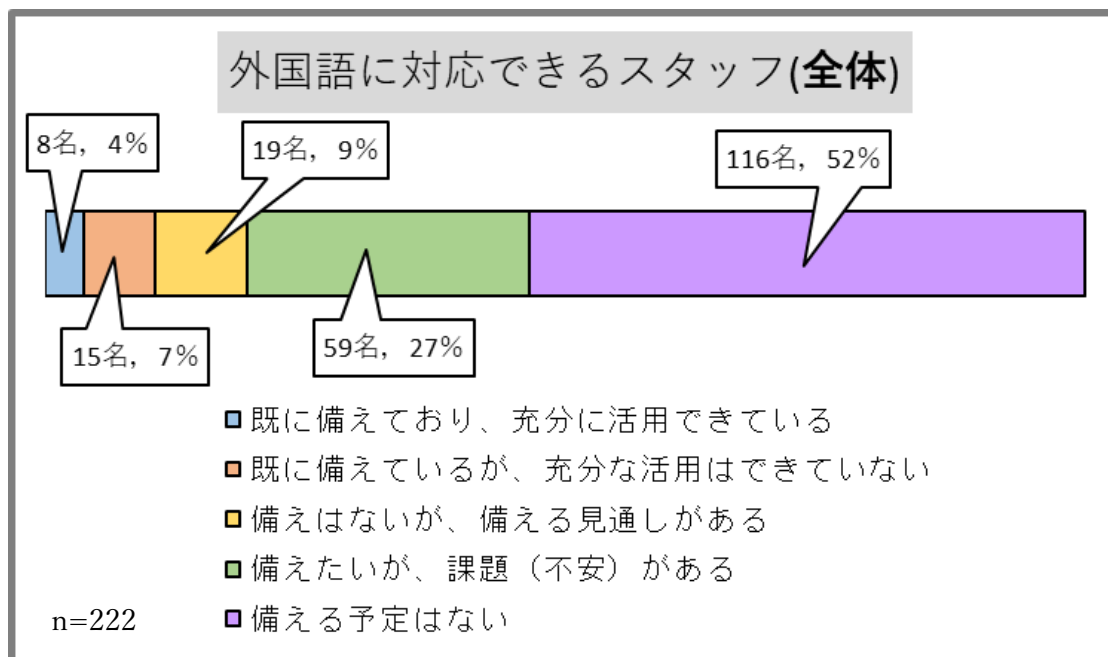


全体の傾向として、「備える予定がない」と回答した事業所が50%超を占めていた。

業種別に比較すると、宿泊業は「既に備えている」割合が40%超と最多であった。一方、小売業は60%超、サービス業は70%超が「備える予定はない」との回答であった。

また、各業種において、「備える見通しがある」より「課題（不安）がある」との回答の割合が優位に多い傾向がみられた。

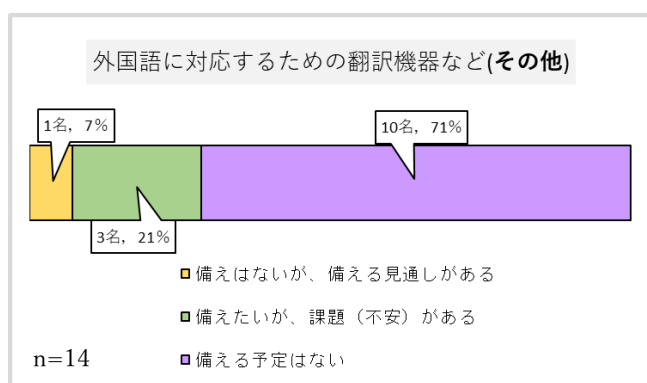
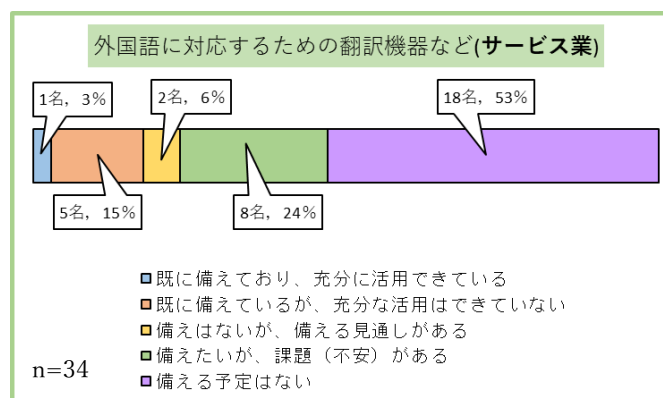
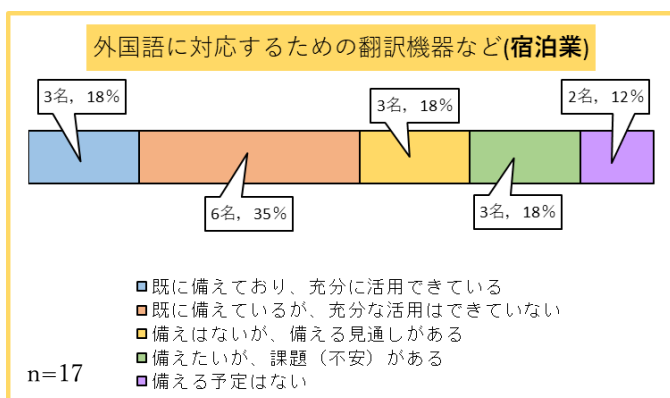
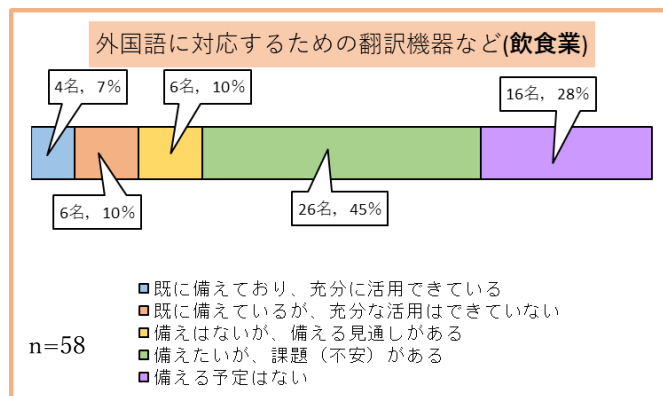
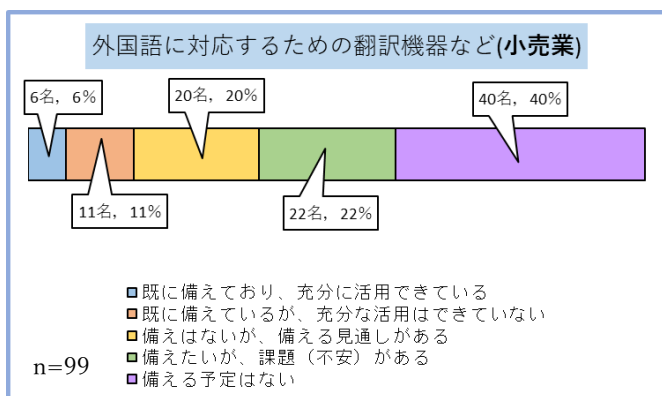
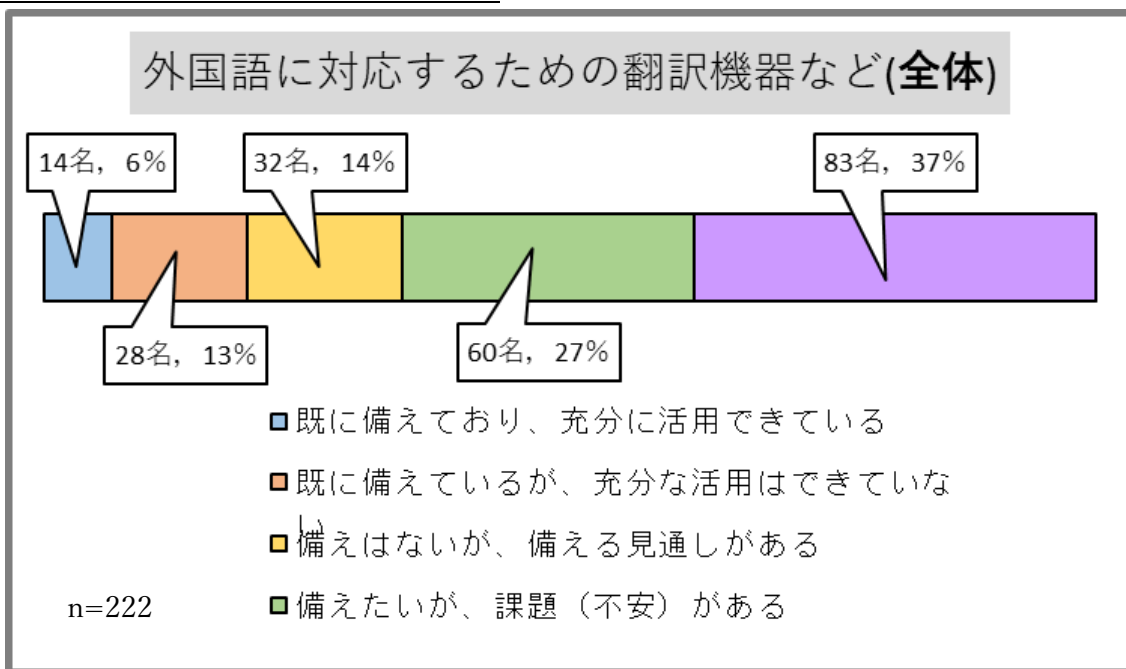
外国語に対応できるスタッフ



全体の傾向として、「備える予定がない」と回答した事業所が50%超を占めていた。

業種別に比較すると、宿泊業は既に備えている割合が40%超と最多であった。一方、他業種ではそれぞれ約50~60%が「備える予定はない」との回答であった。また、飲食業では、「備えたいが、課題(不安)がある」との回答が唯一40%を占める結果となった。

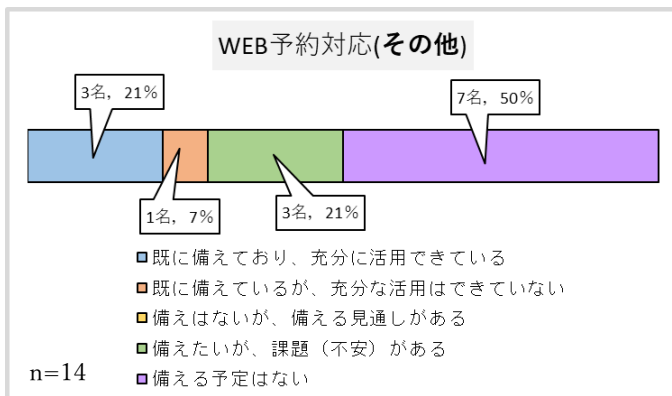
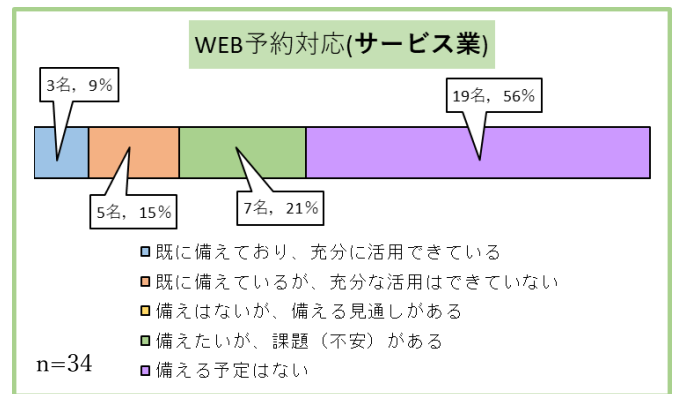
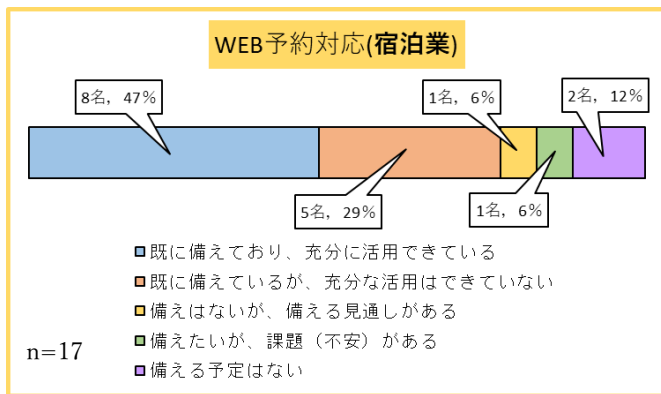
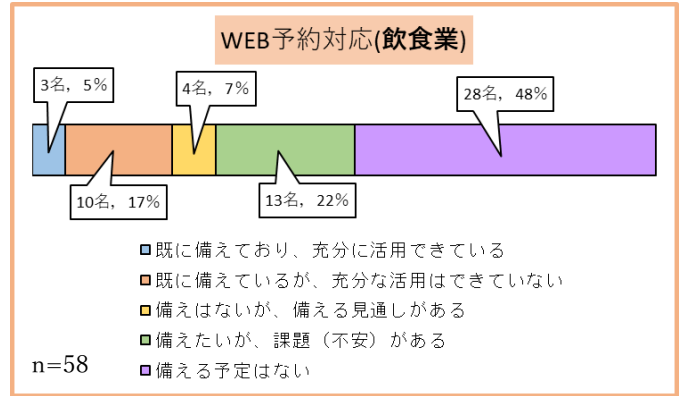
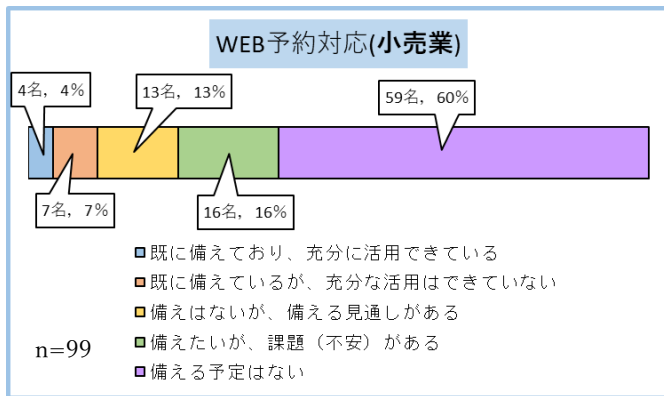
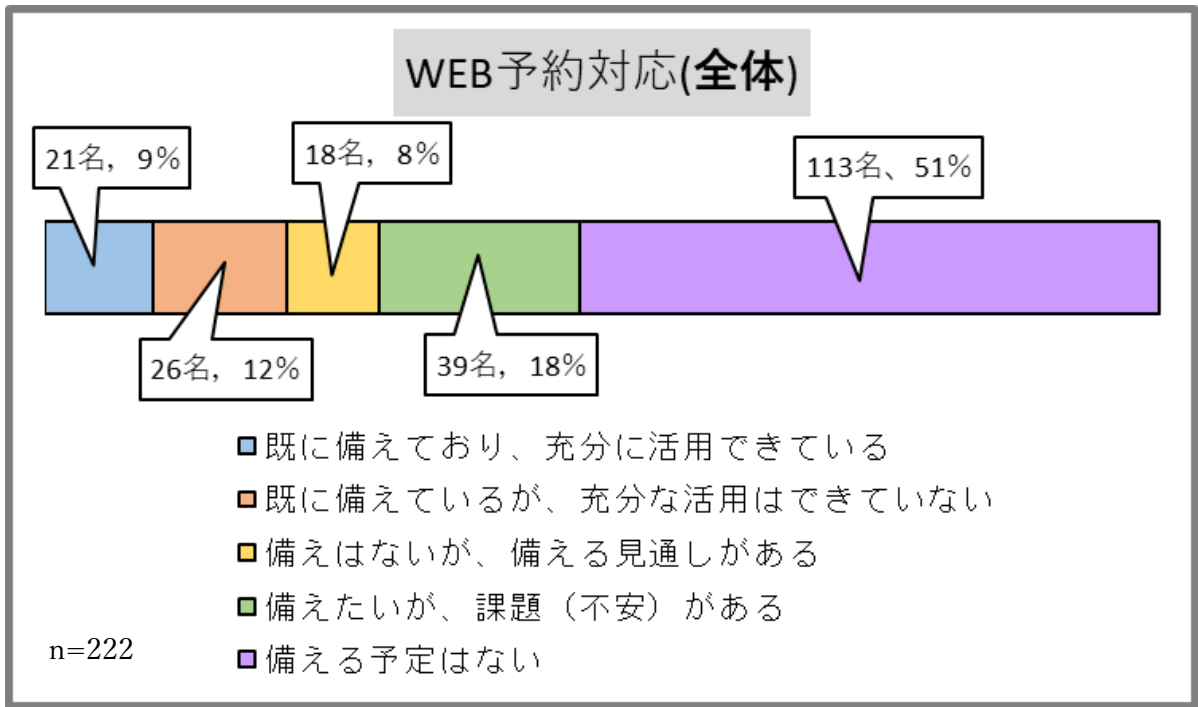
外国語に対応するための翻訳機器など



全体の傾向として、他のインバウンド対応と比較して対応済みや対応予定の事業所が多く見られた。

業種別に比較すると、飲食業では「備えたいが、課題(不安)がある」という回答が40%を上回り、他業種と比べて特徴的な傾向であった。一方、宿泊業は、50%超が既に備えている旨の回答であったが、30%超の事業者が「十分な活用はできていない」との回答であった。

WEB 予約対応



全体の傾向として、約50%が「備える予定はない」との回答であった。

業種別に比較すると、宿泊業は約80%が既に備えている旨の回答をしており、約50%が「十分に活用できている」との回答であった。一方、小売業は60%が「備える予定はない」との回答であった。また、飲食業とサービス業では「十分な活用はできていない」や「備えたいが、課題(不安)がある」の回答がどちらもそれぞれ約20%を占める結果となった。