

令和元年度とくしま政策研究センター調査研究

---

# 徳島県南部に訪れた観光客の 満足度調査とトラブル防止策の検討

---

徳島県南部総合県民局

令和2年3月

## I 序 論

### 1 地域の現状

南部圏域は、阿南市、那賀町、牟岐町、美波町、海陽町で構成され、全面積は、約 1,500 km<sup>2</sup>で、県全体の 36.2%を占めている。また、総人口は、95,987 人（徳島県推計人口・R2.1.1）で、県全体の 13.2%となっている。

南部圏域には、世界有数のサーフスポットである「カルフポイント」や、西日本で2番目に高い「剣山」などをはじめとする多数の地域資源があり、「体験型観光」や「アウトドアスポーツ」のフィールドとなっている。

また、農村舞台やお祭りなど地域色豊かな「文化」が根付いており、徐々に国内外から参加する観光客が増えている。

「食」の分野においては、イセエビ、アオリイカ、アワビ、阿波尾鶏といった、全国レベルの特産品があり、海産物については、旬の季節に各地で食材を楽しむお祭りが開催されている。

また、四国八十八箇所21番・22番・23番札所を有しており、春と秋には、お遍路さんで賑わい、最近では、外国人の歩き遍路も徐々に増えてきている。

このような中、2020年の東京オリンピック・パラリンピック、2021年のワールドマスターズゲームズ2021関西（以下「WMG2021関西」という。）といった国際スポーツ大会や、2025年の「大阪・関西万博」の開催が予定されており、世界から注目が集まるこの千載一遇のチャンスを活かすため、1市4町を対象エリアとする日本版DMO法人「一般社団法人四国の右下観光局」が平成30年度に発足され、インバウンド誘致や広域観光の推進に取り組んでいる。

### 2 調査研究の背景・目的

「WMG2021関西」や「大阪・関西万博」の開催など、南部圏域においてもインバウンド需要の増加が見込まれており、外国人観光客の受入態勢の整備が喫緊の課題となっている。

そのため、外国人観光客の「泊まる」、「食べる」、「買う」といった消費行動に関する満足度調査を実施し、南部圏域におけるトラブル事例や不満、要望などの課題を把握、分析することにより、対応策を検討し、インバウンド受入態勢の整備を図ることとする。

## II 調査内容

### 1 外国人観光客の満足度調査の実施

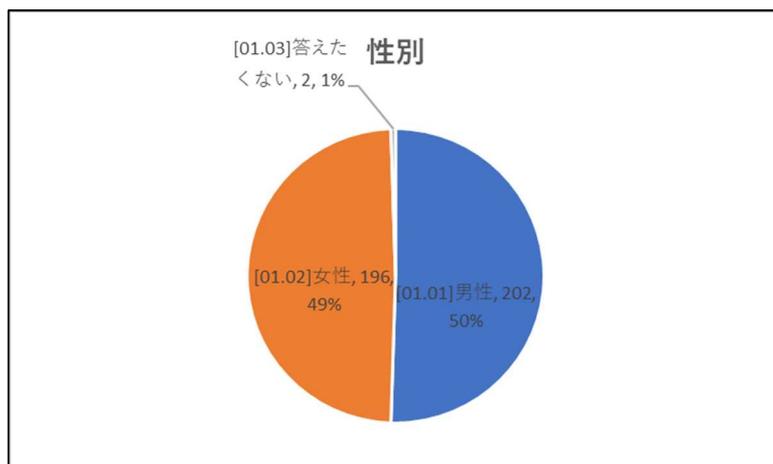
#### (1) 調査概要

調査対象者	■性別：全性別 ■年齢：全年齢 ■対象地域（サンプル数）：台湾（150）・香港（150）・オーストラリア（50）・アメリカ（50） ※延べ宿泊者数調査（徳島県南部観光統計調査）に係る調査結果による各国の宿泊者数の概ねの割合となるよう、サンプル数は設定した。 ■その他条件：回答者（分母）の条件は日本に訪れたことがある人
調査手法	インターネット調査
調査期間	令和2年1月24日（金）～令和2年2月3日（月）
調査実施会社	株式会社Fun Japan Communications
調査結果の見方	・nは回答者数を表している。 ・設問の回答には、単一回答と複数回答がある。複数回答の設問は、回答率(%)の合計が回答者数を超える場合がある。 ・その他記述に記入があっても、設問に適当でない回答やNAなどにより、回答数と誤差が生じている場合がある。 ・徳島県南部へ訪れたことがない旅行者の意見は（参考）扱いとする。

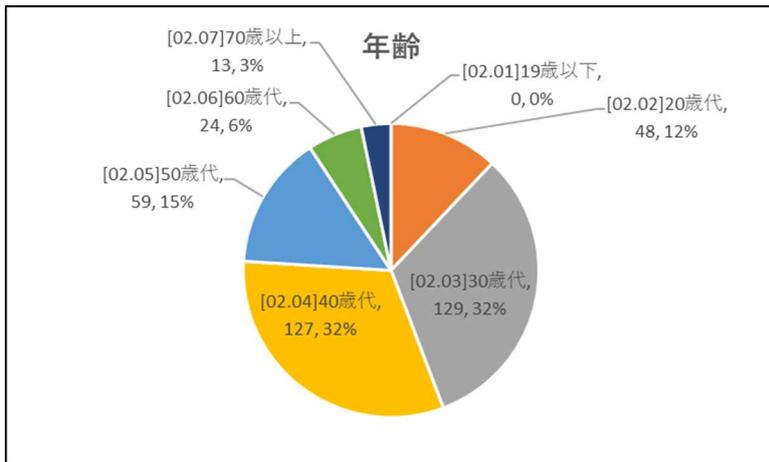
※インターネット調査の対象国については、徳島県南部観光統計調査において、南部圏域への来訪者数が多い台湾、香港、アメリカ、オーストラリアを選定することとした。

#### (2) 回答者属性

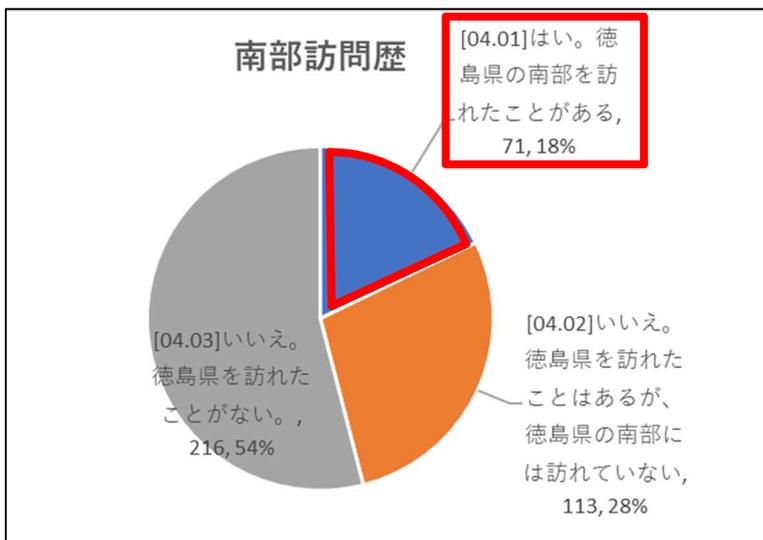
【性別】 n=400



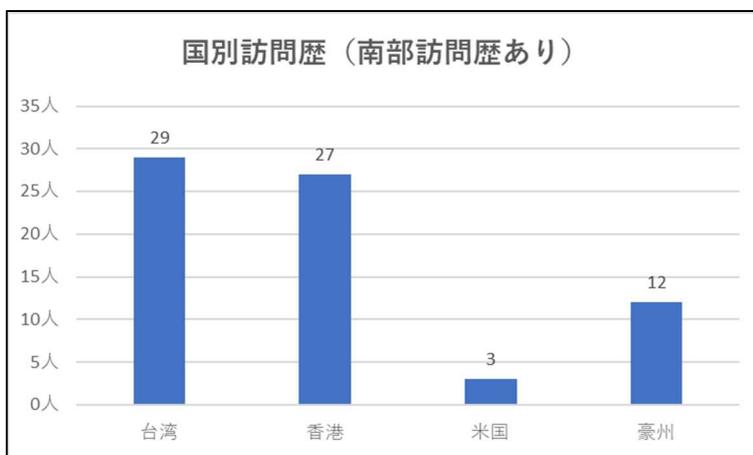
【年齢】 n=400



【南部への訪問があるか】 n=400

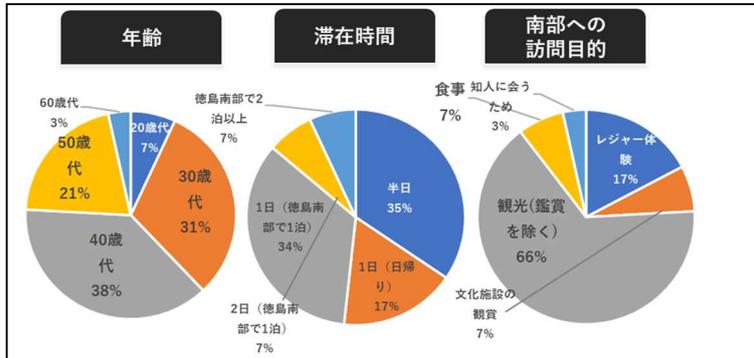


【国別訪問歴（南部訪問者）】 n=71

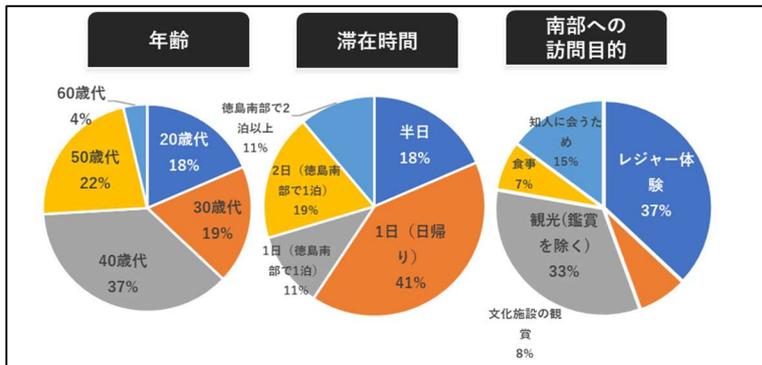


【国別属性（南部訪問者）】

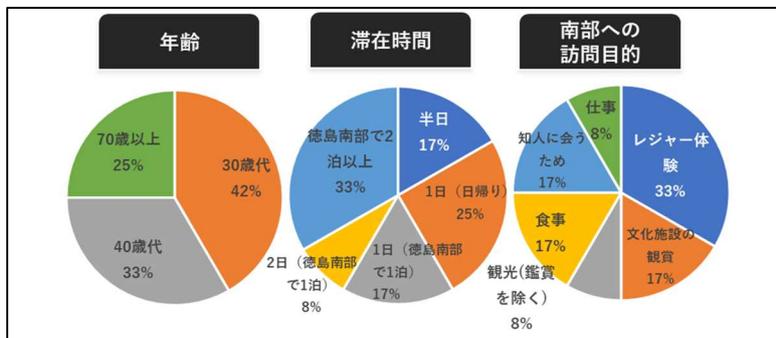
台湾 n=29



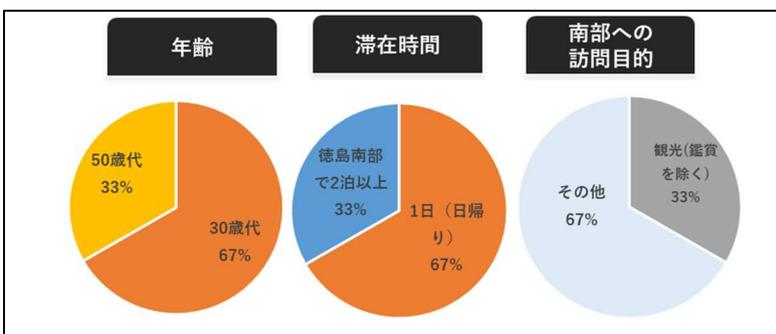
香港 n=27



オーストラリア n=12



アメリカ n=3



### (3) 調査項目

外国人観光客は、徳島県南部圏域の訪問について、どのような点で不満を抱えているのかについて、宿泊事業者・飲食事業者・お土産物屋（小売事業者）に対する具体的な不満や要望事項、トラブルとなった事例からインバウンドの受入環境の問題点を考察する。

なお、南部圏域における不満や要望については、全国的な傾向との比較検討も行うため、日本に旅行したことがある外国人を対象にインターネット調査を実施し、徳島県南部訪問者における調査結果を集計している。

調査内容については、旅マエ（訪問前）及び旅ナカ（訪問中）に、宿泊施設、飲食施設、お土産物屋（小売事業者）に対する不満や要望、トラブル事例について質問した。

※具体的記述の回答数が少なかった設問については、徳島県南部に訪問したことがない者の答を参考意見として記載する（徳島県南部の事業者に対する意見ではない）。

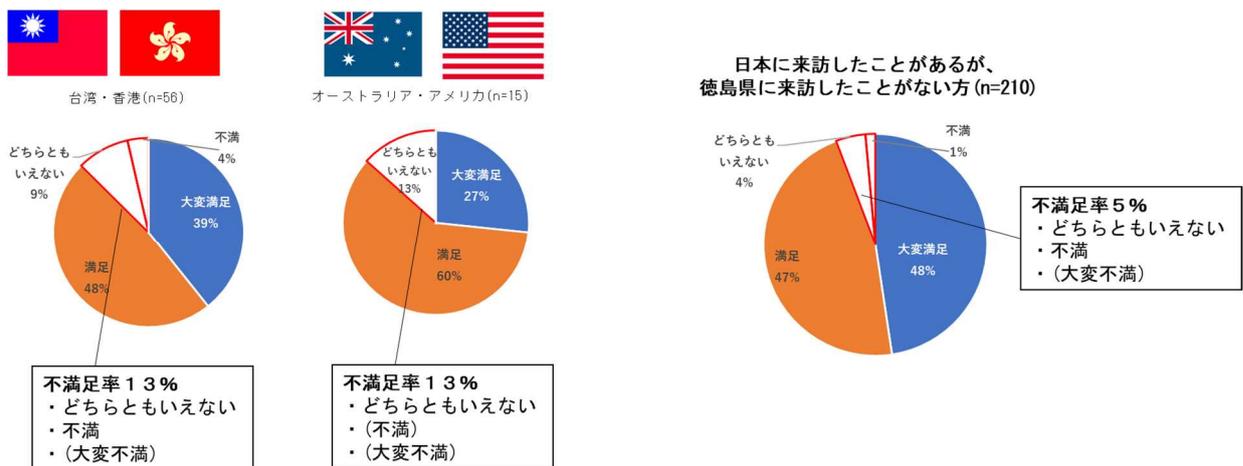
※不満要望率とは、回答者のうち、不満や要望があった者の割合とする。（複数回答している場合は、1でカウントする。）

#### 【質問内容】

- ア 徳島県南部における旅行の満足度及び再来訪意欲
- イ 「旅マエ」における宿泊・飲食・買い物や土産に係る不満や要望
- ウ 「旅ナカ」における宿泊・飲食・買い物や土産に係る不満や要望
- エ 「旅ナカ」における宿泊・飲食・買い物や土産に係るトラブル事例

### (4) 調査結果

#### ア 徳島県南部における旅行の満足度及び再来訪意欲



■南部圏域へ訪問した人は、徳島県に来たことがない人よりも不満を感じている。  
 ■アジア圏、英語圏（出身地域）に関係なく、南部圏域に対する一定規模の不満を感じている。

## イ「旅マエ」に係る不満足要因

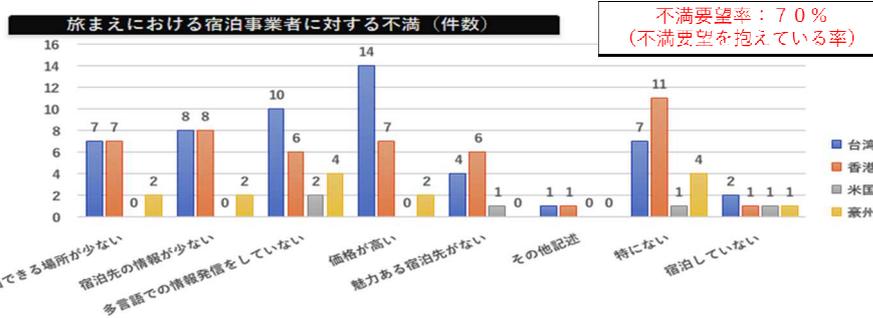
### 宿泊施設

Q 旅行の準備についてお聞きします。宿泊先を選ぶ際に、下記のようなことを感じましたか。  
当てはまるものを全て選択してください

#### 【全体結果】

	徳島県南部訪問経験あり				徳島県訪問経験あり（南部訪問なし）				徳島県訪問なし			
	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州
[15.00]旅行の準備についてお聞きします。宿泊先を選ぶ際に、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
宿泊できる場所が少ない	24%	20%	10%	26%	8%	15%	0%	25%	5%	17%	0%	3%
宿泊先の情報が少ない	28%	15%	20%	30%	43%	22%	0%	50%	9%	17%	0%	6%
多言語での情報発信をしていない	34%	43%	20%	22%	22%	20%	67%	25%	26%	33%	17%	9%
価格が高い	48%	53%	49%	26%	43%	40%	0%	25%	35%	17%	33%	25%
魅力ある宿泊先がない	14%	25%	7%	22%	22%	28%	33%	25%	7%	0%	33%	3%
その他	3%	3%	17%	4%	2%	8%	0%	0%	9%	0%	0%	6%
特になし	24%	15%	30%	41%	30%	23%	33%	25%	33%	33%	33%	56%
宿泊していない	7%	8%	5%	4%	0%	0%	33%	25%	7%	8%	0%	13%

#### 【南部エリア訪問者】



#### 【その他自由記述】

（南部訪問者）

- ・交通に関する情報が足りない
- ・古くてボロボロだった。

（南部以外訪問者）

- ・公共交通機関で行ける宿が少ない（アクセスが悪い）。
- ・シングル利用できる部屋が少ない。
- ・部屋が小さい。
- ・予約サイトに客室の写真が少なく、実際はどんな部屋なのかわからないので予約しづらい。
- ・宿泊施設に洗濯機や乾燥機がない。洗濯物を干すところがない。
- ・朝ごはんのメニューの種類が少ない。
- ・喫煙可能な客室のあるホテルが多すぎた
- ・英語を話す人や翻訳者がとても少ない

■南部エリアにおいては、「価格が高い」ことについて、他エリアよりも不満を感じる割合が高い。

■「多言語での情報発信をしていない」「宿泊先の情報が少ない」は、訪問エリアに関係なく、不満を感じており、情報不足に関する不満要望が高い傾向となっている。

■その他自由記述で、他エリア訪問者が感じた不満は、南部圏域でも想定されるものであり、対策が求められる。

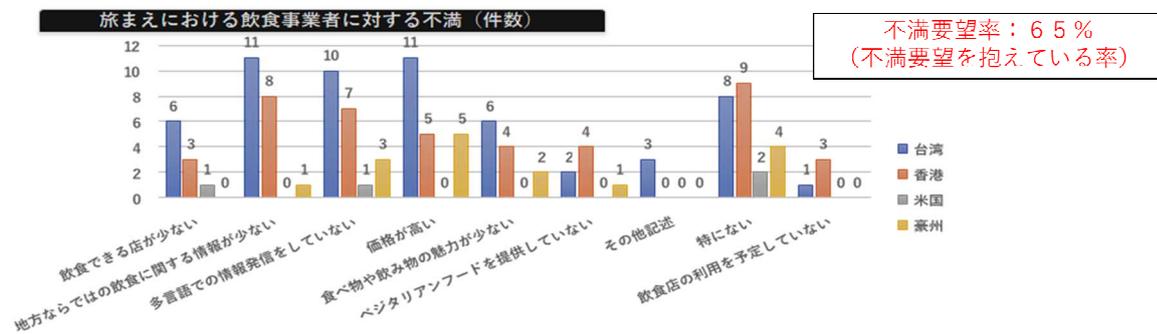
## 飲食施設

Q 旅行の準備についてお聞きします。旅行先での食べるものや飲食店を調べる際に、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。

### 【全体結果】

	徳島県南部訪問経験あり				徳島県訪問経験あり（南部訪問なし）				徳島県訪問なし			
	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州
[16.00]旅行の準備についてお聞きします。旅行先での食べるものや飲食店を調べる際に、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
飲食できる店が少ない	21%	3%	4%	11%	10%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	3%
地方ならではの飲食に関する情報が少ない	38%	30%	25%	30%	35%	25%	0%	75%	21%	8%	33%	6%
多言語での情報発信をしていない	34%	38%	27%	26%	27%	27%	33%	50%	26%	25%	17%	13%
価格が高い	38%	25%	32%	19%	14%	12%	0%	25%	5%	42%	33%	22%
食べ物や飲み物の魅力が少ない	21%	10%	4%	15%	17%	7%	0%	0%	0%	17%	0%	6%
ベジタリアンフードを提供していない	7%	8%	2%	15%	2%	5%	0%	25%	5%	8%	0%	3%
その他	10%	3%	16%	0%	0%	12%	0%	0%	2%	0%	0%	3%
特になし	28%	18%	33%	33%	41%	38%	67%	0%	56%	33%	33%	66%
飲食店の利用を予定していなかった	3%	5%	5%	11%	25%	23%	0%	0%	7%	0%	0%	6%

### 【南部エリア訪問者】



### 【その他回答】

#### （南部訪問者）

- ・交通に関する情報が不足。
- ・地域特有の料理に何があるかわからない。
- ・公共交通機関では、様々なお店に行くことができない。

#### （南部以外訪問者）

- ・居酒屋での文化が違う（「お通し」で300~500円を取られる）。
- ・飲食店に関して、よく似た種類の店が多いので、どうやって選ぶか難しい。
- ・行列が長く時間がかかる。
- ・完全禁煙でない。
- ・観光客向けの情報と地元民の情報が違う（本場のご当地グルメを食べることができない）
- ・ネット予約がなく、電話予約のみで不便だ。
- ・夜の営業時間が短い。
- ・ハラルフードのレストランやカフェに関する情報がない。

■訪問エリアに関係なく、「地域ならではの飲食情報が少ない」「多言語で情報発信をしていない」が上位であり、飲食に関する事前の情報不足が不満につながっている。

■その他自由記述で、他エリア訪問者が感じた不満は、南部圏域でも想定されるものであり、対策が求められる。

## 買い物・お土産施設

Q 旅行の準備についてお聞きします。旅行先での買い物の場所やお土産を調べる際に、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。

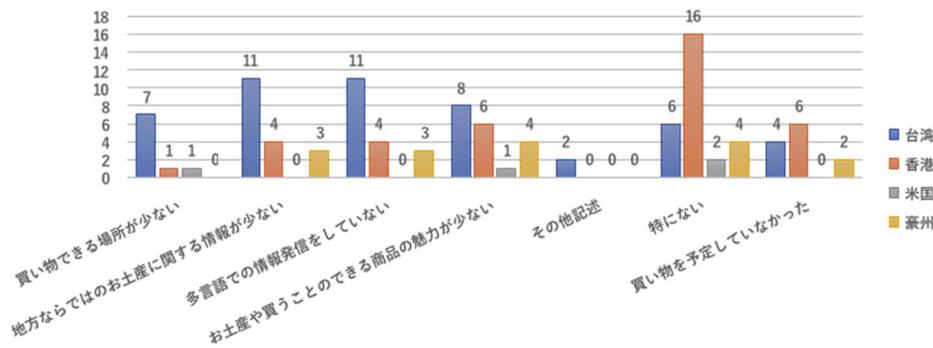
### 【全体結果】

	徳島県南部訪問経験あり				徳島県訪問経験あり（南部訪問なし）				徳島県訪問なし			
	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州
[17.00]旅行の準備についてお聞きします。旅行先での買い物の場所やお土産を調べる際に、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
買い物できる場所が少ない	24%	4%	33%	0%	8%	17%	25%	0%	6%	2%	0%	3%
地方ならではの土産に関する情報が少ない	38%	15%	0%	25%	30%	29%	25%	33%	19%	20%	9%	9%
多言語での情報発信をしていない	38%	15%	0%	25%	28%	16%	25%	0%	16%	15%	16%	19%
お土産や買うことのできる商品の魅力が少ない	28%	22%	33%	33%	23%	30%	25%	0%	20%	13%	7%	6%
その他	7%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	9%	3%	0%	0%
特になし	21%	59%	67%	33%	20%	46%	25%	67%	48%	62%	65%	72%
買い物を予定していなかった	14%	22%	0%	17%	20%	8%	50%	0%	15%	7%	14%	6%

### 【南部エリア訪問者】

旅まえにおけるお土産物屋に対する不満（件数）

不満要望率：48%  
(不満要望を抱えている率)



### 【その他回答】

(南部訪問者)

- ・車がないといける店に限られる。
- ・交通アクセスに関する情報の不足

(南部以外訪問者)

- ・各エリアで似たようなお土産が多い。
- ・免税手続きが難しい。

■「お土産や商品の魅力が少ない」「多言語での情報発信をしていない」「地方ならではの土産に関する情報が少ない」は、訪問エリアに関係なく不満を感じており、買い物に関する情報の不足が不満につながっている。

■旅マエにおいては、キャッシュレスに関する要望などは上がっておらず、旅ナカにおいて、対応していない場合に不満につながるため、事前の情報発信が必要である。

## 【「旅マエ」に係る不満足要因まとめ】

### ■地域やお店に関する情報発信の不足

・「宿泊施設」・「飲食施設」・「買い物・お土産施設」全てにおける不満として、情報の少なさや多言語表記での情報発信のなさが挙げられる。

情報発信が十分に行えていないため、施設等の魅力が伝わらず、不満の多さに繋がった可能性がある。

### ■アクセス手段・アクセス情報の不足

・「宿泊施設」・「飲食施設」・「買い物・お土産施設」において、交通に関する情報の不足や、アクセスの悪さが不満といった意見があった。

### ■ベジタリアンフードに関する情報の不足

・ビーガンなど菜食主義者が利用可能な飲食店の問い合わせも増えてきている。HP やメニューに対応可能な表記がないことなど、情報発信の弱さが不満の一因となっている。

ウ「旅ナカ」に係る不満足要因について

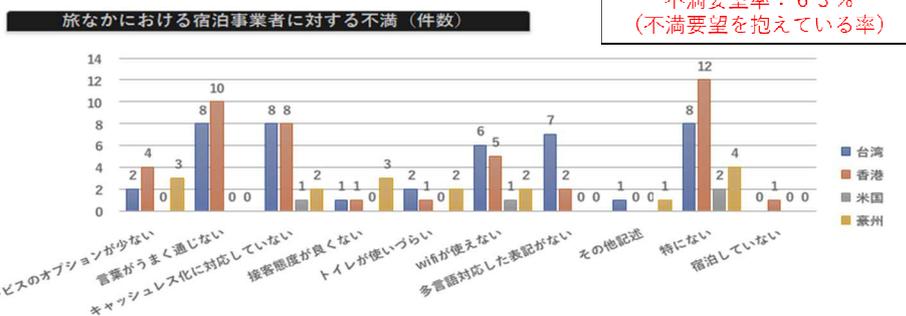
**宿泊施設**

Q 旅行中の出来事についてお聞きします。宿泊先で下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。

**【全体結果】**

	徳島県南部訪問経験あり				徳島県訪問経験あり（南部訪問なし）				徳島県訪問なし			
	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州
[18.00]旅行中の出来事についてお聞きします。宿泊先で下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
サービスのオプションが少ない	7%	15%	0%	25%	8%	16%	25%	17%	4%	5%	0%	6%
言葉がうまく通じない	28%	37%	0%	0%	5%	38%	25%	0%	36%	32%	7%	9%
キャッシュレス化に対応していない	28%	30%	33%	17%	8%	6%	50%	17%	10%	5%	26%	9%
接客態度が良くない	3%	4%	0%	25%	0%	6%	25%	0%	4%	3%	0%	3%
トイレが使いづらい	7%	4%	0%	17%	13%	0%	25%	0%	14%	2%	0%	9%
wifiが使えない	21%	19%	33%	17%	28%	17%	0%	0%	12%	7%	14%	3%
多言語対応した表記がない	24%	7%	0%	0%	25%	16%	50%	0%	17%	13%	21%	13%
その他	3%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	21%	8%	2%	0%
特になし	28%	44%	67%	33%	23%	41%	50%	67%	38%	55%	53%	75%
宿泊していない	0%	4%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	7%	3%

**【南部エリア訪問者】**



**【その他回答】**

(南部訪問者)

- ・ トイレが狭い。
- ・ 階段しかない。
- ・ タバコのおいが臭い。

(南部以外訪問者)

- ・ 部屋が狭く、スーツケースを開くのに不便。
- ・ WI-FIはあるが、電波が良くない
- ・ 特別なリクエストしたが忘れられていた。
- ・ 部屋の防音がよくない
- ・ 宿泊予約の際に客室の写真や内装が分からず、予約の際は賭け事のような感じでした。
- ・ 車いすがバスルームに入れなかった。
- ・ 部屋にエアコンがない
- ・ チェックイン時間に融通が利かないこと

■ 訪問エリアに関係なく、「言葉がうまく通じない」「キャッシュレスに対応していない」「Wi-Fiが使えない」の割合は高いが、特に南部エリア訪問者においては、「Wi-Fiが使えない」の割合が多い。

■ その他自由記述で、他エリア訪問者が感じた不満は、南部圏域でも想定されるものであり、対策が求められる。

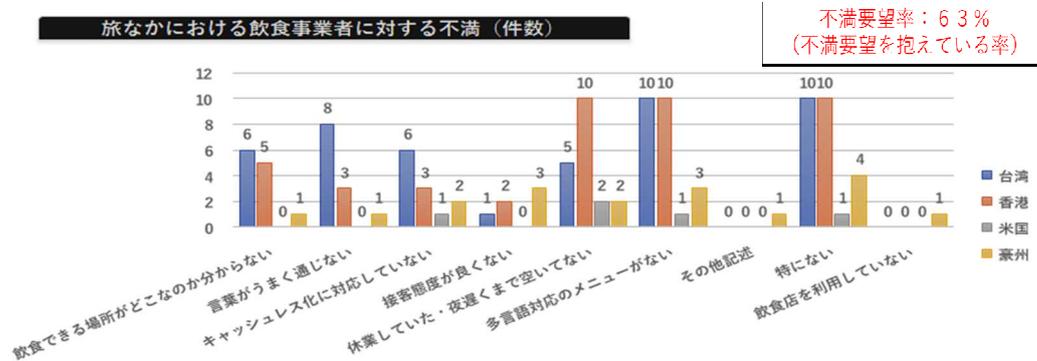
## 飲食施設

Q 旅行中の出来事についてお聞きします。飲食店の利用に関して、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。

### 【全体回答】

	徳島県南部訪問経験あり				徳島県訪問経験あり(南部訪問なし)				徳島県訪問なし			
	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州
[19.00]旅行中の出来事についてお聞きします。飲食店の利用に関して、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
飲食できる場所がどこなのか分からない	21%	15%	6%	19%	14%	13%	0%	25%	5%	8%	0%	9%
言葉がうまく通じない	28%	43%	43%	11%	49%	42%	0%	50%	14%	8%	0%	9%
キャッシュレス化に対応していない	21%	10%	7%	11%	3%	7%	33%	50%	28%	17%	0%	9%
接客態度が良くない	3%	5%	10%	7%	6%	3%	0%	25%	2%	25%	0%	6%
休業していた・夜遅くまで空いてない	17%	28%	19%	37%	41%	32%	67%	25%	16%	17%	33%	3%
多言語対応のメニューがない	34%	28%	31%	37%	37%	35%	33%	0%	33%	25%	0%	13%
その他	0%	3%	11%	0%	0%	5%	0%	0%	2%	8%	0%	3%
特になし	34%	25%	33%	37%	27%	28%	33%	50%	37%	33%	67%	69%
飲食店を利用していない	0%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	8%	0%	13%

### 【南部エリア訪問者】



### 【その他回答】

(南部訪問者)

- ・冬に温かい水が出ない
- ・オーダーの仕方がわからない。

(南部以外訪問者)

- ・クレジットカード支払い対応できない
- ・一人前から注文を受付けてくれない。
- ・注文してから1時間以上待たせてお詫びもしない。
- ・喫煙可能な店が多すぎる。
- ・ドリンクメニューが少ない。

■訪問エリアに関係なく、「休業していた・夜遅くまで営業していない」「多言語対応の表記がない」が多く、HP等による事前の情報発信や態勢整備が求められる。

■宿泊施設に比べ、言葉が通じないことに不満を感じる割合が高く、対応の遅れが懸念される。

■その他自由記述で、他エリア訪問者が感じた不満は、南部圏域でも想定されるものであり、対策が求められる。

## 買い物・お土産施設

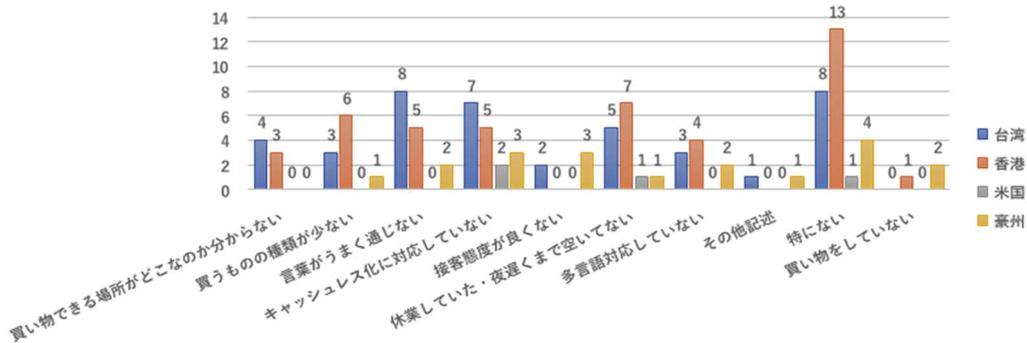
Q 旅行中の出来事についてお聞きします。お店での買い物に関して、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。

【全体回答】

	徳島県南部訪問経験あり				徳島県訪問経験あり（南部訪問なし）				徳島県訪問なし			
	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州
[20.00]旅行中の出来事についてお聞きします。お店での買い物に関して、下記のようなことを感じましたか。当てはまるものを全て選択してください。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
買い物できる場所がどこなのか分からない	14%	15%	1%	11%	10%	0%	0%	25%	5%	0%	0%	3%
買うものの種類が少ない	10%	8%	12%	22%	11%	3%	0%	0%	5%	8%	0%	3%
言葉がうまく通じない	28%	33%	28%	19%	37%	22%	0%	25%	7%	17%	17%	13%
キャッシュレス化に対応していない	24%	8%	9%	19%	5%	5%	67%	25%	22%	25%	17%	6%
接客態度が良くない	7%	5%	2%	0%	6%	3%	0%	0%	0%	25%	0%	3%
休業していた・夜遅くまで空いてない	17%	13%	14%	26%	38%	33%	33%	0%	7%	8%	0%	6%
多言語対応していない	10%	23%	21%	15%	16%	15%	0%	0%	10%	17%	0%	13%
その他	3%	0%	10%	0%	2%	5%	0%	0%	2%	8%	0%	0%
特になし	28%	40%	49%	48%	35%	48%	33%	75%	54%	33%	83%	72%
買い物をしていない	0%	5%	0%	4%	5%	0%	0%	0%	5%	17%	0%	9%

## 【南部エリア訪問者】

旅先におけるお土産物屋に対する不満（件数）



## 【その他回答】

（南部訪問者）

- ・ 価格や割引の表示がよくわからない。
- ・ 地域特のお土産が何かわからなかった。

（南部以外訪問者）

- ・ 免税店が少ない。
- ・ クレジットカード支払い対応できない。
- ・ 材料、成分、使用方法、生産地などの説明が日本語しかなく、詳細を把握できず買えなかった。
- ・ 日本語で話しかけても、外国人だからと怖がられる。

■訪問エリアに関係なく、「言葉がうまく通じない」「キャッシュレスに対応していない」「休業していた・夜遅くまで営業していない」の割合が多く、事前の情報発信と態勢整備が求められる。

■その他自由記述で、他エリア訪問者が感じた不満は、南部圏域でも想定されるものであり、対策が求められる。

【「旅ナカ」に係る不満足要因のまとめ】

■ 受入環境の未整備

・多言語対応（メニュー・案内板等）やキャッシュレス化に関する不満や要望が多く、「ストレスフリーで快適に旅行できる環境整備」が必要。

■ 不満要望率は旅マエに比べ、変化が見られない。

・旅マエに比べて、不満要望率の差が少ないが、「買い物・お土産施設」に関しては、不満要望率が増加しており、事前に情報発信するとともに、多言語対応やキャッシュレス導入など受入環境を整備することにより、不満が解消されると考えられる。

※不満要望率	旅マエ	旅ナカ
宿泊施設	70%	63% (△7%)
飲食施設	65%	63% (△2%)
買い物・土産施設	48%	61% (13%)

エ「旅ナカ」における宿泊・飲食・買い物や土産に係るトラブル事例

Q 旅行中の出来事についてお聞きします。宿泊地・飲食店・買い物する場所で、下記のようなトラブルは発生しましたか。当てはまるものを全て選択してください。

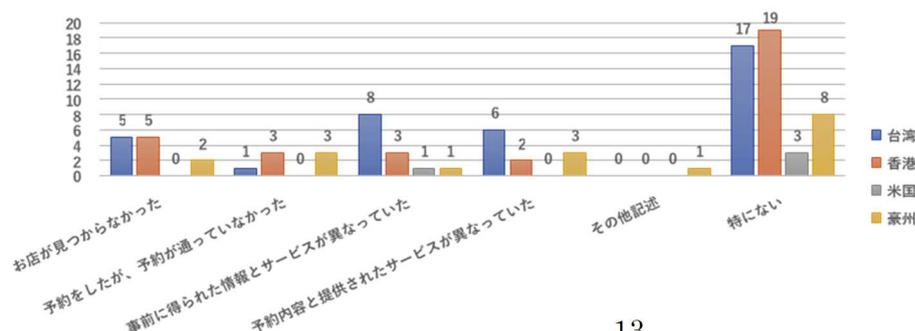
トラブル事例

【全体回答】

	徳島県南部訪問経験あり				徳島県訪問経験あり（南部訪問なし）				徳島県訪問なし			
	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州
[21.00]旅行中の出来事についてお聞きします。宿泊地・飲食店・買い物する場所で、下記のようなトラブルは発生しましたか。当てはまるものを全て選択してください。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
目的の宿泊地・飲食店・買い物する場所が見つからなかった	17%	18%	21%	19%	27%	18%	0%	25%	9%	17%	17%	6%
予約をしたが、予約が通っていないかった	3%	5%	4%	11%	8%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	6%
事前に得られた情報とサービスが異なっていた	28%	30%	12%	11%	8%	5%	33%	0%	2%	8%	17%	6%
予約内容と提供されたサービスが異なっていた	21%	13%	12%	7%	6%	3%	0%	0%	2%	25%	0%	3%
その他	0%	3%	9%	0%	2%	5%	0%	0%	2%	8%	0%	6%
特になし	59%	53%	52%	70%	65%	72%	100%	100%	84%	67%	67%	88%

【南部エリア訪問者】

トラブル発生率：20%



## 【その他自由記述】

(南部訪問者)

- ・禁煙ルームなのにタバコのおいがする。
- ・多言語の翻訳設備がなく、理解できなかった。

(南部以外訪問者)

- ・外国人観光客のネット予約が断られた。
- ・日本語の住所表記しかなく、場所が探しにくい。
- ・宿泊施設の設備が自分の身長に合わなかった。
- ・部屋のバスルーム水圧が不安定で弱く、水温も安定しなかった。
- ・割引があるはずなのに、店員さんが知らず割引を使えなかった。
- ・電話が使えないとお店の予約ができない。

■訪問エリアに関係なく、「目的地の場所が見つからなかった」「事前に得られた情報とサービスが異なっていた」「予約内容と提供されたサービスが異なっていた」が多く、事前の正確な情報発信が求められる。

■他のエリアに比べ、南部エリアでのトラブル事例の発生割合は高い傾向にある。

■その他自由記述で、他エリア訪問者のトラブル事例は、南部圏域でも想定されるものであり、対策が求められる。

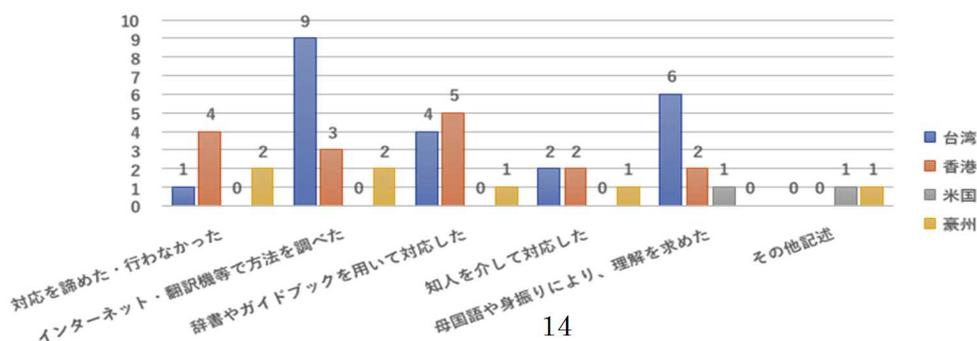
## 対処方法

Q 旅行中に生じたトラブルについて、どのように対応しましたか。当てはまるものを全て選択してください。

【全体回答】

	徳島県南部訪問経験あり				徳島県訪問経験あり(南部訪問なし)				徳島県訪問なし			
	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州	台湾	香港	米国	豪州
[22.00]旅行中に生じたトラブルについて、どのように対応しましたか。当てはまるものを全て選択してください。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
トラブルの対応を諦めた・行わなかった	7%	5%	10%	40%	26%	53%	0%	0%	0%	40%	0%	0%
インターネット(翻訳機等含む)で対応方法を調べた	64%	79%	81%	30%	74%	41%	0%	100%	86%	40%	50%	50%
辞書やガイドブックを用いて対応した	29%	26%	35%	50%	13%	12%	0%	100%	29%	20%	50%	75%
知人を介して対応した	14%	0%	10%	20%	4%	12%	0%	0%	29%	20%	50%	25%
母国語や身振りにより、理解を求めた	43%	58%	35%	20%	57%	41%	100%	0%	14%	0%	0%	75%
その他	0%	5%	19%	0%	0%	6%	100%	0%	14%	20%	0%	25%

## 【南部エリア訪問者】



## 【その他自由記述】

(南部訪問者)

- ・施設にある説明文（紹介文）を読んで対応した。
- ・自分で何とかした。

(南部以外訪問者)

- ・地元の方や警察官に確認した。
- ・翻訳アプリを利用し、質問を翻訳した。
- ・Google Map を活用した。
- ・簡単な言葉で注文すると翻訳アプリで翻訳してくれた。
- ・英語ができる人を常に探していた。

■「対応を諦めた・行わなかった」方については、施設側に同様の事例がないか確認し、防止策の検討をすることで、満足度向上につながる。

■訪問エリアに関係なく、「インターネット、翻訳機等で調べた」「辞書やガイドブックを用いた」「母国語や身振りにより理解を求めた」が多く、多言語対応に関するトラブルは、各自対処はできていると思われる。

## 【「トラブル事例」に係るまとめ】

■トラブル事例は、事前に得られた情報や予約した内容と、実際のサービス内容が異なる場合に発生する。

■インターネット等により解決できれば良いが、観光客が対応を諦めている場合もあり、リピーターの獲得など満足度向上につながっていない。

■お互いに確認が取れるシステムが導入されていないことが、トラブルが解消されない要因であり、予約サイト等で正確な情報発信を行うことで、トラブル解消を図ることができる。

## 2 宿泊、観光関連事業者向けトラブル事例等の収集

### (1) 調査概要

調査対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■徳島県南部にある宿泊事業者・飲食事業者・お土産（小売）事業者・観光施設の一部抽出（各市町2～3施設）</li> <li>■各市町において外国人旅行者の利用が多い施設を抽出</li> <li>■宿泊施設については、比較検討を行うため、外国人旅行者の利用が少ない施設も対象としている</li> </ul>
調査手法	ヒアリング調査
調査期間	令和2年2月4日（火）～令和2年2月25日（火）
調査結果の見方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・nは回答者数を表している。</li> <li>・設問の回答には、単一回答と複数回答がある。複数回答の設問は、回答率(%)の合計が回答者数を超える場合がある。</li> <li>・匿名を条件に調査協力を行っている。</li> </ul>

### (2) 調査対象施設

	阿南市	海陽町	那賀町	美波町	牟岐町	総計
飲食施設	1	1	1	1	1	5
観光施設	1	1	1	1	1	5
宿泊施設	4	4	4	3	2	17
小売店	1	1	1	1	1	5
総計	7	7	7	6	5	32

### (3) 調査項目

- ア 外国人観光客の受入態勢の状況
- イ 外国人観光客の受入希望
- ウ 外国人観光客からの不満や要望・トラブル事例

### (4) 調査結果

#### ア 外国人観光客の受入態勢の状況

	対象施設数	多言語対応施設率	キャッシュレス導入施設率	wifi導入施設率	多言語情報発信施設率	不満・要望を受けた施設率
飲食施設	5	80%	40%	60%	0%	40%
観光施設	5	80%	60%	60%	20%	0%
宿泊施設	17	82%	76%	88%	24%	29%
小売店	5	100%	60%	80%	20%	40%

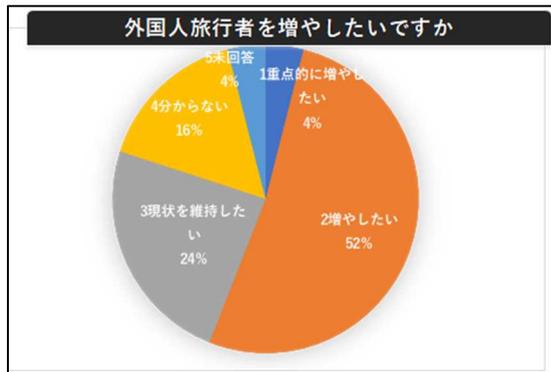
※多言語対応施設：「多言語可能な職員の配置」「翻訳機・翻訳アプリの準備」「指差しシート」「ピクトグラム」「多言語表示案内」のいずれかを保有する施設

※キャッシュレス対応施設：「クレジットカード」「電子マネー」「モバイル決済」がいずれか使える施設

※多言語情報発信施設：「多言語HP」「グーグルマイビジネス」「予約サイト」を保有・利用可能な施設

- ・トラブル防止のために、外国人旅行者の予約を受けない施設があり、販売ロスに繋がっている。

## イ 外国人観光客の受入希望



・「重点的に増やしたい」「増やしたい」と回答した施設が合わせて52%となっており、半数以上がインバウンド受入に前向きである。

## ウ 外国人観光客からの不満や要望，トラブル事例

### 不満や要望

- ・広い部屋に変えて欲しい（4人以上で泊まれる大きな部屋を用意してほしい）
- ・ベッドが小さい
- ・ビーガン食，ベジタリアン食を食べられるところがない。
- ・多言語（英語）表記の地元MAPが欲しい。
- ・部屋がたばこ臭い。
- ・キャッシュレス対応を導入してほしい。
- ・開店時間が短い（もっと夜遅くまで営業してほしい）

### トラブル事例

- ・部屋が小さく気に入らなかった。
- ・部屋に布団を敷き入室することが伝わっていなかった。
- ・観光船とカヤックの違いが十分伝わっていなかった。
- ・宿泊の無断キャンセルがあった。
- ・キャンセル料が聴取できていないが，諦めるしかない。

## 【まとめ】

- 多言語向けの情報発信（多言語 HP・予約サイト等）を作成、掲載している施設が少ない。
  - ・外国人観光客を多く受け入れていても、飲食店は多言語での情報発信を行えていない。
  - ・旅マエの情報と実際の状況とに乖離がありトラブルに繋がっている。
  - ・ベジタリアンの方は、旅マエの段階で、どのお店が対応しているのか分からない。個別に問い合わせを確認すると、対応出来るお店も多く、販売ロスに繋がっている。
    - ※ヒアリング対象施設（飲食施設）では5件中4件がベジタリアンフードに対応しており、販売ロスに繋がっている。
  
- キャッシュレス対応の遅れ
  - ・飲食施設や観光施設ではキャッシュレス設備の導入が60%以下と外国人観光客の受入環境整備の設備導入が遅れている。
  - ・多言語情報発信の遅れと合わさり、お店に行かないと支払い方法が分からないことで、不満率の増加の一因となっている。
  
- 外国人観光客の受入環境が整っている方が、外国人利用者が多い。
  - ・多言語 HP の開設や「Trip Advisor」、「グーグルマイビジネス」等への登録を行い、多言語による情報発信を行っている事業者は、旅マエに外国人からどのような施設か認識され、利用者の増大に繋がっている。
  - ・外国人利用が多い施設は、藍染グッズの配布や阿波踊りをするなど、おもてなしを実践している。
  
- おもてなしの心をもつ事業者は多い（半数以上の事業者が積極的）
  - ・外国人観光客を多く受け入れていない事業者も、積極的にコミュニケーションをとり、観光地への案内やアレルギーの有無を確認しており、接客に関しての不満数は少ない。
  - ・課題を解消することにより、受入環境をさらに充実することは可能となる。

### III 考察

#### 1 インバウンド受入の課題

- ・外国人観光客のニーズ把握が不十分で、不満・要望が理解できていない。
- ・ウェブ等による情報発信が不十分で実際とのギャップが生じている。
- ・Wi-Fi やキャッシュレスなど受入環境の整備が追いついていない。
- ・多言語対応できる人材が不足している。

■多言語で情報発信を行うことで、事前に情報を得ることができ、トラブル回避につながる。

■外国人観光客が感じる不満や要望などニーズを知ることで、受入態勢の充実につながる。

■受入態勢整備に当たり、事業者向けの人材育成や相談・支援態勢を充実させる。

#### 2 トラブル防止策の検討

##### (1) 海外観光客に向けた情報提供体制の確立

- ・施設の多言語化 HP の作成支援
- ・四国の右下観光局が情報の集約かつ一元化発信を行う。

##### ■徳島県南部の小規模事業者

(特徴)

- ・デジタルネイティブな職員がいない  
：年齢のご夫婦による経営が多く、新たな技術の理解・推進意欲が低い
- ・広告費にかける費用がない  
：南阿波地区は、2016年のインバウンド訪問者数は四国全体の約2%にとどまっており、各事業者独自の広告は効率性が悪い
- ・多言語化したHPが少ない  
：「費用、技術、時間」が課題となり、多言語でのホームページが作成されていないことから不満足度にも繋がり、早急な対策が望まれる。

①「Airbnb」や「booking.com」のように、海外旅行者の利用率が高い、情報発信（予約）サイトに登録した方が良い

②四国の右下観光局が徳島県南部の情報を集約化し、一元化した広告などマーケティング活動を担っていく。

四国の右下観光局の英語HP内において、各事業者の紹介・宣伝内容を充実

##### 【予約サイトの活用による不満足解消】



海外に対する情報発信・予約システムを導入することで、

- ・旅マエでの不満の解消
- ・販売ロスの減少
- ・実際のサービス内容との違いが生まれることの減少

に繋がられる。

多言語への翻訳も行ってくれるため、知識や時間がない事業者の課題も解決してくれる

外国人旅行者の利用が多い予約サイト

(2) おもてなし文化の醸成を図るセミナーの開催

- ・外国人観光客に対してのノウハウを習得するためのセミナー（ベジタリアンセミナー・おもてなしセミナー）の開催を拡充し、おもてなしについての機運の醸成や接客サービスの向上を図る。

■事業者側

- ・外国人の受入に関する研修に参加したことがある事業者は3事業者のみであり、受入に関してのノウハウが広く浸透していない。
- ・積極的なコミュニケーションを意識している事業者は多く、セミナーに対する需要は見込める。
- ・ベジタリアンについての問い合わせは、様々な事業者で寄せられている。

■外国人旅行者側

- ・外国人に対して怖がっている事業者があり、外国人に対しての苦手意識を払拭する必要がある。

セミナー案

ベジタリアンセミナーの開催

- ・ベジタリアンについてのノウハウ
- ・ベジタリアン料理の調理方法
- ・料理メニューの表記方法を学び、実践する機会の提供

おもてなしセミナーの開催

- ・外国人の受入方法を学び、実践する機会の提供

接客マナーセミナーの開催

- ・接客のマナー
- ・外国人の嗜好を学び、実践する機会の提供

(参考) 令和2年度おもてなしセミナー (2020.2.14開催)

**13:00~**

**地域で取り組む観光地域づくり**  
～貴金の村・CAMP PARK KITO・4PARK 機運を通じて～

株式会社  
メディアデジタルリンクス  
代表取締役社長  
**藤田 恭嗣** 氏

1973年生まれ。日本国村出身。大学3年時に創業し、大学卒業と同時に法人を設立。2000年にIT事業に参入。現在は電子書籍を中心とした事業展開を行う。さらに、故郷の日本国村で椅子加工場「株式会社貴金の村」やキャンプ場「CAMP PARK KITO」を開設。徳島空港内には2019年8月、「4PARK CARE KITO」をオープンする等、地方創生事業に取り組む。2019年5月に「四国の右下観光PRアンバサダー」に就任。

●「地域と一緒に観光地域づくり」とは何か、お申込に際したくお悩みの点についてお話しいたします。

**14:30~**

**多くの外国人宿泊者をお迎えして**  
～国際交流を楽しもう～

ペンションしずくしい  
代表取締役社長  
**西口 哲浩** 氏

1973年生まれ。大原市出身。海軍高校卒業。ヒルトン系勤務。退社後、ハワイへ移住して、輸出業・不動産業を営む。2007年に四国の運営する「ペンションしずくしい」に家族で移ることを決意し、学生時代を過ごした海陽町へ移住。2011年から「ペンションしずくしい」の代表に就任し、夫婦でペンションの経営を行う。

●訪日外国人の受け入れ数が増え、ペンションに滞在する方が、増えていること。外国人向けで売ったこと。お風呂の設備、朝食の提供などのおもてなしの観点についてお話しいたします。

**15:30~**

**キャッシュレスセミナー**  
～今からでも遅くないキャッシュレス化～

大手銀行会社 JTB ほか勤務。旅行商品開発やIT関係業務に従事。2018年4月から一般社団法人四国の右下観光事務局員に就任。

●最近キャッシュレス化が進む中、観光業界への影響やキャッシュレス化のメリット・デメリット、キャッシュレス化のノウハウをお話させていただきます。

一般社団法人  
四国の右下観光局  
事務局員  
**竹内 靖** 氏

2020年  
**2/14**  
金  
13:00~16:30

参加費 無料  
定員 100名  
先着順

**阿南市文化会館 (夢ホール) 1F視聴覚室**  
徳島県阿南市富岡町西池田135-1

四国の右下エリアを訪れた全国からの観光客や訪日外国人の皆さまにとって、心に残る思い出深い滞在となつていただけるよう、日ごころから地域の皆さまが「おもてなしの心」をもって、来訪者をお迎えしていただくことが大切です。

このセミナーでは、「おもてなしの大切さ」や、「地域が一体となった観光地域づくりの大切さ」及び「誰でも出来る訪日外国人の受け入れ」について講演いたします。また、事業者の方向けに、キャッシュレス化のノウハウなどもご説明いたします。

●お問い合わせ  
一般社団法人 四国の右下観光局  
☎0884-70-5880 FAX:0884-70-5881  
メール: mlgishita@shikokunomigishita.jp  
〒779-2305  
徳島県阿南市富岡町奥河内字才天17-1  
HP: https://shikokunomigishita.jp/

●お申し込み  
締め切り: 2020年2月7日(金) 必着  
事務局の申込書にご記入のうえ、FAXまたは郵送にてお申し込みください。メールにてお申し込みの際は、氏名(ふりがな)、連絡先、会社名等(団体名)をご記入のうえ、メールをお送りください。

2019年度  
四国の右下  
観光局

**おもてなしセミナー**

四国の右下

主催：一般社団法人四国の右下観光局 後援：徳島県、阿南市、那賀町、美波町、牟岐町、海陽町

20

(3) 受入態勢強化のためのコンサルティング業務

・インバウンド受入に係る悩みに対して、四国の右下観光局が窓口となり、技術や助成制度の活用など、インバウンド対策を推進する人材を育成し、外国人観光客の受入態勢の強化、効率的かつ画一的な環境整備の充実を図る。

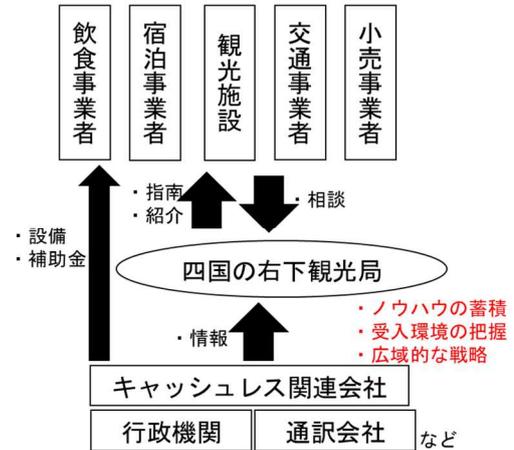
■観光施設意見「したいことはあるが、どこに聞いたらいいかわからない」

- ・熱意や具体的に行いたいイメージを持つ事業者は多い
- ・しかし、地域の特性を踏まえたくうえで、相談にのれる環境が整っていない

■インバウンドの受入環境整備の指揮を行う存在が必要

役目：窓口となり、地域の事業者に対し、キャッシュレス等についての技術指南、補助金の案内という、受入環境強化のためのコンサルティングを行う

- ・ノウハウの蓄積や広域的に情報の収集が可能となり、効率的な環境整備が可能となる



※活用できる支援制度（例）

○徳島県訪日外国人受入環境整備事業助成金

県内の観光施設等が訪日外国人観光客の誘客に取り組む事業を支援

（例）Wi-Fi 環境整備，多言語対応，免税手続きの整備，キャッシュレス決済，

○宿泊施設リノベーション支援事業補助金，観光施設等整備資金貸付金

県内既存宿泊施設の魅力アップを支援

（例）客室の増室，入浴施設の新設，客室のリノベーション

#### IV おわりに

今回の調査研究では、外国人観光客の半数以上が、「宿泊」「飲食」「買い物」などの消費行動に対して、何らかの不満や要望を抱えていること、また、南部圏域の施設がインバウンド受入に前向きではあるが、情報発信や環境整備が不十分で、トラブル発生に繋がっていることが分かった。

今後、増加するインバウンド需要にも対応していくため、四国の右下観光局や県南1市4町、県観光部局等とも連携し、人材育成や環境整備など受入態勢の充実に取り組んでいきたい。

同時に、南部圏域においては、海外からの認知度が不十分なため、国内外での積極的なインバウンド誘致に向けたプロモーションも行っていきたい。