

令和2年度受入環境現状調査結果概要

1 調査目的

東紀州地域では、旅行者にとって快適に旅ができる観光地域づくりに関して、観光関連施設におけるおもてなしの品質、二次交通、観光防災対策、バリアフリーの整備や、主に新型コロナウイルス感染症収束後の訪日旅行者に向けた外国語表記・外国語対応、wi-fi やキャッシュレス決済の整備など、国内外を問わず旅行者を受け入れるために必要な環境整備の課題を多く抱えている。

このような状況において、今後の観光需要の回復に向け、更なる安心・安全・快適な観光地域づくりを進めるため、調査による現状確認を行い、今後の東紀州地域受入環境整備の実施に向けた具体的な課題の抽出を行う。

2 調査項目

「おもてなし品質（顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、人材の育成・確保、ITツールの活用、インバウンド対応）」「外国語表記、外国語対応」「フリーWi-Fi」「キャッシュレス決済」「観光防災」「バリアフリー」「グーグルマップの活用」「その他」の整備状況について、電話調査においては責任者（担当者）からの聴取、訪問調査・現地調査においては調査員の聞き取り、現地確認により調査を実施しました。

3 調査対象施設

(1) 宿泊施設	88 件（電話調査）
(2) 道の駅、観光施設、T I C	25 件（訪問調査）
(3) 観光スポット	73 件（現地調査）
(4) 交通関係（JR 駅）	20 件（現地調査）
(5) 〃（タクシー・レンタカー）	9 件（電話調査）
(6) 体験施設	19 件（電話調査）
合計	234 件

4 調査期間

令和2年12月30日から令和3年2月18日まで

5 主な項目の調査結果

対象施設における整備実施が出来ている割合（%）を示す。

- ①観光関連施設におけるおもてなし品質の向上
 - ・人材の育成・確保

「マネジメントレベル向上に向けた管理職層の育成・強化の取組・仕組みづくり」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
64.7	28.6	14.3	25.0	66.7	75.0	54.0

「人材確保（採用、定着）に向けた取組・仕組みづくり」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
29.4	85.7	85.7	50.0	33.3	0.0	41.0

・ITツール活用

「SNSの運用・顧客との情報コミュニケーションの取組・仕組みづくり」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
54.4	57.1	57.1	75.0	0.0	25.0	53.0

「グーグルマイビジネスの登録」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
5.9	0.0	7.1	25.0	0.0	50.0	8.0

「グーグルカレンダーなどのスケジュール共有ツールの利用」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
41.2	0.0	21.4	100.0	0.0	0.0	35.0

「グループウェアの導入（LINE、チャットワークなど）」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
36.8	28.6	14.3	75.0	33.3	25.0	34.0

②訪日外国人旅行者のための多言語表記・多言語対応の推進

「外国語による窓口、電話、メールでの対応」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	体験施設	全体
61.8	14.3	28.6	75.0	33.3	50.0	35.3	50.4

「外国語での接客を行うためのポケットークなどの支援ツールの用意」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
54.4	0.0	14.3	75.0	0.0	50.0	44.0

「施設内外のサイン（案内）の外国語表記」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	観光スポット	タクシー	レンタカー	体験施設	全体
38.2	28.6	28.6	75.0	5.5	0.0	25.0	23.5	23.2

「外国語での施設利用に関する説明の外国語表記」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	観光スポット	タクシー	レンタカー	体験施設	全体
39.7	0.0	28.6	75.0	5.5	0.0	0.0	23.5	22.1

「外国語版の施設案内地図及び近隣マップの用意」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	観光スポット	タクシー	レンタカー	体験施設	全体
41.2	14.3	28.6	75.0	4.1	0.0	0.0	41.2	24.2

「施設へ誘導する案内看板の外国語表記」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	観光スポット	タクシー	レンタカー	体験施設	全体
23.5	14.3	7.1	25.0	8.2	0.0	25.0	11.8	14.7

「欧米人・中国・台湾人のお客さまと必要最低限のコミュニケーションが取れるための従業員教育」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
47.1	14.3	7.1	25.0	33.3	0.0	36.0

③フリーwi-fi環境の整備

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	タクシー	レンタカー	全体
72.1	57.1	28.6	75.0	0.0	0.0	60.0

④観光防災の整備

「非常時・災害時の避難誘導看板等の整備の有無」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	観光スポット	タクシー	レンタカー	全体
79.4	28.6	14.3	25.0	15.1	33.3	25.0	41.6

⑤バリアフリーの整備

宿泊施設	観光スポット	タクシー	レンタカー	全体
27.9	5.5	66.7	0.0	16.9

⑥グーグルマップにおける観光情報の充実化

「グーグルマップの登録」

宿泊施設	道の駅	観光施設	TIC	観光スポット	JR駅	タクシー	レンタカー	体験施設	全体
66.2	85.7	100.0	100.0	58.9	100	0	75.0	70.6	70.0