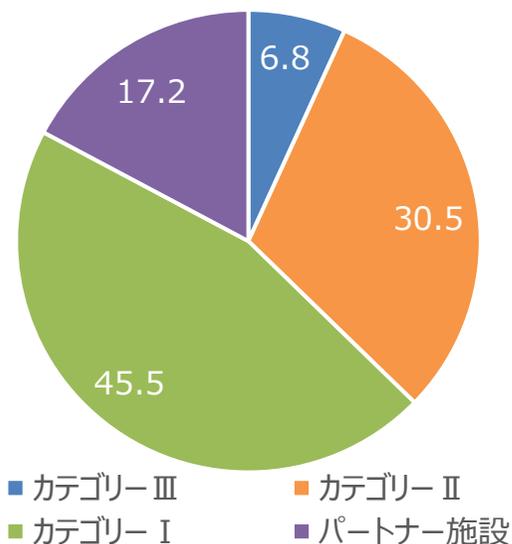


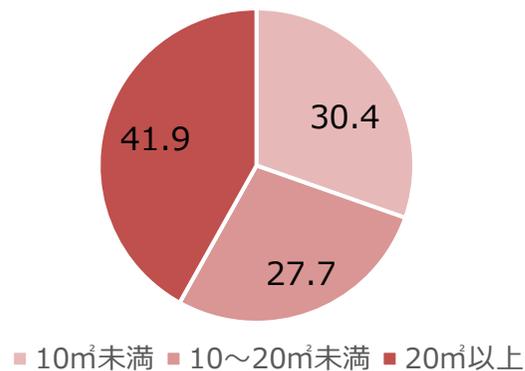
第2回 JNTO認定外国人観光案内所の 機能強化方策検討会

令和4年12月12日
アンケート集計結果

【カテゴリー】

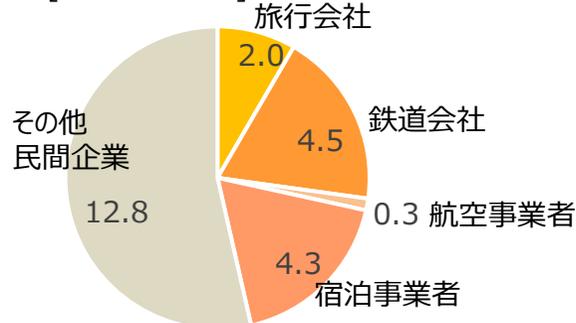
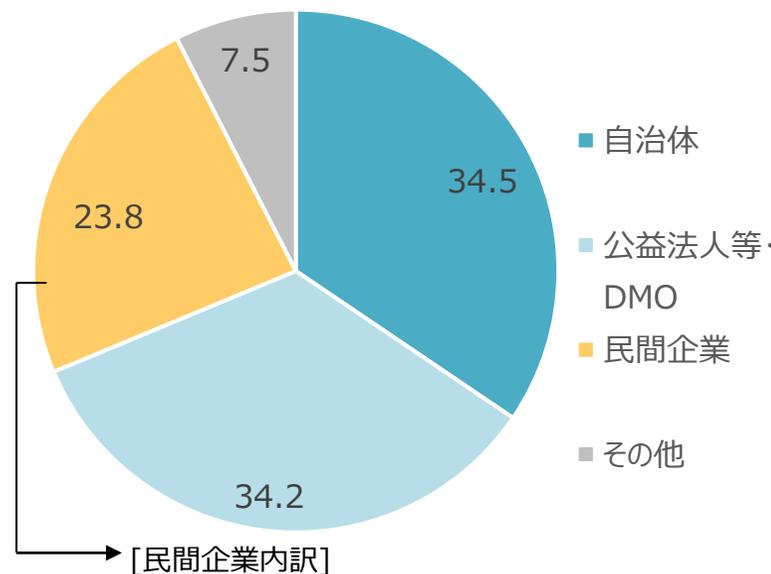


【規模 (面積)】

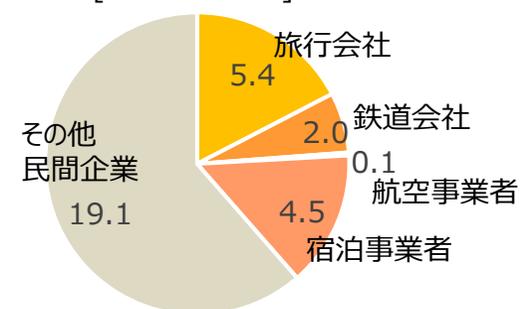
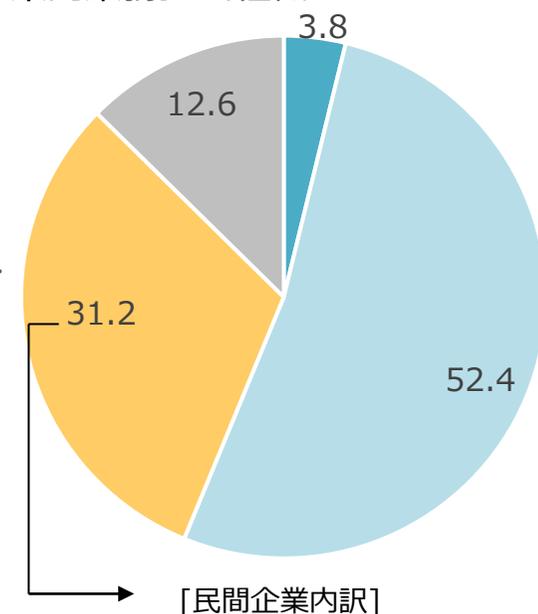


【事業主体者・案内業務担当組織の種類】

◆事業主体者



◆案内業務担当組織

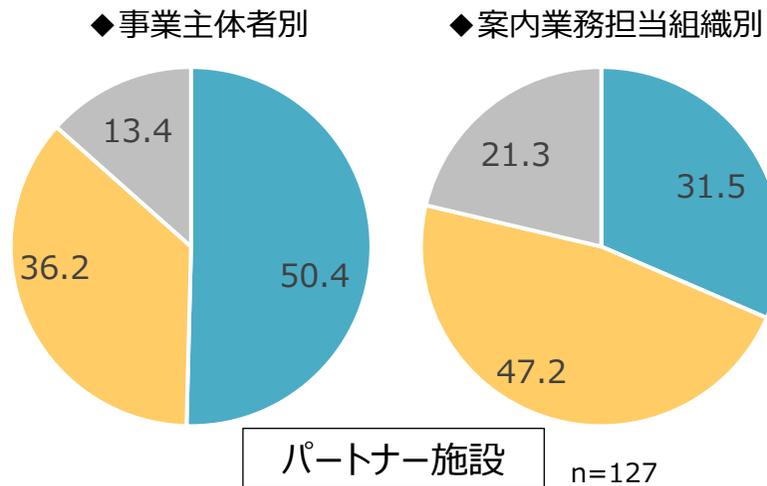
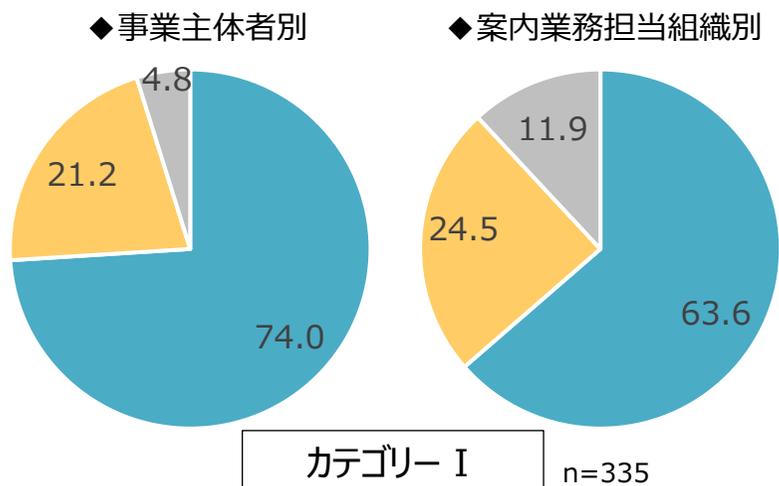
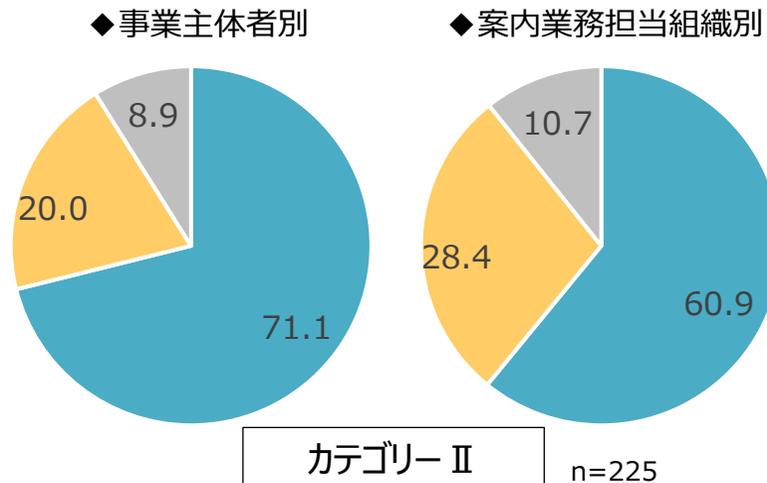
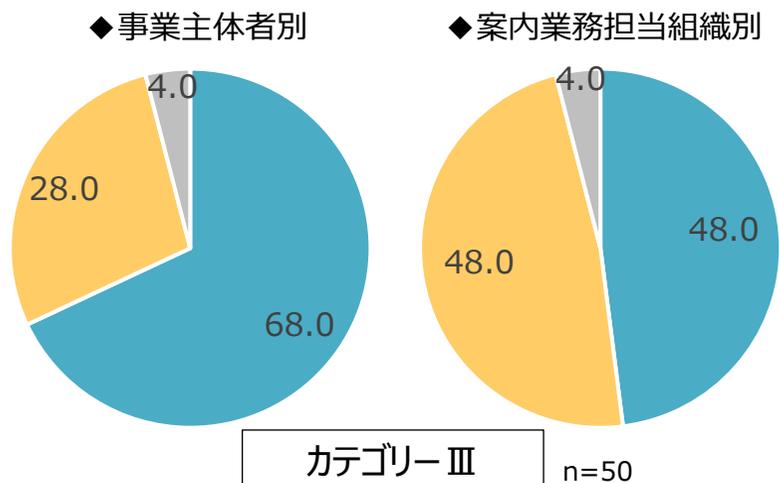


n=737
単位：%

【カテゴリー×事業主体者・案内業務担当組織】

n=737
単位：%

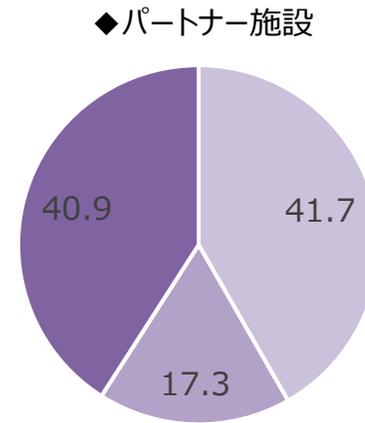
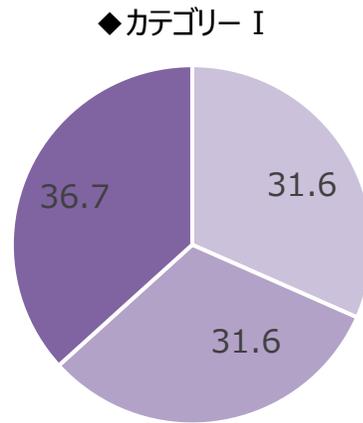
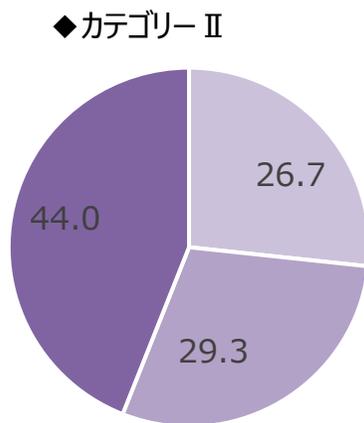
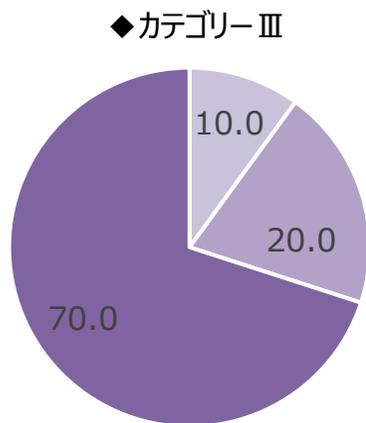
- 自治体・公益法人等・DMO
- 民間企業
- その他



【規模（面積）×カテゴリ事業主体者】

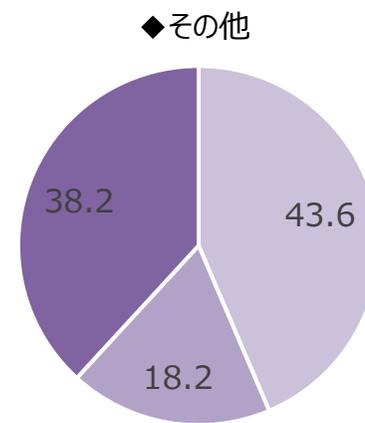
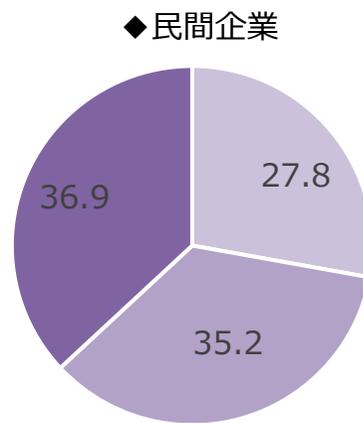
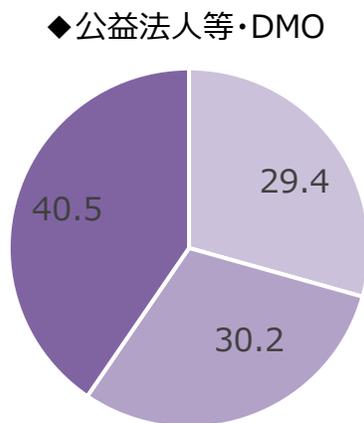
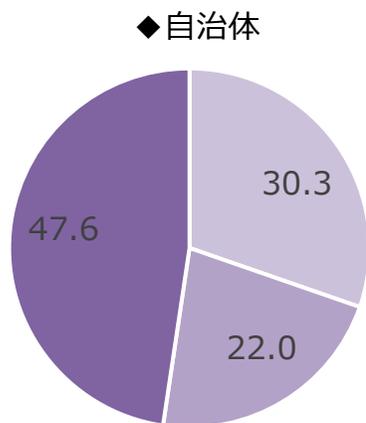
n=737
単位：%

カテゴリー別



10m²未満
10~20m²未満
20m²以上

事業主体者別

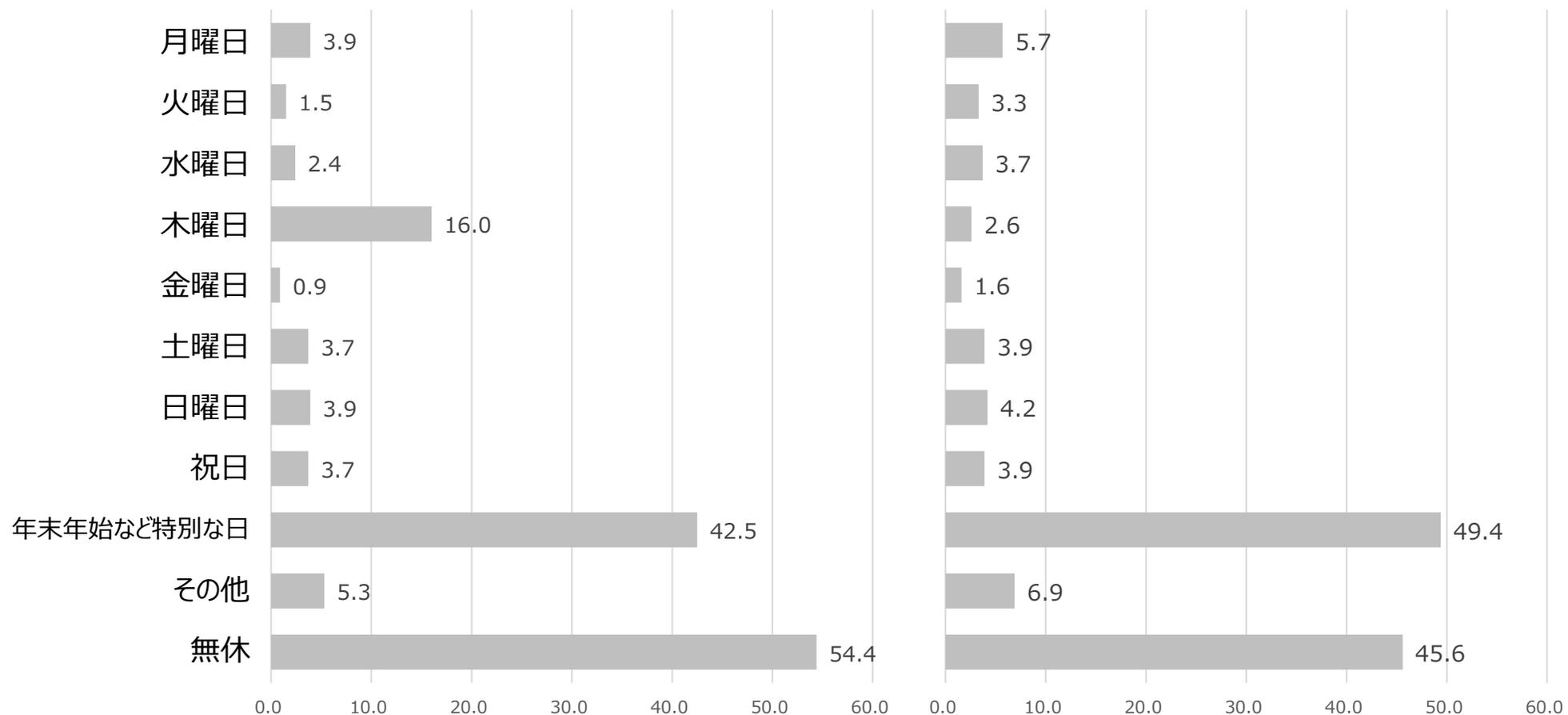


【開所状況】 Q05 貴所が営業していない日を、①オンシーズン、②オフシーズンそれぞれの時期についてお聞かせください。（MA）

n=737
単位：%

◆①オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）

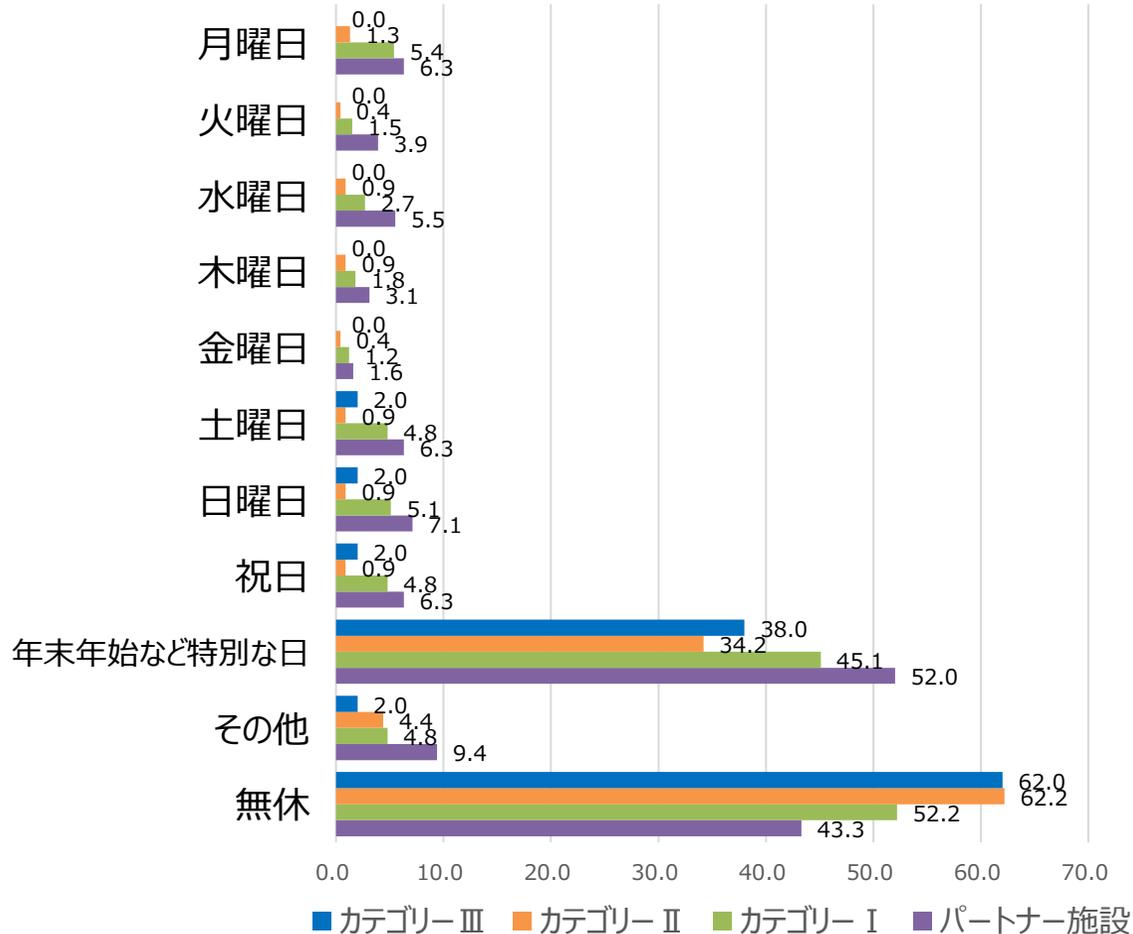
◆②オフシーズン（オンシーズン以外）



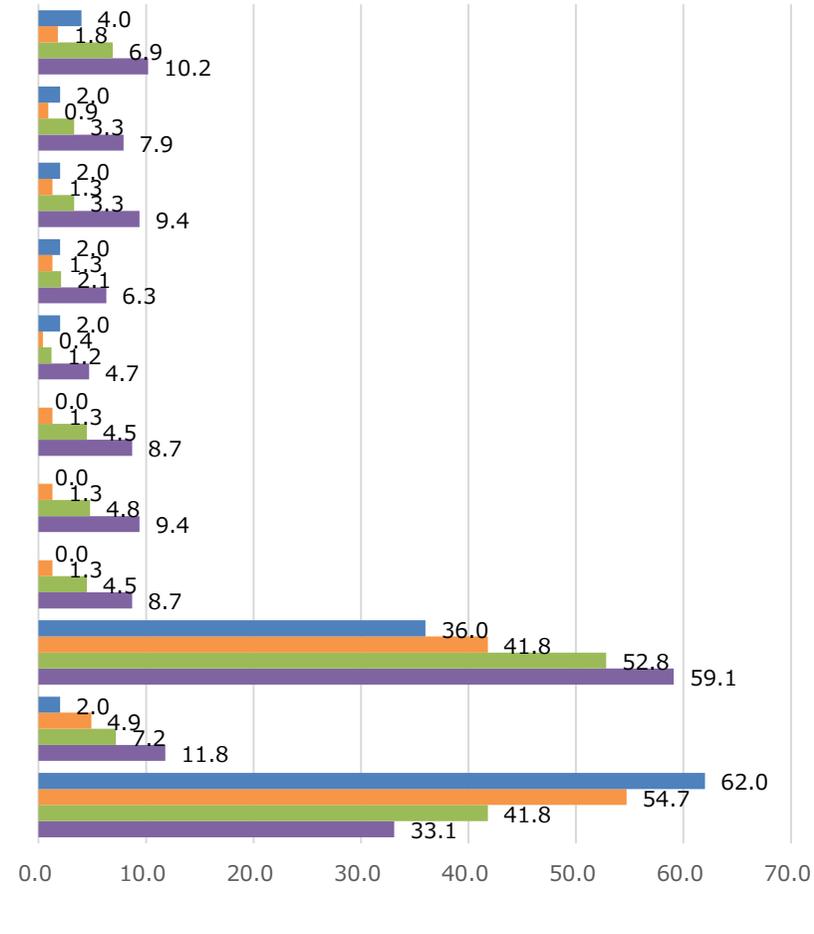
【開所状況×カテゴリー別】 Q05 貴所が営業していない日を、①オンシーズン、②オフシーズンそれぞれの時期についてお聞かせください。（MA）

n=737
単位：%

◆①オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）



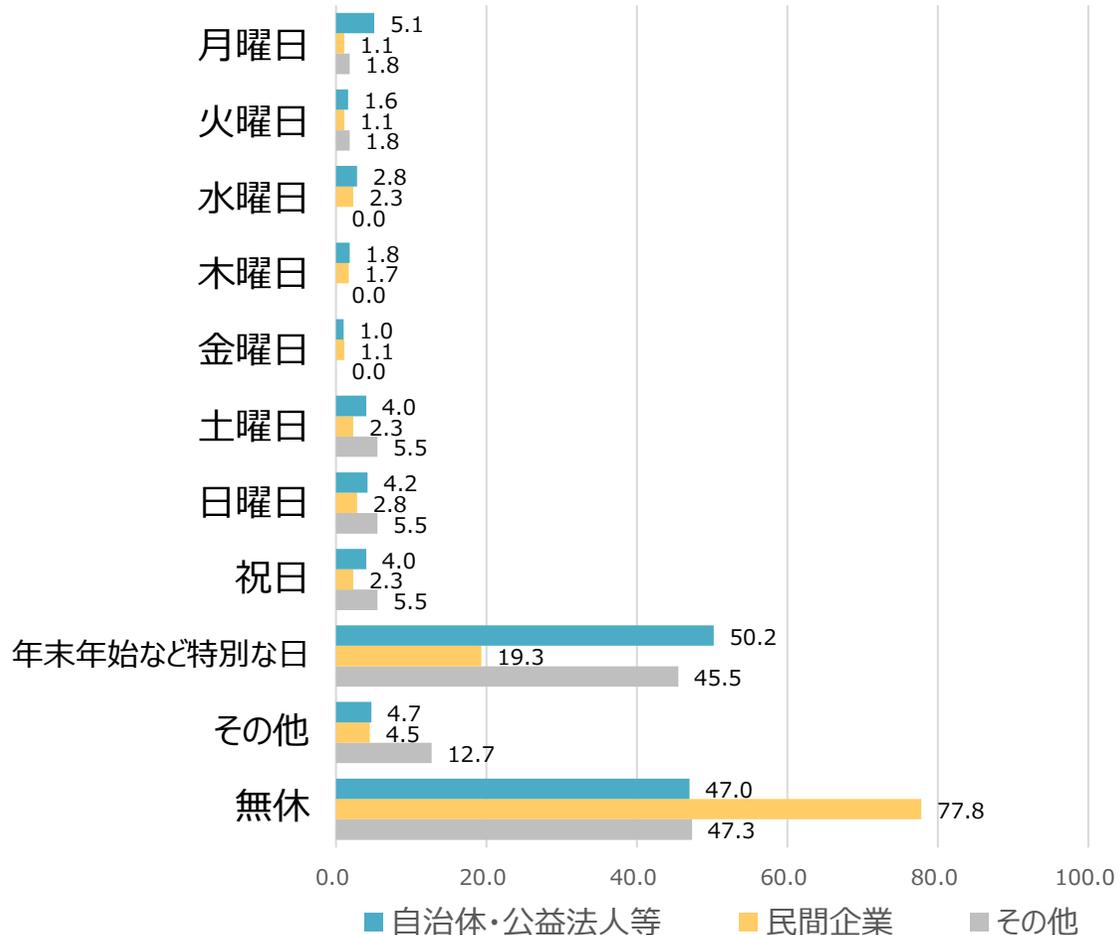
◆②オフシーズン（オンシーズン以外）



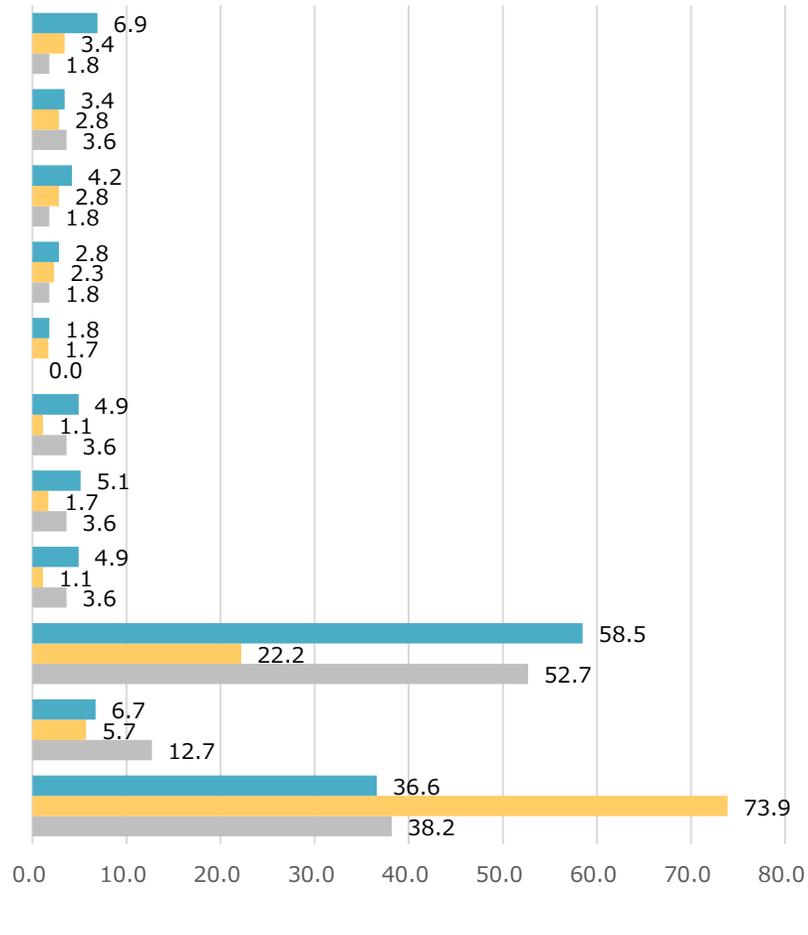
【開所状況×事業主体別】 Q05 貴所が営業していない日を、①オンシーズン、②オフシーズンそれぞれの時期についてお聞かせください。（MA）

n=737
単位：%

◆①オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）



◆②オフシーズン（オンシーズン以外）

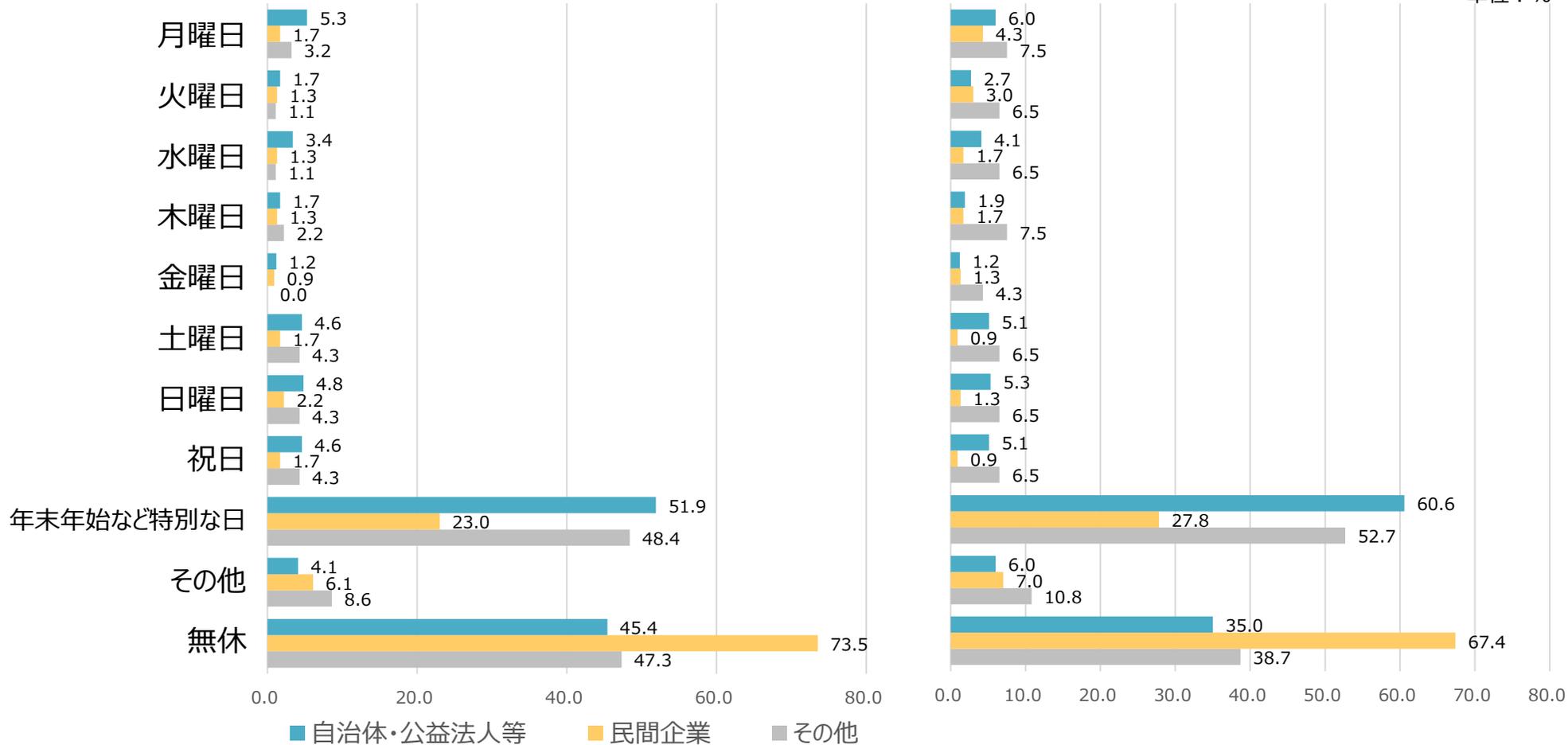


【開所状況×案内業務担当組織別】 Q05 貴所が営業していない日を、①オンシーズン、②オフシーズンそれぞれの時期についてお聞かせください。（MA）

◆①オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）

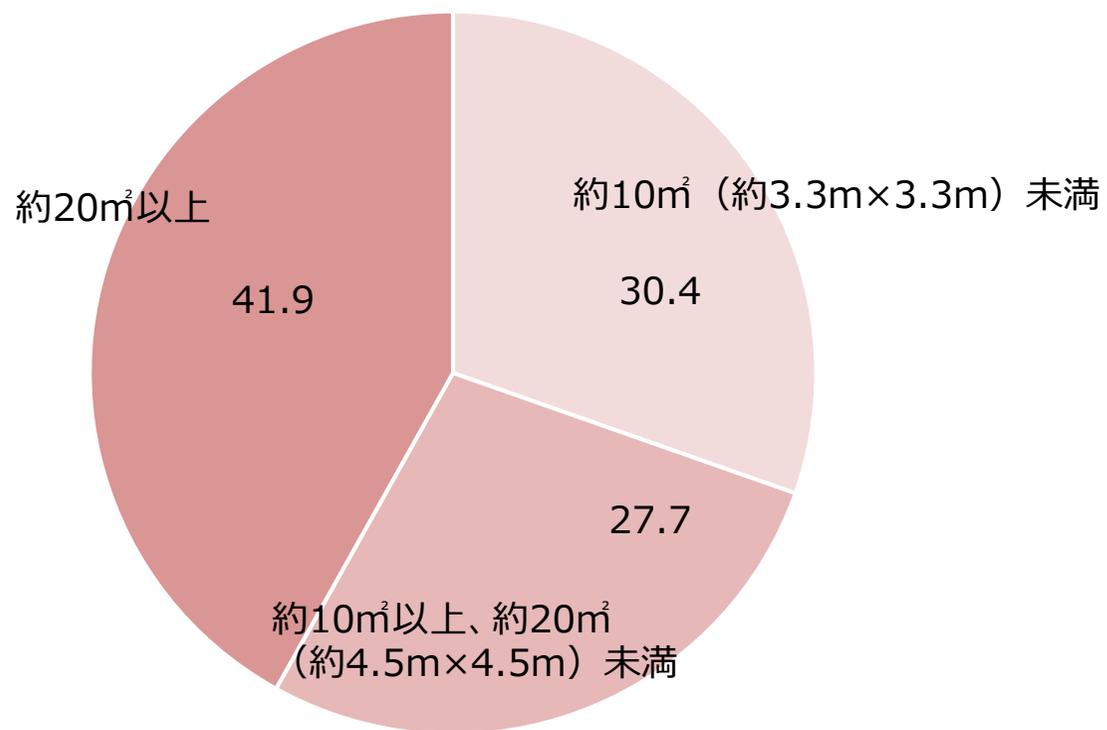
◆②オフシーズン（オンシーズン以外）

n=737
単位：%



【バックヤードを除く案内所の面積】 Q06 貴所のゲストスペース面積（スタッフ用スペースを除く案内所の面積）をお聞かせください。（SA）

n=737
単位：%

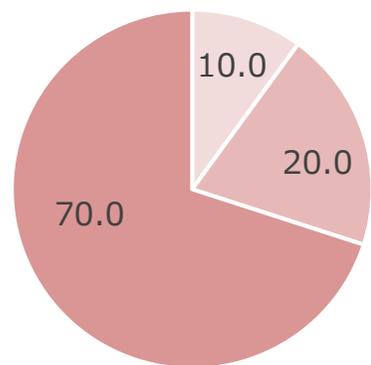


【バックヤードを除く案内所の面積】 Q06 貴所のゲストスペース面積（スタッフ用スペースを除く案内所の面積）をお聞かせください。（SA）

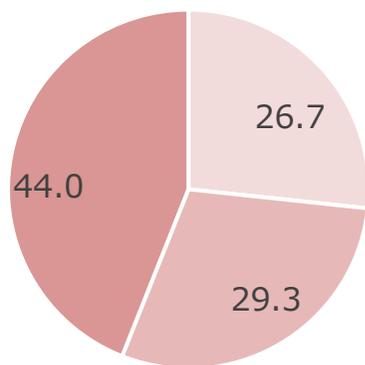
n=521
単位：%

◆カテゴリー別

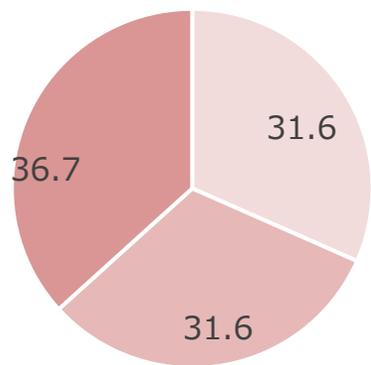
◆事業主体者別



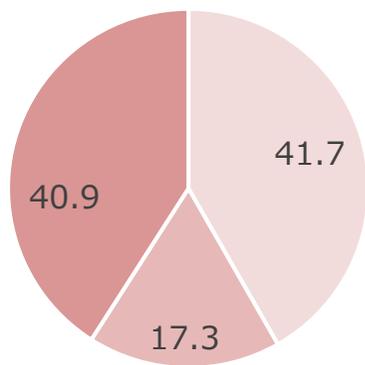
カテゴリーⅢ



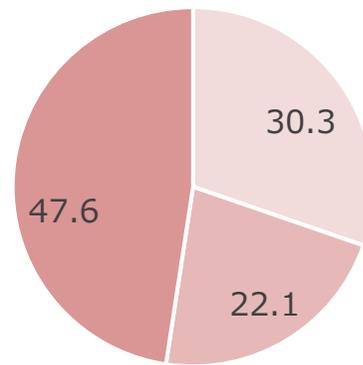
カテゴリーⅡ



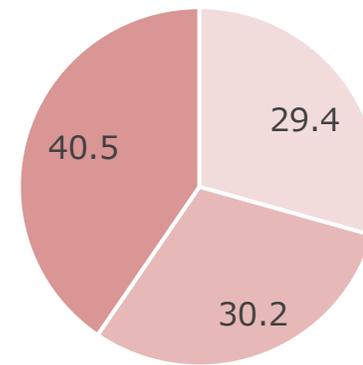
カテゴリーⅠ



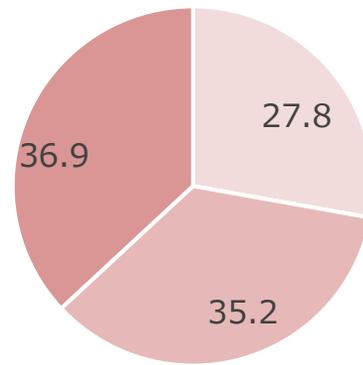
パートナー施設



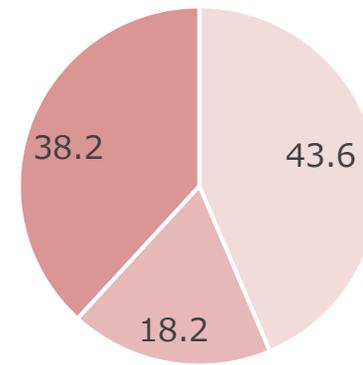
自治体



公益法人等・DMO



民間企業



その他

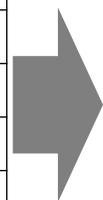
約10㎡未満
 約10㎡以上、約20㎡未満
 約20㎡以上

【運営スタッフ人数】 Q07 コロナ前と現在のスタッフの人数について教えてください。(FA)

n=737
単位：%

◆コロナ前（2019年末頃）

		フルタイム スタッフ	パートタイム スタッフ	計
		平均人数 (人)	平均人数 (人)	平均人数 (人)
全体		8.51	3.54	12.05
カ テ ゴ リ	カテゴリⅢ	7.00	5.52	12.52
	カテゴリⅡ	5.01	2.48	7.49
	カテゴリⅠ	4.50	3.18	7.68
	パートナー施設	25.90	5.58	31.48
事 業 主 体 者	自治体・公益法人等	7.96	3.05	11.01
	民間企業	11.37	4.91	16.28
	その他	4.40	3.65	8.05
担 当 組 織 （ 業 務	自治体・公益法人等	3.66	2.56	6.22
	民間企業	19.26	5.20	24.46
	その他	3.54	3.82	7.36
規 模 （ 面 積	10㎡未満	4.24	3.40	7.64
	10～20㎡未満	4.26	2.19	6.45
	20㎡以上	14.41	4.53	18.94



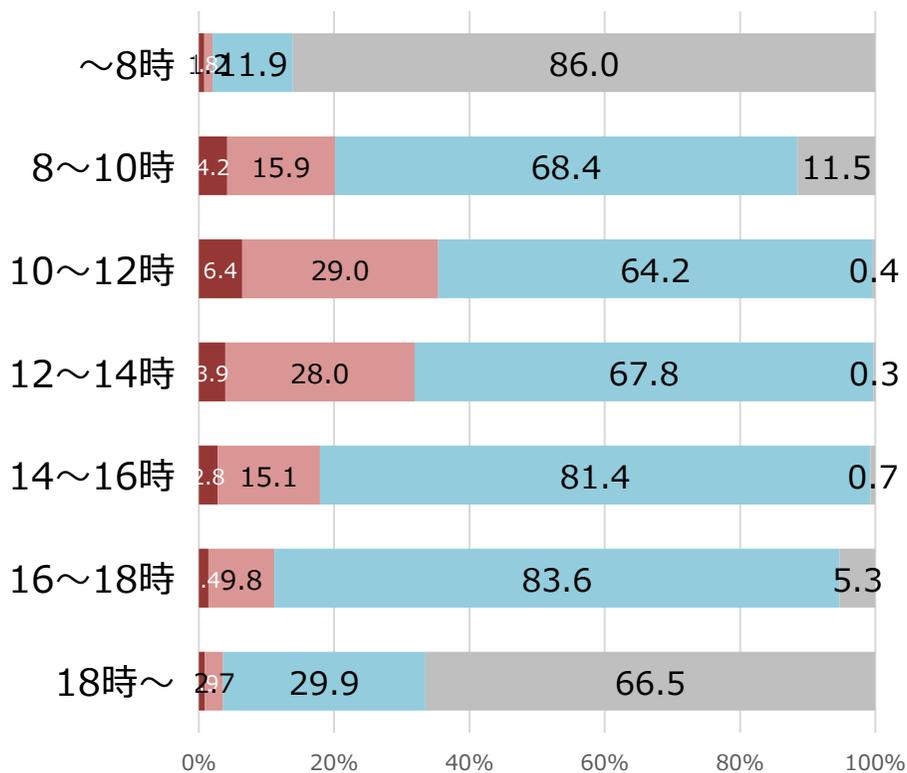
◆現在

		フルタイム スタッフ	パートタイム スタッフ	計
		平均人数 (人)	平均人数 (人)	平均人数 (人)
全体		7.96	3.43	11.39
カ テ ゴ リ	カテゴリⅢ	6.22	4.58	10.80
	カテゴリⅡ	4.33	2.22	6.55
	カテゴリⅠ	4.58	3.12	7.70
	パートナー施設	23.98	5.94	29.92
事 業 主 体 者	自治体・公益法人等	8.01	3.20	11.21
	民間企業	9.07	4.09	13.16
	その他	3.96	3.40	7.36
担 当 組 織 （ 業 務	自治体・公益法人等	3.64	2.68	6.32
	民間企業	17.48	4.67	22.15
	その他	3.66	3.72	7.38
規 模 （ 面 積	10㎡未満	4.13	3.61	7.74
	10～20㎡未満	4.33	2.07	6.40
	20㎡以上	13.14	4.19	17.33

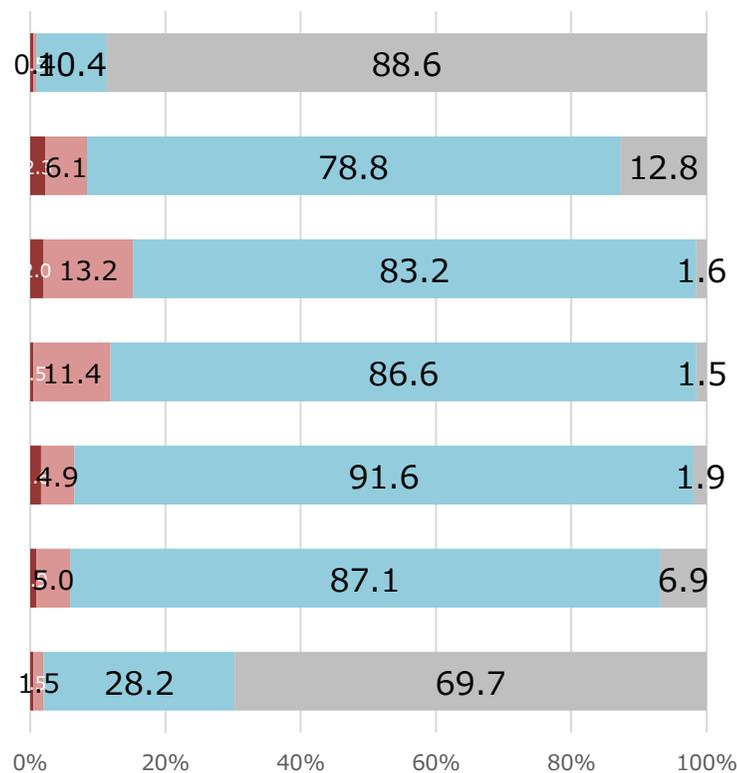
【混雑状況】 Q08「オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）」の旅行者の待機状況（混雑状況）について、時間帯ごとにお知らせください。（SA）
 Q09「オフシーズン（オンシーズン以外）」の旅行者の待機状況（混雑状況）について、時間帯ごとにお知らせください。（SA）

n=737
 単位：%

◆オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）



◆オフシーズン（オンシーズン以外）



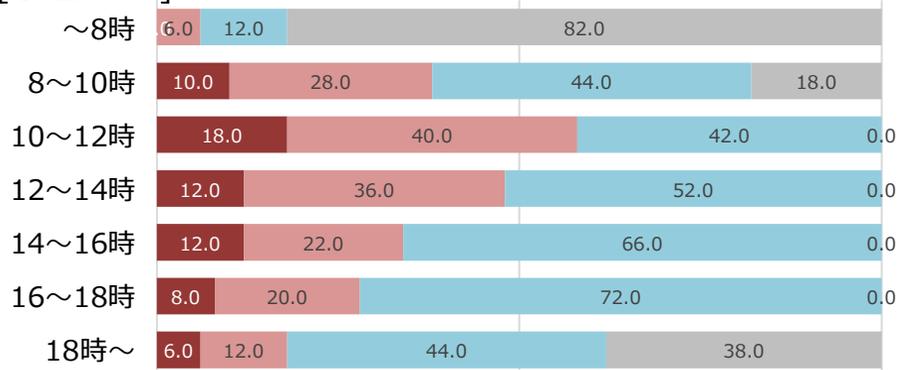
■ 常に待つ旅行者がいる ■ 待つ旅行者がいることがやや多い ■ 待たせず対応している ■ その時間帯は営業していない

【混雑状況×カテゴリー】 Q08「オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）」の旅行者の待機状況（混雑状況）について、時間帯ごとに
お知らせください。（SA）

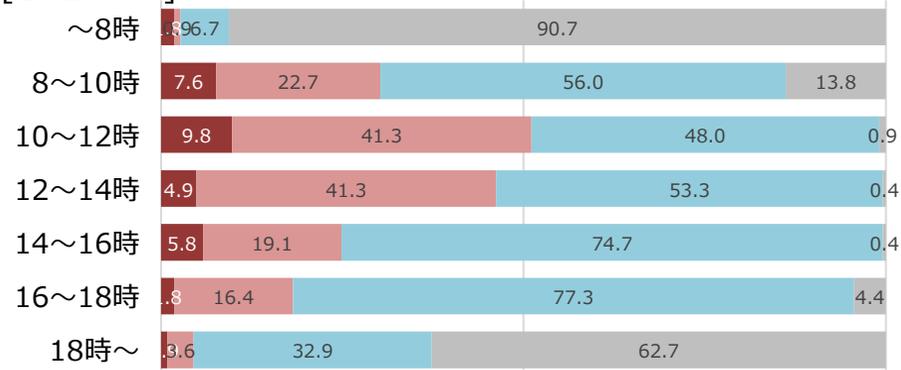
n=521
単位：%

◆オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）

[カテゴリーⅢ]



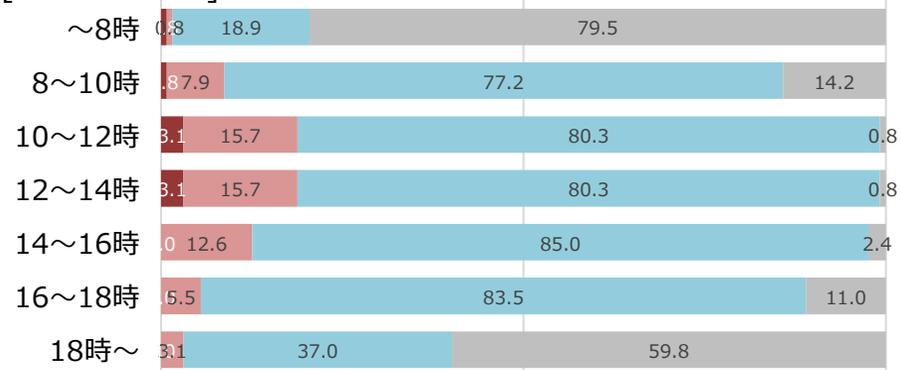
[カテゴリーⅡ]



[カテゴリーⅠ]



[パートナー施設]



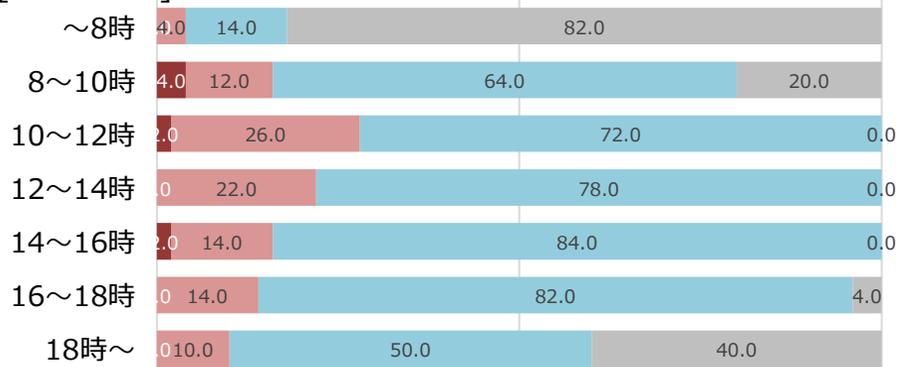
■ 常に待つ旅行者がいる ■ 待つ旅行者がいることがやや多い ■ 待たせず対応している ■ その時間帯は営業していない

【混雑状況×カテゴリー】 Q09「オフシーズン（オンシーズン以外）」の旅行者の待機状況（混雑状況）について、時間帯ごとにお知らせください。（SA）

◆オフシーズン（オンシーズン以外）

n=737
単位：%

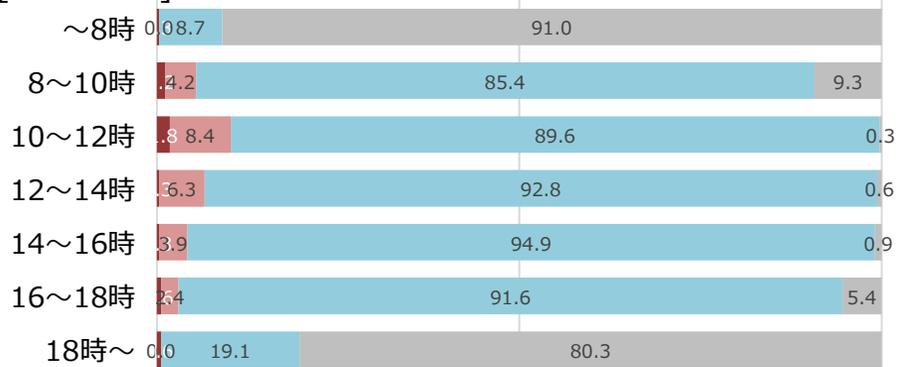
[カテゴリーⅢ]



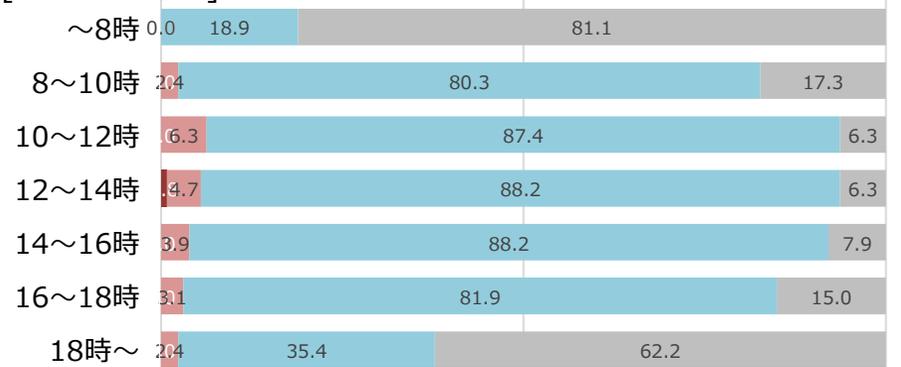
[カテゴリーⅡ]



[カテゴリーⅠ]



[パートナー施設]



■ 常に待つ旅行者がいる
 ■ 待つ旅行者がいることがやや多い
 ■ 待たせず対応している
 ■ その時間帯は営業していない

【混雑状況×事業主体者】 Q08「オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）」の旅行者の待機状況（混雑状況）について、時間帯ごとにお知らせください。（SA）

◆オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）

n=737
単位：%

[自治体・公益法人等]



[民間企業]



[その他]



■ 常に待つ旅行者がいる
 ■ 待つ旅行者がいることがやや多い
 ■ 待たせず対応している
 ■ その時間帯は営業していない

【混雑状況×事業主体者】 Q09「オフシーズン（オンシーズン以外）」の旅行者の待機状況（混雑状況）について、時間帯ごとにお知らせください。（SA）

◆オフシーズン（オンシーズン以外）

n=737
単位：%

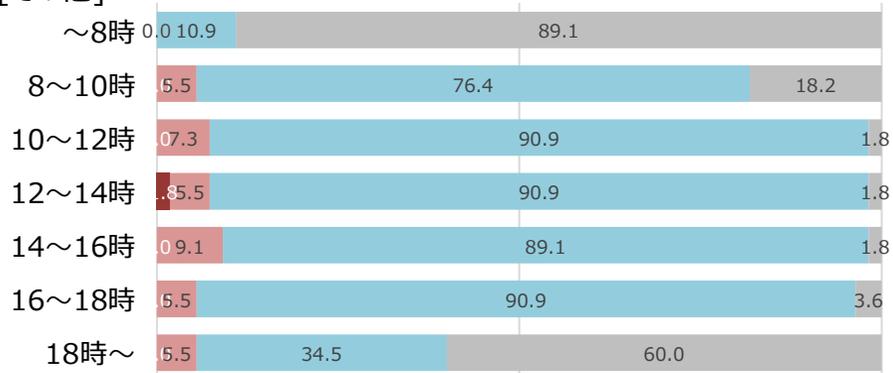
[自治体・公益法人等]



[民間企業]



[その他]



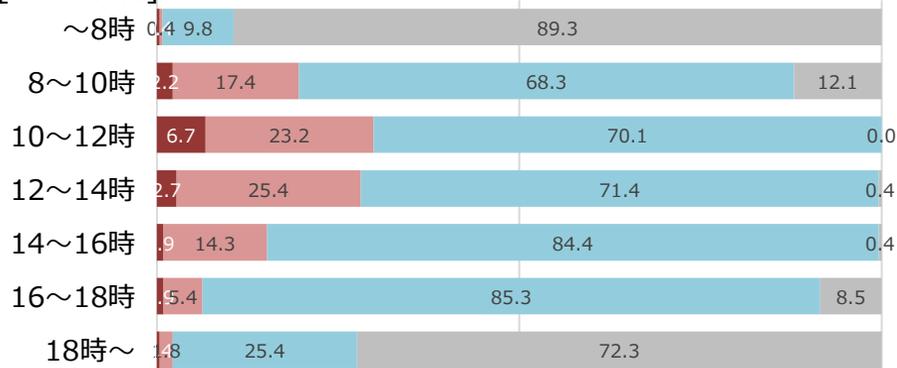
■ 常に待つ旅行者がいる
 ■ 待つ旅行者がいることがやや多い
 ■ 待たせず対応している
 ■ その時間帯は営業していない

【混雑状況×事業主体者】 Q08「オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）」の旅行者の待機状況（混雑状況）について、時間帯ごとにお知らせください。（SA）

◆オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）

n=737
単位：%

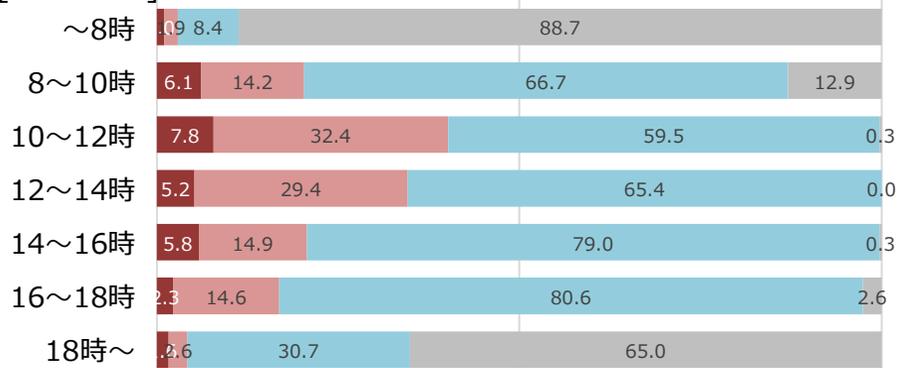
[10㎡未満]



[10～20㎡未満]



[20㎡以上]



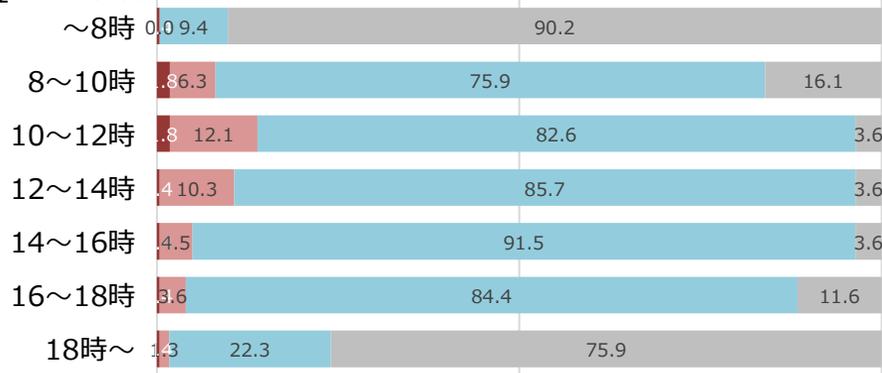
■ 常に待つ旅行者がいる
 ■ 待つ旅行者がいることがやや多い
 ■ 待たせず対応している
 ■ その時間帯は営業していない

【混雑状況×事業主体者】 Q08「オンシーズン（地域の観光シーズンやイベント・行事開催時期）」の旅行者の待機状況（混雑状況）について、時間帯ごとにお知らせください。（SA）

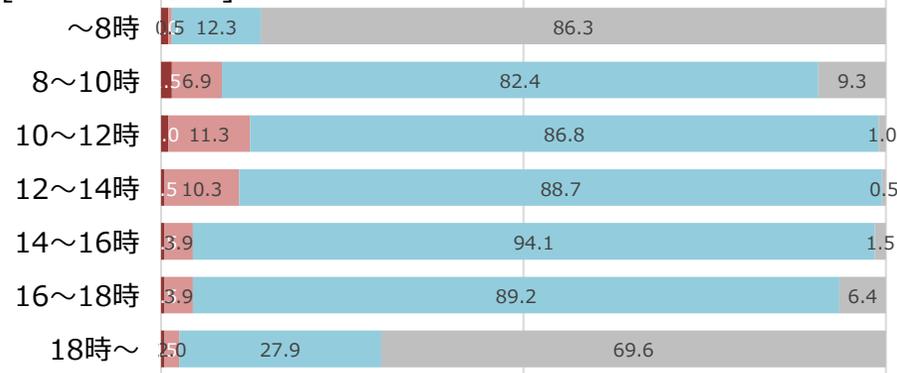
◆オフシーズン（オンシーズン以外）

n=521
単位：%

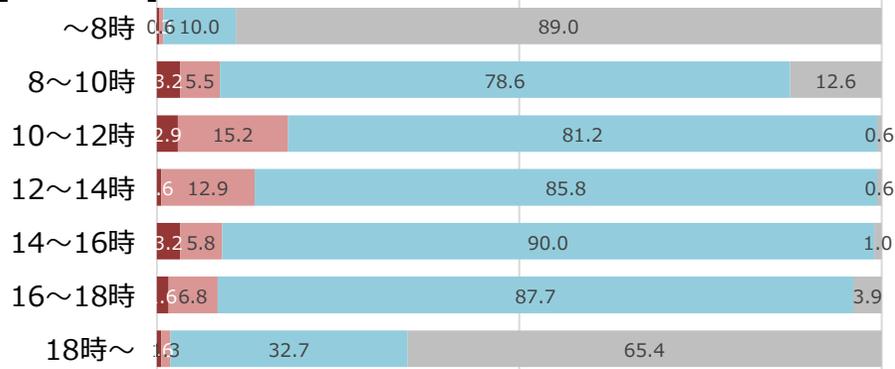
[10㎡未満]



[10～20㎡未満]



[20㎡以上]

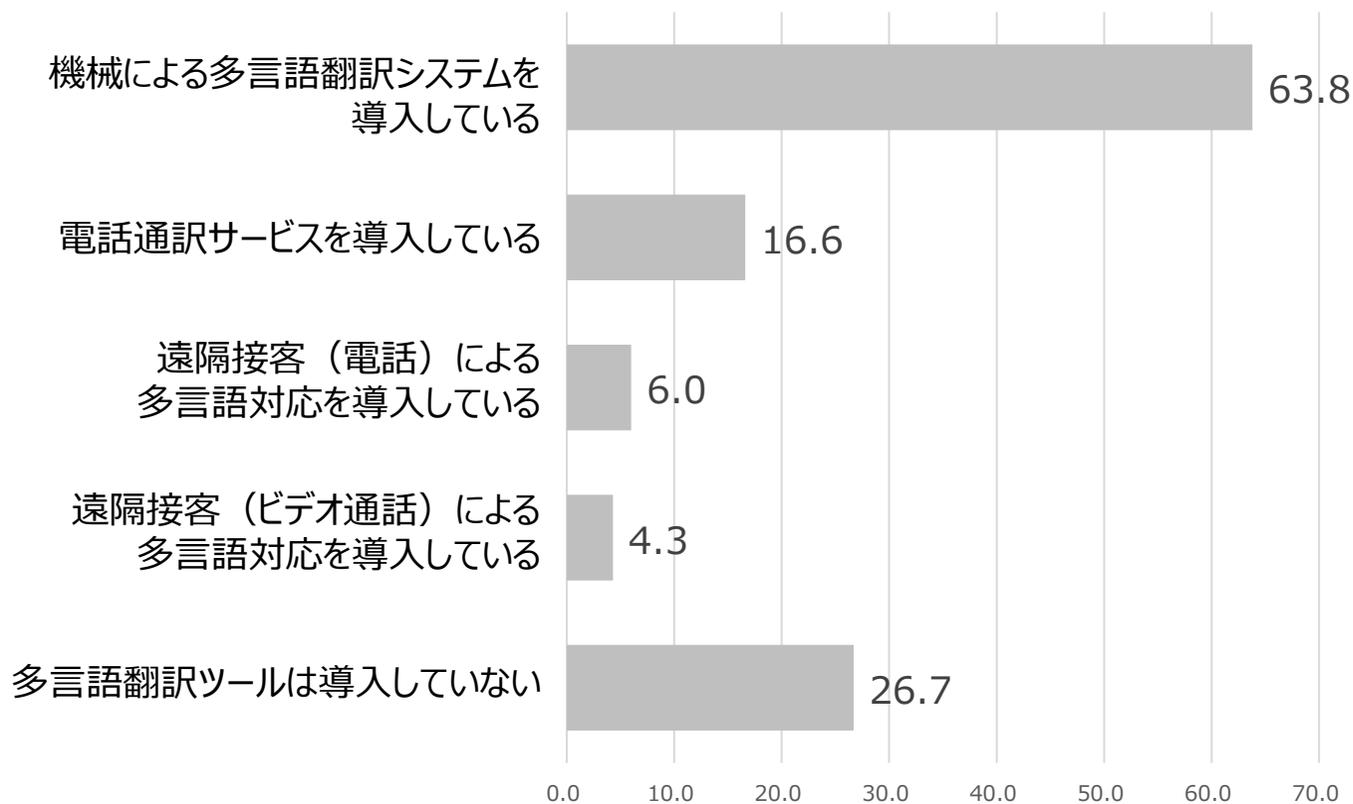


■ 常に待つ旅行者がいる
 ■ 待つ旅行者がいることがやや多い
 ■ 待たせず対応している
 ■ その時間帯は営業していない

【多言語翻訳ツールの導入状況】

Q10 貴所の機械による多言語翻訳システムや電話通訳サービス等による多言語翻訳ツールの導入状況についてお聞かせください。（MA）
※多言語翻訳ツールとは、機械による多言語翻訳システムや電話通訳サービス等によりスタッフが対応できない言語を補助する手法です

n=737
単位：%



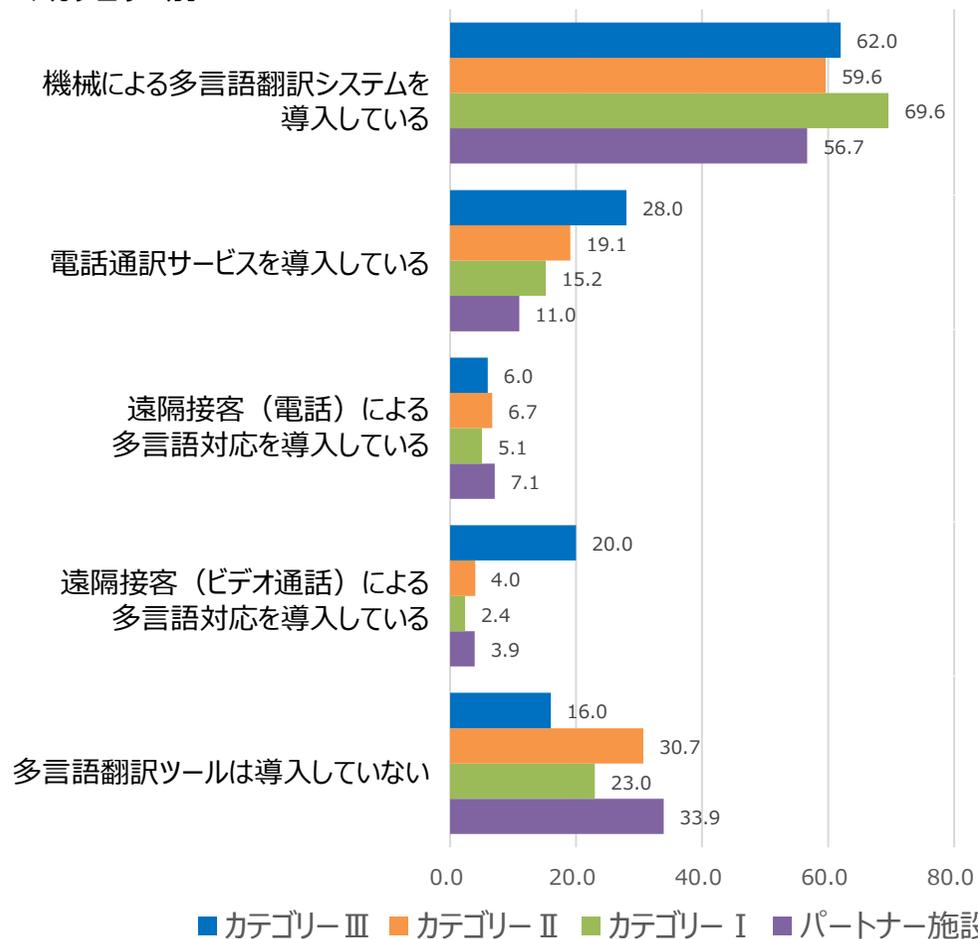
【多言語翻訳ツールの導入状況】

Q10 貴所の機械による多言語翻訳システムや電話通訳サービス等による多言語翻訳ツールの導入状況についてお聞かせください。（MA）

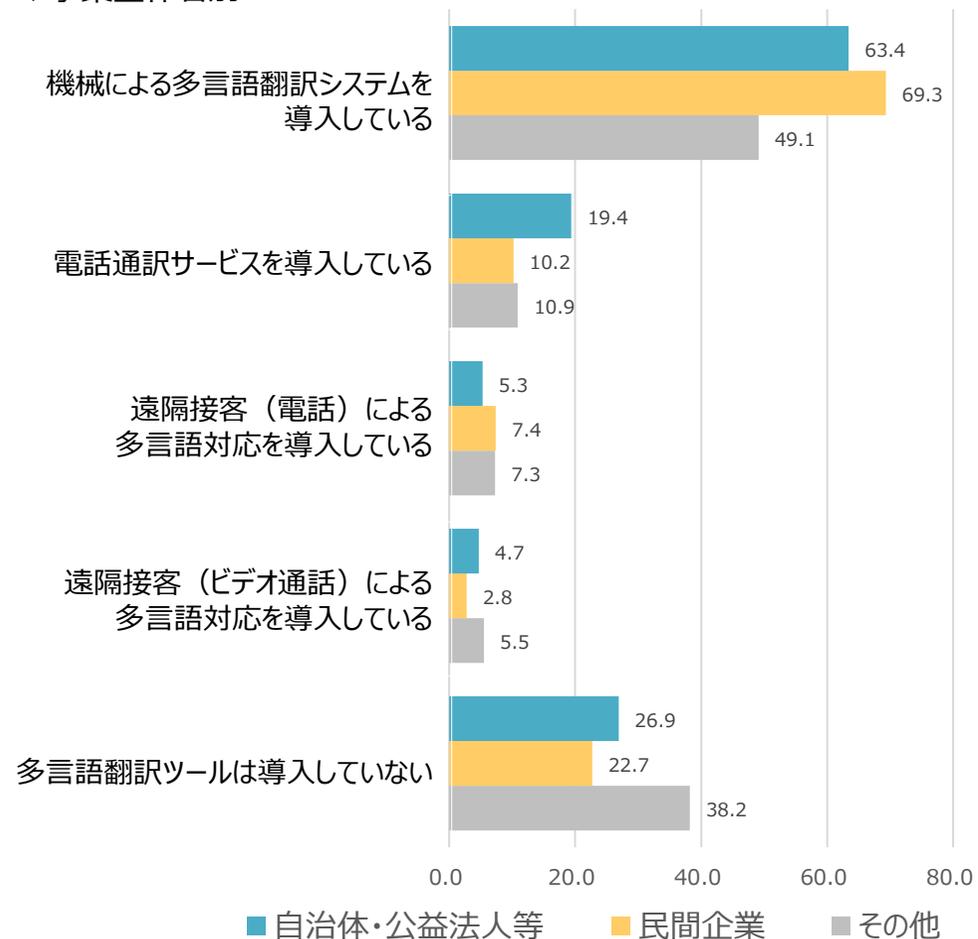
※多言語翻訳ツールとは、機械による多言語翻訳システムや電話通訳サービス等によりスタッフが対応できない言語を補助する手法です

n=737
単位：%

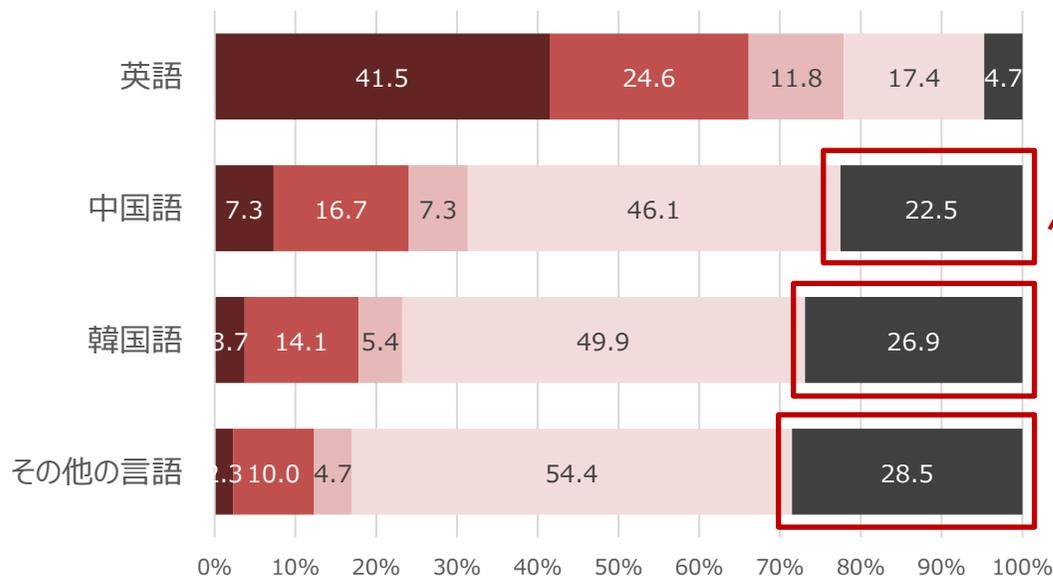
◆カテゴリー別



◆事業主体者別

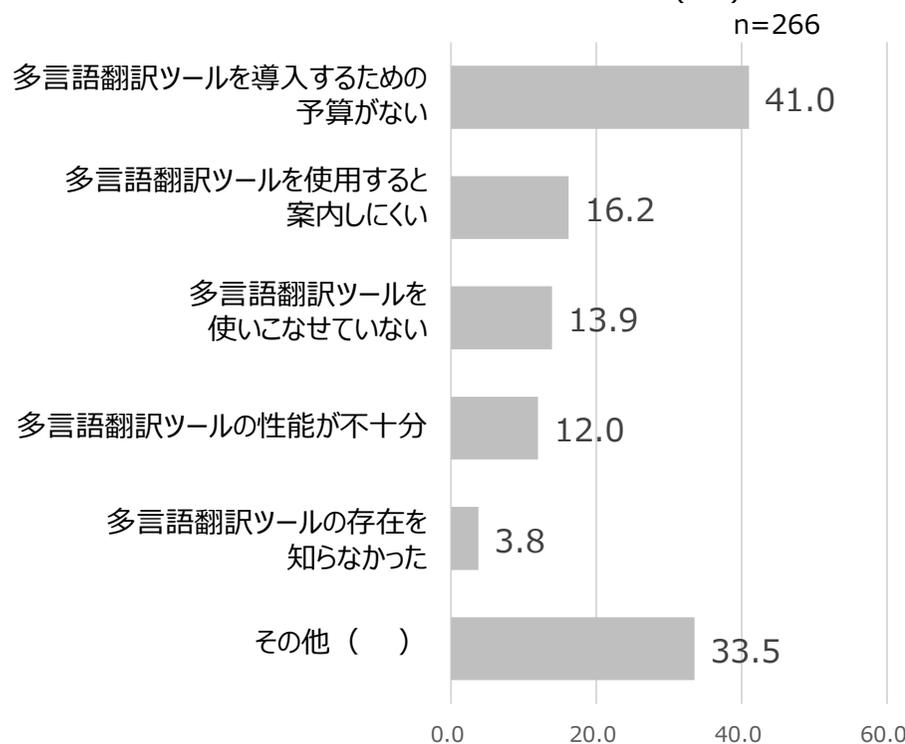


【多言語対応：運営スタッフ】 Q11 貴所の多言語対応状況についてお聞かせください。(SA) n=737
単位：%



- 常時対人で対応可能である
- 一部対人対応している（それ以外は翻訳ツール活用）
- 一部対人対応している（それ以外は対応していない）
- 常時、翻訳ツールのみで対応している
- 対応していない

Q11 で、2.中国語 3.韓国語 4.その他言語のすべてを未対応と回答している人
Q12 英語以外の中国語・韓国語・その他言語に多言語翻訳ツールの導入をしていない場合、その理由をお聞かせください。(MA)



【多言語対応：運営スタッフ×カテゴリ】 Q11 貴所の多言語対応状況についてお聞かせください。(SA)

n=737
単位：%

[カテゴリⅢ]



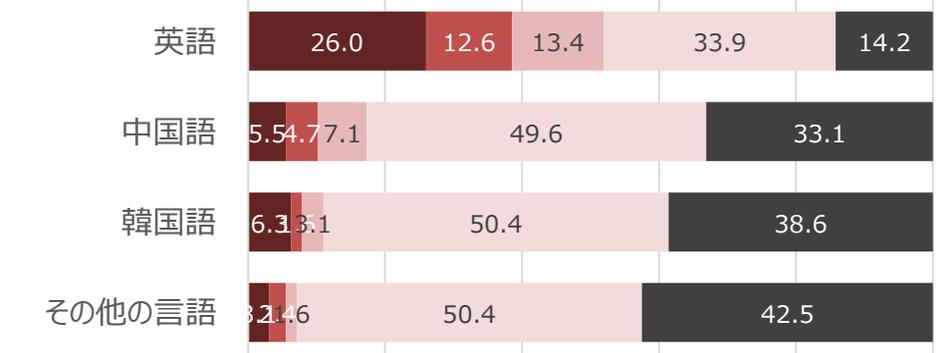
[カテゴリⅡ]



[カテゴリⅠ]



[パートナー施設]



常時対人で対応可能である
 一部対人対応している(それ以外は翻訳ツール活用)
 一部対人対応している(それ以外は対応していない)
 常時、翻訳ツールのみで対応している
 対応していない

【多言語対応：運営スタッフ×事業主体者】 Q11 貴所の多言語対応状況についてお聞かせください。（SA）

n=737
単位：%

[自治体・公益法人等]



[民間企業]



[その他]

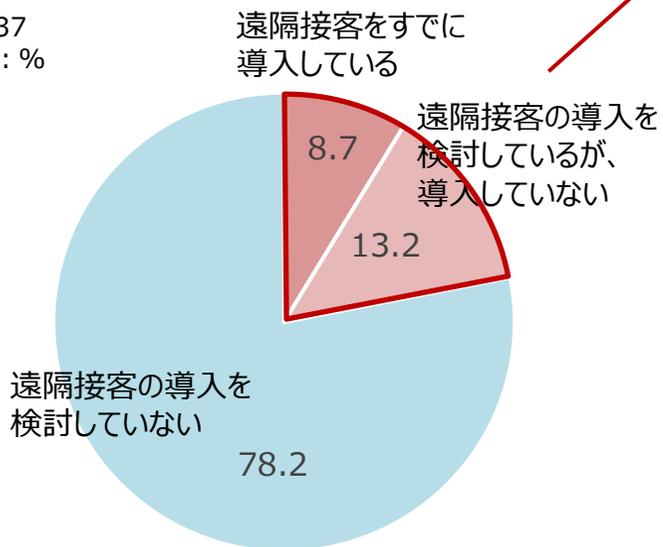


常時対人対応可能である
 一部対人対応している(それ以外は翻訳ツール活用)
 一部対人対応している(それ以外は対応していない)
 常時、翻訳ツールのみで対応している
 対応していない

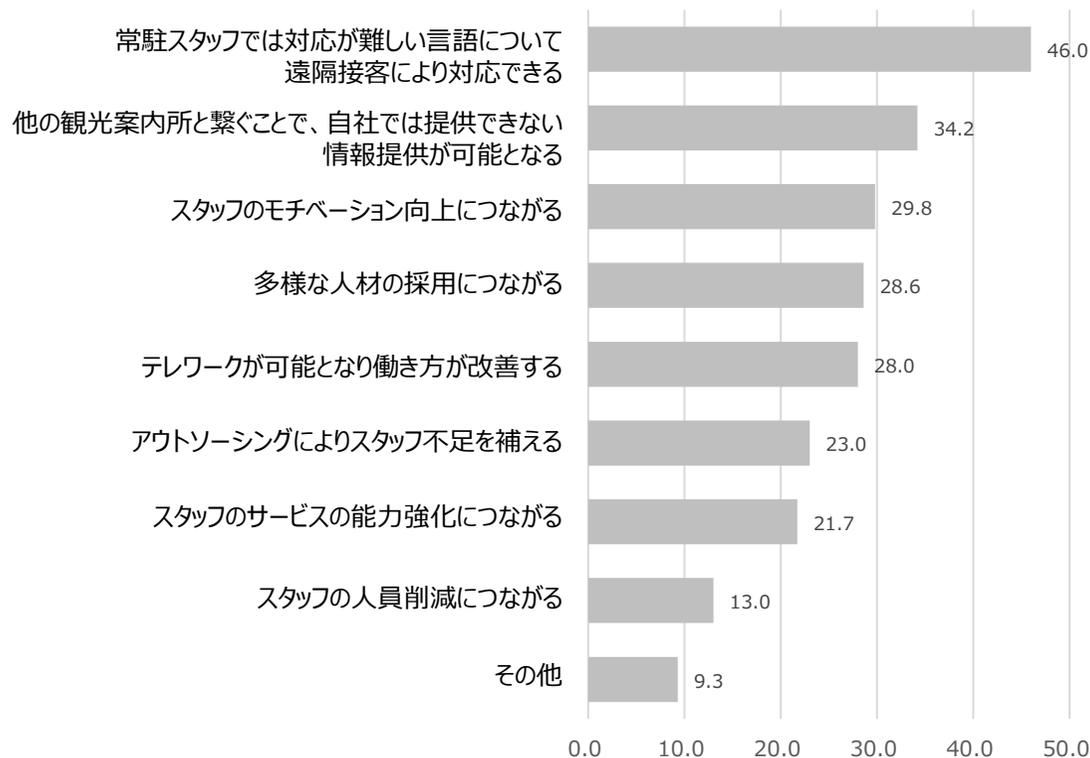
【遠隔接客：導入意向】

Q13 貴所の遠隔接客（ビデオ通話等を活用した観光案内）に対するお考えをお聞かせください。
(SA)

n=737
単位：%



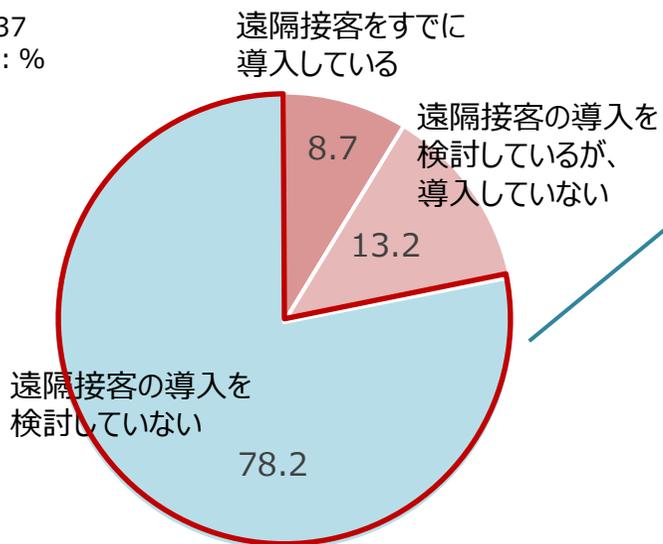
Q13.で1.「遠隔接客システムをすでに導入している」、2.「導入を検討している」と回答した人
Q14 遠隔接客の利点についてどのように考えていますか。(MA) n=161



【遠隔接客：導入・検討しない理由】

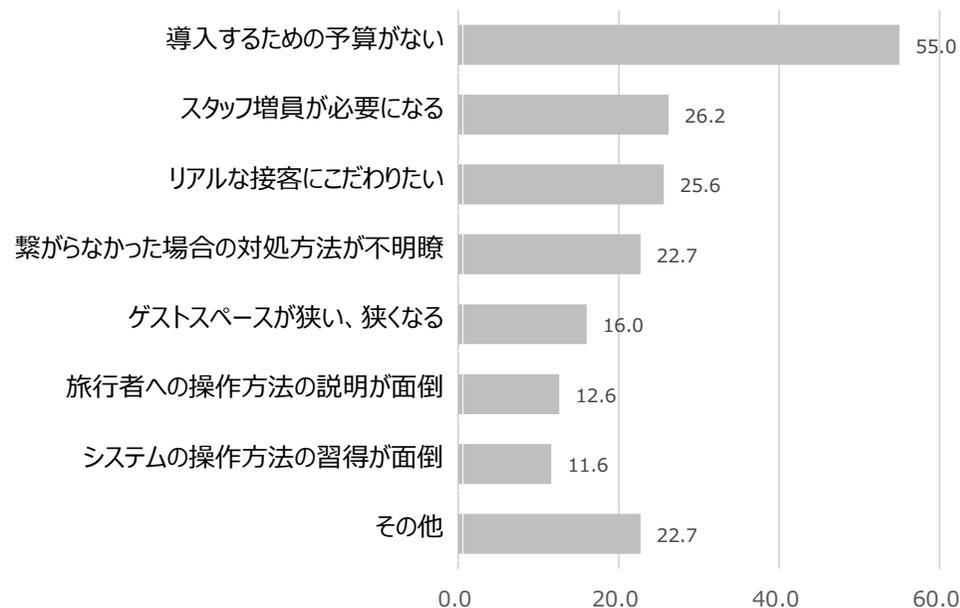
Q13 貴所の遠隔接客（ビデオ通話等を活用した観光案内）に対するお考えをお聞かせください。
(SA)

n=737
単位：%



Q13. で 2.「検討しているが導入していない」3.「検討していない」と回答した人

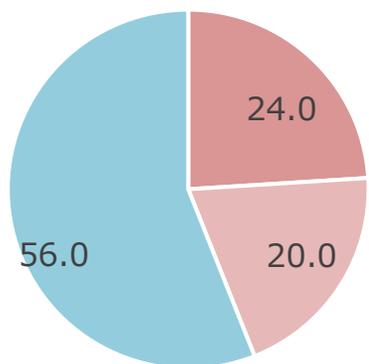
Q15 遠隔接客（ビデオ通話等を活用した観光案内）を導入していない理由や、検討していない理由は何ですか。
n=673



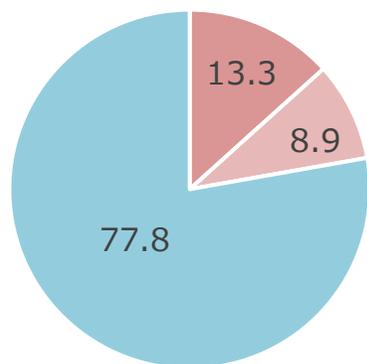
【遠隔接客】 Q13貴所の遠隔接客（ビデオ通話等を活用した観光案内）に対するお考えをお聞かせください。（SA）

n=737
単位：%

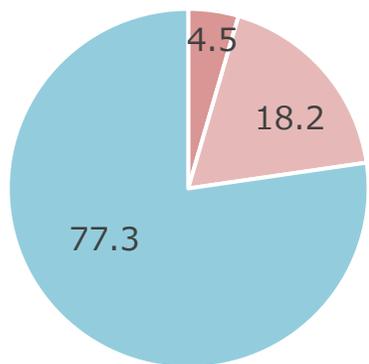
◆カテゴリー別



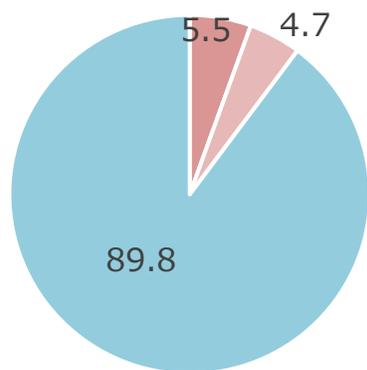
カテゴリーⅢ



カテゴリーⅡ

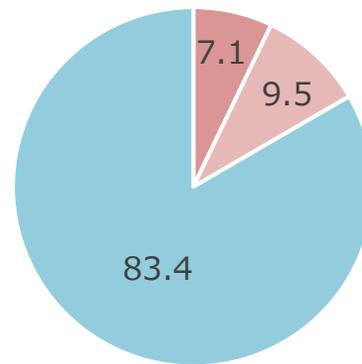


カテゴリーⅠ

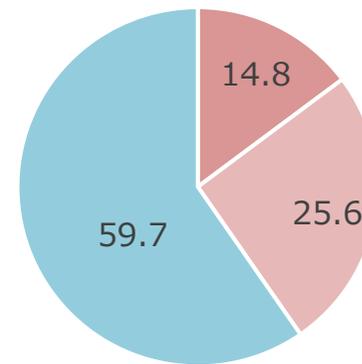


パートナー施設

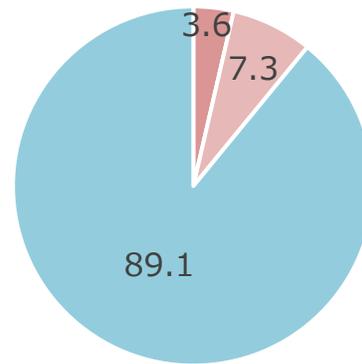
◆事業主体者別



自治体・公益法人等



民間企業



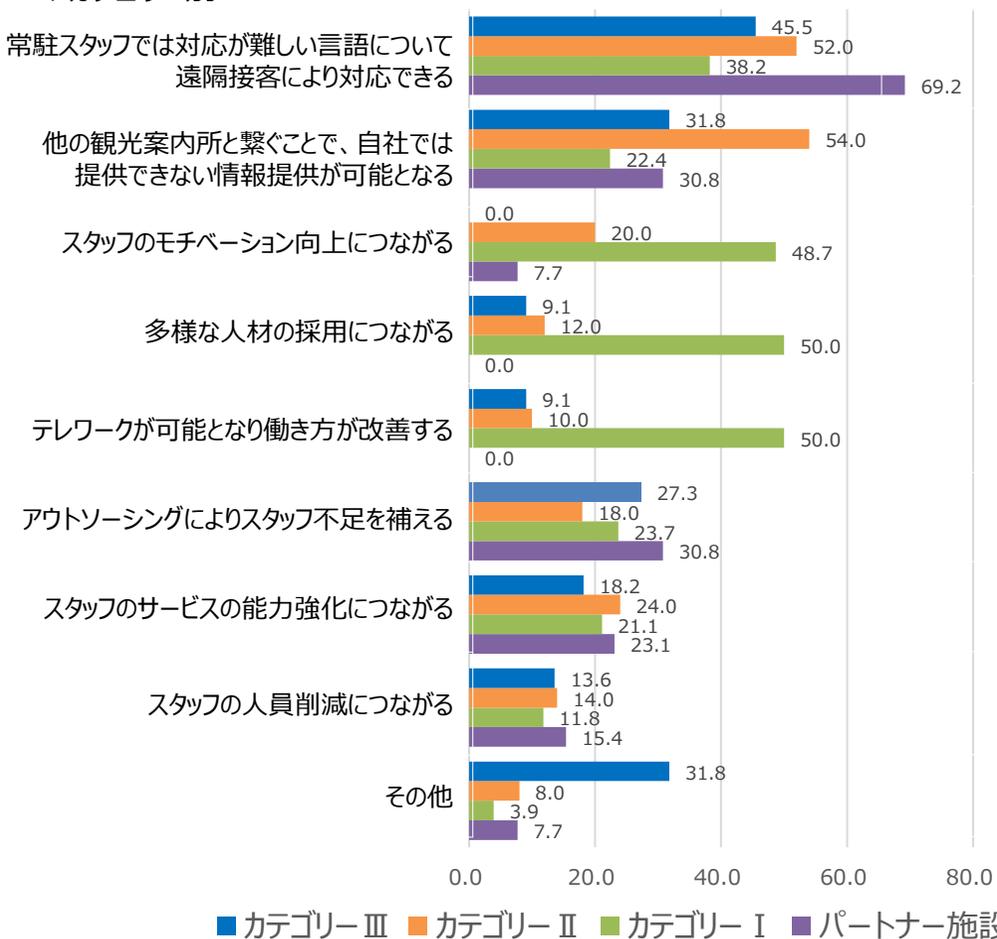
その他

■ 遠隔接客をすでに導入している ■ 遠隔接客の導入を検討しているが、導入していない ■ 遠隔接客の導入を検討していない

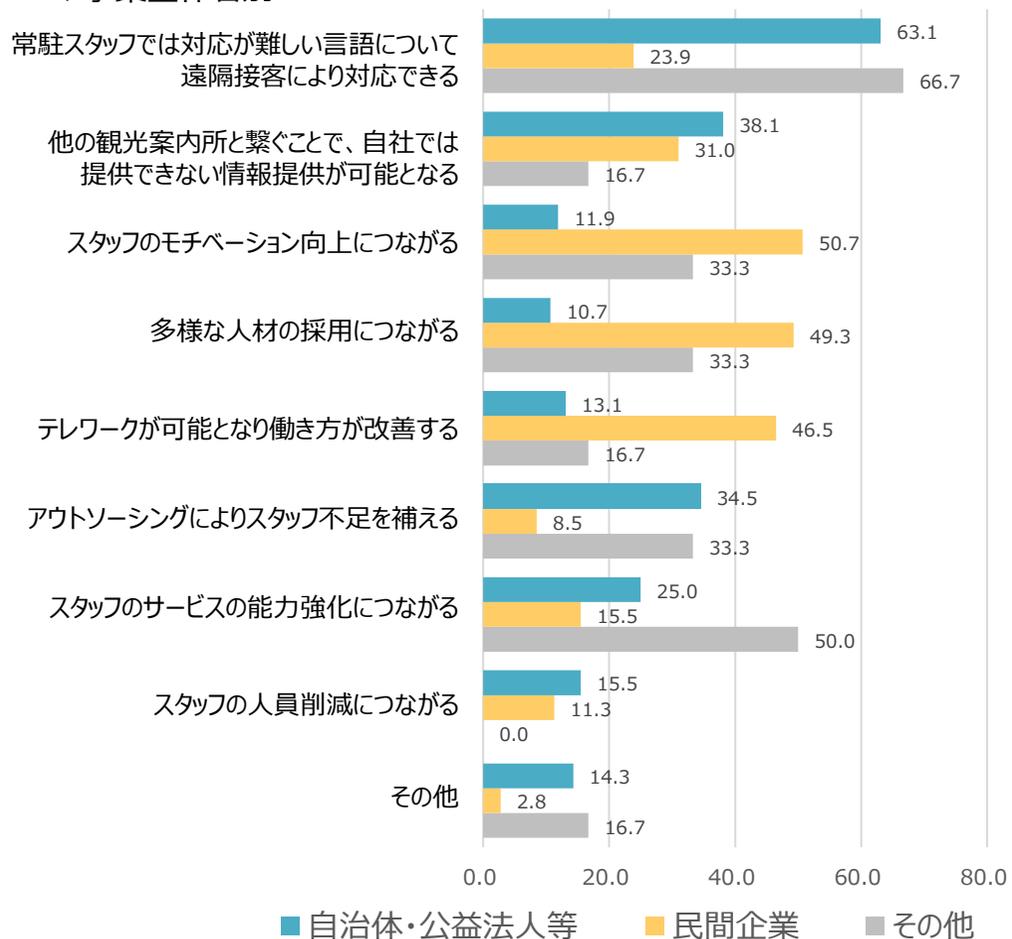
【遠隔接客】 Q13.で1.「遠隔接客システムをすでに導入している」、2.「導入を検討している」と回答した人
Q14 遠隔接客の利点についてどのように考えていますか。(MA)

n=161
単位：%

◆カテゴリー別



◆事業主体者別



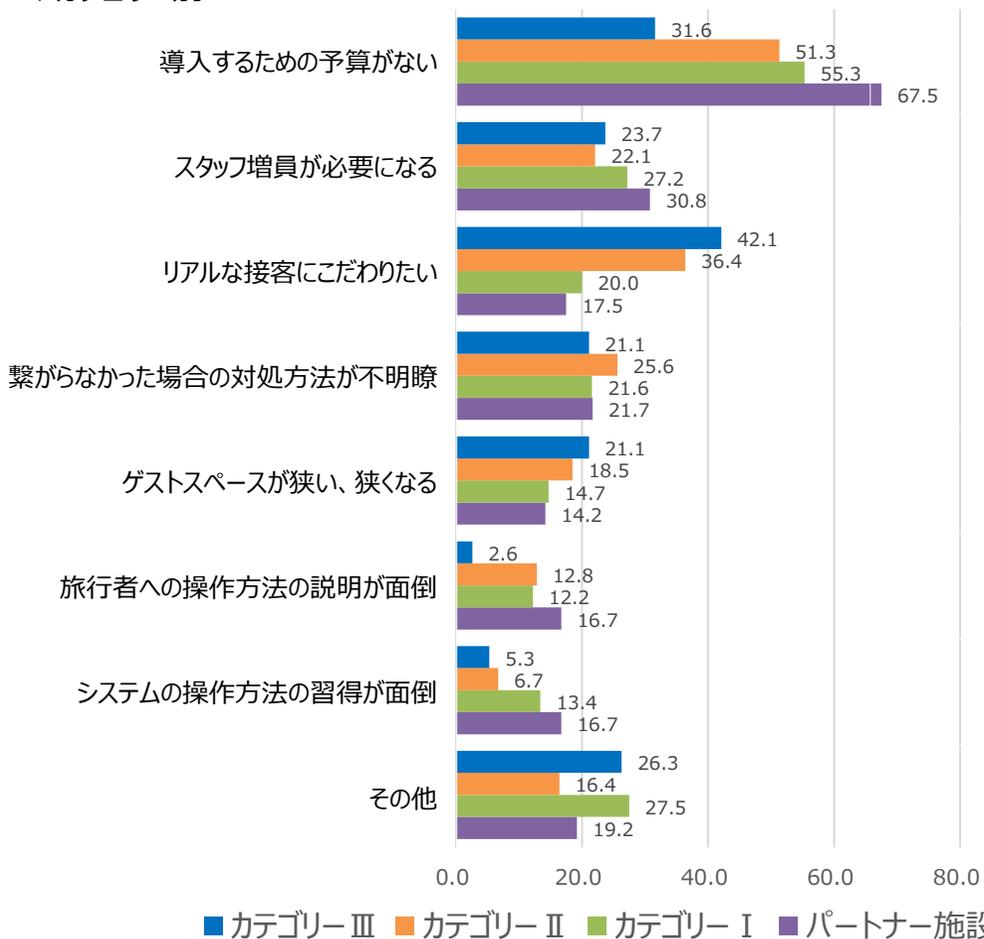
【遠隔接客】

Q13. で2.「検討しているが導入していない」3.「検討していない」と回答した人

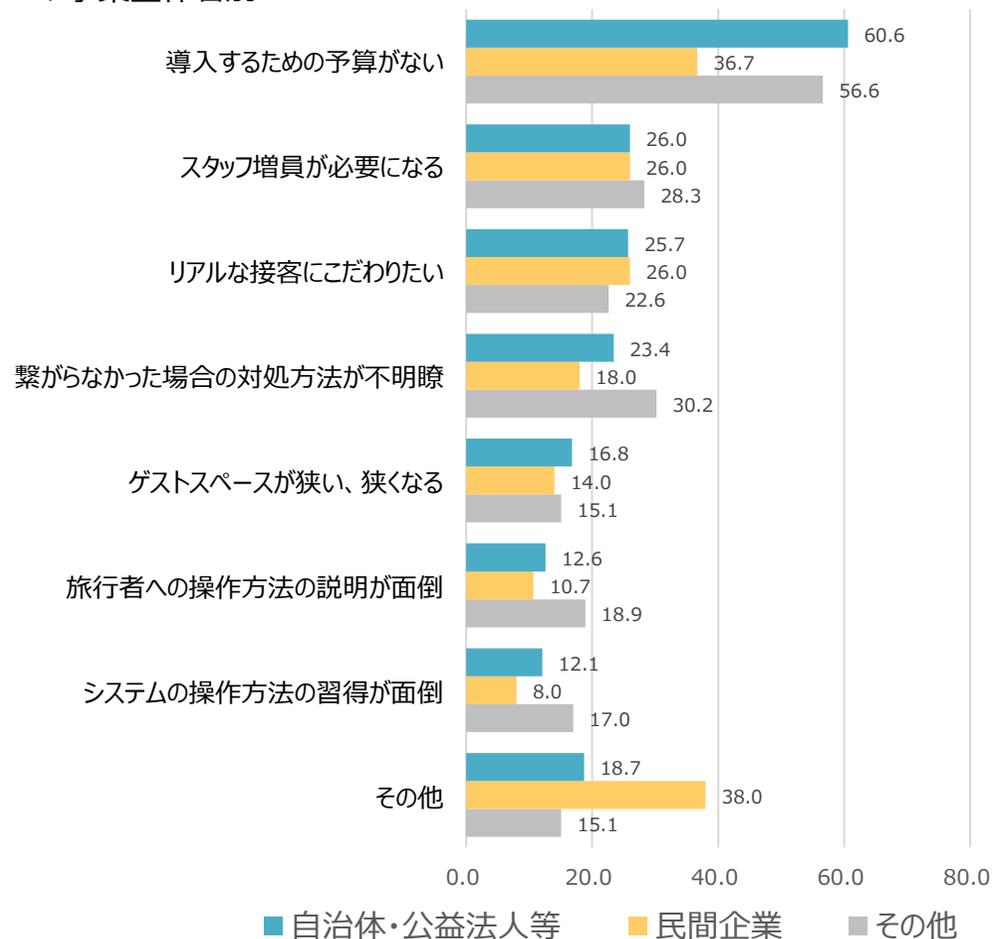
Q15 遠隔接客（ビデオ通話等を活用した観光案内）を導入していない理由や、検討していない理由は何ですか。

n=673
単位：%

◆カテゴリー別



◆事業主体者別

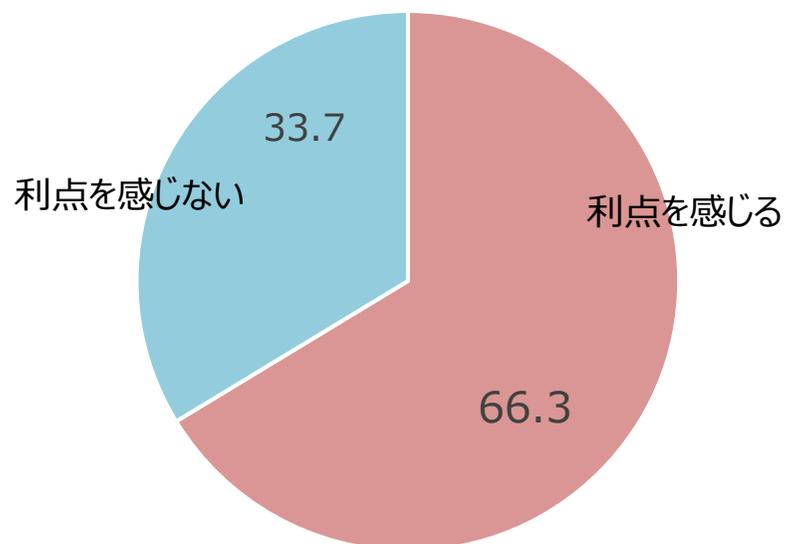


【遠隔接客を活用した案内所間連携】

n=673
単位：%

Q13. で2.「検討しているが導入していない」3.「検討していない」と回答した人

Q16 観光案内所同士を遠隔接客（ビデオ通話等を活用した観光案内）でつなぎ、貴所で提供ができない接続先の情報を提供することが可能となりますが、この観光案内所同士をつなぐことに利点を感じますか。（SA）

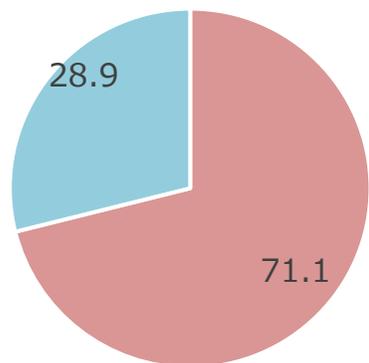


【遠隔接客を活用した案内所間連携】

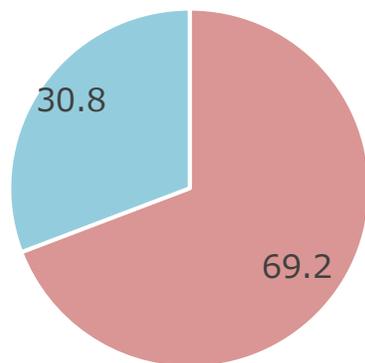
Q13. で 2.「検討しているが導入していない」3.「検討していない」と回答した人

Q16 観光案内所同士を遠隔接客（ビデオ通話等を活用した観光案内）でつなぎ、貴所で提供ができない接続先の情報を提供することが可能となりますが、この観光案内所同士をつなぐことに利点を感じますか。（SA）

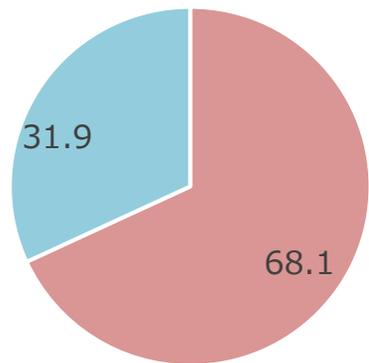
◆カテゴリー別



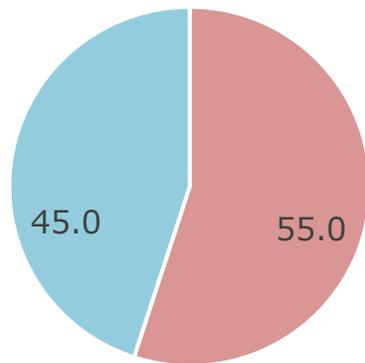
カテゴリー III



カテゴリー II



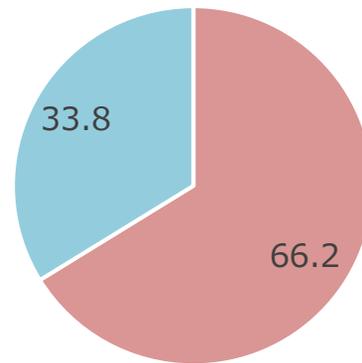
カテゴリー I



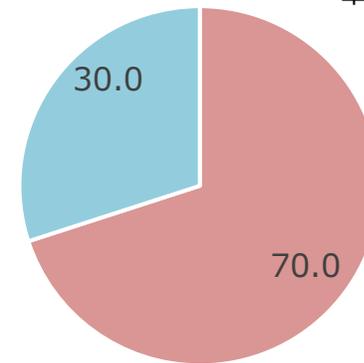
パートナー施設

◆事業主体者別

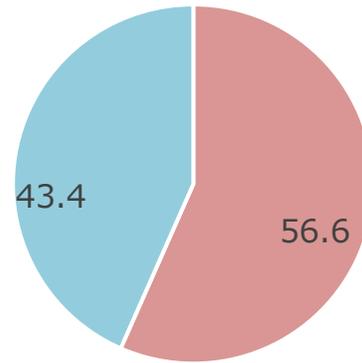
n=673
単位：%



自治体・公益法人等



民間企業



その他

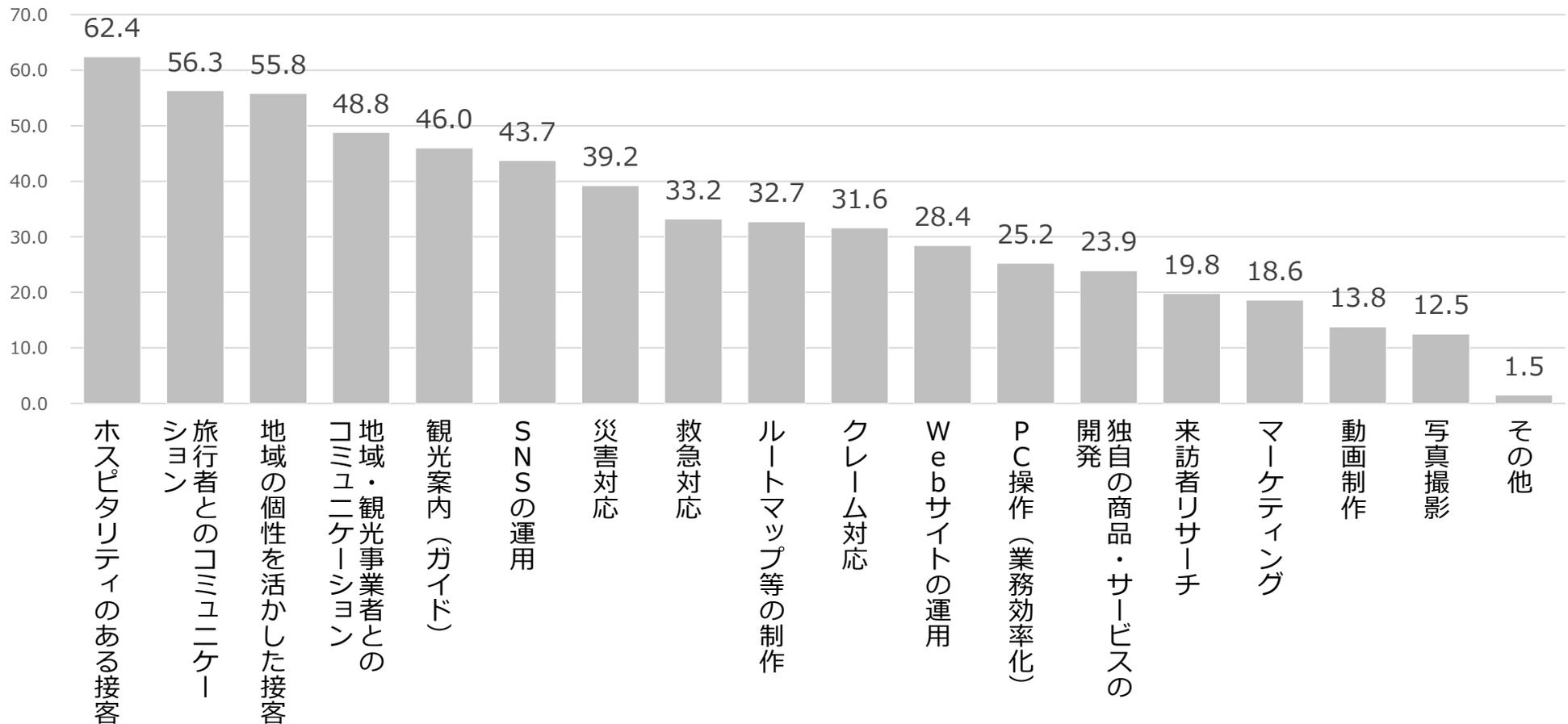
■ 利点を感じる

■ 利点を感じない

【運営スタッフ：強化したいスキル】

Q17 言語対応力以外で、貴所運営スタッフの強化したいスキルは何ですか。あてはまるものをすべてお選びください。。（MA）

n=737
単位：%

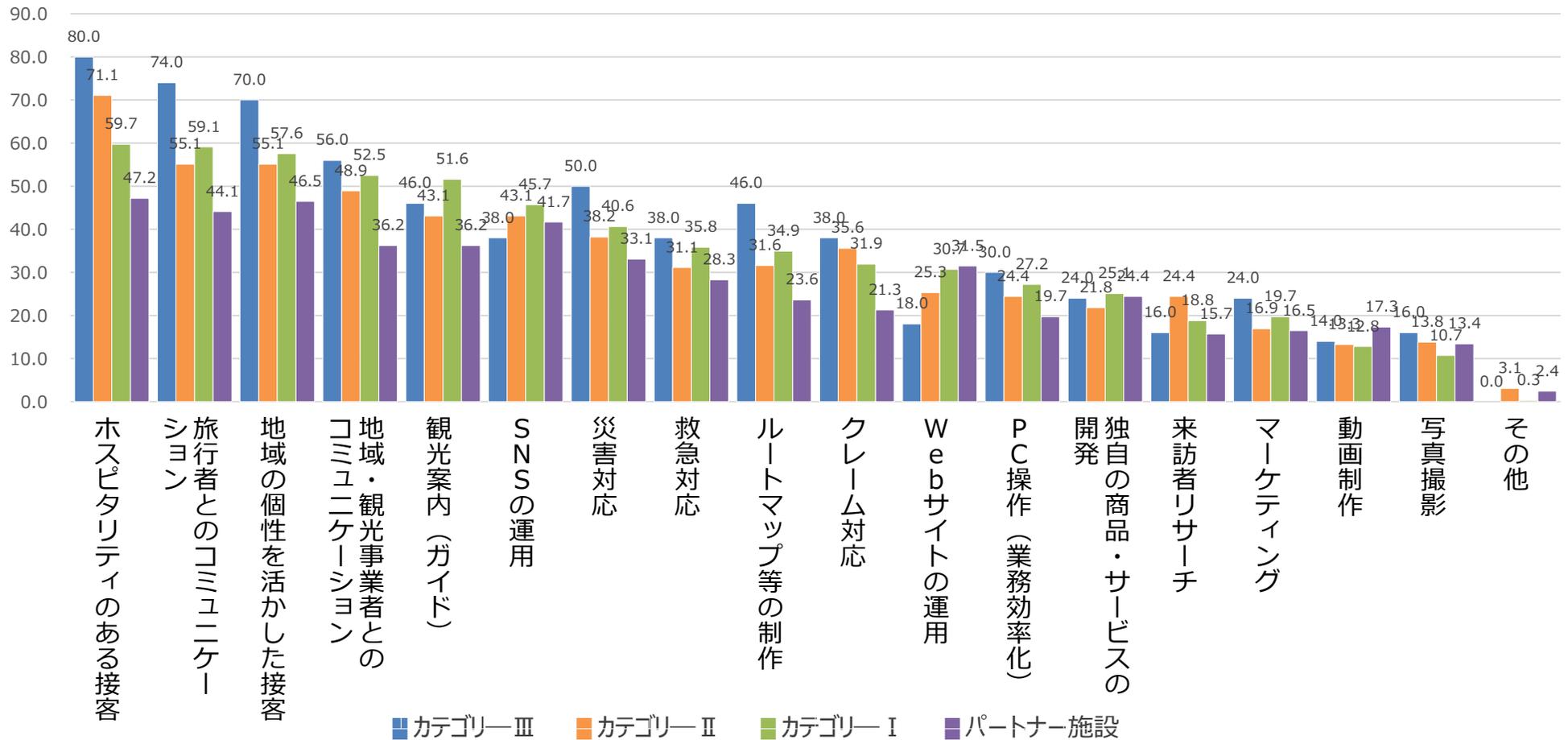


【運営スタッフ：強化したいスキル】

Q17 言語対応力以外で、貴所運営スタッフの強化したいスキルは何ですか。あてはまるものをすべてお選びください。。（MA）

n=737
単位：%

◆カテゴリ別

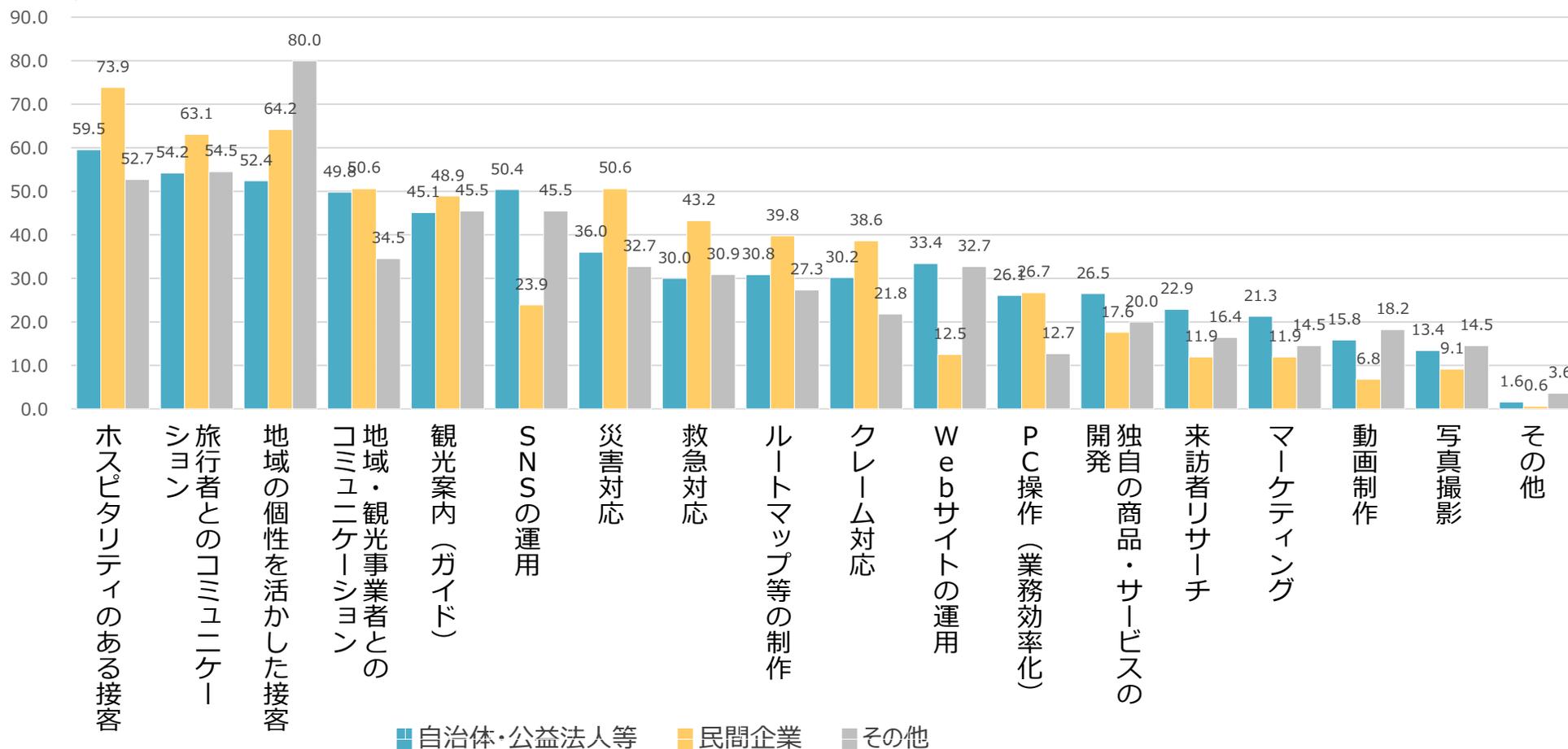


【運営スタッフ：強化したいスキル】

Q17 言語対応力以外で、貴所運営スタッフの強化したいスキルは何ですか。あてはまるものをすべてお選びください。。（MA）

n=737
単位：%

◆事業主体者別



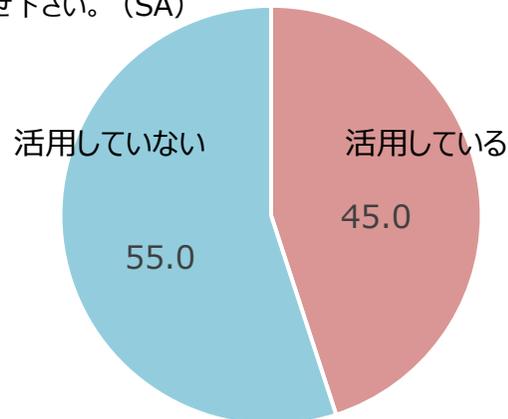
【パンフレット：設置状況、活用状況、使用意向】

n=737
単位：%

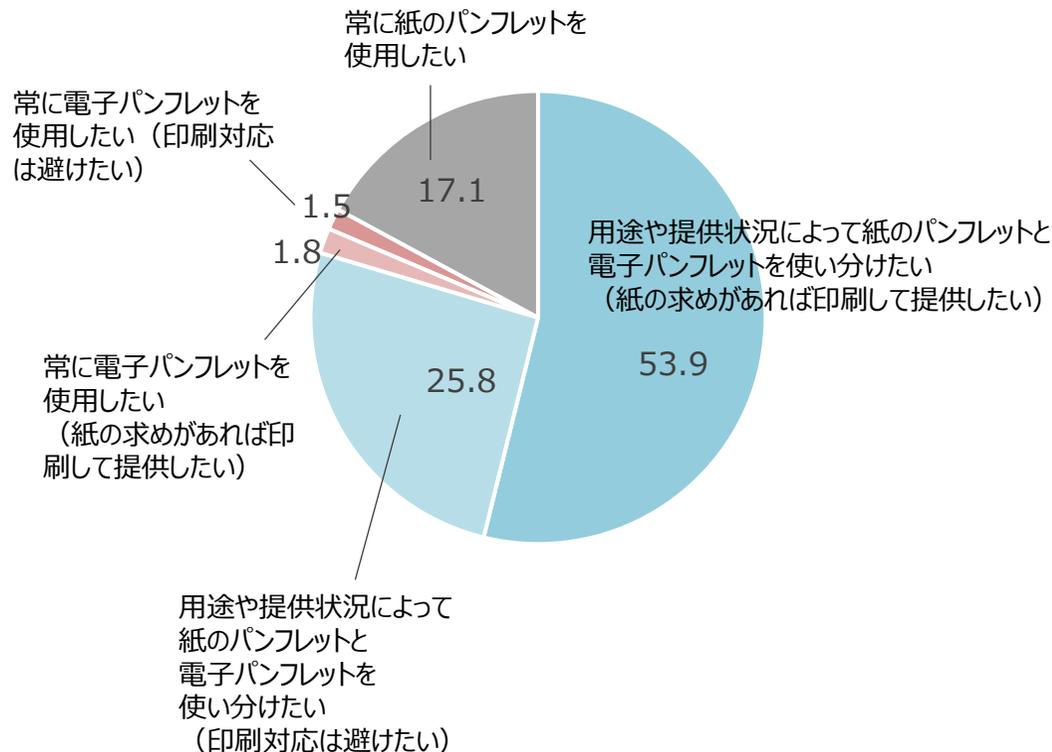
Q18 貴所で配布する紙のパンフレットについてお聞きます。パンフレット置き場は常設で設置していますか。（SA）



Q19 貴所での電子パンフレット（パンフレットの電子データ）の活用状況をお聞かせ下さい。（SA）



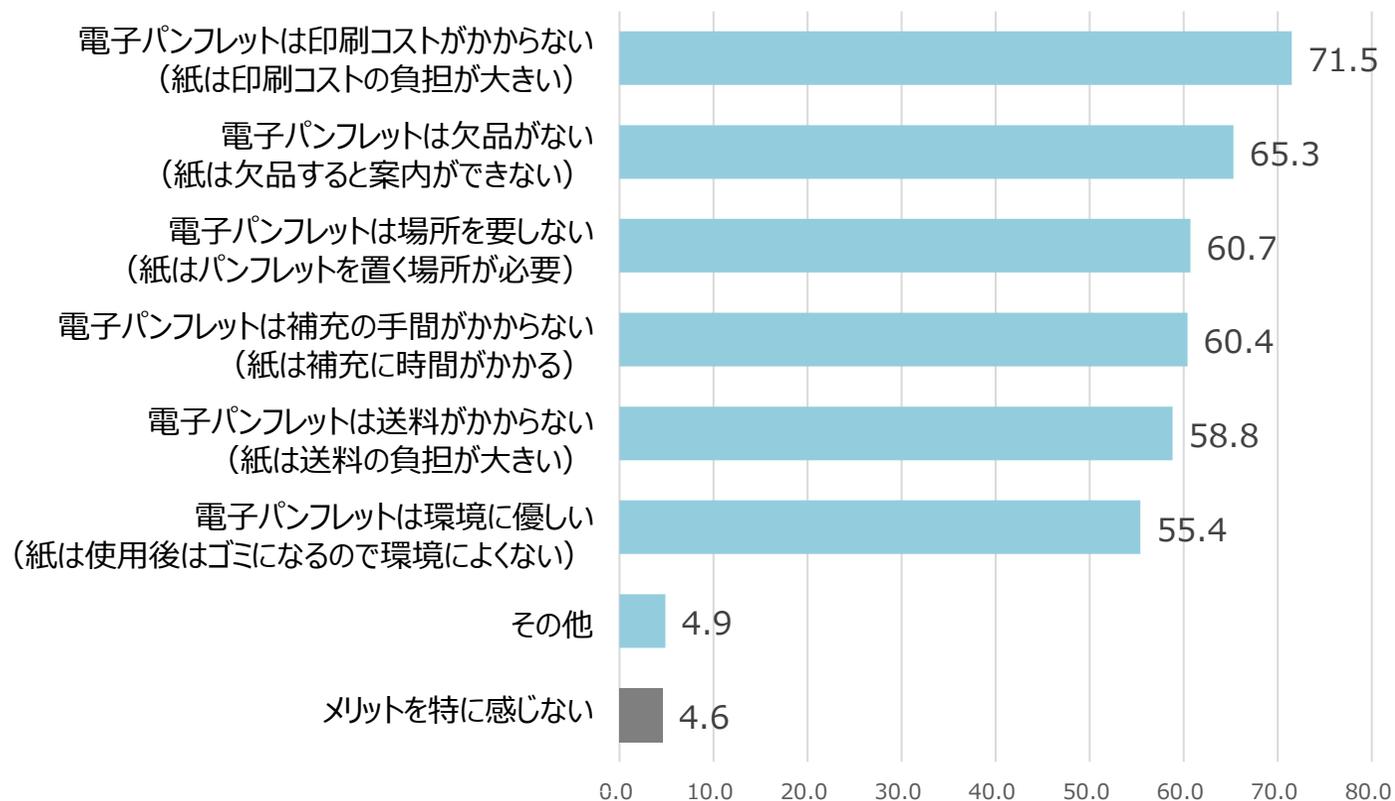
Q20 紙のパンフレットと電子パンフレットのどちらを使用したいですか？。（SA）



【パンフレット：電子パンフレットのメリット】

n=737
単位：%

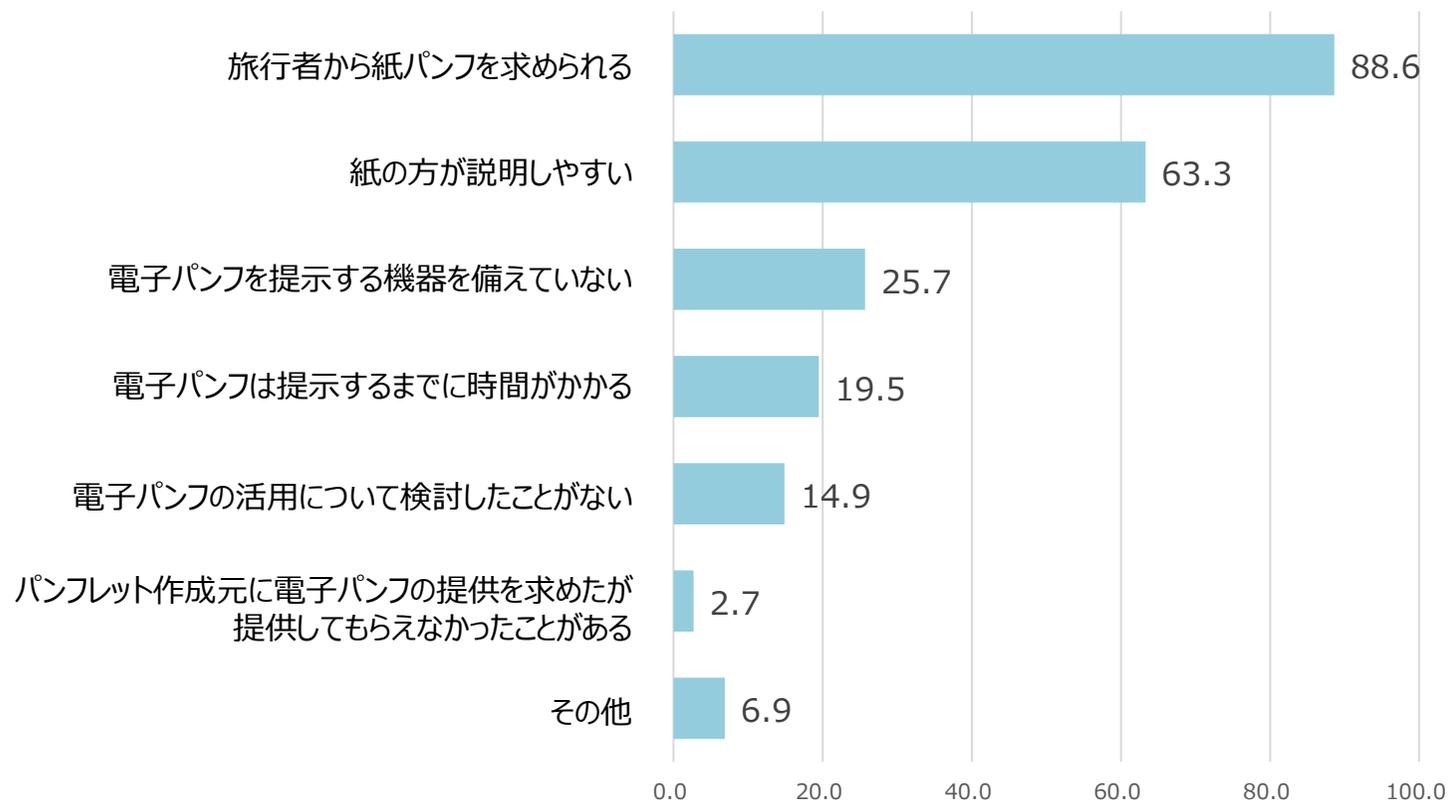
Q21 貴所が考える電子パンフレットのメリット（紙のパンフレットについて課題）をお聞かせください。あてはまるものをすべてお選びください。（MA）



【パンフレット：紙パンフレットを併用する理由】

n=713
単位：%

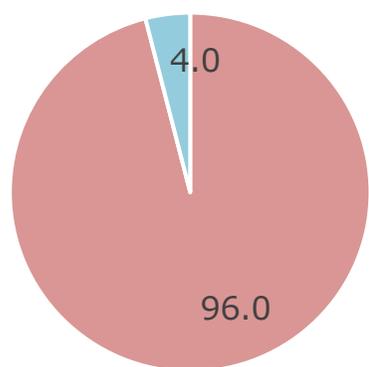
Q22 前の質問で「常に電子パンフレットを使用したい」と回答しなかった人にお聞きします。紙パンフレットを併用（使用）する理由は何ですか？（MA）



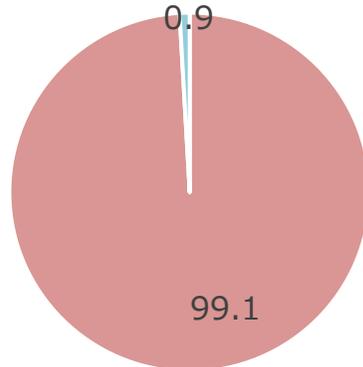
【パンフレット】 Q18 貴所で配布する紙のパンフレットについてお聞きます。パンフレット置き場は常設で設置していますか。（SA）

n=737
単位：%

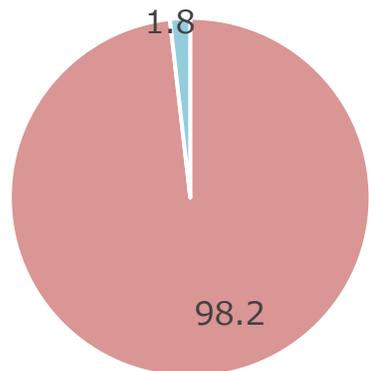
◆カテゴリー別



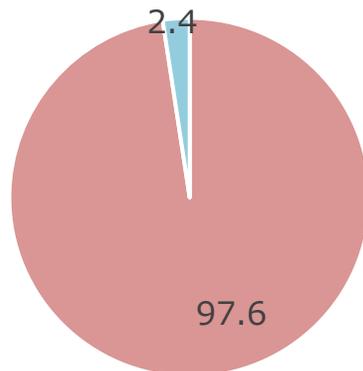
カテゴリー III



カテゴリー II

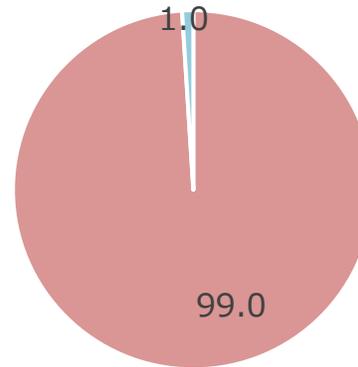


カテゴリー I

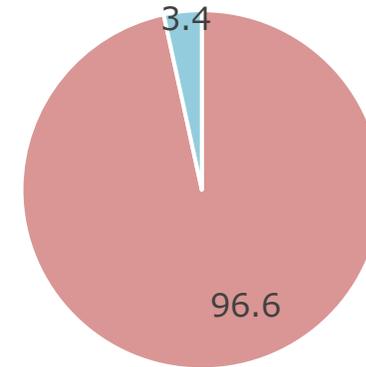


パートナー施設

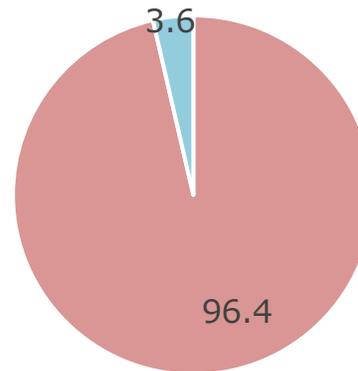
◆事業主体者別



自治体・公益法人等



民間企業



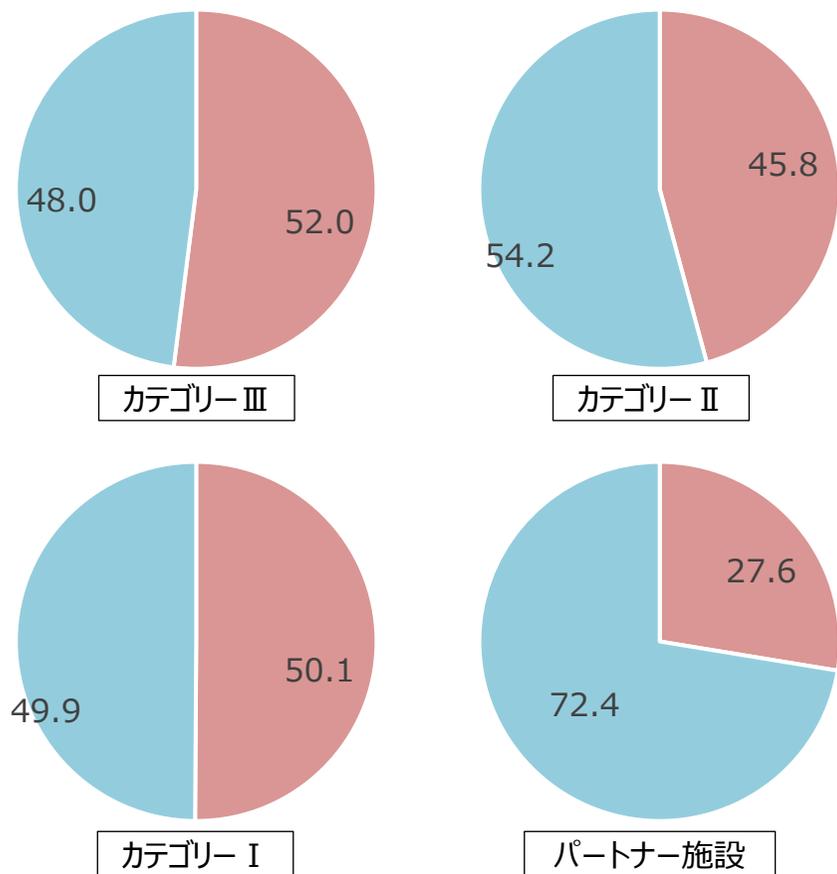
その他

■ 設置している ■ 設置していない

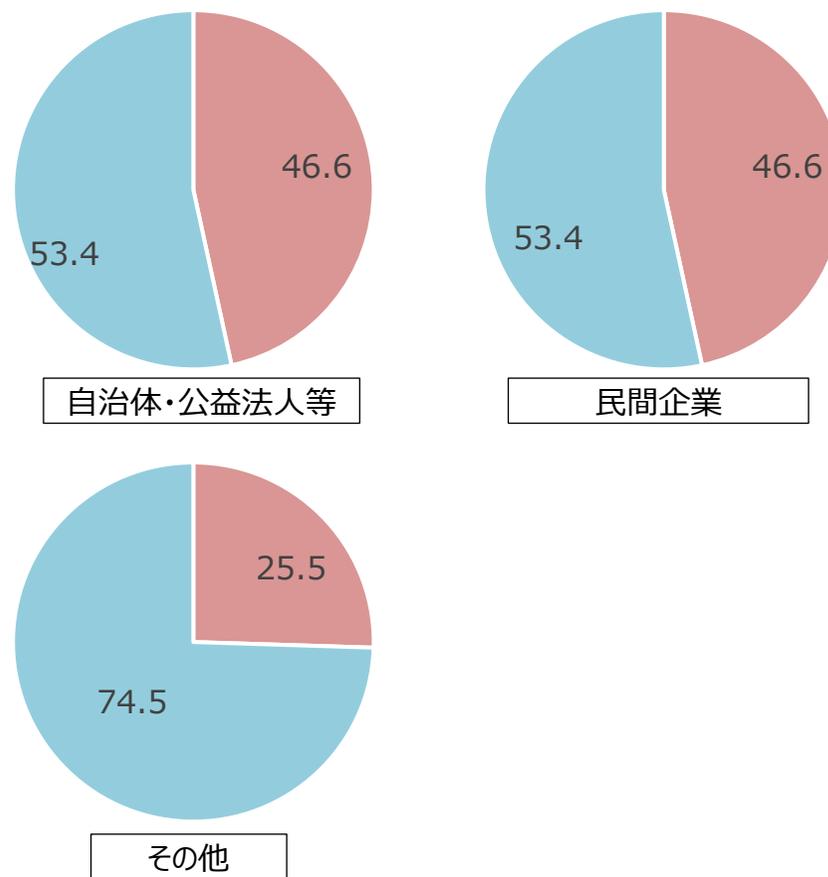
【パンフレット】 Q19 貴所での電子パンフレット（パンフットの電子データ）の活用状況をお聞かせ下さい。（SA）

n=737
単位：%

◆カテゴリー別



◆事業主体者別

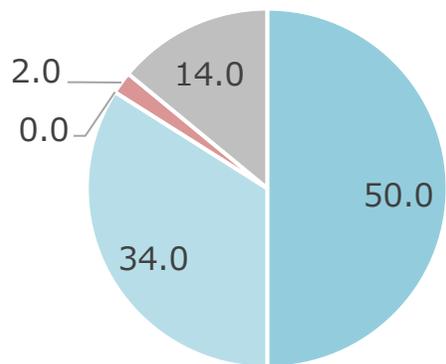


■ 活用している ■ 活用していない

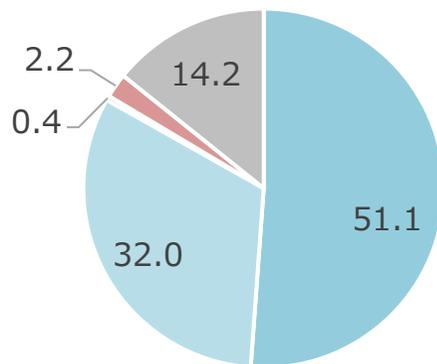
【パンフレット】 Q20 紙のパンフレットと電子パンフレットのどちらを使用したいですか？。（SA）

n=737
単位：%

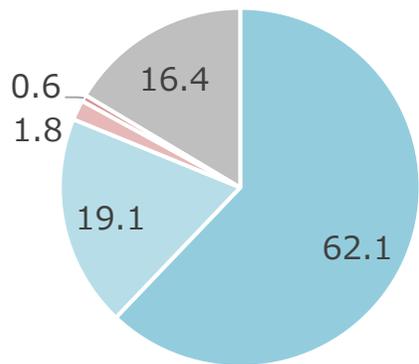
◆カテゴリー別



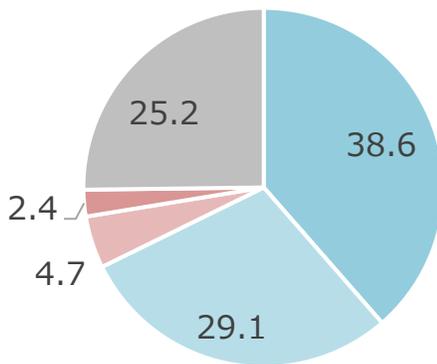
カテゴリーⅢ



カテゴリーⅡ

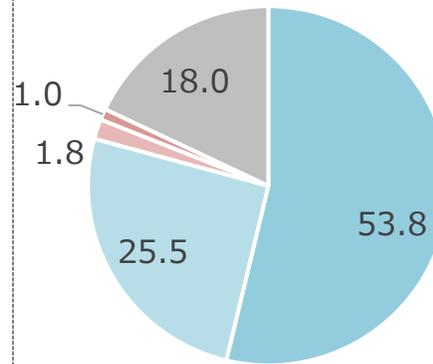


カテゴリーⅠ

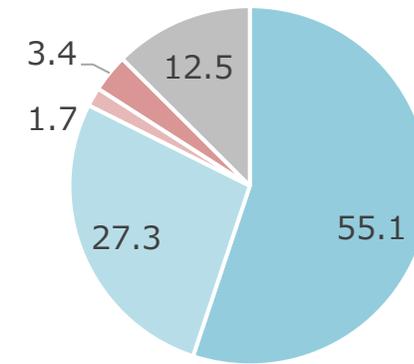


パートナー施設

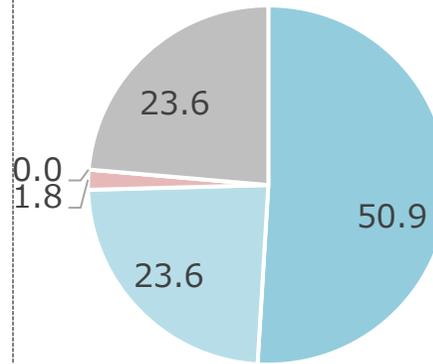
◆事業者別



自治体・公益法人等



民間企業

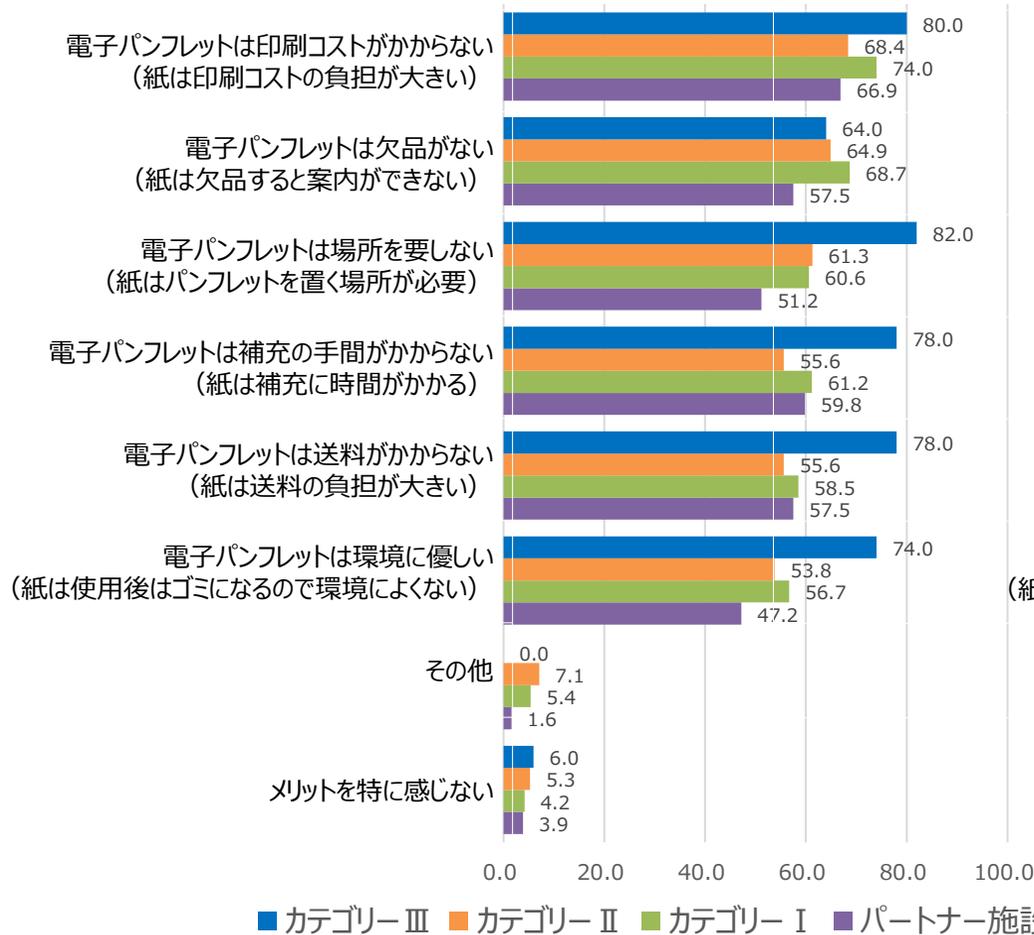


その他

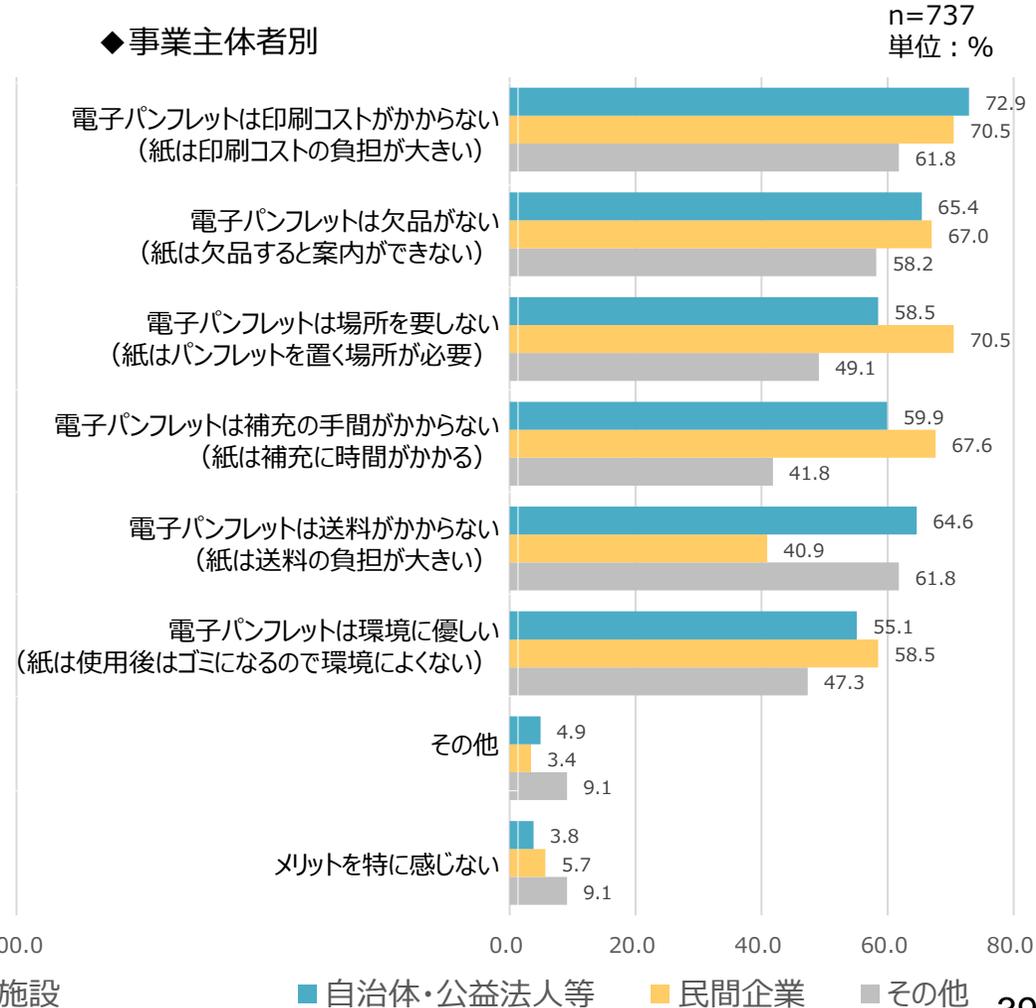
- 用途や提供状況によって紙のパンフレットと電子パンフレットを使い分けたい（紙の求めがあれば印刷して提供したい）
- 用途や提供状況によって紙のパンフレットと電子パンフレットを使い分けたい（印刷対応は避けたい）
- 常に電子パンフレットを使用したい（紙の求めがあれば印刷して提供したい）
- 常に電子パンフレットを使用したい（印刷対応は避けたい）
- 常に紙のパンフレットを使用したい

【パンフレット】 Q21 貴所が考える電子パンフレットのメリット（紙のパンフレットについて課題）をお聞かせください。あてはまるものをすべてお選びください。（MA）

◆カテゴリー別

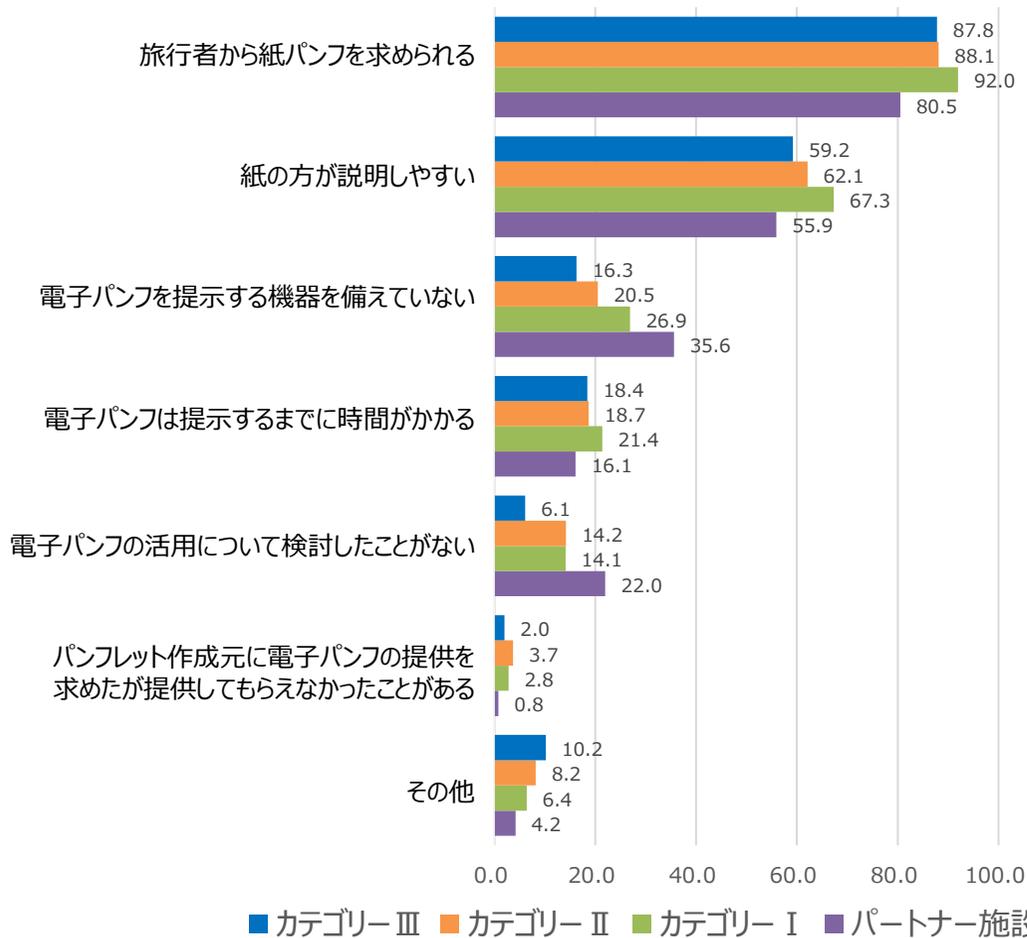


◆事業主体者別

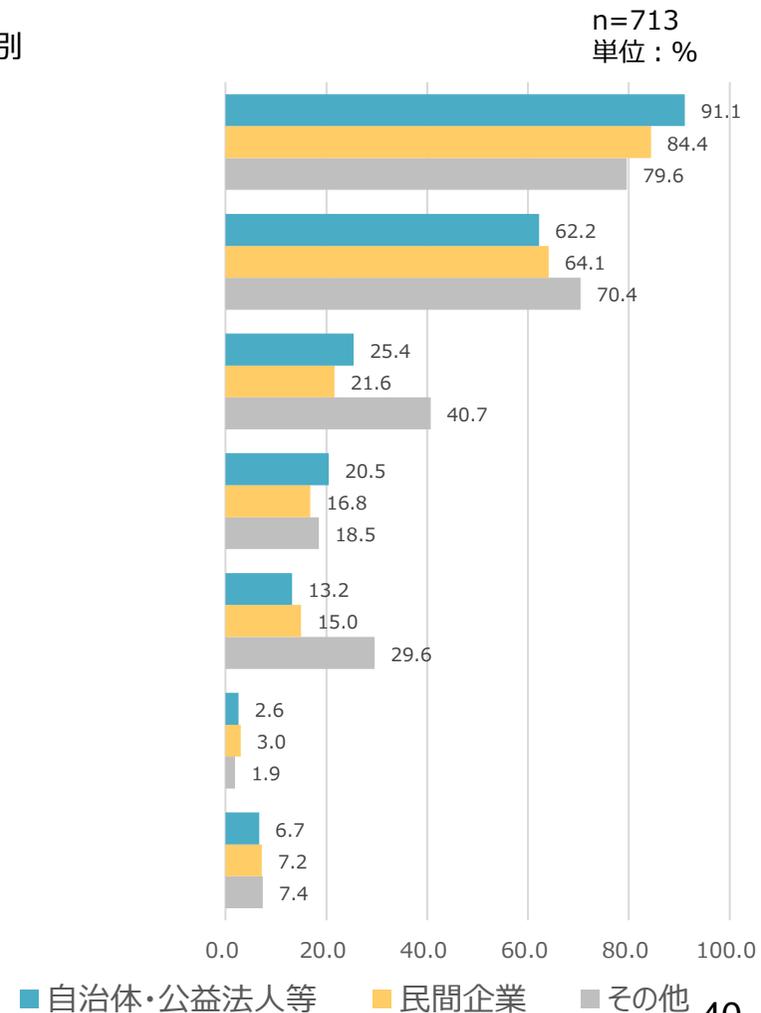


【パンフレット】 Q22 前の質問で「常に電子パンフレットを使用したい」と回答しなかった人にお聞きます。紙パンフレットを併用（使用）する理由は何ですか？（MA）

◆カテゴリー別

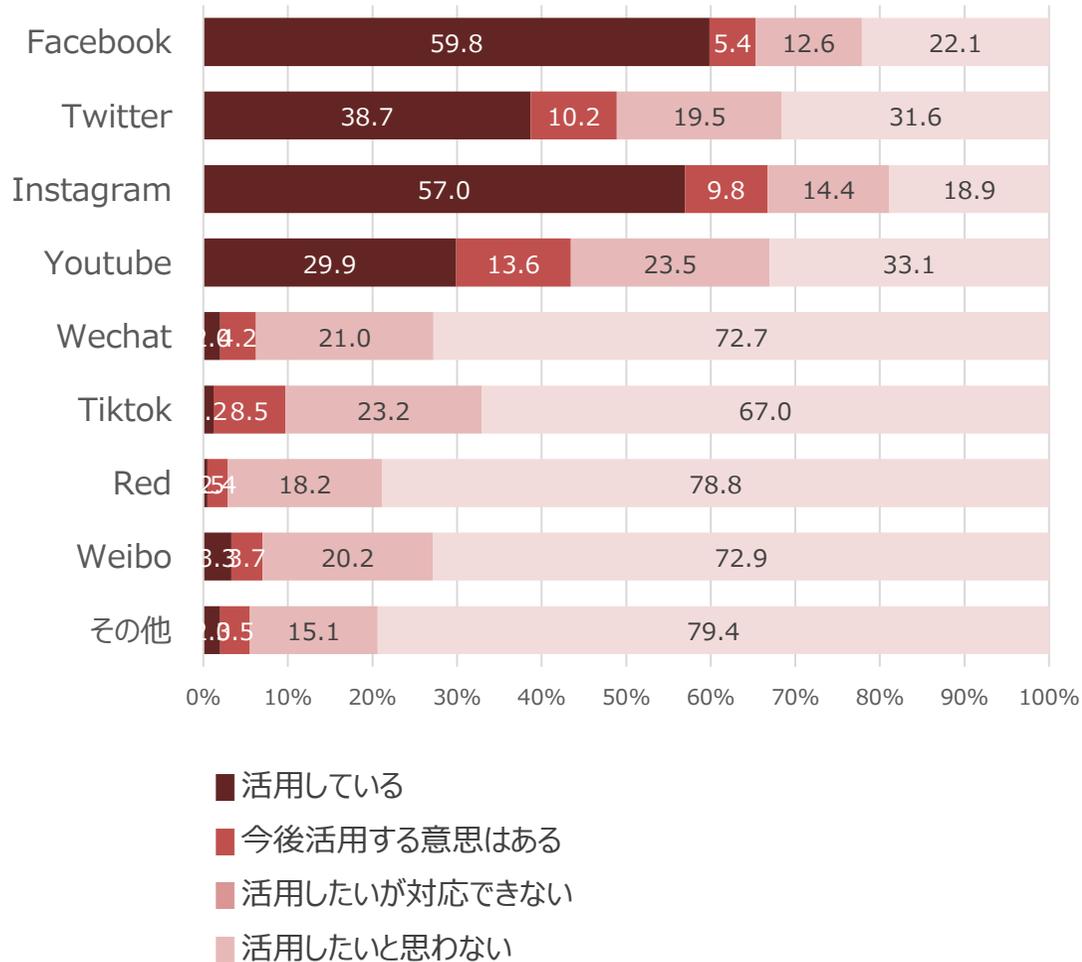


◆事業主体者別



【SNS利用実態】 Q23 貴所のSNS利用実態についてお知らせください。(SA)

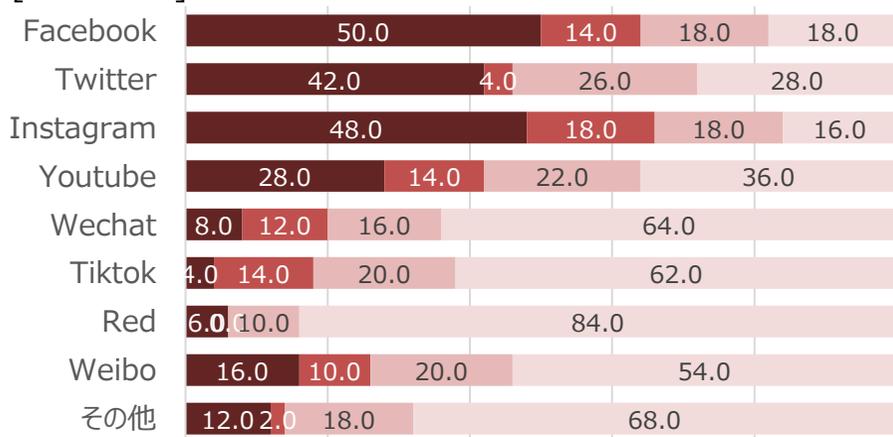
n=737
単位：%



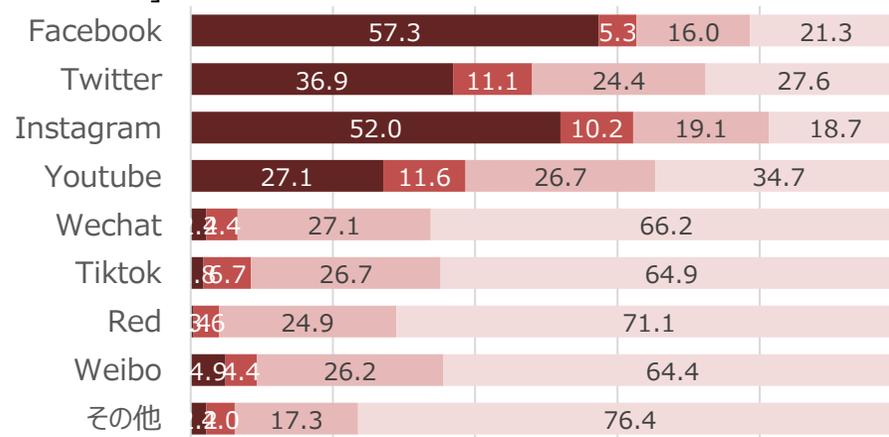
【SNS利用実態×カテゴリー】 Q23 貴所のSNS利用実態についてお知らせください。(SA)

n=737
単位：%

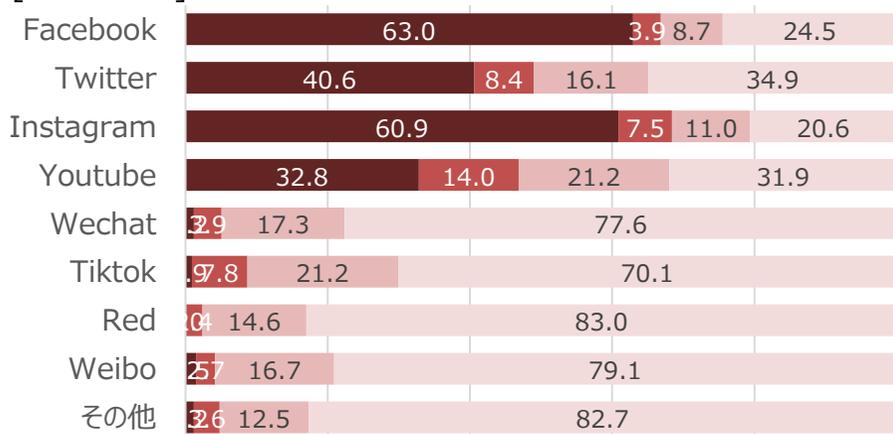
[カテゴリーⅢ]



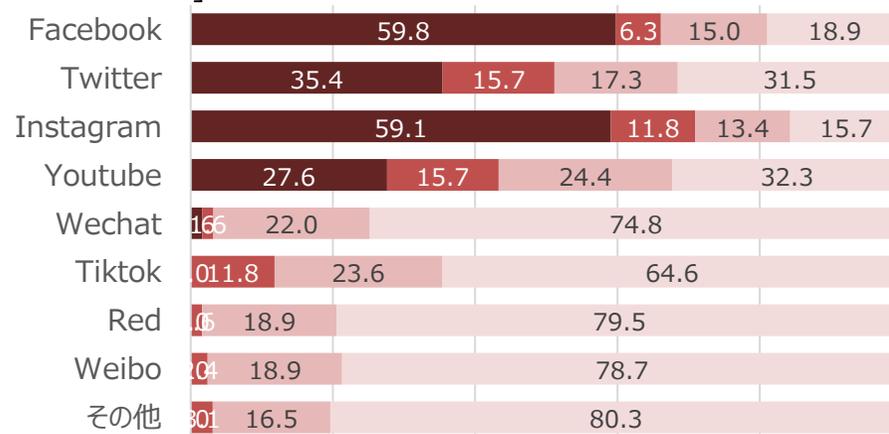
[カテゴリーⅡ]



[カテゴリーⅠ]



[パートナー施設]

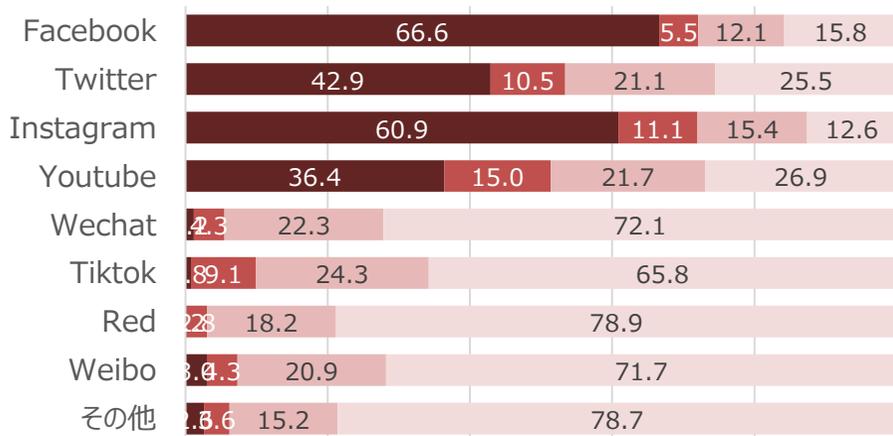


■ 活用している ■ 今後活用する意思はある ■ 活用したいが対応できない ■ 活用したいと思わない

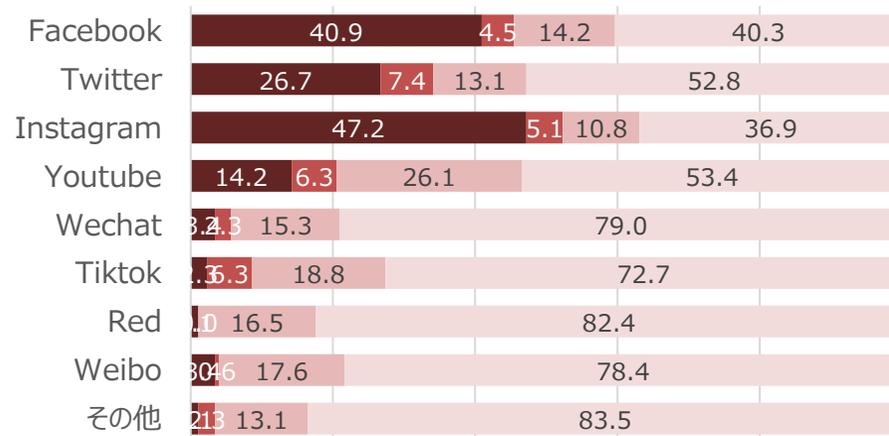
【SNS利用実態×カテゴリー】 Q23 貴所のSNS利用実態についてお知らせください。(SA)

n=737
単位：%

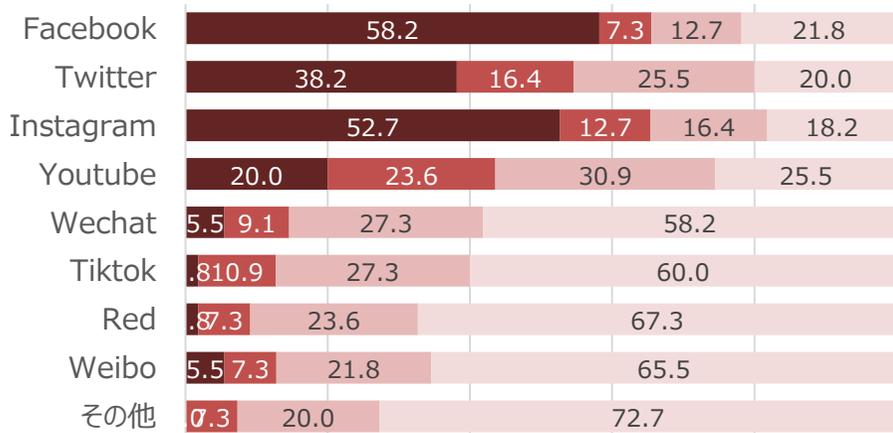
[自治体・公益法人等]



[民間企業]



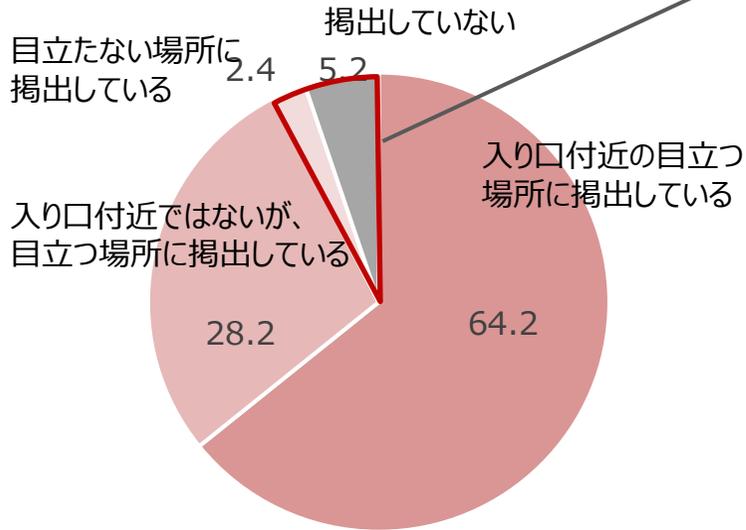
[その他]



■ 活用している ■ 今後活用する意思はある ■ 活用したいが対応できない ■ 活用したいと思わない

【シンボルマーク：掲載状況】

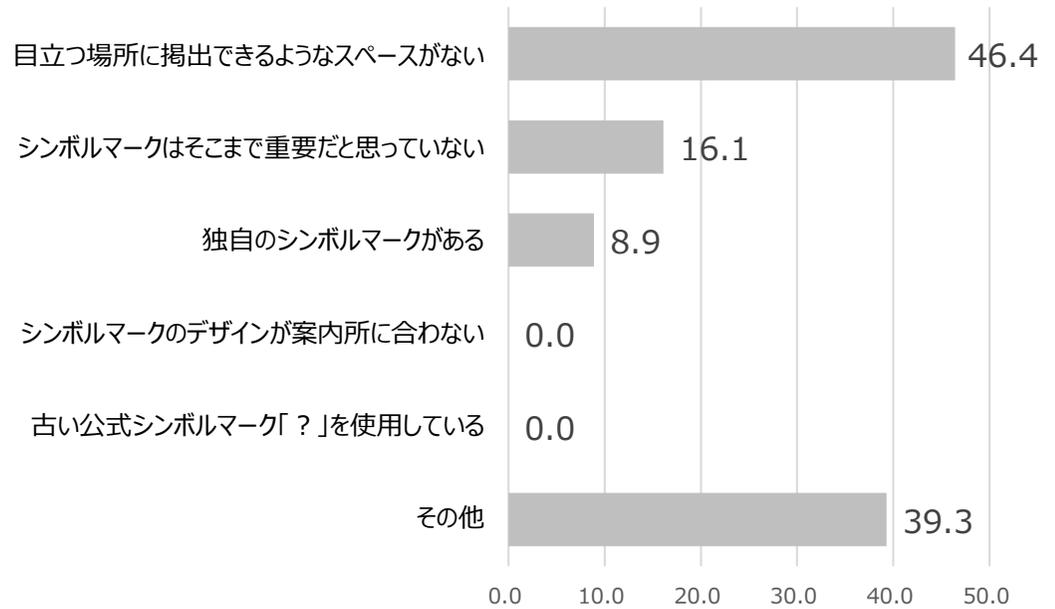
Q24 貴所の「JNTO認定外国人観光案内所のシンボルマーク」の掲載状況をお聞かせください。（SA） n=737 単位：%



Q24. で3、4と回答した人

Q25 貴所が「JNTO認定外国人観光案内所のシンボルマーク」を「目立たない場所に掲出している」「掲出していない」のは何故ですか。その理由を以下の中からお知らせください。あてはまるものをすべてお選びください。（MA）

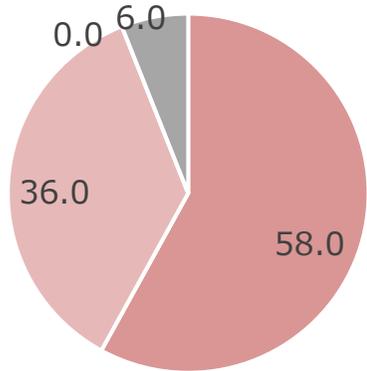
n=56



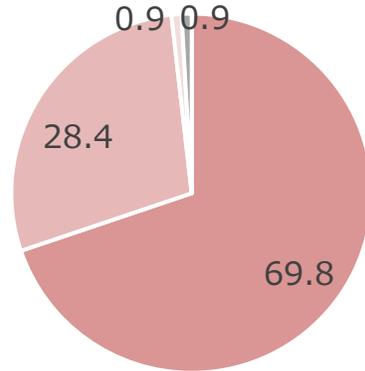
【シンボルマーク】 Q24 貴所の「JNTO認定外国人観光案内所のシンボルマーク」の掲載状況をお聞かせください。（SA）

n=737
単位：%

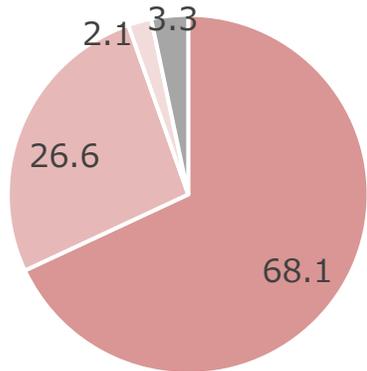
◆カテゴリー別



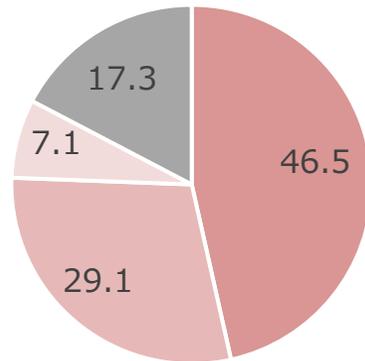
カテゴリーⅢ



カテゴリーⅡ

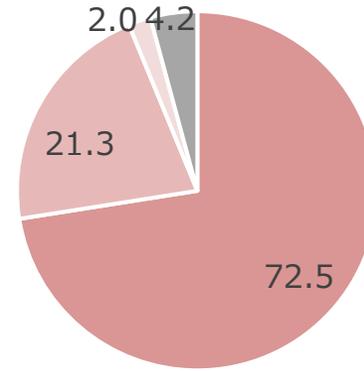


カテゴリーⅠ

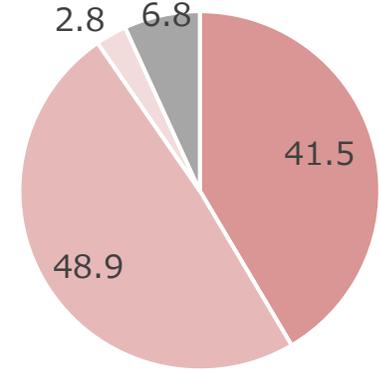


パートナー施設

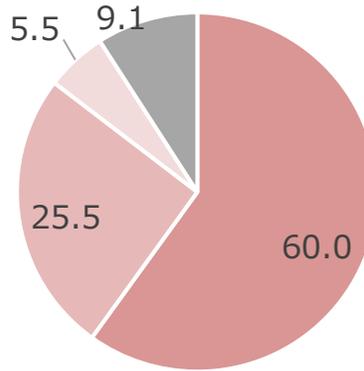
◆事業者別



自治体・公益法人等



民間企業

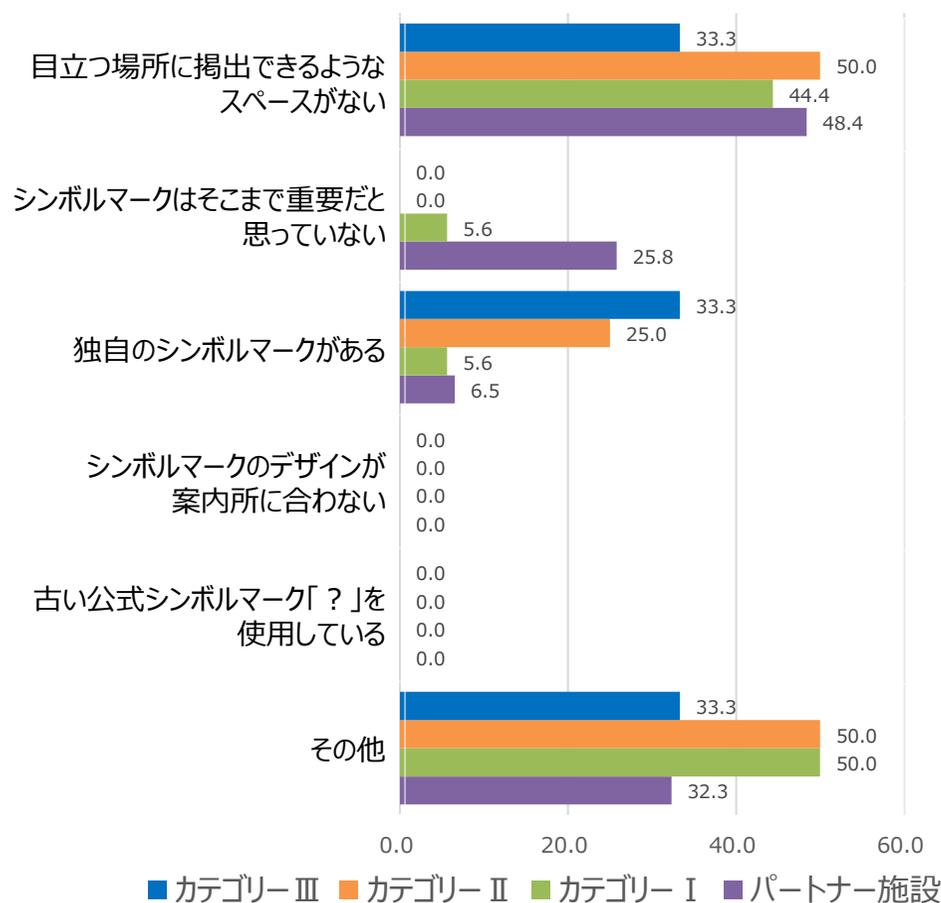


その他

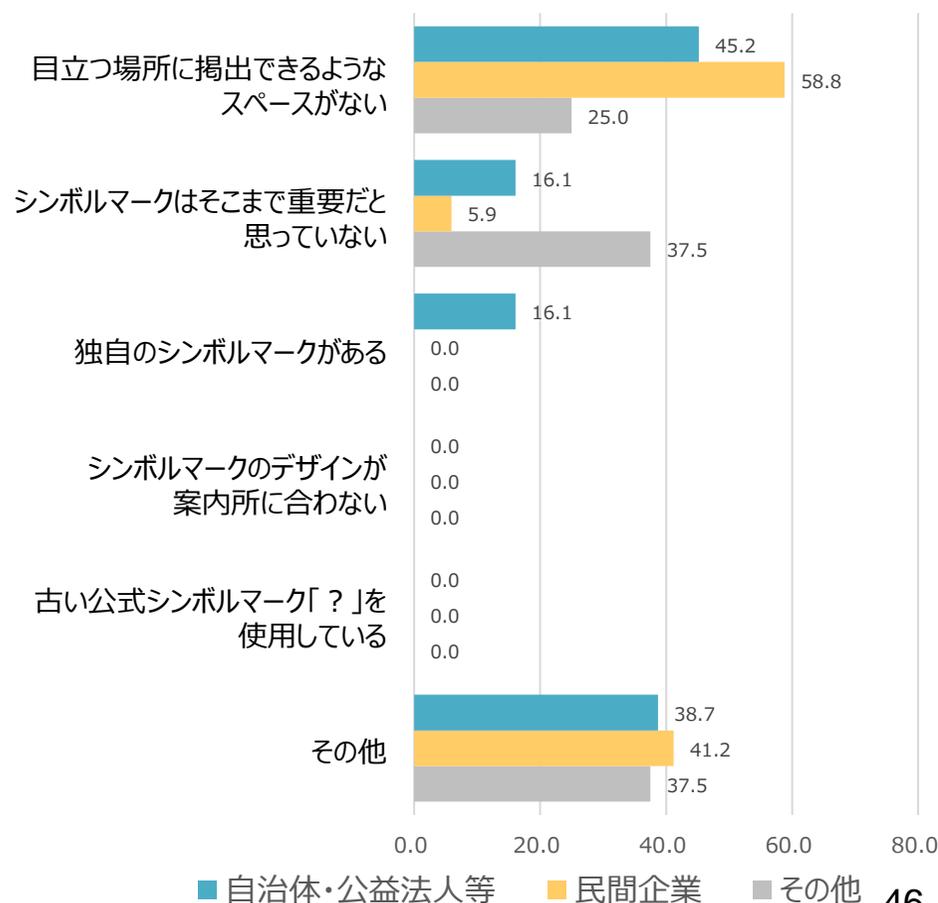
■ 入り口付近の目立つ場所に掲出している ■ 入り口付近ではないが、目立つ場所に掲出している ■ 目立たない場所に掲出している ■ 掲出していない

【シンボルマーク】 Q24. で3、4と回答した人
 Q25 貴所が「JNTO認定外国人観光案内所のシンボルマーク」を「目立たない場所に掲出している」「掲出していない」のは何故ですか。その理由を以下の中からお知らせください。あてはまるものをすべてお選びください。（MA）

◆カテゴリ別



◆事業主体者別

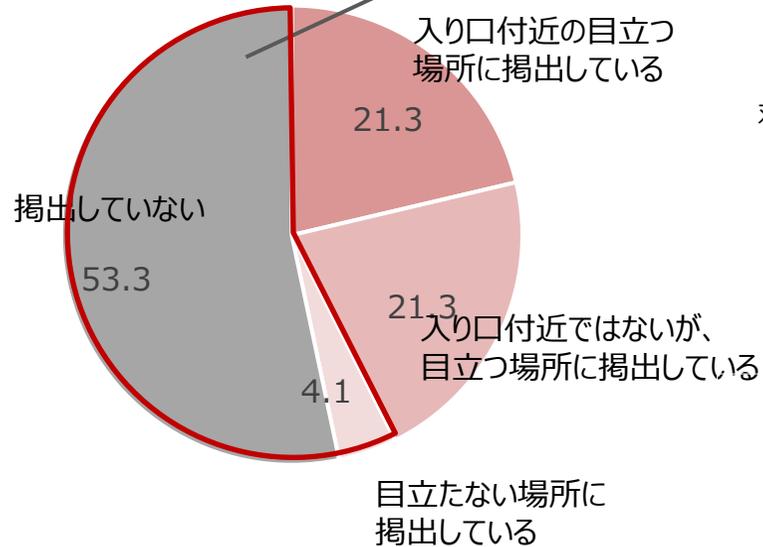


n=56
 単位：%

【対応可能言語の掲載状況】

Q26 貴所では「対応可能言語」について、目立つ場所に掲載していますか。(SA)

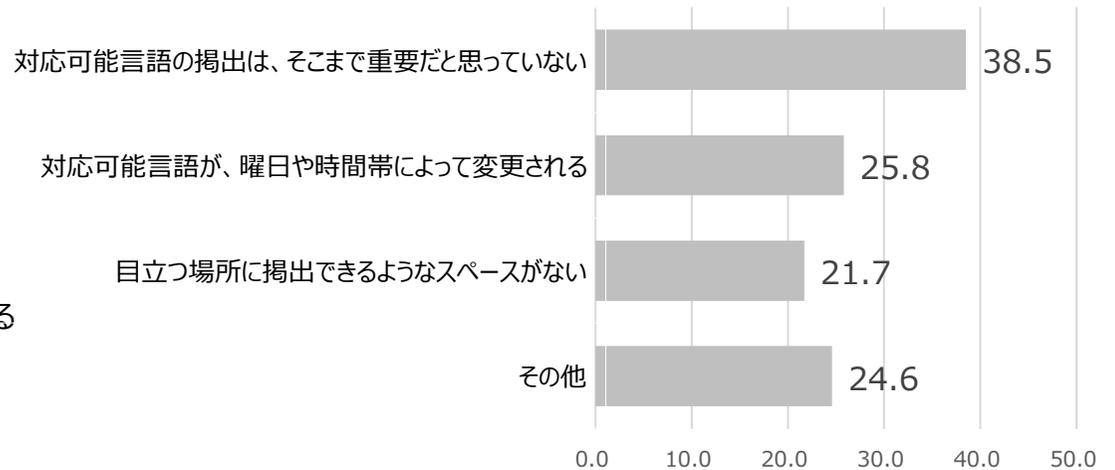
n=737
単位：%



Q26. で3、4と回答した人

Q27 貴所が「対応可能言語」を「目立たない場所に掲出している」「掲出していない」のは何故ですか。その理由を以下の中からお知らせください。(MA)

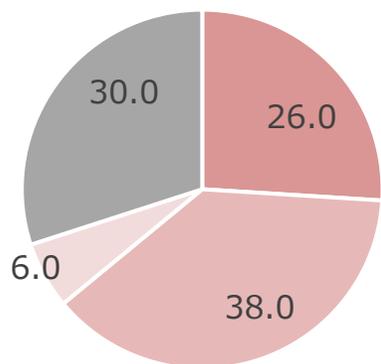
n=423



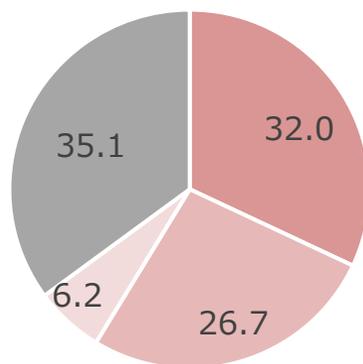
【対応可能言語の掲載状況】 Q26 貴所では「対応可能言語」について、目立つ場所に掲載していますか。(SA)

n=737
単位：%

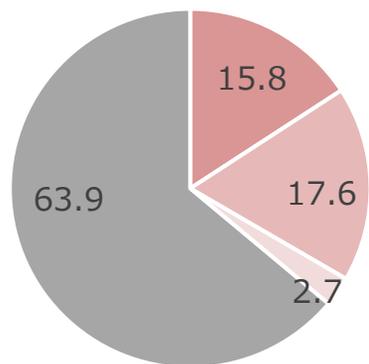
◆カテゴリー別



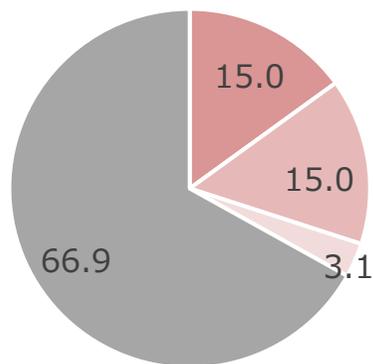
カテゴリーⅢ



カテゴリーⅡ

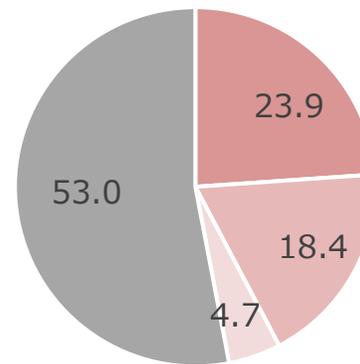


カテゴリーⅠ

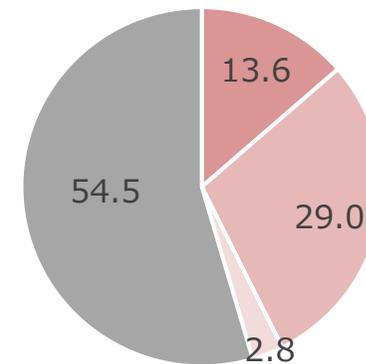


パートナー施設

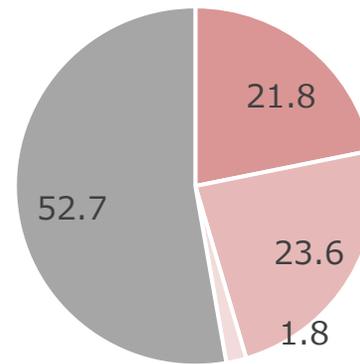
◆事業者別



自治体・公益法人等



民間企業



その他

■ 入り口付近の目立つ場所に掲出している ■ 入り口付近ではないが、目立つ場所に掲出している ■ 目立たない場所に掲出している ■ 掲出していない

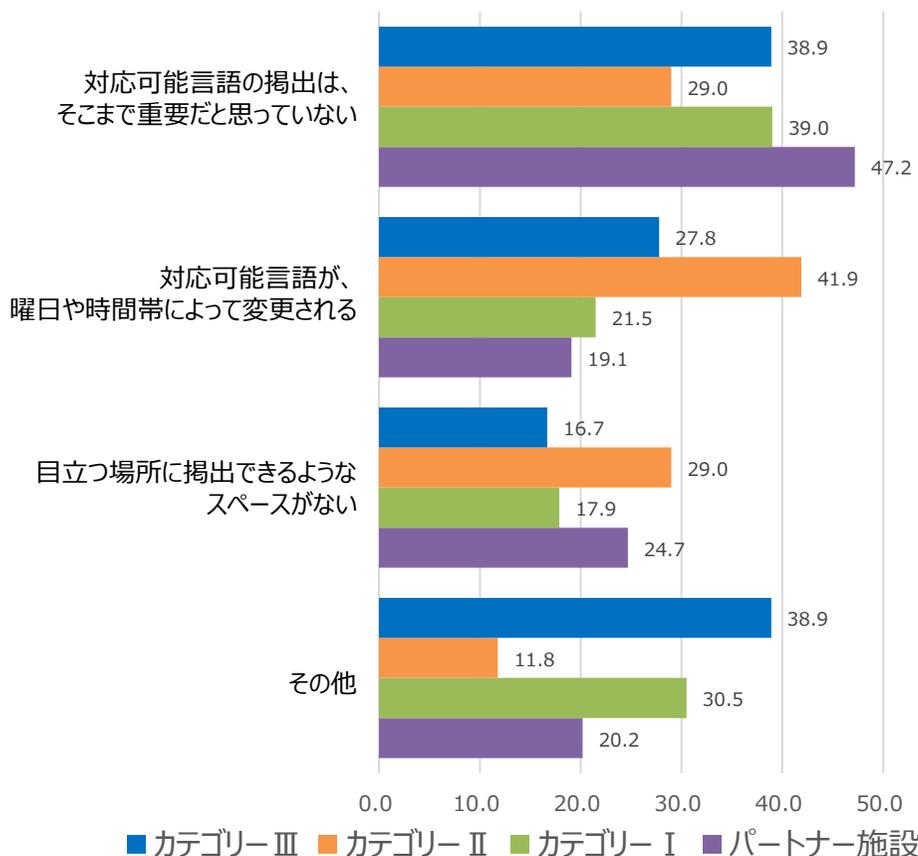
【対応可能言語の掲載状況】

Q26. で3、4と回答した人

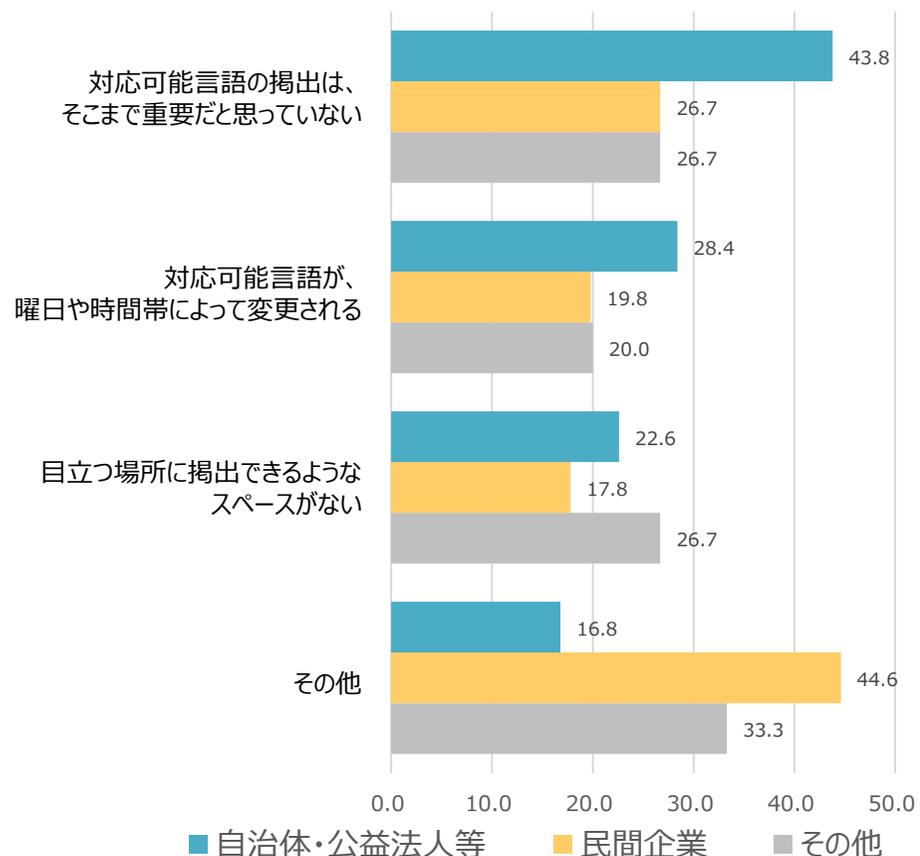
Q27 貴所が「対応可能言語」を「目立たない場所に掲出している」「掲出していない」のは何故ですか。その理由を以下の中からお知らせください。(MA)

n=423
単位：%

◆カテゴリー別

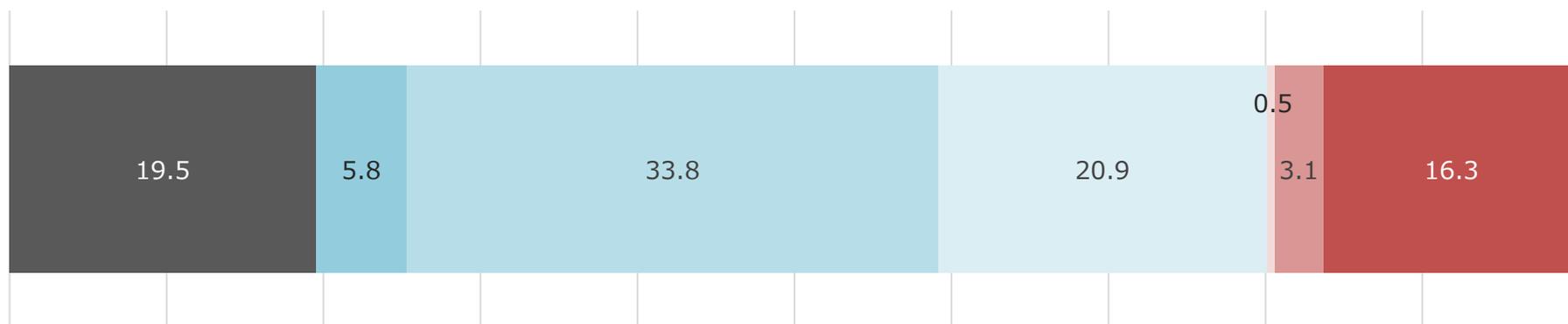


◆事業主体者別



【有料サービス：導入課題】 Q28 貴所の有料サービス導入にあたっての制約についてお知らせください。(SA)

n=737
単位：%



- 有料サービスは一切提供できない
- 事業主体者の許可が必要であり、原価までしか旅行者から徴収できない
- 事業主体者の許可が必要であり、利益の配分については事業主体者と案内業務担当組織の協議が必要である
- 事業主体者の許可が必要であるが、収入はすべて案内業務担当組織の利益とすることができる
- 事業主体者の許可は不要であるが、原価までしか旅行者から徴収できない
- 事業主体者の許可は不要であるが、利益の配分については事業主体者と案内業務担当組織の協議が必要である
- 事業主体者の許可は不要であり、収入はすべて案内業務担当組織の利益とすることができる

【有料サービス：導入課題】 Q28 貴所の有料サービス導入にあたっての制約についてお知らせください。(SA)

n=737
単位：%

◆カテゴリ別

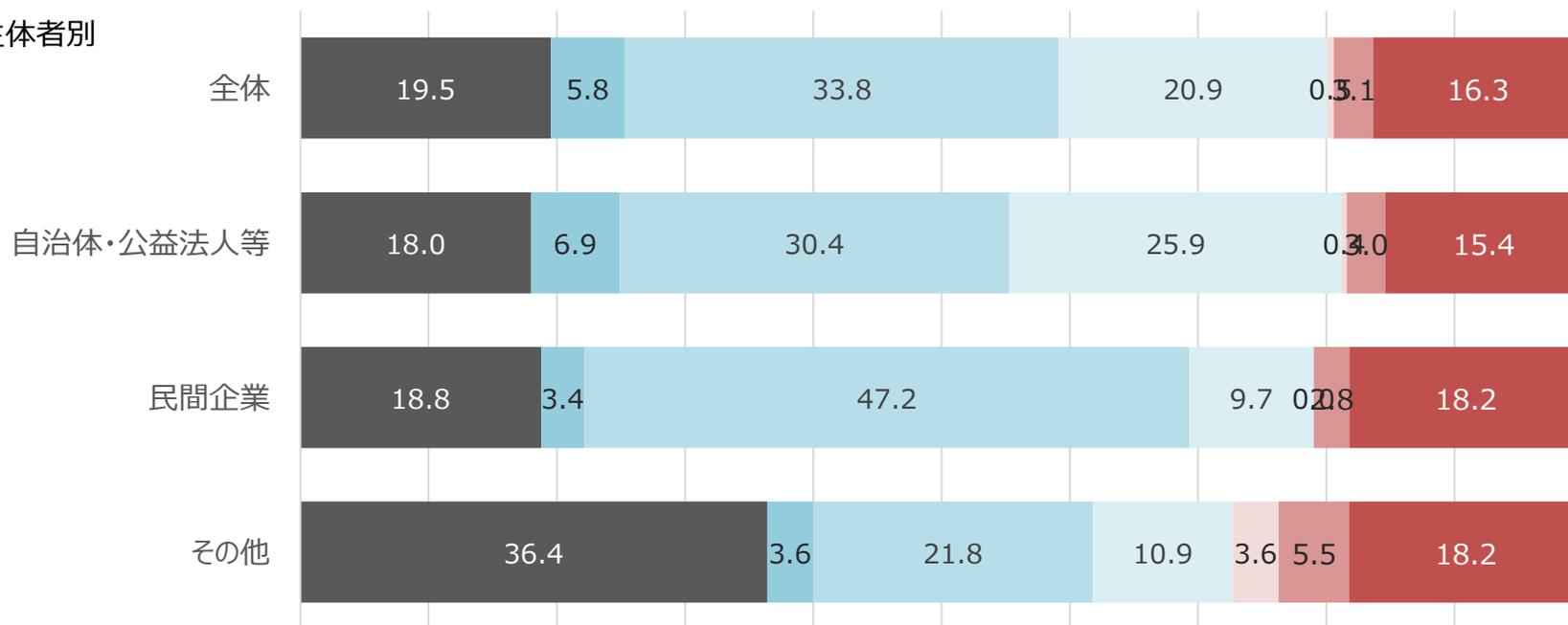


- 有料サービスは一切提供できない
- 事業主体者の許可が必要であり、原価までしか旅行者から徴収できない
- 事業主体者の許可が必要であり、利益の配分については事業主体者と案内業務担当組織の協議が必要である
- 事業主体者の許可が必要であるが、収入はすべて案内業務担当組織の利益とすることができる
- 事業主体者の許可は不要であるが、原価までしか旅行者から徴収できない
- 事業主体者の許可は不要であるが、利益の配分については事業主体者と案内業務担当組織の協議が必要である
- 事業主体者の許可は不要であり、収入はすべて案内業務担当組織の利益とすることができる

【有料サービス：導入課題】 Q28 貴所の有料サービス導入にあたっての制約についてお知らせください。(SA)

n=737
単位：%

◆事業主体者別

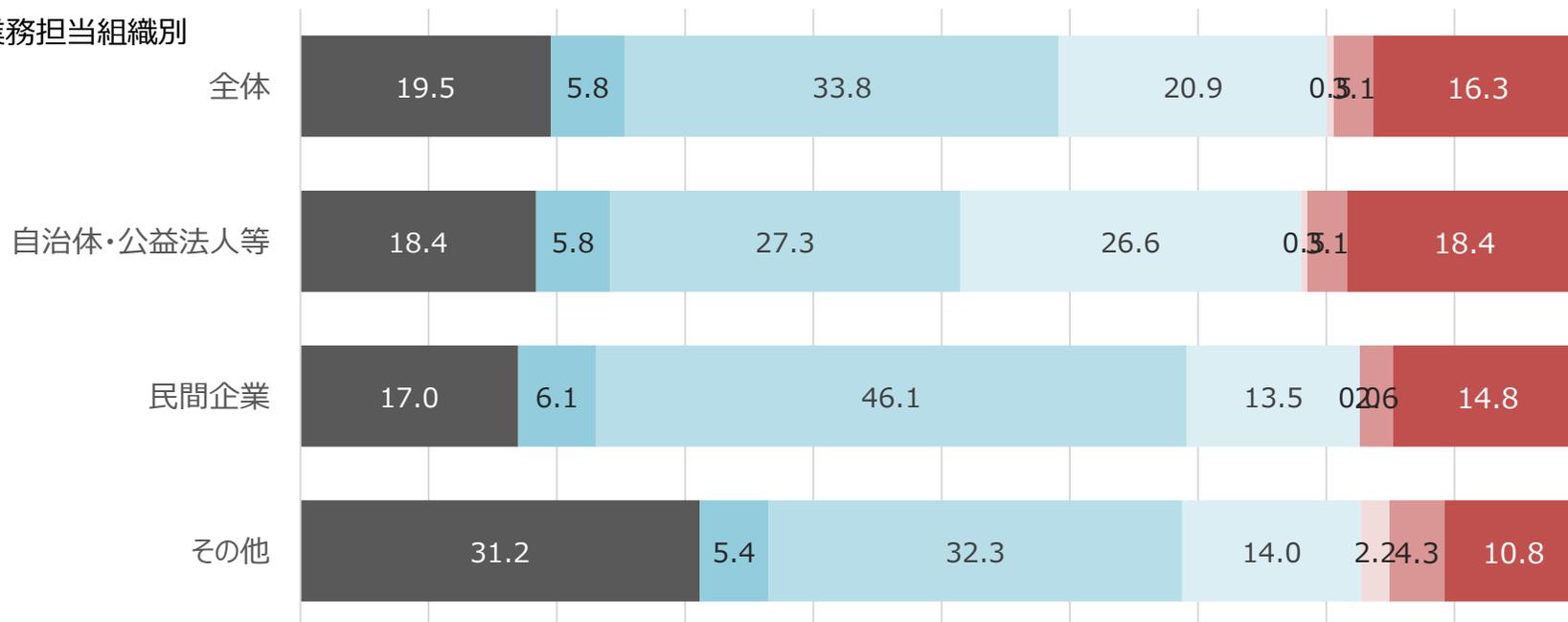


- 有料サービスは一切提供できない
- 事業主体者の許可が必要であり、原価までしか旅行者から徴収できない
- 事業主体者の許可が必要であり、利益の配分については事業主体者と案内業務担当組織の協議が必要である
- 事業主体者の許可が必要であるが、収入はすべて案内業務担当組織の利益とすることができる
- 事業主体者の許可は不要であるが、原価までしか旅行者から徴収できない
- 事業主体者の許可は不要であるが、利益の配分については事業主体者と案内業務担当組織の協議が必要である
- 事業主体者の許可は不要であり、収入はすべて案内業務担当組織の利益とすることができる

【有料サービス：導入課題】 Q28 貴所の有料サービス導入にあたっての制約についてお知らせください。(SA)

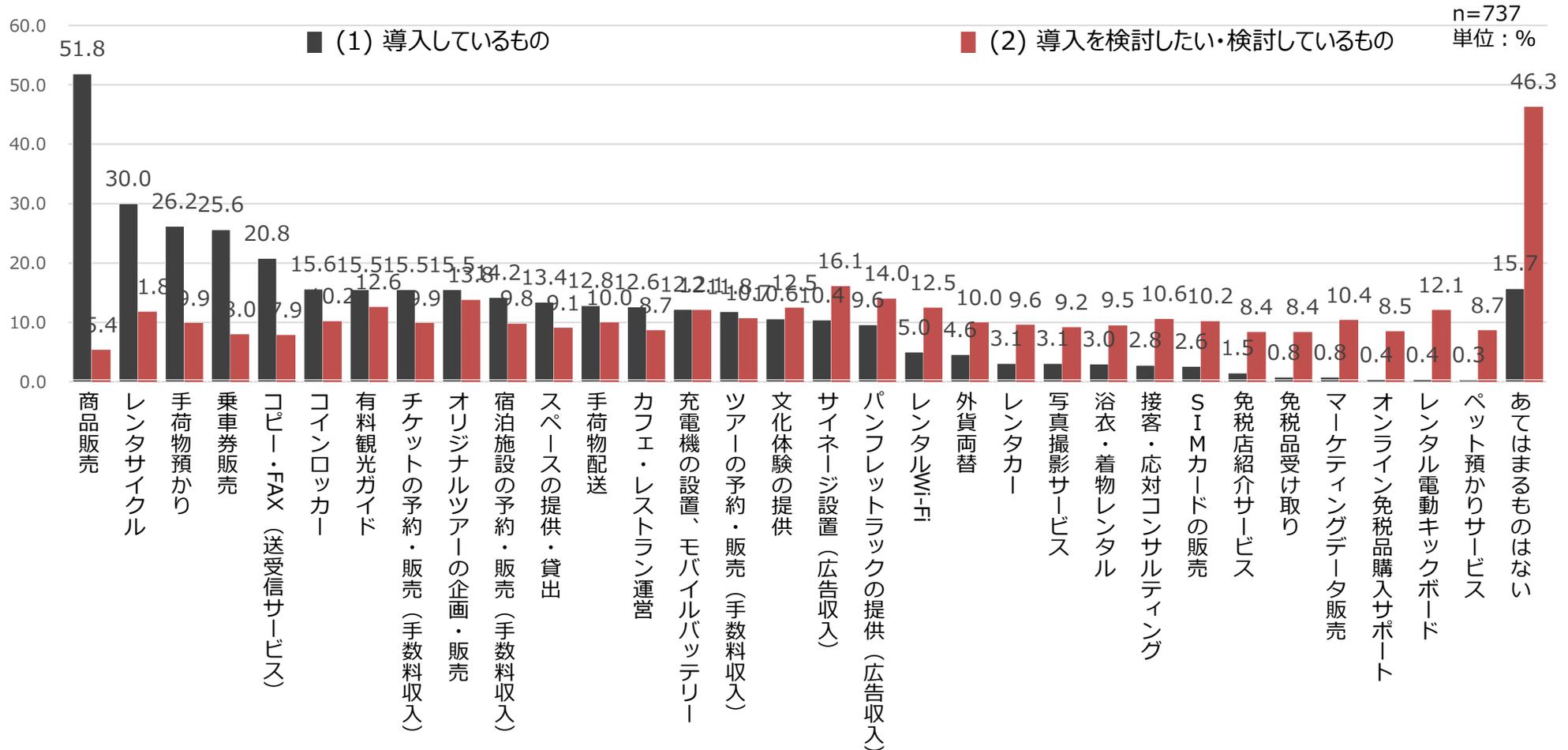
n=737
単位：%

◆案内業務担当組織別



- 有料サービスは一切提供できない
- 事業主体者の許可が必要であり、原価までしか旅行者から徴収できない
- 事業主体者の許可が必要であり、利益の配分については事業主体者と案内業務担当組織の協議が必要である
- 事業主体者の許可が必要であるが、収入はすべて案内業務担当組織の利益とすることができる
- 事業主体者の許可は不要であるが、原価までしか旅行者から徴収できない
- 事業主体者の許可は不要であるが、利益の配分については事業主体者と案内業務担当組織の協議が必要である
- 事業主体者の許可は不要であり、収入はすべて案内業務担当組織の利益とすることができる

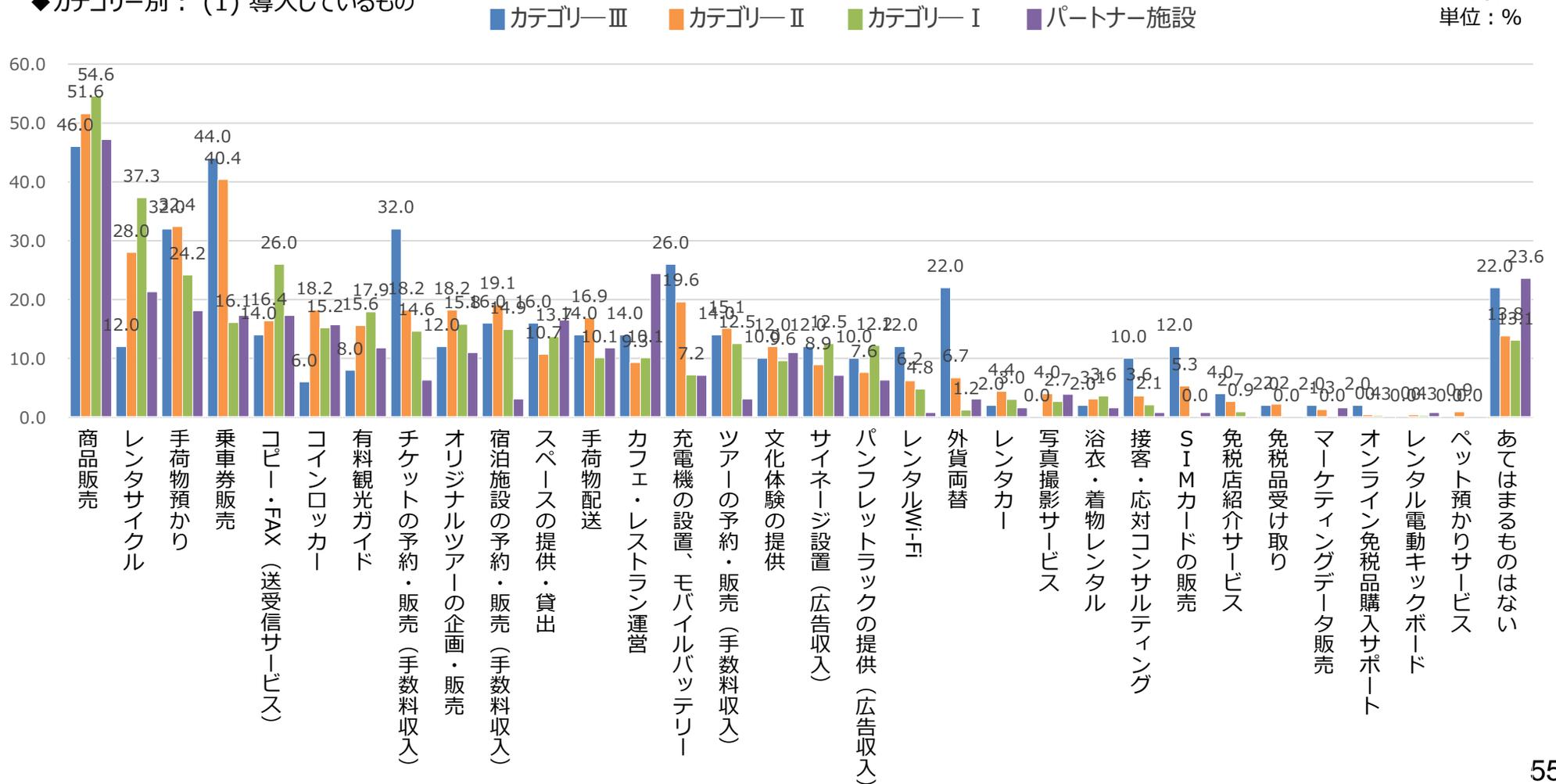
【有料サービス：導入状況・意向】 Q29 (1) 次にあげる有料サービスについて、導入しているものをお聞かせ下さい。あてはまるものをすべてお選びください。(MA)
 (2) 次にあげる有料サービスについて、導入を検討したい・導入を検討しているものをお聞かせ下さい。(MA)



【有料サービス：導入状況・意向】 Q29 (1) 次にあげる有料サービスについて、導入しているものをお聞かせ下さい。あてはまるものをすべてお選びください。(MA)

◆カテゴリ別：(1) 導入しているもの

n=737
単位：%

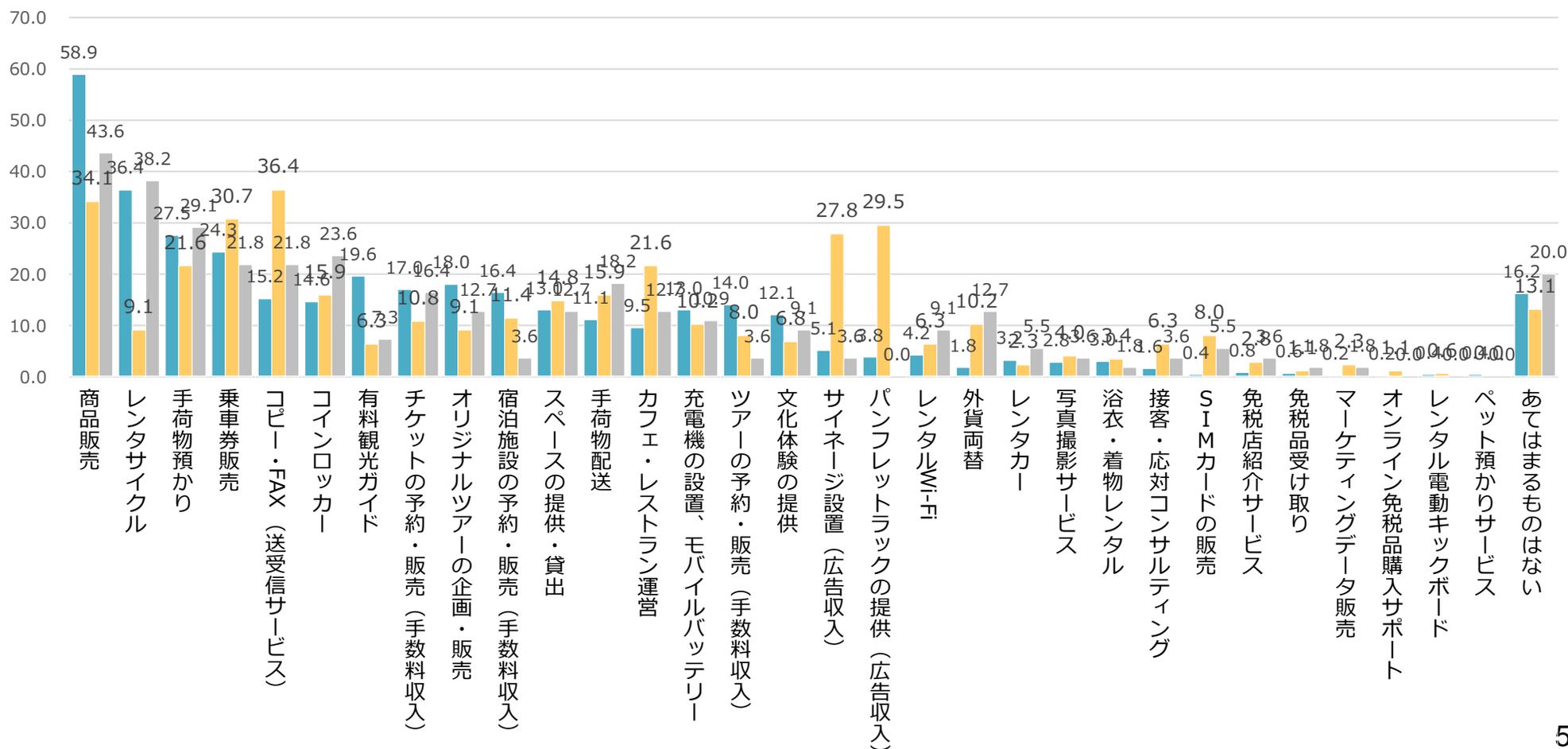


【有料サービス：導入状況・意向】 Q29 (1) 次にあげる有料サービスについて、導入しているものをお聞かせ下さい。あてはまるものをすべてお選びください。(MA)

◆事業主体者別：(1) 導入しているもの

n=737
単位：%

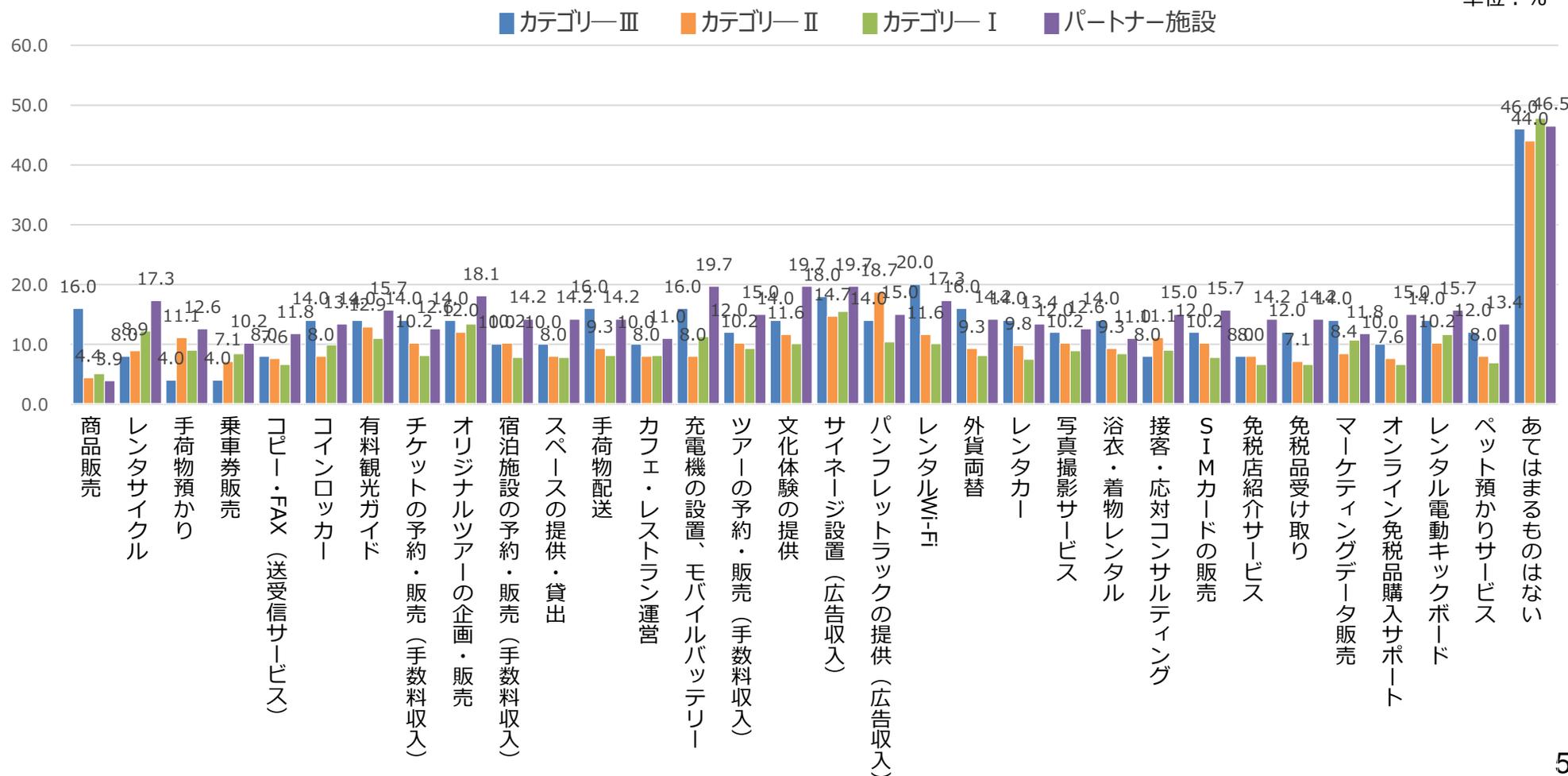
■ 自治体・公益法人等 ■ 民間企業 ■ その他



【有料サービス：導入状況・意向】 Q29 (2) 次にあげる有料サービスについて、導入を検討したい・導入を検討しているものをお聞かせ下さい。(MA)

◆カテゴリ別：(2) 導入を検討したい・検討しているもの

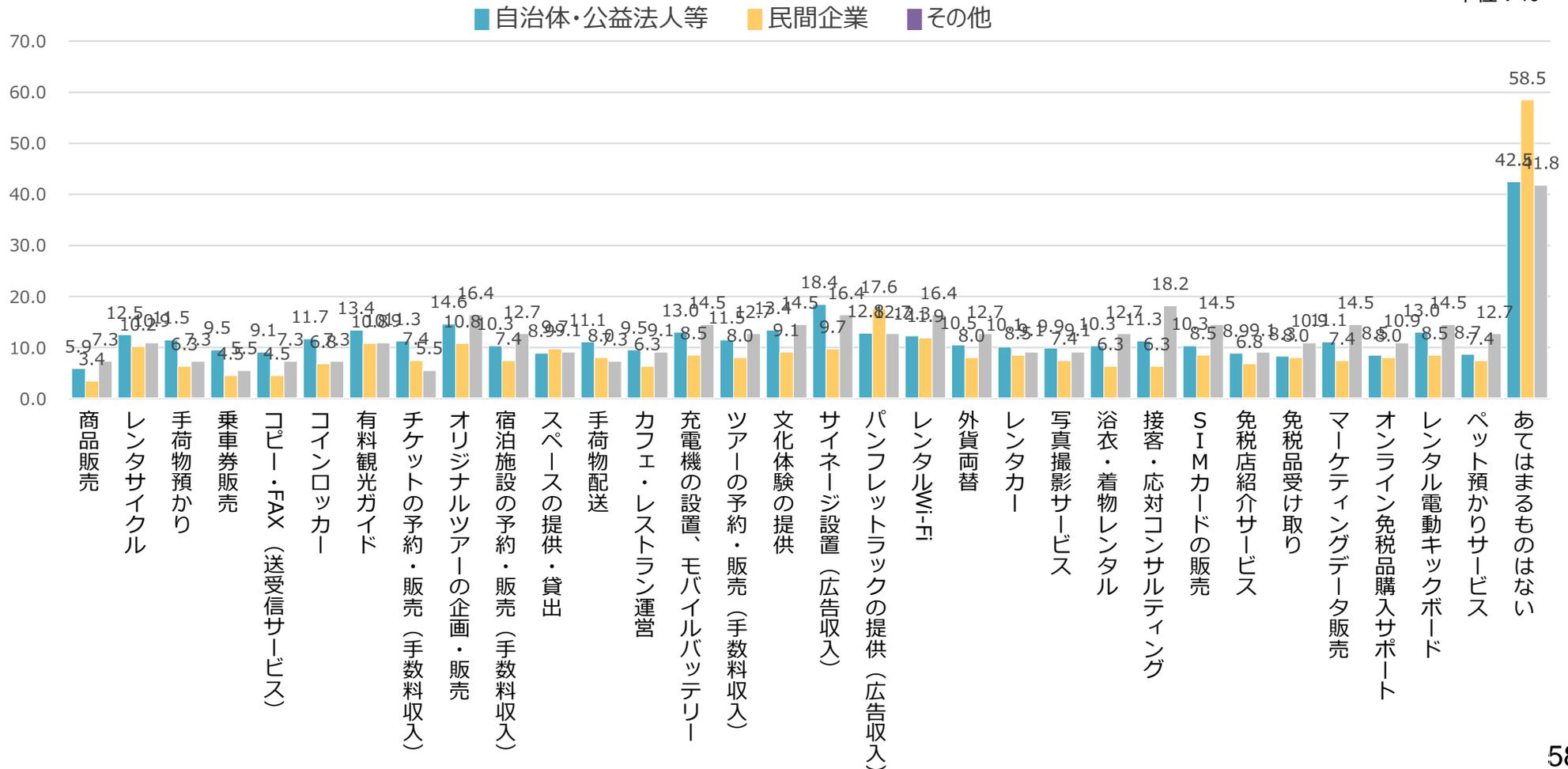
n=737
単位：%



【有料サービス：導入状況・意向】 Q29 (2) 次にあげる有料サービスについて、導入を検討したい・導入を検討しているものをお聞かせ下さい。(MA)

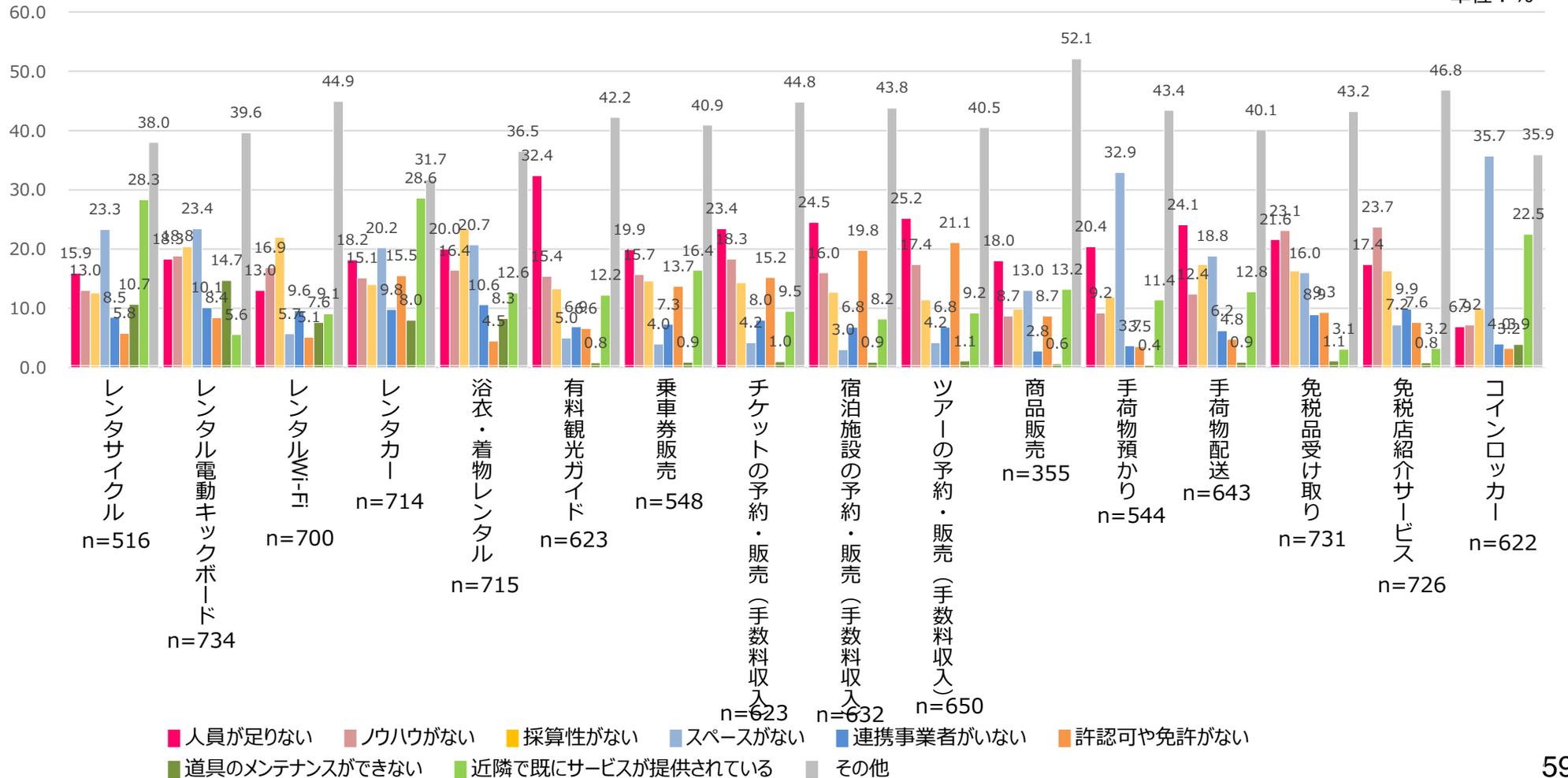
◆事業主体者別：(2) 導入を検討したい・検討しているもの

n=737
単位：%

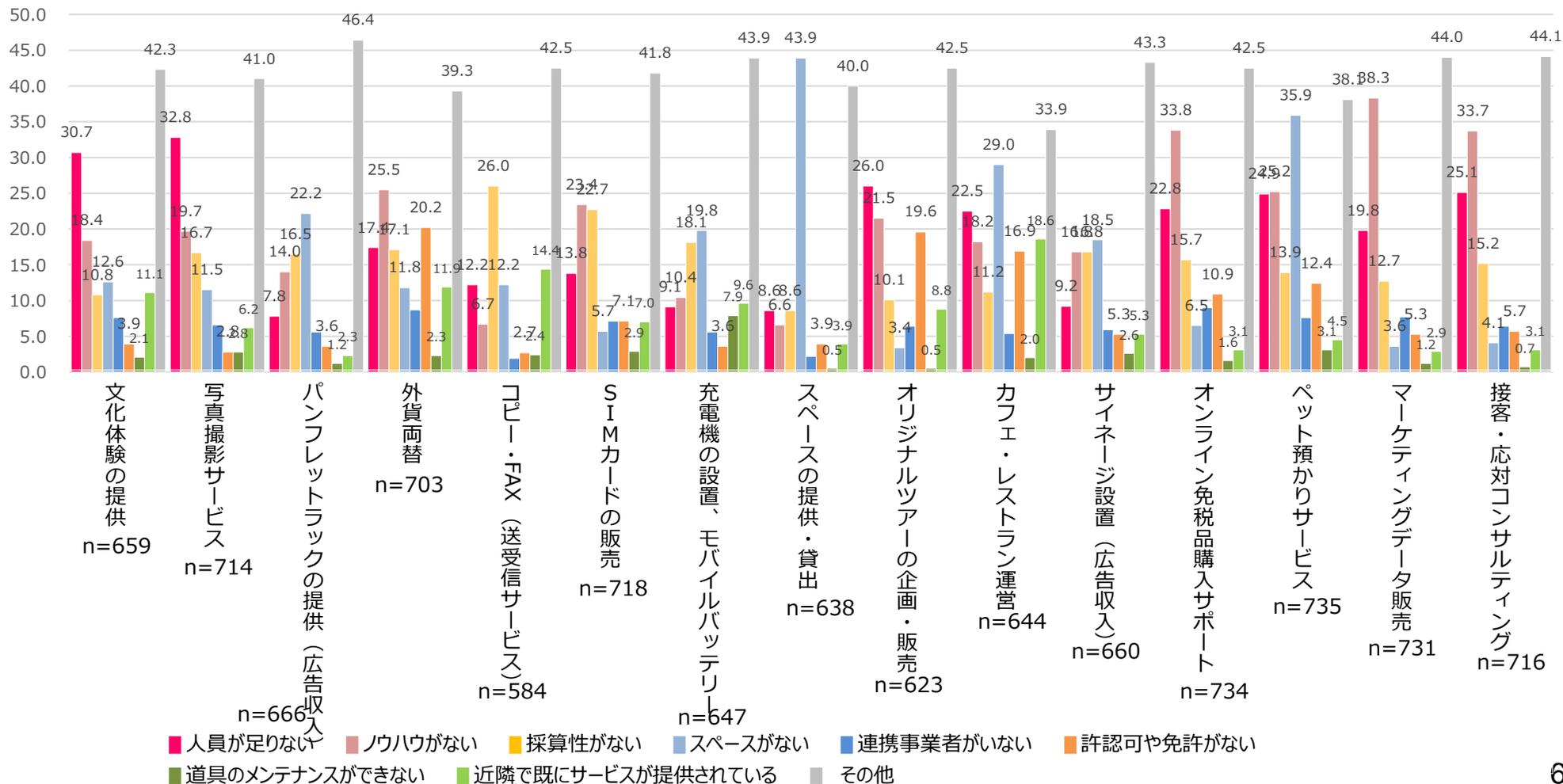


【有料サービス：導入していない理由】 Q30 導入していない有料サービスについて、その理由をお知らせください。あてはまるものをすべてお選びください。(MA)

単位：%



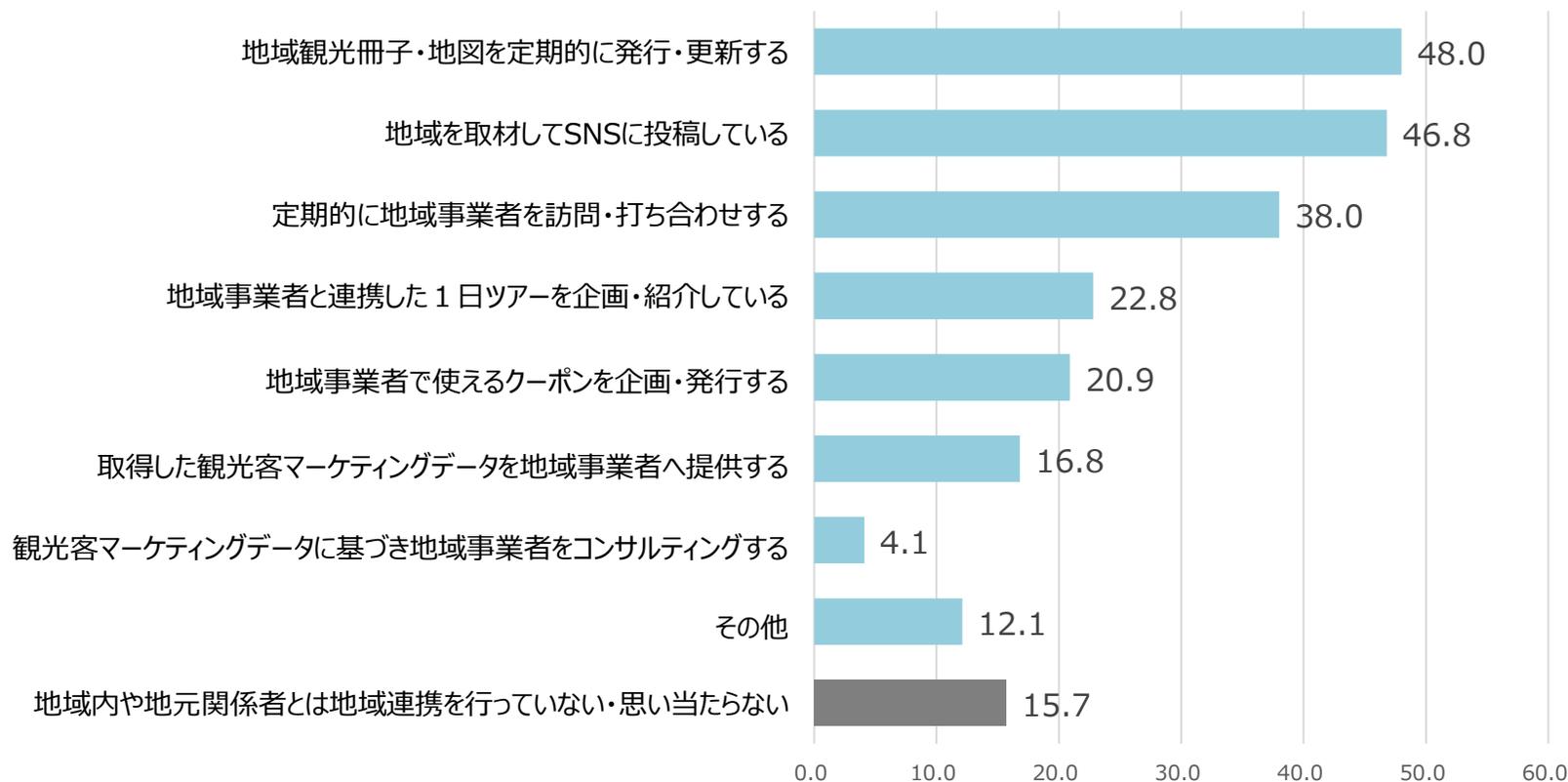
【有料サービス：導入していない理由】 Q30 導入していない有料サービスについて、その理由をお知らせください。あてはまるものをすべてお選びください。(MA) 単位：%



【地域内連携:現状】

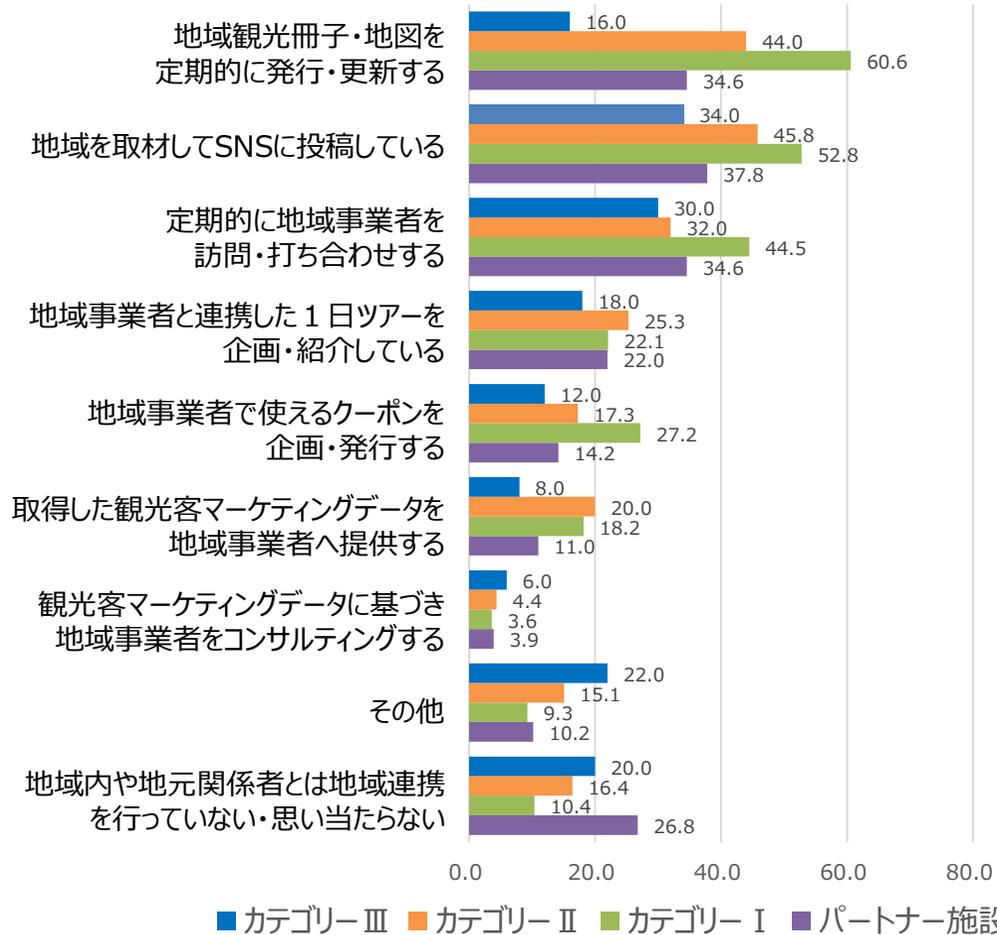
Q31 貴所が実施している地域内や地元関係者とおこなっている地域連携について教えてください。貴所が行っているものをすべてお選びください。(MA)

n=737
単位：%

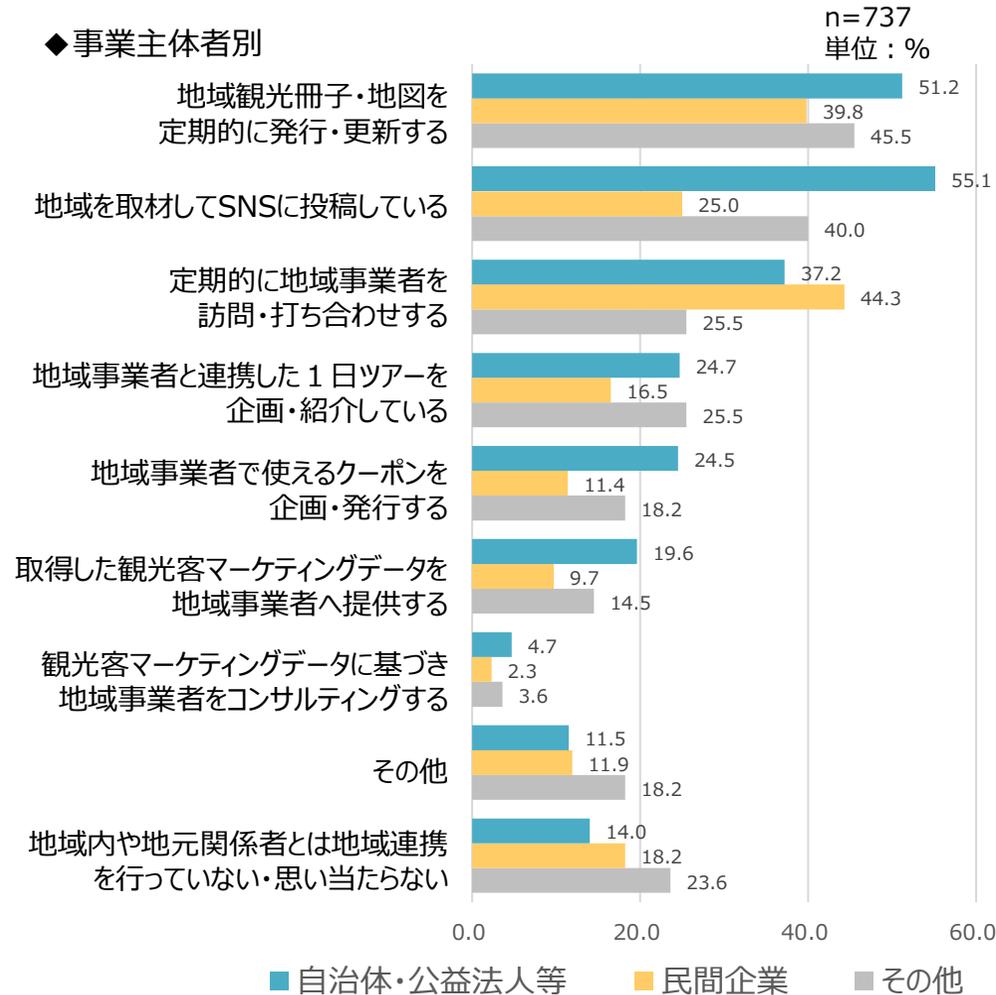


【地域内連携】 Q31 貴所が実施している地域内や地元関係者とおこなっている地域連携について教えてください。貴所が行っているものをすべてお選びください。(MA)

◆カテゴリー別



◆事業主体者別



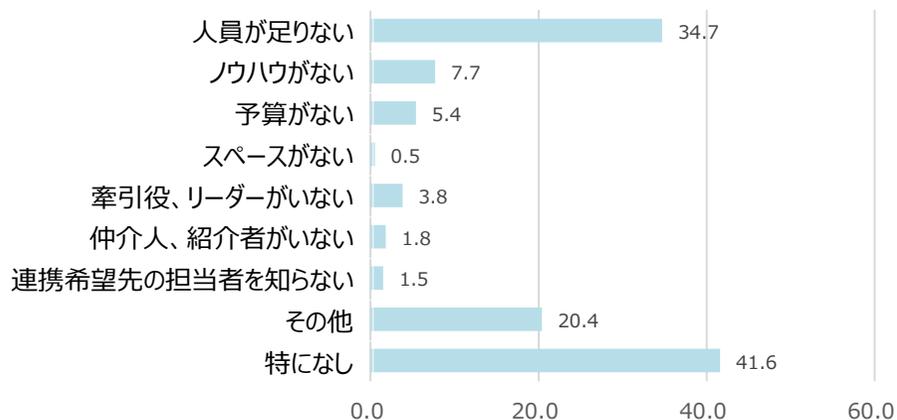
【地域内連携:行っていない理由】

Q31で1～7にすべてONしている人以外（何かひとつでもやっていない人）

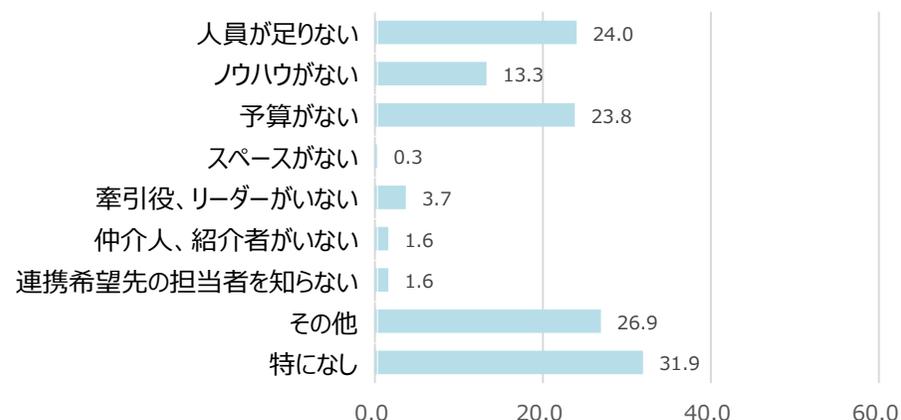
Q32 地域内や地元関係者とおこなっている地域連携について、貴所が行っていないのは何故ですか。（MA）

単位：%

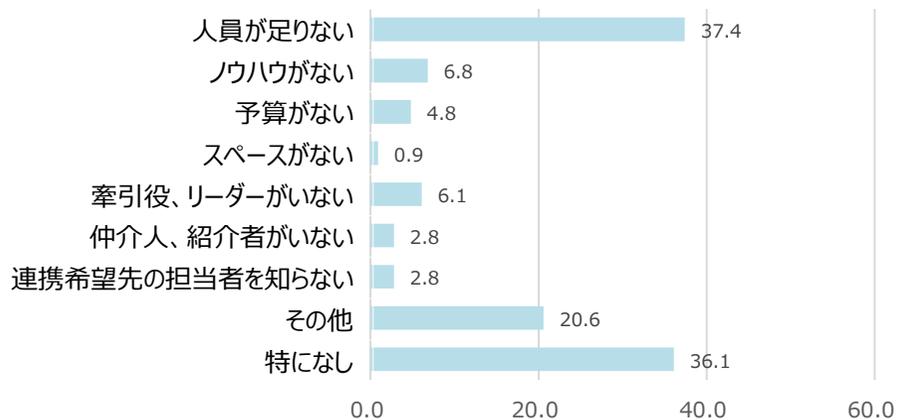
(1)地域取材してSNSに投稿している n=392



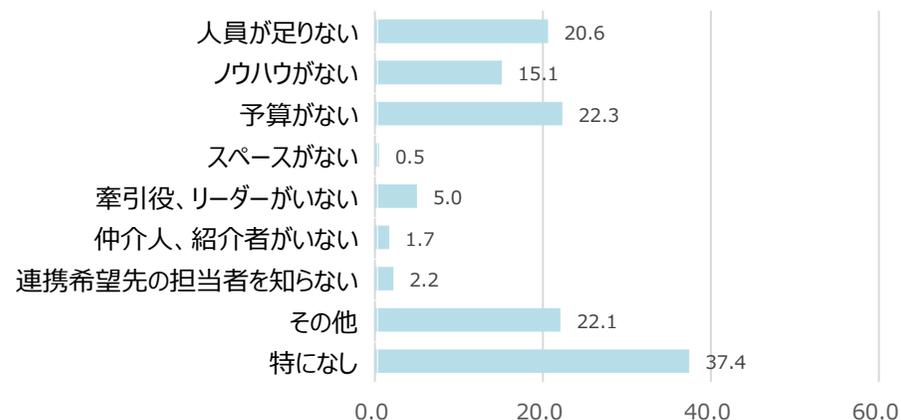
(3)地域観光冊子・地図を定期的に発行・更新する n=383



(2)定期的に地域事業者を訪問・打ち合わせする n=457



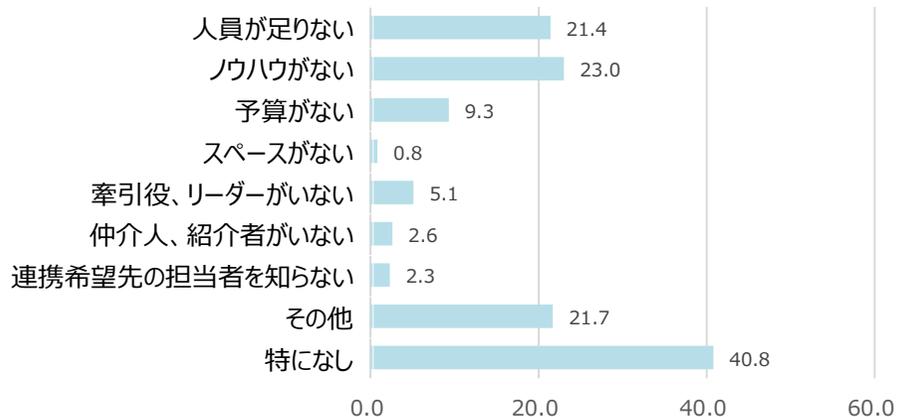
(4)地域事業者で使えるクーポンを企画・発行する n=583



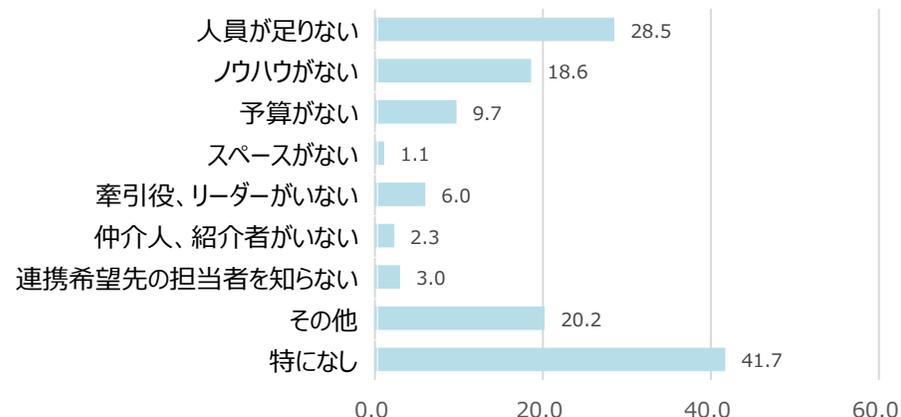
【地域内連携】 Q31で1～7にすべてONしている人以外（何かひとつでもやっていない人）
 Q32 地域内や地元関係者とおこなっている地域連携について、貴所が行っていないのは何故ですか。（MA）

単位：%

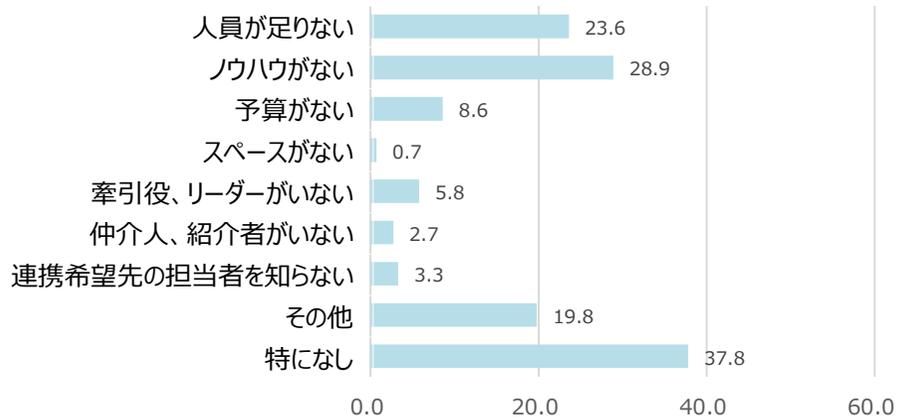
(5)取得した観光客マーケティングデータを地域事業者へ提供する n=613



(7)地域事業者と連携した1日ツアーを企画・紹介している n=569



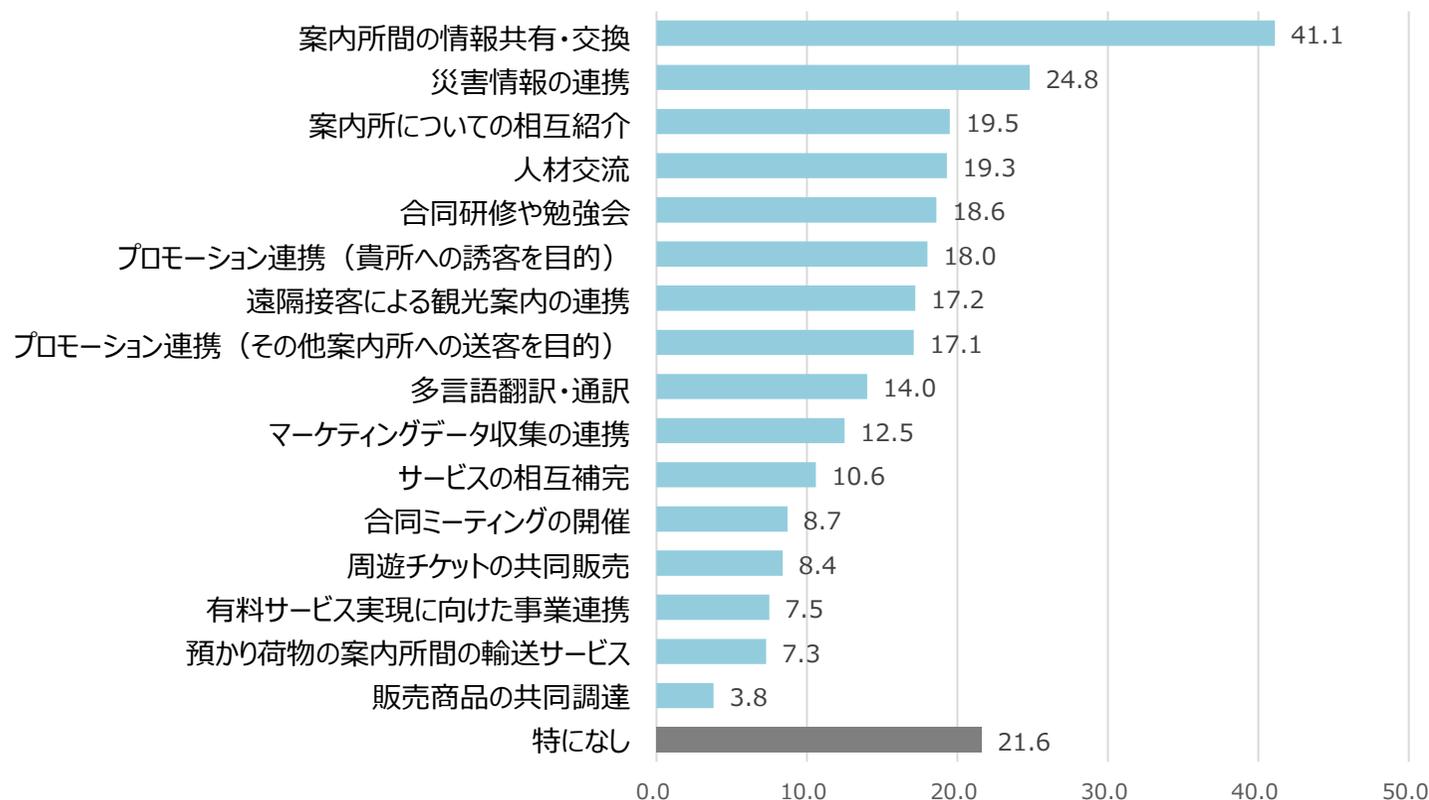
(6)観光客マーケティングデータに基づき地域事業者をコンサルティングする n=707



【案内所同士の連携】

n=737
単位：%

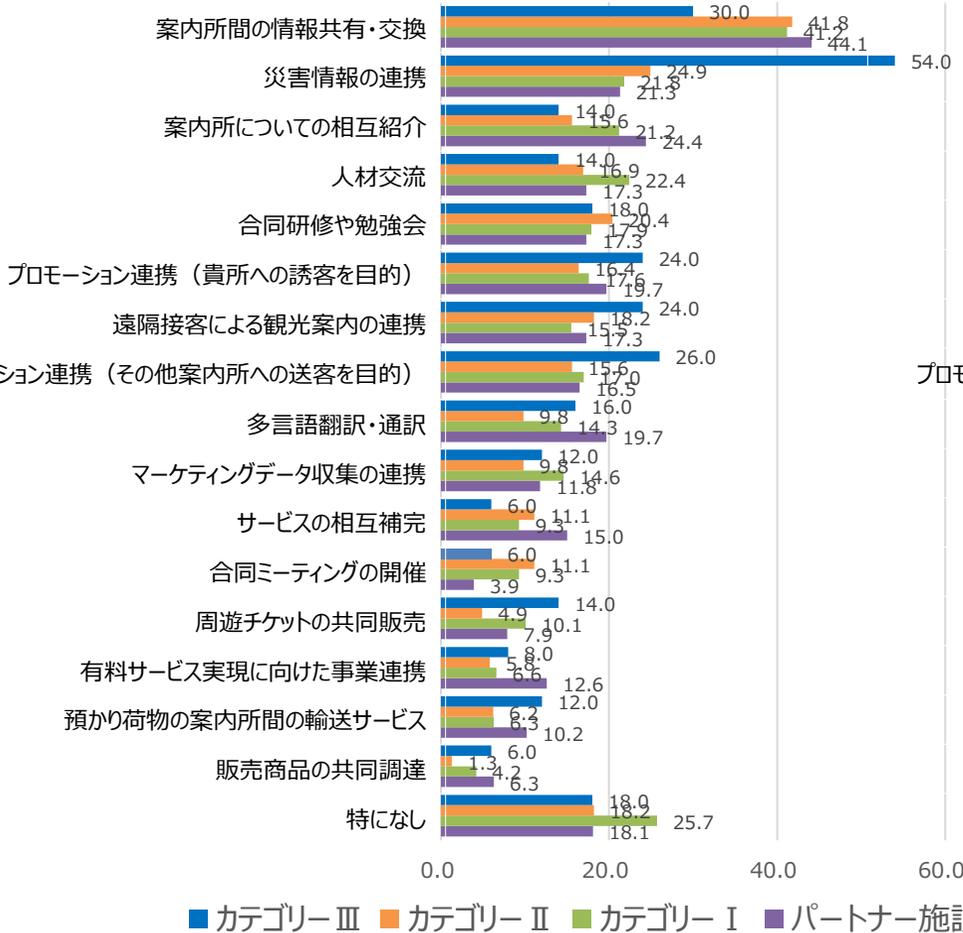
Q33 その他観光案内所と連携する案内所同士の連携について、お考えを教えてください。連携済のものを除いた中で、「連携したいが、していないもの」を5つまでお選びください (MA)



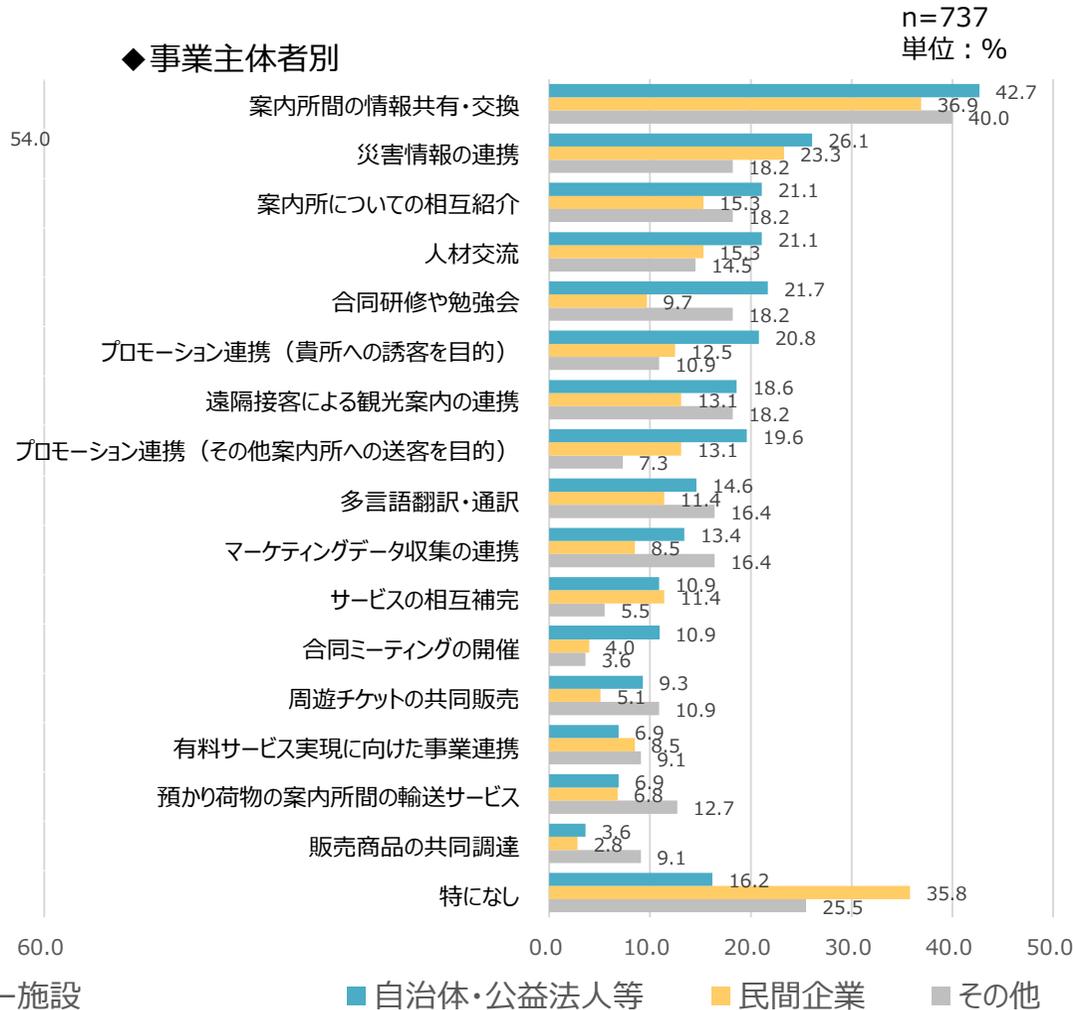
追加アンケート結果 (案内所間連携)

【案内所同士の連携】 Q33 その他観光案内所と連携する案内所同士の連携について、お考えを教えてください。連携済のものを除いた中で、「連携したいが、していないもの」を5つまでお選びください (MA)

◆カテゴリー別



◆事業主体者別

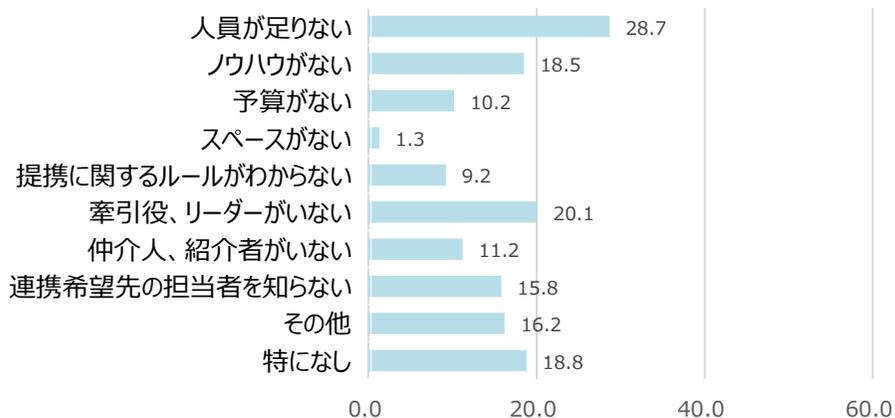


【案内所同士の連携：連携していない理由】

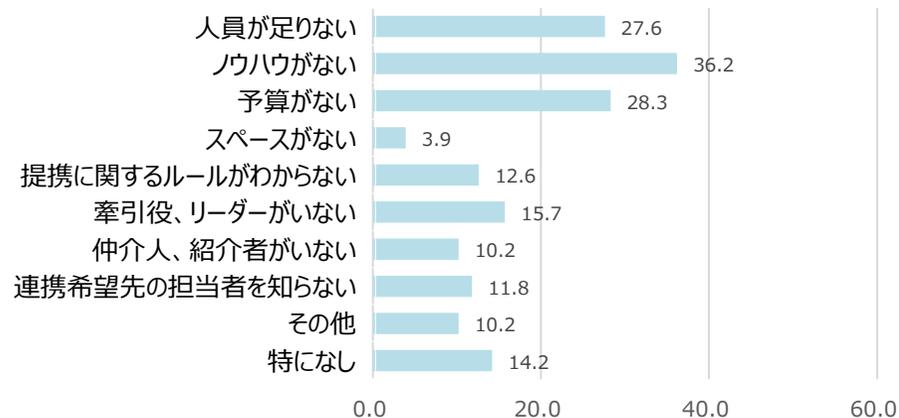
Q33で17「特になし」を選んだ人以外 (どれか一つでも連携したいものがある人)
 Q34 その他観光案内所と「連携したいが、していない」理由をそれぞれお選びください。(MA)

単位：%

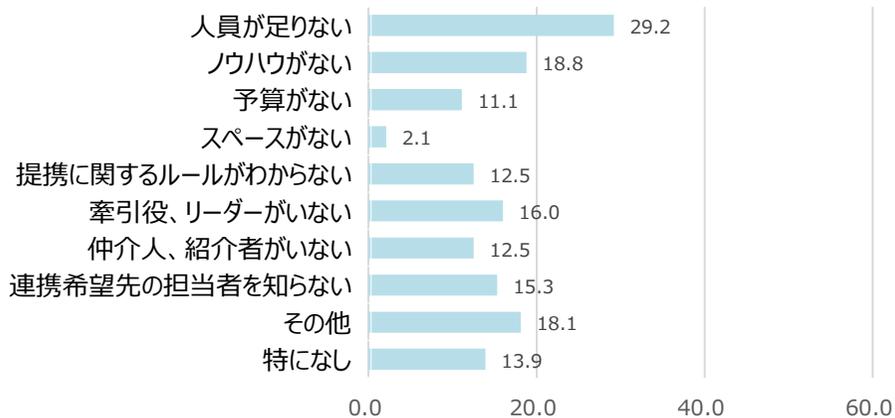
(1)案内所間の情報共有・交換 n=303



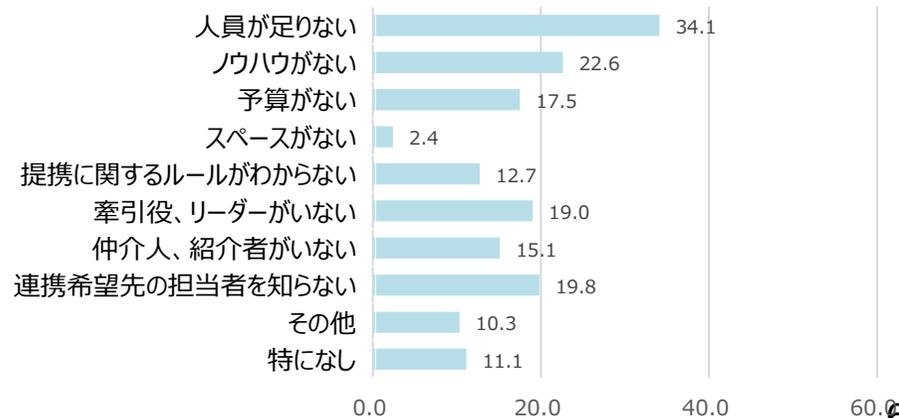
(3)遠隔接客による観光案内の連携 n=127



(2)案内所についての相互紹介 n=144



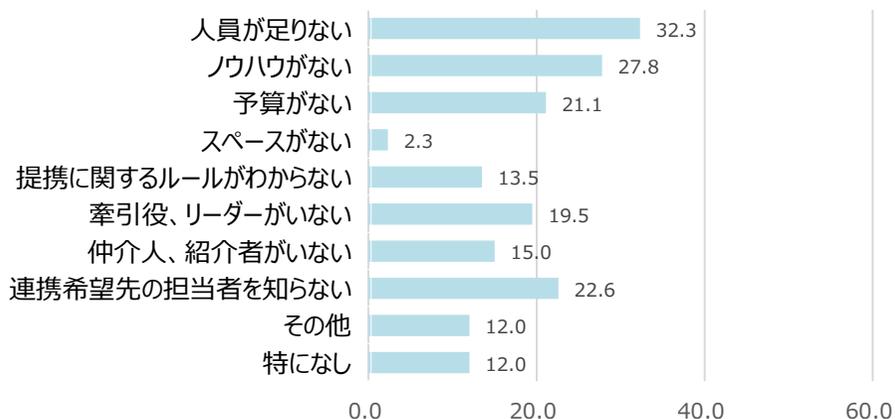
(4)プロモーション連携 (その他案内所への送客を目的) n=126



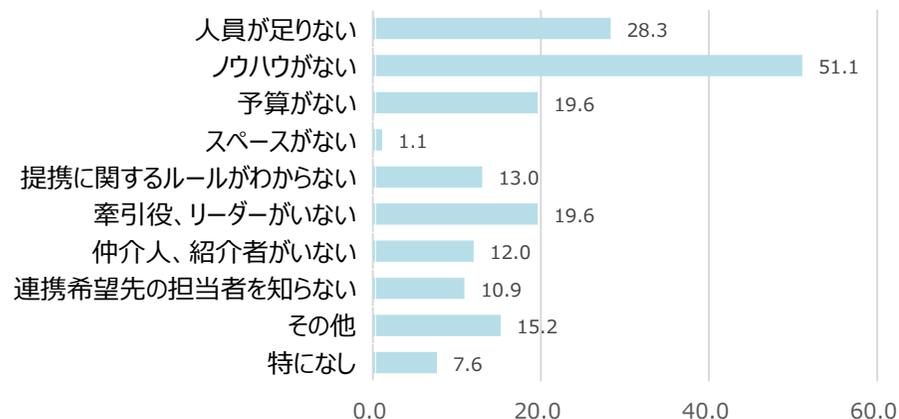
【案内所同士の連携：連携していない理由】 Q33で17「特になし」を選んだ人以外 (どれか一つでも連携したいものがある人)
 Q34 その他観光案内所と「連携したいが、していない」理由をそれぞれお選びください。(MA)

単位：%

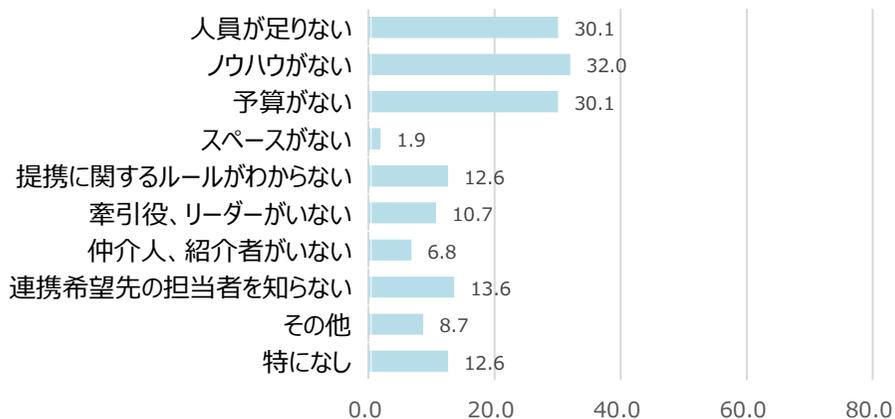
(5)プロモーション連携 (貴所への誘客を目的) n=133



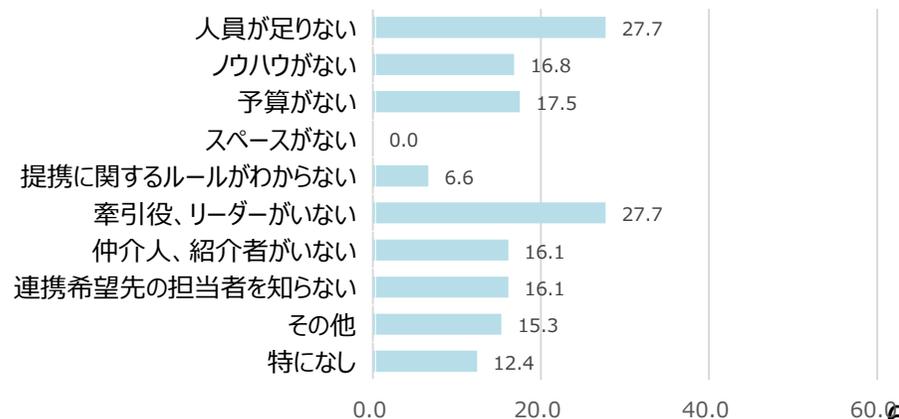
(7)マーケティングデータ収集の連携 n=92



(6)多言語翻訳・通訳 n=103



(8)合同研修や勉強会 n=137

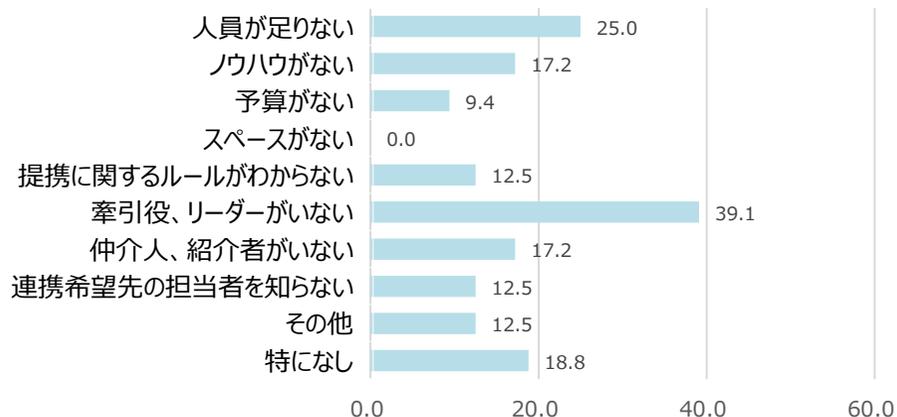


【案内所同士の連携：連携していない理由】

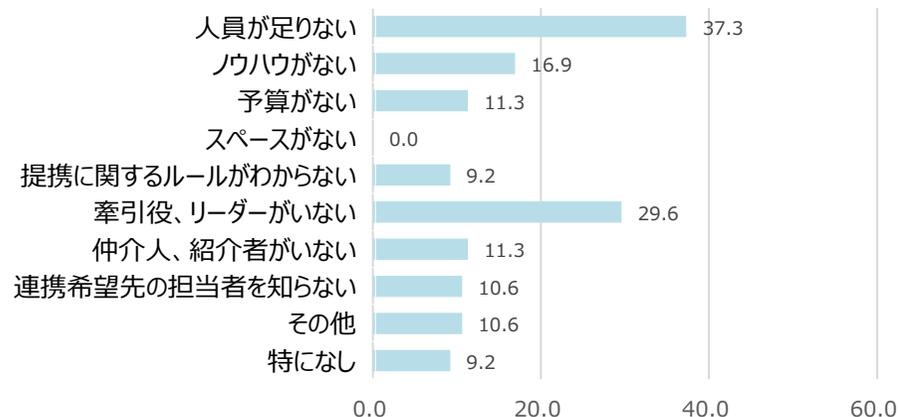
Q33で17「特になし」を選んだ人以外 (どれか一つでも連携したいものがある人)
 Q34 その他観光案内所と「連携したいが、していない」理由をそれぞれお選びください。(MA)

単位：%

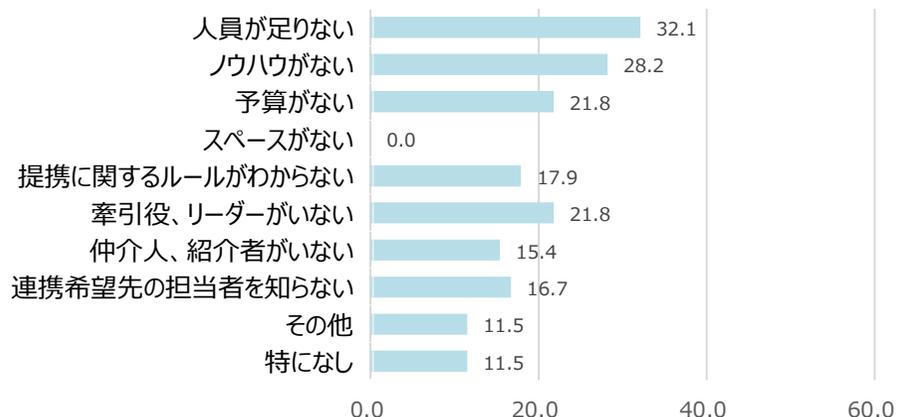
(9) 合同ミーティングの開催 n=64



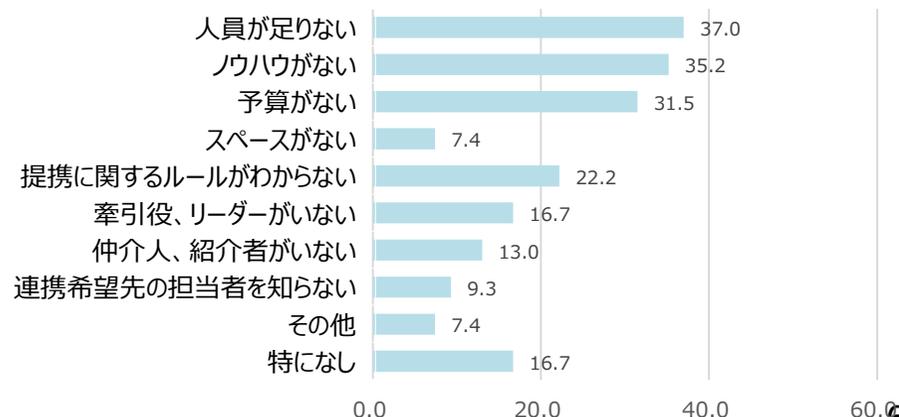
(11) 人材交流 n=142



(10) サービスの相互補完 n=78



(12) 預かり荷物の案内所間の輸送サービス n=54

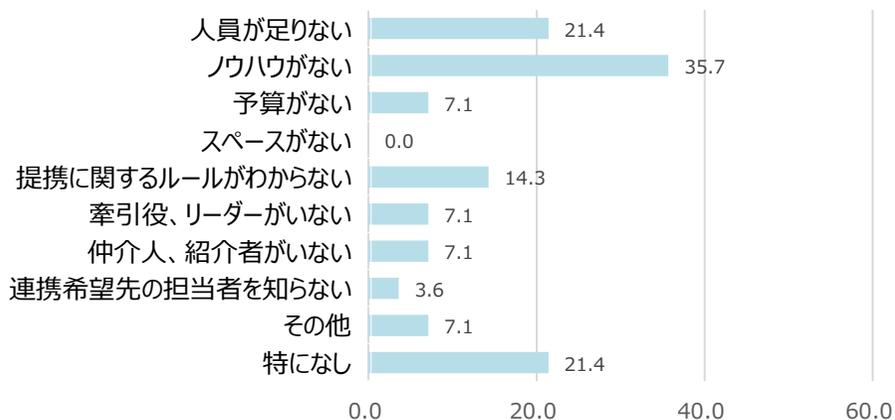


【案内所同士の連携：連携していない理由】

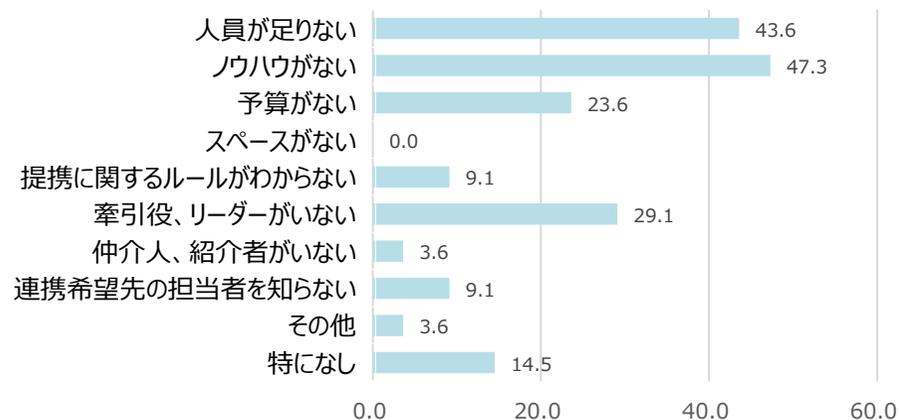
Q33で17「特になし」を選んだ人以外 (どれか一つでも連携したいものがある人)
 Q34 その他観光案内所と「連携したいが、していない」理由をそれぞれお選びください。(MA)

単位：%

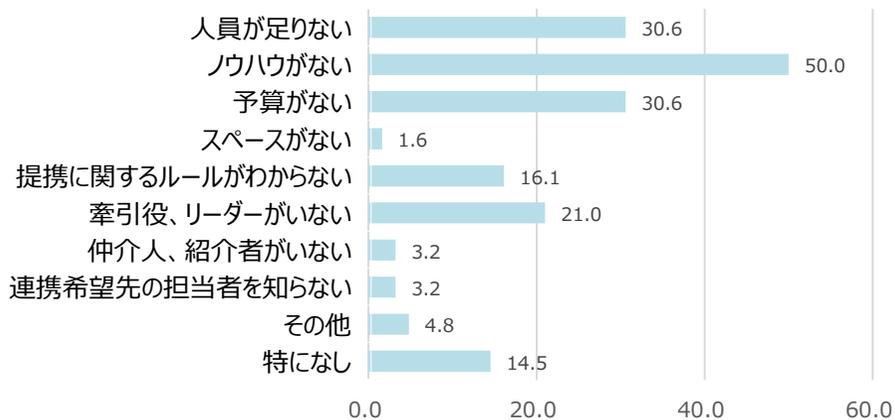
(13)販売商品の共同調達 n=28



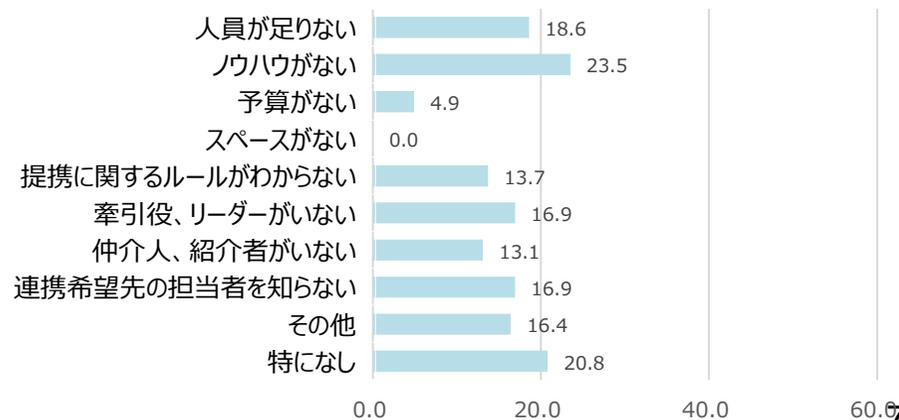
(15)有料サービス実現に向けた事業連携 n=55



(14)周遊チケットの共同販売 n=62



(16)災害情報の連携 n=183



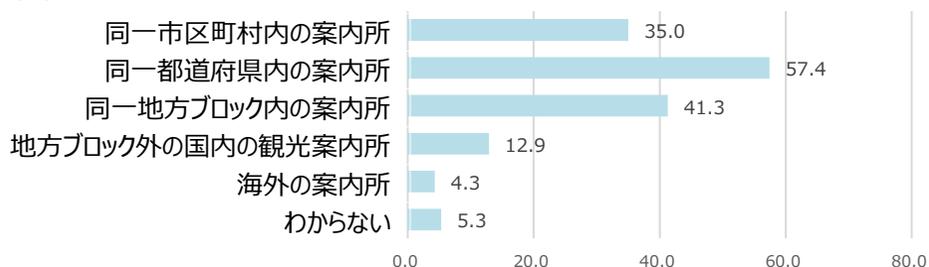
【案内所同士の連携：希望する連携先】

Q33で17「特になし」を選んだ人以外 (どれか一つでも連携したいものがある人)

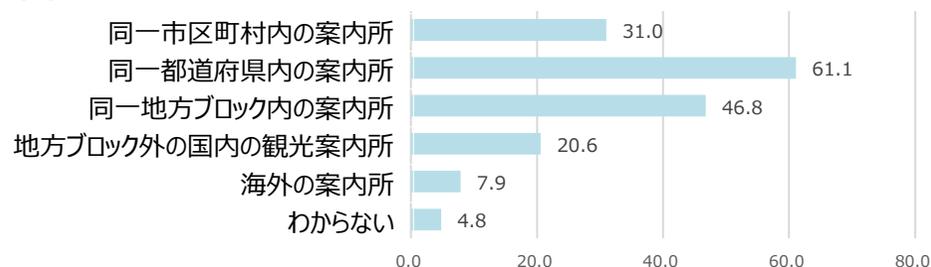
Q35 連携したいとお考えの内容について、どの案内所と連携したいかをそれぞれお選びください。(MA)

単位：%

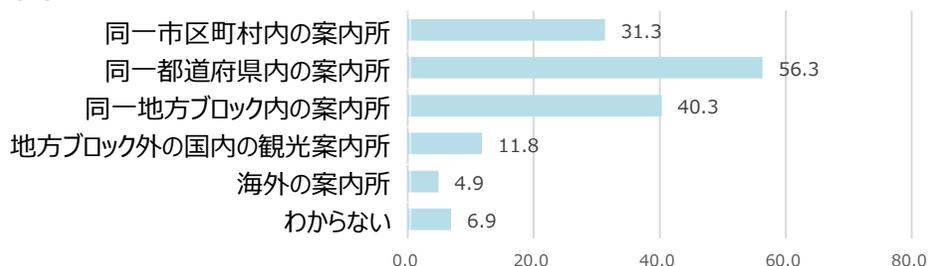
(1)案内所間の情報共有・交換 n=303



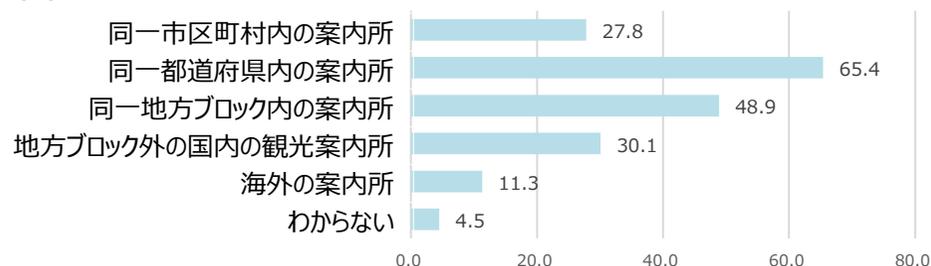
(4)プロモーション連携 (その他案内所への送客を目的) n=126



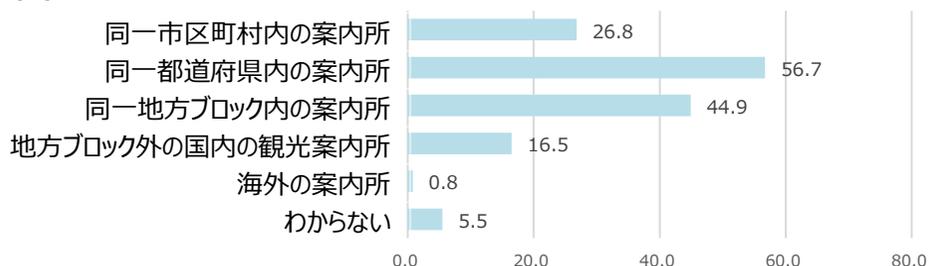
(2)案内所についての相互紹介 n=144



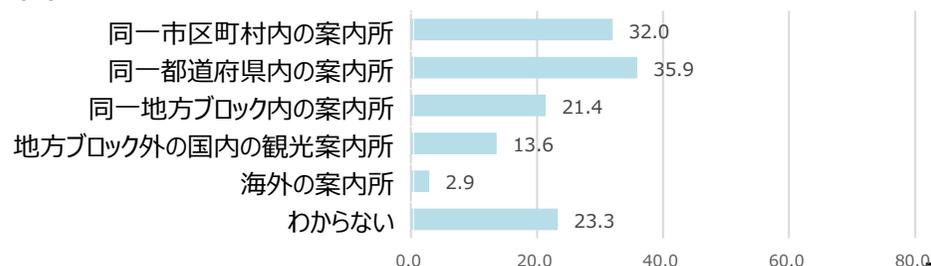
(5)プロモーション連携 (貴所への誘客を目的) n=133



(3)遠隔接客による観光案内の連携 n=127



(6)多言語翻訳・通訳 n=103



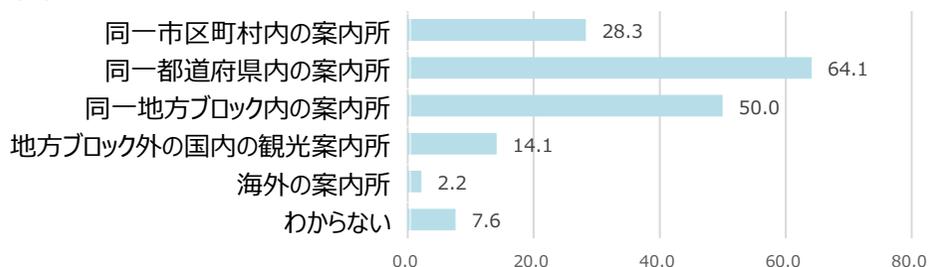
【案内所同士の連携：希望する連携先】

Q33で17「特になし」を選んだ人以外 (どれか一つでも連携したいものがある人)

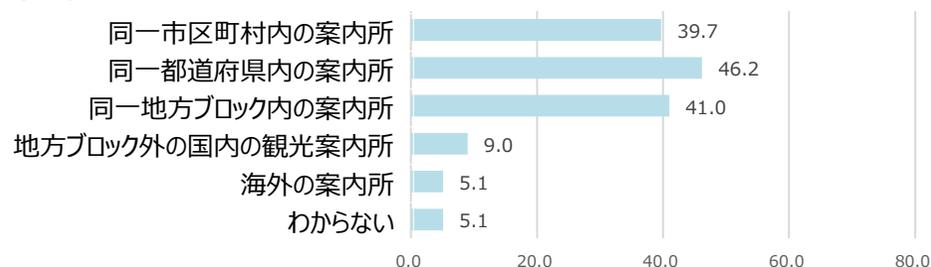
Q35 連携したいとお考えの内容について、どの案内所と連携したいかをそれぞれお選びください。(MA)

単位：%

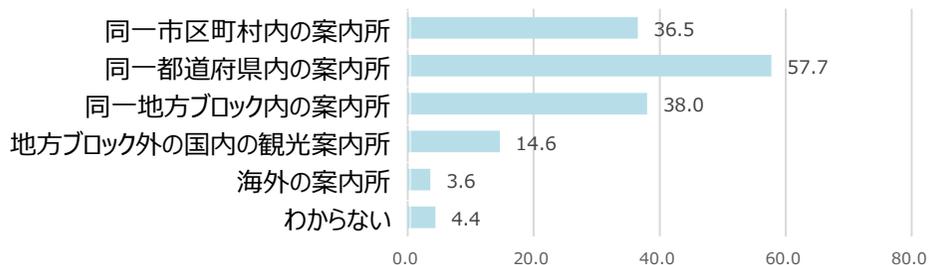
(7)マーケティングデータ収集の連携 n=92



(10)サービスの相互補完 n=78



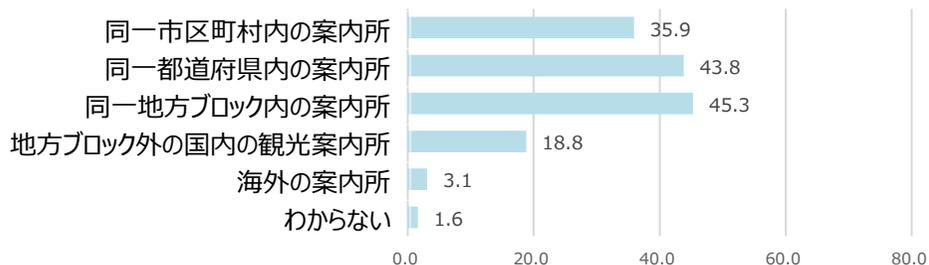
(8)合同研修や勉強会 n=137



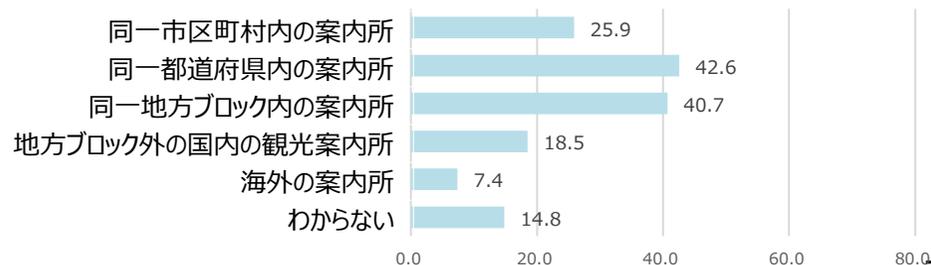
(11)人材交流 n=142



(9)合同ミーティングの開催 n=64



(12)預かり荷物の案内所間の輸送サービス n=54



【案内所同士の連携：希望する連携先】

Q33で17「特になし」を選んだ人以外 (どれか一つでも連携したいものがある人)

Q35 連携したいとお考えの内容について、どの案内所と連携したいかをそれぞれお選びください。(MA)

単位：%

(13)販売商品の共同調達 n=28



(16)災害情報の連携 n=183



(14)周遊チケットの共同販売 n=62



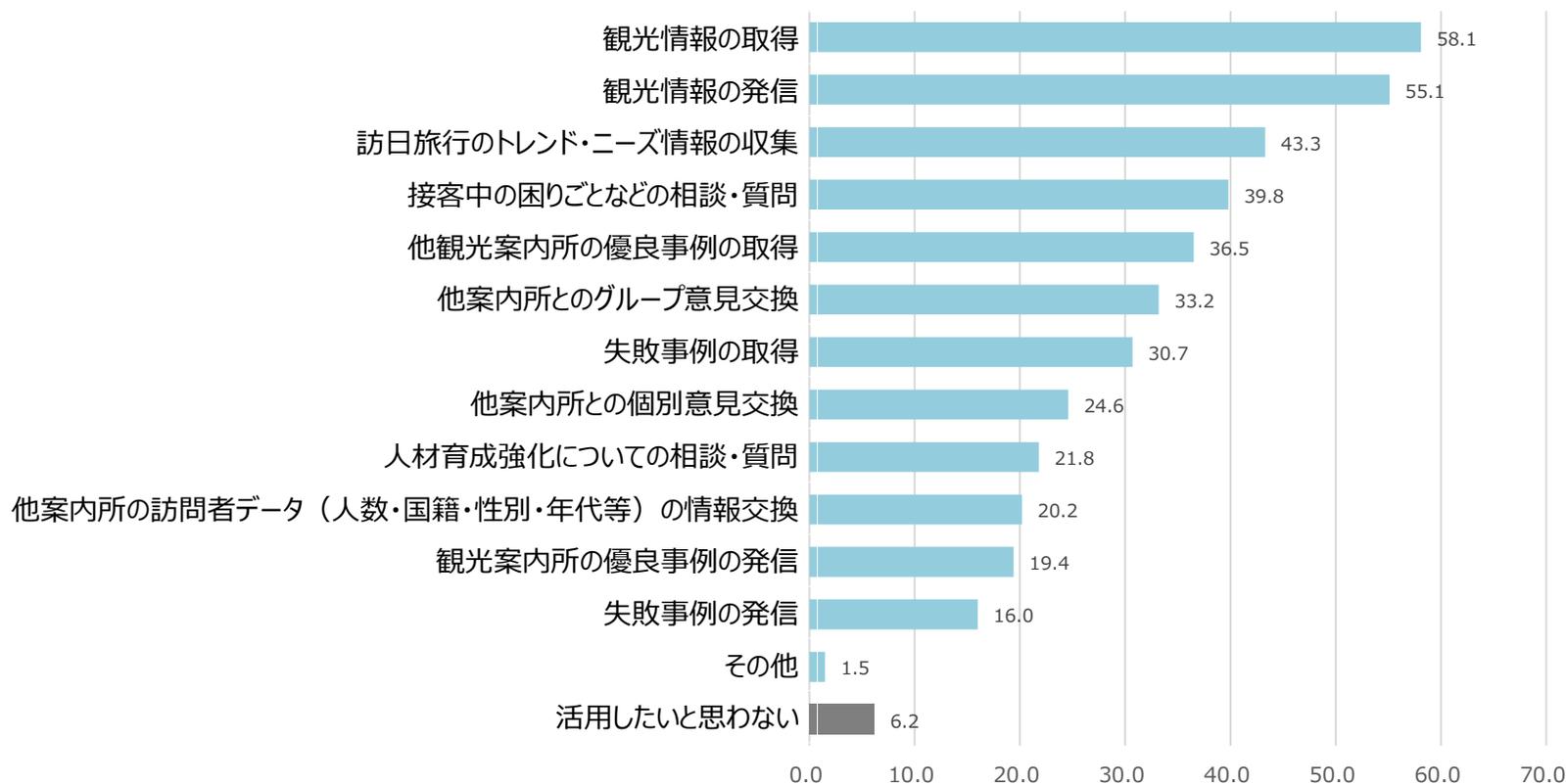
(15)有料サービス実現に向けた事業連携 n=55



【案内所同士の連携】

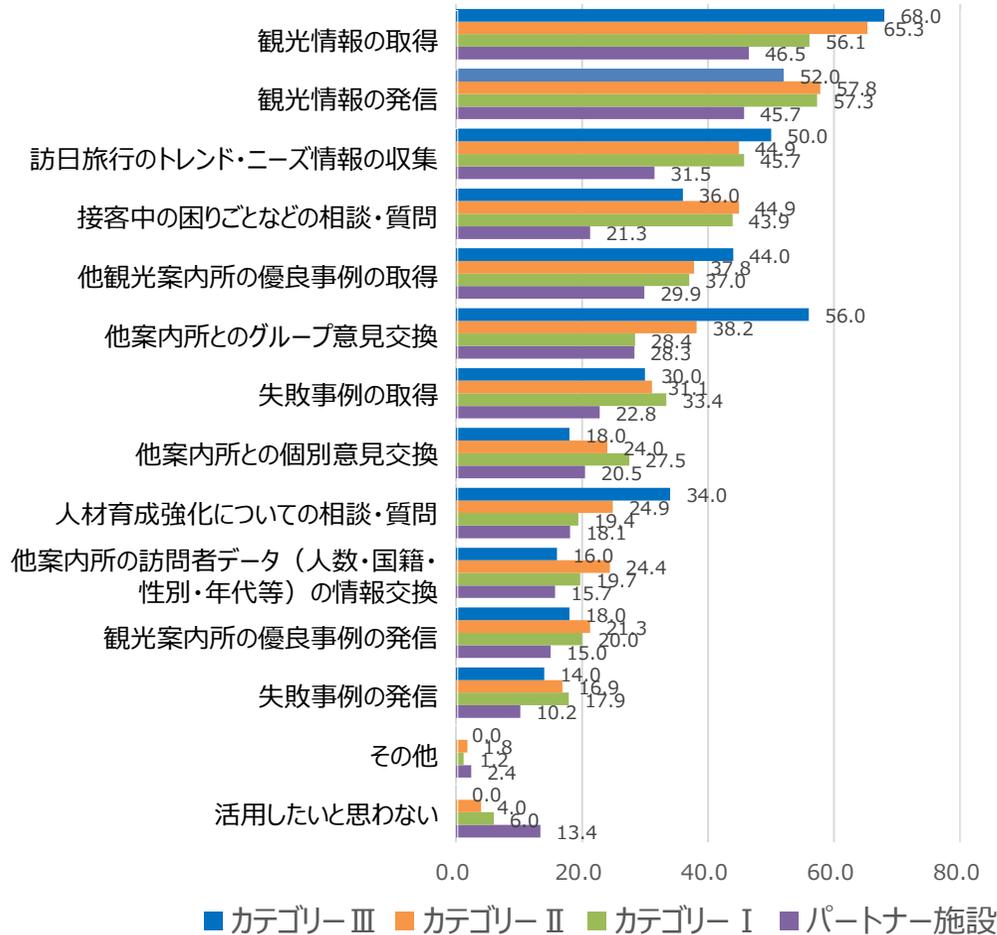
Q36 全国レベルや地域での情報連携・共有・交流を行えるシステム（プラットフォーム）があったらどのようなことに活用したいですか？（MA）

n=737
単位：%

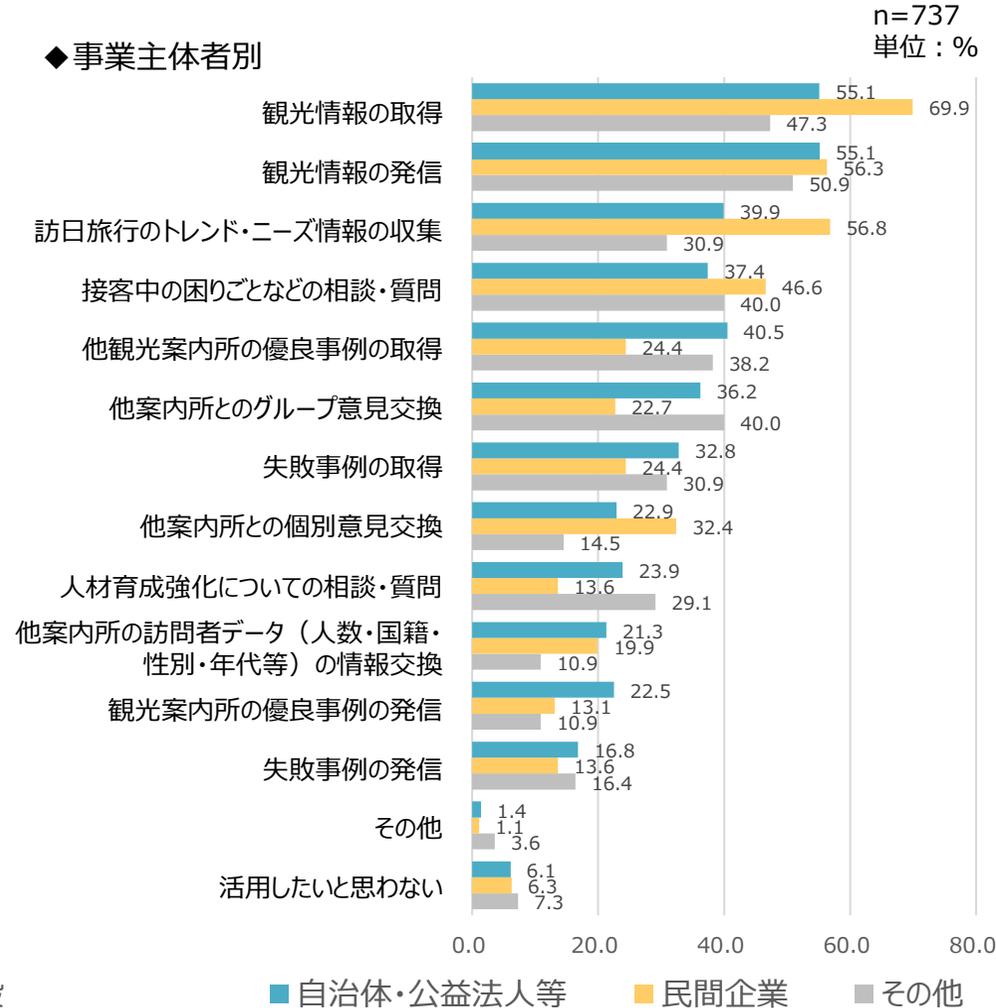


【案内所同士の連携】 Q36 全国レベルや地域での情報連携・共有・交流を行えるシステム（プラットフォーム）があったらどのようなことに活用したいですか？（MA）

◆カテゴリ別



◆事業主体者別



【無料公衆無線LANの提供状況】

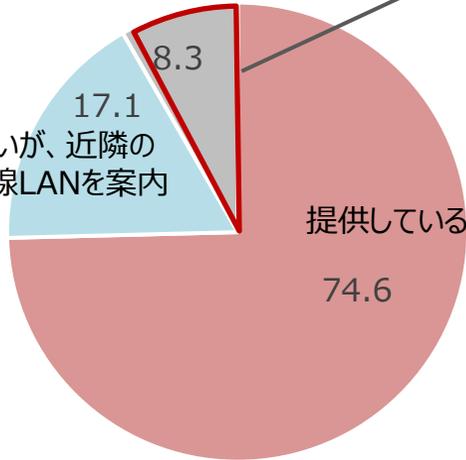
Q37 貴所では無料公共無線LANを提供していますか？。(SA)

n=737
単位：%

提供していない (近隣の無料公衆無線LANの案内も行っていない)

提供していないが、近隣の無料公衆無線LANを案内している

提供している



Q37. で3.「提供していない (近隣の無料公衆無線LANの案内も行っていない)」を回答した人

Q38 無料公共無線LANについて「提供していない (近隣の無料公衆無線LANの案内も行っていない)」と回答した方にお聞きします。提供しておらず、また、近隣の案内を行わない理由を教えてください。。(MA)

n=61

近隣に案内できるような無料公衆無線LANがない

36.1

予算がない

32.8

ニーズがない

29.5

SIMカードを販売しており、SIMカードの利用を推奨している

0.0

その他

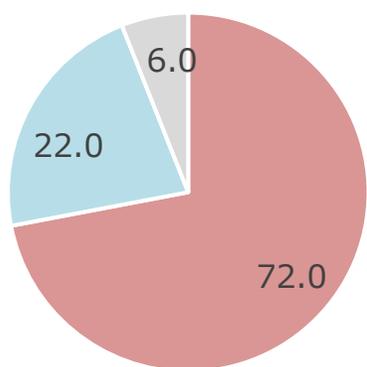
16.4

0.0 10.0 20.0 30.0 40.0

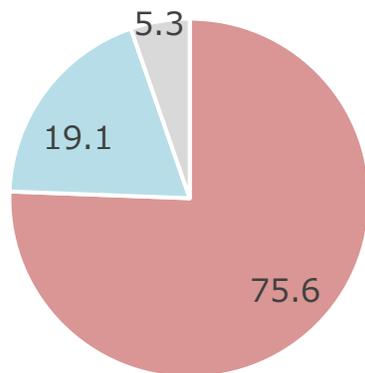
【無料公衆無線LANの提供状況】 Q37 貴所では無料公共無線LANを提供していますか？。(SA)

n=737
単位：%

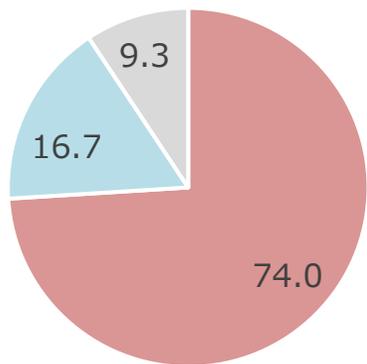
◆カテゴリー別



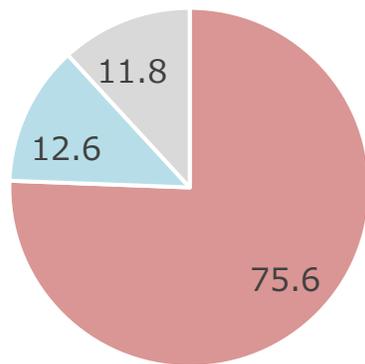
カテゴリーⅢ



カテゴリーⅡ

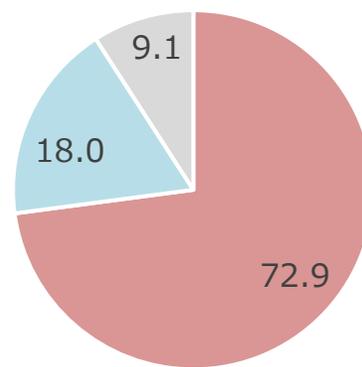


カテゴリーⅠ

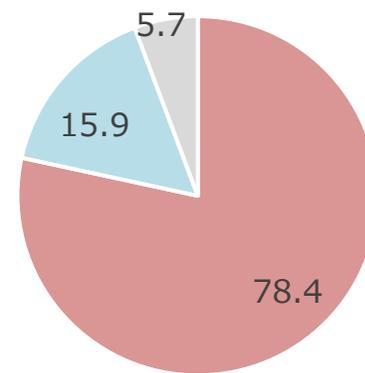


パートナー施設

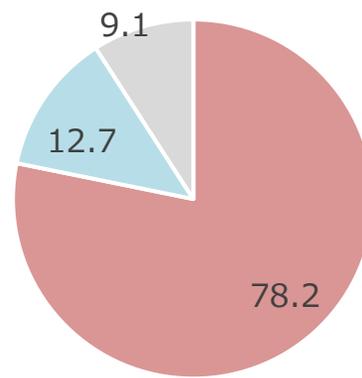
◆事業主体者別



自治体・公益法人等



民間企業



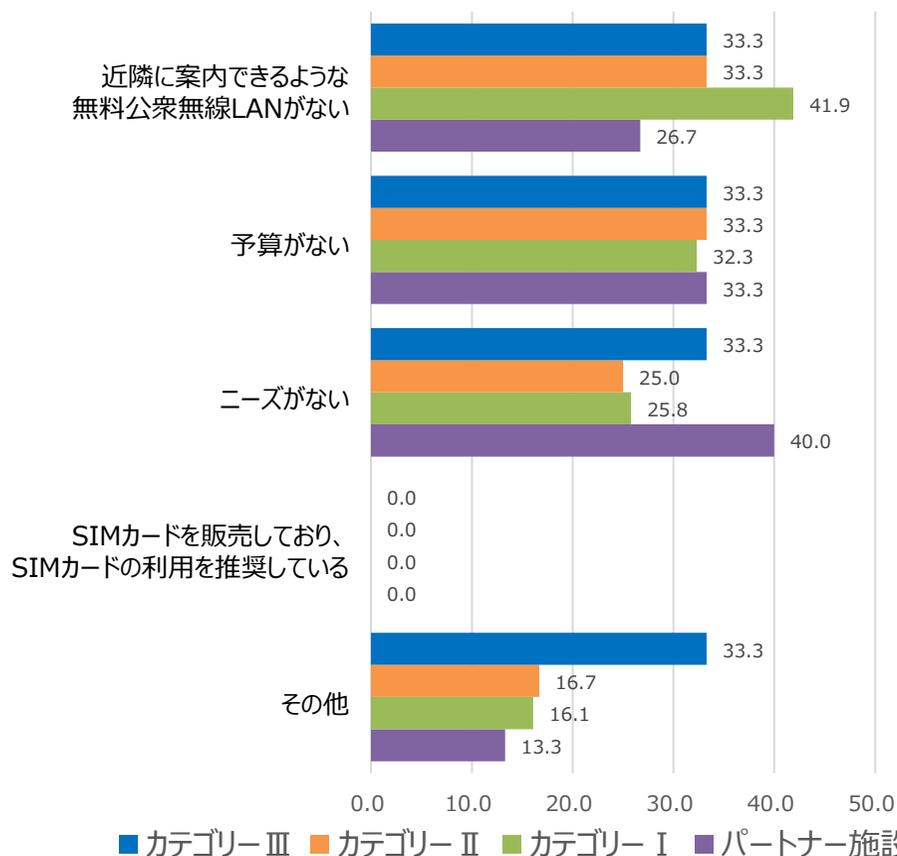
その他

【無料公衆無線LANの提供状況】

Q37. で3.「提供していない（近隣の無料公衆無線LANの案内も行っていない）」を回答した人

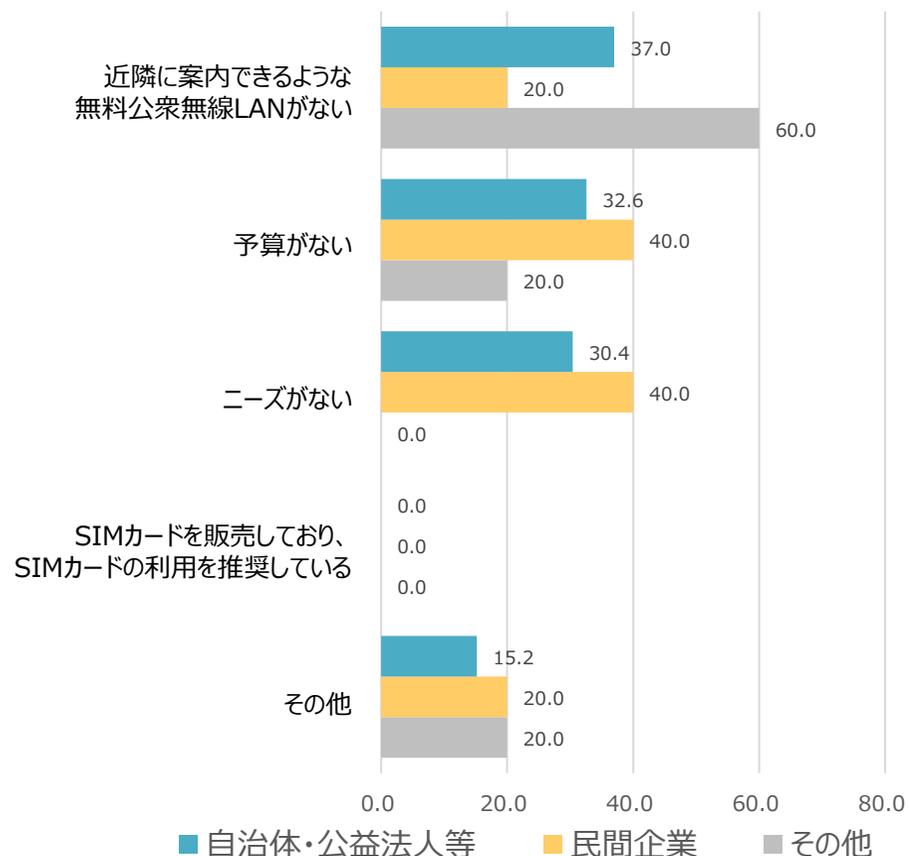
Q38 無料公共無線LANについて「提供していない（近隣の無料公衆無線LANの案内も行っていない）」と回答した方にお聞きします。提供しておらず、また、近隣の案内を行わない理由を教えてください。。(MA)

◆カテゴリー別



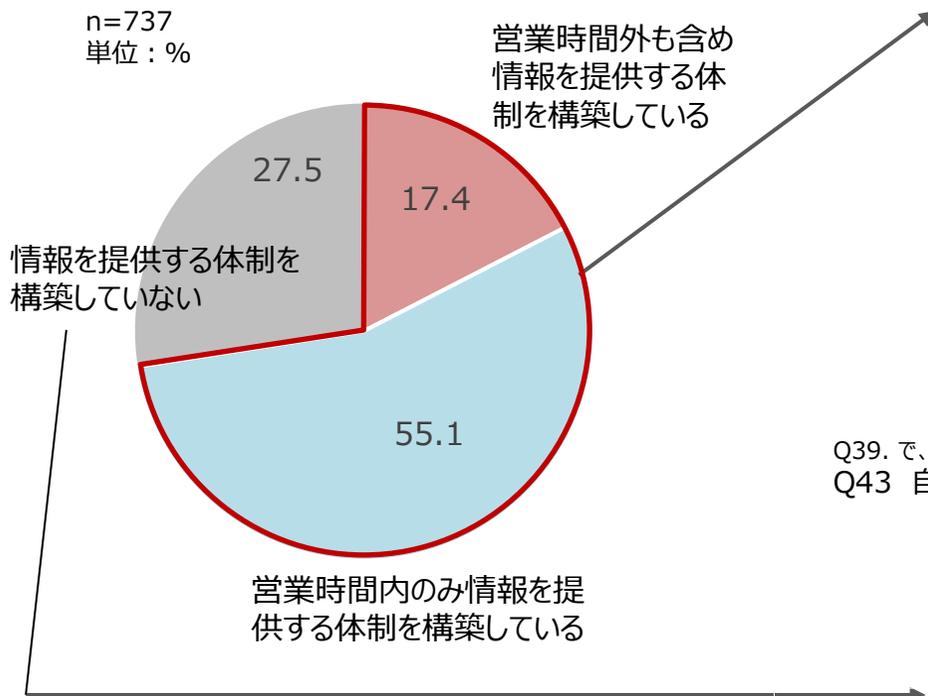
◆事業主体者別

n=61
単位：%



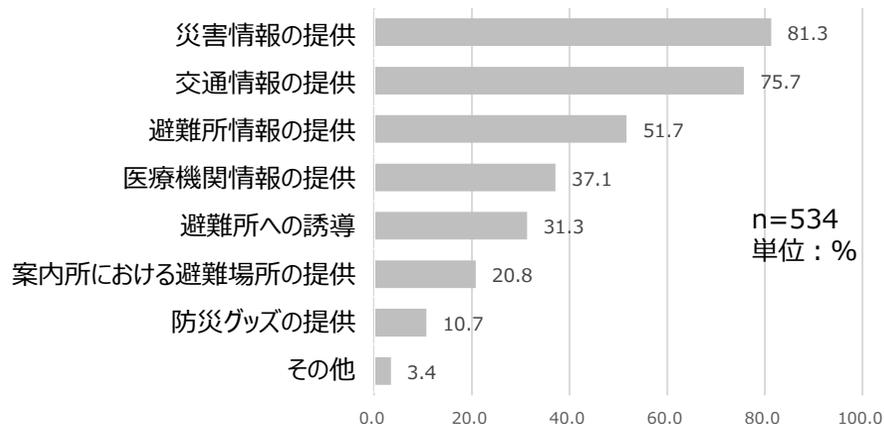
【自然災害発生時の情報提供体制】

Q39 自然災害など災害発生時、情報を提供する体制を構築していますか？。(SA)



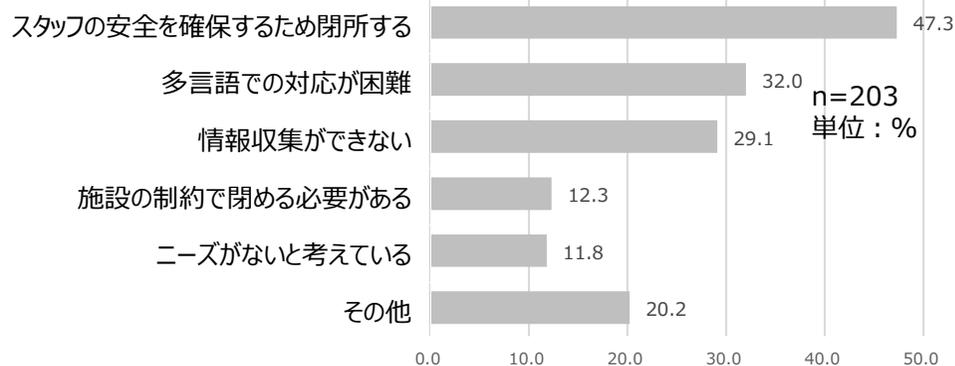
Q39. で、1.2. を回答した人

Q40 自然災害発生時に避難情報の提供や誘導などを行っていますか？ (MA)



Q39. で、3. を回答した人

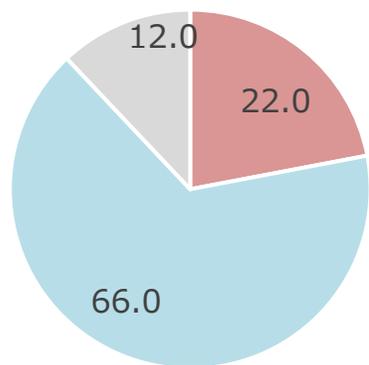
Q43 自然災害発生時の情報提供体制を構築していない場合、その理由は何ですか？ (MA)



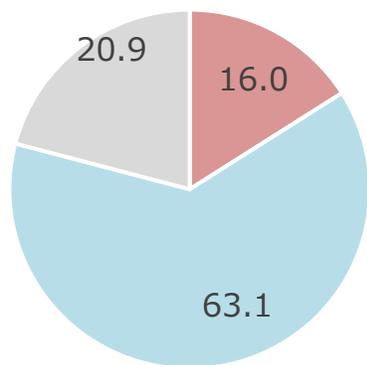
【自然災害発生時の情報提供体制】 Q39 自然災害など災害発生時、情報を提供する体制を構築していますか？。(SA)

n=737
単位：%

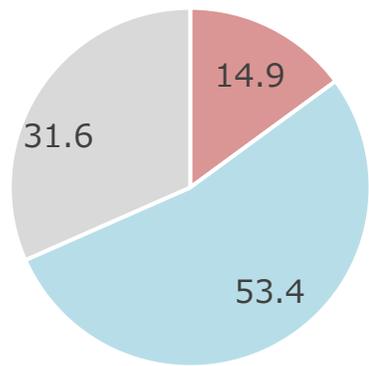
◆カテゴリー別



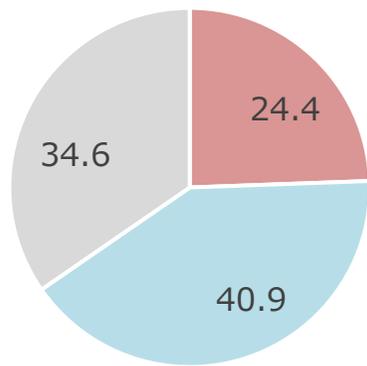
カテゴリーⅢ



カテゴリーⅡ

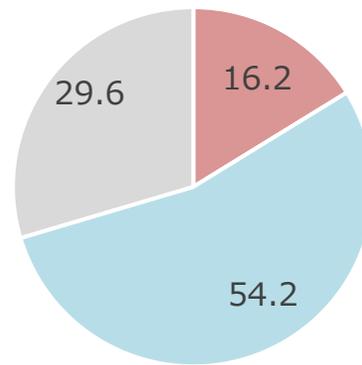


カテゴリーⅠ

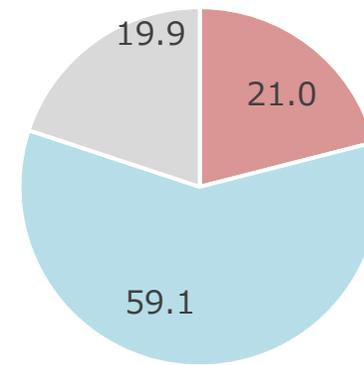


パートナー施設

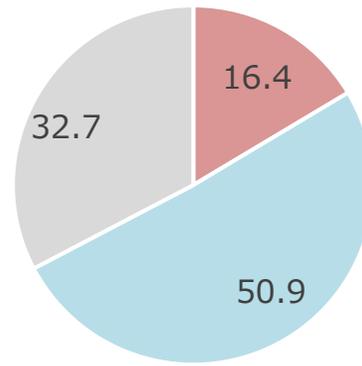
◆事業主体者別



自治体・公益法人等



民間企業



その他

- 営業時間外も含め情報を提供する体制を構築している
- 営業時間内のみ情報を提供する体制を構築している
- 情報を提供する体制を構築していない

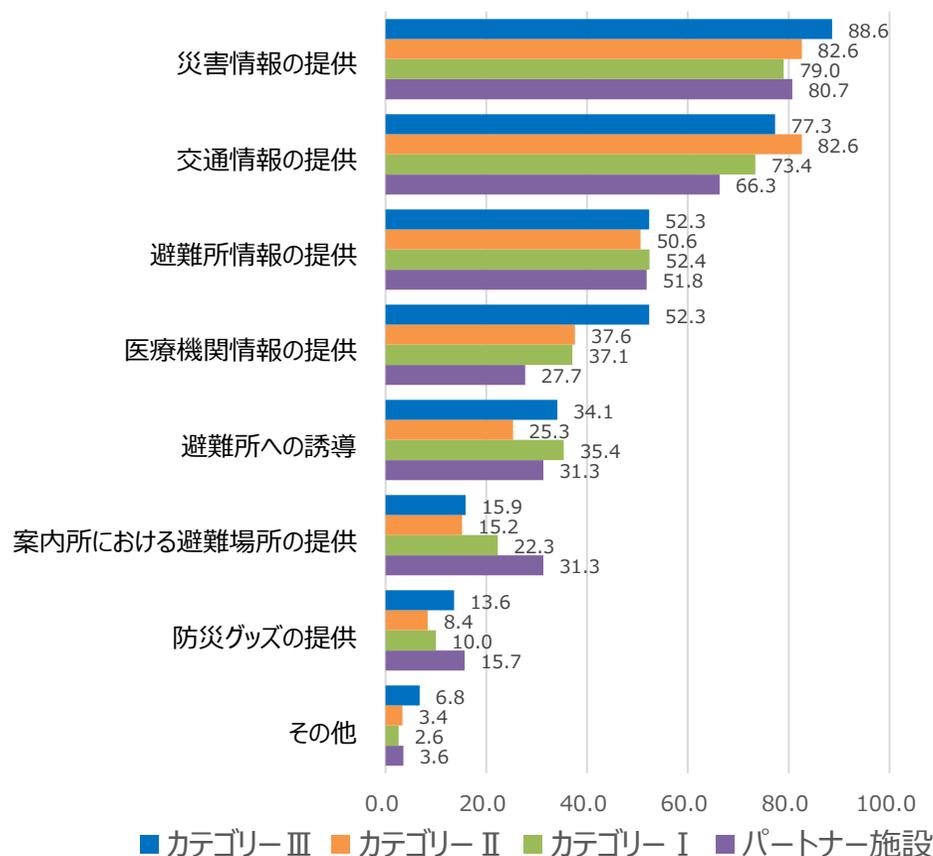
【自然災害発生時の情報提供体制】

Q39. で、1.2. を回答した人

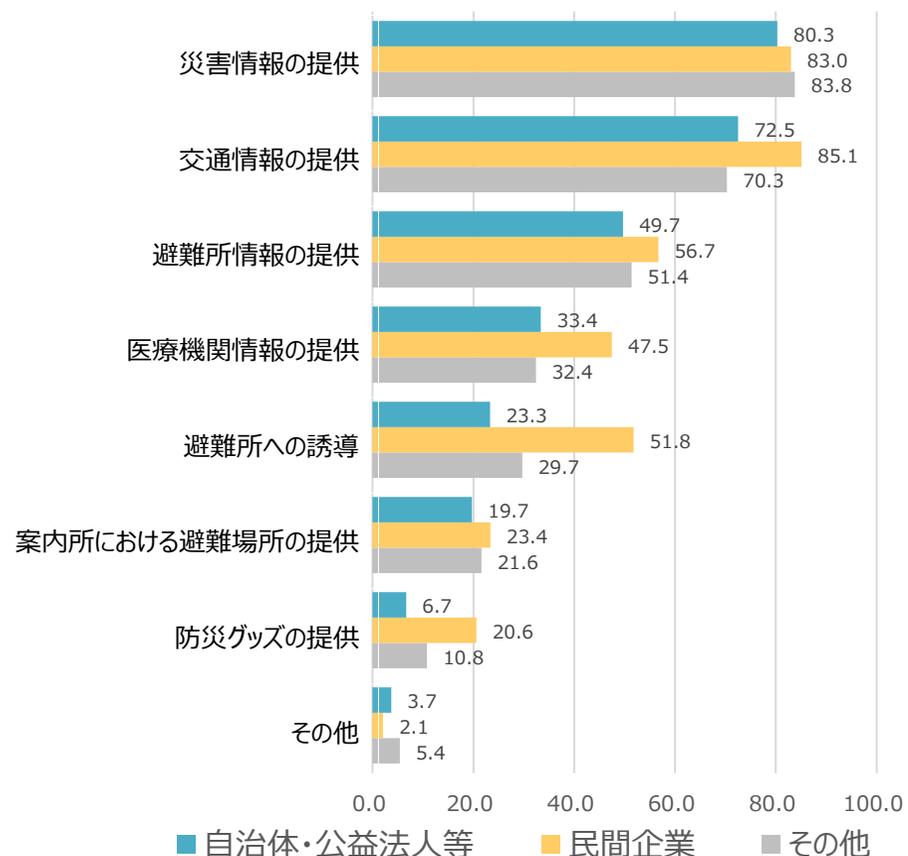
Q40 自然災害発生時に避難情報の提供や誘導などを行っていますか。貴所が行っていることをすべてお選びください。(MA)

n=534
単位：%

◆カテゴリー別



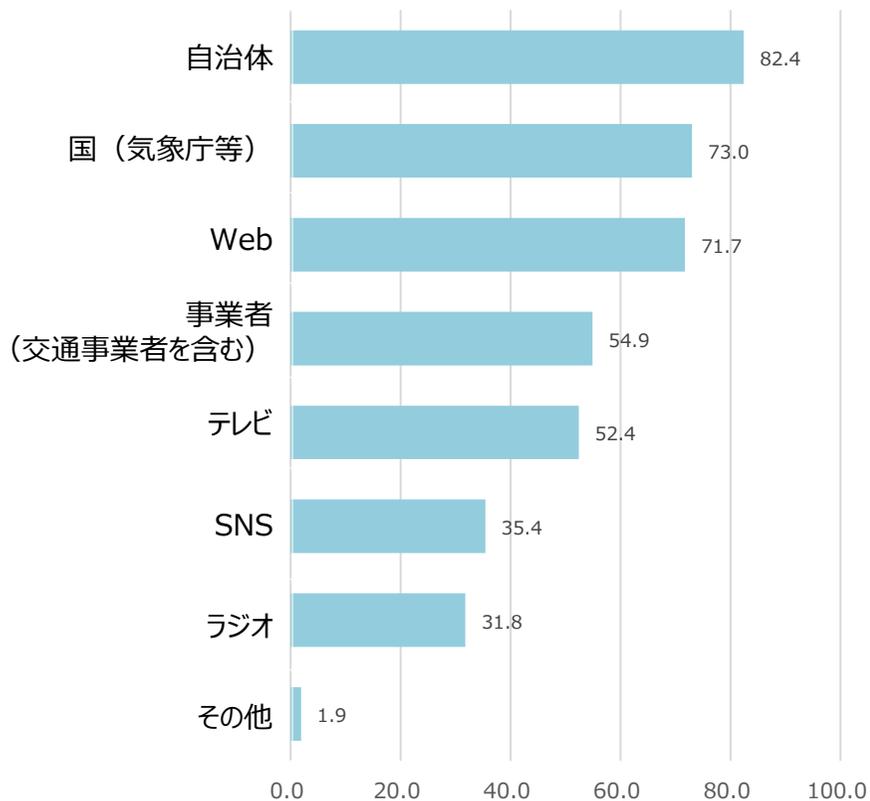
◆事業主体者別



【自然災害発生時の情報提供体制】

Q39. で、1.2. を回答した人

Q41 自然災害発生時の情報提供の際の情報収集方法はなんですか？ (MA)

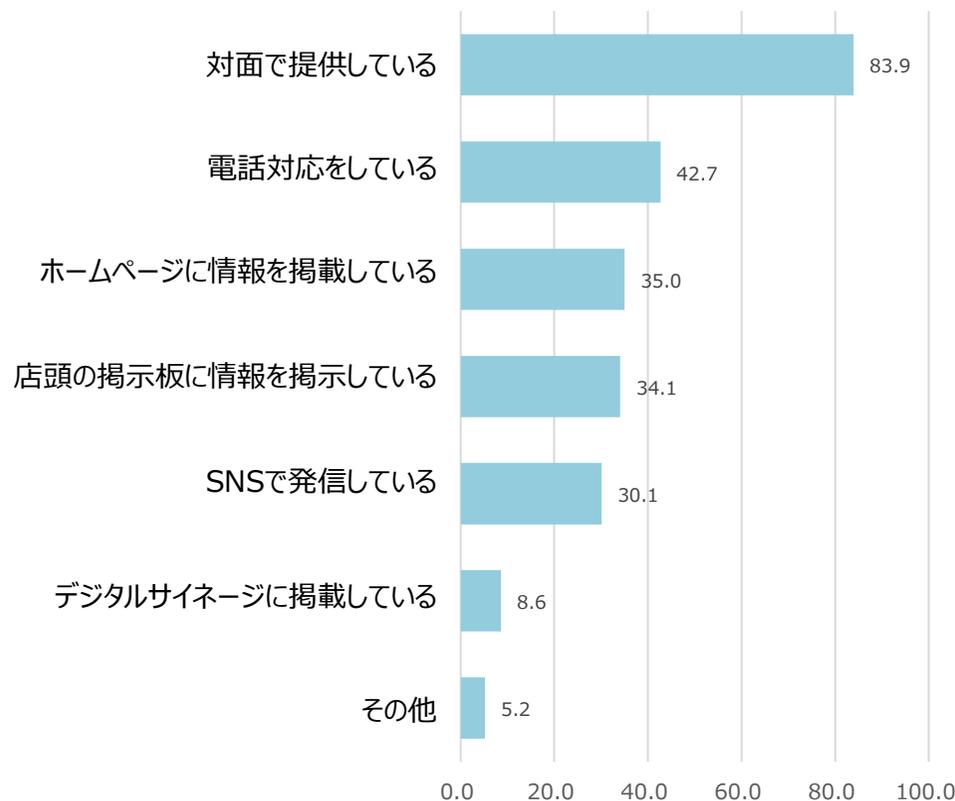


n=534

単位：%

Q39. で、1.2. を回答した人

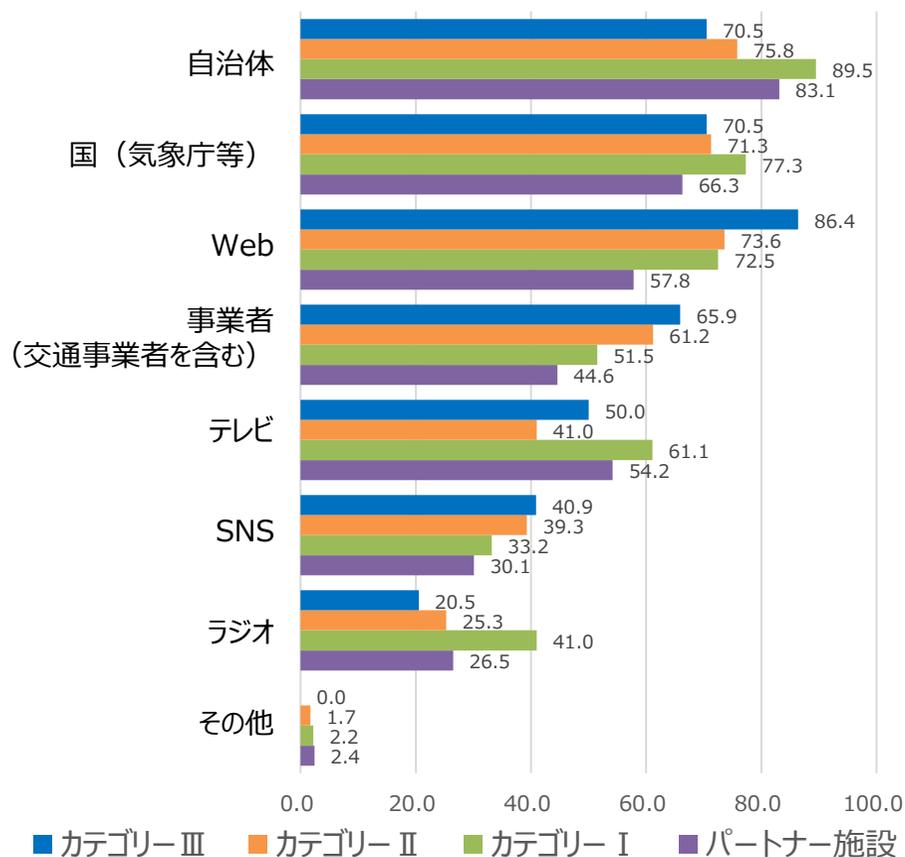
Q42 自然災害発生時の情報提供の手段はなんですか？ (MA)



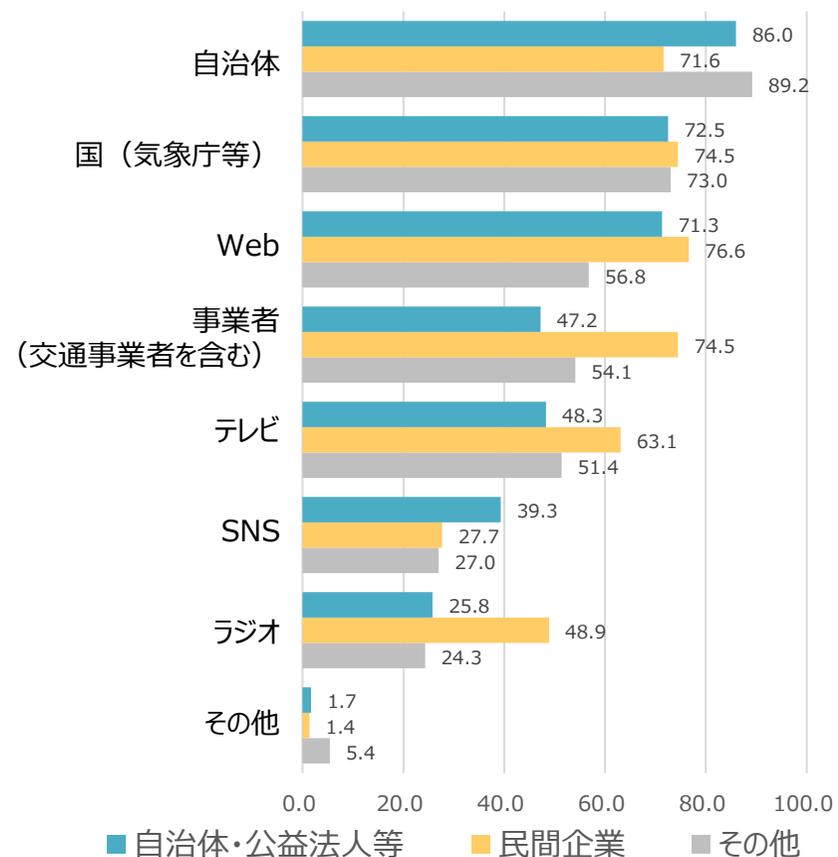
【自然災害発生時の情報提供体制】 Q39. で、1.2. を回答した人
 Q41 自然災害発生時の情報提供の際の情報収集方法はなんですか？ (MA)

n=534
 単位：%

◆カテゴリー別



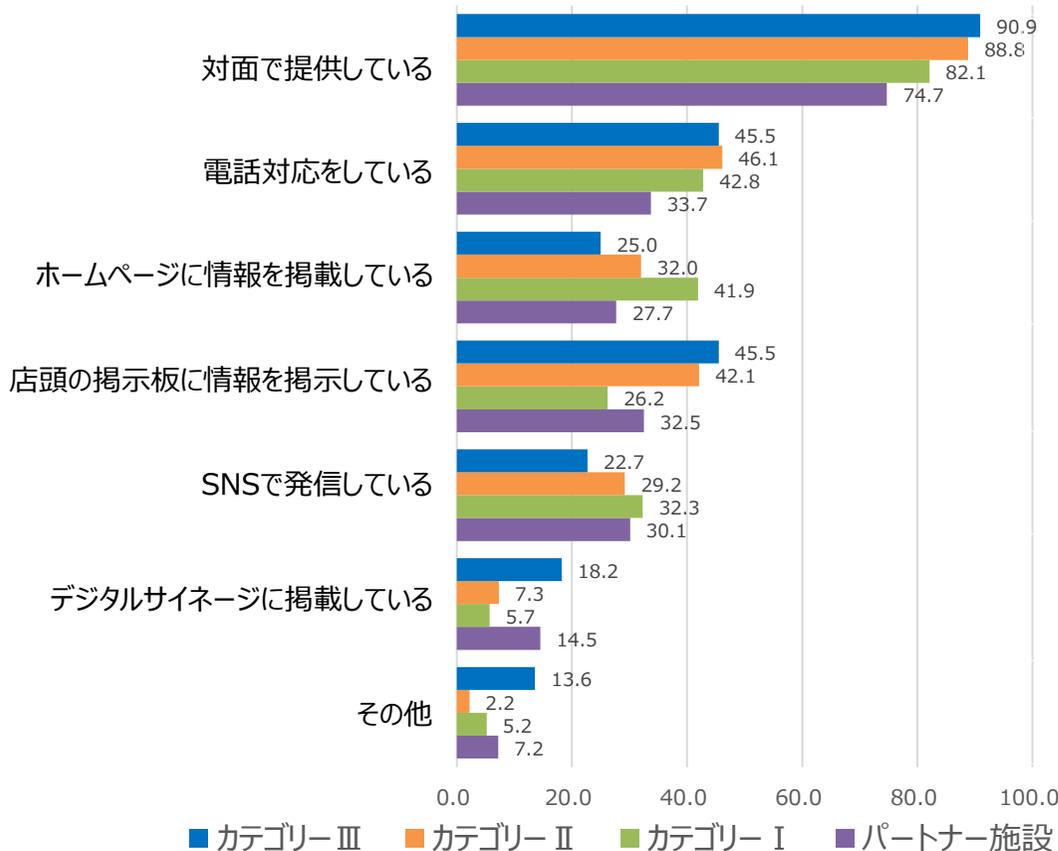
◆事業主体者別



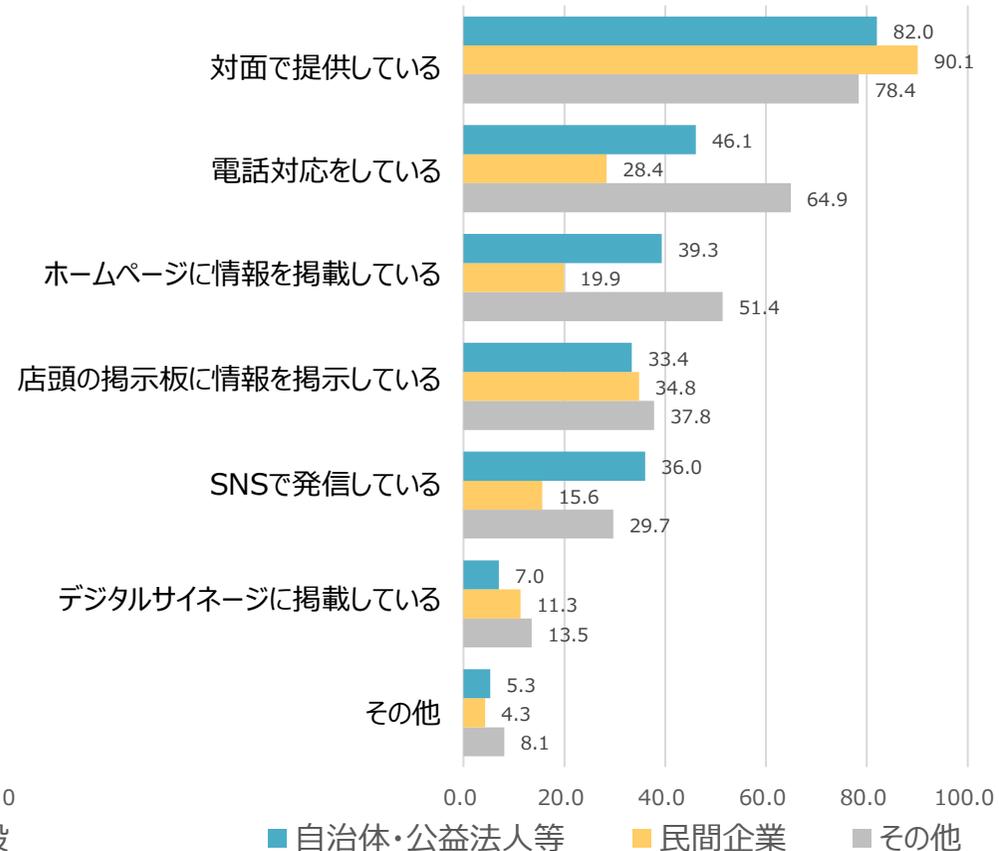
【自然災害発生時の情報提供体制】 Q39. で、1.2. を回答した人
 Q42 自然災害発生時の情報提供の手段はなんですか？ (MA)

n=534
 単位：%

◆カテゴリー別



◆事業主体者別



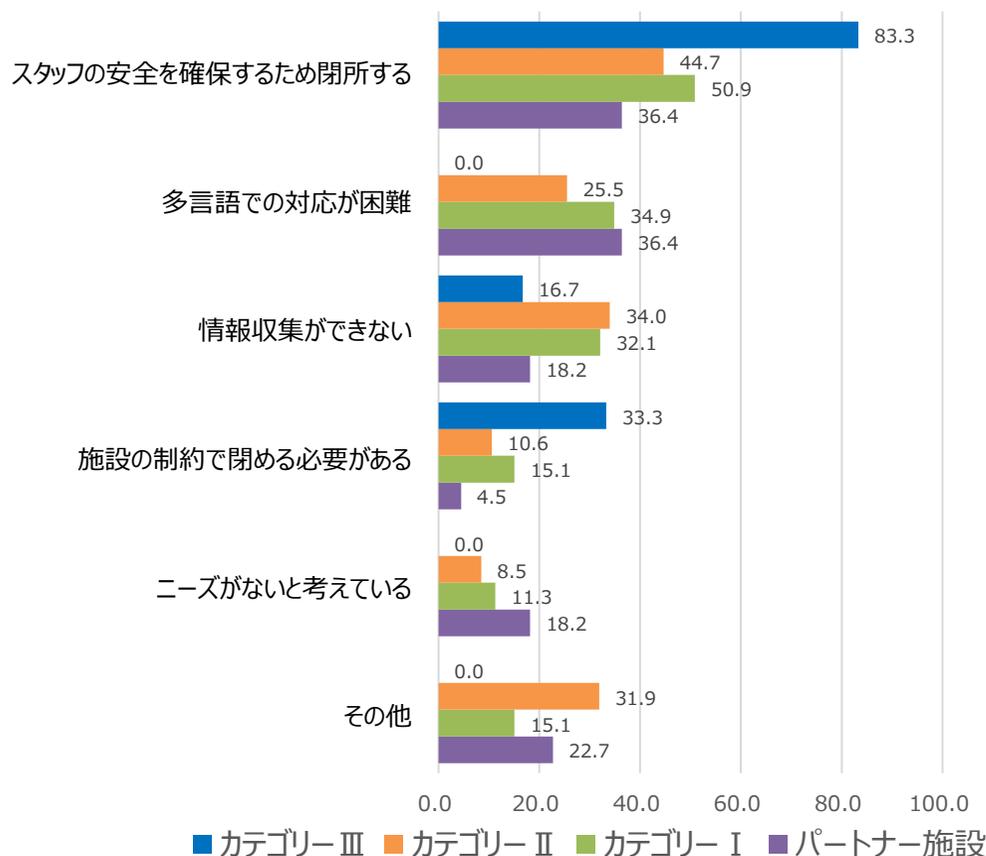
【自然災害発生時の情報提供体制】

Q39. で、3. を回答した人

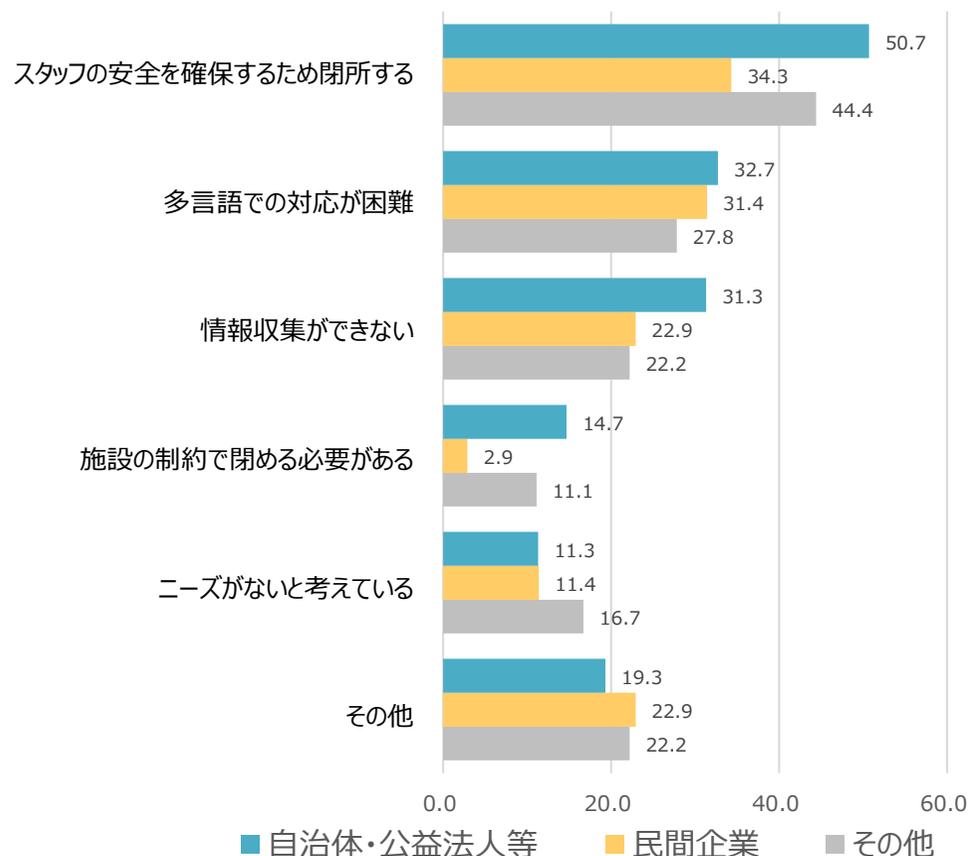
Q43 自然災害発生時の情報提供体制を構築していない場合、その理由は何ですか？ (MA)

n=203
単位：%

◆カテゴリー別



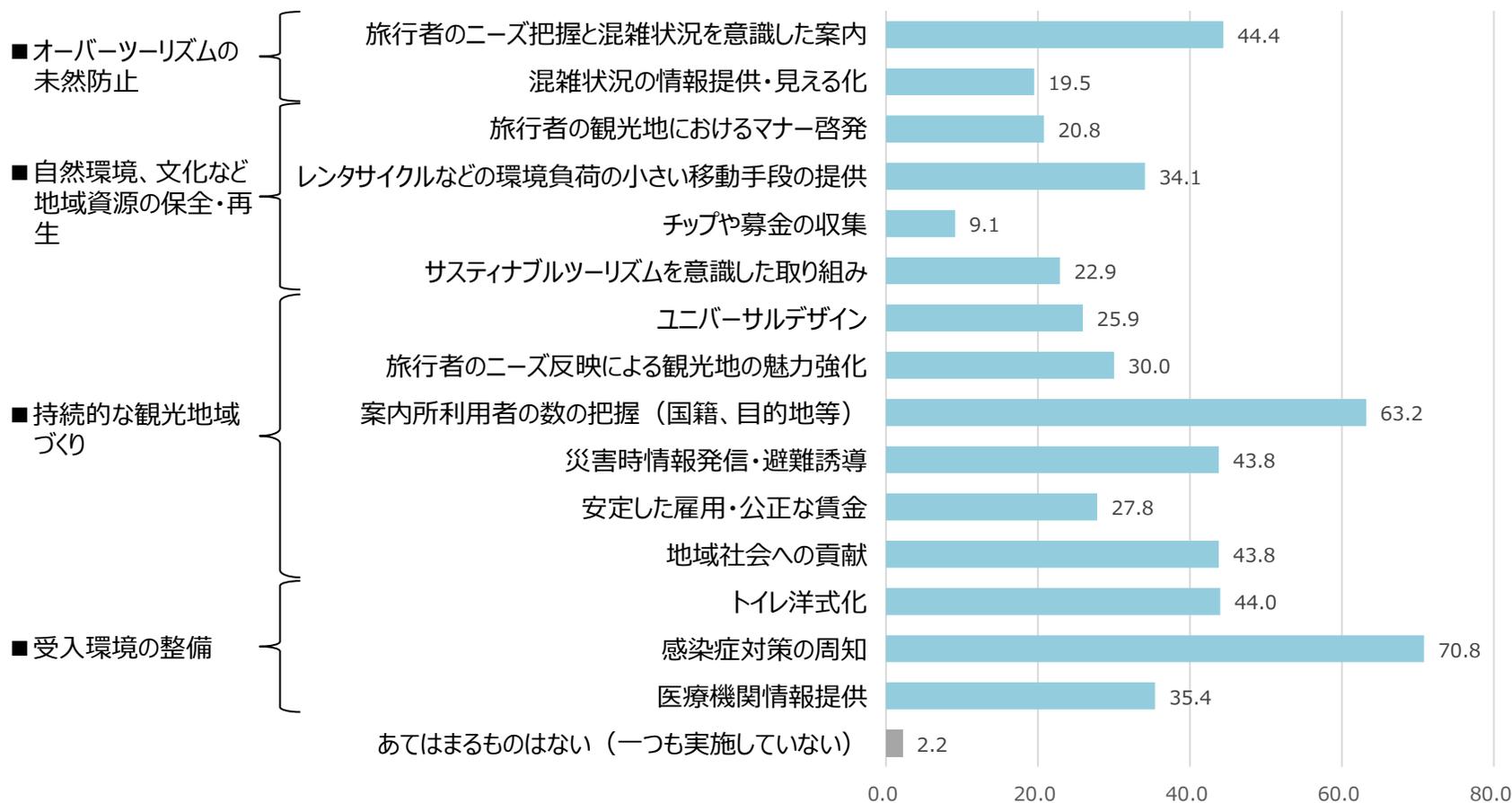
◆事業主体者別



【持続可能な観光や受入整備の整備について】

n=737
単位：%

Q44 持続可能な観光や受入環境の整備への取り組みについて、貴所で行っていることはありますか？ (MA)

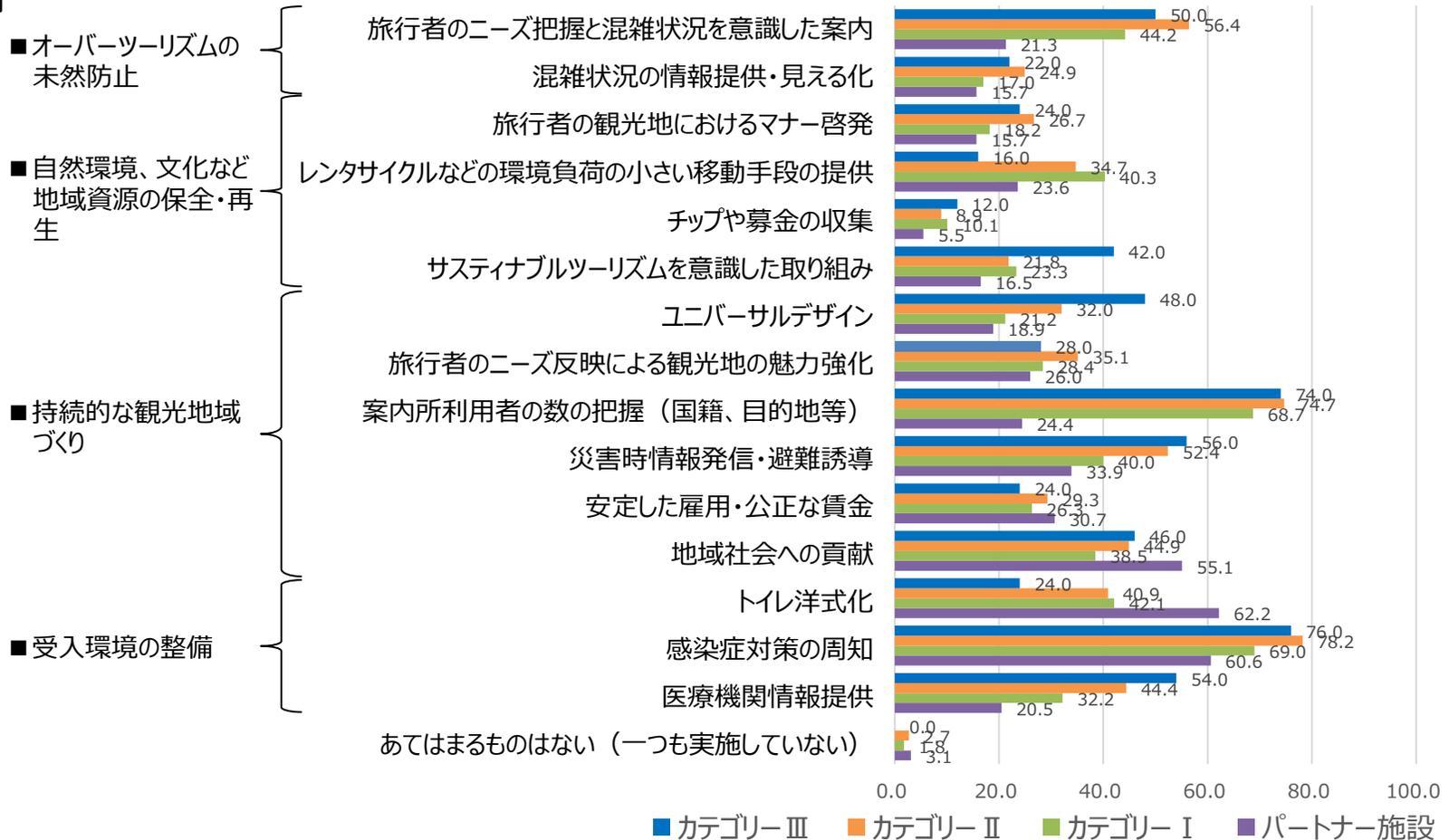


【持続可能な観光や受入整備の整備について】

n=737
単位：%

Q44 持続可能な観光や受入環境の整備への取り組みについて、貴所で行っていることはありますか？ (MA)

◆カテゴリー別

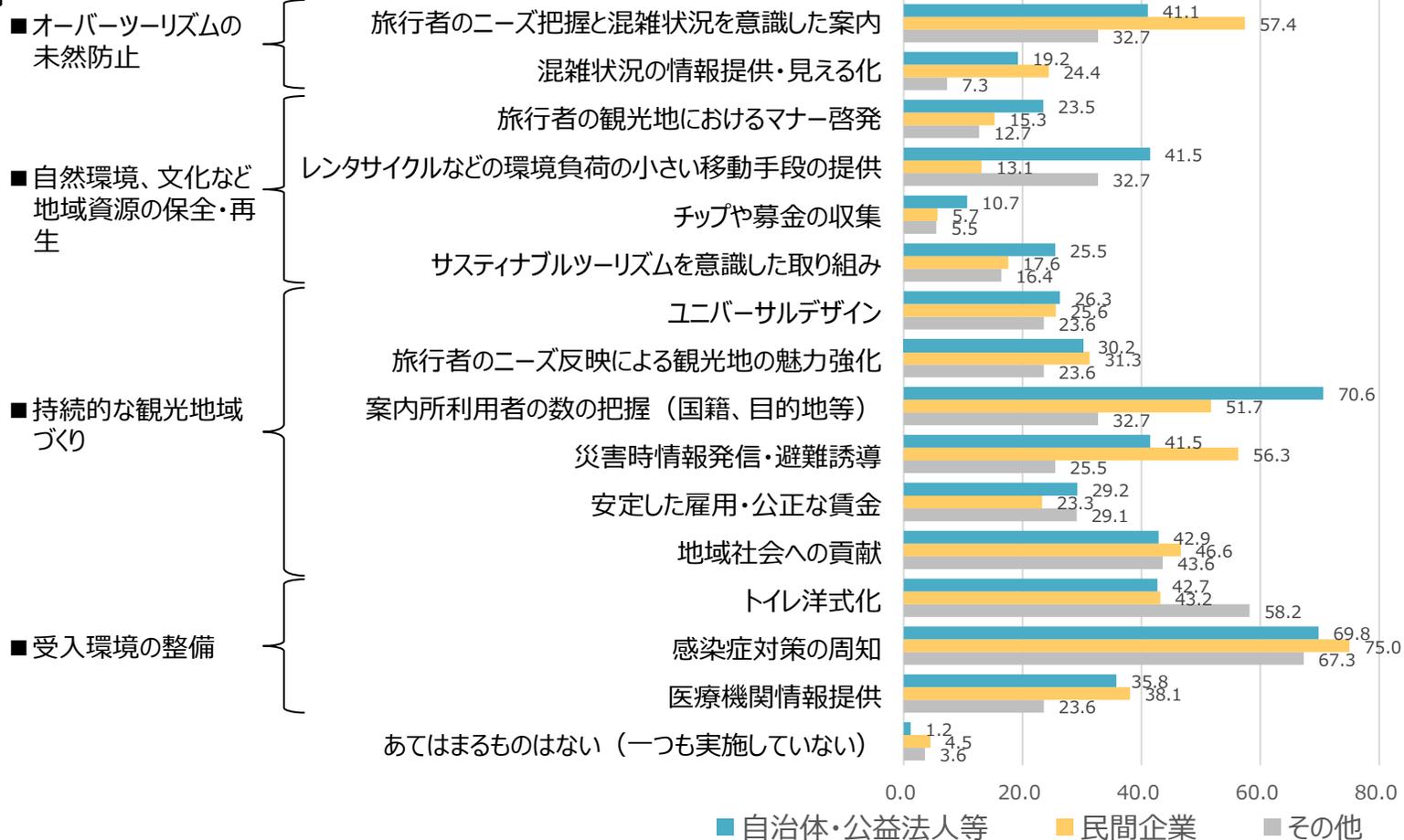


【持続可能な観光や受入整備の整備について】

n=737
単位：%

Q44 持続可能な観光や受入環境の整備への取り組みについて、貴所で行っていることはありますか？ (MA)

◆カテゴリー別



【持続可能な観光や受入整備の整備について:取組んでいない理由】

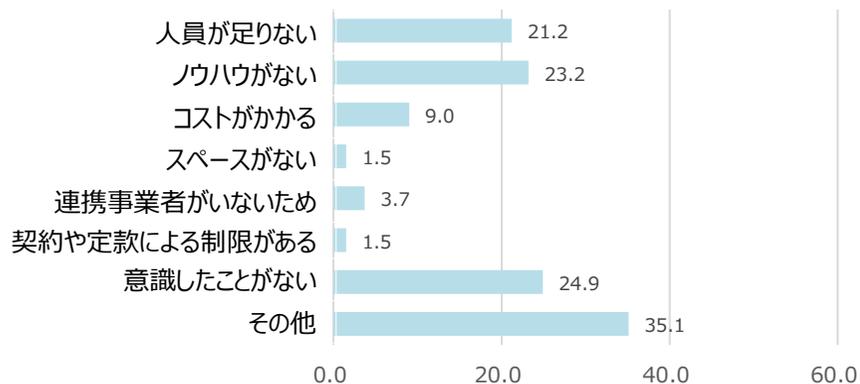
Q44で1～15すべて選んだ人以外 (どれか一つでもやっていないことがある人)

Q45 持続可能な観光や受入環境の整備への取組について、貴所が取組んでいない理由をお聞かせください (MA)

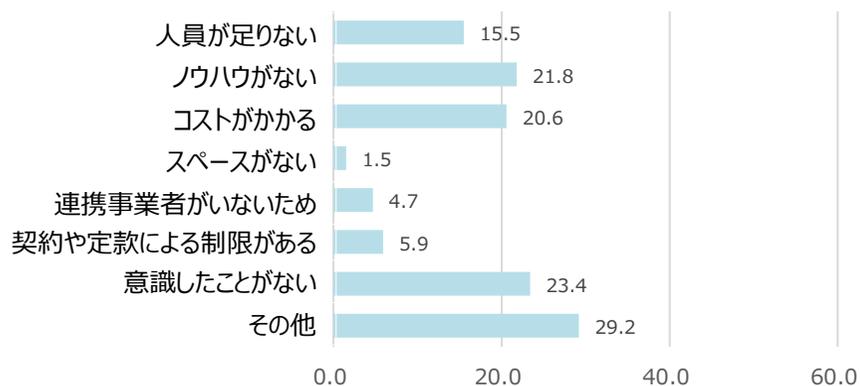
単位: %

■ オーバーツーリズムの未然防止

(1) 旅行者のニーズ把握と混雑状況を意識した案内 n=410

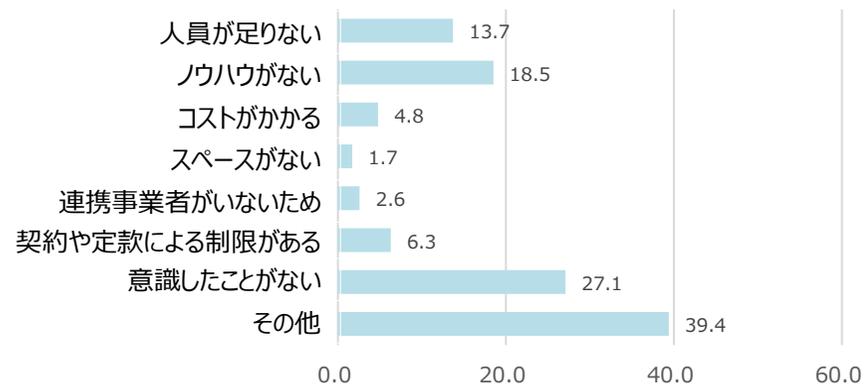


(2) 混雑状況の情報提供・見える化 n=593

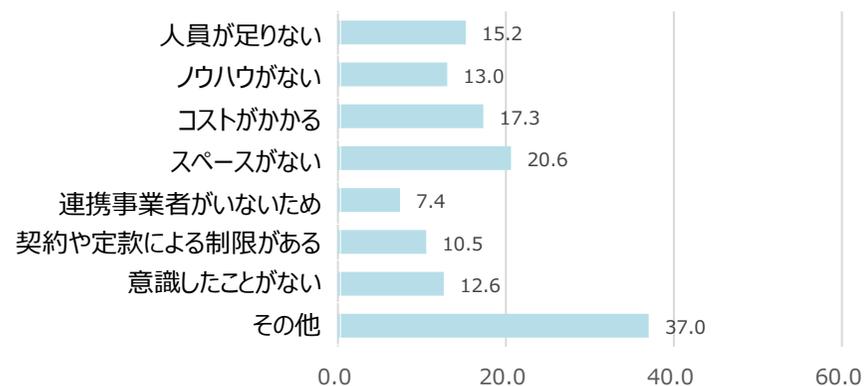


■ 自然環境、文化など地域資源の保全・再生

(3) 旅行者の観光地におけるマナー啓発 n=584



(4) レンタサイクルなどの環境負荷の小さい移動手段の提供 n=486



【持続可能な観光や受入整備の整備について:取組んでいない理由】

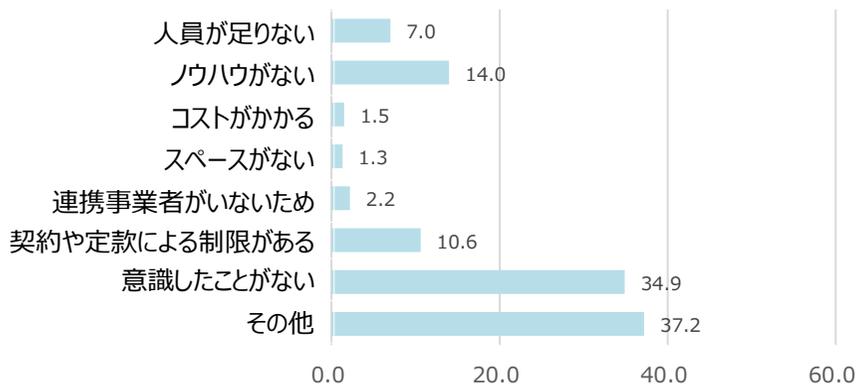
Q44で1～15すべて選んだ人以外 (どれか一つでもやっていないことがある人)

Q45 持続可能な観光や受入環境の整備への取組について、貴所が取組んでいない理由をお聞かせください (MA)

単位: %

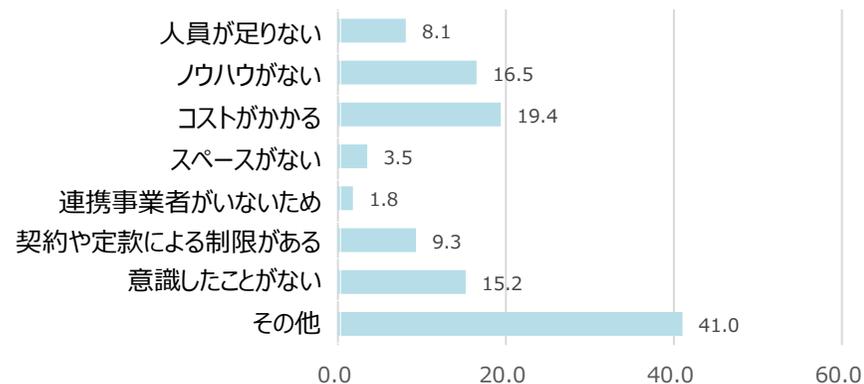
■ 自然環境、文化など地域資源の保全・再生

(5) チップや募金の収集 n=670

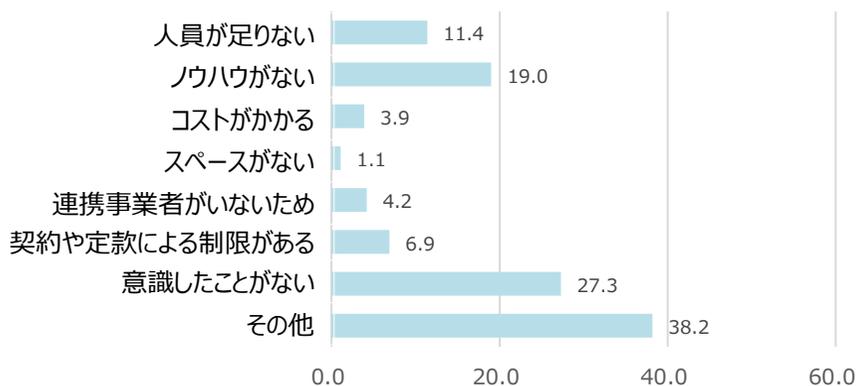


■ 持続的な観光地域づくり

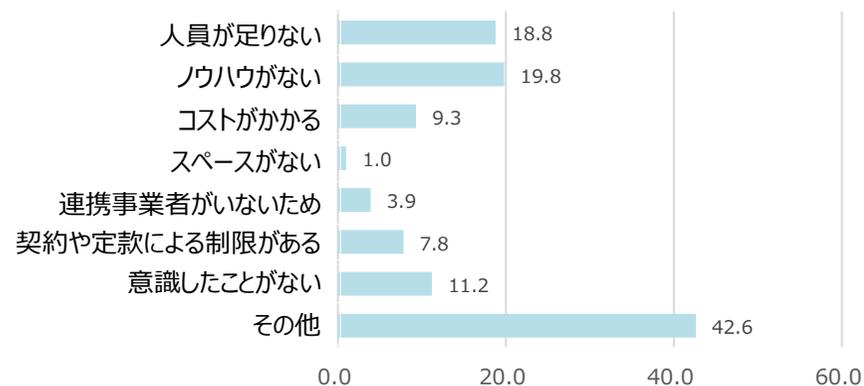
(7) ユニバーサルデザイン n=546



(6) サステナブルツーリズムを意識した取り組み n=568



(8) 旅行者のニーズ反映による観光地の魅力強化 n=516



【持続可能な観光や受入整備の整備について:取組んでいない理由】

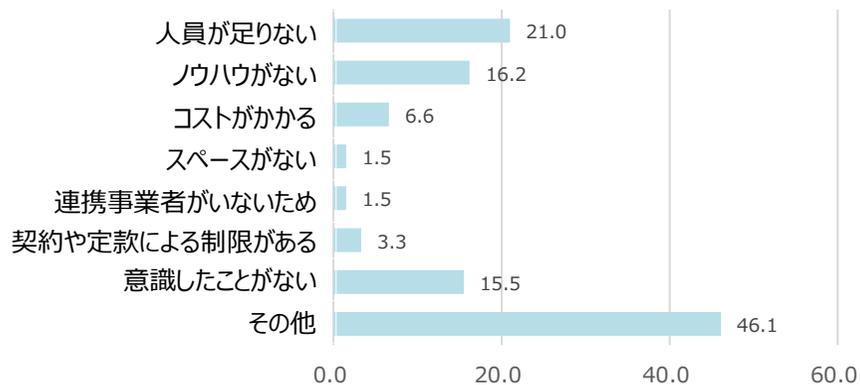
Q44で1～15すべて選んだ人以外 (どれか一つでもやっていないことがある人)

Q45 持続可能な観光や受入環境の整備への取組について、貴所が取組んでいない理由をお聞かせください (MA)

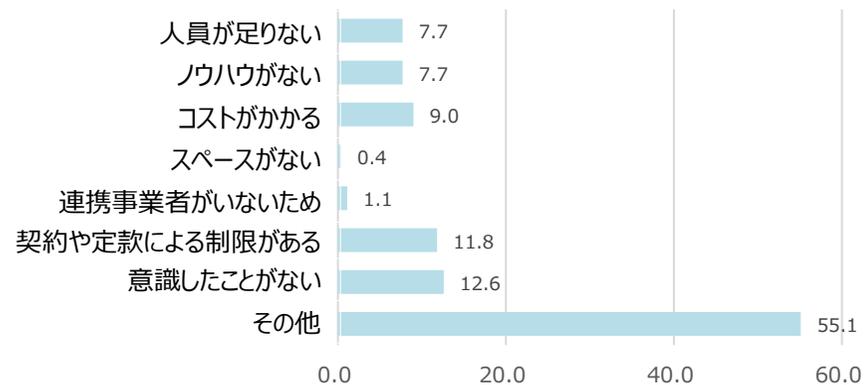
単位: %

■ 持続的な観光地域づくり

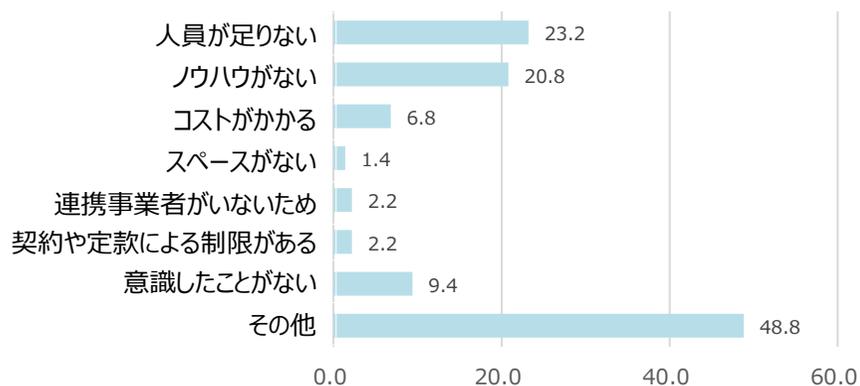
(9)案内所利用者の数の把握 (国籍、目的地等) n=271



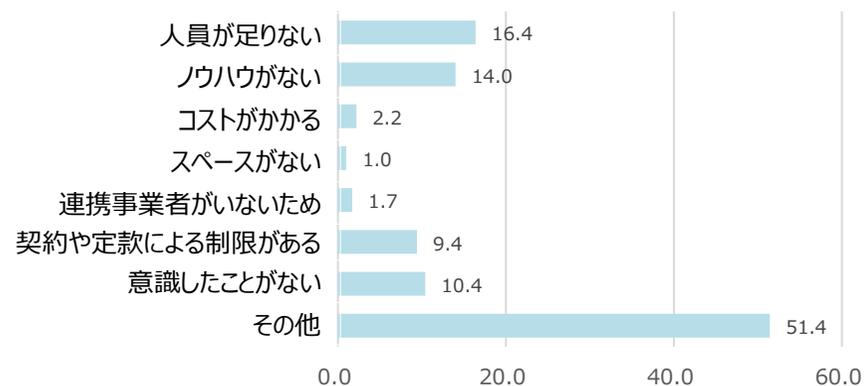
(11)安定した雇用・公正な賃金 n=532



(10)災害時情報発信・避難誘導 n=414



(12)地域社会への貢献 n=414



【持続可能な観光や受入整備の整備について:取組んでいない理由】

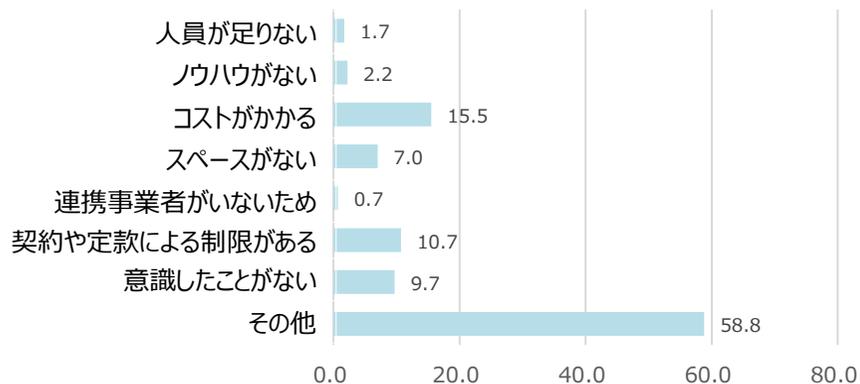
Q44で1～15すべて選んだ人以外 (どれか一つでもやっていないことがある人)

Q45 持続可能な観光や受入環境の整備への取組について、貴所が取組んでいない理由をお聞かせください (MA)

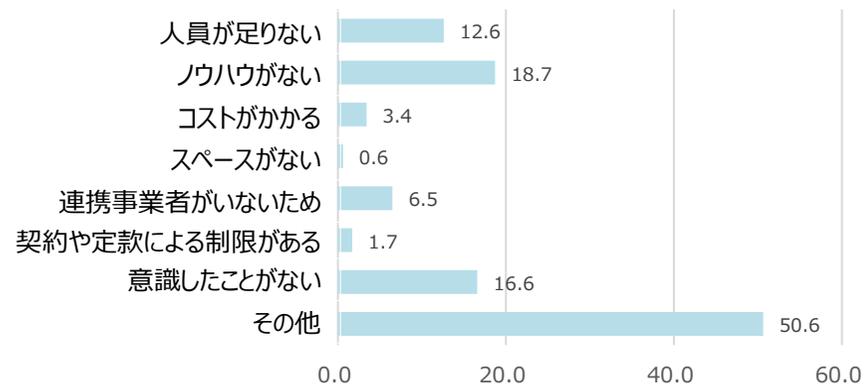
単位: %

■ 受入環境の整備

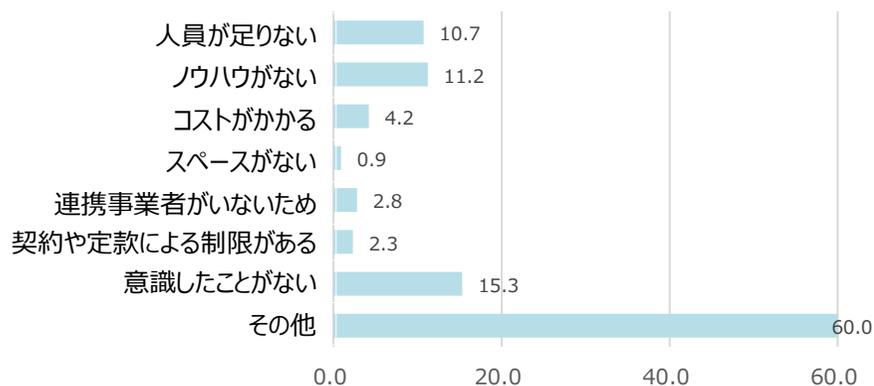
(13) トイレ洋式化 n=413



(15) 医療機関情報提供 n=476



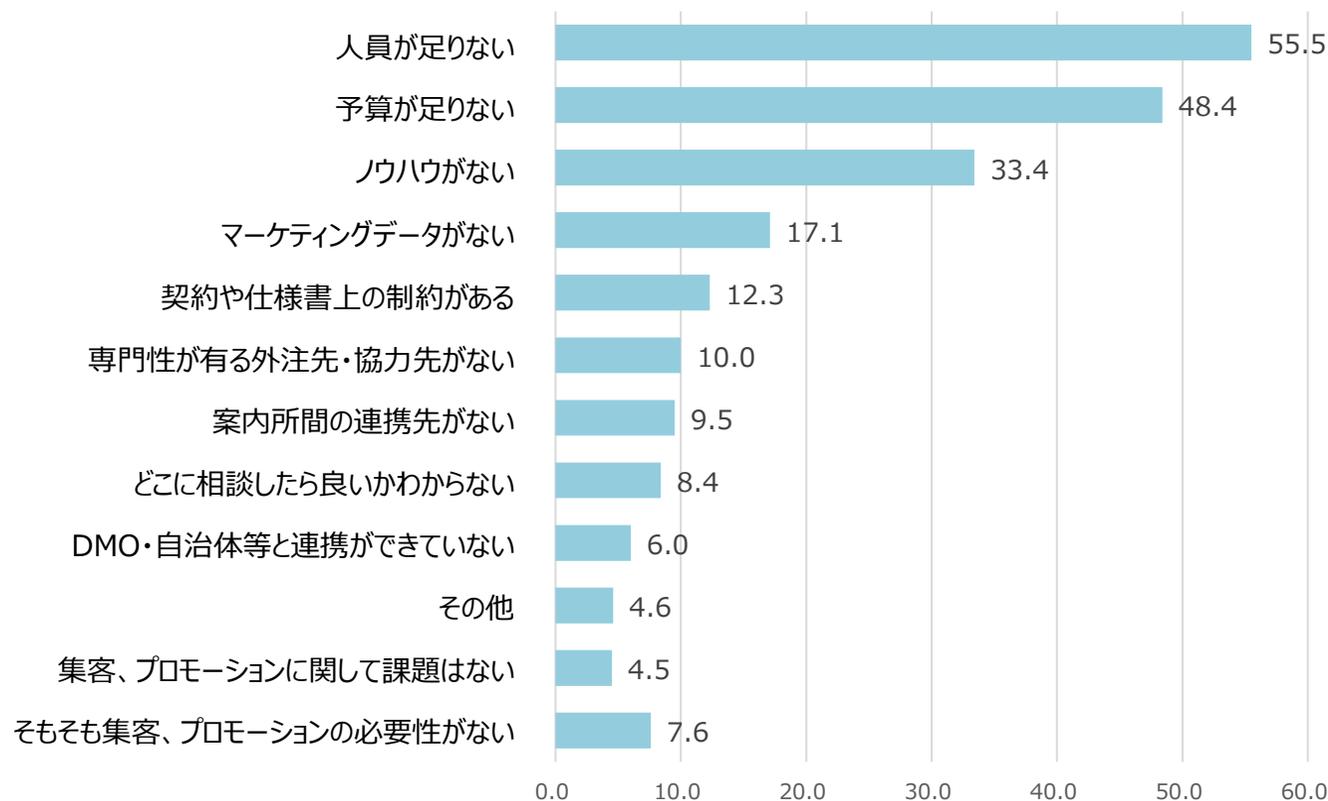
(14) 感染症対策の周知 n=215



【集客・プロモーション】

Q47 その他、集客、プロモーションに関して、課題がありましたら内容をお聞かせください。あてはまるものをすべてお選びください。(MA)

n=737
単位：%

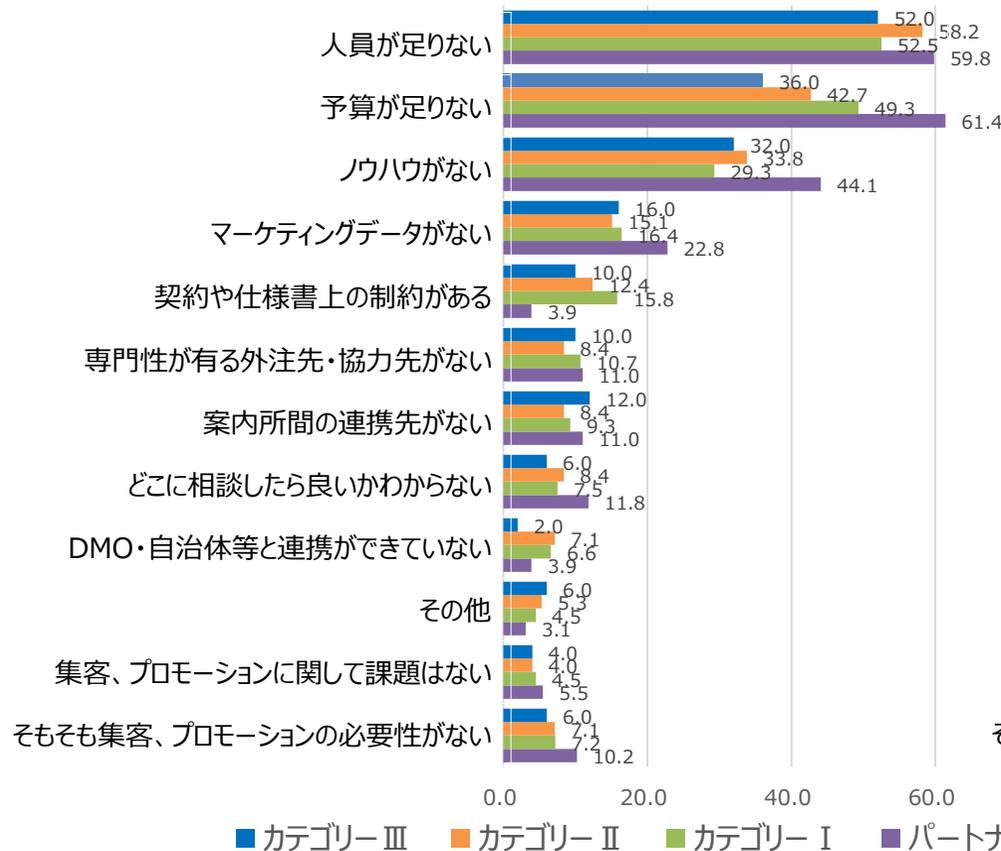


【集客・プロモーション】

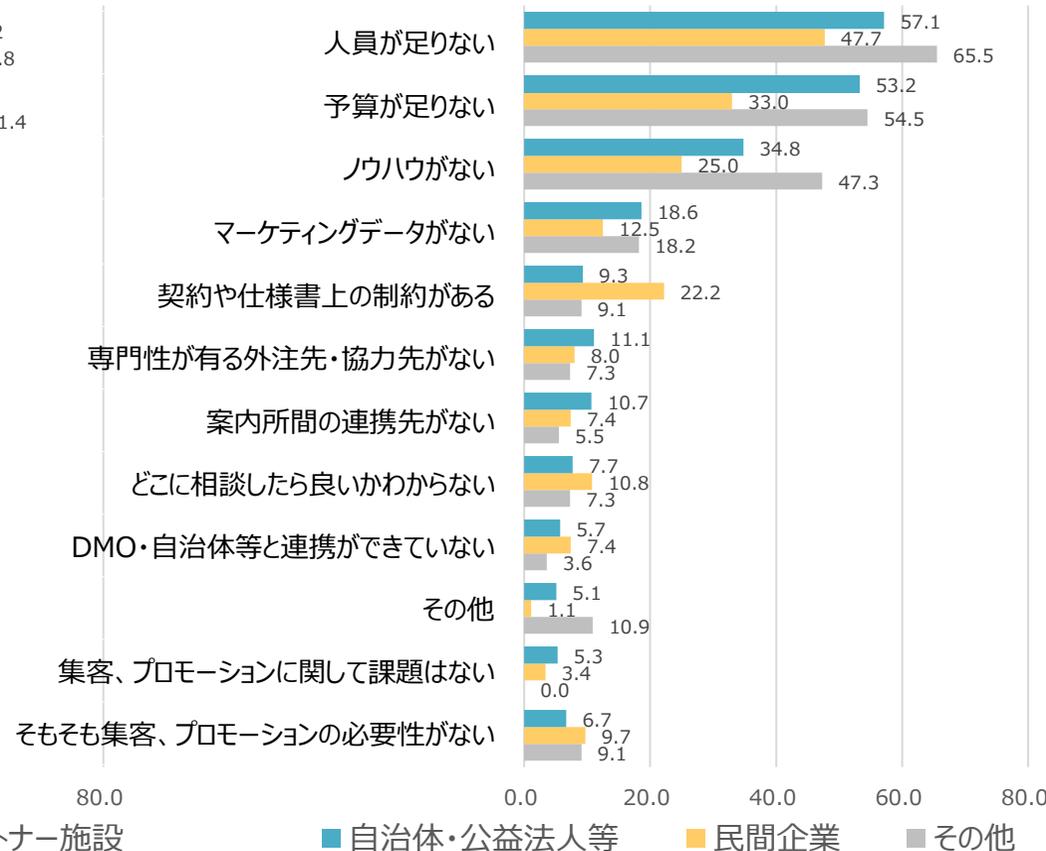
Q47 その他、集客、プロモーションに関して、課題がありましたら内容をお聞かせください。あてはまるものをすべてお選びください。(MA)

n=737
単位：%

◆カテゴリー別



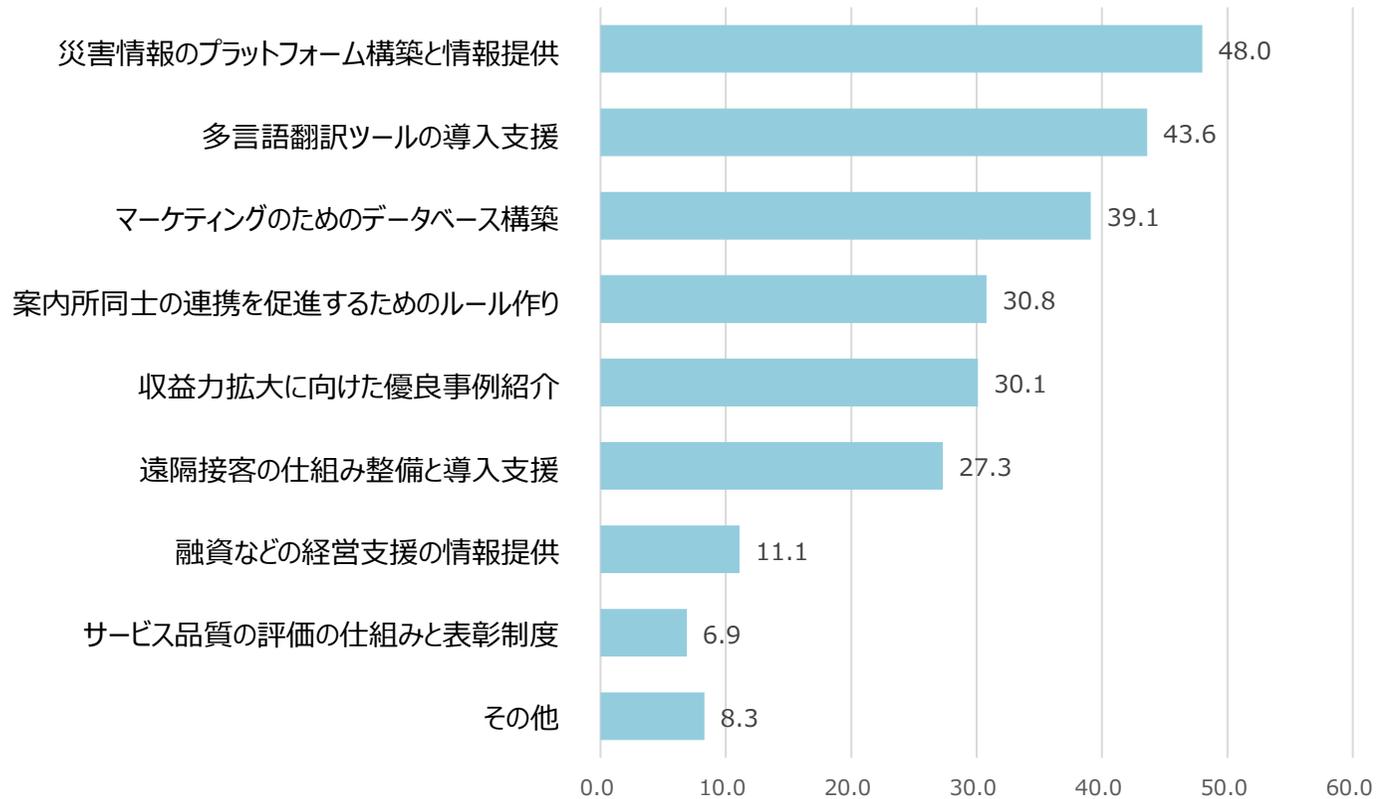
◆事業主体者別



【要望】

Q48 持続可能な観光案内所を運営していくために、政府やJNTOに支援してほしいことは何ですか？ (MA)

n=737
単位：%

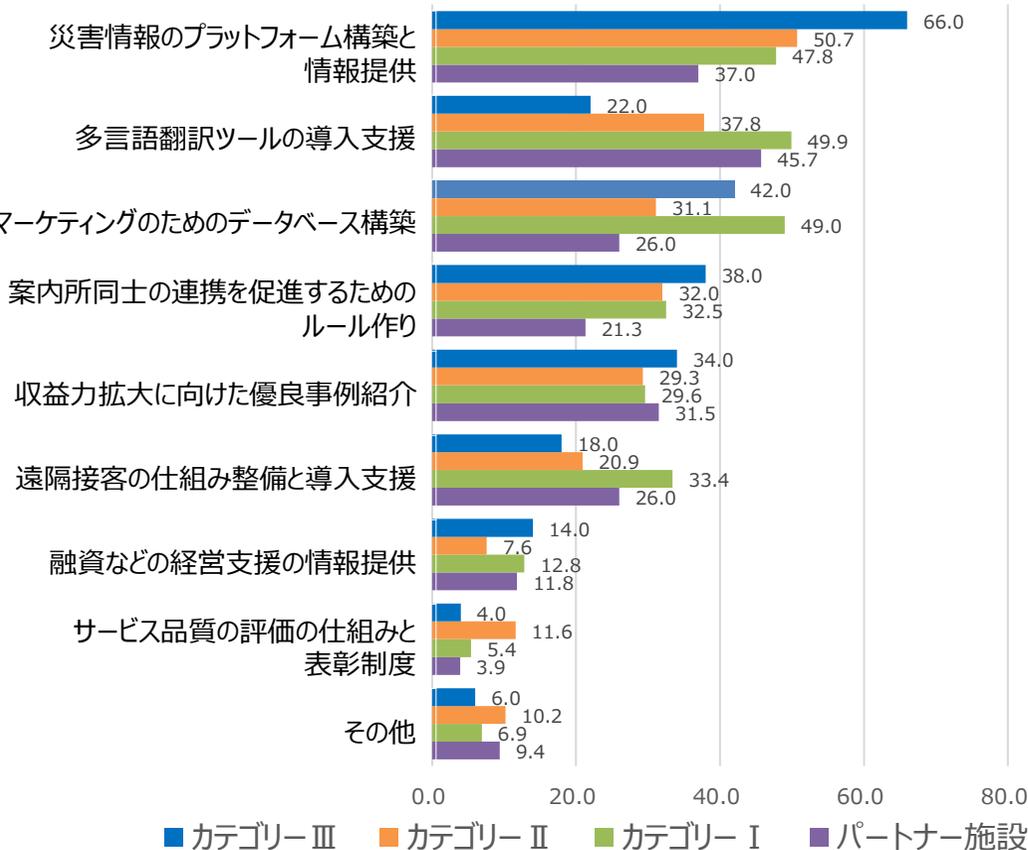


【要望】

Q48 持続可能な観光案内所を運営していくために、政府やJNTOに支援してほしいことは何ですか？ (MA)

n=737
単位：%

◆カテゴリー別



◆事業主体者別

