

インバウンド対策における 語学教育に関する調査報告書

eラーニング戦略研究所
eLearning Strategy Research Institute

株式会社デジタル・ナレッジ <https://www.digital-knowledge.co.jp/>

目 次

1. 調査概要	3
2. まとめ	5
3. 本調査結果のポイント	6
4. アンケート調査結果	9
5. 調査データ～地域別クロス表～	23
6. 調査データ～従業員数別クロス表～	38
7. 調査データ～業種別クロス表～	53

1. 調査概要

調査概要

- 調査目的** : 日本人接客スタッフへの語学教育を中心とした、インバウンド対策の現状と課題を調査する
- 調査期間** : 2018年11月29日(木)~12月3日(月)
- 調査方法** : Webアンケート方式
- 調査地区** : 全国
- 調査対象** : 接客・観光サービスを提供する企業・行政・地域の経営者、役員、店長マネージャー、教育ご担当者100名

調査項目

1. インバウンド対策として接客スタッフの外国語教育を実施しているか
2. 実施している外国語教育の詳細
3. 実施している外国語教育の課題
4. 外国語教育を辞めた理由・実施しない理由
5. AIを活用した語学教育サービスへの関心度
6. 実現したいインバウンド対策
7. インバウンド対策に関する課題や最新の取り組み

回答者属性

- 性別内訳** : 男性 88名(88%)、女性 12名(12%)
- 年代別内訳** : 20代 2名(2%)、30代 7名(7%)、40代 24名(24%)、50代 46名(46%)、60代以上 21名(21%)
- 業種内訳** : 小売28名(28%)、飲食17名(17%)、宿泊1名(1%)、サービス52名(52%)、
運輸・交通1名(1%)、行政・地域1名(1%)
- 従業員数内訳** : 10名以下 73名(73%)、11～50名 9名(9%)、51～100名 3名(3%)、101～300名 4名(4%)、301名以上 11名(11%)
- 地域内訳** : 北海道6名(6%)、東北6名(6%)、関東34名(34%)、中部24名(24%)、近畿13名(13%)、中国2名(2%)、四国2名(2%)、九州13名(13%)

2. まとめ

日本政府観光局(JNTO)の発表によると、2018年の訪日外国人旅行者数が3,000万人を突破し過去最高を記録しました。2020年に4,000万人、2030年には6,000万人のインバウンドが国の目標値として掲げられるなか、インバウンド事業への熱はますます高まっています。そこで今回は、様々なインバウンド対策の中から“日本人接客スタッフに対する外国語教育”に焦点を当て、接客・観光サービスを提供する企業や行政の経営者、店長、教育担当者らを対象にアンケート調査を実施しました。

その結果、接客スタッフに対する語学教育を「実施している／実施したことがある」は11%に留まり、インバウンド対策としての語学教育がそれほど実施されていない現状が明らかとなりました。実施されている教育内容としては「英語」84.6%、「中国語」69.2%、「韓国語」61.5%が多く、教育方法は「スクールへの通学」53.8%、「自社独自の教育研修プログラム」46.2%という結果となっています。しかしながら、肝心の教育効果については評価が低く、8割以上が「いざ外国人を目の前にすると話せないスタッフが多い」と回答するなど、現状の教育に必ずしも満足していない状況が浮き彫りとなっています。また、外国語教育に踏み切れない理由として「スタッフ一人ひとりに合った教育が難しい」という意見も見られました。

今回のアンケートは対象者の地域や事業規模を問わず実施したため、「田舎なので外国人が来ない（四国／小売）」などインバウンド対策自体を不要と捉える人が多かった印象です。しかしながら昨今、SNSの普及を背景とした個人のメディア化やリピーター客の増加などの影響で、インバウンドの定番エリアから外れた地方が新しい観光地として注目を集めつつあります。地方ならではの文化や歴史、地域に根差したよりディープな体験が求められる傾向もあり、その土地ごとの魅力を発信できる“生きた言語”の習得は、今後のインバウンド対策で欠かせない要素となり得ます。さらには、スタッフ一人ひとり、あるいは地域ごとなど個々に最適化された語学教育の提供という観点からも、従来の画一的な教育手法ではない、テクノロジーを活用した語学教育のニーズが高まる可能性も考えられます。今回のアンケートでも、今注目されるAIを使った語学教育サービスについて「応用できる可能性が高い（関東／飲食）」など4人に1人が関心を寄せています。2020年には東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、待ったなしのインバウンド対策がどのように進展するのか、今後の展開が注目されます。

3. 本調査結果のポイント

■ 「インバウンド対策として外国語教育を実施」は約1割に留まる

アンケートではまず、訪日外国人対応として接客スタッフの外国語教育を実施しているかを尋ねた。その結果、「実施したことはない」87%に対し、「実施している」「実施したことがある」は11%に留まった。地域別に見ると関東、中部、近畿、九州地方では実施している割合が比較的高かった。また、業種別では小売業やサービス業、飲食業での実施率が高い傾向が見られた。

実施している教育内容は「英語」84.6%、「中国語」69.2%、「韓国語」61.5%が多く、「ベトナム語」「フランス語」15.4%、「タイ語」「インドネシア語」「スペイン語」7.7%と続いた。教育方法は「スクールへの通学」53.8%や「自社独自の教育研修プログラム」46.2%などが多かった。

外国語教育を行う対象者は「10人以下」が最多だったものの、従業員数301名以上の組織では「101人以上」が半数近くとなり、従業員数に比例する形で大規模な取り組みが行われている様子が見える。一人当たりの教育費用としては「年間50,001円以上」など、一定のコストをかけて外国語教育を実施している様子が見える。

■ 84.7%が「いざとなると話せない」従来の外国語教育、その効果に赤信号か

しかしながら、肝心の教育効果についてはあまりいい結果とはいえないようだ。実施経験者のうち、「外国語学習を実施してもいざ外国人を目の前にすると話せないスタッフが多い」という課題について、84.7%が「当てはまる」「やや当てはまる」と回答した。また、「効果も含めて考えると外国語教育の費用は高いと感じる」という課題については「当てはまる」「やや当てはまる」61.6%となった。このことから現状の外国語教育に必ずしも満足していない状況が読み取れる。

■ 「効果がない」「コストがかかる」「個々に合った教育が難しい」 外国語教育に踏み切れない理由とは

回答者の中には、以前は外国語教育を実施していたが現在は行っていないという人も含まれていた。そうした方を対象に外国語教育を辞めた理由を尋ねたところ、「思ったより効果がない」60%、「コストがかかる」「スタッフ一人ひとりのレベルに合った教育が難しい」40%という意見が得られた。

また、外国語教育をこれまで一度も実施したことがないという方を対象にその理由を尋ねた。その結果、「インバウンド対策自体が不要」が最多で36.8%となった。今回のアンケートは対象者の地域や事業規模を絞らずに実施したため、「田舎なので外国人が来ない（四国／小売）」
「訪日客は今までこの地域で見たことがない（中部／小売）」
「外国人の利用はないしオリンピックのお客様が来るような場所ではない（中部／飲食）」
「必要性を感じない（関東／サービス）」などインバウンド対策自体を不要と捉える人も多かったようだ。

そのほかの理由としては、「コストをかけられない」28.7%、「効果が不明」14.9%、「別の接客手段で対応」10.3%などとなった。「別の接客手段で対応」の詳細は、「翻訳機や外国人接客端末を導入」「外国語が堪能なスタッフの採用」「日本語が堪能な外国人スタッフの採用」「外国語メニューの設置／外国語商品名表示」などだった。

■ 4人に1人が「AIを使った語学教育に関心」

様々な分野におけるAI活用が話題となっている昨今、AIを活用した語学教育サービスも登場し始めている。こうしたAIを使った語学教育サービスについて尋ねたところ、4分の1が「関心がある」と回答した。従業員数が多い組織ほど関心度が高い傾向が見られた。（従業員数101名～300名以上の組織で「知っているし関心がある」「よく知らないが関心がある」をあわせて100%）

関心があると答えた人はその理由に、

「応用できる可能性が高い（関東／飲食）」「人手不足対策（関東／サービス）」

「効率よく英語などが勉強できたらいいなと思う（関東／サービス）」

「最近のAIの進歩は素晴らしいものがある。ぜひその恩恵にあずかりたい（関東／サービス）」

「人件費がかからない（中部／小売）」などを挙げている。

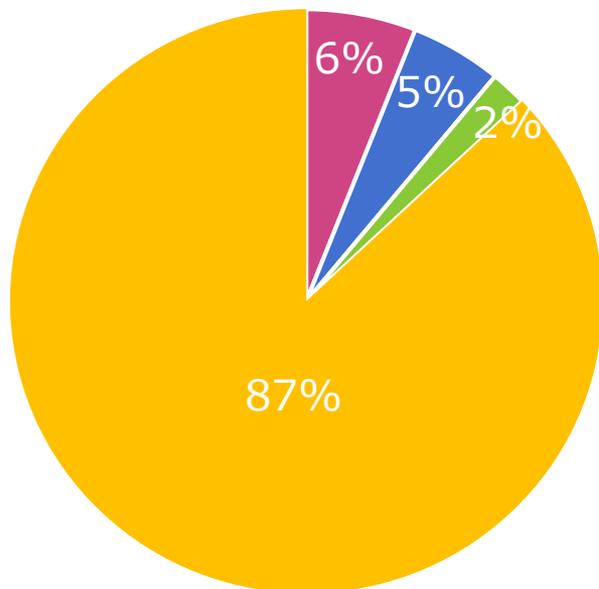
一方で、「どこまでの精度かが分からない（関東／小売）」「何から手をつければいいのか分からない（近畿／小売）」「費用による（九州／サービス）」と慎重な意見も多かった。

■ 言葉の壁をなくし「接客レベルの向上」「時間短縮」「売上増加」の実現へ期待

インバウンド需要がさらに高まるなか、AI活用などにより言葉の壁を完全に取り払うことができると仮定した場合、「接客レベルの向上」23%や「接客時間の短縮」21%、「客単価アップや売上増加」16%などにつなげたいという意見が多く見られた。

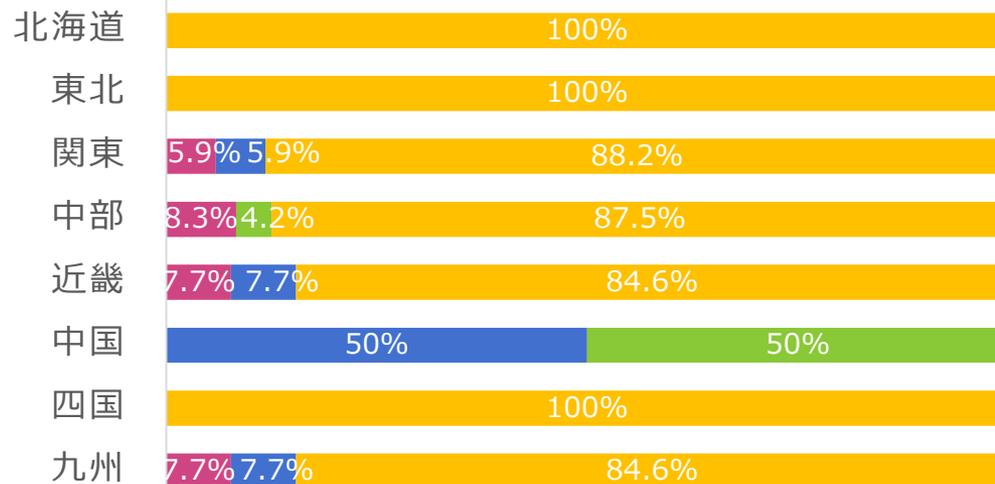
5. アンケート調査結果

1. あなたのお店・サービスでは訪日外国人対応として接客スタッフの外国語教育を実施していますか？

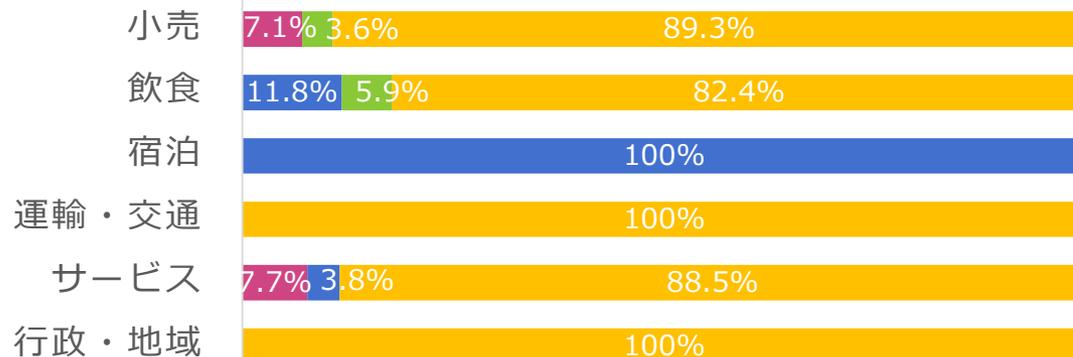


- 実施している
- 実施したことがある
- 今後実施予定
- 実施したことはない

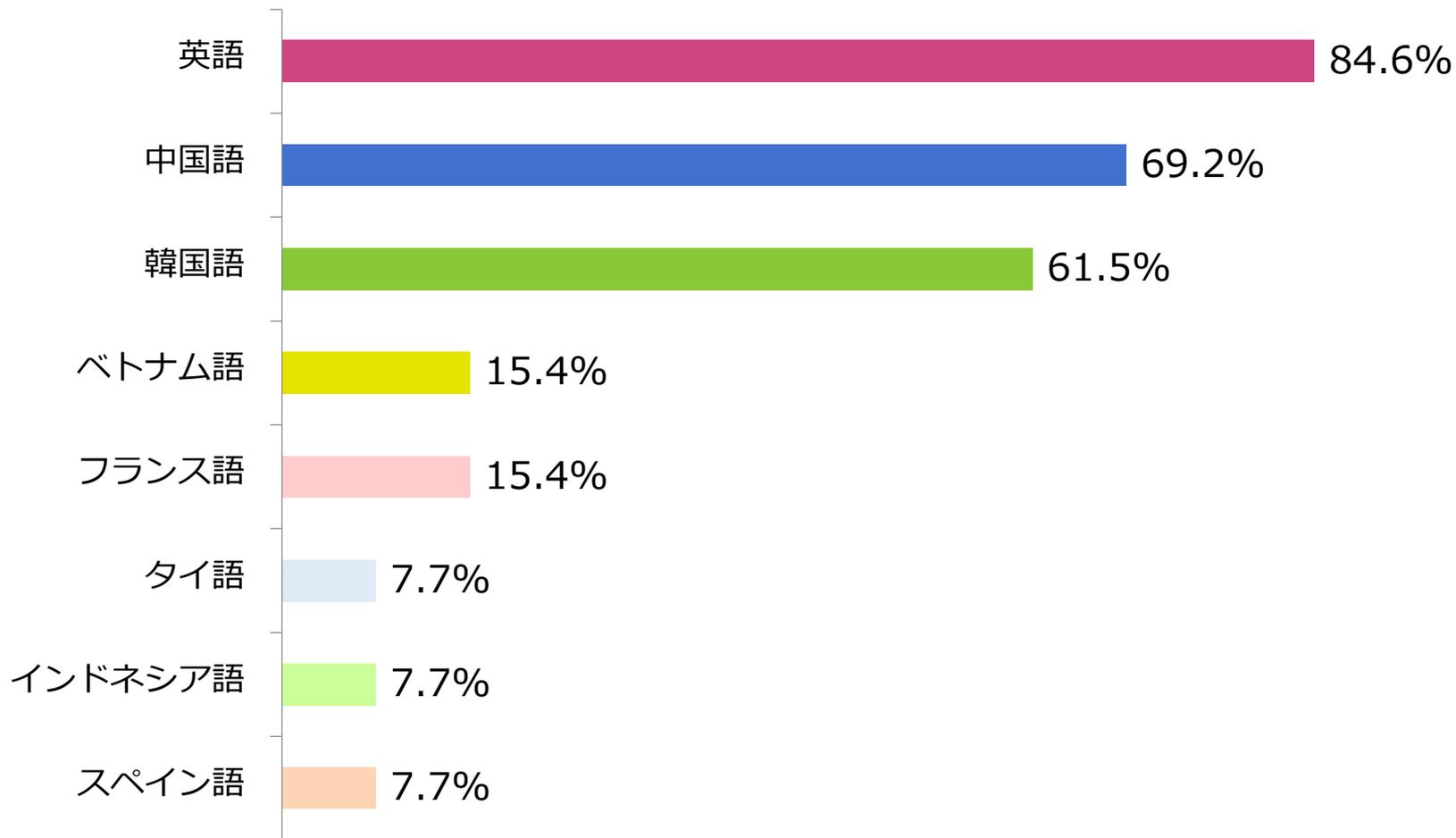
地域別



業種別

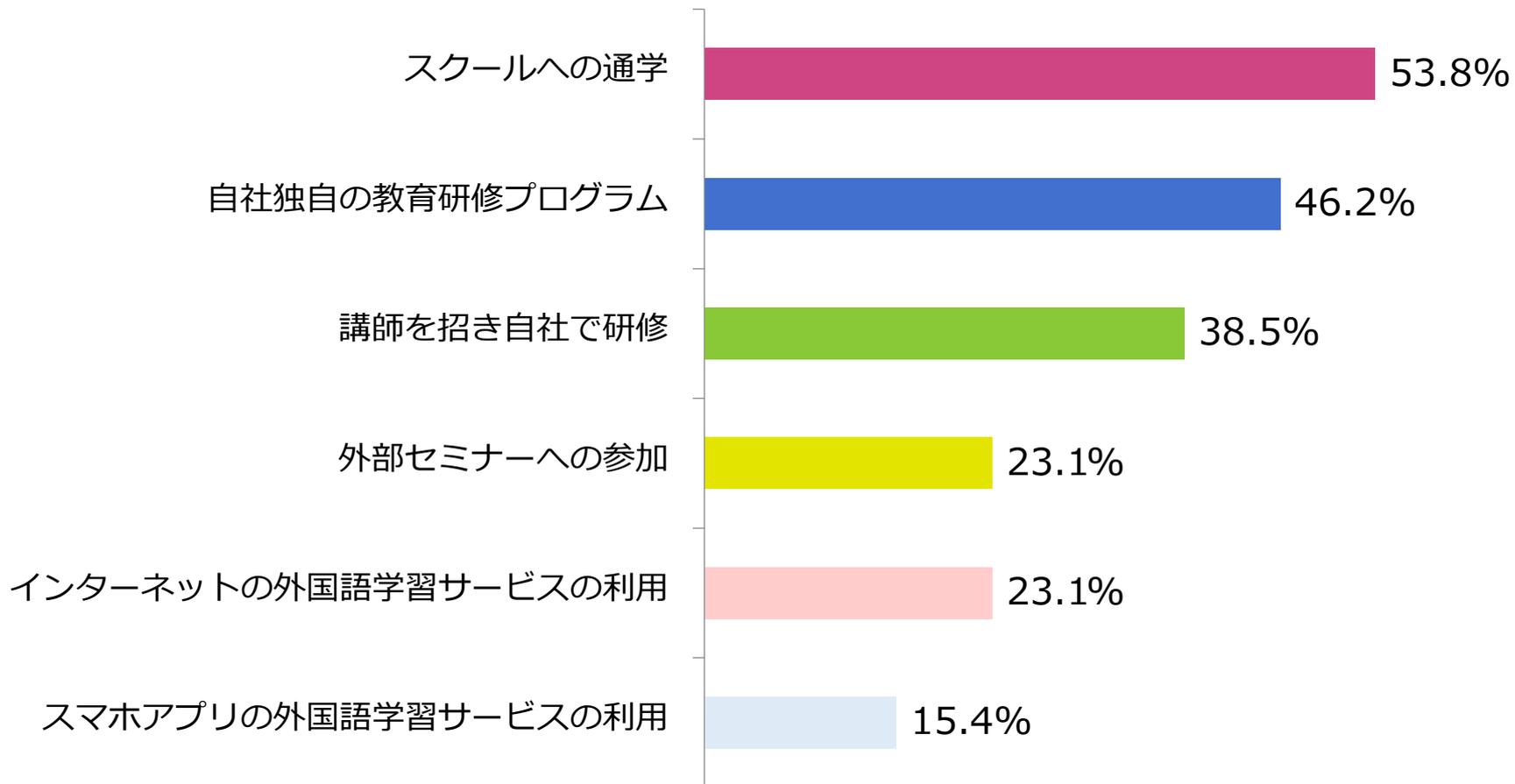


2-1. 何語の教育を行いましたか？ 行う予定ですか？



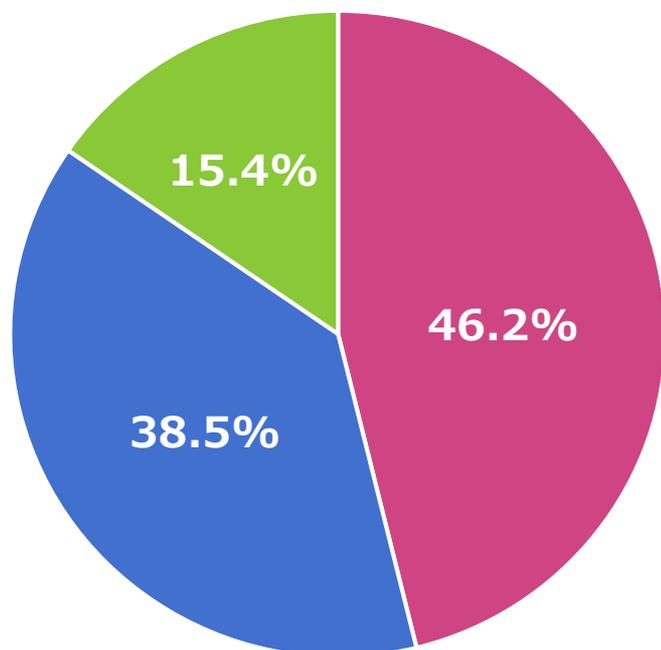
注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

2-2. 外国語教育をどのように実施しましたか？実施する予定ですか？

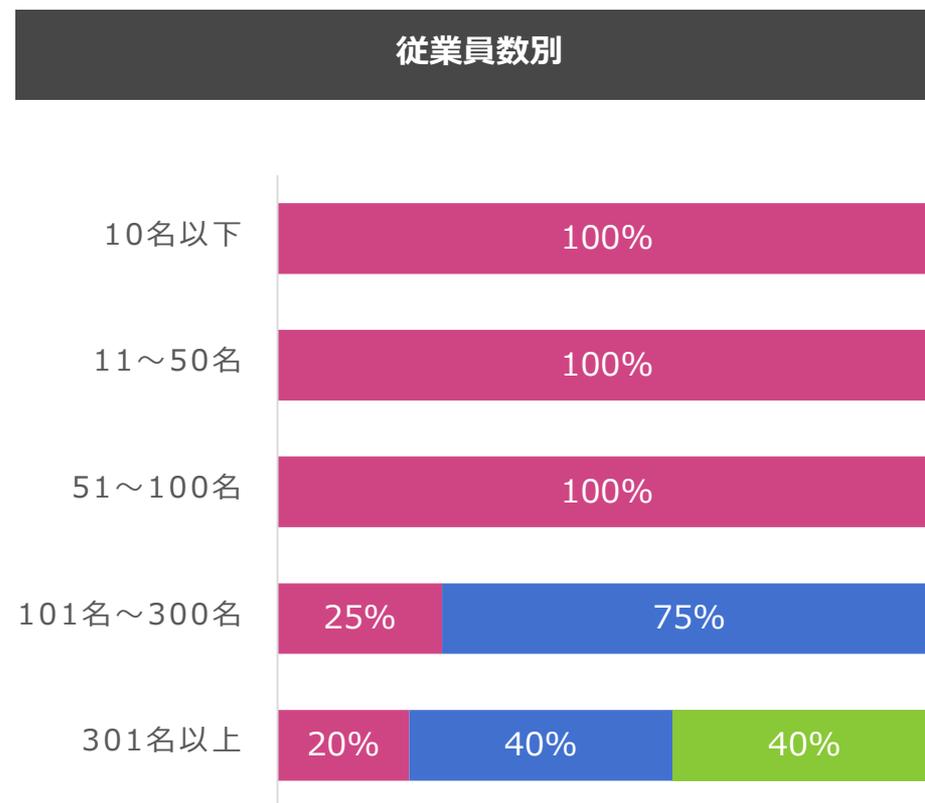


注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

2-3. 外国語教育を実施した対象者（実施予定対象者）の数をお答えください。

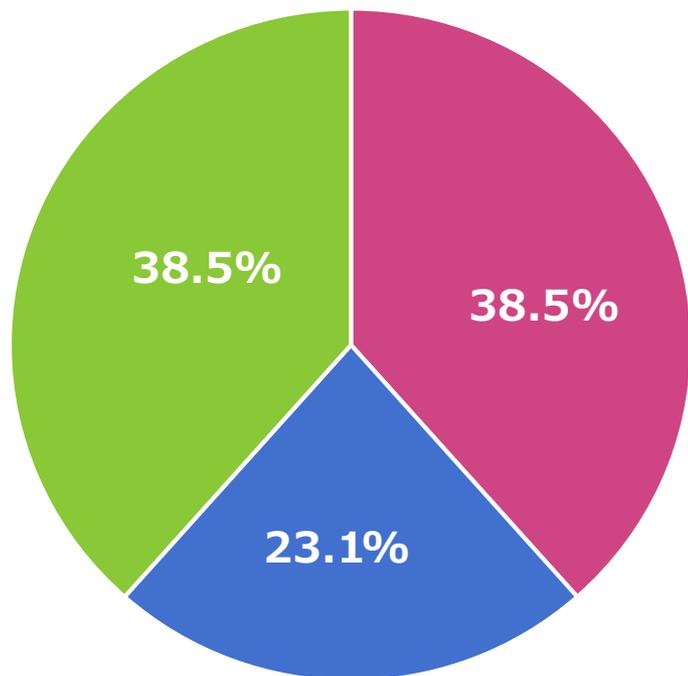


- 10人以下
- 11人～100人
- 101人以上

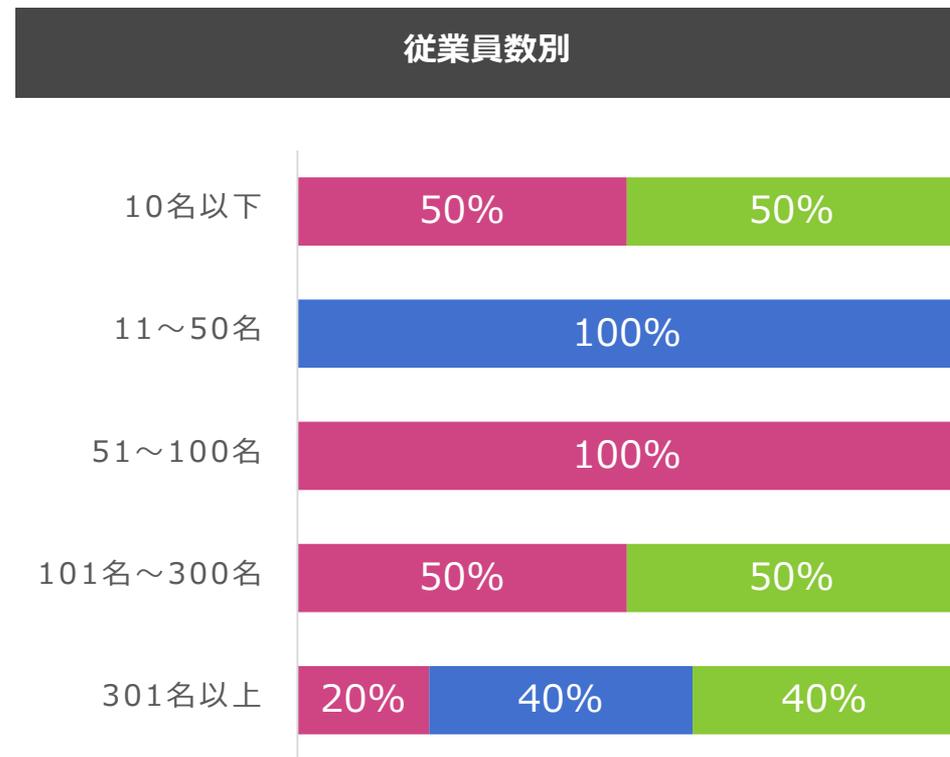


注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

2-4. 外国語教育の一人当たりの費用（年間）をお答えください。



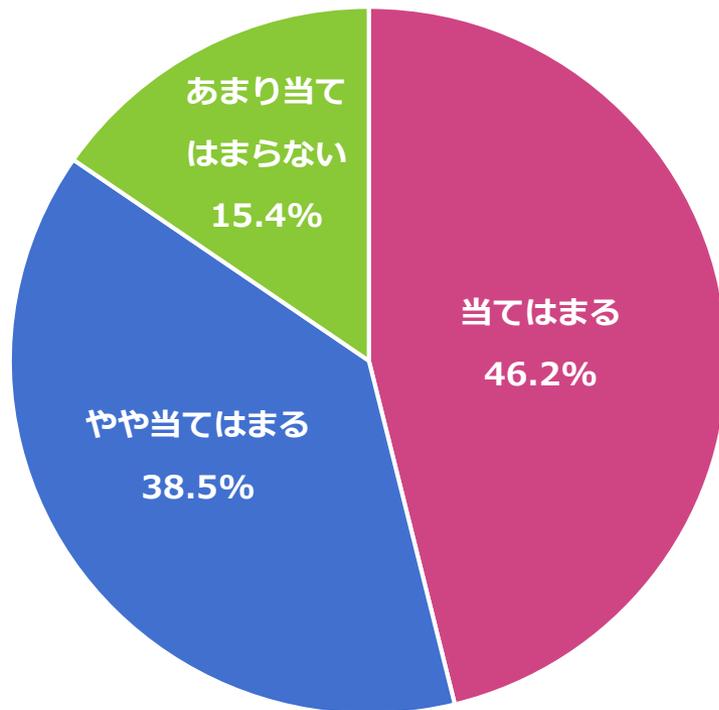
- 30,000円以下
- 30,001円～50,000円
- 50,001円以上



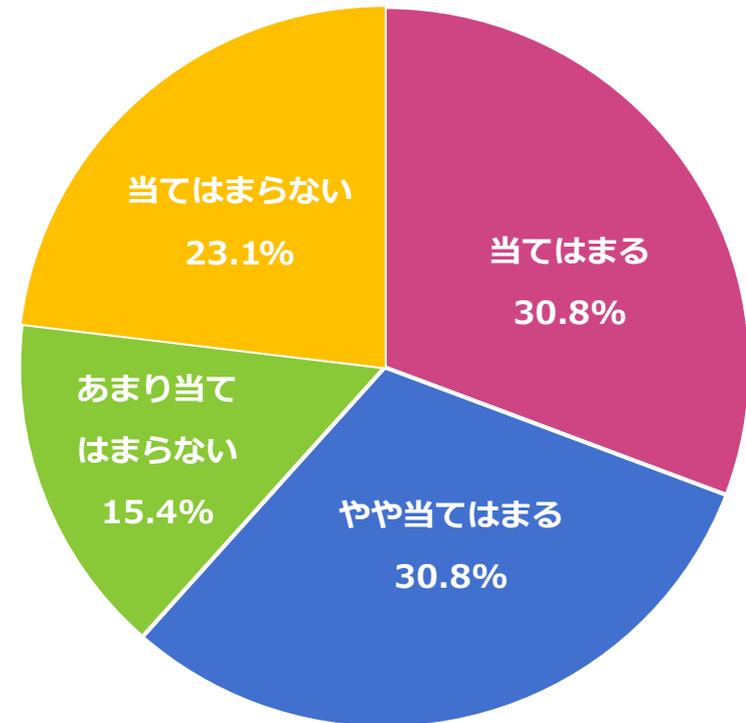
注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

3. 外国語教育における次の一般的な課題について、 あなたのお店・サービスでの教育状況に当てはまるものをお答えください。

課題①「外国語学習を実施してもいざ外国人を目の前にすると話せないスタッフが多い」

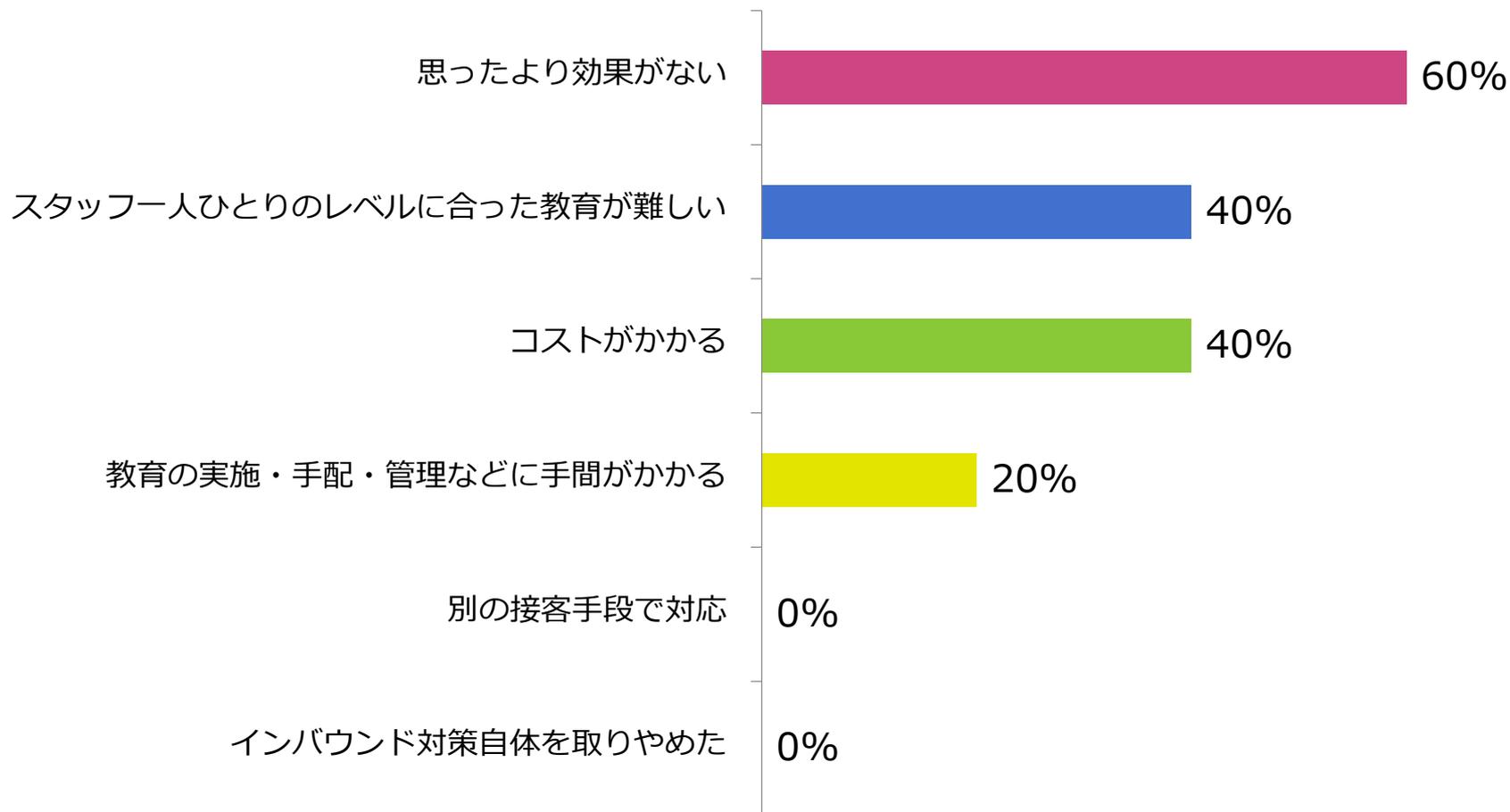


課題②「効果も含めて考えると外国語教育の費用は高いと感じる」



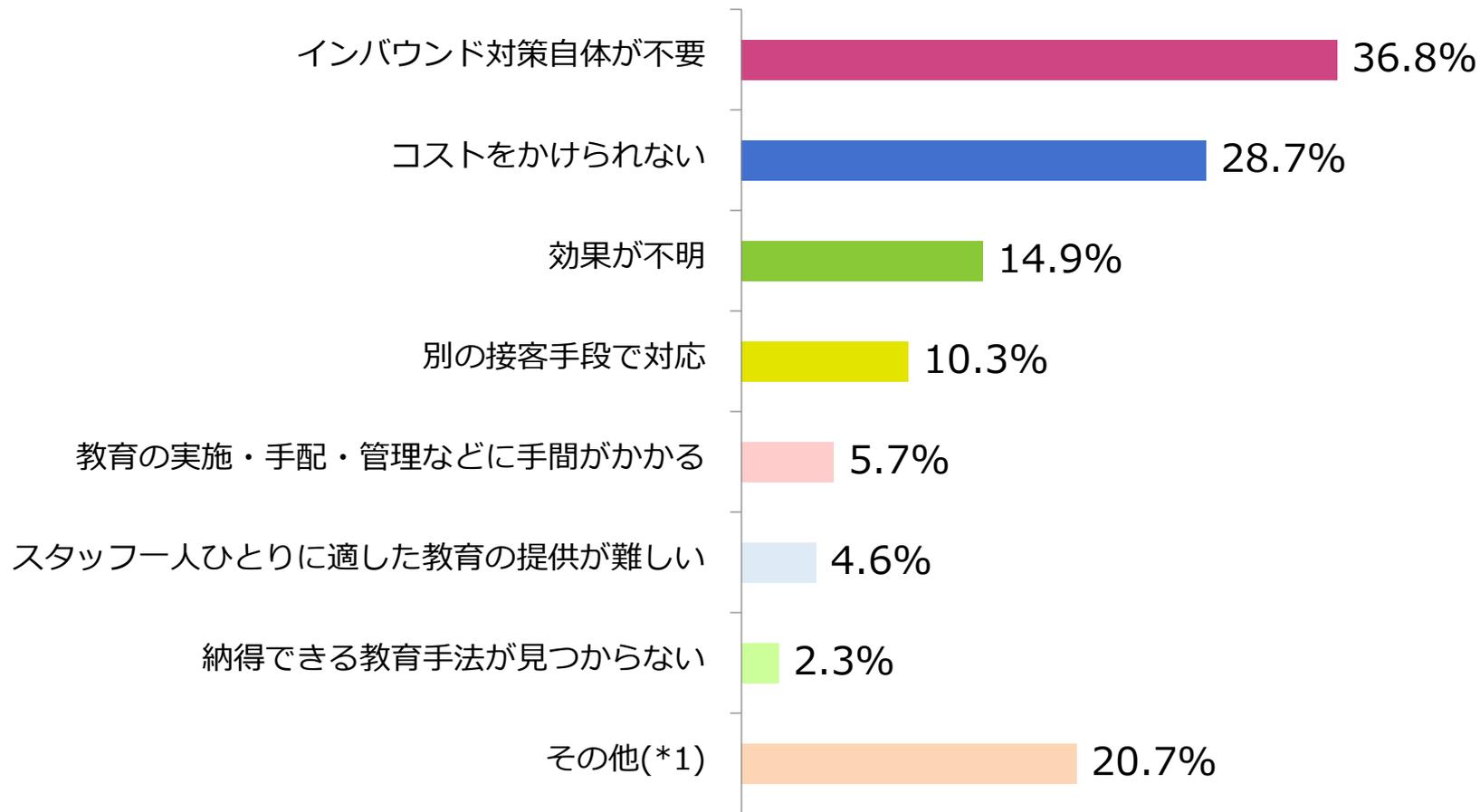
注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

4-1. 以前実施していた外国語教育を辞めた理由は何ですか？



注1) 質問1で「実施したことがある」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

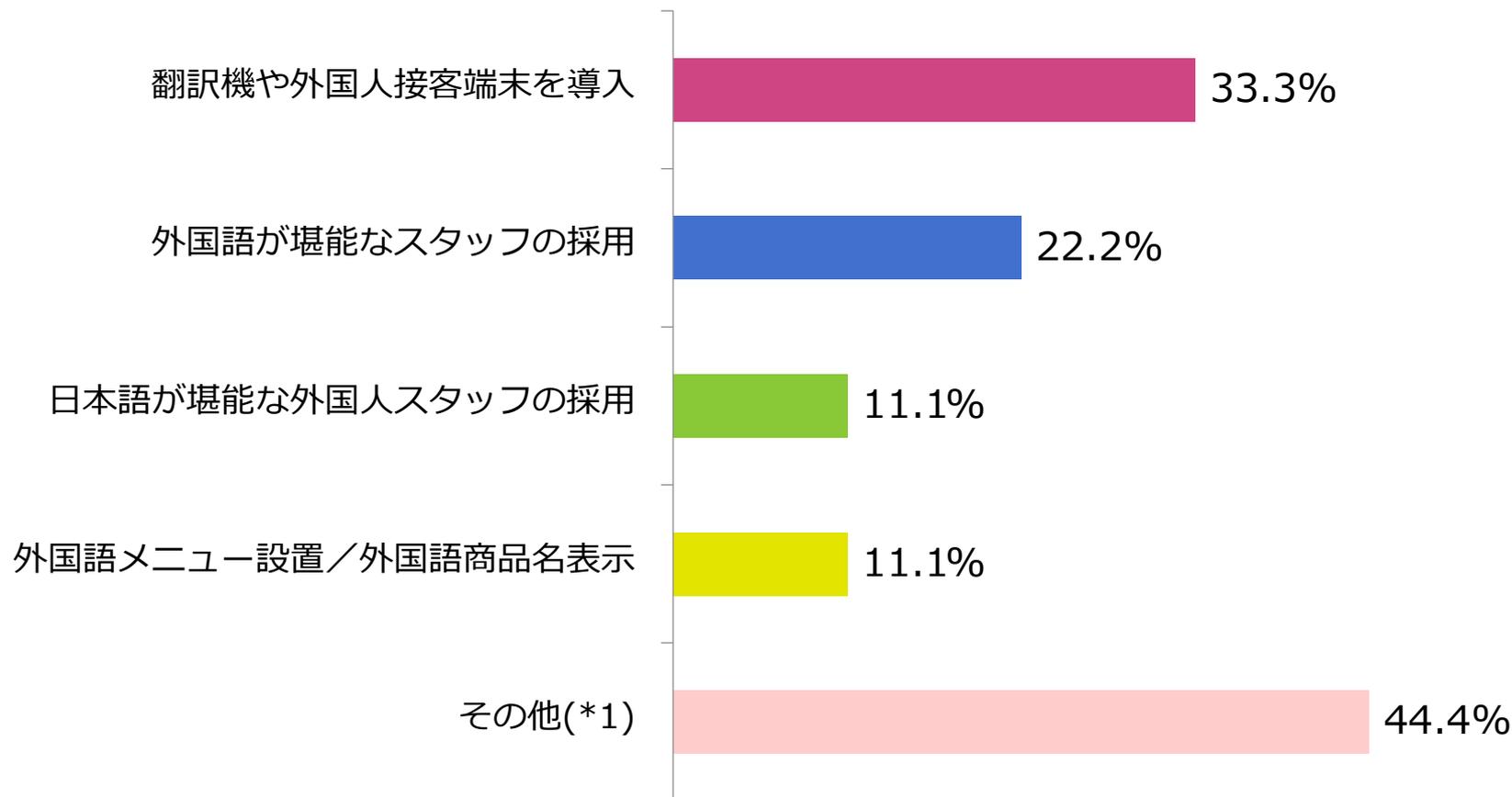
4-2. 外国語教育を実施しない理由は何ですか？



(*1) 「外国人は来店しないので」「外国相手ではない」「必要性を感じないから」など

注1) 質問1で「実施したことはない」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

4-3. 前問で「別の手段で対応」と答えた方にお聞きします。その内容をお答えください。

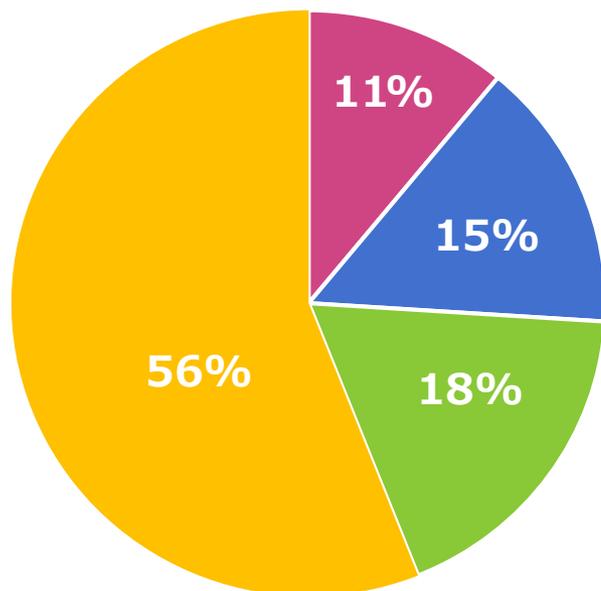


(*1) 「ネットに対応」「不要」「特になし」など

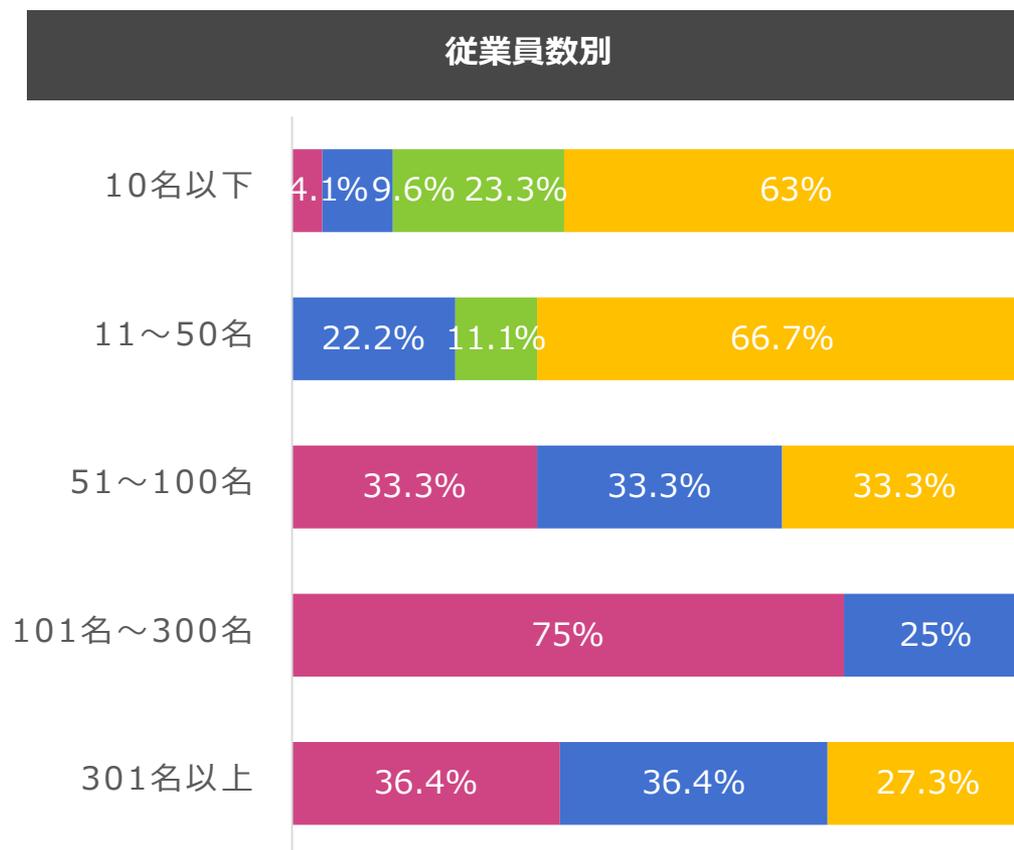
注1) 複数回答

5-1. 様々な分野におけるAI活用が話題となっています。

AIを活用した語学教育サービスも登場し始めていますが、関心はありますか？



- 知っているし関心がある
- よく知らないが関心がある
- 知っているが関心はない
- よく知らないし関心もない



5-2. その理由

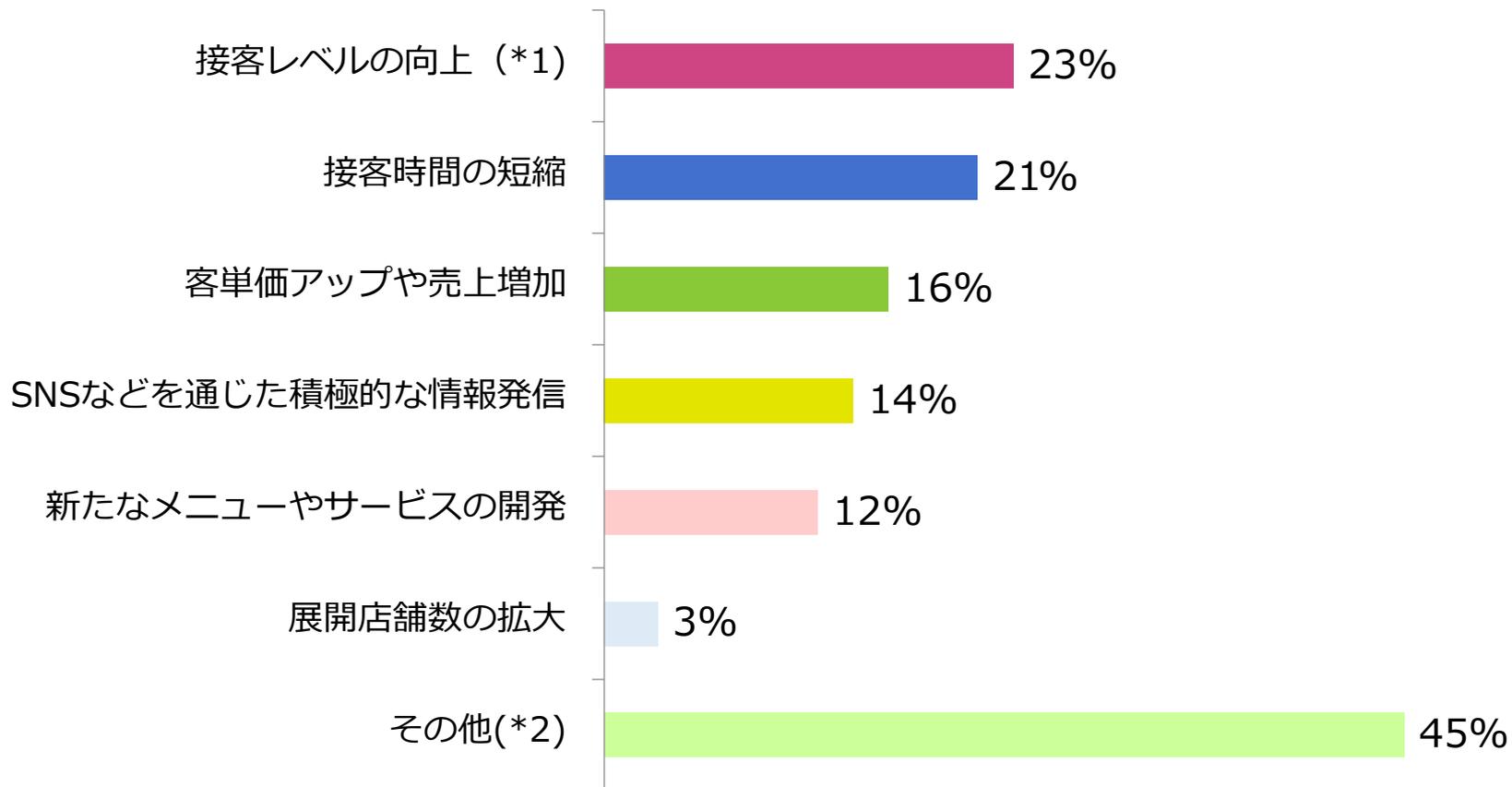
知っているし関心がある

- ・ 応用できる可能性が高い（40代男性／関東／飲食）
- ・ 人手不足対策（50代男性／関東／サービス）
- ・ 効率よく英語などが勉強できたらいいなと思う（50代男性／関東／サービス）
- ・ 最近のAIの進歩は素晴らしいものがある。ぜひその恩恵にあずかりたい（60代男性／関東／サービス）
- ・ 人件費がかからない（40代男性／中部／小売）
- ・ 話題だから（20代男性／中部／サービス）
- ・ ためになりそう（50代男性／中部／サービス）
- ・ 早晚必要になる（50代男性／近畿／サービス）
- ・ 興味があるから（50代男性／近畿／サービス）
- ・ 便利性（40代男性／中国／宿泊）
- ・ 便利（20代男性／九州／運輸・交通）

よく知らないが関心はある

- ・ 使ってみたいと思う（50代男性／中部／飲食）
- ・ どこまでの精度かが分からない（60代男性／関東／小売）
- ・ 何から手をつければいいのか分からない（60代男性／近畿／小売）
- ・ 費用による（40代男性／九州／サービス）
- ・ 今後必要になる（50代女性／九州／サービス）
- ・ 受けてみたいと思います（40代女性／九州／飲食）
- ・ どんなものか興味がある（50代女性／近畿／サービス）
- ・ どのようなものか知りたいです（40代女性／関東／小売）
- ・ 今後の未来を確認したい（50代男性／関東／サービス）
- ・ 関心はある（40代男性／関東／小売）
- ・ 知りたい（40代男性／関東／小売）
- ・ とりあえずは（50代男性／関東／飲食）
- ・ 最新技術だし便利そうだから（30代男性／関東／サービス）
- ・ 便利だから（60代男性／中部／行政・地域）
- ・ なんとなく（40代男性／九州／小売）

6. AI活用などにより言葉の壁を完全に取り払うことができると仮定した場合、インバウンド対策としてどのようなことを実現させたいですか？



(*1) メニューやサービスの細かいニュアンスを伝える、ご要望をお聞きするなど

(*2) 「海外からの受注、在日外国人からの受注」「新規事業・サービスを検討したい」「外国人観光客の来るエリアではないので関心がありません」など

7. インバウンド対策について抱えている課題や最新の取り組みなどをお聞かせください。

- ・外国人労働者とのコミュニケーション（近畿／サービス）
- ・従業員人数の確保が課題です（関東／飲食）
- ・英語が話せるスタッフが全くいないので接客に時間がかかってしまう事が今後発生しそう（関東／サービス）
- ・中国人旅行者へのPRは今年から始めた（中部／サービス）
- ・英語力のアップ（中部／サービス）
- ・接客レベルの向上（中部／小売）
- ・マナーの悪さやクレーム対応に困る（九州／飲食）
- ・外国人のマナー問題（関東／サービス）
- ・販売チャネルの拡大（関東／小売）
- ・流れは急速（近畿／サービス）
- ・言葉の壁（中国／宿泊）
- ・駅で迷っている白人には英語、スペイン語で声かけして案内している（関東／サービス）
- ・自動翻訳（関東／サービス）
- ・課題は特に抱えていない。Webページの多言語対策はもっぱらGoogle翻訳に依存している（関東／サービス）
- ・訪日客は今までこの地域で見たことがない（中部／小売）
- ・今のところ必要性を感じない（中部／小売）
- ・外国人の利用はないしオリンピックのお客様が来るような場所ではない（中部／飲食）
- ・田舎なので外国人が来ない（四国／小売）

注1) 有効回答のみ

5. 調査データ

～地域別クロス表～

1. あなたのお店・サービスでは訪日外国人対応として接客スタッフの外国語教育を実施していますか？

		全 体	実 施 し て い る	あ る 実 施 し た こ と が	今 後 実 施 予 定	な い 実 施 し た こ と は
全 体		100 100.0	6 6.0	5 5.0	2 2.0	87 87.0
地 域 別	北海道	6 100.0	- -	- -	- -	6 100.0
	東北	6 100.0	- -	- -	- -	6 100.0
	関東	34 100.0	2 5.9	2 5.9	- -	30 88.2
	中部	24 100.0	2 8.3	- -	1 4.2	21 87.5
	近畿	13 100.0	1 7.7	1 7.7	- -	11 84.6
	中国	2 100.0	- -	1 50.0	1 50.0	- -
	四国	2 100.0	- -	- -	- -	2 100.0
	九州	13 100.0	1 7.7	1 7.7	- -	11 84.6

2-1. 何語の教育を行いましたか？ 行う予定ですか？

		全 体	英 語	中 国 語	韓 国 語	ベ ト ナ ム 語	フ ラ ン ス 語	タ イ 語	イ ン ド ネ シ ア 語	ス ペ イ ン 語
全 体		13 100.0	11 84.6	9 69.2	8 61.5	2 15.4	2 15.4	1 7.7	1 7.7	1 7.7
地 域 別	北海道	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	東北	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	関東	4 100.0	3 75.0	3 75.0	1 25.0	1 25.0	- -	- -	- -	- -
	中部	3 100.0	3 100.0	2 66.7	2 66.7	1 33.3	2 66.7	1 33.3	1 33.3	1 33.3
	近畿	2 100.0	1 50.0	2 100.0	2 100.0	- -	- -	- -	- -	- -
	中国	2 100.0	2 100.0	- -	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -
	四国	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	九州	2 100.0	2 100.0	2 100.0	2 100.0	- -	- -	- -	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

注2) 複数回答

2-2. 外国語教育をどのように実施しましたか？実施する予定ですか？

	全 体	通 学 ル へ の	ラ ム 修 プ 口 グ	育 研 修 自 の 教	社 講 で 研 修 を 招 き 自	へ の 参 加 	外 部 セ ミ ナ 	利 用 ビ ス の	習 サ ス の	ト 外 国 語 の	イ ン タ ネ ッ	用 ビ ス の 利	サ 外 国 語 の 習	の マ ホ ア プ リ
全 体	13 100.0	7 53.8	6 46.2	5 38.5	3 23.1	3 23.1	2 15.4							
地 域 別	北海道	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	東北	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	関東	4 100.0	2 50.0	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	中部	3 100.0	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	1 33.3	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 33.3
	近畿	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	中国	2 100.0	1 50.0	- -	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	四国	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	九州	2 100.0	- -	- -	1 50.0	- -	1 50.0	- -	- -	1 50.0	- -	- -	- -	1 50.0

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

注2) 複数回答

2-3. 外国語教育を実施した対象者（実施予定対象者）の数をお答えください。

		全 体	1 0 人 以 下	1 0 人 以 上	1 0 人 以 上
全 体		13 100.0	6 46.2	5 38.5	2 15.4
地 域 別	北海道	- -	- -	- -	- -
	東北	- -	- -	- -	- -
	関東	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0
	中部	3 100.0	1 33.3	2 66.7	- -
	近畿	2 100.0	- -	1 50.0	1 50.0
	中国	2 100.0	2 100.0	- -	- -
	四国	- -	- -	- -	- -
	九州	2 100.0	2 100.0	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

2-4. 外国語教育の一人当たりの費用（年間）をお答えください。

		全 体	以 下 3 0 0 0 0 円	円 3 0 0 0 1 0 円	以 上 5 0 0 0 1 円
全 体		13 100.0	5 38.5	3 23.1	5 38.5
地 域 別	北海道	- -	- -	- -	- -
	東北	- -	- -	- -	- -
	関東	4 100.0	3 75.0	- -	1 25.0
	中部	3 100.0	- -	1 33.3	2 66.7
	近畿	2 100.0	- -	2 100.0	- -
	中国	2 100.0	1 50.0	- -	1 50.0
	四国	- -	- -	- -	- -
	九州	2 100.0	1 50.0	- -	1 50.0

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

3. 外国語教育における次の一般的な課題について、 あなたのお店・サービスでの教育状況に当てはまるものをお答えください。

課題①「外国語学習を実施してもいざ外国人を目の前にすると話せないスタッフが多い」

		全 体	当 て は ま る	や や 当 て は ま る	ら あ な ま い り 当 て は ま	当 て は ま ら ない	わ か ら ない
全 体		13 100.0	6 46.2	5 38.5	2 15.4	-	-
地 域 別	北海道	-	-	-	-	-	-
	東北	-	-	-	-	-	-
	関東	4 100.0	2 50.0	2 50.0	-	-	-
	中部	3 100.0	2 66.7	1 33.3	-	-	-
	近畿	2 100.0	-	-	2 100.0	-	-
	中国	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-	-	-
	四国	-	-	-	-	-	-
	九州	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-	-	-

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

3. 外国語教育における次の一般的な課題について、 あなたのお店・サービスでの教育状況に当てはまるものをお答えください。

課題②「効果も含めて考えると外国語教育の費用が高いと感じる」

		全 体	当 て は ま る	や や 当 て は ま る	ら あ な ま い り 当 て は ま	当 て は ま ら な い	わ か ら な い
全 体		13 100.0	4 30.8	4 30.8	2 15.4	3 23.1	- -
地 域 別	北海道	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	東北	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	関東	4 100.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	- -
	中部	3 100.0	1 33.3	- -	1 33.3	1 33.3	- -
	近畿	2 100.0	- -	1 50.0	- -	1 50.0	- -
	中国	2 100.0	- -	2 100.0	- -	- -	- -
	四国	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	九州	2 100.0	2 100.0	- -	- -	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

4-1. 以前実施していた外国語教育を辞めた理由は何ですか？

		全 体	が 思 な っ た よ り 効 果	し 合 い た 教 育 が 難	と ス ッ プ ー ル に ひ	コ ス ト が か か る	手 間 が か か る に 手	配 育 の 実 施 ど の 手	対 別 の 接 客 手 段 で	め た 自 体 を 取 り や 対	策 イン バ ウ ン ド 対
全 体		5 100.0	3 60.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	-	-	-	-	-
地 域 別	北海道	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	東北	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	関東	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	-	-	-	-	-	-
	中部	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	近畿	1 100.0	-	-	-	-	1 100.0	-	-	-	-
	中国	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
	四国	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	九州	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-

注1) 質問1で「実施したことがある」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

4-2. 外国語教育を実施しない理由は何ですか？

	全 体	自 体 が 不 要 な 対 策	イ ン バ ウ ン ド 対 策	な い コ ス ト を か け ら れ	効 果 が 不 明	応 別 の 接 客 手 段 で 対	間 配 が か か る 手	教 育 の 実 施 手 手	提 供 が 難 し い 教 育 の	り に 適 し た 一 人 ひ と	ス タ ッフ の 教 育 手	法 が 見 つ か ら ない 手	納 得 て お く る 教 育 手	そ の 他 (* 1)	
全 体	87 100.0	32 36.8	25 28.7	13 14.9	9 10.3	5 5.7	4 4.6	2 2.3	18 20.7						
地 域 別	北海道	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	1 16.7	2 33.3	-	-	-	-	-	-	-	
	東北	6 100.0	2 33.3	1 16.7	1 16.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2 33.3	
	関東	30 100.0	10 33.3	11 36.7	3 10.0	5 16.7	3 10.0	2 6.7	-	-	-	-	-	7 23.3	
	中部	21 100.0	8 38.1	4 19.0	2 9.5	2 9.5	-	1 4.8	-	-	-	-	-	4 19.0	
	近畿	11 100.0	4 36.4	3 27.3	3 27.3	-	-	-	-	1 9.1	-	-	-	3 27.3	
	中国	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	四国	2 100.0	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	九州	11 100.0	5 45.5	2 18.2	1 9.1	1 9.1	-	1 9.1	-	1 9.1	1 9.1	1 9.1	1 9.1	2 18.2	

(*1) 「外国人は来店しないので」「外国相手ではない」「必要性を感じないから」など

注1) 質問1で「実施したことはない」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

4-3. 前問で「別の手段で対応」と答えた方にお聞きします。その内容をお答えください。

		全 体	端 末 を 導 入	翻 訳 機 や 外 国 人 接 客	ス タ ッ フ の 採 用	外 国 語 が 堪 え ら れ な い	人 日 ス タ ッ フ の 採 用	日 本 語 が 堪 え ら れ な い	外 国 語 商 品 表 示	外 国 語 メ ニ ュ ー 設 置	そ の 他 (* 1)
全 体		9 100.0	3 33.3	2 22.2	1 11.1	1 11.1	1 11.1	1 11.1	1 11.1	4 44.4	
地 域 別	北海道	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0	
	東北	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	関東	5 100.0	2 40.0	1 20.0	-	1 20.0	1 20.0	-	-	1 20.0	
	中部	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	-	1 50.0	-	-	1 50.0	
	近畿	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	中国	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	四国	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	九州	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0	

(*1) 「ネットに対応」「不要」「特になし」など

注1) 複数回答

5-1. 様々な分野におけるAI活用が話題となっています。

AIを活用した語学教育サービスも登場し始めていますが、関心はありますか？

		全 体	関 心 が あ る し	関 心 が あ ら な い が	関 心 は な い が	関 心 も な い し
全 体		100 100.0	11 11.0	15 15.0	18 18.0	56 56.0
地 域 別	北海道	6 100.0	- -	- -	1 16.7	5 83.3
	東北	6 100.0	- -	- -	2 33.3	4 66.7
	関東	34 100.0	4 11.8	7 20.6	5 14.7	18 52.9
	中部	24 100.0	3 12.5	2 8.3	6 25.0	13 54.2
	近畿	13 100.0	2 15.4	2 15.4	1 7.7	8 61.5
	中国	2 100.0	1 50.0	- -	- -	1 50.0
	四国	2 100.0	- -	- -	1 50.0	1 50.0
九州	13 100.0	1 7.7	4 30.8	2 15.4	6 46.2	

5-2. その理由

知っているし関心がある

- ・ 応用できる可能性が高い（40代男性／関東／飲食）
- ・ 人手不足対策（50代男性／関東／サービス）
- ・ 効率よく英語などが勉強できたらいいなと思う（50代男性／関東／サービス）
- ・ 最近のAIの進歩は素晴らしいものがある。ぜひその恩恵にあずかりたい（60代男性／関東／サービス）
- ・ 人件費がかからない（40代男性／中部／小売）
- ・ 話題だから（20代男性／中部／サービス）
- ・ ためになりそう（50代男性／中部／サービス）
- ・ 早晚必要になる（50代男性／近畿／サービス）
- ・ 興味があるから（50代男性／近畿／サービス）
- ・ 便利性（40代男性／中国／宿泊）
- ・ 便利（20代男性／九州／運輸・交通）

よく知らないが関心はある

- ・ 使ってみたいと思う（50代男性／中部／飲食）
- ・ どこまでの精度かが分からない（60代男性／関東／小売）
- ・ 何から手をつければいいのか分からない（60代男性／近畿／小売）
- ・ 費用による（40代男性／九州／サービス）
- ・ 今後必要になる（50代女性／九州／サービス）
- ・ 受けてみたいと思います（40代女性／九州／飲食）
- ・ どんなものか興味がある（50代女性／近畿／サービス）
- ・ どのようなものか知りたいです（40代女性／関東／小売）
- ・ 今後の未来を確認したい（50代男性／関東／サービス）
- ・ 関心はある（40代男性／関東／小売）
- ・ 知りたい（40代男性／関東／小売）
- ・ とりあえずは（50代男性／関東／飲食）
- ・ 最新技術だし便利そうだから（30代男性／関東／サービス）
- ・ 便利だから（60代男性／中部／行政・地域）
- ・ なんとなく（40代男性／九州／小売）

6. AI活用などにより言葉の壁を完全に取り払うことができると仮定した場合、インバウンド対策としてどのようなことを実現させたいですか？

	全 体	(* 接客 レベル の 向上)	接客 時間 の 短縮	増客 単価 アップ や 売上	積 極 的 な 情 報 発 信 した	S N な ど を 通 じ た	サ ー ビ ス の 開 発 や	訪 日 外 国 客 向 け の	展 開 店 舗 数 の 拡 大	そ の 他 (* 2)
全 体	100 100.0	23 23.0	21 21.0	16 16.0	14 14.0	12 12.0	3 3.0	45 45.0		
地 域 別	北海道	6 100.0	- -	2 33.3	- -	1 16.7	- -	3 50.0		
	東北	6 100.0	1 16.7	- -	- -	- -	- -	5 83.3		
	関東	34 100.0	7 20.6	4 11.8	7 20.6	6 17.6	5 14.7	12 35.3		
	中部	24 100.0	6 25.0	8 33.3	4 16.7	2 8.3	3 12.5	2 50.0		
	近畿	13 100.0	4 30.8	2 15.4	2 15.4	3 23.1	3 23.1	1 7.7	6 46.2	
	中国	2 100.0	2 100.0	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -	
	四国	2 100.0	- -	1 50.0	- -	- -	- -	- -	1 50.0	
	九州	13 100.0	3 23.1	3 23.1	3 23.1	2 15.4	1 7.7	- -	6 46.2	

(*1) メニューやサービスの細かいニュアンスを伝える、ご要望をお聞きするなど

(*2) 「海外からの受注、在日外国人からの受注」「新規事業・サービスを検討したい」「外国人観光客の来るエリアではないので関心がありません」など

7. インバウンド対策について抱えている課題や最新の取り組みなどをお聞かせください。

- ・外国人労働者とのコミュニケーション（近畿／サービス）
- ・従業員人数の確保が課題です（関東／飲食）
- ・英語が話せるスタッフが全くいないので接客に時間がかかってしまう事が今後発生しそう（関東／サービス）
- ・中国人旅行者へのPRは今年から始めた（中部／サービス）
- ・英語力のアップ（中部／サービス）
- ・接客レベルの向上（中部／小売）
- ・マナーの悪さやクレーム対応に困る（九州／飲食）
- ・外国人のマナー問題（関東／サービス）
- ・販売チャネルの拡大（関東／小売）
- ・流れは急速（近畿／サービス）
- ・言葉の壁（中国／宿泊）
- ・駅で迷っている白人には英語、スペイン語で声かけして案内している（関東／サービス）
- ・自動翻訳（関東／サービス）
- ・課題は特に抱えていない。Webページの多言語対策はもっぱらGoogle翻訳に依存している（関東／サービス）
- ・訪日客は今までこの地域で見たことがない（中部／小売）
- ・今のところ必要性を感じない（中部／小売）
- ・外国人の利用はないしオリンピックのお客様が来るような場所ではない（中部／飲食）
- ・田舎なので外国人が来ない（四国／小売）

注1) 有効回答のみ

6. 調査データ

～従業員数別クロス表～

1. あなたのお店・サービスでは訪日外国人対応として接客スタッフの外国語教育を実施していますか？

		全 体	実 施 し て い る	あ る 実 施 し た こ と が	今 後 実 施 予 定	な い 実 施 し た こ と は
全 体		100 100.0	6 6.0	5 5.0	2 2.0	87 87.0
従 業 員 数 別	10名以下	73 100.0	1 1.4	1 1.4	- -	71 97.3
	11～50名	9 100.0	- -	- -	1 11.1	8 88.9
	51～100名	3 100.0	- -	1 33.3	- -	2 66.7
	101名～300名	4 100.0	3 75.0	1 25.0	- -	- -
	301名以上	11 100.0	2 18.2	2 18.2	1 9.1	6 54.5

2-1. 何語の教育を行いましたか？ 行う予定ですか？

		全 体	英 語	中 国 語	韓 国 語	ベ ト ナ ム 語	フ ラ ン ス 語	タ イ 語	イ ン ド ネ シ ア 語	ス ペ イ ン 語
全 体		13 100.0	11 84.6	9 69.2	8 61.5	2 15.4	2 15.4	1 7.7	1 7.7	1 7.7
従 業 員 数 別	10名以下	2 100.0	2 100.0	2 100.0	2 100.0	- -	- -	- -	- -	- -
	11～50名	1 100.0	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -
	51～100名	1 100.0	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -
	101名～300名	4 100.0	4 100.0	3 75.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0
	301名以上	5 100.0	3 60.0	4 80.0	3 60.0	1 20.0	- -	- -	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

注2) 複数回答

2-2. 外国語教育をどのように実施しましたか？実施する予定ですか？

		全 体	ス ク ー ル へ の 通 学	研 修 プ ロ グ ラ ム	自 社 独 自 の 教 育	講 師 を 招 き 自 社 で 研 修	外 部 セ ミ ナ ー へ の 参 加	語 学 サ ー ビ ス の 利 用	イ ン タ ー ネ ッ ト の 外 国	学 習 サ ー ビ ス の 利 用	ス マ ホ ア プ リ の 外 国 語
全 体		13 100.0	7 53.8	6 46.2	5 38.5	3 23.1	3 23.1	2 15.4			
従 業 員 数 別	10名以下	2 100.0	- -	- -	1 50.0	- -	- -	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0
	11～50名	1 100.0	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	51～100名	1 100.0	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	101名～300名	4 100.0	3 75.0	3 75.0	2 50.0	3 75.0	2 50.0	1 25.0			
	301名以上	5 100.0	3 60.0	3 60.0	1 20.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

注2) 複数回答

2-3. 外国語教育を実施した対象者（実施予定対象者）の数をお答えください。

		1 0 人 以 下	1 0 人 以 上	1 0 人 以 上
全 体	13 100.0	6 46.2	5 38.5	2 15.4
従 業 員 数 別	10名以下	2 100.0	2 100.0	- -
	11～50名	1 100.0	1 100.0	- -
	51～100名	1 100.0	1 100.0	- -
	101名～300名	4 100.0	1 25.0	3 75.0
	301名以上	5 100.0	1 20.0	2 40.0

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

2-4. 外国語教育の一人当たりの費用（年間）をお答えください。

		全	下 3	5 3	上 5
		体	0	0 0	0
			,	,	,
			0	0 0	0
			0	0 0	0
			0	0 1	1
			円	円 円	円
			以	、	以
全 体		13 100.0	5 38.5	3 23.1	5 38.5
従 業 員 数 別	10名以下	2 100.0	1 50.0	- -	1 50.0
	11～50名	1 100.0	- -	1 100.0	- -
	51～100名	1 100.0	1 100.0	- -	- -
	101名～300名	4 100.0	2 50.0	- -	2 50.0
	301名以上	5 100.0	1 20.0	2 40.0	2 40.0

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

3. 外国語教育における次の一般的な課題について、 あなたのお店・サービスでの教育状況に当てはまるものをお答えください。

課題①「外国語学習を実施してもいざ外国人を目の前にすると話せないスタッフが多い」

		全 体	当 て は ま る	や や 当 て は ま る	ら あ な ま い り 当 て は ま	当 て は ま ら な い	わ か ら な い
全 体		13 100.0	6 46.2	5 38.5	2 15.4	-	-
従 業 員 数 別	10名以下	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-	-	-
	11～50名	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-
	51～100名	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-
	101名～300名	4 100.0	3 75.0	1 25.0	-	-	-
	301名以上	5 100.0	2 40.0	1 20.0	2 40.0	-	-

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

3. 外国語教育における次の一般的な課題について、 あなたのお店・サービスでの教育状況に当てはまるものをお答えください。

課題②「効果も含めて考えると外国語教育の費用が高いと感じる」

		全 体	当 て は ま る	や や 当 て は ま る	あ ま り 当 て は ま る	当 て は ま ら な い	わ か ら な い
全 体		13 100.0	4 30.8	4 30.8	2 15.4	3 23.1	- -
従 業 員 数 別	10名以下	2 100.0	2 100.0	- -	- -	- -	- -
	11～50名	1 100.0	- -	- -	1 100.0	- -	- -
	51～100名	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -	- -
	101名～300名	4 100.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	- -
	301名以上	5 100.0	1 20.0	2 40.0	- -	2 40.0	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

4-1. 以前実施していた外国語教育を辞めた理由は何ですか？

		全 体	思 い た よ り 効 果 が	教 育 が 難 し い た り	の レ ッ プ ー 人 ひ と り	ス タ フ か か る	コ ス ト が か か る	管 理 な ど に 手 間 が	教 育 の 実 施 手 配 ・	別 の 接 客 手 段 で 対 応	体 を 取 り や め た 策 自
全 体		5 100.0	3 60.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	-	-	-	-	-
従 業 員 数 別	10名以下	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-
	11～50名	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	51～100名	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
	101名～300名	1 100.0	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-	-	-
	301名以上	2 100.0	-	1 50.0	-	1 50.0	-	-	-	-	-

注1) 質問1で「実施したことがある」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

4-2. 外国語教育を実施しない理由は何ですか？

		全 体	自 体 が 不 要	イ ン バ ウ ン ド 対 策	い コ ス ト を か け ら れ な	効 果 が 不 明	別 の 接 客 手 段 で 対 応	か か る 管 理 な ど に 手 間 が	教 育 の 実 施 手 配 ・	が 難 し い に し た 教 育 の 提 供	に 適 し た フ ー ヒ と	ス タ フ 人 員 の と	が 見 つ か ら な い 教 育 手 法	そ の 他 (* 1)
全 体		87 100.0	32 36.8	25 28.7	13 14.9	9 10.3	5 5.7	4 4.6	2 2.3	18 20.7				
従 業 員 数 別	10名以下	71 100.0	29 40.8	18 25.4	11 15.5	6 8.5	3 4.2	1 1.4	2 2.8	15 21.1				
	11~50名	8 100.0	2 25.0	4 50.0	1 12.5	1 12.5	1 12.5	- -	- -	2 25.0				
	51~100名	2 100.0	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 50.0				
	101名~300名	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -				
	301名以上	6 100.0	- -	3 50.0	1 16.7	2 33.3	1 16.7	3 50.0	- -	- -				

(*1) 「外国人は来店しないので」「外国相手ではない」「必要性を感じないから」など

注1) 質問1で「実施したことはない」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

4-3. 前問で「別の手段で対応」と答えた方にお聞きします。その内容をお答えください。

		全 体	端 末 を 導 入	翻 訳 機 や 外 国 人 接 客	ス タ ツ フ の 採 用	外 国 語 が 堪 能 な	人 日 ス タ ツ フ の 採 用	日 本 語 が 堪 能 な 外 国	外 国 語 商 品 名 表 示	外 国 語 メ ニ ュ ー 設 置	そ の 他 (* 1)
全 体		9 100.0	3 33.3	2 22.2	1 11.1	1 11.1	1 11.1	1 11.1	4 44.4		
従 業 員 数 別	10名以下	6 100.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	-	-	-	3 50.0		
	11～50名	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-		
	51～100名	-	-	-	-	-	-	-	-		
	101名～300名	-	-	-	-	-	-	-	-		
	301名以上	2 100.0	-	-	-	-	1 50.0	1 50.0			

(*1) 「ネットに対応」「不要」「特になし」など

注1) 複数回答

5-1. 様々な分野におけるAI活用が話題となっています。

AIを活用した語学教育サービスも登場し始めていますが、関心はありますか？

		全 体	関 心 が あ る し	関 心 が あ ら な い が	関 心 は な い が	関 心 も な い し
全 体		100 100.0	11 11.0	15 15.0	18 18.0	56 56.0
従 業 員 数 別	10名以下	73 100.0	3 4.1	7 9.6	17 23.3	46 63.0
	11～50名	9 100.0	- -	2 22.2	1 11.1	6 66.7
	51～100名	3 100.0	1 33.3	1 33.3	- -	1 33.3
	101名～300名	4 100.0	3 75.0	1 25.0	- -	- -
	301名以上	11 100.0	4 36.4	4 36.4	- -	3 27.3

5-2. その理由

知っているし関心がある

- ・ 応用できる可能性が高い（40代男性／関東／飲食）
- ・ 人手不足対策（50代男性／関東／サービス）
- ・ 効率よく英語などが勉強できたらいいなと思う（50代男性／関東／サービス）
- ・ 最近のAIの進歩は素晴らしいものがある。ぜひその恩恵にあずかりたい（60代男性／関東／サービス）
- ・ 人件費がかからない（40代男性／中部／小売）
- ・ 話題だから（20代男性／中部／サービス）
- ・ ためになりそう（50代男性／中部／サービス）
- ・ 早晚必要になる（50代男性／近畿／サービス）
- ・ 興味があるから（50代男性／近畿／サービス）
- ・ 便利性（40代男性／中国／宿泊）
- ・ 便利（20代男性／九州／運輸・交通）

よく知らないが関心はある

- ・ 使ってみたいと思う（50代男性／中部／飲食）
- ・ どこまでの精度かが分からない（60代男性／関東／小売）
- ・ 何から手をつければいいのか分からない（60代男性／近畿／小売）
- ・ 費用による（40代男性／九州／サービス）
- ・ 今後必要になる（50代女性／九州／サービス）
- ・ 受けてみたいと思います（40代女性／九州／飲食）
- ・ どんなものか興味がある（50代女性／近畿／サービス）
- ・ どのようなものか知りたいです（40代女性／関東／小売）
- ・ 今後の未来を確認したい（50代男性／関東／サービス）
- ・ 関心はある（40代男性／関東／小売）
- ・ 知りたい（40代男性／関東／小売）
- ・ とりあえずは（50代男性／関東／飲食）
- ・ 最新技術だし便利そうだから（30代男性／関東／サービス）
- ・ 便利だから（60代男性／中部／行政・地域）
- ・ なんとなく（40代男性／九州／小売）

6. AI活用などにより言葉の壁を完全に取り払うことができると仮定した場合、インバウンド対策としてどのようなことを実現させたいですか？

		全 体	(* 接 客 レ ベル の 向 上)	接 客 時 間 の 短 縮	加 客 単 価 ア ッ プ や 売 上 増	極 S 的 N な S 情 報 発 信	又 た 訪 日 外 国 人 客 向 け の 新 開 発	展 開 店 舗 数 の 拡 大	そ の 他 (* 2)
全 体		100 100.0	23 23.0	21 21.0	16 16.0	14 14.0	12 12.0	3 3.0	45 45.0
従 業 員 数 別	10名以下	73 100.0	10 13.7	12 16.4	11 15.1	5 6.8	5 6.8	1 1.4	40 54.8
	11~50名	9 100.0	2 22.2	1 11.1	1 11.1	4 44.4	3 33.3	-	3 33.3
	51~100名	3 100.0	1 33.3	1 33.3	-	-	1 33.3	-	1 33.3
	101名~300名	4 100.0	3 75.0	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	-
	301名以上	11 100.0	7 63.6	3 27.3	2 18.2	4 36.4	2 18.2	1 9.1	1 9.1

(*1) メニューやサービスの細かいニュアンスを伝える、ご要望をお聞きするなど

(*2) 「海外からの受注、在日外国人からの受注」「新規事業・サービスを検討したい」「外国人観光客の来るエリアではないので関心がありません」など

7. インバウンド対策について抱えている課題や最新の取り組みなどをお聞かせください。

- ・外国人労働者とのコミュニケーション（近畿／サービス）
- ・従業員人数の確保が課題です（関東／飲食）
- ・英語が話せるスタッフが全くいないので接客に時間がかかってしまう事が今後発生しそう（関東／サービス）
- ・中国人旅行者へのPRは今年から始めた（中部／サービス）
- ・英語力のアップ（中部／サービス）
- ・接客レベルの向上（中部／小売）
- ・マナーの悪さやクレーム対応に困る（九州／飲食）
- ・外国人のマナー問題（関東／サービス）
- ・販売チャネルの拡大（関東／小売）
- ・流れは急速（近畿／サービス）
- ・言葉の壁（中国／宿泊）
- ・駅で迷っている白人には英語、スペイン語で声かけして案内している（関東／サービス）
- ・自動翻訳（関東／サービス）
- ・課題は特に抱えていない。Webページの多言語対策はもっぱらGoogle翻訳に依存している（関東／サービス）
- ・訪日客は今までこの地域で見たことがない（中部／小売）
- ・今のところ必要性を感じない（中部／小売）
- ・外国人の利用はないしオリンピックのお客様が来るような場所ではない（中部／飲食）
- ・田舎なので外国人が来ない（四国／小売）

注1) 有効回答のみ

7. 調査データ

～業種別クロス表～

1. あなたのお店・サービスでは訪日外国人対応として接客スタッフの外国語教育を実施していますか？

		全 体	実 施 し て い る	あ る 実 施 し た こ と が	今 後 実 施 予 定	な い 実 施 し た こ と は
全 体		100 100.0	6 6.0	5 5.0	2 2.0	87 87.0
業 種 別	小売	28 100.0	2 7.1	- -	1 3.6	25 89.3
	飲食	17 100.0	- -	2 11.8	1 5.9	14 82.4
	宿泊	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -
	運輸・交通	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0
	サービス	52 100.0	4 7.7	2 3.8	- -	46 88.5
	行政・地域	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0

2-1. 何語の教育を行いましたか？ 行う予定ですか？

		全 体	英 語	中 国 語	韓 国 語	ベ ト ナ ム 語	フ ラ ン ス 語	タ イ 語	イ ン ド ネ シ ア 語	ス ペ イ ン 語
全 体		13 100.0	11 84.6	9 69.2	8 61.5	2 15.4	2 15.4	1 7.7	1 7.7	1 7.7
業 種 別	小売	3 100.0	3 100.0	2 66.7	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	飲食	3 100.0	3 100.0	1 33.3	1 33.3	- -	1 33.3	- -	- -	- -
	宿泊	1 100.0	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -
	運輸・交通	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	サービス	6 100.0	4 66.7	6 100.0	6 100.0	2 33.3	1 16.7	1 16.7	1 16.7	1 16.7
	行政・地域	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

注2) 複数回答

2-2. 外国語教育をどのように実施しましたか？実施する予定ですか？

		全 体	ス ク ー ル へ の 通 学	□ 自 グ 社 ラ 独 ム 自 の 教 育 研 修 プ	講 師 を 招 き 自 社 で 研 修	外 部 セ ミ ナ ー へ の 参 加	語 イ 学 イン 習 タ サー ネ ビッ スト の 利 用 国	学 ス 習 マ サー ホ ア ビ ス の 利 用 外 語
全 体		13 100.0	7 53.8	6 46.2	5 38.5	3 23.1	3 23.1	2 15.4
業 種 別	小売	3 100.0	3 100.0	2 66.7	1 33.3	1 33.3	1 33.3	- -
	飲食	3 100.0	1 33.3	1 33.3	- -	1 33.3	1 33.3	1 33.3
	宿泊	1 100.0	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -
	運輸・交通	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	サービス	6 100.0	3 50.0	3 50.0	3 50.0	1 16.7	1 16.7	1 16.7
	行政・地域	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

注2) 複数回答

2-3. 外国語教育を実施した対象者（実施予定対象者）の数をお答えください。

		全 体	1 0 人 以 下	1 0 人 以 上	1 0 人 以 上
全 体		13 100.0	6 46.2	5 38.5	2 15.4
業 種 別	小売	3 100.0	1 33.3	2 66.7	- -
	飲食	3 100.0	3 100.0	- -	- -
	宿泊	1 100.0	1 100.0	- -	- -
	運輸・交通	- -	- -	- -	- -
	サービス	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3
	行政・地域	- -	- -	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

2-4. 外国語教育の一人当たりの費用（年間）をお答えください。

		全	下 3	5 3	上 5
		体	0	0 0	0
			、	、	、
			0	0 0	0
			0	0 0	0
			0	0 1	1
			円	円 円	円
			以	、	以
全	体	13	5	3	5
		100.0	38.5	23.1	38.5
業 種 別	小売	3	1	-	2
		100.0	33.3	-	66.7
	飲食	3	1	1	1
		100.0	33.3	33.3	33.3
	宿泊	1	1	-	-
		100.0	100.0	-	-
	運輸・交通	-	-	-	-
		-	-	-	-
	サービス	6	2	2	2
		100.0	33.3	33.3	33.3
	行政・地域	-	-	-	-
		-	-	-	-

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

3. 外国語教育における次の一般的な課題について、 あなたのお店・サービスでの教育状況に当てはまるものをお答えください。

課題①「外国語学習を実施してもいざ外国人を目の前にすると話せないスタッフが多い」

		全 体	当 て は ま る	や や 当 て は ま る	な あ い ま り 当 て は ま ら	当 て は ま ら ない	わ か ら ない
全 体		13 100.0	6 46.2	5 38.5	2 15.4	- -	- -
業 種 別	小売	3 100.0	2 66.7	1 33.3	- -	- -	- -
	飲食	3 100.0	1 33.3	2 66.7	- -	- -	- -
	宿泊	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -	- -
	運輸・交通	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	サービス	6 100.0	3 50.0	1 16.7	2 33.3	- -	- -
	行政・地域	- -	- -	- -	- -	- -	- -

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

3. 外国語教育における次の一般的な課題について、 あなたのお店・サービスでの教育状況に当てはまるものをお答えください。

課題②「効果も含めて考えると外国語教育の費用が高いと感じる」

		全 体	当 て は ま る	や や 当 て は ま る	な あ い ま り 当 て は ま ら	当 て は ま ら ない	わ か ら ない
全 体		13 100.0	4 30.8	4 30.8	2 15.4	3 23.1	-
業 種 別	小売	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-	-	-
	飲食	3 100.0	1 33.3	-	2 66.7	-	-
	宿泊	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-
	運輸・交通	-	-	-	-	-	-
	サービス	6 100.0	2 33.3	1 16.7	-	3 50.0	-
	行政・地域	-	-	-	-	-	-

注1) 質問1で「実施している」「実施したことがある」「今後実施予定」と回答した方のみ対象

4-1. 以前実施していた外国語教育を辞めた理由は何ですか？

	全 体	な 思 い っ た よ り 効 果 が	教 育 が 難 し い っ た り	の レ ッ プ ー 人 ひ と り	ス タ グ か か る	コ ス ト が か か る	か 管 理 な ど に 手 間 が	教 育 の 実 施 ・ 手 配 ・	別 の 接 客 手 段 で 対 応	自 体 を 取 り や め た	イン バ ウ ン ド 対 策
全 体	5 100.0	3 60.0	2 40.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	-	-	-	-	-
業 種 別	小売	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	飲食	2 100.0	2 100.0	1 50.0	2 100.0	-	-	-	-	-	-
	宿泊	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
	運輸・交通	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	サービス	2 100.0	-	1 50.0	-	-	1 50.0	-	-	-	-
	行政・地域	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

注1) 質問1で「実施したことがある」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

4-2. 外国語教育を実施しない理由は何ですか？

		全 体	自 体 が 不 要	イ ン バ ウ ン ド 対 策	コ ス ト を か け ら れ な い	効 果 が 不 明	別 の 接 客 手 段 で 対 応	か か る 管 理 な ど に 手 間 が	教 育 の 実 施 手 間 が 配 ・	し い し た た 教 育 の 人 提 供 が 難	適 し た タ ッ プ ー の 人 ひ と り に	見 つ か ら な い 教 育 手 法 が	納 得 で き る 教 育 手 法 が	そ の 他 (* 1)
全 体		87 100.0	32 36.8	25 28.7	13 14.9	9 10.3	5 5.7	4 4.6	2 2.3	18 20.7				
業 種 別	小売	25 100.0	10 40.0	8 32.0	6 24.0	3 12.0	3 12.0	1 4.0	1 4.0	4 16.0				
	飲食	14 100.0	4 28.6	7 50.0	4 28.6	- -	- -	2 14.3	- -	1 7.1				
	宿泊	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -				
	運輸・交通	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 100.0	- -				
	サービス	46 100.0	18 39.1	10 21.7	3 6.5	5 10.9	2 4.3	1 2.2	- -	13 28.3				
	行政・地域	1 100.0	- -	- -	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -			

(*1) 「外国人は来店しないので」「外国相手ではない」「必要性を感じないから」など

注1) 質問1で「実施したことはない」と回答した方のみ対象
注2) 複数回答

4-3. 前問で「別の手段で対応」と答えた方にお聞きします。その内容をお答えください。

	全 体	端 末 を 導 入 す る 外 国 人 接 客	ス タ ツ フ の 採 用 な い	ス タ ツ フ の 採 用 な い 外 国 人	外 国 語 商 品 名 表 示	外 国 語 メ ニ ュ ー 設 置	そ の 他 (* 1)
全 体	9 100.0	3 33.3	2 22.2	1 11.1	1 11.1	4 44.4	
業 種 別	小売	3 100.0	1 33.3	- -	- -	- -	2 66.7
	飲食	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	宿泊	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	運輸・交通	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	サービス	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0
	行政・地域	1 100.0	- -	- -	- -	- -	1 100.0

(*1) 「ネットに対応」「不要」「特になし」など

注1) 複数回答

5-1. 様々な分野におけるAI活用が話題となっています。

AIを活用した語学教育サービスも登場し始めていますが、関心はありますか？

		全 体	関 心 が あ い る し	関 心 が あ ら な い が	関 心 は な い が	関 心 も な い し
全 体		100 100.0	11 11.0	15 15.0	18 18.0	56 56.0
業 種 別	小売	28 100.0	1 3.6	6 21.4	5 17.9	16 57.1
	飲食	17 100.0	1 5.9	3 17.6	4 23.5	9 52.9
	宿泊	1 100.0	1 100.0	- -	- -	- -
	運輸・交通	1 100.0	1 100.0	- -	- -	- -
	サービス	52 100.0	7 13.5	5 9.6	9 17.3	31 59.6
	行政・地域	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -

5-2. その理由

知っているし関心がある

- ・ 応用できる可能性が高い（40代男性／関東／飲食）
- ・ 人手不足対策（50代男性／関東／サービス）
- ・ 効率よく英語などが勉強できたらいいなと思う（50代男性／関東／サービス）
- ・ 最近のAIの進歩は素晴らしいものがある。ぜひその恩恵にあずかりたい（60代男性／関東／サービス）
- ・ 人件費がかからない（40代男性／中部／小売）
- ・ 話題だから（20代男性／中部／サービス）
- ・ ためになりそう（50代男性／中部／サービス）
- ・ 早晚必要になる（50代男性／近畿／サービス）
- ・ 興味があるから（50代男性／近畿／サービス）
- ・ 便利性（40代男性／中国／宿泊）
- ・ 便利（20代男性／九州／運輸・交通）

よく知らないが関心はある

- ・ 使ってみたいと思う（50代男性／中部／飲食）
- ・ どこまでの精度かが分からない（60代男性／関東／小売）
- ・ 何から手をつければいいのか分からない（60代男性／近畿／小売）
- ・ 費用による（40代男性／九州／サービス）
- ・ 今後必要になる（50代女性／九州／サービス）
- ・ 受けてみたいと思います（40代女性／九州／飲食）
- ・ どんなものか興味がある（50代女性／近畿／サービス）
- ・ どのようなものか知りたいです（40代女性／関東／小売）
- ・ 今後の未来を確認したい（50代男性／関東／サービス）
- ・ 関心はある（40代男性／関東／小売）
- ・ 知りたい（40代男性／関東／小売）
- ・ とりあえずは（50代男性／関東／飲食）
- ・ 最新技術だし便利そうだから（30代男性／関東／サービス）
- ・ 便利だから（60代男性／中部／行政・地域）
- ・ なんとなく（40代男性／九州／小売）

6. AI活用などにより言葉の壁を完全に取り払うことができると仮定した場合、インバウンド対策としてどのようなことを実現させたいですか？

	全 体	(* 1 レ ベ ル の 向 上)	接 客 時 間 の 短 縮	客 単 価 ア ッ プ や	S 積 極 的 な 情 報 発 信 た	訪 日 外 国 人 客 向 け の サ ー ビ ス の 開 発 や	展 開 店 舗 数 の 拡 大	そ の 他 (* 2)	
全 体	100 100.0	23 23.0	21 21.0	16 16.0	14 14.0	12 12.0	3 3.0	45 45.0	
業 種 別	小売	28 100.0	5 17.9	7 25.0	3 10.7	5 17.9	2 7.1	- 35.7	
	飲食	17 100.0	7 41.2	3 17.6	7 41.2	2 11.8	3 17.6	- 35.3	
	宿泊	1 100.0	1 100.0	1 100.0	- -	- -	- -	- -	
	運輸・交通	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -	
	サービス	52 100.0	10 19.2	9 17.3	6 11.5	7 13.5	7 13.5	3 5.8	28 53.8
	行政・地域	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 100.0

(*1) メニューやサービスの細かいニュアンスを伝える、ご要望をお聞きするなど

(*2) 「海外からの受注、在日外国人からの受注」「新規事業・サービスを検討したい」「外国人観光客の来るエリアではないので関心がありません」など

7. インバウンド対策について抱えている課題や最新の取り組みなどをお聞かせください。

- ・外国人労働者とのコミュニケーション（近畿／サービス）
- ・従業員人数の確保が課題です（関東／飲食）
- ・英語が話せるスタッフが全くいないので接客に時間がかかってしまう事が今後発生しそう（関東／サービス）
- ・中国人旅行者へのPRは今年から始めた（中部／サービス）
- ・英語力のアップ（中部／サービス）
- ・接客レベルの向上（中部／小売）
- ・マナーの悪さやクレーム対応に困る（九州／飲食）
- ・外国人のマナー問題（関東／サービス）
- ・販売チャネルの拡大（関東／小売）
- ・流れは急速（近畿／サービス）
- ・言葉の壁（中国／宿泊）
- ・駅で迷っている白人には英語、スペイン語で声かけして案内している（関東／サービス）
- ・自動翻訳（関東／サービス）
- ・課題は特に抱えていない。Webページの多言語対策はもっぱらGoogle翻訳に依存している（関東／サービス）
- ・訪日客は今までこの地域で見たことがない（中部／小売）
- ・今のところ必要性を感じない（中部／小売）
- ・外国人の利用はないしオリンピックのお客様が来るような場所ではない（中部／飲食）
- ・田舎なので外国人が来ない（四国／小売）

注1) 有効回答のみ

インバウンド対策における語学教育に関する調査報告書

デジタル・ナレッジ 調査

検索

2019年3月発行

発行：株式会社デジタル・ナレッジ「eラーニング戦略研究所」
〒110-0005 東京都台東区上野5丁目3番4号 eラーニング・ラボ 秋葉原

Tel. 03-5846-2131 / Fax. 03-5846-2132

(禁無断転載・転用・複写)

eラーニング戦略研究所
eLearning Strategy Research Institute

株式会社デジタル・ナレッジ <https://www.digital-knowledge.co.jp/>