

**平成30年度 実践メニュー成果物公開セミナー  
(外国人おもてなし大作戦in奄美 公開セミナー)  
参加者アンケート結果**

(集計結果)

(2019年2月21日:木、奄美文化センター2階、第2会議室)

参加者総数 53人 (正式な参加者48人+当日聴講者5人)  
アンケート提出者 53人

(※複数回答している人や、番号に○印をしているものの、  
該当する外国語に○印をしていない人もいるため、合計は一致しない)

- 《問1》 あなたは日本語以外の外国語が話せますか？ (53人が回答) (%は回答数に対する割合)
- |            |     |       |                              |
|------------|-----|-------|------------------------------|
| ① ある程度話せる  | 12人 | 22.6% | (英語 11人、中国語 1人)              |
| ② 少しなら話せる  | 9人  | 17.0% | (英語 7人、中国語 1人、<br>スペイン語1人)   |
| ③ カタコト程度   | 17人 | 32.1% | (英語 13人、中国語 2人)              |
| ④ まったく話せない | 19人 | 35.8% | (「話せないが相手の言っていることはわかる」との回答も) |
- 《問2》 あなたは仕事や日常生活の中で外国語の必要性を感じますか？ (53人が回答)
- |                         |     |       |   |
|-------------------------|-----|-------|---|
| ① 外国語の必要性を強く感じる         | 29人 | 54.7% | (英語27人、中国語9人、韓国語3人、<br>ベトナム語2人、ネパール語1人、<br>モンゴル語1人) |
| ② 時々、必要性を感じる            | 21人 | 39.6% | (英語18人、中国語7人、韓国語1人)                                 |
| ③ 今のところ外国語の必要性は<br>感じない | 5人  | 9.4%  |   |
- 《問3》 今後、外国語を使う機会が増えると思いますか？ (53人が回答)
- |                   |     |       |
|-------------------|-----|-------|
| ① 外国語を使う機会が増えると思う | 38人 | 71.7% |
| ② 少しは機会が増えると思う    | 13人 | 24.5% |
| ③ あまりかわらないと思う     | 2人  | 3.8%  |
- 《問4》 あなたは現在、外国語を学んでいますか？(語学教室受講、自主学習含めて) (53人が回答)
- |                    |     |       |
|--------------------|-----|-------|
| ① よく学んでいる(週1回以上)   | 8人  | 15.1% |
| ② 時々学んでいる(月1~2回程度) | 5人  | 9.4%  |
| ③ 気分によって学ぶ         | 8人  | 15.1% |
| ④ まったく学んでいない       | 30人 | 56.6% |
- 学んでいるのは何語？ (英語15人、中国語2人、ベトナム語1人、ネパール語1人、モンゴル語1人)  
(「今は学んでいないが、学びたいのは中国語、韓国語」との回答も)
- 《問5》 今回の公開セミナーの内容全体について、どう感じましたか？ (52人が回答)
- |                |     |       |
|----------------|-----|-------|
| ① 非常に興味を持った    | 39人 | 75.0% |
| ② 少し興味を持った     | 12人 | 23.1% |
| ③ あまり興味を持てなかった | 1人  | 1.9%  |
- 《問6》 今回発表された内容を5段階で評価するとしたら？
- |                           |    |      |          |
|---------------------------|----|------|----------|
| (1) 事業の概要説明、動画、テキスト等の一部紹介 | 平均 | 4.16 | (51人が回答) |
| (2) 奄美在住の外国出身者による体験談発表    | 平均 | 4.25 | (51人が回答) |
| (3) 外国人受け入れの先進事例と課題       | 平均 | 4.26 | (49人が回答) |

《問7》 このプログラムは今年夏ごろ、完成した時にお披露目の公開セミナーを開催する予定です。 (51人が回答)  
 次の公開セミナーの開催日時は次のうち、どちらの方が参加しやすいですか？

- |           |      |        |
|-----------|------|--------|
| ① 平日の昼間   | 32 人 | 62.7 % |
| ② 平日の夜間   | 11 人 | 21.6 % |
| ③ 土日祝日の昼間 | 9 人  | 17.6 % |
| ④ 土日祝日の夜間 | 4 人  | 7.8 %  |

(「私の予定がなければ、どこでも行きます」という回答も)

《問8》 このプログラムは完成したあと、インターネットで公開する予定です。 (50人が回答)  
 公開されたら動画や研修テキストを見て、奄美おもてなし検定に参加したいと思いますか？

- |                                    |      |      |
|------------------------------------|------|------|
| ① 事業所として検定に参加したい                   | 20 人 | 40 % |
| ② 個人で検定に参加したい                      | 22 人 | 44 % |
| ③ 動画や研修テキストは見たいが<br>検定には参加しようと思わない | 8 人  | 16 % |
| ④ どちらもあまり見たいとは思わない                 | 1 人  | 2 %  |

《問9》 外国人受け入れのために、奄美でもっと必要なものは何だと思いますか？ (複数可)

(53人が回答) (総数の多かった項目順)

- |                        |      |        |
|------------------------|------|--------|
| ① 観光地の外国語看板・地図の設置      | 44 人 | 83.0 % |
| ③ 外国語のパンフレット・地図など紙情報   | 33 人 | 62.3 % |
| ⑩ クレジットカードが使える店の拡大     | 32 人 | 60.4 % |
| ⑨ 無料Wi-Fiの利用範囲拡大       | 31 人 | 58.5 % |
| ② 外国語の道路表示             | 30 人 | 56.6 % |
| ④ 外国語のホームページ等、ネット情報の充実 | 29 人 | 54.7 % |
| ⑥ 観光施設の外国語対応スタッフの充実    | 23 人 | 43.4 % |
| ⑤ 案内所での外国語対応スタッフの充実    | 23 人 | 43.4 % |
| ⑧ 地元業者に対する外国語の研修       | 22 人 | 41.5 % |
| ⑦ 外国語ができる観光ガイドの養成      | 18 人 | 34.0 % |
| ⑪ 多言語コールセンターの設置        | 13 人 | 24.5 % |
| ⑫ 自動外貨両替機の設置           | 12 人 | 22.6 % |

⑬ 外国人受け入れについて、その他の意見

- ・英語情報メニュー(居酒屋さんなど)
- ・島の人の度胸も必要かと…。
- ・キャッシュレスカードの普及をお願いします。
- ・商店街まるごと免税店
- ・¥(円)の紙幣、貨幣の展示
- ・日本語学校の設立、外国人実習生への研修施設の設立
- ・キャッシングマシンが必要です。(外国人はクレジットカードがほとんどで、現金の持ち合わせが少ないため)
- ・まだまだ外国人の受け入れの準備不足だと思いますが、今回ポータルサイトはとてもうれしい情報だと思います。期待しています。
- ・観光客全体に奄美文化とマナーを伝える1時間程のセミナー。毎日空港で開催。地元民と観光客とのコミュニケーションの練習もできる。(方言とか)。不安がなくなれば、お互いにもう少し歩み寄れると思う。
- ・ほーらしゃ券をプレスレット型のバーコードで精算できるタイプにしては？ ポケットークの貸し出し、写真付きの英語表記、観光バス外国人向け専用車など。
- ・交通、観光バスや移動がもっと便利にできるように。レンタカー以外でもまわれるように。キャッシュレス対応。トラブル対応。(日本側にも相談対応してくれる窓口があったら安心)

《問10》 このセミナーについて、またこの事業について、あるいは奄美の外国人受け入れについて、ご意見がありましたらお願いします。

- ・ポータルサイトの開設が楽しみです。
- ・また参加したいです。
- ・とてもいいセミナーでした。ありがとうございました。外国語のスマホ活用を考えています。
- ・外国語が出来なくても接客が出来ることを知り良かったです。
- ・島の一般の人たちにもこの事業が伝わるといいなと思いました。
- ・びびり感をもたず、接遇する努力も必要。こんご行政支援も必要かと。
- ・こういう機会を与えてくれましてありがとうございました。  
 谢谢您。We have a good time.Thank you very much!
- ・お店をやっていますが、昨年、台湾からのお客様が店頭をぞろぞろ歩いているのに、何も声がかけれませんでした。これはいろんな意味で何とかしなければと思ったのがきっかけです。
- ・テキスト内容もとても良いと思いました。ローズマリーさんの体験談など(外国人)も初めて聞けたので、参考になり、今後、私自身も外国人の立場、観光客になって接したいです。(自分から話しかけるなど)。コミュニケーションなどとれるように、少しでも英会話を学びたいです!!
  
- ・モデル観光地への研修プログラムなどがあれば良いなあとと思います。
- ・無料のインフォメーションセンターの充実があればと思います。
- ・オーバーツーリズムの対応に関して、どんな具体例があるのかぜひ知りたい。
- ・地方だとWi-Fiスポットがみつからなかったり、クレジットカードなどキャッシュレス対応がまだまだだと感じます。地方観光を盛り上げるためには、地域の人ももっとまき込んで取り組む必要があるかなと思います。
- ・外国船の入港時のボランティア募集の窓口を作って欲しい。街並みの景観に力を入れて欲しい。旗がひらめいている光景は美しいといえないのでは。すぐ汚れて見にくい。レストランの表示(フォーク、ナイフ)の看板を統一して掲げるようにしたらどうでしょうか。
- ・地元の業者スタッフや地元に住まれている方に対して、外国語の研修だけでなく、事業所の現場に実際に入ってもらい、一緒に仕事をしたり等、外国の方、言葉になれていく事が大切であり、言葉の壁を乗り越えるきっかけになると思う。公共交通機関の整備、使いやすさ。
  
- ・サイバー大学の勝さんのプロフィールと仕事の紹介をしてほしかった。彼の話をもっと聞きたかったです。
- ・声が小さい人がいて聞きづらい所があった。会場設営について…講師がプレゼンテーションをするのに動きづらそうで、机やパネルの配置は大切だと思った。
- ・このセミナーについて、このような状況に知見のある専門家が参加していないため、内容がうすく感じました。語学セミナーはあんまり意味がないと思います(普通に語学を勉強すればよいのでは?)
- ・ホームページの紹介がメインで、おもてなしについてはあまり参考にならず、自分でも予測できる範囲のものばかりで期待はずれだった。CIRを学びにきたわけではないので、時間をもったいなかったですが、どんどんいろんな企画をして観光地奄美でくらせるようになったらいいなと思う(自然が残る世界遺産がほこれるような)

以上