

外国人買い物客 実態調査アンケート 集計結果報告書

平成 28 年 1 月

 東京商工会議所
世田谷支部

目 次

1. 調査目的	1
2. 調査主体	1
3. アンケート調査の概要	1
(1) 調査期間	1
(2) 調査方法	1
(3) 調査対象	1
(4) 配布数及び有効回答数	1
4. アンケート調査結果	2
(1) 回答店舗(企業)の概要	2
(2) アンケート集計結果	6
問1 ここ1年間に外国人買い物客は来店されましたか。	7
問2 ここ1年間の外国人買い物客の来店頻度をお聞きます。	9
問3 外国人買い物客のここ1年間の1か月平均来店人数をお聞きます。	12
問4 外国人買い物客のここ1年間の1か月最多来店人数をお聞きます。	14
問5 1年前と比較した外国人の来店人数の増減とその理由をお聞きます。	16
問6 外国人買い物客の観光客、地元住民の比率をお尋ねします。	20
問7 外国人買い物客の国籍(出身国)はどちらですか。	25
問8 最近増加している外国人買い物客の国籍はどちらですか。	28
問9 外国人買い物客が使っている言語をお尋ねします。	32
問10 最近、外国人買い物客に売れている商品(メニュー・サービス)があればお聞 かしてください。	36
問11 外国人買い物客(観光客/地元住民)の来店を希望しますか。理由もお聞か してください。	38
問12 外国人買い物客の誘客への対応状況をお聞きます。	44
問13 前問(問12)の選択肢以外に、貴社(貴店)での外国人買い物客の誘客に向け た取り組みがあればお教えてください。	56
問14 外国人買い物客の誘客に必要と思われる環境整備等についてお尋ねします。	57
5. 参考資料	65
(1) 外国人買い物客実態調査委員会 委員名簿	65
(2) アンケート調査票	66
(3) 調査依頼状	70
(4) 送付用封筒	71
(5) 返信用封筒	72

1. 調査目的

2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、東京を訪れる外国人観光客数は年々増加しており、世田谷区内でも外国人観光客等が区内商店街など小売店に買い物に訪れる機会が増えているほか、区内の外国人居住者数は15,000人を超える（世田谷区ホームページ「世田谷区全域の人口と世帯」より）など、増加傾向にある。一方、区内の小規模小売店における外国人買い物客に対応可能な施設や人材はまだ少なく、せっかく外国人買い物客が来店しても外国語が話せず、意思疎通が図れないことから、十分な対応が出来ないため商売に結び付いていないケースも散見される。

そこで、世田谷区や世田谷区商店街連合会、世田谷区内の大学と連携して、区内の小規模小売店を対象に、来店する外国人買い物客を迎え入れるにあたり、現在抱えている問題や障壁となっている課題等について、アンケート調査を実施し、次のステップに繋げるための実態を把握することを目的とする。

2. 調査主体

東京商工会議所世田谷支部 外国人買い物客実態調査実行委員会

3. アンケート調査の概要

(1) 調査期間

平成27年7月7日～平成27年7月31日

(2) 調査方法

郵送による配布、郵送による回収

(3) 調査対象

小売業、飲食業、不動産業、サービス業（洗濯、理容、美容、浴場、宿泊施設、娯楽施設、その他）を営む世田谷区内事業者

※店舗を構え外国人買い物客に接客する機会があると思われる業種を選定

(4) 配布数及び有効回答数

配布件数 : 3,066 件

有効回答数 : 330 件（有効回答率 10.8%）

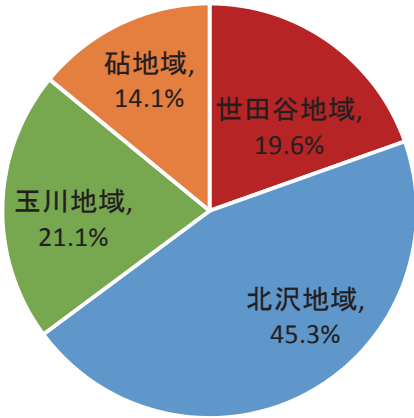
4. アンケート調査結果

(1) 回答店舗(企業)の概要

＜所在地＞

・地域別

	世田谷地域	北沢地域	玉川地域	砧地域	総計
回答者数	64	148	69	46	327
割合	19.6%	45.3%	21.1%	14.1%	100.0%



地域の分類

世田谷地域	北沢地域	玉川地域	砧地域
桜丘 1～4丁目、5丁目1～37番地	上北沢 1～5丁目	上用賀 1～6丁目	北鳥山 1～9丁目
経堂 4丁目1～11番地 5丁目1～30番地	桜上水 1～5丁目	用賀 1～4丁目	南鳥山 1～6丁目
桜 1～3丁目	赤堤 1～5丁目	瀬田 1～5丁目	給田 1～5丁目
弦巻 1～5丁目	船橋 5丁目	玉川 1～4丁目	上祖師谷 1～7丁目
新町 3丁目9～16、27～30番地	経堂 1～3丁目、4丁目12番地以降 5丁目31番地以降	上野毛 1～4丁目	粕谷 1～4丁目
駒沢 1丁目3～6、13,16,17番地、2,3丁目	松原 1～6丁目	中町 1～5丁目	八幡山 1～3丁目
上馬 1～5丁目	宮坂 1丁目16番地以降、2,3丁目	野毛 1～3丁目	祖師谷 1～6丁目
若林 1,3,4丁目、2丁目1～36番地 5丁目(21～24番地を除く)	豪徳寺 1,2丁目	桜新町 1, 2丁目	千歳台 1～6丁目
太子堂 1～5丁目	羽根木 1,2丁目	深沢 1～8丁目 1,2丁目、3丁目(9～16、27～30番地を除く)	船橋 1～4丁目、6,7丁目
三宿 1,2丁目	梅丘 1～3丁目	新町 1～2丁目 3丁目(9～16、27～30番地を除く)	成城 1～9丁目
池尻 1～3丁目	代田 1～6丁目	駒沢 1丁目(3～6、13,16,17番地を除く) 4,5丁目	砧 1～8丁目
三軒茶屋 1,2丁目	大原 1,2丁目	駒沢公園 全域	喜多見 1～9丁目
野沢 1～4丁目	北沢 1～5丁目	等々力 1～8丁目	大蔵 1～6丁目
下馬 1～6丁目	代沢 1～5丁目	玉堤 1～2丁目	岡本 1～3丁目
世田谷 1～4丁目	池尻 4丁目	尾山台 1～3丁目	鎌田 1～4丁目
宮坂 1丁目1～15番地	若林 2丁目37～41番地 5丁目21～24番地	奥沢 1～8丁目	宇奈根 1～3丁目
		玉川田園調布 1,2丁目	砧公園 全域
		東玉川 1,2丁目	桜丘 5丁目38番地以降
		玉川台 1,2丁目	

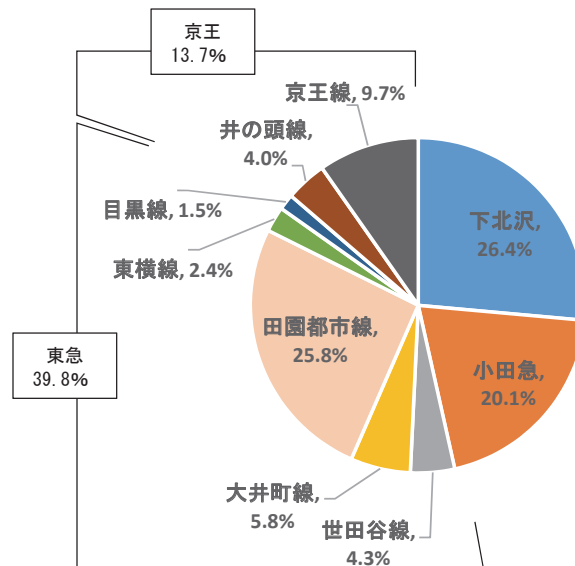
※ 本報告書における「地域の分類」は、世田谷区商店街連合会が定めている「4つの地域」の名称を使用する。

また、世田谷区の行政地域としての鳥山地域は「砧地域」に含有される。

・路線別

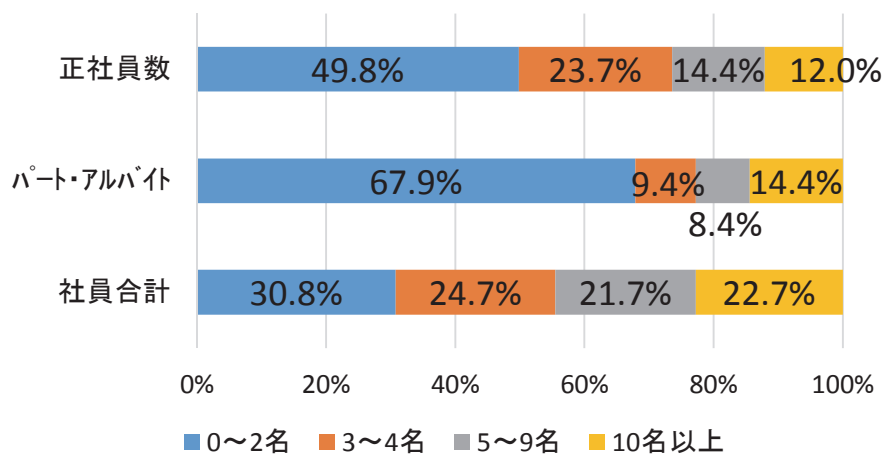
	最寄駅の鉄道路線											総計
	下北沢	小田急	東急						京王			
			世田谷線	大井町線	田園都市線	東横線	目黒線	計	井の頭線	京王線	計	
回答数	87	66	14	19	85	8	5	131	13	32	45	329
割合	26.4%	20.1%	4.3%	5.8%	25.8%	2.4%	1.5%	39.8%	4.0%	9.7%	13.7%	100.0%

※ 下北沢のみ、「駅」として計上する。



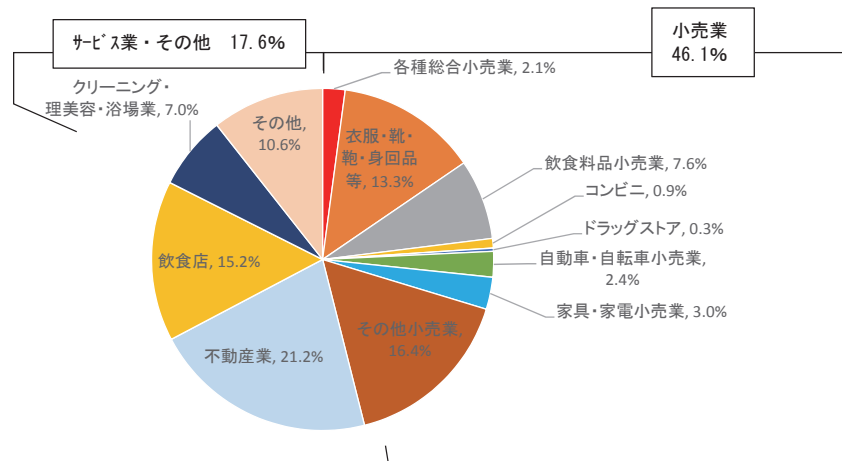
<従業員数>

		0～2名	3～4名	5～9名	10名以上	総計
回答者数	正社員数	149	71	43	36	299
	パート・アルバイト	203	28	25	43	299
	社員合計	92	74	65	68	299
割合	正社員数	49.8%	23.7%	14.4%	12.0%	100.0%
	パート・アルバイト	67.9%	9.4%	8.4%	14.4%	100.0%
	社員合計	30.8%	24.7%	21.7%	22.7%	100.0%



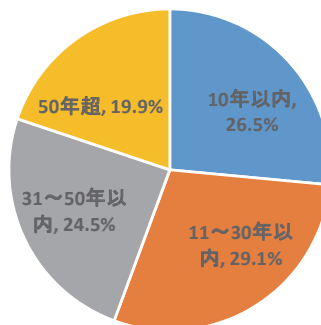
<業種>

	小売業									不動産業	飲食店	サービス・その他				総計
	各種総合小売業	衣服・靴・鞣・身回品等	飲食料品小売業	コンビニ	ドラッグストア	自動車・自転車小売業	家具・家電小売業	その他小売業	計			理美容・浴場業・クリーニング・その他	計			
回答者数	7	44	25	3	1	8	10	54	152	70	50	23	35	58	330	
割合	2.1%	13.3%	7.6%	0.9%	0.3%	2.4%	3.0%	16.4%	46.1%	21.2%	15.2%	7.0%	10.6%	17.6%	100.0%	



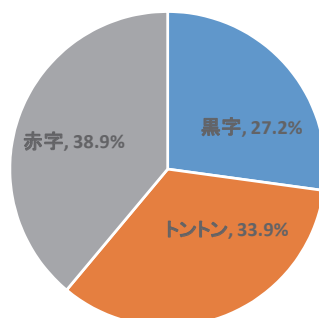
<創業年数>

	10年以内	11～30年以内	31～50年以内	50年超	総計
回答者数	80	88	74	60	302
割合	26.5%	29.1%	24.5%	19.9%	100.0%



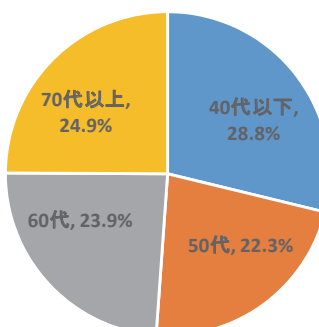
＜直近決済の状況＞

	黒字	トントン	赤字	総計
回答者数	81	101	116	298
割合	27.2%	33.9%	38.9%	100.0%



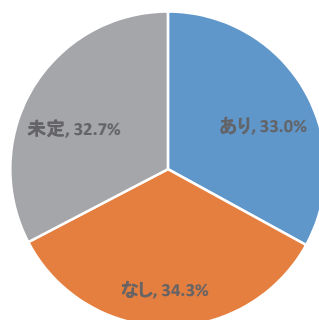
＜社長の年齢＞

	40代以下	50代	60代	70代以上	総計
回答者数	89	69	74	77	309
割合	28.8%	22.3%	23.9%	24.9%	100.0%



＜後継者の有無＞

	あり	なし	未定	総計
回答者数	100	104	99	303
割合	33.0%	34.3%	32.7%	100.0%



(2) アンケート集計結果

以下に、アンケートの集計結果を取りまとめた。取りまとめ方法は、単純集計の他にアンケート結果の傾向について詳細に調べるために、回答店舗（企業）の属性ごとにクロス集計を行った。

クロス集計軸	詳細
路線別	下北沢、小田急、東急、京王 (鉄道会社ごとに集計した。但し、下北沢については、回答数が多いこと、複数の鉄道会社が乗り入れていることから、別途計上)
地域別	世田谷地域、北沢地域、玉川地域、砧地域
従業員数別	0～2 人、3～4 人、5～9 人、10 人以上（正社員、パート・アルバイト、合計別）
業種別	小売業、飲食業、不動産業、サービス業・その他
創業年数別	10 年以内、11～30 年以内、31～50 年以内、50 年超
直近決算状況別	黒字、トントン、赤字
社長の年齢	40 代以下、50 代、60 代、70 代以上
後継者の有無	あり、なし、未定
外国人買い物客の観光客/地元住民比率	観光客 10%以下、観光客 10%超（問 6 の結果より設定）

※ 本報告書における「地域の分類」は、世田谷区商店街連合会が定めている「4 つの地区」の名称を使用する。また、世田谷区の行政地域としての鳥山地域は「砧地域」に含有される。

問1. ここ1年間に外国人買い物客は来店されましたか。

全体

ここ1年間の外国人買い物客の来店実績については、209件（64.5%）の店舗が来店したと回答した。

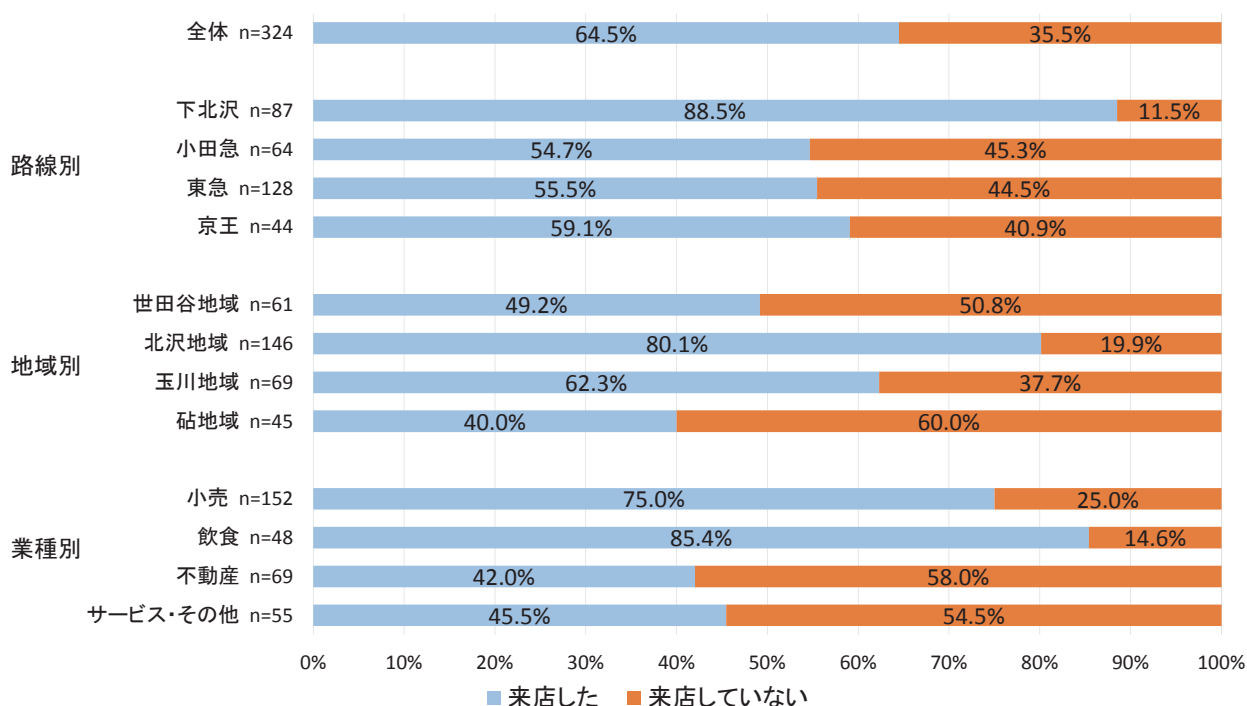
属性別

外国人買い物客の来店実績を回答店舗（企業）の属性別に見ると、地域（路線別、地域別）と業種（業種別）で顕著な違いが認められた。

路線別では、ここ1年間の外国人買い物客が「来店した」と回答した店舗（企業）の割合は、下北沢駅が88.5%と最も高く、下北沢駅を除く他の路線エリアを大きく上回る結果となっている。地域別でも北沢地域の店舗（企業）の「来店した」が80.1%と他地域を圧倒しており、下北沢駅周辺の地域において外国人買い物客の来店が多いことがわかった。

また、業種別では、「来店した」の割合は、飲食業（85.4%）と小売業（75.0%）が不動産業（42.0%）、サービス業・その他（45.5%）を大きく上回る結果となっている。

	来店した	来店していない	計
回答数	209	115	324
割合	64.5%	35.5%	100.0%



店舗(企業)の属性別集計結果

			来店した	来店して いない	計	来店した	来店して いない	計
単純集計結果			209	115	324	64.5%	35.5%	100.0%
路線別		下北沢	77	10	87	88.5%	11.5%	100.0%
		小田急	35	29	64	54.7%	45.3%	100.0%
		東急	71	57	128	55.5%	44.5%	100.0%
		京王	26	18	44	59.1%	40.9%	100.0%
		総計	209	114	323	64.7%	35.3%	100.0%
地域別		世田谷地域	30	31	61	49.2%	50.8%	100.0%
		北沢地域	117	29	146	80.1%	19.9%	100.0%
		玉川地域	43	26	69	62.3%	37.7%	100.0%
		砧地域	18	27	45	40.0%	60.0%	100.0%
		総計	208	113	321	64.8%	35.2%	100.0%
従業員 数別	正社員	0～2名	88	60	148	59.5%	40.5%	100.0%
		3～4名	49	20	69	71.0%	29.0%	100.0%
		5～9名	28	13	41	68.3%	31.7%	100.0%
		10名以上	24	11	35	68.6%	31.4%	100.0%
		総計	189	104	293	64.5%	35.5%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	119	80	199	59.8%	40.2%	100.0%
		3～4名	23	5	28	82.1%	17.9%	100.0%
		5～9名	16	7	23	69.6%	30.4%	100.0%
		10名以上	31	12	43	72.1%	27.9%	100.0%
		総計	189	104	293	64.5%	35.5%	100.0%
	従業員合計	0～2名	44	47	91	48.4%	51.6%	100.0%
		3～4名	50	23	73	68.5%	31.5%	100.0%
		5～9名	50	13	63	79.4%	20.6%	100.0%
		10名以上	45	21	66	68.2%	31.8%	100.0%
		総計	189	104	293	64.5%	35.5%	100.0%
業種別		小売	114	38	152	75.0%	25.0%	100.0%
		飲食	41	7	48	85.4%	14.6%	100.0%
		不動産	29	40	69	42.0%	58.0%	100.0%
		サービス・その他	25	30	55	45.5%	54.5%	100.0%
		総計	209	115	324	64.5%	35.5%	100.0%
創業年数別		10年以内	57	23	80	71.3%	28.8%	100.0%
		11～30年以内	57	29	86	66.3%	33.7%	100.0%
		31～50年以内	42	30	72	58.3%	41.7%	100.0%
		50年超	36	23	59	61.0%	39.0%	100.0%
		総計	192	105	297	64.6%	35.4%	100.0%
直近決算状況		黒字	56	25	81	69.1%	30.9%	100.0%
		トントン	66	33	99	66.7%	33.3%	100.0%
		赤字	67	47	114	58.8%	41.2%	100.0%
		総計	189	105	294	64.3%	35.7%	100.0%
社長の年齢層別		40代以下	64	24	88	72.7%	27.3%	100.0%
		50代	41	26	67	61.2%	38.8%	100.0%
		60代	41	32	73	56.2%	43.8%	100.0%
		70代以上	48	28	76	63.2%	36.8%	100.0%
		総計	194	110	304	63.8%	36.2%	100.0%
後継者の有無別		有り	66	33	99	66.7%	33.3%	100.0%
		なし	60	41	101	59.4%	40.6%	100.0%
		未定	66	32	98	67.3%	32.7%	100.0%
		総計	192	106	298	64.4%	35.6%	100.0%
観光客・地元住民 比率別		観光10%以下	116		116	100.0%	0.0%	100.0%
		観光10%超	69		69	100.0%	0.0%	100.0%
		総計	185		185	100.0%	0.0%	100.0%

問2. ここ1年間の外国人買い物客の来店頻度をお聞きます。(問 1 で「来店した」人のみ回答)

全体

ここ1年間の外国人買い物客の来店頻度は、「1 か月に1 度程」と回答した店舗（企業）が最も多く、全体の 20.4%を占めているが、「毎日」と「2～3 日に一度程」がそれぞれ 17.4%、「1 週間に一度程」が 14.9%となっており、約半数の店舗（企業）において、1 週間に一度以上の頻度で外国人買い物客が来店していると回答している。

属性別

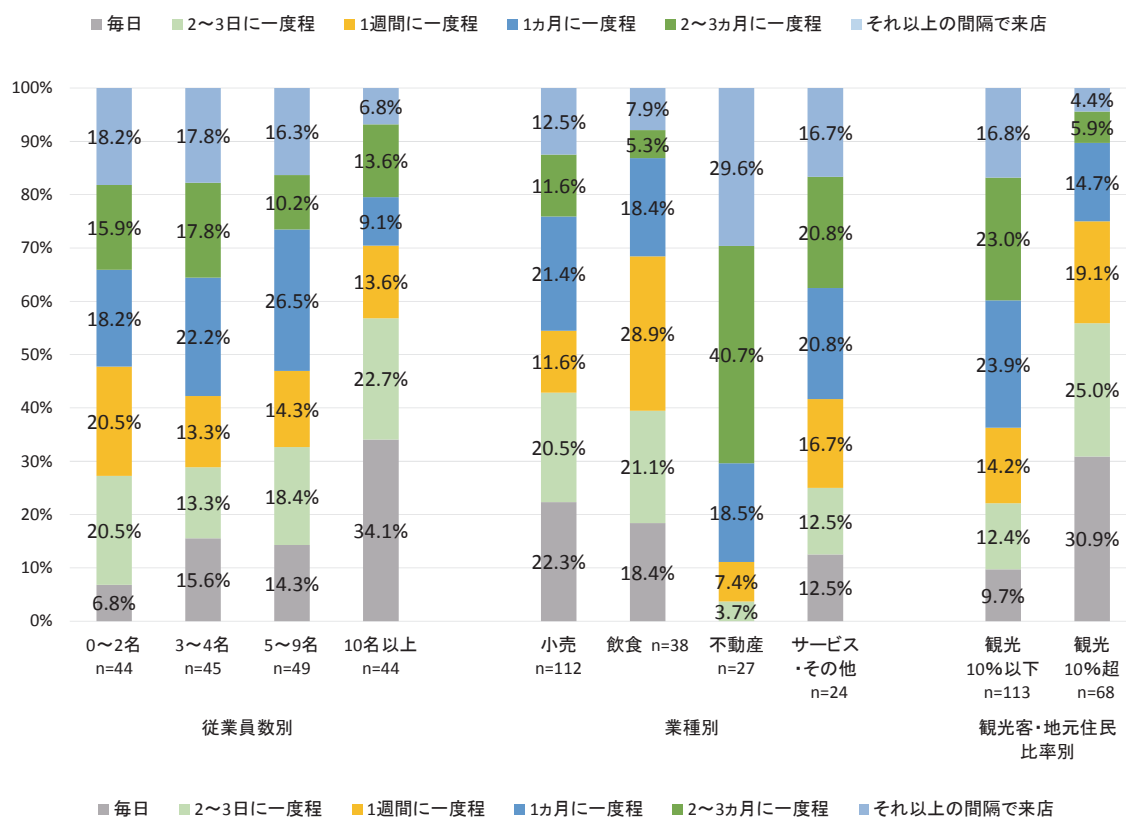
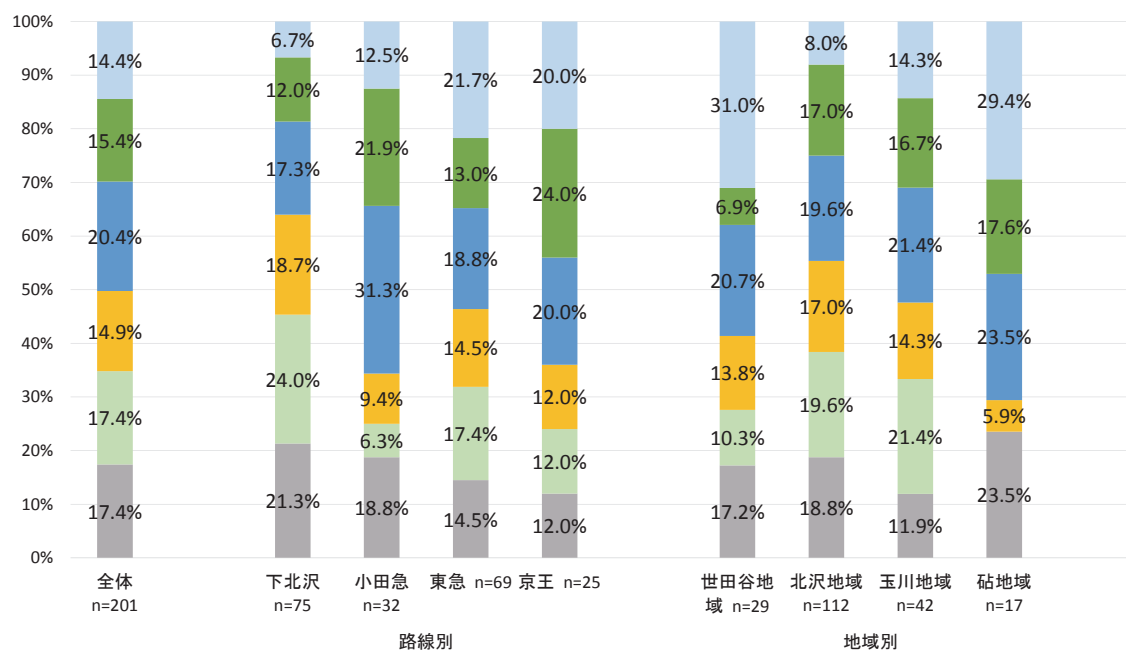
外国人買い物客の来店頻度を回答店舗（企業）の属性別に見ると、地域（路線別、地域別）と従業員数別、業種別、観光客と地元住民比率別で顕著な違いが認められた。

路線別では、1 週間に一度以上の頻度で外国人買い物客が来店すると回答した店舗の割合が最も高いのは下北沢駅（64.0%）であり、他の鉄道会社と 17 ポイント以上の差が生じており、地域別に見ても、下北沢駅を抱える北沢地域（55.4%）が最も割合が高い結果となっている。

従業員数別では、10 名以上の規模の大きい店舗（企業）で 1 週間に一度以上の頻度で外国人買い物客が来店すると回答した店舗の割合が最も高く（70.4%）、特に「毎日」は 34.1%となっており、大型スーパーなどの規模の大きい店舗に外国人買物客が頻繁に訪れていることがうかがえる。

観光客と地元住民の比率別では、観光客 10%超と回答した店舗の場合、1 週間に一度以上の頻度で外国人買い物客が来店すると回答した割合が 75.0%であるのに対し、観光客 10%以下の店舗では 36.3%と大きく下回っていることから、観光客 10%超と回答した店舗より、来店頻度が少ないことがうかがえる。

	毎日	2～3日に 一度程	1週間に 一度程	1ヵ月に 一度程	2～3ヵ月に一 度程	それ以上の 間隔で来店	計
回答数	35	35	30	41	31	29	201
割合	17.4%	17.4%	14.9%	20.4%	15.4%	14.4%	100.0%



店舗(企業)の属性別集計結果

		毎日	2 ～ 3 日に 一度 程	1 週 間 に 一 度 程	1 カ 月 に 一 度 程	2 ～ 3 カ 月 に 一 度 程	それ 以上 の 間 隔 で 来 店	計	毎日	2 ～ 3 日に 一度 程	1 週 間 に 一 度 程	1 カ 月 に 一 度 程	2 ～ 3 カ 月 に 一 度 程	それ 以上 の 間 隔 で 来 店	計	
単純集計結果		35	35	30	41	31	29	201	17.4%	17.4%	14.9%	20.4%	15.4%	14.4%	100.0%	
路線別	下北沢	16	18	14	13	9	5	75	21.3%	24.0%	18.7%	17.3%	12.0%	6.7%	100.0%	
	小田急	6	2	3	10	7	4	32	18.8%	6.3%	9.4%	31.3%	21.9%	12.5%	100.0%	
	東急	10	12	10	13	9	15	69	14.5%	17.4%	14.5%	18.8%	13.0%	21.7%	100.0%	
	京王	3	3	3	5	6	5	25	12.0%	12.0%	12.0%	20.0%	24.0%	20.0%	100.0%	
	総計	35	35	30	41	31	29	201	17.4%	17.4%	14.9%	20.4%	15.4%	14.4%	100.0%	
地域別	世田谷地域	5	3	4	6	2	9	29	17.2%	10.3%	13.8%	20.7%	6.9%	31.0%	100.0%	
	北沢地域	21	22	19	22	19	9	112	18.8%	19.6%	17.0%	19.6%	17.0%	8.0%	100.0%	
	玉川地域	5	9	6	9	7	6	42	11.9%	21.4%	14.3%	21.4%	16.7%	14.3%	100.0%	
	砧地域	4		1	4	3	5	17	23.5%	0.0%	5.9%	23.5%	17.6%	29.4%	100.0%	
	総計	35	34	30	41	31	29	200	17.5%	17.0%	15.0%	20.5%	15.5%	14.5%	100.0%	
従業員数別	正社員	0～2名	17	14	15	17	11	12	86	19.8%	16.3%	17.4%	19.8%	12.8%	14.0%	100.0%
		3～4名	5	7	9	9	9	7	46	10.9%	15.2%	19.6%	19.6%	15.2%	100.0%	
		5～9名	4	5	2	7	3	6	27	14.8%	18.5%	7.4%	25.9%	11.1%	22.2%	100.0%
		10名以上	6	8	2	2	3	2	23	26.1%	34.8%	8.7%	8.7%	13.0%	8.7%	100.0%
		総計	32	34	28	35	26	27	182	17.6%	18.7%	15.4%	19.2%	14.3%	14.8%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	11	20	16	25	18	23	113	9.7%	17.7%	14.2%	22.1%	15.9%	20.4%	100.0%
		3～4名	5	5	3	6	1	2	22	22.7%	22.7%	13.6%	27.3%	4.5%	9.1%	100.0%
		5～9名	4	2	4	3	3		16	25.0%	12.5%	25.0%	18.8%	18.8%	0.0%	100.0%
		10名以上	12	7	5	1	4	2	31	38.7%	22.6%	16.1%	3.2%	12.9%	6.5%	100.0%
		総計	32	34	28	35	26	27	182	17.6%	18.7%	15.4%	19.2%	14.3%	14.8%	100.0%
	従業員合計	0～2名	3	9	9	8	7	8	44	6.8%	20.5%	20.5%	18.2%	15.9%	18.2%	100.0%
		3～4名	7	6	6	10	8	8	45	15.6%	13.3%	13.3%	22.2%	17.8%	17.8%	100.0%
		5～9名	7	9	7	13	5	8	49	14.3%	18.4%	14.3%	26.5%	10.2%	16.3%	100.0%
		10名以上	15	10	6	4	6	3	44	34.1%	22.7%	13.6%	9.1%	13.6%	6.8%	100.0%
		総計	32	34	28	35	26	27	182	17.6%	18.7%	15.4%	19.2%	14.3%	14.8%	100.0%
業種別	小売	25	23	13	24	13	14	112	22.3%	20.5%	11.6%	21.4%	11.6%	12.5%	100.0%	
	飲食	7	8	11	7	2	3	38	18.4%	21.1%	28.9%	18.4%	5.3%	7.9%	100.0%	
	不動産		1	2	5	11	8	27	0.0%	3.7%	7.4%	18.5%	40.7%	29.6%	100.0%	
	サービス・その他	3	3	4	5	5	4	24	12.5%	12.5%	16.7%	20.8%	20.8%	16.7%	100.0%	
	総計	35	35	30	41	31	29	201	17.4%	17.4%	14.9%	20.4%	15.4%	14.4%	100.0%	
創業年数別	10年以内	9	7	11	12	8	9	56	16.1%	12.5%	19.6%	21.4%	14.3%	16.1%	100.0%	
	11～30年以内	9	11	3	13	13	5	54	16.7%	20.4%	5.6%	24.1%	24.1%	9.3%	100.0%	
	31～50年以内	7	8	8	4	5	7	39	17.9%	20.5%	20.5%	10.3%	12.8%	17.9%	100.0%	
	50年超	6	6	7	9	3	5	36	16.7%	16.7%	19.4%	25.0%	8.3%	13.9%	100.0%	
	総計	31	32	29	38	29	26	185	16.8%	17.3%	15.7%	20.5%	15.7%	14.1%	100.0%	
直近決算状況	黒字	9	8	7	14	8	9	55	16.4%	14.5%	12.7%	25.5%	14.5%	16.4%	100.0%	
	トントン	11	15	13	9	11	5	64	17.2%	23.4%	20.3%	14.1%	17.2%	7.8%	100.0%	
	赤字	9	11	10	13	7	14	64	14.1%	17.2%	15.6%	20.3%	10.9%	21.9%	100.0%	
	総計	29	34	30	36	26	28	183	15.8%	18.6%	16.4%	19.7%	14.2%	15.3%	100.0%	
社長の年齢層別	40代以下	9	9	9	13	12	10	62	14.5%	14.5%	14.5%	21.0%	19.4%	16.1%	100.0%	
	50代	5	13	7	8	3	4	40	12.5%	32.5%	17.5%	20.0%	7.5%	10.0%	100.0%	
	60代	8	4	5	10	6	8	41	19.5%	9.8%	12.2%	24.4%	14.6%	19.5%	100.0%	
	70代以上	6	9	9	7	5	7	43	14.0%	20.9%	20.9%	16.3%	11.6%	16.3%	100.0%	
	総計	28	35	30	38	26	29	186	15.1%	18.8%	16.1%	20.4%	14.0%	15.6%	100.0%	
後継者の有無別	有り	11	12	13	11	4	11	62	17.7%	19.4%	21.0%	17.7%	6.5%	17.7%	100.0%	
	なし	5	9	9	17	6	12	58	8.6%	15.5%	15.5%	29.3%	10.3%	20.7%	100.0%	
	未定	13	14	8	7	17	6	65	20.0%	21.5%	12.3%	10.8%	26.2%	9.2%	100.0%	
	総計	29	35	30	35	27	29	185	15.7%	18.9%	16.2%	18.9%	14.6%	15.7%	100.0%	
観光客・地元住民比率別	観光10%以下	11	14	16	27	26	19	113	9.7%	12.4%	14.2%	23.9%	23.0%	16.8%	100.0%	
	観光10%超	21	17	13	10	4	3	68	30.9%	25.0%	19.1%	14.7%	5.9%	4.4%	100.0%	
	総計	32	31	29	37	30	22	181	17.7%	17.1%	16.0%	20.4%	16.6%	12.2%	100.0%	

問3. 外国人買い物客のここ1年間の1か月平均来店人数をお聞きます。(問1で「来店した」人のみ回答)

全体

ここ1年間の外国人買い物客の1か月平均の来店人数は、「来店した」と回答した店舗では平均23.7人/月の来店があった。来店人数を分類すると、「1～5人/月以下」の回答が最も多く、全体の40.2%を占め、「1人未満/月」を合わせた5人/月以下では50.5%となっており、世田谷区内の店舗（企業）全体で見ると、外国人買い物客の来店数が比較的少ないことがわかった。

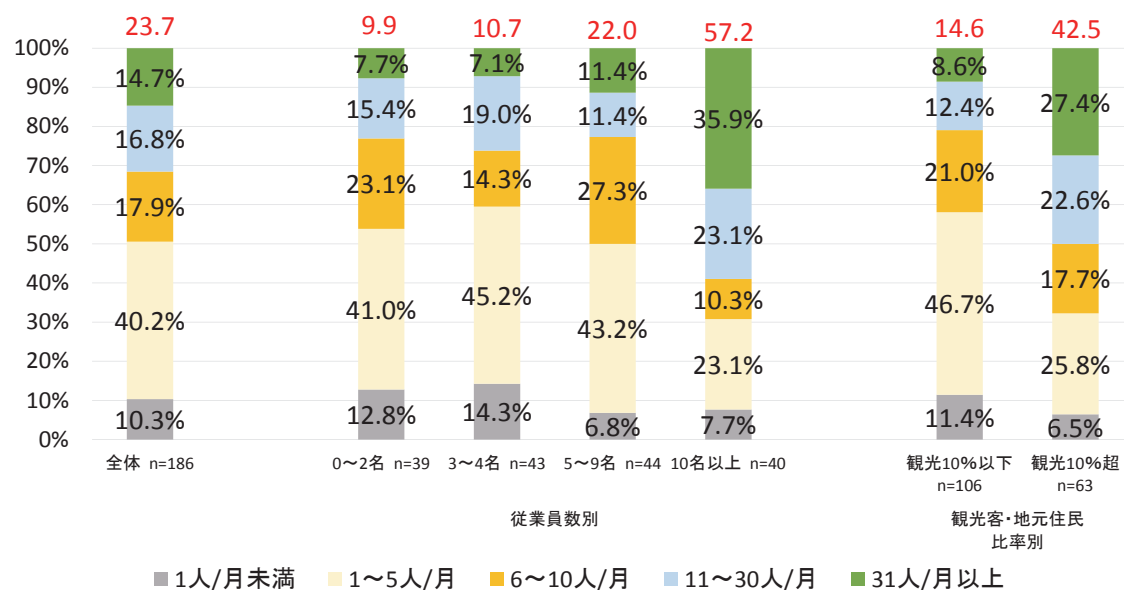
属性別

外国人買い物客のここ1年間の1か月平均来店人数を回答店舗（企業）の属性別に見ると、従業員数別、観光客と地元住民比率別で顕著な違いが認められた。

従業員数別では、従業員数10名以上の規模の大きい店舗（企業）で、「31人/月以上」の割合が35.9%と高く、平均来店人数も57.2人/月と他を圧倒している。

観光客と地元住民の比率別では、観光客10%以下と回答した店舗（企業）で月平均の来店人数の平均が14.6人/月であるのに対し、観光客10%超の店舗（企業）は42.5人/月と10%以下の3倍近い来店数となっている。また、観光10%超の店舗（企業）では、「31人/月以上」(27.4%)と「11～30人/月」(22.6%)の合計が50.0%と観光客10%以下の21.0%と比べ大幅に上回る結果となっている。

	1人/月未満	1～5人/月	6～10人/月	11～30人/月	31人/月以上	計	平均値
回答数	19	74	33	31	27	184	23.7
割合	10.3%	40.2%	17.9%	16.8%	14.7%	100.0%	—



※グラフ上の赤字数字は月平均来店人数

店舗(企業)の属性別集計結果

		1人/月 未満	1～5 人/月	6～10 人/月	11～30 人/月	31人/ 月以上	計	1人/月 未満	1～5 人/月	6～10 人/月	11～30 人/月	31人/月 以上	計	平均値	
単純集計結果		19	74	33	31	27	184	10.3%	40.2%	17.9%	16.8%	14.7%	100.0%	23.7	
路線別	下北沢	3	24	14	11	12	64	4.7%	37.5%	21.9%	17.2%	18.8%	100.0%	26.3	
	小田急	4	18	3	2	5	32	12.5%	56.3%	9.4%	6.3%	15.6%	100.0%	31.8	
	東急	7	24	12	14	7	64	10.9%	37.5%	18.8%	21.9%	10.9%	100.0%	15.4	
	京王	5	8	4	4	3	24	20.8%	33.3%	16.7%	16.7%	12.5%	100.0%	28.1	
	総計	19	74	33	31	27	184	10.3%	40.2%	17.9%	16.8%	14.7%	100.0%	23.7	
地域別	世田谷地域	4	10	4	5	3	26	15.4%	38.5%	15.4%	19.2%	11.5%	100.0%	13.1	
	北沢地域	10	39	20	15	16	100	10.0%	39.0%	20.0%	15.0%	16.0%	100.0%	26.9	
	玉川地域	3	15	8	10	4	40	7.5%	37.5%	20.0%	25.0%	10.0%	100.0%	16.9	
	砧地域	2	9	1	1	4	17	11.8%	52.9%	5.9%	5.9%	23.5%	100.0%	38.1	
	総計	19	73	33	31	27	183	10.4%	39.9%	18.0%	16.9%	14.8%	100.0%	23.8	
従業員数別	正社員	0～2名	9	29	15	12	77	11.7%	37.7%	19.5%	15.6%	15.6%	100.0%	20.0	
		3～4名	3	18	9	9	43	7.0%	41.9%	20.9%	20.9%	9.3%	100.0%	21.1	
		5～9名	2	13	6	2	24	8.3%	54.2%	25.0%	8.3%	4.2%	100.0%	18.2	
		10名以上	3	3	1	5	8	20	15.0%	15.0%	5.0%	25.0%	40.0%	100.0%	57.5
		総計	17	63	31	28	25	164	10.4%	38.4%	18.9%	17.1%	15.2%	100.0%	24.6
	パート・アルバイト	0～2名	14	46	20	15	9	104	13.5%	44.2%	19.2%	14.4%	8.7%	100.0%	15.1
		3～4名	1	8	5	3	3	20	5.0%	40.0%	25.0%	15.0%	15.0%	100.0%	17.0
		5～9名		5	5	2	2	14	0.0%	35.7%	35.7%	14.3%	14.3%	100.0%	32.6
		10名以上	2	4	1	8	11	26	7.7%	15.4%	3.8%	30.8%	42.3%	100.0%	64.3
		総計	17	63	31	28	25	164	10.4%	38.4%	18.9%	17.1%	15.2%	100.0%	24.6
	従業員合計	0～2名	5	16	9	6	3	39	12.8%	41.0%	23.1%	15.4%	7.7%	100.0%	9.9
		3～4名	6	19	6	8	3	42	14.3%	45.2%	14.3%	19.0%	7.1%	100.0%	10.7
		5～9名	3	19	12	5	5	44	6.8%	43.2%	27.3%	11.4%	11.4%	100.0%	22.0
		10名以上	3	9	4	9	14	39	7.7%	23.1%	10.3%	23.1%	35.9%	100.0%	57.2
		総計	17	63	31	28	25	164	10.4%	38.4%	18.9%	17.1%	15.2%	100.0%	24.6
業種別	小売	8	36	19	13	20	96	8.3%	37.5%	19.8%	13.5%	20.8%	100.0%	34.3	
	飲食	2	10	9	11	6	38	5.3%	26.3%	23.7%	28.9%	15.8%	100.0%	18.4	
	不動産	8	13	2	2	1	26	30.8%	50.0%	7.7%	7.7%	3.8%	100.0%	7.6	
	サービス・その他	1	15	3	5		24	4.2%	62.5%	12.5%	20.8%	0.0%	100.0%	7.2	
	総計	19	74	33	31	27	184	10.3%	40.2%	17.9%	16.8%	14.7%	100.0%	23.7	
創業年数別	10年以内	6	20	13	7	7	53	11.3%	37.7%	24.5%	13.2%	13.2%	100.0%	22.0	
	11～30年以内	6	19	6	10	6	47	12.8%	40.4%	12.8%	21.3%	12.8%	100.0%	18.0	
	31～50年以内	5	14	3	6	9	37	13.5%	37.8%	8.1%	16.2%	24.3%	100.0%	40.6	
	50年超	2	13	7	7	4	33	6.1%	39.4%	21.2%	21.2%	12.1%	100.0%	14.1	
	総計	19	66	29	30	26	170	11.2%	38.8%	17.1%	17.6%	15.3%	100.0%	23.4	
直近決算状況	黒字	7	19	9	6	7	48	14.6%	39.6%	18.8%	12.5%	14.6%	100.0%	23.5	
	トントン	5	20	14	11	14	64	7.8%	31.3%	21.9%	17.2%	21.9%	100.0%	30.4	
	赤字	7	25	9	10	5	56	12.5%	44.6%	16.1%	17.9%	8.9%	100.0%	18.1	
	総計	19	64	32	27	26	168	11.3%	38.1%	19.0%	16.1%	15.5%	100.0%	24.3	
社長の年齢層別	40代以下	7	24	12	7	7	57	12.3%	42.1%	21.1%	12.3%	12.3%	100.0%	23.7	
	50代	3	11	8	8	6	36	8.3%	30.6%	22.2%	22.2%	16.7%	100.0%	34.8	
	60代	7	14	6	4	5	36	19.4%	38.9%	16.7%	11.1%	13.9%	100.0%	18.3	
	70代以上	2	21	6	6	8	43	4.7%	48.8%	14.0%	14.0%	18.6%	100.0%	18.4	
	総計	19	70	32	25	26	172	11.0%	40.7%	18.6%	14.5%	15.1%	100.0%	23.6	
後継者の有無別	有り	6	20	10	9	11	56	10.7%	35.7%	17.9%	16.1%	19.6%	100.0%	23.6	
	なし	6	29	8	6	5	54	11.1%	53.7%	14.8%	11.1%	9.3%	100.0%	11.6	
	未定	7	19	15	10	9	60	11.7%	31.7%	25.0%	16.7%	15.0%	100.0%	32.7	
	総計	19	68	33	25	25	170	11.2%	40.0%	19.4%	14.7%	14.7%	100.0%	23.0	
観光客・地元住民 比率別	観光10%以下	12	49	22	13	9	105	11.4%	46.7%	21.0%	12.4%	8.6%	100.0%	14.6	
	観光10%超	4	16	11	14	17	62	6.5%	25.8%	17.7%	22.6%	27.4%	100.0%	42.5	
	総計	16	65	33	27	26	167	9.6%	38.9%	19.8%	16.2%	15.6%	100.0%	25.0	

問4. 外国人買い物客のここ1年間の1か月最多来店人数をお聞きます。(問1で「来店した」人のみ回答)

全体

ここ1年間の外国人買い物客の1か月の最多来店人数は、「来店した」と回答した店舗では平均 30.6 人/月の来店があった。問3の平均来店人数(23.7 人/月)と比較すると、1.3 倍となっている。

来店人数を階層別に分類して問3の平均来店人数と比較してみると、「10 人/月以下」の階層で回答割合が約 10% 低く、「11 人/月以上」で回答割合が約 10% 多くなっており、月ごとの1店舗(企業)当りの外国人買い物客の来店数に波があることが認められた。

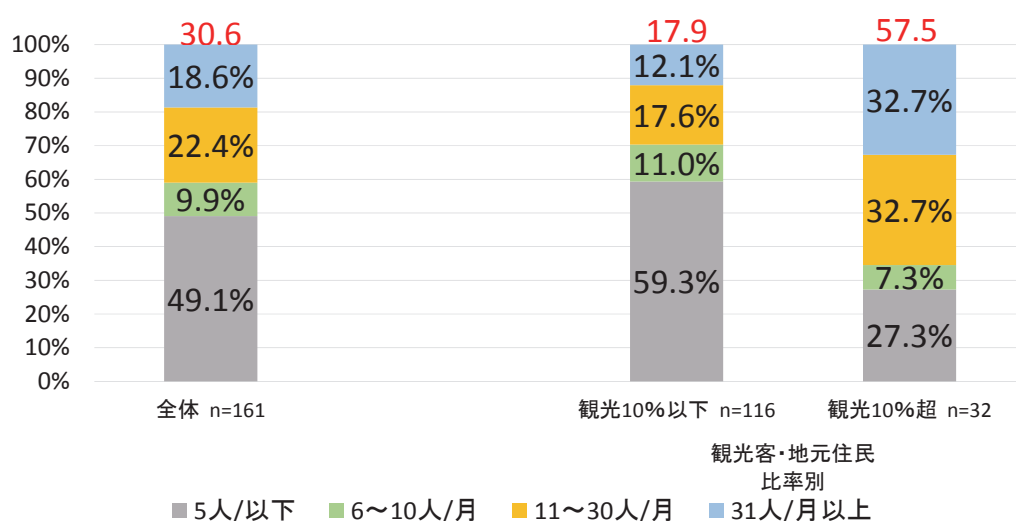
属性別

外国人買い物客のここ1年間の1か月最多来店人数を回答店舗(企業)の属性別に見ると、観光客と地元住民別の来店比率で顕著な違いが認められた。

観光客と地元住民の比率別では、観光客 10% 以下と回答した店舗(企業)で来店人数の平均が 17.9 人/月であるのに対し、観光客 10% 超の店舗(企業)は 57.5 人/月と 10% 以下の3 倍を超える来店数となっている。

また、観光客 10% 以下の店舗では、問3の平均人数との差が 3.3 人/月であるのに対し、観光客 10% 超の店舗(企業)では、その差が 15.0 人/月となっており、観光客の比率が高い地域において、月ごとの来店数の波が大きいことがわかった。

	5人/以下	6～10人/月	11～30人/月	31人/月以上	計	平均
回答数	79	16	36	30	161	30.6
割合	49.1%	9.9%	22.4%	18.6%	100.0%	—



※グラフ上の赤字は月平均来店人数

店舗(企業)の属性別集計結果

			5人/月 以下	6～10 人/月	11～30 人/月	31人/ 月以上	計	5人/月 以下	6～10 人/月	11～30 人/月	31人/ 月以上	計	平均
単純集計結果			79	16	36	30	161	49.1%	9.9%	22.4%	18.6%	100.0%	30.6
路線別	下北沢		22	6	16	14	58	37.9%	10.3%	27.6%	24.1%	100.0%	39.6
	小田急		18	2	2	4	26	69.2%	7.7%	7.7%	15.4%	100.0%	25.5
	東急		26	5	16	7	54	48.1%	9.3%	29.6%	13.0%	100.0%	20.1
	京王		13	3	2	5	23	56.5%	13.0%	8.7%	21.7%	100.0%	38.7
	総計		79	16	36	30	161	49.1%	9.9%	22.4%	18.6%	100.0%	30.6
地域別	世田谷地域		12	1	6	3	22	54.5%	4.5%	27.3%	13.6%	100.0%	19.3
	北沢地域		44	10	20	19	93	47.3%	10.8%	21.5%	20.4%	100.0%	34.9
	玉川地域		14	5	10	4	33	42.4%	15.2%	30.3%	12.1%	100.0%	20.3
	砧地域		9			4	13	69.2%	0.0%	0.0%	30.8%	100.0%	45.4
	総計		79	16	36	30	161	49.1%	9.9%	22.4%	18.6%	100.0%	30.6
従業員数別	正社員	0～2名	33	8	14	14	69	47.8%	11.6%	20.3%	20.3%	100.0%	33.4
		3～4名	18	2	11	5	36	50.0%	5.6%	30.6%	13.9%	100.0%	20.1
		5～9名	13	3	3	2	21	61.9%	14.3%	14.3%	9.5%	100.0%	26.6
		10名以上	6	1	5	6	18	33.3%	5.6%	27.8%	33.3%	100.0%	58.4
		総計	70	14	33	27	144	48.6%	9.7%	22.9%	18.8%	100.0%	32.2
	パート・アルバイト	0～2名	54	10	17	11	92	58.7%	10.9%	18.5%	12.0%	100.0%	22.2
		3～4名	6	2	5	4	17	35.3%	11.8%	29.4%	23.5%	100.0%	32.4
		5～9名	4	1	4	3	12	33.3%	8.3%	33.3%	25.0%	100.0%	51.7
		10名以上	6	1	7	9	23	26.1%	4.3%	30.4%	39.1%	100.0%	62.0
		総計	70	14	33	27	144	48.6%	9.7%	22.9%	18.8%	100.0%	32.2
	従業員合計	0～2名	20	6	6	5	37	54.1%	16.2%	16.2%	13.5%	100.0%	26.6
		3～4名	20	2	9	3	34	58.8%	5.9%	26.5%	8.8%	100.0%	16.3
		5～9名	20	4	8	7	39	51.3%	10.3%	20.5%	17.9%	100.0%	24.5
		10名以上	10	2	10	12	34	29.4%	5.9%	29.4%	35.3%	100.0%	63.0
		総計	70	14	33	27	144	48.6%	9.7%	22.9%	18.8%	100.0%	32.2
業種別	小売		35	10	16	19	80	43.8%	12.5%	20.0%	23.8%	100.0%	44.9
	飲食		8	3	12	11	34	23.5%	8.8%	35.3%	32.4%	100.0%	30.8
	不動産		21	1	2		24	87.5%	4.2%	8.3%	0.0%	100.0%	3.9
	サービス・その他		15	2	6		23	65.2%	8.7%	26.1%	0.0%	100.0%	8.8
	総計		79	16	36	30	161	49.1%	9.9%	22.4%	18.6%	100.0%	30.6
創業年数別	10年以内		23	2	14	9	48	47.9%	4.2%	29.2%	18.8%	100.0%	29.7
	11～30年以内		25	4	8	7	44	56.8%	9.1%	18.2%	15.9%	100.0%	26.7
	31～50年以内		14	4	5	8	31	45.2%	12.9%	16.1%	25.8%	100.0%	49.9
	50年超		10	5	6	5	26	38.5%	19.2%	23.1%	19.2%	100.0%	24.8
	総計		72	15	33	29	149	48.3%	10.1%	22.1%	19.5%	100.0%	32.2
直近決算状況	黒字		25	5	10	6	46	54.3%	10.9%	21.7%	13.0%	100.0%	27.2
	トントン		20	6	13	18	57	35.1%	10.5%	22.8%	31.6%	100.0%	39.7
	赤字		25	5	9	5	44	56.8%	11.4%	20.5%	11.4%	100.0%	28.4
	総計		70	16	32	29	147	47.6%	10.9%	21.8%	19.7%	100.0%	32.4
社長の年齢層別	40代以下		29	2	11	11	53	54.7%	3.8%	20.8%	20.8%	100.0%	35.0
	50代		10	6	11	5	32	31.3%	18.8%	34.4%	15.6%	100.0%	25.8
	60代		20	3	5	5	33	60.6%	9.1%	15.2%	15.2%	100.0%	26.5
	70代以上		16	5	4	8	33	48.5%	15.2%	12.1%	24.2%	100.0%	36.0
	総計		75	16	31	29	151	49.7%	10.6%	20.5%	19.2%	100.0%	31.4
後継者の有無別	有り		21	5	10	9	45	46.7%	11.1%	22.2%	20.0%	100.0%	33.9
	なし		28	6	7	8	49	57.1%	12.2%	14.3%	16.3%	100.0%	20.6
	未定		23	5	15	11	54	42.6%	9.3%	27.8%	20.4%	100.0%	37.6
	総計		72	16	32	28	148	48.6%	10.8%	21.6%	18.9%	100.0%	30.8
観光客・地元住民 比率別	観光10%以下		54	10	16	11	91	59.3%	11.0%	17.6%	12.1%	100.0%	17.9
	観光10%超		15	4	18	18	55	27.3%	7.3%	32.7%	32.7%	100.0%	57.5
	総計		69	14	34	29	146	47.3%	9.6%	23.3%	19.9%	100.0%	32.8

※問3と問4の回答した店舗(企業)数が異なるため、問3の平均値が問4の平均値を上回っている場合がある。

問5. 1年前と比較した外国人買い物客の来店人数の増減とその理由をお聞きます。(問1で「来店した」人のみ回答)

全体

1年前と比較した外国人買い物客の来店人数の増減については、「変わらない」との回答が52.3%と最も多いが、「大幅に増加」(8.1%)と「やや増加」(34.5%)の合計が42.6%と「大幅に減少」(0.5%)と「やや減少」(4.6%)の合計5.1%を大幅に上回っている。また、各選択肢にポイント(増加は加点、減少は減点)を付け、その平均ポイントを用いて比較を行った結果、0.45ポイントと増加傾向にあり、世田谷区内の外国人買い物客は増加傾向にあることが認められた。

属性別

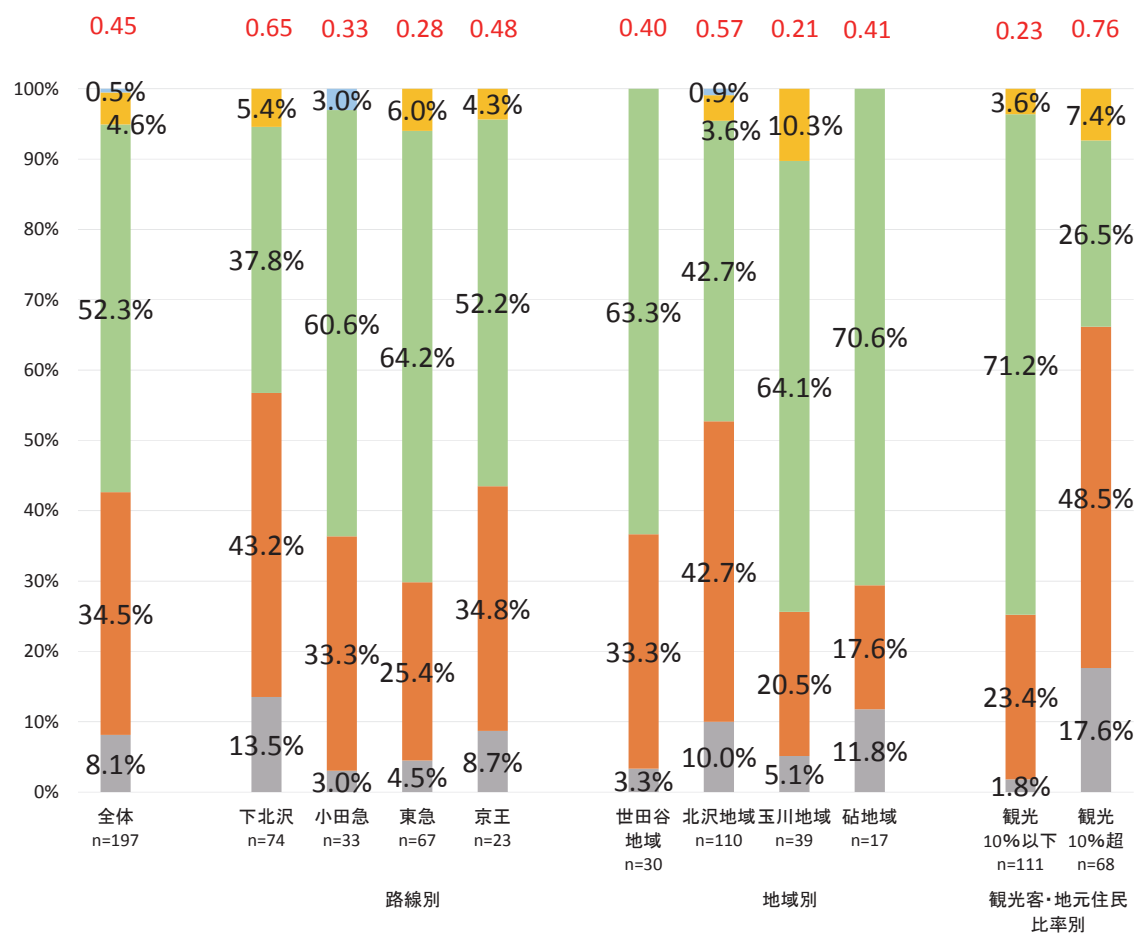
1年前と比較した外国人買い物客の来店人数の増減を回答店舗(企業)の属性別に見ると、地域(路線別、地域別)、観光客と地元住民の比率別で顕著な違いが認められた。

路線別では下北沢が「大幅に増加」、「やや増加」合わせると60%近い割合と、他の鉄道会社の割合を大きく上回り、地域別においても、下北沢を含む北沢地域が他地域の割合を大きく上回っており、下北沢を中心に外国人買い物客が増加していることがわかる。

観光客と地元住民の比率別では、観光客10%超が「大幅に増加」、「やや増加」を合わせると66.2%となっており、観光客10%以下(25.2%)を大幅に上回る結果となった。特に、観光客10%超の「大幅に増加」は17.6%と非常に高い割合であり、現在の外国人買い物客の増加は、観光客を中心としたものであることがうかがえる。

	大幅に増加	やや増加	変わらない	やや減少	大幅に減少	計	平均 ポイント
	+2	+1	0	-1	-2		
回答数	16	68	103	9	1	197	0.45
割合	8.1%	34.5%	52.3%	4.6%	0.5%	100.0%	

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている増減傾向のポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。



■ 大幅に増加 ■ やや増加 ■ 変わらない ■ やや減少 ■ 大幅に減少

※グラフ上の赤数字は各選択肢の回答数を増減傾向に応じて設定したポイントにより加重平均した値である。

該当

増減理由

	理由
大幅に 増えている	アジアへの店舗拡大により外国人観光客の認知 駅ナカの発展 ガイドブック掲載、ネット検索、来客者の紹介 SNSにより外国人への不動産ビジネス(賃貸、売買)が増えてきているため(下北沢付近) 下北沢がヒップスター(流行・現代感覚に敏感な(若)者)の町だから 当ショッピングセンターの免税対応は、海外生活の経験がある日本人が大半を占めているため
やや 増えている	留学生やインターナショナルスクールの増加 それなりに有名だから 外国人観光客の下北沢に対する認知度の高さ アジア人観光客の増加 外国人の住民が増えているように感じる 輸入のお酒を買いに来られる 震災後の年数が経過したから SNSによる口コミの増加 円安による外国人観光客の増加 日本旅行ブーム、下北沢などのコアな街への旅行客の増加 英語によるクラスを始めたこと
変わらない	ほとんどが地元在住だから 2年以上前から外国人観光客の増加 店舗出店目的 留学生及びインターナショナルの増加 来店が増えているが商談成立には至らないため 街への来訪者数に関わらず、店に「Café and bar」と表記しているためコンスタントに来店 年々ショッピングでよく来られている 場所と業種的に…(小売業) 婦人服のニーズを感じないため オープン1年未満のため
やや 減っている	業種上地域に安い取次店のため(サービス業・その他) 韓国人が減ったため(小売業、サービス業・その他) 英語表記のメニューに注意書き(ルール)を増やしたため(英語メニューを作成する前はもっと多くの来店があった。) 地域在住外国人の単価が高いつわられてきているため 経済概況等により日本への赴任者が増減するため
大幅に 減っている	部屋紹介が厳しい(不動産業)

店舗(企業)の属性別集計結果

		大幅に増加	やや増加	変わらない	やや減少	大幅に減少	計	大幅に増加	やや増加	変わらない	やや減少	大幅に減少	計	平均ポイント	
		+2	+1	0	-1	-2									
単純集計結果		16	68	103	9	1	197	8.1%	34.5%	52.3%	4.6%	0.5%	100.0%	0.45	
路線別	下北沢	10	32	28	4		74	13.5%	43.2%	37.8%	5.4%	0.0%	100.0%	0.65	
	小田急	1	11	20		1	33	3.0%	33.3%	60.6%	0.0%	3.0%	100.0%	0.33	
	東急	3	17	43	4		67	4.5%	25.4%	64.2%	6.0%	0.0%	100.0%	0.28	
	京王	2	8	12	1		23	8.7%	34.8%	52.2%	4.3%	0.0%	100.0%	0.48	
	総計	16	68	103	9	1	197	8.1%	34.5%	52.3%	4.6%	0.5%	100.0%	0.45	
地域別	世田谷地域	1	10	19			30	3.3%	33.3%	63.3%	0.0%	0.0%	100.0%	0.40	
	北沢地域	11	47	47	4	1	110	10.0%	42.7%	42.7%	3.6%	0.9%	100.0%	0.57	
	玉川地域	2	8	25	4		39	5.1%	20.5%	64.1%	10.3%	0.0%	100.0%	0.21	
	砧地域	2	3	12			17	11.8%	17.6%	70.6%	0.0%	0.0%	100.0%	0.41	
	総計	16	68	103	8	1	196	8.2%	34.7%	52.6%	4.1%	0.5%	100.0%	0.46	
従業員数別	正社員	0～2名	7	24	45	6	1	83	8.4%	28.9%	54.2%	7.2%	1.2%	100.0%	0.36
		3～4名	5	15	22	1		43	11.6%	34.9%	51.2%	2.3%	0.0%	100.0%	0.56
		5～9名	1	7	19	1		28	3.6%	25.0%	67.9%	3.6%	0.0%	100.0%	0.29
		10名以上	3	12	9			24	12.5%	50.0%	37.5%	0.0%	0.0%	100.0%	0.75
		総計	16	58	95	8	1	178	9.0%	32.6%	53.4%	4.5%	0.6%	100.0%	0.45
	パート・アルバイト	0～2名	10	31	65	4		110	9.1%	28.2%	59.1%	3.6%	0.0%	100.0%	0.43
		3～4名	2	7	11	2	1	23	8.7%	30.4%	47.8%	8.7%	4.3%	100.0%	0.30
		5～9名	2	4	9	1		16	12.5%	25.0%	56.3%	6.3%	0.0%	100.0%	0.44
		10名以上	2	16	10	1		29	6.9%	55.2%	34.5%	3.4%	0.0%	100.0%	0.66
		総計	16	58	95	8	1	178	9.0%	32.6%	53.4%	4.5%	0.6%	100.0%	0.45
	従業員合計	0～2名	1	15	25	3		44	2.3%	34.1%	56.8%	6.8%	0.0%	100.0%	0.32
		3～4名	6	11	23	1	1	42	14.3%	26.2%	54.8%	2.4%	2.4%	100.0%	0.48
		5～9名	5	11	31	2		49	10.2%	22.4%	63.3%	4.1%	0.0%	100.0%	0.39
		10名以上	4	21	16	2		43	9.3%	48.8%	37.2%	4.7%	0.0%	100.0%	0.63
		総計	16	58	95	8	1	178	9.0%	32.6%	53.4%	4.5%	0.6%	100.0%	0.45
業種別	小売	11	40	53	5		109	10.1%	36.7%	48.6%	4.6%	0.0%	100.0%	0.52	
	飲食	2	15	18	1		36	5.6%	41.7%	50.0%	2.8%	0.0%	100.0%	0.50	
	不動産	2	6	18		1	27	7.4%	22.2%	66.7%	0.0%	3.7%	100.0%	0.30	
	サービス・その他	1	7	14	3		25	4.0%	28.0%	56.0%	12.0%	0.0%	100.0%	0.24	
	総計	16	68	103	9	1	197	8.1%	34.5%	52.3%	4.6%	0.5%	100.0%	0.45	
創業年数別	10年以内	3	18	29	3		53	5.7%	34.0%	54.7%	5.7%	0.0%	100.0%	0.40	
	11～30年以内	5	15	33	2		55	9.1%	27.3%	60.0%	3.6%	0.0%	100.0%	0.42	
	31～50年以内	5	14	18	1		38	13.2%	36.8%	47.4%	2.6%	0.0%	100.0%	0.61	
	50年超	2	16	16	2		36	5.6%	44.4%	44.4%	5.6%	0.0%	100.0%	0.50	
	総計	15	63	96	8		182	8.2%	34.6%	52.7%	4.4%	0.0%	100.0%	0.47	
直近決算状況	黒字	4	17	31	1		53	7.5%	32.1%	58.5%	1.9%	0.0%	100.0%	0.45	
	トントン	6	24	31	3		64	9.4%	37.5%	48.4%	4.7%	0.0%	100.0%	0.52	
	赤字	5	20	32	4		61	8.2%	32.8%	52.5%	6.6%	0.0%	100.0%	0.43	
	総計	15	61	94	8		178	8.4%	34.3%	52.8%	4.5%	0.0%	100.0%	0.47	
	社長の年齢層別	40代以下	6	17	35	2		60	10.0%	28.3%	58.3%	3.3%	0.0%	100.0%	0.45
	50代	3	17	18	2		40	7.5%	42.5%	45.0%	5.0%	0.0%	100.0%	0.53	
	60代	5	12	23			40	12.5%	30.0%	57.5%	0.0%	0.0%	100.0%	0.55	
	70代以上	1	17	21	4	1	44	2.3%	38.6%	47.7%	9.1%	2.3%	100.0%	0.30	
	総計	15	63	97	8	1	184	8.2%	34.2%	52.7%	4.3%	0.5%	100.0%	0.45	
後継者の有無別	有り	2	24	31	1	1	59	3.4%	40.7%	52.5%	1.7%	1.7%	100.0%	0.42	
	なし	3	19	31	5		58	5.2%	32.8%	53.4%	8.6%	0.0%	100.0%	0.34	
	未定	9	21	32	2		64	14.1%	32.8%	50.0%	3.1%	0.0%	100.0%	0.58	
	総計	14	64	94	8	1	181	7.7%	35.4%	51.9%	4.4%	0.6%	100.0%	0.45	
	観光客・地元住民比率別	観光10%以下	2	26	79	4		111	1.8%	23.4%	71.2%	3.6%	0.0%	100.0%	0.23
	観光10%超	12	33	18	5		68	17.6%	48.5%	26.5%	7.4%	0.0%	100.0%	0.76	
	総計	14	59	97	9		179	7.8%	33.0%	54.2%	5.0%	0.0%	100.0%	0.44	

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている増減傾向のポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

問6. 外国人買い物客の観光客、地元住民の比率をお尋ねします。(問1で「来店した」人のみ回答)
全体

外国人買い物客を観光客、地元住民に分類すると、その比率は、平均で 23 : 77 と、地元住民が観光客の 3 倍以上を占める結果となった。また、比率の分布としては「観光客 : 地元住民 0:100」が最も多く全体の 37.3%となっており、「観光客:地元住民 10:90」(25.4%)と合わせると全体の 60%以上を占めている。

属性別

外国人買い物客の観光客、地元住民の比率を回答店舗（企業）の属性別に見ると、地域（路線別、地域別）、店舗規模（従業員数別）で顕著な違いが認められた。

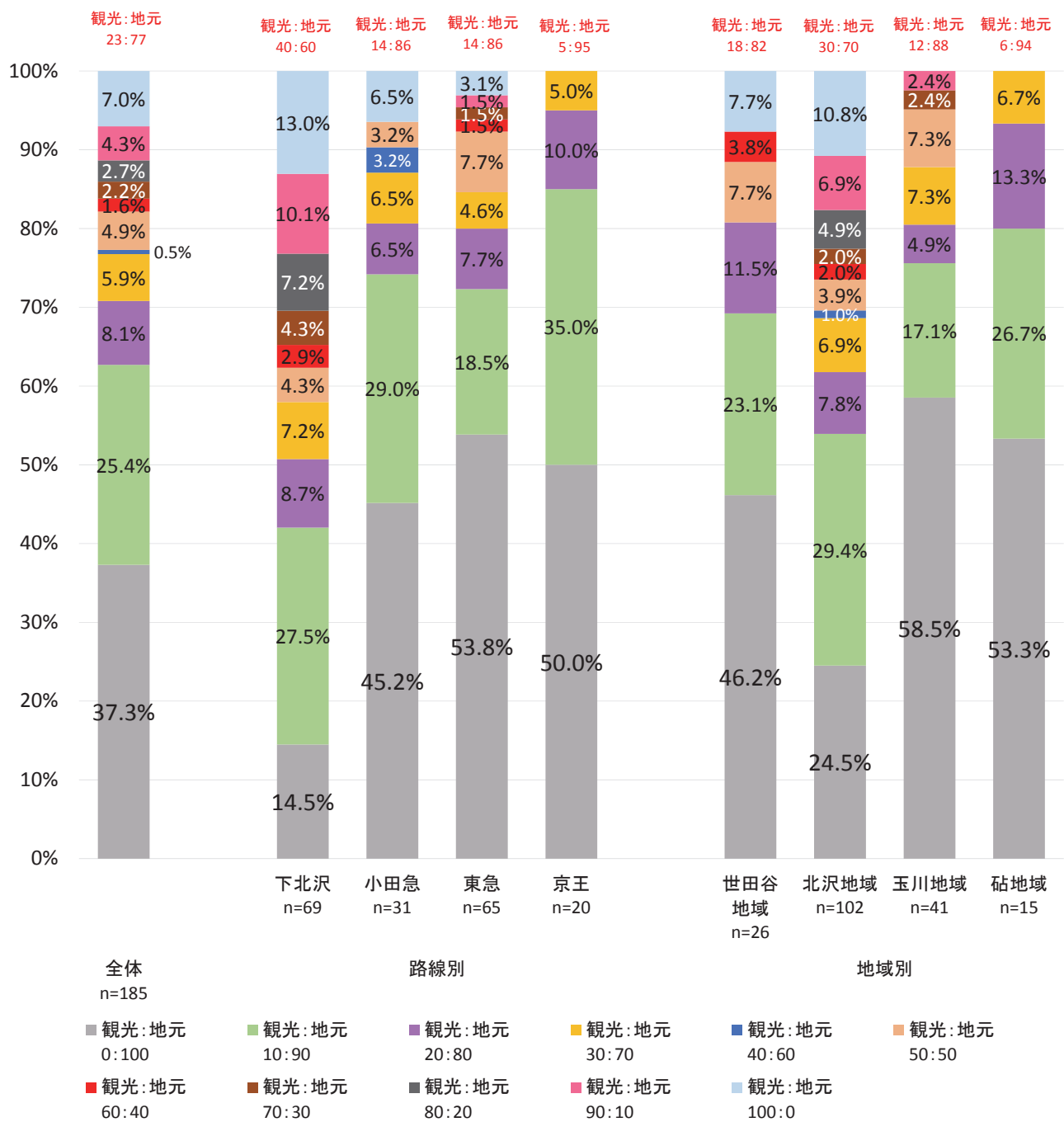
路線別では、下北沢の観光客の割合が最も高く、観光客の比率が 50%超の割合が 40%以上となっており、平均でも、観光客と地元住民の比率は 40 : 60 となっている。地域別においても同様に下北沢を含む北沢地域の観光客の割合が最も高い結果であり、世田谷区内の外国人買い物客のうち、観光客は下北沢に集中しているといえる。なお、地元住民の外国人買い物客の割合が多い地域は玉川地域となっており、観光客と地元住民の来店比率は平均 12 : 88 となっている（砦地域は母数が少ないため参考値扱い）。

従業員数別では、従業員数が少ない店舗（企業）が観光客の外国人買い物客の割合が多く、従業員数が多くなるに従い、地元住民の外国人買い物客が増加する傾向が認められた。

業種別では、小売業、飲食業の観光客の外国人買い物客の割合が、不動産業、サービス業・その他の割合を大きく上回る結果となっているが、本来、日本に住んでいる人を対象としている不動産業において、観光客の来店が一定の割合で存在することは特筆すべき内容と考えられる。

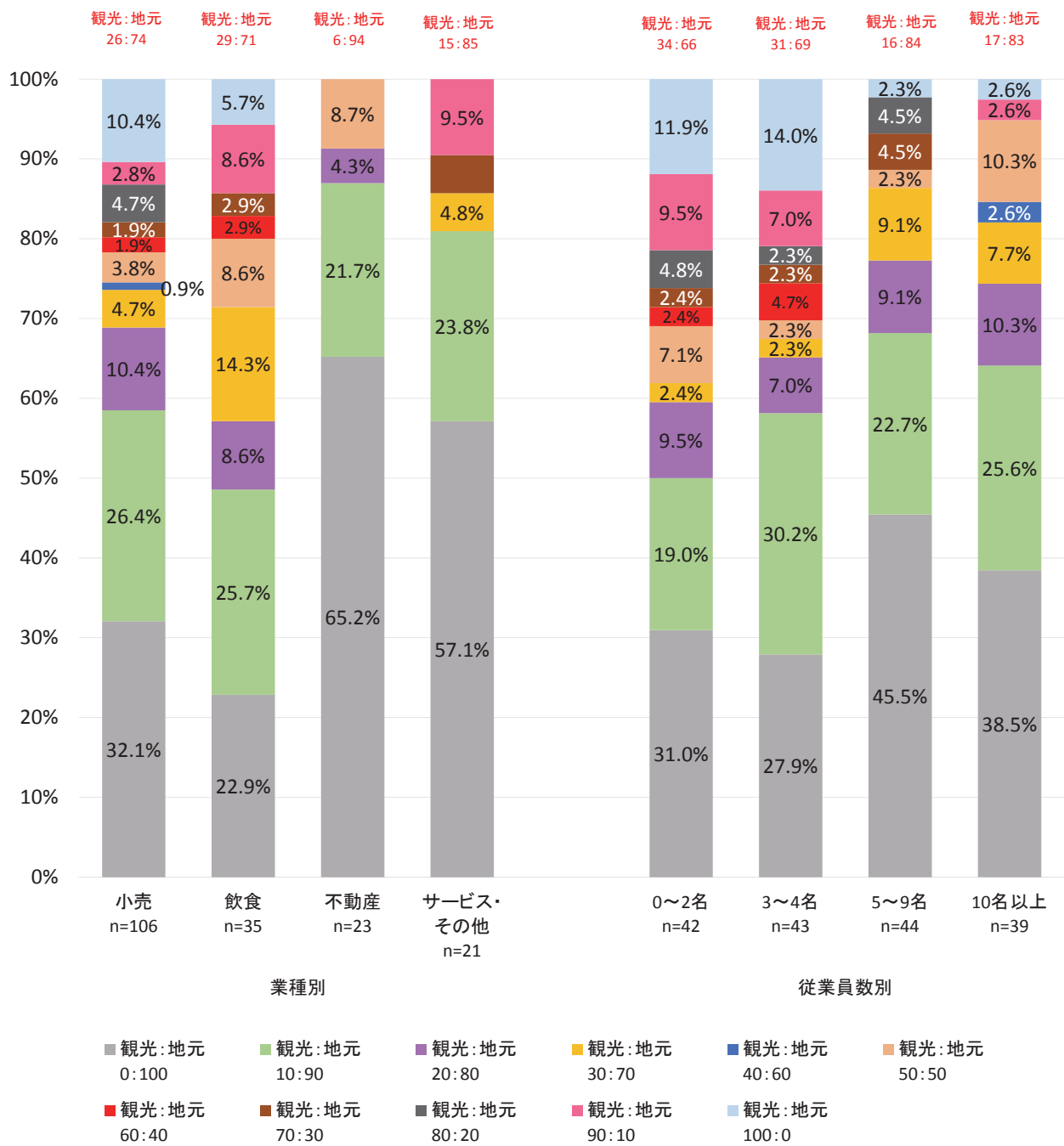
	観光客:地元住民 比率											計	平均	
	0:100	10:90	20:80	30:70	40:60	50:50	60:40	70:30	80:20	90:10	100:0		観光客:地元住民	
回答数	69	47	15	11	1	9	3	4	5	8	13	185	23	: 77
割合	37.3%	25.4%	8.1%	5.9%	0.5%	4.9%	1.6%	2.2%	2.7%	4.3%	7.0%	100.0%		

※観光客、地元住民の比率「0 : 100」は 0 : 100。「10 : 90」は観光客 0%超～10%まで、以降同じ



※グラフ上の赤数字は観光客、地元住民の平均比率、

観光客、地元住民の比率「0:100」は0:100。「10:90」は観光客0%超~10%まで、以降同じ



※グラフ上の赤数字は観光客、地元住民の平均比率、

観光客、地元住民の比率「0:100」は0:100。「10:90」は観光客0%超~10%まで、以降同じ

店舗(企業)の属性別集計結果

		観光: 地元 0:100	観光: 地元 10:90	観光: 地元 20:80	観光: 地元 30:70	観光: 地元 40:60	観光: 地元 50:50	観光: 地元 60:40	観光: 地元 70:30	観光: 地元 80:20	観光: 地元 90:10	観光: 地元 100:0	計
単純集計結果		69	47	15	11	1	9	3	4	5	8	13	185
路線別	下北沢	10	19	6	5		3	2	3	5	7	9	69
	小田急	14	9	2	2	1	1					2	31
	東急	35	12	5	3		5	1	1		1	2	65
	京王	10	7	2	1								20
	総計	69	47	15	11	1	9	3	4	5	8	13	185
地域別	世田谷地域	12	6	3			2	1				2	26
	北沢地域	25	30	8	7	1	4	2	2	5	7	11	102
	玉川地域	24	7	2	3		3		1		1		41
	砧地域	8	4	2	1								15
	総計	69	47	15	11	1	9	3	3	5	8	13	184
従業員数別	正社員	0～2名	23	17	8	4		4	1	4	5	5	82
		3～4名	16	12	4	3		2	2			2	42
		5～9名	16	6	2	1							25
		10名以上	5	6	1	1	1	3			1	1	19
		総計	60	41	15	9	1	9	3	4	5	8	168
	パート・アルバイト	0～2名	38	25	9	3		6	3	2	3	7	105
		3～4名	7	4	1	2				2	1	1	21
		5～9名	4	5	2	1		2			1		15
		10名以上	11	7	3	3	1	1				1	27
		総計	60	41	15	9	1	9	3	4	5	8	168
	従業員合計	0～2名	13	8	4	1		3	1	1	2	4	42
		3～4名	12	13	3	1		1	2	1	1	3	43
		5～9名	20	10	4	4		1		2	2	1	44
		10名以上	15	10	4	3	1	4			1	1	39
		総計	60	41	15	9	1	9	3	4	5	8	168
業種別	小売	34	28	11	5	1	4	2	2	5	3	11	106
	飲食	8	9	3	5		3	1	1		3	2	35
	不動産	15	5	1			2						23
	サービス・その他	12	5		1				1		2		21
	総計	69	47	15	11	1	9	3	4	5	8	13	185
創業年数別	10年以内	16	15	6	3		3	2	1	1	4	2	53
	11～30年以内	22	14	2	2		1		1		2	7	51
	31～50年以内	13	7	3	2		3	1		2	1	3	35
	50年超	15	7	3	4		2			1	1	1	34
	総計	66	43	14	11		9	3	2	4	8	13	173
直近決算状況	黒字	21	16	5			3	1	1		2	4	53
	トントン	22	15	5	6	1	5	1		2	1	2	60
	赤字	21	11	2	5		1	1	3	2	5	6	57
	総計	64	42	12	11	1	9	3	4	4	8	12	170
社長の年齢層別	40代以下	20	14	5	4		3	2	2	1	3	4	58
	50代	15	5	4		1	3		1	2	1	3	35
	60代	15	12	1	3		2				3	5	41
	70代以上	16	10	3	4		1	1	1	1	1	1	39
	総計	66	41	13	11	1	9	3	4	4	8	13	173
後継者の有無別	有り	20	16	5	3	1	3	1		1	1	2	53
	なし	17	12	2	6		4	1	4	1	3	4	54
	未定	26	16	6	2		2	1		2	3	7	65
	総計	63	44	13	11	1	9	3	4	4	7	13	172

※観光客、地元住民の比率「0：100」は0：100。「10：90」は観光客0%超～10%まで、以降同じ

			観光： 地元 0：100	観光： 地元 10：90	観光： 地元 20：80	観光： 地元 30：70	観光： 地元 40：60	観光： 地元 50：50	観光： 地元 60：40	観光： 地元 70：30	観光： 地元 80：20	観光： 地元 90：10	観光： 地元 100：0	計	観光 客の 平均 比率
単純集計結果			37.3%	25.4%	8.1%	5.9%	0.5%	4.9%	1.6%	2.2%	2.7%	4.3%	7.0%	100.0%	22.8%
路線別	下北沢		14.5%	27.5%	8.7%	7.2%	0.0%	4.3%	2.9%	4.3%	7.2%	10.1%	13.0%	100.0%	39.6%
	小田急		45.2%	29.0%	6.5%	6.5%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.5%	100.0%	14.4%
	東急		53.8%	18.5%	7.7%	4.6%	0.0%	7.7%	1.5%	1.5%	0.0%	1.5%	3.1%	100.0%	14.4%
	京王		50.0%	35.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	5.1%
	総計		37.3%	25.4%	8.1%	5.9%	0.5%	4.9%	1.6%	2.2%	2.7%	4.3%	7.0%	100.0%	22.8%
地域別	世田谷地域		46.2%	23.1%	11.5%	0.0%	0.0%	7.7%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	100.0%	17.9%
	北沢地域		24.5%	29.4%	7.8%	6.9%	1.0%	3.9%	2.0%	2.0%	4.9%	6.9%	10.8%	100.0%	30.4%
	玉川地域		58.5%	17.1%	4.9%	7.3%	0.0%	7.3%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%	100.0%	11.7%
	砧地域		53.3%	26.7%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	6.4%
	総計		37.5%	25.5%	8.2%	6.0%	0.5%	4.9%	1.6%	1.6%	2.7%	4.3%	7.1%	100.0%	22.5%
従業員数別	正社員	0～2名	28.0%	20.7%	9.8%	4.9%	0.0%	4.9%	1.2%	4.9%	6.1%	6.1%	13.4%	100.0%	34.6%
		3～4名	38.1%	28.6%	9.5%	7.1%	0.0%	4.8%	4.8%	0.0%	0.0%	4.8%	2.4%	100.0%	17.7%
		5～9名	64.0%	24.0%	8.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	3.0%
		10名以上	26.3%	31.6%	5.3%	5.3%	5.3%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%	100.0%	24.1%
		総計	35.7%	24.4%	8.9%	5.4%	0.6%	5.4%	1.8%	2.4%	3.0%	4.8%	7.7%	100.0%	24.5%
	パート・アルバイト	0～2名	36.2%	23.8%	8.6%	2.9%	0.0%	5.7%	2.9%	1.9%	2.9%	6.7%	8.6%	100.0%	26.0%
		3～4名	33.3%	19.0%	4.8%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	9.5%	4.8%	4.8%	14.3%	100.0%	33.5%
		5～9名	26.7%	33.3%	13.3%	6.7%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%	19.7%
		10名以上	40.7%	25.9%	11.1%	11.1%	3.7%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	100.0%	14.1%
		総計	35.7%	24.4%	8.9%	5.4%	0.6%	5.4%	1.8%	2.4%	3.0%	4.8%	7.7%	100.0%	24.5%
	従業員合計	0～2名	31.0%	19.0%	9.5%	2.4%	0.0%	7.1%	2.4%	2.4%	4.8%	9.5%	11.9%	100.0%	34.2%
		3～4名	27.9%	30.2%	7.0%	2.3%	0.0%	2.3%	4.7%	2.3%	2.3%	7.0%	14.0%	100.0%	30.9%
		5～9名	45.5%	22.7%	9.1%	9.1%	0.0%	2.3%	0.0%	4.5%	4.5%	0.0%	2.3%	100.0%	15.7%
		10名以上	38.5%	25.6%	10.3%	7.7%	2.6%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	2.6%	100.0%	16.8%
		総計	35.7%	24.4%	8.9%	5.4%	0.6%	5.4%	1.8%	2.4%	3.0%	4.8%	7.7%	100.0%	24.5%
業種別	小売		32.1%	26.4%	10.4%	4.7%	0.9%	3.8%	1.9%	1.9%	4.7%	2.8%	10.4%	100.0%	26.1%
	飲食		22.9%	25.7%	8.6%	14.3%	0.0%	8.6%	2.9%	2.9%	0.0%	8.6%	5.7%	100.0%	28.9%
	不動産		65.2%	21.7%	4.3%	0.0%	0.0%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	5.8%
	サービス・その他		57.1%	23.8%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	9.5%	0.0%	100.0%	14.6%
	総計		37.3%	25.4%	8.1%	5.9%	0.5%	4.9%	1.6%	2.2%	2.7%	4.3%	7.0%	100.0%	22.8%
創業年数別	10年以内		30.2%	28.3%	11.3%	5.7%	0.0%	5.7%	3.8%	1.9%	1.9%	7.5%	3.8%	100.0%	23.3%
	11～30年以内		43.1%	27.5%	3.9%	3.9%	0.0%	2.0%	0.0%	2.0%	0.0%	3.9%	13.7%	100.0%	22.8%
	31～50年以内		37.1%	20.0%	8.6%	5.7%	0.0%	8.6%	2.9%	0.0%	5.7%	2.9%	8.6%	100.0%	26.4%
	50年超		44.1%	20.6%	8.8%	11.8%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	2.9%	2.9%	2.9%	100.0%	17.1%
	総計		38.2%	24.9%	8.1%	6.4%	0.0%	5.2%	1.7%	1.2%	2.3%	4.6%	7.5%	100.0%	22.6%
直近決算状況	黒字		39.6%	30.2%	9.4%	0.0%	0.0%	5.7%	1.9%	1.9%	0.0%	3.8%	7.5%	100.0%	19.0%
	トントン		36.7%	25.0%	8.3%	10.0%	1.7%	8.3%	1.7%	0.0%	3.3%	1.7%	3.3%	100.0%	19.4%
	赤字		36.8%	19.3%	3.5%	8.8%	0.0%	1.8%	1.8%	5.3%	3.5%	8.8%	10.5%	100.0%	31.1%
	総計		37.6%	24.7%	7.1%	6.5%	0.6%	5.3%	1.8%	2.4%	2.4%	4.7%	7.1%	100.0%	23.2%
社長の年齢層別	40代以下		34.5%	24.1%	8.6%	6.9%	0.0%	5.2%	3.4%	3.4%	1.7%	5.2%	6.9%	100.0%	24.4%
	50代		42.9%	14.3%	11.4%	0.0%	2.9%	8.6%	0.0%	2.9%	5.7%	2.9%	8.6%	100.0%	25.7%
	60代		36.6%	29.3%	2.4%	7.3%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%	12.2%	100.0%	25.5%
	70代以上		41.0%	25.6%	7.7%	10.3%	0.0%	2.6%	2.6%	2.6%	2.6%	2.6%	2.6%	100.0%	17.9%
	総計		38.2%	23.7%	7.5%	6.4%	0.6%	5.2%	1.7%	2.3%	2.3%	4.6%	7.5%	100.0%	23.5%
後継者の有無別	有り		37.7%	30.2%	9.4%	5.7%	1.9%	5.7%	1.9%	0.0%	1.9%	1.9%	3.8%	100.0%	17.2%
	なし		31.5%	22.2%	3.7%	11.1%	0.0%	7.4%	1.9%	7.4%	1.9%	5.6%	7.4%	100.0%	29.0%
	未定		40.0%	24.6%	9.2%	3.1%	0.0%	3.1%	1.5%	0.0%	3.1%	4.6%	10.8%	100.0%	23.3%
	総計		36.6%	25.6%	7.6%	6.4%	0.6%	5.2%	1.7%	2.3%	2.3%	4.1%	7.6%	100.0%	23.2%

※観光客、地元住民の比率「0：100」は0：100。「10：90」は観光客0%超～10%まで、以降同じ

問7. 外国人買い物客の国籍(出身国)はどちらですか。(問1で「来店した」人のみ回答、複数回答)
全体

外国人買い物客の国籍(出身国)については、欧米系、中国系がそれぞれ約70%と他国籍を大きく上回る結果となった。その他の国籍については、韓国系39.9%、その他のアジア37.9%となっているほか、欧米やアジア以外の国についても8.9%となっており、多種多様の国籍の買い物客が来店していることがわかった。

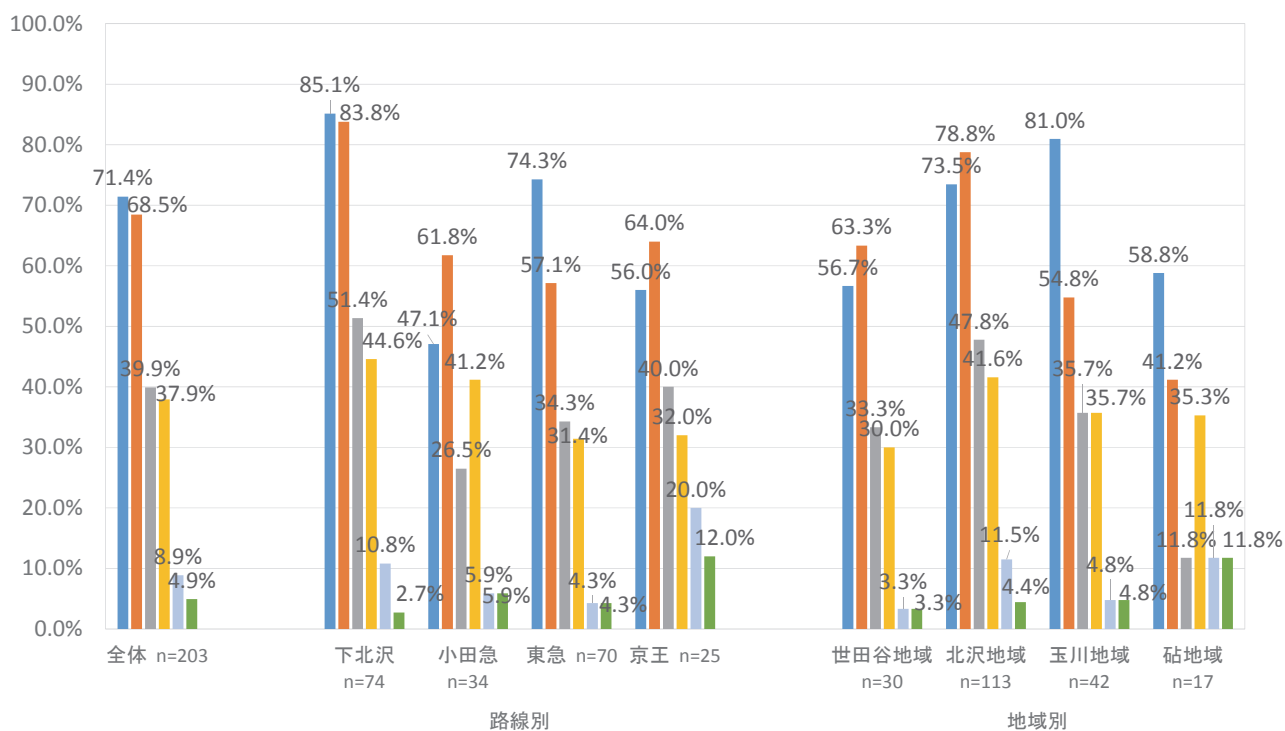
属性別

外国人買い物客の国籍を回答店舗(企業)の属性別に見ると、地域(路線別、地域別)、観光客と地元住民の比率別で顕著な違いが認められた。

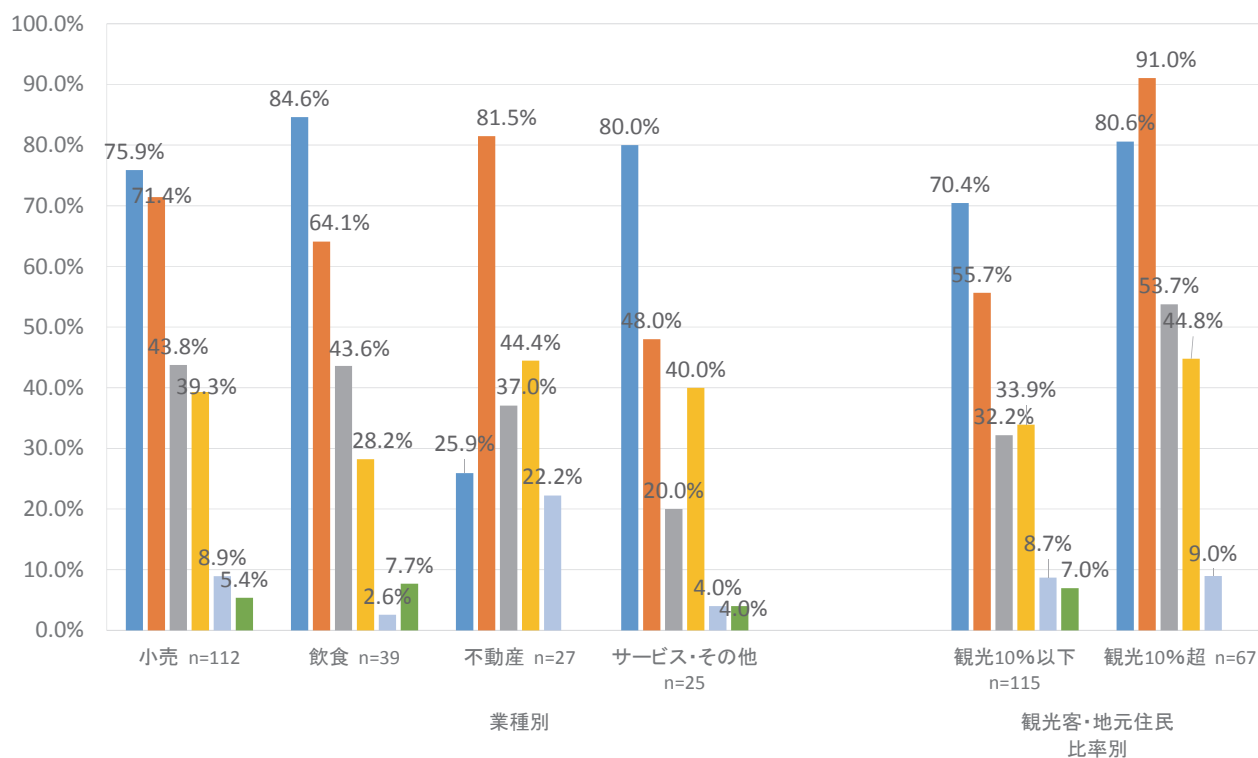
地域別では、北沢地域は中国系と欧米系が多く、中国系の買い物客は全体の78.8%、欧米系は73.5%の店舗(企業)が来店していると回答している。玉川地域は欧米系が多く、81.0%の店舗(企業)が来店していると回答しており、中国系は54.8%にとどまっている。

観光客と地元住民の比率別では、観光客の割合が10%超の場合、中国系の買い物客が欧米系を上回り、観光客の割合が10%以下の場合には欧米系の買い物客が多くなっている。また、いずれの国籍の買い物客においても、観光客の割合が10%超の店舗の来店割合が観光客10%以下の店舗の割合を上回っており、特に中国系の買い物客については、観光客の割合が10%超の場合、91.0%と観光客の割合が10%以下(55.7%)と比べ、大幅に上回っている。

	欧米系	中国系	韓国系	その他アジア	その他	わからない	N
回答数	145	139	81	77	18	10	203
割合	71.4%	68.5%	39.9%	37.9%	8.9%	4.9%	100.0%



■ 欧米系 ■ 中国系 ■ 韓国系 ■ その他アジア ■ その他 ■ わからない



■ 欧米系 ■ 中国系 ■ 韓国系 ■ その他アジア ■ その他 ■ わからない

店舗(企業)の属性別集計結果

		欧米系	中国系	韓国系	その他アジア	その他	わからない	N	欧米系	中国系	韓国系	その他アジア	その他	わからない	N	
単純集計結果		145	139	81	77	18	10	203	71.4%	68.5%	39.9%	37.9%	8.9%	4.9%	100.0%	
路線別	下北沢	63	62	38	33	8	2	74	85.1%	83.8%	51.4%	44.6%	10.8%	2.7%	100.0%	
	小田急	16	21	9	14	2	2	34	47.1%	61.8%	26.5%	41.2%	5.9%	5.9%	100.0%	
	東急	52	40	24	22	3	3	70	74.3%	57.1%	34.3%	31.4%	4.3%	4.3%	100.0%	
	京王	14	16	10	8	5	3	25	56.0%	64.0%	40.0%	32.0%	20.0%	12.0%	100.0%	
	総計	145	139	81	77	18	10	203	71.4%	68.5%	39.9%	37.9%	8.9%	4.9%	100.0%	
地域別	世田谷地域	17	19	10	9	1	1	30	56.7%	63.3%	33.3%	30.0%	3.3%	3.3%	100.0%	
	北沢地域	83	89	54	47	13	5	113	73.5%	78.8%	47.8%	41.6%	11.5%	4.4%	100.0%	
	玉川地域	34	23	15	15	2	2	42	81.0%	54.8%	35.7%	35.7%	4.8%	4.8%	100.0%	
	砧地域	10	7	2	6	2	2	17	58.8%	41.2%	11.8%	35.3%	11.8%	11.8%	100.0%	
	総計	144	138	81	77	18	10	202	71.3%	68.3%	40.1%	38.1%	8.9%	5.0%	100.0%	
従業員数別	正社員	0～2名	62	61	34	34	6	5	86	72.1%	70.9%	39.5%	39.5%	7.0%	5.8%	100.0%
		3～4名	29	30	20	18	10	2	45	64.4%	66.7%	44.4%	40.0%	22.2%	4.4%	100.0%
		5～9名	23	17	12	8	2		28	82.1%	60.7%	42.9%	28.6%	7.1%	0.0%	100.0%
		10名以上	15	18	8	9		2	24	62.5%	75.0%	33.3%	37.5%	0.0%	8.3%	100.0%
		総計	129	126	74	69	18	9	183	70.5%	68.9%	40.4%	37.7%	9.8%	4.9%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	79	81	46	41	17	3	115	68.7%	70.4%	40.0%	35.7%	14.8%	2.6%	100.0%
		3～4名	17	16	8	10	1		22	77.3%	72.7%	36.4%	45.5%	4.5%	0.0%	100.0%
		5～9名	11	11	10	6		1	16	68.8%	68.8%	62.5%	37.5%	0.0%	6.3%	100.0%
		10名以上	22	18	10	12		5	30	73.3%	60.0%	33.3%	40.0%	0.0%	16.7%	100.0%
		総計	129	126	74	69	18	9	183	70.5%	68.9%	40.4%	37.7%	9.8%	4.9%	100.0%
	従業員合計	0～2名	30	31	15	17	6	1	44	68.2%	70.5%	34.1%	38.6%	13.6%	2.3%	100.0%
		3～4名	34	34	18	19	6	2	46	73.9%	73.9%	39.1%	41.3%	13.0%	4.3%	100.0%
		5～9名	35	31	24	16	6	1	49	71.4%	63.3%	49.0%	32.7%	12.2%	2.0%	100.0%
		10名以上	30	30	17	17		5	44	68.2%	68.2%	38.6%	38.6%	0.0%	11.4%	100.0%
		総計	129	126	74	69	18	9	183	70.5%	68.9%	40.4%	37.7%	9.8%	4.9%	100.0%
業種別	小売	85	80	49	44	10	6	112	75.9%	71.4%	43.8%	39.3%	8.9%	5.4%	100.0%	
	飲食	33	25	17	11	1	3	39	84.6%	64.1%	43.6%	28.2%	2.6%	7.7%	100.0%	
	不動産	7	22	10	12	6		27	25.9%	81.5%	37.0%	44.4%	22.2%	0.0%	100.0%	
	サービス・その他	20	12	5	10	1	1	25	80.0%	48.0%	20.0%	40.0%	4.0%	4.0%	100.0%	
	総計	145	139	81	77	18	10	203	71.4%	68.5%	39.9%	37.9%	8.9%	4.9%	100.0%	
創業年数別	10年以内	42	31	21	19	4	3	56	75.0%	55.4%	37.5%	33.9%	7.1%	5.4%	100.0%	
	11～30年以内	42	39	22	19	6	4	56	75.0%	69.6%	39.3%	33.9%	10.7%	7.1%	100.0%	
	31～50年以内	27	28	14	18	3		39	69.2%	71.8%	35.9%	46.2%	7.7%	0.0%	100.0%	
	50年超	25	27	15	14	5	2	36	69.4%	75.0%	41.7%	38.9%	13.9%	5.6%	100.0%	
	総計	136	125	72	70	18	9	187	72.7%	66.8%	38.5%	37.4%	9.6%	4.8%	100.0%	
直近決算状況	黒字	39	39	19	17	3	4	56	69.6%	69.6%	33.9%	30.4%	5.4%	7.1%	100.0%	
	トントン	42	44	26	28	8	3	65	64.6%	67.7%	40.0%	43.1%	12.3%	4.6%	100.0%	
	赤字	52	42	26	26	6	2	64	81.3%	65.6%	40.6%	40.6%	9.4%	3.1%	100.0%	
	総計	133	125	71	71	17	9	185	71.9%	67.6%	38.4%	38.4%	9.2%	4.9%	100.0%	
社長の年齢層別	40代以下	50	39	24	24	4	2	64	78.1%	60.9%	37.5%	37.5%	6.3%	3.1%	100.0%	
	50代	25	29	18	15	3	2	40	62.5%	72.5%	45.0%	37.5%	7.5%	5.0%	100.0%	
	60代	31	30	15	16	7		41	75.6%	73.2%	36.6%	39.0%	17.1%	0.0%	100.0%	
	70代以上	30	32	16	17	4	3	44	68.2%	72.7%	36.4%	38.6%	9.1%	6.8%	100.0%	
	総計	136	130	73	72	18	7	189	72.0%	68.8%	38.6%	38.1%	9.5%	3.7%	100.0%	
後継者の有無別	有り	45	46	28	20	8	3	63	71.4%	73.0%	44.4%	31.7%	12.7%	4.8%	100.0%	
	なし	41	41	21	22	5	2	58	70.7%	70.7%	36.2%	37.9%	8.6%	3.4%	100.0%	
	未定	50	40	24	28	5	3	66	75.8%	60.6%	36.4%	42.4%	7.6%	4.5%	100.0%	
	総計	136	127	73	70	18	8	187	72.7%	67.9%	39.0%	37.4%	9.6%	4.3%	100.0%	
観光客・地元住民比率別	観光10%以下	81	64	37	39	10	8	115	70.4%	55.7%	32.2%	33.9%	8.7%	7.0%	100.0%	
	観光10%超	54	61	36	30	6		67	80.6%	91.0%	53.7%	44.8%	9.0%	0.0%	100.0%	
	総計	135	125	73	69	16	8	182	74.2%	68.7%	40.1%	37.9%	8.8%	4.4%	100.0%	

問8. 最近増加している外国人買い物客の国籍はどちらですか。(問 1 で「来店した」人のみ回答、複数回答)

全体

最近増加している外国人買い物客の国籍については、中国系が 56.3%と他の国籍と比較して非常に高い割合となっており、今後、外国人買い物客に占める中国系の買い物客が増加するものと考えられる。

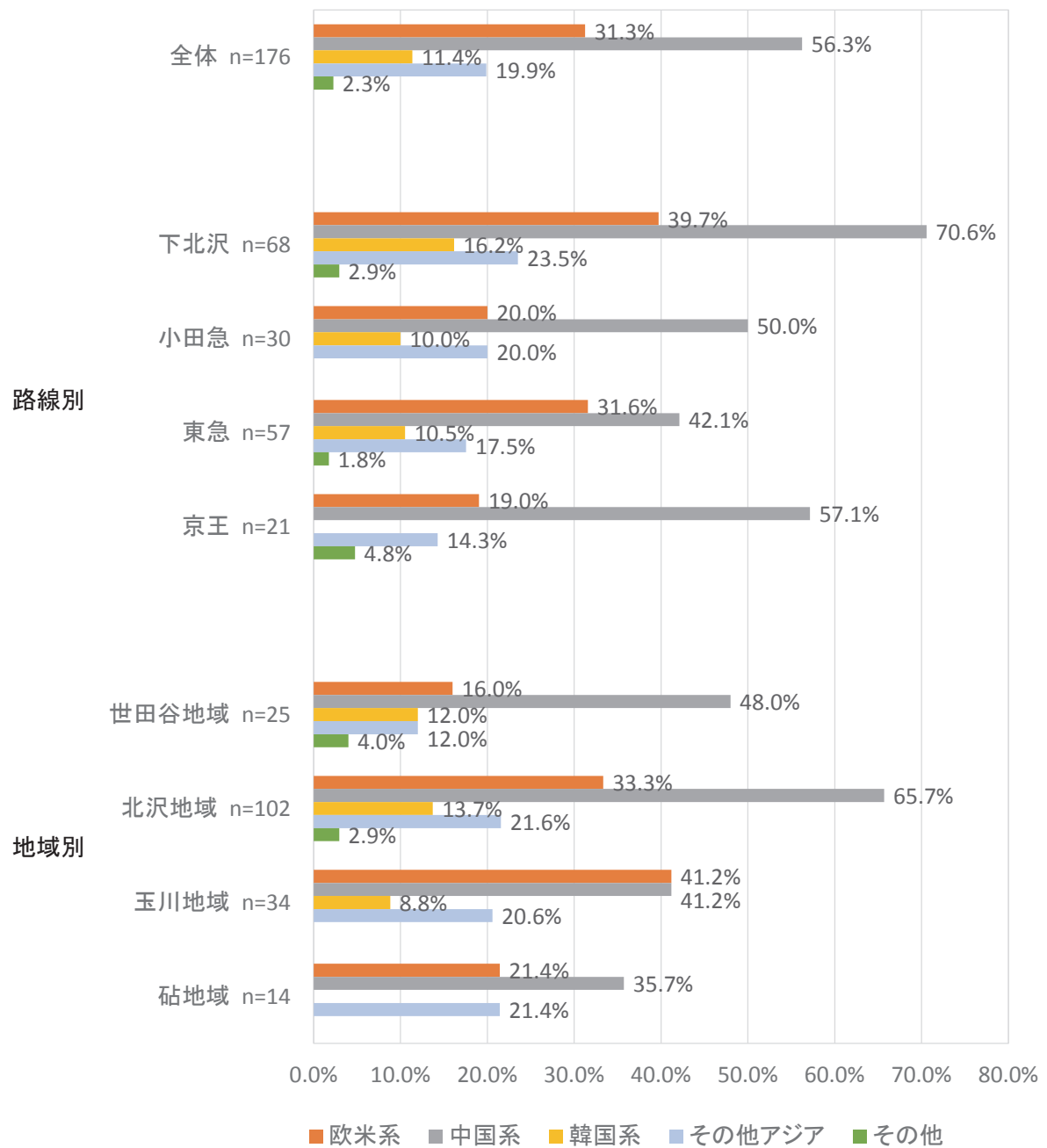
属性別

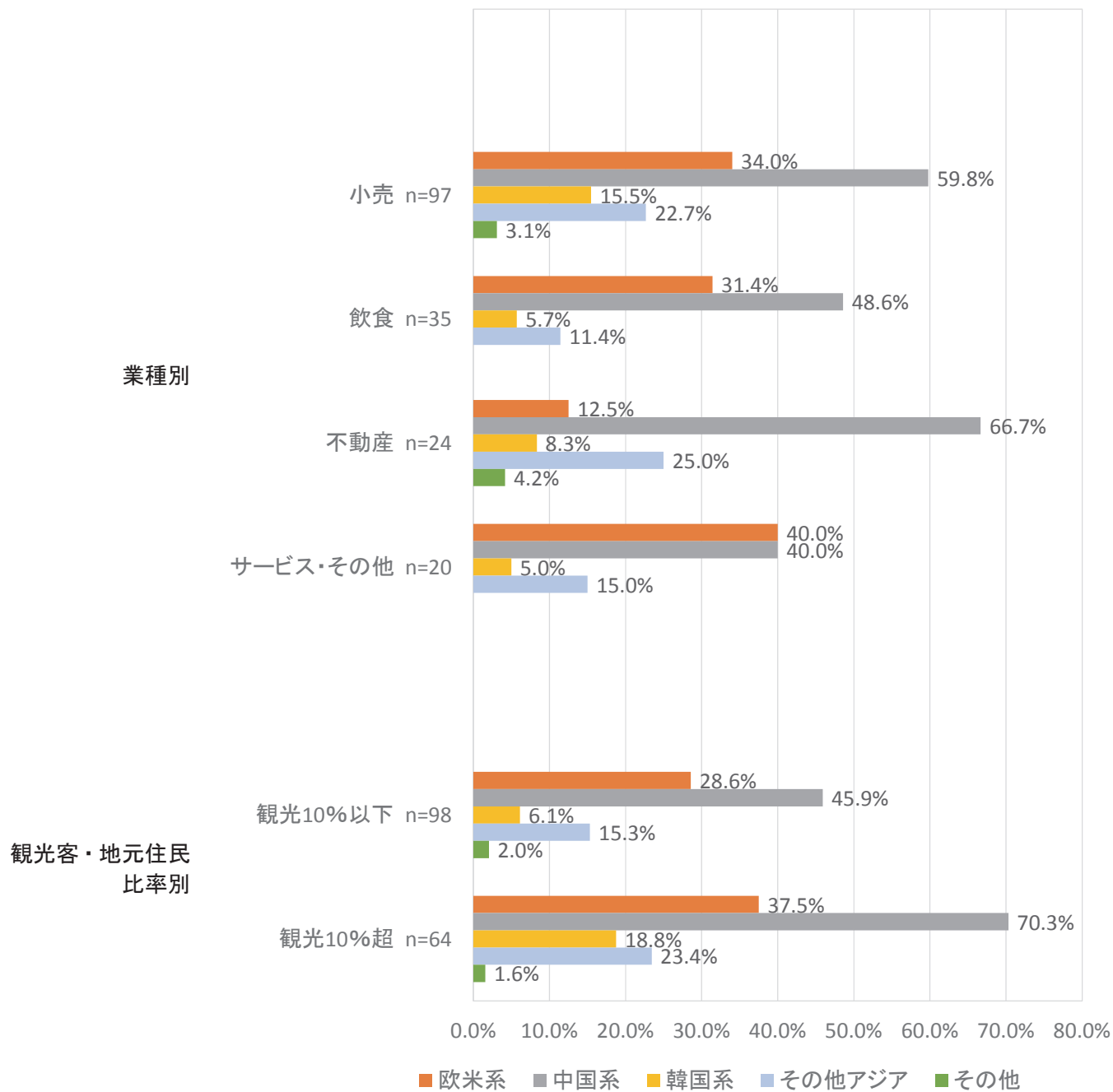
最近増加している外国人買い物客の国籍を回答店舗（企業）の属性別に見ると、地域（路線別、地域別）、観光客と地元住民の比率別で顕著な違いが認められた。

路線別に見ると、下北沢が欧米系、中国系、韓国系、その他アジアで他の鉄道会社と比べ、それぞれ高い割合となっており、特に中国系については 70.6%と非常に高い割合となっている。地域別においても、下北沢を含む北沢地域は他の地域よりも高い割合を示しているが、欧米系については玉川地域が北沢地域を上回っている。

外国人買い物客の観光客と地元住民の比率別では、その他の国籍を除き、観光客 10%超の店舗の回答した割合が 10%以下の店舗の割合を上回った。特に中国系については、観光客 10%以下の店舗において、増加していると回答した割合が 45.9%であるのに対し、観光客 10%超の店舗では 70.3%と 24.4 ポイントもの差が開いており、観光客の来店が多い店舗において、中国系の観光客の増加が顕著であることがわかった。

	欧米系	中国系	韓国系	その他 アジア	その他	わからない・ 特になし	N
回答数	55	99	20	35	4	39	176
割合	31.3%	56.3%	11.4%	19.9%	2.3%	22.2%	100.0%





店舗(企業)の属性別集計結果

			欧米系	中国系	韓国系	その他アジア	その他	わからない・特にない	N	欧米系	中国系	韓国系	その他アジア	その他	わからない・特にない	N
単純集計結果			55	99	20	35	4	39	176	31.3%	56.3%	11.4%	19.9%	2.3%	22.2%	100.0%
路線別	下北沢		27	48	11	16	2	9	68	39.7%	70.6%	16.2%	23.5%	2.9%	13.2%	100.0%
	小田急		6	15	3	6		10	30	20.0%	50.0%	10.0%	20.0%	0.0%	33.3%	100.0%
	東急		18	24	6	10	1	15	57	31.6%	42.1%	10.5%	17.5%	1.8%	26.3%	100.0%
	京王		4	12		3	1	5	21	19.0%	57.1%	0.0%	14.3%	4.8%	23.8%	100.0%
	総計		55	99	20	35	4	39	176	31.3%	56.3%	11.4%	19.9%	2.3%	22.2%	100.0%
地域別	世田谷地域		4	12	3	3	1	6	25	16.0%	48.0%	12.0%	12.0%	4.0%	24.0%	100.0%
	北沢地域		34	67	14	22	3	17	102	33.3%	65.7%	13.7%	21.6%	2.9%	16.7%	100.0%
	玉川地域		14	14	3	7		9	34	41.2%	41.2%	8.8%	20.6%	0.0%	26.5%	100.0%
	砧地域		3	5		3		7	14	21.4%	35.7%	0.0%	21.4%	0.0%	50.0%	100.0%
	総計		55	98	20	35	4	39	175	31.4%	56.0%	11.4%	20.0%	2.3%	22.3%	100.0%
従業員数別	正社員	0～2名	24	39	10	15	2	19	76	31.6%	51.3%	13.2%	19.7%	2.6%	25.0%	100.0%
		3～4名	14	20	3	9	2	8	39	35.9%	51.3%	7.7%	23.1%	5.1%	20.5%	100.0%
		5～9名	5	11	2	3		5	20	25.0%	55.0%	10.0%	15.0%	0.0%	25.0%	100.0%
		10名以上	7	16	3	4		4	22	31.8%	72.7%	13.6%	18.2%	0.0%	18.2%	100.0%
		総計	50	86	18	31	4	36	157	31.8%	54.8%	11.5%	19.7%	2.5%	22.9%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	31	56	13	19	3	21	98	31.6%	57.1%	13.3%	19.4%	3.1%	21.4%	100.0%
		3～4名	5	10	2	3	1	7	22	22.7%	45.5%	9.1%	13.6%	4.5%	31.8%	100.0%
		5～9名	3	5	1	1		3	10	30.0%	50.0%	10.0%	10.0%	0.0%	30.0%	100.0%
		10名以上	11	15	2	8		5	27	40.7%	55.6%	7.4%	29.6%	0.0%	18.5%	100.0%
		総計	50	86	18	31	4	36	157	31.8%	54.8%	11.5%	19.7%	2.5%	22.9%	100.0%
	従業員合計	0～2名	10	22	5	8	1	9	37	27.0%	59.5%	13.5%	21.6%	2.7%	24.3%	100.0%
		3～4名	16	21	6	11	1	10	43	37.2%	48.8%	14.0%	25.6%	2.3%	23.3%	100.0%
		5～9名	11	18	3	3	2	12	40	27.5%	45.0%	7.5%	7.5%	5.0%	30.0%	100.0%
		10名以上	13	25	4	9		5	37	35.1%	67.6%	10.8%	24.3%	0.0%	13.5%	100.0%
		総計	50	86	18	31	4	36	157	31.8%	54.8%	11.5%	19.7%	2.5%	22.9%	100.0%
業種別	小売		33	58	15	22	3	17	97	34.0%	59.8%	15.5%	22.7%	3.1%	17.5%	100.0%
	飲食		11	17	2	4		11	35	31.4%	48.6%	5.7%	11.4%	0.0%	31.4%	100.0%
	不動産		3	16	2	6	1	5	24	12.5%	66.7%	8.3%	25.0%	4.2%	20.8%	100.0%
	サービス・その他		8	8	1	3		6	20	40.0%	40.0%	5.0%	15.0%	0.0%	30.0%	100.0%
	総計		55	99	20	35	4	39	176	31.3%	56.3%	11.4%	19.9%	2.3%	22.2%	100.0%
創業年数別	10年以内		17	23	1	8		15	51	33.3%	45.1%	2.0%	15.7%	0.0%	29.4%	100.0%
	11～30年以内		11	27	4	8	3	13	46	23.9%	58.7%	8.7%	17.4%	6.5%	28.3%	100.0%
	31～50年以内		11	21	6	10		5	33	33.3%	63.6%	18.2%	30.3%	0.0%	15.2%	100.0%
	50年超		15	18	5	5	1	4	31	48.4%	58.1%	16.1%	16.1%	3.2%	12.9%	100.0%
	総計		54	89	16	31	4	37	161	33.5%	55.3%	9.9%	19.3%	2.5%	23.0%	100.0%
直近決算状況	黒字		17	27	3	7	1	7	47	36.2%	57.4%	6.4%	14.9%	2.1%	14.9%	100.0%
	トントン		14	33	7	10		17	58	24.1%	56.9%	12.1%	17.2%	0.0%	29.3%	100.0%
	赤字		18	28	8	14	3	12	54	33.3%	51.9%	14.8%	25.9%	5.6%	22.2%	100.0%
	総計		49	88	18	31	4	36	159	30.8%	55.3%	11.3%	19.5%	2.5%	22.6%	100.0%
社長の年齢層別	40代以下		19	30	3	15	1	14	59	32.2%	50.8%	5.1%	25.4%	1.7%	23.7%	100.0%
	50代		11	24	6	5		6	35	31.4%	68.6%	17.1%	14.3%	0.0%	17.1%	100.0%
	60代		9	18	6	6	2	9	35	25.7%	51.4%	17.1%	17.1%	5.7%	25.7%	100.0%
	70代以上		12	19	3	6	1	6	33	36.4%	57.6%	9.1%	18.2%	3.0%	18.2%	100.0%
	総計		51	91	18	32	4	35	162	31.5%	56.2%	11.1%	19.8%	2.5%	21.6%	100.0%
後継者の有無別	有り		13	28	8	7	2	13	50	26.0%	56.0%	16.0%	14.0%	4.0%	26.0%	100.0%
	なし		18	27	5	9	2	11	53	34.0%	50.9%	9.4%	17.0%	3.8%	20.8%	100.0%
	未定		21	35	6	16		12	59	35.6%	59.3%	10.2%	27.1%	0.0%	20.3%	100.0%
	総計		52	90	19	32	4	36	162	32.1%	55.6%	11.7%	19.8%	2.5%	22.2%	100.0%
観光客・地元住民比率別	観光10%以下		28	45	6	15	2	27	98	28.6%	45.9%	6.1%	15.3%	2.0%	27.6%	100.0%
	観光10%超		24	45	12	15	1	8	64	37.5%	70.3%	18.8%	23.4%	1.6%	12.5%	100.0%
	総計		52	90	18	30	3	35	162	32.1%	55.6%	11.1%	18.5%	1.9%	21.6%	100.0%

問9. 外国人買い物客が使っている言語をお尋ねします。(問1で「来店した」人のみ回答、複数回答)

全体

外国人買い物客が使っている言語については、回答店舗（企業）の 76.4%が英語と回答し、日本語についても 51.7%の店舗（企業）から回答を得た。また、中国語と回答した企業は 31.5%という結果であった。

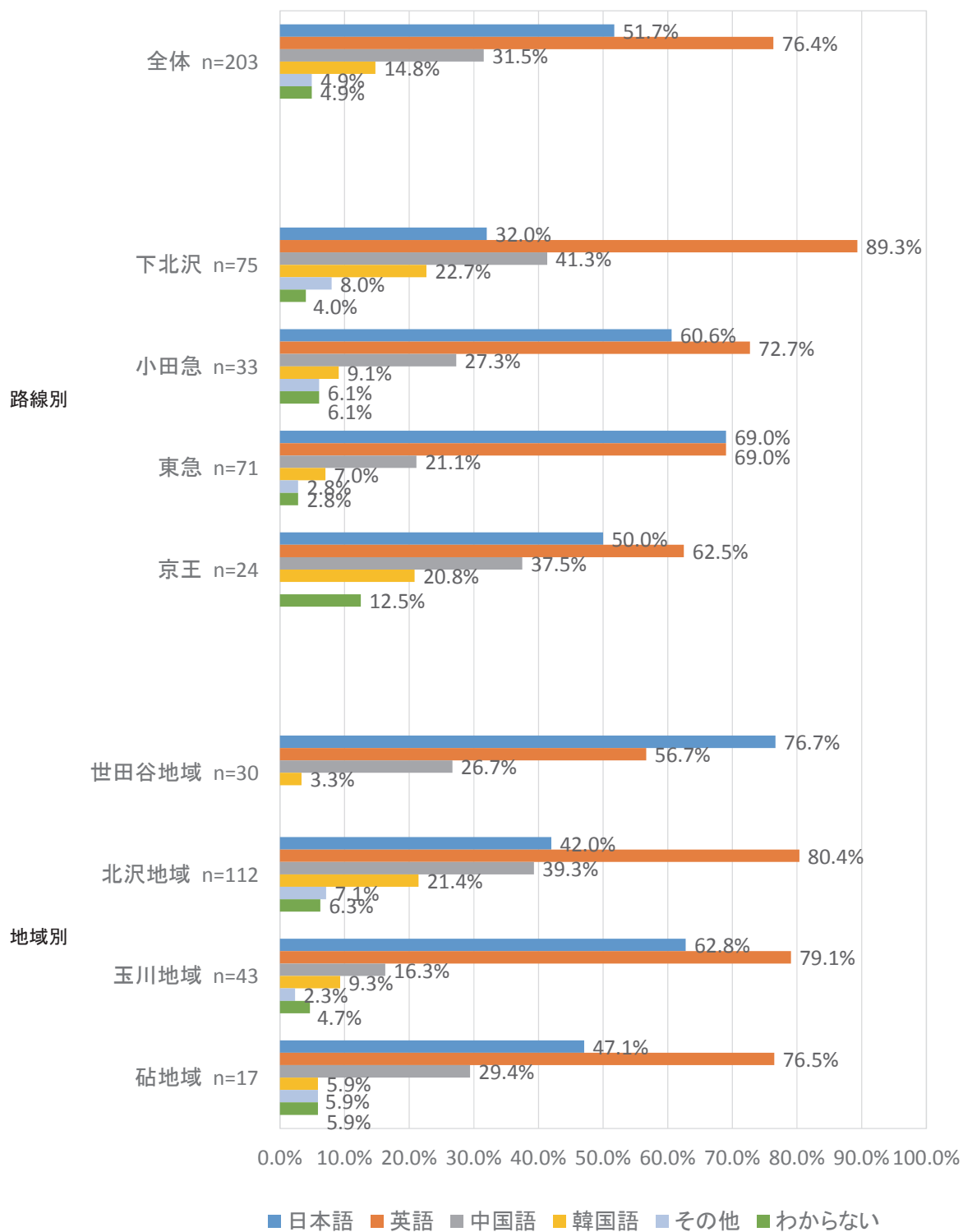
属性別

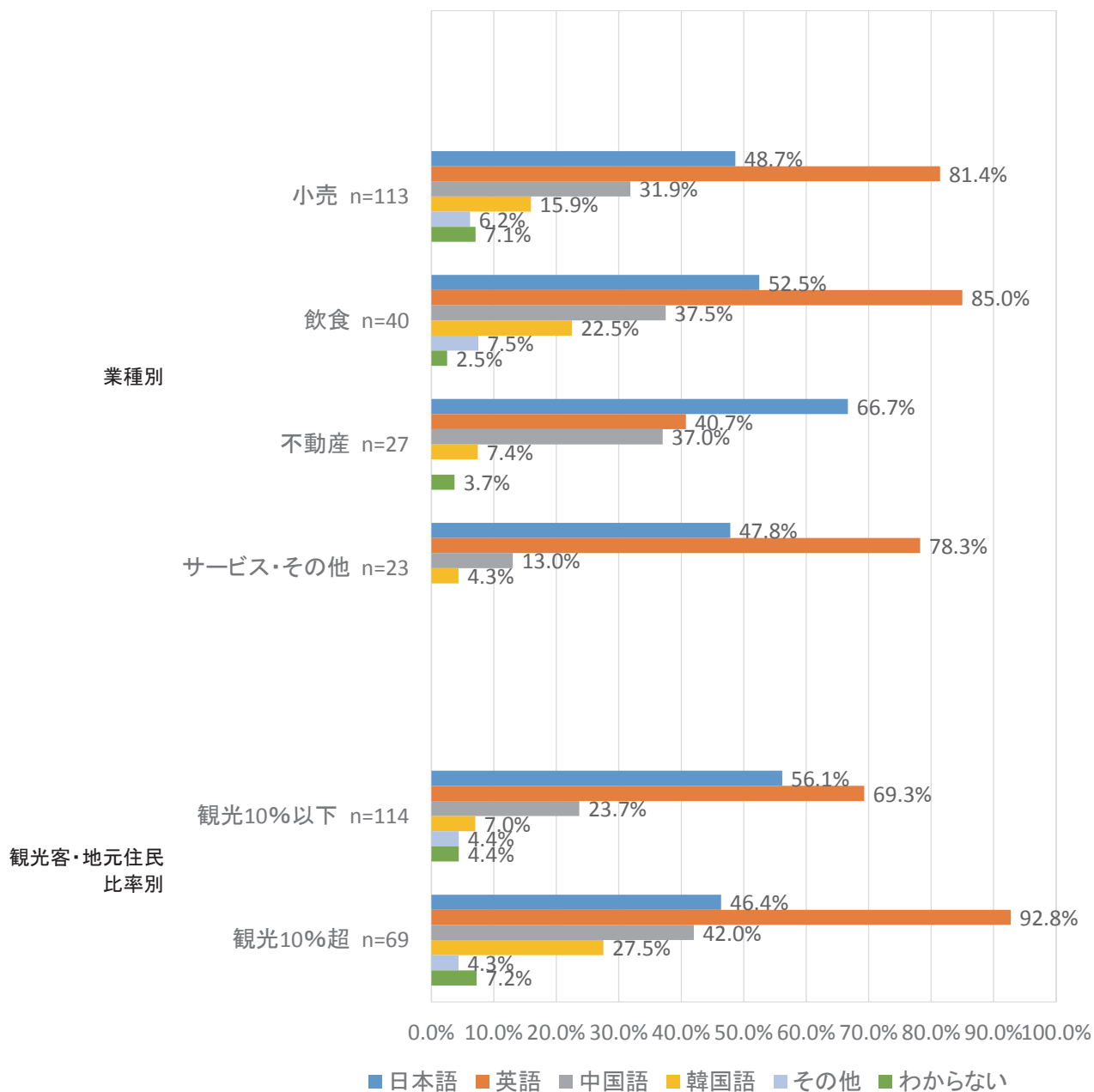
外国人買い物客が使っている言語を回答店舗（企業）の属性別に見ると、地域（路線別、地域別）、観光客と地元住民の比率別で顕著な違いが認められた。

外国人買い物客が使っている言語で「日本語」と回答した店舗の割合は、世田谷地域で 76.7%、玉川地域で 62.8%と他市地域に比べ高い割合となった。また、「英語」は北沢地域 80.4%、玉川地域が 79.1%であった。「中国語」に関しては、最も割合が高い北沢地域の店舗においても 39.3%という回答結果であった。

なお、「中国語」については、中国系の買い物客の来店が多い、観光客と地元住民の比率「観光客 10%超」の店舗においても、42.0%と半数以下にとどまっている。

	日本語	英語	中国語	韓国語	その他	わからない	N
回答数	105	155	64	30	10	10	203
割合	51.7%	76.4%	31.5%	14.8%	4.9%	4.9%	100.0%





店舗(企業)の属性別集計結果

		日本語	英語	中国語	韓国語	その他	わからない	N	日本語	英語	中国語	韓国語	その他	わからない	N	
単純集計結果		105	155	64	30	10	10	203	51.7%	76.4%	31.5%	14.8%	4.9%	4.9%	100.0%	
路線別	下北沢	24	67	31	17	6	3	75	32.0%	89.3%	41.3%	22.7%	8.0%	4.0%	100.0%	
	小田急	20	24	9	3	2	2	33	60.6%	72.7%	27.3%	9.1%	6.1%	6.1%	100.0%	
	東急	49	49	15	5	2	2	71	69.0%	69.0%	21.1%	7.0%	2.8%	2.8%	100.0%	
	京王	12	15	9	5		3	24	50.0%	62.5%	37.5%	20.8%	0.0%	12.5%	100.0%	
	総計	105	155	64	30	10	10	203	51.7%	76.4%	31.5%	14.8%	4.9%	4.9%	100.0%	
地域別	世田谷地域	23	17	8	1			30	76.7%	56.7%	26.7%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%	
	北沢地域	47	90	44	24	8	7	112	42.0%	80.4%	39.3%	21.4%	7.1%	6.3%	100.0%	
	玉川地域	27	34	7	4	1	2	43	62.8%	79.1%	16.3%	9.3%	2.3%	4.7%	100.0%	
	砧地域	8	13	5	1	1	1	17	47.1%	76.5%	29.4%	5.9%	5.9%	5.9%	100.0%	
	総計	105	154	64	30	10	10	202	52.0%	76.2%	31.7%	14.9%	5.0%	5.0%	100.0%	
従業員数別	正社員	0～2名	39	71	26	17	6	4	87	44.8%	81.6%	29.9%	19.5%	6.9%	4.6%	100.0%
		3～4名	28	32	15	9	3	3	45	62.2%	71.1%	33.3%	20.0%	6.7%	6.7%	100.0%
		5～9名	20	19	5	2	1		28	71.4%	67.9%	17.9%	7.1%	3.6%	0.0%	100.0%
		10名以上	10	18	12	2		2	23	43.5%	78.3%	52.2%	8.7%	0.0%	8.7%	100.0%
		総計	97	140	58	30	10	9	183	53.0%	76.5%	31.7%	16.4%	5.5%	4.9%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	63	88	30	17	8	3	114	55.3%	77.2%	26.3%	14.9%	7.0%	2.6%	100.0%
		3～4名	10	15	8	3	1	1	23	43.5%	65.2%	34.8%	13.0%	4.3%	4.3%	100.0%
		5～9名	4	13	10	7		2	15	26.7%	86.7%	66.7%	46.7%	0.0%	13.3%	100.0%
		10名以上	20	24	10	3	1	3	31	64.5%	77.4%	32.3%	9.7%	3.2%	9.7%	100.0%
		総計	97	140	58	30	10	9	183	53.0%	76.5%	31.7%	16.4%	5.5%	4.9%	100.0%
	従業員合計	0～2名	21	37	12	7	4	1	44	47.7%	84.1%	27.3%	15.9%	9.1%	2.3%	100.0%
		3～4名	27	37	11	8	3		47	57.4%	78.7%	23.4%	17.0%	6.4%	0.0%	100.0%
		5～9名	26	33	15	7	2	4	48	54.2%	68.8%	31.3%	14.6%	4.2%	8.3%	100.0%
		10名以上	23	33	20	8	1	4	44	52.3%	75.0%	45.5%	18.2%	2.3%	9.1%	100.0%
		総計	97	140	58	30	10	9	183	53.0%	76.5%	31.7%	16.4%	5.5%	4.9%	100.0%
業種別	小売	55	92	36	18	7	8	113	48.7%	81.4%	31.9%	15.9%	6.2%	7.1%	100.0%	
	飲食	21	34	15	9	3	1	40	52.5%	85.0%	37.5%	22.5%	7.5%	2.5%	100.0%	
	不動産	18	11	10	2		1	27	66.7%	40.7%	37.0%	7.4%	0.0%	3.7%	100.0%	
	サービス・その他	11	18	3	1			23	47.8%	78.3%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%	100.0%	
	総計	105	155	64	30	10	10	203	51.7%	76.4%	31.5%	14.8%	4.9%	4.9%	100.0%	
創業年数別	10年以内	28	47	18	5	3	3	57	49.1%	82.5%	31.6%	8.8%	5.3%	5.3%	100.0%	
	11～30年以内	27	41	15	7	1	4	54	50.0%	75.9%	27.8%	13.0%	1.9%	7.4%	100.0%	
	31～50年以内	19	31	13	8	4		41	46.3%	75.6%	31.7%	19.5%	9.8%	0.0%	100.0%	
	50年超	24	26	11	6	2	3	36	66.7%	72.2%	30.6%	16.7%	5.6%	8.3%	100.0%	
	総計	98	145	57	26	10	10	188	52.1%	77.1%	30.3%	13.8%	5.3%	5.3%	100.0%	
直近決算状況	黒字	30	40	16	4	2	4	56	53.6%	71.4%	28.6%	7.1%	3.6%	7.1%	100.0%	
	トントン	34	55	22	10	2	2	65	52.3%	84.6%	33.8%	15.4%	3.1%	3.1%	100.0%	
	赤字	33	46	18	12	6	2	62	53.2%	74.2%	29.0%	19.4%	9.7%	3.2%	100.0%	
	総計	97	141	56	26	10	8	183	53.0%	77.0%	30.6%	14.2%	5.5%	4.4%	100.0%	
社長の年齢層別	40代以下	31	49	18	8	4	3	63	49.2%	77.8%	28.6%	12.7%	6.3%	4.8%	100.0%	
	50代	22	33	14	7	2		40	55.0%	82.5%	35.0%	17.5%	5.0%	0.0%	100.0%	
	60代	23	33	10	5	1	3	41	56.1%	80.5%	24.4%	12.2%	2.4%	7.3%	100.0%	
	70代以上	25	29	14	7	3	1	44	56.8%	65.9%	31.8%	15.9%	6.8%	2.3%	100.0%	
	総計	101	144	56	27	10	7	188	53.7%	76.6%	29.8%	14.4%	5.3%	3.7%	100.0%	
後継者の有無別	有り	37	47	22	12	2	3	62	59.7%	75.8%	35.5%	19.4%	3.2%	4.8%	100.0%	
	なし	30	46	13	4	4	1	59	50.8%	78.0%	22.0%	6.8%	6.8%	1.7%	100.0%	
	未定	32	52	21	11	4	3	66	48.5%	78.8%	31.8%	16.7%	6.1%	4.5%	100.0%	
	総計	99	145	56	27	10	7	187	52.9%	77.5%	29.9%	14.4%	5.3%	3.7%	100.0%	
観光客・地元住民比率別	観光10%以下	64	79	27	8	5	5	114	56.1%	69.3%	23.7%	7.0%	4.4%	4.4%	100.0%	
	観光10%超	32	64	29	19	3	5	69	46.4%	92.8%	42.0%	27.5%	4.3%	7.2%	100.0%	
	総計	96	143	56	27	8	10	183	52.5%	78.1%	30.6%	14.8%	4.4%	5.5%	100.0%	

問10. 最近、外国人買い物客に売れている商品（メニュー・サービス）があればお聞かせください。

（問1で「来店した」人のみ回答）

最近、外国人買い物客に売れている具体的な商品（メニュー・サービス）は以下のとおりである。

業種	商品種別	商品	考えられる売れる理由
小売り	食料	食料品全般	
		果物、ドレッシング、野菜	個人商店、飲食店で使うため
		お菓子、アイスクリーム	海外にないような菓子（小分けもの）珍しいのと美味しいので
		ハンドメイドキャンディー	美味しくてカワイイから 繊細である
		玄米	日本の玄米の品質を理解している。日本の方より玄米の知識度が高い
		米	
		おにぎり、弁当	お米が好きな人が多い
		パン類とプリン	ご近所さんは食食用。プリンはうちの一押しだから。
		バゲット等	本場フランスの味を再現しているため
		カップ麺	
	飲料	飲み物	
		抹茶、茶道具、煎茶、ほうじ茶	「和」の食と文化に関心が高まっている
		珈琲	一度来たことがある外国人が自分のブログで店を紹介してくれるので、それを見た外国人が日本に来て寄る。海外のガイド本に出ているから。
		ファミマの天然水	水2L ファミリーマートのコレクション水
	アルコール	ビール全般	クラフトビールが売れているため
		ワイン	高い商品
		サントリーのウイスキー	サントリーのウイスキーが海外で有名なため
		ワイン、ウイスキー	メイン商品
	衣料品・ファッション	衣類	日本製だから
		オーダー紳士服	
		Tシャツ	インパクトのある柄をおみやげとして
		シャツ、ベルトetc	メイドインジャパンの商品に非常に興味を持っている
		シューズ、L～LLサイズの服	シューズだと合うサイズがあったりするので。感度の良いセレクトショップで買物したいので。スタッフの明るくのりの良い対応。
		ソックス	
		キッズソックス	日本語の文字がデザインされている
		帽子、プレス、ベルト、バック	安いので
		ラルフローレン	ブランド思考
		ボトムス、バッグ	雑誌掲載
		ブランドサングラス(他店)	価格の安さ
		ジュエリー	
		特選ブティックでの商品	日本で購入するステータス。商品の品揃え。
	雑貨・日用品	タオル、ハンカチ、絵葉書	気軽かつ軽量でまたギフトとしても
		カバー、シーツ、タオルケット	
		布団	安い商品
		派手な食器、弁当箱、バッグ	
		かご	安い日用品
		うさぎのぬいぐるみ	来店の際、お土産として購入されるため
		陶磁器	デザインが良い、品質？
		雑貨	安くて小さいから
		アジア系の方にレース使いの商品	
	家電	美容家電	自国に無いもの
		自社製イヤホン	転売用(母国で)
		ジャー炊飯器	
		キャラクターの目覚まし時計	お土産として購入されるのか？
		GPS	日本の道案内
	その他	たばこ	自国より喫煙環境がよいため
		事務用品 フリーの人は絵葉書カード	場所柄移住している人が多い
		フリクションボールペン	日本メーカー独自の商品だから
		印鑑	お土産用もしくは銀行口座開設のため。これ以外ほぼ注文ありません
		建築金物、ビス、接着剤	自宅の補修、器具取付
		プロパンガス	バーベキュー等で使用
		中古スクーター	新車は高く買えないから
		自転車 バイク修理	
		ギター弦	
		一般的 取扱商品	
		インバウンド商品	
		天然石	
		古い中国の掛け軸	資産として

業種	商品種別	商品	考えられる売れる理由
飲食	和食	刺身、串カツ	自宅において刺身や揚げ物を調理しなくなった
		刺身盛り合わせ	日本に来て和食で食べたい
		さば塩定食・チキンカツ定食	
		江戸前鮎	本場の鮎を食べたいと思う
		天せいろ	
		かくに井	
	洋食	創作ロール系	鮮やかな見た目 サラダ感覚で召し上がっていただける
		牛肉関係の料理	(肉の文化)のお国の方々に
		パクチー料理全般	日本にあまりなじみのなかった素材でイノベーションを感じているため
		国産の肉料理	日本の食材だから
		ヘルシースパゲティ	食べなれているから？
	アルコール	ピザ	ピザ アイスクリーム
		ビール	
		アサヒスーパードライ	有名
		アサヒスーパードライ	日本のビールだから
		ドラフト レーベンプロイ	単価が安い
	その他	ワイン	イタリア産のものしか扱っていないから
		ジャパンウイスキー	日本のものを楽しまたいから
		お好み焼きミックス	
		牛肉、チーズ、お好み焼き	
		白丸元味、赤丸新味	グランドメニューで一番知られているから
不動産	住居用	シナボンクラシック	定番商品だから
		コーヒー、アイスクャンディ	
	事業用	2人入居可の1K 4人入居可の2DK	留学生が家賃を安く住める。仕事をしている男性が妻子を呼ぶ。
		賃貸住宅	
		アパートを借りに来ている	留学生が増えている
		マンション 投資用	
		店舗物件紹介	
		テナント貸し	
サービス		投資用ワンルームマンション	
		不動産投資商品	円安
		一棟事業用ビル	投資用
		ヘアーカット	
		ヨガ	日常で行うもの
		英語によるクラス	英語だから

問11. 外国人買い物客(観光客/地元住民)の来店を希望しますか。理由もお聞かせください。

全体

外国人買い物客(観光客/地元住民)の来店については、観光客の場合、「希望している」が37.7%であるのに対し、地元住民の場合は、「希望している」が60.2%と大きく上回る結果となった。一方、「希望していない」は、観光客が46.0%、地元住民が27.0%と全く逆の結果となっている。

外国人買い物客の来店を「希望していない」理由としては、観光客、地元住民とともに「言語・習慣・文化・マナーの違い」が最も多く回答されているが、観光客が21件であるのに対し、地元住民は5件にとどまっている。

属性別

外国人買い物客(観光客/地元住民)来店の希望について、回答店舗(企業)の属性別に見ると、地域(路線別、地域別)、店舗(企業)の経営状況、観光客と地元住民の比率別で顕著な違いが認められた。

路線別と地域別では、外国人買い物客が多いと想定される下北沢および下北沢を含む北沢地域において観光客、地元住民ともに「希望している」と回答した店舗の割合は、観光客が下北沢57.1%、北沢地域48.5%、地元住民が下北沢81.0%、北沢地域71.0%となっている。一方、それ以外の路線と地域においては、観光客が30%前後、地元住民で40~60%となっており、下北沢および下北沢を含む北沢地域の「希望している」と回答した割合が高い結果となった。なお、いずれの路線、地域においても、観光客は地元住民よりも来店希望が低い回答結果となっている。

従業員数別では、従業員数が少なくなるほど、また、直近決算状況別では「赤字」、後継者の有無別では「なし」において、「希望していない」の回答割合が高いが、現実問題として、店舗(企業)の組織体制として、外国人買い物客への対応ができないためこのような結果となったものと考えられる。

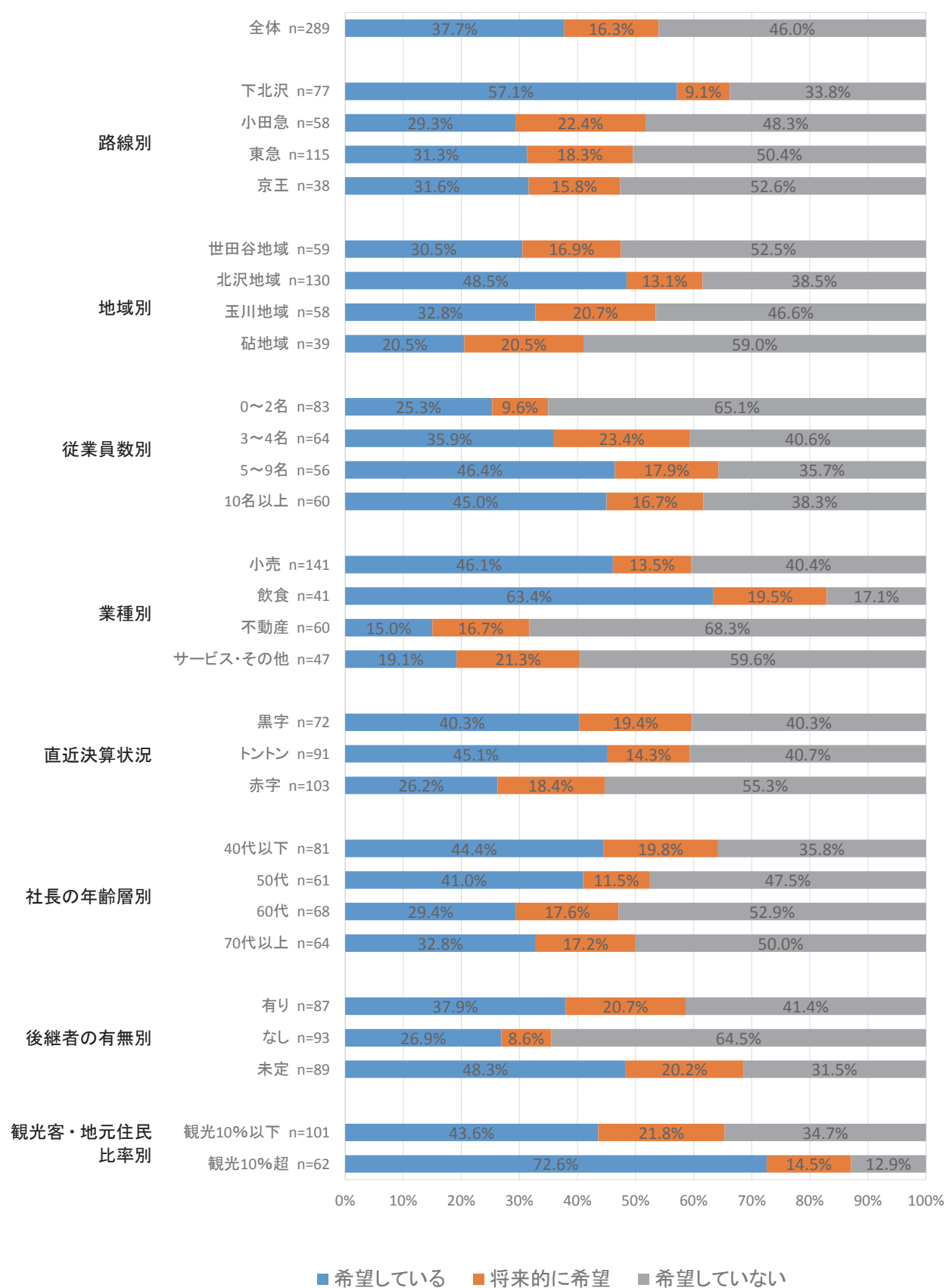
なお、社長の年齢層別に見ると、社長の年齢が若いほど、「希望している」の回答割合が高くなる傾向が認められ、若い経営者が外国人買い物客の取り込みに積極的であることがうかがえる(観光客:40代以下44.4%・50代41.0%・60代29.4%、地元住民:40代以下64.6%・50代60%・60代55.9%)。

観光客と地元住民の比率別では、観光客の比率が10%超の場合、「希望している」の回答割合が観光客で72.6%(10%以下は43.6%)、地元住民が85.0%(10%以下は70.6%)と高い来店希望となっている。

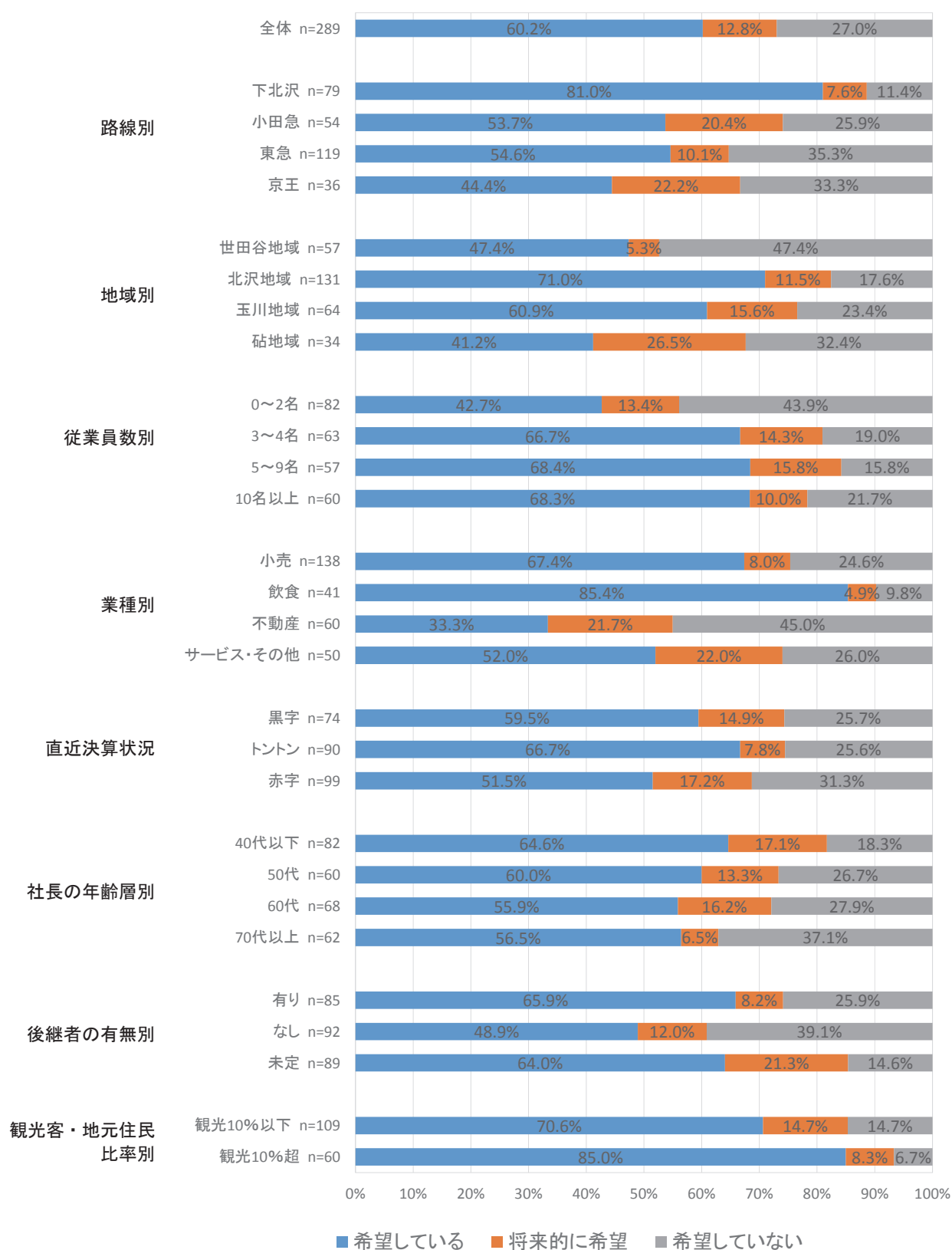
上記のいずれの属性においても、地元住民の来店希望の割合は、観光客の来店希望の割合を上回っている。

		希望 している	将来的に 希望	希望 していない	計
観光客	回答数	109	47	133	289
	割合	37.7%	16.3%	46.0%	100.0%
地元住民	回答数	174	37	78	289
	割合	60.2%	12.8%	27.0%	100.0%

観光客



地元住民



理由

観光客

	理由	回答数
希望している	売上増加	32
	街・商店街の活性化	22
	国際交流に役立ち、日本の文化や技術、商品のPRに貢献できる	9
	国籍は関係ないため	6
	あまり意識して対応はしていないが、Welcomeです	1
	来てくれるなら・・・	1
	英語が話せるため	1
	スペインバルなので大歓迎です。	1
	楽しい	1
	1店が希望しても集客無理。町全体で外国人歓迎アピールしないと無理	1
将来的に希望	文化・歴史・言語の相互理解が必要	7
	街・商店街の活性化	6
	売上増加	4
	お好み焼きの文化を広めたい	1
	ニーズにこたえる	1
	客層の広がり	1
	住んでくれるとありがたい	1
希望していない	言葉・習慣・文化・マナーの違い	21
	販売品の専門性	8
	何も買わない	4
	観光地がない	4
	わがままな注文が多いから	3
	観光客向けの商品がない	3
	洋服のサイズが合わない	2
	売上に直接繋がらないと考えている	2
	医療機関なので受け入れるのが一番良いが、患者背景がわからないと対応が困難	1
	信用できない	1
	オフィスでの仕事はないので	1
	長期滞在者でないと修理期間がかかるため	1

地元住民

	理由	回答数
希望している	売上増加	46
	日本語が通じて、日本人買い物客とほとんど変わらない	14
	街の活性化	10
	文化交流	10
	口コミによって、海外に宣伝してもらえるため	7
	国籍問わずお客様はお客様	5
	日本のことを知っているという安心感	5
	長期の日本在住が望める	1
	生活している人は日本マーケットに合った服が必要だから	1
	外国人対応可の物件増加	1
	はがゆい	1
	商品がグローバルなので。	1
	喫茶店という日常ベースの営業スタイルのため	1
	喜んでもらえる	1
	知人などがいれば良いと思う、定期的に来客する	1
	灯油浄水器の販売なので	1
	楽しい	1
	商品の価値を理解している	1
	店は立地条件が悪く営業時間も短い。条件合う方Welcomeです	1
	外国人の住居者が身近に多くなってきている	1
	英語が話せるため	1
将来的に希望	売上向上	5
	日本語が通じる	3
	街の活性化	2
	オーナー様の理解があまりないので	1
	売上増加は多少期待できるがリフォームになじみがあるか？説明が細かいので伝えるのが厳しい	1
	いろんな人に来客してほしいため	1
	日本の文化に対して理解があれば	1
	地元へ赴任してきた大使館関係者など	1
	ニーズにこたえる	1
	売上増加は期待できない	5
希望していない	言葉・習慣・文化・マナーの違い	5
	信用していない	4
	観光客向けの商品ではない	3
	日本語が通じる	2
	若い人が多いない	1
	昔ながらの街の雰囲気が少し変わってきたように思う	1
	住宅地の為	1
	移住することはまずない	1

店舗(企業)の属性別集計結果

		希望している	将来的に希望	希望していない	計	希望している	将来的に希望	希望していない	計	
単純集計結果		109	47	133	289	37.7%	16.3%	46.0%	100.0%	
路線別	下北沢	44	7	26	77	57.1%	9.1%	33.8%	100.0%	
	小田急	17	13	28	58	29.3%	22.4%	48.3%	100.0%	
	東急	36	21	58	115	31.3%	18.3%	50.4%	100.0%	
	京王	12	6	20	38	31.6%	15.8%	52.6%	100.0%	
	総計	109	47	132	288	37.8%	16.3%	45.8%	100.0%	
地域別	世田谷地域	18	10	31	59	30.5%	16.9%	52.5%	100.0%	
	北沢地域	63	17	50	130	48.5%	13.1%	38.5%	100.0%	
	玉川地域	19	12	27	58	32.8%	20.7%	46.6%	100.0%	
	砧地域	8	8	23	39	20.5%	20.5%	59.0%	100.0%	
	総計	108	47	131	286	37.8%	16.4%	45.8%	100.0%	
従業員数別	正社員	0～2名	51	14	71	136	37.5%	10.3%	52.2%	100.0%
		3～4名	21	15	22	58	36.2%	25.9%	37.9%	100.0%
		5～9名	13	9	14	36	36.1%	25.0%	38.9%	100.0%
		10名以上	12	5	16	33	36.4%	15.2%	48.5%	100.0%
		総計	97	43	123	263	36.9%	16.3%	46.8%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	53	29	95	177	29.9%	16.4%	53.7%	100.0%
		3～4名	12	4	11	27	44.4%	14.8%	40.7%	100.0%
		5～9名	12	2	5	19	63.2%	10.5%	26.3%	100.0%
		10名以上	20	8	12	40	50.0%	20.0%	30.0%	100.0%
		総計	97	43	123	263	36.9%	16.3%	46.8%	100.0%
	従業員合計	0～2名	21	8	54	83	25.3%	9.6%	65.1%	100.0%
		3～4名	23	15	26	64	35.9%	23.4%	40.6%	100.0%
		5～9名	26	10	20	56	46.4%	17.9%	35.7%	100.0%
		10名以上	27	10	23	60	45.0%	16.7%	38.3%	100.0%
		総計	97	43	123	263	36.9%	16.3%	46.8%	100.0%
業種別	小売	65	19	57	141	46.1%	13.5%	40.4%	100.0%	
	飲食	26	8	7	41	63.4%	19.5%	17.1%	100.0%	
	不動産	9	10	41	60	15.0%	16.7%	68.3%	100.0%	
	サービス・その他	9	10	28	47	19.1%	21.3%	59.6%	100.0%	
	総計	109	47	133	289	37.7%	16.3%	46.0%	100.0%	
創業年数別	10年以内	38	11	24	73	52.1%	15.1%	32.9%	100.0%	
	11～30年以内	24	12	39	75	32.0%	16.0%	52.0%	100.0%	
	31～50年以内	19	10	34	63	30.2%	15.9%	54.0%	100.0%	
	50年超	19	10	26	55	34.5%	18.2%	47.3%	100.0%	
	総計	100	43	123	266	37.6%	16.2%	46.2%	100.0%	
直近決算状況	黒字	29	14	29	72	40.3%	19.4%	40.3%	100.0%	
	トントン	41	13	37	91	45.1%	14.3%	40.7%	100.0%	
	赤字	27	19	57	103	26.2%	18.4%	55.3%	100.0%	
	総計	97	46	123	266	36.5%	17.3%	46.2%	100.0%	
社長の年齢層別	40代以下	36	16	29	81	44.4%	19.8%	35.8%	100.0%	
	50代	25	7	29	61	41.0%	11.5%	47.5%	100.0%	
	60代	20	12	36	68	29.4%	17.6%	52.9%	100.0%	
	70代以上	21	11	32	64	32.8%	17.2%	50.0%	100.0%	
	総計	102	46	126	274	37.2%	16.8%	46.0%	100.0%	
後継者の有無別	有り	33	18	36	87	37.9%	20.7%	41.4%	100.0%	
	なし	25	8	60	93	26.9%	8.6%	64.5%	100.0%	
	未定	43	18	28	89	48.3%	20.2%	31.5%	100.0%	
	総計	101	44	124	269	37.5%	16.4%	46.1%	100.0%	
観光客・地元住民比率別	観光10%以下	44	22	35	101	43.6%	21.8%	34.7%	100.0%	
	観光10%超	45	9	8	62	72.6%	14.5%	12.9%	100.0%	
	総計	89	31	43	163	54.6%	19.0%	26.4%	100.0%	

地元住民

			希望している	将来的に希望	希望していない	計	希望している	将来的に希望	希望していない	計
単純集計結果			174	37	78	289	60.2%	12.8%	27.0%	100.0%
路線別	下北沢		64	6	9	79	81.0%	7.6%	11.4%	100.0%
	小田急		29	11	14	54	53.7%	20.4%	25.9%	100.0%
	東急		65	12	42	119	54.6%	10.1%	35.3%	100.0%
	京王		16	8	12	36	44.4%	22.2%	33.3%	100.0%
	総計		174	37	77	288	60.4%	12.8%	26.7%	100.0%
地域別	世田谷地域		27	3	27	57	47.4%	5.3%	47.4%	100.0%
	北沢地域		93	15	23	131	71.0%	11.5%	17.6%	100.0%
	玉川地域		39	10	15	64	60.9%	15.6%	23.4%	100.0%
	砧地域		14	9	11	34	41.2%	26.5%	32.4%	100.0%
	総計		173	37	76	286	60.5%	12.9%	26.6%	100.0%
従業員数別	正社員	0～2名	70	17	47	134	52.2%	12.7%	35.1%	100.0%
		3～4名	44	9	8	61	72.1%	14.8%	13.1%	100.0%
		5～9名	24	6	6	36	66.7%	16.7%	16.7%	100.0%
		10名以上	19	3	9	31	61.3%	9.7%	29.0%	100.0%
		総計	157	35	70	262	59.9%	13.4%	26.7%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	96	25	54	175	54.9%	14.3%	30.9%	100.0%
		3～4名	15	4	5	24	62.5%	16.7%	20.8%	100.0%
		5～9名	19	2	2	23	82.6%	8.7%	8.7%	100.0%
		10名以上	27	4	9	40	67.5%	10.0%	22.5%	100.0%
		総計	157	35	70	262	59.9%	13.4%	26.7%	100.0%
	従業員合計	0～2名	35	11	36	82	42.7%	13.4%	43.9%	100.0%
		3～4名	42	9	12	63	66.7%	14.3%	19.0%	100.0%
		5～9名	39	9	9	57	68.4%	15.8%	15.8%	100.0%
		10名以上	41	6	13	60	68.3%	10.0%	21.7%	100.0%
		総計	157	35	70	262	59.9%	13.4%	26.7%	100.0%
業種別	小売		93	11	34	138	67.4%	8.0%	24.6%	100.0%
	飲食		35	2	4	41	85.4%	4.9%	9.8%	100.0%
	不動産		20	13	27	60	33.3%	21.7%	45.0%	100.0%
	サービス・その他		26	11	13	50	52.0%	22.0%	26.0%	100.0%
	総計		174	37	78	289	60.2%	12.8%	27.0%	100.0%
創業年数別	10年以内		53	7	15	75	70.7%	9.3%	20.0%	100.0%
	11～30年以内		41	13	22	76	53.9%	17.1%	28.9%	100.0%
	31～50年以内		33	8	21	62	53.2%	12.9%	33.9%	100.0%
	50年超		35	6	12	53	66.0%	11.3%	22.6%	100.0%
	総計		162	34	70	266	60.9%	12.8%	26.3%	100.0%
直近決算状況	黒字		44	11	19	74	59.5%	14.9%	25.7%	100.0%
	トントン		60	7	23	90	66.7%	7.8%	25.6%	100.0%
	赤字		51	17	31	99	51.5%	17.2%	31.3%	100.0%
	総計		155	35	73	263	58.9%	13.3%	27.8%	100.0%
社長の年齢層別	40代以下		53	14	15	82	64.6%	17.1%	18.3%	100.0%
	50代		36	8	16	60	60.0%	13.3%	26.7%	100.0%
	60代		38	11	19	68	55.9%	16.2%	27.9%	100.0%
	70代以上		35	4	23	62	56.5%	6.5%	37.1%	100.0%
	総計		162	37	73	272	59.6%	13.6%	26.8%	100.0%
後継者の有無別	有り		56	7	22	85	65.9%	8.2%	25.9%	100.0%
	なし		45	11	36	92	48.9%	12.0%	39.1%	100.0%
	未定		57	19	13	89	64.0%	21.3%	14.6%	100.0%
	総計		158	37	71	266	59.4%	13.9%	26.7%	100.0%
観光客・地元住民比率別	観光10%以下		77	16	16	109	70.6%	14.7%	14.7%	100.0%
	観光10%超		51	5	4	60	85.0%	8.3%	6.7%	100.0%
	総計		128	21	20	169	75.7%	12.4%	11.8%	100.0%

問12. 外国人買い物客の誘客への対応状況をお聞きます。

全体

本設問では店舗の回答割合とともに、各選択肢にポイント（対応状況や対応意欲により加点）を付け、その平均ポイントを用いて比較を行った。

回答店舗（企業）の外国人買い物客の誘客への対応状況については、「自社で対応済み」の割合が最も高かったのは、「クレジットカード決済」の34.1%であるが、これはもともと日本人の来店者に対するサービスとして対応していたためと考えられる。

つづいて「自社で対応済み」の割合が高かったのは、「外国語を話せるスタッフ」31.3%、「外国語表記の商品の案内表示」13.1%、「外国人向けの商品構成」10.2%となっており、それ以外については、10%未満となっている。

一方、対応状況や対応意欲により加点するポイント別に見ると、最も高い平均ポイントとなったのは、外国語を話せるスタッフ（2.79 ポイント）であり、次いで、クレジットカード決済（2.63 ポイント）、外国語による商品の案内表示（2.13 ポイント）、外国人対応のための接客ハンドブック（2.10 ポイント）となり、クレジットカード決済を除くと、外国語対応に関するニーズの高さがうかがえる結果となった。

属性別

外国人買い物客の誘客への対応状況について、回答店舗（企業）の属性別に見ると、地域（路線別・地域別）、店舗（企業）の規模・経営状況（従業員数、直近の決算状況、後継者の有無）において顕著な違いが認められた。

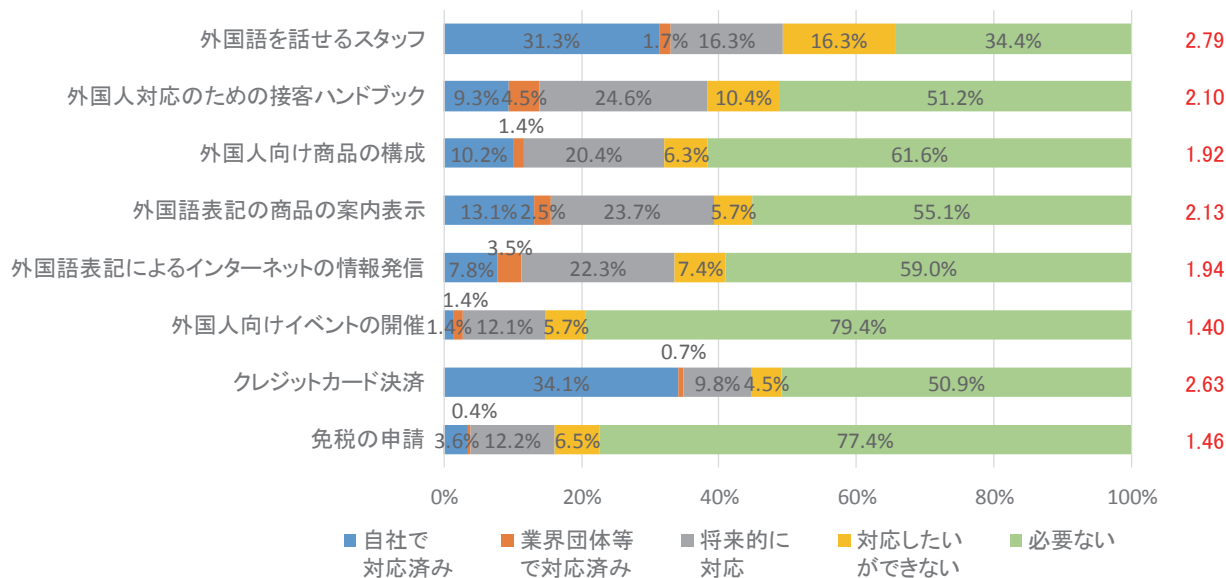
路線別では、「クレジットカード決済」について、「自社で対応済み」は下北沢が51.8%であるのに対し、京王線（下北沢除く）はわずか17.1%であり、「必要ない」は下北沢（36.1%）を除き、全路線で50%超の回答となった。

「外国語を話せるスタッフ」については、「自社で対応済み」が地域別では「玉川地域」が最も割合が高く43.8%、最も低い割合が「世田谷地域」の21.1%となっており、2倍以上の差が生じている。

従業員数別では、従業員数が増えるにしたがい、「自社で対応済み」の割合が高くなっており、逆に「必要ない」は従業員数が増えるにしたがい、割合が低くなっている。こうした傾向は、直近の決算状況別や後継者の有無別においても大部分の取り組み内容に対し同様に認められ、対応策は店舗（企業）の規模や経営状態、後継者問題に大きく左右されていることがうかがえる。

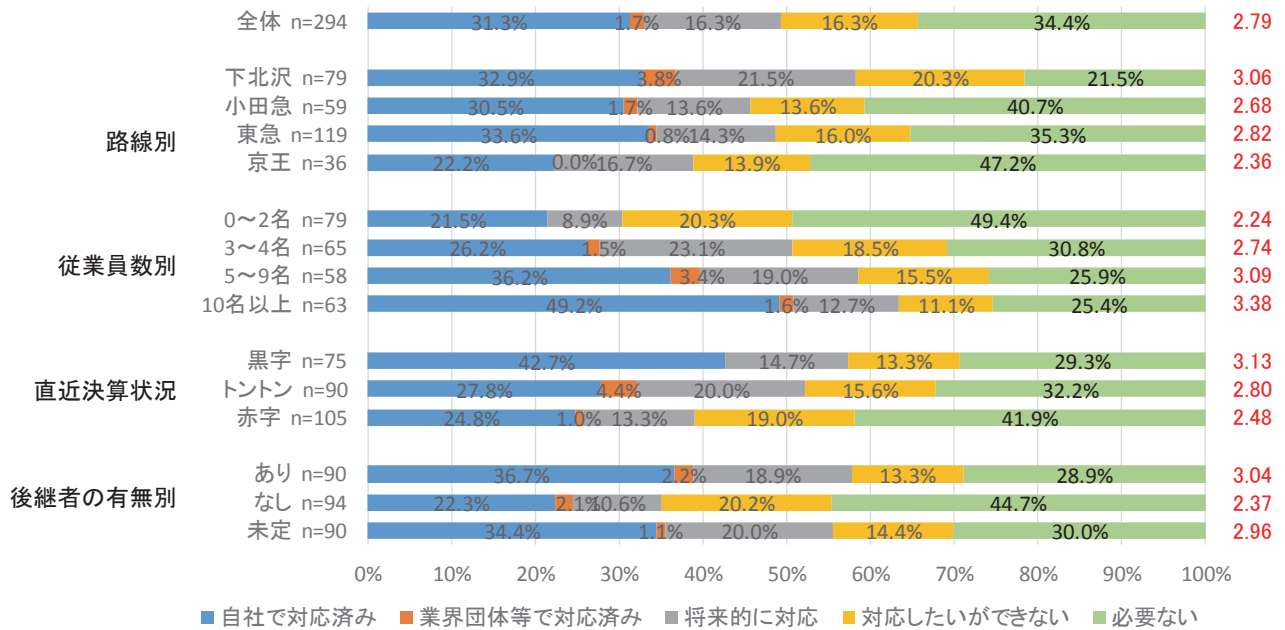
		自社で 対応済み	業界団体等 で対応済み	将来的に 対応	対応したい ができない	必要ない	計	平均 ポイント
		5	4	3	2	1		
回答数	外国語を話せるスタッフ	92	5	48	48	101	294	2.79
	外国人対応のための接客ハンドブック	27	13	71	30	148	289	2.10
	外国人向け商品の構成	29	4	58	18	175	284	1.92
	外国語表記の商品の案内表示	37	7	67	16	156	283	2.13
	外国語表記によるインターネットの情報発信	22	10	63	21	167	283	1.94
	外国人向けイベントの開催	4	4	34	16	224	282	1.40
	クレジットカード決済	98	2	28	13	146	287	2.63
	免税の申請	10	1	34	18	216	279	1.46
割合	外国語を話せるスタッフ	31.3%	1.7%	16.3%	16.3%	34.4%	100.0%	2.79
	外国人対応のための接客ハンドブック	9.3%	4.5%	24.6%	10.4%	51.2%	100.0%	2.10
	外国人向け商品の構成	10.2%	1.4%	20.4%	6.3%	61.6%	100.0%	1.92
	外国語表記の商品の案内表示	13.1%	2.5%	23.7%	5.7%	55.1%	100.0%	2.13
	外国語表記によるインターネットの情報発信	7.8%	3.5%	22.3%	7.4%	59.0%	100.0%	1.94
	外国人向けイベントの開催	1.4%	1.4%	12.1%	5.7%	79.4%	100.0%	1.40
	クレジットカード決済	34.1%	0.7%	9.8%	4.5%	50.9%	100.0%	2.63
	免税の申請	3.6%	0.4%	12.2%	6.5%	77.4%	100.0%	1.46

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。



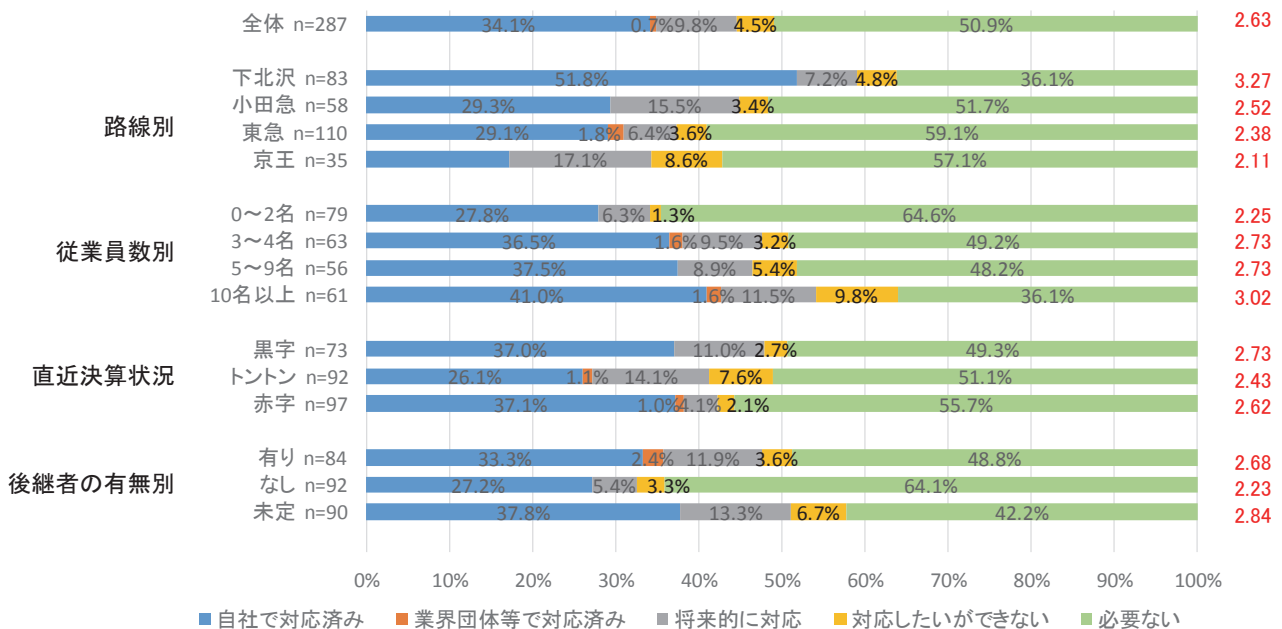
※グラフ右の赤字は各選択肢の回答数を対応実績や意思の度合いに応じて設定したポイントにより加重平均した値である。

外国語を話せるスタッフ



※グラフ右の赤字は各選択肢の回答数を対応実績や意思の度合いに応じて設定したポイントにより加重平均した値である。

クレジットカード決済



※グラフ右の赤字は各選択肢の回答数を対応実績や意思の度合いに応じて設定したポイントにより加重平均した値である。

理由

対応策	対応状況	理由	解答数
外国語を話せるスタッフ	自社で対応済み	社員で外国住居経験2人あり	1
		多少	1
	将来的に対応する	対応したいがスクール等に通う費用など	1
	対応したいができない	人材不足	9
		言葉の問題	4
		ハンドブックも何もない	1
		研修の機会がない、時間がない	3
		スタッフの入れ替えをしなければならないため	1
		英語が出来る人の募集をしていない	1
		現実的に実現するのは難しい	2
		費用的に厳しい	1
		立地状況で厳しい	1
外国人対応のための接客ハンドブック	自社で対応済み	社員で外国住居経験2人あり	1
	対応したいできない	費用的に厳しい	3
		経験が無い	1
		人手として外国人が増えたときの対応力	1
		物が無い	1
		対応がしがたい	1
		専門的な内容も必要になるため現実的でない	1
外国人向け商品の構成	将来的に対応する	ニーズがあれば	1
	対応したいができない	最低限のことは伝えておきたい	1
		サイズが合わない	1
		提供する商品が見当たらない	1
		対応がしがたい	1
	必要ない	1点物ばかりなので売ったら終わり	1
	将来的に対応する	ニーズがあれば	1
	対応したいができない	最低限のことは伝えておきたい	1
		話せるスタッフがいない為	1
		対応がしがたい	1
外国語表記の商品の案内表示	必要ない	文字は不要、物を見て買う	1
	将来的に対応する	ニーズがあれば	1
	対応したいができない	そのためだけに人を雇えない	1
		話せるスタッフがいない為	1
		詳しいものがない	1
		多少は対応しているが、全部は学問的に無理	1
	必要ない	海外発送できない	1
外国語表記のインターネットの情報発信	将来的に対応する	ニーズがあれば	1
	対応したいができない	そのためだけに人を雇えない	1
		話せるスタッフがいない為	1
		詳しいものがない	1
		多少は対応しているが、全部は学問的に無理	1
	必要ない	海外発送できない	1
外国人向けイベントの開催	将来的に対応する	ニーズがあれば	1
	対応したいができない	人があつまらない	1
		そこまでの需要がききたいできない	1
		店員が少ないため	1
	必要ない	店が狭いから	1
クレジットカード決済	自社で対応済み	外国のお客様が少ない	1
		当たり前	1
		今まで日本国内と同じクレジットカードしか出されていない	1
	対応したいができない	個店では実施不可	1
		手数料が高い	1
		不動産売買のため	1
		個人営業であり、めんどくさい	1
		クレジット会社からの許可が下りない	1
	必要ない	当店では取り扱っていない	1
免税の申請	対応したいができない	カード決済をしていない	1
		業種的に無理	1
		何度か申請しているができない	1
		高額商品が少ない	1
		申請方法等、制約が多い	1
	必要ない	個人店で対応するのは難しい	1
		システムが良く分からない	1
		免税店ではない	1
		そういうものはない	1
		業種的に無理	1

店舗(企業)の属性別集計結果

(1)外国語を話せるスタッフ

		自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	ポ イ ン ト	平 均
		5	4	3	2	1									
単純集計結果		92	5	48	48	101	294	31.3%	1.7%	16.3%	16.3%	34.4%	100.0%	2.79	
路線別	下北沢	26	3	17	16	17	79	32.9%	3.8%	21.5%	20.3%	21.5%	100.0%	3.06	
	小田急	18	1	8	8	24	59	30.5%	1.7%	13.6%	13.6%	40.7%	100.0%	2.68	
	東急	40	1	17	19	42	119	33.6%	0.8%	14.3%	16.0%	35.3%	100.0%	2.82	
	京王	8		6	5	17	36	22.2%	0.0%	16.7%	13.9%	47.2%	100.0%	2.36	
	総計	92	5	48	48	100	293	31.4%	1.7%	16.4%	16.4%	34.1%	100.0%	2.80	
地域別	世田谷地域	12	1	6	10	28	57	21.1%	1.8%	10.5%	17.5%	49.1%	100.0%	2.28	
	北沢地域	43	3	22	21	39	128	33.6%	2.3%	17.2%	16.4%	30.5%	100.0%	2.92	
	玉川地域	28		12	8	16	64	43.8%	0.0%	18.8%	12.5%	25.0%	100.0%	3.25	
	砧地域	9	1	7	9	16	42	21.4%	2.4%	16.7%	21.4%	38.1%	100.0%	2.48	
	総計	92	5	47	48	99	291	31.6%	1.7%	16.2%	16.5%	34.0%	100.0%	2.80	
従業員 数別	正社員	0～2名	32	1	17	27	55	132	24.2%	0.8%	12.9%	20.5%	41.7%	100.0%	2.45
		3～4名	19	1	15	10	15	60	31.7%	1.7%	25.0%	16.7%	25.0%	100.0%	2.98
		5～9名	18	1	5	3	12	39	46.2%	2.6%	12.8%	7.7%	30.8%	100.0%	3.26
		10名以上	17	1	4	4	8	34	50.0%	2.9%	11.8%	11.8%	23.5%	100.0%	3.44
		総計	86	4	41	44	90	265	32.5%	1.5%	15.5%	16.6%	34.0%	100.0%	2.82
	パート・アルバイト	0～2名	46	3	27	31	70	177	26.0%	1.7%	15.3%	17.5%	39.5%	100.0%	2.57
		3～4名	13		3	5	6	27	48.1%	0.0%	11.1%	18.5%	22.2%	100.0%	3.33
		5～9名	8		3	5	4	20	40.0%	0.0%	15.0%	25.0%	20.0%	100.0%	3.15
		10名以上	19	1	8	3	10	41	46.3%	2.4%	19.5%	7.3%	24.4%	100.0%	3.39
		総計	86	4	41	44	90	265	32.5%	1.5%	15.5%	16.6%	34.0%	100.0%	2.82
	従業員合計	0～2名	17		7	16	39	79	21.5%	0.0%	8.9%	20.3%	49.4%	100.0%	2.24
		3～4名	17	1	15	12	20	65	26.2%	1.5%	23.1%	18.5%	30.8%	100.0%	2.74
		5～9名	21	2	11	9	15	58	36.2%	3.4%	19.0%	15.5%	25.9%	100.0%	3.09
		10名以上	31	1	8	7	16	63	49.2%	1.6%	12.7%	11.1%	25.4%	100.0%	3.38
		総計	86	4	41	44	90	265	32.5%	1.5%	15.5%	16.6%	34.0%	100.0%	2.82
業種別	小売	51	2	22	20	47	142	35.9%	1.4%	15.5%	14.1%	33.1%	100.0%	2.93	
	飲食	17	2	9	6	9	43	39.5%	4.7%	20.9%	14.0%	20.9%	100.0%	3.28	
	不動産	11	1	7	12	27	58	19.0%	1.7%	12.1%	20.7%	46.6%	100.0%	2.26	
	サービス・その他	13		10	10	18	51	25.5%	0.0%	19.6%	19.6%	35.3%	100.0%	2.61	
	総計	92	5	48	48	101	294	31.3%	1.7%	16.3%	16.3%	34.4%	100.0%	2.79	
創業年数別	10年以内	26	1	13	15	21	76	34.2%	1.3%	17.1%	19.7%	27.6%	100.0%	2.95	
	11～30年以内	28	1	13	10	27	79	35.4%	1.3%	16.5%	12.7%	34.2%	100.0%	2.91	
	31～50年以内	16	1	9	11	27	64	25.0%	1.6%	14.1%	17.2%	42.2%	100.0%	2.50	
	50年超	14	2	10	7	21	54	25.9%	3.7%	18.5%	13.0%	38.9%	100.0%	2.65	
	総計	84	5	45	43	96	273	30.8%	1.8%	16.5%	15.8%	35.2%	100.0%	2.77	
直近決算状況	黒字	32		11	10	22	75	42.7%	0.0%	14.7%	13.3%	29.3%	100.0%	3.13	
	トントン	25	4	18	14	29	90	27.8%	4.4%	20.0%	15.6%	32.2%	100.0%	2.80	
	赤字	26	1	14	20	44	105	24.8%	1.0%	13.3%	19.0%	41.9%	100.0%	2.48	
	総計	83	5	43	44	95	270	30.7%	1.9%	15.9%	16.3%	35.2%	100.0%	2.77	
社長の年齢層別	40代以下	28	1	19	15	21	84	33.3%	1.2%	22.6%	17.9%	25.0%	100.0%	3.00	
	50代	16	2	13	9	21	61	26.2%	3.3%	21.3%	14.8%	34.4%	100.0%	2.72	
	60代	22		6	11	29	68	32.4%	0.0%	8.8%	16.2%	42.6%	100.0%	2.63	
	70代以上	20	2	8	9	26	65	30.8%	3.1%	12.3%	13.8%	40.0%	100.0%	2.71	
	総計	86	5	46	44	97	278	30.9%	1.8%	16.5%	15.8%	34.9%	100.0%	2.78	
後継者の有無別	あり	33	2	17	12	26	90	36.7%	2.2%	18.9%	13.3%	28.9%	100.0%	3.04	
	なし	21	2	10	19	42	94	22.3%	2.1%	10.6%	20.2%	44.7%	100.0%	2.37	
	未定	31	1	18	13	27	90	34.4%	1.1%	20.0%	14.4%	30.0%	100.0%	2.96	
	総計	85	5	45	44	95	274	31.0%	1.8%	16.4%	16.1%	34.7%	100.0%	2.78	
観光客・地元住民 比率別	観光10%以下	49	2	21	9	27	108	45.4%	1.9%	19.4%	8.3%	25.0%	100.0%	3.34	
	観光10%超	26	2	13	15	9	65	40.0%	3.1%	20.0%	23.1%	13.8%	100.0%	3.32	
	総計	75	4	34	24	36	173	43.4%	2.3%	19.7%	13.9%	20.8%	100.0%	3.34	

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

(2)外国人対応のための接客ハンドブック

		自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	平 均 ポ イ ン ト	
単純集計結果		27	13	71	30	148	289	9.3%	4.5%	24.6%	10.4%	51.2%	100.0%	2.10	
路線別	下北沢	13	10	21	7	32	83	15.7%	12.0%	25.3%	8.4%	38.6%	100.0%	2.58	
	小田急	7	1	15	5	30	58	12.1%	1.7%	25.9%	8.6%	51.7%	100.0%	2.14	
	東急	6	1	26	13	66	112	5.4%	0.9%	23.2%	11.6%	58.9%	100.0%	1.82	
	京王	1	1	9	5	19	35	2.9%	2.9%	25.7%	14.3%	54.3%	100.0%	1.86	
	総計	27	13	71	30	147	288	9.4%	4.5%	24.7%	10.4%	51.0%	100.0%	2.11	
地域別	世田谷地域	2		8	7	35	52	3.8%	0.0%	15.4%	13.5%	67.3%	100.0%	1.60	
	北沢地域	17	12	32	12	57	130	13.1%	9.2%	24.6%	9.2%	43.8%	100.0%	2.38	
	玉川地域	5	1	18	6	32	62	8.1%	1.6%	29.0%	9.7%	51.6%	100.0%	2.05	
	砧地域	3		12	5	22	42	7.1%	0.0%	28.6%	11.9%	52.4%	100.0%	1.98	
	総計	27	13	70	30	146	286	9.4%	4.5%	24.5%	10.5%	51.0%	100.0%	2.11	
従業員数別	正社員	0～2名	10	8	27	12	76	133	7.5%	6.0%	20.3%	9.0%	57.1%	100.0%	1.98
		3～4名	1	2	20	6	29	58	1.7%	3.4%	34.5%	10.3%	50.0%	100.0%	1.97
		5～9名	4	1	8	4	17	34	11.8%	2.9%	23.5%	11.8%	50.0%	100.0%	2.15
		10名以上	8	1	8	4	13	34	23.5%	2.9%	23.5%	11.8%	38.2%	100.0%	2.62
		総計	23	12	63	26	135	259	8.9%	4.6%	24.3%	10.0%	52.1%	100.0%	2.08
	パート・アルバイト	0～2名	10	9	38	15	100	172	5.8%	5.2%	22.1%	8.7%	58.1%	100.0%	1.92
		3～4名	2	1	9		15	27	7.4%	3.7%	33.3%	0.0%	55.6%	100.0%	2.07
		5～9名	1	1	4	6	8	20	5.0%	5.0%	20.0%	30.0%	40.0%	100.0%	2.05
		10名以上	10	1	12	5	12	40	25.0%	2.5%	30.0%	12.5%	30.0%	100.0%	2.80
		総計	23	12	63	26	135	259	8.9%	4.6%	24.3%	10.0%	52.1%	100.0%	2.08
	従業員合計	0～2名	5	5	9	7	54	80	6.3%	6.3%	11.3%	8.8%	67.5%	100.0%	1.75
		3～4名	3	3	22	4	30	62	4.8%	4.8%	35.5%	6.5%	48.4%	100.0%	2.11
		5～9名	2	3	17	7	27	56	3.6%	5.4%	30.4%	12.5%	48.2%	100.0%	2.04
		10名以上	13	1	15	8	24	61	21.3%	1.6%	24.6%	13.1%	39.3%	100.0%	2.52
		総計	23	12	63	26	135	259	8.9%	4.6%	24.3%	10.0%	52.1%	100.0%	2.08
業種別	小売	15	6	35	11	73	140	10.7%	4.3%	25.0%	7.9%	52.1%	100.0%	2.14	
	飲食	6	6	15	3	14	44	13.6%	13.6%	34.1%	6.8%	31.8%	100.0%	2.70	
	不動産	3	1	10	8	33	55	5.5%	1.8%	18.2%	14.5%	60.0%	100.0%	1.78	
	サービス・その他	3		11	8	28	50	6.0%	0.0%	22.0%	16.0%	56.0%	100.0%	1.84	
	総計	27	13	71	30	148	289	9.3%	4.5%	24.6%	10.4%	51.2%	100.0%	2.10	
創業年数別	10年以内	6	4	25	6	35	76	7.9%	5.3%	32.9%	7.9%	46.1%	100.0%	2.21	
	11～30年以内	6	1	18	10	43	78	7.7%	1.3%	23.1%	12.8%	55.1%	100.0%	1.94	
	31～50年以内	5	2	12	5	40	64	7.8%	3.1%	18.8%	7.8%	62.5%	100.0%	1.86	
	50年超	4	6	13	4	24	51	7.8%	11.8%	25.5%	7.8%	47.1%	100.0%	2.25	
	総計	21	13	68	25	142	269	7.8%	4.8%	25.3%	9.3%	52.8%	100.0%	2.06	
直近決算状況	黒字	8	4	20	8	33	73	11.0%	5.5%	27.4%	11.0%	45.2%	100.0%	2.26	
	トントン	7	5	26	9	45	92	7.6%	5.4%	28.3%	9.8%	48.9%	100.0%	2.13	
	赤字	7	4	18	9	62	100	7.0%	4.0%	18.0%	9.0%	62.0%	100.0%	1.85	
	総計	22	13	64	26	140	265	8.3%	4.9%	24.2%	9.8%	52.8%	100.0%	2.06	
	社長の年齢層別	40代以下	6	3	30	8	38	85	7.1%	3.5%	35.3%	9.4%	44.7%	100.0%	2.19
	50代	6	6	14	5	31	62	9.7%	9.7%	22.6%	8.1%	50.0%	100.0%	2.21	
	60代	3	2	12	8	41	66	4.5%	3.0%	18.2%	12.1%	62.1%	100.0%	1.76	
	70代以上	9	2	11	6	32	60	15.0%	3.3%	18.3%	10.0%	53.3%	100.0%	2.17	
	総計	24	13	67	27	142	273	8.8%	4.8%	24.5%	9.9%	52.0%	100.0%	2.08	
後継者の有無別	あり	12	5	17	11	40	85	14.1%	5.9%	20.0%	12.9%	47.1%	100.0%	2.27	
	なし	6	3	19	9	56	93	6.5%	3.2%	20.4%	9.7%	60.2%	100.0%	1.86	
	未定	5	5	32	6	43	91	5.5%	5.5%	35.2%	6.6%	47.3%	100.0%	2.15	
	総計	23	13	68	26	139	269	8.6%	4.8%	25.3%	9.7%	51.7%	100.0%	2.09	
観光客・地元住民比率別	観光10%以下	15	2	31	9	49	106	14.2%	1.9%	29.2%	8.5%	46.2%	100.0%	2.29	
	観光10%超	8	8	21	7	22	66	12.1%	12.1%	31.8%	10.6%	33.3%	100.0%	2.59	
	総計	23	10	52	16	71	172	13.4%	5.8%	30.2%	9.3%	41.3%	100.0%	2.41	

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

(3)外国人向け商品の構成

			自社で 対応済み	業界団体等 で対応済み	将来的に 対応	対応したいが できない	必要 ない	計	自社で 対応済み	業界団体等 で対応済み	将来的に 対応	対応したいが できない	必要 ない	計	平均 ポイント
			5	4	3	2	1								
単純集計結果			29	4	58	18	175	284	10.2%	1.4%	20.4%	6.3%	61.6%	100.0%	1.92
路線別	下北沢		15	1	20	4	42	82	18.3%	1.2%	24.4%	4.9%	51.2%	100.0%	2.30
	小田急		5	2	12	2	36	57	8.8%	3.5%	21.1%	3.5%	63.2%	100.0%	1.91
	東急		8		18	10	75	111	7.2%	0.0%	16.2%	9.0%	67.6%	100.0%	1.70
	京王		1	1	8	2	21	33	3.0%	3.0%	24.2%	6.1%	63.6%	100.0%	1.76
	総計		29	4	58	18	174	283	10.2%	1.4%	20.5%	6.4%	61.5%	100.0%	1.93
地域別	世田谷地域		4	1	9	5	33	52	7.7%	1.9%	17.3%	9.6%	63.5%	100.0%	1.81
	北沢地域		18	2	28	6	73	127	14.2%	1.6%	22.0%	4.7%	57.5%	100.0%	2.10
	玉川地域		5		9	4	43	61	8.2%	0.0%	14.8%	6.6%	70.5%	100.0%	1.69
	砧地域		2	1	11	3	24	41	4.9%	2.4%	26.8%	7.3%	58.5%	100.0%	1.88
	総計		29	4	57	18	173	281	10.3%	1.4%	20.3%	6.4%	61.6%	100.0%	1.93
従業員数別	正社員	0～2名	14		24	9	83	130	10.8%	0.0%	18.5%	6.9%	63.8%	100.0%	1.87
		3～4名	3	1	14	5	35	58	5.2%	1.7%	24.1%	8.6%	60.3%	100.0%	1.83
		5～9名	2	1	9	1	21	34	5.9%	2.9%	26.5%	2.9%	61.8%	100.0%	1.88
		10名以上	5	1	5	2	21	34	14.7%	2.9%	14.7%	5.9%	61.8%	100.0%	2.03
		総計	24	3	52	17	160	256	9.4%	1.2%	20.3%	6.6%	62.5%	100.0%	1.88
	パート・アルバイト	0～2名	13	2	34	12	110	171	7.6%	1.2%	19.9%	7.0%	64.3%	100.0%	1.81
		3～4名	2		5	1	19	27	7.4%	0.0%	18.5%	3.7%	70.4%	100.0%	1.70
		5～9名	1		3	3	12	19	5.3%	0.0%	15.8%	15.8%	63.2%	100.0%	1.68
		10名以上	8	1	10	1	19	39	20.5%	2.6%	25.6%	2.6%	48.7%	100.0%	2.44
		総計	24	3	52	17	160	256	9.4%	1.2%	20.3%	6.6%	62.5%	100.0%	1.88
	従業員合計	0～2名	8		9	5	57	79	10.1%	0.0%	11.4%	6.3%	72.2%	100.0%	1.70
		3～4名	5	1	18	3	35	62	8.1%	1.6%	29.0%	4.8%	56.5%	100.0%	2.00
		5～9名	3	1	13	5	34	56	5.4%	1.8%	23.2%	8.9%	60.7%	100.0%	1.82
		10名以上	8	1	12	4	34	59	13.6%	1.7%	20.3%	6.8%	57.6%	100.0%	2.07
		総計	24	3	52	17	160	256	9.4%	1.2%	20.3%	6.6%	62.5%	100.0%	1.88
業種別	小売		15	1	27	3	90	136	11.0%	0.7%	19.9%	2.2%	66.2%	100.0%	1.88
	飲食		8	2	13		21	44	18.2%	4.5%	29.5%	0.0%	47.7%	100.0%	2.45
	不動産		3	1	9	10	32	55	5.5%	1.8%	16.4%	18.2%	58.2%	100.0%	1.78
	サービス・その他		3		9	5	32	49	6.1%	0.0%	18.4%	10.2%	65.3%	100.0%	1.71
	総計		29	4	58	18	175	284	10.2%	1.4%	20.4%	6.3%	61.6%	100.0%	1.92
創業年数別	10年以内		9		18	5	42	74	12.2%	0.0%	24.3%	6.8%	56.8%	100.0%	2.04
	11～30年以内		7	1	13	5	51	77	9.1%	1.3%	16.9%	6.5%	66.2%	100.0%	1.81
	31～50年以内		8	1	9	6	40	64	12.5%	1.6%	14.1%	9.4%	62.5%	100.0%	1.92
	50年超		3	2	14	1	29	49	6.1%	4.1%	28.6%	2.0%	59.2%	100.0%	1.96
	総計		27	4	54	17	162	264	10.2%	1.5%	20.5%	6.4%	61.4%	100.0%	1.93
直近決算状況	黒字		8	1	15	4	45	73	11.0%	1.4%	20.5%	5.5%	61.6%	100.0%	1.95
	トントン		8	2	22	7	50	89	9.0%	2.2%	24.7%	7.9%	56.2%	100.0%	2.00
	赤字		9	1	16	6	66	98	9.2%	1.0%	16.3%	6.1%	67.3%	100.0%	1.79
	総計		25	4	53	17	161	260	9.6%	1.5%	20.4%	6.5%	61.9%	100.0%	1.90
社長の年齢層別	40代以下		8		20	5	50	83	9.6%	0.0%	24.1%	6.0%	60.2%	100.0%	1.93
	50代		7		13	5	35	60	11.7%	0.0%	21.7%	8.3%	58.3%	100.0%	1.98
	60代		4	1	11	4	46	66	6.1%	1.5%	16.7%	6.1%	69.7%	100.0%	1.68
	70代以上		6	3	12	3	35	59	10.2%	5.1%	20.3%	5.1%	59.3%	100.0%	2.02
	総計		25	4	56	17	166	268	9.3%	1.5%	20.9%	6.3%	61.9%	100.0%	1.90
後継者の有無別	あり		9	2	16	6	49	82	11.0%	2.4%	19.5%	7.3%	59.8%	100.0%	1.98
	なし		9	1	13	7	63	93	9.7%	1.1%	14.0%	7.5%	67.7%	100.0%	1.77
	未定		7		26	4	52	89	7.9%	0.0%	29.2%	4.5%	58.4%	100.0%	1.94
	総計		25	3	55	17	164	264	9.5%	1.1%	20.8%	6.4%	62.1%	100.0%	1.89
観光客・地元住民 比率別	観光10%以下		12	3	23	4	61	103	11.7%	2.9%	22.3%	3.9%	59.2%	100.0%	2.04
	観光10%超		7	1	17	6	34	65	10.8%	1.5%	26.2%	9.2%	52.3%	100.0%	2.09
	総計		19	4	40	10	95	168	11.3%	2.4%	23.8%	6.0%	56.5%	100.0%	2.06

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

(4)外国語表記の商品の案内表示

		自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	平 均 ポ イ ン ト	
		5	4	3	2	1									
単純集計結果		37	7	67	16	156	283	13.1%	2.5%	23.7%	5.7%	55.1%	100.0%	2.13	
路線別	下北沢	20	2	18	3	38	81	24.7%	2.5%	22.2%	3.7%	46.9%	100.0%	2.54	
	小田急	5	2	9	2	39	57	8.8%	3.5%	15.8%	3.5%	68.4%	100.0%	1.81	
	東急	11	2	29	9	58	109	10.1%	1.8%	26.6%	8.3%	53.2%	100.0%	2.07	
	京王	1	1	11	2	20	35	2.9%	2.9%	31.4%	5.7%	57.1%	100.0%	1.89	
	総計	37	7	67	16	155	282	13.1%	2.5%	23.8%	5.7%	55.0%	100.0%	2.13	
地域別	世田谷地域	4	1	16	4	26	51	7.8%	2.0%	31.4%	7.8%	51.0%	100.0%	2.08	
	北沢地域	23	4	27	5	69	128	18.0%	3.1%	21.1%	3.9%	53.9%	100.0%	2.27	
	玉川地域	8	1	14	4	33	60	13.3%	1.7%	23.3%	6.7%	55.0%	100.0%	2.12	
	砧地域	2	1	9	3	26	41	4.9%	2.4%	22.0%	7.3%	63.4%	100.0%	1.78	
	総計	37	7	66	16	154	280	13.2%	2.5%	23.6%	5.7%	55.0%	100.0%	2.13	
従業員 数 別	正社員	0～2名	18	1	24	8	79	130	13.8%	0.8%	18.5%	6.2%	60.8%	100.0%	2.01
		3～4名	4	1	18	3	31	57	7.0%	1.8%	31.6%	5.3%	54.4%	100.0%	2.02
		5～9名	3	2	7	1	21	34	8.8%	5.9%	20.6%	2.9%	61.8%	100.0%	1.97
		10名以上	7	2	8	2	15	34	20.6%	5.9%	23.5%	5.9%	44.1%	100.0%	2.53
		総計	32	6	57	14	146	255	12.5%	2.4%	22.4%	5.5%	57.3%	100.0%	2.07
	パート・アルバイト	0～2名	19	3	35	8	104	169	11.2%	1.8%	20.7%	4.7%	61.5%	100.0%	1.96
		3～4名	2		6	1	18	27	7.4%	0.0%	22.2%	3.7%	66.7%	100.0%	1.78
		5～9名	1		4	3	11	19	5.3%	0.0%	21.1%	15.8%	57.9%	100.0%	1.79
		10名以上	10	3	12	2	13	40	25.0%	7.5%	30.0%	5.0%	32.5%	100.0%	2.88
		総計	32	6	57	14	146	255	12.5%	2.4%	22.4%	5.5%	57.3%	100.0%	2.07
	従業員合計	0～2名	12		10	4	52	78	15.4%	0.0%	12.8%	5.1%	66.7%	100.0%	1.92
		3～4名	5	2	16	2	36	61	8.2%	3.3%	26.2%	3.3%	59.0%	100.0%	1.98
		5～9名	4	1	15	4	31	55	7.3%	1.8%	27.3%	7.3%	56.4%	100.0%	1.96
		10名以上	11	3	16	4	27	61	18.0%	4.9%	26.2%	6.6%	44.3%	100.0%	2.46
		総計	32	6	57	14	146	255	12.5%	2.4%	22.4%	5.5%	57.3%	100.0%	2.07
業種別	小売	15	3	33	3	81	135	11.1%	2.2%	24.4%	2.2%	60.0%	100.0%	2.02	
	飲食	15	3	12	2	12	44	34.1%	6.8%	27.3%	4.5%	27.3%	100.0%	3.16	
	不動産	2	1	9	7	36	55	3.6%	1.8%	16.4%	12.7%	65.5%	100.0%	1.65	
	サービス・その他	5		13	4	27	49	10.2%	0.0%	26.5%	8.2%	55.1%	100.0%	2.02	
	総計	37	7	67	16	156	283	13.1%	2.5%	23.7%	5.7%	55.1%	100.0%	2.13	
創業年数別	10年以内	19		24	5	28	76	25.0%	0.0%	31.6%	6.6%	36.8%	100.0%	2.70	
	11～30年以内	6	3	10	5	50	74	8.1%	4.1%	13.5%	6.8%	67.6%	100.0%	1.78	
	31～50年以内	7	2	13	4	38	64	10.9%	3.1%	20.3%	6.3%	59.4%	100.0%	2.00	
	50年超	1	2	16	1	29	49	2.0%	4.1%	32.7%	2.0%	59.2%	100.0%	1.88	
	総計	33	7	63	15	145	263	12.5%	2.7%	24.0%	5.7%	55.1%	100.0%	2.12	
直近決算状況	黒字	12	2	17	2	38	71	16.9%	2.8%	23.9%	2.8%	53.5%	100.0%	2.27	
	トントン	14	3	24	7	44	92	15.2%	3.3%	26.1%	7.6%	47.8%	100.0%	2.30	
	赤字	7	2	19	5	63	96	7.3%	2.1%	19.8%	5.2%	65.6%	100.0%	1.80	
	総計	33	7	60	14	145	259	12.7%	2.7%	23.2%	5.4%	56.0%	100.0%	2.11	
社長の年齢層別	40代以下	16	2	23	5	35	81	19.8%	2.5%	28.4%	6.2%	43.2%	100.0%	2.49	
	50代	8		20	5	29	62	12.9%	0.0%	32.3%	8.1%	46.8%	100.0%	2.24	
	60代	3	3	8	3	49	66	4.5%	4.5%	12.1%	4.5%	74.2%	100.0%	1.61	
	70代以上	6	2	13	2	35	58	10.3%	3.4%	22.4%	3.4%	60.3%	100.0%	2.00	
	総計	33	7	64	15	148	267	12.4%	2.6%	24.0%	5.6%	55.4%	100.0%	2.11	
後継者の有無別	あり	8	2	19	4	49	82	9.8%	2.4%	23.2%	4.9%	59.8%	100.0%	1.98	
	なし	10	1	18	6	57	92	10.9%	1.1%	19.6%	6.5%	62.0%	100.0%	1.92	
	未定	14	4	25	5	41	89	15.7%	4.5%	28.1%	5.6%	46.1%	100.0%	2.38	
	総計	32	7	62	15	147	263	12.2%	2.7%	23.6%	5.7%	55.9%	100.0%	2.10	
観光客・地元住民 比率別	観光10%以下	15	4	29	3	52	103	14.6%	3.9%	28.2%	2.9%	50.5%	100.0%	2.29	
	観光10%超	14	2	17	5	26	64	21.9%	3.1%	26.6%	7.8%	40.6%	100.0%	2.58	
	総計	29	6	46	8	78	167	17.4%	3.6%	27.5%	4.8%	46.7%	100.0%	2.40	

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

(5)外国語表記によるインターネットの情報発信

			自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	平 均 ポ イ ン ト
			5	4	3	2	1								
単純集計結果			22	10	63	21	167	283	7.8%	3.5%	22.3%	7.4%	59.0%	100.0%	1.94
路線別		下北沢	7	5	21	5	43	81	8.6%	6.2%	25.9%	6.2%	53.1%	100.0%	2.11
		小田急	7	2	7	4	36	56	12.5%	3.6%	12.5%	7.1%	64.3%	100.0%	1.93
		東急	6	3	25	11	63	108	5.6%	2.8%	23.1%	10.2%	58.3%	100.0%	1.87
		京王	2		10	1	24	37	5.4%	0.0%	27.0%	2.7%	64.9%	100.0%	1.78
		総計	22	10	63	21	166	282	7.8%	3.5%	22.3%	7.4%	58.9%	100.0%	1.94
地域別		世田谷地域	3	1	14	4	30	52	5.8%	1.9%	26.9%	7.7%	57.7%	100.0%	1.90
		北沢地域	13	6	29	7	75	130	10.0%	4.6%	22.3%	5.4%	57.7%	100.0%	2.04
		玉川地域	4	2	12	6	34	58	6.9%	3.4%	20.7%	10.3%	58.6%	100.0%	1.90
		砧地域	2	1	7	4	26	40	5.0%	2.5%	17.5%	10.0%	65.0%	100.0%	1.73
		総計	22	10	62	21	165	280	7.9%	3.6%	22.1%	7.5%	58.9%	100.0%	1.94
従業員数別	正社員	0～2名	11	3	25	10	84	133	8.3%	2.3%	18.8%	7.5%	63.2%	100.0%	1.85
		3～4名	1	1	16	5	33	56	1.8%	1.8%	28.6%	8.9%	58.9%	100.0%	1.79
		5～9名	3	3	6	1	20	33	9.1%	9.1%	18.2%	3.0%	60.6%	100.0%	2.03
		10名以上	6	1	7	3	17	34	17.6%	2.9%	20.6%	8.8%	50.0%	100.0%	2.29
		総計	21	8	54	19	154	256	8.2%	3.1%	21.1%	7.4%	60.2%	100.0%	1.92
	パート・アルバイト	0～2名	11	5	34	11	109	170	6.5%	2.9%	20.0%	6.5%	64.1%	100.0%	1.81
		3～4名	2		5	2	18	27	7.4%	0.0%	18.5%	7.4%	66.7%	100.0%	1.74
		5～9名		1	4	2	12	19	0.0%	5.3%	21.1%	10.5%	63.2%	100.0%	1.68
		10名以上	8	2	11	4	15	40	20.0%	5.0%	27.5%	10.0%	37.5%	100.0%	2.60
		総計	21	8	54	19	154	256	8.2%	3.1%	21.1%	7.4%	60.2%	100.0%	1.92
	従業員合計	0～2名	4	2	12	5	57	80	5.0%	2.5%	15.0%	6.3%	71.3%	100.0%	1.64
		3～4名	5	1	16	3	36	61	8.2%	1.6%	26.2%	4.9%	59.0%	100.0%	1.95
		5～9名	3	2	12	6	31	54	5.6%	3.7%	22.2%	11.1%	57.4%	100.0%	1.89
		10名以上	9	3	14	5	30	61	14.8%	4.9%	23.0%	8.2%	49.2%	100.0%	2.28
		総計	21	8	54	19	154	256	8.2%	3.1%	21.1%	7.4%	60.2%	100.0%	1.92
業種別		小売	14	6	31	5	78	134	10.4%	4.5%	23.1%	3.7%	58.2%	100.0%	2.05
		飲食	3	4	10	6	21	44	6.8%	9.1%	22.7%	13.6%	47.7%	100.0%	2.14
		不動産	2		13	7	34	56	3.6%	0.0%	23.2%	12.5%	60.7%	100.0%	1.73
		サービス・その他	3		9	3	34	49	6.1%	0.0%	18.4%	6.1%	69.4%	100.0%	1.67
		総計	22	10	63	21	167	283	7.8%	3.5%	22.3%	7.4%	59.0%	100.0%	1.94
創業年数別		10年以内	8	3	24	7	34	76	10.5%	3.9%	31.6%	9.2%	44.7%	100.0%	2.26
		11～30年以内	6	2	13	6	50	77	7.8%	2.6%	16.9%	7.8%	64.9%	100.0%	1.81
		31～50年以内	5	2	6	6	42	61	8.2%	3.3%	9.8%	9.8%	68.9%	100.0%	1.72
		50年超	1	3	13	1	32	50	2.0%	6.0%	26.0%	2.0%	64.0%	100.0%	1.80
		総計	20	10	56	20	158	264	7.6%	3.8%	21.2%	7.6%	59.8%	100.0%	1.92
直近決算状況		黒字	10	3	15	4	39	71	14.1%	4.2%	21.1%	5.6%	54.9%	100.0%	2.17
		トントン	8	5	25	10	44	92	8.7%	5.4%	27.2%	10.9%	47.8%	100.0%	2.16
		赤字	2	1	17	5	72	97	2.1%	1.0%	17.5%	5.2%	74.2%	100.0%	1.52
		総計	20	9	57	19	155	260	7.7%	3.5%	21.9%	7.3%	59.6%	100.0%	1.92
		総計	21	10	58	20	159	268	7.8%	3.7%	21.6%	7.5%	59.3%	100.0%	1.93
社長の年齢層別		40代以下	8	5	22	7	42	84	9.5%	6.0%	26.2%	8.3%	50.0%	100.0%	2.17
		50代	7	2	15	5	33	62	11.3%	3.2%	24.2%	8.1%	53.2%	100.0%	2.11
		60代	4	1	11	4	46	66	6.1%	1.5%	16.7%	6.1%	69.7%	100.0%	1.68
		70代以上	2	2	10	4	38	56	3.6%	3.6%	17.9%	7.1%	67.9%	100.0%	1.68
		総計	21	10	58	20	159	268	7.8%	3.7%	21.6%	7.5%	59.3%	100.0%	1.93
後継者の有無別		あり	7	1	19	8	46	81	8.6%	1.2%	23.5%	9.9%	56.8%	100.0%	1.95
		なし	4	1	16	7	64	92	4.3%	1.1%	17.4%	7.6%	69.6%	100.0%	1.63
		未定	8	8	21	5	49	91	8.8%	8.8%	23.1%	5.5%	53.8%	100.0%	2.13
		総計	19	10	56	20	159	264	7.2%	3.8%	21.2%	7.6%	60.2%	100.0%	1.90
		総計	19	10	56	20	159	264	7.2%	3.8%	21.2%	7.6%	60.2%	100.0%	1.90
観光客・地元住民比率別		観光10%以下	8	4	27	6	56	101	7.9%	4.0%	26.7%	5.9%	55.4%	100.0%	2.03
		観光10%超	8	5	18	8	27	66	12.1%	7.6%	27.3%	12.1%	40.9%	100.0%	2.38
		総計	16	9	45	14	83	167	9.6%	5.4%	26.9%	8.4%	49.7%	100.0%	2.17

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

(6)外国人向けイベントの開催

		自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	自 社 で 対 応 済 み	業 界 団 体 等 で 対 応 済 み	将 来 的 に 対 応	対 応 し た い が で き な い	必 要 な い	計	平 均 ポ イ ン ト	
		5	4	3	2	1									
単純集計結果		4	4	34	16	224	282	1.4%	1.4%	12.1%	5.7%	79.4%	100.0%	1.40	
路線別	下北沢		3	13	3	61	80	0.0%	3.8%	16.3%	3.8%	76.3%	100.0%	1.48	
	小田急	1	1	8	3	44	57	1.8%	1.8%	14.0%	5.3%	77.2%	100.0%	1.46	
	東急	3		9	7	90	109	2.8%	0.0%	8.3%	6.4%	82.6%	100.0%	1.34	
	京王			4	3	28	35	0.0%	0.0%	11.4%	8.6%	80.0%	100.0%	1.31	
	総計	4	4	34	16	223	281	1.4%	1.4%	12.1%	5.7%	79.4%	100.0%	1.40	
地域別	世田谷地域			6	3	43	52	0.0%	0.0%	11.5%	5.8%	82.7%	100.0%	1.29	
	北沢地域		4	17	7	99	127	0.0%	3.1%	13.4%	5.5%	78.0%	100.0%	1.42	
	玉川地域	3		4	4	48	59	5.1%	0.0%	6.8%	6.8%	81.4%	100.0%	1.41	
	砧地域	1		6	2	32	41	2.4%	0.0%	14.6%	4.9%	78.0%	100.0%	1.44	
	総計	4	4	33	16	222	279	1.4%	1.4%	11.8%	5.7%	79.6%	100.0%	1.39	
従業員数別	正社員	0～2名	1	2	13	7	108	131	0.8%	1.5%	9.9%	5.3%	82.4%	100.0%	1.33
		3～4名	1		10	5	41	57	1.8%	0.0%	17.5%	8.8%	71.9%	100.0%	1.51
		5～9名		2	4		26	32	0.0%	6.3%	12.5%	0.0%	81.3%	100.0%	1.44
		10名以上	2		4	3	25	34	5.9%	0.0%	11.8%	8.8%	73.5%	100.0%	1.56
		総計	4	4	31	15	200	254	1.6%	1.6%	12.2%	5.9%	78.7%	100.0%	1.41
	パート・アルバイト	0～2名	2	3	17	8	138	168	1.2%	1.8%	10.1%	4.8%	82.1%	100.0%	1.35
		3～4名	1		2	2	22	27	3.7%	0.0%	7.4%	7.4%	81.5%	100.0%	1.37
		5～9名			3	2	15	20	0.0%	0.0%	15.0%	10.0%	75.0%	100.0%	1.40
		10名以上	1	1	9	3	25	39	2.6%	2.6%	23.1%	7.7%	64.1%	100.0%	1.72
		総計	4	4	31	15	200	254	1.6%	1.6%	12.2%	5.9%	78.7%	100.0%	1.41
	従業員合計	0～2名		1	4	3	70	78	0.0%	1.3%	5.1%	3.8%	89.7%	100.0%	1.18
		3～4名	2	1	9	2	47	61	3.3%	1.6%	14.8%	3.3%	77.0%	100.0%	1.51
		5～9名		1	9	4	41	55	0.0%	1.8%	16.4%	7.3%	74.5%	100.0%	1.45
		10名以上	2	1	9	6	42	60	3.3%	1.7%	15.0%	10.0%	70.0%	100.0%	1.58
		総計	4	4	31	15	200	254	1.6%	1.6%	12.2%	5.9%	78.7%	100.0%	1.41
業種別	小売	2	3	16	5	109	135	1.5%	2.2%	11.9%	3.7%	80.7%	100.0%	1.40	
	飲食		1	8	2	33	44	0.0%	2.3%	18.2%	4.5%	75.0%	100.0%	1.48	
	不動産	1		5	6	43	55	1.8%	0.0%	9.1%	10.9%	78.2%	100.0%	1.36	
	サービス・その他	1		5	3	39	48	2.1%	0.0%	10.4%	6.3%	81.3%	100.0%	1.35	
	総計	4	4	34	16	224	282	1.4%	1.4%	12.1%	5.7%	79.4%	100.0%	1.40	
創業年数別	10年以内			16	9	50	75	0.0%	0.0%	21.3%	12.0%	66.7%	100.0%	1.55	
	11～30年以内	1	1	6	4	64	76	1.3%	1.3%	7.9%	5.3%	84.2%	100.0%	1.30	
	31～50年以内	3		4	1	54	62	4.8%	0.0%	6.5%	1.6%	87.1%	100.0%	1.34	
	50年超		3	4	2	40	49	0.0%	6.1%	8.2%	4.1%	81.6%	100.0%	1.39	
	総計	4	4	30	16	208	262	1.5%	1.5%	11.5%	6.1%	79.4%	100.0%	1.40	
直近決算状況	黒字	2	1	10	4	54	71	2.8%	1.4%	14.1%	5.6%	76.1%	100.0%	1.49	
	トントン		2	10	8	71	91	0.0%	2.2%	11.0%	8.8%	78.0%	100.0%	1.37	
	赤字	1	1	11	2	82	97	1.0%	1.0%	11.3%	2.1%	84.5%	100.0%	1.32	
	総計	3	4	31	14	207	259	1.2%	1.5%	12.0%	5.4%	79.9%	100.0%	1.39	
社長の年齢層別	40代以下	1	1	12	5	63	82	1.2%	1.2%	14.6%	6.1%	76.8%	100.0%	1.44	
	50代	1	2	8	7	43	61	1.6%	3.3%	13.1%	11.5%	70.5%	100.0%	1.54	
	60代	1		5	3	56	65	1.5%	0.0%	7.7%	4.6%	86.2%	100.0%	1.26	
	70代以上	1	1	7		49	58	1.7%	1.7%	12.1%	0.0%	84.5%	100.0%	1.36	
	総計	4	4	32	15	211	266	1.5%	1.5%	12.0%	5.6%	79.3%	100.0%	1.40	
後継者の有無別	あり	1	1	12	3	64	81	1.2%	1.2%	14.8%	3.7%	79.0%	100.0%	1.42	
	なし			8	4	79	91	0.0%	0.0%	8.8%	4.4%	86.8%	100.0%	1.22	
	未定	2	3	12	8	66	91	2.2%	3.3%	13.2%	8.8%	72.5%	100.0%	1.54	
	総計	3	4	32	15	209	263	1.1%	1.5%	12.2%	5.7%	79.5%	100.0%	1.39	
観光客・地元住民比率別	観光10%以下	2	1	13	7	78	101	2.0%	1.0%	12.9%	6.9%	77.2%	100.0%	1.44	
	観光10%超	1	3	11	4	46	65	1.5%	4.6%	16.9%	6.2%	70.8%	100.0%	1.60	
	総計	3	4	24	11	124	166	1.8%	2.4%	14.5%	6.6%	74.7%	100.0%	1.50	

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

(7)クレジットカード決済

		自社で 対応済み	業界団体等 で対応済み	将来的に 対応	対応したいが できない	必要 ない	計	自社で 対応済み	業界団体等 で対応済み	将来的に 対応	対応したいが できない	必要 ない	計	平均 ポイント	
		5	4	3	2	1									
単純集計結果		98	2	28	13	146	287	34.1%	0.7%	9.8%	4.5%	50.9%	100.0%	2.63	
路線別	下北沢	43		6	4	30	83	51.8%	0.0%	7.2%	4.8%	36.1%	100.0%	3.27	
	小田急	17		9	2	30	58	29.3%	0.0%	15.5%	3.4%	51.7%	100.0%	2.52	
	東急	32	2	7	4	65	110	29.1%	1.8%	6.4%	3.6%	59.1%	100.0%	2.38	
	京王	6		6	3	20	35	17.1%	0.0%	17.1%	8.6%	57.1%	100.0%	2.11	
	総計	98	2	28	13	145	286	34.3%	0.7%	9.8%	4.5%	50.7%	100.0%	2.63	
地域別	世田谷地域	15	1	4	2	30	52	28.8%	1.9%	7.7%	3.8%	57.7%	100.0%	2.40	
	北沢地域	55		14	7	55	131	42.0%	0.0%	10.7%	5.3%	42.0%	100.0%	2.95	
	玉川地域	17	1	3	2	37	60	28.3%	1.7%	5.0%	3.3%	61.7%	100.0%	2.32	
	砧地域	10		7	2	22	41	24.4%	0.0%	17.1%	4.9%	53.7%	100.0%	2.37	
	総計	97	2	28	13	144	284	34.2%	0.7%	9.9%	4.6%	50.7%	100.0%	2.63	
従業員数別	正社員	0～2名	45		9	4	75	133	33.8%	0.0%	6.8%	3.0%	56.4%	100.0%	2.52
		3～4名	19	1	7	4	27	58	32.8%	1.7%	12.1%	6.9%	46.6%	100.0%	2.67
		5～9名	15		4	1	15	35	42.9%	0.0%	11.4%	2.9%	42.9%	100.0%	2.97
		10名以上	12	1	3	3	14	33	36.4%	3.0%	9.1%	9.1%	42.4%	100.0%	2.82
		総計	91	2	23	12	131	259	35.1%	0.8%	8.9%	4.6%	50.6%	100.0%	2.65
	パート・アルバイト	0～2名	50	1	16	7	98	172	29.1%	0.6%	9.3%	4.1%	57.0%	100.0%	2.41
		3～4名	12			1	14	27	44.4%	0.0%	0.0%	3.7%	51.9%	100.0%	2.81
		5～9名	10		1	1	8	20	50.0%	0.0%	5.0%	5.0%	40.0%	100.0%	3.15
		10名以上	19	1	6	3	11	40	47.5%	2.5%	15.0%	7.5%	27.5%	100.0%	3.35
		総計	91	2	23	12	131	259	35.1%	0.8%	8.9%	4.6%	50.6%	100.0%	2.65
	従業員合計	0～2名	22		5	1	51	79	27.8%	0.0%	6.3%	1.3%	64.6%	100.0%	2.25
		3～4名	23	1	6	2	31	63	36.5%	1.6%	9.5%	3.2%	49.2%	100.0%	2.73
		5～9名	21		5	3	27	56	37.5%	0.0%	8.9%	5.4%	48.2%	100.0%	2.73
		10名以上	25	1	7	6	22	61	41.0%	1.6%	11.5%	9.8%	36.1%	100.0%	3.02
		総計	91	2	23	12	131	259	35.1%	0.8%	8.9%	4.6%	50.6%	100.0%	2.65
業種別	小売	61	2	16	3	56	138	44.2%	1.4%	11.6%	2.2%	40.6%	100.0%	3.07	
	飲食	17		5	4	18	44	38.6%	0.0%	11.4%	9.1%	40.9%	100.0%	2.86	
	不動産	3		3	4	46	56	5.4%	0.0%	5.4%	7.1%	82.1%	100.0%	1.39	
	サービス・その他	17		4	2	26	49	34.7%	0.0%	8.2%	4.1%	53.1%	100.0%	2.59	
	総計	98	2	28	13	146	287	34.1%	0.7%	9.8%	4.5%	50.9%	100.0%	2.63	
創業年数別	10年以内	28		8	7	33	76	36.8%	0.0%	10.5%	9.2%	43.4%	100.0%	2.78	
	11～30年以内	27	2	8	1	38	76	35.5%	2.6%	10.5%	1.3%	50.0%	100.0%	2.72	
	31～50年以内	25		3	2	33	63	39.7%	0.0%	4.8%	3.2%	52.4%	100.0%	2.71	
	50年超	9		7	3	32	51	17.6%	0.0%	13.7%	5.9%	62.7%	100.0%	2.04	
	総計	89	2	26	13	136	266	33.5%	0.8%	9.8%	4.9%	51.1%	100.0%	2.61	
直近決算状況	黒字	27		8	2	36	73	37.0%	0.0%	11.0%	2.7%	49.3%	100.0%	2.73	
	トントン	24	1	13	7	47	92	26.1%	1.1%	14.1%	7.6%	51.1%	100.0%	2.43	
	赤字	36	1	4	2	54	97	37.1%	1.0%	4.1%	2.1%	55.7%	100.0%	2.62	
	総計	87	2	25	11	137	262	33.2%	0.8%	9.5%	4.2%	52.3%	100.0%	2.58	
社長の年齢層別	40代以下	35		10	5	34	84	41.7%	0.0%	11.9%	6.0%	40.5%	100.0%	2.96	
	50代	20	1	6	2	33	62	32.3%	1.6%	9.7%	3.2%	53.2%	100.0%	2.56	
	60代	21		5	3	36	65	32.3%	0.0%	7.7%	4.6%	55.4%	100.0%	2.49	
	70代以上	15	1	5	2	37	60	25.0%	1.7%	8.3%	3.3%	61.7%	100.0%	2.25	
	総計	91	2	26	12	140	271	33.6%	0.7%	9.6%	4.4%	51.7%	100.0%	2.60	
後継者の有無別	あり	28	2	10	3	41	84	33.3%	2.4%	11.9%	3.6%	48.8%	100.0%	2.68	
	なし	25		5	3	59	92	27.2%	0.0%	5.4%	3.3%	64.1%	100.0%	2.23	
	未定	34		12	6	38	90	37.8%	0.0%	13.3%	6.7%	42.2%	100.0%	2.84	
	総計	87	2	27	12	138	266	32.7%	0.8%	10.2%	4.5%	51.9%	100.0%	2.58	
	観光客・地元住民 比率別	観光10%以下	43		15	4	42	104	41.3%	0.0%	14.4%	3.8%	40.4%	100.0%	2.98
	観光10%超	30	1	5	5	24	65	46.2%	1.5%	7.7%	7.7%	36.9%	100.0%	3.12	
	総計	73	1	20	9	66	169	43.2%	0.6%	11.8%	5.3%	39.1%	100.0%	3.02	

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

(8)免税の申請

		自社で 対応済み	業界団体等 で対応済み	将来的 に対応	対応 したいが できない	必要 ない	計	自社で 対応済み	業界団体等 で対応済み	将来的 に対応	対応 したいが できない	必要 ない	計	平均ポ イント	
単純集計結果		10	1	34	18	216	279	3.6%	0.4%	12.2%	6.5%	77.4%	100.0%	1.46	
路線別	下北沢	2		15	6	55	78	2.6%	0.0%	19.2%	7.7%	70.5%	100.0%	1.56	
	小田急	4	1	7	1	44	57	7.0%	1.8%	12.3%	1.8%	77.2%	100.0%	1.60	
	東急	3		8	7	89	107	2.8%	0.0%	7.5%	6.5%	83.2%	100.0%	1.33	
	京王	1		4	4	27	36	2.8%	0.0%	11.1%	11.1%	75.0%	100.0%	1.44	
	総計	10	1	34	18	215	278	3.6%	0.4%	12.2%	6.5%	77.3%	100.0%	1.46	
地域別	世田谷地域	3		4	4	41	52	5.8%	0.0%	7.7%	7.7%	78.8%	100.0%	1.46	
	北沢地域	5	1	20	9	91	126	4.0%	0.8%	15.9%	7.1%	72.2%	100.0%	1.57	
	玉川地域	1		4	3	49	57	1.8%	0.0%	7.0%	5.3%	86.0%	100.0%	1.26	
	砧地域	1		5	2	33	41	2.4%	0.0%	12.2%	4.9%	80.5%	100.0%	1.39	
	総計	10	1	33	18	214	276	3.6%	0.4%	12.0%	6.5%	77.5%	100.0%	1.46	
従業員 数別	正社員	0～2名	4		12	9	105	130	3.1%	0.0%	9.2%	6.9%	80.8%	100.0%	1.38
		3～4名			11	5	41	57	0.0%	0.0%	19.3%	8.8%	71.9%	100.0%	1.47
		5～9名	2	1	5		24	32	6.3%	3.1%	15.6%	0.0%	75.0%	100.0%	1.66
		10名以上	3		2	3	26	34	8.8%	0.0%	5.9%	8.8%	76.5%	100.0%	1.56
		総計	9	1	30	17	196	253	3.6%	0.4%	11.9%	6.7%	77.5%	100.0%	1.46
	パート・アルバイト	0～2名	7		20	10	131	168	4.2%	0.0%	11.9%	6.0%	78.0%	100.0%	1.46
		3～4名			3		23	26	0.0%	0.0%	11.5%	0.0%	88.5%	100.0%	1.23
		5～9名			2	4	14	20	0.0%	0.0%	10.0%	20.0%	70.0%	100.0%	1.40
		10名以上	2	1	5	3	28	39	5.1%	2.6%	12.8%	7.7%	71.8%	100.0%	1.62
		総計	9	1	30	17	196	253	3.6%	0.4%	11.9%	6.7%	77.5%	100.0%	1.46
	従業員合計	0～2名	3		5	5	66	79	3.8%	0.0%	6.3%	6.3%	83.5%	100.0%	1.34
		3～4名	1		12	3	43	59	1.7%	0.0%	20.3%	5.1%	72.9%	100.0%	1.53
		5～9名	2		7	4	42	55	3.6%	0.0%	12.7%	7.3%	76.4%	100.0%	1.47
		10名以上	3	1	6	5	45	60	5.0%	1.7%	10.0%	8.3%	75.0%	100.0%	1.53
		総計	9	1	30	17	196	253	3.6%	0.4%	11.9%	6.7%	77.5%	100.0%	1.46
業種別	小売	8	1	20	12	93	134	6.0%	0.7%	14.9%	9.0%	69.4%	100.0%	1.65	
	飲食	2		7	1	34	44	4.5%	0.0%	15.9%	2.3%	77.3%	100.0%	1.52	
	不動産			2	4	48	54	0.0%	0.0%	3.7%	7.4%	88.9%	100.0%	1.15	
	サービス・その他			5	1	41	47	0.0%	0.0%	10.6%	2.1%	87.2%	100.0%	1.23	
	総計	10	1	34	18	216	279	3.6%	0.4%	12.2%	6.5%	77.4%	100.0%	1.46	
創業年数別	10年以内	4		11	6	53	74	5.4%	0.0%	14.9%	8.1%	71.6%	100.0%	1.59	
	11～30年以内	1	1	9	4	60	75	1.3%	1.3%	12.0%	5.3%	80.0%	100.0%	1.39	
	31～50年以内	2		5	2	52	61	3.3%	0.0%	8.2%	3.3%	85.2%	100.0%	1.33	
	50年超	1		7	5	37	50	2.0%	0.0%	14.0%	10.0%	74.0%	100.0%	1.46	
	総計	8	1	32	17	202	260	3.1%	0.4%	12.3%	6.5%	77.7%	100.0%	1.45	
直近決算状況	黒字	6		10	6	49	71	8.5%	0.0%	14.1%	8.5%	69.0%	100.0%	1.70	
	トントン	3		12	8	68	91	3.3%	0.0%	13.2%	8.8%	74.7%	100.0%	1.48	
	赤字		1	10	2	82	95	0.0%	1.1%	10.5%	2.1%	86.3%	100.0%	1.26	
	総計	9	1	32	16	199	257	3.5%	0.4%	12.5%	6.2%	77.4%	100.0%	1.46	
	社長の年齢層別	40代以下	4	1	13	5	58	81	4.9%	1.2%	16.0%	6.2%	71.6%	100.0%	1.62
50代		2		7	4	49	62	3.2%	0.0%	11.3%	6.5%	79.0%	100.0%	1.42	
60代		2		3	6	52	63	3.2%	0.0%	4.8%	9.5%	82.5%	100.0%	1.32	
70代以上		1		11	1	45	58	1.7%	0.0%	19.0%	1.7%	77.6%	100.0%	1.47	
総計		9	1	34	16	204	264	3.4%	0.4%	12.9%	6.1%	77.3%	100.0%	1.47	
後継者の有無別	あり	3		13	7	59	82	3.7%	0.0%	15.9%	8.5%	72.0%	100.0%	1.55	
	なし	2		7	4	77	90	2.2%	0.0%	7.8%	4.4%	85.6%	100.0%	1.29	
	未定	3	1	12	5	68	89	3.4%	1.1%	13.5%	5.6%	76.4%	100.0%	1.49	
	総計	8	1	32	16	204	261	3.1%	0.4%	12.3%	6.1%	78.2%	100.0%	1.44	
観光客・地元住民 比率別	観光10%以下	5	1	15	6	73	100	5.0%	1.0%	15.0%	6.0%	73.0%	100.0%	1.59	
	観光10%超	3		11	8	42	64	4.7%	0.0%	17.2%	12.5%	65.6%	100.0%	1.66	
	総計	8	1	26	14	115	164	4.9%	0.6%	15.9%	8.5%	70.1%	100.0%	1.62	

※ 表題の下段の数値は各選択肢に示されている対応実績や意思に対するポイント。平均ポイントは回答数をポイントにより加重平均した値である。

問13. 前問(問12)の選択肢以外に、貴社(貴店)での外国人買い物客の誘客に向けた取り組みがあれば教えてください。

以下では、問12の選択肢に挙げた取り組み以外に、各店舗が実施している取り組みについて整理した。

業種	取り組みの区分	取組内容
各種総合小売業	免税	委託型免税制度を踏まえ、免税手続き代行一括カウンターを設置。
	クレジットカード決済	「楽天Edy」をはじめ、電子マネー及び銀レンカード決済機器の導入。
	無線LAN(Wi-Fi)	訪日外国人向けフリーWi-Fi設置予定。
	その他	ガイドブックに載ったので良いです。
衣服・靴・鞆・身の回り小売り	外国語対応	語学力のUP、当店付近の飲食店の紹介マップを配布するなど。海外のお客様に少しでもできることはないかと自社でアイデアを出し、実行しています。
		全員英語が話せるので問題なし。
		国内外からの問い合わせは90%メールできますので、その都度メールで対応させていた
		店頭看板、POP等
	免税 他社との提携	店頭及び店内の外国語表記のポップ
		外国人を当てにしていないので何もない。英語を話すことくらい。
飲食料品小売り	外国語対応	免税店申請の検討。
		旅行会社とタイアップし、店舗案内PRを検討。
	治安 その他	国内の店を理解した上で、日本人と同じようなお買い物の仕方であれば、外国人誘客につ
		なげてゆきたい。
コンビニ	外国語対応	特になし。ただし、柄の派手なTシャツやスウェットは好まれることが多いため、随時入荷し
		ている。
	治安 その他	気楽に会話して、「こんにちは」、「ありがとう」「さようなら」の外国語コレクションしたら、50
		か国語になりました。
その他の小売り	外国語対応	万引きに注意・防犯カメラの台数を増やす。
		新宿・銀座的な大商店街でも集まるのはデパートなので、ローカルな街の一専門店では集
	接客マナー 価格帯	客は不可能。何店舗が集まってアピールができればやや効果があるかもしれない。
		お茶の組合で英語の日本茶説明書を作っているもので、それは置いてある。
不動産業	外国語対応	和の良さを訴求出来る品揃えは少々あります(扇子、茶碗、日本茶)。まずは外国人旅行
		者を呼び込むことが大事。
	接客マナー 価格帯	スタッフに外国人を雇い、接客してもらうこと。
		下北沢商店街でガイドブックを作っている。接客に役立つ英会話教室を商店街で始めまし
飲食店	外国語対応	た。
		スマートフォンを使用してのコミュニケーション。
	接客マナー 価格帯	商品の充実、接客レベルの向上。
		地域のリサイクルショップとして、都内で14店舗を経営しています。どの店も外国人客は同
その他	外国語対応	じくくらい多いです。特に日本に仕事・その他で住んでいたり、長期滞在している方です。
		日本は物価が高いので、うちのようなチャリティショップはそういう方々にはとてもありがた
	接客マナー 価格帯	いようです。
		差別する必要なし。
飲食店	外国語対応	英語を話す方でもOKの様な表示をする。
		自社HPに一部中国語表示あり。
	接客マナー 価格帯	オリンピックの用賀馬事公苑の開催が決まったことを受けて、社団法人B・H用賀を送る会
		を立ち上げ準備中です。
その他	外国語対応	先方で日本語学校のネットワークがあり、来店している。
		英語のメニュー。
	接客マナー 価格帯	英語表記のメニュー。
		外国語(英語)メニューの用意。ロコミ。
飲食店	外国語対応	外国人が理解できるようなメニューの作成(英語、中国語、韓国語)。できればフランス語、
		イタリア語があれば尚よいと思います。
	接客マナー 価格帯	外国語メニュー表示などのポップ作成。
		外国人が安心してできる海外的空間づくり、外国語での声かけ、外国人が喜びそうなメニュー
その他	外国語対応	の設置。
		外国人と日本人を分けて考えない。
	接客マナー 価格帯	当店は食堂で店頭写真付きメニューを出しているもので、片言の英語で理解してもらえて
		いる。欲を言えば、外国語表記を加えても良いかも(素材など)。
その他	外国語対応	フレンドリーに対話する。
		特にないが、Facebookに掲載している。
	接客マナー 価格帯	

問14. 外国人買い物客の誘客に必要と思われる環境整備等についてお尋ねします。

① ハード面

全体

外国人買い物客の誘客に必要と思われる環境整備等（ハード面）については、「道路・公共施設等における多言語表記」が 73.0%と最も高く、次いで「外国語が話せるスタッフがいる案内所」58.2%、「公衆無線 LAN (Wi-Fi)」45.5%と続いており、自店舗（企業）ですである程度の対応ができている「決済環境向上」や店舗への負担が求められることが想定される「共同の免税手続き所」については比較的、低い結果となった。

属性別

・道路・公共施設等における多言語表記

自店舗のみで対応ができない環境整備であるため、どの属性も高い割合で「必要」としている

・公衆無線 LAN(Wi-Fi)

「公衆無線 LAN(Wi-Fi)」について、回答店舗（企業）の属性別に見ると、店舗（企業）の規模（従業員数別）業種別で相違が認められ、大規模店舗を含んでいる従業員 10 名以上の店舗（企業）や飲食店など、来店客の滞在時間が長い店舗で「必要」と回答した割合が高くなっている。

・外国語が話せるスタッフがいる案内所

「外国語が話せるスタッフがいる案内所」については、従業員 10 名以上の店舗（企業）や 40 代以下の社長を有する店舗（企業）が「必要」と回答している割合が比較的高くなっているが、これら属性の階層は外国語を話せるスタッフをすでに配置済みである割合が高く、外国語会話の重要性について認識しているためと考えられる。

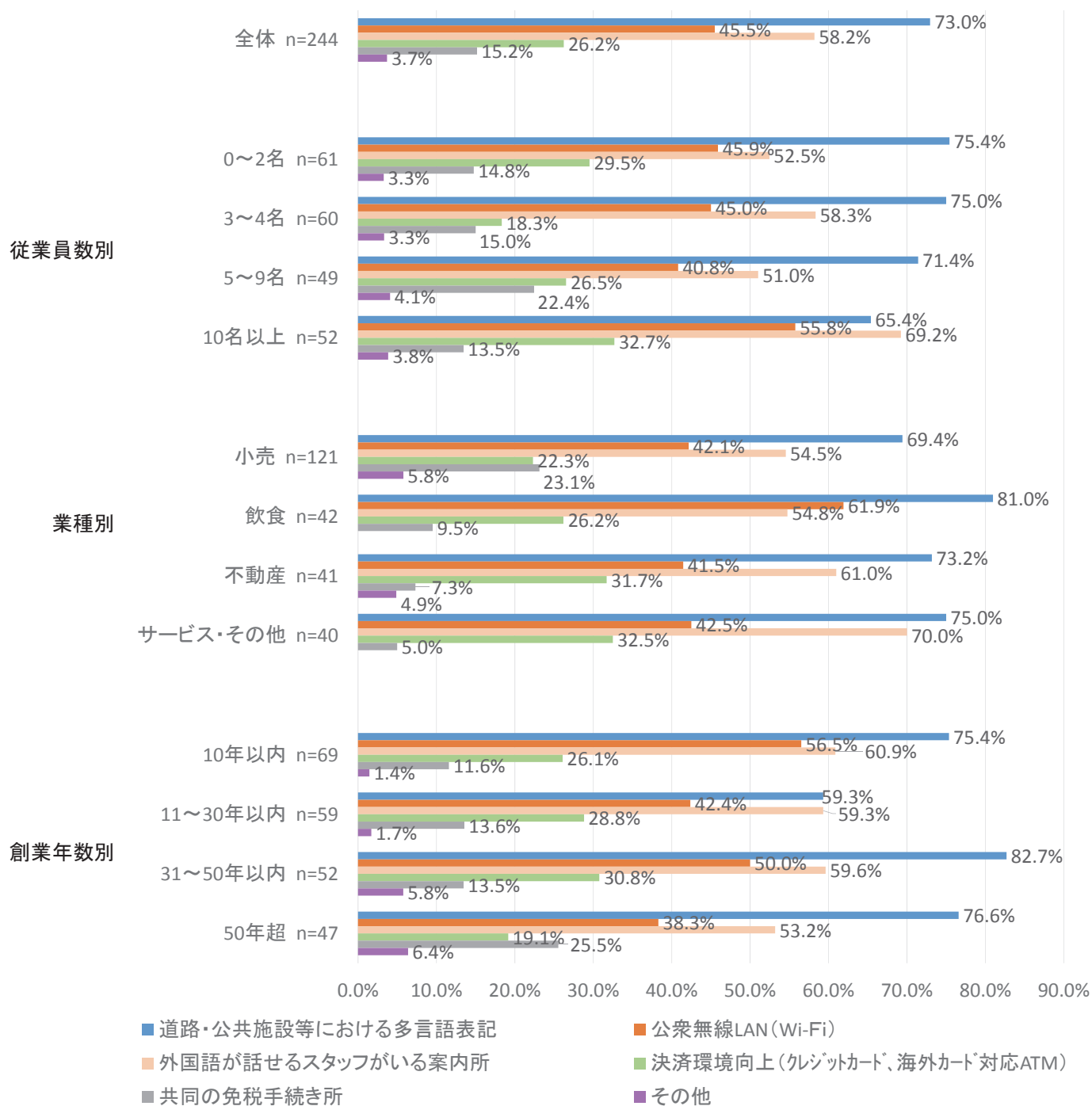
・決済環境向上（クレジットカード、海外カード対応 ATM）

属性ごとの階層別には、ばらつきが見られるものの、特に規則性や傾向は認められない。

・共同の免税手続き所

属性ごとの「必要」の割合には、ばらつきが見られるものの、特に規則性や傾向は認められない。

	道路・公共施設等における多言語表記	公衆無線LAN (Wi-Fi)	外国語が話せるスタッフがいる案内所	決済環境向上（クレジットカード、海外カード対応ATM）	共同の免税手続き所	その他	N
回答数	178	111	142	64	37	9	244
割合	73.0%	45.5%	58.2%	26.2%	15.2%	3.7%	100.0%



店舗(企業)の属性別集計結果

		道 路 ・ 公 共 施 設 等 に お け る 多 言 語 表 記	(W i - F i) 公 衆 無 線 LAN	外 国 語 が 話 せ る ス タ フ が い る 案 内 所	決 済 環 境 向 上 (クレ ジ ット カ ー ド 、 海 外 カ ー ド 対 応 ATM)	共 同 の 免 税 手 続 き 所	そ の 他	N	道 路 ・ 公 共 施 設 等 に お け る 多 言 語 表 記	(W i - F i) 公 衆 無 線 LAN	外 国 語 が 話 せ る ス タ フ が い る 案 内 所	決 済 環 境 向 上 (クレ ジ ット カ ー ド 、 海 外 カ ー ド 対 応 ATM)	共 同 の 免 税 手 続 き 所	そ の 他	N	
単純集計結果		178	111	142	64	37	9	244	73.0%	45.5%	58.2%	26.2%	15.2%	3.7%	100.0%	
路線別	下北沢	52	34	48	17	15	2	77	67.5%	44.2%	62.3%	22.1%	19.5%	2.6%	100.0%	
	小田急	35	22	26	15	5	2	45	77.8%	48.9%	57.8%	33.3%	11.1%	4.4%	100.0%	
	東急	66	40	48	21	13	4	88	75.0%	45.5%	54.5%	23.9%	14.8%	4.5%	100.0%	
	京王	24	15	20	10	4	1	33	72.7%	45.5%	60.6%	30.3%	12.1%	3.0%	100.0%	
	総計	177	111	142	63	37	9	243	72.8%	45.7%	58.4%	25.9%	15.2%	3.7%	100.0%	
地域別	世田谷地域	30	24	22	10	6	3	41	73.2%	58.5%	53.7%	24.4%	14.6%	7.3%	100.0%	
	北沢地域	85	59	71	30	19	4	122	69.7%	48.4%	58.2%	24.6%	15.6%	3.3%	100.0%	
	玉川地域	37	16	27	13	7	1	48	77.1%	33.3%	56.3%	27.1%	14.6%	2.1%	100.0%	
	砧地域	24	12	21	10	5	1	31	77.4%	38.7%	67.7%	32.3%	16.1%	3.2%	100.0%	
	総計	176	111	141	63	37	9	242	72.7%	45.9%	58.3%	26.0%	15.3%	3.7%	100.0%	
従業員数別	正社員	0～2名	86	45	60	29	15	4	109	78.9%	41.3%	55.0%	26.6%	13.8%	3.7%	100.0%
		3～4名	37	25	32	11	12	3	54	68.5%	46.3%	59.3%	20.4%	22.2%	5.6%	100.0%
		5～9名	21	20	16	8	4	1	31	67.7%	64.5%	51.6%	25.8%	12.9%	0.0%	100.0%
		10名以上	16	14	20	11	5	1	28	57.1%	50.0%	71.4%	39.3%	17.9%	3.6%	100.0%
		総計	160	104	128	59	36	8	222	72.1%	46.8%	57.7%	26.6%	16.2%	3.6%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	108	67	82	39	23	4	147	73.5%	45.6%	55.8%	26.5%	15.6%	2.7%	100.0%
		3～4名	17	5	9	4	5	1	23	73.9%	21.7%	39.1%	17.4%	21.7%	4.3%	100.0%
		5～9名	12	9	10	3	3	1	17	70.6%	52.9%	58.8%	17.6%	17.6%	5.9%	100.0%
		10名以上	23	23	27	13	5	2	35	65.7%	65.7%	77.1%	37.1%	14.3%	5.7%	100.0%
		総計	160	104	128	59	36	8	222	72.1%	46.8%	57.7%	26.6%	16.2%	3.6%	100.0%
	従業員合計	0～2名	46	28	32	18	9	2	61	75.4%	45.9%	52.5%	29.5%	14.8%	3.3%	100.0%
		3～4名	45	27	35	11	9	2	60	75.0%	45.0%	58.3%	18.3%	15.0%	3.3%	100.0%
		5～9名	35	20	25	13	11	2	49	71.4%	40.8%	51.0%	26.5%	22.4%	4.1%	100.0%
		10名以上	34	29	36	17	7	2	52	65.4%	55.8%	69.2%	32.7%	13.5%	3.8%	100.0%
		総計	160	104	128	59	36	8	222	72.1%	46.8%	57.7%	26.6%	16.2%	3.6%	100.0%
業種別	小売	84	51	66	27	28	7	121	69.4%	42.1%	54.5%	22.3%	23.1%	5.8%	100.0%	
	飲食	34	26	23	11	4		42	81.0%	61.9%	54.8%	26.2%	9.5%	0.0%	100.0%	
	不動産	30	17	25	13	3	2	41	73.2%	41.5%	61.0%	31.7%	7.3%	4.9%	100.0%	
	サービス・その他	30	17	28	13	2		40	75.0%	42.5%	70.0%	32.5%	5.0%	0.0%	100.0%	
	総計	178	111	142	64	37	9	244	73.0%	45.5%	58.2%	26.2%	15.2%	3.7%	100.0%	
創業年数別	10年以内	52	39	42	18	8	1	69	75.4%	56.5%	60.9%	26.1%	11.6%	1.4%	100.0%	
	11～30年以内	35	25	35	17	8	1	59	59.3%	42.4%	59.3%	28.8%	13.6%	1.7%	100.0%	
	31～50年以内	43	26	31	16	7	3	52	82.7%	50.0%	59.6%	30.8%	13.5%	5.8%	100.0%	
	50年超	36	18	25	9	12	3	47	76.6%	38.3%	53.2%	19.1%	25.5%	6.4%	100.0%	
	総計	166	108	133	60	35	8	227	73.1%	47.6%	58.6%	26.4%	15.4%	3.5%	100.0%	
直近決算状況	黒字	44	32	34	17	10	2	60	73.3%	53.3%	56.7%	28.3%	16.7%	3.3%	100.0%	
	トントン	57	37	44	27	10	2	77	74.0%	48.1%	57.1%	35.1%	13.0%	2.6%	100.0%	
	赤字	59	35	48	14	15	5	85	69.4%	41.2%	56.5%	16.5%	17.6%	5.9%	100.0%	
	総計	160	104	126	58	35	9	222	72.1%	46.8%	56.8%	26.1%	15.8%	4.1%	100.0%	
	社長の年齢層別	40代以下	50	36	51	20	8	1	74	67.6%	48.6%	68.9%	27.0%	10.8%	1.4%	100.0%
	50代	36	29	30	15	12	1	55	65.5%	52.7%	54.5%	27.3%	21.8%	1.8%	100.0%	
	60代	43	24	28	11	8	3	56	76.8%	42.9%	50.0%	19.6%	14.3%	5.4%	100.0%	
	70代以上	38	18	23	14	9	4	44	86.4%	40.9%	52.3%	31.8%	20.5%	9.1%	100.0%	
	総計	167	107	132	60	37	9	229	72.9%	46.7%	57.6%	26.2%	16.2%	3.9%	100.0%	
後継者の有無別	有り	51	33	43	18	16	6	72	70.8%	45.8%	59.7%	25.0%	22.2%	8.3%	100.0%	
	なし	55	33	47	16	11	2	74	74.3%	44.6%	63.5%	21.6%	14.9%	2.7%	100.0%	
	未定	60	40	40	24	9	1	81	74.1%	49.4%	49.4%	29.6%	11.1%	1.2%	100.0%	
	総計	166	106	130	58	36	9	227	73.1%	46.7%	57.3%	25.6%	15.9%	4.0%	100.0%	
観光客・地元住民比率別	観光10%以下	76	42	54	27	15	4	101	75.2%	41.6%	53.5%	26.7%	14.9%	4.0%	100.0%	
	観光10%超	39	30	35	15	10	1	58	67.2%	51.7%	60.3%	25.9%	17.2%	1.7%	100.0%	
	総計	115	72	89	42	25	5	159	72.3%	45.3%	56.0%	26.4%	15.7%	3.1%	100.0%	

② ソフト面

全体

外国人買い物客の誘客に必要と思われる環境整備等（ソフト面）については、「多言語表記の買い物ハンドブック・マップ発行」が 62.8%と最も高く、次いで「安心・安全の確保（治安維持、バリアフリー化等）」が 41.1%となっており、外国人買い物客の増加に伴い、商店街は活性化するが同時に安全性への懸念は高まるという、二面性がクローズアップされた結果となった。

なお、ソフト面の対策はある程度は自社で対応済み（または可能）と考えているのか、ハード面の環境整備に比べ全体的に「必要」としている割合が低い結果となっている。

属性別

・多言語表記の買い物ハンドブック

「多言語表記の買い物ハンドブック」については、地域別で世田谷地域が「必要」と回答した割合が 52.4%と他の地域を大きく下回る結果となっているほか、従業員数別では「0～2 名」の小規模店舗において 49.1%と規模が大きい店舗に比べ大きく下回る結果となっている。

・接客マニュアルの発行

「接客マニュアルの発行」については、10 名以上の従業員を有する店舗（企業）が他の属性、階層を大きく上回る結果となった。社員数が多く、サービスの均一化が求められるが、個々の指導が行き渡りにくいことが要因と考えられる。

・受け入れ特区の設定（旅行業、宿泊業関連の規制緩和）

本調査においては、旅行業、宿泊業者の回答は得られなかったこともあり、「必要」は 10%～20%程度の低い割合となった。

・安心・安全の確保（治安維持、バリアフリー化等）

「安心・安全の確保（治安維持、バリアフリー化等）」については、外国人買い物客が最も多いと想定される下北沢が 30.0%と全路線で最も低い割合となっている。なお、社長の年齢層が高くなるにつれ、「必要」と回答する割合が高くなっており、高齢になるにつれ、外国人買い物客の増加による治安の悪化等に懸念を抱いていることがうかがえる。

・助成金の創設・拡充

助成金の申請や経過報告等の煩雑さからか、「必要」は 10%～20%程度の低い割合となった。

・外国人観光客割引制度

店舗での割引対応の煩雑さからか、「必要」は 10%前後の低い割合となった。

・外国人向け HP 等による誘客 PR

外国人向け HP については、関連する質問として、問 12 においても対応状況を調査しており、「必要ない」が半数以上を占める結果となっている。本質問の回答においても、

「必要」の割合は20%～30%前後と低い割合となっている。

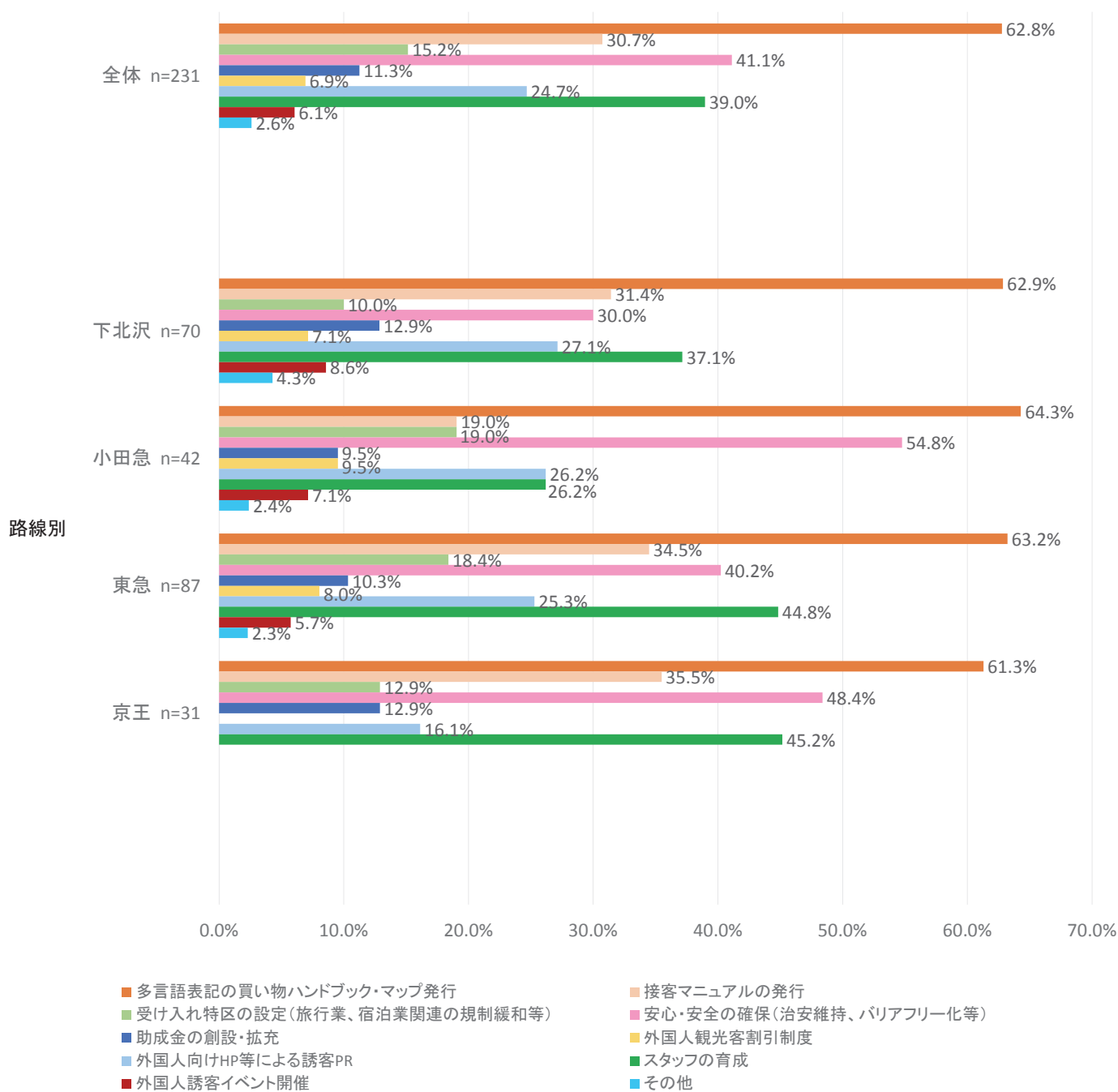
・スタッフの育成

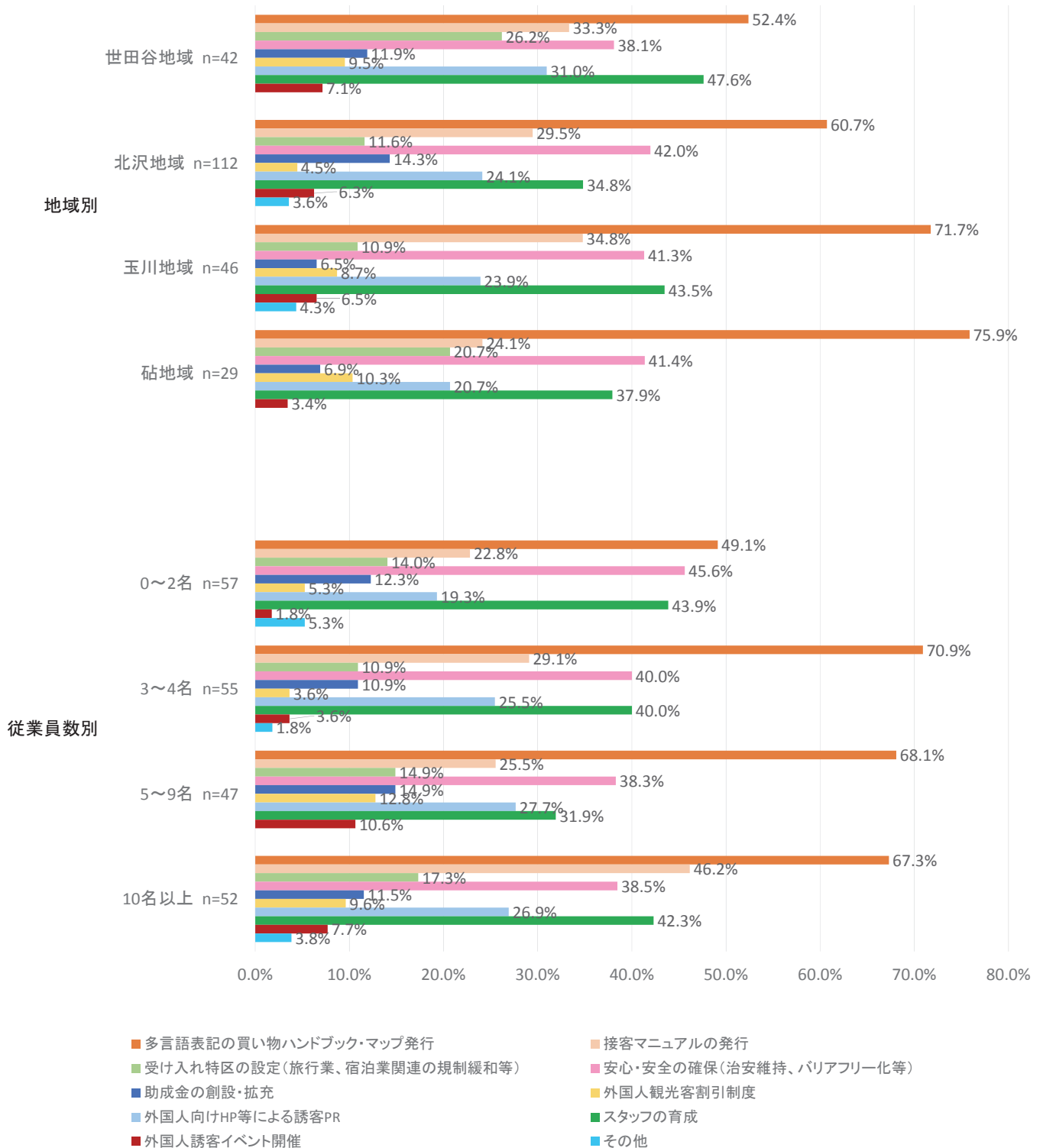
各店舗（企業）に外国人対応のためのノウハウがないためか、経営上の問題から店舗（企業）自身でスタッフを育成する余裕がないため、ソフト対策の中では「必要」の回答割合が高くなっているが、特に傾向を見出せなかった。

・外国人向誘客イベント開催

開催による成果に懐疑的なためか、「必要」の回答割合は、概ね10%未満となっている。

	多言語表記の 買い物ハンドブック・ マップ発行	接客マニュアルの発行	受け入れ特設の （旅行業、宿泊業 緩和等）関連の規 制	安心・安全の確保 （治安維持、パ リアフリー等）	助成金の創設・拡 充	外国人観光客割引制 度	外国人向けHP等 による 誘客PR	スタッフの育成	外国人誘客イベ ント開催	その他	N
回答数	145	71	35	95	26	16	57	90	14	6	231
割合	62.8%	30.7%	15.2%	41.1%	11.3%	6.9%	24.7%	39.0%	6.1%	2.6%	100.0%





店舗(企業)の属性別集計結果

		多言語表記の 買い物ハンドブック・マッ プ発行	接客 マニュアルの発行	（旅行業、宿泊業関連の 規制緩和等）	受け入れ特 区の設定 （治安維持、バリアフ リー化等）	安心・安全の確保 （治安維持、バリアフ リー化等）	助成金の創設・拡 充	外国人観光客割引 制度	外国人向けH P等による	スタッフの育 成	外国人誘客イ ベント開催	その他	N	多言語表記の 買い物ハンドブック・マッ プ発行	接客 マニュアルの発行	（旅行業、宿泊業関連の 規制緩和等）	安心・安全の確保 （治安維持、バリアフ リー化等）	助成金の創設・拡 充	外国人観光客割引 制度	外国人向けH P等による	スタッフの育 成	外国人誘客イ ベント開催	その他	N
単純集計結果		145	71	35	95	26	16	57	90	14	6	231	62.8%	30.7%	15.2%	41.1%	11.3%	6.9%	24.7%	39.0%	6.1%	2.6%	100.0%	
路線別	下北沢	44	22	7	21	9	5	19	26	6	3	70	62.9%	31.4%	10.0%	30.0%	12.9%	7.1%	27.1%	37.1%	8.6%	4.3%	100.0%	
	小田急	27	8	8	23	4	4	11	11	3	1	42	64.3%	19.0%	19.0%	54.8%	9.5%	9.5%	26.2%	26.2%	7.1%	2.4%	100.0%	
	東急	55	30	16	35	9	7	22	39	5	2	87	63.2%	34.5%	18.4%	40.2%	10.3%	8.0%	25.3%	44.8%	5.7%	2.3%	100.0%	
	京王	19	11	4	15	4		5	14			31	61.3%	35.5%	12.9%	48.4%	12.9%	0.0%	16.1%	45.2%	0.0%	0.0%	100.0%	
	総計	145	71	35	94	26	16	57	90	14	6	230	63.0%	30.9%	15.2%	40.9%	11.3%	7.0%	24.8%	39.1%	6.1%	2.6%	100.0%	
地域別	世田谷地域	22	14	11	16	5	4	13	20	3		42	52.4%	33.3%	26.2%	38.1%	11.9%	9.5%	31.0%	47.6%	7.1%	0.0%	100.0%	
	北沢地域	68	33	13	47	16	5	27	39	7	4	112	60.7%	29.5%	11.6%	42.0%	14.3%	4.5%	24.1%	34.8%	6.3%	3.6%	100.0%	
	玉川地域	33	16	5	19	3	4	11	20	3	2	46	71.7%	34.8%	10.9%	41.3%	6.5%	8.7%	23.9%	43.5%	6.5%	4.3%	100.0%	
	砧地域	22	7	6	12	2	3	6	11	1		29	75.9%	24.1%	20.7%	41.4%	6.9%	10.3%	20.7%	37.9%	3.4%	0.0%	100.0%	
	総計	145	70	35	94	26	16	57	90	14	6	229	63.3%	30.6%	15.3%	41.0%	11.4%	7.0%	24.9%	39.3%	6.1%	2.6%	100.0%	
従業員数別	正社員	0～2名	62	28	15	44	9	8	24	40	5	4	103	60.2%	27.2%	14.6%	42.7%	8.7%	7.8%	23.3%	38.8%	4.9%	3.9%	100.0%
		3～4名	32	15	7	19	7	3	12	24	1		51	62.7%	29.4%	13.7%	37.3%	13.7%	5.9%	23.5%	47.1%	2.0%	0.0%	100.0%
		5～9名	21	9	6	12	6	2	9	8	4	1	30	70.0%	30.0%	20.0%	40.0%	20.0%	6.7%	30.0%	26.7%	13.3%	3.3%	100.0%
		10名以上	19	13	2	11	4	3	7	12	2	1	27	70.4%	48.1%	7.4%	40.7%	14.8%	11.1%	25.9%	44.4%	7.4%	3.7%	100.0%
		総計	134	65	30	86	26	16	52	84	12	6	211	63.5%	30.8%	14.2%	40.8%	12.3%	7.6%	24.6%	39.8%	5.7%	2.8%	100.0%
	パート・アルバイト	0～2名	82	36	17	58	18	8	31	56	5	4	135	60.7%	26.7%	12.6%	43.0%	13.3%	5.9%	23.0%	41.5%	3.7%	3.0%	100.0%
		3～4名	15	6	3	5		2	6	5	3		22	68.2%	27.3%	13.6%	22.7%	0.0%	9.1%	27.3%	22.7%	13.6%	0.0%	100.0%
		5～9名	10	6	2	6	3	2	4	6	1		17	58.8%	35.3%	11.8%	35.3%	17.6%	11.8%	23.5%	35.3%	5.9%	0.0%	100.0%
		10名以上	27	17	8	17	5	4	11	17	3	2	37	73.0%	45.9%	21.6%	45.9%	13.5%	10.8%	29.7%	45.9%	8.1%	5.4%	100.0%
		総計	134	65	30	86	26	16	52	84	12	6	211	63.5%	30.8%	14.2%	40.8%	12.3%	7.6%	24.6%	39.8%	5.7%	2.8%	100.0%
	従業員合計	0～2名	28	13	8	26	7	3	11	25	1	3	57	49.1%	22.8%	14.0%	45.6%	12.3%	5.3%	19.3%	43.9%	1.8%	5.3%	100.0%
		3～4名	39	16	6	22	6	2	14	22	2	1	55	70.9%	29.1%	10.9%	40.0%	10.9%	3.6%	25.5%	40.0%	3.6%	1.8%	100.0%
		5～9名	32	12	7	18	7	6	13	15	5		47	68.1%	25.5%	14.9%	38.3%	14.9%	12.8%	27.7%	31.9%	10.6%	0.0%	100.0%
		10名以上	35	24	9	20	6	5	14	22	4	2	52	67.3%	46.2%	17.3%	38.5%	11.5%	9.6%	26.9%	42.3%	7.7%	3.8%	100.0%
		総計	134	65	30	86	26	16	52	84	12	6	211	63.5%	30.8%	14.2%	40.8%	12.3%	7.6%	24.6%	39.8%	5.7%	2.8%	100.0%
業種別	小売	72	33	12	46	12	9	28	35	6	4	111	64.9%	29.7%	10.8%	41.4%	10.8%	8.1%	25.2%	31.5%	5.4%	3.6%	100.0%	
	飲食	26	11	10	13	6	3	11	17	2		39	66.7%	28.2%	25.6%	33.3%	15.4%	7.7%	28.2%	43.6%	5.1%	0.0%	100.0%	
	不動産	23	14	7	22	4	2	9	18	3	1	42	54.8%	33.3%	16.7%	52.4%	9.5%	4.8%	21.4%	42.9%	7.1%	2.4%	100.0%	
	サービス・その他	24	13	6	14	4	2	9	20	3	1	39	61.5%	33.3%	15.4%	35.9%	10.3%	5.1%	23.1%	51.3%	7.7%	2.6%	100.0%	
	総計	145	71	35	95	26	16	57	90	14	6	231	62.8%	30.7%	15.2%	41.1%	11.3%	6.9%	24.7%	39.0%	6.1%	2.6%	100.0%	
創業年数別	10年以内	46	19	14	19	9	6	18	32	4		65	70.8%	29.2%	21.5%	29.2%	13.8%	9.2%	27.7%	49.2%	6.2%	0.0%	100.0%	
	11～30年以内	29	13	8	21	4	5	16	18	5	2	55	52.7%	23.6%	14.5%	38.2%	7.3%	9.1%	29.1%	32.7%	9.1%	3.6%	100.0%	
	31～50年以内	37	18	5	22	5	3	12	22	3	4	51	72.5%	35.3%	9.8%	43.1%	9.8%	5.9%	23.5%	43.1%	5.9%	7.8%	100.0%	
	50年超	25	18	5	24	7	2	8	11	2		45	55.6%	40.0%	11.1%	53.3%	15.6%	4.4%	17.8%	24.4%	4.4%	0.0%	100.0%	
	総計	137	68	32	86	25	16	54	83	14	6	216	63.4%	31.5%	14.8%	39.8%	11.6%	7.4%	25.0%	38.4%	6.5%	2.8%	100.0%	
直近決算状況	黒字	35	18	11	28	7	7	14	17	2	1	53	66.0%	34.0%	20.8%	52.8%	13.2%	13.2%	26.4%	32.1%	3.8%	1.9%	100.0%	
	トントン	46	24	10	34	8	4	17	30	8	2	77	59.7%	31.2%	13.0%	44.2%	10.4%	5.2%	22.1%	39.0%	10.4%	2.6%	100.0%	
	赤字	49	22	11	26	9	4	20	34	3	2	80	61.3%	27.5%	13.8%	32.5%	11.3%	5.0%	25.0%	42.5%	3.8%	2.5%	100.0%	
	総計	130	64	32	88	24	15	51	81	13	5	210	61.9%	30.5%	15.2%	41.9%	11.4%	7.1%	24.3%	38.6%	6.2%	2.4%	100.0%	
	総計	130	64	32	88	24	15	51	81	13	5	210	61.9%	30.5%	15.2%	41.9%	11.4%	7.1%	24.3%	38.6%	6.2%	2.4%	100.0%	
社長の年齢層別	40代以下	44	19	12	19	8	4	14	32	3	2	69	63.8%	27.5%	17.4%	27.5%	11.6%	5.8%	20.3%	46.4%	4.3%	2.9%	100.0%	
	50代	32	18	7	16	7	4	13	22	5		50	64.0%	36.0%	14.0%	32.0%	14.0%	8.0%	26.0%	44.0%	10.0%	0.0%	100.0%	
	60代	33	16	5	28	4	6	16	16	3	2	56	58.9%	28.6%	8.9%	50.0%	7.1%	10.7%	28.6%	28.6%	5.4%	3.6%	100.0%	
	70代以上	29	15	7	27	6	1	10	15	3	1	43	67.4%	34.9%	16.3%	62.8%	14.0%	2.3%	23.3%	34.9%	7.0%	2.3%	100.0%	
	総計	138	68	31	90	25	15	53	85	14	5	218	63.3%	31.2%	14.2%	41.3%	11.5%	6.9%	24.3%	39.0%	6.4%	2.3%	100.0%	
後継者の有無別	有り	45	25	8	33	11	3	23	25	5	2	71	63.4%	35.2%	11.3%	46.5%	15.5%	4.2%	32.4%	35.2%	7.0%	2.8%	100.0%	
	なし	40	20	9	27	6	4	11	30	2	3	68	58.8%	29.4%	13.2%	39.7%	8.8%	5.9%	16.2%	44.1%	2.9%	4.4%	100.0%	
	未定	51	24	15	30	8	7	15	28	6		77	66.2%	31.2%	19.5%	39.0%	10.4%	9.1%	19.5%	36.4%	7.8%	0.0%	100.0%	
	総計	136	69	32	90	25	14	49	83	13	5	216	63.0%	31.9%	14.8%	41.7%	11.6%	6.5%	22.7%	38.4%	6.0%	2.3%	100.0%	
観光客・地元住民比率別	観光10%以下	56	27	14	35	9	7	24	29	8	1	91	61.5%	29.7%	15.4%	38.5%	9.9%	7.7%	26.4%	31.9%	8.8%	1.1%	100.0%	
	観光10%超	39	18	7	20	5	5	19	20	4	2	54	72.2%	33.3%	13.0%	37.0%	9.3%	9.3%	35.2%	37.0%	7.4%	3.7%	100.0%	
	総計	95	45	21	55	14	12	43	49	12	3	145	65.5%	31.0%	14.5%	37.9%	9.7%	8.3%	29.7%	33.8%	8.3%	2.1%	100.0%	

5. 参考資料

(1)外国人買い物客実態調査実行委員会 委員名簿

(敬称略・順不同)

委員長	本杉 香	世田谷区商店街振興組合連合会	副理事長
副委員長	大塚 智弘	下北沢一番街商店街振興組合	副理事長
委 員	安藤 良徳	公益財団法人世田谷区産業振興公社	常務理事 事務局長
委 員	長山 宗広	駒澤大学 経済学部	教授
委 員	長谷川 安希子	株式会社環境企画研究所 中小企業診断士	代表取締役
委 員	馬場 利至	世田谷区産業政策部	副参事

(事務局)

宇田川 裕司	東京商工会議所 世田谷支部	事務局長
安藤 薫	東京商工会議所 世田谷支部	主査
大石 英資	東京商工会議所 世田谷支部	

(2) アンケート調査票(A3 両面印刷 中折り)

東京都地域持続化支援事業



外国人買い物客実態調査 アンケート票

次ページ以降の設問への回答をご記入いただきまして、7月31日(金)までに、同封の返信用封筒にてご返送くださいますようお願い申し上げます。

回答は、6月末日現在の状況でご回答ください。回答できない、回答が難しい設問があった場合には、未記入のままでも結構です。

ご記入いただきました情報は、厳重に管理した上、本調査の集計の目的にのみ利用します。また、回答の内容について、個別にご質問をさせていただく場合がございます。

回答の内容を個別に公表することは、一切ございません。

【本件担当】

東京商工会議所 世田谷支部 安藤・大石

〒154-0004 東京都世田谷区太子堂 2-16-7 世田谷産業プラザ2F

TEL (03)3413-1461 FAX(03)3413-1465

【貴社(貴店)の基本情報をお尋ねします】

会社名 (屋号)			代表者名	様
住 所	〒			
電話番号			従業員数	正社員 名 パート、アルバイト 名
貴社(貴店)の 最寄駅	※最も近い駅でお答えください。 _____ 線 _____ 駅			
業 種	1)各種総合小売業(百貨店、総合スーパー、ホームセンター、ディスカウントストア等) 2)衣服・靴・鞆・身の回り品小売業 3)飲食物品小売業 4)コンビニエンスストア 5)ドラッグストア 6)自動車・自転車小売業 7)家具・家電小売業 8)その他の小売業 9)不動産業 10)宿泊業 11)飲食店 12)クリーニング・理美容・浴場業 13)その他(具体的に: _____)			
設立(開店)年	西暦 _____ 年	直近決算 (確定申告)の収支	①黒字 ②トントン ③赤字	
社長(店主)の年齢	才 _____ 才	後継者	①あり ②なし ③未定	

【ご回答者様】

お名前 様	部署・お役職	電話番号
----------	--------	------

■貴社（貴店）での外国人買い物客（※）の来店状況をお尋ねします

（※）外国人買い物客：貴社（店）実店舗への来店者とし、ネット、通販客は含まないこととします。
また、観光客等の訪日外国人、地域在住の外国人の両者を含みます。

問1. ここ1年間に外国人買い物客は来店されましたか。（1つに○）

- ① 来店した ⇒ 問2（下問）へ ② 来店していない ⇒ 問11（次ページ）へ

【問2～問9は、問1で①（来店した）とお答えの方にお聞きします】

問2. ここ1年間の外国人買い物客の来店頻度をお聞きします。（1つに○）

- ① 毎日 ② 2～3日に1度程 ③ 1週間に1度程 ④ 1か月に1度程
⑤ 2～3ヶ月に1度程 ⑥ それ以上の間隔をあけて来店

問3. 外国人のここ1年間の1か月平均来店人数をお聞きします。 約_____人

問4. 外国人のここ1年間の1か月最多来店人数をお聞きします。 約_____人

問5. 1年前と比較した外国人の来店人数の増減とその理由をお聞きします。（1つに○）

- ① 大幅に増えている ② やや増えている ③ 変わらない
④ やや減っている ⑤ 大幅に減っている

考えられる理由：

問6. 外国人買い物客の観光客、地元住民の比率をお尋ねします。

例）ほぼ全員観光客→100：0、7割方地元住民→30：70、約半々→50：50

観光客（_____％）：地元住人（_____％）

問7. 外国人買い物客の国籍（出身国）はどちらですか。（該当すべてに○）

- ① 欧米系（アメリカ、イギリス、フランス、ドイツ、イタリア、オーストラリア等）
② 中国系（中国、香港、台湾等） ③ 韓国系
④ その他のアジア系（タイ、インドネシア、マレーシア、ベトナム、インド等）
⑤ その他（具体的に：_____） ⑥ わからない

問8. 最近増加している外国人買い物客の国籍はどちらですか。（該当すべてに○）

- ① 欧米系（アメリカ、イギリス、フランス、ドイツ、イタリア、オーストラリア等）
② 中国系（中国、香港、台湾等） ③ 韓国系
④ その他のアジア系（タイ、インドネシア、マレーシア、ベトナム、インド等）
⑤ その他（具体的に：_____） ⑥ わからない・特にない

問9. 外国人買い物客が使っている言語をお尋ねします。（該当すべてに○）

- ① 日本語 ② 英語 ③ 中国語 ④ 韓国語
⑤ その他（具体的に：_____） ⑥ わからない

問10. 最近、外国人買い物客に売れている商品（メニュー・サービス）があればお聞かせください。

商品名	
考えられる “売れる”理由	

【以下の設問は全ての方にお聞きします】

■貴社（貴店）での外国人買い物客の受入れについてお尋ねします

問11. 外国人買い物客（観光客/地元住民）の来店を希望しますか。理由もお聞かせ下さい。

観光客 (1つに○)	①希望している ②将来的に希望 ③希望していない ＜理由＞(例)・街の活性化に繋がる・言葉の障壁がある等
地元住民 (1つに○)	①希望している ②将来的に希望 ③希望していない ＜理由＞(例)・売上増加が期待できる・日本語が通じる等

問12. 外国人買い物客の誘客への対応状況をお聞きます。(1)～(8)それぞれに 1つに○)

	①自社で 対応済み	②業界団 体等に対 応済み	③将来的 に対応す る	④対応し たいがで きない	⑤必要ない
(1)外国語を話せるスタッフ	1	2	3	4	5
④の場合、理由をお教え下さい	④の理由				
(2)外国人対応のための接客 ハンドブック	1	2	3	4	5
④の場合、理由をお教え下さい	④の理由				
(3) 外国人向け商品（メニュー・ サービス）の構成	1	2	3	4	5
④の場合、理由をお教え下さい	④の理由				
(4) 外国語表記の商品（メニュー・ サービス）の案内表示	1	2	3	4	5
④の場合、理由をお教え下さい	④の理由				
(5) 外国語表記によるインタ ーネットの情報発信	1	2	3	4	5
④の場合、理由をお教え下さい	④の理由				
(6)外国人向けイベントの開催	1	2	3	4	5
④の場合、理由をお教え下さい	④の理由				
(7)クレジットカード決済	1	2	3	4	5
④の場合、理由をお教え下さい	④の理由				
(8) 免税の申請	1	2	3	4	5
④の場合、理由をお教え下さい	④の理由				

裏面につづきます ⇒⇒⇒⇒

問13. 前問(問12)の選択肢以外に、貴社(貴店)での外国人買物客の誘客に向けた取り組みがあれば教えてください。

問14. 外国人買い物客の誘客に必要と思われる環境整備等についてお尋ねします。

(1)(2)それぞれについて、特に重要と思われるものをお選びください。

(1)主にハード面 (上位3つまで○)	(2)主にソフト面 (上位3つまで○)
① 道路・公共施設等における多言語表記の観光案内板・標識の設置 (駅までの道順、距離を示す等) ② 公衆無線 LAN(Wi-Fi) 接続環境の整備 ③ 外国語が話せるスタッフがいる案内所の設置・運営 ④ 決済環境の向上 (クレジットカード等決済機器の導入、海外発行カード対応のATM設置等) ⑤ 共同の免税手続き所の設置 ⑥ その他 (具体的に:)	① 買い物客向け多言語表記の買い物ハンドブックやマップの発行 ② 接客担当者向け接客マニュアルの発行 ③ 受入れ特区の設定 (旅行業、宿泊業関連の規制緩和等) ④ 安心・安全の確保 (治安の維持、バリアフリー化等) ⑤ 助成金の創設・拡充 ⑥ 外国人観光客割引制度 ⑦ 外国人向けHP等による誘客 PR ⑧ 外国人に対応できるスタッフの育成 ⑨ 外国人誘客イベントの開催 ⑩ その他 (具体的に)

以 上

～ご協力ありがとうございました～

(3) 調査依頼状(A4 片面印刷)

平成 27 年 7 月 吉日

各 位

東京商工会議所世田谷支部

外国人買い物客実態調査へのご協力依頼について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

平素は当商工会議所活動に格別のご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、当商工会議所世田谷支部では、世田谷区内の商店等における外国人買い物客の実態調査(※)を行うこととなりました。

つきましては、ご多用のところ誠に恐縮に存じますが、本調査の趣旨をご理解いただき、何卒ご協力を賜りたく、同封アンケート票に回答をご記入のうえ、来る 7月31日(金)までにご返送くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご返送いただいたアンケート票は個別に公表することは絶対にございませので、念のため申し添えます。

敬具

(同封資料)

- ・外国人買い物客実態調査 アンケート票 1 通
- ・返信用封筒 (切手不要) 1 通

※外国人買い物客実態調査【東京都地域持続化支援事業】

2020年東京オリンピック・パラリンピック開催を控え、東京の外国人観光客は年々増加しております。また、区内の外国人居住者数は15,000人を超えるなど、外国人の買い物客は増加傾向にあります。一方で、商店の外国人対応が不十分なために商売のチャンスを逃してしまうケースも散見されます。そこで、区内の商店を対象に、来店する外国人買い物客を迎え入れるために、現在抱えている問題や障壁となっている課題等について現状調査を実施し、次のステップに繋げるための現状把握を行うことを目的として実施します。

【本件担当】東京商工会議所世田谷支部 安藤・大石
〒154-0004 世田谷区太子堂2丁目16番7号
世田谷産業プラザ2F
TEL 3 4 1 3 - 1 4 6 1 FAX 3 4 1 3 - 1 4 6 5
E-Mail setagaya@tokyo-cci.or.jp

(4) 送付用封筒(角 2)

東京商工会議所 The Tokyo Chamber of Commerce and Industry 世田谷支部 〒154-0004 世田谷区太子堂2-16-7 世田谷産業プラザ(2階) TEL 03-3413-1461 FAX 03-3413-1465 http://www.tokyo-cci.or.jp/setegaya/ 発行元：東京商工会議所 世田谷支部		東京都地域持続化支援事業 外国人買い客実態調査票 在中	差出人：中越運送株式会社 返送先：〒125-0051 東京都葛飾区新堀3-9-5 このお荷物には当社が発送代行を行っております
料金後納	ゆうメール		

(5) 返信用封筒(長 3)

料金受取人払

世田谷局
承認

5188

差出有効期間
平成 29 年 6 月
30 日まで
(切手不要)

154-8790

188

東京都世田谷区太子堂二一六ー七
世田谷産業プラザ二階

東京商工会議所 世田谷支部 行

「外国人買い物客実態調査」(報告書)

平成28年1月

発行所 東京商工会議所 世田谷支部

〒154-0004 東京都世田谷区太子堂2-16-7

電話 03-3413-1461

URL <http://www.tokyo-cci.or.jp/setagaya/>

印刷・製本 有限会社ネットワン

※無断転載・複製を禁ずる