

平成29年11月17日

お知らせ  
(市政同時)

京都市産業観光局  
(観光MICE推進室 746-2255)

公益社団法人京都市観光協会  
(国際誘客推進部 213-0070)

公益財団法人京都文化交流  
コンベンションビューロー  
(国際観光コンベンション部 212-4145)

## 平成29年国慶節期間中の免税店の売上状況等について

この度、京都市及び(公社)京都市観光協会では、中国の国慶節期間中(10月1日～8日)の消費動向を把握するため、市内免税店を対象に売上状況調査を実施しましたので、お知らせします。

また、外国人観光客のマナー問題に対する意向調査も同時に行いましたので、併せてお知らせします。

### 1 調査結果概要(詳細は別紙参照)

#### (1) 京都市内での免税売上は昨年と比べ好調

今年の国慶節期間中の「免税売上」が昨年と比べて「増加した」と回答した店舗が全体の57.1%と半数を超えた。そのうち、100%以上の増加(2倍以上になった)と回答した店舗は18.2%を占め、「薬局・化粧品店」「百貨店・スーパー」では5割前後とその割合が際立った。

#### (2) 高価な商品を扱う業種を中心に「免税売上単価(1件あたりの免税売上額)」が減少

「家電量販店」や「アクセサリ店」、「伝統工芸品店」など高額な商品を扱う業種を中心に「免税売上単価」が「減少した」と回答した店舗の割合が高かった。

背景として、中国での関税強化や越境EC\*の普及、消耗品等への嗜好の変化等の影響で、少額の免税売上が増加したものと考えられる。

※ インターネット通販サイト等を通じた国際的な電子商取引

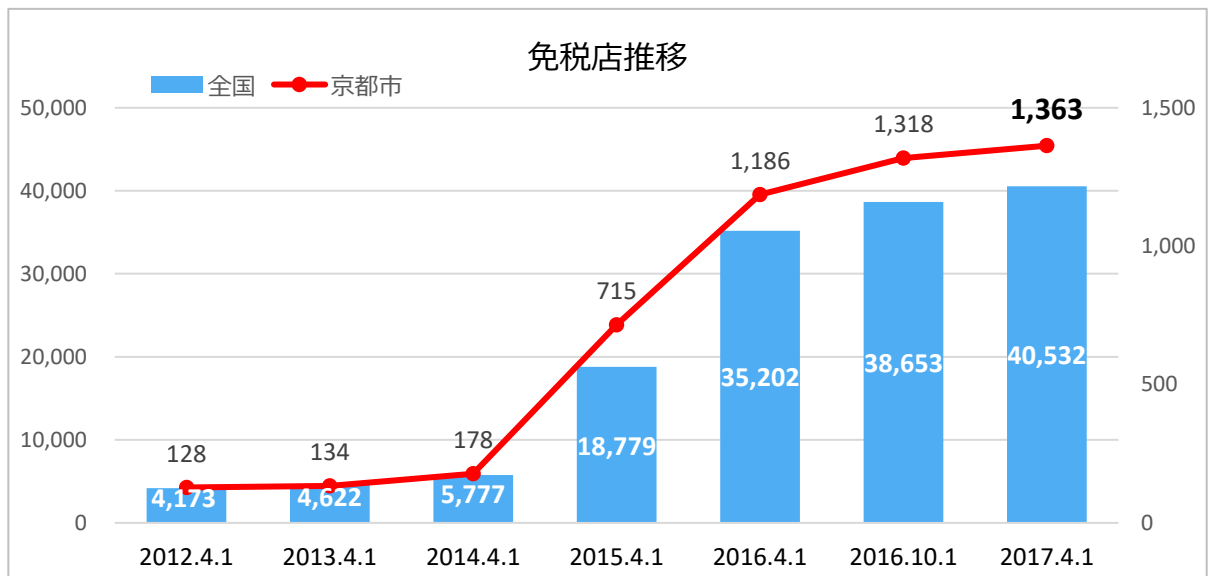
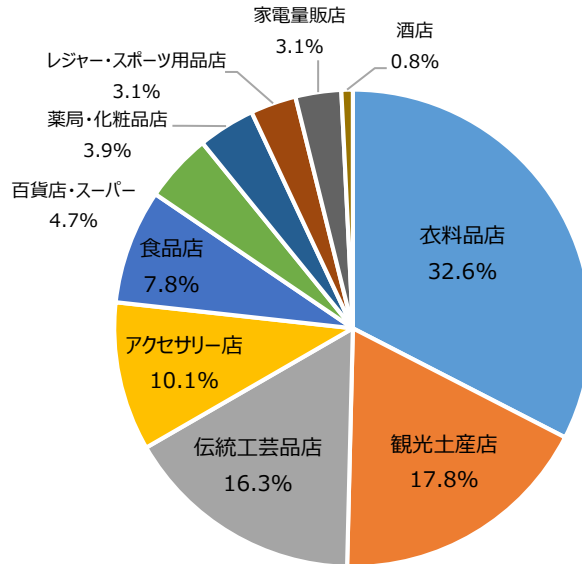
#### (3) 市内店舗の外国人観光客のマナー問題に対する不満が減少

外国人観光客のマナーについて、「以前よりマナーは改善されている。気にならなくなった」という店舗が41.7%あり、マナー啓発に向けた市民ぐるみの取り組み等が、外国人観光客のマナー問題の改善に一定の効果があったと考えられる。

一方で、「マナーが改善されたと思わない。引き続きマナーが悪い人が多い」と回答した店舗も14.4%あり、引き続き、外国人観光客へのマナー啓発を続けていく必要があると思われる。

## 2 調査概要

- (1) 調査対象：京都市内の免税店 367店  
 (公社)京都市観光協会が配信している免税店向けメールマガジンを購読している免税店 (平成29年10月時点)
- (2) 回答数：129店 (回答率35.1%)



### 3 参考

#### (1) 京都市免税店支援サービスのご案内

京都市及び、公益社団法人京都市観光協会では、京都市内の免税店を対象に支援サービスを実施しております。支援サービスの主な内容は以下のとおりです。

##### ア 免税店向けメールマガジンの配信 「京都免税メルマガ」

- ・ 相談窓口で得られた共有可能な情報や、免税制度に関するお知らせ、新たな支援サービスの案内等、月3回程度配信。

##### イ 多言語電話通訳・翻訳サービス

- ・ 外国人客との接客時、言葉が通じない時などに利用可能。
- ・ 電話通訳サービスは5箇国語、24時間対応  
(英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語)
- ・ 翻訳サービスは11言語。店内表示物等の翻訳が可能。



##### ウ スタッフ向けトレーニングの実施（所要約1時間）

- ・ 直接お店に伺い、スタッフ向けに伝票の記入方法、注意すべき点等、免税手続きに関するトレーニングを実施。
- ・ 免税店を始めるにあたり不安な点をサポート。
- ・ トレーニングを受けたスタッフ数 累計約400名。



#### (2) 外国語研修（中国語・英語）の開催について

業種（小売店・伝統産業・飲食店・宿泊施設・タクシー・観光案内）ごとに開催しており、京都市観光協会のネイティブ講師等による初心者向けの丁寧な講習が好評です。

外国人観光客との接客に自信をつけていただくことで、おもてなしの向上と消費の喚起を図ります。

現在、後期日程の受講者の参加者を募集中です。詳細は下記 URL を参照ください。

(<http://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000228163.html>)

##### 【開催結果概要】

##### ア 出張型外国語研修（英語）

平成29年9月～11月 全7回開催、参加者数105名

##### イ 参加型外国語研修（英語・中国語）

平成28年度 全27回開催、参加者数363名

平成29年7月～9月 全10回開催、参加者数121名



#### (3) 市民や地域の皆様による外国人観光客に向けたマナー啓発の取組等について

京都を訪れる外国人観光客に向けて、日本・京都の習慣やマナーの啓発を目的とした市民や地域の皆様による取組を下記 URL にて紹介しています。

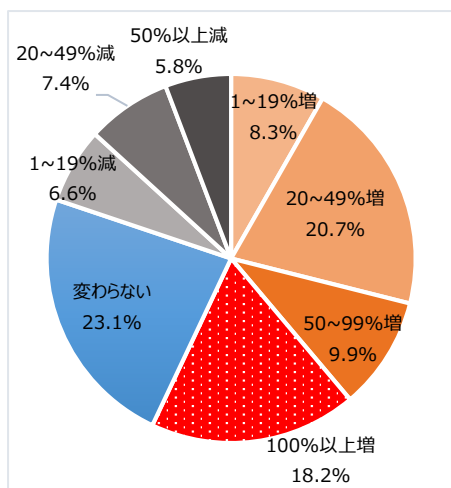
(<http://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000214071.html>)

## 平成29年（2017年）国慶節期間中の免税売上状況調査結果概要

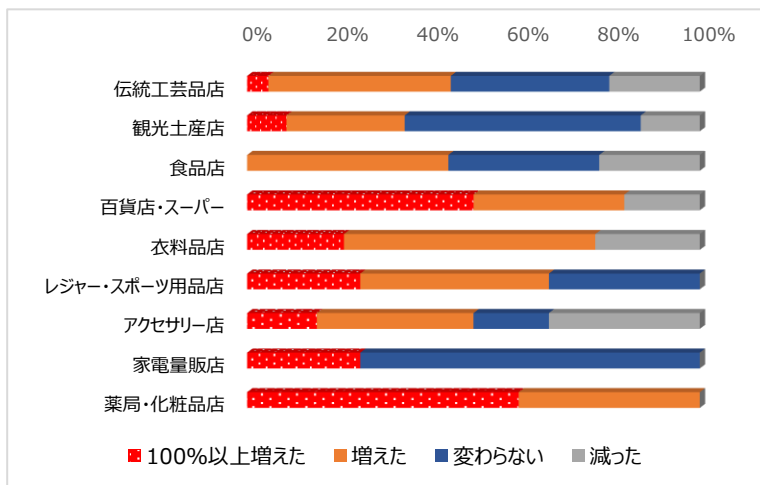
### 1 今年の国慶節と昨年の国慶節を比べて

	増加した	変わらない	減少した
免税売上	57.1%	23.1%	19.8%
免税件数	56.0%	24.8%	19.2%
免税売上単価 (売上÷件数)	46.0%	23.4%	30.6%

■ 免税売上（全体）

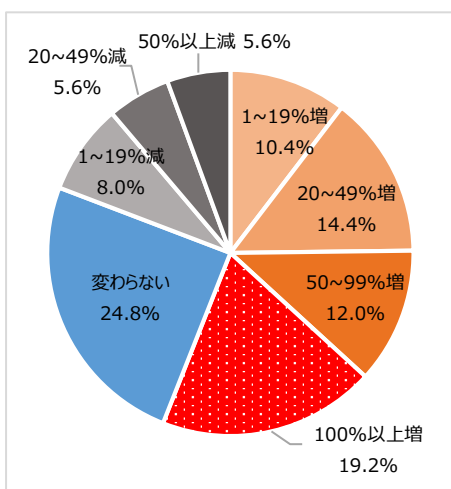


■ 免税売上（業種別）

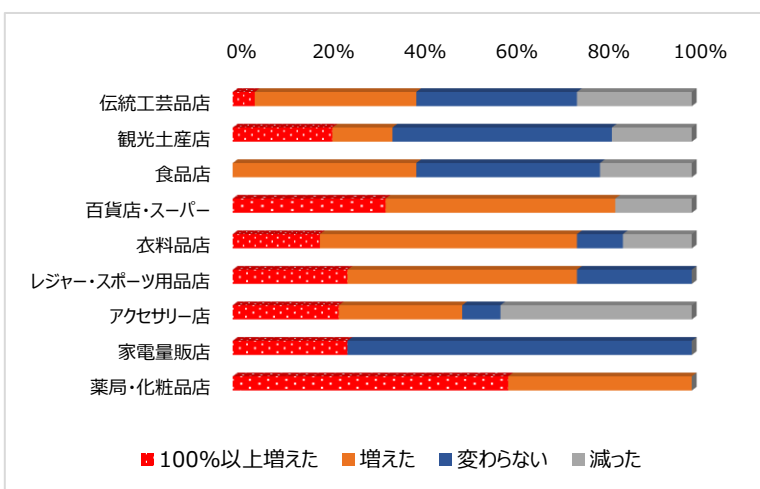


※酒店については有効回答が少数であったため、業種別分析から除外

■ 免税件数（全体）

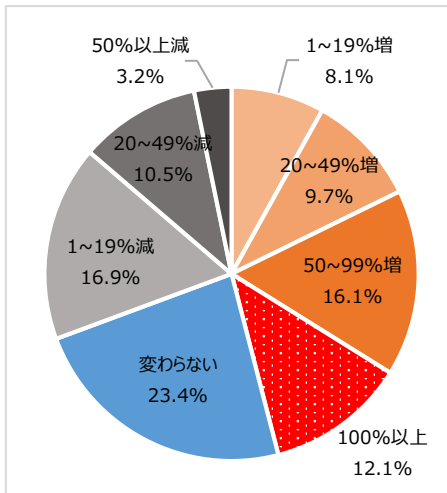


■ 免税件数（業種別）

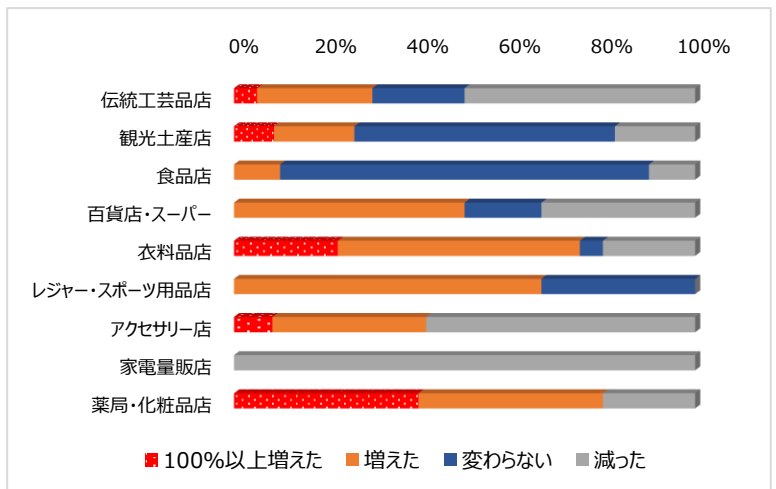


※酒店については有効回答が少数であったため、業種別分析から除外

■ 免税売上単価（全体）



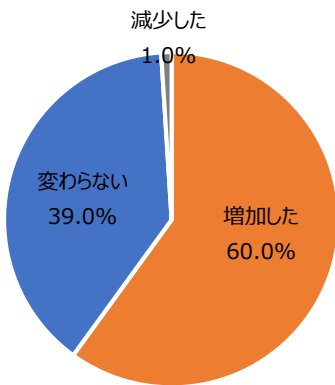
■ 免税売上単価（業種別）



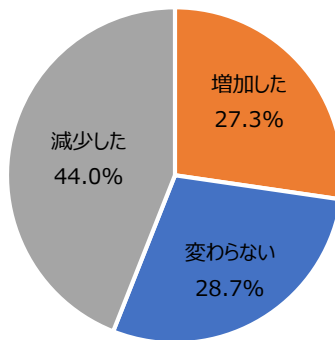
※ 酒店については有効回答が少数であったため、業種別分析から除外

■ 免税売上の3ヶ年比較（いずれも国慶節）

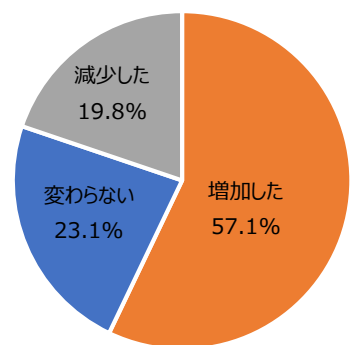
● 平成 27 年（前年比）



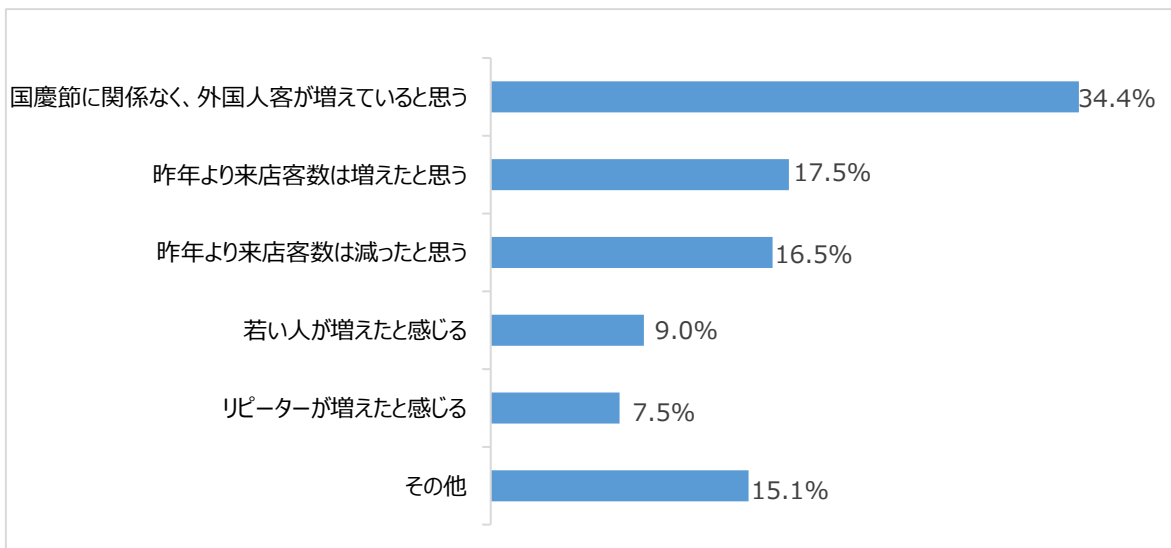
● 平成 28 年（前年比）



● 平成 29 年（前年比）



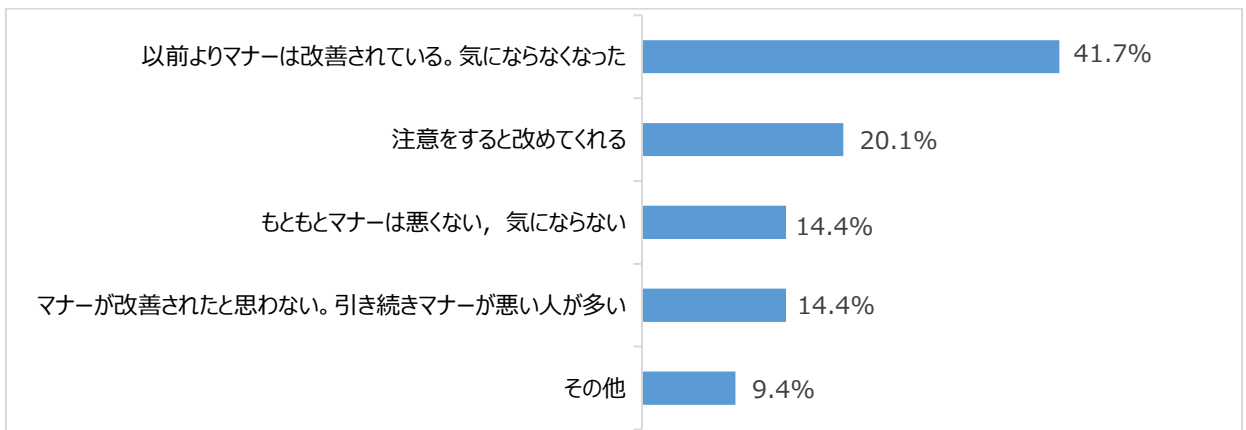
2 今年の国慶節の印象、傾向について（複数回答）



#### 【その他のご意見】

- ・欧米人が増えたと感じる。（伝統工芸品店，衣料品店，食品店など複数）
- ・中国の方は安価な物を選ばれることが多くなった。（伝統工芸品店，衣料品店など複数）
- ・韓国人，特に若者が増えている。（百貨店・スーパー，観光土産店など複数）
- ・オンライン購入についての問い合わせが増えた。（伝統工芸品店）
- ・個人または小グループでの来店が目立ってきた。（食品店）
- ・京都駅，嵐山エリアは堅調に伸びている。（食品店）
- ・単価の高いお客様は，大型連休を避けて，その前後に来店される場合が多いと感じる。（観光土産店）
- ・リピーターが年々増えている。（衣料品店）
- ・事前にお店を調べる人が多い。次のお店の場所等聞かれる。（レジャー・スポーツ用品店）

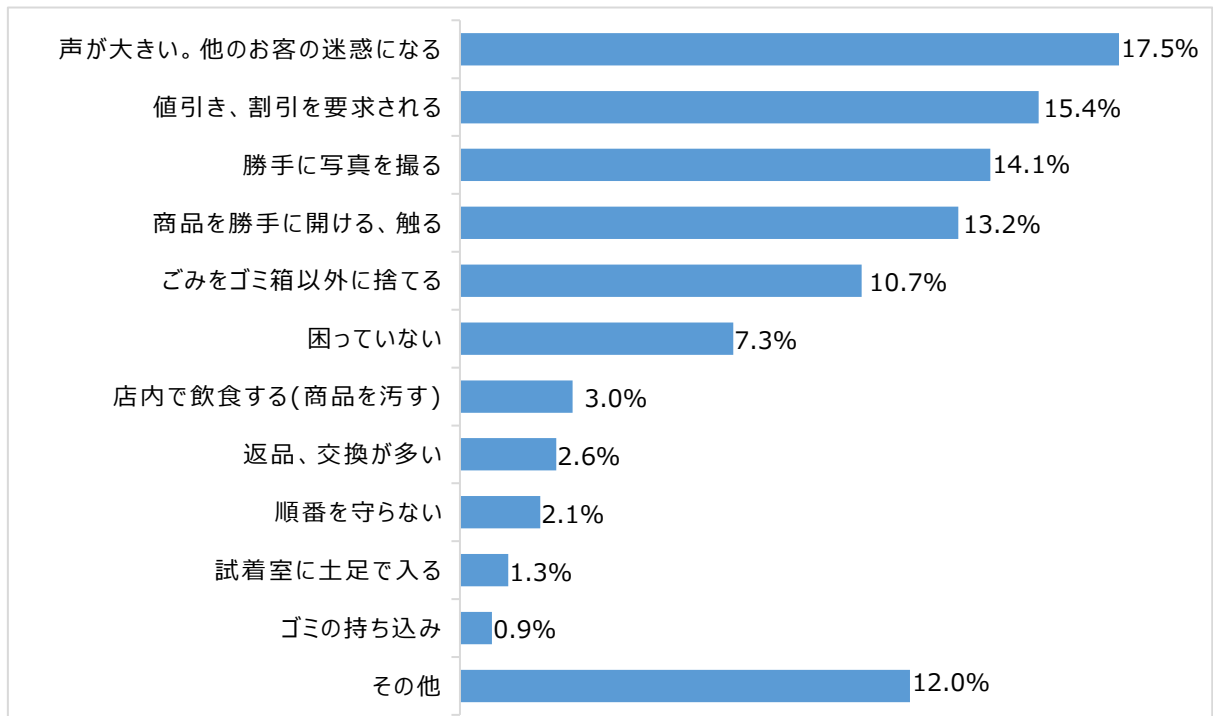
### 3 外国人観光客のマナーについて



#### 【その他のご意見】

- ・商品を乱暴に扱う人が減り，丁寧に扱う人が増えた。（衣料品店）
- ・我先に対応してほしいという強引なお客は減り，順番を守る方が多くなった。（伝統工芸品店）
- ・以前はアジア圏の方は英語を話せない方が多かったが，最近は他のお客様に sorry というなど，周囲に気を遣う傾向がみえる。（衣料品店）
- ・SNS の影響で写真を撮る方が非常に増えた。（食品店）
- ・客数が激増しているので接客が追いつかず，国内の客を待たせる売場が増えている。円滑な接客対応が課題。（百貨店・スーパー）

#### 4 困っているマナーについて（複数回答）



##### 【その他のご意見】

- ・買い物した袋を床に置く。荷物置きのテーブルに座る。（衣料品店、百貨店・スーパーなど複数）
- ・閉店時間を気にしない。（レジャー・スポーツ用品店、百貨店・スーパーなど複数）
- ・スーツケースを一か所に集め、離れて買い物をする。盗難が心配。（家電量販店）
- ・使用中の試着室のカーテンを勝手に開ける。（衣料品店など複数）
- ・商品を乱雑に扱う。壊す。（衣料品店、薬局・化粧品店など複数）
- ・雨天時、濡れた状態での試着が多い。（アクセサリー店）
- ・ノベルティを複数ほしいと言われる。（薬局・化粧品店）
- ・中国人観光客のお子様のマナーが特に悪い。（食品店）
- ・試食を食べ散らかす。（食品店）
- ・ゴミ箱が少ない。店側が食べ歩きで出るゴミを想定していない。（レジャー・スポーツ用品店、観光土産店など複数）
- ・各階の商品、各テナントの商品をまとめてレジに持ってこられる。（百貨店・スーパー）