

資料編

I. 施設等アンケート調査

1. 調査概要

(1) 目的

クルーズ客船寄港に関わりが深いと思われる施設や企業に対してクルーズ客船が神戸に寄港することに対する意識調査を含めた対応上の現状認識調査を実施し、調査結果を分析することで現状を認識するとともに課題を整理することを目的とする。

(2) 対象

クルーズに関連する6つの事業群（観光施設、ショッピング施設、飲食施設、宿泊施設、交通事業者、おもてなし関係者）から、神戸に拠点を置く211の施設等を抽出した。

(3) 実施日

平成26年7月25日に発送し、8月5日を回収〆切日として実施した。

(4) 調査方法

郵送による配布、回収を行った。

(5) 調査票送付数と回収状況

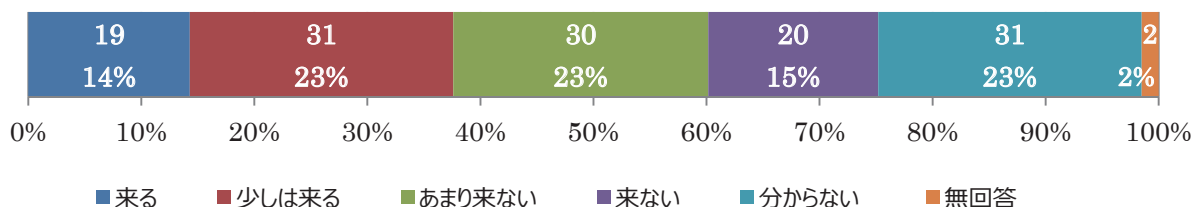
送付先	送付数	回収数	回収率
1) 観光施設	67	55	82.1%
2) ショッピング施設	20	10	50.0%
3) 飲食施設	42	15	35.7%
4) 宿泊施設	38	24	63.2%
5) 交通事業者	22	13	59.1%
6) おもてなし関係者	22	16	72.7%
合計	211	133	63.0%

2. 調査結果

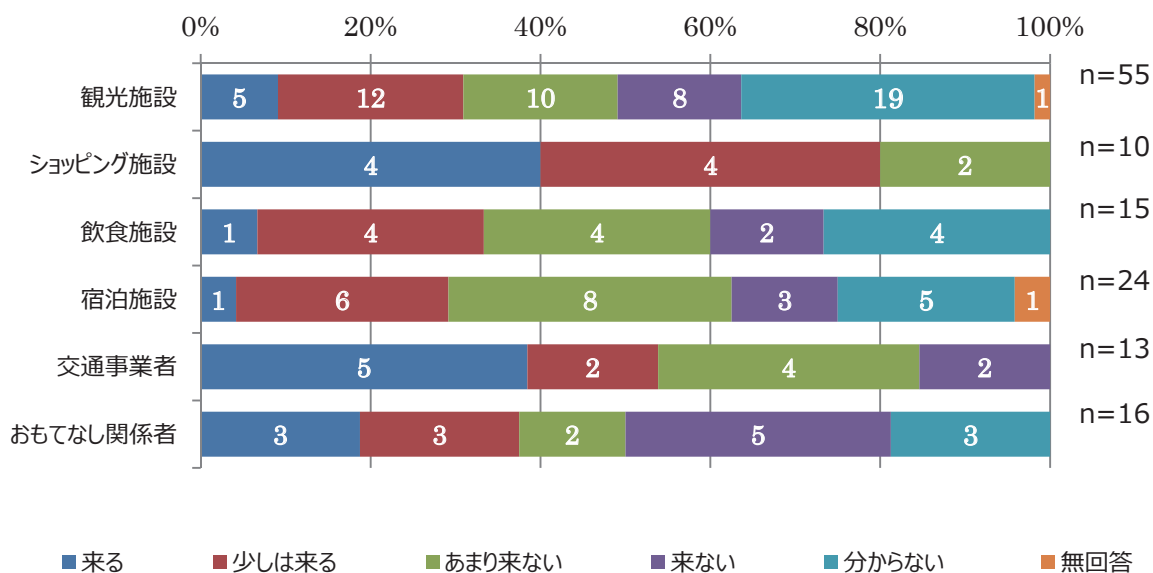
(1) 共通設問からの分析

①クルーズ客船乗船客の来店（社）の有無について

図表 1-1 クルーズ客船乗船客の来店（社）の有無：全体（n=133）



図表 1-2 クルーズ客船乗船客の来店（社）の有無：個別

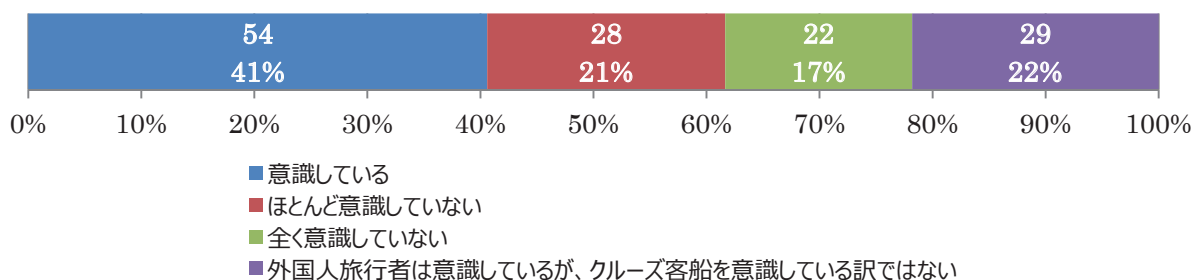


○全体の傾向として、「来る」と「少しは来る」を合わせると 37%、「来ない」が 15%を占めた。

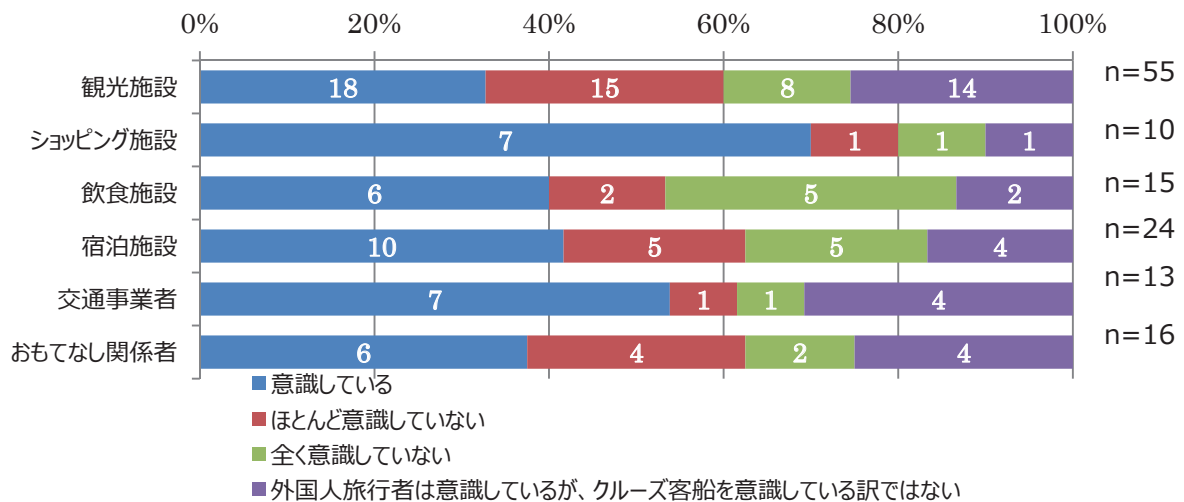
○個別では、ショッピング施設からは「来る」と「少しは来る」を合わせると 80%と高い結果となった。そのほか、交通事業者で 50%が「来る」と「少しは来る」と回答しており、それ以外は 30%前後である。

②クルーズ客船寄港に関する意識について

図表 2-1 クルーズ客船寄港に関する意識：全体（n=133）



図表 2-2 クルーズ客船寄港に関する意識：個別



ほとんど意識していない、全く意識していない理由

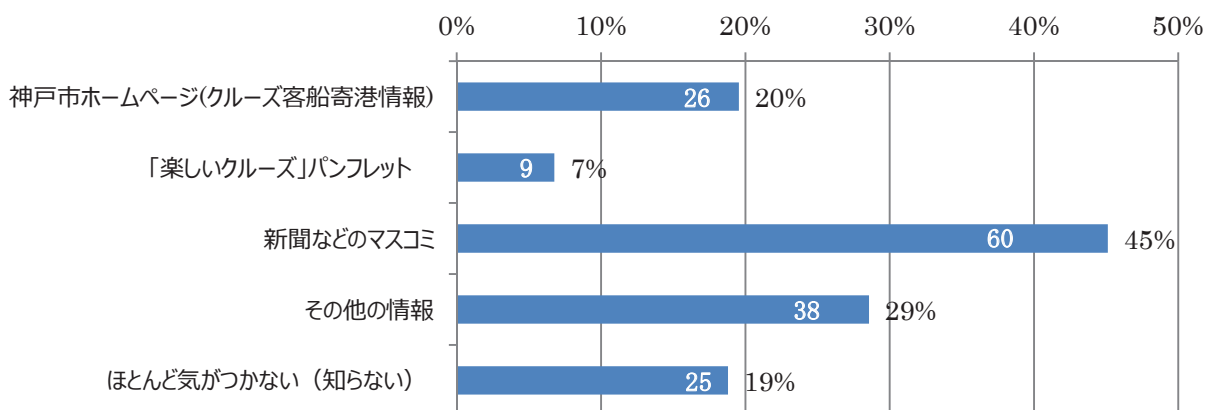
- ・クルーズ客船の乗船客がほとんど来ないため
(観光施設 8 社、ショッピング施設 1 社、飲食施設 4 社、宿泊施設 1 社、交通事業者 2 社)
- ・クルーズ客船の情報がないため
(観光施設 3 社、ショッピング施設 1 社、宿泊施設 1 社、おもてなし関係者 1 社)
- ・クルーズ客船の乗船客や外国人客等を意識していない
(観光施設 3 社、宿泊施設 1 社、おもてなし関係者 2 社)

○全体の傾向として、「意識している」は 41%と高く、「外国人旅行者は意識しているが、クルーズ客船を意識している訳ではない」を合わせると 60%超となり、インバウンドに対する意識は高い。しかしながら、残り 38%が、「全く意識していない」、「ほとんど意識していない」と答えている。

○「意識している」と答えた施設等を高い順に示すと、ショッピング施設、交通事業者の順となっている。

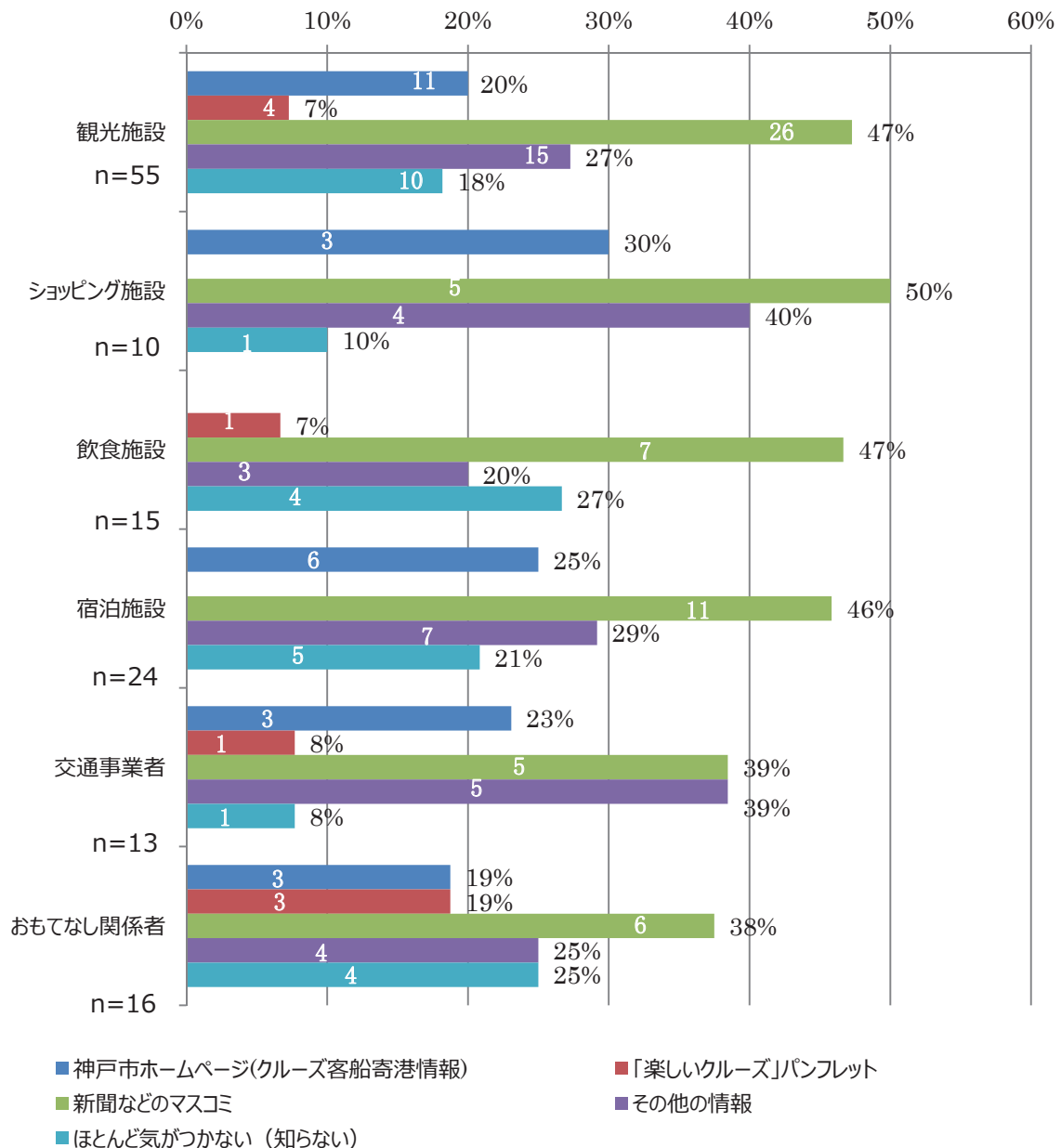
③クルーズ客船の寄港情報の収集源について

図表 3-1 クルーズ客船の寄港情報の収集源：全体 (n=133)



※一部施設で複数回答があったため、合計が100%を超えている。

図表 3-2 クルーズ客船の寄港情報の収集源：個別



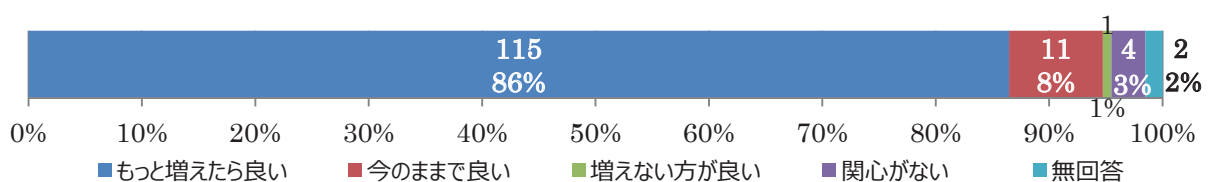
※一部施設で複数回答があったため合計が100%を超えている。

○全体の傾向として、客船入港についての情報源は、「新聞などのマスコミ」を筆頭に、「その他の情報」と「神戸市ホームページ」が上位を占めるが、25件が「ほとんど気がつかない(知らない)」と答えている。

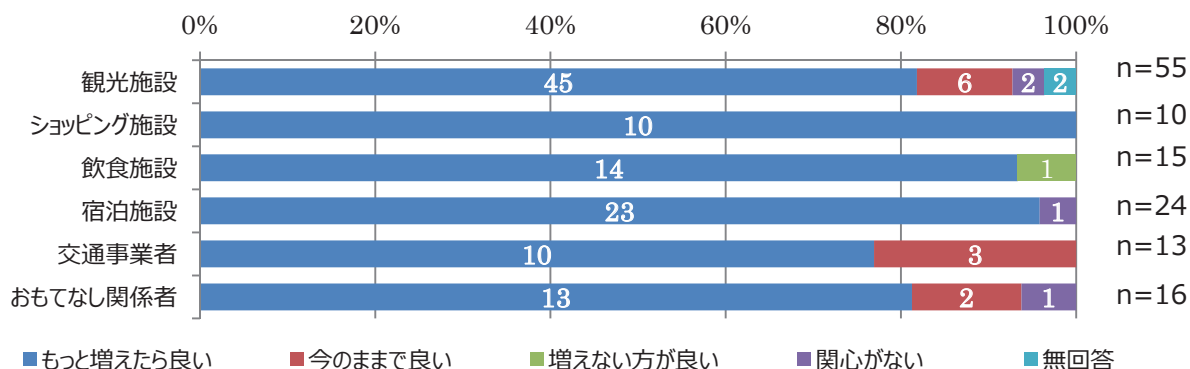
○個別では、ショッピング施設と交通事業者は、「ほとんど気がつかない(知らない)」と答えたのは1施設のみであるが、他の施設等では、「ほとんど気がつかない」の件数が多い。

④クルーズ客船の神戸港への今後の寄港回数について

図表 4-1 クルーズ客船の神戸港への今後の寄港回数についての意識：全体 (n=133)



図表 4-2 クルーズ客船の神戸港への今後の寄港回数についての意識：個別



理由

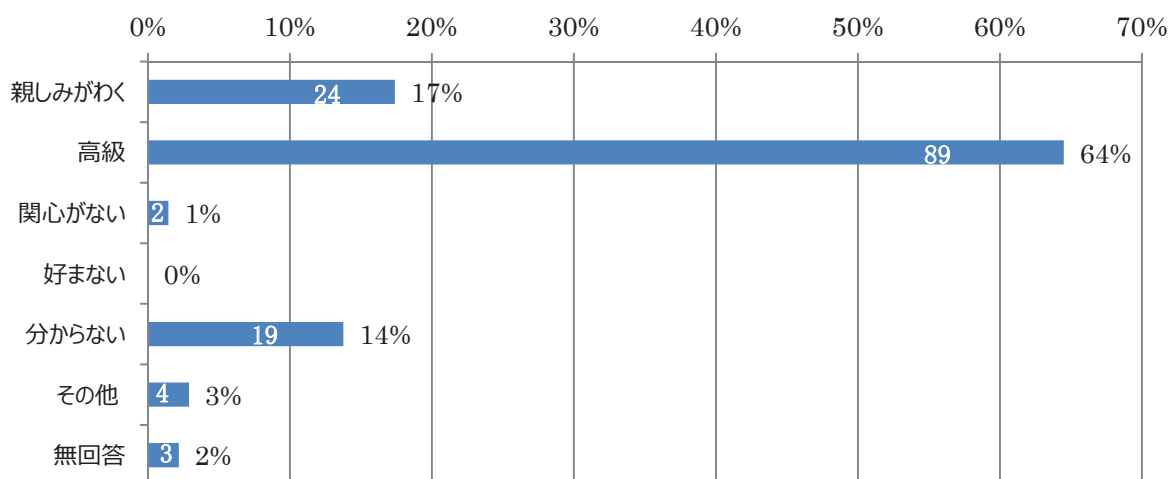
- ・神戸経済の活性化に及ぼす影響が大きいから
(観光施設 3 社、ショッピング施設 1 社、飲食施設 1 社、宿泊施設 1 社)
- ・神戸地域の賑わい、活性化に繋がるから
(観光施設 5 社、ショッピング施設 5 社、飲食施設 4 社、宿泊施設 3 社、交通事業者 1 社、おもてなし関係者 5 社)
- ・神戸への観光客が増加するから
(観光施設 14 社、飲食施設 1 社、宿泊施設 8 社、交通事業者 5 社)
- ・神戸のイメージアップに繋がるから
(観光施設 4 社、飲食施設 1 社、宿泊施設 5 社、交通事業者 2 社)
- ・自社業務と関わりがないため
(飲食施設 1 社、交通事業者 1 社、おもてなし関係者 3 社)

○全体的傾向として、寄港については、「もっと増えたら良い」と回答した施設が 86%と多くなっている。

○個別では、観光施設、交通事業者にやや消極的な傾向が見られる。

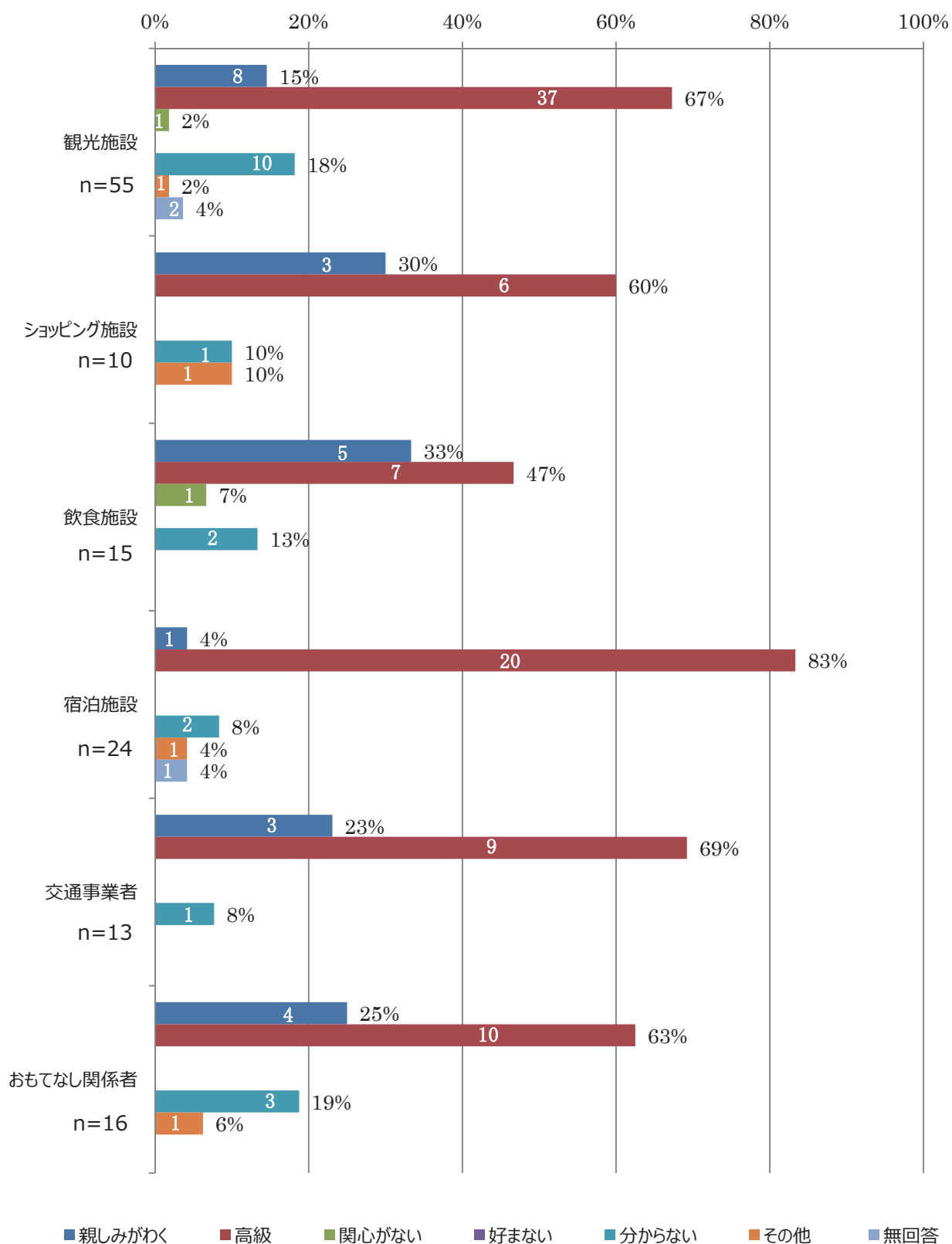
⑤クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客への印象について

図表 5-1 クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客への印象：全体 (n=133)



※一部施設で複数回答があったため、合計が100%を超えている。

図表 5-2 クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客への印象：個別

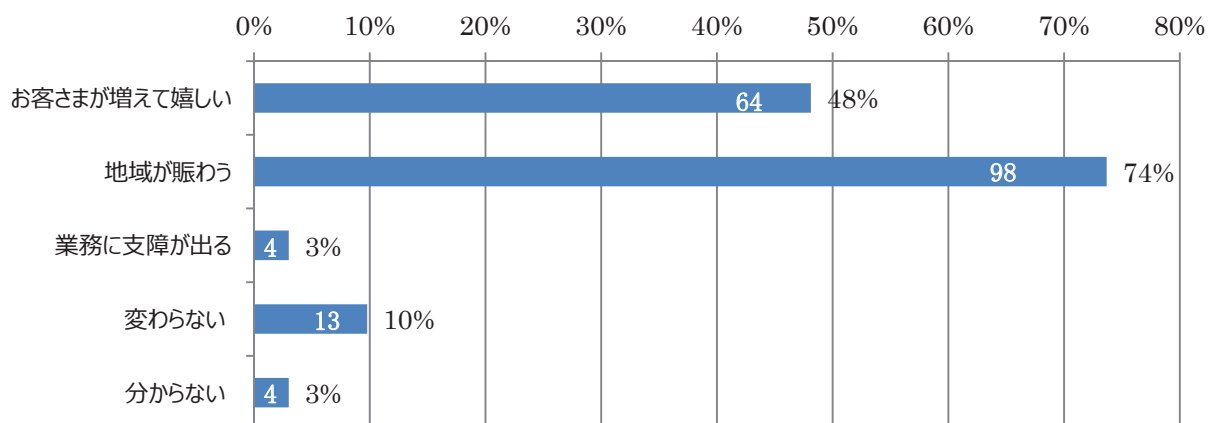


※一部施設で複数回答があったため、合計が100%を超えている。

〇クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客については、「高級」と答えた施設等が 89 件、「親しみがわく」は 24 件であった。

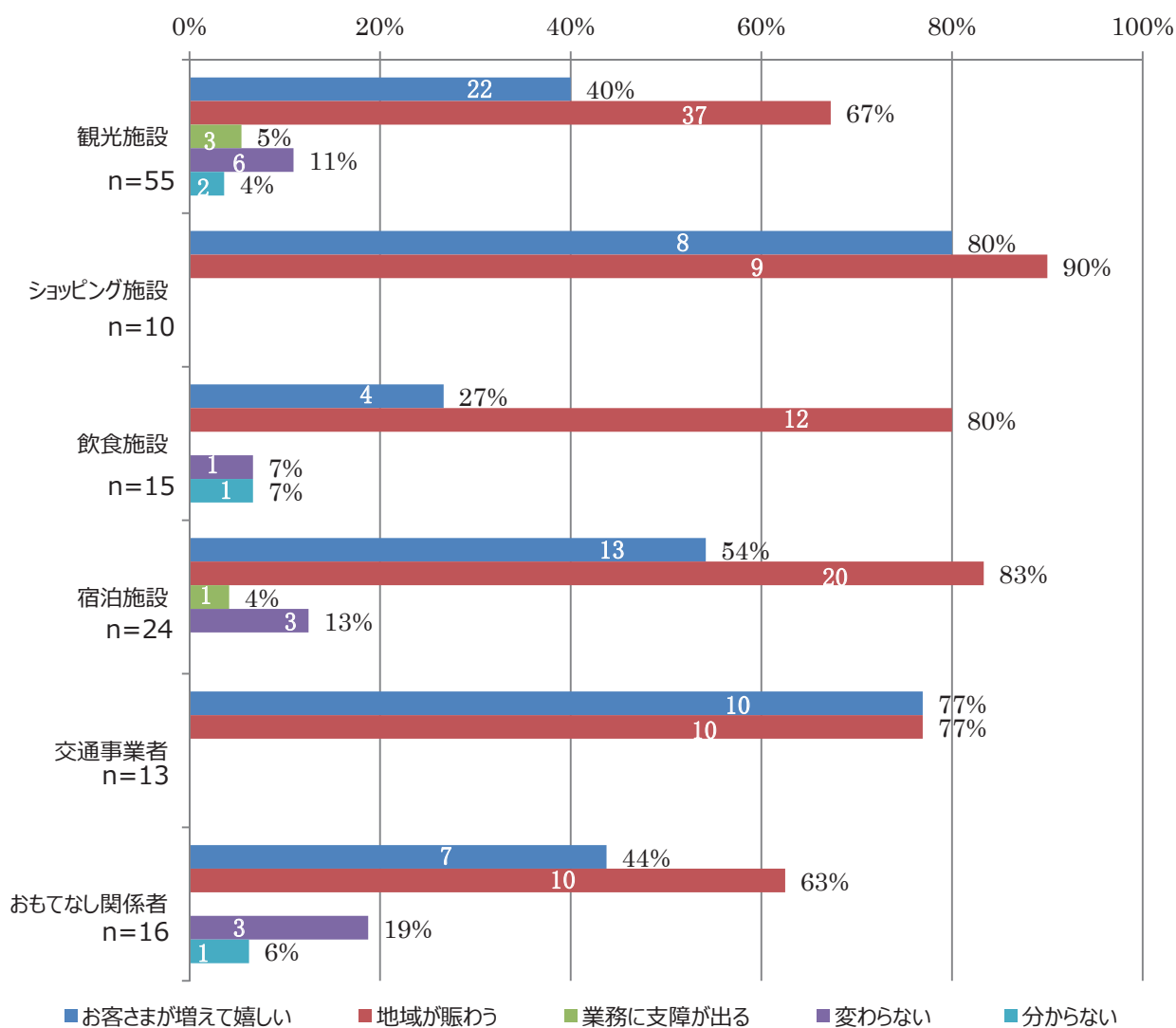
⑥クルーズ客船の寄港による影響について

図表 6-1 クルーズ客船の寄港による影響：全体 (n=133)



※最初の3つの選択肢については複数回答可のため、合計が100%を超えている。

図表 6-2 クルーズ客船の寄港による影響：個別



※最初の3つの選択肢については複数回答可のため、合計が100%を超えている。

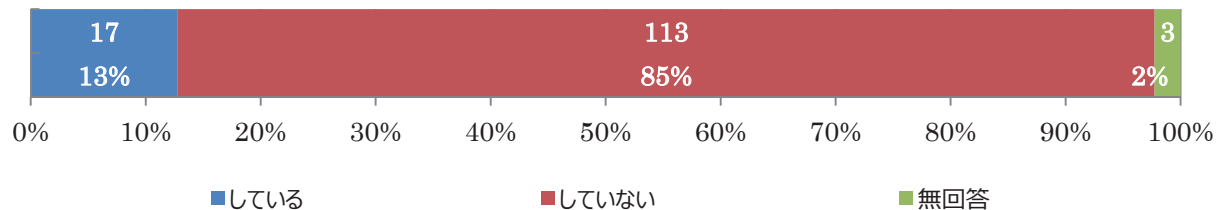
業務に出る支障の内容

- ・言葉が通じない（観光施設 1 社）
- ・設備のキャパシティを超えることがある（観光施設 1 社）
- ・客船対応に手をとられ、通常の業務が滞る（観光施設 1 社、宿泊施設 1 社）

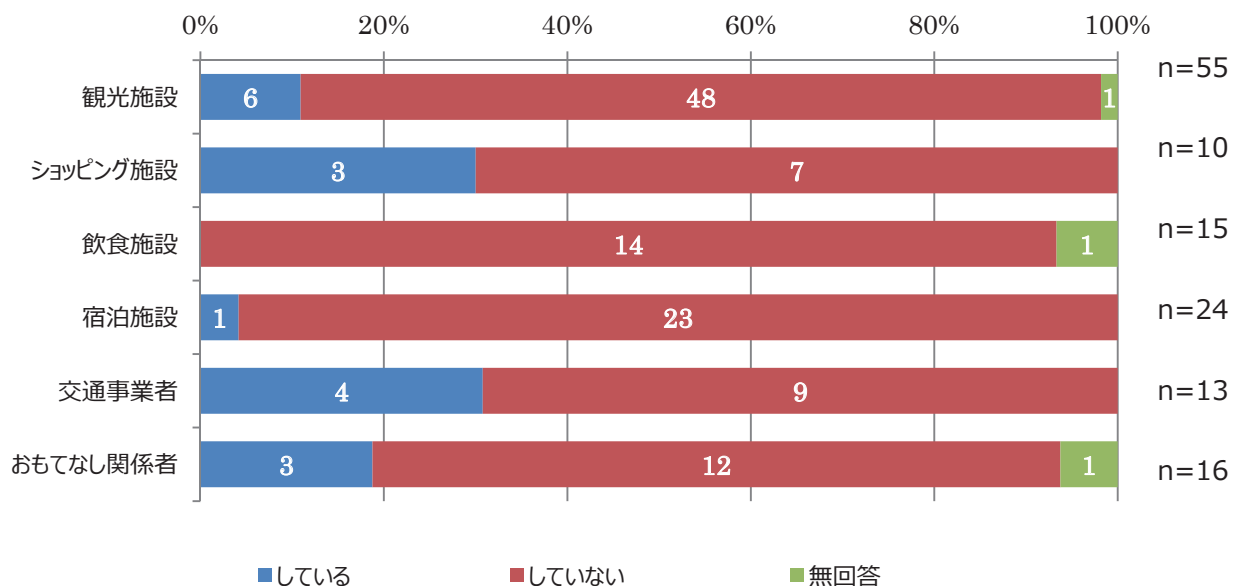
○「地域が賑わう」「お客様が増えて嬉しい」が圧倒的に多い。

⑦クルーズ客船寄港日の特別な対応の有無について

図表 7-1 クルーズ客船寄港日の特別な対応の有無：全体（n=133）



図表 7-2 クルーズ客船寄港日の特別な対応の有無：個別



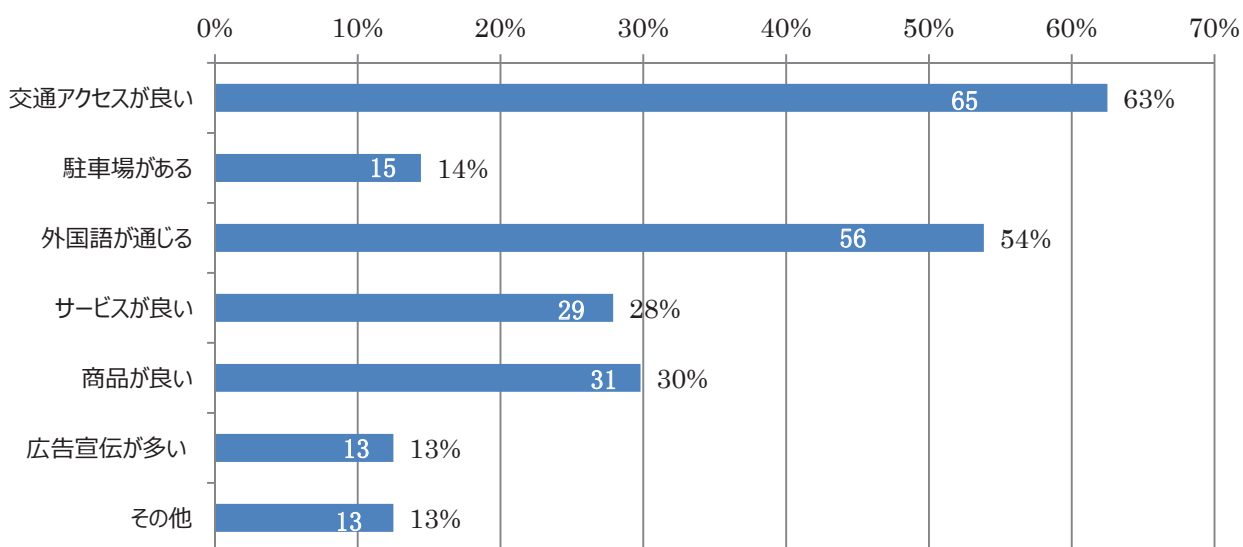
具体的な対応内容

- ・配布物や資料を準備する（観光施設 2 社、ショッピング施設 1 社、おもてなし関係者 1 社）
- ・対応スタッフを増員して直接対応する
（観光施設 5 社、ショッピング施設 1 社、宿泊施設 1 社、交通事業者 4 社、おもてなし関係者 2 社）
- ・地域や自治体に協力する（観光施設 1 社、おもてなし関係者 1 社）

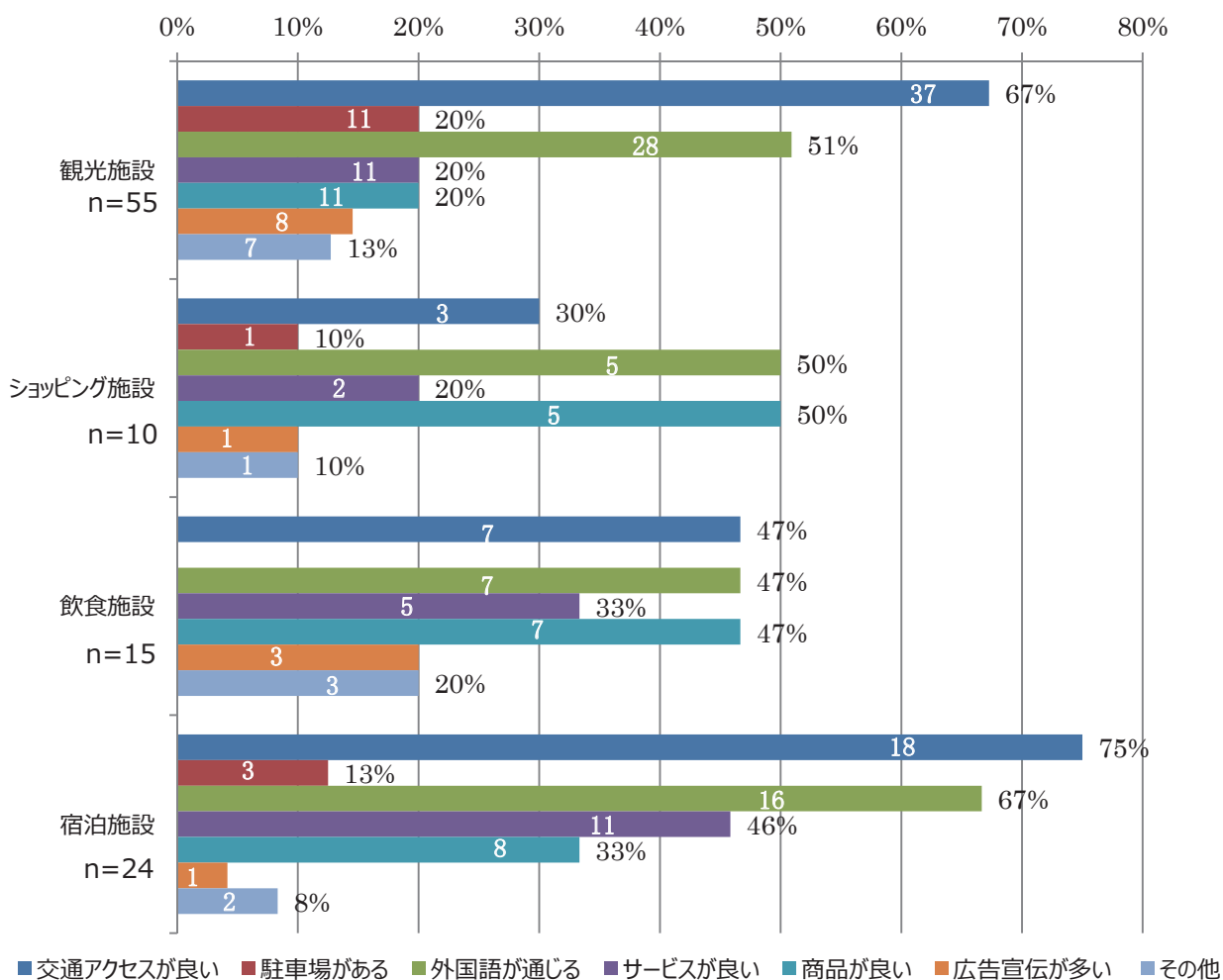
○クルーズ客船が寄港する日は、多くは特別な対応はしていない。少数ではあるが対応をしているという積極派も散見される。

⑧クルーズ客船の乗船客の来店（所）ポイントについて(対象：観光施設、ショッピング施設、飲食施設、宿泊施設)

図表 8-1 クルーズ客船の乗船客の来店（所）ポイント（複数回答可）：全体（n=104）



図表 8-2 クルーズ客船の乗船客の来店（所）ポイント（複数回答可）：個別

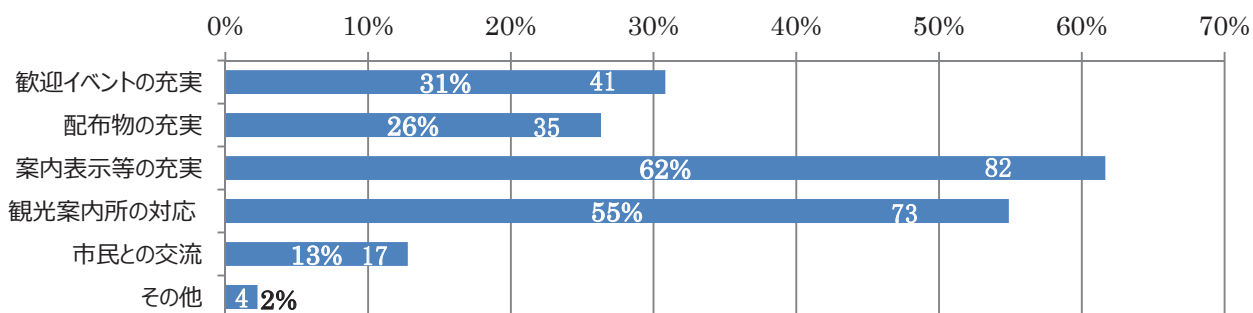


○回答施設等の半数が「交通アクセス」をポイントだと回答している。

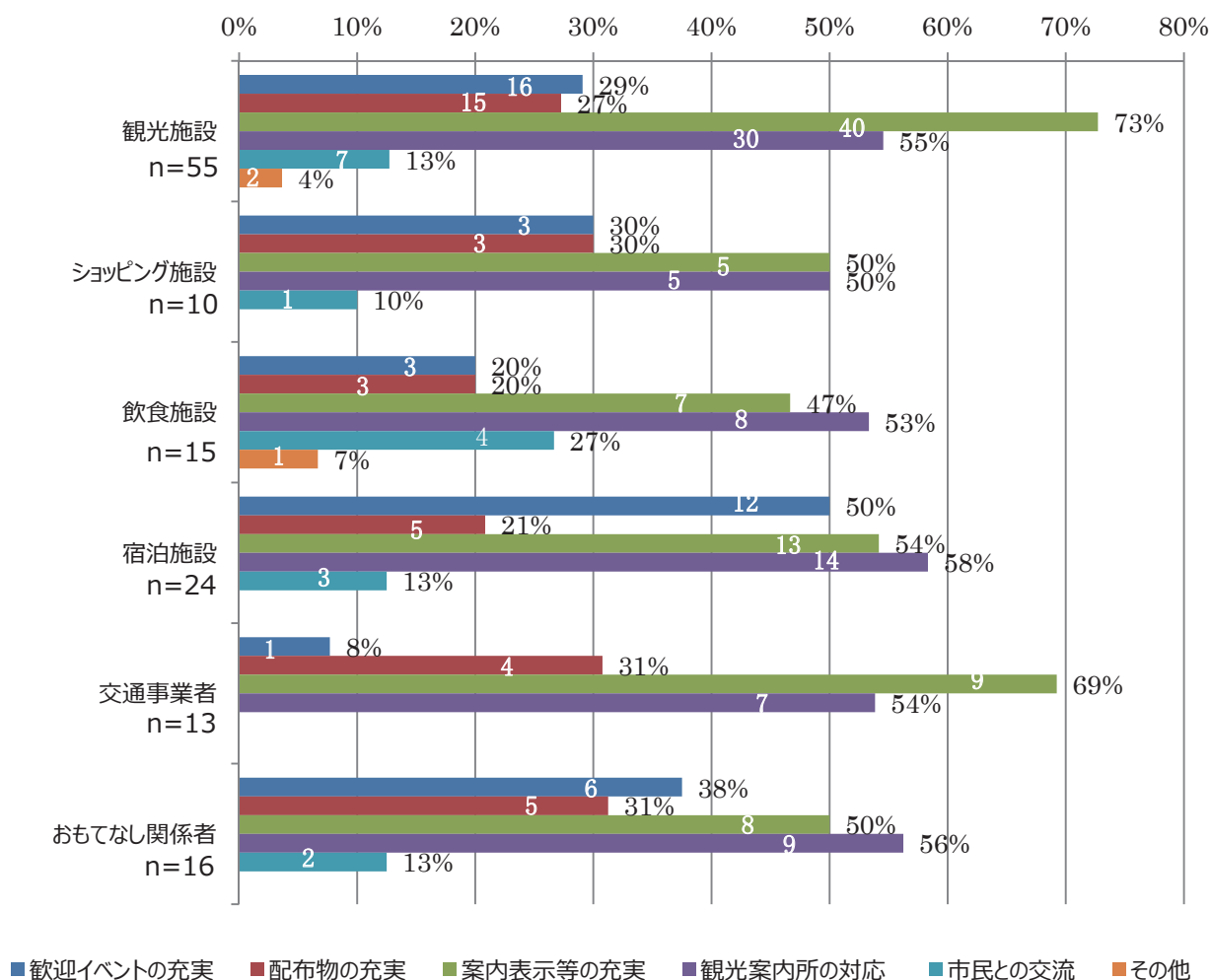
○個別では、観光施設では1位「交通アクセスが良い」、2位「外国語が通じる」、ショッピング施設では「外国語が通じる」と「商品が良い」が同順、飲食施設では「交通アクセスが良い」「外国語が通じる」「商品が良い」が同順、宿泊施設では、1位「交通アクセスが良い」、2位「外国語が通じる」の順となっている。

⑨クルーズ客船の乗船客に対してふさわしいおもてなしについて

図表 9-1 クルーズ客船の乗船客に対してふさわしいおもてなし（複数回答可）：全体（n=133）



図表 9-2 クルーズ客船の乗船客に対してふさわしいおもてなし（複数回答可）：個別

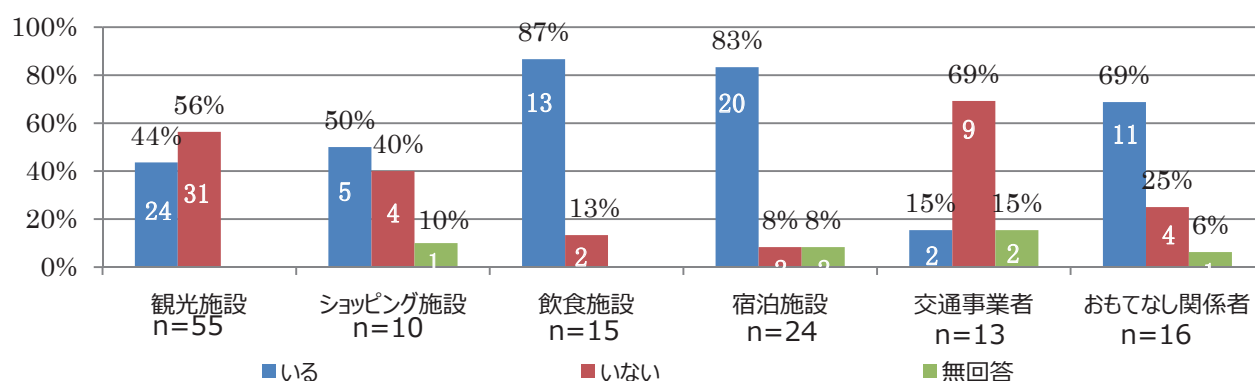


○全体の傾向として「案内表示等の充実」と「観光案内所の対応」への回答が多かった。

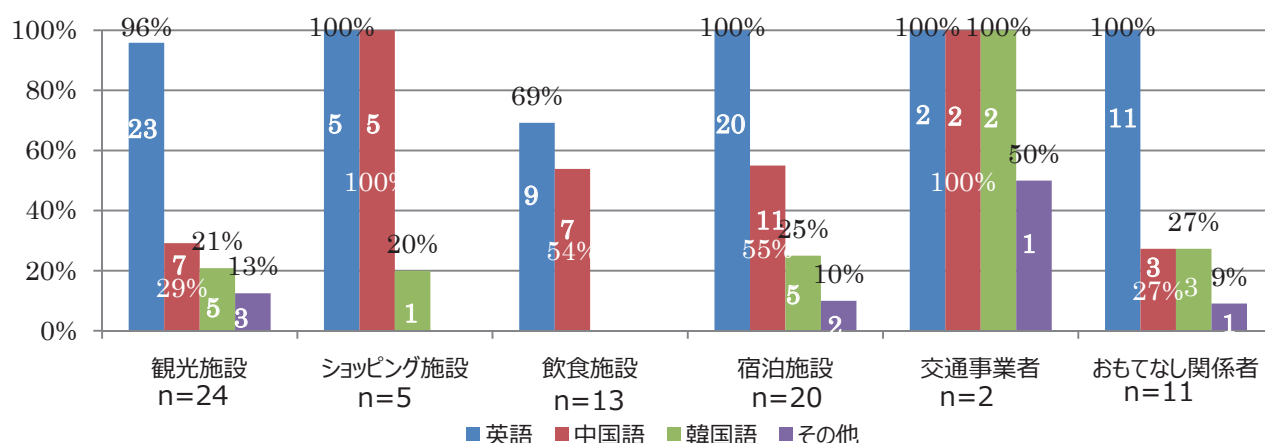
○個別では、観光施設、交通事業者では1位「案内表示等の充実」、2位「観光案内所の対応」、ショッピング施設では「案内表示等の充実」と「観光案内所の対応」が同順、飲食施設、宿泊施設、おもてなし関係者では1位「観光案内所の対応」、2位「案内表示等の充実」の順となっている。

⑩施設等における外国語対応可能スタッフの有無について

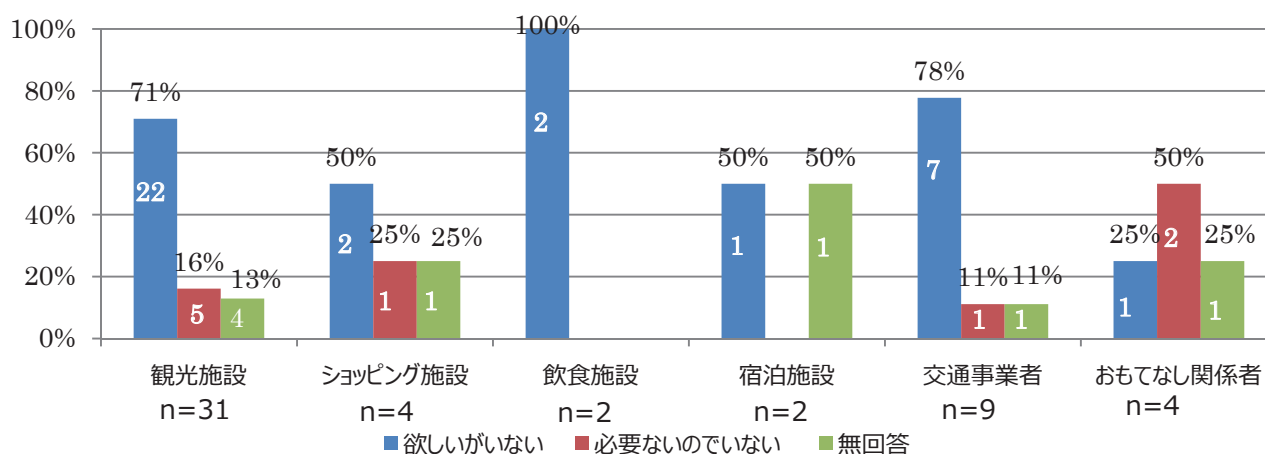
図表 10-1 施設等における外国語対応可能スタッフの有無



図表 10-2 対応可能な外国語（複数回答可）



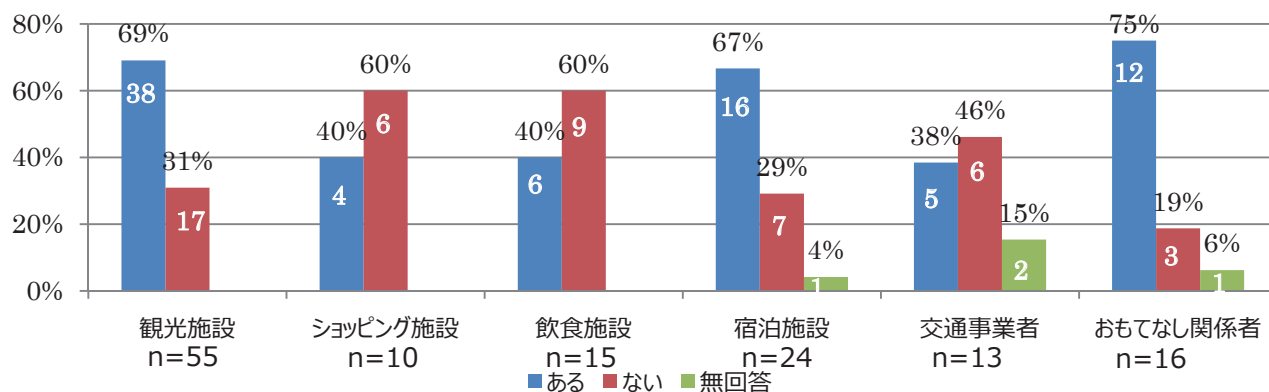
図表 10-3 外国語対応スタッフがない理由



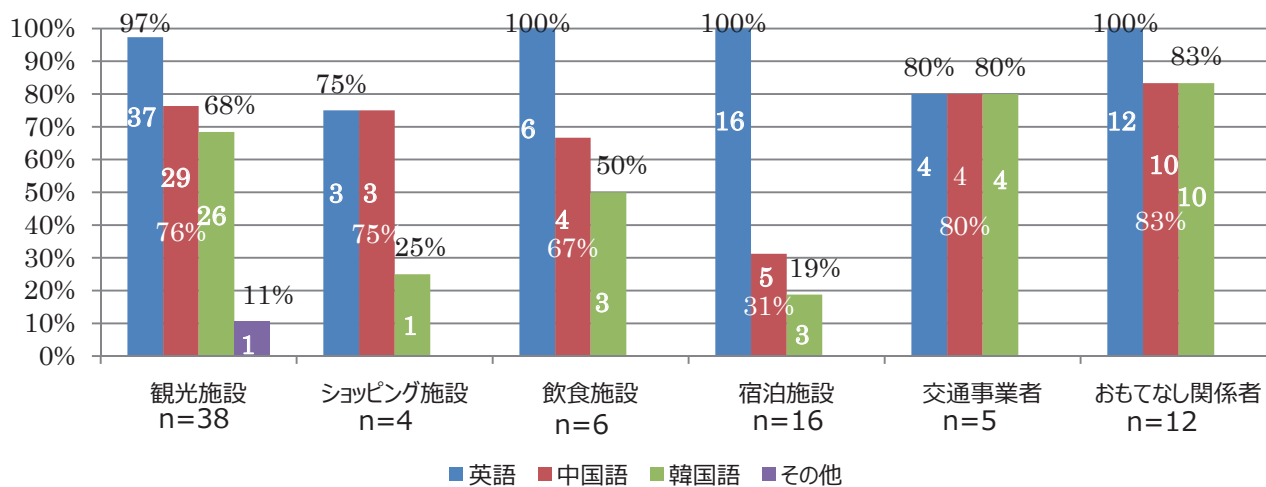
- 全体の傾向として、外国語対応ができるスタッフがいると答えた施設等が多いが、交通事業者については「いない」と答えたところが多い。
- 対応言語については、英語が一番多く、次いで中国語が多い。
- 外国語対応ができないと答えた施設等では、「欲しいがない」と答えたところが多い。

⑪外国語案内書（パンフレット等）の有無について

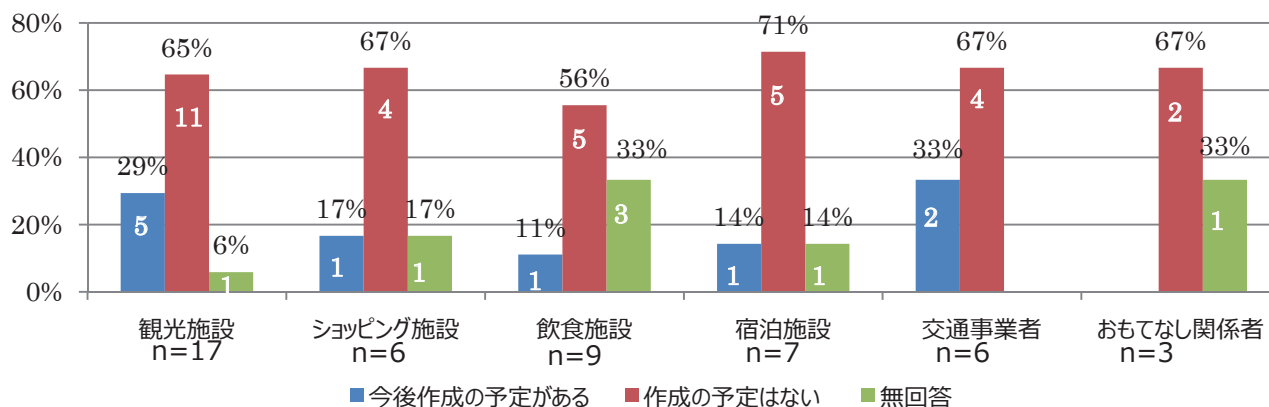
図表 11-1 外国語案内書（パンフレット等）の有無



図表 11-2 外国語案内書（パンフレット等）の言語（複数回答可）



図表 11-3 外国語案内書（パンフレット等）がない場合の今後の方針



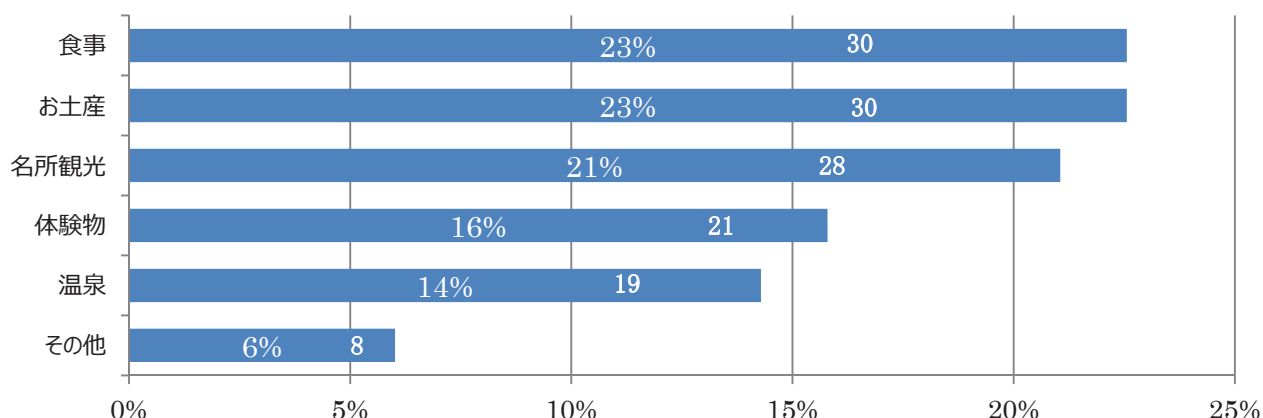
○外国語の案内書（パンフレット等）は、おもてなし関係者、観光施設、宿泊施設において作成しているところが多いが、ショッピング施設や飲食施設では「ない」と答えたところが多くなっている。

○案内書は、多くは英語、中国語で作成しているが、観光施設、おもてなし関係者では韓国語も作成している。

○外国語の案内書の作成がないと答えたところは、今後の作成予定もないと答えたところが多い。

⑫外国人旅行者に喜ばれたことについて

図表 12 外国人旅行者に喜ばれたこと（複数回答可）（n=133）



○外国人旅行者に喜ばれたことは、「食事」「お土産」「名所観光」の評価が高くなっている。

具体的な内容

（観光施設）

- ・明石海峡大橋とブリッジワールド（登頂体験 4～11 月）
- ・阪神淡路大震災についての展示、体験
- ・当施設のアスレチック
- ・観光案内マップの提供
- ・施設と資料
- ・神戸港遊覧船
- ・安いアウトレットショッピング。タイの方は皇太子妃来日時に寄られた当ショップ
- ・試飲
- ・日本酒で仕込んだ梅酒
- ・日本酒
- ・鉋削り体験等無料イベント。当館目当てに来られる方も多く展示だけでも満足されることも多い
- ・made in Japan
- ・サクラなど日本らしいデザインの小物、石鹸等
- ・宝物殿、踊りへの参加、神式結婚式の見学、和食、茶道体験、能狂言見学
- ・六甲山からの 1000 万ドルの夜景
- ・自社の女性乗組員

(ショッピング施設)

- ・健身球
- ・和人形、ゆかた等日本商品
- ・医薬品、ユニクロ、電化製品、神戸牛

(飲食施設)

- ・神戸ビーフ
- ・ステーキ又はスキヤキ、しゃぶしゃぶなど
- ・言葉が出来るので安心感を与える
- ・ライブ
- ・船上からの夜景

(宿泊施設)

- ・ユネスコ文化遺産の和食、赤い珍しい有馬温泉、緑多い自然豊かな立地
- ・神戸ビーフ、かに、居酒屋、明石大橋、有馬温泉、姫路城
- ・灘の酒蔵巡り
- ・伝統行事や装飾に興味深く撮影、神戸らしいお土産

(交通事業者)

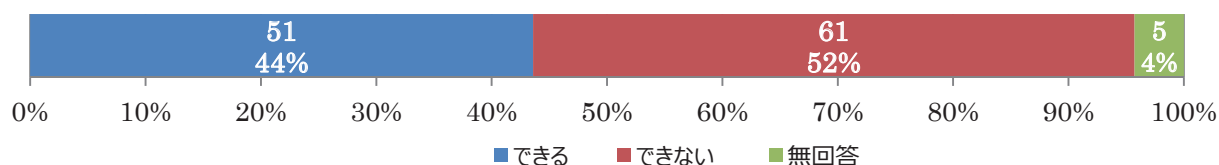
- ・京都、姫路、大阪等へのアクセス案内
- ・神戸ステーキ
- ・チョコレート、インスタント食品

(おもてなし関係者)

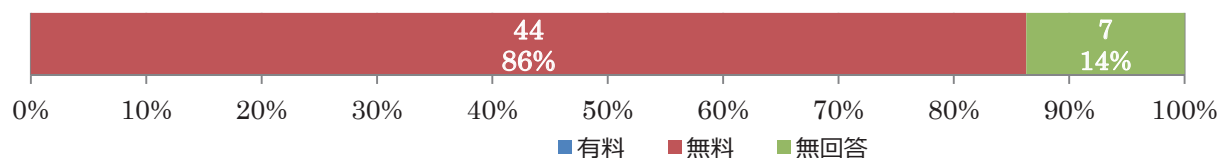
- ・歴史
- ・ショッピング
- ・土地柄、有馬温泉の興味を持たれる
- ・六甲山牧場の案内

⑬施設等内でのWi-Fi利用の可否について（対象：観光施設、ショッピング施設、飲食施設、宿泊施設、交通事業者）

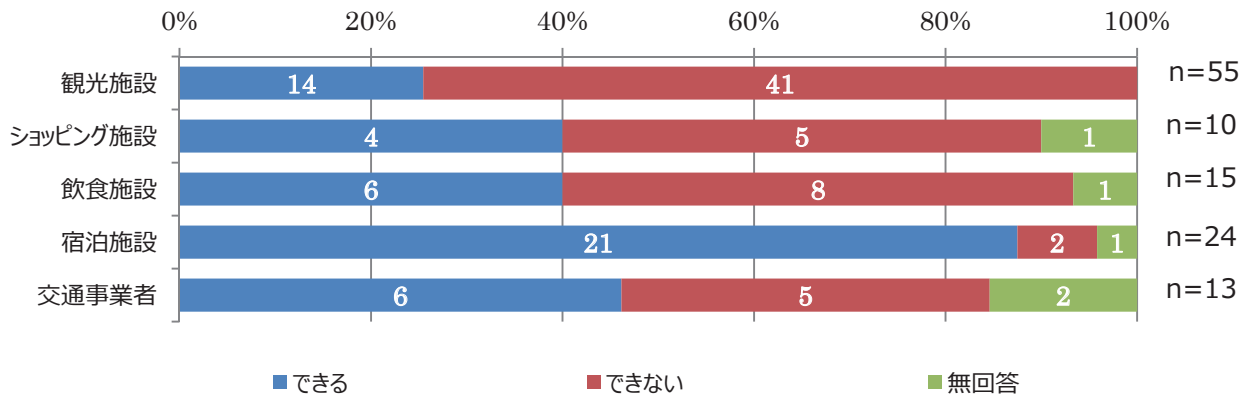
図表 13-1 施設等内でのWi-Fi利用の可否：全体（n=117）



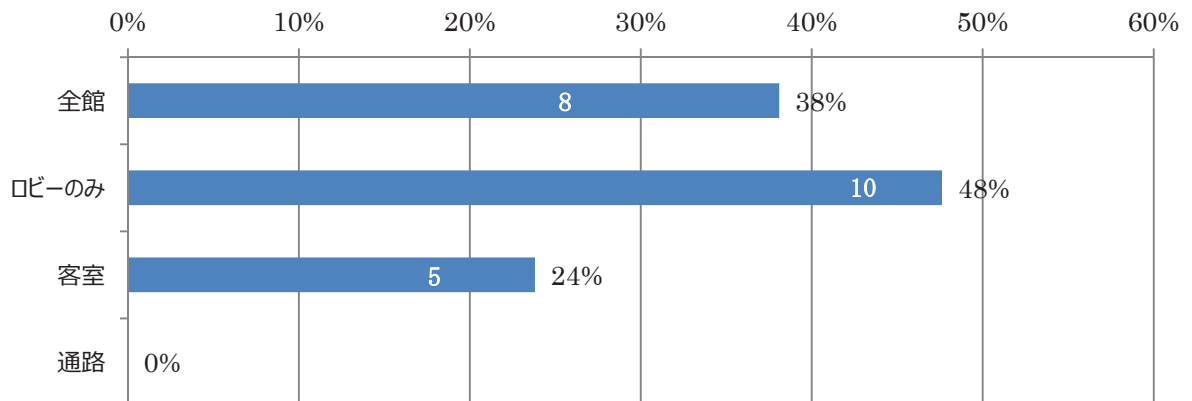
図表 13-2 Wi-Fi利用の有料・無料の別：全体（n=51）



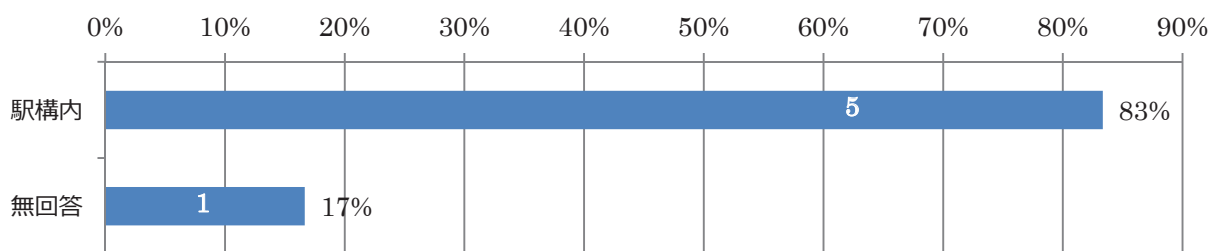
図表 13-3 施設内での Wi-Fi 利用の可否：個別



図表 13-4 Wi-Fi 利用が可能な場所（宿泊施設）(n=21)



図表 13-5 Wi-Fi 利用が可能な場所（交通事業者）(n=6)



○全体の傾向として、Wi-Fi の普及は半数にも満たない状況である。

○個別では、宿泊施設については普及率が高いが、観光施設については普及率は低い。

⑭クルーズ客船の外国人乗船客に来てもらうための工夫について

（観光施設）

- ・複数の外国語対応（特に中国、ヨーロッパ）
- ・案内表示の充実
- ・観光案内告知

- ・外国語対応、スムーズな接客、案内
- ・案内表示改善（外国語）
- ・外国語案内の充実が必要
- ・観光地の P R
- ・施設の認知不足の解消、交通アクセスの充実
- ・最低 2 カ国語の表示やピクトグラム表示により分かりやすい案内に努める
- ・欧米の乗船客のみならず近隣国客のために、表示板、パンフ等の作成が必要であろうと思われる
- ・外国人でも分かりやすいアクセス案内、興味を引く日本らしいイベント
- ・アクセスを分かりやすくする、観覧等の所要時間の目安をお知らせする
- ・多言語表示、無料シャトルバスの運行充実
- ・免税販売店の増加
- ・クレジットカードの全店での取り扱いが必須
- ・滞在期間の延長（神戸牛＋ショッピングから街全体を楽しむ工夫が必要）
- ・日程（時間）の調整
- ・限られた時間で色々見て回る方用のパックツアー（バス&タクシー）※タクシーは団体行動を好まない
- ・受け入れ施設のスタッフを含め地元地域住民等にも「おもてなしの心」を持たせることが必要
- ・パンフレットを置いて、丁寧な対応を心がける
- ・神戸市と協力して六甲山に誘致して頂く
- ・本社の営業担当が海外エージェントに向け営業を駆けている
- ・現在行っているのは旅行会社様へのアプローチのみ

（ショッピング施設）

- ・簡単な挨拶、お礼、金額がお客様の言葉でできる
- ・商店街、各店舗の配布物の充実
- ・ダイレクトな情報発信
- ・来てからの対応ではなく来る前段階での仕込みが必要
- ・旅行代理店との連携
- ・短時間に効率よく観光、買物、飲食が出来るコースを複数設定し各施設に公平に回遊

（飲食施設）

- ・地元産の食材を提供する。外国産の食材は提供しない
- ・ガイドさんに認知してもらう
- ・清潔感
- ・現在来られているお客様を大切にすること

（交通事業者）

- ・現在は I C カードで公共交通機関をご利用頂くことが便利になってきているので、外国人にもチャージ式の I C カードを船内でチャージして使用方法を事前に説明のうえ使用して頂くようにすれば、旅行者も交通事業者もスムーズに乗車して頂くことが出来、喜ばしいと思う。但し、残額が無いように使用してもらうこと

- ・寄港後の旅行行程が分かれば宣伝物や案内物の内容に工夫が出来る
- ・語学に通じたスタッフを養成していくことが必要
- ・お客様の滞在時間が短いため利用がないと思い何もしていない

(おもてなし関係者)

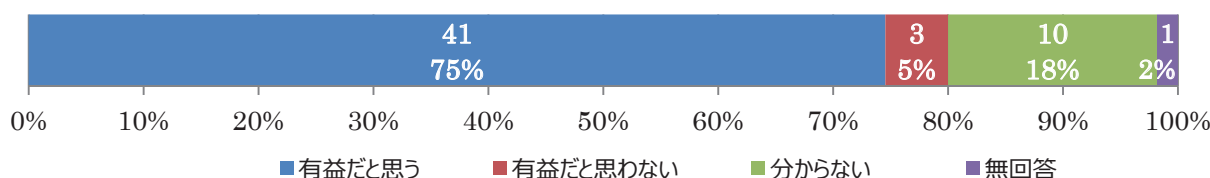
- ・観光バスを設置し、何通りかのルートを決めて乗船客を誘致する
- ・外国人の対応が可能であること

(2) 個別設問からの分析

【観光施設】

① 外国人旅行者に対する印象について

図表 14 外国人旅行者に対する印象 (n=55)



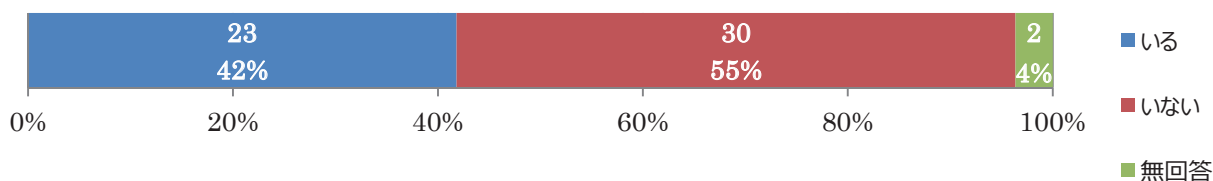
有益だと思わない理由

- ・外国人旅行者を特別扱いはできない
- ・対応に時間がかかる

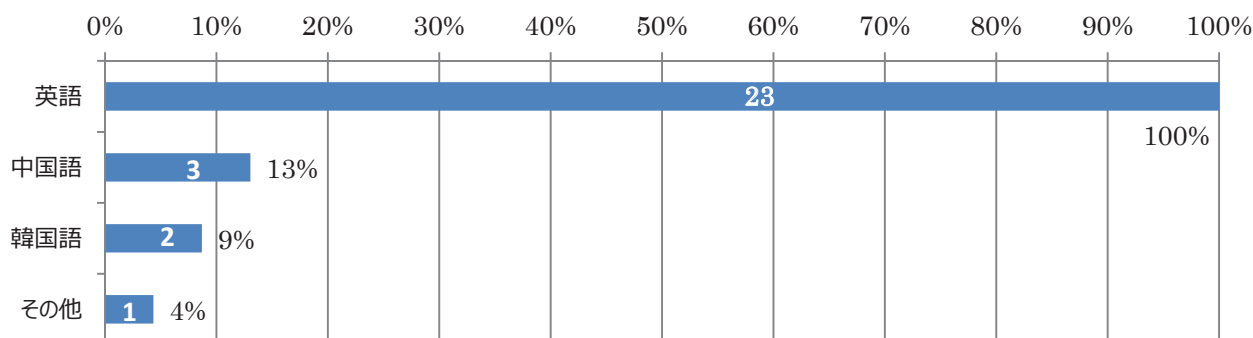
○「有益」と答えた施設が多いものの、「分からない」と答えた施設も 18%あった。

② 施設内の説明ができる外国語対応可能スタッフの有無について

図表 15-1 施設内の説明ができる外国語対応可能スタッフの有無 (n=55)



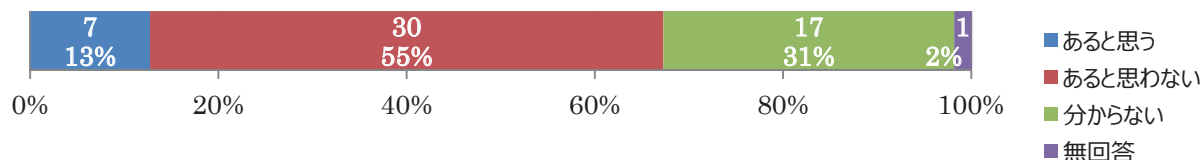
図表 15-2 施設内の説明ができるスタッフの対応可能言語 (n=23)



○施設内の説明ができる外国語対応が可能と答えたのは 42%であった。英語はすべての施設が対応している。

③クルーズ客船が寄港することによる市内観光施設への混雑等の影響について

図表 16 クルーズ客船が寄港することによる市内観光施設への混雑等の影響の有無 (n=55)

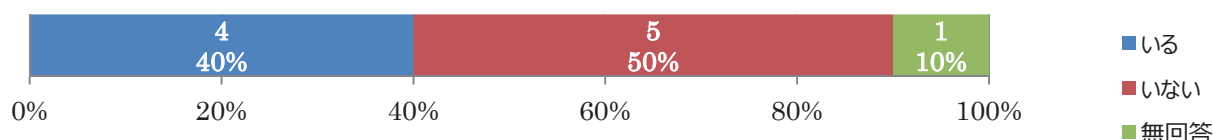


○「あると思わない」が半数以上を占めたが、「分からない」と答えた施設が約 30%あった。

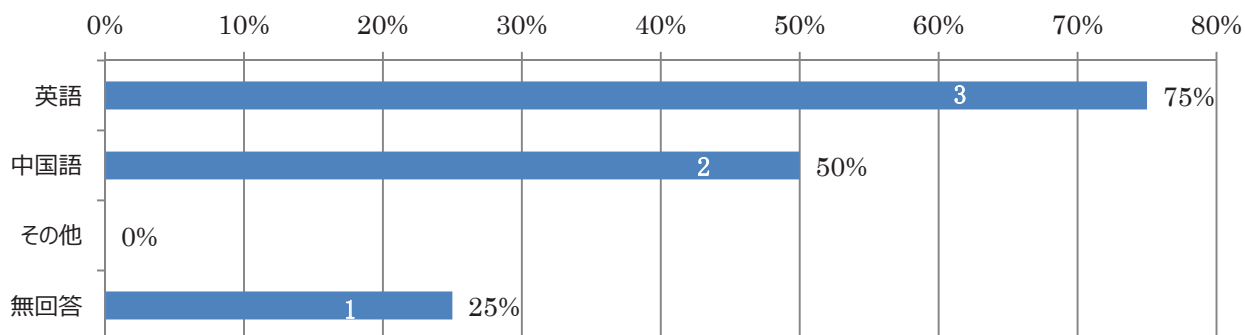
【ショッピング施設】

①接客における外国語対応可能スタッフの有無について

図表 17-1 接客における外国語対応可能スタッフの有無 (n=10)



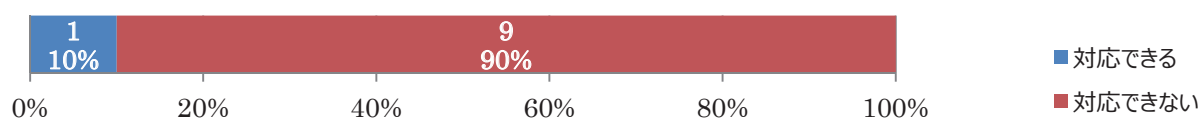
図表 17-2 接客スタッフの外国語対応可能言語（複数回答可） (n=4)



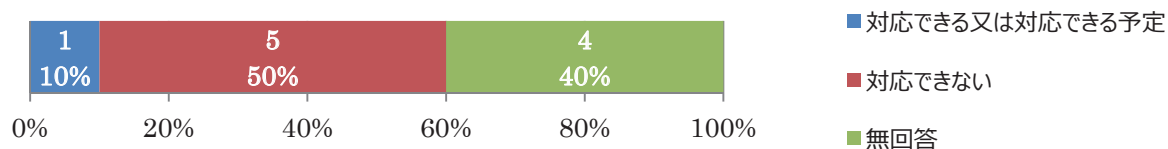
○接客スタッフの外国語対応可能言語は、英語と中国語であった。

②免税制度への対応の可否について

図表 18-1 従来の免税制度への対応の可否 (n=10)



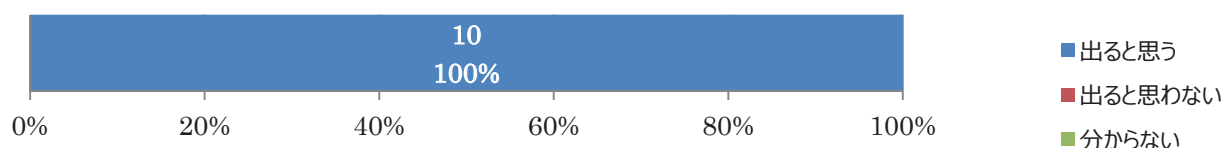
図表 18-2 平成 26 年 10 月以降の新しい免税制度への対応の可否 (n=10)



○免税対応は 90%の施設が「対応できていない」と答え、10 月以降の新しい免税制度には、10%の施設しか対応できていない。

③クルーズ客船の寄港による百貨店や商店街での活気の有無について

図表 19 クルーズ客船の寄港による百貨店や商店街での活気の有無 (n=10)



○全てが活気が出るとの意見であった。

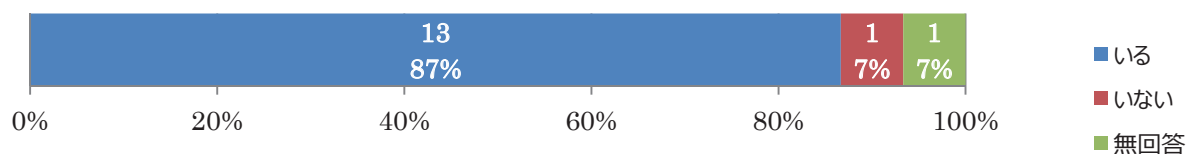
④クルーズ客船の外国人乗船客によく売れる商品について

- ・健身球
- ・商品を問わず made in japan を探している。少し高額でも神戸情緒あるもの。また、お孫さんに着物、帯、履物一式を探しておられるが午後 6 時過ぎにはあいている店がない
- ・現在はドラッグストアー 100 円ショップ。もっと高級品を売らないといけない
- ・東南アジア系はラグジュアリー、化粧品、有名ブランドファッション雑貨。欧米の方には日本の和商品
- ・医薬品、おむつ、電化製品
- ・ドラッグ
- ・物販店、飲食店、観光スポットが連携して上手くクルーズ客に回遊頂き、たとえ売上に結びつかなくても、日本で寄港地を探すならば神戸と言われるよう同じ気持ちで積極的に迎え入れる

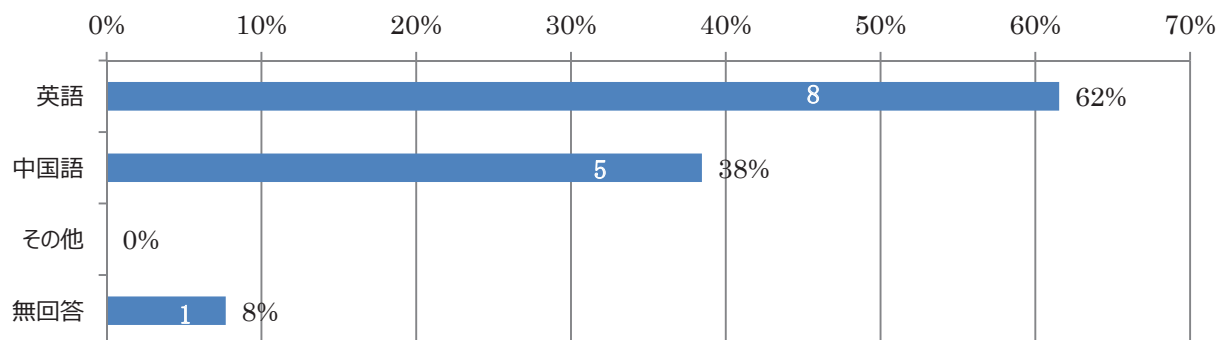
【飲食施設】

①接客における外国語の対応可能スタッフの有無について

図表 20-1 接客における外国語の対応可能スタッフの有無 (n=15)



図表 20-2 接客スタッフの外国語対応可能言語（複数回答可）（n=13）

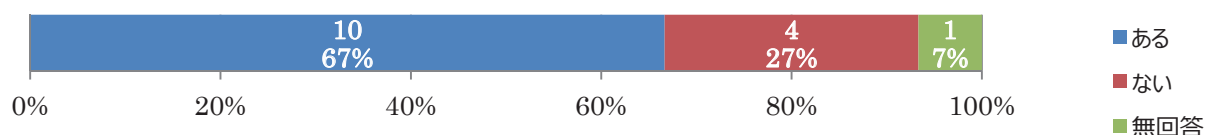


○87%の施設が外国語対応が可能で、対応可能言語は英語と中国語であった。

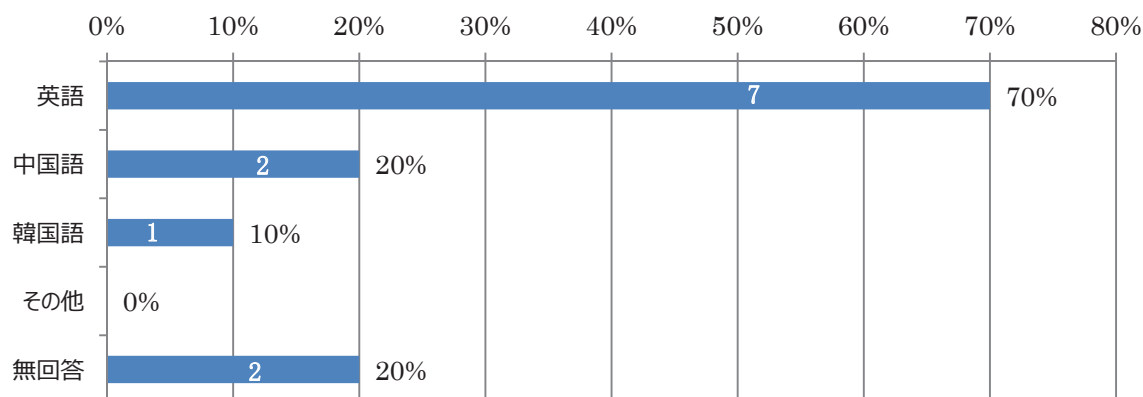
○4 施設が中国語のみの対応であった。

②外国語メニューの有無について

図表 21-1 外国語メニューの有無（n=15）



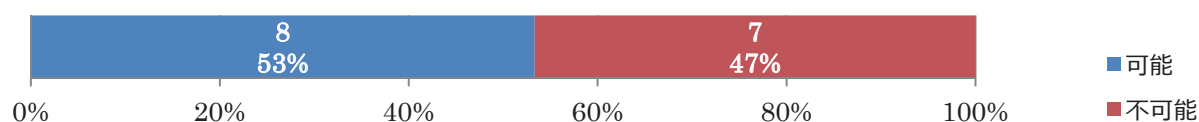
図表 21-2 外国語メニューの言語（複数回答可）（n=10）



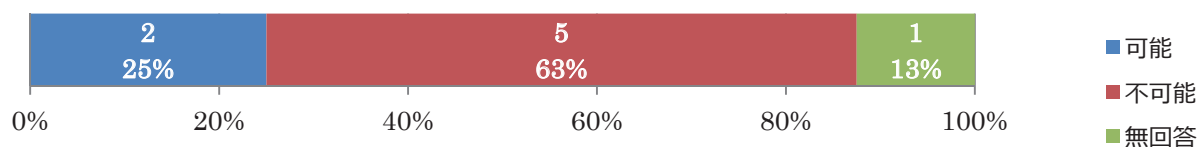
○60%を超える施設が外国語メニューを用意しており、その言語は、英語が一番多く、次いで中国語となっている。

③ベジタリアンメニューや食材、調味料の制限など個別対応の可否について

図表 22-1 ベジタリアンメニューや食材、調味料の制限など個別対応の可否（n=15）



図表 22-2 ハラール対応の可否 (n=8)



○個別のオーダーに対して対応できるとした施設とそうでない施設はほぼ半々である。ハラール対応には、2施設ができると答えている。

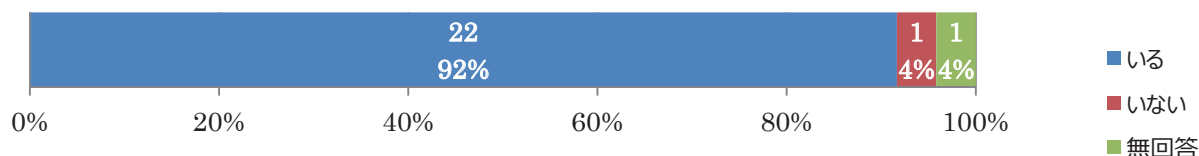
④クルーズ客船の外国人乗船客によく売れるメニューについて

- ・神戸牛
- ・菓子類
- ・コーヒー、ケーキ
- ・いつ来るとも分からないクルーズ客船の外国人乗船客に対する特別の準備はしていないが、一般外国人と同様におもてなしをしている

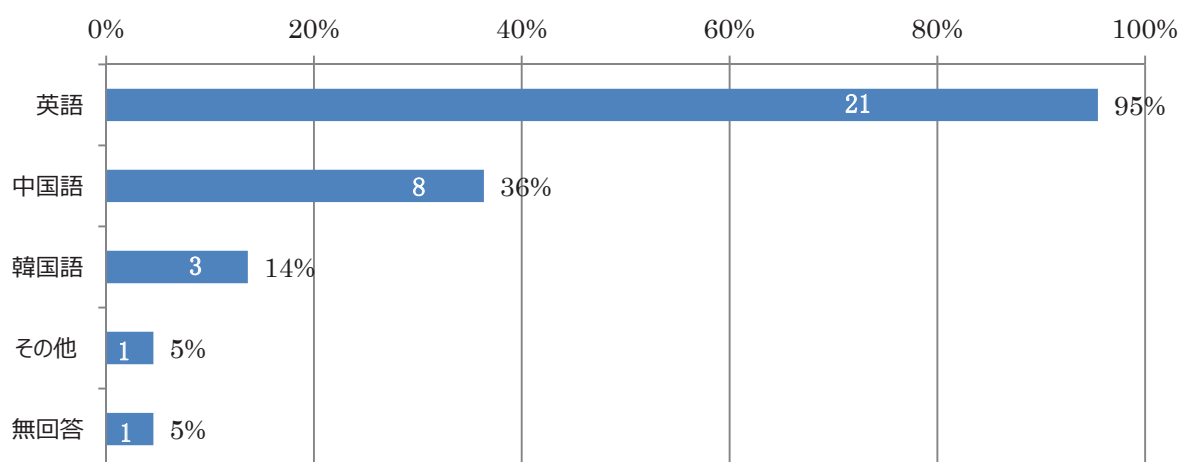
【宿泊施設】

①フロントでの外国語対応可能スタッフの有無について

図表 23-1 フロントでの外国語対応可能スタッフの有無 (n=24)



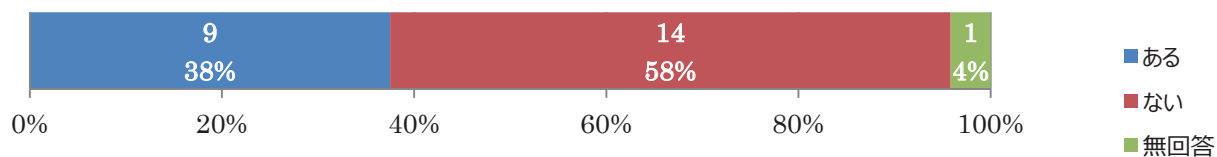
図表 23-2 フロントのスタッフの外国語対応が可能な言語（複数回答可） (n=22)



○英語は無回答を除くすべての施設で対応しており、中国語は36%であった。その他の1施設はフランス語であった。

②外国人専用の宿泊料金体系の有無について

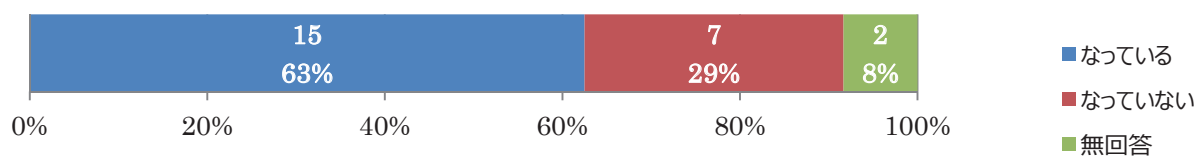
図表 24 外国人専用の宿泊料金体系の有無 (n=24)



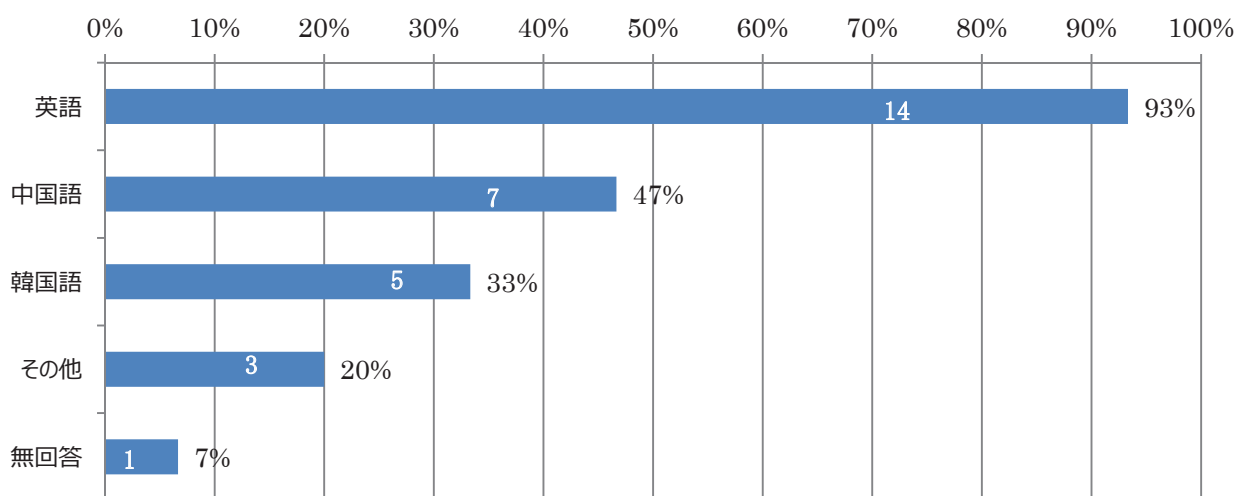
○60%近くの施設がないと答えている。

③施設のホームページの多言語対応の有無について

図表 25-1 施設のホームページの多言語対応の有無 (n=24)



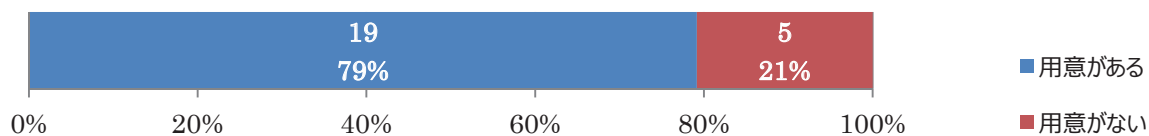
図表 25-2 施設の多言語対応ホームページの言語（複数回答可） (n=15)



○無回答を除くすべての施設が英語に対応している。次いで中国語、韓国語の順であった。その他の言語は、フランス語、イタリア語、ロシア語であった。

④外国人旅行者の宿泊予約を積極的に受ける用意の有無について

図表 26 外国人旅行者の宿泊予約を積極的に受ける用意の有無 (n=24)



用意がない理由

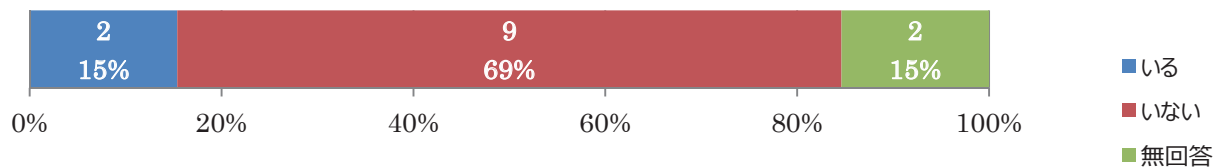
- ・ホテルはキャパが小さく難しいが、日帰り温泉施設は積極的に取り込んでいる
- ・シングルベース主体の客室で、食事も和洋バイキングだが日本人向けのメニューで外国人向けではない

○積極的に受ける用意があるとした施設が80%近い。

【交通事業者】

①チケット販売や路線説明での外国語対応可能スタッフの有無について

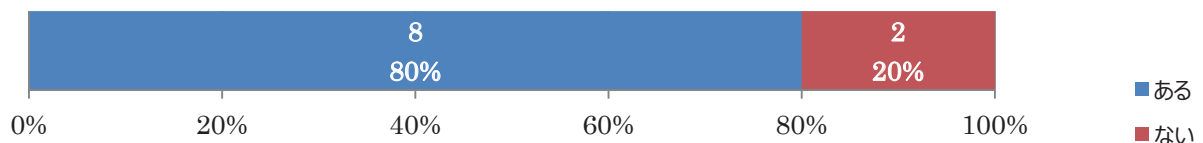
図表 27 チケット販売や路線説明での外国語対応可能スタッフの有無 (n=13)



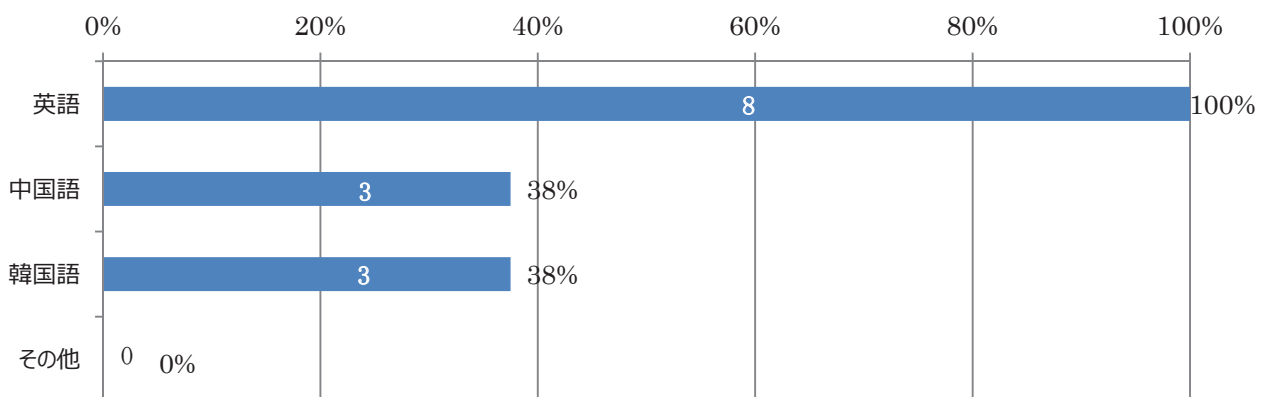
○多くの事業者が外国語対応ができない状況である。

②車内等での外国語による案内の有無について（対象：鉄道事業者、バス事業者）

図表 28-1 車内等での外国語による案内の有無 (n=10)



図表 28-2 車内等での案内における言語（複数回答可） (n=8)



○80%の事業者が外国語による案内があると答えている。

○あると答えた事業者のうち、英語はすべてのところに対応しているが、中国語、韓国語は対応していないところも多い。

③ドライバーの簡単な英語使用の可否（対象：タクシー事業者）

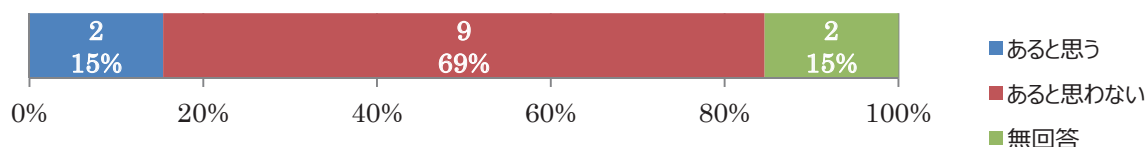
○「できる」と答えたところはなく、「できない」と答えたところが 1 事業者あった。

④クルーズ客船の外国人乗船客の多い行き先について

○回答がなかった。

⑤クルーズ客船の寄港による市内交通への影響の有無について

図表 29 クルーズ客船の寄港による市内交通への影響の有無（n=13）



具体的な影響の内容

- ・過去に大型客船が着いた時に、三ノ宮駅に一度にたくさんの人が来て、他の人が切符の購入に時間がかかった
- ・外国の方の利用が増えることが見込まれるため、外国人への対応が必要となる

○多くの事業者が影響がないと答えているが、大型客船寄港時に一時的な混雑が過去にあった。

【おもてなし関係者】

①対応可能な言語と人数について（対象：通訳ガイドの手配・派遣等関係者）

- ・英語 2 ～ 3 人、韓国語 1 人、中国語 1 人（いずれも事前に連絡があり対応可能な場合）
- ・英語 20 人
- ・英語 66 人、中国語 11 人、スペイン語 4 人、フランス語 3 人（登録数であり、常時ではない）
- ・英語 3 人

②外国人旅行者が楽しむことができるイベントの有無について（対象：イベント関係者）

○「ある」と答えたところはなく、「ない」と答えたところが 1 ケ所であった。

③外国人旅行者を対象とした旅行商品の有無について（対象：旅行会社）

○回答がなかった。

（3）神戸市のクルーズ客船誘致活動に対する意見

（観光施設）

- ・神戸には外国人の喜ぶ観光施設が少ないため、無理に神戸に引っ張っても数年前の中国人クルーザー（ロイヤルカリビアン）のように混乱と混雑を呼んで経済効果が極めて少ない様な状態になるのではないかと。寄港地としてアピールするなら、ハブ基地として有名観光地までのルート、便利さなどアピールして客を呼び、行き帰りの立ち寄りどころとして一部の施設を紹介してはどうか？

- ・居留地協議会としては特にクルーズ客船の寄港によって対応はしていないが、協議会員の中には飲食や物販の企業もあり個別に対応していると考えられる。
- ・神戸が寄港地となっても、外国人観光客は京都・大阪・奈良方面へと向かってしまう。神戸でも茅葺き屋根集落（西区・北区）や有馬温泉などの所謂「日本」のイメージ風景、西神戸まで続くバイエリアの景観ルート、工場見学や体験ルート（東灘区・西区・北区）など、色々な興味をひく半日で回れるコースの設定や充実も必要かと思われる。また、将来的には、明石や淡路島もコースに組み入れてみる。
- ・いつ入港やどんな方が来られる等の情報を共有させて欲しい。そのようなシステムはあるか。あれば、教えて欲しい。
- ・クルーズ客船は港の華。積極的に誘致することで港も活性化するし市民をはじめ神戸を訪れる観光客も港に関心を寄せる。港が華やぐことで町も華やぐと思う。今後も客船誘致に期待している。
- ・客船誘致と地元の活性化が有機的に結びついていない点の改善を希望する。
- ・よくやっている。
- ・今後は、インバウンドの増加が観光ショッピングの生命線だと認識している。協力できることは協力したい。
- ・当園を観光スポットの一つとして紹介して頂きツアーコースの中に組み込んで欲しい。
- ・観光客の増加に期待している。
- ・神戸にしかなくて外国人から見たら不思議なものを見て回るツアーを開発すれば良いと思う。
- ・無人運航のポートライナー・明石海峡大橋・酒蔵・新長田鉄人広場・外国人墓地（キリスト教、イスラム教、ユダヤ教の墓地がおなじ敷地にある。）をアピールしたい。
- ・神戸の歴史文化をアピールして欲しい。
- ・過去最大規模の客船数だと思う。全国各地にライバル（長崎や横浜）が多いと思うが、もっともと神戸港に寄港して欲しい。
- ・実際クルーズ船の入港は増えているが各社に対する情報開示が遅く感じる。多くの外国人乗船客に楽しんでもらえるように各社もそれぞれ力を入れているが、大元の情報が遅いことにより、対応が後手に回ってしまい思い通りのサービスに繋がらない。

（ショッピング施設）

- ・情報をまめに欲しい。
- ・頑張ってくれていると思う。
- ・瀬戸内海クルーズや温泉行バス等お客ニーズを良くとらえている。高齢のお客様用に少し大きめの地図が欲しい、若い方はスマホ、タブレット等で検索しているが、現在の地図では見えない。とくに知らない国に来ると方向感覚を失う。
- ・誘致とともに神戸市内の見て回る、買い回ることのできる交通サイクルシステムの構築を希望する。
- ・神戸市の観光やそれぞれがバラバラに告知していて行政は行政で動いているので、一体感がない。神戸市全体での取組みとして実施することによって費用も各個店で抑えられて大きな告知も出来る。
- ・東南アジアの政府観光局にパンフレットを送付し P R することにより外国人観光客の誘致を行う。

(飲食施設)

- ・他都市に負けないように誘致してもらいたい。
- ・神戸ビーフをメインに兵庫県産の食材を使用している地産地消レストランで、外国人旅行者に兵庫県産の本物の神戸ビーフをはじめとした食材を食べてもらってPRしたいという思いがある。
- ・レストランに来て貰うのではなく、こちらから英語のできるシェフ、ホールスタッフと神戸ビーフ等の食材を持ってクルーズ客船に出向いて神戸ビーフステーキを提供したい。兵庫県ツーリズム協会の総会挨拶で井戸知事も同様の提案をされていた。
- ・①神戸だけでなく関西の視点でクルーズ客の案内コースを作る②六甲山からの眺望に林間トロッコを設置、摩耶から六甲山頂までゆっくり六甲牧場のチーズと神戸ワインを食しながら回遊。有馬温泉にロープウェイでまたは宝塚で歌劇観劇のルートなどを。夜は、神戸市内で食事、昼はショッピングなど。③奈良の古都散策→大阪での電化製品→神戸での化粧品などのショッピング。食後は六甲山のプランで考える。
- ・個人的にクルーズ客が来られるというより、神戸市が活性化することを期待する。安藤忠雄さん言っているが、神戸は本当に美しい街。もっとうまく観光PRをお願いしたい。
- ・旅行社（国内）インバウンドを取り扱っている会社がイニシアティブを握っているのでこちらに回ってくるチャンスがない。知ってもらえる機会を作って欲しい。
- ・神戸らしさ、清潔感が大切だ。歩道にのぼりや不動産関係の看板がぐちゃぐちゃで見苦しい。
- ・有意義だと思う。力を入れて欲しい。期待している。

(宿泊施設)

- ・神戸、関西を取り巻く観光資源のPRはもちろん重要なことであると思うが、運航する船会社および運航を企画する会社の幹部担当者に対して、神戸、関西への招聘を行うことも必要だと思う。
- ・運航する船会社や企画会社は乗客に対しての満足度を求めていると思うので、入国審査の短縮や乗客に対して神戸港に寄港した時どういったホスピタリティを受けられるかを考え進言していく必要があると思う。
- ・①情報はもっとわかりやすいようにメールでも欲しい②神戸から有馬温泉の交通便利さを利用して何かプランを作った方が良いと思う。有馬温泉は中華圏の方にとっても有名なので良い商品になると思われる。
- ・有馬温泉の日帰りツアーをクルーズ客船の神戸港立寄り時のオプションツアーとして設定してもらうように、海外の旅行会社に働きかけて欲しい。
- ・一部ではなく全体的な取組みとして欲しい。
- ・神戸に寄港してもほとんどのお客様は京都大阪に向かう。もっと神戸に留まる取組みが必要ではないか。
- ・神戸観光の魅力をアピールすることと受け入れ体制の確立が必要。太閤の湯、六甲山観光は受け入れ実績あり。
- ・港町神戸独自の外客誘致戦略として、かつて神戸ビーフや神戸ウォーターが世界中で知られることになったように、海（船）を起点に神戸の魅力を世界に発信して官民一体となって誘致活動を行うことにより消費が促進され地域の活性化に繋がるよう期待している。
- ・ツーリズム協会、おとな旅神戸、ひょうご（あいたい）など様々な団体があるが、各々に企画を立て

て実施しており、連携がとれていない気がする。どこか 1 つがまとめて神戸の観光事業を実施する方が良いのではないか。

- ・誘致において協力できることがあれば力になりたい。
- ・客船誘致の費用対効果はどうなのか。客船、乗船客から見た神戸のニーズは何かを調べたものがあれば知りたい。
- ・ベイエリアアクセスの充実を希望する。

(交通事業者)

- ・年間を通じて集中型ではなく安定した寄港ペースの誘致が望ましいと思う。
- ・不慣れなお客様に満足して頂けるよう、スムーズなご案内をするために、事前に寄港に関する情報をできる限り詳しく知らせてほしい。
- ・珍しいクルーズ客船、有名な客船が寄港するときに、その客船を見に行く人があって港が賑わって良いと思う。
- ・大型客船が寄港可能な港であるため、今後とも誘致活動を行って欲しい。寄港する船が増加すると周辺の施設にも大きな波及効果も見込まれると思われる。
- ・神戸の活性化に向けて頑張ってもらいたい。

(おもてなし関係者)

- ・船を降りてからの足の便を考える必要がある。神戸ビーフの他にも 1 ～ 2 目玉があれば良い。
- ・お客様は誰であろうと嬉しくお迎えします。活気が出て、地域が元気になるように是非誘致を希望する。
- ・垂水区にある J B 本四架橋様のブリッジワールドと上手く連携が取れたら世界最長のつり橋のてっぺん約 300 m に登れるので、オプションツアーか何かに組み込んでもらえたら（もう既に実施されているのか定かでないのですみません）有難い。
- ・船での予定をよく確認（食事、朝昼夕食のこと、健康状態（歩けるのか）して計画を立てる。出発前に良く神戸を説明し興味を確認、費用の概算を説明して了解後出発すること。乗船者は前もって（船乗船以前に打ち合わせる）船の状況を下調べしておく。（どこからどこへ行く船？神戸寄港の期間？）
- ・ターンアラウンドなど余裕を持って長期で日本に滞在される方の場合、神戸（短）京都大阪（長）で時間を過ごされる。時期にもよるが神戸のイベント案内など興味を持って頂けるプラス α の紹介も出来れば良い。
- ・神戸は日本人観光客には人気があると思うが、外国人にアピールできる特別なものは何かという定めが難しいと思う。
- ・神戸は山と海に恵まれ、クルーズ客には山ということになるでしょうか、六甲山へのアクセスが良ければ案内しやすいといつも感じる。
- ・神戸港にクルーズ船が入港したという情報を何かの形で分かるようにしてほしい。多方面にオプションツアーという形で日帰りツアーのような企画もしてほしい。
- ・他の港でも誘致活動が活発化しており寄港してもらうためには船の運航会社にも働きかけてニーズを把握することが重要と思う。

3. アンケート調査票

観光施設様用

神戸の活性化に向けたクルーズ客船誘致のあり方に関するアンケート調査

貴施設名称	
ご担当者名	
ご連絡先	Tel :
	E-mail :

あなたの会社（施設・お店）では、

①クルーズ客船の乗船客がお客様として来ますか。

☐来る ☐少しは来る ☐あまり来ない ☐来ない ☐分からない

②クルーズ客船が神戸港に寄港すること（日程など）を意識していますか。

☐意識している ☐ほとんど意識していない ☐全く意識していない
☐外国人旅行者は意識しているが、クルーズ客船を意識している訳ではない
→ ほとんど意識していない、全く意識していないとお答えの方へ。それはなぜですか。
()

③クルーズ客船の寄港を何によって知りますか。

☐神戸市ホームページ(クルーズ客船寄港情報) ☐「楽しいクルーズ」パンフレット
☐新聞などのマスコミ ☐その他の情報 ()
☐ほとんど気がつかない(知らない)

④クルーズ客船が神戸港に寄港することについて、どのように思われますか。

☐もっと増えたら良い ☐今のままで良い ☐増えない方が良い ☐関心がない
→ それはなぜですか。
()

⑤クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客にどのようなイメージを持っていますか。

☐親しみがわく ☐高級 ☐関心がない ☐好まない ☐分からない ☐その他

⑥クルーズ客船が寄港することで、どのような影響がありますか。

(最初の3つの選択肢については、複数回答可)

☐お客さまが増えて嬉しい ☐地域が賑わう ☐業務に支障が出る ☐変わらない
☐分からない
→ 支障が出るとお答えの方へ。どのような支障でしょうか。
()

⑦クルーズ客船が寄港する日は特別な対応をしていますか。

☐している ☐していない
→ しているとお答えの方へ。どのような対応をしていますか。
()

⑧クルーズ客船の乗船客に来店（所）していただくポイントは何だと思えますか。（複数回答可）

☐交通アクセスが良い ☐駐車場がある ☐外国語が通じる ☐サービスが良い
☐商品が良い ☐広告宣伝が多い
☐その他 ()

■ 裏面にも質問がありますので、お答え下さい。

- | |
|--|
| |
|--|

資—29

神戸の活性化に向けたクルーズ客船誘致のあり方に関するアンケート調査

貴施設名称	
ご担当者名	
ご連絡先	Tel :
	E-mail :

あなたの会社（施設・お店）では、

- ## ①クルーズ客船の乗船客がお客様として来ますか。

☐来る ☐少しは来る ☐あまり来ない ☐来ない ☐分からない

- ②クルーズ客船が神戸港に寄港すること（日程など）を意識していますか。

☐意識している ☐ほとんど意識していない ☐全く意識していない

□外国人旅行者は意識しているが、クルーズ客船を意識している訳ではない

→ ほとんど意識していない、全く意識していないと答えの方へ。それはなぜですか。

()

- ③クルーズ客船の寄港を何によって知りますか。

☐ 神戸市ホームページ(クルーズ客船寄港情報) ☐ 「楽しいクルーズ」パンフレット☐新聞などのマスコミ ☐その他の情報（☐ほとんど気がつかない（知らない）

- ④クルーズ客船が神戸港に寄港することについて、どのように思われますか。

☐もっと増えたら良い ☐今のままで良い ☐増えない方が良い ☐関心がない

→ それはなぜですか。

- ⑤クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客にどのようなイメージを持っていますか。

☐親しみがわく ☐高級 ☐関心がない ☐好まない ☐分からない ☐その他

- ⑥クルーズ客船が寄港することで、どのような影響がありますか。

(最初の3つの選択肢については、複数回答可)

☐お客さまが増えて嬉しい ☐地域が賑わう ☐業務に支障が出る ☐変わらない

☐ 分からない

→ 支障が出るとお答えの方へ。どのような支障でしょうか。

- ⑦クルーズ客船が寄港する日は特別な対応をしていますか。

☐している ☐していない

→ しているとお答えの方へ。どのような対応をしていますか。

(

- ⑧クルーズ客船の乗船客に来店（所）していただくポイントは何だと思われますか。（複数回答可）

☐交通アクセスが良い ☐駐車場がある ☐外国語が通じる ☐サービスが良い

☐商品が良い ☐広告宣伝が多い

☐その他（ ）

■ 裏面にも質問がありますので、お答え下さい。

- ⑨クルーズ客船の乗船客に対して、どのようなおもてなしが良いと思いますか。(複数回答可)
☐ 歓迎イベントの充実 ☐ 配布物の充実 ☐ 案内表示等の充実 ☐ 観光案内所の対応
☐ 市民との交流 ☐ その他 ()
- ⑩お客様との対応部署において、外国語で応対できるスタッフがいますか。(複数回答可)
☐ いる → ☐ 英語 ☐ 中国語 ☐ 韓国語 ☐ その他 ()
☐ いない → ☐ 欲しいがない ☐ 必要ないのでない
- ⑪外国語の案内書(パンフレット等)がありますか。(複数回答可)
☐ ある → ☐ 英語 ☐ 中国語 ☐ 韓国語 ☐ その他 ()
☐ ない → ☐ 今後作成の予定がある ☐ 作成の予定はない
- ⑫経験上、外国人旅行者に喜ばれたことは何ですか。(複数回答可)
☐ 体験物 ☐ お土産 ☐ 食事 ☐ 名所観光 ☐ 温泉 ☐ その他 ()
→ 具体的に、何ですか。()
- ⑬接客スタッフに外国語対応が可能なスタッフはいますか。
☐ いる (言語:) ☐ いない
- ⑭館内で、Wi-Fi環境が利用できますか。
☐ できる (☐ 有料 ☐ 無料) ☐ できない
- ⑮免税対応ができますか。
従来の免税制度 ☐ 対応できる ☐ 対応できない
10月以降の新しい免税制度 ☐ 対応できる又は対応できる予定 ☐ 対応できない
- ⑯クルーズ客船が寄港することで、百貨店や商店街に活気が出ると思いますか。
☐ 思う ☐ 思わない ☐ 分からない
→ 思わないとお答えの方へ。それはなぜですか。
()
- ⑰クルーズ客船の乗船客に来てもらうために、どんな工夫が必要ですか、又はどんな工夫をしていますか。
()
- ⑱クルーズ客船の外国人乗船客に良く売れる商品は何ですか。
()
- ⑲神戸市のクルーズ客船誘致活動に対してのご意見をお聞かせ下さい。

--

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

神戸の活性化に向けたクルーズ客船誘致のあり方に関するアンケート調査

貴施設名称	
ご担当者名	
ご連絡先	Tel :
	E-mail :

あなたの会社（施設・お店）では、

- ①クルーズ客船の乗船客がお客様として来ますか。
☐来る ☐少しは来る ☐あまり来ない ☐来ない ☐分からない
- ②クルーズ客船が神戸港に寄港すること（日程など）を意識していますか。
☐意識している ☐ほとんど意識していない ☐全く意識していない
☐外国人旅行者は意識しているが、クルーズ客船を意識している訳ではない
→ ほとんど意識していない、全く意識していないとお答えの方へ。それはなぜですか。
（ ）
- ③クルーズ客船の寄港を何によって知りますか。
☐神戸市ホームページ(クルーズ客船寄港情報) ☐「楽しいクルーズ」パンフレット
☐新聞などのマスコミ ☐その他の情報（ ）
☐ほとんど気がつかない（知らない）
- ④クルーズ客船が神戸港に寄港することについて、どのように思われますか。
☐もっと増えたら良い ☐今のままで良い ☐増えない方が良い ☐関心がない
→ それはなぜですか。
（ ）
- ⑤クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客にどのようなイメージを持っていますか。
☐親しみがわく ☐高級 ☐関心がない ☐好まない ☐分からない ☐その他
- ⑥クルーズ客船が寄港することで、どのような影響がありますか。
（最初の3つの選択肢については、複数回答可）
☐お客さまが増えて嬉しい ☐地域が賑わう ☐業務に支障が出る ☐変わらない
☐分からない
→ 支障が出るとお答えの方へ。どのような支障でしょうか。
（ ）
- ⑦クルーズ客船が寄港する日は特別な対応をしていますか。
☐している ☐していない
→ しているとお答えの方へ。どのような対応をしていますか。
（ ）
- ⑧クルーズ客船の乗船客に来店（所）していただくポイントは何だと思えますか。（複数回答可）
☐交通アクセスが良い ☐駐車場がある ☐外国語が通じる ☐サービスが良い
☐商品が良い ☐広告宣伝が多い
☐その他（ ）

■ 裏面にも質問がありますので、お答え下さい。

⑨クルーズ客船の乗船客に対して、どのようなおもてなしが良いと思いますか。（複数回答可）

☐ 歓迎イベントの充実 ☐ 配布物の充実 ☐ 案内表示等の充実 ☐ 観光案内所の対応
☐ 市民との交流 ☐ その他（ ）

⑩お客様との対応部署において、外国語で応対できるスタッフがいますか。（複数回答可）

☐いる → ☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他 ()
☐いない → ☐欲しいがない ☐必要ないのでもない

⑪ 外国語の案内書（パンフレット等）がありますか。（複数回答可）

☐ある → ☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他 ()
☐ない → ☐今後作成の予定がある ☐作成の予定はない

⑫経験上、外国人旅行者に喜ばれたことは何ですか。(複数回答可)

□体験物 □お土産 □食事 □名所観光 □温泉 □その他 ()
→ 具体的に、何ですか。()

⑬接客スタッフに外国語対応が可能なスタッフはいますか。

☐ いる (言語:) ☐ いない

⑭外国語メニューはありますか。

☐ある（言語： ） ☐ない

⑮ベジタリアンメニューや食材・調味料の制限など個別対応が可能ですか。

☐可能 (ハール対応は可能ですか ☐可能 ☐不可能) ☐不可能

⑯施設内で、Wi-Fi環境が利用できますか。

☐できる (☐有料 ☐無料) ☐できない

⑰クルーズ客船の乗船客に来てもらうために、どんな工夫が必要ですか、又はどんな工夫をしていますか。
()

⑮クルーズ客船の外国人乗船客に良く売れるメニューは何ですか。

⑬神戸市のクルーズ客船誘致活動に対してのご意見をお聞かせ下さい。

--

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

神戸の活性化に向けたクルーズ客船誘致のあり方に関するアンケート調査

貴施設名称	
ご担当者名	
ご連絡先	Tel :
	E-mail :

あなたの会社（施設）では、

- ①クルーズ客船の乗船客がお客様として来ますか。

☐来る ☐少しは来る ☐あまり来ない ☐来ない ☐分からない

- ②クルーズ客船が神戸港に寄港すること（日程など）を意識していますか。

☐ 意識している ☐ ほとんど意識していない ☐ 全く意識していない

□外国人旅行者は意識しているが、クルーズ客船を意識している訳ではない

→ ほとんど意識していない、全く意識していないとお答えの方へ。それはなぜですか。

()

- ③クルーズ客船の寄港を何によって知りますか。

☐ 神戸市ホームページ(クルーズ客船寄港情報) ☐ 「楽しいクルーズ」パンフレット

☐新聞などのマスコミ ☐その他の情報（ ）

☐ほとんど気がつかない（知らない）

- ④クルーズ客船が神戸港に寄港することについて、どのように思われますか。

☐もっと増えたら良い ☐今のままで良い ☐増えない方が良い ☐関心がない

→ それはなぜですか。

()

- ⑤クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客にどのようなイメージを持っていますか。

☐ 親しみがわく ☐ 高級 ☐ 関心がない ☐ 好まない ☐ 分からない ☐ その他

- ⑥クルーズ客船が寄港することで、どのような影響がありますか。

(最初の3つの選択肢については、複数回答可)

☐お客さまが増えて嬉しい ☐地域が賑わう ☐業務に支障が出る ☐変わらない

☐ 分からない

→ 支障が出るとお答えの方へ。どのような支障でしょうか。

()

- ⑦クルーズ客船が寄港する日は特別な対応をしていますか。

☐している ☐していない

→ しているとお答えの方へ。どのような対応をしていますか。

(

- ⑧クルーズ客船の乗船客に来所していただくポイントは何だと思われますか。(複数回答可)

☐交通アクセスが良い ☐駐車場がある ☐外国語が通じる ☐サービスが良い

☐商品が良い ☐広告宣伝が多い

☐ その他 ()

■ 裏面にも質問がありますので、お答え下さい。

⑨クルーズ客船の乗船客に対して、どのようなおもてなしが良いと思いますか。（複数回答可）

☐ 歓迎イベントの充実 ☐ 配布物の充実 ☐ 案内表示等の充実 ☐ 観光案内所の対応
☐ 市民との交流 ☐ その他（ ）

⑩お客様との対応部署において、外国語で応対できるスタッフはいますか。（複数回答可）

☐いる → ☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他 ()
☐いない → ☐欲しいがない ☐必要ないのでない

⑪ 外国語の案内書（パンフレット等）がありますか。（複数回答可）

☐ある → ☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他 ()
☐ない → ☐今後作成の予定がある ☐作成の予定はない

⑫ 経験上、外国人旅行者に喜ばれたことは何ですか。(複数回答可)

□体験物 □お土産 □食事 □名所観光 □温泉 □その他 ()
→ 具体的に、何ですか。()

⑬フロントに外国語対応が可能なスタッフはいますか。

☐ いる (言語:) ☐ いない

⑭ **宿泊料金に外国人専用の料金体系がありますか。**

☐ある ☐ない

⑮施設のホームページは多言語対応になっていますか。

☐ なっている（言語： ） ☐ なっていない

⑩施設内で、Wi-Fi環境が利用できますか。

☐できる (☐全館 ☐ロビーのみ ☐客室 ☐通路) ☐できない
 → できる場合 ☐有料 ☐無料

⑰外国人旅行者の宿泊予約を積極的に受ける用意がありますか。

☐用意がある ☐用意がない

→ 用意がないとお答えの方へ。それはなぜですか。

()

⑱神戸市のクルーズ客船誘致活動に対してのご意見をお聞かせ下さい。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

神戸の活性化に向けたクルーズ客船誘致のあり方に関するアンケート調査

貴社名	
ご担当者名	
ご連絡先	Tel :
	E-mail :

あなたの会社では、

①クルーズ客船の乗船客がお客様として来ますか。

- ☐来る ☐少しは来る ☐あまり来ない ☐来ない ☐分からない

②クルーズ客船が神戸港に寄港すること（日程など）を意識していますか。

- ☐意識している ☐ほとんど意識していない ☐全く意識していない
☐外国人旅行者は意識しているが、クルーズ客船を意識している訳ではない
→ ほとんど意識していない、全く意識していないとお答えの方へ。それはなぜですか。
()

③クルーズ客船の寄港を何によって知りますか。

- ☐神戸市ホームページ(クルーズ客船寄港情報) ☐「楽しいクルーズ」パンフレット
☐新聞などのマスコミ ☐その他の情報 ()
☐ほとんど気がつかない(知らない)

④クルーズ客船が神戸港に寄港することについて、どのように思われますか。

- ☐もっと増えたら良い ☐今のままで良い ☐増えない方が良い ☐関心がない
→ それはなぜですか。
()

⑤クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客にどのようなイメージを持っていますか。

- ☐親しみがわく ☐高級 ☐関心がない ☐好まない ☐分からない ☐その他

⑥クルーズ客船が寄港することで、どのような影響がありますか。

(最初の3つの選択肢については、複数回答可)

- ☐お客さまが増えて嬉しい ☐地域が賑わう ☐業務に支障が出る ☐変わらない
☐分からない
→ 支障が出るとお答えの方へ。どのような支障でしょうか。
()

⑦クルーズ客船が寄港する日は特別な対応をしていますか。

- ☐している ☐していない
→ しているとお答えの方へ。どのような対応をしていますか。
()

■ 裏面にも質問がありますので、お答え下さい。

神戸の活性化に向けたクルーズ客船誘致のあり方に関するアンケート調査

貴社名	
ご担当者名	
ご連絡先	Tel :
	E-mail :

あなたの会社では、

①クルーズ客船の乗船客がお客様として来ますか。

- ☐来る ☐少しは来る ☐あまり来ない ☐来ない ☐分からない

②クルーズ客船が神戸港に寄港すること（日程など）を意識していますか。

- ☐意識している ☐ほとんど意識していない ☐全く意識していない
☐外国人旅行者は意識しているが、クルーズ客船を意識している訳ではない
→ ほとんど意識していない、全く意識していないとお答えの方へ。それはなぜですか。
()

③クルーズ客船の寄港を何によって知りますか。

- ☐神戸市ホームページ(クルーズ客船寄港情報) ☐「楽しいクルーズ」パンフレット
☐新聞などのマスコミ ☐その他の情報 ()
☐ほとんど気がつかない(知らない)

④クルーズ客船が神戸港に寄港することについて、どのように思われますか。

- ☐もっと増えたら良い ☐今のままで良い ☐増えない方が良い ☐関心がない
→ それはなぜですか。
()

⑤クルーズ客船又はクルーズ客船の乗船客にどのようなイメージを持っていますか。

- ☐親しみがわく ☐高級 ☐関心がない ☐好まない ☐分からない ☐その他

⑥クルーズ客船が寄港することで、どのような影響がありますか。

(最初の3つの選択肢については、複数回答可)

- ☐お客さまが増えて嬉しい ☐地域が賑わう ☐業務に支障が出る ☐変わらない
☐分からない
→ 支障が出るとお答えの方へ。どのような支障でしょうか。
()

⑦クルーズ客船が寄港する日は特別な対応をしていますか。

- ☐している ☐していない
→ しているとお答えの方へ。どのような対応をしていますか。
()

☛ 裏面にも質問がありますので、お答え下さい。

⑧クルーズ客船の乗船客に対して、どのようなおもてなしが良いと思いますか。(複数回答可)
☐ 歓迎イベントの充実 ☐ 配布物の充実 ☐ 案内表示等の充実 ☐ 観光案内所の対応
☐ 市民との交流 ☐ その他 ()

⑨お客様との対応部署において、外国語で応対できるスタッフがいますか。(複数回答可)
☐ いる → ☐ 英語 ☐ 中国語 ☐ 韓国語 ☐ その他 ()
☐ いない → ☐ 欲しいがいない ☐ 必要ないのでいない

⑩外国語の案内書(パンフレット等)がありますか。(複数回答可)
☐ ある → ☐ 英語 ☐ 中国語 ☐ 韓国語 ☐ その他 ()
☐ ない → ☐ 今後作成の予定がある ☐ 作成の予定はない

⑪経験上、外国人旅行者に喜ばれたことは何ですか。(複数回答可)
☐ 体験物 ☐ お土産 ☐ 食事 ☐ 名所観光 ☐ 温泉 ☐ その他 ()
→ 具体的に、何ですか。()

⑫クルーズ客船の乗船客に喜んでもらうためにはどんなサービスが必要だと思いますか。
()

⑬通訳ガイドの手配・派遣等に関わる方にお尋ねします。
対応が可能な言語と人数を教えてください。
(語 人、 語 人、 語 人、 語 人)

⑭イベント会社の方にお尋ねします。外国人旅行者が楽しむことができるイベントはありますか。
☐ ある ☐ ない
→ あるとお答えの方にお尋ねします。具体的にどんなイベントですか。
()

⑮旅行会社の方にお尋ねします。外国人旅行者を対象とした旅行商品がありますか。
☐ ある ☐ ない

⑯クルーズ客船の外国人乗船客に利用してもらうために、どんな工夫が必要ですか、
又はどんな工夫をしていますか。
()

⑰神戸市のクルーズ客船誘致活動に対してのご意見をお聞かせ下さい。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

Ⅱ. 市民見学会参加者アンケート調査

1. 調査概要

(1) 目的

クルーズ客船の市民見学会参加者に対してのクルーズに関するアンケート調査を実施し、調査結果を分析することで現状を認識するとともに、課題を整理することを目的とする。

(2) 対象

神戸市みなと総局主催の、クルーズ客船「セレブリティ・ミレニアム」市民見学会参加者 92 名を対象とした。

(3) 実施日時

平成 26 年 10 月 28 日

1 回目…14 : 00～15 : 00

2 回目…15 : 30～16 : 30

(4) 実施場所

神戸ポートターミナル

(5) 調査方法

受付時に手渡しにて配布、下船時に回収を行った。

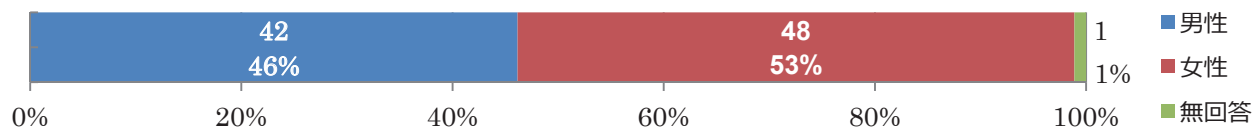
(6) 調査票配布数と回収状況

	配布数	回収数	回収率
1 回目配布	48	47	97.9%
2 回目配布	44	44	100.0%
合計	92	91	98.9%

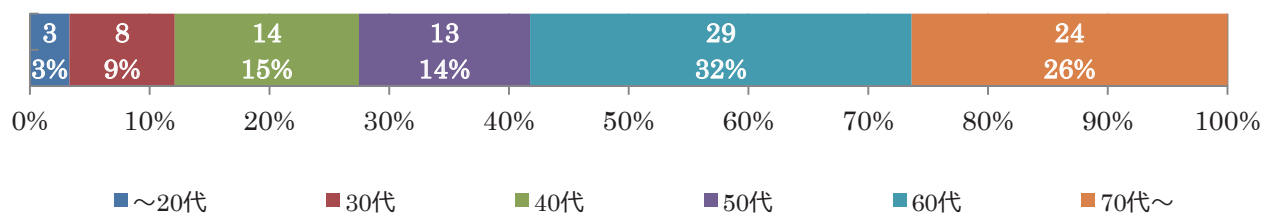
2. 調査結果

(1) 回答者の属性

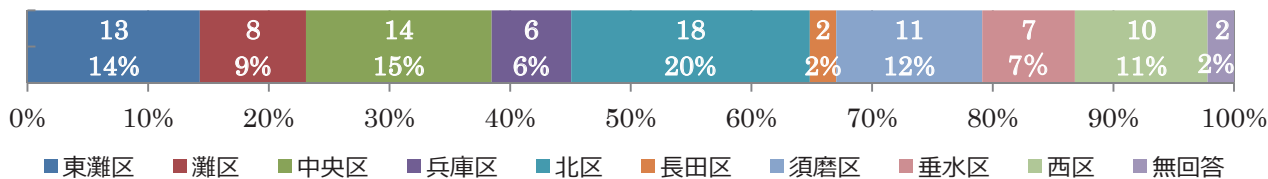
図表 1-1 回答者の性別 (n=91)



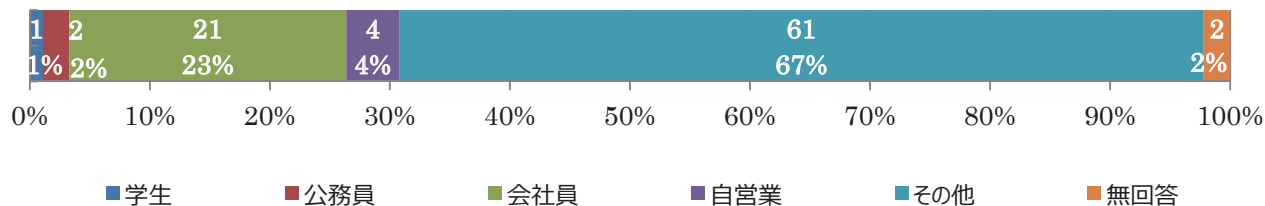
図表 1-2 回答者の年齢 (n=91)



図表 1-3 回答者の居住地 (n=91)

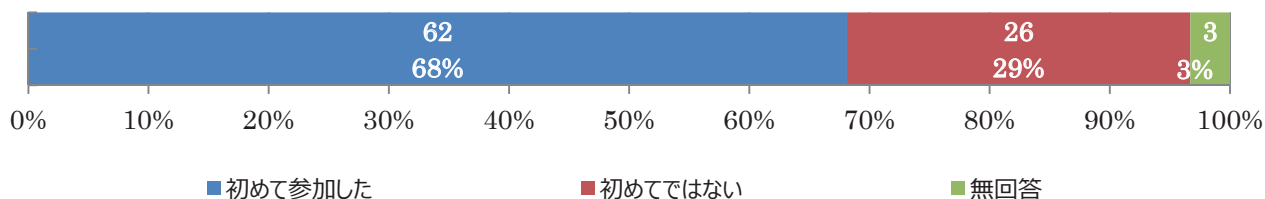


図表 1-4 回答者の職業 (n=91)

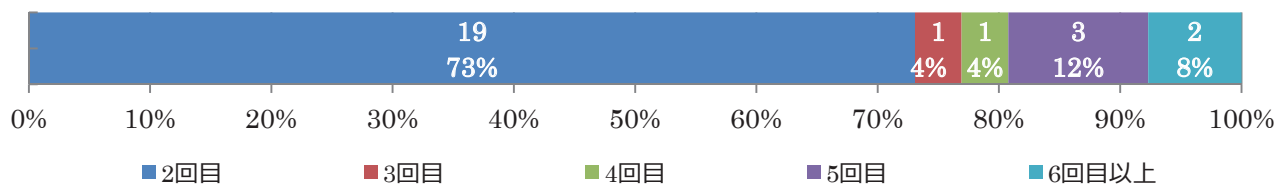


(2) クルーズ客船の見学会について

図表 2-1 クルーズ客船見学会の参加状況 (n=91)

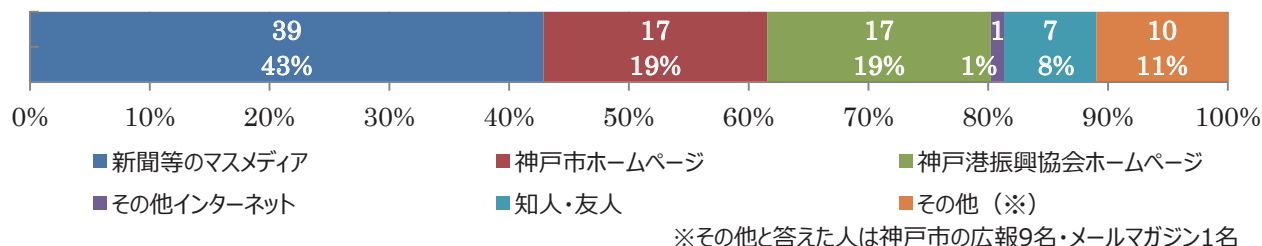


図表 2-2 クルーズ客船見学会への複数回参加者の参加回数 (n=26)

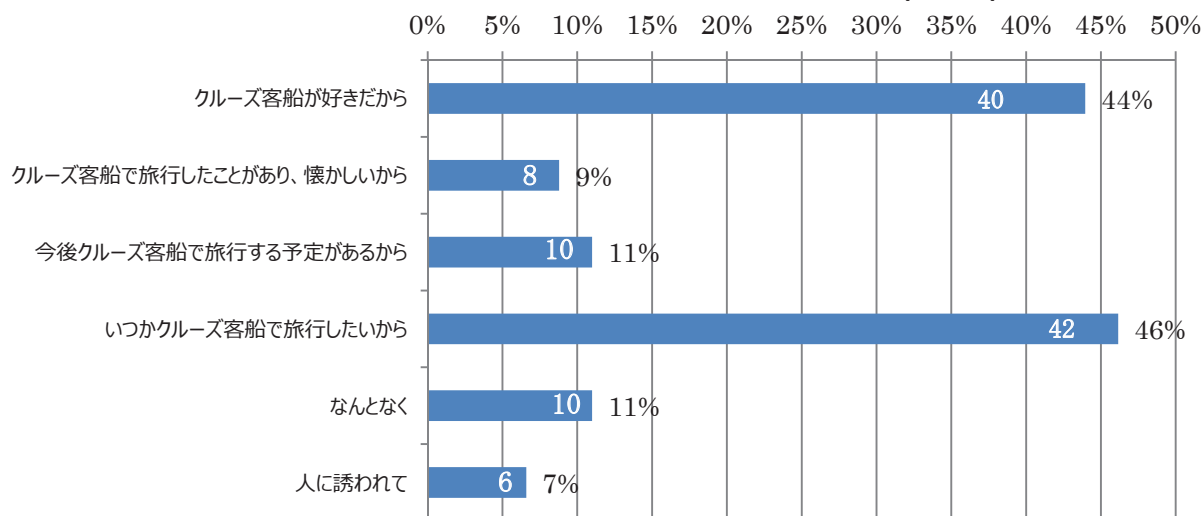


○見学会への参加が初めてではない 26 名のうち、19 名（73%）が 2 回目参加であった。3 回目、4 回目の参加が 1 名と少なく、5 回目以上が 5 名（20%）であった。

図表 2-3 クルーズ客船見学会の情報収集源 (n=91)



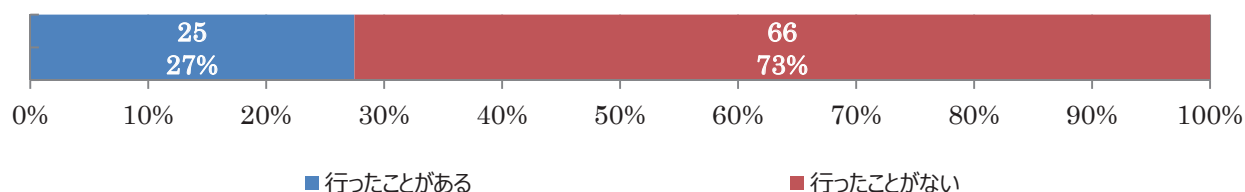
図表 2-4 クルーズ客船見学会への参加理由（複数回答可） (n=91)



○「いつかクルーズ客船で旅行したいから」と「クルーズ客船が好きだから」が他を大きく上回っており、クルーズへの関心が高い。

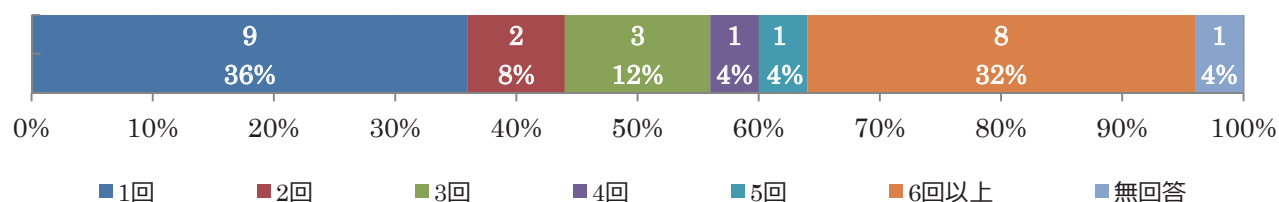
（3）クルーズ客船での旅行について

図表 3-1 クルーズ客船での旅行経験の有無 (n=91)



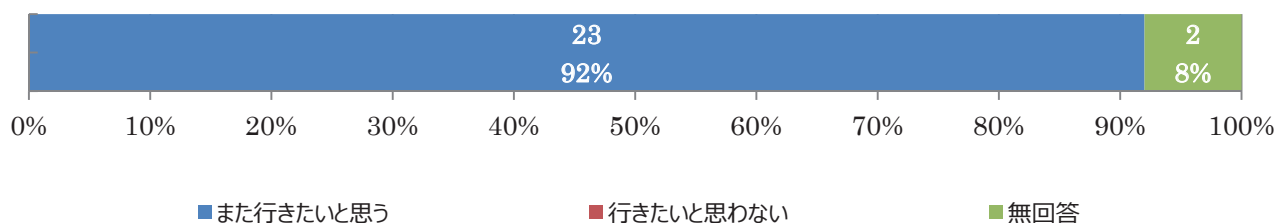
○クルーズ客船での旅行経験者は 25 名（27%）、未経験者が 66 名（73%）と未経験者が圧倒的に多かった。

図表 3-2 クルーズ客船での旅行回数（n=25）



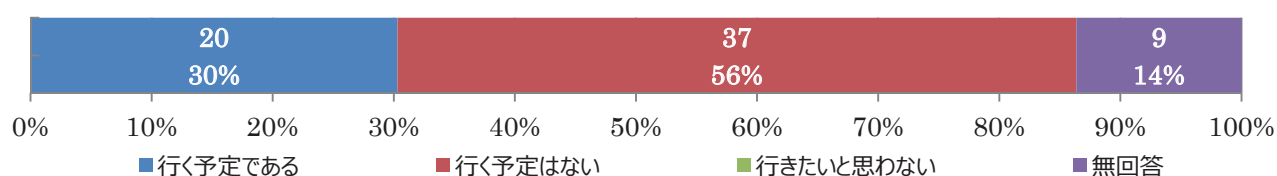
○2 回以上の経験者が 15 名（60%）、そのうち 6 回以上の経験者が 8 名であった。

図表 3-3 クルーズ客船での旅行希望：経験者（n=25）



○クルーズ客船での旅行経験者 25 名のうち、23 名（92%）が「また行きたいと思う」と答えている。「行きたいと思わない」の回答はなかった。

図表 3-4 クルーズ客船の旅行希望：未経験者（n=66）



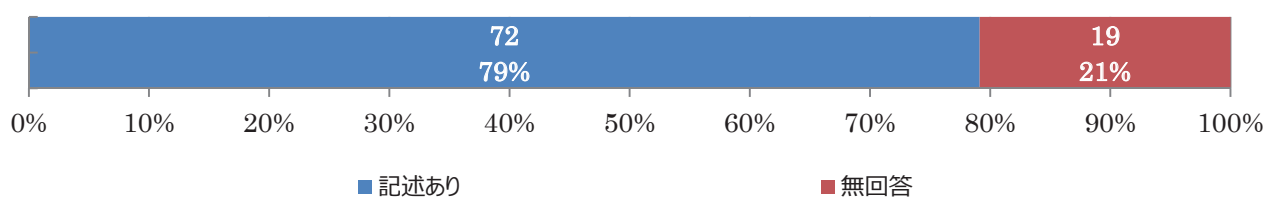
○クルーズ客船での旅行が未経験者の 66 名のうち、20 名（30%）が行く予定があると答えている。

○37 名（56%）は、「行く予定はない」と答えているが、「行きたいと思わない」の回答はなかった。

（４）クルーズ客船の神戸港への寄港について

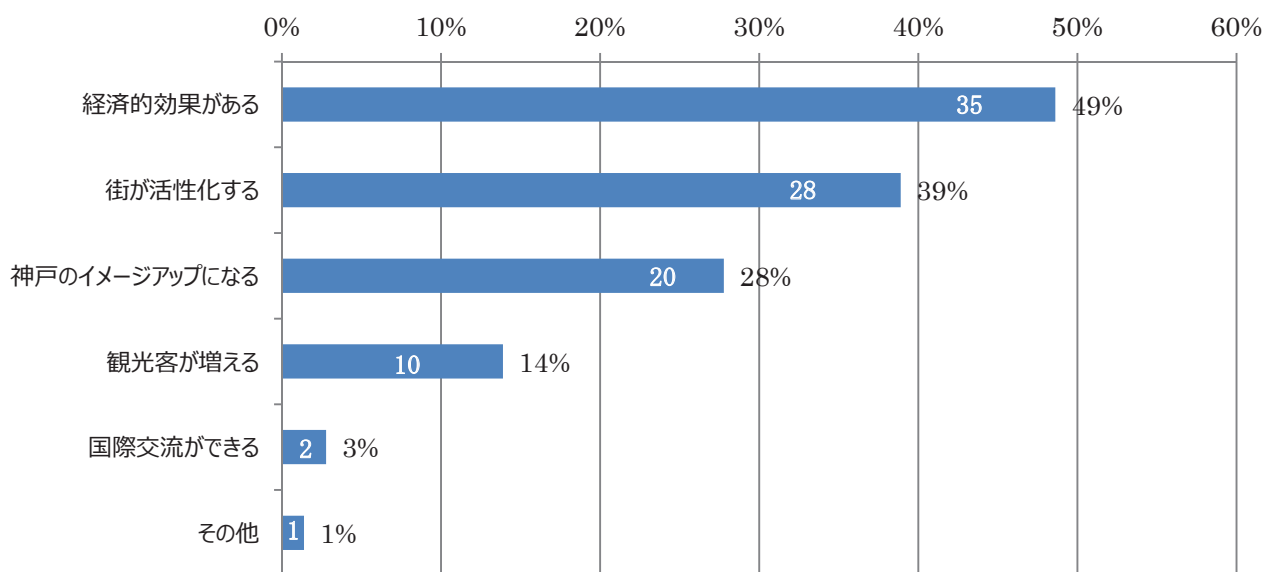
①クルーズ客船の寄港による神戸への影響について

図表 4-1 記述の有無（n=91）



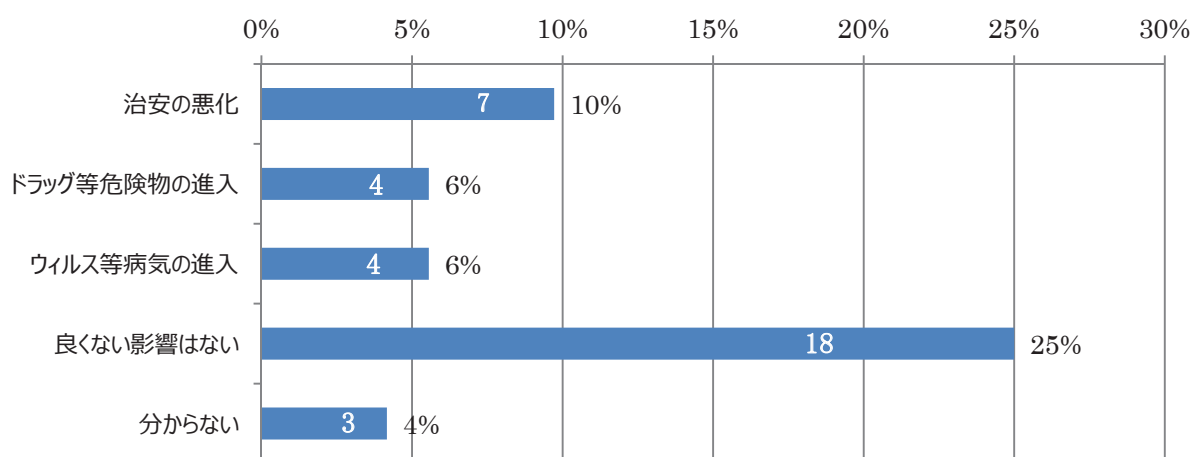
○72 名(79%)が記入しており、関心が高い。

図表 4-2 良い影響(自由記述) (n=72)



○記入者の意見は上記の 5 項目に絞られる。約半数の 35 名が「経済的効果がある」と答えている。

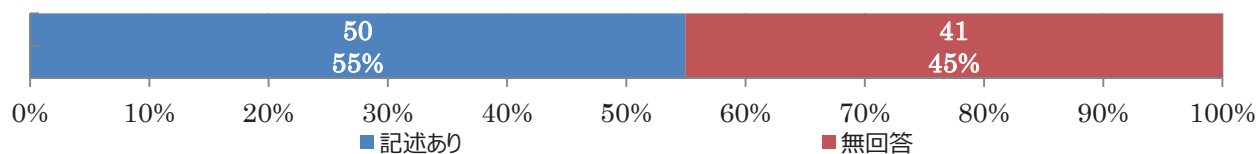
図表 4-3 良くない影響(自由記述) (n=72)



○記入者の意見は上記の 3 項目に絞られる。25%の 18 名が「良くない影響はない」と答えている。

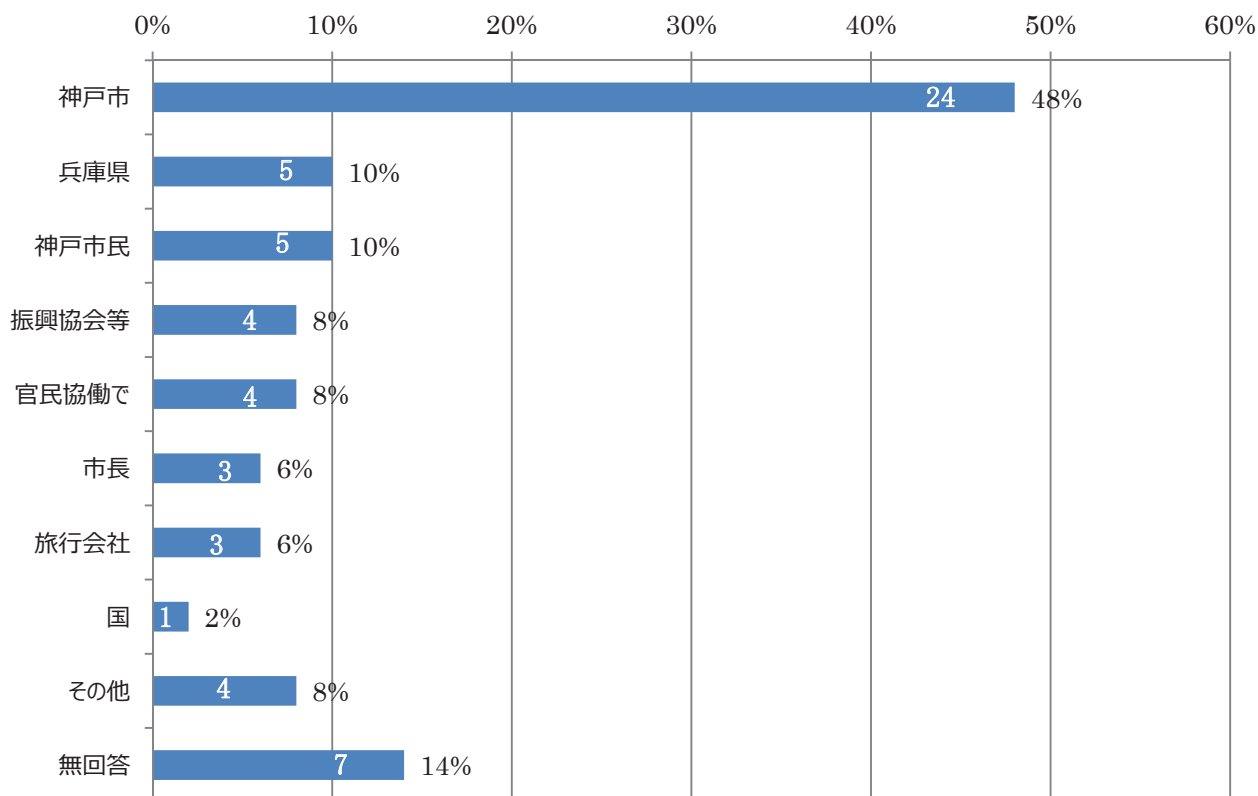
②神戸港へのクルーズ客船の寄港を増やすための行動について

図表 5-1 記述の有無 (n=91)



○50 名 (55%) が意見を述べている。

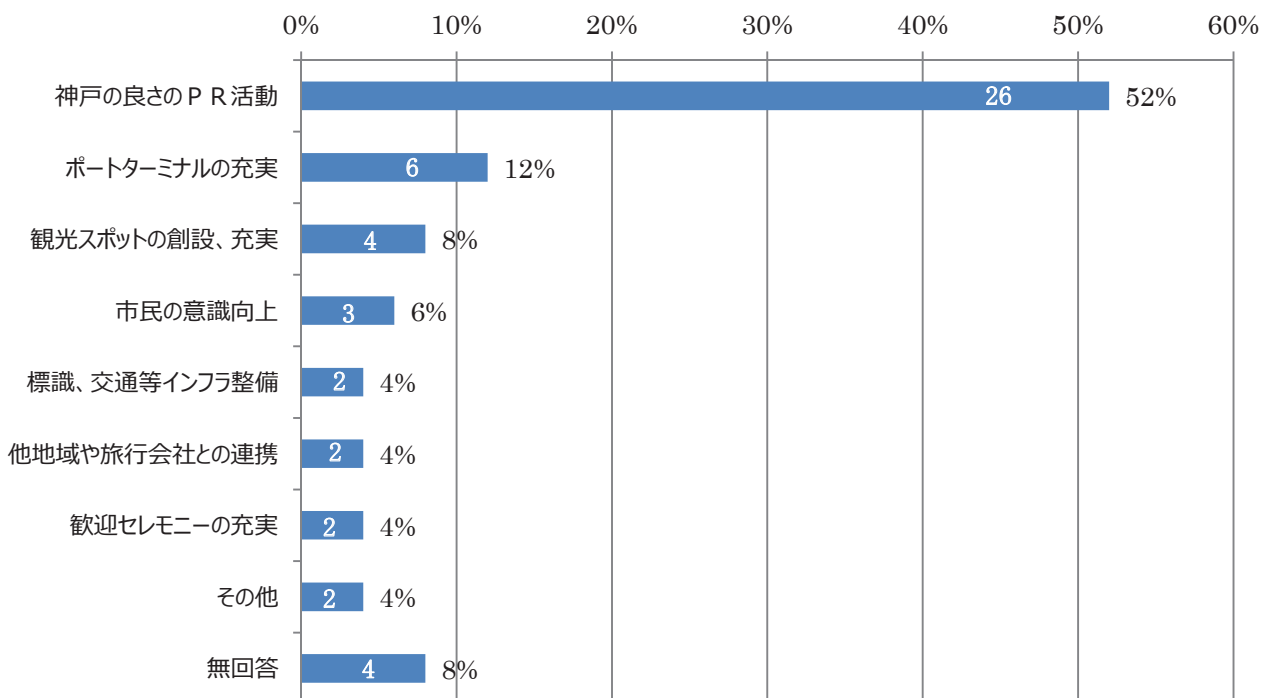
図表 5-2 神戸港へのクルーズ客船の寄港を増やすための行動主体(自由記述) (n=50)



○記入者 50 名のうち 43 名が行動主体について回答している。そのうち、24 名（56%）が「神戸市」と回答している。

○その他は、商業施設 3 件、消防局・警察（楽団）1 件の回答があった。

図表 5-3 神戸港へのクルーズ客船の寄港を増やすための行動内容(自由記述) (n=50)



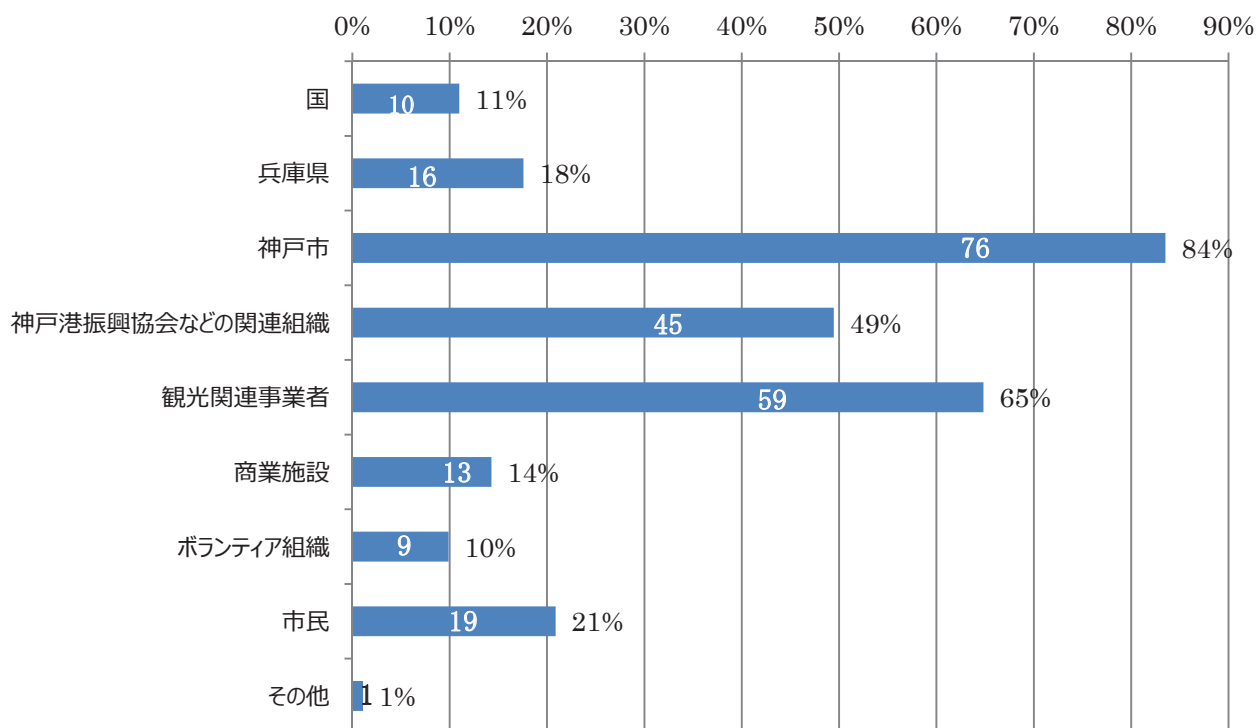
○記入者 50 名のうち 46 名が行動内容について回答している。そのうち、26 名（57%）が神戸市の P
R 活動が必要であると回答している。

○ターミナルの充実については 6 名（13%）が必要であると回答している。

○その他は、商店街の開店時間の延長、口コミ HP の作成の回答があった。

③クルーズ客船へのおもてなしの主体について

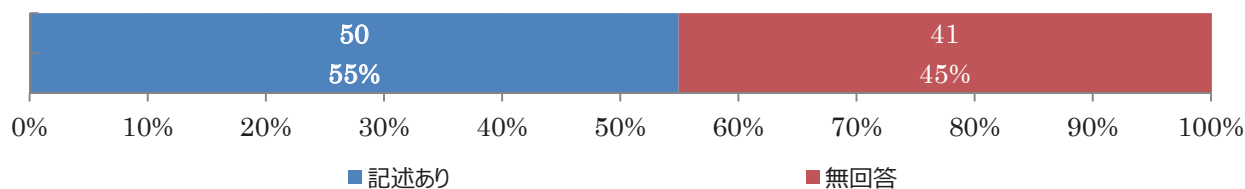
図表 6 クルーズ客船へのおもてなしの主体（3つ選択）（n=91）



○クルーズ客船へのおもてなしの主体については、76 名（84%）が神戸市、59 名（65%）が観光関
連 事業者、45 名（49%）が神戸港振興協会などの関連組織と答えている。

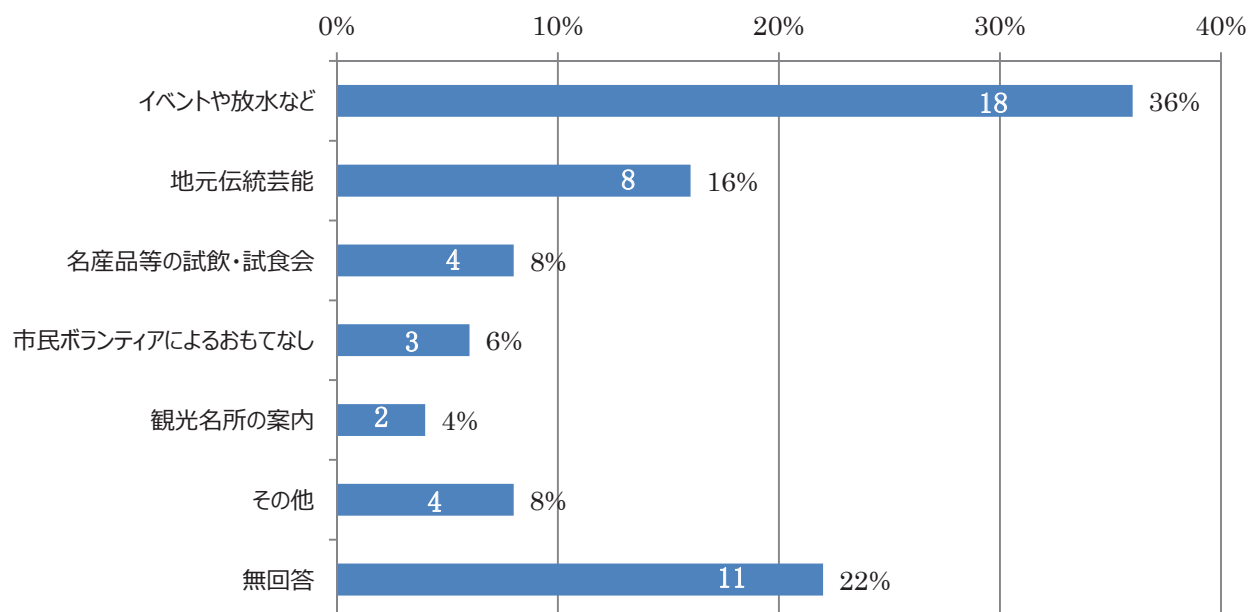
④クルーズ客船の神戸寄港時の嬉しいおもてなしについて

図表 7-1 記述の有無（n=91）



○50 名（55%）が意見を述べている。

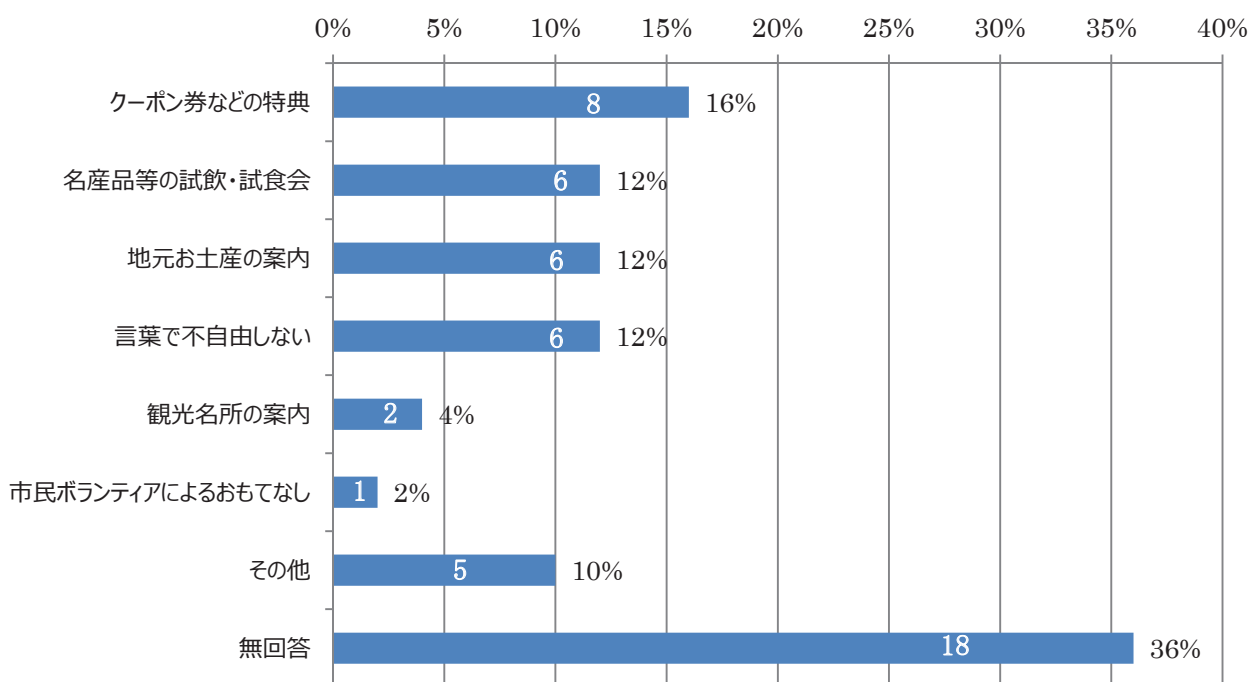
図表 7-2 クルーズ客船の神戸寄港時の嬉しいおもてなし(自由記述)：歓迎行事 (n=50)



○50 名のうち、39 名が歓迎行事での「嬉しいおもてなし」について回答している。そのうち、18 名（46%）が入港時の放水や歓迎イベントと回答している。

○その他は、多数の人の出迎え、子供達の出迎え、市民との交流、笑顔で出迎えの回答があった。

図表 7-3 クルーズ客船での神戸寄港時の嬉しいおもてなし(自由記述)：地域観光や買い物 (n=50)

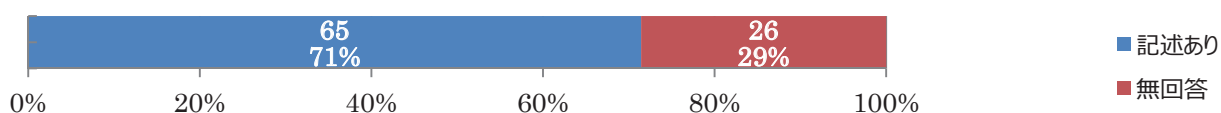


○50 名のうち、32 名が地域観光や買い物での「嬉しいおもてなし」について回答している。32 名のうち、14 名（44%）がクーポン券や試飲・試食などの具体的な特典と回答している。8 名（19%）が、地元の観光地やお土産などの情報提供と回答している。

○その他は、案内表示の整備、地図の配布、他都市との連携 2 件、特別なオプションツアーの実施の回答があった。

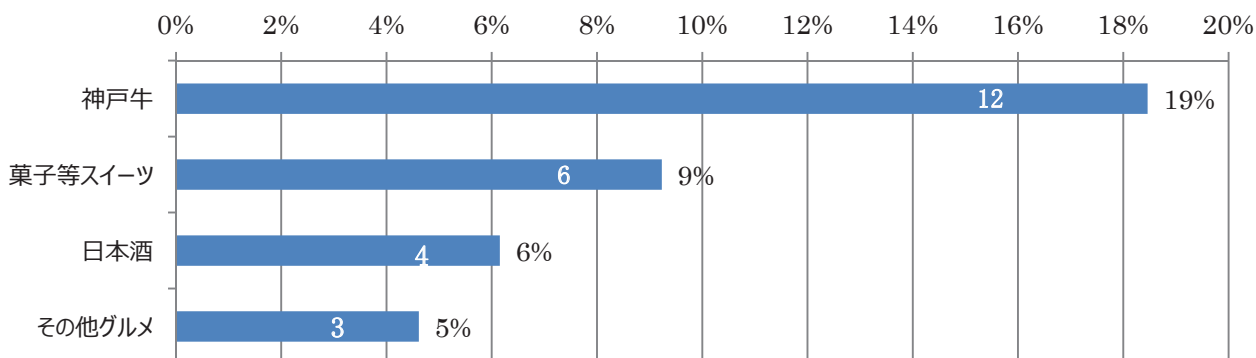
⑤クルーズ客船の寄港地としての神戸の強み（魅力）について

図表 8-1 記述の有無 (n=91)



○神戸の強み（魅力）については、65 名（71%）が記入している。

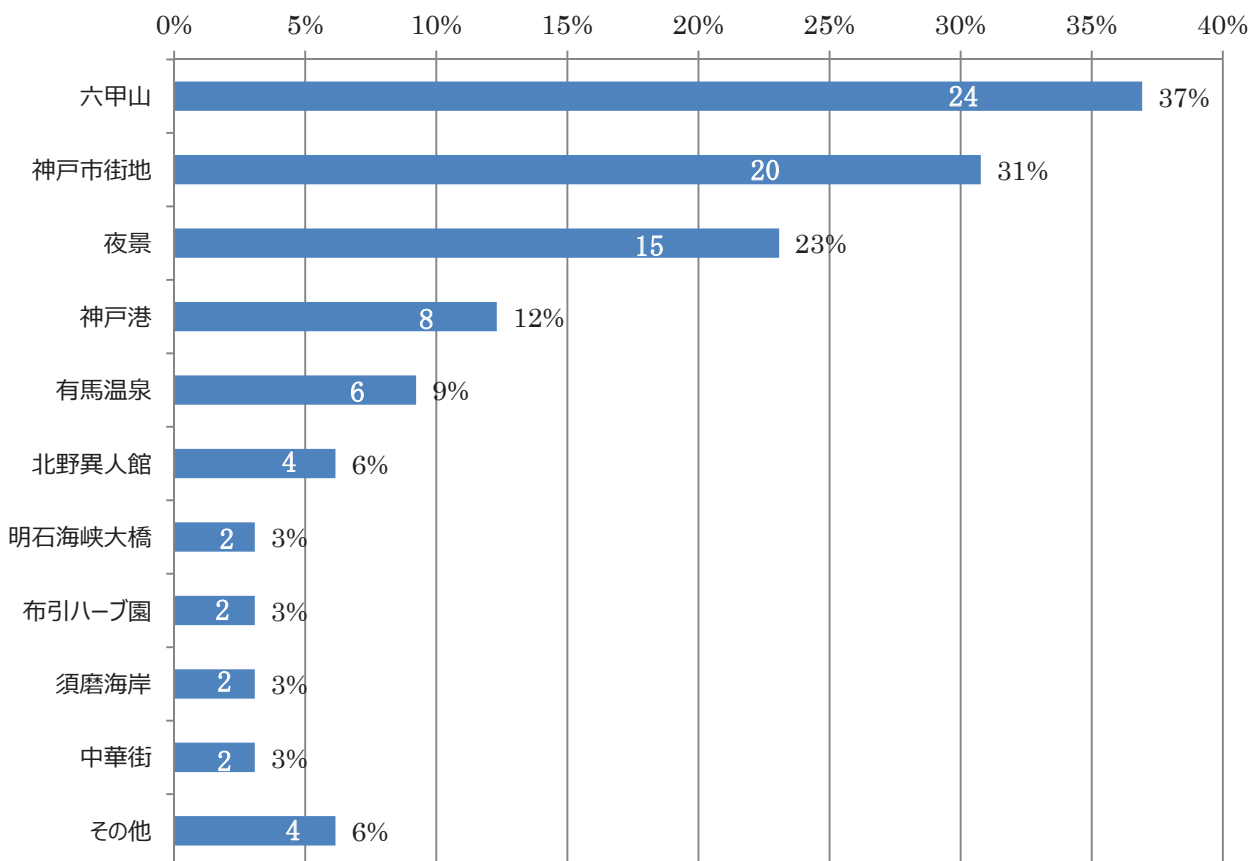
図表 8-2 クルーズ客船の寄港地としての神戸の強み（魅力）（自由記述）：飲食関係 (n=65)



○飲食関係では、1 位神戸牛、2 位菓子等スイーツ、3 位日本酒の順であった。

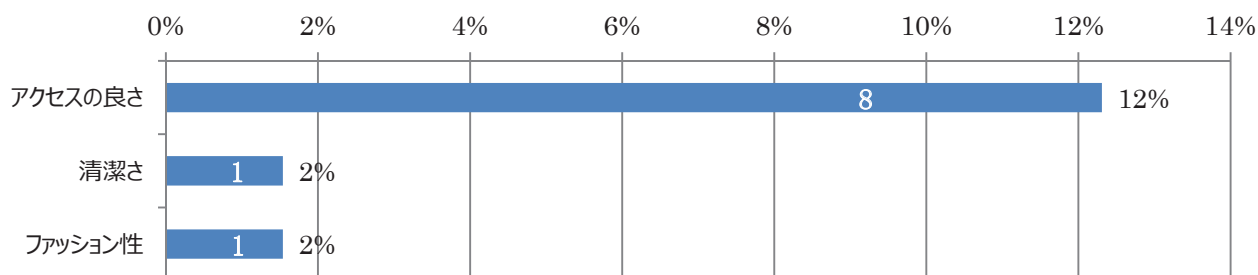
○その他グルメは、中華街 2 件、パン、神戸ウォーターの回答があった。

図表 8-3 クルーズ客船の寄港地としての神戸の強み（魅力）（自由記述）：観光スポット (n=65)



○観光スポットでは1位が六甲山、2位は神戸市街地、3位は夜景であり、神戸港は4位であった。
○その他は、王子動物園、姫路城、旧居留地、滝めぐりが各1名であった。

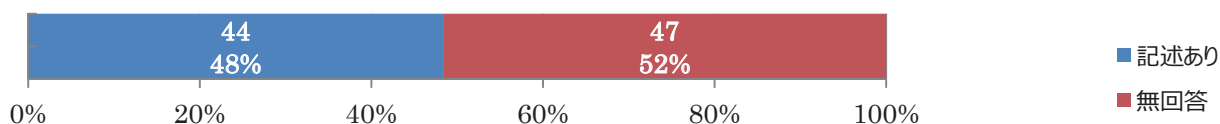
図表 8-4 クルーズ客船の寄港地としての神戸の強み（魅力）（自由記述）：その他（n=65）



○その他の強み（魅力）として、8名（12%）がアクセスの良さと回答している。

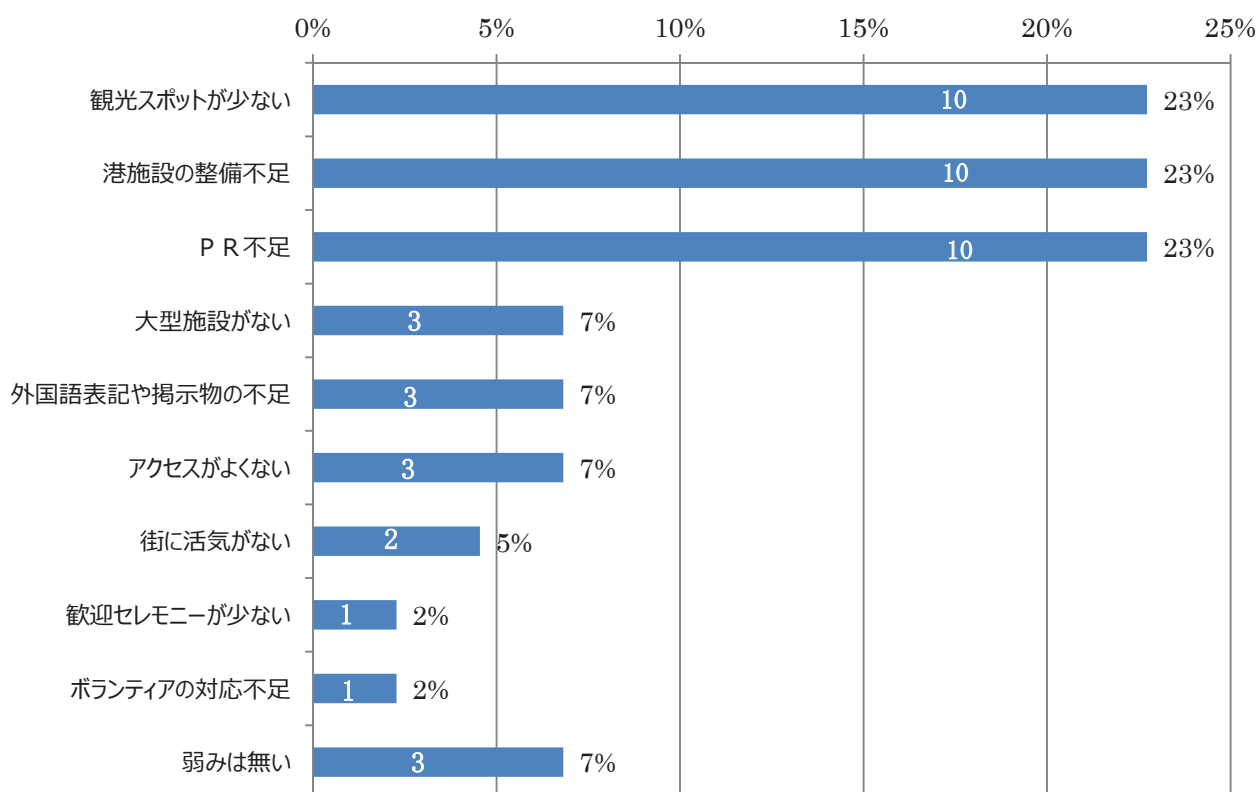
⑥クルーズ客船の寄港地としての神戸の弱み（足りないところ）について

図表 9-1 記述の有無（n=91）



○神戸の弱み（足りないところ）については、44名（48%）が記入している。

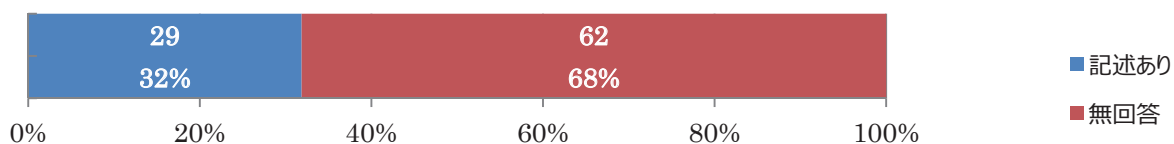
図表 9-2 クルーズ客船の寄港地としての神戸の弱み（足りないところ）（自由記述）（n=44）



○10 名（23%）が、観光スポットが少ないこと、港施設の整備不足、P R 不足と回答している。

⑦クルーズ客船のおもてなしで市民ができることについて

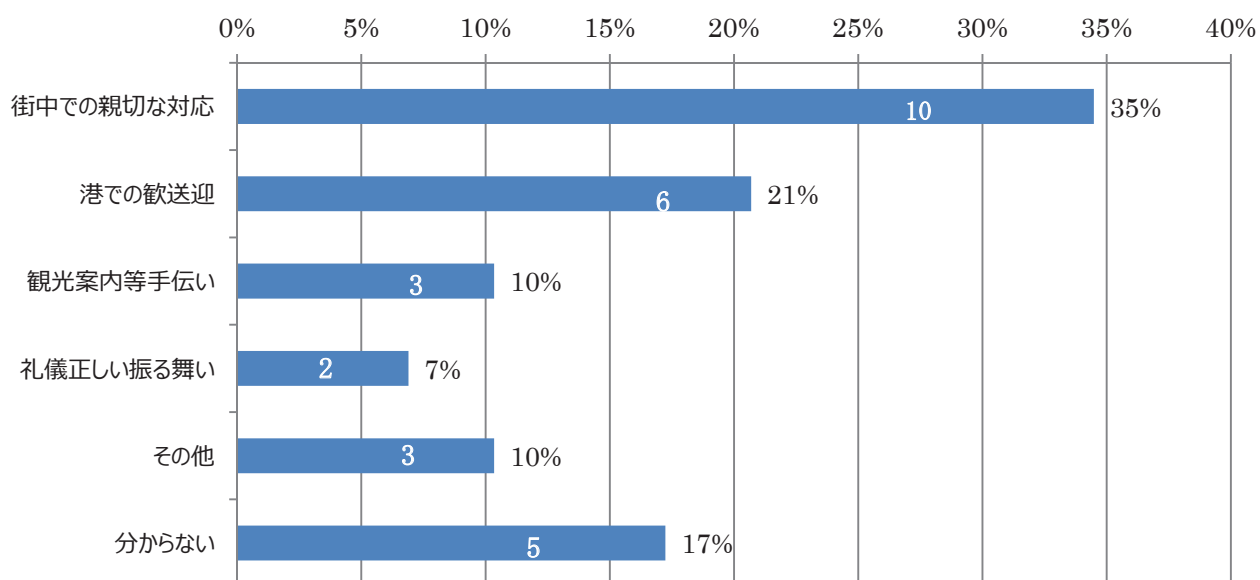
図表 10-1 記述の有無 (n=91)



○クルーズ客船のおもてなしで、自身でできることについては、29 名（32%）が記入している。

○他の項目に比べて、記入率は低い。

図表 10-2 クルーズ客船のおもてなしで市民ができること（自由記述）(n=29)



○29 名の記入者のうち、10 名（35%）が街中での親切な対応と答えている。その他、港での歓送迎参加（6 名）や、観光案内等の手伝い（3 名）の意見があった。

○その他は、H P 等での P R、ホームパーティーでのおもてなし、笑顔でお出迎えの回答があった。

3. アンケート調査票

セレブリティ・ミレニアム見学会参加者の皆様へのアンケート調査表

1. 性別 ☐男 ☐女
2. 年齢 ☐～20代 ☐30代 ☐40代 ☐50代 ☐60代 ☐70代～
3. お住まい 神戸市（ ）区
4. ご職業 ☐学生 ☐公務員 ☐会社員 ☐自営業（業種： ） ☐その他
5. クルーズ客船の見学会は初めてですか。 ☐初めて参加した ☐初めてではない
（ ）回目
6. 今回のクルーズ客船見学会の情報は何で知りましたか。
☐新聞等のマスメディア ☐神戸市ホームページ ☐神戸港振興協会ホームページ ☐その他インターネット
☐知人・友人 ☐その他（ ）
7. 今回の見学会に申し込んだ理由は何ですか。（複数回答可）
☐クルーズ客船が好きだから ☐クルーズ客船で旅行したことがあり、懐かしいから
☐今後、クルーズ客船で旅行する予定があるから（ ）年（ ）月ごろ
☐いつか、クルーズ客船で旅行したいから ☐なんとなく ☐人に誘われて
8. クルーズ客船での旅行についてお尋ねします。
☐行ったことがある（ ）回目 ☐行ったことがない
行ったことがある方にお尋ねします。 ☐また行きたいと思う ☐行きたいと思わない
行ったことがない方にお尋ねします。 ☐行く予定である ☐行く予定はない ☐行きたいと思わない
9. 神戸にクルーズ客船が来ると、どんな影響があると思いますか。
良い影響（ ）
良くない影響（ ）
10. 神戸港へのクルーズ客船の寄港を増やすために誰が、どんなことをしたら良いと思いますか。
（誰が： ）
（どんなことを： ）
11. クルーズ客船のおもてなしは誰が中心となって行うのが良いと思いますか。（3つお選びください）
☐国 ☐兵庫県 ☐神戸市 ☐神戸港振興協会などの関連組織 ☐観光関連事業者 ☐商業施設
☐ボランティア組織 ☐市民 ☐その他
（ ）
12. クルーズ客船に乗船して、神戸に寄港するときに、どのようなおもてなしを受けると嬉しいですか。
歓迎行事で（ ）
地域観光や買い物で（ ）
13. クルーズ客船の寄港地として、神戸の強み（魅力）は何だと思いますか。
（例えば、観光スポット、グルメ、おみやげ、景観などについて、具体的にお書きください）
（ ）
14. クルーズ客船の寄港地として、神戸の弱み（足りないところ）は何だと思いますか。
（ ）
15. クルーズ客船のおもてなしについて、あなたができることは何ですか。
（ ）
ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

Ⅲ. クルーズ船社ヒアリング調査

1. 調査概要

(1) 目的

神戸港を発着港とする国内船社 3 社および、アジア地域でのクルーズ商品展開の拡大を図る大手外国船社の代理店を訪問し、船社が寄港地を選定する際のポイントや、船社側から見た神戸の強み・弱みなどをヒアリングすることで、神戸港へのクルーズ客船誘致のあり方検討の参考とする。

(2) 実施日

平成 27 年 10 月 20 日～22 日

平成 27 年 11 月 12 日

(3) 訪問先

日本クルーズ客船株式会社

郵船クルーズ株式会社

株式会社オーバーシーズトラベル

商船三井客船株式会社

株式会社カーニバル・ジャパン

株式会社 ミキ・ツアーリスト

(4) 調査方法

訪問による聞き取り調査

2. ヒアリングシート

クルーズ客船誘致のためのヒアリング調査項目

1. 発着地及び寄港地選定の意向について

- (1) 御社では、どのような方法で発着地及び寄港地を選定されていますか。
- (2) 御社では、誰が、何を基準に候補地を決定していますか。
- (3) 御社での、発着地及び寄港地決定ポイントは何ですか。
- (4) 御社では、現在、発着地及び寄港地選定に関する検討事項がありますか。

2. 神戸港について

- (1) 発着地及び寄港地として、観光面での神戸の魅力は何だと思えますか。
- (2) 発着地及び寄港地として、神戸港の強み、弱みは何だと思えますか。
- (3) 発着地及び寄港地として神戸港を選んでいただくために、いつ頃、誰に、どのようなプロモーションが必要かつ有効ですか。
- (4) 神戸港が発着地及び寄港地として選定されるために最も必要なことは何だと思えますか。

3. 乗船客のニーズについて

- (1) 乗船客のニーズの把握はどのように行っていますか。
- (2) 乗船客のニーズを把握した資料等があれば、ご提供いただけますか。

IV. 他港ヒアリング調査

1. 調査概要

(1) 目的

神戸と良く似た立地で最近アジアを中心に寄港回数が伸びている長崎港および、寄港数は多くないが、数年でクルーズ客船の寄港回数を大幅に伸ばし、サポーターが非常に多い金沢港の取組みを現地見聞し、本事業目的の達成の参考とする。

(2) 実施日

長崎港：平成 27 年 1 月 13 日～14 日

金沢港：平成 27 年 1 月 19 日～20 日

(3) 訪問先

長 崎：クルーズながさき事務局

長崎県土木部港湾課

長崎市文化観光部観光推進課海外誘致班

長崎港クルーズ客船受入委員会

金 沢：一般社団法人 金沢港振興協会

金沢市経済局観光交流課

石川県商工労働部産業立地課港湾活用推進室クルーズ班

(4) 調査方法

訪問によりヒアリング調査を行った。

(5) 訪問者

長 崎：神戸運輸監理部総務企画部海事交通計画調整官 中山泰宏

神戸運輸監理部総務企画部企画課課長補佐 八木正人

日旅ビジネス・サポート株式会社 山西裕 青木英夫

金 沢：神戸運輸監理部総務企画部海事交通計画調整官 中山泰宏

神戸運輸監理部総務企画部企画課課長 内山雅史

日旅ビジネス・サポート株式会社 青木英夫

2. ヒアリングシート

クルーズ客船誘致のためのヒアリング調査項目（クルーズながさき）

1. 海外クルーズ客船誘致のためのポートセールスについて

- （１）今までどのようなポートセールスをどのような体制で実施されましたか。
- （２）ポートセールスがクルーズ客船の寄港に繋がった事例はありますか。
- （３）今後重点的にポートセールスを行うターゲットはどちらですか。

2. 長崎港（長崎）について

- （１）長崎港の強みは何ですか。
- （２）長崎港の強みをどのような方法で海外船社にアピールしてクルーズ客船誘致に繋がっていますか。
- （３）今後更なる客船誘致に向けてどのような取組みをされていけますか。

3. 海外クルーズ客船の乗船客への「おもてなし」について

- （１）現在どのような「おもてなし」をされていますか。またそのためにどのような形で助成金を交付されていますか。
- （２）「クルーズながさきファンクラブ」の会員募集の方法と会員の役割についてどのようにお考えですか。
- （３）今後クルーズ客船誘致においてどのような「おもてなし」が必要だとお考えですか。

4. 海外クルーズ客船誘致に関して各分野との連携について

- （１）海外クルーズ客船誘致に関して県・市・民間とどのような連携を取られていますか。

5. 海外クルーズ客船誘致における現状の課題について

- （１）「クルーズながさき事務局」における現在の課題は何ですか。

クルーズ客船誘致のためのヒアリング調査項目（長崎市）

1. 国際観光客誘致プロジェクトの現状の効果と課題について

- （１）受け入れ態勢の整備（多言語看板の設置、タシーへの指差しシートの配布）を実施されていますがその効果はいかがですか、また課題はありますか。
- （２）外国人観光客への観光割引制度の実施をされていますがその効果はいかがですか、又課題はありますか。
- （３）韓国向けスマートフォンによる着地情報の発信をされていますがその効果はいかがですか、又課題はありますか。

2. 国際観光客誘致プロジェクトの今後の取組みについて

- （１）受け入れ態勢の整備（・WiFi 等無線 LAN 等の環境の整備・多言語ホームページのリニューアル、スマートフォン対応等 ICT による着地情報の発信ツールの充実・商店街等と連携した免税・クレジットカード取り扱い店舗の拡充）に今後取り組まれる予定ですがどのような方法でまたどのような連携で実施されますか。
- （２）誘致・PR 活動の強化で国際クルーズ乗船客の長崎での滞在時間を長くする取組みとして「世界新三大夜景」の魅力を売り込まれるとの事ですが誰にどのような方法で実施されますか。

3. 長崎港の強みについて

- （１）長崎港の強みは何ですか。またその強みをクルーズ客船誘致にアピールできていますか。
- （２）長崎港の弱みはありますか。

4. 長崎港にクルーズ船入出港時の観送迎おもてなし行事について

- （１）おもてなし行事の実施団体はどのようにして決められていますか又組織化されていますか。クルーズながさきファンクラブとの連携はありますか。
- （２）おもてなし行事に関して何か課題はありますか。

クルーズ客船誘致のためのヒアリング調査項目（長崎県）

1. 2025 年にクルーズ客船年間寄港 107 隻誘致に向けての長崎港の港湾施設の整備について

- （１）現状の長崎港の港湾面での強みは何ですか。
- （２）その強みをどのように海外船社にアピールして誘致活動に繋げていますか。
- （３）現状の長崎港の港湾面での課題は何ですか。

2. 技術職員同行のポートセールスについて

- （１）長崎県では技術職員同行のポートセールスを実施されていますがその成果はどうですか。
- （２）今後の課題はありますか。

3. クルーズ客船の入出港状況を Web 等でのリアルタイムに配信して市民の意識の醸成について

- （１）現在上記の取組みより市民のクルーズ船に対しての意識を高めようとされていますがその効果はいかがでしょうか。

4. 土木技術職員の外国クルーズ客船誘致への関わりについて

- （１）今後外国クルーズ客船誘致に向けて土木技術職員としてどのような形でかかわって行けますか。

クルーズ客船誘致のためのヒアリング調査項目（金沢港振興協会）

1. 金沢港振興のための要望活動について

- （１）大型クルーズ客船寄港の誘致推進と CIQ 体制の確保についてどのような取組みをされていますか。
- （２）金沢港周辺の賑わい創出のためにどのような取組みをされていますか。

2. 金沢港周辺の賑わい創出や交流人口の増大のための事業について

- （１）クルーズ客船寄港時の歓送迎イベントはどのような方法で実施されていますか。
- （２）クルーズ客船寄港時の港からのシャトルバスのサービス、観光案内所の設置、地元土産物コーナーの設置等はどのような方法で実施されていますか。
- （３）「金沢港クルーズ・ウェルカム・クラブ」の活動推進および会員募集はどのような方法で取り組んでおられますか。
- （４）海外クルーズ船社の幹部招聘と観光プランの提案ならびに海外のクルーズ見本市の出展はどのようなことを実施されていますか。またその効果及び課題は何ですか。
- （５）金沢港の強みは何ですか。
- （６）金沢港の弱みは何ですか。

3. 金沢港広報宣伝事業について

- （１）どのようなことをされていますか。その効果と課題は何ですか。

4. 寄港誘致の助成事業について

- （１）クルーズ船寄港誘致のために着岸料金等の費用を助成されていますか。

5. 北陸新幹線金沢開業に伴うレール&クルーズへの取組みについて

- （１）本年３月に北陸新幹線が金沢まで開業します。寄港地ではなく首都圏のマーケットの発着港として金沢港がクローズアップされますが、何か取組みはされていますか。

クルーズ客船誘致のためのヒアリング調査項目（金沢市）

1. 国際観光客受け入れのための金沢市の取組みに関して

（１）受け入れ態勢の整備

・観光案内表示等の多言語表示は取り組まれていますか。

・タクシー等の多言語対応は取り組まれていますか

（２）外国人観光客への観光割引制度の実施はされていますか。

（３）海外向けスマートフォンによる着地情報の発信はされていますか。

（４）W i - F i 等無線 LAN の環境整備についての取組みはされていますか。

（５）商店街等の商業施設との連携による免税・クレジットカード等の拡大の取組みはされていますか。

（６）国際観光客誘致のためには今後受け入れ施設のどのような整備が必要ですか。

2. 国際観光客誘致への宣伝活動について

（１）国際観光客に対してどのような方法で金沢市をアピールされていますか。

（２）今後の課題は何ですか。

3. 国際観光客に対しての金沢市の観光の強みについて

（１）金沢市の観光の強みは何ですか。またその強みを国際観光客誘致にアピールできていますか。

（２）金沢市の弱みはありますか。

（３）その弱みを今後どのような方法で強みに変えていけますか。

クルーズ客船誘致のためのヒアリング調査項目（石川県）

1. 海外クルーズ客船誘致のためのポートセールスについて

- （１）今までどのようなポートセールスをどのような体制で実施されましたか。
- （２）ポートセールスがクルーズ船の寄港に繋がった事例はありますか。
- （３）今後重点的にポートセールスを行うターゲットはどちらですか。
- （４）日本海拠点港として秋田と境港との連携によるポートセールスの成果と課題は何ですか。

2. 金沢港（金沢）について

- （１）金沢港の強みは何ですか。
- （２）金沢港の強みをどのような方法で海外船社にアピールしてクルーズ客船誘致に繋げていますか。
- （３）今後更なるクルーズ客船誘致に向けてどのような取組みをされていけますか。
- （４）金沢港の停泊岸壁のクルーズ客船による決定方法を教えてください。
- （５）金沢港の弱みは何ですか。
- （６）その弱みを強みに変えるための課題は何ですか。

3. 海外クルーズ客船誘致に関して各分野との連携について

- （１）海外クルーズ客船誘致に関して県・市・民間とどのような連携を取られていますか。

4. 北陸新幹線金沢開業に伴うレール&クルーズへの取組みについて

- （１）本年３月に北陸新幹線が金沢まで開業します。寄港地ではなく首都圏のマーケットの発着港として金沢港がクローズアップされますが、何か取組みはされていますか。