



KYOTO This place will enrich your life



[www.kyoto.travel](http://www.kyoto.travel)



京都市観光協会  
KYOTO CITY  
TOURISM ASSOCIATION

# 京都国際観光レストラン協会 会員実態調査

令和2年2月14日

京都国際観光レストラン協会  
公益社団法人 京都市観光協会

# 1-1. 調査の目的と概要

## ➤ 調査目的

京都国際観光レストラン協会は、京都の料理業界の発展や国際観光振興を目的に、東京オリンピック（第1回）を翌年に控えた昭和38年に設立して以降、外国人観光客に対する飲食店情報の発信や、観光オフシーズンにおける食のキャンペーン事業（京都レストランウインタースペシャル、京都レストランサマースペシャル）などに取り組み、今年で発足56年を迎える。

本調査は、当協会会員店舗における外国人観光客等の受入実態や課題等を把握し、当協会のみならず、京都観光全般における今後の取組を実施するための指針として実施したものである。

## ➤ 調査概要

- 1 調査対象 京都国際観光レストラン協会会員 83店舗（令和元年10月現在）
- 2 調査内容 外国人スタッフ数、外国人利用割合、客単価、キャッシュレス対応状況、キャンセル対応等
- 3 調査方法 郵送調査（令和元年10月29日～11月18日）
- 4 有効回答数 56店舗（回答率 67.5%）

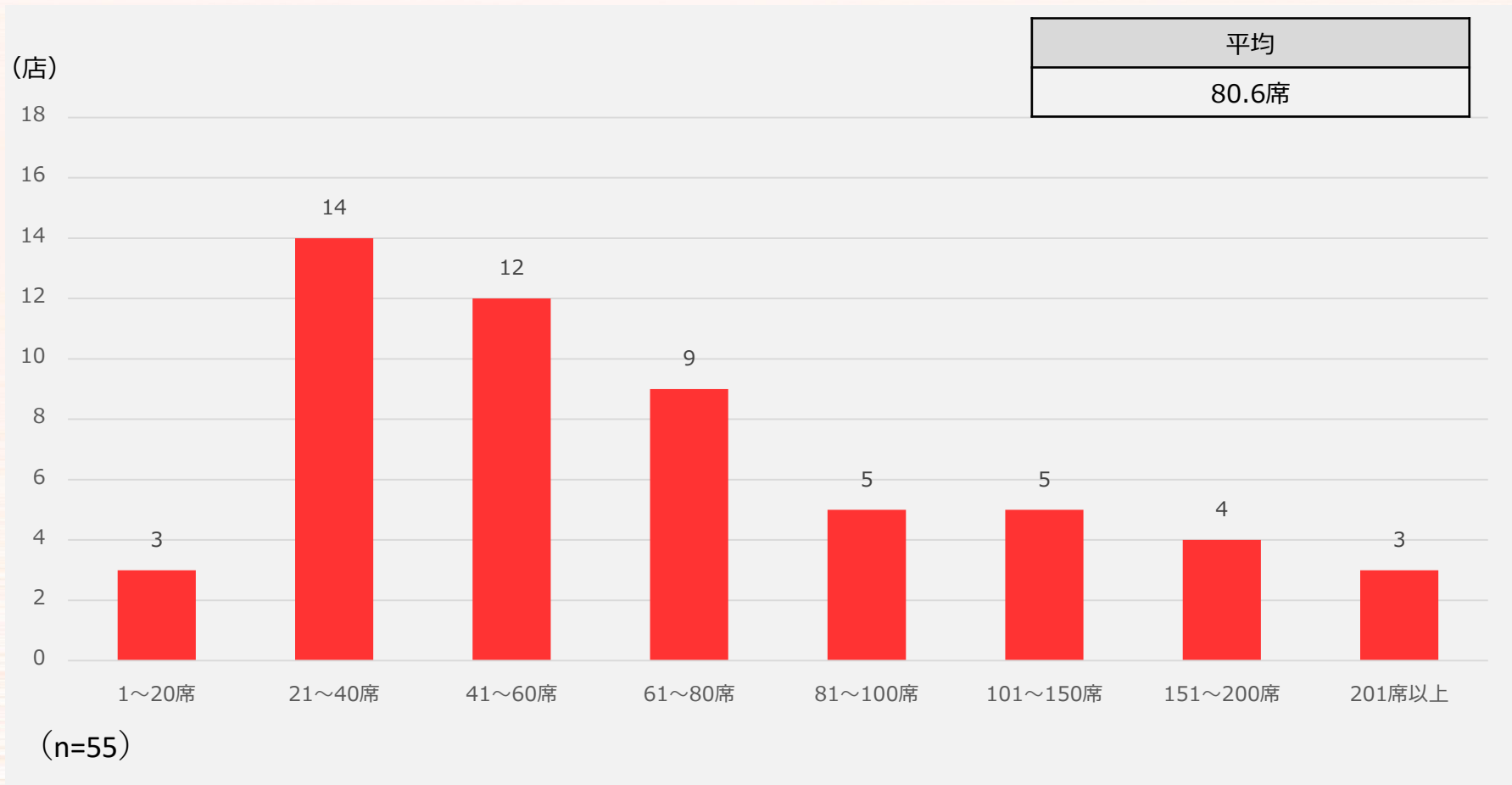
京料理	27店舗（48.2%）
その他和食	17店舗（30.4%）※そば、寿司、豆腐、ステーキ、すきやき、うなぎなど
洋食・中華	12店舗（21.4%）

## ➤ 数値の見方

- 本文、表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答店舗数である。
- 百分率（%）の計算は、小数点以下第2位を四捨五入している。したがって、単独回答においても、四捨五入の影響で、%を足し合わせて100%にならない場合がある。
- 複数回答においては、%の合計が100%を超える場合がある。
- 本文、表、グラフは表示の都合上、調査票の選択肢等の文言を一部簡略化している場合がある。
- 「平均値」とは、データの合計をデータの個数で割って得られる値、「中央値」とは、データを大きさの順に並べ替えたとき、ちょうど順番が真ん中になる値である。

## 1-2. 座席数

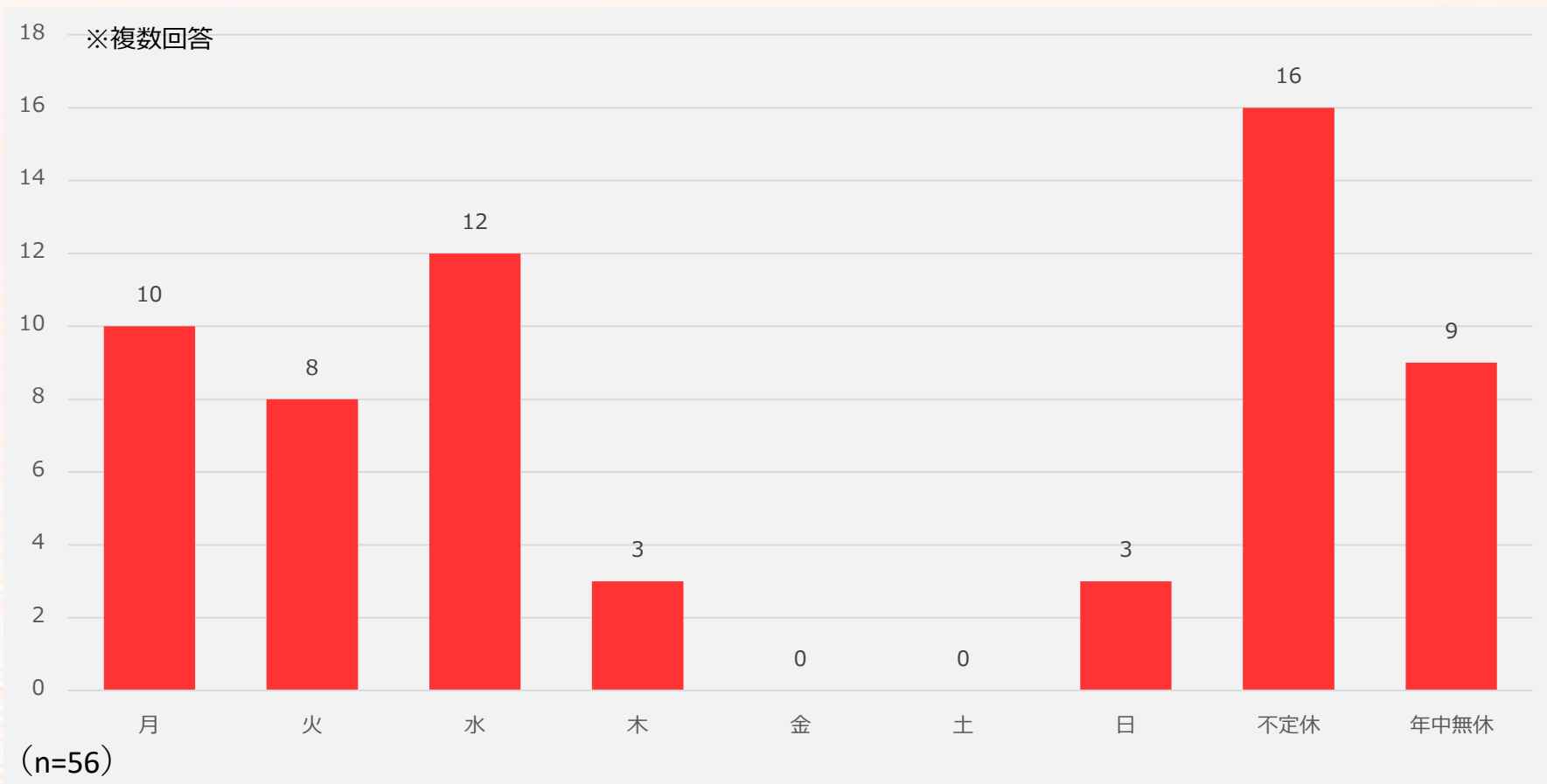
- 21～40席の規模が最も多い。
- ただし、大規模店舗がいくつか含まれるため、平均座席数は80.6席。



## 1-3. 定休日

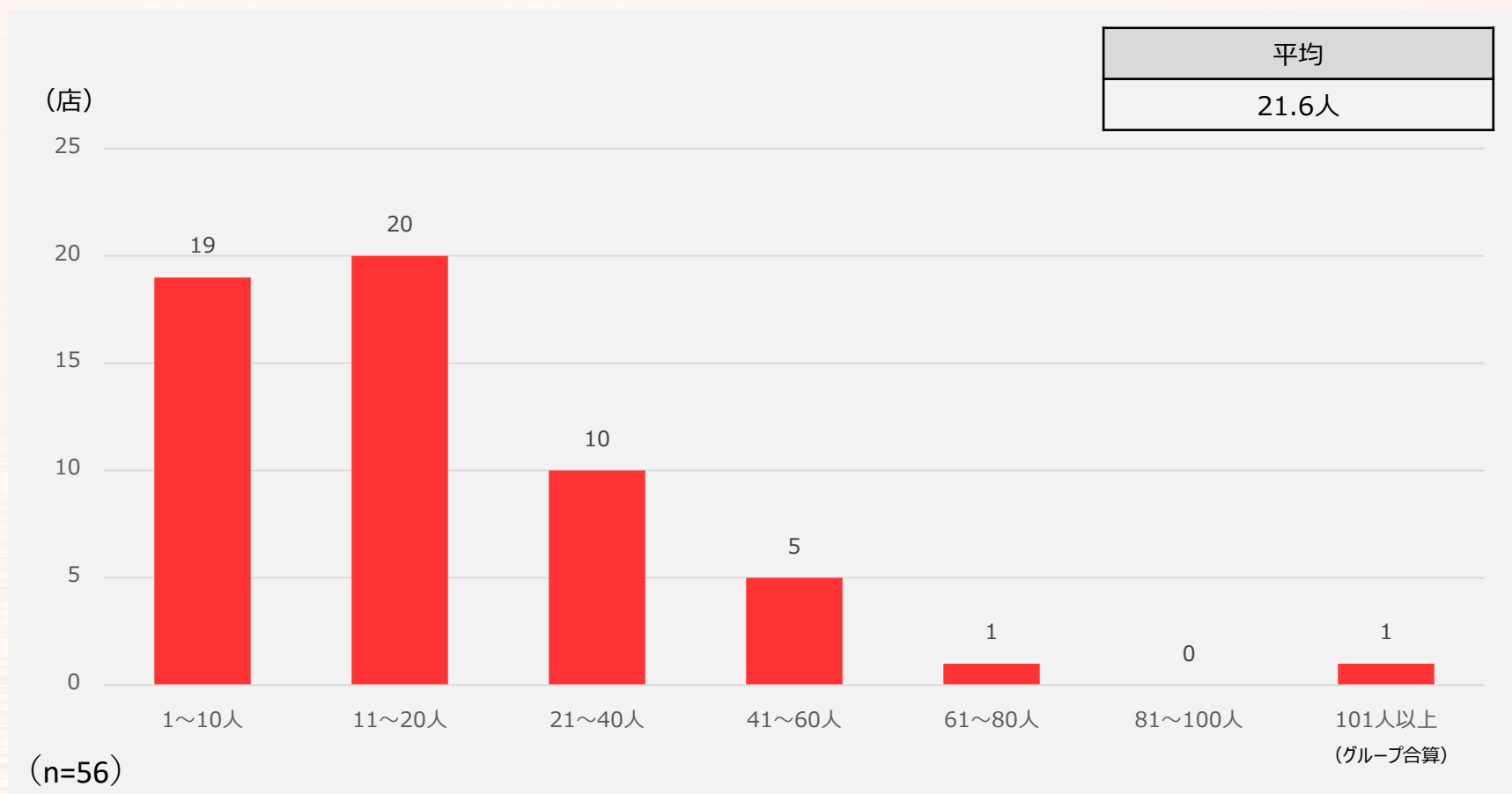
- 半数以上（55.4%）の店舗が、何らかの定休日を設定している。
- 不定休が28.6%、年中無休が16.1%

(店)



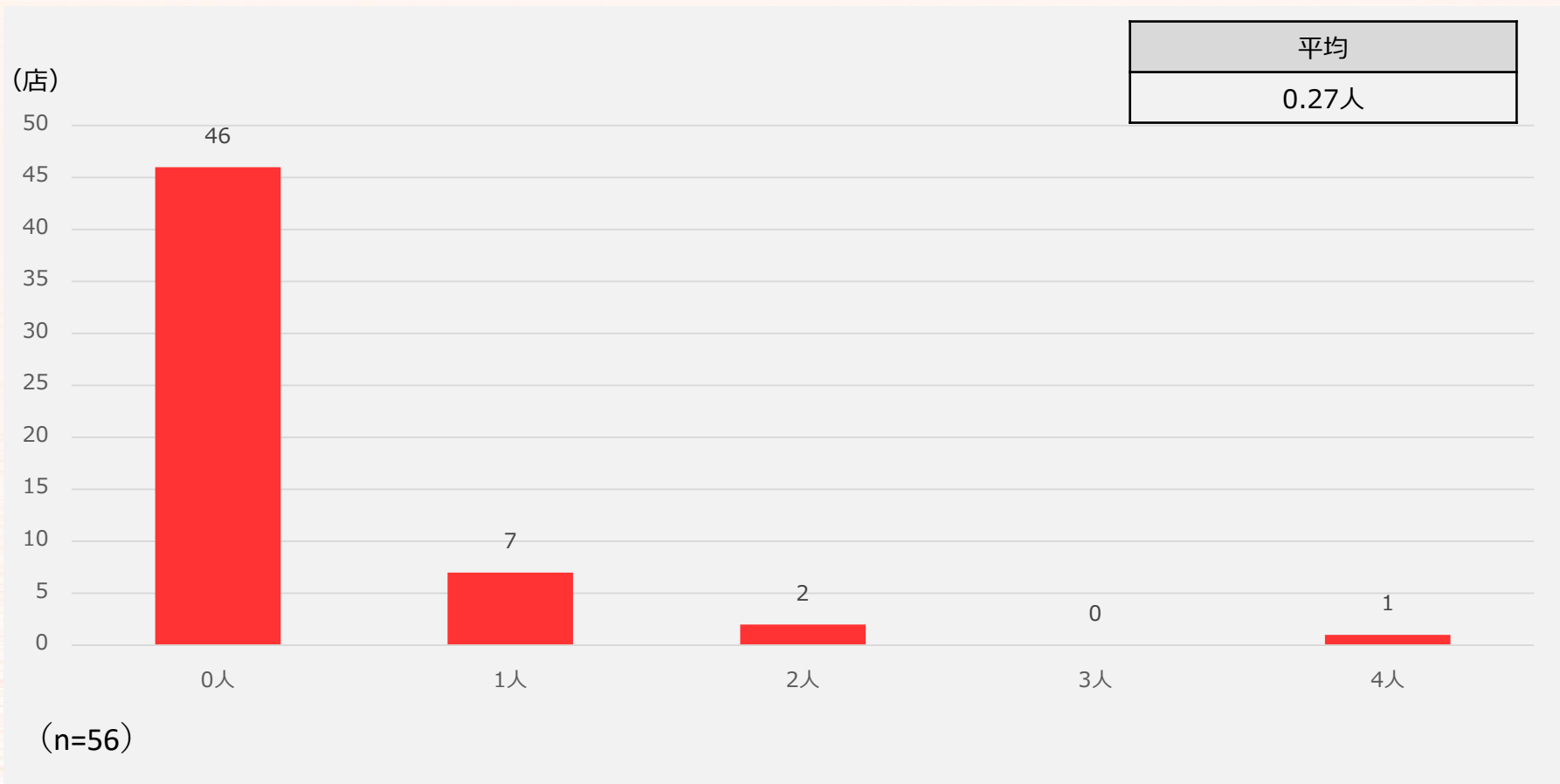
## 1-4. 全従業員数

- 従業員数の平均値は21.6人
- 従業員数が20人以下の店舗が約7割（69.6%）を占める。



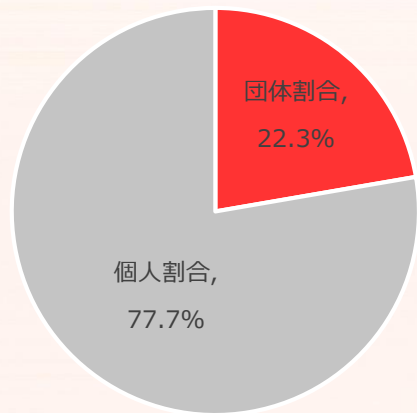
## 1-5. 外国人スタッフ数

- ▶ 1店舗あたりの外国人スタッフ数は0.27人。
- ▶ 約8割（82.1%）の店舗が、外国人スタッフを雇用していない。



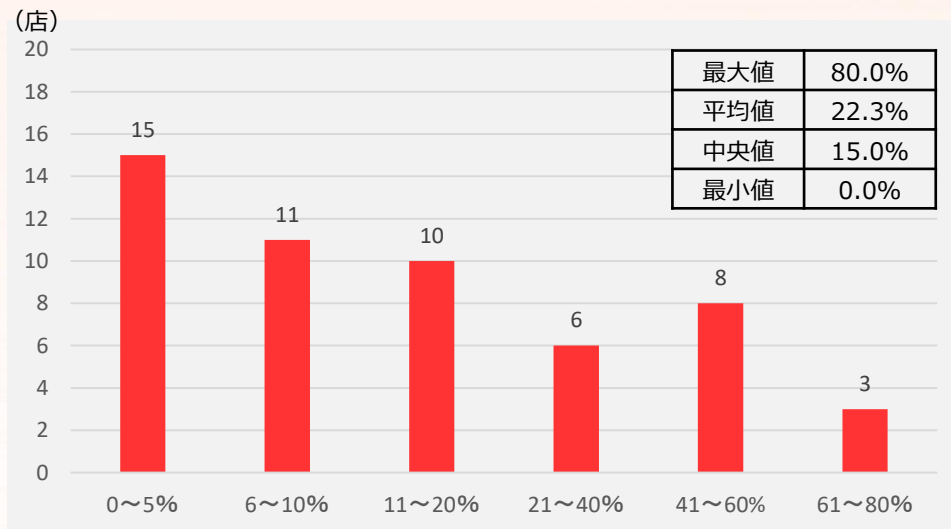
## 2-1. 来店者数に占める団体客・個人客割合

- 団体客22.3%、個人客77.7%と、個人客が約8割を占める。
- 業種別では、「京料理」は、地元客の宴席などの団体利用が比較的多く、「その他和食」「洋食・中華」は個人客中心という傾向がみられる。



※ここでは、10名以上のグループを団体客と定義して調査した。

### ◆団体客割合の分布



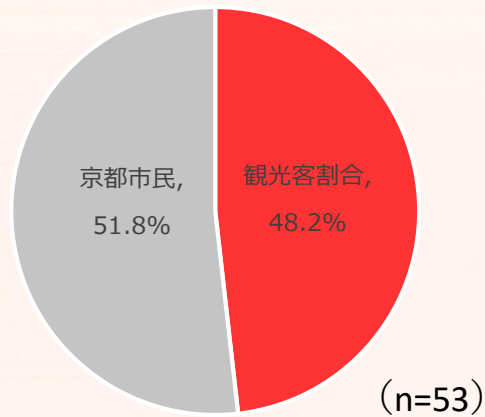
### ◆業態別 団体客割合の分布

	京料理	その他和食	洋食・中華
0~5%	3	8	4
6~10%	3	5	3
11~20%	6	1	3
21~40%	3	2	1
41~60%	8	0	0
61~80%	2	0	1

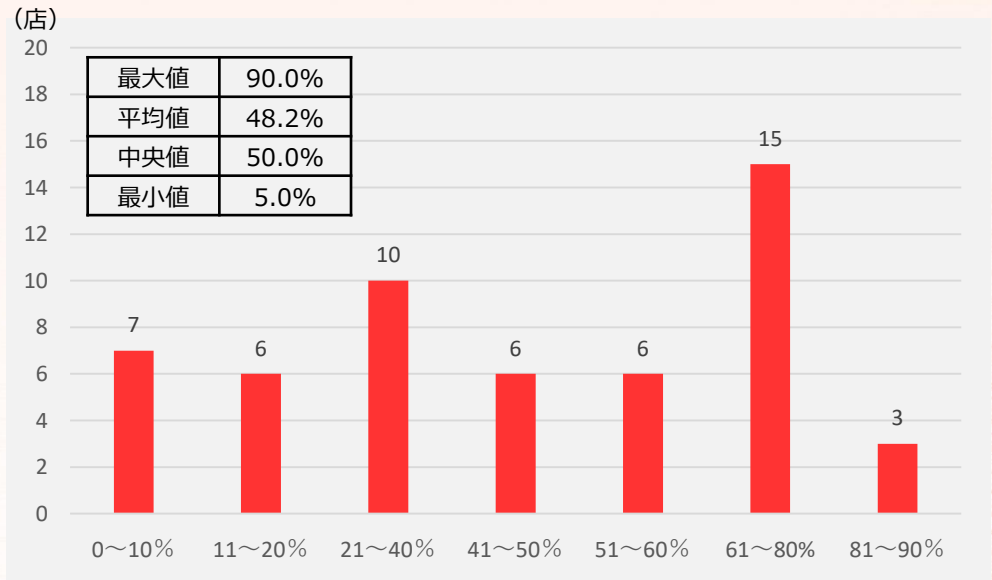
## 2-2. 来店者数に占める観光客割合

- 来店者数のうち、観光客が占める割合は約半数（48.2%）。
- 業種別では、特に大きな違いは見られない。

※ここでは、京都市民以外の来店客を、すべて観光客として捉えて調査した。



### ◆観光客割合の分布

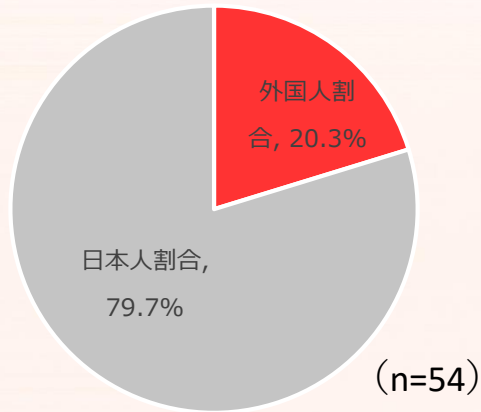


### ◆業態別 観光客割合の分布

	京料理	その他和食	洋食・中華
0~10%	1	2	4
11~20%	4	2	0
21~40%	6	3	1
41~50%	4	1	1
51~60%	4	0	2
61~80%	7	6	2
81~90%	0	1	2

## 2-3. 来店者数に占める外国人割合

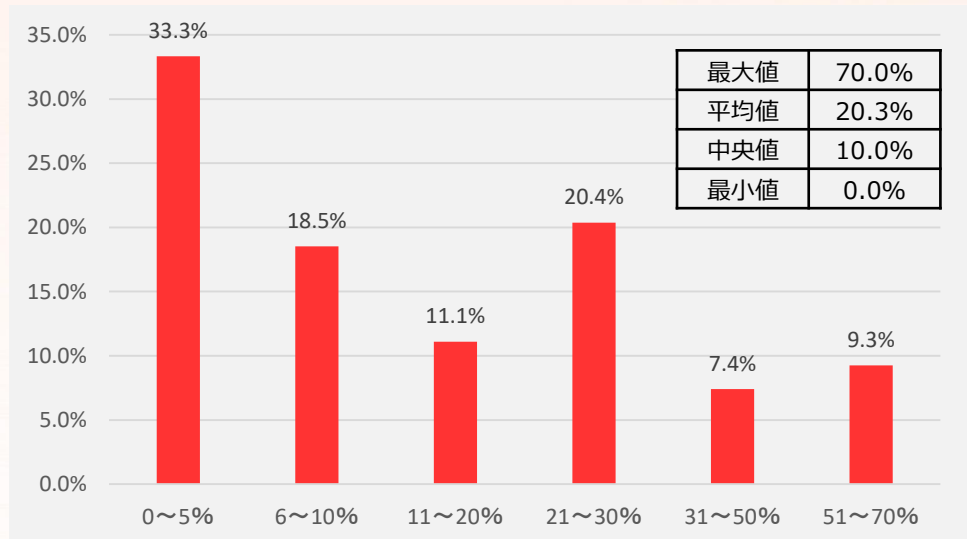
- ▶ 来店者数に占める外国人客の割合は約 2 割（20.3%）。
- ▶ 業種別では、「京料理」は、外国人客の割合が比較的 low、「その他和食」「洋食・中華」は高い傾向がみられる。



◆業態別 外国人割合の分布

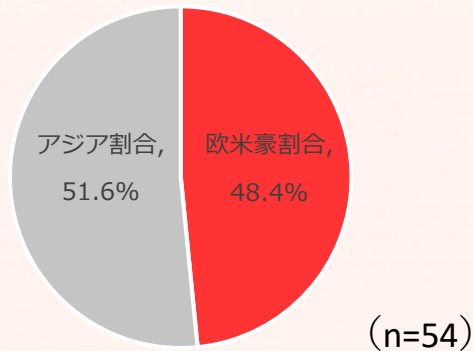
	京料理	その他和食	洋食・中華
0~5%	10	4	4
6~10%	7	2	1
11~20%	4	1	1
21~30%	5	3	3
31~50%	0	2	2
51~70%	0	4	1

◆外国人割合の分布



## 2-4. 外国人客のエリア別割合

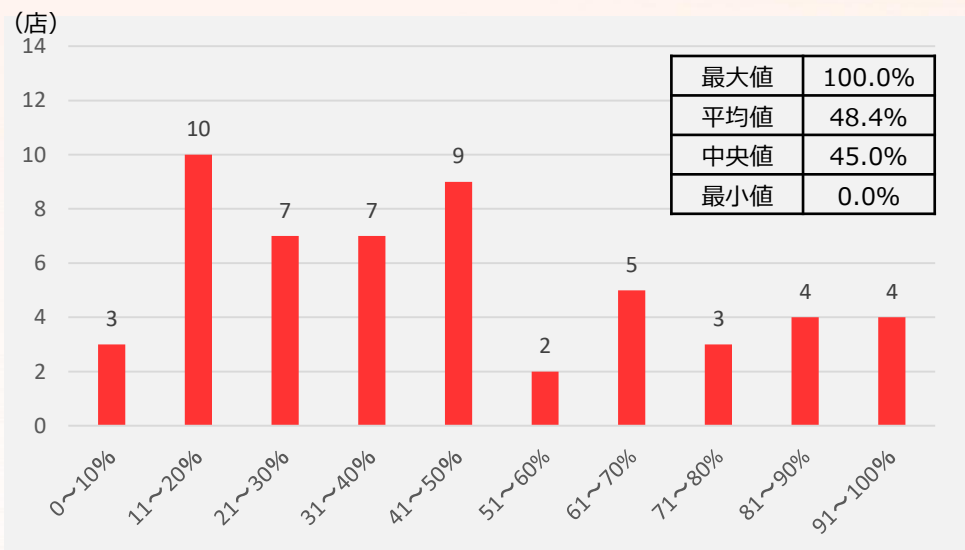
- ▶ 外国人客に占めるエリア別割合は、欧米豪が48.4%、アジアが51.6%と、おおむね半々である。
- ▶ 業種別では、「京料理」は欧米豪の割合が比較的低く、「その他和食」「洋食・中華」は欧米豪の割合が高い傾向がみられる。



◆業態別 欧米豪人割合の分布

	京料理	その他和食	洋食・中華
0~10%	1	2	0
11~20%	6	2	2
21~30%	5	2	0
31~40%	5	2	0
41~50%	2	4	3
51~60%	1	1	0
61~70%	3	0	2
71~80%	2	1	0
81~90%	1	1	2
91~100%	0	1	3

◆欧米豪 割合の分布



## 2-5. 飲食消費額の平均客単価

- 平均客単価は10,037円。
- 「その他和食」は5,000円未満の割合が比較的高い。

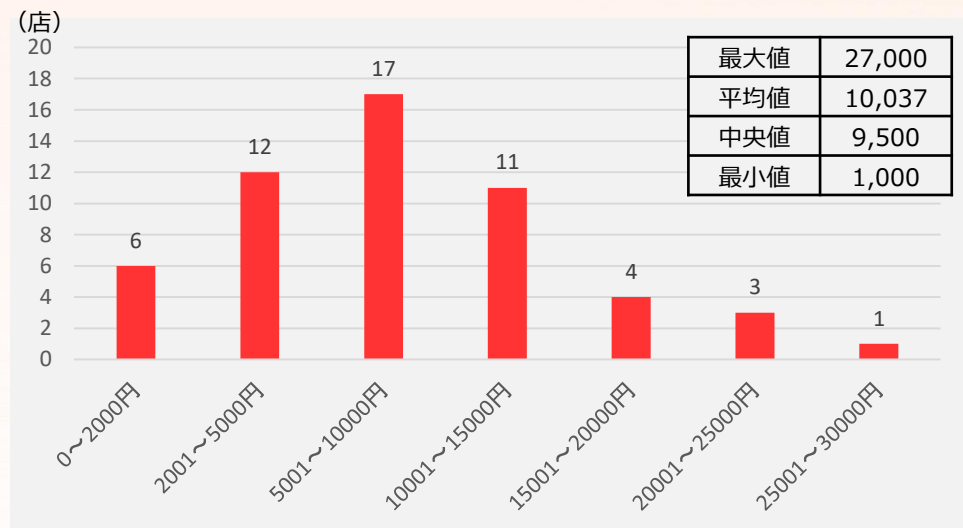
平均客単価
10,037円

(n=54)

◆業態別 金額の分布

	京料理	その他和食	洋食・中華
0~5000円	4	10	4
5001~10000円	12	2	3
10001~15000円	4	4	3
15001~20000円	3	1	0
20001~25000円	2	0	1
25001~30000円	0	0	1

◆平均客単価の分布



## 2-6. 日本人客と比較した際の、外国人客の消費傾向

- 日本人客よりも外国人客の方が1.5%程度消費額が高い。
- 店舗により差異はあるが、全体としては、単価に大きな差はみられない。

日本人客の消費	外国人客の消費（※）
100	101.5

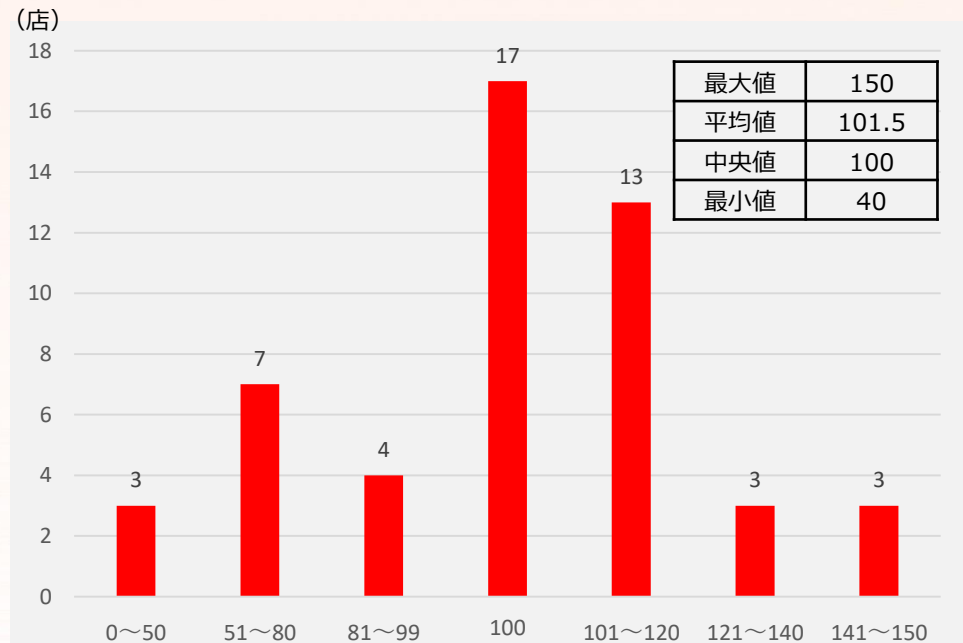
※日本人客の消費単価を100とした場合の 外国人客の数値

(n=50)

### ◆業態別 消費傾向の分布

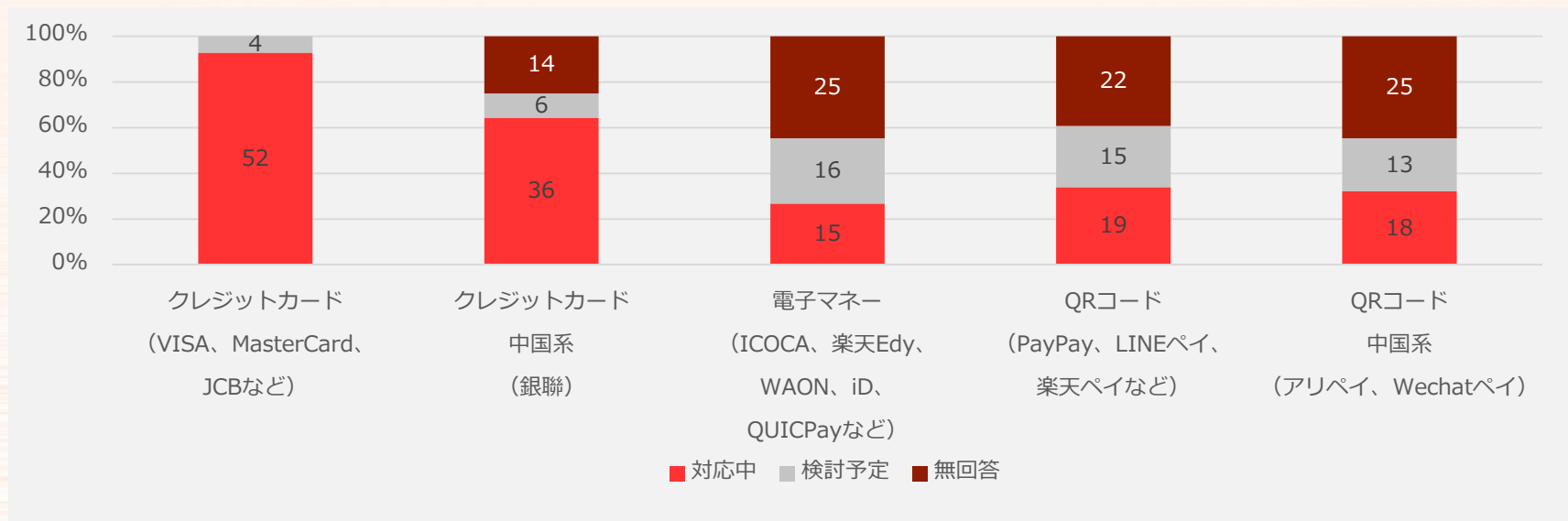
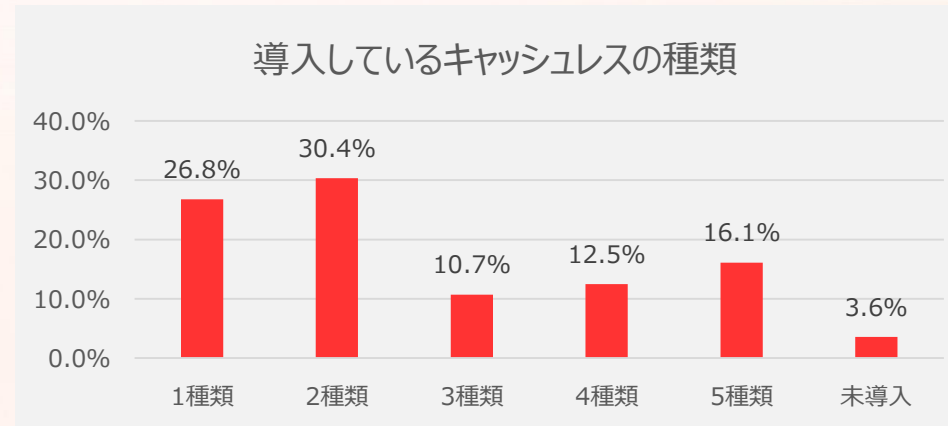
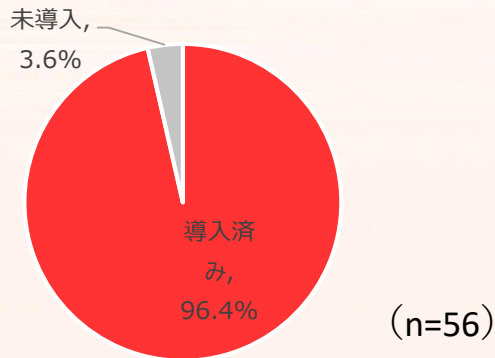
	京料理	その他和食	洋食・中華
0~50	1	1	1
51~80	2	4	1
81~99	1	1	2
100	10	4	3
101~120	5	4	4
121~140	2	1	0
141~150	2	1	0

### ◆消費傾向の分布



### 3-1. キャッシュレス決済導入状況

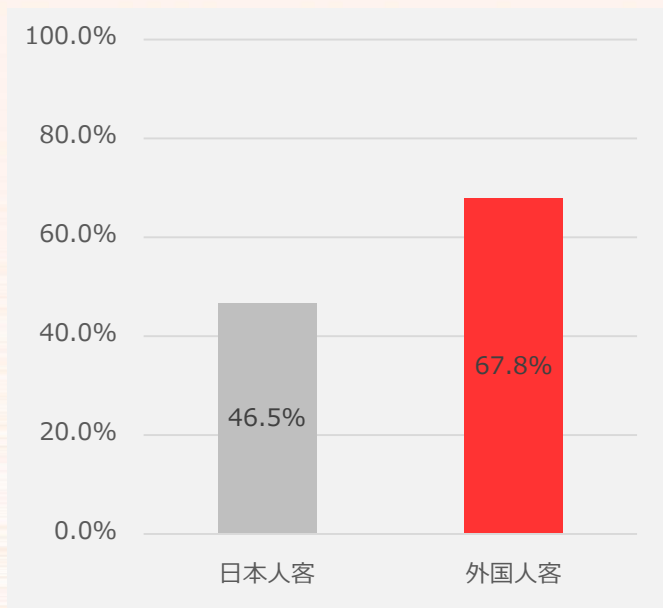
➤ なんらかのキャッシュレス決済を導入している店舗が96.4%と、キャッシュレス対応が進んでいる。



## 3-2. 現金支払いとキャッシュレス支払いの比率

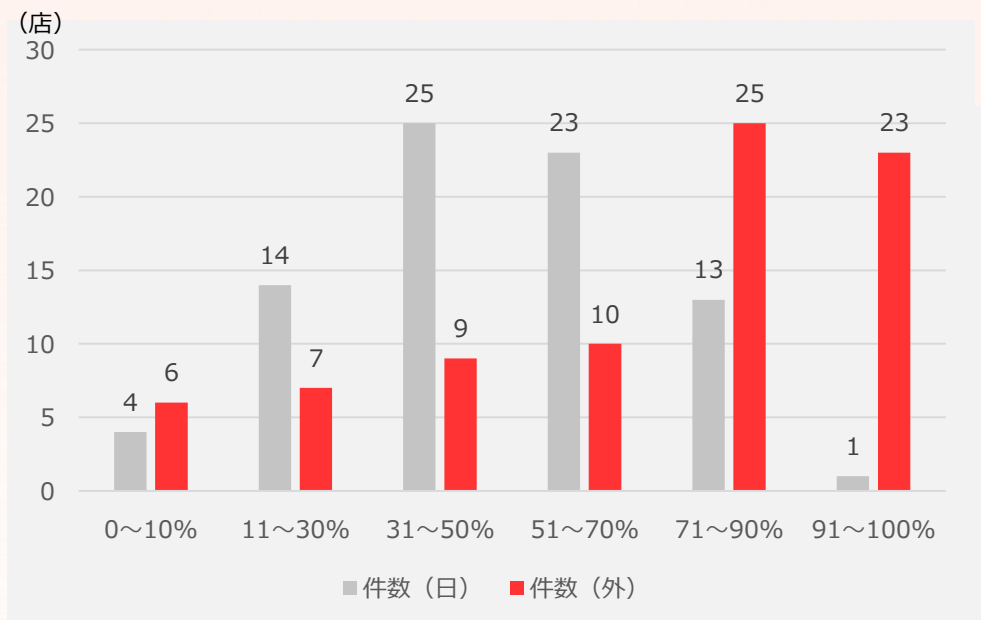
- 支払い手段において、現金以外の「キャッシュレス決済」を利用した割合は、日本人客が46.5%、外国人客が67.8%と、外国人客の方が「キャッシュレス決済」の比率が高い。

◆キャッシュレス支払い比率



(n=53)

◆キャッシュレス支払い比率の分布

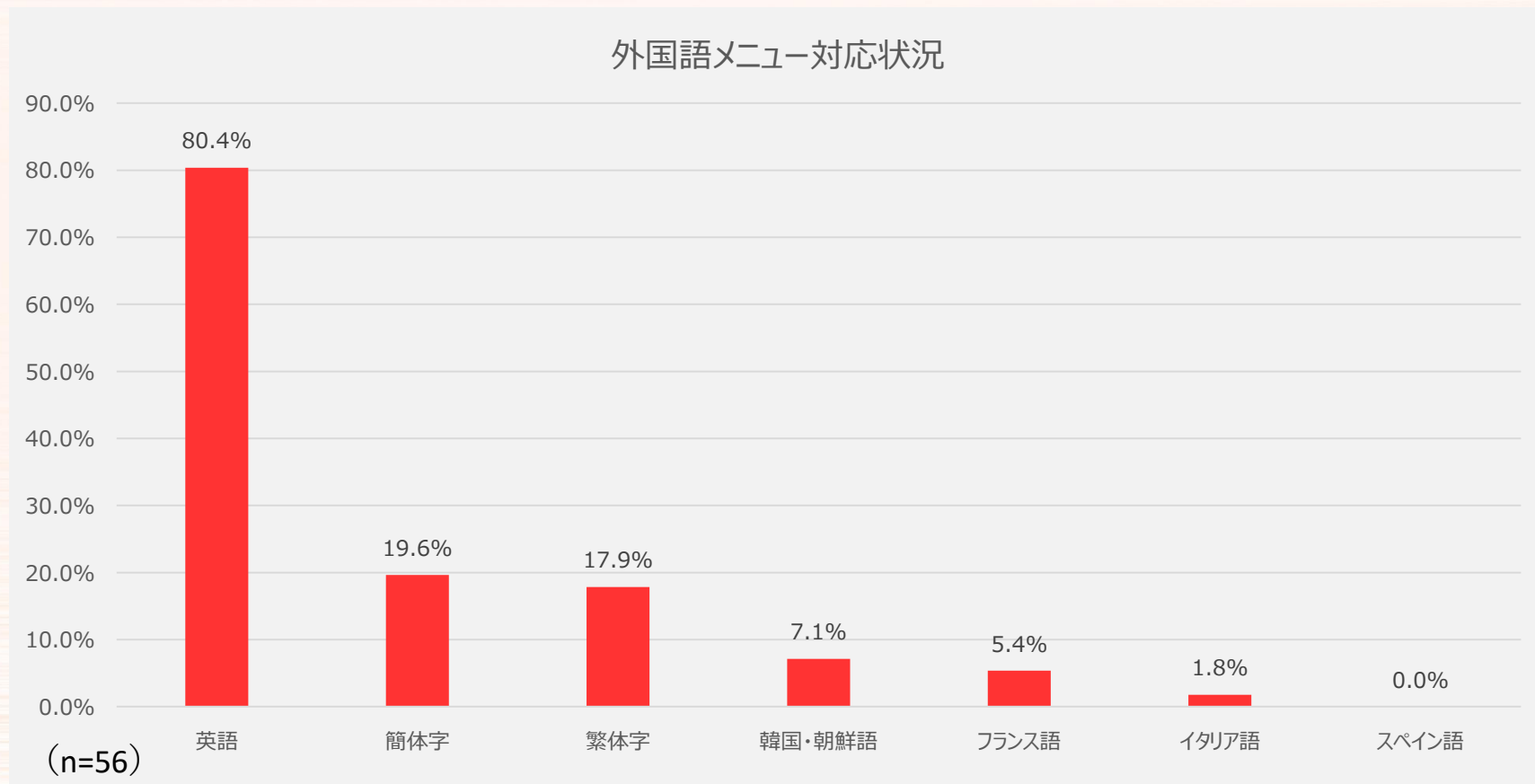


(n=53)

### 3-3-1. 外国語メニューによる外国語対応状況

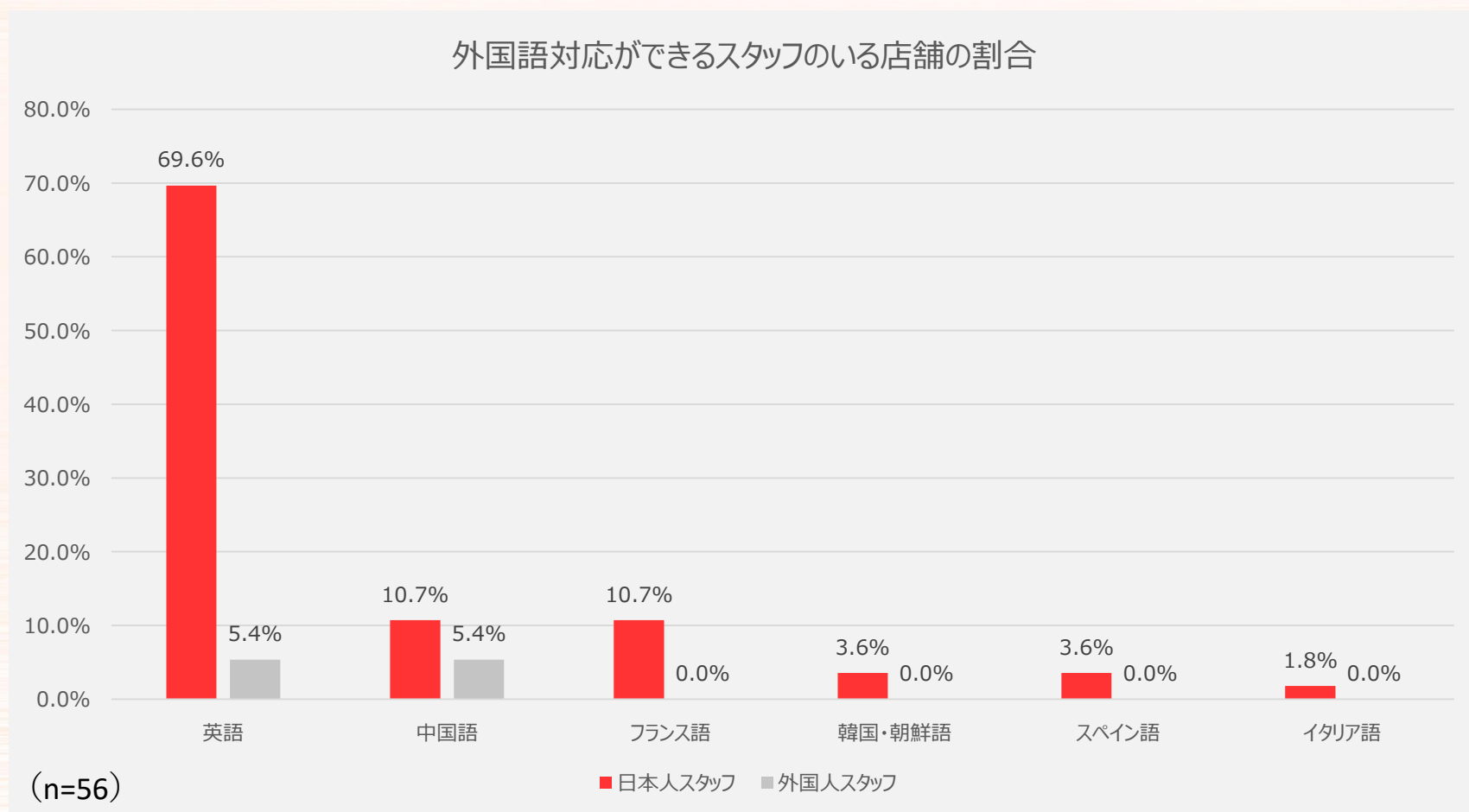
- ▶ 約8割（80.4%）の店舗が英語メニューを用意している。
- ▶ 中国語は約2割弱の店舗が対応している。

※複数回答



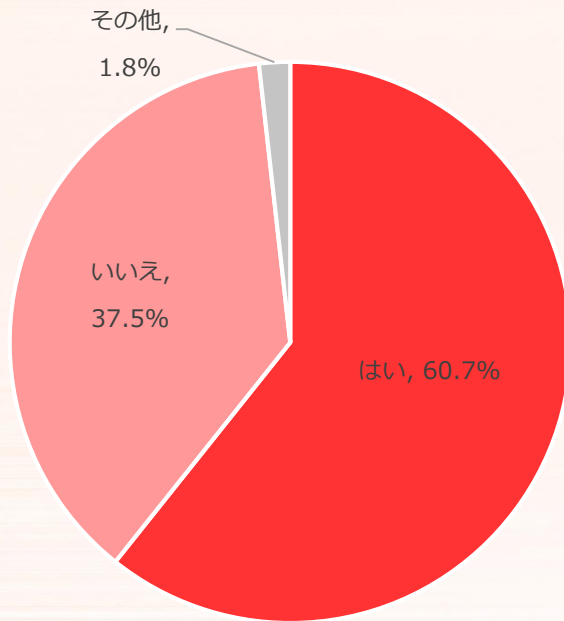
## 3-3-2. スタッフによる外国語対応状況

- 75%の店舗が、英語での対応ができると回答。  
(うち69.6%が日本人による英語対応で、5.4%は外国人スタッフによる対応が可)

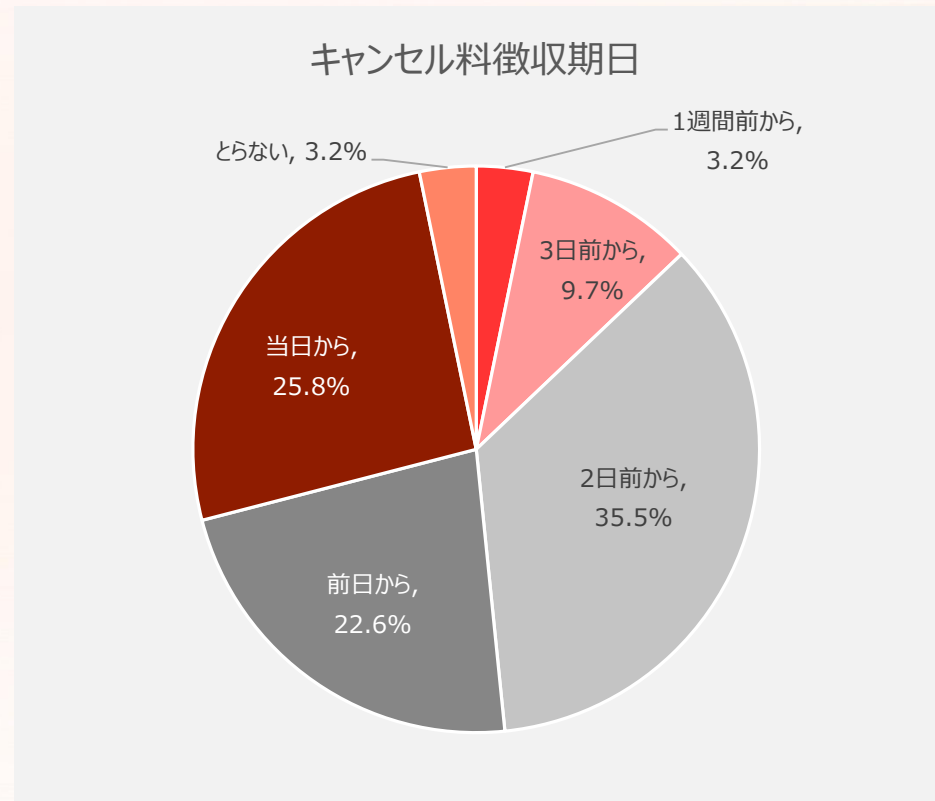


### 3-4-1. キャンセルポリシーの有無

- 約6割（60.7%）の店舗が、何らかのキャンセルポリシーを定めている。
- キャンセル料の発生は、2日前から（35.5%）、当日（25.8%）、前日から（22.6%）の順。



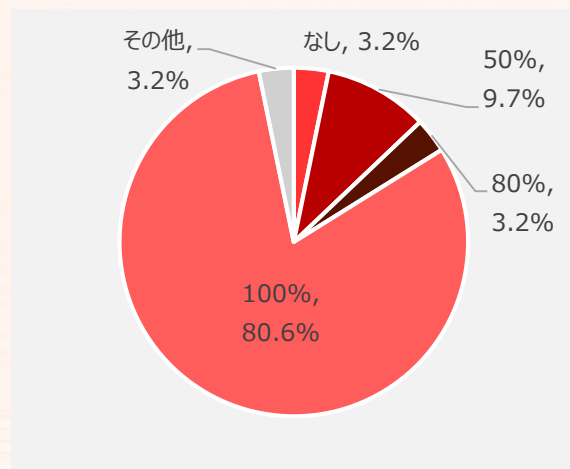
「その他」の回答  
・現在は予約を受け付けていない



## 3-4-2. キャンセルチャージの基準

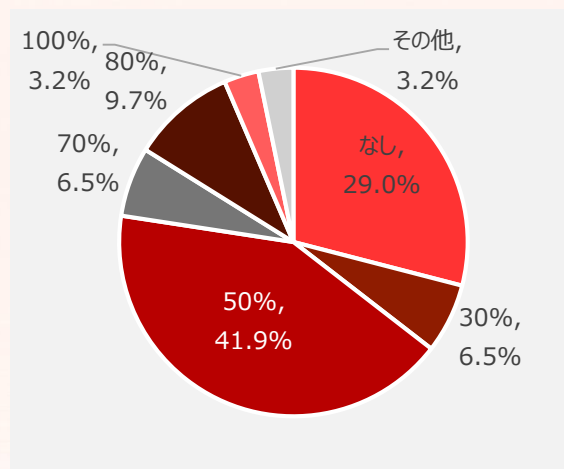
- ▶ キャンセルチャージー、当日は「100%」、前日は「50%」、2日前は「なし」の割合が最も多い

◆当日



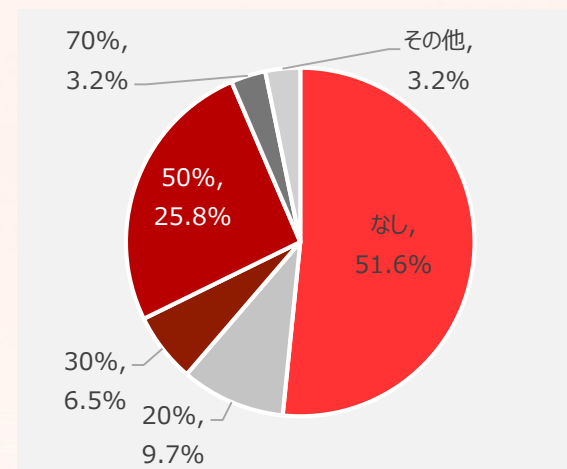
(n=31)

◆前日



(n=31)

◆2日前



(n=31)

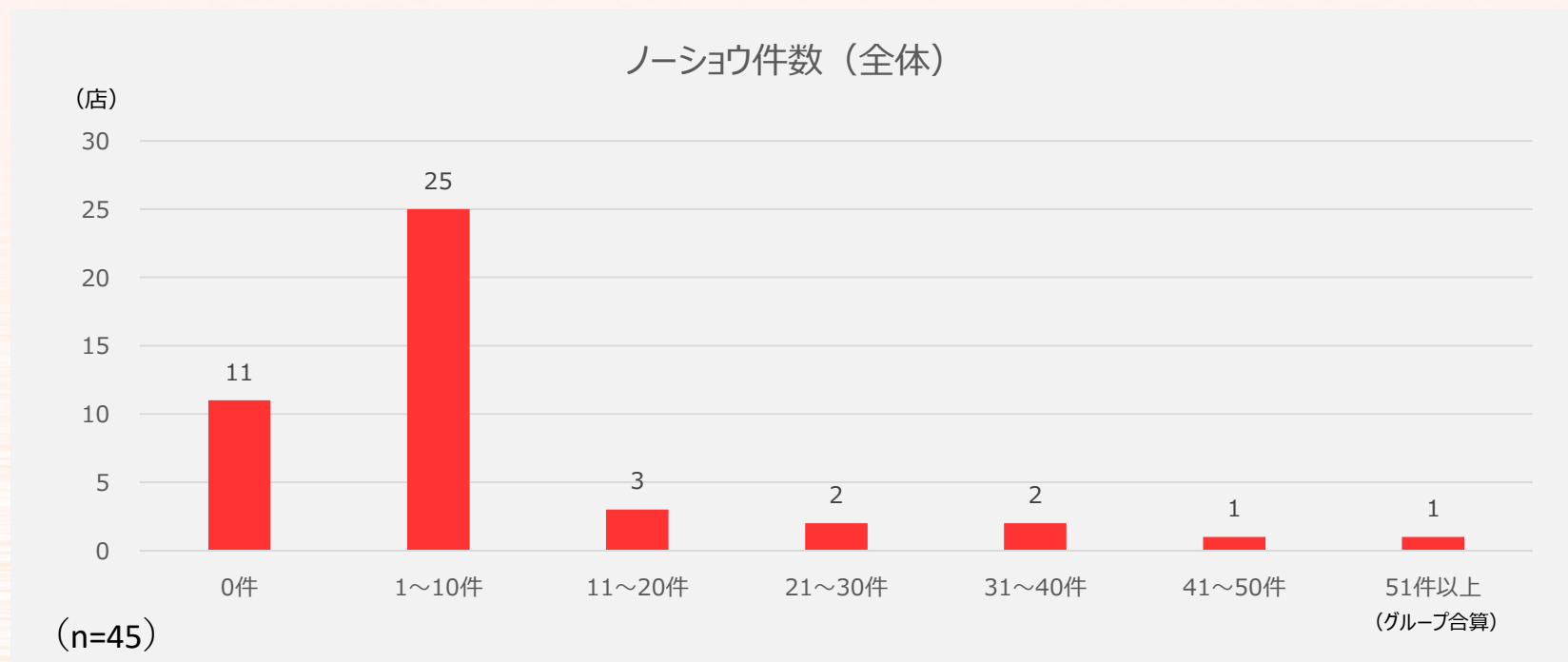
その他の回答

・2日前より一席5,000円

### 3-5. 直近1年間のノーショウ件数

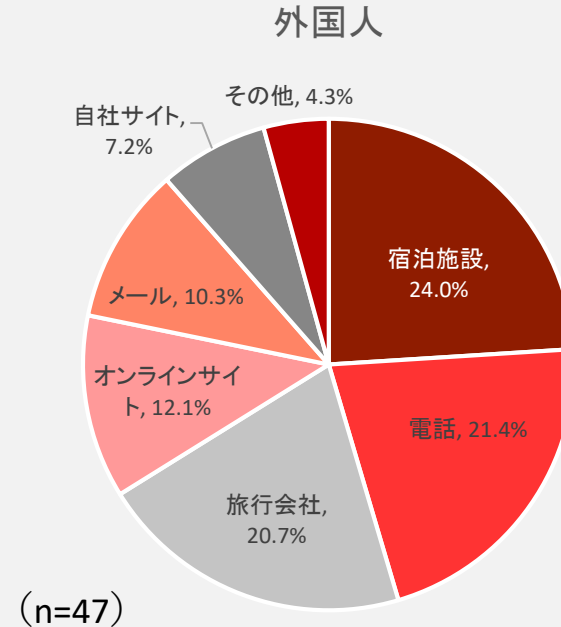
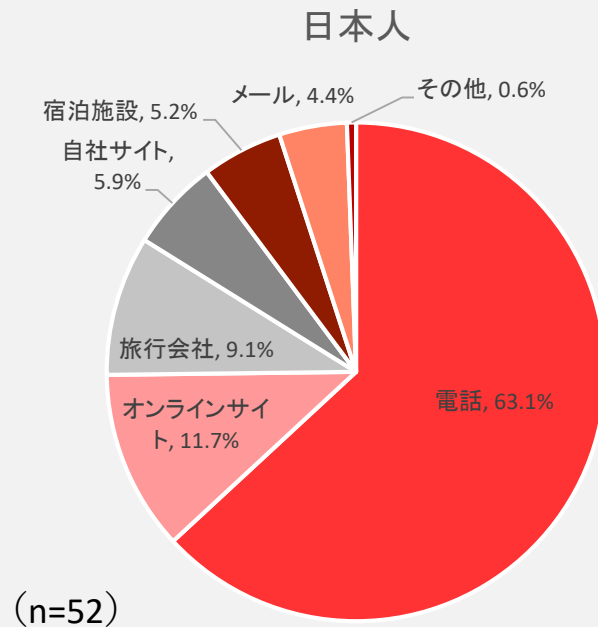
- ▶ 予約を受けながらキャンセルの連絡なく来店がない、いわゆる「ノーショウ」について、1店舗あたりの発生件数は年間15.8件（概ね月に1回程度発生）
- ▶ うち外国人客のノーショウは13.7件で、全体の87.0%を占める。

年間発生件数	うち外国人
15.8件	13.7件



### 3-6. 予約の受け方の割合

- ▶ 日本人客は「電話」による予約が63.1%と6割を超える。
- ▶ 外国人客は、「宿泊施設」(24.0%)、「電話」(21.4%)、「旅行会社」(20.7%)などに分散している。



## 4. 外国人対応における課題(自由記述式)

- ▶ 外国人対応において、言葉の壁が課題と感じると回答した店舗が最も多い。
- ▶ また、不可食材、食事のマナーなど、文化の違いから発生する問題を課題と感じる回答も目立った。

課題の内容	件数
言葉の問題	12
文化の違い（料理を残される、会計時に小銭を出す、ベジタリアン対応等）	7
不可食材（アレルギー、宗教、ベジタリアン、グルテンフリー等）	7
食事のマナー	5
知識がない（想像している料理と違う、コースを一度に出してほしいと言われる）	4
ノーショウ	2
支払い（クレジットカード対応）	1
滞在時間が長い	1
単価が低い（業態：そば）	1

(n=30)

## 5. 経営において課題と感ずること(自由記述式)

- 従業員の採用や働き方改革など、人材に関する課題を抱えている店舗が多い。

課題の内容	件数
従業員の採用（募集しても応募がない など）	23
働き方改革への対応（勤務時間の縮小 など）	6
集客（閑散期の集客 など）	3
離職率（若手従業員の離職率 など）	3
設備（設備の老朽化、建物の管理 など）	2
後継者問題	1
材料の値上がり	1
クオリティのキープ	1

(n=35)

## 6. 京都観光や京都市観光協会に望むこと

- 日本人、外国人問わず、更なる集客に期待する声が多かった。
- また、メジャーな観光地への観光客の一極集中を解消する声や、助成金の拡充を望む声もあった。

課題の内容	件数
日本人観光客集客	4
インバウンド集客	4
地域分散化（各郊外への集客）	3
助成金（インバウンド、事前決済等の予約システム構築）	3
外国人雇用のサポート	2
マナー啓発（ドタキャン、ノーショウ、持ち込みに対しての）	1
富裕層の誘致	1
イベント企画	1

(n=20)

## 7. 今後の京都国際観光レストラン協会での研修会テーマ

▶ 人材不足対応や、インバウンド関連をテーマにした研修の開催を望む声が多い。

テーマ	件数
日本人スタッフの求人・採用	21
日本人スタッフへの語学研修	15
最新のインバウンド市場	14
若手従業員に向けた京文化講座	14
インバウンドに向けた接客	12
アレルギーなどへの対応	11
キャッシュレス決済への対応	11
ムスリム、ベジタリアン、ビーガン、グルテンフリーなどへの対応	11
ホームページやSNSなど、デジタルマーケティングを活用した集客	10
外国人スタッフの求人・採用、就労ビザ制度	6
経営管理数値の分析	4
外国人スタッフへの日本語研修	2
消費税対応	2
バリアフリーへの対応	2
その他	1

(n=44)