

青森市中心商店街における
クルーズ客の受入状況等に関する調査結果

2026年（令和8年）4月

青森商工会議所

目 次

I 調査の概要	P2
II 調査結果		
1 店舗への調査	P3
2 クルーズ客への調査	P14

I 調査の概要

1 調査の目的

青森港に寄港するクルーズ船は、2025年（令和7年）に41隻が寄港し、年々増加しています。

本調査は、青森市中心商店街において、クルーズ客による観光消費のより一層の拡大を図るため、令和7年における店舗の取組状況やクルーズ客の買い物状況などを把握し参考とするために実施したものです。

2 調査実施者

青森商工会議所が、青森市経済部経済政策課及び青森県東青地域連携事務所の協力を得て実施しました。

3 調査の内容

① 店舗への調査

ア 調査期間	2026年(令和8年)1月13日(火)から1月30日(金)
イ 対象	青森市中心商店街の各店舗（主に飲食店・小売店など）
ウ 調査方法	調査員が店舗を訪問し、ヒアリングにより実施
エ 設問数	15問
オ 回答数	111店舗

② クルーズ客への調査

ア 調査日・対象船舶	2025年(令和7年)10月22日(水) セブンシーズ エクスプローラー(乗客定員746名) 10月24日(金) ウエステルダム(乗客定員1,964名)
イ 調査方法	調査員によるヒアリングにより実施
ウ 設問数	16問
エ 回答数	82名(10月22日31名、10月24日51名)

※いずれも、特定の業種・店舗や一部のクルーズ船を対象として行った調査であり、中心商店街全体やクルーズ船全体の傾向を示すものではないことに留意してください。

Ⅱ 調査結果

1 店舗への調査

問1（店舗の種類）

あなたのお店について（1つだけ選択）

問1 店舗の種類	回答数	割合
① 飲食店	52	46.8%
② 小売店	48	43.2%
③ 観光施設	4	3.6%
④ その他	7	6.3%
合計	111	100.0%

問2（営業時間）

あなたのお店の営業時間について（自由記載）

各店舗の営業時間をそれぞれ回答

（参考）午前10時前に営業している店舗：55店舗

問3（定休日）

あなたのお店の定休日について（あてはまるもの全て選択）

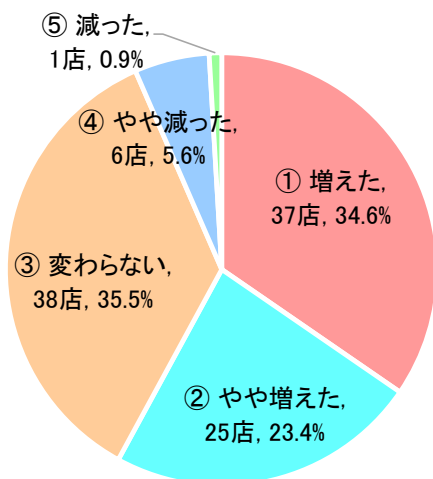
	問3 定休日									
	月	火	水	木	金	土	日	祝日	無休	不定休
① 飲食店	12	4	7	4	0	4	16	5	8	16
② 小売店	2	6	4	0	0	4	10	6	14	16
③ 観光施設	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
④ その他	1	0	0	0	0	2	2	2	1	4
合計	15	10	11	4	0	10	28	13	24	39

問4（来店数）

あなたのお店では、令和7年と令和6年とを比べて、クルーズ客をはじめとする外国人観光客の来店数はどのように変化しましたか。（1つだけ選択）

約6割（58.0%）の店舗が「来店数が増えた（増えた：34.6%、やや増えた：23.4%）」と回答しています。

問4 来店数



問4 来店数	回答数	割合
① 増えた	37	34.6%
② やや増えた	25	23.4%
③ 変わらない	38	35.5%
④ やや減った	6	5.6%
⑤ 減った	1	0.9%
合計	107	100.0%

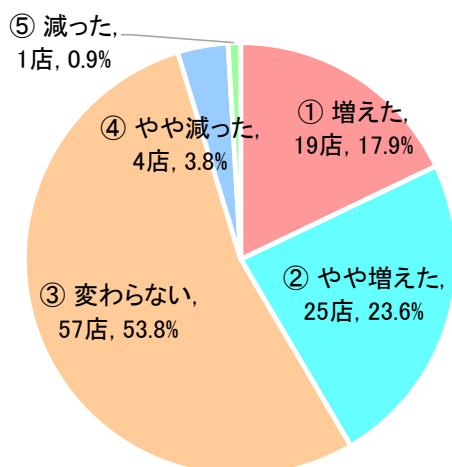
※未回答4件あり

問5（消費額）

あなたのお店では、令和7年と令和6年とを比べて、クルーズ客をはじめとする外国人観光客の消費額はどのように変化しましたか。（1つだけ選択）

約4割（41.5%）の店舗が「消費額が増えた（増えた：17.9%、やや増えた：23.6%）」と回答しており、約5割（53.8%）が「変わらない」と回答しています。

問5 消費額



問5 消費額	回答数	割合
① 増えた	19	17.9%
② やや増えた	25	23.6%
③ 変わらない	57	53.8%
④ やや減った	4	3.8%
⑤ 減った	1	0.9%
合計	106	100.0%

※未回答5件あり

問6（商品やサービス）

あなたのお店で、お客様がよく購入する商品やサービス、その価格帯を教えてください。

※ 普段のお客様（主に地元の方や日本人観光客など）と、クルーズ客をはじめとする外国人観光客それぞれ記入してください。

普段の来店客と比較して、特に変わらないと回答した店舗がある一方で、外国人観光客が高価格帯の商品・サービスを購入しているとの回答もありました。

（外国人観光客が購入する商品・サービスの例）

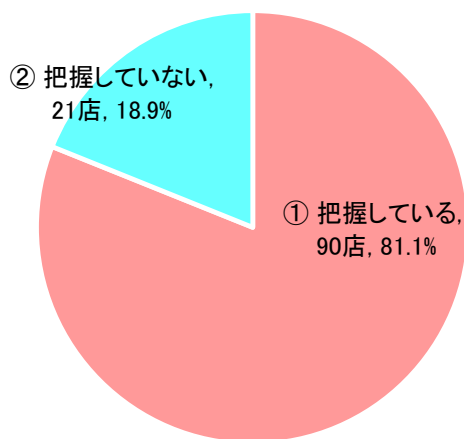
ねぶたのお土産（Tシャツ、小物など）、りんごの加工品、アップルパイ、日本酒、洋服、ラーメン、ハンバーガー、アクセサリー、日用品、日本製の製品 など

問7（寄港日の把握）

あなたのお店では、クルーズ船の寄港日を事前に把握していますか。（1つだけ選択）

約8割（81.1%）の店舗が寄港日を把握していますが、約2割（18.9%）の店舗は把握していません。

問7 寄港日の把握



問7 寄港日の把握	回答数	割合
① 把握している	90	81.1%
② 把握していない	21	18.9%
合計	111	100.0%

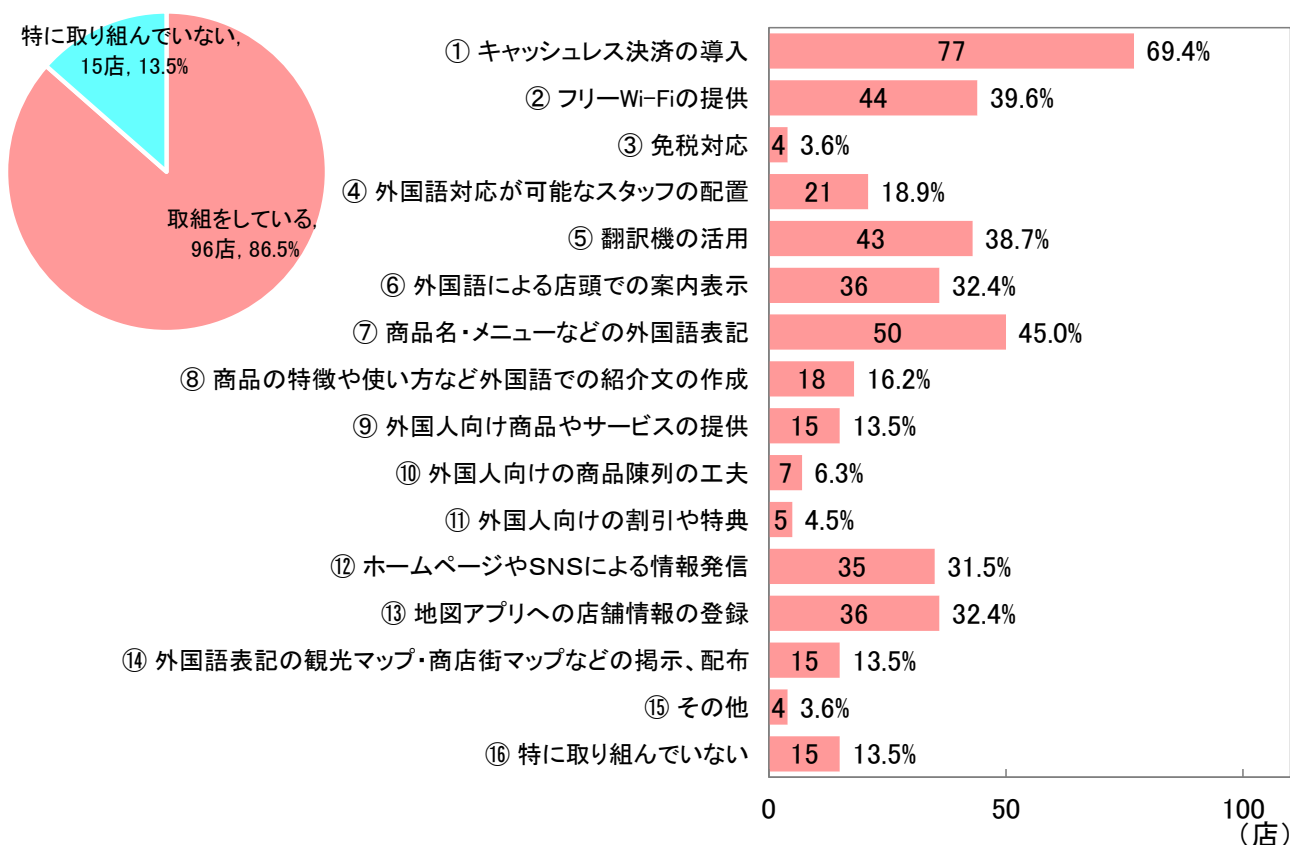
問8（現在の取組）

あなたのお店では、クルーズ客をはじめとする外国人観光客向けに、現在どのような取組をしていますか。（あてはまるもの全て選択）

約9割（86.5%）の店舗が外国人観光客向けに何らかの取組を実施しています。

実施している取組は、「キャッシュレス決済の導入（69.4%）」「商品名・メニューなどの外国語表記（45.0%）」「フリーWi-Fiの提供（39.6%）」が多く、「免税対応（3.6%）」、「外国人向けの割引や特典（4.5%）」、「外国人向けの商品陳列の工夫（6.3%）」が比較的少なくなっています。

問8 現在の取組



問8 現在の取組	回答数	割合
① キャッシュレス決済の導入	77	69.4%
② フリーWi-Fiの提供	44	39.6%
③ 免税対応	4	3.6%
④ 外国語対応が可能なスタッフの配置	21	18.9%
⑤ 翻訳機の活用	43	38.7%
⑥ 外国語による店頭での案内表示	36	32.4%
⑦ 商品名・メニューなどの外国語表記	50	45.0%
⑧ 商品の特徴や使い方など外国語での紹介文の作成	18	16.2%
⑨ 外国人向け商品やサービスの提供	15	13.5%
⑩ 外国人向けの商品陳列の工夫	7	6.3%
⑪ 外国人向けの割引や特典	5	4.5%
⑫ ホームページやSNSによる情報発信	35	31.5%
⑬ 地図アプリへの店舗情報の登録	36	32.4%
⑭ 外国語表記の観光マップ・商店街マップなどの掲示、配布	15	13.5%
⑮ その他	4	3.6%
⑯ 特に取り組んでいない	15	13.5%

問9（クルーズ客向けの取組）

あなたのお店で、特にクルーズ船の寄港日に行っている取組があれば具体的に記入してください。（自由記載）

「スタッフの増員」や「商品陳列の工夫」、「仕入れ・仕込み数の増加」、「営業時間の前倒し」などが実施されています。

（主な回答）

- ・スタッフの増員
- ・外国語を話せるスタッフの配置
- ・外国人観光客によく売れる商品の陳列を増やす
- ・商品陳列の配置換え（海外の方が興味を持ってくれそうな商品を前へ）
- ・仕込み量を増やす
- ・りんごやりんごジュースの在庫を増やし、売り場を広げる
- ・割引や特典のプレゼント（鈴、缶バッチ、ポストカードなど）
- ・開店時間前倒し（寄港時間の概ね 30 分後に開店するよう心掛けている。）
- ・定休日の営業
- ・店頭でねぶた映像を流し、歓迎の雰囲気醸成
- ・店舗前に椅子などを設置し、休憩スペースの提供
- ・イベントで日本文化体験（お茶、習字など）
- ・クルーズ客向け商品（出張撮影）
- ・SNSでの情報発信
- ・クルーズ船お見送り催事

問10（今後の取組）

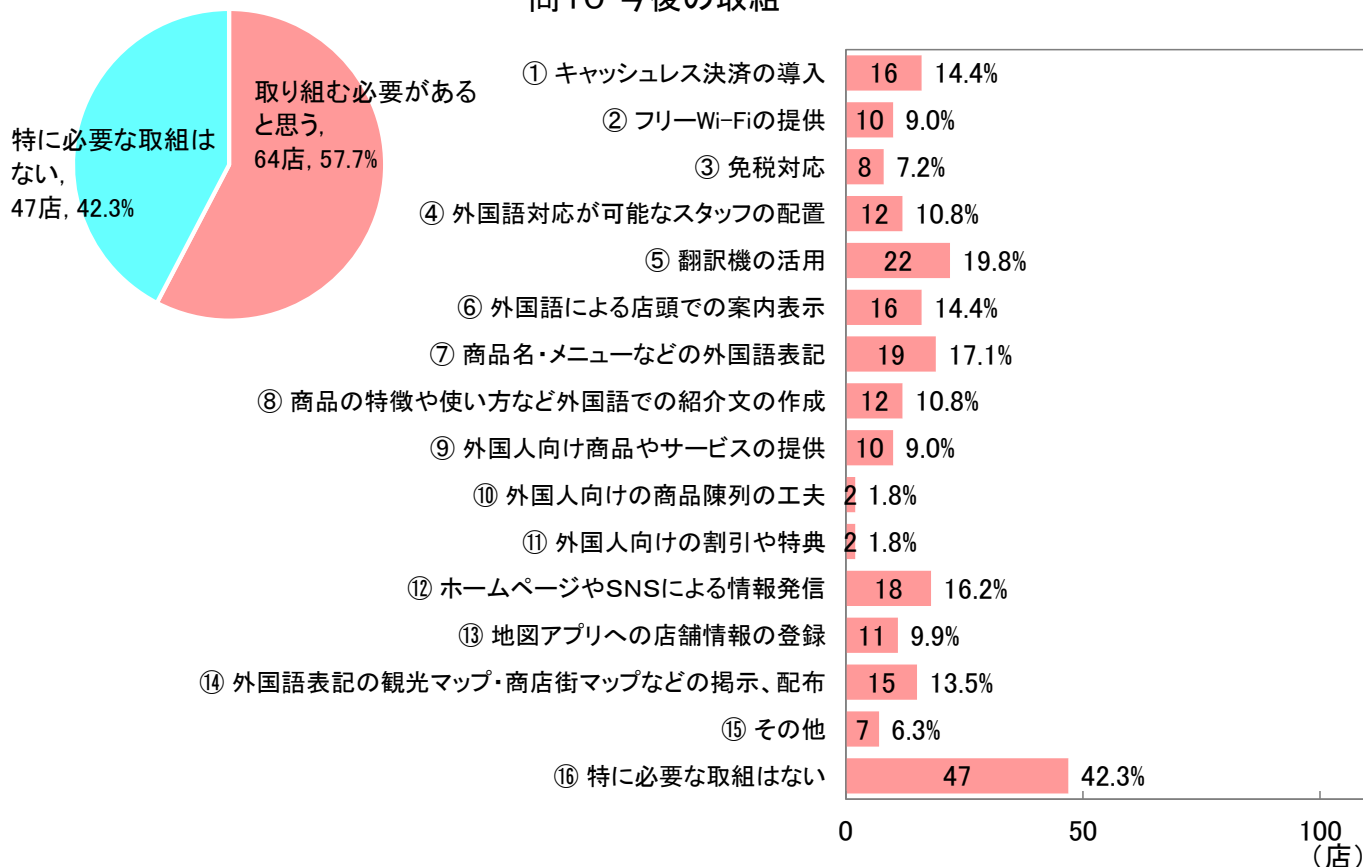
あなたのお店では、クルーズ客をはじめとする外国人観光客向けに、今後どのような取組が必要だと思いますか。（あてはまるもの全て選択）

※既に実施している取組の他に必要な取組をまとめています。

約6割（57.7%）の店舗で今後も取組が必要だと回答しています。

必要だと思う取組は、「翻訳機の活用（19.8%）」「商品名・メニューなどの外国語表記（17.1%）」「ホームページやSNSによる情報発信（16.2%）」の順となっています。

問10 今後の取組



問10 今後の取組	回答数	割合
① キャッシュレス決済の導入	16	14.4%
② フリーWi-Fiの提供	10	9.0%
③ 免税対応	8	7.2%
④ 外国語対応が可能なスタッフの配置	12	10.8%
⑤ 翻訳機の活用	22	19.8%
⑥ 外国語による店頭での案内表示	16	14.4%
⑦ 商品名・メニューなどの外国語表記	19	17.1%
⑧ 商品の特長や使い方など外国語での紹介文の作成	12	10.8%
⑨ 外国人向け商品やサービスの提供	10	9.0%
⑩ 外国人向けの商品陳列の工夫	2	1.8%
⑪ 外国人向けの割引や特典	2	1.8%
⑫ ホームページやSNSによる情報発信	18	16.2%
⑬ 地図アプリへの店舗情報の登録	11	9.9%
⑭ 外国語表記の観光マップ・商店街マップなどの掲示、配布	15	13.5%
⑮ その他	7	6.3%
⑯ 特に必要な取組はない	47	42.3%

問11（クルーズ客向けの取組意向）

あなたのお店で、今後、クルーズ船の寄港日に取り組んでみたいことがあれば具体的に記入してください。（自由記載）

「寄港日に合わせた営業や開店時間の前倒しなど営業時間の調整」、「寄港日のスタッフの増員」、「外国語メニューや商品紹介の多言語化」などの回答がありました。

（主な回答）

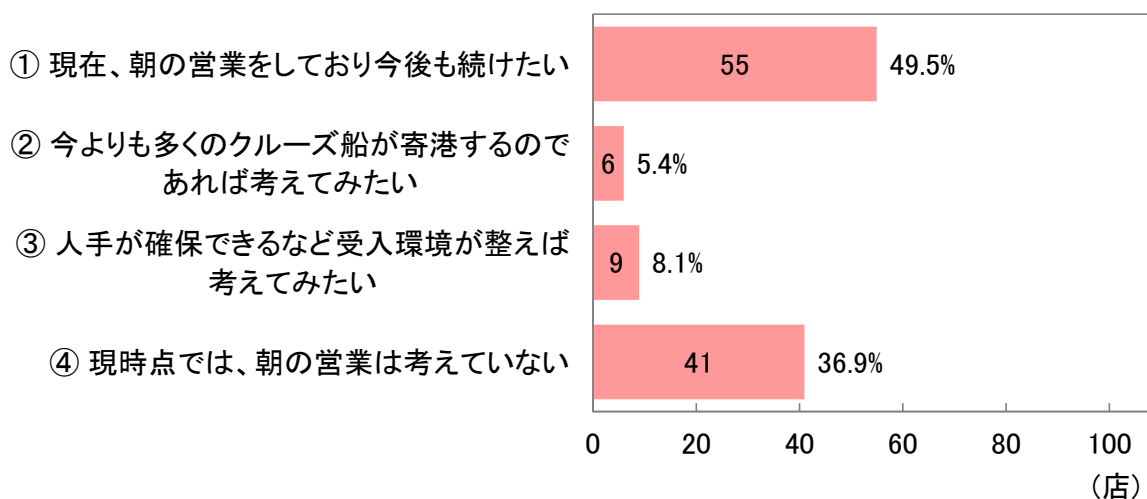
- ・ 寄港日に合わせた営業、開店時間の前倒し
- ・ ランチ営業の実施
- ・ スタッフの増員、フレンドリーな笑顔
- ・ クルーズ客向け割引の実施
- ・ 外国語メニューの店頭掲示
- ・ 多言語商品POP・解説文の掲示
- ・ 翻訳機の活用による接客
- ・ 店舗前に椅子等を設置し、くつろげる空間の提供
- ・ 他地域で人気の商品を販売
- ・ ビーガン対応メニューの作成

問12（朝の営業）

あなたのお店では、クルーズ船が寄港する朝の時間帯（概ね午前10時前）にお店を営業することについて、どのように考えていますか。（1つだけ選択）

約5割（49.5%）の店舗が、現在朝の営業をしています。
場合によっては考えてみたいと回答した店舗は約1割（13.5%）となっています。

問12 朝の営業



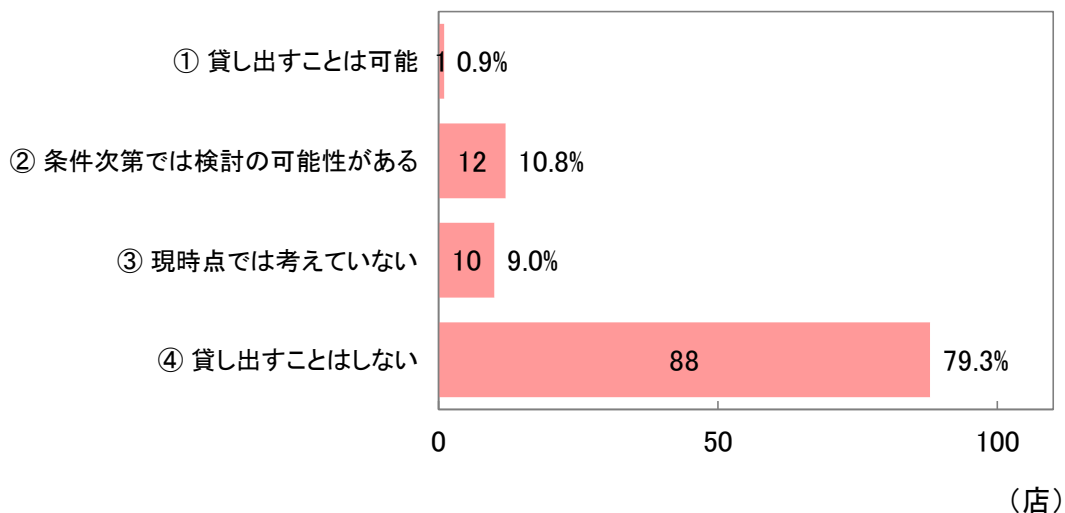
問12 朝の営業	回答数	割合
① 現在、朝の営業をしており今後も続けたい	55	49.5%
② 今よりも多くのクルーズ船が寄港するのであれば考えてみたい	6	5.4%
③ 人手が確保できるなど受入環境を整えれば考えてみたい	9	8.1%
④ 現時点では、朝の営業は考えていない	41	36.9%
合計	111	100.0%

問13（店舗の間貸し）

あなたのお店では、営業していない朝などの時間帯に、店舗を有料で貸し出すことについて、どのように考えていますか。（1つだけ選択）

約9割（88.3%）が「しない」又は「考えていない」と回答しています。

問13 店舗の間貸し



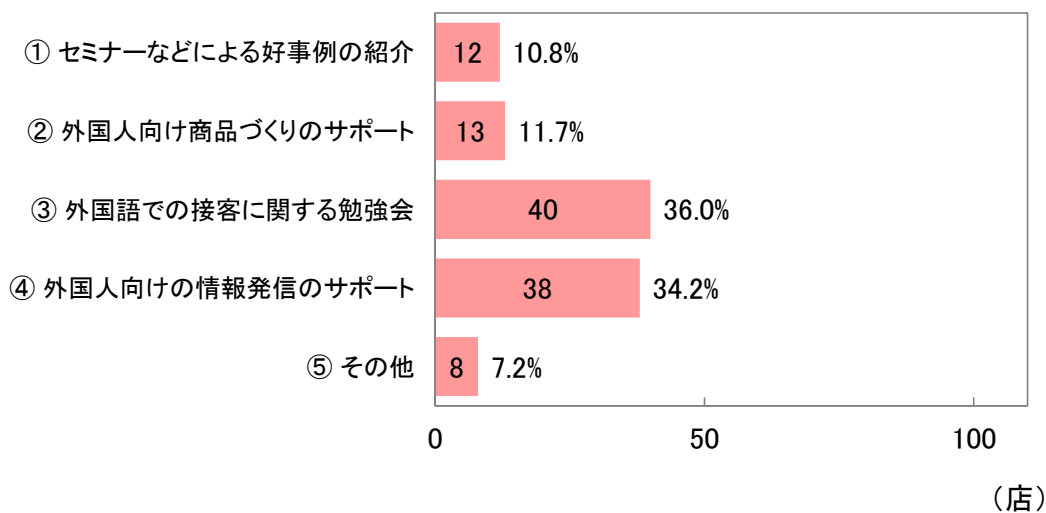
問13 店舗の間貸し	回答数	割合
① 貸し出すことは可能	1	0.9%
② 条件次第では検討の可能性がある	12	10.8%
③ 現時点では考えていない	10	9.0%
④ 貸し出すことはしない	88	79.3%
合計	111	100.0%

問14（必要なサポート）

あなたのお店で、今後、クルーズ客向けの取組を進めていくこととした場合、どのようなサポートが必要だと思いますか。（あてはまるもの全て選択）

「外国語での接客に関する勉強会（36.0%）」、「外国人向け情報発信のサポート（34.2%）」の順となっています。

問14 必要なサポート



問14 必要なサポート	回答数	割合
① セミナーなどによる好事例の紹介	12	10.8%
② 外国人向け商品づくりのサポート	13	11.7%
③ 外国語での接客に関する勉強会	40	36.0%
④ 外国人向けの情報発信のサポート	38	34.2%
⑤ その他	8	7.2%
合計	111	100.0%

問15（その他）

その他、商店街全体としての取組も含め、意見・アイデアなど自由に記入してください。

（主な回答）

- ・海外の方がまち歩きをしてくれることは良いこと。
- ・外国人向けの商店街マップがあればよい。
- ・何のサービスを提供しているかわかるマップ。
- ・外国人観光客にお勧めを聞かれた際に対応できないので、観光客がよく聞くQ & Aなどの情報がほしい。
- ・商店街全体として、外国人観光客にどのような商品が売れているかなど、現在のトレンドに関するの情報共有の場があればと思う。
- ・クルーズ客や外国人観光客が何を求めているのかヒントがほしい。事例紹介などがあればありがたい。
- ・乗船客への情報発信。
- ・空き店舗に休憩スペースを設置して、そこで商店街店舗の情報を提供する。
- ・主に外国人向けの早朝・夜間の居場所づくり。
- ・早朝営業の店が増えればよいと思う。
- ・朝のクルーズ客向けに、お店や神社等を案内するツアーを実施してはどうか。
- ・外国人観光客は、スマホ等を翻訳機代わりにしている人がほとんどである。
- ・英語での接客やスマホでの翻訳の使い方などの勉強会があればよいと思う。
- ・商店街を賑やかにするため、いろんなイベントを開催したらどうか。キッチンカーやワゴンを出しての物販など。
- ・商店街をめぐるツアーなどが効果的なのではないかと思う。
- ・体験コーナー（ホタテ焼き、こけし作り）、足湯（海を見ながら）など。
- ・柳町など駅から離れたほうにも人が来るようになってほしい。
- ・外国人向けのまちなかの案内サインや誘導サインの表記の見直し。
- ・インバウンド客が夕食場所に困っている様子を見かける。遅い時間に出航するクルーズ船もあるため、夜の魅力もPRする必要がある。
- ・免税店はお店に入るきっかけになる。
- ・通訳する人、案内する人。
- ・きれいな街だと思われることが大事だと思う。
- ・手ぶら観光-購入商品を船まで運ぶサービスがあるとよい。
- ・買った食べ物を食べる場所、休憩できる場所、ゴミ捨て場。
- ・販売用の指差しコミュニケーションシート。（ラッピングしますか？など）
- ・各店でおそろいのTシャツを作成して着る。一体感が出ると思う。

2 クルーズ客への調査

問1 国籍（自由回答）

問2 年代（自由回答）

問3 旅行人数（自由回答）

国籍は約9割（87.8%）がアメリカ、オーストラリアなどの欧米系でした。

年代は約8割（82.8%）が60代以上でした。

旅行人数は約8割（80.5%）が「2人」でした。

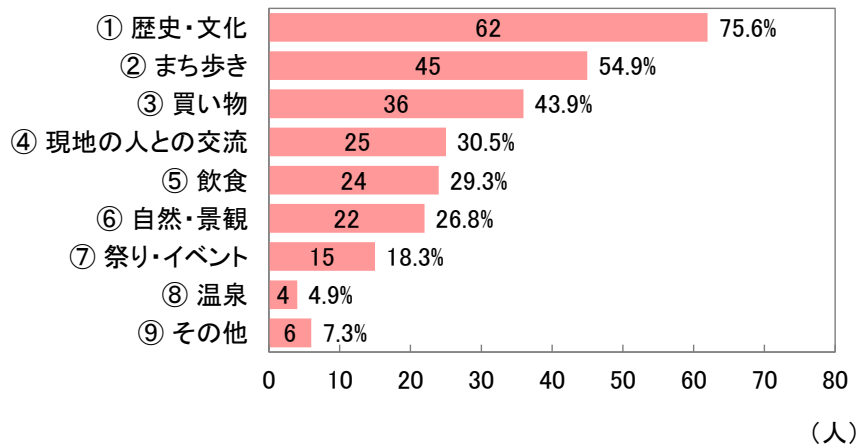
設問	区分	回答数	割合
問1 国籍	アメリカ	44	53.7%
	オーストラリア	13	15.9%
	カナダ	6	7.3%
	イギリス	5	6.1%
	インドネシア	3	3.7%
	インド	2	2.4%
	ベルギー	2	2.4%
	その他(欧米系)	2	2.4%
	その他(欧米以外)	5	6.1%
	合計		82
問2 年代	80代	2	2.4%
	70代	28	34.1%
	60代	38	46.3%
	50代	5	6.1%
	40代	2	2.4%
	30代以下	7	8.5%
	合計		82
問3 旅行人数	4人以上	10	12.2%
	3人	3	3.7%
	2人	66	80.5%
	1人	3	3.7%
	合計		82

国籍 その他内訳: オランダ、ニュージーランド、香港、台湾、ブラジル、チリ、エクアドル、から回答数 各1

問4 寄港地での目的（あてはまるもの全て選択）

「歴史・文化（75.6%）」が最も多く、次いで「まち歩き（54.9%）」、「買い物（43.9%）」の順となっています。

問4 寄港地での目的

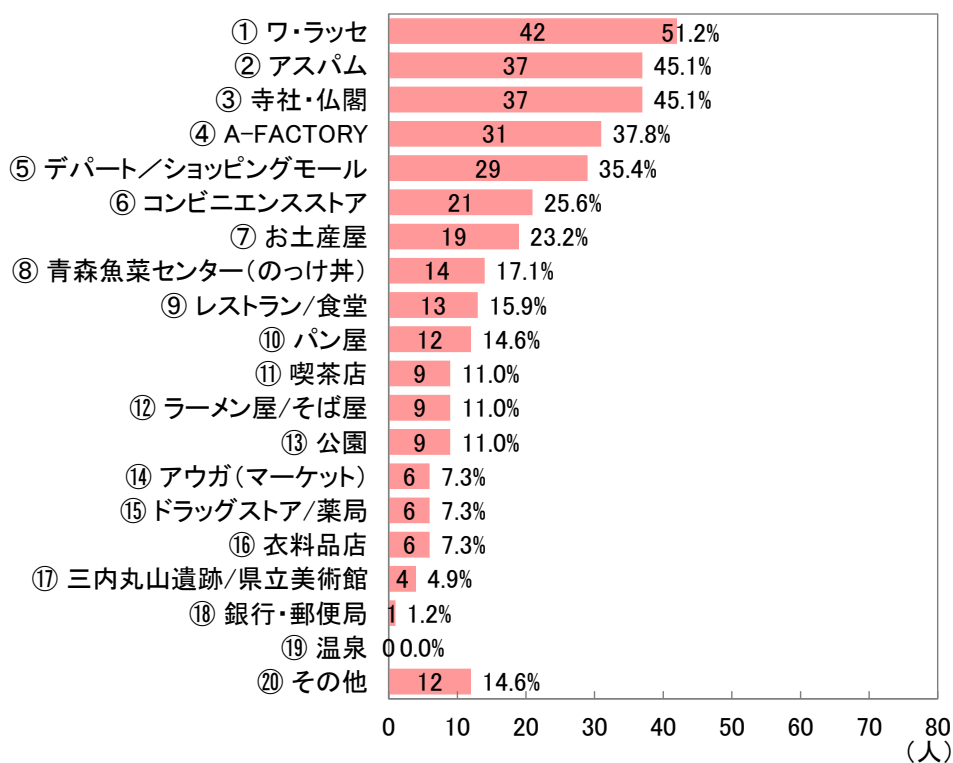


問4 寄港地での目的	回答数	割合
① 歴史・文化	62	75.6%
② まち歩き	45	54.9%
③ 買い物	36	43.9%
④ 現地の人との交流	25	30.5%
⑤ 飲食	24	29.3%
⑥ 自然・景観	22	26.8%
⑦ 祭り・イベント	15	18.3%
⑧ 温泉	4	4.9%
⑨ その他	6	7.3%

問5 訪問した場所（あてはまるもの全て選択）

「ワ・ラッセ（51.2%）」、「アスパム（45.1%）」、「寺社・仏閣（45.1%）」の順となっており、いずれも約5割が訪問しています。

問5 訪問した場所

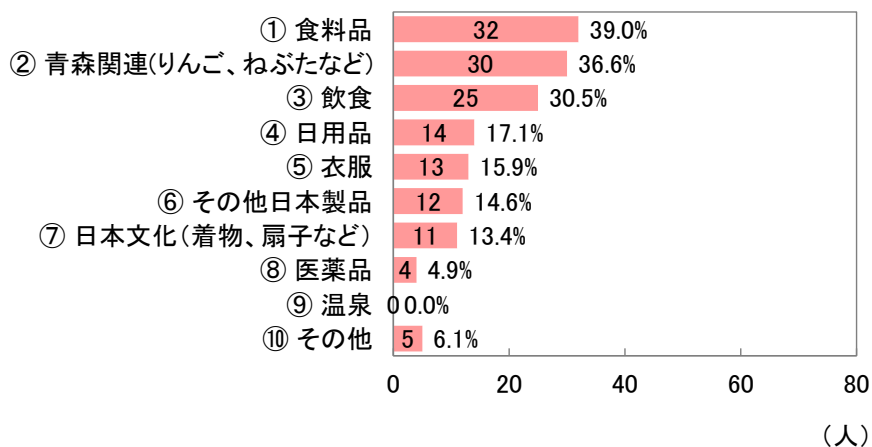


問5 訪問した場所	回答数	割合
① ワ・ラッセ	42	51.2%
② アスパム	37	45.1%
③ 寺社・仏閣	37	45.1%
④ A-FACTORY	31	37.8%
⑤ デパート／ショッピングモール	29	35.4%
⑥ コンビニエンスストア	21	25.6%
⑦ お土産屋	19	23.2%
⑧ 青森魚菜センター(のっけ井)	14	17.1%
⑨ レストラン/食堂	13	15.9%
⑩ パン屋	12	14.6%
⑪ 喫茶店	9	11.0%
⑫ ラーメン屋/そば屋	9	11.0%
⑬ 公園	9	11.0%
⑭ アウガ(マーケット)	6	7.3%
⑮ ドラッグストア/薬局	6	7.3%
⑯ 衣料品店	6	7.3%
⑰ 三内丸山遺跡/県立美術館	4	4.9%
⑱ 銀行・郵便局	1	1.2%
⑲ 温泉	0	0.0%
⑳ その他	12	14.6%

問6 購入した商品、サービス（あてはまるもの全て選択）

食に関する商品やサービス（「食料品（39.0%）」、「飲食（30.5%）」）のほか「青森関連（36.6%）」の商品やサービスが多く購入されています。

問6 購入した商品、サービス

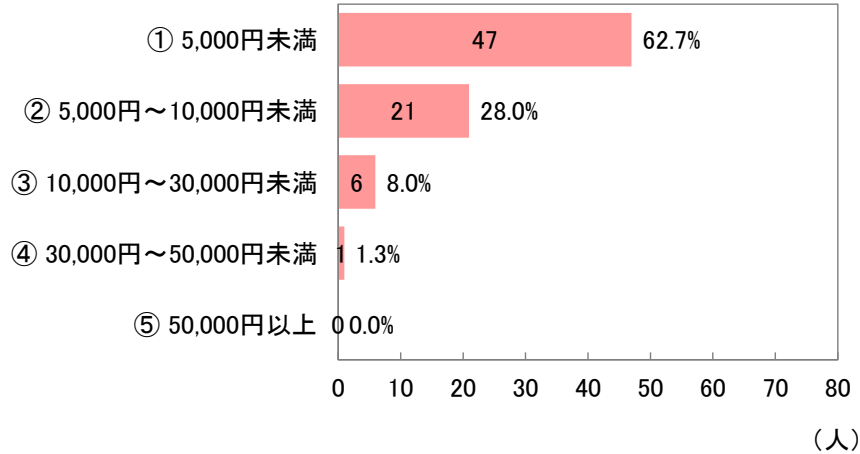


問6 購入した商品、サービス	回答数	割合
① 食料品	32	39.0%
② 青森関連(りんご、ねぶたなど)	30	36.6%
③ 飲食	25	30.5%
④ 日用品	14	17.1%
⑤ 衣服	13	15.9%
⑥ その他日本製品	12	14.6%
⑦ 日本文化(着物、扇子など)	11	13.4%
⑧ 医薬品	4	4.9%
⑨ 温泉	0	0.0%
⑩ その他	5	6.1%

問7 1人当たりの消費額（1つだけ選択）

約6割(62.7%)が消費額5,000円未満、約9割(90.7%)が消費額1万円未満と回答しています。

問7 1人当たりの消費額



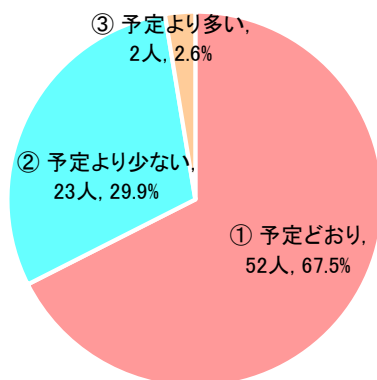
問7 1人当たりの消費額	回答数	割合
① 5,000円未満	47	62.7%
② 5,000円～10,000円未満	21	28.0%
③ 10,000円～30,000円未満	6	8.0%
④ 30,000円～50,000円未満	1	1.3%
⑤ 50,000円以上	0	0.0%
合計	75	100.0%

※未回答7件あり

問8 消費額と当初予定額の比較（1つだけ選択）

6割以上が「予定どおり（67.5%）」と回答し、約3割が「予定より少ない（29.9%）」と回答しています。

問8 消費額と当初予定額の比較



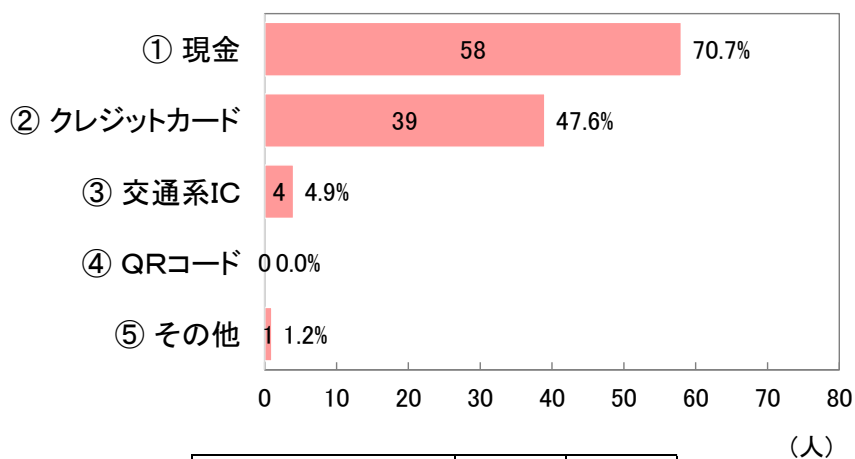
問8 消費額と当初予定額の比較	回答数	割合
① 予定どおり	52	67.5%
② 予定より少ない	23	29.9%
③ 予定より多い	2	2.6%
合計	77	100.0%

※未回答5件あり

問9 支払方法（あてはまるもの全て選択）

「現金(70.7%)」、「クレジットカード(47.6%)」が多く、その他の回答は少数でした。

問9 支払方法

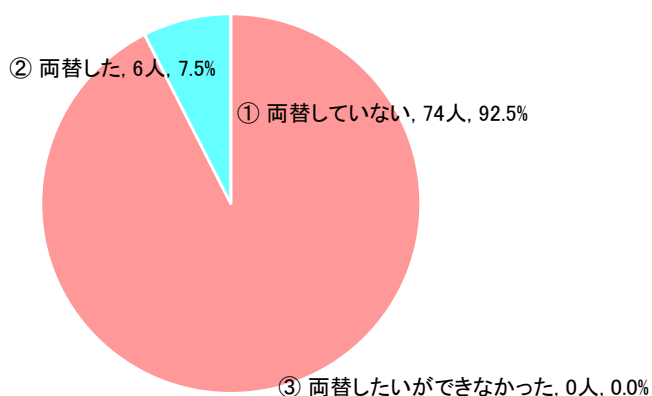


問9 支払方法	回答数	割合
① 現金	58	70.7%
② クレジットカード	39	47.6%
③ 交通系IC	4	4.9%
④ QRコード	0	0.0%
⑤ その他	1	1.2%

問10 両替の有無（1つだけ選択）

約9割が「両替していない（92.5%）」と回答しています。

問10 両替の有無



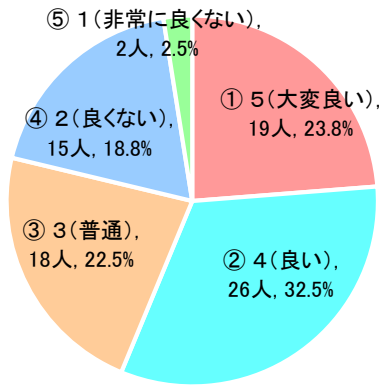
問10 両替の有無	回答数	割合
① 両替していない	74	92.5%
② 両替した	6	7.5%
③ 両替したいができなかった	0	0.0%
合計	80	100.0%

※未回答2件あり

問11 多言語対応への満足度（1つだけ選択）

約5割（56.3%）が良い（「大変良い(23.8%)」又は「良い(32.5%)」）と回答しています。一方、約2割（21.3%）が良くない（「良くない(18.8%)」又は「非常に良くない(2.5%)」）と回答しています。

問11 多言語対応への満足度



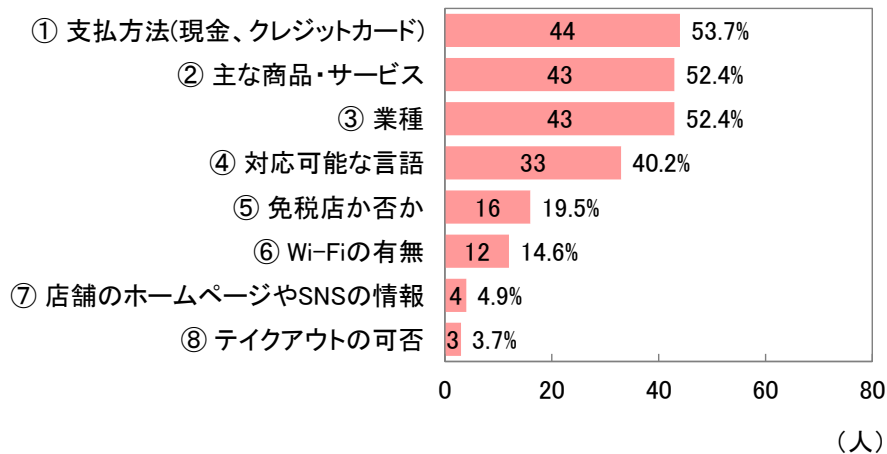
問11 多言語対応への満足度	回答数	割合
① 5(大変良い)	19	23.8%
② 4(良い)	26	32.5%
③ 3(普通)	18	22.5%
④ 2(良くない)	15	18.8%
⑤ 1(非常に良くない)	2	2.5%
合計	80	100.0%

※未回答2件あり

問12 店舗に入るために必要な情報（あてはまるもの全て選択）

「支払方法（現金、クレジットカード）（53.7%）」、「主な商品・サービス(52.4%)」、「業種（52.4%）」が5割以上となっています。

問12 店舗に入るために必要な情報

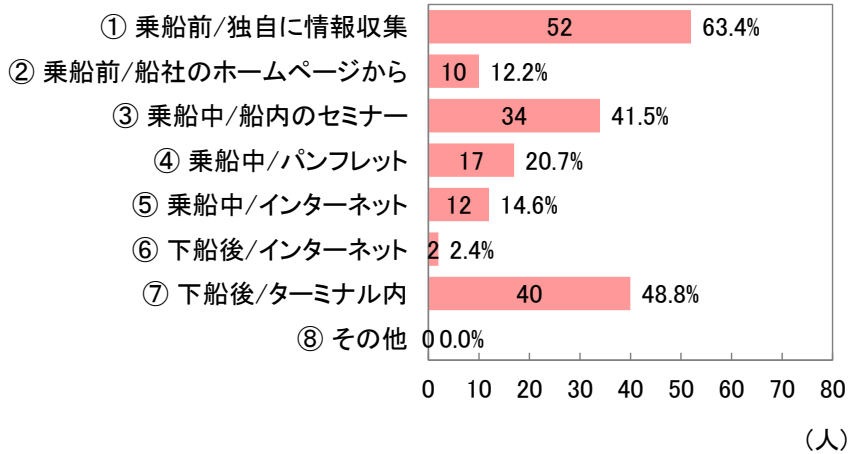


問12 店舗に入るために必要な情報	回答数	割合
① 支払方法(現金、クレジットカード)	44	53.7%
② 主な商品・サービス	43	52.4%
③ 業種	43	52.4%
④ 対応可能な言語	33	40.2%
⑤ 免税店か否か	16	19.5%
⑥ Wi-Fiの有無	12	14.6%
⑦ 店舗のホームページやSNSの情報	4	4.9%
⑧ テイクアウトの可否	3	3.7%

問13 寄港地に関する情報の入手方法（あてはまるもの全て選択）

「乗船前に独自に情報収集する（63.4%）」が最も多く、次いで「下船後にターミナル内で情報収集する（48.8%）」の順となっています。

問13 寄港地に関する情報の入手方法

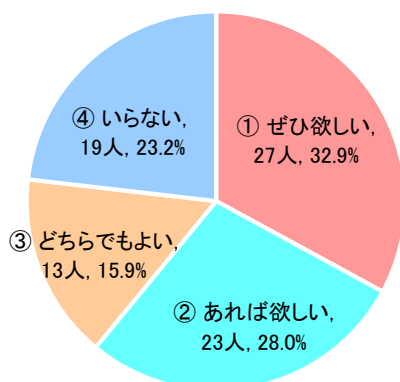


問13 寄港地に関する情報の入手方法	回答数	割合
① 乗船前/独自に情報収集	52	63.4%
② 乗船前/船社のホームページから	10	12.2%
③ 乗船中/船内のセミナー	34	41.5%
④ 乗船中/パンフレット	17	20.7%
⑤ 乗船中/インターネット	12	14.6%
⑥ 下船後/インターネット	2	2.4%
⑦ 下船後/ターミナル内	40	48.8%
⑧ その他	0	0.0%

問14 朝営業店舗に関する情報の必要性（1つだけ選択）

約6割（60.9%）が欲しい（「ぜひ欲しい（32.9%）」又は（あれば欲しい「28.0%）」と回答しています。

問14 朝営業店舗に関する情報の必要性



問14 朝営業店舗に関する情報の必要性	回答数	割合
① ぜひ欲しい	27	32.9%
② あれば欲しい	23	28.0%
③ どちらでもよい	13	15.9%
④ いない	19	23.2%
合計	82	100.0%

