

外国人旅行者受け入れ についての調査

[調査結果レポート]

2010年9月

社団法人 国際交流サービス協会

I 調査概要

[調査の目的]

国内の旅館・ホテルなどの宿泊施設及び観光協会・旅館組合・その他の団体を対象に、外国人旅行者の受け入れ態勢についての調査を行い、現状の実態や今後の課題を明らかにすることを目的とした

[調査の方法／回収状況／対象施設・団体プロフィール]

1. 調査地域 : 全国

2. 調査対象者 : 宿泊施設及び団体の運営責任者若しくは外国人旅行者受け入れ責任者

3. 調査方法 : 質問紙を用いた郵送による自記式調査

4. 回収状況 :

施設＝ 発送数3,000s、回収数 828s(有効回収数 817s)……回収率(有効) 27.2%

団体＝ 発送数270s、回収数 84s……回収率 31.1%

5. 施設・団体プロフィール :

施設

<施設の業態>

	実数	(%)
全体	817	100.0
旅館	479	58.6
リゾートホテル	70	8.6
ビジネスホテル	171	20.9
シティホテル	43	5.3
その他の宿泊施設	52	6.4
無回答	2	0.2

<客室数>

	実数	(%)
全体	817	100.0
10室未満	143	17.5
10室以上～30室未満	253	31.0
30室以上～50室未満	128	15.7
50室以上～100室未満	187	22.9
100室以上	102	12.5
無回答	4	0.5
平均	44.1 室	

団体

<団体のタイプ>

	実数	(%)
全体	84	100.0
観光協会	45	53.6
旅館組合	32	38.1
その他	5	6.0
無回答	2	2.4

<所属している宿泊施設数>

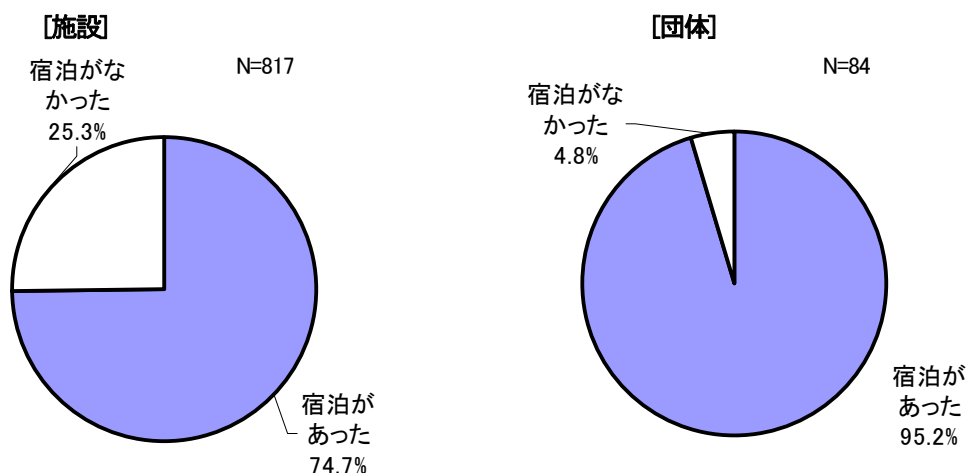
	実数	(%)
全体	84	100.0
1～9件	16	19.0
10～19件	21	25.0
20～29件	20	23.8
30～49件	9	10.7
50～99件	12	14.3
100件以上	5	6.0
無回答	1	1.2
平均	35.3 件	

6. 調査実施期間 :

2010年(平成22年)1月8日～2月1日

Ⅱ 主な調査結果

1. 直近1年間(平成21年1月～12月)の外国人旅行者受け入れ有無

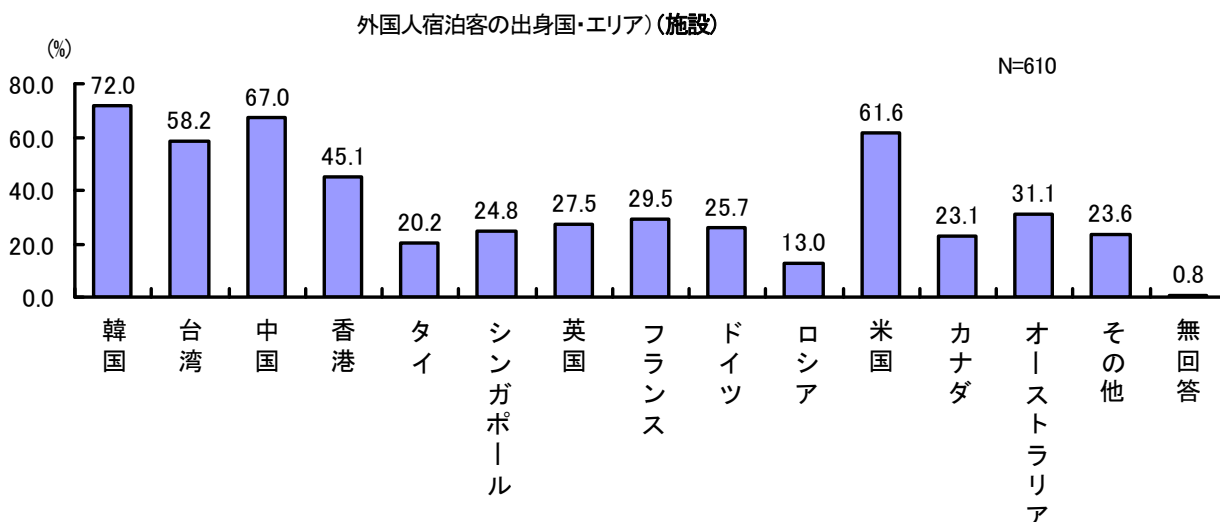


★施設の4分の3が外国人の宿泊があったとしている

2. 外国人旅行者宿泊客の現状

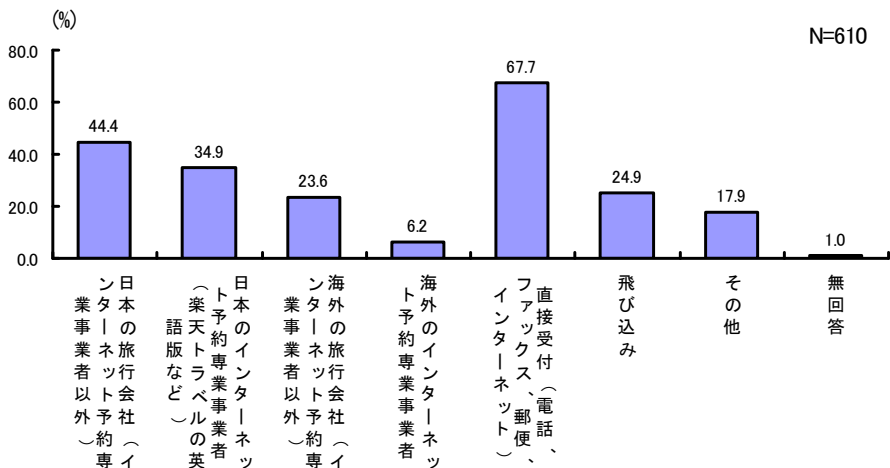
	施設 N=610	団体 N=80
1施設、1団体あたりの平均宿泊人数	606人	31,323人
全宿泊客に占める外国人宿泊客の割合	4.9%	3.8%
個人旅行／団体旅行比率	7.4割 : 2.6割	4.9割 : 5.1割

★1施設あたりの年間外国人平均宿泊人数は約600人



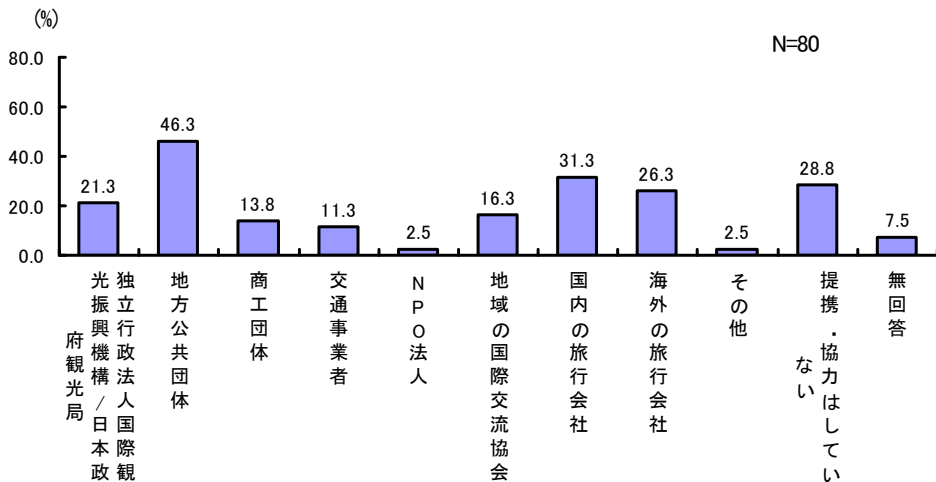
★外国人宿泊客の出身国・エリアは韓国、中国、米国、台湾、香港が上位。次いで、オーストラリア、フランス・英国・ドイツ等のヨーロッパ圏からも3割前後とかなりの宿泊客がみられる

3. 予約受付経路(外国人旅行者の受け入れがあった施設)



★予約受付経路のトップは直接受付、3分の2の施設が直接受付をあげている

4. 受け入れ促進で提携協力している団体・企業(外国人旅行者の受け入れがあった団体)



★地方公共団体との提携・協力が多。次いで国内外の旅行会社

5. 外国人旅行者のための設備・サービス

外国人旅行者向け設備・サービスの実施状況とその評価

	施設 (N=610)	
クレジットカード決済	22.5	43.0
ロビーでのインターネット接続の提供	21.3	32.8
館内の外国語標識	15.1	30.0
客室でのインターネット接続回線の提供	17.2	26.6
外国語での観光案内パンフレットなどの提供	15.7	25.7
風呂場・トイレの使用案内の説明書き	12.3	23.9
天然温泉	13.3	23.4
英語ホームページ	14.4	23.0
施設案内外国語パンフレット	12.6	22.5
施設周辺の外国語マップの作成	9.3	14.9

	団体 (N=80)	
地域案内の外国語パンフレット	35.0	51.3
英語ホームページ	11.3	26.3
地域における外国語案内標識や環境整備の推進	11.3	20.0
外国人への対応が可能となるような人材の育成	11.3	17.5
英語以外の外国語ホームページ	7.5	16.3

[凡例]
 : 外国人向けに提供/実施しているもの
 : 行なってよかったもの

★カード決済、インターネット接続提供、館内外国語標識が上位

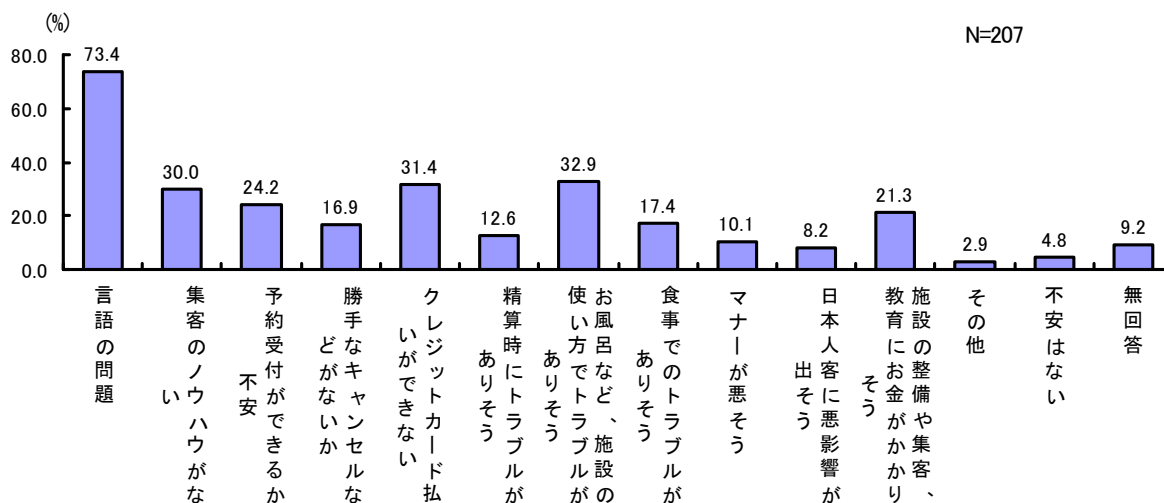
6. 外国人旅行者の集客活動

(%)

	施設 N=610	団体 N=80
海外で出版されている日本ガイドブックへの施設・地域情報 掲載依頼	5.7	10.0
海外で出版されているメディアへの施設・地域情報 掲載依頼	4.3	12.5
海外で出版されているメディアへの広告出稿	1.1	8.8
国内で出版されている外国人向けメディアへの施設・地域情報 掲載依頼	4.9	15.0
海外で出版されている外国人向けメディアへの広告出稿	1.6	5.0
インターネットの検索連動型 広告出稿	5.6	3.8
海外の旅行関連のインターネットホームページへの施設・地域登録	7.5	2.5
海外の旅行博覧会出展等への協力	4.9	28.8
海外旅行会社を招いての営業活動	8.4	30.0
海外メディアを招いての広報活動	3.0	26.3
海外に渡航して現地の旅行会社に対する営業活動	9.8	30.0
宿泊客の写真や声などの自施設ホームページでの紹介	3.8	2.5
その他	6.6	5.0
集客は行っていない	55.1	32.5
無回答	11.1	7.5

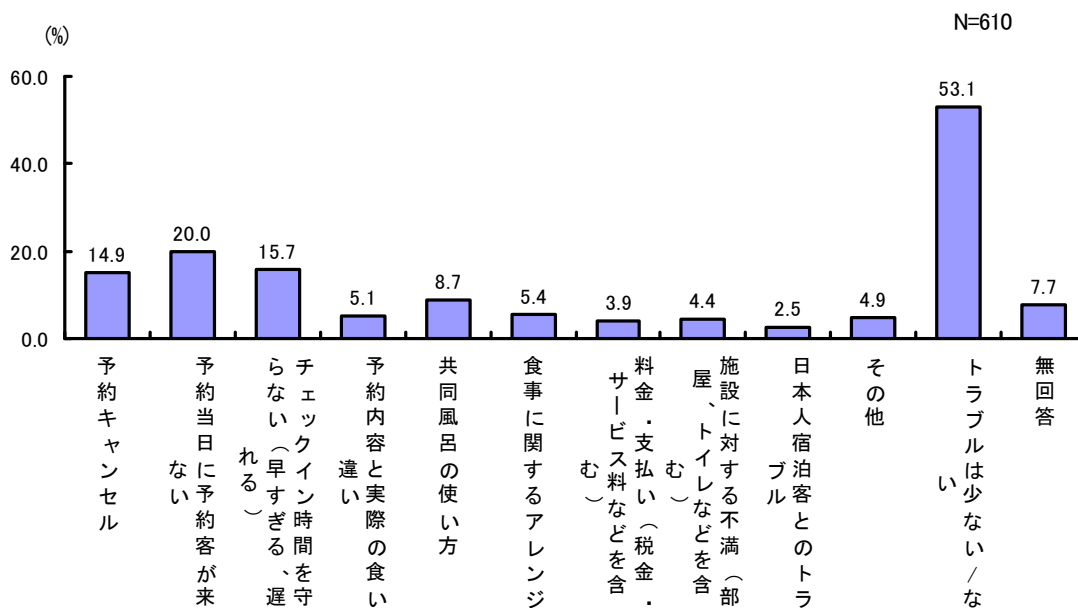
★集客活動は行っていないという施設が5割以上。団体では海外の旅行会社やメディアへの働きかけ、海外の旅行博覧会への協力などが20%台後半から30%あげられている

7. 外国人客受け入れ時の不安点(外国人旅行者の受け入れがなかった施設)



★外国人受け入れのなかった施設における最大の不安要因は言語。言語の問題を取り除けば受け入れ促進はかなり前進する。その他外人客の風呂など施設使用上のトラブル、クレジット決済、集客ノウハウがないなどの不安が大きい

8. 外国人宿泊客とのトラブル(外国人旅行者の受け入れがあった施設)



★多くの施設(50%以上)が外国人宿泊客とのトラブルは少ない/ないと回答している。予約当日にこない、チェックイン時間を守らない、予約キャンセル等の問題はありますが、トラブル回避のための対策は可能である

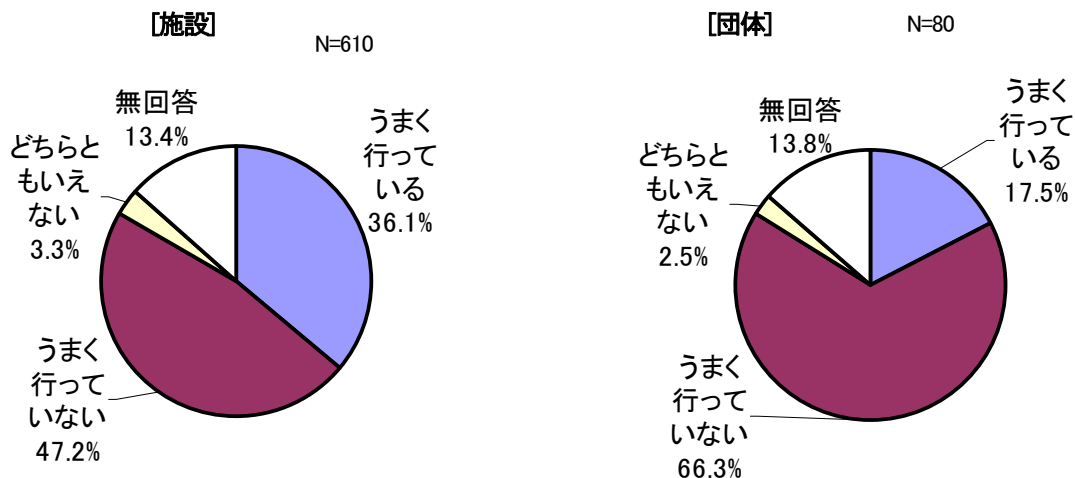
9. 外国人宿泊客への配慮(外国人旅行者の受け入れがあった施設の自由回答)

(件)

日本人宿泊客とフロアを分ける	24
食事内容の要望を聞く	24
日本人宿泊客と同じ対応/普段と変わらない	21
大浴場、温泉の利用方法の説明	13
広めの部屋、大きいベッド/禁煙ルーム	10
外国語の館内案内	7
浴衣の着方のレクチャー	6
外国語が話せるスタッフが対応	5

★外国人宿泊客への配慮は、日本人客とフロアを分ける、食事内容の要望を聞くが上位。特別に配慮することはなく、日本人客と同じ対応という回答も少なくない

10 インバウンドビジネスの現状評価



★インバウンドビジネスに対する現状評価は施設よりも団体が厳しい評価を行なっている

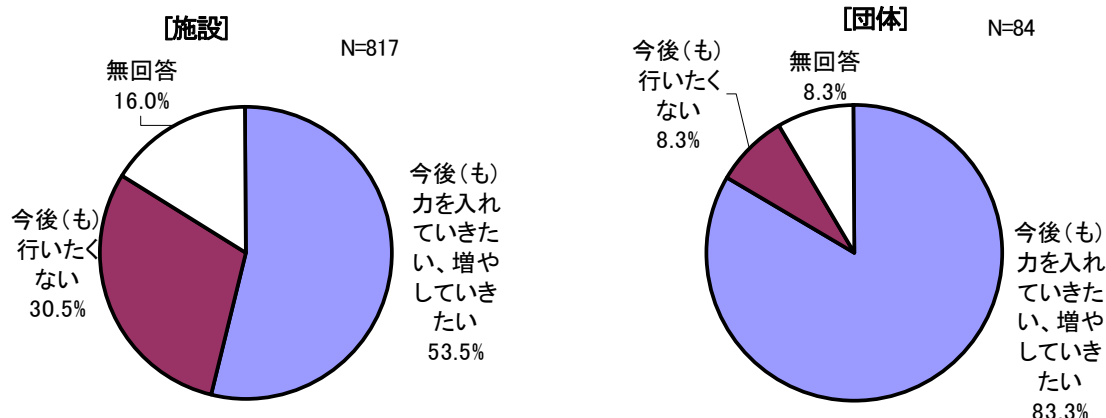
11. 受け入れについての現状の課題

(%)

	施設 N=610	団体 N=80
広報・情報発信の充実	34.4	56.3
有料広告などマーケティング活動の充実	5.2	11.3
多言語での標識や説明書きの充実	40.7	61.3
外国語でのガイドマップなどツールの充実	32.8	55.0
インセンティブ・ツアーの企画・誘致の促進	9.3	20.0
接遇面(ホスピタリティ)の向上	27.5	51.3
地域のボランティア通訳の利用	10.5	27.5
通訳案内士の利用	11.6	13.8
訪日外国人旅行者教育旅行の誘致	7.7	13.8
コンベンション(国際会議・見本市等)の誘致	7.4	7.5
観光資源の開拓・有効利用	15.4	22.5
その他	5.4	10.0
課題はない	8.0	1.3
無回答	13.4	7.5

★標識・説明書の多言語対策、ガイドマップなど外国語でのツールの充実、広報・情報活動の充実、接遇面の向上を、施設、団体ともに大きな課題としてあげている

12. インバウンド(外国人旅行者の受け入れ)への今後の取組み



★インバウンドに対する取組み意向は施設、団体ともに前向き。
特に団体では力を入れるという回答が8割をこえる

13. 今後力を入れたい分野

	施設 N=437 (%)	団体 N=70 (%)
スタッフに対する語学教育	55.8	58.6
自施設内の外国語表示の充実	42.1	
自施設の外国語パンフレットや周辺観光案内の充実	40.5	
スタッフに対する接客教育	39.1	50.0
スタッフに対する受入マニュアルの作成	37.1	47.1
国内の旅行会社との連携	30.2	42.9
自施設の英語ホームページの開設・充実	29.3	37.1
		35.7
		34.3

★外国人客受け入れのために今後力を入れたい分野としては、語学、接客、受入マニュアル作りなどスタッフの教育、外国語によるツールや館内表示、旅行会社との連携強化などが上位にあげられる

社団法人 国際交流サービス協会 事業開発グループ インバウンドサポートチーム
〒100-0013 東京都千代田区霞が関2-2-1 外務省庁舎第一別館
TEL 03-3580-0072 FAX 03-3580-1829 e-mail inbound-info@ihcsa.or.jp
URL <http://www.ihcsa.or.jp/inboundcafe.html>
[お問い合わせページ] <https://ssl1.coressl.jp/inboundcafe.ihcsa.or.jp/110-menu/>

本レポートの一部または全部について当協会の承諾なしに複製、複写、営利目的で利用することを禁じます。
これらを行えば無断で行いますと損害賠償、著作権法の罰則の対象になることがあります。