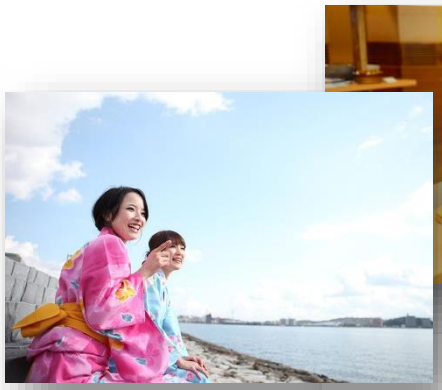
訪日外国人旅行者の
旅館利用に関する調査（中国運輸局）

平成29年１月
調査：株式会社ジャパンインターナショナル総合研究所

インバウンドに関する旅館調査

調査対象

・中国地方の旅館（154件）
・外国人宿泊者
・海外旅行会社
・ランドオペレーター
・先進旅館ヒアリング21件



課題

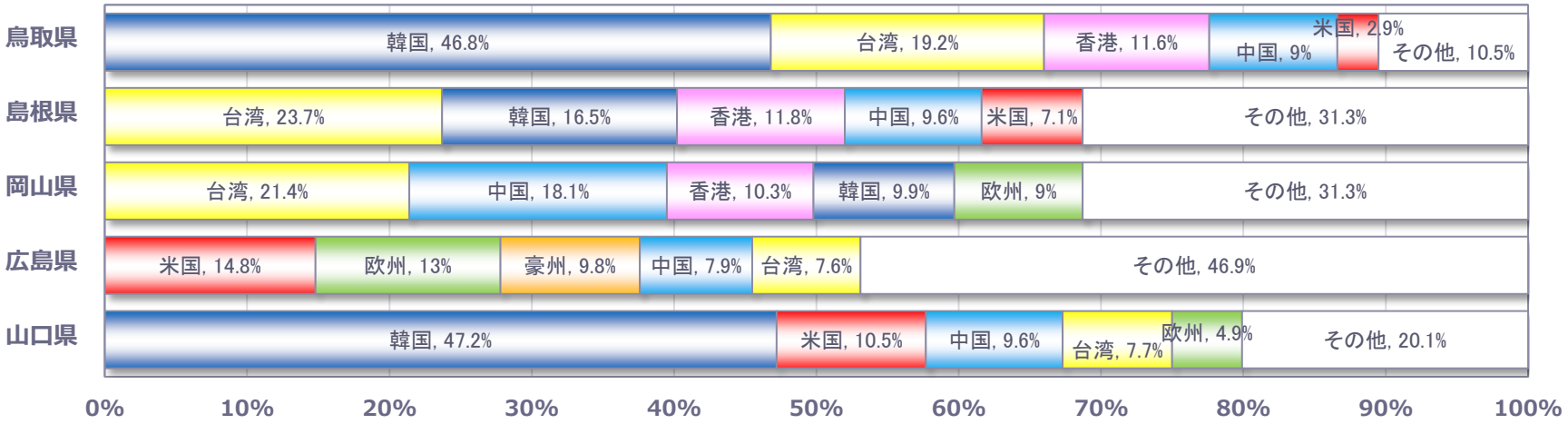
旅館の客室稼働率が30%→増加する外国人観光客を受け入れ、稼働率をＵＰさせたい

調査の概要

旅館の取組状況の把握と、外国人のニーズを把握し、そのギャップを明らかにする

県ごとの状況（宿泊者の国籍）

都道府県別国籍（出身地）別外国人延べ宿泊者数構成比（上位５国籍）



観光庁　宿泊旅行統計調査
平成27年１月～12月（年の確定値）

鳥取県は韓国台湾
島根県岡山県は台湾が多い
広島県は欧州豪
山口は韓国、欧米

県ごとの状況（稼働率）

都道府県別国籍（出身地）別外国人延べ宿泊者数構成比（上位５国籍）

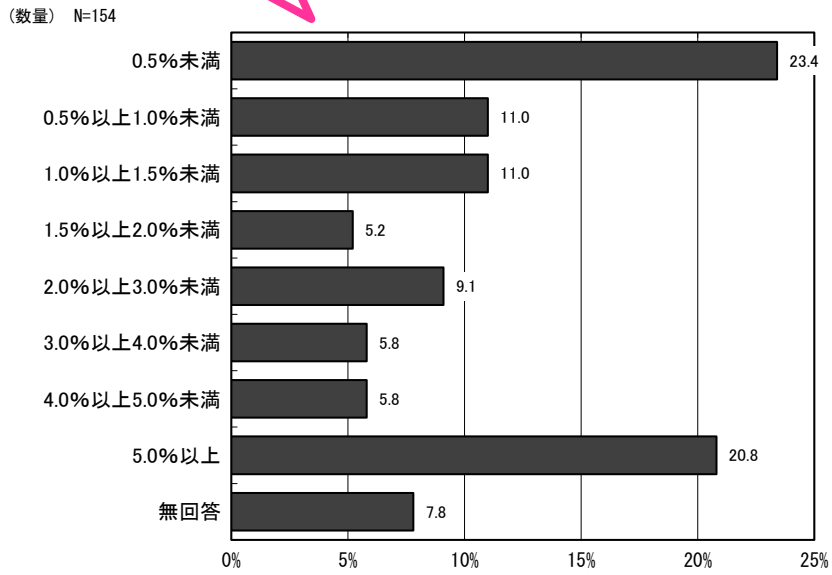
	全体	旅館	リゾートホテル	ビジネスホテル	シティホテル	簡易宿所
全国	60.5	37.8	57.3	75.1	79.9	27.3
鳥取県	51.1	38.3	32.4	73.0	77.4	13.2
島根県	54.4	36.0	40.8	74.2	67.6	21.2
岡山県	57.0	32.6	44.2	70.7	67.6	14.8
広島県	65.5	37.5	60.6	79.6	79.5	29.3
山口県	58.3	40.6	54.8	66.4	65.7	37.9

観光庁　宿泊旅行統計調査
平成27年１月～12月（年の確定値）

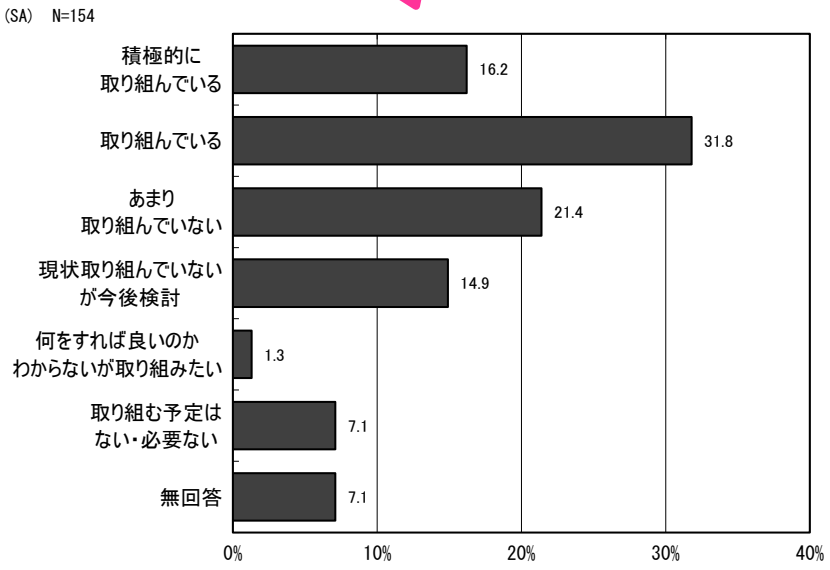
概ね30%～40%で、
ホテルより低い状況

宿泊者の外国人割合と取組状況は？

５％以下が多い！



取り組んでいるのは48%



旅館アンケート調査

全体的に、外国人の割合はまだ少ない状況。
取組も約半数となっています。

インバウンド受入のメリット

- オフシーズンや平日に宿泊がある
- 単価が高い
- 感謝や感動がオーバーリアクション
- 国際的な旅館だと思われる

ヒアリング より

旅館アンケート より

良かった点	類似回答数
売上向上や集客等	21
特になし	16
大変満足されるケースが多いこと	11
日本の料理、文化	9
国際交流	5
日本のお客様と一緒	3
母国でのアピール	3
英語の勉強	2
コミュニケーション	2

受入れについての不安

先進旅館が
不安だったこと

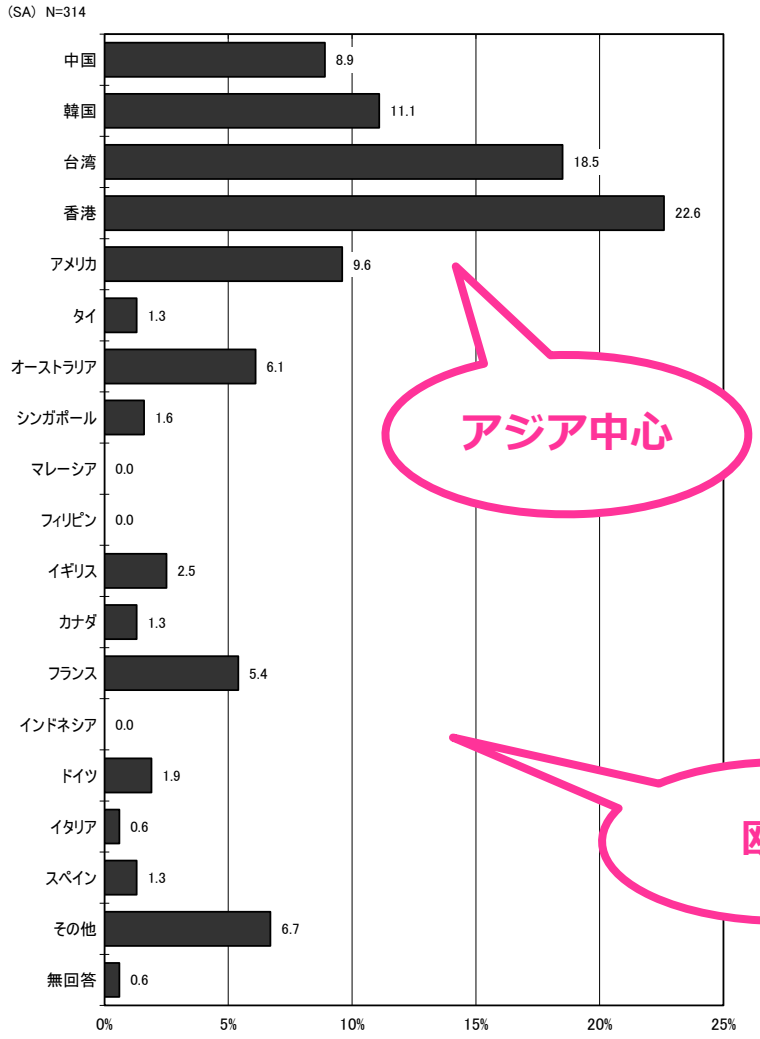
- 外国語のコミュニケーション
- 大浴場に服を着て入るのではないか
- キムチを持ち込まれるかも…

不安な点	類似回答数
言語対応	32
特になし	8
急病	4
食事内容	4
ノーショウ	4
キャンセル料	3
時間の感覚が非常にルーズ	3
風習・文化の違い	3
香水、コロン等、固有の残香	2
異なる文化による日本人にとっての非常識	2
支払いや、CXLなど	2
マナー	2

断トツで１位

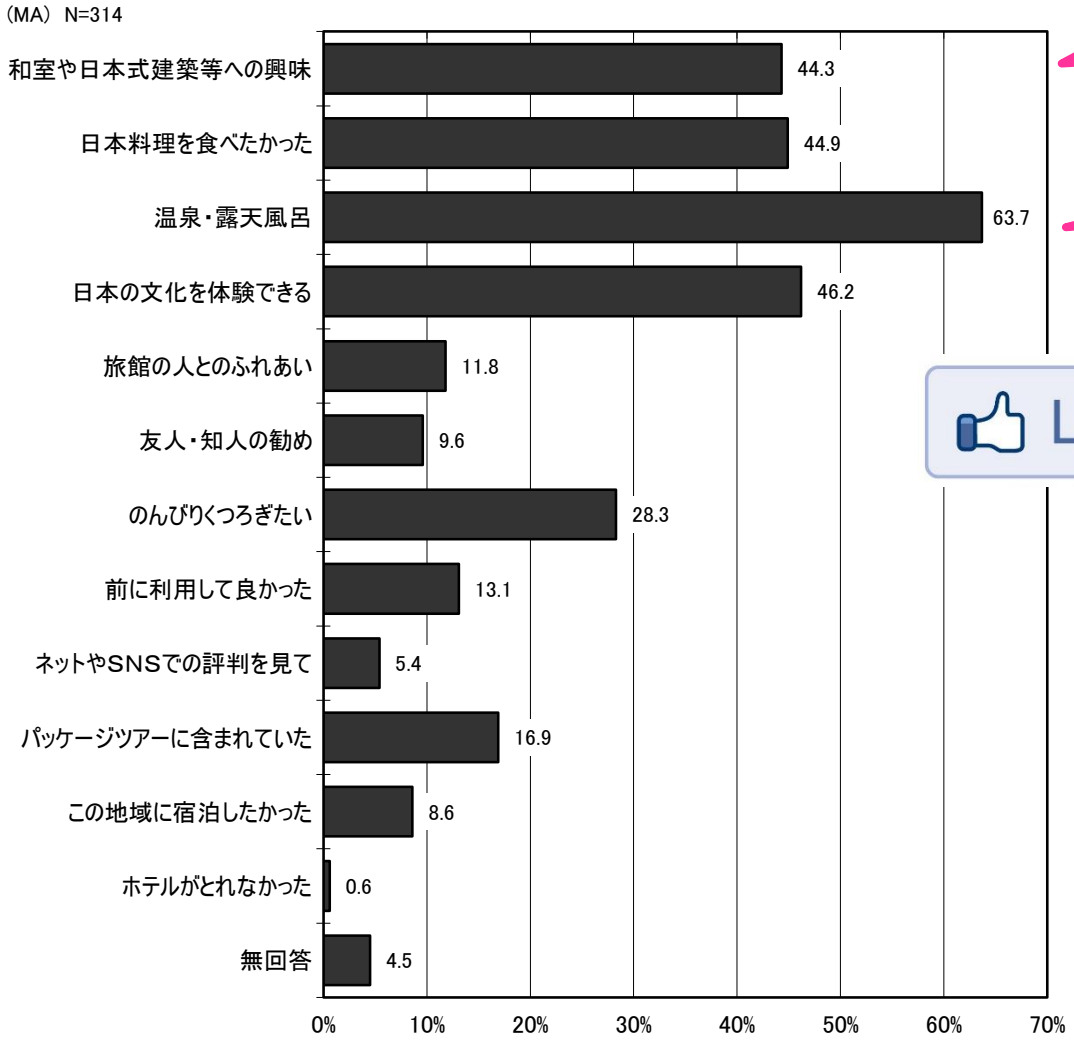
旅館アンケートより

外国人に聞きました！（314人）



アンケート対象者は、旅館に宿泊した外国人

旅館を選んだ理由は？



和室・料理

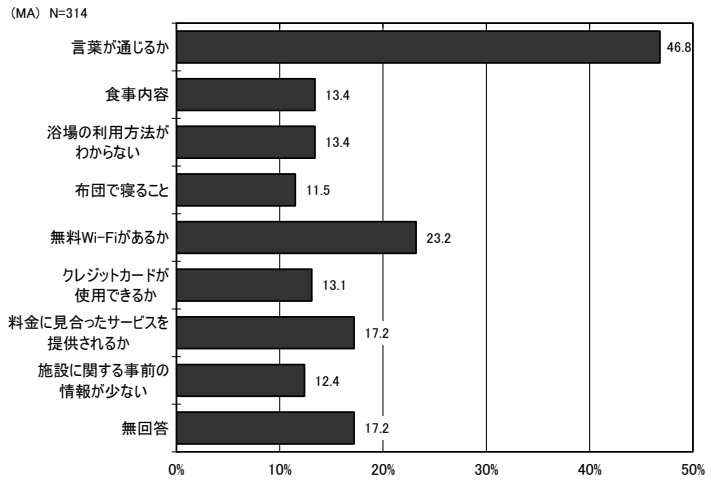
温泉・露天風呂に入りたい！

日本文化を体験！

利用前に不安だったことは解消された？

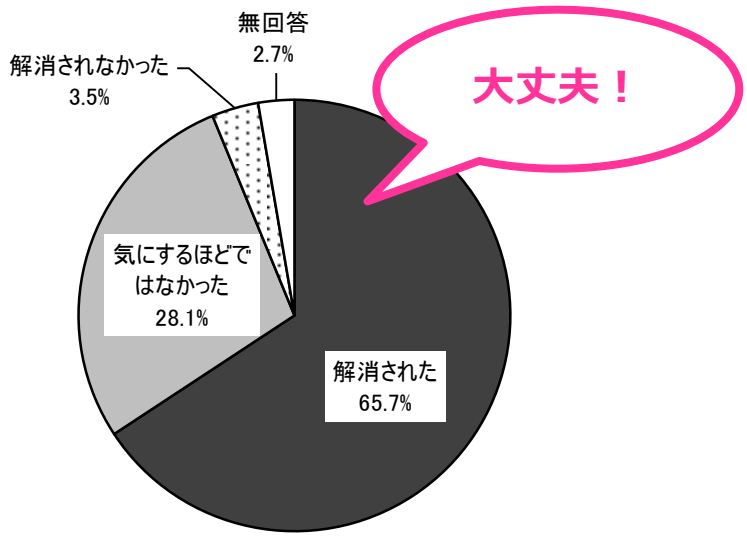
Before

- 言葉が通じるか
- 無料Wi-Fiがあるか
- 料金に見合ったサービスを提供されるか

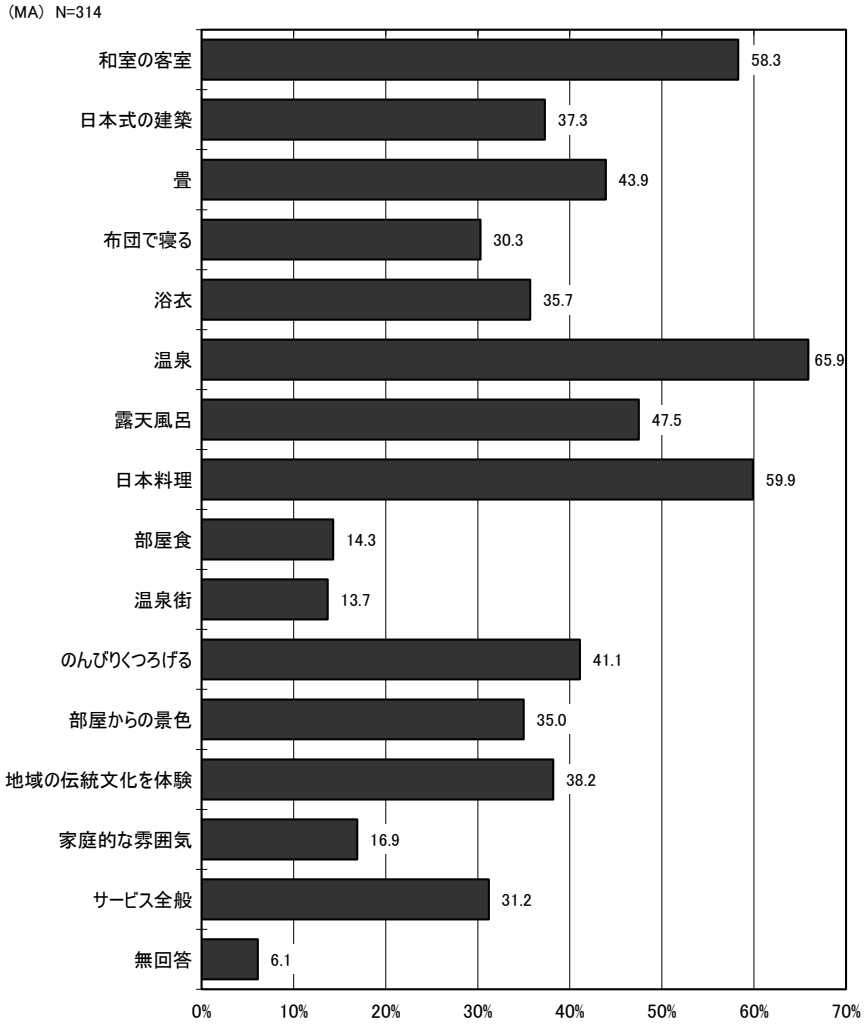


After

- ほとんどの人が、解消された、気にするほどでなかったと回答



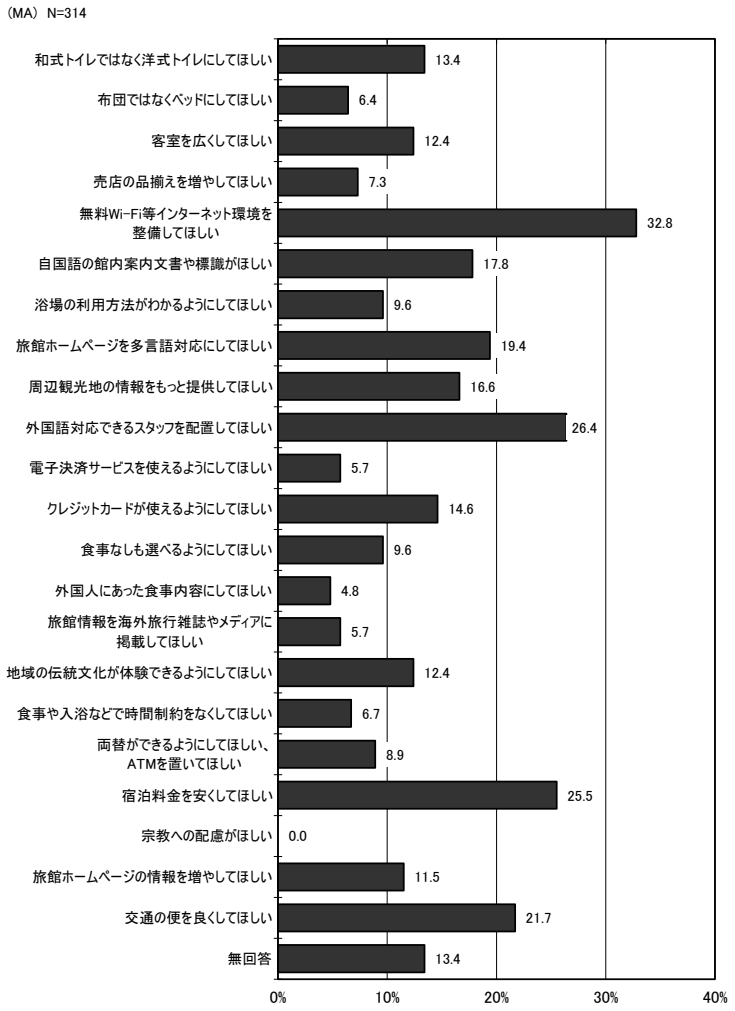
外国人が気に入った点は？



Good!

- 温泉
- 日本料理
- 和室の客室

外国人が改善してほしい点は？



Please!

- 無料Wi-Fi等インターネット環境を整備してほしい
- 外国語対応できるスタッフを配置してほしい
- 宿泊料金を安くしてほしい
- 交通の便を良くしてほしい

トラブルや対処法

写真の部屋の方が
大きいわ！

«部屋について»

・部屋が写真と違う！というクレーム
　→説明やグレードアップ
・タバコの匂いや香水、キムチ（最近は減った）
　→消臭
・直前のキャンセル
　→最近は事前決裁が増えている（ネット予約）

«傾向について»

・時間にルーズ
　→必ず○時に宴会場へ集合！などきっぱりとお伝えする

«言語について»

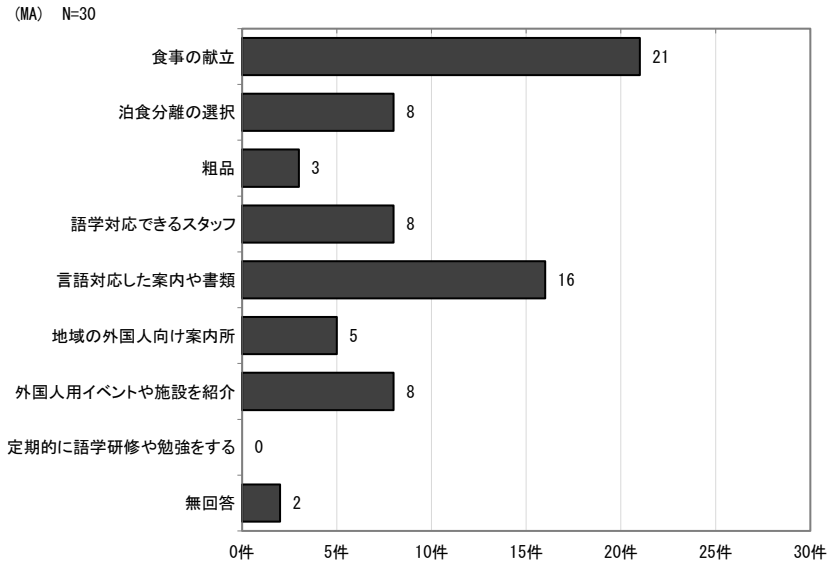
・外国語による問い合わせやクレーム
　→iPadや公的機関のオペレーターを活用

※基本的にはトラブルは特にないという回答

海外旅行会社やランドオペレーターからの要望

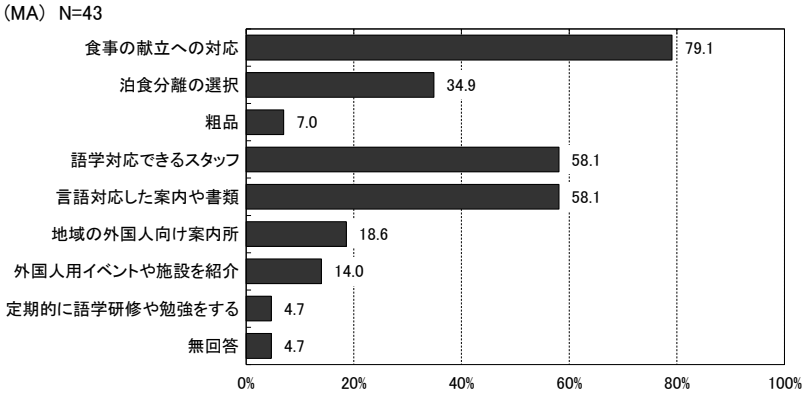
«海外旅行会社»

・食事の献立の工夫や、言語対応した案内や書類がほしい



«ランドオペレーター»

・言語対応できるスタッフや泊食分離などの意見も高い



先進旅館がやっていること

・基本的に、対応は日本人のお客様と一緒
・欧米のベジタリアンや台湾の精進料理への対応
・旅館内のインバウンド対応チームを設置
・海外への直接営業（タイに営業員や旅行会社を設置）
・市や県と連携した海外の展示会やモニターツアー

«団体旅行について»

・国内の団体旅行→海外団体旅行へスライド
・ガイドがいるので言語の問題なし
・移動は大型バスなので二次交通の心配なし
・韓国のゴルフツアーの誘致

«ＦＩＴ（個人旅行）について»

・泊食分離（食事は外食もＯＫ）
・セレブ向け家具調達やおもてなし

親日国タイ！

ショーや
オリジナル
お土産

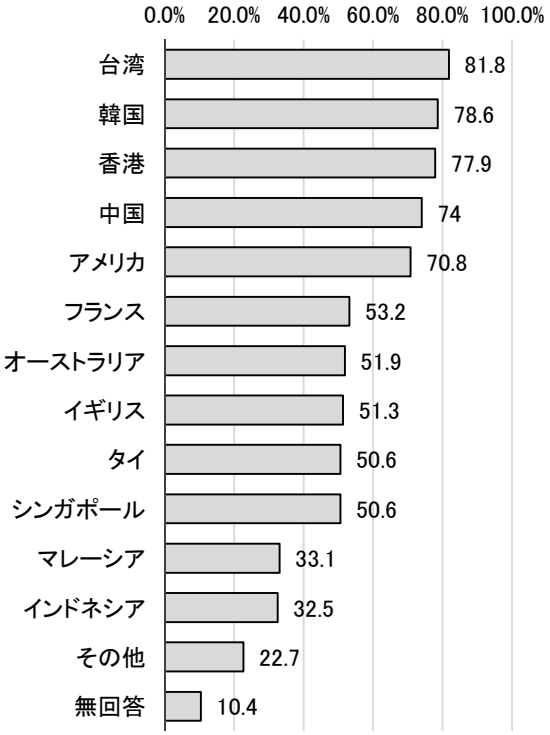
訪日外国人旅行者の旅館利用に関する調査結果
【４種調査結果の概要版】

① 外国人旅行者の地域や訪日回数について

旅行者の国・地域は主にアジア圏。広島県は欧米豪からも多い。
アジア圏の旅行者は日本渡航回数が多い。欧米豪からは初めてが多い。

- 外国人旅行者の多くは「台湾」、「韓国」、「香港」、「中国」のアジア圏から来られた方が多くなっています。そのなかでも広島県では「アメリカ」をはじめ欧米豪からの旅行が多い特徴がみられます。
- アジア圏・欧米豪圏の旅行客では日本渡航の回数に差がみられ、アジア圏では渡航回数が多く、欧米豪では１回の人が多くなっています。広島県の旅行客は１回と答える人が多く、中国地方のなかでは初回の観光先で広島県が選ばれやすい傾向がみられます。

■旅館利用外国人旅行者の国・地域



■県別の旅館利用外国人旅行者の国・地域（上位３位）

	1位	2位	3位
鳥取県	韓国・台湾・香港 89.7%		
島根県	台湾・香港 75.0%		中国・アメリカ 72.2%
岡山県	台湾・香港 92.9%		韓国 78.6%
広島県	アメリカ 88.2%	台湾・中国 79.4%	
山口県	韓国 85.4%	台湾 80.5%	中国・香港 70.7%

■外国人旅行者の地域別日本渡航回数（上位３位）

	1位	2位	3位
アジア	5回以上 57.1%	3回 13.7%	1回 12.7%
欧米豪	1回 48.4%	5回以上 20.0%	2回 14.7%

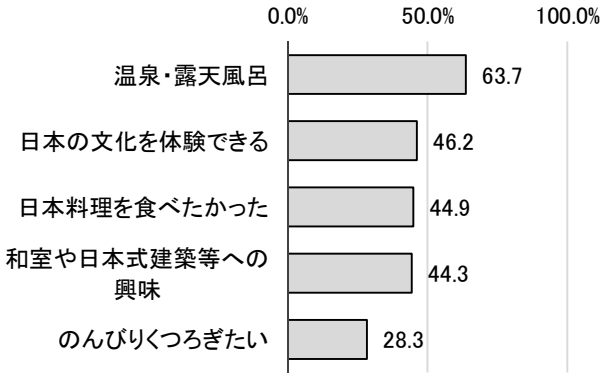
※「アジア」は東アジア、東南アジア、南アジアを指します。

② 旅館利用の目的と満足度の状況について

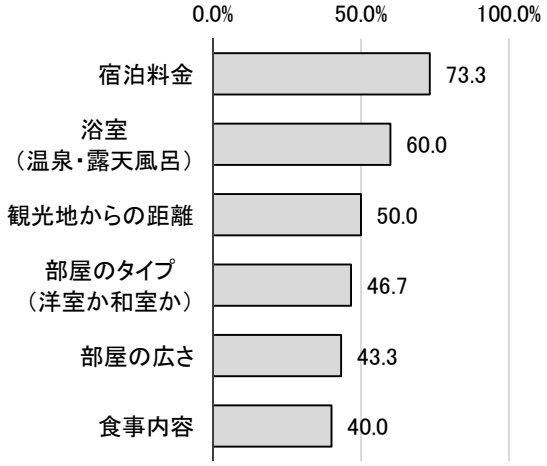
旅館利用の目的は主に癒しと日本文化の体験。満足度にも影響

- 旅館利用の目的は旅行客・旅行会社・ランドオペレーター等で共通して「温泉・露天風呂」、「和室」、「日本食」といった日本文化の体験を目的に挙げられています。
- アジア圏からの旅行者は旅館で温泉等による癒しやくつろぎを求める傾向があるのに対し、欧米豪では日本文化の体験の場として旅館を選ぶ傾向がみられます。欧米豪は日本渡航回数がアジア圏と比べて少ないため、日本文化の体験への関心が高いものと考えられます。
- 旅館利用の目的と、旅館利用で気に入った点は共通する項目が上位にあがっており、日本らしさの感じられる空間での癒しや体験が旅館の満足度につながっている状況がうかがえます。旅行会社等では旅館の選択基準として温泉や和室の設備、料理などをみており、旅館においてもこれらの設備を備えているところが多くなっています。

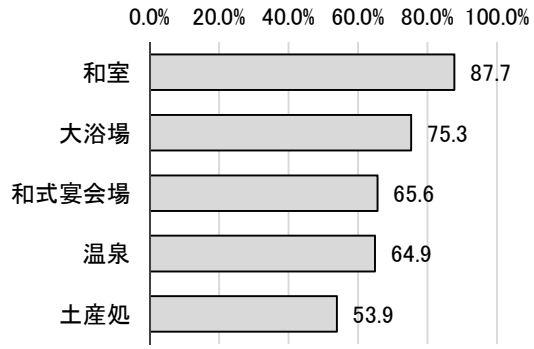
■外国人旅行者の旅館を選んだ理由（上位５位）



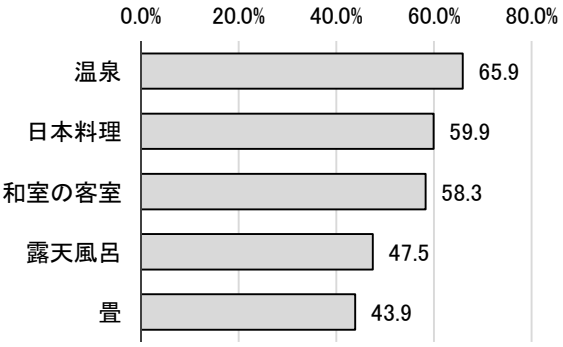
■旅行会社が宿泊施設を選ぶ基準（上位５位）



■旅館が持っている主な設備（上位５位）



■外国人旅行者の旅館を利用してみて気に入った点（上位５位）

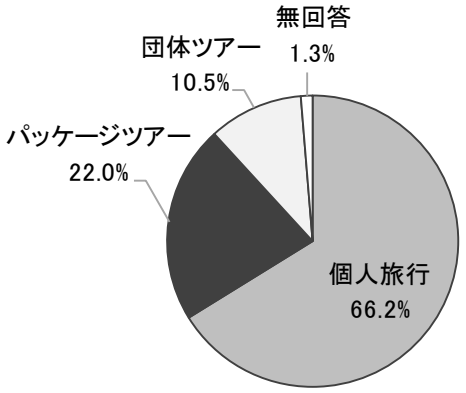


③ 旅行客のカテゴリーと旅館の予約方法について

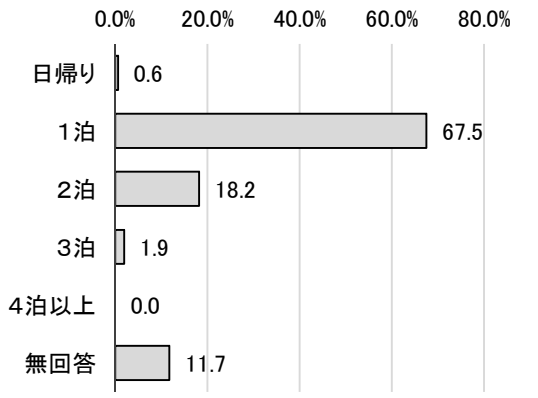
旅行客の多くは「個人旅行」。旅館の宿泊数は主に「１泊」
予約の主な方法は「予約サイト」、「旅行会社」

- 各種調査からは、旅行客の多くが「個人旅行」で来ており、旅館への宿泊数は主に「1泊」となっています。旅行客からの旅館への要望をみると宿泊料金の安くしてほしいといった意見も挙がっており、複数回の宿泊までは至れない状況がみられます。
- 旅行者や旅行会社等は、旅館の情報について「予約サイト」、「旅館ホームページ」から得ている状況がみられます。特に個人旅行客や旅行会社は「旅館ホームページ」から情報を得ている傾向がみられ、旅館においても予約サイトや自旅館ホームページなどへの対応を行っているところが多くなっています。
- 旅行会社等が旅館について調べたり勧めたりするときに重視する情報は「外観・室内」、「客室数・収容人数」、「館内設備」、「料理」の割合が高く、旅館の雰囲気をイメージできるものや予約に際する基礎的な情報を必要としている傾向がみられます。

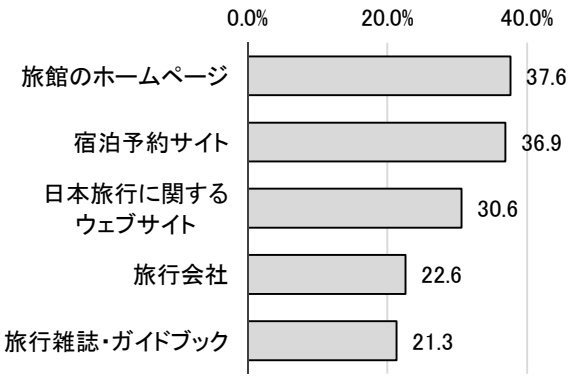
■外国人旅行者の旅行の形態



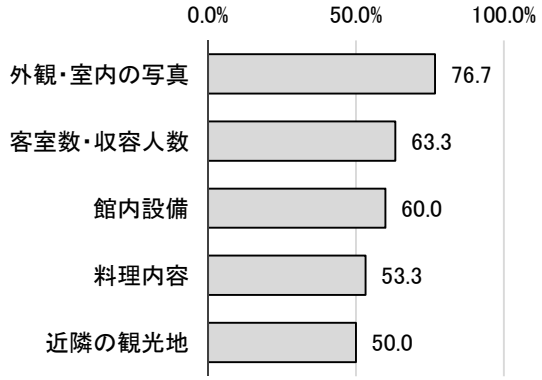
■外国人旅行者の旅館の平均宿泊数



■外国人旅行者の旅館に関する情報の入手先
（上位５位）



■旅行会社が旅館から提供してほしいと
思う情報（上位５位）

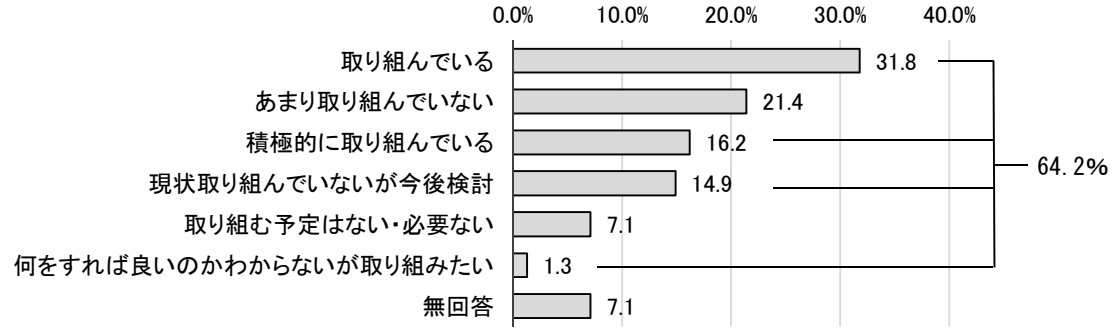


④ 旅館の外国人旅行者の集客に対する取組について

旅館の外国人旅行客の集客は半数以上が意識している。
受け入れのため実施した取組は「通信環境整備」、「設備改修」、「サイト対応」

- 旅館の６割以上が外国人旅行者の集客を考えており、受け入れてよかった点として売上の向上が主に挙げられています。
- 受け入れ体制として取り組まれているものは「通信設備の整備」や「海外予約サイト」への対応が行われており、旅行者や旅行会社等の旅館情報の入手手段であるインターネット活用と一致しています。
- 外国人旅行者が旅行に際して不安に感じていたこととして「言葉が通じるか」に続いて「無料 Wi-Fi 設備」の意見も比較的高かったことから、インターネット環境の活用が今後も求められるものと考えられます。

■旅館の外国人旅行者の集客に向けた取組の実施状況



■旅館の外国人旅行者の集客に向けた取組の実施状況

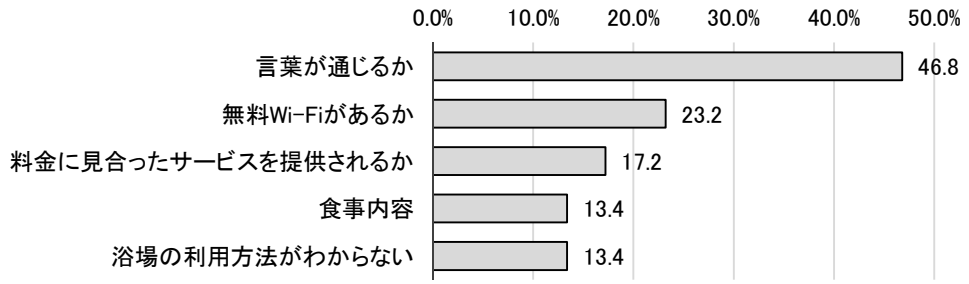
「対応済み」（上位５位）

1位	通信環境の整備	62.3%
2位	設備改修	56.5%
3位	海外予約サイトへの対応	43.5%
4位	周辺観光地情報の提供	33.8%
5位	旅館ホームページの多言語対応	29.2%

「対応を検討中」（上位５位）

1位	館内の多言語対応	35.7%
2位	従業員向け語学研修・勉強会の実施	33.1%
3位	外国語対応できるスタッフの配置	28.6%
4位	旅館ホームページの多言語対応	27.9%
5位	案内用ツールの活用	26.6%

■外国人旅行者が旅館を利用する前に、不安に思っていたこと（上位５位）

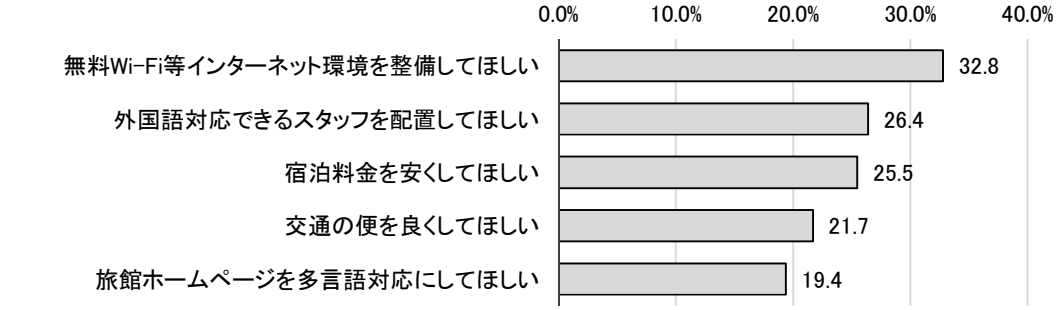


⑤ 外国人旅行者の旅館利用にあたって今後必要な取組

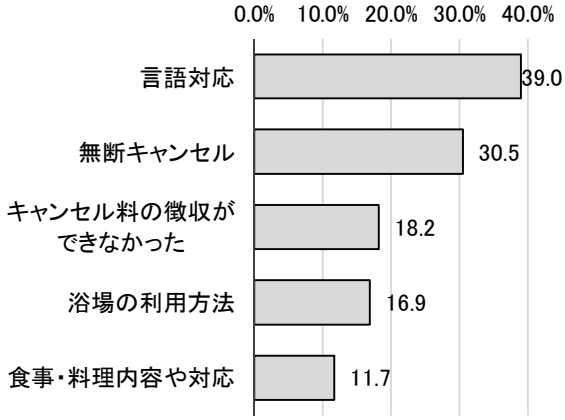
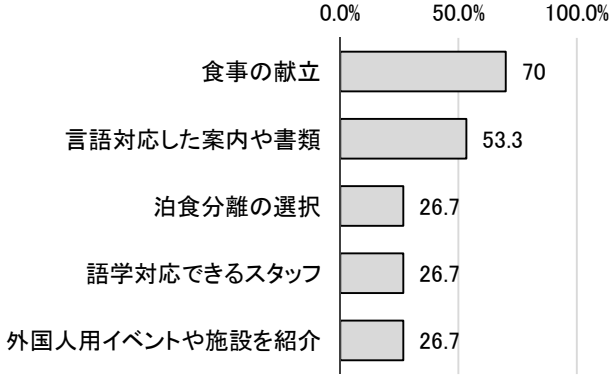
外国人旅行客の集客をするうえで必要な整備は「多言語対応」
旅館も多言語に対応した設備の整備や人材づくりが必要と考えている。

- 外国人旅行者が旅館利用に際して主に「言葉が通じるか不安」と考える人が多くいました。実際に利用してみて、不安に思うほどの問題は起こらなかったという回答が多くなっているものの、外国語対応のスタッフの設置は要望に挙がっています。
- 旅行会社においても外国人旅行者の集客に向けて今後必要と考えている対応は「館内の多言語対応」、「多言語対応のスタッフの配置」が挙げられています。外国人旅行者とのトラブルとして「言語対応」や「無断キャンセル」、「浴場の利用方法」などが挙がっており、言葉や文化の違いに対応していくことが求められます。
- 旅行会社等からも旅館への要望として食事の献立や案内、書類の言語対応が求められています。特に食事は旅行者の文化等で食べられるものなどが変わるため、配慮が求められています。

■外国人旅行者が旅館に改善してほしいと思っている点（上位５位）



■旅館の外国人旅行者に関するトラブルや問題点（上位５位）



■旅行会社の旅館への要望（上位５位）