

近畿運輸局

関西発、日本版インタウンチェックイン構築 (手ぶら観光)に向けた実証事業

国内定量調査報告書

2025年10月17日

| | | | |
|---------------------------|----|----------------------------|----|
| • 目次 | 2 | • オーバーツーリズムの発生状況 | 29 |
| - 調査概要 | 4 | - オーバーツーリズム発生頻度 | 30 |
| • <宿泊事業者> 回答事業者のプロフィール | 5 | - オーバーツーリズム発生時間帯 | 31 |
| - 総客室数 | 6 | - オーバーツーリズム発生場所 | 32 |
| - 稼働率・平均宿泊数 | 7 | • インタウンチェックインへの反応 | 33 |
| - 宿泊者の構成 | 8 | - インタウンチェックインの説明・提示資料 | 34 |
| - 外国人客比率 | 9 | - インタウンチェックイン導入意向度 | 35 |
| - 外国人客の出身国TOP3 | 10 | - チェックイン導入の不安点 | 36 |
| - フロント対応人数 | 12 | - チェックイン導入の魅力点 | 37 |
| - 待機列発生状況 | 13 | - チェックインで気になる点や変更・追加を希望する点 | 38 |
| - チェックイン時最大待ち時間 | 14 | - 情報発信で協力できる範囲 | 39 |
| - チェックイン時待機列発生理由 | 15 | | |
| - お客様側の事前対応 | 16 | | |
| - 負担の大きいフロント業務 | 17 | | |
| - 1日あたりの手荷物預かり個数 | 18 | | |
| - チェックイン前手荷物預かり割合 | 19 | | |
| - 手荷物預かり有料化意向 | 20 | | |
| - 手荷物他サービスとの提携状況 | 21 | | |
| - 手荷物預かりサービスのトラブル | 22 | | |
| - 手荷物配送サービス利用者増加のメリット | 23 | | |
| - 手荷物配送サービス利用者増加のデメリット | 24 | | |
| - 手荷物配送サービス導入のメリット | 25 | | |
| - 手荷物配送サービス導入のデメリット | 26 | | |
| - 混雑緩和のための取り組み | 27 | | |
| - 宿泊客増加における今後の混雑対策 | 28 | | |

| | | | |
|------------------------------|----|----------------|----|
| ■ <手ぶら観光事業者> 回答事業者のプロフィール | 40 | | |
| - サービス内容 | 41 | | |
| - サービス利用料金 | 42 | | |
| - 平均取り扱い数 | 43 | | |
| - 外国人客比率<手荷物一時預かり> | 44 | | |
| - 外国人客比率<手荷物配送> | 45 | | |
| - 利用者の国籍<手荷物一時預かり> | 46 | | |
| - 利用者の国籍<手荷物配送> | 47 | | |
| - 外国語対応 | 48 | | |
| - 配送サービス連携事業者 | 49 | | |
| - 配送サービス導入意向 | 50 | | |
| - 配送サービス導入時の課題 | 51 | | |
| - 情報発信方法 | 52 | | |
| - 利用者の接触媒体 | 53 | | |
| - 手ぶら観光の意義 | 54 | | |
| - 手ぶら観光カウンター運営の課題 | 55 | | |
| - 手ぶら観光カウンター情報サイト登録意向 | 56 | | |
| - 手ぶら観光カウンター情報サイト登録意向回答理由 | 57 | | |
| ■ オーバーツーリズムの発生状況 | 58 | | |
| - オーバーツーリズム発生頻度 | 59 | | |
| - オーバーツーリズム発生時間帯 | 60 | | |
| - オーバーツーリズム発生場所 | 61 | | |
| ■ インタウンチェックインへの反応 | 62 | | |
| - インタウンチェックインの説明・提示資料 | 63 | | |
| - インタウンチェックイン導入意向度 | 64 | | |
| | | - チェックイン導入の不安点 | 65 |
| | | - チェックイン導入の魅力点 | 66 |
| | | - 情報発信で協力できる範囲 | 67 |
| ■ 総括 | 68 | | |

■ 目的

- 「日本版インタウンチェックイン」実装に向けて、関連事業者である「宿泊事業者」「手ぶら観光事業者」の実態及びインタウンチェックインの受容性・課題を把握する

■ 調査方法

- 対象者にメールで依頼したWeb調査

■ 調査対象

- 宿泊事業者
- 手ぶら観光事業者

■ サンプル数

- 宿泊事業者：164件
- 手ぶら観光事業者：55件
- 計：219件

■ 調査時期：2025年6月13日（金）～7月14日（月）

■ その他

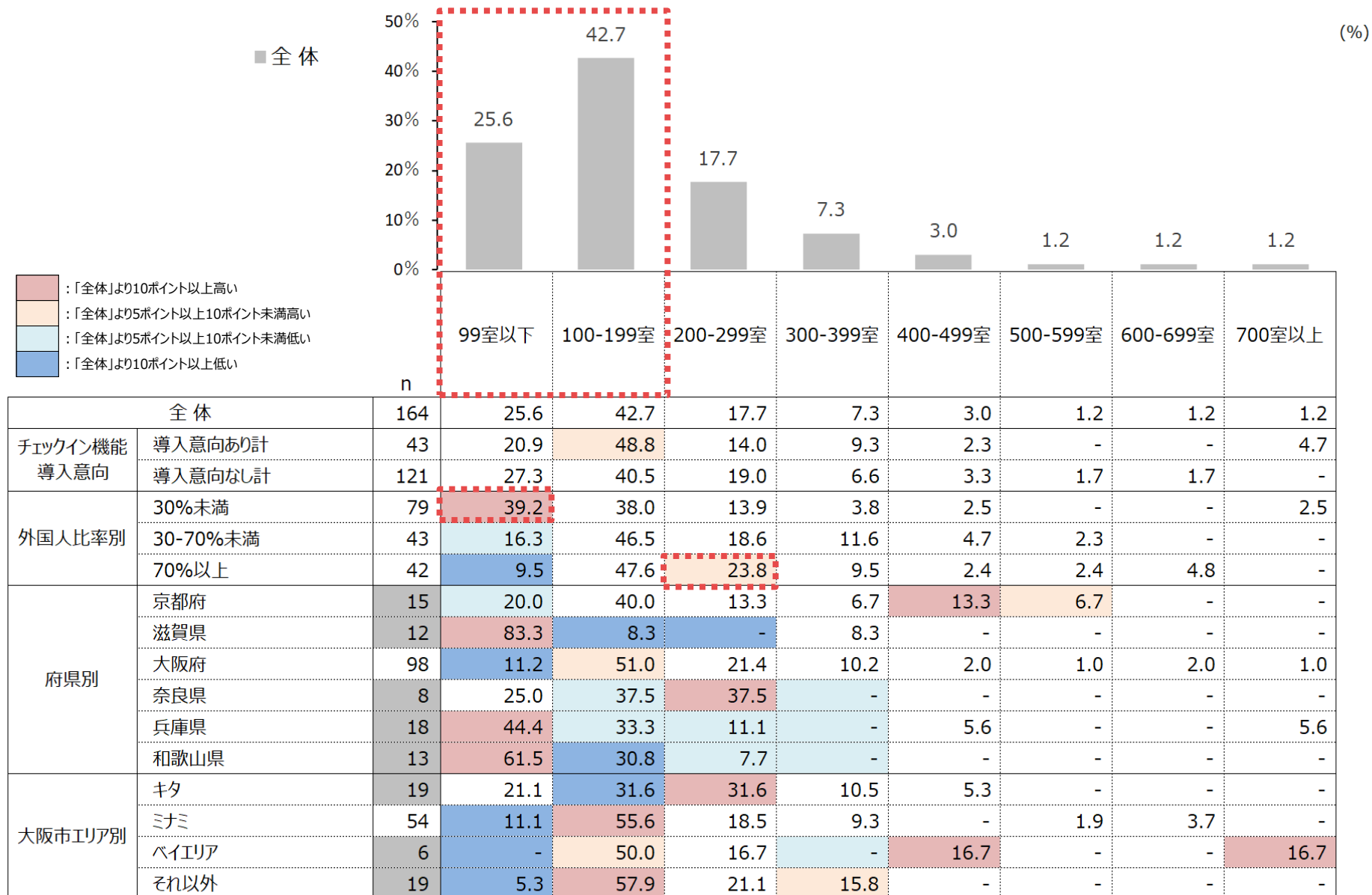
- 属性等クロス分析の結果は、原則 $n=30$ 以上を分析対象とする。

＜宿泊事業者＞

回答事業者のプロフィール – 事業の実態・課題

宿泊事業者

- 「100-199室」が43%で最も高く、次いで「99室以下」が26%となっている。
- 調査対象は86%が「200室未満」の宿泊施設となっている。
 - 外国人比率別で見ると、外国人比率30%未満では「99室以下」が39%で最も高い。外国人比率70%以上では、「200-299室」が24%と全体に比べて高い。
 - 府県別・大阪市エリア別で見ると、大阪府は「100～199室」が半数を占め、ミナミアリアでも同様の傾向である。



宿泊事業者

■ 平均稼働率（全体）は、82%。平均宿泊数は2.0泊。

- 客室数別にみると、150室未満の稼働率が150室以上と比べて低め。特に平日、休日の稼働率が低い。平均宿泊数も1.8泊とやや低い。
- 外国人比率別にみると、外国人比率が高いほど稼働率・平均宿泊数ともに高くなる傾向がみられる。特に平日・休日の稼働率の開きが大きい。
- 府県別にみると、大阪府・京都府は全体で8割を超え、「平日」「休前日・休日」ともに県よりも高い傾向である。平均宿泊数も「2泊」を超え高い。※府県別のデータはサンプル数が少ないため参考値

■ 総客室数と稼働率・平均宿泊数（全体／数値回答）

Q4. 貴宿泊施設の総客室数と月間の平均稼働率を教えてください。平均稼働率は、平日（月～木）・休前日（金・土）・休日（日・祝日）の平均稼働率についても教えてください。

Q5. 貴宿泊施設の宿泊者の平均宿泊数を教えてください。

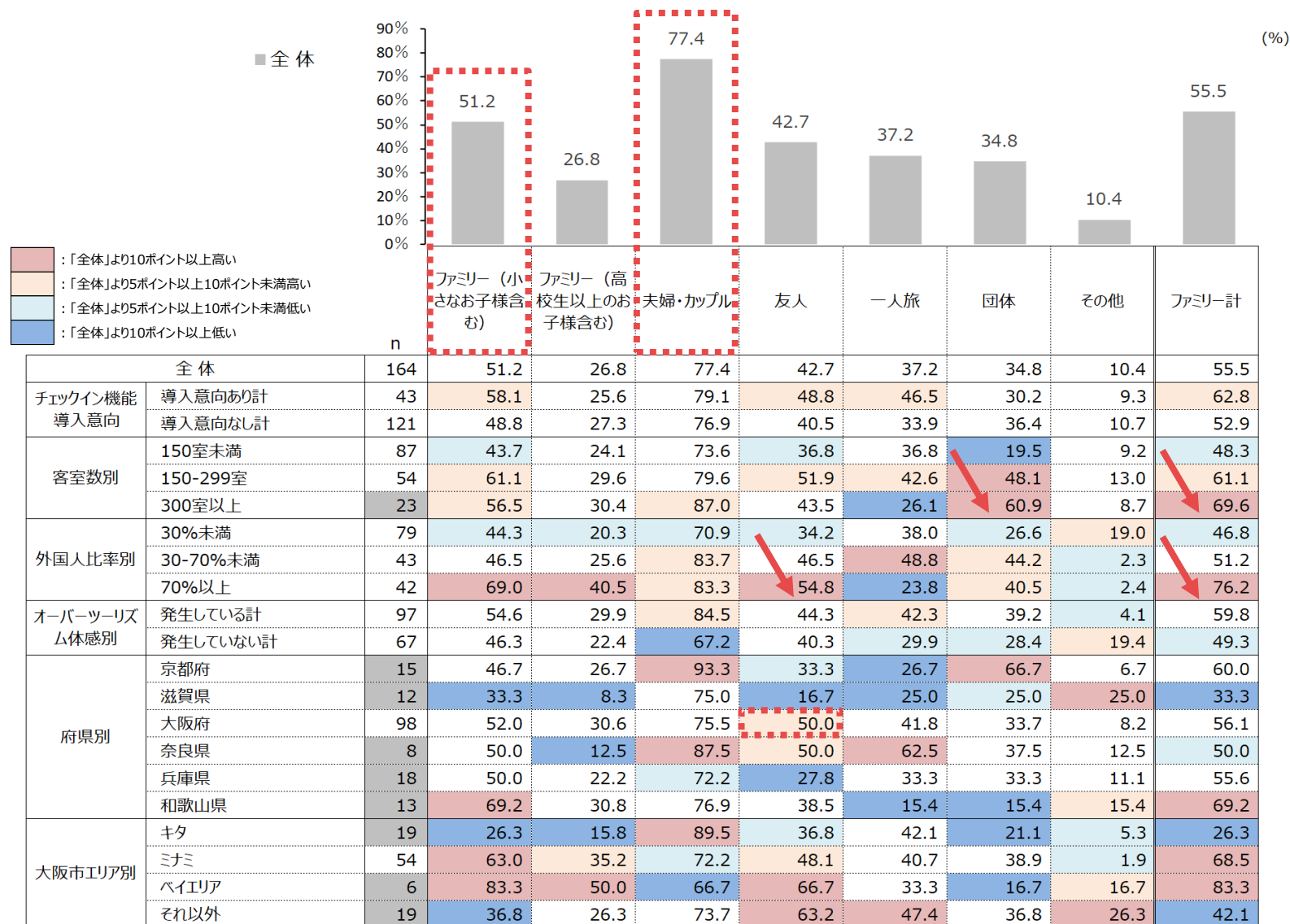
| | | n | 月間平均稼働率 | | | | 平均宿泊数 |
|-------------------|----------|-----|---------|-------|------|-------|-------|
| | | | 全体 | 平日 | 休前日 | 休日 | |
| 全体 | | 164 | 82.0 | 77.2 | 88.1 | 79.5 | 2.0 |
| チェックイン機能 導入意向 | 導入意向あり計 | 43 | 82.9 | 79.0 | 89.4 | 83.1 | 2.1 |
| | 導入意向なし計 | 121 | 81.6 | 76.6 | 87.6 | 78.2 | 2.0 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | ↓79.2 | ↓72.2 | 85.5 | ↓75.6 | ↓1.8 |
| | 150-299室 | 54 | 85.8 | 82.6 | 91.1 | 83.6 | 2.3 |
| | 300室以上 | 23 | 83.4 | 83.2 | 90.9 | 84.5 | 2.4 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 79 | ↘76.8 | ↘71.0 | 85.6 | ↘73.3 | 1.6 |
| | 30-70%未満 | 43 | ↘85.2 | ↘81.5 | 91.2 | ↘83.2 | 2.1 |
| | 70%以上 | 42 | ↘88.4 | ↘84.4 | 89.7 | ↘87.3 | 2.8 |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 97 | 83.7 | 80.5 | 89.7 | 84.1 | 2.2 |
| | 発生していない計 | 67 | 79.4 | 72.5 | 85.7 | 72.7 | 1.8 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 84.1 | 79.9 | 89.3 | 82.1 | 2.2 |
| | 滋賀県 | 12 | 74.1 | 61.3 | 79.2 | 59.2 | 1.4 |
| | 大阪府 | 98 | 86.8 | 83.8 | 90.5 | 86.0 | 2.3 |
| | 奈良県 | 8 | 70.4 | 65.0 | 89.1 | 61.6 | 1.6 |
| | 兵庫県 | 18 | 77.8 | 70.7 | 90.8 | 72.6 | 1.6 |
| | 和歌山県 | 13 | 63.0 | 55.0 | 72.7 | 66.7 | 1.3 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 85.4 | 83.1 | 89.5 | 84.8 | 2.0 |
| | ミナミ | 54 | 87.4 | 84.7 | 91.7 | 87.7 | 2.5 |
| | ベイエリア | 6 | 87.1 | 82.3 | 87.7 | 86.9 | 1.8 |
| | それ以外 | 19 | 86.6 | 82.7 | 88.7 | 81.8 | 2.2 |

宿泊事業者

- 「夫婦・カップル」が最も高く、77%。次いで「ファミリー（小さなお子様含む）」が51%で高い。
 - 客室数別にみると、客室数が多くなるほど、「団体」「ファミリー計」の割合が高くなる傾向。
 - 外国人比率別にみると、外国人比率が高いほど「友人」「ファミリー計」の割合が高い。
 - 府県別でみると、大阪府で「友人」の割合が50%と全体に比べて高め。

■ 宿泊者の構成（全体／複数回答）

Q6. 貴宿泊施設の宿泊者の構成で多いものをお選びください（複数回答可）



宿泊事業者

- 外国人比率は、「70%以上」が26%で最も高く、次いで「10-30%未満」が24%、「1-10%未満」が23%となっており、バラつきがみられる。
 - 客室数別でみると、150-299室では「70%以上」が33%と高いのに対し、150室未満の「70%以上」は18%に留まる。
⇒客室数の多い宿泊施設ほど、外国人客比率が高いといえる。
 - 府県別でみると、大阪の「70%以上」が39%と突出して高い。

外国人客比率（全体／単一回答）

Q7.貴宿泊施設における、宿泊者の外国人比率を教えてください。

(%)

| | | n | 外国人の宿泊者はいない | 1-10%未満 | 10-30%未満 | 30-50%未満 | 50-70%未満 | 70%以上 |
|-------------------|----------|-----|-------------|---------|----------|----------|----------|-------|
| 全体 | | 164 | | 23.2 | 24.4 | 13.4 | 12.8 | 25.6 |
| チェックイン機能 導入意向 | 導入意向あり計 | 43 | | 23.3 | 25.6 | 14.0 | 9.3 | 27.9 |
| | 導入意向なし計 | 121 | | 23.1 | 24.0 | 13.2 | 14.0 | 24.8 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | 1.1 | 35.6 | 24.1 | 11.5 | 9.2 | 18.4 |
| | 150-299室 | 54 | | 11.1 | 24.1 | 16.7 | 14.8 | 33.3 |
| | 300室以上 | 23 | | 4.3 | 26.1 | 13.0 | 21.7 | 34.8 |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 97 | | 15.5 | 16.5 | 15.5 | 17.5 | 35.1 |
| | 発生していない計 | 67 | | 1.5 | 34.3 | 35.8 | 10.4 | 6.0 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | | 6.7 | 13.3 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| | 滋賀県 | 12 | | 75.0 | 16.7 | 8.3 | | |
| | 大阪府 | 98 | | 10.2 | 21.4 | 15.3 | 14.3 | 38.8 |
| | 奈良県 | 8 | | 12.5 | 50.0 | 37.5 | | |
| | 兵庫県 | 18 | | 55.6 | 33.3 | 11.1 | | |
| | 和歌山県 | 13 | 7.7 | 53.8 | 38.5 | | | |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | | 21.1 | 26.3 | 10.5 | 26.3 | 15.8 |
| | ミナミ | 54 | | 5.6 | 11.1 | 14.8 | 11.1 | 57.4 |
| | ハイエリア | 6 | | 16.7 | 83.3 | | | |
| | それ以外 | 19 | | 10.5 | 26.3 | 26.3 | 15.8 | 21.1 |

※1%未満スコア非表示

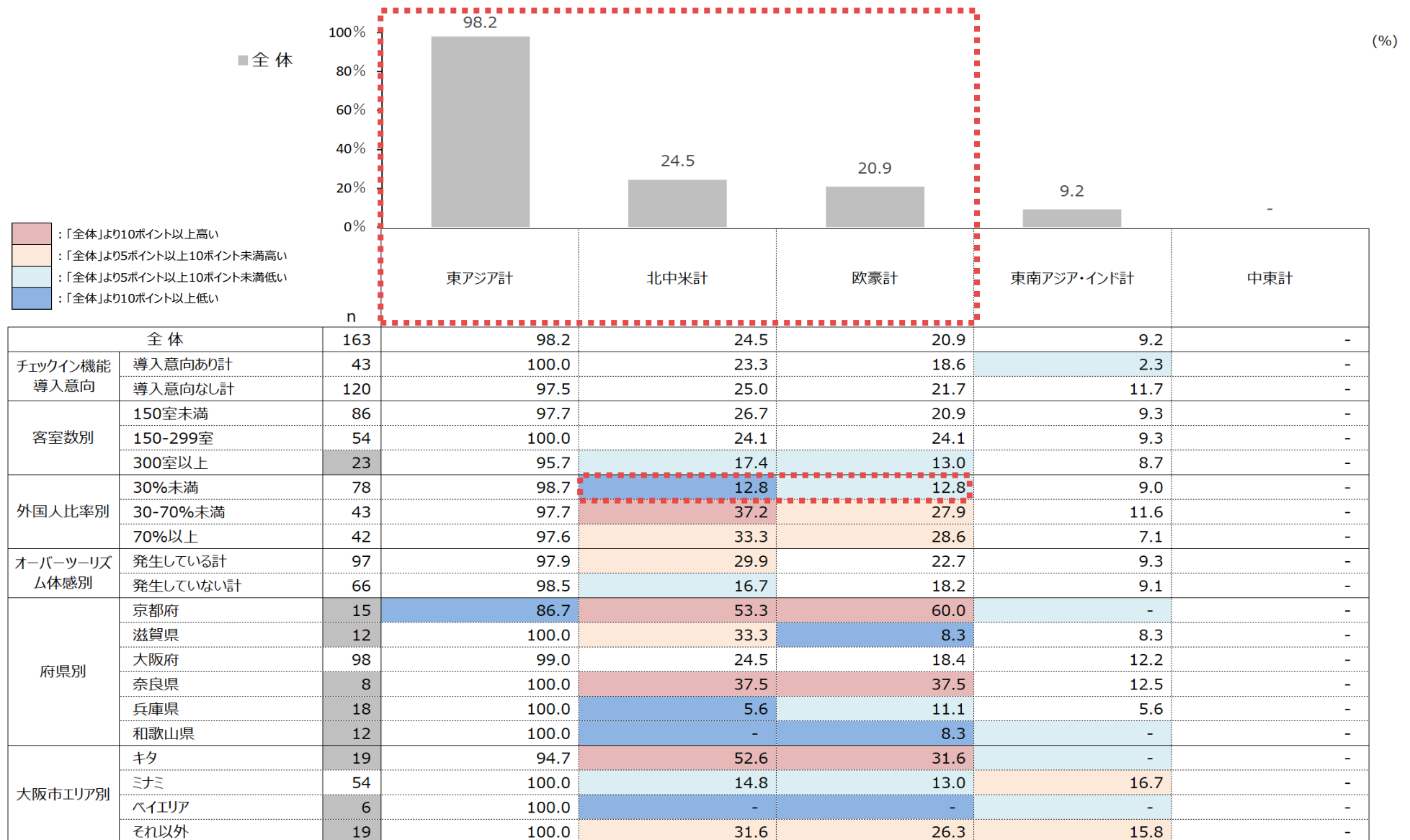
外国人客の出身国TOP3 <エリア別>

宿泊事業者

- 外国人客の出身エリアは「東アジア計」が最も高く98%、次いで「北中米計」(25%)、欧豪計(21%)。
 - 外国人比率別で見ると、外国人比率が30%未満の宿泊施設では「北中米計」(13%)、欧豪計(13%)が全体に比べて低い。

外国人客の出身国TOP3・エリア集計 (外国人客あり/複数回答)

Q8. 宿泊者のうち、訪日外国人のお客様で多い出身国を3つお選びください。



※全体スコア降順でソート

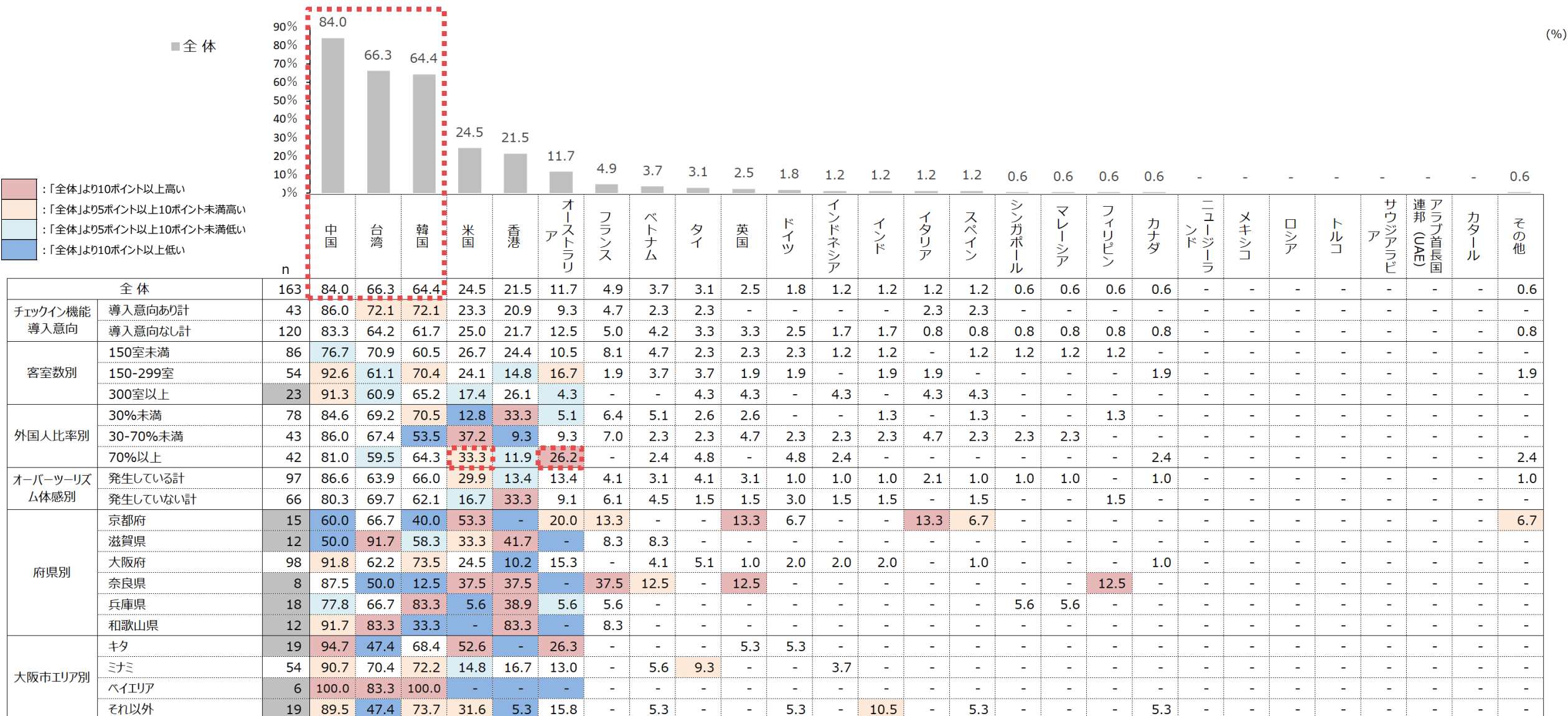
外国人客の出身国TOP3

宿泊事業者

- 外国人客の出身国は、「中国」(81%)、「台湾」(66%)、「韓国」(64%)が上位。
 - 外国人比率別にみると、外国人比率70%以上の宿泊施設では「米国」(33%)、オーストラリア(26%)が全体に比べて高い。

■外国人客の出身国TOP3 (外国人客あり/複数回答)

Q8. 宿泊者のうち、訪日外国人のお客様で多い出身国を3つお選びください。



※全体スコア降順でソート

宿泊事業者

- フロントの対応人数は「1名～3名」が59%で最も高い 次いで「4名～6名」(34%)。
 - 客室数別でみると、150室未満では約8割が「1名～3名」体制である。
客室数が増えるにつれフロントの対応人数が増加する傾向であり、300室以上では約6割が「4～6名」体制となる。

■フロント対応人数（全体／単一回答）

Q9.貴宿泊施設において、フロントでの対応業務は、日中何名程度で実施されていますか。※時間帯によって対応人数が変動する場合は、一番ピークの時間帯の人数をお知らせください。

(%)

| | | n | 無人 (0名) | 1名～3名 | 4名～6名 | 7名～10名 | 11名以上 |
|-------------------|----------|-----|---------|-------|-------|--------|-------|
| 全体 | | 164 | | 58.5 | 33.5 | 6.7 | 1.2 |
| チェックイン機能 導入意向 | 導入意向あり計 | 43 | | 65.1 | 27.9 | 7.0 | - |
| | 導入意向なし計 | 121 | | 56.2 | 35.5 | 6.6 | 1.7 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | | 75.9 | 20.7 | 3.4 | - |
| | 150-299室 | 54 | | 46.3 | 44.4 | 7.4 | 1.9 |
| | 300室以上 | 23 | 21.7 | 56.5 | 17.4 | 4.3 | - |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 79 | | 58.2 | 32.9 | 8.9 | - |
| | 30-70%未満 | 43 | | 62.8 | 34.9 | 2.3 | - |
| | 70%以上 | 42 | | 54.8 | 33.3 | 7.1 | 4.8 |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 97 | | 59.8 | 33.0 | 5.2 | 2.1 |
| | 発生していない計 | 67 | | 56.7 | 34.3 | 9.0 | - |
| 府県別 | 京都府 | 15 | | 53.3 | 26.7 | 6.7 | 13.3 |
| | 滋賀県 | 12 | | 66.7 | 33.3 | - | - |
| | 大阪府 | 98 | | 61.2 | 34.7 | 4.1 | - |
| | 奈良県 | 8 | | 62.5 | 25.0 | 12.5 | - |
| | 兵庫県 | 18 | | 50.0 | 44.4 | 5.6 | - |
| | 和歌山県 | 13 | | 46.2 | 23.1 | 30.8 | - |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | | 52.6 | 47.4 | - | - |
| | ミナミ | 54 | | 63.0 | 31.5 | 5.6 | - |
| | ベイエリア | 6 | 16.7 | 66.7 | 16.7 | - | - |
| | それ以外 | 19 | | 78.9 | 21.1 | - | - |

宿泊事業者

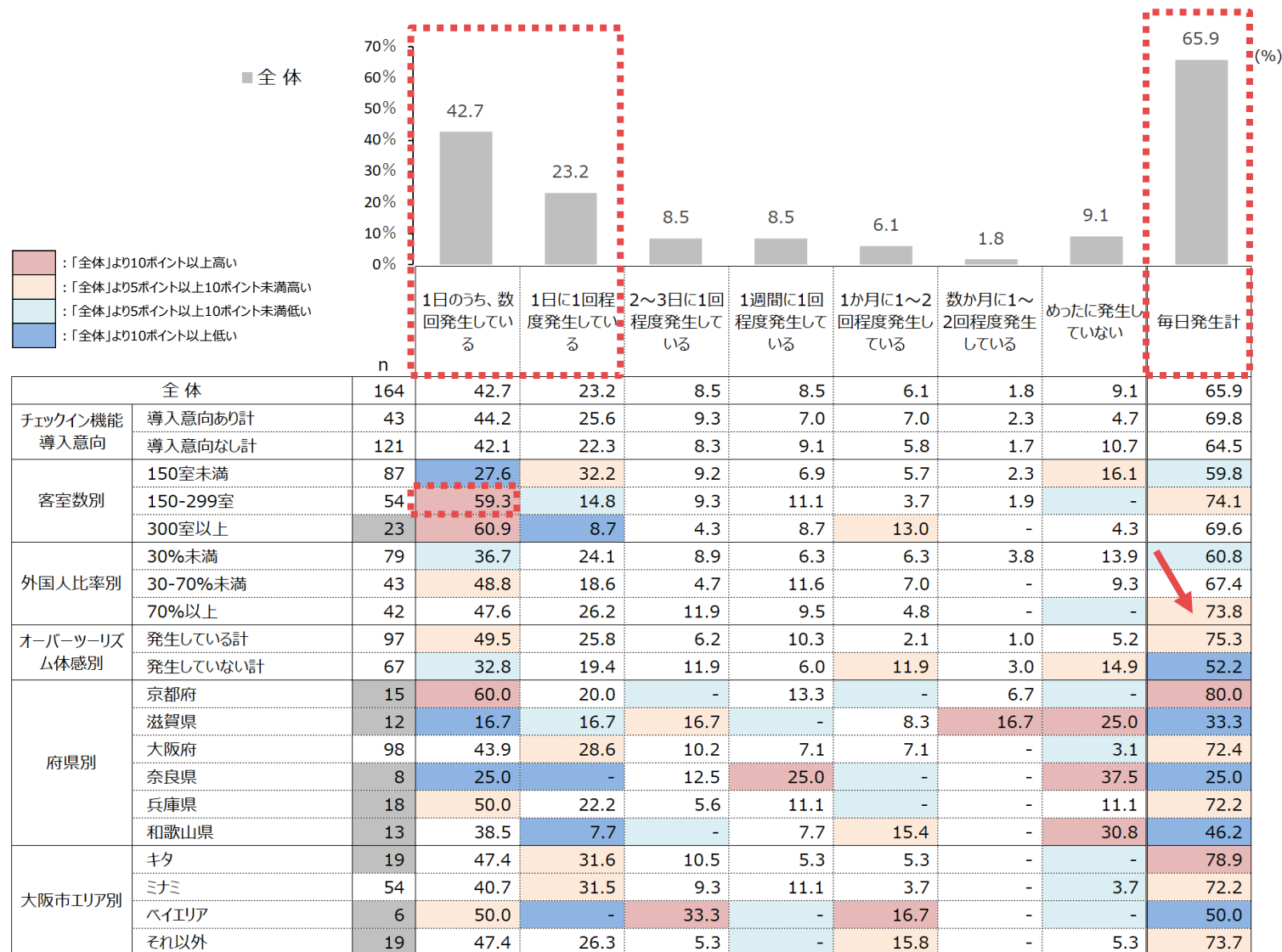
- チェックイン時の待機列は「1日のうち、数回発生している」が最も高く43%、次いで「1日に1回程度発生している」（23%）となっている。

合計すると66%の宿泊施設において、待機列が毎日発生している。

- 客室数別にみると、150-299室では「1日のうち、数回発生している」が59%と高い。
- 外国人比率別にみると、比率が高まるほど「毎日発生計」が高まる。

■ 待機列発生状況（全体／単一回答）

Q10.チェックインの際、待機列が発生することはありますか。



宿泊事業者

- 待機列の待ち時間は「5-9分」が最も高く38%。次いで「10-14分」（28%）。
 - 客室数別でみると、客室数が多くなるほど「10分以上」の割合が高くなる傾向がみられる。

■ チェックイン時最大待ち時間（チェックイン待機列あり／数値回答）

Q11. チェックインの際、待機列が発生した場合、最大チェックインまでおよそ何分かかりますか？

(%)

| | | n | 4分以下 | 5-9分 | 10-14分 | 15-19分 | 20-24分 | 25分以上 |
|-------------------|----------|-----|------|------|--------|--------|--------|-------|
| 全体 | | 149 | 10.1 | 38.3 | 27.5 | 12.1 | 6.7 | 5.4 |
| チェックイン機能 導入意向 | 導入意向あり計 | 41 | 12.2 | 46.3 | 26.8 | 4.9 | 4.9 | 4.9 |
| | 導入意向なし計 | 108 | 9.3 | 35.2 | 27.8 | 14.8 | 7.4 | 5.6 |
| 客室数別 | 150室未満 | 73 | 13.7 | 42.5 | 21.9 | 9.6 | 5.5 | 6.8 |
| | 150-299室 | 54 | 7.4 | 40.7 | 35.2 | 5.6 | 7.4 | 3.7 |
| | 300室以上 | 22 | 4.5 | 18.2 | 27.3 | 36.4 | 9.1 | 4.5 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 68 | 8.8 | 36.8 | 27.9 | 8.8 | 7.4 | 10.3 |
| | 30-70%未満 | 39 | 15.4 | 41.0 | 23.1 | 10.3 | 10.3 | |
| | 70%以上 | 42 | 7.1 | 38.1 | 31.0 | 19.0 | 2.4 | 2.4 |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 92 | 10.9 | 38.0 | 29.3 | 10.9 | 4.3 | 6.5 |
| | 発生していない計 | 57 | 8.8 | 38.6 | 24.6 | 14.0 | 10.5 | 3.5 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 6.7 | 46.7 | 33.3 | 13.3 | | |
| | 滋賀県 | 9 | | 44.4 | 33.3 | 11.1 | 11.1 | |
| | 大阪府 | 95 | 10.5 | 36.8 | 28.4 | 13.7 | 4.2 | 6.3 |
| | 奈良県 | 5 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | | |
| | 兵庫県 | 16 | 18.8 | 31.3 | 25.0 | 6.3 | 12.5 | 6.3 |
| | 和歌山県 | 9 | | 55.6 | 11.1 | 22.2 | 11.1 | |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 10.5 | 31.6 | 36.8 | 10.5 | 10.5 | |
| | ミナミ | 52 | 7.7 | 42.3 | 25.0 | 13.5 | 3.8 | 7.7 |
| | ベイエリア | 6 | 16.7 | 50.0 | 16.7 | 16.7 | | |
| | それ以外 | 18 | 22.2 | 33.3 | 22.2 | 16.7 | 5.6 | |

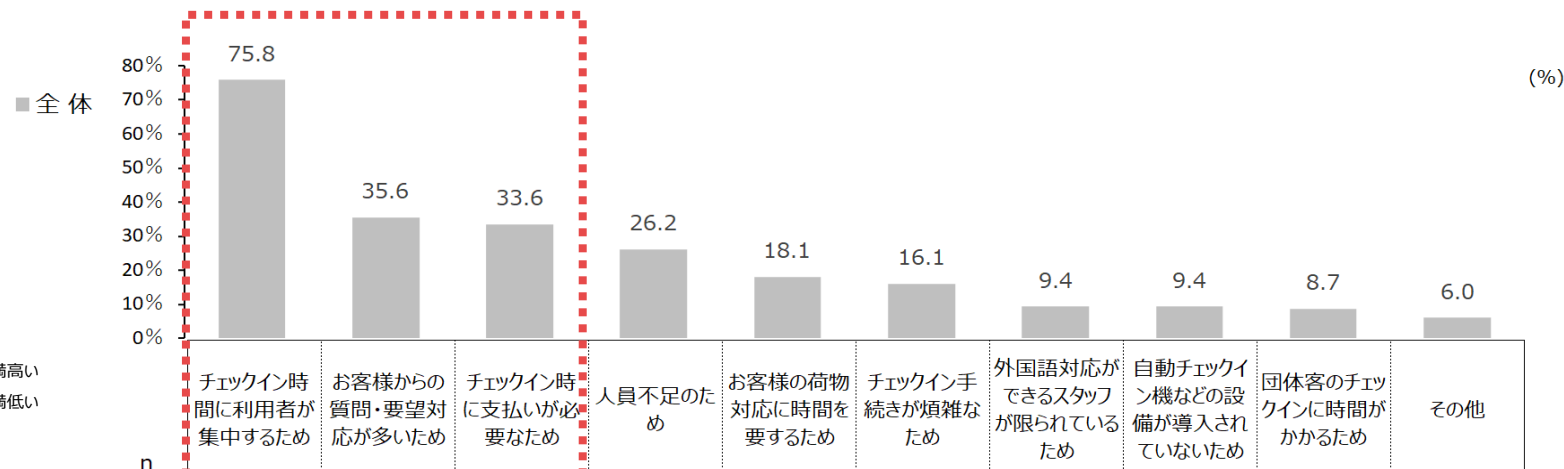
チェックイン時待機列発生理由

宿泊事業者

- 「チェックイン時間に利用者が集中するため」が最も高く76%。
- 次いで「お客様からの質問・要望対応が多いため」(36%)、「チェックイン時に支払いが必要なため」(34%)。
 - 客室数別でみると、150-299室では、「チェックイン時間に利用者が集中するため」が82%で全体に比べて高い。またこの規模の宿泊施設では「その他」も15%とやや高く、詳細を見ると、「本人確認に時間がかかる」「自動チェックイン機で対応しきれない業務がある」なども要因としてあげられている。

■ 待機列発生理由 (チェックイン待機列あり/複数回答)

Q12.チェックインの際、待機列が発生する理由をお知らせください。



■ : 「全体」より10ポイント以上高い
■ : 「全体」より5ポイント以上10ポイント未満高い
■ : 「全体」より5ポイント以上10ポイント未満低い
■ : 「全体」より10ポイント以上低い

| | | n | 75.8 | 35.6 | 33.6 | 26.2 | 18.1 | 16.1 | 9.4 | 9.4 | 8.7 | 6.0 |
|--------------|----------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 全体 | | 149 | 75.8 | 35.6 | 33.6 | 26.2 | 18.1 | 16.1 | 9.4 | 9.4 | 8.7 | 6.0 |
| チェックイン機能導入意向 | 導入意向あり計 | 41 | 75.6 | 29.3 | 56.1 | 24.4 | 17.1 | 24.4 | 12.2 | 9.8 | 7.3 | 2.4 |
| | 導入意向なし計 | 108 | 75.9 | 38.0 | 25.0 | 26.9 | 18.5 | 13.0 | 8.3 | 9.3 | 9.3 | 7.4 |
| 客室数別 | 150室未満 | 73 | 69.9 | 34.2 | 24.7 | 28.8 | 16.4 | 17.8 | 8.2 | 9.6 | 8.2 | 1.4 |
| | 150-299室 | 54 | 81.5 | 31.5 | 37.0 | 14.8 | 16.7 | 11.1 | 11.1 | 3.7 | 9.3 | 14.8 |
| | 300室以上 | 22 | 81.8 | 50.0 | 54.5 | 45.5 | 27.3 | 22.7 | 9.1 | 22.7 | 9.1 | - |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 68 | 72.1 | 27.9 | 25.0 | 29.4 | 10.3 | 13.2 | 8.8 | 5.9 | 4.4 | 2.9 |
| | 30-70%未満 | 39 | 84.6 | 30.8 | 43.6 | 30.8 | 10.3 | 15.4 | 7.7 | 15.4 | 17.9 | 10.3 |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 92 | 73.9 | 41.3 | 38.0 | 26.1 | 25.0 | 19.6 | 10.9 | 13.0 | 10.9 | 5.4 |
| | 発生していない計 | 57 | 78.9 | 26.3 | 26.3 | 26.3 | 7.0 | 10.5 | 7.0 | 3.5 | 5.3 | 7.0 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 80.0 | 46.7 | 26.7 | 33.3 | 26.7 | 13.3 | - | 13.3 | 20.0 | 13.3 |
| | 滋賀県 | 9 | 55.6 | 11.1 | 66.7 | 33.3 | - | - | - | 11.1 | 11.1 | - |
| | 大阪府 | 95 | 74.7 | 36.8 | 34.7 | 25.3 | 23.2 | 15.8 | 12.6 | 11.6 | 8.4 | 6.3 |
| | 奈良県 | 5 | 80.0 | 60.0 | 60.0 | 20.0 | - | 20.0 | 20.0 | - | - | - |
| | 兵庫県 | 16 | 87.5 | 25.0 | 18.8 | 31.3 | 6.3 | 25.0 | 6.3 | - | 6.3 | - |
| | 和歌山県 | 9 | 77.8 | 33.3 | 11.1 | 11.1 | - | 22.2 | - | - | - | 11.1 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 73.7 | 31.6 | 31.6 | 31.6 | 21.1 | 5.3 | 5.3 | 15.8 | - | - |
| | ミナミ | 52 | 78.8 | 40.4 | 40.4 | 19.2 | 26.9 | 21.2 | 13.5 | 13.5 | 7.7 | 7.7 |
| | ベイエリア | 6 | 83.3 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 50.0 | 16.7 | - | - | - | - |
| | それ以外 | 18 | 61.1 | 33.3 | 11.1 | 33.3 | 5.6 | 11.1 | 22.2 | 5.6 | 22.2 | 11.1 |

※全体スコア降順でソート

その他の回答内容

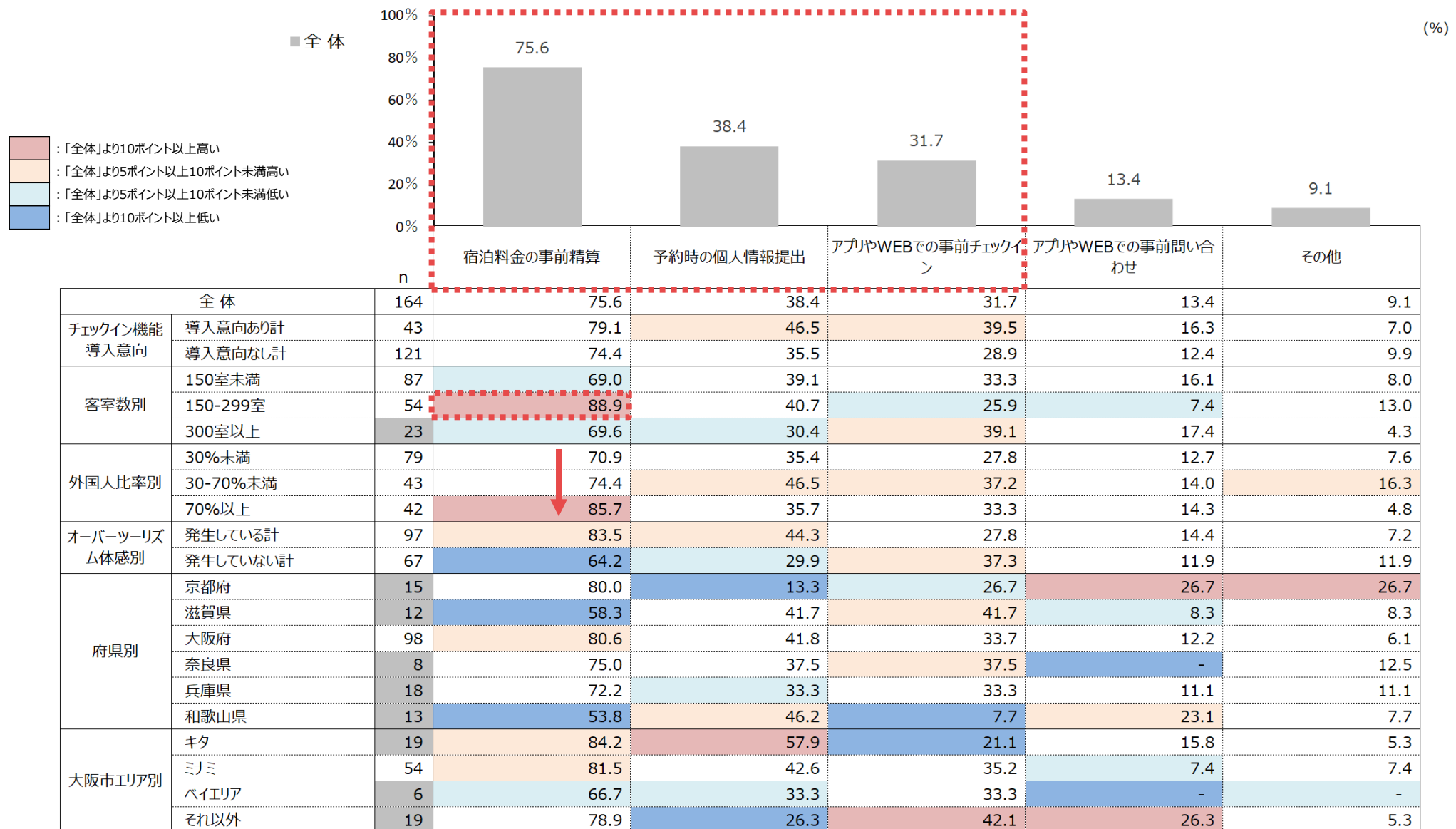
- ・自動チェックイン機があるが、対応できないケースが多々あり。
- ・予約サイトでバラバラに個人予約として予約を入れていたが、団体並みの人数で到着することが多々ある
- ・予約名と申し出される名前、パスポート名が異なったりと、予約確認をするだけでも多くの時間を費やす必要がある
- ・フロントカウンターが3台のみのため
- ・チェックイン以外の対応もフロントで行うため
- ・自動チェックイン機を導入しており、操作に戸惑うインバウンドが多いため
- ・ただ単にチェックインが集中する時間帯がある。
- ・パスポート名前チェック
- ・シャトルバスの到着毎

宿泊事業者

- フロント業務の効率化につながると思う事前対応は、「宿泊料金の事前精算」(76%)が最も高い。次いで「予約時の個人情報提出」(38%)、「アプリやWEBでの事前チェックイン」(32%)。
 - 客室数別でみると、150-299室では、「宿泊料金の事前精算」が89%と特に高い。
 - 外国人比率別では、外国人比率が高くなるほど「宿泊料金の事前精算」の割合が高くなる傾向。

■ お客様側の事前対応 (全体/複数回答)

Q13.チェックイン前(ホテル到着前)にお客様側でどのような対応を済ませておくと、フロント業務の効率化につながると思いますか。以下の中からあてはまるものをすべてお選びください。



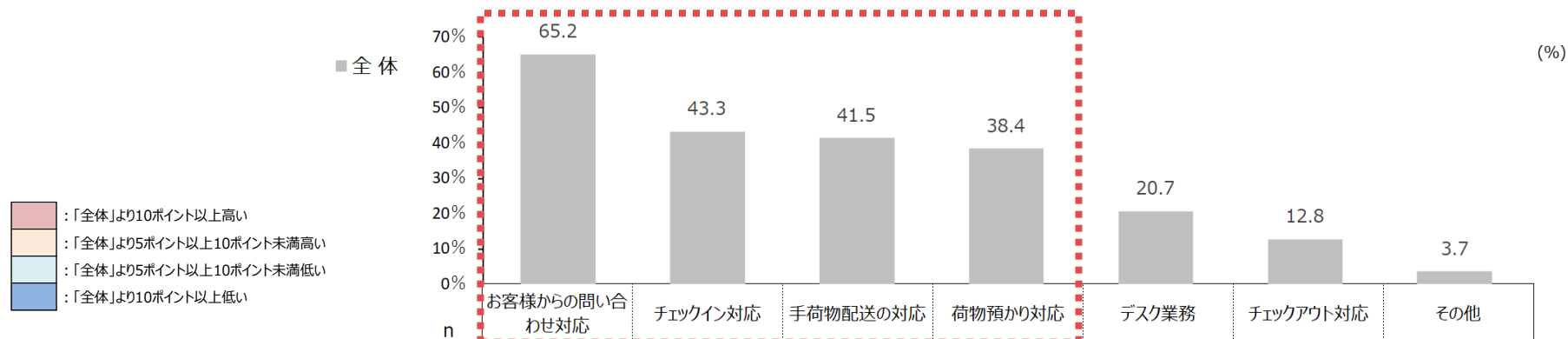
※全体スコア降順でソート

宿泊事業者

- 負担の大きいフロント業務のトップは「お客様からの問い合わせ対応」(65%)。次いで「チェックイン対応」(43%)、「手荷物配送の対応」(42%)、「荷物預かり対応」(38%)が続く。
 - 客室数別で見ると、150-299室では、「手荷物配送の対応」(61%)、「荷物預かり対応」(46%)が全体に比べて高い。
 - 外国人比率別では、外国人比率70%以上では「手荷物配送の対応」(64%)、「荷物預かり対応」(50%)が全体に比べて高い。

■ 負担の大きいフロント業務 (全体/複数回答)

Q14.現在、フロント業務で負担が大きいと感じる業務をすべて教えてください。



| | | n | お客様からの問い合わせ対応 | チェックイン対応 | 手荷物配送の対応 | 荷物預かり対応 | デスク業務 | チェックアウト対応 | その他 |
|--------------|----------|-----|---------------|----------|----------|---------|-------|-----------|------|
| 全体 | | 164 | 65.2 | 43.3 | 41.5 | 38.4 | 20.7 | 12.8 | 3.7 |
| チェックイン機能導入意向 | 導入意向あり計 | 43 | 60.5 | 34.9 | 48.8 | 34.9 | 30.2 | 11.6 | - |
| | 導入意向なし計 | 121 | 66.9 | 46.3 | 38.8 | 39.7 | 17.4 | 13.2 | 5.0 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | 56.3 | 41.4 | 31.0 | 36.8 | 24.1 | 18.4 | 2.3 |
| | 150-299室 | 54 | 68.5 | 37.0 | 61.1 | 46.3 | 13.0 | 5.6 | 7.4 |
| | 300室以上 | 23 | 91.3 | 65.2 | 34.8 | 26.1 | 26.1 | 8.7 | - |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 79 | 62.0 | 45.6 | 22.8 | 24.1 | 20.3 | 21.5 | 5.1 |
| | 30-70%未満 | 43 | 72.1 | 39.5 | 53.5 | 53.5 | 23.3 | 7.0 | 4.7 |
| | 70%以上 | 42 | 64.3 | 42.9 | 64.3 | 50.0 | 19.0 | 2.4 | - |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 97 | 73.2 | 37.1 | 51.5 | 50.5 | 19.6 | 12.4 | 2.1 |
| | 発生していない計 | 67 | 53.7 | 52.2 | 26.9 | 20.9 | 22.4 | 13.4 | 6.0 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 73.3 | 60.0 | 80.0 | 53.3 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| | 滋賀県 | 12 | 41.7 | 83.3 | 8.3 | 16.7 | 33.3 | 25.0 | - |
| | 大阪府 | 98 | 65.3 | 33.7 | 51.0 | 45.9 | 21.4 | 9.2 | 1.0 |
| | 奈良県 | 8 | 75.0 | 62.5 | 37.5 | 37.5 | - | - | 25.0 |
| | 兵庫県 | 18 | 72.2 | 38.9 | 5.6 | 22.2 | 11.1 | 27.8 | 5.6 |
| | 和歌山県 | 13 | 61.5 | 53.8 | 7.7 | 7.7 | 38.5 | 15.4 | - |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 73.7 | 26.3 | 42.1 | 52.6 | 36.8 | 15.8 | 5.3 |
| | ミナミ | 54 | 64.8 | 31.5 | 46.3 | 48.1 | 20.4 | 7.4 | - |
| | ベイエリア | 6 | 50.0 | 50.0 | 66.7 | 50.0 | 50.0 | 16.7 | - |
| | それ以外 | 19 | 63.2 | 42.1 | 68.4 | 31.6 | - | 5.3 | - |

※全体スコア降順でソート

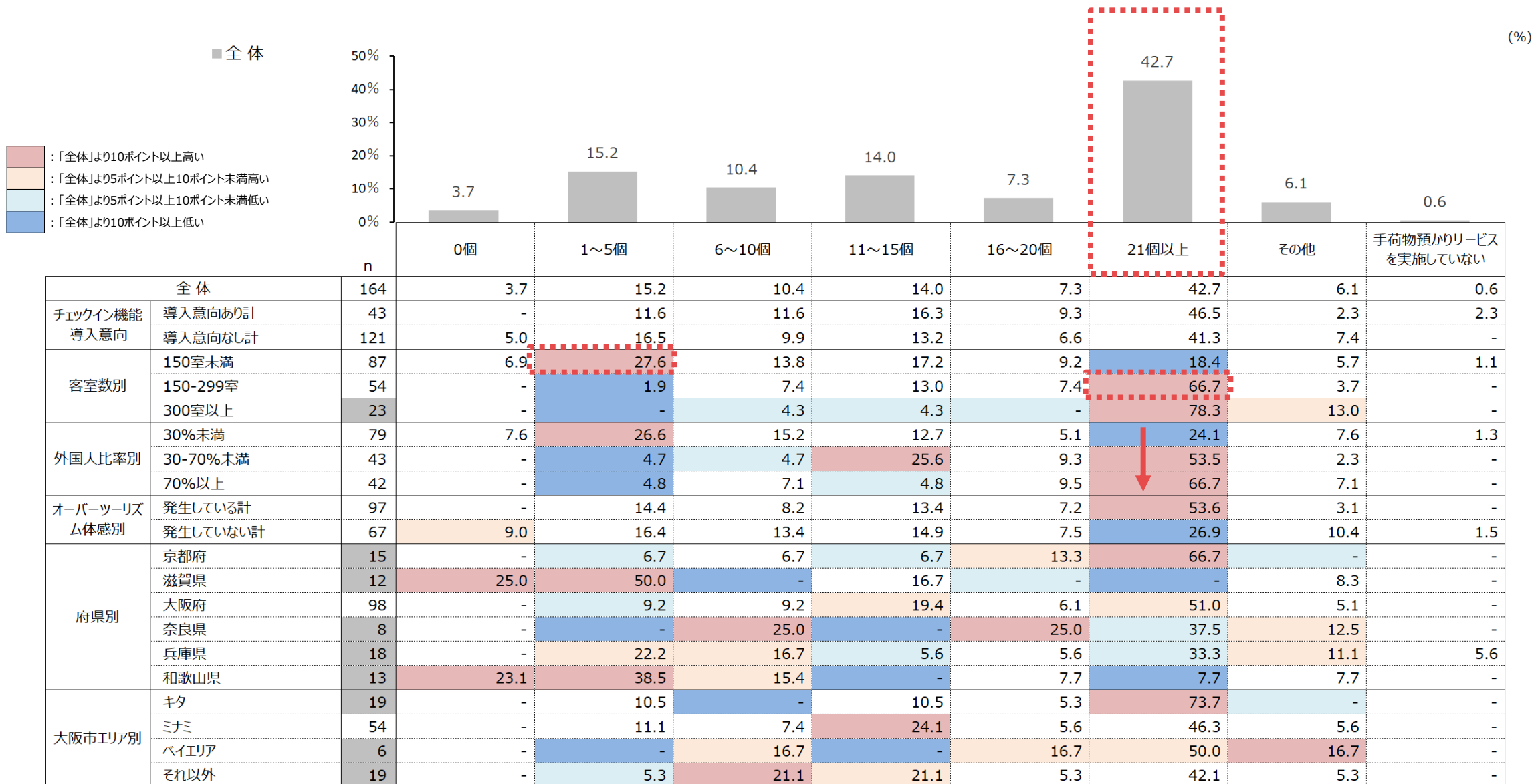
1日あたりの手荷物預かり個数

宿泊事業者

- 1日あたりの手荷物預かり個数は、「21個以上」が43%で最も高い。
 - 客室数別でみると、150室未満では「1～5個」が28%で最も高いのに対し、150-299室では「21個以上」が67%と突出して高い。⇒**客室数が多いほど手荷物預かり個数も多くなると読み取れる。**
 - 外国人比率別では、外国人比率が高いほど「21個以上」の割合が高くなる傾向。

■ 手荷物預かり個数（全体／単一回答）

Q15. 一日の手荷物預かりの個数を教えてください。



■ チェックイン前の手荷物預かりは「10-30%未満」が32%で最も高い。次いで「30-50%未満」が29%で続く。

⇒大多数で【チェックアウト後の荷物預かり数 > チェックイン前の荷物預かり数】

- 客室数別で見ると、150室未満では「1-10%未満」が38%で最も高いのに対し、150-299室では「30-50%未満」が43%と高い。⇒小規模宿泊施設ではチェックイン前の手荷物預かりが少ない傾向。
- 外国人比率別では、外国人比率70%以上の「1-10%未満」が55%で高い。⇒外国人比率が高いとチェックイン前の荷物預かり割合がやや高くなる傾向。

■ チェックイン前手荷物預かり割合（手荷物預かり実施&1個以上/単一回答）

Q16.手荷物預かりの中で、「チェックイン前」のお客様のお荷物の比率を教えてください。

(%)

| | n | チェックイン前の荷物はなし | 1-10%未満 | 10-30%未満 | 30-50%未満 | 50-70%未満 | 70%以上 | |
|------------------|----------|---------------|---------|----------|----------|----------|-------|-----|
| 全体 | 157 | 1.3 | 23.6 | 31.8 | 28.7 | 10.2 | 4.5 | |
| チェックイン機能 導入意向 | 導入意向あり計 | 42 | 23.8 | 23.8 | 40.5 | 7.1 | 4.8 | |
| | 導入意向なし計 | 115 | 1.7 | 23.5 | 34.8 | 24.3 | 11.3 | 4.3 |
| 客室数別 | 150室未満 | 80 | 2.5 | 37.5 | 25.0 | 20.0 | 10.0 | 5.0 |
| | 150-299室 | 54 | 7.4 | 37.0 | 42.6 | 9.3 | 3.7 | |
| | 300室以上 | 23 | 13.0 | 43.5 | 26.1 | 13.0 | 4.3 | |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 72 | 1.4 | 37.5 | 27.8 | 12.5 | 15.3 | 5.6 |
| | 30-70%未満 | 43 | 11.6 | 53.5 | 30.2 | 4.7 | | |
| | 70%以上 | 42 | 2.4 | 11.9 | 16.7 | 54.8 | 11.9 | 2.4 |
| オーバーツーリス ム体感別 | 発生している計 | 97 | 18.6 | 36.1 | 32.0 | 10.3 | 3.1 | |
| | 発生していない計 | 60 | 3.3 | 31.7 | 25.0 | 23.3 | 10.0 | 6.7 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 6.7 | 53.3 | 33.3 | 6.7 | | |
| | 滋賀県 | 9 | 77.8 | 11.1 | 11.1 | | | |
| | 大阪府 | 98 | 1.0 | 16.3 | 32.7 | 35.7 | 12.2 | 2.0 |
| | 奈良県 | 8 | 12.5 | 37.5 | 37.5 | 12.5 | | |
| | 兵庫県 | 17 | 41.2 | 23.5 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | |
| | 和歌山県 | 10 | 10.0 | 50.0 | 20.0 | 20.0 | | |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 15.8 | 31.6 | 31.6 | 21.1 | | |
| | ミナミ | 54 | 1.9 | 18.5 | 24.1 | 37.0 | 14.8 | 3.7 |
| | ベイエリア | 6 | 33.3 | 66.7 | | | | |
| | それ以外 | 19 | 15.8 | 57.9 | 26.3 | | | |

宿泊事業者

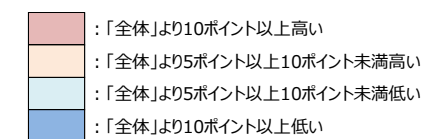
■ 手荷物預かり有料化に「とてもそう思う」との回答は10%、やや思うを合わせた「そう思う計」で29%に留まる。

「すでに料金を設定している」は3%であり、68%が有料化への意向は現状ない様子。

- 客室数別で見ると、150室未満では「そう思わない計」が63%で全体よりも高い。
- 外国人比率別にみると、外国人比率70%以上の「とてもそう思う」が17%で高い。
- 府県別・エリア別にみると、大阪府は「そう思う・計」が約4割に留まり、全体同様有料化の意向は低い。
- 参考値となるが、キタエリアは「そう思う・計」が半数を超え有料化の意向が高い。

■ 手荷物預かり有料化意向（手荷物預かり実施／単一回答）

Q17.手荷物預かりに料金を設定したいと思いますか。



| | | n | とてもそう思う | ややそう思う | あまり思わない | 全くそう思わない | すでに料金を設定している | そう思う計 | そう思わない計 |
|--------------|----------|-----|---------|--------|---------|----------|--------------|-------|---------|
| 全体 | | 163 | 9.8 | 19.6 | 39.9 | 28.2 | 2.5 | 29.4 | 68.1 |
| チェックイン機能導入意向 | 導入意向あり計 | 42 | 14.3 | 26.2 | 35.7 | 21.4 | 2.4 | 40.5 | 57.1 |
| | 導入意向なし計 | 121 | 8.3 | 17.4 | 41.3 | 30.6 | 2.5 | 25.6 | 71.9 |
| 客室数別 | 150室未満 | 86 | 9.3 | 20.9 | 40.7 | 27.9 | 1.2 | 30.2 | 68.6 |
| | 150-299室 | 54 | 13.0 | 18.5 | 37.0 | 25.9 | 5.6 | 31.5 | 63.0 |
| | 300室以上 | 23 | 4.3 | 17.4 | 43.5 | 34.8 | - | 21.7 | 78.3 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 78 | 9.0 | 20.5 | 38.5 | 29.5 | 2.6 | 29.5 | 67.9 |
| | 30-70%未満 | 43 | 4.7 | 20.9 | 46.5 | 25.6 | 2.3 | 25.6 | 72.1 |
| | 70%以上 | 42 | 16.7 | 16.7 | 35.7 | 28.6 | 2.4 | 33.3 | 64.3 |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 97 | 13.4 | 27.8 | 33.0 | 24.7 | 1.0 | 41.2 | 57.7 |
| | 発生していない計 | 66 | 4.5 | 7.6 | 50.0 | 33.3 | 4.5 | 12.1 | 83.3 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 13.3 | 20.0 | 40.0 | 26.7 | - | 33.3 | 66.7 |
| | 滋賀県 | 12 | 8.3 | 41.7 | 50.0 | - | - | 8.3 | 91.7 |
| | 大阪府 | 98 | 11.2 | 25.5 | 36.7 | 22.4 | 4.1 | 36.7 | 59.2 |
| | 奈良県 | 8 | 12.5 | 50.0 | 37.5 | - | - | 12.5 | 87.5 |
| | 兵庫県 | 17 | 5.9 | 52.9 | 41.2 | - | - | 5.9 | 94.1 |
| | 和歌山県 | 13 | 7.7 | 23.1 | 38.5 | 30.8 | - | 30.8 | 69.2 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 15.8 | 42.1 | 21.1 | 21.1 | - | 57.9 | 42.1 |
| | ミナミ | 54 | 9.3 | 25.9 | 38.9 | 24.1 | 1.9 | 35.2 | 63.0 |
| | ベイエリア | 6 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - | 66.7 |
| | それ以外 | 19 | 15.8 | 15.8 | 47.4 | 15.8 | 5.3 | 31.6 | 63.2 |

宿泊事業者

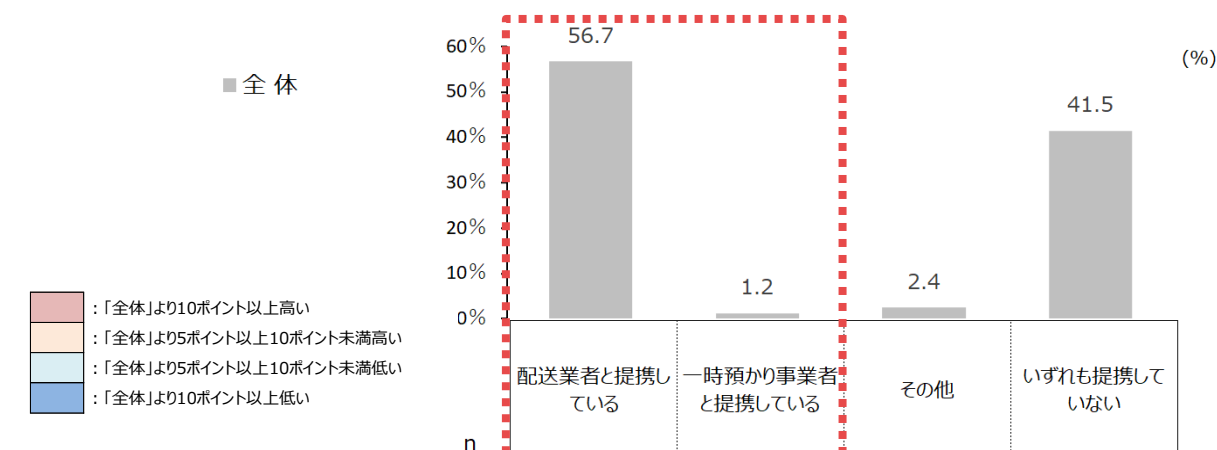
■ 手荷物の提携状況では「配送業者と提携している」が57%、「一時預かり事業者と提携している」が1%。

提携している配送業者では、「ヤマト運輸」が大多数を占める。

- 客室数別でみると、150室未満では「いずれも提携していない」が51%で全体よりも高い。
- 外国人比率別では、外国人比率70%以上の「配送業者と提携している」が74%で高い。

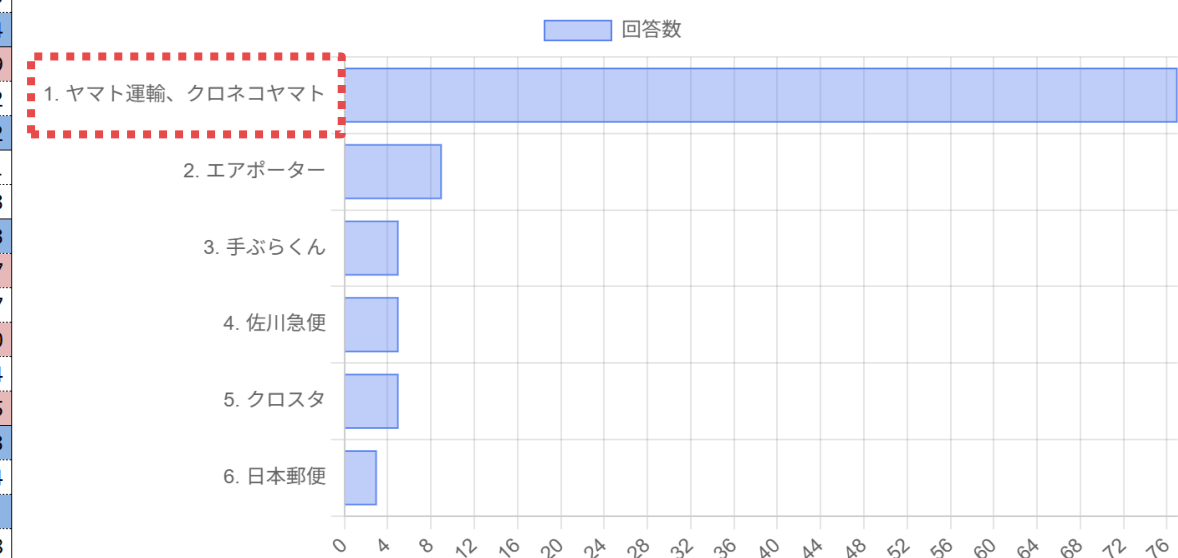
■ 手荷物他サービスとの提携状況 (全体/複数回答)

Q18.手荷物に関して他サービス(配送、一時預かり事業者)と提携されていますか。※連携されている場合、事業者名もご回答ください



| 全体 | | n | 56.7 | 1.2 | 2.4 | 41.5 |
|------------------|----------|-----|-------|-----|-----|------|
| チェックイン機能 導入意向 | 導入意向あり計 | 43 | 69.8 | - | 2.3 | 30.2 |
| | 導入意向なし計 | 121 | 52.1 | 1.7 | 2.5 | 45.5 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | 48.3 | 1.1 | 2.3 | 50.6 |
| | 150-299室 | 54 | 59.3 | 1.9 | 3.7 | 37.0 |
| | 300室以上 | 23 | 82.6 | - | - | 17.4 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 79 | 45.6 | 2.5 | 2.5 | 51.9 |
| | 30-70%未満 | 43 | 60.5 | - | 2.3 | 37.2 |
| | 70%以上 | 42 | 73.8 | - | 2.4 | 26.2 |
| オーバーツーリズム 体感別 | 発生している計 | 97 | 60.8 | - | 2.1 | 38.1 |
| | 発生していない計 | 67 | 50.7 | 3.0 | 3.0 | 46.3 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 86.7 | - | - | 13.3 |
| | 滋賀県 | 12 | 33.3 | - | - | 66.7 |
| | 大阪府 | 98 | 62.2 | 1.0 | 2.0 | 36.7 |
| | 奈良県 | 8 | 25.0 | - | - | 75.0 |
| | 兵庫県 | 18 | 50.0 | - | 5.6 | 44.4 |
| | 和歌山県 | 13 | 30.8 | 7.7 | 7.7 | 61.5 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 73.7 | 5.3 | - | 26.3 |
| | ミナミ | 54 | 55.6 | - | 1.9 | 44.4 |
| | バイエリア | 6 | 100.0 | - | - | - |
| | それ以外 | 19 | 57.9 | - | 5.3 | 36.8 |

※全体スコア降順でソート

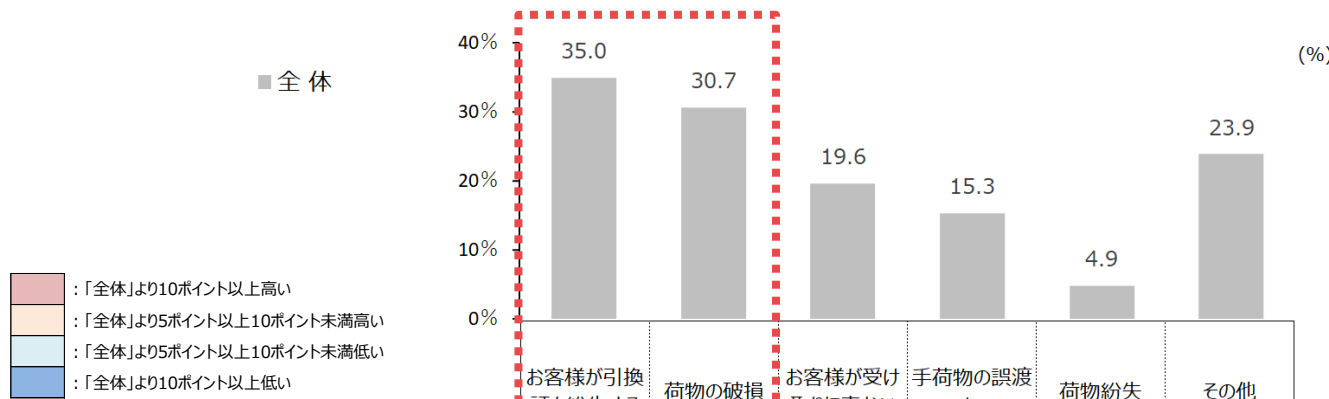


宿泊事業者

- 起きやすいトラブルは、「お客様が引換証を紛失する」(35%)「荷物の破損」(31%)が上位。
 - 客室数別でみると、150室未満では「その他」が33%で全体よりも高いが、詳細をみると「特にトラブルなし」という回答が最も多かった。
 - 外国人比率別では、外国人比率70%以上の「荷物の破損」が48%で全体と比べて高い。

■ 手荷物預かりサービスのトラブル (手荷物預かりあり/複数回答)

Q19.手荷物預かりサービスに関して、起きやすいトラブルを教えてください



| | | n | お客様が引換証を紛失する | 荷物の破損 | お客様が受け取りにこない | 手荷物の誤渡し | 荷物紛失 | その他 |
|--------------|----------|-----|--------------|-------|--------------|---------|------|------|
| 全体 | | 163 | 35.0 | 30.7 | 19.6 | 15.3 | 4.9 | 23.9 |
| チェックイン機能導入意向 | 導入意向あり計 | 42 | 52.4 | 23.8 | 21.4 | 19.0 | 2.4 | 9.5 |
| | 導入意向なし計 | 121 | 28.9 | 33.1 | 19.0 | 14.0 | 5.8 | 28.9 |
| 客室数別 | 150室未満 | 86 | 39.5 | 25.6 | 20.9 | 16.3 | 4.7 | 19.8 |
| | 150-299室 | 54 | 29.6 | 29.6 | 16.7 | 11.1 | 5.6 | 33.3 |
| | 300室以上 | 23 | 30.4 | 52.2 | 21.7 | 21.7 | 4.3 | 17.4 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 78 | 38.5 | 25.6 | 17.9 | 12.8 | 3.8 | 23.1 |
| | 30-70%未満 | 43 | 39.5 | 23.3 | 23.3 | 14.0 | - | 27.9 |
| | 70%以上 | 42 | 23.8 | 47.6 | 19.0 | 21.4 | 11.9 | 21.4 |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 97 | 35.1 | 35.1 | 25.8 | 17.5 | 4.1 | 19.6 |
| | 発生していない計 | 66 | 34.8 | 24.2 | 10.6 | 12.1 | 6.1 | 30.3 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 26.7 | 40.0 | 20.0 | 26.7 | - | 33.3 |
| | 滋賀県 | 12 | 25.0 | - | 8.3 | 8.3 | 8.3 | 50.0 |
| | 大阪府 | 98 | 36.7 | 35.7 | 24.5 | 13.3 | 5.1 | 19.4 |
| | 奈良県 | 8 | 75.0 | 25.0 | 12.5 | - | - | 12.5 |
| | 兵庫県 | 17 | 29.4 | 23.5 | 5.9 | 23.5 | - | 29.4 |
| | 和歌山県 | 13 | 23.1 | 23.1 | 15.4 | 23.1 | 15.4 | 23.1 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 31.6 | 42.1 | 15.8 | 5.3 | - | 31.6 |
| | ミナミ | 54 | 33.3 | 38.9 | 27.8 | 16.7 | 7.4 | 14.8 |
| | ベイエリア | 6 | 66.7 | 33.3 | - | - | - | 33.3 |
| | それ以外 | 19 | 42.1 | 21.1 | 31.6 | 15.8 | 5.3 | 15.8 |

その他の回答内容

- ・精算ミス
- ・該当者の宿泊予約が見つからない
- ・特にトラブルなし

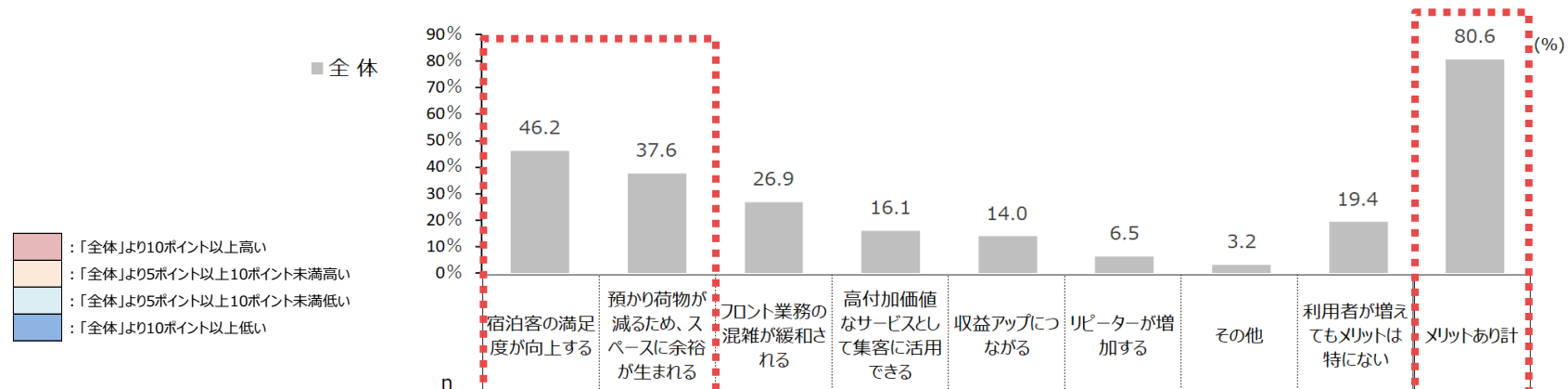
※全体スコア降順でソート

宿泊事業者

- 手荷物配送サービス利用増のメリットは、「宿泊客の満足度が向上する」(46%) がトップ、次いで「預かり荷物が減るため、スペースに余裕が生まれる」(38%)。81%が何かしらのメリットを予想している。
 - 客室数別で見ると、150室未満では「フロント業務の混雑が緩和される」(36%)、「高付加価値なサービスとして集客に活用できる」(24%)、「収益アップにつながる」(19%)などが全体よりも高く、「メリットあり計」も88%と高い。
- ⇒小規模宿泊施設においては、サービス利用者増による効果への期待値が高いといえる。

■手荷物配送サービス利用者増加のメリット (配送業者と連携あり/複数回答)

Q20.【手荷物配送サービスを実施されている宿泊施設にお聞きます】手荷物配送サービスの利用者が増えた場合、貴宿泊施設にとってどのようなメリットがあると思いますか。当てはまるものをすべてお選びください。



| | | 全体 | 46.2 | 37.6 | 26.9 | 16.1 | 14.0 | 6.5 | 3.2 | 19.4 | 80.6 |
|--|--|----|------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|
| | | n | 宿 | 預 | フ | 高 | 収 | リ | そ | 利 | メ |
| | | | 泊 | かり | ロ | 付 | 益 | ピー | 他 | 用 | リ |
| | | | 客 | 荷 | ン | 加 | ア | ター | | 者 | ツ |
| | | | の | 物 | ト | 価 | ッ | が | | が | キ |
| | | | 満 | が | 値 | つ | 増 | 増 | | 増 | リ |
| | | | 足 | 減 | な | な | 加 | え | | え | ツ |
| | | | 度 | る | さ | ら | え | も | | も | キ |
| | | | が | た | ら | へ | も | メ | | メ | リ |
| | | | 向 | め | へ | 集 | リ | リ | | リ | ツ |
| | | | 上 | 、 | 客 | 客 | ー | ー | | ー | キ |
| | | | る | ス | に | に | ー | ー | | ー | リ |
| | | | | ペ | に | 活 | ー | ー | | ー | ツ |
| | | | | ー | 用 | 可 | ー | ー | | ー | キ |
| | | | | ス | 能 | い | | | | | リ |
| | | | | ペ | い | | | | | | ツ |
| | | | | ー | | | | | | | キ |
| | | | | 1 | | | | | | | リ |
| | | | | 0 | | | | | | | ツ |
| | | | | 点 | | | | | | | キ |
| | | | | 以 | | | | | | | リ |
| | | | | 上 | | | | | | | ツ |
| | | | | 高 | | | | | | | キ |
| | | | | い | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | リ |
| | | | | | | | | | | | ツ |
| | | | | | | | | | | | キ |
| | | | | | | | | | | | |

宿泊事業者

■ デメリットでは「フロントでのオペレーションが増える」が71%で突出。

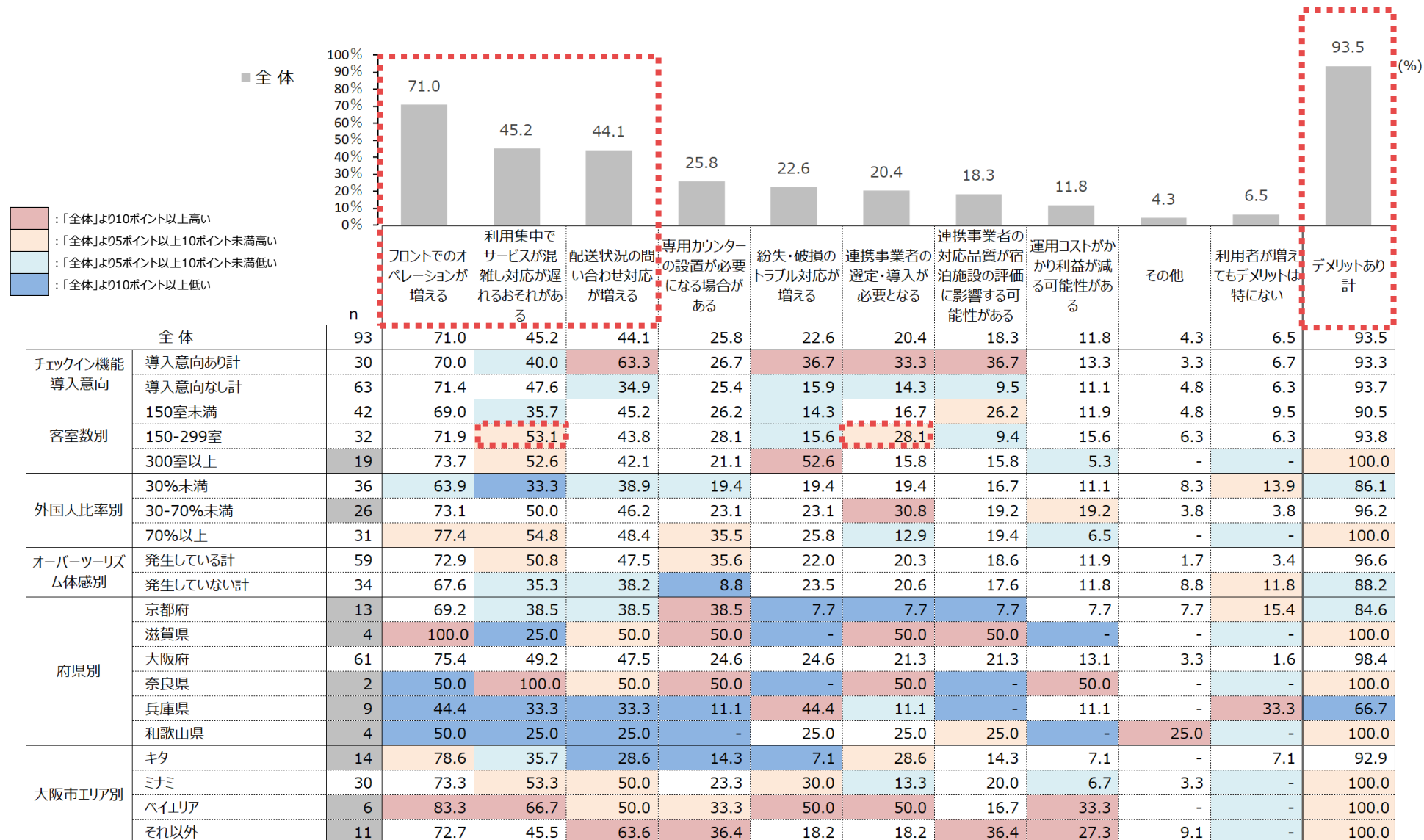
次いで「利用集中でサービスが混雑し対応が遅れるおそれがある」(45%)、「配送状況の問い合わせ対応が増える」(44%)。

94%が何かしらのデメリットを予想。特に「人的リソース」の課題感が大きい。

- 客室数別でみると、150-299室では「利用集中でサービスが混雑し対応が遅れるおそれがある」(53%)、「連携事業者の選定・導入が必要となる」(28%)が全体よりも高い。

■手荷物配送サービス利用者増加のデメリット (配送業者と連携あり/複数回答)

Q21.【手荷物配送サービスを実施されている宿泊施設にお聞きます】手荷物配送サービスの利用者が増えた場合、貴宿泊施設にとってどのようなデメリットがあると思いますか。当てはまるものをすべてお選びください。



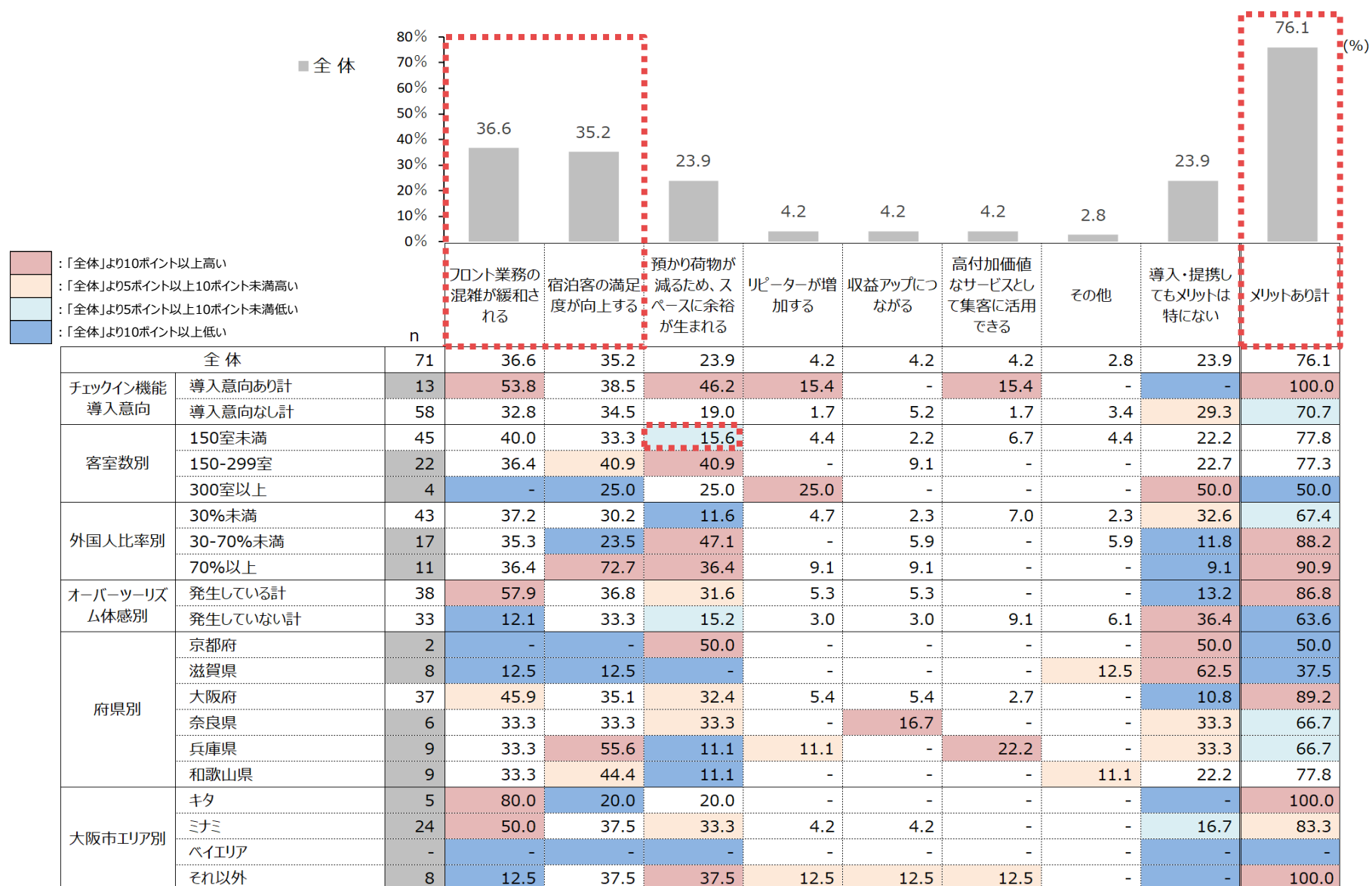
※全体スコア降順でソート

宿泊事業者

- 手荷物配送サービス導入のメリットでは、「フロント業務の混雑が緩和される」(37%)、「宿泊客の満足度が向上する」(35%)が上位。76%が何かしらのメリットを予想している。
- 前頁では、人的リソースの課題が顕著になっているものの、メリットが大きいことは理解している様子。
- 客室数別でみると、150室未満では「預かり荷物が減るため、スペースに余裕が生まれる」が16%で全体よりも低い。

■手荷物配送サービス導入のメリット（配送業者と連携なし／複数回答）

Q22.手荷物配送サービスの導入・提携を考えた場合、貴宿泊施設にとってどのようなメリットがあると思いますか。当てはまるものをすべてお選びください。



※全体スコア降順でソート

宿泊事業者

■ デメリットでは「フロントでのオペレーションが増える」が63%でトップ。

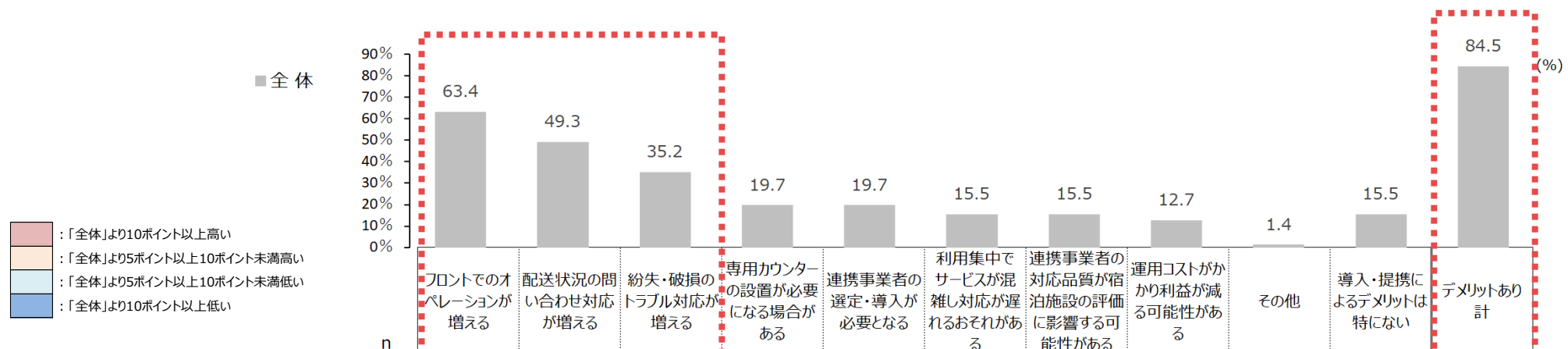
次いで「配送状況の問い合わせ対応が増える」(49%)、「紛失・破損のトラブル対応が増える」(35%)。

「デメリットあり計」は85%。

- 客室数別でみると、150室未満では「配送状況の問い合わせ対応が増える」(40%)、「専用カウンターの設置が必要になる場合がある」(11%)、「利用集中でサービスが混雑し対応が遅れるおそれがある」(7%)が全体よりも低い。

■ 手荷物配送サービス導入のデメリット (配送業者と連携なし/複数回答)

Q23.【手荷物配送サービスを実施されていないまたは実施しているが他社とは提携していない宿泊施設にお聞きします】手荷物配送サービスの導入・提携を考えた場合、貴宿泊施設にとってどのようなデメリットがあると思いますか。当てはまるものをすべてお選びください。



| | | 全体 | フロントでのオペレーションが増える | 配送状況の問い合わせ対応が増える | 紛失・破損のトラブル対応が増える | 専用カウンターの設置が必要になる場合がある | 連携事業者の選定・導入が必要となる | 利用集中でサービスが混雑し対応が遅れるおそれがある | 連携事業者の対応品質が宿泊施設の評価に影響する可能性がある | 運用コストがかかり利益が減る可能性がある | その他 | 導入・提携によるデメリットは特になし | デメリットあり計 |
|--------------|----------|----|-------------------|------------------|------------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------|------|--------------------|----------|
| 全体 | | 71 | 63.4 | 49.3 | 35.2 | 19.7 | 19.7 | 15.5 | 15.5 | 12.7 | 1.4 | 15.5 | 84.5 |
| チェックイン機能導入意向 | 導入意向あり計 | 13 | 53.8 | 61.5 | 30.8 | 30.8 | 30.8 | 23.1 | - | 7.7 | - | - | 100.0 |
| | 導入意向なし計 | 58 | 65.5 | 46.6 | 36.2 | 17.2 | 17.2 | 13.8 | 19.0 | 13.8 | 1.7 | 19.0 | 81.0 |
| 客室数別 | 150室未満 | 45 | 64.4 | 40.0 | 35.6 | 11.1 | 15.6 | 6.7 | 11.1 | 15.6 | 2.2 | 13.3 | 86.7 |
| | 150-299室 | 22 | 63.6 | 63.6 | 36.4 | 36.4 | 31.8 | 31.8 | 22.7 | 9.1 | - | 18.2 | 81.8 |
| | 300室以上 | 4 | 50.0 | 75.0 | 25.0 | 25.0 | - | 25.0 | 25.0 | - | - | 25.0 | 75.0 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 43 | 67.4 | 39.5 | 32.6 | 11.6 | 18.6 | 16.3 | 14.0 | 4.7 | - | 18.6 | 81.4 |
| | 30-70%未満 | 17 | 52.9 | 58.8 | 41.2 | 23.5 | 17.6 | 11.8 | 11.8 | 17.6 | 5.9 | 11.8 | 88.2 |
| | 70%以上 | 11 | 63.6 | 72.7 | 36.4 | 45.5 | 27.3 | 18.2 | 27.3 | 36.4 | - | 9.1 | 90.9 |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 38 | 63.2 | 55.3 | 39.5 | 21.1 | 18.4 | 15.8 | 13.2 | 18.4 | - | 7.9 | 92.1 |
| | 発生していない計 | 33 | 63.6 | 42.4 | 30.3 | 18.2 | 21.2 | 15.2 | 18.2 | 6.1 | 3.0 | 24.2 | 75.8 |
| 府県別 | 京都府 | 2 | 100.0 | 100.0 | 50.0 | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 |
| | 滋賀県 | 8 | 37.5 | 12.5 | - | 12.5 | 25.0 | 12.5 | 12.5 | - | 12.5 | 25.0 | 75.0 |
| | 大阪府 | 37 | 70.3 | 62.2 | 37.8 | 32.4 | 24.3 | 18.9 | 16.2 | 16.2 | - | 8.1 | 91.9 |
| | 奈良県 | 6 | 50.0 | 50.0 | 33.3 | 16.7 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | 66.7 |
| | 兵庫県 | 9 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | - | 11.1 | - | 11.1 | 11.1 | - | 11.1 | 88.9 |
| | 和歌山県 | 9 | 55.6 | 33.3 | 55.6 | - | - | 11.1 | 11.1 | - | - | 33.3 | 66.7 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 5 | 80.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | - | - | - | - | 100.0 |
| | ミナミ | 24 | 75.0 | 70.8 | 41.7 | 33.3 | 16.7 | 20.8 | 20.8 | 20.8 | - | 4.2 | 95.8 |
| | ベイエリア | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | それ以外 | 8 | 50.0 | 62.5 | 25.0 | 37.5 | 37.5 | 12.5 | 12.5 | 12.5 | - | 25.0 | 75.0 |

※全体スコア降順でソート

宿泊事業者

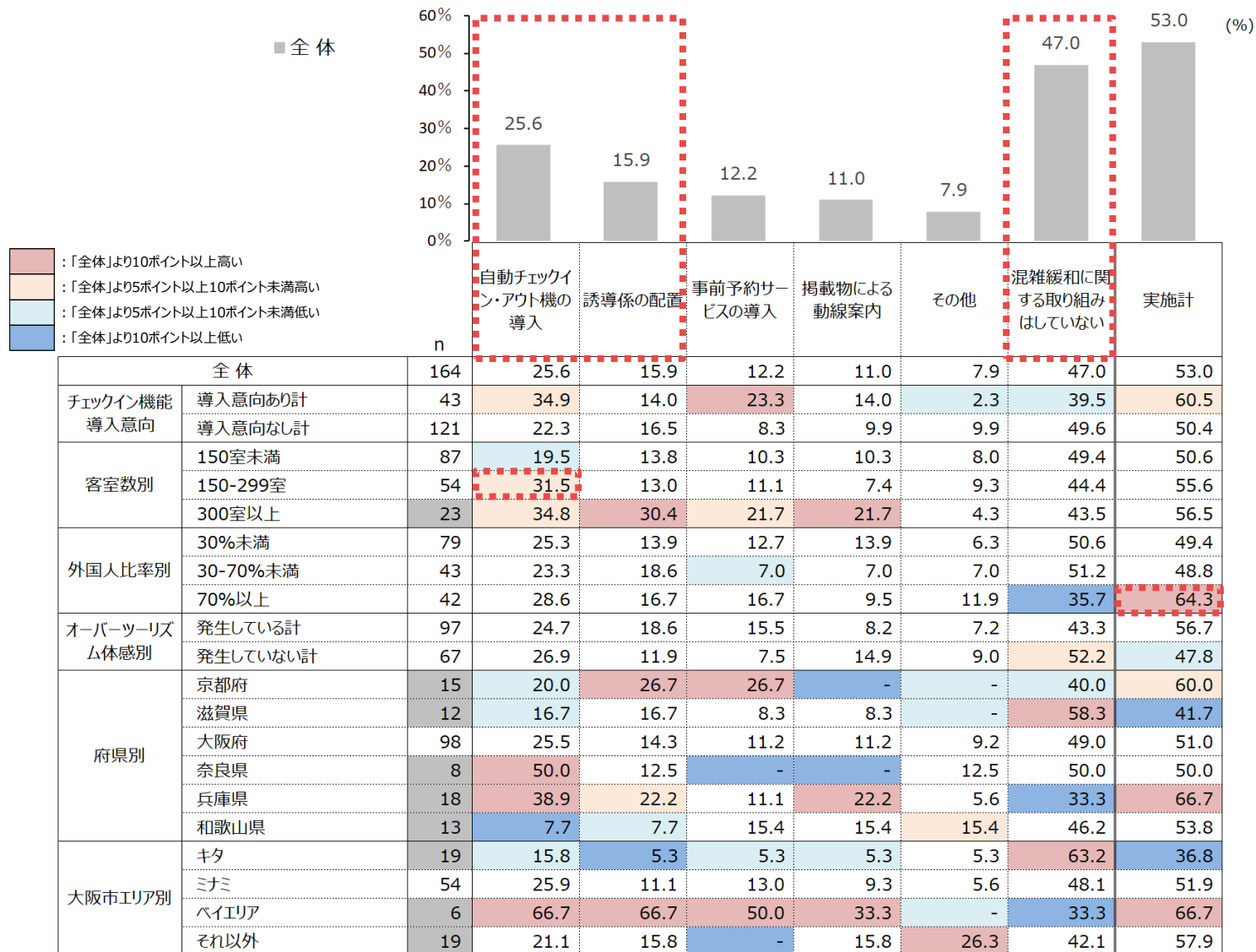
■ 「混雑緩和に関する取り組みはしていない」が47%で最も高い。

実施している中では、「自動チェックイン・アウト機の導入」(26%) がトップ。次いで「誘導係の配置」(16%)。

- 客室数別でみると、150-299室では「自動チェックイン・アウト機の導入」が32%で全体よりも高い。
- 外国人比率別では、外国人比率70%以上の「実施計」が64%で高い。

■ 混雑緩和のための取り組み (全体/複数回答)

Q24. 貴宿泊施設で行っている、荷物に関する混雑緩和を解消するための取り組みをすべてお知らせください。

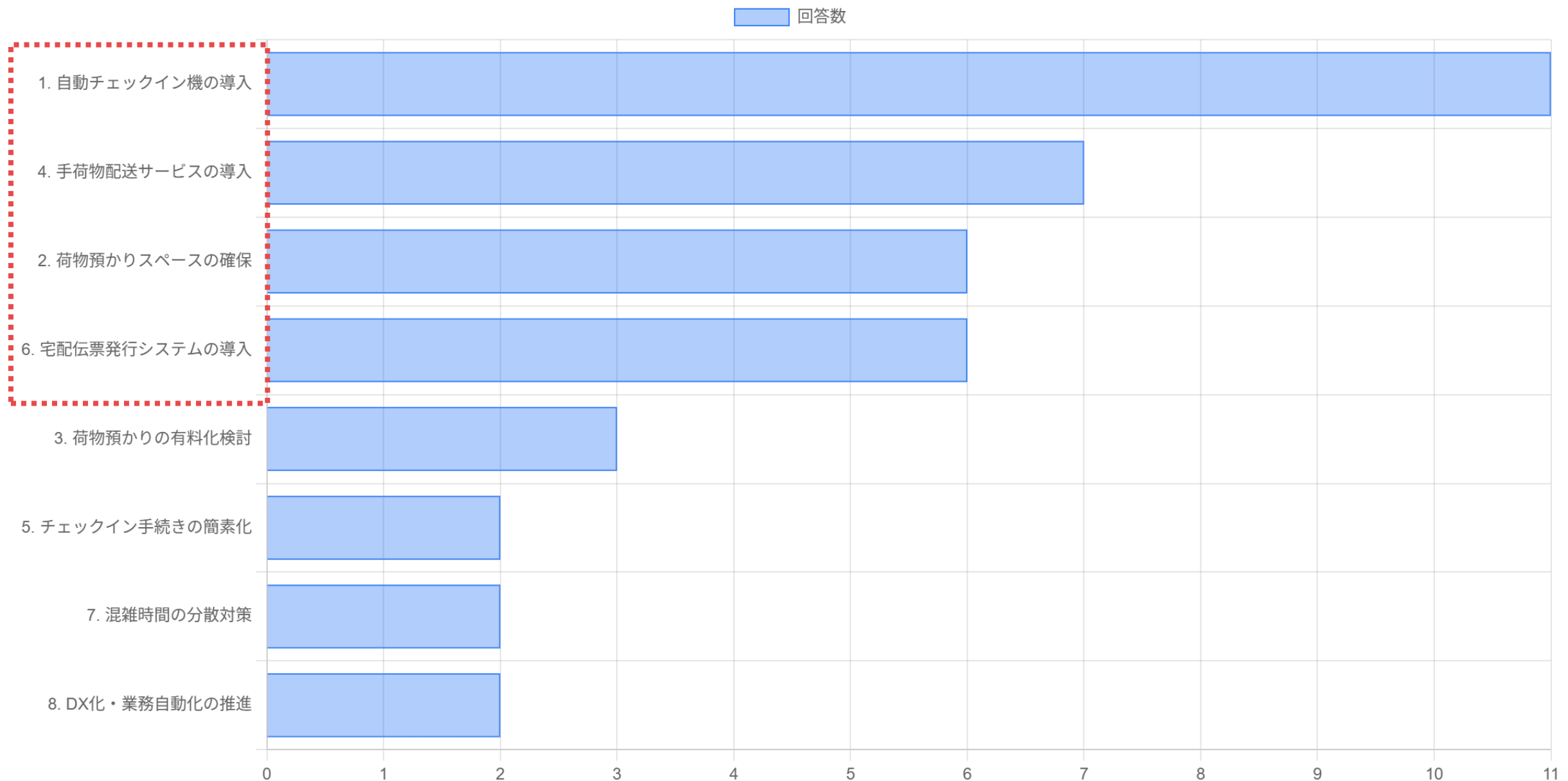


※全体スコア降順でソート

宿泊事業者

- 今後の対策のトップは「自動チェックイン機の導入」。
次いで「手荷物配送サービスの導入」「荷物預かりスペースの確保」「宅配伝票発行システムの導入」が続く。

Q25. 今後旅行者が増え、宿泊客も増加すると思われます。
貴宿泊施設が実施を検討または予定している「混雑対策」や「旅行者の荷物増加への対策」があれば教えてください。特に対策がない場合は、特になしとご記入ください。



オーバーツーリズムの発生状況

宿泊事業者

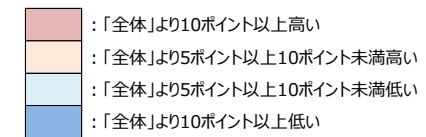
■ 周辺地域でのオーバーツーリズムの発生状況は、「たまに発生している」が最も高く31%。

次いで「めったに発生していない」（26%）。ほぼ年中～たまに発生までを合わせた「発生している計」は59%。

- 外国人比率別では、外国人比率が高いほど「発生している計」が高い傾向。
- サンプル僅少のため参考値だが、府県別でみると京都府、大阪府における「発生している計」が高い。
(京都・100%、大阪・68%)
また、大阪市エリア別では、キタ・ミナミでの「発生している計」が高い。(キタ・74%、ミナミ・80%)

■ オーバーツーリズム発生頻度 (全体/単一回答)

Q1. 貴宿泊施設の周辺地域では、「オーバーツーリズム」が発生していると感じますか。以下の中からあてはまるものをお選びください。



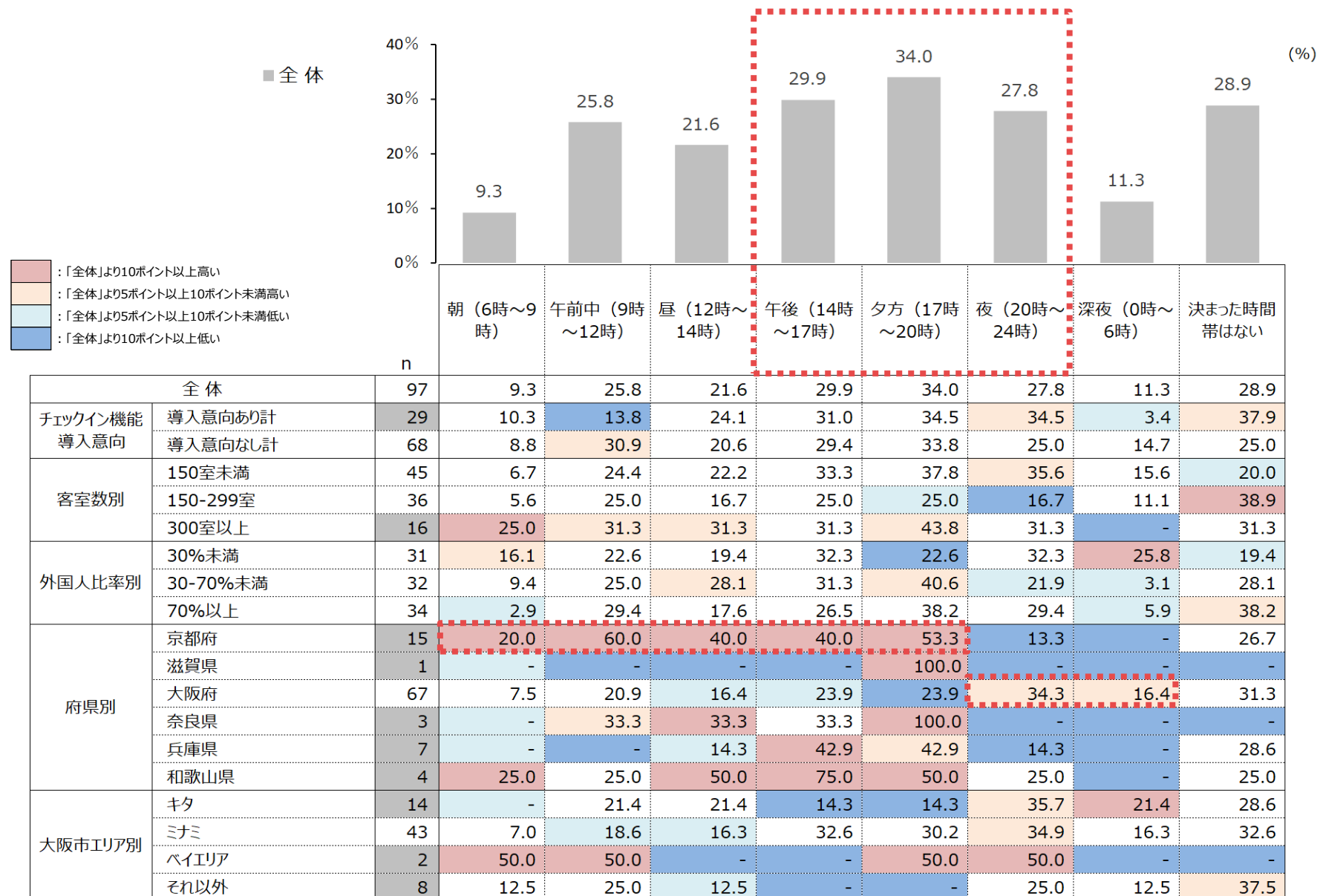
| | | n | ほぼ年中発生している | よく発生している | たまに発生している | めったに発生していない | まったく発生していない | 発生している計 | 発生していない計 |
|------------------|----------|-----|------------|----------|-----------|-------------|-------------|---------|----------|
| 全体 | | 164 | 11.6 | 17.1 | 30.5 | 25.6 | 15.2 | 59.1 | 40.9 |
| チェックイン機能 導入意向 | 導入意向あり計 | 43 | 14.0 | 16.3 | 37.2 | 18.6 | 14.0 | 67.4 | 32.6 |
| | 導入意向なし計 | 121 | 10.7 | 17.4 | 28.1 | 28.1 | 15.7 | 56.2 | 43.8 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | 10.3 | 12.6 | 28.7 | 28.7 | 19.5 | 51.7 | 48.3 |
| | 150-299室 | 54 | 9.3 | 24.1 | 33.3 | 24.1 | 9.3 | 66.7 | 33.3 |
| | 300室以上 | 23 | 21.7 | 17.4 | 30.4 | 17.4 | 13.0 | 69.6 | 30.4 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 79 | 5.1 | 8.9 | 25.3 | 36.7 | 24.1 | 39.2 | 60.8 |
| | 30-70%未満 | 43 | 14.0 | 23.3 | 37.2 | 16.3 | 9.3 | 74.4 | 25.6 |
| | 70%以上 | 42 | 21.4 | 26.2 | 33.3 | 14.3 | 4.8 | 81.0 | 19.0 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 33.3 | 46.7 | 20.0 | | | 100.0 | - |
| | 滋賀県 | 12 | 8.3 | 41.7 | 50.0 | | | 8.3 | 91.7 |
| | 大阪府 | 98 | 13.3 | 19.4 | 35.7 | 23.5 | 8.2 | 68.4 | 31.6 |
| | 奈良県 | 8 | 37.5 | 25.0 | 37.5 | | | 37.5 | 62.5 |
| | 兵庫県 | 18 | 38.9 | 44.4 | 16.7 | | | 38.9 | 61.1 |
| | 和歌山県 | 13 | 7.7 | 7.7 | 15.4 | 30.8 | 38.5 | 30.8 | 69.2 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 10.5 | 21.1 | 42.1 | 26.3 | | 73.7 | 26.3 |
| | ミナミ | 54 | 14.8 | 22.2 | 42.6 | 16.7 | 3.7 | 79.6 | 20.4 |
| | ベイエリア | 6 | 16.7 | 16.7 | 50.0 | 16.7 | | 33.3 | 66.7 |
| | それ以外 | 19 | 15.8 | 10.5 | 15.8 | 31.6 | 26.3 | 42.1 | 57.9 |

※1%未満スコア非表示

- 発生時間帯は、「夕方（17時～20時）」が34%でトップ、次いで「午後（14時～17時）」（30%）、「夜（20時～24時）」（28%）。
 - 参考）府県別にみると、京都府は「朝（6時～9時）」～「夕方（17時～20時）」まで日中は全体的に、大阪府は「夜（20時～24時）」（34%）、「深夜（0時～6時）」（16%）が全体よりも高い。

■ オーバーツーリズム発生時間帯（オーバーツーリズム体感層／複数回答）

Q2. 貴宿泊施設の周辺地域で、「オーバーツーリズム」が発生していると感じる時間帯をすべてお知らせください。

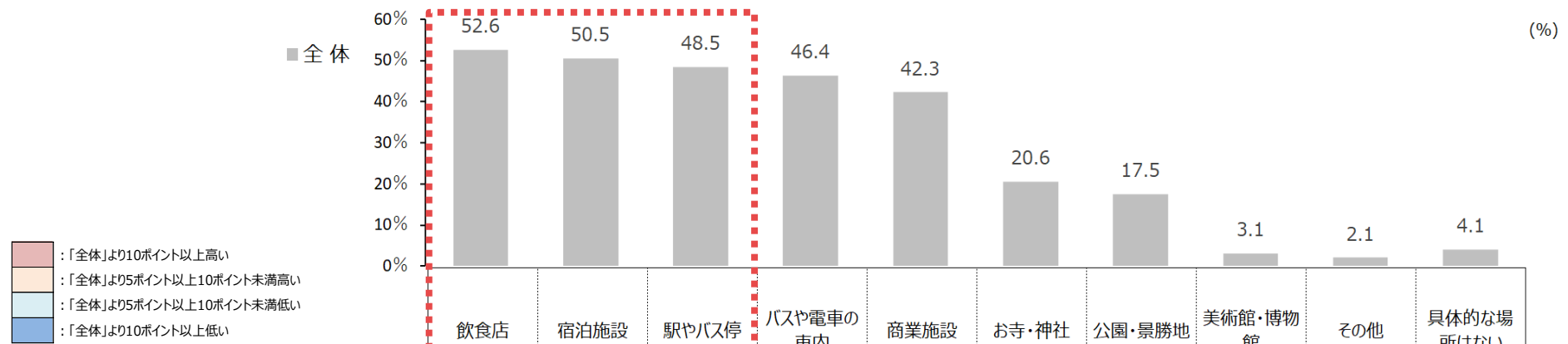


宿泊事業者

- 発生場所は「飲食店」(53%)、「宿泊施設」(51%)、「駅やバス停」(49%)が上位。
 - 参考) 府県別にみると、大阪府の「商業施設」(52%)が高い。
 - 参考) 大阪市エリア別では、ミナミの「飲食店」(65%)、「商業施設」(56%)が全体に比べて高い。

■オーバーツーリズム発生場所 (オーバーツーリズム体感層/複数回答)

Q3. 貴宿泊施設の周辺地域で、「オーバーツーリズム」が発生していると感じる場所をすべてお知らせください。



| | | n | 飲食店 | 宿泊施設 | 駅やバス停 | バスや電車の車内 | 商業施設 | お寺・神社 | 公園・景勝地 | 美術館・博物館 | その他 | 具体的な場所はない |
|--------------|----------|----|------|-------|-------|----------|------|-------|--------|---------|-----|-----------|
| 全体 | | 97 | 52.6 | 50.5 | 48.5 | 46.4 | 42.3 | 20.6 | 17.5 | 3.1 | 2.1 | 4.1 |
| チェックイン機能導入意向 | 導入意向あり計 | 29 | 51.7 | 41.4 | 48.3 | 44.8 | 62.1 | 20.7 | 17.2 | 10.3 | - | 6.9 |
| | 導入意向なし計 | 68 | 52.9 | 54.4 | 48.5 | 47.1 | 33.8 | 20.6 | 17.6 | - | 2.9 | 2.9 |
| 客室数別 | 150室未満 | 45 | 53.3 | 44.4 | 37.8 | 37.8 | 42.2 | 22.2 | 20.0 | 4.4 | 2.2 | 4.4 |
| | 150-299室 | 36 | 44.4 | 47.2 | 52.8 | 52.8 | 41.7 | 16.7 | 13.9 | - | 2.8 | 5.6 |
| | 300室以上 | 16 | 68.8 | 75.0 | 68.8 | 56.3 | 43.8 | 25.0 | 18.8 | 6.3 | - | - |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 31 | 45.2 | 41.9 | 38.7 | 32.3 | 32.3 | 6.5 | 12.9 | 3.2 | 3.2 | 6.5 |
| | 30-70%未満 | 32 | 43.8 | 50.0 | 53.1 | 53.1 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 3.1 | - | 6.3 |
| | 70%以上 | 34 | 67.6 | 58.8 | 52.9 | 52.9 | 44.1 | 29.4 | 14.7 | 2.9 | 2.9 | - |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 46.7 | 60.0 | 80.0 | 73.3 | 26.7 | 46.7 | 40.0 | - | - | 6.7 |
| | 滋賀県 | 1 | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 大阪府 | 67 | 56.7 | 52.2 | 44.8 | 46.3 | 52.2 | 14.9 | 10.4 | 4.5 | 3.0 | 1.5 |
| | 奈良県 | 3 | 66.7 | - | 66.7 | 66.7 | - | 100.0 | 100.0 | - | - | - |
| | 兵庫県 | 7 | 42.9 | 42.9 | 28.6 | 14.3 | 14.3 | - | 14.3 | - | - | 14.3 |
| | 和歌山県 | 4 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | - | 25.0 | - | - | - | - | 25.0 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 14 | 50.0 | 57.1 | 57.1 | 50.0 | 50.0 | 7.1 | 7.1 | 7.1 | - | - |
| | ミナミ | 43 | 65.1 | 48.8 | 37.2 | 46.5 | 55.8 | 20.9 | 14.0 | 4.7 | 4.7 | 2.3 |
| | ベイエリア | 2 | - | 50.0 | 100.0 | - | 50.0 | - | - | - | - | - |
| | それ以外 | 8 | 37.5 | 62.5 | 50.0 | 50.0 | 37.5 | - | - | - | - | - |

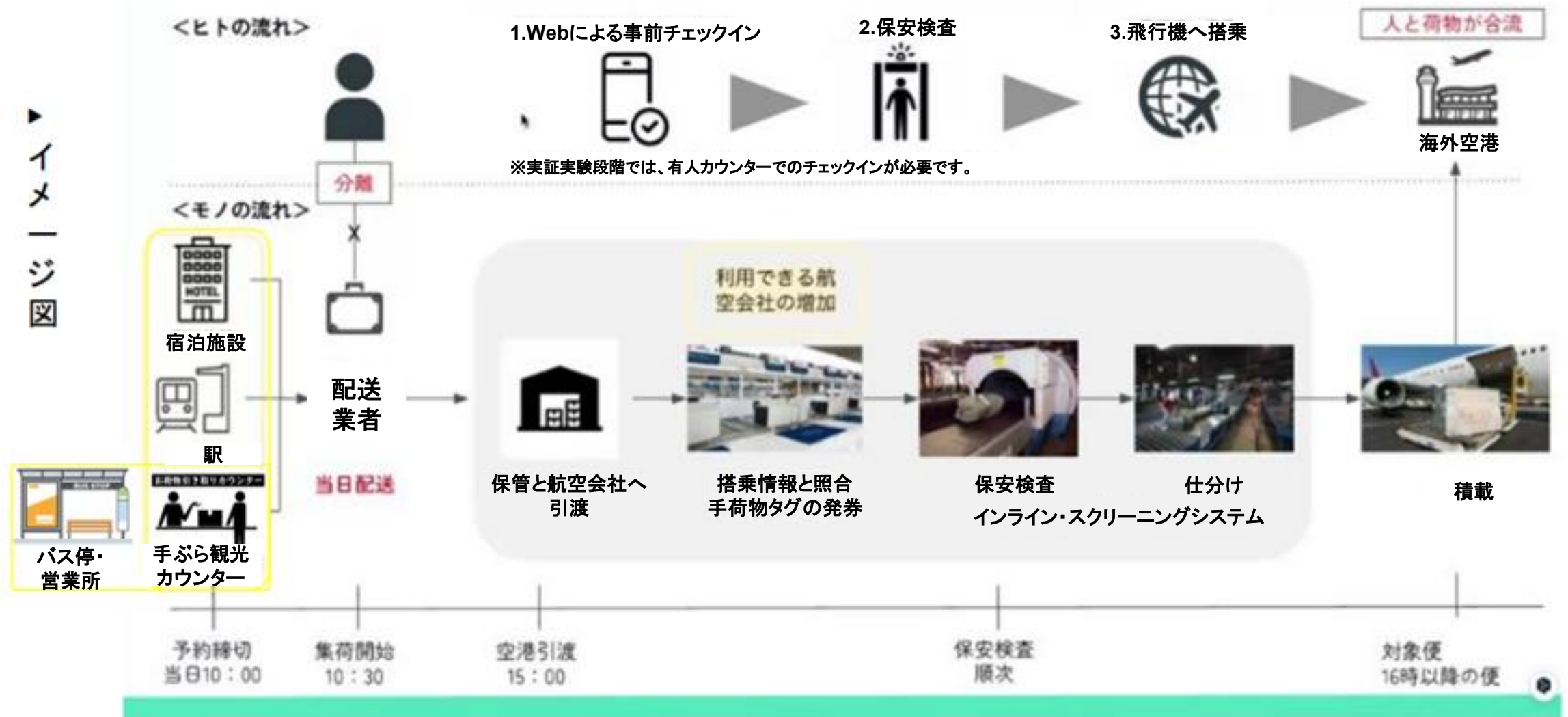
※全体スコア降順でソート

インタウンチェックインへの反応

宿泊事業者

次の設問では、以下の資料を提示してインタウンチェックインへの導入意向を聴取した

- 手ぶら観光を促進するサービスの1つ。
- 空港で行う手続き機能(搭乗手続き、手荷物預け、出国審査など)の一部を、街中の駅/手ぶら観光カウンター/宿泊施設等で実施ができるサービスを指し、利用客は街中で手荷物を預け搭乗時まで身軽に観光や滞在を楽しめる。
- 近隣国では、既に韓国・台湾・香港などで、インタウンチェックインを導入しており、搭乗にかかる空港の諸手続で列に並ぶ必要がなく、街中～空港のスーツケース配送など旅行者及び受入側の双方にとってメリットがあり、利用客にもサービスが浸透している状況。
- 現在日本国内では、インタウンチェックインが実装されている事例はなく、各事業者毎(受入側)の法令面、運用面、コスト面など、ネックとなる課題があると思慮される。



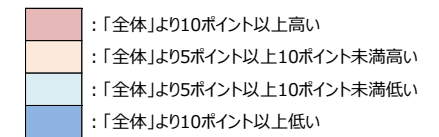
インタウンチェックイン導入意向度

宿泊事業者

- 「あまり導入したくない」が最も高く45%。「全く導入したくない」をあわせると74%が「導入意向なし」。
 - 客室数別でみると、150-299室では「導入意向あり計」が20%で全体よりも低い。
 - オーバーツーリズム体感別では、発生していない計における「導入意向あり計」が21%と低い。
 - 参考) 大阪市エリア別では、ミナミ・ベイエリアの「導入意向あり計」(ミナミ・37%、ベイエリア・67%)で全体に比べてやや高い。
- ⇒オーバーツーリズムを体感しているエリアでの協力意向が高いと考えられる。

■インタウンチェックイン導入意向度 (全体/単一回答)

Q26. 今後、日本でもインタウンチェックイン導入が進んだ際、街中にチェックイン機能を置く必要があります。その役割を貴宿泊施設が担う場合、下記の効果を参考に導入したいか否かをお聞かせください。



(%)

| | n | 意向度 | | | | 導入意向あり計 | 導入意向なし計 |
|--------------|----------|-----------|-------|------------|-----------|---------|---------|
| | | 積極的に導入したい | 導入したい | あまり導入したくない | 全く導入したくない | | |
| 全体 | 164 | 3.0 | 23.2 | 44.5 | 29.3 | 26.2 | 73.8 |
| 客室数別 | 150室未満 | 3.4 | 25.3 | 46.0 | 25.3 | 28.7 | 71.3 |
| | 150-299室 | 1.9 | 18.5 | 44.4 | 35.2 | 20.4 | 79.6 |
| | 300室以上 | 4.3 | 26.1 | 39.1 | 30.4 | 30.4 | 69.6 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 3.8 | 22.8 | 39.2 | 34.2 | 26.6 | 73.4 |
| | 30-70%未満 | 4.7 | 18.6 | 48.8 | 27.9 | 23.3 | 76.7 |
| | 70%以上 | 28.6 | 50.0 | 21.4 | 28.6 | 71.4 | |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 3.1 | 26.8 | 49.5 | 20.6 | 29.9 | 70.1 |
| | 発生していない計 | 3.0 | 17.9 | 37.3 | 41.8 | 20.9 | 79.1 |
| 府県別 | 京都府 | 13.3 | 66.7 | 20.0 | 13.3 | 86.7 | |
| | 滋賀県 | 8.3 | 8.3 | 25.0 | 58.3 | 16.7 | 83.3 |
| | 大阪府 | 2.0 | 28.6 | 41.8 | 27.6 | 30.6 | 69.4 |
| | 奈良県 | 12.5 | 37.5 | 50.0 | 12.5 | 87.5 | |
| | 兵庫県 | 5.6 | 22.2 | 44.4 | 27.8 | 27.8 | 72.2 |
| | 和歌山県 | 7.7 | 15.4 | 61.5 | 15.4 | 23.1 | 76.9 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 10.5 | 57.9 | 31.6 | 10.5 | 89.5 | |
| | ミナミ | 1.9 | 35.2 | 40.7 | 22.2 | 37.0 | 63.0 |
| | ベイエリア | 66.7 | 16.7 | 16.7 | 66.7 | 33.3 | |
| | それ以外 | 5.3 | 15.8 | 36.8 | 42.1 | 21.1 | 78.9 |

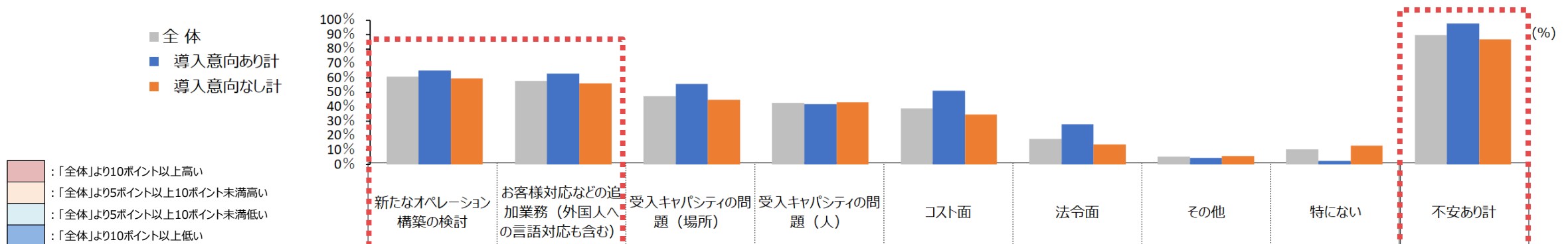
■ 不安点は、「新たなオペレーション構築の検討」(61%)、「お客様対応などの追加業務」(58%)が上位。

90%が何かしらに不安を感じている。(不安あり計)

- 導入意向別で見ると、導入意向あり計では「受入キャパシティの問題(人)」(56%)、「コスト面」(51%)、「法令面」(28%)が全体よりも高め。導入に前向きではあるものの98%が不安を感じている。

■チェックイン導入の不安点(全体/複数回答)

Q27.チェックインを貴宿泊施設が担う場合、貴宿泊施設がインタウンチェックインについて不安を感じる点をすべてお知らせください。また、その中で最も不安な点の一つだけお答えください。



| | | n | 新たなオペレーション構築の検討 | お客様対応などの追加業務(外国人への言語対応も含む) | 受入キャパシティの問題(場所) | 受入キャパシティの問題(人) | コスト面 | 法令面 | その他 | 特になし | 不安あり計 |
|--------------|----------|-----|-----------------|----------------------------|-----------------|----------------|------|------|------|------|-------|
| 全体 | | 164 | 61.0 | 57.9 | 47.6 | 42.7 | 39.0 | 17.7 | 5.5 | 10.4 | 89.6 |
| チェックイン機能導入意向 | 導入意向あり計 | 43 | 65.1 | 62.8 | 55.8 | 41.9 | 51.2 | 27.9 | 4.7 | 2.3 | 97.7 |
| | 導入意向なし計 | 121 | 59.5 | 56.2 | 44.6 | 43.0 | 34.7 | 14.0 | 5.8 | 13.2 | 86.8 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | 56.3 | 56.3 | 48.3 | 44.8 | 41.4 | 16.1 | 2.3 | 11.5 | 88.5 |
| | 150-299室 | 54 | 64.8 | 57.4 | 42.6 | 40.7 | 31.5 | 20.4 | 13.0 | 9.3 | 90.7 |
| | 300室以上 | 23 | 69.6 | 65.2 | 56.5 | 39.1 | 47.8 | 17.4 | - | 8.7 | 91.3 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 79 | 65.8 | 54.4 | 44.3 | 44.3 | 31.6 | 15.2 | 5.1 | 13.9 | 86.1 |
| | 30-70%未満 | 43 | 60.5 | 60.5 | 51.2 | 41.9 | 46.5 | 23.3 | 9.3 | 9.3 | 90.7 |
| | 70%以上 | 42 | 52.4 | 61.9 | 50.0 | 40.5 | 45.2 | 16.7 | 2.4 | 4.8 | 95.2 |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 97 | 61.9 | 57.7 | 47.4 | 40.2 | 43.3 | 16.5 | 5.2 | 5.2 | 94.8 |
| | 発生していない計 | 67 | 59.7 | 58.2 | 47.8 | 46.3 | 32.8 | 19.4 | 6.0 | 17.9 | 82.1 |
| 府県別 | 京都府 | 15 | 66.7 | 46.7 | 46.7 | 26.7 | 46.7 | 20.0 | 13.3 | - | 100.0 |
| | 滋賀県 | 12 | 66.7 | 33.3 | 25.0 | 25.0 | - | 8.3 | - | 33.3 | 66.7 |
| | 大阪府 | 98 | 62.2 | 59.2 | 53.1 | 48.0 | 45.9 | 20.4 | 5.1 | 8.2 | 91.8 |
| | 奈良県 | 8 | 62.5 | 75.0 | 25.0 | 25.0 | 37.5 | 25.0 | - | 12.5 | 87.5 |
| | 兵庫県 | 18 | 50.0 | 61.1 | 38.9 | 50.0 | 27.8 | 5.6 | 5.6 | 11.1 | 88.9 |
| | 和歌山県 | 13 | 53.8 | 69.2 | 53.8 | 38.5 | 30.8 | 15.4 | 7.7 | 15.4 | 84.6 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 19 | 68.4 | 68.4 | 73.7 | 63.2 | 47.4 | 26.3 | 5.3 | - | 100.0 |
| | ミナミ | 54 | 61.1 | 57.4 | 48.1 | 42.6 | 50.0 | 22.2 | 1.9 | 7.4 | 92.6 |
| | ベイエリア | 6 | 83.3 | 66.7 | 16.7 | 50.0 | 33.3 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | 83.3 |
| | それ以外 | 19 | 52.6 | 52.6 | 57.9 | 47.4 | 36.8 | 10.5 | 10.5 | 15.8 | 84.2 |

※全体スコア降順でソート

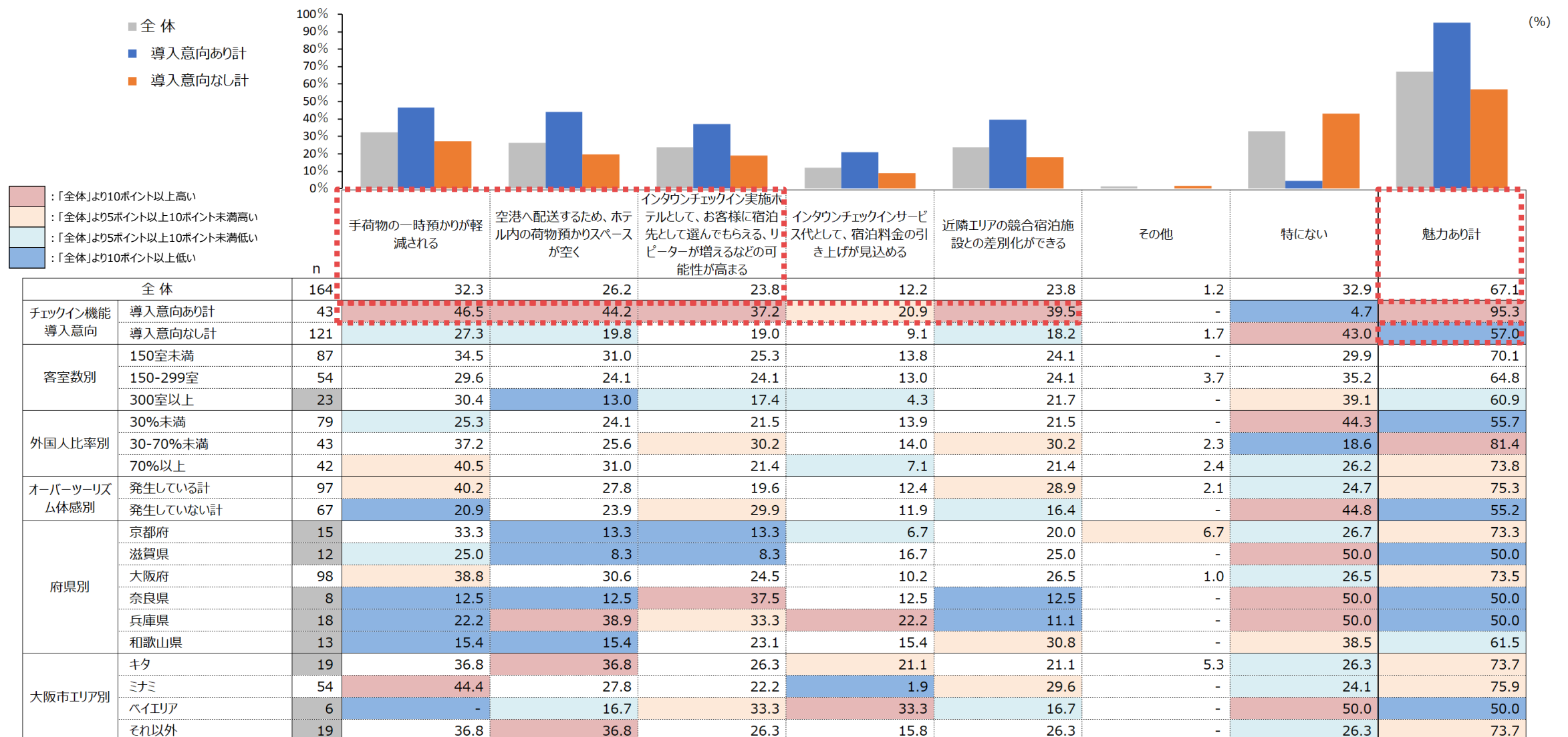
チェックイン導入の魅力点

宿泊事業者

- 魅力点は、「手荷物の一時預かりが軽減される」（32%）、「空港へ配送するため、ホテル内の荷物預かりスペースが空く」（26%）、「インタウンチェックイン実施ホテルとして、お客様に宿泊先として選んでもらえる、リピーターが増えるなどの可能性が高まる」（24%）が上位。魅力あり計は67%。
 - 導入意向別で見ると、導入意向あり計では相対的にいずれの項目でもスコアが高く、導入のメリットを感じている。一方で、導入意向なし計では、「魅力あり計」が57%に留まっている。

■チェックイン導入の魅力点（全体／複数回答）

Q28.チェックインを貴宿泊施設が担当する場合、貴宿泊施設がインタウンチェックインについて魅力を感じる点をすべてお知らせください。また、その中で最も魅力的な点を一つだけお答えください。

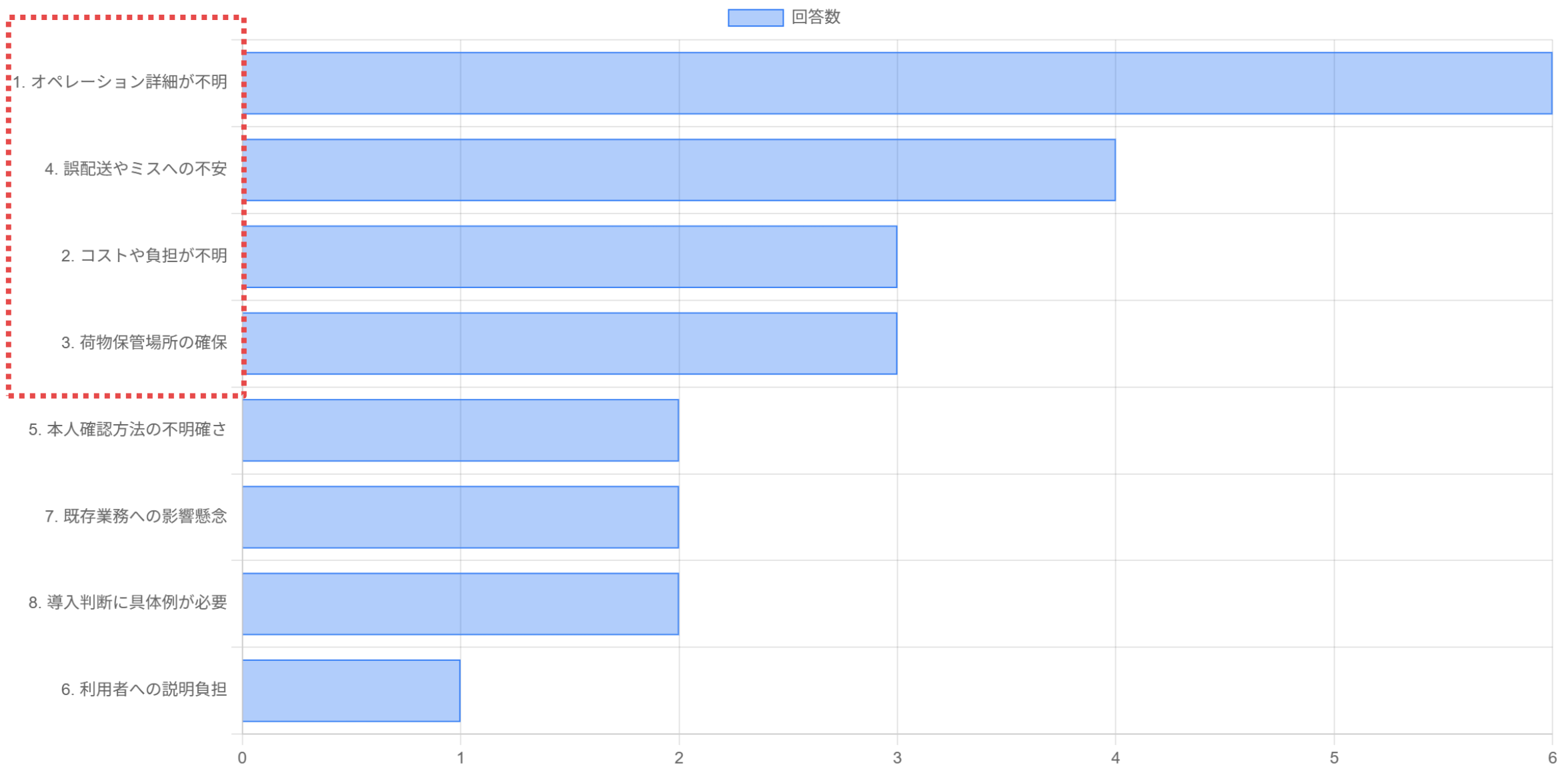


※全体スコア降順でソート

■ 「オペレーション詳細が不明」との回答が最も多い。

次いで、「誤配送やミスへの不安」「コストや負担が不明」「荷物保管場所の確保」が続く。

Q29. インタウンチェックインの資料を改めてご覧ください。チェックインを貴宿泊施設が担う場合に、気になる点や変更・追加を希望する点はありますか。具体的にお知らせください。特に気になる点や変更・追加を希望する点がない場合は、特になしとご記入ください。

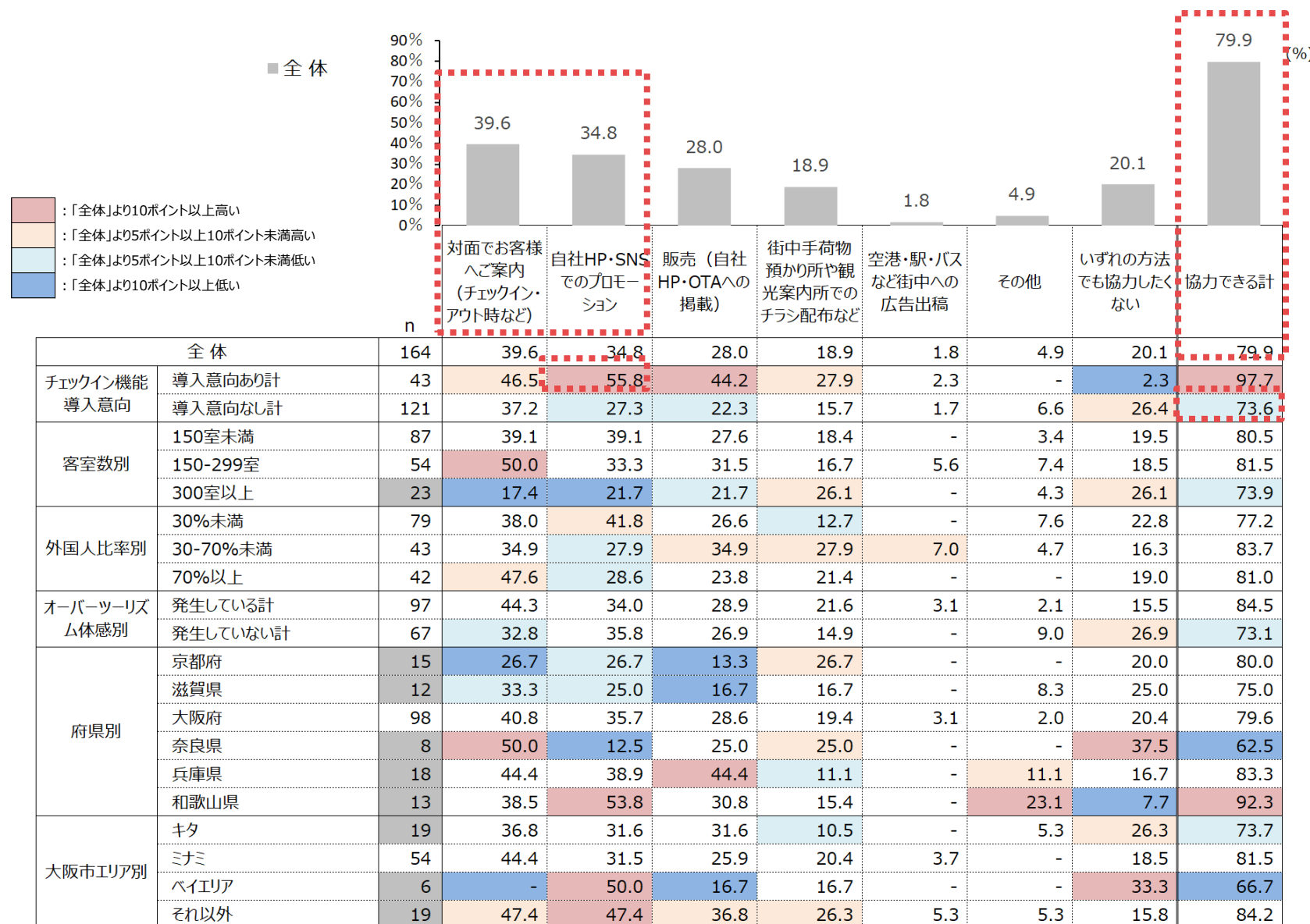


宿泊事業者

- 「対面でお客様へご案内（チェックイン・アウト時など）」（40%）、
「自社HP・SNSでのプロモーション」（35%）が上位。協力できる計は80%。
- 導入意向別でみると、導入意向あり計では相対的にいずれの項目でもスコアが高いが、中でも「自社HP・SNSでのプロモーション」（56%）が全体に比べて高い。
導入意向なし計でも、「協力できる計」は74%であり、情報発信面での協力は得られそうである。

■ 情報発信として協力できる範囲（全体／複数回答）

Q30. 今後、日本でもインタウンチェックイン導入が進んだ場合に、貴社宿泊施設が情報発信として協力できる範囲を教えてください。



※全体スコア降順でソート

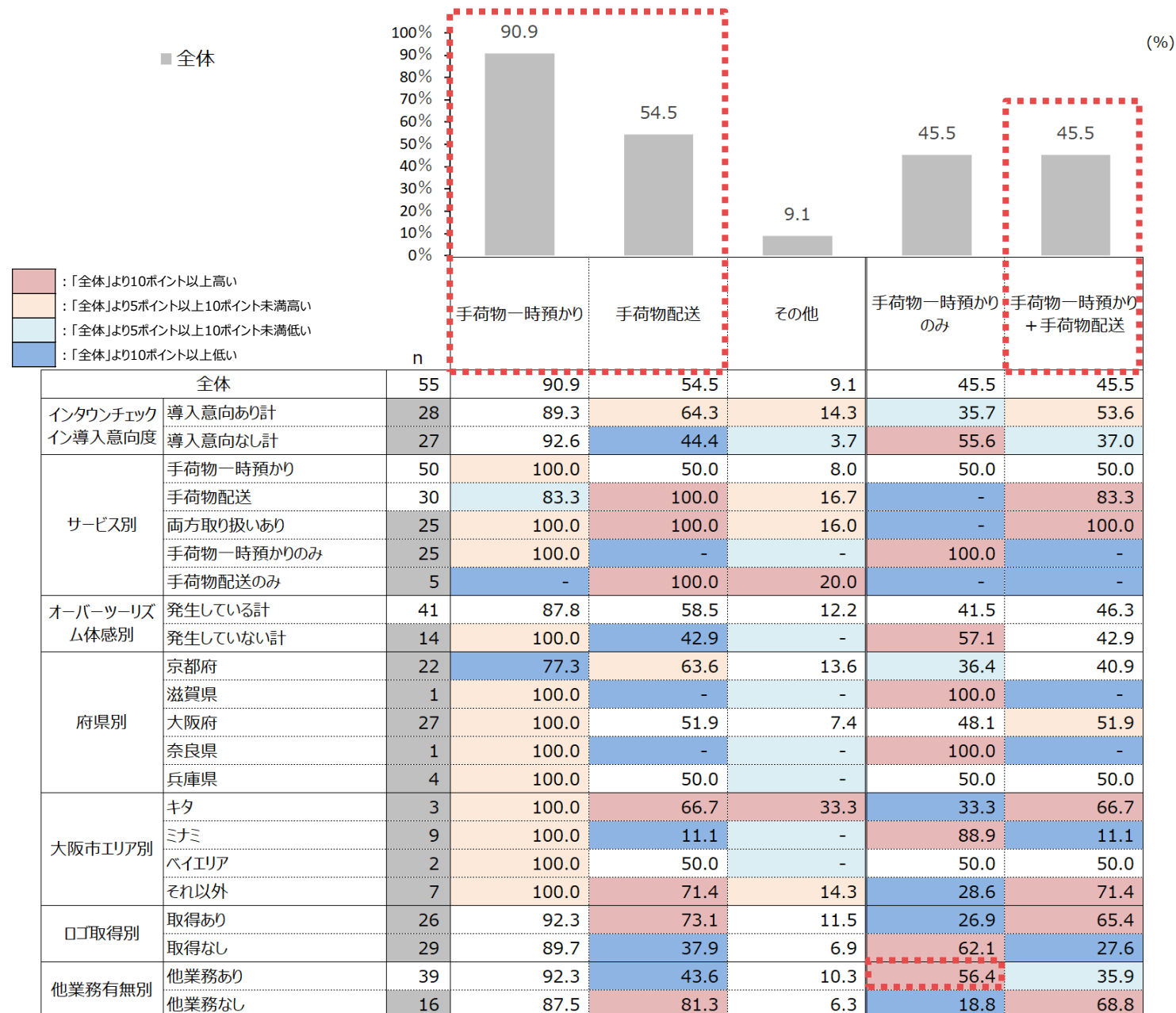
＜手ぶら観光事業者＞

回答事業者のプロフィール – 事業の実態・課題

- 「手荷物一時預かり」が91%、「手荷物配送」が55%。「手荷物一時預かり+手荷物配送」は46%。
 - 他業務有無別でみると、他業務ありの「手荷物一時預かりのみ」が56%でやや高め。

■ サービス内容 (全体/複数回答)

Q4.ご所属のカウンターが提供している手ぶら観光サービスをすべて教えてください。



■ サイズごとのサービス利用料金は下記の通り。

■ サービス利用料金 (各サービス提供あり/数値回答)

Q5.ご所属のカウンターが提供している手ぶら観光サービスの利用料金を教えてください。

| | | 手荷物一時預かり | | | | | | | | 手荷物配送 | | | | | | | | その他 | |
|----------------------|------------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|------------------------|---------|-----------------------|---------|-----------------------|---------|-----------------------|---------|------------------------|---------|-----|---------|
| | | Sサイズ (三辺合計 60cm以下) | | Mサイズ (三辺合計100cm以下) | | Lサイズ (三辺合計160cm以下) | | LLサイズ (三辺合計260cm以下) | | Sサイズ (三辺合計 60cm以下) | | Mサイズ (三辺合計100cm以下) | | Lサイズ (三辺合計160cm以下) | | LLサイズ (三辺合計260cm以下) | | | |
| | | n | 平均 (円) | n | 平均 (円) | n | 平均 (円) | n | 平均 (円) | n | 平均 (円) | n | 平均 (円) | n | 平均 (円) | n | 平均 (円) | | |
| 全体 | | 48 | 567.1 | 49 | 598.4 | 48 | 696.3 | 42 | 808.1 | 29 | 1,483.8 | 29 | 1,704.1 | 29 | 2,144.5 | 22 | 2,983.2 | 5 | 400.0 |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 24 | 555.0 | 24 | 580.0 | 23 | 690.0 | 22 | 806.4 | 17 | 1,854.7 | 17 | 2,074.7 | 17 | 2,482.9 | 11 | 3,238.2 | 4 | 500.0 |
| | 導入意向なし計 | 24 | 579.2 | 25 | 616.0 | 25 | 702.0 | 20 | 810.0 | 12 | 958.3 | 12 | 1,179.2 | 12 | 1,665.0 | 11 | 2,728.2 | 1 | - |
| サービス別 | 手荷物一時預かり | 48 | 567.1 | 49 | 598.4 | 48 | 696.3 | 42 | 808.1 | 24 | 1,709.6 | 24 | 1,975.8 | 24 | 2,507.9 | 17 | 3,742.9 | 4 | 500.0 |
| | 手荷物配送 | 25 | 610.8 | 24 | 615.4 | 23 | 698.7 | 22 | 920.0 | 29 | 1,483.8 | 29 | 1,704.1 | 29 | 2,144.5 | 22 | 2,983.2 | 5 | 400.0 |
| | 両方取り扱いあり | 25 | 610.8 | 24 | 615.4 | 23 | 698.7 | 22 | 920.0 | 24 | 1,709.6 | 24 | 1,975.8 | 24 | 2,507.9 | 17 | 3,742.9 | 4 | 500.0 |
| | 手荷物一時預かりのみ | 23 | 519.6 | 25 | 582.0 | 25 | 694.0 | 20 | 685.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 手荷物配送のみ | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | 400.0 | 5 | 400.0 | 5 | 400.0 | 5 | 400.0 | 1 | - |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 34 | 598.5 | 35 | 627.1 | 34 | 722.1 | 29 | 782.8 | 23 | 1,395.2 | 23 | 1,621.7 | 23 | 2,023.5 | 17 | 2,450.0 | 5 | 400.0 |
| | 発生していない計 | 14 | 490.7 | 14 | 526.4 | 14 | 633.6 | 13 | 864.6 | 6 | 1,823.3 | 6 | 2,020.0 | 6 | 2,608.3 | 5 | 4,796.0 | - | - |
| 府県別 | 京都府 | 17 | 495.3 | 17 | 554.1 | 17 | 642.4 | 16 | 683.8 | 14 | 1,224.3 | 14 | 1,449.3 | 14 | 1,842.1 | 11 | 2,172.7 | 3 | - |
| | 滋賀県 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| | 大阪府 | 25 | 660.0 | 26 | 657.7 | 25 | 788.0 | 20 | 960.0 | 13 | 1,773.1 | 13 | 1,976.9 | 13 | 2,399.2 | 9 | 3,456.7 | 2 | 1,000.0 |
| | 奈良県 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| | 兵庫県 | 4 | 575.0 | 4 | 700.0 | 4 | 700.0 | 4 | 950.0 | 2 | 1,420.0 | 2 | 1,715.0 | 2 | 2,605.0 | 2 | 5,310.0 | - | - |
| 大阪市エリア別 | キタ | 2 | 850.0 | 3 | 766.7 | 3 | 833.3 | 2 | 850.0 | 2 | 1,250.0 | 2 | 1,545.0 | 2 | 2,035.0 | 1 | - | 1 | - |
| | ミナミ | 8 | 637.5 | 9 | 622.2 | 9 | 766.7 | 7 | 757.1 | 1 | 2,500.0 | 1 | 2,500.0 | 1 | 2,500.0 | 1 | 2,500.0 | - | - |
| | ベイエリア | 2 | 650.0 | 2 | 800.0 | 1 | 800.0 | 1 | 800.0 | 1 | 840.0 | 1 | 1,430.0 | 1 | 2,410.0 | - | - | | |
| | それ以外 | 7 | 700.0 | 6 | 683.3 | 6 | 850.0 | 4 | 1,250.0 | 4 | 1,507.5 | 4 | 1,727.5 | 4 | 1,972.5 | 2 | 1,750.0 | 1 | 2,000.0 |
| 〇〇取得別 | 取得あり | 23 | 595.7 | 24 | 620.8 | 24 | 700.0 | 20 | 795.0 | 19 | 1,474.2 | 19 | 1,717.4 | 19 | 2,176.8 | 14 | 2,710.7 | 3 | - |
| | 取得なし | 25 | 540.8 | 25 | 576.8 | 24 | 692.5 | 22 | 820.0 | 10 | 1,502.0 | 10 | 1,679.0 | 10 | 2,083.0 | 8 | 3,460.0 | 2 | 1,000.0 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 34 | 477.9 | 36 | 531.9 | 35 | 641.4 | 29 | 644.8 | 17 | 1,525.3 | 17 | 1,854.7 | 17 | 2,438.2 | 10 | 3,189.0 | 4 | - |
| | 他業務なし | 14 | 783.6 | 13 | 782.3 | 13 | 843.8 | 13 | 1,172.3 | 12 | 1,425.0 | 12 | 1,490.8 | 12 | 1,728.3 | 12 | 2,811.7 | 1 | 2,000.0 |

- 手荷物一時預かりの平均取り扱い数は49件/日。手荷物配送は52件/日。
 - 他業務有無別にみると、他業務ありでは「手荷物一時預かり」の平均取り扱い数が16件と平均を大きく下回っている。

■ 平均取り扱い数 (各サービス提供あり/数値回答)

Q6.ご所属のカウンターが提供している手ぶら観光サービスの1日の平均取り扱い数を教えてください。

| | | 手荷物一時預かり | | 手荷物配送 | | その他 | |
|--------------------|------------|----------|---------|-------|---------|-----|---------|
| | | n | 平均 (件数) | n | 平均 (件数) | n | 平均 (件数) |
| 全体 | | 50 | 48.7 | 30 | 51.9 | 5 | 24.2 |
| インタウンチェック 導入意向度 | 導入意向あり計 | 25 | 35.0 | 18 | 25.6 | 4 | 2.0 |
| | 導入意向なし計 | 25 | 62.4 | 12 | 91.3 | 1 | 113.0 |
| サービス別 | 手荷物一時預かり | 50 | 48.7 | 25 | 53.6 | 4 | 2.0 |
| | 手荷物配送 | 25 | 89.0 | 30 | 51.9 | 5 | 24.2 |
| | 両方取り扱いあり | 25 | 89.0 | 25 | 53.6 | 4 | 2.0 |
| | 手荷物一時預かりのみ | 25 | 8.4 | - | - | - | - |
| | 手荷物配送のみ | - | - | 5 | 43.4 | 1 | 113.0 |
| オーバーツーリズム 体感別 | 発生している計 | 36 | 59.4 | 24 | 57.0 | 5 | 24.2 |
| | 発生していない計 | 14 | 20.9 | 6 | 31.2 | - | - |
| 府県別 | 京都府 | 17 | 17.8 | 14 | 38.4 | 3 | 38.3 |
| | 滋賀県 | 1 | 1.0 | - | - | - | - |
| | 大阪府 | 27 | 78.5 | 14 | 72.6 | 2 | 3.0 |
| | 奈良県 | 1 | 1.0 | - | - | - | - |
| | 兵庫県 | 4 | 2.5 | 2 | 1.0 | - | - |
| 大阪市エリア別 | キタ | 3 | 172.3 | 2 | 15.5 | 1 | 1.0 |
| | ミナミ | 9 | 13.7 | 1 | 5.0 | - | - |
| | ハイエリア | 2 | 1.0 | 1 | 1.0 | - | - |
| | それ以外 | 7 | 125.3 | 5 | 13.4 | 1 | 5.0 |
| □取得別 | 取得あり | 24 | 79.8 | 19 | 63.3 | 3 | 1.0 |
| | 取得なし | 26 | 20.0 | 11 | 32.2 | 2 | 59.0 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 36 | 16.0 | 17 | 57.9 | 4 | 29.0 |
| | 他業務なし | 14 | 132.6 | 13 | 43.9 | 1 | 5.0 |

外国人客比率 <手荷物一時預かり>

手ぶら観光事業者

- 外国人比率は「70%以上」が42%で最も高く、次いで「30-50%未満」が22%。
 - 参考) □取得別では取得ありにおける「70%以上」が50%と高め。

■手荷物一時預かり・外国人客比率（手荷物一時預かり提供あり／単一回答）

Q7.ご所属のカウンターが提供している手ぶら観光サービスの利用者の外国人比率を教えてください。

(%)

| | | n | 10%未満 | 10-30%未満 | 30-50%未満 | 50-70%未満 | 70%以上 |
|----------------------|----------|----|-------|----------|----------|----------|-------|
| 全体 | | 50 | 12.0 | 14.0 | 22.0 | 10.0 | 42.0 |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 25 | 12.0 | 12.0 | 8.0 | 12.0 | 56.0 |
| | 導入意向なし計 | 25 | 12.0 | 16.0 | 36.0 | 8.0 | 28.0 |
| オーバーツーリス ム体感別 | 発生している計 | 36 | 8.3 | 16.7 | 22.2 | 8.3 | 44.4 |
| | 発生していない計 | 14 | 21.4 | 7.1 | 21.4 | 14.3 | 35.7 |
| 府県別 | 京都府 | 17 | 5.9 | 17.6 | 11.8 | 11.8 | 52.9 |
| | 滋賀県 | 1 | | | | 100.0 | |
| | 大阪府 | 27 | 14.8 | 11.1 | 22.2 | 7.4 | 44.4 |
| | 奈良県 | 1 | | | 100.0 | | |
| | 兵庫県 | 4 | 25.0 | | 75.0 | | |
| 大阪市エリア別 | キタ | 3 | 33.3 | | 33.3 | | 33.3 |
| | ミナミ | 9 | 11.1 | | 33.3 | | 55.6 |
| | ハイエリア | 2 | 50.0 | | | | 50.0 |
| | それ以外 | 7 | 28.6 | 14.3 | 28.6 | 14.3 | 14.3 |
| □取得別 | 取得あり | 24 | 12.5 | 12.5 | 20.8 | 4.2 | 50.0 |
| | 取得なし | 26 | 11.5 | 15.4 | 23.1 | 15.4 | 34.6 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 36 | 16.7 | 13.9 | 16.7 | 13.9 | 38.9 |
| | 他業務なし | 14 | 14.3 | | 35.7 | | 50.0 |

■ 外国人比率は「70%以上」が40%で最も高く、次いで「30-50%未満」が27%。

■ 手荷物配送・外国人客比率（手荷物配送提供あり／単一回答）

Q7.ご所属のカウンターが提供している手ぶら観光サービスの利用者の外国人比率を教えてください。

(%)

| | | n | 10%未満 | 10-30%未満 | 30-50%未満 | 50-70%未満 | 70%以上 |
|----------------------|----------|----|-------|----------|----------|----------|-------|
| 全体 | | 30 | 16.7 | 26.7 | 6.7 | 10.0 | 40.0 |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 18 | 22.2 | 16.7 | 5.6 | 5.6 | 50.0 |
| | 導入意向なし計 | 12 | 8.3 | 41.7 | 8.3 | 16.7 | 25.0 |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 24 | 16.7 | 29.2 | 4.2 | 8.3 | 41.7 |
| | 発生していない計 | 6 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | 33.3 |
| 府県別 | 京都府 | 14 | 21.4 | 14.3 | 7.1 | | 57.1 |
| | 滋賀県 | - | | | | | |
| | 大阪府 | 14 | 14.3 | 35.7 | 7.1 | 14.3 | 28.6 |
| | 奈良県 | - | | | | | |
| | 兵庫県 | 2 | | 50.0 | 50.0 | | |
| 大阪市エリア別 | キタ | 2 | | 50.0 | | | 50.0 |
| | ミナミ | 1 | | | | | 100.0 |
| | ハイエリア | 1 | | | | | 100.0 |
| | それ以外 | 5 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | | 20.0 |
| □取得別 | 取得あり | 19 | 5.3 | 36.8 | 10.5 | | 47.4 |
| | 取得なし | 11 | 36.4 | 9.1 | 18.2 | 9.1 | 27.3 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 17 | 17.6 | 29.4 | 5.9 | 5.9 | 41.2 |
| | 他業務なし | 13 | 15.4 | 23.1 | 7.7 | 15.4 | 38.5 |

利用者の国籍 <手荷物一時預かり>

手ぶら観光事業者

- 「東アジア」が74%で最も高く、次いで「日本」(46%) 「東南アジア」(42%) 。
- 参考) ロゴ取得別では取得ありにおける「東アジア」が83%と高め。

■手荷物一時預かり・利用者の国籍 TOP3 (手荷物一時預かり提供あり/複数回答)

Q8. 宿泊者のうち、訪日外国人のお客様で多い出身国を3つお選びください。

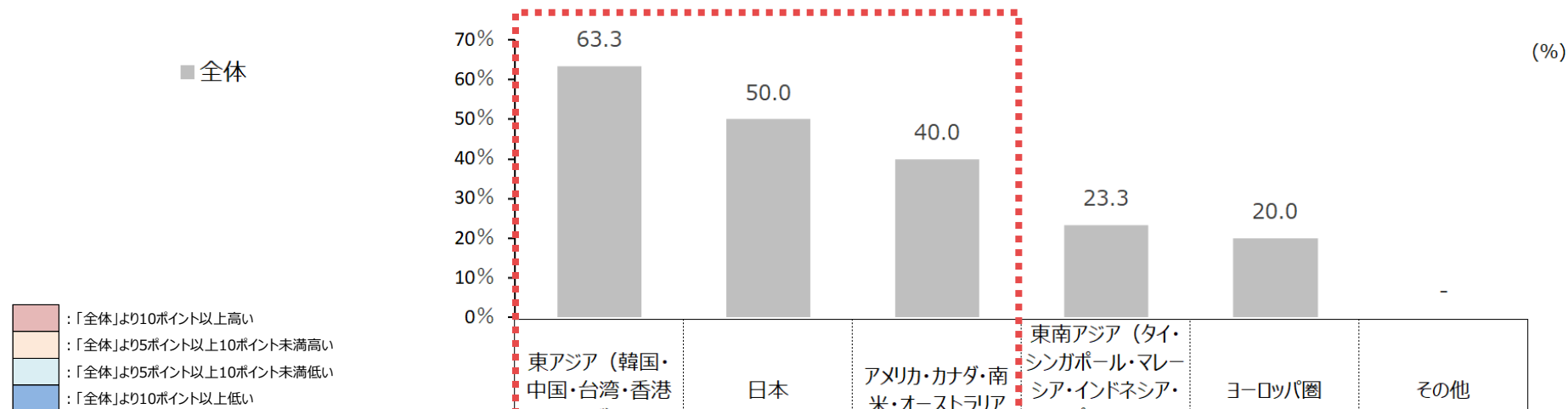


※全体スコア降順でソート

■ 「東アジア」が63%で最も高く、次いで「日本」(50%) 「アメリカ・カナダ・南米・オーストラリア」(40%)。

■ 手荷物配送・利用者の国籍 TOP3 (手荷物配送提供あり/複数回答)

Q8. 宿泊者のうち、訪日外国人のお客様で多い出身国を3つお選びください。



■ 全体

- ：「全体」より10ポイント以上高い
- ：「全体」より5ポイント以上10ポイント未満高い
- ：「全体」より5ポイント以上10ポイント未満低い
- ：「全体」より10ポイント以上低い

| | | 全体 | 東アジア (韓国・中国・台湾・香港など) | 日本 | アメリカ・カナダ・南米・オーストラリア | 東南アジア (タイ・シンガポール・マレーシア・インドネシア・フィリピン・ベトナムなど) | ヨーロッパ圏 | その他 |
|----------------------|----------|----|----------------------|-------|---------------------|---|--------|-----|
| 全体 | | 30 | 63.3 | 50.0 | 40.0 | 23.3 | 20.0 | - |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 18 | 61.1 | 55.6 | 44.4 | 27.8 | 22.2 | - |
| | 導入意向なし計 | 12 | 66.7 | 41.7 | 33.3 | 16.7 | 16.7 | - |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 24 | 62.5 | 58.3 | 37.5 | 25.0 | 20.8 | - |
| | 発生していない計 | 6 | 66.7 | 16.7 | 50.0 | 16.7 | 16.7 | - |
| 府県別 | 京都府 | 14 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 14.3 | 28.6 | - |
| | 滋賀県 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 大阪府 | 14 | 78.6 | 50.0 | 28.6 | 35.7 | 14.3 | - |
| | 奈良県 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 兵庫県 | 2 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - | - | - |
| 大阪市エリア別 | キタ | 2 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - |
| | ミナミ | 1 | 100.0 | - | 100.0 | 100.0 | - | - |
| | ハイエリア | 1 | - | 100.0 | - | - | - | - |
| | それ以外 | 5 | 80.0 | 80.0 | 40.0 | 40.0 | 40.0 | - |
| ロゴ取得別 | 取得あり | 19 | 78.9 | 57.9 | 31.6 | 26.3 | 10.5 | - |
| | 取得なし | 11 | 36.4 | 36.4 | 54.5 | 18.2 | 36.4 | - |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 17 | 58.8 | 52.9 | 35.3 | 11.8 | 17.6 | - |
| | 他業務なし | 13 | 69.2 | 46.2 | 46.2 | 38.5 | 23.1 | - |

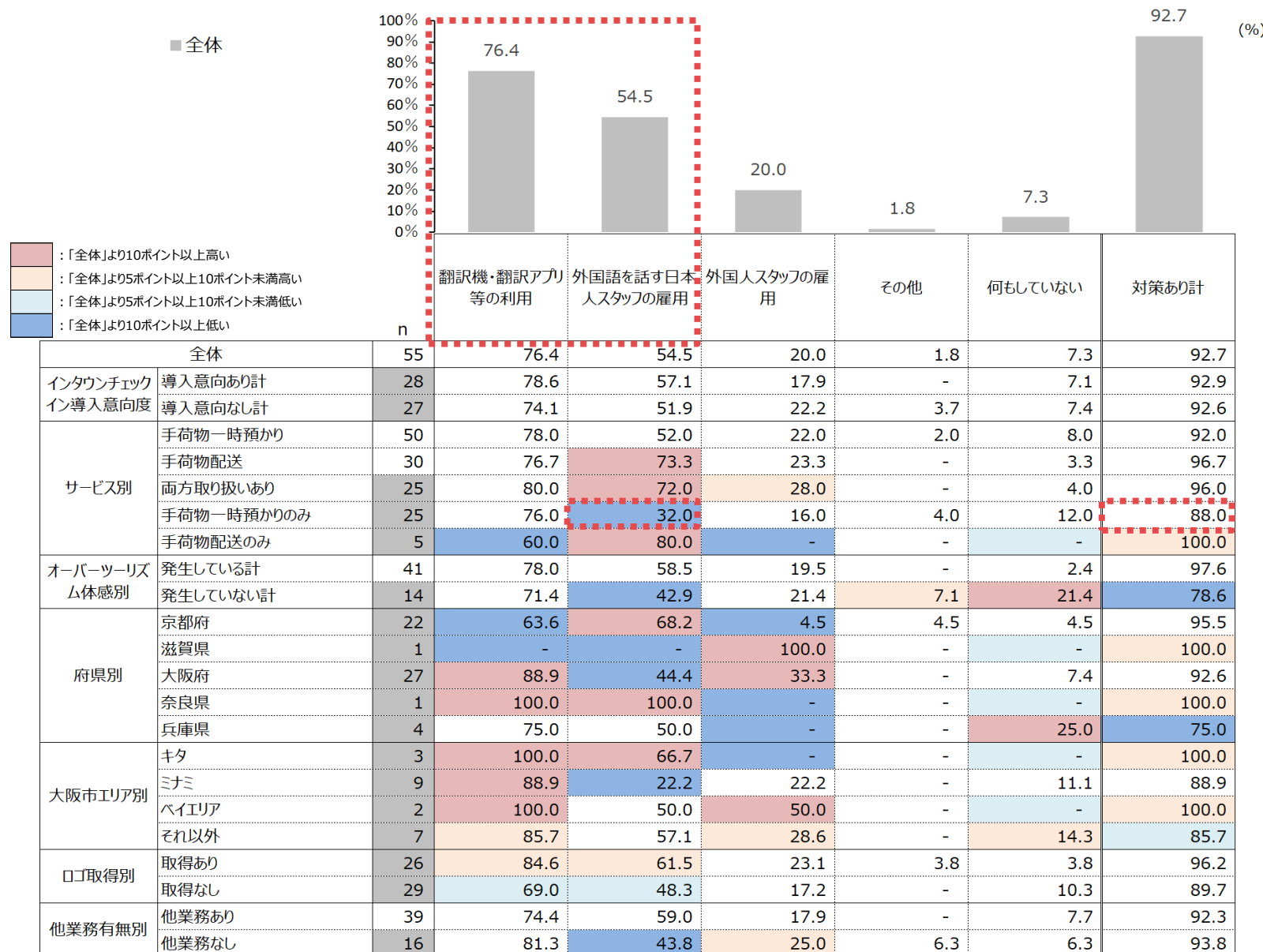
※全体スコア降順でソート

手ぶら観光事業者

- 「翻訳機・翻訳アプリ等の利用」が76%でTOP。次いで「外国語を話す日本人スタッフの雇用」(55%)。
 - 参考) サービス別にみると、手荷物一時預かりのみの「外国語を話す日本人スタッフの雇用」が他と比較しても低く、「対策あり計」も88%と全体に比べてやや低めであり、外国語対応は若干遅れている様子。

■ 外国語対応 (全体/複数回答)

Q9. 外国語対応はどのように実施していますか。あてはまるものをすべてお選びください。

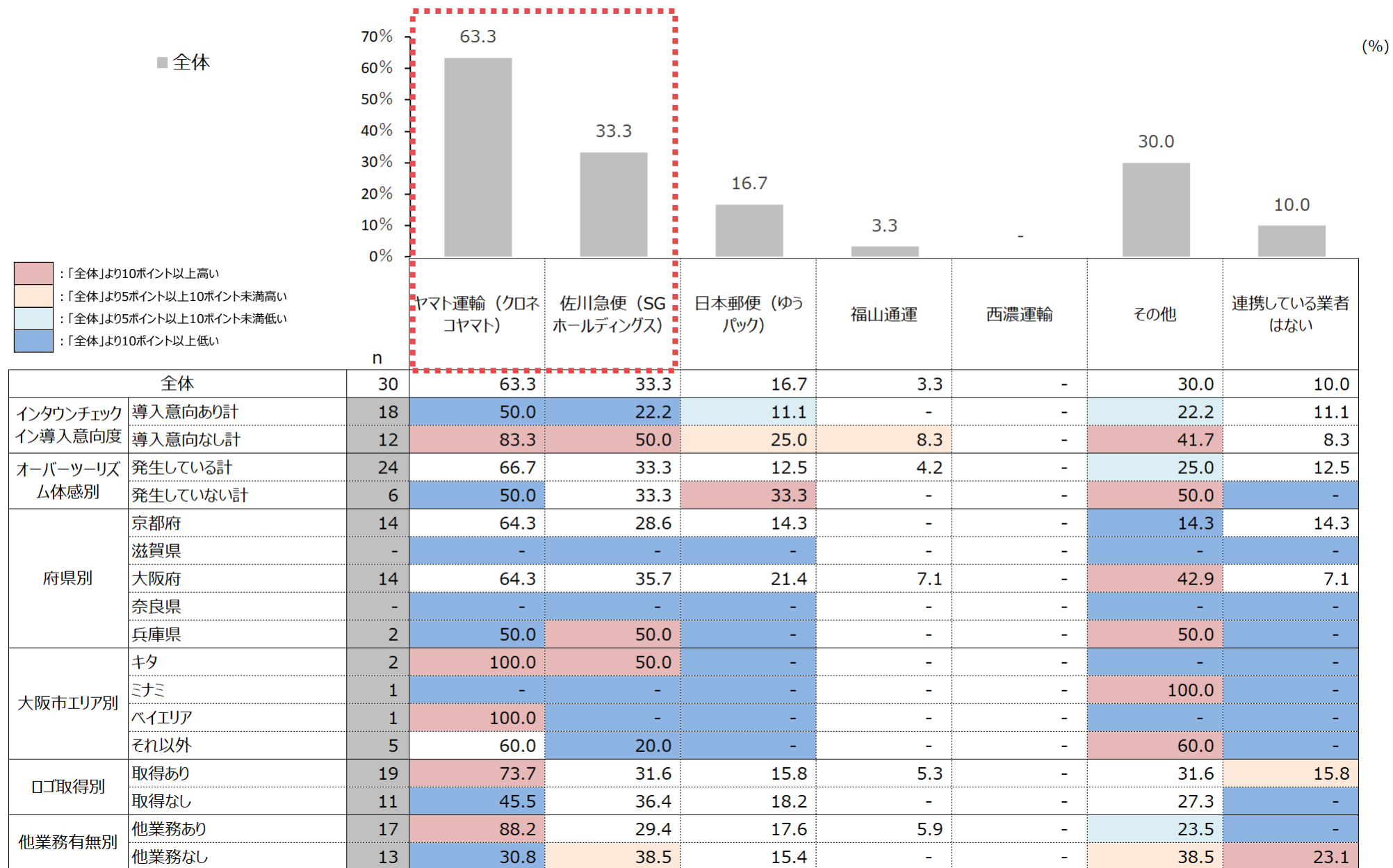


※全体スコア降順でソート

■ 「ヤマト運輸」が63%でトップ。次いで「佐川急便」(33%)。

■ 配送サービス連携事業 (手荷物配送提供あり/複数回答)

Q10.手荷物配送サービスにおいて、連携している運送業者を教えてください。複数の業者と連携している場合は、すべてお選びください。



※全体スコア降順でソート

手ぶら観光事業者

■ 「あまり思わない」が44%で最も高く、「全くそう思わない」をあわせた「そう思わない計」が68%。

■ 配送サービス導入意向（手荷物配送提供なし／単一回答）

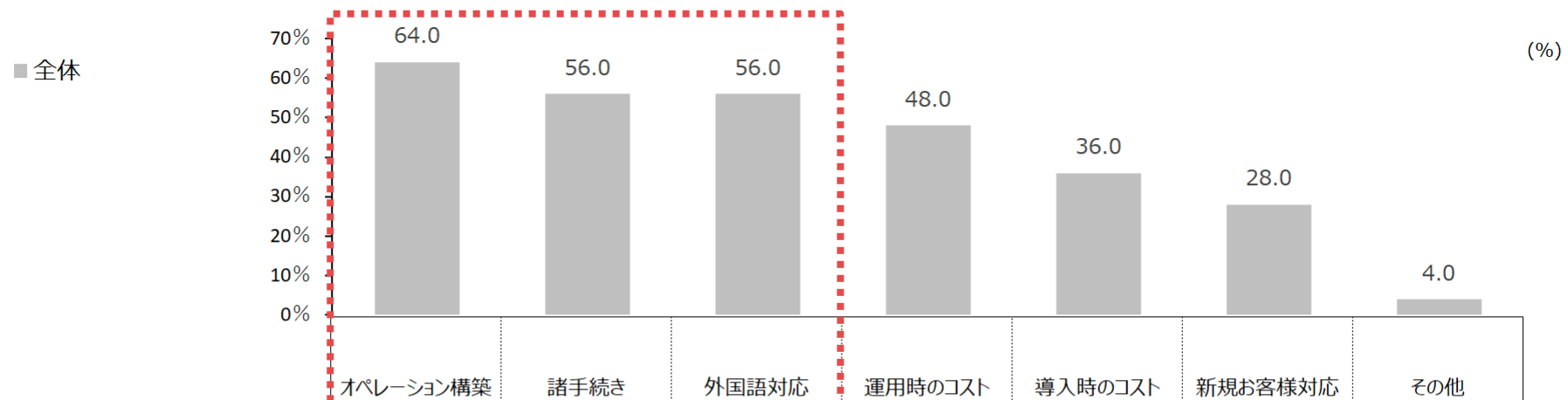
Q11. 今後、ご所属のカウンターで手荷物配送サービスも実施したいと思いますか。

| | | n | とてもそう思う | ややそう思う | あまり思わない | 全くそう思わない | そう思う計 | そう思わない計 |
|----------------------|----------|----|---------|--------|---------|----------|-------|---------|
| 全体 | | 25 | 20.0 | 12.0 | 44.0 | 24.0 | 32.0 | 68.0 |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 10 | 30.0 | 10.0 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | 60.0 |
| | 導入意向なし計 | 15 | 13.3 | 13.3 | 46.7 | 26.7 | 26.7 | 73.3 |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 17 | 23.5 | 5.9 | 41.2 | 29.4 | 29.4 | 70.6 |
| | 発生していない計 | 8 | 12.5 | 25.0 | 50.0 | 12.5 | 37.5 | 62.5 |
| 府県別 | 京都府 | 8 | 12.5 | 25.0 | 50.0 | 12.5 | 37.5 | 62.5 |
| | 滋賀県 | 1 | | | 100.0 | | - | 100.0 |
| | 大阪府 | 13 | 30.8 | 7.7 | 30.8 | 30.8 | 38.5 | 61.5 |
| | 奈良県 | 1 | | | 100.0 | | - | 100.0 |
| | 兵庫県 | 2 | | 50.0 | 50.0 | | - | 100.0 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 1 | | | 100.0 | | - | 100.0 |
| | ミナミ | 8 | 37.5 | | 37.5 | 25.0 | 37.5 | 62.5 |
| | ハイエリア | 1 | 100.0 | | | | 100.0 | - |
| | それ以外 | 2 | | 50.0 | 50.0 | | 50.0 | 50.0 |
| 〇〇取得別 | 取得あり | 7 | 14.3 | | 57.1 | 28.6 | 14.3 | 85.7 |
| | 取得なし | 18 | 27.8 | 11.1 | 38.9 | 22.2 | 38.9 | 61.1 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 22 | 13.6 | 9.1 | 50.0 | 27.3 | 22.7 | 77.3 |
| | 他業務なし | 3 | | 66.7 | | 33.3 | 100.0 | - |

■ 「オペレーション構築」(64%)、「諸手続き」「外国語対応」(いずれも56%)が課題の上位。

■ 配送サービス導入時の課題 (手荷物配送提供なし/複数回答)

Q12.手荷物配送サービス導入にあたり、何が課題と感じますか。あてはまるものをすべてお選びください。



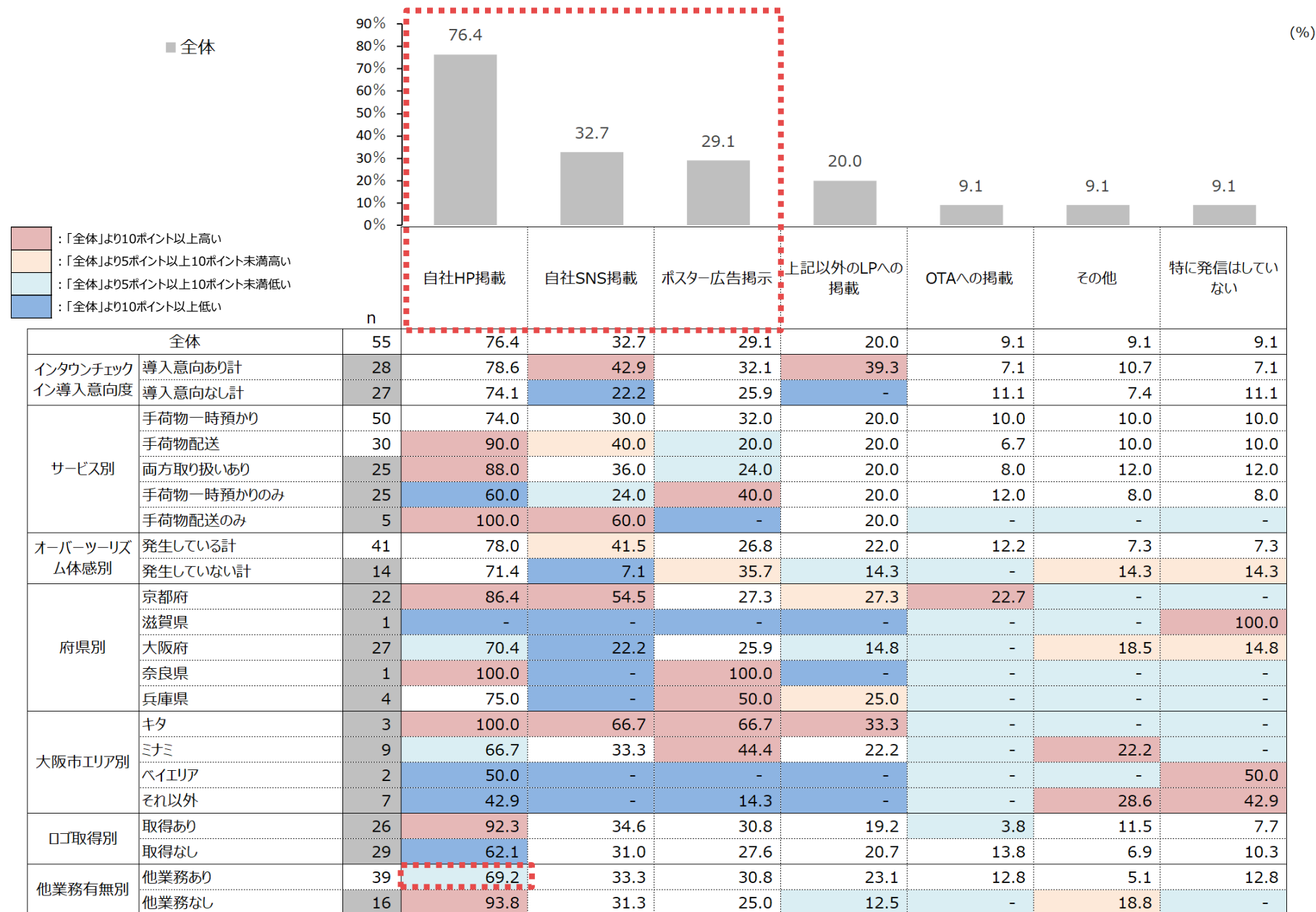
| | | n | オペレーション構築 | 諸手続き | 外国語対応 | 運用時のコスト | 導入時のコスト | 新規お客様対応 | その他 |
|----------------------|----------|----|-----------|-------|-------|---------|---------|---------|-------|
| 全体 | | 25 | 64.0 | 56.0 | 56.0 | 48.0 | 36.0 | 28.0 | 4.0 |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 10 | 50.0 | 30.0 | 50.0 | 50.0 | 40.0 | 30.0 | 10.0 |
| | 導入意向なし計 | 15 | 73.3 | 73.3 | 60.0 | 46.7 | 33.3 | 26.7 | - |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 17 | 64.7 | 58.8 | 58.8 | 52.9 | 41.2 | 29.4 | - |
| | 発生していない計 | 8 | 62.5 | 50.0 | 50.0 | 37.5 | 25.0 | 25.0 | 12.5 |
| 府県別 | 京都府 | 8 | 37.5 | 75.0 | 62.5 | 50.0 | 25.0 | 37.5 | - |
| | 滋賀県 | 1 | 100.0 | - | 100.0 | 100.0 | - | - | - |
| | 大阪府 | 13 | 69.2 | 53.8 | 46.2 | 46.2 | 46.2 | 15.4 | 7.7 |
| | 奈良県 | 1 | 100.0 | - | - | - | - | - | - |
| | 兵庫県 | 2 | 100.0 | 50.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 100.0 | - |
| 大阪市エリア別 | キタ | 1 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - |
| | ミナミ | 8 | 75.0 | 37.5 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | ベイエリア | 1 | - | - | - | - | - | - | 100.0 |
| | それ以外 | 2 | 50.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - |
| ロゴ取得別 | 取得あり | 7 | 71.4 | 85.7 | 42.9 | 28.6 | 14.3 | 14.3 | - |
| | 取得なし | 18 | 61.1 | 44.4 | 61.1 | 55.6 | 44.4 | 33.3 | 5.6 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 22 | 68.2 | 59.1 | 63.6 | 50.0 | 36.4 | 31.8 | - |
| | 他業務なし | 3 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 |

※全体スコア降順でソート

- 「自社HP掲載」が76%でトップ。次いで「自社SNS掲載」(33%)、「ポスター広告掲示」(29%)。
 - 他業務有無別では、他業務ありの「自社HP掲載」(69%)が全体に比べてやや低い。

■ 情報発信方法 (全体/複数回答)

Q13. 貴社サービスの情報発信方法を教えてください。多いものをお選びください (複数回答可)

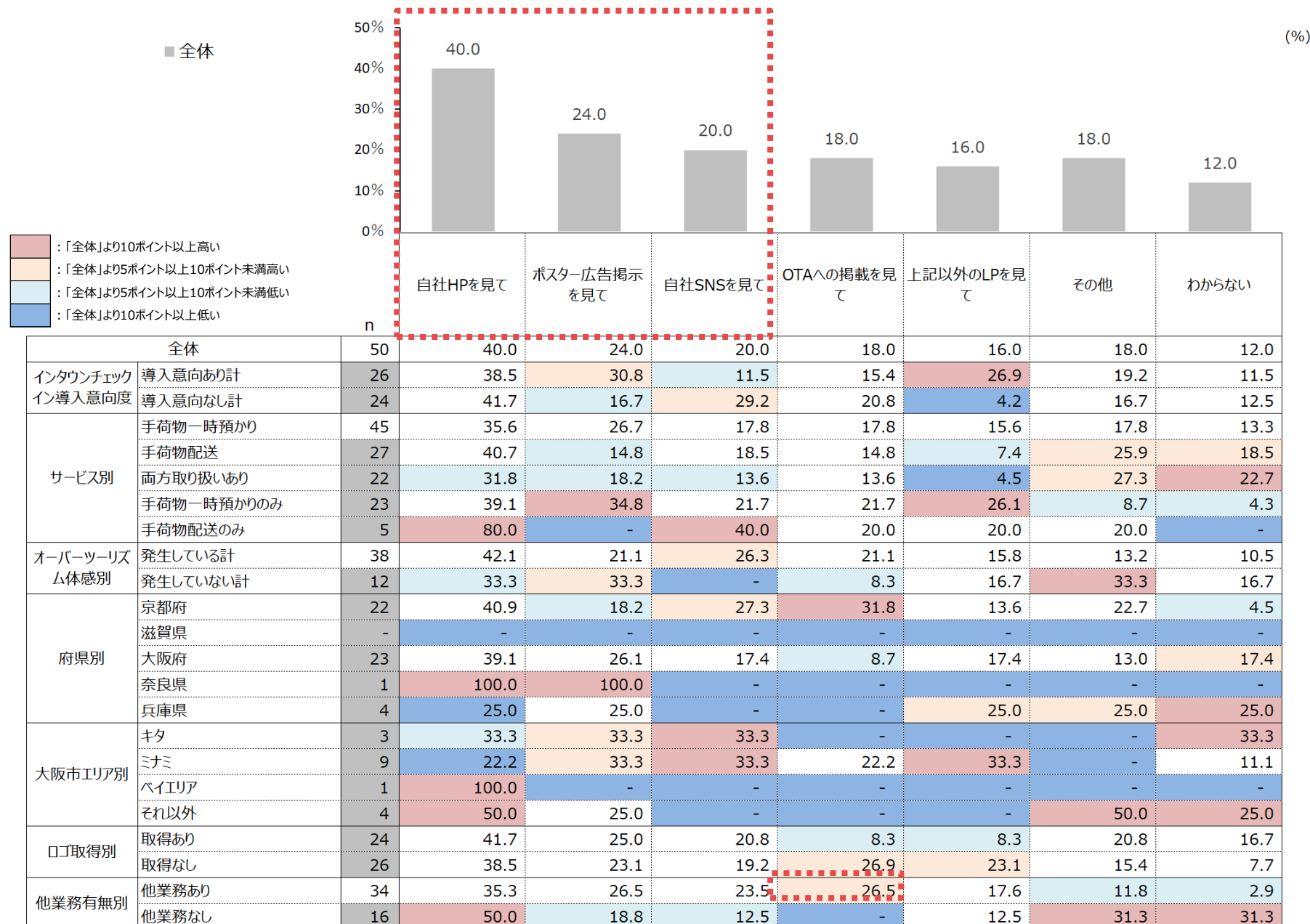


※全体スコア降順でソート

- 「自社HPを見て」がトップで40%、次いで「ポスター広告掲示を見て」（24%）、「自社SNSを見て」（20%）。
 - 他業務有無別では、他業務ありの「OTAへの掲載を見て」（27%）がやや高い。

■ 利用者の接触媒体（情報発信あり／複数回答）

Q14. 貴社サービスの利用者は、どの媒体を通じてサービスを認知し、カウンターに来訪されることが多いとお考えですか？（複数回答可）

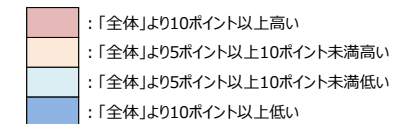


※全体スコア降順でソート

- 「とてもそう思う」が47%で最も高く、次いで「ややそう思う」46%。これらを合わせた「そう思う計」は93%。
 - 他業務有無別では、他業務ありの「とてもそう思う」（36%）がやや低め。

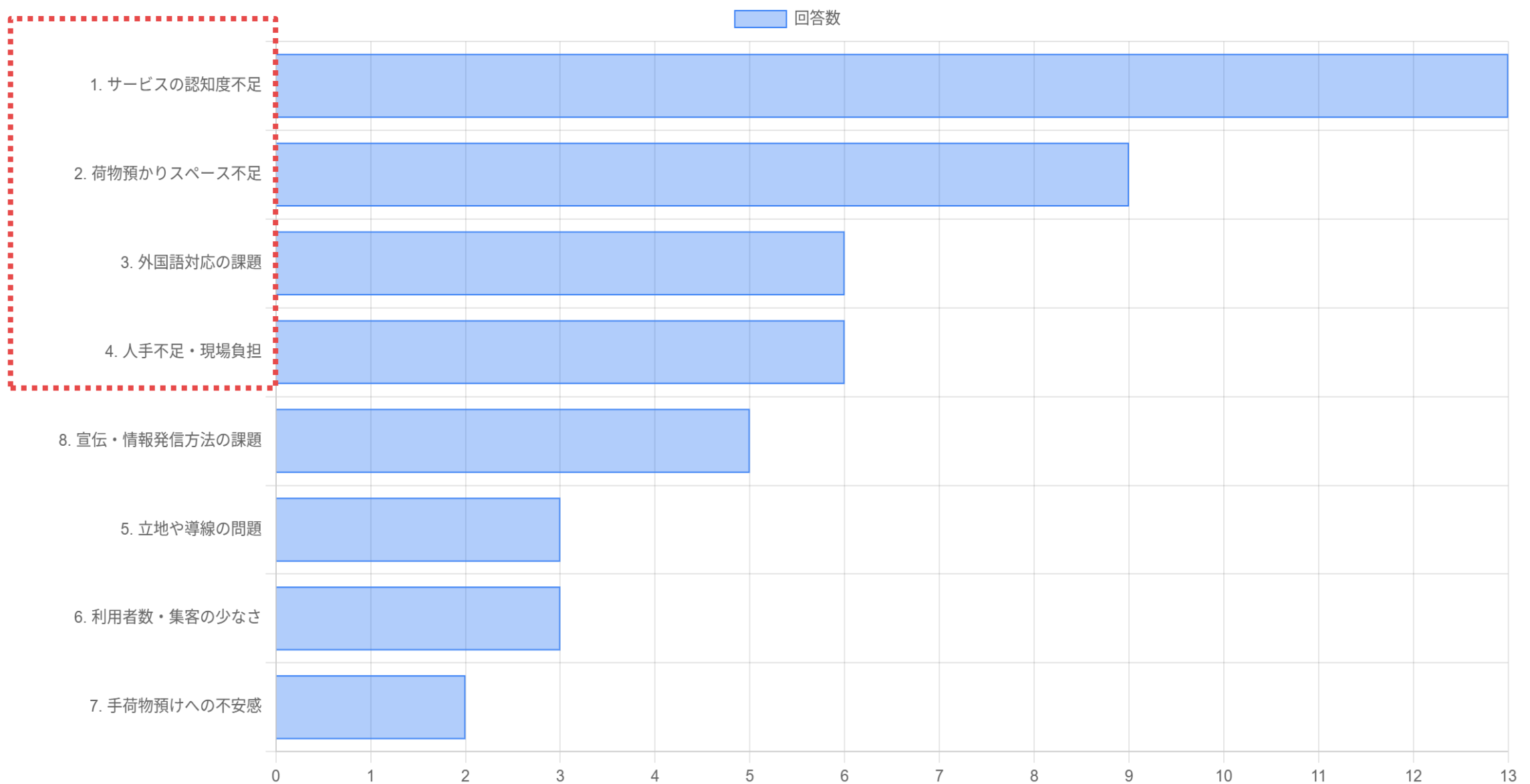
■ 手ぶら観光の意義（全体／単一回答）

Q15.手ぶら観光（一時預かりサービス・配送サービス）は、観光客等の混雑緩和に有効な取組だと思いませんか？



| | | n | とてもそう思う | ややそう思う | あまり思わない | 全くそう思わない | そう思う計 | そう思わない計 |
|----------------------|------------|----|---------|--------|---------|----------|-------|---------|
| 全体 | | 55 | 47.3 | 45.5 | 5.5 | 1.8 | 92.7 | 7.3 |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 28 | 64.3 | 32.1 | 3.6 | | 96.4 | 3.6 |
| | 導入意向なし計 | 27 | 29.6 | 59.3 | 7.4 | 3.7 | 88.9 | 11.1 |
| サービス別 | 手荷物一時預かり | 50 | 46.0 | 46.0 | 6.0 | 2.0 | 92.0 | 8.0 |
| | 手荷物配送 | 30 | 53.3 | 40.0 | 6.7 | | 93.3 | 6.7 |
| | 両方取り扱いあり | 25 | 52.0 | 40.0 | 8.0 | | 92.0 | 8.0 |
| | 手荷物一時預かりのみ | 25 | 40.0 | 52.0 | 4.0 | 4.0 | 92.0 | 8.0 |
| | 手荷物配送のみ | 5 | 60.0 | 40.0 | | | 100.0 | - |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 41 | 46.3 | 46.3 | 7.3 | | 92.7 | 7.3 |
| | 発生していない計 | 14 | 50.0 | 42.9 | 7.1 | | 92.9 | 7.1 |
| 府県別 | 京都府 | 22 | 59.1 | 31.8 | 9.1 | | 90.9 | 9.1 |
| | 滋賀県 | 1 | 100.0 | | | | 100.0 | - |
| | 大阪府 | 27 | 40.7 | 51.9 | 3.7 | 3.7 | 92.6 | 7.4 |
| | 奈良県 | 1 | 100.0 | | | | 100.0 | - |
| | 兵庫県 | 4 | 50.0 | 50.0 | | | 100.0 | - |
| 大阪市エリア別 | キタ | 3 | 33.3 | 66.7 | | | 100.0 | - |
| | ミナミ | 9 | 44.4 | 55.6 | | | 100.0 | - |
| | ベイエリア | 2 | 100.0 | | | | 100.0 | - |
| | それ以外 | 7 | 28.6 | 42.9 | 14.3 | 14.3 | 71.4 | 28.6 |
| 〇取得別 | 取得あり | 26 | 42.3 | 46.2 | 7.7 | 3.8 | 88.5 | 11.5 |
| | 取得なし | 29 | 51.7 | 44.8 | 3.4 | | 96.6 | 3.4 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 39 | 35.9 | 53.8 | 7.7 | 2.6 | 89.7 | 10.3 |
| | 他業務なし | 16 | 75.0 | 25.0 | | | 100.0 | - |

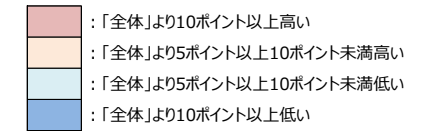
■ 「サービスの認知度不足」が課題のトップ。次いで、「預かりスペースの不足」「外国語対応」「人手不足・現場負担」が挙げられた。



- 「とてもそう思う」が38%で最も高く、次いで「ややそう思う」36%。これらを合わせた「そう思う計」は75%。
 - 他業務有無別では、他業務ありの「そう思う計」(67%) がやや低め。

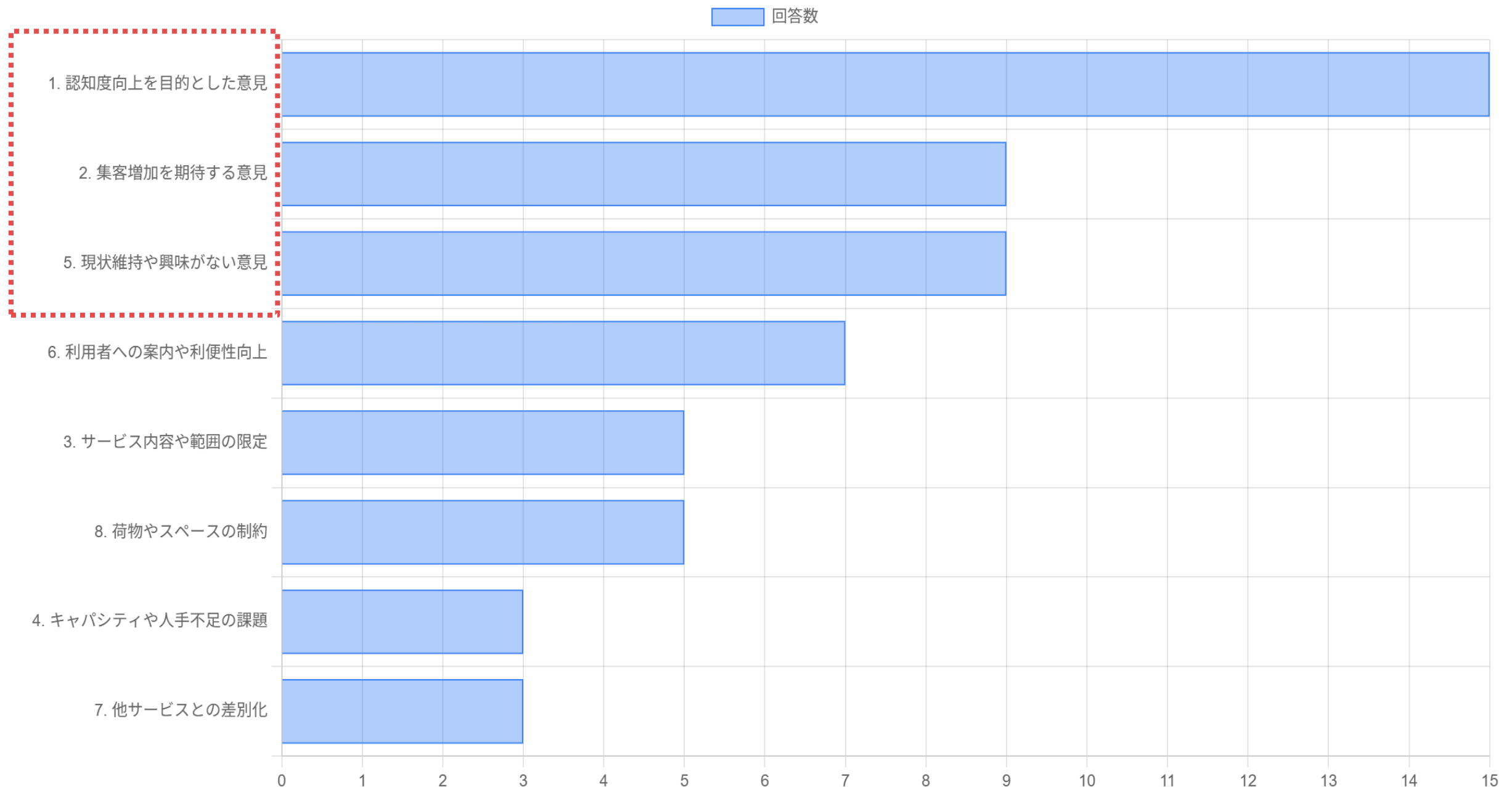
■ 手ぶら観光カウンター情報サイト登録意向 (全体/単一回答)

Q17.掲載無料の「複数の手ぶら観光カウンターが紹介されているまとめサイト」があれば登録したいと思いますか。イメージ一例：<https://hands-free.kyoto.travel/?lang=ja>



| | | n | とてもそう思う | ややそう思う | あまり思わない | 全く思わない | そう思う計 | そう思わない計 |
|----------------------|------------|----|---------|--------|---------|--------|-------|---------|
| 全体 | | 55 | 38.2 | 36.4 | 21.8 | 3.6 | 74.5 | 25.5 |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 28 | 57.1 | | 35.7 | 3.6 | 92.9 | 7.1 |
| | 導入意向なし計 | 27 | 18.5 | 37.0 | 40.7 | 3.7 | 55.6 | 44.4 |
| サービス別 | 手荷物一時預かり | 50 | 36.0 | 36.0 | 24.0 | 4.0 | 72.0 | 28.0 |
| | 手荷物配送 | 30 | 46.7 | 40.0 | 13.3 | | 86.7 | 13.3 |
| | 両方取り扱いあり | 25 | 44.0 | 40.0 | 16.0 | | 84.0 | 16.0 |
| | 手荷物一時預かりのみ | 25 | 28.0 | 32.0 | 32.0 | 8.0 | 60.0 | 40.0 |
| | 手荷物配送のみ | 5 | 60.0 | 40.0 | | | 100.0 | - |
| オーバーツーリズム ム体感別 | 発生している計 | 41 | 41.5 | 34.1 | 22.0 | 2.4 | 75.6 | 24.4 |
| | 発生していない計 | 14 | 28.6 | 42.9 | 21.4 | 7.1 | 71.4 | 28.6 |
| 府県別 | 京都府 | 22 | 50.0 | 31.8 | 13.6 | 4.5 | 81.8 | 18.2 |
| | 滋賀県 | 1 | | 100.0 | | | - | 100.0 |
| | 大阪府 | 27 | 33.3 | 40.7 | 22.2 | 3.7 | 74.1 | 25.9 |
| | 奈良県 | 1 | | 100.0 | | | 100.0 | - |
| | 兵庫県 | 4 | 50.0 | 50.0 | | | 50.0 | 50.0 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 3 | 66.7 | | 33.3 | | 100.0 | - |
| | ミナミ | 9 | 22.2 | 55.6 | 22.2 | | 77.8 | 22.2 |
| | ハイエリア | 2 | | 100.0 | | | 100.0 | - |
| | それ以外 | 7 | 42.9 | 14.3 | 28.6 | 14.3 | 57.1 | 42.9 |
| ロゴ取得別 | 取得あり | 26 | 38.5 | 38.5 | 19.2 | 3.8 | 76.9 | 23.1 |
| | 取得なし | 29 | 37.9 | 34.5 | 24.1 | 3.4 | 72.4 | 27.6 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 39 | 28.2 | 38.5 | 28.2 | 5.1 | 66.7 | 33.3 |
| | 他業務なし | 16 | 62.5 | | 31.3 | 6.3 | 93.8 | 6.3 |

- 意向あり層では、「認知度UPへの期待」「集客UPへの期待」が上位。
- 意向なし層では、「興味がない・現状のままでよい」との意見が多かった。



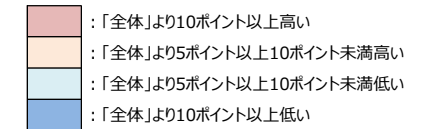
オーバーツーリズムの発生状況

手ぶら観光事業者

- 周辺地域でのオーバーツーリズムの発生状況は、「たまに発生している」が最も高く31%。
次いで「ほぼ年中発生している」（27%）。ほぼ年中～たまに発生までを合わせた「発生している計」は75%。
- 参考）府県別でみると京都府における「発生している計」（86%）が高い。

■ オーバーツーリズム発生頻度（全体／単一回答）

Q1.ご所属のカウンターの周辺地域では、「オーバーツーリズム」が発生していると感じますか。以下の中からあてはまるものをお選びください。

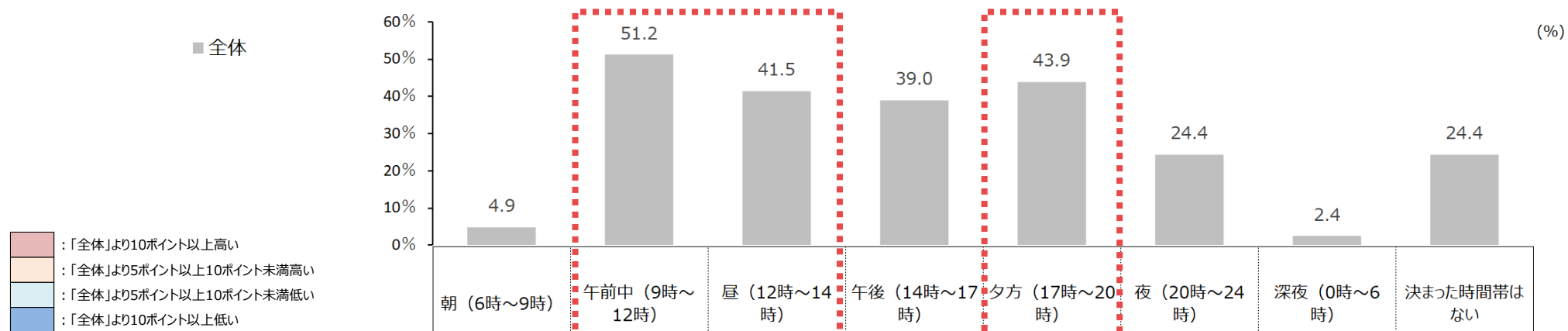


| | | n | ほぼ年中発生している | よく発生している | たまに発生している | めったに発生していない | まったく発生していない | 発生している計 | 発生していない計 | | |
|----------------------|------------|----|------------|----------|-----------|-------------|-------------|---------|----------|------|-------|
| 全体 | | 55 | 27.3 | 16.4 | 30.9 | 18.2 | 7.3 | 74.5 | 25.5 | | |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 28 | 28.6 | 25.0 | 17.9 | 21.4 | 7.1 | 71.4 | 28.6 | | |
| | 導入意向なし計 | 27 | 25.9 | 7.4 | 44.4 | 14.8 | 7.4 | 77.8 | 22.2 | | |
| サービス別 | 手荷物一時預かり | 50 | 22.0 | 18.0 | 32.0 | 20.0 | 8.0 | 72.0 | 28.0 | | |
| | 手荷物配送 | 30 | 30.0 | 16.7 | 33.3 | 13.3 | 6.7 | 80.0 | 20.0 | | |
| | 両方取り扱いあり | 25 | 20.0 | 20.0 | 36.0 | 16.0 | 8.0 | 76.0 | 24.0 | | |
| | 手荷物一時預かりのみ | 25 | 24.0 | 16.0 | 28.0 | 24.0 | 8.0 | 68.0 | 32.0 | | |
| | 手荷物配送のみ | 5 | 80.0 | | | | | 20.0 | 100.0 | - | |
| 府県別 | 京都府 | 22 | 50.0 | | 18.2 | 18.2 | 9.1 | 4.5 | 86.4 | 13.6 | |
| | 滋賀県 | 1 | 100.0 | | | | | | | - | 100.0 |
| | 大阪府 | 27 | 14.8 | 18.5 | 44.4 | 18.5 | 3.7 | 77.8 | 22.2 | | |
| | 奈良県 | 1 | 100.0 | | | | | | | - | 100.0 |
| | 兵庫県 | 4 | 25.0 | | 50.0 | | 25.0 | 25.0 | 75.0 | | |
| 大阪市エリア別 | キタ | 3 | 33.3 | | 66.7 | | | | 100.0 | - | |
| | ミナミ | 9 | 22.2 | 33.3 | 33.3 | 11.1 | | 88.9 | 11.1 | | |
| | ハイエリア | 2 | 50.0 | | 50.0 | | | | 50.0 | 50.0 | |
| | それ以外 | 7 | 14.3 | 57.1 | | | 14.3 | 14.3 | 71.4 | 28.6 | |
| 〇〇取得別 | 取得あり | 26 | 23.1 | 19.2 | 34.6 | 15.4 | 7.7 | 76.9 | 23.1 | | |
| | 取得なし | 29 | 31.0 | 13.8 | 27.6 | 20.7 | 6.9 | 72.4 | 27.6 | | |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 39 | 30.8 | 15.4 | 33.3 | 15.4 | 5.1 | 79.5 | 20.5 | | |
| | 他業務なし | 16 | 18.8 | 18.8 | 25.0 | 25.0 | 12.5 | 62.5 | 37.5 | | |

- 発生時間帯は、「午前中」が51%でトップ、次いで「夕方」（44%）、「昼」（42%）。
 - 参考）府県別にみると、京都府の「午前中」～「午後」と、大阪府の「夜」が全体よりも高い。

■ オーバーツーリズム発生時間帯（オーバーツーリズム発生あり／複数回答）

Q2.ご所属のカウンターの周辺地域で、「オーバーツーリズム」が発生していると感じる時間帯をすべてお知らせください。



| | | n | 朝 (6時～9時) | 午前中 (9時～12時) | 昼 (12時～14時) | 午後 (14時～17時) | 夕方 (17時～20時) | 夜 (20時～24時) | 深夜 (0時～6時) | 決まった時間帯はない |
|----------------------|------------|----|-----------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|------------|------------|
| 全体 | | 41 | 4.9 | 51.2 | 41.5 | 39.0 | 43.9 | 24.4 | 2.4 | 24.4 |
| インタウンチェック イン導入意向度 | 導入意向あり計 | 20 | 5.0 | 65.0 | 35.0 | 25.0 | 40.0 | 20.0 | - | 25.0 |
| | 導入意向なし計 | 21 | 4.8 | 38.1 | 47.6 | 52.4 | 47.6 | 28.6 | 4.8 | 23.8 |
| サービス別 | 手荷物一時預かり | 36 | 5.6 | 44.4 | 36.1 | 33.3 | 38.9 | 25.0 | 2.8 | 27.8 |
| | 手荷物配送 | 24 | 4.2 | 62.5 | 33.3 | 29.2 | 33.3 | 8.3 | - | 25.0 |
| | 両方取り扱いあり | 19 | 5.3 | 52.6 | 21.1 | 15.8 | 21.1 | 5.3 | - | 31.6 |
| | 手荷物一時預かりのみ | 17 | 5.9 | 35.3 | 52.9 | 52.9 | 58.8 | 47.1 | 5.9 | 23.5 |
| | 手荷物配送のみ | 5 | - | 100.0 | 80.0 | 80.0 | 80.0 | 20.0 | - | - |
| 府県別 | 京都府 | 19 | 5.3 | 68.4 | 47.4 | 47.4 | 47.4 | 15.8 | - | 26.3 |
| | 滋賀県 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 大阪府 | 21 | 4.8 | 38.1 | 38.1 | 33.3 | 42.9 | 33.3 | 4.8 | 19.0 |
| | 奈良県 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 兵庫県 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 3 | - | 33.3 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | - | - |
| | ミナミ | 8 | - | 37.5 | 37.5 | 37.5 | 62.5 | 62.5 | 12.5 | 12.5 |
| | バイエリア | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 |
| | それ以外 | 5 | - | 40.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | - | 40.0 |
| 〇〇取得別 | 取得あり | 20 | 5.0 | 55.0 | 25.0 | 25.0 | 35.0 | 15.0 | 5.0 | 15.0 |
| | 取得なし | 21 | 4.8 | 47.6 | 57.1 | 52.4 | 52.4 | 33.3 | - | 33.3 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 31 | 6.5 | 41.9 | 35.5 | 38.7 | 45.2 | 25.8 | 3.2 | 32.3 |
| | 他業務なし | 10 | - | 80.0 | 60.0 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | - | - |

■ 発生場所は「バスや電車の車内」「駅やバス停」(66%)が上位。

- 参考) 府県別にみると、京都府の「バスや電車の車内」「駅やバス停」(いずれも90%)が特に高い。

■ オーバーツーリズム発生場所 (オーバーツーリズム発生あり/複数回答)

Q3.ご所属のカウンターの周辺地域で、「オーバーツーリズム」が発生していると感じる場所をすべてお知らせください。

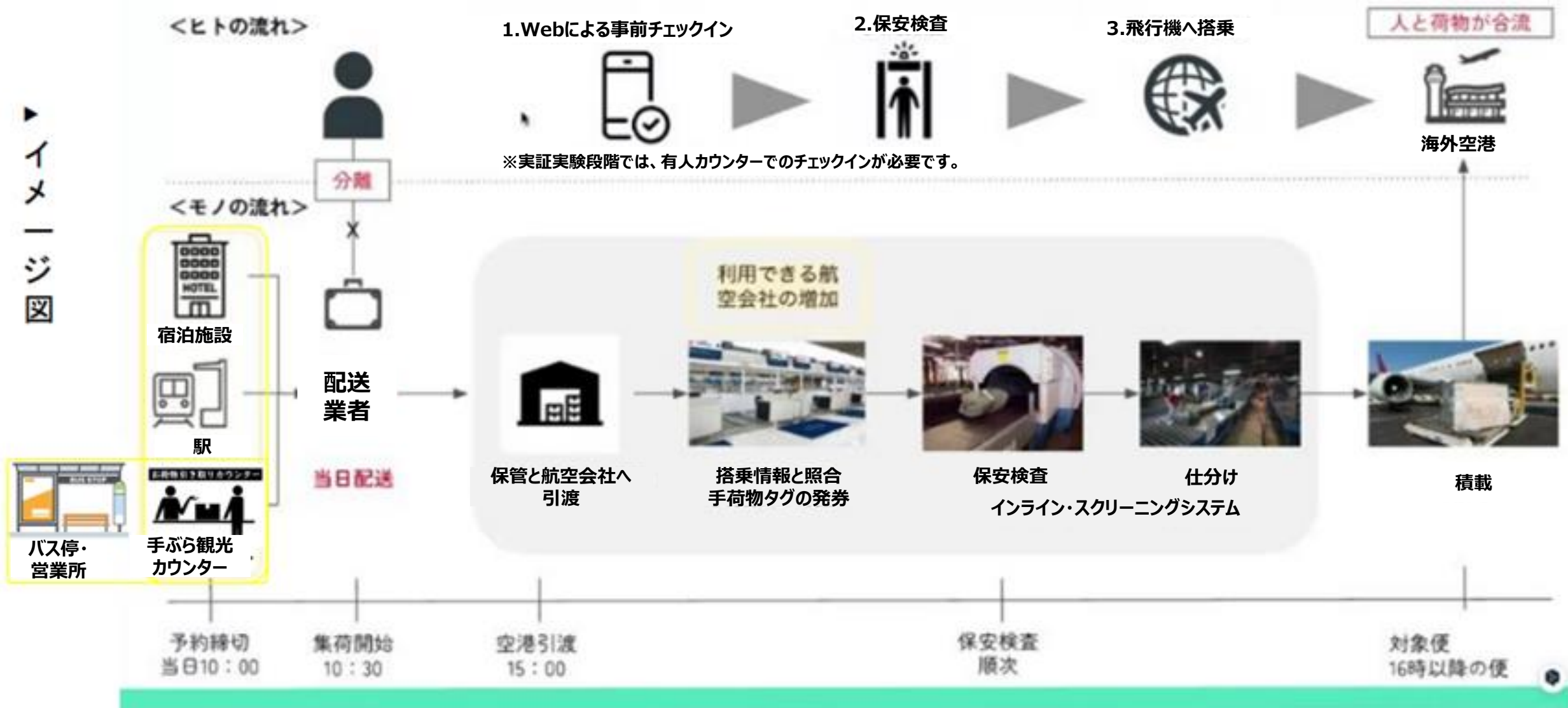


※全体スコア降順でソート

インタウンチェックインへの反応

次の設問では、以下の資料を提示してインタウンチェックインへの導入意向を聴取した

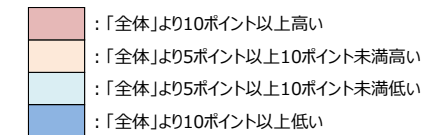
- 手ぶら観光を促進するサービスの1つ。
- 空港で行う手続き機能(搭乗手続き、手荷物預け、出国審査など)の一部を、街中の駅/手ぶら観光カウンター/宿泊施設等で実施ができるサービスを指し、利用客は街中で手荷物を預け搭乗時まで身軽に観光や滞在を楽しむ。
- 近隣国では、既に韓国・台湾・香港などで、インタウンチェックインを導入しており、搭乗にかかる空港の諸手続きで列に並ぶ必要がなく、街中～空港のスーツケース配送など旅行者及び受入側の双方にとってメリットがあり、利用客にもサービスが浸透している状況。
- 現在日本国内では、インタウンチェックインが実装されている事例はなく、各事業者毎(受入側)の法令面、運用面、コスト面など、ネックとなる課題があると思慮される。



インタウンチェックイン導入意向度

手ぶら観光事業者

- 「あまり導入したくない」が最も高く42%。次いで「導入したい」（35%）。「導入意向あり計」は51%。
 - サービス別でみると、手荷物配送取り扱い事業者では「導入意向あり計」が60%で全体よりも低い。
 - 参考) 府県別では、京都府の「導入意向あり計」が59%でやや高い。
 - 参考) 他業務有無別では、他業務なし（専業）の「導入意向あり計」が63%で全体よりも高い。



■インタウンチェックイン導入意向度（全体／単一回答）

Q19. 今後、日本でもインタウンチェックイン導入が進んだ際、街中にチェックイン機能を置く必要があります。その役割を貴社の「手ぶら観光カウンター」が担う場合について、下記の効果を参考に導入したいか否かをお聞かせください

| | | n | 積極的に導入したい | 導入したい | あまり導入したくない | 全く導入したくない | 導入意向あり計 | 導入意向なし計 |
|--------------|------------|----|-----------|-------|------------|-----------|---------|---------|
| 全体 | | 55 | 16.4 | 34.5 | 41.8 | 7.3 | 50.9 | 49.1 |
| サービス別 | 手荷物一時預かり | 50 | 16.0 | 34.0 | 42.0 | 8.0 | 50.0 | 50.0 |
| | 手荷物配送 | 30 | 16.7 | 43.3 | 40.0 | | 60.0 | 40.0 |
| | 両方取り扱いあり | 25 | 16.0 | 44.0 | 40.0 | | 60.0 | 40.0 |
| | 手荷物一時預かりのみ | 25 | 16.0 | 24.0 | 44.0 | 16.0 | 40.0 | 60.0 |
| | 手荷物配送のみ | 5 | 20.0 | 40.0 | 40.0 | | 60.0 | 40.0 |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 41 | 17.1 | 31.7 | 46.3 | 4.9 | 48.8 | 51.2 |
| | 発生していない計 | 14 | 14.3 | 42.9 | 28.6 | 14.3 | 57.1 | 42.9 |
| 府県別 | 京都府 | 22 | 22.7 | 36.4 | 36.4 | 4.5 | 59.1 | 40.9 |
| | 滋賀県 | 1 | | 100.0 | | | - | 100.0 |
| | 大阪府 | 27 | 14.8 | 29.6 | 44.4 | 11.1 | 44.4 | 55.6 |
| | 奈良県 | 1 | | 100.0 | | | 100.0 | - |
| | 兵庫県 | 4 | | 50.0 | 50.0 | | 50.0 | 50.0 |
| 大阪市エリア別 | キタ | 3 | | 33.3 | 66.7 | | 33.3 | 66.7 |
| | ミナミ | 9 | 11.1 | 33.3 | 55.6 | | 44.4 | 55.6 |
| | バイエリア | 2 | | 50.0 | 50.0 | | 100.0 | - |
| | それ以外 | 7 | 28.6 | 14.3 | 28.6 | 28.6 | 42.9 | 57.1 |
| ロゴ取得別 | 取得あり | 26 | 11.5 | 34.6 | 46.2 | 7.7 | 46.2 | 53.8 |
| | 取得なし | 29 | 20.7 | 34.5 | 37.9 | 6.9 | 55.2 | 44.8 |
| 他業務有無別 | 他業務あり | 39 | 5.1 | 41.0 | 43.6 | 10.3 | 46.2 | 53.8 |
| | 他業務なし | 16 | | 43.8 | 18.8 | 37.5 | 62.5 | 37.5 |



- 不安点は、「お客様対応などの追加業務」(73%)、「新たなオペレーション構築の検討」(60%)が上位。
 - 参考) 導入意向別で見ると、導入意向あり計では「コスト面」(61%)が2番目に高く、関心が寄せられている。

■チェックイン導入の不安点 (全体/複数回答)

Q20. チェックインを貴社の「手ぶら観光カウンター」が担う場合、貴社がインタウンチェックインについて不安に感じる点をすべてお知らせください。また、その中で最も不安な点を一つだけお答えください。

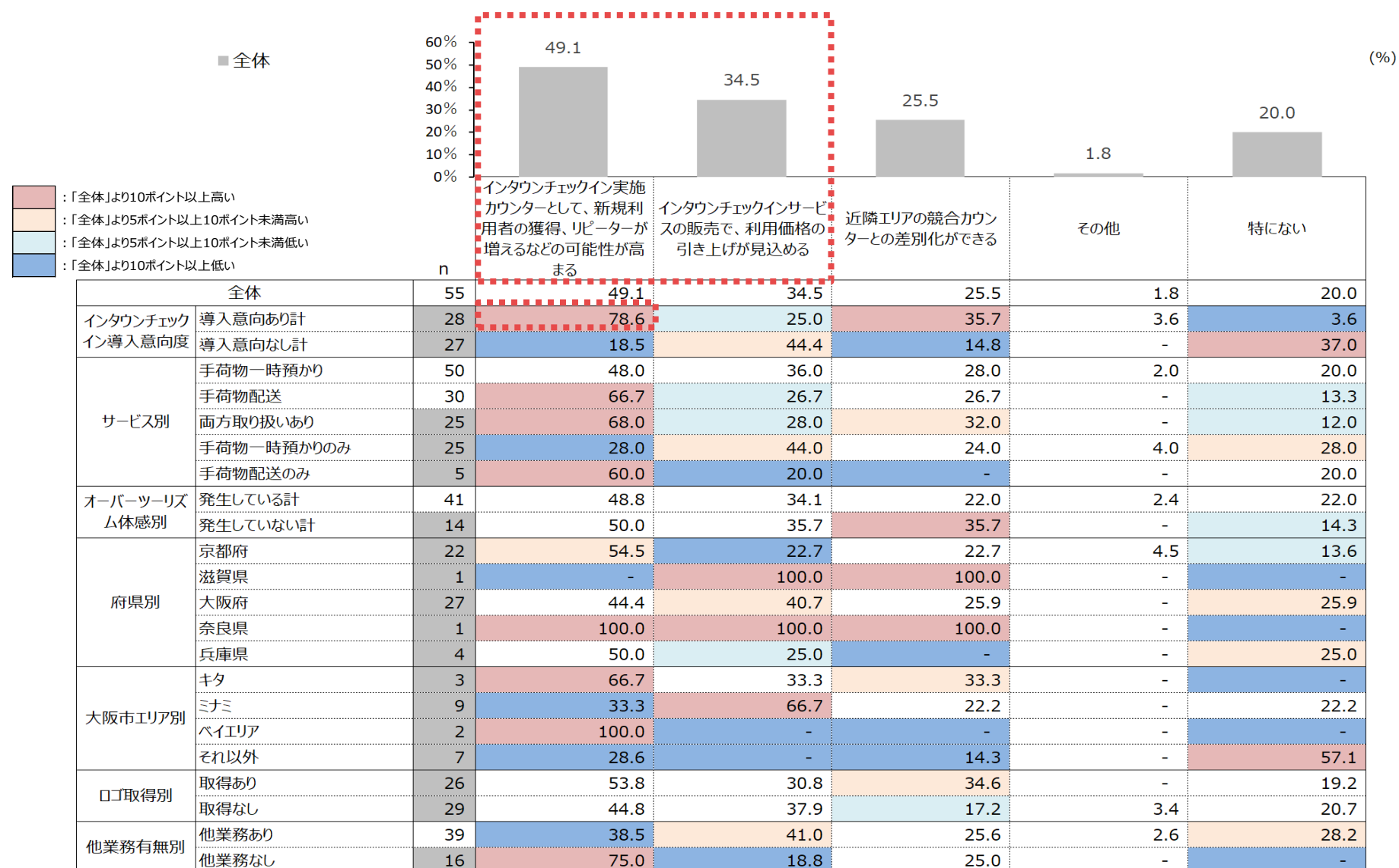


※全体スコア降順でソート

- 魅力点は、「インタウンチェックイン実施カウンターとして、新規利用者の獲得、リピーターが増えるなどの可能性が高まる」(49%) がトップ。次いで、「インタウンチェックインサービスの販売で、利用価格の引き上げが見込める」(35%)。
 - 参考) 導入意向別でみると、導入意向あり計では特に、「インタウンチェックイン実施カウンターとして、新規利用者の獲得、リピーターが増えるなどの可能性が高まる」が79%と高く、集客への効果に期待が寄せられている。

■チェックイン導入の魅力点 (全体/複数回答)

Q21.チェックインを貴社の「手ぶら観光カウンター」が担当場合、貴社がインタウンチェックインについて魅力を感じる点をすべてお知らせください。また、その中で最も魅力的な点を一つだけお答えください。



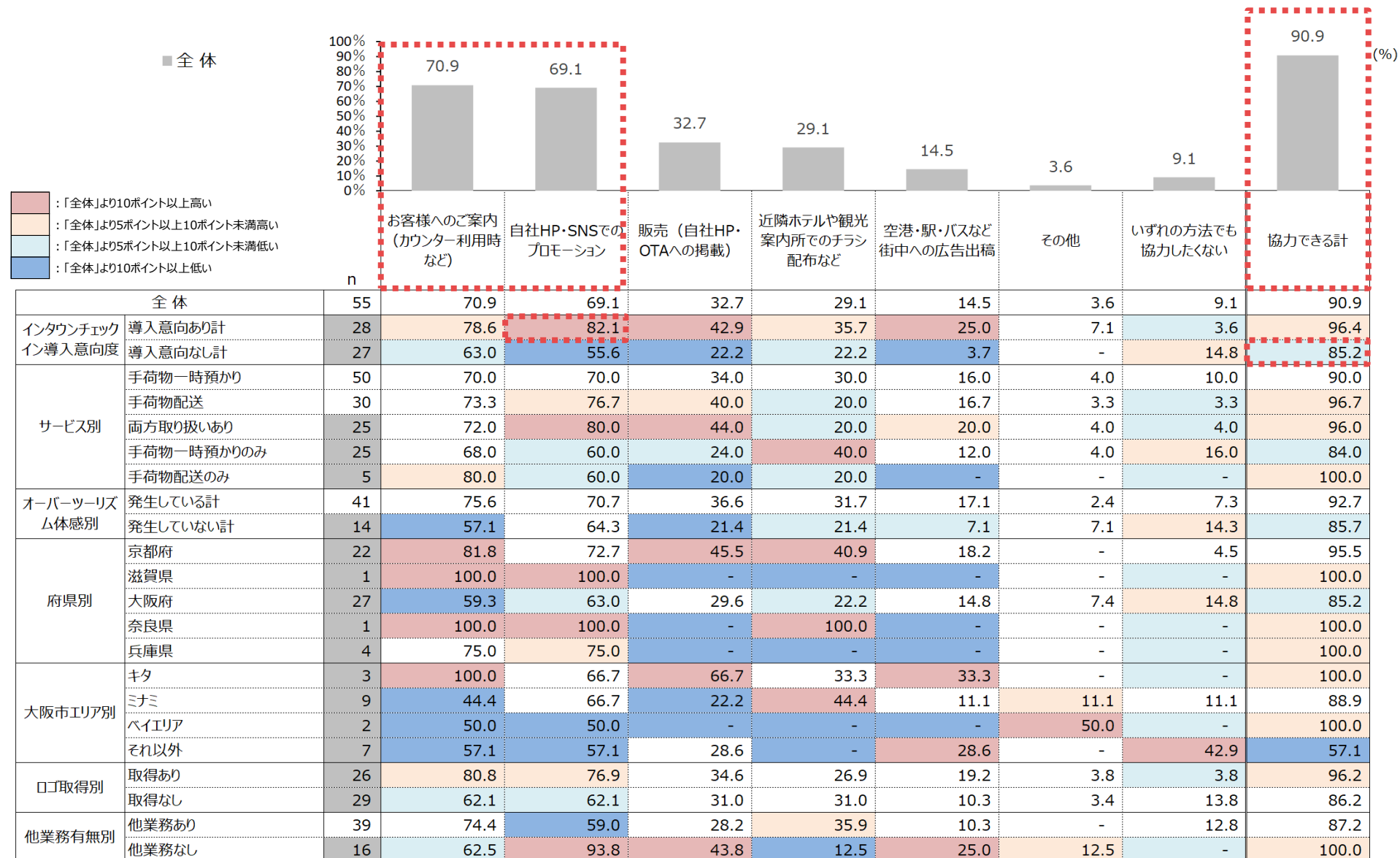
※全体スコア降順でソート

手ぶら観光事業者

- 「お客様へのご案内」(71%)、「自社HP・SNSでのプロモーション」(69%)が上位。協力できる計は91%。
 - 導入意向別でみると、導入意向あり計では相対的にいずれの項目でもスコアが高いが、中でも「自社HP・SNSでのプロモーション」(82%)が全体に比べて高い。
導入意向なし計でも、「協力できる計」は85%であり、情報発信面での協力は得られそうである。

■ 情報発信 (全体/複数回答)

Q22. 今後、日本でもインタウンチェックイン導入が進んだ場合に、貴社が情報発信として協力できる範囲を教えてください。



※全体スコア降順でソート

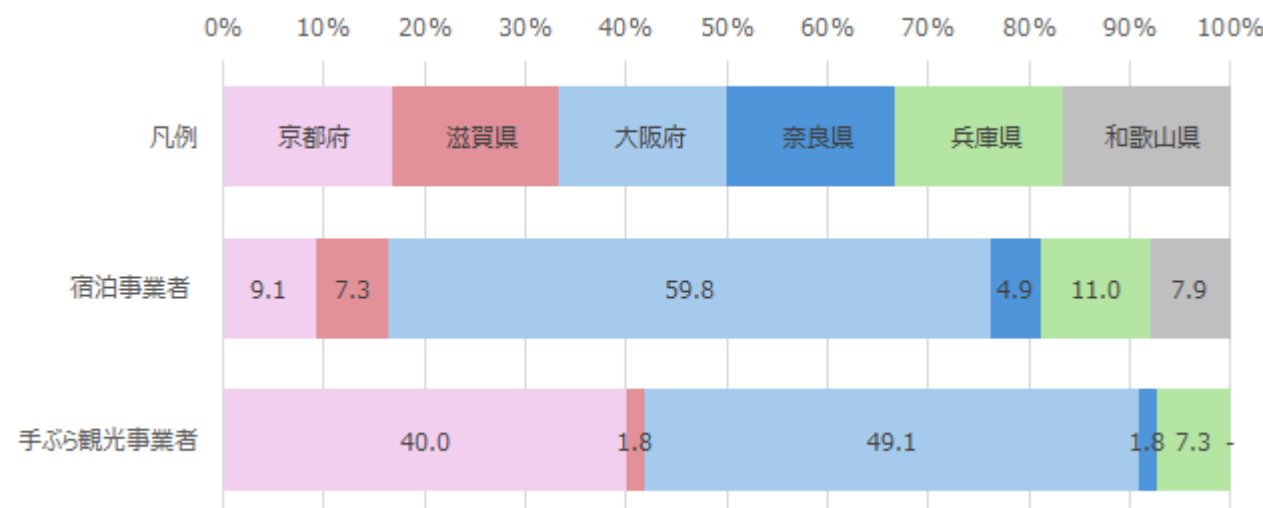
総括

- オーバーツーリズムが発生しているとの認識は両事業者ともに半数を超える。
- 特に手ぶら観光事業者においては、「発生している」と認識している割合が75%と宿泊事業者よりも実感している。
- 各事業者の発生時間帯より、手ぶら観光カウンターでは旅行者が観光前・観光後に集中して利用していると想定される。その後、宿泊施設のチェックイン時間帯に混雑が移り変わっていると想定される。
- 宿泊施設における今後の混雑対策としては「自動チェックイン機の導入」が4社に1社の割合で取り組んでおり、次いで「手荷物配送サービスの導入」「荷物預かりスペースの確保」など手ぶら推進に寄与する対策も見受けられる。一方、「混雑緩和に対する取組はしていない」が47%と半数近く出現している。

| | 宿泊施設 | 手ぶら観光事業者 |
|-------|---------------------------------------|----------------------------|
| 発生認識 | 発生している 59% | 発生している 75% |
| 発生時間帯 | 17時～22時が最も高く、14:00～24:00が慢性的に混雑のタイミング | 9時～14時、17時～20時の2波が混雑のタイミング |

| | 宿泊施設 |
|--------------|-----------------------|
| フロント待機列発生状況 | 毎日発生・計 66% |
| チェックイン最大待ち時間 | 5～15分未満 66% |
| チェックイン混雑理由 | チェックイン時間に利用者が集中 (76%) |

■ 回答事業者の事業所所在地



- 宿泊事業者は大阪府を中心に、2府4県の事業者に聴取。
- 手ぶら観光事業者は、利用者が多い京都府・大阪府の事業者を中心に聴取。

宿泊事業者

- フロントで発生する待機列は「1日のうち、数回発生している」が約4割を占める。
1回以上の発生を含めると、約7割の宿泊施設において、待機列は毎日発生している。
- 混雑が発生する要素として「客室数が多い」「外国人宿泊比率が高い」「取り扱い荷物の個数が多い」ことで混雑回数が増加することが示唆されている。フロントの人数が少ない施設での混雑発生しやすいなどフロント対応人数との関係性は見受けられない。
→外国人比率が高い＝荷物のサイズと量が多いことが想定され、フロント対応に時間を要することが想定される
- 混雑の要因としては「チェックイン時間に利用者が集中するため」が約8割と突出して高い。「お客様の荷物への対応」は18%に留まる。
- 「お客様の荷物への対応」は18%に留まるものの、負担が大きいフロント業務では「手荷物配送の対応」「荷物預かりの対応」が4割程度含まれるため、チェックイン対応と同程度の負担になっていることがわかる。
- 手荷物に係る業務に関しては、有償での荷物預け入れに対しても意向が3割に留まる。また手荷物配送サービス利用者が増加することで、「フロントでのオペレーションが増える」が7割、「利用集中でサービスが混雑し対応が遅れる恐れがある」「配送状況の問い合わせが対応が増える」が4割と、コストや導入の課題よりも“目の前のフロント業務の増加”への不安が大きくみられる。
→有償での荷物預け入れに対しても、料金やおつりの間違いなど実務的な課題が現在の配送サービスを実施している施設でもトラブルとして報告されており、フロントの負担に繋がると想定される。

(%)

| | | n | 毎日発生計 |
|--------------|-----------|-----|-------|
| 全体 | | 164 | 65.9 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | 59.8 |
| | 150-299室 | 54 | 74.1 |
| | 300室以上 | 23 | 69.6 |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 79 | 60.8 |
| | 30-70%未満 | 43 | 67.4 |
| | 70%以上 | 42 | 73.8 |
| 一日の手荷物預かり個数別 | 0個、取り扱いなし | 7 | - |
| | 1-10個 | 42 | 57.1 |
| | 11-20個 | 35 | 62.9 |
| | 21個以上 | 70 | 75.7 |
| | その他 | 10 | 90.0 |

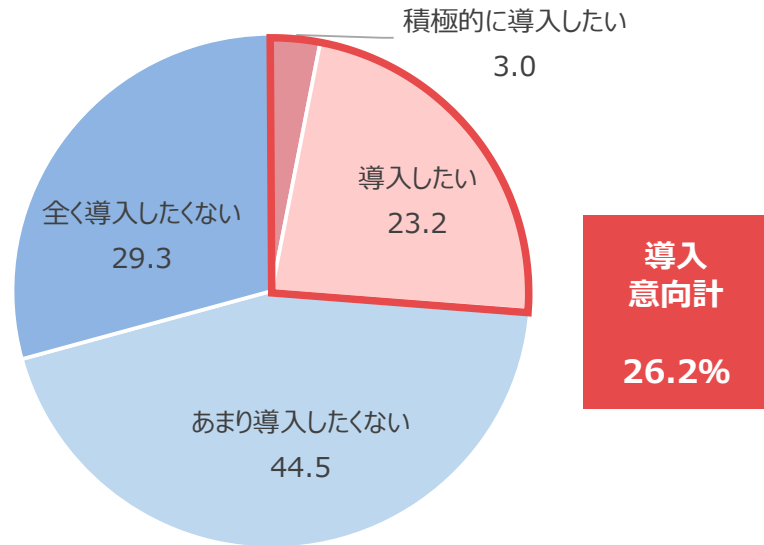
(%)

| | | n | お客様からの問い合わせ対応 | チェックイン対応 | 手荷物配送の対応 | 荷物預かり対応 | デスク業務 | チェックアウト対応 | その他 |
|--------------|----------|-----|---------------|----------|----------|---------|-------|-----------|-----|
| 全体 | | 164 | 65.2 | 43.3 | 41.5 | 38.4 | 20.7 | 12.8 | 3.7 |
| 客室数別 | 150室未満 | 87 | 56.3 | 41.4 | 31.0 | 36.8 | 24.1 | 18.4 | 2.3 |
| | 150-299室 | 54 | 68.5 | 37.0 | 61.1 | 46.3 | 13.0 | 5.6 | 7.4 |
| | 300室以上 | 23 | 91.3 | 65.2 | 34.8 | 26.1 | 26.1 | 8.7 | - |
| 外国人比率別 | 30%未満 | 79 | 62.0 | 45.6 | 22.8 | 24.1 | 20.3 | 21.5 | 5.1 |
| | 30-70%未満 | 43 | 72.1 | 39.5 | 53.5 | 53.5 | 23.3 | 7.0 | 4.7 |
| | 70%以上 | 42 | 64.3 | 42.9 | 64.3 | 50.0 | 19.0 | 2.4 | - |
| オーバーツーリズム体感別 | 発生している計 | 97 | 73.2 | 37.1 | 51.5 | 50.5 | 19.6 | 12.4 | 2.1 |
| | 発生していない計 | 67 | 53.7 | 52.2 | 26.9 | 20.9 | 22.4 | 13.4 | 6.0 |

※全体スコア降順でソート

宿泊事業者

宿泊事業者におけるインタウンチェックイン導入意向は26%に留まる。



■ 意向の背景（導入に繋がらない理由）

「フロント業務のオペレーション負荷が高い」と感じている状態で、**新たなオペレーション業務を請け負うことが難しい**と感じている様子。

| | |
|------------------|---|
| 現状のビジネス課題 | すでにフロント業務の負荷が高い 平均稼働率が 82%と高水準である一方で、利用者集中により66%の事業者でチェックイン時に待機列が【毎日】発生。(P12) 手荷物配送や預かり業務にもチェックイン対応と同程度の負荷を感じている状態 |
| 課題への対応状況 | 混雑緩和のために行った施策 1位：取り組みはしていない 47% 2位：自動チェックイン・アウト機の導入 26% 3位：誘導係の配置 16% |

宿泊事業者

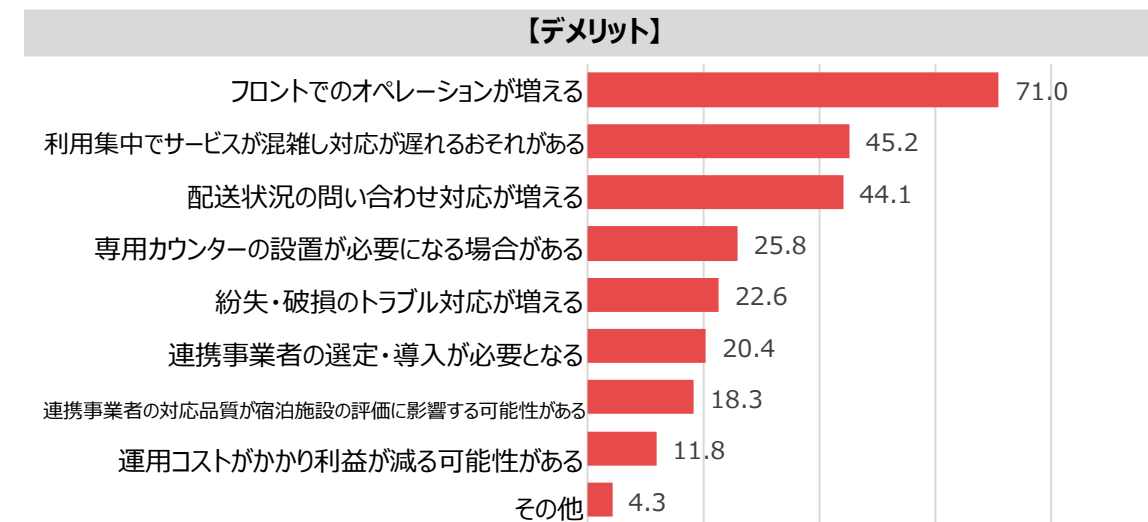
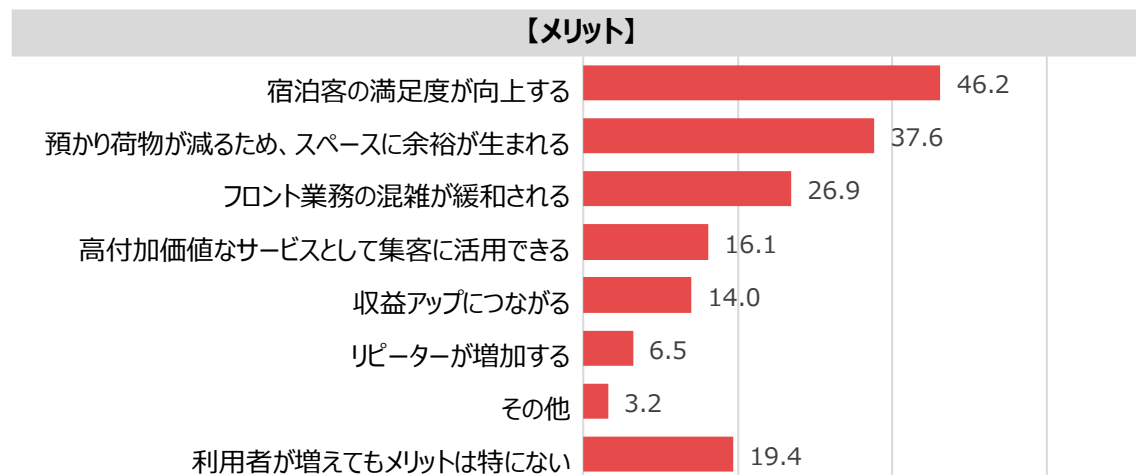
■ 導入のメリット

● 以下は、インタウンチェックイン導入の魅力点である。

サービスの類似性から、インタウンチェックイン導入のメリット・デメリットは、これらに近いものであると考えられる。

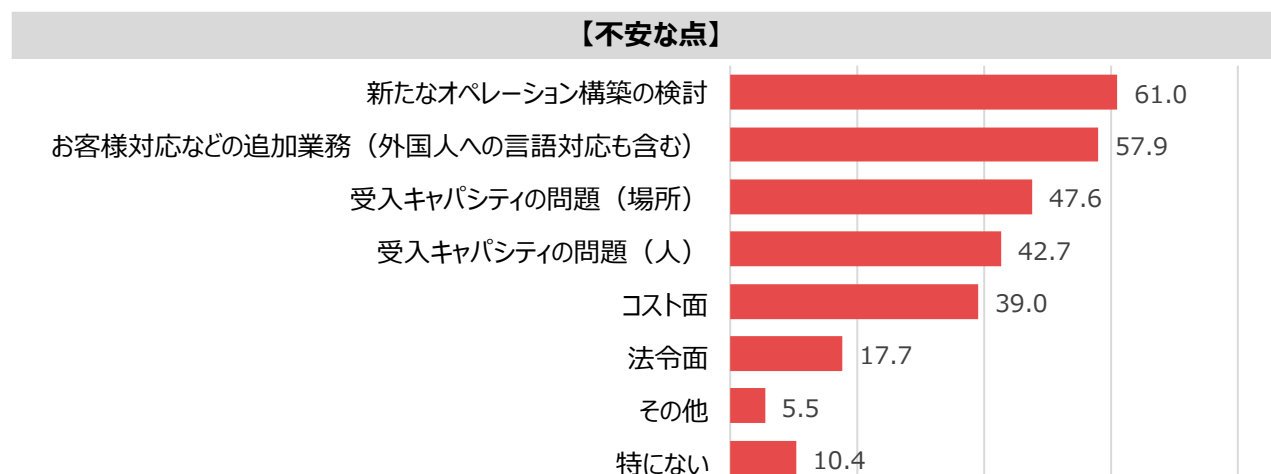
-メリット：宿泊客の満足度が向上する、預かり荷物が減るためスペースに余裕が生まれる

-デメリット：フロントでのオペレーションが増える、利用集中で混雑し対応が遅れる、配送状況の問い合わせが増える



■ 導入の課題

● 導入意向の有無にかかわらず「**新たなオペレーション構築の検討**」「**お客様対応などの追加業務**」が**不安**な点の上位として挙げられている。これらは、上記デメリットでトップの「フロントのオペレーションが増える」に関連する内容であり、宿泊事業者の多くは、フロント業務にかかる新たな負荷を懸念している。



導入にあたって気になる点では、「オペレーションの詳細」「トラブル時の対応」「コストや負担」を求める声があがっている。
⇒すでに導入している国での具体的なオペレーション事例を共有することで懸念は軽減されるのではないか

■ 導入の懸念点 下記の声があがっている

■ 運用面

- どこで不備が起きても**クレームを受けるのは宿泊施設**。対応してられない。（全く導入したくない）
- どこかでミスが発生した場合に、人と荷物が合流できないのではと懸念してしまいます。また、その場合、お客様が**宿泊施設側にクレームをつけるのではと不安**になります。（全く導入したくない）
- フロントが発送漏れや伝票の付け間違い等をしてしまったらと考えると、**大きなクレームに繋がる為、不安**を感じるが、自分が旅行に出て、このシステムがあったら助かると思う（導入したい）
- フロント人員を削減する傾向にあるなか、**あらたなオペレーションの構築は困難**である。（あまり導入したくない）
- 利用者が理解できず、**施設側が説明・サポートする手間が大きくかかる**気がし、総合的な負荷は変わらないように感じる。（あまり導入したくない）
- 実装**具体例が欲しい**（あまり導入したくない）
- **誤配送**等の恐れ（あまり導入したくない）

■ コスト面

- **自動チェックイン機はコストダウンにはならない**。スーパーのレジと同じ問題点がある（導入したい）
- **コスト面等全く不明**の為、答えようがありません（あまり導入したくない）

■ 法令面

- スーツケースのタイヤをはじめとする**荷物破損**の対応（あまり導入したくない）
- **本人確認**はどうするのが不明（あまり導入したくない）
- どの程度の**手続き**が必要になるのか。（あまり導入したくない）

■ スペース確保

- 荷物**預かり場所確保**（あまり導入したくない）
- **保管場所の確保**が難しい（あまり導入したくない）
- チェックインまでの**保管場所**（あまり導入したくない）

■ インタウンチェックインサービス導入に向いている事業者像

● インタウンチェックインサービス導入に向いている事業者は、

「手荷物預かりの負担が大きい」と感じている事業者

その理由は、期待されるインタウンチェックイン導入の効果の一つに「手荷物預かりの負担の解消」があり、実際に負担に感じている事業者に導入してもらうことで、負担が軽減するのかがポイントとなるためである。

事業者選定には以下が追加条件として挙げられる。

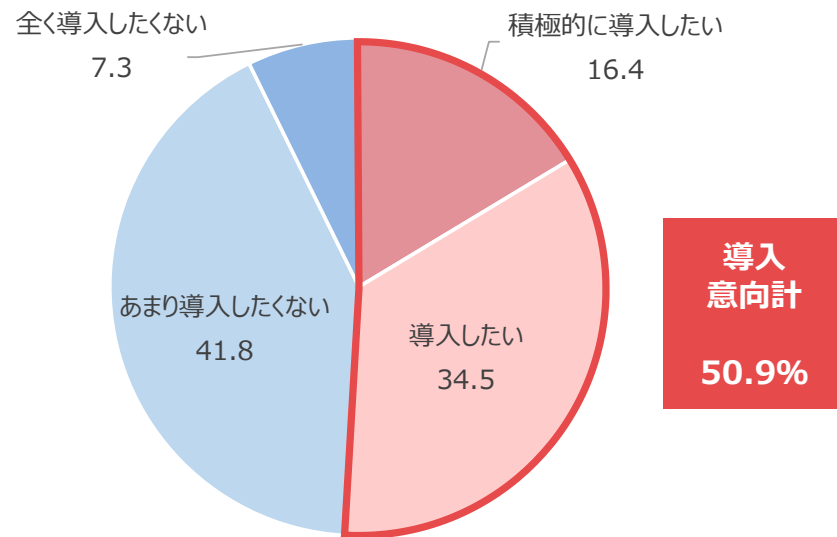
導入に前向きである

導入場所の不安がない

手荷物の一時預かりサービスを実施している
※21件以上

導入によって手荷物の一時預かりが軽減されることを期待している

手ぶらカウンター事業者におけるインタウンチェックイン導入意向は51%。宿泊事業者に比べると導入意向は高い。



■ 意向の背景

手荷物一時預かり事業者の74%、手荷物配送事業者の60%が「1日取り扱い10件以下」と低い水準であり、導入によってカウンター利用者が増加することを期待している。

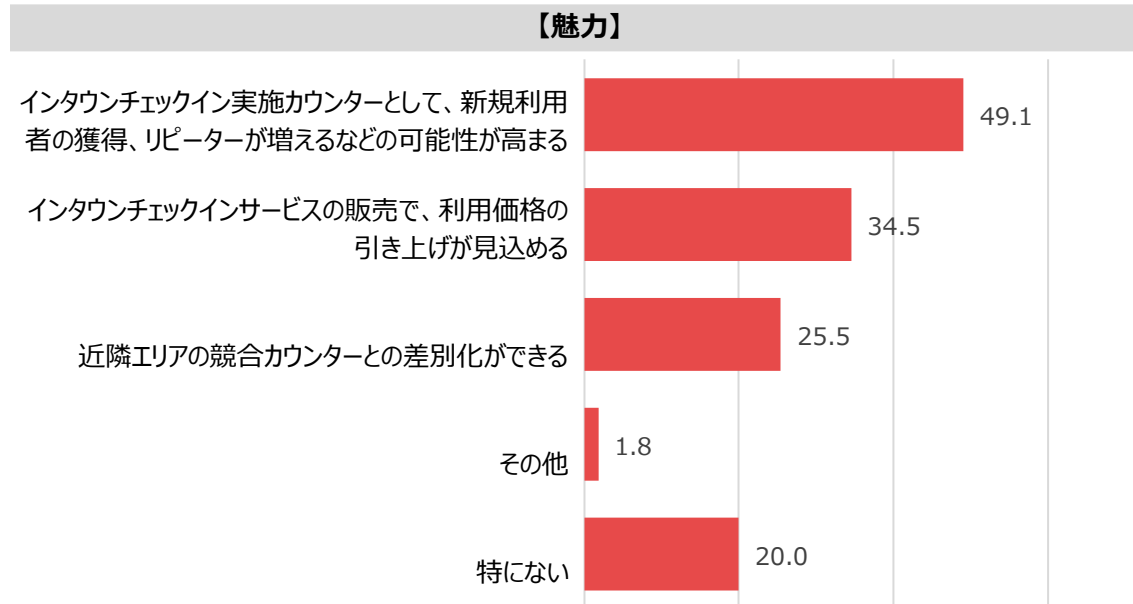
現状のビジネス課題

サービスの認知・集客の不足

■ 導入のメリット

● 以下は、インタウンチェックイン導入の魅力点（メリット）である。

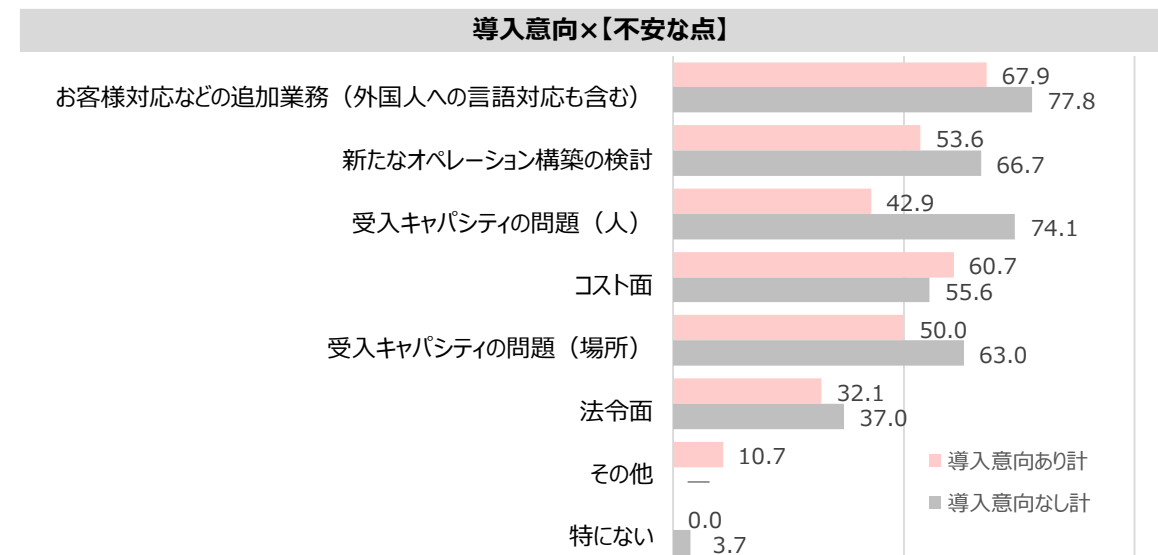
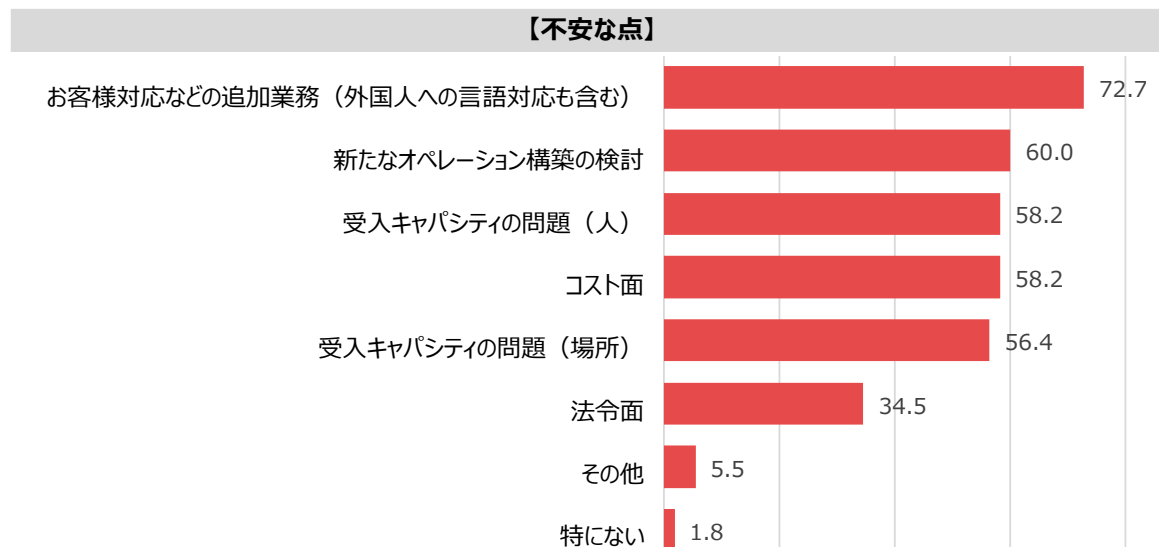
- 魅力：新規利用者の獲得やリピーター増の可能性が高まる、利用価格の引き上げが見込める



■ 導入の課題

● 導入意向の有無にかかわらず「お客様対応などの追加業務」が不安な点のトップ。

導入意向あり層では「コスト面」が、導入意向なし層では「受入キャパシティの問題（人）」が導入の障壁となっている。



■インタウンチェックインサービス導入に向いている事業者像

●インタウンチェックインサービス導入に向いている事業者は、

「手荷物配送を取り扱っている」かつ「ユーザーを増やしたい」と感じている事業者

その理由は、期待されるインタウンチェックイン導入の効果の一つに「既存事業のユーザー増加」があり、実際に期待している事業者に導入してもらうことで、ユーザー増に寄与するかがポイントになるためである。

事業者選定には以下が追加条件として挙げられる。

導入に前向きである

導入場所の不安がない

手荷物の配送サービスを実施している・実績あり
※1日100件以上

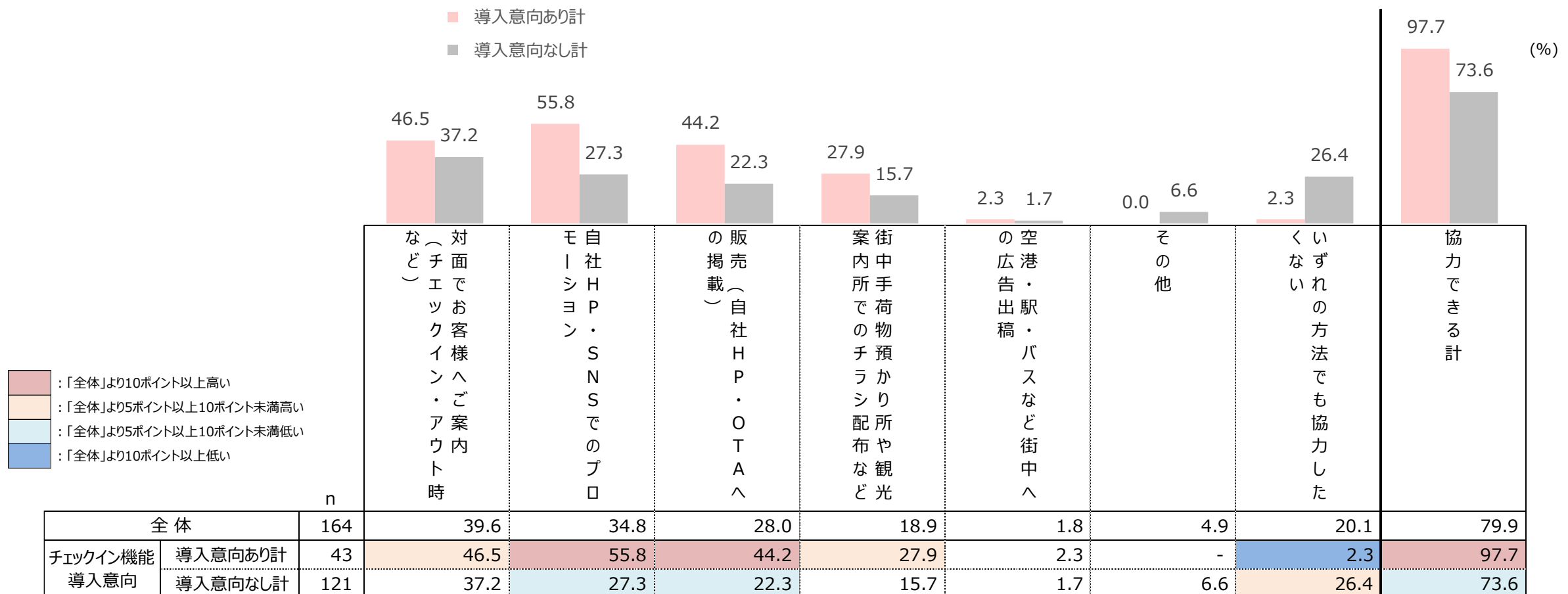
宿泊事業者

■ インタウンチェックイン導入後の情報発信への協力意向

● 宿泊事業者では、**宿泊事業者の80%が**いずれかの方法で情報発信に協力できると回答。

中でも、「対面でお客様へ案内」「自社HP・SNSでのプロモーション」で協力を仰ぐことができそうである。

インタウンチェックイン導入意向あり層では、「**自社HP・SNSでのプロモーション**」や「**販売**」での協力にも期待ができる。



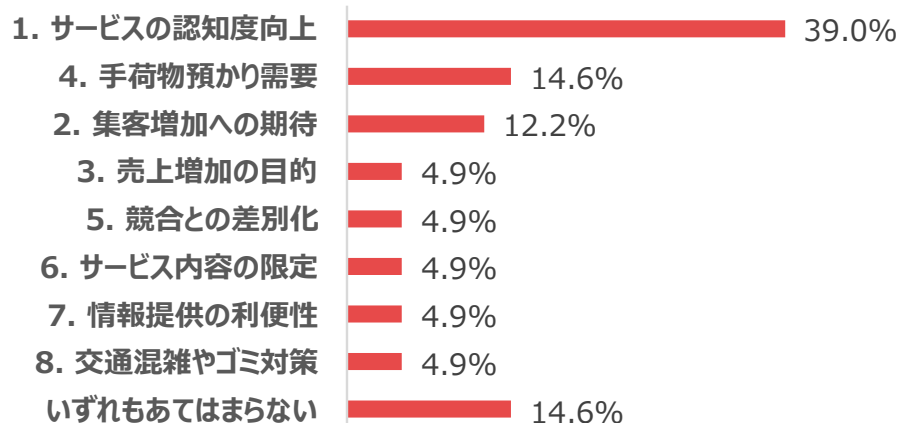
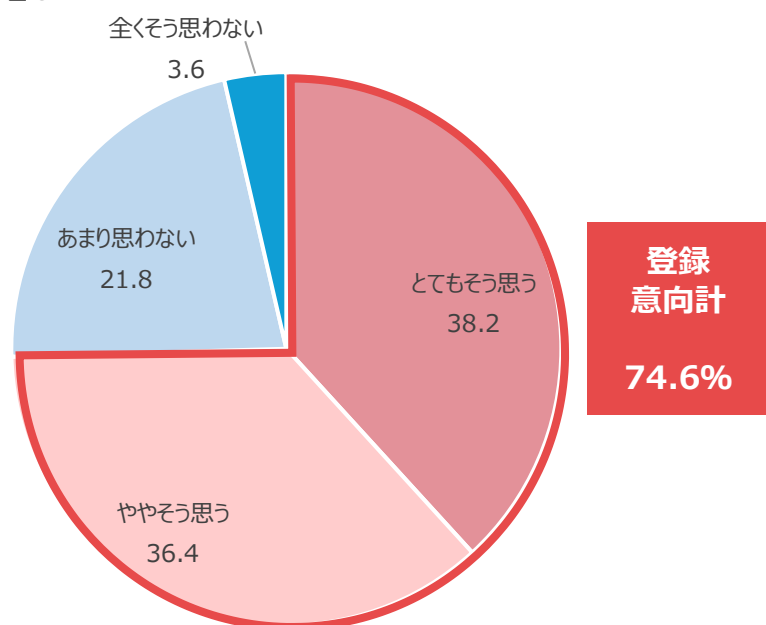
※全体スコア降順でソート

■ 手ぶら観光事業者の事業課題

サービスが認知されていない

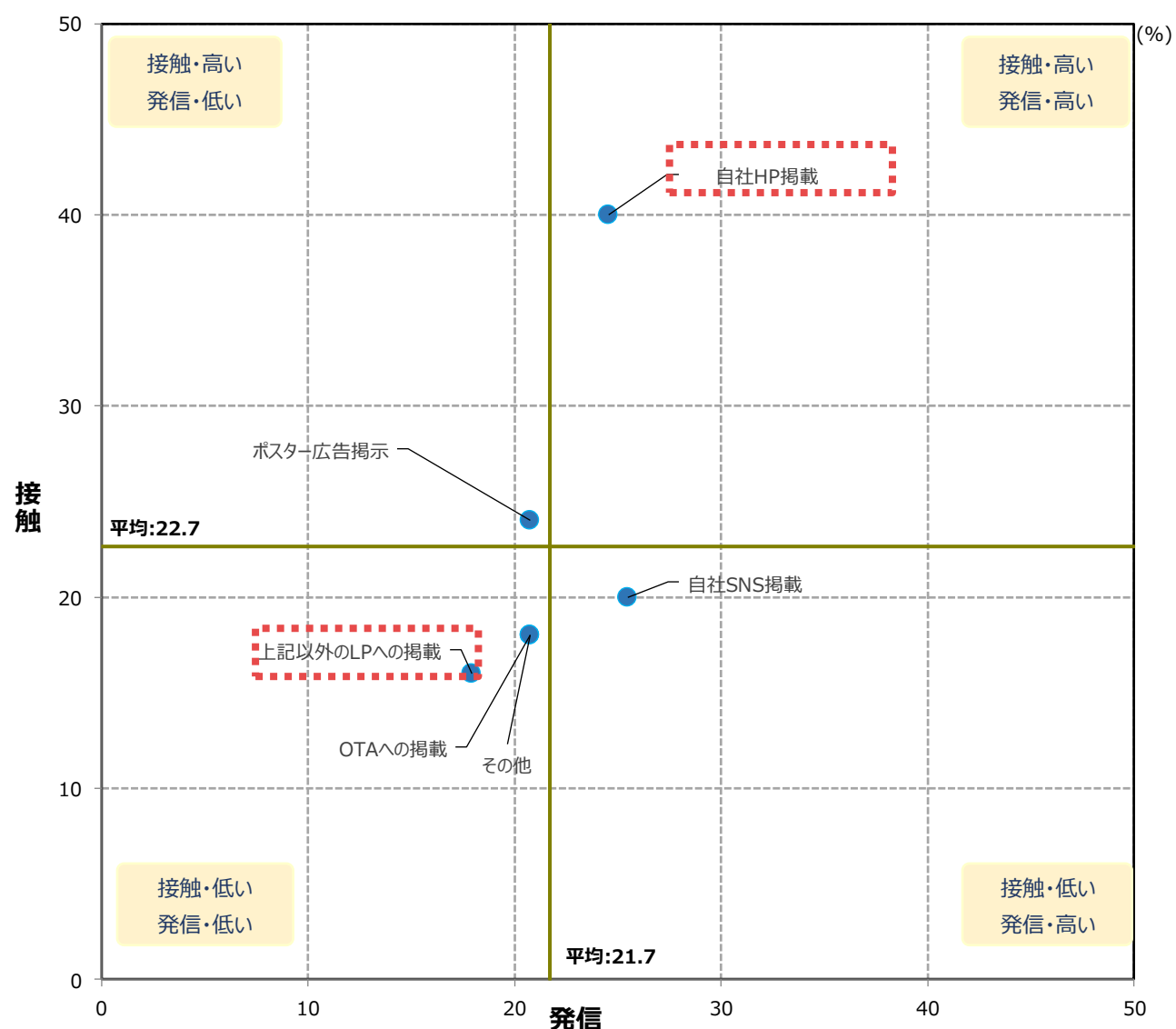
■ カウンター情報サイト登録意向の実態

● 情報サイトへの登録意向計は、75%と高い。意向を示した理由のトップは、「認知向上」。



■ 情報発信の実態

● 「自社HP」は発信と接触いずれも平均値を上回っており、現状の媒体の中では最も効果的な発信ができています。手ぶら観光カウンター情報サイトの登録意向が75%と高いが、「上記以外のLP」の接触率は高くないため、**情報サイト（LP）自体の認知獲得を強化**していく必要がある



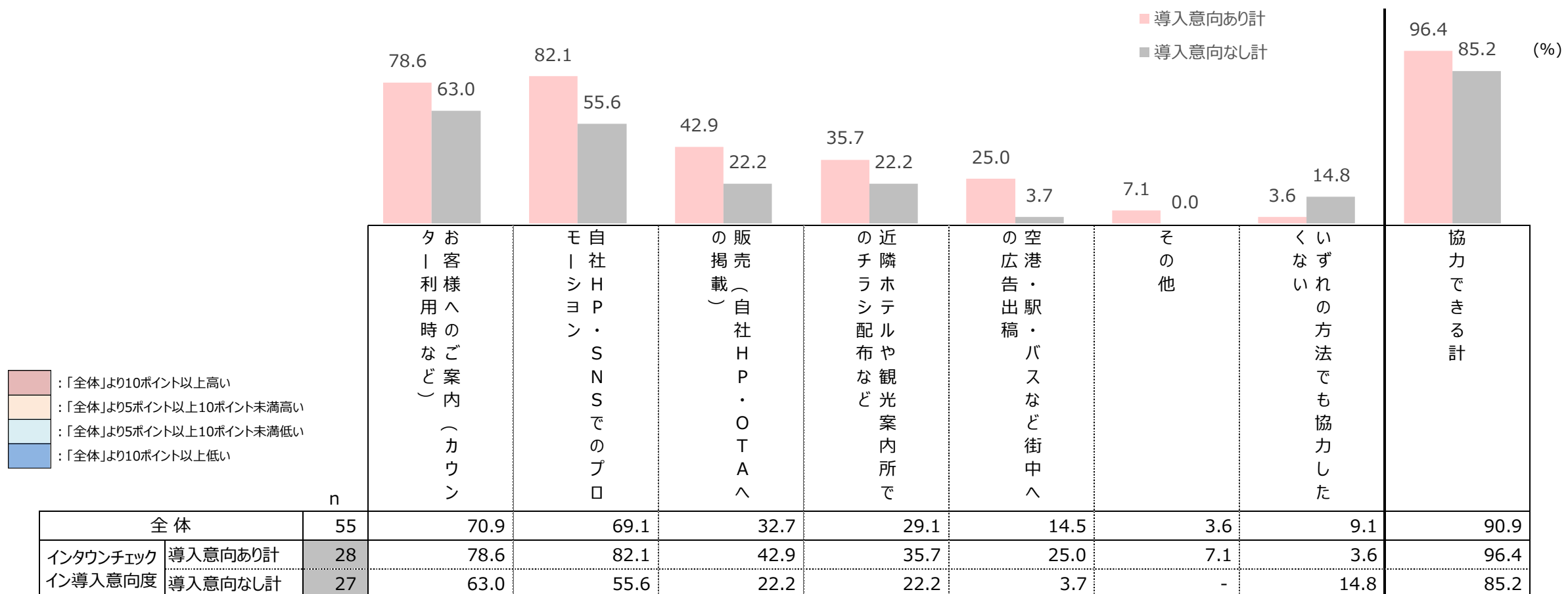
手ぶら観光事業者

■ インタウンチェックイン導入後の情報発信への協力意向

● 手ぶら観光事業者では、手ぶら観光事業者の91%がいずれかの方法で情報発信に協力できると回答。

中でも、「お客様へのご案内」（71%）、「自社HP・SNSでのプロモーション」（69%）での協力意向が高い。

サンプル僅少のため参考値だが、インタウンチェックイン導入意向あり層では、「自社HP・SNSでのプロモーション」や「販売」での協力にも期待ができる



※全体スコア降順でソート