

2020年11月12日  
(一社) 日本旅行業協会

新型コロナウイルス影響下における  
訪日に関する意識調査の実施について

実施目的：国内受入事業者の訪日旅行受入にあたっての条件を、アンケート実施により客観的データとして取得し、レジャートラック再開に向けたきっかけとする。  
また定期的に実施することにより、受入れ意識の時間軸による変化も確認する。

対象：全国の観光関連事業者、自治体、DMO等

実施時期： 第1回目 2020年10月  
第2回目 2021年1月(予定)  
第3回目 2021年4月(予定)

実施方法：旅行会社パートナー企業、並びに業界紙4社のメルマガ登録者へのWEBアンケートと紙面告知により実施。

実施主体：一般社団法人 日本旅行業協会  
公益社団法人 日本観光振興協会

後援：日本政府観光局(JNTO)

協力：トラベルボイス株式会社  
株式会社観光経済新聞社  
株式会社トラベルジャーナル  
株式会社航空新聞社

調査実施会社：株式会社 JTB 総合研究所

# インバウンド旅行客受入再開にむけた意識調査 報告書

2020年11月6日(金)

実施主体 : 一般社団法人 日本旅行業協会  
          公益社団法人 日本観光振興協会  
後援 : 日本政府観光局

# 新型コロナウイルス影響下における訪日に関する意識調査の実施

実施主体：一般社団法人 日本旅行業協会 (JATA)  
公益社団法人 日本観光振興協会 (JTTA)

後援： 日本政府観光局 (JNTO)

協力： トラベルボイス株式会社  
株式会社観光経済新聞社  
株式会社トラベルジャーナル  
株式会社航空新聞社

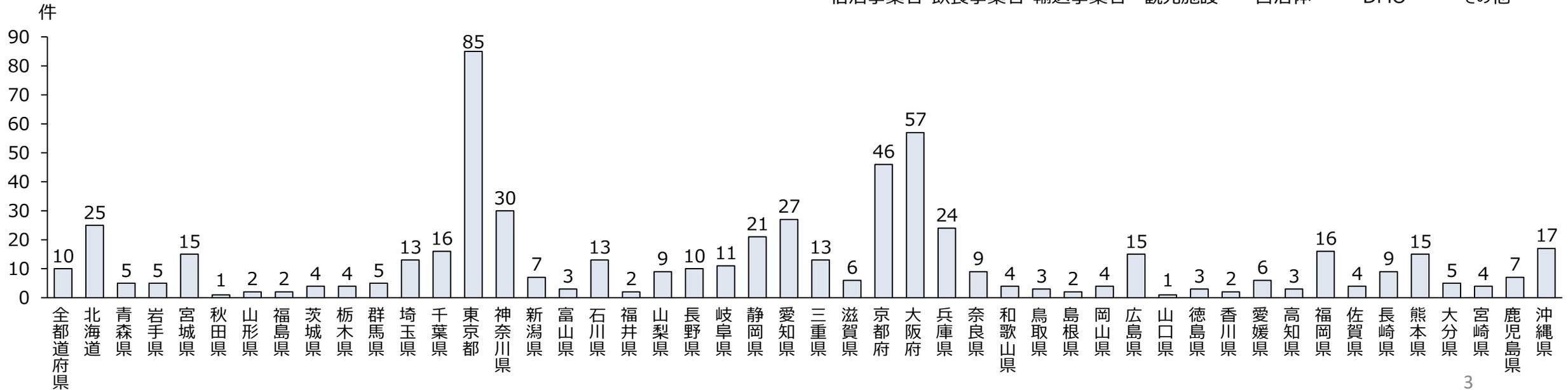
調査実施会社：株式会社JTB総合研究所

# 回答者属性

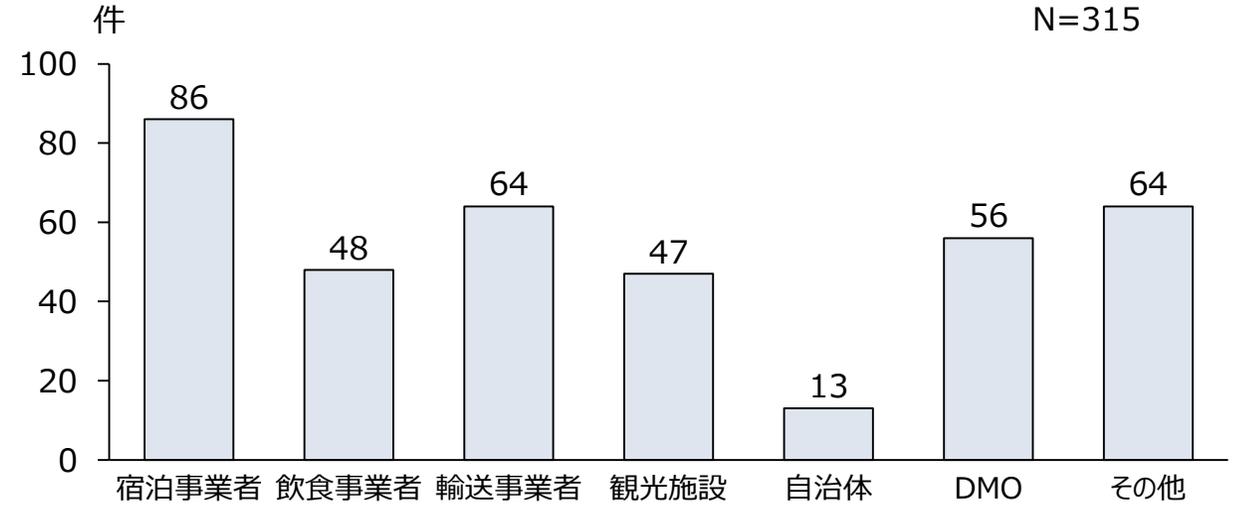
回答数: 460人 (2020年10月31日時点)

- 回答者属性では、宿泊事業者が最も多く、次いで輸送事業者となる。事業拠点は東京都、大阪府と京都府にある事業者が多い。

事業拠点・所在 N=315



事業形態

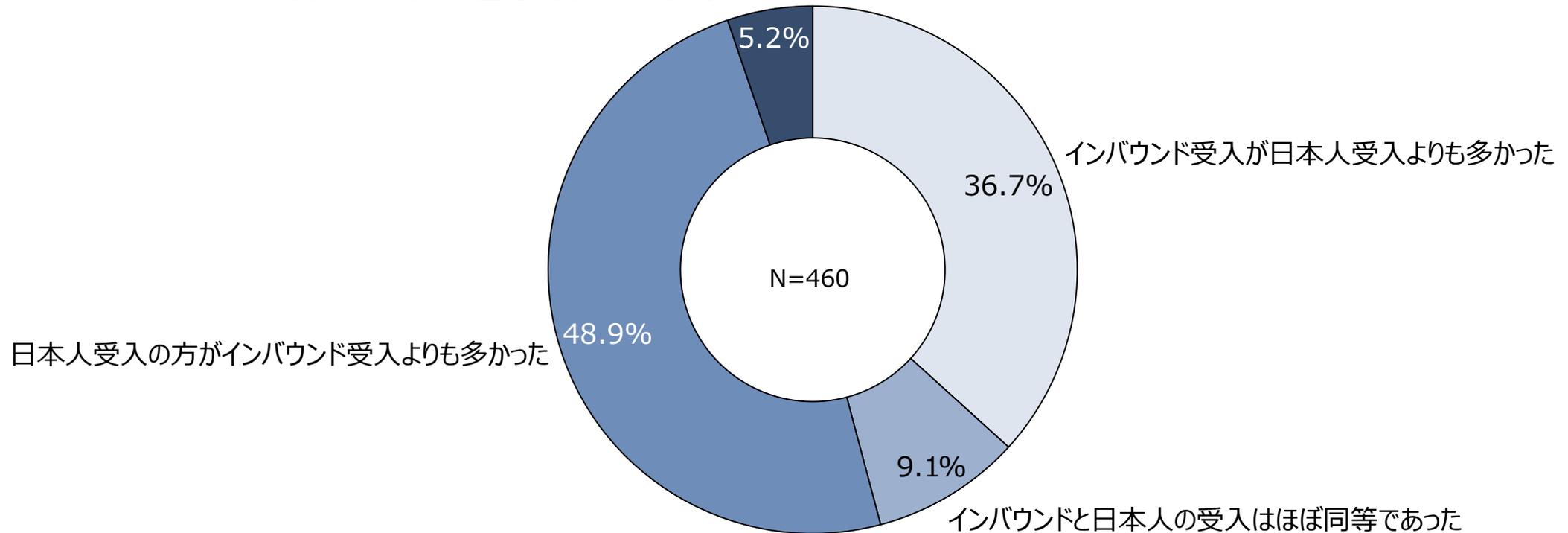


# 受入利用客の構成

- コロナ禍以前に受入れた利用客の構成では、「インバウンド受入が多かった」「日本人と同等であった」の割合が合計約46%を占めた。

## コロナ禍以前（2019年12月以前）における訪日外国人と日本人の利用割合

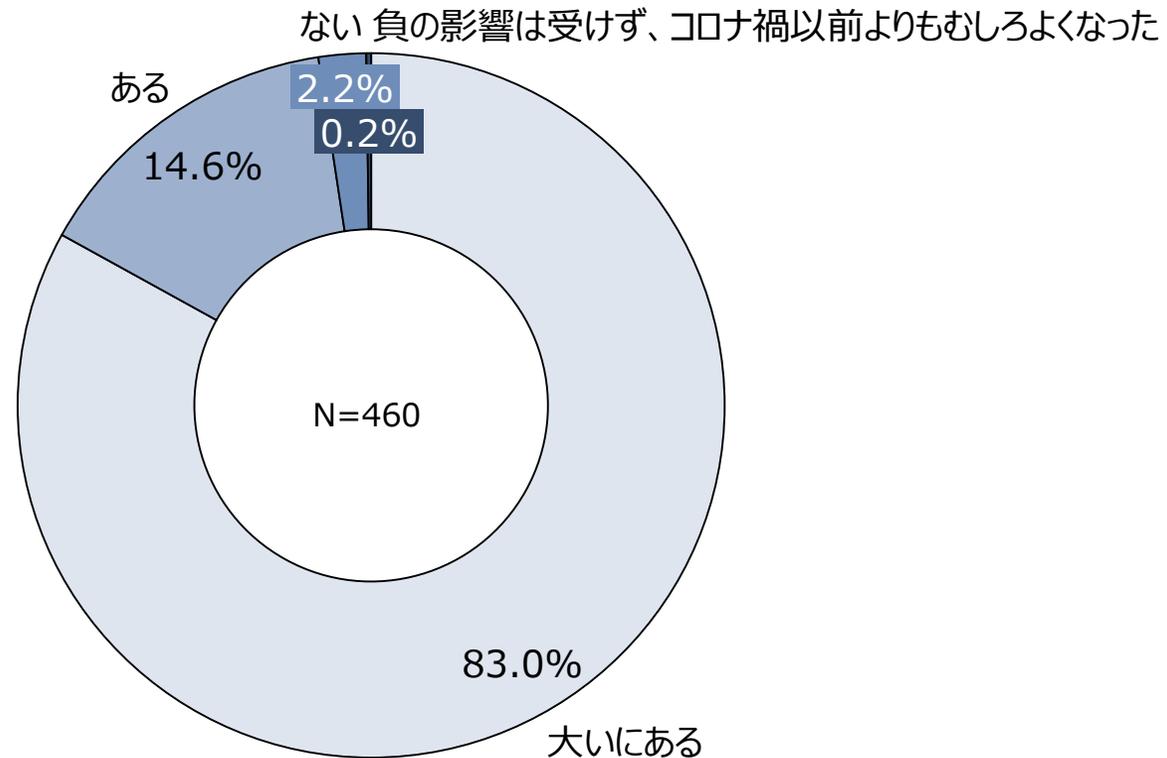
これまでインバウンドを積極的に受け入れていなかった



# ビジネスへの影響

- 新型コロナウイルスの感染拡大により、8割以上の回答者が大きな影響を受けている。影響を受けている回答者は合計約98%を占めている。

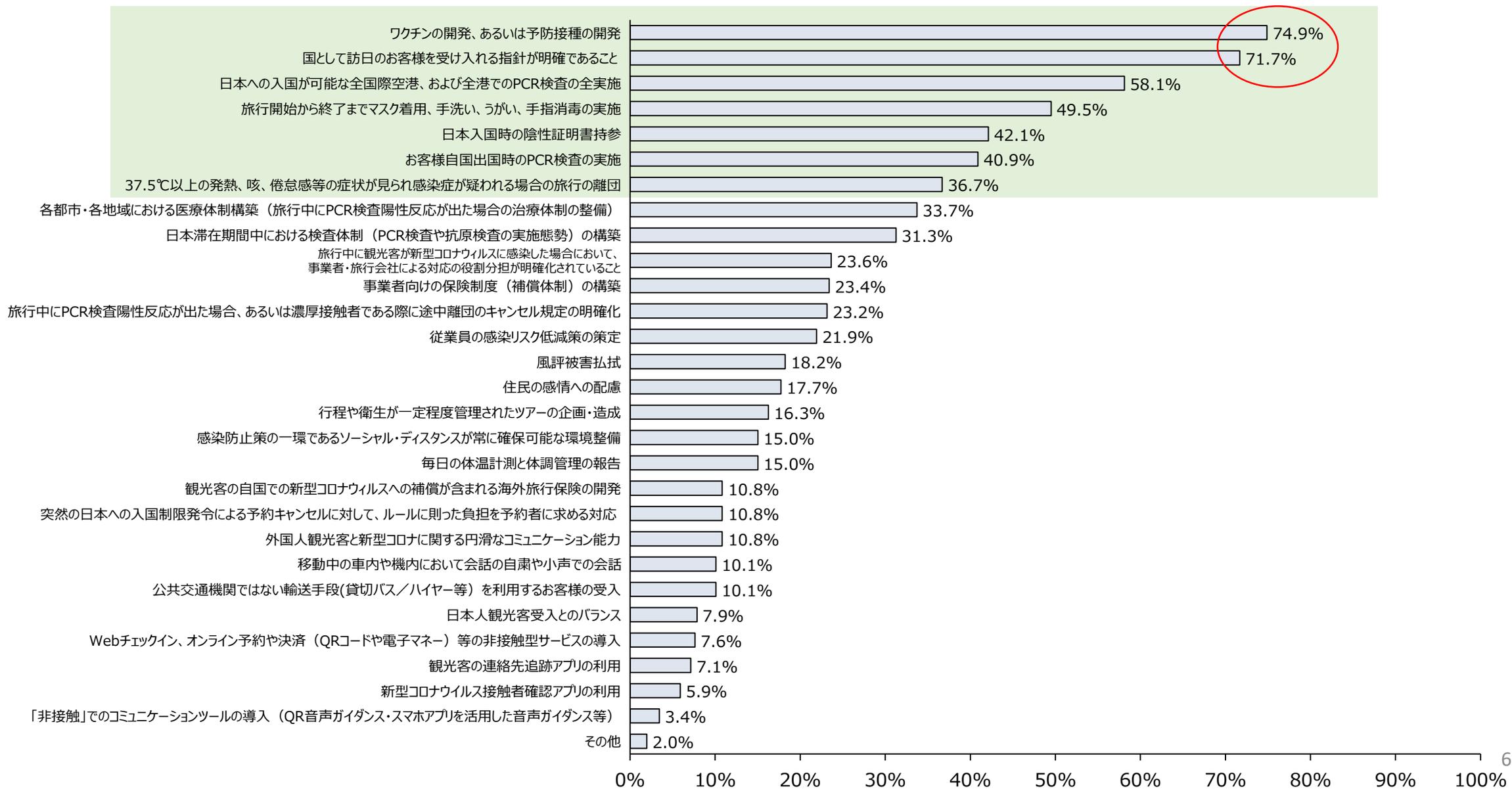
## 新型コロナウイルス感染症よりビジネスへの影響



# インバウンド観光客受入再開

## インバウンド観光客受入再開に当たって、重要だと思われる対策

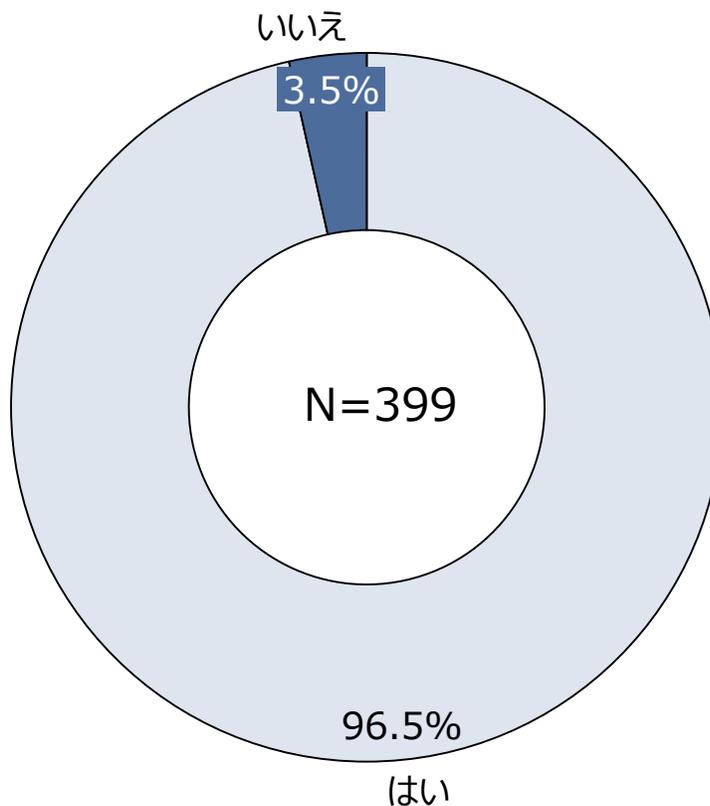
N=406



# インバウンド観光客受入再開

- 重要事項が解決されることを前提とした場合、今後インバウンド観光客受け入れを再開したい回答者が96%を超えている。

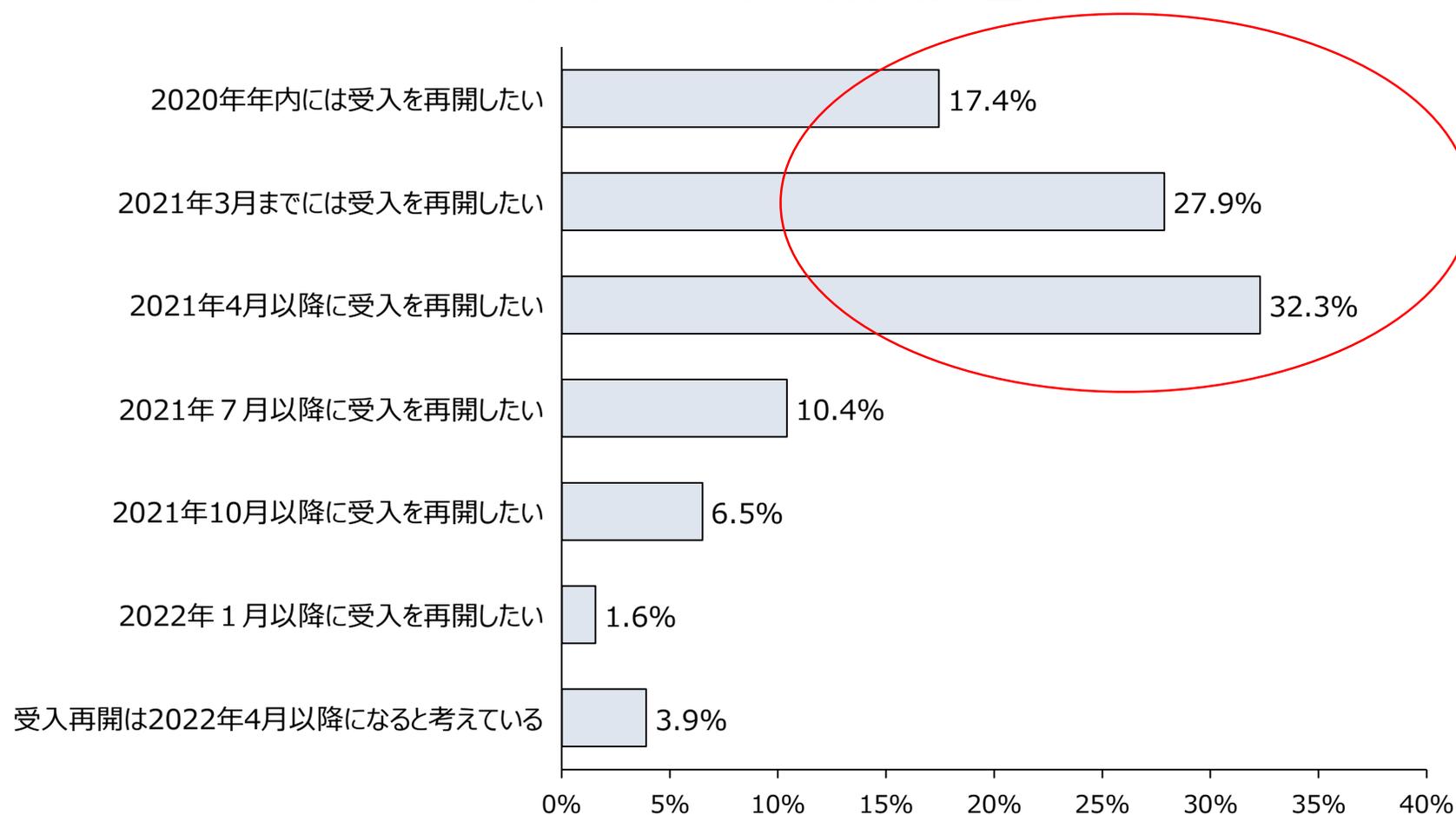
前問において選択された重要事項が解決されることを前提とした場合、今後インバウンド観光客受け入れを再開されたいとお考えでしょうか。



# インバウンド観光客受入再開

- 2021年4月以降には受入再開をしたい回答者が最も多く、次いで来年3月までに再開したいという回答となった。6月までの受入の再開希望は合計約8割を占める。

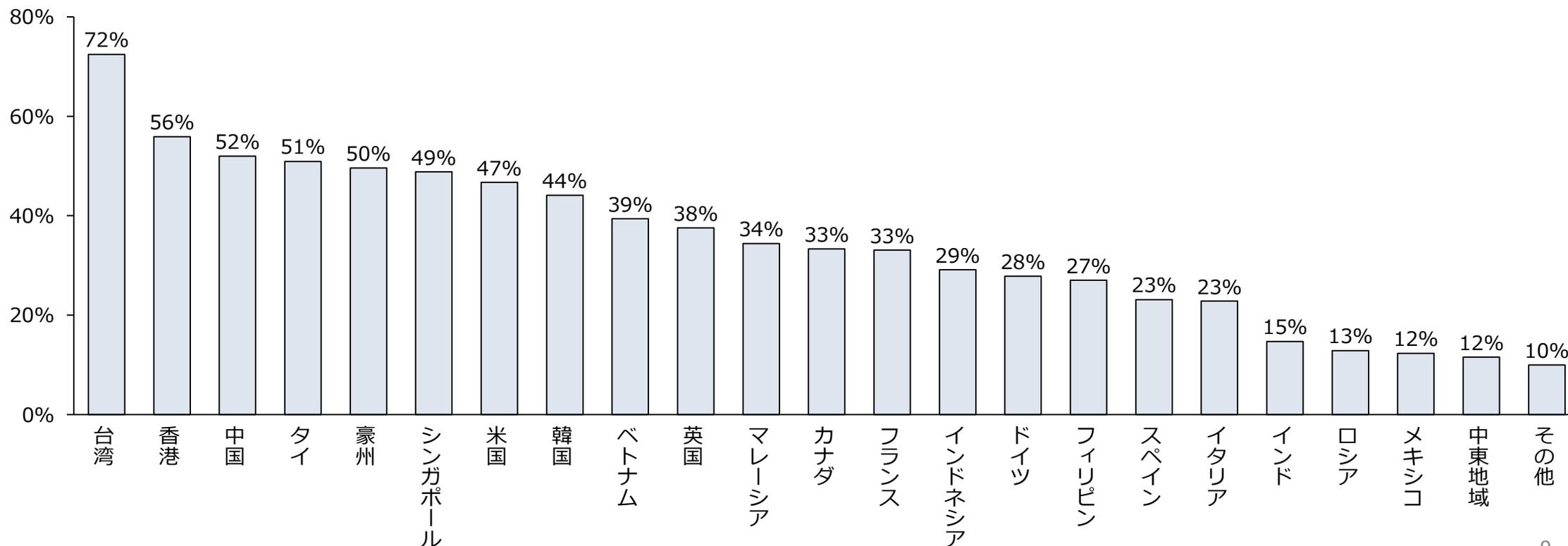
インバウンド観光客受入再開を希望する時期 N=384



# インバウンド観光客受入再開

- インバウンド受入再開を想定される地域において、72%の回答者が台湾からの観光客を受け入れを想定。次いで香港、中国となり、タイ、シンガポールを含めたアジア圏、近・中距離の地域からの受入を想定する傾向がみられる。

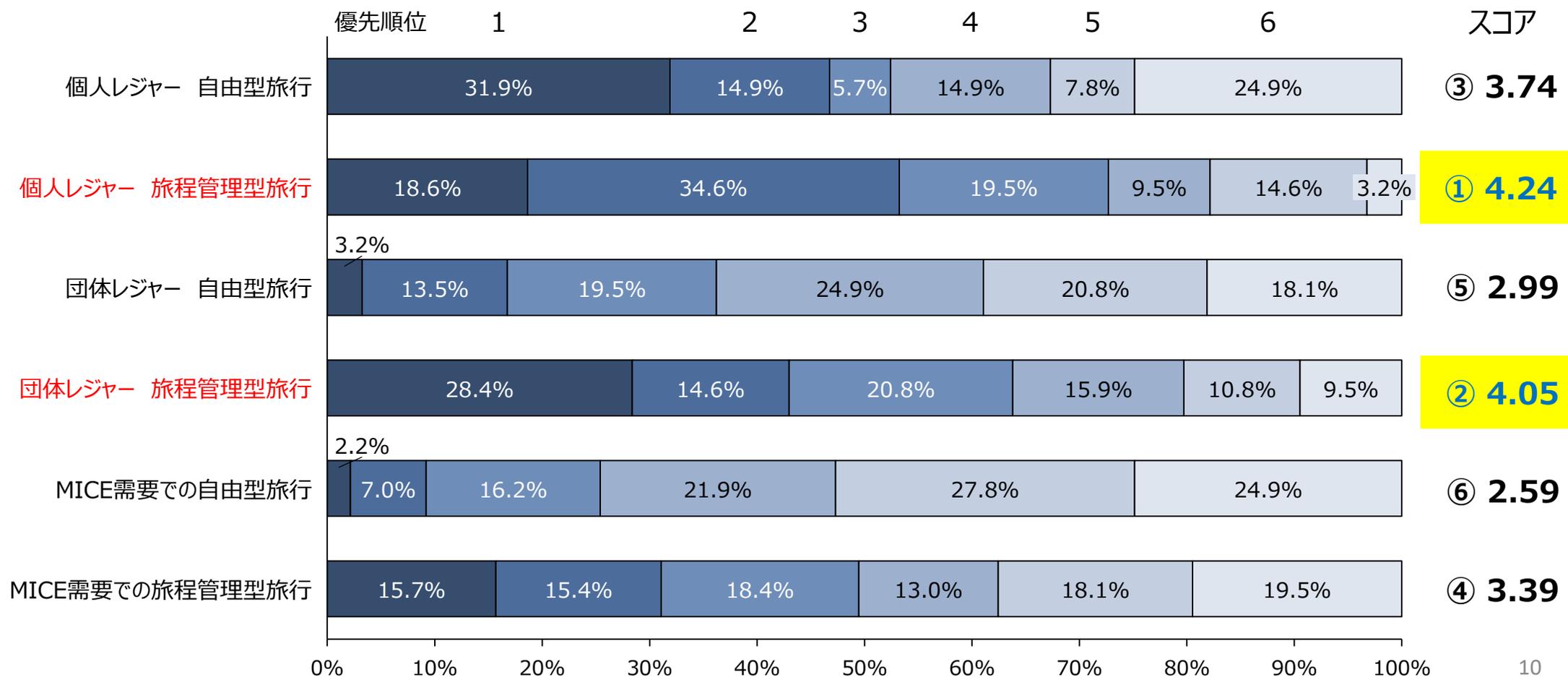
インバウンド観光客受入再開を想定する地域（複数回答） N=381



# インバウンド観光客受入再開

- 受入を希望する旅行スタイルについては、「個人レジャーの旅程管理型旅行」「団体レジャーの旅程管理型旅行」の順で優先度が高い。

受入を希望されるインバウンド観光客の旅行スタイルの優先順位 (N=370)

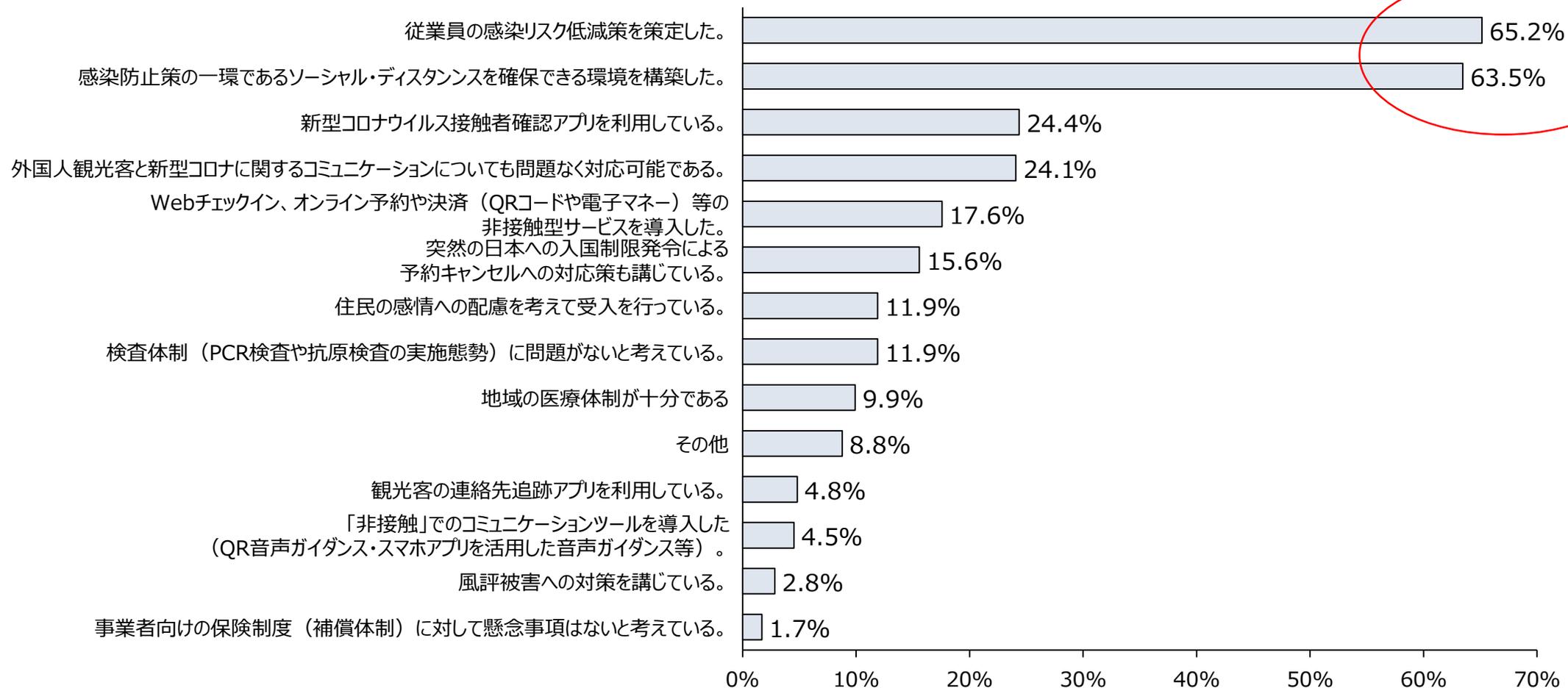


# インバウンド観光客受入再開

- 受入を再開したい、とした回答者において、すでに実施している対策のうち、「従業員の感染リスク低減策」および「ソーシャルディスタンスを確保できる環境の構築」が最も多く、いずれも6割を超えている。

## 受入再開に当たり既に取っている対策

N=353



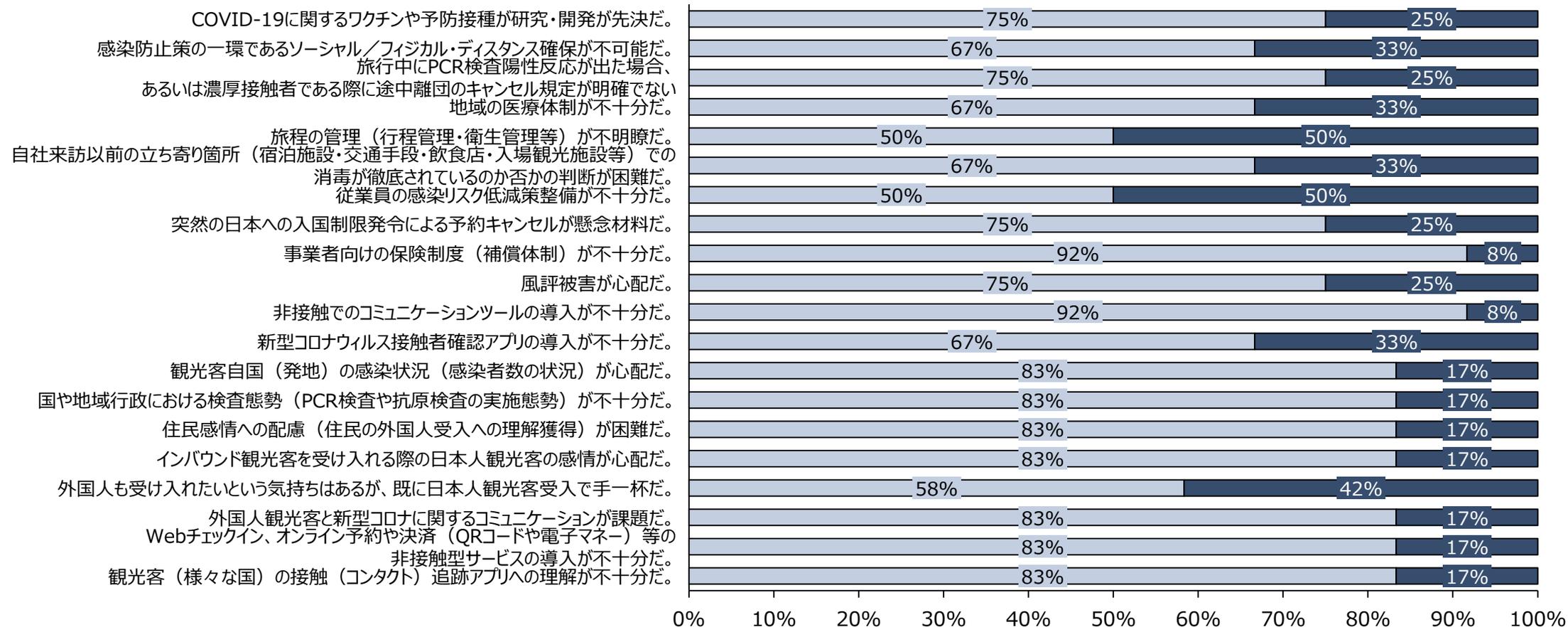
# インバウンド観光客受入再開

- 受入を再開したくない、と回答した事業者において、事業者向けの補償体制が不十分であること、非接触コミュニケーションツール導入が不十分であること、等が再開の障壁と感じている。

## 受入再開の障壁

N=12  
はい

いいえ

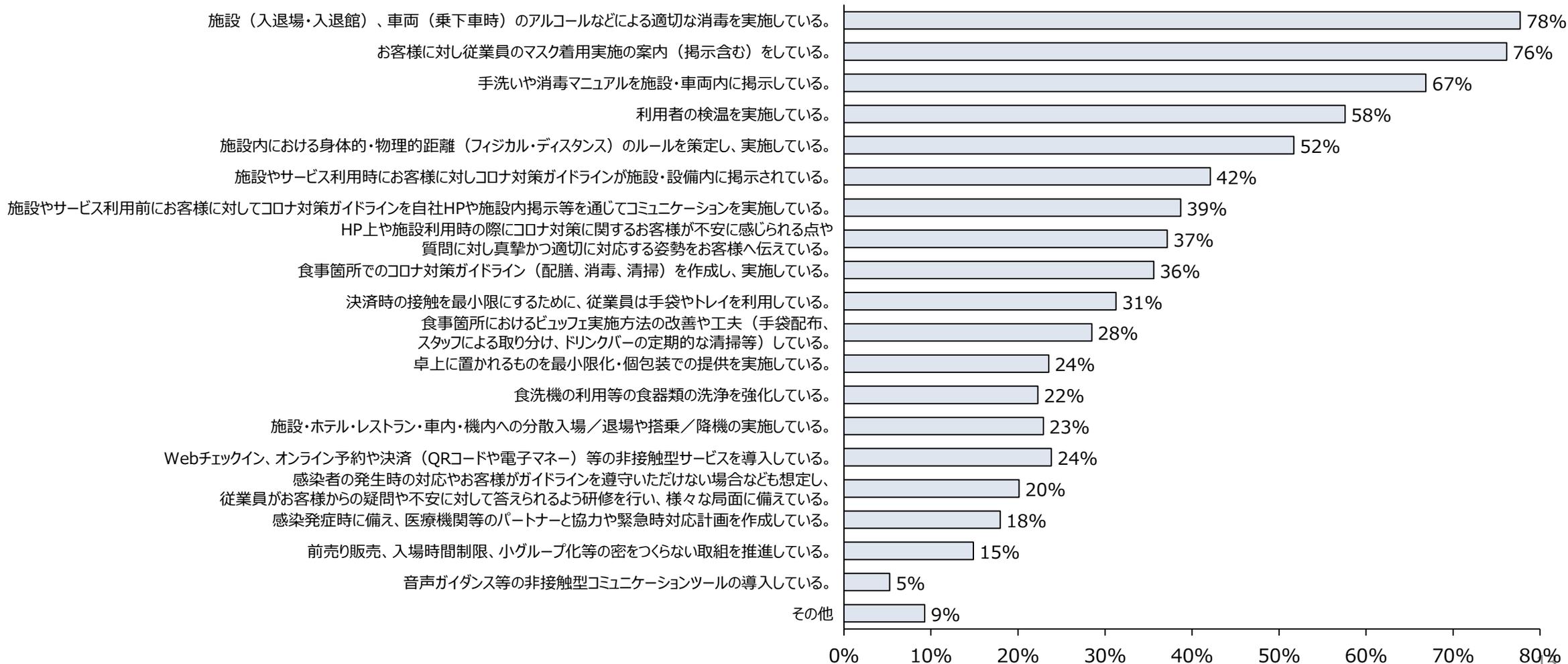


# 感染予防対策

- アルコール消毒やマスクの着用、利用者の検温など感染予防対策がとられている傾向がみられる。

## 現在実施しているお客様向け感染予防対策事例

N=323



# 感染予防対策

- 日本人・外国人を問わず、観光客受入に際し参照されているガイドラインや感染防止策について。

現在参照しているガイドラインや感染防止策(回答より一部抜粋) N=316

## 【参照しているガイドライン】

- ・国土交通省による業種別ガイドライン
- ・厚生労働省のホームページ
- ・外務省のホームページ
- ・各都道府県策定のガイドライン
- ・旅客船事業のガイドライン
- ・日本バス協会ガイドライン
- ・旅館・ホテル協会 ガイドライン
- ・厚労省・日本バス協会のガイドライン
- ・全国ハイヤータクシー連合会のガイドライン
- ・業界のガイドラインを利用
- ・自社基準を設け対応
- ・遊園地・テーマパークにおける新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン
- ・全国ホテル旅館生活衛生同業組合
- ・日本博物館協会等のマニュアルを参照

## 【感染防止策】

- ・マスク着用・消毒の徹底・検温
- ・フェイスシールド
- ・独自のガイドラインを作成し、利用者に配布
- ・立ち位置の表示
- ・店舗内への入室規制及びアクリル板越しでの接客
- ・館内のお客さま高頻度接触部位についての消毒を徹底
- ・ソーシャルディスタンス
- ・出入口でのサーモグラフィーの実施
- ・出庫前検温、手の消毒、定期的車内換気・消毒、帰庫後車内消毒(オゾン・アルコール)

# 感染予防対策

- 感染予防対策についてどのような手段を用いてお客様にお伝えしているか。

お客様への伝達手段について(回答より一部抜粋)

N=316

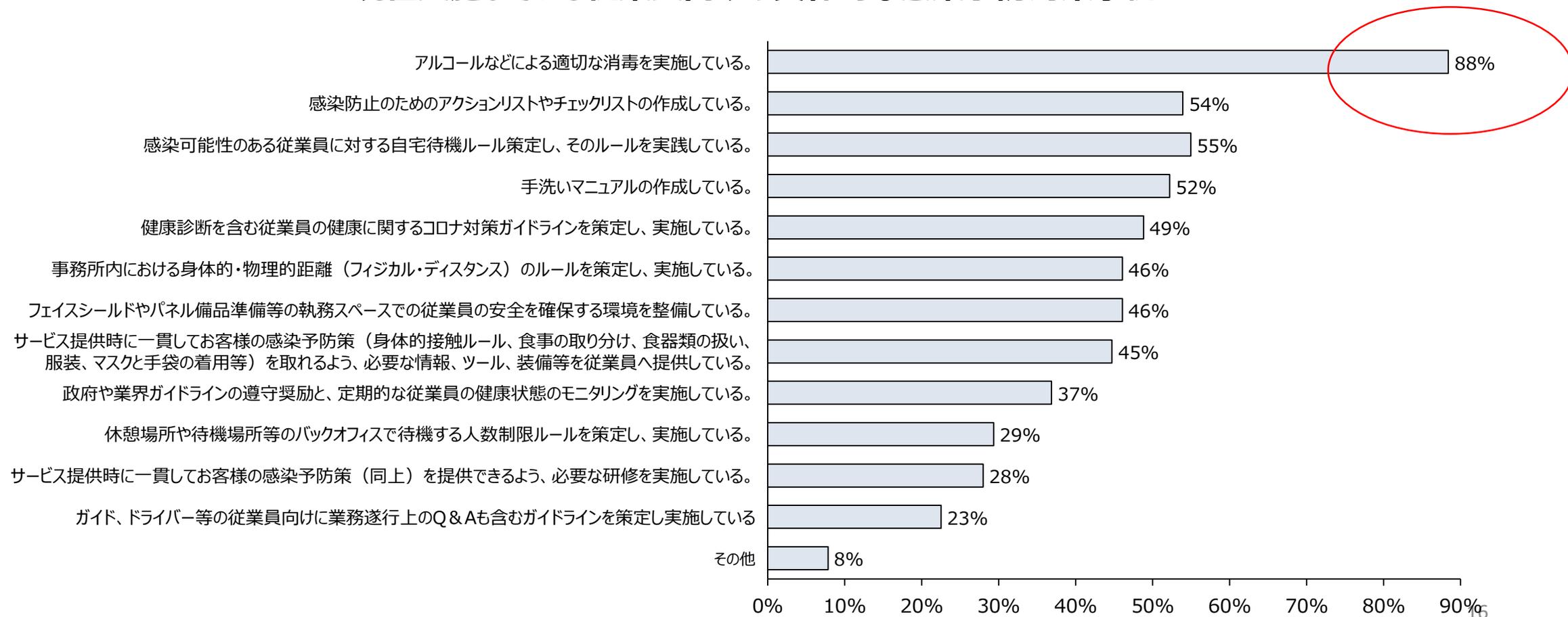
## 【感染防止策のお客様への伝達手段】

- ・バス車内掲示
- ・自社ホームページ上で告知
- ・入場口にてスタッフによる説明
- ・自店舗入り口等に案内を掲示／自社HP上で告知共用
- ・飛沫防止シートの設置や手指消毒、マスクの着用を求めている。
- ・ピクトグラムの使用
- ・自治体が発行する対策実施シートの掲示／自社HPで告知
- ・予約時のコミュニケーション
- ・事前に旅行会社様へ情報提供
- ・事前に案内メールを送付
- ・チェックイン時にフロントにて告知
- ・エレベータ、店頭などに案内掲示
- ・車内に除菌・消毒の掲示と厚労省からの指導事項を提示している
- ・各空港に案内の掲示／HP上での告知

# 感染予防対策

- 従業員に向けて、アルコール消毒を実施している回答者は88%を占めて、最も一般的に取られている予防対策となっている。

## 現在実施している従業員向けの具体的な感染予防対策事例 N=293



# 総括

- インバウンド観光客の受入再開に向けた重要事項として、「ワクチン・予防接種の開発」とともに「国の指針が明確であること」が上位。加えて、PCR検査実施や陰性証明持参など、国際的な往来再開に向けた運用ルールに係る面が重要視されている。
- 上記をはじめとした重要事項が解決された場合、96%を超える回答者がインバウンド観光客の受入を再開したいと考えている。
- インバウンド観光客の受入再開を希望する時期は、「2021年4月以降(4~6月)」が32%、次いで「2021年3月まで」が27%と上位。2021年6月までの受入再開を希望する回答者は、合計8割を占める。
- 受入再開を想定する地域については、台湾、香港、中国、タイ、韓国、シンガポールが上位で、東・東南アジア諸国からの受入について想定する傾向がみられた。
- 受入を希望する旅行スタイルについては、「個人レジャーの旅程管理型旅行」「団体レジャーの旅程管理型旅行」の順で希望優先度が高い。  
行程の管理がなされた「旅程管理型旅行」の形態が、安心・安全につながると受入側は考えている。
- 既の実施している感染対策としては、「従業員の感染リスク低減策の策定」「ソーシャルディスタンス確保」の回答がともに6割以上。アルコール消毒やマスクの着用、利用者の検温なども上位で、基本的な感染予防については対策が取られている傾向がみられる。



国内事業者/自治体において、インバウンド旅行者の早期受入に積極的なスタンスがみられる。  
また、訪日再開に向けた指針の明確化と同時に、現段階においては安心・安全につながる「旅程管理型」の旅行が求められている。