

2024年度 インバウンド旅行客受入拡大に向けた意識調査 第3回アンケート分析結果報告(中四国支部)

主催:一般社団法人 日本旅行業協会

後援:日本政府観光局 (JNTO)

協力:公益社団法人 日本観光振興協会

一般社団法人 全国旅行業協会

株式会社観光経済新聞社

株式会社航空新聞社

株式会社トラベルジャーナル

トラベルボイス株式会社

調査実施会社:株式会社JTB総合研究所

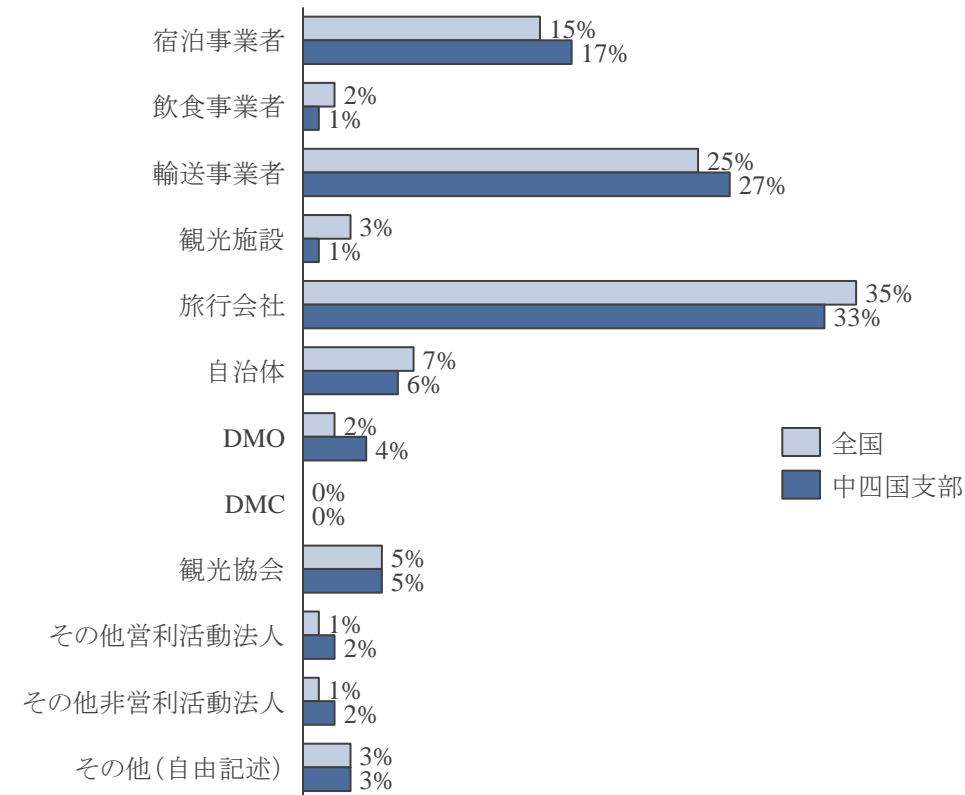
調査実施期間:2024年7月1日(月)~7月22日(月)

回答者数並びに組織・団体の業種について

- 回答者についてはほぼ全国と同様の傾向となっている。

事業拠点・所在、事業形態
 全国 n=1,161 / 中四国支部 n=123 / 共に単数回答

業種	全国	中四国	全都道府県	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県
宿泊事業者	176	21	2	2	1	2	13	2	2	3	6	1
飲食事業者	27	1		1			1				1	1
輸送事業者	285	33			1	8	9	3	3	5	4	1
観光施設	39	1			1							
旅行会社	406	41	10	2	3	11	16	4	1	10	7	4
自治体	86	7		1	1					5		
DMO	27	5			1		2	1	1			
DMC	3	0										
観光協会	54	6	1		2		1			1		1
その他営利活動法人	8	2	1					1				
その他非営利活動法人	13	2					1			1		
その他(自由記述)	37	4				1			1	1	1	
合計	1161	123	14	6	10	22	43	11	8	26	19	8



中四国支部における全都道府県と選択された回答を除く

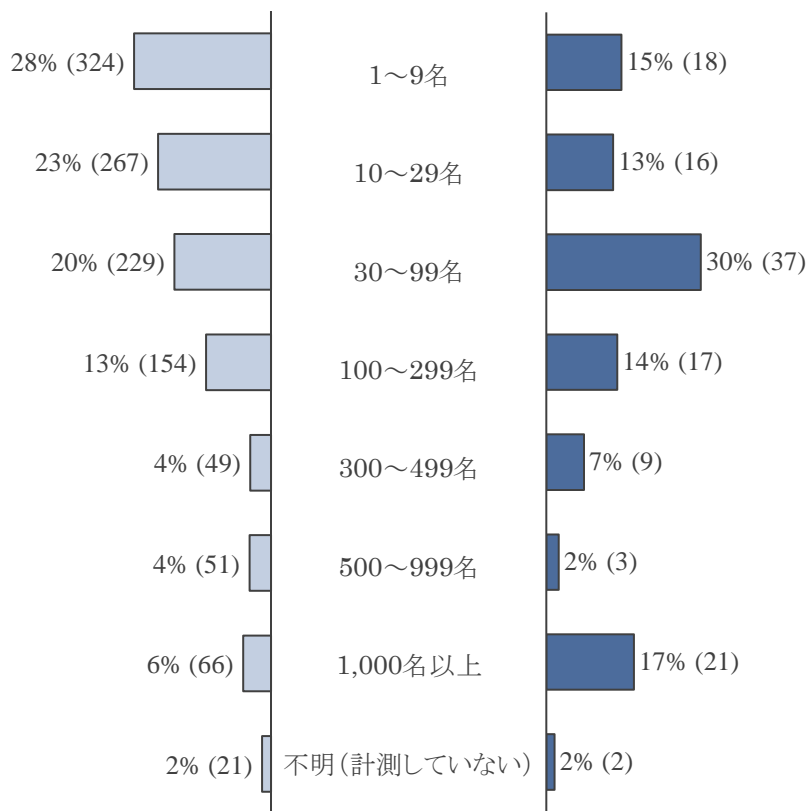
従業員数について

- コロナ禍以前に100名未満であった割合は全国の71%に比べて58%と低い。現在の従業員数の戻り具合は、2019年比90%以上になったとの回答が57%と全国(67%))に比べ10ポイント低く回復の遅れが見られる。

コロナ禍以前(2019年4月1日時点)の従業員数・職員数

現在の従業員数、又は職員数はコロナ禍以前(2019年4月1日時点)と比較

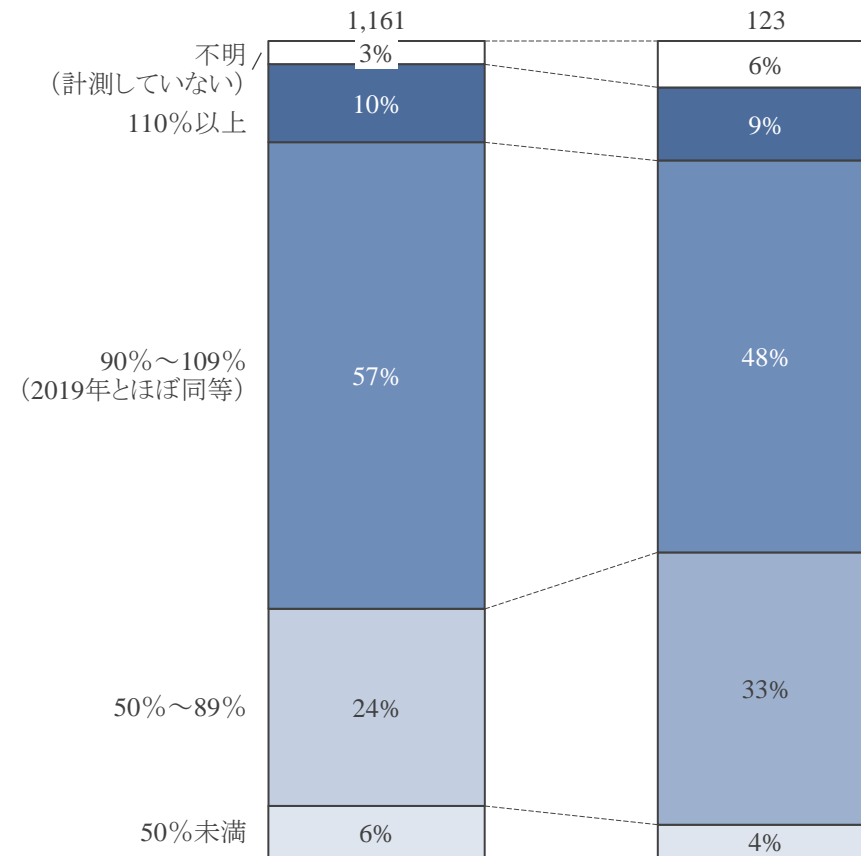
全国 n=1,161 / 中四国支部 n=123 / 共に単数回答



全国

中四国支部

全国 n=1,161 / 中四国支部 n=123 / 共に単数回答



全国

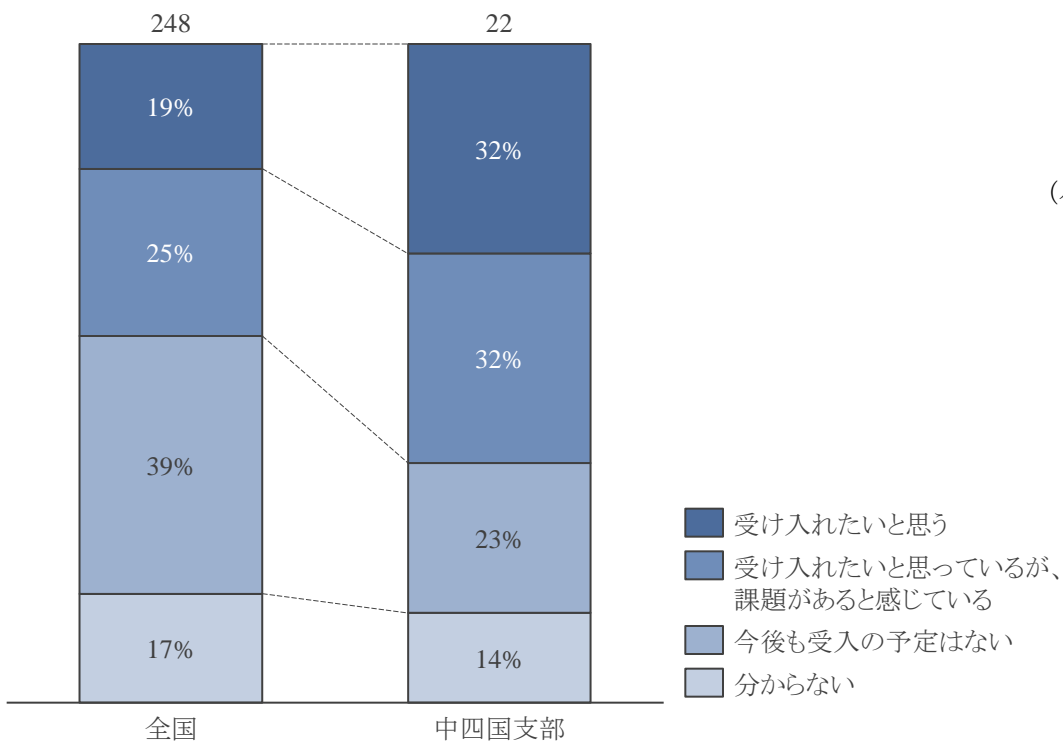
中四国支部

インバウンド観光客受け入れ計画

- 現在インバウンドの取扱いのない事業者に対する将来のインバウンドの受け入れ意向については前向きな回答が64%と全国(44%)を大きく上回っている。課題については1位の「人手不足・人材不足」、2位の「外国語スタッフの雇用」をはじめ多くの項目で全国を上回り実現への課題は多いことが伺える。

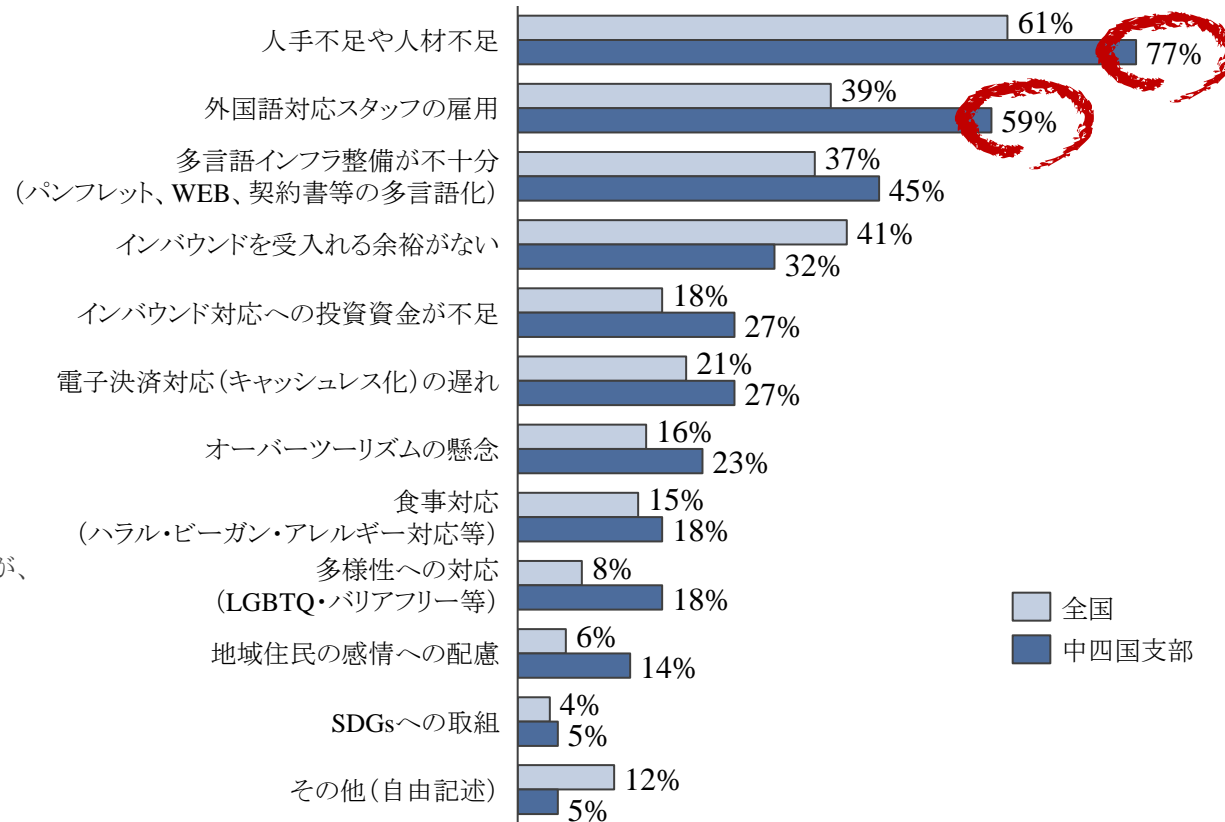
将来、インバウンド観光客を受け入れ計画

全国 n=248 / 中四国支部 n=22 / 共に単数回答



インバウンド受入の予定がないもしくはその課題について

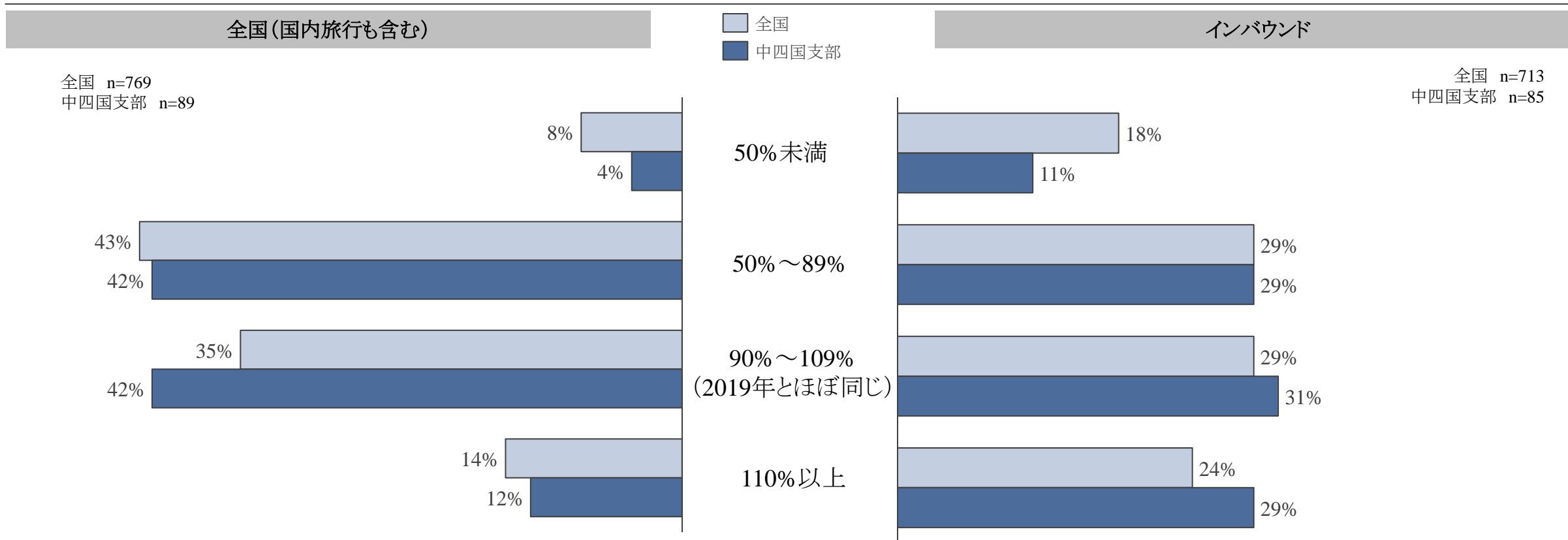
全国 n=248 / 中四国支部 n=22 / 共に複数回答



観光客数の戻り具合について

- 国内旅行を含む観光全体の回復状況は、2019年比90%以上回復しているとの回答が54%と全国(49%)を上回る。インバウンドにおいても、60%と全国(53%)と比べ戻りが早いことが伺える。

2019年比で、現在の国内旅行を含む観光客数とインバウンド観光客数の戻り具合 共に単数回答

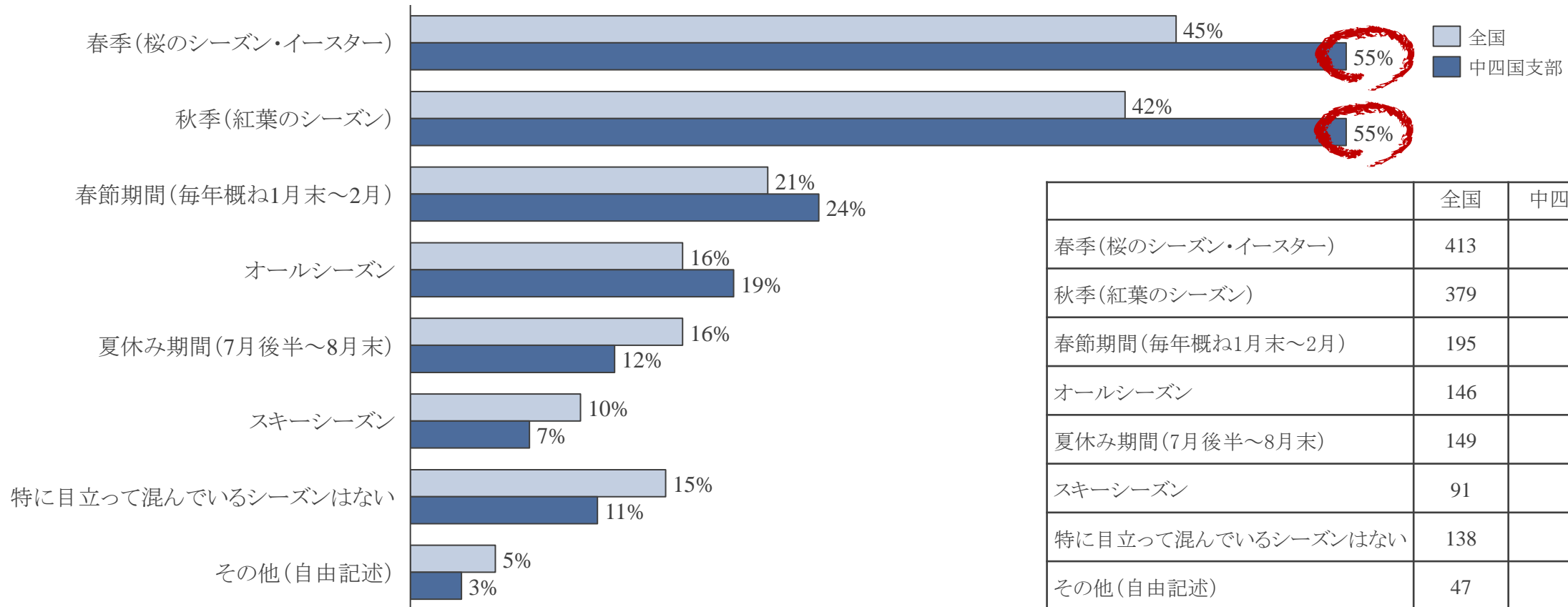


インバウンド観光客の多い時期について

- 全国同様インバウンド観光客が「春季」や「秋季」に集中するという傾向は全国同様であるが、全国を10ポイント以上、上回っており春季・秋季への集中が深刻化していると考えられる。

特にインバウンド観光客の多い(多くなると想定される)時期

全国 n=913 / 中四国支部 n=101 / 共に複数回答



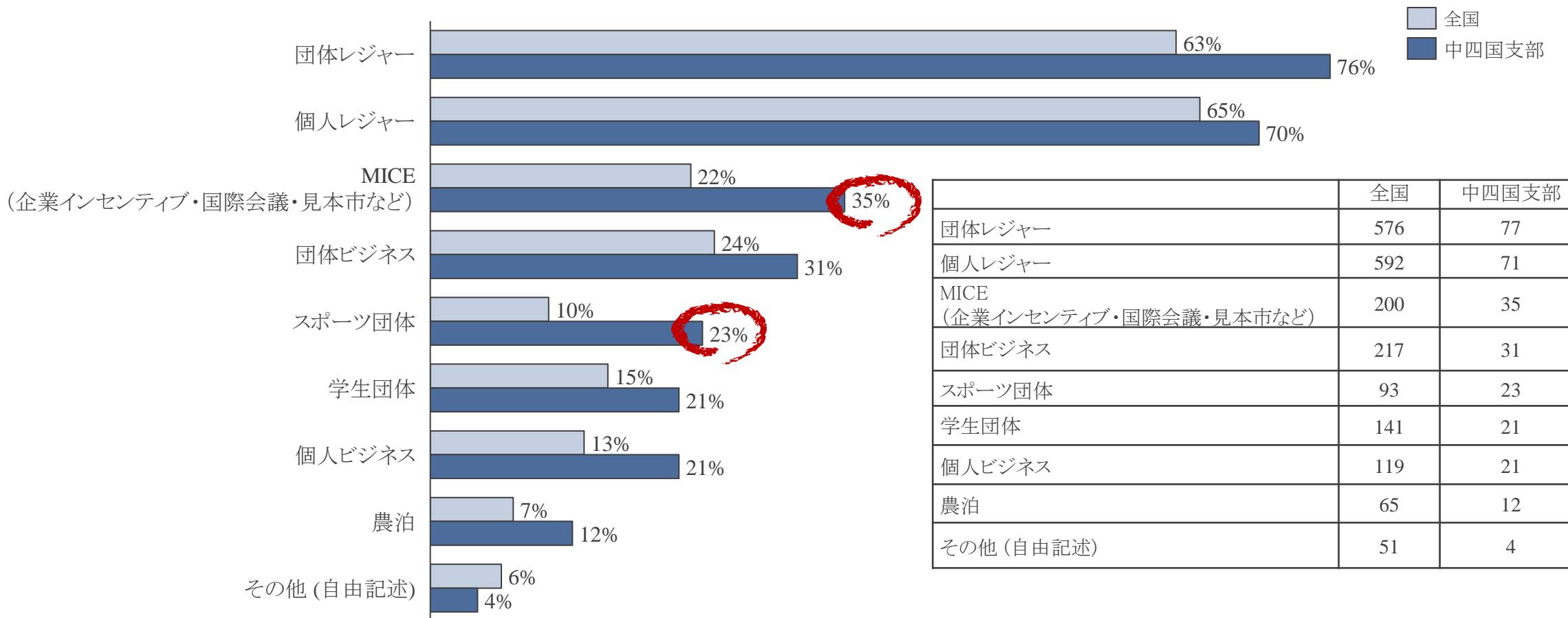
	全国	中四国支部
春季(桜のシーズン・イースター)	413	56
秋季(紅葉のシーズン)	379	56
春節期間(毎年概ね1月末~2月)	195	24
オールシーズン	146	19
夏休み期間(7月後半~8月末)	149	12
スキーシーズン	91	7
特に目立って混んでいるシーズンはない	138	11
その他(自由記述)	47	3

インバウンド観光客の旅行スタイルについて

- 旅行スタイルについては「レジャー(団体・個人)」が中心。また「MICE」や「スポーツ団体」をはじめ、全ての項目で全国を上回っている。

受入している(受け入れる予定の)インバウンド観光客の旅行スタイル

全国 n=913 / 中四国支部 n=101 / 共に複数回答



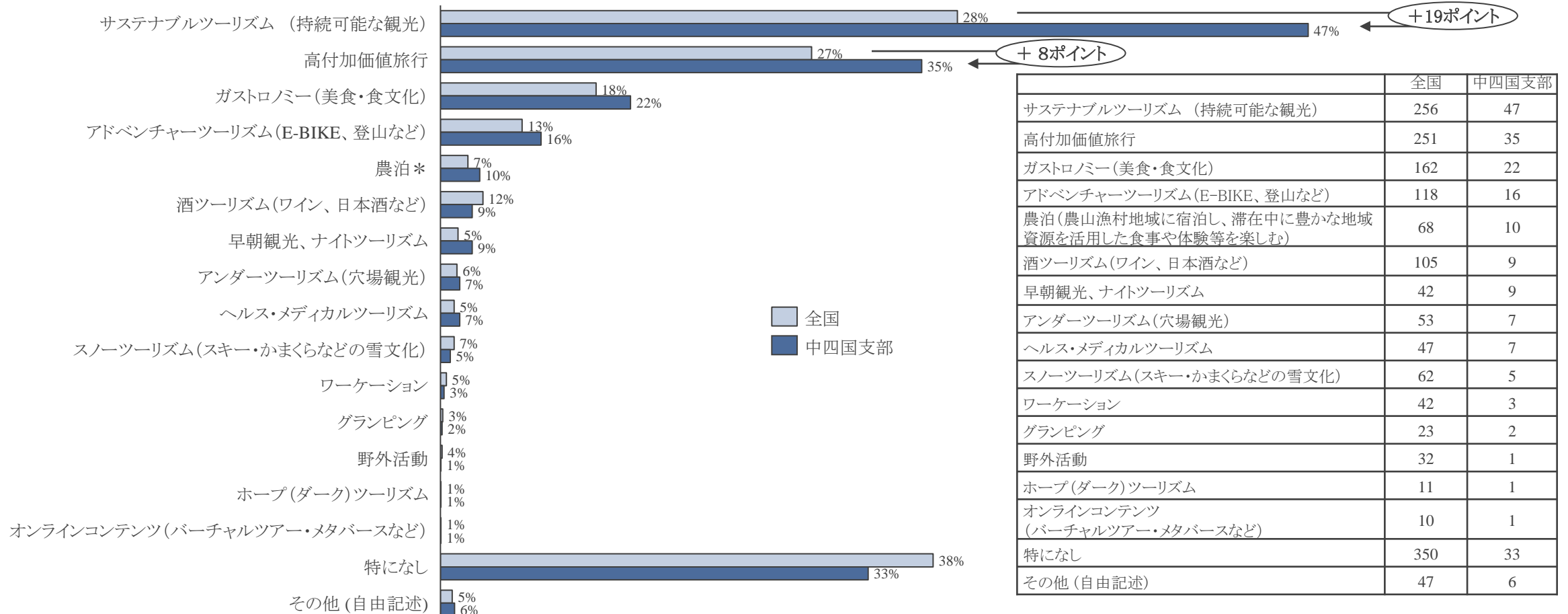
農泊*: 農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむ

旅行・観光関連コンテンツについて

全国同様「サステナブルツーリズム」(47%)、「高付加価値旅行」(35%)への関心が高く、全国との比較においても突出しており、関心の高さが伺える。

コロナ禍を経て、国内旅行、インバウンドを問わず、「新たに発達した、もしくは力を入れている」旅行・観光関連コンテンツについて

全国 n=913 / 中四国支部 n=101 / 共に複数回答



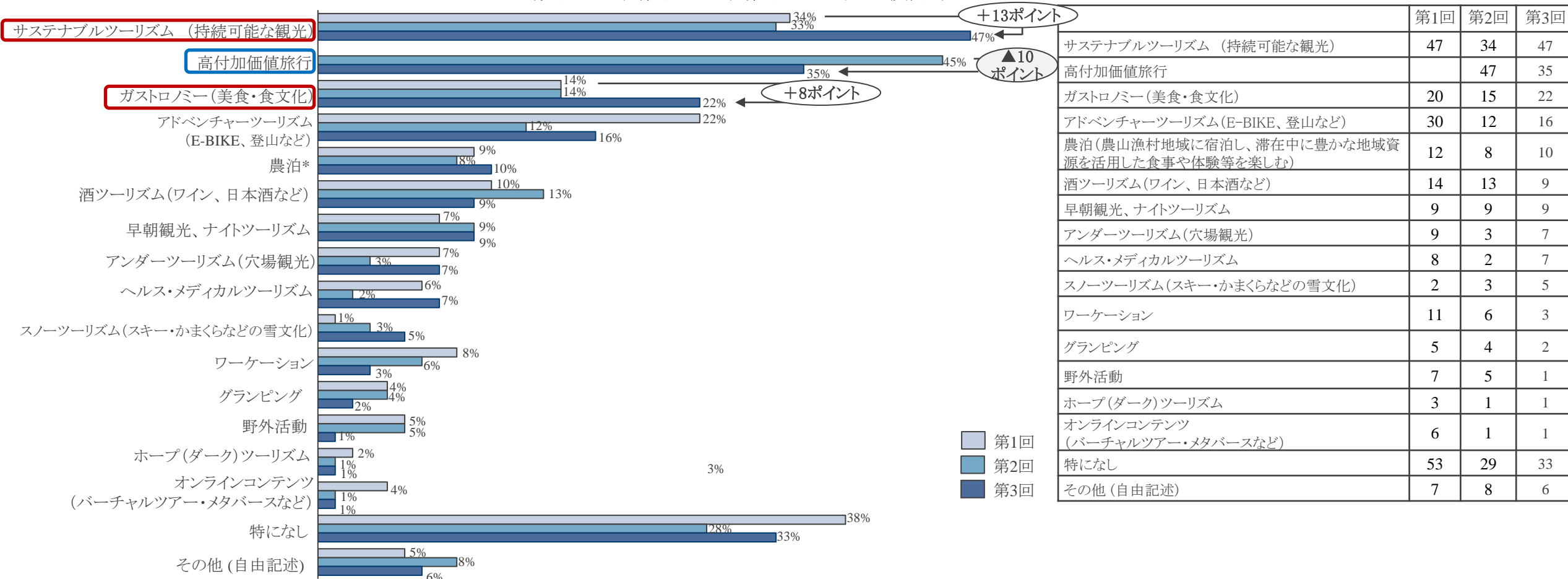
農泊*: 農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむ

【時系列】旅行・観光関連コンテンツについて

- 3回の調査を通じて第2回調査より追加をした「高付加価値旅行」並びに「サステナブルツーリズム」への関心の高さが伺える。両項目については第2回調査と第3回調査で比率の逆転が見られる。「ガストロノミー」への関心も高まりを見せている。

コロナ禍を経て、国内旅行、インバウンドを問わず、「新たに発達した、もしくは力を入れている」旅行・観光関連コンテンツについて

第1回 n=139 / 第2回 n=104 / 第3回 n=101 すべて複数回答



*農泊とは農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむコンテンツ

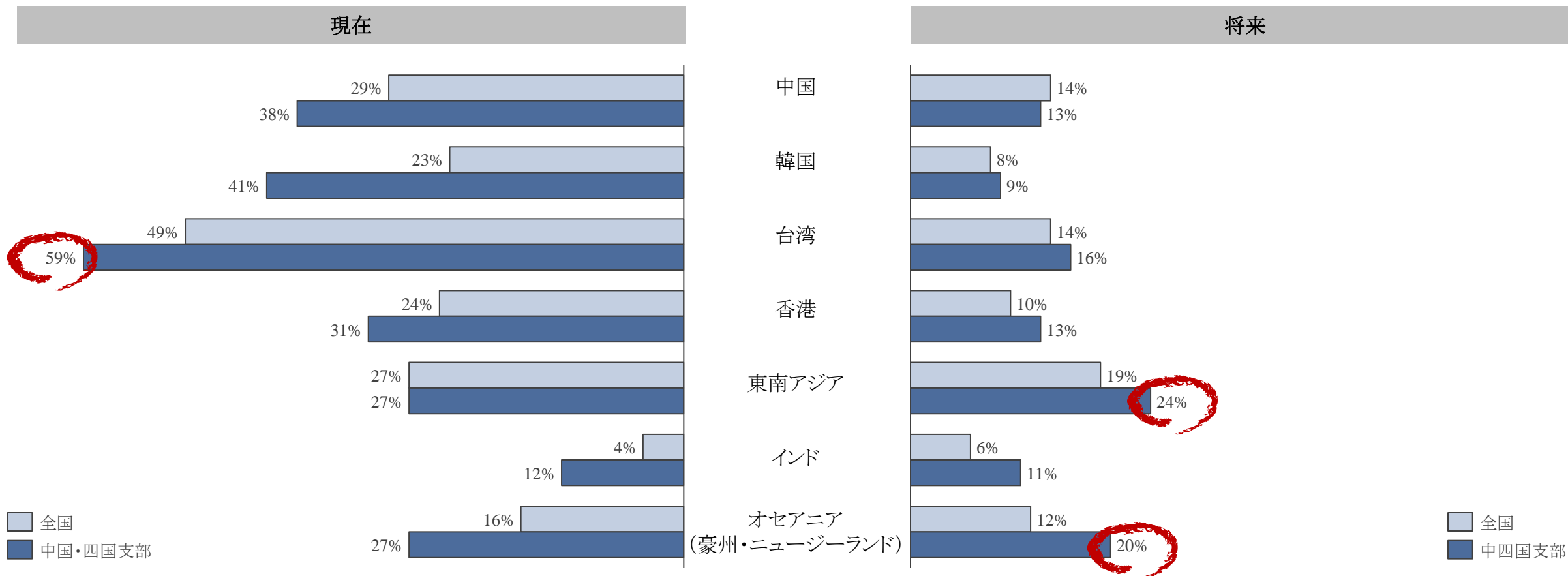
備考: 第1回調査で「高付加価値旅行」の選択肢はない

インバウンド重点市場について(アジア・オセアニア)

- 現在は台湾をはじめとした東アジアの比率が高いが、将来においては東南アジアやオセアニアを強化していく傾向にある。

現在と将来におけるインバウンド観光客の受入状況と受入強化の予定について

全国 n=913 / 中四国支部 n=101 / 共に複数回答

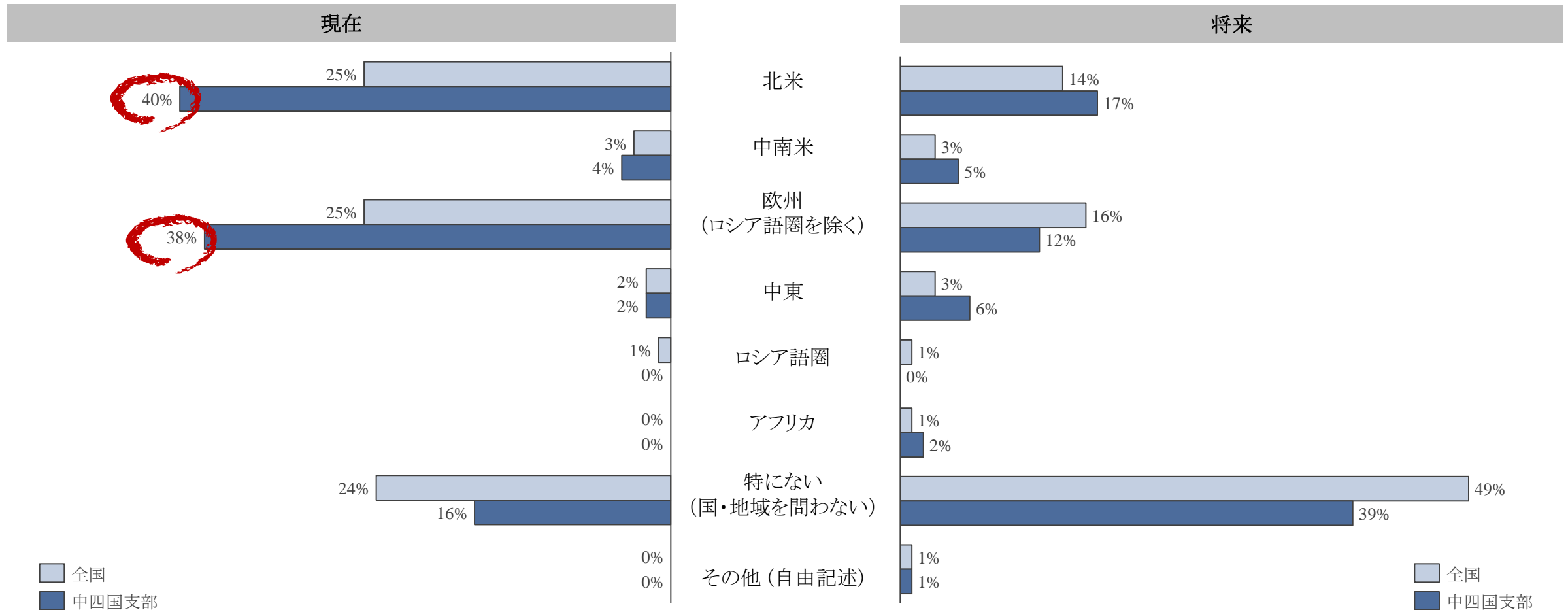


インバウンド重点市場について(欧米・その他地域)

- 現在は北米や欧州の比率が高く、いずれも全国を13~15ポイントほど上回っている。将来においては全国同様特定の市場に特化せず広く受け入れる傾向も強い。

現在と将来におけるインバウンド観光客の受入状況と受入強化の予定について

全国 n=913 / 中四国支部 n=101 / 共に複数回答

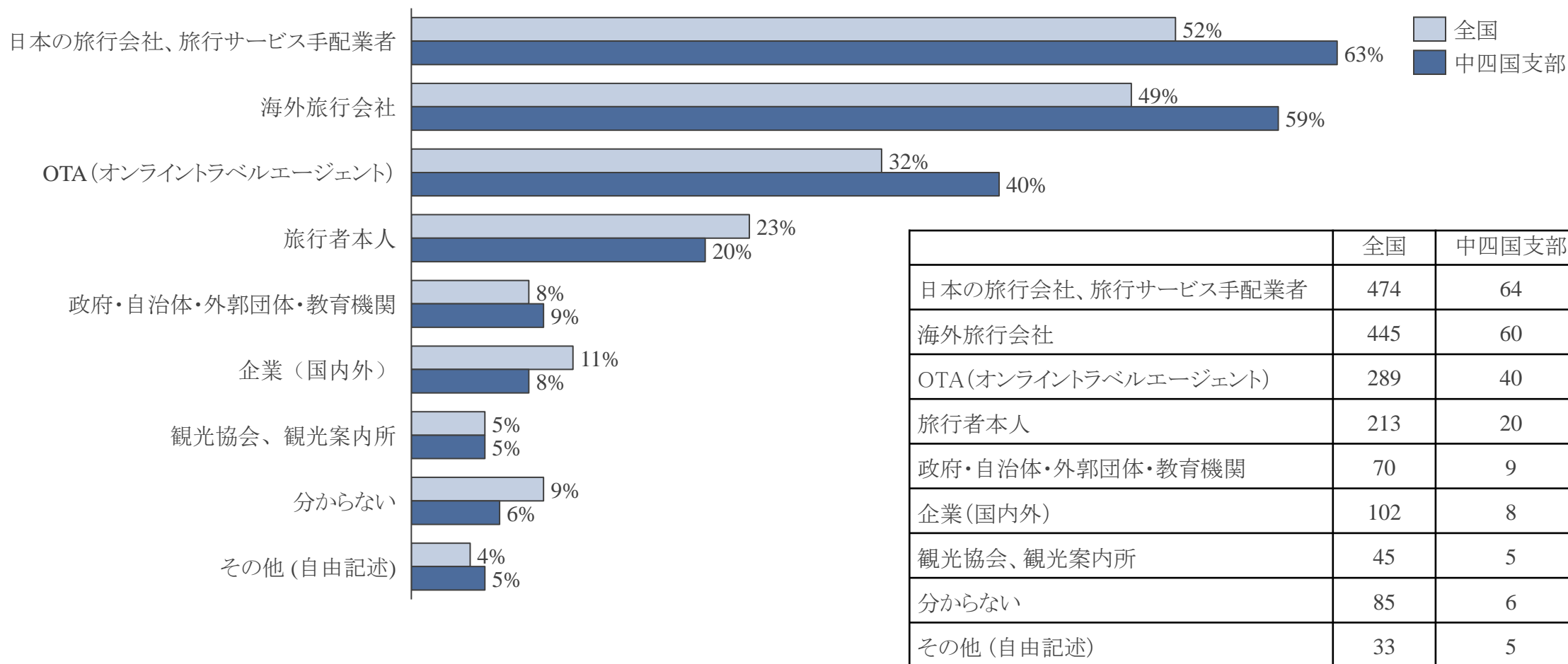


予約チャンネルについて

- 国内外の「旅行会社」、「OTA」を通じた予約が全国よりも比率が高い傾向にある。

インバウンド観光客の予約チャンネルについて

全国 n=913 / 中四国支部 n=101 / 共に複数回答

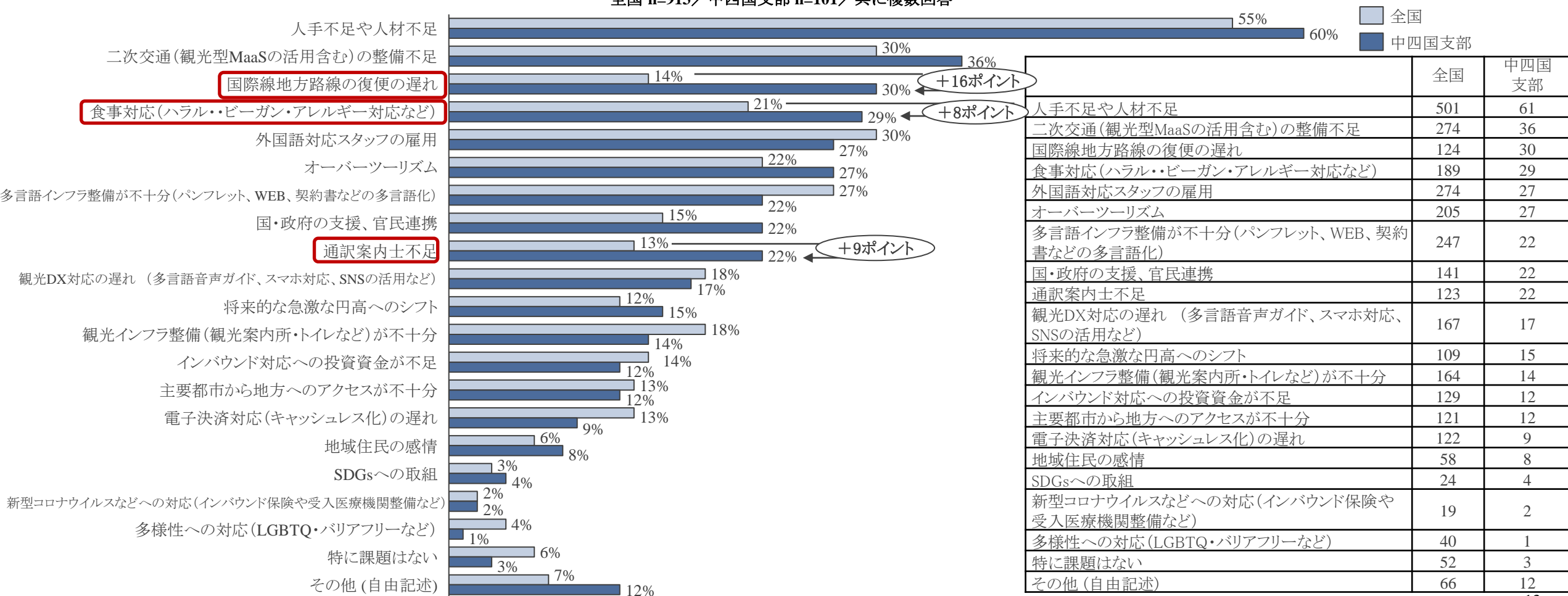


インバウンド観光客受入の課題について(現在)

- 全国同様、「人手不足や人材不足」最大の課題。上位の課題はいずれも全国を上回り深刻な状況にある。「国際線地方路線の遅れ」においては全国を16ポイント上回っている。また、「通訳案内士」も全国に比べ9ポイント高くなっている。

インバウンド観光客受入を再開した現在、受入に際して課題について

全国 n=913 / 中四国支部 n=101 / 共に複数回答

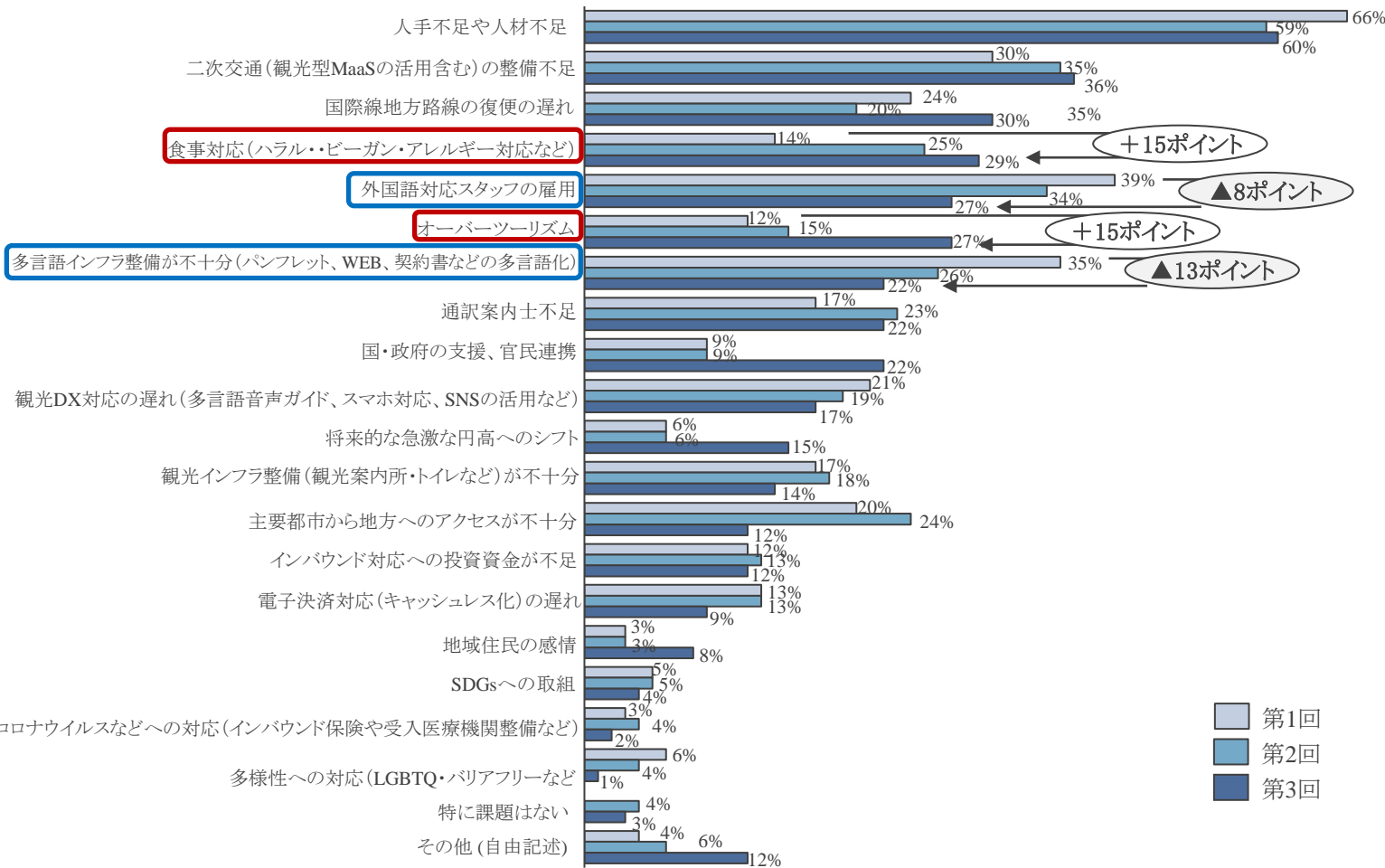


【時系列】インバウンド観光客受入の課題について(現在)

- 過去3回通じて「人手不足や人材不足」が最大の課題であり2位以下と25ポイント以上の差があるが比率としては減少傾向。「外国語対応スタッフの雇用」「多言語インフラ整備」も減少傾向にあり多言語対応に一定の改善が進んでいると考えられる。一方「食事対応」「オーバーツーリズム」は15ポイント上昇しており早急な対応が求められる。

インバウンド観光客受入を再開した現在、受入に際して課題について

第1回 n=139 / 第2回 n=104 / 第3回 n=101 すべて複数回答



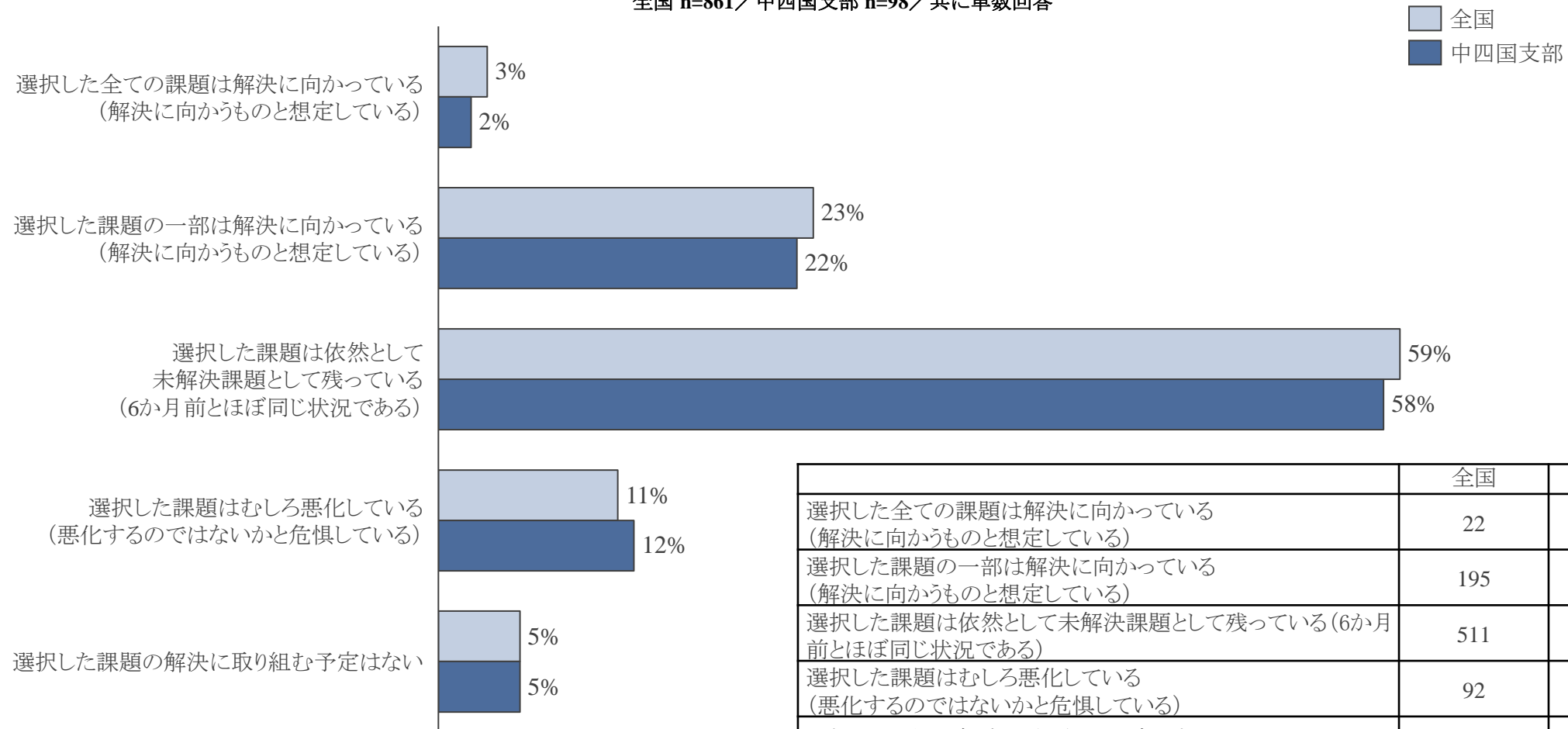
	第1回	第2回	第3回
人手不足や人材不足	92	61	61
二次交通(観光型MaaSの活用含む)の整備不足	41	36	36
国際線地方路線の復便の遅れ	33	21	30
食事対応(ハラル・ビーガン・アレルギー対応など)	20	26	29
外国語対応スタッフの雇用	54	35	27
オーバーツーリズム	17	16	27
多言語インフラ整備が不十分(パンフレット、WEB、契約書などの多言語化)	49	27	22
通訳案内士不足	23	24	22
国・政府の支援、官民連携	12	9	22
観光DX対応の遅れ(多言語音声ガイド、スマホ対応、SNSの活用など)	29	20	17
将来的な急激な円高へのシフト	8	6	15
観光インフラ整備(観光案内所・トイレなど)が不十分	23	19	14
主要都市から地方へのアクセスが不十分	28	25	12
インバウンド対応への投資資金が不足	16	14	12
電子決済対応(キャッシュレス化)の遅れ	18	14	9
地域住民の感情	4	3	8
SDGsへの取組	7	5	4
新型コロナウイルスなどへの対応(インバウンド保険や受入医療機関整備など)	4	4	2
多様性への対応(LGBTQ・バリアフリーなど)	8	4	1
特に課題はない		4	3
その他(自由記述)	6	6	12

インバウンド観光客受入課題の解決状況について

- 課題の解決状況については全国と同様の傾向となっている。

前問で選択された、インバウンド受入の際の課題は6か月前(概ね2023年4月～6月)と比較するとどのような状況について

全国 n=861 / 中四国支部 n=98 / 共に単数回答



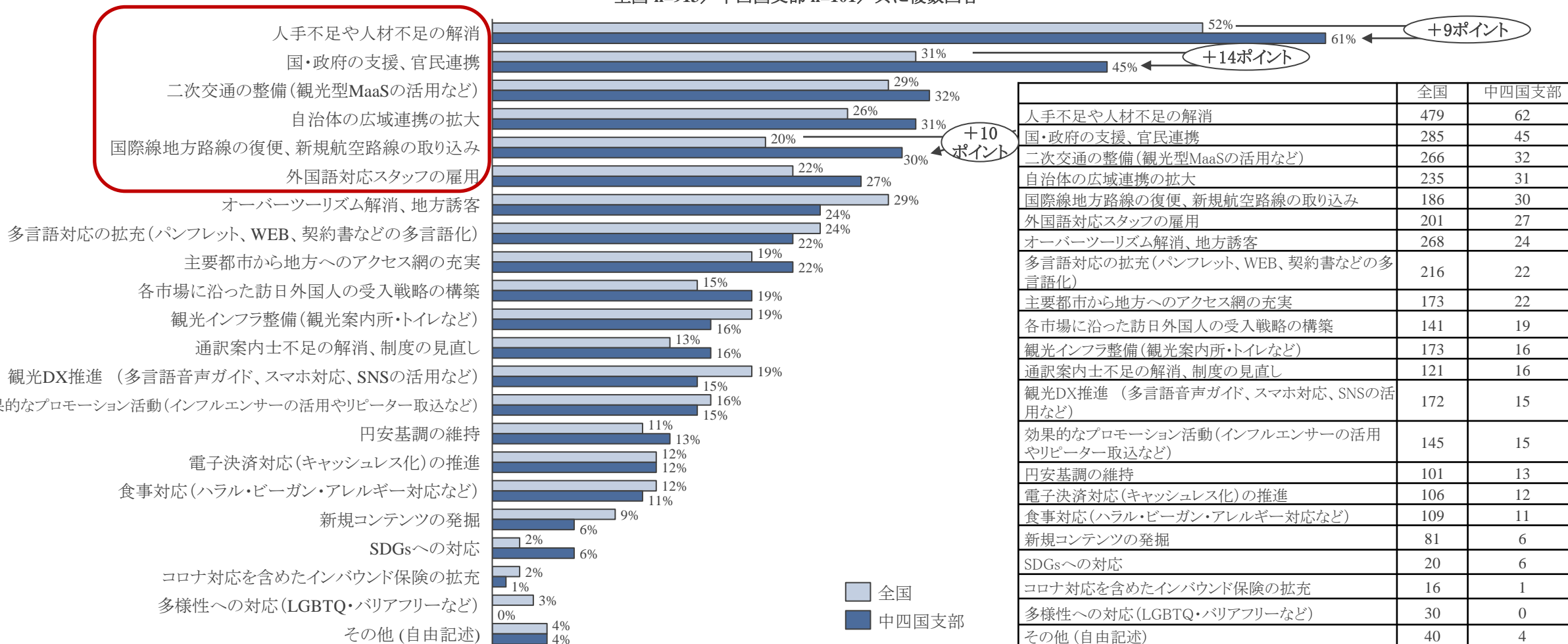
	全国	中四国支部
選択した全ての課題は解決に向かっている (解決に向かうものと想定している)	22	2
選択した課題の一部は解決に向かっている (解決に向かうものと想定している)	195	22
選択した課題は依然として未解決課題として残っている (6か月前とほぼ同じ状況である)	511	57
選択した課題はむしろ悪化している (悪化するのではないかと危惧している)	92	12
選択した課題の解決に取り組む予定はない	41	5

インバウンド観光客受入をさらに伸長させるための条件について(将来)

- 将来においても現在同様「人手不足や人材不足」が最大の課題であり、全国よりも比率も高く深刻な状況。また「国、政府支援」、「国際線地方路線の復便、新規航空航路の取り込み」についても全国を10ポイント以上上回っている。上位の課題はいずれも全国よりも比率が高く早急な対応が必要なのが伺える。」

インバウンド観光客の受入をさらに伸長させていくにあたり、重要かつ効果的だと思われる条件について

全国 n=913 / 中四国支部 n=101 / 共に複数回答

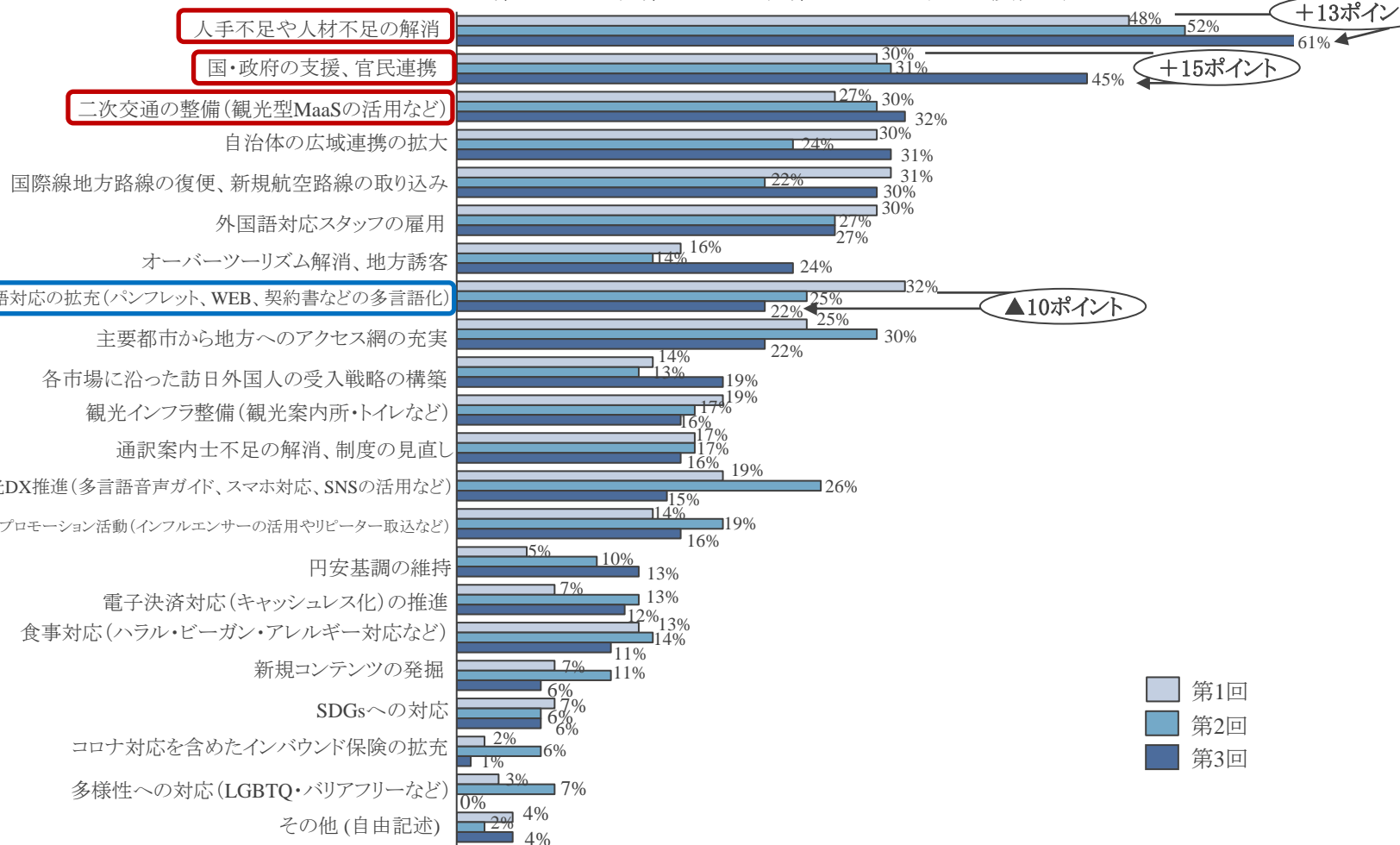


【時系列】インバウンド観光客受入をさらに伸長させるための条件について(将来)

- 現在の課題同様、過去3回通じて「人手不足や人材不足」が最大の課題であるが徐々に比率が上がっており深刻度が増している。人材不足に次ぐ「国・政府支援」「二次交通の整備」も比率が増加しており注視が必要。一方「多言語対応の拡充」等は改善が見られる

インバウンド観光客の受入をさらに伸長させていくにあたり、重要かつ効果的だと思われる条件について

第1回 n=139 / 第2回 n=104 / 第3回 n=101 すべて複数回答



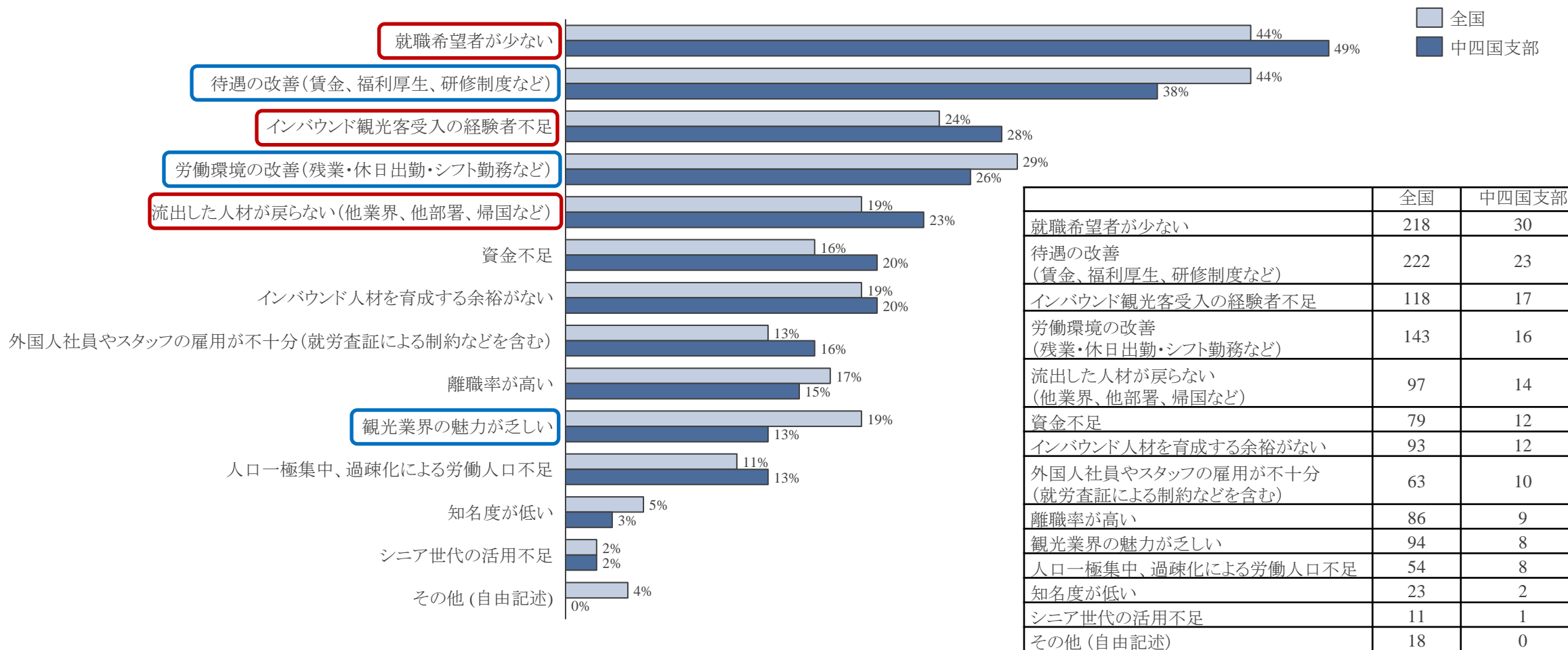
	第1回	第2回	第3回
人手不足や人材不足の解消	66	54	62
国・政府の支援、官民連携	41	32	45
二次交通の整備(観光型MaaSの活用など)	37	31	32
自治体の広域連携の拡大	42	25	31
国際線地方路線の復便、新規航空路線の取り込み	43	23	30
外国語対応スタッフの雇用	42	28	27
オーバーツーリズム解消、地方誘客	22	15	24
多言語対応の拡充(パンフレット、WEB、契約書などの多言語化)	45	26	22
主要都市から地方へのアクセス網の充実	34	31	22
各市場に沿った訪日外国人の受入戦略の構築	20	13	19
観光インフラ整備(観光案内所・トイレなど)	26	18	16
通訳案内士不足の解消、制度の見直し	23	18	16
観光DX推進(多言語音声ガイド、スマホ対応、SNSの活用など)	26	27	15
効果的なプロモーション活動(インフルエンサーの活用やリピーター取込など)	20	20	15
円安基調の維持	7	10	13
電子決済対応(キャッシュレス化)の推進	10	14	12
食事対応(ハラル・ビーガン・アレルギー対応など)	18	15	11
新規コンテンツの発掘	10	11	6
SDGsへの対応	10	6	6
コロナ対応を含めたインバウンド保険の拡充	3	6	1
多様性への対応(LGBTQ・バリアフリーなど)	4	7	0
その他(自由記述)	6	2	4

インバウンド観光客受入の課題について(人手不足・人材不足)

- 全国では同率1位の「就職希望者が少ない」と「待遇の改善」において11ポイントの差が出ている。待遇並びに労働環境の改善は進んでいると考えられる一方「就職希望者が少ない」「インバ運で観光客受入の経験者不足」「流出した人材が戻らない」等が全国より高く人手不足が深刻な状況であることが伺える。

「人手不足・人材不足」について、考えられる要因について

全国 n=501 / 中四国支部 n=61 / 共に複数回答

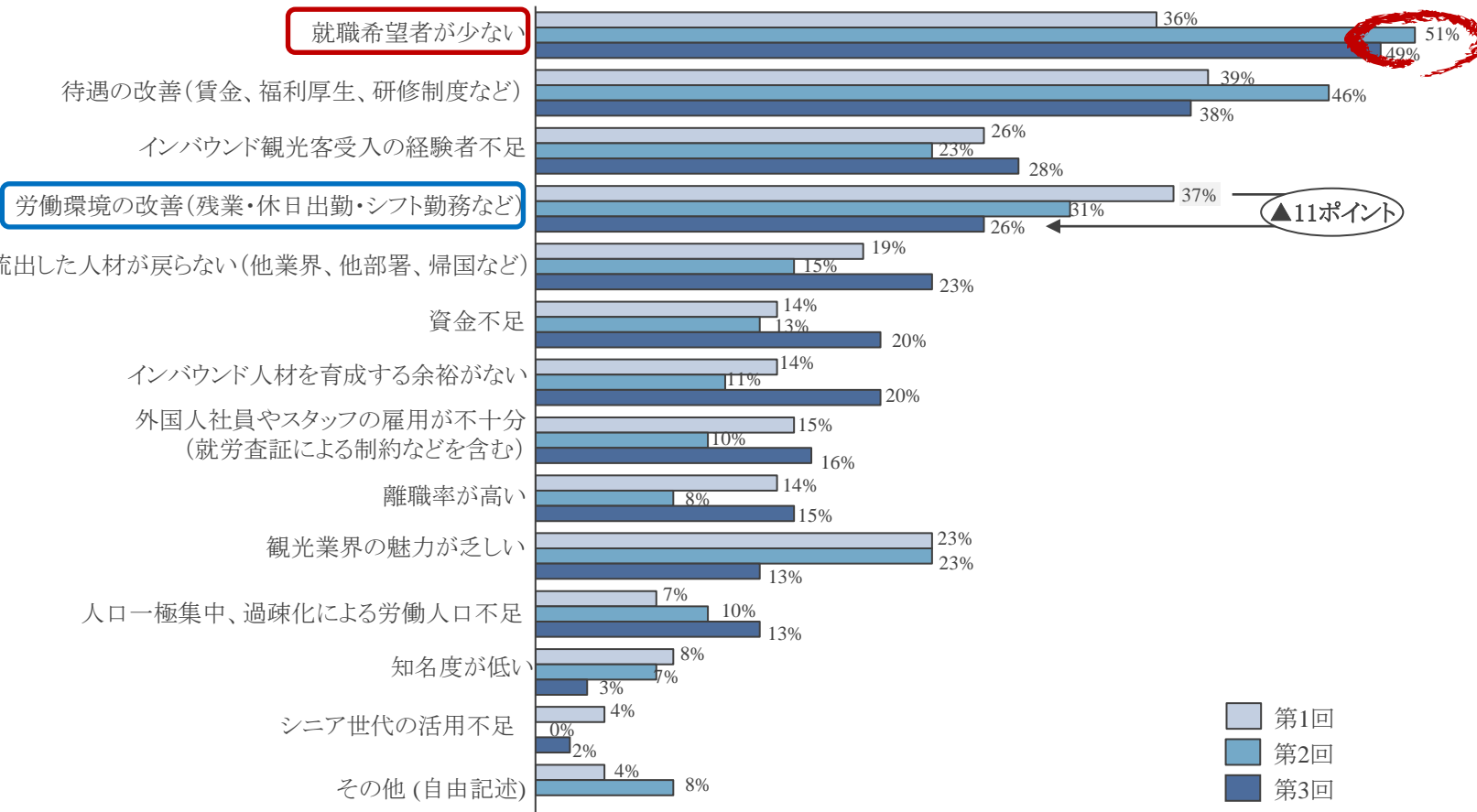


【時系列】インバウンド観光客受入の課題について(人手不足・人材不足)

- ・ 人手不足・人材不足の要因については「就職希望者が少ない」が最大の要因であり第2回調査以降高止まりが続いている。一方「労働環境の改善」は第1回調査より11ポイント減少し改善が見られる。

「人手不足・人材不足」について、考えられる要因について

第1回 n=92 / 第2回 n=61 / 第3回 n=61 すべて複数回答



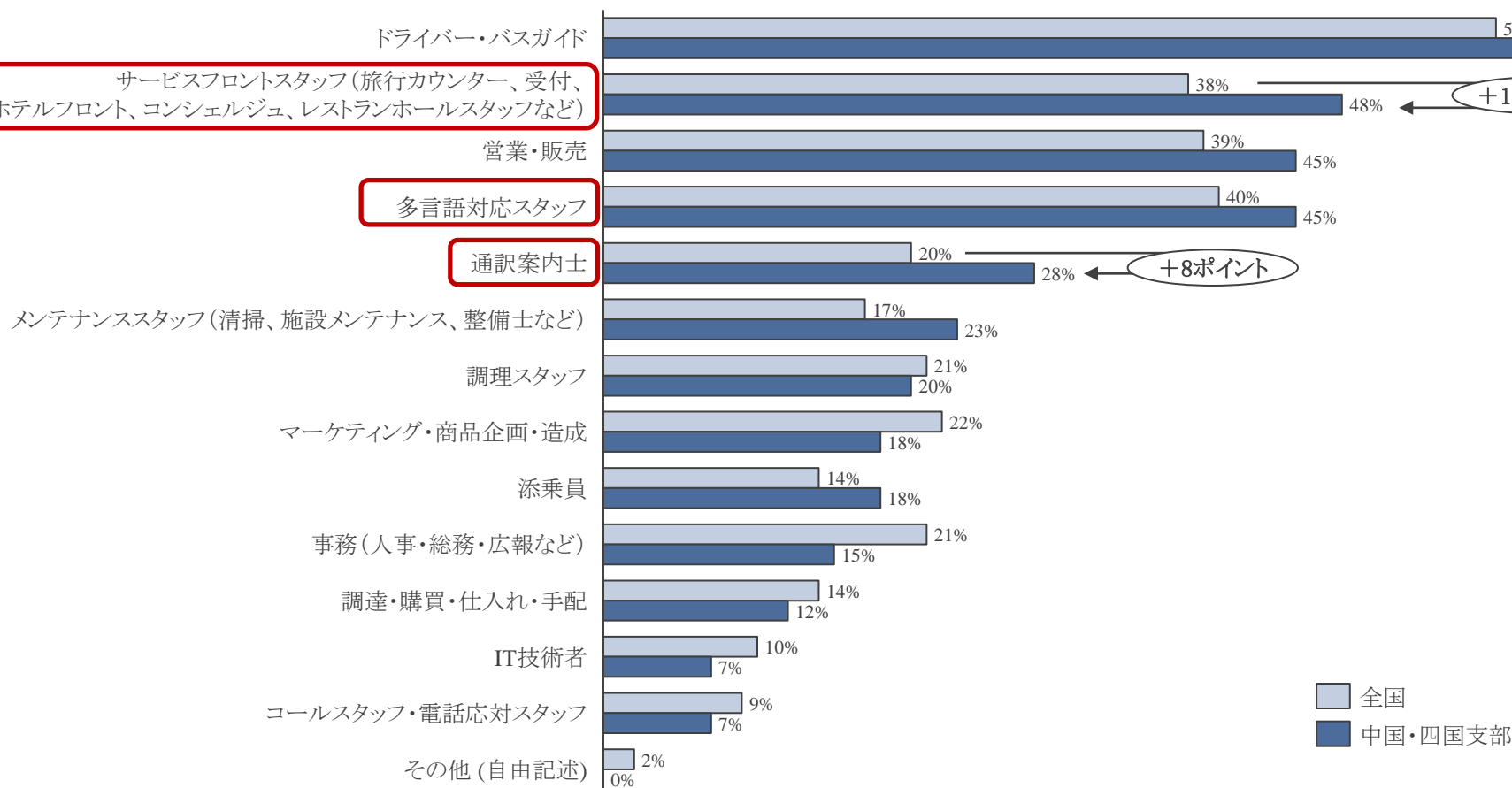
	第1回	第2回	第3回
就職希望者が少ない	33	31	30
待遇の改善(賃金、福利厚生、研修制度など)	36	28	23
インバウンド観光客受入の経験者不足	24	14	17
労働環境の改善(残業・休日出勤・シフト勤務など)	34	19	16
流出した人材が戻らない(他業界、他部署、帰国など)	17	9	14
資金不足	13	8	12
インバウンド人材を育成する余裕がない	13	7	12
外国人社員やスタッフの雇用が不十分(就労査証による制約などを含む)	14	6	10
離職率が高い	13	5	9
観光業界の魅力が乏しい	21	14	8
人口一極集中、過疎化による労働人口不足	6	6	8
知名度が低い	7	4	2
シニア世代の活用不足	4	0	1
その他(自由記述)	4	5	0

インバウンド観光客受入の課題について

- 全国同様「ドライバー・バスガイド」不足が最大の課題となっている。「サービスフロントスタッフ」が全国に比べ10ポイント高く、「多言語対応スタッフ」「通訳案内士」等言語関係の職種の比率も全国よりも高い。

「人手不足・人材不足」について、職種としてあてはまる選択肢

全国 n=498 / 中四国支部 n=60 / 共に複数回答



	全体	中四国支部
ドライバー・バスガイド	291	36
サービスフロントスタッフ (旅行カウンター、受付、ホテルフロント、コンシェルジュ、レストランホールスタッフなど)	191	29
営業・販売	194	27
多言語対応スタッフ	197	27
通訳案内士	102	17
メンテナンススタッフ (清掃、施設メンテナンス、整備士など)	86	14
調理スタッフ	103	12
マーケティング・商品企画・造成	108	11
添乗員	70	11
事務 (人事・総務・広報など)	104	9
調達・購買・仕入れ・手配	69	7
IT技術者	51	4
コールスタッフ・電話対応スタッフ	46	4
その他 (自由記述)	8	0

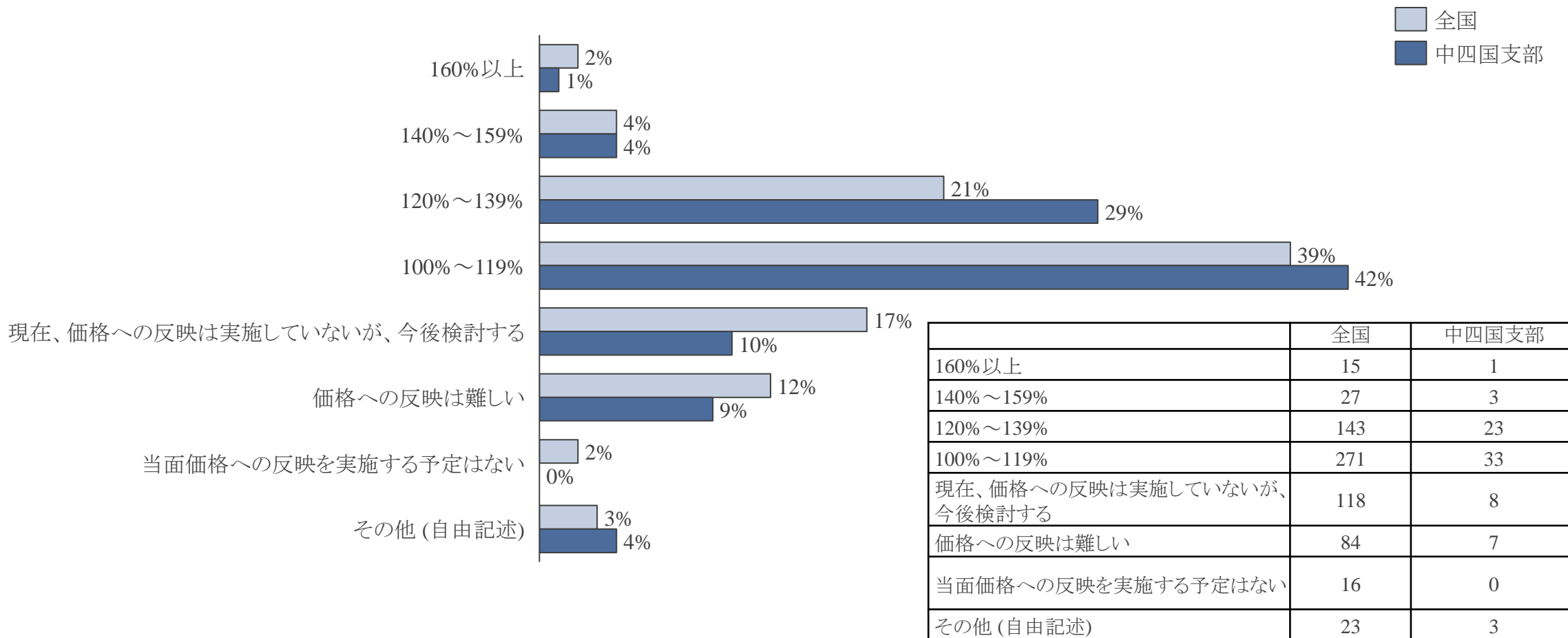
サービスフロントスタッフ*: 旅行カウンター、受付、ホテルフロント、コンシェルジュ、レストランホールスタッフなど

観光事業者のコスト上昇について

- 76%がすでに価格に反映済みで全国より10ポイント高く、「価格への反映は難しい」の比率が全国よりも低いことから順調に価格への反映が進んでいることが伺える。

宿泊事業者/飲食事業者/輸送事業者/観光施設/旅行会社現在、価格への反映について

全国 n=697 / 中四国支部 n=78 / 共に単数回答

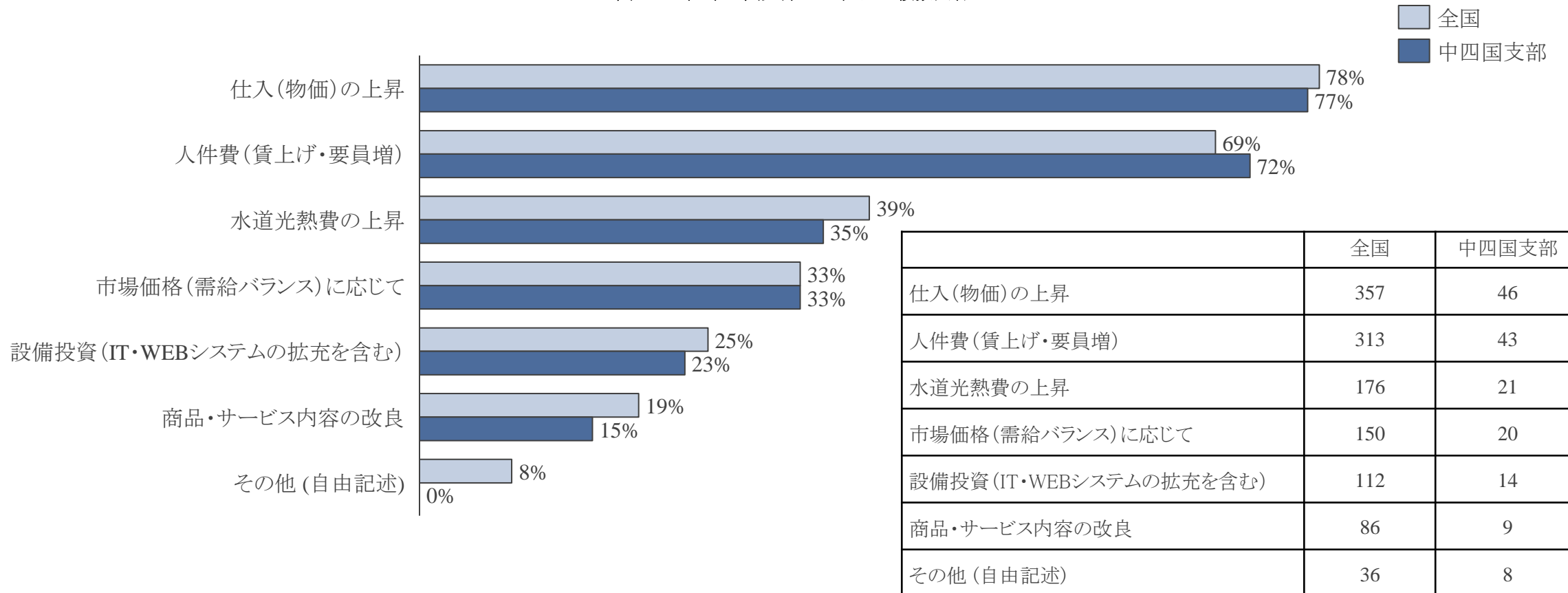


観光事業者のコスト上昇について

- 「仕入れ」、「人件費」の上昇が主要因。概ね全国と同傾向にある。

価格への反映をするに至った理由について

全国 n=456 / 中四国支部 n=60 / 共に複数回答



(参考)大阪・関西万博について

- 大阪・関西万博の開催をきっかけに、インバウンド観光客を誘致することを検討している回答者は3割台に留まる。関西に拠点がある回答者の関心度は当初61%と高かったが、徐々に減少している傾向が見られる。

2025年4月～10月に大阪・関西万博が開催されます。この万博は、インバウンド観光客のさらなる誘致を実践するにあたり、一つの契機としたいと考えていらっしゃいますか。

第1回 n=1,094 / 第2回 n=883 / 第3回 n=913 / 共に複数回答

