

(参考)
2024年度
インバウンド旅行客受入拡大に向けた意識調査
主要項目比較(旅行会社・輸送事業者・宿泊事業者)

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)

2024年10月

旅行・観光関連コンテンツについて(上位10項目)

- コロナ禍を経て発達した旅行・観光コンテンツの上位項目については、事業者による大きな差異は見られず、サステナブルツーリズムまたは高付加価値旅行が1位となっている。

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

順位	全事業者	旅行会社	輸送事業者	宿泊事業者
1	サステナブル	高付加価値	サステナブル	サステナブル
2	高付加価値	サステナブル	高付加価値	高付加価値
3	ガストロノミー	ガストロノミー	酒	ガストロノミー
4	アドベンチャー	酒	アドベンチャー	アドベンチャー
5	酒	アドベンチャー	アンダー	酒
6	農泊	メディカル	ガストロノミー	スノー
7	ワーケーション	スノー	スノー	ワーケーション
8	スノー	農泊	農泊	アンダー
9	アンダー	アンダー	早朝・ナイト	早朝・ナイト
10	メディカル	早朝・ナイト	野外活動	メディカル

(注)網掛けは全体(全事業者)の上位5項目

回答選択肢(全17選択肢):

- サステナブルツーリズム (持続可能な観光)
- 高付加価値旅行(注)
- 早朝観光、ナイトツーリズム
- 野外活動
- アンダーツーリズム(穴場観光)
- ホープ(ダーク)ツーリズム
- ガストロノミー(美食・食文化)
- 酒ツーリズム(ワイン、日本酒等)
- ワーケーション
- アドベンチャーツーリズム(E-BIKE、登山等)
- スノーツーリズム(スキー・かまくら等の雪文化)
- グランピング
- 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)
- ヘルス・メディカルツーリズム
- オンラインコンテンツ(バーチャルツアー・メタバース等)
- 特になし
- その他(自由記述)

【現在】インバウンド観光客受入の課題について

- 「人手不足や人材不足」がいずれの事業者においても最大の課題である点は共通であるが、旅行会社・輸送事業者において第2位の課題となっている「オーバーツーリズム」が宿泊事業者では10位となっている点や逆に宿泊事業者においては「食事対応」が大きな課題になるなどの差異が見られる。二次交通についても差が出る結果となった。旅行会社において「通訳案内士不足」が4位に挙げられている点も注目される。

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

順位	全事業者	旅行会社	輸送事業者	宿泊事業者
1	人材不足	人材不足	人材不足	人材不足
2	二次交通	オーバーツーリズム	オーバーツーリズム	食事対応
3	外国語スタッフ	外国語スタッフ	外国語スタッフ	外国語スタッフ
4	多言語インフラ	通訳案内士	観光インフラ	二次交通
5	オーバーツーリズム	食事対応	多言語インフラ	多言語インフラ
6	食事対応	二次交通	観光DX	アクセス不足
7	観光DX	国・政府支援	国・政府支援	国・政府支援
8	観光インフラ	多言語インフラ	二次交通	円高シフト
9	国・政府支援	円高シフト	電子決済	国際線地方路線
10	投資資金不足	投資資金不足	地域住民感情	オーバーツーリズム

(注) 網掛けは全体(全事業者)の上位5項目

回答選択肢(全20選択肢):

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

【将来】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

- 「人手不足や人材不足」が現在の課題同様全事業者において1位となっており最大の課題。また「国・政府支援」がいずれの事業者でも3位以内に入っているが「オーバーツーリズム」は差が出る結果となっている。宿泊事業者は交通インフラ関係が上位となっており関心の高さが伺える。旅行会社においても「国際線地方路線」が「二次交通」より上位に入っており直接海外から地方への誘客促進を期待していることが伺える

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

順位	全事業者	旅行会社	輸送事業者	宿泊事業者
1	人材不足	人材不足	人材不足	人材不足
2	国・政府支援	オーバーツーリズム	国・政府支援	国・政府支援
3	オーバーツーリズム	国・政府支援	オーバーツーリズム	二次交通
4	二次交通	自治体広域連携	自治体広域連携	国際線地方路線
5	自治体広域連携	国際線地方路線	観光インフラ	アクセス不足
6	多言語対応	通訳案内士	二次交通	オーバーツーリズム
7	外国語スタッフ	二次交通	観光DX	外国語スタッフ
8	国際線地方路線	外国語スタッフ	外国語スタッフ	自治体広域連携
9	観光インフラ	市場別戦略	多言語対応	多言語対応
10	アクセス不足	多言語対応	国際線地方路線	食事対応

(注) 網掛けは全体(全事業者)の上位5項目

回答選択肢(全21選択肢):

1. 国・政府の支援、官民連携
2. 自治体の広域連携の拡大
3. オーバーツーリズム解消、地方誘客
4. 円安基調の維持
5. 観光インフラ整備(観光案内所・トイレ等)
6. 国際線地方路線の復便、新規航空路線の取り込み
7. 主要都市から地方へのアクセス網の充実
8. 二次交通の整備(観光型MaaSの活用等)
9. コロナ対応を含めたインバウンド保険の拡充
10. 通訳案内士不足の解消、制度の見直し
11. 人手不足や人材不足の解消
12. 多言語対応の拡充(パンフレット、WEB、契約書等の多言語化)
12. 外国語対応スタッフの雇用
13. 食事対応(ハラル・ビーガン・アレルギー対応等)
14. 多様性への対応(LGBTQ・バリアフリー等)
15. 観光DX推進(多言語音声ガイド、スマホ対応、SNSの活用等)
16. 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等)
17. 電子決済対応(キャッシュレス化)の推進
18. 新規コンテンツの発掘
19. SDGsへの対応
20. 各市場に沿った訪日外国人の受入戦略の構築
21. その他(自由記述)

【将来】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

- 輸送事業者においては「待遇の改善」を押さえ「就職希望者不足」が1位となっておりドライバーを中心とした人材不足が深刻であると考えられる。旅行会社において「労働環境の改善」が下位となっており労働環境の改善が進みつつあると考えられる。旅行会社において「インバウンド経験者不足」が、宿泊事業者において「離職率」が上位となっている点も注視が必要。

「人手不足・人材不足」について、考えられる要因について

順位	全事業者	旅行会社	輸送事業者	宿泊事業者
1	待遇の改善	待遇の改善	就職希望者不足	待遇の改善
2	就職希望者不足	インバウンド経験者不足	待遇の改善	就職希望者不足
3	労働環境の改善	就職希望者不足	労働環境の改善	労働環境の改善
4	インバウンド経験者不足	観光業界魅力不足	人材流出	離職率
5	人材流出	人材流出	インバウンド経験者不足	インバウンド人材育成
6	観光業界魅力不足	インバウンド人材育成	観光業界魅力不足	インバウンド経験者不足
7	インバウンド人材育成	外国人スタッフ雇用	離職率	観光業界魅力不足
8	離職率	労働環境の改善	資金不足	人材流出
9	資金不足	資金不足	人口一極集中	資金不足
10	外国人スタッフ雇用	離職率	インバウンド人材育成	外国人スタッフ雇用

(注)網掛けは全体(全事業者)の上位5項目

回答選択肢(全14選択肢):

- 観光業界の魅力が乏しい
- 知名度が低い
- インバウンド観光客受入の経験者不足
- 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等を含む)
- 待遇の改善(賃金、福利厚生、研修制度等)
- 就職希望者が少ない
- 資金不足
- 労働環境の改善(残業・休日出勤・シフト勤務等)
- 離職率が高い
- 流出した人材が戻らない(他業界、他部署、帰国等)
- インバウンド人材を育成する余裕がない
- シニア世代の活用不足
- 人口一極集中、過疎化による労働人口不足
- その他(自由記述)