

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(関西支部)

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

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

一般社団法人 全国旅行業協会

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

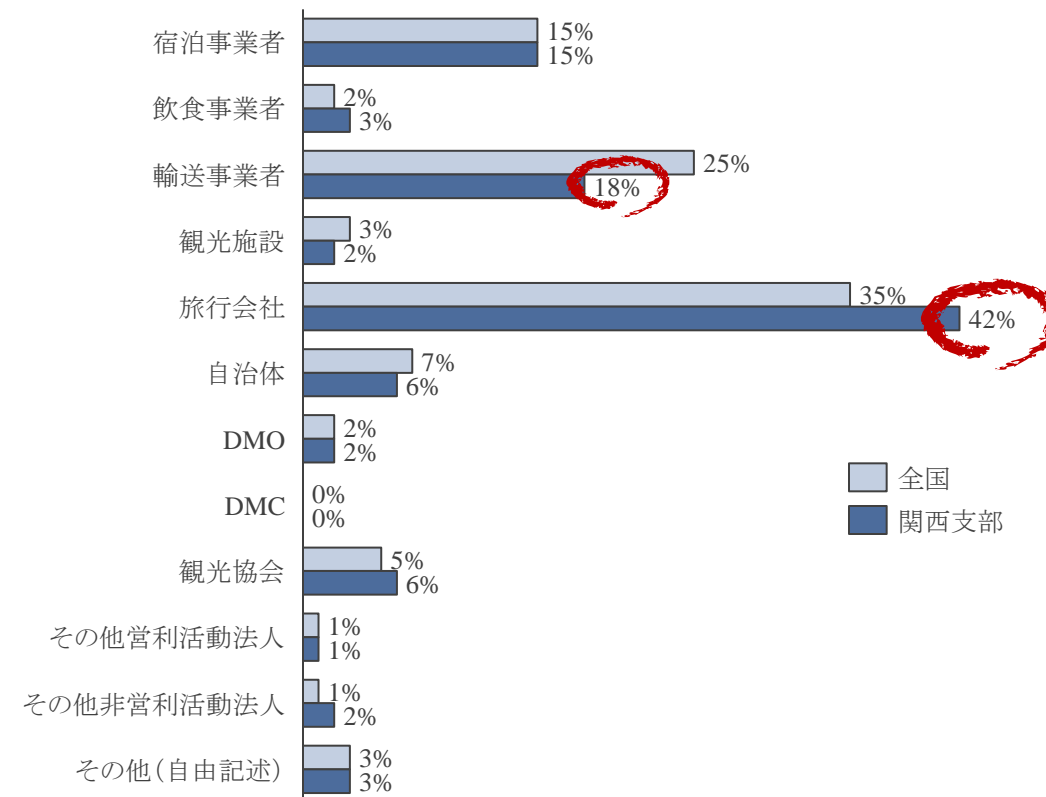
調査実施期間:2024年7月1日(月)~7月22日(月)

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、旅行会社(42%)の比率が全国より高く、輸送事業者(18%)は全国を下回った。

事業拠点・所在、事業形態
 全国 n=1,161 / 関西支部 n=233 / 共に 単数回答

業種	全国	関西	全都道府県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
宿泊事業者	176	35	2	5	18	24	6	1	4
飲食事業者	27	6		2	4	4	1	1	1
輸送事業者	285	41		2	2	26	8	7	
観光施設	39	5			4		1		
旅行会社	406	98	10	5	15	71	8	4	2
自治体	86	15					9	4	2
DMO	27	5		1			4		
DMC	3	0							
観光協会	54	13	1				10	1	1
その他営利活動法人	8	3	1		2				
その他非営利活動法人	13	4			1	1	1		1
その他(自由記述)	37	8			3	4	2		
合計	1161	233	14	15	49	130	50	18	11

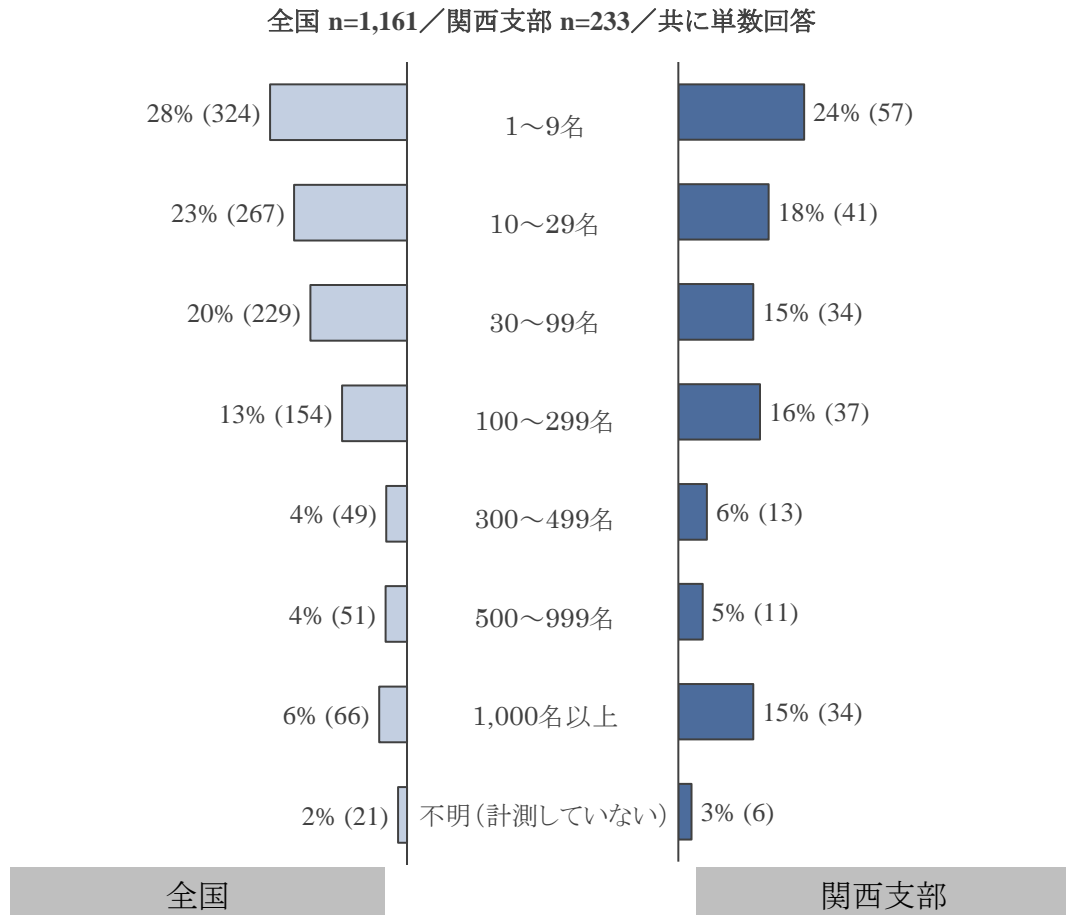


関西支部における全都道府県と選択された回答を除く

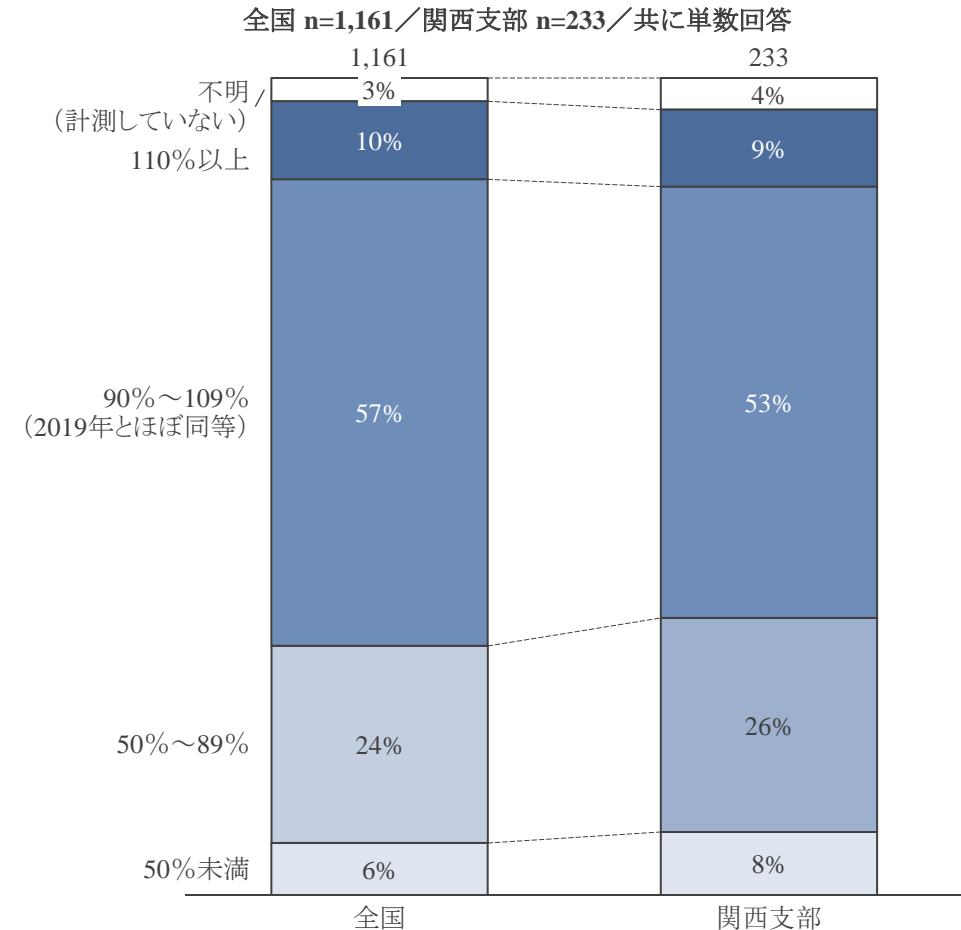
従業員数について

- コロナ禍以前の従業員数については、100名未満との回答が57パーセントと全国の71%よりも低い。現在の従業員数の戻り具合は全国と同傾向にあり、2019年比90%以上との回答が6割を超えている。

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

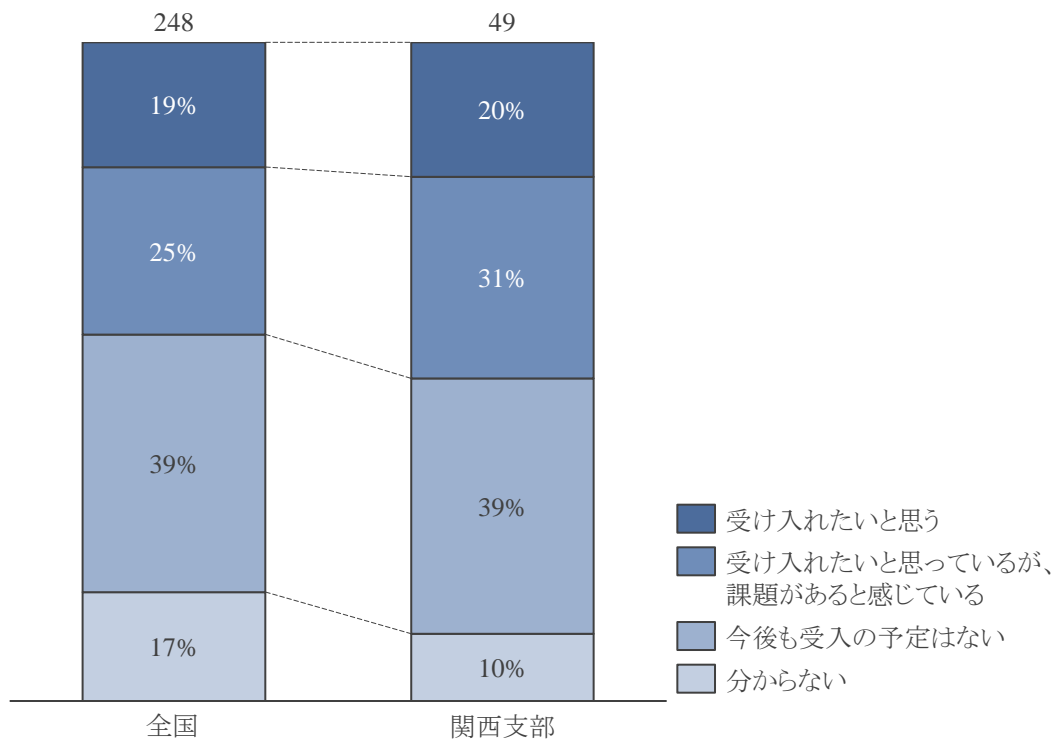


インバウンド観光客受け入れ計画

- 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、51%が前向きな回答であり、全国の44%を上回っている。また課題については「人手不足・人材不足」がトップで、概ね全国とほぼ同傾向であった。

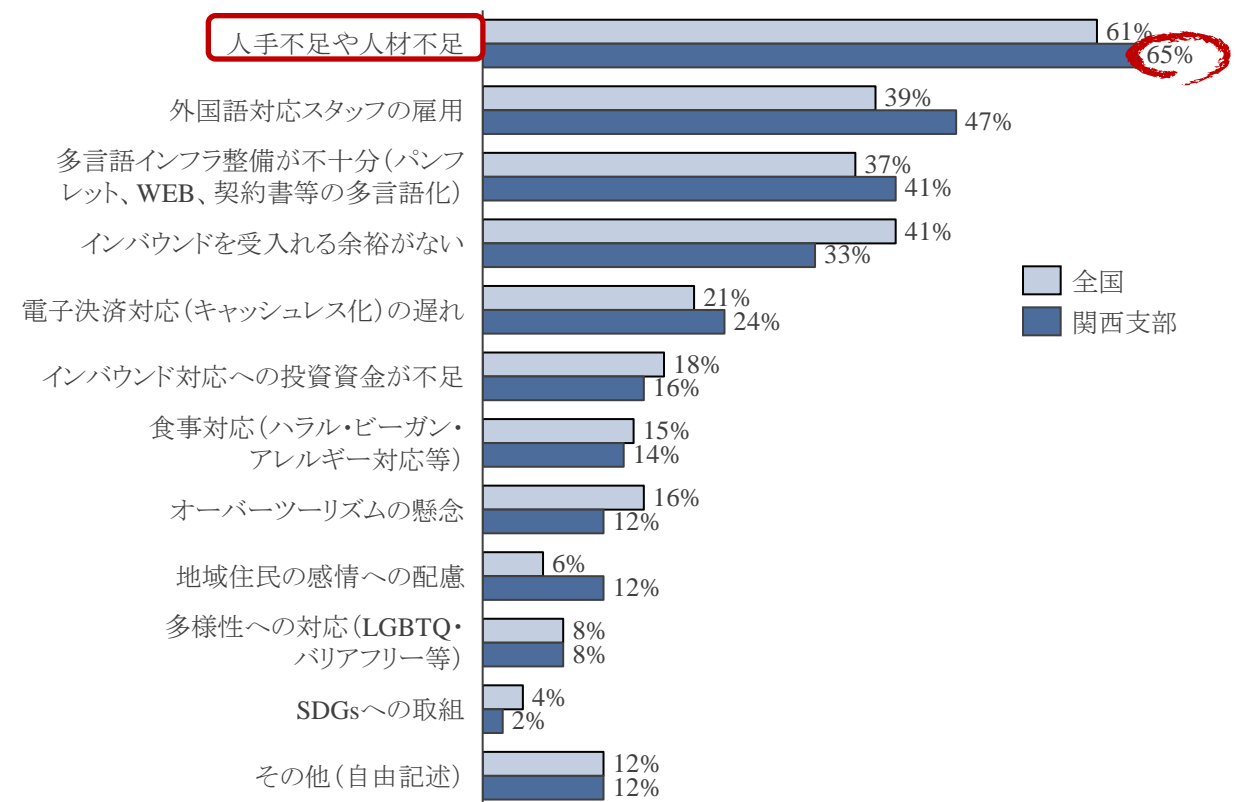
将来、インバウンド観光客を受け入れ計画

全国 n=248 / 関西支部 n=49 / 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

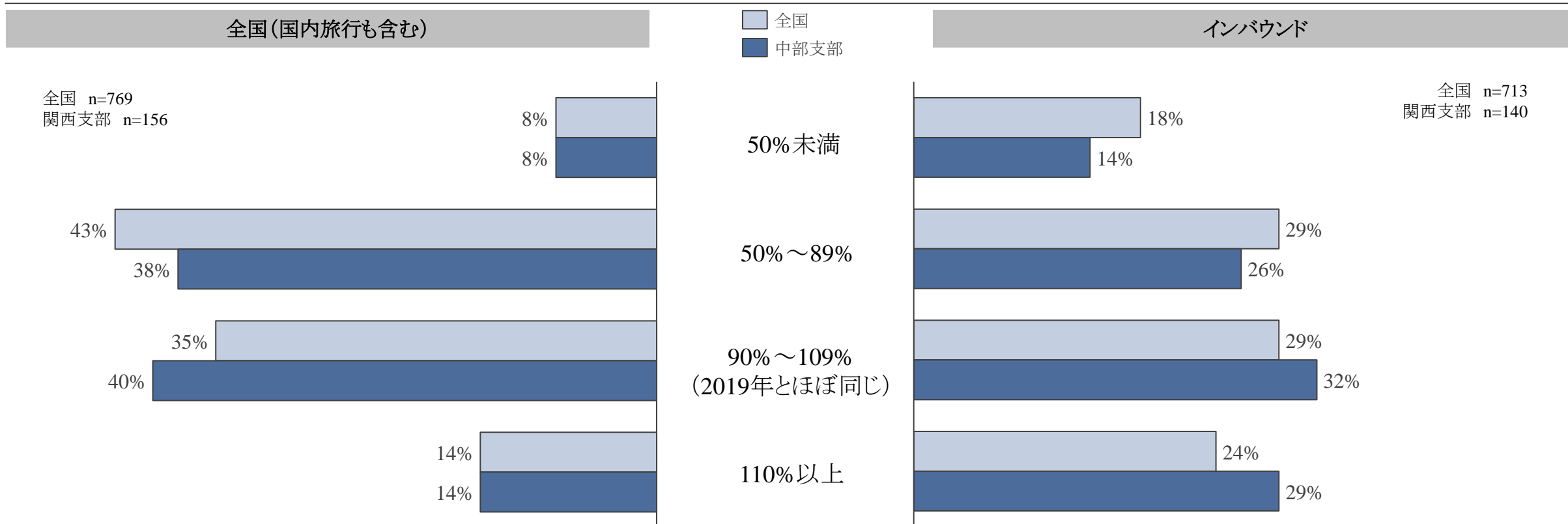
全国 n=248 / 関西支部 n=49 / 共に複数回答



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、54%が2019年比90%以上回復していると回答し全国(49%)を若干上回っている。インバウンドについても61%と全国(53%))に比べ回復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

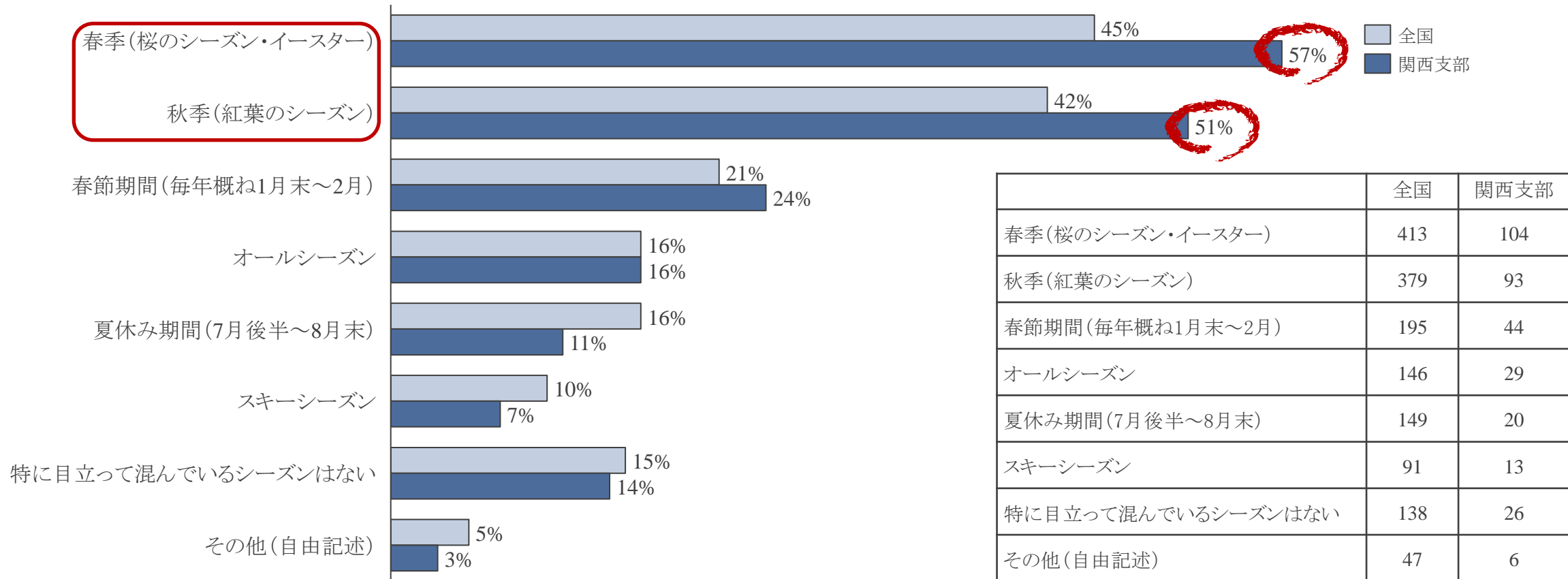


インバウンド観光客の多い時期について

- インバウンド観光客は全国同様「春季」や「秋季」に多く、全国よりも比率が高いため、観光客の集中が全国よりも進んでいると考えられる。

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 / 関西支部 n=184 / 共に複数回答

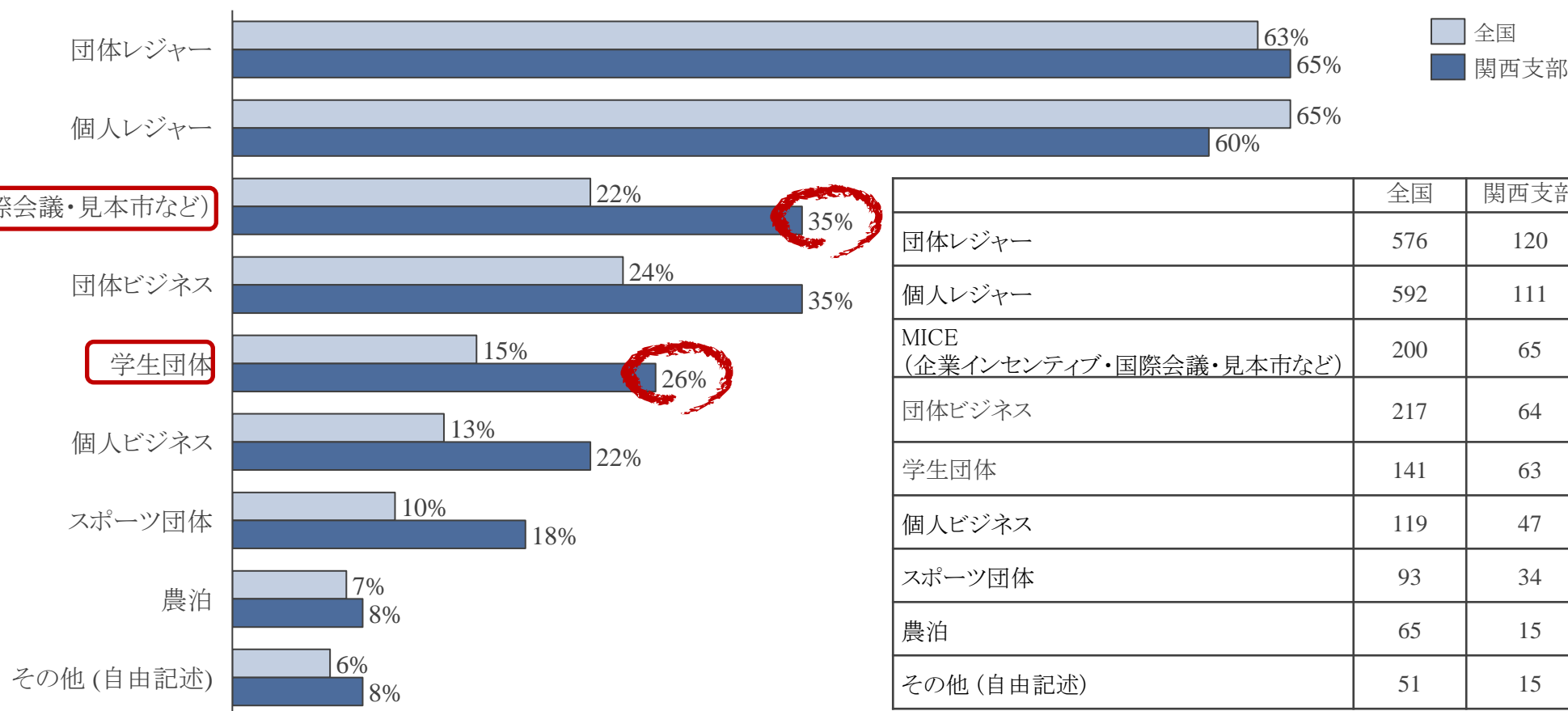


インバウンド観光客の旅行スタイルについて

- 旅行スタイルについては全国同様レジャー（団体・個人）の比率が高い。また「MICE」や「学生団体」をはじめほぼすべての旅行スタイルで全国を上回っており、多種多様な旅行スタイルを受け入れていることが推定される。

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 / 関西支部 n=184 / 共に複数回答



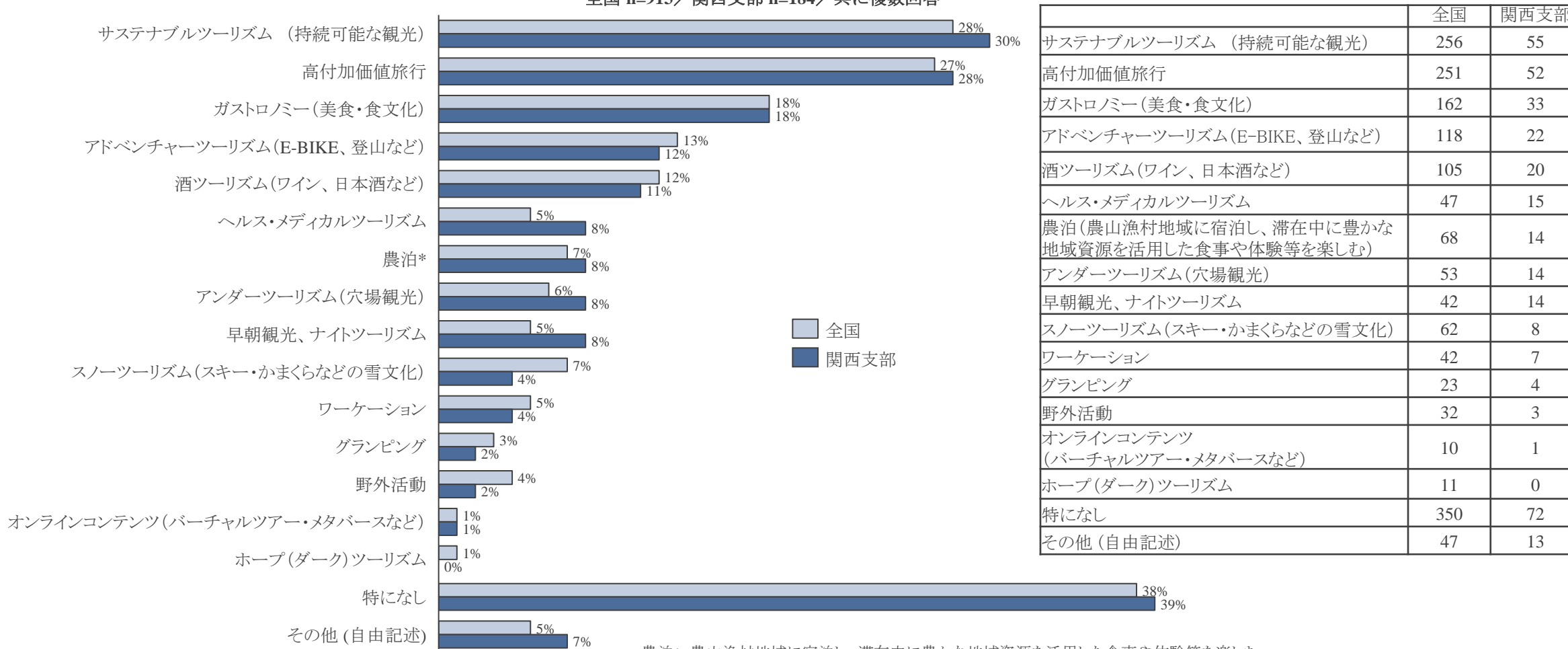
農泊*: 農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむ

旅行・観光関連コンテンツについて

- ほぼ全国と同じような傾向であるが上位の「サステナブルツーリズム」、「高付加価値旅行」をはじめ全国を上回る比率の項目も多い。

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 / 関西支部 n=184 / 共に複数回答



	全国	関西支部
サステナブルツーリズム (持続可能な観光)	256	55
高付加価値旅行	251	52
ガストロノミー(美食・食文化)	162	33
アドベンチャーツーリズム(E-BIKE、登山など)	118	22
酒ツーリズム(ワイン、日本酒など)	105	20
ヘルス・メディカルツーリズム	47	15
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)	68	14
アンダーツーリズム(穴場観光)	53	14
早朝観光、ナイトツーリズム	42	14
スノーツーリズム(スキー・かまくらなどの雪文化)	62	8
ワーケーション	42	7
グランピング	23	4
野外活動	32	3
オンラインコンテンツ(バーチャルツアー・メタバースなど)	10	1
ホープ(ダーク)ツーリズム	11	0
特になし	350	72
その他(自由記述)	47	13

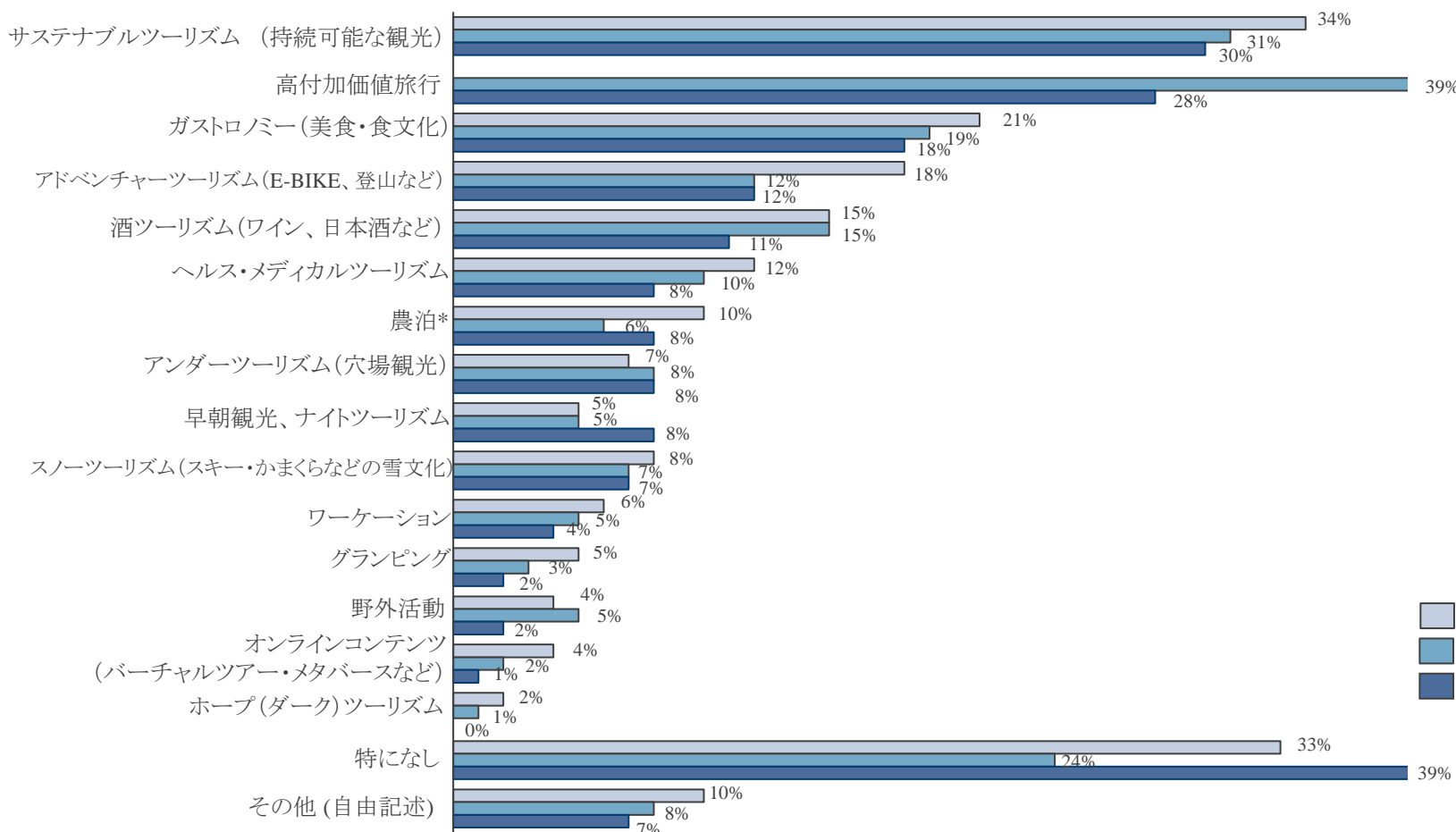
農泊*: 農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむ

【時系列】旅行・観光関連コンテンツについて

- 「サステナブルツーリズム」並びに第2回調査にて追加した「高付加価値旅行」への関心が高い。全体的に大きな変化は見られない。「アドベンチャーツーリズム」の第2回調査での減少は第2回調査における「高付加価値旅行」の選択肢の追加、「高付加価値旅行」の第3回調査における減少は定義の明確化によるものと推測される。

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=172 / 第2回 n=170 / 第3回 n=184 すべて複数回答



	第1回	第2回	第3回
サステナブルツーリズム (持続可能な観光)	59	53	55
高付加価値旅行	-	66	52
ガストロノミー (美食・食文化)	36	33	33
アドベンチャーツーリズム (E-BIKE、登山など)	31	21	22
酒ツーリズム (ワイン、日本酒など)	26	25	20
ヘルス・メディカルツーリズム	20	17	15
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)	17	11	14
アンダーツーリズム (穴場観光)	12	14	14
早朝観光、ナイトツーリズム	8	8	14
スノーツーリズム (スキー・かまくらなどの雪文化)	13	12	8
ワーケーション	11	8	7
グランピング	8	5	4
野外活動	7	8	3
オンラインコンテンツ (バーチャルツアー・メタバースなど)	7	4	1
ホープ (ダーク) ツーリズム	3	1	0
特になし	56	40	72
その他 (自由記述)	17	14	13

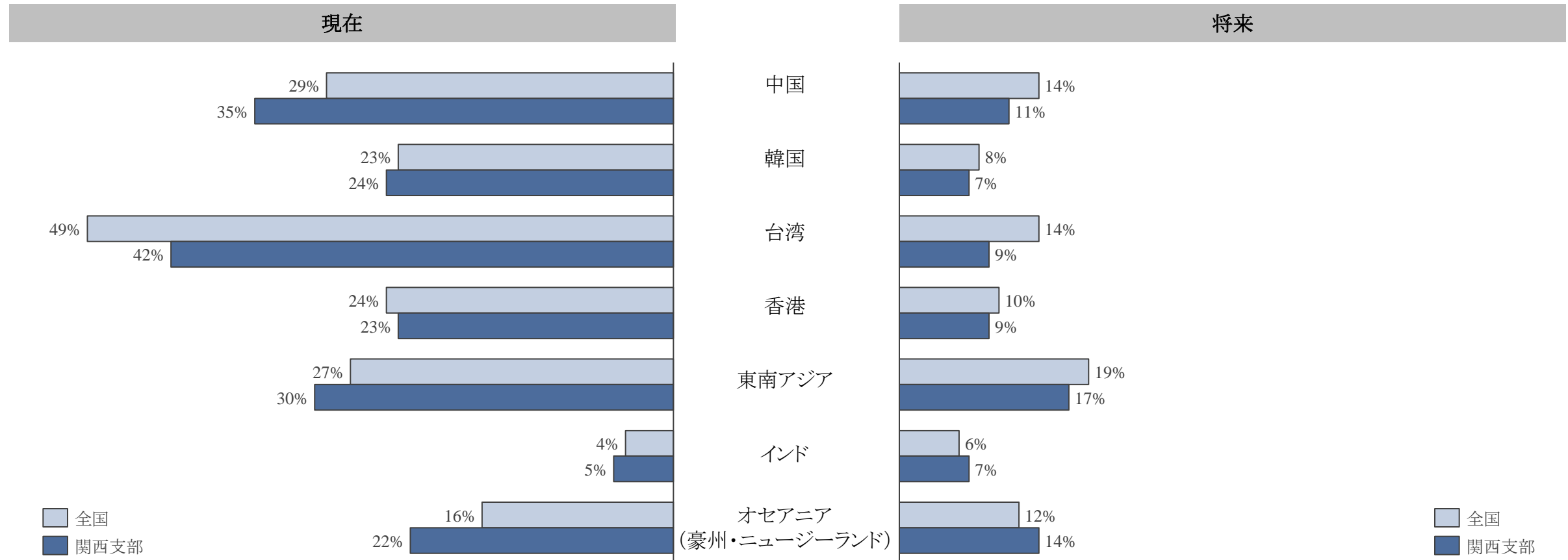
*農泊とは農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむコンテンツ 備考: 第1回調査で「高付加価値旅行」の選択肢はない

インバウンド重点市場について(アジア・オセアニア)

全国同様、現在は台湾・中国・東南アジアが受け入れの中心となっている。将来においても東アジアよりもオセアニア・東南アジアの比率が高く、全国と同傾向にある。

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 / 関西支部 n=184 / 共に複数回答

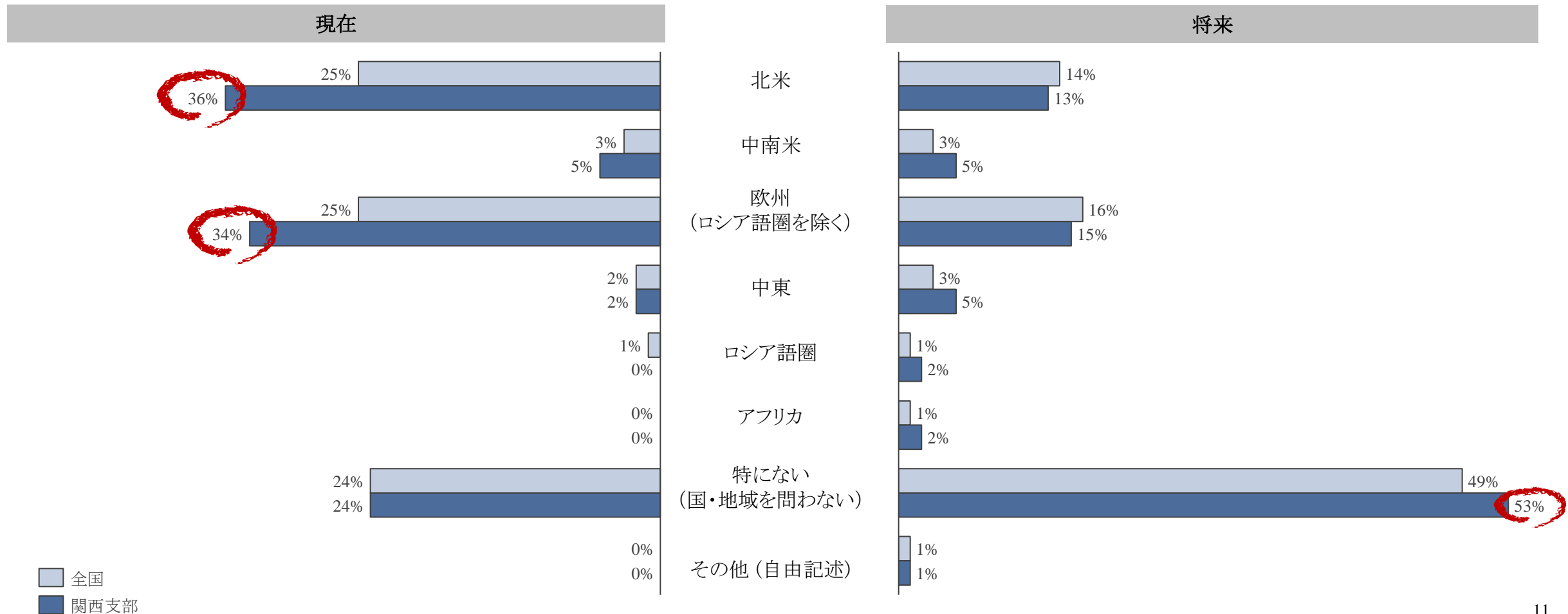


インバウンド重点市場について(欧米・その他地域)

現在においては北米や欧州の比率が全国よりも高い。将来的にも継続して強化していく傾向が見られる。また全国同様「特にない」の比率が高く特定市場を設定せず広く受け入れる方向であることが伺える。

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 / 関西支部 n=184 / 共に複数回答

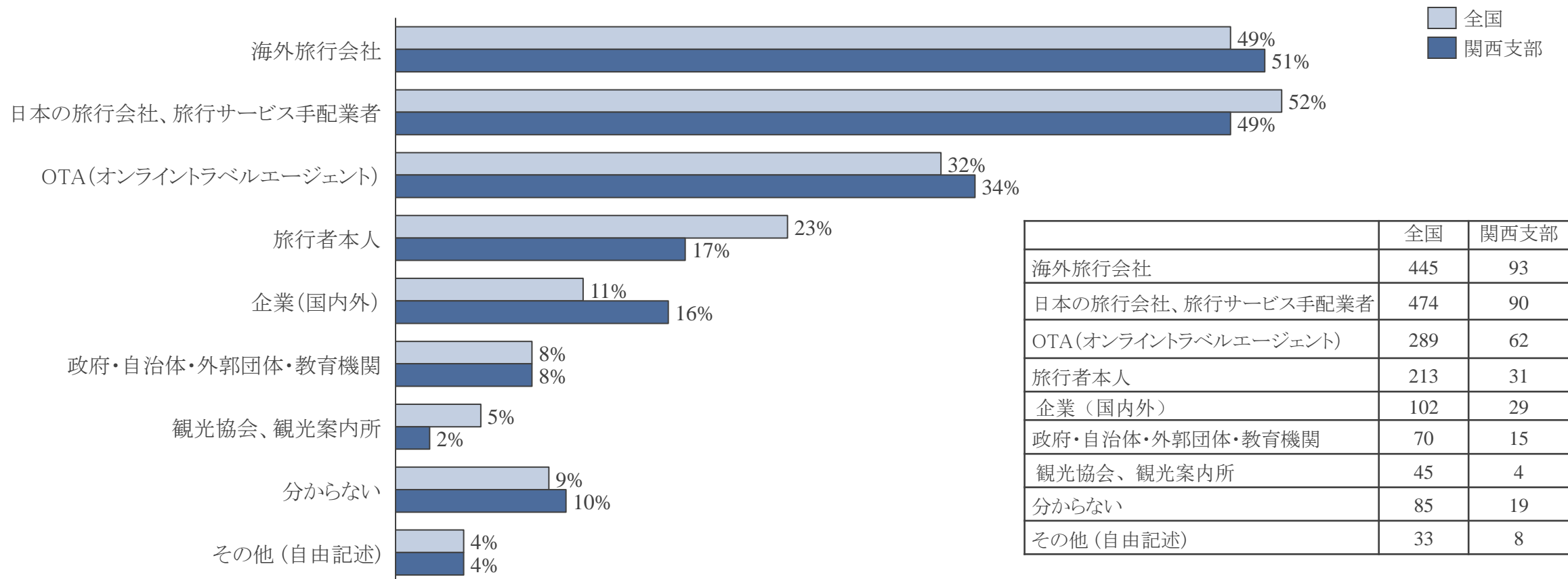


予約チャンネルについて

- 国内外の旅行会社を通じた予約が全国同様高い。また全国との比較において「旅行者本人」からの予約が低い一方「企業(国内外)は高く、全国と異なり両社の予約がほぼ同じ比率となっている。

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 / 関西支部 n=184 / 共に複数回答

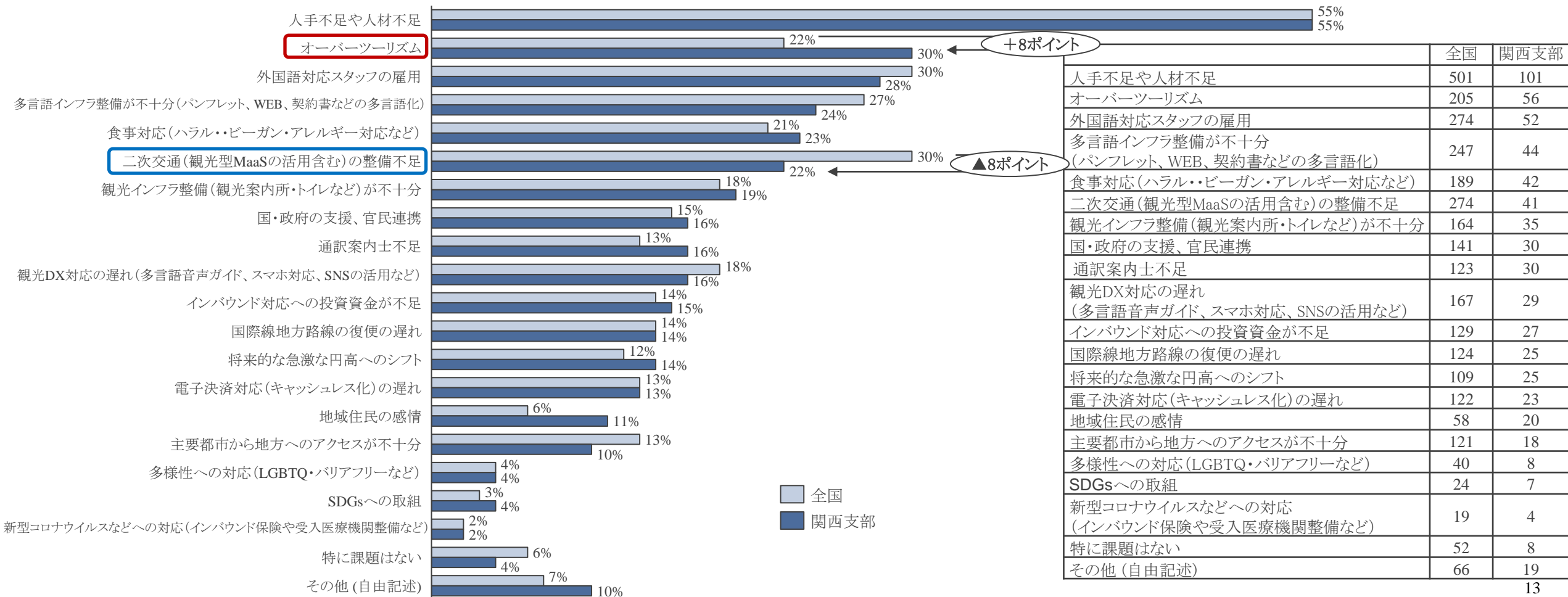


インバウンド観光客受入の課題について(現在)

- 全国同様「人手不足・人材不足」が最大の課題となっている。「オーバーツーリズム」が全国より8ポイント高い一方、「二次交通」は全国(30%)より8ポイント低いが、概ね全国と同傾向にある。

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 / 関西支部 n=184 / 共に複数回答

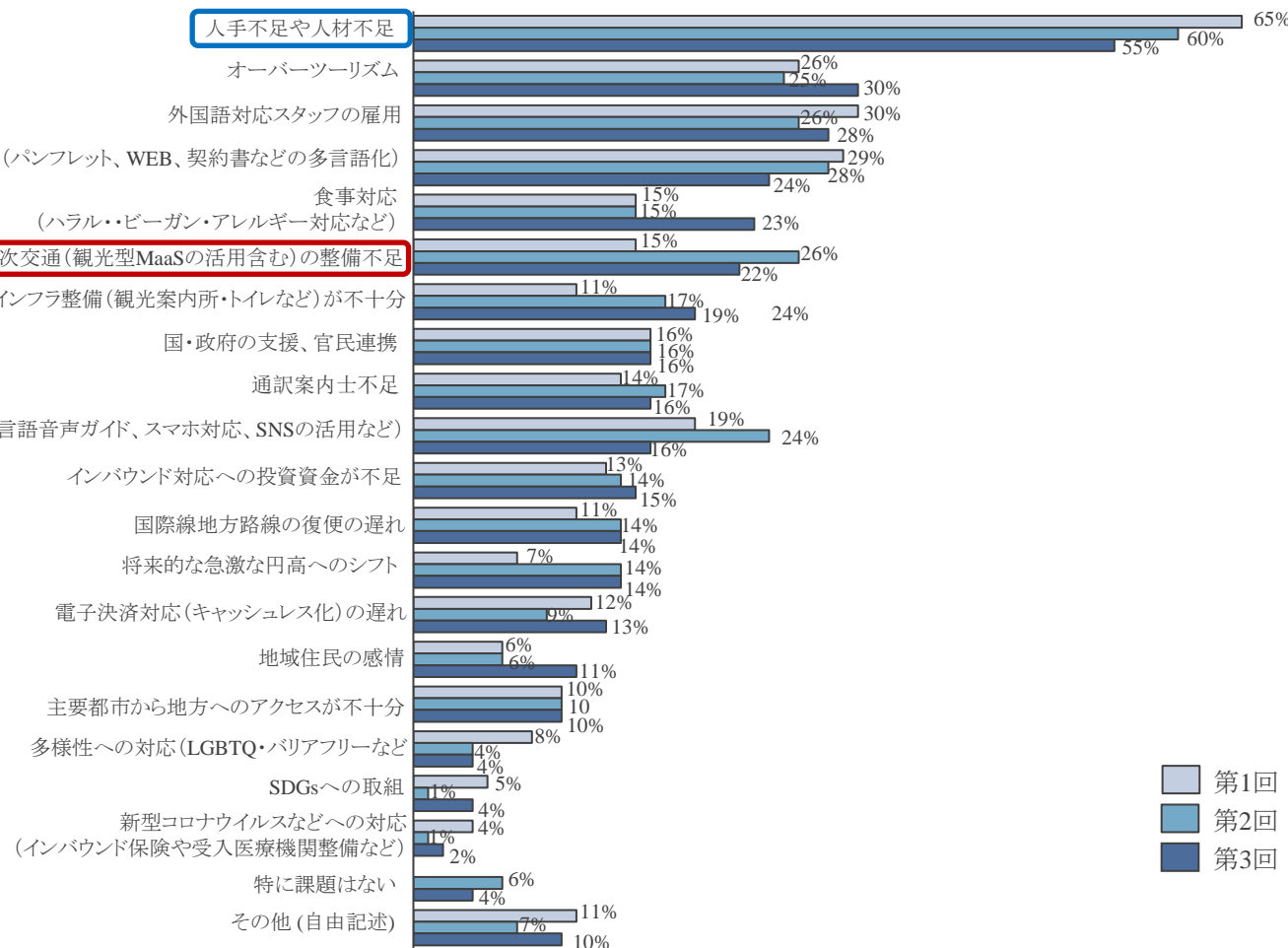


【時系列】インバウンド観光客受入の課題について(現在)

- 過去3回を通じて「人手不足や人材不足」が最大の課題であるが比率としては第1回調査より一貫して減少している。「食事対応」「二次交通の整備不足」「観光インフラ整備」等が第1回調査時点より比率が上がっており注視が必要。

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=172 / 第2回 n=170 / 第3回 n=184 すべて複数回答



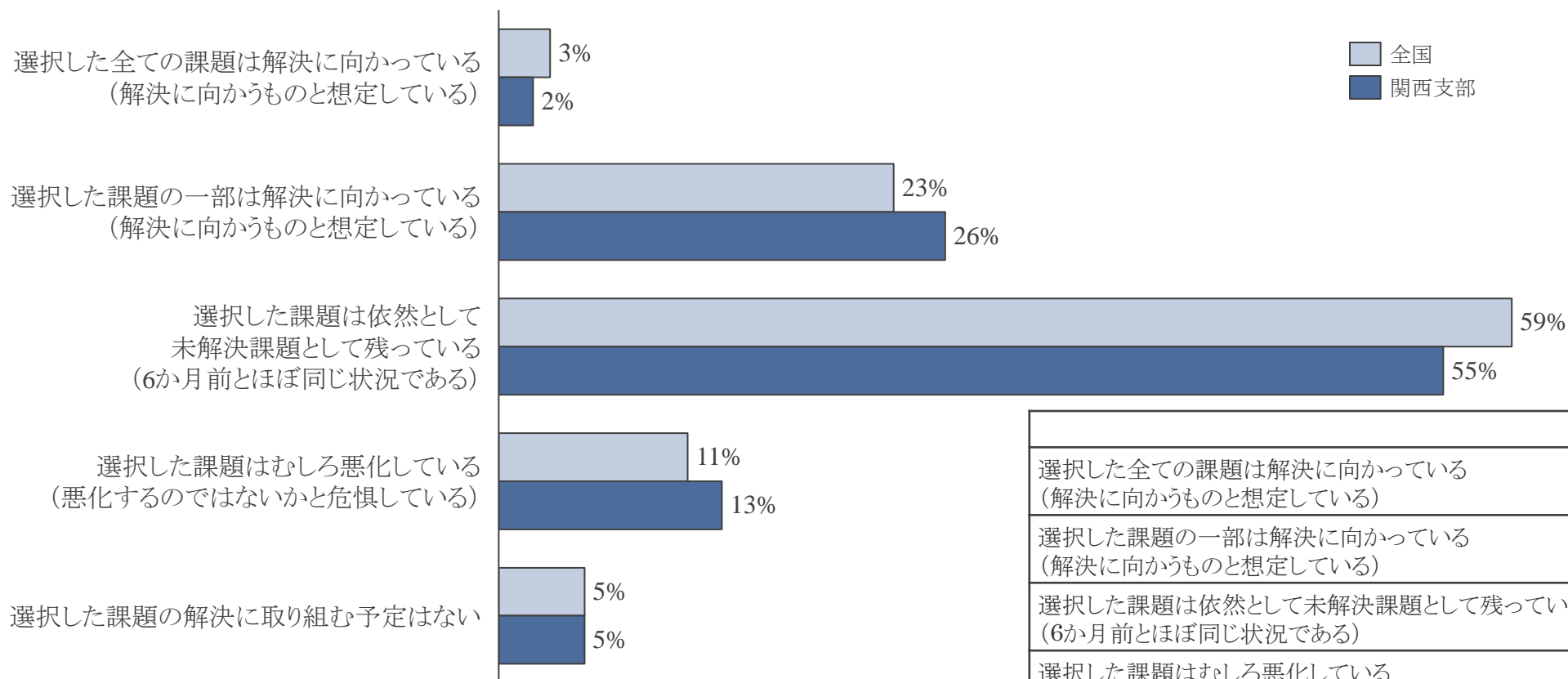
	第1回	第2回	第3回
人手不足や人材不足	111	102	101
オーバーツーリズム	44	42	56
外国語対応スタッフの雇用	51	44	52
多言語インフラ整備が不十分(パンフレット、WEB、契約書などの多言語化)	50	47	44
食事対応(ハラール・ビーガン・アレルギー対応など)	26	26	42
二次交通(観光型MaaSの活用含む)の整備不足	25	44	41
観光インフラ整備(観光案内所・トイレなど)が不十分	19	29	35
国・政府の支援、官民連携	27	28	30
通訳案内士不足	24	29	30
観光DX対応の遅れ(多言語音声ガイド、スマホ対応、SNSの活用など)	33	40	29
インバウンド対応への投資資金が不足	23	24	27
国際線地方路線の復便の遅れ	19	23	25
将来的な急激な円高へのシフト	12	16	25
電子決済対応(キャッシュレス化)の遅れ	21	24	23
地域住民の感情	10	10	20
主要都市から地方へのアクセスが不十分	17	17	18
多様性への対応(LGBTQ・バリアフリーなど)	13	7	8
SDGsへの取組	8	1	7
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)	7	1	4
特に課題はない		10	8
その他(自由記述)	18	12	19

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ほぼ全国と同様の状況となっている。

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 / 関西支部 n=176 / 共に単数回答



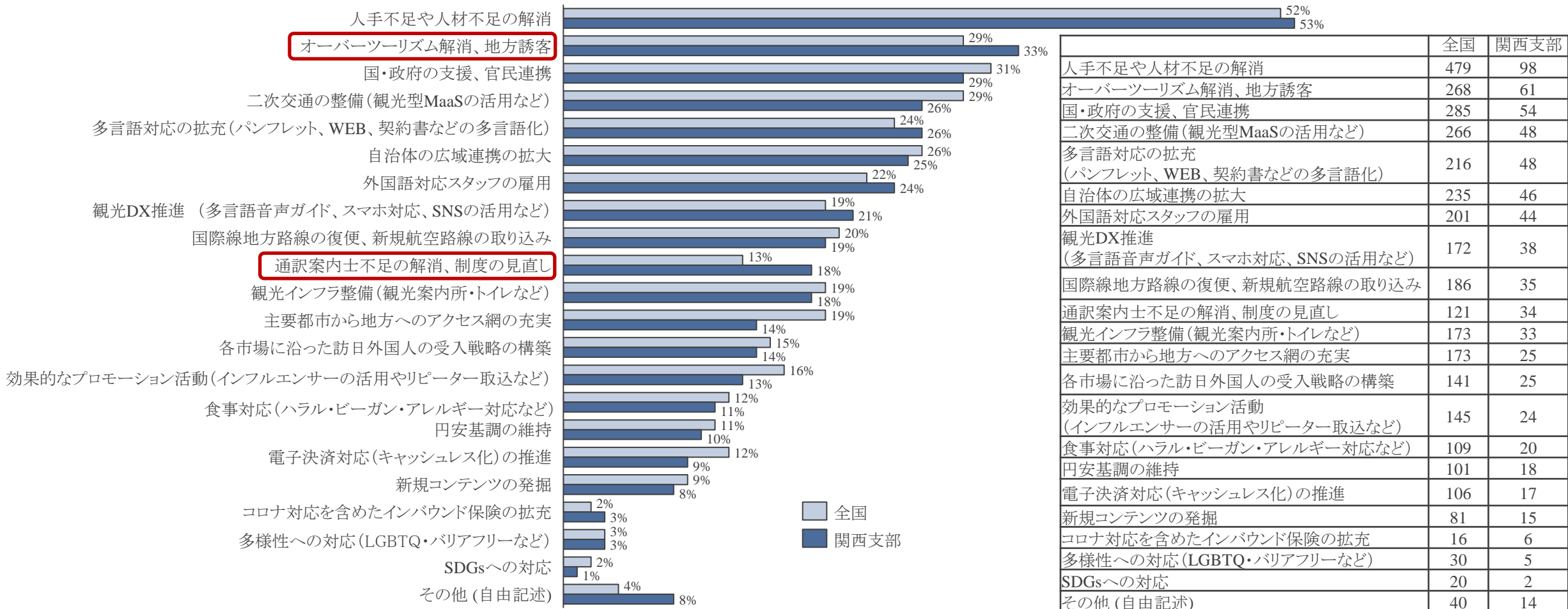
	全国	関西支部
選択した全ての課題は解決に向かっている (解決に向かうものと想定している)	22	4
選択した課題の一部は解決に向かっている (解決に向かうものと想定している)	195	45
選択した課題は依然として未解決課題として残っている (6か月前とほぼ同じ状況である)	511	96
選択した課題はむしろ悪化している (悪化するのではないかと危惧している)	92	22
選択した課題の解決に取り組む予定はない	41	9

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)

- 将来における課題も現在同様「人手不足や人材不足」となっている。全体的に全国と同様の傾向となっているが「オーバーツーリズム」や「通訳案内士不足」が全国よりも高く将来への影響が懸念される。

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

全国 n=913 / 関西支部 n=184 / 共に複数回答

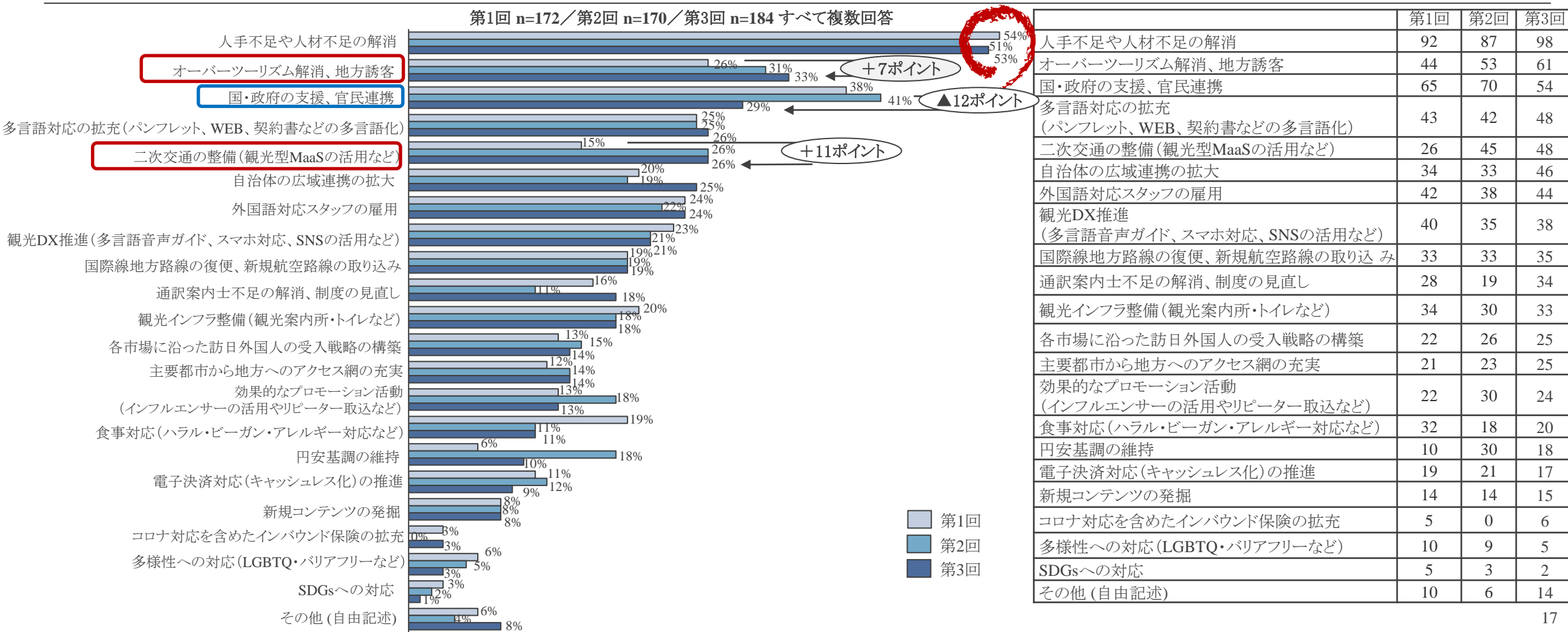


【時系列】インバウンド観光客受入をさらに伸長させるための条件について(将来)

- 「人手不足・人材不足」が3回の調査を通じて1位となっており、比率の変化も少ない。「オーバーツーリズム」が第1回調査より徐々に増加、また「二次交通の整備」が第2回調査より高止まりとなっており将来の大きな課題になると考えられている。一方、「国・政府の支援、官民連携」は第1回調査より▲9%、第2回調査より▲12%と減少傾向にある。

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=172 / 第2回 n=170 / 第3回 n=184 すべて複数回答

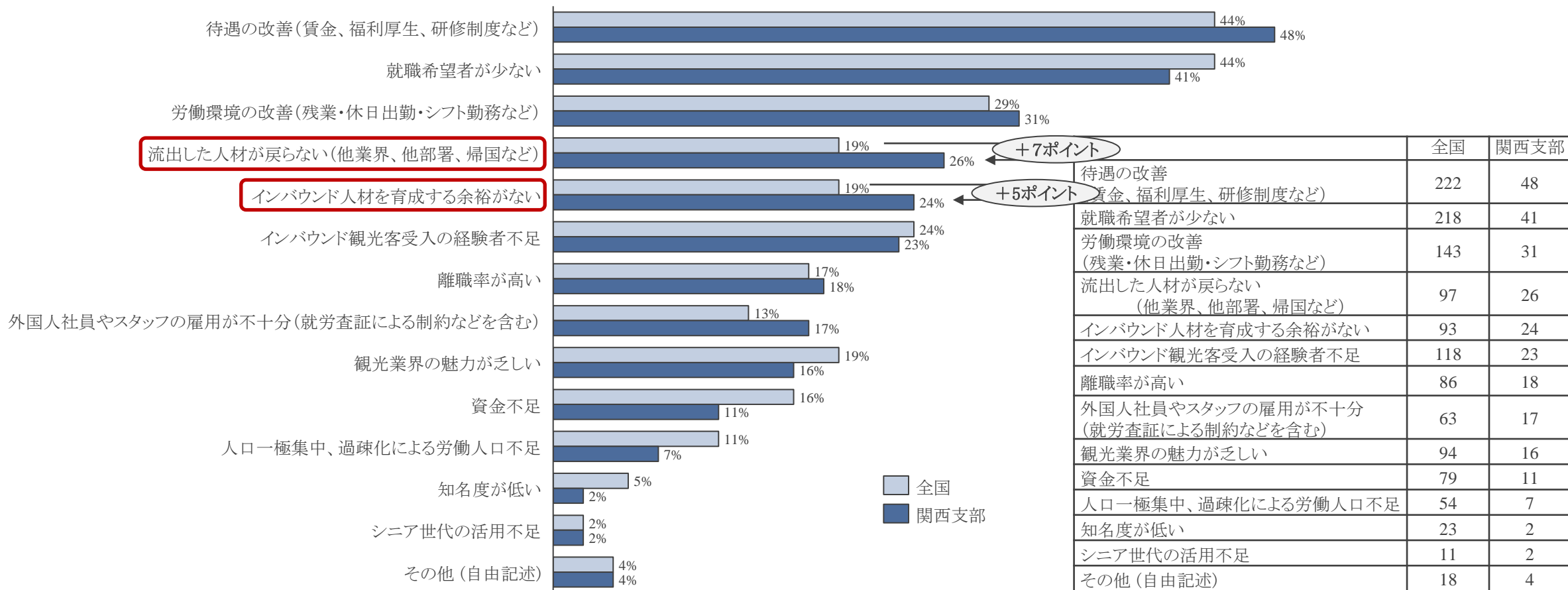


インバウンド観光客受入の課題について(人手不足・人材不足)

- 概ね全国と同傾向にあるが、最大の課題である「待遇の改善」は全国よりも4ポイント高い。また「流出した人材が戻らない」、「インバウンド人材を育成する余裕がない」も全国よりも高い傾向にある。

「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 / 関西支部 n=101 / 共に複数回答

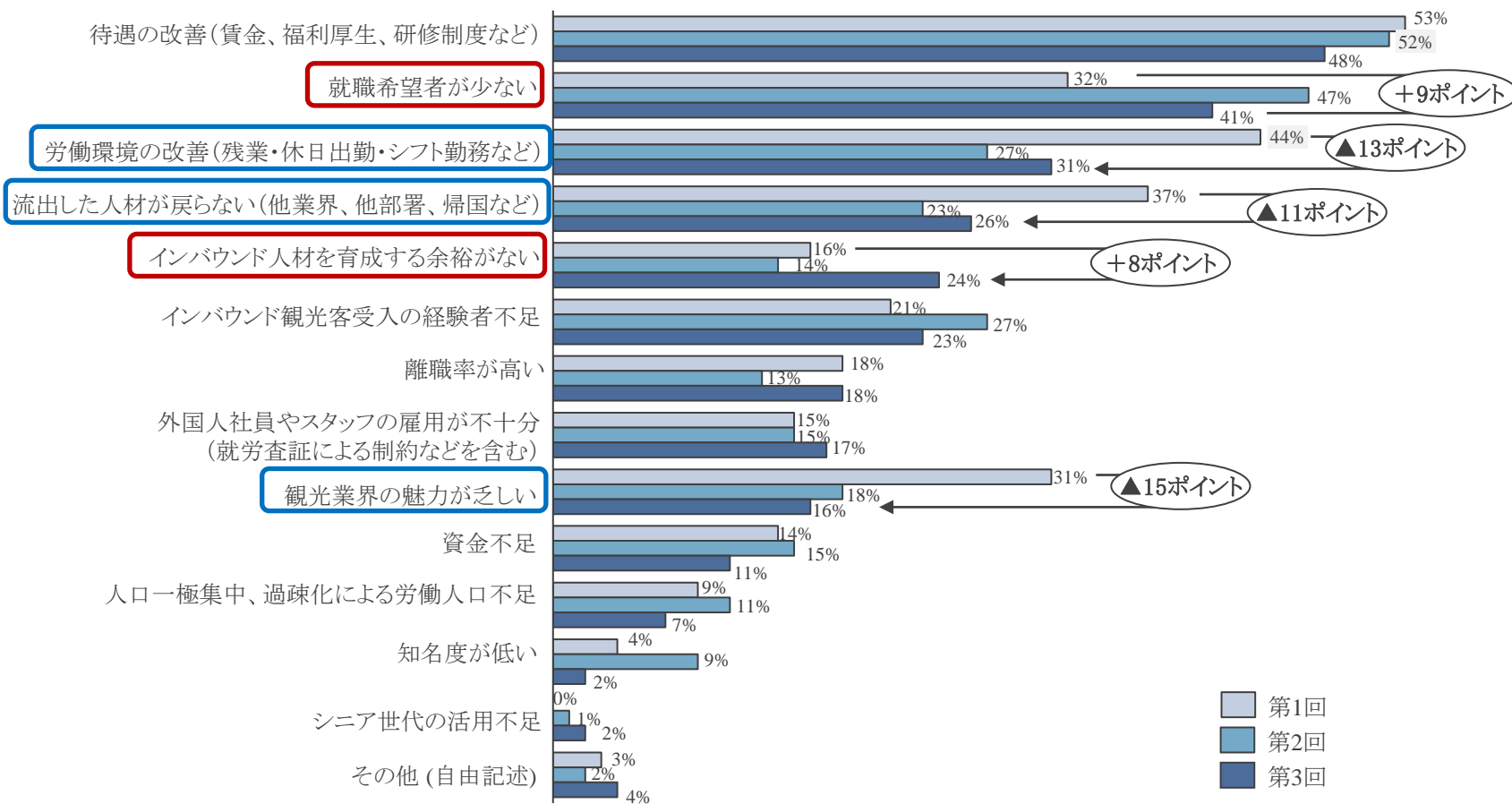


【時系列】インバウンド観光客受入の課題について(人手不足・人材不足)

- 「待遇の改善」が3回の調査を通じて1位。漸減傾向にはあるものの依然高い水準となっている。また「就職希望者が少ない」は第2回調査より比率が下がったものの第1回調査より9ポイントと増加。また「インバウンド人材育成」も増加傾向。一方、「労働環境の改善」、「流出した人材が戻らない」、「観光業界の魅力が乏しい」は改善が見られる。

「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=111 / 第2回 n=102 / 第3回 n=101 すべて複数回答



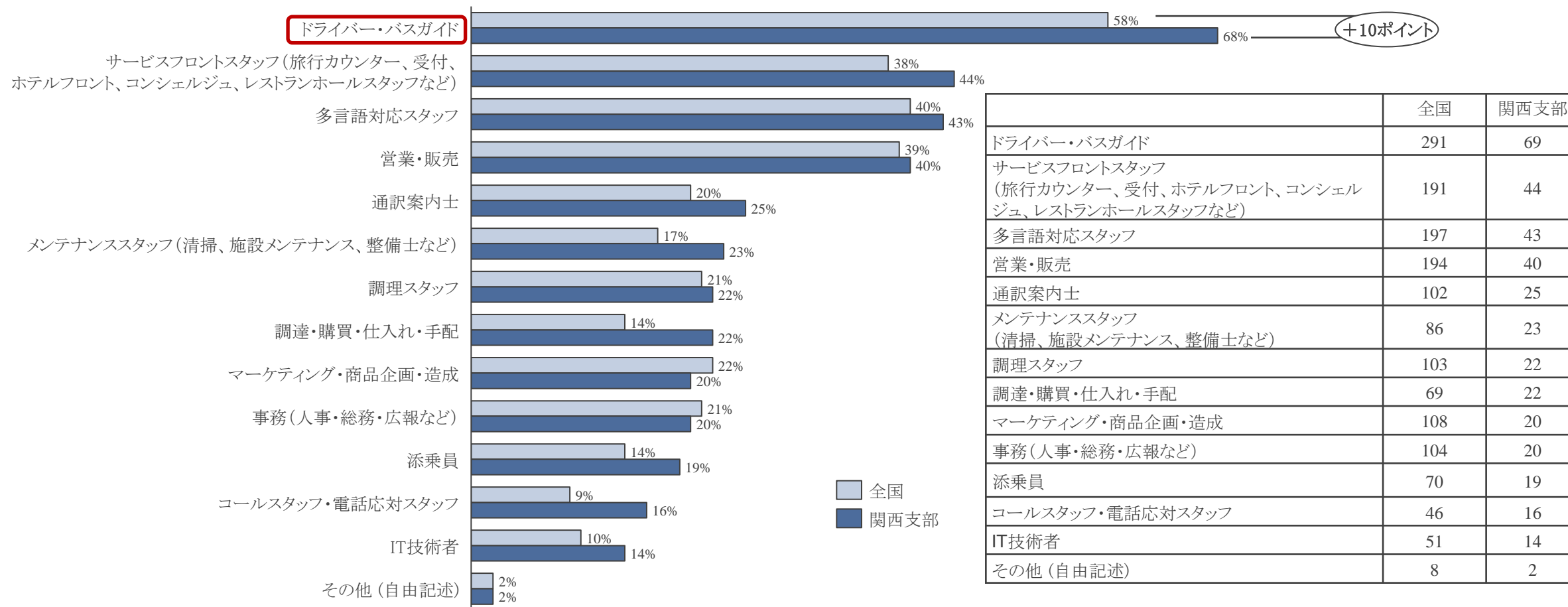
	第1回	第2回	第3回
待遇の改善(賃金、福利厚生、研修制度など)	53	53	48
就職希望者が少ない	32	48	41
労働環境の改善(残業・休日出勤・シフト勤務など)	44	28	31
流出した人材が戻らない(他業界、他部署、帰国など)	37	23	26
インバウンド人材を育成する余裕がない	16	14	24
インバウンド観光客受入の経験者不足	21	28	23
離職率が高い	18	13	18
外国人社員やスタッフの雇用が不十分(就労査証による制約などを含む)	15	15	17
観光業界の魅力が乏しい	31	18	16
資金不足	14	15	11
人口一極集中、過疎化による労働人口不足	9	11	7
知名度が低い	4	9	2
シニア世代の活用不足	0	1	2
その他(自由記述)	3	2	4

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」が最大の課題であり全国よりも10ポイント高くなっている。また多くの項目において全国を上回る比率となっており多くの業種において人手不足・人材不足が全国よりも深刻な状況にあると考えられる。

「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 / 関西支部 n=101 / 共に複数回答



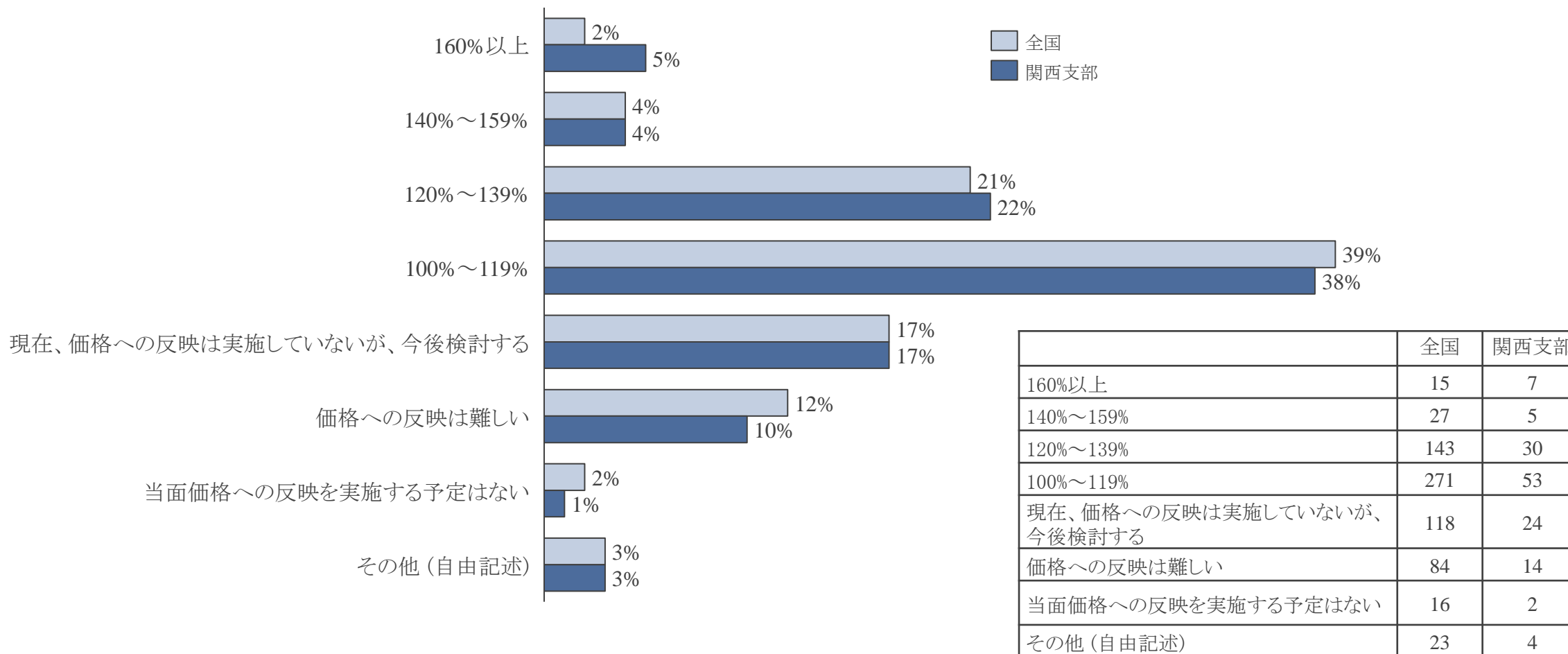
サービスフロントスタッフ*: 旅行カウンター、受付、ホテルフロント、コンシェルジュ、レストランホールスタッフなど

観光事業者のコスト上昇について

- 69%がすでに価格に反映済みでほぼ全国(66%)と同程度となっている。

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 / 関西支部 n=139 / 共に単数回答

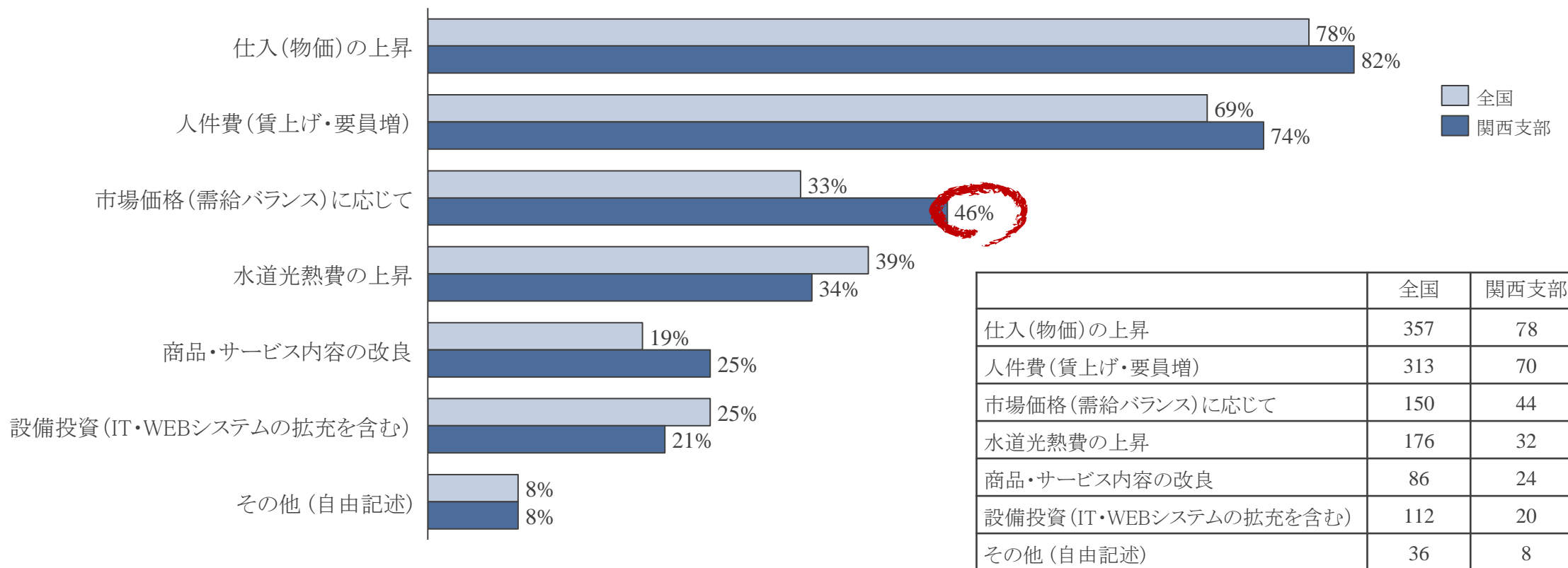


観光事業者のコスト上昇について

- 全国同様「仕入れの上昇」、「人件費」の上昇が全国同様コスト上昇の主要因となっている。「市場価格に応じて」は全国(33%)より13ポイント高く、需給バランスに応じて柔軟に価格改定を行っていることが想定される。

価格への反映をするに至った理由について

全国 n=456 / 関西支部 n=95 / 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

