

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(関東支部)

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

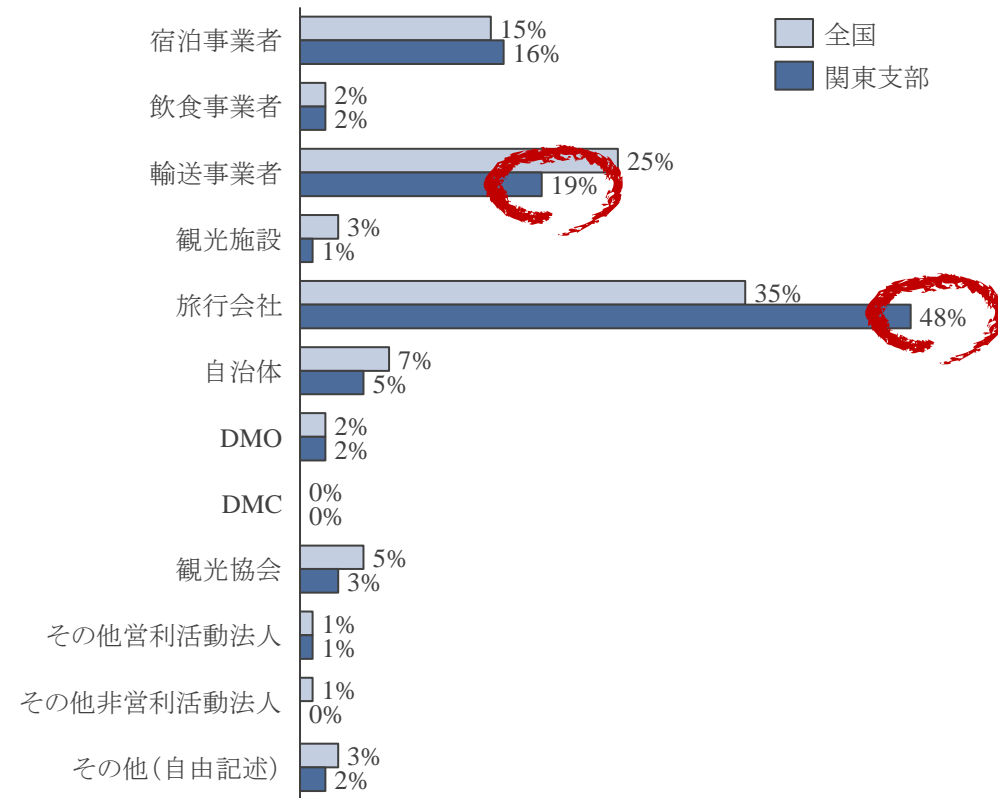
調査実施期間:2024年7月1日(月)~7月22日(月)

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、旅行会社(48%)が全国より多く、輸送事業者は19%と全国を下回った。

事業拠点・所在、事業形態
 全国 n=1,161 / 関東支部 n=493 / 共に 単数回答

業種	全国	関東	全都道府県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	山梨県	長野県
宿泊事業者	176	79	2	1	6	4	5	8	34	12	10	5	23
飲食事業者	27	12		2	1	1	4	2	8	3		2	1
輸送事業者	285	92		6	7	10	24	16	26	9	7	11	10
観光施設	39	5			2								3
旅行会社	406	236	10	8	8	9	13	18	182	18	17	5	10
自治体	86	24				3	7				12	1	1
DMO	27	10			1		2		2		2	1	2
DMC	3	1							1				
観光協会	54	15	1				4				2		8
その他営利活動法人	8	5	1						2				2
その他非営利活動法人	13	2							2				
その他(自由記述)	37	12		1			2	1	8	2			3
合計	1161	493	14	18	25	27	61	45	265	44	50	25	63

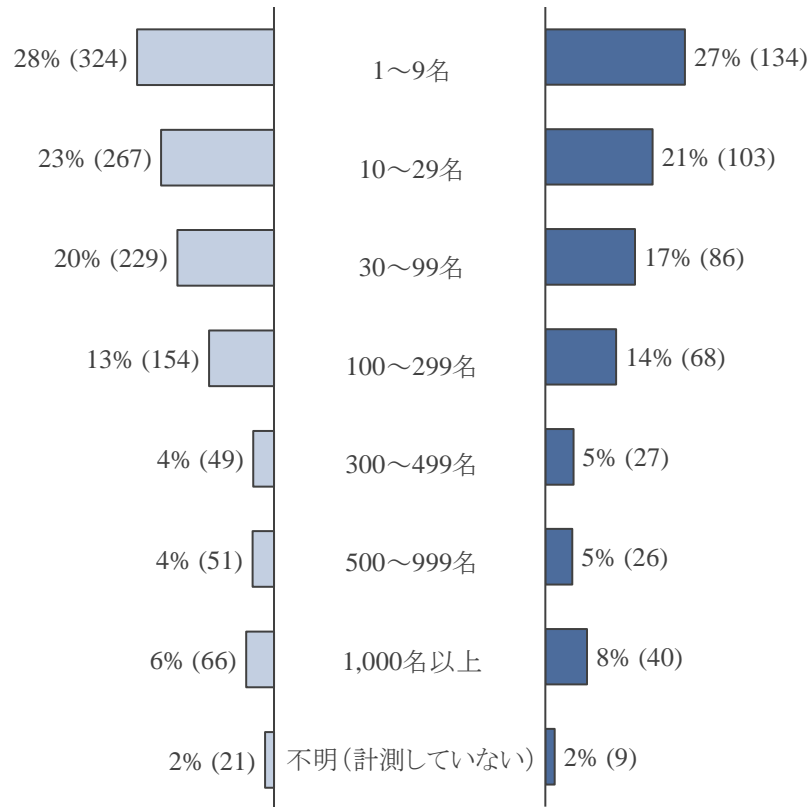


従業員数について

- コロナ禍以前の従業員数については、全国と同傾向であった。また現在の従業員数の戻り具合は2019年比90%未満との回答が35%となっており、全国(30%)より多少戻りが遅い。

コロナ禍以前(2019年4月1日時点)の従業員数・職員数

全国 n=1,161 / 関東支部 n=493 / 共に単数回答

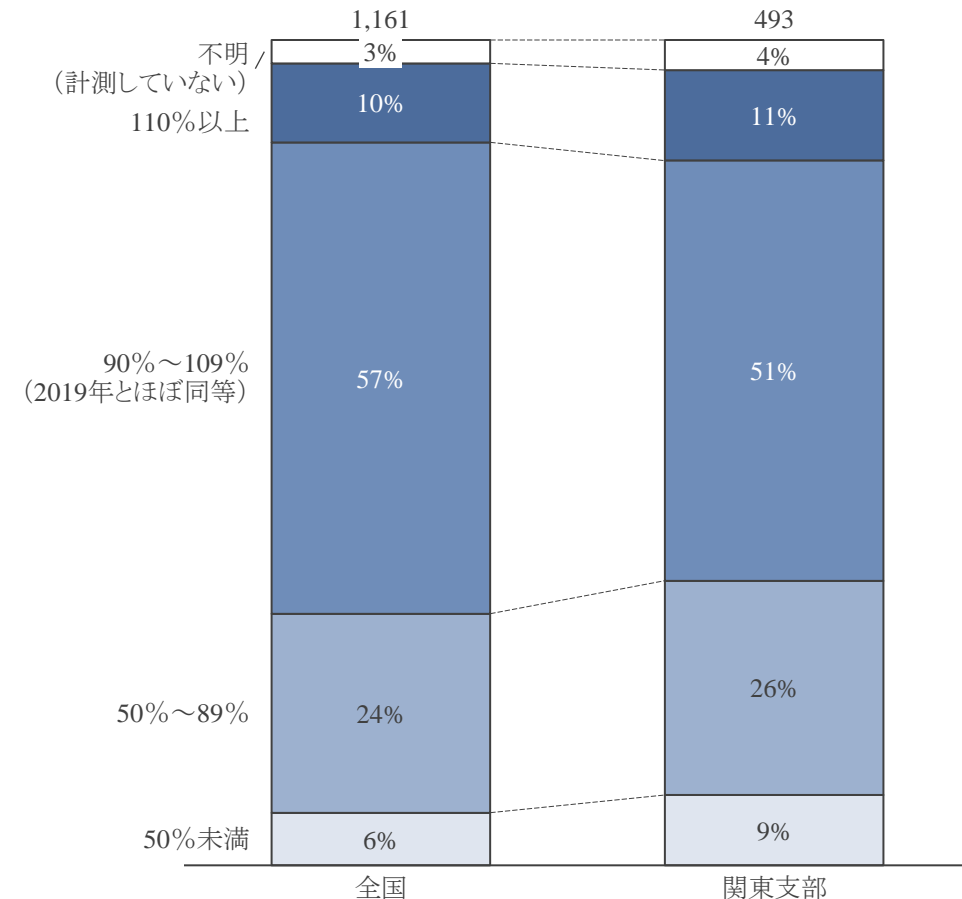


全国

関東支部

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 / 関東支部 n=493 / 共に単数回答



全国

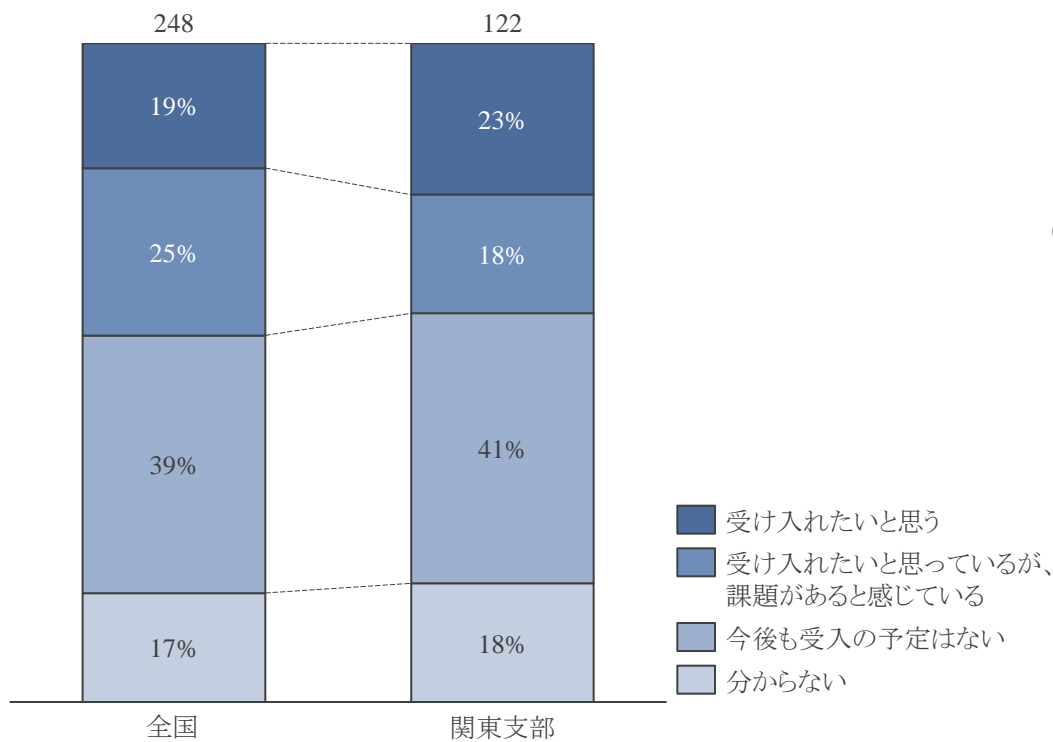
関東支部

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、41%が前向きな回答で、若干全国(44%)を下回った。また課題については、「人手不足や人材不足」の割合が高い点など全国とほぼ同傾向であった。

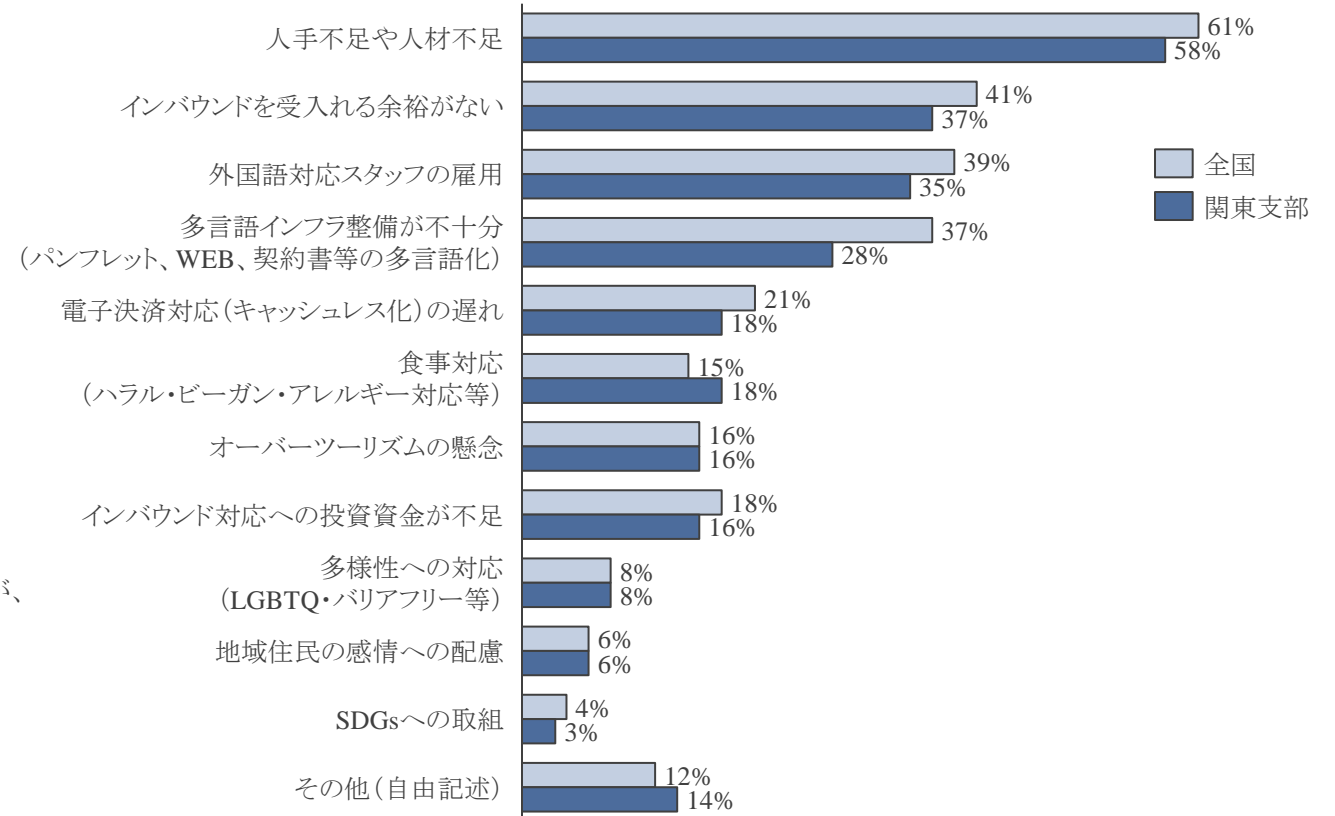
将来、インバウンド観光客を受け入れ計画

全国 n=248 / 関東支部 n=122 / 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

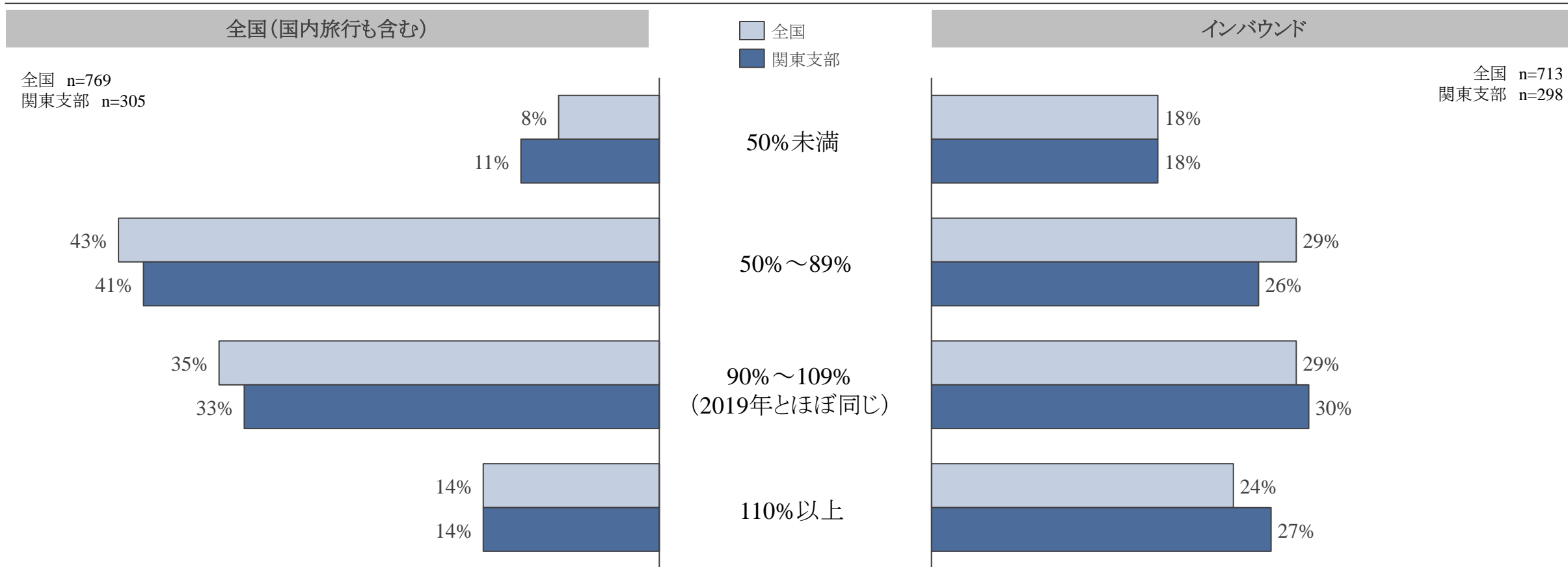
全国 n=248 関東支部 n=122 / 共に複数回答



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47%が2019年比90%以上と回答をしており、全国(49%)とほぼ同程度。インバウンドについては、57%と全国(53%)を若干上回っている。

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

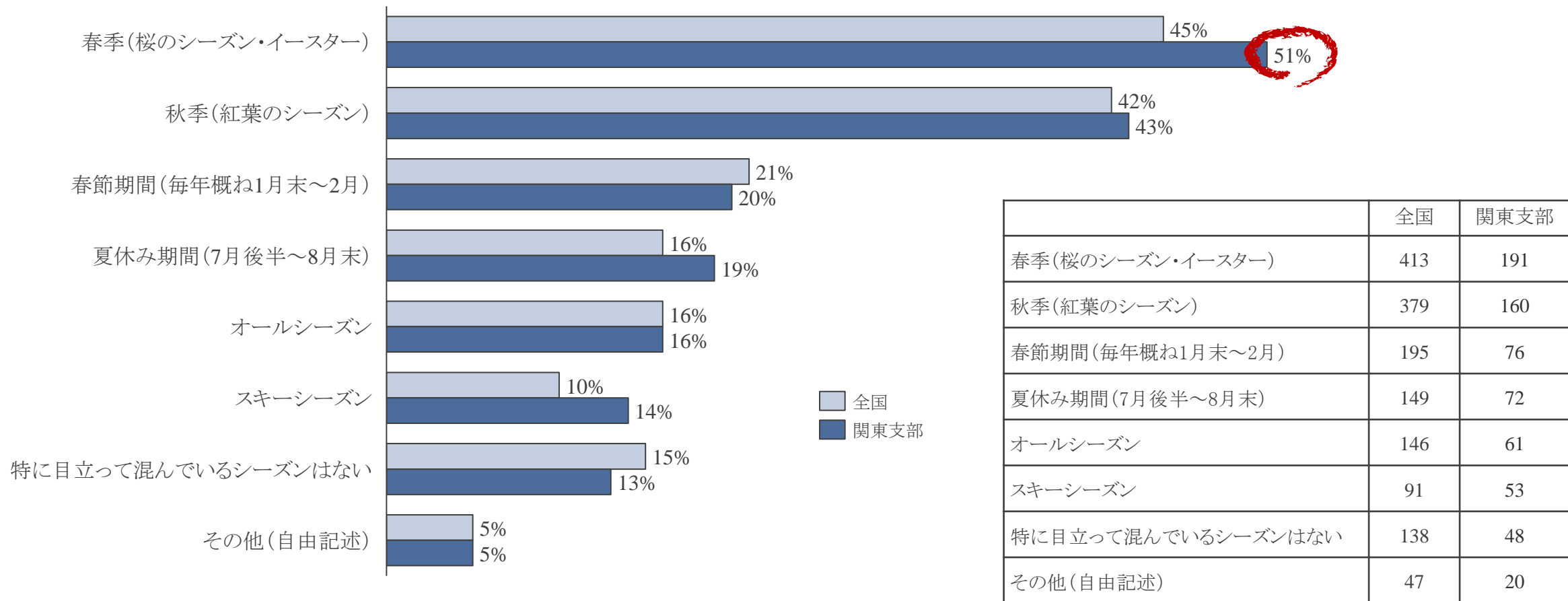


インバウンド観光客の多い時期について

- インバウンド観光客が「春季」、「秋季」に集中している点は全国と同様であるが、「春季」は全国を6ポイント上回っており、より集中度合いが高くなっている。

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 / 関東支部 n=371 / 共に複数回答

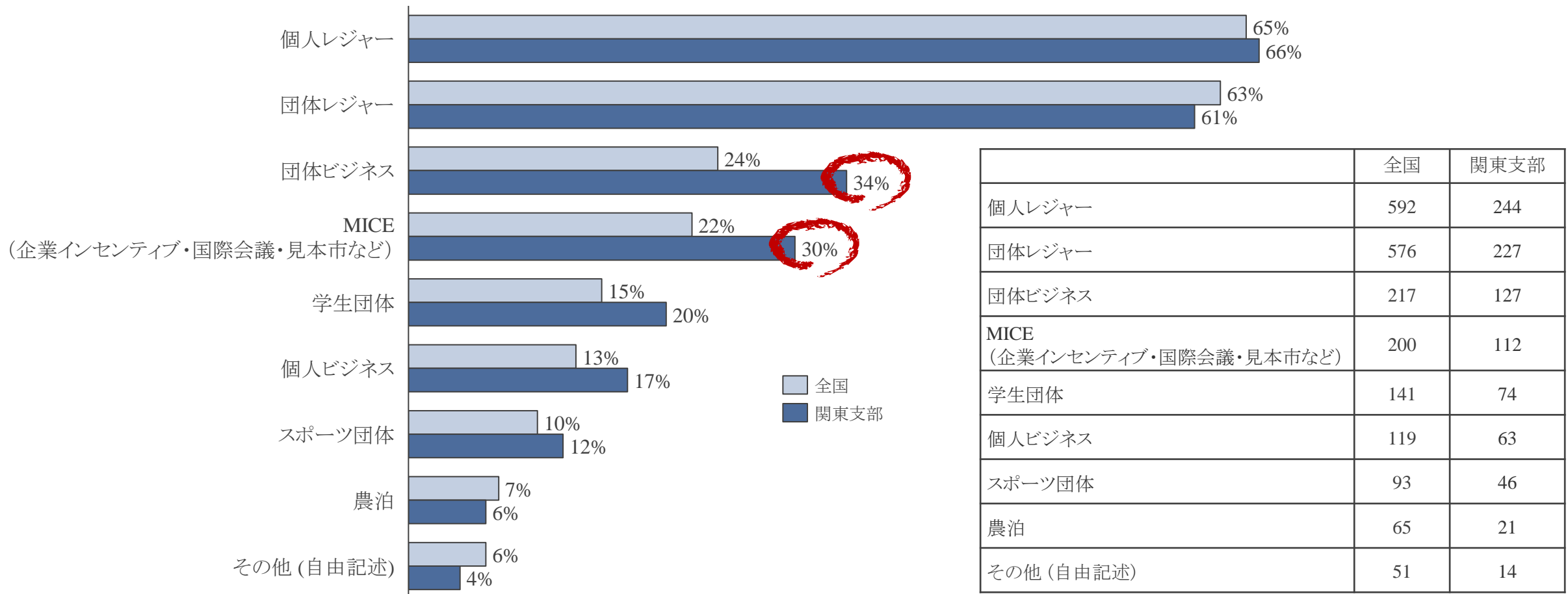


インバウンド観光客の旅行スタイルについて

- レジャー(個人・団体)が中心という点では、全国と同じような傾向にある。また「農泊」を除き、「団体ビジネス」、「MICE」をはじめとした項目が全国を上回っており、ビジネス旅客等多様なインバウンド観光客を受け入れていることが伺える。

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 / 関東支部 n=371 / 共に複数回答

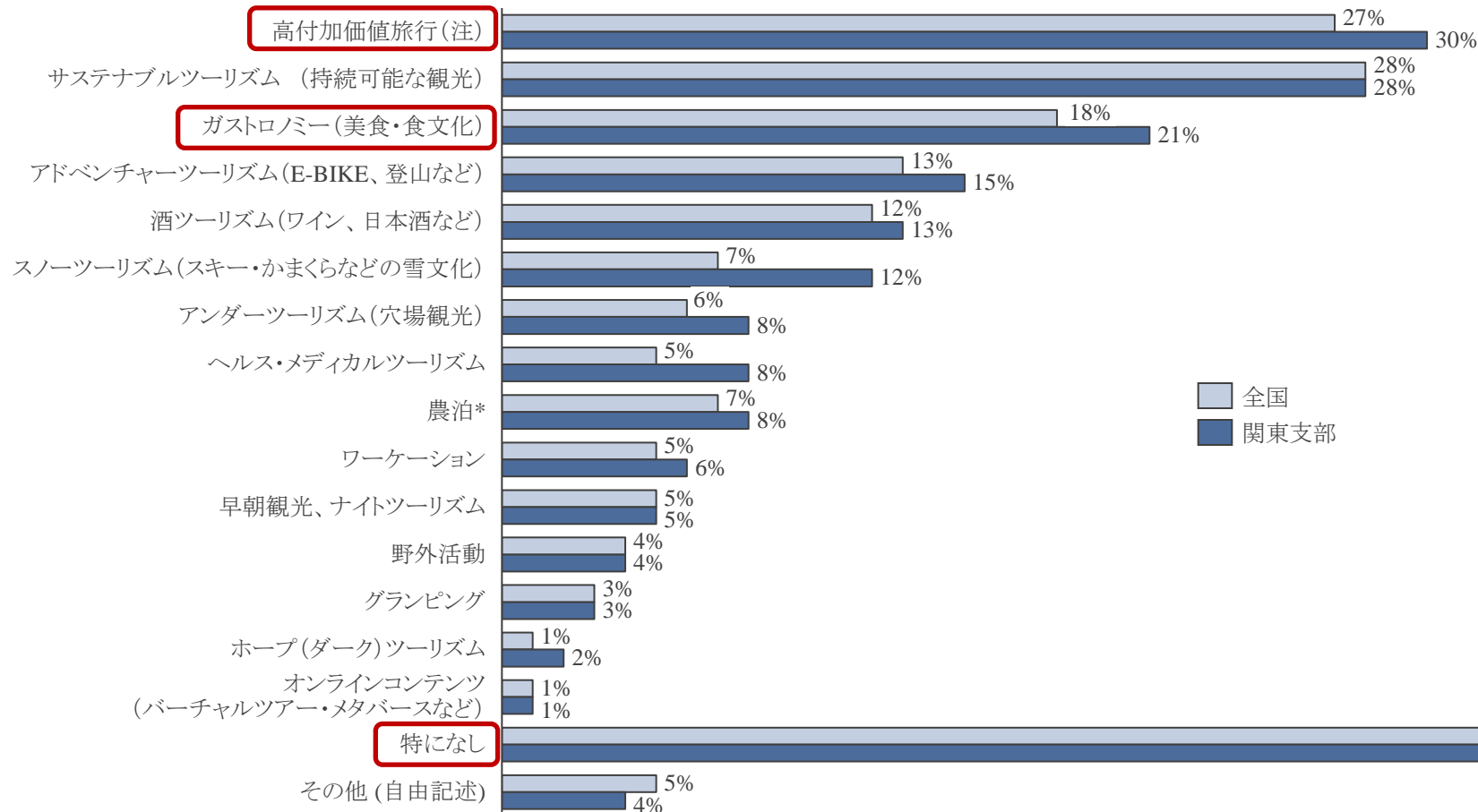


旅行・観光関連コンテンツについて

- 全国同様「高付加価値旅行」、「サステナブルツーリズム」、「ガストロノミー」への関心が高い。多くの項目で全国よりも比率が高く、「特になし」が全国よりも比率が低いことと合わせて新しいコンテンツに積極的に取り組んでいると考えられる。

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

全国 n=913 / 関東支部 n=371 / 共に複数回答



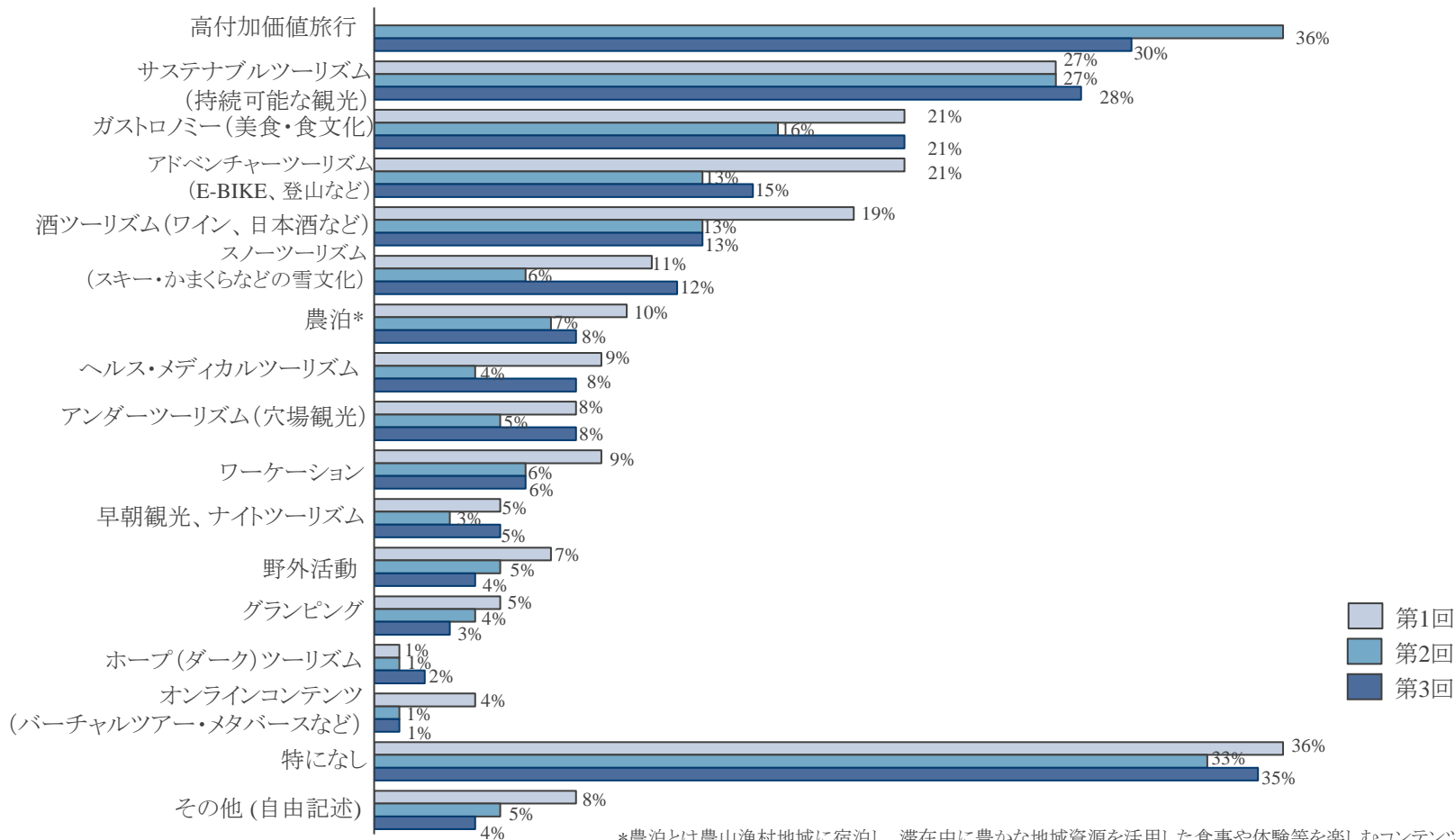
	全国	関東支部
高付加価値旅行	251	113
サステナブルツーリズム (持続可能な観光)	256	103
ガストロノミー(美食・食文化)	162	78
アドベンチャーツーリズム (E-BIKE、登山など)	118	56
酒ツーリズム(ワイン、日本酒など)	105	47
スノーツーリズム (スキー・かまくらなどの雪文化)	62	46
農泊(農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむ)	68	29
アンダーツーリズム(穴場観光)	53	28
ヘルス・メディカルツーリズム	47	28
ワーケーション	42	22
早朝観光、ナイトツーリズム	42	19
野外活動	32	16
グランピング	23	12
ホープ(ダーク)ツーリズム	11	6
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	3
特になし	350	129
その他(自由記述)	47	15

【時系列】旅行・観光関連コンテンツについて

- 第2回調査より追加をした「高付加価値旅行」が第2回調査、第3回調査においてトップとなり関心の高さが伺える。また2位の「サステナブルツーリズム」も3回の調査を通じてほぼ同比率であることから大きな関心が寄せられている。また野外アクティビティ関連、食関連の項目が上位に並んでいる。

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=414 / 第2回 n=364 / 第3回 n=371 すべて複数回答



	第1回	第2回	第3回
高付加価値旅行	-	132	113
サステナブルツーリズム (持続可能な観光)	112	97	103
ガストロノミー(美食・食文化)	87	60	78
アドベンチャーツーリズム (E-BIKE、登山など)	85	49	56
酒ツーリズム(ワイン、日本酒など)	56	48	47
スノーツーリズム (スキー・かまくらなどの雪文化)	44	23	46
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)	41	26	29
ヘルス・メディカルツーリズム	37	15	28
アンダーツーリズム(穴場観光)	31	18	28
ワーケーション	38	21	22
早朝観光、ナイトツーリズム	19	12	19
野外活動	27	17	16
グランピング	22	14	12
ホープ(ダーク)ツーリズム	2	4	6
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)	15	5	3
特になし	148	120	129
その他(自由記述)	32	18	15

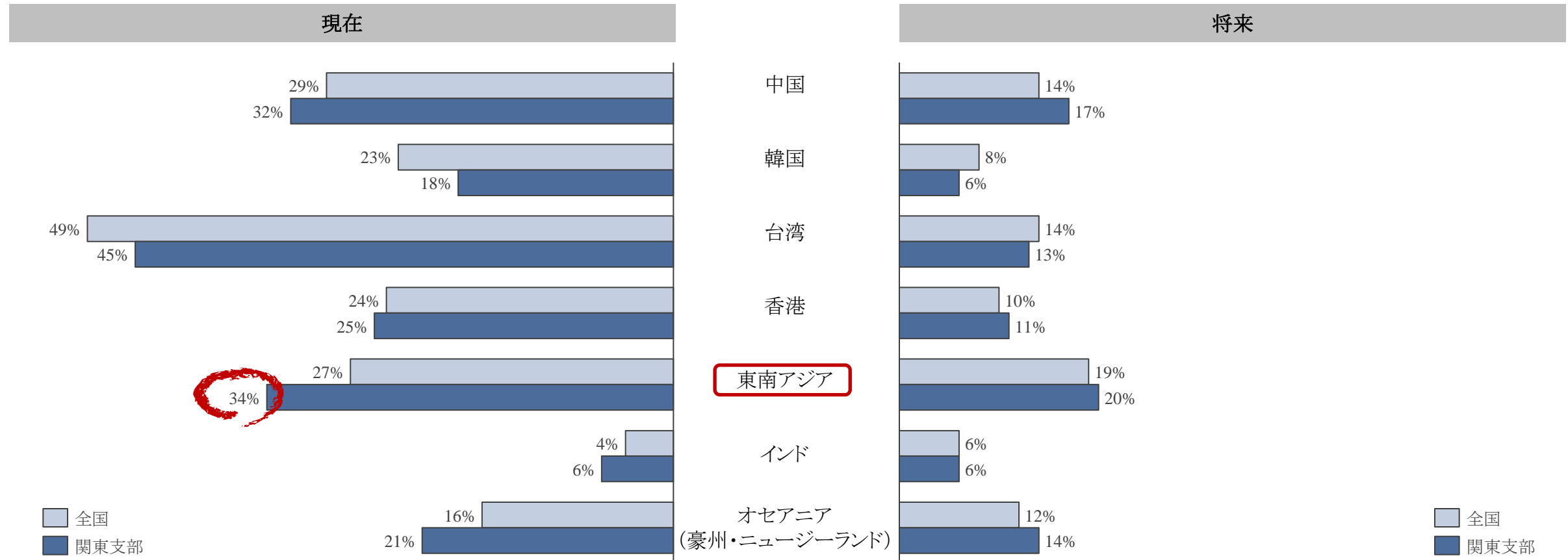
備考: 第1回調査で「高付加価値旅行」の選択肢はない

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、現在は台湾が最大の市場であるが東南アジアが中国を抜いて2位となっている。将来においても東南アジアが20%で1位となっていることなどから、東アジアだけでなく東南アジア・オセアニア等の受入を強化していくことが伺える。

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 / 関東支部 n=371 / 共に複数回答

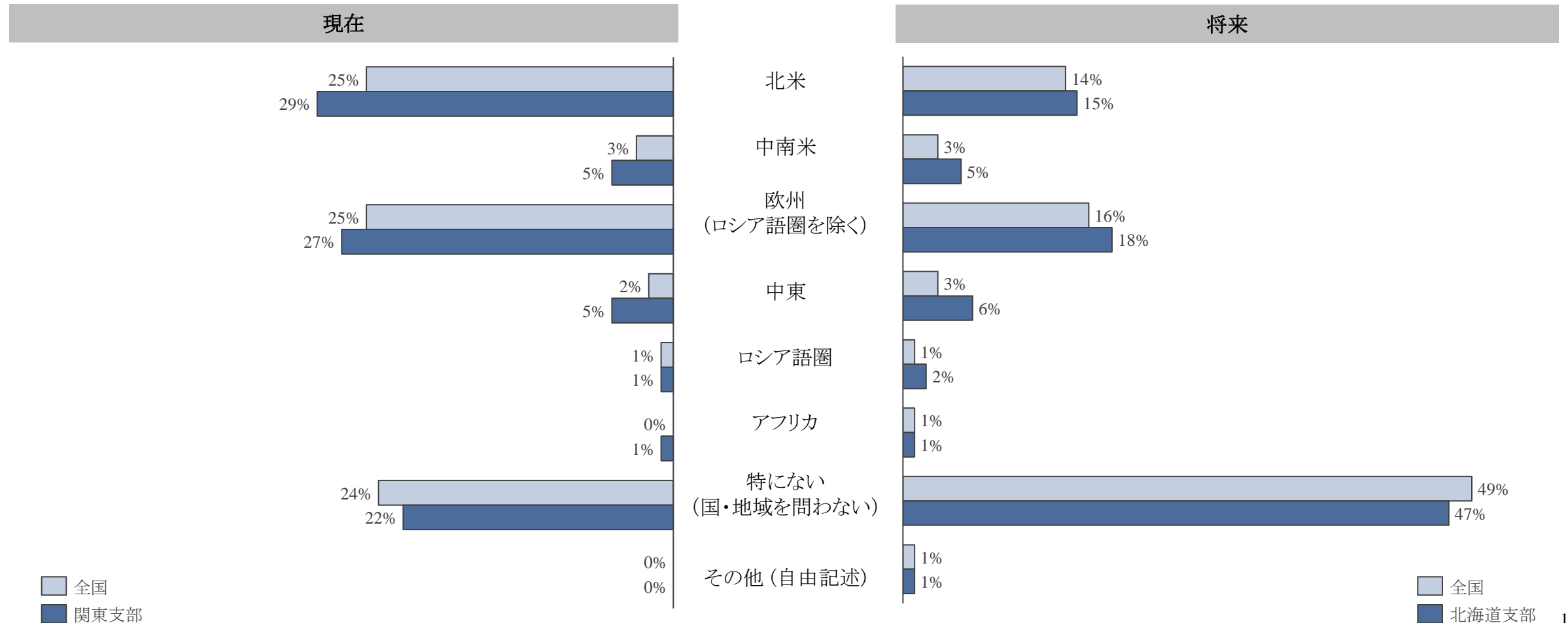


インバウンド重点市場について(欧米・その他地域)

・ほぼ全国と同様の傾向となっている。「特にない」の比率が全国同様高いことから特定市場に頼らず広く受け入れていく方向性が強いと考えられる。

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 / 関東支部 n=371 / 共に複数回答



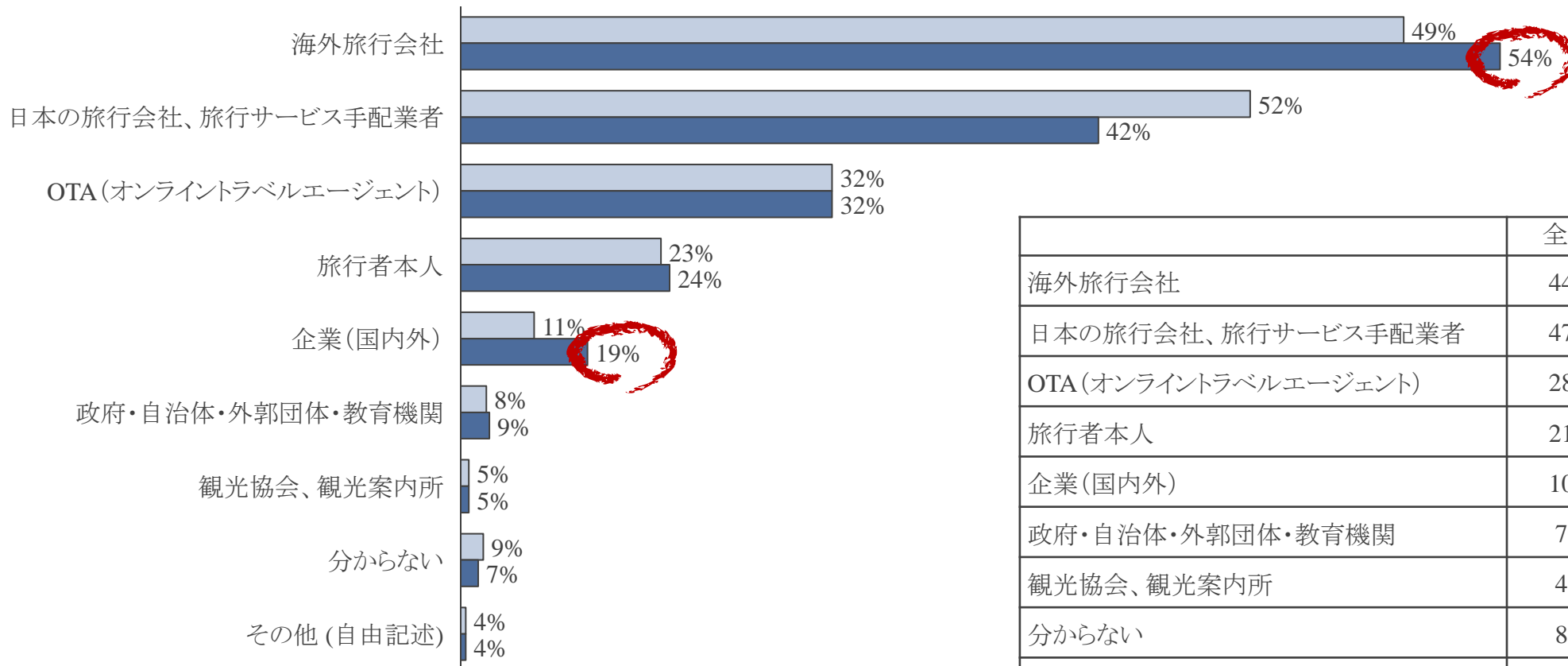
予約チャンネルについて

- 「海外旅行会社」を通じた予約の割合が54%と全国を上回っている。また「企業」からの予約も19%と全国を8ポイント上回っている。

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 / 関東支部 n=371 / 共に複数回答

■ 全国
■ 関東支部



	全国	関東支部
海外旅行会社	445	199
日本の旅行会社、旅行サービス手配業者	474	157
OTA (オンライントラベルエージェント)	289	120
旅行者本人	213	90
企業(国内外)	102	69
政府・自治体・外郭団体・教育機関	70	33
観光協会、観光案内所	45	17
分からない	85	26
その他(自由記述)	33	13

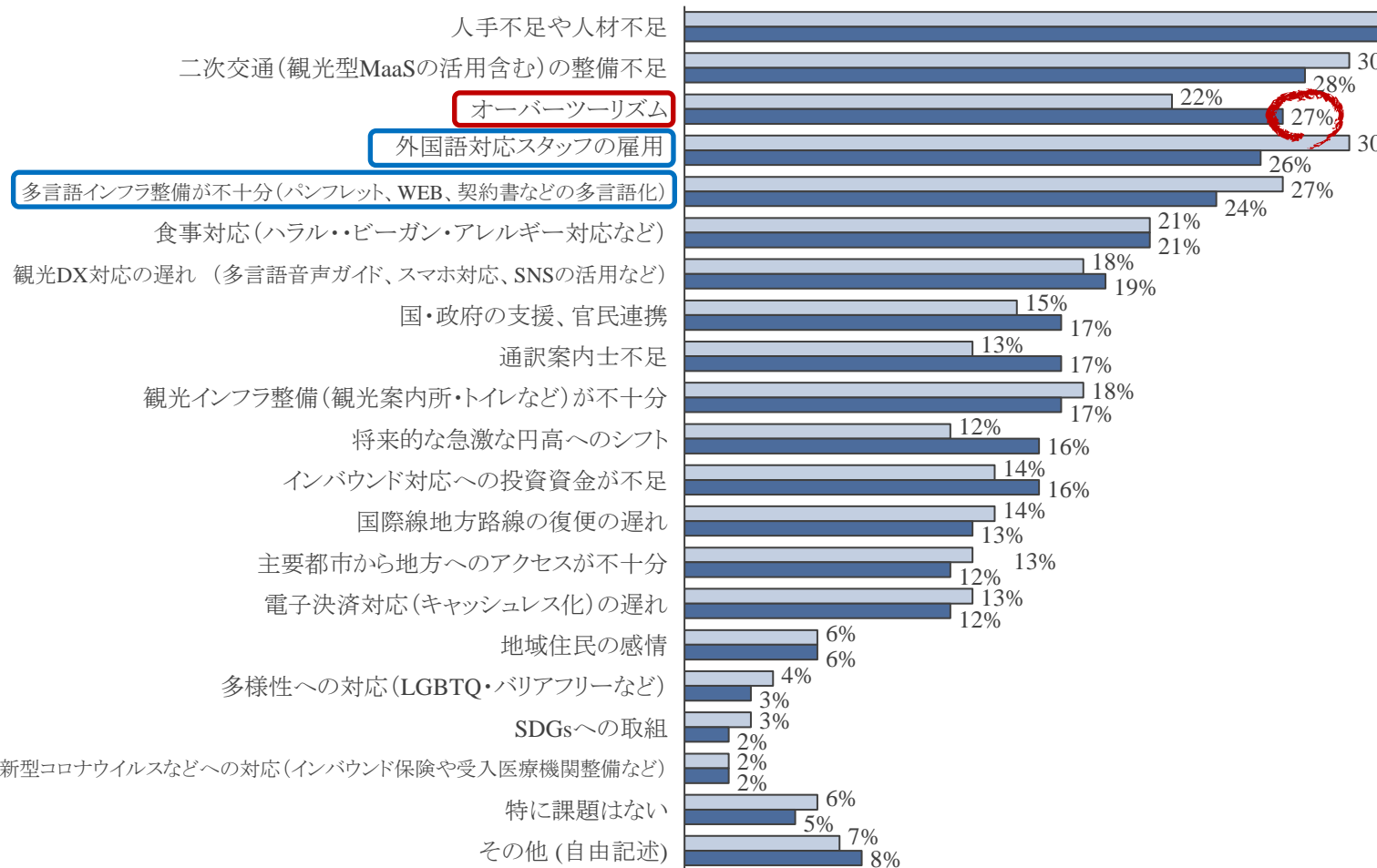
インバウンド観光客受入の課題について(現在)

- 概ね全国と同傾向であるが「人手不足や人材不足」については全国を上回っている。「オーバーツーリズム」が全国より5ポイント高く関心の高さが伺える。一方「外国語対応スタッフの雇用」や「多言語インフラ整備」は全国を若干下回っており、言語対応については全国よりも進んでいると考えられる。

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

全国 n=913 / 関東支部 n=371 / 共に複数回答

■ 全国
■ 関東支部



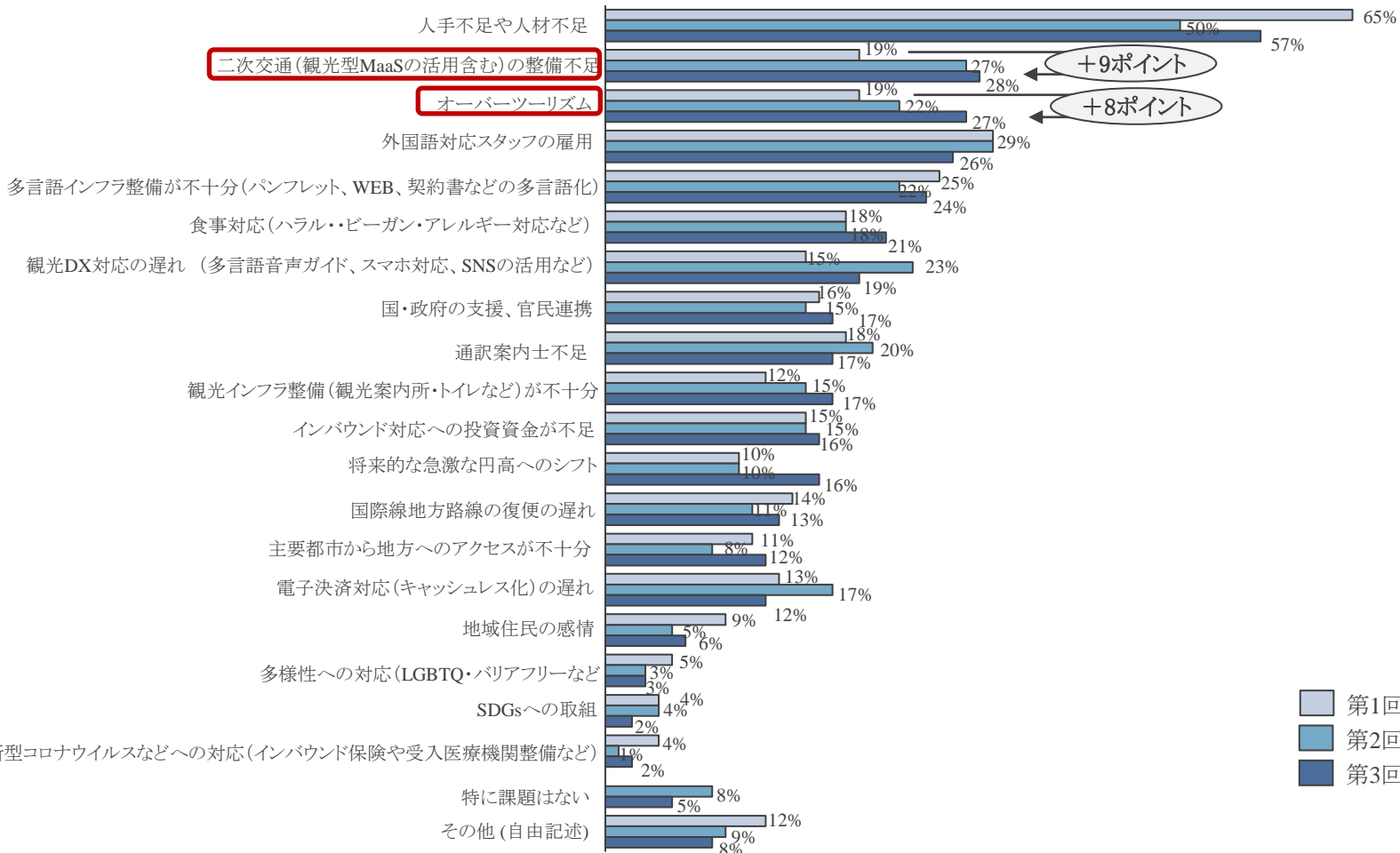
	全国	関東支部
人手不足や人材不足	501	213
二次交通(観光型MaaSの活用含む)の整備不足	274	104
オーバーツーリズム	205	102
外国語対応スタッフの雇用	274	95
多言語インフラ整備が不十分(パンフレット、WEB、契約書などの多言語化)	247	90
食事対応(ハラール・ビーガン・アレルギー対応など)	189	79
観光DX対応の遅れ(多言語音声ガイド、スマホ対応、SNSの活用など)	167	69
国・政府の支援、官民連携	141	64
通訳案内士不足	123	63
観光インフラ整備(観光案内所・トイレなど)が不十分	164	62
将来的な急激な円高へのシフト	109	58
インバウンド対応への投資資金が不足	129	58
国際線地方路線の復便の遅れ	124	47
主要都市から地方へのアクセスが不十分	121	45
電子決済対応(キャッシュレス化)の遅れ	122	43
地域住民の感情	58	24
多様性への対応(LGBTQ・バリアフリーなど)	40	11
SDGsへの取組	24	9
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)	19	8
特に課題はない	52	18
その他(自由記述)	66	30

【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」が最大の課題であり、2位以下の課題を大きく引き離している。「二次交通の整備不足」「オーバーツーリズム」が第1回調査時点から徐々に比率が上がっており引き続き注視が必要と考えられる。

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=414 / 第2回 n=364 / 第3回 n=371 すべて複数回答



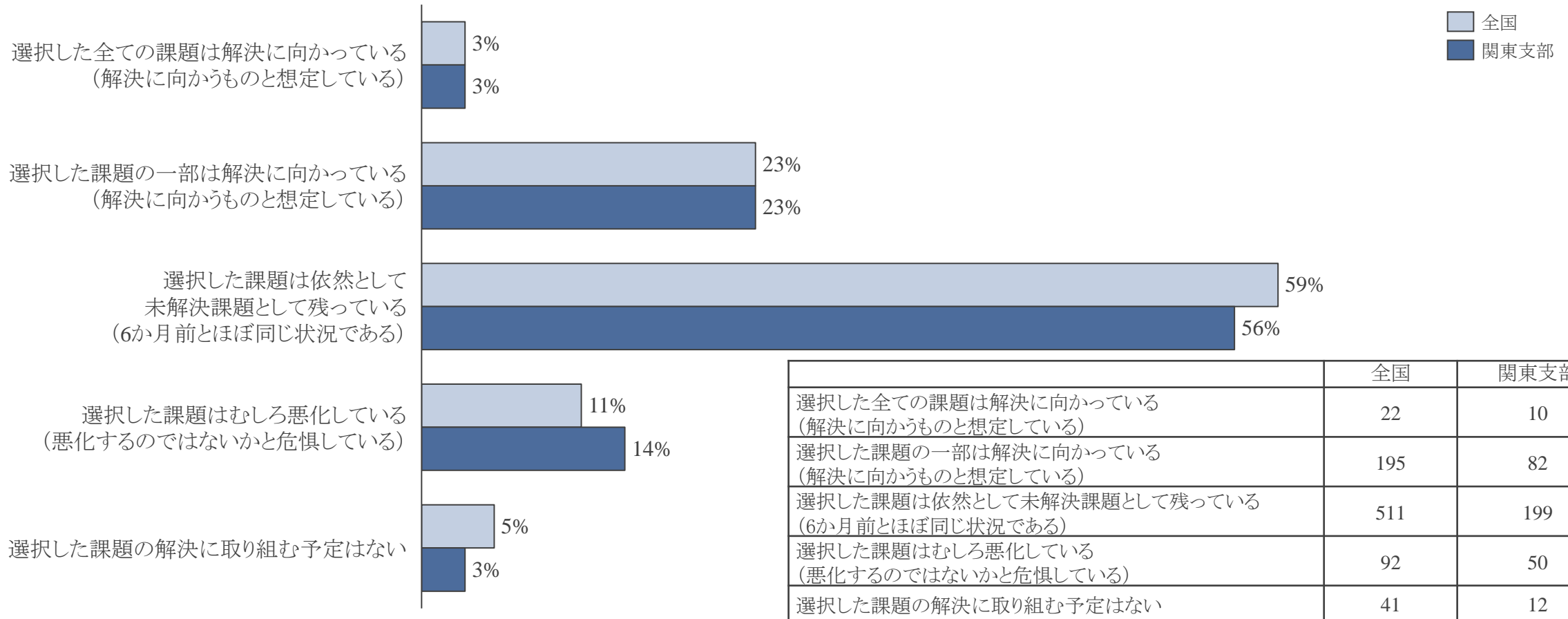
	第1回	第2回	第3回
人手不足や人材不足	267	182	213
二次交通(観光型MaaSの活用含む)の整備不足	78	97	104
オーバーツーリズム	79	83	102
外国語対応スタッフの雇用	121	106	95
多言語インフラ整備が不十分(パンフレット、WEB、契約書などの多言語化)	104	81	90
食事対応(ハラール・ビーガン・アレルギー対応など)	76	64	79
観光DX対応の遅れ(多言語音声ガイド、スマホ対応、SNSの活用など)	63	85	69
国・政府の支援、官民連携	64	53	64
通訳案内士不足	73	73	63
観光インフラ整備(観光案内所・トイレなど)が不十分	49	56	62
インバウンド対応への投資資金が不足	62	54	58
将来的な急激な円高へのシフト	42	35	58
国際線地方路線の復便の遅れ	59	39	47
主要都市から地方へのアクセスが不十分	47	30	45
電子決済対応(キャッシュレス化)の遅れ	55	63	43
地域住民の感情	28	18	24
多様性への対応(LGBTQ・バリアフリーなど)	20	12	11
SDGsへの取組	18	13	9
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)	15	5	8
特に課題はない	-	29	18
その他(自由記述)	49	31	30

インバウンド観光客受入課題の解決状況について

- 課題が解決に向かっているとした回答の合計は全国と同率の26%であり、概ね全国と似た状況であるが、「悪化している」という回答が若干高い。

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 / 関東支部 n=353 / 共に単数回答

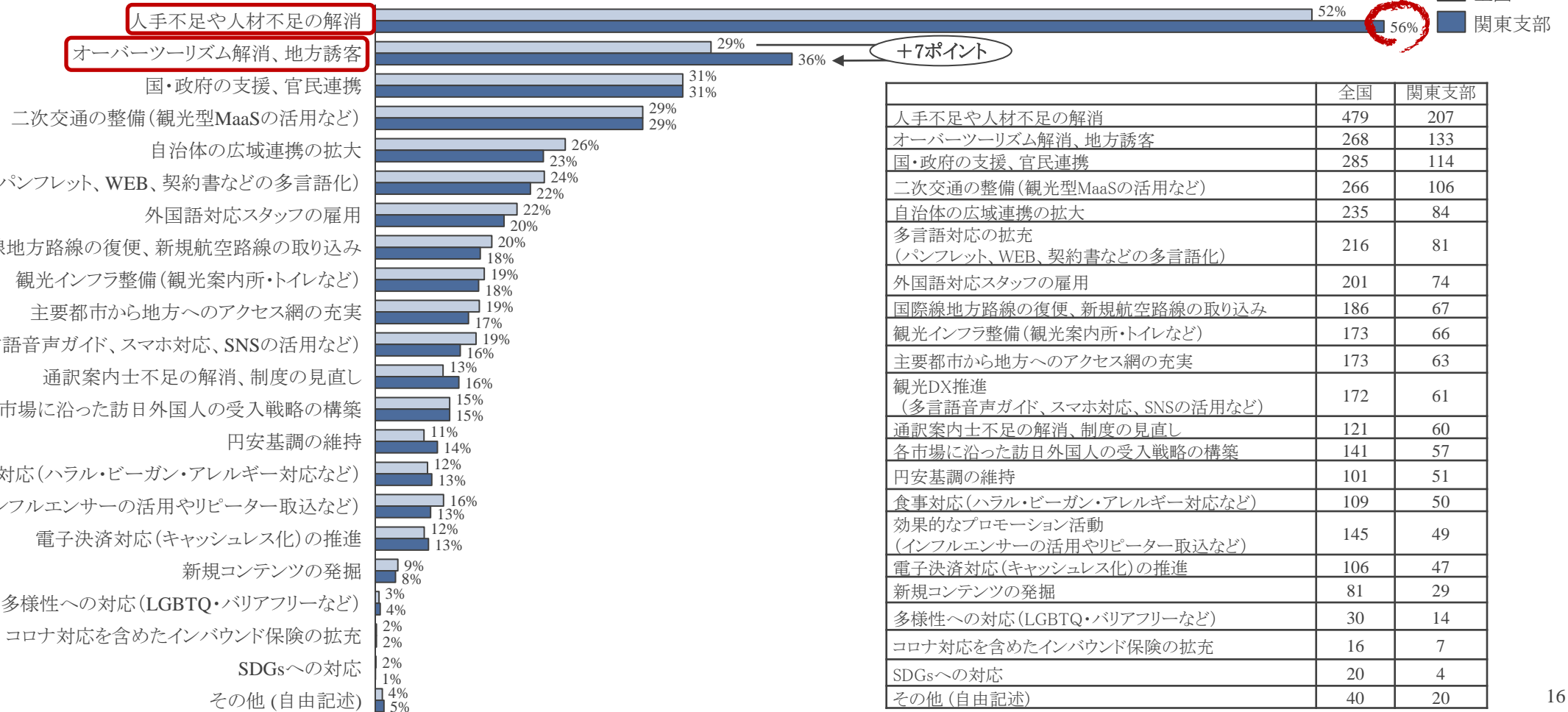


インバウンド観光客受入をさらに伸長させるための条件について(将来)

- 将来についての課題も、現在の課題同様概ね全国と同傾向であるものの、最大の課題である「人手不足や人材不足」並びに2番目の課題である「オーバーツーリズムの解消、地方誘客」の比率は全国よりも高く、解決に向けた取り組みが必要と考えられる。

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

全国 n=913 / 関東支部 n=371 / 共に複数回答



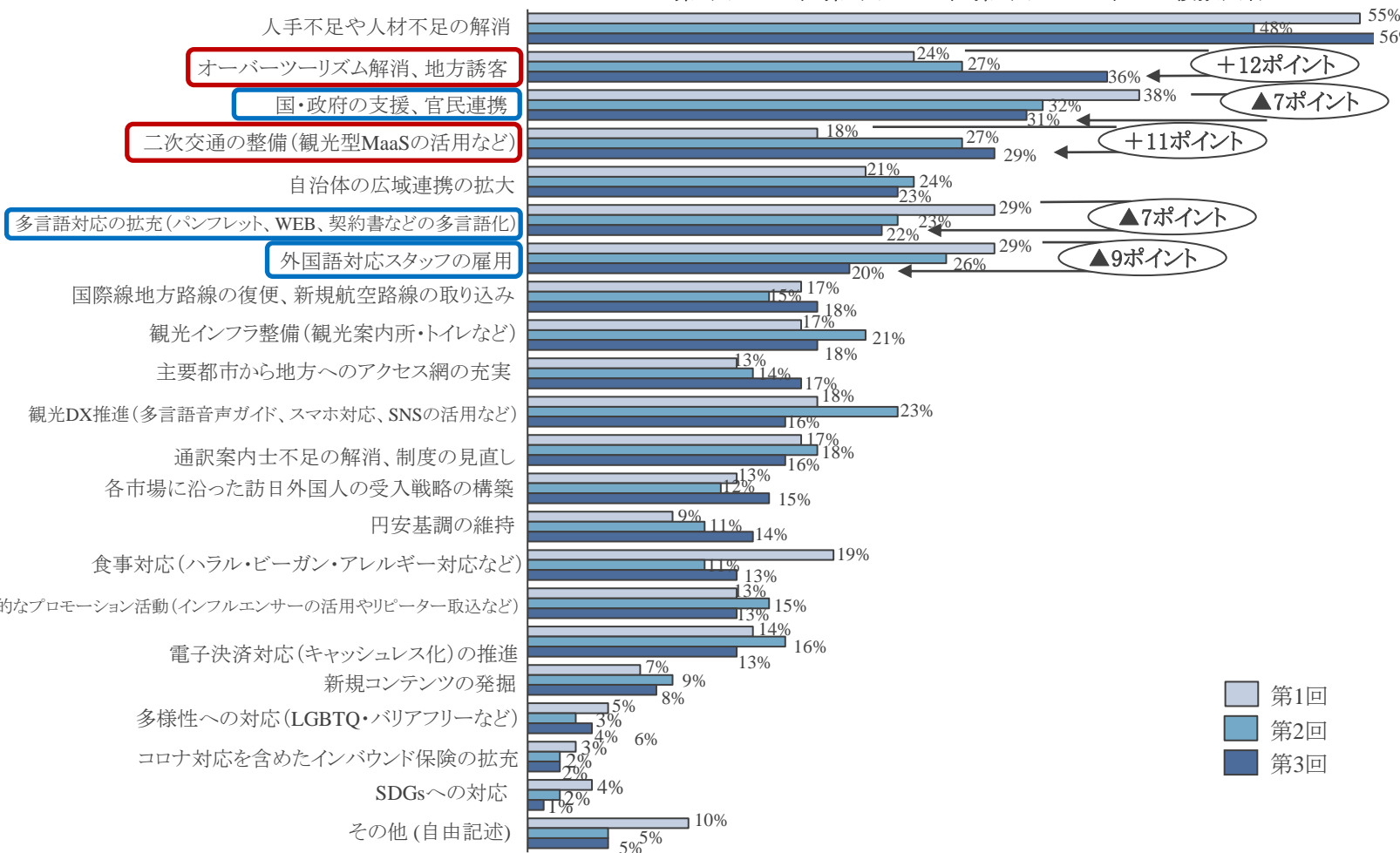
	全国	関東支部
人手不足や人材不足の解消	479	207
オーバーツーリズム解消、地方誘客	268	133
国・政府の支援、官民連携	285	114
二次交通の整備(観光型MaaSの活用など)	266	106
自治体の広域連携の拡大	235	84
多言語対応の拡充(パンフレット、WEB、契約書などの多言語化)	216	81
外国語対応スタッフの雇用	201	74
国際線地方路線の復便、新規航空路線の取り込み	186	67
観光インフラ整備(観光案内所・トイレなど)	173	66
主要都市から地方へのアクセス網の充実	173	63
観光DX推進(多言語音声ガイド、スマホ対応、SNSの活用など)	172	61
通訳案内士不足の解消、制度の見直し	121	60
各市場に沿った訪日外国人の受入戦略の構築	141	57
円安基調の維持	101	51
食事対応(ハラル・ビーガン・アレルギー対応など)	109	50
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)	145	49
電子決済対応(キャッシュレス化)の推進	106	47
新規コンテンツの発掘	81	29
多様性への対応(LGBTQ・バリアフリーなど)	30	14
コロナ対応を含めたインバウンド保険の拡充	16	7
SDGsへの対応	20	4
その他(自由記述)	40	20

【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、第1回調査・第3回調査においては比率が50%を超えている。「オーバーツーリズム」、「二次交通の整備」に関しては現在の課題同様調査が進むにつれ徐々に比率が高まっている。一方「国・政府の支援、官民連携」並びに多言語化関係(多言語対応の拡充、外国語スタッフの雇用)は減少傾向にある。

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=414 / 第2回 n=364 / 第3回 n=371 すべて複数回答



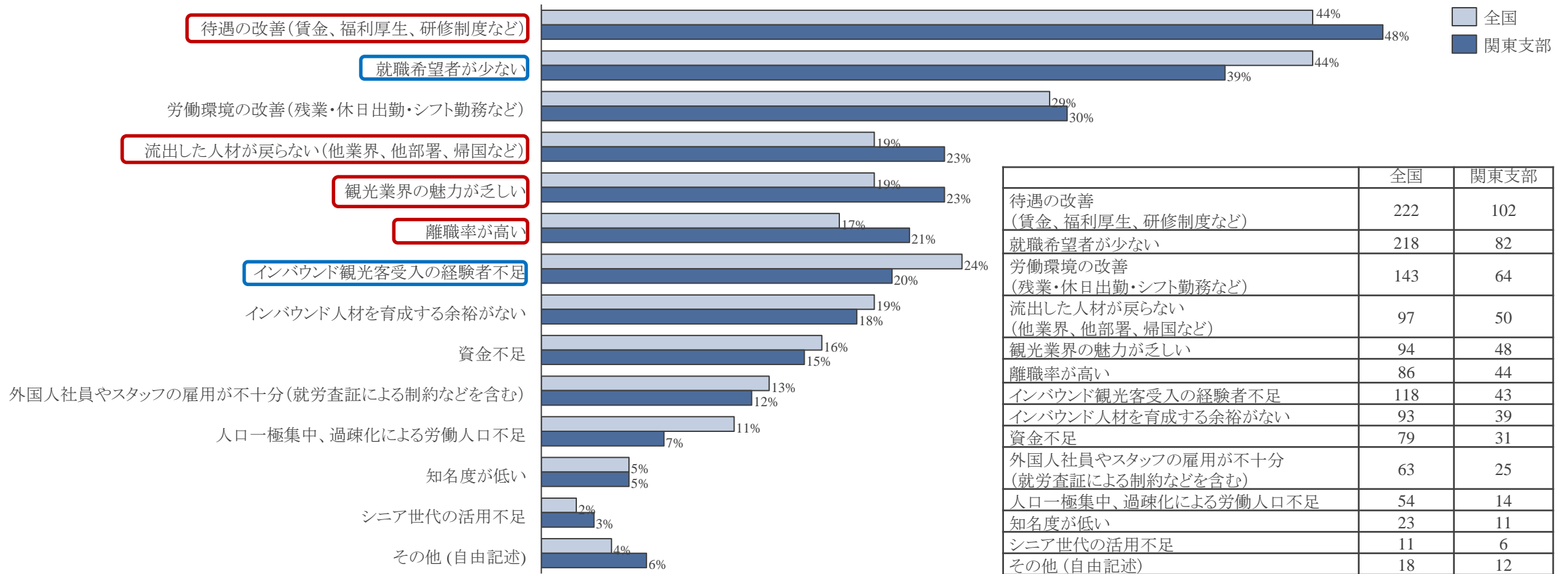
	第1回	第2回	第3回
人手不足や人材不足の解消	228	176	207
オーバーツーリズム解消、地方誘客	100	97	133
国・政府の支援、官民連携	158	118	114
二次交通の整備(観光型MaaSの活用など)	75	97	106
自治体の広域連携の拡大	87	87	84
多言語対応の拡充(パンフレット、WEB、契約書などの多言語化)	119	82	81
外国語対応スタッフの雇用	121	93	74
国際線地方路線の復便、新規航空路線の取り込み	72	54	67
観光インフラ整備(観光案内所・トイレなど)	71	77	66
主要都市から地方へのアクセス網の充実	55	51	63
観光DX推進(多言語音声ガイド、スマホ対応、SNSの活用など)	74	85	61
通訳案内士不足の解消、制度の見直し	70	65	60
各市場に沿った訪日外国人の受入戦略の構築	53	44	57
円安基調の維持	38	39	51
食事対応(ハラール・ビーガン・アレルギー対応など)	77	41	50
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)	53	56	49
電子決済対応(キャッシュレス化)の推進	59	57	47
新規コンテンツの発掘	29	32	29
多様性への対応(LGBTQ・バリアフリーなど)	21	11	14
コロナ対応を含めたインバウンド保険の拡充	11	9	7
SDGsへの対応	17	7	4
その他(自由記述)	41	18	20

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)

- 全国同様「待遇の改善」が最大の課題であり48%と全国を4ポイント上回っている。また「流出した人材が戻らない」、「観光業界の魅力が乏しい」、「離職率が高い」については、いずれも全国より4ポイント高い。一方「就職希望者が少ない」、「インバウンド観光客受入の経験者」については全国を下回っている。

「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 / 関東支部 n=213 / 共に複数回答



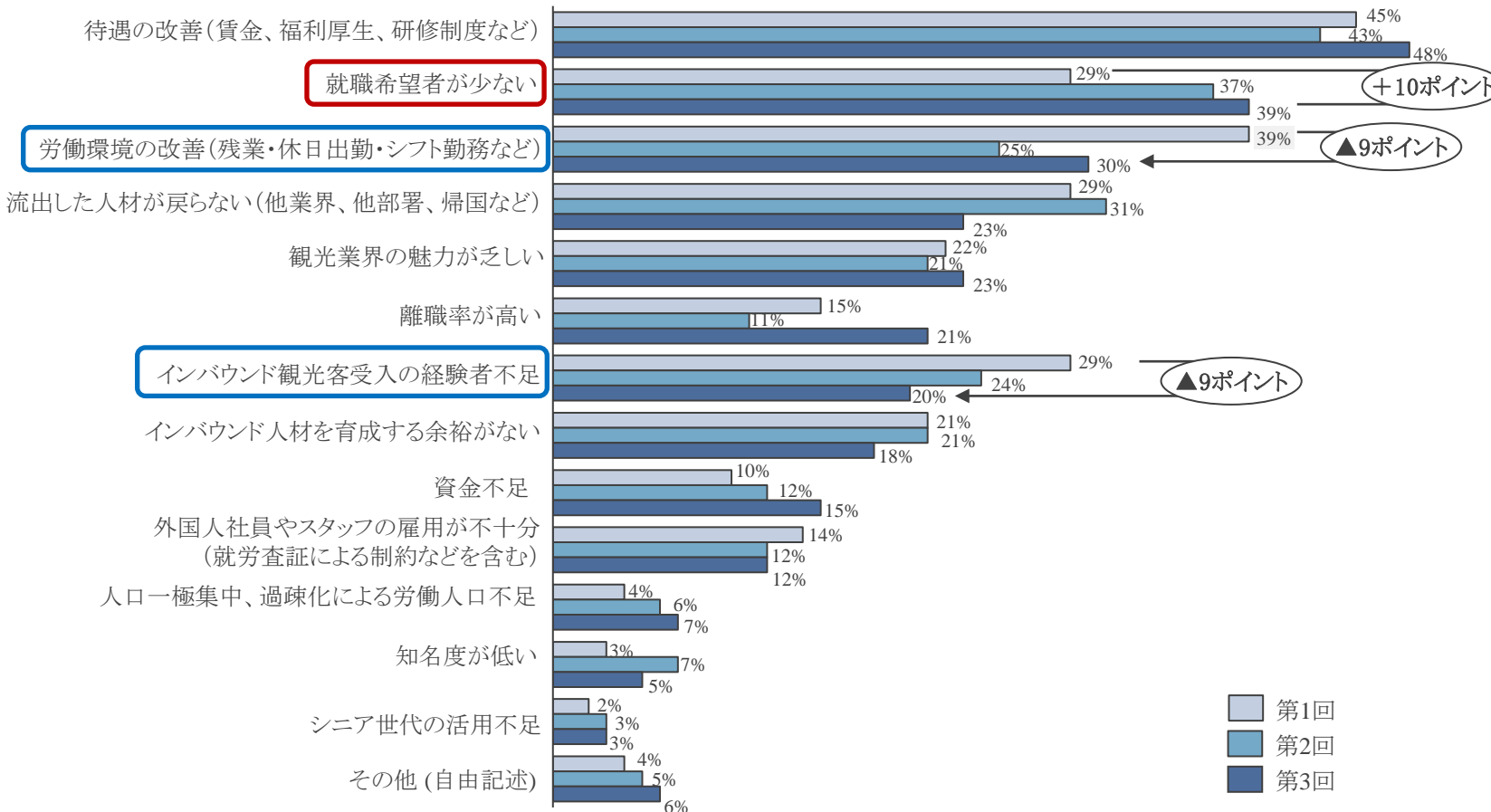
	全国	関東支部
待遇の改善(賃金、福利厚生、研修制度など)	222	102
就職希望者が少ない	218	82
労働環境の改善(残業・休日出勤・シフト勤務など)	143	64
流出した人材が戻らない(他業界、他部署、帰国など)	97	50
観光業界の魅力が乏しい	94	48
離職率が高い	86	44
インバウンド観光客受入の経験者不足	118	43
インバウンド人材を育成する余裕がない	93	39
資金不足	79	31
外国人社員やスタッフの雇用が不十分(就労査証による制約などを含む)	63	25
人口一極集中、過疎化による労働人口不足	54	14
知名度が低い	23	11
シニア世代の活用不足	11	6
その他(自由記述)	18	12

【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。高い水準のまま推移しており課題として残っている。また「就職希望者が少ない」は徐々に増加し第1回調査時点より10ポイントの増加となった。一方、「労働環境の改善」、「インバウンド観光客受入の経験者不足」等は改善が見られる。

「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=267 / 第2回 n=182 / 第3回 n=213 すべて複数回答



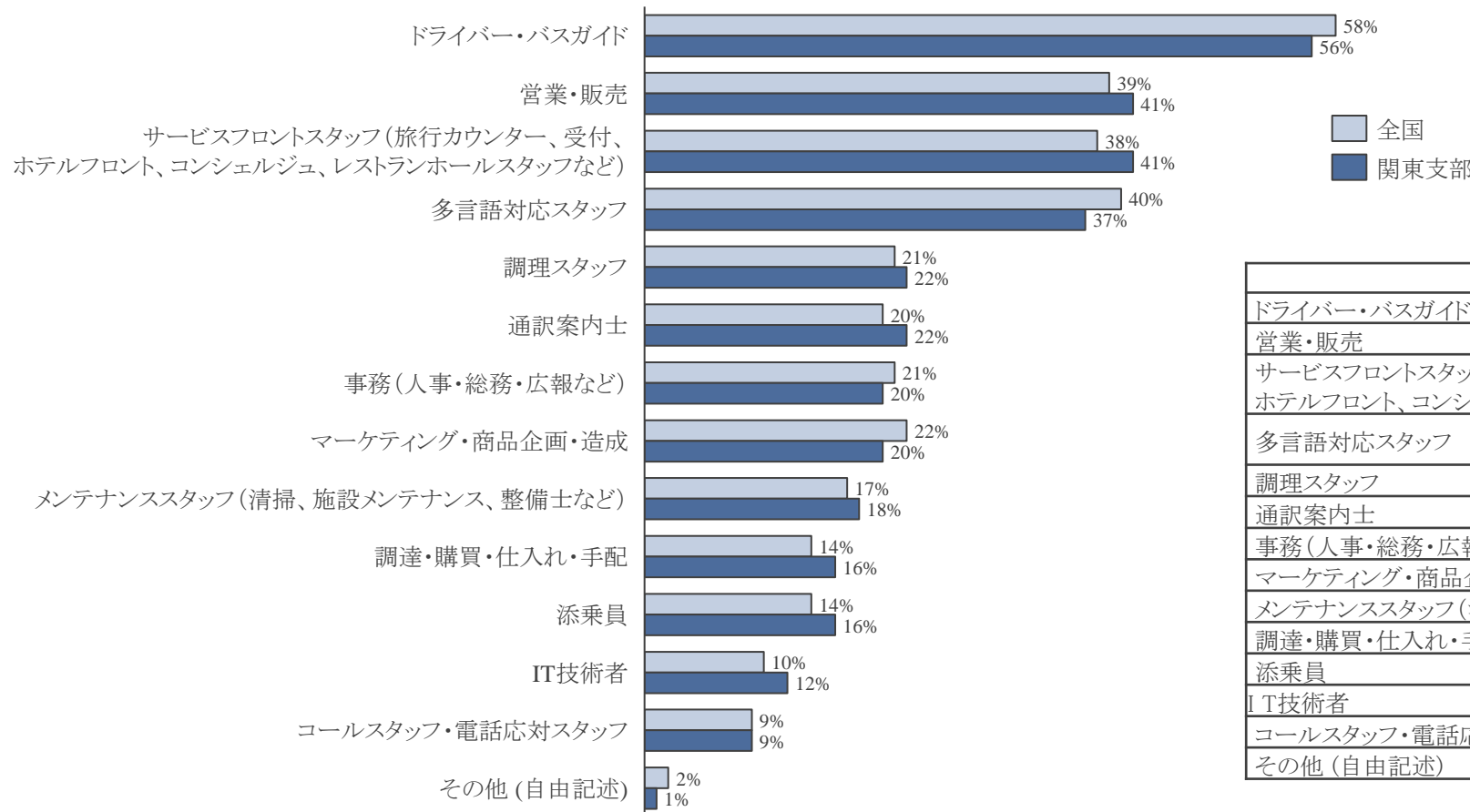
	第1回	第2回	第3回
待遇の改善(賃金、福利厚生、研修制度など)	119	78	102
就職希望者が少ない	78	67	82
労働環境の改善(残業・休日出勤・シフト勤務など)	105	46	64
流出した人材が戻らない(他業界、他部署、帰国など)	76	57	50
観光業界の魅力が乏しい	59	39	48
離職率が高い	41	20	44
インバウンド観光客受入の経験者不足	76	43	43
インバウンド人材を育成する余裕がない	55	38	39
資金不足	26	22	31
外国人社員やスタッフの雇用が不十分(就労査証による制約などを含む)	36	22	25
人口一極集中、過疎化による労働人口不足	11	11	14
知名度が低い	8	13	11
シニア世代の活用不足	4	6	6
その他(自由記述)	10	10	12

インバウンド観光客受入の課題について

- 人手不足・人材不足の職種については全国と同傾向であり、全国同様に「ドライバー、バスガイド」が最大の課題である。

「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 / 関東支部 n=212 / 共に複数回答



	全国	関東支部
ドライバー・バスガイド	291	119
営業・販売	194	87
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	86
多言語対応スタッフ	197	78
調理スタッフ	103	47
通訳案内士	102	47
事務 (人事・総務・広報など)	104	43
マーケティング・商品企画・造成	108	42
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	38
調達・購買・仕入れ・手配	69	33
添乗員	70	33
IT技術者	51	26
コールスタッフ・電話対応スタッフ	46	20
その他 (自由記述)	8	3

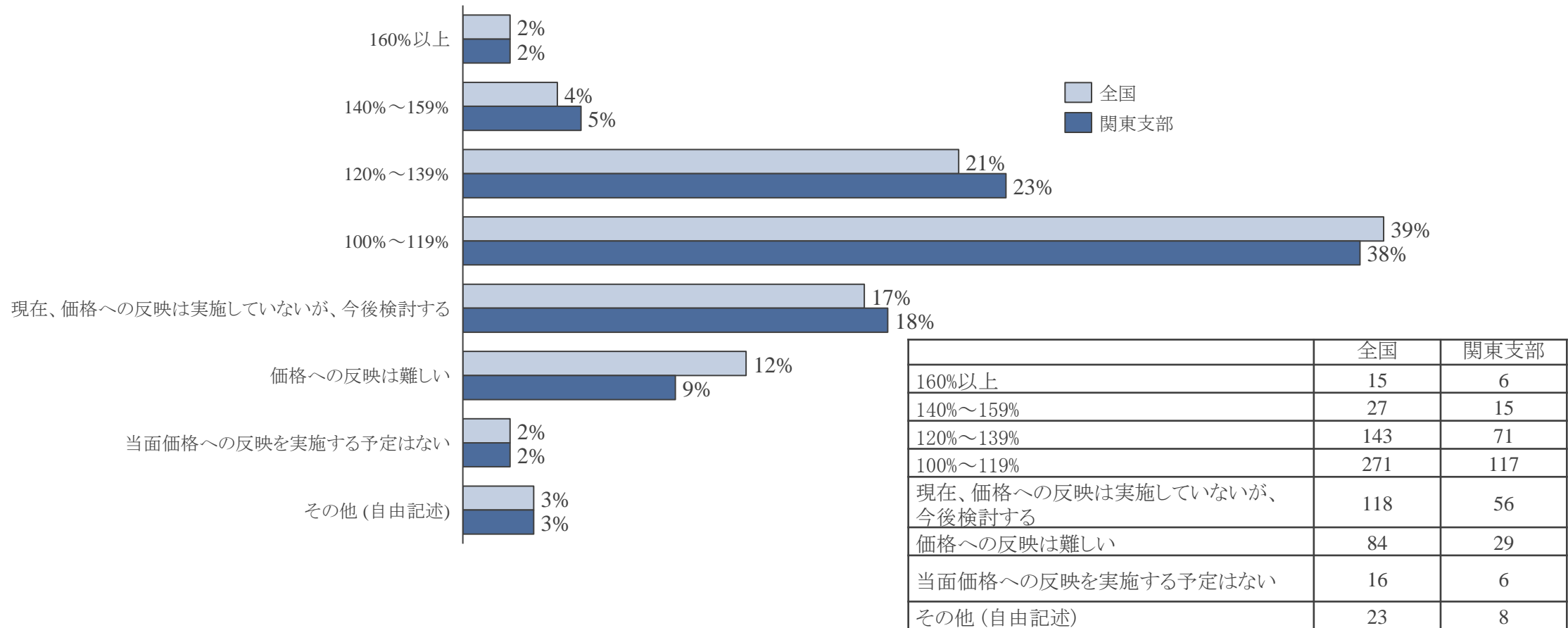
サービスフロントスタッフ*: 旅行カウンター、受付、ホテルフロント、コンシェルジュ、レストランホールスタッフなど

観光事業者のコスト上昇について

- 68%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 / 関東支部 n=308 / 共に単数回答

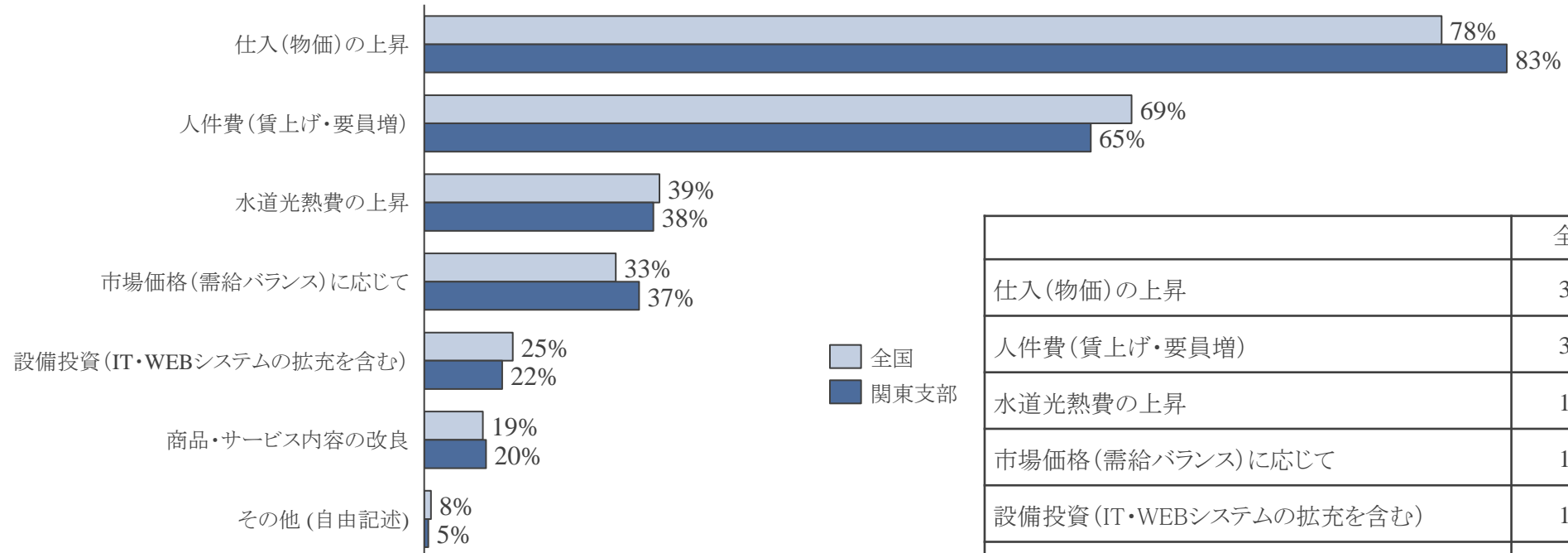


観光事業者のコスト上昇について

- 「仕入れ」、「人件費」の上昇が主要因であり、概ね全国と同じような状況である。

価格への反映をするに至った理由について

全国 n=456 / 関東支部 n=209 / 共に複数回答



	全国	関東支部
仕入(物価)の上昇	357	173
人件費(賃上げ・要員増)	313	136
水道光熱費の上昇	176	80
市場価格(需給バランス)に応じて	150	77
設備投資(IT・WEBシステムの拡充を含む)	112	47
商品・サービス内容の改良	86	41
その他(自由記述)	36	11

(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

