

(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 各地域(JATA支部単位)における主要項目比較

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)

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、大きな地域差は見られず、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 | 全国 | 北海道 | 東北 | 関東 | 中部 | 関西 | 中四国 | 九州 | 沖縄 |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | サステナブル | サステナブル | 高付加価値 | 高付加価値 | 高付加価値 | サステナブル | サステナブル | サステナブル | 高付加価値 |
| 2 | 高付加価値 | 高付加価値 | サステナブル | サステナブル | サステナブル | 高付加価値 | 高付加価値 | 高付加価値 | サステナブル |
| 3 | ガストロノミー |
| 4 | アドベンチャー |
| 5 | 酒 | 酒 | 酒 | 酒 | 酒 | 酒 | 農泊 | 農泊 | メディカル |
| 6 | 農泊 | スノー | スノー | スノー | 農泊 | メディカル | 酒 | 酒 | スノー |
| 7 | ワーケーション | メディカル | ワーケーション | アンダー | スノー | 農泊 | 早朝・ナイト | メディカル | 早朝・ナイト |
| 8 | スノー | 早朝・ナイト | 早朝・ナイト | メディカル | ワーケーション | アンダー | アンダー | アンダー | ワーケーション |
| 9 | アンダー | 農泊 | メディカル | 農泊 | メディカル | 早朝・ナイト | メディカル | スノー | 酒 |
| 10 | メディカル | アンダー | アンダー | ワーケーション | 早朝・ナイト | スノー | スノー | 早朝・ナイト | 農泊 |

(注) 網掛けは全国の上位5項目。全都道府県に拠点のある事業者は全国並びに各地域においてカウント

回答選択肢(全17選択肢):

1. サステナブルツーリズム (持続可能な観光)
2. 高付加価値旅行(注)
3. 早朝観光、ナイトツーリズム
4. 野外活動
5. アンダーツーリズム(穴場観光)
6. ホープ(ダーク)ツーリズム
7. ガストロノミー(美食・食文化)
8. 酒ツーリズム(ワイン、日本酒等)
9. ワケーション
10. アドベンチャーツーリズム(E-BIKE、登山等)
11. スノーツーリズム(スキー・かまくら等の雪文化)
12. グランピング
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)
14. ヘルス・メディカルツーリズム
15. オンラインコンテンツ(バーチャルツアー・メタバース等)
16. 特になし
17. 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(上位10項目)

- 「人手不足や人材不足」全地域における共通の課題。2位以下の課題は地域により多言語関係、交通インフラ関係、オーバーツーリズムが上位となっている。北海道・中四国で「国際線地方路線」が3位となっていることや「オーバーツーリズム」が関西・沖縄で2位、関東で3位と全体では順位が中～低の項目が上位となっ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 | 全国 | 北海道 | 東北 | 関東 | 中部 | 関西 | 中四国 | 九州 | 沖縄 |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 人材不足 |
| 2 | 二次交通 | 外国語スタッフ | 二次交通 | 二次交通 | 外国語スタッフ | オーバーツーリズム | 二次交通 | 二次交通 | オーバーツーリズム |
| 3 | 外国語スタッフ | 国際線地方路線 | 外国語スタッフ | オーバーツーリズム | 多言語インフラ | 外国語スタッフ | 国際線地方路線 | 外国語スタッフ | 二次交通 |
| 4 | 多言語インフラ | オーバーツーリズム | 多言語インフラ | 外国語スタッフ | 二次交通 | 多言語インフラ | 食事対応 | オーバーツーリズム | 国際線地方路線 |
| 5 | オーバーツーリズム | 二次交通 | 食事対応 | 多言語インフラ | 観光インフラ | 食事対応 | 外国語スタッフ | 多言語インフラ | 国・政府支援 |
| 6 | 食事対応 | 食事対応 | オーバーツーリズム | 食事対応 | オーバーツーリズム | 二次交通 | オーバーツーリズム | 国際線地方路線 | 食事対応 |
| 7 | 観光DX | 国・政府支援 | 国・政府支援 | 観光DX | 食事対応 | 観光インフラ | 多言語インフラ | 観光DX | 通訳案内士 |
| 8 | 観光インフラ | 観光インフラ | 通訳案内士 | 国・政府支援 | 観光DX | 国・政府支援 | 国・政府支援 | 食事対応 | 外国語スタッフ |
| 9 | 国・政府支援 | 多言語インフラ | 国際線地方路線 | 通訳案内士 | 国際線地方路線 | 通訳案内士 | 通訳案内士 | アクセス不足 | 多言語インフラ |
| 10 | 投資資金不足 | 通訳案内士 | アクセス不足 | 観光インフラ | 国・政府支援 | 観光インフラ | 多言語インフラ | 国・政府支援 | 円高シフト |

(注) 網掛けは全国の上位5項目。全都道府県に拠点のある事業者は全国並びに各地域においてカウント

回答選択肢(全20選択肢):

- 国・政府の支援、官民連携
- オーバーツーリズム
- 将来的な急激な円高へのシフト
- 地域住民の感情
- 観光インフラ整備(観光案内所・トイレ等)が不十分
- 国際線地方路線の復便の遅れ
- 主要都市から地方へのアクセスが不十分
- 二次交通(観光型観光型MaaSの活用含む)の整備不足
- 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)
- インバウンド対応への投資資金が不足
- 人手不足や人材不足
- 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)
- 外国語対応スタッフの雇用
- 通訳案内士不足
- 食事対応(ハラル・ビーガン・アレルギー対応等)
- 多様性への対応(LGBTQ・バリアフリー等)
- SDGsへの取組
- 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)
- 電子決済対応(キャッシュレス化)の遅れ
- 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(上位10項目)

- 「人手不足や人材不足」現在の課題同様全地域において将来伸長させるための共通の課題。2位以下は「国・政府支援」、「オーバーツーリズム」、「二次交通」等中長期かつマクロな課題が現在に比べると上位に挙がっている。

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 | 全国 | 北海道 | 東北 | 関東 | 中部 | 関西 | 中四国 | 九州 | 沖縄 |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 人材不足 |
| 2 | 国・政府支援 | 国際線地方路線 | 二次交通 | オーバーツーリズム | 国・政府支援 | オーバーツーリズム | 国・政府支援 | 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 | 国・政府支援 | 国・政府支援 | 自治体広域連携 | 国・政府支援 | 二次交通 | 国際線地方路線 | オーバーツーリズム |
| 4 | 二次交通 | オーバーツーリズム | 自治体広域連携 | 二次交通 | 多言語対応 | 多言語対応 | 自治体広域連携 | オーバーツーリズム | 国際線地方路線 |
| 5 | 自治体広域連携 | 二次交通 | 外国語スタッフ | 自治体広域連携 | オーバーツーリズム | 二次交通 | 国際線地方路線 | 二次交通 | 二次交通 |
| 6 | 多言語対応 | 外国語スタッフ | 国際線地方路線 | 多言語対応 | 二次交通 | 自治体広域連携 | 外国語スタッフ | 自治体広域連携 | 通訳案内士 |
| 7 | 外国語スタッフ | 通訳案内士 | 多言語対応 | 外国語スタッフ | 外国語スタッフ | 外国語スタッフ | オーバーツーリズム | アクセス不足 | 自治体広域連携 |
| 8 | 国際線地方路線 | 自治体広域連携 | アクセス不足 | 国際線地方路線 | 国際線地方路線 | 観光DX | 多言語対応 | 外国語スタッフ | 外国語スタッフ |
| 9 | 観光インフラ | 観光インフラ | オーバーツーリズム | 観光インフラ | プロモーション | 国際線地方路線 | アクセス不足 | 多言語対応 | 多言語対応 |
| 10 | アクセス不足 | プロモーション | 観光インフラ | アクセス不足 | 観光インフラ | 通訳案内士 | 市場別受入戦略 | 観光インフラ | 円安基調 |

(注) 網掛けは全国の上位5項目。全都道府県に拠点のある事業者は全国並びに各地域においてカウント

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)

人手不足・人材不足の要因について(上位10項目)

- 「人手不足や人材不足」の要因については「待遇の改善」「就職希望者不足」「労働環境の改善」が三大要因。また関東・関西を除く地域においては「インバウンド経験者不足」も目立つ。関東においては「人材流出」や「離職率の高さ」が上位となっており、他業種への流出等インバウンド人材の競争が激化していると考えられる。

「人手不足・人材不足」について、考えられる要因について

| 順位 | 全国 | 北海道 | 東北 | 関東 | 中部 | 関西 | 中四国 | 九州 | 沖縄 |
|----|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | 待遇の改善 | 待遇の改善 | 待遇の改善 | 待遇の改善 | 就職希望者不足 | 待遇の改善 | 就職希望者不足 | 就職希望者不足 | 待遇の改善 |
| 2 | 就職希望者不足 | 就職希望者不足 | 就職希望者不足 | 就職希望者不足 | 待遇の改善 | 就職希望者不足 | 待遇の改善 | 待遇の改善 | 労働環境の改善 |
| 3 | 労働環境の改善 | インバウンド経験者不足 | 労働環境の改善 | 労働環境の改善 | インバウンド経験者不足 | 労働環境の改善 | インバウンド経験者不足 | 労働環境の改善 | 就職希望者不足 |
| 4 | インバウンド経験者不足 | 労働環境の改善 | インバウンド経験者不足 | 人材流出 | 労働環境の改善 | 人材流出 | 労働環境の改善 | インバウンド経験者不足 | インバウンド経験者不足 |
| 5 | 人材流出 | 外国人スタッフ雇用 | 資金不足 | 観光業界魅力不足 | 観光業界魅力不足 | インバウンド人材育成 | 人材流出 | 観光業界魅力不足 | 人材流出 |
| 6 | 観光業界魅力不足 | 離職率 | インバウンド人材不足 | 離職率 | インバウンド人材育成 | インバウンド経験者不足 | 資金不足 | 人材流出 | 資金不足 |
| 7 | インバウンド人材育成 | 人材流出 | 離職率 | インバウンド経験者不足 | 外国人スタッフ雇用 | 離職率 | インバウンド人材育成 | 離職率 | 外国人スタッフ雇用 |
| 8 | 離職率 | 観光業界魅力不足 | 観光業界魅力不足 | インバウンド人材育成 | 人材流出 | 外国人スタッフ雇用 | 外国人スタッフ雇用 | 外国人スタッフ雇用 | 観光業界魅力不足 |
| 9 | 資金不足 | インバウンド人材育成 | 人材流出 | 資金不足 | 資金不足 | 観光業界魅力不足 | 離職率 | 資金不足 | インバウンド人材育成 |
| 10 | 外国人スタッフ雇用 | 資金不足 | 人口一極集中 | 外国人スタッフ雇用 | 離職率 | 資金不足 | 観光業界魅力不足 | インバウンド人材育成 | 離職率 |

(注) 網掛けは全国の上位5項目。全都道府県に拠点のある事業者は全国並びに各地域においてカウント

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)