

平成26年10月20日
国土交通政策研究所

国土交通政策研究 第119号
「旅館ブランドに関する調査研究」の公表について
— 旅館経営者の外国人旅行者受入の実態と外国人宿泊客から見た「Ryokan」 —
調査結果（概要）

○約4割の旅館で外国人旅行者集客への取組みを行っている

- 回答旅館全体の約4割は、外国人旅行者集客に「取り組んでいる」と回答している。
- 部屋数50室以上の旅館では、半数以上が外国人旅行者集客に「取り組んでいる」と回答している。

○「安心してくつろげる」は、旅館経営者が考えている以上に外国人宿泊客が魅力と感じている

- 旅館経営者は「和食(65.0%)」「温泉(64.9%)」「和の空間や設え(60.0%)」などを旅館の魅力として外国人に知ってもらいたいと考えている。
- 外国人宿泊客が旅館に泊まって感じた魅力は「和の空間や設え(65.8%)」「安心してくつろげる(60.3%)」「和食(59.7%)」の順で回答が多く、外国人旅行者にとって「安心してくつろげる」ことが、旅館経営者が考えている以上に旅館の魅力となっている。

○外国人旅行者が旅館を宿泊先として選んだ理由について、アジアは「温泉」(61.2%)、欧米豪は「和室・日本建築」(72.5%)が最も回答割合が大きい。また、宿泊経験が豊富(5回目以上)な外国人宿泊客ほど「温泉」(78.2%)への関心が高い

○外国人宿泊客は、旅館経営者が思うほど言葉が通じないことに不自由を感じていない

- 外国人旅行者集客への取組みについて「取り組んでいないが今後検討」「取り組みたいが何をすれば良いか分からない」と回答した旅館が合計で約3割を占めている。
- 自由回答への記述内容より「営業面の充実」「言語対応」を課題や不安要素と感じている傾向がみられる。
- 言葉の問題について、旅館への滞在中に言葉が通じなかったと回答した外国人宿泊客は、全体の33.7%存在するが、不自由を感じたと回答した割合は22.8%にすぎず、言葉の問題が必ずしも不自由につながっている訳ではないと考えられる。

○外国人旅行者の集客に取り組んでいる旅館は「言語対応した案内書類」「食事面での配慮」などの取組みを積み重ねて受入れを実現している

- 外国人旅行者の集客に取り組んでいる旅館では、「言語対応した案内書類(59.9%)」「食事の献立を変えている(31.4%)」などの取組みを積み重ねて受入れを実現している。

- 
- ✓ 対象とする国や地域・宿泊経験などを踏まえた旅館の魅力発信が必要
 - ✓ 言語対応は、出来ることから積み重ねていくことが必要

外国人旅行者の増加に伴い、地域への誘客が課題とされる中で、日本の観光資源の一つである旅館は、今後インバウンド観光の有力な担い手としての役割が期待されています。より効果的に海外に旅館を発信していくためには「旅館の魅力とは何か」を明らかにし、海外にどのように発信を行っていくべきか議論を深めるとともに旅館経営者の受入意識を向上させる必要があります。

本調査研究は、全旅連青年部¹、三菱総合研究所、有識者等とともに、平成25年9月より「旅館ブランド研究会」を有志で立ち上げ、①外国人旅行者にとって「旅館の魅力とは何か」の検討、②海外に向けた旅館の発信に関する現状と課題の把握、③旅館における外国人旅行者受入に関する取組みの実態把握を目的に、旅館の魅力とは何かを議論、仮説を設定し、旅館経営者、外国人宿泊客に対するアンケート調査による仮説の検証、分析に取り組みました。

今般、旅館をはじめとした各地域におけるインバウンド観光の取組みの促進に活用頂くため、その成果を報告書「旅館ブランドに関する調査研究」として取りまとめましたので公表いたします。

【アンケート調査実施概要】

○ 旅館経営者向けアンケート調査

調査対象	全旅連青年部に所属の旅館経営者
調査方法	アンケート調査
実施時期	2013年12月19日～2014年1月7日
回収件数	325件

○ 外国人宿泊客向けアンケート調査

調査対象	旅館に宿泊した外国人旅行者
調査方法	アンケート調査
実施時期	2014年2月1日～2014年2月28日
回収件数	549件
協力施設	全国34旅館

お問い合わせ先

国土交通政策研究所
(中央合同庁舎2号館15階)
電話：03-5253-8111 (国土交通省代表)
03-5253-8816 (国土交通政策研究所直通)
FAX：03-5253-1678 Mail：pri@mlit.go.jp URL：<http://www.mlit.go.jp/pri/>

主任研究官 坂井 (内線 53-833)
研究官 武田 (内線 53-836)

¹ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部は、未来の宿泊産業を支える人材を育成する目的のために設立された、47都道府県の組合青年部が加盟する組織。