

平成 29 年 3 月 7 日
東北観光推進機構
株式会社日本政策投資銀行

「東北インバウンド客 受入環境調査」を発行

株式会社日本政策投資銀行（代表取締役社長：柳正憲、以下「DBJ」という。）と東北観光推進機構（会長：清野智）は「東北インバウンド客 受入環境調査」と題した調査レポートを発行しました。当レポートは、東北 6 県および新潟（以下、「東北」）における東北観光推進機構の会員である旅館・ホテル事業者等を対象として、インバウンド取り組みに関するアンケート調査を行ったもので、DBJ と東北観光推進機構との初の共同調査です（対象施設：810 施設、回収数：517 施設）。今後拡大するインバウンド需要を視野に入れ、各県および施設毎の特徴や傾向を分析致しました。

今回の調査結果の特徴としては、主に以下が挙げられます。

(1) 「インバウンド客の現状と動向」

- ・インバウンド比率 5%未満の施設が全体で 83.5%存在
- ・東北のインバウンド客は紅葉シーズンに多く、現状多く受け入れかつ今後注力したい国・地域として「台湾」を挙げる施設が多い

(2) 「インバウンド客と宿泊施設の意識のギャップ」

- ・「宿泊施設が考えるインバウンド客への訴求ポイント」と「インバウンド客が宿泊施設に求めているもの」について、「英語対応」「日本の文化体験」「泊食分離」の観点で両者のギャップが存在

(3) 「宿泊施設の現状と今後の意向」

- ・インバウンド受入比率が相対的に高い施設の方が、収益貢献に対する評価も高い
- ・インバウンド受入比率が 20%以上の施設では、クレーム対応が「とても多い・多い」と回答した比率が 0%
- ・インバウンド客を「自然体・積極的」に受け入れていきたいという意見は施設全体の 91.7%
- ・「人材育成」について課題を抱えている施設が多く、スタッフの人材育成にかかる他機関からの支援を求める声も多い

当レポートの詳細は、DBJ ウェブサイト「地域・海外レポート（東北）」（<http://www.dbj.jp/investigate/area/tohoku/>）および、東北観光推進機構ウェブサイト「旅*東北」（<http://www.tohokukanko.jp/>）に掲載していますので、ご参照ください。

【お問い合わせ先】

東北観光推進機構 事業部 電話番号 022-721-1291
株式会社日本政策投資銀行 東北支店 企画調査課 電話番号 022-227-8182