



平成 31 年 3 月 27 日
株式会社日本政策投資銀行
国土交通省東北運輸局
一般社団法人東北観光推進機構

「東北インバウンド客受入環境調査」を発行 ～東北 6 県および新潟県の宿泊施設を対象としたアンケート調査～

株式会社日本政策投資銀行（以下「DBJ」という。）国土交通省東北運輸局および一般社団法人東北観光推進機構は、このたび「東北インバウンド客受入環境調査 ～東北 6 県および新潟県の宿泊施設を対象としたアンケート調査～」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 県および新潟県（以下、「東北」という。）の主要な宿泊施設（シティホテル、リゾートホテル、ビジネスホテル、旅館、簡易宿所）を対象として、インバウンド客受け入れの取り組みに関するアンケート調査を行ったものです。

本年 9 月～11 月にラグビーワールドカップ、2020 年には東京オリンピック・パラリンピックを控え、日本国内および東北において、インバウンド延べ宿泊者数は増加傾向にあるなか、当レポートでは東北の宿泊施設のインバウンド客の受入実態を明らかにするとともに、今後の方針や、課題を整理することを目的としております。

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）「インバウンド客受け入れの現状」

- ・ 2017 年度にインバウンド客を受け入れた施設は 81.6%。受け入れの裾野が広がり、各施設における受入比率も伸長。
- ・ インバウンド客の受け入れが、施設の収益性へ「貢献した」との回答は 41.6%。
- ・ インバウンド客の要望（クレーム含む）の頻度は「ほとんど無い・少ない」が 87.6%。

（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」を比較すると、言語面や二次交通の側面における意識のギャップがみられた。特に、受入比率の低い施設においてギャップが大きくなる傾向。

（３）「今後の宿泊施設の意向と課題」

- ・ 今後インバウンド客を「積極的/自然体で受け入れていきたい」という回答は 71.6%
- ・ Wi-Fi 対応率は前回調査より高まり、通信環境の利便性は向上しているといえるものの、スマートフォン決済への対応率は 8.1%、災害時の避難誘導にかかる取り組み対応率は 12.1%と、今後の取り組みが期待される。
- ・ 「外国人対応のための従業員教育」に課題意識を持つ施設が全体の 18.9%を占め、かつ、今後希望する支援内容としては 38.9%が、「人材育成面の支援」を選択した。

当レポートの詳細は、DBJ ウェブサイト「拠点レポート（東北）」（<http://www.dbj.jp/investigate/area/tohoku/>）に掲載していますので、ご参照ください。

【お問い合わせ先】

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
国土交通省東北運輸局 観光部 電話番号 022-380-1001
一般社団法人東北観光推進機構 事業企画部 電話番号 022-721-1291