

## 九州におけるインバウンド観光客の 受入環境整備の実態調査報告

一般社団法人九州観光推進機構（会長：石原進、以下「当機構」という）は、九州におけるインバウンド観光客の受入環境整備の実態調査事業を実施しましたので、ご報告させていただきます。

### <調査概要>

**調査目的：**インバウンド観光客の満足度の向上や消費拡大等に向けて、九州エリア内におけるインバウンド観光客の受入環境の整備状況の実態及び課題を明らかにし、課題解決に向けた方向性の検討を通じて、地域におけるインバウンド観光客の受入環境整備を促すとともに当機構の今後の施策について検討するもの

**調査方法：**個別の観光関連施設（宿泊施設、飲食施設、観光施設、商業施設、観光案内所）に対するアンケート調査を中心に調査を実施し、補完的に Web 調査を実施

**調査対象期間：**2020年9月～12月

**調査項目：**今後の観光客の受入れ意向、インバウンド受入環境 等

### <調査結果（総論）>

- インバウンド観光客の受入意向と受入環境整備状況を比較すると、宿泊施設は意向と整備状況（外国語での情報発信、利用施設案内の多言語化）がほぼ同じ割合であったが、観光施設、飲食施設、商業施設は意向に比べて、整備状況が約30%低かった。
- 受入意向と整備状況の差を埋めていく一つ的手段として、今回並行して情報収集した優良事例などを参考にしながら、施設の利用者の要望と施設側が提供できるサービスとの間でミスマッチが起きないように留意しながら、整備の改善や情報発信を実施することが重要である。
- 県ごとのインバウンド観光客の受入意向や受入環境整備状況も異なるので、今後、本調査結果を九州の各観光関係者等と共有、有効活用していく。  
※調査結果<サマリー>については別紙をご参照ください。

また詳細な調査レポートは下記サイトに掲示しております。

<https://www.welcomekyushu.jp/kaiin/news/detail/1016>

#### 【本件問合せ先】

一般社団法人九州観光推進機構 九州観光広報センター 生田、横大路  
TEL：092-751-2951  
メールアドレス：k-ikuta@welcomekyushu.jp  
t-yokooji@welcomekyushu.jp

## (別紙) 調査結果 <サマリー>

### 1. 受入環境の整備状況の実態及び課題

#### (1) 観光客の受入れ意向

観光客の受入れ意向	宿泊施設	観光施設	飲食施設	商業施設
外国人を中心に受け入れたい	57%	72%	64%	56%
外国人と日本人の両方を受け入れたい				
日本人を中心に受け入れたい	43%	28%	36%	44%
回答者数	1030	417	402	244

#### (2) 外国語での情報発信、施設利用案内の多言語化

(1) の受入意向と比較すると、宿泊施設は意向と整備状況がほぼ同じ割合であったが、観光施設、飲食施設、商業施設は意向に比べて、整備状況が約 30%～40%低かった。このギャップを埋めていくことが課題である。

外国語での情報発信	宿泊施設	観光施設	飲食施設	商業施設
何らかの情報発信している	60%	46%	38%	24%
多言語対応自社サイト運営	49%	37%	22%	11%
Tripadvisorへの登録	20%	9%	12%	5%
Googleマイビジネスへの登録	16%	9%	19%	10%
その他	4%	8%	4%	2%
情報発信していない	40%	54%	62%	76%
回答者数	1022	425	423	268

施設利用案内の多言語化	宿泊施設	観光施設	飲食施設	商業施設
多言語対応している	56%	49%	25%	26%
対応していない	44%	36%	39%	45%
お客様に利用案内パンフレットなどを作成していない	—	16%	36%	29%
回答者数	1062	405	409	250

### 2. 課題解決に向けた方向性

課題解決に向けた方向性について、まずは受入意向がある施設については簡単に実施できることからはじめ、並行してインバウンド受入の更なる機運醸成に努めていくことが必要ではないか。また地域ごとにモデルとなる施設を選定し水平展開することや、資金補助、アドバイザー派遣等の支援などを含め、地域で面的にサポートしていくことも検討していきたい。

## <課題解決に向けた一案>

### (1) 外国語での情報発信

外国語での情報発信については、TripAdvisor や Google マイビジネスなど無料のツールを活用した優良事例を参考にしながら、まずは簡単にできることから情報発信していくとよいのではないかと。発信の方法については、優良事例にもあるとおり継続的に細かいことも情報発信し続け、宿泊を検討している人に対し、施設のスタイルをわかってもらうよう努力をすることが、満足度向上のために有効である。

### (2) 施設利用案内の多言語化

施設利用案内の多言語化についても、優良事例を参考にしながら対応していくとよいのではないかと。多言語化対応し、お客様の「わからない」を減らすことでストレスを軽減できるほか、施設にまつわる歴史やストーリーを伝えることで、特に外国人観光客の方々には興味をもってもらうことができ、満足度が上がったり、リピーターになってもらえるとの意見もあったので、事例を参考にしながら対応していくことをおすすめしたい。

#### Googleマイビジネスの活用例 (たけた駅前ホテルCue)

■ たけた駅前ホテルCueでは、Googleマイビジネスを利用して情報発信を行っている。タピマエに施設の詳細な情報を発信することで、ホテルとしての施設のスタイルを宿泊者に理解いただき、現地でのミスマッチを避けることをポイントとしている。

宿泊施設名	たけた駅前ホテルCue
所在地	大分県竹田市
Googleマイビジネス利用のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コストがけずに運用できる</li> <li>● 施設ホームページのロコミタリンクのため、情報がたまりやすい</li> <li>● Googleの他サービスとの親和性が高い</li> </ul>
運営のポイント	<p>&lt;情報発信で現地でのミスマッチをなくす&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設のスタイルに合ったゲストが来訪されると自然と満足度はあがる</li> <li>● 施設に対するゲストのニーズを推測した上で、かゆいところを的確に情報を出し、来訪前にできるだけミスマッチを避けるような工夫が大切</li> </ul> <p>&lt;継続的な情報発信&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 継続的に情報を発信し続けることで、最新の情報が閲覧者の目に届くようになっている</li> </ul>



Googleマイビジネスのスマートフォン表示例

Booking.com等、他社ホームページのロコミタリンク

#### 宿泊施設における多言語利用案内の例

■ 館内及び周辺における利用案内等の活用例を整理した。

宿泊施設における多言語利用案内が有効な場面		
<p><b>館内の利用方法の案内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 館内施設の利用方法や利用時間等を英語で記載して配布</li> </ul>  <p>&lt;効果&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 従業員のオペレーション軽減につながる。</li> <li>● わからないことを減らすことで、<b>お客様のストレス軽減</b>もあっている</li> <li>● 従業員とゲストのコミュニケーションツールになっている</li> </ul>	<p><b>施設の歴史・ストーリーの案内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 宿泊施設にまつわる歴史やストーリーを多言語で整理して客室に設置</li> </ul>  <p>(出所：NaturalHistory HPより)</p> <p>&lt;効果&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建物のストーリーと写真を冊子としてまとめることで<b>施設の付加価値も具体的に説明</b>できている</li> <li>● 施設の詳細を理解してもらうことでゲストの満足度向上やリピートにつながっている</li> </ul>	<p><b>周辺の街の案内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 宿泊施設周辺のまちあるきができるマップを英語で作成</li> </ul>  <p>&lt;効果&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>案内外問わず、施設周辺の情報のニーズは高い</b></li> <li>● 特に欧米の旅行者は日本滞在期間が長い。街の楽しみ方を理解すると長期間滞在に繋がることもある</li> </ul>

外国語での情報発信事例

施設利用案内の多言語化事例

## 3. その他調査項目

### ・インバウンド受入状況について

(予約サイト登録、インバウンド向けコミュニケーション手段、メニュー多言語対応、ベジタリアン・ムスリム対応メニューの準備、バリアフリー対応、キャッシュレス決済、Wi-Fi 設備 等)

### ・新型コロナウイルスの影響を踏まえた対応状況について 等