

平成26年5月
観光庁観光産業課

宿泊施設における情報提供の現状・課題と今後の方向性（概要）

1. 現状・問題意識

- 今後、我が国の宿泊業界にとって、外国人旅行者（特に、FIT層※）の取り込みは必須。そのためには、FIT層に響く効果的な情報発信が重要。
- 一方、我が国の宿泊施設の多くは、長年にわたって旅行会社からの送客に頼ってきたこともあり、集客のために自ら情報発信をする意識は低く、効果的な情報発信を行っている施設はごく少数に止まる。業界全体としても同様の傾向。

2. 今後の方向性

（1）FIT層のニーズ把握、関係者間での共有

我が国の宿泊施設に係る情報について、FIT層のニーズをJNTOが市場毎に収集・分析し、その結果を関係者が共有する仕組みを構築。

（2）宿泊経営者の意識改革の推進

FIT層に対する情報発信を行う前提として、業界団体等が中心となり、外国人旅行者を積極的に受け入れる意識を経営者に醸成。

（3）宿泊施設に関する情報発信の強化・改善

- 我が国の多様な宿泊施設の全体像を整理・一覧化し、基本情報をまとめた「窓口サイト」をJNTOのホームページに開設。業界団体等のサイトとリンクを張り、最終的には個別施設のホームページでの予約に誘導する仕組みを構築。

※FIT（個人の外国人旅行者）

- 特に旅館については、外国人の認知度を高め、その本質について正しく理解してもらい、宿泊先として選択されるよう「旅館ブランド」を構築し、JNTOが中心となって、日本ブランドの発信と併せて海外に展開。

- 宿泊業界団体は、自らの情報発信を市場環境の変化にあわせて改善・強化するとともに、会員に対しては、セミナーの実施やマニュアルの作成を通じて、情報発信に対する会員の意識改革を進め、改善に向けた動きを誘導・支援。

- 地方自治体や観光協会が中心となり、地域の観光情報と宿泊施設情報を有機的に連動させ、外国人旅行者の当該地域への滞在を推進。

- 各宿泊施設においては、施設の基本設備やサービス内容について、外国人旅行者が必要な情報を容易に入手し、施設間で比較しやすいよう、共通フォーマット（ファクトシート）に基づいた情報提供を実施。

- 情報発信に対する関係者の意識を向上させ、情報発信の内容と方法の改善を促すため、先進的な事例のベストプラクティス集の編纂や、特に効果的な情報発信を行っている主体に対する表彰（アワード）等を検討。