

旅館における外国人材の雇用等の取組の効果

(令和2年度観光白書「外国人宿泊者の受入により客室稼働率が上昇した旅館の取組」(第II部第2章第5節)より)

概要

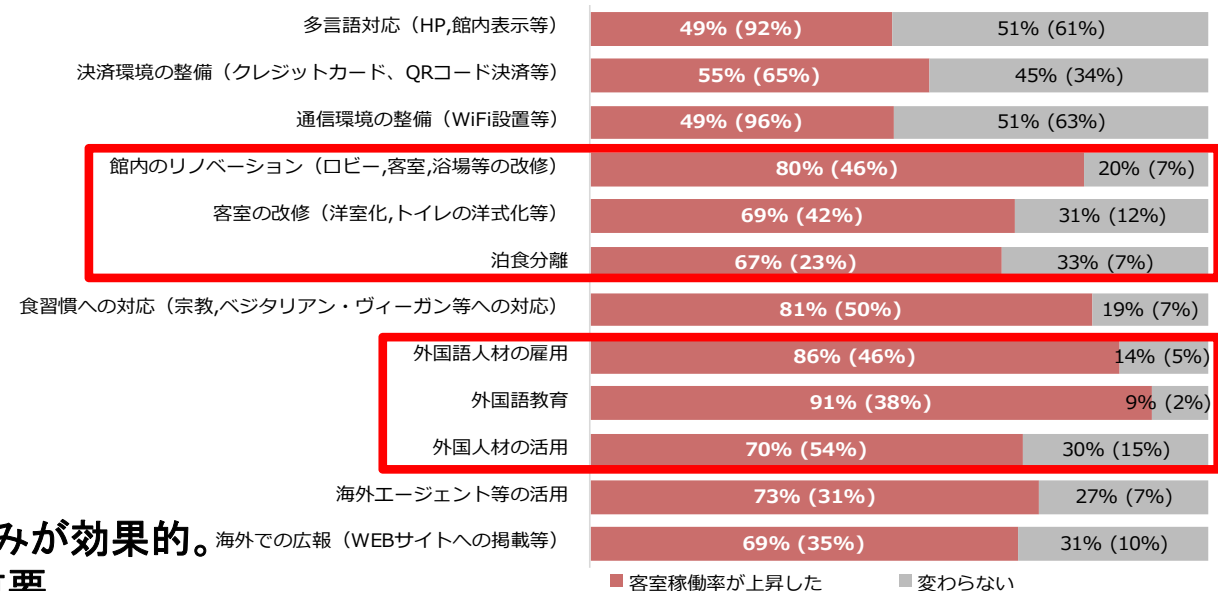
- 地方部に外国人旅行者を誘客するためには、受入側である宿泊施設の外国人対応の質の向上を図ることが必要である。特に地方部の宿泊施設には旅館の形態が多く、その高付加価値化は重要な課題。
- 訪日外国人のうち約3割が日本滞在中に旅館に泊まり、次回の訪日でも宿泊を希望していることから、旅館に対して一定のニーズがあることが確認できる。地方部に多く存在する旅館において外国人対応を進め、その魅力を高めることは、外国人旅行者の旅館に宿泊したいとのニーズを満たすと共に地方への誘客につながる。
- 観光庁のアンケート調査(年間客室稼働率が50%を超える旅館(2018年)で、かつ、2012年から2018年の外国人延べ宿泊者数の伸び率が高かった上位150施設を対象)によれば、多言語対応、通信環境整備などの外国人対応の取組から、一步踏み込んだ、「外国人材雇用・活用」「外国語教育」「生産性向上(館内のリノベーション、泊食分離)」などの高付加価値な取組を進めることが、客室稼働率のより一層の上昇につながるということが読み取れる。

■ 「外国語人材の雇用(86%)」「外国語人材の活用(70%)」「外国語教育(91%)」「生産性の向上(館内のリノベーション(80%)、泊食分離(67%))」といった、一步踏み込んだ外国人宿泊者受入にかかる取組を実施した施設では、概ね8割程度で客室稼働率の上昇が見られた。

■ 一方で、上記の取組については実施率が低く概ね50%を下回る結果となっており、取組の有効性を鑑みるに、実施率の高い「多言語対応」「通信環境の整備」と同様、今後のさらなる取組の推進が重要となっている。

⇒ 外国人材の雇用、外国語教育等の踏み込んだ取組みが効果的。海外での広報(WEBSITEへの掲載等)積極的に推進し、外国人旅行者を誘客することが重要。

外国人宿泊者受入対応別にみた客室稼働率上昇の有無 ※ ()は実施率



資料：アンケート調査より観光庁作成