

---

## 佐賀市内における外国人旅行者の行動と宿泊施設の対応 —佐賀駅周辺と古湯温泉の宿泊施設への調査を中心に—

佐賀大学経済学部 准教授 野方 大輔  
東京一番フーズ 武富 良太

---

### 1. はじめに

近年、日本における国際線の増便や格安航空会社（LCC : Low Cost Career）就航等の航空インフラの整備が行われ、訪日外国人旅行者が増加している。その傾向は佐賀県においても例外ではない。佐賀空港には、東アジア地域からの国際線 LCC である春秋航空（中国）、ティーウェイ航空（韓国）の定期便が就航し、佐賀市を訪れるためのインフラも整備されている。このことは、佐賀県および北部九州地域に訪日外国人旅行者を誘致する大きなきっかけとなるだろう。

訪日外国人旅行者は中国や韓国などの経済成長が目覚ましいアジア各国が中心であり、彼らの所得水準の向上によって、インバウンド需要は今後も増加していく可能性がある。そうした潜在的なインバウンド需要をうまく取り込むことは、佐賀県の経済成長の原動力になり得る。佐賀空港（さらには北部九州の空港）を利用する旅行者に対しては、佐賀県を単なる通過点としてではなく、佐賀地域での滞在を促すことが、訪日外国人旅行者の需要の取り込みに繋がるであろう。そのためには、宿泊施設の利用実態や受け入れ態勢を把握することが急務である。そこで、本調査では佐賀市内の宿泊施設を調査対象として、外国人旅行者に対する印象や受け入れ方を把握するためのアンケート調査を行う。本調査が、訪日外国人旅行者の受け入れ環境整備とインバウンド需要の取り込みへの一助となれば、佐賀県の地域活性化が期待される。

本調査の構成は次の通りである。第2節では訪日外国人旅行者と宿泊施設に関するマクロ的な傾向をまとめ、第3節では宿泊施設に対して行ったアンケート調査の概要と結果を説明する。第4節は調査結果のまとめである。

### 2. 訪日外国人旅行者と宿泊施設利用の近況

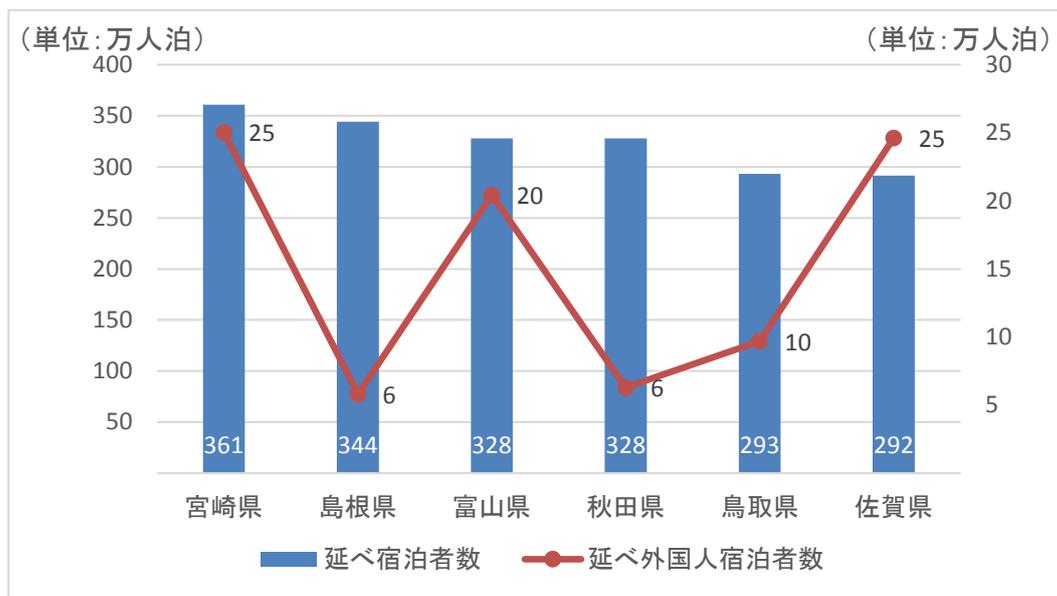
#### 2.1 2016年における宿泊施設の利用状況

まず、佐賀県における宿泊施設の利用状況を把握するために、2016年中の延べ宿泊者数（日本人と外国人を含めたトータルの利用数）とともに延べ外国人宿泊者数（外国人のみの利用数）を概観する。佐賀県の延べ宿泊者数はおよそ 292 万人泊で、延べ外国人宿泊者数は 25 万人泊であった。したがって、佐賀県の総宿泊者に占める外国人宿泊者割合は、およそ 8.5%ほどである。しかしながら、この数値が高い

のか否かを判断するには、他県との利用状況の比較が必要になる。

そこで他県との比較を行うが、比較対象の県の選定にあたっては、2016年の延べ宿泊者数を基準にして5県を選ぶこととする。これは、佐賀県と同程度にその5県の宿泊施設が利用されているという点で、条件が近いと考えたためである。この利用規模によるマッチングを行った結果、佐賀県の比較対象として、宮崎県、島根県、富山県、秋田県、鳥取県が選定された<sup>(注1)</sup>。このプロセスを経て選ばれた県について、2016年の宿泊施設の利用状況を図1で観察する。

図1 2016年の佐賀県および他5県における宿泊施設の利用状況



出所：国土交通省観光庁『宿泊旅行統計調査』に基づき筆者作成

6県の中で延べ宿泊者数が最も多いのは、宮崎県の361万人泊であり、島根県、富山県、秋田県、鳥取県、佐賀県の順に続く。一方、延べ外国人宿泊者数に注目すると、宮崎県ではその値は25万人泊である。したがって、宮崎県の宿泊者に占める外国人宿泊者割合はおよそ6.9%ほどである。また、島根県では、延べ外国人宿泊者は6万人泊で、外国人宿泊者割合が1.7%ほどである。さらに、富山県における延べ外国人宿泊者は20万人泊で、外国人宿泊者割合が6.2%ほどである。秋田県、鳥取県それぞれの外国人宿泊者割合を同様に算出すると、およそ1.9%、3.3%となる。これらの5県と佐賀県を比較すると、旅行者に占める外国人割合は佐賀県が最も大きいことが明らかである。

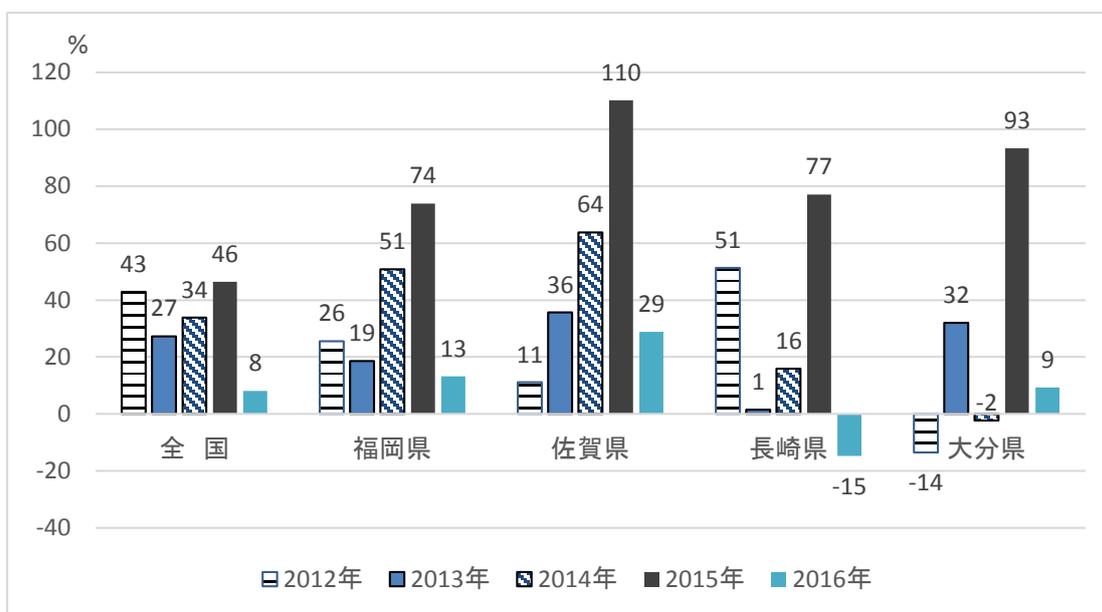
以上の結果から、近年における宿泊施設利用の1つの重要な特徴として、佐賀県は日本人と外国人の延べ宿泊者数が多くはないものの、同程度の宿泊利用者規模の県の中では、とりわけ外国人宿泊者の割合が大きいという点が指摘できる。また、図1において延べ宿泊者数で見ると宮崎県、島根県、富山県・秋田県、鳥取県、佐賀県の順で施設利用がなされているが、外国人旅行者にフォーカスをあてて宿泊エリアをみた場合は、日本人を含めたものと傾向を大きく異にしており、宮崎県・佐賀県、富山県、鳥取県、秋田県、島根県の順に宿泊施設の利用が多い。このように日本人と外国人の利用する宿泊エリアに

はあまり相関がないという点も興味深い。こうした日本人と外国人の宿泊動向の差を踏まえて、より訪日外国人旅行者のニーズに合う環境整備がなされるようになれば、さらなるインバウンド需要の増加を狙うことができるかもしれない。

## 2.2 外国人宿泊者の推移

先ほど佐賀県における外国人宿泊者割合が相対的にみて高いことを確認したが、こうした傾向は2016年だけのことなのであろうか、それとも以前から高い傾向にあったのであろうか。また以前から外国人宿泊者が多かったとすればいつ頃から宿泊者の増加がみられようになったのであろうか。この点を把握するにあたって、本節では近年の訪日外国人宿泊者の推移をみることにする。図2に2012～16年までの全国、北部九州4県（福岡県、佐賀県、長崎県、大分県）<sup>(注2)</sup>における外国人延べ宿泊者数の対前年比推移を示している。

図2 全国、北部九州における外国人宿泊者数の対前年比推移



出所：国土交通省観光庁『宿泊旅行統計調査』に基づき筆者作成

全国的にみても、外国人宿泊者は、2012～15年まで毎年安定的に伸長してきたことがわかる。北部九州においてもこれと同様の傾向がみられるが、その中で2013年以降に高い伸び率が続いているのが佐賀県である。2013年は対前年度比で36%、2014年では64%、2015年では110%（2倍以上）の伸び率となっている<sup>(注3)</sup>。LCC各社（2013年にティーウェイ航空、2014年に春秋航空）が佐賀空港に就航した時期もちょうどこの宿泊客の伸び率の高い時期に重なることから、佐賀県での外国人宿泊客が特に多くなってきたのは2013～14年頃と推察される。

しかしながら、外国人宿泊者の増加率は2015年をピークとして鈍化しており、2016年には全国的な宿泊者の伸び率が対前年比8%程度まで低下している。その傾向は、北部九州の各県でも同様に表れて

おり、長崎県に至っては宿泊者が前年より減少する事態となっている。これに関しては、いくつかの影響が複合的に絡み合っていると思われるが、なかでも最も大きな理由として、2016年4月14日に発生した熊本地震の影響があげられる。事実、2016年対前年比の熊本県における宿泊者数の減少率が47都道府県の中で最も大きかった<sup>(注4)</sup>。ただ、2016年に入って九州だけでなく、全国的に宿泊者数の伸び率が低下しているところをみると、その傾向は単純にインバウンドの動きがやや落ち着いてきたことを意味するのかもしれない。

### 3. 調査概要と結果

調査対象は、佐賀市内に存在する宿泊施設で、佐賀市観光協会ポータルサイトの宿泊施設<sup>(注5)</sup>に掲載されている佐賀市に立地する宿泊施設35社である。調査票の質問項目選定にあたっては、国際交流サービス協会(2010)『外国人旅行者受け入れについての調査』の報告書を参考とした。今回の調査では、外国人旅行者の動向と受け入れ側のホテル・旅館から可能な限り多くの示唆を得るために、アンケートの形式は郵送調査と対面式の聞き取り調査の2種類の方法で実施した。なお聞き取り調査は、2017年5月18日(木)、30日(火)、31日(水)に、各宿泊施設において実施した。1回目の5月18日(木)に、古湯温泉組合・湯守会の協力のもと、筆者らによって古湯温泉エリアでの調査を実施し、予定していた宿泊施設全5社から回答を得ることができた。また、2回目の5月30日(火)、3回目の5月31日(水)に、筆者によって佐賀駅周辺エリアでの調査を実施し、予定していた宿泊施設全3社から回答を得ることができた。郵送調査と聞き取り調査の結果、佐賀駅周辺エリアと古湯温泉エリアのそれぞれの宿泊施設13社から回答を得ることができ、合計26社からの回答を得た(調査票回収率74%)。以下、これらの調査をあわせて見ていく。

#### 3.1 佐賀市内に宿泊する外国人旅行者の動向

表1～5は、宿泊施設の回答者から得られたデータをもとに(1)2016年度に宿泊した日本人と外国人の平均宿泊人数、(2)宿泊の多い外国人旅行者の出身国・地域、(3)旅行者の出身国・地域別の平均宿泊日数、(4)外国人旅行者の宿泊予約方法 に関して簡易集計を行った結果である。これらの集計結果によって、佐賀市内に宿泊する外国人旅行者の動向を概観する。

(1)2016年度に宿泊した日本人と外国人の総数をそれぞれ各宿泊施設に尋ね、その結果に基づいて、宿泊施設の客室数ごとに日本人と外国人の平均宿泊日数を算出した。その結果を表1に示している。10室未満の宿泊施設では、日本人の平均宿泊人数が1,609人に対して外国人のそれは191人であり、外国人の宿泊割合はおよそ10.6%である。10室以上50室未満の客室の宿泊施設においては、日本人の宿泊数が大幅に上昇し、平均8,380人宿泊しているが、外国人の割合は10室未満の客室のケースとほとんど変わらない。それゆえ、当該施設における外国人の宿泊割合は2.4%と低い。同様の傾向は、50室以上100室未満の比較的大きな規模の施設でもみられる。しかし、客室数が100を超えると、再び外国人宿泊者割合が上昇する(およそ16%)傾向が表れる。

表1 2016年度における日本人、外国人の平均宿泊日数

客室数	平均宿泊人数	
	日本人	外国人
10室未満	1,609	191
10室以上 50室未満	8,380	201
50室以上 100室未満	17,388	919
100室以上	45,864	8,817

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

(2) 各宿泊施設に対して、宿泊者数の多かった国・地域を1～3位まで順位付けしてもらい、それぞれの回答数をカウントしたものを表2に示している。表2より、韓国からの旅行者が多いと回答した宿泊施設は合計24社であり、その中でも11社は、韓国からの旅行者が最も多いとの認識を持っていることがわかる。この傾向は、LCCのティーウェイ航空が佐賀空港に就航したことで韓国からの旅行者数が増加し、彼らの佐賀市での宿泊機会を増やしていることを意味しているかもしれない。次に多いと認識されている宿泊者の国・地域は中国である。これについても、佐賀空港のLCCの春秋航空の佐賀－上海便の就航が、中国からの旅行者数の拡大を後押ししていることが考えられる。その他の宿泊者の多い国・地域として、米国、オーストラリア、ドイツといった幅広い国・地域からの旅行者が佐賀市内の施設に宿泊しているとの意見もあった<sup>(注6)</sup>。

表2 2016年度に宿泊者数の多かった外国人旅行者の出身国・地域

	1位	2位	3位	合計
韓国	11	9	4	24
中国	7	9	4	20
台湾	1	3	6	10
香港	4	3	5	12
シンガポール	0	1	0	1
タイ	0	0	1	1
その他	3	1	5	9

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

また、佐賀駅周辺と古湯温泉が地理的に離れていることに鑑みると、外国人旅行者の動向が宿泊施設の立地によって異なる可能性もある。そこで、先ほどの表2に関してさらに宿泊施設をエリアごとに大きく2つに分けて、宿泊者数の多い国・地域をみることにする。集計結果を表3に示している。表3では佐賀駅周辺エリアと古湯温泉エリアに立地する宿泊施設は両者とも、韓国からの旅行者が多いとの認識を持っている。それに加えて駅周辺エリアの施設は、中国からの旅行者について韓国と同程度に多い

との認識を持っている。他方で、佐賀駅周辺と古湯温泉エリア間で大きく異なるのは、香港およびその他の国・地域から訪れた旅行者の宿泊動向である。香港からの旅行者は、古湯温泉に宿泊する傾向が強い。一方、その他に分類される国・地域からの旅行者は佐賀駅周辺に宿泊先が偏っている。この外国人旅行者の動向の違いをとらえて、佐賀でのインバウンド需要増加を図る必要がある。

表3 立地別（佐賀駅周辺ホテルと古湯温泉）にみる  
2016年度に宿泊者数の多かった外国人旅行者の出身国・地域

	佐賀駅周辺	古湯温泉	合計
韓国	12	12	24
中国	12	8	20
台湾	4	6	10
香港	2	10	12
シンガポール	0	1	1
タイ	1	0	1
その他	8	1	9

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

(3) 各宿泊施設から回答のあった宿泊者の多い国・地域に関して、平均宿泊日数を回答してもらい、さらにその結果を平均することにより、佐賀市全体としての国、地域別（日本人も含めて）の平均宿泊日数を算出した。その結果を表4に示している。韓国からの宿泊客は表3で多かったものの、表4をみると宿泊日数としては平均1.4日と日本人のそれとそれほど変わらない。これは多くの宿泊施設からの回答の最頻値が1日であったことに起因している。ただし、その他の国・地域に関しては傾向が異なり、平均宿泊日数が3.7日と比較的長期の滞在となっている。

表4 出身国・地域別の平均宿泊日数

	平均宿泊日数
日本	1.2
韓国	1.4
中国	1.4
台湾	1.2
香港	1.3
シンガポール	2.0
タイ	N/A
その他	3.7

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

(4) 宿泊施設からは、外国人旅行者の主要な予約方法として①他社の予約サイト、②自社ホームページ、③電話 の3つから選択回答してもらった。その結果を表5に表している<sup>(注7)</sup>。最も多かった回答は圧倒的に他社の予約サイトである(回答数 22)。予約サイト名として多く挙げたのは国内では「楽天トラベル」(回答数 12)、「じゃらん」(回答数 10) および「JTB」(回答数 3)、海外サイトで利用頻度が高いのは「Booking.com」(回答数 6) や「Expedia」(回答数 4) である。また、電話予約が主要な手段として用いられている施設も多い。

表5 予約方法

	回答数
①他社の予約サイト	22
②自社ホームページ	2
③電話	5

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

### 3.2 宿泊施設の外国人旅行者への受け入れ方・印象

国土交通省観光庁(2016)は、訪日外国人旅行者を調査対象として、受け入れ環境へのニーズ、満足度等についてのアンケートを実施している。そこでは旅行者の主要な意見として「施設等スタッフとのコミュニケーションがとれない」、「多言語表示の不足、わかりにくさ」、「無料公衆無線LAN環境の不足」といった点が挙げられている。一方、インバウンド施策をスムーズにすすめていくには、旅行者目線の意見(旅行者のニーズ)だけではなく、サービス提供や環境整備を行っていく側、いわば宿泊施設の視点も考慮されるべきである。そこで、本節では、外国人旅行者の受け入れ方や印象等に関して佐賀市内における宿泊施設から集約した意見を示す。

表6~12は、(1) 感じている課題、(2) 今後自社で強化したい部分、(3) 行政側からのサポートの必要性、(4) 佐賀県のインバウンド施策に不足しているもの、(5) 定期的に情報共有している団体、(6) 重視する情報網、(7) 地域特性を体験できるプランの有無 に関して簡易集計を行った結果である。

(1) 表6は外国人宿泊者を増やすにあたって、感じている課題を集計したものである。佐賀市の宿泊施設の課題として最も多く挙げたのは、従業員の外国語対応の充実(回答数14)である。次いで、宿泊施設内の多言語表記および自社のPRの充実(回答数11)である。このうち従業員の外国語対応の充実、宿泊施設内の多言語表記の2点は、国土交通省観光庁(2016)で挙げられていた旅行者のニーズ(施設スタッフとのコミュニケーションがとれない。多言語表示の不足、わかりにくさ)とも整合している。よって、サービス供給側と需要側の両方が不足していると感じているこの2点の解決は、まさに急務といえるだろう。そして周辺地域へのアクセス・交通案内に関しても課題と感じる施設は多い(回答数9)。この点について、佐賀駅周辺エリアの宿泊施設への聞き取り調査では、「観光場所を聞かれたときに古湯温泉を紹介し、旅行者自身も古湯温泉を知っていることが多いものの、アクセスの点であきらめられることがある」との意見があった。古湯温泉エリアの施設への聞き取り調査では「宿泊客に対して、古湯温泉へのアクセスの仕方を電話口で教える際に困ったことがある」といった意見があった。

さらに、佐賀駅周辺と古湯温泉をエリア別にみると、1つの特徴が浮き彫りになる。先ほど挙げた従業員の外国語対応の充実、宿泊施設内の多言語表記の充実、自社のPRの充実の項目に関しては2つエリアの間で回答の傾向に大きな差がみられないものの、佐賀の観光資源PRの充実については、主に佐賀駅周辺エリアの宿泊施設が課題として考えているという点である。聞き取り調査においても「佐賀駅周辺で観光する場所を聞かれたときに、どこを案内すればよいのか悩む」という意見があった。

一方、課題はないという宿泊施設もあり、「すべての施設がインバウンドに積極的というわけではない」といった意見があった。

表6 外国人宿泊者増加にあたって感じている課題（複数回答 3つまで）

項目	全体	佐賀駅周辺	古湯温泉
①自社のPRの充実	11	5	6
②佐賀の観光資源PRの充実	8	7	1
③周辺地域へのアクセス・交通案内	9	4	5
④宿泊施設内の多言語表記の充実	11	5	6
⑤映像通訳サービスの充実	2	2	0
⑥従業員の外国語対応の充実	14	8	6
⑦接客マナーの向上	2	1	1
⑧課題はない	3	1	2

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

(2) 表7は外国人宿泊者を増やすために自社が今後強化したい部分を集計したものである。最も多かった回答は、多言語による周辺地域のガイドマップ作成および宿泊施設内の多言語表記であった。先ほど表6でも言語に関する課題が多く挙げられていたことから、多くの宿泊施設では、言語に関わる課題を優先的に解決しようと考えていることがわかる。エリア別にみると、佐賀駅周辺においては、多言語ホームページや自社PRパンフレットの作成を考えている宿泊施設が比較的多い。古湯温泉エリアでは、先述した宿泊施設の多言語表記に加えて、Wi-Fi環境の整備も進める必要があると考えられている。

また、強化したい項目はないとする宿泊施設は5社あり、先ほどの表6の課題はないという回答数を上回っている。これには、外国人宿泊者に対して消極的な宿泊施設があることが関係している可能性がある。

表7 外国人宿泊者増加にあたって強化したい部分（複数回答 3つまで）

項目	全体	佐賀駅周辺	古湯温泉
①SNS（Twitter、Facebook、ブログ等）による情報発信	7	4	3
②多言語による自社PRパンフレット作成	5	4	1
③多言語による周辺地域のガイドマップ作成	9	5	4
④多言語ホームページの作成	7	5	2
⑤Wi-Fi環境の整備	3	0	3
⑥宿泊施設内の多言語表記	9	4	5
⑦映像通訳サービス等の利用	1	0	1
⑧外国人従業員の雇用	3	2	1
⑨従業員への語学教育	4	3	1
⑩従業員への接客教育	4	2	2
⑪強化したい項目はない	5	2	3

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

(3) 表8は佐賀市に外国人旅行者を呼び込むにあたって行政のサポートの必要性があるか否かを示したものである。非常に多くの宿泊施設が行政のサポートが必要と回答しており（回答数20）、特に古湯温泉エリアすべての宿泊施設がサポートの必要性を感じている。加えて、宿泊施設に必要とする具体的なサポートを尋ねたところ、古湯温泉エリアで最も多かった内容としては「九州佐賀国際空港からのアクセス手段の整備、リムジンバスによる送迎」で、アクセス・交通手段の不便さに関わる問題が指摘されている。また、交通手段に関しては「バスの定期便で10時代を増やしてほしい」との意見もあった。このことは、宿泊施設のオペレーション（多くの施設が10時チェックアウト）とバスの発着時間帯が対応していないことを示唆している。

その他にも「風呂の入り方のマナーガイド等（1枚の紙のようなものでもいい）があると良い」、「外国人従業員雇用のサポート」、「インバウンド目線での地域の魅力の再発掘」等といった回答があった。今後の外国人旅行者の増加を踏まえると、マナーに関しては、時として旅行者受け入れの消極的な姿勢にもつながってしまう可能性もあるだろう。

表8 行政のサポートの必要性

	全体	佐賀駅周辺	古湯温泉
必要	20	7	13
不要	4	4	0

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

一方、佐賀駅周辺エリアでは、宿泊施設の7社からサポートが必要であるとの回答を得ている。佐賀市内観光にあたっての交通手段の面でのサポートとして「レンタサイクルの借り場所、借りやすさ等のアピール」、「駅から各地・ホテルへの循環バスの充実」といった意見が挙げられた。また、旅行者が佐賀に訪れる機会を増やす仕掛けとして「イベント企画」、「観光情報・PRの充実」といった意見もあった。

(4) 表9は佐賀県のインバウンド観光施策に不足している項目を集計したものである。最も多かったものは、佐賀の観光情報発信の充実であった(回答数12)。次いで、新たな観光資源の開拓である(回答数11)。先に宿泊施設自身の課題として「佐賀の観光資源PRの充実」(表6参照)があることに触れたが、それとほぼ同様の問題が佐賀県のインバウンド観光施策としても懸念されているといえるだろう。なお、当該項目に関して宿泊施設のエリアを分けて回答数を比べると、どちらかといえば佐賀駅周辺エリアの宿泊施設の回答比率が高い。このため、駅周辺にある宿泊施設の方が観光情報発信や観光資源開拓といったインバウンド観光施策の不足を感じる傾向にあるのかもしれない。

その他に、佐賀県には観光案内所・公共交通における多言語対応の充実も強く望まれているようである。これに関して宿泊施設のエリアを分けて回答数を比べると、どちらかといえば古湯温泉エリアにおいてインバウンド観光施策の不足を感じる傾向にある。

表9 佐賀県のインバウンド観光施策に不足しているもの(複数回答 3つまで)

項目	全体	佐賀駅周辺	古湯温泉
①佐賀の観光情報発信の充実	12	7	5
②国際会議・イベント等の充実	6	3	3
③観光案内所・公共交通における多言語対応の充実	8	3	5
④既存観光資源の利用	6	4	2
⑤新たな観光資源の開拓	11	6	5
⑥災害時における外国人旅行者のセーフティネットの充実	5	3	2
⑦不足している点はない	1	1	0

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

(5) 表10は定期的に有益な情報共有ができていると思う団体について集計したものである。最も多い回答は観光協会で14社であった。また、エリアごとに分けてみても、佐賀駅周辺と古湯温泉エリアのいずれにおいても回答数の多さから当該団体と有益な情報共有ができていると考えられていることがわかる。また、行政や県内のみで展開しているホテル・旅館とは、主に古湯温泉エリアの宿泊施設で、有益な情報共有があると考えられる傾向にある。

表 10 有益な情報共有ができていると思う団体（複数回答 3つまで）

項目	全体	佐賀駅周辺	古湯温泉
①チェーン展開しているホテル	2	2	0
②県内のみで展開しているホテル・旅館	6	1	5
③観光協会	14	6	8
④行政	9	2	7
⑤運輸業者	1	0	1

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

(6) 表 11 はチェーン展開している宿泊施設に対して重視する情報網を尋ねた結果を集計したものである。県内・県外でチェーン展開する宿泊施設 6 社からの回答があり、チェーン展開する佐賀駅周辺エリアの宿泊施設は、地域内の情報網を重視する傾向にある。なおグループ内の情報網を重視する施設はいずれのエリアでもみられず、情報網のバランス（地域内およびグループ内の情報網の両方）を重視する施設も多い。この他に聞き取り調査によって、「佐賀市では、旅行代理店からの情報が非常に速い」という意見があった。実際、佐賀市では JTB、近畿日本ツーリスト、東部トップツアーズといった大手旅行代理店が多数存在していることから、これら代理店からの情報網が充実していることが伺える。

表 11 重視する情報網

	全体	佐賀駅周辺	古湯温泉
①地域内の情報網	3	3	0
②グループ内の情報網	0	0	0
①②のどちらも重要	3	2	1

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

(7) 表 12 は佐賀県の地域特性を体験できるプランの有無を尋ね、その内容をまとめたものである。大半の施設は独自のプランを用意していないが、佐賀駅周辺と古湯温泉エリアでそれぞれ 1 社が独自のプランを提案している（あるいは今後計画している）との回答があった。佐賀駅周辺エリアの宿泊施設においては、「着物の着付け体験を含めたプランを計画している」とのことであった。また聞き取り調査の際に、予め報告書への施設名の掲載の了承を得ている古湯温泉の宿泊施設“河畔の宿 千曲荘”のプランを紹介する。「当施設では、独自のプランを口頭で適宜提案している。提案内容としては 1 時間で行ける場所を案内することが多く、具体的には陶芸、紙すき等の体験がそのプランに該当する」。インバウンド旅行者への体験型観光への対応としてこうした取組が今後進んでいくかもしれない。

表 12 地域特性を体験できるプランの有無

	全体	佐賀駅周辺	古湯温泉
あり	2	1	1
なし	16	6	10

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

#### 4. おわりに

佐賀市内の宿泊施設を対象として、訪日外国人旅行者に対する印象や受け入れ方を把握するための調査を実施した。その結果、次のようなことが明らかとなった。(1) インターネットの予約サイトを通じての宿泊が多く、韓国、中国からの外国人宿泊者が多いこと。(2) 佐賀市内の宿泊施設では、多言語化や従業員の外国語対応が課題として考えられており、今後はそれらの課題を解決するための対策が優先的に検討されていること。(3) 古湯温泉の観光資源を活かすためにも、行政側のサポートとして、アクセス・交通手段の問題が解決される必要があると多くの宿泊施設の間で共通認識があること。(4) 佐賀県に求めるインバウンド観光施策として、観光情報発信や観光資源開拓の面の強化が広く求められていること。(5) 観光協会との情報共有が有益と捉えられていること である。

近年では、訪日外国人旅行者の増加にともなって、しばしば宿泊施設不足が指摘されることがある。例えば、加藤（2016）では都市部における宿泊施設の不足が指摘されている。宿泊施設不足への懸念はインバウンド観光に深刻な影響を及ぼすため、今後のインバウンド需要の取り込みを進めるためには、こうした過熱気味な外国人宿泊者を地方に分散させるとともに、地方でも宿泊施設を増加させるといった取り組みが求められる。そこで今後、北部九州においては、都市部（福岡県）から地方部（例えば、佐賀県）への外国人宿泊者の分散も必要となろう。それを踏まえると、佐賀県は、潜在的なインバウンド需要の取り込める可能性を持っている。いずれにしても、今後の訪日外国人旅行者の動向には注視すべきで、佐賀県のみならず北部九州全体で彼らを誘致するための環境整備を進めていく必要がある。

#### 注

(注 1) 2016 年における延べ宿泊者数順位は、宮崎県 39 位、島根県 40 位、富山県 41 位、秋田県 42 位、鳥取県 43 位、佐賀県 44 位となっている。

(注 2) 北部九州の区分方法に関しては、国土交通省の 14 地域区分に従った。北部九州は福岡、佐賀、長崎、大分の 4 県で、南部九州は熊本、宮崎、鹿児島 の 3 県となっている (<http://www.mlit.go.jp/common/001121787.pdf>)。

(注 3) 前年（2014 年）の 2 倍以上に外国人宿泊客数が増えている都道府県は、静岡県、三重県、茨城県、滋賀県および佐賀県の 5 県のみである。

(注 4) 熊本県は南部九州に分類されるため図には記載していないが、2016 年対前年比で熊本県における宿泊客数の減少率は -28% となっており、その割合は 47 都道府県の中で最も大きい。

(注 5) 佐賀市観光協会公式ポータルサイト宿泊施設検索 (<http://www.sagabai.com/main/?cont=conv&search=shukuhaku>) を参照されたい。

(注 6) その他に、フィリピン、ヨーロッパ、インドネシアからの宿泊者が多いとの回答があった。

(注 7) 複数回答があった場合には、選ばれた予約方法が同程度に利用されているものとみなして回答数をカウントしている。

## 参考文献

加藤隼 (2016) 「訪日外国人旅行者に係る宿泊施設の過不足についての試算－「明日の日本を支える観光ビジョン」における政府目標の考察－」『経済のプリズム』(参議院事務局企画調整室) 150、pp. 23-41.

国土交通省観光庁 (2016) 『訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート』

(<http://www.mlit.go.jp/common/001171594.pdf>)

国際交流サービス協会 (2010) 『外国人旅行者受け入れについての調査』

(<http://inboundcafe.ihcsa.or.jp/bindata/upfile/00000016.pdf>)