

## 佐賀県内における訪日外国人宿泊者の動向とインバウンド戦略 ー宿泊施設へのアンケート調査からー★

佐賀大学経済学部 准教授 野方 大輔

### 1. はじめに

国土交通省観光庁（2019）の『宿泊旅行統計調査』から、2018年における都道府県別延べ宿泊者数（日本人、訪日外国人および在日外国人3者の宿泊日数の合計）を確認すると、佐賀県はおよそ275万人泊で、47都道府県中45位と低位である。宿泊者の伸び率も、対前年比で7%減少しており、他の都道府県に後塵を拝している。しかし、訪日外国人に注目して彼らの宿泊動向を確認すると、訪日外国人は県内宿泊者の14%を占めており、47都道府県中13位と比較的高い順位にある。

センサデータの傾向から、佐賀県は日本人の宿泊者数の少なさを外国人でカバーしており、県内の宿泊施設は訪日外国人に適度に好まれていることがうかがえる。実際、佐賀県の宿泊施設では客室稼働率が毎年右肩上がりに上昇し<sup>（注1）</sup>、2018年には62%の稼働率となっている。これは、同年の稼働率の全国平均61.2%と同程度の水準である。さらに既存調査においても、佐賀県が訪日外国人宿泊者の誘致に成功していることが紹介されている（みずほ総合研究所、2018）。

このように、県内の宿泊施設が訪日外国人に積極的に利用されることで、施設の経営効率が高まっているのならば、海外顧客をターゲットとした集客戦略を進めることによって、佐賀県の観光利益の増大につなげることができるとも考えられる。そこで、2019年3月に県内の宿泊施設に向け実施

したアンケート調査の結果をもとに、どのような施設が宿泊者を獲得しているかを整理し、佐賀県における訪日外国人の集客戦略の検討材料を提供したい。

アンケート調査の対象は、各自治体の観光ポータル、国内インターネット旅行会社（OTA：Online Travel Agent）<sup>（注2）</sup>から情報が得られた214軒の宿泊施設であり、その内71軒から回答を得た（回収率33%）。質問票では、2018年1～12月における日本人と訪日外国人宿泊者の平均延べ人数、旅行形態、過去実施した集客の取り組みや付帯設備（決済端末、温泉施設の有無）をたずねた。

本稿は2019年11月の佐賀地域経済研究会におけるインバウンド関連の報告内容を一部抜粋・編集したものである。2020年1月以降の新型コロナウイルスの急激な感染拡大により、インバウンド需要は激減してしまった。観光業のいち早い復活を願うばかりである。

### 2. 集客の取り組みと訪日外国人宿泊者数

本章では、アンケート調査に基づき、近年（2018年）の佐賀県における宿泊動態を概観し、その後、過去（2017年まで）に実施した集客の取り組みと訪日外国人宿泊者数の関連を示す。

#### 2.1 延べ宿泊者数

まず、2018年の佐賀県における宿泊動態を施設

\* 本稿は、2019年（令和元年）11月21日（水）に、佐賀大学で開催された佐賀地域経済研究会 第222回 例会で報告した「佐賀県内における外国人宿泊者の動向とインバウンド対応」を論文化したものである。

の客室規模、旅行形態からみてみたい。

表 1a は、佐賀県内の各宿泊施設に日本人と訪日外国人の延べ宿泊者数をたずねて、客室規模毎に平均宿泊者人数を単純集計したものである。

10 室未満の施設では、日本人が平均 1,676 人、訪日外国人は平均 138 人と少なく、主要な顧客は日本人である。しかし、客室規模が拡大して 10 室以上 30 室未満の施設になると、訪日外国人の宿泊者は、急増して 996 人となり、10 室未満の小規模施設のそれのおよそ 7 倍になる。30 室以上 50 室未満、50 室以上 100 室未満の中規模な施設も訪日外国人の宿泊者は、規模に比例して増加する。さらに大規模な 100 室以上の施設になると、訪日外国人宿泊者が大幅に増加し、1 万人超に達する。以上の結果から、10 室未満の小規模施設はあくまで日本人をメインに、それ以上の規模を有する施設は、日本人も訪日外国人の顧客も積極的に獲得していく傾向にある。

表 1a 日本人と訪日外国人の平均宿泊者数  
(単位：人)

客室規模	日本人	外国人
10 室未満	1,676	138
10 室以上 30 室未満	8,104	996
30 室以上 50 室未満	19,153	2,194
50 室以上 100 室未満	24,619	3,262
100 室以上	55,690	13,298

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

表 1b は、旅行形態を個人旅行と団体旅行で分けて、宿泊施設の客室規模毎に訪日外国人の平均宿泊者人数を単純集計したものである。

10 室未満の宿泊施設では、個人旅行と団体旅行の平均宿泊者数は、それぞれ 173 人と 132 人で、両者に大きな違いは見られない。しかし施設規模が 10 室以上 30 室未満に拡大すると、個人旅行の

数が 577 人に増加するのに対して、団体旅行の数は 73 人へと減少し、個人と団体の人数差が顕著になる。さきほど表 1a では 10 室未満から施設規模の拡大にともない、訪日外国人の宿泊者の急増がみられたが、それは主に個人旅行の訪日外国人宿泊者によって支えられているといえよう。この背景には、個人旅行の訪日外国人をメインターゲットにせざるをえないキャパシティの事情が挙げられるだろう。さらに規模が拡大して 50 室以上 100 室未満の中規模の施設では、個人旅行よりも団体旅行の数が多くなる。このことは、一定規模の施設になると、客室稼働率の向上をめざして団体旅行の訪日外国人にターゲットをシフトすることを意味するのかもしれない。100 室以上の大規模宿泊施設になると旅行形態に関係なく宿泊者が増加する。以上の動向をまとめると、小規模施設では個人旅行、中規模施設では団体旅行、大規模施設では個人・団体両方の訪日外国人宿泊者を増加させている。

表 1b 訪日外国人の旅行形態別平均宿泊者数  
(単位：人)

客室規模	個人旅行	団体旅行
10 室未満	173	132
10 室以上 30 室未満	577	73
30 室以上 50 室未満	1,313	764
50 室以上 100 室未満	1,307	1,813
100 室以上	32,464	11,454

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

## 2.2 集客の取り組み

次に、県内の宿泊施設の集客の取り組みを複数回答形式でたずね、その取り組みの項目毎に施設の訪日外国人の宿泊者数の多寡（平均宿泊数）に違いがみられるかを表 2 で概観する。

表 2 のなかで、訪日外国人宿泊者数を増加させ

る上位3項目を挙げる。最も大きな増加をもたらすのは「宿泊施設内の多言語表記」の取り組みである。この取り組みを行なった施設は、そうでない施設に比べて平均宿泊者数が5,000人多い。よって、施設内の多言語表記は訪日外国人を集客する上で必要最低限の投資といえるだろう。次いで宿泊者の増加に寄与するのは「外国人従業員の雇

用」である。この取り組みを行なった施設は、そうでない施設に比べ平均3000人ほど宿泊者を多く獲得できている。また「多言語による周辺地域のガイドマップ作成」も訪日外国人宿泊者の獲得に寄与している。なお、紙幅の制約上掲載しないが、これらの傾向は旅行形態によって変化しない。

表2 集客の取り組みと訪日外国人の平均宿泊者数の関係（単位：人）

集客の取り組み	(1) 回答した施設	(2) 回答しなかった施設	(1) - (2) 宿泊者数の差
a) SNSによる情報発信	3,835	2,455	1,380
b) 多言語による周辺地域のガイドマップ作成	4,164	2,631	1,533
c) 宿泊施設内の多言語表記	6,580	1,580	5,000
d) 多言語ホームページの作成	3,475	2,490	985
e) Wi-Fi環境の整備	2,624	3,716	-1,092
f) 映像通訳サービス等の利用	156	2,984	-2,828
g) 外国人従業員の雇用	5,426	2,363	3,063
h) 従業員への語学教育	2,817	2,851	-34
i) 従業員への接客教育	3,817	2,598	1,219
j) 特になし	429	3,202	-2,773

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

以上より、佐賀県内の宿泊施設においては、施設内や周辺地域の魅力を伝える多言語化が効果的に働く。これに関して、たとえば2018年から国土交通省観光庁の取り組んでいる「地域観光資源の多言語解説整備支援事業」の内容を参考にすることが考えられる（図1参照）。当該事業では、観光庁が他省庁と連携して、多言語解説文の作成指針を示し、一部地域の観光資源の英語解説文事例集を用意している。事業対象外の地域の解説文はないものの、2018～2019年度の事業で蓄積された解説文の情報には無料でアクセス可能である。この

成果物のノウハウを佐賀県の観光資源の魅力を伝える手段として活用できるのではないだろうか。

また、国土交通省観光庁のホームページでは、同事業で英語解説文作成に関わった専門人材の一覧（内容監修者等）が一部公開されている。当該リストに掲載されている機関や人物とコンタクトできれば、観光資源の既存の解説文をより洗練されたものに変えるアドバイスを受けることができるかもしれない。貴重なネイティブ人材の獲得にあたって有益なヒントをもらえる可能性もある。これらの伝手をもとに、魅力あるストーリー作り、

訪日外国人の集客に着手する必要があるだろう。

他方で、「映像通訳サービス等の利用」に関しては、その取り組みをしない施設において訪日外国人宿泊者が著しく多い。映像通訳サービスを導入した施設はそのサービスを顧客の新規開拓・管理

には活用できず、恩恵を享受できていないのかもしれない。また「特になし」と答えた施設では、明らかに外国人宿泊者数が少ない。アンケートでは、マナーの問題を理由に外国人の受け入れに消極的との意見を記述する施設もみられた。

図1 地域観光資源の多言語解説整備支援事業



出所：国土交通省観光庁ホームページ

(<https://www.mlit.go.jp/kankoch/shisaku/kankochi/content/001341362.pdf>)

### 3. 付帯設備と訪日外国人宿泊者数

付帯設備は宿泊施設の魅力の1つである。以下では、付帯設備の有無と訪日外国人宿泊者数の関係を概観する。

#### 3.1 キャッシュレス決済端末

諸外国はキャッシュレス化が進んでいて、日本における訪日外国人のキャッシュレス決済のニーズが大きいと指摘されることが多い（たとえば、経済産業省、2020）。この動向を踏まえた施策も必要になるだろう。そこで、県内の宿泊施設にキャッシュレス決済の導入状況（端末の有無）をたず

ね、決済端末の有無によって施設の訪日外国人の宿泊者数の多寡（平均宿泊数）に違いがみられるかを概観する。なお、キャッシュレス決済環境はある程度の事業規模になると整備されているケースが多い。事実、本調査の対象施設のうち10室以上の規模になると、9割以上がキャッシュレスに対応済みであった。そこで本節では決済環境を整備する余地の大きな10室未満の施設規模に注目する。結果を表3に記載する。

キャッシュレス対応済みの施設は、訪日外国人の平均宿泊者数が317人で、未対応の施設の69人に比べて多い。この傾向は、既存調査の指摘と整合的な結果である（経済産業省、2020）。しかし、

小規模の宿泊施設にはキャッシュレス決済環境整備への理解・ノウハウが不足しがちで、環境整備資金が確保しづらいなど困難な側面が多いかもしれない。

表3 キャッシュレス決済対応と訪日外国人の平均宿泊者数（単位：人）

キャッシュレス 対応済	キャッシュレス 未対応
317	69

注：10室未満の施設の回答

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

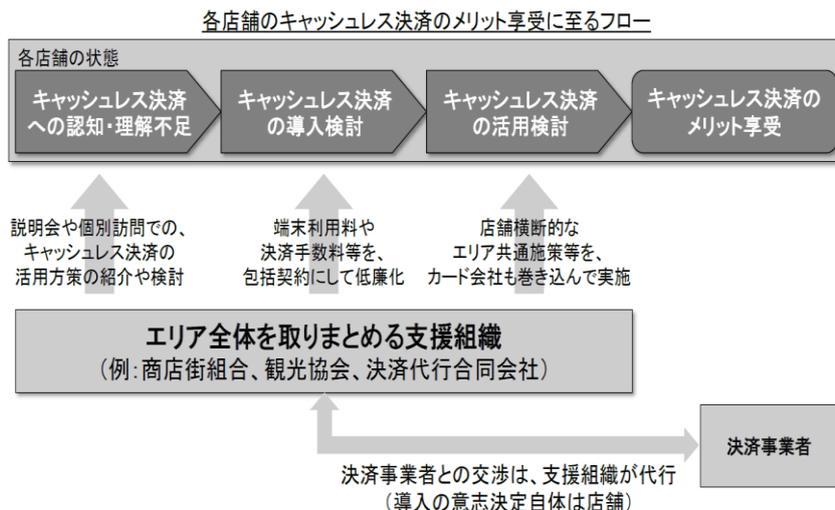
どのような形で宿泊施設の決済環境を整備していくと効果的かを語るうえでは、野村総合研究所（2017）の提案が大いに参考になる（図2参照）。それは、一定のエリアをとりまとめる支援組織（商店街組合、観光協会など）が各事業者の問題のレ

ベルに応じてキャッシュレス決済に関わる認知や理解を補足し、決済環境整備を先導するというものである。

これを宿泊施設のケースにそくして述べると、たとえば、各自治体の観光協会や温泉組合が、とりまとめの支援組織となつて、キャッシュレス決済への認知や理解が不足している段階にある施設に対して、不足知識を補完する説明会を開く。そこで宿泊施設での決済端末の活用法を紹介する。また既にキャッシュレス決済の導入の検討段階にある施設には、当該決済導入にともなう各種手数料を低廉化させるための包括契約を検討する。キャッシュレス決済をさらに活用しようとする施設には、クレジットカード会社なども巻きこみ、施設横断的なアイデアを実施するためのサポートを充実させる。そして、決済事業者との実際の交渉はとりまとめの支援組織が行うというものである。

図2 支援組織による課題解決フローチャート

- エリア全体と取りまとめる支援組織が各店舗を取りまとめ、各店舗の認知・理解促進や導入に伴う包括契約締結を支援することで、より広範囲での普及促進が期待できる。
- 但しその実現には、当該エリアの各店舗オーナーとの信頼関係やキャッシュレス決済に関する知識を有する人材の確保等、種々の課題も存在している。



出所：野村総合研究所（2017）を一部抜粋

([https://www.meti.go.jp/meti\\_lib/report/H28FY/000162.pdf](https://www.meti.go.jp/meti_lib/report/H28FY/000162.pdf))

ちなみに、本調査では、キャッシュレス決済対応しているか否かを問う設問を用意したが、施設の中には、「クレジット決済のみに対応しています」と補足的に記述してもらったケースが1割ほどあった。このことからキャッシュレス決済のなかでも、まずはクレジット決済導入にともなうメリット・デメリット周知、既出の問題解決を中心に支援組織の人員配置や対応を考えるとよいかもかもしれない。

上記の施策は魅力的であるが、この方法を実施するにあたって支援組織が負担を背負うことにも留意すべきである。その場合、1つのエリアにとどまらず、エリア横断的に支援組織を形成するなどして、組織の負担分散化をはかる必要がある。

### 3.2 温泉設備

毎年、旅行代理店、OTAによる投票をもとに[雰囲気][泉質][見所・体験の充実][郷土の食文化]のそれぞれについて100位までを順位付けする『にっぽんの温泉100選』（観光経済新聞、2019年1月1日付）では、佐賀県の温泉地も各カテゴリにしばしばランクインする。佐賀県全体でみると、調査対象となった施設のおよそ半数の宿泊施設には温泉が付帯している。こうした温泉施設の付帯は、一般に客足を増やすように思えるが、実態はどうだろうか。温泉施設の有無によって、宿泊者数の多寡に違いがみられるかを表4に示す。

表4 温泉の有無と訪日外国人の平均宿泊者数  
(単位：人)

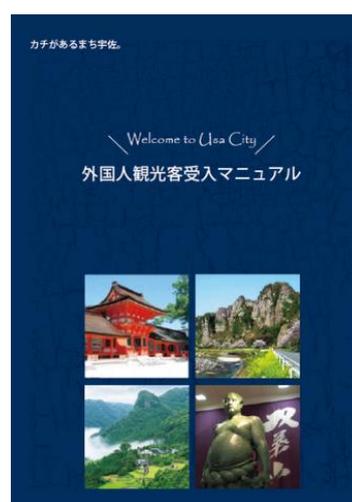
温泉有り	温泉無し
2,381	3,110

出所：アンケートデータに基づき筆者作成

表4をみると、意外にも温泉無しの宿泊施設を利用する訪日外国人が多い。ちなみにこの傾向は

旅行形態にも依存しない。背景には2つの要因があると考えられる。1つは、訪日外国人旅行者がビジネスホテルを選択している可能性である。佐賀県の訪日外国人旅行者の5割程度は福岡空港からの入込客とされる（みずほ総合研究所、2018）。県全体では温泉付帯の旅館が多いものの、福岡を起点にすれば佐賀市内のホテルが選択され、結果的にビジネスホテルの利用が多くなる可能性がある。もう1つは、温泉文化への不慣れに起因する入浴マナーの問題である。既出の表2でも触れたが、過去、宿泊施設に対して、インタビューを行ったところ、温泉地では、「外国人の入浴マナーが悪く、受け入れに消極的になっています」とマナーの問題が指摘されることがあった。こうした課題解決のためには、諸外国の文化・慣習を理解することが必要かもしれない。これには、大分県宇佐市の取り組みが参考になる。当該自治体では温泉のマナーポスターを作成するだけでなく、外国人の地域性に合わせた受け入れマニュアルを公開している（図3参照）。こうした事例を参考に、受け入れ方を多様化することも重要である。

図3 宇佐市の外国人観光客受け入れマニュアル



出所：宇佐市公式観光サイト

(<https://www.city.usa.oita.jp/tourist/companyschool/9938.html>)

#### 4. おわりに

本稿では、佐賀県の宿泊施設の集客の取り組み、温泉や決済端末という付帯設備に注目し、それらと外国人の宿泊動向の関係を整理した<sup>(注3)</sup>。そこから導かれた諸課題に対して、行政・自治体、民間調査を参考に訪日外国人の集客戦略を例示した。

現在、新型コロナウイルスの影響により、国内外の客足は急激に落ち込んでいる。市場の観光消費のマインドが元通りポジティブになるには時間を要するだろう。実際、佐賀県の主要顧客だった韓国からの旅行者も激減している。

今後は行政、宿泊施設および業界団体が連携し、地域の実態に合わせた衛生管理のガイドライン作りが求められる。加えて、集客ターゲットを分散させて、特定イベントによる顧客減のリスク分散も重要な課題となろう。

#### 注

(注1) 2015年から2018年にかけての宿泊施設の客室稼働率を確認すると、全国平均は60.3%から61.2%へ、佐賀県は55%から62%へと上昇している。なお、佐賀県の客室稼働率の順位は、47都道府県中14位と相対的に高いものとなっている。

(注2) 具体的には楽天トラベル、じゃらん情報に掲載されている施設を対象とした。

(注3) より詳細な分析結果は、野方(2020)を参照されたい。

#### 参考文献

- 経済産業省(2020)『キャッシュレスの現状及び意義』([https://www.meti.go.jp/policy/mono\\_info\\_service/cashless/image\\_pdf\\_movie/about\\_cashless.pdf](https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/cashless/image_pdf_movie/about_cashless.pdf))
- 国土交通省観光庁(2019)『宿泊旅行統計調査』(<https://www.mlit.go.jp/common/001296050.pdf>)
- 野方大輔(2020)「宿泊施設の顧客拡大に向けた取り組みが外国人宿泊者数に与える影響—佐賀県の宿泊施設を事例として—」『交通学研究』63、pp. 103-110.
- 野村総合研究所(2017)『平成28年度商取引適正化・製品安全に係る事業(観光地におけるキャッシュレス決済の普及状況及び加盟店におけるクレジットカードに係るセキュリティ対策の実施状況に関する実態調査)最終報告書(「観光地におけるキャッシュレス決済の普及状況に関する実態調査」パート)』(経済産業省委託調査)([https://www.meti.go.jp/medi\\_lib/report/H28FY/000162.pdf](https://www.meti.go.jp/medi_lib/report/H28FY/000162.pdf))
- みずほ総合研究所(2018)『インバウンド需要の地方圏への波及に向けた鍵は何か』(<https://www.mizuho-ri.co.jp/publication/research/pdf/insight/jp180312a.pdf>)