

# インバウンド旅行客受入拡大に向けた意識調査 第4回アンケート分析結果報告(関西支部)

主催:一般社団法人 日本旅行業協会

後援:日本政府観光局 (JNTO)

協力:公益社団法人 日本観光振興協会

一般社団法人 全国旅行業協会

公益社団法人 日本バス協会

株式会社観光経済新聞社

株式会社航空新聞社

トラベルボイス株式会社

訪日ラボ (株式会社mov)

調査実施会社:株式会社JTB総合研究所

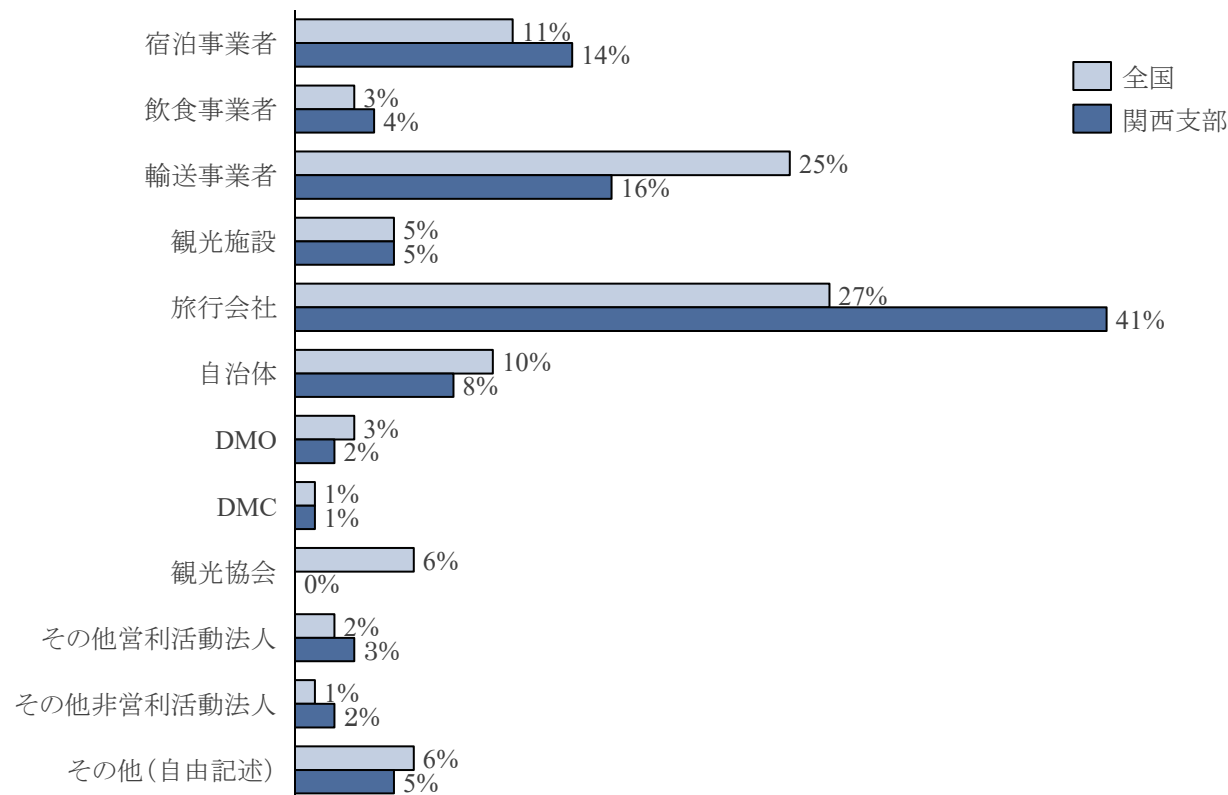
調査実施期間:2025年7月1日(火)~7月24日(木)

## 回答者数並びに組織・団体の業種について

- 関西に拠点のある事業者153件から回答を得た。全国との比較においては旅行会社の比率が41%と全国よりも14ポイント高い一方、輸送事業者の比率が全国よりも9ポイント低くなっている。

事業拠点・所在、事業形態  
全国 n=970 / 関西支部 n=153 / 共に 単数回答

業種	全国	関西	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
宿泊事業者	105	21	2	14	16	7	4	5
飲食事業者	32	6		2	5	1		
輸送事業者	245	24	6	7	15	8	3	1
観光施設	49	8		5	3	3	1	1
旅行会社	265	62	3	11	53	12	6	6
自治体	99	12		2	11	1	1	1
DMO	25	3	1	2				
DMC	7	2		1	1			
観光協会	55	0						
その他営利活動法人	15	5	1		1	1		
その他非営利活動法人	14	3		2	2	1		
その他(自由記述)	59	7	1	2	4	1	1	
<b>合計</b>	<b>970</b>	<b>153</b>	<b>14</b>	<b>48</b>	<b>111</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>14</b>

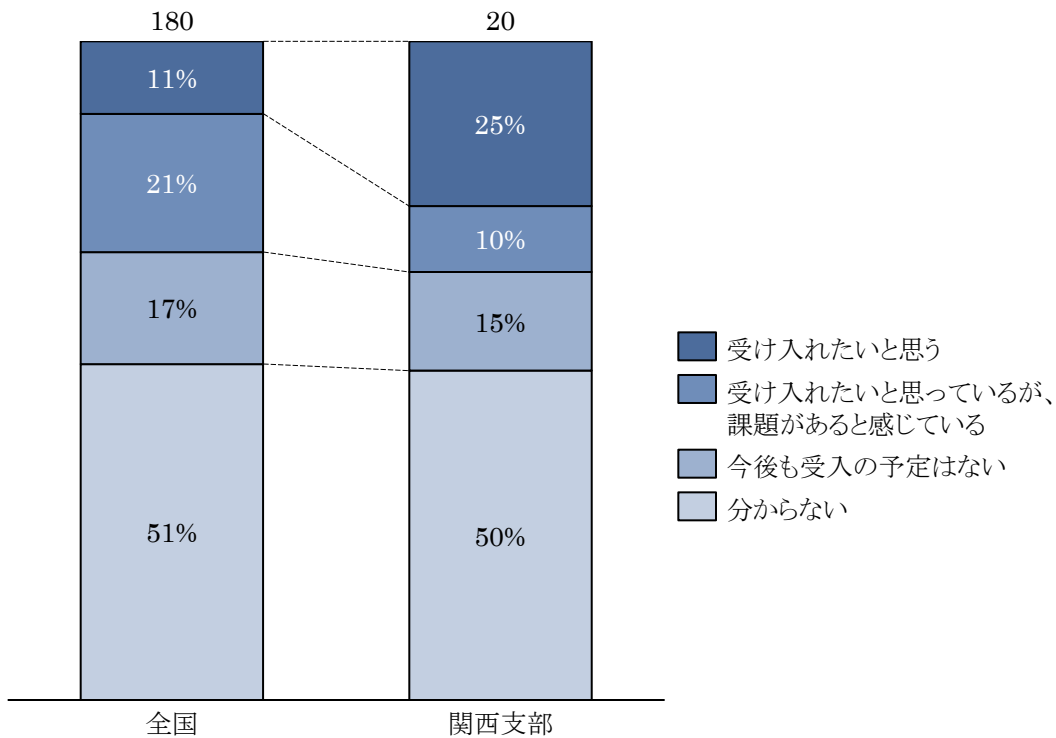


# インバウンド観光客受け入れ計画

- 現在インバウンドを受け入れていない事業者に対する将来の受入計画については、受入意向が全国よりも若干高く、また受け入れたいと思うの比率が25%で全国よりも11%高い。受入の課題については全国同様「人手不足・人材不足」が最大の課題であり同比率で並んでいる「多言語インフラ整備」、「外国語対応スタッフ」、「オーバーツーリズム対策」、「食事対応」等が全国よりも高くなっている。

将来、インバウンド観光客を受け入れ計画

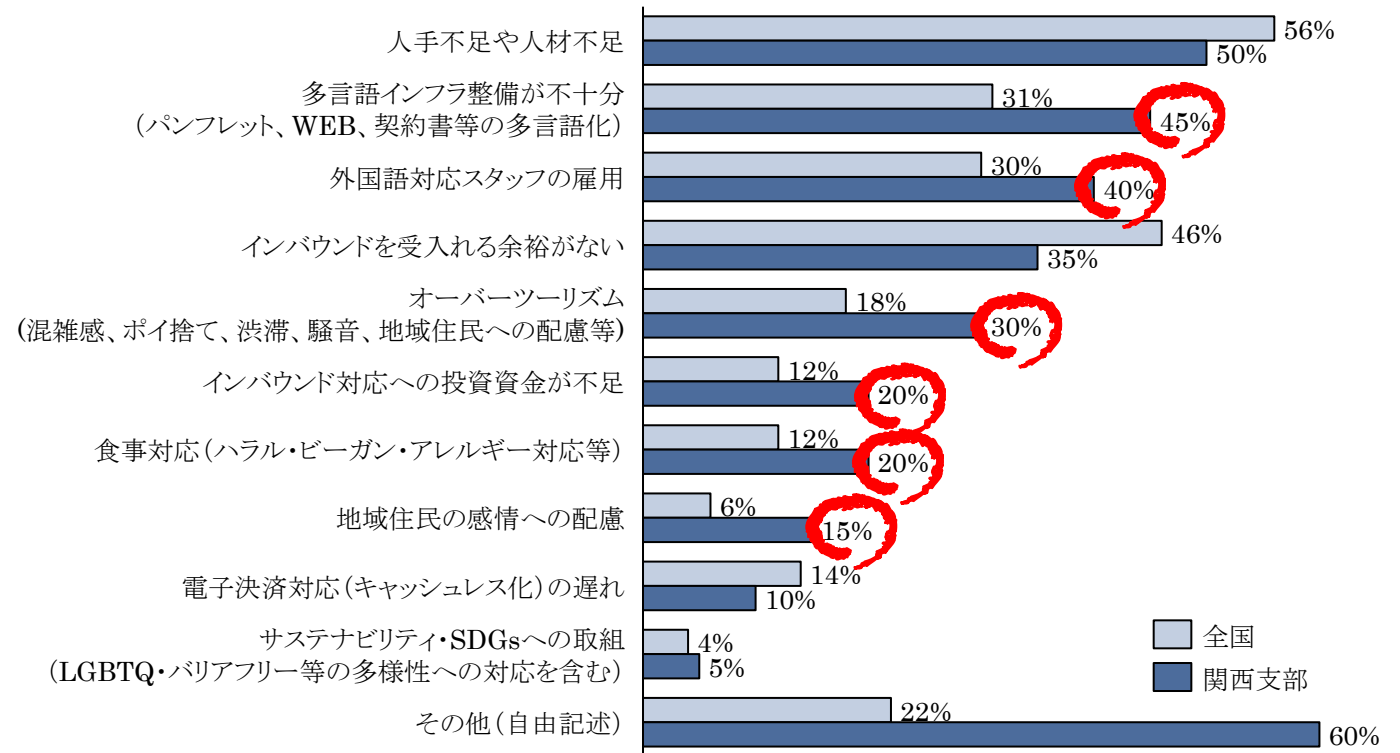
全国 n=180 / 関西支部 n=20 / 共に単数回答



「全体」1件の無回答を除く。

インバウンド受入の予定がないもしくはその課題について

全国 n=180 / 関西支部 n=20 / 共に複数回答

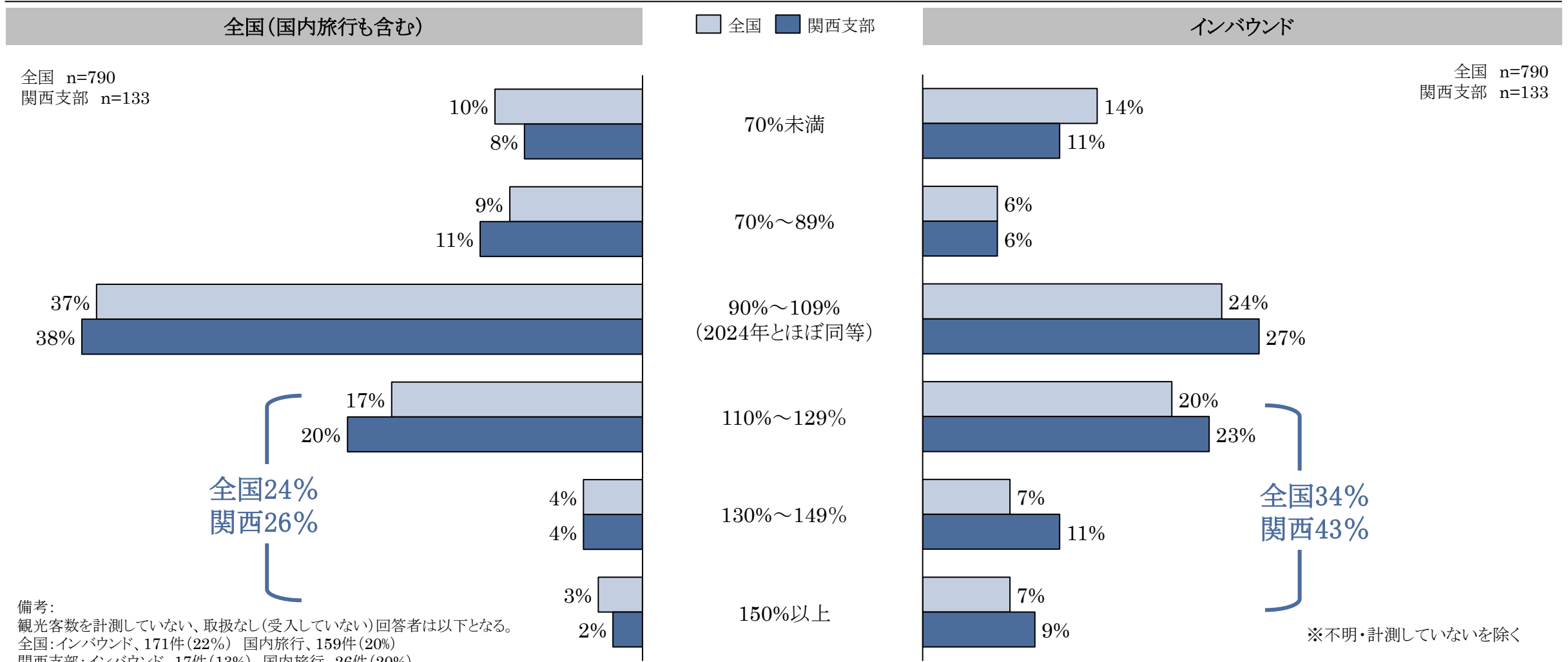


「全体」18件の無回答を除く。

# 観光客数の受入状況について

- 観光客の受入状況の前年比較ではインバウンドについては9ポイント全国を上回っており、順調に増加している様子がうかがえる。国内旅行を含む全体についてはほぼ全国と同水準となっている。

現在の国内旅行を含む観光客数とインバウンド観光客数の受入状況(前年比) 共に単数回答

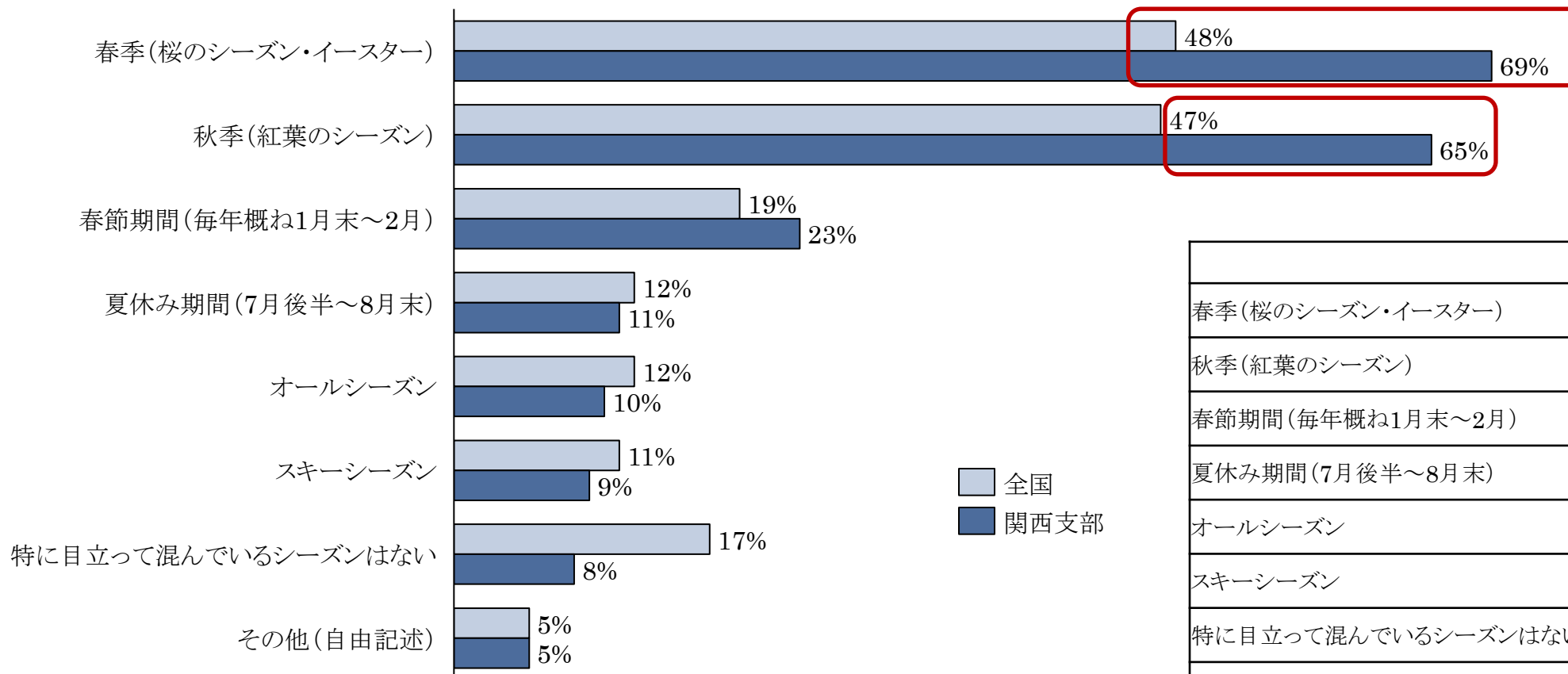


# インバウンド観光客の多い時期について

- インバウンド観光客の受入時期については全国よりも春季(+21ポイント)、秋季(+18ポイント)が大幅に高く特定時期の混雑が大きな課題であると推察される。

特にインバウンド観光客の多い(多くなると想定される)時期

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 共に複数回答



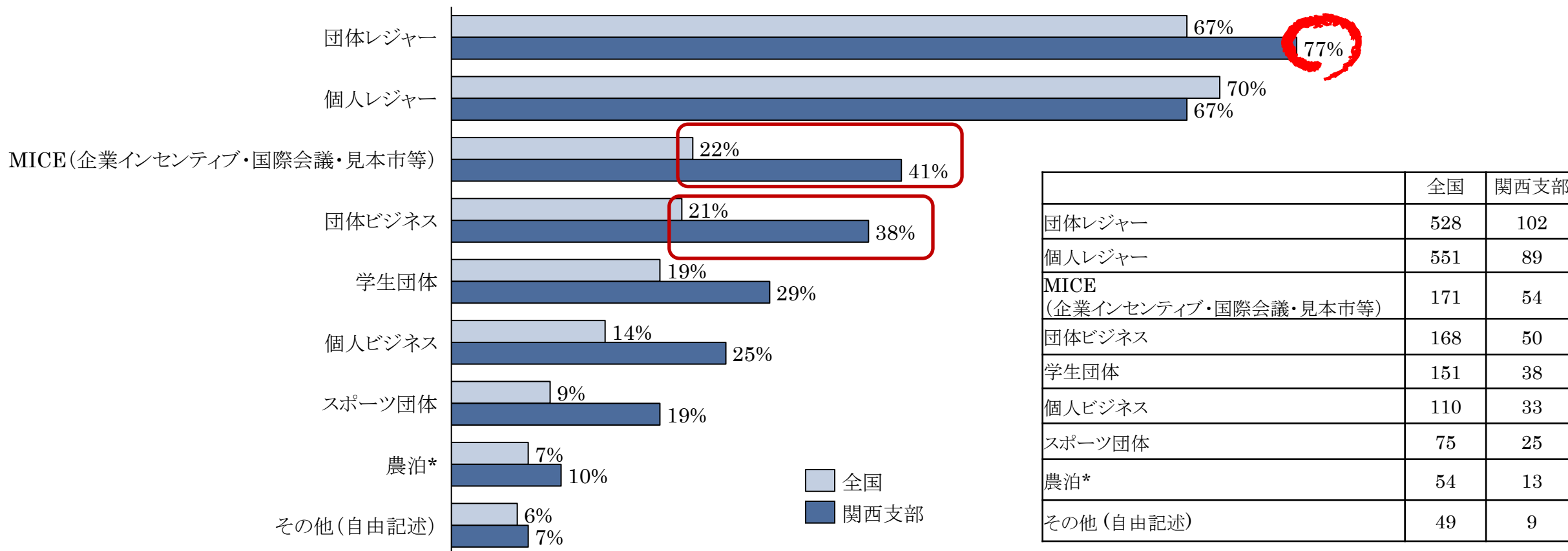
	全国	関西支部
春季(桜のシーズン・イースター)	383	92
秋季(紅葉のシーズン)	374	87
春節期間(毎年概ね1月末~2月)	149	30
夏休み期間(7月後半~8月末)	92	14
オールシーズン	95	13
スキーシーズン	83	12
特に目立って混んでいるシーズンはない	133	11
その他(自由記述)	36	6

# インバウンド観光客の旅行スタイルについて

- 受入れている旅行スタイルの順位は全国と同様の傾向となっているが、「個人レジャー」を除きすべての旅行スタイルが全国よりも高い比率となっており、多種多様な旅行を受け入れていることがわかる。中でも「MICE」、「団体ビジネス」は全国を大きく上回っており、ビジネス関連のインバウンド需要も旺盛であることが推測される。

受入している(受け入れる予定の)インバウンド観光客の旅行スタイル

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 共に複数回答



	全国	関西支部
団体レジャー	528	102
個人レジャー	551	89
MICE (企業インセンティブ・国際会議・見本市等)	171	54
団体ビジネス	168	50
学生団体	151	38
個人ビジネス	110	33
スポーツ団体	75	25
農泊*	54	13
その他(自由記述)	49	9

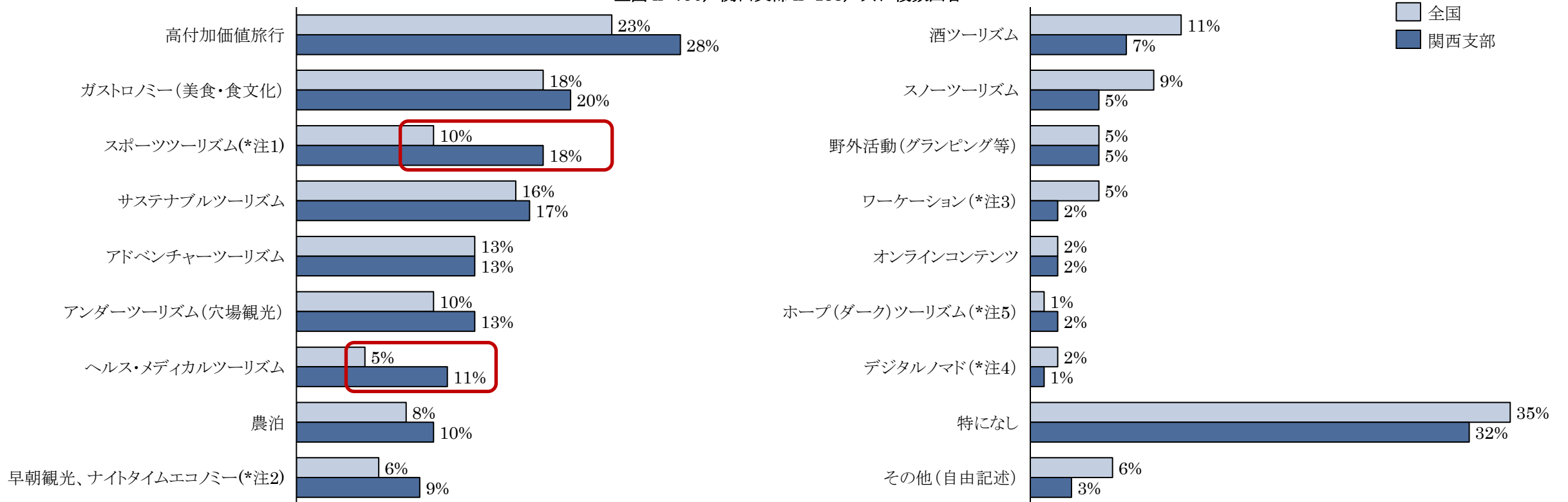
\*農泊とは農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむことを指す。

# 旅行・観光関連コンテンツについて

- 全国同様「高付加価値旅行」への関心が高く、全国よりも比率が高い。また「スポーツツーリズム」、「ヘルス・メディカルツーリズム」が全国を大きく上回っており関心の高さが伺える。

コロナ禍を経て、国内旅行、インバウンドを問わず、「新たに需要が生まれた、もしくは力を入れている」旅行・観光関連コンテンツについて

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 共に複数回答



注1:スポーツ資源とツーリズムを融合する取り組みで、スポーツ参加や観戦を目的とした旅行とそれらを実践する仕組みや考え方

注2:夜間の様々な活動を通じて、地域の魅力や文化を発信し、消費拡大などつなげる考え方

注3:テレワーク等を活用し、普段の職場や自宅とは異なる場所で仕事をしつつ、自分の時間も過ごすこと

注4: IT技術を活用し、場所に縛られず(国内外を問わず)、「ノマド(遊牧民)」のように旅をしながら仕事をする人達

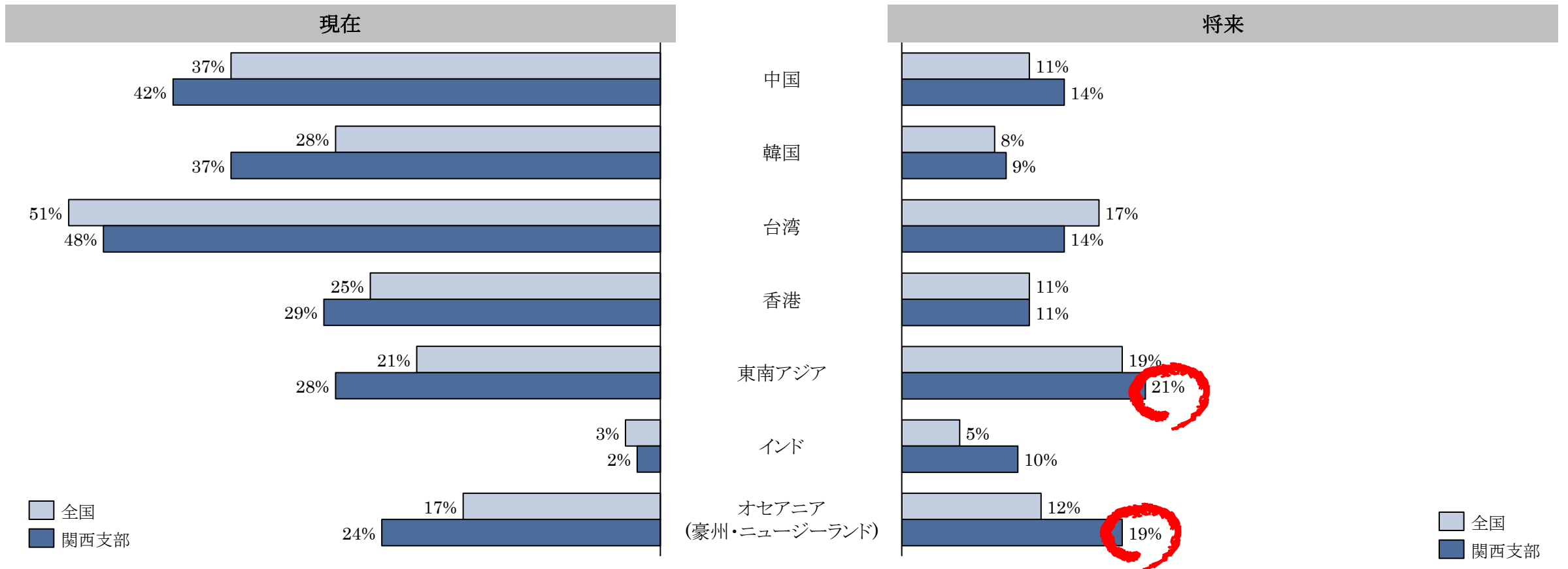
注5:ダークツーリズム:戦跡や災害被災地など、死・暴力・虐待などの悲劇にまつわる場所を訪問する観光のこと。ホープツーリズム:福島県等で実施されている、複合災害の教訓等から「持続可能な社会・地域づくりを研究・創造する」スタディーツアープログラム

## インバウンド重点市場について(アジア・オセアニア)

- 現在におけるインバウンド重点市場は全国同様台湾が最大の市場であるが全国よりも比率は低い。一方インドを除いたアジア・オセアニア市場は全国よりも高い傾向にあり幅広い市場より受入れていることがわかる。将来については東南アジアへの期待が最も高く、次いでオセアニアに期待する声が高くなっている。

現在と将来におけるインバウンド観光客の受入状況と受入強化の予定について

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 共に複数回答

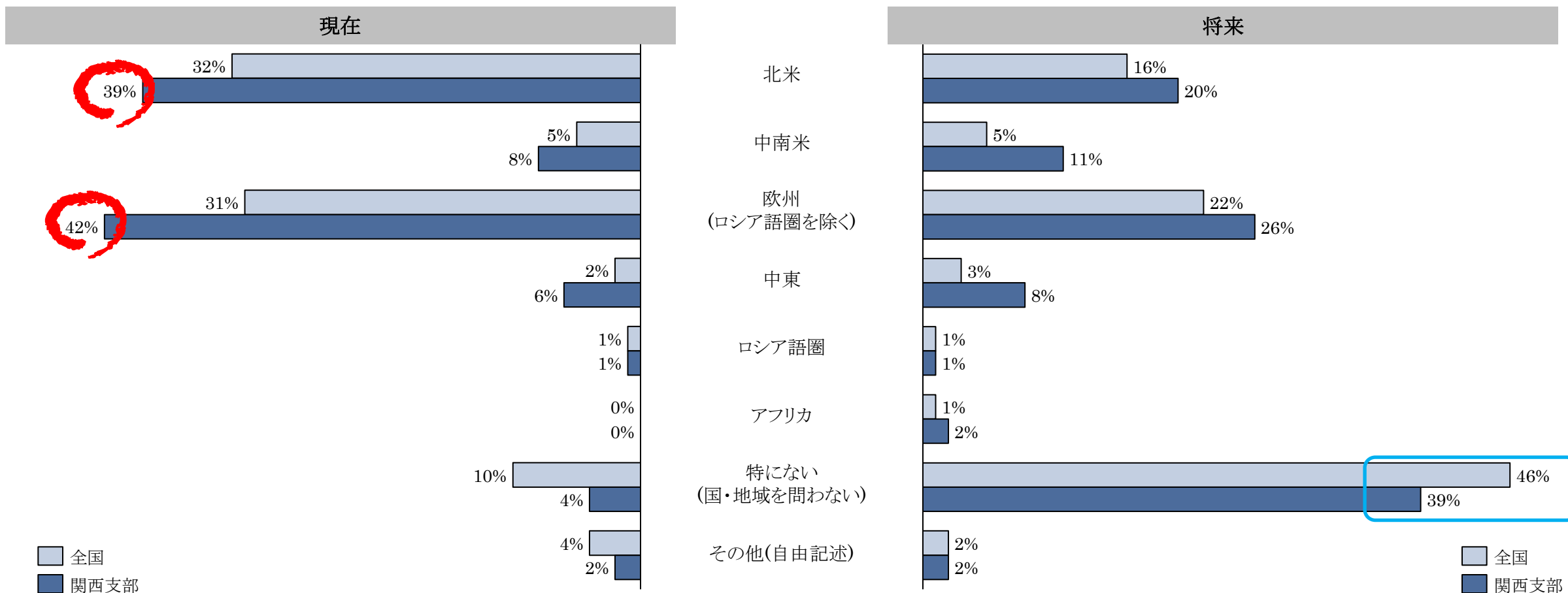


## インバウンド重点市場について(欧米・その他地域)

- 欧米豪・その他地域においては多くの市場において比率が全国を上回っており、様々な地域から積極的に受け入れていることが伺える。将来においては、強化していく国や地域を特定していないが全国同様最大となっているが、全国よりも7ポイント低いことから、戦略的に受入を進めている傾向が高いことが伺える。

現在と将来におけるインバウンド観光客の受入状況と受入強化の予定について

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 共に複数回答

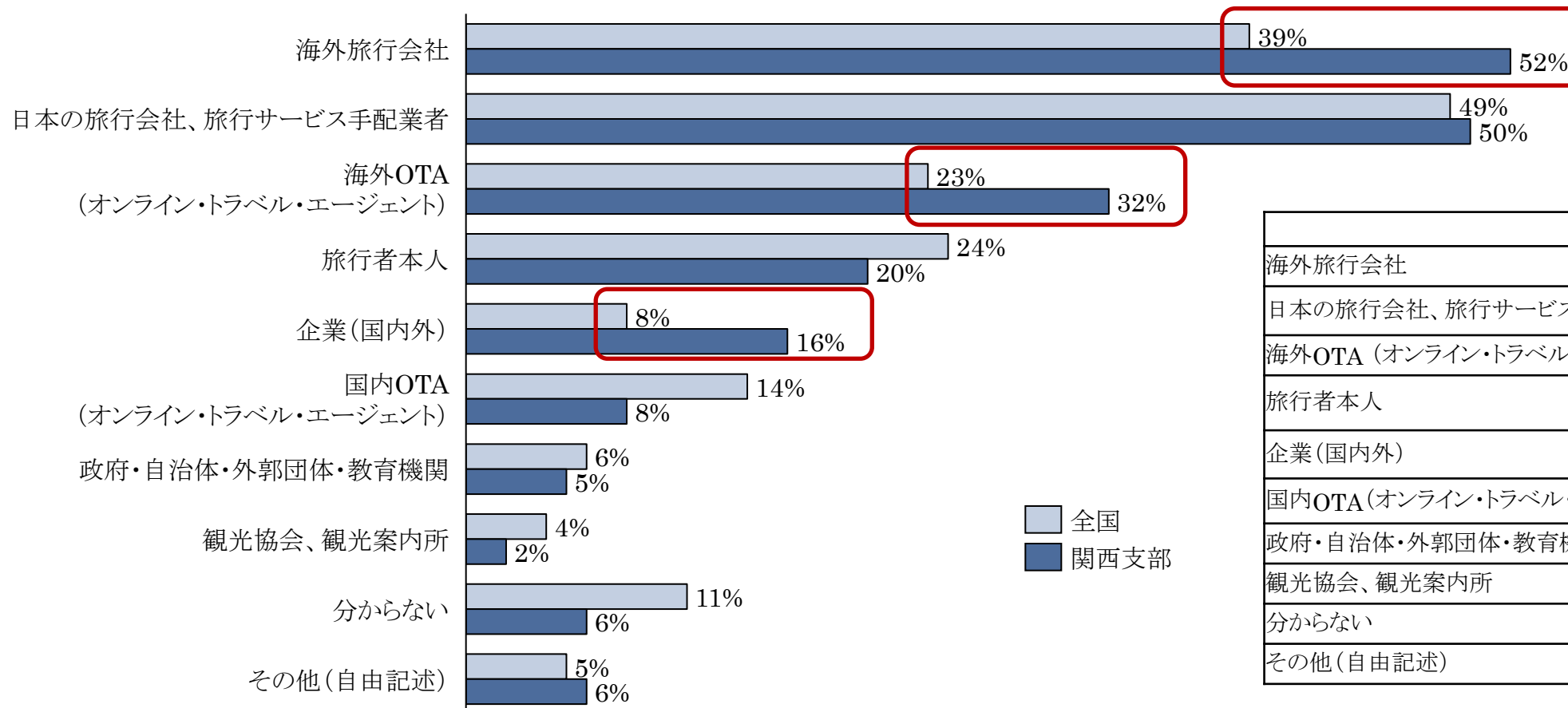


## 予約チャンネルについて

- 予約チャンネルについては全国と異なり「海外旅行会社」が最大の予約チャンネルとなっており、全国よりも12ポイント高い。また「海外OTA」、「国内外企業」からの予約も多いことから海外流通経路の構築が全国よりも進んでいると推測される。

インバウンド観光客の予約チャンネルについて

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 共に複数回答



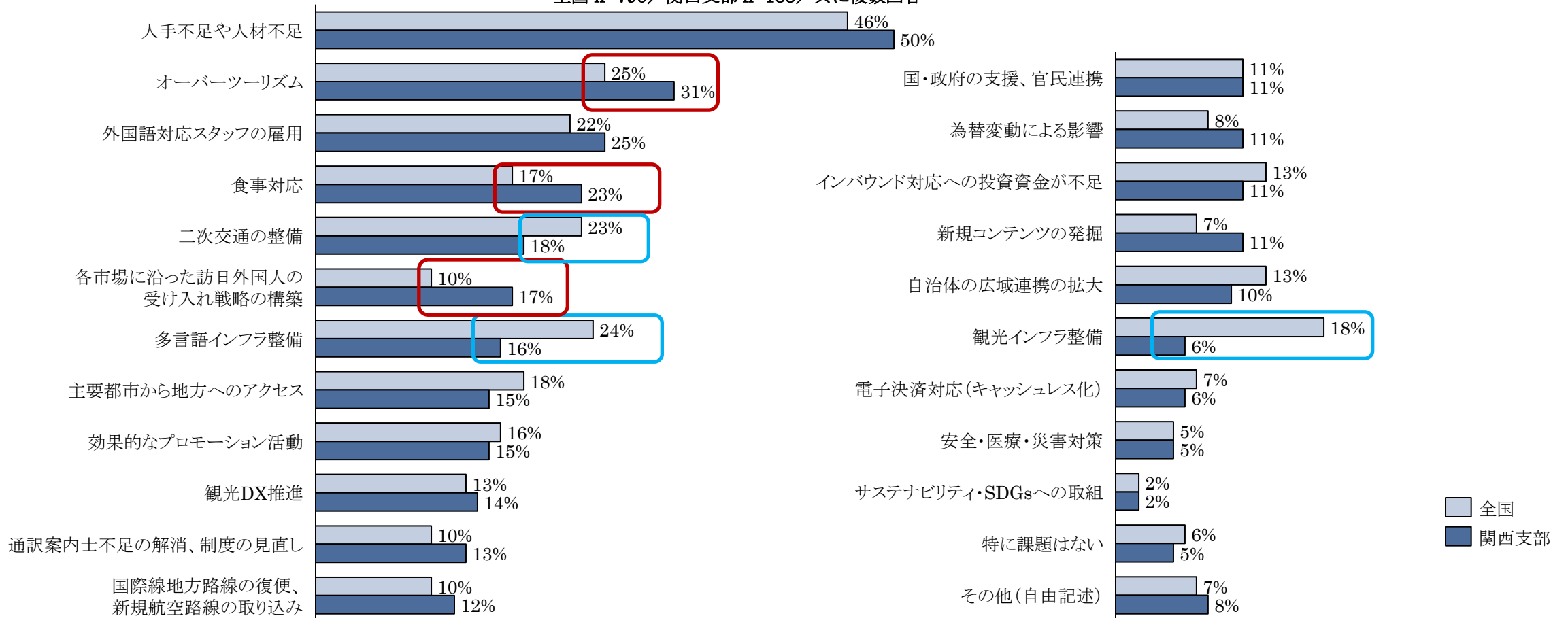
	全国	関西支部
海外旅行会社	309	69
日本の旅行会社、旅行サービス手配業者	388	67
海外OTA (オンライン・トラベル・エージェント)	180	42
旅行者本人	186	26
企業(国内外)	62	21
国内OTA (オンライン・トラベル・エージェント)	107	10
政府・自治体・外郭団体・教育機関	49	6
観光協会、観光案内所	34	3
分からない	84	8
その他(自由記述)	36	8

# インバウンド観光客受入の課題について(現在)

- 全国同様「人手不足・人材不足」が最大の課題であり全国よりも比率が若干高く、大きな課題となっている。二次交通・インフラ関係(多言語・観光)は全国よりも低い傾向にあるが、「オーバーツーリズム」、「食事対応」、「市場別受入戦略」等は全国よりも高く、実際の受入に関する課題が大きいことがわかる。

インバウンド観光客受入を再開した現在、受入に際して課題について

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 共に複数回答

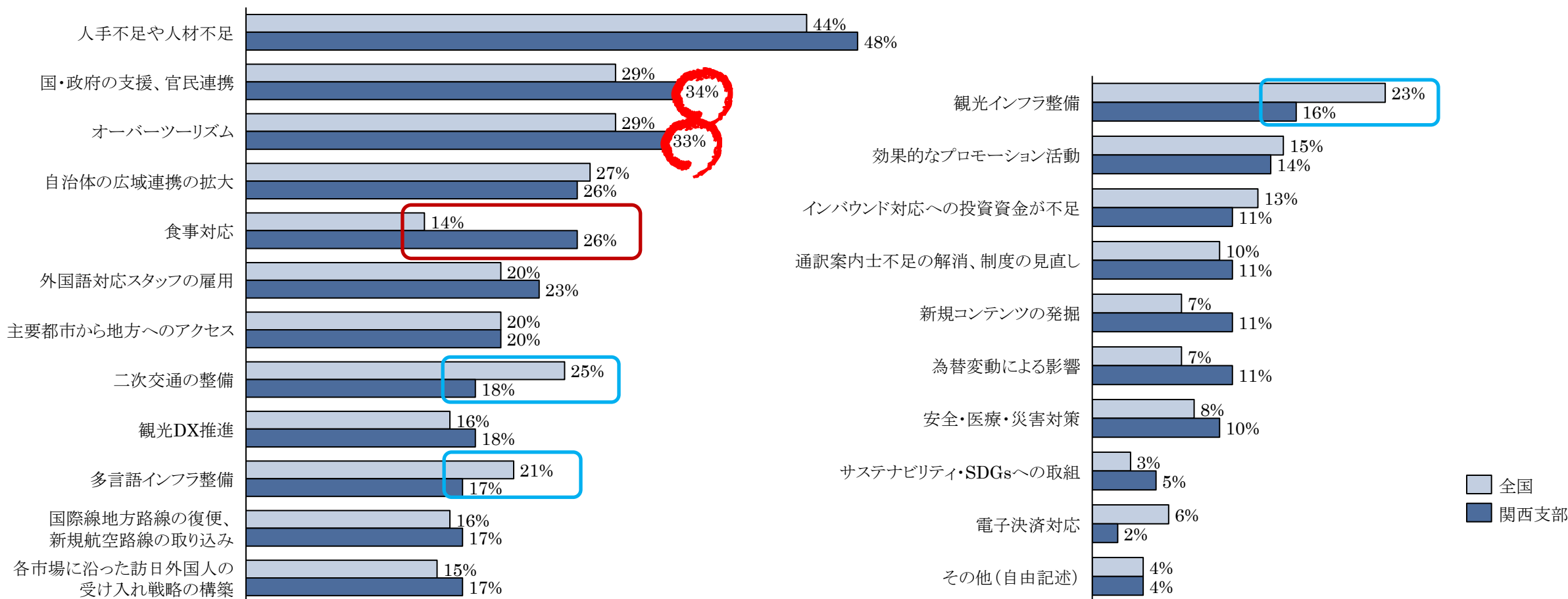


# インバウンド観光客受入をさらに伸長させるための条件について(将来)

- 将来における課題も現在同様「人手不足・人材不足」が最大の課題であり、全国よりも高い。また、全国と同様、「国・政府の支援、官民連携」を求める声が「オーバーツーリズム対策」と並んで「人手不足・人材不足」に次ぐ課題となっている。現在同様二次交通、インフラ関係は全国を下回っている。「食事対応」は全国を12ポイント上回っており、将来の大きな課題となっていることが伺える。

インバウンド観光客の受入をさらに伸長させていくにあたり、重要かつ効果的だと思われる条件について

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 共に複数回答

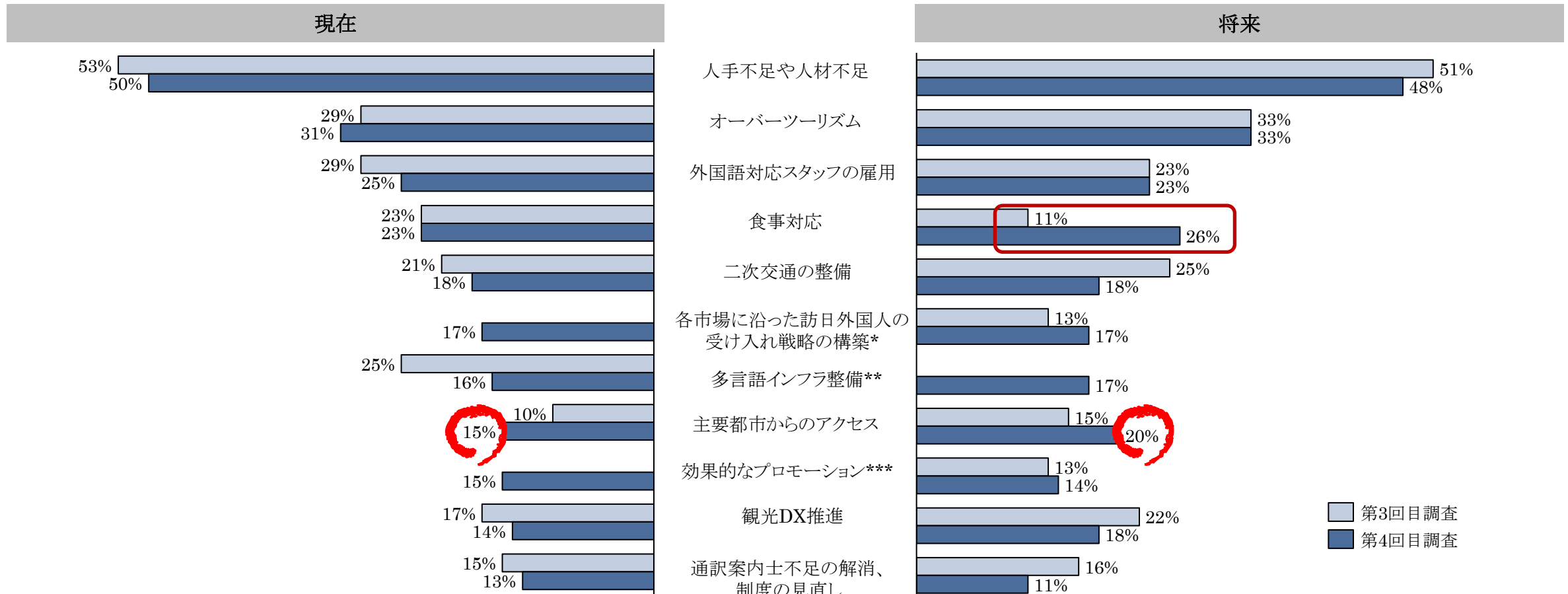


# インバウンド観光客受入の課題について(主要項目時系列変化)

- 時系列での課題の変化では現在・将来ともに最大の課題である「人手不足・人材不足」が以前として最大の課題であるが減少傾向にある。また将来における「食事対応」が15ポイント急増しており、将来の大きな課題としてとらえられている。交通インフラについては「主要都市からのアクセス」が増加傾向にあり、減少傾向にある「二次交通の整備」と逆の動きとなっている点が注目される。

現在・将来におけるインバウンド観光客の受入の課題について

第3回 n=171 / 第4回 n=133 / 共に複数回答



\*: 第3回調査において現在課題の中に「各市場に沿った訪日外国人の受け入れ戦略の構築」の選択肢がない

\*\* : 第3回調査において将来課題の中に「多言語インフラ整備」の選択肢がない

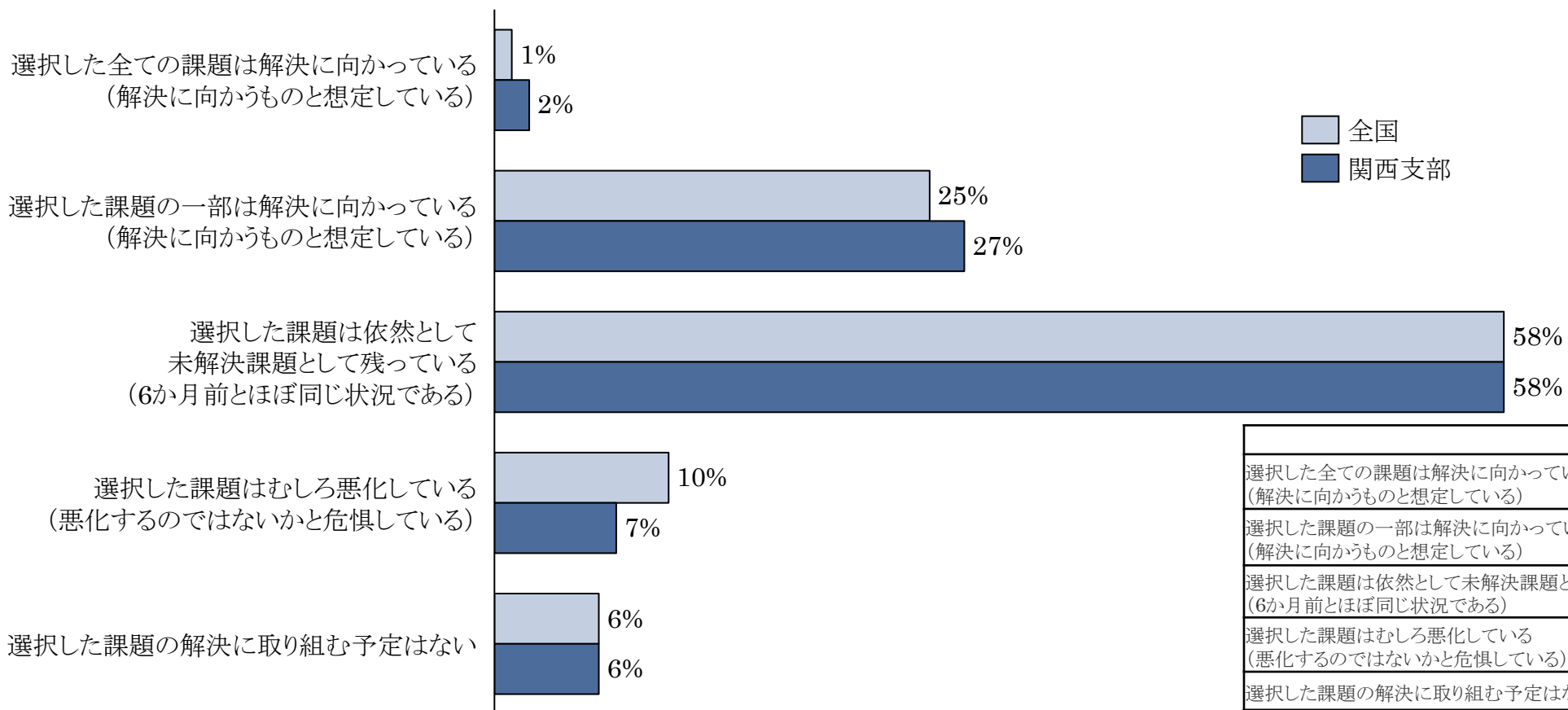
\*\*\*: 第3回調査において、現在課題の中に「効果的なプロモーション」の選択肢がない

# インバウンド観光客受入課題の解決状況について

- 課題の経穴状況については全国と同傾向となっており、「依然として未解決である」との回答が半数を超えており引き続き課題解決に向けての取組が必要な状況となっている。

インバウンド受入の際の課題の解決状況について

全国 n= 741 / 関西支部 n=126 / 共に単数回答



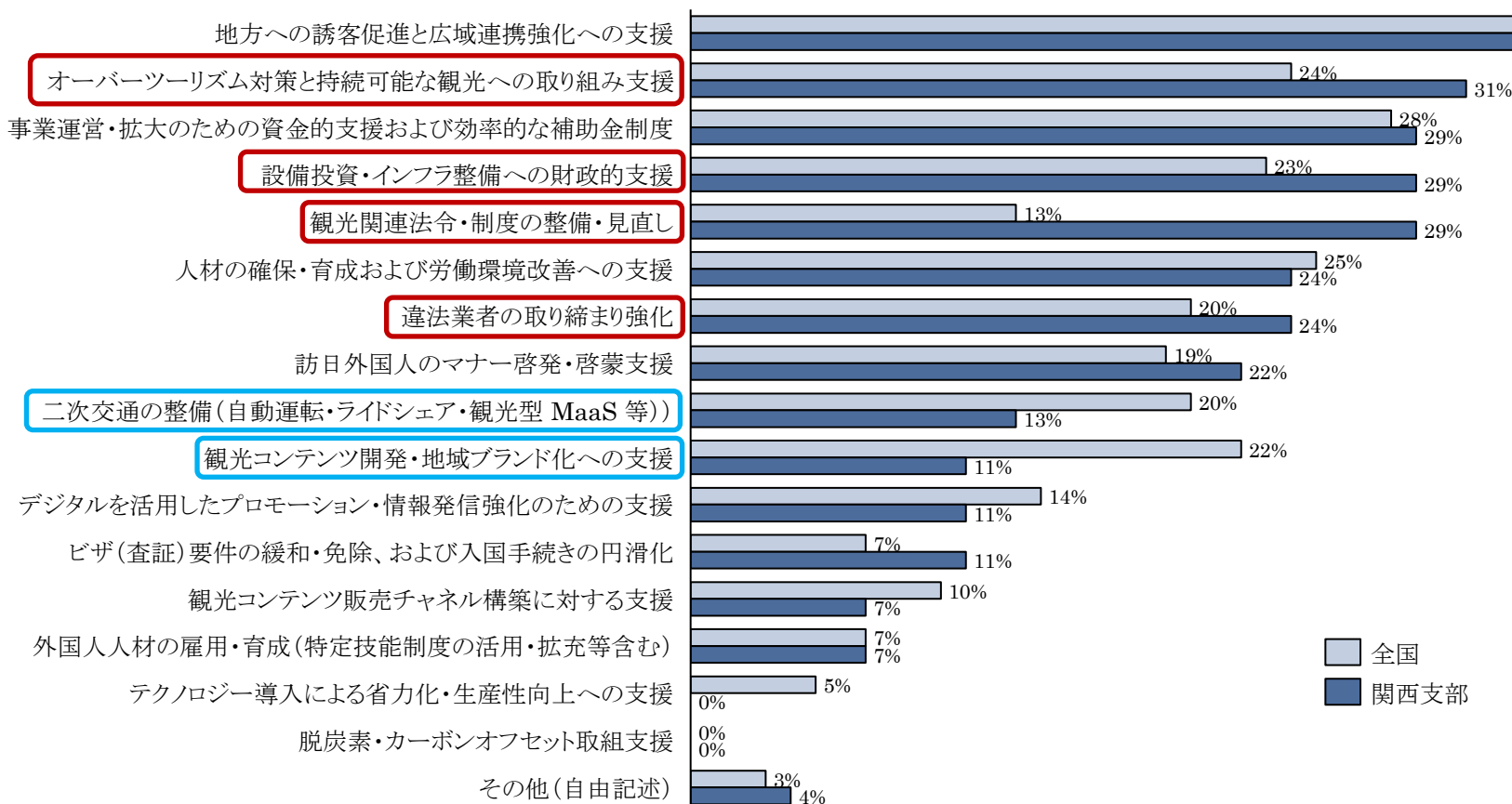
	全国	関西支部
選択した全ての課題は解決に向かっている (解決に向かうものと想定している)	9	3
選択した課題の一部は解決に向かっている (解決に向かうものと想定している)	184	34
選択した課題は依然として未解決課題として残っている (6か月前とほぼ同じ状況である)	431	73
選択した課題はむしろ悪化している (悪化するのではないかと危惧している)	75	9
選択した課題の解決に取り組む予定はない	42	7

# 具体的に必要な国・政府の支援・官民連携のあり方について

- 国・政府の支援、官民連携については全国同様「地方誘客・広域連携」を求める声が多いが、上位項目においては全国を上回る項目が多い。全国を大きく上回る「オーバーツーリズム対策」、「法令・制度の見直し」をはじめ「設備投資・インフラ整備への財政支援」、「違法業者の取り締まり」などインバウンド受入先進地域特有の課題への支援を求める声大きい。一方、「二次交通の整備」や「観光コンテンツ開発」は全国を下回っており一定の水準に達していると考えられる。

## 具体的に必要な国・政府の支援・官民連携のあり方について

全国 n=232 / 関西支部 n=45 / 共に複数回答



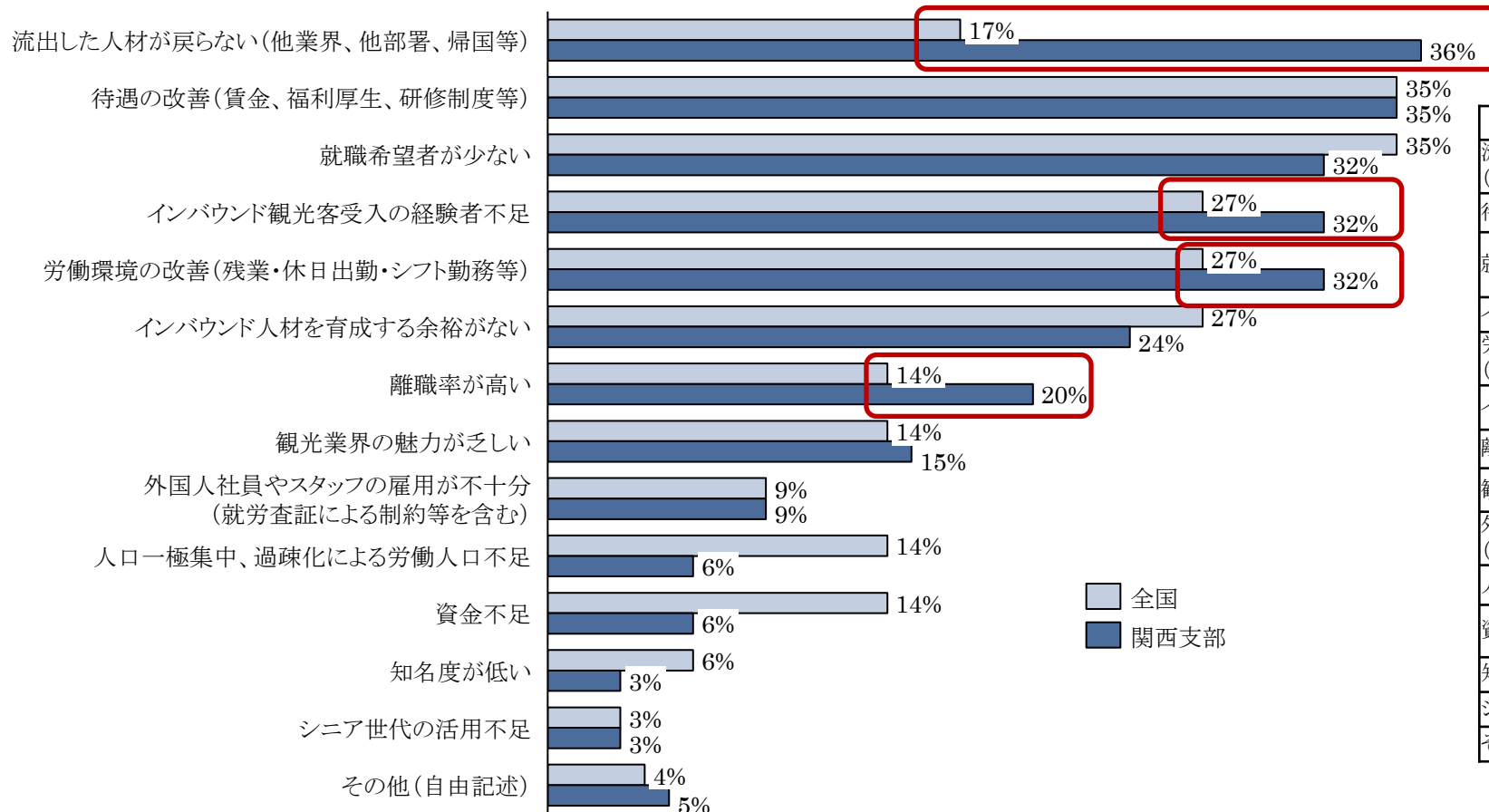
	全国	関西支部
地方への誘客促進と広域連携強化への支援	80	16
オーバーツーリズム対策と持続可能な観光への取り組み支援	56	14
事業運営・拡大のための資金的支援および効率的な補助金制度	66	13
設備投資・インフラ整備への財政的支援	53	13
観光関連法令・制度の整備・見直し	31	13
人材の確保・育成および労働環境改善への支援	57	11
違法業者の取り締まり強化	47	11
訪日外国人のマナー啓発・啓蒙支援	45	10
二次交通の整備(自動運転・ライドシェア・観光型MaaS等)	46	6
観光コンテンツ開発・地域ブランド化への支援	52	5
デジタルを活用したプロモーション・情報発信強化のための支援	32	5
ビザ(査証)要件の緩和・免除、および入国手続きの円滑化	16	5
観光コンテンツ販売チャネル構築に対する支援	23	3
外国人人材の雇用・育成(特定技能制度の活用・拡充等含む)	16	3
テクノロジー導入による省力化・生産性向上への支援	12	0
脱炭素・カーボンオフセット取組支援	1	0
その他(自由記述)	6	2

# 「人手不足・人材不足」について、考えられる要因

- 人手不足・人材不足の要因としては「流出した人材が戻らない」が全国を19ポイント上回り最大の要因となっている。また「インバウンド経験者不足」、「労働環境の改善」、「離職率」等が全国を上回っており、経験者を含めた人材流出が大きな課題となっていると推測される。

「人手不足・人材不足」について、考えられる要因

全国 n=367 / 関西支部 n=66 / 共に複数回答



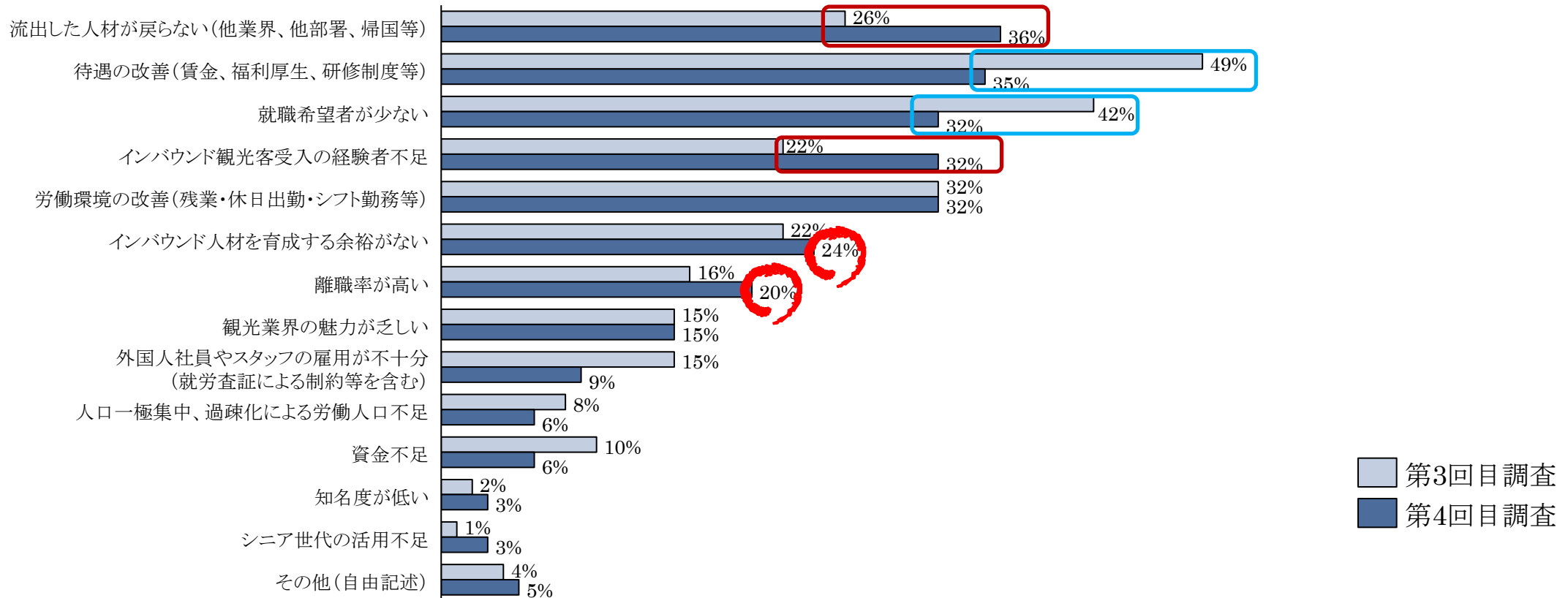
	全国	関西支部
流出した人材が戻らない(他業界、他部署、帰国等)	64	24
待遇の改善(賃金、福利厚生、研修制度等)	130	23
就職希望者が少ない	127	21
インバウンド観光客受入の経験者不足	99	21
労働環境の改善(残業・休日出勤・シフト勤務等)	99	21
インバウンド人材を育成する余裕がない	100	16
離職率が高い	52	13
観光業界の魅力が乏しい	53	10
外国人社員やスタッフの雇用が不十分(就労査証による制約等を含む)	32	6
人口一極集中、過疎化による労働人口不足	53	4
資金不足	50	4
知名度が低い	23	2
シニア世代の活用不足	12	2
その他(自由記述)	14	3

## 【時系列】インバウンド観光客受入の課題について(人手不足・人材不足)

- 人手不足・人材不足の時系列での変化では前回大きな課題であった、「待遇の改善」、「就職希望者が少ない」が大幅に減少している一方、「流出した人材が戻らない」が10ポイント増加し最大の課題へと浮上した。「インバウンド人材育成」、「離職率」も上昇しておりインバウンド人材不足の深刻化が顕著となっている。

インバウンド観光客受入の課題について(人手不足・人材不足)

第3回 n=91 / 第4回 n=66 / 共に複数回答

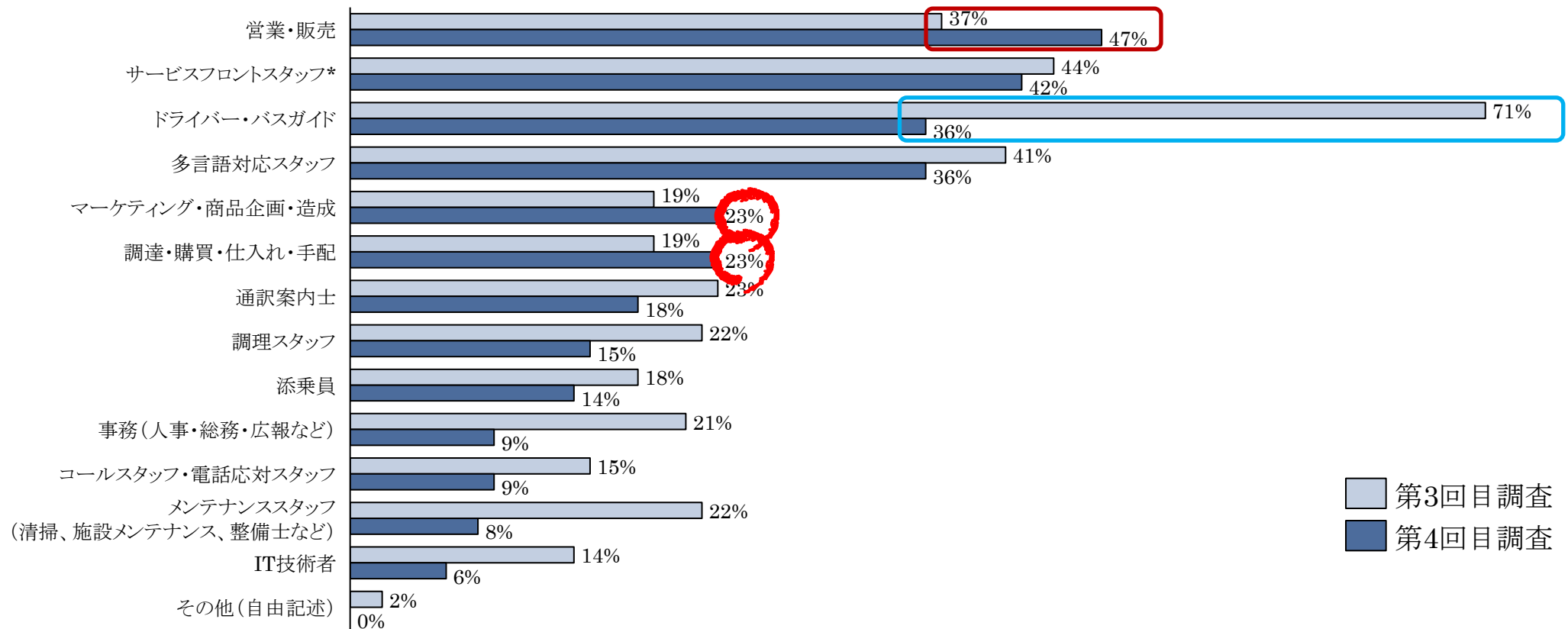


## 【時系列】「人手不足・人材不足」について、職種としてあてはまる選択肢

- 人手不足・人材不足の職種の時系列変化では「ドライバー・バスガイド不足」が35ポイント減と大幅に減少している。代わりに「営業・販売」の10ポイント増に加え、「マーケティング」、「調達・仕入れ」が上昇をしており今後の受入拡大に向けて営業力強化に注力を始めていると推測される。

「人手不足・人材不足」について、職種としてあてはまる選択肢

第3回 n=91 / 第4回 n=66 / 共に複数回答



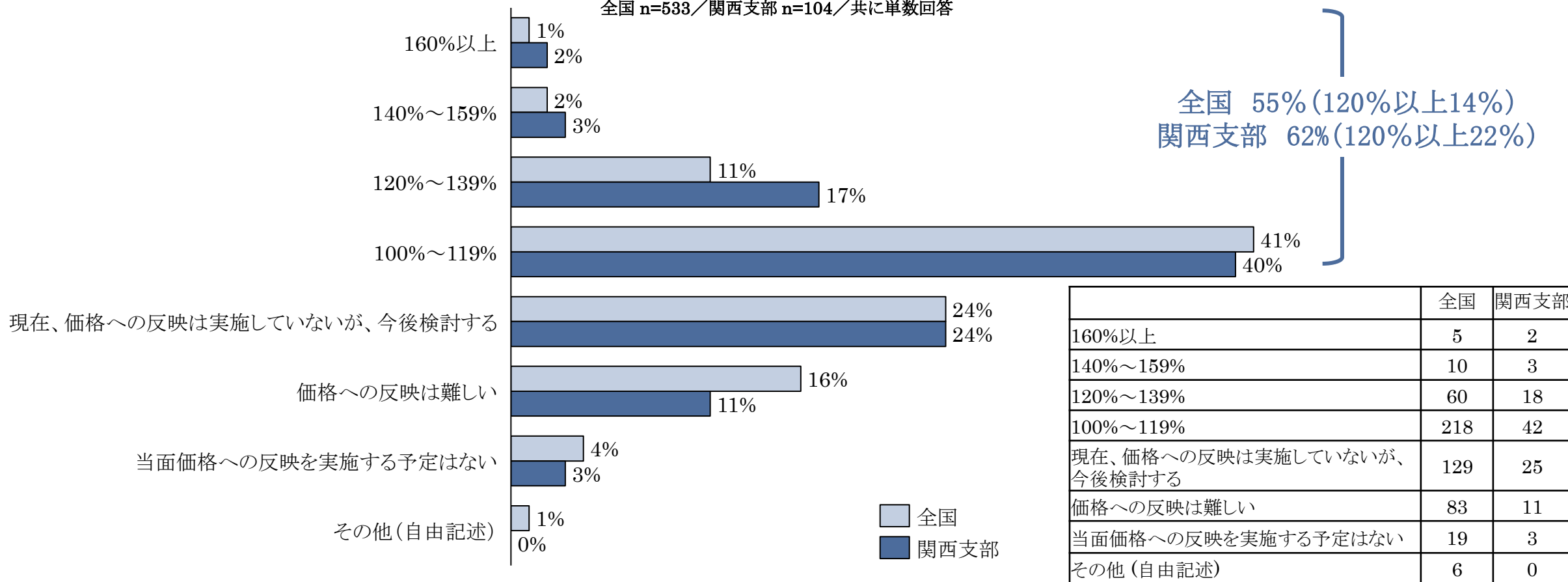
\*サービスフロントスタッフ: 旅行カウンター、受付、ホテルフロント、コンシェルジュ、レストランホールスタッフ等

# 観光事業者のコスト上昇について

- コスト上昇分の価格への反映については全国を上回っており、中でも120%以上の割合が全国より8ポイント高いことから全国よりも価格への反映が進んでいることが伺える。

宿泊事業者/飲食事業者/輸送事業者/観光施設/旅行会社現在、価格への反映について

全国 n=533 / 関西支部 n=104 / 共に単数回答

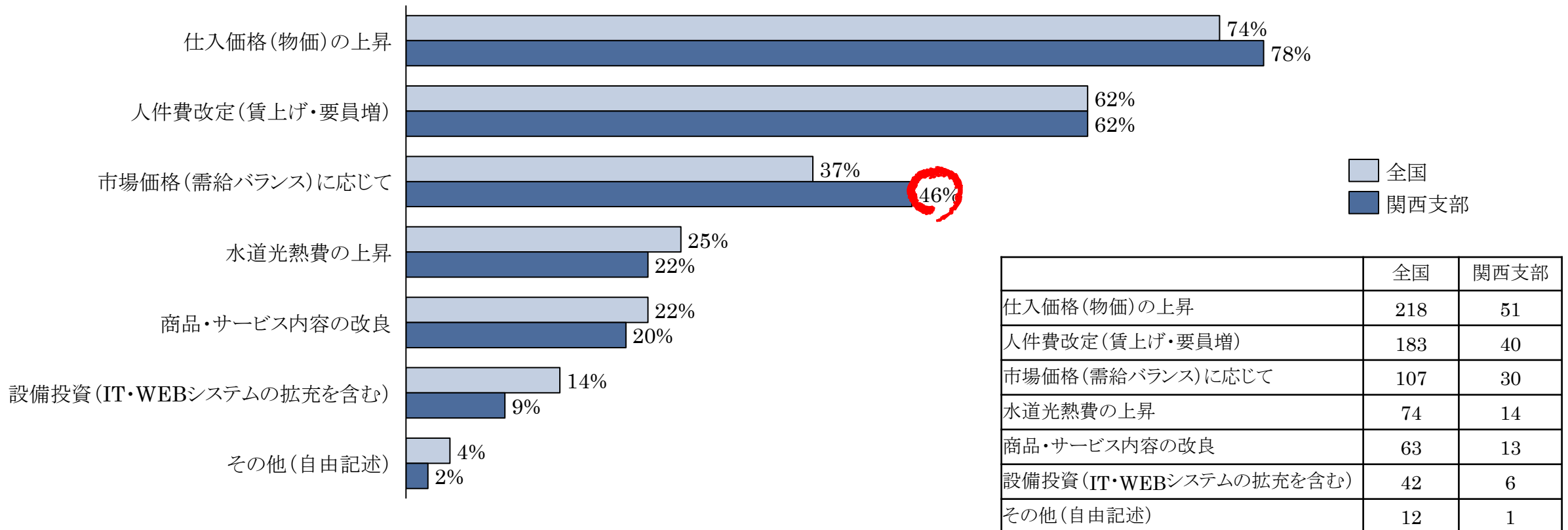


## 観光事業者のコスト上昇に至った理由

- コスト上昇の要因については、全国と同様の傾向にあるが、「市場価格に応じて」が全国よりも9ポイント高く、ある程度需給に応じたフレキシブルな価格反映が進んでいると考えられる。

価格への反映をするに至った理由について

全国 n=293 / 関西支部 n=65 / 共に複数回答

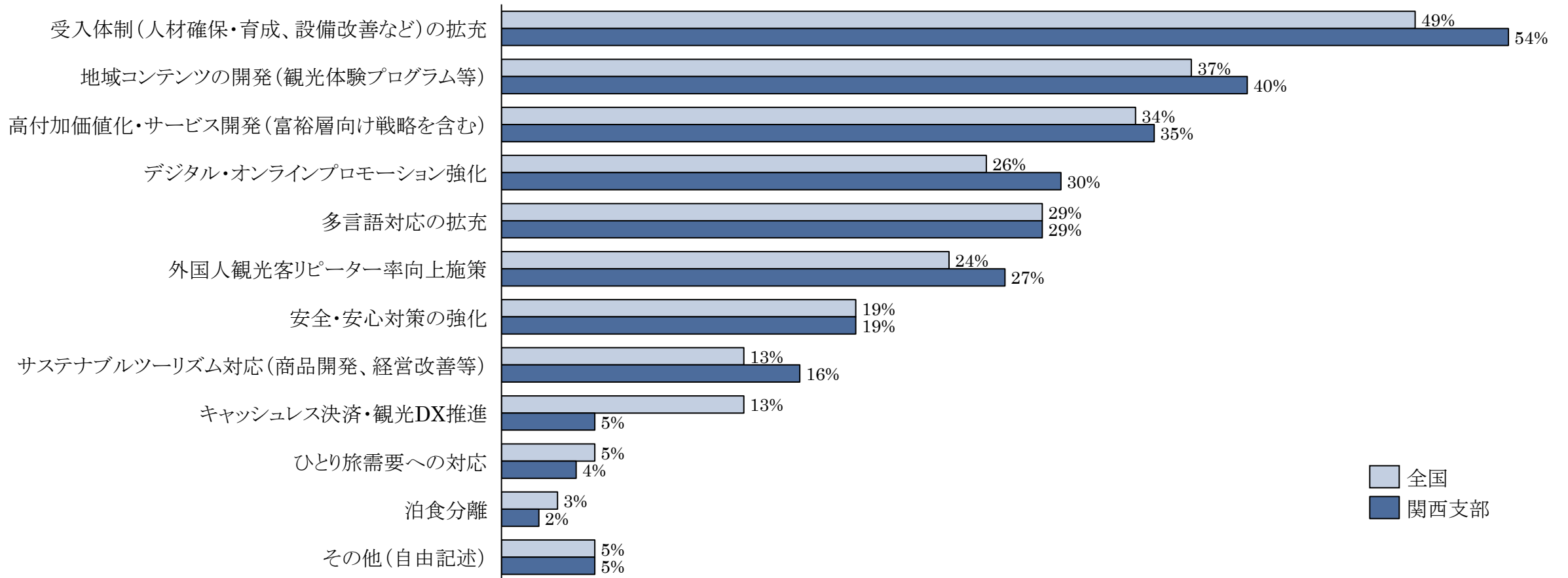


# 観光庁が掲げる2030年の目標を設定している組織が注力している施策について

- 2030年の目標に対しては全国同様「受入体制の拡充」が最大のポイントとなっている点をはじめほぼ全国と同様の警告となっているが、多くの項目について全国を上回っており、関心の高さに加え具体的な取組を進めていることが伺える。

観光庁が掲げる2030年の目標を設定している組織が注力している施策について

全国 n=456 / 関西支部 n=94 / 最大3つまで回答可能

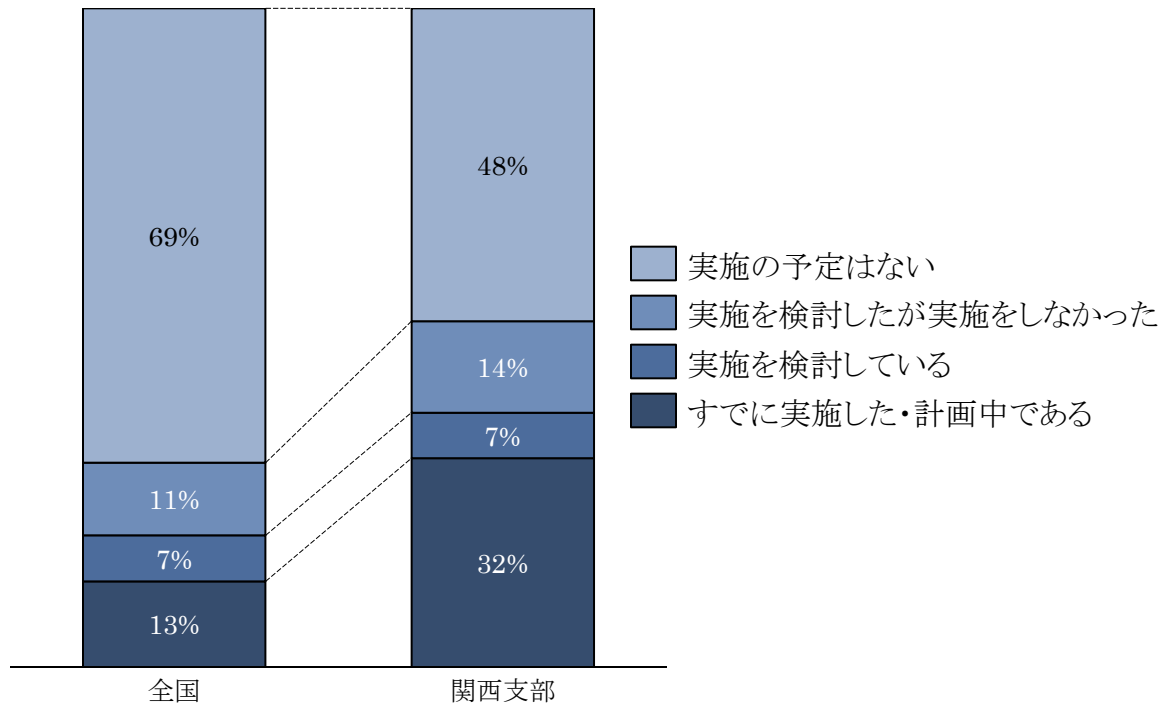


# 大阪万博によるインバウンド誘致の取組状況及び開催中の受入人数への影響や変化

- 万博を契機としたインバウンド誘致については39%が実施済み・計画中・検討との回答であり、全国平均の約2倍となっている。また受入人数についても全国を16ポイント上回っており、影響の大きさがうかがえる。

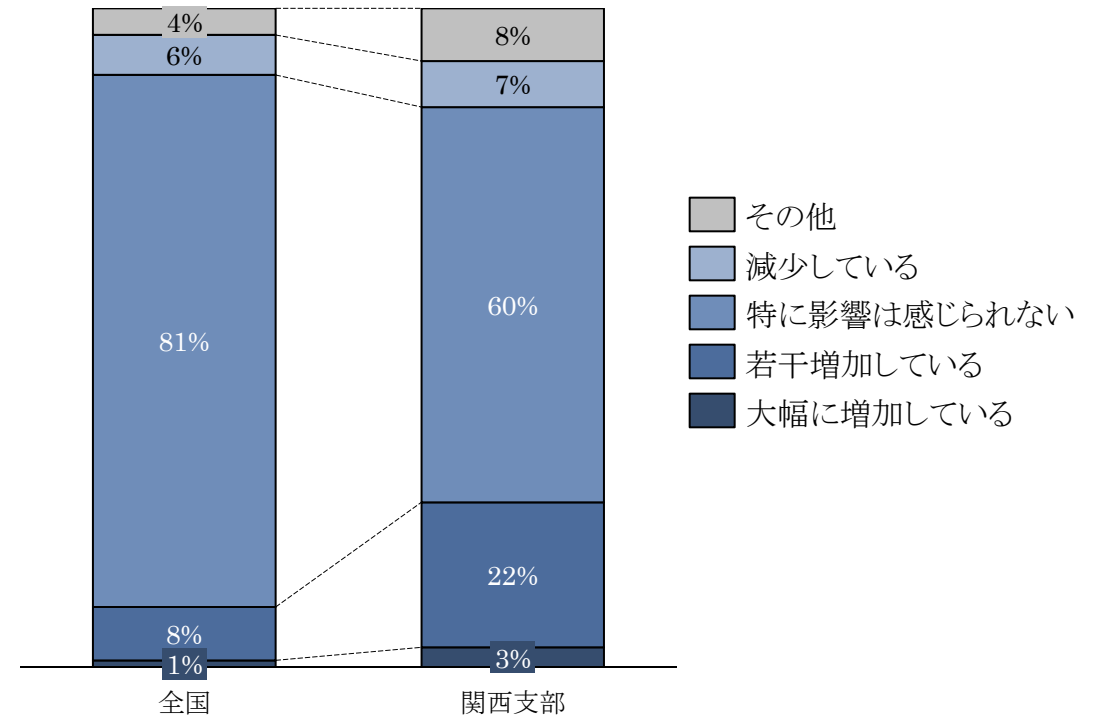
大阪万博によるインバウンド誘致の取組状況

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 単数回答



大阪万博の開催中の受入人数における影響や変化

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 単数回答



## 大阪万博による組織へのポジティブな影響

- 万博開催のポジティブな影響については、インバウンド受入人数の増加、日本の観光ブランド力強化、交通インフラの拡充が上位でありいずれ大きく全国を上回っている。効果がない/限定的であるという回答が50%未満となっており回答者の半数以上がポジティブな景況を感じる結果となった。

大阪万博による組織へのポジティブな影響

全国 n=790 / 関西支部 n=133 / 複数回答

