

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(輸送事業者)

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

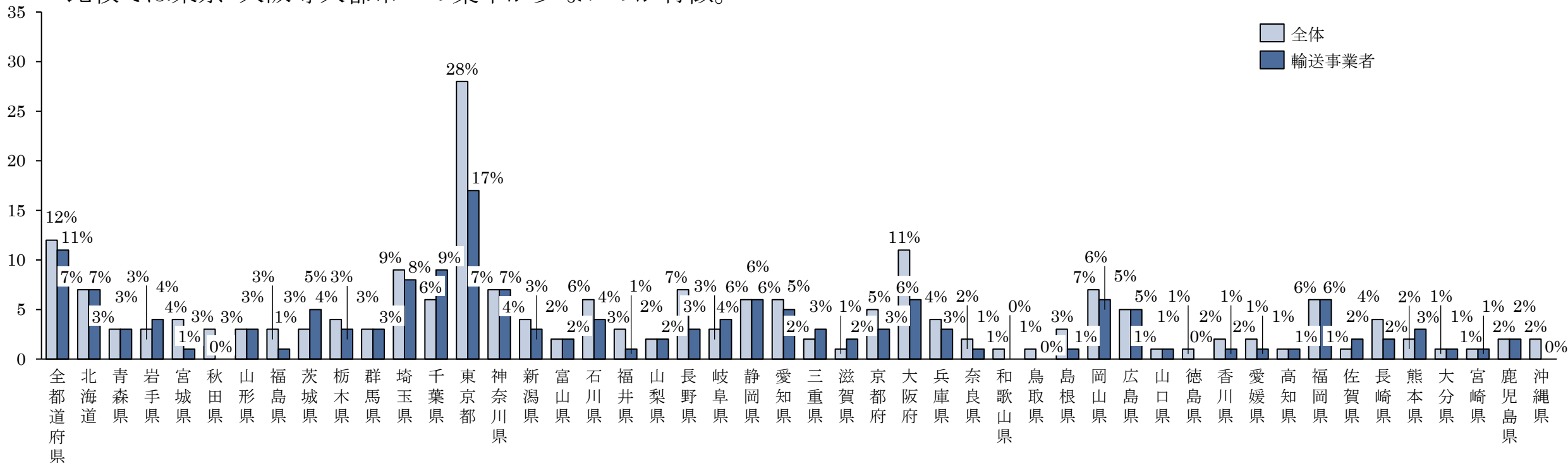
訪日ラボ (株式会社mov)

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

- 276件の輸送事業者より回答を得た。全体回答数(1,107件)の25%を占め、業種別では旅行会社に次ぐ回答数となった。全体との比較では東京・大阪等大都市への集中が少ないのが特徴。



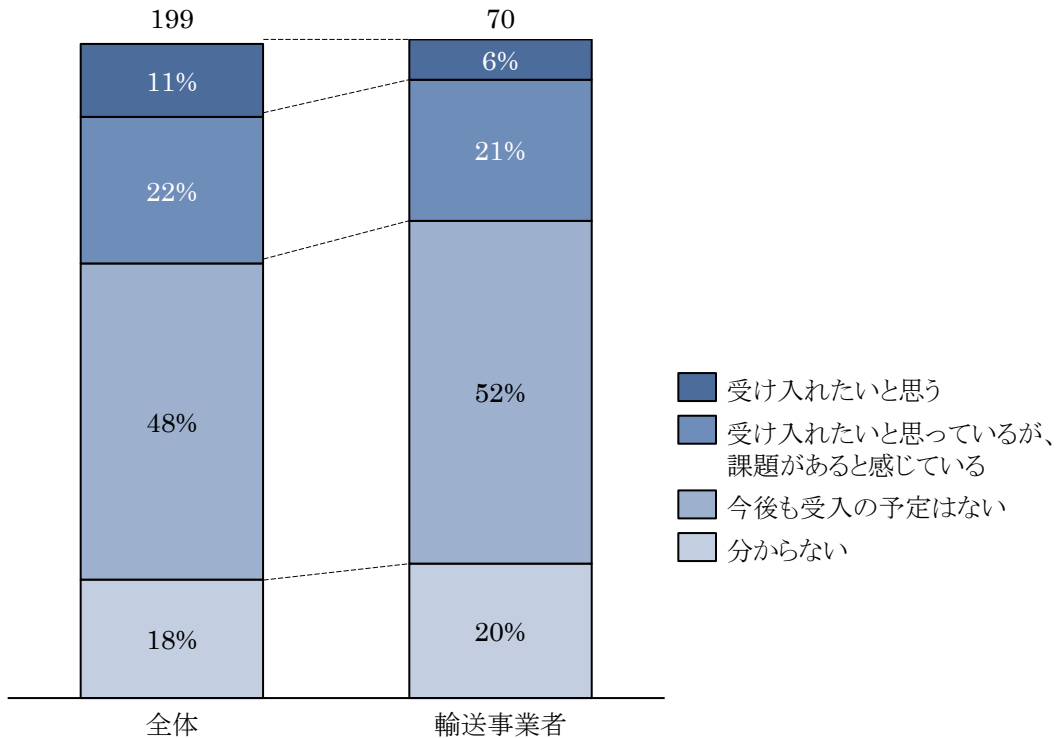
	全都道府県	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県
全体	137	71	30	33	42	26	27	26	26	39	31	86	55	267	66	36	23	56	26	17	69	33	55	62	24	14	48	111	35	16	14	7	25	70	44	12	6	15	15	12	57	14	39	22	12	7	21	23
輸送事業者	31	16	7	11	2	1	7	3	13	7	7	20	22	41	16	8	6	9	2	4	8	11	14	13	7	6	7	15	8	3	1	1	3	14	12	3	0	2	3	3	14	4	5	7	2	2	4	0

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入ていない事業者に対する将来の受入計画については全体よりも若干低く、また約半数が受入の予定はないとの回答である。すでに一定水準の事業者が受入済みであることも新規受入が少ない要因であると考えられる。
- 受入に向けての課題は「人手不足・人材不足」が全体よりも高く、「インバウンドを受け入れる余裕がない」と合わせて人員不足が大きな課題になっていると考えられる。

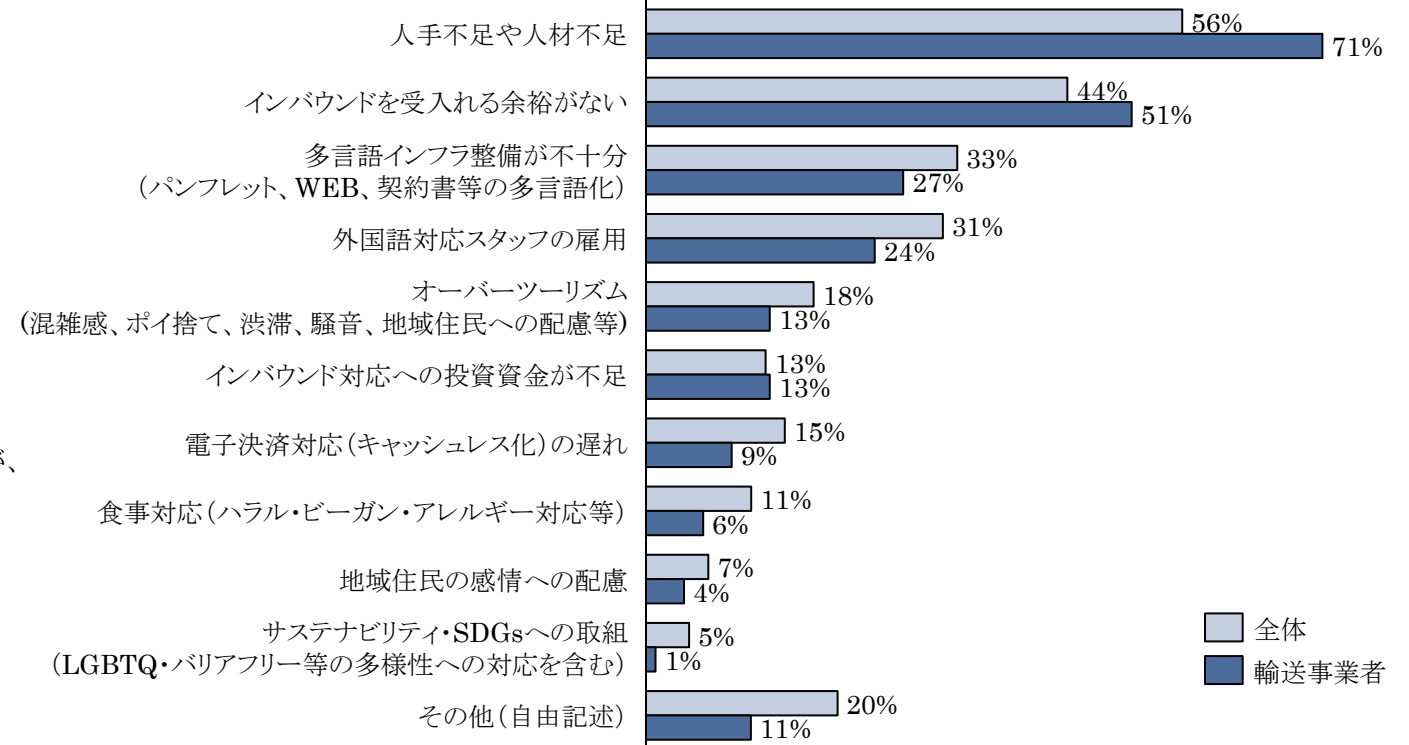
将来、インバウンド観光客を受け入れ計画

全体 n=199 / 輸送事業者 n=70 / 共に単数回答



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

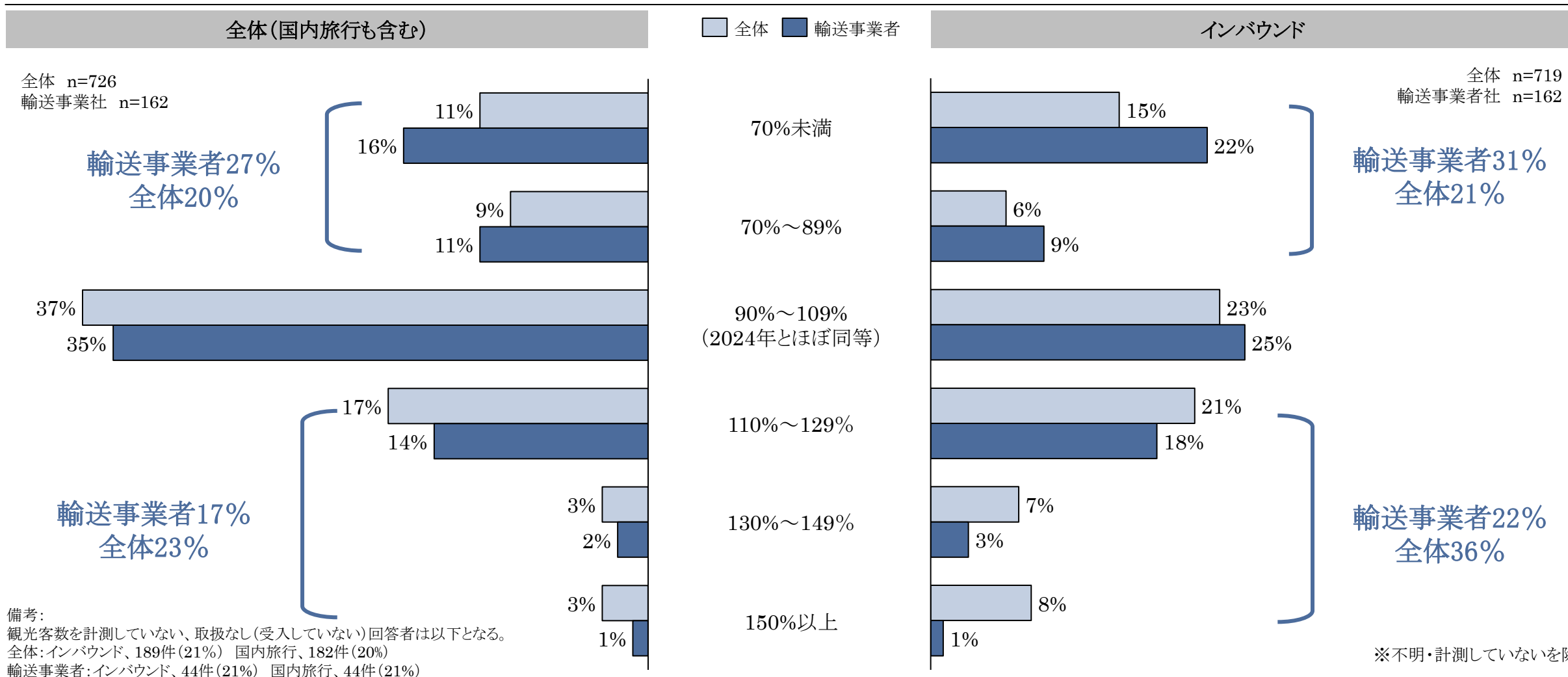
全体 n=199 輸送事業者 n=70 / 共に複数回答



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については全体を下回っている。特にインバウンドにおいては89%以下が全体よりも10ポイント高く、110%以上が14ポイント低く全体を下回っている。

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) 共に複数回答

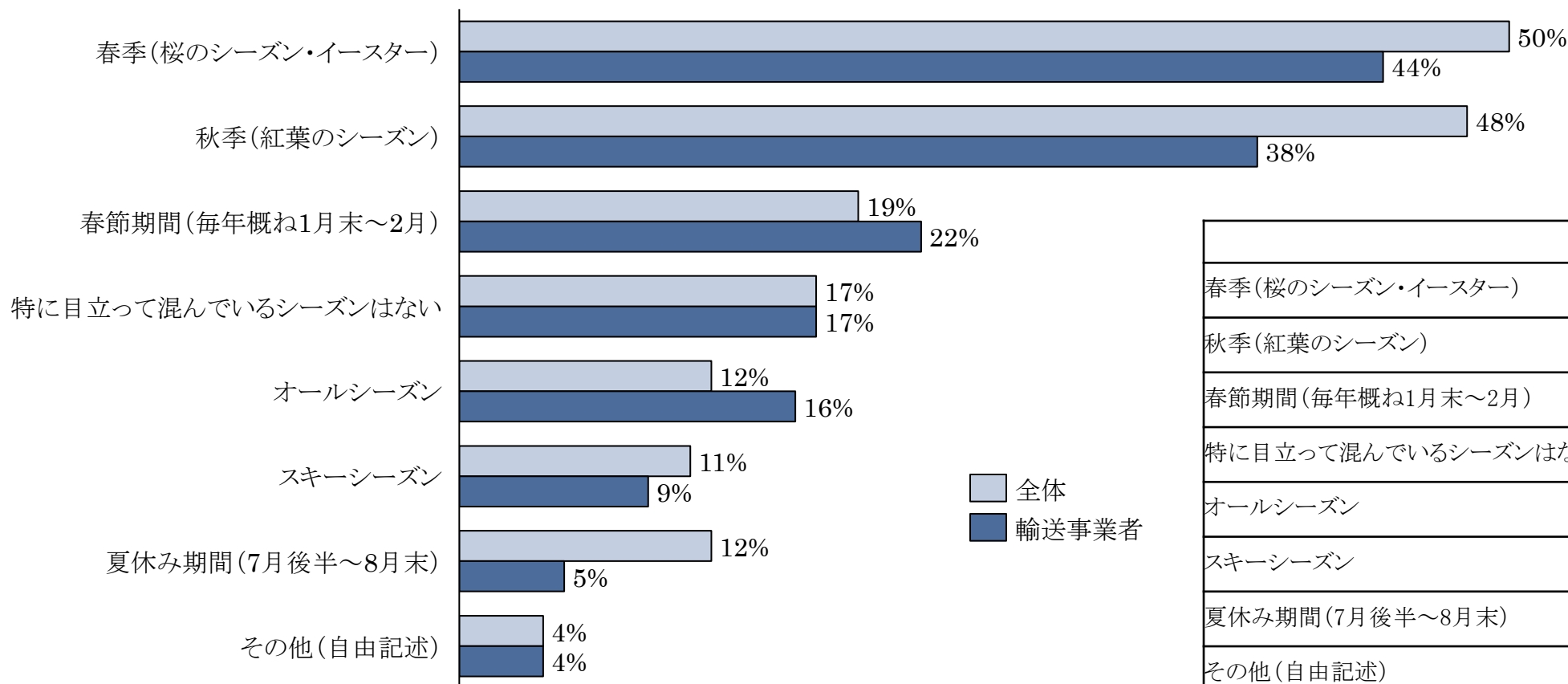


インバウンド観光客の多い時期について

- インバウンド観光客の受入時期は全体同様春季・秋季が多いが、両時期とも全体よりも低い傾向にあり、季節による格差は全体よりも広がっていない。

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

全体 n=908 / 輸送事業者 n=206 / 共に複数回答



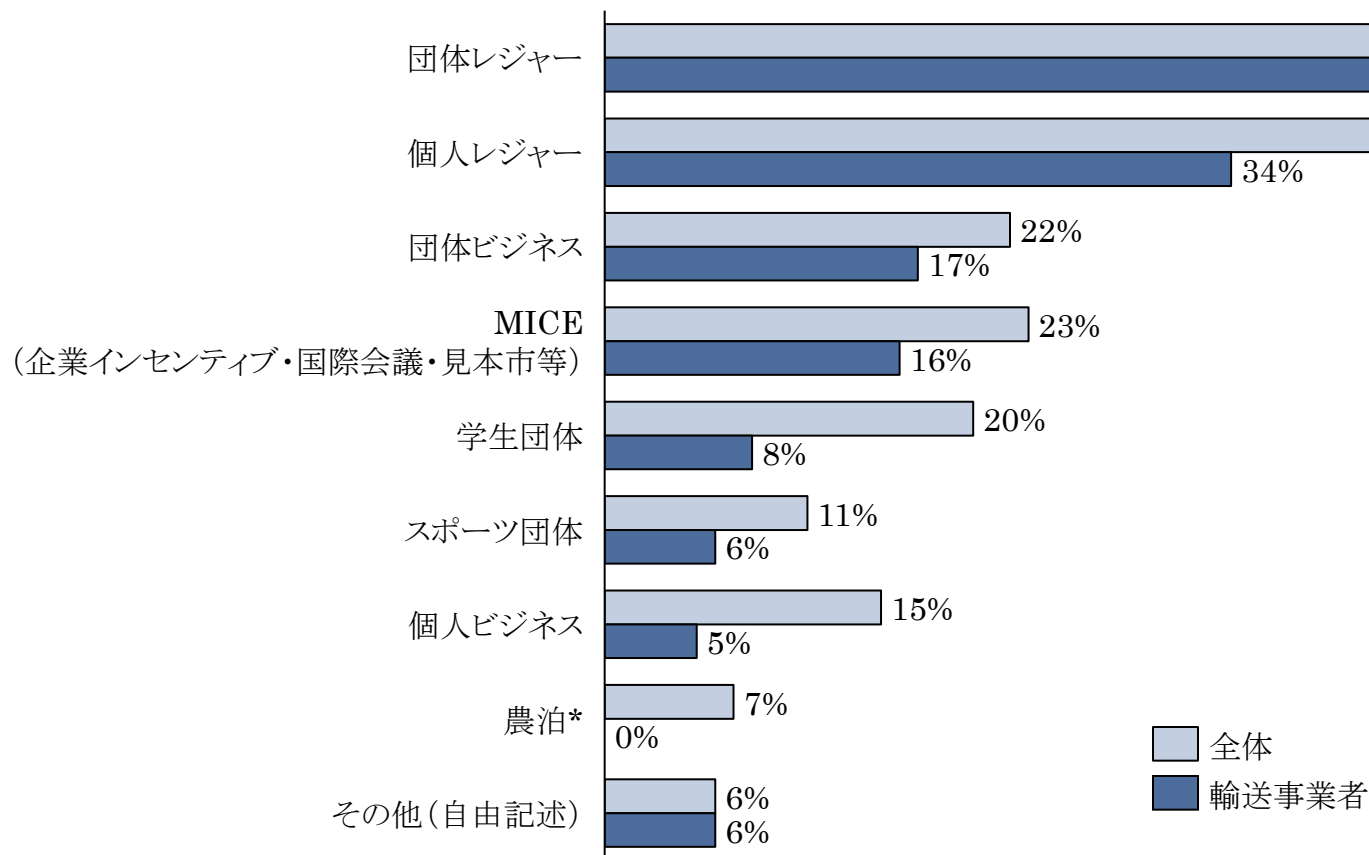
	全体	輸送事業者
春季(桜のシーズン・イースター)	452	90
秋季(紅葉のシーズン)	436	79
春節期間(毎年概ね1月末~2月)	169	45
特に目立って混んでいるシーズンはない	153	36
オールシーズン	108	32
スキーシーズン	97	19
夏休み期間(7月後半~8月末)	105	11
その他(自由記述)	38	8

インバウンド観光客の旅行スタイルについて

- 受け入れている旅行スタイルについては輸送事業者という特性もあり、「団体レジャー」が最大でありそれ以外の旅行スタイルは全体よりも低い傾向にある。

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

全体 n=908 / 輸送事業者 n=206 / 共に複数回答



	全体	輸送事業者
団体レジャー	607	147
個人レジャー	633	70
団体ビジネス	199	36
MICE (企業インセンティブ・国際会議・見本市等)	213	33
学生団体	185	17
スポーツ団体	97	13
個人ビジネス	133	10
農泊*	61	1
その他(自由記述)	50	12

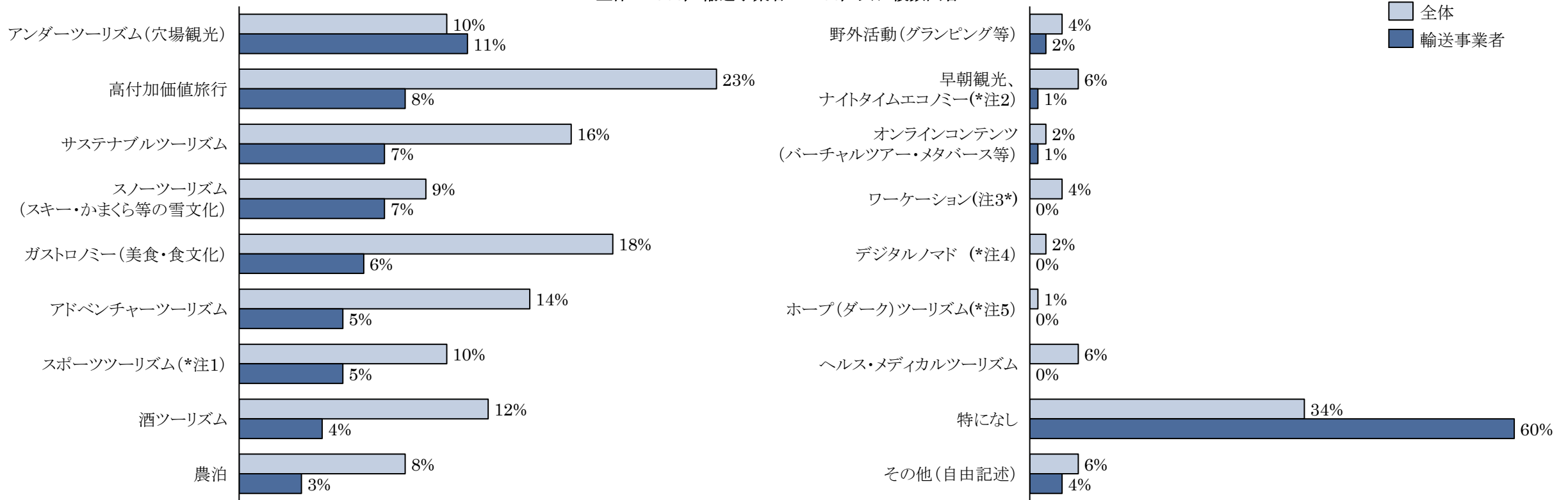
*農泊とは農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむことを指す。

旅行・観光関連コンテンツについて

- 輸送事業者としての特性上新規コンテンツについては自治体・DMO・旅行会社等での開発を期待していると想定される。唯一「アンダーツーリズム」に関しては全体を若干上回る結果となっている。

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

全体 n=908 / 輸送事業者 n=206 / 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

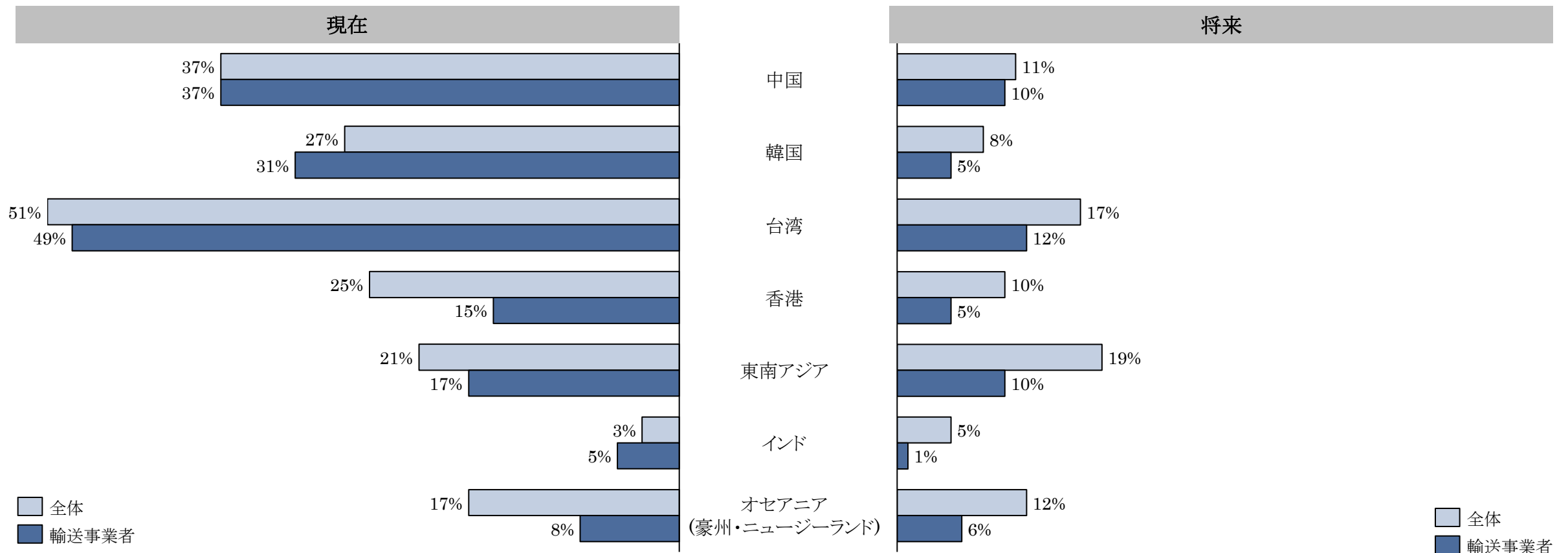
注5:ダークツーリズム:戦跡や災害被災地など、死・暴力・虐待などの悲劇にまつわる場所を訪問する観光のこと。ホープツーリズム:福島県等で実施されている、複合災害の教訓等から「持続可能な社会・地域づくりを研究・創造する」スタディツアープログラム

インバウンド重点市場について(アジア・オセアニア)

- インバウンド重点市場については全体同様台湾が最重要市場となっているが、全体と比べると数値が低い傾向にあり特に将来において顕著である。発注主の依頼に応じて特に特定の市場に特化せずに受け入れていることが伺える。

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

全体 n=908 / 輸送事業者 n=206 / 共に複数回答

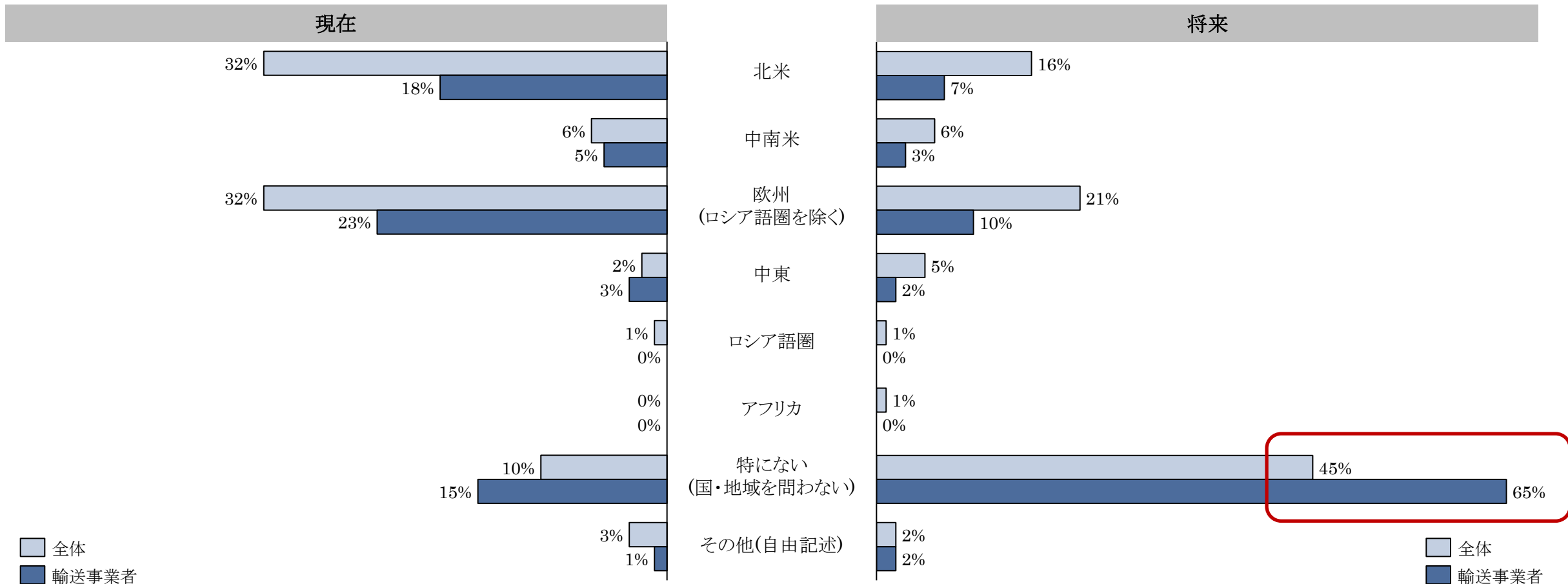


インバウンド重点市場について(欧米・その他地域)

- アジア・オセアニア同様全体よりも数値が低くなっている。一方将来における「特にない」の数値が全体よりも21ポイントことから特定市場に特化せず発注主の依頼に応じて受け入れていることが伺える。

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

全体 n=908 / 輸送事業者 n=206 / 共に複数回答

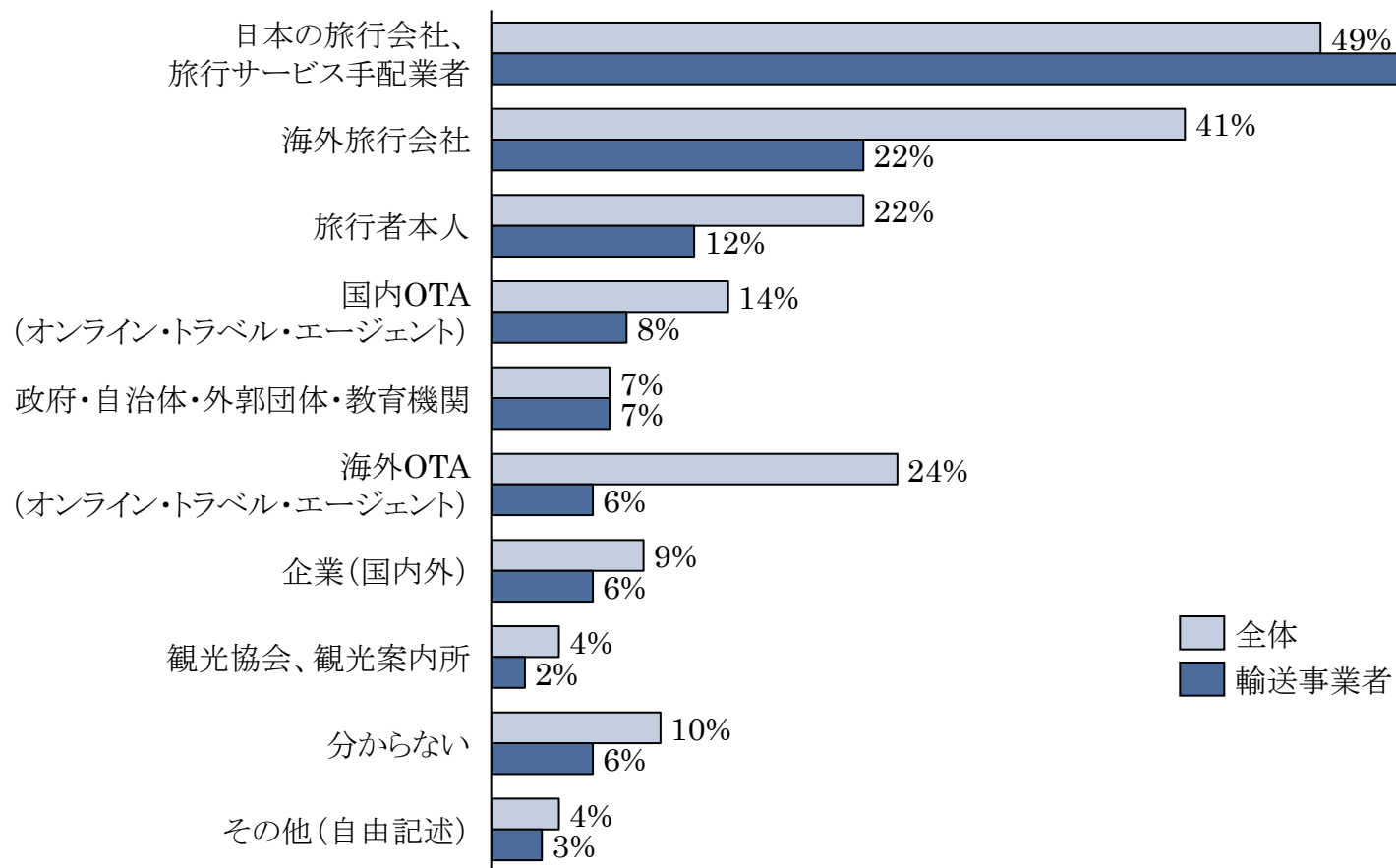


予約チャンネルについて

- 予約チャンネルについては「日本の旅行会社・旅行サービス手配業者」経由が非常に多く76%と全体よりも27ポイント上回っている。海外からの手配は旅行会社、OTAともに全体と比較し20ポイント近く低い。

インバウンド観光客の予約チャンネルについて

全体 n=908 / 輸送事業者 n=206 / 共に複数回答



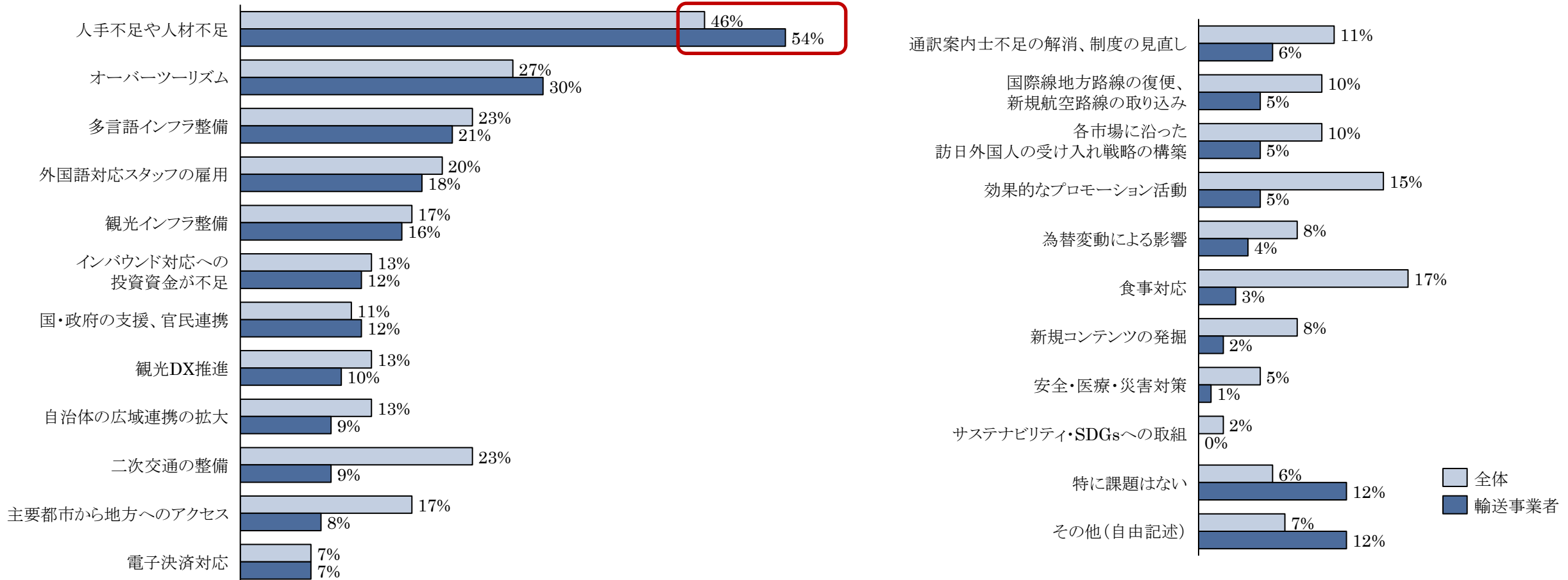
	全体	輸送事業者
日本の旅行会社、旅行サービス手配業者	446	156
海外旅行会社	371	46
旅行者本人	199	24
国内OTA (オンライン・トラベル・エージェント)	125	16
政府・自治体・外郭団体・教育機関	64	14
海外OTA (オンライン・トラベル・エージェント)	218	12
企業(国内外)	82	12
観光協会、観光案内所	38	4
分からない	92	12
その他(自由記述)	38	6

インバウンド観光客受入の課題について(現在)

- 全体同様「人手不足・人材不足」が現在におけるインバウンド受入の最大の課題となっており、全体より8ポイント高くより深刻であることが伺える。また「オーバーツーリズム」への関心も全体よりも高くなっている。

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

全体 n=908 / 輸送事業者 n=206 / 共に複数回答

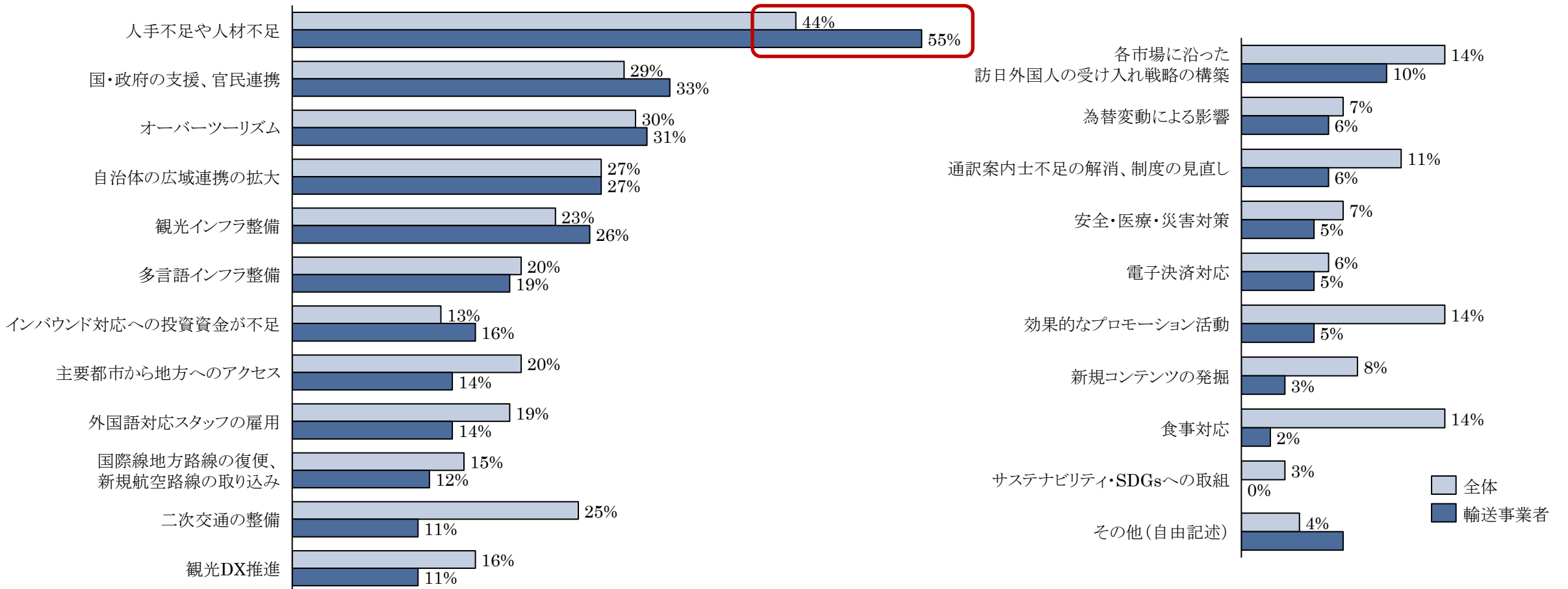


インバウンド観光客受入をさらに伸長させるための条件について(将来)

- 将来における課題も全体同様に「人手不足・人材不足」が最大の課題となっており、また全体よりも11ポイント高く現在の課題よりも差が広がっている。その他の上位項目については全体と同傾向となっている。

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

全体 n=908 / 輸送事業者 n=206 / 共に複数回答

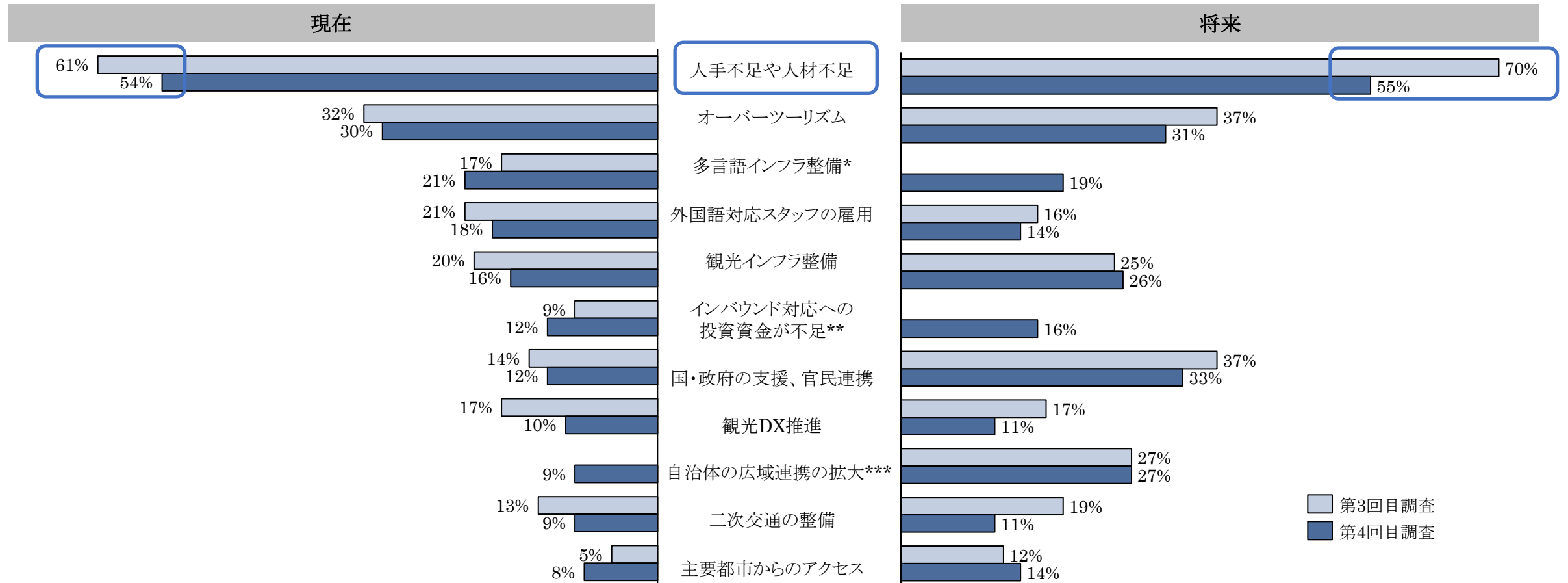


インバウンド観光客受入の課題について(主要項目時系列変化)

- 第3回調査同様現在・将来ともに「人手不足・人材不足」が最大の課題であるが、現在(7ポイント減)、将来(15ポイント減)と改善の傾向が見られる。その他の主要項目については相対的には微減傾向が見られる。

現在・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への予定

第4回 n=206 / 第3回 n=210 共に複数回答



* : 第3調査において、将来課題の中に「多言語インフラの整備の」選択肢がない

** : 第3回調査において、将来課題の中に「インバウンド対応への投資資金が不足」という選択肢がない

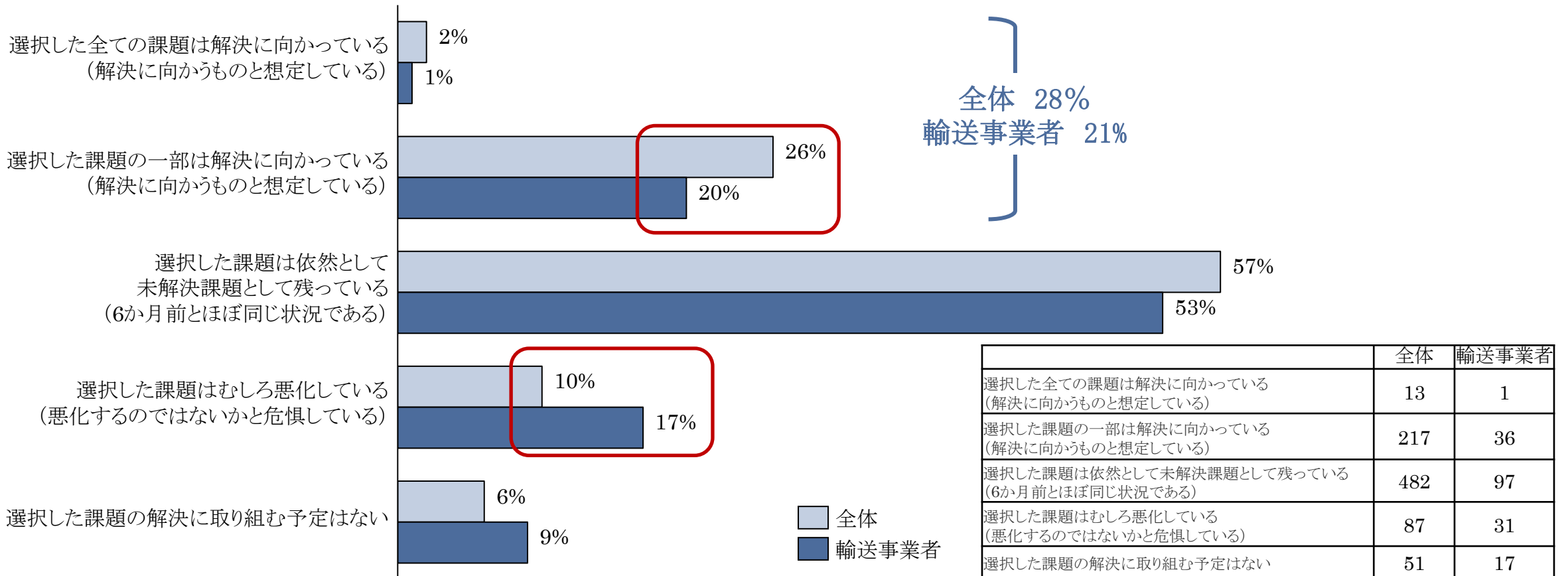
*** : 第3回調査において、現在課題の中に「自治体の広域連携の拡大」という選択肢がない

インバウンド観光客受入課題の解決状況について

- 課題の解決状況については「解決に向かっている」という回答が21%に留まっており全体よりも7%低い。また「悪化している」という回答は7ポイント高くなっており、課題の解決は全体よりも遅れていると考えられる。

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= 850 / 輸送事業者 n=182 / 共に単数回答

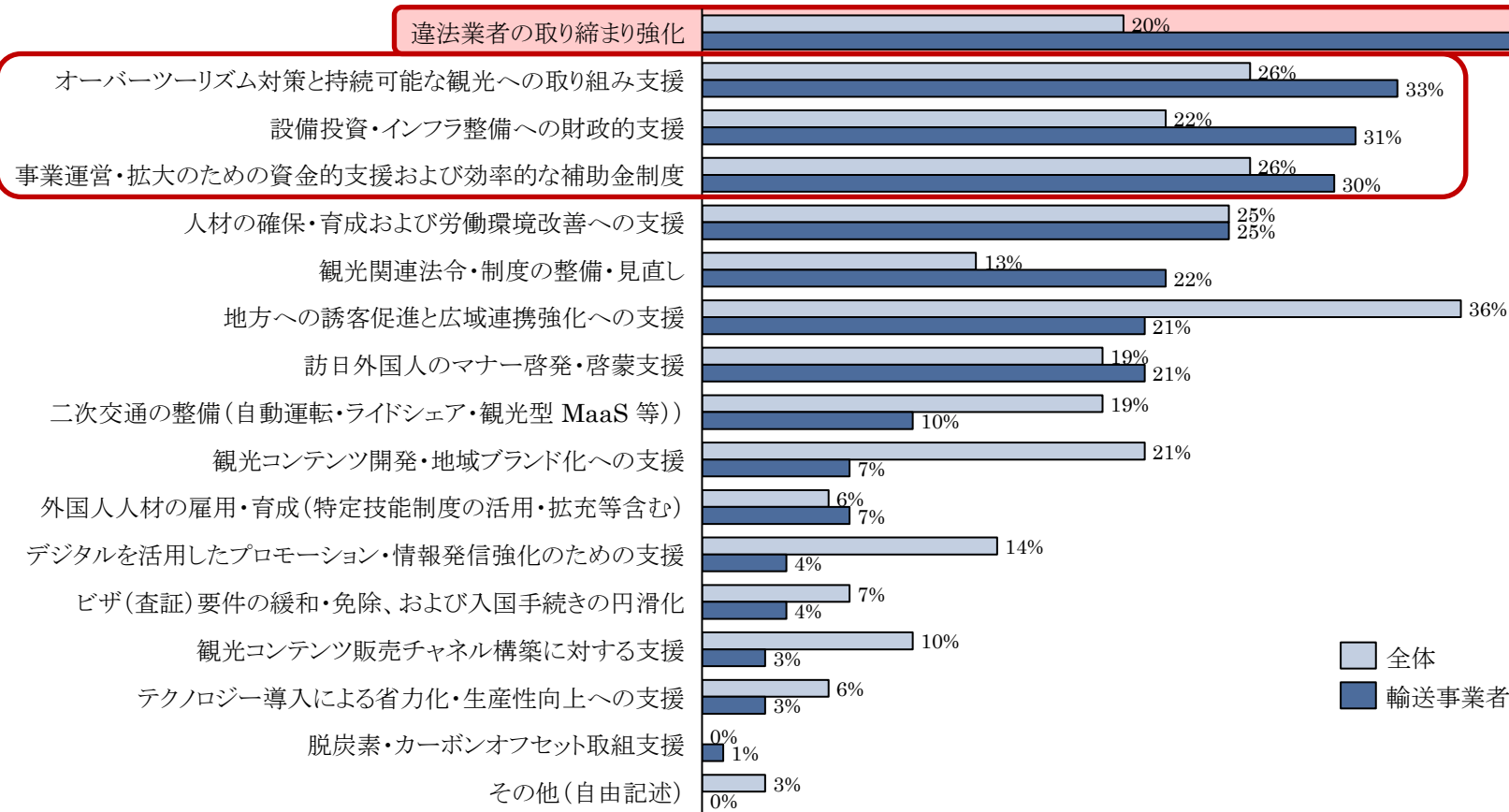


具体的に必要な国・政府の支援・官民連携のあり方について

- 具体的な国・政府の支援・官民連携については「違法業者の取り締まり強化」を望む声が非常に高く、全体よりも23ポイント高い。また上位項目である「オーバーツーリズム対策」、「設備投資・インフラ整備への財政的支援」、「事業運営・拡大に向けた資金的支援・補助金制度」についてはいずれも全体より高く、事業拡大・継続に向けた財政的支援への期待が高い傾向にある。

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

全体 n=265 / 輸送事業者 n=67 / 共に複数回答



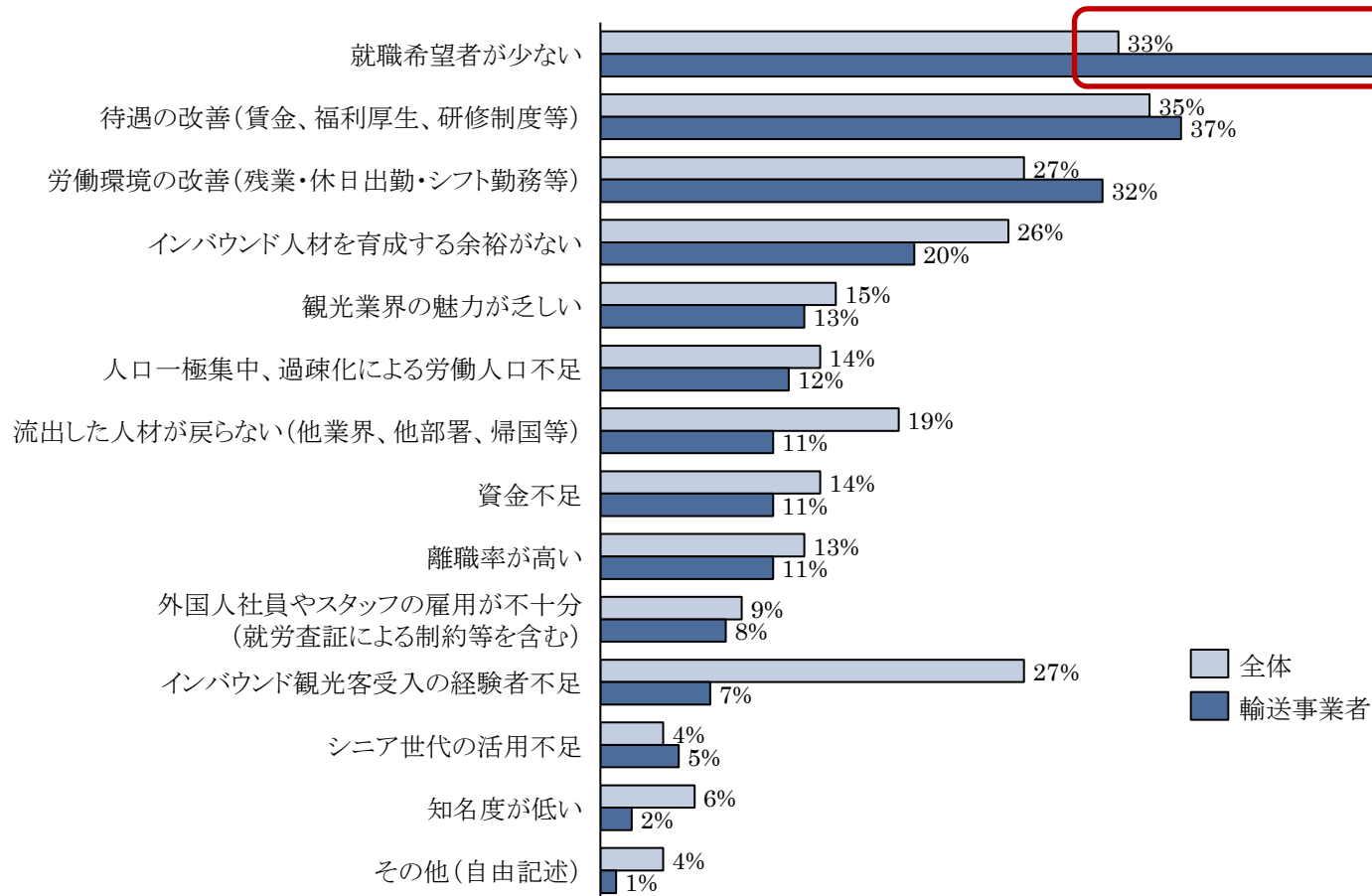
	全体	輸送事業者
違法業者の取り締まり強化	54	29
オーバーツーリズム対策と持続可能な観光への取り組み支援	68	22
設備投資・インフラ整備への財政的支援	58	21
事業運営・拡大のための資金的支援および効率的な補助金制度	70	20
人材の確保・育成および労働環境改善への支援	67	17
観光関連法令・制度の整備・見直し	35	15
地方への誘客促進と広域連携強化への支援	96	14
訪日外国人のマナー啓発・啓蒙支援	50	14
二次交通の整備(自動運転・ライドシェア・観光型 MaaS 等)	50	7
観光コンテンツ開発・地域ブランド化への支援	56	5
外国人人材の雇用・育成(特定技能制度の活用・拡充等含む)	17	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	36	3
ビザ(査証)要件の緩和・免除、および入国手続きの円滑化	19	3
観光コンテンツ販売チャネル構築に対する支援	27	2
テクノロジー導入による省力化・生産性向上への支援	15	2
脱炭素・カーボンオフセット取組支援	1	1
その他(自由記述)	7	0

「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「就職希望者不足」が圧倒的に高く、全体との比較で28ポイント、2位の要因である「待遇の改善」との比較で24ポイントの差があり、就職希望者の確保が喫緊の課題であることが伺える。

「人手不足・人材不足」について、考えられる要因

全体 n=419 / 輸送事業者 n=111 / 共に複数回答



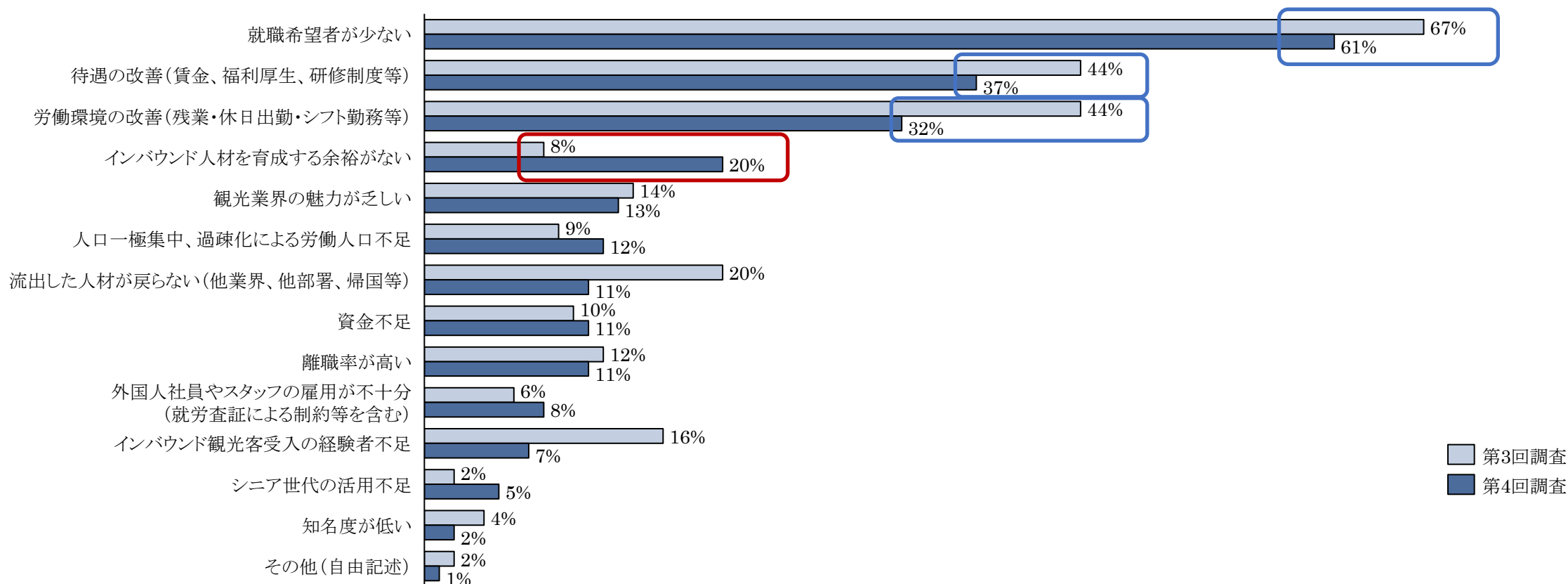
	全体	輸送事業者
就職希望者が少ない	140	68
待遇の改善(賃金、福利厚生、研修制度等)	148	41
労働環境の改善(残業・休日出勤・シフト勤務等)	112	35
インバウンド人材を育成する余裕がない	111	22
観光業界の魅力が乏しい	61	14
人口一極集中、過疎化による労働人口不足	60	13
流出した人材が戻らない(他業界、他部署、帰国等)	80	12
資金不足	57	12
離職率が高い	56	12
外国人社員やスタッフの雇用が不十分(就労査証による制約等を含む)	37	9
インバウンド観光客受入の経験者不足	114	8
シニア世代の活用不足	15	5
知名度が低い	26	2
その他(自由記述)	15	1

【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)

- 時系列での変化については上位項目においていずれも改善が見られる。中でも「労働環境の改善」は前回に比べ12ポイント減少し、一定の改善が見られる。また「インバウンド人材育成」については12ポイントの増加となっており、上位項目との差が縮まっている。

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=129 第4回 n=111 / 共に複数回答

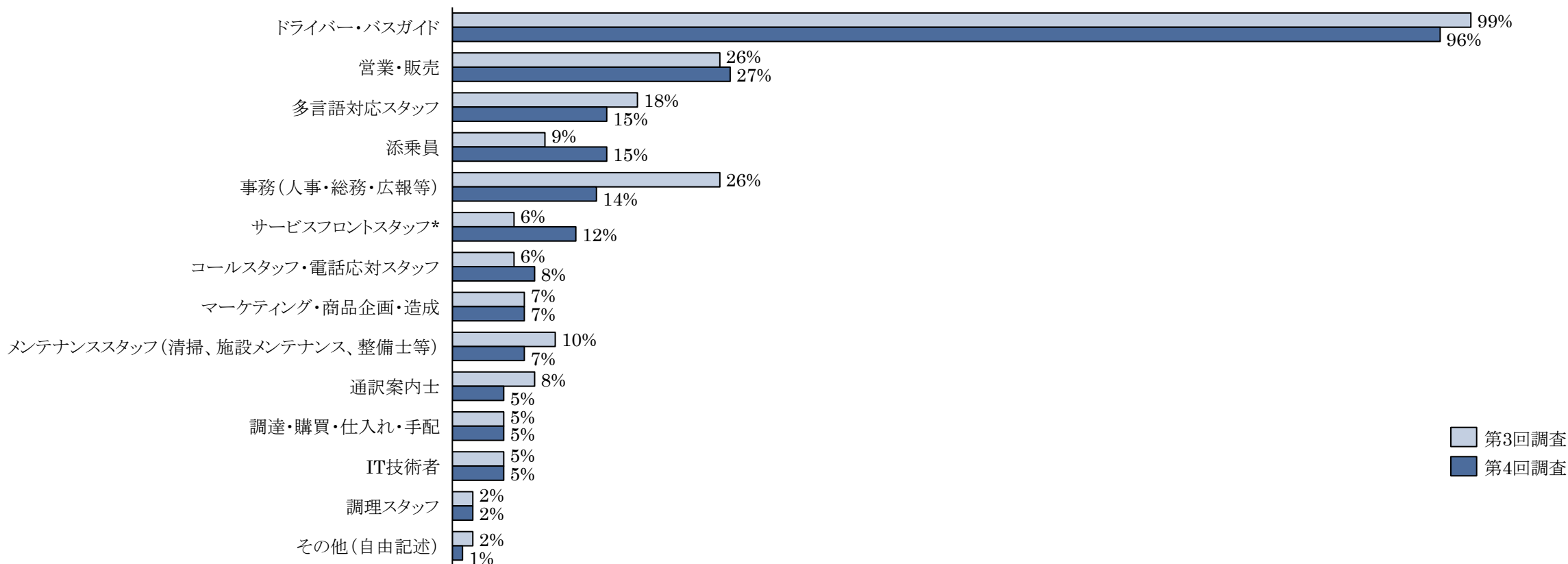


【時系列】「人手不足・人材不足」について、職種としてあてはまる選択肢

- 不足している職種については「ドライバー・バスガイド」が96%と他の職種を大きく引き離しており、前回調査と同水準。依然としてドライバー・バスガイド不足が深刻な状況であることが伺える。

「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=129 第4回 n=111 / 共に複数回答

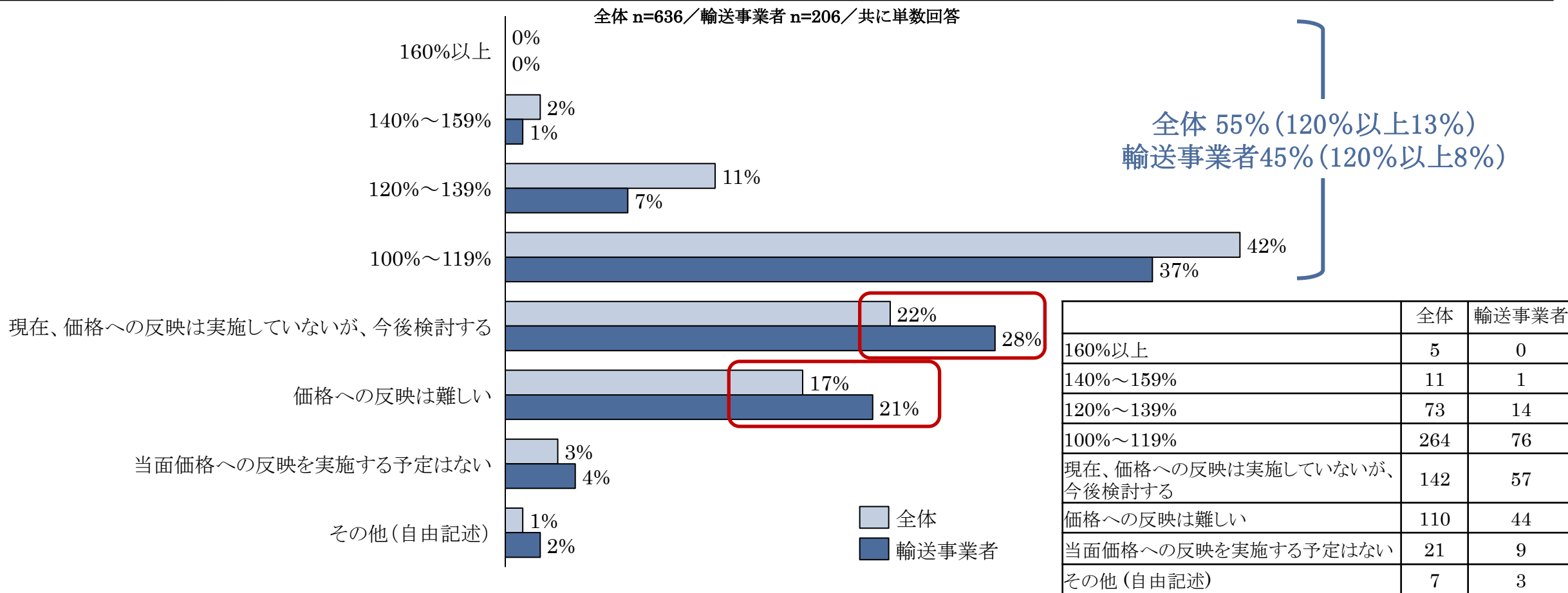


*サービスフロントスタッフ: 旅行カウンター、受付、ホテルフロント、コンシェルジュ、レストランホールスタッフ等

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は全体よりも10ポイント低くなっている。「今後検討する」、「価格への反映は難しい」がいずれも全体よりも高いことからコスト上昇分の価格への反映が全体よりも進んでいないと考えられる。

輸送事業者/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

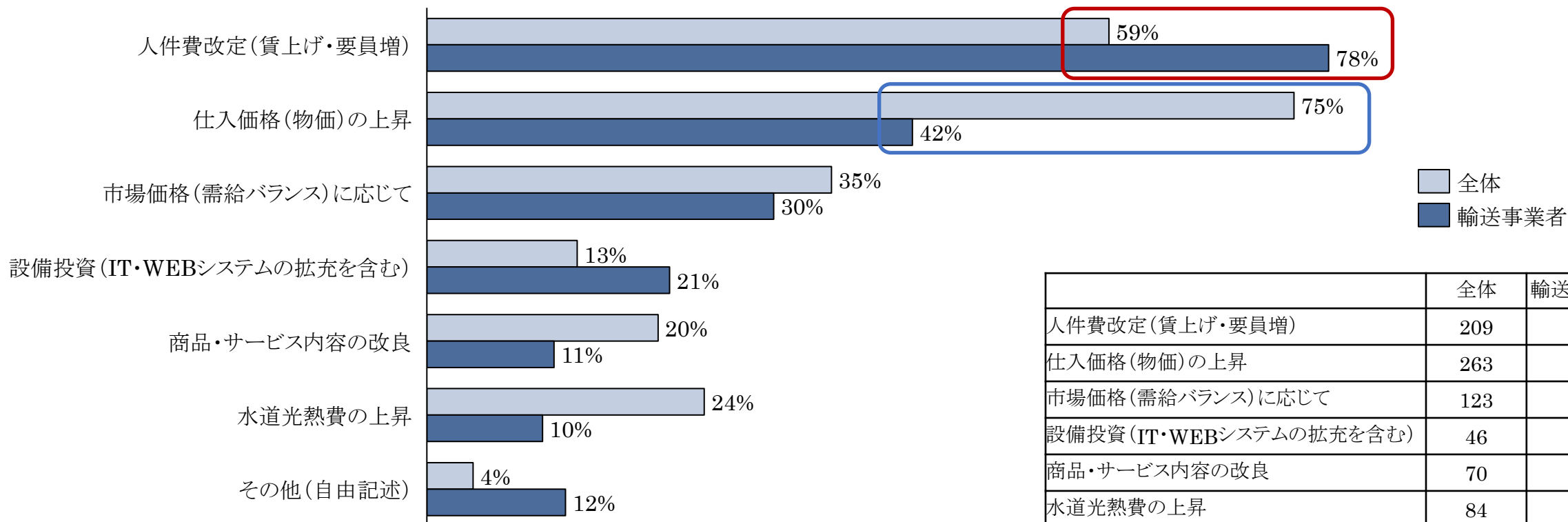


観光事業者のコスト上昇に至った理由

- コスト上昇の要因としては「人件費」が最大の要因となっており全体より19ポイント高い78%となっている。全体で最大のコスト上昇要因である「仕入価格」については全体よりも33ポイント低い42%となっており、人手不足・人材不足に起因する人件費の上昇が深刻であることが伺える。

価格への反映をするに至った理由について

全体 n=353 / 輸送事業者 n=91 / 共に複数回答



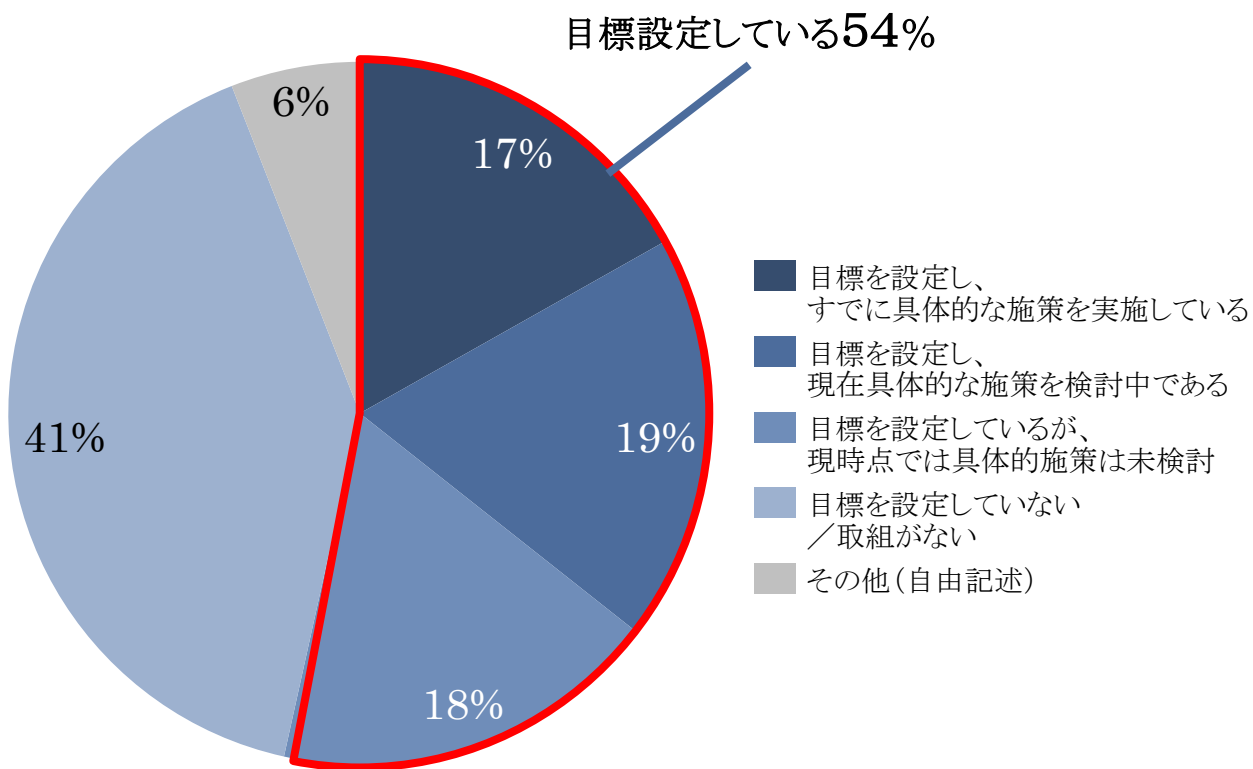
	全体	輸送事業者
人件費改定(賃上げ・要員増)	209	71
仕入価格(物価)の上昇	263	38
市場価格(需給バランス)に応じて	123	27
設備投資(IT・WEBシステムの拡充を含む)	46	19
商品・サービス内容の改良	70	10
水道光熱費の上昇	84	9
その他(自由記述)	14	11

観光庁が掲げる2030年の目標への認識及び取組状況

- 2030年の観光庁目標については過半数を超える54%が目標を設定済みであるものの、すでに具体的な施策を実施している割合は17%にとどまっている。主な事業者別では旅行会社並びに自治体・観光協会が具体的な施策の実施が他事業者より進んでいる。

観光庁が掲げる2030年の目標への認識及び取組状況

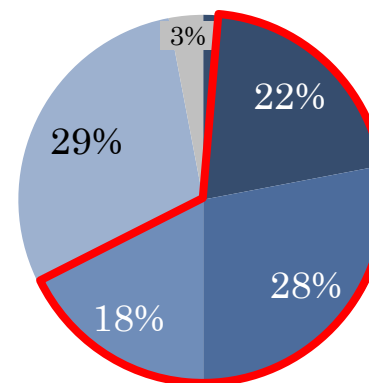
第4回 n=908 / 共に単数回答



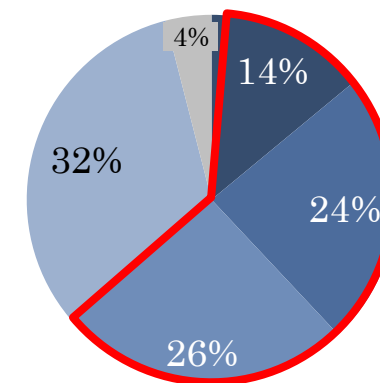
事業者別の認識及び取組状況

事業者は各々単数回答

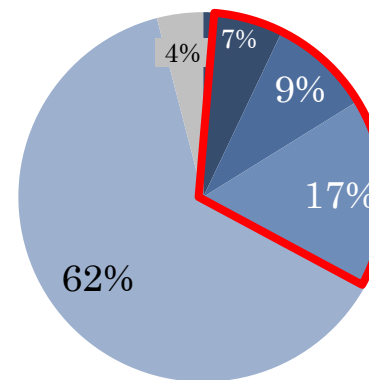
旅行会社 n=226



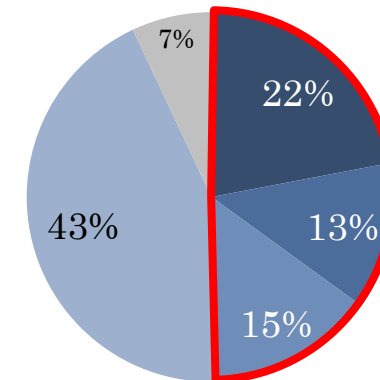
宿泊事業者 n=121



輸送事業者 n=206



自治体及び観光協会 n=157

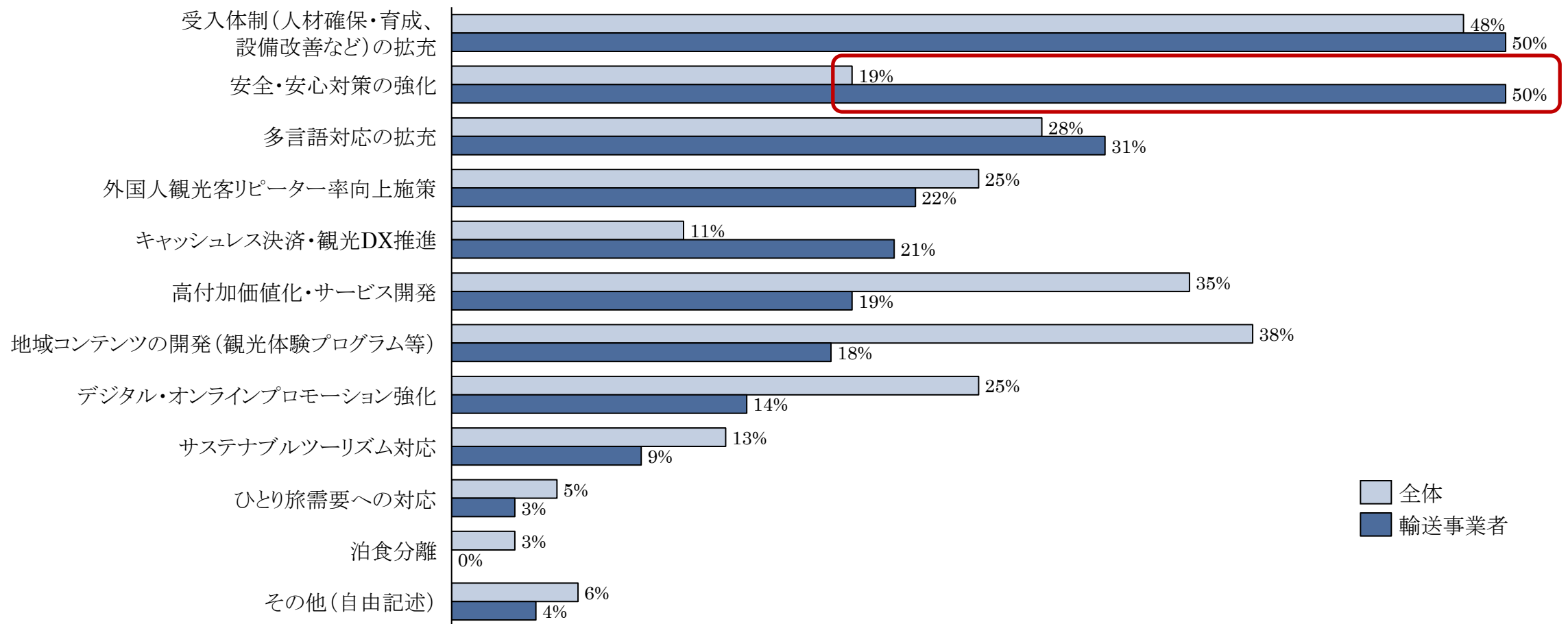


観光庁が掲げる2030年の目標を設定している組織が注力している施策について

- 組織として注力している施策としては安全・安心対策の強化が全体1位の受入体制の拡充と同ポイントで並んでいる。またキャッシュレス決済・観光DX推進も全体よりも10ポイント高い。一方、コンテンツ開発、プロモーション関連については全体よりも低い傾向にある。

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

全体 n=538 / 輸送事業者 n=78 最大3つまで回答可能



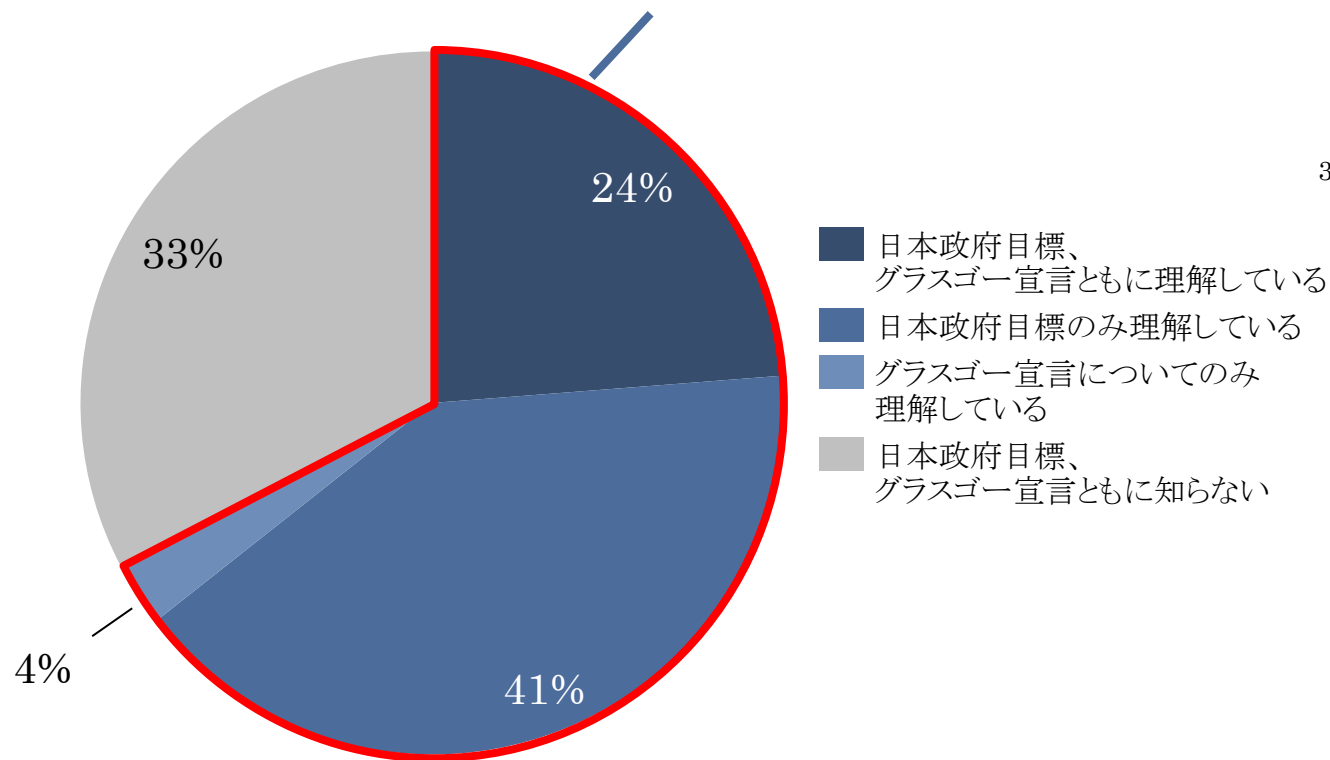
カーボンニュートラル、脱炭素社会における政府目標及びグラスゴー宣言の理解度

- 全体の69%が少なくとも政府目標またはグラスゴー宣言を理解している。旅行会社(74%)、自治体・観光協会(72%)の理解度が平均を上回っている。

カーボンニュートラル、脱炭素社会における
政府目標及びグラスゴー宣言の理解度

第4回 n=1,107 / 共に単数回答

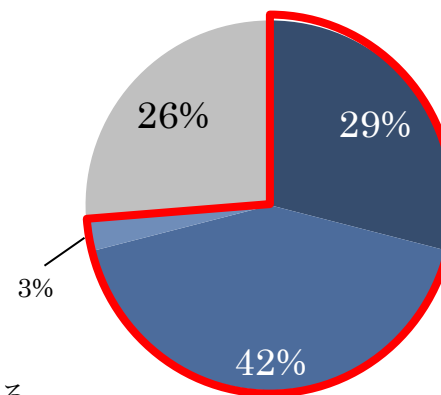
日本政府目標もしくはグラスゴー宣言の
いずれかを知っている割合 **69%**



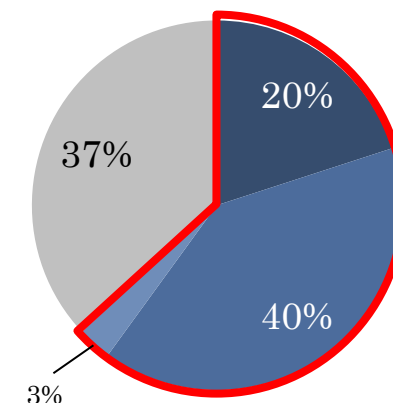
事業者別の認識及び取組状況

事業者は各々単数回答

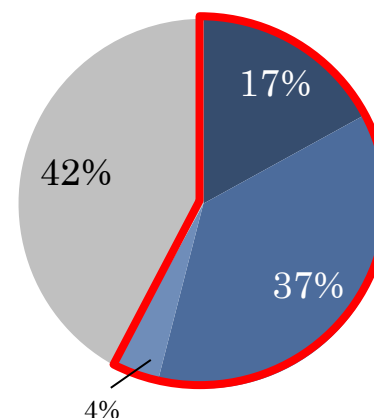
旅行会社 n=333



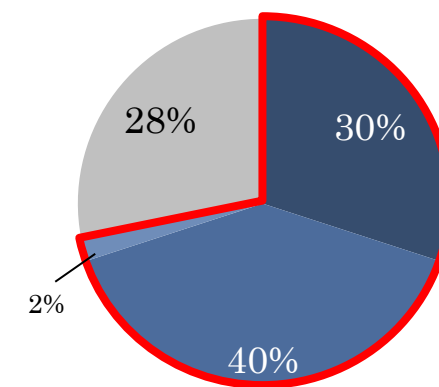
宿泊事業者 n=123



輸送事業者 n=276



自治体及び観光協会 n=159

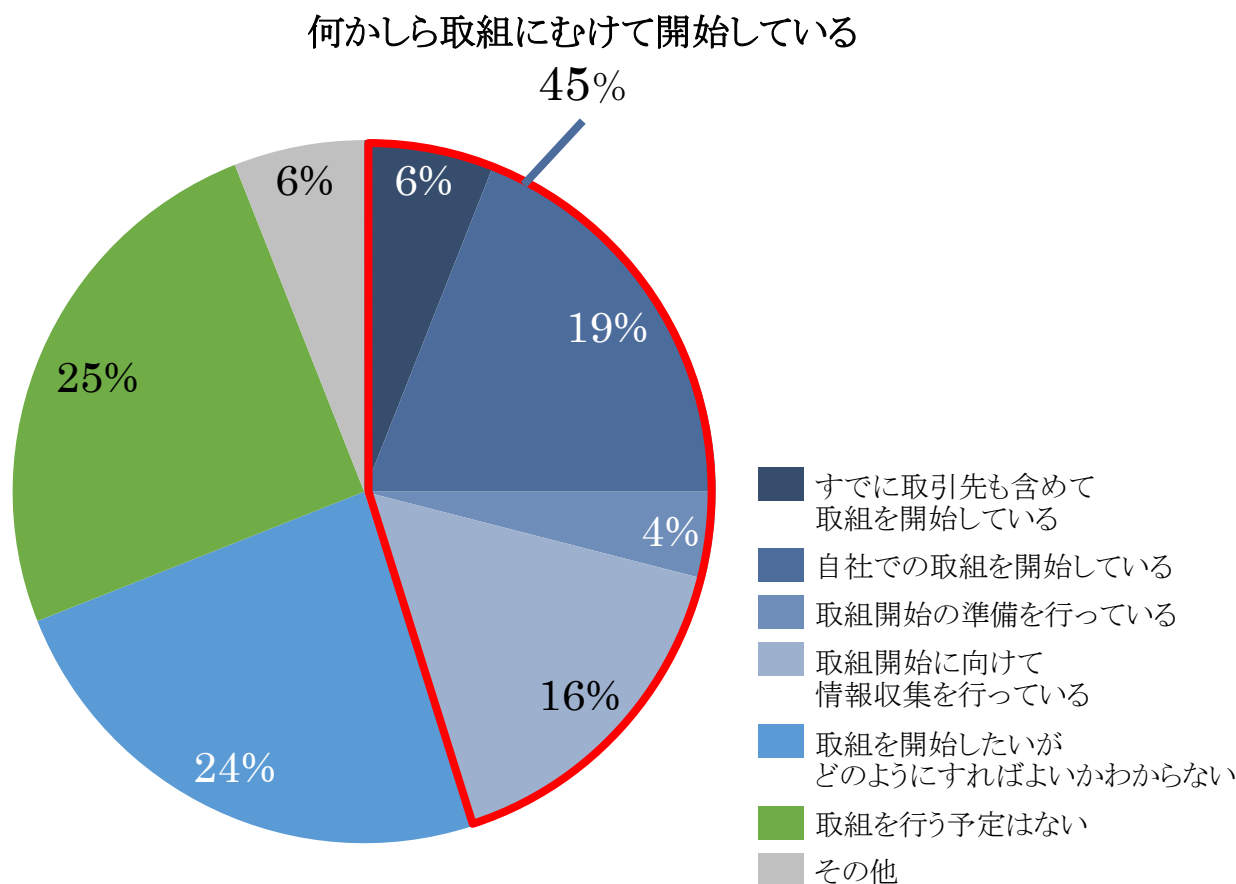


カーボンニュートラル・脱炭素の取組状況

- 自社または取引先も含めてカーボンニュートラル・脱炭素の取組を実施している事業者は**25%**。もっとも取り組みが進んでいるのが宿泊事業者(36%)、次いで自治体・観光協会(31%)、旅行会社(29%)が続いている。

カーボンニュートラル、脱炭素の取組状況

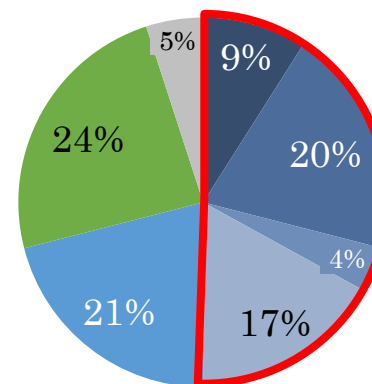
第4回 n=1,107 / 共に単数回答



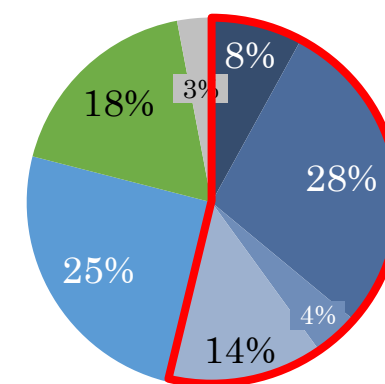
事業者別の取組状況

事業者は各々単数回答

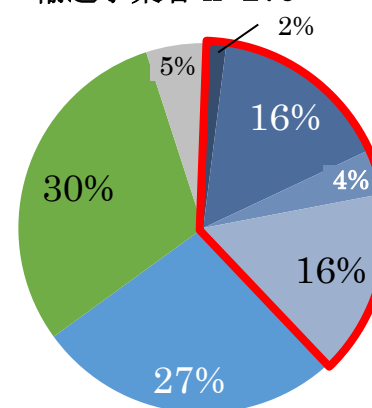
旅行会社 n=333



宿泊事業者 n=123



輸送事業者 n=276



自治体及び観光協会 n=159

