

当財団の調査研究内容を発信するため、2017年8月29日、静岡市において開催した研究報告会での報告概要を紹介します。

## 「インバウンド観光の状況と課題」

公益財団法人中部圏社会経済研究所企画調査部部长 鈴木 昭彦

### 1. はじめに

当財団の観光関係の研究に関しては、2008年度から2016年度まで宿泊施設をはじめとする観光品質情報を効果的に発信するツールとして、「観光品質基準」を策定するとともに、それを活用した「観光品質認証の仕組み (SAKURA QUALITY)<sup>(※1)</sup>」の調査研究を実施してきた。また、2016年度から広域観光の連携効果やインバウンド観光による地域活性化などについての現状や課題に関する調査・研究を進め、中部圏各地域の広域観光連携の目指すべき方向性、インバウンド観光の広域連携施策の検討を行う「中部圏におけるインバウンド観光における広域連携に関する調査研究」を実施しており、今回はその中から全国や静岡県におけるインバウンド観光の状況と課題を中心に報告する。

### 2. 訪日外国人旅行者数などの目標値

#### (1) 訪日外国人旅行者数

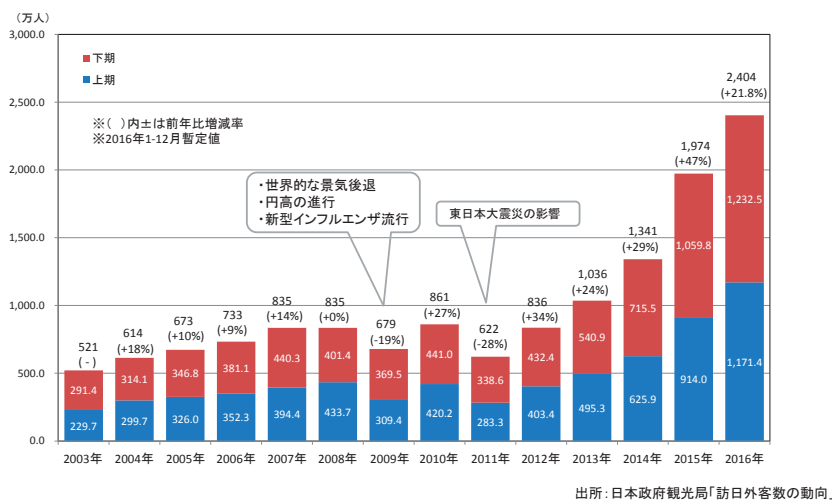
全国の訪日外国人旅行者数は、日本政府観光局 (JNTO) によると (図1)、2016年は2,404万人 (前年比21.8%) となった。これは日本政府が2014年時点で2020年の到達目標として提示していた2,000万人を大きく上回っている。

2016年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」における新たな目標は (図2)、訪日外国人旅行者数は2020年が4,000万人、2030年が6,000万人、訪日外国人旅行消費額は2020年が8兆円、2030年が15兆円となっている。

訪日外国人旅行者数は2017年1月～7月も順調に伸びており、その訪日外国人の対前年増加分の約50%が韓国となっている (図3)。これは、日

図1

訪日外国人の推移【全国】[万人]



(※1) 公益財団法人中部圏社会経済研究所は、2016年11月28日付で一般社団法人観光品質認証協会にSAKURA QUALITYの商標権および著作権を譲渡した。

図 2



本各地への新規就航や既存路線の増便に加えて、北海道を中心としたチャーター便の運航など、前年と比較してもLCCを中心に日本と韓国間の航空座席供給量が大幅に増加していることが寄与している。

(2) 今後の予測と日本が増加する理由

世界観光機関（UNWTO）の長期予測によると（図4）、国際観光客到着客数は、2020年に13.59億人、2030年に18.09億人と拡大していくとして

図 3

訪日外国人の増加比較【全国】[万人]

| 国・地域   | Country/Area   | 総数 Total          |                   | 伸率(%) | (B)-(A)   |        |
|--------|----------------|-------------------|-------------------|-------|-----------|--------|
|        |                | 2016年(A)<br>1月~7月 | 2017年(B)<br>1月~7月 |       | 増加数       | 構成比    |
| 総数     | Grand Total    | 14,010,264        | 16,438,800        | 17.3  | 2,428,536 | 100.0% |
| 韓国     | South Korea    | 2,829,912         | 4,039,900         | 42.8  | 1,209,988 | 49.8%  |
| 中国     | China          | 3,807,870         | 4,062,500         | 6.7   | 254,630   | 10.5%  |
| 台湾     | Taiwan         | 2,552,816         | 2,734,600         | 7.1   | 181,784   | 7.5%   |
| 香港     | Hong Kong      | 1,952,826         | 1,318,000         | 25.2  | 265,174   | 10.9%  |
| タイ     | Thailand       | 547,184           | 587,700           | 7.4   | 40,516    | 1.7%   |
| シンガポール | Singapore      | 178,764           | 197,600           | 10.5  | 18,836    | 0.8%   |
| マレーシア  | Malaysia       | 208,418           | 235,700           | 13.1  | 27,282    | 1.1%   |
| インドネシア | Indonesia      | 154,339           | 208,300           | 35.0  | 53,961    | 2.2%   |
| フィリピン  | Philippines    | 201,629           | 249,100           | 23.5  | 47,471    | 2.0%   |
| ベトナム   | Vietnam        | 141,433           | 181,900           | 28.6  | 40,467    | 1.7%   |
| インド    | India          | 73,321            | 80,500            | 9.8   | 7,179     | 0.3%   |
| 豪州     | Australia      | 262,490           | 292,900           | 11.6  | 30,410    | 1.3%   |
| 米国     | U.S.A          | 728,854           | 825,900           | 13.3  | 97,046    | 4.0%   |
| カナダ    | Canada         | 150,809           | 179,300           | 18.9  | 28,491    | 1.2%   |
| 英国     | United Kingdom | 170,002           | 180,100           | 5.9   | 10,098    | 0.4%   |
| フランス   | France         | 149,550           | 159,400           | 6.6   | 9,850     | 0.4%   |
| ドイツ    | Germany        | 103,259           | 113,500           | 9.9   | 10,241    | 0.4%   |
| イタリア   | Italy          | 61,583            | 67,100            | 9.0   | 5,517     | 0.2%   |
| ロシア    | Russia         | 30,167            | 42,100            | 38.6  | 11,933    | 0.5%   |
| スペイン   | Spain          | 44,657            | 50,600            | 13.3  | 5,943     | 0.2%   |
| その他    | Others         | 560,381           | 632,100           | 12.8  | 71,719    | 3.0%   |

2017年1月～7月の訪日外国人の対前年増加分の約50%が韓国

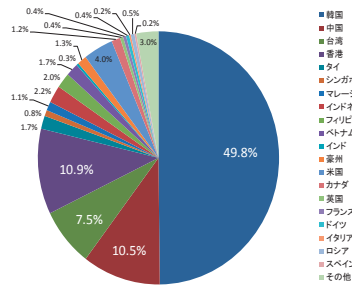
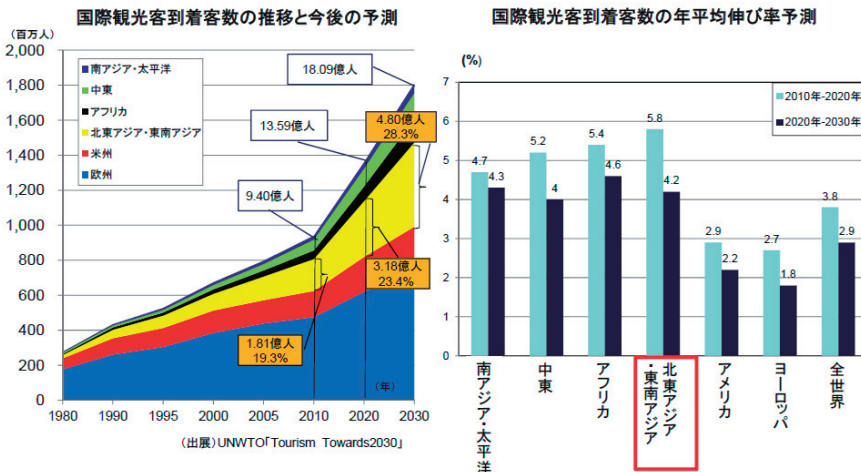


図 4

拡大する国際観光市場（長期予測）



○北東アジア・東南アジア地域は世界の中で最も高い伸びが予測される国際観光市場。



いる。その中でも北東アジア・東南アジア地域は世界の中で最も高い伸びが予測されている。

世界経済フォーラム（WWF）の「旅行・観光競争力ランキング（136か国）」では（図5）、2017年では、スペイン、フランス、ドイツに次ぎ総合4位となった。日本は「顧客対応度（Treatment of customers）」の指標が前回に続き1位で、「おもてなし」への評価が高い。前回119位だった「価格競争力（Price Competitiveness）」の項目は、「チケットへのサーチャージ（加算金）・空港使用料」などが改善し、94位となり、「政府による旅行・観光業に対する優先度」の指標は前回42位から16位に上昇した。

図5

WWFの「旅行・観光競争力ランキング



■日本の「おもてなし」は高く評価されているが、世界における観光分野の実力は？

○世界経済フォーラム(WWF)の「旅行・観光競争力ランキング(136か国)」  
・評価算出基準となる4領域14項目90指標に基づき、オープンデータや各種調査により算出

(2017年)では、総合4位。

- ①スペイン
- ②フランス
- ③ドイツ
- ④日本
- ⑤イギリス
- ⑥アメリカ
- ⑦オーストラリア
- ⑧イタリア
- ⑨カナダ
- ⑩スイス
- ⑪香港
- ⑫オーストリア
- ⑬シンガポール
- ⑭ポルトガル
- ⑮中国

○概要

- ・日本は「顧客対応度(Treatment of customers)」の指標が前回に続き1位、「おもてなし」への評価が高い。
- ・前回119位だった価格競争力(Price Competitiveness)の項目は、「チケットへのサーチャージ(加算金)・空港使用料」などが改善し、94位
- ・「政府による旅行・観光業に対する優先度」の指標は前回42位から16位に上昇

デービッド・アトキンソン氏の「新・観光立国論」によると、観光大国になる4条件は「自然、機構、文化、食」であり、この4条件を日本はすべて満たしている国であるとしている。中部北陸9県の観光資源は図のとおり（図6）で、温泉、山岳や国宝などの対全国比が高い比率の項目が多い。

### 3. インバウンド観光の状況 —全国、静岡県—

インバウンド観光の状況を見てみると、以下の6項目の特徴があげられる。

#### (1) 外国人宿泊者数の伸び率鈍化

延べ宿泊者数全体に占める外国人延べ宿泊者数の割合は（表1）、全国では2015年の13.0%から2016年の14.1%、昇龍道9県では2015年の7.9%から2016年の8.5%と増加しているが、静岡県の割合は2015年の7.7%から2016年の7.4%と減少している。静岡県の外国人延べ宿泊者数では2016年の対前年伸び率はマイナス9.7%となっている。これは羽田空港の発着枠を拡大した影響で、静岡空港の中国路線が前年の3分の1以下の4路線に減少したため、主に空港に近い県中西部で、入国

図6

### 中部北陸9県の観光資源



#### 自然景観観光資源

|      |            | 全国      | 9県     | 対全国比  |
|------|------------|---------|--------|-------|
| 温泉   | 温泉地数       | 3114    | 713    | 22.9% |
|      | 宿泊施設数      | 15,332  | 5,057  | 33.0% |
|      | 温泉利用者数(千人) | 135,867 | 37,535 | 27.6% |
|      | にっぽんの温泉百選  | 100     | 26     | 26.0% |
|      | 三名泉        | 草津、有馬   | 下呂     | 33.3% |
| 山岳   | 日本百名山      | 100     | 44     | 44.0% |
| 河川   | 名水百選       | 100     | 22     | 22.0% |
| 湖沼   | 湖沼数        | 1,216   | 340    | 28.0% |
| 海・海岸 | 海岸線(km)    | 3万4千    | 3,290  | 9.7%  |
|      | 日本の渚百選     | 100     | 16     | 16.0% |
|      | 日本の白砂青松百選  | 100     | 18     | 18.0% |

(参考)中部北陸9県  
面積は、対全国比14.6%(平成25年10月)  
人口は、対全国比17.0%(平成25年10月)  
県内総生産は、対全国比17.5%(平成23年度)

|     |         | 全国   | 9県    | 対全国比  |
|-----|---------|------|-------|-------|
| 動植物 | 日本三大松原  | 虹の松原 | 三保、氣比 | 66.6% |
|     | さくら名所百選 | 100  | 21    | 21.0% |
|     | 国立公園    | 29   | 8     | 27.6% |
|     | 動植物園    | 647  | 136   | 21.3% |

#### 歴史文化観光資源

|       |       | 全国    | 9県         | 対全国比  |
|-------|-------|-------|------------|-------|
| 建造物   | 重要文化財 | 2,269 | 513        | 22.6% |
|       | 史跡    | 1,524 | 21         | 16.5% |
|       | 名勝    | 292   | 8          | 23.3% |
|       | 国宝    | 4     | 3          | 75.0% |
| 史跡・城跡 | 天守閣   | 4(榑輪) | (彦根、松本、犬山) |       |
|       | 天然記念物 | 932   | 170        | 18.2% |

表 1

①外国人宿泊数の減少  
延べ宿泊者数全体に占める外国人延べ宿泊者数の割合



平成28年・平成27年の年間比較

単位:万人泊

| 県別     | ①全宿泊者数 |        |        | ②外国人宿泊者数 |       |        | 外国人比率 |       |
|--------|--------|--------|--------|----------|-------|--------|-------|-------|
|        | 平成27年  | 平成28年  | 伸び率    | 平成27年    | 平成28年 | 伸び率    | 平成27年 | 平成28年 |
| 富山県    | 399    | 341    | -14.6% | 21       | 22    | 7.0%   | 5.2%  | 6.5%  |
| 石川県    | 873    | 870    | -0.4%  | 52       | 62    | 20.5%  | 5.9%  | 7.2%  |
| 福井県    | 416    | 371    | -10.9% | 6        | 5     | -2.9%  | 1.3%  | 1.5%  |
| 長野県    | 1,921  | 1,780  | -7.3%  | 95       | 113   | 19.8%  | 4.9%  | 6.4%  |
| 岐阜県    | 678    | 638    | -5.8%  | 93       | 101   | 8.9%   | 13.7% | 15.9% |
| 静岡県    | 2,253  | 2,124  | -5.7%  | 174      | 157   | -9.7%  | 7.7%  | 7.4%  |
| 愛知県    | 1,662  | 1,656  | -0.4%  | 235      | 239   | 2.0%   | 14.1% | 14.5% |
| 三重県    | 946    | 930    | -1.6%  | 39       | 35    | -10.2% | 4.1%  | 3.8%  |
| 滋賀県    | 539    | 483    | -10.4% | 48       | 48    | 0.7%   | 8.8%  | 10.0% |
| 中部管内計  | 5,955  | 5,719  | -4.0%  | 547      | 538   | -1.5%  | 9.2%  | 9.4%  |
| 昇龍道9県計 | 9,688  | 9,194  | -5.1%  | 762      | 784   | 3.0%   | 7.9%  | 8.5%  |
| 全国     | 50,408 | 49,249 | -2.3%  | 6,561    | 6,939 | 5.8%   | 13.0% | 14.1% |

※観光庁「宿泊旅行統計調査」による。  
※従業員数10人未満の施設を含む。  
※補修期間の関係で合計値及び割合が異なることがある。

日と出国前日の宿泊需要が落ち込んだことが影響していると考えられている。

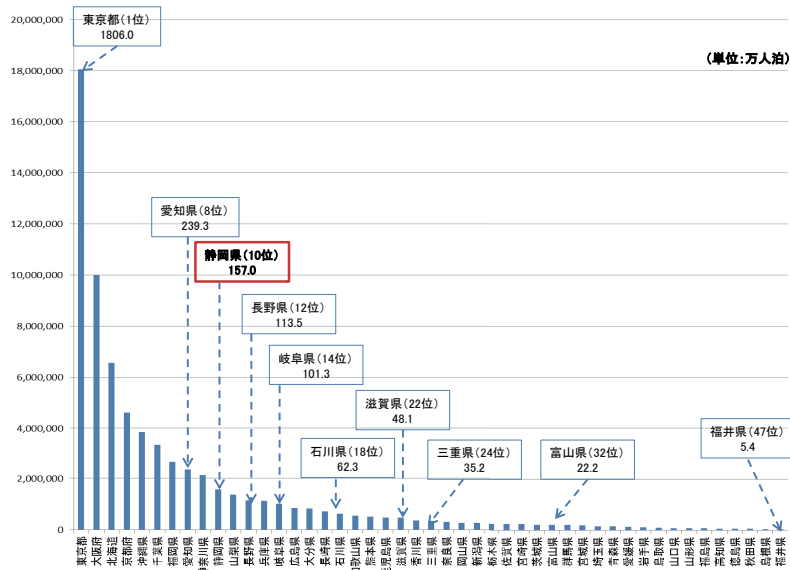
都道府県別外国人延べ宿泊者数をみると(図7)、静岡県は10位の157万人泊となっている。国籍(出身地)別外国人延べ宿泊者数構成比をみると(図8)、静岡県では中国の割合が69%と非常に高い割合となっている。中国一国に大きく依存しているため、多様化が求められる。

経済産業省と内閣官房(まち・ひと・しごと創生本部事務局)が提供しているRESAS地域経済分析システムの外国人滞在分析のデータから静岡県の特徴を見てみる。

携帯電話のローミングデータを基にした、外国人旅行者の移動データであるドコモ・インサイトマーケティングの「モバイル空間設計®」では、滞在者数とは、指定地域の昼間帯(10時から18時

図 7

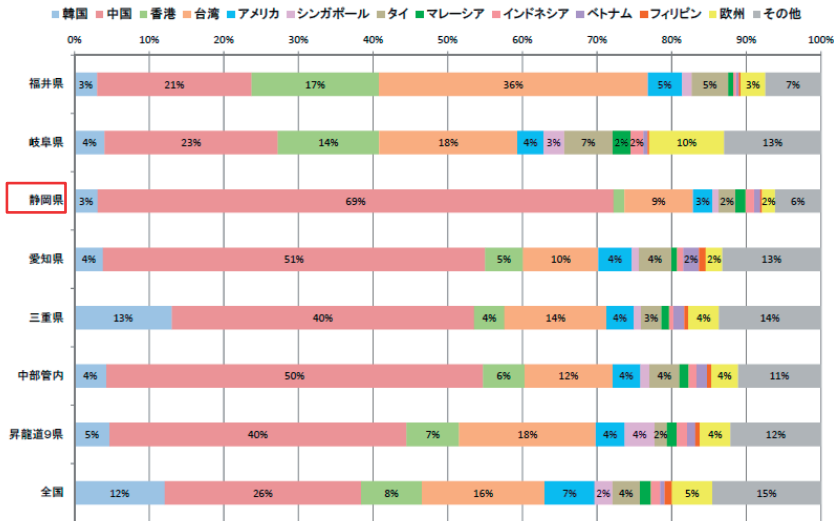
都道府県別 外国人延べ宿泊者数(平成28年確定値)



※観光庁「宿泊旅行統計調査」  
※従業員数10人未満の施設を含む。

図 8

国籍(出身地)別外国人延べ宿泊者数構成比(平成28年確定値)



※観光庁「宿泊旅行統計調査」平成28年確定値による。  
 ※従業者数10人以上の施設のため、合計値が一致しない場合がある。  
 ※構成比数値の2%未満は記載を省略している。

の間) または夜間帯(2時から5時の間)に、2時間以上滞在した外国人数を日別に算出し、対象期間の日数分を積算した延べ人数を表している。同一人物が複数の地域に滞在した場合、複数カウントしている。同一人物が該当地域に複数日に跨って滞在した場合、複数カウントしている。

静岡県の2016年4月の国籍別滞在者数を見ると(表2)、昼間(10-18時)の滞在者数合計は334,879人、その内訳は中国人が46.3%、タイが10.8%、台湾が7.9%となっている。夜間(2-5時)の滞在者数合計は171,770人、その内訳は中国人が42.3%、タイが11.6%、台湾が10.6%となっている。中国の夜間の滞在者数の減少はほか

表 2

外国人滞在分析 -RESAS 地域経済分析システム

| 静岡県 国籍別滞在者数 2016年4月         |         |                |
|-----------------------------|---------|----------------|
| 昼間(10-18時) 滞在者数合計: 334,879人 |         |                |
| 1                           | 中国      | 155,367人 46.3% |
| 2                           | タイ      | 36,395人 10.8%  |
| 3                           | 台湾      | 26,697人 7.9%   |
| 4                           | ベトナム    | 15,904人 4.7%   |
| 5                           | アメリカ    | 15,367人 4.5%   |
| 6                           | インドネシア  | 11,820人 3.5%   |
| 7                           | 香港      | 9,681人 2.8%    |
| 8                           | 韓国      | 9,260人 2.7%    |
| 9                           | マレーシア   | 8,217人 2.4%    |
| 10                          | フィリピン   | 7,694人 2.2%    |
| 夜間(2-5時) 滞在者数合計: 171,770人   |         |                |
| 1                           | 中国      | 72,661人 42.3%  |
| 2                           | タイ      | 20,017人 11.6%  |
| 3                           | 台湾      | 18,290人 10.6%  |
| 4                           | アメリカ    | 10,194人 5.9%   |
| 5                           | ベトナム    | 6,606人 3.8%    |
| 6                           | 韓国      | 5,973人 3.4%    |
| 7                           | インドネシア  | 5,400人 3.1%    |
| 8                           | 香港      | 4,554人 2.6%    |
| 9                           | マレーシア   | 3,790人 2.2%    |
| 10                          | オーストラリア | 2,977人 1.7%    |

【出典】株式会社コモンズイノベーション「モバイル空間統計」  
 【注】滞在者数は、滞在地域の昼間帯(10時から18時の間)または夜間帯(2時から5時の間)に、2時間以上滞在した外国人数を日別に算出し、対象期間の日数分を積算した延べ人数を表している。同一人物が複数の地域に滞在した場合、複数カウントしている。同一人物が複数日に跨って滞在した場合、複数カウントしている。

の国よりも大きくなっている。2016年8月では(表3)、昼間の滞在者数の内訳で中国の割合が

表 3

外国人滞在分析 -RESAS 地域経済分析システム

| 静岡県 国籍別滞在者数 2016年8月         |        |                |
|-----------------------------|--------|----------------|
| 昼間(10-18時) 滞在者数合計: 300,509人 |        |                |
| 1                           | 中国     | 197,573人 65.7% |
| 2                           | 台湾     | 17,821人 5.9%   |
| 3                           | アメリカ   | 13,164人 4.3%   |
| 4                           | 香港     | 11,956人 3.9%   |
| 5                           | 韓国     | 11,279人 3.7%   |
| 6                           | タイ     | 8,481人 2.8%    |
| 7                           | フランス   | 6,225人 2.0%    |
| 8                           | 英国     | 4,046人 1.3%    |
| 9                           | カナダ    | 4,013人 1.3%    |
| 10                          | インドネシア | 3,035人 1.0%    |
| 夜間(2-5時) 滞在者数合計: 165,080人   |        |                |
| 1                           | 中国     | 94,844人 57.4%  |
| 2                           | 台湾     | 14,707人 8.9%   |
| 3                           | アメリカ   | 9,308人 5.6%    |
| 4                           | 韓国     | 7,944人 4.8%    |
| 5                           | タイ     | 6,267人 3.7%    |
| 6                           | 香港     | 5,490人 3.3%    |
| 7                           | フランス   | 4,722人 2.8%    |
| 8                           | 英国     | 3,090人 1.8%    |
| 9                           | カナダ    | 2,298人 1.3%    |
| 10                          | インドネシア | 1,931人 1.1%    |

【出典】株式会社コモンズイノベーション「モバイル空間統計」  
 【注】滞在者数は、滞在地域の昼間帯(10時から18時の間)または夜間帯(2時から5時の間)に、2時間以上滞在した外国人数を日別に算出し、対象期間の日数分を積算した延べ人数を表している。同一人物が複数の地域に滞在した場合、複数カウントしている。同一人物が複数日に跨って滞在した場合、複数カウントしている。

表 4

外国人移動相関分析 -RESAS 地域経済分析システム

| 静岡県 滞在地域内訳 2015年1~6月期  |      |                 |
|------------------------|------|-----------------|
| 滞在直前に滞在した地域 2,044,914人 |      |                 |
| 1                      | 神奈川県 | 965,515人 46.78% |
| 2                      | 愛知県  | 698,209人 34.14% |
| 3                      | 山梨県  | 374,704人 18.32% |
| 4                      | 東京都  | 10,704人 0.52%   |
| 5                      | 千葉県  | 1,994人 0.10%    |
| 6                      | 滋賀県  | 747人 0.04%      |
| 7                      | 大阪府  | 515人 0.03%      |
| 8                      | 京都府  | 351人 0.02%      |
| 9                      | 三重県  | 344人 0.02%      |
| 10                     | 岐阜県  | 275人 0.01%      |
| 11                     | 茨城県  | 211人 0.01%      |
| 12                     | 兵庫県  | 207人 0.01%      |
| 13                     | 北海道  | 138人 0.01%      |
| 滞在直後に滞在した地域 2,027,834人 |      |                 |
| 1                      | 神奈川県 | 965,882人 47.63% |
| 2                      | 愛知県  | 665,354人 32.81% |
| 3                      | 山梨県  | 376,982人 18.59% |
| 4                      | 東京都  | 13,441人 0.66%   |
| 5                      | 千葉県  | 1,327人 0.07%    |
| 6                      | 京都府  | 718人 0.04%      |
| 7                      | 滋賀県  | 609人 0.03%      |
| 8                      | 岐阜県  | 600人 0.03%      |
| 9                      | 大阪府  | 553人 0.03%      |
| 10                     | 三重県  | 515人 0.03%      |
| 11                     | 兵庫県  | 428人 0.02%      |
| 12                     | 奈良県  | 413人 0.02%      |
| 13                     | 福岡県  | 398人 0.02%      |
| 14                     | 広島県  | 257人 0.01%      |
| 15                     | 山口県  | 226人 0.01%      |
| 16                     | 長野県  | 131人 0.01%      |

【出典】株式会社コモンズイノベーション「モバイル空間統計」  
 【注】滞在者数は、滞在地域の昼間帯(10時から18時の間)または夜間帯(2時から5時の間)に、2時間以上滞在した外国人数を日別に算出し、対象期間の日数分を積算した延べ人数を表している。同一人物が複数の地域に滞在した場合、複数カウントしている。同一人物が複数日に跨って滞在した場合、複数カウントしている。

表 5

外国人入出国空港分析 —RESAS 地域経済分析システム

| 順位  | 成田国際空港 → 成田国際空港 | 213,007人 | 29.44% |
|-----|-----------------|----------|--------|
| 2   | 関西国際空港 → 成田国際空港 | 92,580人  | 12.80% |
| 3   | 成田国際空港 → 関西国際空港 | 88,055人  | 12.17% |
| 4   | 羽田空港 → 羽田空港     | 81,019人  | 11.20% |
| 5   | 中部国際空港 → 中部国際空港 | 33,458人  | 4.62%  |
| 6   | 関西国際空港 → 関西国際空港 | 27,575人  | 3.81%  |
| 7   | 羽田空港 → 成田国際空港   | 22,694人  | 3.14%  |
| 8   | 関西国際空港 → 羽田空港   | 19,755人  | 2.73%  |
| 9   | 成田国際空港 → 羽田空港   | 19,010人  | 2.63%  |
| 10  | 羽田空港 → 関西国際空港   | 18,763人  | 2.59%  |
| 11  | 静岡空港 → 静岡空港     | 15,566人  | 2.15%  |
| 12  | 中部国際空港 → 成田国際空港 | 12,468人  | 1.72%  |
| 13  | 成田国際空港 → 中部国際空港 | 9,890人   | 1.37%  |
| 14  | 静岡空港 → 関西国際空港   | 8,642人   | 1.19%  |
| 15  | 関西国際空港 → 静岡空港   | 8,043人   | 1.11%  |
| 16  | 中部国際空港 → 羽田空港   | 6,256人   | 0.86%  |
| 17  | 中部国際空港 → 関西国際空港 | 4,820人   | 0.67%  |
| 18  | 関西国際空港 → 中部国際空港 | 4,759人   | 0.66%  |
| 19  | 静岡空港 → 成田国際空港   | 4,032人   | 0.56%  |
| 20  | 成田国際空港 → 静岡空港   | 3,569人   | 0.49%  |
| その他 |                 | 29,517人  | 4.08%  |

【出典】株式会社ドコモ・インサイトマーケティング「モバイル空港設計口」  
 【注】入国から出国までの間に2時間以上滞在した都道府県を訪問者としてカウントしている。なお、同一都道府県への複数回の訪問は、訪問者として1回のみカウントしている。

65.7%と大きくなっている。

RESAS地域経済分析システムの外国人移動相関分析によれば、静岡県の2015年1～6月期の滞在地域内訳をみると（表4）、直前に滞在した地域は神奈川県、愛知県、山梨県であり、直後に滞在した地域も同様である。

RESAS地域経済分析システムの外国人入出国空港分析から、静岡県への訪問者の入国空港と出国空港の内訳を見てみる（表5）。入国から出国までの間に2時間以上滞在した都道府県を訪問者としてカウントしている。29.44%が成田国際空港で入国し、成田国際空港で出国している。次に12.80%が関西国際空港で入国し、成田国際空港

表 6

外国人入出国空港分析 —RESAS 地域経済分析システム

| 静岡県 入国空港、出国空港内訳 2015年1～6月期 |          |          |          |
|----------------------------|----------|----------|----------|
| 入国空港                       | 736,426人 | 出国空港     | 738,826人 |
| 1                          | 成田国際空港   | 340,851人 | 46.28%   |
| 2                          | 関西国際空港   | 157,627人 | 21.40%   |
| 3                          | 羽田空港     | 129,357人 | 17.57%   |
| 4                          | 中部国際空港   | 60,431人  | 8.21%    |
| 5                          | 静岡空港     | 34,260人  | 4.65%    |
| 6                          | 福岡空港     | 3,828人   | 0.52%    |
| 7                          | 茨城空港     | 2,457人   | 0.33%    |
| 8                          | 新千歳空港    | 2,042人   | 0.28%    |
| 9                          | 富山空港     | 1,484人   | 0.20%    |
| 10                         | 新潟空港     | 1,302人   | 0.18%    |
| 11                         | 那覇空港     | 888人     | 0.12%    |
| 12                         | 高松空港     | 764人     | 0.10%    |
| 13                         | 小松空港     | 656人     | 0.09%    |
| 14                         | 仙台空港     | 263人     | 0.04%    |
| 15                         | 広島空港     | 216人     | 0.03%    |
| 1                          | 成田国際空港   | 354,497人 | 47.98%   |
| 2                          | 関西国際空港   | 152,944人 | 20.27%   |
| 3                          | 羽田空港     | 130,458人 | 17.66%   |
| 4                          | 中部国際空港   | 56,045人  | 7.59%    |
| 5                          | 静岡空港     | 32,778人  | 4.44%    |
| 6                          | 福岡空港     | 3,852人   | 0.52%    |
| 7                          | 茨城空港     | 2,532人   | 0.34%    |
| 8                          | 新潟空港     | 1,130人   | 0.15%    |
| 9                          | 新千歳空港    | 1,008人   | 0.14%    |
| 10                         | 高松空港     | 854人     | 0.12%    |
| 11                         | 富山空港     | 713人     | 0.10%    |
| 12                         | 小松空港     | 418人     | 0.06%    |
| 13                         | 広島空港     | 412人     | 0.06%    |
| 14                         | 岡山空港     | 341人     | 0.05%    |
| 15                         | 仙台空港     | 227人     | 0.03%    |
| 16                         | 那覇空港     | 217人     | 0.03%    |
| 17                         | 北九州空港    | 205人     | 0.03%    |
| 18                         | 鹿児島空港    | 195人     | 0.03%    |

【出典】株式会社ドコモ・インサイトマーケティング「モバイル空港設計口」  
 【注】入国から出国までの間に2時間以上滞在した都道府県を訪問者としてカウントしている。なお、同一都道府県への複数回の訪問は、訪問者として1回のみカウントしている。

で出国している。5番目が4.62%で、中部国際空港で入国し、中部国際空港で出国している。静岡空港を利用しているのは、11番目で2.15%が静岡空港で入国し、静岡空港で出国している。また、14番目では1.19%が静岡空港で入国し、関西国際空港で出国、15番目では1.11%で関西国際空港で出国、15番目では1.11%で関西国際空港で入国し、静岡空港で出国している。静岡県を訪問する外国人の利用する空港のランキングで静岡空港は、入国空港では5番目、出国空港でも5番目となっている（表6）。

(2) 訪日市場における中間層の拡大

観光庁によると（図9）、訪日外国人観光客の

図 9

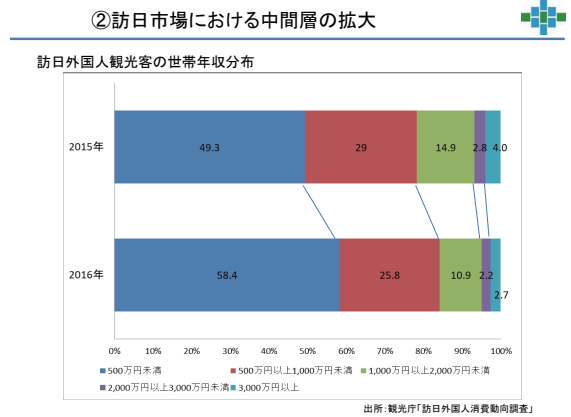
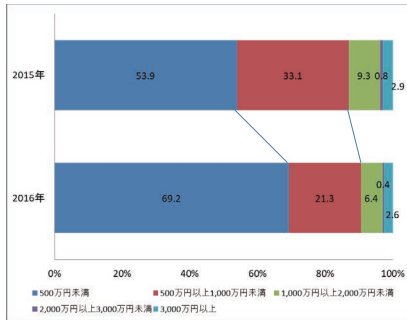




図10

②訪日市場における中間層の拡大

訪日中国人観光客の世帯年収分布



出所：観光庁「訪日外国人消費動向調査」

世帯年収分布をみると世帯年収が500万円未満の中間層の割合が2015年49.3%から2016年58.4%に増加している。

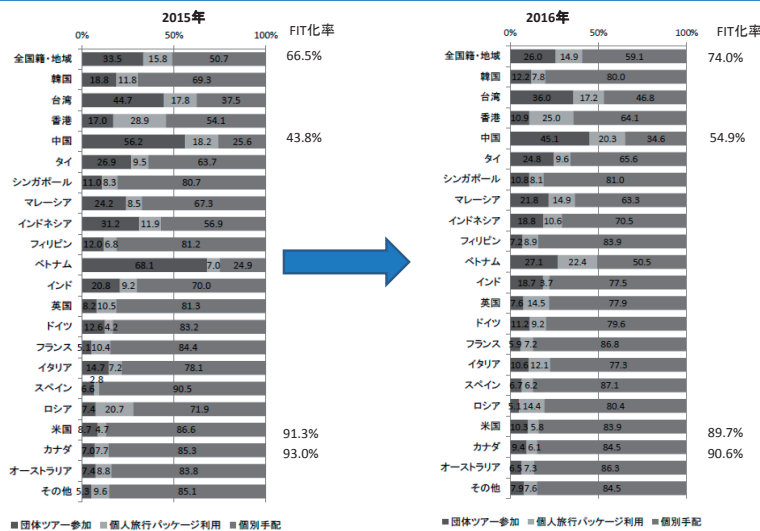
特に訪日中国人観光客の世帯年収分布500万円未満の中間層の割合（図10）は、2015年53.9%から2016年69.2%に大幅に増加している。

(3) 更なる個人旅行 (FIT : Free Individual Travel) の拡大

FIT化の比率（図11）は2015年の66.5%から2016年の74.0%と大きく拡大している。特に中国

図11

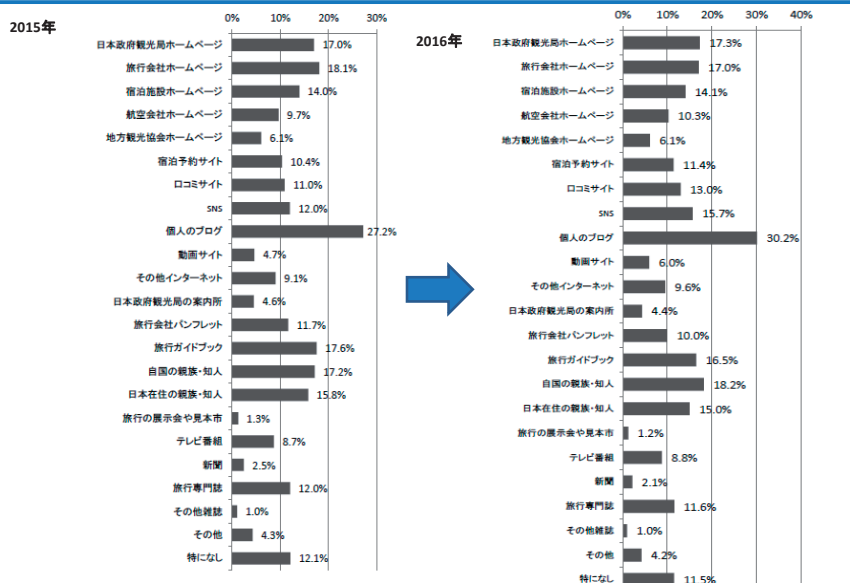
③個人旅行 (FIT : Free Individual Travel) の拡大



出所：観光庁「訪日外国人消費動向調査」

図12

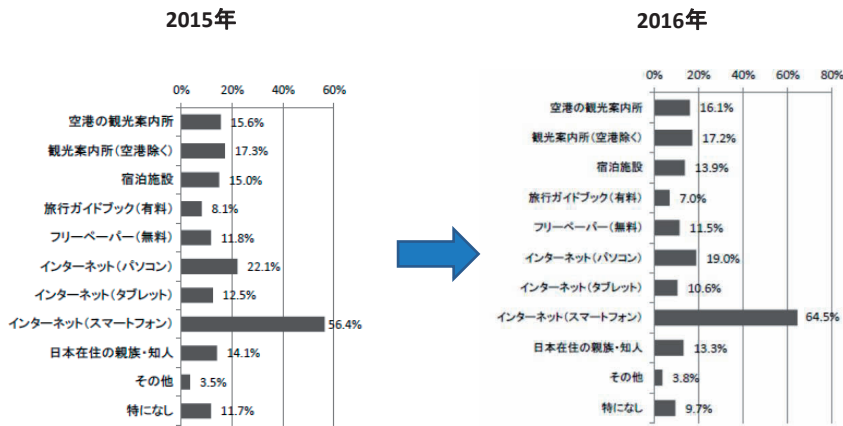
訪日外国人の旅行先情報源 (出発前、複数回答)



出所：観光庁「訪日外国人消費動向調査」

図13

訪日外国人の旅行先情報源(日本滞在中、複数回答)



のFIT化の比率は2015年の43.8%から2016年の54.9%と大きく拡大している。

出発前の訪日外国人の旅行先情報源(図12)は、SNSの利用割合が高く増加している。

日本滞在中訪日外国人の旅行先情報源(図13)の1位はインターネット(スマートフォン)の利用が2015年の56.4%からさらに増加して2016年64.5%を占めている。ホームページもスマートフォンに対応していることが重要である。

(4) 更なる女性化、若年齢化

訪日外国人の女性の構成比は、2015年が48.5%から2016年が50.7%と増加し、男性より多くなっている。訪日外国人に占める20代以下の構成比は、2015年の32.3%から2016年の35.2%へと増加している。

(5) リピーターの更なる増加

訪日外国人のリピーターの割合は、2015年の58.7%から2016年の59.3%へと更に増加している。

(6) モノ消費からコト消費へ

訪日外国人旅行消費額を見ると(図14)、人数が増加しているため旅行消費額は増加しているがその中で買物代のウェイトは下がっている。

訪日外国人一人当たりの費目別旅行支出を見る(図15)と、2016年は155,896円/人となり、2015

図14

⑥モノ消費からコト消費へ  
モノ消費額の減少

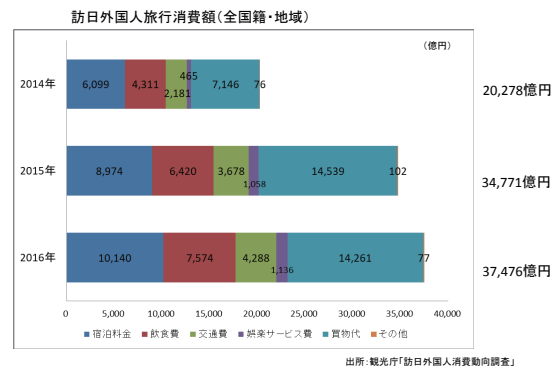
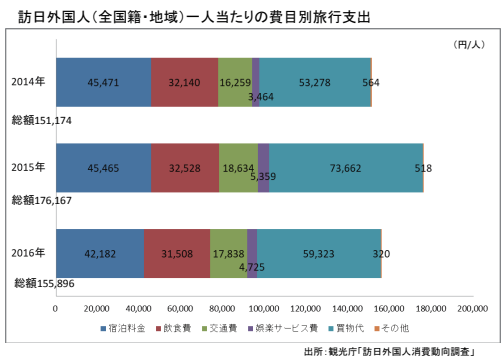


図15

モノ消費額の減少



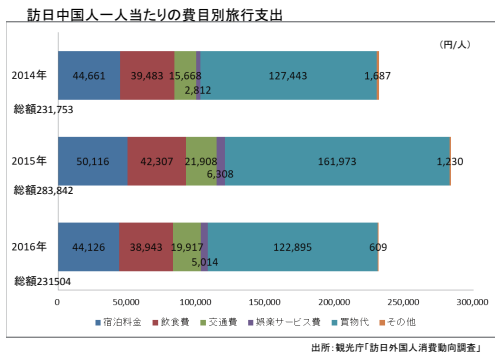
年の176,167円/人から減少しており、特に買物代が大幅に減少していることがわかる。また、訪日中国人一人当たりの費目別旅行支出でも(図16)買物代が大幅に減少している。

中国人観光客のモノ消費が減少している理由と



図16

モノ消費額の減少



しては、①リピーターが増加したこと、②中国への入国時の関税引き上げ（総額5,000元以上要申告）で、酒、化粧品は50%から60%へ、高級時計は30%から60%となったこと、③国外での銀聯カードからの現金引き出し制限、④越境EC市場の成長、⑤訪日市場における中間層の拡大、が推定できる要因としてあげられる。

訪日外国人一人当たりの費目別旅行支出を各国と比較してみると（図17）、中国を筆頭にアジア各国の1人当たりの費目別旅行支出が対前年より減少しているが、欧米では横ばいかオーストラリ

図17

訪日外国人(全国籍・地域)一人当たりの費目別旅行支出の各国比較

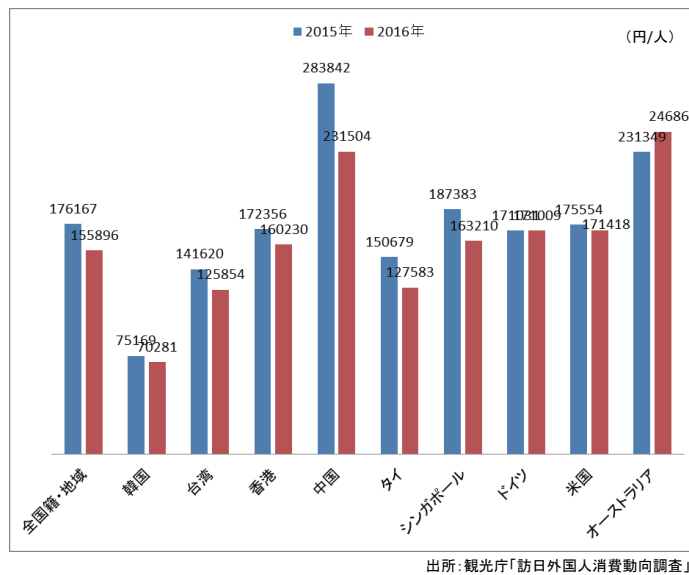


図18

訪日外国人(全国籍・地域)一人当たりの買物代支出の各国比較

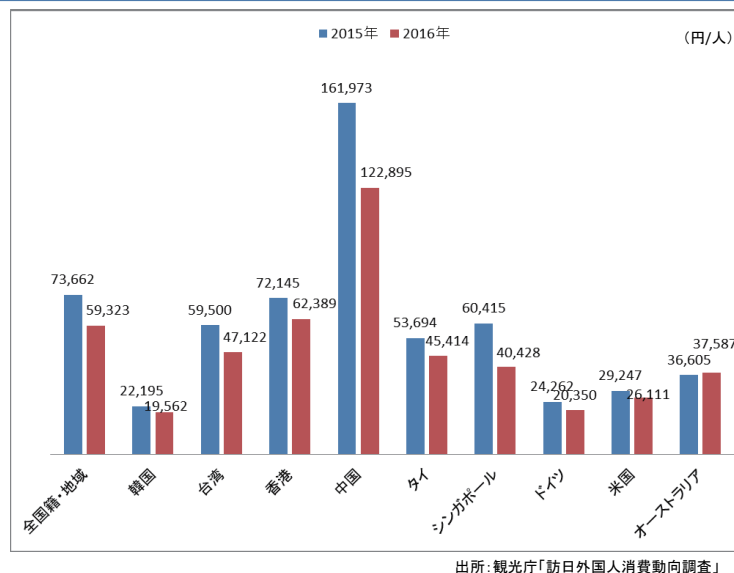


図19

モノ消費からコト消費へ



大量消費型観光から滞在・体験型観光へ

- ▶ 観光庁の調査によると、アジアからの観光客では「ショッピング」、「自然・景観地観光」、「温泉入浴」、欧米では「日本の歴史・伝統文化体験」、「日本の酒を飲むこと」、「美術館・博物館」、「日本の現代文化体験」が上位を占めている

| ← アジア地域での訪日動機が高い項目 |       |          |       |         |       |         |       |           |       | 欧米地域での訪日動機が高い項目 → |       |                   |       |         |       |                    |       |              |       |
|--------------------|-------|----------|-------|---------|-------|---------|-------|-----------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|---------|-------|--------------------|-------|--------------|-------|
| ショッピング             |       | 自然・景観地観光 |       | 温泉入浴    |       | 旅館に宿泊   |       | 日本食を食べること |       | 自然体験ツアー・農道体験      |       | 日本の現代文化体験(フナシニア等) |       | 美術館・博物館 |       | 日本の酒を飲むこと(日本酒・地酒等) |       | 日本の歴史・伝統文化体験 |       |
| タイ                 | 74.1% | 台湾       | 55.1% | 中国      | 42.1% | 台湾      | 35.2% | タイ        | 83.9% | インドネシア            | 15.9% | フランス              | 31.7% | ロシア     | 34.5% | イギリス               | 42.2% | フランス         | 46.3% |
| 香港                 | 69.6% | 香港       | 53.1% | タイ      | 39.8% | 香港      | 33.6% | フランス      | 83.4% | アメリカ              | 14.9% | オーストラリア           | 26.8% | オーストラリア | 28.3% | オーストラリア            | 39.3% | アメリカ         | 43.7% |
| 中国                 | 68.0% | 中国       | 52.7% | 香港      | 36.4% | 中国      | 31.3% | シンガポール    | 82.9% | タイ                | 13.9% | カナダ               | 26.0% | イギリス    | 28.1% | アメリカ               | 39.1% | カナダ          | 43.0% |
| 台湾                 | 66.9% | オーストラリア  | 52.3% | 台湾      | 35.7% | フランス    | 29.3% | カナダ       | 80.2% | フランス              | 13.5% | イギリス              | 25.5% | フランス    | 25.9% | カナダ                | 37.1% | オーストラリア      | 41.0% |
| シンガポール             | 59.1% | ベトナム     | 50.9% | ロシア     | 33.9% | オーストラリア | 27.1% | 香港        | 79.8% | ロシア               | 13.1% | アメリカ              | 24.4% | アメリカ    | 25.0% | フランス               | 31.1% | ロシア          | 39.8% |
| ベトナム               | 58.2% | タイ       | 50.5% | オーストラリア | 33.9% | シンガポール  | 25.6% | ベトナム      | 79.7% | カナダ               | 11.4% | ロシア               | 22.1% | カナダ     | 23.8% | 韓国                 | 30.0% | イギリス         | 37.8% |
| マレーシア              | 57.5% | アメリカ     | 48.8% | ベトナム    | 32.2% | カナダ     | 22.4% | アメリカ      | 78.8% | オーストラリア           | 11.2% | ベトナム              | 21.3% | タイ      | 17.3% | ベトナム               | 28.2% | ベトナム         | 33.4% |
| インドネシア             | 51.9% | カナダ      | 48.7% | 韓国      | 31.7% | イギリス    | 22.4% | オーストラリア   | 78.5% | イギリス              | 10.8% | タイ                | 17.4% | インドネシア  | 16.9% | ドイツ                | 27.2% | ドイツ          | 31.6% |
| オーストラリア            | 50.0% | シンガポール   | 48.7% | シンガポール  | 30.5% | インドネシア  | 21.8% | ドイツ       | 77.4% | シンガポール            | 9.8%  | ドイツ               | 14.9% | ベトナム    | 16.0% | インド                | 23.6% | インドネシア       | 30.4% |
| オーストラリア            | 47.1% | フランス     | 48.3% | フランス    | 29.4% | マレーシア   | 19.8% | イギリス      | 76.8% | ドイツ               | 9.2%  | インドネシア            | 14.0% | ドイツ     | 15.7% | シンガポール             | 23.4% | タイ           | 27.9% |
| ロシア                | 46.5% | イギリス     | 44.8% | カナダ     | 26.1% | アメリカ    | 19.5% | ロシア       | 76.6% | 台湾                | 9.1%  | シンガポール            | 13.2% | フィリピン   | 14.0% | ロシア                | 22.7% | フィリピン        | 26.8% |
| カナダ                | 46.1% | マレーシア    | 44.1% | イギリス    | 23.3% | タイ      | 19.2% | 台湾        | 76.2% | 香港                | 8.8%  | フィリピン             | 13.1% | 台湾      | 12.3% | 中国                 | 19.7% | インド          | 26.4% |
| インド                | 44.8% | インドネシア   | 43.6% | インドネシア  | 22.6% | ロシア     | 18.6% | インドネシア    | 75.5% | マレーシア             | 8.2%  | マレーシア             | 12.3% | シンガポール  | 11.7% | タイ                 | 19.3% | シンガポール       | 25.0% |
| 韓国                 | 44.3% | フィリピン    | 43.0% | マレーシア   | 21.4% | ドイツ     | 16.8% | フィリピン     | 74.9% | ベトナム              | 8.2%  | 台湾                | 11.8% | マレーシア   | 11.7% | 台湾                 | 18.5% | マレーシア        | 24.2% |
| フランス               | 42.5% | ロシア      | 38.2% | ドイツ     | 20.9% | フィリピン   | 13.7% | 韓国        | 73.8% | インド               | 8.0%  | インド               | 11.2% | インド     | 11.5% | マレーシア              | 16.2% | 台湾           | 20.6% |
| アメリカ               | 39.0% | ドイツ      | 36.0% | アメリカ    | 20.7% | ベトナム    | 12.5% | マレーシア     | 72.7% | フィリピン             | 7.0%  | 香港                | 10.5% | 中国      | 9.0%  | 香港                 | 15.8% | 中国           | 16.2% |
| イギリス               | 37.6% | インド      | 34.3% | インド     | 16.8% | 韓国      | 12.4% | 中国        | 72.6% | 中国                | 4.6%  | 中国                | 8.3%  | 香港      | 9.0%  | フィリピン              | 15.7% | 香港           | 14.2% |
| ドイツ                | 30.7% | 韓国       | 28.9% | フィリピン   | 15.8% | インド     | 11.2% | インド       | 56.2% | 韓国                | 2.2%  | 韓国                | 7.7%  | 韓国      | 5.5%  | インドネシア             | 14.5% | 韓国           | 12.2% |

アのように増加している国もある。

訪日外国人一人当たりの買物代支出の各国比較を見てみると(図18)、同様な傾向がみられる。

以上のように、モノ消費からコト消費(滞在・体験型観光)へと変化してきている。

観光庁の調査によると(図19)、アジアからの観光客の訪日動機は「ショッピング」、「自然・景観地観光」、「温泉入浴」の項目が上位となっている。欧米では「日本の歴史・伝統文化体験」、「日本の酒を飲むこと」、「美術館・博物館」、「日本の現代文化体験」の項目が上位を占めている。

#### 4. インバウンド観光の取り組むべき課題

このような状況から以下の課題に取り組んでいく必要がある。

##### (1) 都市から地方へ

###### ①訪問する地域の偏り

旅行者の滞在先の47%は、東京、京都、大阪の主要3都市に集中している。

###### ②主要都市の観光関連施設のキャパシティ不足

日本の主要都市の宿泊施設や観光関連インフラは、既にキャパシティ不足となっている。

##### ③民泊問題

日本経済新聞は、民泊サービスのAirbnbを利用した訪日外国人が2016年度に前年比約4割増の400万人に達したと報じた。増大する外国人旅行者の宿泊需要を吸収する方法として注目されているのが、一般住宅を貸し出して宿泊施設とする民泊サービスである。

現在は、特区民泊(国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業：利用期間…東京都大田区6泊7日以上、大阪府・市2泊3日以上、福岡県北九州市2泊3日以上)、農家民泊、イベント民泊だけが認められている。そのためAirbnbを介した民泊などの大半が違法民泊となっている。

今後、民泊新法(住宅宿泊事業法：2017年6月16日公布、2018年6月15日施行予定、年間提供日数：180日以下の範囲内で適切な日数を設定)が施行され、健全な民泊サービスが普及すれば、これまでは民泊を利用しなかったユーザーも安心して利用できるようになり、このマーケットの市場規模そのものが大きくなる可能性がある。

##### (2) コミュニケーション能力、多言語での対応

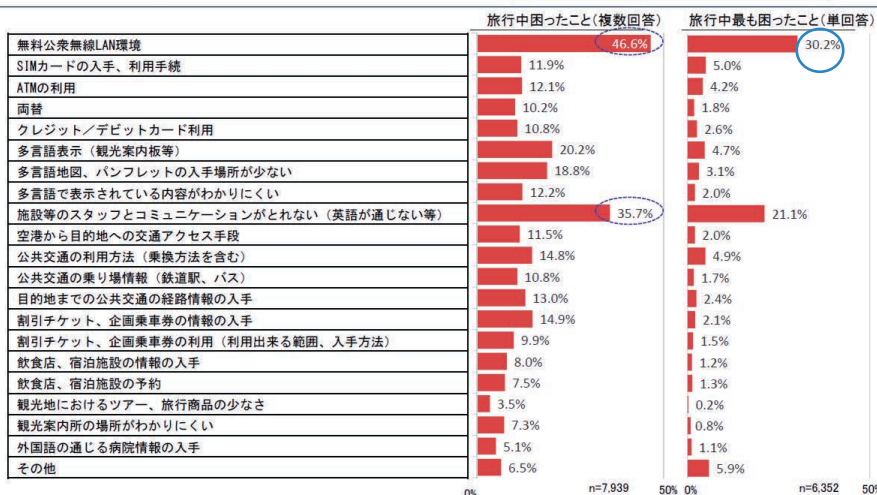
観光庁の「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」結果によれば、旅行中に困ったこととしては、2014年度は「無料

図20

【参考】(平成26年度調査)旅行中に困ったこと(全体)



- 旅行中困ったこととしては「無料公衆無線LAN環境」が46.6%で最も多く、次いで「施設等のスタッフとコミュニケーションがとれない」が35.7%で続いた。
- ※詳細は「無料公衆無線LAN整備促進協議会 第3回幹事会 資料2別添」(<http://www.mlit.go.jp/common/001115689.pdf>)



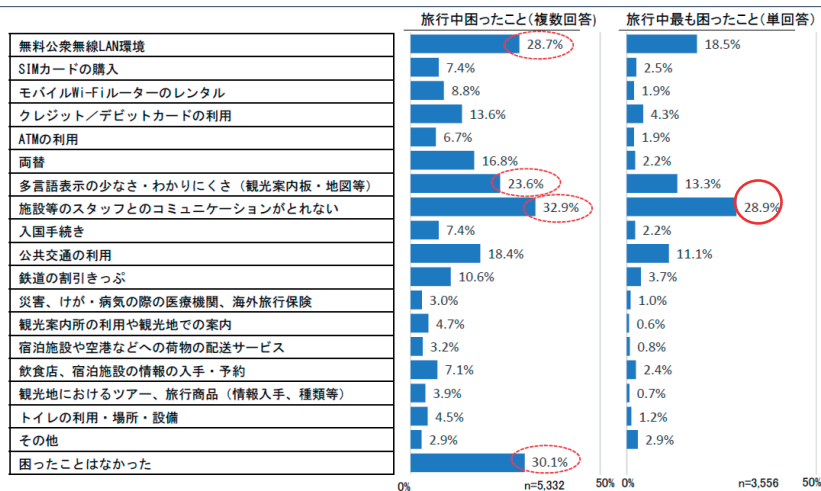
観光庁「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」結果(2017年2月)

図21

旅行中に困ったこと(全体) 平成28年度



- 旅行中困ったこととしては「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が32.9%で最も多い。
- 次いで「無料公衆無線LAN環境」が28.7%、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が23.6%となっている。
- 「困ったことはなかった」という回答も30.1%となっている。



観光庁「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」結果(2017年2月)

公衆無線LAN環境」が46.6%で最も多かったが(図20)、2016年度は、「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が32.9%で最も多い(図21)。次いで「無料公衆無線LAN環境」が28.7%、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が23.6%となっている。一方で「困ったことはなかった」という回答も30.1%となっている。

じゃらんりサーチセンター・インターネット調

査「インバウンド対応満足度調査2017年1月」の訪日旅行で良くなかったサービス・対応によれば(図22)、「地元の人との多言語でのコミュニケーション」(19%)、「飲食店のスタッフの多言語での対応力」(19%)など言語に関する問題が上位に挙がっている。これは内容により踏み込んだ不満の割合が増えてきていると思われる。抜本的な対応改善が必要になってきていると思われる。

図22

訪日旅行で良くなかったサービス・対応(全体/複数回答)

◎調査時期：2016年9月14日(水)～2016年9月28日(水)  
◎調査対象：香港/シンガポール/アメリカ合衆国/オーストラリア/フランスに居住する20～49歳の男女  
海外旅行頻度が1年に1回以上、直近1年以内(2015年9月中旬～2016年9月中旬)に日本へプライベート旅行(出張・駐在・団体旅行は除く)で訪れている人

| 順位 | 項目                              | %    |
|----|---------------------------------|------|
| 1  | 地元の人との多言語でのコミュニケーション            | 19.0 |
| 2  | 飲食店のスタッフの多言語での対応力               | 18.6 |
| 3  | 無料公衆無線LAN環境などネット環境の良さ           | 11.8 |
| 4  | 観光施設のスタッフの多言語での対応力              | 11.4 |
|    | 宿泊施設のスタッフ・コンシェルジュの多言語での対応力      | 9.2  |
| 6  | 観光案内所のスタッフの多言語による対応力            | 9.2  |
| 7  | 観光案内人(ガイド)の多言語による対応力            | 8.6  |
| 8  | 公共交通の乗り方の利便性(使いやすさ・アクセスの良さ)     | 7.6  |
|    | 公共交通機関の切符の入手やすさ                 | 7.4  |
| 10 | 食事の好みや制約条件(アレルギーなど)に対応できる飲食店の多さ | 7.4  |
|    | あてはまるものはない                      | 32.4 |

じゃらんリサーチセンター・インターネット調査  
「インバウンド対応満足度調査2017年1月」

(3) 旅行消費額の増加策

訪日旅行者の国籍の偏りがあり、日本を訪れる海外からの年間旅行者数の72.7%は東アジア(中国、香港、韓国、台湾)からの旅行者となっている。中国を除き訪日外国人1人当たりの費目別旅行支出は欧米豪諸国よりも低いため、欧米豪諸国からの旅行者を増加させるための施策が必要である。

また、コト消費(額が小さい)にモノ消費を結びつける必要がある。富裕層を受け入れるインフラの整備(高級ホテルなど)、ホテル・旅館の品質評価も必要である。

(4) 訪日旅行者への災害時対応

災害時に、「What/何が起きているのか」、「Where/どこに行けばよいのか」、「How/どのように移動すればよいのか、交通機関がどうなっているのか」についての「外国語による情報提供ができるか?」、「外国語による災害避難マニュアルやパンフレットが整備されているか?」、「外国語による避難誘導を可能とするための方策が用意されているか?」などの対応が必要である。

(5) 持続可能な仕組みづくり

静岡県清水港は「官民連携による国際クルーズ拠点」を形成する港湾の1つになっており、今後クルーズ船の寄港が増加し、外国人入国者の増加が期待されている。

2010～2016年の我が国港湾へのクルーズ船の寄

図23

2010～2016年 我が国港湾へのクルーズ船の寄港回数

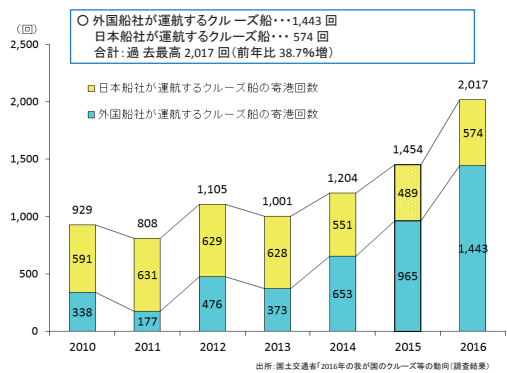
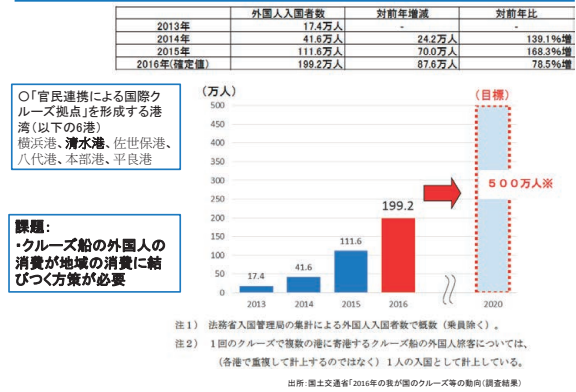


図24

クルーズ船による外国人入国者数



港回数(図23)は、外国船社が運航するクルーズ船が1,443回、日本船社が運航するクルーズ船が574回、合計で過去最高の2,017回(前年比38.7%増)となった。

クルーズ船による外国人入国者数(図24)は、2016年が対前年78.5%増の199.2万人となった。政府では2020年に500万人とする目標である。クルーズ船の課題として、クルーズ船で来る外国人の消費が地域の消費に結びついていない現状があるため、地域の消費に結びつくための持続可能な方策の検討が必要である。

5. 課題解決への対応策

－日本版DMOの取り組みなど

(1) 日本版DMOの形成・育成

観光庁の「明日の日本を支える観光ビジョン」の施策として、「観光先進国」への「3つの視点」



と「10の改革」があげられている。その「視点2 観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に」の施策に「世界水準のDMOの形成・育成」があげられている。疲弊した温泉街や地方都市を、未来発想の経営で再生・活性化するため2020年までに、世界水準のDMO (Destination Management / Marketing Organization) を、全国で100形成する。そのため国は、①情報支援・ビッグデータの活用促進、②人的支援、③財政金融支援の取り組みを実施する。実施内容は地方行政、DMOなどに委ねられている。

観光庁のホームページでは、日本版DMOは、地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人である、としている。この中で地域の「稼ぐ力」を引き出す点から、一部にDMO自体が稼がないといけないという誤解を呼ぶことにもなっている。

観光庁は9月末に掲載したホームページで、「DMOの主たる役割は、地域のマネジメント・

マーケティング活動を通じて、観光誘客により地域全体の利益を向上させ、地域を活性化させることであり、DMO自身が収益を上げることはない。」と言及している。

これまでの観光地域づくりの課題として、関係者の巻き込みが不十分、データの収集・分析が不十分、民間的手法の導入が不十分と言われている(図25)。地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりを行う舵取り役である「日本版DMO」を各地域で形成し確立していく必要がある。

このため、日本版DMOが必ず実施する基礎的な役割・機能(観光地域マーケティング・マネジメント)としては(図26)、

- ①日本版DMOを中心として観光地域づくりを行うことについての多様な関係者の合意形成
- ②各種データなどの継続的な収集・分析、データに基づく明確なコンセプトに基づいた戦略(ブランディング)の策定、KPIの設定・PDCAサイクルの確立
- ③関係者が実施する観光関連事業と戦略の整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーションが挙げられる。

また、地域の官民の関係者との効果的な役割分

図25

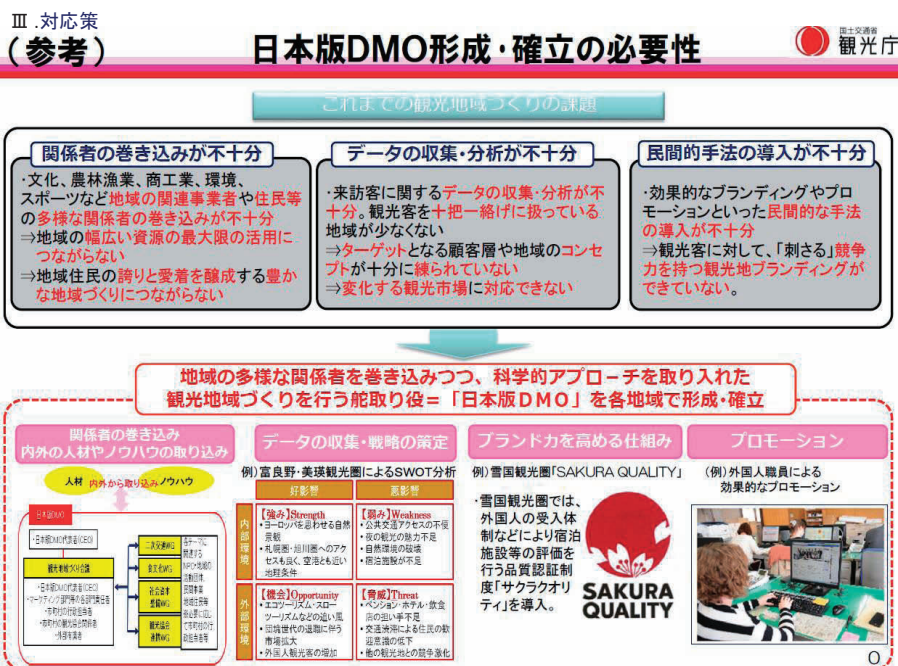
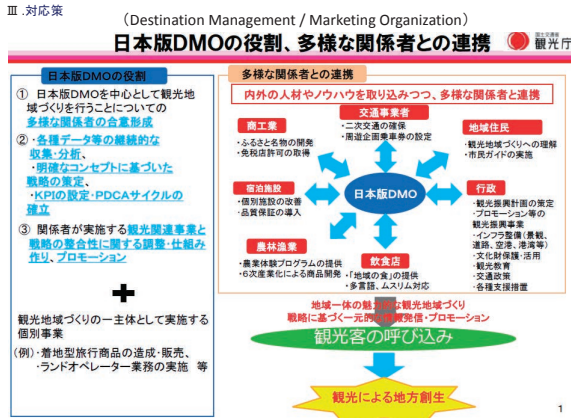


図26



担をした上で、例えば、着地型旅行商品の造成・販売やランドオペレーター業務の実施など地域の実情に応じて、日本版DMOが観光地域づくりの一主体として個別事業を実施することも考えられる。

(2) 日本版DMO候補法人

日本版DMOの候補となりうる法人を観光庁に「登録」する。登録された法人(日本版DMO候補法人)に対して、関係省庁連携支援チームを通じて支援される。2017年8月7日現在日本版DMO候補法人(図27)は157件で、広域連携DMO(7件)、地域連携DMO(69件)、地域DMO(81件)となっている。静岡県に關係する日本版DMO候補法人(図28)は7件である。

このうち、日本版DMO登録要件の充足状況に係る判断基準を満たせば、候補が取れた正式な日本版DMOになる。

図27

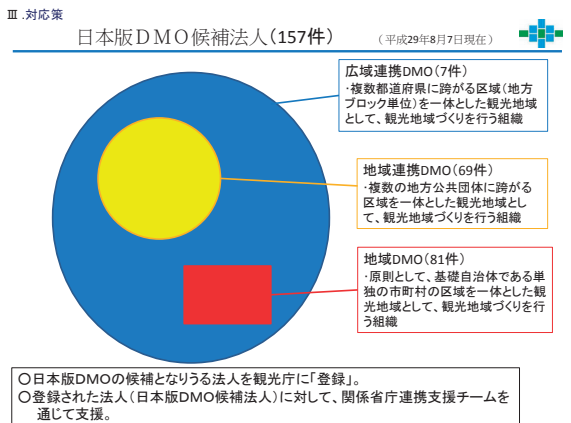


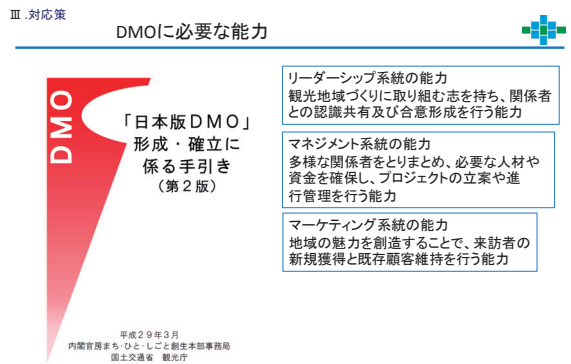
図28

Ⅲ. 対応策

### 静岡県における日本版DMO候補法人(平成29年8月7日現在)

| 申請区分    | 日本版DMO候補法人の名称            | マーケティング・マネジメント対象とする区域(自治体単位)                                  |
|---------|--------------------------|---|
| 広域連携DMO | (一社)中央日本総合観光機構           | 富山県、石川県、福井県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県                           |
| 地域連携DMO | (公社)静岡県観光協会              | 静岡県   |
| 地域連携DMO | (公財)静岡観光コンベンション協会        | 【静岡県】静岡市、島田市、焼津市、藤枝市、牧之原市、川根本町、吉田町                            |
| 地域連携DMO | <仮称>浜松・浜名湖地域DMO[設立予定]    | 【静岡県】浜松市、湖西市  |
| 地域連携DMO | (一社)美しい伊豆創造センター          | 【静岡県】沼津市、熱海市、三島市、伊東市、下田市、伊豆市、伊豆の国市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町、函南町 |
| 地域DMO   | (一社)伊豆市産業振興協議会           | 【静岡県】伊豆市  |
| 地域DMO   | <仮称>(一社)小山町観光推進協議会[設立予定] | 【静岡県】小山町  |

図29



DMOに必要な能力が「日本版DMO」形成・確立に係る手引き(第2版)にまとめられている(図29)。リーダーシップ系統の能力、マネジメント系統の能力、マーケティング系統の能力が必要である。

(3) DMO候補法人の現状と課題

日本観光振興協会がDMO候補法人を対象にアンケートを実施した(図30)。

①どの分野の人材が不足しているか

- データ収集の専門家が、過半数を超える団体において不足、広域連携DMOではすべてが不足と回答
- 財務分析や人材育成を行う人材も4割を超える団体で不足

②DMOの取り組みを進めるにあたっての課題

- 「財源」と「人材」が課題

③法人を運営して大変なこと、重要課題と思うこと

- 安定的な組織運営のための財源



図30

DMO候補法人の現状と課題について

日本観光振興協会がDMO候補法人を対象にアンケートを実施。  
調査時期：平成29年3月、日本版DMO候補法人 97団体が回答

- ◆どの分野の人材が不足しているか
  - データ収集の専門家が、過半数を超える団体において不足
  - 広域連携DMOではすべてが不足と回答
  - 財務分析や人材育成を行う人材も4割を超える団体が不足
- ◆DMOの取り組みを進めるにあたっての課題
  - 「財源」と「人材」が課題
  - 法人を運営して大変なこと、重要課題と思うこと
    - ① 安定的な組織運営のための財源
    - ② 事業運営費の確保
    - ③ 専従人員や外部組織による人的協力体制（出向等）の確保
    - ④ 組織間の事業整理・役割分担
    - ⑤ 事業実施に対する事業者や地域内の協力

- ・事業運営費の確保
- ・専従人員や外部組織による人的協力体制（出向等）の確保
- ・組織間の事業整理と役割分担
- ・事業実施に対する事業者や地域内の協力

（4）観光品質基準 SAKURA QUALITY

個人旅行（FIT）の拡大、リピーターの増加や、今後欧米豪の富裕層からの来日を狙うための基礎的整備項目として、宿泊施設やアクティビティの観光品質保証が必要である（図31）。その1つとして、当財団が研究・策定してきた「観光品質基準 SAKURA QUALITY」の導入も効果的と考える。「観光品質基準 SAKURA QUALITY」は、日本旅館編、民宿・ペンション編、ホテル編、アクティビティ編が作成されている。

導入の「メリット」として、

○地域にとって

- ・インバウンド受け入れ体制の整備、観光サービス水準の底上げ、他地域との差別化のツールとして活用可能

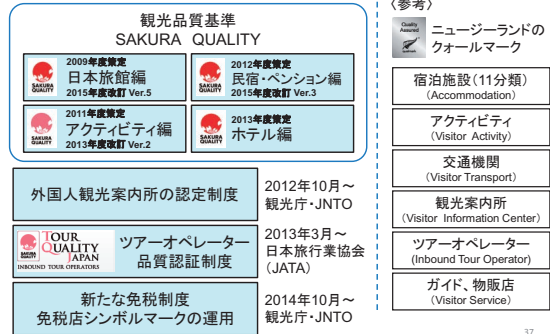
○事業者にとって

- ・宿泊施設などの概要と評価結果とが第三者機関から公開されることにより、効果的かつ効率的に情報提供できる
- ・現状の強みや弱みを客観的に把握でき、改善のヒントが得られるだけでなく、ターゲットとする顧客層に合ったサービス提供に経営資源を集中できる

図31

Ⅲ 対応策  
観光品質基準 SAKURA QUALITY とは

■ 観光サービスの品質認証の仕組み



- ・従業員全体で品質向上を図る際のツールとして活用できる

SAKURA QUALITYは、すでに導入しているDMOである雪国観光圏をはじめ、全国観光圏推進協議会の13のブランド観光圏（DMO）で導入され活用される予定である。