

トピック

ESRI 経済政策フォーラム
「インバウンド観光産業の
生産性向上～地域活性化の
ためのデジタル・イノベー
ション～」経済社会総合研究所 行政実務研修員
米谷 信哉

はじめに

2018年の訪日外国人旅行者数は、過去最高となる3,119万人と初めて3,000万人を突破し、訪日外国人旅行者による日本国内における消費額も4兆5,189億円となるなど、インバウンド消費が日本経済に与える影響が大きくなっている¹。

一方で、宿泊業をはじめとしたインバウンド観光産業の低い労働生産性や、訪日外国人観光客の地方間の偏りなどの課題も顕在化しているところである。

内閣府経済社会総合研究所では、「インバウンド観光産業の生産性向上～地域活性化のためのデジタル・イノベーション～」をテーマとして、2019年11月25日にESRI経済政策フォーラム²を開催した。

フォーラムでは、当研究所の研究協力者である東洋大学国際観光学部准教授の栗原剛氏、首都大学東京都市環境学部准教授の矢部直人氏の両名からこれらの課題に関する研究成果報告を行うとともに、インバウンド観光分野の有識者や現場で活躍されている経営者の方にご参加いただき、パネルディスカッションを実施した。本稿ではその概要を紹介する。

研究成果報告

栗原氏からは、宿泊施設におけるIT活用と労働生産性との関連性についての研究成果が報告された。

宿泊施設に対する全国アンケート調査で把握したIT活用状況と、経済センサス・宿泊旅行統計調査の

個票データ等を用いて、従業員数によって0～9人を小規模、10～29人を中規模、30人以上を大規模の施設とし、旅館・ビジネスホテル等の施設タイプごとに労働生産性の分析を行った。その結果、2012年から2016年にかけて宿泊施設全般で労働生産性が向上しており、特に小規模、中規模のビジネスホテルや訪日外国人観光客を多く受け入れている宿泊施設で成長率が高い傾向があることが示された。

次に、IT活用状況と労働生産性との関連性を把握するために、ITの活用状況を、取組数と活用レベルの2つの軸を用いてグループ化し（図表1）、同期間における労働生産性の変化を分析したところ、IT未導入であるグループと比較して、導入しているグループの生産性成長率が高いこと、また、ビジネスホテルにおいては、IT活用のすべてのグループで労働生産性が向上しているのに対して、旅館ではサイトコントローラーや宿泊予約・顧客管理など少数のITを導入し、それらを積極的に活用している「IT集中活用」グループにおいて労働生産性が向上している可能性があることなどが示された（図表2）。

図表1 IT活用状況のグループ

取組数	少	多	多	少
活用レベル	高	高	低	低
グループ	IT集中活用	IT積極活用	IT多種導入	IT低活用

（備考）取組数は、アンケート調査で把握した15種類の取組のうち、IT未導入の施設を除いた取組数の平均値を基準として、4種類以上取組んでいる場合を多、4種類未満の場合を少とし、活用レベルは、「よく活用している」から「ほとんど活用していない」の4段階の回答を施設ごとに点数化し、平均点以上の場合を高、平均点未満の場合を低としている。

図表2 労働生産性成長モデル推計結果

	全施設	旅館	ビジネスホテル
外客割合 (%)	0.468***	0.200**	0.602***
客室数 (室)	0.000235**	6.36E-06	0.000132
従業員数 (人)	-0.00077***	-0.00015	-0.00229*
海外予約サイト数	0.00219	0.0131*	0.00825
IT集中活用	0.0665***	0.0559*	0.104**
IT積極活用	0.0623**	0.00519	0.140***
IT多種導入	0.0883***	0.0277	0.123**
IT低活用	0.0580**	0.0251	0.159***
補正R ²	0.267	0.139	0.323
n	391	176	150

***1%有意、**5%有意、*10%有意

（備考）被説明変数は2012年から2016年にかけての従業員一人あたりの労働生産性成長率。

1 観光庁「平成30年度観光の状況」及び「令和元年度観光施策」（観光白書）

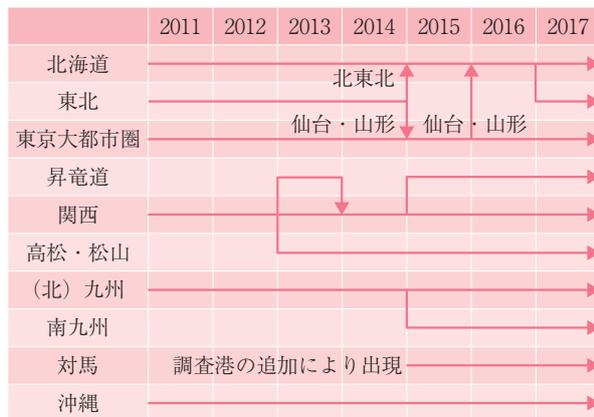
2 フォーラムの概要および資料は、以下のページからご覧いただけます。
http://www.esri.go.jp/jp/workshop/forum/191125/191125_agenda.html

矢部氏からは、2011年から2017年の訪日外国人観光客の周遊ルート変遷についての分析結果と、アンケート調査を用いた地方訪問に影響する要因の分析に関する研究成果が報告された。

訪日外国人観光客の周遊ルートの分析では、訪日外国人消費動向調査の個票データから把握した訪問地単位で、どのようなルートを周遊したか把握するため、ネットワーク分析の一手法であるコミュニティ抽出の手法を用いて訪日外国人観光客の流動が密になっている周遊ルートを抽出したところ、2011年には6個の周遊ルート、2017年には10個の周遊ルートが抽出された。

分析の結果、2013年頃を境として中部や四国といった地方の周遊ルートが細分化され、主な目的地として訪問される場合が増えたことが示唆され、その要因として地方の周遊ルート内にある空港への外国からの直行便の増加などが影響を与えた可能性が報告された(図表3)。

図表3 周遊ルートの変遷



また、複数回の訪日経験のある訪日外国人観光客に対するWEBアンケート調査で把握した訪日履歴のデータを用いて、東北や北陸などの地方訪問に影響を与える要因の分析を行ったところ、訪問地決定の情報源として、過去の訪日旅行時に日本で入手したガイドブックや観光地の公式ブログ・動画などが影響を与えている可能性があることなどが示された。

パネルディスカッション

研究成果報告を受けて、宿泊施設における生産性向上のためにITがいかに貢献できるか、また、デジタルマーケティングの観点から訪日外国人観光客があま

り訪れていない地域にどのように誘客するかというテーマのもと、パネルディスカッションが行われた。

初めに城崎温泉旅館但馬屋代表取締役社長の柴田良馬氏より、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部における宿屋EXPOの取組が紹介された。宿屋EXPOは、ITを活用して宿泊施設における食材や備品、労働力などのリソースを共有して生産性向上を図る仕組であり、他の登壇者からは、長期にわたって宿泊する訪日外国人観光客に対しての泊食分離による施設提供や、労働力の流動化という背景における、宿屋EXPOの取組への期待が示された。

次に、空港で無料のSIMカードを提供し、訪日中の宿泊・飲食などの消費についてスマートフォンを通じてワンストップで情報の収集・予約・手配・購入ができるサービスを行っているWAmazing株式会社代表取締役社長CEOの加藤史子氏より、サービスの利用者へのスキー場や温泉へのアクセス情報を多言語で提供する取組が、訪日外国人観光客の地方分散化に効果的であることが示された。議論では、タビマエなどの訪日前の訪日外国人観光客への情報提供の重要性が示された。

トラベルボイス株式会社代表取締役社長の鶴本浩司氏からは、訪日中に必要なタクシー配車や飲食店予約などの機能が集約されたスーパーアプリなど、旅行・宿泊業界におけるデジタル活用の事例が紹介された。議論では日本以上にデジタル化が進んでいるアジア圏の旅行者等に対応するため、デジタルトランスフォーメーションを進めていくことの重要性が示された。

最後に総括としてコーディネーターである首都大学東京大学院都市環境科学研究科観光科学域教授の清水哲夫氏より、技術・サービス革新の最新情報を素早くキャッチすること、宿泊・観光のデジタルトランスフォーメーションを進めていくキープレーヤーをつくることが重要となってくることが示された。

米谷 信哉 (こめたに しんや)