

**第58回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～**

パネルディスカッション

コーディネーター

清水哲夫

首都大学東京都市環境学部観光科学科教授

問題意識

1. 宿泊産業の生産性をどのように高めるか？ ICTがどのように貢献できるか？
2. 訪日外客を地方に誘客するためのデジタルマーケティングの役割は何か？

栗原氏研究のポイント

- 近年の**中小ビジネスホテル**の労働生産性の伸びが特に大きい.
- **外客受け入れの多い**施設ほど生産性が高い傾向にある.
- **旅館**では、**必要最小限のIT要素を活用**する”IT集中活用”グループの生産性が高い傾向にある.

宿泊産業の労働生産性を高めるためにやるべきこと

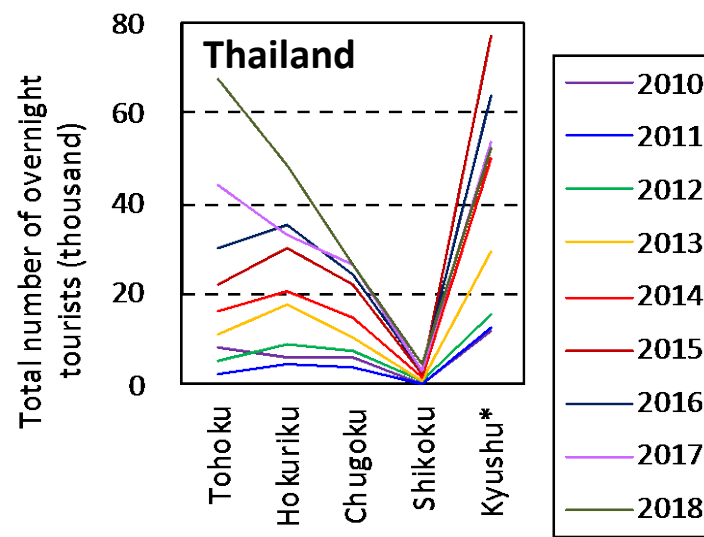
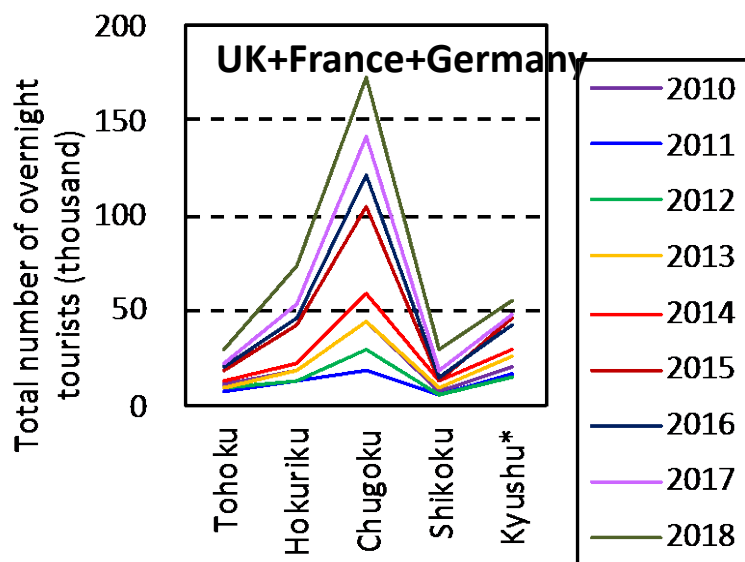
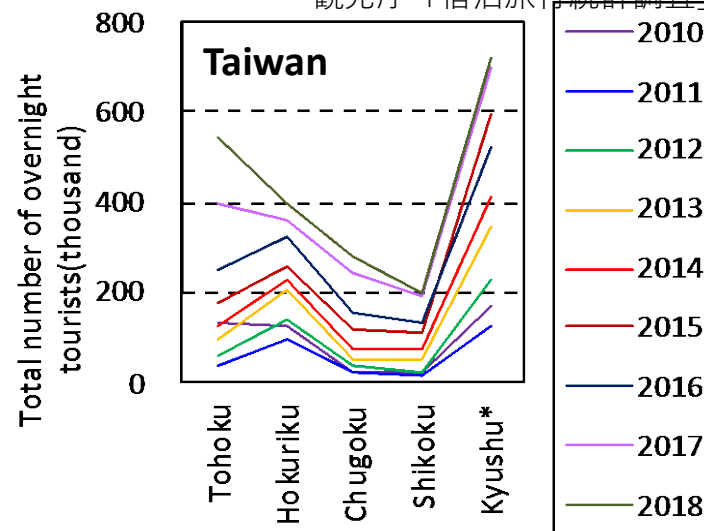
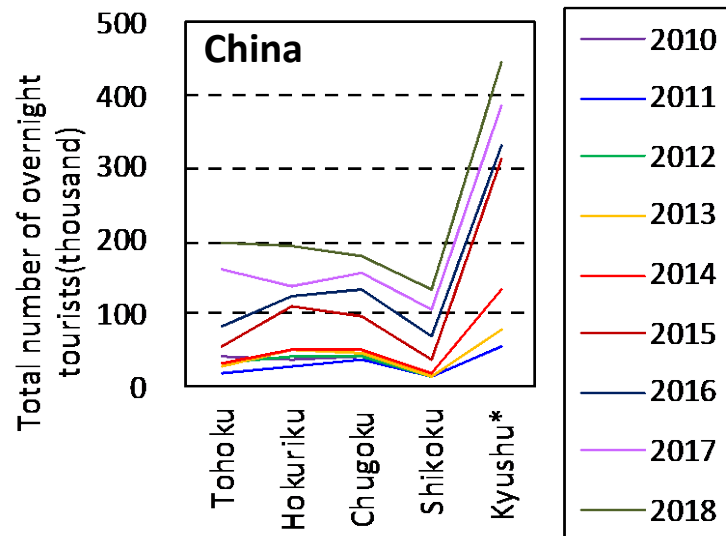
- **付加価値額**を増やる
 - 営業経費を小さくする
 - 営業収益を増やす
- 雇用者あたりの**労働時間**を短くする
- 単位業務あたりの**雇用者数**を減らす

矢部氏研究のポイント

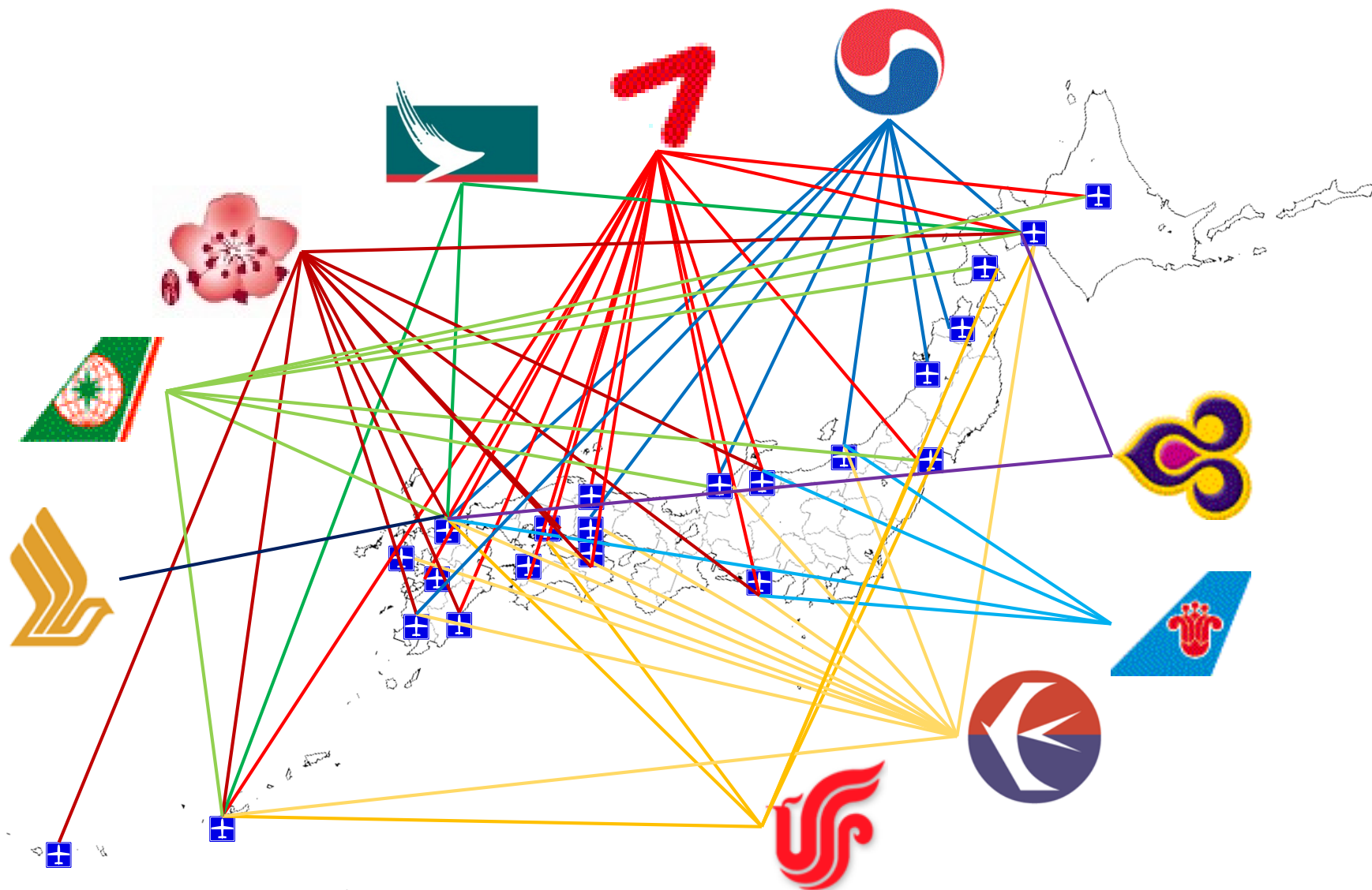
- 近年、**地方直行便**の充実化により周遊ルートが細分化している。
- **来日時**に**入手する情報**が次回訪問に影響する可能性がある。
- これまであまり訪問されていない地域への訪問は、**北海道・富士山・九州のような地域を訪れた後**に実現しやすい。

地方部の訪日外国人延べ宿泊者数の推移

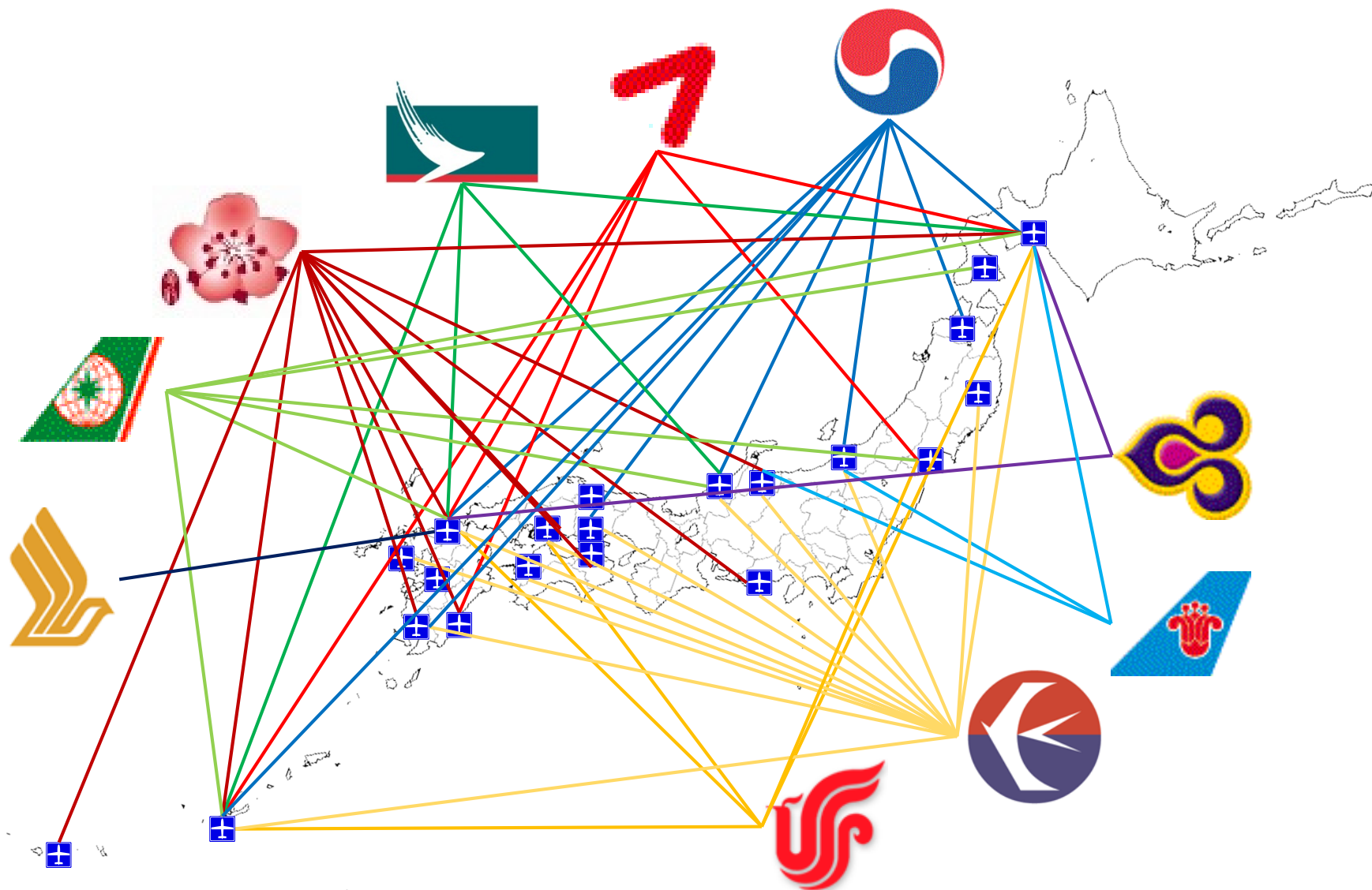
観光庁「宿泊旅行統計調査」より作成



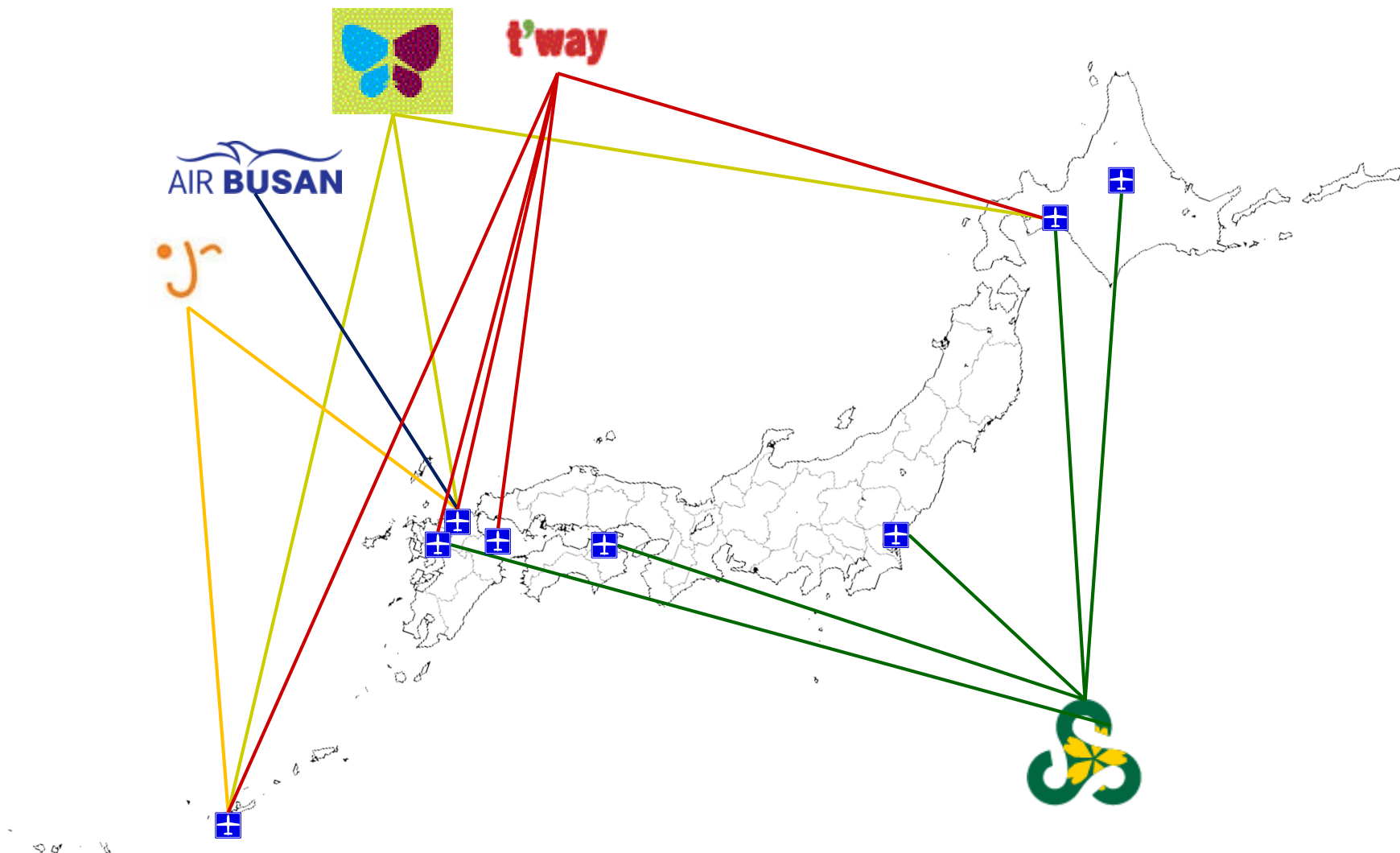
アジアFSCの地方空港就航状況(2015.10)



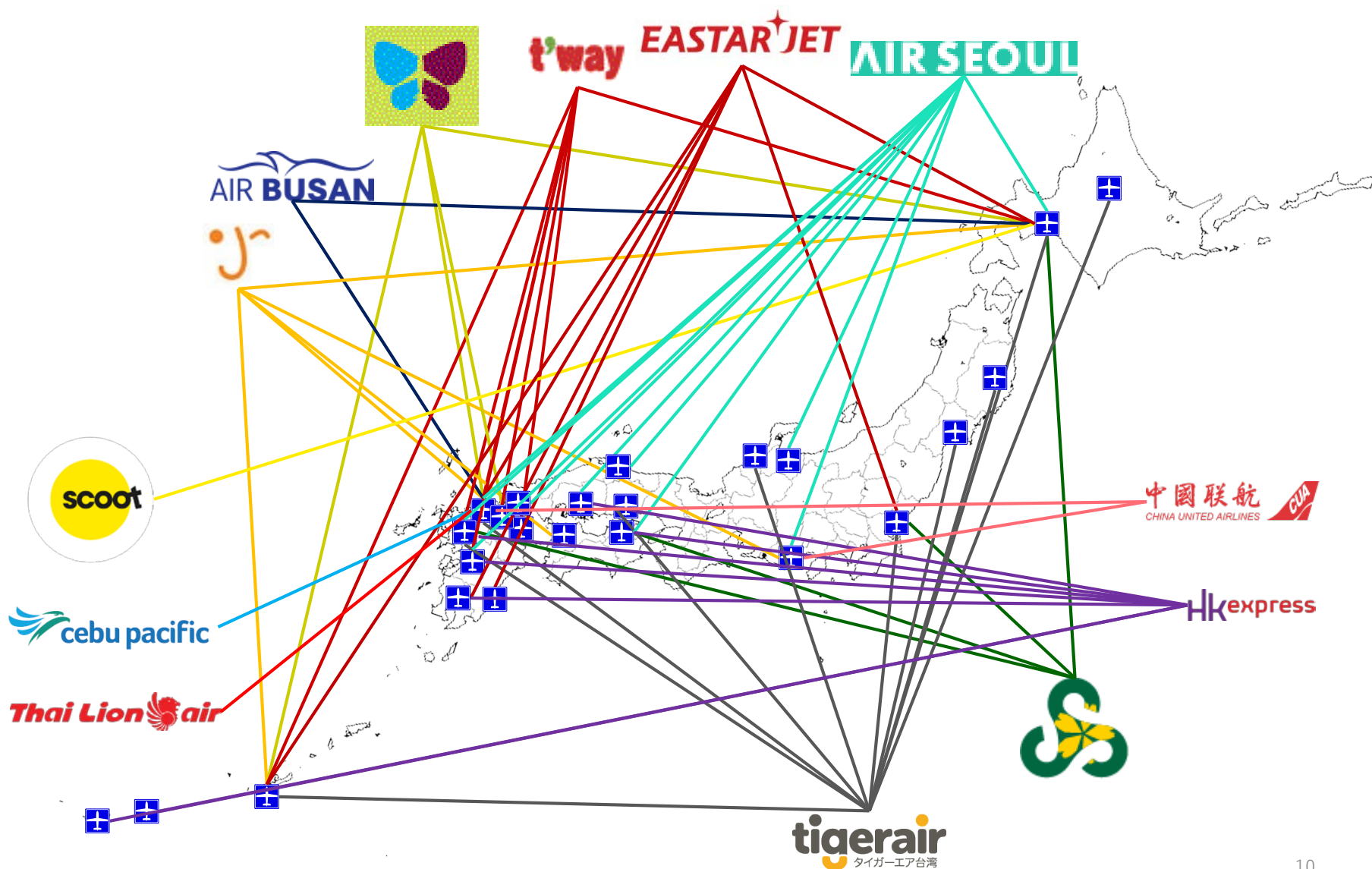
アジアFSCの地方空港就航状況(2019.4)



国際線LCCの地方空港就航状況(2016.2)



国際線LCCの地方空港就航状況(2019.4)



パネリスト

- 加藤史子（WAmaging(株)代表取締役社長CEO）
- 栗原剛（東洋大学国際観光学部准教授）
- 柴田良馬（城崎温泉旅館但馬屋代表取締役社長）
- 鶴本浩司（トラベルボイス(株)代表取締役社長）
- 矢部直人（首都大学東京都市環境学部准教授）

進め方

- **ラウンド1：宿泊施設の現場におけるインバウンド対応の課題とIT活用**
 - 柴田氏話題提供「宿泊施設の効率的経営を協働で実現する宿屋EXPOの取組」
- **ラウンド2：IT×インバウンドの新たなビジネス機会**
 - 加藤氏話題提供「地域と訪日外客をマッチングするプラットフォーム事業の展開」
- **ラウンド3：デジタルマーケティングの最新の動向**
 - 鶴本氏話題提供「デジタルマーケティングから考えるインバウンド観光産業」
- **総括討議**

全体講評～まとめ(1):宿屋EXPO

- 地方の旅館のICT導入レベルは依然低いが、逆に言えば、生産性の伸びしろは大きい。
- 宿屋EXPOは、主として施設の協働による効率運営にチカラを発揮している。
- 長期滞在対応、例えば泊食分離の取り組みが重要である。
- スキマでの労働力提供が可能で、労働力の流動化に資する取り組みである。
- インバウンドは連泊傾向で、売上当りの仕事少ない。また、平日の稼働率は概して低いため、連携ビジネスや通年雇用ができる体制構築への適用を期待したい。会員化やポイント化、複数施設のレベニュー・マネジメント、夜間の労働生産性向上にも貢献できる。

全体講評～まとめ(2): WAmazing

- 地方誘客に必要な要素は、コンテンツ・情報提供・アクセス提供の3つである。
- しっかりしたデータ・市場分析を背景としたマッチングビジネスを展開している。
- 地方に行く人のほうが消費額が高い傾向があり、平準化・分散化はその面でも意義がある。
- 日本のスキーの売り方はアジアの中にある北欧というイメージを打ち出すことが大事である。
- タビマエの情報提供も重要なビジネスとなる。
- 外資OTAではないプレーヤーとしての役割を期待したい。

全体講評～まとめ(3): デジタル・マーケティング

- タビナカのスマホ利用で旅行者が地域プロモーターとなる.
- 旅行×デジタルにも条件変化が生じており, 今後はスーパーアプリが勃興してくるだろう.
- デジタルは宿泊施設の利潤最大化, 顧客満足度最大化, 費用最小化に貢献できる.
- 地域の宿泊業は依然紙ベースでバラバラのデータ管理である.
- 街としてのレベニュー・マネジメントが重要で, そのためにも宿泊数予測情報が欲しい.
- 後発だったアジアのデジタル化が進んでいるが, これに対応していくしかない.

全体講評～まとめ(4):学の立場として

- アナログ情報も実は重要で、そのデジタル化にも取り組むべき。蓄積されたビッグデータの活用が求められる。
- 実際どうやってIT導入が可能か考えなければならない。生産性向上はITだけでなく需要動向も影響する。今後は労働時間の影響分析も必要である。
- とにかく技術・サービス革新の最新事情を素早くキャッチすることが不可欠である。
- 誰が地域の宿泊・観光産業とデジタル・トランスフォーメーションをつなげるか？ あくまで自助努力なのか？ 国策として支えるのか？ アカデミックの役割は何か？ についての議論が必要である。