

「アンケートで見る FIT の旅の仕方」 澤 功（澤の屋旅館主人）

※この記事は日観連機関誌の 2009 年 4・5 月号に掲載されました。

私どもは、和室 12 室その内バス付きは、2 室のみ、収容人員 20 名の小さな家族旅館です。

平成 20 年度の実績を調べると宿泊客の 92%が外国人客で日本人客は 8%です。宿泊者数は外国人客 6,306 名、日本人客は 542 名です。外国人客の国籍は欧米 79%、オセアニア 14%でアジアは 6%だけでした。

ところで、2008 年秋から世界的な金融危機や円高で訪日外客の大幅な減少が報じられていますが、年平均部屋稼働率は 95.4%でいまでも外国人は減少していません。

私どもを利用する外国のお客様は FIT といわれる個人旅行のお客様がほとんどですが昨年宿泊した 904 組の外国人客にアンケートをお願いして 723 組に回答をいただきました。まとめは(株)ジェイ・アイ・ジの「旅の販促研究所」にやってもらいました。

何があっても世界を旅する FIT の旅の仕方がこのアンケートから浮き彫りにできたら嬉しいことです。

1. 「職業」

学者、教員が 19%で 1 位ですが企業経営者 15%、技術者、エンジニア 13%と低廉な宿泊施設の私どもに結構お金持ちの人たちも宿泊しているようです。

2. 「旅行の目的」

観光が 78%。友人、知人、親戚訪問 18%。ビジネスは 2%だけで私どものお客様のほとんどが観光客で占められています。

3. 「旅行日数」

旅行の総日数の平均は、22 泊。そのうち日本滞在日数は 15 泊。澤の屋は、4 泊となっています。観光立国推進基本計画の目標の 1 つである 1 人当たりの宿泊数を年間 4 泊にすることは私どもでは、すでに達成されていることとなります。

4. 「出入国空港」

入国空港は成田 86%で、出国空港も成田 80%と大半は成田に着いて成田から出発していますが、そのお陰でしょうか帰国時にもう 1 回、宿泊してくれたお客様が 128 組ありました。

5. 「旅行の同行者」

1 人だけ 24%。2 人で 51%。と、ほとんど 1 人か 2 人での旅です。

6. 「澤の屋の選択理由」

ガイドブックやインターネットで見つけたが 58%。和室がある 53%。料金が安い 48%。家族的雰囲気 26%。家族や友人の薦め 24%。安いことが 1 位でないのは意外でしたが、ロンリープラネットや

ミッシェランなど、多数の外国のガイドブックに掲載されていることが誘客に役立っていることを知りました。

7. 「訪日旅行理由」

日本の歴史文化に興味がある 51%。日本が好き 41%。日本への訪問が長い間の夢だった 31%。日本人が好き 23%。と、日本に好意を持って来てくださる外国のお客様がこんなにいらっしゃいます。ありのままの今の日本に受け入れていけば、いいのではないのでしょうか。

8. 「澤の屋予約方法」

Eメール 69%。電話 13%。FAX 6%ですが郵便での予約からはじまって、それが FAX になり今は、Eメールが予約の中心になるとは思っていませんでした。

9. 「日本の情報源」

書籍 81%。インターネット 73%。口コミ 33%。と FIT の情報源にガイドブックが大きな比重を占めています。世界各国でガイドブック「日本版」を作成してもらったら FIT が増加するのではないのでしょうか。

10. 「訪日旅行内容の旅行前の決定状況」

90%決めてきた 23%。70%は 25%。60%は 23%。ほとんど決めていない人も 11%で日本に来てから、旅行内容を決める人が多いようです。

11. 「街歩きに迷った経験」

少し迷った 34%で非常に迷ったのは 3%しかありませんでした。

12. 「訪日外国人観光客を増加させるには」

交通機関のフリーパス化 47%。街中での外国語表記の充実 45%。カード支払いが可能な環境整備 34%。物価が安ければよい 30%。積極的な広告やプロモーション 23%。など、貴重な意見を多数いただきました。

また訪日旅行の感想や日本へのアドバイスなどのコメントもたくさんいただきました。澤の屋のホームページに掲載しています。どうぞ見に来てください。

<http://www.tctv.ne.jp/members/sawanoya/>