

**市内全旅館を対象に初めて実施！**

## **外国人観光客への対応状況を中心とした**

# **「京都市旅館稼働実態調査」について**

この度、市内の旅館の稼働状況、外国人観光客の受入状況等を把握し、旅館の稼働率向上策の検討材料とすることを目的に初めて実施した「京都市旅館稼働実態調査」（調査対象期間：平成27年1月～12月）の調査結果がまとまりましたのでお知らせします。

本調査結果をもとに、(公財)京都文化交流コンベンションビューロー、(公社)京都市観光協会、京都府旅館ホテル生活衛生同業組合等の関係団体との連携の下、外国人観光客の受入環境整備をはじめとした旅館の稼働率向上に向けた取組を進めてまいります。

### **<調査結果の主なポイント>**

**1 年間平均旅館客室稼働率 約7割 (70.1%)**

【参考】全国平均37.8%，京都府域平均50.3%

※平成27年宿泊旅行統計調査（観光庁調べ）の速報値

**2 宿泊客全体に占める外国人客の割合 約3割 (29.2%)**

【参考】平成27年京都市内27ホテルにおける宿泊客全体に占める外国人客の割合

35.1%

※外国人宿泊状況調査（(公財)京都文化交流コンベンションビューロー調べ）

**3 訪日外国人の集客に「積極的に取り組んでいる」「取り組んでいる」と回答した旅館の割合 約8割 (76.5%)**

## **1 調査方法について**

### (1) 調査対象

市内の旅館業法に基づく許可施設のうち、「旅館」に種別される377施設のうち、レジャーホテル、企業保養所、会員制施設を除いた計296施設。

このうち、宛先不明返信、休業・廃業、電話不通等により営業が確認できない施設（104施設）を除いた192施設中、151施設から回答があった（実質回収率78.6%）

### (2) 対象期間

平成27年1月1日～12月31日

### (3) 調査方法

①調査用紙を各施設に送付（FAX・メール送信又は郵送）

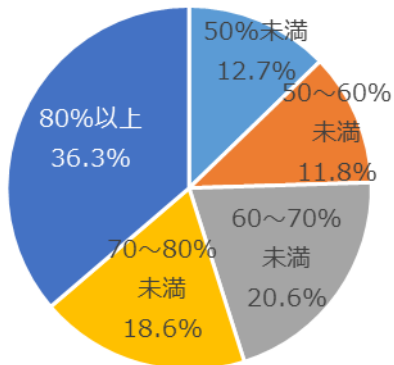
②その後、電話、個別訪問による督促

## 2 調査結果について

### (1) 年間平均客室稼働率

**70.1%**

4割近くの施設が、稼働率80%以上と回答。



#### 【参考】

全国、京都府の旅館平均客室稼働率

全国 37.8%

京都府 50.3%

※平成27年宿泊旅行統計調査（観光庁調べ）速報

ホテルの平均客室稼働率

京都市内27ホテル 88.9%

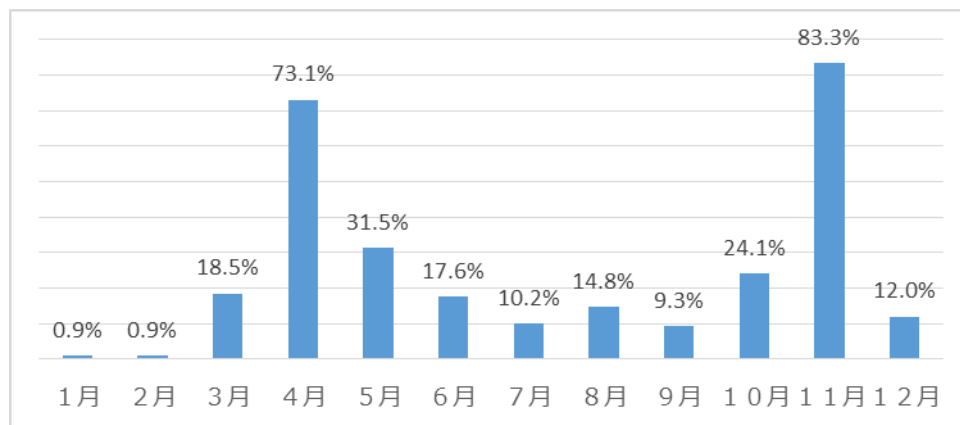
※外国人宿泊状況調査（(公財)京都文化交流コンベンションビューロー調べ）

### (2) 繁忙月・閑散月

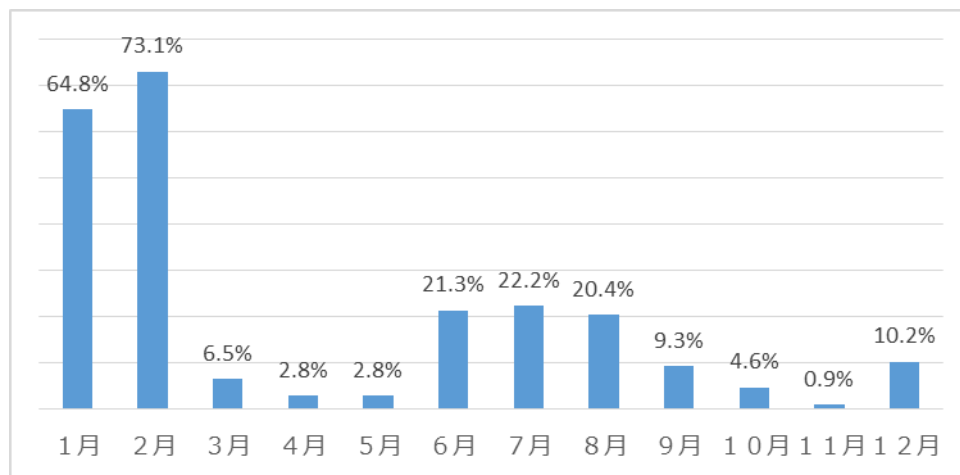
客室稼働の**ピークは4・11月**、**閑散月は1・2月**との回答が多数。

※「閑散月、繁忙月はいつか」（複数回答可）に対する回答結果。

#### ①繁忙月



#### ②閑散月



(3)客室単価（1室2名での1人当たり／サービス料込税金別）

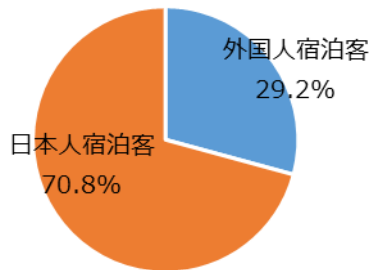
客室や料理，繁忙・閑散のシーズンの違い等により，料金に差を設けている。

食事条件	最低平均価格	最高平均価格
1泊2食付	17,197円	33,339円
1泊朝食付	11,159円	21,512円
食事なし	8,744円	15,232円

(4)宿泊客全体に占める外国人客の割合（平均）

**29.2%**

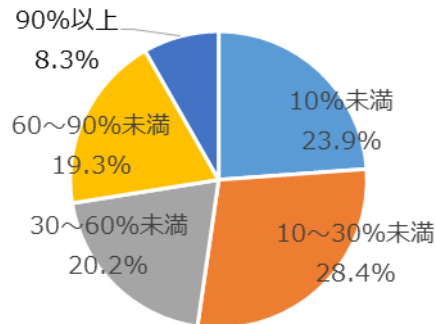
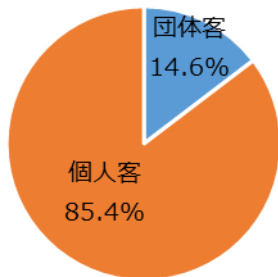
市内ホテルと比較して同程度の割合で外国人客が宿泊している。



【参考】  
京都市内27ホテルにおける宿泊客全体に占める外国人客の割合 35.1%  
※外国人宿泊状況調査（（公財）京都文化交流コンベンションビューロー調べ）

【外国人観光客の個人・団体比率】

【外国人宿泊客比率別 施設割合】



(5)外国人宿泊客の居住国・地域（上位10か国）

ホテルと比べ，中国人の占める割合が高い。

順位	国・地域名	構成比
1	中国	40.5%
2	アメリカ	11.9%
3	台湾	10.3%
4	オーストラリア	6.9%
5	フランス	6.3%
6	香港	4.8%
7	韓国	4.7%
8	イギリス	2.2%
9	シンガポール	1.9%
10	イタリア	1.4%

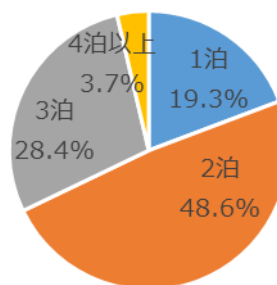
【参考】

①京都市宿泊外国人客数 (平成26年京都観光総合調査)			②市内27ホテル宿泊外国人客数 (平成27年外国人宿泊状況調査)		
順位	国名	構成比	順位	国名	構成比
1	台湾	27.1%	1	台湾	22.5%
2	中国	13.2%	2	中国	19.9%
3	アメリカ	9.5%	3	アメリカ	12.3%
4	オーストラリア	5.5%	4	オーストラリア	4.9%
5	フランス	3.9%	5	香港	4.7%
6	韓国	3.9%	6	イギリス	3.4%
7	香港	3.6%	7	韓国	3.2%
8	イギリス	2.4%	8	スペイン	2.9%
9	スペイン	2.3%	9	フランス	2.8%
10	タイ	2.2%	10	イタリア	2.6%

(6)外国人宿泊客の平均泊数

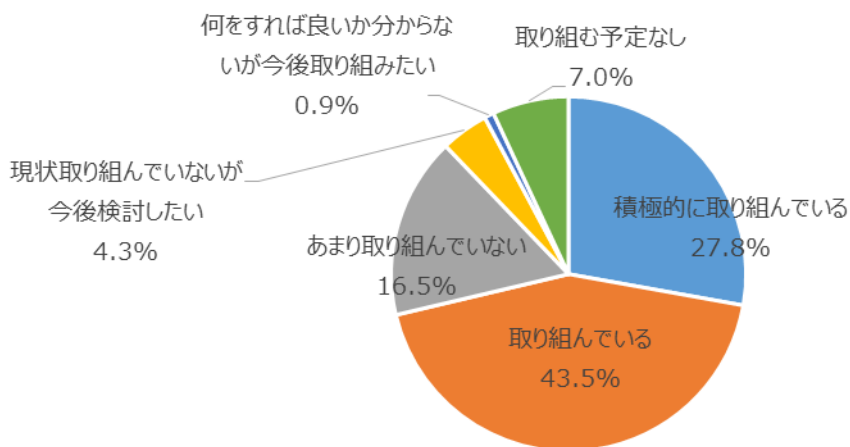
2. 1泊

2泊が、全体の半数を占める。



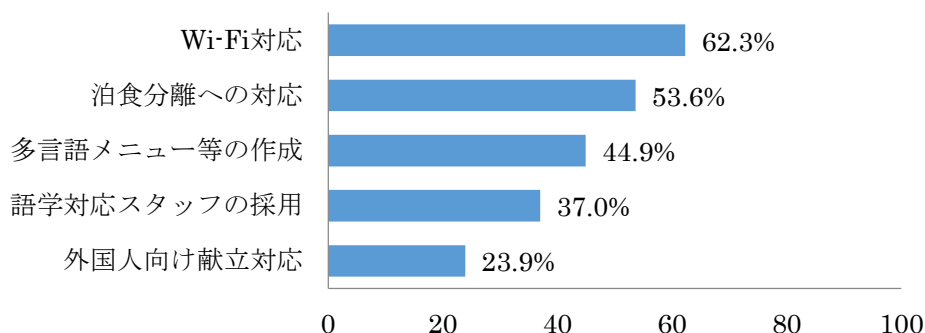
(7)訪日外国人集客に対する取組状況

**「積極的に取り組んでいる」「取り組んでいる」と回答した施設の割合 71.3%**



(8)外国人客に対するサービスや対応について

①現在行っているサービスや対応（上位5項目、複数回答あり）



②今後対応したいサービスや対応（主な意見）

- ・留学生など、語学対応できるスタッフを採用したい、人数を増やしたい。
- ・多言語メニュー等を作成したい。
- ・Wi-Fi 対応をロビーのみから、客室内への配備など充実させたい。
- ・外国人観光客向けのイベントや施設を宿泊者に紹介したい。
- ・従業員向けに、語学研修や勉強会を開催したい。

(9)外国人客受け入れで発生したトラブルや今後の課題等, 主な意見

- ・連絡のないキャンセル (No Show) 等防止に向けた対応が必要。
- ・事前情報とのギャップでクレームが発生した。
- ・浴場の利用方法でトラブルがあった。
- ・人材の不足感はあるが人材確保が進まない, 人件費負担が重い。
- ・留学生等との人材マッチングの機会が欲しい。
- ・家族中心で経営しているので積極的なインバウンド対応は難しい。言語面でのサポートなどがあると助かる。
- ・ホテルに比べ, 旅館の認知度はまだ低い。個別施設でのPRには限界がある。
- ・冬季のオフシーズンを何とかしたい。
- ・安心, 安全や治安の観点から民泊は反対。公平な競争という観点からも問題があるのでは。