

**令和4年度賛助会員アンケート
「今後に向けてのニーズ調査」 結果報告**

【 目次 】

- 1. 調査目的・概要・サマリー等…………… P.1～P.3
- 2. 集計結果 …………… P.4～P.36

別添： 従業員数規模別及び業種別クロス集計

令和4年8月
東京観光財団総務部
担当：岩城・藤瀬

1. 【調査目的】

新型コロナウイルス感染症は、観光関連産業をはじめとした産業全体に未だ影響を及ぼしているものの、観光産業回復に向けた機運は高まりつつある。その中で、新たな事業展開をお考えの企業・団体も多く、賛助会員の現況の確認とご意見をうかがうアンケートを実施した。集約した結果は、今後の財団事業、さらに東京都への政策提案の資料として活用する。

※「質問8」までは一般に公開し、それ以降の結果詳細については会員限定で公開をおこなう。

2. 【調査概要】

- ・実施期間：令和4年5月13日（金）～6月3日（金）
- ・調査手法：WEBアンケート調査（Survey Monkeyを活用）
- ・告知方法：会員向けメルマガ（758件配信）及び、TCVBサイトへのお知らせ掲載
- ・回答数：137件（内訳：賛助会員112件、非賛助会員19件、不明6件）
- ・回答率：18%
- ・設問数：全17問（選択式及び自由記述式）

3. 【アンケート項目及びサマリー】

<質問4/P5> 昨年度（令和3年度）は、前年度（令和2年度）と比べて売上はどう変化しましたか？

- ・「増えた」と回答した企業等が全体の59%であった。
- ・従業員数規模が大きくなるほど「増えた」と回答する傾向がみられ、また他の業種に比較し、「ホテル・旅館等」においては、「増えた」との回答が多かった。（別添クロス集計P2～3）

<質問5/P5> 今年度（令和4年度）は、昨年度（令和3年度）と比べて、投資やマーケティング予算等はどう変化しましたか？

- ・「変化なし」と回答した企業等が全体の57%であった。
- ・従業員数規模にかかわらず、「ホテル・旅館等」「自治体及び観光関連団体」においては、「変化なし」が大半ではあるが、「減った」より「増えた」と回答する企業等が多かった。（別添クロス集計P4～5）

<質問6/P6> 今年度、貴社・貴団体の事業において課題とを感じる点があれば教えてください。（複数回答可）

- ・上位は「入国・渡航制限」27%>「人手不足」20%>「資金（予算）」20%であった。
- ・その他として、DXの強化や人材育成などが挙げられた。
- ・どの業種・規模においても「課題はない」と回答した企業等はなかった。
- ・「ホテル・旅館等」は従業員数規模にかかわらず、「入国・渡航制限」と同等に「人手不足」を課題とする傾向が強い。（別添クロス集計P6～7）
- ・従業員数規模「1～20人」における「自治体及び観光関連団体」では「資金（予算）」を課題とする回答が他の選択肢に比べ多い。（別添クロス集計P6）

<質問7/P7～9> 国や自治体が行っている新型コロナウイルス感染症対策（補助金支援等）への意見や要望がございましたら教えてください。（自由記述）

- ・補助金については、手続きの簡素化や拡充、また業界や企業規模にかかわらず支援が等しく行き渡るよう希望する声が多く挙げられた。
- ・早期の入国制限緩和・撤廃を求める要望もあった。

<質問8/P10> 東京観光財団に期待する分野を教えてください。（複数回答可）

- ・上位は「海外旅行者誘致」23%>「ビジネスイベント誘致」16%>「国内旅行者誘致」「地域の観光振興」15%であった。

<質問9/P10~21> 上記の回答を選んだ具体的な理由を教えてください。

- ・海外旅行者誘致…「インバウンド復活による経済効果への期待」等
- ・ビジネスイベント誘致…「MICE獲得を図り、更なる需要拡大に努めてほしい」等
- ・国内旅行者誘致…「海外マーケット復活までは国内需要が主となるため」等
- ・地域の観光振興…「財団が他地域との連携を主導し、東京全体の観光客誘致に対する期待」等
- ・観光情報等の発信…「タイムリー且つ適切な内容の情報発信への期待」等
- ・観光産業支援…「情報交換・情報収集への期待」等
- ・受入環境の整備…「観光客の更なる受入環境向上への期待」等

<質問10/P22> 既存の賛助会員サービスで、有益と思われるもの全てにチェックを入れてください。

(複数回答可)

- ・上位は「セミナー」16%>「ネットワーキング」15%>「TCVBメール速報」12%であった。
- ・「ホテル・旅館等」について従業員数規模「1~20人」「21~100人」では、「東京トラベルガイドの提供」に有益性を感じており、「101人~1000人」「1001人以上」においては、「ネットワーキング」や「セミナー」など情報収集サービスを有益と考えている傾向がみられる。(別添クロス集計P10~11)

<質問11/P23~24> 賛助会員サービスで新たに欲しいサービスがあれば、教えてください(自由記述)

- ・会員同士の交流の場創出などイベントの開催を希望する声が複数あった。

<質問12/P24> これまで、東京観光財団で関わりのあった事業領域全てにチェックを入れて下さい。

(複数回答可)

- ・上位は「賛助会員」23%>「海外旅行者誘致」17%>「観光情報発信」16%であった。
- ・「補助金・支援助成金」については、従業員規模数が小さいほど接点が多い。(別添クロス集計P12~13)

<質問13/P25> 貴社・貴団体において既に取組んでいるものがあれば教えてください。(複数回答可)

- ・上位は「安全・安心な受入環境の整備」21%>「SDGs」20%>「働き方改革」18%であった。

<質問14/25~28> 貴社・貴団体において、過去2年間で既にDX化を実施したもの、または今後取り組む予定のものがあれば、具体的な内容を教えてください。

- ・実施済みの内容としては、「テレワーク、オンライン会議の導入、デジタルチェックインの導入」などが挙げられた。
- ・実施予定の内容としても、「デジタルチェックイン」の導入などが挙げられた。

<質問15/P28~32> 貴社・貴団体において、過去2年間で既にSDGs(サステナビリティやCSRの活動含む)関連で実施した活動、または今後取り組む予定の活動があれば具体的な内容を教えてください。

- ・実施済みの内容としては、ホテル・旅館等において、アメニティの見直しが多く挙げられた。
- ・実施予定の内容としては、プロジェクトチームの立ち上げやコンテンツ開発・サステナビリティツアの実施などが挙げられた。

<質問16/P32~34> 貴社・貴団体において、活用したい観光データがあれば教えてください。

(自由記述)

- ・観光客の目的地や客層、購買、移動手段など、国別・海外都市別にあるとよいなど意見が挙げられた。

<質問17/P34~36> その他、本アンケートや財団に対してご意見等がございましたらご記載ください。(自由記述)

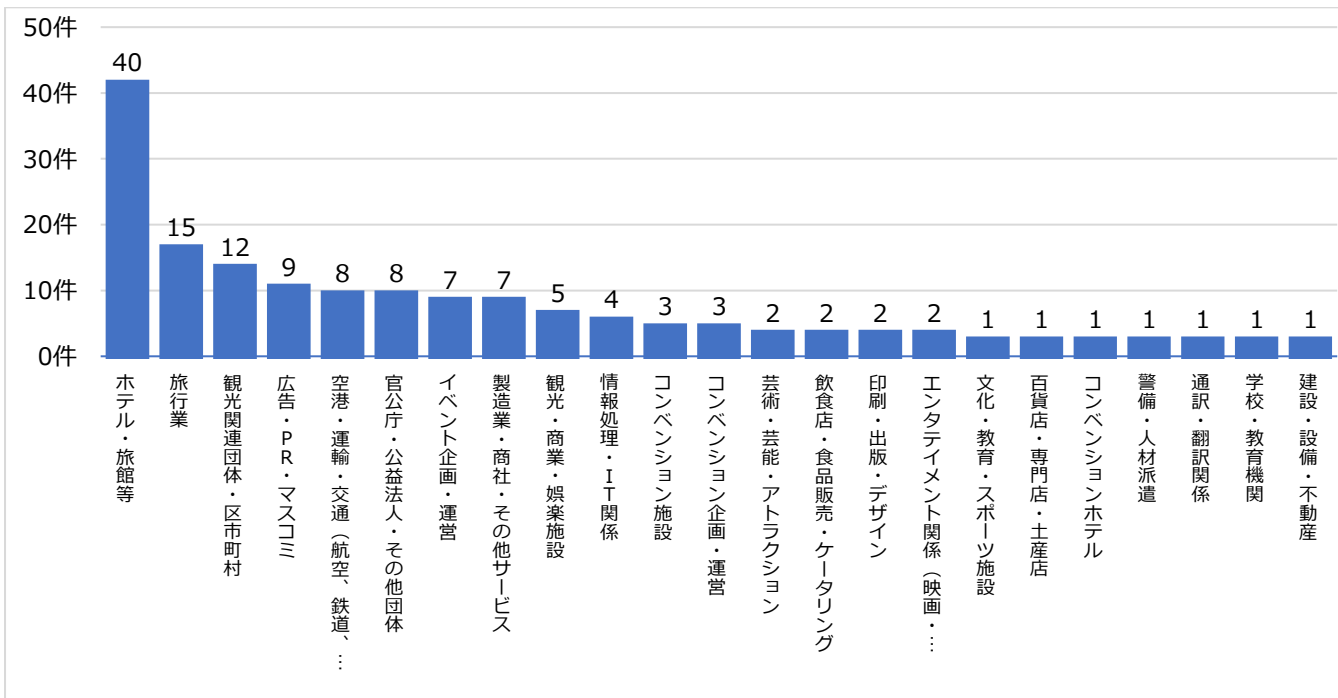
- ・MICE誘致を目的としたDMOの調査研究等への協業や持続可能な観光まちづくりの勉強会開催、他会員への接点づくりへの希望など、様々な要望が挙げられた。

【4. 分類項目について】

記述式設問に対する回答者の業種については、下記分類で記載することとする。

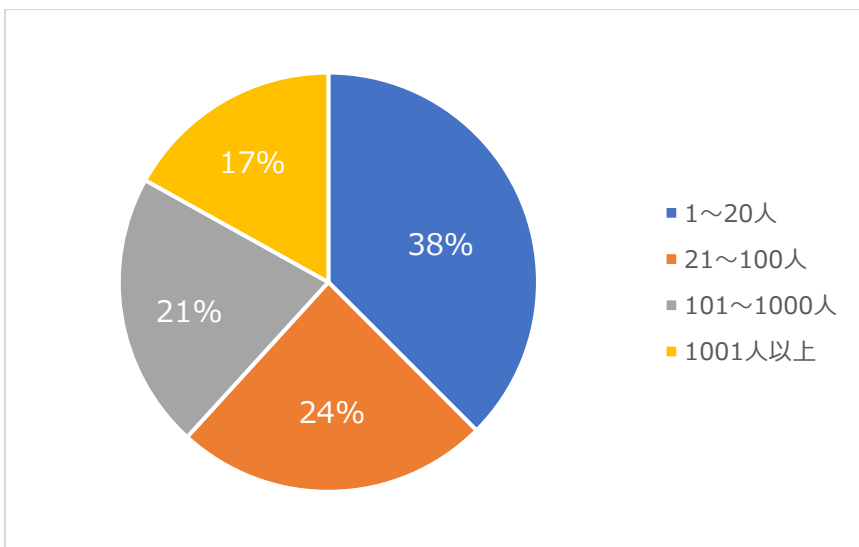
業種	業種細目
旅行業	旅行業
ホテル・旅館等	ホテル・旅館等 コンベンションホテル
施設関連	コンベンション施設 観光・商業・娯楽施設 文化・教育・スポーツ施設
企画・運営等	コンベンション企画・運営 イベント企画・運営 エンタテインメント関係（映画・音楽・舞台等） 芸術・芸能・アトラクション
広告・印刷	広告・P R・マスコミ 印刷・出版・デザイン
運輸・建設業	空港・運輸・交通（航空、鉄道、バス、タクシー、海運等） 建設・設備・不動産
自治体及び観光関連団体	観光関連団体・区市町村 官公庁・公益法人・その他団体
その他	製造業・商社・その他サービス 情報処理・I T関係 飲食店・食品販売・ケータリング 警備・人材派遣 百貨店・専門店・土産店 学校・教育機関 通訳・翻訳関係 業種不明

【質問1】業種を選択してください。(全29業種)



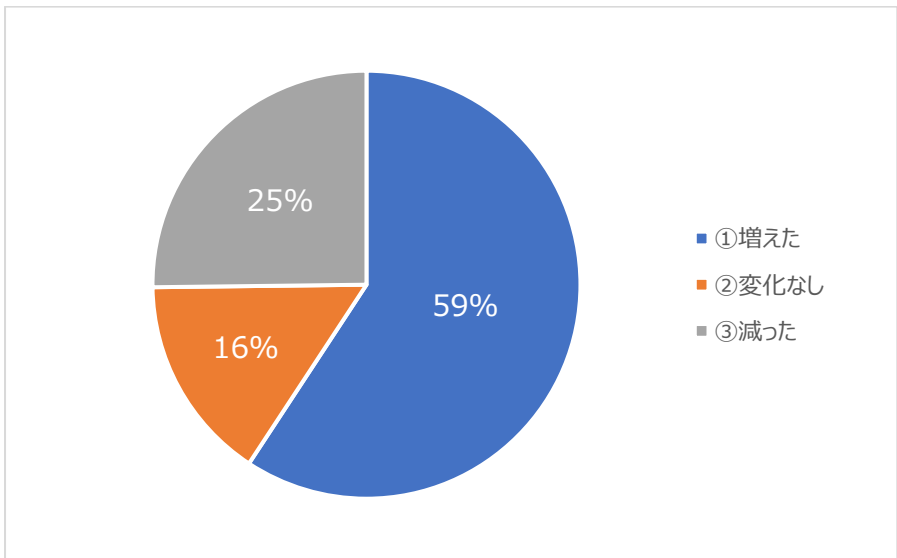
業種	回答数		業種	回答数	
	割合	人数		割合	人数
ホテル・旅館等	29%	40	印刷・出版・デザイン	1%	2
旅行業	11%	15	エンタテインメント関係(映画・音楽・舞台等)	1%	2
観光関連団体・区市町村	9%	12	文化・教育・スポーツ施設	1%	1
広告・PR・マスコミ	7%	9	百貨店・専門店・土産店	1%	1
空港・運輸・交通(航空、鉄道、バス、タクシー、海運等)	6%	8	コンベンションホテル	1%	1
官公庁・公益法人・その他団体	6%	8	警備・人材派遣	1%	1
イベント企画・運営	5%	7	通訳・翻訳関係	1%	1
製造業・商社・その他サービス	5%	7	学校・教育機関	1%	1
観光・商業・娯楽施設	4%	5	建設・設備・不動産	1%	1
情報処理・IT関係	3%	4	神社・仏閣	0%	0
コンベンション施設	2%	3	公園・庭園	0%	0
コンベンション企画・運営	2%	3	施工・展示装飾・レンタル	0%	0
芸術・芸能・アトラクション	1%	2	照明・音響・映像	0%	0
飲食店・食品販売・ケータリング	1%	2	金融・保険	0%	0
			ファッション・美容	0%	0
			回答数	136	
			無回答	1	

【質問 3】従業員数を選択してください。



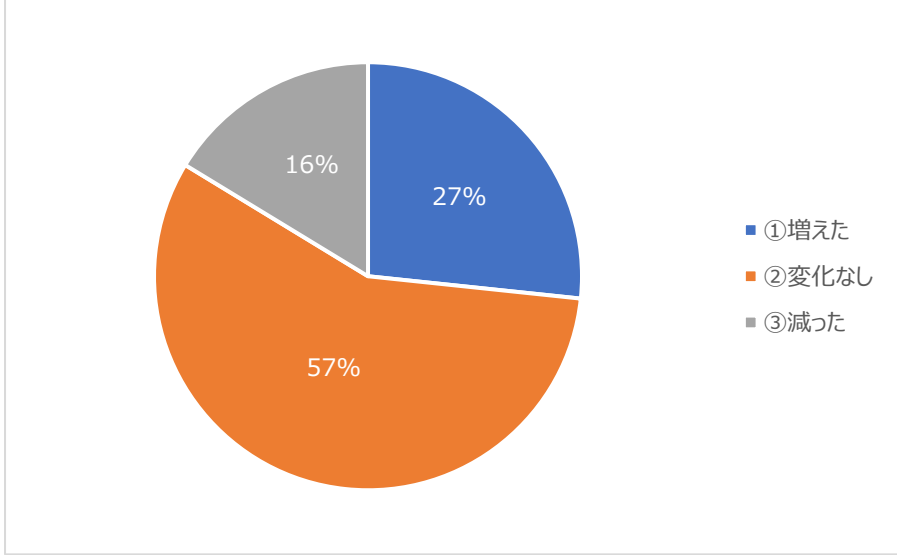
【回答件数】
①1~20人 : 51名
②21~100人 : 33名
③101~1000人 : 29名
④1001人以上 : 23名
回答数136名、無回答1名

【質問4】昨年度（令和3年度）は、前年度（令和2年度）と比べて、売上はどう変化しましたか？



【回答件数】
① 増えた : 80名
② 変化なし : 21名
③ 減った : 34名
回答数135名、無回答2名

【質問5】今年度（令和4年度）は、昨年度（令和3年度）と比べて、投資やマーケティング予算等はどう変化しましたか？



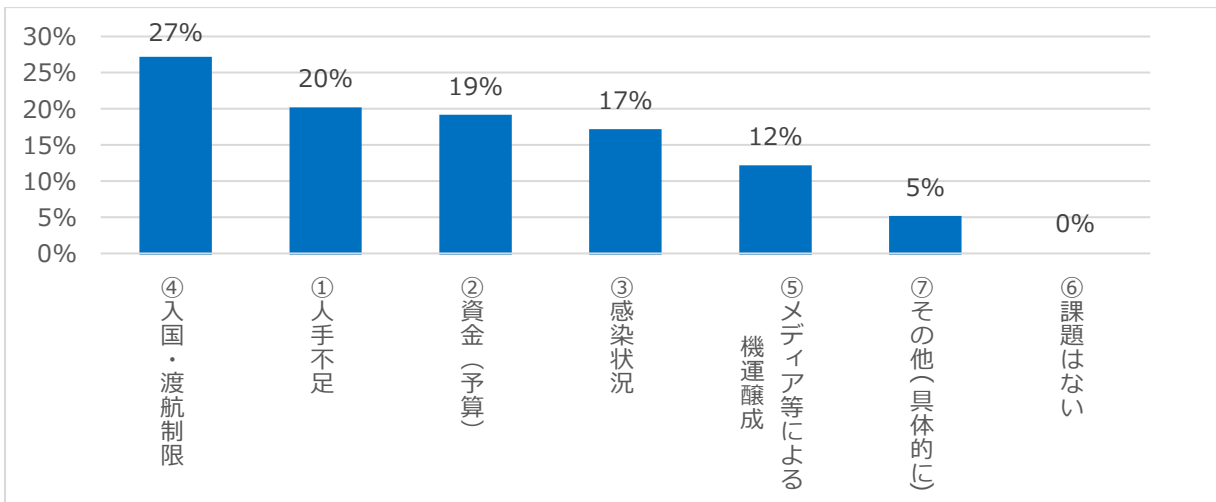
【回答件数】
① 増えた : 36名
② 変化なし : 77名
③ 減った : 22名
回答数135名、無回答2名

【質問6】今年度、貴社・貴団体の事業において課題と感じる点があれば教えてください。

(複数回答可)

【回答件数】 回答数136名、無回答1名

①人手不足：65件 ②資金（予算）：61件 ③感染状況56件 ④入国・渡航制限：86件 ⑤メディア等による機運醸成：38件
⑥課題はない：0件 ⑦その他（具体的に）：16件 ⇒合計：322件



<⑦その他> 回答：16件

1	DX 分野の強化	旅行業
2	ADR 回復が遅れている	ホテル・旅館等
3	MICE 事業の推進	ホテル・旅館等
4	観光業への強力なインセンティブ	観光・商業・娯楽施設
5	公共事業向けのインバウンドマーケティングを主として事業をやっていますが官民を超えたフラットな事例や勉強会があると良いなと考えています。	広告・PR・マスコミ
6	東京都の積極的な受入宣言	空港・運輸・交通
7	需要の減少。新規事業立ち上げの必要性。	空港・運輸・交通
8	人材育成	観光関連団体・区市町村
9	会員旅行者・中小旅行者の支援、貸切バス利用時の助成金、勉強会・研修会の取り組み	官公庁・公益法人・その他団体
10	区内への回遊促進	官公庁・公益法人・その他団体
11	調査研究主体である修学旅行が順調に実施されるか否かが最も懸念される	官公庁・公益法人・その他団体
12	DX 対応・人材教育	官公庁・公益法人・その他団体
13	観光業界において弊社のサービスを PR と販路獲得するために、地域観光協会と情報交換を行いたい	製造業・商社・その他サービス
14	有識者と一緒に諸々のビジネス検討・提案をしていますが、資金力・組織力・営業力が無く事業推進が中々進まない状況です。	情報処理・IT関係
15	国内消費の需要の伸びの鈍化	製造業・商社・その他サービス
16	リモートワークの増加による職域人口の減少、訪日外国人（インバウンド機会）の減少	飲食店・食品販売・ケータリング

【質問7】国や自治体が行っている新型コロナウイルス感染症対策（補助金支援等）への意見や要望がございましたら教えてください。（自由記述）

回答合計：49件

▶業種：旅行業：7件

1	飲食店のように給付金をもう少し欲しいです。	旅行業	1～20人
2	飲食店ばかり補償していて公平ではない。GOTOトラベルは大手企業ばかり優遇されて中小にはあまり恩恵はない。観光立国をうたうのであればインバウンド業者にも入国制限をしている間は補償してほしい。	旅行業	1～20人
3	旅行業・バス事業者への支援弱すぎる。	旅行業	1～20人
4	補助金制度はとても良いが、クーポンの発行方法などをもう少し手間がかからないようにしてほしい。	旅行業	21～100人
5	早期の出入国制限の解除を希望します。	旅行業	101～1000人
6	特に無し	旅行業	101～1000人
7	訪日外国人に対する感染対策マナーの向上のための規則作り。入国手続きの効率化(入国に時間がかかりすぎているという状況の改善)。	旅行業	1001人以上

▶業種：ホテル・旅館等：19件

1	バーラウンジ併設のホテルにつき、時短営業協力金など補助は受けられたので、特に問題はなく感じた。	ホテル・旅館等	1～20人
2	もう既に治療法なども確立してきて以前のような未知の疾病でなくなっている、欧米中心にコロナ対策で人の動きを規制はしなくなっているのに日本だけが、過度な対策をしたままである。まずは感染症の2類扱いから5類への変更、そして訪日外国人の人数制限を撤廃してほしい。	ホテル・旅館等	1～20人
3	観光業については他業種に比べ、手厚い助成を頂いている印象がございました。ただし、やはりその手続きが非常に煩雑であり、また助成金額等も分かりにくいものが多いように感じています。欲を言えば、もう少しシンプルにしたいだけだと、予算組みや日々のフォーキャスト作成時に分かりやすいかと思えます。	ホテル・旅館等	1～20人
4	雇用調整助成金をはじめ有難く活用させていただいております。願わくば状態が正常化するまでの支援していただけると有難いです。	ホテル・旅館等	1～20人
5	GO TO やブロック割の参画等東京への観光促進の為に動いてほしい。	ホテル・旅館等	21～100人
6	引き続きの支援と終息宣言の発出。もしくは「対コロナ体制」の確立(医療体制、軽症者受け入れ態勢、ワクチン、処方薬等)	ホテル・旅館等	21～100人
7	海外旅行者(ワクチン接種者)の入国制限を早く撤廃してほしい。	ホテル・旅館等	21～100人
8	感染症分類の引き下げ	ホテル・旅館等	21～100人
9	雇用調整助成金の延長。各種補助金の上限額アップよりも補助率アップを望む離島においても無料PCR又は無料抗原検査の確立。	ホテル・旅館等	21～100人
10	自治体、特に都道府県によって感染対策補助金の対象が異なるのは納得できない。	ホテル・旅館等	21～100人
11	申請が複雑となり、ハードルが高くなっている。	ホテル・旅館等	21～100人

12	特になし	ホテル・旅館等	21～100人
13	入国条件の緩和を希望します。事業規模に応じた支援があると望ましいと思います。	ホテル・旅館等	101～1000人
14	安定的支援となる補助金制度の拡充を希望。	ホテル・旅館等	101～1000人
15	外国籍の方が入国してくる際のマニュアル整備や国内での感染症対策においてあいまいな表現は外してほしい。	ホテル・旅館等	1001人以上
16	特になし	ホテル・旅館等	1001人以上
17	入国制限の早期緩和を希望します。	ホテル・旅館等	1001人以上
18	弊社は東京都の要請事項に遵守して営業しております。今後は更なる入国制限措置の緩和を期待しております。	ホテル・旅館等	1001人以上
19	休暇の分散対策(祝日を固めるのではなく平日も休暇を取りやすい仕組み)	コンベンションホテル	21～100人

▶業種：施設関連：2件

1	持続化給付金や家賃補助金など、観光業への直接的な支援がほしい。	観光・商業・娯楽施設	1～20人
2	補助金の対象項目を増やして頂きたいです。例えば、イベント参加前の抗原検査、PCR検査の費用など。	コンベンション施設	21～100人

▶業種：企画・運営等：2件

1	もう少し、飲食や観光産業の関連企業向けにも手厚く補助金、施策を用意して欲しい。	エンタテインメント関係	1～20人
2	・イベント時に使用する感染症対策の備品に対する助成金があると良い。 ・感染症対策備品の無料貸し出しでも嬉しい。	イベント企画・運営	1001人以上

▶業種：広告・印刷：5件

1	業種柄、広告、PR、販促に活用できる補助金などで業界の活性化を図ってほしい。末端までお金が回る施策が必要。	広告・PR・マスコミ	1～20人
2	補助金といった事業者への支援について不十分に感じる。	広告・PR・マスコミ	21～100人
3	特にありません。	広告・PR・マスコミ	101～1000人
4	補助金支援等も大切だが、それよりも国としてのロードマップとその明示が必要と感じている。	広告・PR・マスコミ	101～1000人
5	なるべく早い情報提供。	印刷・出版・デザイン	101～1000人

▶業種：運輸・建設業：2件

1	今回の実証実験は東京都が含まれないのが残念です。	空港・運輸・交通	1～20人
2	入国規制を早急に緩和してほしい。	空港・運輸・交通	1001人以上

▶業種：自治体及び観光関連団体：6件

1	特にありません	観光関連団体・区市町村	1～20人
2	昼間営業の飲食店には協力金の支給がなく、昼間の観光地には大きな打撃であった。各地域の事情をしっかりと把握して、感染症対策と経済を両立させてほしい。	観光関連団体・区市町村	21～100人
3	マイナンバーを活用してほしい、ICTを推進してほしい	観光関連団体・区市町村	1001人以上
4	会員旅行者・中小旅行者の支援、貸切バス利用の助成金、都内観光促進事業については旅行事業者を経由のみの販売を希望します。旅行業事業者は「GoToトラベル」「都内観光促進事業」の恩恵を受けていないし、同じ予約方法であれば恩恵は受けられない	官公庁・公益法人・その他団体	1～20人
5	学校行事である修学旅行等における感染症対策の費用及びキャンセル料の自治体負担を更に明確に打出して頂きたい。(臨時交付金の一環ではなく、使用目的・金額を明確化)	官公庁・公益法人・その他団体	1～20人
6	補助金も必要だが、旅行中に感染者が出た場合の相談窓口や支援セクションも重要	官公庁・公益法人・その他団体	1～20人

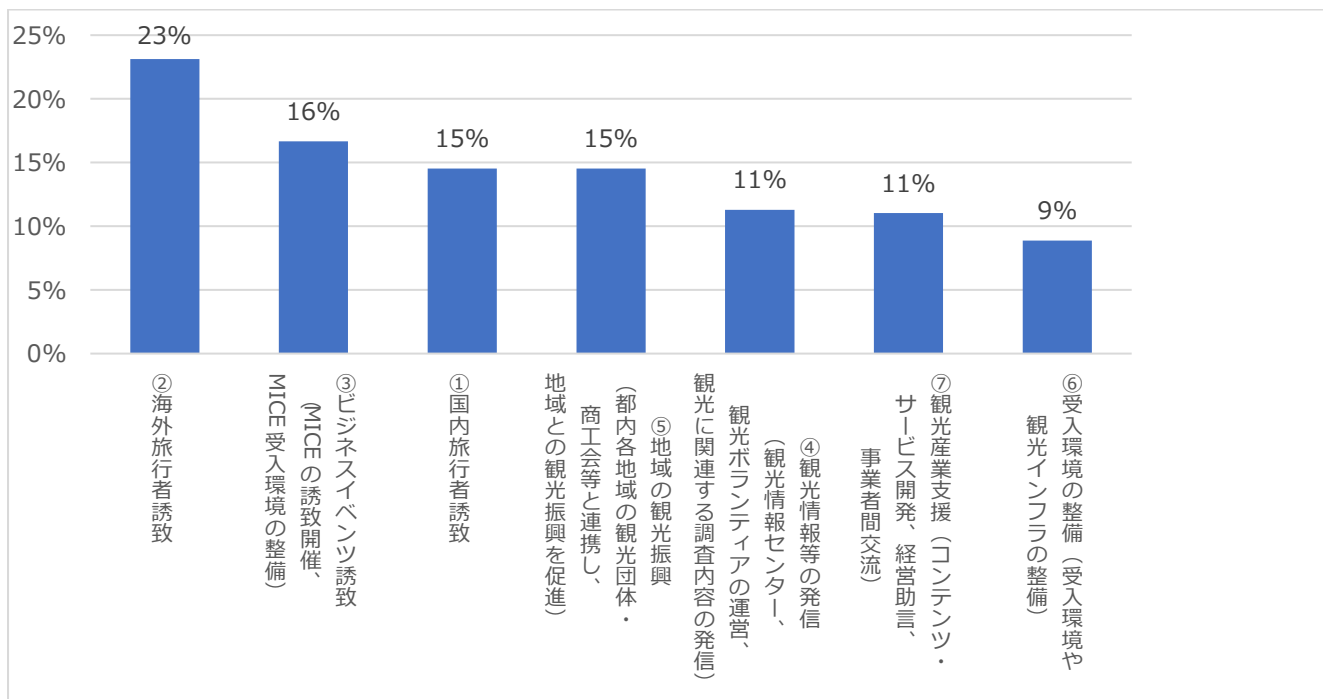
▶業種：その他：6件

1	一律ではなく事業規模に応じた補助金が望まれます。	飲食店・食品販売・ケータリング	1～20人
2	緊急的な補助金支援は引き続き行いつつも、観光需要の立ち上がりが鈍いので消費喚起の施策が欲しい	製造業・商社・その他サービス	21～100人
3	日本だけが鎖国状態のように感じます。水際対策の緩和。出入国の手続きの緩和。	製造業・商社・その他サービス	1001人以上
4	コロナ禍の影響の大きい外食産業や飲食店、物販店への支援を強化し、日常生活への早期復帰をお願いしたい。	飲食店・食品販売・ケータリング	1001人以上
5	留学生の入国緩和を推進してほしい	学校・教育機関	101～1000人
6	医療の事を考えれば仕方がないかもしれないが、このままの対策を続ければ、経済が死んでしまう。	—	—

【質問8】東京観光財団に期待する分野を教えてください。（複数回答可）

【回答件数】 回答数136名、無回答1名

①国内旅行者誘致：54件 ②海外旅行者誘致：86件 ③ビジネスイベント誘致（MICEの誘致開催、MICE受入環境の整備）：62件 ④観光情報等の発信（観光情報センター、観光ボランティアの運営、観光に関連する調査内容の発信）：42件 ⑤地域の観光振興（都内各地域の観光団体・商工会等と連携し、地域との観光振興を促進）：54件 ⑥受入環境の整備（受入環境や観光インフラの整備）：33件 ⑦観光産業支援（コンテンツ・サービス開発、経営助言、事業者間交流）：41件 ⇒合計：372件



▶続きをご覧になりたい方は、賛助会員のご入会が必要です。

賛助会員制度にご興味ございましたら、sanjyokaiin@tcvb.or.jp までお問い合わせください。

<賛助会員制度について> <https://www.tcvb.or.jp/jp/members/>

賛助会員の方は、下記会員限定ページにて全ページ閲覧可能です。

https://www.tcvb.or.jp/jp/member/somu_r4kaiinchosa_all.pdf