

**令和5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.25

別添： 従業員数規模別及び業種別クロス集計

令和5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拡大から4年たった今、ようやく業界全体に明るい兆しが見え、回復に向かいつつある。その様な状況の中で、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7」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5年4月25日（火）～5月26日（金）
- ・調査手法：WEBアンケート調査（Survey Monkeyを活用）
- ・告知方法：賛助会員917件
（メール速報登録者及び過去賛助会員向けイベント参加者、TCVBサイトへのお知らせ掲載）
- ・回答数：102件
- ・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3/P5> 従業員数を選択してください。

- ・回答のあった21業種を8つのカテゴリーに分けており、「ホテル・旅館等」で、且つ従業員数規模「101～1000人」からの回答が最も多い17%となっている。（別添クロス集計P1～2）

<質問4/P5> 昨年度（令和4年度）は、前年度（令和3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83%であった。
- ・「減った」と回答したのは、従業員数規模「1～20人」及び「1001人以上」であり、「21～100人」「101人～1000人」においては「増えた」又は「変化なし」を選択している。（別添クロス集計P3～4）

<質問5/P5> 昨年度（令和4年度）は、前年度（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？

- ・「増えた」と回答した企業等が全体の48%で、続いて「変化なし」が39%、「減った」が13%であった。
- ・従業員数規模にかかわらず、「運輸・建設業」のみ、「増えた」「変化なし」のいずれかを選択しており、「減った」と回答した企業等はいなかった。（別添クロス集計P5～6）

<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「人手不足」17%>「人材育成」16%>「IT・DX活用による業務効率化」13%であった。
- ・「課題はない」と回答した企業等は、回答数102のうち1社のみであった。
- ・昨年度「資金（予算）」を課題と回答した割合は19%（3位）であったが、今年度は9%（6位）となっている。
- ・「ホテル・旅館等」は従業員数規模にかかわらず「人手不足」が最多回答であり、続いて「人材育成」となっており、人にまつわる課題が多い傾向となった。（別添クロス集計P7～8）

<質問7/P7> 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」21%>「ビジネスイベント誘致」「観光産業支援」16%>「地域の観光振興」15%であった。
- ・「海外旅行者誘致」「ビジネスイベント誘致」については昨年度から順位は変わっていないが、「観光産業支援」については、昨年度の11%から伸びており期待が高まっている。

<質問8/P7～16> 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…「インバウンド事業に強みがあり、ビジネスチャンスを拡大していきたい」等
- ・ビジネスイベント誘致…「MICE誘致及び、それに伴う新たな経済効果への期待」等
- ・観光産業支援…「事業者間交流やマッチングの機会、補助金等の支援」等
- ・地域の観光振興…「東京全域の連携に向けた、財団への旗振り役への期待」等

- ・観光情報等の発信…「財団の規模・資金力を用いた、ALL東京での観光情報発信力向上」等
- ・受入環境の整備…「観光客の急増が見込まれ、受入環境の更なる強化が必要」等
- ・国内旅行者誘致…「国内需要も大切なため」等

**<質問9/P17> 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「ネットワーキング」17%>「セミナー」14%>「TCVBメール速報」「旅行博等への共同出展」11%であった。
- ・昨年度も上位3つは、「セミナー」「ネットワーキング」「TCVBメール速報」であった。

<質問10/P17~18> 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)

- ・情報発信や情報収集の機会創出への要望が多数あった。

**<質問11/P18> 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」16%>「補助金・支援助成金」「観光情報発信」13%であった。
- ・「補助金・支援助成金」については、昨年度は従業員規模数が小さいほど接点が多かったが、今年度は規模数にかかわらず、比較的関わりがある傾向がある。(別添クロス集計P13~14)

<質問12/P19> 11の中で、特に有益だった、印象に残る事業・イベントをご記入ください。(自由記述)

- ・国内外の各種商談会・交流会、フォーラム、補助金等

<質問13/21> 貴社・貴団体において、昨年度、人材確保のために行った施策、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。(複数回答可)

- ・上位は「求人広告の掲出」24%>「賃上げ」20%>「外国人雇用」15%であった。
- ・「賃上げ」は従業員規模数が「1~20人」の企業等でも多く実施されており、全体的に「旅行業」「ホテル・旅館等」「運輸・建設業」からの対応回答が多い。(別添クロス集計P15~16)
- ・「外国人雇用」は「ホテル・旅館等」の業種が多い。(別添クロス集計P15~16)
- ・選択肢以外では、ワーケーションやSX対応が導入済みとの回答もあった。

<質問14/P22> 貴社・貴団体において、DXの実現に向けて、現時点で特に課題と感じていることは何ですか。(複数回答可)

- ・上位は「内部事務の効率化・省力化」21%>「デジタル技術を活用できる人材の育成・外部人材の活用」17%>「施設・案内のデジタル化(Wifi環境の整備、キャッシュレス対応、デジタルサイネージの設置、AIチャットボット、多言語オンラインガイドサービス等)」15%であった。

<質問15/P23> 貴社・貴団体において、サステナビリティやSDGsへの対応は、どのくらい重要だと感じますか?

- ・「とても重要だ」と回答した企業等が全体の64%で、「まあまあ重要だ」が27%となり、大半が重要という認識であった。
- ・従業員規模の大きさに伴い、重要度への認識も高まっている。(別添クロス集計P19~20)

<質問16/P23> 貴社・貴団体において、サステナビリティ(SDGs)関連で、取組が必要と感じていることは何ですか?(複数回答可)

- ・「働き甲斐のある職場作り(従業員の健康・安全)」「ユニバーサル対応(アクセシビリティ対応)」がそれぞれ上位10%であった。

<質問17/P24~25> 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)

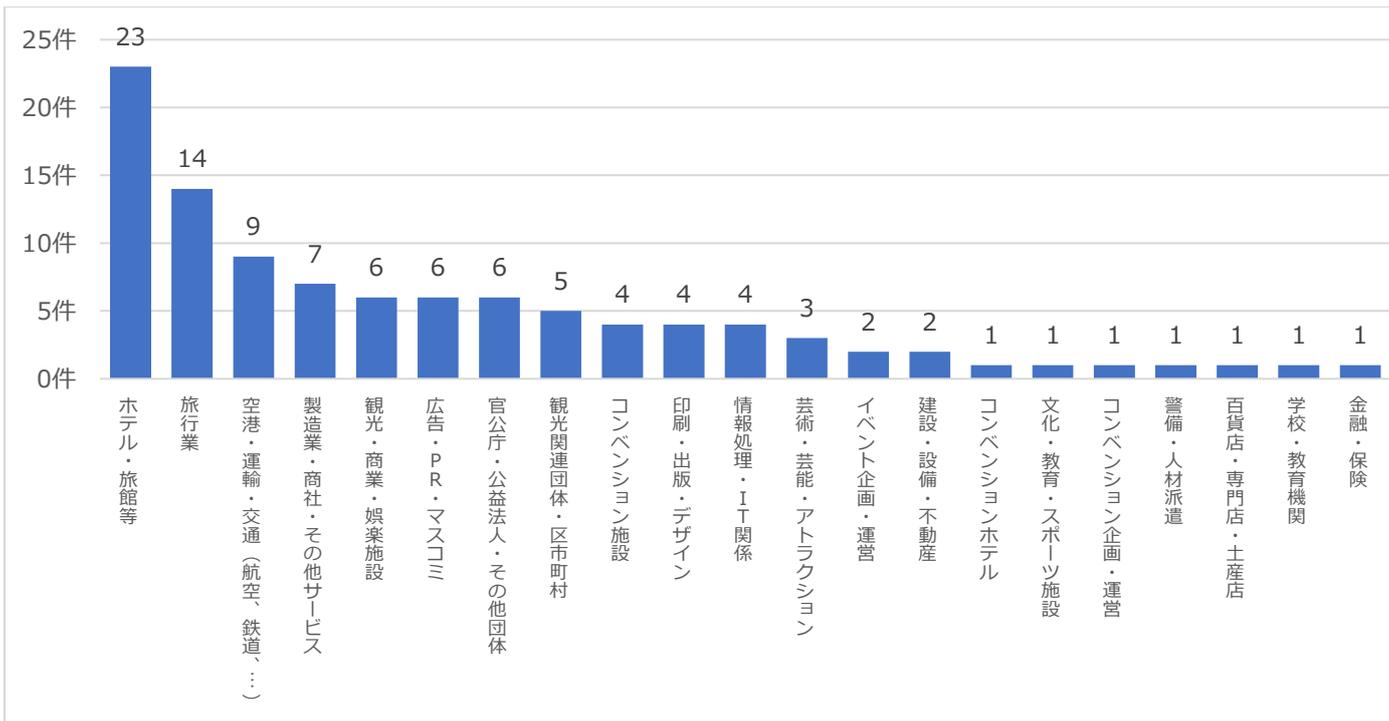
- ・賛助会員同士が協業をしやすくする仕組みづくりやイベントの共同実施、プロモーション連携など、様々な要望が挙がった。

【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。

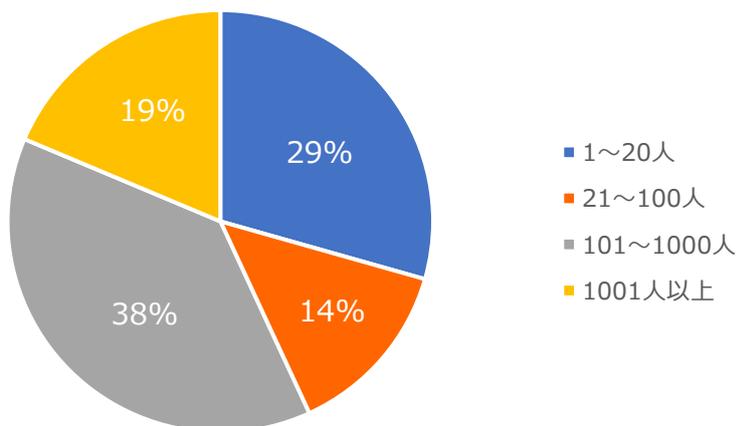
| 業種 | 業種細目 |
|-------------|--|
| 旅行業 | 旅行業 |
| ホテル・旅館等 | ホテル・旅館等 コンベンションホテル |
| 施設関連 | コンベンション施設 観光・商業・娯楽施設 文化・教育・スポーツ施設 |
| 企画・運営等 | コンベンション企画・運営 イベント企画・運営 芸術・芸能・アトラクション |
| 広告・印刷 | 広告・P R・マスコミ 印刷・出版・デザイン |
| 運輸・建設業 | 空港・運輸・交通（航空、鉄道、バス、タクシー、海運等） 建設・設備・不動産 |
| 自治体及び観光関連団体 | 観光関連団体・区市町村 官公庁・公益法人・その他団体 |
| その他 | 製造業・商社・その他サービス 情報処理・I T関係 警備・人材派遣 百貨店・専門店・土産店 学校・教育機関 金融・保険 |

【質問1】業種を選択してください。(全29業種)



| 業種 | 回答数 (割合, 人数) | | 業種 | 回答数 (割合, 人数) | |
|---------------------------------|-----------------|-----|-----------------|-----------------|------------|
| | ホテル・旅館等 | 23% | | 23 | コンベンションホテル |
| 旅行業 | 14% | 14 | 文化・教育・スポーツ施設 | 1% | 1 |
| 空港・運輸・交通 (航空、鉄道、バス、タクシー、海運等) | 9% | 9 | コンベンション企画・運営 | 1% | 1 |
| | | | 警備・人材派遣 | 1% | 1 |
| 製造業・商社・その他サービス | 7% | 7 | 百貨店・専門店・土産店 | 1% | 1 |
| 観光・商業・娯楽施設 | 6% | 6 | 学校・教育機関 | 1% | 1 |
| 広告・PR・マスコミ | 6% | 6 | 金融・保険 | 1% | 1 |
| 官公庁・公益法人・その他団体 | 6% | 6 | エンタテインメント関係 | 0% | 0 |
| 観光関連団体・区市町村 | 5% | 5 | ファッション・美容 | 0% | 0 |
| コンベンション施設 | 4% | 4 | 飲食店・食品販売・ケータリング | 0% | 0 |
| 印刷・出版・デザイン | 4% | 4 | 公園・庭園 | 0% | 0 |
| 情報処理・IT関係 | 4% | 4 | 施工・展示装飾・レンタル | 0% | 0 |
| 芸術・芸能・アトラクション | 3% | 3 | 照明・音響・映像 | 0% | 0 |
| イベント企画・運営 | 2% | 2 | 神社・仏閣 | 0% | 0 |
| 建設・設備・不動産 | 2% | 2 | 通訳・翻訳関係 | 0% | 0 |
| | | | | 回答数 | 102 |
| | | | | 無回答 | 0 |

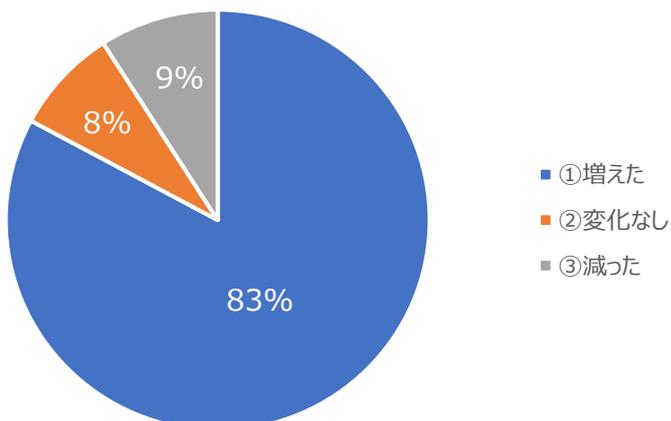
【質問 3】従業員数を選択してください。



【回答件数】

| | |
|----------------------|-------|
| ①1~20人 | : 30名 |
| ②21~100人 | : 14名 |
| ③101~1000人 | : 39名 |
| ④1001人以上 | : 19名 |
| 回答数102名、無回答0名 | |

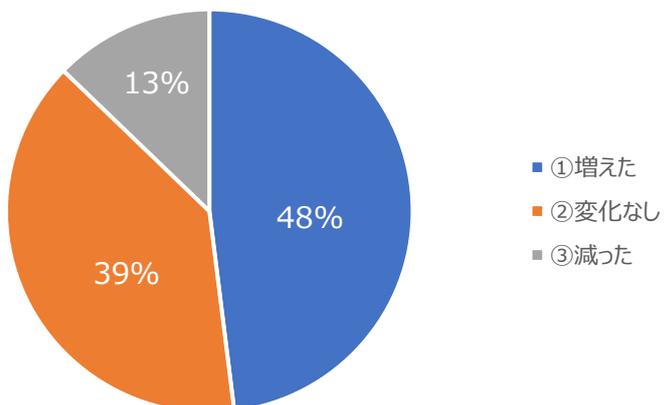
【質問4】昨年度（令和4年度）は、前年度（令和3年度）と比べて、売上はどう変化しましたか？



【回答件数】

| | |
|---------------------|-------|
| ① 増えた | : 82名 |
| ② 変化なし | : 8名 |
| ③ 減った | : 9名 |
| 回答数99名、無回答3名 | |

【質問5】昨年度（令和4年度）は、前年度（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】

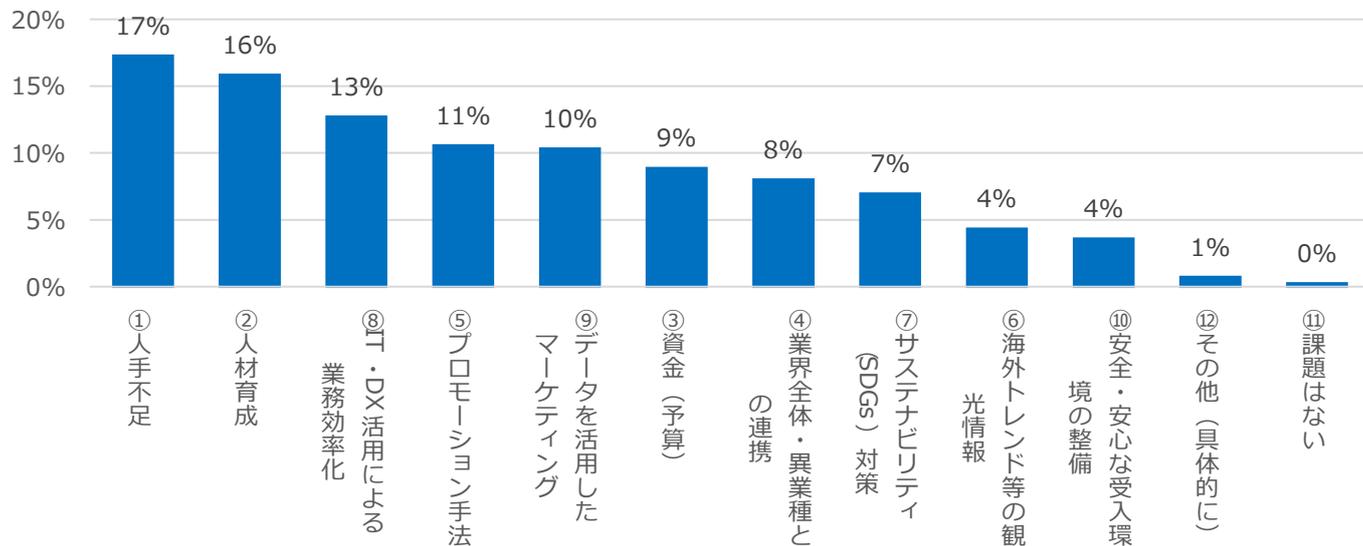
| | |
|----------------------|-------|
| ① 増えた | : 49名 |
| ② 変化なし | : 40名 |
| ③ 減った | : 13名 |
| 回答数102名、無回答0名 | |

【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102名、無回答0名

①人手不足：72件 ②人材育成：66件 ③資金（予算）：37件 ④業界全体・異業種との連携：36件 ⑤プロモーション手法：44件 ⑥海外トレンド等の観光情報：18件 ⑦サステナビリティ（SDGs）対策：29件 ⑧IT・DX活用による業務効率化：53件 ⑨データを活用したマーケティング：43件 ⑩安全・安心な受入環境の整備：15件 ⑪課題はない：1件 ⑫その他（具体的に）：3件
⇒合計：417件



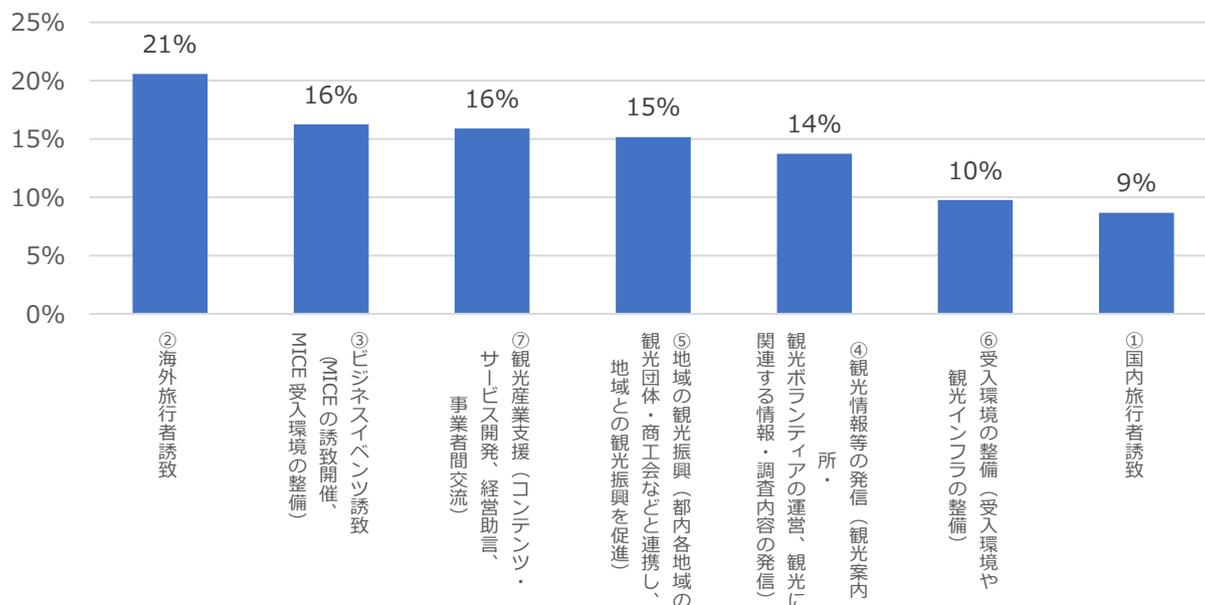
<⑫その他> 回答：3件

| | | |
|---|--|-------------|
| 1 | 空港税関のスムーズな手続き | 旅行業 |
| 2 | 地域内連携 | 観光・商業・娯楽施設 |
| 3 | 区と連動した事業が中心となる一方、当協会の自主的な観光推進活動に、上記理由（選択肢①②③⑨）もあり、課題を感じている | 観光関連団体・区市町村 |

【質問7】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102、無回答0名

①国内旅行者誘致：24件 ②海外旅行者誘致：57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）：45件 ④観光情報等の発信（観光案内所・観光ボランティアの運営、観光に関連する情報・調査内容の発信）：38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）：42件 ⑥受入環境の整備（受入環境や観光インフラの整備）：27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）：44件 ⇒合計：277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。

(PWがご不明でしたらお問い合わせください)

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