

「訪日外国人の宿泊施設へのニーズ調査」結果公表
日本の宿泊施設へ期待するもの
1位「接客」、2位「トイレ」、3位「入浴」

～「トイレ」「浴室」など宿泊施設の“水まわり”を重視する傾向が明らかに～

2015年の訪日外国人観光客が前年比47%増の1973万人^{※1}と大幅に増加し、日本各地の宿泊施設を利用する外国人観光客も大幅に増えています。また、観光庁は、旅館等のインバウンド対応支援として「客室トイレの洋式化」を2016年度予算に盛り込む見込み^{※2}です。

こうした状況を踏まえ、TOTO株式会社(本社:福岡県北九州市、社長:喜多村 円)は、2015年1月に公表した「外国人のトイレに関するアンケート」に続いて、このたび“**宿泊施設**”にターゲットを絞った「**訪日外国人の宿泊施設へのニーズ調査**」を実施しましたので、調査結果をお知らせ致します。

主な調査結果

■訪日前に宿泊施設に期待していたもの、「トイレ」が2位

訪日前の宿泊施設への期待していたものについて聞いたところ、1位「接客」(57.8%)に次いで、2位が「トイレ」(56.5%)、3位が「入浴」(48.7%)となり、“水まわり”への期待が高くなりました。

■宿泊施設で重視する設備も、水まわりが上位に

1位「Wi-fi」(84.4%)、2位が「浴室」(75.3%)、3位が「トイレ」(74.0%)となり、やはり“水まわり”を重視する傾向が見られました。

■宿泊施設に求めるサービス、外国語会話に加えて表示・案内も

1位は「外国語を話せる方がいる」(55.2%)、2位「外国語での宿泊案内の説明書」(53.2%)、3位「外国語での館内表記案内」(37.0%)でした。会話の代替機能として、外国語での説明書や表示案内の活用も有効のようです。

■二度と使いたくないトイレは「和式トイレ」

宿泊施設のトイレへの不満点で最も多かったのは、一部に残る「和式トイレ」(11.7%)でした。

■宿泊施設の水まわりの使い方、「わからないまま使った」が1位

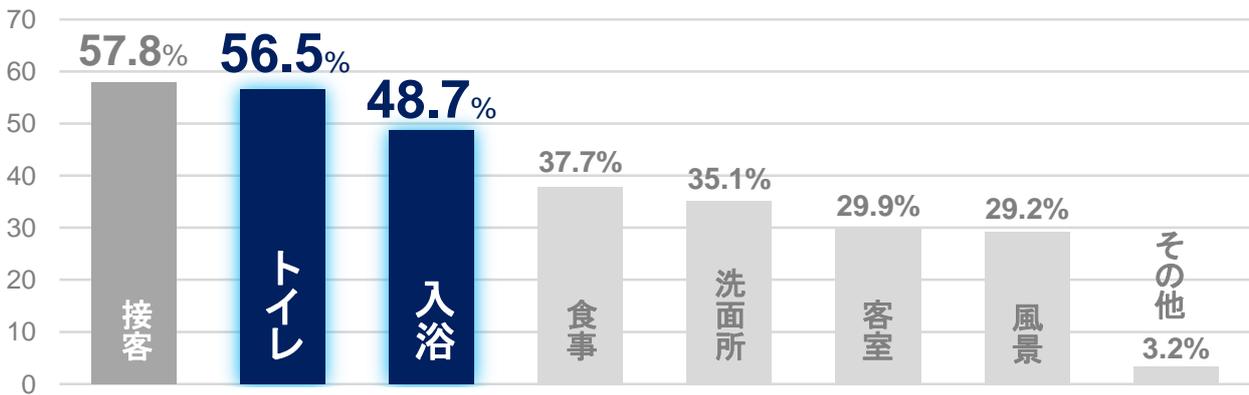
宿泊施設のトイレ・洗面所・お風呂の使い方がわからなかった際に、「わからないまま使った」(30.5%)が1位。「説明書があった」は15.6%で、必ずしも多いとはいえないようです。

※1:日本政府観光局(JNTO)調べ ※2:「平成28年度 観光庁関係予算決定概要」より

【調査概要】

名称	訪日外国人の宿泊施設へのニーズ調査
実施時期	2015年10月
対象者条件	[旅行目的] 観光レジャー・記念日・ハネムーン [宿泊先] 3カ月以内に旅館または観光ホテル宿泊経験者
調査方法	街頭調査
調査人数	154名
出身国	30の国と地域(アメリカ・カナダ・フランス・中国・香港・タイ・台湾・オーストラリア・イギリスなど)

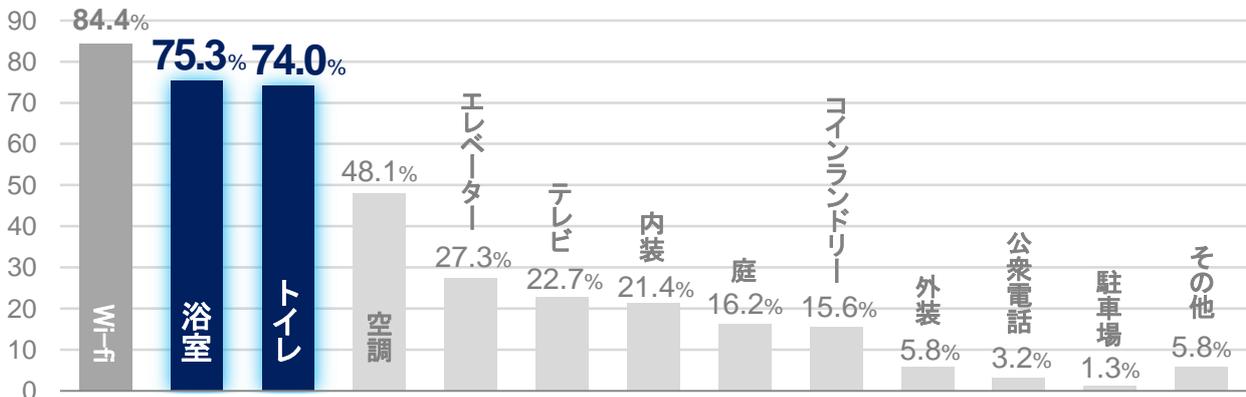
Q1: 旅行する前に宿泊施設に期待していたものは何ですか？（複数回答）



出典:「訪日外国人の宿泊施設へのニーズ調査」TOTO 調べ(2015) n=154

1位は、おもてなしの基本である「接客」ですが、「トイレ」が2位となり、次いで「入浴」となりました。「食事」や「客室」を上回り、宿泊施設の“水まわり”へ期待が寄せられていることがわかりました。

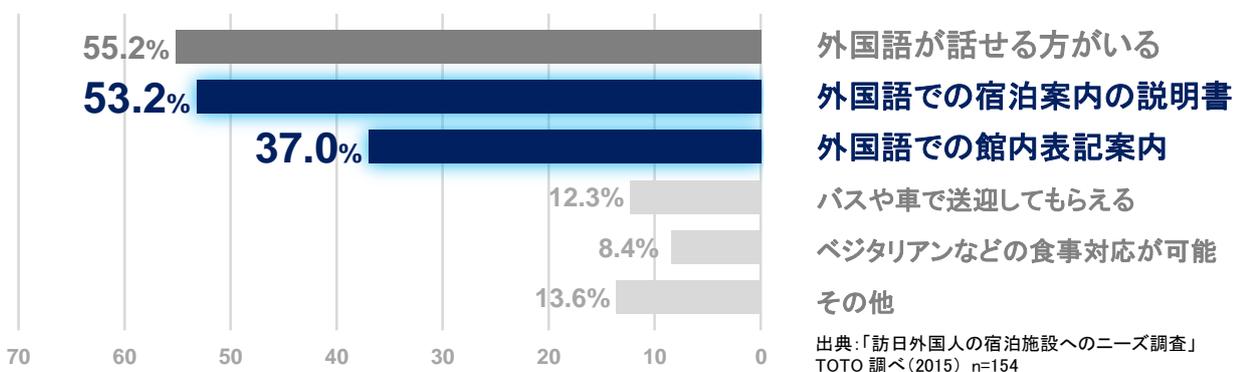
Q2: 宿泊施設で重視する設備は？（複数回答）



出典:「訪日外国人の宿泊施設へのニーズ調査」TOTO 調べ(2015) n=154

「Wi-fi」は、旅先でのインターネット利用に欠かせないものとして最も重視されていることがわかります。次いで重視されているのが、「浴室」と「トイレ」。「内装」や「外装」といった見かけ以上に、毎日使って、実際に肌に触れる“水まわり”の良し悪しで、訪日外国人の方々は宿泊施設を評価しているようです。

Q3: 宿泊施設に求めるサービスは？（複数回答）



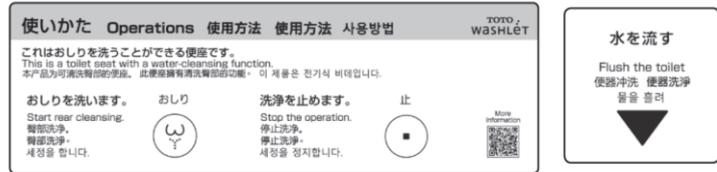
出典:「訪日外国人の宿泊施設へのニーズ調査」TOTO 調べ(2015) n=154

宿泊施設に求めるサービスの上位3つは、外国語での表示・案内となりました。「外国語が話せる方がいる」ことが望ましいですが、外国語での説明書や表示案内の要望も多く、会話の代替機能としても期待できるため、文字をふくめた視覚言語での外国人対応が今後ますます重要になります。

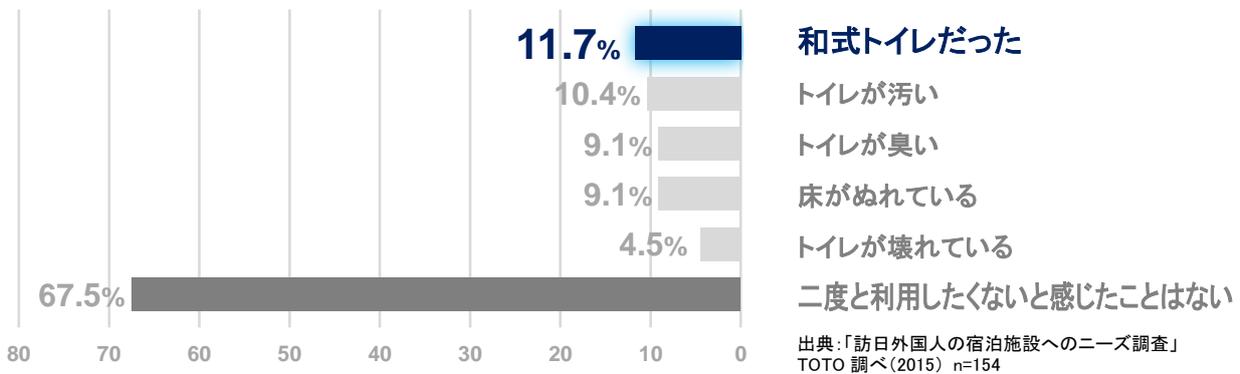
【参考】 ウォシュレット※1 使い方共用ラベル

外国人の方の、温水洗浄便座の操作ボタンがわからないという声にこたえるべく、TOTOでは「ウォシュレット」の基本操作方を説明した多言語ラベルを無償でご用意しています。日本語・英語・韓国語・中国語に対応し、「ウォシュレット」設置済みのトイレにもご利用いただけます。

※1:「ウォシュレット」は TOTO 株式会社の登録商標です

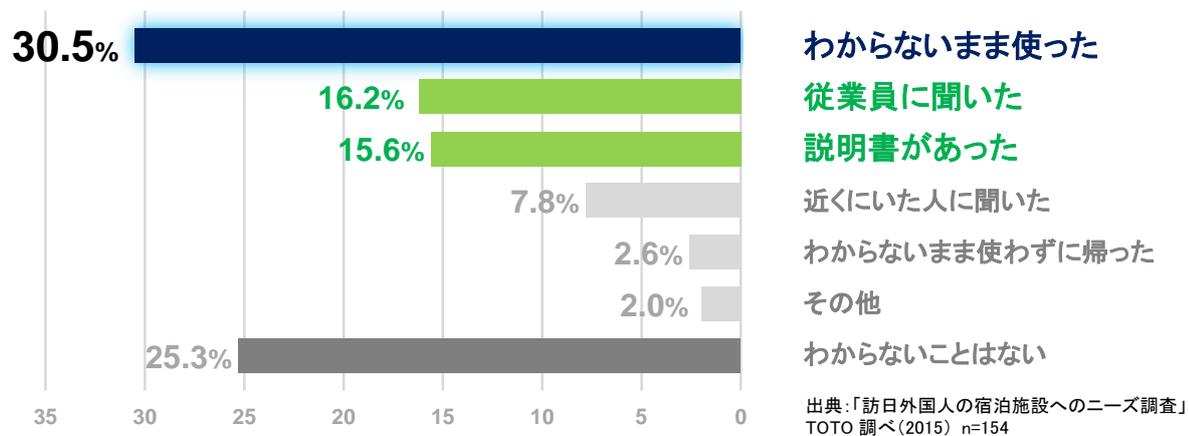


Q4:日本の旅館・観光ホテルのトイレを利用して、その設備を二度と利用したくないと感じたことは？（複数回答）



「二度と利用したくないと感じたことはない」が 67.5%と最も多く、日本の旅館・観光ホテルの設備におおむね不満を感じない方も多いようです。しかし、不満点で最も多かったのは、一部に残る「和式トイレ」でした。和式トイレに馴染みのない外国人観光客にとって、和式トイレは不評のようです。

Q5:トイレ・洗面所・お風呂の使い方がわからないときどうしましたか？



「わからないまま使った」が約 3 割と最も多く、戸惑いと不安を抱えたまま利用される方が多いことが伺えます。一方、「説明書があった」は 15.6%で、必ずしも多いとは言えません。多言語による説明書や表示を推進することが、訪日外国人のお客様の安心・信頼につながるものと思われます。

訪日外国人の宿泊施設へのニーズを探るべく実施した本調査。宿泊施設への期待や重視する項目として、トイレ・浴室が上位を占め、“水まわり”の整備を進めることの重要性が浮き彫りとなりました。

一方、一部に残る和式トイレは訪日外国人の方に不評で、トイレ等水まわりの使い方について、約3割の方が「わからないまま使った」など、トイレの洋式化や多言語対応した案内が求められていることもわかりました。

さらなる増加が見込まれる訪日外国人の方々が必ず利用される宿泊施設の水まわり。本調査結果ふまえ、水まわりからの「おもてなし」を、より高めていただければ幸いです。



おもてなし配慮の行き届いた客室トイレ
(イメージ図)



『おもてなしトイレ通信 vol.3』発行 ～テーマは「宿泊施設の水まわり」～

TOTO は、『おもてなしトイレ通信^{※1} vol.3』を、2016年1月20日(水)に発行しました。

本リリースで紹介した「訪日外国人の宿泊施設へのニーズ調査」などをもとにした特集「宿泊施設 水まわりへの期待と課題」をはじめ、2組の外国人旅行者の1泊2日の旅行に密着取材した「外国人旅行者が見たニッポン!」では、仙台・秋保温泉の「篝火の湯 緑水亭」と東京の「旅館 澤の屋」にご協力いただき、水まわりを中心とした配慮ポイントをレポートしています。さらに、日光市温泉旅館の女将様5名の「水まわり座談会」や、日光市および日光市観光協会の外国人誘客戦略とトイレ改修の取り組みも紹介。宿泊施設を中心とした「おもてなしトイレ」に関する情報が満載です。

- 【誌名】 おもてなしトイレ通信 vol.3
- 【判型】 A4 サイズ
- 【頁数】 24 頁
- 【発行日】 2016年1月20日
- 【発行所】 TOTO 株式会社
- 【価格】 無料

『おもてなしトイレ通信 vol.3』は、建築専門家のための情報サイト「COM-ET(コメント)」の“カタログ請求”から、無料でお取り寄せいただけます。

COM-ET(コメント) >>> <http://www.com-et.com/>

※1:「まちなかトイレ通信」は、宿泊施設をはじめとする広範な建築用途にわたるおもてなしへの取り組み活動強化のため、今回から「おもてなしトイレ通信」に名称変更しました。取り上げる題材の幅は広がりますが、通巻第3号として、これまでの冊子を引き継いでいきます。