

宿泊施設のインバウンド観光受け入れに向けた IT導入と生産性との関連分析

栗原 剛¹

¹正会員 東海大学講師 観光学部観光学科 (〒151-8677 東京都渋谷区富ヶ谷2-28-4)
E-mail:tak.kurihara@tsc.u-tokai.ac.jp

今後の地方観光地におけるインバウンド観光需要分散に向けては、宿泊施設をはじめとする地方観光地の観光サービス水準を高めることが肝要である。他方、人口減少に伴うわが国の急激な労働人口の減少により、ITを活用した生産性向上が喫緊の課題となっている。しかしながら、インバウンド観光受け入れに向けたIT導入により、宿泊施設の生産性が向上するかどうか明らかにされていない。

そこで本研究では、IT導入と生産性との関連を実証するために、観光庁の宿泊施設インバウンド対応支援事業、宿泊旅行統計調査個票データ等を用いて検証した。分析の結果、近年インバウンド観光需要の高まりを多くの宿泊施設で享受しているものの、IT導入との直接的な関連はみられなかった。IT導入だけでなく、その活用や取り組みの工夫が重要であることが示唆された。

Key Words : *inbound tourism, information technology, accommodation, productivity*

1. はじめに

1996年のウェルカムプラン21にはじまり、2003年のビジット・ジャパン・キャンペーン、2007年の観光立国推進基本法施行、2008年の観光庁設置と、わが国では近年インバウンド観光受け入れに向けた体制・環境づくりが行われてきた。アジア諸国の経済成長や査証規制緩和等により訪日外国人観光客数は増加傾向であり、2005年には、約670万人であった訪日外国人旅行者数が、2013年以降急増し、2015年には2005年の約3倍の1973万人にまで増えた。2017年には過去最高の2,869万人を記録している。訪日外国人観光客のシェアとしては、東アジアの割合が多く、その中でも特に中国が838.0万人となっている。次いで、韓国・台湾・香港と訪日外国人観光客数が多い¹⁾。

また、近年地方観光地への需要が広がっている。例えば空港別の入国者数に着目すると、成田・羽田、中部、関西の主要4空港の外国人入国者の割合は、2007年は83%であったのに対し、同割合が2017年には75%に低下している²⁾。その間、地方空港に直接入国する訪日外国人旅行者が増加しており、今後もLCCの普及が進むつれてその傾向は続くと考えられる。

今後のインバウンド観光需要を支えるためには、訪日外国人旅行者の多様なニーズに応えていくことが重要で

ある。観光サービスにかかる多様な価格設定から、日本で不足されていると指摘されている富裕層向けまでの幅広い価格帯のサービス提供、個人から家族、団体旅行など比較的大人数で宿泊できる施設の提供、泊食分離による長期滞在向けの施設提供などが、日本の宿泊施設全体として重要なポイントと考えられる。

一方、労働人口が減少する中、外国人旅行者の多様なニーズに応えていくには、IT (Information Technology) を活用し、貴重な労働力を有効活用していくことが重要であると考えられる。ITを活用することで、必要な労働力の縮小、作業の迅速化・精度向上につながる。その例として、神奈川県鶴巻温泉元湯陣屋では、手書きで行っていた管理台帳、顧客管理・会計・売り上げ分析などの情報を個別管理していた。しかし、クラウドシステムを導入し、予約や顧客情報・売り上げ分析を一緒に管理することにした。その結果、従業員の中での情報共有が可能になり、120人いた従業員も50人となり、人材不足の解消に繋がった。また、人件費も20%節約することができることが報告されている³⁾。

今後のインバウンド観光需要増加を地方観光地への需要増加につなげるため、地方観光地においては宿泊施設のIT活用による受け入れ体制の強化が有益であると考えられる。しかしながら、これまでWi-Fiの導入やサイトの多言語化等、どのような施策がインバウンド観光によ

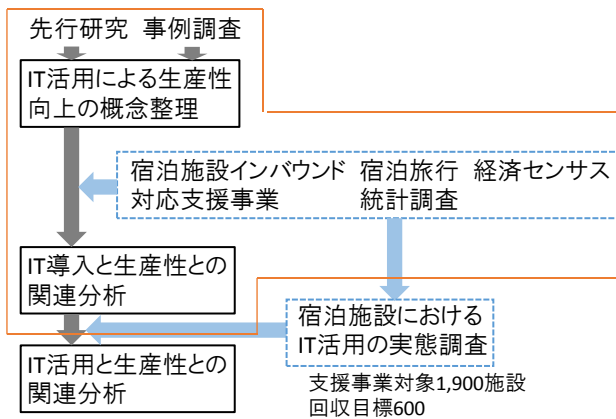


図-1 研究の流れ

る生産性向上に寄与するかは明らかにされていない。

以上の背景を踏まえ、本研究では宿泊施設のインバウンド観光受け入れに向けたIT導入の状況を把握し、IT導入と生産性向上との関連性を検証することを目的とする。

本研究の流れを図-1に示す。はじめに、先行研究のレビューとIT活用に関する先行事例調査を基に、IT活用による生産性向上の概念整理を行う。次に、概念モデルにしたがって仮説を提示し、宿泊施設インバウンド対応支援事業と宿泊旅行統計調査、経済センサスデータを用いてIT導入と生産性との関連分析を行う。

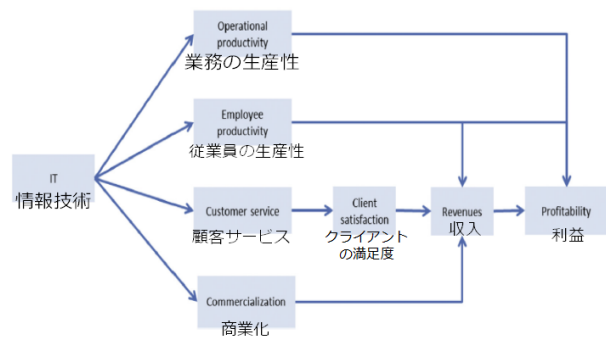
本研究の発展として、宿泊施設におけるIT活用の実態調査を行った上で、IT活用と生産性の関連を検証する。

なお、本研究は、内閣府経済社会総合研究所の2018年度地域経済に関する研究会（インバウンドを対象とした地域の生産性向上に関する研究）の一部であり、研究の遂行にあたっては内閣府の全面的な支援を受けている。具体的には、宿泊旅行統計調査と経済センサスの個票データ申請と事例調査の調整等である。

2. 既存研究の整理と本研究の位置付け

IT導入と生産性がインバウンド観光にどのような影響を与えているのかを研究するうえで、今までのIT投資や生産性と観光にどのような繋がりがあったのかを手掛かりに、既存研究を整理した。

宿泊施設のIT投資によるパフォーマンスへの貢献については、Melion-Gonzalez & Bulchand-Gidumal (2016) により包括的に整理されており、図-2に示す通り、ITの導入により業務の生産性、従業員の生産性、顧客サービス、商業化（流通）に影響を与えることを指摘している⁴⁾。ただし、ITが及ぼす影響を概念的に整理しているものの、データにより定量的な実証はなされていない。

図-2 IT活用が宿泊施設のパフォーマンスに与える影響⁴⁾

滝澤、宮川（2017）は、IT投資と効果の実証分析を行い、アメリカと日本の生産性を比較している⁵⁾。アメリカは、ITへの積極的な投資・ITを効果的に活用するための投資を行ない、生産性の向上に成功した。一方、日本はIT投資の水準が低い・実施されたIT投資も十分に活用されていないなど生産性の向上に繋がっていない。IT投資額の水準がどのように要因と相関しているのか、IT投資がどのような環境で高い効果になるのかといった分析を行った。国際IT財団が615の企業に実施したアンケート調査を分析した結果、IT投資だけでなく、ITシステム担当の専任部門の存在が重要であることを明らかにしている。ただし、同研究はインバウンド観光受け入れを目的としたIT投資を対象としたものではない。

和田（2018）は、顧客満足度とサービス労働生産性向上について考察を行っている⁶⁾。今後、日本がおもてなしや魅力を海外に発信、急速に増加する外国人観光客を受け入れる上で、生産性向上は必要不可欠であると指摘している。その中でも、従業員など人がおもてなしに集中できる環境の必要性を強調した。しかし、同研究は、インバウンド観光受け入れを目的としたIT投資を対象としたものではない。

以上を踏まえ、本研究では、宿泊施設のインバウンド観光受け入れに向けたIT導入と、宿泊施設が生産性向上との関連を検証する点に特色を有している。

3. インバウンド観光受け入れに向けた宿泊施設のIT活用先行事例調査

わが国の宿泊施設における近年のインバウンド観光受け入れに向けた取り組みを、特にIT活用について把握することを目的として、先行事例調査をおこなう。調査方法は、文献資料にもとづくものと、先進地域へのヒアリングによるものの二つである。

(1) 文献資料にもとづく先行事例調査

文献資料にもとづき、全国の宿泊施設におけるIT活用の事例調査をおこなった。資料は、宿泊業の生産性向上事例集⁷⁾や生産性・収益力向上の取組事例集⁸⁾など官公庁等がまとめた事例集、クラウド等を活用した地域ICT投資の促進に関する検討会⁹⁾資料やスマートSME（中小企業）研究会資料など官公庁等で行われている会議の資料、中小企業IT経営力大賞ポータル（IT経営成功事例集）など補助金等を活用した事例、その他ネットニュースを対象とする。

文献調査の結果、全国23の宿泊施設の事例を収集することができた。それぞれの取り組み概要を独自に分類すると、A:チェックイン、B:顧客、C:顧客管理情報、D:PR、E:宿泊予約、F:サービス改善、G:接客、H:会計、I:売上分析、J:勤怠管理の10項目に整理することができる。

チェックインとは、宿泊台帳記入を紙ベースからタブレットに変更することや、セルフによるスマートチェックイン・チェックアウトなどがある。接客では、宿泊客に滞在時快適に過ごしてもらえるようにロボットスタッフによる効率的なサポートを行っている。顧客情報管理では、宿泊日報をデータベースに落とし込み、データベース化して情報管理している。PRでは、ブログやスマートフォンを活用している。会計では、会計ソフトを活用する。売上分析では、表計算ソフトを活用する。勤怠管理では、会計・給与計算システムを利用し業有無時間の短縮を図っていることが該当する。

文献収集の結果、23の宿泊施設の中で、多く取り組まれているものは、サービス改善である。次いで、接客・顧客管理情報・宿泊予約となっている。サービス改善と接客の両方を行っているのは7つの宿泊施設である。概要で本研究との関わりの中で注目すべきことは、フロントが司令塔となり、Webカメラで繁忙部署への人員を振り分ける。また、携帯端末での接客・宿泊者自ら客室に備え付けのタブレット端末で宿泊客が自ら照明や空調カーテンの開け閉めをこれひとつで行えるルームマネジメントシステムなどがあった。

(2) インバウンド観光受け入れ先進事例に対するヒアリング調査

IT活用の実態を調査するためにヒアリングを行った。ヒアリングの対象として、近年インバウンド観光需要が高まっている宿泊型の観光地とし、本研究では城崎温泉と高山市を選定した。選定基準はIT活用に積極的な宿泊施設や市役所、また観光協会等である。城崎温泉には2018年9月、高山には2018年10月に訪問した。

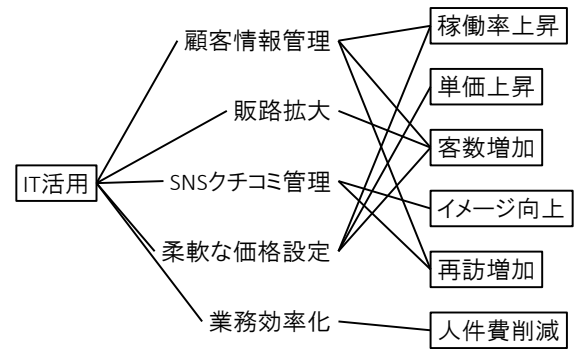


図-3 IT活用による生産性向上の概念モデル

ヒアリング調査を行い分かったことは、地域で顧客情報データが共有できれば地域全体として販路の拡大につながることである。宿泊施設では、クチコミには可能な限り返事をし、顧客満足度を高める努力をしていることが明らかになった。さらに、地産地消による効果的な域内経済循環と地域製品の磨き上げが必要であること。また全域でキャッシュレス化とアプリを通じた効果的な情報提供があることが分かった。

4. IT活用と生産性に関する概念整理と仮説

(1) 概念整理

2章と3章の整理を踏まえ、インバウンド観光の受け入れを念頭に置いたIT活用と、それによる生産性向上の関連について概念モデルを整理する（図-3）。

IT活用をすることで、顧客情報管理がスムーズになり稼働率の上昇・客数増加・再訪増加に繋がる。また、販路が拡大し、客数増加に繋がる。SNSクチコミの管理ができるようになり、イメージの向上や再訪増加につなげていくことが可能になる。柔軟な価格設定をすることが可能になり、稼働率上昇や単価上昇、客数の増加に繋がられる。業務効率化が進み、人件費の削減につながると整理した。

先行研究と先行事例調査でインバウンド観光受け入れとIT投資には大きな関わりがあることが分かった。以上を踏まえ、以下の仮説を設定した。

H1: ITを導入することで、インバウンド観光による宿泊施設の生産性が向上する

本研究では、IT導入と宿泊施設の生産性向上の関連性を重回帰分析により明らかにする。

(2) 分析に用いるデータ

仮説の検証にあたり、宿泊施設のIT導入の程度と生産性に関する指標が必要である。

本研究では、宿泊施設のIT導入について、観光庁の「宿泊施設インバウンド対応支援事業」のデータを用いる。訪問時・滞在時の利便性向上を図ることを目的に、地域の宿泊事業者が実施する。5つ以上の宿泊事業者による協議会が「訪日外国人宿泊受入体制拡充計画」を作成し、国土交通大臣の認定を受けた後に、各宿泊事業者が実施していく。Wi-Fiの整備や自社サイトの多言語化などインバウンド対応事業の経費の一部を支援することで、訪日外国人が快適に利用できるような宿泊施設の拡大を図っていく事業である。この事業は2015年から実施されている。

他方、生産性に関する指標として、経済センサスより労働生産性に関する売上、付加価値額のデータを、宿泊旅行統計調査より外国人延べ宿泊者数等のデータを用いる。経済センサスは、総務省統計局が行っており、IT導入前後の生産性向上を議論することができる。事業所・企業の経済活動の状況を明らかにする。2012年と2016年のデータがある。

宿泊旅行統計調査は、観光庁が宿泊旅行の全国規模の実態などを把握、観光行政の基礎資料とするために行っている。調査項目は、日本人・外国人の各月の延べ宿泊者数と実宿泊者数、日本人の居住地（県内・県外）、外国人の国籍がある。調査対象は、約5万施設ある。従業員10名以上の事業所の場合、全数調査を行う。従業員が5~9名の事業所の場合、1/3の無作為抽出によるサンプル調査を行う。4名以下の事業所の場合は1/9の無作為抽出によるサンプル調査を行う。

調査の実施方法は、自計申告を郵送またはオンラインを毎月行う。調査の翌月に第1次速報（回収率30%強）、翌々月に第2次速報（回収率50%強）が公表される。

5. インバウンド観光受け入れに関する近年の宿泊施設パフォーマンス

わが国における近年のインバウンド観光宿泊需要を理解するため、2013年から2017年の5年間にわたり宿泊総数に対して外客の占める割合、客室稼働率、定員稼働率がどのように成長しているかを分析する。本章の分析は、宿泊旅行統計調査の公表されているデータをもとに、都道府県別の動向を把握する。

年平均成長率（R）は次の式(1)で与える。

$$R = \left(\frac{x_{t_n}}{x_{t_0}} \right)^{\frac{1}{t_n - t_0}} - 1 \tag{1}$$

ただしxは外客の占める割合や客室稼働率等のパフォーマンスに関する指標、t_nは2017年、t₀は2013年である。

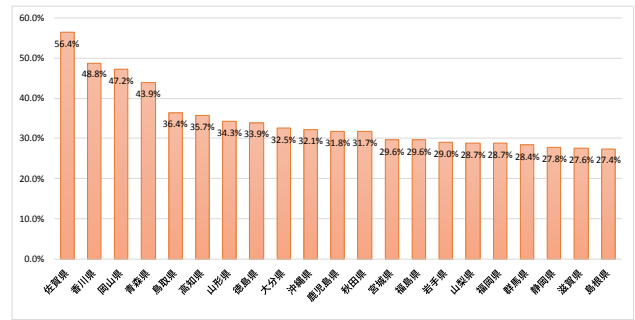


図4 外客の占める割合の成長率が高い都道府県

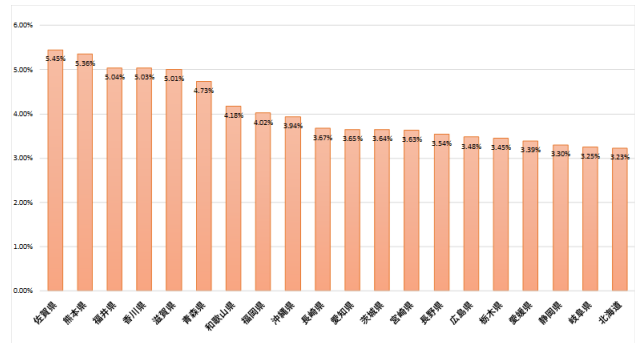


図5 客室稼働率の成長率が高い都道府県

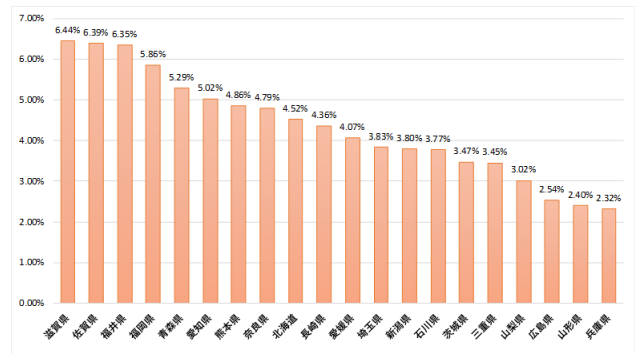


図6 定員稼働率の成長率が高い都道府県

外客の占める割合は、宿泊旅行統計調査の「延べ宿泊者数」と「うち外国人延べ宿泊者数」を用いて、

外客の占める割合=「うち外国人延べ宿泊者数」/「延べ宿泊者数」で表す。

客室稼働率とは、宿泊施設の全客室のうち実際に利用されている客室の割合のことである。

定員稼働率とは、宿泊施設における稼働率のうち、総収容人数（定員）に対する延べ宿泊人数の割合のことである。

外客の占める割合の平均成長率が高い上位20県を図4に示す。この図から分かることは、約8%の差をつけて佐賀県が最も高い値であるということを示す。宮城県以降の県ではほぼ同じである。東北6県がすべて入っていることも分かる。2017年の外客の占める割合を示している。この図から分かることは、平成29年の1年間では大阪府が最も高い値である。次いで東京都・京都府と外客の占める割合が多いことも分かる。

2017年客室稼働率では、全体的に高い割合であるが、

大阪府・東京都・福岡県・愛知県・沖縄県と国際空港のある地域の値が大きいことが分かる。

5年間平均客室稼働率（成長率）は図-5に示す。この図から分かることは、外客の占める割合に続いて佐賀県が最も高い値であることを示す。佐賀県・熊本県・福井県・香川県・滋賀県と5%を超えている。

2017年定員稼働率では、大阪府・東京都・福岡県が高い値であることが分かる。愛知県・沖縄県も次いで高いことが分かる。

5年間平均定員稼働率（成長率）を図-6に示す。この図から分かることは、6%を超えているのは滋賀県・佐賀県・福井県の3県である。

佐賀県の伸び率が高いひとつの理由として、インバウンド観光需要が堅調に増加する九州地方において、宿泊施設の建設工事が相次いでいることが挙げられる。特に、これまで宿泊供給量が少なかった佐賀県では、2017年の建築物工事予定額が85億円を超えており、同様に外国人宿泊者数が伸びている青森県や香川県と比較しても約2倍となっている¹⁰⁾。

6. インバウンド観光受け入れに向けた宿泊施設のIT導入と生産性の関連分析

(1) データセットの作成

はじめに、宿泊施設のIT導入状況を把握するため、宿泊施設インバウンド対応支援事業からデータベースを作成する。宿泊施設インバウンド対応支援事業認定計画書は表-1のように一つ一つPDFファイルで公開されている。そこから、宿泊施設名称と住所を抜き出し、具体的な内容からIT導入に関する情報を抜き出す。表-1の場合、IT導入の内容は外国語HPの準備と記載されているので、サイト多言語化と分類する。2015年と2016年のデータ合わせて1897件をまとめた。

次に、1897件の施設と宿泊旅行統計調査データ等の生産性にかかわる指標とをマッチングさせるため、施設名称を用いて結合した。その結果、1436件が結合された。

最後に、今回分析に用いる外国人延べ宿泊者数の成長率を計算するため、2013年と2017年の合計宿泊者数データが必要である。宿泊旅行統計調査は、2013年は四半期、2017年は月別に集計されているため、いくつかの欠損を含むデータが多い特徴がある。完全に揃っていない施設だけを分析に用いると、276件しか残らないため、サンプルサイズが少ないと考えられる。そのため本研究では、一部の欠損を許容し、490件を分析対象とした。

表-1 宿泊施設インバウンド対応支援事業認定計画書例

名称 (宿泊施設名称)	知床グランドホテル北こぶし
住所	北海道斜里郡・・・
事業内容	旅館業
総客数	181
代表者氏名	代表取締役
連絡先	0152-××-××××
具体的な内容	平成28年6月 外国語HP（英語、簡体、繁体）の準備 平成28年6月 見積にて事業発注 平成28年6月 発注先との打ち合わせ 平成28年6月 工事開始 平成28年7月 工事完了

観光庁¹⁰⁾をもとに筆者作成

表-2 分析対象施設の支援事業項目

支援事業の項目	施設数	割合
Wi-Fi整備	212	43.3%
トイレ洋式化	121	24.7%
サイト多言語化	102	20.8%
国際放送	24	4.9%
案内表示多言語化	61	12.4%
客室の和洋室化	23	4.7%
翻訳システム導入	3	0.6%
支援対象施設数	490	100.0%

(2) 宿泊施設のIT導入と生産性との関連分析

関連分析に先立ち、490件のデータ概要を示す。まず、490件を宿泊施設タイプ別にみると、旅館（ $n=338$ ）が最も多く、次いでビジネスホテル（ $n=61$ ）、リゾートホテル（ $n=52$ ）、シティホテル（ $n=38$ ）、簡易宿所（ $n=1$ ）となっており、支援の大半は旅館が対象であることが分かる。施設の数では旅館とともに多い簡易宿所であるが、同事業の支援対象とはなっていないことがわかる。

支援の対象となった事業を項目別に集計すると、Wi-Fi整備が4割を超えて最も多く、トイレ洋式化（24.7%）、サイト多言語化（20.8%）、案内表示の多言語化（12.4%）と続く（表-2）。この中で、IT導入と関連する項目は、Wi-Fi整備とサイト多言語化、翻訳システム導入と少なく、ITに関して多様な支援が実施されているとは言い難い。

表-3 IT導入と生産性モデル推定結果

	外客延べ宿泊者数 (2017)	外客割合	外客成長率
Wi-Fi設置	-0.707	-0.0697	
	(-2.416)	(0.0015)	
客室数			-0.00177
			(-2.615)
定数項	6.793	0.28	0.0997
	(29.531)	(16.37)	(1.351)
補正R2	0.0882	0.0811	0.0758
n	276	276	267

宿泊施設タイプ別の外客成長率をみると、最も高い成長率は、旅館であることが分かる。しかし、他の宿泊施設とも大幅な差はないことも分かる。この成長率は2013年から2017年の5年間にかけた平均成長率を表しており、総計の値が79.4%であることから、毎年79.4%ずつ増加していることが特徴である。この期間はわが国のインバウンド観光需要の増加がみられたので、どの宿泊施設でも成長率が高い可能性が指摘できる。

IT導入と生産性モデルの推定結果を表-3に示す。被説明変数を2017年の外客延べ宿泊者数と2017年の外客割合、外客成長率の3つのモデルとし、説明変数を客室数およびWi-Fi設置、トイレ洋式化、サイト多言語化、国際放送設備準備、案内表示多言語化、客室の和洋室化、翻訳システム導入の支援対象事業項目としたものである。宿泊施設の規模等を表す変数として客室数の他、収容人数と従業員数があるが、互いの相関が高いため、代表して客室数を用いた。

推定の結果、補正R2はいずれも0.10を下回っていることから、これらの変数を用いて外客の成長率はほとんど説明できていないことがわかる。変数の有意性に注目すると、外客延べ宿泊者数と外客割合を被説明変数としたモデルでは、Wi-Fi設置が有意であったが、外客成長率のモデルではIT導入に関わる変数はいずれも有意とならなかった。外客成長率モデルでは、客室数の変数が有意となり、符号は負であった。したがって、客室数が少ない施設の方が、外客受け入れが大きく増加するといえる。

(3) 支援対象と非支援対象の比較からみる宿泊施設インバウンド対応支援事業データの特徴

前節の分析結果によると、IT導入と生産性との関連は極めて低いと考えられる。しかしながら、分析に用いたデータは、全て観光庁の支援事業の対象となった宿泊施設であり、仮に支援対象事業者の生産性が高い場合、IT導入と生産性との関連が適切に表現されない可能性が考えられる。そこで、本節では、宿泊施設インバウンド対応支援事業の対象となった本研究の分析データに加え、支援の対象となっていない宿泊施設のデータを収集し、

表-4 支援・非支援対象旅館の比較結果

	客室数	延べ宿泊者数成長率	外国人延べ宿泊者数成長率
支援対象旅館 (n=338)	60.6 (62.4)	0.353 (0.113)	1.82 (2.28)
非支援対象旅館 (n=479)	36.4 (32.7)	0.301 (0.162)	1.32 (1.54)
t値	6.54***	5.34***	3.55***

上段は平均値、下段の括弧内は標準偏差を示す。
***1%有意

支援対象と非支援対象施設の生産性を比較し、支援事業の特徴を考察する。なお、施設タイプにより客室数等が大きく異なるため、本分析では支援事業で最も多い旅館に絞って検証する。

支援事業の非対象施設は、経済センサスと宿泊旅行統計調査がマッチング可能な施設のうち、2013年と2017年の宿泊旅行統計調査データの欠損が少なく、平均成長率が計算可能な施設を対象とする。欠損のないデータだけを対象とするとサンプルサイズが小さくなるため、一部の欠損を認めた結果、比較対象となる非支援対象旅館数は479となった。

表-4は支援対象旅館と非支援対象旅館の客室数、延べ宿泊者数成長率、外国人延べ宿泊者数成長率の比較結果を示したものである。平均値の差を検定したところ、客室数 (t=6.54)、延べ宿泊者数成長率 (t=5.34)、外国人延べ宿泊者数成長率 (t=3.55) とともに1%水準で有意な差が認められた。したがって、宿泊施設インバウンド対応支援事業の対象施設は、そうでない施設と比べて延べ宿泊、外国人延べ宿泊者数ともに成長率が高く、生産性が高い傾向にあると考えられる。

他方、客室数でみると支援対象旅館の方が大きく(60.6)、当該事業で支援を受けている旅館は比較的規模の大きな施設が多いことがわかる。このことから、当該事業の支援対象旅館は、規模が大きく、外客受け入れにも関心があり、補助金制度を活用して施設整備への投資に積極的な経営をおこなっている旅館であることが示唆される。そのため、本研究の主眼であるIT導入と生産性との関連については、そもそも外客の受け入れに積極的な経営者による、IT活用を含めた多面的な努力が複合的に影響しており、本分析では適切に検証することができなかったことが示唆される。

7. おわりに

本研究では、観光地域及び宿泊施設のインバウンド観光受け入れに向けたIT活用の状況を把握し、IT活用が生産性向上に関係するかどうかを検証することを目的とする。

近年、地方観光地への需要が広がっている一方で、地方での労働人口は減っている。その中でITを活用することで、訪日外国人旅行客のニーズに応えられると考えた。IT投資によるパフォーマンスへの貢献では、ITが生産性に繋がるとされている。また、日本ではIT投資水準が少ないことも分かった。生産性を向上させるためには、従業員がおもてなしに集中できる環境が必要なことも分かった。しかし、IT投資と生産性に確かな繋がりがあことはわからないため、IT投資と生産性の関連分析を行うことにした。

関連分析を行う前に、インバウンド観光受け入れに向けた宿泊施設のIT活用先行事例の調査を行った。IT導入では、Wi-Fiの設置が最も多い。課題は特に人材不足という点が多くみられた。それに加え、クレジットカードや交通系ICカードの導入にも多額な料金がかかり導入することが難しくなっている。

本研究では、ITを導入することで、インバウンド観光による宿泊施設の生産性が向上すること、という仮説を設定した。この仮説を検証するにあたって、観光庁が行った、宿泊施設旅行統計調査と宿泊施設インバウンド対応支援事業データを用いてIT導入と生産性の関連を分析した。その結果、仮説は棄却され、ITを導入しただけでは、インバウンド観光による宿泊施設の生産性は向上するという根拠は本調査では得られなかった。

IT活用実態についてヒアリング調査を行ったが、今後はアンケート調査を行うことで宿泊施設のIT活用実態および生産性との関連を検証することが課題である。

謝辞：本研究は内閣府経済社会総合研究所「地域経済に関する研究」において研究協力者として実施している研究成果の一部である。本研究の分析にあたり、総務省および国土交通省から統計情報を提供いただいた。ここに記して感謝を申し上げる。

参考文献

- 1) 日本政府観光局 (JNTO) : 平成 30 年訪日外客数・出国日本人数,
https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/pdf/190116_monthly.pdf (2019 年 1 月 16 日閲覧) .
- 2) 法務省 : 出入国管理統計, 2007 年 2017 年港別出入国数,
http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_nyukan.html (2019 年 1 月 16 日閲覧) .
- 3) 内閣府 : 地域の経済 2017-地域の「稼ぐ力」を高める-, 第 2 章第 3 節「稼ぐ力」を高める,
http://www5.cao.go.jp/j-j/cr/cr17/pdf/chr17_2-3.pdf (2018 年 11 月 22 日閲覧) .
- 4) Melian-Gonzalez,S. and Bulchand-Gidumal,J. : A model that connects information technology and hotel performance, *Tourism Management*, Vol.53, pp.30-37, 2016.
- 5) 滝澤美帆, 宮川大介 : IT 投資の決定要因とその効果 : 「IT 活用実態調査」を用いた実証分析, 生産性レポート, 日本生産性本部生産性総合研究センター, pp.1-8, 2017.
- 6) 和田早代 : 顧客満足度とサービス労働生産性向上についての一考察～北海道の宿泊施設を事例として～札幌国際大学紀要, Vol.49, pp.83-95, 2018.
- 7) 観光庁 : 宿泊業の生産性向上事例集,
<http://www.mlit.go.jp/common/001177003.pdf> (2019 年 3 月 10 日閲覧) .
- 8) 厚生労働省 : 生産性・収益力向上の取組事例集―賃金引き上げのヒント―,
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyoku/0000206185.pdf> (2019 年 3 月 10 日閲覧) .
- 9) 総務省 : クラウド等を活用した地域 ICT 投資の促進に関する検討会,
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/cloud-utilization/index.html (2019 年 3 月 10 日閲覧) .
- 10) 観光庁 : 観光白書, 地域経済への影響, p.85, 2018.
- 11) 観光庁 : 平成 27 年度宿泊施設インバウンド対応支援事業, 知床温泉旅館協同組合,
<http://www.mlit.go.jp/common/001139523.pdf> (2018 年 12 月 20 日閲覧) .

(?????.?? 受付)