

所	属	国際地域学研究科	国際観光学専攻	2年	3820170007番
氏	名	前馬 真志			
学	位	修士 (国際観光学)			
学	位	論文 題目			
論	文	ベトナム人訪日旅行者を対象にした宿泊施設のサービスに関する一考察			
論	文	審査	委員		
		主査	徳江 順一郎	副査	飯嶋 好彦

論 文 要 旨

This thesis investigates and clarifies the best Japanese accommodation and services for Vietnamese travelers.

In order to examine the Vietnamese guests' satisfaction with hotel services in Japan, a review of previous reports was undertaken, then a questionnaire survey was conducted.

The result reveals that Vietnamese travelers are interested in 'experiencing real Japanese culture', 'hotel staff service', the 'concierge desk' and the 'advanced medical services' in Japan. The findings uncover that there were differences in results for the Vietnamese visiting Japan according to their residential area, occupation, their interests and their experience.

According to JNTO's 'Japan National Tourism Organization statistics 2017' the number of Vietnamese tourists to Japan was 309,000 in 2017, an increase of 32.1% from the previous year. Compared to the total growth rate, of inbound tourists visiting Japan (19.3%), the Vietnamese growth rate was remarkable.

The growth rate indicates that Vietnam will be one of the most promising inbound markets for the Japanese tourist industry. Therefore, the hotel industry plays an vital role in order for tourists to gain a positive impression of Japan.

This thesis uncovers satisfaction levels and demands of Japanese accommodation from Vietnamese travelers who were characterized and then subdivided by four factors (1.geographic, 2.demographic, 3.psychographic and 4.action variables).

This approach will lead to better customer satisfaction and increase revisits to Japan which will promote inbound activation, especially for the Japanese tourism industry.

Keywords : Hotel service, Vietnamese travelers, Inbound, Tourism behavior, Guests' Satisfaction.

[キーワード] : ホテルサービス、ベトナム人旅行者、インバウンド、観光行動、満足度

近年、訪日外国人旅行者が増加している。観光庁の『平成30年度版観光白書』によると、2017年の訪日外国人旅行者数は2,869万人（対前年比19.3%増）となり5年連続で過去最高を更新した。政府の掲げた2020年に訪日外国人旅行者数を4,000万人にする、との目標に向けて堅調に推移している。

現状としては、2017年におけるアジアからの訪日外国人旅行者数は2,434万人で、対前年比21.1%増となった。訪日外国人旅行者数全体に占める割合は、84.8%にも達している。そのアジアの中で、東南アジア諸国連合(以下、「ASEAN」という)の主要6か国（タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナム）では、年間訪日外国人旅行者数の合計は292万人を数え、訪日外国人旅行者数全体に占める割合も10.1%となり存在感を増しつつある。

一方、伸び率に着目すると、そのなかでもベトナム社会主義共和国(Socialist Republic of Viet Nam以下「ベトナム」という)からの訪日旅行者数は大きく増加している。JNTOの『日本の国際観光統計2017』によれば、2017年のベトナム人訪日旅行者数は30.9万人で対前年比32.1%増であった。前述の2017年訪日外国人旅行者全体の伸び率は、対前年比19.3%増であったことと比較すると、ベトナム人訪日旅行者数の伸び率は全体を上回っており、このことから大きく成長していることがわかる。またベトナム自体の訪日旅行者数の推移でも2012年から比べると訪日旅行者数は5倍以上に増えた。

ベトナムでは、発展する経済を背景に海外旅行をする人々が増えている。JETRO「拡大するASEAN市場へのサービス

業進出」のデータ¹からみても、ベトナムは有望な消費市場であるという報告がなされている。その要因としては、人口の増加、所得水準の増加、とりわけ中間層、富裕層の増大であり、今後も成長が大きく見込めると示唆している。

ここで経済の成長率を見る指標の一つGDPをみると、ベトナム経済の成長が実感できよう。JETRO「ベトナム一般概況－数字で見るベトナム経済－」のデータに示されている2003年の1人当たりGDPは489ドルであった。しかしその後の14年間は毎年伸び続け、2017年にはベトナムの1人当たりGDPは2,385ドルまでに成長した。2017年の実質GDP成長率は6.8%であったが、同年の日本の実質GDP成長率は1.7%であることと比べると、ベトナムの経済の成長率は高水準で推移していることがわかる。JETRO(2017)のデータでは、2025年にはベトナムの一人当たりのGDPは3,517ドルと予測されている。これが達成された場合、2015年から2025年までの10年間にわたる年換算成長率5.4%となる。ASEAN諸国ではベトナムがインドネシアとラオスに次いで3番目に成長率が高い国である。以上を踏まえJETRO(2017)ではベトナムはさらに今後のGDPの拡大が期待できると結論づけられている。

そして、ベトナムのGDP成長率が旅行消費額に及ぼす影響は、ベトナム人訪日旅行者の旅行支出にもみることができる。観光庁『訪日外国人消費動向調査』2017年の年次報告書の訪日外国人1人当たり旅行支出と訪日外国人旅行消費額(国別、地域別)によると、ベトナム人訪日旅行者の一人当たりの旅行支出額は183,236円で、アジアでは中国の230,382円に次いで高く、ASEAN主要6カ国のなかでは最も高い。ベトナム人訪日旅行者の旅行消費総額は566億円となっており、これは対前年比30.1%の伸び率である。中国の伸び率は対前年比14.9%であり、伸び率でベトナムは中国を上回っている。そしてASEANの主要6カ国では、伸び率はベトナムが最も高い。ベトナム人訪日旅行者の旅行消費額は増加傾向にあるといえる。

これまで述べたことから、ベトナムは、我が国へのインバウンド増加が今後も期待される国である。経済の発展に伴って所得水準も上がると、人々がそれをますます海外旅行に費やすようになると考えられる。

しかし『JNTO訪日旅行データハンドブック2018』のデータによれば、そのベトナム人旅行者の海外旅行先は、1位は中国、2位はラオス、3位はカンボジア、4位はタイ、5位はシンガポール、6位は韓国、となっている。そして日本は7位に過ぎない。この中には「空路での訪問が基本」という類似した条件の国としてシンガポールが入っており、同国は5位で日本を上回っている。この現状をみると、何らかの訪日促進策がなければ、ベトナム人訪日旅行者数が増えるとは限らないであろう。

そこで本研究では、ベトナム人旅行者から見た場合、日本の宿泊施設は旅行者の訪問意欲と滞在の期待に沿ったサービスを提供できているかどうかを検討する。そのためには、ベトナムの人々の訪日旅行の志向を調査することが重要な課題である。とりわけベトナムにおける富裕層が選ぶ宿泊施設はどのようなものかという検討やリピーターの促進に有効な策についても考察する。

その手法として本研究では、ベトナム人を対象として、発地国の旅行者のニーズを把握する目的で、宿泊施設のホスピタリティに関するアンケート調査を行った。そこで得られた結果を分析し、ベトナム人旅行者の好みを把握する。

既に訪日したベトナム人旅行者の希望するホスピタリティと、未だ訪日していないベトナム人旅行者の希望するホスピタリティの差異を見出し、宿泊施設におけるホスピタリティ・マネジメントに対応させることによって、新たな顧客を増やし、すでに顧客となっている人々の再訪の頻度を上げることを目指している。経済的に豊かになっていくベトナム人旅行者を観光で日本に誘致する手助けとなれば、ひいては日本の観光産業にも寄与できると考える。

¹ JETRO「拡大するASEAN市場へのサービス業進出」, pp2-40.

