2020 年 12 月 24 日

「訪日旅行市場における新型コロナ感染症の影響と需要回復局面の旅行者ニーズと志向に関する調査」を実施しました！

JNTO では、訪日旅行の主要 21 市場 1 地域からピックアップした 4 つの市場（台湾、香港、英国、豪州）を対象にオンラインのアンケート調査を実施し、今後の需要回復をリードする旅行者層や需要回復の契機、旅行者の志向の変化、及び旅行に当たり求められる情報の内容などについて取りまとめました。

【調査の概要】

■調査方法：オンラインでのアンケート調査

■調査期間：2020 年 9 月

■調査対象市場：台湾、香港、英国、豪州

■調査対象者：過去 3 年間にレジャー性海外旅行を実施した者*

＊ロングホール市場（英国、豪州）では過去 5 年間にロングホールのレジャー性海外旅行を実施した者

＊本資料を引用する場合は出典を日本政府観光局(JNTO)と明記してください。

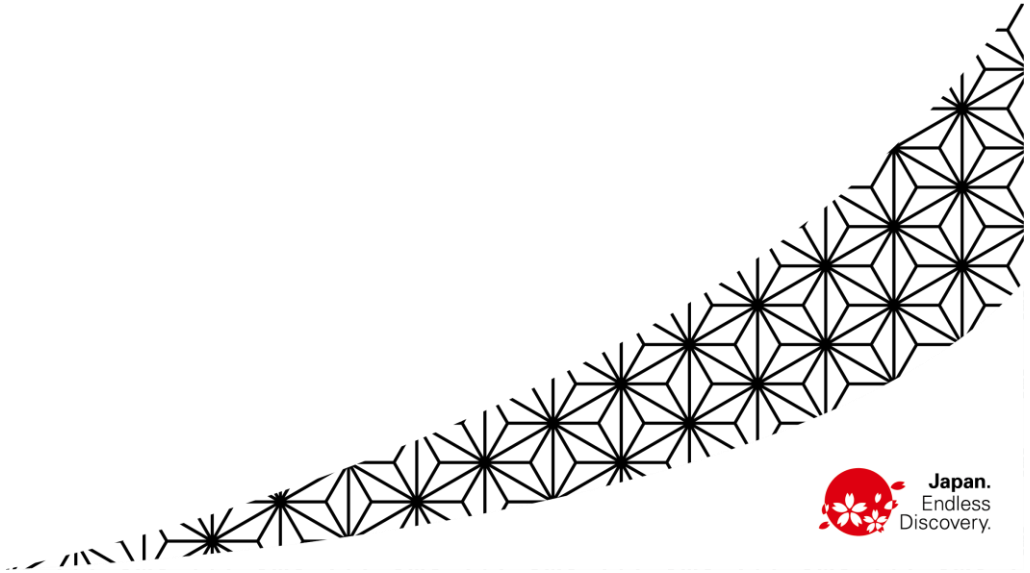
【お問い合わせ先】
企画総室　調査・マーケティング統括グループ
担当：吉村・黒須
TEL：03-5369-6020　E-MAIL：data@jnto.go.jp

JNTO 日本政府観光局

訪日旅行市場における新型コロナ感染症の影響と需要回復局面の旅行者ニーズと志向に関する調査

令和2年12月

日本政府観光局（JNTO）



本調査の狙いと設計

JNTO 日本政府観光局

「コロナ下で行う旅行市場調査で何をどこまで把握できるか」テストするとともに、需要の変化の有無を確認することが調査全体を通じた目的

今回の調査で重視した３つの検討事項

需要回復が早い市場はどんな市場か？
同様に需要回復をリードするセグメントとはどのような人々か？

何が需要回復の契機となるか？

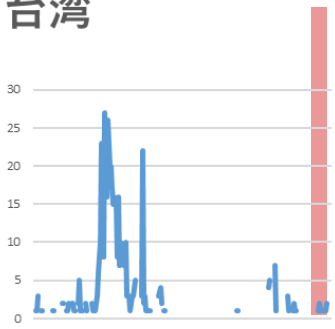
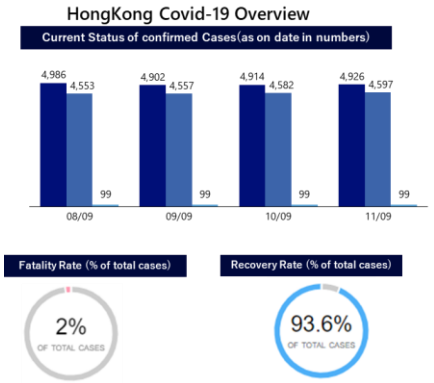
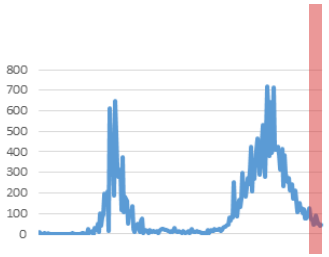
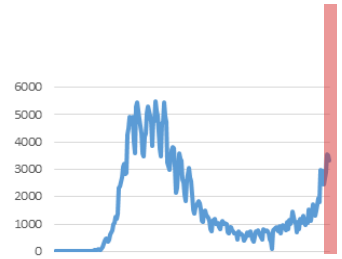
ウィズコロナの旅行トレンドはどう変わるか？
これを踏まえJNTOのプロモーションはどんなことに留意する必要があるか？

JNTO 日本政府観光局

“テスト調査”として対象を4市場に絞って実施。
①コロナ収束・未収束によってマインドの差はあるか？
②ショートホールとロングホールで違いは見られるか？

■ 調査期間における各国の新型コロナ感染者状況は以下の通り。

- 赤棒部分が実査期間（2020/9/4~2020/9/14）
- 香港の実査期間中の新規感染者数はおおむね1日300人程度

	コロナ収束	コロナ未収束
ショートホール	台湾 	香港 
ロングホール	豪州 	英国 

出典：台湾、豪州、英国についてはJohns Hopkins Coronavirus Resource Center, 香港については Government Websites, Corona tracker

JNTO 日本政府観光局

調査対象は、過去３年間(5年間)に海外旅行を実施した者とし、訪日再開に対する積極性を分析するために、「訪日経験の有無」「訪日意向の有無」で対象者を選定。

■ 調査対象者

- 過去３年間にレジャー性の海外旅行を実施した者
  - ロングホール市場(英国、豪州)では過去５年間にロングホールのレジャー性海外旅行を実施した者

→過去3年間（ロングホール市場では過去5年間）の訪日経験の有無、今後3年間の訪日意向の有無で分類

（訪日経験・訪日意向のいずれも「無し」の者は除外）

○割付

今後3年間の訪日意向	過去３年間の訪日経験 (注1) あり	過去３年間の訪日経験 (注1) なし
あり	割付①	割付③
なし	割付②	対象外

（注1）英国・豪州の場合には過去3年間を過去5年間に読み替え

○回収サンプル数

	香港	台湾	英国	豪州
割付①	199	200	195	222
割付②	122	230	114	120
割付③	198	180	215	220
合計	519	610	524	562
総配布数	（注2）	71,452	（注2）	（注2）

（注2）総配布数は配信会社側で非公表のため不明。

調査結果

調査結果概要

検討事項		調査結果
1	需要回復が早く進む市場はどこか？	海外旅行の再開意欲は感染収束状況とは無関係 コロナに対する危険性認識が高い市場は需要回復に遅れも
		訪日旅行の再開はショートホールが先行する可能性が大
2	需要回復をリードするのはどんな人々か？	いずれの市場でも海外旅行再開には「コロナに対する危険性認識」の影響が大 年齢・収入など代表的なデモグラフィック属性と旅行再開時期の間には各市場共通の関係は認められず
		訪日経験者の方が訪日再開に積極的 一方でリピーターの訪日頻度低下に留意が必要
3	何が需要回復の契機となるか？	需要回復のきっかけは治療薬の発見など感染症対策の進捗 隔離措置の解除などを上回る
4	旅行トレンドはどう変わるか？	訴求コンテンツに大きな変化はみられない 密室や人が密集するイメージがあるものは警戒される傾向
5	プロモーションで留意すべきことは何か？	通常の観光情報に加え旅行の行程上で起こりうる様々な懸念に対応した情報がセットで求められる
		旅行先の状況把握には政府機関等の公的な情報源の利用意向が高い

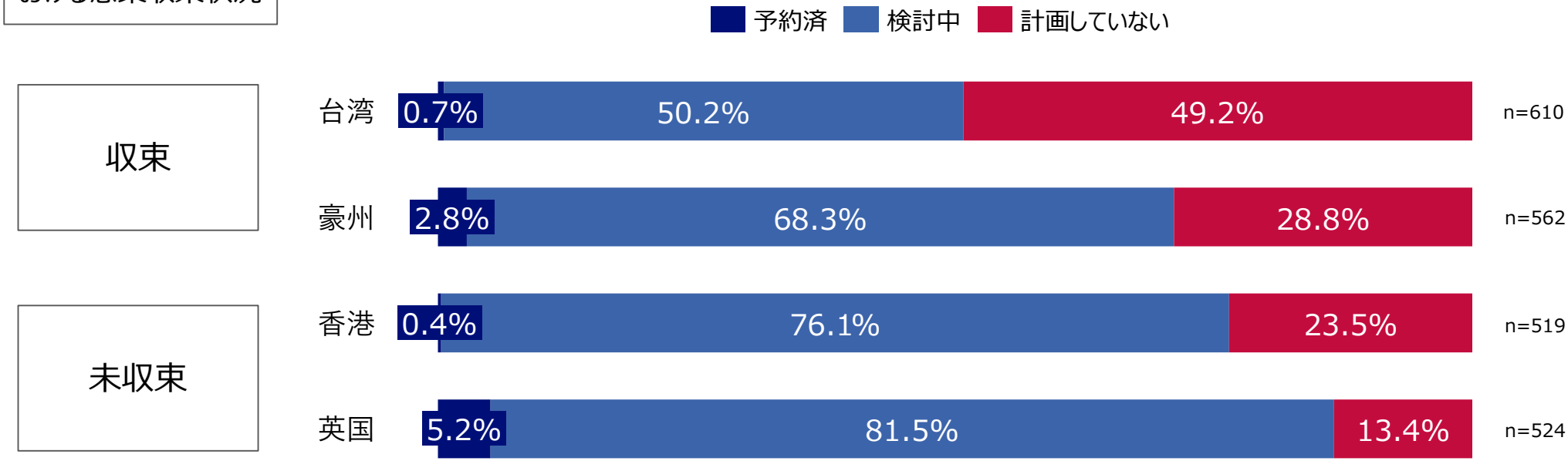
海外旅行再開意欲と感染の拡大・収束状況とは無関係。コロナに対する危険性認識の影響が大。

■ 台湾は調査期間中の新型コロナ感染者数が最も少ない市場であったが、海外計画の検討に関しては、調査対象となった市場の中で最も慎重。

■ 英国の場合、夏季のEU圏内における旅行規制の緩和が影響している可能性。アジアにおいても、今後、2国間の合意により旅行規制の緩和が先行した国において、旅行計画の検討が先行する可能性。

調査実施時点における感染収束状況

Q2S2.現時点であなたは次の海外旅行（ビジネス目的の旅行を含む）について検討していますか。[SA]



JNTO 日本政府観光局

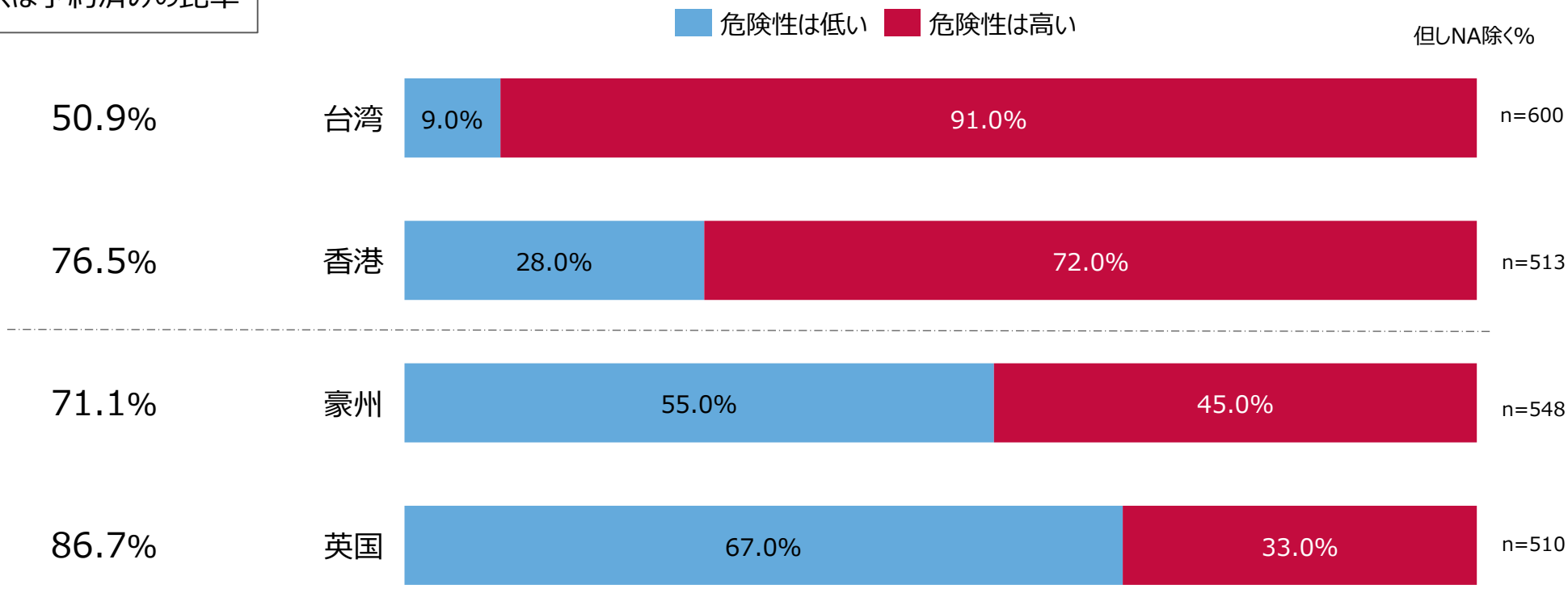
コロナに対する危険性の認識が高い市場は、海外旅行の再開に対し慎重。

■ 台湾と香港では台湾の方が危険性認識が高く調査時点における海外旅行検討中の比率は低い。豪州と英国では豪州の方が危険性認識が強く海外旅行検討中の比率は低い。

■ 豪州・英国は台湾・香港に比べコロナに対する危険性認識が低い。コロナに対する危険性認識には、各国政府の対応の違いや、文化的な差が影響している可能性。

海外旅行を計画中
もしくは予約済みの比率

Q1.あなたにとって新型コロナウイルス感染症の危険性はどの程度だと思いますか。[SA]

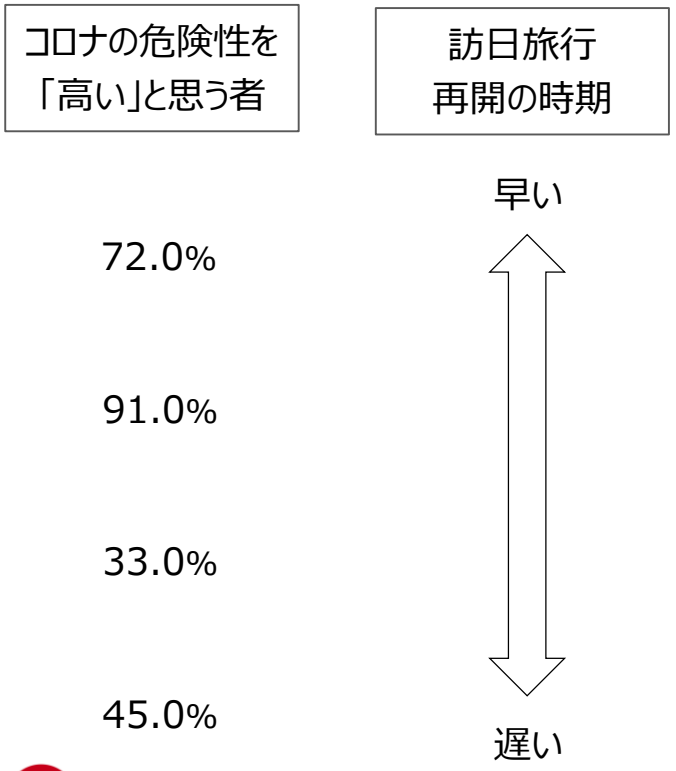


JNTO 日本政府観光局

訪日旅行の再開に関しては、ショートホールがロングホールより早いとみられる。

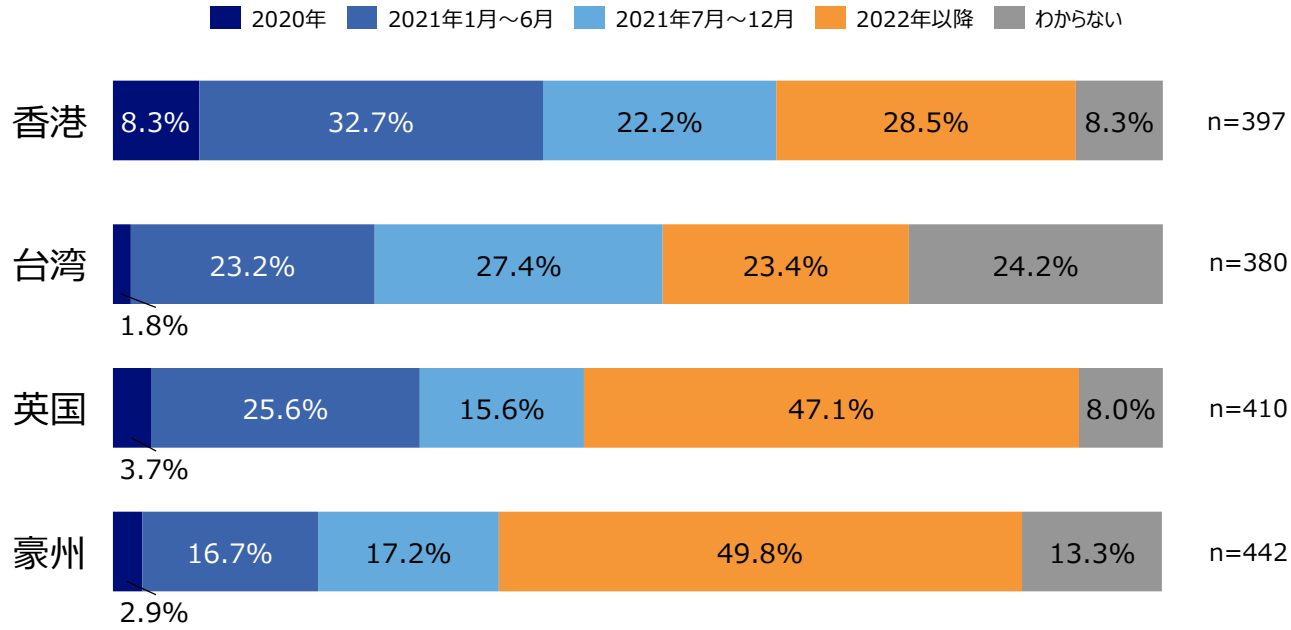
■ 台湾・香港は5割以上が2021年中の訪日旅行を希望しているのに対し、英国・豪州では5割近くが2022年以降と回答。「コロナの危険性」に関しては台湾・香港の方が英国・豪州より厳しく認識しているが、「訪日旅行再開の時期」に関しては近距離の台湾・香港の方が英国・豪州より早いとみられる。

■ なお、台湾では24%が「わからない」と回答。訪日の意向はあるが時期はわからない、という人々。渡航規制が解除されればすぐにでも行きたい、という意味で「わからない」と回答している可能性もあるが、逆にコロナに対する不安感などから実際に訪日できる時期は「わからない」と回答している可能性もある。



F8.次に訪日旅行（ビジネス目的の旅行を含む）をする時期、または、次に訪日旅行をしたいと考えている時期は直近でいつ頃になると思いますか。[SA]

訪日意向のある回答者(割付①、割付③)を対象に集計/調査は2020年8月下旬に実施



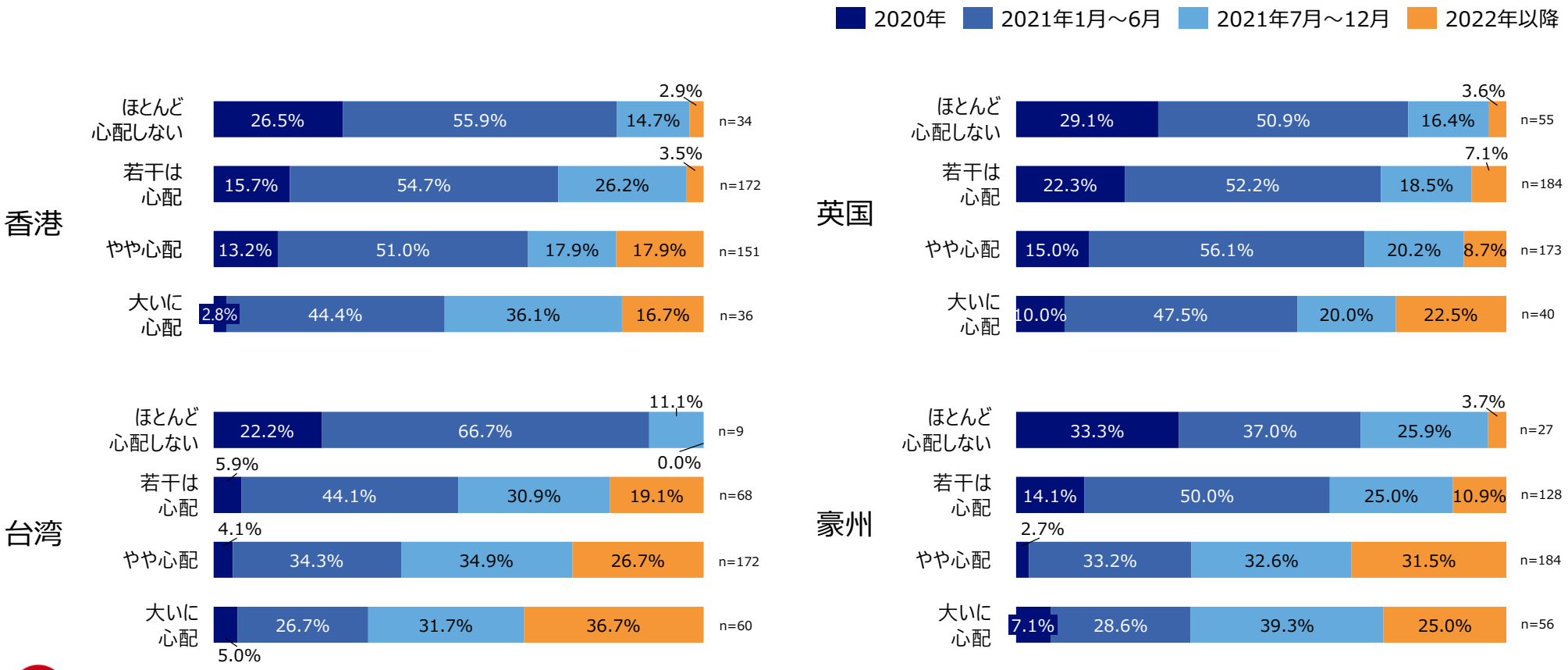
(注)台湾は海外旅行の計画自体がない者の割合が他の3市場に比べ大幅に高いことにも留意する必要がある。(P8参照)

JNTO 日本政府観光局

いずれに市場においても海外旅行の再開には「コロナに対する危険性認識」の影響が大きい

■ いずれの市場においても旅行中における新型コロナ感染に対する危険性の認識と海外旅行の再開時期との間にはっきりした相関関係がみられる。

Q3.あなたは旅行中の感染の危険性についてどの程度心配を感じますか。[SA]
Q2S4.次の海外旅行（ビジネス目的の旅行を含む）の時期としていつ頃を考えていますか。[SA]

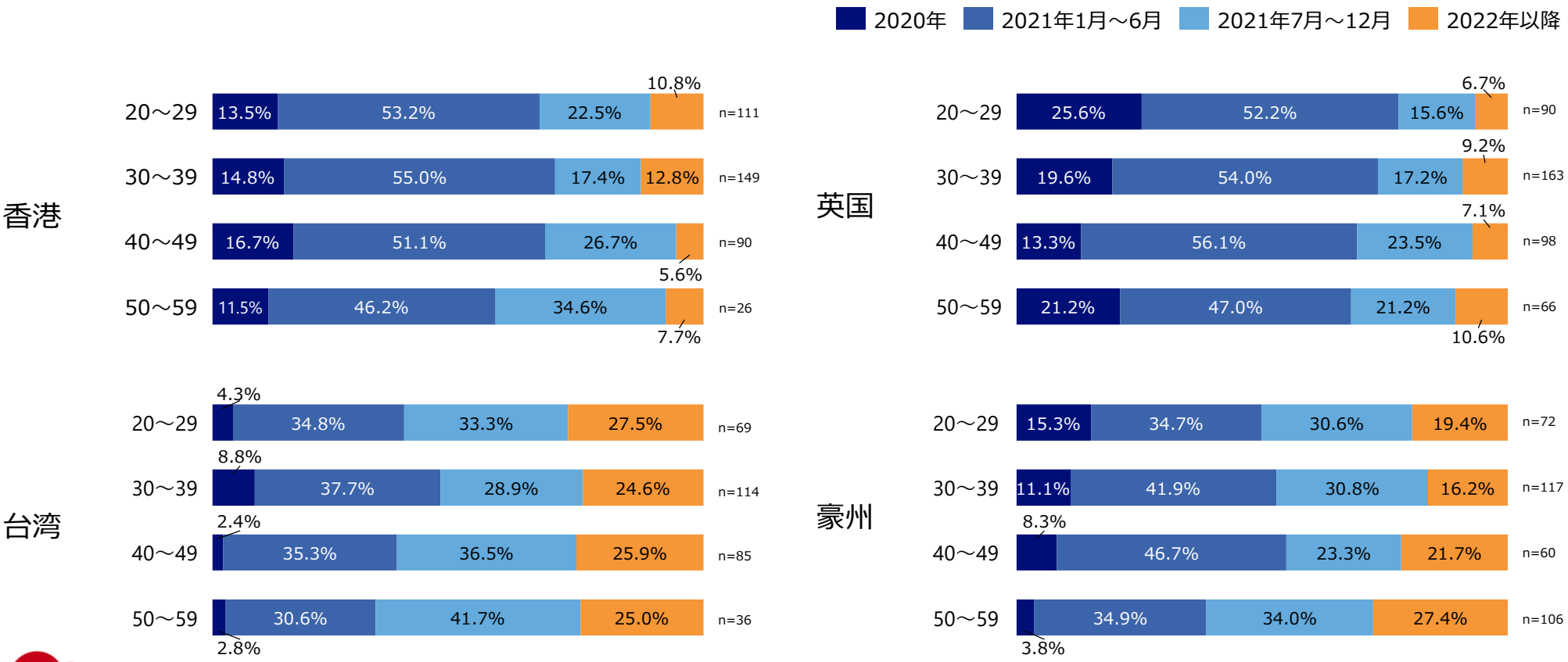


JNTO 日本政府観光局

年齢や収入など代表的なデモグラフィック属性と海外旅行再開時期の間には調査対象市場に共通する相関関係は認められない。

■ 年代別にみた海外旅行再開時期に関しては香港と台湾では相関がみられない。英国では一定の相関がみられるが関係は弱い。一方、豪州では他の市場と異なり年代と再開時期の間に相関が認められる。

F3.あなたの年代を教えてください。[SA]
Q2S4.次の海外旅行（ビジネス目的の旅行を含む）の時期としていつ頃を考えていますか。[SA]

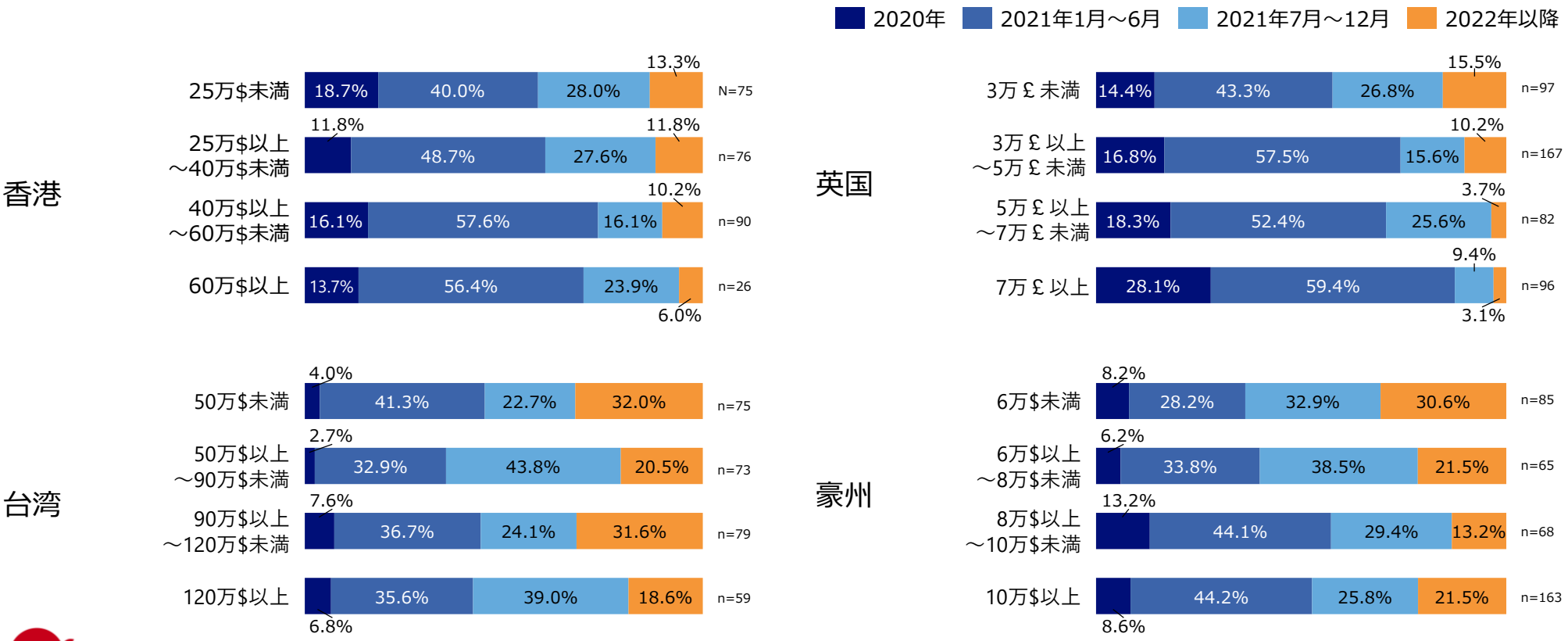


JNTO 日本政府観光局

年齢や収入など代表的なデモグラフィック属性と海外旅行再開時期の間には調査対象市場に共通する相関関係は認められない。

■収入階層別にみた海外旅行再開時期に関しては香港と台湾では相関がみられない。英国と豪州では一定の相関がみられるが関係は弱い。

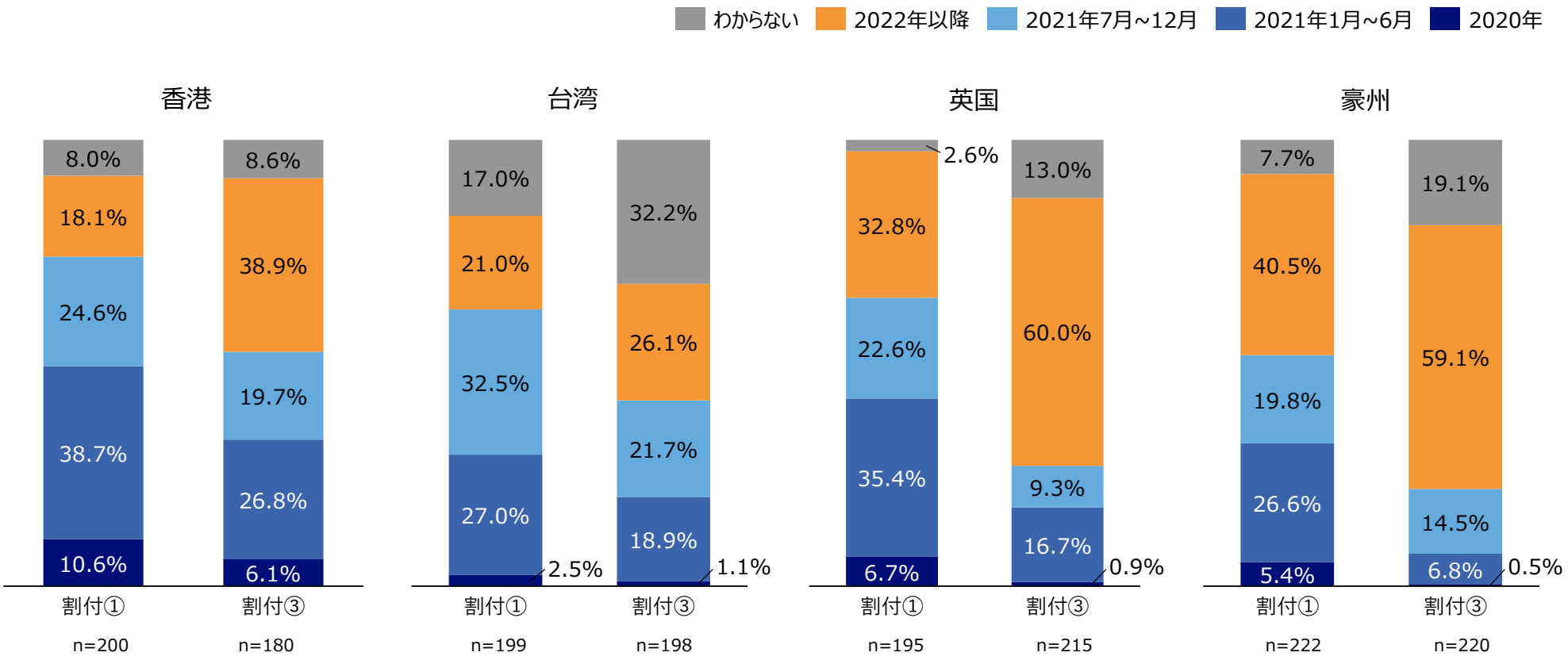
Q41.あなたの世帯収入(年収)を教えてください。[SA]
Q2S4.次の海外旅行（ビジネス目的の旅行を含む）の時期としていつ頃を考えていますか。[SA]



訪日旅行の再開に関しては、訪日経験者の方が未経験者より積極的。

■訪日意向がある２つのグループで比較すると、すべての市場で、訪日経験者のグループ（割付①）の方が早期に訪日したいという意向が出ている。

F8.次に訪日旅行（ビジネス目的の旅行を含む）をする時期、または、次に訪日旅行をしたいと考えている時期は直近でいつ頃になると思いますか。[SA]



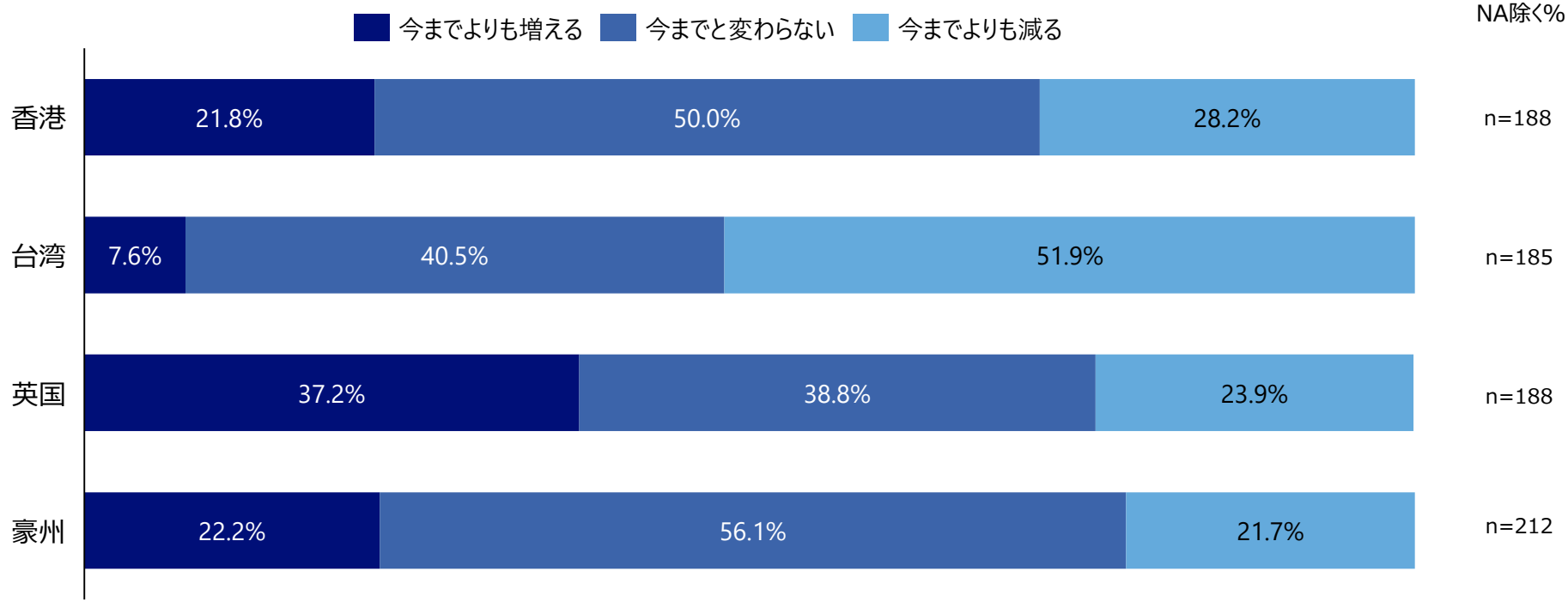
割付①：過去3年以内の訪日経験あり×今後3年以内の訪日意向あり　③過去３年以内の訪日経験なし×今後3年以内の訪日意向あり

訪日経験者の比率が高い市場ではリピーターの訪日頻度低下に留意が必要。

■ 訪日経験があり訪日意向がある者でも今後の訪日頻度は以前よりも低下するおそれがある。
■ 台湾では半数以上が訪日頻度が下がると回答。香港でも「今までより増える」を「今までより減る」の比率が上回る。
■ 香港、台湾では訪日経験回数が4回以上の者でも訪日頻度の低下のおそれがある。(次ページのグラフを参照)

Q23S1.あなたの訪日旅行の頻度は以前と比較して変わると思いますか。[SA]

割付①(過去３年以内に訪日経験があり、今後３年以内に訪日意向がある者※)を対象とする集計
※英国・豪州の場合には過去3年間を過去5年間に読み替え
NA除く%

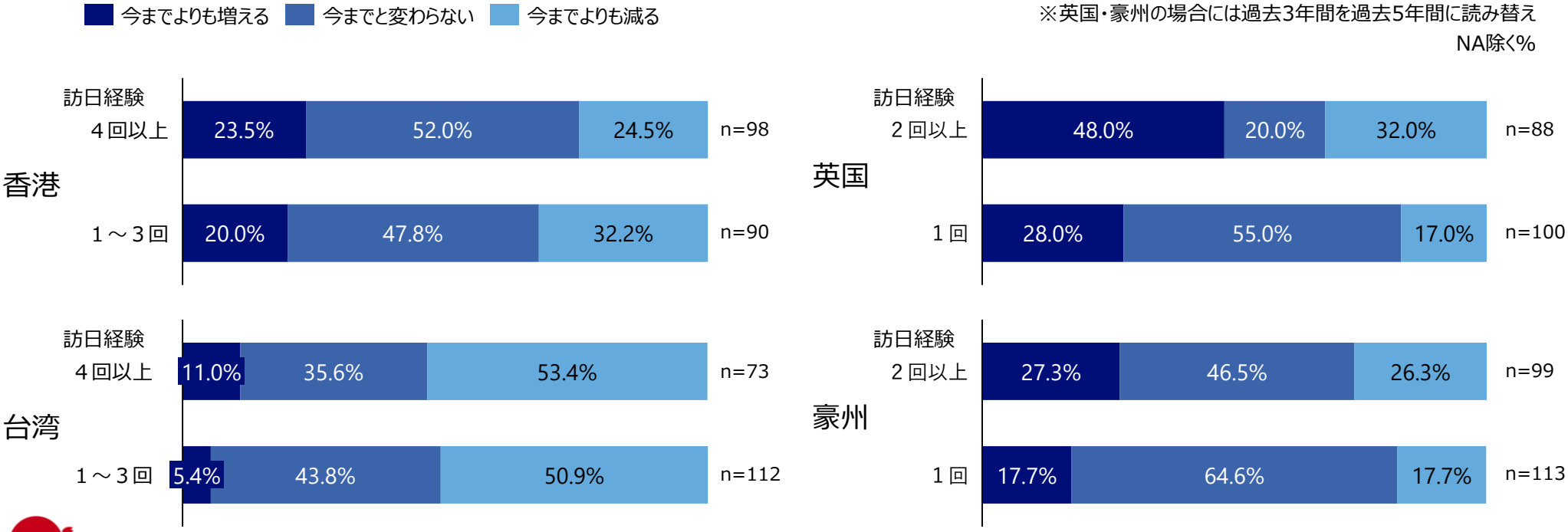


（参考）訪日経験回数別にみた今後の訪日頻度

- 香港、台湾は訪日経験豊富な回答者が多いため訪日経験回数が１～３回と４回以上で分け、英国と豪州では４回以上の回答者が少ないため１回と２回以上で分けて集計。
- 台湾は訪日経験４回以上でみても「今までより減る」の比率が半数以上を占めている。台湾、香港ともに訪日経験4回以上でも「今までよりも減る」の比率が「今までよりも増える」を上回っている。
- 英国、豪州の場合、１回と２回以上のどちらでみても「今までより増える」の比率が「今までより減る」を上回るか同率となっており、香港、台湾とは回答の傾向が異なっている。

Q23S1.あなたの訪日旅行の頻度は以前と比較して変わると思いますか。[SA]

割付①(過去３年以内に訪日経験があり、今後３年以内に訪日意向がある者※)を対象とする集計
※英国・豪州の場合には過去3年間を過去5年間に読み替え
NA除く%

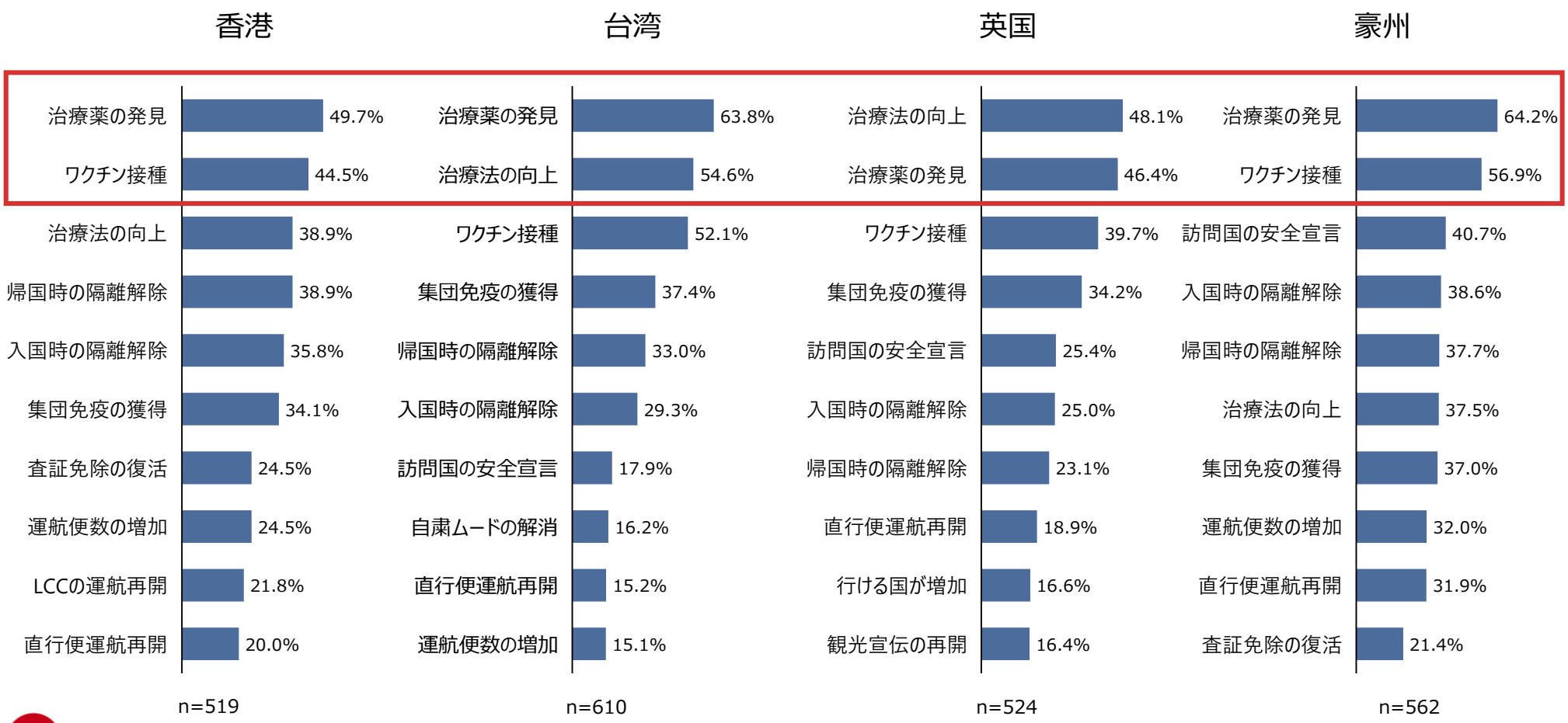


(注)訪日回数はこれまでの全ての経験回数。

検討事項３：需要回復の契機となるのは何か？

「海外旅行再開の契機」の上位は、「治療薬の発見」「治療法の向上」「ワクチン接種」などで、入国時、帰国時の隔離措置の解除よりも上位。

Q5.あなたが海外旅行を再開、または、今後旅行しようと思うきっかけになりそうなものはどれですか。当てはまる選択肢を全て選んでください。[MA]

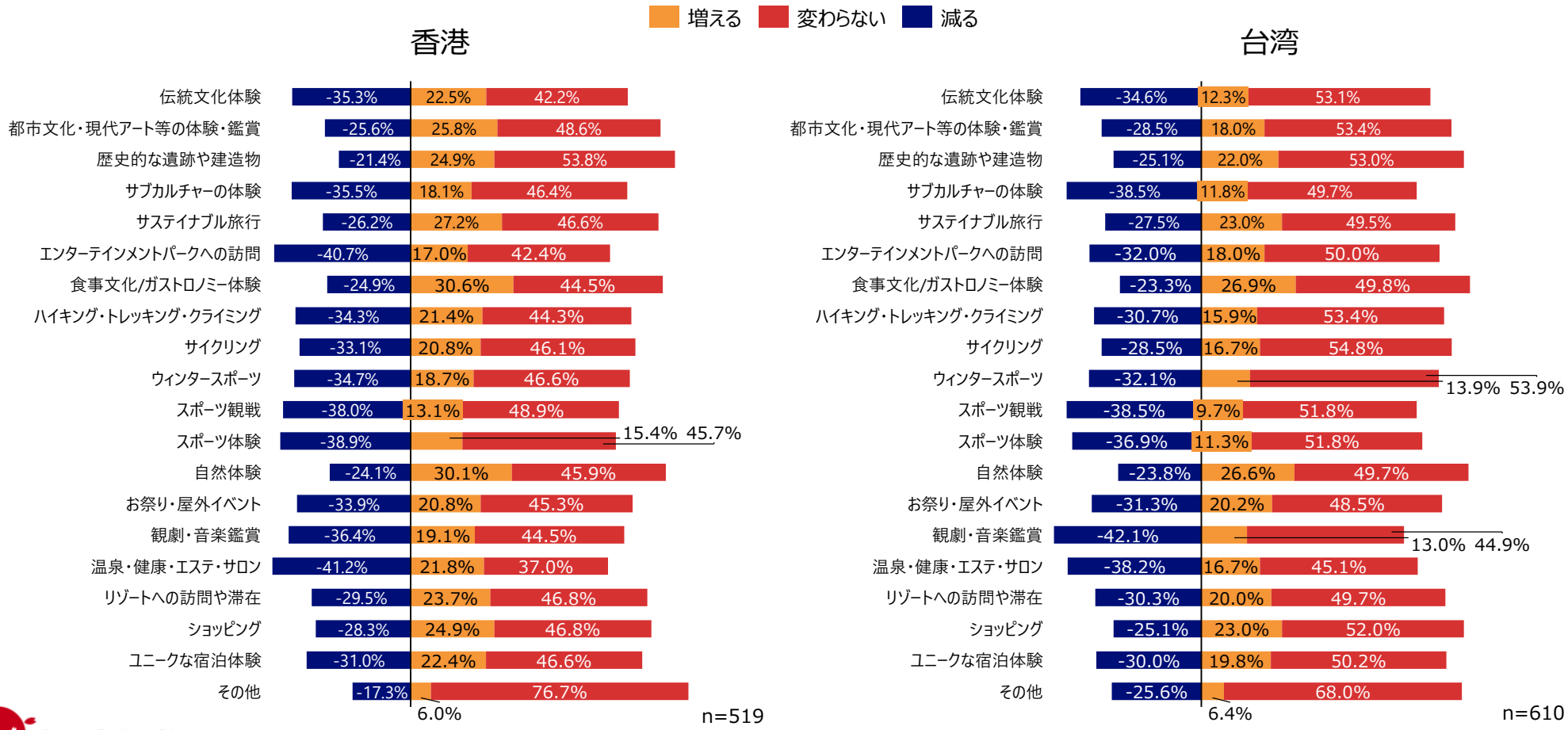


JNTO 日本政府観光局

ウィズコロナの海外旅行における訴求コンテンツに大きな変化は見られない。

- 4市場ともに、すべての項目で「（頻度が）変わらない」が半数近くを占めた。
- 「自然体験」のみが４市場で「増える」が「減る」を上回り、人が密集するイメージのコンテンツでは、「増える」より「減る」の割合が高くなっている。

Q21.次に挙げるアクティビティについて、あなたが旅行先（ビジネス目的の旅行は除く）で行う頻度は以前と比較して変わると思いますか。A.増える、B.減る、C.以前と変わらない、の３つの中から選んで下さい。[SA]

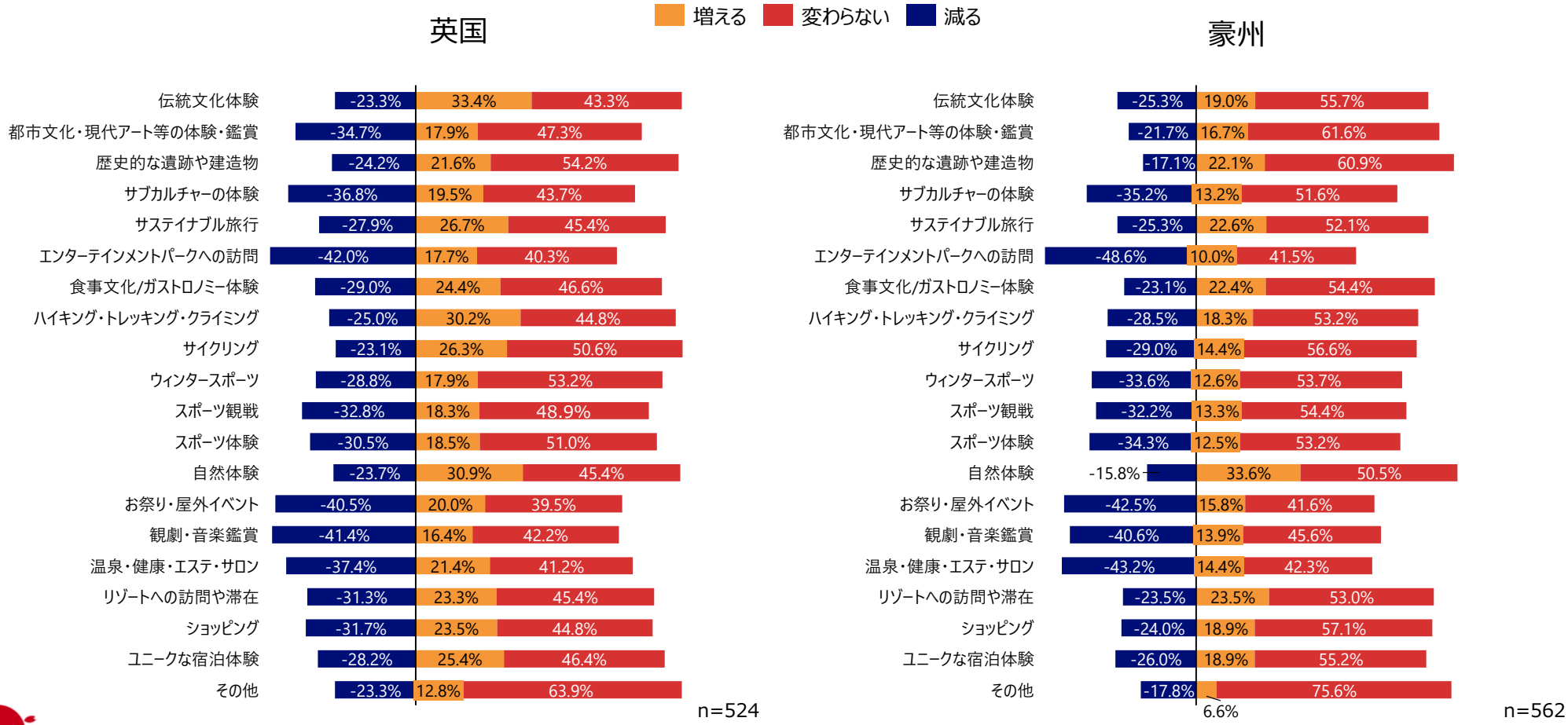


JNTO 日本政府観光局

ウィズコロナの海外旅行における訴求コンテンツに大きな変化は見られない。

- 4市場ともに、すべての項目で「（頻度が）変わらない」が半数近くを占めた。
- 「自然体験」のみが４市場で「増える」が「減る」を上回り、人が密集するイメージのコンテンツでは、「増える」より「減る」の割合が高くなっている。

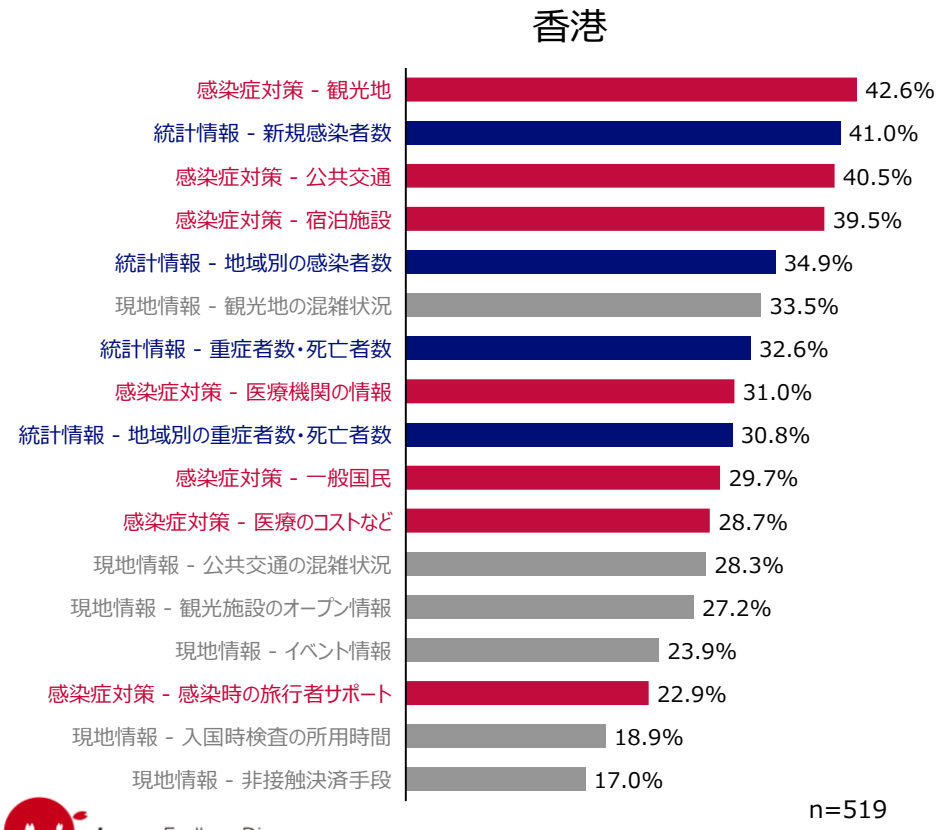
Q21.次に挙げるアクティビティについて、あなたが旅行先（ビジネス目的の旅行は除く）で行う頻度は以前と比較して変わると思いますか。A.増える、B.減る、C.以前と変わらない、の３つの中から選んで下さい。[SA]

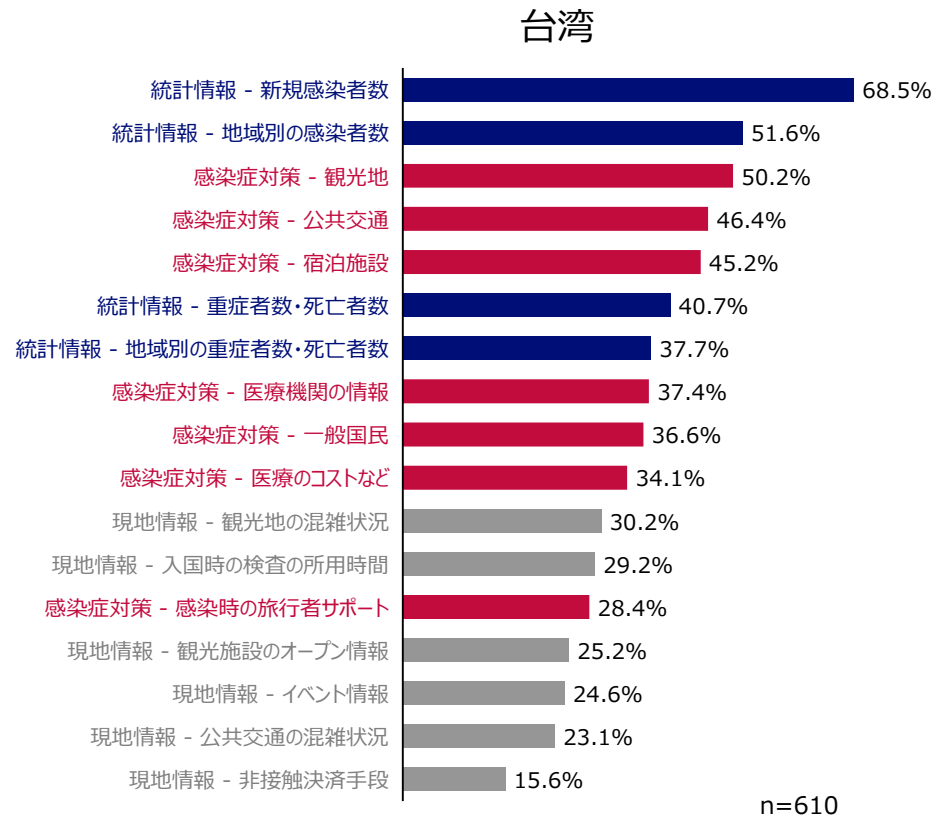


通常の観光情報に加え旅行の行程上で起こりうる様々な懸念に対応した情報がセットで求められる。

■ いずれの市場においても必要とされる情報の上位は感染症対策の状況や感染者数の統計情報などである。一方、従来から提供されてきた観光地の混雑状況や入国時の待ち時間といった現地情報も必要とされており、旅行中の様々な懸念に対応した情報がセットで求められている。

Q6. 今後、感染がある程度収まり、マスクの着用やソーシャルディスタンスが求められる中で海外旅行に行けるようになった時、あなたは旅行先の状況についてどのようなことに注意を払いますか。当てはまる選択肢を全て選んでください。[MA]

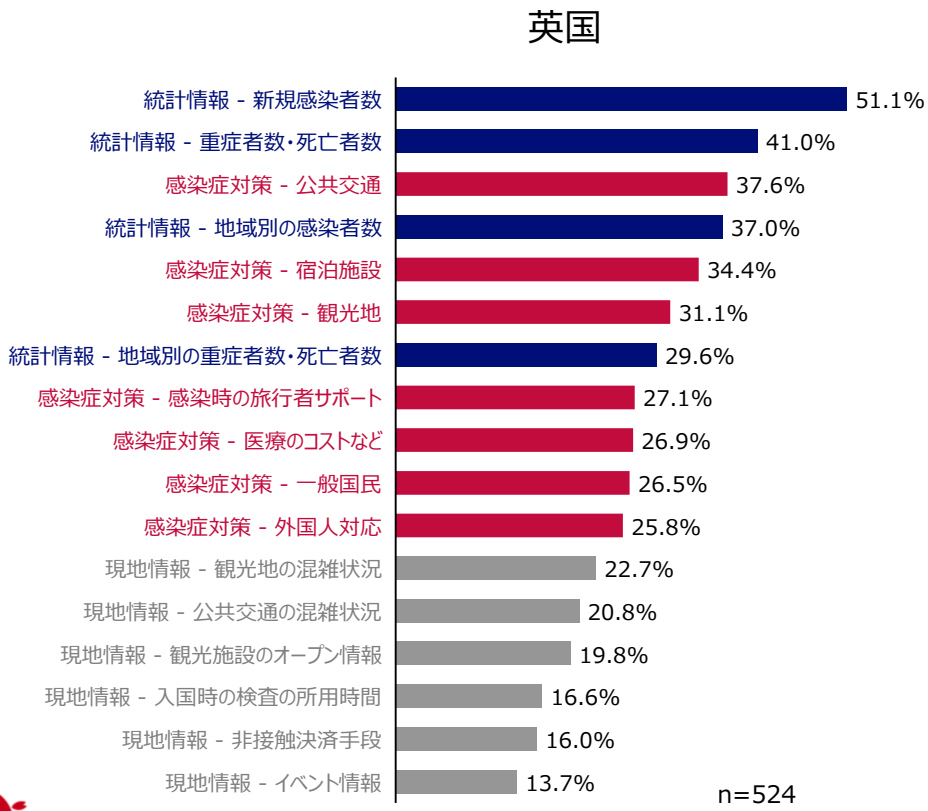


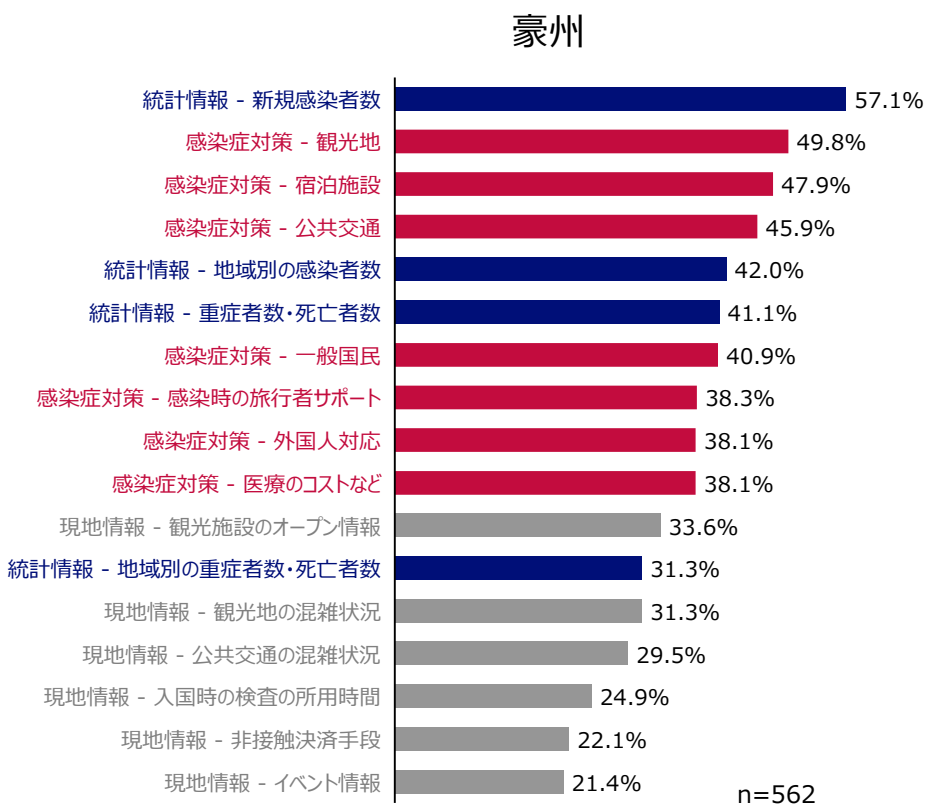


通常の観光情報に加え旅行の行程上で起こりうる様々な懸念に対応した情報がセットで求められる。

■ いずれの市場においても必要とされる情報の上位は感染症対策の状況や感染者数の統計情報などである。一方、従来から提供されてきた観光地の混雑状況や入国時の待ち時間といった現地情報も必要とされており、旅行中の様々な懸念に対応した情報がセットで求められている。

Q6. 今後、感染がある程度収まり、マスクの着用やソーシャルディスタンスが求められる中で海外旅行に行けるようになった時、あなたは旅行先の状況についてどのようなことに注意を払いますか。当てはまる選択肢を全て選んでください。[MA]



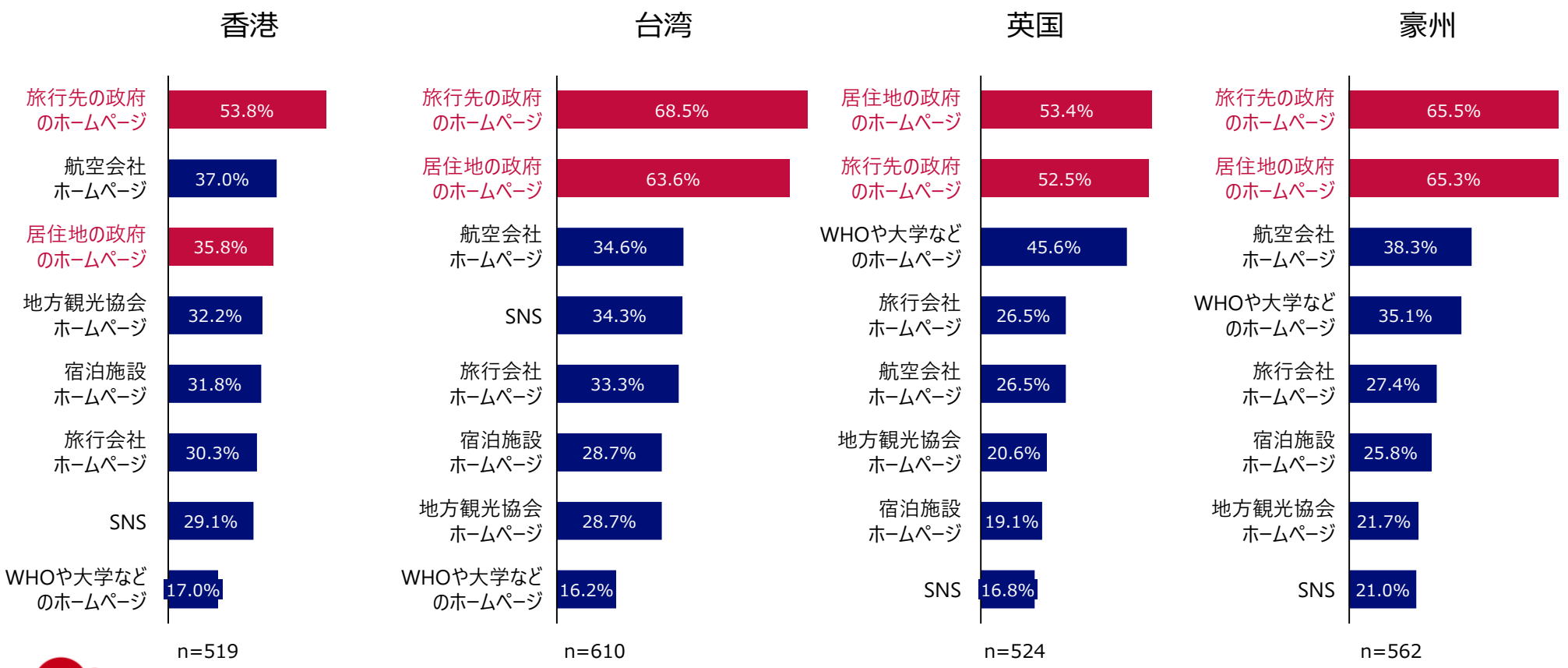


JNTO 日本政府観光局

ウィズコロナの旅行では、行先の状況把握に当たり、旅行先・居住国政府など公的な情報源の利用意向が高い。

■ コロナ前は、利用情報源の上位は「知人・友人などの情報」「トリップアドバイザーなどの口コミサイト」等だったが（次ページ）、コロナ下においては「旅行先・居住国政府のホームページ」が高くなっている。

Q7.旅行先の状況について調べる時、あなたは次のどの情報源を利用すると思いますか。当てはまる選択肢を全て選んでください。[MA]



Japan. Endless Discovery.

検討事項５：プロモーションで留意すべきことは何か？

(参考)過去調査における旅行計画の情報源との比較

今回調査(2020年度)						20市場基礎調査(2017年度)					
選択肢表現	香港	台湾	英国	豪州	**平均**	香港	台湾	英国	豪州	**平均**	選択肢表現
旅行先の政府のホームページ	54%	69%	52%	65%	**60%**	33%	29%	17%	22%	**25%**	旅行先の観光局のwebサイトなど
自国の政府のホームページ	36%	64%	53%	65%	**55%**	-	-	-	-	**-**	
航空会社ホームページ	37%	35%	27%	38%	**34%**	11%	7%	22%	25%	**16%**	航空会社の店頭・電話・ホームページ
旅行会社ホームページ	30%	33%	27%	27%	**29%**	8%	18%	13%	19%	**14%**	旅行会社の店頭・電話・ホームページ
SNS	29%	34%	17%	21%	**25%**	42%	12%	17%	21%	**23%**	SNS
宿泊予約サイト	28%	17%	13%	21%	**20%**	22%	-	23%	32%	**26%**	オンライン予約サイト(Expediaなど)
口コミサイト	26%	16%	17%	19%	**20%**	20%	43%	41%	42%	**36%**	観光関連の情報サイト(トリップアドバイザーなど)
テレビ番組	15%	14%	7%	15%	**13%**	9%	9%	3%	4%	**6%**	TV番組
個人のブログ	21%	18%	6%	6%	**13%**	21%	41%	3%	3%	**17%**	ブログ
新聞	11%	8%	14%	17%	**12%**	14%	6%	11%	14%	**11%**	新聞・雑誌
現地在住の親族・知人	17%	15%	8%	18%	**14%**	25%	40%	32%	35%	**33%**	家族・親族・知人の話
居住地の親族・知人	18%	12%	6%	11%	**12%**						
旅行ガイドブック	21%	9%	4%	10%	**11%**	35%	26%	21%	16%	**25%**	ガイドブックやパンフレット
動画サイト	18%	13%	6%	7%	**11%**	9%	6%	3%	2%	**5%**	動画サイト（YouTubeなど）
旅行の展示会や見本市	14%	9%	2%	4%	**7%**	-	9%	-	-	**9%**	トラベルフェア

(注) 設問文は今回調査(2020年度)が「旅行先の状況について調べる時、あなたは次のどの情報源を利用すると思いますか」、20市場基礎調査(2017年度)が「海外旅行の旅行先について調べる時によく利用するのは何ですか」

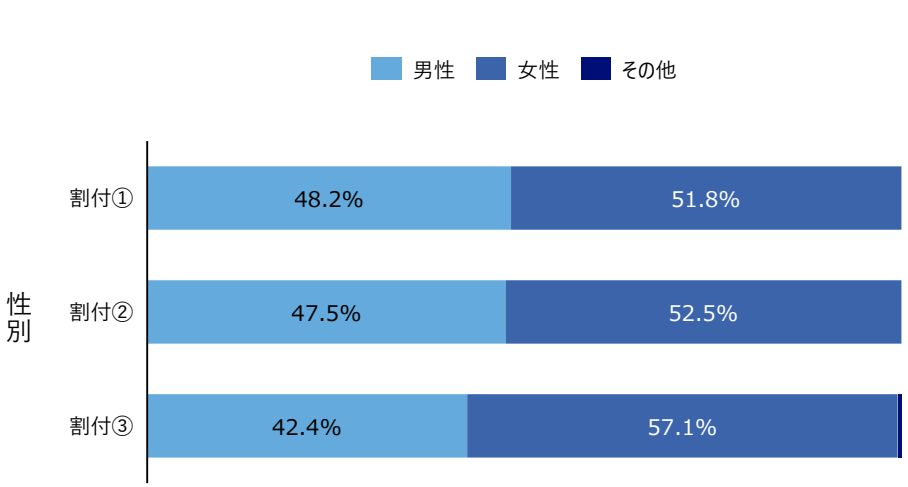
(注) 今回調査の質問は旅行先の情報を調べる情報源を聞くという意味では2017年度の20市場基礎調査と同じだが、回答者の多くがコロナ関連の情報を念頭において回答していると考えられ、こうした点が大きな違いとなっていると考えられる。

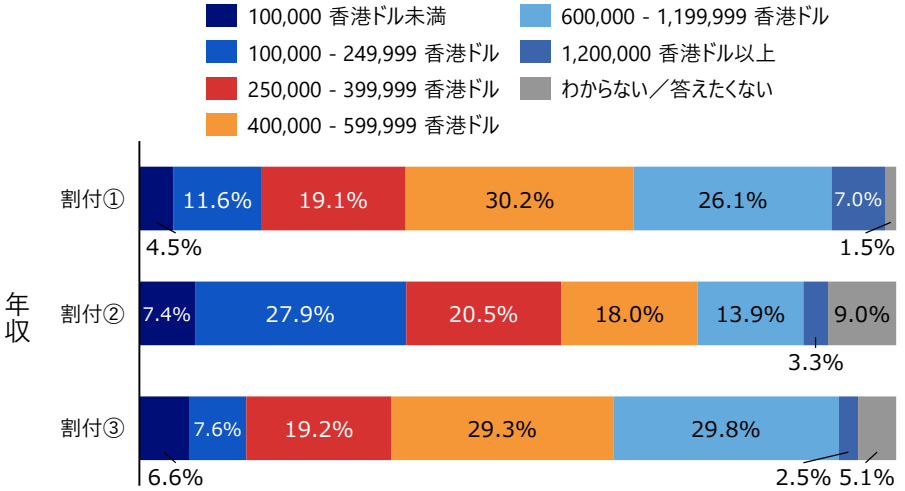
参考資料

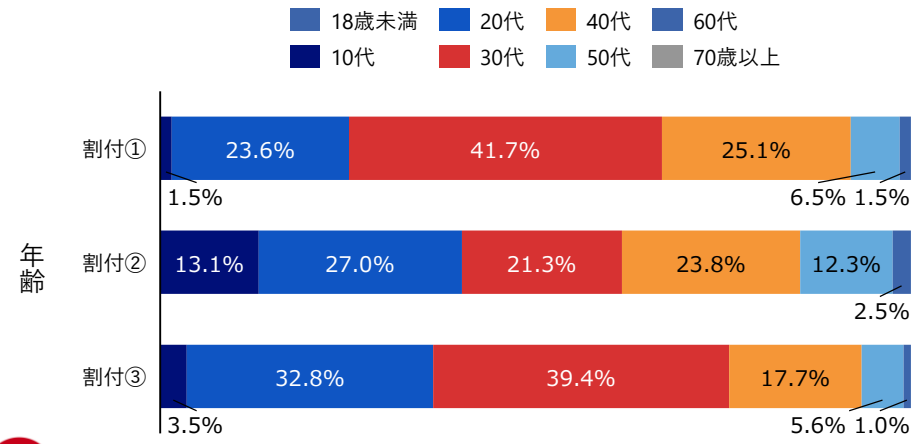
回答者の属性情報(香港)

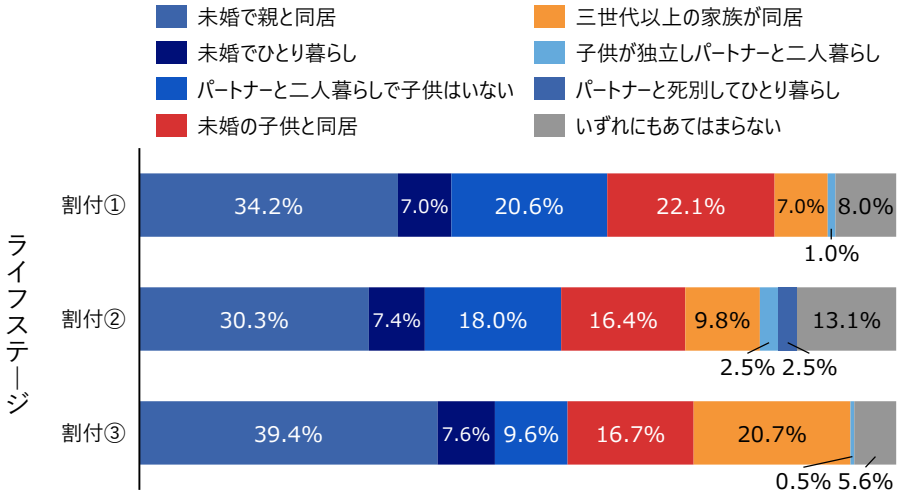
1香港ドル＝約13.71円　※2020年9月4日時点

香港





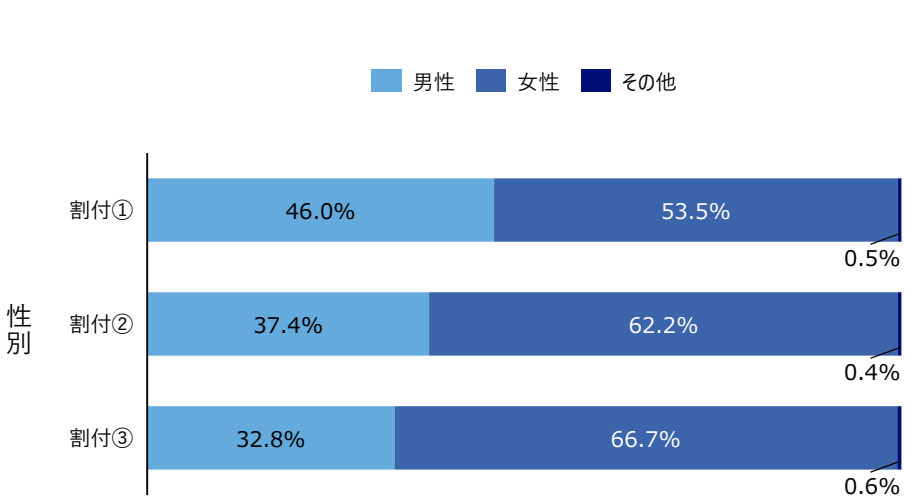


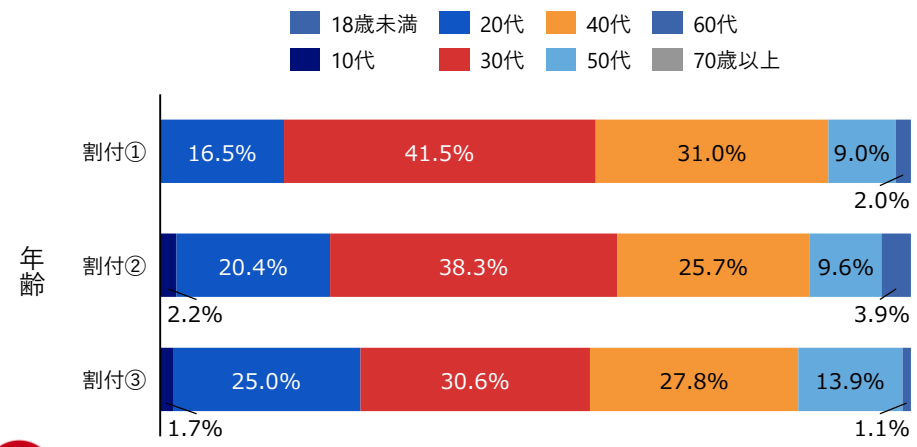


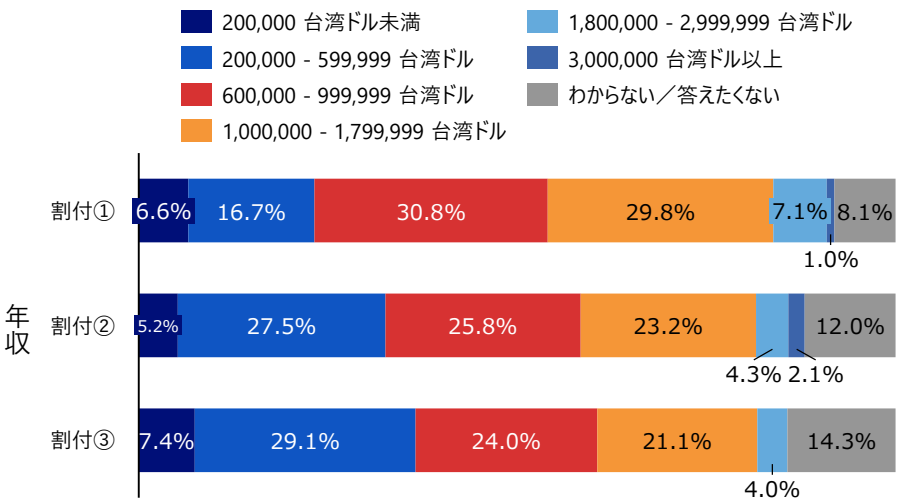
回答者の属性情報(台湾)

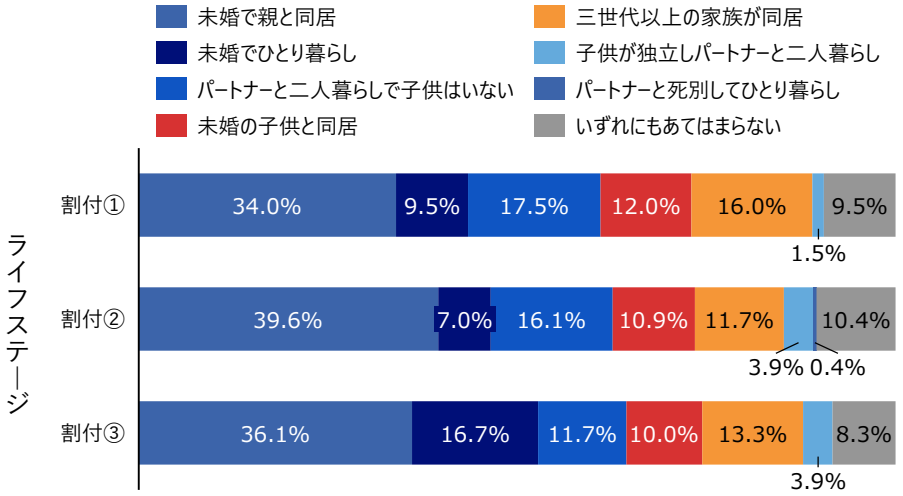
1台湾ドル＝約3.62円　※2020年9月4日時点

台湾





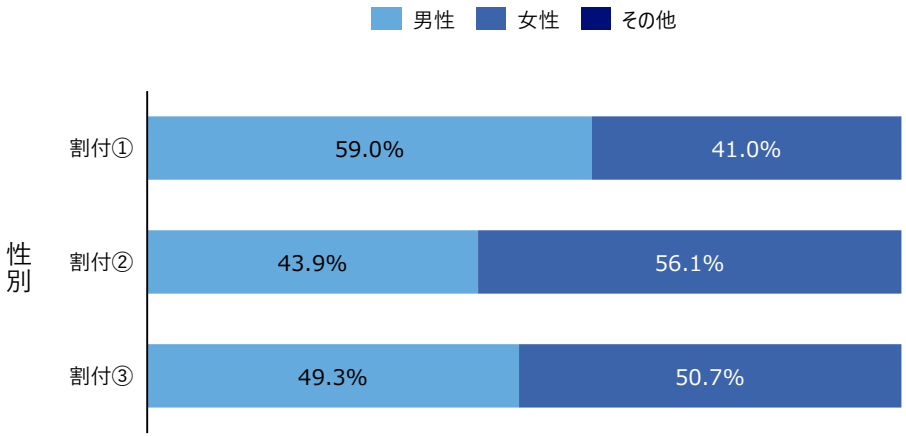


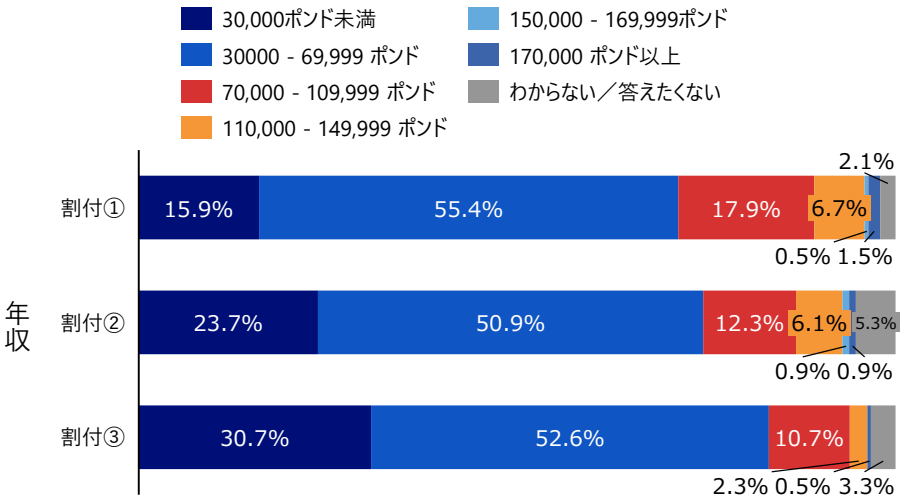


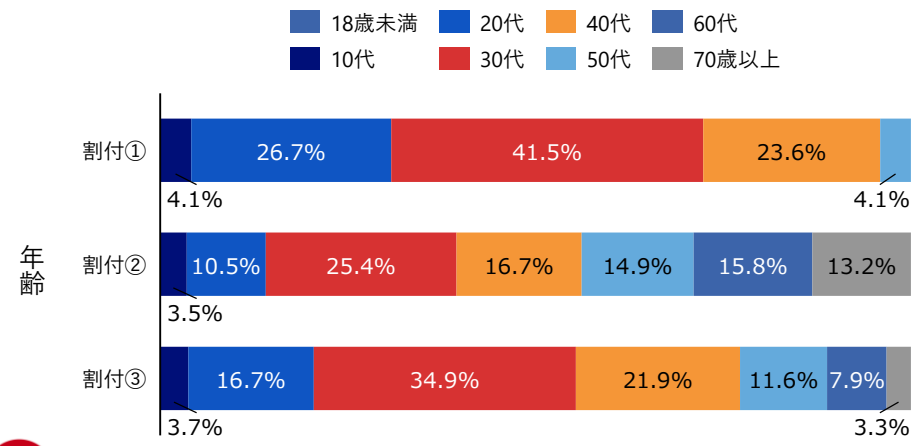
回答者の属性情報(英国)

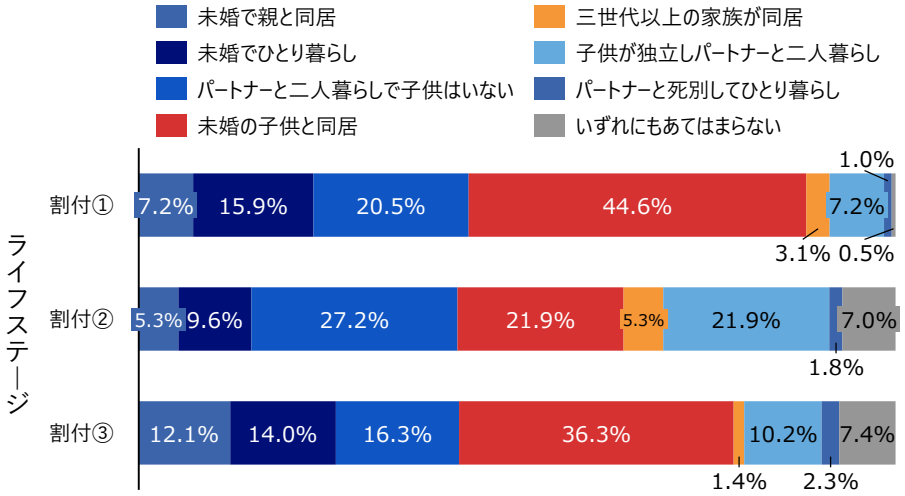
1ポンド＝約141.09円　※2020年9月4日時点

英国





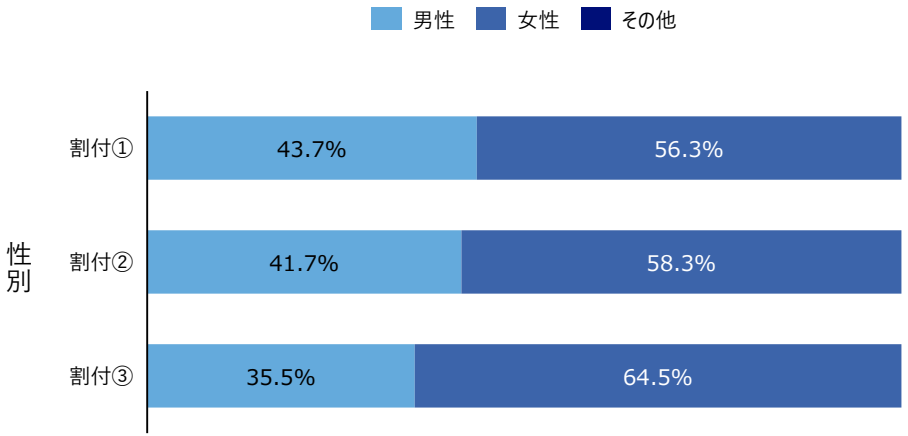


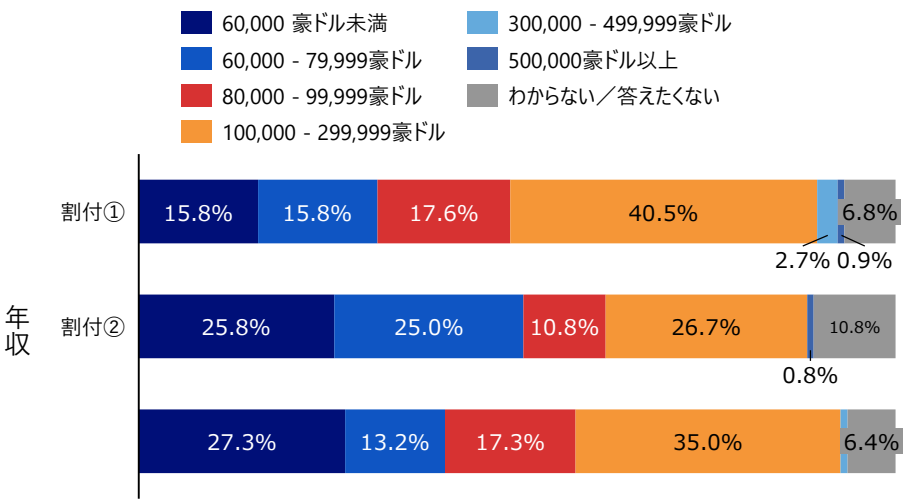


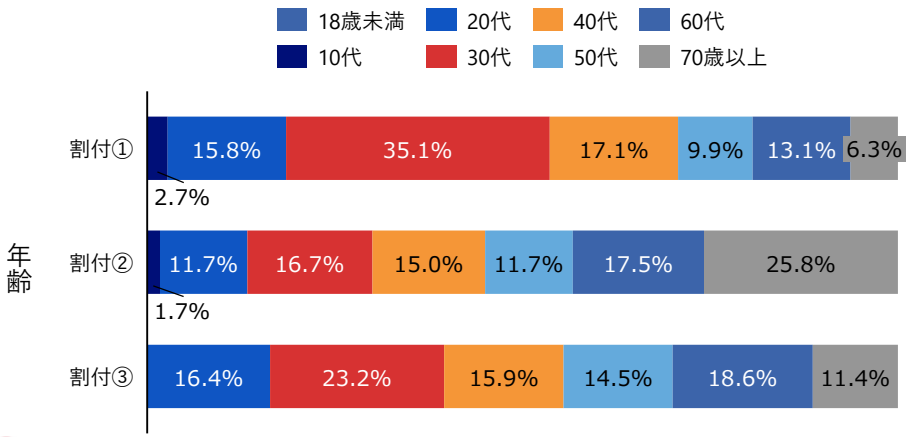
回答者の属性情報(豪州)

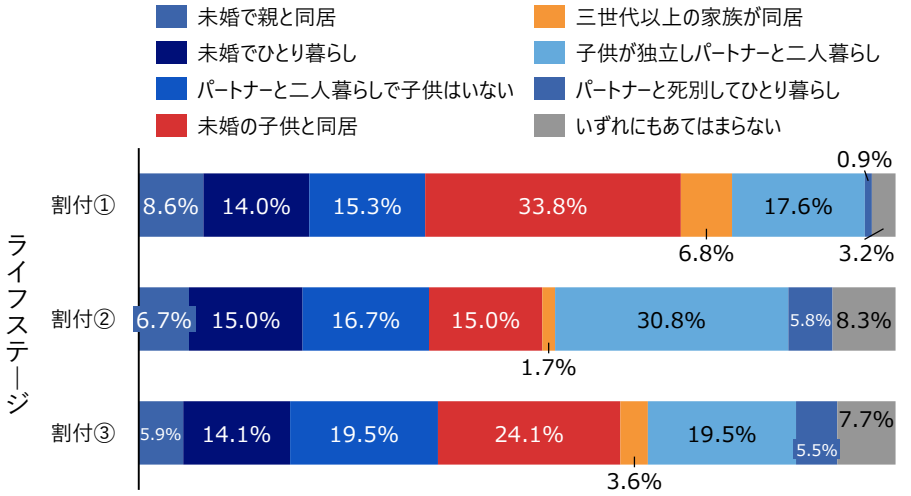
1豪ドル＝約77.32円　※2020年9月4日時点

豪州









設問一覧

大項目	項番	小項目
一般属性	F1	居住エリア
	F2	性別
	F3	年代
旅行経験	F4	海外旅行経験・頻度
	F5	訪日旅行経験・頻度
	F6	過去3年間の訪日旅行経験・頻度
訪日旅行計画（ウィズコロナ）	F7	ウィズコロナの訪日旅行計画の有無
	F8	ウィズコロナの訪日旅行計画の時期
海外旅行計画	1	コロナの危険性に対する認識
	2	収束見通しに関する認識
	Q2S1	現時点における海外旅行関連の情報接触の状況
	Q2S2	次の海外旅行計画の有無
	Q2S3	次の海外旅行の目的
	Q2S4	次の海外旅行計画の時期
	Q2S5	次の海外旅行計画での検討方面
	Q2S6	海外旅行の行先選定条件
	3	旅行に対し感染リスクをどの程度感じているか
	4	感染回避の観点でリスクを感じるもの
	5	海外旅行を再開する条件
	6	ウィズコロナの海外旅行計画で注意を払う情報
	7	ウィズコロナの海外旅行計画の情報源
海外旅行に対する意欲	8	海外旅行意欲の強さ
	9	コロナ後の海外旅行意欲
	Q10S1	コロナ後の海外旅行意欲が強まった要因
	Q10S2	コロナ後の海外旅行意欲が弱まった要因
海外旅行計画（ウィズコロナ）	挿入文：以降のQ10～Q15については、今後、新型コロナウイルス感染症の感染状況がある程度収まり、マスクの着用やソーシャルディスタンスが求められる中で海外旅行に行けるようになった状態である事を前提としたうえで、お答えください。	
	16	ウイズコロナの海外旅行頻度は変わるか
	17	ウィズコロナの海外旅行計画のタイプ
	18	ウィズコロナの海外旅行計画の同行者
	19	ウィズコロナの海外旅行計画の旅行形態
	20	ウィズコロナの海外旅行計画のリードタイム

大項目	項番	小項目
海外旅行計画（ウィズコロナ）	21	ウィズコロナの海外旅行計画の希望コンテンツ
	Q21S1	ウィズコロナの海外旅行計画の希望コンテンツ
	22	コロナ後の旅行に求めるものは変わるか
訪日旅行計画（ウィズコロナ）	挿入文：以降のQ17～Q24については、今後、新型コロナウイルス感染症の感染状況がある程度収まり、マスクの着用やソーシャルディスタンスが求められる中で訪日旅行に行けるようになった状態である事を前提としたうえで、お答えください。	
	23	ウィズコロナの訪日旅行計画のブッキングチャネル
	Q23S1	ウイズコロナの訪日旅行頻度は変わるか
	24	ウィズコロナの訪日旅行計画のタイプ
訪日旅行計画（ウィズコロナ）	25	ウィズコロナの訪日旅行計画の予算（お金をかけるもの）
	26	ウィズコロナの訪日旅行計画の予算（節約するもの）
	27	ウィズコロナの海外旅行計画の泊数
	28	ウィズコロナの訪日旅行計画の同行者
	29	ウィズコロナの訪日旅行計画で訪れる地域
	30	ウィズコロナの訪日旅行計画の希望コンテンツ
旅行属性	36	日本国内の訪問経験エリア
	37	直近訪日旅行の同行者
	38	直近訪日旅行の旅行形態
	39	クルーズの経験有無
	40	コロナ後のクルーズ参加意向は変わるか
一般属性	41	収入階層
	42	ライフステージ
	43	職業

訪日旅行市場における新型コロナ感染症の影響と
需要回復局面の旅行者ニーズと志向に関する調査

令和2年12月
日本政府観光局（JNTO）

(問合先)
企画総室調査マーケティング統括グループ
data@jnto.go.jp
03-5369-6020

本資料を引用する場合は出典を日本政府観光局と明記してください