

インバウンドの次なるトレンドとして“おもてなしコミュニティ”の調査を実施

～“日本人の”訪日外国人との異文化交流コミュニティ“への参加率は18%”～

(株)NTTアド(東京都品川区、代表取締役社長:長谷部 敏治)は、訪日外国人と日本人が異文化交流するコミュニティ“おもてなしコミュニティ”の調査研究を行い、結果をまとめました。

訪日外国人が年々増え、日本人が外国人と接する機会も急激に増えている中、訪日外国人と日本人が国際交流をするコミュニティが続々と誕生しています。このようなコミュニティをNTTアドは“おもてなしコミュニティ”と名付け、研究を行いました。今後も外国人旅行者や労働者が増えることを考えると、このようなコミュニティはさらに拡大し、行動や消費を変えていく大きなポテンシャルを秘めています。今回、その可能性と拡大・活用のヒントを、定性インタビュー調査、定量アンケート調査から探った結果、“おもてなしコミュニティ”の参加率は18.2%であることが判明しました。

また、日本人の“外国・外国人に対する意識”“の違いによって、7つの”国際交流タイプ“がいることが判明しました。

【主な調査結果】

■訪日外国人旅行者がここ1年間で増えたと感じる割合は81%。61%が「いいこと」と感じる

“日本に来る外国人旅行者や、日本で働く外国人がここ1年間で増えたと感じますか？”に対して、外国人旅行者が“増えたと感じる”“まあ増えたと感じる”計が81%、外国人労働者が“増えたと感じる”“まあ増えたと感じる”計が71%。“日本に来る外国人旅行者が今後さらに増えることに対して、どう感じますか？”に“とてもいいことだと思う”“まあいいことだと思う”計が61%となっており、多くの日本人がポジティブに捉えています。

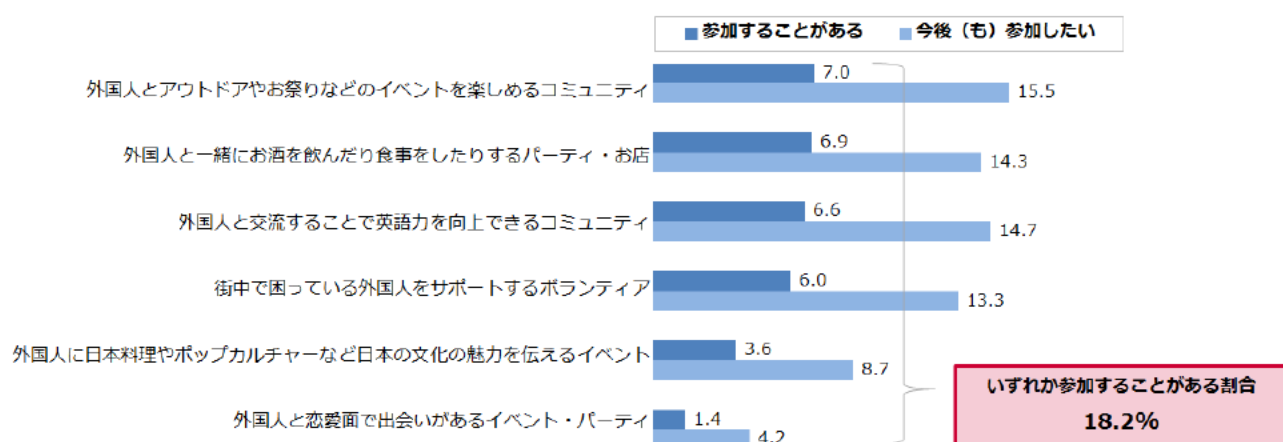
■「おもてなししたい」のは、29%

“外国人旅行者におもてなしがしたい”に対して、“とてもそう思う”“まあそう思う”の計は、29%となっており、現状では半数以下になっています。

■「おもてなしコミュニティ」参加率は、現時点でも約18%に上る

“外国人とアウトドアやお祭りなどのイベントを楽しめるコミュニティ”など、6種類の日本人と外国人が国際交流するコミュニティ・イベントの参加率は、約18%。(下記図表)

参加することがある・参加したいコミュニティ



■日本人は7つの“国際交流タイプ”に分かれる。「おもてなしコミュニティ」を牽引しているのは「おもてなし」

海外や外国人に関する意識を30項目聴取し、因子分析、クラスター分析を行った結果、国際交流に対する考え方のタイプについて、日本人は7つのタイプに分類できることがわかりました。外国人が急に押し寄せてきた今の日本の状況を「黒船来航」に、7つのタイプを幕末の志士になぞらえ、その特徴を「士」で表した名をつけています。その7つとは、「おもてなし士」「シンパ士」「ボーダーレス士」「伝道士」「あさきゆめみ士」「クライシス士」「無士」でそれぞれ特徴をまとめました。もっとも“おもてなしコミュニティ”への参加率が高いのは、「おもてなし士」で約48%という結果になりました。

【7つの“国際交流タイプ”の主な特徴】

おもてなし士 (構成比:18.4%)「おもてなししたい」47.7%

実際に“おもてなし”を行っている、海外志向が強く、外国人旅行者のおもてなししたい気持ちが最も強い人たちです。様々な“おもてなしコミュニティ”への参加率も最も高い結果が出ています。ホスピタリティだけではなく、“外国人旅行者と関わって、収入につなげたい”も高くなっています。属性としては男性20～30代が多く、海外留学、在住経験者が多く含まれます。英会話スキルも高く、日常会話レベルやビジネスレベルの人も多くなっています。

シンパシ (構成比:15.2%)「おもてなししたい」46.0%

一言で特徴をいえば、シンパシーです。海外志向は低いですが、外国人旅行者とわかり合いたい人です。一緒にスポーツイベントなどを楽しんだり、日本文化を教えてあげたい。困っていたら助けてあげたいと思っています。イベントと一緒に楽しめるコミュニティの参加率が高くなっています。

ボーダーレス (構成比:17.3%)「おもてなししたい」38.2%

国境にとらわれず、ボーダーレスに活躍したい人たちです。海外志向がとて強く、海外生活を志向しています。英語を活用して、もっとグローバルに交流や仕事を広げていきたいと考えており、英語力向上コミュニティの参加率や意向が高くなっています。

伝道士 (構成比:19.3%)「おもてなししたい」23.8%

日本文化の伝道師です。日本人としての誇りが強く、日本の文化を伝えたい人たちです。一方で、おもてなしコミュニティへの参加は少ない状況です。50代以上の人が多いという結果です。

あさきゆめみ士 (構成比:9.4%)「おもてなししたい」10.3%

海外生活に憧れ、外国人が好きな人です。おもてなしコミュニティへの参加はまれです。20～40代女性が多くなっています。英会話スキルは低く、あまり国際交流にリアリティを感じていない可能性があります。

クライシス (構成比:7.1%)「おもてなししたい」3.4%

クライシス、つまり外国人が増えることを“危機”だと感じている人たちです。外国人が嫌いな人が多く、外国人が増えることにネガティブです。「職場の同僚に外国人がいる」という回答が多く、その刺激を受けてなのか外国語がもっとできるようになりたいと考えています。外国人が好きではないのですが、街中ボランティア、英語力向上コミュニティの参加率がやや高いのが特徴です。

無士 (構成比:13.3%)「おもてなししたい」2.7%

外国人の存在を無視している人たちです。海外も外国人も興味なし、あるいは嫌いな人です。おもてなしコミュニティへの参加はほぼなく、英会話スキルもありません。

【調査概要】

定量調査

- ・日本人の“外国・外国人”に関する意識・行動実態調査
- ・インターネット調査(実査2018年1月12日)
- ・18～69才の日本人男女830s(全国)

定性調査

- ・“おもてなしコミュニティ”の参加者・主催者へのインタビュー
- ・4つの“おもてなしコミュニティ”が対象
- ・2018年1月中旬～2月中旬

本調査結果に加え、外国人旅行者と国際交流したい日本人のマッチングサービスや、外国人旅行者の困りごとに応えてくれる街頭のガイドサービスなど、4つの“おもてなしコミュニティ”への取材を行い、弊社ならではの視点で考察・編集した記事を『空気読本vol.20 “インバウンド、次なるビッグトレンドは“おもてなしコミュニティ”?』として、下記公式サイトで公開しております。是非ご覧ください。

『空気読本』

http://www.ntt-ad.co.jp/research_publication/publication/kuukidokuhon/

<問合せ先> (株)NTTアド 東京都品川区上大崎3-1-1JR東急目黒ビル4F
コミュニケーションデザイン局 『空気読本』編集部 星埜・宮下 TEL 03-5745-7623