



京都大学経営管理大学院
Graduate School of Management, Kyoto University

KAFM-WJ 023

観光事業者のDX（デジタルトランスフォーメーション）に関する意識調査
インタビューおよびアンケート

S&H/観光プログラム

前川佳一・上河力・江原まゆみ・劔持哲史・佐藤郁子・竹内ゆう子・長尾瑞恵・鍋嶋正幹・宮村利典・山下愛智・山脇香澄

2022年 11月 30日

観光事業者のDX（デジタルトランスフォーメーション）に関する意識調査
インタビューおよびアンケート
（京都府/京都府観光連盟からの委嘱プロジェクト）
（公開は概要のみ、本文は非公開）

2022.5.31

京都大学経営管理大学院

特定教授：

前川佳一

学生：

上河力

江原まゆみ

釧持哲史

佐藤郁子

竹内ゆう子

長尾瑞恵

鍋嶋正幹

宮村利典

山下愛智

山脇香澄

インタビュー調査（概要）

【インタビュー調査概要】

観光事業者における DX の現状を把握するために、DX への意識や課題、取組の状況などについてインタビュー調査を実施した。

回答者は、宿泊施設・観光施設・物販店（お土産）・交通/DMO の経営者、総支配人を中心に、16 者（下図 a から p）である。

【インタビュー結果概要】

結果を極めて大ざっぱにまとめると、様々な考えの企業があった（詳細は本編に記載）。

- DX とは何かを考えたことがないという企業、
- 言葉は聞いたことがありデジタルマーケティングなどを実施しているものの、DX の具体的なイメージは持ち合わせていない事業者、
- デジタルを活用することでどう生産性の向上を図れるかを考えて進めている事業者、
- DX による具体的な未来のイメージを描いている企業。

業務課題と DX 課題の数を横軸に、DX の実績数を縦軸にプロットしたもの（下図）、および回答内容から以下のことが言えそうだ。

- DX の課題や実績数には差が見られたものの、業態の差異や地域差などは少なく、むしろ顧客層や経営者の経営戦略により異なる。



注1) 「課題が多い」は別面、多くの課題をきちんと認識しているとも考えられる

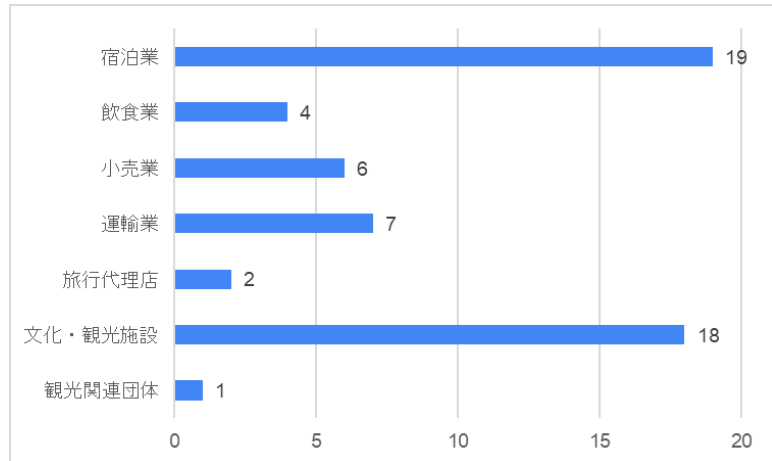
なお本編の最後には、これらの回答を基に、インタビューにおける回答を比較分析した上で、事業者の典型例をイメージ化して付け加えている。

アンケート調査（概要）

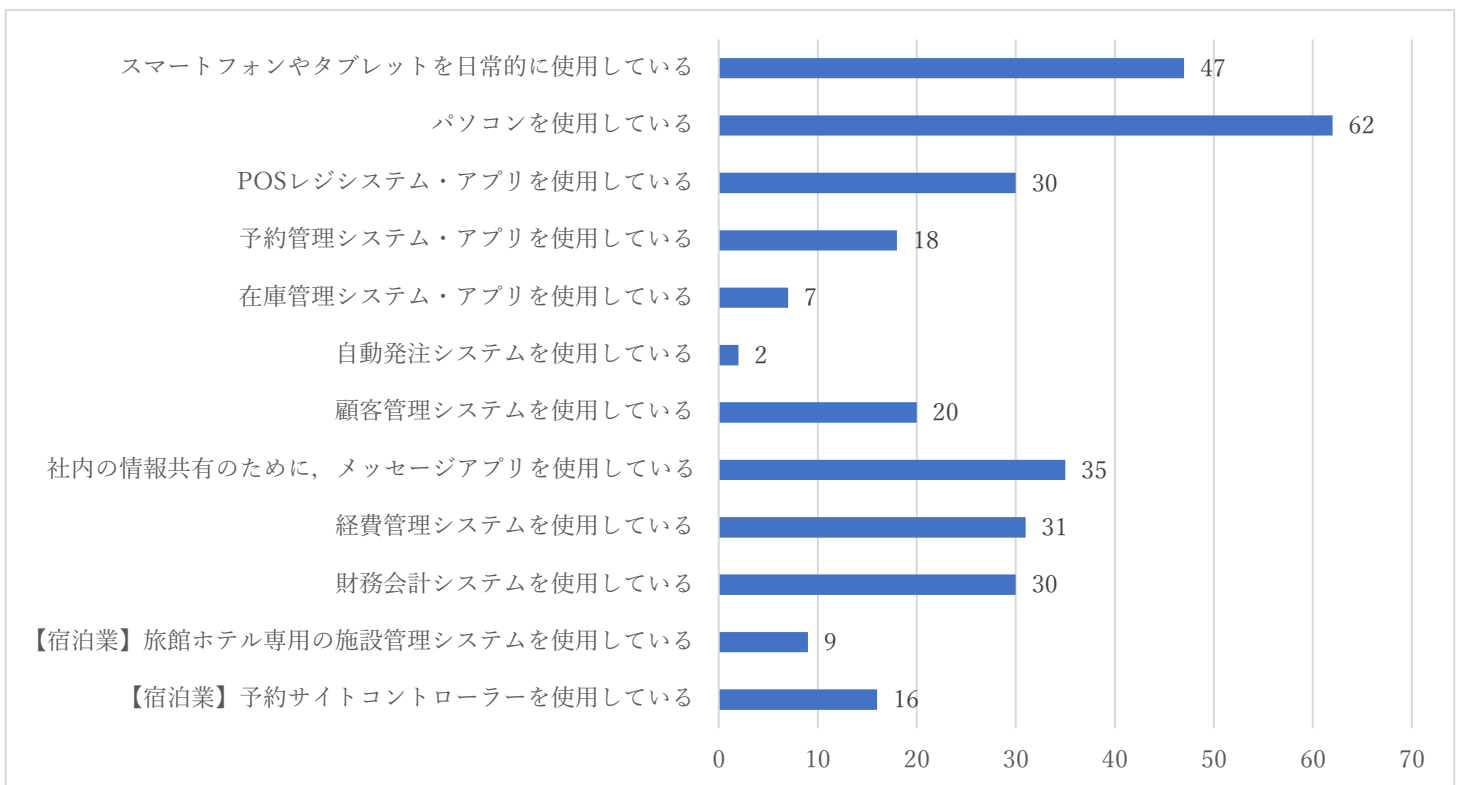
【アンケート調査概要】

日常業務でのデジタル活用の現状と意識、観光産業におけるデジタル技術の活用状況を把握する。

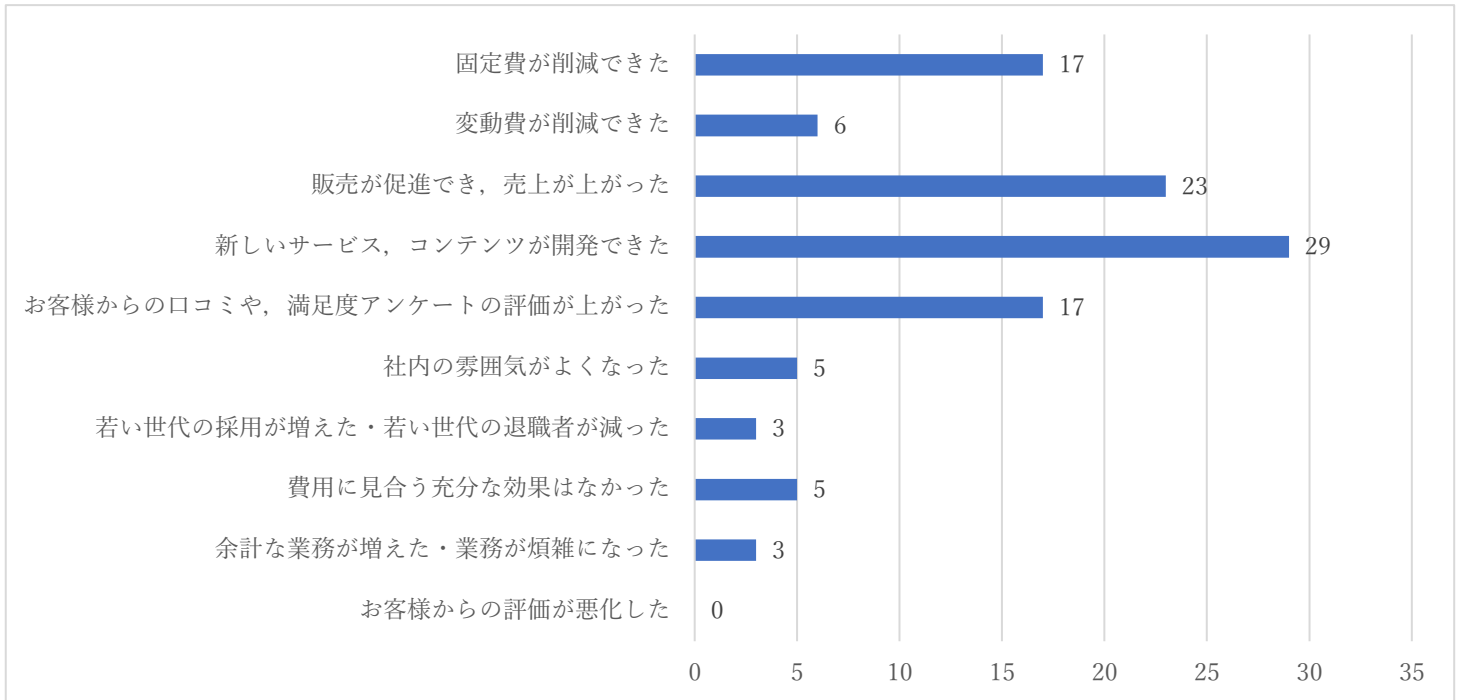
- 送付対象 186 団体 - 令和3 年度 京都府観光連盟名簿(宿泊、交通旅行関係、社寺、観光文化施設、観光関係など)登録事業者
- 回答数 68件(郵送:45件、ウェブ:23件) (回答率36.6%)



【アンケート調査結果の一例】（単純集計、約 15 問のなかからここでは 2 問だけ抜粋） デジタル化の状況（スタッフ向け）



デジタル技術導入による変化



【アンケート調査結果の分析・考察】（クロス集計）

・デジタル技術導入に対する自己評価と導入実態の関連性

キャッシュレス決済導入が目立つ一方、自動発注や顧客管理システムなど複雑なシステムを導入しているところはかなり少ない。

・デジタル技術導入の目的と実際の状況の関連性

導入のきっかけは外的要因が多数であるが、評価指標は「業務効率改善」が多く、「顧客満足向上」の実績は多くみられない。

・デジタル技術導入における現在の結果の評価

「業務効率」を重視する一方、課題が「費用」であることは、現状の効果に満足していない可能性が考えられる。

・デジタル技術活用推進の組織体制と導入の実態

経営陣自身は「トップが先頭に立っている」と評価する一方で、従業員からは「組織的な推進施策はない」と、評価に相違がある。

以上