

2019年1月22日

Press Release

楽天コミュニケーションズ株式会社

楽天コミュニケーションズ、 「第二回 民泊運営に関する意識調査」結果を発表

- 民泊運営における収益力向上の鍵は「多言語対応」 -

楽天グループの通信会社である楽天コミュニケーションズ株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役会長兼社長：平井 康文、以下「楽天コミュニケーションズ」）は、民泊オーナー向けに「第二回 民泊運営に関する意識調査」を実施しました。今回の調査は、2018年6月15日に住宅宿泊事業法（民泊新法）が施行されてから半年が経過した2018年12月下旬に、民泊オーナー325名を対象に行いました。

調査の結果、現在の民泊運営における「売上拡大、収益力向上のための方策および工夫」に対する回答の過半数が「多言語対応」でした。訪日外国人観光客への対応が、民泊事業における重要項目として認識されていることが分かりました。

また、民泊を運営していく上で「不安に感じること、現在の懸案事項、これまでにあったトラブル」に関して聞いたところ、6割以上が「騒音問題などの近隣とのトラブル」と回答しました。民泊新法施行前の前回調査（注1）で「民泊運営に対して不安に感じること」を聞いたところ、4割以上が同様の回答だったことから、「騒音問題などの近隣とのトラブル」がこれまで以上に民泊運営における主要課題となっていることが、うかがえました。

【調査結果概要】

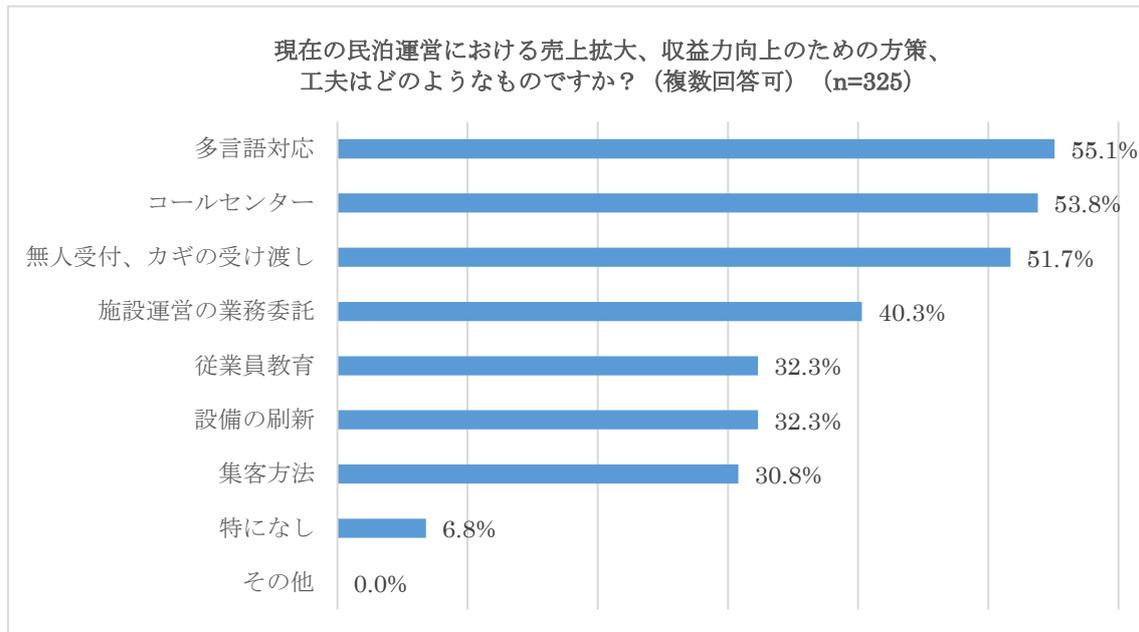
民泊運営において「多言語対応」が収益力強化のカギ

「現在の民泊運営における売上拡大、収益力向上のための方策、工夫」を聞いたところ、「多言語対応」（55.1%）、次いで「コールセンター」（53.8%）、「無人受付、カギの受け渡し」（51.7%）でした。2018年の訪日外国人旅行者は、初めて3,000万人を突破し（注2）、今後も日本への観光客の増加が期待されている中で、民泊オーナーは、訪日外国人観光客の

民泊利用を促すカギとなるのは「多言語対応」だと考えているようです。「多言語対応」が、民泊事業の収益力強化の方策として重要視されていることがうかがえます。

(注 1) 2018 年 6 月 15 日発表 <https://comm.rakuten.co.jp/news/2018/20180613.html>

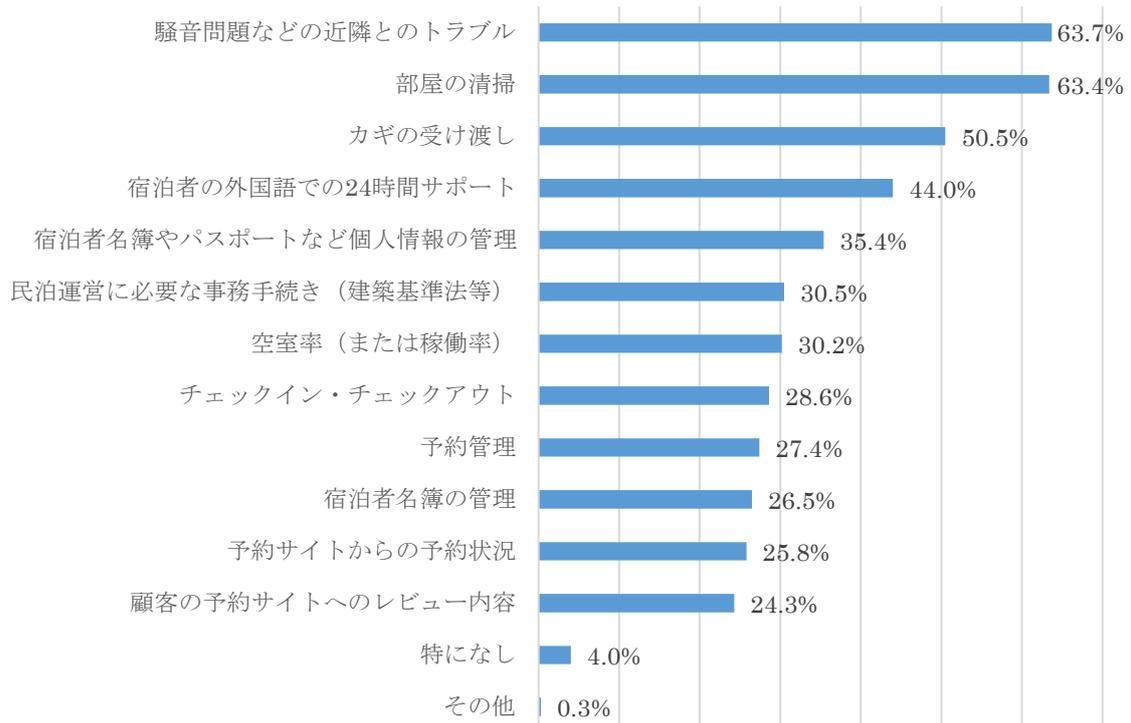
(注 2) JNTO 発表資料 https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/181219.pdf



「騒音問題などの近隣とのトラブル」が現在も主要課題

「民泊を運営していく上で不安に感じること、現在の懸案事項、これまでにあったトラブル」のトップは「騒音問題などの近隣とのトラブル」が最も多い回答（63.7%）となり、前回の調査結果の 4 割以上を超えていることから、これまで以上に民泊運営における主要課題となっていることが分かりました。また「部屋の清掃」は、前回（34.7%）よりも 28.7 ポイント増加の 63.4%となり、清掃業務に関わる諸問題が浮上している現状がうかがえます。

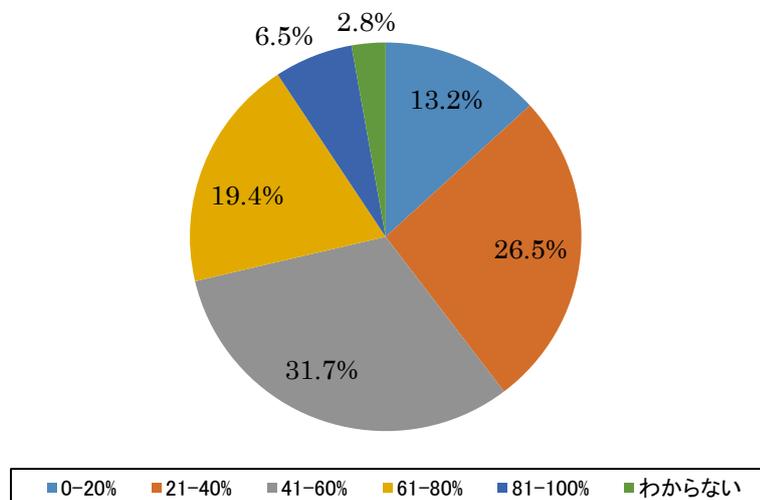
民泊を運営していく上で不安に感じる事、現在の懸案事項、
これまでにあったトラブルは何ですか？（複数回答可）（n=325）



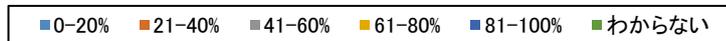
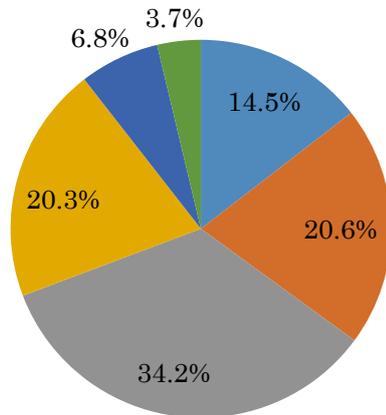
「外国人観光客の利用」だけでなく「出張などのビジネス利用」も拡大

民泊を利用する宿泊者の「出張などのビジネス利用」および「外国人観光客の利用」の割合は、どちらも「41% - 60%」が最も多く、民泊は観光目的だけでなく、ビジネス目的でも同程度の割合で利用されている実態が分かりました。

宿泊者の出張などのビジネス利用者の割合はどのくらいですか？
(n=325)



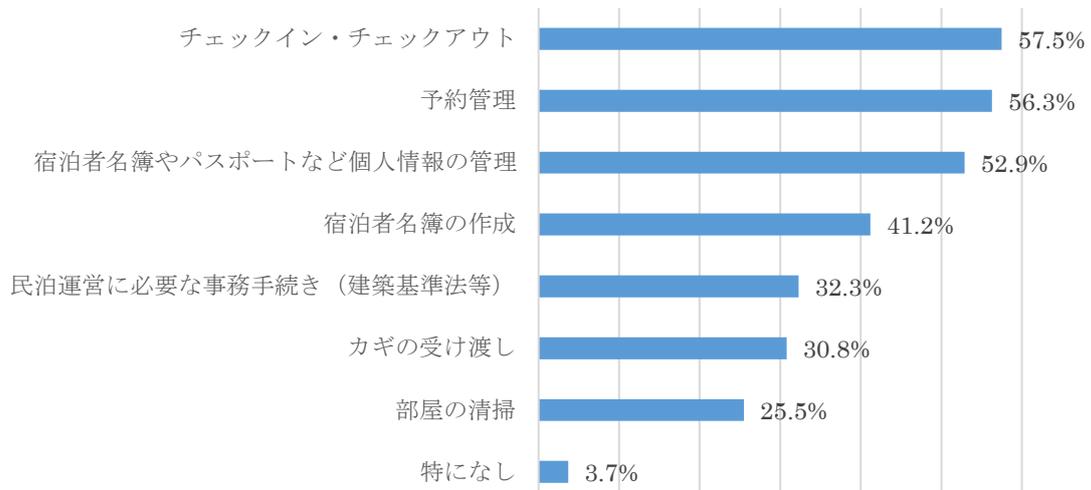
宿泊者の外国人観光客の利用者の割合はどのくらいですか？
(n=325)



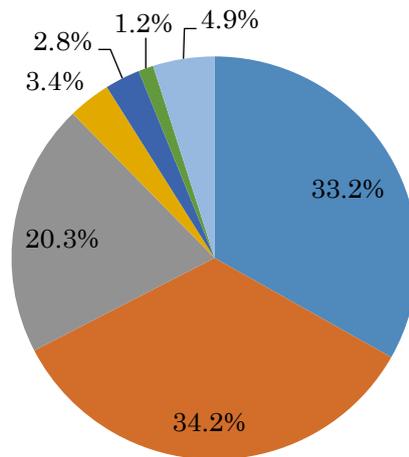
業務効率化を目的とした、積極的な IT 活用は継続

民泊事業運営において IT を活用した業務を聞いたところ、「チェックイン・チェックアウト」「予約管理」「宿泊者名簿やパスポートの控えなど個人情報の管理」がそれぞれ過半数でした。一方、約 7 割が、今後も民泊運営の業務効率化を目的とした IT 活用を「増やす」と回答しており（「大幅に増やす」33.2%と「増やす」34.2%を合算）、積極的な IT システムの活用を予定していることがうかがえます。

民泊運営を進めていく上で、既に IT 化している業務は何ですか？
(複数回答可) (n=325)



民泊運営事業を進めていくなかで、運営における工数を削減出来るITサービスを活用する予定はありますか？ (n=325)

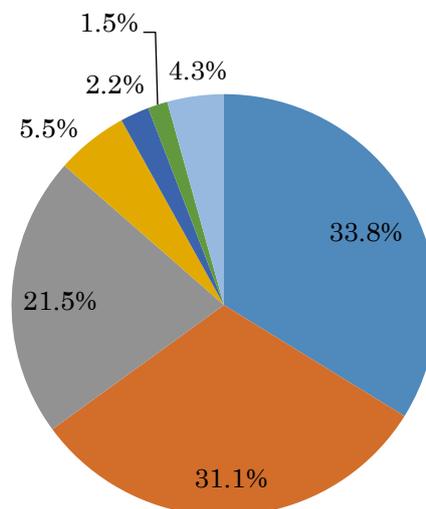


■ 大幅に増やす ■ 増やす ■ 現状維持 ■ 減らす ■ 大幅に減らす ■ やめる ■ わからない

民泊事業の拡大を予見。今後も運営民泊の運営物件数を増やす意向、6割超え。

今後も運営物件数を増やすのかを聞いたところ、6割以上が「増やす」と回答していることから（「大幅に増やす」33.8%と「増やす」31.1%を合算）、今後の民泊事業の拡大が予見されます。

今後も運営物件数を増やしていきたいですか？ (n=325)



■ 大幅に増やす ■ 増やす ■ 現状維持 ■ 減らす ■ 大幅に減らす ■ やめる ■ わからない

楽天コミュニケーションズは、本調査結果をもとに、今後も楽天グループの最先端技術を活用した「あんしんステイ IoT」をはじめとする各種サービスを通じ、より安心、安全な民泊運営を支援してまいります。

【調査概要】

- ・実施時期：2018年12月下旬
- ・調査方法：インターネット調査
- ・調査対象：民泊オーナー325名

「民泊運営の効率化をIoTで実現する」

楽天コミュニケーションズの「あんしんステイ IoT」のサービスイメージ



【楽天コミュニケーションズ株式会社について】

新ビジョン『The New Value Enabler towards our Digital Society』のもと、従来からの固定系通信サービス（マイライン、IP 電話、インターネット接続サービス）に加え、モバイル、クラウドサービスなど今後の『Everything over Digitalization』を見据えたソリューションを提供する楽天グループの ICT 事業の会社です。IP プラットフォーム上での音声やデータ、コンテンツやアプリケーション開発などの新たな可能性を創出すべく、さらなる事業展開、拡大を目指します。詳細は <https://comm.rakuten.co.jp/> をご覧ください。

【リリースに関するお問い合わせ】

楽天コミュニケーションズ株式会社 経営企画部

Email : rcomm-pr@mail.rakuten.com

※本リリース中に記載の会社名、商品名、ロゴは、それぞれ所有する各社に帰属します。