



レンタカー業界における インバウンドの現状と 課題・対策について

田中 洋一 (たなか よういち)
(株)JR北海道ソリューションズ執行役員
レンタリース事業本部副本部長

1 北海道におけるレンタカー業界の現状と課題

(1) 北海道における現状

北海道地区レンタカー協会連合会にて調査している
2024年度と2023年度の外国人観光客のレンタカー利用
者数は、以下の通りである。

【考察】

- ・北海道全体で、4～12月の実績は対前年で138%と
伸びており、外国人の実績が着実に上がっている。
- ・特に、ヨーロッパ（159.5%）、アメリカ（155.7%）、
タイ（150.7%）が大きく伸びている。
- ・12月の実績が全体で14,365件と、7月並みの実績と
なっているほか、対前年で144.1%と大きく伸びて
いることから、北海道における冬期観光は人気が高
いことがうかがえる。

全体に占める国（エリア）別の利用割合

国名	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	4～12月
台湾	2024年度	1,677	1,904	2,934	4,163	3,648	2,130	3,047	1,647	2,145				23,295	23,295
	2023年度	1,218	1,252	2,059	2,898	2,488	1,862	2,516	1,114	1,220	1,518	1,770	1,483	21,398	16,627
	増減	459	652	875	1,265	1,160	268	531	533	925	-1,518	-1,770	-1,483	1,897	6,668
	前年比	137.7%	152.1%	142.5%	143.7%	146.6%	114.4%	121.1%	147.8%	175.8%	0.0%	0.0%	0.0%	108.9%	140.1%
香港	2024年	980	1,098	1,542	2,614	2,065	1,357	1,742	1,233	2,435				15,066	15,066
	2023年	877	984	1,301	2,171	1,638	1,148	1,365	872	1,989	1,930	1,925	1,160	17,360	12,345
	増減	103	114	241	443	427	209	377	361	446	-1,930	-1,925	-1,160	-2,294	2,721
	前年比	111.7%	111.6%	118.5%	120.4%	126.1%	118.2%	127.6%	141.4%	122.4%	0.0%	0.0%	0.0%	86.8%	122.0%
シンガポール	2024年	476	1,137	1,556	1,129	569	632	1,052	638	2,086				9,275	9,275
	2023年	478	853	1,411	1,040	522	518	909	451	1,639	511	505	515	9,352	7,821
	増減	-2	284	145	89	47	114	143	187	447	-511	-505	-515	-77	1,454
	前年比	99.6%	133.3%	110.3%	108.6%	109.0%	122.0%	115.7%	141.5%	127.3%	0.0%	0.0%	0.0%	99.2%	118.6%
韓国	2024年	945	1,498	2,687	3,597	4,076	2,939	2,256	1,420	3,048				22,466	22,466
	2023年	556	923	1,506	3,331	3,110	1,661	1,580	868	1,963	1,836	1,740	1,094	20,168	15,498
	増減	389	575	1,181	266	966	1,278	676	552	1,085	-1,836	-1,740	-1,094	2,298	6,968
	前年比	170.0%	162.3%	178.4%	108.0%	131.1%	176.9%	142.8%	163.6%	155.3%	0.0%	0.0%	0.0%	111.4%	145.0%
タイ	2024年	891	445	313	760	222	150	965	511	1,393				5,650	5,650
	2023年	528	152	130	373	280	162	706	413	1,006	1,052	1,356	1,143	7,301	3,750
	増減	363	293	183	387	-58	-12	259	98	387	-1,052	-1,356	-1,143	-1,651	1,900
	前年比	168.8%	292.8%	240.8%	203.8%	79.3%	92.6%	136.7%	123.7%	138.5%	0.0%	0.0%	0.0%	77.4%	150.7%
マレーシア	2024年	247	295	188	313	135	216	318	352	809				2,873	2,873
	2023年	187	191	154	218	147	123	244	139	543	337	470	257	3,010	1,946
	増減	60	104	34	95	-12	93	74	213	266	-337	-470	-257	-137	927
	前年比	132.1%	154.5%	122.1%	143.6%	91.8%	175.6%	130.3%	253.2%	149.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.4%	147.6%
その他アジア	2024年	85	124	141	247	192	123	162	116	369				1,559	1,559
	2023年	70	106	109	205	183	74	92	80	234	191	227	98	1,669	1,153
	増減	15	18	32	42	9	49	70	36	135	-191	-227	-98	-110	406
	前年比	121.4%	117.0%	129.4%	120.5%	104.9%	166.2%	176.1%	145.0%	157.7%	0.0%	0.0%	0.0%	93.4%	135.2%
オーストラリア	2024年	234	346	350	344	248	317	453	250	697				3,239	3,239
	2023年	182	235	218	252	155	213	311	150	458	860	802	316	4,152	2,174
	増減	52	111	132	92	93	104	142	100	239	-860	-802	-316	-913	1,065
	前年比	128.6%	147.2%	160.6%	136.5%	160.0%	148.8%	145.7%	166.7%	152.2%	0.0%	0.0%	0.0%	78.0%	149.0%
アメリカ	2024年	289	450	714	970	625	572	855	377	736				5,588	5,588
	2023年	250	320	462	598	369	373	486	224	506	959	1,212	416	6,175	3,588
	増減	39	130	252	372	256	199	369	153	230	-959	-1,212	-416	-587	2,000
	前年比	115.6%	140.6%	154.5%	162.2%	169.4%	153.4%	175.9%	168.3%	145.5%	0.0%	0.0%	0.0%	90.5%	155.7%
ヨーロッパ	2024年	303	515	426	646	721	581	689	270	435				4,586	4,586
	2023年	210	305	267	424	508	384	352	166	260	562	771	330	4,539	2,876
	増減	93	210	159	222	213	197	337	104	175	-562	-771	-330	47	1,710
	前年比	144.3%	168.9%	159.6%	152.4%	141.9%	151.3%	195.7%	162.7%	167.3%	0.0%	0.0%	0.0%	101.0%	159.5%
その他	2024年	98	241	167	215	238	232	280	112	212				1,795	1,795
	2023年	101	162	154	228	173	158	184	62	149	250	368	160	2,149	1,371
	増減	-3	79	13	-13	65	74	96	50	63	-250	-368	-160	-354	424
	前年比	97.0%	148.8%	108.4%	94.3%	137.6%	146.8%	152.2%	180.6%	142.3%	0.0%	0.0%	0.0%	83.5%	130.9%
計	2024年	6,225	8,053	11,018	14,998	12,739	9,249	11,819	6,926	14,365				95,392	95,392
	2023年	4,657	5,483	7,771	11,738	9,573	6,676	8,745	4,539	9,967	10,006	11,146	6,972	97,273	69,149
	増減	1,568	2,570	3,247	3,260	3,166	2,573	3,074	2,387	4,398	-10,006	-11,146	-6,972	-1,881	26,243
	前年比	133.7%	146.9%	141.8%	127.8%	133.1%	138.5%	135.2%	152.6%	144.1%	0.0%	0.0%	0.0%	98.1%	138.0%

(資料提供：北海道地区レンタカー協会連合会)

(2) 北海道における課題

北海道地区レンタカー協会連合会へのヒアリング等をまとめると、北海道におけるレンタカー業界の課題は、以下の通りとなる。

- ・急増する外国人観光客の事故（特に、利用が集中する冬期における事故の対策）。
- ・オーバーツーリズム（観光地における駐車違反に対する苦情等道徳的な課題）。

(3) 当社における現状と課題

① 外国人観光客の利用状況

- ・2024年度4月～1月で全体の約3割を占める。
- ・海外OTA（編集部注：インターネットを通じた旅行会社）との直接契約により韓国が伸びているほか、台湾・タイのOTAとも新たに契約を締結。世界展開に取り組むOTAとも再契約し、各国からの申し込みが急増している状況。

② 課題

- ・北海道における課題と同様、人材不足と多言語対応を含む受入体制の整備は喫緊の課題。
- ・さらに、ドライバー不足による新千歳空港での送迎バスの維持は、今後大きな課題になると想定。

③ 実際に発生している問題

- ・国際免許証の所持に関する問題
例）国際免許証を所持しない同乗者の運転時に事故が発生。刑事事件の扱いとなる。
- ・多発する外国人観光客による冬期事故
例）スリップ等による冬期事故が多発。
- ・無連絡による契約内容の変更（契約期間の延長）
例）無連絡で、契約期間を勝手に延長する事象。
- ・駐車場がわからなくなることによる不返還
例）コインパーキングが多くなる中、駐車場の場所がわからなくなり、貸渡した車両が不返還となる事象が、12月に立て続けに発生。今回は日本人だったが、外国人観光客にも発生すると想定。

2 現状に対する対策

(1) 北海道地区レンタカー協会連合会としての取り組み

外国人観光客による事故防止に向け、以下のような取り組みを行っている。

- ・日本の交通法規の徹底や外国人観光客の視点にたっ

た標識の設置（一時停止や徐行の表示等）

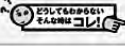
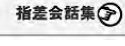
- ・関係機関と連携した事故防止啓発活動
- ・WEBや宣伝物を通じた啓蒙活動

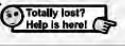
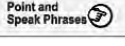
(2) 北海道開発局としての取り組み

北海道開発局は、魅力的な観光資源が点在する地方部への外国人旅行者の誘客促進のため、北海道をレンタカーで旅する外国人ドライバーが、安全・安心・快適にドライブ観光を楽しめるよう「北海道ドライブまるわかりハンドブック」を作成した。

対応言語は、日本語・英語・中国語（繁体字）・中国語（簡体字）・韓国語・フランス語・ドイツ語の7つで、内容は、実際のヒアリング調査を含めたデータ結果を元に編集した内容になっているので、「こんな時にどうしたらいいのか」と困ったときに役に立つ一冊となっている。

【掲載されている主な項目】（北海道ドライブまるわかりハンドブックより引用）

	産道外国人観光客アンケート調査でわかった 実際に旅行中に困った事についての解説。
	色々チャレンジした結果、どうしてもうまく行かない 時の最後の切り札を紹介。
	用語解説など、補足情報を紹介。
	知っていると思うけど、地元ならではのちょっとした情報を紹介。
	ドライブ旅行の達人が教える、 北海道を快適に旅するポイントアドバイス。
	こんな時どうしたら???と困った時に本書を差し出して 指差し会話が出来る、簡単なコメントを掲載。

	Descriptions of troubles that foreign visitors in Hokkaido actually encountered based on the findings of a survey completed by the foreign visitors are denoted.
	Totally lost? Help is here! Introduces the last resort when you have tried everything and nothing worked.
	Introduces supplementary information such as description of towns.
	Introduces little information unique to the area that will work to your advantage.
	Helpful pointers offered by a master car traveler that will make your Hokkaido trip enjoyable.
	When you are in a bind wondering what to do, you can point at the appropriate phrases listed in this book to communicate with other person. Brief comments are listed.

3 課題解決に向けた当社の取り組み

人材不足や多言語対応も含む外国人観光客の受入体制整備等の課題解決に向け、当社でも以下のような取り組みを進めている。

(1) セルフチェックイン機の導入

外国人観光客への対応には、各言語での案内や契約手続きだけでなく、日本で有効な免許証や必要書類の確認作業が伴うため、レンタカー受付の業務にさらに時間と労力がかかってしまうという悪循環が生まれている。

この課題を解決するため、受付業務の省人化・省力化を実現するセルフチェックイン機を2025年6月に、すべての営業所に導入した。

① セルフチェックイン機的主要機能

・受付案内

対面での手続きを不要とし、レンタカー利用者自身で、最短1～2分程度でチェックイン手続きを進めることができる。

・多言語対応

日本語・韓国語・中国語（繁体字）に対応し、訪日観光客でも簡単に操作できる（近日中に英語版もリリース予定）。

・支払い機能

キャッシュレス決済（クレジットカード）に対応。

② 導入のメリット

・人手不足解消

スタッフの業務負担を削減し、少ない人員での店舗運営が可能になる。

・業務効率化

受付時間の短縮により、待ち時間を削減し、顧客満足度の向上につながる。

・観光客の利便性向上

長時間の受付待ちを解消し、スムーズなレンタカー利用を実現。また、多言語対応により言語の壁を取り払い、より円滑なインバウンド対応が可能になる。

フライトの遅延などでストレスを抱えた利用客に、契約内容などの案内をしていると、少しのミスでもクレームにつながるケースが多く発生していた。通常業務の負担に加え、店舗スタッフの精神的なストレスが問題となっていた。



【導入後】

端末によりスムーズに受付を進められるようになったことから、利用客のクレームが減少、スタッフは受付業務の負担から解放され、より顧客対応に集中できる環境が整った。

③ 当社での導入後の効果

現在のところ、約7割のお客様を本端末で案内しているが、主なメリットは以下の通り。

・受付にかかる時間が短縮された

（国内客：10～20分→5分～10分、外国人客：20～30分→10～20分）。

・必要な業務が減少し、効率的なお客様案内が可能となった。

・韓国語、英語にも対応しているため、案内がしやすくなった。

【札幌営業所での様子】



お客様ご自身で受付が可能 外国人観光客等、多少の案内が必要になる場合もある。カウンター越しに案内することも可能。

(2) 翻訳ボードの実証実験

当社では現在、店舗スタッフとお客様がボードを介して会話することで、お客様の言語を音声で自動認識し、即時に会話を日本語および外国語で透明ディスプレイに字幕表示される「翻訳ボード」を1台購入し、新千歳空港営業所に設置。その後、札幌や洞爺に移動させて知見を高め、本格導入（購入増）に向けた検討を進めている。

① 翻訳ボードのメリット

- ・正確な情報提供や車両の貸渡しに伴う正確な案内や案内時間の短縮が可能となる。
- ・文字が大きいので年配の方にもわかりやすい。

② 翻訳ボードのデメリット

- ・案内時間の短縮にはつながるが、その他の質問も受けることがあり、短縮につながらないケースも散見される。
- ・相槌が翻訳される。

③ これまでの実績

アメリカ、シンガポール、オーストラリア、マレーシア、台湾、韓国等。

④ 本格導入に向けた課題

- ・日本語で直訳になる場合があるので、本来の意味を伝えるためには、わかりやすい表現の定型文を作る必要がある。



(3) 一般的な案内

① 外国人観光客向け案内ツールの作成

レンタカーに関する案内内容を「11章」で紹介する「Rental Car Guide」を多言語で作成し、お客様にお渡ししているほか、新千歳空港営業所では、冬のレンタカー利用に関する注意事項を独自に作成している。

【11章の内容】

- ・国際免許証に関する説明
- ・お客様の滞在予定スケジュールの記載を依頼
- ・任意保険への加入
- ・NOC（NON-operation charge）に関する説明

- ・「Hokkaido's expressways」（訪日外国人限定の高速道路乗り放題バス）とETCカードの貸出に関する説明
- ・事故を起こした時の対応に関する説明（救急車や警察、JAF、対応窓口の連絡先等）
- ・故障したときの対応に関する説明（JAF）
- ・給油に関する説明
- ・駐車違反に関する説明（駐車違反を起こしたレンタカーの借受人の責任追及ができない場合は、レンタカー会社に違反金納付命令が下されるリスク）
- ・交通法規や交通標識に関する説明
- ・返車時間や返車場所等、出発後の契約内容の変更に
関する説明

【新千歳空港独自の案内ツール：冬のレンタカーご利用の注意点】

- ・ゲレンデに車のカギを持ち込む際は十分に気を付けてください。
- 鍵を紛失されるお客様が増えていること、紛失すると30,000円負担いただくことの案内。
- ・雪山や雪の塊に接触する事故が多発しています。車に傷がつくほどの固い氷が混じっている場合があるので注意してください。
- 冬期型の事故防止に向けた呼びかけ。
- ・路上駐車や指定駐車場以外への駐車は除雪作業の妨げになるのでやめてください。
- 交通違反による罰金はおお客様負担となることも含めた注意喚起。

② 事故防止

北海道開発局や北海道庁等が制作している既存の宣伝物等を活用している。

