

エグゼクティブのための国際情報誌

大正9年10月9日第3種郵便物認可
第74巻 第1号 通巻第3592号
平成5年1月5日(毎週火曜日発行)
ISSN 0911-0003

世界週報

新年特大号

12/29~1/5
1993

WORLD WEEKLY

時事通信社

特集 クリントンのアメリカ改造 徹底分析—新政権の戦略

中国、桂林の日の出





(表1)中国への旅行客

年	日本人	全外国人
1988	59万人	184万人
1989(天安門事件)	36万人	146万人
1990	46万人	174万人
1991	64万人	271万人
1992	75万人(予想)	一万人

出所：中国国家旅游局発表の統計数値

上昇気流に乗る 中国旅行熱

今は「観光マーケット」への転換期に

鈴木 勝（一部写真も）

（JTB北京事務所長）

すずき・まさる 1945年生まれ。早稲田大学商学部卒。JTB（日本交通公社）シドニー支店次長を経て89年から現職。著書に『オーストラリア入門・コアラの国』『法律アレコレ』。

「中国友好観光年」は北京アジア競技大会の成功もあって推進された

史上最高の日本人旅行客

「中国友好観光年 VISIT CHINA '92」のネオンサインが北京のマーンストリート・長安街の北京飯店（ホテル）を鮮やかに照らし出している。この「友好観光年」の名に恥じない海外の旅行客が、九二年は中国に押し寄せて来ている。一九八九年六月の天安門事件が嘘のようである。あの影響でその年の海外旅行客は一四六万人に落ち込み、もちろん、日本からの渡航客も例外でなく近年の最低を記録した。それから三年経過した九二年は、中国史上最高の海外旅行客が見込まれている。同様の傾向を示している日本からの渡航客を例にとって、その動きを追つてみよう（表1参照）。

天安門事件以後、特に中国への海外旅行客の動向に神経をとがらせている「中国国家旅游局」が九一年、過去最高記録の数字を発表し、さらに「改革・開放」の波に乗つて、九二年はその数値の更新に意気込んでいる。その目標は既に射程距離内に入っている。

確かに、九二年の中国は年度当初から違っていた。楊尚昆国家主席や李鵬首相など国家首脳が国際観光促進に積極的な姿勢をとつてゐるシーンが、中国中央電視台（テレビ局）や新聞などで報道されている。改革・開放政

策を中国の内外にアピールするため、海外旅行客の誘致は好適な手段であり、また外貨獲得に効果的な方法だと再認識したのである。

う。

アドバルーンを上げることが好きな中國国民にとって、「中國友好觀光年」の標語は時宜を得た作戦であった。ときあたかも日中関係が「国交回復二〇周年」の節目に当たり、日本のお客も相次いだ。もちろん、その頂点は「天皇・皇后両陛下の訪中」であった。

中国共産党機關紙『人民日報』の先づきの報道によれば、中国における外国人への開放都市は、新たに四カ所を加えた合計八二九都市と発表された。これらの明るいニュースも加わって、九三年もさらに海外からの旅行者が伸び続ける傾向を見せていて。このようないくつかの問題点が少なからず存在することも事実である。これらの障害が除かれれば、日本人客六四万人の中国が近隣諸国・地域（韓国一四五万人、香港一二六万人、台湾八二万人）に追いつき、追い越すのはそう遠くない将来と思われる。

ヤングレディーの開拓狙う

中高年・熟年層が主流を占めている中国へ

の観光客に最近、「華やかさ」が出てきた。「テンミリオン（一〇〇〇万人）海外旅行時代」の立役者「ヤングレディー」の登場である。

北京や上海ばかりか、西域の西安、敦煌、ウルムチにも足を伸ばす。このヤングレディー

が登場すれば、従来の旅行形態は変化を余儀なくされる。今までの団長、副団長、秘書長など物々しい肩書きを付けた旅行とはさよならである。ここ一、二年の間、急激に台頭してきたのは、添乗員のいないフリースタイルの旅行形態だ。往復の航空とホテルだけを予約した観光客の到来である。「気ままな旅」とか「フリープラン」とか銘打った「北京四日間」「上海五日間」「北京・西安六日間」など、旅行社が募るパッケージツアーや、これらは半日の市内観光が含まれる以外は、大部分が自由行動で、三度の食事も省かれている。前述したように、中国の各都市ともかなり外国人に開放されている。ガイドブックやマップ片手に市場や胡同（路地）を歩き回ることができる。

このようにすれば、従来の旅行費用よりかなり安く、中国旅行をエンジョイできることになる。パイオニア的存在のヤングレディーの開拓を受けて、ファミリー旅行やハネムーンのマーケットも、近い将来必ず動いてくるだろう。そして、これらの観光客を含んだパ



ヤングレディーも中国旅行に登場してきた

ツケージツアーや確実に伸びるだろう。今までも中国では「××友好訪中団」とか「〇〇協会中国の旅」とかの組織団体が主流であった。確かに、今でもかなりの数字だが、一般募集のパッケージツアーや「ルック」など、「アイル」（旧称ジャルパック）などの伸びも負けてはいない。一般募集のパッケージツアーや盛んになれば、ハワイやグアムのようにいつでも好きな時に一人で参加できるようになる。そうなれば、中国はより身近になる。ここで、もちろん必要なことは、中国側の受け入れ態勢が、従来の大型グループから少人数でも対応でき、多岐にわたる要望にも即座に応じられる柔軟性を備えることが条件である。

余談だが、社会主义国家の特性なのだろうか、その受け入れ態勢は団体行動には強く、個人行動には弱い。例えば、修学旅行のような四〇〇～五〇〇人の旅行者は整然とスケジュールを消化できる半面、三、四人の個人観光客の存在を見失つたり、ヤングレディーから苦情を受けたりしている。ハネムーンの季節が到来すれば、また異なる動きが生じる。今の態勢ではまことに心もとない。客層に応じた対応のすべを体得することが急務であろう。

こうした「ヤングレディー・マーケット」の開拓に他の都市に先んじて熱心なのが、「北京市旅游局」だ。一九九〇年のアジア競技大会を成功させた実績もあり、また「北京市旅游局'92」と位置付け、「中国友好観光年」推進のトップランナーとして走り続けている。この旅游局が九一年に日本の大手旅行社、中国民航とタイアップし、若い女性一〇〇人を北京に招待した。九二年も小規模ながら、中国側の完全な招待でヤングレディーを招いている。ツアーフィニッシュ後に参加者の意見とアンケートを総合し、将来のマーケット開拓のため真剣に取り組んでいる。

中国は以前から大型グループの観光地であつたが、最近とみに復活著しいのが「修学旅行」である。「上海列車事故」や「天安門事件」

で日本の教育界に悪いイメージを与えたが、中国サイドの努力もあって中国旅行を実施ないし検討している学校がかなり増加している。生徒数五〇〇人規模の学校でも、既に訪中したところが多い。中には「一〇〇〇人を送りたい」と言つてくる高校もある。四〇〇〇年の歴史を持つ中国は、修学旅行の目的に最適地だと考えているのである。

次に大型グループで目立つのが中国へのクルージング（船旅）である。二〇代を中心の「青少年洋上セミナー」、中高年・熟年が主流の「生涯学習の船」、高校生五〇〇人だけの「修学旅行」などバラエティーに富んできた最近のこの傾向は、長期余暇時代に入りつつある日本で、今後さらに増え続ける傾向にある。



店内に飾られたサービスの標語「賓至如歸」

まだトラブルや料金格差も

中国旅行ではこれまで、接客のスマイルがなかつた。ホテル、レストラン、友誼商店、中国民航など数え上げればきりがない。ところが一九九〇年のアジア大会が一つの契機になつたようだ。ホテルの入り口やレストランでメニューを聞きにくる小姐（シャオチエ）にスマイルが現れ、雰囲気が明るくなつてきた。しかし「まだまだ不十分」だという旅行者や駐在員も多い。最近、北京の街角で見た二つのキャラクターフレーズ「我們的禮物……北京人的微笑」がうれしい。これらの標語が登場す

中国に従来ないタイプの旅行も最近増えて

いる。「GOLF IN CHINA」——北

京や上海でゴルフをという誘いである。日本

ではウイークエンドのプレーはなかなか難しくなつてきている。海外でのゴルフが盛んになつてきた昨今、北京や上海は穴場であろう（ちなみにゴルフ場の数は、北京三、上海一、

天津一という状況である）。また、ホームステイもある。中国人の家に生活することはこれまで難しかつたが、上海あたりでは一部開放されて、中国人の生活を垣間見るチャンスも得られるようになつた。



中国人と外国人で値段に格差を設けている

(表2)運賃・入場料の中国人と外国人の格差

	外国人	中国人	倍
運賃 (列車) 北京～西安	347元	160元	2.1
(航空) 北京～上海	490元	360元	1.3
北京 故宮入場料	30元	8元	3.7
万里長城ケーブルカー代	65元	25元	2.6
天安門城樓入場料	30元	10元	3.0

ること自体、裏返してみれば、今までのサービスに大きな欠陥があつたことを、中国の関係者自身も認識した結果であろう。北京や上海のような大都会のこの新風が、中国の地方に早く伝はんしていつてほしいものだ。

さて、スマイル

に関連して、中国のサービス精神について触れてみよう。北京に駐在し、サービス(服務)に関するキヤツチフレーズの多さに、また四文字の標語の素晴らしいにつくづく感嘆するの、私だけではないだろう。「顧

客至上」「賓至如帰」「優質服務」「用戸至上」「歓迎惠顧」「服務上門」「歓迎光臨」「竭誠服務」「歓迎再来」「信譽第一」「謙誠待客」……数限りなくある。そして時には四文字以外も登場する。「笑迎四方客」や「満意在○○商店」。中国人は、人をもてなすすべは日本人よりもかにたけていると思っている。しかし、残るかにたけていると思つていて。

念ながら中国への日本人旅行客のアンケートには、苦情のたぐいが少なからず見られる。

例えば、北京から西安への航空便で私が経験したトラブルの例を一つ挙げよう。冬場には、特に西安の空港近くは天候不順で霧が頻繁に発生する。予定通りの出発案内でチェックインの手続きを行う。最初は少しは遅延するかなと不安が頭をよぎる。案の定、一時間、二時間と過ぎ、ついに夕方になつても出発できることどうか定かでない。天候が原因だからはつきりしないのは分かるのだが、もう少し状況をアナウンスしてくれたら、われわれ乗客の気持ちも和らぐのに……。突然、「本日は飛ばない」と伝えられ、航空会社差し向けのバスで空港近くのホテルへ。やつと宿泊したホテルを翌朝出発して、空港に戻る。前日同様にまた何時間も浪費した挙げ句、ついに北京空港を出発したのはまる二四時間遅れとなつてしまつた。

このような時には、①乗客の心理を察知し

て、状況報告のアナウンスを時折する、②判断が難しいだろうが、目的地と連絡をとつて可能な判断をする、③空港で待ちくたびれた乗客をくつろげる場所に移動させる、④宿泊ホテルは海外からの客が多い昨今、もう少しグレード・アップする——などの対応をとるべきだ。

駐在三年半になる私は、このようなハブニングが起きた際の中国側の対応は、最近かなり改善されてきたことを認めるが、「中国友好観光年」を契機にさらに良くなることを期待したい。

次に、これも中国人との感覚の違いか、または体制の相違に起因することなのであろうが、外国人の心理をさかんでするようなことがある。それは列車・航空などの運賃や各種入場料に、中国人と外国人との格差を設けていることである(表2参照)。見方によつては、これは外国人旅行者へのサービス不足と映つても仕方がない。

中国以外の観光客誘致に懸命な国々は、たとえば、「VISIT USA DISCOUNT」とか格安な「EUROPE RAIL WAY PASS」など、いろいろ工夫を凝らして外国人誘致のために割引制度を導入している。日本もその例に漏れない。外国人旅行者に対しても格安の「JAPAN RAIL PASS」を設けて便宜

を図っている。

内国人・外国人と一本建ての料金を設定する理由として、「内国人には政府が補助している」とか「外国人は高い給料を得ている」など耳にするが、とにかく、友好観光年を記念して、外国人への優遇料金を設定してもらいたいと思う。そうすれば中国への渡航者がさらに増えることは必定である。

ほほ笑みが出てきたりサービス精神が現れつつあるように、「セールスマインド」もあらゆる分野で良い方向に向かいつつある。天安門事件で一躍名をはせた「北京飯店」もその

かつては中国への旅行業務は中国国際旅行社だけに委託していたが、現在は多くの旅行社を窓口にすることができる。海外の旅行客と直接交渉できる旅行社、いわゆる「I類旅行社」が九二年四月から倍増し、中国全土で一六〇社を数えるに至った。現在、過渡期で多少混乱をみせていているが、それが落ち着ければ旅行業界全体の体質向上に大いに寄与するだろう。

このほど、三亞（海南島）や武夷山（福建省）などを含めた「国家観光リゾート区」の設定が宣言された。これらの地域では、これまで許可されなかつた合弁の旅行社を設立できようになつたのも新たな動きである。また、改革・開放の機運で、中国のあちこちに個人企業が激増しているが、個人経営の旅行社も認可されるのは間近いという。

一方、天安門事件以降、特に大都市を中心



大都市を中心にホテルの建設ラッシュが続いている
(北京の高層ホテル)

にホテルの建設ラッシュが続いている。北京では一九九〇年の北京アジア大会を契機に多くのホテルが建設された。上海、西安、大連、広州のような大都市も同様な傾向にある。その大部分は外資本との合弁ホテルである。建て過ぎから「トップクラスのホテルがこんなに空いているのは世界中で北京だけだろう」と懸念された北京のホテルも、最近の旅客・ビジネス往来の激増で活気を呈するようになってきた。

今後、ホテル増設の影響でサービス競争がますます激しくなることは、旅行客にとっては喜ばしいことだが、価格引き下げという安い方法をとらずに、各ホテルの特色を出したサービス合戦が行われれば、中国旅行の品質は高まるだろう。

「安・近・短」も実現間近

日本からの海外旅行マーケットでは、「安・近・短」が現在のトレンドである。安く、近く、そして短時間が喜ばれている。中国は「近・短」の二要素を満たしているが、「安」の要素を満たし得ず、数字が伸びない原因の一つにもなっている。近い将来、この「安」の要素が加わりそうな新しい動きが出ていく。まず、日本と北朝鮮の接近、中国と韓国の国交樹立を機に、日中間の飛行時間短縮に

するコスト安である。

現在、日航、全日空や中国民航も朝鮮半島上空を通過できず、東京～北京便のルートはいつたん南下し上海上空を通つて北上するため、四時間近くもかかっている。これが直行便となれば、四五分も節約できるという。

また第三国の航空会社の就航も「安」への一つの要因となる。北京の国際空港を降りた旅行客が、市内へ向かう車の中で気付くのは、道路側にある「KOREAN AIR（大韓航空）」の大きな看板である。

中韓国交樹立の影響で大韓航空機が北京に飛来するのは、そう遠くないことだろう。これは航空運賃低廉化の効果を持つとともに、もう一つの問題点「航空輸送量ひっぱく」の打開策ともなろう。

航空路ではこのところ、新規ルート開設の動きも活発になつていて、名古屋から内陸部・西安へのルートも最近開拓され、日本人に評判の高いシルクロードへの道がより近くなつた。日本の地方空港から中国・東北部のハルビンや瀋陽へ、チャーター機が数多く飛ぶようになつてきた。日本の各地方都市からの就航が多くなると同時に、中国の地方都市空港の国際化が促進されれば、日本人の渡航者が一〇〇万人の大台を突破するのは間近い。

国際線とともに重要なのは国内線の動きである。先の中国民航の分割化により、国内線での競争も出てきてサービス向上につながつてきている。

中国国内での旅行の仕方も多岐にわたつている。大都市中心の旅行が活発になる一方、シルクロードなどの西域・秘境や、桂林、黄山などの山水がポピュラーになつていて、今、国内線のサービスアップとともに座席供給量が、恒常的に問題となつていて、

楽しくなつたナイトライフ

日本人観光客にとって、中国のナイトライ

フは退屈だという。しかし、最近の中国、特に大都市の変わりようは著しい。北京や上海などでは「カラオケ」「ディスコ」「ナイトクラブ」、各種シアターの「京劇」「雑技（中国式サーカス）」「唐・清朝歌舞」などの見物で夜遅くなることがある。

中国に押し寄せてきて人気を博している。

北京の国際空港の免税店も、この一年で装いを新たにして、さまざまな商品を並べるようになつてきた。近い将来、香港には及びもつかないまでも、「ショッピング王国」になる可能性を秘めている。

中国観光産業の現況と将来の展望を概括的に述べてきたが、今後さらに中国市場は開放・改革の波に乗つてドラスチックな動きを見せていくだろう。現在はまさしく「一部マニア向け」から「あらゆる客層のための観光マーケット」への転換期だと思う。九一年の「中国友好観光年」を一年だけに終わらせず、継続させることこそ転換期を乗り越える方法だと考える。

掛け軸に「月落鳥啼霜滿天……」という張

继の七言絶句「楓橋夜泊」がある。寒山寺のある蘇州でなら買いたい衝動に駆られるが、熱帯の海南島あたりで売られていると、買いたいというより店主の神経を疑ってしまう。

また、中国内どこでも売つてある酒泉名産「夜光杯」も同じ感情をわれわれに抱かせる。とはいって、従来の掛け軸、筆、薬のたぐいから脱皮して、ヤングレディーの手も伸びそうなシルクやカシミヤ製品が最近、現れていて、そのも事実である。ベネットン、ステファーネル、イトキン、モリハナエなど有名ブランドも、

中国に押し寄せてきて人気を博している。

北京の国際空港の免税店も、この一年で装いを新たにして、さまざまな商品を並べるようになつてきた。近い将来、香港には及びもつかないまでも、「ショッピング王国」になる可能性を秘めている。

中国観光産業の現況と将来の展望を概括的に述べてきたが、今後さらに中国市場は開放・改革の波に乗つてドラスチックな動きを見せていくだろう。現在はまさしく「一部マニア向け」から「あらゆる客層のための観光マーケット」への転換期だと思う。九一年の「中国友好観光年」を一年だけに終わらせず、継続させることこそ転換期を乗り越える方法

