

2020年海外観光客訪日

「おもてなし」をどうするか

共栄大学客員教授

鈴木 勝

政府は11月9日、観光構想会議を開いた。出席した有識者からは、「訪日外国人の年間目標数は3000万人超も可能」という意見が出た。その中心軸は20

20年東京オリンピック・パラリンピックだ。TOKYOを決定づけた言葉「おもてなし」、英語表現で「ホスピタリティ」が目標達成を左右する。

世界経済フォーラムが「世界観光競争力ランキン

グ」を発表しているが、指標の一つにホスピタリティがある。日本の評価はビジネス上のホスピタリティは世界一だが、国民の持つホスピタリティは劣っている。2020年を迎えるにあたり、「上質なおもてなし」が勝負となる。そこでいくつかの提案をしてみ

20年東京オリンピック・パラリンピックだ。TOKYOを決定づけた言葉「おもてなし」、英語表現で「ホスピタリティ」が目標達成を左右する。

世界経済フォーラムが「世界観光競争力ランキン

グ」を発表しているが、指標の一つにホスピタリティがある。日本の評価はビジネス上のホスピタリティは世界一だが、国民の持つホスピタリティは劣っている。2020年を迎えるにあたり、「上質なおもてなし」が勝負となる。そこでいくつかの提案をしてみ

ガイド・通訳養成、旅行者の意見を左右する。

たい。

①ガイド・通訳養成急げ

「世界文化遺産・富士山」

は外國語で十

分に説明され

ているだろう

か。景観を中

心とした「自

然遺産・富士

山」に偏って

いないだろう

か。文化遺産

が多い日本で

は、現況の觀

光ガイド資質

②旅行者の意見を生かす

ペルバス」がある。特急列

車にも乗れ、バスで隣国ま

で利用できる。470の美

術館に無料入館でき、若者割引もある。ネット予約で

できる。他方、日本のバスは

一部の特急しか使わず、鉄

道やバスの連携数が少な

どで迷った外国人旅行客へ

の一声は、その国のイメ

ジを一変させることは間違

いない。2020年の目標

は身近なものを目指してい

きたい。

(すずきまさる)

活用、利便性向上、一声運動を

たい。

③ガイド・通訳養成急げ

「世界文化遺産・富士山」

は外國語で十

分に説明され

ているだろう

か。景観を中

心とした「自

然遺産・富士

山」に偏って

いないだろう

か。文化遺産

が多い日本で

は、現況の觀

光ガイド資質

④利便性向上、「MICE」

会議、報奨旅行、国際

の滞在日数が長く消費額が

大きくなる

大きい。世界各国は

政府、地方自治体、

ホテル、旅行社など

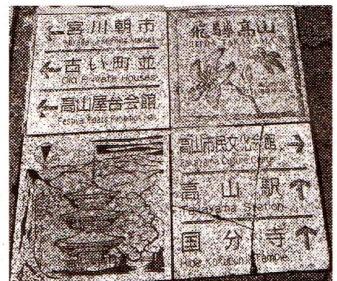
がMICE誘致連

携を盛んに行つてい

る。MICEも上質

のおもてなし競争と

言える。



歩道に埋め込まれた観光案内板(岐阜・高山市)=筆者提供

観光案内板の改善も必要だ。先日、飛騨高山に行つた。信号待ちの際、ふと足元を見たら、案内板が歩道に埋め込んであった。別の世界遺産に行つた際、案内板が雨に朽ち、使い物にならない様子を目にしていたので新鮮だった。高山は観光地としての意識が高い。

大きい。世界各国は政府、地方自治体、ホテル、旅行社などがMICE誘致連携を盛んに行つている。MICEも上質のおもてなし競争と言える。



世界経済フォーラムが質問パネル(写真中央下、シンガポール・チャンギ空港)=筆者提供