訪日外国人

共栄大学客員教授　鈴木勝氏に聞く

新聞 公明 2016.2.3

"2000万人後"の課題

閑散期の集客が焦点

ツアー充実へプロの人材必要

昨年、日本を訪れた外国人観光客は約1974万人に上り、過去最高を記録した。政府は「東京五輪・パラリンピックが開催される2020年に訪日客2000万人をめざす」としていたが、前倒しでの達成が見込まれることから、目標の上積みに向けて検討を始めた。"2000万人後"の課題は何か。今後の日本の観光政策のあり方について、共栄大学客員教授の鈴木勝氏に聞いた。

京都市内で着物姿をカメラに収める外国人観光客ら

解説ワイド

頻発するマナートラブル

背景には日本人ガイドの不足

中国人の"爆買い"に象徴されるように、外国人観光客の増加による経済効果などプラス面は非常に多い。その一方で、文化の違いによるマナートラブルも起きている。

お茶屋や料亭などが立ち並ぶ京都・祇園は、日本文化を感じられる観光名所として、多くの外国人観光客が訪れている。祇園の特徴の一つが、街を歩く芸妓・舞妓の姿だが、彼女たちがトラブルに巻き込まれるケースが後を絶たない。

外国人観光客に無断で写真を撮影されたり、腕を引っ張られて着物の袖を破られたりするだけでなく、執拗に追い掛けて家の前まで付いてくるケースもあったという。さらに、ごみのポイ捨て、建物への落書きなど、町の景観を損ないかねないトラブルも相次いでいる。

祇園町南側地区協議会（高安美三子会長）は昨年12月、地域内4カ所に「芸妓・舞妓を触らない」「食べ歩きしない」「自撮り棒で撮影しない」など、イラストで観光客にマナーを守るよう呼び掛ける高札を設置した。同協議会の太田磯一幹事によると、今後は地元大学と協力して、外国人に対する観光マナーの啓発強化に乗り出すほか、統計データを利用して対策を検討していく方針だ。「祇園の風情を守りながら観光客を温かくもてなしたい」と話す。

こうしたマナートラブルは、日本文化への無理解が原因の一つ。日本人ガイドの不足によって、外国人観光客の対応を外国人スタッフらに任せきりにしている現状が影響しているとの指摘も。

有償で案内できる日本人ガイドは、国家資格「通訳案内士」として登録されているが、その人数は全国で約1万3000人。地域限定の通訳案内士や特区制度もあるが、観光客全体に対するガイド数としては明らかに不足しており、人材養成は喫緊の課題だ。

一方で、日本人が抱える外国人とのコミュニケーション不足も認識しなければならない。「日本はビジネスとしての"おもてなし"は世界一だが、国民一人一人が外国人に声を掛けることはほぼない」と指摘する声は少なくない。さらに外国人観光客が増えることが見込まれる中、国際化に向けた日本人の姿勢も問われているといえそうだ。

公共交通の柔軟な利用を

地方誘客の大きなけん引力に

――施設面以外に充実させるべき点は。

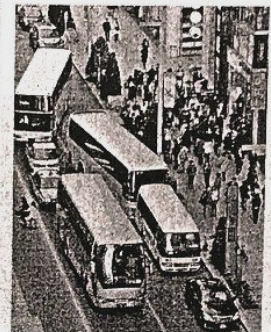
鈴木　公共交通機関を利用しやすくする環境の整備だ。具体的には、外国人観光客を対象にした交通パスの創設。世界経済フォーラム（WEF）が発表している「旅行・観光競争レポート」で何度も1位に輝いているスイスが好例で、鉄道やバスフェリーなどの交通機関を安価で自由に利用できる「スイストラベルパス」を発行している。特急列車に乗れるだけでなく、バスで隣国にも行けるほか、さまざまな割引特典も付いている。

日本の鉄道パスは、一部の特急にしか使えなかったり、他の交通機関とは連携していない。世界遺産を見に行くと日本では高い交通費がかかるが、スイスでは、バス一つで10を超える世界遺産を訪れることができる。こうした交通機関の柔軟な利用は、地方へ観光客を引っ張る力になることは間違いない。

――さらに観光客を日本に呼び込むには、何が求められているか。

鈴木　航空機で目的国に行く途中に、乗り換えなどで一時的に他の国の空港に立ち寄る「トランジット客」に着目してほしい。空港内で伝統文化の公演などを行う魅力的な空港がある。一方、「トランジットツアー」が各国では盛んで、その国の特色を効率よく見られるので人気がある。文化的魅力が大きい日本こそ、トランジットツアーを積極的に展開すれば、今度は日本に行ってみよう」という人も出てくる。

併せて、首相や大臣など政府要人によるトップセールスをもっと活発にしてほしい。海外のニーズを把握して施策に生かす姿勢は重要である。



東京・銀座では、外国人観光客を乗せたバスの駐車が増え車道混雑の原因となっている

人などは"日本ならでは"を求めている人も多く、旅館は喜ばれるだろう。受け入れ側の態勢が整えば大いに活用でき集客増になる。

学生など若い人たちもグループで来日するケースが増えている。海外の大学で行われている学内宿泊施設を検討していいのではないか。クリアすべき課題は多いが、国際交流の面からも貢献できるのではないか。

まずは、現有のキャパシティーを最大に生かし、それでも足りない場合に新たな施設を造るべきだ。ホテルで新規需要があるのは、高級なクラスぐらいだ。閑散期の稼働率に比較的余裕があり、急増する中国人マーケットに依存する現状には、新たなホテル建設の動きは出にくい。

――観光バスの不足も問題になっている。

鈴木　海外の旅行会社が、ツアーごとにバスを手配する非効率な運営を行っているため、バスや駐車場が不足し、道路渋滞も引き起こしている。ツアーとは別に、観光客が観光スポットを周遊できるバス路線を導入すれば、現在より格段に少ない台数で済む。海外の観光地では盛んに行われ、夜間に「ナイトツアー」と称して運行するバスが主流だ。日本でも少しずつ始まってきたが、各地で参考にできるのではないか。

日系旅行会社が外国人旅行のランドオペレーター（旅行の企画手配をする旅行会社）となっていない現状が、ホテルやバスの不足と関連している面は否定できない。ツアーマネジメントの充実へ、政府や旅行会社、ホテル、教育機関など官民挙げて、プロフェッショナルな人材の養成に当たってほしい。

――東京五輪・パラリンピックに向けて、緊急時の対策強化も求められている。

鈴木　先日、長野県軽井沢町で発生した大型観光バスの事故は、緊急時の対応に関して大きな課題を突き付けたといえる。同様の事故が外国人観光客を乗せた状況で発生した場合の連絡体制など緊急事態への備えは、まだ不十分なレベルだ。

緊急時の語学対応も遅れている。昨年起きた箱根山の噴火の際も、外国人向けの英語アナウンスは数日後だった。

身近な鉄道では、特急電車が遅れても英語のアナウンスは流れない。まずは、遅延、運休など緊急時の英語アナウンスをパターン化して乗務員が身に付ける必要がある。

すずき・まさる　1945年生まれ。早稲田大学卒業後、JTB（旧・日本交通公社）に入社、JTBアジア・取締役日本支社長を経て、2000年に退社。大阪観光大学教授、桜美林大学教授を歴任し、15年から現職。

り、トップセールスが盛んなタイやオーストラリアなどでは、観光関係者から直接要望を聞く機会を設けていた。国のトップのアピール力は絶大であり、海外への波及効果だけでなく、自国の観光関係者の意識向上ももたらす。

現在、日本を訪れる外国人観光客の割合は中国が25%、韓国は20%だが、少数の国が高い割合を占めるのは観光政策上、得策ではない。経済や外交、感染症など多くの要因で事態が急変する可能性があるからだ。できるだけ幅広い国々から観光客を呼び込める戦略づくりが重要だ。

――東京五輪・パラリンピックに向けて、緊急時の対策強化も求められている。

鈴木　先日、長野県軽井沢町で発生した大型観光バスの事故は、緊急時の対応に関して大きな課題を突き付けたといえる。同様の事故が外国人観光客を乗せた状況で発生した場合の連絡体制など緊急事態への備えは、まだ不十分なレベルだ。

緊急時の語学対応も遅れている。昨年起きた箱根山の噴火の際も、外国人向けの英語アナウンスは数日後だった。

身近な鉄道では、特急電車が遅れても英語のアナウンスは流れない。まずは、遅延、運休など緊急時の英語アナウンスをパターン化して乗務員が身に付ける必要がある。

すずき・まさる　1945年生まれ。早稲田大学卒業後、JTB（旧・日本交通公社）に入社、JTBアジア・取締役日本支社長を経て、2000年に退社。大阪観光大学教授、桜美林大学教授を歴任し、15年から現職。