

2014年10月16日(木)
経済同友会・観光立国委員会

観光競争力レポート2013

(スイス vs. 日本)

～日本の評価・課題&解決の方向性～

[WEF] The Travel & Tourism
Competitiveness Report 2013

桜美林大学ビジネスマネジメント学群
教授 鈴木勝
(大阪観光大学 名誉教授)

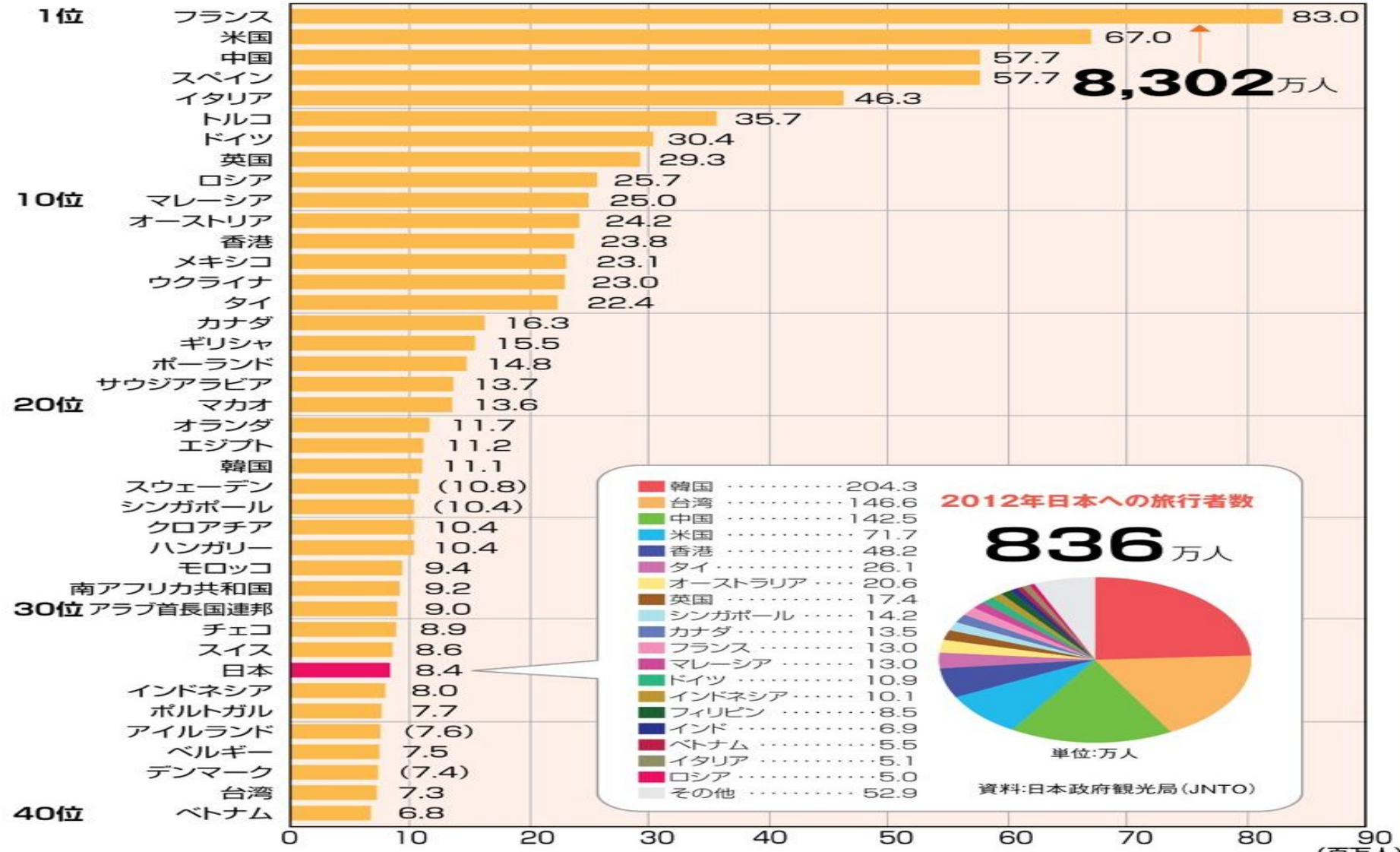
Eメール: masuzuki@obirin.ac.jp
<http://tourism-nippon.com>

**<目次> 観光競争力レポート2013
(スイス vs. 日本)
～日本の評価・課題&解決の方向性～**

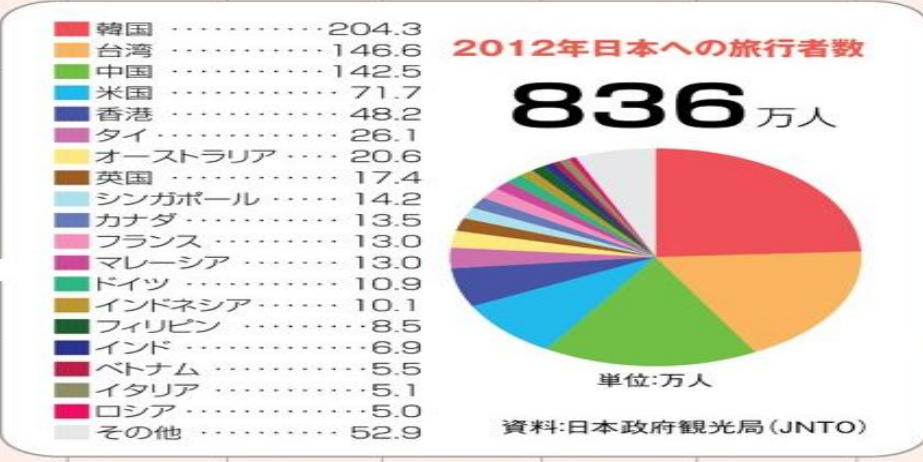
1. *はじめに(世界的な観光の隆盛と「観光国ニッポン」)*
2. 世界観光競争力ランキングと世界&日本
 - (1) 過去5回(2007/08/09/11/13)
 - (2) 「スイス」vs. 「日本」の「競争力ある指標」& 「劣る指標」
3. 日本の競争力上の課題&解決の方向性
 - (1) 渡航緩和政策/観光の優先性/広域連携
 - (2) マーケティング/ブランディング/情報発信/観光統計
 - (3) 観光産業の高度化/ TWOWAY TOURISM
 - (4) 人材養成
 - (5) ホスピタリティ/外国人旅行者のCS(顧客満足)
 - (6) 国・地方自治体・民間の協力体制
4. 最後に

1. はじめに (世界的な観光の隆盛と「観光国ニッポン」)

各国の外国人旅行者受入数 (2012年)

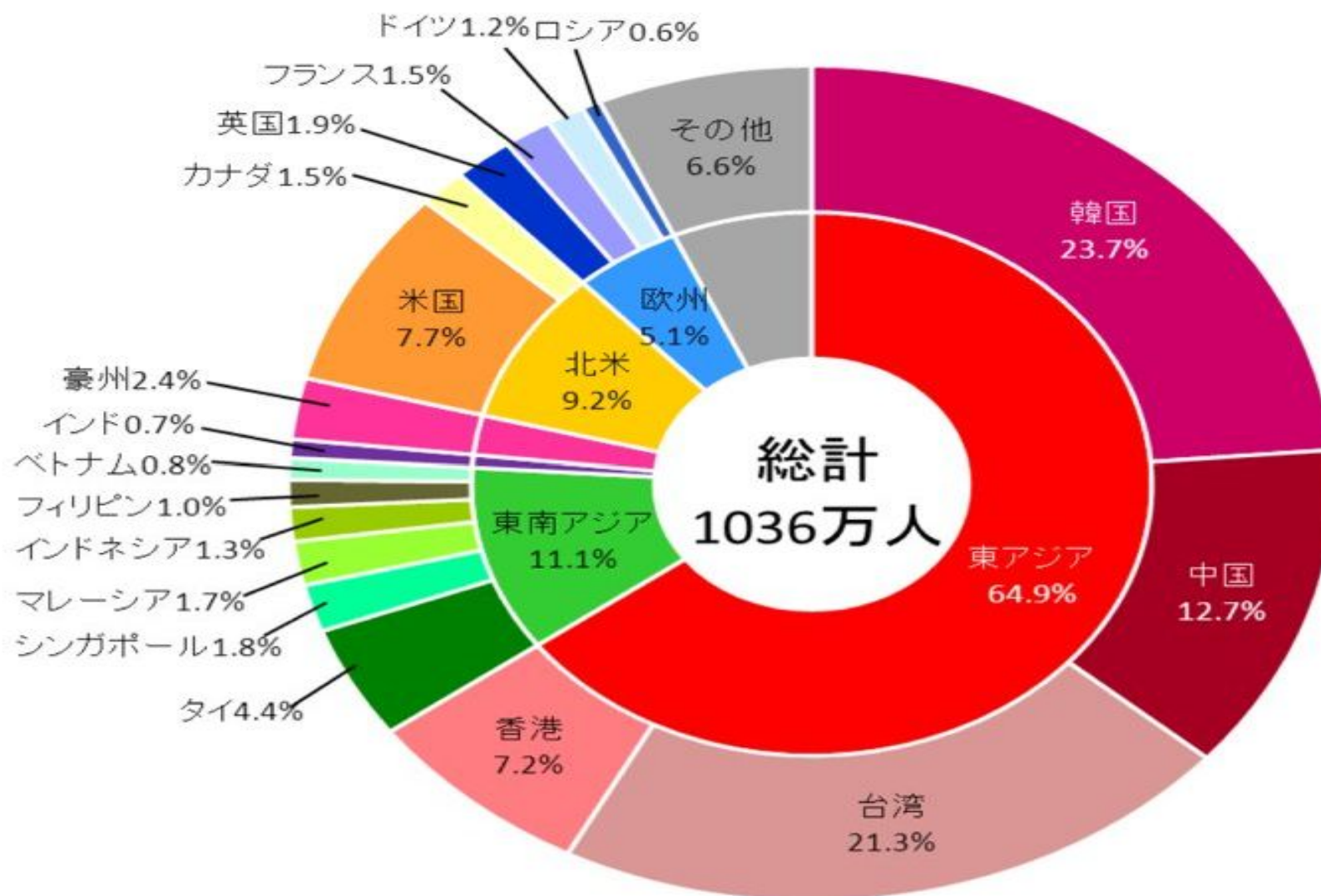


8,302 万人



(注) 1. 数値は2013年6月時点での暫定値
 2. アラブ首長国連邦は数値が判明しているドバイ首長国のみを採用
 3. ()は2011年の数値
 資料: 世界観光機関 (UNWTO)、日本政府観光局 (JNTO)

2013年訪日外客数



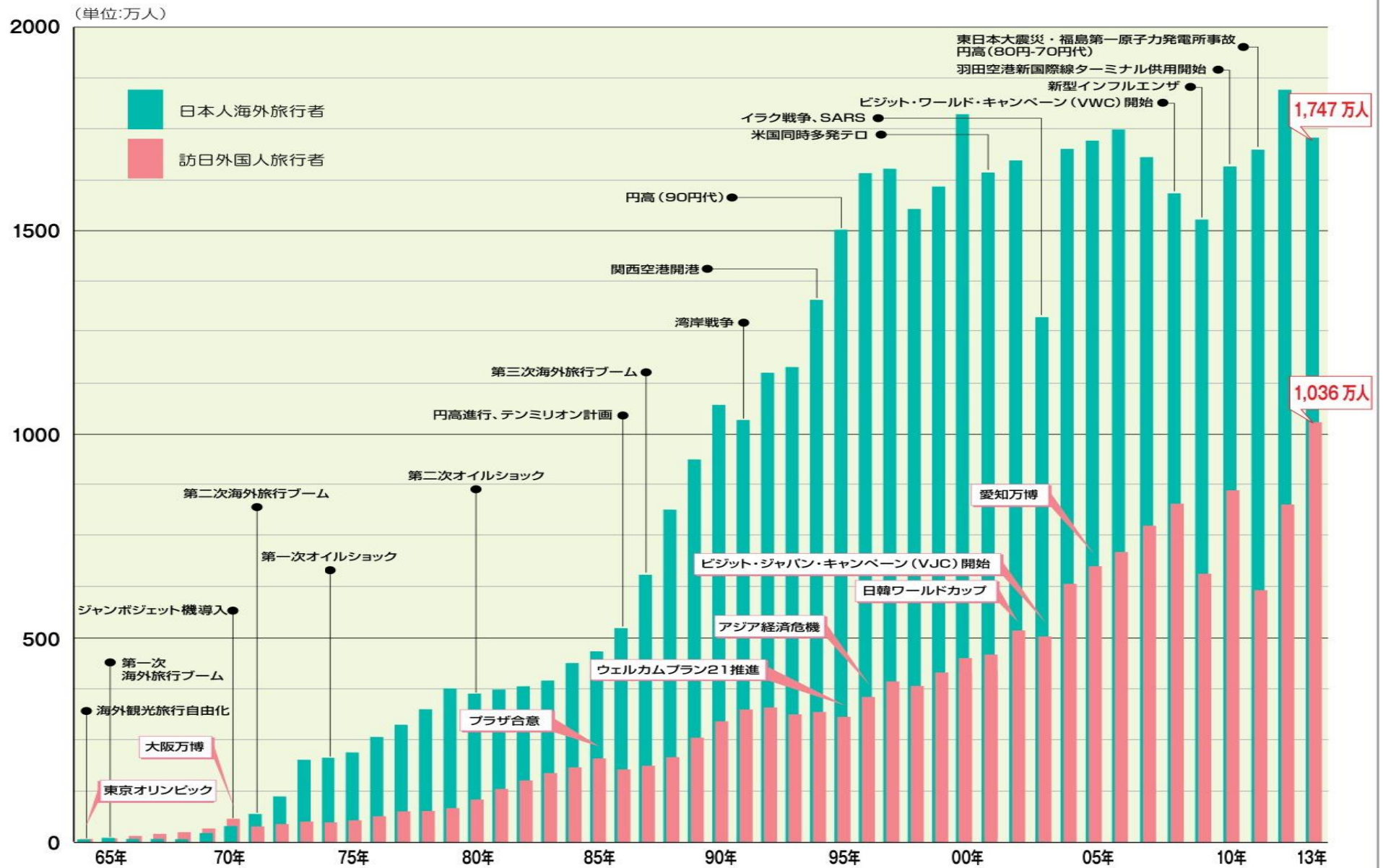
出典：日本政府観光局 (JNTO)

※2012年の数値は確定値、2013年の数値は推計値。

※その他には、アジア、欧州等各地域の国であっても記載のない国

参考) スイス 28,322人 (0.3%)

◎ 日本人海外旅行者数と訪日外国人旅行者数の推移



資料：法務省「出入国管理統計」、日本政府観光局 (JNTO)

資料)「数字が語る旅行業2014」(JATA日本旅行業協会)

**<目次> 観光競争力レポート2013
(スイス vs. 日本)
～日本の評価・課題&解決の方向性～**

1. はじめに(世界的な観光の隆盛と「観光国ニッポン」)
2. **世界観光競争力ランキングと世界&日本**
 - (1) **過去5回(2007/08/09/11/13)**
 - (2) **「スイスvs.日本」の「競争力ある指標」&「劣る指標」**
3. **日本の競争力上の課題&解決の方向性**
 - (1) **渡航緩和政策/観光の優先性/広域連携**
 - (2) **マーケティング/ブランディング/情報発信/観光統計**
 - (3) **観光産業の高度化/ TWOWAY TOURISM**
 - (4) **人材養成**
 - (5) **ホスピタリティ/外国人旅行者のCS(顧客満足)**
 - (6) **国・地方自治体・民間の協力体制**
4. **最後に**

世界旅行・観光競争ランキング

(ブルー:アジア太平洋)

	2007	2008	2009	2011	2013
1	スイス	スイス	スイス	スイス	スイス
2	オーストリア	オーストリア	オーストリア	ドイツ	ドイツ
3	ドイツ	ドイツ	ドイツ	フランス	オーストリア
4	アイスランド	オーストラリア	フランス	オーストリア	スペイン
5	米国	スペイン	カナダ	スウェーデン	イギリス
6	香港	イギリス	スペイン	米国	米国
7	カナダ	米国	スウェーデン	イギリス	フランス
8	シンガポール	スウェーデン	米国	スペイン	カナダ
9	ルクセンブルク	カナダ	オーストラリア	カナダ	スウェーデン
10	イギリス	フランス	シンガポール	シンガポール	シンガポール
11	デンマーク	アイスランド	イギリス	アイスランド	オーストラリア
12	フランス	フィンランド	香港	香港	ニュージーランド
13	オーストラリア	デンマーク	オランダ	オーストラリア	オランダ
14	ニュージーランド	香港	デンマーク	オランダ	日本
15	スペイン	ポルトガル	フィンランド	ルクセンブルク	香港
16	フィンランド	シンガポール	アイスランド	デンマーク	アイスランド
17	スウェーデン	ノルウェー	ポルトガル	フィンランド	フィンランド
18	アラブ首長国連邦	オランダ	アイルランド	ポルトガル	ベルギー
19	オランダ	ニュージーランド	ノルウェー	ニュージーランド	アイルランド
20	キプロス	ルクセンブルク	ニュージーランド	ノルウェー	ポルトガル
21	ベルギー	アイルランド	キプロス	アイルランド	デンマーク
22	ポルトガル	ギリシャ	ベルギー	日本	ノルウェー
23	ノルウェー	日本	ルクセンブルク	ベルギー	ルクセンブルク
24	ギリシャ	キプロス	ギリシャ	キプロス	マルタ
25	日本	マルタ	日本	エストニア	韓国

「日本」2007/25位 → 2008/23位 → 2009/25位 → 2011/22位 → 2013/14位

[観光・旅行競争ランキング]日本

指標	2007	2008	2009	2011	2013
<u>＜Ⅰ群＞「観光・旅行上の規則体系」</u>	28	34	40	27	24
1.政策上の諸規則	38	32	38	51	36
2.環境の持続性	17	48	49	52	47
3.安全性と治安	23	74	84	19	20
4.健康と衛生	28	23	21	22	16
5.観光・旅行の優先性	63	41	49	50	42
<u>＜Ⅱ群＞「観光・旅行上の環境とインフラ」</u>	17	21	20	32	24
6.航空輸送インフラ	16	21	24	22	25
7.陸上交通インフラ	6	9	8	6	7
8.観光インフラ	43	46	40	48	53
9.情報・通信技術上のインフラ	17	18	21	28	7
10. 価格競争力	107	94	86	137	130
<u>＜Ⅲ群＞「観光・旅行上の人的文化的自然的資源」</u>	38	16	15	14	10
11.人的資源	11	12	20	22	21
12.旅行・観光への関心/愛着(親和性)	116	128	131	131	77
13.自然資源		40	41	36	21
14.文化資源	(14)	14	10	12	11
総合	25/124	23/130	25/133	22/139	14/140

[観光・旅行競争ランキング2013] 日本 vs. スイス&上位国

指標	日本	スイス	シンガポール	オーストラリア	イギリス
<u>I 群>「観光・旅行上の規則体系」</u>	24	1	6	23	17
1. 政策上の諸規則	36	17	1	14	8
2. 環境の持続性	47	2	23	56	7
3. 安全性と治安	20	2	5	13	22
4. 健康と衛生	16	10	56	40	48
5. 観光・旅行の優先性	42	11	4	39	40
<u>II 群>「観光・旅行上の環境とインフラ」</u>	24	1	4	25	10
6. 航空輸送インフラ	25	9	14	4	5
7. 陸上交通インフラ	7	3	2	49	13
8. 観光インフラ	53	5	38	20	22
9. 情報・通信技術上のインフラ	7	6	9	18	10
10. 価格競争力	130	139	66	137	138
<u>III 群>「観光・旅行上の人的文化的・自然的資源」</u>	10	2	25	4	3
11. 人的資源	21	1	2	22	6
12. 観光への関心/愛着(親和性)	77	25	8	38	45
13. 自然資源	21	19	92	2	15
14. 文化資源	11	6	35	20	3
総合	14/140	1/140	10/140	11/140	5/140

「日本の観光競争力」(2013年度)

<極めて競争力のある指標>	<極めて競争力の劣る指標>
<ul style="list-style-type: none"> • 二国間航空サービス契約の開放度 ⑩ • 環境規制の厳格性⑩ • 交通事故件数⑦ • 良質な公衆衛生へのアクセス① • 良質な飲料水へのアクセス① • 病院ベッド数① • 旅行・観光業の月次統計公表の適時性⑦ • 有効座席キロ数、国内④ • 有効座席キロ数、国際⑦ • 鉄道インフラのクオリティー② • 国内輸送ネットワークのクオリティー⑥ • 道路の密度⑦ • BtoB取引におけるICT利用⑦ • BtoC取引におけるICT利用⑦ • 携帯ブロードバンド利用者数③ • 初等教育入学者割合② • 人材研修の程度⑤ • 顧客志向度合① • 世界自然遺産の数⑩ • 世界文化遺産の数⑦ • 国際見本市・展示会開催数⑨ • 平均寿命① 	<ul style="list-style-type: none"> • 外資の普及度 (88) • 外国直接投資のルールビジネス上のインパクト(66) • ビザの免除度(96) • 起業に要する時間(93) • 起業に要するコスト(64) • GATS決定事項の拘束度(96) • 旅行・観光業の持続可能な発展(63) • 二酸化炭素排出量(115) • PM (particulate matter) 濃度(52) • 絶滅危惧種(130) • テロリズム対策費用(86) • 医師の配備数(53) • 観光・旅行に対しての政府の優先性(55) • 観光客誘致のマーケティングの効率性(60) • 旅行・観光業の年次統計の包括性(51) • 人口千人あたりの航空利用数(57) • 空港の密度(77) • レンタカー会社の存在(82) • VISAカードを利用可能なATM(59) • 携帯電話利用者数(72) • 航空券上の税・空港税(113) • 等価購買力(134) • 燃料価格基準(97) • 課税の範囲と効果(109) • ホテル料金インデックス(71) • 雇用・解雇制度 (130) • 外国人労働力雇用の容易性(118) • HIV/AIDSのビジネスへの影響(55) • 観光のオープン性 (137) • 外国人旅行者に対する国民の態度(74) • ビジネス出張時の延長への推薦度合い(125) • 確認される生物種(57) • 海洋保護区域(59) • スポーツ・スタジアム数(67)
<p><注>「極めて競争力のある指標」= 10位以内</p>	<p>「極めて競争力の劣る指標」= 50位以下</p>

「スイスの観光競争力」(2013年度)

＜極めて競争力のある指標＞	＜極めて競争力の劣る指標＞
<ul style="list-style-type: none"> ・財産権② ・環境規制の厳格性③ ・旅行・観光業の持続可能な発展⑦ ・暴力・犯罪対策費用⑦ ・交通事故件数⑥ ・医師の配備数⑦ ・良質な飲料水へのアクセス① ・観光客誘致のマーケティングの効率性⑥ ・航空輸送インフラのクオリティー⑤ ・国際線ネットワーク⑥ ・鉄道インフラのクオリティー①・国内輸送ネットワークのクオリティー① ・BtoB取引におけるICT利用② ・電話ネットワーク⑥ ・課税の範囲と効果⑧ ・教育制度のクオリティー① ・専門調査/訓練できる人材を国内で調達可能① ・人材研修の程度① ・顧客志向度合② ・自然環境のクオリティー④ ・政府の政策決定の透明性⑤ ・環境規制の実効性② ・絶滅危惧種③ ・警察サービスの信頼性② ・良質な公衆衛生へのアクセス① ・航空会社数⑩ ・道路のクオリティー⑥ ・国内輸送ネットワークのクオリティー① ・個人のインターネット普及度⑩ ・ブロードバンド・インターネット利用者数① ・解雇制度③ ・平均寿命③ ・クリエイティブ産業の輸出⑨ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビザの免除度(58) ・二国間航空サービス契約の開放度(58) ・起業に要する時間(76) ・GATS決定事項の拘束度(78) ・二酸化炭素排出量(83) ・有効座席キロ数、国内(58) ・空港の密度(57) ・航空券上の税・空港税(90) ・等価購買力(139) ・燃料価格基準(132) ・ホテル料金インデックス(114) ・初等教育入学者割合(67) ・HIV患者数(76) ・観光業の開放度GDP (67) ・確認される生物種(104)

＜注＞「極めて競争力のある指標」= 10位以内 「極めて競争力の劣る指標」= 50位以下

<目次> **観光競争力レポート2013**
(**スイス&上位国 vs. 日本**)
～日本の評価・課題&解決の方向性～

1. はじめに(世界的な観光の隆盛と「観光国ニッポン」)
2. 世界観光競争力ランキングと世界&日本
 - (1) 過去5回(2007/08/09/11/13)
 - (2) 「スイス」vs. 「日本」の「競争力ある指標」& 「劣る指標」
3. **日本の競争力上の課題&解決の方向性**
 - (1) 渡航緩和政策/観光の優先性/広域連携
 - (2) マーケティング/ブランディング/情報発信/観光統計
 - (3) 観光産業の高度化/ *TWOWAY TOURISM*
 - (4) 人材養成
 - (5) ホスピタリティ/外国人旅行者のCS(顧客満足)
 - (6) 国・地方自治体・民間の協力体制
4. 最後に

分野	(1)-1. 渡航制限緩和 (ビザ免除・ビザ早期発行etc.)
スイス	<ul style="list-style-type: none"> ・シェンゲン協定/ビザ (スイスは2008年12月12日より加入)
日本	<ul style="list-style-type: none"> ・最近の中国人へのビザ緩和政策 ・沖縄・東北3県への数次ビザ政策 ・ASEAN諸国へのビザ免除
スイス以外	<ul style="list-style-type: none"> ☆[韓国政府] ・地域限定ビザ免除(韓国済州島—中国人対象) ・トランジット時のビザ免除(中国人対象) ☆[オーストラリア政府] ・電子ビザETAS(オーストラリア)—早期発行
日本の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ビザ免除/数次ビザ政策の推進 ・ワーキング・ホリデービザの拡大/労働機会拡大 ・ビザ早期発行(個人ビザ、電子ビザetc.) ・トランジットの場合、ビザ免除 (中国人対象—韓国政府と類似の手法)

<日本政府>2000年(平成12年)以降に実施された主なビザの緩和

	旅行者の 国籍・地域	ビザの緩和内容
2000年9月	中国	団体観光ビザ発給開始(北京市・上海市・広東省在住者)
2004年4月	香港	ビザ免除
2004年9月	中国	団体観光ビザ発給地域の拡大(遼寧省、山東省及び天津市並びに江蘇省及び浙江省在住者)
2005年3月	韓国	暫定免除(引き続き2006年3月より期間限定なしに免除)
2005年3月	台湾	暫定免除(引き続き2006年9月より期間限定なしに免除)
2005年7月	中国	団体観光ビザ発給地域の全国化
2009年7月	中国	個人観光ビザ発給開始(北京・上海・広州の3公館)
2010年7月	中国	個人観光ビザ発給地域の全国化
2011年7月	中国	沖縄数次ビザ発給開始
2012年7月	中国	東北三県(岩手・宮城・福島)数次ビザ発給開始
2013年7月	タイ	ビザ免除
2013年7月	マレーシア	ビザ免除
2013年7月	インドネシア	数次ビザの滞在期間延長(15日→30日)
2013年7月	フィリピン	数次ビザ発給開始
2013年7月	ベトナム	数次ビザ発給開始
2013年11月	カンボジア	数次ビザ発給開始
2013年11月	ラオス	数次ビザ発給開始
2014年1月	ミャンマー	数次ビザ発給開始

注) 黄色はビザ免除

資料:観光白書(観光庁 平成26年)

＜参考＞（韓国）「査証免除トランジット（通過）」

他国のビザ取得を信頼し活用する観光振興策の1つである。
韓国政府の中国人誘致戦略の1つ。

下記に該当する場合の中国人観光客には、無査証で入国が可能である。

- アメリカ、日本、カナダ、オーストラリア、ニュージーランド、ヨーロッパ30カ国のいずれかの査証（パーマネントビザもしくは再入国許可証）を有し韓国を経由する中国人に対して。
- アメリカ、日本、カナダ、オーストラリア、ニュージーランド、ヨーロッパ30カ国に住み、これらの国を出発し、韓国を経由し、中国もしくは第3国に赴く中国人に対して。

（ただし、これらの許可条件は、30日以内に韓国を出国する予約済みの航空券を有すること）。

分野	(1)-2. 観光の優先性・広域連携
スイス	<ul style="list-style-type: none"> ・航空＋鉄道＋バス＋クルーズ&フェリー(+美術館etc.) ・密着した「AIRPORT ＋ RAILWAY」 ・スイス＋隣国(ドイツ・オーストリア・リヒテンシュタインetc.) ・「夜遅く ＋ 早朝」・・・「旅行者への最大限の利便性」 ・ホテル＋市内交通機関 ・スイス国内のバゲージサービス[Baggage Switzerland]
日本	<ul style="list-style-type: none"> ・JR JAPAN RAIL PASS ・地域における各種交通機関PASS
スイス以外	<ul style="list-style-type: none"> ・EURAIL PASS
日本の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・“NEW” JAPAN PASSの創設(JR・私鉄・バス・フェリーetc.) ・隣国(韓国・中国etc.)への国境交通を含むPASS・・・「関釜フェリー(下関ープサン)」、「ビートル高速船(博多ープサン)」、「日中国際フェリー(大阪・神戸ー上海)」etc. ・「日韓PASS」や「日中韓PASS」などの創設。

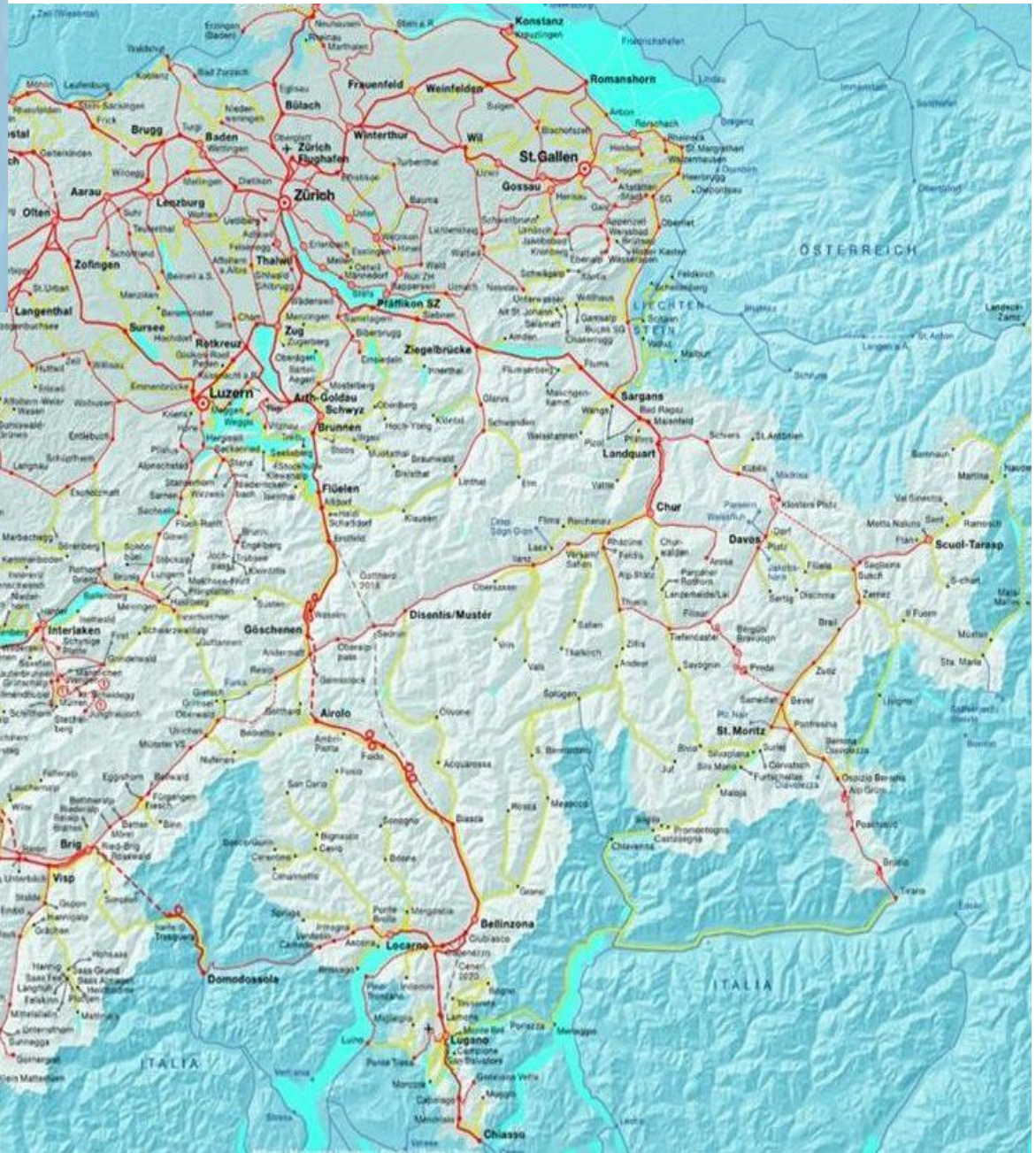
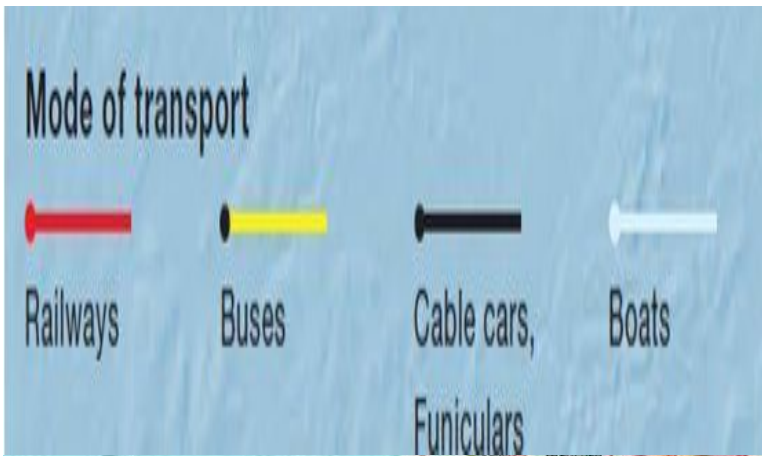
[観光・旅行競争力ランキング]

＜旅行・観光業の優先性＞

日本 vs. スイス 過去5回

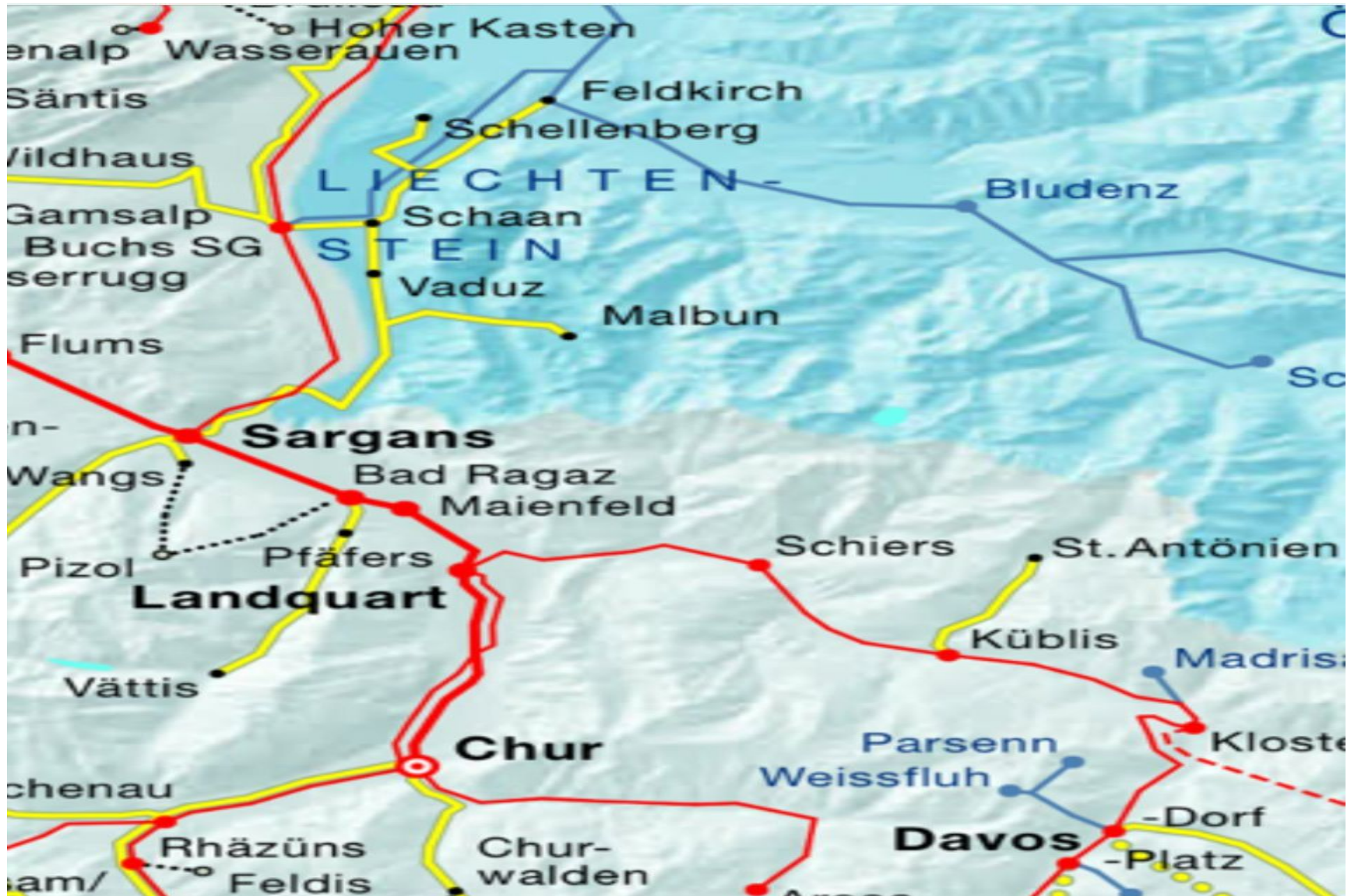
年	2007		2008		2009		2011		2013	
国	日	ス	日	ス	日	ス	日	ス	日	ス
項目	本	イス	本	イス	本	イス	本	イス	本	イス
旅行・観光業の優先性	63	8	41	7	49	7	50	14	42	11
旅行・観光業に対しての政府の優先性	98	31	87	42	83	36	64	21	55	28
旅行・観光業の政府支出(政府予算の割合%)	39	15	44	18	45	18	47	19	47	20
観光客誘致のためのマーケティング&ブランディングの効率性	80	24	86	22	89	15	67	7	60	6
旅行・観光業の展示会の参加	23	15	13	5	20	14	—	—	—	—
旅行・観光業の年次統計の包括性	—	—	—	—	—	—	98	75	51	33
旅行・観光業の月次統計公表の適時性	—	—	—	—	—	—	6	12	7	17
総合	25/ 124	1/ 124	23/ 130	1/ 130	25/ 133	1/ 133	22/ 139	1/ 139	14/ 140	1/ 140

スイス パスの利用範囲



資料) <http://www.sbb.ch/en/timetable.html>

スイス パスの利用範囲(スイス隣接国)



資料) <http://www.sbb.ch/en/timetable.html>

スイスパス「種類と価格」(1スイスフラン=¥114. 2014年9月)

有効期間	1等			2等		
	スイスパス	セーバー	ユース	スイスパス	セーバー	ユース
4日	435	392	326	272	245	204
8日	629	566	472	393	354	295
15日	762	685	571	476	428	357
22日	883	795	662	552	497	414
1ヶ月	971	874	728	607	546	455

※2014年度価格/2013年12月発表 (単位はスイスフラン)

使用日	1等		2等	
	フレキシシー	セーバー	フレキシシー	セーバー
3日	416	374	260	234
4日	504	454	315	284
5日	582	525	364	328
6日	662	597	414	373

※2014年度価格/2013年12月発表 (単位はスイスフラン)

- ★2人以上で旅行するなら“セーバーパス”がお得！
- ★26歳未満の方なら“ユースパス”がお得！
- ★好きな日を自由に選んで移動する旅におすすめ～ Swiss Flexi Pass
- ★主要都市の市バスや市電などの都市交通が乗り放題。主な山岳交通路線も半額で購入。全国約450カ所で使えるミュージアムパス。ホテルやシティーツアーの割引などのボーナス特典。

スイスパス「例」

RAIL EUROPE

SWISS FLEXIPASS

Inclusive of Swiss Museum Pass

Valid: 4 Days within 1 Month

2nd Class

Adult

First 28 08 14

Day Day Month Year

Last 27 09 14

Day Day Month Year

Day: 29 | 30 | |

Mth: 08 | 08 | |

Name: **MR M SUZUKI**

Country of Residence: **JAPAN**

Passport #: 768545356

Signature: 

EL

REA 1042512 REA
15 Aug 2014

Issuing Stamp

CIV No. 99018015*A

MUST BE VALIDATED
BEFORE 15 Feb 2015

Bahnreisezentrum SBE

28. AUG. 2014

Zürich Flughafen Stamp 63

EUR 256.00

Only valid with your passport. Please see conditions of use.

99246063

ジャパンレール パス「種類と価格」

列車	車両	グリーン車用	普通車用
東海道・山陽・九州新幹線「のぞみ号」「みずほ号」※1	グリーン車	×	×
	普通車	×	×
東海道・山陽・九州新幹線「ひかり号」「さくら号」「こだま号」「つばめ号」東北・山形・秋田・上越・長野新幹線	グランクラス ※4	*	*
	グリーン車	○※2	*
	普通車	○	○
	普通個室	*	*

■引換証のおねだん（2014年9月1日現在）

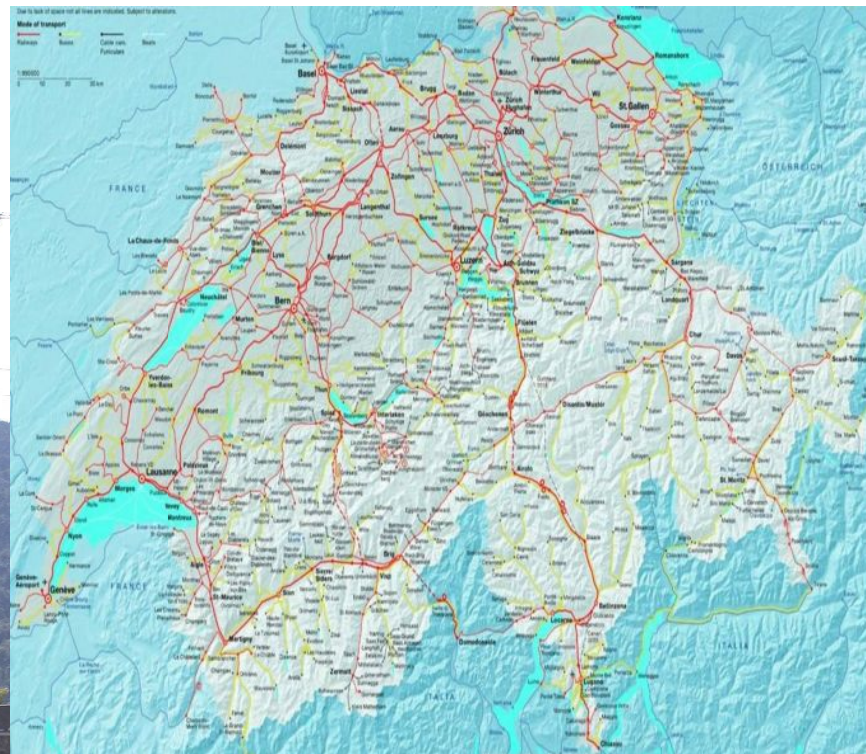
種類	グリーン車		普通車	
	大人	子供	大人	子供
7日間	38,880円	19,440円	29,110円	14,550円
14日間	62,950円	31,470円	46,390円	23,190円
21日間	81,870円	40,930円	59,350円	29,670円

【重要注意】

東海道・山陽・九州新幹線の「のぞみ号」「みずほ号」は、自由席・指定席ともに、ジャパンレールパスでは利用できません。「ひかり号」「さくら号」「こだま号」「つばめ号」をご利用ください。「のぞみ号」「みずほ号」を利用する場合は、運賃および特急料金、また、グリーン車を利用する場合は、グリーン料金を別途支払わなければなりません。また、東北新幹線および長野新幹線のグランクラスを利用する場合は、別途「特急料金」、「グランクラス料金」を支払わなければなりません。私鉄会社線を利用する場合は利用各区分間の運賃・料金を支払わなければなりません。

資料) <http://www.japanrailpass.net/ja/ja003.html>

「スイスパス」利用 鉄道 ⇒ 船(乗り継ぎ徒歩2分)

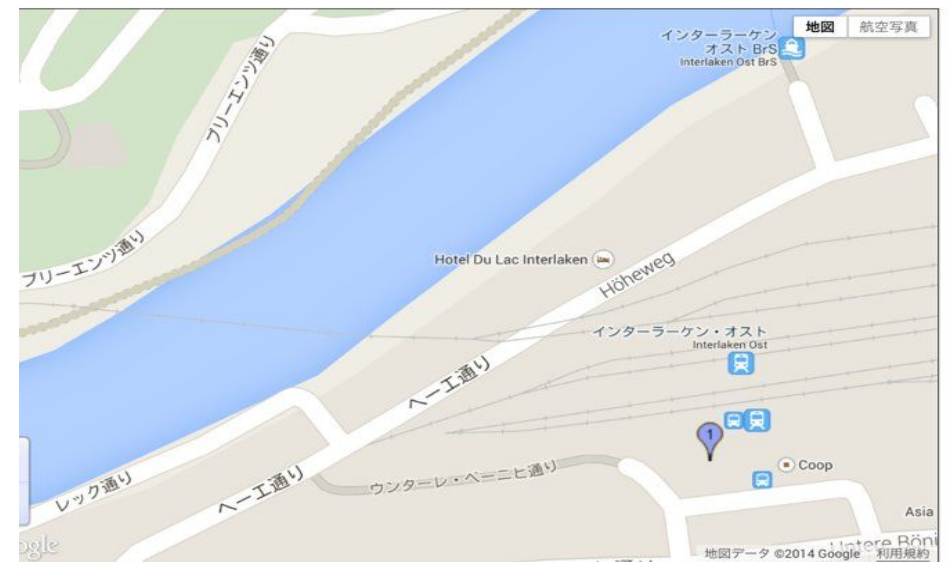
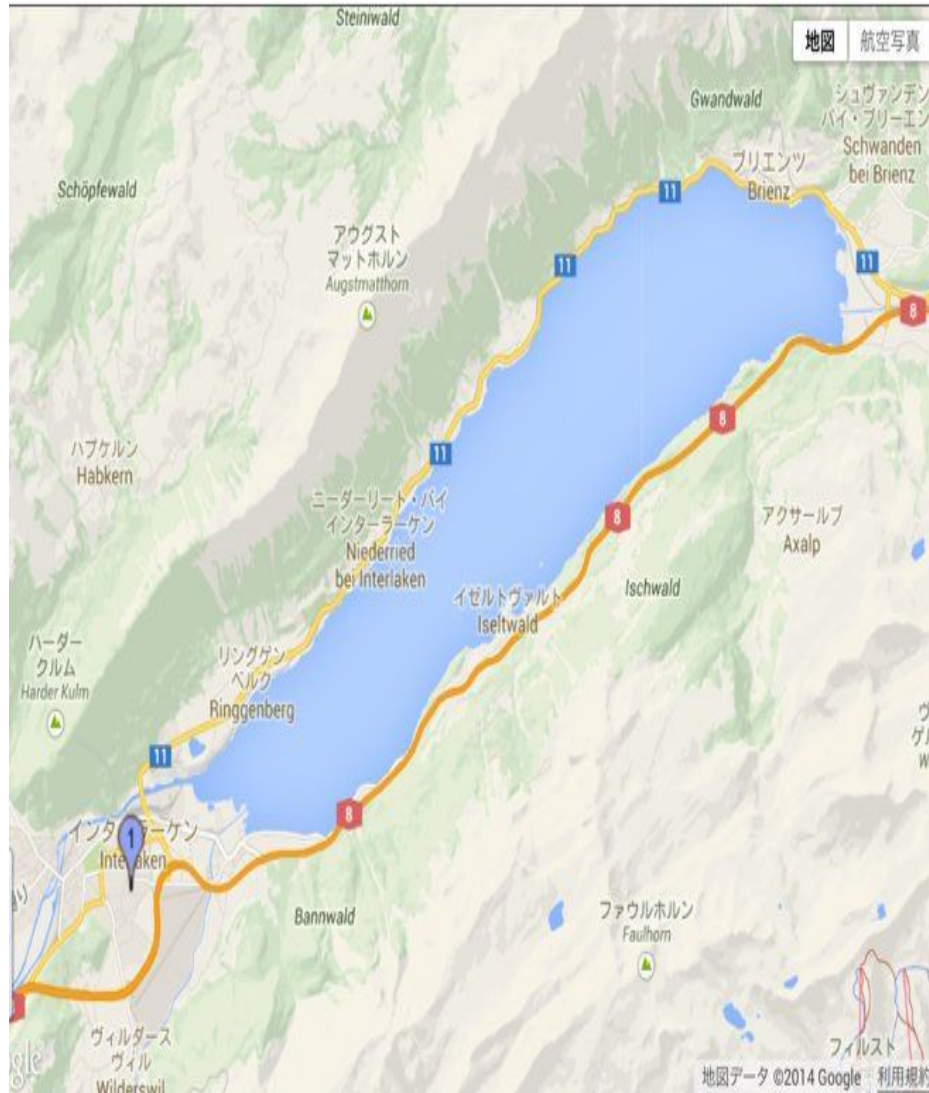


ブリエンツ湖 (BRIENTZ)

24

<http://www.raileurope-japan.com/plan-your-trip/railway-stations/>

「スイスパス」利用 船⇒鉄道(乗り継ぎ徒歩2分) 「インターラーケンOST駅」



ブリエント湖 (BRIENTZ)

<http://www.raileurope-japan.com/plan-your-trip/railway-stations/>

スイスパスの購入方法(インターネット上) ①

▶ スイスパス

[バスの詳細](#) | [トラベルマップ](#) | [F.A.Q.](#) | [レビュー&評価](#)



レビュー&評価 (294)

最低料金 ¥24,500

レビュー&評価 (294)

快適さ
コストパフォーマンス
便利さ



バスの特徴

- ▶ バスの有効範囲：スイストラベルシステムの鉄道、バス、湖船に乗り放題となります（一部列車を除く）。
- ▶ 座席指定：鉄道バスには含まれていません。別途、座席指定券をご購入いただく必要があります。
- ▶ 乗り放題：スイスピークバスで8つの名峰へ。

スイスパスを予約

有効期間 4日 / 1 カ月

等 1等 2等

大人 2 子供 0 シニア 0 ユース 0 ファミリーカード適用の子供 0

セーバーバスを希望。

合計 ¥75600.0

カートに入れる

1等 (個別)	1等 (セーバー)	2等 (個別)	2等 (セーバー)			
スイスパス 移動日	表示料金の 通貨単位：JPY。		大人 1 to 10 pax	子供 1 to 10 pax	シニア 1 to 10 pax	ユース 1 to 10 pax
> 4日 (使用日連続タイプ)	¥	52,200	26,100	n/a	39,300	
> 8日 (使用日連続タイプ)	¥	75,400	37,700	n/a	56,700	
> 15日 (使用日連続タイプ)	¥	91,500	45,800	n/a	68,500	
> 22日 (使用日連続タイプ)	¥	105,900	53,000	n/a	79,500	
> 1カ月 (使用日連続タイプ)	¥	116,400	58,200	n/a	87,300	
> 3日 (1カ月以内)	¥	49,900	25,000	n/a	n/a	
> 4日 (1カ月以内)	¥	60,500	30,300	n/a	n/a	
> 5日 (1カ月以内)	¥	69,800	34,900	n/a	n/a	

資料) My Swiss Jp.

<http://www.myswiss.jp/jp.cfm/home/>

スイスパスの購入方法

(インターネット上)② <多言語での対応>

▶ スwissパス

[パスの詳細](#) | [トラベルマップ](#) | [F.A.Q.](#) | [レビュー&評価](#)



パスの特徴

- ▶ パスの有効範囲: スイストラベルシステムの鉄道、バス、湖船に乗り放題となります (一部列車を除く)。
- ▶ 座席指定: 鉄道バスには含まれていません。別途、座席指定券をご購入いただく必要があります。
- ▶ 乗り放題: スイスピークバスで8つの名峰へ

スイスパスを予約

有効期間 等 1等 2等

大人 子供 シニア ユース ファミリーカード適用の子供

セーバーパスを希望。

合計 ¥75600.0

- アラブ首長国連邦
- アルゼンチン
- オーストラリア
- バーレーン
- ブルネイ
- ボリビア
- ブラジル
- ボツワナ
- カナダ
- チリ
- 中国
- コロンビア
- エクアドル
- 香港
- インドネシア
- イスラエル
- インド
- イラク
- イラン
- 日本
- カンボジア
- 韓国
- クウェート
- ラオス
- レソト
- ミャンマー

- マラウイ
- メキシコ
- マレーシア
- ナンビア
- ニューージーランド
- オマーン
- ヘルー
- フィリピン
- バラグアイ
- カタール
- サウジアラビア
- シンガポール
- スワジランド
- タイ
- 台湾
- イギリス
- アメリカ
- ウルグアイ
- ベネズエラ
- ベトナム
- イエメン
- 南アフリカ
- ザンビア
- ジンバブエ
- その他の国

レビュー&評価 (294)

最低料金 ¥24,500

レビュー&評価 (294)

快適さ



コストパフォーマンス



便利さ



32件のレビュー

資料) My Swiss Jp.

<http://www.myswiss.jp/jp.cfm/home/>

[Baggage Switzerland]

ライゼゲペック(スイス・バゲージ)

スイス国内の主な駅⇒スイス国内の主な駅へ

スイス国内の駅から駅へ荷物を直送することができます。チッキと呼ばれる託送サービス。目的地まで乗り換えが多い時や、途中下車で観光しながら目的地へ移動する予定の時には、大きな荷物を先に送るのに便利です。

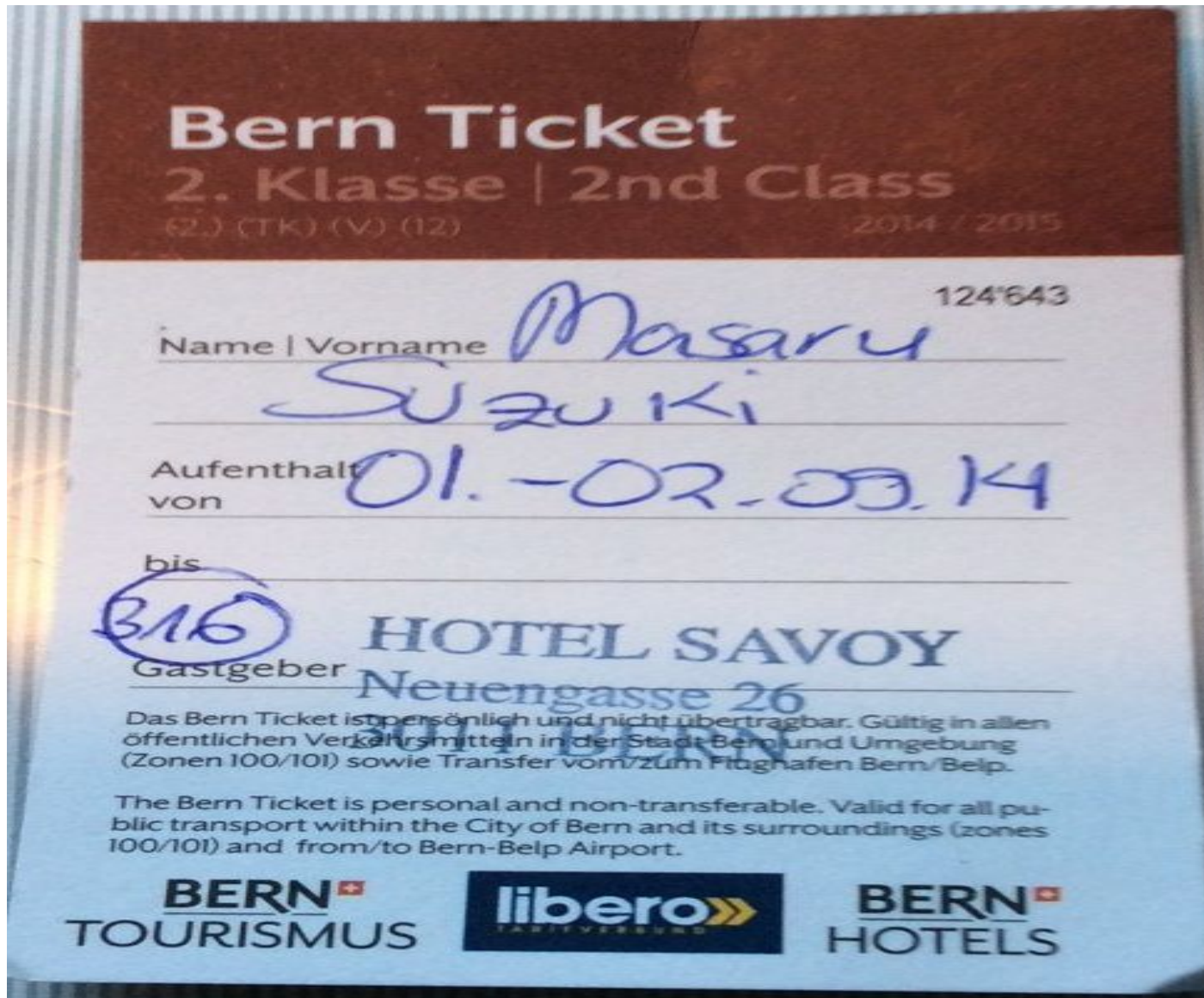
☆「通常便」は、預けた日から翌々日の到着。

☆「ファストバゲージ」は、当日の受け取りが可能。

<その他のバゲージ・サービス>

☆Fly Rail Baggage「世界各国の空港→スイス国内の主な駅へ」
(スイスインターナショナル利用の場合のみ)

宿泊ホテルからのプレゼント 「ベルン市内公共交通機関無料パス」



分野	(2)-1. マーケティング・ブランディング (情報発信)
スイス	<ul style="list-style-type: none"> ☆マーケティング&ブランディングの効率性の急上昇(6位) ☆「SWITZERLAND MOBILITY」 ☆「スイスPASS」=旅行者行動に基づいた数種類のPASS <ul style="list-style-type: none"> ・航空+鉄道+バス+クルーズ&フェリー ・スイス+隣国 ・美術館480カ所を訪問可能 ☆「行き易い世界遺産」 ☆FIT(「個人旅行」に重点を置く。情報発信と予約システム)
日本	<ul style="list-style-type: none"> ☆マーケティング&ブランディングの効率性(60位) ・「YOKOSO JAPAN」⇒「JAPAN. Endless Discovery」
スイス以外	<ul style="list-style-type: none"> ・ニュージーランド:「100% Pure New Zealand」 「ニュージーランド8街道」 ・中国・・・毎年のキャッチフレーズ ・タイ・・・AMAZING THAILAND
日本の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的なキャッチフレーズの作成。 ・“無敵の”JAPAN PASSの創設を。

Slow up - SwitzerlandMobility

Discover Switzerland – the active way.



Walking in Switzerland

From Switzerland's worldfamous network of footpaths, SwitzerlandMobility has picked the most beautiful routes, totalling 9,000 km in all – the very best of Switzerland.



Cycling in Switzerland

Whether your ride is to be easy or taxing, short or multiday, SwitzerlandMobility's 9,000 km cycle network is varied enough to suit all tastes.



Biking in Switzerland

SwitzerlandMobility's 4,500 km of mountain-bike routes promise ultimate freedom.



Skating in Switzerland

1100 kilometres of skating trails are there to be explored by anyone keen to enjoy all of SwitzerlandMobility's highlights.



Canoeing in Switzerland

SwitzerlandMobility has 350 km of idyllic rivers and picturesque lakes waiting to be explored by canoe.

資料) My Swiss Jp. <http://www.myswiss.jp/jp.cfm/home/>

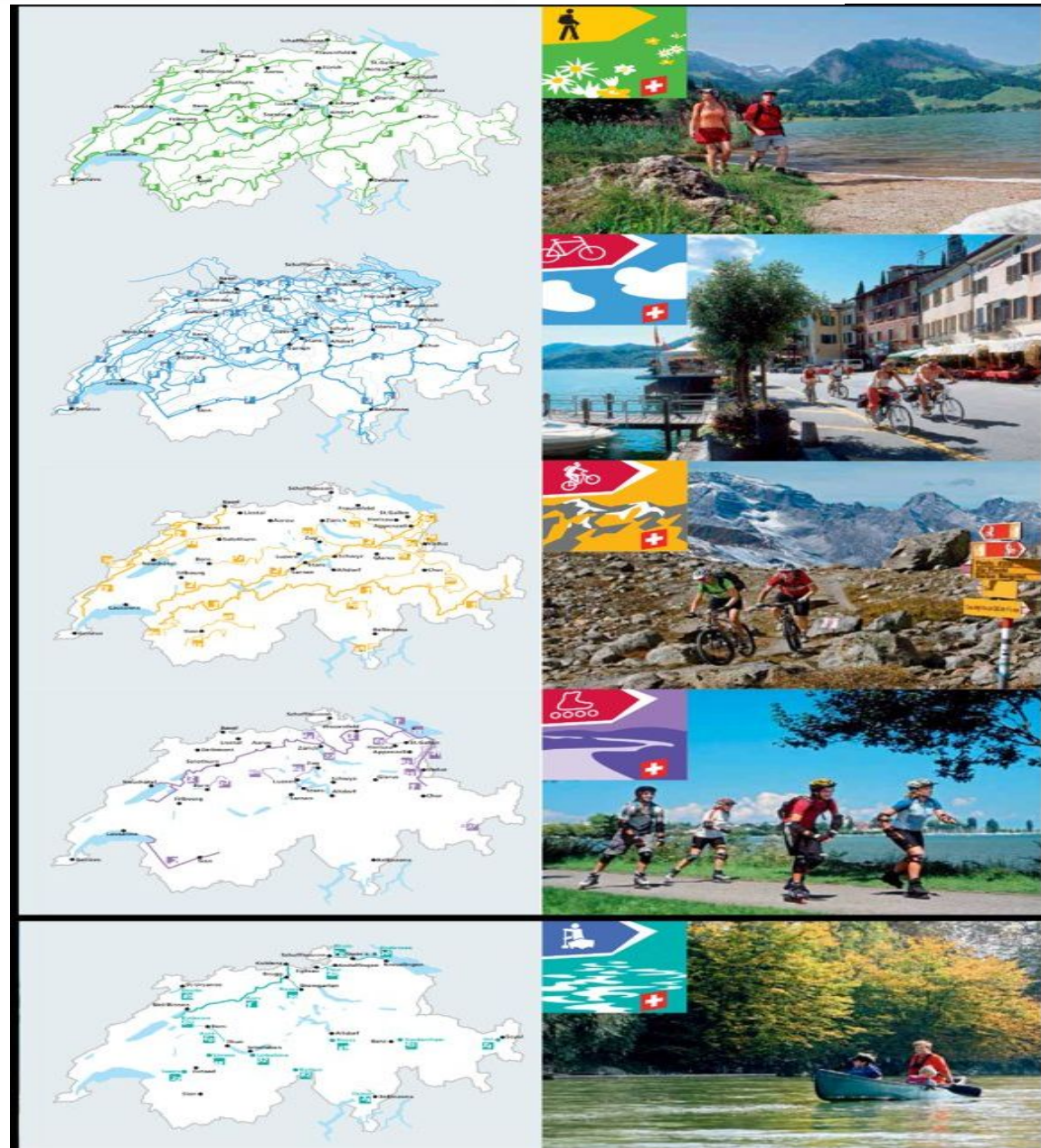
[スイス政府観光局、自然を楽しむアクティビティ「スイス・モビリティ」を紹介]

スイス政府観光局は今年(2008年)4月から、自然に配慮したアクティビティ「スイス・モビリティ」を開始した。これはデスティネーションとして持続可能性を配慮し、自然を楽しみながらも快適な旅行が楽しめることをコンセプトとする旅行を楽しんでもらおうという取り組み。スイスの政府機関や民間企業などが協力し、公共交通機関と連携し、サイクリングやハイキング、マウンテンバイク、インラインスケート、カヌーを楽しむ提案。日本での県などに当たる「カントン」という行政区分を超えるルートをナショナルルート、それ以外の場合で45キロメートル以下はリージョナルルートとし、合計169ルートを設定。(TRAVEL VISION 2008年11月20日)

Slow up - Switzerland Mobility

「スイス内ルート」

Discover Switzerland – the active way.





Schwimmbad

Aspen Gasthaus
Hotel Waldrand

Mountain Hostel



Grindelwald
Grindelwald
Grindelwald

Grindelwald Bus

Wanderer

Jungfrau

Jungfrau



「行きやすいスイスの世界文化&自然遺産」

スイスの世界遺産



- ①ベルン旧市街
- ②聖ヨハネ・ベネディクト会修道院
- ③ザンクト・ガレン修道院
- ④ベリンツォーナ:3つの古城と街を囲む城壁
- ⑤スイスアルプス ユングフラウ - アレッチ
- ⑥サン・ジョルジオ山
- ⑦ラヴォー地区の葡萄畑
- ⑧テクトニックアリーナ・サルドーナ
- ⑨レーテッシュ鉄道アルブラ線／ベルニナ線
- ⑩ラ・ショー・ド・フォン&ル・ロックル
- ⑪アルプス山脈周辺の先史時代の湖畔住居群

チューリッヒ空港出発(鉄道—特急など)

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| ① 05:02 ⇒06:28(乗換1)ベルン着 | ⑦ 05:02⇒07:40(乗換1)ローザンヌ着 |
| ② 06:13 ⇒09:06(乗換3)ツェルネッツ着 | ⑧ 05:02 ⇒07:26(乗換4)クール着 |
| ③ 05:52 ⇒06:53 ザンクトガレン着 | ⑨ 06:13 ⇒09:58(乗換2)サンモリッツ着 |
| ④ 05:40 ⇒08:23(乗換2)ベリンツォーナ着 | ⑩ 05:02 ⇒07:23(乗換1)ヌーシャテル着 |
| ⑤ 05:02 ⇒08:12(乗換4)グリンデルワルト着 | ⑪ 05:02 ⇒07:23(乗換1)ヌーシャテル着 |
| ⑥ 05:40 ⇒08:47(乗換2)ルガーノ着 | |

資料) My Swiss Jp.

<http://www.myswiss.jp/jp.cfm/home/>

<日本における「世界遺産」へのアプローチの便利さは？>



観光連盟調査

世界遺産・知床 & あるバス代金
(東京駅⇒知床斜里 最短4時間30分)

資料:「日本経済新聞」朝刊
(2014年9月27日)

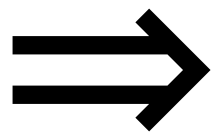


世界遺産・白神山地
(東京駅⇒白神山地・・・最短5時間)

<その他>

- ★世界遺産・石見銀山(4～5時間)
- ★世界遺産・富岡製糸場(2時間)

「2003年から親しまれている標語」 今後の標語は？



Japan. Endless Discovery.

分野	(2)-2. 情報発信・観光統計
スイス	<ul style="list-style-type: none"> ・「スイス政府観光局」による多国語による“生きた”情報発信 (My Swiss Jp.で、価格表示、予約受付可能etc.) ・「宿泊ベース」による観光統計
日本	<ul style="list-style-type: none"> ・JNTOによる多国語の情報発信 ・年々、発展する観光統計実態(しかし、英文はわずか) ・「訪問人員ベース」による観光統計
スイス以外	<ul style="list-style-type: none"> ・オーストラリア・・・常時、10年後の観光動向予測 ・イギリス・・・観光専門家への情報 ・韓国・・・「母国語＋英語」による観光統計
日本の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ☆「世界競争ランキングUPへの寄与」 ・時機を得た多国語による情報発信(国レベル) (例)2013年の訪日客1,000万人達成の英文情報の少なさ (例)「円安で行き易くなったニッポン」情報の少なさ ・地方自治体・地域による多国語による情報発信 ・「英語による観光統計」の発信 ・「訪問人員ベース」&「宿泊ベース」による観光統計

例：インターネット上のホームページから推測できる“観光立国度”

＜評価基準＞

- 1)「熱意度」:HP全体の観光立国への“熱意”がうかがわれるか。
- 2)「国家主張」:
国家首脳・観光大臣の主張が明確に頻繁に発表されているか。
- 3)「一般情報量」:一般観光情報の多寡。
- 4)「専門家情報」:
国の内外の観光/学術関係者に対しデータが発信されているか。
- 5)「インバウンド伸率」:近年の国際観光客(インバウンド)の増加率。
- 6)「言語数」:母国語以外に、何カ国語で発信しているか。
- 7)「更改頻度」:情報が頻繁に、そして迅速に更改されているか

<事例1> 「オーストラリア政府によるインバウンド長期予測「国ごと」(2013-2022)」

TABLE A5: INTERNATIONAL VISITORS - ARRIVALS BY MARKET, FINANCIAL YEAR

	New Zealand	Japan	United Kingdom	United States	China	S'pore	South Korea	Malaysia	Hong Kong	Germany	India	Indonesia '000	Thailand	Middle East	Other Asia	France	Ireland	Other Europe	Canada	South Africa	Other World	Total	Change %	
2008-09	1 106	404	659	452	358	278	193	195	150	159	120	96	77	90	230	89	67	363	121	64	270	5 541	-1.6	
2009-10	1 123	364	653	489	394	290	196	214	154	163	130	118	83	97	237	97	59	370	125	61	273	5 692	2.7	
2010-11	1 183	364	632	466	500	315	205	244	170	159	144	133	88	100	235	94	53	363	119	62	278	5 907	3.8	
2011-12	1 191	344	597	464	583	320	199	243	169	152	152	142	81	103	251	96	62	362	119	63	286	5 981	1.2	
2012-13	1 192	339	604	492	685	363	194	268	182	158	164	145	86	107	276	101	62	382	117	57	298	6 273	4.9	
2013-14	1 250	339	640	515	777	385	198	298	192	164	179	154	93	117	290	105	62	395	119	58	307	6 637	5.8	
2014-15	1 300	347	664	546	873	402	205	316	207	175	190	162	97	124	306	110	66	412	126	62	321	7 012	5.6	
2015-16	1 333	357	680	572	948	413	214	336	219	180	206	176	101	132	320	115	69	427	131	65	334	7 329	4.5	
2016-17	1 360	366	698	592	1 007	424	226	352	225	186	221	185	106	140	337	120	72	442	137	68	351	7 614	3.9	
2017-18	1 389	376	717	611	1 059	434	238	367	231	191	235	193	111	147	352	125	75	456	142	71	364	7 885	3.6	
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
2022-23	1 513	401	808	701	1 355	489	271	445	264	218	333	250	141	192	436	151	85	529	165	88	426	9 262	n.a.	
Year-on-year change (%)																								
2009-10	1.6	-9.9	-0.9	8.2	10.0	4.1	1.5	9.9	3.0	2.7	7.8	23.5	7.5	7.9	3.4	9.0	-12.4	1.9	3.3	-4.6	1.3	2.7	n.a.	
2010-11	5.3	0.1	-3.1	-4.7	26.9	8.8	4.4	13.8	9.9	-2.3	11.2	12.5	5.4	2.9	-1.0	-3.1	-10.3	-1.8	-5.3	0.5	1.6	3.8	n.a.	
2011-12	0.7	-5.4	-5.6	-0.3	16.7	1.3	-2.6	-0.3	-0.4	-4.8	5.5	6.3	-7.5	3.6	6.9	1.2	17.7	-0.4	0.5	1.8	3.1	1.2	n.a.	
2012-13	0.0	-1.4	1.2	6.0	17.5	13.6	-2.5	10.3	7.9	4.3	7.6	2.3	5.8	3.5	9.7	5.3	-0.3	5.5	-1.5	-9.5	4.2	4.9	n.a.	
2013-14	4.9	-0.1	5.8	4.6	13.5	6.0	2.0	11.3	5.7	3.5	9.3	6.5	8.0	9.0	5.3	4.4	0.2	3.4	1.6	2.6	2.7	5.8	n.a.	
2014-15	4.0	2.4	3.8	6.1	12.3	4.6	3.4	6.0	7.6	6.7	6.4	4.9	4.9	6.2	5.4	4.7	6.3	4.4	5.5	5.9	4.8	5.6	n.a.	
2015-16	2.5	2.8	2.4	4.8	8.6	2.8	4.3	6.1	5.7	3.2	8.1	8.6	4.1	6.7	4.6	4.7	4.6	3.5	4.4	5.3	4.1	4.5	n.a.	
2016-17	2.0	2.7	2.6	3.4	6.3	2.5	5.7	4.8	2.9	3.0	7.4	5.4	4.9	5.6	5.2	4.3	4.4	3.6	3.9	5.2	4.8	3.9	n.a.	
2017-18	2.1	2.7	2.8	3.3	5.2	2.5	5.4	4.5	2.7	2.8	6.2	4.3	5.0	5.1	4.5	4.2	3.5	3.3	3.8	3.6	3.8	3.6	n.a.	
5-year average annual growth rate (%)																								
2002/03 to 2007/08	7.2	-4.6	1.3	1.4	16.2	0.4	3.8	3.1	0.8	3.0	21.2	1.4	2.2	16.1	6.9	11.0	8.0	3.8	6.9	6.7	6.9	3.9	n.a.	
2007/08 to 2012/13	1.2	-8.2	-2.5	1.6	12.8	6.4	-3.8	10.1	4.4	0.4	8.8	9.2	0.4	6.5	5.9	5.2	-2.2	1.3	-0.6	-2.9	4.6	2.2	n.a.	
2012/13 to 2017/18	3.1	2.1	3.5	4.4	9.1	3.7	4.2	6.5	4.9	3.8	7.4	5.9	5.4	6.5	5.0	4.5	3.8	3.6	3.8	4.5	4.0	4.7	n.a.	
10-year average annual growth rate (%)																								
2002/03 to 2012/13	4.2	-6.4	-0.6	1.5	14.5	3.3	-0.1	6.5	2.6	1.7	14.8	5.2	1.3	11.2	6.4	8.1	2.8	2.5	3.1	1.8	5.7	3.0	n.a.	
2012/13 to 2022/23	2.4	1.7	2.9	3.6	7.1	3.0	3.4	5.2	3.8	3.2	7.3	5.6	5.1	6.0	4.7	4.2	3.2	3.3	3.4	4.5	3.6	4.0	n.a.	

Numbers shaded are forecasts

Data for the period 2018-19 to 2021-22 has been suppressed. For full details, please refer to the TRA website, www.tra.gov.au

資料: 2013年10月発表「The Tourism Forecasting Committee (TFC)」

<事例2> 「オーストラリア政府による長期予測(2013-2022)」

FIGURE 12: DOMESTIC VISITOR NIGHTS

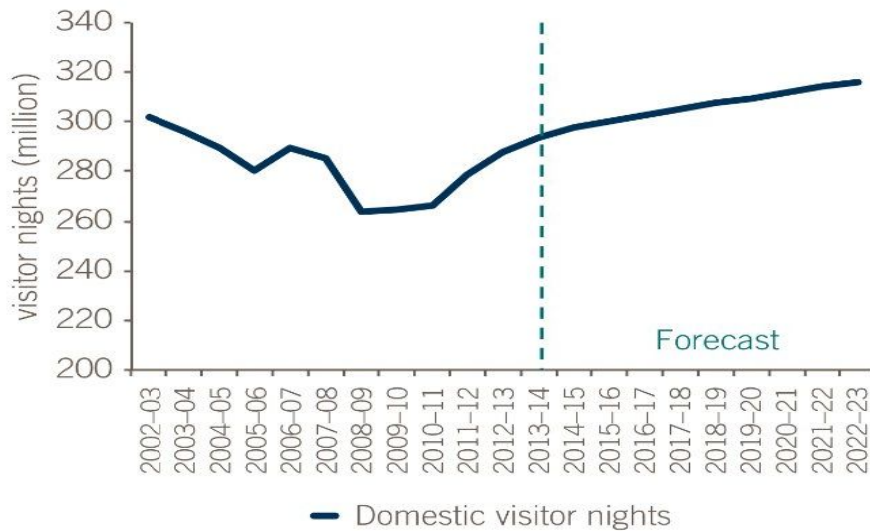


FIGURE 14: AUSTRALIAN RESIDENT DEPARTURES

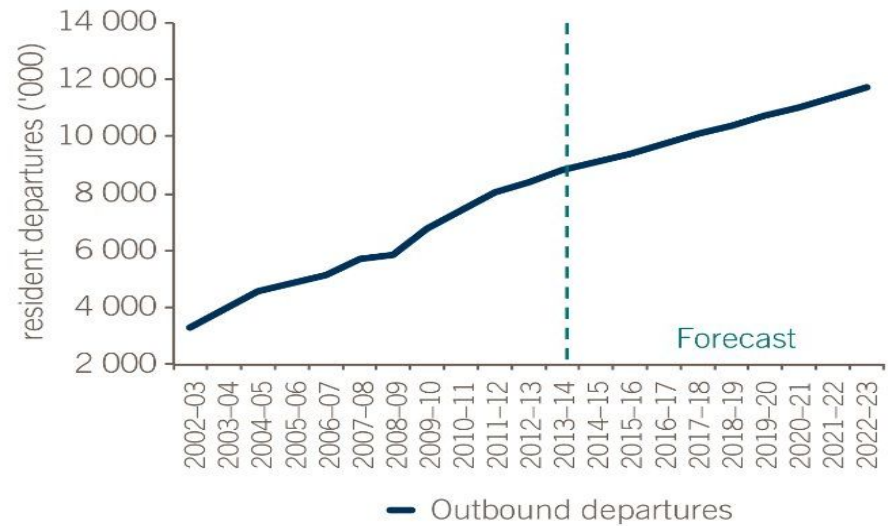
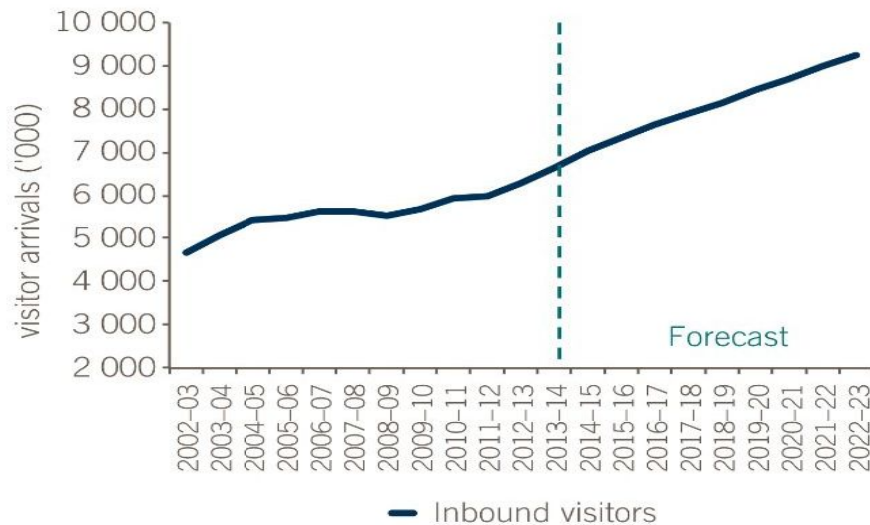


FIGURE 13: INBOUND VISITOR ARRIVALS



資料:2013年10月発表「The Tourism Forecasting Committee (TFC)」

分野	(3)観光産業の高度化/TWOWAY TOURISM
スイス	<p>☆スイス旅行・観光産業のグローバル化 /TWOWAY TOURISM をビジネス対象とする。</p> <p>☆FIT(個人旅行)への高度な対応度</p> <p>☆国際空港における旅行会社</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スイス人に“LAST MINUTE”で海外ツアーを販売 ・スイス訪問/TRANSIT外国人に、海外ツアーを販売 <p>☆恵まれた「休暇制度」(20歳までは年間5週間。以降は年間4週間。最低2週間連続の休暇を含む)。「欧州各国の雇用制度一覧」(JETRO) (https://www.jetro.go.jp/jfile/report/07000115/0908R3.pdf)</p>
日本	<ul style="list-style-type: none"> ・観光・旅行産業の日本人旅行者への傾斜(国内・海外) ・“飛躍”のインバウンド、“停滞”のアウトバウンド
スイス以外	
日本の方向性	<p>☆日本の旅行・観光産業のグローバル化・高度化</p> <p>☆FIT(個人旅行)の開発推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本人向け/外国人向け商品のミックス化 <p>☆TWOWAY TOURISM の推進 ・国民の休暇制度</p>

「スイス・チューリッヒ空港」に並ぶ旅行会社 ①



資料:スイス・チューリッヒ空港(2014年9月)

「スイス・チューリッヒ空港」に並ぶ旅行会社 ②



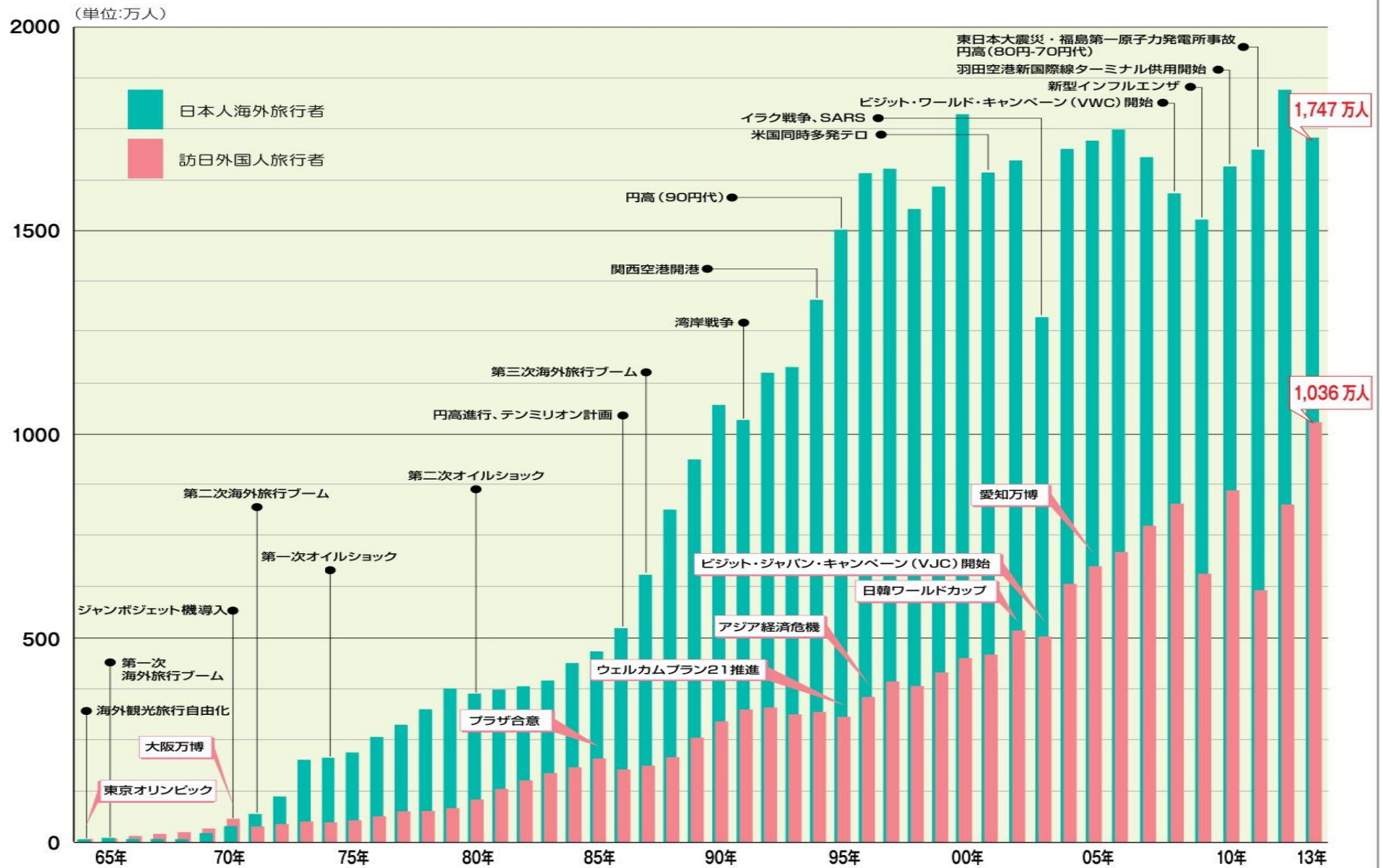
資料:スイス・チューリッヒ空港(2014年9月)

「国際空港」に並ぶ旅行会社 ③



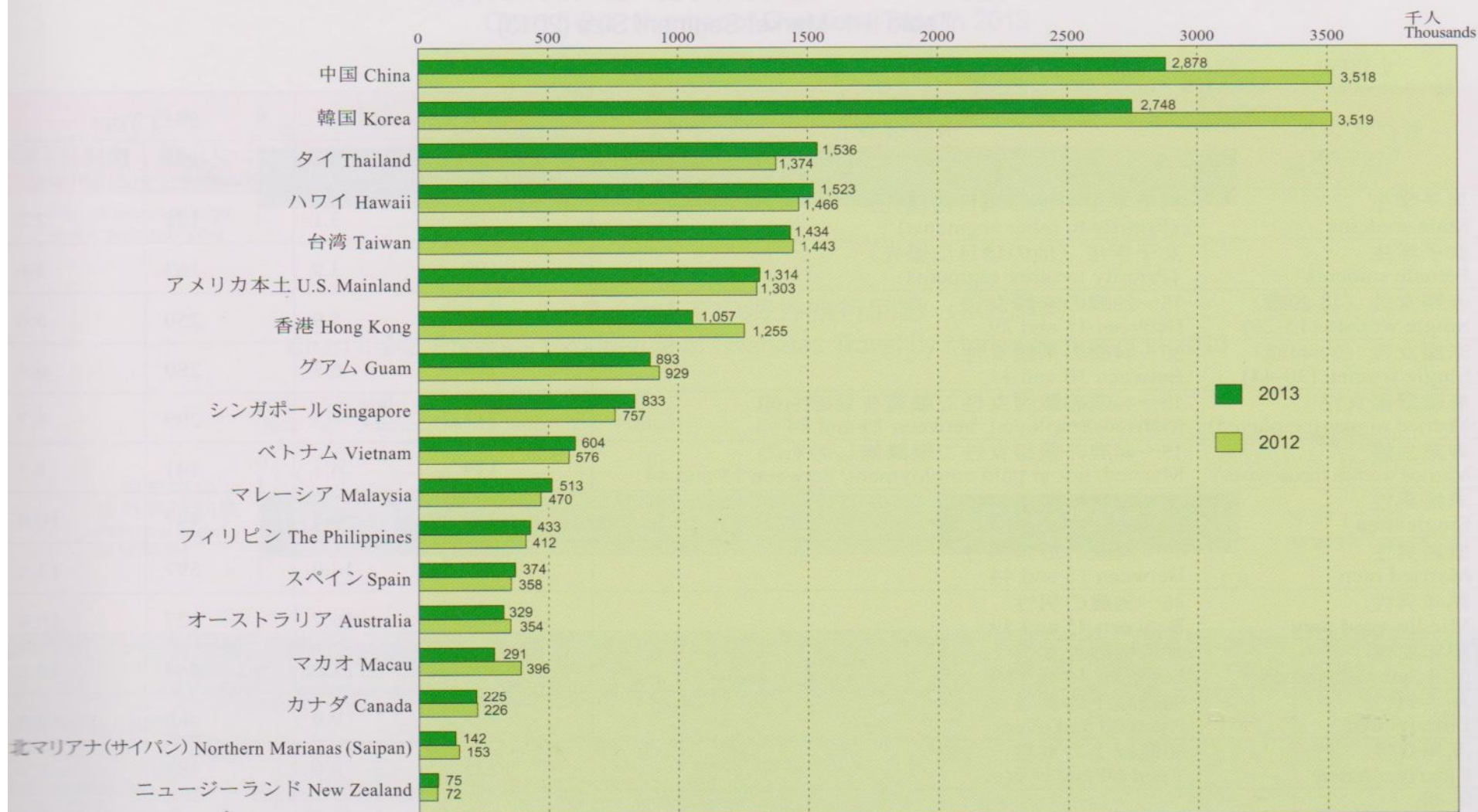
資料(参考):「ドイツ・ベルリン空港」の旅行会社

◎日本人海外旅行者数と訪日外国人旅行者数の推移



資料)「数字が語る旅行業2014」(JATA日本旅行業協会)

図 I-7 デスティネーション別海外旅行者数 (2013/2012年)
 Chart I-7 Number of Overseas Travelers by Destination (2013/2012)



資料：各国政府観光局
 注：アメリカ本土はハワイ及びグアムを除いた数値。
 Source: National (Regional) tourist offices
 Remarks: U.S. Mainland figures exclude Hawaii and Guam.

〈参考〉 スイスへの旅行者数：295,991人(2012年)
 資料)「JTB REPORT2014」(監修 (株)ジェイティービー)

「旅行会社の営業状況」

＜JATA(日本旅行業協会) 第1種旅行業者(2012年度)＞

区分	取扱額(%)	粗利益 (%)
外国人旅行	4.45	5.21
海外旅行	43.2	44.0
国内旅行	52.3	50.8
合計	100.0	100.0

(注1)外国人旅行のみ比率を明確にするため、小数点第2位にて表示。

(注2)正会員(642社)の第1種旅行業者190社(2012年度)の営業状況

※第1種旅行業:海外・国内の企画旅行の企画・実施、海外旅行・国内旅行の手配及び他社の募集型企画旅行の代売を行うことができる。

出国率の国際比較(2012年)

単位：%

	日 本	ス イス	韓 国	台 湾	中 国	香 港	タ イ	マ レ ー シ ア	シ ン ガ ポ ー ル	オ ー ス ト ラ リ ア	ア メ リ カ	カ ナ ダ	イ ギ リ ス	ド イ ツ	フ ラ ン ス	ロ シ ア
出 国 率	14.5	148.6	27.5	43.9	6.1	108.9	8.4	104.4	151.5	36.1	9.1	27.5	89.4	89.7	41.2	33.7

資料：「JTB REPORT2014」(株)JTB総合研究所) 日本政府観光局「主要訪日旅行市場の基礎データ」より(株)JTB総合研究所作成したものに、「スイス」を加えた。

<参考>2012年：人口—8,139,600人/海外旅行者数—12,098,000人

注：フランスは2011、マレーシアは2004年の出国者数を基に算出。

中国と香港は、香港または中国本土、マカオへの渡航、日帰り客を含む。アメリカは、カナダ、メキシコへの旅行者は含まれていない。カナダはアメリカへの旅行者は含まれていない。⁴⁹

<スイスのどこでもTWOWAY TOURISM！>



写真) スイス・ダボス村の街角の旅行会社「KUONI」・・・「キプロス・ツアーはいかが！」

[観光・旅行競争力ランキング]

＜人的資源一抜粋＞

日本 vs. スイス 過去5回

年 国	2007		2008		2009		2011		2013	
	日 本	ス イ ス	日 本	ス イ ス	日 本	ス イ ス	日 本	ス イ ス	日 本	ス イ ス
項目										
11.人的資源	11	8	12	7	20	7	22	14	21	11
教育・トレーニング	-		-		-		12		13	1
初等教育入学者割合	-		1	58	2	92	2	65	2	67
教育制度のクオリ ティー	-		28	3	31	3	35	2	43	1
専門調査/訓練できる人 材を国内で調達可能	-		6	1	12	2	13	1	12	1
質の高い労働力の調達	-		-		-		-		69	2
雇用・解雇制度	70	-	84	2	110	3	121	4	130	3
外国人労働力雇用の容易 性	76	26	103	23	115	19	114	10	118	24
総合	25/ 124	1/ 124	23/ 130	1/ 130	25/ 133	1/ 133	22/ 139	1/ 139	14/ 140	1/ 140

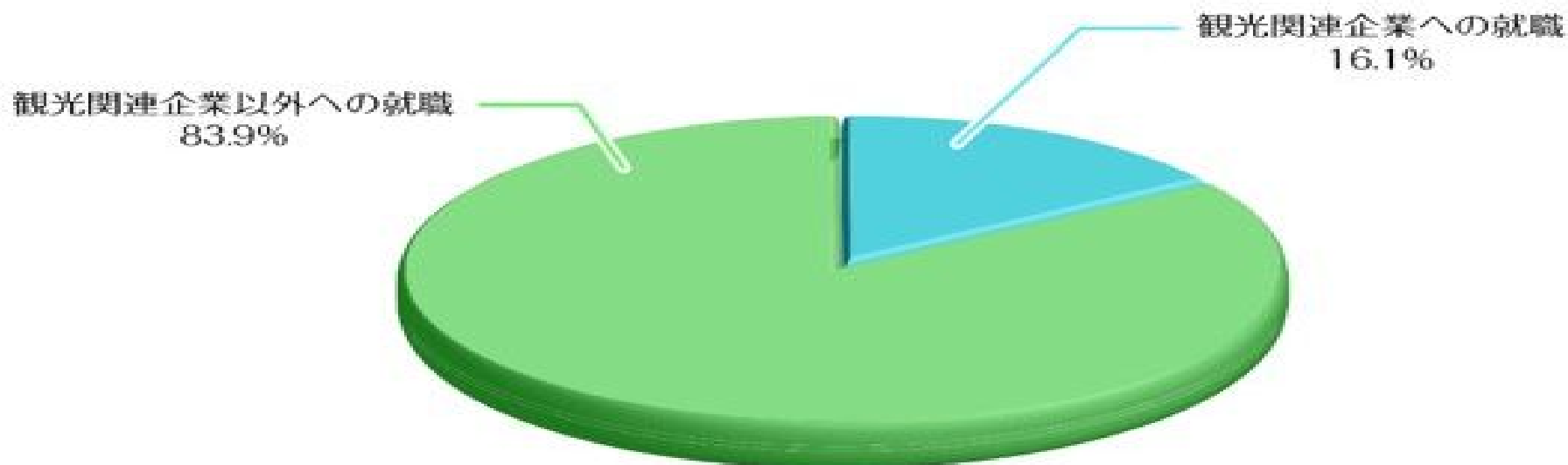
分野	(4)人材養成
スイス	<ul style="list-style-type: none"> ☆専門教育の高度化(理論と実際) ・ホテル分野の秀でた教育 ・インターンシップの効果的な取り入れ ☆専門調査/訓練できる人材を国内(地域)で調達可能
日本	<ul style="list-style-type: none"> ☆教育制度のクオリティーの課題 ・増加する観光学部/学科の教育内容 ☆スイスの専門性分野との差異(宿泊/航空/旅行) ☆外国人労働力雇用の容易性
スイス以外	
日本の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ☆専門教育の高度化 ・特に、インターンシップのような実際面の強化 ☆専門調査/訓練できる人材を国内(地域)で調達可能 ・ワーキングホリデーで訪日の外国人の活用 ☆日本の観光産業の特色である航空・旅行分野の人材養成

<日本の観光系大学の卒業生>

[人気の観光系学部・学科が近年激増]

大学で観光関連の学部・学科等を修了した学生が実際に観光関連企業に就職する比率は16.1%に過ぎず、企業側も大学での専攻等を意識せず採用する傾向があり、大学での教育と産業界のニーズとが必ずしも合致していない現状となっている(観光庁)。

<http://www.mlit.go.jp/common/001006709.pdf>



(注) 平成24年度観光庁調査による。

分野	(5) ホスピタリティ 外国人旅行者のCS(顧客満足度)
スイス	<ul style="list-style-type: none"> ・空港 + 鉄道/鉄道+クルーズの容易さ ・バリアフリー設備の多さ ・フリーWiFi や携帯・パソコンの充電 ・活発なカード決済・ATMの存在 ・ビジネス出張時の延長への推薦度合い
日本	<ul style="list-style-type: none"> ・全国的に、旅行者への配慮の機運が高まっている。 ・世界遺産をはじめ、まだ、不十分。 ・カード決済の不十分さ。 ・「ビジネス出張時の延長への推薦」への日本人的感覚
スイス以外	<ul style="list-style-type: none"> ・シンガポールチャンギ空港の各種CSアイデア
日本の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・「観光」に対する国民的取り組み ・表示の明確さ/案内板の多言語化(世界遺産をスタートに) ・カード決済の推進

[観光・旅行競争ランキング] <観光への関心/愛着(親和性)>

日本 vs. スイス 過去5回

年 国	2007		2008		2009		2011		2013	
	日 本	ス イ ス	日 本	ス イ ス	日 本	ス イ ス	日 本	ス イ ス	日 本	ス イ ス
12.観光への関心/愛着 (親和性)	116	62	128	40	131	34	131	34	77	25
①観光へのオープン度 (GDPのパーセント%)	137	52	118	57	130	63	134	68	137	67
②外国人旅行者に対する国民の態度	74	59	98	37	106	33	91	19	74	23
③ビジネス出張時の 延長への推薦度合い	125	33	125	11	130	4	120	15	125	14
④顧客志向度合 (新規)	—		—		—		—		1	2
総合	25/ 124	1/ 124	23/ 130	1/ 130	25/ 133	1/ 133	22/ 139	1/ 139	14/ 140	1/ 140

＜スイス公共設備の工夫＞

①



資料:スイス・ベルン駅「階段&スロープ通路」 (2014年9月)



資料:スイス・ベルン⇒ジュネーブ特急列車「天井の充電施設」 (2014年9月)



←資料:スイス・ベルン駅エレベーター
(2014年9月)

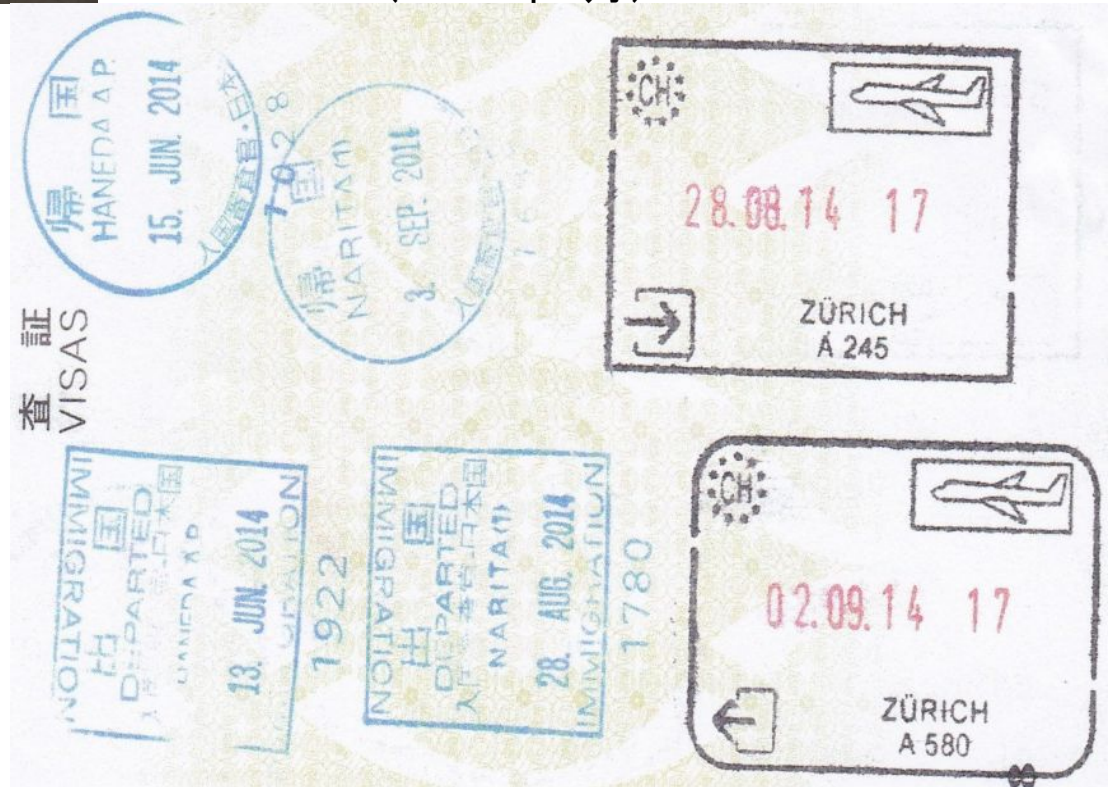
資料:

↓ スイス・チューリッヒ空港
出入国スタンプ

左下:日本 右下:スイス
(2014年9月)



[参考] ↑ スペイン ↓ フランス



＜カード決済は、どこでも気軽に！＞ (2014年9月)



資料: スイス・グリンデルワルト駅切符売り場 & ベルン市内マーケット

<飛騨高山・街角の看板&約10カ国のパンフレット>

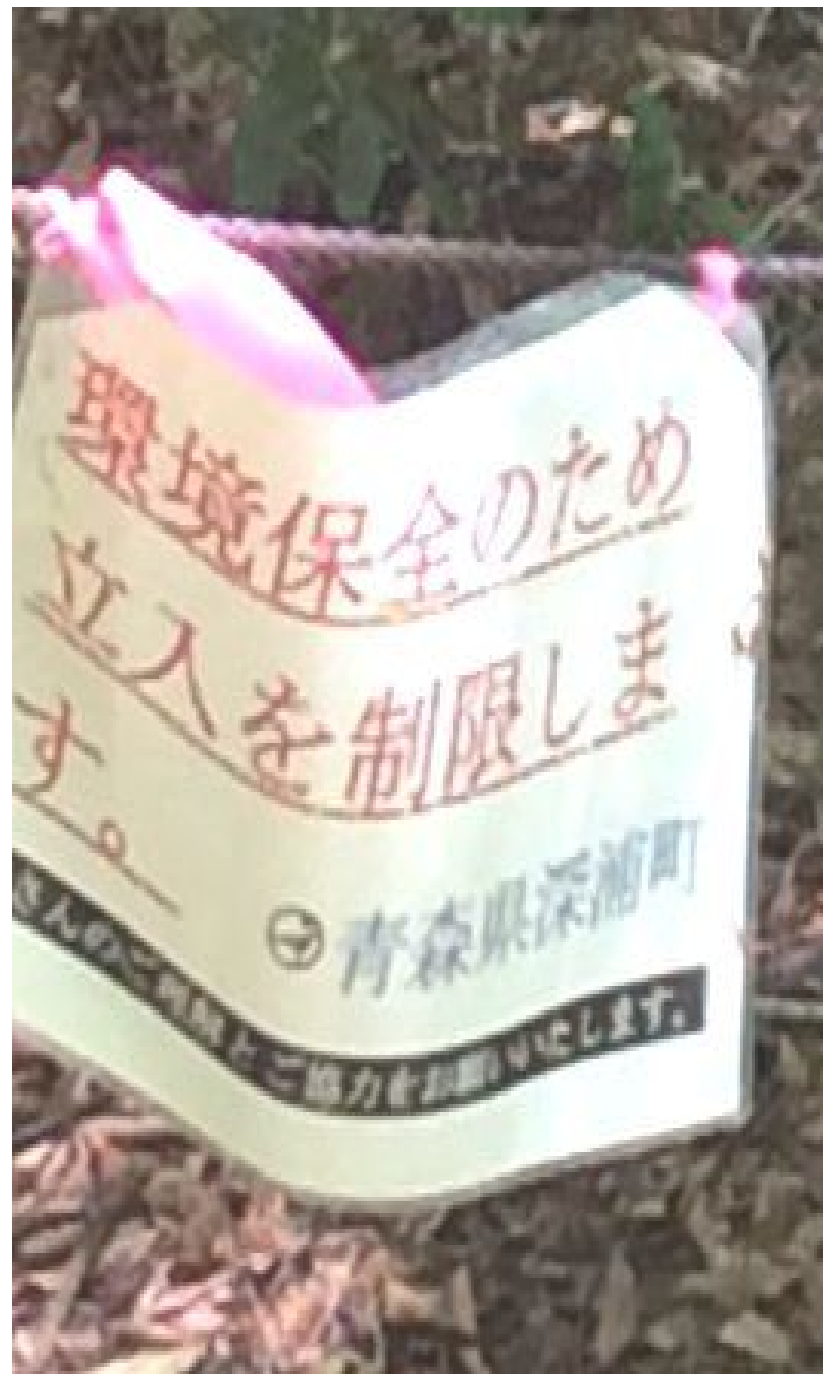


2014年5月撮影

＜世界遺産・石見銀山＞ ずらりと並んだ日本語での「説明標識」



＜世界遺産・白神山地入口＞ 日本語での「説明標識」



2014年5月撮影

＜世界遺産・白神山地入口＞ 日本語での「説明標識」 (2014年5月撮影)



<ホスピタリティ事例：シンガポール・チャンギ空港>①(2014年9月)



「トイレの印象はどうでしょうか
Excellent or Very Poor ?」



「2分歩けば、別のトイレが・・・」



「パスポート・チェックの係官は？」



「空港内のレストランは？」

＜ホスピタリティ事例：シンガポール・チャンギ空港＞②



CANDY & SMILE

入国管理事務所オフィサー

・・・パスポートチェックの際に、キャンディーをどうぞ！

＜競争力指標「ホスピタリティ」の問題点＞

観光庁の指摘「いかに日本の「観光受容度（親近感）」を高めるか？」

www.mlit.go.jp/common/001020466.pdf

- ・顧客対応のレベルは世界一高いが、外国人歓迎度合いが低い
- ・「商用＋α」で滞在延長の奨励が低い

☆特に、「商用＋α」には課題がある。

金曜まで出張→土日は現地で観光地めぐり・・・わざわざ上司に相談する必要あるの？

弁護士ドットコム 9月7日(日)12時5分配信

人事のQ&A

相談

海外出張にプライベートを含む場合の扱い

投稿日:2012/08/28 12:01 カテゴリ:安全衛生・リスクマネジメント

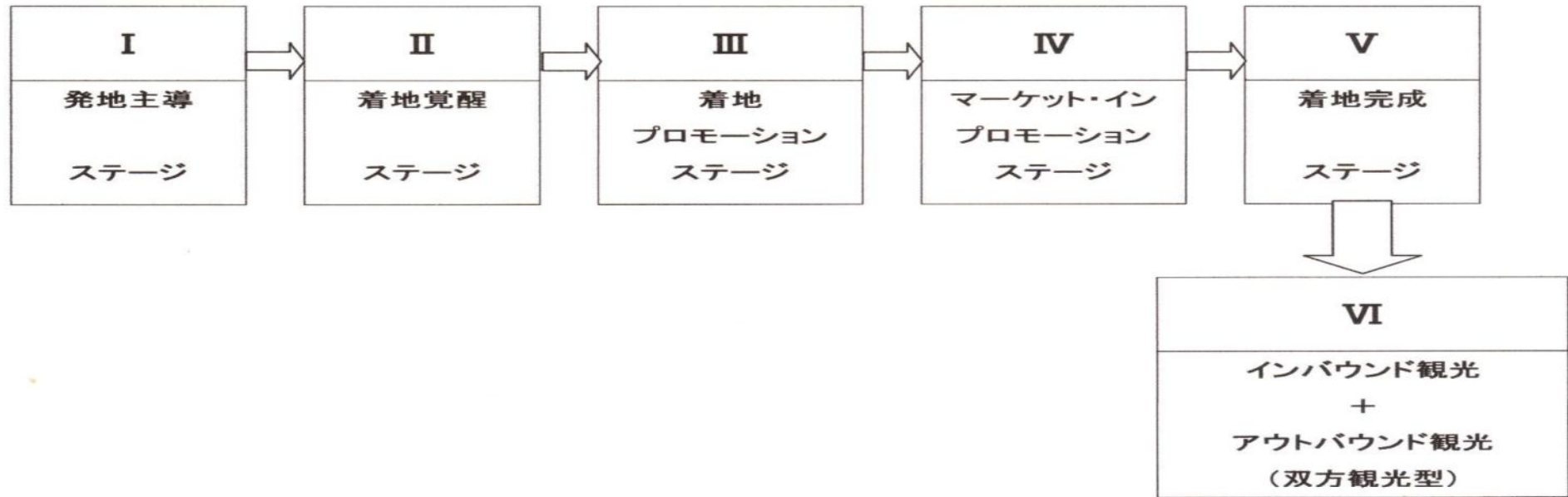
(6) 国家・地方自治体・民間の協力体制

- ① 広域連携組織(国家・地方自治体・民間)
 - ・ 国家(国土交通省/観光庁/運輸局/JNTO)
 - ・ 地方自治体(広域/各都道府県/市町村)
 - ・ 民間(企業/NPO)

- ② DMOの構築(スイス型 vs.日本型)
(Destination Management Organization)

- ③ 「着地型観光」の完成型への推進
☆ 発地側のニーズとLAST MINUTEの対応

着地型観光・発展モデル



着地型観光・発展モデル(補足)

ステージ 地域	I 発地主導 ステージ	II 着地覚醒 ステージ	III 着地/プロモーション ステージ	IV マーケット・イン/ プロモーションステージ	V 着地完成 ステージ
着地側	地域全体として、 観光・観光産業への 取組みが弱い。	地域全体としての 観光・観光産業への 目覚め。 観光プロの不在。	Product Out 的 プロモーション (サプライヤー意向を中 心とする)	Market In 的 プロモーション (消費者・旅行者からの 視点を重視する)	Market In 的プロモーション+Optional tour 着地受注体制完備。 観光プロの充実。
発地側	マーケット地の発地 側が全て決定。	マーケット地の発地 側がほぼ決定。	着地側の意向に沿った パターンを中心とする。	着地側の意向を加味す るが決定は消費者・旅 行者ニーズに基づく。	IVのステージに加えて、 旅行後の着地側での完全 対応/追加的充実。

注)「IV」は「インバウンド観光」のみならず「アウトバウンド観光」も達成する地域

**<目次> 観光競争力レポート2013
(スイス vs. 日本)
～日本の評価・課題&解決の方向性～**

1. はじめに(世界的な観光の隆盛と「観光国ニッポン」)
2. 世界観光競争力ランキングと世界&日本
 - (1) 過去5回(2007/08/09/11/13)
 - (2) 「スイス」vs. 「日本」の「競争力ある指標」& 「劣る指標」
3. 日本の競争力上の課題&解決の方向性
 - (1) 渡航緩和政策/観光の優先性/広域連携
 - (2) マーケティング/ブランディング/情報発信/観光統計
 - (3) 観光産業の高度化/ TWOWAY TOURISM
 - (4) 人材養成
 - (5) ホスピタリティ/外国人旅行者のCS(顧客満足)
 - (6) 国・地方自治体・民間の協力体制

4. 最後に

4. 最後に

1. 競争力 NO.1 スイス

☆「秀でた分野をさらに強く、劣る分をいかに補うか」

2. 競争力 NO.14 日本

☆「秀でた分野が、はたして強力なのか。劣る部分がさらに弱くなっていないか」

3. 「日本的活性化組織」の構築

4. 「TWOWAY TOURISM」の推進

ご清聴をありがとうございました。

**桜美林大学ビジネスマネジメント学群
教授 鈴木勝**

Eメール: masuzuki@obirin.ac.jp

<http://tourism-nippon.com>