

28.7.10

インバウンド型の訪日外国人客に関する考察

(一社) 東京都中小企業診断士協会城西支部顧問
同国際化コンサルティング研究会アドバイザー
筆 者 田 口 研 介

はじめに

我国が直面している人口減少・超高齢化・東京一極集中に対応するため、安倍政権は地域や都市が夫々の特色を発揮して自律的かつ持続的な発展を目指して「まち・ひと・しごと創生本部」を立ち上げ、インバウンド型とアウトバウンド型の両面から経済対策に取り組んでいる。今回はインバウンド型の観光事業を中心に、訪日外国人客の状況、問題点と対応策、今後の展望、事業者向け補助金制度、観光庁の実施計画等について検討している。

I. 外国人客の訪日状況の分析、問題点と対応策

1. 統計表による外国人客の訪日状況分析

近年、インバウンド型の経済政策の中で顕著な成果を挙げているのは訪日外国人を主役とする観光事業である。観光庁による27年度の観光白書によると、2013年度の訪日外国人総数は1,036万人の大台を超え、2014年度1,341万人、2015年度1,973万人に急増、2013年度対比では倍増している。一方、2015年度の地域別構成比では、アジア諸国53.9%、欧州18.7%、北米17.8%、その他9.6%でアジア諸国からの訪問客が圧倒的に多い。2015年のアジアの前年度比では中国が107.3%増の499万人、韓国が45.3%増の400万人、台湾が29.9%増の367万人、香港が64.6%増の152万人の増を示している。アジアからの訪日外国人客の急増の背景としてビザ発給要件の緩和、格安航空会社の増便等が挙げられるが、最大要因はアジア主要国の目覚ましい経済成長にある。訪日外国人に関する統計資料や参考資料については、別紙を参照されたい。

2. 訪日外国人客の買物と訪問先の選択

訪日外国人客の買物代、宿泊費、交通費等のインバウンド消費額は我国の経済に大きな影響を与えている。27年度の観光白書では26年度における訪日外国人のインバウンド消費額は前年度比約40%増の2兆円超に達しており、注目される訪日中国人客の爆買は高級ブランド品のみならず日用必需品まで裾野が広がり、百貨店や家電量販店の売上げが急増した結果、インバウンド関連銘柄の株価を押し上げている。最近の新聞報道では訪日一見客が中心の団体旅行は5%減少したが、リピーターの多い

個人旅行者が40%増加しているとか。爆買いが萎む背景には訪日中国人客の関心が「モノ」から「コト」へ転換していると報じている。旅慣れた個人客は日本しか無いニッチな体験を求め、各地を歩き回り始めたようである。例えば、蔵造りの街並みの小江戸と呼ばれる川越市では伝統的で美しい和装の訪問客が行き交っているとか。縁起の良い金を連想させる横浜市黄金町では高架下のスタジオで開かれたイベントに中華系の訪問客が目立っているとか。その理由は単純で交流サイトで評判になったからという。実際、訪問客が集まれば商売やイベントも増え、町は活気を呈してくるようである。観光庁によると、地方を訪問する外国人の延べ宿泊者数は2015年度対比60%増え、東京、大阪京都の三大都市圏の42%増を上回り、訪日客が地方に足を延ばす傾向が強まっている。人気の代表格はアニメ等の「クールジャパン」とされ、日本人が知らない魅力を訪日外国人が発見しているようである。小田原ツーリズムが手掛ける「農家民泊」では農家と一緒に野菜を収穫したり、郷土料理を作ったり、日本に根付いた暮らしを堪能している。乳頭温泉等の名湯を抱える秋田県仙北市では、温泉と病院での健康診断を組み合わせた医療ツーリズムを手掛け、国家戦略特区を使って外国人医師の受入体制を整えているとか。レピーターの増加により訪日外国人の訪問先に変化がみられるものの、三大都市圏に宿泊する訪日外国人の割合が60%を超え、都市部のホテルは慢性的に予約が取り難い状況が続いている。2020年に訪日外国人4000万人を目指すには、訪問客を地方に分散させる工夫が鍵を握ることは確かである。日本人が忘れていた魅力を再発見してくれる訪日外国人が増えれば、新たな地域の活性化に繋がる。

3. 公的機関による受入体制の整備状況

インバウンド旋風を定着させるため、公的機関主導による様々な取り組みが進んでいる。大都市のホテル以外に地方の旅館や温泉場の外国人客対応、Wifiの環境整備、免税店や両替所の増設、ムスリム旅行者のためのハラール認証済の飲食店や祈祷所の拡充等、様々な訪日外国人客の受入体制が整ってきている。または訪日外国人客と日本人客が同乗して語学研修や相互交流を図る国内バスツアーが募集されている。さらには格安ツアーの航空会社が成田、羽田、中部、関西、福岡等の主要空港とは別に海外と日本の地方空港を結ぶ路線の増便により、訪日外国人の旅行先も国内の地方都市に拡大しつつある。一方、地方都市への訪日外国人客を標的顧客とする大型アウトレットモールの出店により、地方都市の消費拡大と雇用増大が期待されている。

(1) 通信環境の整備による利便性の向上努力 (28.6.21 付日経新聞より)

通信環境が整っていないと不満を漏らす訪日外国人が多いようである。環境庁の調査によると、彼等が旅行中に困惑した第一位はインターネットへの接続を提供する無線公衆LANが30.2%を占め、2位の「言葉が通じない」の21.1%を大きく引き離している。彼等は移動の都度、名前や国籍、性別等の登録を余儀なくされているので、一度の登録で公衆無線LANを使えるようにすべきである。

食券による前払いや現金対応のみの飲食店に訪日外国人は馴染みが薄い。さらに食券販売機を外国語表示ができる新型機に切替えるとか、英語、中国語、韓国語に変換できるように改善するとともに、彼等が好むメニューを分析して、新商品の開発に生かす必要があるのではないか。因みに、訪日外国人が日本で使った金銭から日本人が海外で使った金銭を差し引いた旅行収支が半世紀ぶりに黒字に転換しているとか。今後、旅行収支の黒字を維持していくためには、一翼を担う飲食店等の内需産業も前向きに国際化、グローバル化に取り組んでいく必要がある。

(2) 訪日外国人情報の ID 化による利便性の向上 (28.6.22 付日経新聞より)

最近、経済産業省の主導により、パナソニックと大日本印刷が組んで訪日外国人が買物の決済やホテルのチェックインを簡単に済ませるシステム開発に取り組んでいると報じている。希望者には旅行中に使える ID を割り振り、様々な手続きをスマホのアプリを使えば可能になるとか。このサービスは 2020 年の東京五輪・パラリンピックに向けて関東・関西・九州の 3 箇所でも実験を始める。訪日外国人の多い都市や地区で実験した後、中小都市や観光地でも使えるようにする。この仕組みは訪日外国人の名前、性別、パスポート番号等の基本情報を出国前の自宅か到着空港で登録を済ませ、登録後に発効される ID は本人の確認用として、訪問先での買物代金の決済やホテルのチェックイン等に利用されることになる。なお、これらの訪問客情報は経産省が管理するデータベースに保管することになっている。関東では JTB グループと指紋認証サービスを手掛けるベンチャー企業が中心となり、箱根や湯河原等の旅館でのチェックインや荷物の配送手配、レンタカーやツアーバスの予約の際、ID や指紋だけで済ませるようになる。さらには、17 年以降、訪問外国人の買物や移動に関する情報を関連企業間で融通し合う仕組みをつくる。なお、個人情報を蓄積するため、万全を期して経産省は今夏に研究会を立ち上げ、訪日外国人に対する ID の利用目的の説明や安全情報共有の方法について検討することになっている。

(3) 訪日外国人に提供する新たなサービスの開発と整備

政府は当初「2020 年に年間 2000 万人」と設定した訪日外国人数を前倒により達成可能と判断、同年に年間 4000 万人を目標とする成長戦略を閣議決定した。新目標の達成に当たっては、さらなる規制緩和が不可欠になるが、最大の課題は宿泊施設の整備と相当数の確保である。主要都市のホテルは高水準の稼働が続いており、増設中であるが、新たな受け皿として期待される民泊の新設と運営基準づくりが検討課題になってきている。訪日外国人を地方に呼び込む最大の支障は言葉の壁なので、分かりやすい案内表示や通訳ガイドの養成が急務になっている。特に案内表示板に QR コードを付記し、スマホで読み込んだデータを母国語に変換することが可能になれば、多くの訪日外国人が定番の東京大阪、京都を結ぶゴールデン・ルートは勿論、その他の地方都市を回遊する新たな観光ルートの開発が進捗すると確信している。

II. 観光事業の今後の対策と展望

訪日外国人数 2000 万人の目標達成が視野に入ってきたため、観光庁は「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」を発足させ、新たな目標と対応策を検討の結果、イ. 観光資源の魅力の向上、ロ. 観光産業の国際競争力の強化、ハ. 快適な観光を満喫できる諸環境の整備に関する課題について議論を行い海外の優良事例も参考にして新たなビジョンの取り纏めを行うことにしている。

我国は観光事業に欠かせない自然・文化・気候・食の条件を揃えた数少ない観光立国であり、観光資源は各都市、各地域に広がっている。観光は様々な業種に跨る産業なので、全国に存在する資源を磨いて潜在力を強化すれば、裾野の広い産業に育成することができる。まさに観光事業は地方創生の切り札であり、GDP 600 兆円の達成に向けた成長戦略の支柱になる事業である。事業関係者の総力を結集して観光事業を基幹産業に成長させ、観光先進国を目指す新たな挑戦が始まった感がある。

III. 宿泊施設のインバウンド支援事業

1. 制度の目的

観光庁は平成 28 年 3 月 4 日より、宿泊施設に対してインバウンド対応のための経費の一部を補助する「訪日外国人受入環境整備緊急対策事業費補助金」の公募を開始している。

この制度は訪日外国人の急増による宿泊施設不足の緊急対策として行う事業であり、地域の宿泊事業者（5 者以上）による協議会が「訪日外国人宿泊者受入体制拡充計画」を策定し、国土交通省の認定を受けた場合、宿泊事業者が当該計画に基づき実施する Wi-Fi の整備、自社サイトの多言語化等の事業の経費の 1/2（上限 100 万円）を支援する。

2. 補助対象事業者

(1) 宿泊事業者等団体

複数の宿泊事業者または事業者等により構成される団体が対象になるが、個別に事業を行う宿泊事業者の場合は 5 事業者以上で構成されることが必要とされる。

(2) 構成員宿泊事業者

宿泊事業者等の団体構成員である宿泊事業者であること。

3. 補助対象事業一覧

(1) 館内および客室内の Wi-Fi 整備

(2) 館内および客室内のトイレの洋式化

(3) 自社サイトの多言語化 ※但し、宿泊予約の機能を有するサイトに限る

- (4) 館内および客室内のテレビの国際放送設備の整備
- (5) 館内および客室内の案内表示の多言語化
- (6) 客室の和洋室化
- (7) オペレーターによる 24 時間対応可能な翻訳システム及び業務効率化のためのタブレット端末
- (8) クレジットカード決済端末の整備
- (9) ムスリムの受入のためのマニュアル作成
- (10) その他宿泊施設の稼働率及び訪日外国人宿泊者数の向上に必要と担当大臣が認めた事業

IV. 今後、観光庁が取り組むインバウンド対策

○第一章 観光資源の魅力を極め、「地方創生」の礎に

- 第一節 魅力ある公的施設・インフラの大胆な公開・解放
- 第二節 文化財の観光資源としての開花
- 第三節 国立公園の「ナショナルパーク」としてのブランド化
- 第四節 景観の優れた観光試算の保全・活用による観光地の魅力向上
- 第五節 潜在型農山漁村の確立・形成
- 第六節 地方の商店街等における観光需要の獲得・伝統工芸品等の消費拡大
- 第七節 広域観光周遊ルートの世界水準への改善
- 第八節 東北の観光復活

○第二章 観光産業を確信し、国際競争力を高め、我国の基幹産業に

- 第一節 観光関係の規制・制度の総合的見直し
- 第二節 民泊サービスへの対応
- 第三節 産業界ニーズを踏まえた観光経営人材の育成・強化
- 第四節 宿泊施設不足の早急な解消及び多様なニーズに合わせた宿泊施設の提供
- 第五節 世界水準のDMOの形成・育成
- 第六節 「観光地再生・活性化ファンド」の継続的な展開
- 第七節 次世代の観光立国実現のための財源の検討
- 第八節 訪日プロモーションの戦略的高度化
- 第九節 インバウンド観光促進のための多様な魅力の対外発信強化
- 第十節 MICE 誘致の促進
- 第十一節 ビザの戦略的緩和
- 第十二節 訪日教育旅行の活性化

第十三節 観光教育の充実

第十四節 若者のアウトバウンド活性化

○第三章 すべての旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

第一節 最先端技術を活用した革新的な出入国審査等の実現

第二節 民間のまちづくり活動等による「観光・まち一体再生」の推進

第三節 キャッシュレス環境の飛躍的改善

第四節 通信環境の改善と誰もが一人歩きできる環境の実現

第五節 他言語対応による情報発信

第六節 急患等にも十分対応できる外国人患者受入体制の充実

第七節 「世界一安全な国、日本」の良好な治安等を体感できる環境整備

第八節 自然災害発生時の対応の強化

第九節 「地方創生回廊」の完備

第十節 地方空港のゲートウェイ機能強化と LCC 就航促進

第十一節 クルーズ船受入の更なる拡充

第十二節 公共交通利用環境の改善