

2018年1月25日

## トルコ復活に向けたイスタンブール等視察

### 1 開催の経緯

16年以降低迷を続けてきたトルコへの観光目的の渡航者数回復に向け、トルコ政府観光省の要請により在日トルコ大使館の協力を得て実現。

### 2 参加者

JATA 海外旅行推進委員会メンバー11社から11名、JATA3名、在日トルコ大使館1名、ターキッシュエアラインズ2名、合計17名

### 3 日程：1月11日（木）～16日の3泊6日

1/11(木)：成田発 21時25分 TK053 便にてイスタンブールへ（機中泊）

1/12(金)：イスタンブール着 4時05分、終日関係先との意見交換会開催

09:00～10:15 ターキッシュエアラインズ本社訪問

11:00～12:30 イスタンブール県知事庁舎訪問

13:30～15:00 トルコ旅行業協会との昼食会

16:15～18:00 第5回海外旅行推進委員会

18:00～20:00 観光省副大臣との夕食会

1/13(土)：終日、治安状況・安全対策等の確認を中心に市内視察

午前：旧市街視察（ブルーモスク、アヤソフィア教会、トプカプ宮殿等を徒歩にて

午後：ボスポラス海峡クルーズ（50分）、地下鉄と路面電車の体験乗車、地下宮殿、グラントバザールの視察

1/14(日)：18年10月にオープン予定の新空港視察

帰国班5名：IST/NRT TK052 02:10/19:50

カッパドキア班7名：IST/TK2008 17:55/19:10

イズミール班5名：IST/ADB TK2334 18:00/19:05

1/15(月)：カッパドキア・イズミールの2班に分かれて視察

\*カッパドキア班：三姉妹の岩-ウルギユップ、カイマクル地下都市、鳩の谷、ギョレメ（パノラマと野外博物館）、パシャバー、ワインテイスティング等を視察・体験

\*ネヴシェヒル・ハジ・ベクタシュ大学関係者との昼食会

\*TK2009 20:05/21:35 にてイスタンブールへ

\*イズミール班：午前、市内視察（アゴラ、ハブラ通り、モスク、伝統手工芸市場、クズラルアース・ハン等）。イズミール商工会議所会頭との意見交換会。

午後、欧州の美しい街道 20 選に選ばれた「エーゲ海オリーブ街道」の視察  
\* TK2337 21:50/23:05 にてイスタンブールへ  
1/16(火) : IST/NRT TK052 0210/19:50 にて帰国

#### 4 訪問・視察の概要

##### I ターキッシュエアラインズ

\* 出席者 : Mr. Bilal Eksi (Deputy Chairman & CEO), Mr. Kerem Sarp (Senior Vice President, Sales), Mr. Mert Dorman (Senior Vice President, Corporate Marketing & Distribution Channels), Mr. Tuncay Eminoglu (Vice President Sales, Asia & Far East), Mr. Mehmet Akai (General Manager, Tokyo)

TK : 来トに謝辞。TK の最近の営業実績は、① 17 年は前年比 9.4% アップと好調、② 2018 年日本線も順調で C クラスは 29 席から 40 席に増席予定で取扱人員を 10 万人に目指したい (17 年は 4.5 万人)、③ 今後は関空復活・羽田就航も目指すので、業界の皆様のお力を借りたい。

JATA : トルコ復活のために代表団を組織して訪問した。① 近年中にトルコへの渡航者数 20 万人 (12 年実績) に復活させたい。② 昨年 5 月からの 777 就航はうれしいニュース。③ 羽田就航は JATA としても数年来の希望であり努力中だが現在の成田でも 20 万人復活は可能。④ 関空復活が我々の最大の希望、日本へのインバウンドの増加も見込めるため是非とも早期に実現してほしい。⑤ C クラスの快適性を高く評価。日本のマーケット拡大に力を貸していただきたい。⑥ 昨年は欧州の美しい街道 20 選でトルコ・イズミールのオリーブ街道を選定した。今回の訪問では、この街道の商品化に向けて現地を視察。⑦ 帰国後大使との報告会で、日本へのインバウンド拡大に向けた JATA とのコラボについても話してみたい。

JATA : ① 成田線の 2 便化も期待、② トルコは歴史・文化・リゾート等の視点からも家族旅行にふさわしい destinations なので、ファミリー旅行もターゲットにしたプロモーションを強化してほしい。③ 18~19 年は各社とも好調な欧州方面への販売強化を計画なので、東京午前便発も含め 2 便のデイリー化を希望。④ ここ 1~2 年は TK とはビヨンドで協力。関空復活を期待。

TK : ① オリーブ街道の商品化には協力したい。② 輸送力の拡大に関しては、18 年 10 月に新空港が開港するので、日系航空会社の就航も期待したい。③ 関空復活に前向きに取り組むたい。④ 法人ビジネスの拡大に力を貸してほしい。

##### II イスタンブール県知事 Mr. Vasip Sahin 表敬

IST : ① 来訪を歓迎、トルコは最大の親日国。② ツーリズム拡大のためにできることは何でも協力する。③ イスタンブールでは今までは東洋人を見ると「こんにちは」と声をかけることが多かったが、最近「ニーハオ」。日本人の減少が悲しい。④ テロ

は全世界の問題どこの町でも安全の保障はない。テロに対して社会の安定を守ることが最大の対策なので、テロ後も市民は普段の生活を変えていない。⑤イスタンブールはパリ・ロンドン・東京と同じくらい安全な街なので、皆さんの力を借りて今年には是非日本人観光客を復活させたい。

JATA：2012年は最大の20万人の日本人が訪問。今回はこの20万人を超える日を1日も早く達成するために訪問した。B777就航と今年の新空港開港が拡大の絶好のチャンスである。

IST：①外国人観光客を扱う旅行会社やトルコ旅行業協会とも密に情報交換を実施。②ISTのみならずカッパドキア等の地方知事も情報交換を行っている。③日本人へのトルコ人の優遇度はダントツ。④警備の「見える化」を強化、具体的にはグラントバザールでは入場門が22あるが、それぞれの門にセキュリティ用の警察官4名、門の前にセキュリティ2名、バザール内巡回の警察官の配置、24H監視カメラ等で治安維持に当たっている。⑤「見えない警備」の強化に向けて、私服の警察官・治安維持関係者を大幅に増強。⑥ツーリストポリスは観光の安全を守る仕事に専門特化。専用のユニフォーム着用。日本専用のセクションも設置、14名のうち3名が日本語担当、日本人のみ対象で、日本人が受けたトラブルを最後まで対応。ツアーオペレーターからの報告に合わせ人や車を配置してトラブルを解決。日本人に対して帰国後も事後報告を実施（世界初のサービスと自負、2016年設立、17年トラブルなし）。主要娯楽施設のセキュリティ向上をめざし経営者との意見交換を通じて対策を講じた。⑦IST全体で700台の警察車両がパトロール。県全体で監視カメラでの監視システムを立ち上げた。通報があったとき最も近い部署・パトロール車を派遣できる。⑧トルコ在住の日本人は普通の生活を送っている。7歳の小学生が1人で通学している。アヤソフィア大聖堂・ブルーモスク等には14か所のセキュリティチェックあり。観光地につながる交通機関も監視対象、私服・征服警察官も多数配置。⑨16年のクーデター後、警察官の数は2割増、機材等も投入して治安維持を向上。憲兵隊やコーストガードも治安維持を担当している。⑩国際空港の治安対策ではISTは2回チェックを実施している。チェックイン～搭乗までの安全管理は空港会社・航空会社・治安当局が連携強化している。

JATA：①治安当局の努力を理解。現在IST・アンカラが危険情報ゼロ、遅すぎた感がある。②ここ1～2年仏・ベルギー等過去のテロ発生地を訪問の折、両国からは日本人の観光客の回復が世界への最大のアピールとの発言をいただいた。両国とも18年はかなり回復しているので、トルコも今年は10万人を目指したい。③日本の特徴として、旅行会社のトップが現地の安全を確認して公言すると市場が回復する傾向があるので今回の訪問が契機となるはず。④見える安心感と見えない安心感の両方が重要。

#### IVトルコ旅行業協会(TURSAB)との会談

TURSAB 事務局長からの歓迎のあいさつと、JATA からは帰国後トルコへの商品造成強化を速やかに開始したいので、今までと同様に日本人をおもてなしいただきたい旨の発言。

#### V Mr. Huseyin Yayman 文化観光副大臣との夕食会

副大臣：トルコは最も親日的な国、よって今回の訪問により両国の双方向の更なる拡大を目指したい。

JATA：副大臣から提案のあった相互交流の拡大を目指すために、日本文化センターの開設を提案したい。又 9 月の EXPO の折に副大臣に来日いただき、日本でのトルコのプロモーションをお願いし、この折に 2019 年を日本とトルコの観光年を発表していただきたい。

#### VI 宮島駐トルコ日本大使との会談

大使：17 年 9 月に着任し、9 月に田川会長とも面談した。①外交官 30 年の経験でトルコの親日度はトップである。観光はトルコにとって重要産業で、トルコは外国人 3 千万人が訪問しているが、ロシア・ドイツが最重要市場。②観光大臣が夏には訪日して観光客誘致を予定。③TK 会長には関空再開を要請した。④個人旅行に比べパッケージツアーは安全管理が容易、よってパッケージの拡大は大歓迎である。⑤米国がトラベルワーニング（レベル 3、日本の危険度 2）を発出した。トルコも米国に対してワーニングを発出。米国とトルコとは緊張が増加している。⑥非常事態宣言は継続中。⑦難民と IS の現状については、トルコは現在 350 万人のシリアからの難民を受け入れており、難民への厚遇が貧しいトルコ市民から反発を得ている。又テロには IS 系のテロとクルド系のテロの 2 パターンがある。IS に関してトルコは神経質になっており、撲滅を目指している。⑧国民の多くは安定を求めており、エルドアン大統領の強権姿勢も一定の理解を示している。エルドアンに代わる人材は今のところ見当たらない。当面現政権が継続か。⑨危険度 2 の不要不急に関しては、グレーゾーンと理解している。2 でパッケージツアーが中止となるので危険度 2 の発出には十分留意したい。日本でのトルコのイメージアップが自身の責務である。

領事：IST は極めて平常。物乞いが増えている傾向があるが治安当局の取り締まりが功を発しているのが現状なので油断は禁物。

#### VII イスタンブール第 3 空港の視察

空港会社（IGA）のオペレーション部長 Mr. Ozan Karakis (Airside Operations Director) による概要説明と建設中のターミナル視察

IGA:①新空港の正式名称は現時点で未定。②経済効果は 225,000 人の新規雇用。③年間取扱旅客数は最大 9 千万人で、経済効果はトルコの GDP の約 5 %。④現在のアタチュルク空港の全フライトが今年 10 月 29 日から新空港に移行、但しプライベートジェット等はアタチュルクを利用予定。⑤アクセスは IST ダウンタウンから地下鉄で 25 分(25 km)、車で約 40 分 (35 km)

## VIII イズミール商工会議所

メディアも含め地元のツーリズム関係者約 40 名が参加、日本への期待が痛いほど感じられる。

IZM：イズミールは自然・文化遺産・グルメ等、様々な魅力を持った街で、年間 300 日が晴天。又この度日本語のガイドブックも制作完了した。9 月の EXPO にはオリーブ関係者も訪日し、オリーブ街道の PR を積極的に展開したい。2 月のオリーブ街道視察団を市として歓迎したい。

TURSAB：イズミールは世界遺産の街（エフェソスとベルガマ）。日本人は歴史・文化に興味を持っている。日本人に少しでも長く滞在してくれる方法を教えてほしい。

HOTEL：この 2 年間はダメージが大きかったが漸く回復の兆しが見えてきた。イズミールは他のトルコの都市と比べて日本人がまだまだ少ない。今後の訪問者拡大を期待したい。

JATA：①日本人はトルコ好き、トルコツアー再開を待ち望んでいる。②今年はトルコ回復の年、ここ 1~2 年で 20 万人の回復を目指したい。③現在のトルコツアーは IST とカッパドキアが圧倒的、故にイズミールのような街をフィーチャーしたい。JATA では欧州の美しい村 30 選で実績を上げたため、去年は欧州の美しい道 20 選でイズミールの「エーゲ海オリーブ街道」を選定。これによりイズミールでの滞在日数が増加する。④トルコへの 20 万人復活が JATA としても大きな目標、皆様方の協力をお願いしたい。

JATA:2020 年はインバウンド 4,000 万人・アウトバウンド 2,000 万人を目標にしている。東京発着ダブルデイリー・関空就航復活を TK に強くお願いしている。又日系の就航も新空港開設に伴い早い時期に実現したい。そのためにもトルコの方々の日本への多くの方々の訪問もお願いしたい。

JATA：テロからの回復に向け昨年商品造成を拡大したところ、トルコを含む欧州方面はマーケットも敏感に反応して渡航者数が増加傾向にある。今回の訪問で、トルコが国を挙げての安全確保に向けた諸対策に安心した。又「オリーブ街道」商品化に向けた視察団 5 社が来月 2 日間にわたりイズミールを訪問予定。今後の商品化に期待してほしい。シニア向けにイズミールでのロングステイも今後企画してみたい。

TK：20 万人が 5 万人になったため減便をせざるを得なかった。今年は増便に向け努力したい。

IZM：イズミール側の文化活動取り組み強化が日本人拡大につながる。

## IX カッパドキア観光ホテル協会、ネヴシェヒル大学訪問

HOTEL：カッパドキアの運輸当局により、毎日、熱気球運航可否の判断がなされ、そ

れに基づいての実施になっている。現在、カッパドキアには 200 基のバルーンがあり、年間 270 日強で営業されている。各観光地は整備がなされ、メイン観光地のギョレメなどにはツーリストポリスが配備されている。奇岩の景観が面白いパシャバーは、近いうちに入場料を取る方向で整備される予定である。

UNI：2007 年に開校されたネヴシェヒル・ハジ・ベクタシュ大学には、日本語・日本文学科があり、現在、23 名の学生が学んでいる。政府の指示により各大学はパートナー国を選ぶこととなったが、日本を選んだ。日本との交流を進めたい。

カッパドキア視察中に宮島大使と志村理事長が地元テレビ局のインタビューを受け、日本からの観光客復活の期待値の大きさを感じた。

## 5 オリーブ街道視察結果

- \* オリーブ街道からエーゲ海は直接眺望できない。告知表記に要注意。
- \* 今回訪問したアラチャトとチェシメはイズミール中心部から西に車で 60～90 分に位置する欧州人を対象にしたこじんまりした高級リゾート地で、宿泊は 10 部屋程度のプチホテルが主流。よってこれらの街でのグループでの宿泊は手配上困難が想定されるため、イズミールからのワンデイエクスカージョンが現実的。
- \* トップシーズンは欧州人のバカンス時期（7～9 月）なので、混雑と物価の高騰を避ける上でもこの時期を避けたほうが無難。
- \* 商品化におけるコンセプトは、「トルコの中のヨーロッパ」。今回訪問したこの 2 つの街は、欧州の小さな高級リゾート地そのままであり、遺跡の街との対比が日本人に驚きを与えるだろう。従って 1 日は遺跡めぐり、もう 1 日は「イズミールの欧州」を対比してのツアーが旅行者にとっては印象に残るだろう。
- \* オリーブのテーマでは、植物園や博物館がユニークな観光素材となっている。これらの素材と 2 つの街の散策、及びワイナリーでの欧州料理等で、「トルコの中の欧州」を満喫してもらえよう。

## 6 まとめ

- \* TK はじめトルコ側関係者とのミーティングを通じて、日本人観光客の 1 日も早い復活に向け、できることは何でもするというトルコ側の熱意を強く感じた。TK について、関空線復活は期待できそうだが、羽田乗り入れの優先度も高い。
- \* 路面電車や地下鉄の体験乗車を通じて、街の清掃が行き届いていることと人々の生活が極めて落ち着いて平常であることを確認できた。
- \* 見える警備と見えない警備をバランスよく使い、観光客の不安を払拭することを最優先にしている。
- \* 今年の 10 万人復活に向け、JATA 会員各社には国を挙げての治安対策の充実による商品造成強化を、様々な機会を通じて取り組む必要あり。