

東洋大学・森下晶美教授 今どきの若者たちへのアプローチとは



森下 晶美教授
近畿日本ツーリストでメディア販売商品の企画・販売促進を担当。その後、ツアーオペレーター、旅行業界誌記者などを経て、2006年から東洋大学国際地域学部国際観光学科講師。2016年から現職。2016年4月～2017年3月、国土交通省観光庁出向（観光産業課課長補佐）

森下 消費の面でも興味のある面でも、昔に比べて圧倒的に選択肢が増えており、その中で、海外旅行も相対的に地盤沈下しているのではと否めません。さらに、指摘しておきたいのは、旅行にしても音楽にしても、一つの選択肢の中で豊富なバリエーションが用意されています。例えば、様々な分野で消費が低迷している中で、コンサート市場だけは消費が拡大しています。若年層の人口自体が減り、消費も鈍化しているのに、そこだけが伸びているというのはすごいことです。また、特徴的なのは、「誰のコンサートに行くの？」と聞いた時に、答えがバラバラなこと。レジャーや趣味の種類が飛躍的に増えると同時に、それぞれの中身の分散化が進み、一つのテーマでマスを捉えられるような時代ではなくなってきています。光つていなければ選択してもらえない時代なのに、その光を出せていないというのが旅行業界の現状ではないでしょうか。

若年層の経済環境とマインドは好転

—— 若年層をめぐる経済環境はどんな状況でしょうか。

森下 景気が良くなってきた、学生たちは「時給1100円以下のアルバイトはやらない」というように、経済環境は好転しています。学生としても自分の将来が決まらない中で、海外旅行など行っている場合じゃないという就職氷河期が終わり、経済的にもマインド的にも改善されてきていると思います。

—— 旅行業界としてはどんなアプローチが必要でしょうか。

森下 二つあると思います。一つは、頻繁に海外旅行へ出かけるリピーター層と海外には行かない層の中間に位置するグラデーション層が圧倒的に多いので、この層に動いてもらえる旅行商品を提供することです。もう一つは、自分たちで手配して海外へ行くケースが多いヘビリーリピーターについて、彼らにアピールするツアーが少ないというミスマッチを改善することも求められています。

パスポート取得の促進で

誘われ需要も期待

—— 分科会ではその二つを軸に議論が繰り広げられると。

森下 ヘビリーリピーターは友人を誘いたくても、相手がパスポートを持っていないと誘えません。さらに言えば、今どきの若者は断られること自体が嫌なんです。グラデーション層はパスポートを持てても、自ら海外旅行へ出かけようというモチベーションは低いのですが、誘われれば喜んで一緒に行くこともあるようです。以前、あるリゾートの入国審査の列で、誘われ組の若い女性たちが「パスポートを持って良かったよね」「持つてなかったら、絶対こんなところ来ないもんね」と語り合うのを聞いて、「なるほど」と納得したものでした。

若年層には高い旅行店舗の「敷居」

森下 もう一つは、CDや本ならネットで購入する学生たちも、海外旅行はネットで購入しません。店舗へ行って旅行商品を買いたいのですが、学生たちは「何を聞いたらいいかわからないし、何か尋ねられてもどう答えたらいいかわからず、店舗の敷居が高い」と言います。私たちの世代が携帯電話のシヨップに感じているのと同じようなことを、若年世代は旅行会社の店舗に感じているようです。パスポートにしても店舗にしても、「取ればいいのに」「行けばいいのに」と思ってしまうけれども、こういう端々の問題を是正していかなければ、グラデーション層の学生たちに光を感じて海外へ行ってもらうことができないかもしれません。この辺りの突破口となるヒントも、分科会での議論を通じて探り出せばと考えています。

光らなければ選択してもらえない時代

—— 若年層における海外旅行の現状について、どのようにご覧になっていますか。

JATAは2月26日、東京・六本木の六本木アカデミーヒルズで「旅行業の『新しいカタチ』の追求！ 旅行業の役割とは」をテーマに、「JATA経営フォーラム2018」を開催します。「若者の海外旅行市場、商品開発」をテーマにパネルディスカッションが行われる分科会では、若年市場の活性化に向けて議論が繰り広げられる予定です。この分科会でモデレーターを務める東洋大学国際観光学部国際観光学科の森下晶美教授に、想定される議論のポイントなどについてお話を伺いました。