

すべての人に 満足度の高い旅の実現を

喫煙マナーの向上や分煙化の進展で「観光先進国」へ

訪日旅行者の8割が 喫煙環境に肯定的

2015年1月にJTBグローバルマーケティング&トラベルが同社ツアーに参加した外国人顧客を対象に行ったアンケート調査によると、日本国内での喫煙環境に対する訪日旅行者の印象は極めて良好なものとなっています。

このアンケート調査では、「街中に吸い殻が落ちていない」「日本人の喫煙マナーが良い」「歩きたばこをしている人が少ない」といった評価項目について、「そう思う」という回答は90・4%、87・9%、

84・5%と高い割合を占め、喫煙者・非喫煙者の双方から8割以上の肯定的な見方が示されました。

また、日本国内での喫煙環境に対する満足度という面でも、喫煙者・非喫煙者の双方とも概ね高い水準に達しています。

「日本の喫煙環境にどのくらい満足していますか」という問いに対して、「とても満足」「やや満足」という喫煙者の回答が飲食店・宿泊施設・屋外のいずれも約70%となる一方、「日本で煙や匂いなどで不快な思いを経験しましたか」という問いに対して、「経験していない」と回答した非喫煙者の割合は、飲食店・宿泊施設・屋外で5割強〜7割弱という結果となりました。

喫煙マナーや 分煙普及の活動で成果も

こうした喫煙環境に対する訪日旅行者の良好な印象や高い満足度は、喫煙者と非喫煙者が協調して共存できる社会の

実現を目指して、J-Tが取り組んできた喫煙マナー活動や分煙普及活動などにより、日本国内の喫煙環境が着実に改善されてきていることを示すものとも言えます。

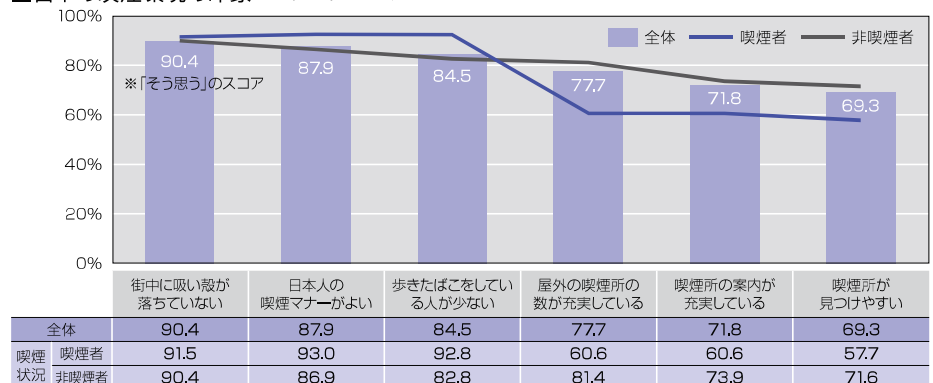
J-Tでは、喫煙所ポスターや交通広告の展開を通じて、喫煙者自身がマナーの大切さに気付いたり、考えたり、行動してもらえるように、誰もが思い当たる身近なシーンやテーマを数多く紹介してきました。「あなたが気づけばマナーは変わる」をキーワードに、これまで展開されてきたポスターや広告に登場した「700度の火を持つて、私は人とすれちがっている」「たばこを持つ手は、子供の顔の高さだった」「ケータイ灰皿は、どんな場所でも吸っていい許可証じゃない」「火はつねに、自分ではなく、他人を向いている」「自分のたばこは、カオルもの。人のたばこは、ニオウもの」などの印象的なコピーは、周囲の方々への気配りや思いやりを示していただけよう、喫煙者の方々に訴えてきました。

J-Tでは現在、「吸う人も吸わない人もここちよい世の中へ」をキーワードに、「ひろえば街が好きになる運動」も繰り広げています。「ひろう」という体験を通じて、『すてない』気持ちを育てたいという願いを込めて展開されている市民参加型の清掃活動を通じて、多くの人たちにマナーの大切さを広めています。

求められる国内での 喫煙ルール標準化

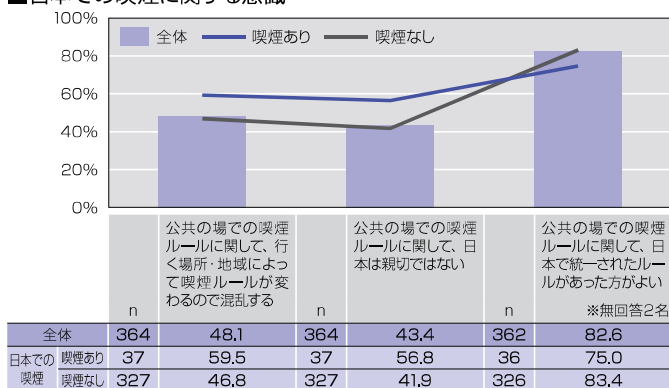
また、J-Tでは、これまで培ったノウハウを生かしつつ、法令や条例を遵守しながら喫煙者・非喫煙者の双方を考慮した空間づくりや、双方が協調して共存できる社会の実現に向けて、理想的な分煙

■日本の喫煙環境の印象 Q(全員)日本の喫煙環境の印象について、それぞれお答えください。



調査企画：週刊ホテルレストラン/協力：JTB グローバルマーケティング&トラベル

■日本での喫煙に関する意識



調査企画：週刊ホテルレストラン／協力：株式会社エイチ・アイ・エス

のあり方についても、様々な選択肢から自由を選べる環境を整えることを目指しています。

旅行業界においても、喫煙・非喫煙を問わず顧客に満足してもらえるサービスを提供することが求められるため、「受動喫煙防止対策」は極めて重要なテーマです。

日本旅行業協会（JATA）では、訪日旅行者の間でも日本の喫煙環境が一定の評価を得ていることから、今後は、喫煙マナーや分煙化、屋外喫煙などについて、国内でのルールの標準化を進めることの重要性が高まっていると考えています。

今年7月から8月にかけて、エイチ・アイ・エス原宿ツリストインフォメーションセンターで実施したアンケート調査でも、日本での滞在中に喫煙した訪日旅行者の5〜7割が「日本の喫煙ルールに困惑した」と回答しました。

このアンケート調査によると、喫煙した訪日旅行者の約6割が「行く場所・地域によって喫煙ルールが変わるので混乱する」「公共の場での喫煙ルールに関して、日本は親切ではない」と回答。全体の約8割が「日本国内で統一されたルールがあった方がよい」と回答しています。

「喫煙者と非喫煙者の協調と共存」へ

2016年3月に「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」（議長…内閣総理大臣）が決定した「明日の日本を支える観光ビジョン」に基づいて、2017年5月に策定された「観光ビジョン実現プログラム2017」では、「観光資源の魅力を極め、『地方創生』の礎に「観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に」というポイントとともに、「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」というポイントも、3つ目の視点として示されました。

この「ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に」という視点からは、「観光地の公衆トイレの洋式化」や「ムスリム対

応の強化」などが関連施策として示されていますが、喫煙者と非喫煙者の双方にとつての喫煙環境の改善を図り、日本国内を旅行する際に喫煙環境が訪日旅行者にストレスを感じさせないようにすることも、大切な取り組みとして位置づけられるものと言えます。

喫煙者と非喫煙者が協調して共存できる社会の実現を目指すJTAの取り組みは、喫煙・非喫煙を問わず顧客に満足してもらえるサービスの提供が求められている旅行業界や今後の安定した訪日旅行市場の拡大にとっても重要なものであり、「観光先進国」への歩みを支える動きとしても期待されます。

interview



「喫煙者」も「禁煙者」もすべてのお客様が旅を楽しめる環境へ

JATA 国内・訪日旅行推進部長 興津泰則 氏

JATA も、「東京都受動喫煙防止対策に関する検討会」に出席し、意見陳述をさせていただきます。私どもは、旅行されるお客様が「喫煙」でも「禁煙」でも、双方が満足される旅を提供することが重要と考えています。

今の日本の喫煙環境は、訪日旅行者のアンケートから見ても、決して遅れているとは言えません。しかしながら、喫煙に対する規制が自治体によって違ったり、表示がわかりにくかったり、喫煙可能場所がきちんと整備されていないケースがまだまだ見受けられます。

2020年の東京オリンピック・パラリンピック、またその後を意識し、旅行業界としても、今まで以上に喫煙マナーへの啓蒙活動を実施し「受動喫煙防止」に取り組んでいきたいと考えております。

「添乗員と意見交換会開催」

日本たばこ産業は、9月28日に「添乗員との日本の喫煙マナー・喫煙規制等に関する意見交換」を行った。参加した添乗員は、添乗歴2年〜49年まで全6人。意見交換会では、「日本では条例がバラバラで統一したルールがないので訪日外国人のお客様にとっても分かりづらい。」「標識や看板でも英語が少なく、統一された表示も確立されていない。」など、さまざまな意見があった。

