

連携して訪日旅行の付加価値高める メガ・イベント契機に世界へアピール



清野 智 JNTO 理事長



堀坂 明弘 JATA 副会長

訪日インバウンド市場は、引き続き、堅調な推移を示していますが、2020年の訪日旅行者数4000万人と旅行消費額8兆円の達成に向けて、さらなる努力も求められている状況です。ラグビーワールドカップやオリンピック・パラリンピックの日本開催という追い風も受け、訪日インバウンド市場の拡大に向けて、日本政府観光局（JNTO）の清野智理事長とJATA訪日旅行推進委員会の委員長を務める堀坂明弘JATA副会長に語り合っていただきました。

約85%を占めているのに対し、滞在期間も長く消費額が大きい欧米豪からの旅行者は約15%にとどまっていますので、2020年は4000万人だけにとどまらず、その後における訪日旅行需要の拡大も視野に入れつつ、デステイネーションとしてアピールを強化していかなければなりません。同時に、日本国内での訪日旅行需要の偏在についても、平準化を図っていくことが必要でしょうし、2030年の訪日外国人旅行者が6000万人という目標を目指して、努力を続けていかなければなりません。

堀坂

今年のラグビーワールドカップや2020年の東京オリンピック・パラリンピックなど国際的なメガ・スポーツイベントに統じて、2025年には大阪で万国博覧会が開催されることも決定し、数値目標の達成は決して不可能ではないと考えています。その一方で、数だけでなく消費額や滞在日数など訪日旅行の中身も非常に重要なべき施策など考えをお聞かせください。

清野 2018年は自然災害が相次ぎ、特に後半、厳しい状況が続きましたが、トータルでみれば、関係者の方々の努力により、ほぼ順調に推移したと考えております。ただ、訪日旅行者数については、東南アジアなど近隣諸国からの旅行者の割合が

も3月13日に2021年以降における訪

訪日旅行者6000万人を目指す

—訪日外国人旅行者数4000万人と訪日旅行消費額8兆円などの目標達成を目指す2020年に向けて、講じるべき施策などを考え方をお聞かせください。

清野 2018年は自然災害が相次ぎ、特に後半、厳しい状況が続きましたが、トータルでみれば、関係者の方々の努力により、ほぼ順調に推移したと考えております。ただ、訪日旅行者数については、東南アジアなど近隣諸国からの旅行者の割合が

も3月13日に2021年以降における訪

日旅行の持続可能な発展に向けて、「安心・安全の確保」「訪日旅行のアップグレード」「受入体制・人財育成」という3つのテーマに焦点を絞り、実行すべき施策などを提言しました。

「受け入れよう」という気持ち前面に

堀坂

清野理事長が日本国内での訪日旅

行需要の偏在を指摘されましたが、訪問地域だけでなく、訪問時期も含めた需要分散を進める施策が必要だらうと考えていました。2012年には三大都市圏が67.5%，地方部が32.5%だった訪日外国人の訪問比率は、2018年には59.0%と41.0%まで改善されていますが、まだ、必ずしも十分とは言えません。特に、2017年における旅館の稼働率は37.5%にとどまっています。シティホテルの79.5%，ビジネスホテルの75.3%の半分以下で、全体の60.5%も大きく下回っています。長年にわたって全国の旅館と強いつながりのある旅行業界としては、泊食分離などの工夫をはじめ、旅館の活用による地方誘客促進を強力に進めたいと思います。また、地方での滞在期間を延ばすために、その地域ならではの体験プログラムやテーマ別ツアーや開発に取り組み、訪日旅行の付加価値を高めて、消費額の拡大につなげていかなければなりません。

清野 純日本風の旅館は、貴重な観光資源と言つてもいいのではないかと思います。イン

巻頭対談 訪日旅行の持続可能な発展に向けて 清野 智JNTO理事長&堀坂 明弘JATA副会長

——訪日外国人旅行者への商品・サービスの質向上や安心・安全の確保などについて、ご意見をお聞かせください。

重要に
災害時の迅速・的確な対応が
りかどう』などの言葉が書かれたノートを
自作して、その姿勢が外国人旅行者に高く
評価されている事例もあるほどです。

れを推進しており、民間事業者による「よつおいでんさうた」というサービス精神による国際観光への取り組みを行政がサポートすることで成果をあげています。英語もあまり使えなかつた女将が30カ国以上の言語で「あ

パウンド拡大の流れに乗りながら、この資源を有効に活用していくなければなりません。言葉ができないことなどを理由に訪日旅行への取り組みを尻込みせず、片言でも身振り手振りを交えてでも「受け入れよう」という気持ちを前面に押し出して接することが大切です。例えば、高山市では30年以上にわたり、地域全体で外国人旅行者の受け入

頭といたが現場の変化も進む中で、JATAはエージェントの旅行会社にとって安心・安全への取り組みの重要性は高まる一方です。大規模な自然災害が続いた昨年、JATAは会員各社に訪日旅行の受け入れについてアンケート調査を実施し、その結果を「災害発生前」「災害発生時」「災害発生後」という時間軸でまとめました。「発生前」と「発生時」については、国が昨年9月に「課題と対応」をまとめましたので、JATAとしては「発生後」の風評被害対策や早期回復支援に向けた取り組みを中心にしていきます。また、JATAが事務局となり、訪日旅行の品質向上を目的に、2013年から「ツアーオペレーター品質認証制度」をスタートし、この制度に基づく認証会社は49

堀坂 様質の向上と安心・安全は、訪日旅行の持続的な発展や地域住民との共生のために必要不可欠です。特に、OTAの台頭によって、これまでの接客サービスが大きく変化する中で、より高いサービス水準を高めていきたい、と考えています。

た。また、訪日旅行のプロモーションでは、国内12都市が試合会場となるラグビーワールドカップは、日本各地の魅力をPRする絶好の機会となりますから、メディアの活用や組織委員会チケットサイトとの連携によるオンラインでの情報発信に取り組んでいます。2020年には東京でのオリンピックパラリンピックも控えていますから、日本が世界中から注目を集め タイミングを大きくな

—TEJ2019 大阪・関西— に高まる期待

——今年10月に開催される「ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)2019 大阪関西」について、どのような期待をお持ちですか。

堀坂 初めて東京を離れて開催され、TEJは、(1)観光による地方創生、(2)地域に根差した新しいツーリズムのカタチの創造、(3)ゲートウェイ・関西の魅力とパワーの再発見、という3つの大きなテーマを掲げています。関西では、2025年の開催が決まった万国博覧会に向けての試金石とも位置付けており、地元財界も巻き込んだ文字通りの「オール関西」で大いに盛り上がっていますから、西日本全体におけるツーリズムの底上げにつながるビッグイベントとして大きな可能性を秘めていると期待しています。

清野 大阪・関西としては、「ミニ万博」と言つてもいいくらいの意気込みを示していますから、ゴールデンルートの主要な一角を占めつつ、インバウンドの急速な拡大を支えてきました地域としても、そしてビジット・ジャパンとして



訪日インバウンドの拡大に向けて語り合う清野理事長（左）と堀坂副会長

ラベルマート(VJTM)としての初の地方開催としても相応しい場所であると考えています。特に、大阪は、西日本だけでなく日本のゲートウェイとして、今年のラグビー・ワールドカップ、2021年のワールドマスターーズゲーム、さらには、2025年の万博と目白押しのビッグイベントに対応した取り組みが積極的に進められ、その活力はインバウンドにとても大きな起爆剤となつていくはずです。JNTOとしても、西日本エリアの魅力を全世界に向けて強力に発信することも、西日本エリアのインバウンドに関心を持つより多くの方々に出展いただく機会を提供できるのは大きな意義があると見ており、国内旅行・海外旅行・訪日旅行の三位一体による協力を通じて、しつかり取り組んでいきたいと思っています。

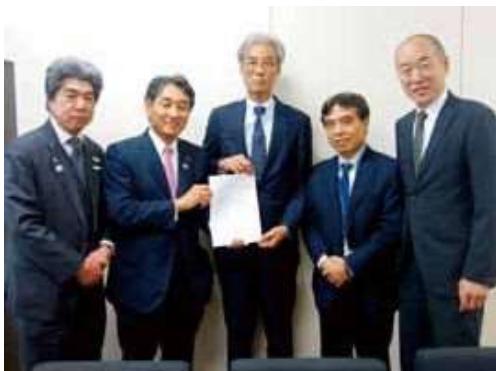
観光庁に訪日旅行の提言書を提出

JATA訪日旅行推進委員会の委員長を務める堀坂明弘副会長と同委員会の坪井泰博副委員長、同委員会提言書部会の吉村久夫座長は3月13日、観光庁の金井昭彦審議官と高科淳審議官に「訪日旅行の持続可能な発展に向けた提言書」を提出しました。提言書では、2018年に3000万人の大台を突破した訪日インバウンドについて、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを経て2021年以降における持続可能な発展も見据えた課題をまとめ、「安心・安全の確保」「訪日旅行のアップグレード」「受入体制整備・人財育成」を柱として、JATAとしても積極的な訪日誘客施策に取り組んでいく考えを示しています。

「安心安全」の取り組みを内外に示す

提言の3本柱

- ①「安心・安全の確保」
 - ②「訪日旅行のアップグレード」
 - ③「受入体制整備・人財育成」



観光庁の高科審議官（中央）と金井審議官（右から2人目）に提言書を手渡す坂垣副会長（左から2人目）、坪井副委員長（右端）、吉村座長（左端）

JATAの訪日旅行に関する提言書は、2014年以降では今年で6回目となり、今後の政府や地方自治体による政策などにも反映されるよう、課題ごとに具体的な施策に絞り込んで提言を行っています。

の整備」「外国人に分かりやすい文書の統一」「マークの制定」「レンタカー利用時の安全施策の推進」の必要性を指摘しました。

2019日本大会や東京オリンピック・パラリンピック競技大会(東京2020大会)などビッグイベントの活用、(3)旅行会社を

絡めたB-to-Bプロモーションの強化、(4)ゾーナル・マーケティングの強化、(5)アーオペレーター品質認証制度の更なる啓発、を推進するよう提言しています。

提言書では、単なる訪日旅行の品質向上にとどまらない施策を講じることで、日本のファンづくりや顧客ロイヤリティの向上などを通じたリピーターの増加、富裕層など新規需要の開拓、体験レベル満足度レベルの向上によるクオリティアップ、ビッグイベントを活用したプロモーション展開などを通じて、「訪日旅行のアップグレード」を着実に進める必要があると指摘しました。

には地域も含めた「受入体制整備・人財育成」への取り組みの強化が必要となります。提言書は、地方をはじめとする訪日旅行者の受入体制整備や地域における観光振興を担う「人財」の育成が急務であり、国内各地で観光振興を担う「人財」を確保するとともに、日本経済を支える基幹産業としての役割が期待されるツーリズム産業や旅行業界の人財育成にも積極的に取り組み、訪日旅行の持続可能な発展を着実に進めなければならぬと訴えています。

2020年に40000万人という目標が設定されている訪日外国人旅行者数を、2030年には6000万人まで拡大していくためには、地域経済活性化への貢献という観点からも訪日旅行者の地域への訪問をさらに促し、オールジャパンで受け入れを

型リゾート（IR）におけるMIC-E誘致の推進、（4）地域住民との共生に向けた対応、という4つの課題が掲げられました。

日本のファンづくりを推進

日本経済を支える基幹産業 への道筋

観光産業が今後、日本経済において確固としたポジションを確保し、その発展に貢献

としたポジションを確保し、その発展に貢献していくためにも、訪日旅行の持続可能な発展は不可欠という考え方も示されています。