

# 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



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る中、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ました。

## 訪日旅行者6000万人を 目指す

— 訪日外国人旅行者数4000万人と訪日外国人旅行消費額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、トータルで見れば、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

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年の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、デスティ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続いて、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だと考えます。JNTOとの連携を図りながら、インバウンドの拡充に取り組んでいきたい。JATA訪日旅行推進委員会では、2014年から毎年訪日旅行に関する提言書を観光庁へ提出してきています。今年

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・人材育成」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ろうと考えています。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%にとどまっております。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ていきたい。また、地方での滞在期間を延ばすためにも、その地域ならではの体験プログラムやテーマ別ツアーの開発に取り組み、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ってもいいのではないかと思います。イン



清野 智 JNTO 理事長

## 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

バ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かねばなりません。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年以上にわたって、地域全体で外国人旅行者の受け入れを推進しており、民間事業者による「ようおいでんさつた」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った女将が30カ国以上の言語で「ありがとう」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。

### 災害時の迅速・的確な対応が重要に

——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。

**清野** 近年、大規模な自然災害が頻発していることも踏まえ、災害発生時の対応を迅速かつ的確に進めることの重要性が高まっています。JNTOでは、災害の発生状況を各国の海外事務所が運営するホームページやSNSで発信すると同時に、個人旅行者の多様なニーズにも迅速に対応するため、AIを活用したオンライン対応システムを構築し、今年1月から運用を開始しまし

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きます。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るタイミングを大きな契機として、2021年以降にも連なるデスティネーションとしての認知度や興味関心を高めていきたいと考えています。

**堀坂** 品質の向上と安心・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の台頭といった環境の変化も進む中で、リアル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

びー  
ワールドカップ、2021年のワールドマスタースゲームズさらには、2025年の万博と目白押し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っても大きな起爆剤となっていくはず。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とともに、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考えており、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、しっかりと取り組んでいきたいと思っています。



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