

観光立国の実現は地方(地域)から

# おもてなしの現場と今後の課題

日本を訪れる外国人旅行者は順調に増え、2014年は1300万人に迫る勢いを見た。受け入れ環境も徐々に整備されつつあるが、2千万人の目標を達成するためにはクリアすべき課題も多々ある。日々外客と接する現場ではどんなことが起きているのか、おもてなしの心髓とは何か、関係者にお集まりいただき、率直に語っていただいた。

(本社会議室で)

## 自館・団体の特徴と外客の受け入れ

まず、貴社・貴団体の業務内容、特徴などからうかがいたい。外国人の宿泊についてはいかがでしょうか。

塩島 東京・池袋にあるJR系のホテルで、客室数約8000の規模。フルスペックのホテルで、売上高は約100億円、うち宿泊部門が35%ほどを占めている。4スターホテルをうたっており、機能はラグジュアリーと同じだが、池袋という土地柄(笑)、価格は比較的リーズナブルなものにしている。

アジアを中心に外国人旅行者は積極的に受け入れていく。香や台湾の客が多いが、ビザ緩和を受けインドネシアやマレーシア、タイなどからの客も増えつつある。現在、インバウンドの売上高は全体の60%に達し、うちアジアが70%を占めている。

タイラー 戸倉上山田温泉(千曲市)は長野市と上田市のほぼ中間にある。約30軒の

宿泊施設があるが、当館は客室12の規模で決して大きくはない。ジャパニーズ・イン・グループ(JIG)に入っている。当地を訪れる外国人旅行者はまだ少なく、当館に泊まる旅行者も全体の1割程度にすぎないが、それ以外の旅館と比べると多く、割と自立。豪州と米国の客が多く、アジアはあまりない。

外国人の目当ては、多くが山ノ内町にあるスノーマンキー(地獄谷野猿公園)。湯につかって幸せそうな顔がかわいという。レンタサイクルで周辺を観光したりする人もいる。私が勤めているのが戸隠神社で、パワースポットに対する関心も高い。また戸隠れ流忍者の忍法センターも人気だ。

ジェイソン 戸田家は1830年創業の老舗旅館で、三重県鳥羽市の伊勢志摩国立公園にある。客室約180の規模で、正社員、パート等を含

## 成熟する訪日市場 変わる外国人の意識

500万、600万人だった頃と比べると、変化も出ているでしょうね。

塩島 個人旅行化に伴って

め約2200人が動いている。年間約16万人が泊まっている。外国人旅行者は少なく、全体の0.2%ほどしかない。ただ、海外向け宣伝も積極的に始めており、15年は物産展にまで増える見込みだ。メーンはフランスやスイスなど北ヨーロッパ、そしてタイ

チェックインカウンターの仕事も増え、人数が足りなくなっている。また、有名な寿司屋や焼肉屋を予約しておいて、といった事前要求も多くなっている(笑)。しっかり情報収集して来る人、全く知らない人がいるが、共通しているのは自分の国にいる時と同じ感覚で日本を歩いていることだ。特にタイラーは日本に馴れており、行きたいところに行くなど目的がはっきりしている。異業種で成る「池袋インバウンド推進委員会」を4年ほど前に立ち上げた。豊島区との協力を得てガイドブックを作っているが、ラーメン店や100円均一店などの情報も掲載している。ありきたりのガイドブックでは満足しない。旅行の仕方が確実に変わってきていると実感する。

飲み屋などにも興味を示し、入りたがりと思う人が分かった。確かに入るには勇気がいる。そんな店のメニューや料金もマップに入れることで不安を解消させている。マップに掲載されていることになってこれまではなかった外国人が来るようになった。この声もある。店側としてはビジネスチャンスだ。まちを歩いてお金を落とす。これはとても大事なこと(笑)。

付するなど工夫を凝らしている。波木 10年ほど前から地域一丸となり、外国人客を積極的にのこっています。東日本大震災後は特に個人化が顕著になり、家族や仲間から来る人が増えています。ウェブでの直予約、海外のネットエージェント経由が増えています。ここ数年は公衆無線LAN「WiFi」を使うお客さまが増えています。旅館での食事などをすぐにSNSで情報発信する。WiFiに対応しないと口コミでも取り上げられないと痛感します(笑)。先ほど、情報収集に熱心な人とそうでない人の話がありました。全くと同感です。外客の格差と言いつてもいい。特に「ヘビ」訪日客は、どう満足したか、サービスを提供したか、今後の大きな課題です。

新津 ショッピングについては中国人が最大のお得意さまで、小売業界にとっても欠かせない存在となっている。中国人については声が大いなどマナーの悪さが言われ、宿泊施設などでも敬遠する動きがあったが、たいぶ改善されているようだ。潜在需要の大きさを考えると無視できないだろう。

## 13年9月に設立 会員数70社に拡大 買い物物通じ日本を体験



新津 研一氏

外国人の宿泊客は2倍ほどです。世界遺産(日光)がある割には少ないと思われがちですが、当館はインバウンド価格を高く設定しており、量よりも質を重視しています。台湾人が35%ほどを占め最も多く、次いで中国の個人客、香港、タイ、シンガポールなどです。

新津 当協会は2013年9月設立と比較的新しい一般社団法人だ。当初は18社の出資でスタートしたが、今は70社まで広がっている。小売りや観光業のほか、IT企業やカード会社、人材企業などが名を連ねている。ショッピングをキーワードに、もっと訪日旅行をしてみようという趣旨で設立された。

波木 東京の奥座敷、栃木県・鬼怒川温泉にある客室100の旅館です。鬼怒川のなかでも山の高台にあり、日本庭園と日本料理、温泉という旅館の王道スタイルを勝負しています(笑)。16年秋には開業50周年を迎えます。美しい四季、日本人のあたたかさ、やさしさを感じていただ

日本はショッピングの魅力を海外に伝えること、もう一つは小売店が外国人旅行者を受け入れるための環境整備を支援すること。設立当初は企業を訪ね協力を求めたも門前払いだだったが、今はよく話を聞いていた方がいいようになった(笑)。訪日客は1千万人という数字はさまざまところで影響を与えており、当協会にとっても追い風が吹いて

## 800室の4スターホテル アジア客が中心 自国の感覚で旅行



塩島 賢次氏

タイラー 戸倉上山田温泉でもウオーキングマップがあるが、日本人ではなく外国人の視点で作るようになった。薬局や教会など外国人が必要としている情報を入れているのが大きな特徴だ。焼き鳥屋や

団体客の場合は添乗員がその役割を担っていたが、FITのお客さまはそうではない。部屋での英語のインフォメーションを用意して対応はしているが、来る前に理解していただけるよう、ウエルカムメールを利用して映像を送

付するなど工夫を凝らしている。波木 10年ほど前から地域一丸となり、外国人客を積極的にのこっています。東日本大震災後は特に個人化が顕著になり、家族や仲間から来る人が増えています。ウェブでの直予約、海外のネットエージェント経由が増えています。ここ数年は公衆無線LAN「WiFi」を使うお客さまが増えています。旅館での食事などをすぐにSNSで情報発信する。WiFiに対応しないと口コミでも取り上げられないと痛感します(笑)。先ほど、情報収集に熱心な人とそうでない人の話がありました。全くと同感です。外客の格差と言いつてもいい。特に「ヘビ」訪日客は、どう満足したか、サービスを提供したか、今後の大きな課題です。



# 祝 東京スカイツリー® 開業三周年



浅草ビューホテルは  
東京スカイツリー®  
フレンドシップホテルです。

くつろぎは、まごころから。



ビューホテルズ&リゾートは、ただいま18ホテル

ビューホテルズは、国際規模のシティホテルからリゾートホテルまで、国内に18のチェーンホテルを繰り広げています。各地の魅力を活かしたホテルで、ごゆっくりおくつろぎください。

- |  |   |  |   |   |   |   |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|---|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| <br>秋田ビューホテル<br>(秋田県秋田市) | <br>郡山ビューホテル<br>(福島県郡山市) | <br>郡山ビューホテルアネックス<br>(福島県郡山市) | <br>福島ビューホテル<br>(福島県福島市) | <br>平ビューホテル<br>(福島県いわき市) | <br>高崎ビューホテル<br>(群馬県高崎市) | <br>那須高原ホテルビューリス<br>(栃木県那須郡) | <br>ホテルグリーンパル那須<br>(栃木県那須郡) | <br>おくたま路<br>(東京都青梅市) | <br>成田ビューホテル<br>(千葉県成田市) | <br>ホテルプラザ菜の花<br>(千葉県中央市) | <br>ぎょうけい館<br>(千葉県船橋市) | <br>伊良湖ビューホテル<br>(愛知県田原市) | <br>岡山ビューホテル<br>(岡山県岡山市) | <br>ホテルグランビュー沖縄<br>(沖縄県那覇市) | <br>ホテルグランビュー沖縄<br>(沖縄県豊見城市) | <br>ホテルグランビュー石垣<br>(沖縄県石垣市) |
|--|---|--|---|---|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|

観光立国の実現は地方(地域)から

新春特別  
座談会

# 訪日外客1000万人時代



波木 恵美氏

## 100室、旅館の王道追求 Wi-Fi対応不可欠

塩島 東京や京都などいわゆる定番の観光ももちろんするのだが、日本人の普段の生活を見てみたいという意識が強くなっているように、まちに出て自分の足で歩き、ちょっとした路地をのぞいたり、地元ならではの小さな祭りに参加し、そこで人と触れ合いたいという思いが、受け入れられる側も、一施設ではなく、まち全体で受け入れようとする意識が必要になってくる。

タイラー 生活に触れてみたいという意識は強い。地区に神楽保存会という集まりがある。日本人の気質、清潔さや礼儀正しさに魅力を感じている。

## 免税制度の評価と 受け入れ態勢の現状

2014年10月、消費税の免税対象が大幅に拡大された。免税店も増えています。

またまだ少ない。日本の免税店の特徴は、米軍のために設けられた制度であり、初期は米軍基地の周辺に設けられた。増やさない、海外にPRしない、許可しない。

もうひとつが大事な。塩島 ヒザ緩和もそうだが、非常に具体的な政策であり、評価している。これまで

原で炊飯器、銀座でブランド物を買っただけでなく、さまざまな買い物体験が「日本」を体験することにつながっている。

波木 商品ではなく、店員さんを写真に撮っている光景も目にする(笑)。三角巾、エプロン姿で販売している姿が清潔でいかにも日本らしいと思うの(笑)。

波木 10、11月は秋のトップシーズンであり、非常に混んでいないこともあってか、店員があらでは丁寧に対応しているの(笑)。こっちは混んで時間がかかったというクレームが日本のお客さまから出ました。やはり手続が面倒です。社員の負担も大きいことから、練習しながら、15年の春節から本格的にやろうと考えています。また免税店効果なのかどうかも正直いって判断しにくい。どういった商品や販売方法がいいのか、試行錯誤の段階ですね。

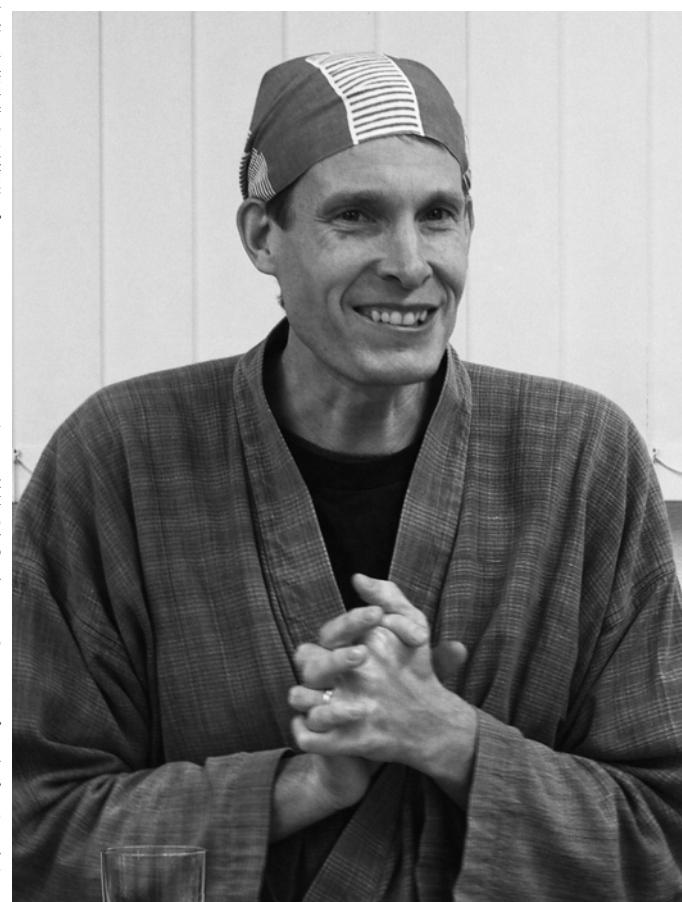
## 出席者 (50音順)

- 塩島 賢次氏 ホテルメトロポリタン 常務取締役総支配人
  - ジェイソン・ハナフォード氏 戸田家インターナショナル ビジネススマネージャー
  - タイラー・リンチ氏 亀清旅館若旦那
  - 波木 恵美氏 夢の季社長
  - 新津 研一氏 ジャパンシヨッピング ツーリズム協会専務理事
- 司会・編集長内井高弘

## 老舗旅館、16万人宿泊 FIT化が顕著 言葉の問題ネットク



ジェイソン・ハナフォード氏



タイラー・リンチ氏

## 12室、JIGに加入 スノーモンキー人気 マップは外国人視点で

## 水と生きる SUNTORY

「100年も先のことは、わからない」  
なんて言うのはやめよう。  
そう決めました。



サントリーの天然水は、森がおよそ20年以上もかけてうみだす地下水。この貴重な天然水を未来の子どもたちへつなぐために、森を元気にしよう。「天然水の森プロジェクト」は、今から100年先200年先をおもい、この先ずっと続けてゆくサントリーの大事なプロジェクトです。

現在「天然水の森」は13都府県17箇所。総面積7,600ha超。「工場で使用する天然水の量を上回る地下水を育む」という目標を達成しています。



サントリー  
天然水の森  
PROJECT.

観光立国の実現は地方(地域)から



訪日外客1000万人時代 おもてなしの現場と今後の課題

(19面から続く) 免税店で買った土産物を持ち歩くのも大変です。波木 日本滞在1泊目、2泊目の場合、大きな土産を空港まで持って行くのはお客さままでにご負担です。空港でのピックアップをどうするか、ちゃんとした仕組みづくりが必要で、手続きの簡素化をはじめ、改善すべき点も少なくありません。スタートしたばかりで無理もないですが…

本気で受け入れようとするのは、環境整備はしっかりやること。外客の受け入れ態勢はまだまだです。波木 カード対応、Wi-Fi整備などやるべきことは多い。ガイドブックには使えないカードが掲載されているが、例えば銀聯の表示がなければ中国人はその施設を利用しなくなる。あつて当たり前インフラとして整備する必要がある。外客獲得は国際競争だ。インフラが整っていない国は敬遠されてしまう。波木 両替とカード利用ができるかどうかは大きなポイントだと思えます。外国人にとってカード決済は当たり前。カードが使えないなら、両替ができる場所が必要となります。小さなお店では対応がまだ難しい。外国人を

「19面から続く」 免税店で買った土産物を持ち歩くのも大変です。波木 日本滞在1泊目、2泊目の場合、大きな土産を空港まで持って行くのはお客さままでにご負担です。空港でのピックアップをどうするか、ちゃんとした仕組みづくりが必要で、手続きの簡素化をはじめ、改善すべき点も少なくありません。スタートしたばかりで無理もないですが…

本気で受け入れようとするのは、環境整備はしっかりやること。外客の受け入れ態勢はまだまだです。波木 カード対応、Wi-Fi整備などやるべきことは多い。ガイドブックには使えないカードが掲載されているが、例えば銀聯の表示がなければ中国人はその施設を利用しなくなる。あつて当たり前インフラとして整備する必要がある。外客獲得は国際競争だ。インフラが整っていない国は敬遠されてしまう。波木 両替とカード利用ができるかどうかは大きなポイントだと思えます。外国人にとってカード決済は当たり前。カードが使えないなら、両替ができる場所が必要となります。小さなお店では対応がまだ難しい。外国人を

「19面から続く」 免税店で買った土産物を持ち歩くのも大変です。波木 日本滞在1泊目、2泊目の場合、大きな土産を空港まで持って行くのはお客さままでにご負担です。空港でのピックアップをどうするか、ちゃんとした仕組みづくりが必要で、手続きの簡素化をはじめ、改善すべき点も少なくありません。スタートしたばかりで無理もないですが…

本気で受け入れようとするのは、環境整備はしっかりやること。外客の受け入れ態勢はまだまだです。波木 カード対応、Wi-Fi整備などやるべきことは多い。ガイドブックには使えないカードが掲載されているが、例えば銀聯の表示がなければ中国人はその施設を利用しなくなる。あつて当たり前インフラとして整備する必要がある。外客獲得は国際競争だ。インフラが整っていない国は敬遠されてしまう。波木 両替とカード利用ができるかどうかは大きなポイントだと思えます。外国人にとってカード決済は当たり前。カードが使えないなら、両替ができる場所が必要となります。小さなお店では対応がまだ難しい。外国人を

観光業への優遇策が必要 グレーター東京の発想で 外国人の有効活用検討を 日常生活をみせる工夫を まちぐるみで取り組みを

真の観光立国へ 現場からの提言

2千万、3千万人時代になると、日本は大きく変わっていくと思います。外国人が当たり前にいる、否応なく対応せざるを得ません。地方にもこれまで以上に外国人が来るでしょうね。観光立国へのアドバースを含め、意見をいただきたい。波木 地方にいかか来てもらうか、都内などの宿泊施設不足をどう補うかを考えたときに、「グレーター東京」的な売り方があります。グレーター東京というのは東京圏という括り方で、「関東を東京と呼ぼう」

新年おめでとうございます。 JTB協定旅館ホテル連盟

各支店長	古田和吉	副会長	西海正博
各支店長	大西雅之	副会長	高田義人
各支店長	河内孝善	副会長	加森公継
各支店長	前川勝美	副会長	黒田秀徳
各支店長	千葉幸洋	副会長	山手祐子
各支店長	久保田浩基	副会長	大沼眞治
各支店長	石澤照代	副会長	岡崎彌平治
各支店長	佐藤康	副会長	星明美
各支店長	生田亨	副会長	吉田安夫
各支店長	小林一敦	副会長	工藤哲夫
各支店長	今枝薫	副会長	外川誠
各支店長	皆見久也	副会長	山本一郎
各支店長	佐藤久也	副会長	塩島賢次郎
各支店長	深津卓也	副会長	遠藤忠義
各支店長	根津芳彦	副会長	塩島忠義
各支店長	竹内啓介	副会長	坂本友理
各支店長	町田啓介	副会長	坂本友理
各支店長	松本博	副会長	伊藤善利
各支店長	渡邊幸一	副会長	濱田政利
各支店長	森吉弘	副会長	小田與之彦
各支店長	今井也	副会長	伊藤和幸
各支店長	今井也	副会長	伊藤和幸
各支店長	加藤利也	副会長	安田幹司
各支店長	寺田順三郎	副会長	安田幹司
各支店長	光正秀	副会長	永山久徳
各支店長	藤本孝	副会長	三崎昌洋
各支店長	青木尚	副会長	谷口光彦
各支店長	岩本二夫	副会長	村上正宏
各支店長	山本信	副会長	谷口正宏
各支店長	岡本信	副会長	村上正宏
各支店長	増田厚	副会長	村上正宏
各支店長	沼田宏	副会長	村上正宏
各支店長	西村久	副会長	村上正宏
各支店長	柴野憲	副会長	村上正宏
各支店長	皆美佳	副会長	村上正宏
各支店長	野口和義	副会長	桑野和泉
各支店長	豊田康裕	副会長	桑野和泉
各支店長	戸村純三	副会長	中野尚平
各支店長	田村純三	副会長	中野尚平
各支店長	松永康生	副会長	中野尚平
各支店長	野口和義	副会長	桑野和泉
各支店長	豊田康裕	副会長	桑野和泉
各支店長	戸村純三	副会長	中野尚平
各支店長	田村純三	副会長	中野尚平
各支店長	松永康生	副会長	中野尚平