

観光元年 観光立国実現への挑戦

# オールジャパンで外客2000万人を

観光庁が新しい年を迎えた。  
本保芳明長官に現状と今後を聞いた。

(聞き手= 本誌編集長・内井高弘)

SPECIAL INTERVIEW

## 試練越えて成長に布石

### 観光庁長官 本保芳明氏

観光庁がスタートして3カ月、初代長官として、周囲からの期待を押し返しながら、周囲から「本保」とも呼ばれて期待を寄せられている。失念感に変わらぬように、きちんと実績を上げて、職責に誇りを示す必要がある。新しい意識と組織文化を創造するということ、これからの仕事の方針を我々が形作ることに責任を負う必要がある。

内閣府の「観光立国と観光庁に関する特別世論調査」では、観光庁を「知っている」は約4割であった。

本保 発足して3週間後の調査結果です。宣伝予算を使わずに、口で訴えるよりも、むしろ高い方の認知率です。それよりあの世論調査ですごいなと感じたのは、約8割に上る方が「外国人旅行者が増えた」と認識していること、それだけ外国人旅行者の増加が、経済的な意味合いを含め、インパクトが実感されるようになって、外国人の増加について考える機会が増えたということです。外国人の増加には期待と不安、両面の反応がありましたが、「増えるのは良いことだが、きちんと受け入れの手当てをしなくてはならない」とのことだと思いたいます。それは当然のこと。観光庁はしっかりと仕事をし、という後押しも必要です。

一方、経済情勢の悪化で観光産業を取りまく環境が厳しい。本保 今回のような経済情勢では、影響を受けない分野はないでしょう。試練を乗り越えようと成長できない。簡単ではありません。が、この時期こそ将来への布石を打つ。企業は経営力、経営のあり方を問われる。行政も政策や運営のあり方を問われます。

順調だったインバウンドも影響を受けています。

本保 08年は915万人が目標でしたが、残念ながら900万人には到達していません。07年の835万人を下回ることはありませんが、その間の間に落ち着いてきています。5年、10年というサイクル的な変動は驚くべきことではないにしても、「100年に1度の」とも言われるような経済情勢は想像し得ない。緊急的な対応が必要なのは、国として対応する必要があります。観光庁では、関係省庁と調整し、効果的な訪日プログラムなどを展開していきたいです。

2010年、1千万人の目標達成はどのようにするか。

本保 外客数というのは、毎年お客さまを増やしているわけ、数字の積み上げで伸びているわけではなく、なかなか実期的な状況で議論しても仕方ない面があります。議論すべきは、1千万人を呼べる力、受け入れられる力が付くことである。受け入れられる力、情勢の変化で急に冷気を浴びせられる。再び自力を出せる状態に回復することが重要ですね。

そうしますと、09年のインバウンドの重点施策は、

### 旅館業に大きな未来 変革への努力が必要

観光地の活性化も課題です。08年7月には観光圏整備法が施行され、新しい支援制度がスタートしました。

本保 まず16のエリアが観光圏に認定されました。なかなか実現に至らなかった広域連携が観光圏を契機に実現した、という声も聞かれます。成長のための基礎づくりができるような方向付けが必要だと考えています。

厳しい経営環境が続く旅館業の状況は、どう考えていますか。

本保 外国人旅行者の需要を取り込むことを考えると、旅館という業態でも大きな可能性を持っています。外国人観光客の訪日動機調査結果をみても、温泉・リラクゼーションに上り手が伸びています。旅館は、それ以上の提案も必要です。その主たる提供者が旅館であることは誰にも否定できません。日本人の国内旅行でも、旅館が大きな要素であることは間違いなく、大きな未来がある。ただ、どの産業でも時代の変化に応じて自己変革ができなければ、下手すると産業全体が落ちこぼれてしまいます。地域間競争、あるいは他の余剰・レジャー産業との競争にさらされていく中で、その中でいかに生き残るかに尽きると考えています。

旅館業だけでなく、旅行業界などを含めて、東京オリンピック、大阪万博後の大成モデルが完全に脱皮できていない部分があります。例えば、個人客が



本保 本意の意味で地方が国際化を果たさないと、2千万人は実現できません。そのためには現在のソフト、ハードのインフラの延長線上ではなく、かなりの改善、変革が必要になってきます。

人材育成、観光教育の重要性を指摘する声もありません。

本保 人材育成を進めるためには、関係する方々が同じ思いを共有し、同時に観光の将来に希望を持ってもらう必要があります。2千万人構想を打ち出し、地域の国際性の必要性を言い、経済効果の大きさを言うのも、向かうべき方向を示し、将来の変化に準備してもらうためです。その中で人材育成についても企業や教育機関に期待する。観光立国に向ける教育というのは、観光だけでなく、社会や世界に対する関心、社会の動きや世界に対する関心、そして地域に対する関心をもつてもらうことが大切で、それが愛着心につながる。そうすれば旅にも出かけるし、観光を大事なものとして地域や制度を支えようという意識を持つことにも結びついていくと思います。

主流と言いつつも、それに対応した仕事の仕方ができない部分がある。宿には経営状況の問題などがあって、分かっていても対応できない。だからこそ、変革に努力を怠らなからなければなりません。自分だけの取り組みではなく、関係する方々で力を合わせて取り組んでいく。

本保 そうですね。観光圏の整備では、泊3日以上以上の滞在を目的としています。泊3日以上としたこと自体に意味がある。これからは1泊2日型の経営スタイルで新しいとるも出てくるのではないのでしょうかというメッセージを込めています。

同時に、リピーターづくりへの取り組みが大切だと思えます。とても難しいことですが、どの産業をみてもリピーターづくりをしない企業はありません。ロイヤルカスタマーこそ儲かるのだから、新規顧客を集めるよりも、お返しを含めてコストもかかる。お返し成功している旅館は、一般にリピーター率が高いのではないのでしょうか。リピーターをつくるという努力が、一期一会と言えはばかっかしいけど、そういう努力をしていない宿では、当然、サービスと接客は通ってきません。やはりそうした努力の差で、これらの優劣は決まってくると思います。

### 越後湯沢温泉 双葉

## やすらぎ棟 花水木誕生

本格エステティックサロン「Honfleur」をテーマに特別に設けられた「花の邸宅」。

**花の邸宅 (4階)**：本格エステティックサロン「Honfleur」をテーマに特別に設けられた「花の邸宅」。

**水の邸宅 (5階)**：湯けいすき温泉「水鏡」をテーマにした「水の邸宅」。

**木の邸宅 (6階)**：湯けいすき温泉「水鏡」をテーマにした「木の邸宅」。

一階 新しくなったパブリック  
二階 個室ダイニング 花暦 はなごみ (8室)  
三階 万葉の小径 (5室)  
七階 新築 展望大浴場の湯 ままらくぱぱらく

越後湯沢温泉 水が織りなす越後の宿

949-6101 新潟県南魚沼郡湯沢町大字湯沢419  
TEL.025-784-3357(代) FAX.025-784-2652  
http://www.hotel-futaba.com

### 越後湯沢温泉 双葉

## 本格エステティックサロン GRAND オープン

Honfleur (オンフルール) の由来は、フランス・ノルマンディー地方の静かな街の名前から...

伝統と芸術が今も大切にされる、ゆったりと過ごす美しい街です。そんな素敵な名前に負けないよう、最高のサービスをお客様に美とリラクゼーションをご提供させて頂きたくと考えております。

天空階の眺望にて寛ぎのリゾート体験を。最高のリラクゼーションタイムをお過ごし下さい。

LEDキャブルーム トリートメントルーム 岩盤浴室 クールダウンルーム(岩盤を使用) 入口

女性専用

団様のご予約も承っております。

949-6101 新潟県南魚沼郡湯沢町大字湯沢419  
TEL.025-784-3357(代) FAX.025-784-2652  
http://www.hotel-futaba.com