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せた。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、おもてなしの心髄とは何か、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）

13年9月に設立 会員数70社に拡大 買い物通じ日本を体験

新津　研一氏

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

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。

塩島　東京・池袋にあるJR系のホテルで、客室数約800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（笑い）、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る。香港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、それでも他の旅館と比べると多く、割と目立つ。豪州と米国の客が多く、アジアはあまりいない。

外国人の目当ては、多くが山ノ内町にあるスノーモンキー（地獄谷野猿公苑）。湯につかって幸せそうな顔がかわいいという。レンタサイクルで周辺を観光したりする人もいる。私が勧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、パート等を含めて約220人が働いている。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1%程度にまで増える見込みだ。メーンはフランスやスイスなどの北ヨーロッパ、そしてタイなどだ。ただ、伊勢志摩は海外での認知度はまだ低い。そのなかで鳥羽の訪問客は相当数あるが、宿泊客は少ない。ここでしか味わえない魅力はたくさんあるので、ホームページ（HP）での情報発信や旅行会社などに説明することで宿泊に結び付けようと努力している最中だ。

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で勝負しています（笑い）。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けるようおもてなしをしています。

外国人の宿泊客は2%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もらおうという趣旨で設立された。

事業は大きく二つ。一つは日本の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ても門前払いだったが、今はよく話を聞いていただけるようになった（笑い）。訪日外客1千万人という数字はさまざまな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いる。

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チェックインカウンターの仕事量も増え、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くれ、といった事前要求も多くなっている（笑い）。しっかり情報収集して来る人と、全くしない人がいるが、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楽しもうとしていることだ。特にリピータ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しっかりしている。

異業種で成る「池袋インバウンド推進協力会」を4年ほど前に立ち上げた。豊島区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。

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した。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。焼き鳥屋や飲み屋などにも興味を示し、入りたいと思うが勝手が分からず諦めてしまう人もいた。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るようにした。

マップに掲載されていることによってこれまでいなかった外国人が来るようになったとの声もある。店側にとってはビジネスチャンスだ。まちを歩いてお金を落としてもらう。これはとても大事なこと（笑い）。

ジェイソン　FITビジネスは確実に増えている。しかし、旅館業界全体は、海外からの顧客に対して、フロント、接客のスキルが追いついていない。言葉の問題を含め、このことをどうするかは大きな問題となっている。温泉の入り方や食事の仕方など旅館に泊まるにはそれなりのマナーやエチケットがある。それを一つ一つ説明するのは手間暇がかかる。

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きたい。

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とっています。東日本大震災後は特に個人化が顕著になり、家族や仲間で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「Wi－Fi」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。Wi－Fi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（笑い）。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が、全く同感です。外客の格差と言い換えてもいい。特にヘビー訪日リピーターにどう満足いただけるサービスを提供していくのか、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き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、だ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。↖

浅草ビューホテルでは客室やレストラン・宴会場から東京スカイツリー®がご覧になれます。

祝 東京スカイツリー®
開業三周年

TOKYO SKY TREE® Friendship Hotel
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

浅草ビューホテル（東京都台東区）

ビューホテルズ＆リゾーツは、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。

秋田ビューホテル（秋田県秋田市）　郡山ビューホテル（福島県郡山市）　郡山ビューホテルアネックス（福島県郡山市）　福島ビューホテル（福島県福島市）　平ビューホテル（福島県いわき市）　高崎ビューホテル（群馬県高崎市）　那須高原ホテルビューパレス（栃木県那須郡）　ホテルグリーンパール那須（栃木県那須郡）　おくたま路（東京都青梅市）　成田ビューホテル（千葉県成田市）　ホテルプラザ菜の花（千葉市中央区）　ぎょうけい館（千葉県銚子市）　伊良湖ビューホテル（愛知県田原市）　岡山ビューホテル（岡山県岡山市）　ホテルグランビュー沖縄（沖縄県那覇市）　ホテルグランビューガーデン沖縄（沖縄県豊見城市）　ホテルグランビュー石垣（沖縄県石垣市）