座談会は東京のJNTO本部で4月15日に実施

第3種郵便物認可

を迎えた。インバウンドという言葉が一般化する前から訪日外国人に対する接遇の向上、誘客推進に率先して外国人客を積極的に受け入れる宿の組織「ジャパニーズ・イン・グループ(JIG)」が今年、創立4周年

取り組んできた、日本におけるインバウンドのパイオニア的存在だ。今回はグループとインバウンドの「これ

までの10年とこれからの10年」をテーマにグループ役員、関係者ら8氏に語っていただいた。

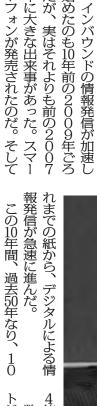
ウンドの振り返りを小堀さんにお願 したい。 まず、この10年間のインバ 10年前の200 9年といえ

ご存じの通りリー

-マンショック

の取り組みは看板政策の一つになっ 変更している。以来、観光振興の重 の後で、景気も非常に良くなかった。 要性の認識が高まり、インバウンド だが、その1年前に観光庁ができ、 Oも日本政府観光局に通称を

ユーチューブやツイッター、フェイ 始めたのも10年前の2009年ごろ がほぼ出そろい、観光においてもその情報発信の主力といえるメニュー 年に大きな出来事があった。スマー スブック、インスタグラムなど、今 トフォンが発売されたのだ。そして だが、実はそれよりも前の2007 00万人。昨年は約3. たという印象だ。



0年なりで起きた変化が一気に起き 訪日外国人旅行者は10年前に約7

手段が進化し、量的にも爆発的に増まな要因があるが、情報発信・予約の緩和、LCCの登場など、さまざ 証要件の緩和、 トジャパン事業の本格化に加えて査 数が増えたのは官民連携のビジッ



どの宿泊事業に乗り出した。 ルやゲスト 今こそ旅館が本来持っている魅力 一方で不動産業など異業種がホテ ハウス、 シェア

応えていただきたい や体験価値をしっかり打ち出すため Gも頑張ってお客さまの期待に

原 この10年間一挙に進んだのが ダボス会議創設者

きる。昔のBtoBの構造から大き 思えば取れる。宿泊などの予約もで ートフォンで日本の情報を取ろうとえたことが大きい。世界中からスマ ハウスな 実際に推進するの に十分に認識され!

く変わっている。

消費額の目標値を策定し大きな枠組 みが示された。それは、観光関係者 会議」で訪日外国人旅行者数と旅行 日の日本を支える観光ビジョン構想 推進するのは現場の人たち 土台は政治や行政が作るが、 認知されていると



えてきている。 えて、ここへ来てお客さまが再び増道に営業することで何とか持ちこた

呼び込まなければならない。

大変ありがたく思っ 0年から丁

ドでSNSによる情報発信に

その 努めている。 ルをうまく使った情報発信を行え ガン(完全菜食主義者)」などのキ 定のもと、「貸し切り温泉」「ビーは、知られていないから。そんな仮地、知られていないから。そんな仮地方に外国人が来ない一番の理由 ば、地方の旅館でもまだまだお客さ デジタルの世の中なので、デジタ

宮阪さんがおっしゃったように、まを徐々に増やしている。 ったものだから、その後の半年間は ともとインバウンドがほとんどなか に震災が来て、われわれの地域はも 外国人が増えてきたと思ったところ

徐々に回復して、今は全体の12からどうしようかと思ったが、その後は外国人のお客さまがゼロになった。 良かったのだと思う。 えていただいたことを実行したのが らいがインバウンドのお客さまだっ 13%、この4月は特に多くて2割ぐ JIGの皆さまにいろいろと教

暴で、それこそ日本人以外は全てタ インバウンドと一口に言うのは乱

トにして 目に日本に来るお客さまをターゲッ おり、その中でうちは2回目、3回 JIGは個人客をターゲットにして ゲットになってしまう。その点、 インバウンドが増えて、客室が足

余っている。もっと地方に外国人を としているが、実は地方ではすごく りないからといって民泊を増やそう 柏原氏

## し」というコンセプ地づくりは「住んで 思っているのは、 念であり哲学である。わが国の観光 たす役割は大きい た。その中で特に<br /> 宮 インバウンド推進の中で、いつも 盾泊、 ノトで進められ、 ーンバウンドの理

# **于段が大きく進化** は世界ト ツ 原

空港の受け入れ容量

情報発信が大きく変わったといえ 先ほどのデジタルによる情報発信に 命で述べている。世界のヒト のクラウスシュワブが第4次産業革 われがいることを改めて感じる。 とはあまりなかったが、 る。この10年間、日常で意識したこ ビス、流通、 劇的に変化し、 そして、 そこにわれ ついては、観光に限らず 日本のインバウンドは政府が「明 カネ・情報が個人と直接結び付く。 輸送等あらゆるものの 社会全体は 小売りサ

タイラー 12部屋の旅館に13年前、跡取り 戸倉上山田温泉の小さ

日本風の昔ながらの造り。 魅力あるものだと当時から感じてい として入った。うちの宿はコンクリ そこで外国の人にもきっと気に入 トのビルのような建物ではなく、 貴重で、 あった。一 を見に行くことだっ 近は「お猿見に行かないんですか」 みんな「お猿、お猿」 ブックの最新版で、

ってもらえるだろうと、

知っていた

と聞いても「行く

価値ありますか」

だったが、最

・ドブックを見て、

ではないかと、早速連絡し、 はうちの旅館を見つけてくれないの たくための方法を考え、 た。 ここに参加しなければお客さま 入会当時、 Aのほか、 「旅館」と検索したら、 いまだに覚えているの Gの名前も出てき サイトで 入会を 延伸したこと。これでお客さまの動 きがだいぶ変わっ 不安になったのだろう。 し聞かれたり。ガイ もう一つは長野新幹線が金沢まで

た。

ね」と。「そうだよなー」と(笑い)。宿の名前が横文字で書いていない 気付きがあった。 のこと。まず一言、 -Gに入ったおかげでいろいろと 宮阪さんが 外国人のお客さまの8割 現場調査に来たとき 「お宅の外観、

日客5倍も宿の供給が増加

の見える旅館」が望まれる

大野

ある。 外国人への対応力のノウハウを持っ らない。日本人のホスピタリティ精・ウィンの関係をつくらなければな る。双方がハッピーになる、ウィン地域の魅力が再認識されることもあ いる。 神は世界の中でト 行者が不便、 るのはダメだし、 ぐらいは目的が猿の いる。特にJI また、外国・ 不快に ップにあると思っ 人の訪問によって になるのもダメで (地獄谷野猿公苑) らは、長年培った

ただ、二つ大きく変わったことが イングしていた。それまではの最新版で、猿のことをかな つは外国の有名なガイド なり、 自身は昨年までJNTOにお世話に Ō年で、

ども、一般の人にとってはインバウ反対する人が多かった。東京といえ 国人が来ることを説明したところ、 ンドはまだなじみが薄かったことも プン当初、地元の人たちに外

た。私もJNTOにいた当時は、JIGに期待を寄せる話をうかがっ 先ほど、小堀さんと原さんからJ

これは持続可能な観光に結び付いて 訪れる人が良くて、 またその逆で、 住民が困 旅 きく変わったと実感している。 ってましい。ているので地域に貢献する存在であ 私がJIGに入会した当時、 宮阪 私もこの10年間、環境が大

・モノ

| フィット・・・・・・ 域でオンリーワンになれ」「ナンバ域でオンリーワンになれ」「ナンバー 私カJIGに入会した当時、「地 れてくる。何か困っているようだが町の人がうちの旅館に外国人を連 ワンになれ」と、福田会長や飛田前 会長によく言われた。 ・ワンでなくてもいいからオンリー

言葉が分からないからと連れてくる

けど、どうしたんだろう」と思い、のだ。「今日は予約が入っていない 地元では「(外国人は)とにかくあ 客さまに体験してもらっている。リ そこに連れて行けばいい」というこ 当の外国人も戸惑っているのだが、 とになっている。 うちでは弓道という日本文化をお

だ」というところまでいったが、 ろは外国のお客さまが本当に減り、 ーマンショック、東日本大震災のこ 「もう外国人に重きを置くのは無理

柏原 私は20

報をいただきつつ、外国人のお客さ 前から外国の方は少しずつ増えて に参加させていただいている。 さんからOTAや口コミサイトの情 と、興味半分で入会した。会員の皆 たのだが、「さらに増えたら面白い

らちょうど10年前のことだ。 まを増やせるのではないか。 梶山 JIGと関わりを持たせて

イトの制作から。2009年、今かいただいたのは、JIGのウェブサ 当時はまだ、 私自身は旅館経営を

ーネット中心になり、さまざまな予年間の宿泊施設の宣伝手法がインタ がなければ私のような新参者はやっ の南側に土地を買って宿を始めた。 いお話や経営のノウハウを聞いたりていた。その中で、宿泊施設の楽しJIGと関わりを持たせていただい 約サイトもできた。そのような流れ して、満を持して2015年、京都駅 しておらず、サイトの制作を通して 先ほどからのお話の通り、この10

トビジネス、2012年ごろから海 ていけなかったと思う。 0年ごろからインターネッ

本当に変わった。 用しなくなるほどこの10年で時代が がお話しされた通り、当時の話が通いる。それからおよそ10年。皆さん 外予約サイトについて、 というで話をさせていただいて、リーのとで話をさせていただいて、リーのも



## 直近までフランクフルト事務 うちの宿はオープンが20 今年で10年目になる。私 梶山氏

ちの 泊。受付は外国人だ。1ブロック先 の民泊やホステルができた。そのう 人が街を歩いている。私の行く立ち っただけだが、この数年で20軒以上 には1階が居酒屋で上階に客室とイ アジア系、欧米系さまざまな外国 ・軒は1階がカフェで上階が宿

食いそば屋も英語でメニュー表記。 外国人の家族連れや若者等も来る。

リー リットゥー・ ー・ 、 水 政も取り締まりに努めているが、 氷 泊もあるが、一方、騒音、ゴミ出しが、そういう傾向なのか。健全な民 含めて根が深い。オリンピックを控 山の一角だろう。白タクや白バスも などの苦情も多く闇民泊もある。 以前、旅館の軒数が減り、民泊が街の風景ががらっと変わった。 一挙に増えている記事を拝見した

ろ」というイメージがある。 大野 民泊は「安く泊まれるとこ

るから駄目だと返事をするのだが、 てくる。消防法で定員が決まってい トに4人部屋と3人部屋を登録して 人が6人とか8人で行くと返事をし いる。ところが4人部屋を予約した 宣伝になるからと、ある民泊サイ **八当たりの宿泊代を少しでも安く** 

だわらず、来てくれる。 る。そのような人は料金にあまりこ る。そのような人は料金にあまりこ コミュニケーションを取ることが楽 かったからと、あるいはわれわれと 方で、口コミサイトで評判が良

宫阪氏

いろいろな形の情報発信がある。がこの10年なのではないか。ただ、ようやく追いついてきたのいけなかった。 か難しい。情報発信の仕方について、 だいていたが、なかなか追いついて JNTOからもいろいろ提案をいた

ーやお金のことを考えると、なかな先頭に立てと言われても、マンパワ れと思って言っていた。 オニアだから、これからもその先頭 に立って走ってもらいたいと、良か

-Gがインバウンド受け入れのパイ ただ、会員施設は家族経営が主だ。

れる形だと思う。

今、JIGが推進している「顔の見

訪日外国人客は1

→Gが発足した40年前、

福田

る。

うまく解決してほしいと思っていえて危惧するところだが、どうにか

出すべきだ」と言われたり、逆にろはない。旅館なのだから、もっと な (みすぼらしい) 食事を出すとこ いてお客さまから「こんなシャビー 「これで十分だ」と言われたり。

グメントをして情報発信するべきな 旅館という大きな括りとは別にセ

トーストしか出さない。その点につて捉え方が全く違う。うちは朝食に

う。

える旅館」が、お客さまに一番望ま 旅館と一口に言っても、人によっ 倍に増えた。ただ、JIGのお客さ 年前から訪日のお客さまがおよそ5 が増えた分、 まが5倍に増えたかというと、残念 人。そして去年が3119万人。10に30周年を迎えたときは679万 ながらそのような感覚はほとんどな は民泊が増えたこともあるだろ 需要と供給の関係で、お客さま 宿の数が増えた。ある **2万人。10年前** 

抑えたいのだろう。

草橋周辺は、既存のホテルが数軒あ原 うちの事務所のある東京・浅