銀座キャピタルホテル
銀座キャピタルホテル【本館】
GINZA CAPITAL HOTEL AKane【茜】
GINZA CAPITAL HOTEL Moegi【萌木】
ご予約/お問合せ
03-3543-8211（代表）
〒104-0045 東京都中央区築地3-1-5
●東京メトロ日比谷線「築地駅」徒歩2分
●東京メトロ有楽町線「新富町駅」徒歩2分
銀座キャピタルホテル で 検索

発行所 株式会社 旅行新聞新社
本社 〒101-0021 東京都千代田区外神田6-5-11MOAビル6階 電話03(3834)2718(代表) FAX03(3834)3748
関西支社 〒556-0011 大阪市浪速区難波中1-14-14エミューイモトビル4階 電話06(6647)5489 FAX06(6647)7626
日本専門新聞協会、国土交通省交通運輸記者会加盟
提携紙 韓国旅行新聞、台湾「旅奇」、フランス「ZOOM JAPON」

2月21日(金)
2020年（令和2年）
毎月1日、11日、21日発行
昭和54年4月19日 第3種郵便物認可
購読料 年間18,150円（税込）
振替00190−4−38126

業界人のための業界専門紙
第1787号
旬刊 旅行新聞
THE RYOKO SHIMBUN

特集 No.546 *Special feature article*

「これからのインバウンドを語る会」

訪日客を現場の視点で考える

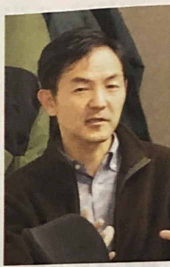
インバウンドの現場で働く人のリアルな声を──。宿泊施設運営者や通訳案内士、外国人向けの情報メディア制作者など、業界や業態の異なる7人が出席し、座談会「これからのインバウンドを語る会」を開いた。コーディネーターは、訪日客の集客をサポートする「インバウンドにっぽん」の小野秀一郎氏が務め、訪日客の最近の傾向のほか、商材を売り込むターゲットやアプローチ方法、外国人が情報収集する媒体など、多角的な視点で意見が交わされた。そこからは、外国人旅行者の動向や日本への期待が見えてきた。
【入江　千恵子】

在日外国人もターゲットに

インバウンドを語る座談会　出席者 ※登場順

職種	氏名	会社名など
宿泊施設運営（川崎市）	吉崎　弘記	NENGO HOTELS
通訳案内士（英語）	曽我　悠	フリーランス
生活情報メディア	本郷　誠哉	ENGAWA
シェアライフプロデューサー	塩川　絵理奈	シェアハウス経営（東京都内）
飲食店集客サポート	片岡　究	インテージア
旅ナカツアー主催	坂元　壮	トリップデザイナー
剣道体験ツアー主催	永松　謙使	SAMURAI TRIP
コーディネーター	小野　秀一郎	インバウンドにっぽん
アシスタント	大須田　淑恵	インバウンドにっぽん

※敬称略


コーディネーターの小野秀一郎氏

宿泊施設

徹底した清潔感
口コミ1位に

──インバウンドの増加に伴い、東京や大阪、金沢など各地で宿泊施設が増えています。神奈川県川崎市はどうですか。

吉崎　私は川崎市のドヤ街と呼ばれる地区で、ゲストハウスやビジネスホテルなど3軒の宿泊施設を運営しています。しかし、近隣に大型ホテルチェーンなどが次々と参入しています。1日400室分の供給増になったとも言われます。市内に宿泊する外国人比率は9%（14年、川崎市推計）で、川崎市は25年に6万人増の10%を目標としています。私たちのホテルは現在15%ほどです。海外からの旅行者以外で強化しているのは、在日の日本語学校や留学生です。営業に行っています。利用者には、SNS（交流サイト）にアップしてもらっています。

──展開を強める大手ホテルチェーンと肩を並べることは可能ですか。

吉崎　できるはずです。ポイントを絞って個性を打ち出し、大手と違うことを進めていけば張り合えると思います。

──「個性」とは？

吉崎　例えば、私たちは清潔感を前面に打ち出しています。アメニティグッズは掃除の邪魔になるので増やしません。ハード面に対する投資を最小限にし、清潔さなどソフト面に注力することで、口コミが増えてきます。最初に始めたゲストハウス「日進月歩」は、OTAの多くで、川崎エリアの口コミ数1位です。「ドヤ街にある簡易宿所なのに、口コミ1位ってなに?」と思わせる戦略でもあります。外国人に「面白い宿だね」と思ってもらえるような仕掛けも行っています。

吉崎弘記氏

曽我悠氏

通訳案内士

日本人の日常生活に
興味を抱く旅行者

──どのようなツアーに同行していますか。

曽我　私は英語の通訳案内士です。外国人を対象に観光ガイドをしています。今日は東京・築地のツアーに行きました。神奈川の鎌倉や箱根にも行きます。建築家や美術が好きなお客様向けに、建築巡りのツアーも多くあります。伝統建築から現代建築まで、その土地の歴史や日本文化と併せてガイドしています。

──何を目的とした旅行が多いですか。

曽我　観光や食事だけでなく、日本人の日常生活に興味を持つお客様が多いです。ツアーでは定番の観光地に加えて、日本人にとってはごく普通の住宅街や裏道を案内すると喜ばれます。日本のアニメやドラマが好きなお客様の場合、目的が明確で事前にしっかりと訪問場所を調べてきます。作品に熱い思いを持ち、日本で関連商品を買うことに意味があるようです。物が欲しいだけでなく、「日本で買うことに価値がある」と言っていました。

──オーバーツーリズムについて。混雑していても旅行者の希望があれば連れて行きますか。

曽我　団体ツアーでは基本的に行程は決まっていますが、プライベートのツアーであれば相談のうえで行程を変更する場合もあります。例えば、鎌倉の繁忙期は江ノ島電鉄の混雑が激しいため、事前に説明をします。混雑を避けたい人には違う行程で観光します。

座談会の出席者

メディア

徹底した外国人目線に
ユーザーが付く

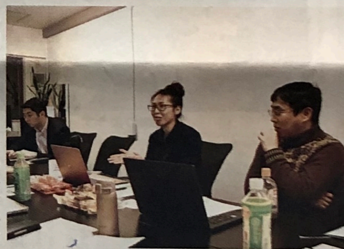
──在日外国人や外国人旅行者は、どのような媒体を見ていますか。

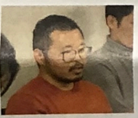
本郷　日本在住の外国人向けに、英字情報誌「東京ウィークエンダー（Tokyo Weekender）」を作っています。時事問題からレストランの紹介、旅行情報など、幅広く取り扱います。Web版は7割が海外からのアクセスで、外国人旅行者に役立つ情報も提供しています。同様の紙媒体は「タイムアウト東京マガジン（Time Out Tokyo Magazine）」や「メトロポリス（METROPOLIS）」などがあります。Webメディアは「ジープラスメディア（GPlusMedia）」の各サイト、「ジャパンガイド（Japan guide）」、「ジャパン・トラベル（Japan Travel）」などがあり、日本を訪れる前に外国人が見ているものもあります。最近ではインバウンド情報サイトが乱立していますが、翻訳しただけのサイトでなく、徹底した外国人目線や外国人が運営している媒体にユーザーが付いています。

──全国に増える在日外国人の位置づけは。

本郷　日本に住む外国人は約283万人（19年6月現在）ですが、1人当たり平均して年間2〜3組の友達や家族が、その人を訪ねて日本に来ているといいます。ここだけで、1100万人規模の市場になります。彼らは「友達の紹介で」と遊びに行くことも多いです。紹介による成約率は、とても高いように思います。インバウンドというと外向けに発信しがちですが、日本に住んでいる外国人に商材をアプローチするのも良いと思います。

曽我　外国人駐在員をターゲットにする方法もあります。彼らは独自のネットワークを持っています。2〜3年で任期を終える人が多く、次の人に日本の情報を引き継いでいくため、リピーターになってくれます。駐在員の配偶者は時間に余裕のある人が多く、観光地に行ったあとは一風変わった体験に興味を持ちます。金継ぎ体験や御岳山でのしめ縄作りなどを希望する人たちもいます。


活発な意見交換が行われた


本郷誠哉氏

塩川絵理奈氏

シェアハウス

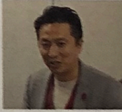
長期滞在が
増加傾向

──シェアハウスに入居する外国人は、どのような予約経路をたどってきますか。

塩川　東京都内の自宅でシェアハウスを経営しています。予約は日本人や外国人の友人・知人のツテを頼ってくる人が多いです。ほかには、私がフェイスブックに「空きが出ました」と書き込むこともあります。入居者の国籍は、デンマークやドイツ、イギリスなど欧州圏です。

──シェアハウス滞在者の最近の傾向は。

塩川　「長期で住みたい」という人が増えています。滞在先を探す外国人と、空き部屋を提供する人のマッチングサイト「Homii（ホーミー）」に登録したところ、30分後に問い合わせがありました。5日間で4件ほど。4組中3組は、1年間の滞在希望です。「日本人と一緒に生活をして、文化を体感したい」と言っていました。年齢層は20代後半〜30代です。


片岡究氏

食

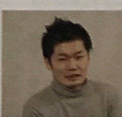
最も多いクレームは
〝量が少ないこと〟

──インバウンドの食の傾向と課題について。

片岡　飲食店向けにインバウンドの集客サポートをしています。外国人旅行者の対応ができる店というのは、①ベジタリアンや精進料理、フードダイバーシティに対応できる②ボリューム感がある③温かいものをきちんと出す──ということです。①は、欧米豪からの旅行者増加とともに、ビーガンやグルテンフリーのお客様も増えてきました。とくにビーガンは若年層。可能なら対応することを勧めます。②のボリュームは重要。一番多いクレームは、量が少ないこと。アジアだけでなく、欧米系やそのほかの地域もボリューム感を気にします。③は、アジアは医食同源の考え方があり、体を冷やさないようにします。ただ、料理を温かい状態で出すには、配膳の人手が必要です。コンロなど目の前で温めるスタイルなどで対応する方法も一案です。

──日本での「食」への期待について。

片岡　日本に来る外国人は「食」への期待値が高いです。ただデータでも、現場での感覚もそうですが、旅アトに食の評価が下がる傾向が顕著です。味覚に関しての満足度は高いけれども、期待以上の料理が提供されていないようです。サービスレベルも期待値より低いようです。


坂元壮氏

旅ナカツアー

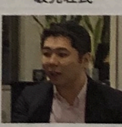
石川県・金沢ツアーの
申し込みが増加

──旅ナカツアーの現状はどうですか。

坂元　現在、70コースほどの体験や日帰りツアーを、北海道から九州で展開しています。アクティビティの特徴は、東京や京都の定番観光ツアーのほか、ディープなエリアやハイキングなど差別化しています。車イスやムスリム、ビーガンにも対応可能です。9割が個人客で、大半が1〜6人です。欧米豪が7割、東南アジアが3割で、台湾、中国、韓国からの予約はほぼありません。19年は1060件のツアーを催行しました。

──1番人気のツアーは何ですか。

坂元　東京・谷中町歩きツアーです。OTAのレビューが圧倒的に多いため、通年で予約が入ります。5つ星レビューは200件以上書かれています。時間をかけて徐々に増えていきました。2番目に人気の鎌倉ツアーは、人混みを避けて山歩きをします。北鎌倉から入り、大仏を見学して、由比ガ浜に行きます。自然と歴史が感じられるようにしています。17年から石川県・金沢のツアーも始めました。最近、欧米豪も東南アジアの旅行会社も、ゴールデンルートに金沢や岐阜県・白川郷を組み込む会社が多くなっています。それもあり、個人の申し込みが増えていると思います。


永松謙使氏

剣道体験ツアー

中国人旅行者に
大人気

──剣道のツアーは？

永松　私は、剣道体験のオプショナルツアーをやっています。昨年度の参加者は約2千人、これまでに7都市で開催しています。最も多いのは中国人旅行者で、全体の5割にのぼります。最大で250人の団体もありました。逆にオセアニアは少ないです。今後は、欧米豪の富裕層をターゲットにしていきたいです。剣道の競技人口は柔道の約10倍です。各地にチームがあり、全国でできます。体育館などの場所が確保できれば、どこにでも行きたいです。

──ありがとうございました。今後もインバウンドが収益機会だけでなく、魅力や展望を探る会にしていきましょう。

INDEX

JATAに「新型コロナ対策室」……❷
若者の海旅活性化へ……❷
妙高市「ワーケーション」を推進……❸
房総特集……❹❺
JNTO認定外国人観光案内所研修……❼
首都圏特集……❽−❿

購読・見本紙のお申し込み
☎03(3834)2718
http://www.ryoko-net.co.jp

ANAで行くマイホリデー
myHOLiDAY
人が好き、旅が好き、地球が好き
株式会社スカイツアーズ
SKYTOURS CO.,LTD
www.skytours.co.jp
スカイツアーズ 東京支店 検索
沖縄本社 TEL 098−863−0491
東京支店 TEL 03−3433−3401
大阪支店 TEL 06−6367−1363

ビッグホリデー
お客様を幸せに
ビジネスパートナーを幸せに
私たちは、
最高の余暇を演出するために
常に前向きに努力を惜しまず
頑張ります。
ビッグホリデー株式会社
〒113-8401 東京都文京区本郷3-19-2BHビル
TEL 03-3818-5111（代）

プロが選んだ
日本のホテル・旅館
100選 & 日本の小宿
2020
宿選びのとっておきバイブル!!
●オールカラー・160ページ●定価2200円（税込）●発行所：旅行新聞新社●発売元：自由国民社
全国書店で好評発売中！

ニッポン文化応援マガジン
旅の手帖
3月号 好評発売中 定価 650円（税込）
第1特集 思い立ったら旅に出よう
日帰り温泉ひとり旅
●列車とバスと徒歩で行く東京の奥座敷 やっぱり、箱根。
●昭和が薫る下町と古湯をはしご 新開地ぶらり歩きと有馬温泉 ほか
第2特集 戦国武将2人の面影を探して
信長と光秀の時代
交通新聞社 ☎03-6831-6622 https://shop.kotsu.co.jp/
〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台2-3-11 NBF御茶ノ水ビル

いつも何かが新しい街を歩こう
ニューヨークでしたい100のこと
仁平綾 著
大好きな街を暮らすように楽しむ旅
100 THINGS TO DO IN NEW YORK
三角ピザやベーグルなどの街角フードを味わったり、思いがけず欲しかった雑貨に運命したり、憧れのニューヨークで暮らすように楽しめるとっておきの100スポットを紹介！
〈A5判・オールカラー 本体1800円＋税〉
自由国民社 東京都豊島区高田3-10-11（〒171-0033）☎03-6233-0781
ご注文は書店又は☎0120-29-9625をご利用ください。

＼歩いて見つける日本の旅ガイド／
ブルーガイド てくてく歩き
気ままに電車とバスの旅。
マイカーではなく、徒歩と電車やバスなどの公共交通を使って旅する人のためのガイド。
シリーズ好評発売中！
鎌倉
九州
A5判定価（本体1000円〜1200円＋税）
2020年2月配本2点
実業之日本社 http://www.j-n.co.jp/ 受注センター ☎048-478-0203

旅行読売
オトナの旅の道しるべ
3月号 定価600円（税込）
お得に気軽に バスで直行、名湯へ
那須、草津、飛騨高山、山代、南紀白浜温泉ほか
作る、見る、感じる アートな箱根・伊豆
人気連載 あの歌この街 舟唄【神奈川・三崎】 城LOVE旅 丸岡城【福井】
全国の書店などで好評発売中！
臨時増刊 お帰り寅さん、がんばれ北海道……
昭和の鉄道旅〜復活編〜 定価1000円（税込）
旅行読売出版社 〒101-8413 東京都千代田区岩本町1-10-5 TMMビル2階
TEL03・6858・4300（代） FAX03・6858・4301
https://www.ryokoyomiuri.co.jp/

訪日外国人向けフリーマガジン
地球の歩き方 Good Luck Trip シリーズ
東アジア、東南アジアの現地旅行会社と、国内の空港、主要ホテル、観光案内所への配布で、旅マエと旅ナカにリーチします！
外国人旅行者の街歩きをサポートするマップ情報と、各エリアの旬の情報が満載です。
東京 年4回発行
北海道 年2回発行
長野 年1回発行
関西 大阪・京都・神戸 年3回発行
瀬戸内・山陰 年1回発行
東京・大阪 名品周 年2回発行
ほか
デジタルブックでもご覧になれます！
http://www.goodlucktrip.jp/