

第一章 調査研究の概要

第一節 調査研究の背景と目的

国同士の交流から国の枠を越えた地方政府同士での交流が盛んとなりつつあり、更に今後は、民間レベルでの交流が活発となってくる。また、国際的に観光をベースとした交流人口の急増が予想されている。

このような状況下、鳥取県では地域活性化策あるいは相互理解進展のための外国人観光客の増加を期待し、交通網整備や入国システムの利便性向上などの受け入れ体制の強化が行われている。

しかし、外国人観光客の誘致、その受け入れ体制を、更に充実したものにするために、解決していく課題、問題点がまだまだ存在すると考える。

例えば、市町村単位の自治体では困難なこともあろうし、県内観光関連産業からすると、根本には採算ベースに乗る必要があり、現状では単独での受け入れ準備も限界があることが予想される。また、ボランティア団体にしても、外国人観光客へのおもてなしのための人員の割り当てが不足しているなどの問題があるかもしれない。

初めて訪れた地域に好印象をもった人々は、リピーターとして再度訪れてみたい、さらには友人にその地域を勧めるという傾向があると言われている。つまり、外国人観光客が本格的に訪れるようになったときには、多くの人が鳥取県に好印象を持ってもらって帰国してもらえるようになることが必要である。

このようなことを考えると、外国人観光客誘致、その受け入れ体制のための課題、問題点を早急にピックアップし、今現在で解決可能なことは具体化していく必要がある。そのためには官民一体で連携し、情報、活動を密にしていくことが重要と考える。

そこで、本調査・研究では、現状における外国人観光客誘致とその受け入れのための民間業者、各種団体や市町村自治体からの意識、見解や情報等を収集し、課題、問題点を提示することにより、これらを早期解決するための基礎資料としたいと考える。

第二節 調査研究手順

1. 動向調査

データ、資料より観光市場の現状を分析し、外国人観光客の誘致の重要性を検討した。

(1) 世界の動向

- ① 世界全体
- ② アジア地域

(2) 日本の観光動向

- ① 国内観光（日本、中国地方）
- ② 日本人の海外旅行

- ③ 訪日外国人旅行者
- (3) 鳥取県の観光動向
 - ① 県内在住者の県外、海外旅行の状況
 - ② 県外在住者の県内への旅行の状況
 - ③ 訪日外国人の来県状況

2. 実態調査

県内を中心とする自治体、観光産業、ボランティア団体などに外国人観光客誘致、受け入れの振興策や活動内容を調査し、取組状況を把握した。

3. 意識調査

- (1) 誘致、受け入れに関する意欲や課題など県内を中心とする自治体、観光産業、ボランティア団体などに受容性に関する意識調査を行った。
- (2) 課題、問題点を抽出した。

4. 課題、問題点の分析と対応策

第三節 調査研究結果

『第二章：観光市場の現状と将来』

1. 世界の観光

- 国際観光の将来の動向については、2020年までに国際観光客到着数は年平均4.3%で増加して16億200万人に達し、また、国際観光収入の増加はこれよりさらに速く、2020年までには年平均6.7%の伸び率で増加し、2兆米ドルに達するものとWTOでは予測している。
- 世界旅行産業会議(WTTC)の推計によると、1999年における世界全体の観光産業の規模は、関連産業、関連投資、税金などを含めると、世界のGDPの11.7%に相当する3兆5,499億米ドルとなっており、2010年には、世界のGDPの11.6%に相当する6兆7,713億米ドルに達するとしている。
- 同時に、観光産業における99年の就業人口は、世界の全雇用者数の約12人に1人に相当する1億9,230万人と推定し、さらに2010年までに観光産業は新たに6,140万人の雇用機会を創出すると予測している。

2. アジア地域の国際観光

- 世界的に観光客数及びその収入が伸びているあるいは伸びると予測される中でも、日本が属する東アジア・太平洋地域は、その伸びが著しいと見られている。

3. 日本の観光

<国内観光>

- 総じて近年の国内旅行が低迷している最大の原因は、海外旅行との価格差であ

ると言われている。円高に伴う海外旅行の価格が値下がりする一方で国内旅行に割高感を持つようになったためと考えられる。

●一般的に「国内、海外旅行市場の同一化」、「国内旅行市場の空洞化」と言われる傾向をたどっている。

●こうした状況の中、95年から96年にかけて、国内旅行でも格安ツアーが続々登場するなど国内旅行と海外旅行の価格差の改善に繋がり国内観光にとって好材料ともいえる兆しも出てきた。

●このように、海外旅行に負けない価格やサービスが出てきたことは消費者にとっては良いことではあるが、人気度によっては国内地域間での価格差に現状より大きな開きが生まれ、魅力のない観光地域には衰退を促進する材料にもなる可能性があり、今後は地域間競争に敗れないためのより一層の努力（魅力ある観光地づくり）が必要となったとも考えられる。

<日本人の海外旅行>

●今日、日本における海外旅行者数の伸びは目を見張るほどの成長を見せている。今や海外旅行者数は1600万人を超え、世界的な旅行時代を迎えている。

●既に国内旅行と海外旅行を区別するという時代ではなく、まさに同一市場化していると考えられる。

<訪日外国人観光>

●外国人旅行者受入数は年々増加の推移をたどっているとはいえ、アジア地域の中でも成長が遅いとされている。世界的な大交流時代の到来が予測され、国際観光は世界の経済や社会にとっての「21世紀の牽引車」と言われている中で、日本はこのままでは取り残されてしまうという危機感が持たれている。

●「ウェルカムプラン21」の提言及び「外客誘致法」の施行がなされ、概ね2005年までに訪日外国人旅行者数を倍増（700万人）させ、地方圏への誘客を促進しようとしている。

4. 鳥取県の観光

●94年以降、観光入込み客数が年々増加し、98年に一時減少したものの、99年に回復傾向を示していることから、90年代の鳥取県の観光の現状は割と順調に推移しているようにも見える。

しかし、観光客の入込みの増減は山陰・夢みなと博覧会やとっとり花回廊などのイベントや新規施設のオープンの影響が強く、持続的な観光発展にやや疑問が残る。

また、旅行時間の短縮化の効果により年々自家用車による観光が主流となっている傾向があるため、県外日帰り観光客数及び消費額の割合が高くなる一方で、県内客入込み数及び消費額は減少しているし、1人当たりの観光消費額が県外日帰り観光客の約3.8倍、観光消費額全体の5割強を占め、鳥取県の観光に多大な貢献をしている県外宿泊観光客数も伸び悩み、その消費額では99年には減少し

ていることから、鳥取県の観光の状況は苦戦しているというのが本当のところではなかろうか。

鳥取県統計とは調査対象や手法が違うため、単純に結びつけることは適当ではないかもしれないが、当センターが調査したアンケートや個別地区の資料でも、宿泊者数あるいは入込み客数の推移があまり良い方向ではないことも、これを裏付けているのではないかと思われる。

このように考えると、鳥取県の観光を安定して発展させるためには、宿泊客の安定増加が望まれる。現状のところ宿泊観光客の中心は中国、近畿地方圏から訪れる人々であり、それらの宿泊客数が伸び悩んでいるとすれば、その他地域の新しい宿泊顧客層を獲得することが急務である。

ここで考えられることは、外国人観光客層である。現在鳥取県を訪問している外国人客数は全国的にみてもあまり多いという状況ではないが、幸いなことに、最近の鳥取県の努力の実が結び、米子—ソウル間で定期航空便が発着することとなり、外国人観光客が鳥取県に訪れ易くなった。外国人観光客は、ほぼ確実に宿泊をする観光客層である。また、鳥取県内在住者が年々韓国を中心とした海外へ旅行することが増えることも考えると、県内旅行宿泊客の減少も考えられるので、今後、鳥取県では、外国人観光客誘致に関する戦略を構築することが重要である。

『第三章：外国人観光客に対する受容性の現状と動向』

●政府では、国や地方の経済活性化と国際社会の対日理解の増進という観点から、外客誘致策を積極的に検討しており、現在では「ウェルカムプラン 21（訪日観光交流倍増計画）」及び「外国人観光客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律（外客誘致法）」に基づいて外国人受け入れ体制について様々な施策を推進している。

●行政区域を越えたあらゆる広域的な課題について対応し、推進していく組織を作ろうという声が広まる中、99年6月、関西の経済団体と徳島県、福井県を含む関西府県、政令都市の協議により発足した関西広域連携協議会は、先般、観光分野での地域活性化策としてのアジアを中心とした外国人観光客増加策を取りまとめ、発表した（「WELCOME KANSAI 21 関西・広域ツーリズム戦略」）。

●関西以外のその他の地域でも、全国的に外国人観光客の誘致、受け入れ体制強化に積極的に取り組んでいる。

●鳥取県においても今後の観光市場の動向、国際交流の重要性を考え、県の観光促進事業計画の中に、環日本海圏観光交流促進事業、外国人観光客誘致対策事業、外国人観光客受入体制整備事業が列記され、これに基づき取り組まれている。

特に、韓国を対象とした対策が具体的に実践されており、米子—ソウル定期便の運航に先駆け、韓国観光客誘致及び受け入れ体制の整備が進行し始めた。

●県内大手旅行業者、交通業者、観光施設、宿泊業者、ボランティア等の外国人観光客誘致及び受け入れ現状あるいは意向について、また、あまり外国人観光客受け入れの実績がないことから、観光全般から言える各業界の現状や意向を尋ねた。

『第四章：外国人観光客誘致や受け入れ意識に関するアンケート』

- 国際観光登録のある施設全体の傾向としては、やや苦戦している状態ではないかと考えられる。また、アンケート回答宿泊施設の約9割となる国際観光登録のない施設全体の傾向は、相当厳しい状況ではないかと推測される。
- 国際観光登録のある宿泊施設では、1軒（収容規模100～199人の旅館）を除いて、全て受け入れ経験があった。国際観光登録のない施設では、55.2%が受け入れ経験があり、38.8%の施設で受け入れ経験がなかった。
- 受け入れた経緯については、「その他」が多い。「自治体からの要請」が「旅行会社からの斡旋」とほぼ同程度あり、「取引企業からの要請」もかなりあった。
- 外国人客の受け入れ施設は、平成10年度から11年度にかけて減少傾向である。国際観光登録の有無別で見ると、国際観光登録のない宿泊施設での受け入れが平成11年度に減少している。受け入れ人数は平成11年度は平成10年度の66.4%とかなり減少している。特に、欧米系外国人観光客数は45.3%と激減している。
- 外国人客を受け入れた経験のある施設だけに対応可能な言語を尋ねたところ、ハンダ、中国語の対応ができる施設はほとんどなかった。
- アジア系外国人客に対応した場合、実際に英語対応した施設の割合は、英語で対応可能であると回答した施設の割合をかなり下回っている。欧米系の場合、アジア系の対応と比べ、英語での対応の割合が高くなり、日本語対応の割合が低くなった。
- 国際観光登録の有無別で見ると、国際観光登録のある宿泊施設では、59.1%が「困ったことがあった」としており、国際観光登録のない施設（40.5%）より高い割合である。事業形態別で見ると、「困ったことがある」施設は、ホテルが72.2%と非常に高く、次いで温泉旅館で50.0%、旅館で45.9%と高い。
- どのようなことで困ったかを尋ねたところ、「言葉が通じない」が圧倒的に多かった。次いで多いのが「施設・備品の使い方」、「食事に関するトラブル」であった。
- 今後の受け入れ意向を尋ねたところ、「受け入れたい」、「どちらかと言えば受け入れたい」と回答した施設が42.5%あり、不明を除けば、約半数が受け入れ姿勢があることがわかった。やはり、国際観光登録のない宿泊施設の4割が外国人観光客の受け入れ経験がないことが、受け入れに消極的とする割合を高めている。
- 受け入れ姿勢のある施設の半数が「売上増加が期待できる」、「売上が減少している」と答え、営業上の理由から外国人観光客増加を期待している。
- 受け入れたくない理由として、「言葉がわからない」、「施設面に問題がある」が圧倒的に多く、次いで「風習・習慣の違い」が多かった。
- 受け入れたい地域は「韓国」、「米国」、「中国」、「台湾」並びに「欧州」の順に多かったが、「問わない」との回答が一番多かった。
- 外国語による情報提供のための設備等の整備意向について尋ねたが、総体的に見て、「実施済又は近々実施」又は「検討中又は検討したい」と回答した施設の割合の合計が低かった。

●外国人観光客向けの献立の開発に関して尋ねたが、受け入れ経験があって受け入れに積極的な意向を持つ施設が、外国人観光客向けの献立の開発に関して、「実施済み又は近々実施」、「検討中又は検討したい」とする割合が高かった。

●外国人観光客もてなし体制強化のための対応策について、「パンフレット」、「案内板・誘導標識・路線図」などの外国人観光客が自分自身で気軽に行動ができるような基礎情報が必要との回答が多い。また、「ボランティア、通訳、インストラクター」、「対応できる店員、社員」などが必要とする回答も多かった。これらに加えて、国際観光登録のある施設では、「銀行の国際化対応」が重要としている。

『第五章：事例調査』

外国人観光客誘致のための国・行政機関の事例、韓国人観光客を中心とした九州での事例、福島県での事例等を紹介した。

『第六章：外国人観光客誘致及び受け入れを中心とした観光促進における課題と対応』

1. 課題の集約

外国人観光客の誘致策及び受け入れ体制づくりの課題について、ヒアリングやアンケート等から得た意見を中心としてまとめた。以下の内容の中には国内観光促進のための課題という色合いの方が濃いものも含まれているが、それらについては、外国人観光客誘致や受け入れということを検討する上でも共通する課題でもあると考え、併せて取り上げた。

- 山陽・京阪神圏との連携による観光周遊・宿泊ルートづくりと高速道路網整備
- 外国人観光客誘致のための具体的計画や目標設定の必要性と広域連携の強化
- 島根県と鳥取県の連携性強化
- 行政区域の壁を超えた連携強化
- 交通二次アクセスの整備
- 通訳、インストラクター、観光ボランティアの必要性
- 外国人観光客誘致や受け入れに関して民間を本気にさせるための行政の成功事例づくり
- 言語
- 標識・案内板等の整備
- インフォメーション、案内看板・表示板・誘導板などの整備
- モニターのアドバイス
- 相手国のニーズに合わせた商品開発
- 鳥取県の印象を高める対策の検討
- 各種観光資源を連携させた商品づくり
- 観光資源の掘り起こしの検討
- 情報発信の重要性
- テクニカルビジットリスト作成とコーディネート機関の設立

- 顧客ターゲットを絞った誘致策が重要
- 観光地として認知されるための情報売り込み先の選定の重要性
- 旅行者への売りこみは本社へが必須
- パッケージ価格の低廉化
- バス料金の低廉化
- 宿泊料金割引が可能なインターネット直販活用進展の可能性について
- 宿泊料金に関する課題（韓国）
- シーズンを通した料金の一定化
- 韓国人の旅行形態に合った施設・設備のあり方
- 宿泊料金に応じた献立の組立
- 送迎
- 顧客予算を考慮した泊食分離は外国人観光用としての導入は可能
- 行政による協力体制
- 構想だけでは「絵に描いたもち」、早期実践が必要

2. 対応策

前項で挙げた課題について、実践すべきあるいは実践できる可能性のあるものについて抜粋し、それらに関する対応策を検討してみた。

資金的な面で無理のある内容も含まれているものもあるかもしれないが、基本的に、この報告書を作成するにあたって様々な意見を収集してきた結果から導き出したものであり、以下の内容は、今後の鳥取県の観光促進、とりわけ外国人観光客誘致及び受け入れ体制強化のためのヒントとなるものとする。

- 『隣接する両地域において観光関連業者・団体等の主導による民間ベースの観光促進協議会、あるいは情報交換会を定期的を実施し、双方の結びつきを密にすること』
- 『観光行政意思決定のスピードアップ』
- 『資金は出すが、口を出さない』、『広報誌、公的メディアによる積極的な呼びかけ』
- 『音声案内システム』
- 『現地でのPR、ニーズ調査を直接行う事務所開設』
- 『現地観光ガイドブックへの中味の濃い鳥取県情報の掲載』
- 『情報提供・仲介・調査機能を持った総合観光センターの設立』
- 『国内にある外国系旅行者の調査』
- 『入場料金の低廉化努力とそれに対する行政支援のあり方の検討』
- 『県域における「おもてなし関所」の開所』
- 『英語、ハングル語、中国語の対応マニュアルの配布』、『語学講習の定期的開催』
- 『道路沿線環境整備を兼ねた「道の駅」づくり』