

外国人観光客への対応

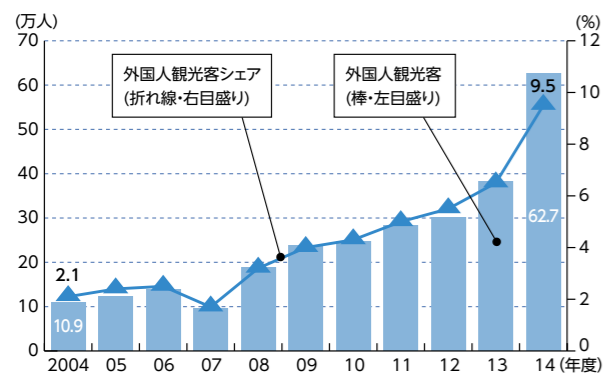
爆発的に外国人観光客が増加する状況のなか、沖縄もこの状況に対応しようとしている。行政では外国人観光客の増加を目指した施策を推進し、街なかでは飲食店のメニューやみやげ店のPOPの外国語表記対応が進んでいる。外国人観光客増加のメリットを整理しながら、私たちは、個人としてどのような姿勢で外国人観光客を迎えればいいのか考えたい。

進む観光地としての国際化

沖縄への入域観光客数は2015年2月時点で、28カ月連続で前年度増と、非常に好調な状況にある。この観光客増加の大きな要因として、外国人観光客の増加が挙げられる。

入域外国人観光客数の推移をみると、2014年度までの10年間では、10.9万人から62.7万人へと、およそ6倍の増加となっており、観光客全体に占める外国人観光客のシェアも2.1%から9.5%と増加している。ちなみに、2014年度の実績でみると、1日あたり1,700人あまりの外国人観光客が沖縄へ入域していることになる。街なかで外国人を目にする機会も圧倒的に増えた。また、おみやげ店のPOPや道路の案内表記なども外国語表記が増加し、街が外国人に対応していく様子が伺えている。これは沖縄だけに限らず日本全体にみられる傾向である。

(図表1) 入域外国人観光客数と観光客全体における外国人シェア



(出所) 沖縄県 観光政策課 入域統計をもとに作成

外国人増加の要因と環境の変化

外国人観光客が増加している理由についてはさまざまあり、一概には言えないが、10年前と比較しながら、下記のようにまとめてみた。

(図表2) 外国人観光客増加の主な要因

円安	円安による日本旅行の割安感 2004年：70円台後半で推移 現在：110円台後半
ビザ要件緩和	直近では、ASEAN諸国に対するビザ緩和や、中国に対する数次ビザ要件緩和など
航空路線拡充	路線拡充によるトランジットの利便性改善 2004年：台北、上海、ソウル、マニラの4社4都市 現在：台北、台中、香港、北京、上海、ソウル、釜山の13社7都市
LCCの台頭	LCC就航による渡航費用の低下 ※LCCはLow Cost Carrierの略で格安航空会社を指す

(出所) 新聞記事等をもとに作成

このように、沖縄観光を取り巻く環境はこの10年で大きく変化している。ビザに関して、以前は中国人の観光ビザは北京でしか取得できず、発給にも相当の時間がかかったという。今ではビザ発給要件の緩和が広がり、経済発展著しいASEAN諸国の誘致を意識した施策がとられている。

また、海外航空路線についても2004年時では4社4都市であったのが、現在では、13社7都市と大幅に拡充されている。便数も増加しているため、ASEAN諸国など、直行便で結ばれていない地域からの沖縄入域の利便性も向上している。

外国人観光客受入れのメリット

そもそもなぜ、外国人観光客を受入れる必要が

あるのかという議論もあるため、外国人観光客受入れのメリットについても整理したい。国土交通省のまとめた資料によると、受入れのメリットとして次の3点が挙げられている。

外国人観光客受入れのメリット

- ① 経済的メリット
- ② 多様な文化、国民性に対する理解増進
- ③ 地域の魅力の再発見を通じた自信と誇りの醸成

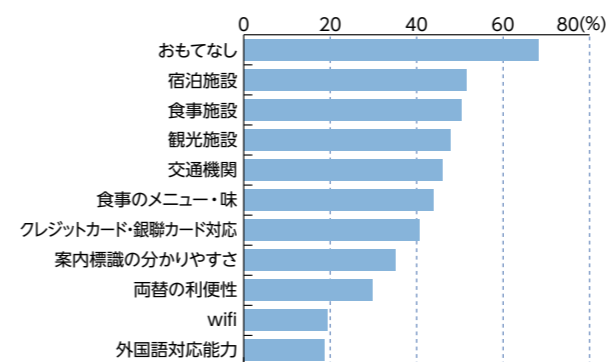
(出所) 国土交通省 グローバル観光戦略より抜粋

①については、外国人観光客の域内消費によるもので、外貨獲得による経済の活性化や雇用創出が期待される。②については、外国人の日本に対する理解と、日本人の外国に対する理解が相互に深まることにより、国際社会における他国との関係性の向上が期待できる。グローバル化社会における人材育成の一助にもなるだろう。③については、外国人が地域を映す鏡となり、地域の魅力の再発見に繋がるというものである。住民では気付きにくい地域の魅力も、「住みたいほど日本が好きだ」という外国人に理由を伺うと、改めて地域の良さについて気付かされるのではないだろうか。

外国人観光客の沖縄に対する評価

ここで、沖縄を訪れた外国人観光客が、沖縄旅行に対し、どのように評価しているのかに目を向けたい。2013年度の外国人観光客実態調査では、沖縄観光の満足度について次のような結果となっている。

(図表3) 沖縄観光の満足度(「満足」と回答した割合)



(出所) 2013年度 外国人観光客実態調査

「おもてなし」が最も評価されており、満足度も68.1%と最も高い。大きな課題といえるのは、

「外国語対応能力」で、満足度も18.6%と最も低い。ただ、「言葉は通じなくても、おもてなしの心は通じている」ということはいえるだろう。

このほか、「おもてなし」については、どこで受けた「おもてなし」に対する評価なのかという疑問も湧く。先述した外国人観光客を受入れるメリットについては、①の経済的メリットのみが大きく報じられている感もあり、外国人対応への取り組みは、多くが商業ベースであるという可能性がある。

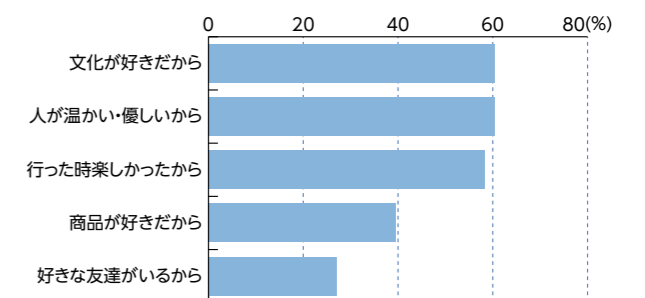
県民(観光事業者以外)の観光に対する理解不足も指摘されているところであり、このようなことから、「おもてなし」に対する評価は、宿泊施設やおみやげ店など、観光関連の事業者に対するものであると推測する。

次のステップ

先述のメリット(特に②や③)は、観光事業者でなくとも享受できるものであるため、個人ベースで外国人を受入れること、つまり草の根的な交流も有意義な行為であると思われる。では、どのような形で県民が外国人観光客との交流に関われるだろうか。

交流の肝がどこなのかを探るため、facebook上の日本と台湾の交流ページで、簡易アンケートを行った。互いの国が好きな日本人・台湾人を対象にその理由を伺ったものである。

(図表4) 台湾(日本)を好きな理由



1位に挙げたのは同率で「文化が好き」と「人が温かい・優しい」であった。最もではあるが、これら、文化を伝えること、温かく接することを意識した交流を実践することが重要であろう。

言葉は通じなくても、おもてなしの心は通じる。このようにして行う私たちの小さな交流は、私たち自身に幅広い価値観や自信・誇りを醸成し、将来、国と国を繋ぐ大きな交流の源流となる。

(地域経済調査部 研究員/瀬川孫秀)