

## いま、インバウンド対策(自動ガイド等)が求められている理由

高速バスマーケティング研究所株式会社 代表 成定竜一

### 「爆買いツアー」急減。変化を迫られる観光産業。 旅行業法・案内士法改正も視野に、「着地型ツアー」へシフトが必須

2016年春、中国の関税制度が改正され、海外で購入した品物を旅行者が持ち帰る際の関税が大幅に上昇した。その結果、「爆買い」目的の日本向け団体ツアーが激減した。銀座や秋葉原の有名免税店前は、これまで停車スペースが見つからないほど団体ツアー客を乗せたバスが集中していたが、今では警備員が手持ち無沙汰に立っている。

一方で、国の統計によると、2016年の訪日外国人数は前年比+21.8%を記録している<sup>※1</sup>。

訪日外国人の総数は増加しているが、団体ツアーは減少。その差分が、まるまる、「FIT（個人自由旅行）化」進展の結果であるといえる。（※1）日本政府観光局（JNTO）2017年1月報道発表資料

もっとも、団体ツアーからFITへの変化は、以前から見られた流れである。かつての日本人の海外旅行の姿を振り返っても、添乗員に率いられ有名観光地を貸切バスで駆け足に回る「ロンドン・パリ・ローマ8日間の旅」から、格安航空券と『地球の歩き方』を片手にマイナーな国や田舎町を巡るよう変化した。その姿をなぞっているだけである。初の訪日では「ゴールデンルート（東京～富士山～京阪）」を駆け足で駆け抜けた訪日客も、二度目三度目の日本では、「より深い日本」を求め全国へと散っていく。「爆買いツアーの終焉」は、その動きを加速させたに過ぎない。

母国の旅行会社やランドオペレーター（現地手配会社）が旅程を作成し、日本語を話せる添乗員が同行する団体ツアーから、個人客が自らの興味関心に基づき添乗員なしで旅行するようになる。団体ツアーからFITへ訪日客の姿が変化すると、それを迎える側のあり方も変わらねばならない。

移動（足）を担うバス業界では、旅行会社にチャーターされその希望に添って運行する「貸切バス」事業者から、高速バスや空港連絡バス、市内から観光地への路線バスなどを運行する「乗合バス」事業者に移る。旅程を組むのは旅行者自身だから、多言語での情報発信が重要だ。また、添乗員がいないから、現場での多言語対応は必須となる。

自分で旅程を組むとはいっても、すべてを公共交通機関だけで旅行するのでは効率が悪い。現地に着けば、地元の旅行会社やバス事業者による、地元の人々の企画ならではの現地ツアー（母国の旅行会社が企画する「発地型」に対し「着地型ツアー」と呼ばれる）に参加したいというニーズは拡大する。我が国では、着地型ツアーが不足している。

「訪日客4000万人時代」に向け、これらの動きを国も後押しする。2017年の通常国会では、旅行業法が改正され「着地型ツアー」を充実させる環境づくりとして、「地域限定旅行業」が制度化される見込みだ。また、観光ガイドの資格について定めた通訳案内士法も改正され、資格要件を緩和し地域限定の観光ガイド認定などを有識者会議で検討中である。

母国から大型バス1台分の団体を組み、添乗員が同行し有名観光地を回る「マス・ツーリズム」から、個人単位、地域単位で観光や滞在を楽しむ形態へ、この国の観光のあり方が変わろうとしている。その結果として、地元のバス事業者、旅行会社らが、負担なく多言語での着地型商品（定期観光バスや着地型ツアー）を開発できる環境づくりが求められている。

---

<執筆者プロフィール>

成定竜一（なりさだ・りゅういち）氏

高速バスマーケティング研究所株式会社 代表

高速バス事業者や高速バス予約サイトなどにコンサルティングを提供。

2015年から、国土交通省／観光庁「国内観光の振興・国際観光の拡大に向けた  
高速バス・LCC等の利用促進協議会」構成員。

テレビ出演、新聞、雑誌でのコメントや寄稿多数。