

集客交流による地域の活性化をめざし、  
地方への海外誘客を進める挑戦  
**台湾インバウンド事業  
地域展開プロジェクト**

株式会社 計画情報研究所 主任研究員  
**長江 憲 暁**

1. はじめに

わが国を訪れる外国人旅行者数は年々増加傾向にあり、平成18年には700万人を突破した。観光は、旅行業、宿泊業、輸送業、飲食業、土産品業など、裾野の広い産業としてとらえられており、訪日観光客の増大は、旅行消費の拡大による関連産業の振興や雇用拡大による地域の活性化といった大きな経済効果が期待されることから、国の重要政策の一つに位置づけられている。

疲弊する地方経済にとっても、外国人旅行者の誘客は地域の活性化策のひとつとして注目されている。わが国を訪れる外国人旅行者は、好調なアジア経済の影響から、韓国、台湾、中国などのアジアの国や地域が7割以上を占めており、アジアをターゲットとした誘客に取り組む試みが各地で行われている。

本稿ではその一例として、民間観光事業者が連携しながら、地方空港と地方の温泉観光地を軸とした台湾人観光客の誘客に取り組んだ体験を紹介したい。

2. 石川県や能登半島における台湾人観光客

石川県は、加賀百万石の首府として栄えた城下町金沢、1200年の歴史をもつ加賀温泉郷、輪島塗や和倉温泉の能登半島など、知名度の高い観光地を抱えており、観光は重要産業として位置づけられている。石川県内の外国人旅行者は、宿泊客数で121,330人（平成18年）となっており、近年は急増傾向にある。そのうちの約半数が台湾からの旅行者である。

石川県のなかでもとくに、過疎と産業の衰退にあえぐ能登半島地域にとっては、観光は地域活性化の鍵と

なっている。（独）国際観光振興機構の調査（「マーケティングマニュアル2004」）によると、訪日台湾人観光客の訪問目的は「自然景観鑑賞」と「温泉」であり、能登半島国定公園をはじめとする自然景観と、和倉温泉を有する能登半島の風土は、台湾人観光客に好まれる潜在性をもっている。

平成8年以降、台湾から和倉温泉への観光客の入り込みは本格化しており、平成15年7月に能登空港が開港してからは、台湾チャーター便を中心に、毎年約1万人以上の観光客が能登を訪れるようになっている。



能登空港到着ロビーの台湾人観光客

3. 台湾インバウンド事業地域展開プロジェクト

能登半島の地域活性化に向けて、台湾人観光客のさらなる入り込み拡大をめざすためには、これまで一部の事業者で培われてきた「もてなし」のノウハウと、「集客」のノウハウを、地域全体に広げ、受け入れ体制を拡大し、さらなる集客を実現する必要がある。このため、平成17年にそれらのノウハウをもつ民間観光事業者（宿泊事業者、大手旅行代理店など）と観光協会などがコンソーシアムを組み、将来的には、それらのノウハウを有償で販売し、ビジネスとして確立することで持続性の確保をめざす試みに挑戦した。

当社は、そのための調査事業（マーケティング調査等）をサポートするためにコンソーシアムに参加し、多岐にわたる様々な調査を担当している。

4. 接客ノウハウの拡大に向けた実験調査

台湾人観光客を受け入れたことのない観光事業者（宿泊事業者や飲食事業者等）は、日本人とは異なる習慣や価値観を持つ台湾人旅行者に対し、質の高いサービ

スを提供することができない現状がある。

例えば、白いごはんのおにぎりは、台湾では葬式の食べ物であるため、不快を与えかねないものであるほか、刺身などの冷たい食べ物は身体に悪影響を及ぼすと感じる人もいる。日本人なら当たり前の浴衣を着る行為や、大浴場への入浴も、身内同士でお風呂に入る習慣のない台湾人を戸惑わせることになる。

こうした基本的な知識をはじめ、具体的にどのようなサービスを提供すればよいかという接客ノウハウの提供によって、地域全体の接客レベルを上げることにより、受け入れ体制の拡大をめざした。このため、観光事業者を対象とした教材を作成し、「台湾人受け入れ教育講座実験」を、能登半島や、和歌山県白浜町など能登空港と連携しうる地方空港をもつ地域で実施した。

教育講座には、のべ388名の観光事業者が参加したが、参加者の8割～9割が教材や講座を高く評価しており、観光事業者のニーズを確認することができた。



台湾人の旅行ニーズについて台湾の旅行雑誌記者が講演（写真は和歌山）

5. 土産物ニーズの代行実験調査

旅行者にとって、お土産物は旅行先のイメージを決定づける重要な要素である。地域の土産物販売事業者にとっても、お土産物の販売は直接利益に結びつくものであることから、どのようなものが売れるかというニーズ情報に対する関心は高い。

能登半島には、水産加工品をはじめ、工芸品・食品など地域ならではの土産物が多いが、そのうち台湾人に受け入れられるものは何かわからない現状がある。

こうしたニーズ調査を行うため、台北市で年1回開催される「台北国際旅行博」に調査ブースを出展し、土産物を並べ、4日間に及ぶ来場者アンケートを実施

した。その結果、「お守り」「蒸しアワビ・干し貝柱」「柿加工品」などが有望であることがわかり、カタログ販売や能登空港ブースでの販売の可能性を広げることができた。



台北国際旅行博におけるブース調査

6. おわりに

紹介した調査以外にも、旅行素材の発掘調査、日本の事業者（宿泊施設や土産品など）を、台湾現地の旅行代理店や旅行雑誌社、新聞社に紹介するサービス実験、台湾向けホームページの作成サービス実験など、様々な実験調査を展開した。

これらの調査結果を受けて地域展開の可能性は見えてきたが、実際に各種サービスに課金し収益をあげるには、課題が大きいこともわかった。

もっとも大きな課題は、これらのサービスを受けようとする日本国内の観光事業者が料金を支払うためには、それに見合う収入が国内観光事業者に見込まなければならないことである。そのためには、台湾人観光客が今後も拡大し続けることが前提となる。

最後に個人的な感想を述べたい。この調査に携わり、個人的に台湾に対する深い親近感を感じることもある。

台北国際旅行博で通訳兼調査員として手伝ってくれた台北の大学生をはじめ、台北で出会った台湾人のきめの細やかな親切さや、たいへんな作業をこなす勤勉さは、私たち日本人の価値観と符合する美徳である。彼らを見ながら、わが身を振り返り、反省することもしばしばであった。

経済的な期待だけでなく、今後も日本と台湾の交流が深まることにより相互理解が生まれ、よりよい関係であり続けることを願ってやまない。

●問い合わせ先

株式会社 計画情報研究所 長江 憲暁  
TEL (076) 223-5445