

受け入れ態勢を充実し、地域活性化の原動力に

～外国人観光客の受け入れ態勢に関する調査～

はじめに

東南アジア向けを中心とした査証（ビザ）の発給要件の緩和や円安などにより、訪日外国人が増加している。2014年度の国際収支統計では、訪日外国人による消費の増加などによって「旅行収支」が1959年度以来55年ぶりに黒字に転じているが、国内で少子高齢化や人口減少が進む中、訪日外国人を取り込むことによる地域活性化への期待も高まっている。

本稿では、全国や熊本県内の訪日外国人関連の動向や、その受け入れ態勢等に関する県内の取組状況や今後の課題等について考察する。

1. 訪日外国人の動向

(1) 入国者数の動向

① 全国の概況

日本政府観光局（JNTO）の「訪日外国人旅行者統計」によると、2014年の全国の訪日外国人数は前年比29.5%増の1,341万人に達し過去最高を記録している。2003年以降の訪日外国人数の推移をみると、リーマンショックの影響を受けた2009年や東日本大震災が発生した2011年には前年の水準を割り込んでいるものの、アジア諸国の経済成長やビジットジャパン事業等の政府の観光施策の効果などもあって、概ね右肩上がりに推移している（図表1）。

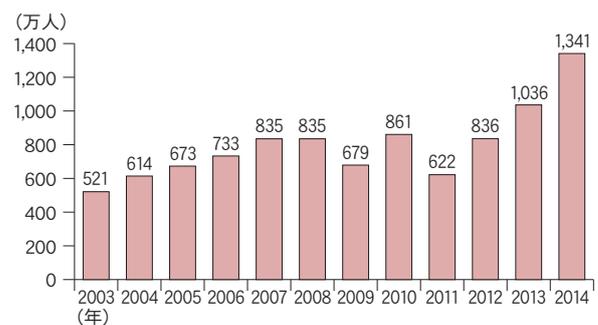
なお、2014年の訪日外国人数を国・地域別にみると、台湾が283万人（構成比21.1%）で最も多く、以下、韓国が276万人（同20.5%）、中国が241万人（同18.0%）、香港が93万人（同6.9%）とアジアの国・地域が上位を占めている。

② 九州の概況

九州運輸局によると、2014年の九州の訪日外国人数は前年比33.2%増の168万人と全国を上回るペースで増加しており、こちらも過去最高を記録している。また、2003年以降の推移をみると、九州でも前述の特殊要因の年を除いて概ね増加傾向をたどっている（図表2）。

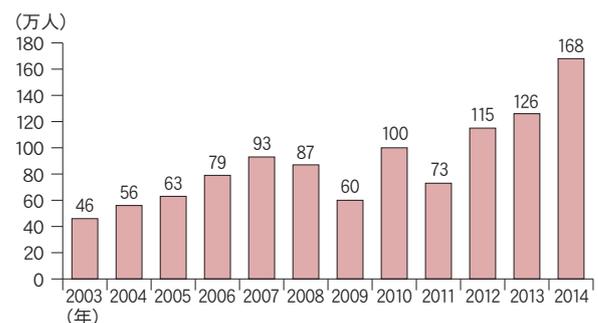
2014年の九州の訪日外国人数を国・地域別にみると、韓国が86万人（構成比51.1%）と最多で、以下、台湾が21万人（同12.6%）、中国が15万人（同8.7%）、香港が8万人（同5.0%）と続いている。なお、伸び率ではタイ（前年比90.4%増）や中国（同76.0%増）などが大きく伸びている（図表3）。

図表1 全国の外国人入国者数の推移



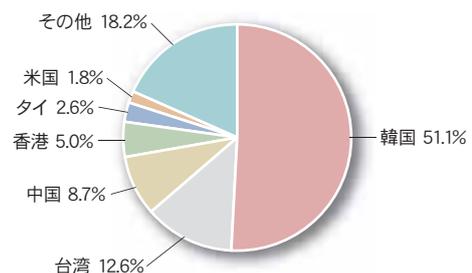
資料：日本政府観光局「訪日外国人旅行者統計」

図表2 九州の外国人入国者数の推移



資料：九州運輸局「九州の外国人入国者数の推移について」

図表3 訪日外国人の国・地域別内訳（2014年：九州）



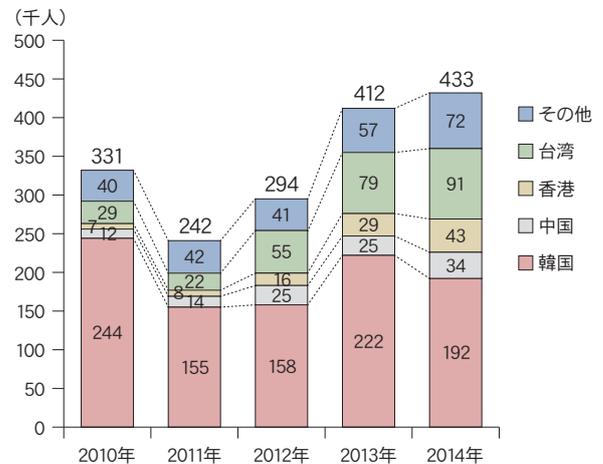
資料：九州運輸局「九州の外国人入国者数の推移について」

(2) 外国人延べ宿泊者数の概況

観光庁の「宿泊旅行統計調査」によると、2014年の熊本県の外国人延べ宿泊者数は前年比5.0%増の43万3千人となっている。また、2014年の全国の外国人延べ宿泊者数は前年比30.8%増の4,088万人、九州は同25.6%増の301万人となっており、熊本県内も増加傾向にあるものの、その伸び率は相対的に緩やかなものにとどまっている。

熊本県内の外国人延べ宿泊者数を国・地域別にみると、熊本県では韓国が19万2千人（構成比44.3%）で最も多く、以下、台湾が9万1千人（同21.1%）、香港が4万3千人（同10.0%）、中国が3万4千人（同7.9%）と続いている（図表4）。

図表4 熊本県内の外国人延べ宿泊者数の推移



資料：観光庁「宿泊旅行統計調査」

(3) 訪日外国人の消費動向

訪日外国人の増加に伴い、その旅行消費額も急増している。観光庁がまとめた「訪日外国人消費動向調査」によると、2014年の訪日外国人1人あたりの旅行支出額は前年比10.6%増の151,174円、旅行消費の総額では同43.1%増の2兆278億円に達している（図表5）。

また、直近の2015年1～3月期の訪日外国人1人あたりの旅行支出額は前年同期比14.4%増の171,028円となっており、国・地域別にみると、中国が300,434円と最も高くなっている。また、国・地域別の支出額を費目別にみると、中国では「買い物代」が176,975円と突出して多くなっており、「爆買い」とも表現されるような消費意欲の旺盛さがうかがえる結果となっている（図表6）。

図表5 訪日外国人1人あたり旅行支出および旅行消費総額の推移（全国）



資料：観光庁「訪日外国人消費動向調査」

図表6 訪日外国人の一人あたり費目別旅行支出（2015年1～3月期）

（単位：円/人）

	一人あたり旅行支出	うち宿泊料金	うち飲食費	うち交通費	うち娯楽サービス費	買い物代	その他
全国籍・地域（平均泊数：10.9泊）	171,028	44,533	32,058	16,737	5,289	71,926	486
韓国（平均泊数：5.9泊）	76,512	24,611	18,530	8,662	2,788	21,532	389
台湾（平均泊数：5.7泊）	137,566	34,590	27,318	15,170	5,021	55,385	81
香港（平均泊数：5.8泊）	172,137	43,149	36,458	14,849	5,736	71,905	40
中国（平均泊数：15.2泊）	300,434	52,868	43,501	20,256	5,184	176,975	1,651
タイ（平均泊数：15.2泊）	179,276	47,329	34,787	24,473	6,718	65,970	0
米国（平均泊数：15.1泊）	169,499	74,793	40,151	23,298	4,683	26,560	14

資料：観光庁「訪日外国人消費動向調査」

2. 受け入れ態勢強化に向けた取り組み

(1) 免税店（輸出品販売所）制度について

① 制度改正の概要

訪日外国人の消費額が増えている背景には、外国人旅行者が買い物をする際に消費税が免除される「免税店（輸出品販売所）」制度の拡充の影響も大きい。昨年10月からは、従来から対象となっていた「1万円超の一般物品」に加えて、「5千円超の消耗品（食品、飲料、薬品、化粧品等）」が消費税の免税対象に加わったほか、今年4月からは商店街やショッピングセンター等において複数店の購入品の免税手続きをまとめて処理できる一括カウンターの設置なども認められている。

② 全国の免税店数の推移

観光庁によると、2015年4月1日時点の全国の免税店数は18,779店と半年間で倍増している。2014年4月1日時点までは緩やかな増加傾向をみせていたが、対象品目が拡充された2014年10月以降急増しており、政府が観光立国行動計画で掲げている「2020年までに1万店」という目標を今年4月1日時点で大きく上回る結果となっている（図表7）。

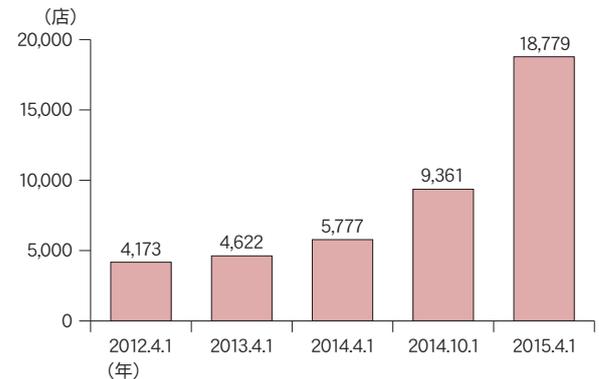
③ 都道府県別の概況

2015年4月1日時点の都道府県別の免税店数をみると、最も多いのが東京都の5,469店で、以下、

大阪府(2,316店)、北海道(1,132店)、福岡県(1,011店)、神奈川県(994店)と続いている。熊本県の免税店数は99店で2014年10月1日時点(24店)に比べて4倍以上増加しているものの、全国順位は29位にとどまっている（図表8）。

熊本県内の地場企業でも、百貨店や宝飾品店、土産物販売店等で免税対応が可能な店舗が増加しているが、その多くは全国展開のディスカウントストアや総合スーパー、ドラッグストア、家電量販店などである。消費意欲が旺盛な外国人観光客の“外需”を取り込むためにも、前述の「免税一括カウンター」制度の活用なども含めて、取り扱い店舗が増えていくことを期待したい。

図表7 全国の免税店数の推移



資料：観光庁（国税庁集計）

図表8 都道府県別の免税店数（2015年4月1日時点）

都道府県	店舗数		増加率	都道府県	店舗数		増加率	都道府県	店舗数		増加率
	2014.10.1	2015.4.1			2014.10.1	2015.4.1			2014.10.1	2015.4.1	
北海道	594	1,132	1.9倍	山梨	53	92	1.7倍	岡山	56	169	3.0倍
青森	12	61	5.1倍	富山	73	129	2.3倍	広島	114	310	2.7倍
岩手	18	49	2.7倍	石川	46	142	1.8倍	山口	21	56	2.7倍
宮城	94	267	2.8倍	福井	3	8	2.7倍	徳島	3	22	7.3倍
秋田	7	23	3.3倍	岐阜	57	152	2.7倍	香川	48	88	1.8倍
山形	8	39	4.9倍	静岡	161	352	2.2倍	愛媛	25	79	3.2倍
福島	17	47	2.8倍	愛知	296	672	2.3倍	高知	11	28	2.5倍
茨城	66	149	2.3倍	三重	81	206	2.5倍	福岡	507	1,011	2.0倍
栃木	69	134	1.9倍	滋賀	52	115	2.2倍	佐賀	37	84	2.3倍
群馬	22	66	3.0倍	京都	351	772	2.2倍	長崎	43	167	3.9倍
埼玉	211	500	2.4倍	大阪	1,259	2,316	1.8倍	熊本	24	99	4.1倍
新潟	53	132	2.5倍	兵庫	307	701	2.3倍	大分	22	93	4.2倍
長野	88	177	2.0倍	奈良	49	122	2.5倍	宮崎	15	68	4.5倍
千葉	383	801	2.1倍	和歌山	66	100	1.5倍	鹿児島	36	171	4.8倍
東京	3,268	5,469	1.7倍	鳥取	23	49	2.1倍	沖縄	138	347	2.5倍
神奈川	468	994	2.1倍	島根	6	19	3.2倍	都道府県計	9,361	18,779	2.0倍

資料：観光庁（国税庁集計資料）

(2)九州アジア観光アイランド総合特区

①特区の概要

「九州アジア観光アイランド総合特区」は、九州7県、福岡市及び（一社）九州観光推進機構（以下、機構）が2012年9月に共同申請したもので、2013年2月に特区指定されている。その取組みの柱は、通訳案内士法^(※)の特例として、九州7県、福岡市及び機構が実施する研修を修了し、口述試験に合格後、福岡県知事の登録を受けた「地域活性化総合特別区域通訳案内士（特区ガイド）」が、九州内で外国語での有料による通訳案内（通訳ガイド）を行うことが可能になるというもので、これにより九州で不足している通訳案内士を補完することを目指している。

※通訳案内士法：報酬を受けて外国人に付き添い、外国語を用いて旅行に関する案内をする業を営もうとする者は、通訳案内士試験に合格し、都道府県知事の登録を受ける必要がある。2014年4月1日現在の全国の通訳案内士の登録者数は17,736名。

②特区ガイドの概況

特区ガイドの育成は2013年度から始められており、実施主体である機構によると、2014年度までの累計合格者数は145名で、県別では福岡県が57名で最も多く、以下、鹿児島県（27名）、佐賀県（15名）と続き、熊本県と大分県と宮崎県が12名で並び、長崎県が10名となっている。また、対応言語別にみると、中国語が93名、韓国語が44名、2014年度から育成が開始したタイ語が8名となっている（図表9）。

特区ガイドは、個別の旅行会社にガイド登録するなどして、九州を訪れた外国人観光客向けの観光案内等を行っているが、特区ガイドの活動状況には個人差もあり、特区ガイドの幅広い意味での有効活用が課題の一つとなっている。機構では、特区ガイドの活用を促進するため、ホームページへのリスト掲載の承諾を受けた特区ガイドに関する情報（氏名や連絡先、一言PR等）を対応可能な言語別に情報提供しており、今年6月2日現在では計75名（中国語50名、韓国語22名、タイ語3名）の特区ガイドの情報が掲載されている。

また、継続的に特区ガイドの質の向上を図ることも重要な課題の一つであるが、今年2月には日本航空（株）（JAL）と特区ガイドの育成とそのPRについて連携・協力を行うための協定を締結している。具体的には、特区ガイドの資格取得を目指す人を対象とした育成研修や、有資格者のフォローアップ研修の一部科目（ホスピタリティー）に、JALの接客経験が豊富な客室乗務員や空港スタッフが講師として派遣されるというもので、その第1弾となるスキルアップセミナーが2015年3月に福岡県で開催されている。

今後は、クルーズ船の寄港増加やLCCの新規就航等で、九州においても外国人観光客の入り込み増加が予想されるが、その受け入れ態勢整備の一環として、特区ガイドの育成と更なる活用促進が期待される。

図表9 特区ガイドの県別合格者数
(2013～2014年度の累計)

	中国語	韓国語	タイ語	合計
福岡県	39	11	7	57
佐賀県	11	4	—	15
長崎県	8	2	—	10
熊本県	8	4	—	12
大分県	6	5	1	12
宮崎県	6	6	—	12
鹿児島県	15	12	—	27
合計	93	44	8	145

資料：（一社）九州観光推進機構



今年3月に開催された特区ガイド向けのスキルアップセミナーの様子（JALの客室乗務員による研修風景）
(一般社団法人九州観光推進機構提供)

(3) 公衆無線LAN環境の整備

外国人観光客向けの公衆無線LAN等の通信環境整備も課題となっている。観光分野におけるICTの活用状況については、地方経済情報No.29(2014年8月号)で紹介しているため、本稿では詳細を割愛するが、最近のトピックスとしては、(一社)九州経済連合会と(一社)九州観光推進機構が、外国人を中心とした観光客を対象に無料で利用可能な公衆無線LAN環境の整備に向けた取組みを始めている。具体的には、観光客が専用アプ

リをスマートフォンに取り込み、メールアドレスを入力して認証を受ければ、九州7県のNTTグループのアクセスポイントに自動で無料接続されるという取組みである。(公財)日本交通公社が自治体向けに実施したアンケート調査によると、国際観光推進上の課題として、都道府県では「観光地・施設への無線LANの整備」という回答が最も高くなっており、今回の取組みによって外国人観光客の通信環境が改善することが期待される。

(4) JNTO認定の外国人観光案内所

① 概要

訪日外国人観光客の増加等を踏まえ、JNTOでは2012年度より外国人観光案内所(以下、案内所)の認定制度を開始している。本制度は、JNTOが年に1度募集を行い、案内所を立地、機能等により3つのカテゴリー及びパートナー施設に分け、認定するものである(図表10)。

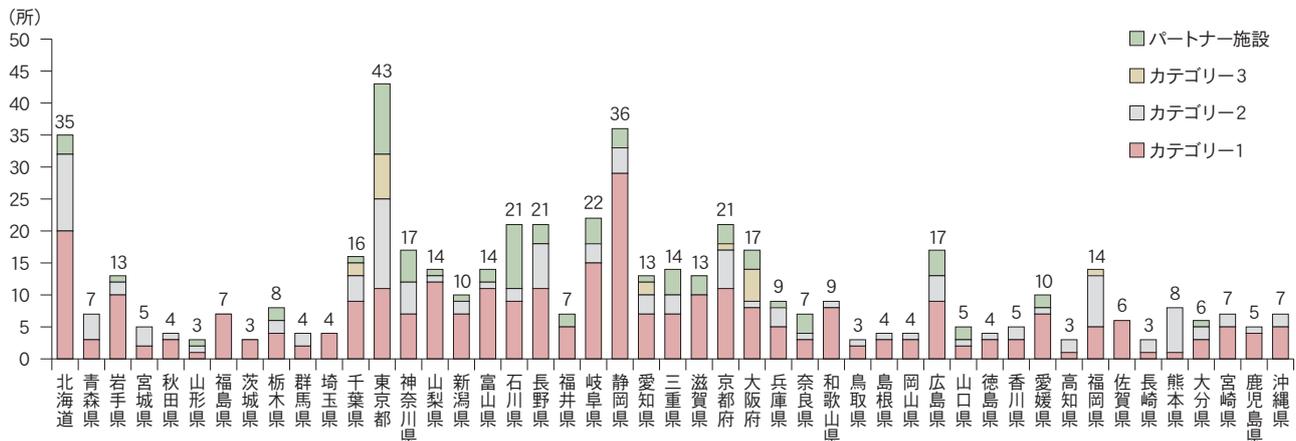
JNTO認定案内所は、2015年3月31日現在で全国に528か所あり、うち最上位の「カテゴリー3」が18か所、「カテゴリー2」が126か所、「カテゴリー1」が307か所、「パートナー施設」が77か所となっている。都道府県別では、最も多いのは「東京都」の43か所で、以下、「静岡県」(36か所)、「北海道」(35か所)、「岐阜県」(22か所)、「長野県」(21か所)と続き、「熊本県」は8か所で栃木県と同順位の23位となっている(図表11)。

図表10 JNTOの外国人観光案内所の認定区分

分類	分類のイメージ	
	主なサービス内容	
	多言語対応	サービス提供
カテゴリー3	・フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐している。 ・その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制を構築している。	・全国の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
カテゴリー2	・フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐している。 ・電話通訳サービス利用やボランティアスタッフの協力を得て、英語以外の言語にも対応できる体制がある。	・広域エリア内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
カテゴリー1	・外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。 ・パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいる。又は電話通訳サービスの利用、ボランティアスタッフの協力等により英語に対応できる体制がある。	・地域内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
パートナー施設	観光案内を専業としない施設やボランティア団体等により運営される観光案内所のうち、必要な基準を満たす観光案内所については、パートナー施設として認定する。	

資料：JNTO(日本政府観光局)

図表11 都道府県別の外国人観光案内所(平成27年3月31日時点)



資料：日本政府観光局

②事例紹介「道の駅阿蘇」(カテゴリー2)

案内所の具体事例として、今年3月に「カテゴリー2」の認定を受けた「道の駅阿蘇」の取組概要を紹介したい。同施設は、JR阿蘇駅に隣接する敷地内にあり、国道57号線沿いに位置し、阿蘇登山道路の入り口にも近く、数多くの外国人観光客が訪れる施設となっている。

同施設を指定管理者として運営しているNPO法人ASO田園空間博物館の下城マネージャーによると、近年、同施設を訪れる外国人観光客が来場者全体の増加率を上回るペースで増えてきたことなどから、外国語対応が可能なスタッフを育成するなど、受入態勢の整備を図ってきたそうである。また、昨年5月からは県内在住の外国人留学生を観光案内スタッフとして雇用しており、現在は、バングラデシュからの留学生であるラシド氏が、週末や夏休み等にアルバイトとして観光案内を行っている。また、昨年9月からは県内の大学院を卒業したフランス人のフランク氏が常勤スタッフとして勤務しており、両氏は母国語のほか、英語での観光案内も可能であり、このほか、日本

人スタッフのうち4名が英語、1名が中国語での観光案内が可能となっている。

下城マネージャーは「今後も阿蘇地域の観光拠点として、外国人観光客の受入態勢を充実させていきたい。また、2019年にはラグビーのワールドカップが日本で開催され、熊本県、大分県でも試合が開催されることから、大会期間中には多くの外国人観光客が阿蘇を訪れることが予想される。阿蘇の魅力を発信する情報拠点としてその役割を果たしていきたい」と抱負を語っていた。



JNTO認定の外国人観光案内所の認定(カテゴリー2)を受けた「道の駅阿蘇」

おわりに

熊本県内においても、外国人観光客の更なる増加が見込まれ、外国語対応や消費税免税対応等の受け入れ態勢の充実が喫緊の課題であるといえる。

外国語対応については、案内看板の設置等のハード面の整備は相応のコストもかかるため、導入のハードルは決して低くはない。その一方で従業員が外国人と日常の簡単なコミュニケーションを取れる程度の外国語を学び、おもてなしの心を持って、外国人観光客を受け入れるというソフト面の態勢整備を図る取組みは、導入のハードルも比較的安く、より重要性も高い取組みであると思われる。筆者が東京の観光地の一つである浅草界隈を訪れた際にも、浅草寺の参道にある土産物店の従業員が、欧米系外国人の買物客に対応している姿をみかけたが、年配の従業員が全く臆することなく片言の英語を駆使しながら笑顔で接している姿がとても印象的であった。これは、長年の経

験を積み重ねた結果であると思われる、一朝一夕に実現できるものではないが、熊本県内でもこのような光景を数多く見かけられるようになることが、本当の意味で外国人観光客をおもてなしすることにつながっていくものと思われる。

熊本県内では、八代港への外国クルーズ船の寄港回数の増加が見込まれているほか、2019年にはラグビーのワールドカップと世界女子ハンドボール選手権の試合が開催される予定で、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催にも伴って、熊本県内にも多くの外国人観光客が訪れることが予想される。残された時間はそれほど多くはないが、おもてなしの心を持って外国人観光客を迎え入れる態勢を整えて、免税店対応の充実なども図りながら、外国人観光客の増加によって地域経済の活性化が実現することを期待したい。