

消費額回復の鍵は「満足度」

2016年に日本を訪れた外国人(インバウンド客)は2403万人で、4年連続で過去最高を更新した。クルーズ船客が多い九州でも初めて300万人を突破し、勢いは17年も続きそうだが、外国人旅行者の1人当たり支出額は、爆買いの沈静化や円高で4年ぶりに減少に転じた。今後はリーダーや個人旅行者の増加が予想される中、訪日客の満足度をどう高め、消費につなげるかが鍵になりそうだ。

(川崎弘)

訪日客最高でも爆買い沈静化



「カワイイから一度着てみたかった」
太宰府天満宮(福岡県太宰府市)の参道で、韓国・蔚山から来た女子高生のキム・ミンジョンさん(18)が

参道沿いの着物レンタル店「花水木」では、15年ごろから韓国、台湾、香港などの女性客が急増した。韓国人旅行者が体験談をブログに投稿したのがきっかけという。料金は2時間4500円(着付けと髪セット代込み)だが、平日でも予



体験型、新サービスに活路

個人客対応 受け入れ環境が課題

福岡市中央区今泉の観光案内所「SUITO FUKUOKA」(好いところ) FUKUOKA」でも、にぎりずしづくりや利き酒が体験でき、外国人の注目を集めている。

福岡市中央区今泉の観光案内所「SUITO FUKUOKA」(好いところ) FUKUOKA」でも、にぎりずしづくりや利き酒が体験でき、外国人の注目を集めている。

観光庁がまとめた訪日外国人の消費動向調査によると、16年の1人当たりの旅行支出額(推計)は前年から2万円減の15万5千円。主因は約1万4千円減になった買い物代だった。とりわけ、金額が突出している中国人の買い物代は3万9千円減になり、爆買いの沈静化が鮮明になった。

ただ、日本ではインバウンドの体験型観光や個人客需要が目立ってきたから、外国人客を受け入れる環境は十分とは言えない。

一方で、旅行者数全体の伸びに支えられ、旅行支出額は29年間滞在する米国人でインバウンド対応に詳しいルース・マリー・ジャーマンさん(50)は「外国人旅行者と接する際、完璧な英語でなくてもいいので、勇気を持って話すことが大事。相手のニーズが的確につかめ、何をすべきかが見えてくるはず。本質は、日本人に接するのと何も変わらない」とアドバイスしている。

福岡市中央区今泉の観光案内所「SUITO FUKUOKA」(好いところ) FUKUOKA」でも、にぎりずしづくりや利き酒が体験でき、外国人の注目を集めている。



福岡空港国際線ターミナルに設けられた佐川急便の宅配カウンター

福岡空港国際線ターミナルの総額は7・8割増の3兆7476億円と右肩上がりが続く。女性客の着物に対する関心の高さを見ても、日本の文化や地域の素材を生かした集客には可能性が秘められていそうだ。



餅つきを体験する外国人の男性(左)11月15日、福岡市中央区の「SUITO FUKUOKA」
太宰府天満宮の参道を着物姿で歩く韓国人の女性観光客11月18日、福岡県太宰府市