「国際観光の現状とツーリズム産業が目指すべきこと」

今年度初回の国際学部・国際学研究科共催の特別講義が 5 月 17 日に湘南校舎で行われ、本学客員教授である株式会社ジェイティービー代表取締役会長・田川博己氏にお越しいただきました。講義テーマは「国際観光の現状とツーリズム産業が目指すべきこと」、これまでモノ作り中心であった日本が、ツーリズム産業が世界の中で大きな割合を占めている中で、どのように日本のツーリズムをブランディングしていく必要があるのかについてお話していただきました。

まず初めに、今、なぜ交流の力が必要であるのかについてお話いただきました。2015 年～2016 年の 1 年間に 27 万人の人口が減少しさらにこの先の人口減少が明らかになっている現在、私たちがすべきことは観光交流人口を増やすべきこととされています。さもないと日本の生産あるいは観光地、地域がすべて衰退してしまうとのことでした。つまり生産人口、消費人口が減少していく中で、いかに訪日外国人を増加させ経済を活性化させるのかが交流の力を強くするポイントとなってきます。そして、観光交流人口の拡大は地域活性化の切り札ともなるそうです。

ツーリズム産業の生産波及効果をみると 46.7 兆円であり、その GDP は国内全体の 4.9%となっていますが、この 4.9%という数字はまだまだ上げる必要があります。他の産業が衰退していく中でツーリズム産業の伸び率だけが高くなっており、世界経済の成長率が 2.3%に対しツーリズム産業の成長率は 3.1%となっています。

なぜツーリズム産業の伸び率だけが高くなっているのかというと、ツーリズム産業は裾野の広い産業であるからです。ツーリズム＝観光と思われがちですが、そうではなく、他の産業と多くの関わりを持っています。最近では、ツーリズム×ICT・IOT・AI の取り組みも進みさらなる発展が期待されています。

1990 年に創設され、世界の主要ツーリズム関連企業トップ 140 名で構成される民間の非営利団体である WTTC（世界旅行ツーリズム協議会）で、田川会長に与えられたスピーチのテーマは“貧困”でした。現在、貧困を削減するためにツーリズム産業でどのようなことができるのかが世界で議論されています。観光地開発をすることで

地域活性化をし、地域を豊かにすることでその地域の貧困をなくすというサイクルをツーリズム産業は作り出しており、一見、ツーリズムとは無関係のように思われる貧困の削減にツーリズムは長い時間をかけて貢献しています。

UNWTO（国連世界観光機関）事務局長リファイ氏からは、日本はインバウンドの成長に対して、来た人への責任をどのように果たしていくのか、そしていかに持続可能（サステナビリティ）な体系を作るのかが重要となるだろうという指摘を受けています。ツーリズムにとって大きなテーマである、ユニバーサルツーリズムを実現するためには、アクセシビリティが重要であるとおっしゃっていました。アクセシビリティとは、年齢や障がいの有無に関わらずすべての人が容易に交流できる環境を作っていくことです。

これは国連世界観光機関から世界中に発信されていますが、日本のマスコミはまったく扱っていないのが現状です。この事実を知らないと、私たちのような若い世代が社会に出て、世界を取り巻く環境に立たされた時に大きな恥をかいてしまうと田川会長はおっしゃっていました。恥をかかないために私たちのできることは、マスコミだけの情報を頼りにするのではなく、主体的に情報を収集することが大切であると考えました。

そして、日本の課題として以下の４つが挙げられています。これらは、旅行の安全確保と旅行業の社会貢献のために必要とされています。

① 人材育成・確保
② 大都市の宿泊不足の改善⇒旅館を観光資源として活用
③ 空港容量の拡大（羽田空港の拡大）
④ 旅行者の地方分散

続いて、JTB グループのビジネスモデルの変革についてです。JTB は従来の総合旅行業という事業ドメインを変革させ、交流文化事業をドメインとしました。人と人、人とモノが交流すれば経済が動き、地域が活性化します。JTB ならではの商品・サービス・情報及び仕組みを提供し、地球を舞台にあらゆる交流を創造することが JTB の交流文化事業です。

具体的な交流文化事業の例を挙げると、株主総会の会議も当てはまります。旅行会社が会議のシチュエーションに合わせて飲み物や軽食の手配や、当日の運営も行います。このような考え方は日本ではまだ浸透しておらず、ツーリズム産業のさらなる発展を視野に入れると取り入れるべき一つの手段だと思いました。

これからのツーリズム産業が目指すべき方向でポイントとなる３点は、以下の点です。

① 交流の創出と仕組みづくり、つまり人の動きを創出する仕組みをつくり、観光大国を目指して提言と発言力を高めること
② 「旅の力」の活用、旅の５つの力「交流・文化・教育・健康・経済」の活用に

よる交流の創出

③ 地域コンテンツの開発機能の向上、つまりは開発→商品化→販売までの一気通貫の仕組みづくり

そして最後に、これからのツーリズム産業に求められる人財像で田川会長が特に重要だと考えるのは、マイナスをプラスに転じることのできる逆転発想など、柔軟な発想力や物語の構想力です。この力は社会人になってからでは鍛えるのが難しく、時間のある学生時代に磨くべきだとおっしゃっていました。なぜなら柔軟な考えを身につけるためには、旅に出て実際に見ることが一番早く、一番深くできるからです。

スマートフォンなどのソーシャルネットワークが発展している中で、私たちは与えられたものしかできない稲刈人から、新しい発想力を持つ開墾人へと進化していく必要があります。

また、「成長」と「発展」どちらも兼ね備えた人が求められています。成長とは本質が変わらないものであり、発展とは変化することです。与えられた仕事に対して成長と発展、どちらを選択するのかしっかりと見極める能力を養うことも大切だと思いました。なぜなら本質を変える必要のない仕事に対し発展で攻めていってもまったく効果がなく、意味をなさないからです。

今回の講演を聞いて私が考えたことは、人口減少により日本が抱える問題に対し、ツーリズム産業は未来に希望を与え、支えとなるような産業に成長させるべきだということです。また、フランスは６千７００万人の人口に対して 8 千万人の観光客が来ているという点に驚きました。日本にはまだフランスのように国の人口に値する観光客を誘致する力も、受け入れる体制すらできていないので、フランスを例にもっとツーリズム産業を成長させていくことが大切だと考えました。

そして、今回の講演で一番衝撃を受けたことは、日本のイメージをどの国の人に聞いても安全と答える人が多く、国民である私たちでも安全だと思っているのに対し、世界の安全・安心ランキングで 2015 年の 1 位から 2017 年には 78 位まで落ちてしまったことです。この原因を 1 位の国などと比較して、東京オリンピックまでには突き止めておくことが日本のこれからの課題であると思いました。そして、どんな企業に入っても集客（人を動かすこと）が大切だという田川会長の考えにとても共感しました。これからの学生生活で人を動かす力、成長と発展を兼ね備えた人になるという部分を特に養っていきたいと思いました。

記者　国際学部国際観光学科 2 年　高木愉加里