

訪日観光体験を向上させるための 規制・制度的課題

令和 5 年 11 月 13 日

K PLUS 阿部佳

(レ・クレドールインターナショナル 名誉会員 / 明海大学 教授)

(クールジャパン官民連携プラットフォーム・クールジャパンプロデューサー)

コンシェルジュ・観光ホスピタリティアドバイザーの視点から —お客様を迎えてきて感じていること—

- 日本を確かな観光先進国にするだけでなく、
それを長く持続させることを目的として
- 自身の経験、お客様および観光地の意見から感じている課題から、
規制・制度に対してヒントとなりうる事項についてピックアップ

コンシェルジュ・観光アドバイザーの視点から —ロビーでお客様を迎えてきて感じていること—

●今お客様が求めているのは「自由」「気儘」な旅

➤パーソナル 利用者視点。ひとりひとりの要望に応える

➤スピード 正確、安全は当然。迅速さも。

➤ネットワーク 個人、個事業者ではなく、横断的に地域/業界で人を迎える
意識と仕組み

➡プロフェッショナル

それを満たすための規制・制度の見直し

お客様の移動を支えるー出入国・移動の円滑化ー

□ 出入国手続きのDX化・ワンストップ化

□ 空港内サービスの向上

- 空港内サービスをより幅広くするため、送迎スタッフや車の入場制限などの規制緩和
- 空港、主要駅の停車スペース不足

□ 富裕層向けサービスの充実

- ヘリコプターの離着陸・スーパーヨットの寄港等、プライベートの乗り物の手続きをより迅速にするため規制緩和

お客様の移動を支える—二次交通の充実—

- 中継地と目的地をシームレスにつなぐ働きかけ
- 宿泊施設の送迎バスを共同に、バスターミナル利用をバス会社と共有にする など
 - 地域の観光事業者が協力して、地域住民も利用できるバス等を走らせられるよう、公共交通機関とのバランスを考えた規制の緩和、または仕組みづくり
 - 地域の交通事業者の連携の指導
- 地域内モビリティの規制緩和
 - カートなど各地域の特徴を存分に楽しむにふさわしい乗り物の活用のため、限られた地域内での例外的規制緩和
- 国際免許の規則緩和
 - 短期間滞在の観光客にも自国発行の国際免許は必要か？
 - 日本入国後の国際免許取得の迅速化
- 交通案内板の充実
 - 大きな交通拠点には、専門家によるわかりやすい英語表記と英語で話せる案内役の設置の規則化
 - 利用者目線で表示を整える
- ライドシェアを安全に必要な場所に拡大するための規制見直し

お客様の滞在を支える

□公共の場における英語表記に関する規則の設定

□クレジットカードの活用拡大

- 特に、券売機や観光地、インバウンド客の利用頻度の高いスポットにおいて
 - 一般の交通機関にクレジットカードで乗れるように
 - せめて一般の交通機関の切符がクレジットカードで買えるように
 - 観光スポット（観光地、博物館・美術館等）にクレジットカードで入場できるように
 - キャンセルチャージの負担軽減、キャンセル防止措置のためのサービス遅延を減らす

□各種手続きの代行緩和

- 各種手続きの代行緩和（JR パスの引き換え、クレジットカードでの買い物など、「本人でない」とできないことの見直し）
 - 本人のオリジナルサインなしに番号で精算ができるための規制緩和

□外国人就労者のビザの規制緩和

□その土地を味わう、地域に無理のない建物の活用

- 土地利用の規制の緩和、休耕地の有効利用等
- 公共施設の多様な活用

地域、モノ、コトとお客様を結ぶ担当者 = 観光活性の鍵

□観光ガイドの規制緩和・新たな仕組みづくり

- 通訳案内士国家資格の見直し、同時に通訳案内士資格所有者の保護と資格のないガイド役についての新たなルールの設定も必要

□観光ドライバーの規制緩和・新たな仕組みづくり

- 地域によるばらつきの整理

□宿泊業・大型地域産品商業施設等に新たなルール

- 新規設立の際のルールに、観光活性のための役割を加える

□地域の小型宿泊施設の規制の見直し

- インバウンドのお客様にも理解できる共通スタンダードの設定と明確な表示を

➤観光客をリピートさせるのは、地域で迎える「人」

- 観光地における住民、観光事業従事者などが、来訪者を地域のファンにできるよう、人の育成（観光の意識づけ・郷土教育）を義務付ける。