

外国人観光客誘致における現状と課題 ～交通から考える自治体の役割～

広島県広島市下水道局管理部管理課 主事
川口 航平

本文の目的は、シンガポール共和国及びインドネシア共和国における研修で得られた知見を基に、外国人観光客誘致における自治体の役割について主に交通の面から考察することである。外国人観光客を受け入れるに当たり交通手段の充実が課題となる中、自治体は観光客増加が地域にもたらす利益と不利益の折り合いをつけなければならない。そのためにも自治体は、現にどのような問題が発生しているか把握し、対応することに注力する必要がある。

1 はじめに

本研修では3日間の国内研修を受けた後、8日間にわたってシンガポール共和国及びインドネシア共和国を訪問した。両国に共通して言えることは、人口減や高齢化が喫緊の課題となっておらず、国家や自治体も持っている問題意識の面において日本と大きなギャップがみられるということである。

一方、将来的な人口増加が見込めず国内市場の縮小が想定される日本では、外国人観光客を誘致し、訪問先で消費してもらうことにより地域経済の活性化につなげたいと多くの自治体が考えるようになっている。新型コロナウイルス感染症の流行により一時的に観光客の消費が消滅したものの、訪日外国人数は再び回復の兆しを見せている。

本文では研修を通して学んだ内容を基に、広島市の外国人観光客誘致における現状、課題及び自治体に求められる役割について交通

を軸に考えることとしたい。

2 シンガポール及びインドネシアの交通事情

(1) シンガポール及びインドネシアの現状

シンガポールにおいてはバスやMRT（地下鉄）といった公共交通機関が安価で利用可能であり、外国人観光客にとっても利便性が高い交通手段といえることができる。また、公共交通機関に加え、Grab（配車サービス。日本において議論が高まっているライドシェア。フードデリバリーや決済にも対応。）が普及しており、住民のみならず観光客にも広く利用されている。

一方インドネシアのジャカルタにおいては、公共交通機関が発達しておらず、移動手段の中心はバイクや自家用車である。交通渋滞が慢性化しており道路事情が良いとはいえないが、シンガポール同様Grabが普及しており住民や外国人観光客に広く利用されている。

(2) Grab（ライドシェア）普及の背景

本研修で訪問したJNTO（日本政府観光局）インドネシア事務所で行った意見交換において、訪日インドネシア人が感じる日本訪問における問題点の筆頭は、英語が通じないことであるという指摘があった。

この点、英語が公用語であるシンガポールにとっては、英語で対応することは比較的容易であると考えられる。しかし、インドネシアの公用語はインドネシア語である。たとえインドネシアからの旅行者が英語を使用して

いたとしても、インドネシア国内のサービス提供者が英語で観光客に対応するとすると難しい面も見受けられる。

タクシーは目的地を直接目指すことができるという点で利便性が高いものの、外国人観光客にとっては言葉の違いによるコミュニケーションの難しさが伴うことから、タクシー代の相場を把握することができず、場合によっては支払い時にトラブルが発生しがちであるという問題点も以前から指摘されていた。

Grabは、Grabが設定したトレーニングを受けた一般ドライバーが自家用車を用いて配車サービスを提供するものであり、利用者はスマートフォンのアプリを介して配車を依頼することができる。目的地は利用者があらかじめアプリ上で指定し、料金についても把握したうえで利用できるだけでなく、登録したクレジットカードで支払いを行うことが可能である。この仕組みは広く普及しているスマートフォンを使うことで、車内における目的地の説明や支払いについてのやり取りを不要とし、言葉の問題を解決したという点で画期的である。車両の台数も多く、外国人観光客の行動範囲を飛躍的に広げる実用的な交通手段ということができる。

(3) ライドシェアの課題

Grabを始めとするライドシェアは、スマートフォンアプリの使用を前提として提供されるサービスである。外国人観光客にとって利便性が極めて高いといえるが、シンガポール及びインドネシアについていえば、議論をする前にサービスが普及し定着してしまった感は否めず、導入そのものを議論している日本とは前提が異なっている。

たとえば日本においては、タクシーの営業運転を行うためには二種免許の取得が必須である。一方でGrabのドライバーは、日本の二種免許に相当する特殊な免許を持っているわ

けではないため、ライドシェア解禁の議論において利用者の安全をどう確保するという点がクローズアップされることが多い。

Grabの説明によれば、事業者として保険に加入し、事故発生時の対応も可能であることと、ドライバーが乗客のレビューにより評価（乗客もドライバーに評価されており、評価が低い利用者は利用が配車されにくくなる。）され、不適切なドライバーが排除される仕組みを整えることで利用者の保護を図っているとのことである。つまり、事業参入後の対策が機能した結果として安全性が確保されるという考え方であり、参入前の制度が既に整備されている日本とは考え方が異なっている。

また、スマートフォンを活用し言語の違いによるコミュニケーションの問題を解決するという仕組み自体は、現在盛んに議論されているDXが目指している理念にはかならない。事実、日本のタクシー会社が配車アプリ経由でサービスを提供しているケースもあり、アプリを使った配車サービスの利便性がライドシェア特有のものというわけではない。

したがって、ライドシェア解禁の議論において、単に制度を導入するかという点だけでなく、既存のタクシーやバス等を含めた地域の交通全体をどう考えるかという点についても議論する必要がある。ライドシェアの導入は、既に混雑している地域にとっては現状の混雑に拍車をかける結果となる可能性が高い一方で、タクシーの不足に苦慮している地域にとっては有力な選択肢となりうる。

3 自治体の役割とは何か

(1) 広島市の現状

広島市にアクセスする主な交通手段は、新幹線及び航空である。所要時間は東京から広島が4時間程度（保安検査及び空港からの移動を含めると新幹線と航空はほぼ互角）、大阪か

ら広島は1時間半程度（新幹線）である。広島市は世界遺産である原爆ドームや宮島のアクセスが良く、他のエリアと差別化という点では恵まれていると考えられる。新型コロナウイルス感染症流行に伴う入国制限の緩和により外国人観光客が増加すると予想されていたとおり、失われていた観光地の賑わいが戻ってきているという状況である。

(2) 広島市の課題

交通手段の充実を図るうえで、どのような交通機関が利用可能なのかが問題である。観光客に限っていえば、鉄道やバスだけでなく、複数人が一緒に行動する場合に利便性の高いタクシーを利用したいという状況も多いと考えられる。加えて、たとえ案内表示の多言語対応が充実していたとしても、そもそも鉄道やバスは国や地域によって利用の仕方が異なっているケースも多く、旅行者にとっては利用する際にハードルが高い面も見受けられる。

観光資源の発掘に苦勞している地域もある中、現状でも観光客の増加がみられる広島市の事情をふまえると、観光資源の掘り起こしというよりは、周遊しやすい環境を整えることに注力する必要がある。

現状では車両の台数が十分とはいえないことから、周遊のための環境整備を目指すのであれば、ライドシェアを含めて台数を増加させる必要がある。しかしながら車両台数の増加は、混雑や騒音の発生という不利益を地域にもたらす可能性が高いことから、地域の交通全体をどうするかという議論をすることが不可欠である。

(3) 広島市の役割とは何か

広島市においては、2023年10月時点で観光客（特に欧米からの観光客）が多くみられる状況となっている。需要の喚起という点では歓迎できるものであるが、受け入れ側の態勢が整っていない面（タクシーの台数がコロナ

以前と比較して減少している旨もたびたび報道されている。）や観光地の混雑も顕在化している。

こうした中行政には、現にどのような問題が発生しているかを把握し、その問題により発生する不利益を調整することが求められる。

たとえば、ライドシェアの解禁によって車両の供給台数を増加させるのであれば、混雑の発生そのものを避けて通ることはできない。自治体が観光客の誘致に取り組むことで地域に恩恵があったとしても、それに伴う不利益の発生を完全に防ぐことは困難であり、利益と不利益の折り合いをどうつけるかという点について常に議論することが重要である。

4 おわりに

本研修は、普段の業務とは異なる視点から自らの自治体について考える契機となった。今回訪問した機関や企業は自治体職員の立場であるからこそ訪問できたところが多いと感じており、強く印象に残る体験をすることができた。

インターネットの発達により様々な情報にアクセスすることが可能になって久しいが、実際に訪れることで得られる知識や経験は非常に意義深く、新たな発見の多い研修になった。研修開催にあたり、ご尽力いただいた関係機関の方々には深く感謝したい。