

訪日外国人旅行者誘客戦略の一考察
——大分県別府市と由布市を比較して——

西 平 直 史

山形大学大学院
社会文化システム研究科紀要 第6号 別刷
平成21年8月

訪日外国人旅行者誘客戦略の一考察

——大分県別府市と由布市を比較して——

西平直史

(社会システム専攻企業経営領域担当)

1. はじめに

わが国では、2008年10月に観光庁が設置され、“観光立国”を目指した施策が実施されている。観光庁が掲げている重点目標の1つが、「訪日外国人旅行者数：1000万人」であり、2010年までに訪日外国人旅行者数を1000万人にすることを目指している。観光地においても、国のこのような施策に基づき、外国人旅行者を誘客するための種々の取り組みがなされている。

本稿では、外国人旅行者を多数受け入れている大分県の別府市と由布市の取り組み¹⁾を比較し、訪日外国人旅行者を誘客するための“戦略”について考察してみたい。別府市と由布市は隣接する市であり、主な資源が温泉であることが共通しているが、外国人旅行者を誘客するための戦略は対照的である。両市の取り組みを簡単に説明した後、外国人旅行者誘客の戦略について考察する。

2. 別府市の取り組み

別府市は大分県の東岸に位置する面積約125平方キロメートル、人口は121,756人(2008年)の市である。古くから温泉地として知られ、多くの観光客が訪れている。源泉数2,832、湧出量95,190リットル/分はいずれも日本一であり、現在でも温泉観光都市としてにぎわっている。入込観光客数は1,167万人余(2007年)であり、そのうちの26万人余が外国人旅行者であった。

図1に別府市の入込観光客数の状況を示した。これからわかるように、観光客総数は1,200万人

前後で推移しているものの、宿泊客数は低下の傾向にあり、その減少分を日帰り客数の増加で支えている。この要因として考えられるのは、国内旅行者がいわゆる「安・近・短」の傾向にあること、別府市の宿泊施設は団体旅行向けであるのに対し国内旅行は個人旅行の傾向が強まってきていること²⁾、修学旅行の行き先が海外へシフトしていることなどが考えられている。図1からも、修学旅行客数がどんどん減少しており、現在はほとんどいないことがわかる。

これに対して、外国人旅行者26万人余は、対前年比117.3%であり、年々増加の傾向にある。別府市では昭和30年代からホテルの経営者が韓国でのプロモーション活動を行っており、比較的早くから外国人旅行者誘客を行っていた。韓国から見た場合、九州の玄関口となる福岡が比較的近く、交通の便が良いことも特徴である。実際、韓国から福岡までは、飛行機、フェリー、高速船といった選択肢がある。近年は、行政も韓国でプロモーション活動を行っている。これらの要因もあり、外国人旅行者の約8割が韓国からの旅行者である。実際、韓国から福岡へ入国し、阿蘇、別府とまわり、福岡から帰国するコースが一般的なようである。最近では、韓国のゴルフブームの影響もあり、温泉目的の旅行者だけでなく、ゴルフを目的とした旅行者も増えているようである。

早くから外国人旅行者を受け入れていた別府は、外国人旅行者受け入れのための体制も整っている。観光パンフレットは4ヶ国語³⁾で準備されており、街中にも多言語で記された案内板や看板が目立っ

(1) ここで紹介する取り組みは2008年12月に、別府市観光まちづくり課・別府外国人観光案内所・由布市商工観光課にて実施した聞き取り調査によるものである。

(2) 由布市にある湯布院温泉、熊本県の黒川温泉など、個人旅行者に人気の高い温泉地が近くにある。

(3) 日本語、英語、中国語、韓国語の4ヶ国語。

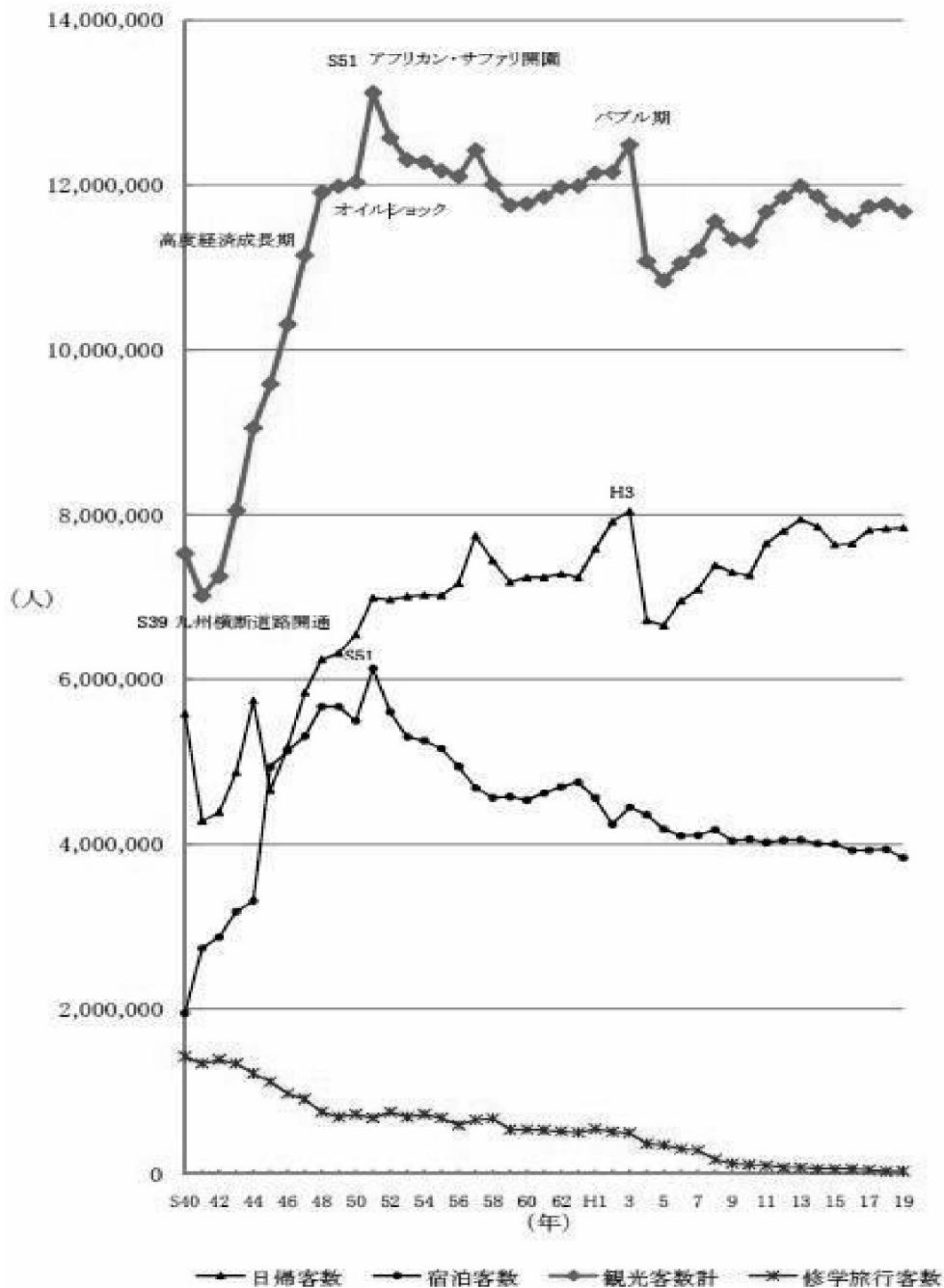


図1. 別府市観光客数（別府市観光動態要覧より転載）

ている（図2）。また，別府駅と中心市街地には「外国人観光案内所」が設置されており，外国人旅行者への観光案内を行なっている（図3）。この案内所は，市民のボランティアによって運営されており，別府市民の外国人旅行者受け入れ意識が高いことがわかる。

3. 由布市（湯布院）の取り組み

由布市は，湯布院町・挾間町・庄内町の3町が2005年10月に合併して誕生した市で，面積約320平方キロメートル，人口35,386人（2006年）であり，別府市の西に隣接している。湯布院⁴⁾は別府と同じように温泉地として有名な場所であり，

湧出量は 42,000 リットル／分で別府に次いで全国第 2 位である。

入込観光客数は 470 万人余（2007 年）であり、そのうちの 380 万人余が日帰り客、残りの 91 万人余が宿泊客で、日帰り客が多いのが特徴である。また、木谷（2004）によると、入込観光客数は年々増加しており、1962 年には 38 万人、1970 年には 100 万人、1981 年には 200 万人、1987 年には 300 万人と急速に増加している。なお、外国人旅行者数は 242,042 人（2007 年）であり、そのうちの約 86%が韓国からの旅行者である。

別府市に近い人数の外国人旅行者を集めている湯布院であるが、別府市とは対照的に対外的なプロモーション活動をほとんど行っていない。由布市役所の分析によると、韓国は“ネット社会”であり、多くの旅行者がインターネットで情報を収集し、ホテルもインターネットを使って予約して来るケースが多いようである。さらに、湯布院のまちづくりに関するテレビ番組が韓国で放映されたことがあり、韓国の研究者の視察も多いようである。また、湯布院では外国人向けの多言語のパンフレットや看板を目にするのはほとんどない。これは、“湯布院”らしさを維持することを考えてのことである。しかし、外国人旅行者が増加している現状を考慮して「指差し会話集」を準備するなど、受け入れ態勢も整いつつある。また、商店単位では、A4 用紙サイズのカードを用意して 4 カ国語の案内表示を行っているところもある（図 4）。

4. 外国人旅行者誘客戦略の考察

別府市においては、比較的早い時期から外国人旅行者の誘客を進めており、それが結果にあらわれている。別府市は日本の高度成長期以降、団体旅行向けの温泉地として多くの観光客を集めた温泉地であり、団体向けの施設が多い。近年になっ

て、日本国内の観光客が団体旅行から個人旅行にシフトしており、個人旅行者をターゲットとした近隣の温泉地に観光客を奪われているのが現状である。それに対する戦略の一つが韓国人団体旅行者の取り込みであり、かなりの成果を見ている。

受け入れ体制に関しては、外国人旅行者のための多言語パンフレット、多言語の看板、外国人観光案内所の整備などが進められており、非常に整備されている。また、各ホテルでは両替サービスを行っていたり、地元大学の留学生が観光ガイドのボランティアを務めるなど、ソフトウェア面も充実している。

また、プロモーション活動はホテル経営者のような民間業者のみならず、市役所も積極的に行っており、官民あげての熱心なプロモーション活動がなされている。

このように別府市は外国人旅行者を誘客するための“積極的な”戦略を策定し、実行している。

一方、湯布院は外国人旅行者を誘客するための戦略はないように見受けられる。これは、日本人観光客の増加が見られ、外国人旅行者を誘客する必要がほとんどないためと考えられる。NHK のドラマで取り上げられたこと、九重の大吊橋観光の影響などがあり、国内旅行者数が順調に推移している。

ほとんど誘客をしていないにもかかわらず、外国人旅行者は増加している。由布市役所によると、湯布院は「自然を味わえる温泉地」としていわゆる“口コミ”⁽⁵⁾で評判が広がったこと、韓国のテレビ番組で取り上げられたことがその要因である。しかし、湯布院では外国人旅行者受け入れ体制の確立にも消極的である。外国語の案内板や看板を設置すると“湯布院らしさ”が失われることが理由とのことである。言語が通じないことが原因のトラブルも生じているようであるが、それでも外国人旅行者が増えていることは注目すべきことで

(4) 本稿では湯布院を由布市のうち旧湯布院町という意味で使っている。

(5) ここでの“口コミ”とは、実際の会話での情報交換だけではなく、インターネットを通しての情報交換をも含んでいる。

ある。

久繁（2007）は、別府市と湯布院の取り組みを、「ブランド化」という視点で分析しており、別府市は「開発」路線、湯布院は「保全」路線であるとしている。外国人旅行者誘客の戦略において、湯布院は何も行っていないように見えるが、“湯布院らしさ”を「保全」することが重要な戦略になっていると言えよう。

また、2008年後半のウォン安の影響を受けて、韓国からの旅行者が急激に減少した。別府市では韓国人の団体旅行者を受け入れていた宿泊施設が大きな影響を受けたようである。一方、湯布院の宿泊者は富裕層が多いため、為替変動の影響を受けにくいようである。外国人旅行者の受け入れ戦略策定においては、ある特定の層に集中するだけでなくリスクを分散化させることも必要であろう。

5. おわりに

本稿では、別府市と由布市の外国人旅行者誘客の戦略についての一考察を取り上げた。プロモーション活動や受け入れ体制の整備により、外国人旅行者を積極的に誘客する戦略がある一方で、観光地らしさを保全することそのものが誘客において重要な戦略になりえることを示した。今後、各観光地においてどのような戦略を策定し実行するかが重要になると思われる。

本研究を行なうにあたり、山形大学人文学部プロジェクト研究支援の補助を受けた。記して謝意を表す。

参考文献

- (1) 観光庁公式サイト <http://www.mlit.go.jp/kankocho/>
- (2) 別府市公式サイト <http://www.city.beppu.oita.jp/>
- (3) 別府市平成19年度観光動態要覧
<http://www.city.beppu.oita.jp/02kankou/07toukei/h19toukei.pdf>
- (4) 由布市公式サイト <http://www.city.yufu.oita.jp>
- (5) 木谷文弘 由布院の小さな奇跡，新潮新書（2004）
- (6) 久繁哲之介 都市にサード・プレイスを作る，Urban Study, Vol. 46，第7章（2007）



図2. 別府市地獄巡りの4カ国語の案内板



図3. 別府市外国人観光案内所



図4. 湯布院のある商店の4カ国語の案内

A Case Study of the Strategy for Attracting Overseas Visitors — A Comparison of Beppu and Yufu Cities —

Naofumi NISHIHIRA

(Associate Professor, Business Systems, Social Systems Course)

In this paper, a strategy for attracting overseas visitors is discussed. For instance, in Beppu city many promotional activities are done. However, few promotional activities are done in Yufu city. It is also important to preserve well known tourist spots.