

〔広島県〕

# 外国人視点で観光地を再評価！！

～外国人アドバイザー活用事業 in 宮島～

山下 洋司（流通・サービス産業課 係長）  
[yamashita-youji@meti.go.jp](mailto:yamashita-youji@meti.go.jp)  
 TEL 082-224-5655



2020年に4,000万人、2030年に6,000万人・・・と聞いて何の数字がお分かりになる方はかなり鋭い！ そう、政府が目標に定める外国人観光客数です。ちなみに日本全体の外国人観光客数は1973万人（2015年）で、広島における外国人観光客数は約166万人（2015年）で前年比61万人増（58.7%増）とのこと（図1）。

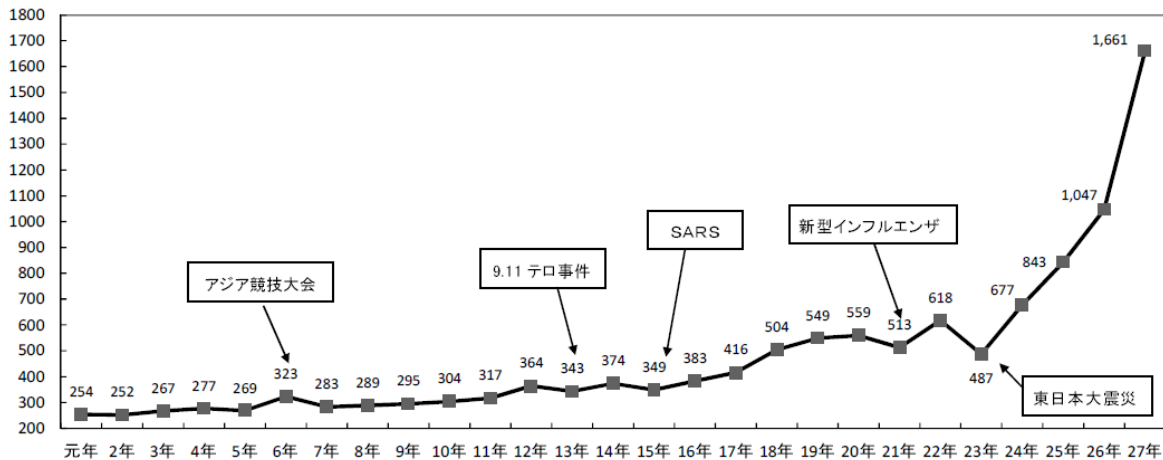


図1 広島県における外国人観光客数の推移（単位：千人）

その旺盛なインバウンド需要により、地方においても訪日観光客を呼び込もうということで様々な取組が行われているところですが、もちろん観光客数は重要ですが、その観光客にたくさん消費をしていただかなければ地方の活性化にはつながりません。

ということで、今回は「外国人の消費拡大」という視点で既存の観光地を再評価する事業（外国人アドバイザー活用事業）を試行的に実施してみました。

外国人アドバイザー活用事業とは、日本の歴史・文化等に精通している外国人や通訳案内士等のアドバイザーがモデル地域宮島において観光サービスを「外国人の消費拡大」という視点から再評価し、気付き事項や課題を提示することで、インバウンド観光を進める

自治体の課題整理や企業の高付加価値な観光サービスを開発するきっかけ作りを行うことを目的としております（図2）。

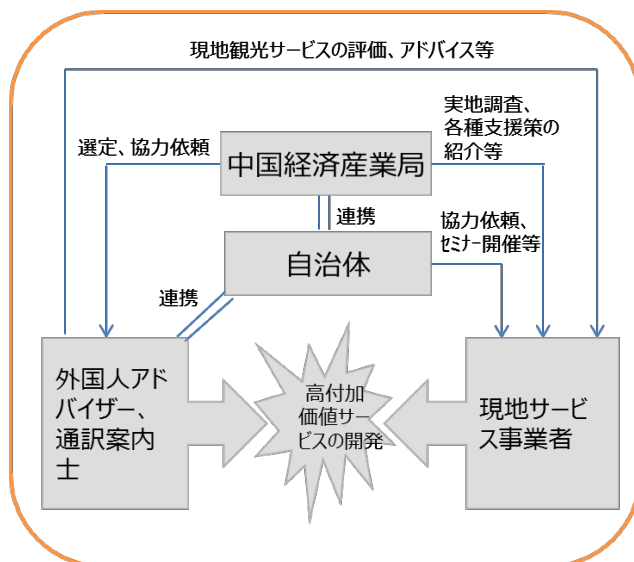


図2 外国人アドバイザー活用事業のスキーム図

今回はアドバイザーとして、インテリアデザイナーやイベントプロデューサーなどマルチな活躍をされているオランダ出身のメンデル・ヨンカースさん、土橋でシナモン食堂という洋食屋を経営されている椎葉レイチェルさん、日本交通公社の外国人向けパッケージ・ツアー「サンライズ・ツアー」などのガイドとして活躍されている通訳案内士の古谷章子さんの3名に宮島にお越し頂いて調査いただき、現地の観光サービスを評価していただきました。古谷さんは外国人ではありませんが、これまでの豊富なガイド経験に基づき、外国人観光客のニーズ等を把握されている方ということで日本人ながらアドバイザーをお願いいたしました（写真1）。



写真1 アドバイザーの皆様（左から、レイチェルさん、メンデルさん、古谷さん）

調査スケジュールは、平成28年12月20日～21日の1泊2日で、1日目午前が宮

島口の商店、飲食店等の調査、1日目午後から2日目午前まで宮島島内の表参道商店街、町家通りの商店、飲食店、観光施設、体験メニュー等の調査、2日目午後に取りまとめのための会議を行いました。

また、アドバイザーの皆様には、以下のポイントで評価いただきました。

- ①外観、入りやすさ等（施設外部の評価）
- ②商品、陳列、メニュー等（施設内部の評価）
- ③接客、説明ぶり等（サービスの評価）

早速気になる調査結果です。（図3）

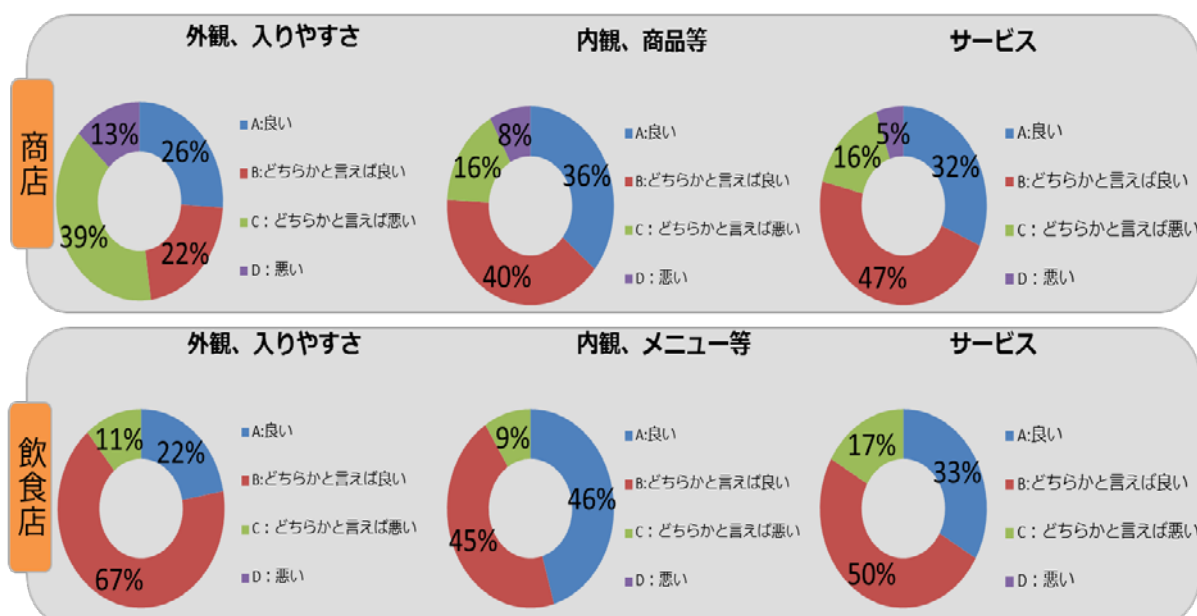


図3 調査結果概要

一番特徴的なのは、商店の内観、商品等の施設内部の評価は「A:良い」、「B:どちらかと言えば良い」を含めると3/4が良い評価となっている一方で、外観、入りやすさなど施設外部の評価では良い評価が1/2まで下がっていることです。つまり、外国人観光客にとって見た目の第一印象が悪い商店（＝外国人観光客が歓迎されていない店）が多いという結果となりました。飲食店においてはそこまで顕著ではありませんが、やはりA評価の割合は内観より外観が低くなっております。

この調査結果について、「外国人の消費拡大」という視点で考えた場合、とてももったいない！ というのも、店の中に入ってくれば商品やメニュー等施設内部の評価が高いため消費してくれる可能性が高いにもかかわらず、施設外部の評価が低いのでそもそもお店に入っただけないということになります。

これらの調査結果は、3月2日に廿日市市が主催された「インバウンドセミナー@宮島コーラルホテル」において地元の観光サービス事業者様など向けに発表させていただきました（写真2）。

なお、このインバウンドセミナーは全3回形式で、第2回（3月15日）においては、第1回のセミナー内容に基づき、参加者自身の店舗や商品陳列、商品説明やポップ、メニュー等を題材に、アドバイザーの皆様とともに集客や売上のポイントをアドバイスいただき、第3回（3月16日）においては、アドバイザーに直接相談できる個別相談会が開催されます。

これらのセミナーを通じて、1件でも多く既存の観光サービスを高付加価値化する事例が出てくることを期待しております。

最後までご覧頂きありがとうございました。

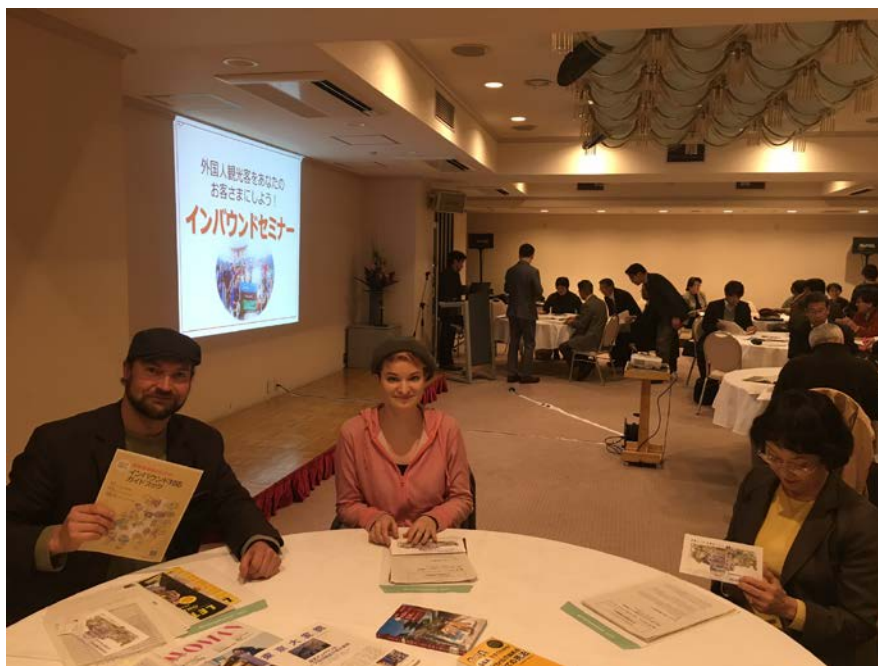


写真2 3月2日開催の廿日市インバウンドセミナーの様子

（出典）

図1は広島県HPより、図2、3は当局作成、写真1は廿日市市インバウンドセミナーより、写真2は当局撮影。