

山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）

県政の課題（テーマ）報告書

平成 30年 10月 15日

山梨県知事 殿

氏 名 正木 香帆
留 学 先 オーストラリア連邦
留学期間 平成 29年 11月 7日
～平成 30年 9月 19日

1 研究の課題（テーマ）

海外プロモーション推進のために必要な取り組みについて

2 概要

与えられた県政の課題（テーマ）の解決に導く考え方及び対応策等

私の県政テーマは「海外プロモーション推進のために必要な取り組みについて」である。海外プロモーションは、今後の日本の観光産業や、地域活性化に大きく繋がる非常に必要な取り組みであると私は考える。また、海外プロモーションを推進することによって、日本の魅力発信、外国人観光客や留学生、移住者などによる交流人口増加を図りやすくすることが可能であると考えている。私はこの考えのもと、留学していたメルボルンとキャンベラを参考とし、海外プロモーションの推進に必要な取り組みを以下の通り考えた。

◎ 山梨県内の外国人受け入れ体制の強化

海外プロモーションをするにあたって、まずは山梨県が、外国人を受け入れる体制を整えている状態である必要がある。なぜメルボルンは人気の観光地であり、住みやすい街であり、多国籍の人々が共生できているのか、私は留学中考え、その理由を探し続けた。そして、それは受け入れ体制に大きくあると確信した。以下、私の考える対応策である。

1) 無料インターネット接続環境の情報発信

近年、世界の交流人口の増加に伴い、無線 LAN や Wi-Fi の環境整備は世界的に急速に発展し、必要不可欠な対策となった。実際のところ、メルボルンは Wi-Fi 環境がとても良いと感じた。FREE Wi-Fi が広範囲で利用可能であり、接続もとても簡単で速い。初めての場所でも、ネット利用が可能であるため、安心することができる。よって、ネット環境に不自由してしまいがちな外国人観光客にとって、それは大きな役割を果たすと言える。山梨県が現在推進している「Yamanashi Free Wi-Fi Project」も、外国人観光客を誘致するにあたって極めて重要な事業であると考えます。訪日外国人向けの無料アプリとの連携や、スポットの多さからすると、決して Wi-Fi 環境が整っていないわけではない。しかし、利用者をより多く獲得し、満足してもらうためには、山梨県の無料 Wi-Fi 情報を発信する必要がある。そのためには、ネット上のみならず、外国人観光客の利用者が多い旅館やホテルなどの宿泊施設、駅やバス停などの交通機

関、その他観光施設においてアプリのダウンロードが可能なQRコードまたはパンフレットを設置することが1つの方法として考えられる。ダイナミックやまなし総合計画の地域産業元気創造プロジェクト「22. 外国人観光客受入環境の整備促進」によると、ネット環境の整備や多言語化対応への取り組みが進められていると記載されていた。これも含めて以上の対策が実現したとき、海外プロモーションにおいて重要となる受け入れ体制強化への大きな一歩となると言える。

2) キャッシュレス化への対応

世界中でキャッシュレス化が急激に進む今、その対応に追われるところも少なくはない。以下、世界のキャッシュレス比率がまとめられたデータである。

	キャッシュレス比率(※)			同期間におけるキャッシュレス化進展の施策例
	2007	2016	07年→16年	
韓国	61.8%	96.4%	+34.6%	✓ 非現金決済利用時の消費者向け税還付制度の拡充(還付率や対象の拡大) ✓ 小規模加盟店向け加盟店手数料の規制
イギリス	37.9%	68.7%	+30.8%	✓ ロンドン五輪(2012年)を契機とした政府主導の非接触決済(デビットカード)普及促進、決済インフラを担う専門組織による決済の高度化
オーストラリア	49.2%	59.1%	+9.9%	✓ 国産決済サービス(デビットカード)EFTPOSの非接触決済対応 ✓ インターチェンジフィー等の手数料規制
シンガポール	43.5%	58.8%	+15.3%	✓ 国家の電子化に早くから取り組んでいたほか、近年政府による「スマートネーション構想」のもと、キャッシュレス社会実現にかかる施策を推進中
カナダ	49.0%	56.4%	+7.4%	✓ 政府によるペニー硬貨の廃止や小切手の廃止 ✓ 低廉なインターチェンジフィー水準に関する当局と国際ブランドとの合意
スウェーデン	41.9%	51.5%	+9.6%	✓ 政府による脱現金社会に向けた法的な手当て(ex.店頭での現金決済お断り等)
アメリカ	33.7%	46.0%	+12.3%	✓ VISA・MasterCardが中心となりカード決済普及を促進、近年は非金融事業者による決済サービスが普及
フランス	29.1%	40.0%	+10.9%	✓ 現金支払い上限(1,000ユーロ)の設定 ✓ インターチェンジフィー規制の導入
インド	18.3%	35.1%	+16.8%	✓ 国産のデビットカードシステムRupay開発・普及促進のほか、加盟店手数料の上限設定 ✓ 政府主導で「デジタルインド計画」を推進中
日本	13.6%	19.8%	+6.2%	✓ 電子マネーの利用が拡大しているものの、引き続き現金志向が強く、キャッシュレス化進展せず
ドイツ	10.4%	15.6%	+5.2%	✓ 現金志向が強く、キャッシュレス化進展せず
中国(※※)	(参考) 約40%(2010年)⇒約60%(2015年)			✓ 北京五輪(2008年)を契機とした政府主導の銀聯カードの普及促進 ✓ インターチェンジフィー・加盟店手数料等規制によるアクセプタンス促進

(※) キャッシュレス比率は、(カード決済(電子マネー除く)+E-money決済)/家計最終消費支出により算出(ともにUS\$ベースで算出)
 (※※) 中国については、Better Than Cash Allianceのレポートより参考値として記載

図1 世界のキャッシュレス比率

出所：キャッシュレス化推進に向けた国内外の現状認識(野村総合研究所)

これによると、10年も経たない間にすべての国で5%以上のキャッシュレス化が進んでいる。オーストラリアではEFTOPOSというキャッシュカードでの支払い方法が主流である。最近、PayPassというカードを機械にかざすだけで決済が完了する便利な支払いが可能となり、私も含め、実際多くの人が利用していた。アプリで残高確認や別口座へのトランスファーが可能であること、お会計がスムーズに済むことが利点として挙げられる。また、中国・タイ・メキシコの友人と、外国人にとってメルボルンの魅力は何か話していた時、「どこでもカードで支払いができる」という意見が挙げられた。あまり現金を持ち歩く習慣がないと彼らから聞き、カード支払いを可能にすることも必要な措置になってくると気づいた。そして、隣国である韓国と中国のカード決済率は極めて高い。よって、キャッシュレス化への対応は不可避であると考えられる。

3) おもてなしの推進

おもてなしの推進は山梨県のみならず、全国が積極的に取り組んでいることであるが、おもてなしとは一体何なのか再考していきたい。私は、本留学においても常にそれについて考えている。私が考えるおもてなしとは、マニュアル通りの礼儀作法や外

国語での会話能力にとどまらず、宗教などの文化的な背景を理解すること、滞在しやすい環境を整えることである。宿泊施設やお土産ショップ、レストラン、駅、サービスエリアなど、外国人がよく訪れる場所では、特にその改善が求められていると考えられる。例えば、多言語化された観光パンフレットもしくは街のマップなどに、ハラール料理やベジタリアンフードの取り扱いのあるお店を掲載したり、宿泊施設であれば、メッカの方向を示す目印を用意したりすることも、重要なおもてなしであると思う。様々な宗教への対応がグローバル化の進む今日では必要となってきた。彼らの文化への理解なくしておもてなしは実現できるだろうか。外国語で接客、サービスが出来る人材育成はもちろん必要であるが、外国語がうまく話せなくても、最低限宗教等の文化の違いについて県民が理解をしていることは、旅行者に快適な滞在をしてもらうためには最も必要なことであると私は感じた。よって、宗教をはじめとした文化の違いについて教育をすることも、おもてなしに取り組む人材育成に欠かすことが出来ないと考える。



写真 1 多言語化された注文票



写真 2 使用食材料情報と V.VE.G マーク記載のメニュー

以上が、私の考える山梨県における外国人観光客の受け入れ体制の整備に必要なことである。

◎ 国外でのプロモーション活動の推進

海外プロモーションに欠かせない要素となってくるのは、山梨県の知名度である。知名度を上げるためには、国内に留まらず、国外でも積極的に山梨県のプロモーション活動をする必要がある。特に、外国人は農業やワインへの関心が高いため、山梨県の果樹やワインを中心にプロモーション活動を推進していくべきであると考え。そのための方法の提案は以下の通りである。

1) 国外イベントへの参加

世界中ではジャパンフェスティバルなどのイベントが数多く開催されている。それに参加することは非常に大きな効果をもたらすと考える。メルボルンでは毎年2月もしくは3月に、Flinders Street Stationの目の前にあるFederation Squareという大きな広場でメルボルン日本人会とメルボルン商工会議所主催の夏祭りが開催されている。5万人近くの集客力もある大きなイベントであるため、多くの人に目を向けてもらえるチャンスであると考えられる。実際私は2017年2月、そのお祭りで出店をし、山梨県の和紙を用いた扇子の販売とマーケティング調査を行った。その時、富士山の知名度はあっても山梨県の知名度が全くないことが明らかとなった。しかし、特産品であるワインや果樹の話をするとても興味関心を持ってくれた。そしてそのイベントをきっかけに多くの方に山梨県を知ってもらうことができたという実感がある。メルボルン以外にも、世界各国でこのようなイベントは数多く開催されている。特に姉妹都市であれば交換留学生に、その他の都市であれば、山梨県から海外に移住された山梨県人会の方々に、プロモーション活動のサポートの依頼要請をして連携を図り、活動を推進していくことが可能であると考えられる。

2) ワインのイベントを世界へ発信

山梨県内では、ワインツーリズムや山梨ヌーボーまつりなど、ワイン好きにはたまらないイベントが多く開催されている。これらのイベント情報をSNSで多言語化、タグ付けをして発信していく必要がある。また、参加する際の申し込み方法もわかりやすく、かつ多言語対応であると、海外からも申請しやすく、外国人観光客の集客も見込むことが出来る。さらに、海外のワインイベントに出店したり、ワイン名産地との連携を図りイベントを開催したりすることも、外国人をターゲットにプロモーション出来る方法である。実際、メルボルンを含むビクトリア州も800以上のワイナリーがあり、ワイン名産地として知られている。ビクトリア州メルボルン公式ホームページは多言語化されており、各ワイナリーの説明も記載している。それだけでなく、Twitter, Facebook, Instagram, YouTubeのSNSの公式アカウントを通して、イベントや観光情報などの投稿を定期的に行っている。

このように、海外のイベントへの参加、SNSの活用により知名度向上を目指し、プロモーション活動を推進していく必要がある。

以上、外国人受け入れ体制の強化と国外でのプロモーション活動推進を、本課題の私の課題報告書とする。

参考

- ・富士の国 やまなし

<https://www.yamanashi-kankou.jp/wi-fi/>

- ・日本銀行決済機構局「キャッシュレス決済の現状」

<https://www.boj.or.jp/research/brp/psr/data/psrb180928a.pdf>

- ・株式会社野村総合研究所「キャッシュレス化推進に向けた国内外の現状認識」

https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoryu/credit_carddata/pdf/009_03_00.pdf

- ・Official Site for Melbourne, Victoria, Australia

<http://www.visitvictoria.com/Food-and-wine/Wineries>

3 添付書類

詳細について、図・表・写真などの資料も含めてA4縦版5枚以内にまとめて報告してください。

※パソコン・ワープロの使用可（使用する文字は12ポイントとしてください。）