

## ◇◇ 観光産業における事業者間連携への期待 ◇◇

2016年の訪日外国人観光客数が、前年比21.7%増で2,403万人を超えて過去最高になった。2020年までに訪日外国人4,000万人を実現するという政府目標が掲げられ、民泊新制度についての議論も白熱しているが、いずれにせよ、観光産業が成長産業として大いに認識され注目を集めていることは、誰も反論の余地がないだろう。ただし、20%超の成長を遂げるインバウンド観光に比べて、2016年の国内旅行の消費額は対前年比で約2%の増加にとどまっている。直近2年は増加基調にあるが、これまでのデフレ経済の影響を受けてか、10年前の80%の水準に満たない。

極めて個人的な話で恐縮であるが、1月に観光旅行で島根県を訪れた。平成の大遷宮のあった出雲大社への訪問客も多く、出雲縁結び空港から出雲大社へ向かう連絡バスでは運転手による観光ガイドもあり、車内は訪問客を歓迎するムードに満ちていた。アメリカの日本庭園専門誌で14年連続日本一に選ばれている足立美術館は、JR安来駅から30分間隔で無料送迎バスを運行しており、車で雪道を運転したくない旅行者には有り難いサービスだった。また、石見銀山の龍源寺間歩(まぶ)では、地元の観光ガイドから声をかけてきて丁寧に解説してくれた。少人数では、事前に観光ガイドを手配しにくい、こういった対応は観光地として好印象を与え、再訪問するかどうかはともかく、おススメの観光地として情報が拡散されることに十分になり得る。

しかしながら、正直なところ、改善の余地があるのではないかと思う点もあった。それは「事業者間の連携」である。島根県内を走る山陰本線の列車は本数が少なく、ほかの交通機関への接続が悪い。筆者は、石見銀山からバスで大田市駅まで行き、そこから特急列車に乗り換えてJR益田駅へ向かい、萩・石見空港から羽田空港に戻る計画だったが、そもそもバスとJRのダイヤを調べたら、バスの到着時刻から特急列車の発車時刻まで乗り換え時間が3分しかない。大田市駅は大きくないため、3分もあれば乗り換えに十分間に合うだろうと高を括っていたが、石見銀山で乗車したバスの発車時刻はすでに3分以上遅れていた。バス運転手に大田市駅での乗り換えに間に合うか尋ねたところ、バスと特急列車との乗り換え時間が短いことなど初耳だったようだ。

さらに気になったのは、JR益田駅から萩・石見空港へ向かう空港バスである。無事に大田市駅で特急列車に乗車できたが、今度は益田駅で1時間半も空港行きのバスを待たなければならなかった。しかし、駅前には、待ち時間に地元の料理などを味わえるような店も開いていない。もう1本遅い特急列車に乗ると、バスが発車した8分後に到着することになり接続が悪い。バスを利用せずにタクシーで萩・石見空港に向かえば飛行機の搭乗時刻に間に合うが、バスの発車時刻と列車の到着時刻を連携できなかったのかとも思う。地元のタクシー事業者に配慮してなのか、そもそも益田駅から空港に向かう観光客が少ないためなのかかわからないが、旅行者の立場からすれば、敢えて不便な運行ダイヤを組んでいるのではないかと疑うくらいネガティブな印象を持った。

観光産業は成長産業であるとの共通認識が定着し、それぞれの事業者・団体が実現できる範囲で創意工夫していると感じられる。一方で、旅行者目線で「足りないもの」や「あったら良いもの」を別の事業者働きかけてでも提供しようという積極性を持つ主体や、事業者間のコミュニケーションが不足しているのではないかと懸念する。現在、日本全国で、地域と協同して観光地域づくりをする法人のDMO(Destination Management Organization)の設立や活躍を推進しているが、実現しているのは共同プロモーションやモデルルートの提案くらいではないかとも聞く。国内観光産業の更なる成長のためには、地域の事業者が連携し、観光客が心地よい経験をできるようにする取り組みをもっと増やしていくことが重要ではないだろうか。

平成29年3月 編集担当 三崎 富査雄