



台湾人から見た 北海道観光の魅力と 可能性

2014年の北海道における訪日外国人来道者数は137万人を記録しました。このうち最も多いのが3割以上を占める台湾からの旅行者です。全国に比べて、北海道では台湾からの観光客が非常に多いのが特徴です。台湾人旅行者は1990年代後半から急増し、20年近く北海道は「あこがれの地」として長く支持されてきています。その要因を探っていけば、これから北海道が目指すインバウンド戦略のヒントが見つかるのではないのでしょうか。

そこで、現地台湾を訪れ、大衆向けの商品を扱う大手の東南旅行社、中堅でユニークなツアーを手掛ける福泰旅行社、日本国内のネットワーク力を生かして、より地域を深掘りする商品開発を検討しているJTB台湾の3社を訪問し、北海道人気不衰えぬ要因や台湾人から見た北海道観光の魅力と可能性、今後の展望などをお聞きしました。

この20年で急増した台湾人旅行者

北海道を訪れる台湾人旅行者は、1995年には1万人以下でした。これが98年度には9万人を超え、数年

の間に急増しています。95年は台湾の経済が好調で、海外旅行が多様化するようになり、この頃から価格が高くても質の良い旅行を求める傾向が見られてきたといわれています。

当時は円高のため、訪日台湾人は前年比マイナスで、旅行先として人気が高まったのがヨーロッパです。多様化する海外旅行を背景に95年に日本アジア航空が関西空港経由の北海道ツアーを企画しますが、これに参加した客の口コミから北海道の魅力が広がるようになりました。ヨーロッパ人気の相乗効果もあって、現地マスコミは北海道を「東洋の小北歐（欧）」と紹介するなど、広さや雪など、台湾にはないものが大きな魅力として受け入れられたようです。

96年には北海道観光連盟が北海道の映像を収録した著作権フリーのビデオを台湾のテレビ局に提供したことなども後押しして、北海道ブームが起きていきます。

98年にはエバー航空が台湾—新千歳間のチャーター便運航を開始し、北海道を訪れる台湾人がさらに急増します。2003年度はSARS（サーズ）によって来道者数は減少しますが、04年度にはこの反動や定期便増便の効果で前年比174%、初めて20万人を超え、さ

らに05年度にはビザ免除などの効果で27万人台を記録しています。

11年に台日航空自由化（オープンスカイ）協定^{*1}が締結され、その後の円安、LCC（格安航空会社）の台頭などを背景にして、13年度には41万人を超える台湾人が北海道を訪問しました。

もともと台湾人は海外旅行好きで、13年の出国者数は1105万人。これは全人口のほぼ半数に当たります。北海道にやってくる台湾人旅行者はリピーターも多く、北海道人気は衰える気配がありません。

台湾人から見た北海道の魅力

「20年前は直行便もなく、北海道旅行の経験者はほとんどいませんでしたが、エバー航空がチャーター便を就航するようになってから、急激に人気が広がりました。四季があって季節によって風景が違うこと、豊富な温泉、おいしい食事と要素が詰まっているので、本



東南旅行社の黄さんは日本本部で本部長に当たる協理を務める

州よりも評判が高まりました。今も北海道は根強い人気で、ラベンダーや流氷、雪遊び体験など、台湾にはない観光資源に魅力を感じていると思います」というのは、東南旅行社の黄榮利さん。黄さんによると、最近の傾向の一つに、体験ツアーへの関心の高まりがあります。

また、台湾人観光客に欠かせない要素の一つに買い物があります。「イオンなどの大型店舗で3、4時間はじっくりと買い物をしたと思っています」と黄さん。特に、近年は円安や免税制度の拡充^{*2}が追い風となり、日本で買ったほうが安くて質も良いと家電製品や食品、医薬品や健康グッズなどを購入しています。

※1 台日航空自由化（オープンスカイ）協定
航空会社が2カ国間（また地域内の各国）において空港の発着枠、航空路線、便数などを決められる航空協定。締結されると路線は自国内地点、中間地点、相手国内地点及び以遠地点のいずれについても制限なく選択が可能で、自由にルートを設定することができる。台日のオープンスカイは2011年11月に締結されている。

※2 免税制度の拡充
2014年10月1日から、外国人旅行者向け消費税免税制度が変更され、それまで対象外だった食品や飲料、たばこ、薬品類、化粧品など、全ての品目が免税対象となった。一人1日1店舗当たり「5千円超50万円以下の購入」が免税対象となり、免税手続きも簡素化された。

※3 FIT
5ページ参照。

※4 二次交通
10ページ参照。

たくさんの人たちに土産を渡すのが習慣で、「白い恋人」をはじめとした北海道の菓子には定評があり、箱単位で買って行く人も少なくありません。

スポーツツアーや鉄道旅行などのユニークな商品を企画している福泰旅行社の王尹成さんは「当社の北海道のツアーは、ラベンダーや雲海を見ることができ



福泰旅行社があるビル1階のポスター。右上に陽岱鋼選手を応援するツアーが

る行程のものが人気です。当社では台湾にはないもの、見慣れないものを見つけてツアー化していますが、最近の人気は、北海道日本ハムファイターズで活躍する台湾出身の陽岱鋼選手を応援する野球観戦ツアーです。これまで台湾では日本のプロ野球はあまり放送されていなかったのですが、今後は増えていくでしょう。野球観戦ツアーはもっと人気が出てくると思います」といいます。

同社はマラソンや自転車レースなどのスポーツツアーも手掛けていますが、「観光だけでなく、テーマ性のあるツアーを企画しています。インターネットの普及で、消費者も多くの情報を得られるので、より専門性の高い商品を提供していくことで、差別化を図っていきたいと考えています」といいます。

パッケージツアーとFIT^{*3}

台湾人の旅行にはいくつかの特徴があります。例えば、パッケージツアーの利用割合が高いこと。海外旅

行経験者が多くなると、一般的に個人で手配するFITが増えていく傾向があります。台湾と並んで訪日者数の多い韓国では2010年の個別手配率は7割を超えています。台湾では5割を切っています。海外旅行ニーズの高い台湾では、旅行会社がかかりの数にのぼるといわれています。大手と呼ばれるところは限られていますが、日本ツアーを専門に手掛ける旅行社があるほどで、その結果パッケージツアーの品ぞろえが豊富になり、パッケージツアーの利用率が高くなっているのです。また、台湾では家族旅行も多く、割安感からパッケージツアーを利用するという背景もあります。

FITは二次交通^{※4}が充実している都市部への訪問が多くなるため、現在は東京や大阪などを中心に伸びていますが、北海道は道央圏を除けば移動手段が組み込まれているパッケージツアーのほうが便利だという意識があるようです。

しかし、台湾のFIT客が増加しつつあるのは確かです。その背景の一つに東日本大震災があります。旅行社が団体旅行の催行を控えていた中で、航空運賃の値下げが相次ぎ、リピーターを中心にFIT客が日本を訪問するようになり、12年には個別手配率が5割を超えるようになりました。FITの自由度の高さを知ってしまうと、次の日本旅行も個人で手配しようとなります。

「根強い人気がある北海道の課題や改善点を一つ



東南旅行社が入るビル

だけ挙げるとすれば、FITに力を入れたほうが良いということです。これから増えていくのは間違いありません」と黄さんはいます。道央圏は今後の拡大が見

込まれており、都市間高速バスを使って地方都市へ移動する人も出てきているそうです。

流水観光の下見で網走市を訪問したことがある王さんは「道東でJRを使って移動している台湾人の家族に会いました。以前のパッケージツアーは楽で、安いというイメージがありました。最近は旅行の質が高くなったことやバス不足問題^{※5}に関連してバスの運賃が高くなったこと



福泰旅行社の王さんは、副社長に当たる副総経理を務める

で、パッケージツアーは割高だと感じるお客さまが出てくるようになりました。こうしたお客さまが少しずつFITに流れているようです」といいます。

FIT客の増加は地域の公共交通網の維持にもつながり、今後はFITの受け入れ体制をしっかりと整えていくことが一つのテーマになるでしょう。

インバウンドの各地への分散化を図るために

インバウンド戦略では、道央圏に集中する外国人旅行者をいかに地方に分散させるかという課題があります。特に、近年は釧路や旭川など地方空港の定期便やチャーター便が撤退する動きが見られており、道東や道北などへインバウンドを広げていく知恵と工夫が必要です。

JTB台湾で営業部長を務める佐野正明さんは、「台湾の皆さんは札幌、小樽、函館などを経験して、次は釧路や知床など行っていない地域に行きたいと考えます。ただ、移動時間が長すぎると敬遠されてしまいます」といいます。

2011年に中標津、釧路、女満別、紋別、帯広の各空港ビルが利用者増などを目的に「ひがし北海道5

※5 バス不足問題

円安の影響などで台湾からの団体旅行者が急増し、他国からの旅行者も増加したことで道内を巡る貸し切りバスが不足した問題。2013年6月末頃から堅調になりツアーの中止なども相次いだ。この背景には、台湾の旅行会社は来道直前までバスの予約をせずに旅行者を送り込む特有の商習慣があり、移動のバスは、立ち寄ることを条件に土産店などに無料で依頼するケースも多いことがある。バス不足を解消するため、国は規制を緩和し、一定の条件を満たす道外の貸し切りバス事業者にも道内で臨時営業を認める措置を行った。バス不足問題は立山・黒部などでも指摘されており、全国的な問題となり、これに伴って貸し切りバス運賃は2倍ほどに膨れ上がっているといわれている。

空港ネット運営協議会」を結成していますが、こうした連携の動きを佐野部長は高く評価します。「例えば、到着と出発が違う空港になれば、移動時間の問題も解消でき、バラエティのあるツアーが企画できるようになると思います」と地方空港の有効活用を提案します。



JTB台湾の佐野部長

そこでは北海道から台湾へ観光客を送り出す視点も必要でしょう。航空便を就航させるためには往復の座席を埋める必要があります。台湾人ばかりが来道するようではなかなか定着しないと考えられます。北海道ではパスポート取得率が低く、海外旅行経験者はそれほど多くないと推測されます。依然として北海道人気は高いものの、台湾からの観光客を受け入れるだけの一方的なものでは、バランスに欠けます。互いにウィン・ウィン（双方にとって好都合なこと）の関係になるような受け入れと送り出しの取り組みが必要だと思います。

あまり知られていませんが、台湾はインバウンド先進国といえます。14年に台湾を訪れた海外からの訪問客数は約1000万人、台湾の人口は約2200万人ですから、その多さがわかるでしょう。近隣の東南アジアだけでなく、北米や欧州からの訪問客も増えている状況です。そこには、これからインバウンド戦略を考える北海道にとって学ぶべきヒントがあるようです。

台湾には目玉となる歴史遺産や魅力的なビーチリゾートは見当たりませんが、あるものを活かすという努力が随所に見られます。宮崎駿監督の映画『千と千尋の神隠し』のモデルになったといわれる九份では、普通の田舎の町並みを見事に観光地として演出し、多くの観光客を集めています。

「アイデアで磨きをかけている」と地元の人はいって

いますが、このノウハウは多くの台湾人が海外を訪れ、観光客として何に魅力を感じ、感動したかを実際に体験していることから生まれています。魅力ある観光地を創り上げていくためには、多くの北海道の人々が外の観光地を知り、観光客の立場に立って地域を見つめることが重要だと思います。



映画『千と千尋の神隠し』のモデルになったといわれる九份にある茶芸館沿いの坂道

また、買い物が外せない要素の台湾人観光客は、地方を訪問しても買い物のために道央圏に戻ってくるという流れがあります。しかし、イオンなどの大型商業施設は釧路や旭川などの地方都市にもあり、地域にある商業施設の情報提供も大切です。

地域との連携力を生かすインバウンド戦略

ところで、JTB台湾では日本国内にあるJTBグループと連携して、より地域に密着した深掘り型のツアーを提供していきたいと考えています。「JTBの日本の基幹



JTB台湾では気軽に立ち寄れるラウンジを設けている

知られていない日本の各地域の商品開発を進めていきたいと思っています。ただ、日本で開発された商品をそのまま台湾に持ち込むのではなく、台湾の皆さんにどれだけマッチしているのかを検証する必要があります。今後はそれを地域と連携して取り組んでいきたいと思っています」といいます。

また、JTB西日本ではマラソンや自転車などのスポーツ大会へのエントリーを受け付ける「JTBスポーツステーション」サービスがあります。JTB台湾でも同様のサービスを立ち上げ、これと組み合わせた企画も始めています。

福泰旅行社もスポーツツアーを企画していますが、その背景には台湾でのマラソン人気があります。日本でフルマラソンを走ってみたいというニーズがあり、東京マラソンや大阪マラソンに自らエントリーしている愛好者もいるといっています。北海道が誇る自転車レース「ツール・ド・北海道」にも台湾人のエントリーが見られるようになっており、今後はこうしたスポーツイベントに参加するツアーや関連サービスにも可能性があり、この動きをうまく取り込んでいくことが大切です。

今後の商品開発のためのアイデア

「これからは日本の現地の皆さんと一緒に、より専門的な商品を開発していきたい」という王さん。「例えば、北海道大学の農学部は台湾の中で有名です。台湾人旅行者との交流や教授のセミナーを受けられるなど、学べる企画を盛り込んだツアーは面白いと思います」と提案してくれました。

また、台湾の子どもたちの夏休みは7～8月の2カ月間もあります。この期間を利用した農家民泊や農業体験を組み合わせたツアーなど、台湾の事情と北海道の特徴を組み合わせた新しい需要を掘り起こしていく取り組みも必要でしょう。

台湾では、「くまモン」や「ふなっしー」などのゆるキャラが人気です。アニメの「名探偵コナン」ツアーがある鳥取県の人気も出ているようで、認知度の高いキャラクターの存在も大きな観光資源になります。

今後の課題と将来に向けて

台湾での北海道の人気は、しばらくは揺るがないだろうというのが多くの人たちの声です。

しかし、課題もあります。第一は受け入れ体制の問題です。宿泊先の確保が困難になってきているのです。また、円安の影響で商談会が減少し、北海道の最新情報が得にくくなったことや広域的な連携によるPR活動、FITへの対応なども挙げられます。地方への分散化を図るためには、地方空港の活用も重要です。

台湾ではフェイスブック人口の割合が高く、旅行先の選定にも大きな影響を与えているといっています。これはマイナスの評価が投稿されれば、その情報が一気に広がるという怖さもあります。

台湾での北海道人気に胡坐をかかず、それぞれの地域が常に努力し続け、満足度の高いサービスを提供していく姿勢が望まれています。



台湾初の24時間営業書店「誠品書店敦南店」で見つけた北海道旅行のガイド本。北海道人気を裏付ける品揃えだ