

外国人の日本観光は本当にウエルカムか

● 放 眼 日 中



コラムニスト・アジアソウオッチャー
須賀 努

すが・つとむ 東京外語大中国語科卒。金融機関で上海留学、台湾2年、香港通算9年、北京同5年の駐在を経験。現在は中国を中心に東南アジアを広くカバーし、コラムの執筆活動に取り組む。

本稿は前回の「日本の観光ビジネスへのヒント」の第2弾である。筆者の知り合いである中国人ジャーナリストの莫邦富氏は連載しているコラム上で、日本の外国人旅行者の受け入れに関して最近幾つか苦言を呈している。成田空港の入管職員による外国人への対応の悪さなどは、日本に住む外国人、とりわけアジア系の人々にかんがりの反響を巻き起こした。昔から「不法就労目的の来日ではないか」などと疑いの目で見られ、嫌な思いをしたという中国人や台湾人、タイ人などの話は何度も聞いていたが、日本人に対しては「お帰りなさい」などと声を掛ける職員もいて、対応の差はますます広がっているのだろうか。ある香港人いわく「日本語ができればだいぶ対応が違うらしいが……」。

莫氏は昨年九州のあるホテルでWiFiに接続するサービスがないことを指摘、それに対して「どうしてそれが必要なのか」などと聞くマネジャーとのやりとりも紹介していた。地方はもちろん、東京でも外国人旅行者に優しいインターネット環境にはなっていない。アジアでも先進的な国はWiFi設備の無料での設置がどんどん増えている上、開発途上国でもネットカフェが安い料金で利用できる。だが、日本ではどうか。公共スペースや喫茶店でWiFi設備がある所は少ないようだ。

筆者は現在香港に短期滞在中だが、このほど急な事情で成田空港へ戻ってきた。日本の携帯電話も「Suica（スイカ）」もなく、わずかに日本円で現金を持つ「旅行者」だった。空港到着後、まず携帯を借りようとしたが、かなり苦労した。何しろ複雑な料金体系とサービス内容、そして携帯電話の貸出店が10近くもあり、どれを選んでよいか分からない。おまけに、返却してもその場で使用料金が分からず、2〜3週間後に連絡が来ると言われて啞然とした。外国人旅行者はそれで納得するのだろうか。

JRの駅でSuicaを購入しようとするときに「1〜2週間（しか滞在しない）なら切符を買ったらどうか」と言われてしまう。それでも窓口に並んでいると、別の職員が外国人だけに声を掛けている。何と「成田エクスプレス乗車券プログラムSuica」を割引価格で販売しているのである。これは日本人には適用されないらしい。

しかし、外国人に英語でSuicaを説明しても理解されず、そのうち列の順番が来て、結局Suicaを知らない外国人は乗車券のみを買っていくのである。販売している職員に話を聞いたが、その職員も相当苦労している。何か工夫が必要なのではないだろうか。

成田空港内にはカートの使用を禁止するエレベーターまである。重い荷物を持つエレベーターで移動しようとする人に使用禁止を告げるためスタッフが立っているのには、もはや当然とした。その理由を聞くと「お客さまの安全のため」と言われ、開いた口が塞がらなかつた。子どもじやあるまいし……。

日本には国内のことしか考えていないサービスがまだまだたくさんある。政府などがもし本当に訪日観光を推進したいと考えるなら、まず日本のサービス慣行を見直すべきではないだろうか。旅行の必須アイテムに関して、諸外国、特にアジアでどんなサービスが行われているか徹底的に調べ、これまでのサービス慣行を捨てて、システムをシンプルにしていくべきだと痛感した。それを実現することが結果的には将来の日本のためだとも思うが、それができれば苦労はないのだろうか。