中村 勝
NAKAMURA Masaru
住友商事専務執行役員
関西地域担当役員関西支社長

談論 INTERVIEW 風発

「安全・安心・清潔・おもてなし」を安売りしていませんか？

私は、これまで駐在員として、ロサンゼルスに6年、ロンドンに6年（3年×2回）、合計12年間を海外で過ごし、また仕事柄、世界中のいろいろな都市を訪ねました。観光が最大の産業であるロサンゼルスやロンドンには、観光産業をさらに伸ばそうとする関西として学ぶべき点が多くあります。

ここで、ロンドンで見つけた工夫を何点か紹介したいと思います。日本でもIC乗車券が普及してきましたが、ロンドンでは、鉄道・地下鉄・バスのほか水上バスまで乗れる共通カード（Oyster）を市民のほとんどが持っています。このカードを使うと、通常料金よりも安く乗車できるため、多くの観光客も購入します。カードには観光地やその時々の話題の写真・イラストが印刷されたものもあり、たとえカードに残金があってもほとんどの観光客は記念に持ち帰ります。また、ホテルやレストランの値段設定も高めであるなど、観光客が来てくれるだけで、都市全体が潤う仕組みが作られています。ゴルフの全英オープンやテニスのウィンブルドン選手権など、多くの世界的イベントの開催も、全世界から観光客を集めるためです。

都心部の交通渋滞対策として、対象エリア内には事前に料金を支払った車しか通行できないようにすることで、車両の流入を制限しています。これにより、市内では規制対象外のタクシーや名物の“2階建てバス”に乗ってスムーズに観光を楽しむことができます。また、自転車が普及し、街中のいたるところに駐輪場が整備され、レンタサイクルの乗り捨ても可能であるため、ビジネスマンのみならず観光客も自転車での移動が主流となりつつあります。自転車には広告プレートが付けられ、市は自転車のレンタル料金とともに広告収入も得ています。このように、ロンドンでは都市を挙げて観光が産業として成り立つ仕組みがあり、もうかるからこそ観光への投資資金が国内外から集まり、そしてまた魅力を向上させるために再投資が行われています。

一方、関西はどうかと考えると、ロンドンに負けないくらい素晴らしい観光地があり、また、日本は世界中で最も「安全・安心・清潔・おもてなし」が行き届いた国であると確信しています。落書きを見れば都市のレベルがわかるといわれていますが、日本にはほとんど落書きはありません。これだけの安心・安全・清潔な環境は自然にできたものではなく、国や自治体が多大なコストを払った成果であるとともに、国民一人ひとりが教育と文化水準を引き上げた賜物です。こうしてわれわれが高いコストをかけて実現した環境やサービスをわれわれ自身が安売りしてはいないでしょうか。観光客が増えて忙しいが、もうからないという都市にしてはなりません。これからは日本特有の価値をもっと高く評価して、「安い」だけではなく、正当な利益を得られるような工夫が必要です。関西には、観光客の受入れ体制を強化するために整備すべきインフラはたくさんあり、その整備には、多額の投資資金が必要になります。そのためにも、自分たちの持っている魅力を正しく評価し、適切な価格設定をして、投資を行うための資金を集めなければなりません。

関西では、民間・行政ともそれぞれが集客の努力をしていますが、まだまだトータルマネジメントができていないように思います。GRP（域内総生産）が約80兆円ある関西で、インバウンド消費により今から1兆円増やすことができれば、経済へのプラス効果は絶大です。輸出で1兆円増やすのは大変ですが、リピーターを増やし、関西が観光でもうかるようになれば、1兆円を増やすことは実現可能な金額です。今年を「観光元年」としてオール関西で観光地としての魅力を高めていきましょう。（談）