

○外国人目線で展開するインバウンドプロモーション

- ・ 取組団体：和歌山県田辺市
- ・ 取組内容：外国人旅行者目線にこだわったコンテンツによる、訪問者の滞在時間向上

「ブームよりルーツ」「乱開発より保全・保存」「マスより個人」「インパクト」を求めず「ローインパクト」「世界に開かれた上質な観光地に」を基本方針に、世界遺産を一過性のブームにせず持続可能な観光地を目指し、世界遺産に認められたルーツ（背景）を守り、熊野の魅力を理解してくれる上質な個人客に何度も訪問してもらうためのインバウンド対策

1. 和歌山県田辺市の概要

人口：68,844人（令和5年7月31日時点）

職員数（一般行政部門）：906人（令和4年4月1日時点）

総面積：1026.91km²

図表1 田辺市の位置図

国土地理院承認 平14総復 第149号



出所：（一財）地方自治研究機構作成

2. 取組の背景・目的・内容

(1) 取組の背景・目的

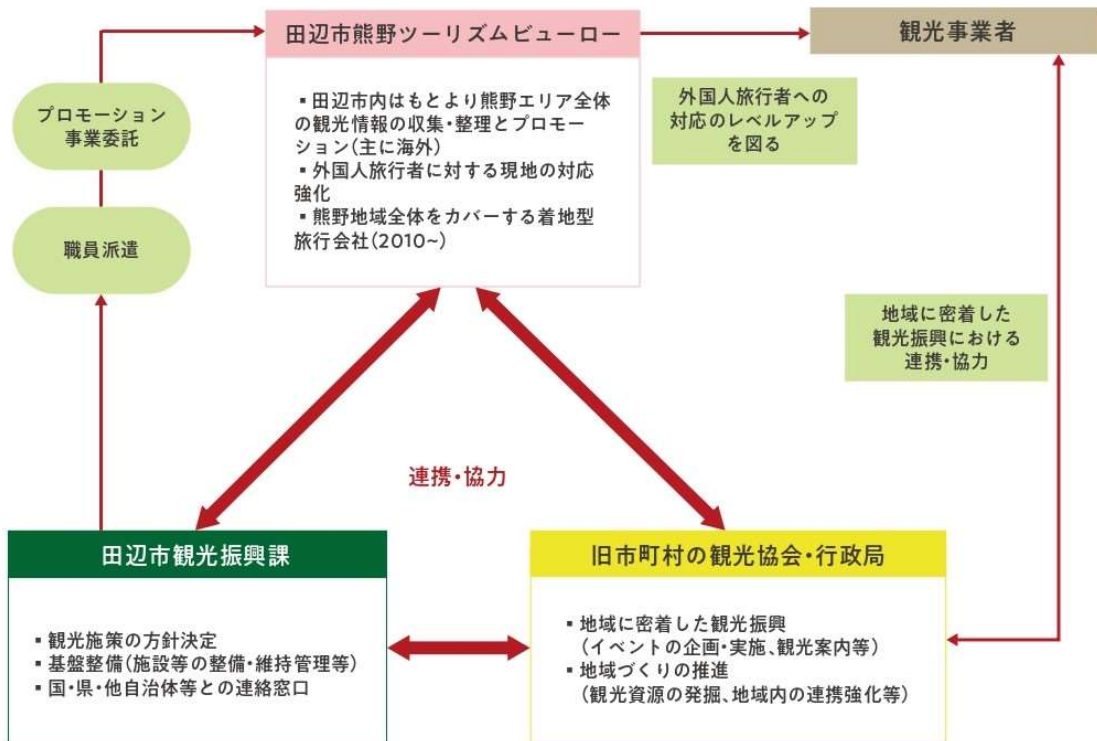
① 背景

熊野地域では、高齢化・過疎という課題を抱えており、観光産業をみても、宿泊施設は家族経営の民宿や小さな旅館が多く、飲食・休憩施設も少ない。平成16年に熊野三山と熊野古道が世界遺産に登録されたことで、日本人旅行者が週末に熊野を訪れるようになったものの、外国人旅行者はほぼ皆無であり、廃業を考える民宿もあった。

平成17年に日高郡龍神村・西牟婁郡中辺路町・大塔村・東牟婁郡本宮町が田辺市と合併。熊野古道を有することから田辺市だけでなく広域でプロモーションを行う必要があり、旧市町村単位にあった各観光協会（合併前市町村にあった観光協会はそのまま独立して運営）、地元金融機関、そして賛同する個人からの出資で翌平成18年に官民共同の「田辺市熊野ツーリズムビューロー」を設立した。田辺市観光協会の代表者が、引き続きビューローの代表を務めた。

また、田辺市並びに県内市町村及び隣接県の宿泊・交通等観光関連事業者等とビューローの賛助会員として契約を締結している。

図表2 インバウンド推進体制



出所：JNTO インバウンド事例調査レポート

当初は、外国人観光客はほとんどいなかったが、旧本宮町で外国語指導助手（ALT）として勤めた経験のあるカナダ人のブラッド・トウル氏を発足メンバー（発足時4名、現在24名）

として迎え、外国人の目線を取り入れた世界に通用する観光地としてプロモーションを行うこととした。トウル氏は、母国で大学を卒業後、旧本宮町の小中学校でALTとして勤務し、その後、母国や日本等で観光ガイドやスキーのインストラクターを務めたが、折に触れて熊野を訪れており、熊野の歴史、日本人の死生観等については、「日本人より熟知している」といわれるほどの人材だった。2006年に、元々知り合いだった田辺市熊野ツーリズムビューローの事務局長浦野氏からの誘いを受けて公募による選考を受けた後、田辺市熊野ツーリズムビューロー設立からまもなく職員として採用された。

図表3 ブラッド・トウル氏



出所：JNTO インバウンド事例調査レポート

② 目的

プロモーションにあたり「ブームよりルーツ」「乱開発より保全・保存」「マスより個人」「インパクト」を求めず「ローインパクト」「世界に開かれた上質な観光地に」の5つの基本方針を掲げた。世界遺産を一過性のブームにせず、持続可能な観光地を目指し、世界遺産に認められたルーツ（背景）を守り、熊野の魅力を理解してくれる上質な個人客に何度も熊野を歩いてもらい、宿泊してもらうことで地域を活性化させることを目指した。

熊野古道は、「再生・癒し・浄土」を求める人々が聖地を目指して歩いた道であるため、熊野古道を「巡礼」「トレイル」というキーワードで捉えなおし、熊野の旅のテーマとして訴求することにした。さらに、国・エリアではなく、「巡礼」「トレイル」のテーマに合う嗜好をもつ層をターゲットとした。

その上で、世界遺産に認められたルーツを守り、熊野の魅力を理解できる上質な旅を求める層を探したところ、「巡礼」を切り口に欧米が、「トレイル」という切り口でオーストラリアがメインターゲットとなった。

また、ビューローとして訪日客数の目標値は特に設定しなかった。理由として、「数字目標を掲げた場合、どうしても効率重視となりサービスの質が低下してしまう。上質な旅を求める人に何度も熊野に来てもらうためには、質の高いサービスを提供し満足度を高める必要がある」と考えたためである。

(2) 取組の内容

① ネイティブによる情報発信

ビューロー発足前から熊野古道に関する英文パンフレットや案内看板はあったものの、英訳が複数パターンあり、内容、表現及びデザインが統一されておらず、外国人が困惑する可能性があった。さらに、熊野は宗教性の高い世界遺産であるため、外国人が抱くイメージはさまざまであることから、宗教にデリケートな国・エリアに対する配慮も必要だった。

そこで、伝えるべきことを整理し、用語・表現については海外の研究者の文献などにあたり、ビューロー設立時のメンバーであるブラッド氏が英文で一から書き直した。また、外国人向けの公式ガイドブックも日本語の英訳ではなく、ブラッド氏の書き下ろしで制作した。ウェブサイトに掲載する旅館・民宿の情報も、ブラッド氏自らカメラを持って宿を訪れ、外国人がよく気にする客室、食事内容、風呂、トイレなどを撮影し、記事も執筆している。

地元を深く理解しているネイティブが一元化された情報発信を行うことで、外構人目線の情報発信が可能となった。

図表 4 ブラッド氏作成の英文ガイドブック



出所：JNTO インバウンド事例調査レポート

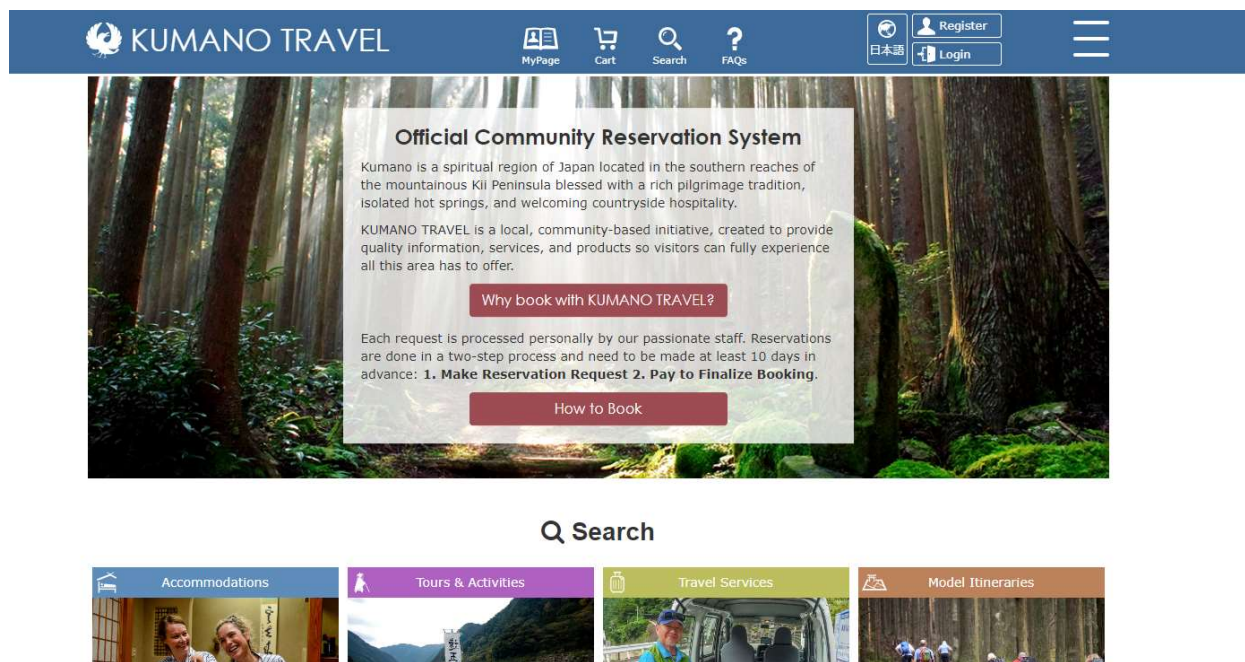
② 受け入れ体制の確立

熊野の小さな民宿・旅館にはインターネット環境さえ整っていないところが多く予約・決済ができず、さらに英語によるコミュニケーションの問題もある。

大手エージェントに相談したが、大量送客したいエージェントとは折り合わなかったため、ビューローは平成 22 年に旅行業・熊野トラベルを設立した。ブラッド氏が中心となり、外国人が使いやすいよう独自の予約システムを開発し、予約・決済、旅程・安全管理までできる体制を確立させた。

地域の受け入れ環境作りでも、ブラッド氏の「外国人目線」を活かしている。外国人と接する人たち、たとえば宿泊・飲食施設、みやげ店、神社、交通事業者などを集めて何度もワークショップを開催した。英語が話せなくても意思疎通できるような指差し確認ツールの作成、宿の人にとって複雑なベジタリアン対応の分類分けなど、外国人と受け入れ側の双方がストレスなくコミュニケーションができるようなツール・体制作りを行った。

図表5 KUMANO TRAVEL トップページ



出所：KUMANO TRAVEL

3. 成果・課題

(1) 成果

① 旅行ガイドブック「ロンリープラネット」への掲載

外国人が歩ける環境が整った頃、ブラッド氏がしかけていた「ロンリープラネット」への掲載が実現した。「ロンリープラネット」は海外で最大のシェアをもつといわれる旅行ガイドブックだが、熊野が紹介されたことでウェブサイトへの流入も増え、知名度は大きく向上した。

② スペインの世界遺産との共同プロモーション

世界的に有名な巡礼道サンティアゴ・デ・コンポステーラ（スペイン・ガリシア州）の市観光局とビューローは、どちらも「道」が主役の世界遺産として平成20年から共同プロモーションを行っている。日本語・英語・スペイン語のプロモーションサイトを開設し情報を発信するほか、両方の地でお互いの「道」を紹介するイベントを開催した。最近の取り組みとしては、両方の巡礼道を踏破した人に記念品を贈るスタンプラリーが成果を上げている。

③ 定量的な成果

平成 22 年 11 月より、「紀伊山地の霊場と参詣道（熊野古道）」を軸としたインターネット旅行予約システムによる着地型旅行商品の販売を開始し、現在では収入の柱に成長している。

ネット予約システムを開始した平成 22 年以降、外国人宿泊客数の伸長度が増している。平成 25 年の田辺市外国人宿泊者数は 5,480 人だったのに対し、令和元年では 50,926 人となり大幅に増加している。

(2) 課題

これまでインバウンドはずっと右肩上がり成長してきたが、令和 2 年にコロナ感染拡大の影響によりインバウンドが激減し、旅行事業売上高も対前年比 86%減という厳しい状況に陥った。パンデミックによるこうした経験を踏まえ、これまで旅行事業収入がインバウンド 85%、国内 15%といったインバウンドに偏った利益構造からの脱却を目指すため、国内旅行者の需要開拓が課題と認識し、OTA や旅行代理店他社とのタイアップ強化や、教育旅行（森林環境学習ツアー）事業等に取り組んでいる。

【参考】

- ・ 田辺市ホームページ
<https://www.city.tanabe.lg.jp/>
- ・ 日本政府観光局「外国人目線で展開するインバウンドプロモーション」田辺市熊野ツーリズムビューローの取り組み
<https://www.jnto.go.jp/projects/regional-support/casestudy/1611.html>
- ・ 日本政府観光局 インバウンド事例調査レポート
https://www.jnto.go.jp/projects/regional-support/images/2019/01/tanabe_inbound_0315_6.pdf
- ・ 総務省 和歌山県田辺市「持続的な観光地づくり」
https://www.soumu.go.jp/main_content/000063265.pdf
- ・ 近畿農政局 コロナ後の事業展開に向けて
<https://www.maff.go.jp/kinki/tiiki/wakayama/photo/img/202102kumanoturizumubyuro/tanabeshi.html>
- ・ YAMAP “歩く熊野旅” を世界に発信するスポークスマン 熊野ツーリズムビューロー会長多田稔子
<https://sp.yamap.com/kumano/interview01/>