

## 専務理事訪問記

### 第 10 回 活況を呈するインバウンドの現場から 松屋銀座店と福岡観光コンベンションビューローに伺う

専務理事 岡部 義裕

訪問日 2015 年 3 月 25 日(水)・4 月 8 日(水)

#### 1. (株)松屋 執行役員・総務部長 武藤 勝さんに伺う (敬称略)

2015 年 3 月 25 日

海外から日本を訪れるインバウンドの人数が着実に増えている。これまでの観光目的の以外に、ショッピングを楽しむ観光客も増えており、百貨店をはじめ小売りの現場では、様々な対応を始めている。東京銀座の代表的百貨店松屋銀座店でもインバウンドのお客で活況を呈している。そこで、同社の武藤総務部長に話を伺った。(敬称略)

#### 2014 年から本格的なインバウンド始まる

<岡部>「いつもいろいろと日本小売業協会の活動にご協力賜りまして、誠に有難うございます。ところで、今回は話題のインバウンドのお話を伺いに来ました。昨年、海外からの観光客は1300万人を超え、小売業界にとりましても大きな影響がありましたですね」

<武藤>「おっしゃる通りで、昨年2014年度は東日本大震災翌年から徐々に大きくなりだしていた免税品売上高が、飛躍的に拡大した年でした。ご指摘の来日観光客増に加え、10月以降食料品や化粧品など消耗品が免税対象になり、免税扱い点数も大きく増加しました。」

#### 免税制度改正に対応

<岡部>「今のお話ですと、やはり円安という追い風もありますが、海外からのお客さんに対する免税制度の改正も大きかったと思います」

<武藤>「その通りです。当社もその対応策として、免税税度改正前の9月に、それまで3階にあった免税カウンターを拡大のうえ地下1階に移し、拡大した対象商品を含めお買い物の最後にカウンターに寄るための利便性の向上に努めるとともに、通訳や対応レジも3倍に増やし、お待たせしない体制を整えました。」



松屋銀座店の免税コーナーにて

### 海外のお客さんとのコミュニケーション能力を高める

＜岡部＞「今回、2月はいわゆる春節(旧正月)で中国や台湾のお客さんが急増しましたが、そのショッピングの内容や今後の課題(接客・販売)など教えていただけますか？」

＜武藤＞「今年の春節期間の前年比較は3.5倍でした。百貨店での購買の特徴は、ラグジュアリーブランドや宝飾時計など高額品、日本製の鉄器や陶磁器のリビング雑貨、家電。それに新しく加わった日本製の化粧品や日本酒、国産ウイスキーなどです。今後の課題としては、やはり言葉の問題。通訳の数が足りず、十分な説明が伝わらないことがまだまだ数多くあります。」

### 銀聯カードの利用進む

＜岡部＞「海外の方、特に中華圏の方は銀聯カードなどキャッシュレス決済が一般的ですか？」

＜武藤＞「欧米の方はキャッシュレスでクレジットカードが一般的ですが、中華圏の方は総じて現金主義です。その中ではいわゆるデビットカードとしての銀聯カードの使用は非常に多いです。」

### イスラム圏からのお客さんへの対応

＜岡部＞「政府は2020年までにインバウンドを2000万人以上にする計画ですが、その目標も視野に入ってきましたね。御社としては銀座の中心的百貨店として、中華圏以外のアジアのお客さんにも期待されていると思いますが、イスラム圏からの場合、ハラール認証なども必要になりますか？」

＜武藤＞「東南アジアからのお客様が大変増えてきている現状から言いますと、近々対応は必要になってくると思います。先日東京商工会議所主催で初めて開催された「ムスリム体験バスツアー」に参加してきました。まだまだ勉強段階ですが、徐々に体制を整えていくべく、全社で努力していきます。」

＜岡部＞「本日は、お忙しい所、有難うございました。これからもいろいろと教えてください」

## 2. 公益財団法人福岡観光コンベンションビューロー

観光事業部 広報企画課 白石 将俊さんに伺う(敬称略)

2015年4月8日

九州の最大都市・福岡も外国人観光客、特に近接する韓国や台湾、中国から多くのインバウンド客を迎えた。そこで、福岡市とともに行政サイドからその受入れに取り組まれている福岡観光コンベンションビューローの白石さんに話を聞いた。(敬称略)

### 海路からも多くの外国人観光客が来訪

〈岡部〉「福岡の春節のころのインバウンドの状況はいかがでしたか？」

〈白石〉「観光庁は2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を見据えて、訪日外国人旅行者数2,000万人の高みを目標としており、福岡としても外国人旅行者の積極的な誘致を展開しています。そのような中、2014年(平成26年)の福岡空港・博多港における外国人入国者数が120万人を突破し、3年連続で過去最高を更新するなど、円安や免税制度改正を追い風に、大勢の外国人旅行者の皆さんが福岡にお越しになられています。福岡の場合、大陸に近いという地理的な条件から、空路だけでなく海路で中国からの大型クルーズ船や韓国(釜山)からの定期航路による旅行者も多く、2月の春節の時期には福岡市の中心部である博多エリア・天神エリアはアジアを中心とした外国人旅行者で賑わっていました。また福岡を玄関口として、九州各地の観光地に足を伸ばす外国人旅行者も大勢いらっしゃったようです。」



観光客でにぎわった福岡の中心市街地

### 商店街が連携協力してウエルカム

〈岡部〉「観光とともに買い物を楽しむ方も多いと思いますが、街の商店街では受入れ態勢を色々と考えられましたか？」

〈白石〉「福岡では2月17日～28日の期間、「FUKUOKA WELCOME CAMPAIGN」(主催:We Love 天神協議会、博多まちづくり推進協議会、ラブエフェム国際放送株)が実施されました。この企画は外国人旅行者が増える春節の時期に、福岡市内の19施設(約480店舗)が参加し、割引や記念品のプレゼントなどの特典サービスの実施

や、外国人の方が安心してお買い物を楽しめるよう、通訳スタッフと繋がる専用の三者間通話のコールセンター設置(英語・韓国語・中国語での対応)などを展開しました。商業施設を中心に福岡の街ぐるみで外国人のおもてなしに取り組んでいただけただことで、外国人旅行者が福岡の都市型観光を存分に楽しめたのでは、と思います。なお福岡市が行なった市内商業施設のインバウンドの取り組みに関するヒアリング調査によれば、免税制度改正に際し、各施設では免税カウンターのスタッフ増員・強化等が行なわれていると同時に、インバウンドによる売上げも加速しており、特に百貨店においては 2014 年の免税売上げが平均して前年の 2 倍以上の伸びを示したとのことです。」

<岡部>「皆さんの努力と創意工夫が大いに生かされましたね。今日はどうもありがとうございました。」