



## ホテル・レジャー委員会/観光・航空貨物委員会 「インバウンド担当者交流会」開催報告

このたび、両業種別委員会の共催という形で職種別交流会「インバウンド担当者交流会」を開催しました。今回は11組合22名（執行部のぞく）の出席をいただき、加盟組合の垣根を超えた交流が図れました。参加者の皆さんも前向きな姿勢で様々なアイデアを持ちかえりたいという意識が高く有意義な意見交換ができました。事務局としても今回の試みをしっかり検証し、今後もより充実した職種別交流会が開催できるよう更なる運営工夫をしていきいと考えております。

<当日の内容は次のとおりです>

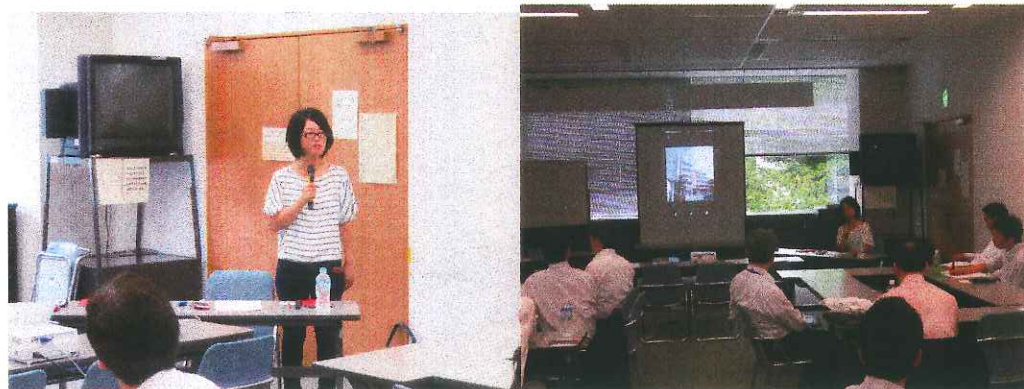
### 1. 開会あいさつ

岡野 ホテル・レジャー委員会委員長より「インバウンド需要が増加している中で、サービス産業における役割は高くなっており、国としての受け入れもまだまだ不十分なところもある。今回は両業種の共通であるインバウンドをテーマに相互交流をおこない、お互いが何らかのヒントや気づきの場、産業としての課題認識の場となるような交流会にしていきたい。」と挨拶がありました。

### 2. 講演

#### ゲストハウスの現場から見たインバウンドの現状と課題（サクラホステル浅草 支配人 鎌田様）

浅草にあるバックパッカー向けのゲストハウスの支配人をされている鎌田様にお越しいただき、バックパッカーを受け入れるゲストハウスから見たインバウンドの現状や現場で感じるニーズと受け入れの違いなどお話をいただきました。



講演のなかで、日々外国人との接客を通じて気になることとして接客の難しさを挙げられていました。

例えば：

店の場所などを説明するために日本人なら5秒で済むことが外国人では5分かかることもある。

→それは道案内だけでなく彼らにそこに行く目的“WHY?”を聞かないと、彼らとしてはそこに行けばその目的を達成できるであろうと考えている所が実は日本では出来ないことがあり、“WHY”と聞くことにより、目的を聞き出せればスタッフにとってもゲストにとっても二度三度手間にならないため時間をかけて聞くことが重要であり、さらにニーズに応えるためにも自身の施設周辺の情報も十分に把握することが重要。それ以外でも実体験に基づき、訪日外国人受け入れにおける課題について以下のようなお話をいただきました。

・クレジットカードはどこでも使えて当たり前…

日本人は小額であれば現金払いが当たり前だが、外国人はガム一個もクレジットカード利用のため、カード1枚で来日する人もいるとのこと。どの店舗でもクレジットカードが使えること整備も必要。



- WiFi の利用環境がまだ不十分

海外では WiFi が水と同じくらい当たり前前に利用可能なものであるが、日本ではホテルや一部の飲食店や駅などに普及しているのみで、まだまだ利用環境整備が必要。

- ノーショーは当たり前

特にオンライン予約では予約時に内金 or クレジットカード番号を控えなければ取消料の収受がしづらいため、予約時の対策を十分に行うことが必要。

- 当日飛び入り参加できるツアーが少ない

日本のツアーは当日受付できるものが少なく、今日どこに行こうと考える外国人が多い中では、催行人員の関係もあるが、当日参加受付対応できる外国人ツアーがあると良い。

など、日々のゲストとのやり取りのなかから見える訪日外国人の受け入れ課題について講演いただきました。

参加者からも多く質疑をいただき、ムスリムへの対応状況やゲストハウス事業以外での収益を上げる取り組みなど、多くの質問もいただきました。

### 3. 情報共有・意見交換

講演後、グループごとに以下のテーマで情報共有と意見交換を行いました。

- ① 両業種間で相互に期待したいこと、日頃抱いている疑問など
- ② 訪日外国人が国内旅行をするにあたっての課題は？



#### <グループで出た意見>

##### ①両業種間で相互への期待、日頃抱いている疑問など

- 問い合わせ時に顧客情報をもっと伝えてほしい。相互の情報共有が重要
- 国内の外国人向けのバスツアーがもっと充実するといいい
- 外国人の採用を増やし言語対応が必要
- 客室だけでなく付帯設備も利用いただけるようにしていただけるとありがたい
- パスポート管理どうしていますか？
- ホテルに旅行会社の端末があるといいい（オプションツアーの販売）
- オンライン予約はノーショーや予約内容と当日異なる場合などトラブルが多い

##### ②訪日外国人が国内旅行をするにあたっての課題は？

- 新幹線など列車に大きなトランクケースを置くスペースが少ない。
- 地下鉄などの乗換えがわかりづらい
- ワゴンタクシーが少ない
- ホテルから空港に荷物を送る際の日数が長い
- 通訳案内士の整備
- ターミナル駅などでの貸切バス乗降スペースの確保
- 日本にしかないコンテンツのアピール
- 困ったときの駆け込み寺のような施設があるといいい
- タトゥーへの理解と受け入れ
- wifi の環境整備

など、日ごろの疑問や課題が活発に意見交換されました。

#### 5. サービス連合東日本地連の取り組み（産業政策課題について）

グループでの意見交換や鎌田様のお話でも触れていましたが、訪日外国人旅行者の受け入れには一事業者では解決できないことが多々あります。そのためにサービス・ツーリズム産業では、現場を熟知している働く者の立場から、産業がより魅力ある発展となるために各行政機関に対して様々な要請を行っております。

東日本地連では東京、関東、そして東日本各地の県などに観光産業にかかわる交通・運輸などの他産業と連携をして行っている取り組みについて、それぞれの担当者から説明を受けました。

#### まとめ

最後に観光航空貨物委員会の菅原委員長より総括がありました。「インバウンド需要に対応していくためには、両業種がともに手をとり連携することが重要であり、今回はそのきっかけや気づきの場となったことは有意義であった。課題としてあがったハード面については産業政策を通じ解決していき、ソフト面については我々働くものが作り上げていくことが重要である」と総括し、働く者どうしのネットワークの重要性について再確認しました。

インバウンド担当者というテーマで両業種の交流会は初の試みでありましたが、今回は両業種から22名出席いただき、参加者も前向きな姿勢でご参加いただき、有意義な意見交換ができました。このような交流会が実現できることは労働組合の強みであり、お互いを知り、相互に課題を共有できたことで、今後は今までと違った相互のアプローチができるようになったのではないかと感じます。

#### 出席者の皆さん（敬称略）：

国分・林（立川ワシントンホテル労組）、木村・柏木（ホテルニューグランド労組）、赤木（阪急阪神ホテルズ労組）、  
穴甘（パノラマ・ホテルズ・ワン労組東京支部）、小岩・鶴田・榎本（都ホテルズ労働組合都ホテル東京支部）  
舟木・下山・澤田・丸川・高橋（JTB 首都圏地域労働組合コーポレートセールス支部）、  
永江（JTB 首都圏地域労働組合首都圏支部）、板橋・石野・陶山（JTB 国内旅行企画労組）、  
関谷・星野（近畿日本ツーリスト労組東京支部）、梅田（阪急阪神交通社グループ労連）、坂上（名鉄観光サービス労組）  
岡野・後藤・菅原・関口・小島・宮澤・稲吉・濱中・袴田・田島・前野（東日本地連）