

【観光客減少期対策研修】

# 観光客の減少にどう立ち向かうのか ～東日本大震災などの事例に学ぶ～

## 再び世界から選ばれる京都に

公益社団法人 京都市観光協会  
アドバイザー 清水 泰正

### 本研修のポイント

#### インバウンドはいつ戻るのか

- ✓ 今年6月以降、最悪期は3-4月の見込み
- ✓ 底を打つタイミングの潮目を読み、本格的プロモーションを
- ✓ アジア圏、オセアニアが回復後、欧州、北米が続く

#### 今何をすべきか

- ✓ ターゲット市場やセグメントの整理、分析
- ✓ 宿泊、来店経験者へのアプローチ 新規よりもリピーター

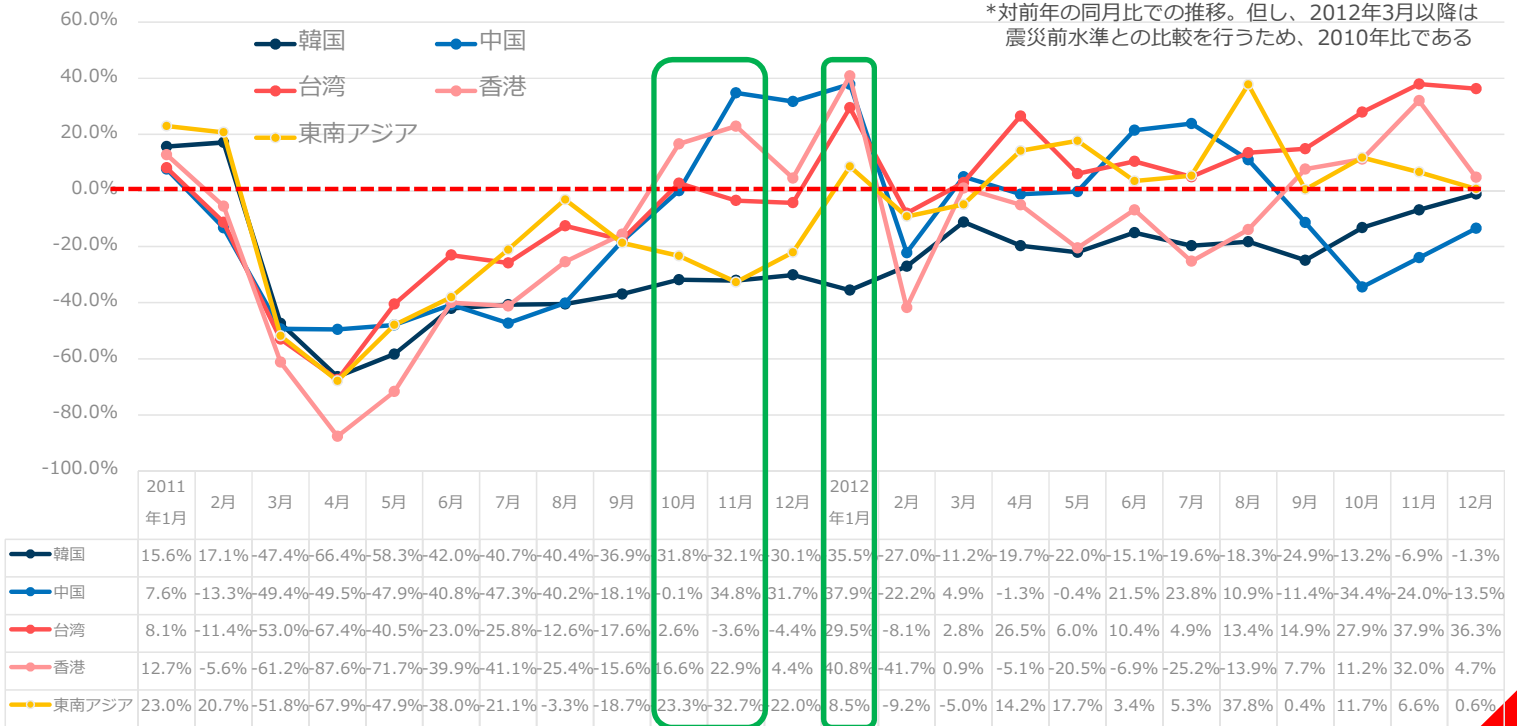
# 1. インバウンドはいつ戻ってくるのか

【訪日】東日本大震災(2011年3月)

## 東アジア・東南アジア

東アジアの回復が最も早く、東南アジアが続く 底を打ったのは発生後2ヶ月目

- ・7ヶ月後の10月、台湾、香港が初めて震災前水準を回復。2012年の回復は限定的で影響が継続
- ・中国は11月、東南アジアは10ヶ月後の2012年1月に震災前水準を回復



©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

JNTO統計を元に筆者作成

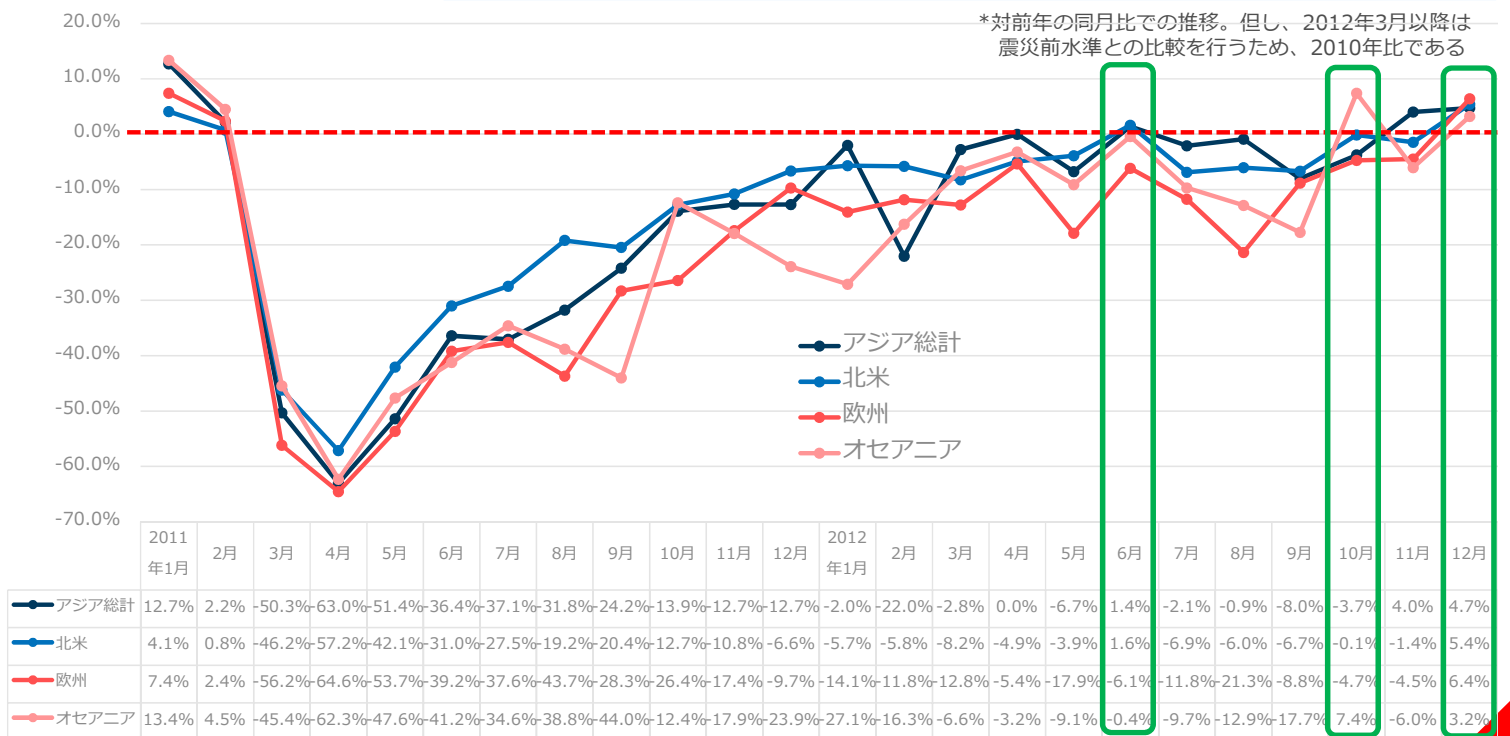
# 1. インバウンドはいつ戻ってくるのか

【訪日】東日本大震災(2011年3月)

## 欧米、オセアニア

北米、オセアニア、欧州の順で回復、回復に1年3ヶ月以上 底を打ったのは発生後2ヶ月目

- ・アジア諸国トータルでの回復は2012年4月、欧米豪は更に遅れる
- ・底を打ったのは2ヶ月後、緩やかな回復



©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

JNTO統計を元に筆者作成

# 1. インバウンドはいつ戻ってくるのか

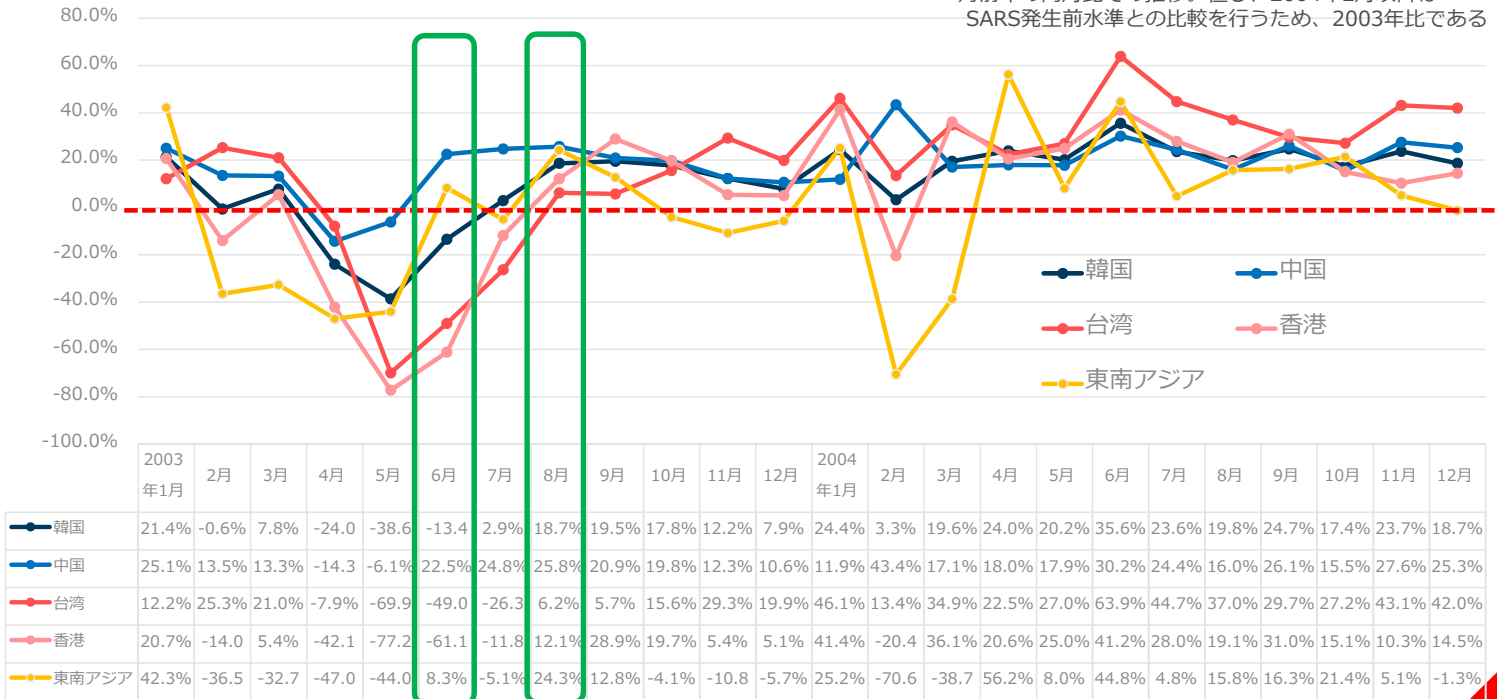
【訪日】SARS(2003年2月)

## 東アジア・東南アジア

中国、東南アジアの回復が最も早く、台湾、香港がその2ヶ月後に回復

- 中国、東南アジアは4ヶ月後の6月に回復(底を打ってから2ヶ月後) 底を打ったのは発生から2ヶ月後
- 台湾、香港が6ヶ月後に回復(底を打ってから3ヶ月後) 底を打ったのは発生から3ヶ月後

\*対前年の同月比での推移。但し、2004年2月以降はSARS発生前水準との比較を行うため、2003年比である



©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

JNTO統計を元に筆者作成

# 1. インバウンドはいつ戻ってくるのか

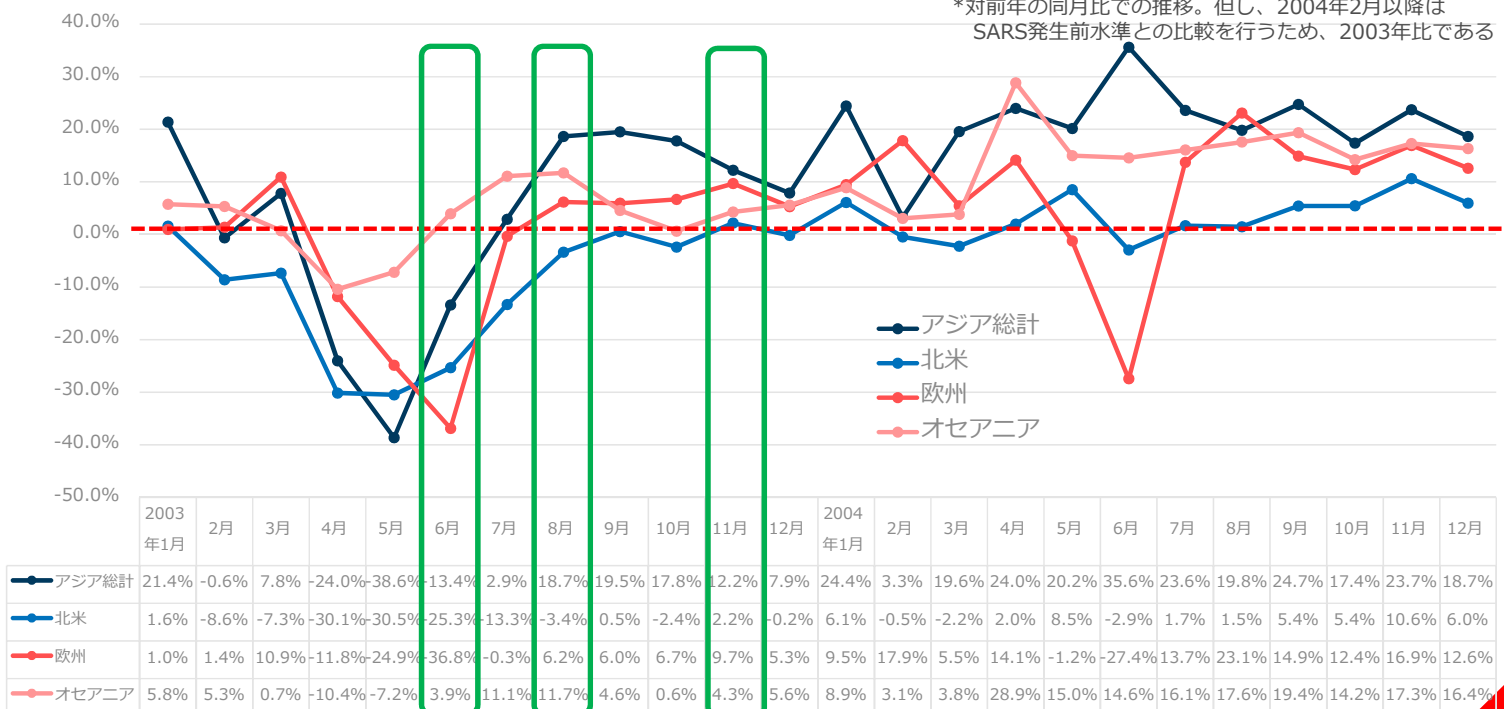
【訪日】SARS(2003年2月)

## 欧米、オセアニア

オセアニアが4ヶ月後に回復、欧州が続き、北米が最も遅く9ヶ月後

- 豪州は2ヶ月目に底を打ち、その2ヶ月後に回復(6月に回復)
- 欧州は4ヶ月目に底を打ったが、2ヶ月後に急回復、北米は3ヶ月目に底を打ったが、回復に半年を要した

\*対前年の同月比での推移。但し、2004年2月以降はSARS発生前水準との比較を行うため、2003年比である



©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

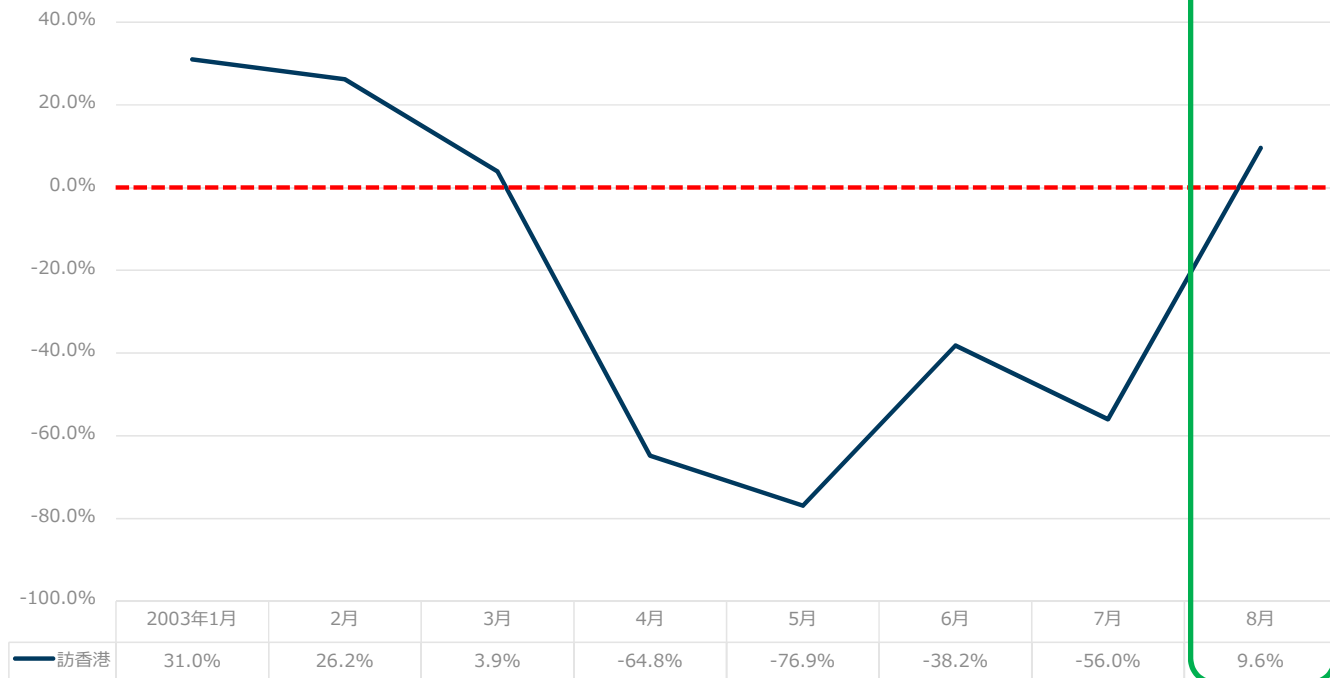
JNTO統計を元に筆者作成

### 全世界

#### 6ヶ月後の8月に回復

- ・3ヶ月目に底を打ち、その後3ヶ月で回復
- ・2月に最初の感染者発生も、翌月はマイナスにならず、2ヶ月後に初めてマイナスに

\*対前年の同月比での推移



©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

出典: 香港政府観光局

新型コロナウイルスの影響からの回復は今年6月以降、最悪期は3-4月の見込み  
アジア圏、オセアニアが回復後、欧州、北米が続く

- ◆天災よりも疾病の方が回復までの期間は短く、発生から4-9ヶ月で前年水準を回復
- ◆天災の場合には、底を打つのが発生から2ヶ月後と共通するが、天災の場合には、市場によって2-4ヶ月の幅が生まれる
- ◆疾病の場合の回復は底を打ってからが早く、2-3ヶ月で前年水準を回復

	東日本大震災(2011年3月)			SARS(2003年2月)		
	前年回復	底	底から	前年回復	底	底から
台湾	7ヶ月	2ヶ月目	5ヶ月	6ヶ月	3ヶ月目	3ヶ月
香港	7ヶ月	2ヶ月目	5ヶ月	6ヶ月	3ヶ月目	3ヶ月
中国	11ヶ月	2ヶ月目	9ヶ月	4ヶ月	2ヶ月目	2ヶ月
韓国	22ヶ月	2ヶ月目	20ヶ月	5ヶ月	3ヶ月目	3ヶ月
東南アジア	10ヶ月	2ヶ月目	8ヶ月	4ヶ月	2ヶ月目	2ヶ月
北米	15ヶ月	2ヶ月目	13ヶ月	9ヶ月	3ヶ月目	3ヶ月
欧州	19ヶ月	2ヶ月目	17ヶ月	6ヶ月	4ヶ月目	2ヶ月
オセアニア	21ヶ月	2ヶ月目	19ヶ月	4ヶ月	2ヶ月目	2ヶ月
香港	-	-	-	6ヶ月	3ヶ月目	3ヶ月

©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

# 1. インバウンドはいつ戻ってくるのか

◆天災とは違い、収束後の回復は早いものの、SARS時と比べ全世界的に拡大していること、SARS時は日本での感染確認は無かったが、今回は日本もある意味「感染国」当事者であることが前例の無い事態となっている

◆全世界規模での往来が減少しており、回復期に向けては「旅行客の取り合い」に。海外各国、日本国内各観光地がライバル関係に

## 回復に向けての潮目を読むためのお役立ちサイト

・各国政府が出す渡航制限情報(対自国民、対海外からの訪問客)

・航空会社の路線運休、再開の動き

【Skift】 <https://skift.com/coronavirus-and-travel/> (米国の旅行業界誌によるまとめサイト)

・SARSの教訓から早期から対応を行っていた香港、マカオでの対応

【香港ポスト】 <https://hkmn.jp/> (日本語ニュースサイト)

【マカオ新聞】 <https://news.yahoo.co.jp/media/macau> (日本語ニュースサイト)

©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

## 2. 回復策の事例

【訪日】東日本大震災(2011年3月)

### 第1段階 正確な情報発信

2011年3月～

- ・外国人向け24時間電話窓口
- ・海外での過激な報道に対する正確な情報提供
- ・震災後に来日した著名人によるインタビューや、日本の「いま」を伝える動画を掲載

### 第2段階 旅行業界、メディア、各国政府への働きかけ

2011年4月～

- ・旅行会社の震災後「初」訪日ツアー支援
- ・旅行会社・メディアを招請、2011年7月までに800社1,000人が来日
- ・在外公館と連携し日本への過度な渡航制限の解除の働きかけ

### 第3段階 消費者への働きかけ

2011年5月～

- ・消費者向け広告再開、旅行博等への出店
- ・割引きや記念品提供等の全国レベルでの優待キャンペーン
- ・感謝の気持ちを形にした、「ありがとう絵はがき」の配布



©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

## 2. 回復策の事例

【訪香港】SARS(2003年2月)

SARS は、WHO が**2003年3月12日**に「異型肺炎に関する警告」を発してから**7月5日**に**制圧宣言**を出すまで、のべ30の国と地域で**8,422人の感染者**が確認され、内、**死者916人(死亡率10.9%)**を記録することとなった。中国大陸を始めとする地域で猛威を振るい、一時は、病原体不明・感染源不明・治療法不明の新感染症として、世界をパニックに陥らせた。  
出典:2003年12月 東京海上リスクコンサルティング

香港への海外からの訪問者数対前年比推移



出典: 香港政府観光局

©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

10

	主な渡航延期勧告
2002年 11月16日	広東省で原因不明の肺炎が流行
2003年 2月22日	広東省の医師が香港訪問(後にSARSで死去)
3月12日	WHOが異形肺炎の症例について全世界に警告
4月2日	WHOが広東省と香港に渡航延期勧告
4月23日	WHOが北京、カナダ、トロントなどへの渡航延期勧告
5月23日	WHOが広東省と香港への渡航延期勧告解除
6月17日	WHOが台湾への渡航延期勧告解除
6月18日	WHOが事実上の「制圧宣言」
6月23日	WHOが香港の感染地域指定解除
6月24日	WHOが北京への渡航延期勧告を解除
7月2日	WHOがトロントの感染地域指定を解除
7月5日	WHOが最後まで残っていた台湾の感染地域指定を解除。最終的な「制圧宣言」

## 2. 回復策の事例

【訪香港】SARS(2003年2月)

香港政府観光局と香港政府は、SARSの感染が拡大しつつある4月時点で特別チームを編成し、感染収束後の観光復興計画策定に着手していました。

5月23日、香港政府の働きかけが功を奏し、WHOは香港に対する渡航自粛勧告を解除しました。6月23日、WHOは香港をSARS汚染地域から除外することを発表、その数日後から、香港はそれまで綿密に準備を進めてきた観光復興プロモーションを全世界で大々的に展開しました。

4億香港ドル(60億円)かけたPRキャンペーンを通じて、世界の人々や旅行会社等に香港復活をアピールしたのです。

8月には、世界55か国の旅行・観光関連のキーパーソン1,000名以上を香港に招待し、SARSから完全復活した香港の様子を実際に見、体験していただく機会も作りました。

出典: JTB総研

<https://www.tourism.jp/project/tcm/4r/recovery/>

### 第1期目のキャンペーン(2003年6月～)

**HONG KONG**  
WELCOMES YOU!

### 第2期目のキャンペーン(2003年9月～)

**HONG KONG**  
**LIVE IT. LOVE IT!**  
ハマル、ミリオク、香港。

### 第3期目のキャンペーン(2003年10月～)

メガイベント開催による集客

【イベント例】

10月: アジアで初の香港国際ミュージック&ファイヤーワーク競技会

11月から翌1月上旬: 香港ウィンターフェスタ

2004年3月: アベニュー・オブ・スターズオープン

©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

11

### 3. 今何をすべきか

### ターゲットの整理、分析

狙うべき顧客は誰なのか、一度整理をする機会に。回復期の価格競争は避けられないものの、人数よりも単価を上げていく中長期的な視野を。消費額の指標として、総消費額よりも1泊当たりの消費額に注目を。

	1泊当たり 総消費額		総消費額		宿泊料金		飲食費		交通費		娯楽サービス 費		買物代		平均泊 数
	1泊当たり単 価	順位	総額	順位	1泊当たり 単価	順位	1泊当たり 単価	順位	1泊当たり 単価	順位	1泊当たり 単価	順位	1泊当たり 単価	順位	
全体	18,007	-	158,458	-	5,387	-	3,945	-	1,891	-	722	-	6,052	-	8.8
香港(2017)	25,091	1	153,055	15	7,168	4	4,499	1	2,431	4	1,369	4	8,488	2	6.1
香港(2018)	24,537	1	154,581	15	7,242	4	5,855	1	2,648	2	804	4	7,982	2	6.3
香港(2019)	25,147	2	155,911	15	7,487	4	5,962	1	2,613	4	711	10	8,358	2	6.2
韓国	15,091	11	75,454	21	5,002	14	4,203	8	1,541	17	738	6	3,588	7	5
台湾	19,040	6	118,050	19	5,307	12	4,222	7	2,155	9	672	11	6,680	3	6.2
中国	28,781	1	212,981	6	6,131	10	4,962	4	2,067	12	915	3	14,703	1	7.4
タイ	15,047	12	130,912	17	4,469	17	3,467	14	1,725	15	517	15	4,827	5	8.7
シンガポール	23,271	3	174,534	13	8,634	1	5,718	2	2,562	5	713	9	5,589	4	7.5
マレーシア	14,217	14	132,219	16	4,787	15	3,331	16	1,883	14	587	13	3,612	6	9.3
インドネシア	10,815	17	130,865	18	3,724	18	2,212	18	1,645	16	388	18	2,841	8	12.1
フィリピン	5,112	20	107,357	20	1,441	20	1,279	20	573	20	250	20	1,565	20	21
ベトナム	4,816	21	176,256	12	1,335	21	1,259	21	492	21	139	21	1,590	19	36.6
インド	9,572	19	157,933	14	4,475	16	1,998	19	1,323	18	289	19	1,486	21	16.5

©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

出典: 観光庁訪日外国人消費動向調査(2019)

### 3. 今何をすべきか

### ターゲットの整理、分析

	1泊当たり 総消費額		総消費額		宿泊料金		飲食費		交通費		娯楽サービス 費		買物代		平均泊 数
	1泊当たり単 価	順位	総額	順位	1泊当たり 単価	順位	1泊当たり 単価	順位	1泊当たり 単価	順位	1泊当たり 単価	順位	1泊当たり 単価	順位	
全体	18,007	-	158,458	-	5,387	-	3,945	-	1,891	-	722	-	6,052	-	8.8
英国	20,128	1	241,530	2	8,614	1	5,182	1	2,774	2	1,849	1	1,704	9	12
ドイツ	14,248	7	200,893	6	6,346	6	3,491	7	2,223	6	548	8	1,637	10	14.1
フランス	13,898	8	237,648	3	5,882	8	3,467	8	2,092	8	632	7	1,823	8	17.1
イタリア	15,728	5	199,749	7	6,644	5	4,081	4	2,551	4	502	9	1,946	4	12.7
スペイン	16,541	3	219,999	5	6,714	4	4,359	3	2,770	3	797	4	1,896	7	13.3
ロシア	9,750	10	183,294	9	3,601	10	2,283	10	1,058	10	440	10	2,359	2	18.8
米国	15,751	4	190,582	8	6,925	3	4,012	5	2,145	7	720	6	1,934	5	12.1
カナダ	15,185	6	182,215	10	6,299	7	3,831	6	2,399	5	734	5	1,919	6	12
オーストラリア	19,463	2	249,128	1	7,828	2	4,824	2	2,823	1	1,512	2	2,478	1	12.8
その他	13,593	9	221,559	4	5,213	9	3,347	9	2,030	9	822	3	2,170	3	16.3
クルーズ	66,183	-	39,710	-	0	-	2,097	-	733	-	185	-	63,165	-	0.6

出典: 観光庁訪日外国人消費動向調査(2019)

1人1回当たり旅行消費単価  
**152,888円**  
**-5.9%**

買物代  
**47,751円** **-13.2%**

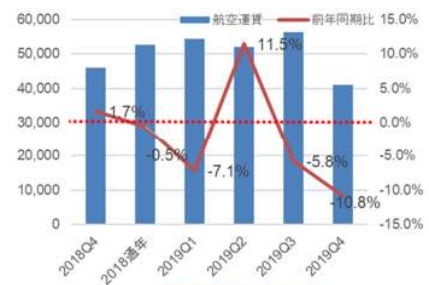
宿泊費  
**47,263円** **-1.3%**

飲食費  
**37,093円** **+1.4%**

団体パッケージ費用  
**136,354円** **-11.1%**

	訪日全体		香港人購入者単価	
	単価	2019 Q4	2018 Q4	
団体パッケージツアー	152,239	136,354	153,440	
個人旅行向けパッケージ商品	166,208	88,792	118,661	
往復航空(船舶)運賃	67,470	41,044	46,031	
宿泊費	52,245	47,263	47,885	
飲食費	37,101	<b>37,093</b>	36,572	
交通費	18,752	16,350	18,594	
娯楽等サービス費	7,839	4,084	4,109	
買物代	54,002	47,751	55,038	

## 訪日香港人 消費トレンド(2019年10-12月期)



レンタカー利用  
**20.0%(利用率)** **-1.8ポイント**  
**24,419円** **-10.3%**

JRバス等  
**10.8%(利用率)** **+0.7ポイント**  
**14,324円** **+7.2%**

スポーツ観戦  
**2.4%(利用率)** **+2.2ポイント**  
**36,173円** **-19.6%**

生鮮農産物  
**18.4%(購入率)** **-3.8ポイント**  
**7,094円** **+60.1%**

フルサービス/LCC別消費額  
**87.4** **+7.5ポイント**  
\*フルサービス利用者の消費額を100としたときのLCC利用者の消費額

© 2020 Japan Tourism Research & Consultancy Limited

©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

出典: 観光庁訪日外国人消費動向調査(2020)

## 2. 今何をすべきか

◆観光庁の統計データは情報の宝庫。消費者の訪日での実際の行動状況や満足度、次回への期待等定量的データがExcelデータで無償公開。但し、月別となっており、国毎の一覧性は乏しく、加工が必要。

◆買物での購入品目や金額等も国、地域別に掲載され、4半期毎の公開。現在公開中の最新データは2019年第4四半期(10-12月)のもの。前四半期終了の翌月中に公開という速報性。

### ターゲット選定、誘致戦略策定でのお役立ちサイト

#### 観光庁

【訪日外国人消費動向調査】 消費トレンド、前ページの情報は全て掲載

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/syouthityousa.html>

【宿泊旅行統計調査】 国・地域別での都道府県別宿泊状況を月毎に掲載

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/shukuhakutoukei.html>

DBJ・JTBF アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査 参考媒体や旬なトピックスの各国比較を掲載

<https://www.jtb.or.jp/research/theme/inbound/asiaeuro-survey-2019/>

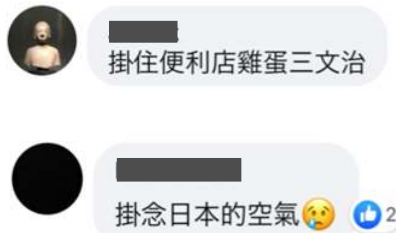
### 3. 今何をすべきか

### リピーターへのアプローチ

自治体が持っておらず、民間事業者が持っているもの → 顧客の個人情報  
各国共に日本への渡航が少なからず制限される中で、日本からの便りは人情味を感じ、再訪のきっかけに

#### アイデア例

- ✓ 桜の開花や新施設やサービス導入、再訪を心待ちにしていると書いた文面で絵はがき
- ✓ SNS等につながっている顧客、インフルエンサーへの「旬」な情報のメッセージ送信。何気ない日本の「日常」を懐かしく思っている



桜の開花情報がすぐにインフルエンサーのサイトで紹介

©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

### 3. 今何をすべきか

### リピーターへのアプローチ

発想の転換? 自主検疫向け宿泊プラン。国境封鎖による、越境通勤回避の為の宿泊プラン

出典: IHG

出典: IHG

酒店	入住	14天	27天	酒店	入住	14天	27天	
香港灣仔帝盛酒店 Dorsett Wan Chai	\$6,880 起	\$11,600 起	香港葵涌帝盛酒店 Dorsett Fuuen Wan	\$4,620 起	\$8,100 起	蘭桂坊酒店@九龍坊 Lan Kwai Fong Hotel @ Kowloon	\$6,888 起	\$11,600 起
香港旺角帝盛酒店 Dorsett Mongkok	\$5,600 起	\$8,820 起	香港維多利亞酒店 Silk Road Hotel	\$5,180 起	\$8,910 起	香港麗悅酒店 Cosmo Hotel	\$5,400 起	\$8,820 起
香港觀塘帝盛酒店 Dorsett Kwun Tong	\$5,600 起	\$8,820 起	香港海絲絲酒店 Silk Seaview	\$4,480 起	\$7,560 起	香港海絲絲酒店 Silk Fuuen Wan	\$3,920 起	\$7,020 起

出典: Dorsett Hotels

©2020 京都市観光協会観光事業者向けオンライン研修資料

### 3. 今何をすべきか

yahoo! 新聞 検索 検索履歴 検索履歴

熱門話題: hot mask 國際新聞 國際新聞 動力引擎 新聞電報社社 新聞電報社社

首頁 映像 直播 肺炎疫情 香港 亞洲風波 兩岸關係 財經 娛樂 體育 天氣 健康 教育 旅遊 新聞 電子

統計時間: 2020/03/13 - 2020/03/16

#### Q1. 假如肺炎疫情終於受控・你最想去邊度旅行？



2位女性獲選新賞旅遊地點・住得推興

統計時間: 2020/03/13 - 2020/03/16

#### Q1. 假如肺炎疫情終於受控・你最想去邊度旅行？



出典: Yahoo! 香港

©2020 京都市觀光協會觀光事業者向けオンライン研修資料

ご清聴どうもありがとうございました