

観光・サービスのマーケティング研究の一環

総合経営学部商学科 2年 本田祐樹 岩見拓真

川角理絵 西川智紗



2012年7月3日、大阪商業大学宮城ゼミでは京都市産業観光局部長柿沼宏明氏をお招きし、特別講義を行いました。宮城ゼミでは京都市の観光サービスのマーケティングを研究していますが、これに関して今回の特別講義では京都観光に関する話を伺いました。

① 京都観光の現状

京都観光を訪れる人の割合の中で、若者層は非常に少ないことから、次のターゲットを今のうちに見つけていくことが重要となる。また、これから京都観光がどれだけ国際的になり、海外と勝負できるかが、京都の繁栄につながると指摘している。



② 世界に通用する京都の旅館にするために

京都の旅館を世界に通用させるための取組について柿沼さんは、どうやって旅館を選んでいいかわからない、旅館の予約の仕方がわからない、という課題に対して、海外の観光客が予約しやすいようにオンラインで予約でき、直接旅館でクレジットカード決済できるようなシステムを確立しなければならないと述べた。また、GDSのような共通プラットフォームを作り、直接消費者につながるようなシステムが必要だと指摘した。

現在では、海外のお客様にも安心してもらえる24時間通話サービスなどをすでに行っており京都府では旅館のグローバル化を図っている。

③ アジアの人が京都に宿泊しないワケ

日本を訪れる外国人観光客の中で特に多いのがアジア圏内の観光客だが、京都の旅館やホテルで宿泊する人は少ない。そこには理由があり、1つは、京都は周りの地域と比べて価格が少し高く、アジアの団体観光客は割安な滋賀や岐阜に宿をとる傾向があるということ。もう1つは、物価の安いアジアの観光客向けの客室レートが安く、欧米や日本人向けに作られた客室レートが高いため、経済原理的に日本人や欧米人から先に部屋を提供し、アジアの人は最後になるため結局部屋が回ってこないということ。そのため、日本への海外の観光客の大部分をしめるアジア圏内の観光客が京都以外の地域に宿泊地を求め、流れていくのである。



④ 生徒の感想

今回柿沼部長のお話を聞き、一見何の問題もないように思える京都の観光状況にも予約や外国人観光客にたいす課題があり、それに対して京都府がいろんな対策を考案していると聞きさらに京都観光への興味がわいてきました。上記にもあったように、アジアの人が京都に宿泊しやすくするためにはアジアの旅行客の旅行形態として特徴のある「団体旅行」に着目して、団体旅行客には割安で部屋を提供することによってアジア人観光客の割合を増やせるのではないかと思いました。そして、実際に京都に足を運んで京都の旅館の現状を肌で感じたいと思いました。

本田祐樹（2年）

私たちのために、わざわざ柿沼部長さんにお越し頂きお話をされて京都の観光問題や京都の現状を知ることができました。京都の旅館にアジアの人は泊まらずにいる現状、欧米の人たちを優先的に泊めていることに驚きました。もっとアジアの人たちが泊まりたいと思うような旅館が増えたらと思いました。そのためには、お寺など主要施設を巡ってスタンプを集めていくと割引するサービスを取り入れたらよいと考えます。私たちが、知らない問題に対して対策を考えられており、これからもっと京都について深く学ばないといけないと思いました。

岩見拓真（2年）

柿沼部長のお話はとても分かりやすくお話ししていただいて、大変興味深い内容でした。特に興味がわいた話の内容として、現在は、京都を訪れる外国人観光客が多い中で、欧米の観光客は京都に宿泊する割合が多いのに対しアジア人観光客が京都に宿泊する割合が少ないと知りとても驚きました。京都観光の現状と課題の問題に対し、私たちが知らなかったことや、これからの京都が目指している観光の将来についてとても興味深いことが知れてよかったです。また、これから京都観光についても、今後京都がどう発展していくかもっと知りたいです。

川角理絵（2年）

今回の柿沼部長の講義を聞いて、京都観光の問題について色々知ることができ、勉強になりました。京都は日本の文化を代表する場所だと思うので、これからももっと多くの外国人や日本人に訪れてもらうべきところだと思います。ここで注目すべきは、若年層を呼び込むために必要なことは、若者向けのデートスポットや娯楽施設を重点的に宣伝・広告していき、今までと違った京都の顔を見せていくことが若年層を呼び込むために大切だと思います。

西川智紗（2年）