



外国人観光客の動向と中小小売店の対応策



中小企業診断士
江口 一樹

円安の進行でインバウンドと呼ばれる外国人観光客の増加がここに来て目立っている。九州、とりわけ福岡県は中国や韓国など東南アジアと地理的に近いこと、その恩恵は全国の他地域よりも大きい。中小企業にとって円安は輸出が少ないため総じてマイナスだが、インバウンド需要を取り込むことは大きなプラスになる。外国人観光客の動向と福岡県内の中小小売店がとるべき対応策をまとめた。

九州の外国人観光客数は167万人

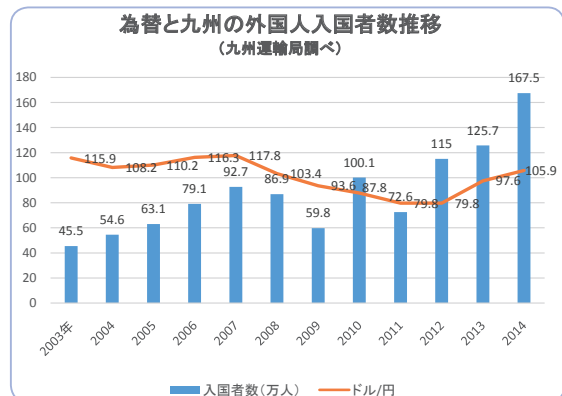
観光庁によると、2014年に日本を訪れた外国人入国者数は前年比29.4%増の約1341万人と2年連続で過去最高を記録、九州は同33.3%増の約167万5000人と全国の12.5%を占めた。このうち福岡空港からの入国者数が約88万4000人、博多港からが約31万6000人と合計で71.6%に達している。九州への国・地域別の入国者数の内訳（14年）を見ると、韓国が約85万5000人と全体の51%を占め、台湾（12.6%）、中国（8.7%）、香港（5%）と続く。まさに福岡県は東南アジアのゲートウェイと言える。

外国人観光客が増えたのはアベノミクス（安倍政権の経済政策）による円安の進行の影響が大きい。14年平均では1ドル＝105.9円と12年の79.8円から約32.7%も円安となった。15年に入っては同120円台半ばまで進行している。為替は2国間の金利差やマネタリーベース（通

貨供給量）の差でおおむね決まるが、米国の金利引き上げの動きを考慮すると中期的に円安はしばらく続く公算が大きい。

政府が日本再興戦略で「観光立国」を目指していることもプラスになる。19年開催のラグビーワールドカップでは福岡市も開催都市のひとつになり、20年には東京でオリンピック・パラリンピックも開かれる。国連世界観光機関が2011年に発表したレポート「2030年に向けた観光業のグローバルな展望」によると、世界の観光客数は2010年の9億4000万人から2030年には18億人に、このうちアジア太平洋は同2億400万人から5億3500万人となる見込みだ。政府も2016年に1800万人、2020年までに2500万人を目指すという。

インバウンドは観光客「数」の増加にとどま
九州の外国人入国者の主な内訳と全国旅行消費額
(2014年、入国者数は九州運輸局、旅行支出額・消費額は観光庁調べ)



国・地域	入国者数 (万人)	1人当たり 旅行支出額 (全国、万円)	旅行消費額 (全国、億円)
韓国	85.5	7.6	2,090
台湾	21.1	12.5	3,544
香港	8.3	14.8	1,370
中国	14.5	23.2	5,583
タイ	4.3	14.6	960
シンガポール	1.3	15.6	355
米国	3.0	16.5	1,475
フィリピン	1.2	10.5	194
英国	1.2	18.7	412
豪州	1.1	22.8	690



らず、その消費金額の多さにも特徴がある。今春の春節（2月）の中国人による“爆買い”が話題になったが、上位10か国中、1人当たりの旅行支出額（全国平均、渡航費用を除く）は中国が約23万2000円と最も高い。日本人1人当たりの年間消費金額が約120万円前後であることから見てもその金額の大きさがわかる。

広がり見せる免税店

14年10月、政府はこれまで家電品などに限られていた消費税の免税販売の対象を食料品や医薬品、化粧品などほとんどすべての商品に広げた。これを受けて大手小売業は相次いで免税店開設を申請した。観光庁によると、15年4月1日時点の全国の免税店舗数は1万8779店と1年前の3.25倍になった。

免税店となるには店舗ごとに管轄税務署に登録申請するもので、費用はかからない。ただ、飲食や修理代などサービスは対象外だ。認められれば観光庁の免税シンボルマークを掲げることができる。言うまでもなく免税店申請は何も大手企業に限られているのではない。観光地の土産物店や、外国人が買ってくれそうな日本的なもの、たとえば和装品店や陶磁器店なども申請するといふ。

外国語対応のホームページを

外国人観光客向けの売り上げを増やすのに欠

かせないのが自社ホームページ（HP）の外国語対応だ。HPがスマートフォン（スマホ、高機能携帯電話）対応になっていなければ同時に作成するといふ。旅行中はスマホで検索するからだ。

話はそれるが、ICT（情報通信技術）が普及したことで消費者行動は従来のAIDMA（注意→関心→欲求→記憶→行動の英語頭文字）から、AISAS（注意→関心→検索→行動→情報共有の英語頭文字）に変わった。人はモノやサービスを欲するとき、まずインターネットで検索する。そしてその感想などをツイッターなどSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）で仲間を広げる。多くの外国人はどこで何が売っているかを調べて入国してくる。せっかくHPを持っていても外国語対応でなければ意味がない。ターゲットにしたい国の言語で作成するが、HP作成会社に頼めば1ページ1言語3万円程度で済む。中国なら国慶節（10月）や春節（2月）などターゲット国の連休に間に合わせて作成しておくといふ。

もうひとつ重要なのは店内でWiFi（無線LAN規格のひとつ）環境を準備しておく必要がある。そうすることでスマホを使いながら接客することもできる。

口コミが来店客を増やすのは日本人でも外国人でも同じだ。良い品を販売するだけでなく、接客態度やアフターサービスも重要なポイントとなる。外国人観光客需要を取り組むことは決して難しくはなく、小売店としては欠かせない売り上げ増加策と認識して取り組んでもらいたい。

社名	所在地	内容
イオン九州	福岡市	15年2月から全店に拡大、店内WiFiも導入
JR九州ドラッグイレブン	福岡市	15年1月から福岡県と沖縄県9店舗で開始。銀聯カードに対応
ミスターマックス	福岡市	15年1月から5店舗で、3月から熊本・山鹿店でも開始
コスモス薬品	福岡市	観光地の店舗で実施
福岡空港ビルディング	福岡市	西日本鉄道・三越伊勢丹ホールディングスと共同で空港型免税店を16年春にも福岡三越に開設