

1. 委託事業名： 空港開港に伴う旅館・ホテルの国際化対応と
静岡市の国際ブランド力形成に関する産学共同研究
2. 委託事業者名： 委託先団体: 静岡市ホテル旅館協同組合
連携団体: 清水ホテル旅館組合・財団法人静岡観光コンベンション協会
連携大学: 国立大学法人静岡大学人文学部経済学科 朴 根好教授・
黄 愛珍准教授
3. 研究成果概要:

[1] 富士山静岡空港開港に伴う静岡市への外国人来訪客の現状

(1) 空港開港と静岡県の外国人来訪客の状況

本研究に取り組んだ平成21年度は、アメリカに端を発する世界不況、円高の進行など、富士山静岡空港開港による中国及び韓国の定期便による外国人来訪客を迎える環境は、たいへん厳しい条件の下にあった。そのことは、観光庁「宿泊旅行統計」で、全国及び静岡県とその近隣諸県の外国人来訪客が表1のように推移していることから分かる。

表1 富士山静岡空港開港と外国人宿泊客数（実数で宿泊数を乗じた述べ数ではない）

	開港1年前			富士山静岡空港開港直後			変化率 (平成20年 7~9月 =100)
	平成20年 7~9月計			平成21年 7~9月計			
	うち外国人 実宿泊者数 1)	宿泊目的割合(2区分)		うち外国人 実宿泊者数 1)	宿泊目的割合(2区分)		
観光目的の 宿泊者が 50%以上		観光目的の 宿泊者が 50%未満	観光目的の 宿泊者が 50%以上		観光目的の 宿泊者が 50%未満		
全国	3,772,570	2,132,300	1,640,270	2,996,210	1,664,320	1,331,890	79.4
東京都	900,820	270,830	629,990	789,930	250,940	538,980	87.7
神奈川県	104,320	49,750	54,570	82,550	34,630	47,920	79.1
山梨県	84,960	78,240	6,720	112,530	107,830	4,700	132.5
長野県	40,110	31,030	9,080	32,060	24,290	7,770	79.9
静岡県	88,640	63,260	25,380	67,570	44,140	23,430	76.2
愛知県	165,170	22,580	142,590	115,720	12,570	103,150	70.1
京都府	159,400	141,310	18,100	107,360	97,600	9,760	67.4
大阪府	458,610	229,420	229,190	299,240	141,500	157,740	65.2
奈良県	11,610	10,680	940	6,800	6,470	330	58.6

(出所) 観光庁「宿泊旅行統計」 <http://www.mlit.go.jp/kankochu/siryou/toukei/shukuhakutoukei.html>

表1では、開港直後の3ヶ月（平成21年7~9月）を、その1年前を100として変化率を求めている。静岡県は全国平均79.4より少ない76.2（-21,070人）に留まっているのに対し、山梨県の132.5（+27,570人）と、32.5%増加している。山梨県の増加率は、島根県に次いで全国2位であり、少なくとも空港の開港効果はこの3ヶ月でみる限りでは、静岡県よりも山梨県側に大きかったことが推測できる。静岡県については、全体として空港開港直後の3ヶ月間に限り、効果がなかったように見えるが、必ずしもそうではないことを次にみておこう。

(2) 富士山静岡空港開港に伴う静岡市への外国人客来訪状況

観光庁「宿泊旅客統計」では、都道府県単位よりももう少し狭い範囲の地域の外国人宿泊客の統計を公表している(表2)。静岡市は、空港開港1年前の平成20年7~9月を100として

表2 空港開港と静岡市及び近隣市町の外国人宿泊客の動向

	平成20年	平成21年	変化率
	7~9月	7~9月	21/20年
神奈川県横浜市	64,370	39,356	61.1
神奈川県川崎市	6,920	4,029	58.2
神奈川県相模原市	2,430	1,596	65.7
神奈川県箱根町	26,730	15,694	58.7
神奈川県湯河原町	-	198	-
山梨県甲府市	1,950	1,712	87.8
山梨県笛吹市	-	14,516	-
山梨県富士河口湖町	33,480	23,284	69.5
静岡県静岡市	3,530	3,117	88.3
静岡県浜松市	31,650	18,412	58.2
静岡県沼津市	-	626	-
静岡県熱海市	7,430	1,340	18.0
静岡県伊東市	8,010	2,029	25.3
静岡県焼津市	-	163	-
静岡県掛川市	1,720	2,260	131.4
静岡県御殿場市	1,100	1,817	165.2
静岡県下田市	1,530	620	40.5
静岡県伊豆市	1,860	880	47.3
静岡県伊豆の国市	1,560	35	2.2
静岡県東伊豆町	1,910	1,116	58.4

88.3で、表1の全国の79.1を9.2ポイント上回っている。山梨県の県都甲府市とほぼ同様の数字である。空港の静岡市への開港効果の存在をうかがわせる数字である。

表1の山梨県全体の伸びは、この表2には富士河口湖町を含め、現れていない。逆に御殿場市、掛川市の伸びが注目される。御殿場市は、空港の開港効果が出ている可能性が高い。逆に浜松市の変化率は58.2と小さい。四半期統計としては開港後3ヶ月だけの統計が最新の公表数字で、この短期間で空港の開港に伴う外国人来訪客数の動向について、何らかの傾向を断定する時期ではない。今後、統計の推移を見守っていく必要がある。

(出所) 観光庁「宿泊旅行統計」

[2] 静岡市のホテル旅館の国際化対応の取り組みと研究

(1) ホテル旅館の中国語・韓国語接遇会話研修を通じて

本研究では、3つの事業を通じて産学共同研究を実施した。第一は、静岡市ホテル旅館協同組合加盟のホテル旅館スタッフに対する中国語・韓国語接遇会話研修講座である(表3参照)。

表3 中国語・韓国語接遇会話研修講座の概要

■講師	静岡会場	中国語	鈴木 瑞さん(静大大学院修士2年:日本国籍取得)					
		韓国語	鄭 眞永君(同、韓国留学院生)					
■講師	清水会場	中国語	方 芳さん(静大人文学部経済学科3年)					
		韓国語	(補助)黄 雁群さん(静大人文学部経済学科4年) 徐 玄朱さん(静大人文学部言語文化学科3年)					
■教材	①日本語会話文作成	静岡市ホテル旅館組合役員						
	②翻訳・カナ読み等	中国語	鈴木 瑞(みずき)さん					
		韓国語	鄭 眞永(ジョン・ジンヨン)君					
	③教材最終校正	中国語	黄 愛珍准教授(静大人文学部経済学科)					
		韓国語	朴 根好教授(静大人文学部経済学科)					
	④印刷	静岡市ホテル旅館組合事務所						
■講座	lesson	1	2	3	4	5	6	7
	静岡会場	54	57	52	62	52	49	57
	清水会場	17	14	12	8	9	7	10
	参加者計	71	71	64	70	61	56	67
	延べ人数							

(表 3 続き)

■ 期間	静岡会場	レッスン1から7まで各4回。ひと月に2レッスンを実施。 8月3日から開始し、11月10日に全日程を終了。
	清水会場	レッスン1から7まで各2回。ひと月に2レッスンを実施。 9月4日から開始して12月11日終了。
	時間帯	13:30～15:00 1回中国語45分、韓国語45分のセットで同一会話文

(2) 静岡市への中国と韓国からの来訪客の通訳を通じて

第二は、富士山静岡空港を経由して静岡市のホテル旅館に一度に多数の外国人宿泊客が宿泊される場合、あるいは会食、パーティなどをされる場合、予約が入ったホテル旅館から組合に連絡すれば、留学生に通訳として入ってもらう事業である。中国のご家族がこられた結婚式、韓国と静岡市の中学生の野球交流試合に中学生と役員 30 名弱が宿泊されたケース、台湾の高校生と静岡市の高校生の野球交流試合のケース（台湾の留学生を派遣）などである。

留学生の活躍は、いずれも両国の交流関係者と旅館ホテル双方に喜ばれ、感謝して頂いた。

また留学生には、単に通訳をするだけでなく、静岡空港の利用や静岡市に滞在される期間に、困られたことなどを意見徴集するモニターとしての役割をお願いし、静岡市の国際ブランド力形成の課題の研究素材を集めてもらうことを要請した。その回答は後述する。

(3) 「富士山静岡空港から来られるお客様接遇の課題と解決策を探るシンポジウム」を通じて

本共同研究のハイライトとなったのは、9月10日に産学交流センター（B-nest）を会場に実施された、本事業の第三の柱である標記のシンポジウムである（表 4）。

日時	平成21年9月10日(木) 13:15～15:00
会場	静岡市産学交流センター 7階 大会議室
テーマ	富士山静岡空港から来られるお客様接遇の課題と解決策を探るシンポジウム
基調講演1	富士山静岡空港 開港後の状況について
講師	富士山静岡空港株式会社 代表取締役 吉岡徹郎氏
基調講演2	世界が地方にやってくるーグローバル化の地方への浸透を考えるー
講師	静岡県企画部国際室 室長 森 貴志氏
シンポジウム	富士山静岡空港から来られるお客様接遇の課題と解決策を探る
パネリスト	(1) 財団法人 静岡観光コンベンション協会観光振興部 安池 弘明氏 (2) 韓国旅行会社・旅行博士 静岡支店長 辛 正民(シン・ジョンミン)氏 (3) ベルリッツ・ジャパン株式会社 静岡ランゲージセンター主任教師 マーケティング英(CIM)・米(AMA)学会会員 (MBA) ラドクリフ・レノックス氏 (4) 静岡市ホテル旅館協同組合 副理事長 久保田 隆氏
進行	静岡大学 地域連携協働センター特任教授 土居英二氏
参加者数	約90名

このシンポジウムのテーマは、本産学共同研究のテーマと直結しており、それぞれ各界で静岡市への外国人来訪客の誘致や接遇に直接携わっておられる方々を招いただけに、講演、シンポジウムそれぞれ有益な発言が得られた。すべてを紹介できないが、一部は次節で紹介する。

[3] 研究成果のまとめー静岡市のホテル旅館の国際化対応と国際ブランド力形成の課題

(1) 静岡市のホテル旅館の国際化対応の課題

結論からいえば、課題は2つある。第一は静岡市のホテル・旅館の情報のアジア諸国への発信

が遅れている点である。静岡市のホテル旅館では、英語の HP を作成しているところはあるが、空港の定期便が往復している相手国の言語である中国語や韓国語による HP を開設しているところはごく少数である。会話講師や通訳兼モニターをして頂いた中国語担当の静大院生の鈴木瑞さんがまとめた報告によれば、中国語国内では静岡市のホテル旅館は現在、83 軒が紹介されており、20 位までのランキングや宿泊客のコメントも中国語で紹介されているが、宿泊客のコメントが紹介されているホテル旅館がごく少数にとどまっていることは、まだ静岡市とホテル旅館の認知度が低いことの証左であると鈴木さんは結論づけている。

第二は、実際に中国や韓国からの宿泊客が来られた場合、あるいは会食や交流会などの行事でホテル旅館を利用される場合、ホテル旅館のスタッフに中国語や韓国語を話せるスタッフを配置することである。これには留学生の採用などの解決策がある。言葉が通じないホテル旅館では、国際定期便が運航されている県都静岡市の外国人来訪客受け入れや集客に係る民間企業や行政、市民の連携の態勢に大きな穴があくことになる。

(2) 静岡市の都市としての国際ブランド力形成の課題

静岡市の国際ブランド力形成に関しては、上記のシンポジウムのパネリストの 1 人であるラドクリフ・レノックス氏（国際マーケティングの専門家でもある）の SWOT 分析が静岡市の強み、弱さなど総合的に示されているので、表 5 として引用しておこう。

表5 静岡市の国際ブランド力形成をとりまく環境(SWOT分析)

強み	弱み
・政治的安定性	・自民族中心主義的文化
・富士山静岡空港の存在	・全般的な「もてなし」のギャップ
・自然景観の美しさ	・コミュニケーション・ギャップ
・温泉	・都市ブランド戦略の弱さ
・東京、名古屋、大阪への近さ	・公共的な関与の低さ
・豊かな歴史と歴史遺産	・国内競争に眼が向いていること
・強力な産業の存在	・キーとなるバイリンガルの人々の 極端な少なさ
機会(チャンス)	脅威
・旅行者、学生等を引き付ける魅力	・より強力な競争相手の存在
・小規模企業の起業	・競争者の価格優位性
・国際貿易の潜在力	・ブランドの見通しの不整合さ
・ホテル旅館の比重の増加	・市によるサポートの不十分さ
・ブランド形成力の強さ	・人々の高齢化
・グローバリゼーション	・グローバリゼーション
(注) マーケティング英(CIM)・米(AMA)学会会員・国際マーケター (MBA)ラドクリフ・レノックス氏のシンポジウム発言資料より	

静岡市の国際ブランド

戦略の形成にあたっては、まず中国、韓国の人々へのしっかりしたマーケティング・リサーチに基づき、静岡市が国際都市としてどのような他都市との差別化を図ってゆくかなど、一連のマーケティングの手順を踏むことをラドクリフ・レノックス氏は強調している。

上述した鈴木瑞さんの報告では、富士山や伊豆を知っている中国人は多いがそれが静岡市や静岡県と結びついていないので、都市セールスの必要性が大切であることを

を強調している。

しっかりした顧客（海外の来訪希望者など）に対するマーケティング・リサーチに基づいた国際ブランドの明確化・差別化、留学生を含めたバイリンガルなキーパーソンの増加、静岡市の海外での認知度の格段の向上などが、大きな課題といえよう。

本報告では、その具体的な解決策を明示したい。