

2020年度グループインタビュー概要

《実施概要》

第1回 2020年10月13日（火）

第2回 2021年1月26日（火）

テーマ

コロナ禍において東京の観光に必要なこと

- 新型コロナウイルス感染症拡大以降、これまでの東京都や東京観光財団の取組について感じる点（評価できる点やこれから取り組みが必要な点）
- 他国、他都市の取組との比較で感じる点
- 情報発信、情報伝達の方法や国と自治体の役割分担などについて感じる点
- 第3波に向けて求められる取組は
- Afterコロナにおいて東京の観光に求められることは

- 「ともに作る新しい観光～東京2020大会後を見据えた施策の方向性～（概要）」を見て感じた点（足りない点や評価できる点など）
- 日本（東京）の安全安心に関して、1回目のグループインタビューから変化はあるか
- コロナ禍を経て、旅行需要の傾向はどう変わっていくか
- その他

参加者

The J Team株式会社 取締役：ジームス ケント 氏

デ・キャトル・トーキョー株式会社 代表取締役：ピケ ブノワ 氏

The White Paper：ベン デイビス 氏

株式会社MATCHA メディア事業部台湾版編集長：ミホ ワン 氏

株式会社Fun Japan Community Media マネージャー：リム フンチャツ 氏

《要旨（第1回・第2回の内容のまとめ）》

新型コロナウイルス感染症拡大以降、これまでの東京都や東京観光財団の取組について感じる事

- COVID-19拡大当初は、東京2020大会の開催を控える中で日本でのCOVID-19に関する情報が少なかった。そのため、海外からは厳しい声も聞こえた。
- 時間が経つにつれ、都のホームページなどで日々の感染者数が公表されるようになり、日本の感染状況がそれほど悪くないことが分かってきた。そのため、時間が経過するにつれ、日本の評価は高くなり、従前からあった「**日本は衛生的に安全で安心な国**」というイメージを補強する形となった。
- 日本は、国がもっと主導権を持ち、トップダウンで強いメッセージを発信していくことも必要。
- **感染防止徹底宣言ステッカーについて、東京やそこにある店舗が感染対策をしっかりと行っているというメッセージになるので、良い取り組みだ**と思う。海外のクライアントや関係者にも、説明しやすく、理解を得やすい。
- 旅行が完全に回復までには時間を要するが、**今、情報を発信する事が重要**。

日本・東京旅行への期待はどう変化しているか

- **訪日旅行を好む層の興味・関心は、変わらず続く**と思う。例えば、マレーシアのあるSNSグループでは、過去に訪れた日本の観光地を上げて「もう一度ここに行きたい」「もう一度ここを見たい」という内容の投稿が毎日投稿されている。
- アメリカ・ヨーロッパ関係者とやり取りをしていると、日本に行きたいというニーズは変わらず非常に強い。**日本の基本的な魅力は変わらないが、衛生的で安全な国という評価が高まっているのが理由だ**と感じる。
- SNSを見ていると、**日本の最新トレンド**やオープンしたばかりの**新しい商業施設**に対して「**来年絶対行きたい**」というコメントが非常に多い。また、東京タワーや浅草寺などの**有名な観光名所**に対して「**また行きたい**」というようなコメントや、今まで誰も行った事のない場所、例えば、**東京のローカルな商店街**などに「**次は絶対行こう**」と言ったコメントが見られる。東京のすごくローカルな情報を発信するのも良いのではないか。
- COVID-19の中で、自然とか健康意識とかそういう観点で都内の情報を発信していく事も良いが、無理にそれだけを押しつけなくても良いと思う。
- 日本の人気は変わらないが、観光が出来るようになったら、**安全安心な旅をどのように実現するのか**という事の方が大切で、大変な事。

<p>旅行の再開はいつからか？安全・安心に旅するには？</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 再開の時期を予測する事は難しいが、年内は難しいのではないかとする見方が多い。 • 旅行が完全に回復までには時間を要するが、今、情報を発信する事が重要。【再掲】 • 安全に旅行をするためには、旅行をする側・受け入れる側の双方にワクチンが必要。その環境が揃わないと、受け入れる地元の人達が観光客にネガティブな印象を持ってしまう可能性がある。 • 本当に安全に旅行ができるようになるまでは、レジャー旅行は難しいのではないか。フランスでは、ワクチンパスポートの話も出ているが、ワクチンを接種できる人とできない人との間で格差が生じてしまうため、政府は否定的な見解だ。 • ビジネスや商用旅行については、ルールとしてトラッキングを導入しても良いと思う。レジャーの場合には、自由に動きたいという気持ちが強いいため、難しいと思う。 • 外国人にとって分かりやすく、正確な最新の情報を統一的に発信することで、旅行者は一層安心して旅をする事ができる。 • 感染状況についても、どの県で感染が広がっていて、県の中でもどの地区で感染が広がっているか、逆にどの地区は訪問先として選択できるのかという事を正確に発信する事で、旅行者も住民も準備ができる。
<p>After コロナにおいて東京の観光に求められることは</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 訪都観光客に何をしたら喜ばれるのか、どうしたら安全を提供できるのか。居心地の良い快適な観光の実現が大事。 • 今回、美術館などでも予約制度が導入されたが、混雑緩和という点で魅力的。安全・安心のため、心地いい快適な観光のためにアフターコロナでも続けてほしい。 • テイクアウトに対応する飲食店が増えているが、テイクアウト・デリバリーの多言語対応を進めていくと、訪都観光客が戻った後、レストランに行きたくない人向けの新しい選択肢になる。
<p>観光のデジタル化やキャッシュレス対応等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 台湾から日本を旅行する人たちから、何故いまだに日本では現金支払いのみが多いのか、という声はよく聞く。最近、チェーン店なんかでもVISA・マスターカード、IC全般が使えるようになったので、非常にありがたい。 • 施設の事前予約制について、待ち時間が無くなるという効果がある。人気の観光施設でも待ち時間が減るという事はすごく贅沢なこと。 • キャッシュレスや施設の完全予約制を考えると、外国人にも分かりやすいインターフェースを作ることが大事。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 東京の魅力は横丁とかそういった狭いところにもあるので、小さい店舗が潰れてしまうと、すごくダメージが大きい。今後インバウンドが戻るまで、そういう小さい店舗に対してもしっかりサポートしていく必要がある。 • 例えばイギリスと比べると、日本は休業制度がしっかりしている。雇用制度という意味でも日本は非常に安全安心な国であると感じた。