訪日外国人事情（第2回）

インバウンドに対応する顧客満足のシカケ

2017.01.11

安倍内閣は、観光を地方創生や成長戦略の柱の1つに据え、わが国の基幹産業へと成長させる目標を打ち出している。そのカギを握るのが訪日外国人旅行者、インバウンドの増加だ。訪日外国人旅行者数が2000万人時代を迎える中、さらに旅行者数を増やし、地方を含めた経済活性化につなげるためには、多言語での案内や無料Wi-Fi環境の拡充などが求められる。

「爆買い」の消費行動に変化

2015年の訪日外国人旅行者は前年比47.1%増の1973万7000人を記録した。この増加傾向は2016年に入っても衰えず、1～8月までの累計で前年比24.7%増の1606万人となっている。だが、外国人旅行者の消費行動には変化が見られる。

観光庁の「訪日外国人消費動向調査」2016年4-6月期によると、訪日外国人1人当たりの旅行支出は15万9930円で、前年同期に比べ9.9%減少した。中でも、「爆買い」の主役を担ってきた中国人旅行者の旅行支出は前年同期比で22.9%減少。円高の影響もあるが、富裕層を中心に高額の宝飾品や家電製品を大量に購入していた姿は影を潜めつつある。手ごろな価格で品質が良いとされる化粧品や医薬品、日用品を土産に買い求めるようになるなど、爆買いのフェーズも変わってきた。

外国人旅行者の満足度… 続きを読む