

# APIR Trend Watch No. 28

## 「相手を知る」観光客国別対応マニュアル

～観光大国フランスから学ぶ～

APIR 主席研究員/甲南大学教授 森剛志

### 1. はじめに

世界で最も多くの外国人訪問客を獲得している国の1つであるフランスでは、「観光客国別対応マニュアル」というものが作られている。このマニュアルは国別に観光客の特徴を浮き彫りにしたもので、パリ中のホテル経営者やレストランのオーナー、さらにはタクシーの運転手に配布されている。すべてフランス語で書かれているため、日本ではあまり知られていないが、14か国の国別対応マニュアルとして、各国からの観光客の特徴を見事にとらえており、我が国にとっても重要な観光戦略上の資料であると考え、日本語に翻訳した。ここでは、その概要を紹介する。なお翻訳は、中村大樹氏(2011年経済学部卒、2014年大学院・仏文(言語学)修了)にお世話になった。

### 2. 多様な特徴をもつ欧州各国からの訪問客

パリと言え、世界中の観光客が訪れたい場所の1つであろう。しかしながら、訪問地は、どの国からの訪問客もおおよそ似た場所をめざすようである。パリへの訪問客が訪れるベスト5には、必ずと言っていいほど、エッフェル塔、ノートルダム寺院、凱旋門、ディズニー・ランド、ルーブル美術館などが名を連ねる。ただし、パリを訪れる各国からの訪問客の特徴は多様である。

「実利的な考え方の観光客」として紹介されている「オランダ人」は、観光ガイドに関しては、紙ベースの他に、デジタルのアプリ(app)を求める。「本物志向だが、リラックスするのが好む」として紹介される「イギリス人」は、「出された料理に何が入っているのかを知りたがっていて、料理についての説明を高く評価する」らしい。フランスに行くと、料理の説明をシェフが来て、くどくど説明するのは、こうしたお隣から来た観光客をもてなすことから派生してできたサービスかもしれない。「1～2年以内にパリを再訪したいと思う」割合は、フランス周辺のヨーロッパ諸国の多くが、5割から6割もあるのに対して、「スペイン人」は34.2%、「イタリア人」は46.5%と半数以下である。また、彼らスペイン人やイタリア人は夕食の時間が遅いのも特徴的であり、特に「スペイン人」の夕食は通常21時～23時である。

表. フランス語版「観光客国別対応マニュアル」の概要一覧

	訪問客	手短にいうと	特徴1	特徴2	1~2年以内にパリを再訪したいと思う
1	フランス人	多大な要求をする	観光客扱いされるのを嫌う	ありきたりの観光ルートとは異なる。独特のもてなしによりパリとその地方を(再)発見することに期待している	66.7%
2	ベルギー人	相互理解しようと努力している	人間的な扱いや相互理解、誠実さを最も必要とする観光客	文化的イベントに参加するためなら喜んで移動する	66.0%
3	オランダ人	実利的な考え方の観光客である	買い物の際、オリジナルな商品を勧められることを好む	観光ガイドに関しては、紙ベースの他に、デジタルのアプリ(app)を求めている	57.2%
4	スイス人	要求の多い常連客	英語への翻訳に加えて、ドイツ語への翻訳が欲しい。買い物が好き	パリの未知の地区を訪れることを好む	63.0%
5	イギリス人	本物志向だが、リラックスするのを好む	一般的にイギリス人は、他の国の観光客に比べると、名所見物をするのが少ない	出された料理に何が入っているのかを知りたがっていて、料理についての説明を高く評価する	56.7%
6	ドイツ人	ドイツ人は一貫性を求める	ドイツ人は頻繁に握手する	他の国の観光客に比べて、買いものに費やす時間が少ない	50.8%
7	スペイン人	自分たちにもっと注意を向け、親切にしてほしいと願っている	すぐに友達であるかのように話しかけてくる。遠足好き	夕食 21時~23時	34.2%
8	イタリア人	親切で洗練された人たち	食費にもっと金をかけてもいいと考えている	夕食 20時~21時30分	46.5%
9	アメリカ人	「サービス料込み」の料金表示を期待している	実際に支払う額についての説明を求めており、家族や友人の勧めに従うことが多い	英語での対応を望む	39.1%
10	ブラジル人	情熱家でかつ夢想家である	熱心にコンタクトをとってくるし、ボディタッチが好きである	夕食 21時以降。ブラジル人は夜間の外出が好きである	57.0%
11	中国人	何よりもまず、豪華ショッピング	にこやかに応対し、中国語で挨拶をすると、中国人は非常に満足する	団体旅行では、中国人は円卓で、早い時間帯に速く食べることを好む	46.9%

	訪問客	手短にいうと	特徴1	特徴2	1～2年以内にパリを再訪したいと思う
12	日本人	控えめだが、要求は多い	特に、ショッピングとガイド付きの名所見学、ガイド付きの美術館見学を好む	ほとんど握手はしないが、頻繁におじぎをする	28.0%
13	ロシア人	滞在日程が計画通りに進むことを求める	ロシア人は、特に快適さを求めている	ロシア人は滞在期間中にスマホやタブレットを使いこなすハイテク好きの人々で、ロシア語のアプリをダウンロードするため、無料Wi-Fiへのアクセスを求め、切符もオンライン購入を望む	59.8%
14	インド人	体系的に理想化した夢を持っている	提供されるサービスの質や配慮(手荷物預かり等)に非常に敏感である	インド人が慣れている食べ物や、菜食主義者用の料理を提供することが重要。美食を楽しむことには、さほど興味がない	56.1%

(注) 主要な特徴のみをまとめたものである。  
出典: フランス語版「観光客国別対応マニュアル」より

### 3. 欧州以外の遠方の国からの訪問客

フランス周辺の欧州の国々からではなく、遠方の国からパリに訪れる訪問客の特徴も見ておこう。「アメリカ人」は、英語での対応を望み、実際に支払う額についての説明を求めており、家族や友人の勧めに従うことが多いという。「何よりもまず、豪華ショッピング」を行うと紹介されている「中国人」は、「にこやかに応対し、中国語で挨拶をすると、中国人は非常に満足する」と説明されている。「ほとんど握手はしないが、頻繁におじぎをする」と紹介されている「日本人」は、「控えめだが、要求は多い」ハードルの高い訪問客と描写されている。この3か国の中では、「1～2年以内にパリを再訪したいと思う」割合は、中国人が最も高く、46.9%である(アメリカ人:39.1%、日本人:28.0%)。お金を持った中国人であれば、およそ半数の人は再びパリを訪問したいと考えているようである。

### 4. フランス語版「観光客国別対応マニュアル」から学べること

このフランスの「観光客国別対応マニュアル」は、各国の旅行客が、どのような旅を好むのか、一目でみて詳細な情報を教えてくれる。つまり、滞在日数は何日くらいか、どんな挨拶をし、何時ごろに食事をとり、どのようなことを期待して旅行してくるかなどである。相手のことを一目でわかる「日本版 観光客国別対応マニュアル」の作成が今後期待されるであろう。

< 主席研究員 森剛志, contact@apir.or.jp, 06-6485-7690 >

・本レポートは、執筆者の見解に基づき作成されたものであり、当研究所の見解を示すものではありません。  
・本レポートは信頼できるとされる各種データに基づいて作成されていますが、その正確性、完全性を保証するものではありません。また、記載された内容は、今後予告なしに変更されることがあります。