

## 訪日客対応支援事業: 京都高島屋との共同研究

訪日観光客数は、2017年2869万人と前年比19.3%増のとなり、外国人旅行者消費総額は前年比17.8%増の4兆4161億円となった。国内の消費が減少する中で、訪日観光客の増加は京都市の地価の上昇など地域にも大きな影響を与えるまでになっている。全国の百貨店売上高も2017年5兆9,532億円(2017年)とわずかながら前年を上回ったが、これは訪日観光客の売上が前年比46.3%増の2,704億円あったため、訪日観光客をどう百貨店に呼込むかが重要な課題となっている。

そのなかで、高島屋は、Alipay(アリペイ)・WechatPayment(ウィーチャットペイメント)など、中国人観光客が使っているモバイル決済の導入、店内のWi-Fi利用、中国の大手オンライン旅行会社「Ctrip」と提携など、様々な対応を、他の百貨店に先駆けて実施している。

こうした状況の中で、滋賀大学と京都高島屋の共同研究は2年目となり、売場のマネージャーへのヒヤリング調査や台湾の訪日観光客に絞った調査を行い、京都高島屋への提案を含んだ新たなテーマに取り組んだ。

### 1. 共同研究内容

- ① 研究テーマ 京都地区及び京都高島屋におけるインバウンドマーケティング対策
- ② 研究目的 マーケティング研究に基づいた施策の実施及び地域貢献
- ③ 研究内容 学生によるインバウンド施策実行に向けた調査・提案及び施策実施、検証
- ④ 研究期間 平成29年6月～平成30年2月
- ⑤ 主担当 社会連携研究センター 特任教授 近兼 敏  
指導教官 経済学部教授 岡本哲弥 准教授 竹中厚雄 准教授 陳 韻如

### 2. 各グループの参加学生

- ① インバウンドのニーズはどこか? ～ 中国SNSの利用に関するアンケート調査と提案  
(陳ゼミ1) 森真凜 米田一之祐 中野美咲 斎藤諒 田村元宣 水野就斗
- ② 高島屋京都店のインバウンド取り組みに関する考察  
(陳ゼミ2) 宮嶋志歩 杉江花凜 明比千春 北川佳蓮 高山舞子 立川翔大
- ③ インバウンド消費におけるリスクマネジメント — 台湾人に焦点を当てて —  
(竹中ゼミ) 垣内夏帆 黒田一輝 蔡音羽 DO THI MY LE 本嶋汐音
- ④ 中華圏顧客向けの高島屋京都店のイメージ形成 — 京都市内百貨店の比較調査を踏まえて —  
(岡本ゼミ) 陳舒婷 野川和紀 李薔 塩見紬 張浴陽 小林潤也

### 3. 京都高島屋のインバウンド説明会

5月27日(土)京都高島屋において、参加学生向けに同店インバウンド担当者より、京都高島屋のインバウンドの状況や対応について説明を受け、質疑応答のあと店内を見て回った。

### 4. 各グループのテーマ選定

各グループは、昨年の調査結果等を踏まえて、調査・提案する内容を検討し、

- ・ インバウンド担当者へのヒヤリング
- ・ 各売場のマネージャーらへのヒヤリング調査
- ・ 免税手続きコーナーでの訪日観光客へのアンケート調査

など、グループ別に調査を実施した。

## 5. 調査発表会

■ 日時 平成 30 年 1 月 20 日(土)午後 4 時から 5 時 30 分

■ 場所 京都高島屋 A 会議室

約 7 ヶ月間の研究は、京都高島屋において、岡部恒明店長(現 高島屋常務執行役員)ら同店の幹部 14 名が出席、岡部店長、須江理事の挨拶の後、各グループの調査発表・提案がされた。発表後の質疑応答も、副店長らから数多くの質問が出た。



岡部恒明店長の挨拶



各グループ発表



陳ゼミのグループ



竹中ゼミのグループ



岡本ゼミのグループ

観光庁の発表によると、京都府の宿泊者数は 5,587 千人(前年比 21.4%)と、東京、大阪、北海道に次いでいるが、前年比では 17 番目であり、インバウンドに力を入れはじめた県が多いと言える。しかし、一方で、前年対比マイナスの県が滋賀県も含めて 7 県ある。訪日観光客が、毎年増え観光・宿泊・買物と消費も増えているが、訪日観光客への情報発信、観光などの提案方法が上手くいかない、国内の他の地域、百貨店、ホテルなどに訪日観光客を奪われることになり、その恩恵を受けることは出来ない。

京都高島屋は、京都の百貨店ではインバウンドの売上はトップであり、それは、様々な工夫・努力の成果であると言える。しかし、京都は観光の場所であり、大阪のような買物をする場所にはなっていない。

2018 年度は、2 年間の研究結果をもとに提案型のテーマを選び調査・研究を行うことになる。この共同研究は学生にとって貴重な実践的な研究の場となっているが、さらに、この研究結果を、滋賀など地域に還元することで、地域の活性化に寄与していきたいと考えている。

(文責 特任教授 近兼 敏)