

参考資料

**2015年に日本に訪れた中国人観光客は約500万人
中国人観光客の爆買いに向けた日本企業の取り組みとは！？
日本店舗はどうやって言葉の壁を乗り越え、ビジネスのチャンスをつかむだろうか？
「City Smart Travel」が作り出す外国人観光客に最もフレンドリーな観光地**

日本の観光庁の統計によると、2015年に訪日中国人観光客の消費総額は1兆4174億円に達しました。また、訪日中国人観光客1人当たりの旅行買い物支出平均は訪日外国人の中で最も高く、16万1,974円となっており、次いで高いベトナムと香港の倍以上の数値となっています。

さらに、中国の胡潤研究院の調査によると、中国の富裕層に人気のある観光国第1位は日本となっており、他の国や観光スポットと比較した際に、特にグルメとショッピングにおいて最も多い支持を得ていることが分かりました。

サイバーマートグループが提供している訪日観光客を来日前から帰国後までサポートできるインバウンド総合支援サービス「City Smart Travel」は、個人の訪日中国人観光客が増加している中で、日本の店舗と訪日中国人観光客両方にとって最適なサービスを提供しています。「City Smart Travel」の一つである「Cyber Talk」は即時オンラインビデオ通話によるリアルタイム通訳サービスとして中国語、韓国語、英語、タイ語四つの言語に対応し、渋谷を東京で一番中国語がスムーズに使える都市として、観光客に優しいスポットなるサポートをしています。

今後、さらなる中国人観光客増加を見据え、サイバーグループでは日本の様々な企業と連携し、お客様に最適なサービスを提供します。さらに、中国本土で積極的にプロモーションを行うため、上海で初となる消費者向けの観光展示会を開催し、日本の観光市場に注力して参ります。

**訪日中国人観光客は2020年には東京都の人口の3倍に当たる3,625万人!?
約70%は個人観光客が占め、日本企業は言葉の壁に直面！**

中国旅行研究センターの調査によると、中国の著しいGDPの成長につれ、所得中間層の消費が主力になりつつあり、海外旅行ブームは始まりました。2020年には、訪日中国人観光客は3,625万人に達し、東京都の人口の3倍を超える数値になると予測されています。また、訪日中国人観光客の観光の傾向も変わりつつあります。Hotels.comの調査によると、67%の訪日中国人観光客は自分で旅行のプランを立てるのを好んでいるという結果が出ています。その中でも、現在増加している20代の訪日中国人観光客の多くは個人旅行です。そのため、日本の店舗はビジネスのチャンスを逃さず、言葉の壁をという課題を解決し、日本ならではのおもてなしで観光客に伝えるサービスが必要になっています。

インバウンド総合支援サービス「City Smart Travel」 即時オンラインビデオ通話によるリアルタイム通訳サービス「Cyber Talk」

クラウド技術の進歩により多くの訪日中国人観光客は、容易にネットから旅行の情報収集や、旅行プランの計画、変更が可能になっています。一方で、日本の店舗はインターネット技術を活用し、お客様に最も便利で満足度が高いサービスを提供することができます。サイバーグループが提供する「City Smart Travel」は来日前から帰国後までサポートできるインバウンド総合支援サービスとして多様なサービスを提供しています。現在、大型ホテルや有名な観光スポットを除いた多くの日本の店舗では言葉の壁が課題となっています。中国語や英語に対応するスタッフを配置できない小型の商売やインターネット商売やチェーン店は商品のお問い合わせについてスムーズに対応できず言葉の通じない観光客へのサービスを行えずにいるのが現状です。この状況を解決するため、サイバーグループは世界初のビデオ通話による他言語即時オンライン通訳アプリ「Cyber Talk」を開発しました。日本の店舗はパソコンか、スマート端末を用意すれば、即時でオンライン通訳のサービスを利用することができます。

「Cyber Talk」アプリの利用店舗は100店舗を突破。法人バージョンのおかげで渋谷は外国人観光客にとって最も観光しやすいスポットに。

日本政府観光局の調査によると2015年の訪日外国人の国別ランキングでは中国499万人、韓国400万人、台湾367万人、香港152万人、アメリカ103万人、タイ79万人となっています。このデータに基づき、「Cyber Talk」法人バージョンは中国語、韓国語、英語、タイ語四つの言語通訳のサービスを365日朝9時から夜9時まで提供しています。他言語の対応により、日本の店舗は人件費のコストダウンに加え、観光客にも満足したサービスを提供することが可能になります。さらに、サイバーグループは渋谷で2016年1月2日よりショッピングイベント「Tokyo Prime Shopping 2016 in Shibuya」を実施し、渋谷モディや東武ホテル、タワーレコード、メガネ市場ALOOK、東急ハンズなど渋谷を中心に100店舗以上の店舗に設備を整えました。その結果、渋谷は関東地域において多くの外国人観光客に対し他言語に対応でき、日本のおもてなし文化を発揮できる最も外国人にやさしいスポットになりました。

**サイバーグループは日本の商品を世界に発信するため、
2016年上海の国際観光展示会で日本の観光を目玉商品として売り出します。**

サイバーグループはさらに中国と日本の観光市場を促進するため、中国でのプロモーションも積極的に行っています。毎年上海では、観光客を誘致の宣伝活動を行うため中国本土の各観光地の自治体が集まり、中国最大規模の国際観光展示会が開催されています。今回、サイバーグループでは上海で新聞やニュースサイト等複数のメディアを運営している東方網と連携し、両方の出資により「サイバー東方」を設立しました。今後サイバー東方は、中国の観光産業においてトップのシェアを目指すべく、2016年に上海で初めての個人向けの国際観光案内展示会を開催する予定です。

注1 日本政府観光局<http://www.mlit.go.jp/common/001116071.pdf>

注2 胡潤研究院「2015中国奢華旅遊白皮書」<http://bit.ly/1Qp56kO>

注3 中国旅行研究センター発表《2015年度中国出境旅遊発展報告》新華社の報導より引用

注4 日本政府観光局の統計によると、2015年中に中国から日本に訪れた観光客は499万人(中国総人口137,462万人の0.36%を占める)。

第十三次五カ年計画によると、2020年までに中国人の平均GDPは1.26万米ドルに到達するとされており、訪日中国人観光客の増加は必至であると言える。

*内輪の見積もり:同じGDPの条件を台湾に当てはめると、1998年に67万人が訪日したことになり(当時の人口2,209万人のうち3%)、これは中国の4,124万人に相当する(137,462万人の3%)。よって、去年の中国人観光客数499万人に加えさらに3,625万人が訪れることが予想され、これは東京都の人口の三倍に相当する(2016年度ウィキペディア:東京都の人口1200万人)。

*楽観的な見積もり:2015年度の訪日台湾人観光客は368万人(人口2,349万人の15.7%)であり、これは中国の21,581万人に相当(137,462万人の15.7%)、去年の中国人観光客数に加え21,082万人の増加となる。

注5 Hotels.com委託調査<http://tw.aboluowang.com/2014/0814/430241.html>

注6 サイバークループ開発の都市スマートトラベル(City Smart Travel) 下記図参照。

