

## 記者の視点

毎回、業界紙誌の皆様からのいろいろな視点でご寄稿いただいております。  
今回は(有)油脂特報社 花部記者からご寄稿をいただきました。

# インバウンドを考える

有限会社油脂特報社  
記者 花部美代子

知人が今年七月上旬、東京・台東区浅草に「忍者カフェ」をオープンした。三月中旬に「現在、内装も自分で手掛けている」という連絡を受け、すぐ下見に行った。以前は鉄板焼き店だった店内が工事現場さながらの雰囲気だった。建設業やアパレルなどさまざまな経験を持つ知人だったが、イチから店舗を作るとなるとこれは大変だという思いを残して帰ったため、八月上旬に完成した店舗を見た時には「よく頑張って作り上げたものだ」と感心した。

この「忍者カフェ」は増え続けるインバウンド(訪日観光客)をターゲットとしたもので、オープン間もないが欧米人を中心とする外国からのお客さんが安定して入店した、現在は夏休みを利用して日本のファミリー客からも予約が入るなど、出足は好調のようだ。「忍者カフェ」は通常のカフェのようにフードやドリンクを売り物にするのではなく、「忍者体験型」店舗という新しいジャンルを作り上げたところがポイントだ。もちろん、フードも手を抜かずオリジナル性の高いメニューを揃えている。「忍者の装い＝黒い色」のイメージから、粉末の食用竹炭を使った黒いメニューを売り物にしている。代表的なところでは『忍者カレー』。サフランライスを手裏剣型に固め、まわりに黒い色のカレーを盛り付けるもので、ほかも、つけ汁が黒い『忍者うどん』、手裏剣型に焼き上げた黒い『お好み焼き』などがある。こうしてメニューを紹介してみると、外国からのお客さんはフードでも忍者の気分を体験できる仕組みになっている。

具体的に、体験型とはどのようなことを示すのかというと、来店客は忍者の装いをして店内で手裏剣投げと吹矢体験ができるほか、浅草周辺の名所・旧跡を視察ツアーがある。これにフードとドリンクが付いて一つのコースとなっている。店舗を運営するスタッフは五カ国語に堪能なため、店舗の料金システム、体験内容、フードなどの詳細の内容から浅草の名所旧跡にかかわる説明には万全の体制だ。

東京オリンピックとパラリンピックを控えて国はさまざまな準備を進めてはいるが、インバウンドを含め海外から訪日する人達とのコミュニケーションの取り方については準備不足の感じがする。駅名の外国語表示はできているものの、オリンピック・パラリンピックの会場やホテル、一部の公共施設などを除いて、ことばのやり取りをどうすればいいのか具体的に見えていない気がするからだ。そのため「忍者カフェ」の取り組みは目を見張ものがあった。忍者気分を高めるだけでなく、不便を感じさせないという意味では、まさに「おもてなしの鏡」といえるだろう。

そういえば、この「忍者カフェ」のある台東区は東京都内で一番インバウンドの受け入れに積極的で、先進的な取り組みをしている。浅草、上野、谷中という下町を代表する観光エリアの英語版、中国語版、韓国語版などが台東区役所に用意されてる。また、定期的にインバウンドに関係するビジネスセミナーを実施している。一番シビレル取り組みは、台東区に住むおじさんやおばさんなど、エリアに密着した人たち向けのインバウンドセミナーもあることだ。例えば上野界隈を歩いていて外国人を見かけたら、また目が合ったら「笑顔で、ハロー」と挨拶するだけで外国人も気持ちや和む。つまりは心のおもてなしになるということを提案している。その気になれば、誰でも実践できることを実行することが「おもてなし」活動につながるという話題だ。実は、この取り組みは、以前、インバウンドの中でも訪日するムスリム（イスラム教徒）に絞った取材を台東区役所の観光課に申し入れし、その際に話題に上がったもので、今ではさらに取り組みも進んでいるものと思われる。

インバウンドの数は年々増え続け、日本政府観光局が直近で発表している2018年のインバウンド数は約3,200万人となつている。東京オリンピック・パラリンピックを控え4,000万人も身近に思えるようになってきた。実はそれに拍車をかけるような話題が数日前のある一般紙の夕刊で報道された。それは日本政府が医療目的で来日する外国人に対して先進的な医療サービスと観光を組み合わせた滞在プランを提供する方針を決めた、というものだ。アジアの富裕層を狙い、患者だけでなく家族も日本に滞在し、観光も楽しめるというもので、その一例として挙げているのが「患者が受ける医療サービスは脳梗塞後のリハビリと温泉、家族と楽しむ観光は温泉による健康増進」。また、「患者が受ける医療サービスは栄養指導をまじえた糖尿病の治療、家族と楽しむ観光プランは地元の食材を使った日本食を味わう」というものだ。日本には地方にも高いレベルの医療機関があるため、大都市圏以外の地方を想定し、地方の活性化にもつながることを狙いとしているものだという。こうした目からうろこの「医療ツーリズム」はインバウンドの新しい受け皿として注目していきたい。

素晴らしいアイデアが生まれる一方で、インバウンドに関しては課題も見えてきた。直近の報道番組によるとある観光客が「日本は昼の観光や遊びが充実していても、夜の観光や遊

びが少ない」という声があるという。確かに飲食は充実していても観光や遊びという部分では指摘のとおりだ。実際に「忍者カフェ」の帰りにも、もったいないと覚えることがあった。浅草を目指して歩いていた時間帯は20時ぐらい。東京最古の寺と言われる浅草寺に繋がる仲見世通りはシャッターが閉まっており、ほかの商店街も店じまいしているところがあった。観光客がいるにも関わらず土産店も飲食店も閉まっていたのだ。「忍者カフェ」の関係者によると浅草は比較的店じまいが早いため、夕方までが営業の勝負と割り切っており、逆に効率的な商売ができているという。また、浅草で昼に観光したあとは新宿や六本木の繁華街に繰り出す旅行者が多いとのことだった。仲見世通りが夜遅くまで営業をしているだけでも旅行者の満足度は高まるだろう。

ふと、ここまで書いてきて自分は訪日観光客のために何ができるだろうと考えた。オリンピックやパラリンピックのボランティアに応募できる体力を持ち合わせているわけでもなく、語学に堪能なわけでもない。

そうだ、台東区役所で学んだこと実践してみよう。外国人観光客と目が合ったら笑顔で「ハロー」と声をかけるぐらいはできる。