

## 日本と台湾を「Two Way Tourism」の ビジネスパートナーとしてつなぐJTB台湾

世界33カ国、82都市に131店舗(2012年3月31日現在)を構え、メインの旅行事業以外にも商事事業、出版・広告事業、ソリューション事業などさまざまな事業をグローバルに展開するJTB。その中で台湾は、観光・旅行産業が「6大新興産業」に組み込まれたのははじめ、大陸からの旅行者増加を追い風に、「観光抜尖領航計画」の見直しによる2014年までに年間來台数950万人を目指す政府の方針が発表されるなど、観光産業が目覚ましい発展を遂げている。今回は同社の前土井董事長を訪ね、台湾観光産業の現状と、同社の今後の展望についてお話を伺った。



世帝喜旅行社(股)董事長 前土井智克氏

### 一台湾子会社の概要と設立背景について

当社の台湾でのビジネスの歴史は長く、昔から台湾への送客を積極的に行ってきました。1973年には、「東南アジアトラベルセンター(STC)」を当時の送客先の東南旅行社の全額出資により設立し、1990年に55%株式の譲り受けることによりJTB関連会社として組み込みました。その後、2004年1月に「JTB台湾」を設立し、JTB在外支店として本格的に営業を開始し、現在に至っております。インバウンド業務において日系の旅行会社では唯一台湾に子会社を置いて営業しており、長年事業パートナーとして協力している東南旅行社とも、良好な関係を保っています。

### 一台湾での事業内容について

JTB台湾の事業は、日本からのインバウンド業務、台湾から日本を含めた海外へのアウトバウンド業務、マンゴー・ライチの販売を行う商事業務、グローバルインバウンド業務の4事業に分かれています。その中でも日本からのインバウンド業務に関しては、2011年度海外旅行パッケージツアーの「JTBルック」、その他団体旅行・FIT(Free Individual Travel:個人手配旅行)を併せて10万人を超える実績がありJTB台湾の中心事業となっています。この数は、2011年度の日本から台湾への全観光目的訪問者数の1割強となります。(2011年度日本から台湾への観光目的訪問者数:902,733人)また、インバウンド業務の一つとして、マイバス

(台湾で手配可能なオプションツアー)がお客様から特に好評を頂いています。2007年より開始した日本へのアウトバウンド業務に関しても、在台日系企業を中心に幅広く利用頂いており、日本以外の地域向けのグローバルアウトバウンド業務と共に、今後力を入れていく部門です。商事業務に関しては、夏限定で台湾特産のマンゴー・ライチを日本に直送しており、開始から6年間で年間約3000ケースの売上を計上する規模にまで成長しました。グローバルインバウンドは、最近のJTB台湾の新しい取り組みとして始まっている事業で、日本以外の海外から台湾への旅行者に対応しています。世界各地のJTB海外拠点から送客されてきたお客様向けに、英語版のマイバスも今後取り組んでいければと考えています。

### 一台湾の事業環境と特徴について

台湾には、日本に送客をしている地場の旅行会社が昔からたくさんあり、それぞれに経験と実績を持っていますので、台湾人の日本行きの旅行だからといって、JTBのみが強い優位性を発揮できるわけではありません。このため、台湾から日本へのアウトバウンドは、他国に比べて市場シェアを獲得していくことが難しいことは確かでしょう。また最近の台湾旅行市場の大きなトピックとして、中国大陸から台湾への渡航規制が大幅に緩和されたことによって、中国人旅行者が大量に流入していることが挙げられます。これによって、インバ

## 日本企業から見た台湾

ウンド業務のコアの部分となるホテル・バス・ガイドの仕入れなどに今後影響が出てくる可能性があるため、一層力を入れていく必要があります。

### 一台湾人人材と育成について

現在JTB台湾の従業員数は75名で、その内12名が日本人という構成になっています。台湾人社員は一部の専門職を除いて、ほとんどの社員が日本語を話すことが出来、社内の会話や会議も日本語で行われています。日本語検定試験で1級を保有する社員も数多くおり、当社の強みとなっています。一方で、日本以外の地域へ事業を拡大していくために、今後は日本語以外に英語が使える人材も必要になってくると考えています。

また、質の高いサービスを提供するために、ツアーガイドの自社養成を実施しており、日本のガイドライセンスに当たる「導遊人員執業證」の国家試験でも、毎年多数の合格者を出しています。

### 一日本から台湾の旅行市場の現状について

日本から観光目的で来台した訪問者の数は、リーマンショックを発端とする世界経済低迷期の2008年、2009年と一時的に落ち込みましたが、2010年から回復し、2011年には対前年比約30%の伸びを示しました。この大幅増加の理由は、大きく分けて2つ考えられます。一つ目の理由は、2010年から2011年にかけて旅客機の座席供給量が大幅に伸びていることが考えられます。東京に限ると、羽田 松山(台湾)便が就航したこともあり、座席供給量が対前年比40%強増えました。2つ目の理由は、東日本大震災の影響で、日本への台湾人旅客数が一時的に減少し、日本から台湾への座席が取りやすくなったことにより、旅行会社がプロモーションを打ち出しやすい環境がありました。そこで台湾は、日本から手軽に行くことが出来る海外ということで、需要が伸びたことが考えられます。また、この2つの理由以外にも全体的な流れとして、震災時の台湾から日本への手厚い支援から、台湾に対する日本人の心証が以前にも増して良くなっていることも大きく影響しているようです。

### 一今後の展望について

短・中期的には、日台オープンスカイ協定の締結による座席供給量の増加や、観光・旅行産業が6大新興産業に位置付けられたことによるインフラ整備の充実により、日本から台湾への旅客数は今後も伸びると考えています。また、去年の6月に日本で行われた日台観光サミットでも、2012年を「日台観光促進年」と位置付け「日台観光交流300万人」という具体的な数字も出てきています。(2011年度の相互交流は、2,431,152人)この数字を達成するためには、親日の国民性や地理的優位だけでお客様を惹きつけるのではなく、一度台湾にいらしたお客様をリピーターにしていく努力も必要になってきます。JTB台湾として長年培ってきた商品企画力、仕入れ力、ネットワーク力を生かして、今後の日台交流の発展に貢献できればと考えています。

一方、長期的には、日本の人口が頭打ちになってきている中、海外旅行者数の伸びは今後あまり期待できないため、日本からのインバウンドだけに頼っているのでは、どうしても事業規模が先細りになってしまいます。そこで、アジアの中の相互交流を活発化させることでお客様を獲得していくことが、JTB全体としての目標になっています。

JTBもおかげさまで100周年を迎えることが出来ました。今年を第2の創立と位置付け「感動のそばに、いつも」をブランドスローガンに、一層の努力を続けていきたいと思えます。

### 一ありがとうございました。

#### 世帝喜旅行社股份有限公司の基本データ

会社名	世帝喜旅行社股份有限公司
設立	2004年1月
董事長	前土井 智克
資本金	2800万元
社員数	75名(内日本人12名)
事業内容	日本及び世界各国からのインバウンド・アウトバウンド手配・斡旋 商事(マンゴーの販売等)クレジットカード会社・保険会社の案内デスク委託業務

注)2012年4月時点のデータによる。  
出所)公開資料及びヒアリングよりNR |整理