



# 国際化の最前線から



## “ファシリテーター”の活用が 地域インバウンド活性化のカギ

(株) やまごころ代表取締役／インバウンド戦略アドバイザー  
(クリア・プロモーションアドバイザー)

村山 慶輔

「やる気はある。だけど外国人観光客を受け入れるために、何をしたらいいかわからない」

私はインバウンド（外国人観光客）に特化したビジネスを始めて9年目になる。その中で最も多い質問の一つがこれである。

外国人観光客が好きな食べ物は何か、どんな風景に感動するのか、どんな文化体験が好まれるのか……おそらく普通に生活してきた人にはわからないだろう。在日外国人の多い東京や外国人観光客が集う京都などであれば別だが、大半の地方自治体では、外国人に接する機会は少ないからだ。

そこで重要なのは、外国人観光客の目線を知る人材を受け入れることだと私は思っている。ファシリテーターという言葉をご存知だろうか。中立かつ客観的な立場から物事を進行していく役割の人材のことである。外国人観光客の招致には、このファシリテーターという人材が欠かせない。その土地に長く住み続けている人だと、どうしても主観や既存概念が入ってしまうからだ。

岐阜県飛騨古川に、ありのままの田園風景の中を自転車で巡る「里山サイクリング」という体験プログラムがある。一見して何ともないこのプログラムは、連日外国人観光客でいっぱいである。この成功事例の一番のポイントは、「田んぼだけの風景など誰が好んで見に来るか」と地元の人たちが思っていたものを、外から1ターンでやってきた人間が「ありのままの風景や生活こそがコンテンツになる」と考えたことにある。足かけ2年、29か国にわたる世界旅行の中で、外国人観光客を熟知した山田拓氏という人材である。熊野古道で有名な和歌山県田辺市では、ALTとして英語の教員をしていたカナダ人ブラッド・トウル氏を観光協会に抜擢し、外国人観光客の招致に成功している。

では、こうしたファシリテーターという人材はどう

やって見つければいいのか。田辺市のように、地元にいる外国人に声をかけることは第一の選択肢だ。市役所などに問い合わせしてみるといいだろう。

または、山田拓氏のように、世界中を旅行しているような志を持った若者を受け入れるのもいい。そんなときに役立つのが人材紹介業だ。弊社でも「やまごころキャリア」というインバウンドに特化した求人サイトを運営しているが、こうした専門業者にあたるもいいし、大手の人材会社に「世界一周経験者求ム!」という求人を出しても面白いかもしれない。何をしたらいいかわからないと嘆く前に、まずはファシリテーターとなる人材を受け入れるところから始めてみるのがいいだろう。



サイクリングツアー中、ガイドの説明を受ける参加者（写真：(株)美ら地球）

### プロフィール

村山慶輔（むらやま けいすけ）

- ・1976年兵庫県神戸市生まれ。米国ウィスコンシン大学マディソン校卒。
- ・2000年～2006年アクセンチュア勤務。2007年にインバウンド観光に特化したBtoBサイト「やまごころ.JP」を立ち上げ、企業・自治体向けに情報発信、教育・研修、コンサルティングサービスなどを提供。
- ・ノウハウとネットワークを最大限に生かしたコンサルティングには定評がある。
- ・インバウンドの専門家として、ワールドビジネスサテライトをはじめ、各種メディアへ出演多数。日経ビジネスオンラインにコラム連載のほか、2015年2月には、「訪日外国人ビジネス入門講座（翔泳社）」を上梓