

内側から見た JNTO のイストワール⑧

石井昭夫(元 JNTO 理事、
元立教大学観光学部教授)

その他の旅行業界向けの活動

PATA と EATA 私が赴任したころにはフランスにも PATA のプロモーション支部ができていて、フランスからアジア太平洋方面へのツアー販売の促進と情報交換のための月例会がありました。当時の支部長はインド航空パリ支店長のボリスさんという人で、月 1 回のランチョンには私が出席していました。この月例昼食会の拡大会議を開いて PATA 地域への送客エージェントを招いてプレゼンテーションを行ったりしましたが、PATA 地域の国の政府観光局がまだフランスにほとんどなかったので低調でした。EATA も同様で、日本以外の政府観光局がないため、EATA 本部が契約していたロンドンの PR エージェント（香港観光事務所を代行）が年 1 回パリに来て、7 か国のプレゼンを行う程度でした。JNTO パリ事務所は EATA 7 か国の紹介パンフレットの配布と EATA の観光宣伝映画の貸し出しや上映などを行っていました。

旅行見本市はまだなかった 1970 年代後半以降に登場する旅行業者対象の旅行見本市はまだ誕生前でした。世界の旅行関係業者が一堂に会する機会を商談の場として活用する行事として ASTA、PATA など国際業界団体の年次総会がありましたが、これらは毎回場所を変えて行われており、地域を固定した旅行業者等を主たる対象とする定例の旅行見本市（トレードショー）は 1971 年に開催されたベル

リン国際旅行見本市(通称 ITB ベルリン)が最初です。ITB ベルリンは、東ドイツ領域内の西側の飛び地だった西ベルリン市が様々なイベントを開催して西ベルリンを盛り上げようとする努力の中から誕生したものです。1966 年の第 1 回 ITB ベルリンは輸入貿易見本市の一角に観光スペースを設け、5 か国が参加したと記録されています。5 か国とはブラジル、エジプト、西ドイツ、ギニア、イラクでした。ITB ベルリンはこれを第 1 回として 2016 年に 50 周年を祝っていますが、第 2 回(1968 年 3 月)以降も International Boating and Leisure Exhibition というモノの見本市の枠内で開催され、ITB が独立して旅行業界の行事となったのは 1971 年からです。この時に日本も初めて参加し、1972 年から本格的に ITB の形が定着したのです。パリでも同種の見本市を開催する計画が持ち上がっており、1976 年 2 月に第 1 回の「世界観光週間」が開催されました。ロンドンの第 1 回 WTM (World Travel Market) が開催されたのが 1980 年ですから、旅行関係業界が同じ場所で毎年商談のために一堂に会する機会はまだ少なかったのです。

業界と消費者への同時アプローチ 「あゆみ」に記載がなくて時期が不明ですが、東京から日本舞踊団ほかのアトラクションが送られてきて、パリの大劇場で日本紹介の行事を開催したことがありました。35 ミリの観光映画(多分「西日本への旅」)と日本舞踊等のアトラクションを行うにあたり、入場チケットの配布を旅行業者経由として、それぞれの顧客に配布してもらったところ、参加者と旅行業者の両

方から感謝され、政府観光局の行うイベントの模範であるとお褒めの言葉を頂きました。この時 JNTO 作成の 35 ミリの映画を劇場で初めてみたのですが、いつもセミナーその他で使用する 16 ミリの映像と違い、大画面で見る映画のあまりの美しさに感動しました。この時には 1 等賞の日本旅行をはじめ沢山のくじ引き商品を提供し、私は舞台でくじ引き役を務めたのですが、この時警察官が立ち会ったことに驚きました。一般にくじ引きで高価なものを提供する場合、日本風の「発表は商品の送付をもって代えさせていただきます」というのは許されず、証人立会いの下に行われる必要があるとのこと。事前広報した賞品が本当に提供されるか確認しないとウソが入る余地があるからだそうです。もっともな措置ですが、性悪説に基づく社会の居心地悪さを感じる最初の体験のひとつでした。

1974 年 11 月には本部による新企画の旅行業界向けの「日本巡回観光セミナー」が欧州地区で行われ、パリとフランクフルトで開催されました。私の帰任直前の時期で、パリではポルトマイヨに新設されたパリ国際会議場で開催しました。この時日仏同時通訳を入れる予算を立てて日仏の通訳を探したところ、高名な森有正さんがやってくださったと記憶しています。森有正さんはそれから 2 年ほどして亡くなりました。

コンベンション誘致事業

自分でコンベンション・ビューローの設立に関わりましたから、コンベンション誘致事業には格別の関心を持っていま

した。しかも、パリ事務所管内のブリュッセルに国際会議団体の連絡・元締め組織である国際会議団体連合 Union of International Associations (UIA) の本部があつて常時連絡をとっていましたから、パリに赴任してから国際会議についてはいろいろ関わりました。着任の年には Officiel des Congrès 誌というフランスの国際会議専門業界紙がコンベンション・ビューローの招請で 1970 年 1 月に取材記者とカメラマンが訪日し、私が着任した直後の 7 月号に日本の国際会議特集が掲載されました。表紙には日の丸の旗を大きくあしらい、「今度は日本で逢いましょう」と筆書き日本語のデザインで飾られた 34 ページに及ぶ日本大特集でした。翌年には UIA 機関誌 International Associations 誌も日本特集を出してくれました。アジアでは日本以外にはまだ国際会議を誘致するまでに成長している国がなく、非欧米の国日本が大々的に国際会議誘致に乗り出したことが世界のコンベンション業界の話題になっていました。当時、UIA 主催の「国際会議開催に関する国際会議」の第 5 回会議を日本で開催する話も進んでいました。この会議は 1975 年 12 月に京都で開催されることが決まり、私は帰国して 1 年後にこの国際会議の受入れ事務局員として登録事務を担当することになります。

事務所のコンベンション誘致活動は万事本部の指令で動きました。日本開催が決まった国際会議への出席勧誘の案内を出したり、会議開催地決定のための会議が管轄内で開催される時には側面的に支援をしました。私がかかわった国際会議

誘致支援は、1970年11月にカンヌで開催された国際真空学会総会の1974年の開催地を決定する理事会に際し、日本代表を支援するよう本部から指令を受けてカンヌに出張しました。資料・情報の提供などを行いましたが、航空運賃の割引は可能かとの質問があった程度で、問題なく日本開催が決まったと記憶しています。また、1972年には国際アクチュアリ会議の日本誘致のためにベルギーで開催される理事会で日本代表を支援するためにブリュッセルに出張し、挨拶の通訳を務めるなどして支援しました。両方とも開催地決定の審議で日本の立候補を支援する活動でしたが、コンベンション・ビューローという存在は、会議参加者にとってはまったくの部外者であり、仕事が終われば見向きもされず、そのあとのパーティなど内輪の集まりにも参加できず、なんとなくがっかりした記憶があります。

もう一つパリ在勤時代に得難い経験をしたのは、リスボンで開催された FIAV（旅行業者協会国際連盟）総会に JNTO 代表として参加したことです。国際会議への出席や討議内容がというより、参加登録から宿泊ホテルの割り当て、会議ツアーやレセプションなど諸種のイベント参加など、国際会議参加者としての初体験ができたことが大変ありがたかったです。日本からの参加者は JATA 代表の JTB の兼松副社長と日通パリ支店長のたしか高橋さんという方と私の3人だけだったと記憶しています。日本で国際会議の受け入れ事務をやった経験はありましたが、代表の一人として大きな国際会議に出席するのは得難い経験で、多くの

ことを学びました。この時の経験は帰国して UIA の「国際会議開催に関する国際会議」の事務局員を務めた時に大変役に立ちました。

日本人旅行者への対応

JNTO は国際観光の専門機関であるため、ジャンボ機就航以降急速に海外旅行が大衆化してきたのに合わせて、否応なしに日本人海外旅行にかかわる仕事も出てきました。初期の海外旅行では、外国の習慣を知らない日本人旅行者のマナー違反や、妓生パーティなどのセックスツアーへの批判が世に取り上げられました。この時期はまだ JNTO は日本人海外旅行者へのサービスを正規の仕事としていませんでしたが、パリは日本人客が最も多い都市のひとつであり、しかもパリ事務所の場所がルーブル美術館、オペラ通り、テアトル・フランセ、パレロワイヤルといった名所が集中する観光スポットのど真ん中にありましたから、日本人旅行者の行動についていろいろ見聞もし、また事務所に飛び込んでこられる日本人旅行者への応接も多々ありました。

案内業務 事務所のウィンドーは四季ごとに飾り付けを換えて、神輿や甲冑や雛壇など、日本らしい雰囲気醸しだしてありましたから、通りすがりの日本人が「ここは何？」といって入ってこられることはしょっちゅうでした。

カウンターに来て現地人の二人は日本語が話せませんから、次長のどちらかが出て応接しました。JNTO を知っている人はもちろん、ショーウィンドーの日本的な飾り付けを見て入ってくる人も多

く、可能な限り案内をしました。ルールをはじめとする見所の案内や土産物の案内、飲食の場所とかの情報を求められました。事務所の隣に「梅林」という中華料理店がありましたし、すぐ近所にセルフサービスのレストランや手軽なカフェがたくさんありましたから案内に苦労はしませんでした。英語が通じにくいこともあって、言葉が通じるかどうか心配でした。

電話での情報提供依頼もありました。そうした中の事例でしたが、パリ市の観光案内所から、日本人がカウンターに来ているがフランス語も英語も通じず、どうしてほしいのかわからないから電話で通訳してくれと頼まれました。本人に出てもらって訊いてみると、ニースまで鉄道で行きニースに泊まりたいが、ホテルに空きがあるかどうか心配なので事前に予約したいという要望でした。代わってその旨伝え、場所や値段の希望を通訳して両方から感謝されました。その後パリ市の観光案内所から時々電話通訳を頼まれるようになりました。こうした経験から、旅行者には電話通訳という支援策があることに気づき、海外で困っている日本人旅行者を業務の妨げにならない範囲で助けてあげてくれることを正式の仕事にしてもよいのではないかと考えました。のちに本部に帰って企画担当になったときこれらを提案することになります。

爆買い 現在では中国人やアジア人の訪日旅行者の爆買いが話題になりますが、初期の日本人海外旅行者も同じでした。パッキングツアーで来られる方の自由行動時間に散策する人たち、友人知人やその紹

介者を案内したりして、そのような現場に遭遇したことも何度かありました。買物の場合、事務所のすぐそばに日本人相手の老舗のカムス KAM'S という土産品店があり、この店を勧めました。言葉が通じることもさりながら、当時免税で土産物を買う場合、いったん税込み料金を支払い、領収書といっしょに税を還付してもらう書類を作成してもらい、出発空港で手続きをして返金してもらうというシステムでした。国外持ち出しが前提の免税ですから、現物の提示を求められることもあり得ました。免税手続きが大変面倒だったのです。私自身も友人を案内して経験しましたが、空港の手続きの場所が分かりにくかったし、言葉が通じないと大変もたつきます。カムスは日本語で買い物ができるだけでなく、この手続きを代行することで免税の価格で売ってくれましたから、気楽に買い物ができました。この方法はもしかしたら抜け道で、法令違反だったかもしれません。

日本人客が急増してきたのはまさに1970年からで、私の在勤中にあちこちに同じような日本人相手の土産品店が生まれました。こうした店や普通の雑貨店での買っっぷりは時に店の人を驚かせました。いわゆる爆買いです。ネクタイがずらっと下げてある売り場で「ここからここまで全部ください」と100本はありそのような数量を買うとか、当時売り出されて珍しかった使い捨てのライターが欲しいといって雑貨店に入り、60個とか70個ほしいといって売り子をびっくりさせる、といった風景です。買い物は旅の楽しみの一つですが、自分や家族のためのお土

産だけでなく、知人や同僚など饞別をもらった人になにがしかのお土産を持って帰るためにかなりの数量の買物をする人が多いのは当然と理解できました。

また、日本人相手の店だけでなく、高級ブティックが並ぶフォーブール・サントノレ界隈のエルメス、シャネル、ランバンといった店、シャンゼリゼのルイ・ヴィトンなどにも日本人の若い女性が押し掛けて高価な品々を大量に買い上げていくのは驚きでした。事務所の現地雇用も、あんな高価な店は年に1～2回のソルド（割引セール）の時にしか近寄らないのに、とため息をついていました。

日本人旅行者の評判 私のパリ在勤時とはくに日本人観光客が激増した時期で、街中で大変目立ちました。日本における韓国人や中国人客の激増とは全然違いました。中国人や韓国人は同じ東洋人で、見た目では目立ちませんが、パリにしろロンドンにしろ、容貌が違う東洋人が大挙して歩けば一目瞭然でしたから、いろいろ茶化されもしました。カメラをぶら下げ、眼鏡をかけ、背広姿で団体行動する日本人…、要するに変な連中というわけです。ともかく、大挙して国際観光に出かける非欧米人の最初が日本人だったのです。一流紙「エクスプレス」の表紙に、葛飾北斎の巨大な白波が小さな富士山にかぶさっている版画（神奈川沖波裏）の富士山をエッフェル塔に変えて、「大変たいへん、日本人が押し寄せて来た！」といったタイトルをつけて日本人客の激増を評していました。

ホテルでは到着後、湯船の外で体を洗って水浸しにするとか、浴衣姿で部屋の

外に出るとか、チップをくれないとか、業界人に聞くといろいろ不慣れからくるマナー違反などはありませんでしたが、こうしたことはまもなく収まったと思います。JNTO 本部から、日本人海外旅行者の行動に係る評判を調べよとの指示が来たことがあり、現地雇用と手分けしてホテルの人たちに取材したことがありました。いろいろ批判を受けるだろうなと思いながら、電話で尋ねたり、ホテルに出向いて取材してみると、信じられないことにほとんどの場合、予想外の言葉が返ってきました。「日本人はおとなしいし、やさしい。コカ・コーラを届けるのが5分遅れたと言って怒鳴りつけるアメリカ人とは大違いだ」、「チェックアウトした後の部屋がきれいに整頓され、シーツまできちんと整える人までいるのは驚き」、「チップを忘れることがあるが、くれるときには気前がいい」などなど、全く問題ない、大歓迎という言葉がほとんどで、拍子抜けした記憶があります。

邦人斡旋 外国に勤務していると、仕事関係や私的な友人知人を案内したり、食事などを共にする機会が沢山あります。特別手配のVIPの斡旋は本部経由で指示がきます。監督官庁やお世話になっている関連機関の方などの現地での接遇を依頼されるのです。また、JNTOは政府機関なので在外公館からの依頼で斡旋の一部を受け持つこともありました。観光案内まですることは多くはありませんでしたが、パリでは英語が通じにくいこともあって、自由行動時間の接遇や夕食の接待などを伴うことが多くありました。また、事務所員個人の友人知人が訪ねてく

ることもあるので、シーズンには結構出番が多くありました。

この仕事については、堀木会長の抱持ち旅行で現地の方々にお世話になったことを思い、赴任前に車の運転が必須と考えて特急で車の運転免許を取得しました。赴任時期が日の長い6月でしたので、毎朝4時に起きてパリ市内の地図で順にコースを決めて走って見て、案内時に迷ったりしないように道を覚えました。

出来るだけ楽しい思い出を残してあげられるよう工夫する一方で、在住者は何でも知っている前提で質問を受けるので、恥をかかないよう勉強もしました。一番気を使うのは夕食の接待です。こちらが経費負担する場合も相手負担の場合もありますが、手ごろな値段で美味しくかつ雰囲気も楽しめるレストランを相手の希望に沿って予約します。初対面の人が多いので、会話も重要です。事前にいろいろ勉強されてきた方も多く、現地在住の人間なら知っていて当然という感覚でおられますから、フランス料理のあれこれ、ワインやチーズなどがよく話題になります。日本語のガイドブックや紹介書などを一通り見ておいたうえで、その上の知識を提供できるよう、フランス語の文献で調べて知ったかぶりもしました。

調査・研究

海外務所は日本の官民観光界の目と耳の役割と自任していましたから、フランスの観光行政や国際観光市場、観光業界の事情などについては本部からの要請もあり、当然の業務として念を入れて調べました。月例報告の「調査統計」の項目で詳しく報告し、関連資料なども送付し

ましたが、残念ながらほとんど残っていないようです。旅行業やガイドの法律、ホテルの格付け、第3次総合開発5か年計画（1966～70）によるラングドック・ルシオンのビーチリゾート開発やアルプスのスキー場開発（白銀計画）の状況も調査して報告しました。フランス観光庁の事務所はJNTOから徒歩1分の至近にあり、幹部とは年に1回は会食して情報交換していましたし、Répertoire des Voyages 誌や L'Echo Touristique をはじめ数種類の観光業界誌を購読して国際観光に係る様々な記事を読んで勉強させてもらいました。日本の官民観光界に役に立ちそうな情報は本部調査部の隔週の「調査トピックス」などに採り上げられて提供されました。また、OECD 本部がパリにあり、全世界規模で観光問題を扱う IUOTO とは別に、先進諸国の観光行政や政策を研究分析する「OECD 観光委員会」が定期的に会議を開催しており、OECD 日本代表部から政府委員が出席するほか、観光専門委員の委嘱をうけて JNTO のパリ事務所長も出席し、月例報告で状況を報告していました。毎年刊行される「OECD 観光委員会報告」は（財）日本交通公社が翻訳刊行していました。世界の観光の状況を包括的に知るには、IUOTO が隔年に刊行する「世界観光の経済的考察」、米誌サタデー・レビュー誌の共同編集者ウィリアム・パターソン氏編纂の「世界観光白書」ともいうべき年報 The Big Picture（世界旅行界の展望）があり、これらは JNTO が翻訳刊行していました。

有給休暇とフランス人のバカンス パリ事

務所に赴任して最初のカルチャーショックの一つがヨーロッパのバカンスの在り方でした。2年間労働組合の委員長を務めましたが、欧米の有給休暇の実態は知りませんでした。現地雇員に対してはこちらが雇用者となるので、フランスの労働条件に係る法律なども勉強しましたが、観光と直接関係のある有給休暇にはとくに関心を持ちました。フランスでは1936年に成立した人民戦線内閣が、最優先課題の一つとして、すべての労働者は分割の許されない連続2週間以上の有給休暇取得を義務付ける「有給休暇法」を成立させました。1970年の時点で有給休暇取得の権利は4週間以上となり、そのうち必ず一度は2週間連続して取らねばならないと決められていました。そして1950年代からヨーロッパを中心に貧しくてバカンスに行けない低所得者層のための施策を推進する「万人にバカンスを」をスローガンとする「ソーシャル・ツーリズム運動」が活発化していて、とくにフランスでは手厚く対策がとられていました。政府の補助金で整備された「休暇家族の家」(MVF)、「家族休暇村」(VVF)、「田舎の家」(Gites Ruraux)などの施設があり、低料金でバカンスを過ごせるよう整備されていました。ちなみに家族休暇村のことを立教大学の先生が調査に来られたときいっしょに事務所を訪れたことがあり、自分でもバカンスに利用させてもらえるのか担当者に尋ねたら、補助金で国民のために整備された設備なので外国人の利用は認められないと断られました。

私的バカンス体験 仕事ではなく、プライベートな観光でも様々な勉強ができた。

した。パリ在勤4年半の間に子供が二人生まれたため、身重ないし赤子連れでは周遊観光がしにくかったこともあって、有給休暇はほぼ滞在型のバカンスで過ごしました。ヨーロッパのバカンス商品は基本的に週単位で、半端な日数の商品はありません。通常夏季商品(4月~9月)と冬季商品(10月~3月)に分かれていて、それぞれ半年くらい前からカタログとして売り出されていました。事務所近くの旅行業者の店頭からたくさんカタログを集めてきて比較しました。滞在型観光(バカンス)商品には大別して2種類あって、チャーター航空を利用して中遠距離の海岸や島で過ごすものと、車で行ける範囲のものは足(航空や鉄道)のつかない滞在施設だけのフリーバカンスでした。当時フランス国内の施設は割高だったし、フランスの地中海岸には何度か行っていたので、主にスペインとイタリアの海岸リゾートで過ごしました。初めての滞在型バカンス(1973年)は出遅れたため、希望する7、8月分の商品はすでに売り切れており、希望者の少ない5月下旬のマジョルカ島での1週間の滞在商品を買いました。現地雇員に聞くと、多くの人が翌年のバカンスは早いうちに決め、売り出しとともに好条件の商品は売れ切れてしまうのだそうです。マジョルカ島はかねて行ってみたかった場所なので、チャーター便で行くマジョルカ島北岸のリゾートマンションでの1週間の滞在を選びました。チャーター便はオルリー空港ではなく、ブルジェ空港発で、それも早朝4時台の出発便だったと記憶しています。早朝というより夜のうちに

ブルジェ空港に行ったのですが、チャーター使用の常設カウンターはなく、旗を持った係員がいるだけで、大いにまごつき、飛行機に乗るだけで大変でした。

パルマ空港に着くと、何台かのバスでマジョルカ島各地にあるリゾート地に80人程度の同行客が配られていました。私が選んだのは北部のアルクーディアの海岸で、ここで降りたのは私の家族だけでした。5階建ての白亜のアパート・ホテルでした。40所帯分ほどのこじんまりした施設で、最上階は1LDKのユニットが並び、中は2ベッドの1寝室とロビーにはソファ兼用のコンバーティブルベッドがありました。下の階にはもう少し大きい2LDKや3LDKなどのユニットがありました。私はこの1LDKを食事なしの自炊として借りました。キッチンがあり、冷蔵庫はもとより、鍋、皿、包丁やナイフ・フォーク類がすべて備わっており、電気釜を持ち込んで自炊しました。テラスにはテラスセットを置いてなおよちよち歩きの子どもが存分に運動する余地がありました。1週間があつという間に過ぎて、同宿者に帰国の挨拶をすると、「もう帰るの？」と驚かれました。ほかの人たちは皆3～5週間滞在すること、休暇旅行（バカンス）というものの日本との相違を痛切に感じました。

帰途は私たち家族だけなのでバスは来ません。タクシーを回すと言われたので、玄関で待っていたのに全く呼ばれません。これでは飛行機が出てしまうと心を決めてタクシーを自前で呼んで空港に行きました。後で知ったのですが、私を迎えに来たタクシーは別の客がいたので乗せて

行ってしまったのでした。翌日オフィスでクルッグさんに話すと、すぐにオペレーターにクレームの電話を入れてくれ、先方も非を認めてタクシー代の弁償を受けました。声をかけてくれるとばかり思っていた自分からはタクシーに声をかけなかった私にも非があると感じました。

多忙なサラリーマン生活を送ってきただけに、フランス人の夏のバカンスの楽しみ方の一端を体験し、こんな休暇生活があったのかと感動しました。こののちも毎夏どこかの海岸、湖、山岳地でバカンスを過ごすようになりました。一度はモンブランの麓の町クルマイユールの民宿でのバカンスも体験しました。こうした経験はヨーロッパの観光史の研究に結び付き、帰国後企画調査部門に配属されたので、研究成果を折に触れて発表する機会にも恵まれました。

帰国、そして情報管理部に配属

パリ在勤が4年3か月を過ぎた頃、帰任後のポストの打診があり、企画調査部門への配属を希望して承認されました。パリでの最後の仕事として、1974年11月の日本巡回観光セミナーを終えて、11月末に東京本部に帰任しました。

帰国してみると、観光分野の国際協力の業務の拡大に対応して、本部組織は1972年の組織改正で国際協力部が誕生しており、また、企画部調査部が観光情報を集中管理する業務を担務することになって部の名称も情報管理部へと変わっていました。（2023年11月）