

外客攻略のヒント

市川智秀 JNTOロンドン事務所長

vol.107

コロナ下で前進する英国市場

19年ラグビー・ワールドカップにより、英国で訪日旅行は一気に身近なものとなった。新型コロナウイルスの感染拡大を受け、ロックダウン(都市封鎖)とワクチンの迅速な供給でコロナ禍の克服を目指す英国市場の現状とトレンド、事務所の取り組みを紹介する。

19年はラグビー・ワールドカップの開催により、英国からの訪日客数は9月、10月ともに前年同月から80%以上増加するなど、多くの英国人が日本を訪れた。さらに、大会期間中は連日にわたって日本に関する報道がなされたため、訪日旅行が一気に身近なものとなった。しかし、20年、新型コロナウイルスの影響で訪日客は急激に減少した。

英国では3月から全土でロックダウンを実施。夏場は感染状況が落ち着いたため規制が緩和されたが、9月以降に感染状況が悪化し、11月に再度1か月間にわたってイングランド地域でロックダウンが行われた。年末のさらなる状況悪化を受け、1月からは2回目の全土ロックダウンが実施されており、スーパーなど生活必需品を取り扱う店舗以外の小売店は閉鎖。多くの人が在宅勤務となり、不要な外出は禁止されている。

政府はワクチンの迅速な普及を図っている。アストラゼネカ、ファイザー、モデルナの3社計で総人口約6700万人をカバーできるワクチンを発注済みで、1月24日時点で657万人が1回目の接種、47万人が2回目の接種を行っている。ロックダウンの段階的緩和はワクチンの普及状況や感染状況を踏まえて判断するとされている。

このような新型コロナウイルスの影響の長期化により、英国旅行業界の20年10月の成長率はコロナ流行前の2月に比べ9割減となり、状況は非常に厳しい。英国国家統計局(ONS=Office for National Statistics)によると、レクリエーション業界の約3割が人員解雇、45%がスタッフを一時帰休させて

おり、実際、多くの旅行会社がこれらの措置により規模を縮小して営業している。

ワクチン接種が予約後押し

一方、ワクチン接種開始に後押しされ、海外旅行の予約が急増しているともいわれている。旅行業専門誌「トラベルウイークリー」によると、11月の接種開始の報道以降、予約が6割増加した旅行会社もある。今夏の予約増に期待する声や22年には旅行需要が通常レベルまで回復するとの見方もある。

11月に初のオンライン開催となった欧州最大規模のBtoB見本市、WTM(ワールド・トラベル・マーケット)に当所も参加し、メディアや旅行会社と商談を行ったが、21年以降の送客に意欲的な現地旅行会社が多く見受けられた。英国旅行業協会(ABTA)の調査では英国人の約6割が今夏までの海外旅行を予定しており、英調査会社のYouGov(ユーガブ)によると、特にZ世代とミレニアル世代は意欲が高く早期回復が見込まれている。

しかしながら、トラベルウイークリーによると、ロングホールへの旅行はワクチン接種後を希望する人が多い。当所が旅行会社にヒアリングしたところでは、現状、訪日旅行への新規予約は極めて少なく、今春に延期された20年の予約の多くが入国制限の長期化を想定し、今秋への再延期を検討している状況だ。加えて、JNTOが9月に実施したアンケート調査では、回答者の約半数が22年以降の訪日を希望しているという。もちろん、ワクチンの普及状



JNTOロンドン事務所のインスタグラムでの掲載例。このほか、フェイスブック、ツイッター、ホームページで発信

況によっては今後の訪日希望がもう少し早まる可能性もある。

このJNTO調査によれば、収入が高い人ほどより早期に海外旅行をする意向を持っており、大手旅行会社からは4~5つ星ホテルやプール付き貸し切りヴィラでの長期滞在など、ラグジュアリー志向の高まりがみられると聞いている。また、ABTAの調査では、旅行会社の情報やアドバイス、パッケージツアーの信頼・保証への期待から、旅行会社経由での予約を希望する傾向があるという。

関心のある旅行先(国・地域)はコロナ以前と大きな変化はないが、トラベルウイークリーによると、混雑する所より人里離れた地域や貸し切り型宿泊施設の人気が高まる可能性があり、少人数での旅行や一人旅、サステナブル、アウトドアなどが注目されている。予約時の関心事は空港や施設の衛生環境・清潔さや柔軟なキャンセル規定、密回避、病院へのアクセスや非接触型決済で、返金規定や旅行先での感染、保険会社の対応など、旅行時のセーフティーネットが懸念となっている。

将来見据え業界と関係強化

これらを踏まえ、当所は現在、将来の訪日需要喚起に向けた消費者への情報発信と将来の富裕層誘客にも資する旅行業関係者との関係構築・強化を図っている。

情報発信はウェブサイトやSNS等のオウンドメディアでの情報発信に重点を置き、英国にしながら日本の情景を楽しんでもらえるようなコンテンツを作成している。特にSNSでは、日本の彩り豊かな自然の景観を掲載した投稿は、コロナ下での人里



ウェビナーなどを開催し、継続した日本の魅力発信と旅行業関係者との連携強化に努めている

離れた地域やアウトドア志向を受けて特にエンゲージメントが高い。また、ウェブサイトでは日本の安心・安全情報を発信し、将来の訪日に向けた不安の払拭を図るとともに、英国にゆかりのある在日インフルエンサーへのインタビュー記事を掲載し、日本に行けないなかでも日本の雰囲気を感じてもらえるようにしている。

10月にはアウトドアに特化した英国の有力旅行雑誌「ワンダーラスト」で日本の特集記事が組まれた。コロナ後の訪日を検討してもらうため、特集と連動し、訪日経験のある旅行記者の体験談を中心にアウトドアアクティビティー等の観光情報を紹介するウェビナーを実施したところ、300人超の読者が参加した。11月号での読者投票では満足度の高かった旅行先として日本が5位、都市別では京都が1位に選ばれているほか、コロナ渦中の旅行に関する調査でも、訪れたい国として日本が1位に選ばれた。ラグビー・ワールドカップに後押しされた関心を再び訪日できる日まで持続・向上させていきたい。

また、旅行業関係者との関係構築・強化では、在英の自治体レップや航空会社と連携したウェビナーやEラーニングを開催し、最新の訪日情報等の提供を通じて今後の商品造成・販売を促進している。なお、英国でも多くのウェビナーが実施されていることから参加者にウェビナー疲れが起きており、多くの参加者や高い満足度を得るためには地域の特産物や文化を体験できる仕様にするなどの創意工夫が求められる。

今後とも日本の旅行業関係者と連携を密にしながらセミナーや商談会などを続け、このような時期だからできる関係構築・強化を行っていきたい。

※本稿は1月時点の情報・状況に基づく
(次回は3月22日号に掲載します)