



訪日外国人増加に伴う交通機関のリスクマネジメント

日本を訪れる外国人観光客（以下、訪日外国人）は増加傾向にある。2015年1月20日に観光局が発表したデータによると、2014年の訪日外国人数は過去最高の1341万人を突破¹し、政府は東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年までに、年間の訪日外国人数を2000万人まで増やすことを目標にしている。こうした状況は、訪日外国人が利用する交通機関（バス・タクシー・レンタカー事業者等）にとってはビジネス上の好機である一方で、訪日外国人の増加に適切に対応できなかった場合には、機会損失や事故等にも繋がり、企業にとってはリスクとなる可能性もある。

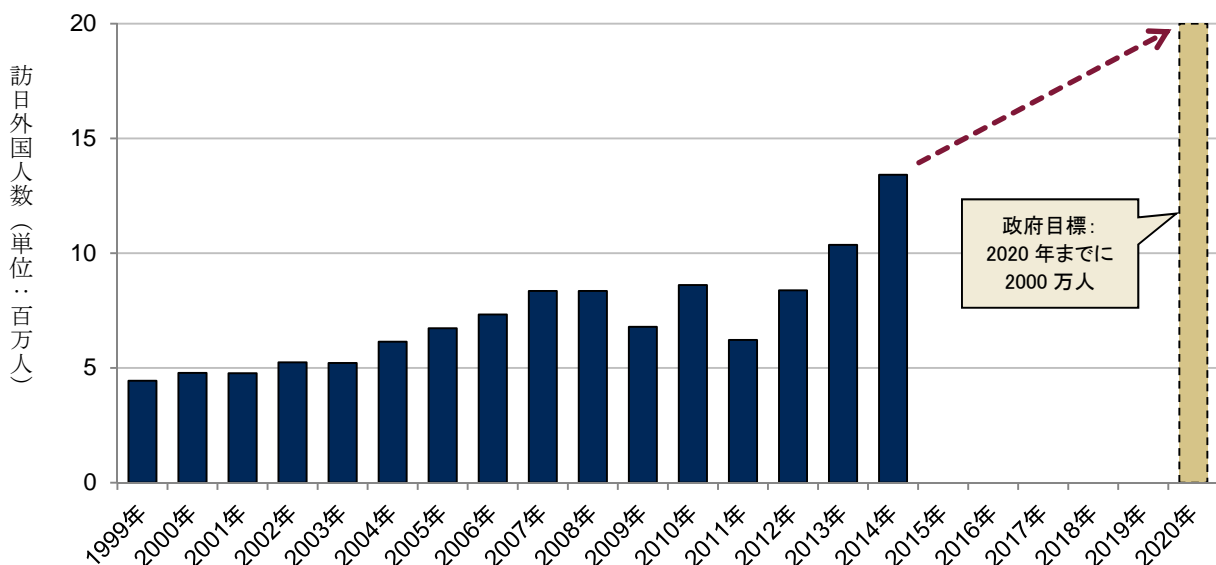
本稿は、訪日外国人増加に伴って交通機関において発生しうるリスクを、①運用・運行、②安全、③接遇の3つの観点で検討し、これらの事業者に求められるリスクマネジメントを提案する。

1. 増加する訪日外国人

(1) 2014年の訪日外国人数は1341万人を突破

日本を訪れる外国人は増加傾向にある（図1）。2013年の訪日外国人数は、観光庁の統計開始後初の1000万人を超え、さらに2014年には過去最高の1341万人に達した。政府は、東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に2000万人、2030年に3000万人という訪日外国人数を目標に掲げている。図1をみると、リーマンショック直後の2009年と東日本大震災が発生した2011年を除き、訪日外国人数は対前年比で一貫して増加し続けている。過去15年間の訪日外国人数の増加率は平均8%であり、この傾向が続けば2020年に2000万人という目標は達成される見込みである。

■ 図1 訪日外国人数の推移



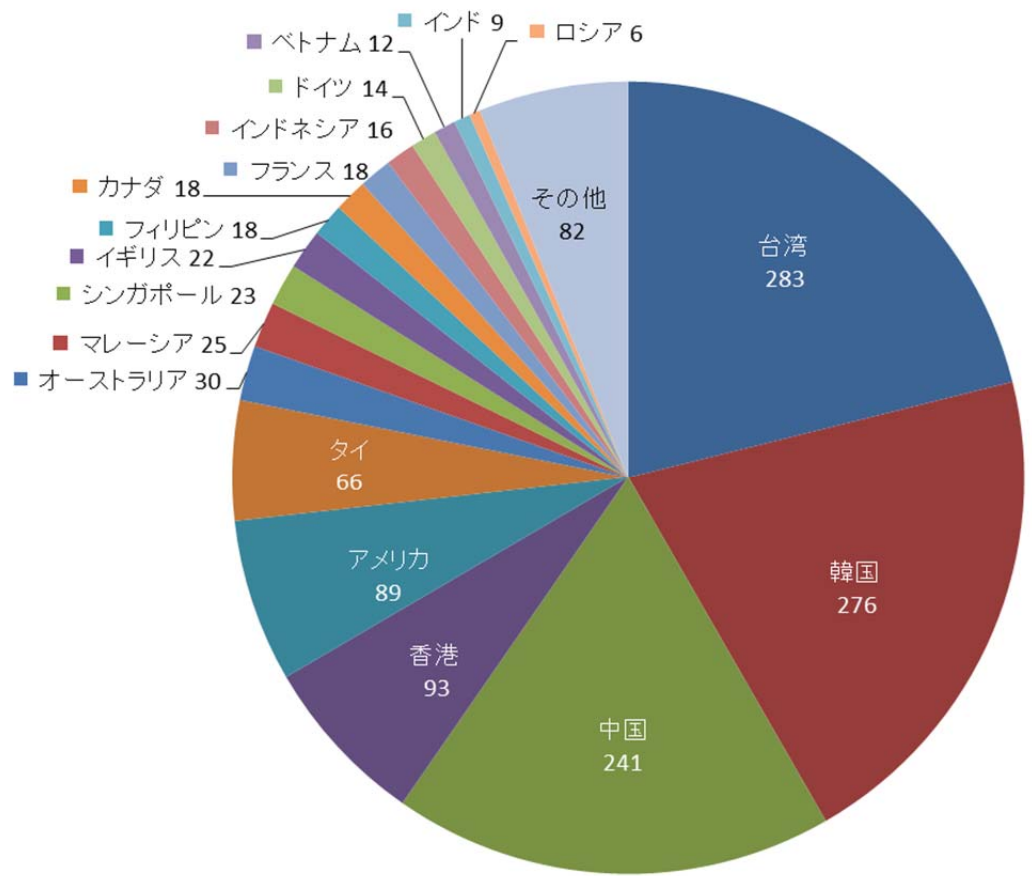
出典：日本政府観光局（JNTO）報道発表資料「2014年 過去最高の1,341万4千人!!」をもとに弊社作成

¹ 日本政府観光局（JNTO）報道発表資料「2014年 過去最高の1,341万4千人!!」（2015年1月20日）

訪日外国人増加の背景には、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催決定がある。増加の短期的なピーク（日・週単位）は大会競技期間²であると考えられるが、開催決定の効果は期間中に限定されるものではない。オリンピック開催が決定した後、世界規模での関心の高まり、メディア露出等から開催予定都市への外国人観光客数は中長期的に増加すると考えられる。東京オリンピックについても、さらなる訪日外国人の増加が期待できる。

2014年に日本を訪れた外国人を出身国・地域別にみると、台湾283万人(21.1%)、韓国276万人(20.6%)、中国241万人(18.0%)、香港93万人(6.5%)と東アジアが全体の約3分の2(66.6%)を占める(図2)。なお、タイ・シンガポール・マレーシア・インドネシア・フィリピン・ベトナムの東南アジア諸国からの人数は、計169万人(12.6%)にとどまるものの、増加率は他の地域に比べて高くなっている³。東南アジアからの訪日外国人が増加している背景には、日本と政治的緊張関係がないことやビザ要件の緩和等が挙げられる。

■ 図2 訪日外国人の出身国・地域の内訳と人数 (単位:万人)



総計 1341 万人 (2014 年)

出典：日本政府観光局(JNTO) 報道発表資料「2014年 過去最高の1,341万4千人!!」をもとに弊社作成

² 大会競技期間は、オリンピックが2020年7月24日～8月9日、パラリンピックが8月25日～9月6日である。

³ 観光庁「観光をめぐる現状について」第3回観光立国推進閣僚会議資料(2014年1月17日)

(2) 観光立国実現に向けた取組み：訪日外国人が利用しやすい交通環境の整備

「2020年に訪日外国人数2000万人」という目標の達成や観光立国実現のため、政府は外国人旅行者の受け入れの改善、移動しやすい交通環境の整備等を進めており、国土交通省では「訪日外国人旅行者の増加等に関する自動車関係者との意見交換会」等により、バス・タクシー・レンタカー業界等との協議を進めている。また、観光立国推進閣僚会議は「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」のとおり、訪日外国人のための多言語対応の促進や、訪日の起点となる東京国際空港（羽田）・成田国際空港の運用改善等を示している。

■表1 「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014」の内容（抜粋）

「2020年オリンピック・パラリンピック」を見据えた観光振興	
空港アクセスの改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特区制度を活用して、首都圏空港等を発着する空港アクセスバスについて、運賃設定を上限認可制から事前届出制とし、幅運賃制度の導入や深夜の割増運賃の柔軟な設定を可能とするとともに、運行計画(ダイヤ)の提出期間の短縮等による手続きの弾力化、効率的な輸送を可能とする空港アクセスバス車両の大型化に係る措置の検討を行う。【新規】
世界に通用する魅力ある観光づくり	
地域連携による情報発信力強化と新たな広域周遊ルートの形成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道・バス・タクシー等を活用して多様な観光地を結び外国人旅行者が周遊しやすい環境を作るべく、地域公共交通の確保を図る。【改善・強化】
外国人旅行者の受け入れ環境整備	
外国人が利用しやすいタクシーサービス等	<ul style="list-style-type: none"> ・ ドア・ツー・ドアの機動性に優れ、「地域の案内役」として活躍が期待されるタクシーを、外国人旅行者に一層活用してもらうため、タクシー車両への自動翻訳スマホアプリの開発・導入や、外国語対応が可能なタクシーへの優先乗り場の設置を促進する。【新規】 ・ 事業者・業界団体と連携して、タクシー・バスの運転者・管理者に対する外国語研修の実施拡大を推進する。【新規】
空港アクセスの改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 都心と首都圏空港とのアクセス改善に向けて、都心直結線の整備に向けた検討を進める。【継続】 ・ 羽田空港の深夜早朝時間帯において、羽田空港と都心を結ぶバスの実証運行等を実施する。【新規】
貸切バスの供給確保	<ul style="list-style-type: none"> ・ 季節等により大きく変動する訪日外国人旅行者の需要に機動的に対応するため、輸送の安全確保を前提に、必要に応じて制度の柔軟な運用を行い、貸切バスの十分な供給確保を図る。【新規】
レンタカーの利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空港ターミナル内のレンタカー営業所の設置や、貸渡車両までの動線の改善、ならびにワンウェイシステム利用時の乗り捨て手数料の割引制度導入を促進する。【新規】
不慮の怪我・病気への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪日外国人旅行者が自動車事故の被害に遭った場合に、被害者救済を確たるものにするため、自動車損害賠償責任保険に係る保険金支払い手続き等が円滑に行われるような体制整備等に関する取組みについて検討する。【新規】

出典：観光立国推進閣僚会議

「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014『訪日外国人2000万人時代』に向けて」（2014年6月17日）より抜粋

2. 訪日外国人増加に伴い交通機関に発生しうるリスク

訪日外国人の増加は、需要増の好機であると同時に、適切な対応を怠れば新たなリスク⁴にもなりうる。業界によって顕在化するリスクは異なるものの、本章では路線・貸切バス、タクシー・ハイヤー、レンタカー等の事業者に想定されるリスクについて解説する。こうした事業者が直面するリスクは、①運用・運行、②安全、③接遇 に大別される。

■表2 訪日外国人増加に伴いバス・タクシー・レンタカー事業者に発生しうるリスクの一例 (弊社作成)

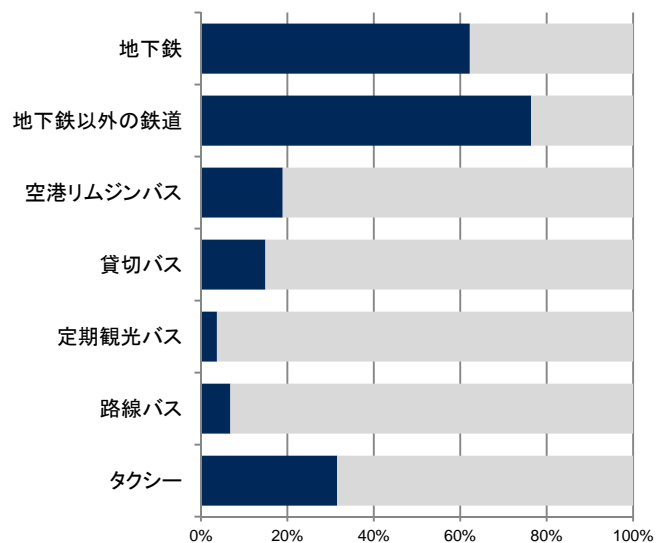
分類	想定されるリスク
① 運用・運行	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 訪日外国人向けの利用案内不足による機会損失【バス・タクシー・レンタカー】 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 特に大規模イベント会場や空港・大型ターミナルでの利用案内不足、混雑、需給不均衡による機会損失 【バス・タクシー】
② 安全	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 車内事故(乗客としての訪日外国人) 【バス・タクシー】 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 停留所発着前後の訪日外国人の転倒事故 【バス】 ➢ 乗降前後でのドア挟み事故 【タクシー】 ✓ 運転中の違反・事故(運転者としての訪日外国人)【レンタカー】
③ 接遇	<ul style="list-style-type: none"> ✓ コミュニケーションや政治・文化摩擦に起因する訪日外国人とのトラブル、苦情【バス・タクシー・レンタカー】

(1) 「運用・運行」に関するリスク： 利用案内不足による機会損失

「運用・運行」とは交通事業者のオペレーションそのものである。具体的には、バス等において決められた時刻に目的地までの輸送を達成すること（定時性）である。

だが、訪日外国人の多くが、こうした交通機関を利用する際に、利用案内不足だと感じており不満を抱えている⁵。実際に訪日外国人が東京都内で利用する交通機関としては、鉄道が圧倒的に高く、バスやタクシーは30%以下にとどまっている(図3)。これは、訪日外国人向けの利用案内不足が、バス・タクシー事業者に機会損失をもたらす一因になっているとも考えられる。

■図3 訪日外国人が都内で利用した交通機関 (複数回答あり。サンプル数：11890)



出典：東京都「平成25年度国別外国人旅行者行動特性調査」(2014年3月)、13頁

⁴ 本稿冒頭に記載してあるように、訪日外国人の増加自体は日本にとって大きな好機である。しかし交通機関(バス・タクシー・レンタカー事業者等)が、訪日外国人の増加に適切に対応できなかった場合には、①運用・運行、②安全、③接遇の観点でリスクが発生する可能性がある。

⁵ 日本政府観光局(JNTO)『訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査』報告書(2009年10月)

こうした機会損失は、多くの訪日外国人が利用するオリンピック等が開催される大規模イベント会場・空港・大型ターミナル等において、特に顕在化しやすい。

(2) 「安全」に関するリスク: 「乗客」および「運転者」としての訪日外国人が関わる事故

「安全」とは交通事故予防のことであり、バス・タクシー事業者の車内事故（乗客としての訪日外国人）とレンタカー利用中の違反・事故（運転者としてとしての訪日外国人）に大別される。交通機関にとっては安全対策が最優先であることは言うまでもない。また、事故が増えた場合には、自動車保険の割引率が悪化して保険料が高くなり、事業者の収益が悪化するリスクもある。

特に路線バス事業者では、他の交通参加者との事故だけでなく車内事故予防も大きな課題である。国土交通省の統計では、乗合バスでの事故の約 33%は車内転倒事故であり⁶、弊社の調査データによれば、その中でも停留所発着場面での車内事故が特に顕著である。また、車内事故の被害者の半数以上は 65 歳以上の高齢者であり⁷、高齢者の転倒は死亡に至るケースもある。

タクシーについては、事故の約 70%が空車・迎車中の事故であり、乗客乗車中の事故は全体の 30%程度である（弊社調査データによる）。乗客乗車中の事故のうち、特に乗客が被害に遭いやすいのは、乗客が乗降する際のドア挟み事故である。日本国内では一般的な後部ドアの自動開閉については、海外では普及していない国が多く、こうした違いによりドア挟み事故が生じる可能性がある。

これらの車内事故については、バス・タクシーの乗務員自身が安全確認・安全運転等の予防措置を取る必要があり、さらに多言語による乗客への注意喚起も必要である。

レンタカー事業者においては、訪日外国人が運転する際に、交通法規等の違いに起因する違反・事故が発生することが大きなリスクである。現状では、訪日外国人がレンタカーを借りる場合、レンタカー店舗で貸出担当の従業員が国際免許証の有効性を確認し、事務的な説明を行っている。図 2 の訪日外国人の出身国・地域の内訳をみると、英語・中国語・韓国語でのオペレーションが実施できれば、ほとんどの利用者への「言語対応」は可能である。しかし、これでは「リスク対応」としては充分ではない。ここで言うリスクとは、利用者の出身国・地域と日本の交通法規や慣習の違いによって生じうる違反・事故を指す。

表 3 は、世界保健機構 (WHO) が公表した「交通安全に関するグローバル現状報告 2013 (Global status report on road safety 2013)」をもとに、訪日外国人が多い国や地域の道路交通関連規制を抜粋したものである。例えば、携帯電話の規制については各国間の差異は小さいが、飲酒運転規制の基準は大きく異なる。また、シートベルトについては多くの国で使用義務があるものの、実際の運用（法執行機関の取り締まり状況）では差があるケースもあり、こうした規制内容や運用の差に起因する違反・事故が懸念される。

⁶ 国土交通省自動車局 自動車運送事業に係る交通事故要因分析検討会「自動車運送事業に係る交通事故要因分析検討会報告書（平成 25 年度）」第 1 分冊（2014 年 3 月）、26 頁

⁷ 同上、33 頁

■表3 各国の道路交通関連規制（抜粋）

国・地域名	訪日外国人数 (2014年)	道路交通関連規制			
		携帯電話 ※1		飲酒運転 ※2	シートベルト ※3
		HH	HF		
日本	—	○	× ※4	○(0.03) ※5	○(7)
台湾	283万人	WHO報告書に記載なし			
韓国	276万人	○	×	○(0.05)	○(8)
中国	241万人	○	×	○(0.02)	○(2)
香港	93万人	WHO報告書に記載なし			
アメリカ	89万人	各州で異なる		○(0.08)	各州で異なる
タイ	66万人	○	×	○(0.05)	○(7)
オーストラリア	30万人	○	×	○(0.05)	○(7)
マレーシア	25万人	○	×	○(0.08)	○(4)
シンガポール	23万人	○	×	○(0.08)	○(8)
イギリス	22万人	○	×	○(0.08)	○(-)
フィリピン	18万人	各州で異なる		○(基準値なし)	○(8)
カナダ	18万人	○	×	○(0.05-8)	○(8)
フランス	18万人	○	×	○(0.05)	○(9)
インドネシア	16万人	○	○	○(基準値なし)	○(8)

※1 運転中の携帯電話利用の規制有無を表す（○は規制あり、×は規制なし）。「HH」とは手で持った状態(hand-held)、「HF」はハンズフリー(hands-free)での携帯使用についての規制有無を示している。
 ※2 飲酒運転についての規制の有無を表す。()数字は検挙対象となる国家レベルでの血中アルコール濃度による基準(National maximum legal BAC[Blood Alcohol Content] levels)を示す。単位は、g/dl(グラム毎デシリットル)。
 ※3 シートベルト未装着による規制の有無を表す。()数字は、法執行の実効性(実際に違反として検挙されるか否か)を0-10の段階で示したもので、数字が大きいかほど実効性が高い。
 ※4 片手持ち使用は道路交通法違反(第71条5の5)だが、ハンズフリー通話は道路交通法で明示的に禁止されていない。しかし、ハンズフリー通話のため端末の画像を「注視」とすると道路交通法違反と認定される場合がある。またイヤホン使用等が条例違反となる都道府県もある。
 ※5 WHO報告書に記載されている基準は血中アルコール濃度であり、日本では呼気中アルコール濃度による表記が一般的である。呼気中アルコール濃度0.15mg/l(国内での検挙対象基準)とは、血中アルコール濃度で0.03%(=0.3mg/l, =0.03mg/dl)に相当する。

出典：日本政府観光局(JNTO)資料およびThe World Health Organization(WHO), Global status report on road safety 2013: Supporting A Decade of Action(2013)より、項目を抜粋して弊社作成

(3) 「接遇」に関するリスク：苦情やトラブル

「接遇」とは、事業者の利用者に対する接客・サービスを指す。具体的には、コミュニケーションや異文化への理解に配慮した適切な接遇が行われなければ、苦情やトラブルが生じる可能性がある。こうした訪日外国人への接遇は、国際オリンピック委員会(IOC)総会の招致プレゼンテーションのキーワードとなった「おもてなし」とも関連し、国内外からの期待も高い。

さらに、訪日外国人が旅行中に国内で接する事業者は、航空会社、ホテル・飲食店、観光・レジャー事業者等であり、一般的に従業員は接遇についての教育を十分に受けており、ホスピタリティが高いと考えられる事業者が多い。こうした事業者とバス・タクシー・レンタカー事業者は、訪日外国人から比較されやすく、高い接遇レベルが期待される。特にタクシーの場合、乗務員と訪日外国人との接点が多くコミュニケーションの時間も長いため、適切な対応が行われなかった際の接遇に関するリスクは高く

なる。

こうした点もふまえて、政府は訪日外国人への接遇対応向上を支援している。例えば、指定地域では外国人への有料の通訳サービスを2015年度から解禁する等、タクシー業界の多言語対応への支援が進められている。現在、タクシー乗務員による通訳や観光案内は無料であれば可能だが、有料でのサービス提供（運賃への追加）はできない。これが法改正によって一部地域で解禁される。有料サービスが解禁されれば、事業者は、運賃収入だけでなく通訳や案内等によるサービス収入が期待できる。また、すでに東京国際空港（羽田）では、訪日外国人対応の研修を修了した乗務員のために、専用のタクシーレーンを設置する等の措置を取り、訪日外国人へのサービス提供を図っている。

3. 各事業者求められる主なリスクマネジメント

前述したとおり、訪日外国人の増加は①運用・運行、②安全、③接遇 といった観点で新たなリスクともなりうる。こうした観点でバス・タクシー・レンタカー事業者求められるリスクマネジメントについて、以下に記載する。

■表4 バス・タクシー・レンタカー事業者求められる主なリスクマネジメント（弊社作成）

事業者	求められる主なリスクマネジメント
バス	<ul style="list-style-type: none"> ✓ バス乗り場における多言語での案内・注意喚起(バスの乗り方・行き先についての案内、停留所発着時の転倒事故防止のための案内) ✓ 車内における言語に制約されない案内・注意喚起(停止前離席やドア挟み事故の防止のためのピクトグラム⁸や車内表示) ✓ 乗務員向けの対訪日外国人向けのマニュアル整備、空港リムジンバス・貸切バス乗務員への教育
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 体制整備: 多言語対応可能な配車アプリの開発、本社での電話対応体制の構築、乗務員向けの訪日外国人対応マニュアルの整備、訪日外国人向け認定乗務員制度の構築 ✓ 乗務員教育: 特定乗務員⁹と一般的な乗務員に区別した教育、ドライブレコーダの「イン・カメラ(車内カメラ)」を利用した実践型教育
レンタカー	<ul style="list-style-type: none"> ✓ タブレット端末等による多言語対応、利用者の出身国に応じた交通法規の違い等の多様なリスクへの対応(例:①出身国・地域と日本の交通法規の違い、②多発する事故形態の相違、③事故時の対応フロー等) ✓ 上記を前提とした貸出業務を担当する従業員への訪日外国人対応教育

⁸ 単色または二色の図で示される絵文字。具体的には優先席マーク、車椅子マーク、非常口マーク等がある。1964年の東京オリンピックで非英語圏の訪日外国人とコミュニケーションを図るため、多くのピクトグラムが考案された。

⁹ 社内で認定された訪日外国人対応レベルが高い乗務員、またはその候補者を指す。

(1) バス事業者に求められる主なリスクマネジメント：言語に制約されない案内・注意喚起

まずは、バス乗り場における案内・注意喚起の多言語対応が求められる。これには、バスの乗り方・行き先についての案内（運用・運行）、停留所発着時の転倒事故防止のための注意喚起等も含まれる。

さらに車内での安全対策については、多言語対応よりも「ピクトグラム」や車内標識等の言語に制約されない案内・注意喚起の効果が高いと考えられる。主に乗合バスで発生する車内転倒事故やドア挟み事故において、乗客側の事故原因は、停止前離席（バスが完全に停止する前に席を立つこと）やドア構造の不十分な理解（ドアがどのように開くかを理解していないこと）が挙げられる。こうした注意喚起を合成音声や乗務員のアナウンスにより、多言語で実施することは現実的ではない。バスの安全対策、特に乗合バスにおいては、ピクトグラムや床面での車内表示等による注意喚起が現実的かつ効果的である。

このように、バス車内や乗り場のハード面での改善はもちろん、空港リムジンバスや貸切バス等の乗務員については、乗合バスに比べて訪日外国人との接点が多くコミュニケーション時間も長いいため、マニュアル整備や定期的な研修等を通じた乗務員教育が必要となる。

(2) タクシー事業者に求められる主なリスクマネジメント：

「全乗務員の対応レベルの底上げ」と「特定乗務員の強化」

タクシー事業者についても、体制整備と乗務員教育の双方でリスクマネジメントが必要である。バスとの違いで言えば、訪日外国人との接点が多く、コミュニケーションの時間が長くなる乗務員が多いことである。そのため、全乗務員の対応レベルの底上げと特定乗務員の対応レベル向上を考えることが重要である。

体制整備については、電話通訳サービスや配車アプリの多言語対応の導入によって、全乗務員の対応をサポートすることが必要となる。これに加えて、社内で認定制度（認定乗務員）を設ける等、外国人対応に特化した乗務員の育成も必要である。

なお、乗務員教育を行う際には、訪日外国人への高い対応能力が求められる特定乗務員と一般的な乗務員の二つに区別したうえで、教育を行うことが効果的である。

こうした乗務員教育に、ドライブレコーダの「イン・カメラ（車内カメラ）」を活用する事業者も増え始めている。ドライブレコーダとは、運転中の運転挙動や映像を記録する車載機であり、バス・タクシー業界で普及している。ドライブレコーダ設置の従来の目的は、事故時の証拠保全や事故予防教育（事故映像やヒヤリハット映像を用いた乗務員教育）が主であった。しかし、タクシー事業者を中心に、前方を撮影するカメラによる安全教育だけでなく、イン・カメラで撮影した乗客との対応や接遇場面を教育素材として活用するケースが増え始めている。これにより、乗務員が自分自身の接遇を振り返ったり、同僚の適切な接遇例を学んだりすることができるため、非常に有効である。

(3) レンタカー事業者に求められる主なリスクマネジメント：多言語対応から多様なリスクへの対応へ

レンタカー事業者では、訪日外国人の利用増加に伴い、交通法規の違い等に起因する違反や交通事故が増えることが最大のリスクである。ここで事業者求められる主な対応は、訪日外国人への貸出オペレーションの確立である。

大手レンタカー事業者では、外国人対応をマニュアル化し、タブレット端末等を利用している。また英語対応が可能なレンタカーの導入率は、大手レンタカー事業者において平均で50%を超えている。これらに加えて、今後は英語だけでなく、訪日外国人数が多い韓国語や中国語への対応を整備していく必要がある。

また、こうした「言語対応」だけでなく、利用者である外国人の出身国・地域と日本の法規制・規範の違いによって生じる多様な「リスク対応」にも取り組む必要がある。これは、利用者の出身国・地域により強調して注意喚起すべきリスクが異なるという、利用者に応じて異なる「多様なリスクへの対応」と言えるだろう。例えば、飲酒・携帯電話・シートベルト着用・その他の交通ルールの大きな差異や多発している違反や事故の形態・地点等を、利用者の国・地域ごとにローカライズして注意喚起する必要がある。

実際には、こうした多言語対応や多様なリスクへの対応を、貸出を担当するすべての従業員に習熟させることは不可能であるため、タブレット端末等を活用した運用が効果的だと考えられる。レンタカー事業者においては、「多言語」「多様なリスク」の双方に対応するためのコンテンツ開発や従業員教育が今後取り組むべき課題といえる。

4. おわりに

訪日外国人の増加傾向は少なくとも2020年頃までは続くと考えられ、現行の1300万人から2000万人程度までに増加する見込みである。バス・タクシー・レンタカー事業者については、訪日外国人増加に伴う①運用・運行、②安全、③接遇の観点からのリスク対応が期待される。いずれのリスク対応にも大規模な体制整備や人材育成が必要となるため、短期的な対応ではなく、3～4年程度での中長期的なリスクマネジメントが求められる。本稿が、バス・タクシー・レンタカー事業者にとって、訪日外国人増加への対応における課題認識・リスク認識の一助となれば幸いである。

[2015年1月26日発行]