

インドの観光事情とその課題

小浪博英

1 インドの観光事情

2005年にインドを訪ねた外国人観光客数は約400万人であり、フランスの約8000万人、中国の約5000万人、日本の約700万人と比較しても極めて少ないといえる。しかし、2002年にはわずか250万人であったのが、その後毎年10%以上の高度成長で、2005年までの3年間のうちに400万人にまで増加した背景には、インド経済のめざましい発展があり、今後の見通しはかなり明るいものがある。インドへの訪問者が多い国は、イギリスの約65万人、アメリカ合衆国の約62万人、続いてカナダ、フランス、スリランカ、ドイツ、日本となっている。日本からは毎年約10万人が訪ねている。

インド政府は観光振興のためのガイドラインを定めており、何年の策定かは不明であるが、その第9次計画では財源の確保、観光拠点の整備、沿道の環境改善、観光客受け入れ窓口の整備、モニュメント類の再整備、特別観光プロジェクトの立ち上げ、スポーツ施設等の整備、モニュメントのライトアップなどを推進することとし、次の第10次5カ年計画では観光回廊の整備、関連インフラストラクチャーの整備を進めるとされている。

具体的には、主要観光地について100%政府資金により土地の造成、住居ならびに商業施設の整備、施設管理のための管理・運営、水・電力・道路などの供給・整備を行うとされている。更に、観光開発を地方に波及させるため、政府資金により観光資源周辺の景観と集落の改善、道路の整備、集落での照明設備、ゴミ処理施設の整備、沿道環境の整備、宿泊施設の整備などを行うこととされている。

また、インド政府は複数の所有者が利用日を分け合って運用するリゾート施設の整備を推奨している。TSR (Time Share Resort)と呼ばれ、政府に設置された委員会が申請を審査して5スター、4スター、3スターの格付けを行うことになっている。審査項目は土地権利の種類、都市計画許可の内容、フロアプラン、ロビー・ラウンジ・レストラン・バー・商業施設、宴会場、会議施設、防火・消火施設、省エネ・省水資源の工夫、エアコンなどとなっている。また、建物床

の過半が1935年以前の建築であれば歴史遺産としての特別評価もある。これらの施設の一部を一般のホテルに転用する道も開かれている。

2 インド観光関連組織とその課題

インドには IATO (Indian Association of Tour Operators) という業界団体があり、海外旅行客を扱った3年以上の実績のある旅行会社約1100社で構成されている。協会の活動は、アドベンチャー観光の振興、観光の広報・宣伝、国内観光の振興、苦情処理、観光ガイドの調整、受け入れ体制整備、ホテル関係の改善、協会内情報連携、法務・保険・消費関係、会員カード整備、鉄道関係整備、陸上交通整備、インターネット整備などである。

観光に関する多くの課題はここで解決しているものと思われるが、その他の関連する官庁と団体をネットで調べてみると、インド政府観光省、各州の観光局、地域別観光部局、北西地域コテージ振興局、インドホテル協会、インドホテル・レストラン協会、インド旅行代理店協会、IATA(国際航空協会)、PATA(アジアパシフィック航空協会)、国際ホテル・レストラン協会、インド鉄道などとなっており、政府系、ホテル系、交通系の組織が存在することが分かる。

今回のインド旅行の経験からこれら組織の抱える課題を整理してみると、次のようなことが指摘できよう。

(1) ホテル関係

① ホテルの格付けがあてにならない。

4スター、5スターといいながら、インターネット無し、ファックスが利用時間制限、フロントで両替用現地通貨の不足、排水の不良、浴槽のお湯の不足と有色、窓の施錠・防音不良、チェックアウトにとんでもなく長い時間がかかるなど、3スターなみにさえ至っていないホテルがあった。

② 経営者の気配り、従業員のホスピタリティ精神が足りない。

政府系ホテルではヘヤードライヤーの準備が無いくせに、明日届けるなどと嘘をつく例があった。また、宗教上の理由かもしれないが、ホテルのバーでウイスキーの売値を知らないバーテンがいたり、オンザロック用の氷がなかったりした。これは経営者の努力と業界の指導が不足していることを物語っている。

(2) 交通関係

① 航空機体整備の不良。

ナショナルフラッグの航空会社の機体整備が不良で、照明がそっぽを向いていたり、リクライニングが元に戻らない状態だったり、前のテーブルが留められなかったり、座席が傾いていたりした。

② 州際での観光バスチェック。

州際で観光バスは次の州の納税チェックを受ける。その間数分から十数分、客はバスの中で待たされる。観光行政の立ち後れである。

③ 地下鉄、観光地でのセキュリティチェック。

安全のためとはいえ、地下鉄の荷物チェックと有名観光地での手荷物制限など、観光客には面倒なことが多い。イスラムとヒンズーとが200年対立している寺院では国軍が治安の維持にあたっていた。

④ 道路の未整備と運転マナーの悪さ。

高速道路がほとんど無いことは言うに及ばず、都市内では信号の不足と運転マナーの悪さのため、車道を横断するのは危険きわまりない。歩道の未整備も問題である。段差は有り放題で年寄りに優しくないまちである。

⑤ 鉄道の遅れ。

シャンディガールからニューデリーへの鉄道が、終点直前で停車による30分の遅れを出した。

(3) その他の観光事情

① 公衆トイレが少ない。

観光地の公衆トイレが少なく、探すのに苦労するばかりか、有名観光地では常に長蛇の列である。バス旅行ではガソリンスタンドでもトイレを貸してくれないので、レストランか土産物屋にいる時しかトイレは使えない。トレペはほぼ完備していた。

② 紙幣が汚い。

汚い紙幣が多く、うっかり汚い紙幣をもらってしまうと、その紙幣は他のところで受け取ってもらえない。

③ 土産物販売の売り子がしつこい。

観光地では絵はがき、パンフレット、印刷物、工芸品などを立ち売りする売り子が多く、しかもバスの中まで追ってくるほどしつこい。このため、せっかくの観光地にいながら在りし日の感慨に浸ることなどは決して出来ない。売り子の活動制限をするべきである。

④ ATMの不足。

国際バンクカードでのキャッシングができない。

以上、インドの観光事情と課題を整理してみた