



訪日観光客数が 3000 万人の大台を達成し、急増する訪日観光客へのサービス対応が問われている。世界に誇る日本の自販機も、例外ではない。全国各地の自販機で、多言語表示、WiFi サービス、スマホ決済などによるインバウンド・サービスが始まり、その成否が問われている。この背景には、2000 年代に入り国内の自販機ビジネスが、大きく停滞している事情がある。現在、自販機ビジネスの再生と革新が、問われている。

期待される訪日観光客向けの自販機サービス

訪日外国人客数が、2018 年 12 月 18 日に、初めて 3000 万人を突破し、東日本大震災が起きた 2011 年以来、急増してきている。昨年 2018 年は、大坂北部地震、西日本豪雨、北海道地震などの自然災害が続いたにもかかわらず、この記録達成である。

問題は、訪日観光客の急増に各種サービスが追いつかないのである。旅行者の母国語で案内する外国語表示サービス、インターネットに無料で接続できる WiFi サービス、ATM で日本円が引き出せる両替サービス、スマホで支払いができる決済サービス等々…。

このなかで、訪日観光客へのサービス対応が期待されているものに自動販売機（以後、自販機）がある。日本は世界に冠たる自販機大国である。一般道路など屋外でも自販機サービスが簡単・便利に利用できるのは、日本だけである。

まず、自販機の外国語表示である。飲料業界の各社は、2016 年頃から多言語表示サービスを開始している。コカコーラは、2015 年 12 月から自動販売機が多言語表示（英語、韓国語、繁体・簡体中国語など 15 言語）サービスを全国展開している。製品説明 POP の QR コードを、スマホで読み取り表示する仕組みである。

ダイドードリンコ社は、2016 年 4 月より、大阪・京都から 4ヶ国語対応の「おしゃべり機能」を搭載している。また、中国人観光客向けに 8888 並び（中国では 8 並びが縁起が良い）で 1 本当たるといというルーレット機能もついている。同社の自販機による売

上は、同社の売上全体の 8 割を占めている。

次に、自販機による無料 WiFi サービスである。訪日観光客の不満の上位にランクされているサービスである。アサヒ飲料は、2012 年から周辺を無料 WiFi スポットにする機能搭載の自動販売機を、飲料メーカーとして初めて展開している。さらに同社は、2016 年末より、17ヶ国語の観光案内をする自販機サービスも開始している。

更に、自販機でのスマホ決済である。上述のアサヒ飲料ほかでも、キャッシュレスサービスが相次いでいる。日本はキャッシュレス後進国であり、訪日観光客の不満が高い。

伊藤園は、中国の WeChatPay で支払いが出来る自販機の設置を、2017 年 12 月よりスタートしている。また 2018 年 11 月には中国の Alipay (アリペイ) と、交通系を含む各種電子マネーに対応した新たな自動販売機を全国で展開している。訪日観光客全体の 25 % を占める中国人観光客への対応である。

自販機大国日本での設置台数の減少と対応

日本は、世界に冠たる自販機大国である。一般道路など屋外に設置されている自販機は日本だけである。日本自動販売システム機械工業会調べによると、日本の自販機普及台数は、2017 年 12 月末現在 298 万 800 台にのぼる。その多くは飲料用の自販機で、244 万 3800 台であり 82%を占めている。

しかし、日本の自販機での売上げと設置台数は、長期減少傾向にある。ピーク時の 2000 年には全国の自販機は 561 万台を数え、自販機の売上高は 7 兆 1123 億円であった。2016 年度の売り上げは 4 兆 7360 億円で、設置台数の半減と共に、大きく下がっている。

この背景には、メーカー側の乱立と過当競争、スーパーやディスカウント店での値引き販売、ペットボトルや蓋つき缶などの普及、ライフスタイルの変化（東日本大震災以後の水筒持参の人の増加）などがあり、利用客の減少につながっているといわれている。

しかし、自販機ビジネスで伸びている企業もある。JR 東日本グループの自販機ビジネスである。JR 東日本ウォータービジネスが 2006 年から始めた自販機ビジネスは、売り上げを伸ばしている。自販機には「acure」のブランドロゴを表記し、Suica（電子マネー）で買い物ができるようにしている。

以上みてきたように、わが国は、自販機ビジネスの革新と再生が問われている。訪日観光客向けの各種の自販機サービスも、この流れの一つである。上述の他にも、ポイントがついたりする等のお得なサービスのついた各種の自販機サービスが工夫されている。

重要なのは、省エネや災害時対応や防犯対策用など、ビジネスの枠を超えた社会インフラ支援の公共支援の自販機サービスである。東日本大震災以後、社会的関心が高まっており、最近の各種自然災害の多発は、訪日観光客への減少につながりかねない。

災害用の自販機としては、停電時でも利用できるバッテリー搭載型の自販機や、災害時に無料販売に切り換わるサービス自販機などがある。また、地域の防犯対策としての防犯カメラ付き自販機が注目されている。全国の自治体や警察と協力して、防犯・監視カメラ付きの自販機設置の動きも始まっている。

このような社会インフラ支援の自販機の普及には、政府・中央官庁の積極的対応が不可欠である。今後の自販機サービスの動向を見守りたい。
(TadaakiNEMOTO)