

交通政策審議会観光分科会第30回議事概要

1. 日程

平成28年10月27日（木）10時00分～12時00分

2. 場所

11階特別会議室（中央合同庁舎3号館）

3. 出席者

木場委員、篠原委員、竹内委員、伊達委員、野田委員、矢ヶ崎委員、伊藤委員、大橋委員、奥委員、マリクリステーン委員

国土交通省：

観光庁、総合政策局、鉄道局、自動車局、海事局、港湾局、航空局

4. 議題

- ・観光立国推進基本計画の改定について

5. 議事概要

観光庁より議題について、資料に沿って説明。その後、委員による意見交換を実施。主な意見は以下のとおり。

- ・ 2020年のオリンピックは大事なゴールの一つであり、多くの外国人に来てもらうためにやること、また、迎え入れるために準備することを、各省庁で連携して頑張ってもらいたい。
- ・ 多くの外国人が訪れるにあたって、今までのボランティア活動の中で心配しているのは、安心安全の確保。例えば、アメリカは子供に対する性犯罪者などは入国できないが、日本はそういった人も入国できる。また、テロやドラッグなど、危険な面を警察庁と検討して欲しい。
- ・ 外国人に日本に来てもらえない要因としては、言葉の問題がある。英語表記はまだ少ないし、英語よりもローマ字表記が良いと考えている。（ローマ字で音が分かれば、スマホで自国語に翻訳できる。）外国人が自由に動ける環境の整備が大事。言葉の問題に対して、国がやることと民間がやることの線引きが出来ていないように思う。企業の取組に対して国はサポートをする役割であると思う。
- ・ アウトバウンドについては、無理に行かせる必要は無いと考える。アメリカでもパスポートを持っていない人は多い。
- ・ プロモーションについては、場所についてだけでなく、人や日本のおもてなしについても認識してもらえよう、もっと伝えていった方がいい。

- ・ UNWTO 世界全体での国際観光客の増成長予測よりも、高い伸びを目標としている以上、他の国からシェアを奪っていかねばならない。誰が競争相手でどう差別化していくかの概念が必要。豪州は自国のポジションについて徹底的に分析している。
- ・ Travel & Leisure で京都が2年連続で行きたい都市1位になったが、今年は6位に低下している。人気があるために非常に混雑していることが大きな要因として考えられ、このままでは満足度が下がり、日本人も敬遠してしまう。人気都市へ集中してしまうことへの対策、多くの人を迎え入れるためのインフラのクオリティの向上にも取り組む必要がある。
- ・ 前回は震災からの復興が中心だが、今回は地方創生、働き方改革、AI、オリンピック等が重要となると思う。
- ・ 観光施策における PDCA サイクルをどう考えるか。今の計画やビジョンの目標はマクロの数値目標になっており、これを達成できた、できなかった要因分析をするには、個別施策の何が上手くいって上手くいっていないかをみる必要がある。そのため、個別施策とマクロの目標をつなぐ目標も必要ではないか。
- ・ 観光の統計を充実させることも重要。観光消費による地域活性化は重要な要素である。例えば、免税を通じた消費データを把握することで、免税店を広げるにあたって、どんなものを扱って、どれだけ広げるとどれだけ効果があるかを把握することができ、施策のメリハリをつけられる。
- ・ 国内旅行については、自分の経験の話にはなるが、学生をゼミ合宿に連れて行こうとすると最初は嫌がるが、実際に行ってみると行って良かったと言っており、旅行が嫌いなのでもお金が無いわけでもないと思う。今の若い人は旅行に対する最初の入口の期待値が低く、きっかけを作ってあげることが必要。
- ・ 最近の3つのトレンドとして、グローバル化、デジタル化、ソーシャル化があるが、特にデジタル化とソーシャル化は観光に大きく関わるので、その視点を盛り込んで欲しい。先日札幌で日本 ASEAN 経営者会議があったが、ASEAN の各国から来られた方は年齢に関係なくスマホを使いこなし、ブログやツイッターを利用していた。スマホで何でも出来るような時代に、どう対応し、発信するか、インフラを整備するかに力を入れて考えて欲しい。施策というよりは、基本計画の方向性として入れればよいと思う。Uber や bandb(airbnb) も本当なら日本でのマーケットが拡大するはずだが、規制で制限されている部分がある。シェアリング・エコノミー等、ミレニアル世代への対応に重点を置くことも必要ではないか。
- ・ 今回はすでにビジョンもあり、目標と施策のラインナップはそろっていて、どれくらいのレベルに持ってくるかの議論になろうかと思う。

- ・ 満足度と再来訪意向の目標については、国の目標にする必要はないのではないか。満足度を向上させるための施策ツールを特定させることは難しい。リピーターづくりの施策目標のために、初めて来る人の満足度を測定するならわかるが、全体の満足度を一緒に考えるのは如何か。国の目標としては外して、地域で立ち上がってくる各 DMO でしっかり管理して DMO の施策や取組み改善に活用してもらい、国はそれを統括する構造にした方がよいと思う。
- ・ アウトバウンドの目標は特段不要と考える。軽視するわけでは全く無いが、ツーウェイの観点で国際関係を見ていけば良いのでは。今の若い人は、旅行先として国内か海外の区別は重要では無い。アウトバウンドだけを取り出して国の目標とする必要は無い。
- ・ 現行計画は東日本大震災からの復興が重要なテーマとなっているが、災害はどの観光地でも起こりうる。次回の計画では東日本の復興を総括した上で、今後の災害に対する観光地への支援等に関する施策が必要となる。
- ・ 地域が観光地としての経営、マーケティングをしっかりとしていれば、日本の観光の底上げになる。DMO など地域観光地作りをしっかりと進めて欲しい。
- ・ 観光ビジョンと計画の整合性を持たせること。
- ・ 欧米豪のマーケットに重点をおき、クオリティを向上させることは重要。
- ・ ゴールデンルートへの集中への対応が必要であり、広域周遊ルートが大事であると考えられる。認定の後、各自治体や県知事の方などに聞いても具体的に進んでいない。ただ認定するだけで無く、その後もフォローして実効性を持たせるようにすべき。
- ・ 小中学校の土曜授業が増え、ハッピーマンデーが形骸化しているのではないかと。意義を考え直す必要がある。
- ・ 2018 年の平昌オリンピック、2020 年の東京、2022 年の北京オリンピックと、日中韓の大規模イベントが続いている。3カ国を組み合わせると大きな計画を考えるべき。
- ・ アウトバウンドの数値目標は不要。イン・アウトのシナジー効果を作っていくことが重要で、中期的な課題。提案として、JNTO もアウトバウンドの取組も出来る組織にすることも一つのやり方ではないか。
- ・ イギリスの観光当局と JNTO の現地事務所との交流はないと聞いている。広域周遊ルートについても、昇竜道も横での商品化がほとんど無いと聞いており、名前が先行している。もっと実質化していくことが必要。
- ・ これまでの5年間とこれからの5年間で違うのは、観光産業に IT 関係を始め新たなプレイヤーが入ってきている。こうした新たな産業をどう促進し、日本の産業を強化していくかが重要。テクノロジーの進化、セキュリティの問題を踏まえてどのように観光計画を作っていくかという視点がよかった方がよい。

- ・ 生産年齢人口の減少を考えれば、国内のマーケットの拡大はかなりハードルが高い。若年層の旅行者を増やすのは社会的な観点では必要だが、消費単価は小さく、経済的には海外マーケットに訴求していく方が重要と考える。
 - ・ アジアの富裕層、自国の商品やサービスに満足できない人々に対して、日本でお金を使ってもらおうよう対応を強化することが重要。インドやイスラム諸国といった途上国、とくにアジア・ASEAN を中心にプロモーションをかけていくことが重要。
 - ・ ビジネストラベラーを増やすことも重要で、1泊滞在を延ばせば4,5万、京都に足を伸ばして10万使うという人もいる。1日でも長く滞在してもらえよう、アフターコンベンションのコンテンツを作って、しっかり訴求することで、消費の拡大につながる。
 - ・ 国際会議については、ICCA の統計で1位でも安心できない。UIA の統計で韓国やシンガポール等が増加しているのは、様々なイベントで海外から人を呼ぶ努力をした成果ではないか。日本も国際会議だけでなく様々なイベント、ビジネスミーティングなどを開いて人を集める努力が必要。
 - ・ 前回の会議で、日本で「働いてみたい」と考える人は少ないとの話があった。観光で来た人が、そこで働きたい、ビジネスをしたいと考えてもらい、交流人口から定住人口に変えていく、産業につなげていくことをKPI にいれてマネージしていくことも重要ではないか。
-
- ・ 日本の観光マーケットはアジアのホテル関係の投資家、オペレーターも注目している。ただ、どこに投資したいかと聞くと、東京、京都、大阪、北海道の4つくらいしか挙げがらず、地方の知名度は低い。地方のブランディングをしていくためには商品力をつけることが必要であり、そのためにはリスクをもって投資を行う必要があり、投資がなければこれ以上成長しない。投資を促すようなキーワードを計画に入れていただきたい。
 - ・ 東京は投資を促すという方針があり、制度や環境が整っているが、地方は観光産業に前向きに受け入れようとしていないと感じる。まちづくりのマスタープランといったものがあまり見受けられず、観光のプランをもっと作るよう国からも指導すべきではないか。どんな資源が欲しいのか、地域として共有してもらわないと、事業者としては本当に必要とされているものか判断できない。その中に、ランドスケープの規制、インセンティブも必要。
 - ・ 観光が成長していた1990年までは自治体の関わり方は規制型だった。今の時代にあった、規制の見直し、緩和を受け入れるかを議論し、DMOをはじめ民間が活動しやすい環境が必要。前向きに取り組むのであれば、投資を促すような施策、ホテル等の誘致、軌道に乗るまでのサポート、(固定資産税の軽減、雇用の助成等の優遇措置等)が必要。

- ・ 人材不足に対しては、外国人の雇用を緩和することを早く制度設計する必要がある。技能がある人が入国しやすいことを考えると、ホテル産業において必要な技能を明確化し、教育する体制を作る必要がある。
 - ・ 地方で旅行者を受け入れるには、二次交通がまだ不足しており、整備を進めるとともに、すでにあるインフラをさらに活用する必要。
 - ・ 1人当たりの消費を増やしていくため、滞在期間の長期化が必要。滞在期間が長く、予算の多い欧米豪の旅行者が重要であり、彼らが好む日本の歴史、文化等のコンテンツを用意する必要がある。インバウンドの多くは東京に来ており、オリンピックに向けて、東京においても日本の文化を知ってもらうような施設が必要ではないか。
 - ・ 国内旅行では、企業の研修旅行への優遇制度があるが、人数や期間の制限が厳しく利用が難しい。条件を緩和して研修旅行を増やせば、オフシーズン、平日を埋めることが出来る。
 - ・ アウトバウンドの目標は、グローバル人材の育成としては意味があるかもしれないが、今の観光のテーマの中では不要と考える。
-
- ・ 国際会議の統計は信頼性の高い ICCA の統計に変えるのか。
 - ・ 現行の計画で観光庁と政府で施策を分けているのは、一体にするのがよい。
 - ・ 全体的に経済的な側面が前面に出ているが、教育的な効果など、観光交流が私たちに何をもたらすかを少し入れ込むべきではないか。そういった部分があると、アウトバウンドも有効だということになる。中高生が積極的に外国人のガイドをしている地域があり、実際に英語を使う良い機会になっていると聞いた。
 - ・ 多言語対応はまだ不十分で、電車でもまだ日本語しか無いところも多い。先日、鉄道局の日本鉄道賞で、近鉄の外国人対応の取組を表彰しており、車掌さんがタブレットを持って4カ国語で外国人を案内している。こうした取組がオリンピックまでに広まれば良いと思う。
 - ・ 港湾関係については、クルーズが増えているが、CIQ で船の中で5時間超になることもあると聞いた。外国人旅行者がストレスなく快適に過ごせるような環境整備をさらに進めて欲しい。
-
- ・ これだけ外国人が増えているので、観光だけでなく、ビジネスや親戚訪問などの目的別にターゲットを分けて戦略、対応の仕方を考える必要がある。
 - ・ 今回の計画はオリンピックパラリンピックに関する内容が色濃くなるだろうが、オリパラ後の体制づくりを準備しておくことが必要。
 - ・ 観光資源に関する施策は景色や文化財、自然関係が多いが、お客さんに買ってもらう”モノ”の開発が重要。
 - ・ 計画の指標は絶対数が多く、パーセンテージはあまり見られない。例えば外国人のり

ピーター数にパーセンテージの目標を入れるなど、多様な評価の仕方があった方が良いのではないか。

- ・ 留学生を呼ぶことも、文部科学省と協力し観光の中で考えていただきたい。インド等からの留学生がまだ少ない。