

## 第 1 回検討会における議論等を踏まえた論点整理案

## I. 観光産業の強化

## 【論点 1：観光サービスの品質の維持・向上を通じた日本ブランドの確立】

- 我が国の観光産業の強化のためには、まず、旅行業・宿泊業等において提供される観光サービスの品質の確保と一層の向上を図り、良質のサービスを広く普及・定着させることによって、観光に関する「日本」というブランド力を確立することが必要ではないか。

## 【論点 2：旅行産業におけるマネジメント・生産性等の改善・向上】

- 旅行会社におけるマネジメントや生産性の改善・向上について具体的にどのような対応が必要か。旅行業の魅力をどのように再発見していくべきか。

## 【論点 3：宿泊産業におけるマネジメント・生産性の改善・向上】

- 宿泊産業においては、温泉街の旅館などに典型的に見られるように、いわゆる「家業」として行っているケースが多く、そもそもマネジメントや生産性に関する意識が十分でない場合が見受けられるが、近代的企業として科学的な経営を実現するためにはどのような取組みが必要か。

## 【論点 4：IT 技術の発展、旅行の安全に対するニーズの高まり等新しい事象への対応】

- 急速に発展、普及し、今後も更なる進化が見込まれる IT 技術に対して、旅行産業、宿泊産業として、どのように対応し、あるいは取り込んでいくべきか。

また、インターネットサイトを利用した旅行商品の販売形態が一般化するとともに、旅行商品の企画・販売・実施について、複数の旅行会社、輸送事業者、仲介事業者等が、場合によってはそれらの関連会社も含め、重層的な契約関係の下で取り扱うことが多くなっており、旅行の安全に関する責任の所在が分かりにくくなっている。利用者において旅行の安全に関する関心が非常に高まっている中で、旅行の安全や消費者の信頼を確保するためにどのような対応策が必要か。

さらに、団体旅行から個人客への移行が指摘されて久しいが、未だにその変化に対応できていない旅館等が多いのではないか。現実にはどのように対応していくべきなのか。

### 【論点5：観光産業における優秀な人材の確保・育成】

- 観光産業の強化のためには、優秀な人材の確保と育成が不可欠であるが、いわゆる「3年の壁」といわれる定着率の低さや、長時間労働・処遇改善等の課題を解決するためにはどのような取組みが必要か。また、優秀なスキルを有するベテランの活用やその雇用安定についてどう考えるべきか。さらに、将来を通じて若い世代に就職先として観光産業に魅力を感じてもらうためにはどのような工夫が必要か。

## II. 観光産業をめぐる外的環境の改善

- 近年、インバウンド促進のため、プロモーションやインフラ整備も含め、官民が連携して様々な取組みが進められてきたが、今後も、不十分な点があれば随時見直しを図るとともに、さらに一層強力な取組みを継続して行っていくことが必要。

また、国内旅行の振興についても、地域の魅力の掘り起こしや家族旅行の奨励などの取組み強化を、産学官が一体となり、また、関係省庁間の連携も強化して、今以上に推進していくことが必要。

## III. 事務局に寄せられたご意見・ご提案等

### [ユニバーサルツーリズム]

- 国民の旅行機会の減少や国内旅行消費の低下等の状況を改善するため、旅行に出かける機会が少ないとされる、高齢者や障がい者が旅行に行きやすくなるよう、ユニバーサルツーリズム商品の提供促進や環境の整備を図るべきではないか。

### [着地型旅行]

- 地域の観光資源や魅力を熟知した旅館等の宿泊施設が、いわゆる「着地型旅行」を企画・販売することが、より容易となるような仕組みを検討してはどうか。これによって、旅館等を中心とした地域の観光振興や国内旅行需要の喚起等が図られるのではないか。

[観光産業の海外展開]

- 国内需要の大幅な増加が見込めない中、旅館等の宿泊産業についても、アジアをはじめとして海外展開を目指すべきであり、具体的な進出を検討しているが、現地での提携先・取引先の信頼性等に関するリスクが懸念され、二の足を踏む状況となっている。何らかの形で国が関与し、これらのリスクの低減を図ることによって、我が国宿泊産業の海外展開を促進することができないか。

[台風災害等の風評被害対策]

- 台風などの自然災害の発生後、風評被害等により経営に影響を受ける恐れがある宿泊施設に対して、風評被害等を回避するための対応ができないか。

[観光に関する表彰制度]

- 旅行会社や宿泊施設、あるいは交通機関等の現場で、観光サービスの提供の直接の担い手となっている観光従事者に対して、表彰等を通じてその貢献に対する社会の認知度を高めるとともに、本人のモチベーション向上の一助としてはどうか。

[政府登録ホテル・旅館]

- 国際観光ホテル整備法に基づく旅館・ホテルの登録制度は、外客誘致という目的に照らして十分に機能しているか。より効果的なものとなるような工夫、制度の見直し等が必要ではないか。

[観光に関する統計・データ]

- 観光産業に関する政策や在り方等を議論する際に必要となる各種の統計・データ等が十分整備されていないのではないか。