

第 1 回検討会における議論等を踏まえた論点整理案（論点シート）

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

【問題意識】

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。

〔参考情報・データ〕

- 1-① ランドオペレーターについて
- 1-② 海外での日本ブランドの評価（フューチャーブランド社ランキング）
- 1-③ 海外におけるブランド確立への取組事例（北海道）
- 1-④ 訪日外国人の満足度
- 1-⑤ 観光サービスの品質認定制度の事例（ニュージーランド）

【検討の方向（案）・留意点】

- ・ 良質の観光サービスを確保するためには、宿泊施設や食事等の手配を行うランドオペレーターの質を向上させることが必要ではないか。
- ・ 大手旅行会社であっても、ランドオペレーターとしての業務については、必ずしも十分な対応ができていない場合があるのではないか。また、ホテル・旅館も同様ではないか。海外の顧客・旅行会社のニーズに合った柔軟な対応や迅速なビジネスコミュニケーション等の改善が必要ではないか。
- ・ 現在の我が国の旅館やホテルのサービスは、目の肥えた外国客が認めるほど優れていると言えるか。「おもてなし」という言葉とは裏腹に、実は、老朽化し清潔でない施設、冷めた料理などが多く存在し、現状のまま無理に外客を誘致すれば悪評が広まるだけではないか。魅力あるサービスの提供や高い品質を現実に確保するためにはどのような対応が必要か。
- ・ 旅行会社や宿泊施設による良質なサービスの提供が奨励され、また、利用者にも分かりやすく情報提供される仕組みが必要ではないか。さらに、交通事業者等観光に関連する他分野の扱いについてどう考えるか。

【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

【問題意識】

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。

〔参考情報・データ〕

- 2-① ツーリズム産業における労働時間
- 2-② 旅行業における意欲的な取組の事例

【検討の方向（案）・留意点】

- ・ 旅行会社のマネジメントや生産性についての具体的な問題点とその背景は何か。
- ・ 旅行会社が今後顧客に対して高付加価値を提供していくためにはどのような対応策が必要か。

【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

【問題意識】

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り組みが必要か。

〔参考情報・データ〕

- 3-① 旅館経営についてのアドバイス
- 3-② 宿泊産業の先進事例（生産性向上等）
- 3-③ 宿泊産業の先進事例（地域との連携）
- 3-④ 地域の金融機関による観光の活性化・支援事例

【検討の方向（案）・留意点】

- ・ 財務、労務等を中心に経営者の意識改革を進めることが不可欠だが、具体的にどのような対策が効果的か。経営者が問題意識を有している場合でも実際に何から手をつけて良いか分からない場合も多いとされるが、どのようなサポートが適切か。
- ・ 宿泊業の現場はムダが非常に多いが、逆にいえば人員シフトの見直しなど近代的な経営の導入による改善の余地が大きいのではないか。
- ・ 所有と経営の分離や宿泊業における金融のあり方についてどう考えるべきか。運営委託等の活用により、収益率の向上等を図ることが可能か。
- ・ 一つの旅館単体の経営改善だけでなく、意欲ある複数の経営者による共同した取り組みや旅館街など面的に一体となった対策を促進すべきではないか。同一地域内でライバル関係ともなっている各旅館が協力して取り組みを行うためにはどのような工夫が必要か。
- ・ 閑散期を念頭に他業種の兼業・進出や従業員の「マルチタスク化」を進めるべきではないか。
- ・ ホテル・旅館が地域の観光の中心として一層貢献するためにはどのような対応策が必要か。

【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

【問題意識】

○ 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。

〔参考情報・データ〕

- 4-① インターネットを活用して事業を展開している旅行会社
- 4-② 訪日外国人が旅行中に困ったこと
- 4-③ 宿泊施設における無料公衆無線LAN環境と外国語放送の整備状況
- 4-④ 旅行に関する安全について

【検討の方向（案）・留意点】

- ・ インターネット上での商品販売等が一般化したこと等を踏まえて既存の制度を見直す必要はないか。IT技術を利用してグローバルに活動する旅行会社等に対する国の関与についてどのように考えるべきか。
- ・ IT技術を活用した旅行会社の事業展開、あるいは既存の店舗型販売の在り方等についてどう考えるべきか。
- ・ 外国人の利用が今後一層増加することが見込まれる中、ホテルや旅館におけるWi-Fi環境や外国語放送の整備を早急に進めるべきではないか。
- ・ 旅行会社における安全確保のためのマネジメントのあり方について、どのように考えるべきか。
- ・ 宿泊産業におけるIT技術の活用についてどう考えるべきか。

【論点5】観光産業における優秀な人材の確保・育成

【問題意識】

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。

〔参考情報・データ〕

- 5-① 年代別に見る国内宿泊旅行需要について
- 5-② 若年層に対する観光への興味喚起の取組
- 5-③ 宿泊産業に対する風俗営業法の適用について

【検討の方向（案）・留意点】

- ・ 長時間労働の回避や処遇改善を実現するためには、具体的にどのような取組みが有効か。生涯賃金など処遇面での業界全体としてのスタンダードを示すことができないか。
- ・ 経験とノウハウを有するベテラン社員が、モチベーションを維持しつつ、かつ、安心して、若手社員や観光産業全体に協力、貢献できるための仕組みを工夫すべきではないか。
- ・ 優秀なマネジメント人材を確保・育成するためにはどうすれば良いのか。また、マネジメント部門における女性の能力発揮の場は依然限られているが、これを拡大するためにはどのような取組みが必要か。
- ・ 観光産業に従事する者の英語能力の向上をさらに図るべきではないか。
- ・ 観光に対する若年層の関心を高める観点から、教育の現場と協力した取組みを行うことが有効ではないか。学生が団体に旅行する機会の増加や観光に対する興味を喚起するプログラム等を行うことにより効果が見込めるか。
- ・ 旅館は日本の伝統文化を担う産業であり、風俗営業の許可を取得させることが本当に必要か。人材確保の面でマイナスの影響が生じているのではないか。

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。

【引き続き取り組んでいく内容】

- ・ J N T O（日本政府観光局）の取組み強化、他機関との連携の一層の促進
- ・ M I C Eへの取組みの強化
- ・ いわゆる「ゴールデンルート」以外の魅力的なルートの開発
- ・ リスティングを活用したプロモーション等への取組み
- ・ 需要の平準化や規制緩和等による業界全体としてのマネジメント

〔参考情報・データ〕

- II-① 観光立国推進基本計画について（平成24年3月30日閣議決定）
- II-② 観光立国推進本部を中心とした関係省庁との連携
- II-③ 日本政府観光局（J N T O）海外事務所の活動
- II-④ オールジャパン訪日プロモーション①（在外公館等連携）
- II-⑤ オールジャパン訪日プロモーション②（官民連携）
- II-⑥ 「普遍的な日本の魅力」の再構築・発信について
- II-⑦ M I C Eの積極的な誘致・開催の推進
- II-⑧ 日中国交正常化40周年記念 観光交流事業について
- II-⑨ 訪日旅行の魅力的なルート開発
- II-⑩ 首都圏空港（羽田・成田）の整備状況
- II-⑪ 首都圏空港（羽田・成田）の年間発着枠の増加
- II-⑫ 日本へのL C C（格安航空会社）の就航状況
- II-⑬ 日本でのL C C事業の概要
- II-⑭ 外国船社クルーズ船の日本寄港回数
- II-⑮ 「ポジティブ・オフ」運動について

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。

【資料Ⅲ－① ユニバーサルツーリズムについて】

[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。

【資料Ⅲ－② 着地型旅行の市場の状況と旅行業登録】

[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。

【資料Ⅲ－③ 海外進出に対する支援等】

[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。

【資料Ⅲ－④ 自然災害後の地域からの要望事例】

[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。

【資料Ⅲ－⑤ 観光に関する国の主な表彰制度】

[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。

【資料Ⅲ－⑥ 国際観光ホテル整備法の概要】

[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。