

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ある。

【提言の方向性】

(1) 観光サービスの質の向上、明示（特に旅行業）

- 観光に関する日本のブランド力を強化するためには、まず第一に観光サービスを提供する各主体が、グローバルな競争の下で競合国においては安価な観光サービスが提供されていることを踏まえた上で、圧倒的な質の向上の重要性を再認識し、その実現のための不断の取組みを行うことが不可欠である。
- 特に、海外における日本のブランド力の視点からすると、訪日外国人旅行者の宿泊施設や食事等の手配を行うランドオペレーター（地上手配業者）への評価が非常に重要であり、その提供するサービスの質を高めるための仕組みの構築が必要となっている。具体的には、ランドオペレーター業務を行う企業を対象として、その提供するサービスの質が一定水準以上であることを明示するための何らかの認証制度の導入を図るべきである。
- なお、ランドオペレーター専業者だけでなく、ランドオペレーター業務も行っている一般の旅行会社についても、海外のビジネスパートナーから見ると、社内手続きの煩雑さによる対応の遅さや英語のコミュニケーションスキル等の不足といった不満が生じている場合があり、その改善のための取組みを行うべきである。
- 行政においても、認証制度を普及させるための支援や誘導策等を検討すべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・旅行会社（特にランドオペレーター）に関する事業者団体による認証制度の導入
- ・他の事業者団体への拡大、国の何らかの関与、外国との連携・協力
- ・国際商談会等における外国企業のニーズ・不満等の主催者による把握、国内観光産業への周知

(2) 観光サービスの質の向上等に関する取組みの拡大（特に宿泊業）

- 旅行業以外の観光サービスについても、当然のことながら、質を高める取組みを積極的に進めることが必要である。特に、ホテル・旅館等の宿泊施設については、著名であっても施設が老朽化している、ソフト面が弱い、サービスが紋切り型であるといった事例など、必ずしも一般に認識されているイメージほど良質のサービスが提供されていない場合もあり、改善のための不断の取組みが求められる。
- 従来より、宿泊業について施設やサービス等の水準が利用者に分かりにくいとの指摘があり、既に一部の宿泊業において地域全体での取組みとして認証制度を導入している事例もあるが、このような取組みをさらに進め、広く宿泊業一般についてサービスの質を利用者に明示するための何らかの制度の導入を検討することが必要である。

〔施策のアイデア〕

- ・宿泊施設を対象とした何らかの認証制度・格付制度の導入
- ・上記（1）の認証制度との連携
- ・国際的なホテルグループ内のサービス品質の管理制度の活用、グループへの加入促進
- ・政府登録ホテル・旅館制度の活用、見直し

論点2 先進的な旅行産業への挑戦

【問題意識】

IT技術の普及等により顧客が豊富な情報を容易に入手できるようになった中で、旅行会社が顧客に提供できる付加価値とは何か。現代における旅行業の魅力はどのような点に見出されるべきか。旅行業のマネジメントや生産性の向上についてどのような取組みを行うことば求められているのか。

【提言の方向性】

(1) 高付加価値型・需要創出型サービスの定着・拡大等

- 高付加価値型・需要創出型サービスの必要性については、かねてから指摘されており、理念としては相当程度浸透しているが、必ずしも実際の事業展開には十分反映されていない。旅行商品のコモディティ化による価格のみの競争を避けるべく、今後は先進事例や意欲的な取組みの積み重ね、関係者の意識向上等により、このようなサービスの定着・拡大を図っていくことが必要である。
- また、IT技術の急速な進展・普及により、旅行先や観光資源に関する詳細かつ最新の情報を顧客自身が検索サービスやブログ、SNS等を通じて容易に入手することが可能となっており、旅行会社側が情報の優位性を失っている場合がある。このような状況では、様々なデスティネーションやテーマについて顧客を上回る有用な情報の収集と適切な提供ができなければ顧客に高い付加価値を提供してその満足を得ることは困難である。
- さらに、店舗の魅力の向上やプロモーションイベント等における具体的商品の提案・売り込み等旅行業としての営業力の強化について取り組んでいくべきである。
- 行政においても、自由な事業展開を制約する要因となっている制度があれば、規制緩和等によってその改善を図っていくべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・ ニューツーリズムの定着、拡大による需要創出（スポーツイベントへの参加や被災地応援等の体験交流型ツアーなど）
- ・ ラグジュアリーマーケットやムスリム、ベジタリアンなど従来誘客が手薄だった顧客層への対応強化
- ・ 企業の出張等の管理を行うBTM（ビジネストラベルマネジメント）への対応強化
- ・ デスティネーション、テーマ毎の詳細情報やスキルの蓄積・活用による顧客対応の高度化
- ・ 長時間滞在型店舗、顧客との継続的関係の構築など店舗の魅力と接客力の向上
- ・ プロモーションイベント時などにおける具体的商品の提案、売り込み
- ・ 旅行業の事業展開に制約を与えている規制の緩和（チャーター規制など）

(2) 関連産業との関わり、事業の垂直統合・水平展開の可能性

- 内外の一部の旅行会社においては、宿泊部門や運輸部門等を傘下に置き、垂直統合型ビジネスモデルを展開している事例がある。必要な場合には、いわゆる「川上産業」との強い連携や参入により、収益性を向上させることも検討するべきである。
- 各企業の「強み」を伸ばし、また、「弱み」を補完するため、他事業者との連携や事業統合等を図り、世界の一流の旅行会社と伍して事業展開していくために必要な企業体力を備えるべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・ LCCも含めた航空会社、宿泊施設、集客施設等との強い連携・優先的契約、当該分野への参入
- ・ 旅行業他社との連携、事業統合、合併

(3) 積極的な海外展開

- 既に一部の旅行会社は海外展開を図り、我が国へのインバウンド事業だけでなく、現地国民を顧客として日本以外の第三国への旅行商品の販売にも意欲的に取り組んでいる。日本の旅行産業が世界で十分に認知される存在となるためには、日本を拠点としたインバウンドやアウトバウンドに留まるのではなく、アジアを始めとする諸外国の観光需要を取り込むための大胆な事業展開を積極的に図る必要がある。

〔施策のアイデア〕

- ・ 海外における一般旅行者やMICE等の受注のための営業力強化
- ・ 海外での事業参入や事業活動に対する障壁の除去のための行政の支援等

【問題意識】

我が国の宿泊産業においては、一部の旅館などに典型的に見られるように、マネジメントや生産性に関する意識が十分でないケースが数多く存在する。一方で意欲的な旅館経営者による先進事例も各地で出てきていることから、前近代的な経営から脱却し、的確な財務・労務の管理等による科学的な企業運営を普及させていくための取組みが必要である。また、大規模な旅館やホテルについても、海外も視野に入れた事業の拡大や世界の一流ホテルに負けない経営方法等に積極的に取り組むべきである。

【提言の方向性】

(1) 宿泊産業におけるマネジメント・生産性の向上

- 現状の旅館業においては、財務・労務等の重要性を必ずしも十分認識できていない、あるいは具体的に対応するための実務上のスキルが備わっていない、といった問題点を抱えている事業者が数多く存在する。本来企業経営の問題であり、自助努力が基本ではあるものの、周辺地域の観光の浮沈につながるケースもあり、改善の意欲を持つ事業者に対しては科学的な経営に移行していくための一定の支援を行っていく必要がある。
- 宿泊産業の現場における設備や動線等についてのムダを省くとともに、従業員のマルチタスク化等により効率化を進めていく必要がある。

〔施策のアイデア〕

- ・ 中小旅館でも導入可能な簡便な管理会計システムの構築・普及促進、財務指標のモデル化
- ・ 経営効率化の先進事例の周知、セミナー等による普及促進
- ・ 私募ファンドの活用
- ・ 旅館街における閑散期対策としての輪番休業等

(2) 金融機関との連携

- 旅館や旅館街の再生案件において、金融機関等のみでは、当事者や周辺地域・近隣旅館等の協力が得にくいような場合においては、観光の観点から行政が地域における議論の場を設定するなど、金融機関等と連携して支援を行うことが必要である。
- 既に一部の金融機関が取り組んでいるように、宿泊産業に対するシンクタンク的な役割や他業種との連携支援などの活動を促進すべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・ 旅館街等の再生案件に際し、金融機関と行政が連携して支援等を行う仕組みの構築
- ・ 地域の観光産業に対してアドバイザー機能を提供する金融機関と行政とが連携する仕組みの構築

(3) 宿泊産業の海外展開

- 国内需要の大幅な増加が見込めない中、事業拡大の意欲のある事業者については、新たな収益源として、また特に旅館にあっては、日本文化の発信やインバウンドの誘客につながる拠点として、アジアをはじめとする海外への積極的な展開を目指すことが望まれる。
- 具体的な進出に際して、当該国における事業活動に制度的な制約が存在する場合等においては、我が国宿泊産業の海外展開の促進の観点から、何らかの形で国が関与し、障壁の低減を図るべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・ 日本文化の発信拠点、アンテナショップとしての純和風旅館の海外出店
- ・ 海外への進出や事業活動に対する障壁の除去のための行政の支援等

(4) 所有と経営の分離の推進等

- 我が国の宿泊産業については旅館をはじめとして伝統的に所有と経営を一体で行うケースが多いが、これに固執せず、経営を所有から分離し、ノウハウを有する者に委託することによって経営の効率化を図っていくことも必要である。また、複数の宿泊施設の協業化・グループ化により、仕入れ等のコスト削減を推進していくべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・ 所有と経営の分離に関する先進事例の蓄積、周知
- ・ 協業化、グループ化等によるコスト削減策の普及

【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技術について、旅行産業、宿泊産業としてその利点を積極的に活用し、また、新たに生じた課題には迅速に対処していく必要がある。

また、昨今発生した事故を踏まえて旅行の安全の確保のための取組みを強化する必要が生じており、さらに、インターネットサイトを利用した旅行商品販売の一般化に伴い、旅行商品の企画・販売・実施に関する重層的な契約関係によ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ため、これを踏まえた、旅行の安全や消費者の信頼を確保するための対応が必要となっている。

その他、新たに発生した社会的ニーズに対して迅速に対応していくことが不可欠である。

【提言の方向性】

(1) IT技術の普及への対応（インターネットサイト運営企業との関わり、消費者保護のあり方等）

- IT技術の普及に伴い、旅行会社や旅館・ホテル等の宿泊事業者等の観光産業においても、インターネット上で旅行・宿泊予約サイトを運営している企業（インターネットサイト運営企業）との間の取引が増加しており、両者間における信頼関係を着実に構築していくべきである。
- 観光産業側においても、自前のインターネットサイトの導入等により、海外も含めた顧客の獲得等の取組みを進めていく必要がある。
- インターネットサイト運営企業が、旅行商品等を購入した消費者に対して果たすべき役割を整理し、旅行中の事故が発生した場合等においても、消費者保護の観点から適切な対応がなされるようにする必要がある。
- 海外のインターネットサイト運営企業が日本の顧客を対象として事業活動を行っている場合の国の関与のあり方等について整理すべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・インターネット上の旅行・宿泊予約サイトを運営している企業と旅行会社や旅館・ホテルとの間の意見交換・意思疎通の場の確保、業務運営に関するルールやガイドライン等の整備
- ・観光産業側によるインターネットサイトの活用の推進
- ・インターネットサイト運営企業が行うべき旅行者等への対応についてのルールやガイドライン等の整備
- ・海外のインターネットサイト運営企業が日本語サイトにより日本の顧客と契約する場合の消費者保護のあり方や旅行業法の適用等についての検討

(2) IT技術を活用した営業戦略の構築、事業展開

- IT技術の進展により、顧客やニーズに関する様々な情報の入手やより効果的な広告宣伝が可能となっていることを踏まえ、旅行会社や旅館・ホテル等の経営に効果的に活用することが可能な情報入手すべく、他の事業主体との連携やシステムの構築に積極的に取組み、企業としての具体的な営業戦略の構築、事業の展開に活かしていくべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・公的機関や他の事業者との協力により、潜在的な顧客やニーズを把握するためのシステムを構築し、得られた情報の分析を踏まえた営業戦略の構築、事業展開が可能となる仕組みを検討する

(3) 旅行の安全の確保

- 旅行会社は、旅行者の安全を確保することが大前提であり、経営幹部から一般社員に至るまで、安全確保を重視することが必要である。
- テロや災害時等において海外に渡航している旅行者の安全を確保するための対応を適切に行う必要がある。

〔施策のアイデア〕

- ・旅行会社における組織的な安全マネジメントシステムの導入
- ・旅行会社に対する立入検査の充実、自主チェックの仕組みの導入
- ・危機管理時における海外旅行者についての情報入手など安全確保のための適切な仕組みの構築

(4) 新たな社会的ニーズへの対応

- 諸外国に比較して遅れているとされる、ホテル・旅館のWi-Fi環境や外国語放送の整備について、訪日外国人旅行者の不満を解消すべく、早急に整備を進める必要がある。
- 高齢者・障害者が暮らしやすい社会づくりの一環として、また、旅行需要の低減や余暇市場の縮小等を踏まえた新たな需要層の開拓の観点から、ユニバーサルツーリズムの普及・定着を図る必要がある。また、今後大量の退職者が見込まれる団塊の世代による、孫などを連れた三世代旅行の促進の観点も踏まえて取組みを進める必要がある。

〔施策のアイデア〕

- ・宿泊施設におけるWi-Fi環境や外国語放送の整備状況の公表、評価・認証制度等の導入・活用
- ・ユニバーサルツーリズムに関する旅行認証制度の導入
- ・ユニバーサルツーリズムのための地域における取組みの促進

(5) 統計データの整備

- 現状では観光産業に関する政策検討に資する統計データが官民双方において必ずしも十分に揃っていないため、今後は各種の統計データの充実を図っていく必要がある。
- IT技術の普及・高度化に伴い、統計データの質の向上やデータ収集のための新たな手法を活用していく必要がある。

〔施策のアイデア〕

- ・観光産業に関する統計データの充実
- ・IT技術の進展を踏まえた新たなデータ収集方法の検討

【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り、いわゆる「3年の壁」といわれる定着率の低さ、長時間労働・処遇改善等の課題、さらには優秀なスキルを有するベテランの活用やその雇用確保も含め、改善のための取組みを進める必要がある。観光産業について若い世代に十分理解してもらい、将来にわたって観光産業界が魅力ある職場として位置づけられるようにしていく必要がある。

【提言の方向性】

(1) 労働環境の改善・イメージの向上

- 観光産業は、一般には魅力ある職場と認識されており、就職時の希望先企業として学生から相当程度の人気を博しているが、実際の労働環境においては、長時間労働の常態化や賃金水準の低さ等、他産業に比して決して恵まれていない。このような現状を改善し、優秀な人材を確保し、産業界内に留め置くための、目に見える形での具体的な取組みを進める必要がある。
- また、若い世代の人材確保だけでなく、社内のベテラン社員が充実し、安心して仕事に打ち込める職場とすることも重要であり、そのモチベーション維持や若手への指導を効果的に行うことができるための仕組みを構築していくべきである。
- 旅館については一定の場合風営法の許可を取得することが必要となるが、人材確保面でマイナスの影響を与えることが無いよう、関係者における制度の正確な理解を促すことが必要である。

〔施策のアイデア〕

- ・ 優秀な人材の確保に向けた企業によるキャリアパス等の提示
- ・ 観光関係の実務者のモチベーションアップを目的とした表彰制度の運用改善、拡充
- ・ 最前線で働く人々の働きがいや観光産業の魅力等についての情報発信（観光庁HPの活用等）
- ・ 風営法に基づく許認可制度についての正確な理解の促進、情報提供

(2) マネジメント層の育成

- 我が国の大学等における観光関係の教育は、従来ともすれば現場でのサービス提供とその質の向上を主眼にしたものに留まりがちであったが、今後は、観光産業の企業戦略や長期的な事業展開など企業やグループの経営そのものを担い、世界の同業他社の経営者と遜色のないスキルを有するマネジメント層を育成することに注力する必要がある。

〔施策のアイデア〕

- ・ 観光学部等を有する大学の教育システムの改善・向上等のためのセミナーの開催
- ・ 観光に関するマネジメント教育を重点化している大学の取組みに対する支援
- ・ 観光産業の中堅層に対するマネジメント教育の機会付与の仕組みの構築
- ・ マネジメントの重要性等をテーマとした産学官横断的な意見・情報交換の場の設定

(3) 優秀な人材の活躍の場の確保、能力の向上

- 我が国観光産業のマネジメント部門における女性の登用は進んでおらず、能力発揮の場が依然限られている。出産や育児へのサポートも含め、優秀な女性が活躍できる機会を増やすよう特に意識した取組みを進める必要がある。
- 英語をはじめとする語学や国際的なコミュニケーションの能力も外国との業務に従事する者には必須であるため、能力向上のための取組みを進めるべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・女性の幹部登用に対する障壁の除去、女性が働きやすい職場づくりについての普及啓発
- ・社員の語学能力や国際コミュニケーションスキル向上の推奨
- ・観光産業界で活躍する女性幹部や国際的なスキルに優れた職員への情報発信、表彰

(4) 若年層への教育における観光産業への理解増進、興味喚起

- 将来の需要喚起や人材確保の観点から、若年層の段階から観光産業に対する理解と興味を深めるための取組みを、教育関係者とも連携して推進すべきである。
- 学校の団体旅行の機会の増加や、友人等との旅行の推奨などについての働きかけや啓発を進めるべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・若年層に対する観光教育についての産学官連携による支援
- ・テーマ設定（被災地応援等）を通じた学校における団体旅行の機会増加の働きかけ

【問題意識】

観光産業の活動範囲は幅広く、国際的な事業活動もごく一般的に行われる一方で、国内各地域との結び付きも非常に強いものがある。地域の観光振興のみならず、経済面・雇用面での地域への貢献を果たすことは、観光産業自身にとっても着実な収益の確保等を通じて経営基盤を強化するための重要な要素であり、引き続き積極的に取り組むことが不可欠である。

また、観光産業に対する地域からの補助金等のインセンティブの付与は、地域の観光振興を促進するという効果があるものの、一方で企業間の競争に少なからず影響を与え、市場を歪める恐れがあることから、そのあり方について考え方を整理しておく必要がある。

【提言の方向性】

(1) 地域に貢献できる観光産業の事業展開

- 観光産業が地域の観光振興、経済活動、雇用確保に貢献するためには、地域の实情やニーズを十分理解し、求められる役割を的確に果たすことが必要である。当然のことながら企業としても収益が確保され、持続的に参画することが可能となるよう、地域の関係各主体と連携して取り組んでいくべきである。

〔施策のアイデア〕

- ・ 地域の観光資源を活かした着地型旅行等の促進のための旅行業法関係の規制緩和
- ・ 意欲ある宿泊事業者、観光関係団体等による旅行業への参入を促す仕組みの構築
- ・ 地域づくり等の活動に対して観光産業が効果的に参画する仕組みの構築

(2) 民と官の役割分担

- 観光産業に対する地域からの補助金等のインセンティブが、本来企業間の競争が基本とされるべき市場に影響を与え、自らの力で努力する事業者が不利益を被ったり、事業者の健全な発展を阻害するとの指摘がある一方で、地域が観光振興や地域の発展のためにインセンティブを付与することは意義があるとの考え方もある。

〔施策のアイデア〕

- ・ 補助金など地域が観光産業に対して付与するインセンティブ等のあり方についての検討