

第2回 観光DX推進のあり方に関する検討会 フォローアップ会議
議事概要

日 時：令和7年2月5日（水）15:00～17:00

場 所：オンライン

有識者：矢ヶ崎座長、

井口委員、沢登委員、平林委員、村山委員 ※五十音順

○ 開 会

- 観光庁より委員紹介と配布資料の確認があった。

○ 議 事

- 観光庁より資料に基づき説明があった。
- 各委員の主な意見は以下のとおり。

① 旅行者の利便性向上・周遊促進及び平林委員提出資料について

- ✓ インバウンドを含む需要が好調な地域では、交通・飲食等の手配が多く発生しており、地域サイトの必要性が高まっている状況。
- ✓ シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイトを構築していくにあたり、OTA やサイトコントローラー等との連携に工数がかかる。必要な工数やうまくいかなかった箇所を含めたナレッジの共有を推進すべき。
- ✓ 本検討会で議論された KPI の要素でもある“シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイト”の定義となる地域サイトが情報・予約・決済を提供するにあたって、地域サイト内で情報収集・予約・決済が完結できる、または、予約・決済の際に地域サイトから他サイトの予約ページに遷移するといった2種類のパターンと最低限掲載すべきコンテンツについて、改めて丁寧に DMO に伝えることが重要。
- ✓ 旅行者の利便性向上・周遊促進で掲げた KPI について、すべての DMO が地域サイトの中で予約可能なシステムの構築を目指すべきなのか再検討が必要ではないか。再検討においては、予約の仕組みを導入する地域については、地域サイトを通じた収入増と予約データの活用が推進される KPI の設定が大切。

- ✓ 観光立国を推進するにあたり、国・地方公共団体・DMO等の地域の役割や体制を明確にしたうえで、DXを推進することが重要。旅行者の利便性向上・周遊促進については、需要が好調な地域における現状や課題を踏まえ、KPIや施策の推進をお願いしたい。

② 観光産業の生産性向上

- ✓ 観光産業の生産性が向上することで、従事する者の所得や企業の利益が増加する等の成果までつなげていくことが大切。
- ✓ どのデジタル技術の進化が産業の生産性向上にどの程度寄与しているか定量的に分析することも必要ではないか。
- ✓ コストの削減にだけ目を向けるのではなく、付加価値の向上など収益の向上に向けた施策も大切。
- ✓ 接客をはじめとしたサービスは生産性向上が進みにくい場合がある。人間が介在する仕事は変化が緩やかになりがちなことから、接客等の人間が介在する領域に特化した取組を検討することも一案。
- ✓ 観光産業の生産性向上については、業務やプロセスを分解し、どの部分にDXが必要かを見極めた上で推進をお願いしたい。

③ 観光地経営の高度化

- ✓ 観光地として目指す姿・ビジョンが明確化されていることに加えて、観光地経営とマーケティング活動において目標となる指標を設定していくことが大切。
- ✓ 広域連携DMO・地域連携DMO・地域DMOや地方公共団体が役割ごとに整備すべきデータを明確にすることで、重複したデータをそれぞれの組織が整備することはなくすべき。
- ✓ マーケティングに関して施策の実行ができているDMOが増えてきている。一方で、データを活用した観光地経営の戦略を策定しているDMOは120法人にとどまることから、KPI推進に向けてより一層の取組が必要。
- ✓ 観光地は地域を先導する存在として、現状の理解と目標の設定を行い、達成に向けた道具としてDXをどう活用するか視点が大切。

- ✓ 観光地経営の高度化にあたり、インバウンドに向けたマーケティングの戦略策定および施策の実施に特に重点をおく必要がある。そのために DX を用いた誘客促進や効果検証を通じて先進モデルを創出し、地域にナレッジを共有することが大切。

④ 観光デジタル人材の育成・活用

- ✓ 「高付加価値経営旅館等の登録を受けた事業者の DX 関係業務に従事する者のうち、DX に関する教育プログラムを受講した者の割合」の進捗率 0.3%は低調であり、構造上の課題の提示と取組の見直しの議論が必要。
- ✓ 観光地・観光産業ともにデジタルツールの使い方や選定に専門的な知識がない現状があり、相談や伴走できる人材の支援が必要。
- ✓ 観光デジタル人材の育成・活用における外部専門人材の登用に向けた支援は 23 件実施されているが、DMO が現在 312 法人であることを考慮すると、外部専門人材の潜在的なニーズは高い可能性があることから支援の強化を検討すべき。
- ✓ 観光デジタル人材の育成・活用においては、企業の経営層や地方公共団体等にも理解を得ながら施策を推進していくことが大切。2027 年度末を見据えて KPI の進捗率に対する見直しも検討していただきたい。

⑤ 生成 AI の活用について

- ✓ 生成 AI は技術的な発展が見込まれることから、現状あるサービス等を活用し、展開しやすい事例を提示していくことで、利用に向けた敷居を下げる 것이大切。
- ✓ 生成 AI を組織的に利用する許可が下りていない場合があることから、観光地・観光産業において生成 AI を活用していくというメッセージを発信していくことが大切。
- ✓ 生成 AI は観光産業の生産性向上と観光地経営の高度化の両面で効果が見込まれることから、現場に役立つ事例を提示することが利用促進につながる。
- ✓ 生成 AI を導入することで、業務の効率化がどの程度削減されたか検証し可視化することが大切。

- ✓ 生成 AI の適切かつ効果的な活用に向けては、生成 AI が完成された技術ではないことを前提に、一律に禁じるようなことはせず、特徴や特性をよく理解し、観光地・観光産業の両面からどのような場面で活用できるのかを示していくことが重要。

○ 閉 会

- 観光庁本村参事官より挨拶があった。

以上