

## 交通政策審議会観光分科会 第42回 議事概要

1. 日程  
令和4年5月10日（火）10時30分～12時00分
2. 場所  
国際会議室（中央合同庁舎第2号館12階）
3. 出席者  
篠原委員、住野委員、伊達委員、田中委員、野田委員、屋井委員、矢ヶ崎委員、  
秋池委員、恩藏委員、原田委員、萬年委員、山内委員  
観光庁
4. 議題  
『令和4年版「観光白書」（案）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。

- 
- 委員からの主な意見
  - ✓ サステナブルツーリズムに関する好事例が新しく掲げられていることは分かりやすく良い。観光業が抱える課題については、詳細な分析をして分かりやすくなっていると感じる一方で、DXに対する課題感は、もう一步踏み込みがあっても良い。
  - ✓ 観光業におけるDXに対して、阻害要因や実際に横展開できるような好事例などに関して、もう一步踏み込んだ記載ができれば更に良い。
  - ✓ 今後、インバウンドが復活した際にDXの人材が足りないではなく、DXをどう活用するか、地方の売りに繋がる活用法まで深掘りして考える必要がある。
  - ✓ 「住んでよし、訪れてよし」という考え方は、地域において様々な産業、住む人がある中での「観光」ということをきちんと位置づけていくことが必要である。観光を中心としながら、まちが良くなっていくことが重要である。
  - ✓ デジタル化そのものを目的としたDXだと認識されているため、必要性がない・人材がない・費用が不足しているなどの理由で観光産業のデジタル化が進まない。そうではなく、経営する側がしたい何かがあり、それに対するDXが重要であり、地域にもそういった考えを促していくような取組が必要である。

- ✓ 観光の高付加価値化を考えたときに、同じようなサービスを提供する事業者がたくさんいると、価格でしか競争するものがなくなってしまう。地域としてなにが提供できるかということ立ち止まって考えることも必要ではないか。
- ✓ 掃除や配膳を行うロボットが大手の流通店舗に導入されるようになっている。そうしたなか、観光業においてもロボットや AI の導入の成功事例に注目することが重要。流通店舗における事例では、単にお店の効率化だけでなく、手の空いた店員がお客様に対応できるなど、付加価値を上げることにも繋がっている。多くの産業界では、デジタルとフィジカルの融合が注目されているので、観光の世界でも異業種の先進的な事例について考えてもらおうと良い。
- ✓ 説明資料 P12 の国内旅行市場の環境変化について、混雑を回避する傾向にあるというが、旅行を週末やゴールデンウィーク、休日祝日年末年始に偏らず平準化すべきという指摘は前からあり、これは平準化問題に繋がっていけないのではないか。そのあたりの記述を入れてもらおうと良い。
- ✓ 説明資料 P20 の観光産業が抱える課題について、これまで少し低迷していた観光業であったが、これから活気を取り戻していく予測の中で、コロナ以前からの問題であるが、外国人の富裕層をターゲットにした 1 つの施策を一般的なものとは別に取り出して進めていく必要がある。
- ✓ 特に宿泊施設について、日本には、5 つ星ホテルは 30 ぐらいしかない。富裕層の方に聞いても、ありきたりな観光ルートではなく、感動するような周遊ルートがほしいと聞く。富裕層に特出したものも今後の重点課題だとわかるようにしてもらおうと良い。
- ✓ 説明資料 P10 の企業の状況について、宿泊施設の「2008 年リーマンショック時と比べて」の倒産件数は、自主的な廃業も増加していると聞いている。このあたりも載せるべきでないか。
- ✓ 説明資料 P11 の雇用状況について、総務省の労働力調査によると、コロナ前の 2019 年は 65 万人だったものが 2021 年には 51 万人となり 14 万人減った。雇用調整助成金を活用しても 14 万人減ったと思っている。賃金についても、大きく減少していることがデータで示されているが、年間賃金が全産業と比べて 100 万円以上低いことが昨年の白書でも記載されていた。このあたりも留意すべきではないか。
- ✓ 説明資料 P16 の観光業が抱える人手不足の課題について、有効求人倍率や離職率が低下していると紹介しているが、需要が減ったためというのが実情であり、人手不足が解消された訳ではない。コロナが収束した後、国内の観光が持続的に発展していくためには、復活した需要に対する人材確保や、P19 にもあるが待遇改善も課題だと思っている。

- ✓ 説明資料 P20 の「地域一体となった観光地再生・高付加価値化」について、自治体が観光だけではなく、地域の観光を踏まえた再生に繋がられるかが重要であり、これが「住んでよし、訪れてよし」ということだと思う。
- ✓ 新たな観光の在り方を考えると、ワーケーションは地方にとって大きなチャンスである。素晴らしい施設や魅力的な観光資源が仮になくても人を呼び込むことができる。ワーケーションをどう活用していくかがカギになる。
- ✓ 宿泊施設は、ワーケーション対応が求められる。例えば、ワーケーションで宿泊施設を利用する場合、机や Wi-Fi が必要となる。また、宿で夕食をとって翌日 10 時にチェックアウトするというスタイルは必ずしもなじまない。長期滞在するケースも増えるし、仕事の合間に自然に親しんだりするなど、滞在の在り方が大きく変わる。したがって、宿泊施設も変化するニーズに対応することが重要である。
- ✓ また、長期滞在ニーズが拡大すると、民泊の需要も増えてくるのではないかと。今後は、地方に人を引き込むという観点からは民泊も含めて推進し、統計にも反映することも必要と思う。
- ✓ 観光庁で取り組んでいるプロジェクトは、これまでの「域内連携促進事業」や「第 2 のふるさと」、DX など、地方の抱えている課題に合っている。最近よく耳にするのは、こんなに円安なのに国が開いていないのはもったいないということ。円安なので観光はチャンスであり、コロナの状況を慎重に判断しなければいけないと思うが、兆しは見えているので、早急に取り組んでほしい。
- ✓ 富裕層や高付加価値の話もあったが、年内に日本を訪れるお客様が、日本にとって最高のお客様であり、どう満足してもらうかが重要である。この方々をインフルエンサーにして評判を伝えていただき、来年は、もっと多くの来訪があるようにすべき。年内に来日しようとするお客様は、飛行機代、ビザ取得の難しさなど色々な条件が揃わないと訪日することができないが、財力や時間のある日本が大好きな人であるため、こういった人をいかに大事にしていくかが重要である。受入体制やふさわしいコンテンツの準備に、確実に取り組む必要がある。
- ✓ アナログな地域が最新のデジタル技術を生かして、実際に集客から CRM などに繋がっていくには、地域独自の力では難しく、地域に適した人材がないことが問題である。
- ✓ より技術や知識を持つ都市型の人材と地域の協働のため、マッチングなどの繋ぎ役をしていかなければならない。地域に DX を推進するよう促しても、実行できる人材もキャパシティも知識もないため、どうマッチングさせていくかという仕組みが必要である。
- ✓ 白書としてはデータもしっかり整理し、各地域の様々な取組を示しているのよくてきている。

- ✓ 説明資料 P19 の図はよくできている。イメージとは書いてあるが、地域への愛着や誇りも書かれている中で、人口流出まで歯止めをかけたいという記載があり素晴らしいが、これは単年度でできることではなく、ある程度時間をかけながら、こういう方向感で国として進むということが打ち出せると良い。
- ✓ 説明資料 P2 に外国人旅行者受入数ランキングがあるが、2019 年時点は日本の前にギリシャやイギリス、マレーシアがいて、その国々はストラテジーなどを打ち出している。日本もやるとしたらタイミング的に今ではないか。何か包括的なものを出すということをしていただきたい。
- ✓ 宿泊業及び旅行業の年間倒産件数は、リーマンショック時に比べて目立って増加とはなっていないと記載しているが、実際には、企業の財務状況はかなり痛んでおり、将来に響くと考える。
- ✓ 悲観的ではあるが、水際措置などの制限が解除されてすぐインバウンドの絶頂期になるとは考えられず、回復まで時間がかかると思うので、いかにその時間を短縮するかという戦略を考えておくべき。
- ✓ 日本に愛着のあるリピーターがインバウンド回復初期のボリューム層なので、そこに対してインバウンドを回復させるためにどういった戦略を打った方が良いかということを書き書いても良いのではないかと。
- ✓ アフターコロナの地域活性化として、地域計画を作成して事業の改善を進めるという方向性を打ち出しているのだから、将来の地域がどうあるべきかという長期的な目標を立て、そのための行動計画や組織の在り方といった戦略・プロセスを明確に作りあげる、それを国として支援するということを強調してほしい。
- ✓ アフターコロナの地域における施策には、観光だけでなく地域交通などもあり、国土交通省全体で連携して、一つの大きな動きとして政策が形成されるべきである。
- ✓ コロナ禍でも安全・安心で、清潔な日本に行きたいという声もある。将来設計を見据えて、海外のリアルな声と正確なデータを今こそ取っておくべきである。
- ✓ 旅をする人と受け入れる地域を繋ぐという意味では、例えば、サステナブルな旅であれば、SDGs や教育、受入側のサステナブルな仕事環境などを合わせて設計していくことが重要である。ワーケーションであれば、交流人口がほしい地域に来てもらい、観光業やそれ以外の地域の企業、行政、メーカーなどが連携できるような枠組みを一層重視するべきである。
- ✓ ワーケーションのモデル事業 40 地域の話が幾つか聞いたが大変盛り上がりがあった。そこで、この先のフェーズに進むためにはどうしたら良いか、アウトプットをどうするかなど、地域ごとの課題を整理して、専門家のアドバイスを受けたり、フェーズごとの対応を体系化すると良い。

- ✓ DX について、業務効率化だけでなく、顧客視点でカスタマージャーニーを取り入れ、顧客体験のすべてが DX 化されるよう検討し、小規模な事業者でも参加できるようなシステムを支援するべきである。
- ✓ 旅行前・中・後において、顧客と繋がる機会をどう作っていくかが高付加価値化に重要である。口コミや SNS における情報交換などの、顧客が編集していく観光コンテンツの在り方も DX で明らかになってきており、これらの情報を何らかの形で見える化できたら良い。
- ✓ 観光産業の負債の拡大について、金融支援により倒産は少ないという結論では現実と乖離していると思う。
- ✓ 金融支援があったとしても負債の拡大は減っているわけではなく、むしろ増えた状態のままであり、相当体力が毀損されている中でリスタートしていかなければいけないということが、今後の産業全体を考えた際に大きな懸念材料であることを記載すべき。
- ✓ 労働者の減少、ホスピタリティ人材が別の産業に流れている実態を大きな懸念材料として捉えて記載すべき。
- ✓ 各国のインバウンド向けの施策の状況について、他国との差や他国よりも一歩踏み出したものが必要であるというような危機感を示していくべき。
- ✓ DX について議論されるようになったのは良いことである。DX の意義や課題を深掘りし、ロードマップを示していくことで、産業の次の展開に繋がっていくのではないかな。
- ✓ 説明資料 P5 の出国日本人数について、アウトバウンドをどう伸ばすかということが、インバウンドにも影響を与えてくる。インバウンドに注目されがちだが、アウトバウンドを伸ばすことも影響を与えるので検討してほしい。
- ✓ 観光が避けて通れないリーマンショック、自然災害、感染症などのリスクに対して、日本はどんな影響を被り、落ち込みを経て回復をしていったのかなどをこの白書に記載することは今後の大事な基礎資料になると感じる。