

2 社会変化等に対応した「新しい観光」の浸透

基本的な考え方

- ▶ デジタル化の急速な進展等を踏まえ、観光関連事業者においても DX の導入を促進することにより、生産性を向上させるとともに、旅行者へのサービスの質を高めることが重要である。
- ▶ 近郊への観光や旅行の小規模化・分散化など、三密を回避する旅行者の志向を踏まえ、多摩・島しょの豊かな自然などの観光資源の魅力を生かして新たな旅行ニーズに対応していくことが必要である。
- ▶ 今後、観光分野におけるデジタル技術の活用を一層推進していくとともに、東京ならではの観光資源を磨き上げ、マイクロツーリズムなど「新しい日常」に対応した観光スタイルを浸透・定着させていく。

施策体系

施策 4

デジタル技術を活用した観光の推進

- ▶ 観光関連事業者の DX 導入促進
- ▶ デジタル技術を活用した受入環境整備や観光振興
- ▶ デジタルマーケティングの推進

施策 5

東京ならではの観光資源の磨き上げと新たな観光スタイルの浸透

- ▶ 多様な主体の連携による地域の観光資源開発
- ▶ 「新しい日常」に対応した観光スタイルの浸透
- ▶ 多摩・島しょ地域における観光資源の開発・発信

施策4 デジタル技術を活用した観光の推進

感染症を契機としたデジタル化の加速や、消費傾向等の社会変化を観光産業の変革の好機と捉え、デジタル技術の活用やDX導入を促進する。また、客観的なデータの提供により、観光事業者の効果的なデジタルマーケティングを推進していく。

- ▶ 観光関連事業者のDX導入促進
- ▶ デジタル技術を活用した受入環境整備や観光振興
- ▶ デジタルマーケティングの推進

観光関連事業者のDX導入促進

【現状と課題】

- 近年、人工知能（AI）の飛躍的進化や移動通信システムの第5世代（5G）の導入などを契機としてデジタル化が急速に進展している。また、顧客情報や業務プロセスのデータ化・ネットワーク化や、IoT（モノのインターネット）によるあらゆるモノのデータ化、シェアリングやサブスクリプションなどモノのサービス化の進展など、各産業でデジタル技術を活用した新たな領域への事業拡大やビジネスモデルの転換が図られている。
- 観光分野では、オンラインでの旅行予約の普及に伴い、宿泊施設・交通機関等と旅行会社・OTAを結ぶシステムが構築され、各事業者においてICT技術が活用されてきた。都はこれまで、都内の観光事業者が事業継続や収益確保を図るために必要な経営に関する取組として、生産性の向上やICT設備投資に関する経費に対し支援を行ってきた。
- また、コロナ禍で移動が制限される中で、自宅にいながらバーチャルで観光体験できるオンラインツアーが話題になるなど、VR技術等を活用した新たな旅行スタイルも生まれており、「新しい日常」に対応した旅行商品として都内観光関連事業者によるオンラインツアーの造成を支援してきた。
- しかしながら、観光関連事業者は中小企業が多いことから、デジタルツールの導入やデータ活用が遅れているとの指摘がある。デジタル技術の活用は、観光関連事業者の経営力強化に資することから、今後とも、ICTやDX等を活用した新たなビジネス展開をより一層支援していく必要がある。

【具体的な取組】

- ▶ 都内観光関連事業者の経営改善や生産性向上に資するデジタル化を促進するため、アドバイザーの派遣や事業者による新サービス・商品開発の取組に対して支援する。
- ▶ 業務効率化に向けた共通システムの開発やDXの導入に係るセミナーの実施、DXを推進することのできる人材の育成など、観光関連業界団体等が構成員向けに取り組むサービスのレベルアップに向けた取組を支援する。
- ▶ 都内旅行事業者に対して、専門家の助言による事業計画の策定や計画の実施に係る費用を支援するとともに、効果的な取組事例の紹介を通じて事業者のDX導入を促進する。

デジタル技術を活用した受入環境の整備や観光振興

【現状と課題】

- 都は、エリア単位で複数の施設（ホテル、レストラン、観光施設、商業施設等）が連携し、混雑情報の一元的な発信等、先進的な取組のモデルケースとなるような新技術の実装を図る取組を支援している。
- 今後、デジタル技術を活用した次世代型の受入環境整備や、5G・VR等最新技術を用いた体験型コンテンツの制作などへの支援を通じて、旅行者の利便性や旅行地の魅力をより一層高めていく必要がある。
- また、VRやARといったXR技術を活用することにより、これまで障害や病気等を理由に旅行自体が難しかった方々に対し、新たな旅行体験の提供が可能であることから、今後も継続して普及を支援していくべきである。

【具体的な取組】

- ▶ スマートフォンで交通機関・観光施設・宿泊施設等の検索・予約・決済等ができる観光型MaaSの多摩地域への導入等を支援することで、旅行者の利便性を高めるとともに、誘客の促進や周遊性の向上により地域の活性化を図る。

西多摩地域観光型 MaaS 実証実験



- ▶ 旅行事業者が観光関連事業者と連携し造成する旅行商品等について、旅行商品等の付加価値を高め訴求力のあるものとするため、VR等新技術を活用した体験型コンテンツを制作する際の経費を支援する。

- ▶ 東京観光情報センターのコンシェルジュが持つ豊富な観光案内の知識や情報を活用し、東京の観光情報や魅力を提供するオンライン観光案内の利用を促進することにより、旅行者の利便性向上を図る。

バーチャル空間上で再現したコース

- ▶ デジタル技術を活用したバーチャル空間でのスポーツ体験を通じて、東京の観光地としての魅力を国内外に発信し、新たな旅行者層を開拓する参加型の取組を実施する。



- ▶ 誰もがドローンを操作してリアルな観光をリモートで楽しむことができるコンテンツを創出する。

デジタルマーケティングの推進

【現状と課題】

- 都は、観光関連事業者がマーケティングに活用できるよう、「観光客数等実態調査」や「国・地域別外国人旅行者行動特性調査」といった観光統計データのオープンデータ化などを実施している。
- ICTの発展やスマートフォンの普及により、訪日旅行前及び旅行中において、インターネットによる情報発信・情報収集が定着している。また、世界のオンラインでの旅行商品の取引は増加しており、日本においてもオンラインの販売比率が高まっている。
- インターネット利用の増加に伴い、デジタルマーケティングの重要性は高まっている。このため、収集・蓄積している各種データの分析機能を強化することが必要である。

【具体的な取組】

- ▶ 観光統計データを、視覚化して分かりやすくまとめたダッシュボード（東京観光統計データサイト）を構築・公開し、観光統計のオープンデータ化を一層進めることで、経年比較や検索を容易にするとともに、都内の各地域や団体、事業者等が行うマーケティング活動を支援する。また、ダッシュボードの操作性や掲載内容について、都民からの意見等を踏まえてアジャイル型で改善を重ねていくことで、情報公開のQOSを高め、観光及びその効果に関する都民の理解を深めていく。
- ▶ 東京の観光公式サイト「GO TOKYO」のアクセスログ等について、研究機関と連携しながらデータ分析することで、時機に即したプロモーションや観光施策の検討に活用していく。

施策5 東京ならではの観光資源の磨き上げと新たな観光スタイルの浸透

近隣地域内での観光（マイクロツーリズム）を楽しむ気運の高まりを踏まえ、多様な主体の連携による地域の観光資源を開発し、また、多摩・島しょ地域の新たな観光資源を開発・発信することにより、都内や近隣エリアでの周遊を促していく。

- ▶ 多様な主体の連携による地域の観光資源開発
- ▶ 「新しい日常」に対応した観光スタイルの浸透
- ▶ 多摩・島しょ地域における観光資源の開発・発信

多様な主体の連携による地域の観光資源開発

【現状と課題】

○ 都はこれまで、地域の観光資源の開発への支援として、都内全域を対象に観光協会や企業・団体など多様な主体が連携して行う、特産品の開発やイベント等誘客の取組、ライトアップ等のテーマ別の観光資源の開発、多摩・島しょ地域を対象とした観光コンテンツの開発や情報発信を行ってきた。

支援により開発された地域の特産品



○ また、国内外からの旅行者を惹きつける重要な観光コンテンツである地域の特色ある文化資源を活用した取組も支援してきた。

○ 地元や近場の魅力の再発見を促し、持続的な地域のにぎわいを生み出すためには、多様な主体が連携した観光振興を継続して進めるとともに、東京ならではの観光資源を活用した新たな魅力の創出や情報発信の取組が必要である。

【具体的な取組】

- ▶ 都内で活動する文化芸術団体と観光協会等が連携し、文化芸術団体が持つ専門性を生かし、東京にある芸術・音楽・伝統芸能や伝統工芸、神社仏閣や歴史的建造物等の日本文化と自然などの地域資源が効果的に結びついた新たなイベントや情報発信を支援することで、都内各地の賑わいの創出につなげていく。

▶ 観光協会や水辺活動団体等による新たなにぎわいを創出する事業に対して支援を行うとともに、観光ルートやイベント等の情報発信を行うことで、水辺空間に多様なにぎわいを演出する。

▶ アニメやマンガなど国内外からの評価が高いコンテンツ等を観光資源として活用し、地域による誘客促進の取組を支援するとともに、都内全域のアニメ関連観光情報等の発信やアニメツーリズムの推進を通して、国内外の旅行者を誘致する。

デザインマンホール (はじめの一步)



© 講談社 / 森川ジョージ

▶ 旅館は、旅行者にとって魅力度の高い観光資源であるとともに、地域の観光の中核を担う役割が期待されている。そのため、旅館と商店街との連携による周辺観光マップの作成や地域の飲食店等との協働による泊食分離など、旅館が地域と協力して進める取組を支援することで、旅行者の地域への周遊を促し、地域の活性化を図る。

▶ 都内旅行事業者が地域の観光関連事業者と連携すること等により、地域ならではの旅行商品を造成する取組を支援する。

▶ 地元の魅力を再発見し、近場の観光を繰り返し楽しめるよう、東京周辺の観光ルートの特設ウェブサイトで紹介するとともに、実際の周遊を促す旅行者参加型キャンペーンを展開する。

東京と近隣県の特設ウェブサイト

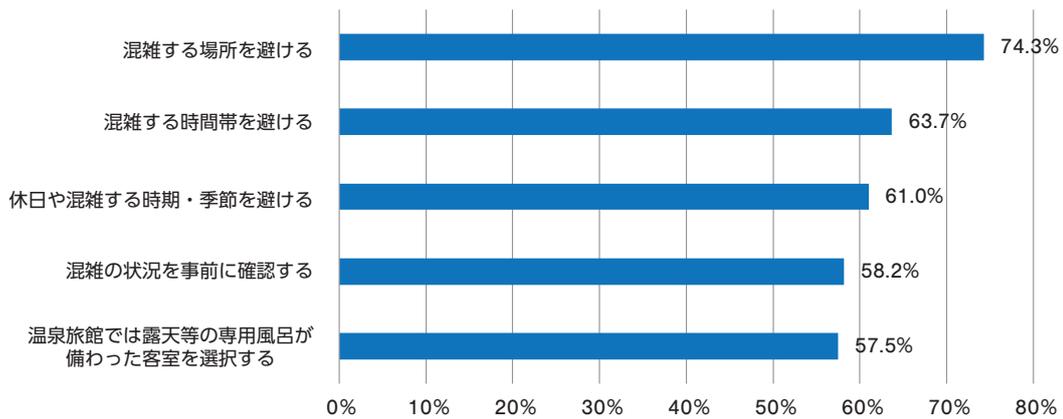


「新しい日常」に対応した観光スタイルの浸透

【現状と課題】

- 新型コロナの拡大を契機として、自然が多い地域など密集しない観光地への訪問意向が高まるとともに、パック・団体旅行から個人旅行へとシフトするなど、三密回避につながる旅行への志向が高まっている。(図表 11)
- 一つの地域に長期滞在し、その土地の文化や暮らしを体感しじっくり楽しむ滞在型観光や体験型観光も、三密を避けられる旅行スタイルとして注目を集めている。

図表 11 Q. 旅行の計画を立てるときや旅行先での行動において、意識することは何か。(複数回答)



〔新型コロナウイルス感染症流行下の日本人旅行者の動向〕（(公財) 日本交通公社）より作成
※上位の回答を抜粋

- こうした旅行者意識の変化等を踏まえ、新たな観光スタイルを浸透させていくことが必要である。また、感染防止と経済活動の両立を図る観点から、移動や滞在のあらゆる場面において三密を回避し、旅行者・事業者双方の感染リスクを軽減する必要がある。

【具体的な取組】

- ▶ 自然志向や健康志向等、新型コロナの影響により加速した観光トレンドの変化を捉え、アドベンチャーツーリズム等の新たな切り口で東京及び日本各地の魅力を海外に発信することにより、訪都・訪日旅行者に対し新しい観光スタイルを印象づけていく。
- ▶ 東京と日本各地が連携し、長期滞在を促す観光ルートを策定するとともに、有力オンラインメディアにおいて発信する。
- ▶ アニメ等を活用したデザインマンホールや地域の観光スポットを巡るデジタルスタンプラリーを実施することで、マイクロツーリズムの促進を図る。

デザインマンホール
デジタルラリー ロゴマーク



- ▶ 東京の夜に新たな楽しさとしぎわいをもたらすため、桜・紅葉などの自然や建築物を活用した地域のライトアップの取組を支援することで、地域の魅力向上につなげる。また、光と音を用いた演出による集客効果及び都市景観の向上が期待できるプロジェクションマッピングを活用した地域の取組の定着化に向けた支援を強化する。

玉川上水 桜のライトアップ



柴又帝釈天 プロジェクションマッピング



- ▶ 東京の夜間・早朝に行われるイベント等の支援を行うとともに、ウェブサイト等で発信するなど、地域の夜間・早朝の観光振興に向けた取組に対する新たな支援を行い、観光時間の分散化を図っていく。
- ▶ 観光協会や企業・団体など多様な主体が連携し、地域の観光資源を活用しながら、デジタル技術の導入や場所・時間の分散化などの「新しい日常」に対応したイベント等を行う取組に対して支援する。

多摩・島しょ地域における観光資源の開発・発信

【現状と課題】

- 多摩・島しょ地域への旅行者の誘致を推進するために、これまで動画やウェブサイトなど多様なメディアを活用し国内外に向けて魅力の発信に取り組んできた。今後も更なる多摩・島しょ地域の認知度向上に向けて効果的な観光PRに取り組むことが重要である。
- また、旅行者の興味や関心にあわせた新たな観光資源の開発や、効率的に観光スポットを周遊できる仕組みなど旅行者の利便性向上に向けた取組が必要である。

【具体的な取組】

- ▶ 多摩・島しょ地域の観光情報サイト「TAMASHIMA.tokyo」において、地域の観光スポットに関する記事や自然の魅力を幅広く発信するコンテンツの充実を図り、動画やSNSを活用しながら地域の魅力を国内外に向けて発信していく。外国人向けコンテンツについては、アジア圏や欧米豪からの旅行者をターゲットとし、旅行者の興味や関心にあわせて内容を編集するなど充実を図り、多摩・島しょ地域について外国人の認知度向上を図る。
- ▶ 多摩地域の観光振興を効果的に進めるため、観光関連や商工関連の団体などが広域的な協議会を設置し、地域資源を効果的に結びつけた観光ルートの開発や情報発信などの旅行者誘致の企画を検討し、その実現を図る取組をサポートする。
- ▶ 多摩・島しょ地域において新たな楽しみを提案する体験型・交流型の観光事業開発を行う民間事業者や団体を支援し、観光地としての魅力を高めていく。
- ▶ 多摩・島しょ地域において滞在型旅行（ロングステイ）に係る新たな取組を行う中小企業者や団体を支援し、新たな旅行スタイルの提供を促進する。
- ▶ スマートフォンで交通機関・観光施設・宿泊施設等の検索・予約・決済等ができる観光型 MaaS 多摩地域への導入等を支援することで、旅行者の利便性を高めるとともに、誘客の促進や周遊性の向上により地域の活性化を図る。
- ▶ 島しょ地域で利用できるプレミアム付宿泊旅行商品券（しまぼ通貨）の発行により、島しょ地域のPRを実施するとともに、旅行者の誘客を図る。