

第 3 章

大会前後を通じた継続的な取組

大会前後を通じた継続的な取組の考え方

東京2020大会を契機として観光産業を更に飛躍させていくためには、受入環境の整備や観光資源の開発を通じた旅行地としての魅力の向上、観光プロモーション等の展開による東京のブランドの浸透、旅行地としての東京の認知度の向上に加え、外国人旅行者誘致施策が国内旅行者の誘致にも資することも踏まえながら、観光を東京の成長を牽引する有力産業へ飛躍させるという将来像を見据えた中長期的な視点に立って、観光産業を支える基盤を継続的に強化していくことが必要である。

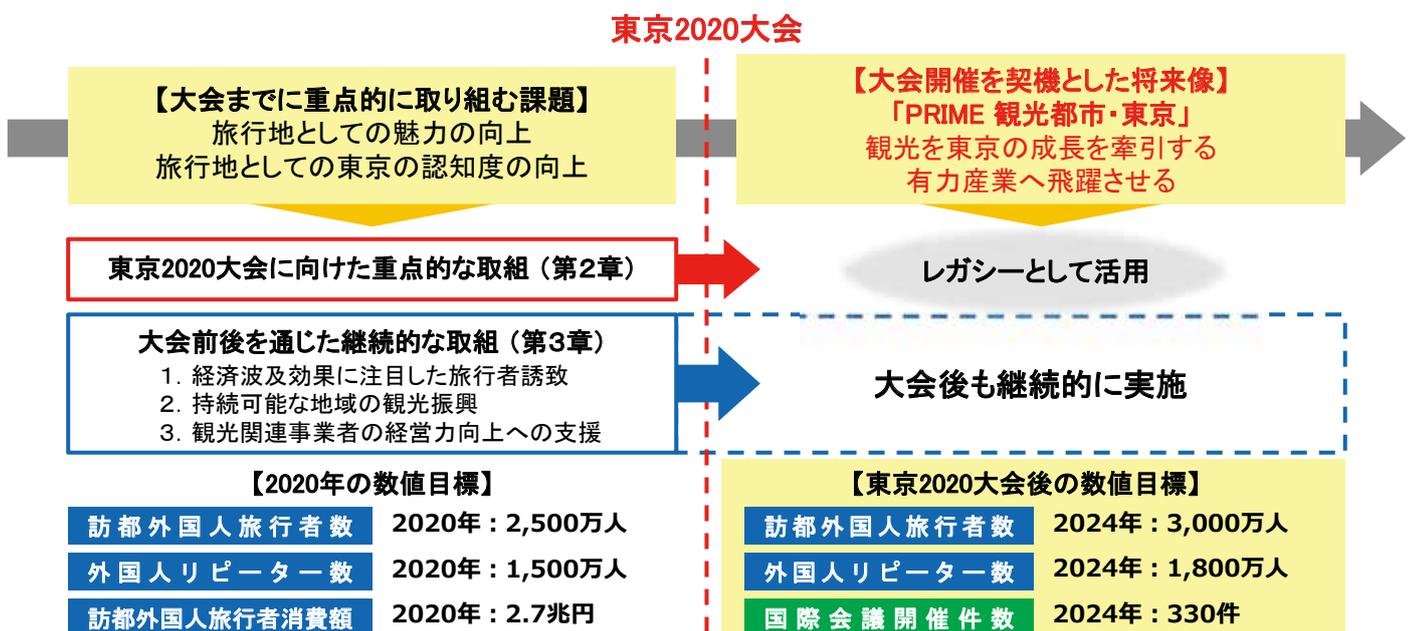
そのため、経済波及効果に注目し、個人旅行者の誘致と合わせて富裕な旅行者層や国際会議の誘致を着実に推進していくことが必要である。

また、大会後も地域が持続的な観光振興を行っていくため、地域の観光関連団体への支援や、多摩・島しょ地域の観光振興のための基盤整備等を進めていくことも重要である。

さらに、今後も増加が見込まれるインバウンド需要を継続的に取り込んでいくため、都内の観光関連事業者の経営力向上に向けたインフラ整備、人材育成等への支援を着実に進めていくことも重要である。

併せて、観光産業を効果的に振興していくためには、行政と民間をつなぐ公益財団法人東京観光財団と緊密に連携しながら、国、JNTO、区市町村、観光協会、民間事業者に加え、子ども、学生、在住外国人も含め、あらゆる都民が参画するなど、多様な主体と一体となって取組を推進していくことが重要である。

大会後は、上記の取組を継続していくとともに、大会ビジョンである「多様性と調和」の更なる推進や「持続可能な観光」の観点から、国内外のオーバーツーリズムの事例について情報収集しながら、旅行者と地域の住民との共存や、都民と多様な旅行者の交流といった視点も見据えていく必要がある。



大会前後を通じた主な取組

1. 経済波及効果に注目した旅行者誘致

大会後の観光の有力産業化を見据え、経済波及効果等に注目し、欧米豪を中心とした富裕な旅行者層の誘致や国際会議の誘致を確実に推進するとともに、MICE開催都市としての基盤を強化していく。なお、IR整備法に基づく国の具体的な制度構築に向けた動きについては、引き続き注視していく。

● 富裕な旅行者層の誘致

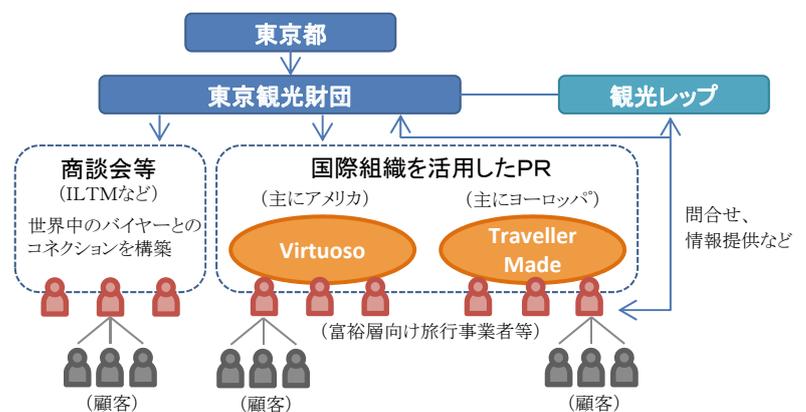
▶ 欧米地域などから富裕な旅行者を誘致するため、世界最大級の旅行商談会である「ILT Mカンヌ」へ出展するほか、東京において開催される商談会を支援し、富裕層向けの旅行地としての東京の魅力をPRする。

▶ 旅行会社等が加盟するVirtuoso等の国際組織や観光レップを活用するなど、富裕層に特化したプロモーションを行う。また、富裕層向けの観光資源を把握し、ウェブサイト等により東京の観光情報を発信する。

▶ 今後も増加が見込まれるクルーズ需要を取り込んでいくため、臨海副都心に世界最大級のクルーズ客船に対応可能な「東京国際クルーズターミナル」を新たに整備する。

▶ 米国で開催される世界最大級のクルーズコンベンション「シートレード・クルーズ・グローバル」にブース出展し、クルーズ誘致と観光PRの相乗効果を図るとともに、来訪したクルーズ旅客が都内各地域を訪れるよう「GO TOKYO」等を通じて地域の魅力的な観光資源等の情報発信を行い、観光消費の拡大につなげていく。

【富裕層向けPR(イメージ)】



【東京国際クルーズターミナル(イメージ)】



開業日：2020年7月14日
同日クルーズ客船の受入開始予定
(第1船：スペクトラム・オブ・ザ・シーズ※)
※ロイヤル・カリビアン・インターナショナル社運航

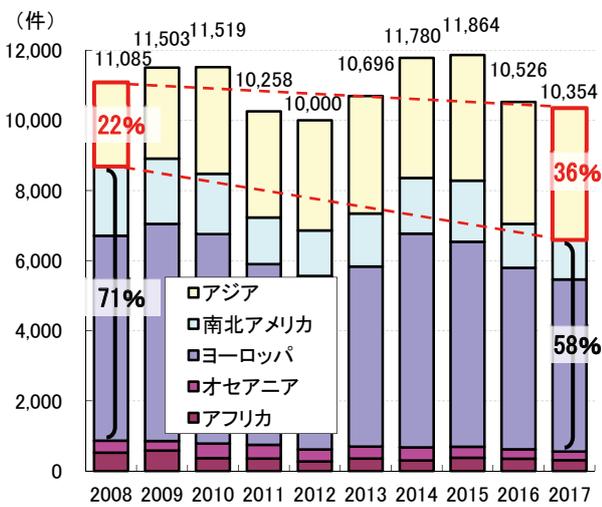


新客船ターミナルシンボルロゴマーク

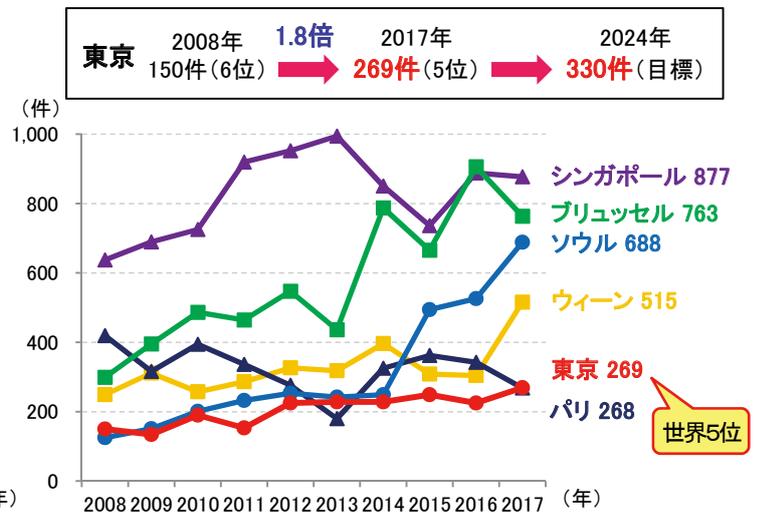
●国際会議誘致・開催支援の強化

- ▶ 国際会議の誘致における国際競争力の一層の強化を図るため、誘致・開催に係る支援内容を拡充するとともに、開催時に東京らしさを感じさせる魅力的なプログラムを提供することで、参加者の満足度を向上させ、再来訪につなげる。
- ▶ 国際会議の誘致を有利に展開するため、国際団体本部など海外のMICE関係団体等へ人材を派遣することにより、誘致等に係るノウハウや専門性を習得するとともに、新たな人的ネットワークを構築する。また、国際団体の総会等への継続的な参加を通じてキーパーソンとの接触機会も増やすことにより、国際団体内における東京の存在感を確立するとともに、国際団体との組織的なネットワークも強固なものにしていく。

【世界の国際会議市場】



【都市別の国際会議開催件数】

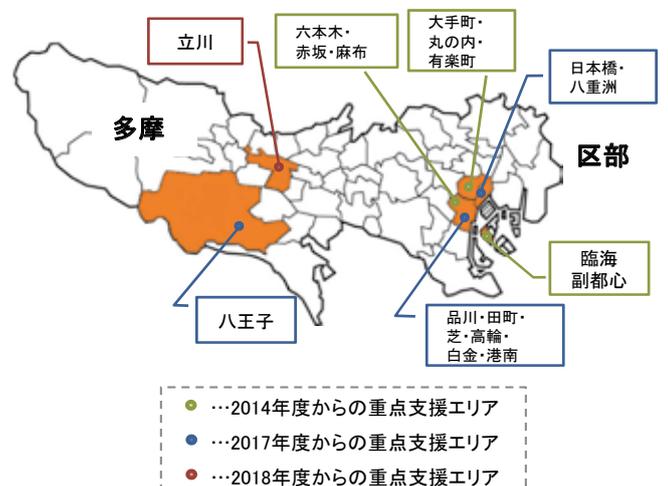


出典:「国際会議統計」(日本政府観光局)

●MICE開催都市としての基盤整備

- ▶ MICE誘致・開催に係る海外とのビジネスを円滑に行うため、研修内容の充実によりMICE関連事業者等の専門性の向上を図るほか、国際会議等の会場となる会議施設等の施設機能を強化するためWi-Fi等の設備導入を支援する。
- ▶ 会議・宿泊・商業施設等の受入施設が集積する地域をMICE開催拠点として指定し、重点的な支援を行うことで、地域の関連事業者が一体となったMICEの誘致・受入体制の整備を促進し、MICE開催地としての魅力を向上させる。
- ▶ ソウルやシンガポール等の海外競合都市においては、MICE施設の新設や拡張が行われており、誘致の国際競争力強化に向けた施設整備については中長期的な課題である。

【MICE開催拠点地域の指定】



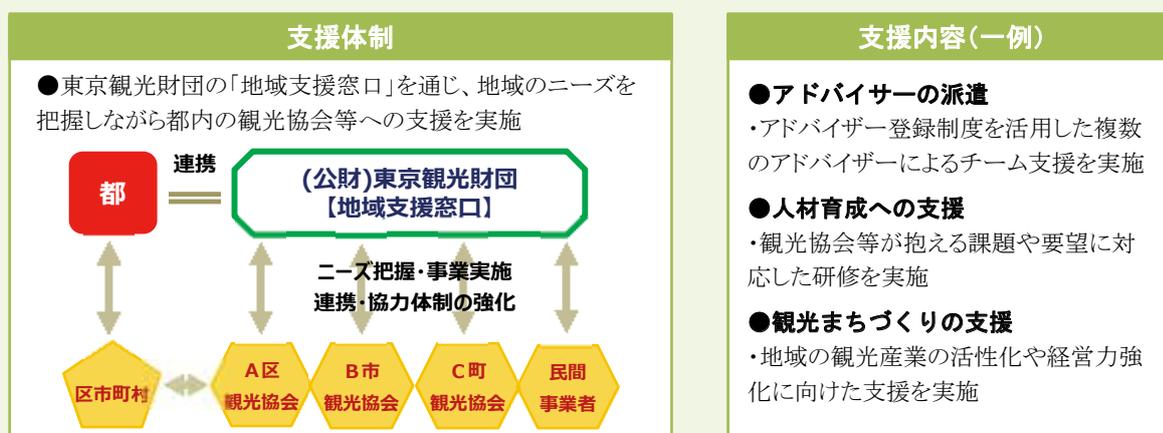
2. 持続可能な地域の観光振興

大会後も地域が持続的に旅行者誘致を図るため、地域の観光関連団体の経営力の強化や多様な主体との連携を推進するとともに、多摩・島しょ地域への旅行者の更なる誘致を図るため、施設整備や交通インフラの充実に向けた取組を支援していく。また、島しょ地域においては、各島の宿泊施設の活性化支援の取組を進めていく。

●地域の観光関連団体の経営力の強化

- ▶ 地域の観光施策を総合的に支援する地域支援窓口を東京観光財団に設置し、地域の観光関連団体等に対し、経営力の強化やプロモーションなど地域の課題に即してアドバイザーを派遣するとともに、地域の自主的な取組への支援や団体間・地域間の連携に向けたサポートなどを行う。また、観光まちづくりや自主財源の確保などをテーマとした研修を実施し、観光振興をリードしていく人材を育成する。
- ▶ 旅行者ニーズや地域の強みなどを的確に把握し、より効果的な旅行者誘致を展開できるよう、新たに地域の多様な主体が連携し、マーケティングを活用した観光まちづくりを推進する取組を支援する。

地域の観光関連団体への支援



<アドバイザー派遣例>

- 派遣先：北区観光協会設立準備会【2015年度】
 - ・観光協会の設立に向けて必要な組織体制や作業手順等についてのアドバイスを実施
- 派遣先：町田市観光コンベンション協会【2016年度】
 - ・観光案内所の機能を高め戦略的に情報発信を行うための指導、外国人旅行者の対応、特産品のPR方法についてのアドバイスを実施
- 派遣先：神津島観光協会【2017年度】
 - ・星空観光ガイドの育成に向け、荒天時における室内での星空案内や、望遠鏡を用いた星空案内に対するアドバイスを実施



●多摩・島しょ地域の基盤整備

- ▶ 多摩・島しょ地域における施設整備に対して引き続き支援を行っていくとともに、地域の2次交通の整備状況や旅行者の交通用具の利用状況等を取りまとめ実施結果を地域に提供することにより、新たな交通サービスの導入を推進する。
- ▶ 多摩地域においては、シェアサイクルなどの交通用具を活用した実証実験を行い、有効性を検証する。検証結果等を踏まえて実施する多摩・島しょ地域の自治体や観光協会等の新たな交通用具導入の取組を支援し、旅行者の更なる誘致及び満足度向上を図る。
- ▶ 島しょ地域の宿泊施設が抱える課題や宿泊客が望んでいるサービス内容等を把握するため、島内の宿泊施設やその施設への宿泊客を対象に調査を実施し、調査結果を踏まえた町村、観光協会、その他観光事業者等が行う課題解決のための取組を支援し、宿泊施設や地域の活性化につなげていく。
- ▶ 上質な宿泊施設を誘致・整備し、宿泊施設の多様化を図るため、島の実情を考慮した誘致方法の検討を行うとともに、宿泊事業者の掘起しなど、誘致に向けた取組を実施する。

新たな交通用具の例（自動運転車両）

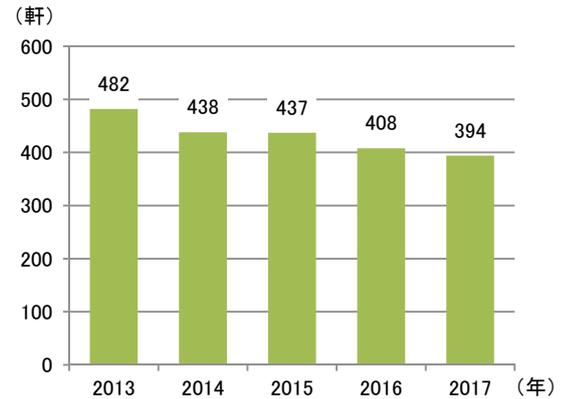


eCOM-10



Milee

【島しょ地域における稼働宿泊施設軒数】



出典：「伊豆諸島・小笠原諸島観光客入込実態調査報告書」（東京都）

3. 観光関連事業者の経営力向上への支援

インバウンド需要を確実に取り込み、観光産業の飛躍につなげていくため、都内の観光関連事業者に対し、インバウンド対応のためのインフラ整備や情報提供、人材育成・確保への支援を行うとともに、旅行者の多様なニーズに応えられるよう、旅館の魅力発信、住宅宿泊事業の適正な運営の確保などを推進していく。

●観光関連事業者のインバウンド対応力向上への支援

- ▶ 都内の観光関連事業者がアドバイザーの支援を受け実施する、ICT機器等の導入による生産性向上や観光分野での新サービスの開発などを支援する。
- ▶ 都内の宿泊施設や飲食店、小売店（免税店）等における施設や店舗の案内表示等の多言語化や無線LAN環境の整備、トイレの洋式化、クレジットカード決済端末等の導入などを支援する。
- ▶ 外国人旅行者受入がもたらす経営面でのメリット、先行事例の紹介などに関する情報を提供するため、派遣型セミナーの開催やアドバイザーの派遣等による支援を行うとともに、免税店開設に向けた情報提供を行う。
- ▶ 日本に滞在し観光産業への就職を希望する留学生等の活用に向け、採用ノウハウや人材の受入体制などの助言を行う専門家の派遣や留学生による職場見学会、合同企業説明会などを国の動向を踏まえ実施することで、観光産業における外国人材の採用や定着を後押しする。
- ▶ ビッグデータの活用により、多様な旅行者の行動の特徴等を分析するとともに、観光関連事業者等に情報提供することで、ビジネスチャンスの拡大につなげていく。



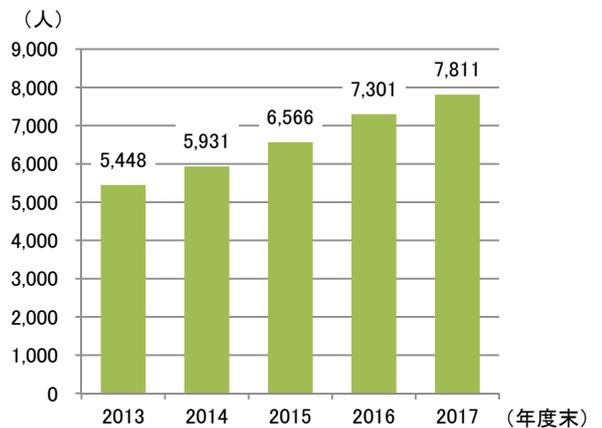
観光関連事業者のインバウンド対応力向上への支援

	観光関連事業者の経営資源		対応する都の支援策
情報	<ul style="list-style-type: none"> 外国人の行動特性等の情報の保有 自社サービスの効果的なPRツール 	情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ビッグデータを分析し、事業者へ情報提供 ✓ 免税店許可申請の方法、免税販売手続等の情報を掲載したウェブサイト運営
モノ	<ul style="list-style-type: none"> 生産性を向上させる設備やサービス 外国人旅行者に対応した設備（無線LAN、洋式トイレ等） 	インフラ整備支援	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ICT化・設備導入等による生産性の向上、新たなサービス・商品開発への支援 ✓ インバウンド対応の取組を支援
ヒト	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者のニーズを踏まえた対応 外国人スタッフによる外国人目線の接遇 	人材育成支援	<ul style="list-style-type: none"> ✓ セミナーの開催、アドバイザーの派遣等 ✓ 外国人材活用の支援

●観光人材の育成

- ▶ 観光産業で求められる経営・マネジメント力の強化に向け、事業者の経営層・マネジメント層を対象とした講座や教育プログラムの開発等を行う都内の大学等に対して支援を行う。また、観光産業の国際競争力の強化に資する更に高度な人材を育成することは、中長期的な課題となっている。
- ▶ 東京を訪問する外国人旅行者の多様なニーズに的確な対応ができ、文化・芸術・伝統等の東京の魅力を伝えることのできる質の高い全国通訳案内士の育成のため、スキルアップ研修を実施するとともに、修了者が通訳ガイドとして活躍できるよう活動支援を行う。
- ▶ 一定の語学力を有するタクシー運転手に対し、通訳案内士に必要とされる基礎知識に加え、接客及び旅程管理等に関する研修を行い、円滑に外国人旅行者を案内できる人材を育成する。
- ▶ MICE関連事業者等に対する人材育成事業について、基礎的な内容の講座に加えより国際的なハイレベルの講座も実施し、誘致・開催に係る専門的なスキルやノウハウを持った人材を育成する。

【東京都登録の全国通訳案内士数の推移】



注：平成30年1月法改正により、名称が全国通訳案内士に変更
出典：東京都資料

●快適な滞在環境の整備

- ▶ 和の文化とおもてなしを体験でき、観光の拠点としての力を持っている旅館の魅力の世界に向けて発信するとともに、旅館が地域の飲食店等と協力して旅行者を誘致する取組に対して支援を行う。
- ▶ 旅行業法に基づき、東京都登録の旅行業者等の旅行業務の適正な運営を確保することにより、旅行の安全の確保や旅行者の利便の増進を図る。
- ▶ 平成30年6月よりスタートした住宅宿泊事業は、旅行者の多様なニーズに応えることが期待される一方で、生活環境に与える影響も懸念されることから、関係部署で連携して適切な指導監督を行っていく。併せて、旅行者が適法な施設を選択できる環境を整え、旅の安全・安心を確保する取組も進めていく。今後も、国の動向なども見据えつつ、適正な運営の確保と健全な民泊の普及に努めていく。