

4 今後の取組の視点

これまでの取組の検証を踏まえた上で、「東京都観光産業振興実行プラン2018」では、以下の6つの視点に基づいて施策を展開していく。

- 1 観光を有力産業に発展させる取組
- 2 将来を見据えた新たな観光資源の開発
- 3 魅力の発信と効果的な誘致活動
- 4 受入環境の充実
- 5 東京の様々な主体の連携強化
- 6 東京2020大会とその先を見据えた観光振興

(1) 観光を有力産業に発展させる取組

観光産業は、旅行業や宿泊業、運輸業、飲食業はもとより、レジャー産業、食品業、小売業、イベント産業、会議施設、通訳・翻訳業など、幅広く多岐に渡っており、経済への大きな波及効果が期待できる。実際に訪都旅行者の消費がもたらした経済波及効果は2016年の調査で約11兆円（「平成23年東京都産業連関表」を基に集計）にまで達している。

一方で、我が国の観光産業は諸外国と比べて労働生産性が低く、人材の育成が遅れていることなどが指摘されているほか、外国人旅行者の消費行動の変化や多様なニーズに確実に応えるためのマネジメントの力を高めていくことが課題となっている。

今後、観光を東京の成長を牽引する有力産業に飛躍させていくためには、観光産業に新たな知識やノウハウを導入し、一層の効率化やより優れたサービスの提供を行うとともに、観光に携わる人材の育成をサポートすることで、産業としての基盤を強化し、その発展につなげていかなければならない。

(2) 将来を見据えた新たな観光資源の開発

東京は、江戸時代から続く伝統文化や最先端の技術に加え、食やエンターテインメント、アニメやマンガ等のポップカルチャー、ファッション、多摩・島しょの豊かな自然など、多様で豊富な「宝物」を有している。

そうした「宝物」を十分に生かしていくため、パリ、ニューヨークなどの世界の観光先進都市の取組に学び、外国人の興味や関心に合わせて観光資源の開発を進めていくことが重要である。

今後は、東京への誘客を効果的に進めるため、新たな視点に立って水辺の活用やライトアップによる演出、ナイトライフ観光の推進など、これまでにない魅力的な観光資源を開発していくとともに、既存の観光資源を一層磨き上げ、地域の魅力ある観光資源の更なる発掘を進めることが必要である。

さらに、多摩・島しょ地域への旅行者誘致を進めるとともに、都内各地域の特色を生かした観光振興を図るため、魅力的な観光資源の開発に向けた支援や、地域の観光振興に取り組む観光関連団体への支援などを強化していくことが重要である。

(3) 魅力の発信と効果的な誘致活動

外国人旅行者の更なる誘致を進めるためには、旅行地としての東京の魅力を磨き上げ、国内外に広く発信していくことが重要である。

また、旅行者誘致にあたっては、東京の魅力の発信に合わせて海外へのプロモーション活動を質・量の両面から効果的に展開していくことが必要である。多くの旅行者を誘致するため、引き続き、アジアや欧米豪地域への働きかけを進めるとともに、新しい市場の開拓を行う。また、旅行中に多くの消費が期待できる欧米豪を中心とした富裕層に対しても東京の魅力を効果的に発信していく。

さらに、短期間で多くの外国人ビジネス客の来訪が期待できる国際会議等のMICEを効果的に誘致していくためには、関係主体との連携体制の確保や誘致・開催に向けた受入環境の充実、ユニークベニユーの活用推進が重要となる。

また、東京2020大会の開催都市である東京には、日本のゲートウェイ（玄関口）として、訪れた外国人旅行者を日本各地に送客する役割などが期待されている。このため、大規模国際イベント開催の機会を活用しながら、日本各地との連携を強化し、観光振興の効果を全国に波及させていくことが必要である。

(4) 受入環境の充実

東京を訪れる外国人旅行者が快適に観光を楽しめるように、情報提供のレベルを高めるとともに、トイレの洋式化や多言語対応など、気配りの行き届いたきめの細かい様々な受入環境の充実につなげていくことが重要である。特に観光案内機能の充実強化に合わせて、無料Wi-Fiやデジタルサイネージ等を整備し、ICT技術を活用した情報提供を推進していく。さらに、観光ボランティアの育成なども行い、ソフト・ハード両面からの受入環境整備を着実に進めていく。

また、受入環境として拡大する宿泊需要と旅行者の多様なニーズに応えるため、受入れ余地のある旅館の利用が進むよう、これまでになかった発想を取り入れてそのイメージアップを含めたサポートを強化することが重要である。

さらに、観光振興にあたっては、東京の安全・安心が確保されていることが前提となる。そのため、宿泊施設における安全性の向上を図るとともに、障害者や高齢者など全ての人が安全・安心に観光を楽しめるようバリアフリー化に向けた取組を進める。

これらのほかに、クルーズ客船を受け入れて旅行者を誘致するため、大型客船に対応できるハード・ソフト両面での取組を推進する。

(5) 東京の様々な主体の連携強化

観光産業の振興をこれまでも増して戦略的に展開するためには、様々なノウハウを持つ民間事業者や地域で活動する団体と緊密に連携するほか、国や区市町村との協力を進め、都を中心としてそれぞれの力を総合的に発揮して相乗効果を生み出すことのできる官民連携のネットワークを築き上げていかなければならない。

また、その前提として、幅広い分野にわたる都の観光施策を効果的に推進するため、都庁内の各局が横断的に連携を図り、都庁を挙げての取組を進めていくことが重要である。

(6) 東京 2020 大会とその先を見据えた観光振興

世界が注目する東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会やラグビーワールドカップ 2019TM は、日本各地の魅力を全世界に発信する絶

好の機会である。多くの旅行者が訪れる開催都市である東京が旅行地としての魅力を高めていくとともに、日本のゲートウェイとして、旅行者を日本各地に送客することで、日本全体の活性化につなげていくことが重要である。

このため、新たな観光資源の開発に向けた支援を充実させ、世界中から東京を訪れる旅行者に、区部のみならず多摩・島しょ地域にも足を伸ばしてもらうための取組を着実に進めていく。また、東京や日本の各地域の魅力を海外に発信するプロモーション活動や新たな観光ルートの設定に取り組む。

さらに、バリアフリー化、多言語対応、ボランティアの育成などの受入環境の整備に向けた取組を、東京 2020 大会とその先を見据え、これまで以上に加速していく。