

「東京都観光産業振興実行プラン2017(仮称)中間まとめ」に対する意見募集の結果

東京都は、平成28年12月21日（水）に「東京都観光産業振興実行プラン2017(仮称)中間のまとめ」を公表し、東京都ホームページの掲載等を通じて、広く都民の皆様のご意見を募集しました。

募集期間が短いにもかかわらず、貴重なご意見を多数いただき、誠にありがとうございました。ここでは、お寄せいただいた主な意見の概要と、それに対する回答を紹介させていただきます。

1 意見募集の期間と件数

(1) 募集期間

平成28年12月21日（水）から平成29年1月11日（水）

(2) 意見件数

120件

2 主なご意見と回答

該当箇所		ご意見（概要）	東京都の回答
章	項		
-	総論	国では、毎年、観光白書やアクションプログラムを出して、観光の現状や施策の動向等を対外的に示してきたが、東京都には同様のものがなかった。その意味で、都が観光の実行プランを策定して、毎年、今後の観光施策を体系的に示していくことは意義のあることだと思う。	本プランについては、毎年度内容を更新して、観光を巡る現状や課題を明らかにしながら、必要となる観光施策を体系的に示してまいります。
		観光振興の意義や基本となる考え方を明らかにした上で、6つの戦略（分野）別に現状と課題を整理し、それに対応する形で具体的な施策が書かれていて、とてもわかりやすい。施策の部分で、図やイラスト、写真を使って視覚的にイメージできるようにしている点もよい。	今後とも本プランが事業者や都民の皆様にとってわかりやすく、理解を得られるよう、内容等の充実を図ってまいります。
5	本プランの目標	東京に外国人旅行者が訪れれば、その他の地域にも旅行者を送客できる相乗効果が生まれてくると思うので、目標は高く設定することが重要である。	2020年の外国人旅行者数の目標を2500万人とするなど、今回設定した目標はいずれも意欲的に施策を展開することで達成できる高い水準としております。
		将来の訪都外国人旅行者数は楽観的すぎはしないか。爆買ピークは既に過ぎており、旅行者数は今後さほど伸びないのではないか。	2020年に2500万人の外国人旅行者を誘致するため、様々な施策を効果的に進めることで、目標達成を目指してまいります。
		訪都外国人旅行者数の目標について、できれば国別の目標数値を定めることも今後検討してほしい。	訪都外国人旅行者の状況等を踏まえ、今後の参考とさせていただきます。
		訪都外国人消費額の目標数値については評価できる。爆買現象が終わりつつある中で、2020年までに2.4倍増は困難だと思うが、達成に向けて努力してほしい。	目標達成に向けて取組を進めてまいります。
		2020年に向けて新たな数値目標を定めたことはよいが、施策と同様に、硬直的に考えずに今後の状況が変われば目標も柔軟に変えていくというスタンスを持つべきである。	観光を取り巻く状況の変化に応じて、適切に対応してまいります。

該当箇所		ご意見（概要）	東京都の回答
章	項		
6	(1) 消費拡大に向けた観光経営	観光ビッグデータを都が収集・分析し、事業者に提供することは意義のあることだと考えるが、重要なのは情報をわかりやすく整理した上で提供することである。可能であれば事業者だけでなく広く一般都民も閲覧できるようにしてほしい。	ビッグデータは観光事業者の事業展開に役立つようにわかりやすく提供するとともに、都民の皆様にもご活用いただけるようにしてまいります。
		日本特有の旅館の利用を高めていくためには、その魅力のPRと、外国人の利用を想定した設備の充実が必要である。この両者を効果的に実施してほしい。	旅館の魅力を発信する取組に加えて、トイレの洋式化等の設備面での支援を進めてまいります。
		「観光産業を担う人材育成」については、ノウハウを持つ大学等の機関とも連携を図りながら、東京都ならではの充実した研修や民間の取組の支援を期待したい。	大学をはじめとする関係機関とも十分に連携を図りながら、取組を進めてまいります。
		公共職業訓練において、外国人旅行者への接客ができる販売員を育成する「ショップマネジメント科」を新設することは、とても良い施策だと思った。	観光産業を担う人材の育成に向けて、取組を進めてまいります。
	(2) 集客力が高く良質な観光資源の開発	外国人旅行者にはあまり認知度はないかもしれないが、都内には隅田川をはじめ魅力的な水辺空間があるので、ぜひこうした東京の資源を活用していく取組を進めてほしい。	重要な観光資源である水辺空間の賑わい創出に向けて、取組を進めてまいります。
		新たな観光資源としてライトアップを活用するというのはよい。私の知り合いの外国人も日本は諸外国と比べて魅力的な夜景などが少ないと言っていたので、こうした点をフォローするのはよいと思う。	ライトアップによる演出への支援等を行うことで、観光資源としての活用を進めてまいります。
		仕事から地方自治体がこの種の計画を見る機会があるが、ナイトライフ観光を推進する施策はあまり見たことがない。外国人旅行者のニーズは高いと思われるので、東京都の取組に期待したい。	東京を訪れた外国人が夜の時間帯の観光を楽しめるよう、ナイトライフ観光の充実を進めてまいります。
		日本のアニメやマンガは世界に通用するコンテンツだと思うので、これを観光資源として生かさない手はない。これまでもいろいろな取組を行ってきたと思うが、更なる施策の充実が求められる。	アニメやマンガなどの観光資源をより一層活用できるよう取組を進めてまいります。
	多摩と島しょ部には都心部と異なる魅力があるので、情報発信や資源開発の支援などの点で区部とわけて対応を考えていくことが必要である。	多摩・島しょ地域の観光振興に向けては、その魅力の発信や誘客に向けた支援などを効果的に進めてまいります。	
	交通アクセスの点で課題のある島しょ地域に観光客を呼び込むには、多摩地域よりも充実した支援や対応が必要である。「婚活等を目的としたツアー」や「消費を喚起する仕組みづくり」などが記載されているが、効果的に実施することが重要である。	島しょ地域の観光振興に向けては、プランに記載した施策の効果的な実施を進めてまいります。	

該当箇所		ご意見（概要）	東京都の回答
章	項		
6	(3) 観光 プロモーション の新たな展開	東京がパリ、NYなどの世界のブランド都市と比肩するためには、もう一層深みのある魅力を発信していくことが必要である。世界に発信していくべき、東京ならではのスタイルや価値観を再検証し、言葉に結晶化して発信していくことこそが、今、一段上の観光都市を目指すために求められている。	東京の魅力をより印象的に海外に向けて発信するために、東京を象徴する新たなアイコンとキャッチフレーズを作成し、その活用を進めてまいります。
		アジアからの旅行者が8割を超える中で、伸びが期待できる欧米に目を向けてプロモーションを行っていく方向性は正しいと思う。	アジア地域と欧米地域へのプロモーション活動を展開し、旅行者誘致を進めてまいります。
		観光消費額を高めていくためには、富裕層を呼び込むための施策をハードとソフトの両方について進めていくことが必要だと思う。	富裕層の誘致に向けては、プロモーションや通訳ガイドの育成などに加えて、ビジネスジェットの受入体制の強化を国へ働きかけるなど、様々な施策を進めてまいります。
		富裕層誘致の取組の中で、一般の人に馴染みのない「ILTM」や「Virtuoso」については説明（注書きなど）が必要である。	「ILTM」と「Virtuoso」についてはコラムを掲載し、その意味や取組内容を詳しく紹介させていただきます。
		パリやニューヨークのような欧米都市だけでなく、アジアの都市との連携も重要である。	アジアの諸都市と相互観光PRを実施するなど、これからも連携を図りながら取組を進めてまいります。
		(4) MICE 誘致の新たな 展開	MICEの重要性は少しずつ認知されつつあるが、一般の人にはまだまだわかりづらいところもあるので、経済効果を含めてMICE誘致の意義もPRしていくことが大切である。
	MICE施設に対する受入環境整備の支援について、対象に大学を入れていることはよいと思う。私が在籍する大学でも学会主催の国際会議をやることはあるが、Wi-Fiの接続が悪いし、多言語対応が不十分など、設備が乏しい状況である。	大学は会議施設やホテルと同様に、MICE開催に必要な会場となるので、設備の導入・充実に向けた支援を進めてまいります。	
	ユニークベニューへの対応はどこの都市でもそれなりにやっているが、日本は海外と比べるとだいぶ遅れている印象を受けるので、てこ入れが必要。まずは東京都はいろいろな都立施設を持っているのだから、率先して利用できるようにしてほしい。	来年度から美術館や庭園などの8つの都立施設をユニークベニューとして活用できる取組などを進めてまいります。	
	ユニークベニューは一般の人にはわかりづらいので、注書きなどの説明があるとよい。	ユニークベニューに関する「コラム」を掲載し、その意義や取組事例を紹介させていただきます。	
	多摩地域でMICE開催のポテンシャルを持っている地域は限られているので、幅広く支援するのではなく、地域を絞って選択と集中で支援を実施した方が効果的だと思う。	多摩地域の中で、会議施設やホテル、大学などのMICE関連施設が集積する地域を都が指定し、重点的な支援を行ってまいります。	
	国際会議と比べると、企業系会議や報奨旅行への対応は軽視されがちだが、数で言えば圧倒的に多いし、経済波及効果も高いため、支援を充実させてほしい。	企業系会議や報奨旅行についても、更に誘致が進むよう開催時の支援を強化してまいります。	

該当箇所		ご意見（概要）	東京都の回答
章	項		
6	(5) 外国人旅行者の受入環境の向上	以前、新宿駅周辺で東京都の観光ボランティアを見かけたが、外国人に対して非常に丁寧な対応をしていた。外国人の満足度や東京のイメージを高めるためにも、観光ボランティアの質と量の両面でのレベルアップが必要だと思うので、取組を強化してほしい。	観光案内の充実に向けて、観光ボランティアの確保と質の向上を図るための取組を進めてまいります。
		観光情報センターのような案内所は便利だし、利用を望む旅行者も多いと思うので、観光客のニーズに合うような情報を一元的に提供していく機能は重要。多摩地域にも新たなセンターを整備することも意義があると思う。	多摩地域での観光案内機能の充実に向けて、観光情報センターの整備を進めてまいります。
		観光情報センターの整備よりも重要だと思うのがWi-Fiの整備である。旅行中、いつでもどこでもWi-Fiが使えるようになるのが望ましい。	外国人旅行者が都内を快適に観光し、スマートフォン等で必要な情報を入手できるように無料Wi-Fiの整備を進めてまいります。
		デジタルサイネージは利用者が使いやすいコンテンツにすることが必要である。	都が設置するデジタルサイネージを利用することで、外国人旅行者が必要とする観光情報が得られるようにしてまいります。
		既に観光アプリが巷に溢れている中、東京都が新たに開発するアプリのイメージがつかめない。アプリだとダウンロードする手間もかかるし、ウェブサイトもあるのだから、個人的には必要性に一番疑問を感じている。	外国人旅行者のニーズなどに適切に対応できる新たなアプリの開発を進めてまいります。
		外国人旅行者の医療機関へのアクセスを容易にする方法を検討していただきたい。	外国人旅行者が病気や怪我などに直面した場合に、必要な対応がとれるよう、多言語コールセンターを活用したサポートを進めてまいります。
		観光対策だけでなく、高齢者・障害者対応としても、アクセシブル・ツーリズムの充実は必要で、ハード面、ソフト面の対応を総合的に進めてほしい。	公共交通機関や宿泊施設等でのバリアフリー化や、思いやりの心を醸成するための普及啓発等を総合的に進めてまいります。
(6) 日本各地と連携した観光振興		6つの戦略の一つに日本各地との連携を入れているのはよい。東京はゲートウェイとしての役割が期待されているので、外国人旅行者を地方の各地域に送客できるような取組が必要である。	日本各地との連携を強化し、旅行者の各地への送客を進めてまいります。
		連携する地域を全国に広げていくことが必要だと思う。地方も、東京の知名度や協力を得て、地元で観光客を呼び寄せたいと切望しているのではないかと。	外国人旅行者の誘致について、今後とも日本各地との協力を進め、連携する地域を広げてまいります。