

第21次東京都観光事業審議会（第1回）

日時：平成28年3月28日（月）午後1時から
場所：東京都庁第一本庁舎42階特別会議室A

午後1時開会

【坂本観光部長】 お待たせいたしました。まだご到着になっていない委員もいらっしゃいますが、お時間も過ぎておりますので、これより第21次東京都観光事業審議会を開会したいと思います。

本日はご多忙の中、ご出席を賜りまして、まことにありがとうございます。

私は事務局を務めさせていただきます、東京都産業労働局観光部長の坂本でございます。会長が選任されるまでの間、進行役を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

それでは、開会に当たりまして、前田副知事からご挨拶を頂戴したいと思います。

よろしくお願いいたします。

【前田副知事】 東京都副知事の前田でございます。

委員の皆様におかれましては、年度末の大変お忙しい中、この審議会にご出席を賜りましてまことにありがとうございます。

ご承知のとおり、昨年、日本を訪れました外国人旅行者は過去最高の1,974万人に達しまして、今年に入りましてはなお、前年を上回るという情報を得ております。

また、昭和37年以来、53年ぶりに日本にいらした外国人の方の数が出国日本人数を上回る状況になっております。また、外国人旅行者による消費額も初めて3兆円を超したほか、インバウムの増加は我が国の経済や裾野の広い観光産業に大きな影響を及ぼすということになっております。

東京は、23区という大都市の顔もありますが、多摩地域の豊かな自然、さらには東京から南へ1,000キロ先の小笠原まで連なる海、島々という多様な地域を抱えております。

また、東京は交通網で日本各地とダイレクトに結ばれておりますので、東京が日本の入り口あるいは出口という役割も大きくなっております。

今後こうした観光をめぐる状況、お客様が増加する、そのほか様々な変化が起きておりますが、こうした変化に的確に対応していくため、東京都といたしましては、来年度中に「東京都観光産業振興アクションプログラム（仮称）」ですが、これを新たに策定することといたしました。

このアクションプログラムでは、観光を東京都の一大産業に飛躍させていくための施策を総合的かつ体系的に盛り込むとともに、状況の変化に速やかに対応できるよう、毎年度、内容を見直していくと、こういうふうに考えております。

現在、幅広い分野の方々と議論を重ねながらアクションプログラムの検討を進めているところでございます。ぜひとも、ここにお集まりの地域を代表する皆様、あるいは観光関連の団体、企業の皆様の貴重なご意見やご指摘を頂戴することができればと考えております。

具体的には、今年の11月ごろを目途に取りまとめる予定でございます中間のまとめをお読みいただきまして、最終的にまとまったものを作るまでの間にこの審議会でコメントを頂戴すると。こういうことを考えております。

今日は、このようなことを、この審議会に諮問させていただくということで、第1回を開催させていただきました。皆様におかれましては、活発なご審議を賜りまして、貴重なご意見をお聞かせいただければ大変ありがたいと思います。

結びになりますが、今後とも東京の観光とその振興、充実強化のため、お力添えを賜りますように心からお願い申し上げます。

簡単ではございますが、私からのご挨拶といたします。

本日はまことにありがとうございます。

【坂本観光部長】 続きまして、本日は第21次の皆様方による初めての審議会でございますので、お手元にお配りしてございます資料2の委員名簿、こちらのほうに沿って委員の皆様方のご紹介をさせていただきたいと思っております。

初めに、全日本空輸株式会社 マーケティング計画部 観光政策・海外誘客推進担当 担当部長 秋保哲委員でございます。

【秋保委員】 全日本空輸の秋保でございます。よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 東京商工会議所 地域振興部長 朝香博委員でございます。

【朝香委員】 東京商工会議所の朝香でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル 執行役員 五十嵐潤子委員でございます。

【五十嵐委員】 JTBから参りました五十嵐と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 東京都ホテル旅館生活衛生同業組合 理事長 齊藤源久委員でございます。

【齊藤委員】 旅館組合の理事長をしております、齊藤でございます。よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 日本航空株式会社 旅客販売統括本部 部長 観光政策推進担当 澤山英治委員でございます。

【澤山委員】 澤山でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 一般社団法人日本ホテル協会 東京支部支部長 志村康洋委員、本日はご欠席でございます。

続きまして、文教大学 国際学部准教授 高井典子委員でございます。

【高井委員】 文教大学の高井でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部営業部担当部長 高橋敦司委員、本日はご欠席でございます。

続きまして、一般社団法人日本コンベンション協会 代表理事 武内紀子委員ござい

ます。

【武内委員】 日本コンベンション協会の武内です。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 株式会社バリアフリーカンパニー 代表取締役 中澤信委員でございます。

【中澤委員】 バリアフリーカンパニー、中澤と申します。この度はよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 日本百貨店協会 常務理事 西田光宏委員でございます。

【西田委員】 百貨店協会、西田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 日本政府観光局 インバウンド戦略部長 蜷川彰委員、本日はご欠席でございます。

続きまして、跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部教授 安島博幸委員でございます。

【安島委員】 跡見女子大の安島です。よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 MP I ジャパンチャプター 会長 山本牧子委員でございます。

【山本委員】 MP I ジャパンチャプターの山本でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 東京都議会議員 東京都議会自由民主党 中屋文孝委員でございますが、追ってご到着と承っております。

引き続きまして、東京都議会議員 東京都議会自由民主党 清水孝治委員でございます。

【清水委員】 都議会自民党の清水でございます。よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 東京都議会議員 東京都議会自由民主党 舟坂ちかお委員でございます。

【舟坂委員】 よろしく申し上げます。

【坂本観光部長】 東京都議会議員 都議会公明党 上野和彦委員でございます。

【上野委員】 上野でございます。よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 東京都議会議員 都議会民主党 新井ともはる委員でございます。

【新井委員】 新井ともはるです。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 続きまして、江東区長 山崎孝明委員でございます。

【山崎委員】 よろしく申し上げます。

【坂本観光部長】 武蔵野市長 邑上守正委員、本日はご欠席でございます。

奥多摩町長 河村文夫委員でございます。

【河村委員】 よろしく申し上げます。

【坂本観光部長】 大島町長 三辻利弘委員でございます。

【三辻委員】 よろしく申し上げます。

【坂本観光部長】 以上、計23名の委員の皆様にご就任をいただいております、本日は現時点では18名ですが、19名のご出席を予定しております。

なお、委員の任期につきましては、本年1月1日から平成29年12月31日までの2年間となっております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

引き続きまして、事務局側出席者の紹介をさせていただきます。

初めに産業労働局長の山本隆でございます。

【山本産業労働局長】 よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 続きまして、以下は観光部の職員でございますが、観光振興担当部長浦崎秀行でございます。

【浦崎観光振興担当部長】 よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 企画課長の鈴木のり子でございます。

【鈴木企画課長】 よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 振興課長の若林和彦でございます。

【若林振興課長】 よろしくお願います。

【坂本観光部長】 受入環境課長の福田哲平でございます。

【福田受入環境課長】 よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 企画調整担当課長の川口貴史でございます。

【川口企画調整担当課長】 よろしくお願います。

【坂本観光部長】 シティセールス担当課長の前田千歳でございます。

【前田シティセールス担当課長】 よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 旅行業検査担当課長の原郁でございます。

【原旅行業検査担当課長】 よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 受入環境担当課長の米澤鉄平でございます。

【米澤受入環境担当課長】 よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 事業調整担当課長の板倉広泰でございます。

【板倉事業調整担当課長】 よろしくお願いいたします。

【坂本観光部長】 改めまして、私が観光部長の坂本雅彦でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

次に、お手元にお配りしてございます資料の確認をさせていただければと思います。

お手元には、最初に議事次第がございまして、次に座席表、その後になりますが、「資料1 審議会条例」、「資料2 審議会委員名簿」、「資料3 諮問文」、「資料4 観光を取り巻く現状について」、「資料5 東京都の観光施策について」、「資料6 『東京都観光産業振興アクションプログラム（仮称）』の策定について（案）」の下に「参考資料 観光を取り巻く現状」をお配りしてございます。ご確認をお願いいたします。

引き続きまして、当審議会の会長を選任したいと存じます。お配りしてございます資料1の審議会条例第5条第1項に基づきまして、会長は委員の互選により選任することとなっております。どなたかご推薦をお願いいたします。

中澤委員、お願いいたします。

【中澤委員】 安島委員にお願いしたいと思います。

【坂本観光部長】 ただいま中澤委員より、安島委員を会長にとのご推薦がございました。委員の皆様、いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【坂本観光部長】 ありがとうございます。ご異議なしとのことですので、安島委員に会長をお願いしたいと思います。

それでは安島委員、会長席にお移り願います。

(安島委員、会長席に移動)

【坂本観光部長】 それでは会長より、一言ご挨拶を頂戴できればと思います。よろしくお願いたします。

【安島会長】 会長を仰せつかりました跡見女子大の安島でございます。実は私、ここ数期、会長職を務めさせていただいておまして、現行の観光産業振興プランという、これにも策定・審議にかかわらせていただきました。

ちょっと振り返ってみますと、ちょうどこのプランを策定している途中に、東日本大震災が発生をいたしました。かなり完成に近づいておりましたが、一時中断をいたしまして、東北への支援を、東京都が「何ができるか」というようなことも検討させていただきまして、支援を行いました。大変その時、東京都の支援は高く評価をされました。

そのために少しこの完成がおくれまして、この完成をしたときはオリンピックが東京に決まるのかどうかというちょっと直前でございました。そのためにこのプランの中にはオリンピックを前提としたいろいろな施策は十分盛り込めておりませんでした。

その中でプランを、具体的なアクションプランを作られてきたわけですが、こここのところ、非常にまた情勢が大きく変わってまいりました。それは皆さんもご承知のとおり、景気が回復してまいりまして、そしてちょっと2年ほど前からインバウンドが急激に増えたというような、非常に大きなこの環境変化が起きておりますし、オリンピックがもう5年を切って、近づいてきているということになりまして、今、東京都のほうでアクションプランの策定をされております。

このプランは、まさにこの非常に大きな転機にある、東京のこれからの観光のあり方を決めていく上で大変重要なものであると思っておりますので、この審議会でも十分審議をしてオリンピックに向けて、東京の観光がますます発展するように、皆様のお力をお借りしたいと思っております。

どうぞよろしくお願いたします。

【坂本観光部長】 ありがとうございます。

それでは、以後の議事進行は安島会長にお願いをしたいと思っております。会長、よろしくお願申し上げます。

【安島会長】 それでは初めに副会長の選任を行います。副会長につきましても、会長同様、審議会条例第5条第1項により、委員の互選により選任することになっております。

どなたかご推薦がございましたら、お願いをいたします。

【中澤委員】 この件については会長にご一任したいと思いますので、よろしくお願ひいたします。

【安島会長】 よろしいでしょうか。それでは、一任をいただきましたので、五十嵐委員に副会長をお願いしたいと思います。皆様いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【安島会長】 ありがとうございます。それではご異議なしということでございますので、五十嵐委員に副会長をお願いしたいと思います。

(五十嵐委員、副会長席に移動)

【安島会長】 それでは、五十嵐委員より一言ご挨拶をいただきたいと思ひます。

【五十嵐副会長】 皆様初めまして。非常にこの度は重責を担わせていただくことになりました。JTBのグローバルマーケティング&トラベルという会社から参りました五十嵐と申します。JTBグループの中でも、JTBの創業としてインバウンド事業というのがございますけれども、その創業であるインバウンド事業を100年余りに渡って営んできた会社でございます。

先ほど会長のほうからもございましたが、5年前、2011年の4月、ちょうど5年前に私どものビジネスは前年に対して20%に落ち込んでしまいました。そのことを思い起こしますと、今は本当に夢のような市場環境ということでございます。我々100年余りの事業会社ではございますが、今まさにベンチャーである立ち位置というものを実感するほどに大きくマーケットは動いており、また、様々な変化で様々なプレーヤーの方々がご参加いただくような、注目を浴びる産業になったということは感慨深いものがございます。

一方で、我々が取り組めていないマーケットというのも多々ございます。また、訪日客というものがこれほど急激に伸びたということでいくと、その実態というものもなかなか皆様わかりづらいと。我々ですら非常に捉えづらいといったところの中で、どういふお客様に対して、何を訴えていくかというのは本当にこれから真剣に考えていくことによって、新たな東京の魅力を伝えて、また東京を何度でも訪れていただきたいくなるようなマーケットを作っていく非常に重要な時期なのかなと思っております。

そういう意味では、私どもの実業を通しまして得てきた知識あわせて皆様方の知見をうまくマージさせながら、いいアクションプランの実現に、策定に繋げていければと思っておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

【安島会長】 どうもありがとうございました。

それでは、議事に入る前に、本審議会の公開について確認させていただきます。

これまで同様、本審議会の公開とさせていただきますことよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【安島会長】 ありがとうございます。それでは異議がないようですので、本審議会は公開といたします。

次に、議事録署名人の指名をいたしたいと思います。私のほかに、朝香委員にお願いをしたいと思いますが、いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【安島会長】 それでは朝香委員、よろしくお願いいたします。

ではこれより、議事に入りたいと思います。本日の議事について、事務局からご説明をお願いいたします。

【坂本観光部長】 議事の前に一言、都議会自由民主党の中屋委員でございますが、所用により欠席だというふうに正式にお話を頂戴しておりますので、本日は18名にての審議と相成りますので、よろしくご確認いただければと思います。

それでは議事のほうに入りたいと思います。

本日の議事は「東京都観光事業審議会への諮問について」でございます。本日は前田副知事が知事にかわり諮問をいたします。副知事、よろしくお願いいたします。

【前田副知事】 では、どうぞよろしくお願いいたします。

(諮問文手交)

【坂本観光部長】 今回の諮問事項でございますが、資料3の諮問文でございますとおり、都が今後策定するアクションプログラム、こちらのほうに対する意見具申となっております。

なお、大変恐縮ではございますが、副知事は所用のためこれで退席させていただきます。よろしくお願いいたします。

【前田副知事】 どうぞよろしくお願いいたします。失礼いたします。

(前田副知事退席)

【安島会長】 それでは、事務局より改めて諮問の趣旨をご説明いただきまして、その後、ごく簡単に配付資料のご説明をお願いしたいと思います。よろしくお願います。

【坂本観光部長】 それでは、冒頭、諮問の趣旨をご説明してから、お配りしているお手元の資料に沿って簡単にご説明をさせていただきたいと思います。

ただいま、副知事のほうから諮問文の手交がございましたが、今回、「東京都観光産業振興アクションプログラム」、まだ仮称でございますが、この策定に当たり、背景といたしましては、外国人旅行者が昨年過去最高の水準に達したこと。これが都内の経済に非常に幅広く影響を及ぼしている状況がございます。

そうした中で、観光産業を大きく育てていくためには、やはり経営の力を伸ばしていかなければならない、これが不可欠な段階となっているという状況がございます。さらには、旅行者の誘致を巡って、国内外はもとより、海外諸国諸都市との国際的な競争が激しさを増してございまして、やはり、効果の高い誘客の方法やサービスの提供、こちらを実現しながら、さらにはそういうお客様に来ていただける新しい視点に立った、魅力の高い多様な観光資源、こちらを生み出していくことも重要な課題となっております。

さらにIT技術なども進む中で、外国人旅行者の情報収集のありようも大きな変化を遂

げておりました、さらには、多くお越しいただいた方々が、宿泊の質を含めた受入環境、これを十分にご満足していただけるようにというような、こういった背景がございます。こういった背景に的確に応えるために、こちらのアクションプログラムを策定いたしますが、この策定に当たり、本審議会のほうから意見を頂戴する。こういうような趣旨から策定に当たり意見を求めるという諮問事項を設定させていただいたところでございます。

諮問の趣旨は以上になります。

引き続きまして、個別の資料に基づきご説明を続けさせていただきたいと思っております。皆様、お手元のA3大きめの資料をご覧くださいなのですが、まず、資料4でございます。こちらは、観光を取り巻く現状ということで、色々な形で新聞報道・テレビ、ご研究など、さらには現場の実態としてお聞き及びの点も多いかと思っておりますが、先ほど申し上げましたように、訪日外国人旅行者の数は、非常に爆発的と言っていいレベルで増えているというふうに思っております。

こちらの表の左上に出てございますように、昨年日本を訪れた旅行者数は2,000万人に近い、1,974万人となっておりますが、内訳を見ますと、実はその25%、4分の1は中国からの旅行者でございます。2番目、3番目を見ますれば、韓国、台湾ということで、ともに2割程度が両国になってございまして、それに続くのは香港、そしてその他アジアということで、非常にアジアからの旅行者が急激に増えているという状況がございます。

さらに右に移りまして、訪日外国人旅行者数でございますが、これは東京都内を訪れた人数ということになります。こちらのほうは、2014年、もう1年前になるわけですが、900万人近い、887万人ということなのですが、いろいろと増えたり減ったりの時期もあるのですが、この10年間というスパンで見ただけには、おおよそ400万人台前半から倍の水準に到達する。こういうような増えようでございます。

さらに左下のほうに参りますが、国際収支、いわゆる旅行に出て海外でお金を落とす場合と、国内に来てお金を落とす場合、その差額ということですが、私などもそうですが、物心ついたころから、大体この国際旅行収支、こういった部分についてはずっと赤字、すなわち、海外への持ち出しが多いという状況が続いてございまして、実際には昭和34年から続いております。これが、2015年ですが、これは53年ぶりに黒字、しかも1兆円という規模の黒字を生み出している。いかに国内に対する資金の還流、もしくは資金が落ちているかということが状況の変化として読み取れるかと思っております。

隣に参りますが、今度は消費ということなのですが、2015年を見ますと、年間の外国人旅行者の訪日ということになりますが、約3.5兆円の消費活動をしたということになってございます。こちらのほう、増え方のピッチがこの3年間を見ても非常に急坂になっておりました、2013年度は大体1.4兆円、2014年度は大体2兆円、これが2015年は3.5兆円ということなので、1兆、2兆、3兆という兆の単位で非常に弾みをつけて伸びている状況がわかるかと思っております。

さらには、一番右下、宿泊の状況なのですが、これだけお越しになる外国人の方を初めとする旅行者の方、この方をお迎えする宿泊の施設でございますが、客室全体としての稼働率はおおむね8割という形で、かなり高水準と言ってもよろしいかと思いますが、その一方で、旅館の稼働率を見ますれば、これが約6割ということで、まだまだ受け入れる、さらには稼働をする余地があるというのが実態だという、こういう状況となっております。

引き続きまして、次の資料5をご覧くださいと思います。これは、現行の観光のプランに基づきまして、実際に展開している多くの観光施策を中心に取りまとめたものでございますが、既に観光プランの中に入っていないものも含まれております。

一番左上なのですが、外国人旅行者の誘致ということで、やはり東京の魅力をいかに戦略的に発信していくのかということが、大きな課題になっているかと思っております。東京ブランド、こちらのほうを今私どもはPRをするということで、その普及定着に努めてございまして、この部屋にも9枚のポスター「& TOKYO」と書いて掲出してございます。あとお手元の水道水にも、コップをとっていただくと「東京水& TOKYO」という形で、東京ブランドを色々なロゴ・キャッチコピーと組み合わせ活用し宣伝をしていくというようなことをやっております。これにあわせまして、海外の様々な市場、特にこれから成長の期待できるアジアを中心としてプロモーション活動を行っているというのがまず1つ目です。

右へ参りますと、MICEの誘致でございますが、これはMeetingとIncentiveとConventionとExhibitionというものなのですが、Eventとかなのですが、こういったものを開くことによって、外国から様々なお客様、観光客、旅行者が参ります。こういったものを開催するための誘致活動、さらには開催時の支援などに力を入れているということと、実際に東京へお越しいただけるようにと、こういう会議に来てもらえるようにというプロモーション活動を展開しております。

引き続きまして、右に参ります。「魅力を高める観光資源の開発」と書いてございますが、やはり、観光地としての魅力をきちんと備えてもらうためには、観光資源のレベルが高くてはいけないというところがございます。そういった中で、今1つ話題となっているのが、水辺空間を活用しながら、観光振興・観光まちづくりはできないであろうか、というようところがございます。さらには、やはり東京都内、これは多摩や島しょ地域も幅広く含んでの都内でございますから、こういった場所にもしっかりとお越しいただけるような、そういった観光振興策を展開しているところでございます。

左下のほうに移って、4番目、外国人旅行者の受入環境整備、先ほど、IT環境の進展というようなくだりを諮問文の説明で申し上げましたが、やはり、快適に観光を楽しむためには、様々な形で情報を速やかにとれる、そういった体制が必要でございます。観光案内窓口ですとか、標識はもとより、ボランティアによるフェイス・ツー・フェイスの説明、さらにはWi-Fiやデジタルサイネージという最新の技術、こういったものを用いなが

ら受入環境の向上を図る。さらには、これは屋外だけではなくて、屋内でも同様でございまして、旅館などで無料のW i - F i を導入したり、さらには24時間対応を窓口できるようなコールセンター、これを店舗や旅館など、そういったところにも幅広くやっていく。こういったことが1つの方向性となってございます。

その右に参りまして、外国人旅行者の消費拡大に向けた取り組みでございしますが、まさしく「爆買い」に象徴されるように非常に外国人旅行者の方が、小売り、宿泊、飲食、そういったところで大量に消費というくくりでお金を使っているわけですが、やはりそういった事業者のレベルの向上をサポートするために、専門家の派遣やコールセンターによるサポートを行う。さらには、実際に物を買った時に手ぶら観光という通俗的な言い方もございますが、できるだけ負担なく色々買い物ができるようにということで、モニターツアーをタクシーという部分でやってみるというような、そういったことも取り組んでいるところでございます。

さらには、最後6番目になりますが、日本各地と連携して観光振興を行うと。これは当然東京に来ていただければということはあるのですが、さらにそこから先、足伸びをして、日本の各地と一体となって、観光ルートづくりをしていく。さらには、そういう日本各地の魅力を伝える。こういった取り組みがある意味では、観光振興という取り組みに幅を持たせる。さらには、より効果を高めるという上で不可欠であろうというふうを考えて、こういった施策にも取り組んでいるところでございます。

最後、資料6になります。こちらは再三申し上げている「東京都観光産業振興アクションプログラム」、まだ仮称でございしますが、こちらの内容を概要の枠の部分になるのですが、それを取りまとめたものでございます。

背景につきましては、やはり状況が急速に変化して、それに速やかに対応しなければという、諮問文の趣旨のとおりでございます。さらにやはり、観光を一大産業に飛躍させるために、総合的で体系的な計画の書、もしくは方針の書が必要であろうというのが、背景にございまして、これを実際にアクションプログラムという形に取りまとめる過程では、この場以外に知事を交えまして、有識者会議というものなども開かれておりまして、そういった議論なども踏まえて都はこのプログラムを作ってまいります。毎年度改定をする。そして、単に当座のことだけをやるのではなくて、基本的な理念や中長期的な方向性・目標、こういったものも付記をしていくということを考えているところでございます。

それで、これからの時間軸、日程・予定・スケジュールでございしますが、まず中間のまとめの素案を5月ごろ目標として公表することを考えてございまして、この段階では、本当に大まかな方向性を出せるものというふうを考えてございます。そういったしまして、さらには、11月ぐらいに中間のまとめという形で、ここの部分で具体的に理念、さらには目標、さらには29年度、再来年度になりますが、どのような取り組みをしていくのか。そういったものを1つ案として記載をする。そして、最終的に、この中間のまとめに対して、この審議会からの意見、さらには広く都民を含めた、多くの方々からのパブリックコ

メントを頂戴した上で、最終確定版を作ると。こういうような運びで考えているところでございます。

こういうような形で進めていくわけでごさいます、今回はその中間のまとめに対して、審議会から具体的には、この意見具申を頂戴するという形と、あと意見具申については、まとめた答申書というよりは、それぞれの委員の皆様方から意見を表明していただくような形、こういったような形式を考えているところでございます。

以上、雑駁ではございますが、私からの説明は以上とさせていただきます。

【安島会長】 どうもありがとうございました。今、事務局からご説明いただいたとおり、今回の諮問につきましては、今後都が策定するアクションプログラムに対して、審議会に意見具申を求める内容になっております。アクションプログラムが5月に素案、11月に中間のまとめ、年度内に最終版を公表するというスケジュールで進んでまいりますので、まさにこれからアクションプランを策定していくということでございますが、本日は委員の皆様から日ごろ感じている東京の観光振興への思い、あるいはアクションプログラムに反映させてほしい事項がございましたら、お話をさせていただきたいと思っております。

それでは、ここから、皆様方のご意見を頂戴してまいりたいと思っておりますが、どなたからでも結構でございます。ご意見がございましたら、お願いをしたいと思います。

【齊藤委員】 旅館組合の齊藤でございます。このような形で必要となる施策をまとめ、そしてプランを作っていくことは大変いいことだと思いますが、2つほど意見を申し上げます。

この資料4を見ていただくとわかるのですが、我々、旅館組合というのは、旅館だけではなくて、ホテル、ビジネスホテル等も入っておりますけれども、ここにありますように、比較的、都内の旅館の方は稼働率が低いということでございます。

しかしながら、旅館というのは、やはり日本の文化の担い手でございますので、和と文化のおもてなしを体験できる場所としては、重要ではないかと思っております。私は今、日本旅館協会の東京支部長もやっておりますけれども、私の前の支部長が谷中の澤の屋の澤さんでございます。彼はそういう意味では、やはり地域と宿泊客を結びつけるということにおいて、地域のいろいろなレストランや何かに出かけて行って、地域との結びつきをやったことによって、いわゆる「谷根千」というのは、彼が始めたことから始まったのではないかと考えています。

旅館はそういう意味では、住民それから旅行者とのキーステーションとして、コミュニティにおいて大変重要な資源となるものと思っております。そういう意味では、旅館を地域の社会の中で生かしていくということが大切だと思います。

また、2つ目には、比較的我々の中でも、旅館というのは大分減ってきておりますが、この旅館のよさを知っていただくために、さらなる利用推進をしていく必要があると思っております。先ほど申し上げましたように、恒常的な問題もございますが、ホテルやビジネスホテルに対して、旅館というのは、稼働率が低い。色々な問題がある中、東京全体とか日本

全体の中での民泊問題というのが、今議論されておりますけれども、我々はそういう意味では、我々の築いてきたものを確保していきたいと思っておりますので、我々がこれから外国人旅行者が旅館を快適に利用できるように外国語表示、それからトイレ等、訪日外国人に合った設備を整えることとか、我々がこういうことを発信していくことに取り組んでまいりますので、そうした取り組みを都庁も後押しをしていただければ、幸いですと思います。よろしく願いいたします。以上です。

【安島会長】 どうもありがとうございました。日本の伝統的な宿泊施設であります、旅館を巡っては色々と守っていくべきこともありますし、周りからちょっと民泊問題とか、今、非常に騒がれておまして、今後少し議論が避けて通れない課題かなと考えております。どうもありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

では、中澤委員お願いします。

【中澤委員】 私のほうは会社の名前のおり、バリアフリー、これについて広く色々な取り組みをお手伝いしているのですけれども、今の時点ではやはり、オリンピック・パラリンピック、これを迎えるということが、これからの東京都の観光、これのいいきっかけになるのかなと思っております。その意味で、これだけ拡大的に訪問客が増えたというところで、やはり何らかの不自由さ、これは別にいわゆる障害者だけではなくて、高齢者だったり、家族連れだったり、色々なタイプの観光客がどんどん増えているという状況にあるので、やはりそういう全体を見ながら、しっかりその多くの観光客をもてなせることができるようなハード・ソフト、そしてハートの部分ですね。これをしっかり皆さんに身につけていただけるような、そういう取り組みを東京都が推進していただければ、きっとここで来ていただいたら、また何回もリピートしていただけるような形に持っているのではないかなと思うのです。

その意味で、今、この資料にある中では、具体的には出てきませんが、色々な取り組みについてやるところで、今度のそれで4月1日から日本でも世界にならって、障害者差別解消法、こちらのほうを始めることになりました。そういう意味で、もう既に実は日本以外の国はもうずっと前に始まっているのです。日本は大分遅れている状況にあるので、この辺もちゃんと意識しながら、これから政策・施策を作っていければ、日本がまた各国からうらやましがられるような、いい国になっていくのではないかと思いますし、色々な印象、いい印象を持って帰っていただければいいのではないかと思いますので、ぜひそのあたりも中心に、これからの審議の中でもお話をしていきたいなとそんなふうに思っています。

【安島会長】 どうもありがとうございました。以前に中澤委員から日本は世界でも最もハードな面でのバリアフリーが進んだ国だそうだとお聞きしまして、非常にある意味でちょっと驚いたのですが、さらにソフトな面とか、制度等も充実して、オリンピックを迎えたいというふうに思っております。どうもありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。では、河村委員さんどうぞ。

【河村委員】 東京都には町村が島に9つ、それから、内陸部に4つ町村がありますけれども、町村という立場からこの問題に、委員の皆様方に理解をしていただきながら、このアクションプログラムを策定していただきたいというふうに思っております。

それはなぜかという、非常に東京都の場合は、ある意味では先進的な部分、あるいは過去から現在まで非常に時代の色々な意味で、そういう観光地あるいはないものがたくさんございます。私たち13の小さな町村の中で一番大事にしているのは自然環境でございまして、そういう自然環境の部分が首都の東京の中で、こんな近いところにそういう部分があるというのは少ないのではないかなというふうに思っております。

具体的に申し上げますと、私どもの町には鍾乳洞もございます。また、東京都の一番高い2,017メートルの雲取山もあります。

前回の観光審議会の中では、高尾が非常にスポットライトを浴びて、ミシュランの料理等も含めてというお話がありましたけれども、それはそれとして大切であるけれども、もう少し広い意味で、東京にある部分にスポットライトを当ててほしい。それが、ひいては地域の雇用を生み、地域に住んでいる人たちがその部分を守っているという意味では、そういう部分を今回のアクションプログラムの中では議論してほしい、また、そういう部分を実行できる体制を作ってほしい、というふうに思っております。

私どもの町は小さな町ですけれども、既に今年からJRの駅が5つありますので、Wi-Fiを入れる、そういう段階です。都内ではほとんどのところでWi-Fiがもう使えるような状況ですけれども、やっとそういうことをやろう。それから、公衆トイレが43ございます、町が直接やっているものが。それを日本一きれいなトイレを5年間で作ろうというふうなことにも取り組んでおります。

また、昭和30年から観光立町を標榜しておりますけれども、昨年一時国民宿舎がはやりましたけれども、昭和35年に作りました国民宿舎を改築いたしまして、27部屋。そのうちツインルームを23、それから4、5人の部屋を4つ作りました。それから、4つの部屋の中の1つだけバリアフリーを作りました。

そういう意味で、小さいながらも何とかインバウンドの、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向かって、少しずつ今現実にお客様が増えています。中国のお客さんが相当入ってきておりますけれども、そういう部分が地域の振興と、それから地域の活性化に繋がる1つであるので、そういうツールをどういう形でこの東京の中の島や、そういう山梨、埼玉に近いところにどういうツールで持って行くということも、真剣に考えていただきたいなど。

もちろん、東京から福島であるとかほかのところ、京都、奈良等々の観光ルートも必要でしょうけれども、我々地域で生活する人間にしてみると、観光資源があるにもかかわらず、なかなか小さな町だけではその部分を発信できないという部分がありますので、この観光審議会の中では、そういう小さな町の抱えている色々な観光資源、郷土芸能が14も

あります、これも観光資源になるのではないかなと。あるいは、静岡、長野に次いで、わさびの特産地であります。こういうものもなかなか1つの小さな町では発信し切れておりません。

したがって、今回の議論の中では、色々な点でお話をさせてもらいながら、実行できるようなアクションプログラムを作っていただくことを私は、ここで希望したいと思います。

【安島会長】 どうもありがとうございます。既に、もう色々な形でお考えをいただいて、進められているものが多いと思いますが。確かに東京は非常に自然も豊かであるし、先進的なまち、都市としての姿と両方を持っておりまして、やはりこのコントラストの大きさというものがやっぱり東京のイメージ、大きな奥行きを与えるのかなというふうに思っております。島のほうでは小笠原の世界遺産までございますので、少しそういうことも含めて考えていきたいというふうに思います。どうもありがとうございます。

では、高井委員。

【高井委員】 文教大学の高井でございます。国際観光の中でも特にインバウンドをずっと研究してきましたので、研究の面から、この1、2年で急激に盛り上がっているインバウンドのことを中心に、ちょっと今回のお話と絡めて、最近問題意識を持っていることを少しお話させていただきたいと思います。

この主文にもありましたように、観光産業の経営の力を大きく伸ばしていく段階であるということが言われておりまして、先ほど五十嵐副会長がおっしゃったように、誰に対して何をどのようなサービスや商品を提供していくのかということをもきめ細かく考えなければいけないということをも私も常日ごろ、現場の方とお話をさせていただく中で感じております。

2,000万人近くの方が海外から来られるようになって、どうしても目につくのは中国の団体の方がたくさん買い物をしてくださることであったり、実際数値を見ても東アジアの4カ国で7割以上であると、アジアで83%ということではあるのですが、北米のアメリカからだと100万人、それから、オーストラリアも37万人来てくださったりしていて、実は色々な多様な方が来られているという市場であるということです。

それで、やはり先ほどの誰に対して何をということから考えると、東京都も一くくりではなくて、東京都の島しょ部であったり、里山の地区であったり、あるいは23区内であったり、それぞれの地域で最も得意とするもの、最も世界に打ち出せる資源が何なのか、それに対して惹かれて来られる方はどういう国の、あるいはどういうライフスタイルを持った方なのかということを一生涯懸命勉強していく必要があるのだらうなと思います。マーケティングでいうとターゲティングだと思うのですが、それがまず大事であろうと。ただ、それも一遍に決めてしまって固定すればいいかというと、多分そうではないと思うのですね。

ある中規模ホテルの経営者の方にお話を聞いたところ、やっぱり中国からの団体の方がどんどん来てくださるようになって、あまり努力をしなくてもお客様は来てくださる。設

備が多少古くても文句を言われたい状態であるということをお聞きしました。ただ、その状態に甘んずるのではなくて、そこで生まれたキャッシュフローを次の段階、旅行する人はどんどん経験を積むことによって行動の内容が変わってきますので、次に来られた時にはもう少し成熟したお客様になっている、そこに向けての投資もしなければいけない。そういう意味ではポートフォリオをちゃんと持つ。今キャッシュを生んでくださっているのはどのセグメントなのか。次に投資をして、勉強をして、こちらから打って出なければいけないセグメントはどこなのかということを知りたい、あるいは各事業者も考える必要があるのだろうと思います。

というのは、観光というのは非常に実は脆弱な産業で、外交関係あるいは自然災害といったような状況によって、くるっとひっくり返ることもありますので、1つのセグメントに過依存してしまうことも、経営としては危ないということを知っておく必要があるのかなというふうに思います。

もう1つちょっと別のお話をしたいのですが、観光産業を大きくするといった時に、観光産業をなるべく狭く捉えないということが大事だと思うのです。海外から来られた方は、有名な観光地を見て、あらかじめリストアップしてきたところに行って買い物をするだけではなくて、これもリピートすればするほどだと思えるのですけれども、日本人が日常生活している上でどのようなものを食べ、どのような生活をして、どのような製品を購入しているのか、そういうことに段々と関心を持つようになります。

ということは、言い換えれば、日本に来ていただいている間に、日本の様々な製造業の生産物、あるいは農業製品、そういったものが予想はしていなかったのだけれども、ツーリストの方はそういうものをたまたま目にしてしまう。それを味わったり体験したりする機会があるということは、日本の製造業あるいは農業の方にとっても関係のあることになってくると思うのです。観光産業というのが宿泊、飲食あるいは小売、旅行業だけではなくて、実はほかの産業にもかかわってくるものだろうということ、このことを少しやはり頭に置いてアクションプランを作っていく、そうすることによってより応援してくれる人も増えてくると思いますし、さらに言うならば、心の開国とちょっとベタな言葉なのですが、旅先の印象ってそこで接する人で随分決まると思うのです。今その観光事業者の方は、外国人の方が随分来てくださるようになって直接関係があると。一般の都民の方の中には、いつものお買い物がしにくくなったりだとか、いつも混んでいてホテルがとれない、逆にちょっと忌避する空気がなきにしもあらずだと思うのです。その時に、自分とは関係のないことだというふうに思わないためにはどうすればいいのか、1つは教育ということがあると思います。国際化しなければいけないよというようなことは、私たちが日々教育の現場では言っていますし、異なるものを受け入れていこうというようなことは言っていますが、なかなかそこまでだけではいけないところがあって。やっぱり自分に関係がある、自分のお父さんが働いている業界にも関係がある、そういうふうになっていくためにも、観光産業というものが、実は幅広いところにもあり、製造業や農業

の競争力にも繋がるということを大きな理念として、方向性として、東京都としても持つて行っていただければいいなというふうに思っております。ありがとうございました。

【安島会長】 どうもありがとうございました。東京の観光的魅力というのは、非常に多様だと思えます。今まで観光資源だと思われていないものにも、色々これから、来た方が見出していくものもあります。そういうものを少し幅広く考えてまいりたいというふうに思えます。どうもありがとうございました。

それでは、三辻委員、済みません、遅くなりました。

【三辻委員】 大島町長の三辻でございます。この資料を見ますと、東京都に訪れた外国人の旅行者、10年間で約2倍に増加とありますが、正直島のほうも外国人が増えていますけれども、ここまで増えていないのが現状です。

それはまず島としても、外国人を受け入れる土壌が育っていないということもあります。ただ、この島、先ほども河村町長から言われましたとおり、伊豆諸島、小笠原諸島。小笠原諸島は世界遺産、伊豆諸島は国立公園、それと、大島は東京都で初めてのジオパークの認定、そういう、里山、里海といった豊かな自然がありますので。また、各島はそれぞれ個性があります。

そういうことから、今回のこの観光ビジョンですか、もう少し、いわゆる多摩、島しょが前面に出てPRできればと思っていますので、よろしくお願いします。

私からはお願いです。

【安島会長】 ありがとうございました。ちょっと島のほうも、なかなかいつも十分な議論ができないままというような印象がちょっと受けるのですが、一緒に考えてまいりたいと思います。

では、朝香委員、どうぞ。

【朝香委員】 先ほどご説明ありましたけれども、観光を取り巻く現状ですね、ここを見るにつけても、やはり観光振興の重要性というのは非常に高まっているのではないかなということを実感しているところでございます。

そういう状況の中で、東京都さんが今後必要となる施策を総合的に盛り込んだアクションプログラム、これを新たに作成していくと。また、先ほどのお話ですと、状況の変化に応じて、その都度また対応できるように毎年内容を見直していくと、そういうお話もございましたので、ぜひそれはしっかりと進めていただければと思っていますところでございます。

これから策定作業に取り組まれるというところでございますけれども、アクションプログラムの策定に当たっては、実は東京商工会議所としましても、常々観光政策に対しましては色々な提案をさせていただいております。ぜひ、東京の魅力を生かした観光まちづくり、また、観光を通じた地域産業の育成、受け入れ環境のさらなる充実、こういったところを踏まえましてご検討いただければと思いますので、どうぞよろしくお願いたします。

以上でございます。

【安島会長】 どうもありがとうございました。少し予定した時間はほぼ過ぎてまいりましたが、せっかくの機会ですので、何かご発言がございましたら、少し短くご発言をいただいで、ご意見を伺っておきたいと思いますが、いかがでしょうか。

よろしいですか。

それでは、皆様、どうもありがとうございました。本日の審議については、このあたりで終わらせていただきたいと思います。事務局のほうから何かございますでしょうか。

【坂本観光部長】 皆様、本当にどうもありがとうございました。

今回の開催につきましては、アクションプログラムの中間のまとめ、こちらのほうが策定された後の11月から12月ごろを予定しているところがございますが、それまでの間も適宜アクションプログラムの策定の状況につきましては、委員の皆様方にご報告をさせていただき、ご助言を賜ることができればと、このように考えているところでございます。どうぞ、何とぞよろしくお願い申し上げます。以上でございます。

【安島会長】 どうもありがとうございました。

それでは、最後に山本局長から一言お願いいたします。

【山本産業労働局長】 産業労働局長の山本でございます。本日は大変お忙しい中、貴重なご意見をいただきましてまことにありがとうございました。

委員の皆様方からお話ございましたように、このインバウンドの急激な増加、この環境変化というものが観光関連の産業であるとか、東京の経済全体、あるいは地域地域に非常に大きな影響を及ぼしているというふうに認識をしております。

また、今年はオリンピックイヤーでございまして、もう4年後には東京のオリンピック・パラリンピックでございまして、3年後にはラグビーのワールドカップもやってくると。そういう世界中の注目が東京に集まっている時期でございますので、世界一の観光都市を目指すという目標に向かっては、まだまだ取り組むべき課題が多くあるというふうに思っております。

いただきましたご意見を参考にさせていただいて、施策をしっかり練っていききたいというふうに思っておりますので、今後アクションプログラムの策定に当たりまして、多くのご意見をいただければありがたいというふうに思っております。

どうぞよろしくお願い申し上げます。本日はありがとうございました。

【安島会長】 以上をもちまして、本日の東京都観光事業審議会を終了させていただきます。どうもありがとうございました。

午後2時12分閉会