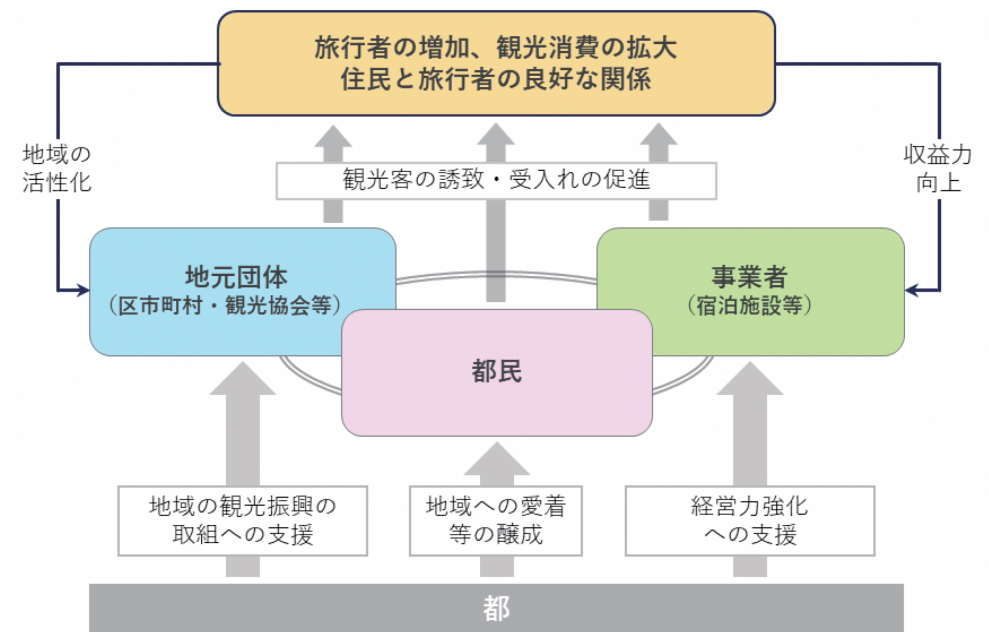


戦略3 持続可能な観光地域経営の推進

- 1 観光関連事業者の経営力強化
- 2 地域における観光まちづくりの推進
- 3 サステナブル・ツーリズムの推進

- 東京が国際観光都市として持続的に成長するためには、都内各地域の観光地の運営を担う事業者や地元の観光協会等の経営力強化が不可欠であり、人材の確保・育成支援をはじめとするサポートを充実していく。
- 観光客と住民が互いを尊重する関係が確かなものとなるよう、観光客の増加に伴う地域住民の生活環境への影響の防止や、都民の東京への誇り・愛着の醸成に取り組んでいく。



< 都と地域が連携した持続的な観光地域経営 >

3 - (1) 観光関連事業者の経営力強化

3年後の目指す姿

- ◆ 宿泊業をはじめとする観光産業が魅力的な就業先となり、事業者の人材の確保が進んでいる。
- ◆ デジタル技術の更なる活用により、業務の効率化やサービスの向上、高付加価値化が進展している。
- ◆ サービスの高付加価値化を通じて観光関連事業者の収益力が向上し、経営力が強化されている。

人材確保のサポート

現状・課題

- 旅行者が東京に戻ってくる中で、宿泊事業者をはじめとする観光関連事業者は十分なマンパワーを確保できておらず、旅行需要を受けとめきれないケースも生じている。
- 多くの旅行者を迎え入れるためには、観光関連事業者が人材の確保・定着・育成をすすめ、受入体制を整えていく必要がある。
- 外国人材は事業者のインバウンド対応力を高めるなど観光産業の貴重な担い手となる存在であり、事業者が外国人材を雇用しやすい環境を整えていく必要がある。

具体的な取組

- 観光の仕事のやりがいや魅力を伝えるイベントの開催や職場見学会等を新たに実施し、観光業界への就業意欲を喚起する。
- 観光関連事業者が行う求人や人材育成等の取組を支援することにより、増加が見込まれる観光需要への対応力を強化する。
- 観光産業への就職を希望する外国人留学生等を円滑に迎え入れることができるよう、在留資格の制度などを解説する事業者向けセミナーを充実する。
- 外国人材を雇用している観光関連事業者を対象に、ビジネス日本語の社内研修等に係る専門家派遣を新たに実施し、外国人材の定着を促す。
- 観光関連事業者の経営層・マネジメント層を対象とした、都内各大学による観光経営人材育成講座や東京都立大学による専門的なプログラムを提供することで、人材育成をサポートする。

観光産業の魅力・やりがいの発信

求人等に係る経費のサポート

外国人材の活用に向けた支援

観光経営人材の育成支援

観光産業を担う
人材の確保

人材確保に向けた主な支援

DXの推進

現状・課題

- 都はこれまで、デジタルツールの導入に係る経費の支援やアドバイザーの派遣などを通じて観光関連事業者の業務効率化や新たなサービス提供を後押しするとともに、複数の観光施設や商業施設等が連携してエリア単位での受入環境の向上にむけた新技術の実装を図る取組などを支援してきた。
- 宿泊業等ではDXの推進や労働生産性の向上が依然課題となっており、観光関連事業者の生産性の向上や省人化による人材不足解消のためにも、事業者へのDX支援を強化していく必要がある。
- より快適で付加価値の高い観光地を実現していく上では、デジタルの先端技術を効果的に活用していくことが必要である。
- 観光地の課題解決には、データを取得・分析し、旅行者の実態やニーズを捉えた対策を取ることが必要である。



観光施設における
デジタルペーパーの導入



非接触による入場・決済を可能にする
顔認証システムの導入

具体的な取組

- 観光関連事業者のグループ等が、観光地の面的な高付加価値化を図るため、AI等先端技術を活用してエリア単位で観光客の周遊性や利便性の向上に取り組む際の支援を行う。
- 自治体や観光協会を中心としたグループが行う、観光データを用いた地域の課題解決に向けた取組を伴走支援することにより、自立的かつ持続的なデータ利活用の体制構築をサポートする。
- 宿泊業や飲食業といった観光関連事業者が、ビッグデータやIoTなどを活用したDX・デジタル化により生産性向上や高付加価値化を図る取組を支援する。
- 観光関連事業者がIT専門家の助言を受けて新たに行うシステム開発等、デジタル技術を活用して生産性の向上を図る取組へのサポートを新たに実施する。
- 中小旅行事業者に対して、業務効率化やサービス向上を後押しするため、市販の業務システムなど比較的短時間で導入可能なデジタルツールの導入について、新たに支援する。
- 人材不足の課題を抱える宿泊事業者に対し、業務効率化・省力化を目的としたロボットのトライアル導入を新たに支援していく。

新たな価値の創出の支援

- ・ AI等先端技術を活用したエリア単位の受入環境高度化
- ・ データ活用による地域の課題解決 など

高付加価値化・サービス向上の支援

- ・ 旅行者の行動情報等を活用したマーケティング
- ・ ホテル予約やお土産購入等に関するアプリ開発 など

業務の効率化の支援

- ・ 顧客情報等を管理するシステムの導入
- ・ 各種デジタルツール・ロボットの導入 など

DX・デジタル化の取組のレベルに応じた支援

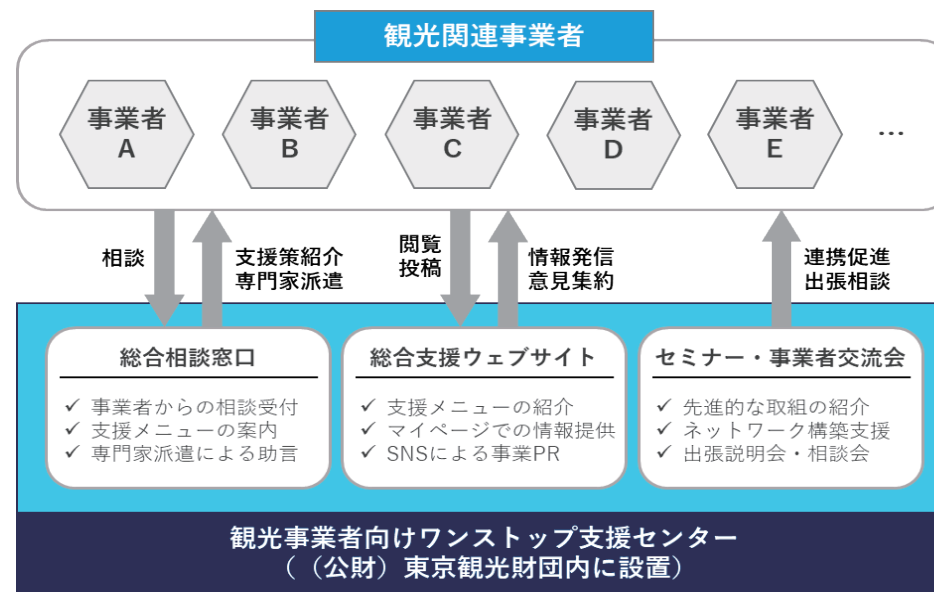
収益力向上の支援

現状・課題

- 宿泊業は労働生産性が他産業と比べて低い状況にあり、収益力の強化が課題である。
- 物価高騰や人材不足といった厳しい状況に置かれている観光関連事業者が、環境の変化に柔軟に対応して収益力の向上につなげられるよう、事業者による経営改善や新たな事業展開を後押ししていかねばならない。
- 都が実施している支援策を観光関連事業者が適時適切に活用できるよう、支援メニューなどを分かりやすく情報提供する体制が求められている。
- 観光関連事業者からの経営課題の解決に向けた相談等について支援メニューの案内や経営相談等を行う「東京観光産業ワンストップ支援センター」を運営している。

具体的な取組

- 宿泊事業者が収益力向上のために専門家からの助言を受けて実施する客室の改修などの取組への支援を新たに実施する。
- 観光関連事業者が収益力向上等のために行う新サービス・商品の開発や、専門家の助言を受けて行う経営課題解決や新事業展開の取組を支援する。



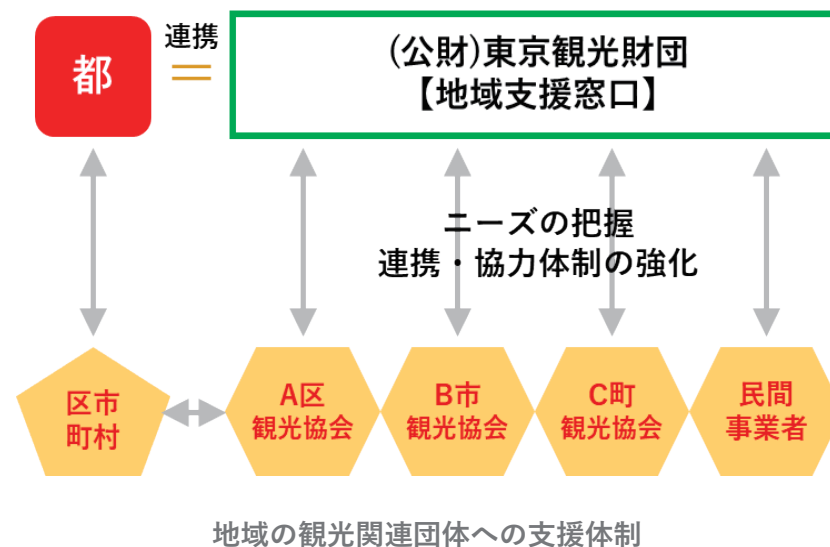
3 - (2) 地域における観光まちづくりの推進

3年後の目指す姿

- ◆ 観光協会等と地域の多様な主体が連携を深めることにより観光資源の最適利用が進むとともに、観光の地域経済への貢献度が高まっている。
- ◆ 観光に携わる人材が高いマネジメント力を身に付け、観光地域の経営を担っている。
- ◆ 多摩・島しょ地域に、年間を通じて多くの旅行者が訪れている。

現状・課題

- 観光地が将来にわたって活力を維持・向上していくためには、地元の自治体や観光協会等が主体となった観光振興の取組の活性化とともに地域の事業者の危機対応能力の向上や観光に携わる人材の経営・マネジメント力の強化が不可欠である。
- 都は、東京観光財団に設置した「地域支援窓口」を通じて地域のニーズを把握しながら、都内の観光協会等に対し、地域が主体となって取り組む観光まちづくりについて、旅行商品の造成やイベント実施等への経費のサポートや観光人材の育成支援、アドバイザーの派遣などにより、多面的に支援してきた。



- また、地域の多様な主体が共同で実施する観光資源の発掘や磨き上げの取組を支援してきた。
- 東京の各地域の特色ある魅力をPRすることで、都内外からの誘客と都内各地の周遊につなげることができる。
- 自然を活かした観光が魅力である多摩・島しょ地域では、繁忙期と閑散期で旅行者数が大きく異なることが、宿泊業をはじめとする観光関連事業者の経営を難しくしている。
- 外国人旅行者の受入れに関する課題は地域により様々であり、区市町村による受入環境整備をサポートすることが重要である。

具体的な取組

- 地域の多様な主体が連携した協議会設立の支援や、協議会による情報発信やイベント実施、経営力強化などの様々な取組への支援により、観光協会をはじめとする地域の団体が主体となって取り組むまちづくりを後押しする。
- 東京の魅力発信や都内外からの誘客促進を図るため、都内の観光協会等と連携し、旅行の疑似体験や区部、多摩、島しょ地域の特産品の購入が可能な「観光とグルメを同時に楽しめる」イベントを開催する。
- 観光協会等を対象とした人材育成研修を、実践的なワークショップ演習を取り入れるなど充実し、地域の観光振興を担う即戦力の実務人材の育成を推進する。
- 多様な職務経験等を有するプロボノ人材を観光協会等に派遣することにより、観光協会等の人材不足を補うとともに地域の観光を軸にしたまちづくりをサポートする。



TOKYO周穫祭2023

- 発災時には外出中の観光客を含む帰宅困難者等に対し、東京都防災ホームページや東京都防災X（旧Twitter）を用いた情報発信を行うなど、安全確保を図る。
- 宿泊施設等に対して、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」の配布や同マニュアルを解説するセミナー等を実施する。
- 観光協会や商工会、町会・自治会や民間事業者など多様な主体が共同で企画する特産品や体験型コンテンツ開発等のアイデアについて、その実現を支援するとともに成果検証を行い、観光資源の発掘・磨き上げを丁寧にサポートする。
- 商店街が地域の観光需要に対応した取組を行う場合の支援を新たに実施する。
- 多摩・島しょ地域において、観光協会等が、季節や天候に左右されず安定的な集客につながるプロモーションや観光施設整備等に取り組む場合の支援を新たに実施する。
- 世界陸上やデフリンピックといった国際的なスポーツイベントに際して世界中から多くの方々が東京を訪れることが見込まれるため、多言語対応の改善・強化など、地域の実情に応じたハード・ソフト両面における外国人旅行者の受入環境の計画的な実現を支援する。



外国人旅行者の安全確保のための
災害時初動対応マニュアル

3 - (3) サステナブル・ツーリズムの推進

3年後の目指す姿

- ◆ 都民が東京への愛着や誇りを持ち、魅力ある観光都市を守り、発展させていく気運が一層高まっている。
- ◆ 外国人旅行者と地域住民が相互に尊重しあう関係が確かなものとなっている。
- ◆ 地域や事業者において、環境負荷低減や脱炭素化などの取組が進み、サステナブル・ツーリズムを推進する都市としての国際的な認知度が高まっている。
- ◆ 自然資源や地域の文化を活かした観光を通じて、旅行者のサステナブル・ツーリズムへの意識が高まっている。

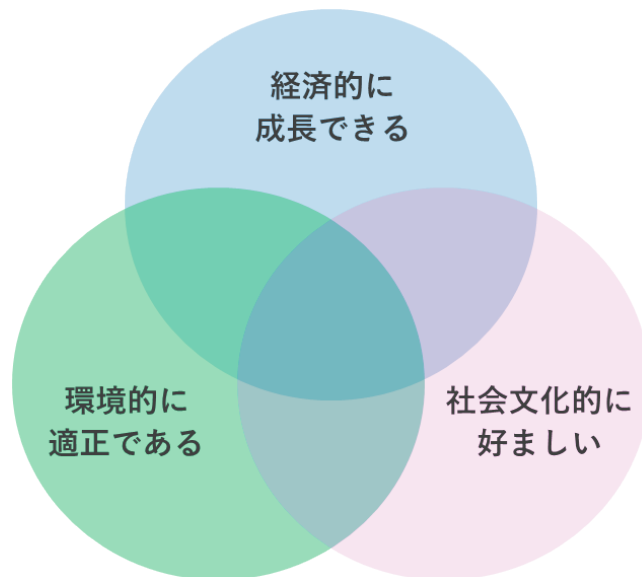
「サステナブル・ツーリズム」とは

サステナブル・ツーリズムの定義について、日本政府観光局（JNTO）のウェブサイトでは、以下のように説明されている。

国連世界観光機関（UNWTO）によれば、サステナブル・ツーリズムとは「訪問客、産業、環境、受け入れ地域の需要に適合しつつ、現在と未来の環境、社会文化、経済への影響に十分配慮した観光」を意味します。言い換えれば、旅行者、観光関係事業者、受け入れ地域にとって、「環境」「文化」「経済」の観点で、持続可能かつ発展性のある観光を目指すということです。

(サステナブル・ツーリズムを推進する際のポイント)

- ✓ サステナブル・ツーリズム（持続可能な観光）とは、自然環境に配慮した観光だけでなく、文化や社会経済への影響への配慮も含む幅広い概念
- ✓ 個別の取組や旅行スタイルを指すものではなく、あらゆる観光施策に適用される「考え方」
- ✓ 観光が将来にわたって持続的なものとなるよう、観光が影響を及ぼす様々な側面においてバランスを取り、経済の活性化や自然環境等の保全、事業者や地元団体など観光を担う様々な主体の持続的経営、住民と旅行者の良好な関係づくりなどを多面的に推進していくことが、サステナブル・ツーリズムの実現につながる。



「経済的に成長できる」
「環境的に適正である」
「社会文化的に好ましい」の3つが重なる
部分が、「サステナブル・ツーリズム」

図の出典：
日本版持続可能な観光ガイドライン（概要版）より
東京都作成

現状・課題

- 旅行者を歓迎する気運の醸成に向けては、都民が東京の魅力や観光振興の意義等への理解を深めることが重要であり、都はこれまで、都民の“地元”である東京への理解・愛着が深まるよう、参加型のキャンペーン「あしたの東京プロジェクト」や大学と連携したシンポジウム等を実施してきた。
- 一部の地域では混雑や騒音・マナー違反などによる周辺住民の生活や自然環境への影響、旅行者の満足度低下への懸念が生じており、観光客と地域住民の相互理解を深めるためには、旅行者による、地域住民のくらしや生活環境に影響を与える行為を未然に防ぐ取組が必要である。
- サステナブル・ツーリズムの重要な要素のひとつである自然資源の保全についての意識を醸成していくためには、観光を通じて豊かな自然に触れ、その貴重さを体感してもらうことが効果的である。
- サステナブル・ツーリズムの普及に向けて、国内外の事例や都内の実態調査を行い、地域の環境・文化・経済などが学べるツアーを実施し、その成果等を踏まえて、サステナブル・ツーリズムにつながるスタディツアーの造成ノウハウ・実践事例集を作成した。
- 観光による環境負荷を低減するためには、モビリティを含め、観光に関わる事業者の活動における脱炭素化を進めていくことも重要である。
- サステナブルな旅行を志向する観光客は世界中で増加しており、東京が世界から選ばれる観光都市となるためには、地域や事業者において、国際的に認められる水準のサステナビリティを確保するための取組を進めていく必要がある。

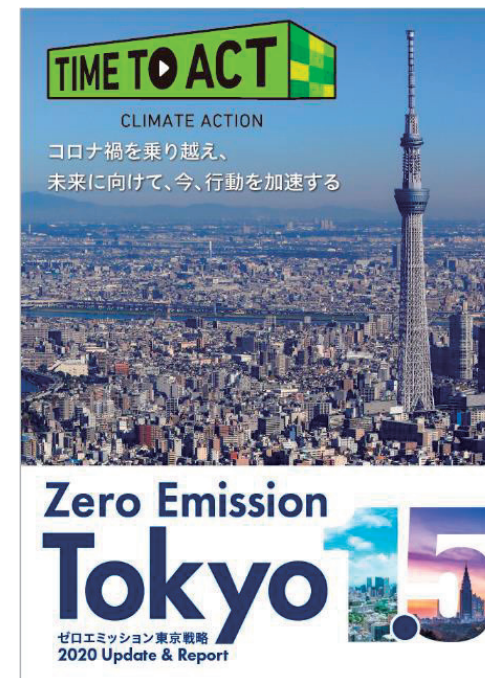


“HAPPY NEW YEAR TOKYO”で
実施された「東京ランタンセレモニー」

具体的な取組

- 都民が都内各地の魅力に触れながら地域の課題への理解を深める参加型イベントのほか、若年層を対象に東京の魅力を考えるプログラムを提供し、都民の東京への愛着を醸成する。
- 観光産業が生み出す経済効果など、観光振興による意義を都民にわかりやすく伝えていくことで、観光客の受入気運の醸成を図る。
- 旅行者に対して、マナー・文化・風習などに配慮した観光地での行動を促すため、空港などにおける意識啓発キャンペーンを新たに展開することなどにより、旅行者と住民の良好な関係作りを推進する。
- デジタル技術を活用した混雑緩和対策など、旅行者が集中する地域での住民生活等への影響を防止するための対策について、区市町村が地域の実情に応じて行う取組への支援を充実する。
- 外国人旅行者が東京に長期滞在しながら都外の観光地を訪問するスタイルの旅行について、インフルエンサー等を活用したプロモーションを新たに実施し、旅行需要を東京のみならず広域的に受けとめることで、持続可能な都内観光を推進する。
- 多摩・島しょ地域での環境配慮型旅行に係る、観光協会や観光関連事業者などの取組を支援する。
- 多摩・島しょ地域の豊富な地域資源を活かした体験型コンテンツの開発や磨き上げ等を行うアドベンチャーツーリズムの取組を支援し、観光客が自然の大切さに気付く機会を創出していく。
- 観光関連事業者がSDGsへの取組や環境対策として実施する、節水やペーパーレス化、廃棄物の低減などに資する取組を支援する。

- 2050年のゼロエミッションの実現と2030年までの都内温室効果ガス排出量を50%削減するカーボンハーフの達成に向けて、観光分野も含め、エネルギーの更なる効率化や再生可能エネルギーの普及拡大、ゼロエミッションモビリティ（電気自動車や燃料電池自動車など）の導入、水素エネルギーの活用、持続可能な資源利用の推進など、様々な取組を加速させていく。
- 旅行者が脱炭素に資する移動手段を選択できるよう、カーシェア・レンタカー事業者やバス事業者に対しZEV車両等の導入支援を実施し、利用環境を整備する。
※ ZEV：ZEVとは、走行時にCO₂を排出しない電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHEV）、燃料電池自動車（FCV）のこと（PHEVはEVモードによる走行）。
- 廃食用油など様々な原料から生成できる持続可能な航空燃料であるSAF（Sustainable Aviation Fuel）は、従来の燃料と比較し温室効果ガスの排出量を大幅に削減できるものであり、廃食用油の回収等の促進などにより、その普及を推進していく。



ゼロエミッション東京戦略
2020Update & Report



ZEV車両（電気自動車）

- サステナブル・ツーリズムにつながるスタディツアーの造成ノウハウ等を都内観光協会や区市町村に展開していくとともに、地域が一体となって取り組むサステナブルな観光コンテンツの発掘や磨き上げを支援する。
- 区市町村や観光関連事業者向けに、サステナブル・ツーリズムの推進に効果的な取組や、サステナビリティを高い水準で確保していることの国際的な認証の取得に必要な取組等を学べる講座を新たに実施する。



地域の環境・文化・経済などが学べるツアー
(式根島)

都内観光協会・区市町村向け
「サステナブル・ツーリズムにつながる
スタディツアーをつくろう」
造成ノウハウ & 実践事例集

【2023年9月 (公財) 東京観光財団】

