

4 今後の取組の視点

(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直近の調査でも過去最高の水準を更新して約13兆円近くにまで達し、都内製造業の生産額の2倍程度に相当している。

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、急増する外国人旅行者の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サブカルチャー、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べきである。

旅行者誘致を巡る都市間競争が激しさを増す中、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ことが必要である。その一方で、東京への誘客を効果的に進めるため、既存の観光資源を一層磨き上げるとともに、旅行者に魅力を提供できるポテンシャルの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引き上げ、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、成長著しいアジア地域への働きかけを進めるとともに、新しい市場の開拓のための調査を行いながら、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が重要となる。

また、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、日本各地との連携を強化して、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の整備を加速し、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、受入環境として宿泊場所の確保が課題となる中、受入れ余地のある旅館の利用が進むよう、これまでにない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。