

# 第22次東京都観光事業審議会（第1回）

日時：平成30年7月12日（木曜日）午後3時00分から

場所：都庁第一本庁舎42階特別会議室A

午後 3 時 00 分開会

**【小沼観光部長】**

お待たせいたしました。それでは定刻も過ぎましたので、これより第22次東京都観光事業審議会を開会いたします。

本日は御多忙の中、御出席いただきまして、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小沼でございます。どうぞよろしくお願いいたします。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。

それでは、開会に当たりまして、多羅尾副知事から御挨拶させていただきます。

**【多羅尾副知事】**

副知事の多羅尾でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

皆様方におかれましては、このたび、第22次東京都観光事業審議会委員への御就任をお引き受けいただき、また、大変お忙しい中、本日の委員会に御出席いただきまして、まことにありがとうございます。

今回の東京都観光事業審議会は、任期満了に伴う委員の改選後、初めての会議となります。新たに5名の委員の方に御参加をいただくことになりました。御就任をいただきました皆様におかれましては、本審議会にお力添えを賜りますよう、よろしくお願いいたします。

また、継続して委員に御就任いただいている皆様におかれましては、かねてより熱心な御審議を賜り、心から御礼を申し上げます。引き続き、よろしくお願いいたします。

東京都は本年2月、本審議会から貴重な御意見を頂戴しながら「PRIME 観光都市・東京～東京都観光産業振興実行プラン2018～」を策定いたしました。御承知のとおり、観光を取り巻く環境を急速に変化しております。先日、都が取りまとめた調査によれば、海外からの旅行者数は5年連続で過去最多を更新し、1,377万人に達する一方で、消費行動に変化が見られ、外国人旅行者1人当たりの消費額は2015年をピークに減少傾向となっているほか、いわゆるコト消費のニーズが高まっていると言われております。

こうした状況に適切に対応するため、実行プランの策定を行い、より効果の高い施策を盛り込むことを予定しております。今後開催まで2年と迫った東京2020大会と、その先を見据え、戦略的に観光プロモーションを展開していくとともに、世界中からお迎えする旅行者の皆様、障害者、高齢者の方々など、全ての人々が快適に観光を楽しむことができる受け入れ環境の整備を加速させていかなければならないと考えております。

また、経済成長を背景に、アジア諸国はMICE誘致に向けて、積極的に取り組んでおります。東京が誘致競争を勝ち抜くためにも、都市の魅力を生かしながら、国際競争力を高める必要がございます。

さらに、東京には、江戸時代から続く伝統文化や最先端の技術に加え、多摩・島しょ地域には豊かな自然がございます。こうした自然などを生かしながら、東京の魅力を高めていくこともまた重要であると考えております。

このため、今回のプランの策定に当たり、ここにお集まりの地域を代表する皆様や、観光関連の団体企業の皆様、また、観光に知見を有する皆様の貴重な御意見や御指摘を賜ることができれば幸いと考えております。

結びに当たりまして、今後とも東京の観光の振興とその充実強化のため、御指導を賜りますよう心からお願いを申し上げます、まことに簡単ではございますが、私からの挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願いを申し上げます。

### 【小沼観光部長】

本日は、第22次審議会メンバーによります初めての会議となりますので、お手元にお配りをしております資料2の委員名簿に沿いまして、委員の皆様を御紹介させていただきたいと思っております。お手元、資料2の委員名簿をごらんいただきたいと思っております。

まず、全日本空輸株式会社マーケティング室観光アクション部観光政策・海外誘客推進担当部長の秋保哲委員です。本日は御欠席でございます。

株式会社JTBコミュニケーションデザイン執行役員プロモーション事業部第1営業局長、五十嵐潤子委員でございます。

東京商工会議所地域振興部長、上田裕子委員でございます。

帝京大学経済学部観光経営学科教授、大下茂委員でございます。

東日本旅客鉄道株式会社総合企画本部観光戦略室長、黒田英朗委員でございます。本日は御欠席でございます。

一般社団法人日本ホテル協会東京支部長、小林節委員でございます。

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。

文教大学国際学部教授、高井典子委員でございます。

一般社団法人日本パラリンピアンズ協会理事で、日本郵船株式会社広報グループ社会貢献チームの田口亜希委員でございます。

一般社団法人日本コンベンション協会代表理事、武内紀子委員でございます。本日は御欠席でございます。

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会専務理事兼事務局長で、2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会委員小売プロジェクトチーム議長を務められています、新津研一委員でございます。

日本政府観光局参与、蛭川彰委員でございます。

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の山本知範委員で

ございます。

MPIジャパンチャプター名誉会長、山本牧子委員でございます。

東京都議会議員都民ファーストの会東京都議団、中山ひろゆき委員でございます。本日は御欠席でございます。

東京都議会議員都民ファーストの会東京都議団、森村隆行委員でございます。

東京都議会議員都議会公明党、のがみ純子委員でございます。

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。

東京都議会議員日本共産党東京都議会議員団、原田あきら委員でございます。

江東区長、山崎孝明委員でございます。

武蔵村山市長、藤野勝委員でございます。本日は御欠席でございます。

奥多摩町長、河村文夫委員でございます。

大島町長、三辻利弘委員でございます。

以上、計23名の委員の皆様にご就任いただきまして、本日は18名の方に御出席いただいております。

なお、委員の皆様のご任期につきましては、本年7月1日から平成32年6月30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。

続きまして、事務局側の出席者の紹介をさせていただきます。

産業労働局長の藤田裕司でございます。

観光振興担当部長の鈴木誠司でございます。

企画課長の福田哲平でございます。

振興課長の前田千歳でございます。

受入環境課長の福田徹でございます。

企画調整担当課長の松本朋之でございます。

シティセールス担当課長の藤野健でございます。

住宅宿泊事業調整担当課長の佐藤拓也でございます。

受入環境担当課長の三角知恵人でございます。

事業調整担当課長の二瓶伸でございます。

改めまして、私、観光部長の小沼博靖でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

次に、お手元にお配りをしております資料の確認をさせていただきます。

お手元には議事次第、座席表、資料1としまして、審議会の条例、資料2としまして、審議会委員名簿、資料3としまして、諮問文、資料4としまして「観光を取り巻く現状について」、資料5としまして「PRIME 観光都市・東京～東京都観光産業振興実行プラン2018～（概要）」、資料6が同実行プラン2019の策定について、そして、PRIME 観光プラン2018年のポケット版、ことしの2月に策定したものでございますけれども、日本語版、英語版の2種をお配りさせていただいております。御確認をよろしくお願いいたします。

続きまして、当審議会の会長を選任したいと存じます。

お配りしております資料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、御推薦をお願いしたいと存じます。

上田委員、お願いします。

**【上田委員】**

会長には大下委員を推薦いたします。

**【小沼観光部長】**

ただいま、上田委員より大下委員を会長にとの御推薦がございました。委員の皆様、いかがでございましょうか。

(「異議なし」と声あり)

**【小沼観光部長】**

御異議なしとのことですので、大下委員に会長をお願いしたいと思います。

それでは、大島委員、会長席にお移りのほう、お願いいたします。

(大下委員、会長席に移動)

**【小沼観光部長】**

それでは、大下会長より一言御挨拶をいただきたいと思います。

**【大下会長】**

ただいま会長に御推薦いただきました、帝京大学の長でございます。微力ではございますが、審議会の進行、調整等を務めさせていただければと思います。

私の専門は都市計画、まちづくり、あるいは集客、市民協働をベースとした観光まちづくりでございます。観光事業につきましては、各界の専門家の皆様の御協力をいただきながら、2020年に向けて加速度をつけるべく取り組み等、もう一つはポスト2020年に向けての取り組みの両方を標榜した東京観光のこれからの取り組みについて、実効性並びに継続性、持続性のある取り組みについての検討を深め、具申できるようにいたしたいと思っております。

最近、大阪での地震、また、先週は日本列島で非常に異常気象に、心を痛めるような出来事が続きました。そして、現在も千葉県東方沖では地震が続いております。訪都観光客に対しまして、安心・安全とさせていただくにはどのように対処すべきか、これも大きなテーマになっているのではないかと考えております。

また、東京は日本の玄関口であることに疑いの余地はございません。観光の分野においても、日本を代表するような魅力を先導的、モデル的に提示する必要があると思っております。

これまでユニークベニューを初め、新しい観光事業に都としては取り組んで

おられました。一方では、ふるさと東京を感じていただき、地域に愛着と誇りを持ち、もてなしの心を持って観光を支えていただける方々をサポートとしてお迎えをして、裾野を広げていく取り組みも大切ではないかと感じております。特に子供のころから観光に関心を持っていただく取り組み、また、働き手、学び手、特に学生、留学生等の学び手の多様な主体が参画できる観光の展開も必要であると考えております。

東京都は、先ほど副知事からもございましたけれども、奥多摩、檜原から小笠原まで約1,000キロございまして、環境面、気候面でも、山間部から亜熱帯まで多種多様な魅力を有していると感じております。

さらに、多様なインフラが整っていることも東京の特徴の一つであると思っております。都心部、そして区部、さらには多摩・島しょ部、それぞれの魅力を強化しつつ、交通条件で不利な地域においては相互補完であったり、あるいは連携を図るなど、協調と補完によって総体としての東京都の観光の力を高めるべく、皆様からの貴重で有益な御意見を賜りたいと存じます。

日本を代表する地域として必要になってまいりますのは、品と格のある観光力を高める行動プランの方向性を示していただけるようお願いを申し上げ、私の御挨拶とさせていただきます。どうかよろしく願いいたします。

#### 【小沼観光部長】

ありがとうございました。

それでは、以後の議事進行は、大下会長にお願いしたいと思っております。

会長、よろしく願いいたします。

#### 【大下会長】

それでは、初めに副会長の選任を行いたいと思っております。

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となっております。

どなたか御推薦がございましたら、お願いしたいと思っております。

お願いします。

#### 【上田委員】

本件につきましては、会長に御一任申し上げたいと思っております。

#### 【大下会長】

よろしゅうございますか。

それでは、五十嵐委員に副会長を引き続きお願いしたいと思っておりますが、皆様、いかがでございませうでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

#### 【大下会長】

ありがとうございます。御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。

それでは、五十嵐委員、副会長席にお移りいただければと思います。  
(五十嵐委員、副会長席に移動)

**【大下会長】**

それでは、五十嵐委員より、一言御挨拶をいただければと存じます。

**【五十嵐副会長】**

皆様、改めまして、JTBコミュニケーションデザインという事業会社でプロモーション事業を担っております、五十嵐と申します。

このたびは2期目副会長という重役を仰せつかることになりまして、非常に責任の重大さを感じて、緊張しております。今はプロモーション事業ということで、JTBグループの中で、B to B、B to C、C to C、さまざまな関係性の中でのコミュニケーション事業ということで担わせてはいただいておりますが、昨年の1月まではインバウンド担当として13年にわたって個人のFIT層から富裕層、MICEに至るまで、さまざまなインバウンドにかかわらせていただいた経験なども、皆様から御支持いただいたものかなと思っています。

前回もお話をさせていただきましたが、この審議会の重要なポイントは、2020という非常に重要なイベントの機会にとどまらず、その次のステップとしてのBeyond2020というものをどうやって東京を中心に、ジャパンとして作っていくか、そこに対して、やはりこの審議会が中心となって、将来の東京のあるべき姿、ジャパンのあるべき姿というものを見せていくということが求められているのかなと思っています。

この任期が終わるタイミングが、まさに2020の6月です。そのときには目の前の大イベントを控えつつも、その先を見据えた様々な取り組みが形をなしている状態が出来ているのかなという意味では、そこに少しでもお役に立てるよう努めさせていただければと思っています。

あわせて、非常に蛇足ではありますが、私の個人的な肩書として、日本SAKE女の会というものがございまして、その会員であると同時に、JTB SAKE女の会というのもございまして、そちらの会長も務めさせていただいております。日本酒に限らず日本産のお酒の魅力、あるいはそれに伴った食品、食材、料理の魅力を世界に発信すると。そのために我々女性がリーダーシップをとって、その知見を高めて、パワーを持って世界に情報発信していくというような思いを込めて、そういった活動もしておりますので、無駄な情報とは思いつつ、お見知りおきをお願いいたします。

よろしく願い申し上げます。

**【大下会長】**

どうもありがとうございました。頼もしい限りでございます。

それでは、議事に入る前に、本審議会の公開について確認をさせていただきたいと思っております。本審議会の運営要綱第5の規定に基づきまして、本審議会は

公開とさせていただくことでよろしゅうございますでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

**【大下会長】**

異議がないようでございますので、本審議会は公開とさせていただきます。

次に、議事録の署名人の指名をいたしたいと思えます。

私は当然署名をいたしますが、私のほかに上田委員にお願いしたいと思えますが、いかがでございますか。

(「異議なし」と声あり)

**【大下会長】**

それでは、上田委員、よろしゅうございますか。よろしくお願いをいたします。

では、これより議事に入りたいと思えます。

本日の議事につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

**【小沼観光部長】**

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。本日は多羅尾副知事が知事にかわり諮問いたします。

副知事、よろしくお願いをいたします。

(多羅尾副知事から大下会長へ諮問文手交)

**【小沼観光部長】**

今回の諮問事項は、資料3の諮問文にありますとおり、都が今後策定をします観光の実行プランに対する意見具申でございます。どうぞよろしくお願いをいたします。

なお、大変恐縮ではございますが、副知事は所用のため、ここで退席とさせていただきます。

**【多羅尾副知事】**

よろしくお願いをいたします。

(多羅尾副知事退室)

**【大下会長】**

先ほどは失礼いたしました。写真のタイミングを忘れておりました。

それでは、事務局より改めて諮問の趣旨を御説明いただきまして、その後、ごく簡単に配付資料の説明をお願いしたいと思います。

**【鈴木観光振興担当部長】**

承知いたしました。

ただいま副知事から大下会長に諮問した内容について御説明させていただきます。資料3をお開きください。

本年2月、観光産業振興実行プラン2018を策定し、海外からの旅行者の来訪を図るプロモーション活動を初め、さまざまな施策を展開しております。これ



らの取り組みの成果も上がっているところでございますが、今後開催まであと2年に迫った東京2020大会とその先を見据え、施策を展開していくことが重要でございます。

そうした観点から、2020大会後も継続して海外からの旅行者を誘致すること、激化する国際的なMICE誘致競争に的確に対応すること、多摩・島しょを含め、地域の観光資源の開発を一層推進すること、また、2020大会までに高齢者、障害者、外国人旅行者など、あらゆる人々にとって快適な環境の整備を加速することなどが必要となっております。

したがって、現行の実行プラン2018を改定し、平成30年度中にプラン2019を策定いたします。そのため、地域社会や観光関連団体、また、観光に知見を有する委員の方々から御意見を頂戴したいと考えております。

続きまして、資料4をお開きください。観光を取り巻く現状につきまして、主要なデータについて御説明させていただきます。

まず上段、海外からの旅行者につきまして、訪日外国人旅行者数は2017年過去最高の2,869万人、また、赤色のほうでございます。訪都外国人旅行者数についても、2017年、過去最高の1,377万人となっております。

下段、外国人旅行者の内訳を見ますと、中国、韓国、台湾など、アジアからの旅行者の方が全体の85%となっております。一方、右側、国内の旅行者につきましては、横ばいとなっております。

次ページをおめくりいただきまして、上段、観光による消費額の推移、こちらは先ほどの訪日、訪都とも、ほぼほぼ旅行者の数と同じトレンドになってございます。

また、下側、国際会議の開催件数、MICEでございますが、アジア地域ではこの10年間で赤色の部分、20%から約33%と、アジア地域のウェートが拡大してございます。しかし、都市別のほう、右側を見ますと、東京も269件、世界5位となっておりますが、上のほうを見ますと、例えばシンガポールが1位、また、ソウルが3位と、高い水準になってございます。

次のページをお開きください。多摩・島しょ地域における旅行者数の状況でございます。訪都外国人の方が多く訪れた地域は、やはり新宿、銀座、浅草など都心部が中心となっております。一方、国内外も含めた観光客数でございますが、西多摩地域では増加傾向がございます。一方、伊豆諸島、小笠原諸島では横ばいとなっている状況でございます。

次ページをおめくりください。受け入れ環境の関係でございます。上段、宿泊、都内の延べ宿泊数は近年横ばいですが、特に外国人の方について見れば、増加傾向でございます。ただ、この客室稼働率を見ますと、ビジネスホテル、シティホテルがほぼフル回転の80%超になっているのに対し、旅館につきましては6割程度となっております。

最後に下側、訪都外国人の方の満足度でございますけれども、青色の2015年から赤色の2017年に向けて、全ての項目で改善は図られておりますが、一番下の部分、外国語の対応能力については、概して低い数字になってございます。

以上がデータの概略でございます、資料5につきましては昨年度、本年2月に策定しました実行プラン2018の概略を御参考までにおつけさせていただきます。

続けて、最後資料6をお開きください。横向きのものがございます。今後の実行プラン2019策定のスケジュールを記載してございます。

本日、第1回の審議会で各委員の皆様からいただいた御意見を踏まえながら、今後、施策の検討を行いまして、本年11月をめどに中間のまとめを作成したいと考えております。

この中間のまとめに対しまして、第2回の審議会、12月ごろを予定しておりますが、改めて各委員の方々からまた御意見を頂戴し、その後、パブリックコメントなどを経まして、年明けに最終版を策定していきたいと考えております。

事務局からは以上でございます。

#### 【大下会長】

どうもありがとうございました。

先ほど事務局から御説明がありましたとおり、今回の諮問につきましては、今後都が策定する「PRIME 観光都市・東京～東京都観光産業振興実行プラン2019～」に対して、審議会に意見具申を求める内容となっております。

説明にありましたように、プランは11月に中間の取りまとめ、1月に最終版を公表する予定となっておりますので、まさにこれから策定していくということでございます。

本日は、委員の皆様から、日ごろ感じておられる東京の観光振興への思いやこの観光のプランに反映させてほしい事項がございましたら、お話しいただきたいと思っております。

それでは、どなたか御意見がございましたら、お願いしたいと思っております。御意見はございませんでしょうか。

お願いします。

#### 【田口委員】

ありがとうございます。パラリンピアンズ協会の田口です。今回から参加させていただくことになりました。どうぞよろしく願いいたします。

今回、こちらの会議に参加させていただくに当たって、事前に説明にも来ていただきましたし、今、こちらの資料などを見せていただきました。2020年に向けてということで会長、副会長からもすごく心強いお言葉をいただきました。

それで、例えば資料の書き方が、「外国人、障害者等のあらゆる人が快適な旅行を楽しめる環境の整備」、では、それは何なのですかというのを感じるの

です。こういうものを具体的に書かないと進まないと思います。ハード面のバリアフリーもそうですし、ソフト面もそうだと思うのです。

私自身も車椅子に乗っております、東京が多分日本の中では一番バリアフリーが進んでいるのではないかと思うのですけれども、それでもなかなか出にくい状況です。ホテル、観光というところでしたら、例えばホテルのバリアフリールームですね。なかなか数がないです。さらに、ネットで予約ができません。今はネットでお部屋をとるのは普通だと思うのですけれども、ほとんどのバリアフリールームをお持ちのホテルが、バリアフリールームを検索して、どの日を入れても、たとえ半年後を入れても「該当がございません。直接お問い合わせください」と出る状況なのです。それは国内の人ならばこうだろうなとわかっているのですけれども、海外から来る人は、日本、何でこんなにいつも混んでいるのとなると思います。これだけIT、ICTという部分が進んでおりますので、そういうバリアフリールームのもちろんハード、数をもっとふやすということもそうですし、ネットでバリアフリールーム予約できるようになることも必要です。

これはバリアフリールームだけではなくて、例えば新幹線の席もそうです。今、あれだけコマースでスマホで席がとれますとか、ピット入れますと言いますが、実際に私たちが車椅子用の席をとるには、まず電話をして、そこから1時間から3時間ぐらいまって、とれたかとれないかを聞きます。これは2020年に向けて、これから障害のある外国人が来るのもそうですし、2020年はもっともっとふえると思います。さらに私たちパラリンピックの選手は、自分たちの試合が終わった後にちょっと観光に行こうかなと、京都に行ってみたいなとか、富士山に行きたいなと。日本の新幹線は世界で有名ですね。それで、駅に直接たくさんの車椅子の選手が行ったら、そこからどうするのだろうと思うのです。そういう意味では、ネットで新幹線の席がとれることも必要です。

駅員の方はすごく親切です。私はきのう、おとといと神戸と行き来を新幹線でして、駅員の方がすごく親切に全部私たちをケアしてくださるのですけれども、私一人だからこれだけですけれども、もしこれが10人、20人といきなり車椅子で来たときにどうなるのだろうと思うと、いろいろな意味でバリアフリー化ですね。例えば乗るときに、ホームと電車の間隔があいているのでスロープをかけてくださるのですけれども、そのためにずっと私たちについてくださいます。それは何でかという、乗るときだけでなく、おりるときもスロープが必要だからです。おりるときに、そこのおりる駅の駅員さんが私たちを受け入れる体制であるか、その時間、大丈夫かということまで電話して確認してくださるのです。すごく親切なのですけれども、これは私一人でこんなにかけてくださる、これが10人、20人となったらどうなるのだろうと思います。いろ

いるホームの幅などが駅によって難しいというところがあるのですけれども、これだけAI、IT、ICTと言われている時代ですので、自動的に電車からスロープがちゃんと幅などを検知して出るようになるとか、そうすることによって、観光という部分でもみんなが気持ちよく楽に、ちょっと気軽に日本国内でも行こうとなれるのではないかと思います。

また、ホテルなど宿泊施設のバリアフリールームをふやすということで、また設置基準が変わりますけれども、私などは、手は大丈夫です。そうしたら、段差さえなければ普通の部屋でも使用できます。広くて全てが整ったバリアフリールームでなくてもいいのです。段差さえなければ大丈夫です。これから日本は高齢者社会に進んでいくわけですので、例えば何年以降は国内の建てるホテルに段差はつくらないとかも考える必要があります。あるチェーン店のホテルは、どの部屋も段差がなく、私はバリアフリールームをとらなくても、そのホテルのどの部屋でも使用できます。そうすると本当に必要な人がバリアフリールームを使用できます。そのように国全体が、それにはやはり東京が率先してそういうものを進めていっていただきたいと思います。

長くなりましたが、以上です。

#### **【大下会長】**

貴重な御意見、ありがとうございました。

私、きょうは新大阪からぎりぎりに戻ってきたのですが、新大阪の駅で外国人の方20人ぐらいに囲まれて、駅員さんが大変な思いをされていたのを目撃したばかりです。

ユニバーサルツーリズム、言葉としては非常にきれいな言葉でございますけれども、より具体的な記述が必要であると。まさしくそのとおりであると思っております。きれいな文言も大事でしょうけれども、さまざまな面でもそれが具体的にイメージできるようなことをやらないことには何も進みませんよという御指摘は、まさしくほかの分野にも大きくかかわると思います。

また、当然ながら、2020年に向けての特にバリアフリーに関してのこと、ユニバーサルツーリズムと言うと全ての人に伝わらない可能性がありますので、バリアがあることを認識する上でもバリアフリーという言葉を使いながら、一つ一つ改善していくことが必要だという御指摘、そのとおりでございますので、ぜひ盛り込ませていただくような形をしたいと思っております。

ほか、いかがでございますか。

上田委員、お願いします。

#### **【上田委員】**

東商、上田でございます。

私どもの基本認識を述べさせていただきたいと思います。観光というのは、我が国の持続的な成長において大変重要な役割を果たしていると認識しており

まして、地域社会の価値向上ということに加えて、幅広い産業への高い経済波及効果が期待される、非常に有力な産業分野だと考えております。そこで、東京商工会議所としても、観光振興には特に力を入れている次第でございます。

観光産業振興実行プラン2018には、私どもがかねてから主張してまいりました4つの基本的な考えの、「消費拡大に向けた観光経営」、「東京の更なる魅力向上」、「魅力の発信・効果的な誘致活動の展開」、そして、「すべての旅行者に快適な受入環境の整備」、この4つの施策をしっかりと盛り込んでいただいたことに、改めて感謝を申し上げたいと思います。

観光をめぐる急速な環境の変化に迅速かつ的確に対応できるように、PDCAサイクルによって、これまでの施策の実績と効果を確認し、状況変化を踏まえて、今後の方向性を導き出すということが非常に重要であると認識しております。

さらに、来年はラグビーのワールドカップ、2年後に開催される東京2020大会を控えまして、訪都外国人旅行者を迎えるための環境整備をさらに加速させるということも必要であると思います。2019年度のプランの策定に当たりましては、こうした状況に対応しながら、東京の観光振興を着実に前に進める効果的な施策をぜひとも盛り込んでいただきたいと考えます。

観光振興に向けては、東京都や市区町村、観光関連団体の十分な連携が必要だと思っておりますので、東商といたしましても、本日こちらにお集まりの皆様方としっかりと連携しながら、取り組みを進めていきたいと思っております。

以上でございます。

#### 【大下会長】

ありがとうございました。

今のお話で、受け入れ環境整備、かなり重要であるというお話でございますので、ぜひそのあたりもまた皆さんから御意見を賜ればと思っております。

ほか、いかがでございますか。

お願いします。

#### 【齊藤委員】

旅館組合の齊藤でございます。

ほぼ1カ月前の6月15日に住宅宿泊事業法ができて、伴いまして、旅館業法の改正等が行われて、その後、いろいろな活動に移っているわけですが、思っていた以上に民泊の登録が少ない。つまり、違法民泊等の方々がやめてしまったのか、闇に潜っているのかわかりません。ただ、その経過を見ますと、申請を受理して認可になったところに比べると、まだ申請中というものが結構ございます。私のところの新宿区でも衛生部の中に8名担当者を増員し、日本語だけではなくて中国語、英語、韓国語でも登録ができると、こういう方法で今、とっているわけでございますけれども、大体1件御説明、相談に乗るのに、半日かかるのです。そうすると、1日2組でございますから、8

人でやっても16組。そのぐらい、なかなか今回の民泊登録というのは複雑になっているところでもございますけれども、申請から認可まで時間がかかるというのが現状だと思います。

どうしてこうなってしまったかと申しますのは、やはり違法民泊や民泊が住宅地の中に入っていくことによりまして、私も新宿区の中で一番古い町会長、もう30年もやっておるのですけれども、町会や地元の方たちが、自分たちのマンションまたは町がスラム化するのを防ぎたい、この意識を非常に助長したのが今回の闇民泊の問題だと私は思います。

そうではなくて、本来はおもてなしに基づいて、もともと諸外国にありますように、ゲストルームだとか、B & Bだとか、いろいろな形の民泊があったにもかかわらず、ホスト型民泊、あるいは投資型というか家主不在型と、こういう形で分かれてしましまして、本来の民泊の姿を見失ってしまったのが、現在のところだと思います。諸外国の例に倣いまして、どのようなお客様のニーズにも応えられ、そして、安全な資格の提供をする必要があると思います。

そんなわけで、そういう形で民泊が180日しかできませんので、今、特に簡易宿泊所のほうに移っている方がいらっしゃるんですけども、この中でも繁華街の飲食ビルの中で、上下飲食店、その中にカプセルホテルで200人も300人も泊まれるような施設をつくりますと、このほうがよほど私は安心・安全に関して問題になるのだらうと思います。その辺も運営上、皆さんよく考えていただきながら、お客さんのニーズに応える、そして、安心・安全ということもやっていきたいと思っています。

それもございますけれども、今、一番我々の経営者の中で問題になっているのは、人手不足の問題だと思います。私も今期3期目を迎えてまして、役員をいろいろやろうとしても、お手伝いしたいのは山々なれど、今まではやっていなかったのが、経営者がそのままお店で入店をしてやらなければいけないということで外に出られないというケースも出てくるぐらい、宿泊業における人手不足の問題は大きな問題だと思っています。

そこで今、幾つかの外国人の雇用を創生するという事で、まずは観光庁のほうから出てきておりますのは、技能研修の問題です。そして、今回の諮問会議の骨太の方針のほうから出てきております外国人の労働ということ、あとは都内のいろいろな学校に行っている外国人留学生の就労支援、こういうことになるわけがございます。今、言っただけでもこの3つぐらいあるのですが、この辺は担当箇所が全部違って、結局我々事業者側からしても、就労の確保及び国際進展までやりながらということは、どれがどれだかわからないという状態が続いていることだらうと思います。ますますオリンピックに向かって、そして、少子化ということで、労働市場は大変だと思いますけれども、その辺の整理、そして、補充をして、人材確保に努めるようお願いしたいと思います。

います。今、この産労局のほうでやっておりますしごと財団を通じての研修制度も、これからはもう少し役立てていきたいと思っています。

以上です。

#### 【大下会長】

どうもありがとうございました。

先ほどのデータの中にありました、宿泊の稼働率にもつながるような御意見でございまして、特に本来型、当初イメージしていた民泊、いわゆるゲストルームであったり、B & Bであったり、そういったものに対してきっちりイメージをつくり上げられるようにし、当然、事業者としての理解あるいは御協力も必要でしょうし、地域の理解ということもあわせてとっていくということでは、今回の計画の中にかかわるものになるものではないかと思っています。そういうことをやることによって、バランスのある宿泊形態がとれていくということをお指摘いただいたと思っています。

しかし、一方で、人手不足という問題は当然ありますので、そのあたりについては関係の機関、なるべく一本化できるものであるならば、そういったものをぜひ検討願いたいということの御指摘をいただいたと思っています。

ほか、ございますでしょうか。

それでは、先でよろしゅうございますか。

#### 【山崎委員】

次があるので、発言だけして途中で退席することをお許しいただきたいと思うのですが、基本的に第1回、前のときにも私は委員をやっていて、余り話題に乗っていなかった民泊のお話が出て、ここでもっと検討すべきだという意見を述べさせていただきました。今回、また新たにスタートするわけですが、都のほうにも聞きたいのですが、IR法が今、いろいろ議論されていまして、IRをどうするのか。これは観光事業審議会としてふさわしいのかどうかは別として、私はこの審議会でもやはりしっかりと議論すべきだと思っているのです。

横浜あるいは大阪などは、市を挙げて誘致に動き出している。ところが、首都東京ではそうした動きがありませんね。これは非常に政治的ないろいろな議論があって、知事の判断というものが大きくなると思うのですが、この辺を審議会としては意見を述べるべきなのか、全く触れないで過ごしていくことが果たしてできるのだろうか。観光事業として考えれば、私はIRは必要か、あるいは必要でないかという議論のほかに、効果としての問題、それから、依存症がどうのこうの、いろいろ議論がありますし、国会でもいろいろな議論をされているところで、これが通る通らないは別として、首都東京として、今後の2020以降の東京の観光事業を考えたときに、IRを無視するわけにはいかないと考えているのです。

その点、都として、この審議会でもIRに触れるのか、触れないのか。触れたら

恐らく賛成、反対でがちゃがちゃになってしまって、まとまらないかもしれないけれども、まとまらないならばまとまらないでもいいのですが、そうしたことは避けて通れない問題だと思いますので、その辺は都はどう考えているのか、教えていただければと思います。

#### 【大下会長】

議論の必要はあるとは思うのですが、今、御質問がありましたので、事務局からお願いいたします。

#### 【藤田産業労働局長】

まだ都としての正式に、明確にというのは、なかなかこの場では申し上げにくいわけですが、今回の諮問の中身でも地域の観光資源の開発というのは、これは何も多摩・島しょだけではなくて、都心のものもあります。

特にあらゆる人々が快適に観光を楽しめるという意味では、今、いろいろありますナイトタイムエコノミーといいたいまいしょうか、ナイトライフ観光も含めて考えていった場合には、一つIRというところ、これはカジノだけではないわけですが、そういう夜間あるいは大人の社交場であったり、親子みんなで楽しめるような施設という意味で、検討の俎上にはのってくるものだろうと思っております。

ここで議論の中では比較的自由にやっていただいて、我々のほうでどう整理をしてプランに書き込んでいくのかどうかというのは、またその先の作業もあるとは思うのですが、オリパラに向けてということもありますし、その後ということも、この中では大事な時期を迎えて議論していただくわけですので、議論の中では少しそういう項目も、座長のほうで少し交通整理していただきながら、我々もいろいろなところを調整させていただきながら、議論はやっていてもいいのではないかと考えているところがございます。

ですから、大きないろいろな観光資源の一つという意味で、IRに特化して入れる、入れないという議論をここでやるというわけではなくて、そういう一般的な効果だとか、諸外国の例だとか、そのようなことも含めて、議論の俎上にのせるというのは、一つあるのかなと考えているという趣旨であります。

#### 【小沼観光部長】

補足になるのですが、今、お手元には「PRIME 観光都市・東京」ということで、抜粋版、本当に小さいものですが、これの大きい本編にはIRのことも触れておまして、やはり観光都市・東京をさらなる魅力あるものにしていくという観点で、IR法を推進、推進しないとということではなくて、それも注視して観光施設をつくっていかねばいけないという意気込みと単語は入っておりますので、この審議会も含めて御議論いただくのは、十分我々も受け入れたいと思います。



**【山崎委員】**

ありがとうございます。

**【大下会長】**

今のお話ありがとうございましたけれども、今の中で言いますと、経済効果も確かにそのとおりなのですが、もともと一番最初に上田委員から発言がございましたけれども、あの4つの中で、観光というのはそれ以外のものもかなり大きな効果として生まれてくるものです。先ほどのIR、そのまま入れるかどうかという話ではなく、当然議論はしていただく話はあるかと思うのですけれども、一つのナイトライフなり、来ていただいた方の大人の社交場といいますか、そういったお話がございましたが、日本の玄関口である東京が、当然あってしかるべきという方向であれば、そういう話を盛り込んでいただく形になるかと思うのですが、現時点ではその議論が必要があるということ、議論をしたいということで、この審議会としてはお受けしたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

お願いします。

**【蜷川委員】**

日本政府観光局（JNTO）の蜷川でございます。

日ごろから観光庁さんと一緒にいろいろなインバウンドの事業を行っているわけでございますけれども、その中で取り組んでいる事業を御紹介しながら、コメントをさせていただければと思います。

先ほども御案内がございましたけれども、昨年の2,869万人という過去最高のインバウンドのお客様のうち、アジアの近隣から来られている方が約85%を占めているわけでありまして、これはもともとどこの国でも近い国からたくさんの方が来ていただけるというのは同様なのですが、一方で、欧米豪の日本から遠い、長距離の諸国の方々のシェアというのはまだまだ11%、12%程度にとどまっているということです。

そういう意味では、より滞在日数が長くて、1人当たりの消費額もたくさんお金を使っていただけ欧米豪のマーケットの人たちの伸びしろが多いのではないかということで、東京都さんも力を入れておられる旨、書いてございますけれども、国としても欧米豪のマーケットからもっとたくさん人と呼んでこようということで、Enjoy my Japan グローバルキャンペーンというものを今、展開しているところでございます。そのキャンペーンの中では、いわゆる従来の富士山とか寺社仏閣といった、これまでの日本のステレオタイプのイメージだけではなくて、むしろこれまで余り情報発信してこなかったような自然とかアウトドアとか、こういったような多様な日本のアクティビティの体験の魅力というものを発信して、新しい需要開拓を図っているところなのです。

そのキャンペーンを行うに際しまして、これまで余り日本に見向きもしなか

ったような欧米豪の方々に日本以外の海外旅行には頻繁に行っている方々が何を求めて海外に行っているのかを分析する調査を行いました。その結果、彼らは伝統的な「Tradition」といった魅力に加えそれ以外に食の魅力である「Cuisine」であったり、あるいは、都市の魅力である「City」であったり、あるいは「Relaxation」であったり、「Art」、芸術であったり、「Nature」とか「Outdoor」、こういった全部で7つぐらいの興味関心といったものに絞り込めるのですけれども、そういったものに非常に興味関心を持って、日本以外の海外旅行に行っているということが分かってきました。

しかしながら、例えば東京都さんも、今、申し上げたようなテーマは全てお持ちの非常に魅力的な都市であるわけなので、そういったものをしっかりこれからテーマごとにより具体的に情報発信をしていったほうがいいのではないかと考えております。

欧米豪と一口に言いますが、国ごとに興味関心も少しずつ違っているわけでありまして、例えばヨーロッパのイギリス、フランス、ドイツなどでは伝統的な魅力も関心があるのですけれども、意外に「Nature」という自然に関心が高いという結果が出ていたり、アメリカでは例えば「Relaxation」といったものに関心が高いといった調査結果も出ているというように、国ごとに求めるものは少しずつ違うということがあります。東京都さんの今後の目標でも、数値目標という形でそれぞれ欧米豪から何人、東アジアから何人といったような数値の数の目標は立てられていますけれども、それぞれ国あるいはマーケットごとに、その国に合わせた国ごとの戦略と申しますか、国ごとの方々が何を求めているか、東京に何を求めているのかといったものを市場ごとに、マーケットごとにしっかり彼らのニーズを捉まえた戦略を立案する必要があるのではないかと考えておりますので、今後、そういうより具体的なテーマでの情報発信をぜひ期待したいと思います。

「Nature」「Outdoor」にしても、先ほど来、お話に出ておりますように、奥多摩であったり、あるいは大島であったり、高尾山、伊豆諸島、小笠原諸島といったような東京近郊にそういった魅力がたくさんあるわけでありまして、そういった、これまでなかなか日本として発信してこなかったような知られざる日本の魅力といったものを、ぜひ東京都さんも、今後しっかり具体的なテーマに沿って発信していただきたいと考えております。

以上でございます。

#### 【大下会長】

どうもありがとうございました。

今のお話で、国ごとできっちりと戦略が必要だということは、まことにそのとおりだと思っております。

加えて、国ごともそうなのですが、恐らく今後の話に行きますと、訪日経験

があるかないか、何回ぐらいの方なのか、そういったようなこともかなり大きな要素になると思いますので、それを掛け算の形でセグメントしていきながら、戦略を練っていくということは必要であるとの御指摘をいただいたのではないかと考えております。

また、売り方として知られざるという言葉がございましたけれども、うちも留学生がかなりおりますが、秘密の場所を教えてあげると言うともみんな喜ぶのです。だから、シークレットな、誰にもしゃべらないけれどもと言いながらホームページ上に載せていると思いきり自己矛盾を起こすのですけれども、そういった表現の仕方も一つあるのかなということで、今、お話を伺っておりました。

いずれにいたしましても、プロモーションとともにそれが出せるだけの地域の魅力を上げていくという、その両方ですね。プロモーションをやりながら地域の魅力もそれぞれ島しょ部は島しょ部なりの、奥多摩、多摩地域ですね。23区もまさにそのとおりで、それぞれの地域がレベルアップを図りながら磨きをかけて、何を売るのかを鮮明にしたほうがより相手に伝わるよという御指摘も加えていただいたのかなと考えてお聞きしておりました。どうもありがとうございました。

ほか、いかがでございますか。

お願いします。

### 【山本牧子委員】

MPIジャパンチャプターの山本牧子です。

私は一般観光ではなくてMICEの立場からお話しさせていただきたいと存じます。先ほど蜷川委員がおっしゃった欧米豪のプロモーションについて、それにふさわしい場としてMICEの国際見本市というものがあります。今からですと10月にIMEX America、そして、11月にIBTM Worldというのがバルセロナであります。そこには、まさに欧米豪のMICEのバイヤーがたくさん集まるので、プロモーションには最高の場だと存じます。

その中で気になったことがあります。東京というのは、ちょうどオリンピック・パラリンピック2年前で、今こそPRの時期ではないかと思っているのですが、ジャパンプースに東京観光財団やいろいろな出展者の方が出られていても、一切オリンピックというPRがされていないのです。海外バイヤーからたまに聞かれるのですが、「何でジャパンプースはオリンピックのことを何も宣伝しないの?」と。「今ほど、日本や東京をPRできるチャンスはないのではないかとよく助言されます。

ラグビーワールドカップもそうです。海外バイヤーからすると、報奨旅行などで東京につれていきたいと思ったときに、ジャパンプースに行くと、あるいは東京観光財団のブースに行くと、何か情報があるのではないかと考えていま

す。こう考えるのはバイヤーやプランナー的には、一般的だと思うのですが、おそらくIOCのロゴを使ってはいけない規定だとか、アンブッシュマーケティングとかといったところで、皆さんが本当はニーズがあることはわかっているのだけれども、それを一緒にやっ払いこう、面倒くさいところを乗り越えてPRしていこうというところを、実は誰もやっていないのではないかとというのが、私の最近の考えです。ですから、ここで一回、誰が、承認をもらったらできるようになるのか、追求し、ぜひ10月のIMEX Americaでは実現してほしいと願っています。IMEX Americaは80%がアメリカのバイヤーですから、先ほどのJNTOの欧米豪マーケットを狙っていくというターゲットにも合うため、そこでぜひスタートしていったらいかがかなと考えます。

あとは、私は6月に東京都ユニークベニュー魅力発信委員という委員に任命されましたので、ユニークベニューのことをお話しさせていただきたいと存じます。14ページに書いてありますように、3月に2回目のユニークベニューのパンフレットができました。東京都も一生懸命頑張られて、東京都の施設をいろいろ開放していかれ、ユニークベニューの一つである東京都庭園美術館の改装が終わったお披露目のイベント「東京都庭園美術館総合記念式典」の際には、小池都知事がパンフレットを手に掲げみずから発信されていきました。あの場には、ちょうどMICE関係者がおり、ユニークベニューを体験することもできました。新しくオープンされたレストランでお食事をしたり、東京庭園美術館でのパーティー体験をすることができ、ユニークベニュー会場としての東京都庭園美術館の使い方の事例を実感することができました。

実は今、開放はされたのですが、主催者もおそらく関係者も、そこで働かれる方も、まだどのように美術館や博物館等がユニークベニューとして使われていくかという実体験がないため、今後どのように進めて良いのかがわからないのではないかと考えています。ですから、ぜひここで計画的にといいますか、一回皆さんへのお披露目とか、このように使えますよという事例を関係者を交えて実行されると、職員の皆様とかも安心感が出てくるのではないかと考えます。

東京観光財団の中にワンストップ窓口もできて大変よかったなと思います。ただ、実際には、これからで、まだあまり知られていないところだと存じます。その窓口のに電話すると、「東京都の全部のユニークベニューの情報がわかる。」ということ、MICE関係者対して、どんどん発信をしていくことが必須です。

東京というのは本当に世界の中でも素晴らしい都市で、この観光政策を実行していくためには、東京観光財団の方々の力が本当に必要になってくると思います。ですから、その専門性だとか、そういったところをさらに高めていただきたいです。また、東京は、ニューヨーク、パリ、ロンドンというと同等の大

きな都市ですから、観光財団の方々もどんどん世界に出て行って、グローバルのネットワークを広げて行って、MICEの誘致に対して強化していくことが必要なのではないかと思います。

以上です。

### 【大下会長】

どうもありがとうございました。

最初の御意見でいきますと、ジャパンプースのところでもっとPRをすればいいのにといい、そのあたりは御意見としてはお聞きしたいと思っています。

また、ユニークベニューのことに关しましては、庭園美術館、私も行っておりました、あそこでああいう会食ができるというのを実体験しまして、その前は上野のときはここでできるのですと言われて、飲み物も何も出なかったものだから、イメージが湧かなかったのですけれども、庭園美術館のときは飲み物がありましたので、こういうことねというのはよくわかりました。当然ながら一歩一歩進めるということでワンストップ窓口が必要だという議論もされていきましたので、それを準備いただいたことはすごく、ただ、まだPRが足りないというのはまさしくそのとおりだと思いますので、事あるごとにPRということをぜひ含めてまいりたいと思っております。

また、そのときに、都立の施設あるいは民間の施設さんという、いわゆる限られた範囲なのですけれども、以前より思っておりますのは、そこから一歩出たところの周辺も交えてやることによって、上田委員もおっしゃっていたような地域全体としての効果の波及にもつながっていくような形にもなるのかなと思っております。

特に、前も私は委員会のお話していたことがありましたが、浜離宮のところで、船と一体になって浜離宮を使って、いわゆる水上バスですね。さらにそこを出ると、と言いかけたのですが、その先には築地などもあったわけでございます。当時、まだはっきりしていなかったわけで、踏み絵を踏んだかなと思ったときがあったのですが、ちょうど周りも含めた形で展開していくというのは、例えば上野の森におきましても、その周辺のところの都立ではないけれども、ほかの美術館との連携であったり、いわゆる連携をかなり広げることによって、今、お話しいただいたユニークベニューがさらに広がりを見せ、MICEと一体となって、さらに東京の魅力を高めることにつながるという御指摘もいただいたのかなと思っております。ぜひそういうことを前向きに、できる範囲で検討していきたいと思っております。どうも御指摘ありがとうございました。

ほかに、いかがでしょうか。

お願いします。

### 【高井委員】

文教大学の高井でございます。

きょうはふだん考えていることを申し述べてよいと会長から言われましたので、ふだん観光の教育と研究をしております、特に観光行動の研究をしておりますので、その点から、今、感じていることをお話ししたいと思います。

リピーターがふえてきた。それから、いろいろな国の人々がふえてきた。ゴールデンルートから地方へだんだん行くようになってきたということがよく言われますね。東京ですと、最近では赤羽とか、千住とか、足立区が熱いとか、いろいろこれまでとは違ったところにインバウンドの。今、ちょっと首を傾げられたのですけれども、足立区が熱いらしいのですね。

これは要するに、生活者のふだんの場面にお客様が入ってくるということの意味していると思うのです。委員の皆様、海外旅行に行かれたときにホテルの従業員の方とかレストランの方とかからは多分、お金を払っている相手ですからちゃんと対応していただけると思うのですけれども、一步町に出て余り観光地ではないようなところに行ったときに、地元の向こうの方から冷たいそぶりを受けたりとか、あるいは無関心というふうになると、その土地に対する気持ちがちょっと冷めるのではないかと思うのです。

そのことで言うと、最近、東京の人たちが、外国人の方が余りにもふえたために、むしろ無関心になっているのではないかということを感じるのです。ふだん私は茅ヶ崎にキャンパスがあって、あちらから時々来るのでその違いをすごく感じるのですけれども、至るところに外国の方がいらっしゃるがゆえに、最初はちょっと物珍しく思われる。だんだん今度は、爆買いの当時は売り場が混雑しているとか、みんな同じ国の人が集まってわあわあ言っているからうるさいとか、ちょっとネガティブな感情が少しあった時期があった。今は、むしろもういらっしゃって当たり前で、風景と化しているような状態だと思うのです。それがいいほうに行くか、悪いほうに行くか。これは私は20年の一つの試金石になるのではないかと思っています。

これは前回の21次のときにも多分同じようなことを申し上げたと思うのですけれども、この審議会は観光事業審議会なので、PRIMEの案の中にも観光産業従事者であったりとか、観光地域とかそういうところを対象にしたさまざまな施策が盛り込まれているのですが、今回、次のこの会ではぜひ、観光事業に直接携わっていない人たちまで含めて、広い意味で訪都される日本人の方、外国の方、それからもっと言いますと多様な方々。高齢者の方、小さいお子様を連れている方、障害のある方、いろいろな方に対して無関心ではない状態。多様化していく社会の中で、20年にいろいろな方を受け入れるということを中心に、意識と行動を変えていくというようなことを何か盛り込めないかなと思っています。

私どもの教育実践の中では、必修の授業で無理やり観光地に学生を2人1組で

行かせて、外国人の方10人にアンケート、データをとってくださいとやるのです。最初は嫌がっているのですけれども、そうやって会話をしていくと、質問された外国人の方のほうが喜んでしまって、日本人の若い子とこんなにしゃべれるなんてうれしいということで写真と一緒に撮って帰ったり、その後、SNSを交換したりということが実は起こっていて、学生自身の意識や行動がそこから変わってくるということを今、実証的にやっているところでございます。

できれば小さいころなり若い人たちが、外国の方だけではなくですけれども、外から来た人と一緒に何かするというところ。そういう教育だったり国際交流ということも含めての施策に落とし込めれば、なおいいのではないかなと思っています。やはりいろいろなモノ消費からコト消費になっていくわけですけれども、最後の差別化要因は、やはりその土地で会う人であろうし、その人とどういう時間を共有したかということがとても大事になってくるだろうと思います。そうやってその土地が訪れた人にとって特別なものになったときには、いわゆるばらまき土産という、英語で言うとギフトではなく、自分の思い出のためのスーベニアを買うと。それが高額商品であったり、その土地ならではの製品というふうになっていく。そんなことができればいいなと最近は感じております。

ありがとうございます。

#### 【大下会長】

ありがとうございます。

今の御発言の中で、もてなす側といいますか、2020年に向けてさらにその先のことを考えると、多様な観光主体というものがある東京には存在していると。それに対して、当然、住民の方、観光産業というのに直接はかかわっていないけれども、そういう方々のお力も非常に大事であるというような御指摘もいただいております。多様な観光主体がかかわれるような観光ということの展開の御指摘をいただいたと思っております。ぜひそれも前向きに、私も日ごろからそう思っておりますので、観光地ではなかったところをどう観光地化するかとか、集客して地域の磨き上げをかけるかというようなことも、これから考えていきたいと思っております。どうも御指摘ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。

では、レディーファーストでお願いいたします。これを言うとよくないのかもわかりませんが。

#### 【のがみ委員】

観光を取り巻く現状についての中で、特に国際会議の開催件数の推移で、都市別の国際会議開催件数でパリがだんだんと回数が少なくなっている。その理由はテロだと思うのです。私は、安全・安心の観光都市であるべきだと思っております。一つはテロ対策、それからもう一つはサイバー攻撃に対す

る対応、これはこれからすごく大事ではないかと思っております。例えば顔認証も非常に進んでおりまして、もう今、顔認証だけでお昼御飯が食べられるという会社もありまして、顔認証も小さいときの顔のデータでも、今、大人になってからも認証ができるという、すごくすぐれているそうでございます。そうしたテロ対策、それからサイバー攻撃対策、これは一つ、これからも大きな必要なことではないかと思うのです。日本は本当に安全な国だというふうに思うと、多くの方が来ていただけます。

それから、もう一つは、日本各地と連携した観光振興ということで、来年はラグビーワールドカップ2019もありますので、それから、東京オリンピック・パラリンピックもあります。そういった意味で、東日本大震災の東北の復興という点も結構大事ではないかと思っております。

この前もちょっと話したのですけれども、私は葛飾という東京都でも田舎のほうに住んでおりまして、例えば水上バスが葛飾の柴又まで来るかという、来ないのですね。そういった意味で、この前、一般質問の中で水辺を利用した観光政策ができないかということで提案をさせていただきまして、ライトアップとかプロジェクションマッピングを使った、どこでもできるような観光施策をすることも大事ではないかということと、最後に、アクセシブルツーリズムですね。先ほど田口さんがおっしゃっていましたが、言語についても、自分がいろいろな言語が使えなくても、今、ありますよね。パソコンとかでもフランス語で自分が入力すると、音声で出てくるのがありますので、そういったものも利用しながら、言語についても差がないような形で取り組んでいくことが大事ではないかと思っております。

以上でございます。

### 【大下会長】

どうもありがとうございました。

安心・安全、冒頭私が挨拶をさせていただいたときに災害とか地震という話がありましたけれども、それに加えてテロ対策であるとかサイバー攻撃の話であったり、そういうことにも当然対応していくべく、2020年、そしてその後に向けて必要であろうという御指摘。

2点目として、日本各地と連携した、特に東日本との連携ということが大事でしょうと。東京だけという話ではなく、東京を玄関口として、あるいは最後に東京に訪れていただくという形で、他との連携を図っていきましょうということ。

3つ目として、水辺の活用ということも考えたい。

そして最後に、言語を含め、アクセシブルツーリズムという形の御指摘をいただいたということで、ぜひその話も検討していきたいと思っております。

それでは、森村委員、お願いいたします。



## 【森村委員】

都議会議員の森村でございます。私からは3点ございます。

まず、観光産業に関しましては、一大成長産業であると。我が国のさまざまな産業の中でも、実は今、かなりのポテンシャルを秘めた成長産業であるという認識は委員の皆様方、皆様お持ちだと思うのですが、例えば新規参入という考え方で、先日お話を伺ったある事業者の方がいらっしやいまして、この事業者は数年前まで自動車産業に従事していて、部品を下請でつくっていたと。かなりの高度な技術を持っている企業であったものなのですが、今は何と外国人観光客向けに缶バッジの製造をしているそうなのです。それは指紋がつかないという缶バッジらしくて、普通の100円で売っている缶バッジに一見見えるのですけれども、指紋がつかないという点で非常に技術オリエンテッドな商品で、これが飛ぶように売れると。もはや自動車産業はやめた、観光産業事業者になったというふうにおっしゃっていました。

また、おととい、とある会社の、ベンチャー企業というか起業した方々の集まりにお招きいただいたのですが、これは居酒屋さんとテラーというのですかね。服をつくっている人なのですからけれども、こういった事業者さんたちで何かできないかということで、これは青梅の方々なのですからけれども、奥多摩のワサビの田んぼがちょっと荒れているところがあるので、そういうところを耕して、結構いろいろなネットワークがあるので、都心の飲食店などに高品質のものを卸す。このようなことをやるということで、ある意味、全く違った世界に踏み込んでいこうという話だったりするわけです。

観光産業に関しては、一大成長産業であるという観点と同時に、裾野が広いと。あるいは、いろいろな参入障壁がありますけれども、参入障壁的には割と低目なのかなと、こういう話を聞くと感じます。そういう意味では、従来の観光産業の枠組みにとどまることなく、その裾野の広さというものを意識した施策、プランを検討してはどうかという提案が1点ございます。

2つ目は、これまた奥多摩の話なのですが、けさ、私は奥多摩の白丸ダムでカヤックをこいでから登庁してまいりました。世田谷のお客様をお迎えして、これは夜に青梅に泊まっていたいただいて、朝、奥多摩でカヤックをこいで、もう8時半には上がって私はこちらに向かってきたのですけれども、ナイトライフというのも非常に素晴らしいと思うのですが、モーニングライフというのか、早朝を活用して都心のお客様を都内で回遊して、ある意味、観光というものが手軽にできるということを私自身が体感してきたことであります。国内の旅行者数が横ばいというデータがあるのですけれども、結構まだ掘り起こしというものができないのではないかと考えます。東京の方であっても奥多摩、青梅に来たのは初めてという方々を、既にこの1年で大分お迎えしている実情がございまして、いろいろな観点で訪日外国人観光客、訪都外国人観光客をふやしてい

く、あるいは受け入れ環境をつくっていくということも重要なことながら、あわせて国内あるいは都内の観光客が循環して経済効果を生むような施策というのも重要なのではないかと考えます。これは2点目です。

3点目は、プランの作成にかかわることなのですが、これも前回、2018のプランの策定のときにも申し上げたのですが、数値目標を既にいろいろ盛り込んでいただいているのですけれども、ぜひ具体的な数値をより多く盛り込んでいただくとうろしいのではないかと考えております。

また、先ほど田口委員から言及がございましたけれども、このプランを見ると、網羅的で非常にすばらしいことが書いてあるのですけれども、観光に詳しい方以外の方が見たときに、具体的に一体何をするのかということが割とわかりづらいという声がございます。いろいろな方々にお見せしているのですけれども、そういった声もありましたので、ぜひ、どこまで詳細に個別の施策を書くのかというのは非常に議論があるところだと思うのですが、もう一步踏み込んだレイヤーでまとめ上げることができると、非常にわかりやすいものになるのではないかと考えております。

以上です。

#### 【大下会長】

どうもありがとうございました。

御指摘いただいた中で特に1点目のところは非常に大事なところなのかなと思っております、これは観光産業振興という形なのですけれども、それを「観光産業 振興」と見ると、いわゆる狭い意味の観光産業、すなわちホテルであったり、交通事業であったりということになるのですが、一方、切り方を「観光 産業振興」と言いますと、観光によって産業振興が、まさしくそうなりますと奥多摩のワサビもそれにかかわってくるような話になると思うのです。その両方をうまく見なければいけないよという御指摘をいただいたのかなと。当然、観光産業ということを充実していないと、2020年に向けて非常に大事な話であろうと思うのですが、一方では観光によって産業振興も図っていこうという御指摘をいただいていると思っております。

2点目の御指摘のところでは、多様な体験ができることは大事であると。まだまだ掘り起こせばあるではないかというような御指摘をいただいたということで、まさしくライフスタイルを含めて、自分たちが自慢できるような、これこそ自慢できるような観光体験であるというようなことを特に島しょ部であったり、奥多摩や西多摩であったり、そういうところから発信できるのではないかと御指摘をいただいたと思っております。

3点目につきましては、先ほどのより具体的な施策を書くということに加えて、具体的な目標値を定め、例示の範囲を超えられないかもわからないのですけれども、できる限り具体的な施策、イメージができるようなものを盛り込ん

でいただきたいという御要望を承ったと感じております。

以上でよろしゅうございますか。どうもありがとうございました。

それでは、どうぞ。

### 【新津委員】

ジャパンショッピングツーリズム協会の新津と申します。本年度からこちらに参加をさせていただきます。よろしく願いいたします。

私からは大きく3点、初めてでございますので、私はショッピングツーリズム、訪日外国人の方の買い物消費を中心に仕事をしておりますので、紹介を兼ねてショッピングツーリズムの役割についてお話をさせていただいて、その次に、産業振興の中でショッピングがこのプランにどう寄与するかというお話をさせていただきますと思います。

私はずっと20年百貨店に勤めておりました、その後、6年前に独立して、訪日観光の戦略アドバイザーをやっております。6年前に初めてやりましたのが消費税免税制度の改正のロビーイングをいたしまして、今のショッピングツーリズムの最初の一歩になりました。その後、オールジャパンでショッピングを振興するというので、ショッピングツーリズム協会という協会を立ち上げまして、受け入れ体制の整備と日本のショッピングの海外へのPR、この2つを事業として営んでおります。

ショッピングについて、皆さんの御認識の多くは、売り上げ、経済効果が一番多いと御認識だろうと思います。免税制度が導入された当初は、消費規模が日本全体で約3,000億円でしたが、今は1兆6,000億円ということで、1兆3,000億円の新しい経済市場をつくったということで、これは言うまでもありません。これによって雇用もかなり生まれてまいりましたので、ショッピングが一番寄与したのは経済効果でございます。

ですが、この5年間、全国の商店街さんを支援させていただいて、それ以上に効果がある点があと2つございます。1つ目は、おもてなし力の向上でございます。小売事業者の数とそこで勤める従業員の数は非常に多いものがあります。都内だけでも7万店、61万人が従事しております。これに対して観光案内所は168カ所、オリパラのボランティアは11万人でございますので、その数倍、数百倍のおもてなしの接点を小売事業者は持っております。町の商店街の中にある小売店、飲食店がおもてなし力を上げること。これはネイティブでしゃべればいいという話ではなくて、日本語でもいいので、笑顔で、こんにちは、いらっしゃいませ、ようこそ東京へというふうに、都内の小売店の従業員61万人がしゃべれるようになると、観光案内所をたくさんふやすよりもおもてなし力が上がる。これは全国の商店街でも成功事例がたくさんございます。これが2つ目の効果です。

3つ目は、訪日ゲストとのコミュニケーションというのは非常に楽しくて、

しかも売り上げが上がるということで、これまで廃れていたような商店街が復活している事例がたくさんございます。日本一の事例は大阪の黒門市場商店街ですけれども、廃墟同然だった商店街が、今は毎日大晦日を超える売り上げで、もうかってしょうがないというふうにおっしゃっていて、しかも、非常に上がっているということです。

経済効果とおもてなしの力と地域の活性化、これを踏まえると、インバウンドに取り組んだ商店街の方々は口々に楽しいと、にぎわいが戻ってきてうれしい、自分の後継者が町に戻ってきたというようなことをおっしゃっています。これがショッピングツーリズムの非常に大きな役割だろうと考えて事業をしております。

次に大きな2つ目としまして、今回の実行プランに対して商業、ショッピングツーリズムがどう寄与できるかというところについて2つお話をさせていただこうと思います。私はずっと商売人でございますので、これは商売としていかに経営マーケティングをするかというノウハウは、学術というよりも商売人の感覚として、この観光を捉えております。そういった意味で、戦略的なマーケティングの考え方でこのプランを見ると、もう少し強化したほうが良いと思うところが何点かございます。マーケティングをやるときは、まずは競合を調べるわけですけれども、残念ながら今、日本の中においても海外においても、東京の競争力が高いとは言えないと思っておりますし、ここ数年は関西に対して東京が負けているというのが現状だろうと考えています。

次に自社の強みについて考えます。そうすると、東京の強みは何なのだろうかと思っておりますが、今回の実行プランは「PRIME 観光都市・東京」ということで、世界一になることが最終目標だとすると、世界一とは物すごいことだろうと思っておりますが、現在のプランでは、世界一が何なのかというのがなかなか見えにくい。先ほどのIRなのか、あるいは全国のもものが全部集まっている、あるいは全国と連携している、あるいは多彩な魅力がある、多彩な地域資源がある。いろいろな魅力があると思っておりますけれども、非常にユニークで、訴求力の高い、インパクトのあるPRをしないと、世界一と宣言することは非常に難しいのではないかと考えています。

最後に、各委員がおっしゃっていましたが、カスタマー、私たちも訪日ゲストのことをよく知らなければいけないということで、各種調査をたくさんしていただいていると思っておりますが、先ほどの競合等の調査、あるいはJNTOさんも取り組んでいらっしゃいますが、デジタルマーケティングのプロモーションではなくてデジタルデータ、ビッグデータを生かした中で、東京は一体どのように評価され、何が強くて、何が残念だったと言われているのかというようなものがテラバイトレベルですぐにわかる状態にありますので、そういったデジタルマーケティングを進める必要があるのだろうと考えています。

最終的にはKPIの達成というのが経営的には重要ですが、残念ながら、昨年立てられているKPIは達成できるものは非常に少ないだろうと考えています。特に客数と消費額はこのままだと達成できない。これが一番大きな問題だろうと考えますが、これをブレイクダウンして、一体客数何人に対して単価を幾らにするのだと。小売と飲食と宿泊数、それをブレイクするのだとしたらどうしたらいいのだろうかという具体的な戦略にマーケティングとしては落とさざるを得ないと考えます。これがマーケティング観点のノウハウとして貢献できる場所だろうと思います。

2つ目に、まさに都内にある61万人、7万店がどう貢献するかという部分でございます。観光産業の振興については、これは都庁の職員の方がやることでもないですし、ここの委員だけがやることではなくて、都民が、あるいは都の事業者が積極的に関与しなければ、このプランは達成できないだろうと考えます。都民の参加を促すためには、先ほど山本委員がおっしゃっていましたが、事業者にとって、オリンピック・パラリンピックは非常に高いモチベーションになります。ですが、オリンピック・パラリンピックのエンブレムが使われないということもよく事業者は知っています。その中で、オリンピック・パラリンピックエンブレムは使えないけれども、「Tokyo Tokyo」のロゴマークは使えるということを例えばセットで話をします。つまり、事業者としては、オリパラをPRするときには「Tokyo Tokyo」を使ってくださいというようなことをしっかり話すことで、事業者は自分たちのチラシ、店頭、いろいろなサインの中で「Tokyo Tokyo」を使うモチベーションが上がってくるだろうと思います。既に都内の事業者は、2020年のオリンピックに向けていろいろな看板だとか製作物を製作する段階に入っています。その中で露出をしていくことが、「Tokyo Tokyo」の活用の面でも重要だろうと思います。

2つ目の事業者の巻き込みとしては受け入れ環境の整備です。残念ながら小売店は非常に多くのゲストに対して迷惑をかけております。いろいろなアンケートで、多言語対応で不便をしたところはどこかと聞くと、小売店というのが挙がってしまっているのが現状です。ここまで東京都のオリンピック・パラリンピック多言語対応協議会の中でも、安心・安全を担保する交通、鉄道、飲食、宿泊の領域で多言語対応が進んできましたけれども、昨年从小売業が取り組み始めまして、本年末にガイドラインを設定することになっております。

ことし初めの平昌オリンピックを視察に参りましたけれども、飲食店には店頭で共通の多言語サインが出ておりました。一方で、小売店には共通の多言語サインがございませんでした。その結果どうなるかというと、中小の店舗の場合、飲食店には安心して入っているのですが、小売店には入っていないというような状況が出てきております。これはガイドラインが出た後に、小売事業者がそれを導入しやすくするような支援策を入れることで、2020年に間に合う形

で、あるいは2019年ワールドカップに間に合う形で7万店のお店が受け入れ環境を整えるということになるだろうと思います。

これまでも受け入れ環境の面では免税制度の支援ということで、経済的な効果のところは挙げておりましたけれども、受け入れ環境整備、おもてなしの観点での環境を整えることが小売事業者が貢献できる場所だろうと考えます。

最後に、小売事業者の一番の大きなメリットである経済効果についてお話をさせていただきますが、小売店につきましては、これまでの観光行政の中では商業は扱いにくい存在だっただろうと承知しております。個別店舗の名前、あるいは個別商品の名前をPRすることができない、しにくい、公平性の観点から扱っていないというのが現状です。都内の観光案内所でも、私たちがパンフレットを置かせていただける観光案内所は非常に限られておりまして、商業は扱えませんということになっております。

これは無理もない話でございまして、例えば広島でどこのもみじまんじゅうがおいしいですかと言われてたら、口ごもるしかないのですね。というのが現状でございまして、業界を挙げて、あるいは商店街を挙げて、あるいは都内全てのお店の中で任意で手を挙げていただいて、誰でも参加できますよというインフラを整えることで公平性を担保し、その大きな枠組みを支援するという形であれば、行政としてショッピングを取り上げることもできるだろうと思っております。私たちは5年間でそういったスキームも全国で整えてきましたので、そういったノウハウを御紹介したいと思っておりますし、この中でポイントになるのは、地域の商店街、中小企業振興というのはこれまでやっておりましたが、中小企業振興では観光客は満足しないのですね。やはりコンビニエンスストアが24時間対応している、あるいは大規模な百貨店、ショッピングセンターが魅力的だということを商店街の魅力と一緒にしてPRすることで、両者がウィン・ウィンになるような仕組みになっていることが重要だろうと思っております。

最後に大きな3つ目として、プランの中で私が。

#### 【大下会長】

ちょっとお時間が短くなってきましたので、なるべく簡潔にお願いしたいと思います。

#### 【新津委員】

失礼しました。ポイントで。

先ほどの人材育成は、私は非常に重要だろうと思っておりますし、先ほど事業者の育成のお話がありましたけれども、観光産業においては融資がとりにくいというような現状があります。それはソフトコンテンツの事業者さんが非常に多くて、担保性のあるものに投資をしませんので、人に投資をしてくださいということで金融機関からの支援を受けられないというような実情もありますので、人の支援に加えて事業者の支援というのも重要だろうと考えております。

長くなって失礼いたしました。

**【大下会長】**

ありがとうございました。

清水委員、お願いいたします。

**【清水委員】**

都議会の清水孝治でございます。初めての参加ですので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

今、専門的な御意見が言われていた中で、私もこれから勉強しながら発言をしていきたいと思ひますが、11月の中間まとめに際しまして、ぜひとも意見を申し述べたいと思ひわけでございますが、私は地元が立川市でございますので、先ほどの森村委員と同じく多摩の観光振興という観点で幾つか意見を申し上げたいと思ひます。

まず、全体的に見まして、先ほど来お話がありますとおり、多摩の観光振興はどこにターゲットを絞るのか明確化すべきなのかなと思ひます。それは訪日外国人なのか、それとも国内のお客様なのかということで、それぞれの狙いといいますか、目標が変わってくるのかなと思ひておりますので、その辺をもう少し掘り下げて計画づくりをしたほうがいいのかと思ひます。

あと、多摩地域の特徴といいますか、これはやはり空港、港湾、あるいは都内から距離が離れているということでございますので、そのアクセスをどのように充実させるのか。これも観光、まちづくりとあわせて一緒に取り組んだほうがいいのかと思ひます。特に多摩地域の関心としては、横田基地の軍民共用化。先ほど山崎区長からIRのお話もありましたが、これを当審議会でのように取り上げていくのかというのが大きな課題になってくるかと思ひますので、その辺も検討いただければと思ひます。

次に、協議会の活用の支援についてであります。昨年9月27日に多摩観光推進協議会という、東京都商工会連合会が中心となって14団体のさまざまな経済団体が集まりました、多摩地域への旅行者の誘致促進を目的とした協議会が発足されました。これは実行プラン2018の具体的な取り組みの中の一つだと思ひのですが、これを強力に支援していただければ、多摩地域の観光という意味ではかなり実効性のあるものになってくるのかなと思ひます。

次に、MICEの受け入れ拠点、地域育成の拡大であります。御案内のとおりMICEの受け入れ拠点事業につきましては、大丸有あるいは六本木、臨海区域を含めた23区が大部分であります。昨年、八王子市がその拠点の一つとなりまして、新年度は立川市もおかげさまでその拠点となりました。これをもう少し多摩地域に広げていただければと思ひます。

そして、このMICEという国際会議みたいな大上段に構えるのではなく、諸外国ではビルの中での会議を外でやったらどうかというオフサイトミーティング

という考え方があるそうございまして、自然の中で会議でもしたらいいアイデアが出るのではないかという考え方があるそうなので、オフサイトミーティング、こういったキーワードも活用されたらどうかと思います。

次に、多摩地域の自治体の特徴としては、公営企業を有しているということでもあります。競馬、競輪、競艇と、これはなかなかやってみると魅力的なものでございますので、こういった活用もあわせて考えたらどうかと思います。

最後に、これは現場の方からの御意見なのですが、多摩地域の原風景というのはなかなかすばらしいものがあるのですが、どうしてもまだまだ電線がはびこってしまって、その風景を阻害しているということでございますので、小池知事の目標でもあります電線の地中化を多摩地域でも、防災ではなくて風景を確保するために、そういった観点で進めてくださいという御要望を承りましたので、以上矢継ぎ早に申し上げましたが、そのようなことを中間まとめに盛り込んでいただければありがたいと思います。

以上です。

#### 【大下会長】

どうもありがとうございます。特に大学もたくさんありますし、本学も多摩にございますので、ぜひとも一緒に多摩を盛り上げていただければと思っています。

お願いいたします。

#### 【河村委員】

ありがとうございます。私は東京都の奥多摩町長の河村でございます。

先ほど、この全体的な部分で東京都には多様性といいますか、島から始まりまして都内の非常に有名なところがたくさんある。また、私どもの西多摩みたいに自然が残っていて、そういうところもありますので、蜷川委員が言われたように、地域的な戦略をどうするかということを確認させていただきたいと思います。と申し上げますのは、最近、訪日外国人が結構来ています。その中で欧米豪の方も来ています。そういう人たちは非常に自然を愛している人もおります。私たちの町はこれから観光産業で生きようと、昭和30年に合併いたしましたけれども、そのときに大きく掲げたのが観光立町であります。今、それに向かっていろいろな施策をしております。ありのままの自然を残しながら、その自然を活用しながら、地域でどうやっていったらいいか。私どもで一番心配なのは、観光産業が活性化しないと、そこに住む人がいなくなってしまうのですね。逆に言いますと、その地域をどうしていくかという一番大きな問題を抱えております。

私自身は、そういう点で、平成20年に森林セラピー事業、町全体を基地として認定を受けました。それから、森林セラピーロードが今、5本ありますけれども、その1本を将来にわたってやるとしたら、バリアフリーも含めて登計ト



レイルというのを3年間かけてつくりました。これは車椅子でも星が見えたり、アロマをやられたりという部分でやって、これをできるだけきちんとしながらこの数をふやしていこうというのを今、一生懸命取り組んでおります。

そういう点で、小さいところの部分ですから、この観光審議会の中の先ほど言った戦略的な部分に島や西多摩の地区をどうしていくのだということが載ってないと、なかなかみんな都内の人、あるいはそれ以外の人たちがその地域を知らないのですね。例えば、奥多摩というと、私どもは奥多摩町ですけれども、皆さんが考えている奥多摩というのは、秋川を含めたあの辺一帯を奥多摩だと思っているのですね。本当はうちが奥多摩なのですよと言いたいのですけれども、青梅線の終点の氷川駅が奥多摩駅に改称されましたが、そういう意味で一体どうやってそれを高めていくのかなと、今、苦勞しております。

一つの例でございますけれども、私どもでは42の公衆トイレがあります。昨年からでございますけれども、そのトイレを洋式トイレに5年間で全部かえようということで、これは東京都に助成もいただきながら、今、一生懸命頑張っています。もう一つは、トイレをきれいにしよう。日本一きれいなトイレにしようということで、軽自動車に日本一きれいなトイレとスローガンを入れ、清掃の専門家を頼んで毎日清掃しております。

それから、町内には青梅線が5駅ありますけれども、これも3年ほど前からWi-Fiを入れたりしながらやっているのですが、小さな町が一つだけでやるのは限度があります。したがって、私が言いたいのは、西多摩地域全体をまとまっていくとしたら、西多摩地域の自然を残し、その自然が観光や産業として、そこで暮らし、あるいはそこで働く人たちが出るというのにはどうしたらいいかという観点を考えていただきたい。後ほど大島町長さんが言うと思いますけれども、島と西多摩地域とは、そういう部分が生活に密接に関係しています。そこで何か事業を起こして、観光産業を起こしたら相当もうかるという話ではなくて、うちはその町をどう活性化していくか。そこに住み続ける人たちをどう確保していくか。それで御飯が食べていけるかということが一番大きな目的でありますから、観光産業というのは非常に大きな問題だと位置づけております。

そういう意味では、釣り場をやったり、それから、ワサビの話が出ましたけれども、これは江戸時代から続いておりますので、ワサビについては後継者のために今、14期生、1年半かけて後継者のワサビ塾というのも地道にやっております。そうやって地道にやらないと、その地域に人がいなくなってしまうのです。だからこそ、観光振興というのはうちの地域にとっては非常に必要であるので、戦略をいろいろな拠点を含めて、川の問題もそうでしょうし、浅草やそういうところもそうでしょうし、そういう問題を部分的に、いろいろな部分でそういうところを出してもらいながら、そこをどうやって振興するの

だというところを皆さんで議論して考えていただければ大変ありがたいなと思っております。

以上です。

#### 【大下会長】

ありがとうございました。

それでは、今、お話がございましたように、先ほどちょっと手を挙げていただいて申しわけございません。お願いいたします。

#### 【三辻委員】

大島町長の三辻です。ありがとうございます。

時間もないようですので、本当に簡潔に意見だけ言わせてもらいます。

まず、きょうの資料を拝見しますと、都心部はインバウンドの恩恵をかなり受けていますけれども、島しょ地域は恩恵を受けていないという実情だと思えます。それはなぜか。島しょ地域はいわゆる受け入れ側、例えば言葉の問題とか施設整備という問題もあるかと思えますけれども、もう一つ考えられるのは、もう少し、もっとうまく情報発信を全体的にしていけば、もっと島しょ地域もインバウンドの恩恵が受けられるのではないかと思っています。そういうことにつきましても、今回の計画に入れてもらえればと思っています。

あと、私のところは観光産業を重点施策にしています。まず、町が経済産業を図るに当たって、やはり観光振興が有効な手段だと思っています。といいますのは、観光産業は島にとっては、ほかの産業とも連動している。観光産業が活発になれば、商業、農漁業、商工業、それと交通事業、幅広い経済効果が考えられます。

それと、東京都は全体では日本の中でも何カ所かわかりませんが、人口がふえています。ただ、島はこれと反面、人口が減り続けていますのが現状です。大島においても移住・定住促進対策とか出生率を上げるとかいろいろなことをやっていますけれども、ただ、今さら出生率が少々上がっても人口はふえません。それではどうするかということですが、観光人口がふえることによって、人口減少のスピードをとめられるという利点もあります。そういうことで大島の観光産業を今、重点的な施策としていますので、そういうことも考えながら、今回の計画策定をしてもらえればと思っています。

あと、大島に限って言えば、小笠原の世界遺産は有名ですが、伊豆大島は2010年、日本ジオパークというものに認定されています。今、全国的に30団体以上あるかと思えますけれども、例えば伊豆のほうとか北海道のアポイ岳とか糸魚川。ジオパークとは簡単に言いますと、いわゆる自分たちが暮らす台地、ジオ、この成り立ちとか特徴をよく知って、その地域だからこそ育まれた景観とか植物、大島の場合は火山が主ですが、そういうものと人々の暮らし。これを自分たちの財産として、大切な宝物として守っていきながら、地

域振興、防災、教育、そういう取り組みに上手に活用している地域のことを言っています。これは4年ごとにまた認定があって、今は大変厳しい状況です。この先には世界ジオパークというものがありますけれども、そういうことでもやっていますので、そういう関係と、今、東京都は宝島推進委員会ですか。要は、伊豆諸島は宝だとよく言われます。そういうこととも連携して、今回の計画策定にそういうものも反映していければと思っていますので、どうぞよろしくをお願いします。

ちょっと話がよくまとまらなかったのですが、一応、島の実情としてはそういうことがありますということだけ理解してください。

**【大下会長】**

ありがとうございました。

もうほとんど時間がなくなってまいりましたけれども、まだ御発言いただいていない方、お願いいたします。

**【小林委員】**

観光についての提言というのはいろいろなところから出ているし、相当きょうの議論でもあれなので、皆さん一生懸命やっているし、東京都もやっているのですが、一般論として一番私が常々感じているのは、これはせつかく都の提言だったら、東京都が英語教育を抜本から変えれば観光のインフラというのは相当改善すると思うので、こういうペーパーの中で入れるのが適切かどうか。もし入れられるのだったら、そういうことをやれば、東京都が変われば国も変わると。そうすると、シンガポールがMICEのところではるか上に行っていますけれども、シンガポールは英語が母国語みたいになっていますし、世界で一番英語の通じない日本を何とか変えれば、おのずと観光のインフラというのも改善されるのではないかと思います。

**【大下会長】**

ありがとうございました。

お願いいたします。

**【山本知範委員】**

日本航空の山本です。私も今回から初めて委員にならせていただいて、これからよろしくお願いいたします。

私は仕事柄、海外でお客様と接して、どうやって連れてくるか、日本に来ていただくかという観点から3つぐらい申し上げたいと思います。

実は欧米豪からとるとというのは、全日空さんを含めて我々も非常に苦勞して、ロンドンもニューヨークもパリも結局、向こうの旅行者のスタイルみたいなものをちゃんと学んで、我々ができるところはやる、できないところはできないということでちゃんとめり張りをつけてやったほうがいいのかなと思っています。特に、向こうで見ていると、やはりほとんどの方はちゃんとア

プリを利用している。例えば航空会社で言うと、飛行機がおくれる、もしくはゲートが変わるといって、全部アプリでちゃんと教えてくれる。空港からは、空港でもちゃんとUberの乗り場があって、Uberでみんな移動していく。タクシーは空港にはほとんどないところも多くなっている。レストランの予約もこれで完了する。言葉も含めて何が通じる、通じないも含めてちゃんとそれでわかるようになっていくのか、そういったところをちゃんと理解した上で、いいところはいいで、そういった方々が利用しやすいところを意識することは大事かなと思っています。3つ言おうと思ってそれが1つ目です。

2つ目は、地区ごとにちゃんと差をつけたほうがいいということで、先ほどあったのですけれども、それはそうだなと思っていて、例えばウェブで販売する航空券の割合は、シンガポールだと我々は50%を超えているのですけれども、一方で10%以下のところもあって、例えばデジタルマーケティングをするにしても、国ごとによって大分変えていかなければいけないなということを感じていまして、同じように魅力発信と効果的な誘致活動というところでも、地区もしくは国によって変えたほうがいいかなと思っています。

3つ目が、先ほど観光提言がいっぱいあると。インバウンドの案件も山ほどあって、我々も全く追いついていかないという状況でして、全日空様の観光アクション部というところできて、とりあえず窓口をつくって、それをさばっていくというところになっていまして、海外からもいろいろあるのですけれども、やはり大事なものは、そこで学んだことをちゃんと情報共有して、それを蓄積していくことだなと思っています。我々は毎年、ファムトリップということで海外からバイヤーですとかエージェント、はたまた実際のインフルエンサーを呼んで日本をいろいろ旅行していただくのですが、結構一回ぽっきりで終わったりして、どうだったかという学びも余りないまま、また翌年同じことをやっているということが結構反省ながらありまして、しかも恥ずかしながら、我々の会社の中でさえもちゃんと情報共有ができていなくて、何々支店がこれを行っているのだけれども、何たら支店はこういうふうに行っていますというふうなことでなっていて、せっかくそういった取り組みをやっていたら、何を取り組んでいるかということも情報共有して、都の取り組みも蓄積していくことは非常に大事なかなと思っています。

例えば「Tokyo Tokyo」なども私はきょう初めて知ったのですけれども、まさに海外でオリンピックのロゴが使えないということで、我々だけではなくてほかの会社の方もいろいろ困っていらっしやるのですけれども、例えばいろいろ行ったときに、これを使ってやればいいのだなという情報共有も、そういったところも東京都のほうで発信すれば、それによって助かる方もたくさんいらっしやるのではないかなと思いました。

以上です。

## 【大下会長】

どうもありがとうございました。

それでは、最後になりましたけれども。

## 【原田委員】

都議会議員の原田と申します。

観光プロモーションの新たな展開というところで幾つか。近年、多摩地域の観光の特徴として、割とブドウ狩りとか都市農業に海外の観光客の人が集まるようになってきているというお話を地域から聞きました。考えてみれば、確かに東京というのは大都市のすぐ隣にそういう都市農業とかでいろいろな果物や野菜がとれる場所があつて、おもしろい場所なのだと思つて、そこに目をつけた人たちが割とインターネットとかで情報を共有し合つて、ふえ始めているそうなのです。なので、多摩地域の多言語対応とか、先ほど出たトイレ改修とか、駅から離れた果樹園や神社・仏閣、交通手段について何らかの支援ができないのかなということ聞いてまいりました。

今度、私はあさってから大島町長のもとへ家族で行くのですけれども、ちょうどだと思つたのですが、ジェット船の料金とか、子供の分を助成してあげるとか。うちは結構ですけれども、そういうことをしてあげたりすると、大島の自然の魅力を、本当にジオパークというのがこんなに近くにあるのだと、もっと魅力を広げても、東京都が率先してやっていってもいいのではないかと思つています。

その点で言うと、産業労働局が「島じまん」という冊子をつくつていまして、きょう持ってこようと思つたら、うちの子が水をびしょびしょにして壊してしまいましたが、「島じまん」といって産業労働局がつくつていて、島のそれこそ店舗、これがおいしいとか、ここのお店とかいうのをわつと島全体の、これは1年に1冊発行しているのです。これはすばらしい取り組みだと思つて、むしろそれを見てうちも行きたくなりましたので、こういうのをもうちょっといろいろなところで広報としてやったら地域からも喜ばれるのではないかなと。

そういう広報の中で、やはり日本人の間で今、人気の場所に観光客も注目を集めていると思うのです。先ほどお話があつたと思うのですけれども、谷根千といつて、谷中、根津、千駄木等の観光が最近人気になってきていて、戸越銀座商店街は食べ歩きが有名というのはいま有名ですけれども、外国人観光客の新たな人気スポットになっているというのです。さらには、浅草、浅草寺などの超有名仏閣だけではなくて、豪徳寺とか高幡不動なども脚光を浴び始めると。秋葉原ばかりではなくて、新宿のゴールデン街や、ここも有名なのかね。中野のブロードウェイとか、私の住んでいる高円寺や阿佐ヶ谷の駅前に広がる長屋のような飲み屋街とか、サブカルチャーへの注目が相当高まってきました、割と私もよく行くのですけれども、そこで海外の方が来たりすると、

会話を割と片言ながら、飲みながら楽しむのですね。そういう文化が町にできつつあって、こういうのをもうちょっと重視して、「島じまん」ではないですけども、サブカル情報を提供するような冊子とかをつくって海外の人向けにやったらすごく喜ばれるのではないかなと思っています。

観光プロモーションの新たな展開というところで、やはり東京だと大きいので、お金も豊富なので、IRの導入とかというのが出てきてしまうのですけれども、もともとの日本、東京のよさが今、世界にPRでき始めているから観光客がふえてきているのだと思うのです。私は、もっと東京のよさというのはまだまだ魅力を伝え切れていない部分がいっぱいあると思うのです。日本のよさというのは、先ほど酒も言いましたけれども。早くしろと。済みません。

要は、余計な他文化を無理に取り入れて増す都市の魅力は、そうそうないのではないかなと。国際交流をもうちょっと楽しむというのをすごく日本人の中に根づかせることは大事だなと。それが楽しめれば、自然と英語も覚えようと思うと思うのです。頭から押さえつけられても英語は覚えないうらなうと思うのです。この日本では。

やはりリーダー自身が他国のリーダーと積極的に交流し合っていくというのが大事で、それこそ、これは絶対に長いと言われてしまうと思うのですけれども、ついこの間も関東大震災の朝鮮人虐殺事件の追悼文送付中止などという余計な外交問題をわざわざ起こして、他国バッシングとかヘイトスピーチで政治的なパフォーマンスをする政治家というのは私は観光の敵だと思っていますので、ヘイトスピーチ対応というのは重視してほしいなと。

障害者のバリアフリーも本当にそうですし、トイレや公衆浴場などでのLGBTsの対応の検討は急務だと思っています。

#### 【大下会長】

簡潔にお願いします。

#### 【原田委員】

はい。

海外や専門家からの対応を学ぶ必要があるのだろうなと思っています。

最後になりますけれども、誰もを受け入れられる包容力のある新たな東京の魅力というのを観光を通してつくっていくべきではないかなと。東京の観光を通して日本人、東京人のイメージをアップしていくというのが私は大事だなと。おもてなしという言葉がありましたけれども、もうちょっと気のいい国民、温かい国民性という新たな東京人のよさを知ってもらって、お金を稼いで日本一というのだけではなくて、やはり東京の住む人のよさを知ってもらって、世界の訪都旅行者と仲よくなっていくという理念がこのプランの中に書き込まれていくことによって、プランの格調というのが高まっていくのではないのかなと思いました。

以上です。

**【大下会長】**

無理言って申しわけございませんでした。

**【原田委員】**

長くなって済みません。

**【大下会長】**

時間を5分ぐらいオーバーしているのですけれども、スタートがちょっとおくれたというのをございます、まだ副会長に御意見をいただいていないので、よろしくをお願いします。

**【五十嵐副会長】**

皆様の示唆に富んだ御意見は非常に私自身も興味深く拝聴いたしました。3つほど。

ユニークベニューに関してですが、東京観光財団さんがワンストップでやっていただくというのは非常にすばらしいことだと思いますが、一方では、東京の施設とは都の持ち物だけではなく、国の持ち物や民間の持ち物もあります。外から見た場合には「東京にある施設」として、そこも含めてワンストップで取り組んでいただけたらと思います。非常にハードルが高いということについては重々承知しておりますが、やはりルーブル美術館も国会議事堂も全て一つのところでやれるというところが理想的なのかなと思っていますので、ぜひともよろしくお願いします。

あわせて、受け容れ力の問題が非常に多く語られたかと思いますが、ここについては、（都の組織の）垣根を超えていただき、教育行政の役割というのも非常に期待したいところ。子供たちにどうやって外国人におもてなしの接点を持っていただくかは、知恵と工夫と未来があると思っています。そこに対して様々な取り組みを民間の力も交えながら盛り立てていくには、2年は決して長い時間ではないと思っていますので、ぜひともお願いしたい。

最後に、今回、2018年度の「PRIME 観光都市・東京」の冊子の中の2と3です。2は良質な観光資源の開発ということで、ここに特にナイトエンターテインメントの開発というのが重要視されています。先ほど来の島しょ地方・地域での様々な取り組みとでも書かれていますが、これをどう戦略3につなげていくかが重要と考えます。（現時点では）戦略3はどちらかという海外での展示会での告知のような施策が中心になっていますが、先ほどショッピングツアーリズム協会の方もおっしゃっていましたが、「デジタルマーケティング」というものをどう使って、この2をより効果的に盛り上げていくかという点で、2と3の連携は非常に重要だと思います。「デジタルマーケティングの強化」はぜひともお願いしたいと思っています。

**【大下会長】**

どうもありがとうございました。

お時間になりまして、どうもありがとうございます。大体皆様より御意見は一通りいただけたかなと思っております。

最後に副会長のほうでまとめていただきましたが、計画づくりに向けて大枠はこれまでのものを維持しつつ、戦略間のつながりというものを持ちながら、より具体的な施策、より具体的な目標値を定められるように努めてまいりたいというのがきょうの全体的な計画づくりに向けての示唆でございます。

さらに、観光振興の方向につきましては4つぐらい観点がございまして、一つはポスト五輪と、もう一つ、2020年までの加速の部分と、それは特にバリアフリー等だと思いますが、さらにポスト五輪後、2020年以降の継続性、あるいは多様性、持続性、それらの展開を図っていこうということが当然前提としてございます。

2番目に、特に観光とは直接関係していない子供も含めて、あるいは学生、外国人の方、働き手、住まい手、さまざまな方々の存在があるのが特徴でございますので、そういう方々に参画いただけるような観光振興を底上げ、さらに幅を広げていくという観点で展開していく必要があるだろうということを盛り込みたいと考えているところでございます。

3番目として、観光というのは総合力にかかわるようなものでもございますので、その意識づくりあるいは環境づくりということも含めて、当然ながら子供の英語教育ということもできる限り盛り込みながら広げていくという形が3点目。

4点目は、災害時、さらにはテロ等も含めた安心・安全、さらには迎え入れる心というものをどのように広げていくかということも大事な観点であるということに大きくかかわるのかなと思ってお聞きしておりました。

これらを踏まえて、きょう各委員からいただきました意見を中間報告の中に盛り込ませていただくべく、これから図っていきたいと思っております。どうもありがとうございました。

それでは、審議については10分ぐらいオーバーいたしましたけれども、このあたりで終わりにさせていただきたいと思っております。

事務局より何かございますでしょうか。

#### **【小沼観光部長】**

皆様、どうもありがとうございました。

次回の開催でございますが、実行プラン2019の中間まとめを発表した後の12月ごろを予定しておりますが、それまでの間も適宜、プランの策定状況を委員の皆様へ御報告させていただきまして、御助言を賜ればと考えてございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

#### **【大下会長】**



それでは、最後に、藤田局長から一言お願いしたいと思います。

**【藤田産業労働局長】**

それでは、改めまして、産業労働局長の藤田でございます。

各委員の皆様におかれましては、本当にお忙しいところ御出席を賜りまして、しかも、初回でございますけれども非常に多岐にわたる、御示唆に富んだ御意見を頂戴いたしました。

また、大下会長もお取りまとめを本当にありがとうございました。確かに我々は観光事業審議会ということでやってはいるのですけれども、このプランのほうは観光産業ということでございまして、どこで切るかということによっても非常に地域にしても、業としても多様性があるということでございますので、観光産業をきっかけとして、まちづくりであったり、地域の価値向上であったり、外国人旅行者の取り込みであったり、いろいろなことをやっていきたいと思っています。そういう意味で、ここ数年は毎年改定をするということで、これは予算獲得に向かって活用していくという趣旨もございまして、きょうは名簿での御案内になっておりますけれども、観光財団を初め私ども都庁の関係各局の担当も全部、まちづくりからバリアフリーから来ております。教育のほうも、今、オリパラ関係を含めて、小中学校、高等学校も含めてオリパラ教育ということで、おもてなしの機運みたいのところも取り組んでいるところでございます。これからIT、ICT、AIの活用なども含めて、しかも商店街、これは都内に2,500近くもあるわけですから、これからのシティドレッシング、おもてなし、機運醸成も含めて、受け入れ環境整備のところでもぜひ有効に活用してまいりたいと思っております。

先ほど事務局からもございましたけれども、きょう御議論いただきまして、また我々で整理をいたしまして、2回目ということですが、その間も本当に個別でまた御意見をお寄せいただきまして、私どものほうはできる限りプランのほうに反映をしていきたい。予算がとれるものであれば、2020年に向けてはもう19、20と2回の予算要望しかございませんので、そういう意味では時間があるようでない時期に差しかかっております。この大事な時期に皆様方の御意見を頂戴できることは非常にありがたいと思っておりますので、今後とも各委員の皆様には御指導、御助言をよろしくお願いしたいと思います。

ちょっとまとまりがございませんが、お礼の言葉も兼ねまして、今後の取り組みも含めて発言をさせていただきました。本日はどうもありがとうございました。

**【大下会長】**

それでは、事務局の話もございましたが、第1回目ということで皆様から貴重な御意見を賜りまして、ありがとうございました。本来ならば途中でかぶせて意見をなるべく短くしていただかないといけなかったのですが、第1回目

つい聞き入ってしまいまして、後半のほうになりまして重ねてしまって申しわけございませんでした。今後は不手際のないように進めたいと思っております。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5時13分閉会