

東京の観光振興を考える有識者会議
議事録

令和元年10月4日（金）
都庁第一本庁舎7階大会議室

【松本観光部長】

お待たせいたしました。

定刻となりましたので、これより「東京の観光振興を考える有識者会議」を開会いたします。

本日は、御多忙にもかかわらず、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松本でございます。議事に入りますまでしばらくの間、進行役を務めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

初めに、本日の委員の皆様の出欠状況について御報告させていただきます。

本日は、委員13名中10名の皆様に御出席いただいております。御出席者につきましては、座席表の配付をもってかえさせていただきます。

次に、資料の確認をさせていただきます。

本日の会議は、ペーパーレスで行います。お手元には、議事次第と座席表、資料1の委員等名簿、資料2の「ICTの活用推進や観光人材育成に向けた取組」、また、石井委員からいただきましたペーパー「『ICT活用推進や観光人材育成に向けた取組』に関するコメント」、冊子としまして「ラグビーワールドカップ2019日本大会Kick Off in Tokyo! Travel Guide for Rugby Fans」、開催情報や観光スポットを紹介した観光ガイドブックをお配りしております。牧野委員及び矢ヶ崎委員から御提出いただきましたプレゼン資料は、卓上のタブレット端末でごらんいただきます。

この後の議事進行につきましては、本保座長にお願いしたいと思います。座長、よろしくお願いいたします。

【本保座長】

よろしくお願いいたします。

初めに、小池知事から一言御挨拶をいただければと思います。

【小池知事】

皆様、こんにちは。

お忙しいところ、御出席を賜りまして、まことにありがとうございます。

ラグビーのワールドカップが開催して2週間、あしたのサモア、みんなで祈りましょう。

このラグビーワールドカップという機会に、今、海外からのたくさんの観戦者の方々が、日本をずっと回っていらっしゃって、どういう反応、反響なのかなというのをちょっと知りたいところでもあります。でも、こうやって盛り上がっていくということは、すなわち来年の東京2020大会にさまざまないい教訓も残してくれる。

例えば、先日の東京スタジアムでの開幕式と初戦のときに、私はWi-Fiがな

かなか通じなかった部分があったので、いろいろ問題をチェックしてもらいました。かなりよくなってきているし、次の試合のときなどは皆さんがアクセスしやすく、そこでいろいろ解説を聞きながら、見ながら、より楽しんでいただくという環境をつくることで、またその後5Gにつながっていきますので、こうやって来年の2020は、いろいろな面でいい状態のときに皆様方をお迎えできるようにしていきたいと思います。

きょうは牧野委員と矢ヶ崎委員からのプレゼンテーションをお願いしたいと存じます。

テーマの1つ目がICT等を活用した観光振興、2つ目が観光産業の強化に資する人材をいかにして育成するか、重要なテーマだと思います。

きょうは皆様方から忌憚のない御意見もいただきながら、今後の観光産業、そして観光施策に反映させていきたいと思います。

どうぞよろしく願いいたします。ありがとうございます。

【本保座長】

知事、どうもありがとうございました。

それでは、本日の進め方について御説明をしたいと思います。

もう皆さん御案内のとおりでありますので、プレゼンターの割り当て時間だけ申し上げます。5分ずつになっております。きょうは全体で50分です。幸いなことに今回は出席率が非常にいいのですが、時間が短いものですから、よろしく願いいたします。

まず、牧野先生からお願いします。

【牧野委員】

牧野です。5分と短い時間ですので、手早くお話をさせていただきます。私からお話しするのは、ICTを活用した観光振興ということで、ICTとビッグデータの2点について御紹介させていただきます。

まず、観光案内です。ICTを活用して観光情報を得ることを簡単にするということを目指して設定し、どのようにすれば観光情報が入手しやすくなるかという点から考えました。

既に観光案内所を増やしたりしていると思いますが、世界的に見ると、観光案内所自体の役割が変わってきています。観光案内所は情報を得るというよりは、チケットやツアーの販売窓口や集合場所になっています。

実際、東京で人気のある観光案内所を見ると同じようにチケットやツアーの販売場所として高く評価されていたり、あるいは眺めのよい展望スペースとして評価されていて、観光案内所として観光情報を提供する機能以外が評価されています。

背景としては、皆さん御存じのとおり世界的にスマートフォンが普及していることがあります。訪日外国人もスマートフォンを持って日本に、東京に来る

ので、滞在中にもインターネット、スマートフォンを使って情報を得ています。

スマートフォンで何を見ているかということ、訪日旅行中も口コミサイト、ホームページ、ブログやソーシャルメディア等を情報源として見えています。また、アジア太平洋地域の旅行者が旅行中に利用しているアプリを調べると、メッセージアプリやGoogleマップ、トリップアドバイザーといったものが旅行中に使われています。

旅行者の環境や行動が変化している中で、これからの観光情報の提供でさらに何を強化していかなければいけないかということについて3点考えました。まず1点目は、よりインターネットがつながる環境をつくること。2点目は、情報をより多くインターネット上に載せること。最後に、観光案内自体をインターネット化していくことの3点です。

まず、1点目ですが、空港や駅、電車のWi-Fi対応が進みましたが、まだバス停やタクシー車内でのWi-Fiは普及していません。日本の空港に着いてからホテルあるいは観光地に行くときに、インターネットを途切れなく利用できる環境にするために、タクシーやバス停でのWi-Fi環境の整備がまだできることです。

2点目のインターネットへの情報掲載ですが、既に多くの情報がインターネット上にあり、観光情報を見ることもできますが、単に載せるということだけではありません。ホームページを作るだけでなく、Googleマップやトリップアドバイザーなど既に世界で活用され、訪日外国人が日常的に利用しているサービスに情報を掲載することによって、訪日外国人がより簡単に観光情報を入手することができると思います。例えば、ニューヨークのDMOは、観光情報をおすすめリストとしたり、おすすめルートを作成してトリップアドバイザーに掲載しています。このようなホームページ以外の第三者のサイトに情報を出すことができると思います。

また、既に観光ボランティアあるいは観光大使といった方々がいらっしゃると思いますが、こうした方々にも積極的に口コミの投稿あるいはソーシャルメディアでの発信をしてもらうことによって、東京都の観光情報が多くインターネット上に上がって、簡単に見つけやすくなります。観光ボランティアや観光大使にはインターネットでの観光情報の発信をやっていただければと思います。

インターネットになれば見つからない情報がまだあります。例えば東京の場合は問題ないかもしれませんが、地方だとまだ路線バスの運行ルートがインターネットの地図サービスに出ていないことがあります。その場合は旅行者が普段使う地図サービスに徒歩ルートしか表示されないことで、せっかくある路線バスの存在が気付かれません。こういったまだインターネットにないものをインターネット化していくことも必要です。

リアルタイム情報はTwitterにあり、上野動物園のジャイアントパンダの観

覧待ちが60分と日本語では提供されていますが、同様の情報が外国語では必ずしも提供されていません。こうしたリアルタイムの混雑状況を提供することで、観光客はストレスない観光計画を立てることができます。

最後に、オンラインの観光案内です。

観光案内所に行くのではなく、日常的に利用しているメッセージングのサービスを活用して、気軽にどこに行けばいいかとか、これはどこにあるのかといった質問を会話形式で聞けるような観光案内サービスがあってもいいのではないかと考えています。

複数の観光案内所にサポートスタッフを分散させることなく、一ヶ所のセンターでメッセージ対応することでより少ない人数でサポートができると思います。また観光ボランティアをメッセージの対応をしてもらうことで在宅でもできるような仕組みにもなります。旅行者のインターネットの利用が進む中で、こうした「オンラインの観光案内」もできると思います。

最後にビッグデータについてお話します。ビッグデータは2つの考え方があります。一つは情報を分析するということです。各施設は自分たちの施設の情報を分析することができますと思いますが、全体の傾向を把握することは難しいです。全体の傾向からわかることもあるので全体傾向を把握して、東京都から皆さんに提供するということができたらいいなと思います。

またもう一つは、東京都が持つ観光に関するデータをぜひ公開して提供してもらいたいのです。先ほどのお話のように、情報はいろいろなサイトの中で使ってもらえることによって、簡単に見つけやすくなります。

駆け足になりましたが、以上になります。ありがとうございます。

【本保座長】

どうもありがとうございました。大変コンパクトで、内容が充実したものをありがとうございました。

続きまして、矢ヶ崎先生、お願いいたします。

【矢ヶ崎委員】

私からは「観光産業の強化に資する人材の育成」ということで、まとめさせていただきました。

まず、前提条件ですが、観光分野に必要とされる能力は非常に多様でありまして、職種・雇用も多様であります。したがって、育成は1つの組織だけでは対応できないということが非常に重要なことかと思っております。

しかしながら、共通する基礎的な事項もあり、また、さらにこれに加えて、都の観光戦略上、特に育成が必要な専門性も重層的に積み上がってくるといった全体を対応しなければならないということが前提としてあろうかと思っております。

これを踏まえまして、私の私見ではありますけれども、基本的な考え方とし

てこういうことができるのではないかということで3項目。

1つ、企業や業界団体は、必要とする人材を育成して、みずからの競争力を強化する。これが原則ではないかということです。特に観光振興におきましては、都行政のほうでマーケティングやプロモーション、アクセス、受入環境整備、ビジネスの重要な部分にかなり公的資源が投下されております。民間は民間でできることをしっかりやった上で、競争力を獲得していくといったことをしっかりやっていく必要があるかと思えます。

その上で、行政は民間がカバーできない領域における人材育成支援を行って、総合力を発揮していくということが重要ではないか。3つあるかと思っております。

まずは、都が強化したい戦略領域の人材をしっかり育てていくこと。女性の復職支援等を含めて、若干福祉的な意味合いがあるような、みんなが働けるといところをつくっていくようなこと。それから、これは観光振興に特にということですが、住民の理解を向上させていく必要もあるかと思えます。観光振興の意義を理解し、協力をしてくれる都民をなるべく多く育てていけたらと思っております。

大学はこれらのことを踏まえて、産業界や行政機関の要請をよく考慮し、みずからの特性や資源を活用した教育を実施するというかと思っております。

お手元に見えております表は、いつも私が人材育成を考えるときに自分なりに整理している表なのですが、左のほうに企業・ビジネス、それぞれが特に今、大事なと思われる分野とともに列挙してありまして、観光地域経営、そして下に都民という欄がございます。上のほうは左から右に、関心というのは入り口の部分です。それから若手、中核、経営層、起業、専門職といったところを、どこが何を対応しているのかということをしっかり見ながらやっていく必要があるかと思っております。

ピンク色の部分は、私が都の戦略領域ではないかと考えているところを色にしております。それを次のスライドで言葉にさせていただきますので、「今後の取り組みについて」ということでまとめさせていただきます。

まず、業界の国際競争力を高めるための専門人材の育成というのは急務であると思っております。2つございまして、一つは海外において資格要件が明確なもの、PCOやミーティングプランナー、それから非常に専門性の高いガイドさん、そういったものは業界団体の取り組みが主であります。都も御支援をされながら、しっかり資格をつくっていくといったことも大事かと思っております。

また、一方で、富裕層対応でありますとか、今、御発表がありましたICT、デジタルマーケティングといったものは資格要件が不明確ですけれども、人材として専門性を高めていかなければいけない極めて大事な分野であります。こ

ういったことにつきましては、関係企業、大学のノウハウを集約したような初期段階の人材育成プログラムの開発支援からやっていくということもあろうかと思えます。

また、経営人材育成は非常に大事なテーマであって、難しいテーマなのですが、観光分野というのは非常に広いということを前提とすると、観光の大学だけでやるというよりは、今あるMBAの中で観光を扱っていただけるところをしっかりと増やしていくということが、その先の競争力、広がりということにも役に立っていくのではないかと考えております。

特に3番目のMICE人材につきましては、都の戦略領域でもありますし、意外と学生等にも知られておりませんので、ここの裾野を広げるということが非常に大事であると思えます。

私はそんなに専門でもないのですが、MICE概論をこの8年間、ずっと毎年担当しております。学生がいかに関心を持っていないか、そして、MICEという分野を知ると、いかに興味を持ってその企業を就職先の選択肢にするかというところを、身をもって体験しております。

全ての大学で開講するのは難しいと思いますが、共通の教材は可能であると思えます。都はそういった材料を供給することが大事かと思えます。

住民理解の向上ということを4番目に出ささせていただきました。住民理解の向上については、中学生、高校生も非常に大事だと思っております。

最後であります。取組体制ですが、一番左にあります都庁観光部を司令塔としながら、業界団体、大学が力を発揮するのですが、大学につきましてはなかなかまとまりがございませんので、都内の大学をネットワークして、みんなで協力していくような形はつくれないだろうか。そういう固まりができますと、地方の大学、観光地とも連携しながら、非常にいい動きをしていけるのではないかと思う次第です。

少し時間を超過してしまいました。以上でございます。ありがとうございました。

【本保座長】

どうもありがとうございました。

それでは、議論に入りたいと思いますが、その前に、欠席の石井委員からコメントをいただいておりますので、事務局から御紹介をいただきたいと思えます。

お手元に資料が配られていると思えますので、ごらんいただきながらお聞きいただければありがたいと思えます。

【鈴木観光振興担当部長】

石井委員から、3点のコメントを頂戴しております。お手元のペーパーをごらんください。

1点目は、スマートポールの活用でございます。インターネットルーター、その他多機能情報システムを搭載したスマートポールの整備により、夜景の刷新だけではなく、都市空間でのICTの活用の起爆剤にできるとの御意見でございます。

2点目は、翻訳専門機の活用でございます。他国に比べ、日本での普及が進んでおり、インバウンド対応等にもっと活用してはどうかとの御意見でございます。

3点目は、通訳案内士育成のチェック機能の充実です。通訳案内士については、育成とともにその後の通訳の質のチェック機能の充実にも注力すべきとの御意見を頂戴いたしました。

以上でございます。

【本保座長】

ありがとうございました。

ただいまの石井委員からのコメントも含めて、御議論を展開していただければありがたいと思います。

ただし、残された時間は25分ほどでございますので、およそ1人1回の発言だと思って、お願いできればありがたいです。

どなたからでもお願いいたします。

それでは、玉井委員、どうぞ。

【玉井委員】

ありがとうございました。

矢ヶ崎先生の資料の中で、観光産業における人材育成の全体像と都の戦略領域とを非常にわかりやすくマトリックスにさせていただいたのですが、中でも私は観光庁も取り上げておりますMICEという視点は、2020以降非常に重要であると思います。

私たちの世代ですと商社に行くというのは海外ビジネスをやる上で非常におもしろいと言われていました。私は今、学生たちにMICEというビジネスは、見方によってはそれ以上に幅広く海外ビジネスにかかわるチャンスがあると話しています。そのような意味からすると、MICEに対してもっと関心を持ってもらうため、産業界自ら大学の授業の中に積極的に入っていき、このビジネスのおもしろさや可能性をぜひ広めていただく。そのためには、都も産業界をバックアップし、大学と連携をできるような体制をつくっていただけると、非常におもしろいと思っています。

学生はMICEに対してまだそんなに認識がないですから、MICEビジネスは日本の将来にとって非常に重要なのだということを認識させることは観光人材育成の上で重要なテーマではないかと思っています。

以上です。

【本保座長】

ありがとうございます。

続きまして、伊達さん、お願いします。

【伊達委員】

ありがとうございます。

まず、人材育成についてです。資格制度があるものについて、都が積極的に業界団体とともに支援していくことに賛成です。一方、ないものについても、できれば、新たに、様々な資格をつくってはどうかと思います。

日本人というのは、明確な目標があれば、それを取ろうと考えます。資格が確立されれば、大学が支援するのか、専門学校が支援するのか、もしくはホテル会社や事業者そのものが支援することになると思います。資格が確立することにより、産業全体が共通の方向に向かいます。したがって、日本らしく資格をつくってはいかがでしょうか。

また、例えばコンシェルジュとかも国際的には高い資格のものがあるのですが、日本人の方でこの資格を保有している方は少なく、不足していると言われています。積極的に資格取得を促すためのマーケティングをすることも必要です。

もう一つ、観光に限らずIT人材が足りないと言われていています。大学の各学部、もしくはいろいろな都の支援などを使いながら、IT人材をつくっていけるような仕組みを早く確立するべきです。

次に、ICT、ビッグデータの話なのですが、時間軸はどこにあるのでしょうか？オリンピックまでに解決しなければいけないのか、これからのことを議論しなければいけないのか、やや不明瞭です。まず、オリンピックまでで言うと、先ほど説明があったように、既に日本人向けに出されている便利なツールの中で、不足している多言語化については、できる限り早く実行するべきです。急ぎ調査しながら、実行段階に持っていけるといいのではないかと思います。

もう一つ、今日の話聞きながら、思ったことがあります。たいへん基礎的なことだけれども比較的たくさんの方にとって欲しい情報、例えばロッカーの位置といった情報をきちんと集め、基礎情報のインデックスを素早くつくる。次に、場所がわかれば、あいているのかどうかという事実が知りたいものです。次に、行くのであれば、必ず合理的なアクセス方法が知りたいとなり、アクセスするために必要な交通情報が知りたいとなり、その時刻表はどうなっているのだとなり、できれば早目にチケットがほしい、となります。こうした、人間の行動と心理を考え、かゆいところに手が届くトータルなパッケージをつくってあげること。こうして、ホスピタリティである観光インフラの構築といえるのではないのでしょうか。

以上です。

【本保座長】

ありがとうございました。

根木さん、お願いいたします。

【根木委員】

根木です。

先ほど牧野委員からあったICTのところ、私が一番考えるのは、スマホで情報としてアクセシビリティのことがあると便利かなと思いますし、実際そういうアプリも今、どんどんふえていっていると思うのです。今までの私の経験でいくと、パラリンピックの大会で北京やロンドンに行ったときに、会場で今、リアルに自分がどこにいて、トイレがどこにあるか、エレベーターがどこにあるかというものがすぐにわかった。本当に便利ですし、それだけでもストレスがかなりなくなってくるので、東京大会でもそういうものができていくと思うのですけれども、それを契機に、やはり東京は人が多いので、行きやすいルートであったりとか、段差はないほうがいいのですけれども段差がないルートであったりとか、坂道が少ないルートであったりといった情報がいろいろなものにリンクしていく、つながっていくというようなものがあればいいかなと思いました。

あと、これはあったらいいな、欲しいなと思ったのは、リアルタイムな情報というもの。個別にそれぞれニーズは違うので、メッセージ的な機能でチャットというもので、いろいろな情報に対応できるというものができていったらすてきだなと思いました。

以上です。

【本保座長】

どうもありがとうございました。

マリさん、お願いいたします。

【マリ委員】

ことし、ちょうど9月に3つ国際会議に出かけていきまして、2つは物流の会議で、もう一つは都市計画会議だったのですけれども、今、そういういろいろなコンベンションとかをやっている地域に行きますと、特に海外では、どういお客様をターゲットにしているかといいますと、ミレニアルジェネレーションと今度はZジェネレーション。どこの会議の話聞いていても、ジェネレーションZ、Zジェネレーションと言われているのです。

1980年代から1996年に生まれているのがミレニアルの子供たち、若者なのです。そして、ジェネレーションZは今、上がってきている、次からのジェネレーションなのですけれども、1997年から今までの子供たち、若者をジェネレーションZと言っているのです。

ミレニアルの若者は、アメリカだけですと大体80万人の人口があって、大体

600ビリオンドルを消費しているわけなのです。彼らはほとんどインターネットやITを使つての行動と消費によって、物すごい収入を得ている企業がたくさんあるわけです。こういうコンベンションに行きますと、ほとんどの会議は彼らに向けての講義とか、今後どうしていくかということが非常に多い中で、とにかくITは当たり前という状況になっているわけなのです。

東京というのは世界中の方々に非常に興味を持たれていて、東京には舞台があると思うのです。もう一つ行ってきたところがアメリカのフロリダ州のオーランドという町なのですけれども、オーランド市はそういうコンベンションの都市になっているわけですから、そこにあるUCF's Rosenという、ホスピタリティー&コンベンションとツーリズムの大学がありまして、そこに行くと、オーランドの都市が自分たちの教室なのです。ですから、大学が授業のプログラムをつくりまして、それこそディズニー・ワールドで働いたり、ユニバーサル・スタジオで働いたり、いろいろなホテルがあるので、そういうところで働きながら、ちゃんと自分たちが収入を得られるプラス自分たちが単位がとれる。

ですから、先ほどから、それこそ矢ヶ崎先生から話があったようなプログラムというものをきちんとつくって、東京の中でもいろいろな大学が、例えば早稲田がやっていますリーガロイヤルホテルを使つてのホスピタリティー大学でもいいですし、そういうものをもう少し広げた形で、東京が私たちにとっての教室であるという観点で、いろいろな講座をつくっていただければ、世界中からいろいろな方がいらっしゃるのではないかと思います。

【本保座長】

どうもありがとうございます。

滝委員、お願いします。

【滝委員】

2020が迫っている今、災害情報に対していろいろなサービスがあると思うのですけれども、その辺が徹底的につながるように、連携できるようにやるタイミングの時期ではないかと。

もう一つ、困ったことというと抽象的ですが、いろいろな意味で困ったこと、例えばWi-Fiが使えないとかいろいろあると思いますけれども、そういった困ったことに対する徹底的なリアルタイム情報を出せる仕組みを意識してやる時期に来ているのではないのでしょうか。

中期的には、私自身は東京はすごく魅力的な地域で、徹底的にリアルタイム情報がとれるような状況になれば、自転車でも移動しやすい。その辺のこともタイミングに来ているように思います。オリンピックには間に合うか間に合わないかわかりませんが、そのようなこと。

もう一つ、徹底的に留学生を引っ張り込むような形のいろいろなサービスとか、そこからの発信ということもおもしろいのではないかと。

思いつきでございます。

【本保座長】

どうもありがとうございました。

田川委員、どうぞ。

【田川委員】

まず、ICTのことですけれども、知事がラグビーワールドカップの開会式にいらっしやった時に、私も会場にいたのですけれども、Wi-Fiが繋がらなくてなかなか大変だったのです。

先週、実はニューヨークで国連の環境会議があって、WTTCの会議も同じタイミングで開催されていて、私は出席してきましたのですが、4月に開催されましたWTTCのグローバルサミットの中でも、旅行業界でもみずから気候変動についての環境問題のシンポジウムを開いてやることになりました。その中で、日本は非常に天変地異が多い国なので、そういうことに対してどういう対策を打つか世界から注目されています。

ツーリズムは防災について、手は打てないのだけれども、被災後のフォローには、重要な役割を果たすことが出来る。先日千葉県の、停電の問題もあって、私たちの意識では、地震があつたりいろいろなことがあると電気が先に復旧し、それから水道、ガスという順番だと思っているのですが、電気が全然通じなくて、結局Wi-Fiも含めて、混乱が生じてしまう。

したがって、石井さんがスマートポールの話をされたけれども、何らかの形でまずインフラをきちんと整備する。個別課題は、どういうコンテンツをすぐとれるようにするかなどいろいろ議論はあると思うのです。実務をやっている方たちは思うのですけれども、すでに電柱の地中化が一部の地域では進められております。これからオリンピックへ向けて、そういう基本となるインフラがかなり準備はされると思うのですが、このテーマは多分2030年ぐらいに向けて、本当に日本が、あるいは東京が一流の都市になるならば、まずそういうインフラをきちんと整備する必要があるのではないかと思います。

コンテンツはいろいろあると思うので、それらの内容が充実すると、先ほどのビッグデータの使い方についても、あるいは今、ナイトライフが充実していないという課題の解決についていろいろなところで議論するとき、お客様に近づけるという方法論が出てくるのだけれども、もとになるインフラができていないと、今のところ話にならないという問題がまず一つあります。その結果、うまくできればつながる、見つかる、話せる。きょう牧野さんからいただいた特に「話せる」というところは、結構大事なかなと思います。

もう一つ、人材ですけれども、この話はもう20年ぐらいずっとやっているのですが、大学もさることながら、社会人も対象に、首都大学と日本観光振興協会が共催開催している観光経営を担う人材の育成のセミナーで私もお手伝いを

していますが、もっと若いときから勉強させる仕組みをつくる必要がある。

私は今、福井でふるさと先生として高校生を教えているのです。福井県には観光甲子園に出るような高校がたくさんあって、そういうところで教えるのですが、単に観光のことを教えるのではなくて、要するにツーリズムとしての役割などをしっかりと教えて、その中に当然、MICEというのがあるわけで、レジャーマーケットとMICEマーケットというのは、全く異質のものであり、区別して教えています。

それから、経営問題というのは、まさにきょう、後でアトキンソンがお話しされると思うけれども、経営というのは、ある事柄をやるときに必ず収益を上げるプロセスをつくるわけで、観光というのはまだどうしても社会活動みたいなイメージが強くて、要するに収益の多さはおろか、収益を上げるというモデルになっていない。それが今、日本のDMOがうまくいっていない最大の課題なので、そういう意味では、高校生や若いときからそういう教育をする。地方は今、そういうことをやり始めていますので、東京でもそういうレベルの教育をやる必要があるのではないかと。

プログラムは、先ほど矢ヶ崎さんが発表されたさまざまなテーマがあると思いますけれども、一つだけ、資格制度について伊達さんが言及されましたが、私もできるだけたくさんつくったほうがいいと考えています。日本は、何とか検定というとみんな資格をとることが目的になっているところが多いような気がします。そういう意味では、一つの目標観、何かそういう資格を取って、資格を取ったらそのあとに何かができるというような次のプロセスをちゃんと示すことによって、より実質的に効果のある資格制度になるのではないかと。これは今回、オリンピック・パラリンピックがあるときに、何か実験ができたらいいなと思います。

いずれにしても、東京は大きなイベントがこれから1年以上にわたってつながるので、そういういろいろなチャンスを使って、実証実験をしていくということが必要なのではないかと思います。

【本保座長】

ありがとうございました。

プレゼンいただいた矢ヶ崎先生、牧野先生も含めていかがでしょうか。

では、アトキンソンさん、どうぞ。

【アトキンソン委員】

気になるところが1つあるのですけれども、これと関係ない話かもしれませんが、確認をすれば、国が出している観光事業の補助金の中で、東京都全体が使っている件数というのは38件しかないのです。国全体で見ると2,322件ありますので、その中で1.6%。東京の予算は大きいから要らないということであればそうかもしれませんが、ただ、ここまではないということは特に離

島であったり、南のほうだとか、西のほうだとか、十二分使えるところがあり
そんな感じがしないでもないのですけれども、38というのはちょっと少ないな
という感じはします。

実際に見ると11件、要するに3割ぐらいは3区だけに使われていまして、千
代田区、中央区、台東区で使っているわけなので、そうすると、それ以外のと
ころはゼロ、ゼロ、ゼロとやっていますので、DMOは1個しかありません。だ
から、観光のICTだとか人材だとわかるのですけれども、基礎的なところはど
こまでできているのかというのは疑問に思います。

特にこのような国全体でやっているようなものというのは、自分もかかわっ
ている仕組みもありますけれども、多言語であったり、非常に使えるものが結
構いっぱいあって、そこでかなりの知恵が蓄積されているもので、ただで使っ
てもらえるものでもありますので、発信するのはいいのですけれども、発信す
る前に商品開発というか磨き上げができていないように見えます。本来であれば、
こういうところでもう少し徹底的に申請をしていって、積極的に
使えるものは使っていったほうがいいのではないかと思いますけれども、38件
というのは極めて小さい。何十万人もいない県とほとんど変わらないような実
績なので、この問題もぜひとも知事のほうで力を入れていただいて、インフラ
整備をしっかりとやっていったほうがいいのではないかという感じはしました。

これはきょう出た最新データです。

【本保座長】

どうもありがとうございます。

今の問題提起を事務局にぶつけると倒れそうですので、次回までに少し考え
てもらうことにして、矢ヶ崎さん、牧野さん、いかがですか。

【牧野委員】

1点、人材育成に関して。

ビッグデータのところで、東京都からは全体傾向を分析して提供することを
提案しましたが、逆に言うと、それぞれの施設やお店は自分たちで分析する必
要がある、ということです。そこから観光の人材を育てると考えたときに、イ
ンターネットの活用という側面も考え、トレーニングの提供をしていただきた
いです。例えば先程御紹介したGoogleマップやトリップアドバイザー、ソーシ
ャルメディアというのは、発信だけではなくデータもとれるので、無料でそう
した分析するための情報を取得することができます。観光で旅行者がインター
ネットを使っているのであれば、受け入れる施設側も使わなければいけないと
思いますので、ITも人材育成の中で考えていただければと思います。

【本保座長】

お願いします。

【小池知事】

きょうはお二方のプレゼンテーションをありがとうございます。

今、牧野先生からもお話がありましたように、みんなデータというかICTを活用して観光情報を取り入れるというお話もそのとおりだと思いますし、SNSなども活用して、しっかり伝えていきたいと思います。

ちなみに皆さん、スマホとかいろいろお持ちだと思いますけれども、英語のバージョンにさせていただいて、「Akita」と入れてください。そして、画像を出してください。何が出てくるかといったら、全部秋田犬なのです。犬しか出てこない。

次に「Fukushima」と入れてみてください。これだけ復興だとか復興オリンピックと言っているのですけれども、もっと引けばいろいろ出てくるかと思いますが、まず最初に悲惨な福島第一の姿しか出てこないのです。

「Tokyo」というと夜景が出てきたり、東京タワーが出てきたりして、いいかなとは思うのですけれども、特に日本語ではなくて外国語で検索したときにどう見えているかというのは、今、秋田は犬の話ばかりで一目瞭然ですよ。ですから、本当にこちらからのデータ、インフォメーションをしっかり出していくか、そのニーズに応えられるようなデータを出していくかということの重要性を一目瞭然で教えてくれていると思いますので、東京都としてもいい映像、画像で、もしくは動画もそうなのですから、心がけていかねばならないなと思っています。そして、またそうしていきます。

それから、ビッグデータのお話もありまして、例えば都営バスや都営地下鉄などの運行が、今どうなっているかも含めてデータが出せますので、それをオープンにすることで、民間の方々にアプリをつくってもらおう。東京都がするよりは、むしろそういうのをオープンにして、データを出すことで、そこは競い合いがあつていいと思いますけれども、より使い勝手のいいアプリをつくっていただければいいのではないかと。また、そういうのを応援していく。

もう一つ、防災の点ですけれども、これはいざとなったときは、停電になって、基地局の電気まで切れてしまったときにはどうしようと今回、千葉の件を見ていてつくづく思ったところでもありますし、その重要性については改めて認識したところです。

私は昔から無電柱化で本も出していますので、改めて、景観ではなくて、むしろ防災の観点から進めていきたいと思いますということ。今回、島も停電したのです。電柱が山道にばっと並んで、そこに木が覆い被さって停電するという千葉と同じ現象があった。早速そこを無電柱化するように指示しています。要は、あれは復興が早いから電柱なのだけれども、かえって復興がおくれるということを証明してしまったので、無電柱化は都としてもしっかりと、コスト安ということで、技術革新も含めて進めて、特に島からやっていくということ。

あと、きょうは巢鴨の地蔵通りに行ってきたのですけれども、おじいちゃん、おばあちゃんが通られるところなので、あそこは今、無電柱化の工事を実際に始めたところで、日本で最も有名な商店街の一つが模様が変わると、また違う意味でPRになるのかなと思います。

防災の観点でも、今、都の「防サイくん」というものの防災のアプリがあって、そこにいろいろな情報をとれるようになっております。あと、各交通局や水道局など、それぞれが出しているものをもう少しパッケージ化するということ。

それから、NHKの防災のあれはすごくよくできていて、かなりリアルタイムで地域限定、GPSなどと連携して出してくれているので、むしろ東京都はそこに情報を提供することによって、より精度を上げていただくとかそういう方法で、これからもどんどん改善をしていきたいと思っています。

そういうことで、きょう御提案いただきましたICTの活用からどういう情報が必要なのかなど、もう2020年大会まで300日を切っていますので、これからも東京都としてできることをスピーディーに対応していきたいと思っています。

もちろん短期もそうですけれども、中長期の人材の育成は、きょうもいろいろな御提言をいただいて、何とか検定というのは確かに日本人は好きですね。そういったことも含めて考えて、そして対応していきたいと思っております。

ありがとうございます。

【本保座長】

知事、どうもありがとうございました。

一言だけよろしいでしょうか。

人材育成なのですが、触れられていない点で、観光の司令塔である東京都観光部の更なるパワーアップが非常に重要なことでありまして、約200億円の予算を使っていますので、そちらのほうもよくお考えいただければありがたいと思います。今がだめだと言っているわけではありませんので、誤解なさないでください。

以上を申し上げて、閉会したいと思います。

ありがとうございました。