

基本的な考え方

- ▶ 観光産業を担う人材や、観光の視点から地域づくりを担う人材、国際的視野を持つグローバルな人材など、幅広い人材を育成し、観光振興に活用していく。
- ▶ MICEを誘致し、開催都市としての東京の国際的な地位を高めていくために、ミーティングプランナー¹などMICEの誘致・開催における専門的スキルを持った人材を育成していく。
- ▶ 東京を訪れる外国人旅行者の増加とニーズの多様化を踏まえ、利便性や満足度の向上に向けて、新たな観光の担い手として活躍が期待される観光ボランティアの活用を拡充するとともに、そのスキルの向上を図っていく。

施策 1

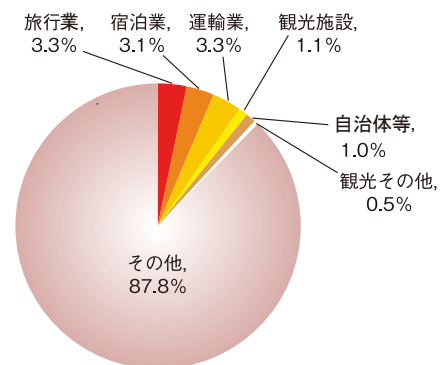
観光産業振興につながる人材の育成

現状・課題

1 観光産業を担う幅広い人材の育成が急務

- 我が国における観光関係の高等教育については、教育を実施する機関が徐々に増えてはいるものの、観光を実学の面から捉えた経営系の教育を受ける機会が少なく、また、観光教育を受けた人材が観光関連産業に就職するケースも少ないのが現状である。
- 国際的な誘致競争の激化や旅行者ニーズの多様化など、観光を取り巻く環境の変化・新たな観光需要に対応するため、観光産業を担う幅広い人材を育成し、活用することにより、国際競争力を高めていく必要がある。

《観光関係学部等卒業生の進路》



出典：平成22年度観光庁資料より作成

1 MICEの企画、計画、運営等を専門に取り扱う事業者

2 地域の取組において核となる人材が必要

- 地域の魅力を高め活性化していくためには、地域自らが自立的に取組を進めていくことが不可欠であり、地域をリードし、コーディネートしていく核となる人材の存在が重要となる。

3 外国人旅行者を温かく迎える、国際感覚を備えた人材が必要

- 外国人旅行者の快適かつ満足度の高い滞在を支えるためには、受け入れる側において、海外の文化や習慣、価値観などを適切に理解するとともに、自分の考えや意思を円滑に伝えるコミュニケーション能力を持つなど、国際感覚を備えた人材が更に必要である。

4 MICEに係る専門人材が不足

- MICEの誘致・開催に当たっては、開催地の決定や、開催内容等を企画するミーティングプランナーなどのキーパーソンが強い影響力を持っている。しかし、我が国ではこうした人材を育成する専門教育が十分に行われていないことから、専門人材が極めて少ないのが実情である。

○ミーティングプランナーの国際非営利団体であるMPI（国際ミーティングプランナー連盟）には、世界で80か国・24,000人が加盟しているが、日本の加盟者は55人である。

○CMP（国際的なミーティングプランナー認証制度）は、世界で36か国・14,000人が認証を受けている一方、日本における認証者は6人にすぎない。

※いずれも観光庁調べ。平成24（2012）年3月現在

施策展開

1 観光産業を担う人材の育成

- ▶観光産業におけるマネジメント能力を有する人材、新たな観光需要に対応し得る専門性を備えた人材などの育成に向けて、産学官の連携強化による教育プログラムの開発などの仕組みづくりを促進していく。

(1) 首都大学東京における観光人材の育成

- 都市環境学部の自然・文化ツーリズムコースでは、観光という視点を通じて、都市又は自然環境の保全や改善を担える人材、地域の魅力・価値・経済の向上を担える人材を育成していく。

《首都大学東京・南大沢キャンパス》



- 自然・文化ツーリズムコースに設置している観光経営副専攻コースでは、都市教養学部経営学系等の協力を得ながら、観光とその経営に関する教育プログラムを提供することにより、都市・自然・社会と調和した持続的な発展が期待される観光を支え、観光関連企業、観光行政、地域の第一線でリーダーとして企画・立案や経営に携わるマネジメント能力を兼ね備えた人材を輩出していく。

(2) 産学官連携による人材育成スキームの構築

- 観光という視点から東京の成長を支えていく人材の育成に向けて、海外の諸都市や教育機関等の先進事例を調査・分析する。
また、産学官の連携により、東京における新たな教育プログラムを検討していくとともに、研修やセミナー、インターンシップなどの新たな人材育成スキームについても幅広く検討していく。

(3) 民間人材の積極的な活用

- 東京の観光産業の振興に向けた取組を推進していくに当たり、高い専門性を確保するため、附属機関である東京都観光事業審議会を引き続き有効に活用していくとともに、民間人材を積極的に活用し、外部の知識や経験を活かした観光政策を推進していく。

2 地域における観光人材育成の支援

▶ 観光の視点に立った地域づくりに精通し、自立的な取組を先導していくとともに、関連する主体間の連携を調整していくなど、取組全体を総括できるリーダーやコーディネーターの育成・活用を推進していく。

(1) 地域を変えていく観光人材の育成

- 地域資源を活用した魅力ある観光資源の開発や、そうした取組を進める各主体間の連携を推進していくため、地域づくりのリーダーやコーディネーターを育成・活用する観光協会等の取組を積極的に支援していく。
- 地域の取組状況やその進捗度、ニーズに応じた実施体制の構築や計画の策定等により、地域の取組が着実に進むよう、その要望に応じて観光まちづくりの実践者などのアドバイザーを派遣し、指導・助言の実施体制の充実を図る。〔再掲〕
- 行政区域に捉われない地域間の連携においては、民間事業者の果たす役割が重要になることから、地域の事情に精通した民間人材を、連携におけるコーディネーターなどとして活用することにより、具体的な取組を推進していく。
- 地域の担い手となるリーダーやコーディネーターなどの観光人材を育成していくため、大学等の教育機関と連携し、必要な知識やスキルを身につけるための教育プログラムの開発、公開講座やワークショップの実施等を検討していく。〔再掲〕
- 観光協会等における大学生インターンシップの受入機会を創出し、学生の体験実習の場とするとともに、教育機関が持つ知識・情報の活用や、地域との人的ネットワークの構築などを進め、将来の地域活性化の新たな担い手を育成していく。〔再掲〕
- 観光の視点からまちづくりを実施している都内の先進事例を紹介する「観光まちづくり取組事例集」を作成するとともに、セミナーやシンポジウム、交流会などを開催し、地域における活動の活性化を図っていく。〔再掲〕

- また、それらの活動をウェブサイトや旅行メディア等を通じて発信し、都内各地域への普及・啓発を図っていく。〔再掲〕
- 地域の幅広い関係者の連携による地域資源を活用したサービスや旅行商品を生み出す取組など、全国における先進的な取組事例を調査・分析するとともに、東京の各地域において必要となる地域の特性を踏まえた取組の方向性を検討し、地域による主体的な取組を支援していく。

(2) ロケを活用した観光振興のノウハウの蓄積

- 映画やドラマなどの映像作品を活用して地域の活性化を図るため、都内の各自治体や観光協会、ロケーションを受け入れる施設等を対象として、実際のロケ撮影における実務講習や事例研究等を内容とするセミナー・勉強会を実施し、地域においてロケーション撮影に速やかに対応できる人材を育成していく。
- ロケーション撮影の受入れや映像作品等の活用に積極的な自治体及びフィルムコミッションにおいて、取組をより効果の高い情報発信につなげるノウハウの蓄積を図るため、映像制作等に精通したアドバイザーを派遣する。

(3) 多摩・島しょ地域における地域人材の育成

- 多摩・島しょ地域における観光協会をはじめとした観光関連団体に対して、ターゲットを見据えたマーケティングによる取組の促進や着地型旅行商品の造成などに向けた研修を実施していく。〔再掲〕

3 国際都市東京にふさわしいグローバル人材の育成

▶ 外国語を習得する機会や海外の文化に触れる機会の充実を図ることなどにより、若い頃から国際的な視野を持ち、外国人に対して温かく寛容に接することができる、東京にふさわしいグローバルな人材を育成していく。

(1) 海外青少年の教育旅行受入れの促進

- 学校交流による青少年の国際相互理解を図り、将来的な交流人口の増大につながるため、観光や教育などの関連部署の連携により、海外からの教育旅行の受入れを促進する。
- 教育旅行の訪問先としての東京を海外に向けて積極的にPRするとともに、国内の交流希望校等に対して、学校交流に関する情報提供や交流プログラムの作成等の支援を行っていく。
- 教育旅行の更なる受入れに向けて、民間事業者との連携を強化し、国内外の学校間のマッチングなど、学校交流の仕組みの構築を促進していく。

(2) 都民における国際感覚の醸成

- 広い視野や高い英語力、チャレンジ精神や使命感を育み、世界を舞台に活躍する国際感覚豊かなタフな若者を東京から輩出するため、留学にチャレンジする若者を支援する。

4 官民連携によるMICE人材の育成

▶ MICE関連事業者等との連携を図り、誘致・開催に係る専門的なスキルやノウハウを持った人材を育成する仕組みを構築していく。

- MICE開催都市として、東京の更なる地位の向上を目指すため、首都大学東京において、大学生から社会人まで幅広い層を対象とした「オープンユニバーシティ講座」を開催し、MICEを含め観光全般に幅広い知識をもつ人材の輩出につなげていく。
- MICEの誘致・開催（運営）に関する高度なスキルやノウハウを持つ人材を育成するため、宿泊施設や会議施設、旅行事業者など、MICE関連事業者等による検討組織を設置し、その専門性を体系化するとともに、スキルやノウハウを修得するための講座の設置や、具体的なカリキュラムの検討を進めていく。

《オープンユニバーシティ講座》



コラム Column

東京を訪れる海外からの教育旅行

- 主に学年単位で実施される我が国の修学旅行とは違って、海外における教育旅行は、校内の希望者により、10～30名程度のグループで行われるのが一般的です。
- 都では、平成19（2007）年度以降、海外からのこうした教育旅行を都立高校などで受け入れ、学生たちの国際交流を図る事業を実施してきました。これまで、主に中国や韓国、台湾、香港、シンガポール、タイ、アメリカ、カナダ、オーストラリアなどの学生が東京を訪れ、既にその数は2,000名を超えています。
- 学校間の交流には、英語などの共同授業、書道・剣道・弓道など日本独特の部活動の見学、小グループに分かれた意見交換会など、様々なプログラムが用意されています。また、茶道の見学では、畳の上に正座して抹茶を喫するのですが、足の痺れとちよっぴり“ニガイ”体験を通して、日本文化への理解を深めています。

《学校交流の様子》



- こうした若い世代が、東京を体験することによって、東京のまちや人々を知り、良き友人になることを期待しています。

施策2

観光ボランティアの効果的な活用

現状・課題

1 更に活用が期待される観光ボランティア

- 外国人旅行者に東京の観光スポットを案内する「東京都観光ボランティア」は、多くの登録者がいるものの、その活動や利用方法が広く知られていないことなどから、十分な活用が図られていない面がある。

○「東京都観光ボランティア」登録者数 847名（平成23（2011）年4月登録時）

○平成23（2011）年度における「東京都観光ボランティア」活動実績

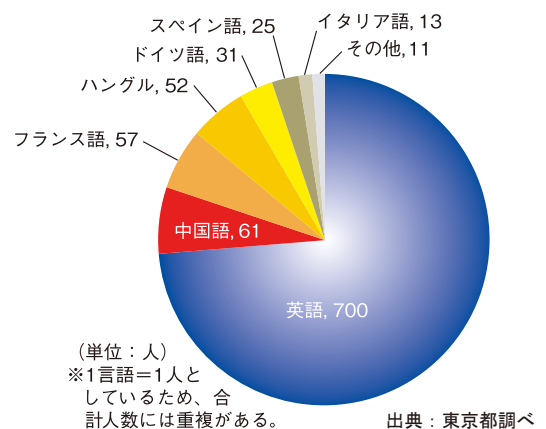
- ・国際イベント等への派遣回数 5回
- ・都庁案内ツアー活動者数 166人（外国人旅行者数：6,259人）
- ・都内10コースのガイドサービス実施件数：297件（外国人旅行者数：753人）

2 旅行者ニーズの多様化への対応が必要

- 東京を訪れる外国人旅行者の増加やそれに伴うFIT（個人旅行）の増加等により、旅行者のニーズが多様化していることから、こうしたニーズにきめ細かく対応し、旅行者の満足度向上を図ることが重要である。

- また、「東京都観光ボランティア」の登録は7言語を対象としているが、言語別の登録者は英語が圧倒的に多く、近年、増加傾向にあるアジア系の言語などに対応していくことも必要である。

《東京都観光ボランティアの登録者数（言語別）平成23（2011）年4月登録時》



施策展開

1 旅行者の利便性向上に向けた取組の強化

- ▶ 「東京都観光ボランティア」の制度・活動内容について、国内外における認知度の向上を目指し、その活動の機会を拡充していくとともに、旅行者が気軽に利用できるよう、利便性の向上を図っていく。

- 🚩 ● 観光ボランティアの活用を促していくため、ウェブサイトや海外プロモーション等を通じて、観光ボランティアの活動を国内外に発信するとともに、国際イベント等の主催者や旅行事業者、メディアなどに対して情報を発信していく。

- ウェブサイトや旅行事業者、宿泊施設等を通じた観光ボランティアガイドの事前申込や当日申込など、外国人旅行者の行動パターンに合わせて気軽に利用できるよう、利用形態やサービスの内容について改善を図っていく。

《「東京都観光ボランティア」による観光案内》



2 観光ボランティアのスキルアップを支える仕組みづくり

- ▶ 旅行者ニーズが多様化する中、最新の観光情報を提供するなど、よりきめ細かな対応ができるよう、観光ボランティアをサポートする体制を強化し、そのスキルアップを図っていく。

- 「東京都観光ボランティア」の募集は、現在3年に一度の登録制となっているが、東京を訪れる国別の外国人旅行者数の調査などの結果に基づき、利用度の高い言語については必要に応じて増員を図るなど、柔軟な対応を検討・実施していく。
- 🚩 ● 観光ボランティアに登録する人は、東京の魅力外国人に伝えようとする意欲と熱意にあふれていることが多い。こうしたボランティアの意欲に応え、東京の最新情報を提供するとともに、ボランティア間での情報交換や旅行者の声をフィードバックする仕組みづくりなど、ボランティアに対するサポート体制の充実を図っていく。
- 旅行者の関心やニーズが多様化し、これまでにない東京の魅力を求める声が増えていることから、東京に関するオーソドックスな知識からニッチな情報まで幅広く対応できるよう、研修等を通じて観光ボランティアの層を厚くしていく。

3 ガイドサービスの更なる充実

- ▶ 旅行者のニーズに合わせて、アジア系の言語に対応できる観光ボランティアの拡充を図るとともに、都内の観光スポットなどにおける新たなサービス等について検討していく。

(1) より旅行者ニーズに応じたサービスの充実

- 現在、「東京都観光ボランティア」によるガイドサービスにおいて設定している10のガイドルートについては、外国人旅行者の利用度やニーズを踏まえて適宜見直ししていくなど、ルートの充実を図り、旅行者の満足度と再来訪意向（リピートする意欲）を高めていく。
- 観光ボランティアとの意見交換の機会を日常的に設け、ボランティア自身の提案を積極的に受け入れるなど、ガイドサービスの更なる充実を図る仕組みを構築していく。

- 外国人旅行者に対して多言語で観光ガイド等のボランティアを行っている大学生サークルなど、都内において自主的に観光ボランティア活動を実施している団体との意見交換等を通じて、外国人旅行者のニーズを把握していく。

(2) 新たなサービス展開に向けて

- 外国人旅行者に人気のある観光スポットや街なかに観光ボランティアを配置するなど、外国人旅行者のニーズに対する機動的できめ細かなサービスの提供について検討していく。
- (公財) 東京観光財団が実施している「東京シティガイド検定」の有資格者をメンバーとする特定非営利活動法人「東京シティガイドクラブ」や、区市町村・観光協会などが実施している観光ボランティアと連携し、都内における最新の観光スポットやガイドサービスのノウハウに関する情報共有を図るなど、旅行者に対して最大限のおもてなしができるよう、東京全体の観光ボランティアのサービス向上を促進する。

コラム Column

動く観光案内所（韓国・ソウルの取組）

- ソウル市では、平成21（2009）年から、明洞（ミョンドン）や南大門（ナンデムン）などの外国人旅行者が数多く訪れる地域において、「動く観光案内所」というサービスを展開しています。
- これは、英語、日本語及び中国語での対応ができる観光案内員を2人1組にして観光スポットに配置、インフォメーションの「i」マークが書かれた赤いジャケットを着ながら地域を巡回して、旅行者に対し必要な情報を提供するというものです。
- このサービスは、通訳や、施設の位置などの地理情報の提供、観光ルートの紹介、ショッピングの案内など、痒いところ^{かゆ}に手が届く情報提供や案内で、旅行者の問題をその場で解決してくれます。
- 建物内にブースなどを設置し、訪れる旅行者に対して案内する通常の観光案内所とは異なり、旅行者が多く訪れる地域において、観光案内員から積極的に手を差し伸べるホスピタリティ（おもてなしの心）あふれた取組です。