

# 第3章

## 観光産業振興プランの実現に向けて

- 1 各主体の役割
- 2 東京の観光産業振興を支える視点

本プランの計画期間である5年間において、より大きな成果を生み出していくためには、行政や観光協会等の観光関連団体、民間事業者、都民等の総力を結集した複合的な取組が必要である。

そこで、本章では第2章の戦略を実現するための各主体の役割と取組の視点について整理する。

# 1

## 各主体の役割

### 1 国の役割

平成15（2003）年度に国土交通省がビジット・ジャパン・キャンペーンを開始して以降、平成18（2006）年度に「観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）」を制定、翌平成19（2007）年度に「観光立国推進基本計画」を閣議決定し、更に平成20（2008）年度に観光庁を設置するなど、本格的な訪日外国人旅行者の誘致を進めている。

また、翌平成21（2009）年度に、訪日外国人3,000万人プログラムを打ち出すとともに、平成22（2010）年度に閣議決定された「新成長戦略～『元気な日本』復活のシナリオ～」では、観光が7つの戦略分野の一つに選定されるなど、観光は国家戦略の一角をなしている。

今後、国においては、オールジャパンとしての観光産業振興に向けた施策を推進するとともに、様々な法整備や規制緩和、広域交通基盤の整備、地域における施策への支援など、更なる旅行者誘致を図る取組の推進が望まれる。

とりわけ平成24（2012）年3月に閣議決定された、新たな「観光立国推進基本計画」には「大都市における観光の推進」が掲げられていることから、国際的な注目度が高く、観光産業振興のポテンシャルの大きな首都・東京の取組に対する支援が強化されることが期待される。

#### 主な役割

##### <法・制度整備等>

- 外国人旅行者誘致の観点からの査証手続の免除
- 外国人旅行者入国管理の厳正化と入国手続の円滑化
- 外国人旅行者がキャッシュレス旅行を行うことができるための環境整備
- 観光資源としてのカジノ実現のための法整備

##### <国としての施策展開>

- 外国語表示や無料の公衆無線LANなど、外国人旅行者の受入体制の拡充
- MICE誘致戦略や人材育成など、MICE推進施策の抜本的な拡充強化
- 平成32（2020）年オリンピック・パラリンピック競技大会の日本招致の推進
- 日本の食文化の世界遺産（無形文化遺産）登録の推進

- 観光施策に資する道路の景観整備
- 観光統計の整備
- 休暇取得及びワークライフバランスの推進

#### <広域交通基盤の整備>

- 羽田空港の機能強化と更なる国際化の推進
- 横田基地の軍民共用化の推進
- 首都圏三環状道路（圏央道、外環及び首都高速中央環状線）や国道等の整備促進
- リニア中央新幹線の早期整備

#### <都道府県への支援>

- 地域の魅力向上や旅行者受入環境の充実に向けた、都道府県が推進する取組へ支援

#### <危機管理体制の充実>

- 耐震化等の震災対策や緊急時・災害時における対応など、首都圏の防災力の強化
- 首都・東京を守るテロ対応力の強化

#### <大都市における観光の推進>

- 大都市ならではの観光資源の更なる活用、観光ルートの設定、外国人旅行者受入環境の充実及び積極的なプロモーション等の取組の促進

## 2 都の役割

これまで都は、平成13（2001）年の「東京都観光産業振興プラン」の策定以降、本格的な旅行者誘致に向けたプロモーション等を展開し、東京を訪れる外国人旅行者を大幅に増加させるなど、大きな役割を果たしてきた。

今後も東京は、「日本のゲートウェイ（玄関口）」として、それ自体が成長産業であり幅広い産業に経済波及効果をもたらす観光産業を、しっかりと育てていく必要がある。

そのため都は、外国人旅行者誘致を積極的に展開していくとともに、魅力ある資源の開発や旅行者が快適に過ごせる受入環境の充実など、東京全体としての魅力を高める施策を戦略的に推進していく。

また、国をはじめ他の地域や都市との連携を着実に進めるほか、地域の活性化に向けた地域の自立かつ持続的な取組を積極的に支援していく。

### 主な役割

#### <東京全体の視点による政策策定、施策の推進>

- 東京全体の戦略的な観光産業振興政策の企画・立案
- 旅行目的地としての東京の国際的地位の向上
- マーケティング機能の強化による効果的な外国人旅行者誘致戦略の策定
- 海外に向けて東京の魅力を訴求するための積極的な情報発信
- 旅行者の利便性・満足度向上に資する、都内全体に及ぶ受入環境の充実

### <地域に対する協力・支援>

- 区市町村や観光協会等の観光関連団体、民間事業者等が実施する観光産業振興の取組への協力・支援
- 行政区域を前提としない、地域における広域的な観光産業振興の促進

### <国内外における連携の推進>

- 東京圏や首都圏（関東圏）の自治体等と協働した外国人旅行者誘致やルート開発など、地域間連携の推進
- 国内の自治体等と協働した、地方の観光拠点や都市と東京とを結ぶ施策の展開など、地域・都市間連携の推進
- 海外主要都市との共同PRや相互PRなど、国際的な都市間連携の推進

### <国との連携による、大都市における観光の推進>

- 国が掲げる「大都市における観光の推進」に当たって、首都・東京としてのポテンシャルを発揮する取組の推進

### <観光を支える人材の育成>

- 産学官の連携等による観光を支える人材の育成及び国際的な人材の育成

## 3 区市町村の役割

平成25（2013）年2月1日現在、都内62区市町村のうち、その名に観光を冠した組織を設置している区市町村は28自治体<sup>1</sup>であり、42自治体で観光に関するプランが策定されているなど、観光産業振興に向けた取組が進みつつある。

区市町村については、自ら観光産業振興を推進してだけでなく、地域による取組を積極的に後押ししていく役割が求められる。そして、各地域の観光協会等の観光関連団体、民間事業者、地域住民などへの支援とともに、それらとの連携を進め、地域の特色を活かした観光資源の開発、旅行者を温かく迎える行動の実践、観光の視点に立ったまちづくり、地域の魅力の情報発信など、自立的・持続的な観光産業振興を推進していく。

さらに、都や近隣の区市町村などとの連携により、行政区域を前提としない旅行者の目線に立った施策を進め、地域づくりに資する人材を育成するなど、地域の活性化に向けた施策を展開していく。

### 主な役割

#### <区市町村における政策の企画・立案>

- 区市町村それぞれの地域における観光産業振興に資する政策の企画・立案

#### <各地域における施策の推進>

- 自立的・持続的な観光産業振興に向けた取組の推進

<sup>1</sup>ここでは、部課名に「観光」が含まれている組織をカウントした。

- 歴史・文化、産業など、様々な資源や特性を活かした観光資源の開発、その魅力や観光情報の発信・提供、地域に密着した受入環境の充実などの推進
- 観光の視点に立った地域におけるまちづくり等の推進

### <広域的な施策の推進>

- 都や近隣区市町村などと連携した、行政区域を前提としない旅行者目線による施策の推進

### <地域の各主体に対する支援等>

- 観光協会等の観光関連団体、民間事業者、住民などによる旅行者誘致に向けた取組への支援や、各主体による一体的な取組の促進
- 地域の実施主体の育成や、地域づくりをリード、コーディネートする人材の育成

### <観光に対する意識の醸成>

- 地域における観光への意識や、ホスピタリティ（おもてなしの心）の醸成

## 4 観光協会等の観光関連団体の役割

平成25（2013）年2月1日現在、区市町村や地域における観光協会等の観光関連団体は55団体に達しており、近年、その設立や法人化が増加しているなど、地域における観光産業振興の気運は高まりつつある。

NPOなどのいわゆる「新たな公」を含むこうした観光関連団体は、地域における様々な取組の実施主体の中心となり、地域の自立的かつ持続的な取組の担い手となることが期待される。

今後は、それぞれの団体の特性を活かしながら、地域資源の掘り起こし・再発見による魅力の創出と発信、観光ルートづくりや特産品の開発など、旅行者誘致を通じた地域の活性化に向けた事業を推進していく。

### 主な役割

#### <各地域における取組の推進>

- 自立的、持続的な観光産業振興に向けた取組の推進〔再掲〕
- 歴史・文化、産業など、様々な資源や特性を活かした観光資源の開発、その魅力や観光情報の発信・提供及び地域に密着した受入環境の充実などの推進〔再掲〕
- 観光の視点に立った地域におけるまちづくり等の推進〔再掲〕
- 地域における取組の推進軸としての主体的な活動を期待

#### <地域における人材育成>

- 訪れた旅行者に地域の魅力を紹介できる人材や、地域づくりをリード、コーディネートする人材の育成

#### <地域が一体となった取組>

- 都や区市町村、民間事業者、都民等と一体となって協働する枠組み（プラットフォーム）の形成

## 5 民間事業者の役割

旅行事業者や交通事業者、宿泊事業者などの民間事業者は、都の観光産業振興施策とも連携し、海外からの旅行商品の開発をはじめ、海外に向けた東京のPR、多言語による案内表示等の受入体制の整備、旅行者への観光情報の提供など、国内外の旅行者誘致に向けた様々な取組を展開している。

今後は、時代の変化や多様化する旅行者のニーズに対応した商品の開発、質の高い旅行の催行をはじめ、観光施設や商業施設、飲食店等での外国語による対応、旅行者に対する充実した観光情報の提供、ホスピタリティあふれる対応など、旅行者の満足度向上に貢献するサービスの提供を、より一層充実させていく。

### 主な役割

#### <旅行者ニーズに対応した商品開発>

- 旅行目的地としての東京の魅力のPR及び海外の旅行市場・旅行者層の特性を踏まえた旅行商品の開発
- 東京を訪れた旅行者の満足度を高める東京独自の旅行商品の提供や、旅行の催行

#### <旅行者の満足度を高めるサービス提供>

- 外国語標記や異文化への適切な対応など、外国人旅行者にわかりやすく、利用しやすいサービスの充実
- ホスピタリティあふれるサービスの提供、そうしたサービスを提供できる人材の育成
- 地域における観光情報の提供など、旅行者の利便性の向上

#### <行政・地域と一体となった取組の推進>

- 行政や観光協会等の観光関連団体、都民等との連携による、地域の特色を活かした観光まちづくりへの参画
- 地域資源の活用や新たな観光ルート開発等、旅行者目線による資源開発への参画
- 都市間・地域間連携に向けたコーディネートや、民間事業者間の連携の推進

## 6 都民の役割

観光は、必ずしも専門的な産業分野ではなく、都民に身近な分野である。世界的な観光都市としての地位を築いてきた欧米諸都市がそうであるように、人々の交流は、その都市において文化や思想、芸術、習慣、流行などの新たな価値を創造する。そして、観光による交流は、旅行者とともに住民が主役となって成立するものである。

国際都市・東京においても、都民の一人ひとりがホスピタリティや寛容な心を持って外国人旅行者に接することで、東京ファンを世界中に増やしていくことが大切である。

また、都民自身が自らが住み、活動する街や地域についての理解を深め、そこへの誇りや愛着を育むとともに、人々が集まり、にぎわいのある魅力的なまちづくりに向けた取組に参加していくことも重要なことである。

## 主な役割

### <各地域における取組の推進>

- 自立的、持続的な観光産業振興に向けた取組の推進〔再掲〕
- 自らの地域の活性化はもとより、東京という都市や我が国の成長に向けて、観光が果たす役割について理解を深める。
- ボランティアや地域づくりへの参加など、観光の視点による取組への貢献

### <地域に対する誇りや愛着の醸成>

- 自らの地域に対する理解を深め、その良さを再認識することによる、地域への誇りや愛着の醸成

### <国際都市・東京における旅行者の受入れ>

- 日本人の特質である誠実さ・親切さ、江戸・東京の伝統が育んだ他人を思いやる心意気などを活かしたホスピタリティの体現
- 異文化についての理解を深めるなど、相互理解の推進

## 7 (公財) 東京観光財団の役割

(公財) 東京観光財団は、行政や民間事業者との連携を図りながら、国内外の旅行者誘致を推進している。

また、各地の観光協会等の取組や連携を促進するなど、東京全体をカバーする都内唯一の広域観光団体として、都の行政を補完する機能を担っている。

東京の観光産業振興の推進においては、行政だけでなく、民間事業者との関係が重要となることから、公・民の性格を併せ持ち、行政と民間をつないでいる本財団の役割は極めて重要となっている。

本財団は、観光産業振興における専門性の向上を図るとともに、その体制・機能を強化し、都と一体となった効果的な事業を展開していく。

## 主な役割

### <(公財) 東京観光財団の在り方>

- 東京全体の広域的な視点による国内外の旅行者誘致の推進
- 観光産業振興全般における専門性の向上、柔軟かつ機動的な組織運営体制の構築及び東京の観光における付加価値を生み出す調査・分析機能の強化
- 海外の旅行市場やM I C E市場の動向、外国人旅行者を巡るトレンド情報など、付加価値のある情報提供による民間事業者に対するプレゼンスの強化
- 民間事業者等と連携した旅行者誘致やM I C E誘致の展開による、柔軟性・機動性を備えたプラットフォーム機能の強化
- 各地の観光協会等の取組や連携を促進するなど、地域における求心力の向上

## 2

# 東京の観光産業振興を支える視点

## 1 東京が一体となった観光産業振興の推進

これまで東京では、様々な主体が連携して、観光産業振興の推進に向けた取組を進めてきた。しかし、今後、更なる旅行者誘致を図るためには、取組が不十分であったと思われる点を見直すとともに、各主体の役割分担を踏まえ、より強固な連携関係を構築するなど、東京が一体となって取組を進めていかなければならない。

都の施策推進に当たっては、東京都観光事業審議会における観光施策に係る審議を十分に踏まえるとともに、庁内の会議等を活用するなど、関係部署との調整・協議を深め、幅広く本プランの施策効果を高める取組を推進していく。

平成20（2008）年に設置された観光庁による、国を挙げた観光立国への取組の強化を踏まえ、外国人旅行者誘致や大都市観光の推進等において国との関係を強化していく。

また、地域の観光産業振興に積極的な区市町村と課題を共有し、観光産業振興の進ちょく状況等（発展段階）に応じた協力・支援など、東京全体の観光産業振興に資する取組を促進する。さらに、地域における観光産業振興の担い手としての役割が期待される観光関連団体や、多様化する旅行者ニーズへの対応力と豊富な知識や経験の活用などが期待される民間事業者との情報共有を十分に図っていくなど、具体的な事業実施における関係を強化する。

一方で、都民が積極的に観光産業振興に参画できるように、旅行者と交流しやすい環境の整備を検討するなど、観光が身近に感じられる土壌をつくっていく。

都は、各主体との関わりを強めることにより、その施策効果を高めていくとともに、各主体間の連携の促進を図り、東京が一体となって観光産業振興を推進するよう努めていく。

## 2 旅行者誘致を支える調査・分析機能の強化

更なる旅行者誘致の推進には、ターゲットとなる海外の旅行市場や旅行者層だけでなく、東京の観光の現状や、その潜在力となる資源についても的確に把握・分析し、戦略的な施策展開へとつなげていくことが重要である。

外国人旅行者誘致については、国・地域ごとに異なる市場や旅行者層における特徴的な行動パターン（行動特性）に踏み込んだきめ細かなマーケティングを展開していくほか、発地（海外市場）に加えて着地（東京）における調査も充実していく。

また、東京の現状を把握するためには、観光庁が整備を進めている観光統計の活用や民間事業者との連携を図りながら、都内における旅行者の動向や有意な計数情報の把握について検討していく。

さらに、観光の視点から見た東京の潜在力、東京の強みを活かした新たな観光産業振興施策の可能性を追究するなど、東京自らの観光を対象とした調査・分析機能、政策の立案機能の強化についても併せて検討していく。

## 政府観光局機能

- 海外の国や地域では、政府観光局と呼ばれる機関により、戦略的な旅行者誘致施策を展開している例が数多くみられます。政府観光局は、その国や地域の事情などにより、行政機関や民間組織あるいはその連合体など、様々な形態があります。また、国に限らず州や都市といったレベルでも、同様の組織を持ち機能させているケースが少なくありません。
- 政府観光局の機能は、とりわけ国外からの旅行者誘致を推進するため、マーケティングや宣伝・広報、国際イベントの誘致・主催などを主軸としながら、自国（地域）の観光政策を実施することにあります。そして、その実施に当たっては、高い専門性や民間事業者等との緊密な連携（パートナーシップ）を保つとともに、より柔軟で機動的な施策展開を図っている点が大きな特徴となっています。
- 我が国においては、独立行政法人国際観光振興機構（JNTO、通称・日本政府観光局）が、国レベルで、その役割を担っています。

### 《国内外の政府観光局の状況》

	組織名	総職員数	海外事業所数	総予算
フランス	フランス観光開発機構 ATOOUT France	430人 (平成21年12月)	36か所	89億円 (平成22年度)
英国	英国政府観光庁 Visit Britain	250人 (平成22年5月)	32か所	139億円 (平成20年度)
オーストラリア	オーストラリア政府観光局 Tourism Australia(TA)	216人 (平成22年6月)	13か所	126億円 (平成23年度)
韓国	韓国観光公社 Korea Tourism Organization(KTO)	613人 (平成22年3月)	27か所	293億円 (平成23年度)
香港	香港政府観光局 Hong Kong Tourism Board(HKTB)	325人 (平成21年3月)	22か所	65億円 (平成23年度)
シンガポール	シンガポール政府観光局 Singapore Tourism Board(STB)	580人 (平成22年8月)	22か所	131億円 (平成21年度)
台湾	交通部観光局または(財)台湾観光協会	606人 (平成22年8月)	11か所	290億円 (平成23年度)
タイ	タイ国政府観光庁 Tourism Authority of Thailand(TAT)	918人 (平成22年5月)	23か所	178億円 (平成22年度)
マレーシア	マレーシア政府観光局 Malaysia Tourism Promotion Board(MTPB)	1,000人 (平成22年7月)	43か所	132億円 (平成23年度)
日本	日本政府観光局 Japan National Tourism Organization (JNTO)	138人 (平成22年4月)	13か所	31億円 (平成23年度)

出典：「平成24年版観光白書」（観光庁）

### 3 観光産業振興を進める財源の確保

都では、国際都市東京の魅力を高める観光産業振興を推進していくため、東京都税制調査会の答申を受けて、平成14（2002）年に観光振興施策に充てる財源確保を目的とした法定外の「宿泊税」を導入した。

宿泊税は、ホテル等の宿泊者に一定の負担を求め、税収の全額を観光案内所の運営や多言語による観光案内標識の設置、ウェルカムカードの発行など、旅行者の利便性や東京の魅力向上などに資する様々な施策の費用に充当している。

このように、宿泊税は創設から10年余りに渡って、都の観光振興施策を財政面から支えてきた。今後も安定的に財源を確保し、本プランに掲げる施策を着実に推進していく。

#### 《宿泊税の概要》

区 分	具 体 的 内 容
目 的 等	国際都市東京の魅力を高めるとともに、観光の振興を図る施策に要する費用に充てる。
納税義務者	都内のホテル等の宿泊者
課税免除	宿泊料金1人1泊 1万円未満の宿泊
税 率	宿泊料金1人1泊 1万円以上1万5千円未満の宿泊 100円 1万5千円以上の宿泊 200円
徴収方法	ホテル等による特別徴収 (特別徴収義務者 288件、施設数 467件(平成24年12月末))
施行日	平成14年10月1日

#### 《宿泊税収の推移》

(単位：百万円)

年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
税額	496	1,154	1,163	1,193	1,291	1,410	1,316	1,010	1,037	820	1,036	1,058

※年度は平成。平成24年度は補正後予算額、平成25年度は当初予算額