

# 第4章

## これまでの観光産業振興策の成果

- 1 東京の魅力を世界に発信
- 2 観光資源の開発
- 3 受入体制の整備

都では、平成13（2001）年11月に策定した「東京都観光産業振興プラン」を、平成19（2007）年3月に改定し、「活力と風格ある世界都市・東京」の実現を目指し、観光産業の振興を図ってきた。

その結果、平成18（2006）年において約481万人であった訪都外国人旅行者数は、平成22（2010）年には約594万人と過去最高になるなど、大きな成果を挙げてきた。

本章では、改定したプランを踏まえ、その計画期間であった平成19（2007）年度から23（2011）年度の5年間における施策の成果について、主なものを紹介する。

# 1 東京の魅力の世界に発信

## 1 観光プロモーション等の積極的な展開

### ①民間事業者との連携による観光プロモーション

都内の民間事業者と連携し、海外の旅行事業者との商談会や東京の魅力を紹介するセミナー、旅行博覧会への出展、セールスコール（訪問営業）などを実施することにより、東京に向けた旅行商品の造成を促進した。

《カナダでの商談会》



### ②海外の旅行事業者やメディアを招聘し、東京を紹介

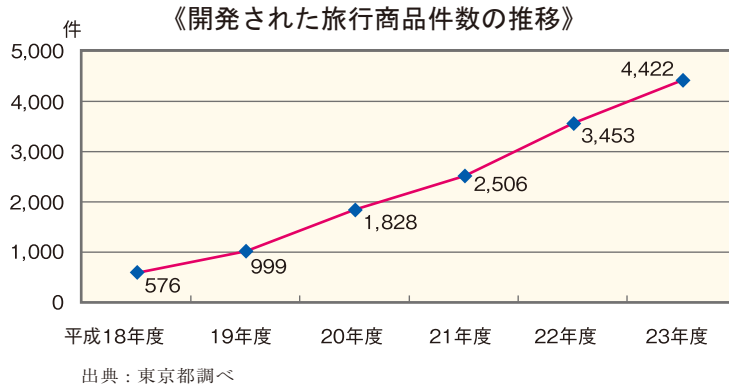
東京を目的地とする旅行商品の造成を促進するため、5年間で31件346人の海外旅行事業者を招聘し、東京の魅力を経験する取組を実施している。

また、海外のメディアについては141件329人の招聘を実施し、東京の魅力を紹介する記事や映像の制作を促進する取組を実施した。

その結果、テレビ・雑誌・新聞などの海外メディアにおいて、150を超える記事や映像が制作されるなど、広告費用に換算して約40億円に相当する効果を生み出した。

### ③海外旅行事業者による東京への旅行商品の企画開発の促進

平成14（2002）年度の事業開始以来、欧米豪のうち旅行者数の増加が期待できる国・地域を対象に、9か国19都市で観光プロモーションを展開してきた。こうした取組により、5年間で3,846件の東京への旅行商品が企画・開発された（事業開始からの累計は4,422件）。



### ④東京観光レップによる現地でのプロモーション

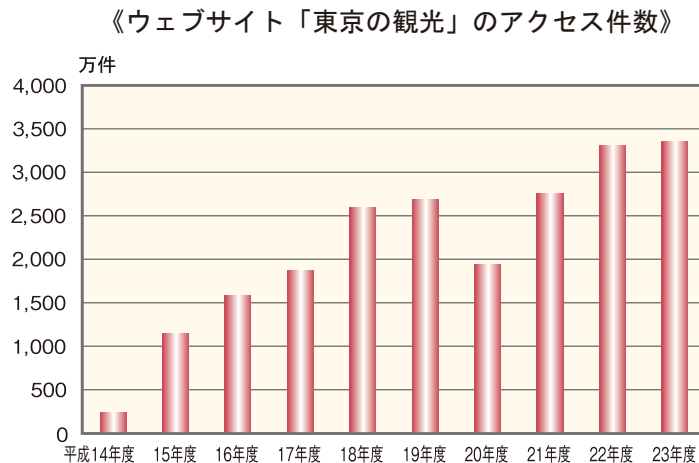
東京観光レップについては、平成18（2006）年度末時点において7都市<sup>1</sup>に設置していたが、これにシドニー（平成20（2008）年度）、パリ（平成22（2010）年度）及びトロント（平成23（2011）年度）の3都市を新たに加え、現在では10都市に設置している。

現地でのレップによる東京のPRやプロモーション活動を通じて、旅行事業者において東京に向けた旅行商品の造成が図られるなど、具体的な成果が現れている。

## 2 ウェブサイトによる情報発信

### ●総合的な観光情報の発信

都の観光公式ウェブサイト「東京の観光」では、東京の基本情報をはじめ、主要な観光スポット、東京のトピックス、四季折々のイベント、外国人旅行者向けの観光ガイドサービスなど、様々な東京の観光情報を発信している。インターネットによる情報発信を開始した平成14（2002）年度以降、アクセス件数は大きく増加している。



※アクセス件数の算出はAnalog方式による。  
 ※平成20(2008)年度に、ウェブサイトをリニューアルし、総ページ数を削減  
 ※平成24(2012)年度に、「東京の観光」は「GO TOKYO」にリニューアル  
 出典：東京都調べ

1 ロサンゼルス、サンフランシスコ、ニューヨーク、ロンドン、ミュンヘン、ミラノ及びマドリード

### 3 コンベンション誘致活動の展開

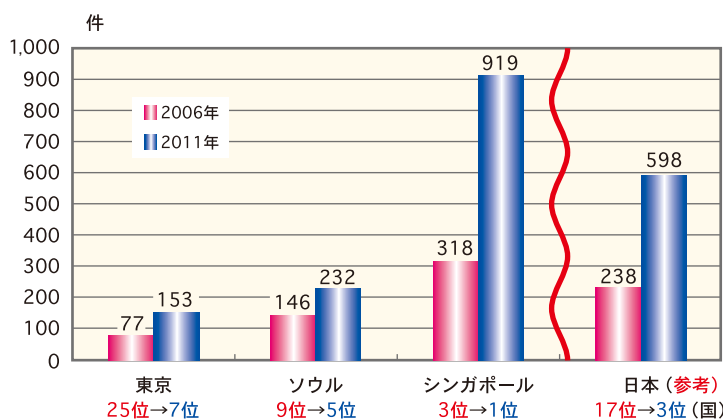
#### ①開催への支援による国際会議の誘致

平成21（2009）年度から、東京が開催候補地となっている国際会議を対象に、その開催経費について助成を行っている。平成23（2011）年度までの3年間に申請のあった16件の国際会議のうち、14件の東京開催が決定するなど、開催地の決定におけるインセンティブとして着実な成果を挙げている。

平成23（2011）年における我が国全体の国際会議の開催件数は598件であり、シンガポール、米国に次ぐ第3位となっている。一方、都市別にみると、東京での開催件数は153件であり、世界第7位まで地位を高めている。

しかし、同年におけるアジア全体の開催件数は、平成18（2006）年の1,927件から、3,029件と大幅に増加しているとともに、東京はシンガポール、ソウルの後塵を拝していることから、更なる取組を進める必要がある。

《都市別国際会議開催件数・順位》



出典：「日本政府観光局（JNTO）国際会議統計」（日本政府観光局（JNTO））

#### ②コンベンション人材の育成

平成20（2008）年度から、M I C Eに関連する業務に携わっている人々を対象としたM I C E人材育成講座を実施し、平成23（2011）年度末までに計164人が受講した。

また、受講後1年を経過した受講者に対するフォローアップ講座を実施し、更なる能力の向上を図ってきた。

### 4 ビッグイベントと連携した東京の魅力発信

#### ●国際的なイベント等を通じて東京をPR

国際的なイベントとして成長した「東京マラソン」をはじめ、「東京国際アニメフェア」「東京国際映画祭」などのビッグイベントや、「東京大マラソン祭り」などタイアップしたイベントを通じて、東京の魅力をPRしている。

## 2

# 観光資源の開発

## 1 美しい景観の形成

### ①江戸・東京の情緒あるまちなみ整備の支援

地域の観光関連団体に取り組む、歴史的な風情や趣きを感じさせるまちなみ整備を区市町村とともに支援し、旅行者に対する東京の魅力の向上を図っている。

#### 【これまでの取組】

- 神田淡路町・須田町の老舗街〔千代田区〕（平成20（2008）年度）
- 北品川の旧東海道と路地〔品川区〕（同上）
- 柴又帝釈天を中心とした地域〔葛飾区〕（同上）
- 日本橋室町周辺地域〔中央区〕（平成21（2009）年度）
- 中町の料亭街周辺地域〔八王子市〕（同上）

### ②歴史的建造物等を活かした観光まちづくりへの支援

都選定の歴史的建造物の周辺地域におけるまちなみ整備や、観光案内板の設置などの取組に対する支援を実施した。こうした取組により、歴史的建造物周辺における来訪者の回遊性の向上が図られるとともに、歴史的建造物に対する地元の理解が深まるなど、地域の魅力を活かしたまちづくりへの気運が向上した。

#### 【これまでの取組】

- 柴又帝釈天周辺地域〔葛飾区〕（平成22（2010）年度）
- 言問橋周辺地域〔墨田区〕（平成23（2011）年度）
- 高安寺周辺地域〔府中市〕（同上）

### ③電線類の地中化（無電柱化）の推進

美しい景観を形成するため、道路等における電線類の地中化（無電柱化）を推進している。

（平成23（2011）年度末時点の整備延長：739km、地中化率：32%）

## 2 水辺空間の魅力向上

### ①水辺空間を活用したにぎわいの創出

河川沿いのテラスにおけるオープンカフェの設置を試行的に行うなど、水辺空間を活用した先進的取組を支援することにより、水辺のにぎわいを創出し、地域の観光産業の振興につなげた。

### ②水辺を活かした観光ルートを開発を促進

魅力ある水辺空間だけでなく、周辺地域も含めた広域の観光マップを作成し、観光スポットやイベントの情報を提供するなど、旅行者の回遊を促進した。

《水辺シンポジウム》

#### 【これまでの取組(広域観光マップの作成)】

- 深川・木場周辺及び晴海・豊洲  
(平成19(2007)年度)
- 神田川下流・日本橋川地域及び勝島運河周辺  
流域(平成20(2008)年度)
- 隅田川上流地域(平成21(2009)年度)

### ③水辺の魅力を発信

水辺を楽しむきっかけづくりや、観光における水辺の活用の促進を目的とした「水辺シンポジウム」を開催し、先進地域である広島市の取組事例を紹介するなど、地域におけるにぎわい創出に向けた気運を高めた。



## 3 東京フィルムコミッション

### ①地域におけるフィルムコミッションの設立等への支援

区市町村や観光協会、ロケーション撮影の受入施設等を対象として、円滑な受入れに関する実務や、映像作品を活用した効果的な旅行者誘致策等についての講習会を開催した。

また、ロケーション撮影の受入れ・活用に積極的な区市町村等に対して、アドバイザーを派遣し、フィルムコミッションの設立を支援した。

《東京ロケ地マップ》

### ②国内外に向けた東京のロケ地のPR

国内外の旅行者が東京の観光やまち歩きに活用できるよう、東京のロケ地を紹介した「東京ロケ地マップ」を4言語5種類(日本語、英語、中国語(簡体字・繁体字)及びハングル)で作成した。



## 4 自然と調和した観光

### (多摩地域の観光振興)

#### ● 地域主体の広域取組を支援

地域の観光資源を結んだ観光ルートの設定など、市町村の枠を越えた広域的な観光まちづくりの取組を支援し、地域の一体的な取組を促進した。

#### 【これまでの取組】

- 青梅・奥多摩地域 (平成17(2005)年度から平成20(2008)年度まで)
- あきる野・日の出・檜原地域 (平成20(2008)年度から平成22(2010)年度まで)

### (島しょ地域の観光振興)

#### ① 各島による主体的な観光振興の取組に対する支援

各島の魅力を活かしたイベントの開催など、地域の主体的な取組に対する支援を行い、観光産業の活性化や旅行者の誘致を図った。

#### ② 三宅島の観光復興支援

火山災害からの復興を目指す三宅島の観光振興の促進を目的とした「三宅村観光復興プラン」(計画期間：平成18(2006)年度から平成23(2011)年度まで)における施策の実現を支援した。

#### ③ 小笠原諸島における世界自然遺産登録

世界自然遺産登録に向けた取組を進める小笠原諸島において、幅広い旅行者が快適に滞在できる観光地を目指すため、受入施設の現状や課題を把握する調査を実施した。

平成23(2011)年6月に世界自然遺産に登録されたことを受けて、今後は、調査で把握された課題に対する具体的な取組を進めるとともに、世界自然遺産を活かした持続的な観光産業振興を推進する必要がある。

## 5 産業観光の推進

#### ● 東京の多様な産業を活かした観光ルート整備の支援

産業を活かした観光ルートの整備を図るため、観光スポットの開発やPRなどに取り組み区市に対して、5年間で延べ29区14市に対する支援を実施し、工場見学ツアーが実施されるなど、国内外の旅行者の誘致を促進した。

## 6 観光まちづくりの推進

### ①観光まちづくりの普及

都内の各地域に対して、観光まちづくりの先進的な取組事例を広く周知するとともに、その普及を図るため、平成20（2008）年度から「観光まちづくり取組事例集」を作成している。

また、翌平成21（2009）年度より「観光まちづくりシンポジウム」を開催し、観光まちづくりに取り組む団体間の交流の場を提供するなど、観光まちづくりの気運を醸成している（計4回開催、504人参加）。

### ②観光まちづくりアドバイザーの派遣

地域において観光まちづくりに主体的に取り組んでいる団体等に対して、その要望を踏まえたアドバイザーを派遣し、その実情に応じた観光まちづくりを促進している（5年間で31団体に派遣）。

### ③地域と連携した広域観光まちづくりの支援

行政区域を越えて連携し、主体的に観光まちづくりに取り組む地域に対して、アドバイザーを派遣し、広域観光まちづくり推進組織の設立等を支援した。

#### 【これまでの取組】

- 浅草・両国地域（平成17（2005）年度から平成19（2007）年度まで）
- 青梅・奥多摩地域（平成17（2005）年度から平成20（2008）年度まで）〔再掲〕
- 品川・大田地域（平成20（2008）年度から平成22（2010）年度まで）
- あきる野・日の出・檜原地域（同上）〔再掲〕
- 墨田・江東地域（平成23（2011）年度）



# 3

## 受入体制の整備

### 1 温かく迎える仕組みづくり

#### ①多言語によるウェルカムカードの作成・提供

都内の地図、観光スポット、緊急時における連絡先、東京への歓迎メッセージ等が記載されているウェルカムカード（「東京ハンディガイド」・「東京ハンディマップ」）を作成し、都や民間の観光案内所、空港などで配布している。日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、ハングル、フランス語、ドイツ語及びスペイン語に、平成20（2008）年度からイタリア語を加えて8言語9種類とし、利便性の高い情報を提供している。

#### ②ウェルカムボードの設置

外国人旅行者を温かく迎えるメッセージを表現したウェルカムボードを成田空港、羽田空港及び京成上野駅に設置している。

《ウェルカムボード(羽田空港)》



#### ③飲食店における外国語メニューの普及

「外国語メニュー作成支援サイト」を立ち上げ、都内の飲食店が、ウェブサイト上で気軽に外国語メニューを作成できる環境の整備や、外国人旅行者への接客における基礎知識などを提供している。また、旅行者が日本の食を気軽に楽しめるよう、外国語メニューのある飲食店を紹介している。

### 2 宿泊施設のバリアフリー化の推進

#### ①宿泊施設のバリアフリー化に向けた支援と、セミナー・相談会の実施

高齢者や障害者などが宿泊施設を安心してスムーズに利用できるよう、都内のホテルや旅館などの宿泊施設に対して、出入口や客室における段差の解消、だれでもトイレの設置など、施設整備・改修における助成を実施した（5年間で延べ83件）。

また、バリアフリー環境の重要性などを啓発するセミナーや相談会を開催し、宿泊施設におけるバリアフリー化を推進している。

1 車いす利用者を含め、全ての人が利用できるトイレ

### 3 案内サイン標準化の推進

#### ①案内サイン標準化指針の策定

旅行者にとって利便性の高い案内標識の整備を促進するため、平成19（2007）年度に「国内外旅行者のためのわかりやすい歩行者用案内サイン標準化指針」を策定した。

#### ②観光案内標識の設置

国内外から旅行者が安心して東京の観光を楽しめるよう、ピクトグラム（絵文字）や多言語（日本語、英語、中国語及びハングルの4言語）で表記した観光案内標識を設置するとともに、上記の「標準化指針」に基づき、区市町村や鉄道事業者などに対して協力を求め、分かりやすい案内標識の整備を促進している。

### 4 観光案内体制の充実

#### ①「東京観光情報センター」の運営による観光情報の提供

東京都庁、羽田空港及び京成上野駅の3か所において「東京観光情報センター」を運営し、国内外の旅行者に対して、東京の観光情報を提供している。

平成22（2010）年10月には、羽田空港の国際化に合わせて、同センター羽田空港支所を第1旅客ターミナルビルから、新国際線ターミナルビルへ移転した。

また、増加するアジアからの旅行者に対応するため、中国語及びハングルに対応できるスタッフを配置し、日本語及び英語と合わせて4言語で対応できるようにするなど、案内機能の強化を図っている。

《東京観光情報センター羽田空港支所》



#### ②「全国観光PRコーナー」の開設

平成20（2008）年度において、日本全国の観光情報の発信拠点として、東京都庁第一本庁舎2階に「全国観光PRコーナー」を開設した。

同コーナーでは、全国の観光パンフレットを常設するとともに、各自治体による観光・物産のPRイベントを週替わりで実施し、好評を得ている。

《全国観光PRコーナー  
（東京都庁第一本庁舎2階）》



#### ③民間事業者等との連携による「観光案内窓口」の運営

区市町村や民間事業者等の既存の窓口を活用して、観光情報を提供する「観光案内窓口」を設置し、旅行者に対する観光情報を提供している（平成23（2011）年度末時点152か所）。

## 5 観光ボランティアの活用

### ① イベントや国際会議等における「東京都観光ボランティア」の活用

海外における駐在経験者など、語学が堪能な人を「東京都観光ボランティア」として登録し、都内でのイベントや国際会議へ派遣するなど、外国人旅行者の満足度を高める活動を実施している（平成23（2011）年4月登録時847人）。

### ② 7言語による観光ガイドサービスの実施

外国人の個人旅行者を対象に、「東京都観光ボランティア」による7言語（英語、中国語、ハングル、ドイツ語、フランス語、イタリア語、スペイン語）での観光ガイドサービスを実施し、都内主要観光ルート（10コース）を案内している。

### ③ 都庁案内ツアーの実施

東京都庁を訪れた外国人旅行者等を対象として、外国語で庁舎内を案内するサービスを実施している（5年間の利用者は累計で約1万8,000人）。

また、平成23（2011）年7月からは、新たに都庁展望室におけるガイドサービス（英語のみ）も開始し、景観や観光の案内などを行っている。

## 6 海外青少年の教育旅行受入れを促進する体制の整備

### ① 海外青少年の教育旅行受入れの推進組織を設立

若い人々の国際交流を深めるとともに、外国人の東京に対する理解の向上、東京の魅力を発信することなどを目的として、平成19（2007）年度から、海外からの教育旅行の受入れを行っている。

海外からの教育旅行を促進するための「東京都訪日教育旅行促進協議会」を設立し、（公財）東京観光財団に学校交流の受入・斡旋窓口を設置するなど、海外と東京の学校同士のマッチングや、学校交流活動の支援等を行っている。

### ② 学校交流の積極的な推進

海外からの教育旅行の受入れは着実に増加しており、事業開始当初は10件375人であった受入件数・参加者数は、平成22（2010）年度に22件789人となるなど、2倍以上の実績となっている。

### ③ 「東京教育観光マップ」の配布

更に教育旅行による交流を促進していくため、修学旅行や教育関連旅行に役立つ情報について掲載した「東京教育観光マップ」を作成し、海外からの訪問校などに配布している。