

東京都観光産業振興実行プラン 2017（仮称）（中間のまとめ） に向けた「たたき台」

- | | | |
|---|------------------|-------------|
| 1 | 消費拡大に向けた観光経営 | ・・・・・・・・P 1 |
| 2 | 集客力が高く良質な観光資源の開発 | ・・・・・・・・P 5 |
| 3 | 観光プロモーションの新たな展開 | ・・・・・・・・P 7 |
| 4 | M I C E 誘致の新たな展開 | ・・・・・・・・P 9 |
| 5 | 外国人旅行者の受入環境の向上 | ・・・・・・・・P11 |
| 6 | 日本各地と連携した観光振興 | ・・・・・・・・P15 |

1 消費拡大に向けた観光経営

現状と課題

- 観光に関連する産業の裾野は広く、様々な業種が含まれている中、旅行者向けにサービスの提供や商品の販売を行う事業者が、外国人観光客のニーズ等に適切に対応できるよう、マネジメントや効率的な業務運営の力を高めることが重要となっている。
- 外国人旅行者の望むサービスや製品などを独力で正確に把握することが困難な事業者の下支えが必要であるとともに、海外からの観光客の受入を円滑に進めるための多言語対応の充実に加えて、ICT技術を導入して生産性を高めることが課題となっている。
- 外国人旅行者による消費を増やしていくためには、旅行者の特性や消費動向に関する様々なビッグデータを収集・分析し、観光事業者に提供して効果的に活用してもらう仕組みを構築することが重要となっている。
- 外国人旅行者の急激な増加など、観光を取り巻く環境の変化に対応する上で、事業展開を適切に方向づけることのできる人材と共に、接遇を始めとするサービス提供のレベルを高めることにつながる人材の育成が必要となっている。
- 東京での宿泊場所の確保が困難との議論がある中、旅行者の受入について余力を持っている旅館等の利用を高めていくことが重要な課題となっている。
- 旅館の持つポテンシャルを引き出すため、利用者の視点に立ったイメージ向上のほか、宿泊設備の更新や人材育成などを進めるとともに、周辺の観光スポットや地域社会との連携を図るなど、これまでになく取組が必要となっている。
- 外国人旅行者の多くは、買い物などを現金払いで行っており、支払の方法や免税の手続などの利便性を高めることで、より一層の消費の喚起につなげていくことが重要なテーマとなっている。

取組の例

(インバウンド対応力の向上)

- ▶ 海外からの旅行者によるインバウンド消費を安定的に継続して取り込んでいくため、サービスの提供や商品の販売を行う事業者が、経営の視点からマーケティング活動や生産性を高めるマネジメントを確実に進める新たな取組をサポートする。
- ▶ 外国人旅行者の受入を独力で円滑に進めることが困難な事業者に対し、多言語対応の強化や最新のICTの導入などを後押しする。
- ▶ Twitter 等のSNSから外国人旅行者の消費に関するビッグデータの収集・分析を行い、観光事業者へ情報提供することで、消費額の拡大につなげていく。

(観光産業を担う人材の育成)

- ▶ 外国人旅行者の利便性や満足度の向上に向けて、様々な業種のニーズを踏まえ、観光産業の中核としてマネジメントを担う人材や、サービス提供などの面で実践的な対応力のある人材の育成を図っていく。

(旅館のブランド化とその発信)

- ▶ 和の文化とおもてなしを体験でき、観光の拠点の力を持っている旅館について、イメージアップに向けたブランド化の取組を進めるとともに、その魅力を世界に向けて効果的に発信する。
- ▶ 旅館が地元の観光の拠点としての役割を担って、旅行者の誘致を周囲の地域社会と協力して着実に進めていくための様々な試みの後押しを行っていく。

(宿泊施設に対するサポートの強化)

- ▶ 旅館等について、生産性を高めるために設備の高度化をICTの導入等によって押し進める対応をサポートする。
- ▶ 旅館等における外国人旅行者への対応の力を高めるため、設備の面からトイレの洋式化などの受入態勢の充実を図るとともに、人材面でも能力のスキルアップを後押しする。

(消費喚起に向けた取組)

- 海外からの旅行者が、現金だけでなく、自国のクレジットカード等を利用して、免税店において快適に買い物ができるよう、店舗における決済時の利便性を高める取組を促進していく。

2 集客力が高く良質な観光資源の開発

現状と課題

- 海外から東京を訪れる旅行者を増やすため、これまでも増して外国人の興味と関心を生み出す観光資源を創り出すことが不可欠である。そのため、東京で大きなポテンシャルを持つ水辺空間の活用や全く新しい視点からの光による演出やナイトライフの環境整備などを進めることが検討課題となっている。
- 東京で国際的に見ても集客力や関心の高い祭りやアニメなどについて国内外に観光のシンボルとして発信していくことが必要となっている。
- 都内には、既に数多くの魅力のある観光資源はあるが、そのレベルアップや旅行者の関心の変化に応じた対応を進めていく余地は多い。特に、これまで以上に活用が期待できる様々な地域の伝統的な文化や都民の日常を支えるインフラに加え、外国人から特有の人気を集める日本の文化などを効果的に生かしていく努力が必要となっている。
- 豊かな自然に恵まれて都心とは異なる特色を持つ多摩・島しょ地域の魅力ある観光資源等を活用し、国内外の多くの旅行者が様々なスポットを訪れる取組に対する支援を充実していく必要がある。
- 地域ごとの魅力ある観光資源を効果的に開発する上で、活躍が期待される地元の観光関連団体について、知識やノウハウのほか人材や資金面から課題も多く、十分な事業展開が難しい場合がある。
- 島しょ地域の振興や活性化に向けて、それぞれの島が有する魅力的な資源や秘めた可能性などの「宝物」を見出し、効果的に発信・活用していくことが重要な課題となっている。

取組の例

（水辺の賑わいの創出）

- 東京の河川や湾岸などの水辺空間をより一層活用するため、舟運の活性化や船着場の賑わいの創出などを進めていく。
- 外国人旅行者が東京の水辺空間の観光を快適に楽しむことができるよう、船着場の効果的なイメージアップを図るサポートを行う。

（ライトアップによる演出）

- ライトアップによるまちをあげた観光資源の演出の方法などを都内においても取り込んでいく。

（ナイトライフ観光の充実）

- 東京での夜間の時間帯に充実した観光を行うためのナイトライフの仕組みづくりや、エンターテインメントを楽しめる場の確保に取り組む。

（地域や文化に着目した観光資源の活用）

- 都内の各地域の文化やその具体的な形である祭りのほか大規模な公共インフラなどを観光資源として確実に活用していく取組をサポートする。さらに、外国人に人気のあるアニメやマンガに加え、様々な文化を対象として観光資源としての利用を進める。

（多摩・島しょ地域の観光支援強化に向けた取組）

- 多摩や島しょの豊かな自然や農林水産業などを活用して東京の観光地としての魅力を情報発信し、観光案内を行うとともに、観光資源の開発や観光ルートの設定などをこれまでに増して重点的にサポートする。

（地域の観光関連団体の活動の強化）

- 地域の観光関連団体が自治体の区域を越えた幅広い活動や都政と連携した取組を観光振興の面から効果的に展開できるようなサポートを強化する。

3 観光プロモーションの新たな展開

現状と課題

- 東京の旅行地としての魅力を効果の高い手法で普及し、その定着を実現することがますます重要となっている。そのため、旅行者の特性に着目して海外のエリアに応じた様々な旅行者誘致の活動（プロモーション）を進めることが不可欠となっている。
- これからの経済成長などにより旅行者数の大きな伸びが期待できる国や地域について、これまでのアジアの諸国だけでなく他の国やエリアに対する旅行者誘致の取組を進めることが必要である。
- 欧米豪のエリアにはこれまでも様々な旅行者誘致の活動を行ってきた実績があり、富裕な旅行者層の来訪などを念頭に、より効果の高いPR活動などを継続して展開することが重要となっている。
- 既に観光地としての地位を確立した様々な都市と連携し、その力を効果的に活用するとともに、世界各国からの関心が高い大規模なイベントの機会を活かした多様な発信が必要となっている。
- 東京 2020 大会も含め、若年層の異文化に対する理解やコミュニケーション能力の向上が必要となる中、外国から東京を訪れる教育旅行を増やすことで、同世代が交流する機会をつくり、将来的な観光客の確保につなげていく必要がある。

取組の例

(観光プロモーションの戦略的な展開)

- 将来に向けて旅行者の大幅な伸びが期待できる国やエリアについて、調査を行った上で、旅行者の誘致活動を新たに展開していく。その際、国や旅行者の特性を踏まえたよりきめの細かい対応を行う。
- 欧米豪などで旅行者誘致を行ってきた実績を踏まえて、各国に設置した観光レップの活動の強化等を通じて観光客の受入れでは国際的に最高水準の対応が可能であることを発信して富裕な旅行者層の誘致の実現などに結び付けていく。
- 観光PRなどにより欧米等から訪れる富裕な旅行者が利用するビジネスジェットの入管理体制を始めとする、様々な利便性の向上などについて、国への働きかけを通じて条件整備を図る。
- パリやニューヨークなどに代表されるような国際観光都市との連携を深め、相互に協力してPRなどを行うことで、東京の観光地としての認知度を高めていく。

(訪日教育旅行の積極的な誘致)

- 日本の文化や言葉を学ぼうとする意欲が高く、訪日教育旅行の増加が期待できる国や地域において、現地の教育機関に対する積極的な誘致活動を実施する。

4 MICE誘致の新たな展開

現状と課題

- MICE誘致を効果的に進めるためには、行政だけでなく、主催者や関係事業者、地域団体など様々な主体が連携して誘致や開催に取り組むことが必要であり、こうした関係主体が総合力を発揮できる仕組みづくりが課題となっている。
- MICEの誘致を巡る厳しい国際競争に勝ち抜くためには、会場となる施設等の更新や機能向上を着実に進めて、受入環境の維持や充実を図ることが重要となっている。また、都立の美術館等を会議後のレセプション会場として利用するユニークベニューの充実を図ることも必要である。
- 現在、東京でのMICEの開催は会議場やホテルなどの関連施設が集積する都心部が中心となっており、多摩地域でのMICE開催の環境整備を進めていくことが課題となっている。
- MICEの中で報奨旅行や企業系会議の誘致・開催に向けた支援については、海外都市における対応が進んでおり、都としても一層の施策の強化を図ることが必要である。
- 既存の国際会議等を誘致するだけでなく、国際会議等を新しく設立して東京での開催を図るような動きについても適切な対応を進めていくことが課題となっている。

取組の例

（官民一体でMICE誘致・開催に取り組む仕組みの構築）

- MICE誘致の中核を担う団体がリーダーシップを発揮する方法等により、様々な関係主体が誘致・開催で連携を図るための仕組みを作り上げて、より効果の高いMICE誘致を展開する。

（MICEを受け入れるための環境整備の充実）

- 国際会議等の開催に必要な施設機能の強化や都立施設などにおけるユニークベニューの利用に向けた様々な環境整備を適切に支援し、MICEの受入環境の充実につなげていく。

（多摩地域におけるMICE開催の基盤の構築）

- MICEの開催効果を関連施設が集積する都心部以外にも広く行き渡らせるため、多摩地域においてもMICE開催を増やすための地域の取組を支援していく。

（報奨旅行等の誘致・開催支援の強化）

- マーケティング調査の結果等を踏まえ、海外企業が行う報奨旅行等の誘致・開催について、十分な検討を行った上で、支援内容等の充実を図る。

（立ち上げ型国際会議等の支援）

- 新たに国際会議等を立ち上げ、その東京での開催を図る取組についてサポートを的確に行って、都内での開催件数の着実な増加に結びつけていく。

5 外国人旅行者の受入環境の向上

現状と課題

- 外国人旅行者が都内を安心して快適に観光できるようこれまで以上に観光案内を行う態勢の充実を進めることが不可欠である。特に、観光案内所のような拠点では、情報の提供に加えて、観光に必要な民間サービスの実施が追いついていない場合も多い。
- 観光案内の拠点が協力して情報発信の充実に取り組むとともに、区部以外のエリアでの観光案内機能のより一層の拡充がテーマとなっている。
- 海外から東京を訪れる外国人旅行者に、きめの細かい観光案内を実施できるよう、ボランティアの活用をより一層進めていくことが不可欠となっている。
- 旅行者の情報の取得についてICT化の進展に対応した機器の利用が進むことが見込まれており、様々なICT技術の活用を図るとともに、情報として提供されるコンテンツの充実を着実に進めることが重要となっている。
- 海外からの観光客の増加に伴って、ムスリムを含め日本とは異なる文化や習慣を持つ外国人への理解を深め、その特性などを尊重しながら、同時に日本の生活習慣等に関する説明などを確実に行って、宿泊時などのトラブルの発生を抑えていくことが重要である。
- 世界各国から東京を訪れる旅行者に対して、観光を楽しむ上での前提となる都市や宿泊場所などの安全性や安心感が何よりも優先されることを踏まえて、それらの確保に向けた不断の対応が不可欠である。
- 障害者などが気軽に旅行に出かける機運が十分に醸成されておらず、街なかでの移動や交通機関の円滑な利用が難しい場合も多い。
- 東京港は大型化するクルーズ客船を受け入れるための施設機能が不足しているほか、クルーズ客船の寄港地としても十分には知られていないため、受入能力の向上とPRの強化が必要である。

取組の例

（観光案内機能の強化・充実）

- ▶ 都内の観光案内所について、情報提供の充実に加えて、民間の力を活用して、より一層の良質なサービス提供を行う拠点としての機能強化を図る。
- ▶ 観光案内所が相互にネットワークを組み、ノウハウの共有や一元的な情報発信を行い、旅行者への効果の高いサービスを提供する。
- ▶ 都心から東京の各地域への送客を効果的に進める上で、多摩地域における観光案内の向上を目指し、新たに観光情報センターの機能を整備する。
- ▶ 外国人旅行者に対する観光案内をより効果的にきめ細かく行うため、ボランティアによる案内対応を充実させる。

（ICTの活用による情報発信の強化）

- ▶ 旅行者が活用するICT技術としてWi-Fiやデジタルサイネージの普及が見込まれる中、無料Wi-Fiが使えるエリアを拡大するとともに、デジタルサイネージからスマートフォン等に情報を取り込んで観光に利用する動きを着実に後押しする。
- ▶ 海外から数多くの旅行者が訪れる代表的な観光スポットやイベント等に関する情報のほか、個々の外国人の特別な興味や関心などに対応した文化や芸能等の内容を紹介できるアプリによる総合的で一覧性のある発信の仕組みを作り上げる。
- ▶ 観光の質を高めるための情報を発信するため、都内の伝統文化である祭りや新しい楽しみ方としての舟運や観光タクシーなどのコンテンツの発信の仕組みを作り上げていく。

（多様な文化・習慣への対応）

- ▶ 観光に関連する事業者が、外国人旅行者の持つハラルなど多様な文化や習慣について理解を深めるとともに、観光客にも日本の生活上の習慣

やマナーを理解してもらうための取組を進める。

(安全・安心の確保)

- 東京の街なかを安心して観光できるよう外国人旅行者からの様々な問合せに的確に対応できる仕組みや宿泊施設の安全性や安心感の確保に結びつく取組を進める。
- 緊急・災害時に外国人旅行者の安全・安心を確保するため、宿泊施設や観光施設において必要な情報を多言語で迅速に提供するなど、初期の対応の充実を図るとともに、帰国までの滞在場所の十分な確保を目指す。

(アクセシブル・ツーリズムの充実)

- 障害者や高齢者等が積極的に外出して、様々な交通機関を快適に利用しながら旅行などを行う、アクセシブル・ツーリズムの充実に向けて、鉄道やバスに加え、公共空間等も含めて幅広くユニバーサルデザインの導入やバリアフリー化を進める。
- 障害者や高齢者等が快適に観光を行うためのツアーを作る場合に生じる個別の課題や問題点の解決に役立つサポートの充実を図る。
- アクセシブル・ツーリズムの充実にとって不可欠な、障害者や高齢者等への配慮や思いやりの心を醸成するため、都民や観光事業者を対象とした普及啓発の取組を推進する。

(クルーズ客船の誘致促進)

- クルーズ客船の東京への寄港を増やすため、2020年までに新たな客船ふ頭を整備するとともに、海外旅行博やウェブサイト等で東京と東京港の魅力の効果的に発信していく。

6 日本各地と連携した観光振興

現状と課題

- 世界の各国から訪れる外国人旅行者を東京に受け入れて日本各地に送客するゲートウェイの役割の強化が必要となっている。それに合わせ、基礎的自治体のレベルでも相互に連携した観光振興が進むような動きを着実に作り上げていくことが重要なテーマとなっている。
- MICEの一つである外国企業の報奨旅行について、東京都では、京都市など各地の都市と連携して共同での誘致を進めており、こうした取組について連携の対象となる都市を増やすことにより一層の充実を図ることが課題となっている。
- 海外からの旅行者が東京から全国各地に出向くように、各々の地域の魅力的な観光資源や伝統文化、特産品などの情報を幅広く多様な媒体を活用して発信し、取組の効果を高めていくことが重要となっている。

取組の例

（日本各地と連携した誘致活動の拡大）

- 東京都が日本の各地と連携して、外国人旅行者の誘致を行う対象として、現在の東北、中国・四国に加え、これら以外の地域で既に自治体間で協力して実施している旅行者誘致の取組に都として参画していく。また、国内の観光面で有力な都市等と協力してPRを行うなどにより日本各地との連携を全国に広げていく。
- 都内と日本各地の基礎的自治体が、友好都市や姉妹都市などのつながりを生かして実施する観光面での取組を後押しする。

（都市間連携によるMICE誘致の推進）

- MICE開催都市として魅力を有する国内の他都市との連携を広げ、複数の都市を周遊する報奨旅行の誘致を効果的に展開して、MICE誘致の効果を各地へと行き渡らせていく。

（観光情報センター等を活用した情報発信）

- 都内の観光情報の発信の拠点を通じて、東京を基点とする日本各地への観光ルートやアンテナショップなどの多様な情報を外国人旅行者向けに提供する態勢を作り上げていく。また、都内にある日本各地のアンテナショップが多言語で対応できるサポートの仕組みを作り上げる。