

第19次東京都観光事業審議会（第2回）

日 時：平成24年6月28日（木）午前10時～
場 所：東京都庁第一本庁舎北側33階特別会議室N6

午前10時開会

【横山観光部長】 お待たせいたしました。定刻となりましたので、これより第19次東京都観光事業審議会を開会させていただきます。

産業労働局観光部長の横山でございます。議事に入りますまでしばらくの間進行を務めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

本日は、お忙しい中ご出席をいただきまして、まことにありがとうございます。審議会につきましても大詰めとなってきました。ぜひ今日もご審議のほどよろしくお願い申し上げます。

初めに、お手元にお配りをしてございます資料につきましてもご案内をさせていただきます。

お手元には議事次第、審議会委員名簿、専門調査員名簿、座席表、4枚をクリップどめさせていただいております。

また、本日の議事に係る資料といたしまして3点ご用意させていただいております。資料1が「『東京の活力向上を図る観光振興の戦略的取組』について」の答申素案でございます。あわせて、参考資料として答申素案の資料編をつけさせていただいております。

資料2が、A3判でございますが、答申素案の概要を示した資料でございます。資料2の別紙1、別紙2といたしまして、2枚で答申の中の施策提言につきましてもより詳細な内容を記載したものととしてご用意をさせていただいております。

資料3は、4月に開催いたしました前回の審議会における委員の皆様のご意見と、それを今回答申素案にどのように反映したかにつきまして整理をした資料となっております。ご確認をお願いいたします。もし欠落等がございましたら、係員のほうにお申し出をいただきたいと思っております。

それでは、この後の議事進行につきましては安島会長よりお願いをしたいと思います。通常使用しておりました会議室と異なりまして、マイクの施設がお手元にごございませんので、もしご発言をいただく場合につきましては挙手をいただきまして、係員がワイヤレスマイクをお持ちいたしますので、マイクを通じてお話をいただくようお願いできればと思っております。

それでは安島会長、お願いいたします。

【安島会長】 それでは、これより私が進行を務めさせていただきます。

まず、審議に入る前に、前田産業労働局長から一言ごあいさつをお願いしたいと思います。

【前田産業労働局長】 皆様、おはようございます。産業労働局長の前田でございます。

本日は、皆様お忙しい中、朝早くからお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

前回、4月の観光事業審議会では、「東京の活力向上を図る観光振興の戦略的な取組」につきましての答申骨子案をご議論いただきました。その際、さまざまな貴重なご意見をいただきまして、審議会の部会であります専門調査員会において改めて議論を進めていただき、今日お手元にお配りしております答申素案を取りまとめたいただきました。本日はこの答申素案の中身につきましてご審議をいただきまして、次回来月7月末に予定をしておりますこの審議会において最終の答申をいただければ幸いと考えております。

今次の観光事業審議会は、平成22年の秋に諮問以来議論を重ねていただいておりますけれども、私から申し上げるまでもなく、昨年春には大きな東日本大震災がありまして、観光につきましてもさまざまな影響を起したところですが、それから1年以上たちまして、今年、平成24年は、東京にとりまして、2月の「東京ゲートブリッジ」の開通、春のお台場の「ダイバーシティ東京プラザ」、あるいは「渋谷ヒカリエ」といったさまざまな大型商業施設のオープン、さらに、先月には「東京スカイツリー」の開業など観光名所となるものが次々にオープンして、まさに東京の年になるような感じでございます。また、これらにつきましては、観光の持つ経済効果と発信力が多くの方々にかなり強く印象づけられたのではないかと思います。

そういう意味では、今年東京の観光にとりまして非常に節目の年であると思っております。来月末に最終の答申をいただくことができますれば、その後、都のほうでこの答申、またいただいた委員の皆様のご提言を踏まえて5年間の行政プランをつくりまして、さらなる東京の観光振興を進めてまいります。諮問のテーマであります「東京の活力向上を図る観光振興の戦略的な取組」のために引き続きお力添えを賜りたく心からお願い申し上げます。よろしくお願いいたします。

【横山観光部長】 大変申しわけございませんが、局長の前田は次のスケジュールがございますので、ここで退席をさせていただきます。

【安島会長】 前田局長、ありがとうございました。

本審議会はこれまで公開とされておりますが、今回につきましても同様に公開とすることよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声)

【安島会長】 ありがとうございました。異議がないようですので、本審議会は公開といたします。次に、議事録署名人の指名をいたしたいと思えます。

私のほかに、今回につきましても井上委員をお願いをしたいと思えますが、いかがでしょうか。

(「異議なし」の声)

【安島会長】 ありがとうございました。それでは、井上委員、よろしく願いいたします。これより個別の審議に入ります。

まず、本日の議事次第につきまして事務局からご説明をお願いいたします。

【横山観光部長】 本日の審議会の議題でございますが、先ほど局長からも申し上げましたとおり、最終の答申に向けました答申の素案についてでございます。前回の審議会における皆様のご意見を踏まえまして、専門調査委員会におきまして「答申素案」を取りまとめていただきました。本日はその内容につきましてご審議をいただきたいと考えております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

【安島会長】 それでは、早速、本日の議題であります「答申素案」の内容につきまして、専門調査委員会を代表いたしまして、荒木委員からご報告をお願いいたします。

【荒木委員】 東京商工会議所の荒木でございます。

それでは、早速、専門調査委員会からの報告をさせていただきます。4月に行われました前回の観光事業審議会では、答申の骨組みである「答申骨子案」をご提示させていただきましたけれども、その際も委員の皆様からさまざまなご意見をちょうだいしたところでございます。それらの意見を踏まえまして、前回の審議会以降、3回にわたりまして専門調査委員会において議論を重ねてまいりました。今回、答申全体の案といたしまして「答申素案」を取りまとめたところでございます。本日は、専門調査委員会を代表いたしまして、答申素案の概要につきましてご報告をさせていただきます。

答申素案の全文につきましては、お手元の資料1のとおりでございますけれども、かなりのボリュームでございますので、A3判の資料2のほうでご説明をしたいと思えますのでごらんいただければと思えます。

まず、全体の構成ということでございますけれども、第1章が「東京の観光振興の意義」、第2章が「東京の観光を取り巻く現状と課題」、それから、一番右のところでございますが、第3章につきましては「将来像と施策提言」ということでございます。最後の第4章が「施策を推進するための必要な事項」ということで、全体で4章構成となっております。

前回の答申骨子案におきまして、第3章の「将来像」と「施策提言」がそれぞれ別の章立てになっておりましたけれども、「将来像」とそれに向けた各戦略につきましては、内容について非常に密接な関係がございますので、今回、同じ第3章の中で取り扱うことにしております。

また、前回の審議会以降、答申素案の作成に向けまして、専門調査委員会では全体の内容を検討いたしまして肉づけをしたところでございますが、とりわけ第3章につきましては重要な箇所でございますので、重点的に議論をしてきたところでございます。

まず、3章の「将来像」につきましては、資料2の右上のところに記載をしておりますけれども、概ね10年程度先を見据えた観光の観点から、目指すべき都市像として5点を挙げさせていただきます。

した。

1点目といたしましては、答申全体の目指す概念ということで、「観光が成長を牽引する都市」を掲げております。以下、2点目以降につきましては、その下のⅢ－2にも記載してございますけれども、5つの戦略をそれぞれ進めていく上での目指すべきイメージ像となりますけれども、2点目といたしまして「世界の旅行者に選ばれるプレゼンスの高い都市」、3点目が「東京で過ごすすべての人が魅力を感じる都市」、4点目として「あらゆる旅行者が安心して快適に過ごせる都市」、最後の5点目といたしましては「誰もが観光の担い手として活躍する都市」といたしております。

続きまして、その下のⅢ－2の施策提言についてご説明をさせていただきます。答申骨子案でお示ししましたとおり、「インバウンドの推進」、「MICEの誘致」、「地域資源の活用」、「受入環境の充実」、「観光人材の育成」という5つの戦略を提言しております。また、こうした5つの戦略を支えるために、第4章において「施策を推進するために必要な事項」ということで、総力を挙げた「一体的な取り組み」、「観光統計の充実」、「財源の確保」という3つの事項を記載しております。

前回の答申骨子案からより踏み込んだ戦略ごとの内容につきましては、別紙1と2に記載をしております。観光が重要な産業であるという点、観光の視点に立った取り組みの観点をもとに戦略をまとめております。

また、前回の審議会での委員の皆様からのご意見についてどのように反映しているかにつきましては、お手元の資料3のほうでまとめております。できる限り委員の皆様のご意見につきましては素案本文の中に盛り込むよう努力をさせていただいたところでございますが、必ずしも反映し切れなかったところも若干あるかと思っております。どうかご容赦をいただければとお願い申し上げます。

別紙1、2と資料3を含めまして全体の詳細につきましては、この後、事務局からご説明をいただきたいと思っております。

非常に簡単ではございますが、私からの説明は以上でございます。

【安島会長】 ありがとうございます。

それでは、事務局から詳細なご説明をお願いしたいと思います。

【山本企画調整担当課長】 事務局の山本でございます。よろしくお申し上げます。

座ってご説明させていただきます。

専門調査委員会における検討項目が大変多岐にわたりましたために、専門調査委員会の開催を1回分ふやしまして検討を行いました。そのため、本日の審議会の開催時期が若干遅れましたことをまず最初におわび申し上げます。

それでは、事務局から答申素案の詳細につきましてご説明させていただきます。若干長い説明になりますけれども、おつき合いただきますようお願い申し上げます。

説明は、主にA3判の資料2、その後ろの別紙1、別紙2を中心に行わせていただきますけれども、資料1の本文に若干触れますので、あわせてご参照いただければと思っております。なお、資料につきましては、ちょうだいいたしましたご意見の内容を踏まえまして、事前に送付させていただきましたものから変更した箇所が幾つかございます。全体の内容を大きく変更したものではありませんけれども、その点につきましてあらかじめご了承くださいければと思っております。

ただいま荒木委員からご説明がございましたように、最大の変更点は、全編にわたって答申骨子案の内容に対して大幅な肉づけ、文章化を行っているというところでございます。

まず最初に、資料2の左上をごらんください。「I 東京の観光振興の意義」でございます。資料1の本文では2ページから6ページになります。ここは、一般論といたしまして、観光がもたらす効果につきまして、経済の活性化、地域の活性化など5点を挙げてございます。答申骨子案の際は4点でございましたけれども、5点目といたしまして「観光の視点に立つことによる、質の高い都市の創造」という項目を新たに追加しております。これは、観光の視点を組み込んだ都市づくりが来訪者や住民の双方に快適さや幸福感、満足度を生むといった趣旨で、専門調査委員会において追加されたものでございます。

資料1の本文に触れたいと思うんですが、3ページをごらんいただけますでしょうか。3ページの中ほど、「観光の振興は」というところで始まる段落をごらんください。ここにはこんなフレーズがあります。「観光の振興は、『旅行』という『人々の動き』を創出し、そこに交流を生み出すことに

よって、人々の心に『豊かさ』をもたらすものであると同時に、こうした効果を社会、経済にもたらす行為にほかならない」というフレーズを置いておきまして、観光振興についての認識を述べているところでございます。

続きまして、一般論としての今の効果を東京に置きかえてみた場合につきまして、資料2にある1の2に「東京における観光振興の必要性」ということを記載してございます。こちらは、経済波及効果の創出や世界的に増加する旅行者の取り込み、「日本のゲートウェイ」としての役割を果たすといった5点の項目を挙げてございます。この点につきましても答申骨子案における項目は変わりませんが、各項目につきましての内容は資料1（本文）のほうに詳述しております。とりわけ経済波及効果につきましては、平成22年の数値でございますけれども、観光消費高約4.5兆円、その生産波及効果は約9.8兆円に及ぶものでありまして、都内の総生産額の5.6%のシェアを占めているということで、観光のもたらす効果を具体的に示しているところでございます。

もう一度、資料1の本文の6ページをごらんください。6ページの中ほど、「こうしたことから」というところで始まる段落をごらんください。第1章は総論的な意味を持つんですが、この段落はそのまとめといたしまして、観光の重要性を産業の視点と都市づくりの視点から述べてございます。その文脈の最後に、東京が「日本の観光振興の牽引役」として我が国の成長を支えていくべきだということを確認をうたいまして、総論の締めくくりとしているところでございます。

次に、A3の資料2の左下側をごらんください「II-1 観光を取り巻く近年の社会情勢等の変化」でございます。これは資料1の本編では7ページから11ページとなっております。こちらは、直近5年程度におけます社会情勢の変化等を8つほど記載しております。主なところを申し上げますと、国際的な都市間競争の激化、個人旅行者の増加といった旅行者ニーズの多様化、ICTによる技術革新や情報流通ルートの多様化など、項目は答申骨子案の項目と同様でございますが、やはり内容につきまして資料1の本文のほうで詳述しております。

なお、東日本大震災の影響についても触れておりますが、外国人旅行者の数は震災前である一昨年の数字をほぼ取り戻している。5月の対前々年同月比は、7.3%の減という数字になっておりまして、1桁に戻ってきているところでございますが、国や地域によって回復の度合いにはまだまだ差がございまして、こうしたことを踏まえまして、完全にはまだ震災前の状況には復していないというのが現状認識であると考えております。

次に、資料2の中ほどをごらんください。II-2とありまして、「東京の観光振興施策における課題」を示しております。資料1の本文では11ページから14ページとなっております。課題につきましては、現状を踏まえまして7点ほど記載をしております。この課題と資料の右下にございましてIII-2の「施策提言」、IVの「施策を推進するために必要な事項」とは1対1の対応関係になっておりまして、細かくは別紙1、別紙2に譲るわけですが、色分けによりましてその関係を示しております。

課題の内容につきましては概ね記載のとおりでございますけれども、1及び2の外国人旅行者誘致（グリーンの部分）につきましては、旅行者の動向に十分対応できていないですとか、ビジネス市場を視野に入れた対応も必要ということ等を述べさせていただいております。また、3につきましては、東京は国内の地方に比べて地域における観光の取り組みがまだまだ未成熟であるということ等を挙げるとともに、4の受入環境整備や5の人材育成においては、まだまだ改善の余地があることを掲げております。さらに、6では観光への取組体制の弱さ、7では調査・統計の不足、そういったことをそれぞれ指摘をしているところでございます。

続きまして、資料2の右上をごらんください。「III-1 観光の視点による東京の将来像」でございます。資料1の本文では15ページに記載がございまして、本文をそのまま資料2に転記しております。この項目につきましては、専門調査員会でもかなり時間を費やして検討したものでございます。概ね10年程度先の近い将来という時点におきまして、観光という視点から東京のあるべき姿をイメージづけるものという位置付けとしておきまして、また、イメージということでもありますので、全体を通してできるだけシンプルでわかりやすい表現としているところでございます。

1の「観光が成長を牽引する都市」では、答申素案全体の包括的なイメージを示しておりまして、2点、産業の視点と観光の視点に立った都市づくりについて触れてございます。また、2から5におきましては、この後出てくる5つの戦略を実施していくその先にあるイメージ像を示しております。例えば外国人旅行者誘致をやっていく先には、2の「世界の旅行者に選ばれるプレゼンスの高い都

市」という将来像がありまして、「東京ブランド」、「東京ファン」といった考え方が定着しているというイメージになっておりますし、また、3の「東京で過ごすすべての人が魅力を感じる都市」につきましては、訪れる人も、住む人も、そこで活動する人も、それぞれがさまざまな角度から東京に魅力を感じるとともに、そこに交流が生まれて新たな文化や魅力といった創造につながっていくような、クリエイティブな都市になっているというイメージとなっております。それぞれ言葉は簡潔ではあるんですけども、観光の重要性をにじみ出すように配慮されたものとしているというところでございます。

こうした流れを受けまして、資料の右下にあります施策提言などへつながってまいります。その詳細につきましては2枚目以降の資料でご説明申し上げます。1枚おめくりいただければと思います。別紙1をごらんください。まず、提言の構成につきまして3点ご説明いたします。左側でございますが、1つ目に、これまでの観光産業振興プランでは、「東京の魅力の世界に発信」、「観光資源の開発」、「受入体制の整備」の3本を柱にしまして取り組みを進めてまいったところでございます。これに対しまして本答申素案では、こうした3本の柱を発展的に再構築していくということで、5つの戦略と施策を推進するための必要な事項を3つ掲げております。

2点目でございますが、新たに「MICE」施策の推進と「観光人材」の育成ということを戦略に位置づけ・格上げをしまして、大きな柱としているところでございます。

3点目は、この戦略と必要な事項の関係ですが、いわば「柱」と「梁」のような関係にございまして、戦略という5本の「柱」を横串を刺すように必要な事項という「梁」が支えているといった構造としているところが特徴となっております。いずれも答申骨子案における項目とは大きく変わってございませぬけれども、答申素案の本文の資料1のほうでは大幅な内容の肉づけを行っているところでございます。

次に、別紙1の中段から下段をごらんください。戦略になりますけれども、資料1では16ページから36ページに20ページほどかけて記載をしております。施策提言に当たる部分で、資料の構成ですが、左側に戦略、その下の囲みに「基本的な考え方」、これは戦略を進める意義を記載しております。また、真ん中より右側は「具体的な取組の方向性」を記載しているんですが、赤字の部分につきましては答申素案の本文における項目を記載しております。そして、その右側の黒字で書かれた部分が取り組みの方向性の主な内容という構成になっております。

まず戦略1でございますけれども、「質量ともに充実した効果的な外国人旅行者誘致の展開」としてしております。ここのポイントは、戦略的なインバウンドの強化という点にあります。具体的には右側に書いてあるとおりですが、インバウンド全体を通したマーケティング機能の強化、2つ目が東京全体の「売り」を象徴的に示すブランディング戦略、個人旅行の増加を踏まえましたB to C（Cは個人旅行者を意味します）を重視した施策の展開、最後に、首都圏、地方都市、海外都市との広域的な連携といったことが主な内容となっております。

また、注にもありますけれども、マーケティング・リサーチの機能の強化におきまして、セグメント・マーケティングという言葉がございまして。これは国や地域だけでなく、旅行者層なども含めて市場を細かく細分化いたしまして、それぞれに最適な戦略を構築していくといった今後のインバウンドの方向性を示してございます。

次に、戦略2は「誘致競争を勝ち抜くMICEプログラムの構築」としてしております。インバウンドの一環といたしまして、同じグリーンですが、ポイントは、ビジネス客も視野に入れた施策の拡大といった点がポイントとなります。具体的には、戦略1と同様に、マーケティングやブランディングの強化をしていくことに加えて、これまであまり実施されていなかったMICEのプロモーションの充実ということが2点目。3点目が、アフターコンベンションなど東京独自の誘致支援メニューによる魅力の創出。それから、地域が一体となってMICEを受け入れる仕組みづくりといったことが主な内容となっております。

次に、戦略3は「地域資源を活用した旅行者への価値の提供」としてしております。東京の観光は比較的インバウンドの視点が強いんですが、地域におけるこういった観光振興の取り組みは非常に重要な要素と考えております。これまでのプランでは「観光資源の開発」としていた部分でございませぬけれども、本答申では、資源を活用することによって新たな付加価値を創出するという点に大きな意義を見出している点が特徴となっております。

ここでは、豊富で多様な資源に価値を見出す地域が主体となった取り組みの強化がポイントになる

うかと思えます。具体的には、地域の魅力を高める資源の掘り起こしですとか、再発見による価値の創出、それから、東京の「売り」となるような地域イメージの明確化、それぞれの地域における観光振興の発展段階に応じた支援、これも広域連携の1点ですが、そもそも行政区域などというものを前提としない広域的な観光振興といった内容が盛り込まれているところがございます。

以上が戦略1から3まででございます、1枚おめくりいただきたいと思えます。別紙2の上段をごらんください。戦略4は「旅行者目線に立った、きめ細かな受入環境の充実」としております。これまでのプランでは「受入体制の整備」としていた部分でございますが、ここでは、これまでの取り組みをより深化させた、快適で安心な環境の整備がポイントになるかと思えます。

具体的には、まだまだ不足をしております多言語による受入環境の一層の整備、それから、急速に普及をしております情報通信技術、いわゆるICTと言われる部分ですが、そういったICTを取り入れた情報提供の充実、さらに、世界でも進んでいるバリアフリー化の推進、そして、東日本大震災を契機といたしました緊急時・災害時においても安心を確保する取り組みの推進が主な内容となっております。

戦略の最後でございますけれども、戦略の5は「東京の成長を牽引していく観光を支える人材力の確保」としております。これもMICE同様新たな視点でございますけれども、観光を支えていく上での源泉となるものは人という観点から、これまで十分ではなかった人材育成、人材活用からのアプローチをポイントとしております。

具体的には、3つの視点からの人材育成を想定しております。1つ目は観光そのものをマネジメントできる人材、2つ目が地域をマネジメントするリーダーやコーディネーターといった方々の育成、3つ目は、海外の文化や価値を理解し、外国人に対して温かく対応できる人材、これは幅広く都民を意識しておりますけれども、そういった人材の育成に焦点を当ててございます。さらに加えて、東京に住んでいる在住外国人の方々や、希望者がふえ続けております観光ボランティアの活用等々といったものが主な内容となっております。

続きまして、別紙2の下の段をごらんください。これまでが戦略である「柱」であったわけですが、これに対しまして「梁」の部分であります「施策を推進するために必要な事項」についてでございます。こちらは、資料の1では37ページから42ページにかけて記載がございます。

その1つ目は、「東京が総力をあげた観光振興の推進」としてしております。ここでのポイントは、本文には書いてあるんですけども、東京都、国、区市町村、観光協会等の団体、民間事業者、都民などといった各主体の役割分担を踏まえまして、一体的な取り組みと連携といった視点が重要というようなフレーズになってございます。とりわけ、この3月の観光立国推進基本計画におきまして大都市観光の重要性を打ち出している国の取り組みや、観光協会の設立が非常に進んでいることで盛り上がりを見せつつある地域の自立的な取り組み、こういったところに期待するところが大きいという認識に立っております。

もう1点、いわゆる海外では一般的になっております政府観光局機能の必要性にも言及をしております、審議会としてそうした機能を検討すべきであるという提言をしているところがございます。

2点目でございますが、「観光の実態をより効果的に捕捉する機能の充実」としておるところでございます。こちらのポイントは、1つは、これまでの旅行者数といった量的な面ばかりでなく、消費額ですとか、旅行者のリポート、満足度といった質的な面にも着目した目標設定をすべきという、観光の取り組みにおける新たな視点を提言しているということでございます。また、インバウンドはもとより、観光の取り組み全般におきましてマーケティングの視点に立ちまして、旅行者のニーズをしっかり調査・分析をした上で戦略的な取り組みを展開していくべきということをうたっております。

最後、3つ目といたしまして「東京の観光施策を支える財源の確保」を置いております。これは、主に宿泊税を含めて今後積極的な展開が求められております観光振興の取り組みに当たりまして、その財源の確保充実が重要であることを提言しております。

最後に、別紙2の一番下の段をごらんください。これは資料1の答申素案の流れになるんですが、冒頭に「はじめに」と最後に「おわりに」というのをつけ加えております。ここでは「おわりに」だけを説明するわけですが、いわゆる締めくくりにというところで提示をしております。内容につきましては、安島会長とも相談させていただきまして、答申全体を通した考え方を改めてここで総括するとともに、審議会としてアピールすることにつきまして記載をしております。

先ほどもございましたけれども、今年は東京が観光で非常に注目をされているということで、大き

な転換期を迎えているという認識のもとで、観光の位置づけというものが産業の振興においても都市づくりにおいてもこれまで以上に重くなっていく、そして東京の成長を支えていくべきものであるということを明確にした論旨展開となっております。こちらは資料1の本文の43、44ページになっておりますので、ご参照いただければと思っております。答申素案自体のご説明は以上でございます。

もう1つ、資料3をご説明させていただきたいと思っております。前回、4月10日の審議会におきまして委員の皆様からいただきました主なご意見等につきまして、資料3でまとめてございます。幾つかご紹介したいと思っております。

全体といたしましては、マーケティング戦略に関するご意見ですとか、広域連携に関するご意見等が多くございました。それらにつきましてはできるだけ答申素案に反映するよう努めたところでありましたが、全体のバランスですとか論旨構成の状況などに伴いまして、必ずしも反映し切れなかった部分もございます。何とぞご容赦いただければと思っております。なお、資料は、左側にいただいたご意見の内容を記載しておりまして、右側に答申素案における対応ぶりをそれぞれ記載しております。特に右側の赤字の部分がその要諦となっております。

例えば、資料3の1ページから4ページにかけては、メッセージ性を強く打ち出すべきであることですとか、戦略性が重要であるといったお話、旅行者が日本を選択するよう効果的な施策展開を図るべきといったご意見がございました。これに対しましてそれぞれ示しておりますけれども、右側にお示ししているページは本文の資料1のページですが、そこと戦略の幾つかにおきまして、それぞれの項目で「東京のブランディング戦略」ですとか、「プロモーションの充実」、「マーケティング・リサーチ機能の強化」といった項目の中でご意見を反映した部分について記載をしているところがございます。具体的に文章を書いておりますので、赤い部分でそこを反映して盛り込んだ形で文章化しているということでございます。

また、資料3の4ページの上から4つ目のご意見、6ページの3つ目のご意見、この辺は共通した意見だと思うんですが、都内外における広域連携の必要性に関するご意見ということでございます。広域連携につきましては、資料1の本文のほうでは19、20ページになるんですが、戦略1の中で「広域的な連携等による旅行者誘致の展開」の項、本文の27ページの戦略3の「広域的な観光振興」の項、こういった項目においてそれぞれここに記載のとおりにご意見を反映させていただいているところがございます。

もう幾つか例示をご紹介いたします。資料3の5ページをごらんください。一番上ですが、「アジアヘッドクォーター特区との整合性が必要」というご意見がございました。こちらにつきましても、資料1の23ページになりますけれども、戦略の2、「MICEに関する環境整備」という項目でその旨を記載してございます。

また、資料3の7ページの4つ目のご意見、バリアフリーの有意性の発信に関するご意見につきましては、資料1の32、33ページにございますけれども、戦略の4で「ユニバーサルデザインの視点に立ったまちづくりの推進」という項目に明記をいたしております。

さらに、資料3の8ページの1つ目にあります、地域力の必要性というご意見がございましたけれども、こちらにつきましても、本文の34、35ページになりますが、戦略5、「これからの東京を支えていく人材の育成」の項におきまして、「一体となって観光振興を進めていくために必要な地域の力」といった表現で反映させていただいております。

このように、いただきましたご意見につきましてはできる限り答申素案の中に記載を試みまして、大方のご意見は何らかの形で反映させていただいているのかなと考えておるところでございます。

大変長時間に及びましたけれども、私からの説明は以上でございます。本日は、次回の審議会における答申の決定に向けまして、この答申素案に対しましてのご意見等を賜ればと考えてございます。何とぞご審議のほどよろしく申し上げます。

【安島会長】 どうもありがとうございました。

ただいまご説明がございました答申素案につきまして、皆様からご意見をちょうだいしていきたいと思っております。

いよいよ答申に向けて大詰めでございます。今日は実質的には最終的な審議の場でございますので、どうぞ忌憚のないご意見をちょうだいしたいと思います。どなたからでも結構でございます。ご質問、ご意見がございましたらお願いいたします。

【今井（晴）委員】 ほとんど充実した内容なものですから、けちをつけるというのは非常に難しい。本当によく書かれていると思いますし、都市と観光の一体性といいますか、都市そのものの総合的な力とか魅力が重要で、それと観光が一体化して進めていくという発想も大賛成ですし、そういう意味でいくとほとんど文句を言うところがないので、これは恐らく、ここに書かれている次のステップ、ここの展開を具体的にどういうふうに広げていくかというところに課題が移ってきていると思うんです。

広域連携の話がちょっとあって、私も前に申し上げたんですが、東京に来た観光客がどこへ行くかという、ディズニーランドへ行ったり、日光へ行ったり、鎌倉へ行ったりとか、東京の中でも、東照宮のほうに行くとか、あるいは多摩に行くとか、移動されるわけです。その移動がすごく楽になるといいますか、抵抗が少なくなるような施策をやろうというのは、広域の取り組みをやらない限りできない。

例えば、その間の交通費を安くして観光客がより楽に移動できるようにすることを考える。東京の中ですと都が頑張ればいいんですが、鎌倉へ行く人の旅行代を少し東京が補助するというのもなんですから、そうすると神奈川県と交渉するのか、要するに両方にとってメリットはあると思うんですね。ですから、そういう連携というのでもかなり重要ですし、東京の中でも広域で移動できるような仕組みをつくる。要するに、ここのところを見るだけでも具体的に考えると相当いろいろ問題というか、考えるべきことが多い。ただ、そのためのグラウンドはここにかなり書かれておるので、非常に問題がない。

ただ、1つだけ、これは非常に細かいことで、言葉の問題なのでどうでもいいようなことですが、別紙1で結構だと思うんですが、一番上の右端に「施策を推進するために必要な事項」ということで3点挙がっていきまして、最初に「東京が総力をあげた観光振興」となっているんですが、東京が総力を挙げたという、じゃ、今まで東京は総力を挙げていなかったから、今度は東京が総力を挙げるぞというような、どこかほかのところが一生涯懸命やっているとというような感じなんです。でも、中を見ると「東京の総力をあげた観光振興」と、中の文章は「の」になっているんですね。どうしてここだけ「が」なのか、何か意図があるのかとちょっと勘繰ったので、ここだけお伺いしたいということです。

【山本企画調整担当課長】 すみません。あまり意図はありません。ご指摘ありがとうございます。修正させていただきます。

【安島会長】 今、今井（晴）委員からございました広域連携の話で、東京は、「日本のゲートウェイ」としての東京とか、日本の全体を引っ張る東京とか、首都圏の中心地としての東京というような視点がありますので、これを具体的にどういうふうを実現していくかというのは次の展開だと思っていますので、その辺はしっかり受け継いでまいりたいと思います。

【長友委員】 私は一貫して同じことを言っているのですが、恐縮ではございますけれども、素案の概要を拝見させていただいて、大変よくできていると率直に思います。分析もまとめもいいものだと思っております。1つの視点として、インバウンドとアウトバウンドの不均衡を是正しなきゃいけないことは以前から言われていることで、それに対して全く異論はございません。そうするとどういうことになるかという、インバウンドをふやすためには現地で直接働きかけるすべを持たなければ、ふえるわけがないということです。しかし、私、10年近く海外に住んだ経験からいうと、官民ともにそういう有効な手段を持ち得ていない。

答申素案について何か大きな変更点と申し上げているのでは必ずしもなくて、方法論として、先ほどのお話にもございましたようにこの後のことになるのかもしれませんが、そこにおいて抜本的な検討がもう一回必要になって、有効な手だてが打てなければ画餅に帰す、もしくは画竜点睛を欠くということにならざるを得ないのではないかと考えております。本当にこれが効力を持つように強い期待を抱かせていただいているというのは、全く皮肉ではなくて率直にそのように申し上げた上で、ぜひそういう方向に向かわせていただきたいし、また、私もはしなくも一員でございますので、そういうことに対して有効な手だてみたいなのが案として出てくれば、今後とも貢献をさせていただきたいと思っております。

【安島会長】 ありがとうございます。インバウンドの振興につきましては戦略1に挙げてごさいますけれども、一番大事な施策と思っております。特に、今回は十分検討ができませんでしたが、今後引き続き政府観光局をどういうふうに持っていくかということは第一に検討していく課題かなと考えております。

【川島委員】 私、島しょを代表しての委員だという自覚のもとに参加させてもらっていますが、事前にいただいて、都の山本課長のほうには、二十数ページに行くまでの間に「島」という言葉がないよということで、1行でも何とかならないのと言ったら、ちゃんと「東京の特性」のところにも1～2行「島」という言葉が入って位置づけられているので、改めて対応のところも含めて島の立場の意見を反映する形で、きっと全体像を描くのが目的でしょうからかなり苦勞されたと思いますが、そういう形で触れられたことをとても感謝しております。

具体的には2つあるんですが、その前に、伊豆大島のジオパークのことも触れられて、日本ジオパークに認定されたということで、小笠原ははっきりしていますので……。ただ、これは体験上のことを改めて述べたいんですが、先日、島原半島でユネスコのジオパークの国際会議があったんですね。参加してびっくりしたのは、ヨーロッパが発祥でメインだと思っていたら、中国、韓国、台湾、香港、今、主力をなしているのはこの国々です。夜も通じて台湾の人とか学者さんを含めていろいろ話したんですけども、国の対抗意識も含めて非常に意気込みがあった。我々は、どうしても国立公園でもあるので自然環境を守る。これは絶対大前提でももちろん守っているんですが、ジオパークを観光や教育に本気になって結びつける。そのマーケティングのやり方は、日本のジオパークなんていうのは太刀打ちできないというような感じで展開をしていた。

そこで思ったのは、伊豆大島ジオパークは割に頑張っていますが、世界認定を目指すには大島だけでは無理だなというのが率直な感想です。もう少し島全体を面としてとらえて、伊豆諸島となるとなかなか大変ですけども、交通の面もありますし、地理的に北部エリアだけでも、北部の伊豆諸島、東京の島々のノースエリアという形でジオパークということで打って出るというような取り組みをしないと、世界には通用しないなという思いがあります。その辺で東京の観光と考えたときに、今回加えてくれたそれぞれの島の特性を生かすと同時に、諸島間の連携というのは非常に——今回これを読んで、我々が主体的に努力することが大前提ですけど、東京都との支援の関係でいけば、島を面としてとらえて本格的に世界に打って出るという点で、ぜひともこの答申の趣旨を踏まえて、具体的な施策を財政的支援も含めてお願いしたいなというのが私の今思っているところです。

2点だけ、もし反映できればというか、今後の具体化の中でお願いしたいと感じているのが、1つは、人材育成のところで観光ボランティアの効果的な活用ということで、大島はもともと観光ボランティアをずっと育成してやってきて、ネイチャーガイドという形になって、最近、ジオパークガイドという形になっています。ところが、2カ月ぐらいかけて相当の日数をかけて、40名を超える人たちがすべて参加して取り組んでいるんですね。

何を言いたいかというと、観光ボランティアだとか、ネイチャーガイドだとかいろいろあって、ジオパークの流れでいくと、最近ではレンジャーだとか、マイスター。マイスターというのは、県レベルで相当のレベルの一定の客観的な判断で、この人はマイスターですと認定するんです。そのもともとボランティアを育てていくみたいな人を民間でどんどん育てているんです。東京の場合はいろんなところで確かにやっているし、各島にいろんな何とかガイドがいるんですが、これをもう一歩進めて、制度化じゃないですけど、東京都が率先してガイドの認定というか、もう少し公のところで認定して育てていく。それぞれ交流しながら質を高めるというんですか——観光ボランティアの前の通訳だとか、外国人の活用とかというのは非常に具体的ですよ。イメージがすぐ浮かぶんですよ。だけど、観光ボランティアは、どのレベルのどういう人たちを対象にしているのかという点では、もう少し整理をして、都としてやるべきことは何かというところに踏み込んでいただけたらうれしいと思っています。

2点目は、先ほど今井（晴）先生が触れていただいて、昨日も島しょの航路協議会というのをやったんですが、29ページのところに「コストの抑制」とだけちょっと触れているので、これもこの答申の中であえてそこまで踏み込まなくてもいいと思いますが、島しょで言うと、長友市長さんのところにも大変お世話になっていますが、調布空港、あるいは全日空はそろそろ大島撤退じゃないか

という状況になっているんです。何しろ、全日空ですと大島へ20分か30分で行く飛行機が1万3,000円台ですから、いよいよ調布も大島―調布便はこの間の値上げで1万円になってしまいました。これは勝負にならないですよ。ただ、別の課題なのでここでどう反映するかは別ですが、やはり移動のコストという点では、島に行こうといっても、家族で行くにはそれこそ海外に行くぐらいのお金を用意しないと、夏の間でも島に行くにはというのが現実であるということです。だから支援してくれというだけではなくて我々の努力も必要ですが、移動にそれぐらいのコストがかかるという現状がある。以前は、資料にグラフがありますが、たくさん島に来ていたころは低コストですよ。だれもが行けるみたいなどころでしたが、今は簡単には島に行けません。それでも、小笠原の例があって、魅力があればちゃんと金を払ってでも来ますけれども、その2点を今後の中でまた具体化していただければと、この答申に入れるかどうかは別ですが、次の一步を踏み出すときにぜひお願いをしたい。

長くなってすみません。以上です。

【安島会長】 ありがとうございます。ジオパークはこれから大事な事だと思っております。特に世界ジオパークを目指すべきだと私も思っております、そのときには大島だけじゃなくてほかの島と一緒に、さらに東京を超えて、全部地下でつながっていますから、箱根、伊豆、あるいは富士山とか、そのあたりまでやるべきではないかなと私自身は思っておりますが、いずれにしろ、少し広域連携が必要なことだろうと思っております。

あと、ガイド等の人材育成については、東京ではシティガイド検定というのがあるんですが、島しょ部はどういう感じになっていますか。制度としてはありますが、でも、シティガイド検定という名前からしてちょっと島のあれと違いますね。

【北島振興課長】 直接所管ではないんですが、概略だけご説明しますと、東京シティガイド検定というのは、観光財団でやっています検定に受かった方が、自主的に集まった団体として東京シティガイドクラブというものをつくっております、その中に二十幾つの部会がございます。例えば英語を専門的に勉強したいとか、下町を専門的にやりたいとかといった形で自主的にそういうグループが幾つかございまして、その中に島という概念はなかったと思うんですが、そういったいわゆる自主的なグループでございまして、それぞれが皆さん興味を持っている地域、もしくは分野でグループがたしか25～26あったかと思うんですが、つくっているような状況でございます。ただ、シティガイドクラブ以外にもそれぞれの地域、例えば大田区ですと文士の会（馬込文士村ガイドの会）とか、そういったところでのガイドがあったり、神楽坂などもガイドのクラブがございまして、そういった地域地域でのガイドもございまして、そういった意味では都内各地域に相当数のガイドの団体があると思っております。

【横山観光部長】 今、観光ボランティアについてのご意見がございましたので、最終の答申に向けての専門調査員会をもう一度開かせていただきますので、そこで記載についてのご相談をさせていただきたいと思いますが、本文で言いますと36ページに記載がございまして、その上に通訳案内士制度の記載がございまして、この制度につきましても、今、国のほうでどのような運用の弾力化を図っていくかということについての議論がなされておまして、これらとの関係も少し見極めた上で、最終の答申まであと1カ月ございますので、この間の状況の変化も踏まえて、記載についてまた専門調査員会のほうでご検討いただくように図っていきたく思っております。

【安島会長】 それでは、引き続き少し検討をさせていただきたいと思っております。

【中澤委員】 ユニバーサルとかバリアフリーについて、日本、特に東京は非常に進んでいることをアピールすべきであるということをご記載いただけて、非常にありがたいと思っておりますけれども、ただ、実際今のところは国内の人向けに開発するという形で、例えば宿泊施設の問題とかその他についても日本語の情報しかないんですね。紹介をしてきても、どういうものがあるかというのは世界の人々には伝わらない部分があると思うので、アピールするためにも、語学の部分も含めて、その内容をアピールするためのツールその他を整備していくことが必要かなと思っております。

やはり私なんかは日本に住んでいるから、どういう状況にあるかという情報はわかるんですけど

も、海外の方が来られるときは、例えば地下鉄に乗るときにどうしたらエレベーターが使えるかとか、どんな施設があるのかということについてはまだまだアピールするような内容が全然ないので、ぜひその辺を整備していただくことがあればいいなど。これは語学部分だけではなくて、例えば観光ガイドという形でいえば、観光ガイドの方がそういう情報についても提供できるようなことを考えていただければ、有効に生かせるのかなど。やはりそれを知っていただかないと、日本にまず足を向けていただくことはできないので、そういう情報があるから日本に来ようという思いにつながるようにしていただければ、ますます広がっていくのかなと思うので、そのあたりを広げていただければと思います。

【安島会長】 ありがとうございます。施設、設備的にはかなり充実してきているので、今度は外国人への対応をやると、世界で一番進んだ真のバリアフリーの都市になれるかなと思いますので、ぜひそういう方向を進めたいと思います。

【井上委員】 井上でございます。

先ほど東京の政府観光局機能というお話がございましたけれども、私、反対の立場でアメリカの政府観光局機能を持ちながら、アメリカへの観光推進を主に仕事としてやらせていただいているんですけども、特に海外のメジャーな都市、例えばパリ、ロンドン、ニューヨークといった東京と匹敵するような大都市というのはどこも観光局機能を持っておりまして、それぞれターゲットになる国で活動を積極的にやっております。そういう意味からすると、東京都の現在のあり方というのはちょっと遅れているかなと感じておりまして、ぜひこの辺を今後打ち出していただきたいと思います。

その一方で、現在、JNTO（日本政府観光局）があり、また東京観光財団もありますから、さらに10都市に展開している東京のレップ組織をうまく統合していただいて、特に観光財団に関しては、見ているとむしろ内向きの、東京都民に対するアピールのような感じがいたしまして、どうも海外でそれが認知されているとは思えないようなところがあるものですから、もう少し積極的に日本に、特に東京に対してのプレゼンスを高める活動をやっていくべきではないかと思えます。

そういうことをやることによって、海外における観光客になり得る人たちが東京に対してどういうものを求めているのか。例えば地下鉄の料金が安い、あるいはどこかへ行きたいのに交通費が非常に高いといった場合に、現在でも6日間のパスのようなものはたくさんあると思うんですけども、それがどうも知られていない。だから、観光局を一つの窓口にしてそういうものをどんどん売り出していく。

それから、アメリカではよくありますけれども、ニューヨークのメインのアトラクション、美術館なども含めて半額ぐらいで入れるようなものをワンセットにしたものをパスにして売ったりということもやっております、その辺はかなり人気があって、しかも安く行かれるということで、東京にもそういうパスはどこかで見たので私もあると思うんですけども、それを買うのはどうしたらいいかとなると、東京に住んでいてもなかなかわからない。だから、そういうものも含めて東京にある地域産業の振興というか、あるいは再活動というか、もっともっと起動させてうまくやっていくという意味でも、政府観光局機能というのは今後大いに検討すべき課題だと思います。

【安島会長】 どうもありがとうございます。いろいろな課題があると思いますが、少し果たすべき機能を考えた上で、既存のいろいろな組織の統合とかを考えていく必要があるのかなと思います。

【横山観光部長】 今、井上委員からいただきましたご意見につきまして、政府観光局機能というところの記載についての検討もあわせて行うとともに、ここにまだ記載がされておられません観光財団の役割について、あと1回専門調査委員会がございますので、この中で記載を加えるようにご検討いただく予定としております。

【長友委員】 これで最後にいたしますが、井上委員のおっしゃったことと同じになるところもあるかもしれませんが、先ほど申し上げたかったのは、現地における機能こそ大切であるということだけ申し上げたかったんです。私が住んでいたのはフランスとベルギーですけども、やはり現地において日系の機関が果たしていた役割が高いとは全然思っておりません。私もその一員であったわけです。

けれども、そうは思っておりません。例えばバカンスの前に、現地採用者がたくさんいているんな休みの話をして、どういうプランを立てるんだという問いを投げかけたときに、日系の旅行代理店に行くような人は例外を除いてまずいません。ましてや、大使館をはじめとして日系の公的機関でそういう情報を得るとい人もいません。

ですから、今までが機能しているとは思えないんですが、そこがこれからも機能しないと言っているのではなくて、そこを機能させるためには、本当にその組織の中に現地人を巻き込んで、それで直に働きかけるようなことを積極的に強くやっついていかないと、この思いが伝わらないんじゃないか。それを訴えかけるときにはもちろん官民一体となってやれるところはいいと思うんですけども、そこら辺に大変なもどかしさを感じているということで、くどくなって恐縮ではございますが、そこをぜひお考えいただければということでもあります。

【安島会長】 ありがとうございます。検討させていただきます。

【筑波委員】 JRの筑波でございます。

本当に今回の答申は私自身もすばらしいものだと思っております。多分この答申の後に具体的なアクションプランみたいなものの実務作業に入っていくと思うんですけども、そういうものがどのような形で行われていくかというのが現時点でわかれば教えていただきたいと思うことと、やはり今回の部分ではインバウンドというのが非常に大きなテーマでありますので、インバウンドという部分で考えると一つの意味では国策ではないのかなと思っておりますが、そういうときに東京都さんがこのような答申を出して、やはり国に働きかけて国と一緒にやっついていくというような形も本当に大事ではないかと思っておりますので、その辺のところは、国交省の観光庁とか、地方機関でいえば関東運輸局ですか、そういうところとかかわりでぜひすばらしいものをつくって、これを実際にやっついていくんだと。そういうときに東京都さんがリーダーシップを持ってやっついていくと多分皆が動いていくのではないかなと思っておりますので、その辺の次の行動をどういうふうに動かすかということがわかれば教えていただきたいと思っております。

【山本企画調整担当課長】 今のご質問に関連してですが、具体的なアクションプランということで、この答申をいただきました後、私どものほうで先ほど申し上げましたように5年間の行政計画というものを策定してまいりたいと思っております。策定の時期については年度内を考えてございまして、この中で具体的なプラン内容を盛り込んでいきたいと考えております。今の時点で、具体的内容はまだまだ検討を始めたばかりというところがございますけれども、こういった答申をいただいた中身を踏まえてできるだけ反映していきたいと考えておりますが、実際具体的にどうしていくのかというところはこれからまた検討させていただければと思っております。

それから、国とのかかわりということでございますけれども、これもこれまで以上に、観光立国推進協議会の中で大都市観光というフレーズが込められておりますので、少しキャッチボールをしながら、お互いどういったことをやっついて、どういうふうにウイン・ウインの関係を築いていくかというところを今後考えてまいりたいと思っております。それはインバウンドもそうですし、先ほど申し上げたような広域連携、東京圏ですとか関東圏といったことも含めて今後検討してまいりたいと考えております。

【安島会長】 ありがとうございます。

【紀野委員】 日本航空の紀野でございます。

答申案を拝見しまして、大変完成度が高いものになっておりまして、かつ必要な事項が網羅されておりますので、この答申素案については大変すばらしいものができ上がったなと思っております。

ちょっと意見的なものなんですけれども、今回、戦略の1、2でインバウンドにかなり重点を置いた計画を立てておられて、その背景として、東京の観光振興の意義とか、近年の社会情勢等の変化の中にも書いてありますけれども、「日本のゲートウェイ」であるということと、その背景として羽田の国際化とか、航空状況の変化というものがございます。ご存じだとは思いますが、私も前の会議で申し上げましたけれども、羽田と成田をあわせた首都圏で間もなく大きな発着枠の拡大があ

る。今のところ、いろいろ報道にも出ていますけれども、2014年度までには羽田で今の20%増、成田でも30%増ということで、具体的には、羽田は今は昼間と夜間ということで、特に昼間につきましては3万回ですが、これが間もなくまた3万回ということで、1日40往復ぐらいの国際線が入ってくるのではないかと話になっています。

私どもは、航空会社としまして、もちろんインバウンド、また国内、国際の乗り継ぎ機能拡充という部分では期待しているんですけども、もう1つは、アジアにおけるハブ機能が、今までどうしても韓国とか上海とかそういう周辺国にありましたので、羽田を中心としまして首都圏空港の発着枠がふえることによって、日本のほうにハブをまた持ってくるといいますか、日本に来るお客様は周辺国を経由していたものを何とか日本に直接取り込んでくるということで、特に東京を中心とする首都圏にもアジアのハブを持っていきたいと思っています。そういう意味で、恐らく今の議論では次なる打ち手の中に入ってくると思うんですけども、インバウンドを実際にここにあるとおりに進めていく中で、ハブになる可能性があるところの利点をうまく生かして、さらに戦略的に考えていただけないかと思っております。

もう1つ、今回、同じようにMICEに非常に焦点を当てていただいております、これは大変素晴らしいことだと思っております。東京の強みはもちろん幾つかありますけれども、その中でやはりMICE、その中でも国際会議を開く条件を満たしているところというのはなかなか日本国内にはないと思うんですけども、そういう意味では東京は非常に可能性が高いということで、これにどんどん力を入れていただけないかと思っております。ただ、MICEの誘致は非常に時間がかかりますし、なかなかすぐというものではないと思っております。ちょっと細かい話になりますけれども、先ほどから政府観光局機能を展開していくというところで、これは誘客の部分では非常に貴重なファンクションでありますし、こういう機能をさらにMICEにも活用して、拠点において海外の人脈づくりというか、いろんなMICE開催情報を収集するとか、そういう意味でMICEにもぜひ活用していかれるといいんじゃないかなと思っておりました。以上でございます。

【安島会長】 ありがとうございます。アジアにおける首都圏の空港のハブ機能の回復という大きなテーマなので、どういう手段がとれるかということは何となく考えたいと思っておりますが、やはり羽田と成田の一体的運用ということだろうと思うんですが、成田は東京でなかったりしてしましますが、いずれにしても、それを一体的に使うときには都内を通るといいますか、都内が非常に重要になりますので、この辺はよいアイデア等がございましたらぜひ教えていただけないかと思っております。

【中村委員】 大変お疲れさまでございます。今回の答申は非常に中身の濃いものにでき上がった、今まで盛んに議論した成果があらわれているなと感じるところでございます。その中で、今も話が出ておりますが、ゲートウェイとしての役割、またはMICEのことでございますけれども、アジアのヘッドクォーターとしての企業誘致、また国際会議も、日本の質・格を上げるというものでは非常に大事なことは十分承知しておりますけれども、消費の拡大というところから判断いたしますと、平成22年で4.5兆円の観光消費があったと書かれているわけなんですけれども、これをもっと伸ばさないといけないという中では、横浜のランドマークタワーでも国際会議をよくやられていますけれども、果たしてその方々がどれだけ消費をしているのかというふうに考えると、日本の東京の格を上げるということでは非常に意義が高いんですが、やはり観光客というものにもう少しウエートを置きたいなと考えるわけでございます。

ここにも記載されて、非常によくできているんですけども、観光案内所を民間と協力しながら150カ所をやっているという中で、やはり我々が海外へ行ったときに街の中のインフォメーションセンターを探すのはなかなか大変でございます。それはホテルで聞くというウエートがかなり大きいんですね。いわゆる宿泊施設は大規模な宿泊施設、また小規模な宿泊施設がございます。手前みそになりますけれども、私の地元の台東区の谷中ではジャパニーズ・イン・グループという外国の方々に対してのインフォメーションが非常に充実してやっている旅館業者の方々が多数おられます。そういったものをもっと東京都と連携できないのか。また一方では、宿泊税の獲得となる大規模なホテルにも観光ボランティアを配置して、このホテルへ泊まれば、都内の観光、おいしい食事ができる場所もご案内できますよ、もちろんホテルのインフォメーションでもできますけれども、東京都がもっと積極的にそういう連携ができないものかなと。

具体論に入っていくわけなんですけれども、そういうものも観光振興戦略の中で——確かに、資料2の真ん中の4番に「旅行者に対する安全・安心」とありまして、そういうものに対してホテル等の防災機能といったインフォメーションを充実するというようなところも見受けられたわけなんですけれども、安全・安心のほかに観光インフォメーションを充実できるような仕組みを都と宿泊施設の方々、今井（明）さんは何回も出ていらっしゃいますけれども、そういう連携ができればいいのではないかなと思ったのでございます。以上です。

【安島会長】 ありがとうございます。インフォメーションの充実のために、観光案内所とかホテルの活用というのは非常に大きなテーマだと思いますので、これは続けて考えていきたいと思っております。

【横山観光部長】 今ご指摘のあった事項につきましては、本文の戦略4の31ページから32ページあたりにかけて幾つか記載をしております。この記載を通じて、では次にどのようなことをやるかというのがなかなか読み取りづらい。まだちょっと踏み込んだ記載にはなっておりませんが、行政側として観光案内機能についてどうしていくかということについてもかなり議論を始めておりまして、問題意識を持ってございます。

今ご指摘がありましたように、東京都として3カ所の観光情報センターと約150カ所の観光案内所を指定させていただいておりますが、このほかにそれぞれの地域による取り組みが幾つも始まっておりますし、加えて、民間の観光案内機能を持った場所というものが立ち上がり始めているという現状認識もございます。こうしたもろもろのものを含めて東京全体で外から来られる方に観光情報をどのような形で提供していくのか、その機能と場所のあり方については、ご提言を踏まえて早速取り組みをしていかなければいけない事項だという認識を持ってございます。

【今井（明）委員】 中村委員に一生懸命やっていただきまして、ありがとうございます。私のところは台東区でございまして、文化センターというのが新しくできて、そこが初めて各国の両替を休みでもやってくれる。外人が来た場合に、日本はやたらと休みが多いものですから、銀行が休みだ、どうしてくれるという話が多いんですが、両替をする場所を明確にしてやらないとやはり消費ができませんよね。親切にするのであれば、そういう場所はちゃんとここでやっているよと。銀行さんは日曜日休みですから、外人が来た場合にどうするかと外人の目線で物を考えて、日本の目線じゃなくて、向こうは観光をしに来ているわけだから、それを日本がこうだあだと言っても、いや、今お金が欲しい、両替したいと。たまたま浅草のほうに文化センターができるんですが、もっとそういう場所を——フランスへ行ってもどこへ行ってもすぐ両替ができますよね。日本はどこで両替していいか、みんなわからないと思うんですよ。それをちょっと教えてあげるような方法があればいいなと思っておりますね。

【安島会長】 外国のガイドブックには「日本に来たら街の中で両替ができると思うな」と書いてあるらしいんですね。そういう意味では、浅草文化観光センターにつくった両替の施設は、浅草は多くの方がいらっしゃると思いますので、ああいうものができたら非常にいいと思っておりますね。

先ほどのインフォメーションのお話なんですけれども、部長からございましたように、具体的に申しますと、都がやっているもの、JNTOがやっているもの、区がやっているもの、文化観光センターは台東区がやっておりますが、今度は港区でもやろうとしていますし、それから、東京駅の日本橋口にある森トラストのビルの下にある案内所は民間ですが、いろいろなものがございまして、観光客はだれがやっているかなんてわからないわけなんです。行く場所によって置いてあるものが違うとか、サービスが違うというようなことはちょっと問題だろうと思っております、ベーシックなサービスレベルとか基本的な機能は合わせていく必要があるのかなと思っております。

【山本企画調整担当課長】 今の点に関連をして、両替の話が出ましたのでご紹介しますが、戦略の4の33ページの下の段でございまして、「外国人旅行者の消費行動における利便性の向上」という項目の中で、クレジットカードですとか両替機能について、利便性の向上を図っていくような環境整備を促進していくべきというフレーズを置かせていただいております。また、先ほど先生からご案内がありましたけれども、情報の発信は非常に重要かと思っておりますので、最終的に「積極的に発信

していくことが重要」というフレーズを置かせていただいております。

【たきぐち委員】 今、観光案内所をこれからいろんな意味で見直しをしていくというお話がありましたので、ぜひ進めていただきたいと思います。というのは、150カ所の観光案内所があるわけなんですけれども、これがこれまで十分機能してきたかということ、外国語の対応であったり、観光案内所が開いている時間帯であったり、土日が休業であったりと、場所によってそういう側面があったかと思っておりますので、もう一度見直しを行った上でより充実をしたものにしていただきたいと思います。

それと、全体的に観光が東京の成長を牽引していくという思いが詰まった答申素案になっているかと思っておりますので、この実効性をいかに上げていくかが重要になってくるんだと思っております。1つは、今申し上げましたインフォメーション機能もそうですけれども、政策提言の中の戦略1に「セグメント・マーケティング」という言葉があって、市場を細分化してそれぞれのセグメントに適したマーケティング活動を展開していくというお話があります。ロングホール、ショートホールも含めて、各国それぞれの実情といいますか、状況に応じた戦略が必要になってくるのだと思っておりますけれども、国の観光庁のほうで訪日外国人15カ国を取り上げて、それぞれの国ごとに旅行者がどういう目的で来日をしたのか、買い物であってもどういう買い物をしたのか、どれぐらいの消費をしたのかというような調査や分析をされていますので、もちろん東京独自にマーケティングをしていくということも重要ではありますが、当然それには限界もあるかと思っておりますので、国がやっているこういう調査や分析を参考にとりながら、それぞれの国別にどういう戦略でインバウンドを強化していくのかということも戦略を持ってぜひ取り組んでいただきたいと思います。

最後にもう1点ですが、インフォメーション機能と関連をするんですが、B to Cが主流になってきているという認識で戦略を立てていくということでもありますけれども、特に個人旅行者がふえてくるわけで、スマートフォンがこれからさらに普及をしていくということでもありますので、ICTという観点からの取り組みがとりわけこれから重要になってこようかと思っております。これも、この答申の中でICTによるイノベーションということで取り上げておりますので、環境整備ももちろんそうですけれども、コンテンツの部分でぜひとも進めていただきたいと思います。以上です。

【安島会長】 ありがとうございます。観光案内等については、これからICTは、非常にいろんな技術の進歩が速いので、5年ぐらいたつとかなり変わってくるんじゃないかと思っておりますが、大きな流れは変わらないのではないかなと思っております。そういうことを踏まえて検討していきたいと思っております。

【桜井委員】 意見として申し上げさせていただきたいと思うんですが、今回示された答申素案に関しましては非常によくまとめられておまして、私はこのまま出しても全然差し支えないのではないかなと思っているわけなんです。そういう中で、先ほどからもちょっとお話がありましたが、答申が出て、今度実行される段階が一番重要だろうと思っております。その中で、資料1の答申素案の「おわりに」と書いてある最後の部分に非常に大事なことが書かれているのかなと私は思っているわけです。

今回、答申案の中で戦略3の「地域資源を活用した旅行者への価値の提供」という中で、イベント等を活用した取り組みがあるわけなんですけれども、この中で今後一番大きなものは、2020年のオリンピック誘致がある意味この答申すべてが試されるものではないかと考えております。そういう中で、オリンピックとパラリンピックがありますから、先ほどもお話があったユニバーサルデザインの部分も大きく必要となってくるわけなので、オリンピックは8年後になるわけなんですけれども、答申がまとまって実行する段階に至ったときに、オリンピックに耐えられるような機関で戦略を進めていく必要があると思っております。2020年度のオリンピック招致に関しては、来年の9月に最終決定がなされるというお話も聞いているわけですが、そういう大きな国際イベントも視野に入れたこれからの動きというのをぜひ皆さんで引き続き精力的に考えていく必要があるのかなと思っております。

それから、最後になりますが、今、東京都議会のほうで全国各道府県、そして道府県議会のほうにオリンピック招致の協力要請を回っている最中でございまして、あわせて、民間の皆様には2020年のオリンピック招致に関してはぜひとも強いご支援をいただきたいと思います。私からもお願いしたいと思っております。一番問題になっているのは、東京都内の都民の皆さんの支持率が非常に低いというのが今

大きな問題になっておりますので、これを何とかこれから引き上げないと2020年度のオリンピック招致もまただめになってしまう可能性がありますので、審議会の場では直接は関係ないと思いますが、ぜひ皆様にはご協力をいただきたくお願いしたいということで意見にかえさせていただきます。

【安島会長】 ありがとうございます。東京の将来の非常に大きなイベントでございますので、何とかそれにもお役に立てるようなことを考えていきたいと思っておりますし、特にバリアフリーでは世界に冠たるものであると書いてありますので、その辺はパラリンピックの条件としては非常にいいんじゃないかと思っておりますので、ぜひアピールしていただきたいと思っております。

【山本企画調整担当課長】 今後、私どもがつくっている計画などもそういったことを踏まえまして考えていきたいと思っておりますが、「おわりに」のところにオリンピックのフレーズも当然入れております。一つ大きな考え方としまして、この年が転換期だということをベースに入れております。スカイツリーですとか、ゲートブリッジ、IMFがあつたりとか、その大きな流れがまず今年に来まして、そういった流れは今後も続いていくと。スポーツ祭東京が来年ございますし、そして最後に大波で来るのがオリンピックだと、そんな勢いも込めまして「おわりに」をつくっているところでございますので、一応それも念頭に置いていただければと思います。

【安島会長】 ありがとうございます。

【大松委員】 答申素案につきまして大変によくまとめていただいておりますので、感謝とともに評価をさせていただきます。その中にありまして、政府観光局機能の検討につきましては大変重要で、またこれから期待をされていくところだと思います。既に同様の発言をさせていただいておりますけれども、インバウンドをふやしていくためには、ターゲットとしている外国の方の目線に立った政策立案とともに、直接的に外国の方にこれを担っていただくような施策をこれからも推進していくべきであると意見を述べさせていただきます。以上でございます。

【安島会長】 ありがとうございます。引き続きこれは検討してまいりますので、よろしくお願いいたします。

ほかにございませんでしょうか。大体ご発言をいただいたと思いますが、何かございますか。

【野口副会長】 ジェイティービーの野口でございます。

今回の答申素案は本当にすばらしく、網羅されているかなと思っております。今回の答申の中でやはり肝になるところは、別紙2の「東京における観光の力が日本の成長を牽引する原動力に」という、まさにここに東京の観光の振興策が入っているのではなかろうかと思っております。昨日もあるインバウンドの研究会がございまして、私もちょっと発言をさせていただいたので、そのメンバーの方も今日はいらっしゃるので、同じことをまた言っていると思われると思いますが、東京の観光と言ってもいいんですけれども、何といても日本の観光は集中が絶対的に必要かなと思っております。少子・高齢化の将来があるわけですが、その中で観光の果たす役割は非常に大きい。特にインバウンドが経済を支えていく大きな原動力になるわけでありまして、ここを外すわけにはいきません。そういう意味で、東京都が一番先頭となるんではおかしいんですけれども、やはり国ということで観光庁、JNTOといったところと一緒にまさしくそこに集中していく。それが一つの流れになっていかなきゃいけないということを改めて訴えたいと思っております。

特に、先ほど長友委員からもお話がございましたように、海外での発信力というのがやはり弱いんじゃないかというご指摘がありましたけれども、JNTOだけではなくて、JETRO、あるいは国際交流基金、外務省、各大使館機能といったものをフルに活用して日本をアピールしていく体制ができ上がりつつありますので、2016年までの新しい観光立国推進基本計画が出ていますが、その数値目標に向けて東京都も一緒になってやっていかなきゃいけないと思っております。

もう1つ、私はJT Bという旅行業の部分で話を申し上げますと、今やらなければならないのは着地型です。先ほどたきぐち委員からもご指摘がございましたが、FITという個人の外国人旅行者が非常に多くなります。そういう中で着地型、日本に来てからの観光の素材づくりが、地味な素材づく

りなんですけれども、これがしっかり行われていかなきゃいけないと思っています。

一昨日、墨田区の観光協会のあるイベントを、私どもJTBが企画したのですが、一緒になってつくっていただきました。スカイツリーという大きな観光素材ができて、その周辺に墨田区のいろいろな観光素材、例えば江戸時代の歴史、物語がありますので、そのエピソードをたどっていくということで、テーマは「怪談」。上る階段じゃなくてお化けの話ですが、その怪談を墨田区のお寺と神社を使ってやろう、そのついでに街歩きまでやろうという非常に贅沢で盛りだくさんなプランなんですけど、こういったようなものを地道にやっていくことが、将来的に外国人が来ても満足できる東京の観光になるのではなかろうかなと思っています。

そういった成功モデルも含めて、各地の観光協会、区の観光協会がありますので、そういったところをフィーチャーというか、取り上げて紹介していくことが、こんな元気なことをやっているんだということにつながるんじゃないかと思っています。このプランがアクションプランという形で一つ一つこなされていくことを私も一緒になってやっていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。ありがとうございました。

【安島会長】 どうもありがとうございました。着地型のお話、あるいは海外での発信力ということで都の政府観光局の話をしておりますが、まだほかにもいろいろございますから、そういうところと一緒にやっていくということが非常に大事なかなと思います。

ほかに何かございますでしょうか。荒木委員、委員の立場として何かございますか。

【荒木委員】 専門調査員ということで、いろいろそちらの会議でも意見は述べさせていただいたので、今日のご意見を伺おうということでしたんですが、そういう意味では、中の話というよりももう一つざっくりな話になるのかなと思いますが、東京都さんのほうで「2020年の東京」という中に高度防災都市を目指されているということで、当然、今後地域の安全・安心は不可欠だというお話だと思いますが、これは実は、今までお話がありましたように海外からの観光客をはじめとして呼び込むときに、安全の都市がまず前提になるのかなというところを非常に感じております。

そういったところでは、話が飛びますが、マクロの部分でMICEのお話であるとか、今年はいろいろシンボリックなスカイツリー等々もありますけれども、今、着地型のお話がありましたけれども、地域をいかに安全・安心にしていくかということ。また、今回の答申の中でもあります、国民、あるいは都民みんなが観光に対して担い手になっていくという意識などは実は防災と別な話ではなくて、防災でいろんな地域コミュニティをつくっていく中でまた観光の意識も実は高めていただくことで、一緒になって安全・安心な地域、あるいは先ほども出ましたけれども、障害のある方にも優しいまちであるとか、そういったところを含めた地域コミュニティを今後つくっていく必要があるのかなと感じているところです。

先ほど来もいろいろありましたけれども、行政だけでももちろん難しいでしょうから、地域、住民、商店街、あるいは地域の企業も当然連携していかなくちゃいけない話だと思いますけれども、私は商工会議所でございますが、そういったところも少し中に入って、地域の中で一体となった形をつくって、それを観光にうまく反映していければと思っております。ちょっと今回の答申とは離れているところでございますが、そんなことを感じた次第です。以上です。

【安島会長】 どうもありがとうございます。私は離れていないと思います。防災の件は、特に昨年度の緊急提言のときはそれを前面に打ち出しているんですが、今回はだれもご発言がなかったんですが、大事な点でございますので忘れずに書いていきたいと思っております。それから地域のコミュニティは、やはり観光というのは都市づくり、地域づくり、まちづくりの結果でありますので、そういう視点で地域の方々と一緒につくっていく。それは着地型にもつながりますし、そういう視点が少しにじむような答申にしたいと思っております。ほかにございませんでしょうか。

それでは、そろそろ時間でございますので、まとめに入りたいと思っております。今日はインバウンドのお話、いろいろご意見をちょうだいいたしました。それからインフォメーション機能の充実とか、着地型の観光の重要さ、島のほうはジオパークを進められるということで、島のことについても大事にしていきたいと思っております。そして、委員の皆様からご期待が大きいのは、答申については評価をいただくご意見をちょうだいいたしました。今後いかにこれを実行していくかというアクション

プランのほうに期待しているというご意見をちょうだいいたしました。

今回の素案につきましては、今日のご意見にお応えするように、最終的な専門調査員会で内容を検討してまいりたいと思います。最後に、検討した内容に基づきまして修正を行いまして、最終的な答申に取りまとめたいと思っております。特に大きな課題、抜本的な課題というのはなかったのではないかと思っておりますので、最終的な調整につきましては、会長であります私に一任させていただいてもよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声)

【安島会長】 ありがとうございます。それでは、次回の審議会では、本審議会としての答申を決定し、東京都知事あてにお渡しすることにいたしたいと思っております。

それでは、事務局のほうから何かございますでしょうか。

【山本企画調整担当課長】 事務のご連絡をさせていただきたいと思っております。今お話がございましたように、次回の審議会についてでございますが、本審議会の答申をご決定いただく最後の審議会とさせていただきます予定でございます。日程につきましては7月24日の火曜日、14時からの開催を今のところ予定しております。場所につきましては、またご案内申し上げますけれども、都庁内の会議室を予定いたしております。

それから、本日、机上に出欠表を配付させていただいております。これは後日ファクスで送っていただければと思っておりますが、もしこの場で確認ができますれば、ご記入の上、お帰りの際にこちらにおります事務局の伏見までお渡しいただくと幸いです。非常に長期間にわたる審議会となっておりますけれども、本当に大詰めでございますので、引き続きよろしく願い申し上げます。事務局からは以上でございます。

【安島会長】 それでは、最後に観光部長から一言お願いいたします。

【横山観光部長】 大変申しわけございません。局長が退席しておりますので、私から一言御礼を申し上げます。

本日は、答申素案につきまして貴重なご意見を多数いただきまして、まことにありがとうございます。本日もいただいたご意見につきましては、一たん事務局で取りまとめをさせていただきまして、来月上旬に予定をさせていただいております専門調査員会——この専門調査員会も恐らく最後の専門調査員会となると思いますが、この場で調整を図っていただきまして、次回の審議会においては、会長からもお話がありましたが、最終の答申のご決定をいただいて、知事に手交いただくという運びとさせていただきます。

引き続きさらなるご指導、ご助言を賜りますようによろしく願い申し上げまして、私からの御礼のごあいさつとさせていただきます。

本日は、お忙しい中、まことにありがとうございました。

【安島会長】 以上をもちまして、本日の東京都観光事業審議会を終了させていただきます。

本日はどうもありがとうございました。

午前11時50分閉会