

基本的な考え方（現状と課題）

地域や事業者が、インバウンド対応力や生産性の向上、人手不足の解消等を通じ「稼ぐ力」を高め、観光需要を着実に獲得していくことが不可欠。訪日プロモーションの拡大や国内観光の活性化等により、旅行需要の安定拡大を図ることも重要

- 訪日外国人旅行者数は増加する一方、旅行消費額には変化が現れている**
 - ・2017年外国人旅行者数は2,869万人、旅行消費額も4兆円を突破、過去最高を記録した
 - ・一人当たり旅行支出額では153,921円と前年比1.3%減。ピーク時より約2万円の減少
- 都内においてもインバウンド需要を十分に取込めていない企業は多い**
 - ・東京23区の中小企業で訪日外国人の増加により「売上が伸びている」企業は4.6%
- 観光産業を担う人手不足が深刻化。観光関連産業の生産性向上が急務**
 - ・中小企業全体で約6割、うち宿泊・飲食業では8割超が「人手不足」と回答
- 訪日旅行者の国・地域はアジアが大勢を占め、欧米豪は1割に留まる**
 - ・2017年は東アジア（中国・韓国・台湾・香港）で旅行者数74.2%、消費額70.7%
- 国内旅行消費は日本人が約9割を占めるものの、国内旅行は低迷が続く**
 - ・国内における旅行消費額（2015年）は25.5兆円（うち日本人による消費が87.0%）
 - ・2006年の30.1兆円以降、国内旅行の低迷により、10年間で約5兆円減少している

観光資源の活用・磨き上げはもとより、広域連携の強化やコト消費への対応等による新たな観光需要の創出等を通じ、旅行地としての国際競争力を強化し、訪日リピーターの拡大を図ることが不可欠。観光財源の確保および推進体制の強化も重要

- 訪日リピーター増加にともない、「コト消費」へのニーズが高まっている**
 - ・2017年外国人旅行者は約6割がリピーター。初回時に比べ生活・文化体験の希望が高い
- 外国人旅行者の訪問先は大都市に偏り、ゴールデンルートに集中している**
 - ・上位10都道府県で約8割、東京・京都・大阪の主要3都市で約5割を占める
 - ・一極集中から地域分散へ、地方創生に向けた広域観光周遊ルートの整備が重要
- 日本の生活・文化体験等、新たな観光需要の創出に向けた磨き上げが必要**
 - ・リピーターは生活・文化体験等の希望が高いものの娯楽サービス費は支出全体の3%

旅行者の急増に対応したインフラ整備はもとより、旅行者と生活者双方の安心・安全確保、外国人観光客や高齢者・障害者等誰もが旅行を楽しめる環境づくりが重要

- 首都圏空港（羽田・成田）は需要超過。訪日クルーズは増加傾向が続いている**
 - ・空港は2020年代前半には処理能力を超過。2017年訪日クルーズは寄港数・客数共に過去最高
- 訪日外国人の不満はコミュニケーション。施設・店舗等での多言語対応が重要**
 - ・「施設スタッフとのコミュニケーション」が最多、次いで「公衆無線LAN」「多言語対応」
- 訪日外国人旅行者が集中する一部地域では、マナーに関するトラブルが顕在化**
 - ・都内で上位の地域（新宿・浅草・銀座・秋葉原・渋谷等）では騒音、路上混雑などが発生
- 訪日に際し自然災害等の発生を不安に感じる外国人は多く、万全の備えが必要**
 - ・訪日旅行への不安材料として、言葉や費用に次いで、自然災害の発生が上位を占めている

具体的な意見事項

1. わが国における観光の基幹産業化に向けた取組の加速

- (1) **地域・中小企業の観光需要獲得に向けた取組の強化**
 - 多言語対応・マーケティング支援、決済環境の整備、消費税免税制度拡充後の円滑な導入等
- (2) **観光関連産業の生産性向上と人手不足解消に向けた支援の拡充**
 - ①ICT等の利活用 ②多様な人材の活躍促進
- (3) **多様な国・地域からの誘客拡大に向けた訪日プロモーションの強化**
 - 欧米豪など富裕層に対する訪日旅行のブランド化等
- (4) **ビジネス需要拡大と地域活性化に向けたMICEの更なる促進**
 - MICE施設の機能強化、ユニークベニューの充実と柔軟な運用
- (5) **国内観光の活性化に向けた戦略的取組の推進**
 - ①体験・テーマ型観光等による旅行需要の喚起 ②若者の旅行経験の促進
- (6) **観光統計の整備によるデジタルマーケティング強化**

2. 魅力ある持続可能な観光地域創造に向けた取組の強化

- (1) **公的インフラを活用した観光拠点の整備**
 - ①水辺空間の賑わい創出と舟運の活性化 ②観光・交流拠点となる都市公園の整備推進
- (2) **文化芸術・食に着目した観光資源の活用**
 - ①歴史的建築物の活用・発信 ②文化財・伝統工芸の保存と活用の促進 ③文化芸術拠点の形成
 - ④日本の食文化の観光資源としての更なる活用 ⑤ナイトタイム需要の創出
- (3) **まちあるきを満喫できる景観の整備促進**
 - ①良好な景観と街並み保全に向けた無電柱化の推進 ②歩行者空間等の街路空間整備の推進
- (4) **長期滞在の促進に向けた日本各地の連携強化**
 - ①広域観光周遊ルートの世界水準への改善 ②大都市と地方の地域間連携の促進
 - ③東北・九州の観光復興
- (5) **観光先進国の実現に向けた推進体制の更なる強化**
 - ①関係省庁の更なる連携強化 ②日本版DMOの形成促進 ③観光振興に資する財源の活用

3. 誰もが快適に過ごせる受入環境整備

- (1) **首都圏空港・東京港等インフラの整備促進**
 - ①空港容量拡大、都心と首都圏空港間のアクセス改善 ②地方と海外を結ぶ国際線ネットワーク拡充
 - ③大型クルーズ客船受入に向けた環境整備 ④貸切バス駐車場の確保促進 ⑤二次交通の充実
- (2) **円滑な訪日滞在を可能とする環境整備の促進**
 - ①多言語対応の強化 ②観光案内所のコンシェルジュ機能強化 ③通信環境の整備
- (3) **観光危機管理体制の強化**
 - 自然災害・テロ等の緊急・災害対応の強化、防災対策の推進
- (4) **観光促進に向けた休暇の分散化・長期化の推進**
 - 地域の実情を考慮した休暇分散化の推進、ハッピーマンデーの維持
- (5) **良質な訪日旅行の推進**
 - ①ランドオペレーターの適正な管理・監督 ②健全な民泊の推進 ③訪日旅行者に対するマナー啓発
- (6) **アクセシブル・ツーリズムの充実**
 - バリアフリー化やユニバーサルデザインの普及促進

東京2020大会等に向け観光振興の観点から取組を加速すべき事項

- (1) 多様化する観光客ニーズへの対応（ムスリムをはじめ多様な文化・習慣に配慮した対応等）
- (2) ハード・ソフト両面のユニバーサルデザイン推進（観光案内所におけるバリアフリー化等）
- (3) 快適な訪日滞在に向けたおもてなし機運の醸成（店舗・交通等の多言語対応、利便性向上等）
- (4) ボランティア活動の推進（多様な参加者の活躍促進、情報発信、研修等運営体制整備等）
- (5) 大規模災害・テロ等治安対策の強化（旅行者・事業者への啓発、各機関の情報伝達体制整備等）
- (6) 文化プログラムの推進（祭り・郷土芸能・文化芸術・スポーツイベントを活用した観光振興等）