

## 外国人旅行者の受入体制整備に関する要望

平成20年7月10日  
東京商工会議所

観光立国推進基本計画の策定や観光庁の新設など国の観光政策が進む中、東京都におかれては「10年後の東京」を受けた「東京都観光産業振興プラン」を柱として観光産業振興を推進するべく様々な施策が講じられているが、特に外国人旅行者の受入体制整備に関する諸課題については、国際社会における東京の地位と優位性が懸念される昨今、早急な対応が必要であると認識する。

折りしも、東京は2016年オリンピック競技大会の立候補都市として承認され、活力と風格ある世界都市・東京の形成を目指していくことが、より一層強く求められる。

そのためには、東京都におかれても観光部を局へ格上げするとともに一般財源の投入も検討し、関連部局及び東京観光財団等の民間機関との連携をこれまで以上に強化することで、東京都の目指すべき姿と政策展開の方向性を共有することが重要と考える。東京商工会議所としても、地域総合経済団体としての役割を果たしていく所存であり、観光産業のさらなる活性化と東京の国際競争力の強化を図るべく、下記のとおり要望する。

### 記

#### 1. ハード資源の整備に関する事項

##### (1) 観光案内の利便性向上

- ① 東京観光情報センターを公共交通機関の主要駅（JR東京駅、品川駅、原宿駅など）や交通結節点など、旅行者が利用しやすい場所へ設置するよう、設置箇所の柔軟な見直しに努められたい。
- ② 観光案内窓口事業については、一層の利用促進を図るため、所在地を地図へ掲載するなど、民間事業者と連携して周知することを検討されたい。
- ③ 外国語による表記を充実させると同時にピクトグラムなどの活用も、基礎自治体との統一性を図りつつ、引き続き積極的に進められたい。
- ④ ウェルカムボードについては効果測定のうえ、有効活用の方途を検討されたい。

##### (2) ITインフラの整備

情報端末を利用して、地図や店舗・宿泊情報、観光名所の由来など情報発信の機能を充実させ、外国人旅行者により多くの情報を提供できるような仕組みの構築を民間事業者との連携のもと強力に推進されたい。

### (3) 産業観光の振興

- ① 羽田空港の国際化に向けものづくりの拠点である大田区の卓越した工業技術を発信するなど、地域の活性化を視野に入れ、点在する地場産業を企業関係者の視察団や訪日教育旅行者等に訪れてもらうよう、ルートの整備も含めた仕組みづくりを図られたい。
- ② 企業に対しての啓発活動や具体的に取り組むための指針づくりを検討されたい。

### (4) 空港から都心へのアクセス改善

- ① 羽田空港から都心へ至るまでの交通渋滞の緩和をより一層進めるべく、首都高速道路における空港から都心へのアクセスについて、さらなる整備を進め、利便性向上に努められたい。また、ターミナルや主要な観光スポットなどにおける公共バスターミナルの整備を検討されたい。
- ② ビジネスチャンス創出のため、ビジネスジェットの利便性向上に努められたい。

## 2. ソフト資源の整備に関する事項

### (1) 人材の育成

#### ① 観光ボランティアの活用

「東京都観光ボランティア」や東京在住の留学生を積極的に活用し、外国人旅行者のニーズに応えられる観光ガイドの育成や運営の仕組みづくりに努められたい。

#### ② 高度人材の育成

首都大学東京において、観光の先導的・実践的人材育成を主眼としたコースや専修を設置されたことは大いに評価したい。今後はより高度な人材を多数輩出し、観光ガイドとして地域で活躍できる認定制度など、首都圏自治体の連携のもと環境整備を積極的に進められたい。

### (2) 海外からの教育旅行受入れ体制の構築

若年層の国際交流促進や将来のリピーター旅行者獲得に向け、訪日希望校と受入校とのコーディネート機能を強化し、学校交流の支援を促進されたい。

### (3) 地域ホスピタリティの向上

特にアフターコンベンション対応において、宿泊施設や飲食施設等の民間事業者が外国語の地図づくりや英会話の学習など、まちぐるみで受入れ体制を整備する取り組みを実施する場合の支援措置を検討されたい。

### (4) 外国人旅行者に対する防災情報、危機管理情報提供への取り組み

事故や災害の際、外国人旅行者に対して状況説明や誘導がスムーズに行われるよう、交通機関や公共の施設での対応、マニュアルの普及について継続的に周知徹底することはもとより、さらなる支援措置についても検討されたい。

(5) 文化施設の有効活用

都美術館等において、時間外の施設利用やイベントとの複合的な利用の受入れなど、外国人の多様なニーズに対応できるよう、文化施設の柔軟な運営に努められたい。

(6) 「東京ロケーションボックス」事業の拡充

東京商工会議所としても海外に対する東京の魅力の発信や観光促進の観点において期待の高い「東京ロケーションボックス」の支援に努めているところだが、海外に向けたPRの強化など事業の拡充を図られたい。

### 3. その他の事項

(1) オリンピック招致と連携したプロモーションの展開

- ① 世界で活躍する東京出身あるいは東京にゆかりのある文化人、スポーツマン、経済人を「東京観光大使（仮称）」として設置することにより、内外に対する積極的な観光PRを推進されたい。
- ② オリンピック東京招致との関係からアジア地域へのプロモーションの展開は有効であり、取組みを強化すべきである。インドやロシアなど今後成長が見込める地域を含め、広範囲なセールス活動を展開されたい。
- ③ シティセールスにあたっては、最も効果的な時期や内容で実施できるよう、柔軟な運用を図られたい。また、訪都インセンティブにつながる優遇措置や商品開発について早急に具体化すべきである。

(2) 東商の取組み

- ① 東京商工会議所としても、民間事業者の横断的連携によるビジネスモデルを開発し、外国人旅行者に対して従来にない観光サービスやコンテンツを提供する事業に取り組む計画である。また、同事業を外国人の観光ルートに対応すべく、広域展開するため関係機関との連携構想もあり、特段のご支援、ご協力をお願いしたい。
- ② オリンピック東京招致への支援も含め、在日外国商工会議所とのネットワークを活用した東京のPRへのご協力をお願いしたい。

以 上

平成20年度第6号 平成20年7月10日 第595回常議員会決議
--