

第 32 回 観光戦略実行推進会議 議事要旨

1. 日時：令和元年 8 月 28 日（水）9：30－10：00

2. 場所：首相官邸 4 階大会議室

3. 出席者：

（政府側）

菅内閣官房長官、石井国土交通大臣、片山地方創生担当大臣、高鳥農林水産副大臣、磯崎経済産業副大臣、野上内閣官房副長官（参）、杉田内閣官房副長官（事務）、古谷内閣官房副長官補（内政担当）、田端観光庁長官、濱野内閣官房内閣審議官（内閣官房副長官補付）、高橋内閣官房内閣審議官（内閣官房副長官補付）兼観光庁次長、境総務省大臣官房地域力創造審議官、宮田文化庁長官、中岡文化庁次長、塩川農林水産省食料産業局長、島田経済産業省大臣官房審議官（商務・サービス担当）

（有識者・敬称略）

古田奎輔（株式会社 Payke 代表取締役 CEO）、鈴木康裕（ライブラ株式会社代表取締役社長）、鈴木秀樹（株式会社 EBILAB 東日本支社長）、デービッド・アトキンソン（株式会社小西美術工藝社代表取締役社長）、原田 劉 静織（株式会社ランドリーム代表取締役）

4. 議事概要

○観光庁よりインバウンドのニーズに対応した商品・サービス改革の推進と地域で外国人観光客を受け入れるための取組について（資料 1）を説明。主な内容は以下のとおり。

【田端観光庁長官】

- ・ 4.5 兆円の訪日外国人旅行消費額のうち、飲食費と買物代はそれぞれ 1 兆円、1.5 兆円、合計で 2.5 兆円を占める重要な市場である。買物をする免税店の数も 7 年間で 10 倍以上に拡大し、全国に広がっている。
- ・ 飲食店や商店、土産物店は地域の重要な観光資源であり、これらの受入環境を整備し、訪日外国人旅行者がより「楽しめるもの」としていくことが、消費額 8 兆円の目標を実現する上で重要。
- ・ 地域の重要な観光資源である飲食店等については、その多くは昔ながらの売り方で売るなど、訪日外国人旅行者のニーズに対応できていないのが現状。地域ぐるみで、訪日外国人旅行者のニーズに合った、「売れる商品・サービス」の提供の仕方を工夫することが必要不可欠。
- ・ こうした課題を、革新的なサービスを提供するインバウンドベンチャーとのパートナーシップにより解決していくお手伝いもしていきたい。

○古田奎輔氏（資料 2—1）、鈴木康裕氏（資料 2—2）、鈴木秀樹氏（資料 2—3）より、インバウンドのニーズに対応した商品・サービス改革について、それぞれ資料に基づきプレゼン。

○意見交換において、有識者より以下のご発言あり。

【デービッド・アトキンソン氏】

- ・多言語化やガイドの問題は非常に重要。1番の課題はこれらの取組をどのようにスケールアップできるのかという点である。DMOなど、地域の組織の活用を進めることが重要であり、各省庁が連携し、継続して進めて貰いたい。
- ・多言語について、東京国立博物館の改革が進むにつれ、外国人来場者からの評価も上がっている。本日の議題にも関連するが、多言語対応を丁寧に実行することが重要。

【原田 劉 静織氏】

- ・消費額を上げるためにコンテンツの多様化は不可欠。例えば、外国人旅行者からは、日本では朝食を食べる場所が非常に少ないと言われており、未開拓市場となっている。朝食という視点でも消費拡大に繋げることが可能。別の例として、日本ではお子様連れでの入店をお断りするレストランも多い。世界の旅行トレンドを見ると、2世代・3世代ファミリーの旅行が増えてきているなかで、日本の対応は少し遅れている。
- ・デジタルというのは単に情報発信だけではない。データ活用やCRM、データベース管理など、デジタル面で世界がどんどん先に進んでいるが、日本は常に遅れを取っている。2020年には音声サーチが主流になっていくが、その整備も日本は必要。デジタル面で世界に先んじるべき。

○片山地方創生担当大臣、磯崎経済産業副大臣、高鳥農林水産副大臣よりご発言あり。主な内容は以下のとおり。

【片山地方創生担当大臣】

- ・地方創生において観光は、交流人口を拡大させ、地域を活性化させる原動力となるものであり、昨今の旺盛なインバウンド需要を積極的に取り込んでいくことが必要。
- ・我々は国家戦略特区や規制改革、スーパーシティ構想といった取組を行っているが、オープンデータイノベーションを進め、横展開することで、新たなものが生まれてくる。
- ・飲食店や商店は日本の隠れた魅力。似たような店舗が並ぶ海外の大都市と異なり、個人経営の店舗であっても意外と安く、レベルが高い。しかしながら、このような店舗は経営指導の面が弱いので、今回プレゼンいただいたような飲食店や商店のインバウンド対応を進め、改善できれば、後継者不足等も解消されると考える。
- ・このような取組を進める上で、地域の飲食店や商店のメニューの多言語表記等のインバウンド対応支援について、内閣府としても地方創生推進交付金等を通じて支援を行っている。
- ・地方創生を担当する大臣として、関係省庁と連携しつつ、各地の取組が活性化し、全国に広がっていくよう、情報、人材、財政の「三本の矢」でしっかりと支援してまいりたい。

【磯崎経済産業副大臣】

- ・中小企業等のITツールの導入等、中小企業・小規模事業者の生産性向上は極めて重要との認識の下、支援しており、これからもしっかりと取り組んでまいりたい。

- ・経済産業省では、従来より、地域の企業等が行う新たな商品・サービスの開発や販路開拓、商店街等における訪日客の受入環境整備などの取組を実施。
- ・例えば、高円寺の商店街において、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて、多言語での商店街マップや飲食店等の多言語利用ガイドブック、Wi-Fi環境等の整備を行い、訪日客の通行量が増え、滞在時間も伸びるといった効果が現れた。
- ・また、滋賀県で単価の高いサイクリングツアーを提供している事業者と外部プロデューサーが連携した海外販路の開拓を支援したところ、米国・台湾での代理店契約につながったという効果も見られた。
- ・インバウンド消費拡大に向けて、地域と連携し、顧客目線で魅力的な商業・サービス業の環境整備やコンテンツ作りを進める必要がある。デジタル活用も一層重要となるため、先進的な取組を行う民間事業者の方々や関係省庁とも連携しながら、取組を進めてまいりたい。

【高鳥農林水産副大臣】

- ・観光庁の調査によると訪日外国人の約7割が訪日前の期待として「日本食を食べること」と回答しており、飲食店での多言語対応や地域の食と食文化体験の充実が重要。
- ・このため、農林水産省では、多言語化や多様な食習慣等、飲食事業者向けのインバウンド対応ガイドブックを作成・配布し、訪日外国人が満足できる飲食サービスを提供する体制づくりを推進している。
- ・また、地域の食体験の充実については、農泊地域のうち食と食文化の魅力で訪日外国人を呼び込もうとする地域を「SAVOR JAPAN」として認定し、訪日外国人による郷土料理作りなど食にまつわる体験の多言語化や磨き上げ、情報発信について、関係省庁と連携して支援している。
- ・さらに、本年度から、観光庁等の協力も得て、訪日外国人が食と芸術、歴史等を組み合わせた体験をし、日本の食への関心を高めるとともに、帰国後も日本の食を再体験できる環境の整備と、それを通じた輸出拡大に取り組んでいる。
- ・今後とも、訪日外国人のニーズに合わせた食体験の磨き上げや情報発信について、全国の地域を支援してまいりたい。

○最後に菅内閣官房長官より以下ご発言あり。

【菅内閣官房長官】

- ・成長戦略の柱、地方創生の切り札として、「2020年に4,000万人、2030年に6,000万人」を目標として、外国人観光客の誘致を進めてきた。地方経済の活性化という面では、訪日客に楽しんでいただきお金を落としてもらえ環境を作ることも極めて重要。政権交代前に1兆800億円だった外国人訪日客の消費額は、昨年は4兆5,000億円となったが、さらなる拡大を目指す。
- ・現在、観光地、交通機関、文化財、公園などにおいて、多言語による看板やアナウンスを広げているが、本日は、観光の重要な要素である「買い物」や「飲食」でも「何か分からない商品には手を出さない」、そういった事例を説明いただき、大変参考になった。
- ・1月に大阪の黒門市場を視察したが、英語や中国語による丁寧な商品解説、休憩スペースや無料Wi-Fiなど外国人が楽しめる工夫が随所に見られ、実際に、商店街に大変な熱気があった。こうした取組が各地に広がるよう、各省

庁においてはどのような対策があるか、本日の内容を参考にして進めていただきたい。

- ・本件に限らず、観光政策は多くの役所にまたがるものであり、各省庁が縦割りに陥ることなく、観光庁を中心に各省庁が積極的に連携・協力して、真の観光立国が実現できるよう、全力をあげていただきたい。

○石井国土交通大臣より閉会

- ・本日の第 32 回会合はここで閉会とする。なお、本日の議事については要旨を公開することを予定している。

以 上