

# 観光に関する取組について

---

平成27年12月25日

国土交通省

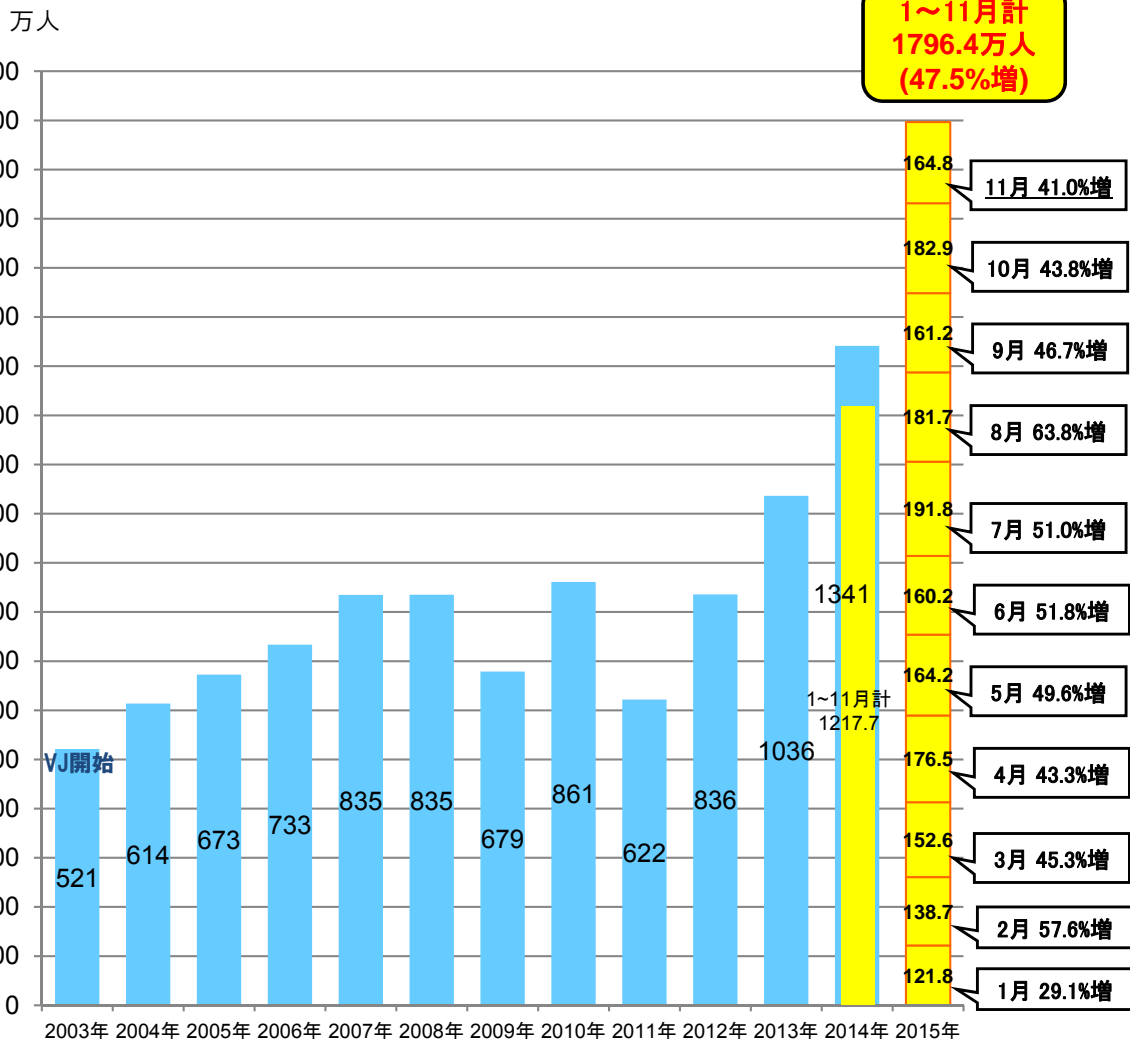
## ＜御説明事項＞

1. 観光の概況
2. 「地方ブロック別連絡会」を活用した課題の把握・対応の強化
3. 広域観光周遊ルート形成促進事業
4. 日本版DMOの確立・支援
5. 消費税免税店の拡充について
6. 宿泊業の生産性向上について
7. 「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」について

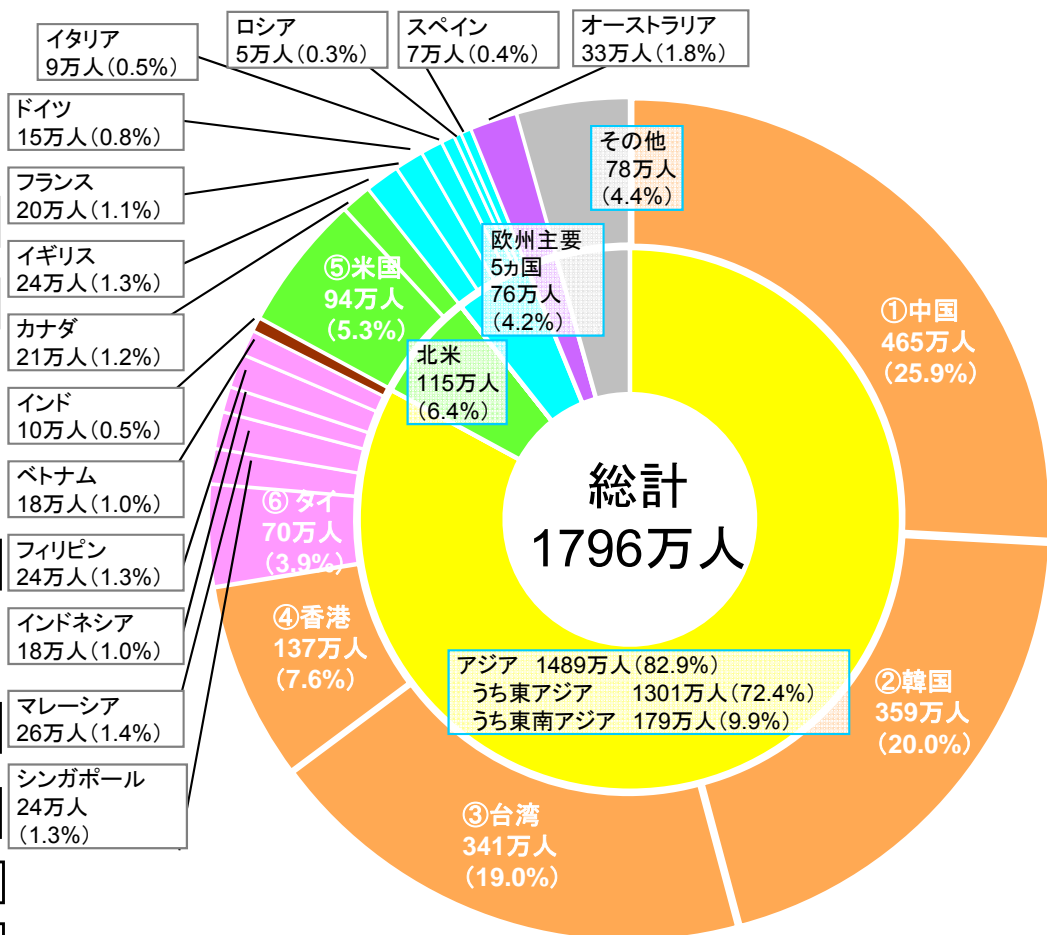
# 2015年11月の訪日外国人旅行者数

- 2015年11月の訪日外国人旅行者数は、11月として過去最高となる164.8万人(前年比41.0%増)、1～11月の合計では1,796.4万人(前年比47.5%増)となった。
- 円安の継続や航空路線の拡大に加えて、紅葉観賞を目的とした訪日旅行需要が堅調であったこと等により、引き続き好調に推移している。

## 訪日外国人旅行者数の推移



## 訪日外国人旅行者数及び割合 (国・地域別) 【2015年1月～11月 (推計値)】



※ ( )内は、訪日外国人旅行者数全体に対するシェア  
 ※ その他には、アジア、欧州等各地域の国であっても記載のない国・地域が含まれる。  
 ※ 数値は、それぞれ四捨五入によっているため、端数において合計とは合致しない場合がある。  
 ※ 日本政府観光局(JNTO)資料より観光庁作成

注) 2015年1月～9月の値は暫定値、2015年10月～11月の値は推計値、%は対前年(2014年)同月比

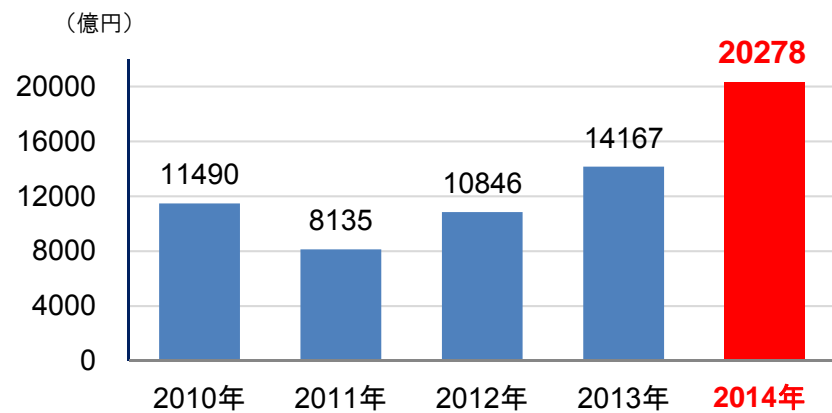
# 訪日外国人旅行消費額

- 2014年(平成26年)の訪日外国人の旅行消費額は、前年比約4割増の2兆278億円と過去最高となった。
- 2015年(平成27年)1-9月期の訪日外国人の旅行消費額は、前年同期比77.0%増の2兆5,967億円となり、2014年(平成26年)の年間値を超えるとともに、過去最高額となっている。国籍・地域別では、中国1兆1,016億円、台湾3,922億円、韓国2,168億円の順となり、中国が全体の約4割を占める。

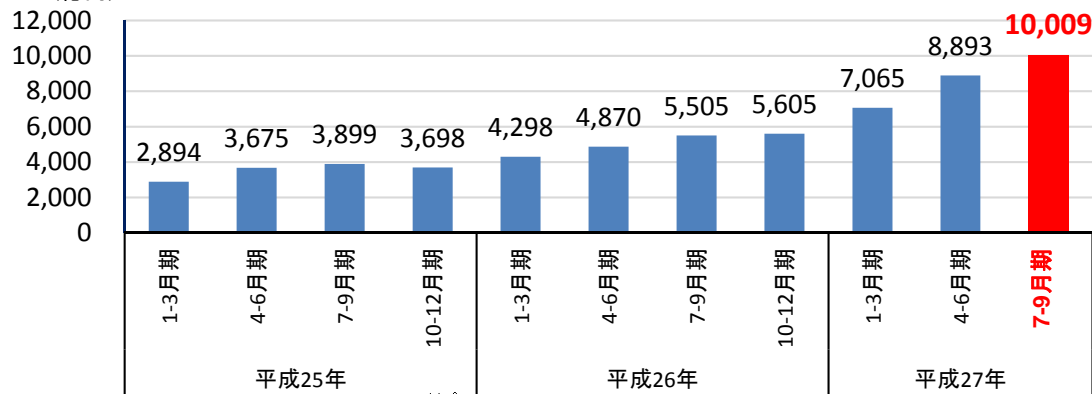
### 2014年(平成26年)

### 2015年(平成27年)7-9月期

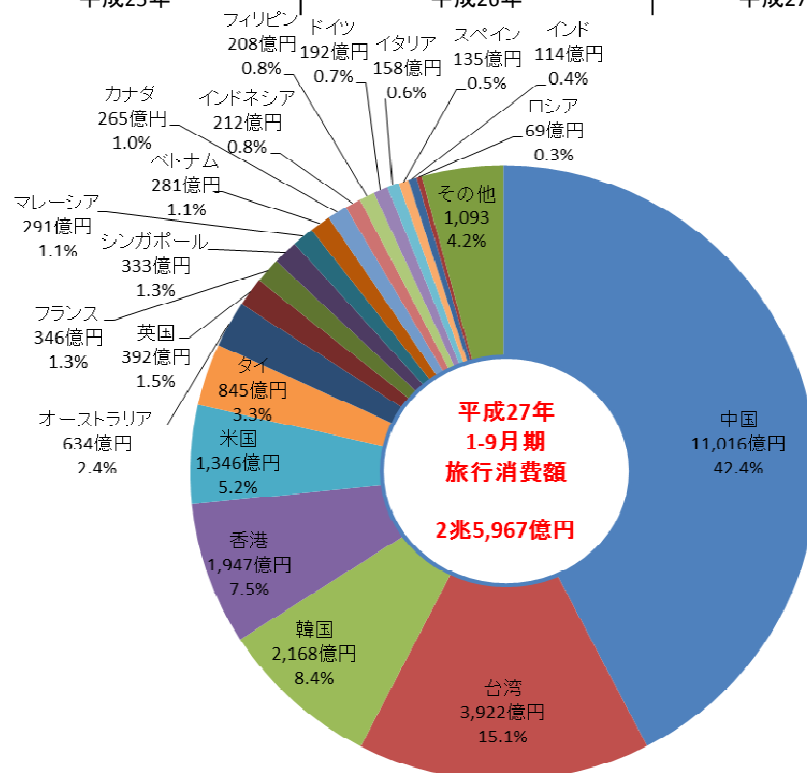
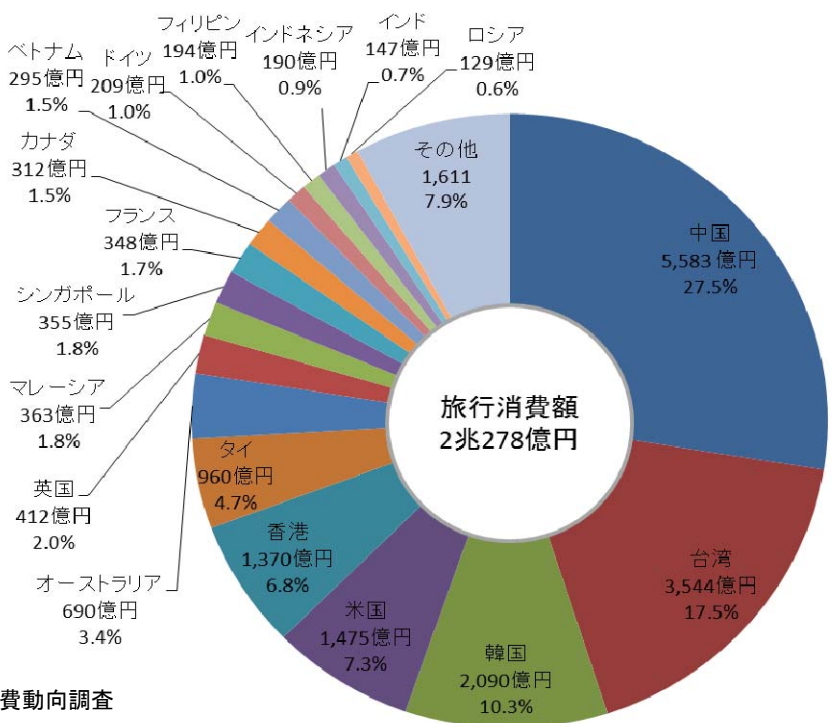
(図) 訪日外国人旅行消費額の推移



(億円)



(図) 国籍・地域別の旅行消費額と構成比

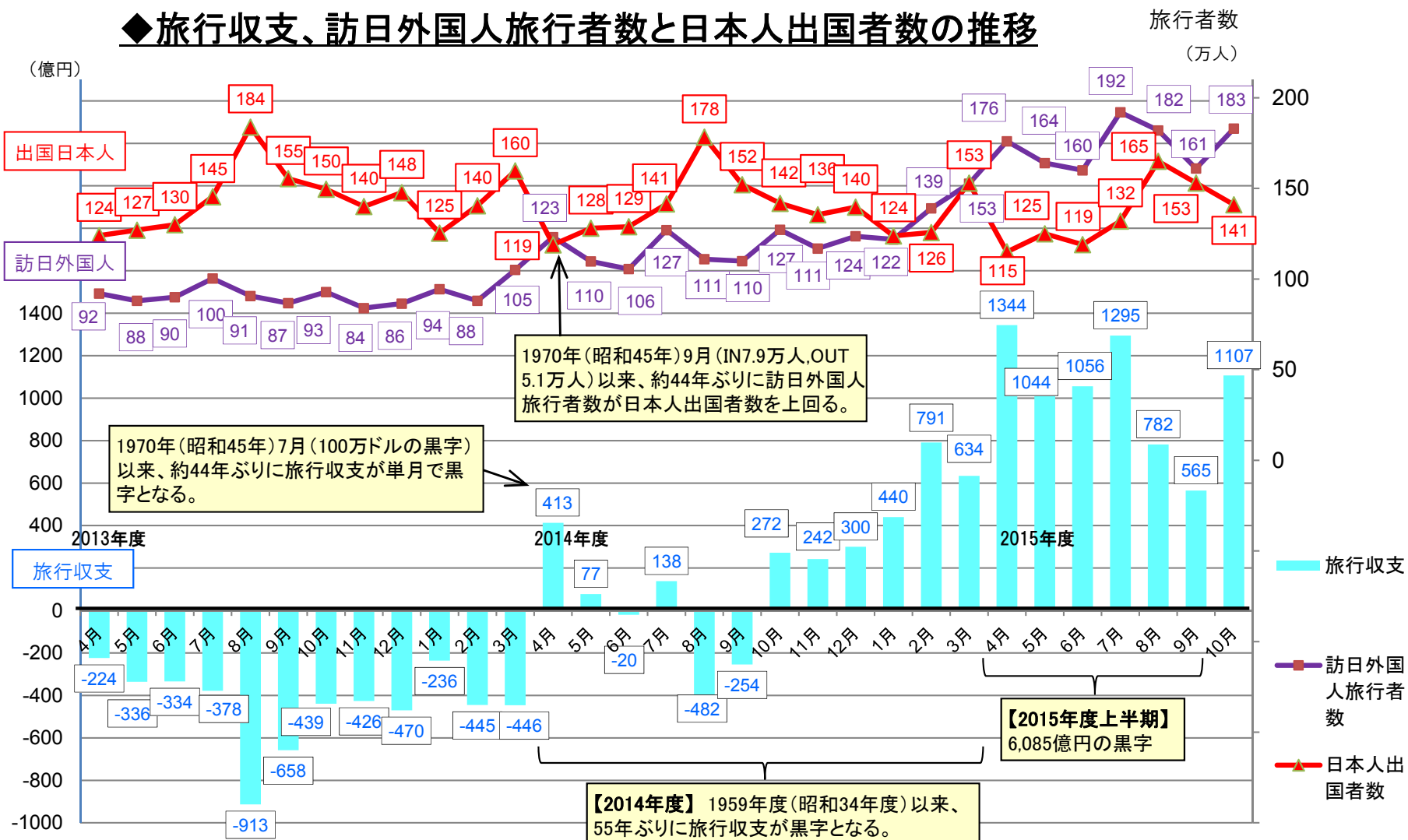


出典: 訪日外国人消費動向調査

# 国際旅行収支の改善について

- ビジット・ジャパン事業を2003年に開始して以来、国際旅行収支は改善。
- 2014年度は、1959年度(昭和34年度)以来55年ぶりに黒字(2,551億円)。また、2015年度上半期においても旅行収支は黒字転化し、黒字額は6,085億円と過去最大となった。
- 2015年10月は訪日外国人数が出国日本人数を上回った結果、10月として過去最大となる1,107億円の黒字となった。

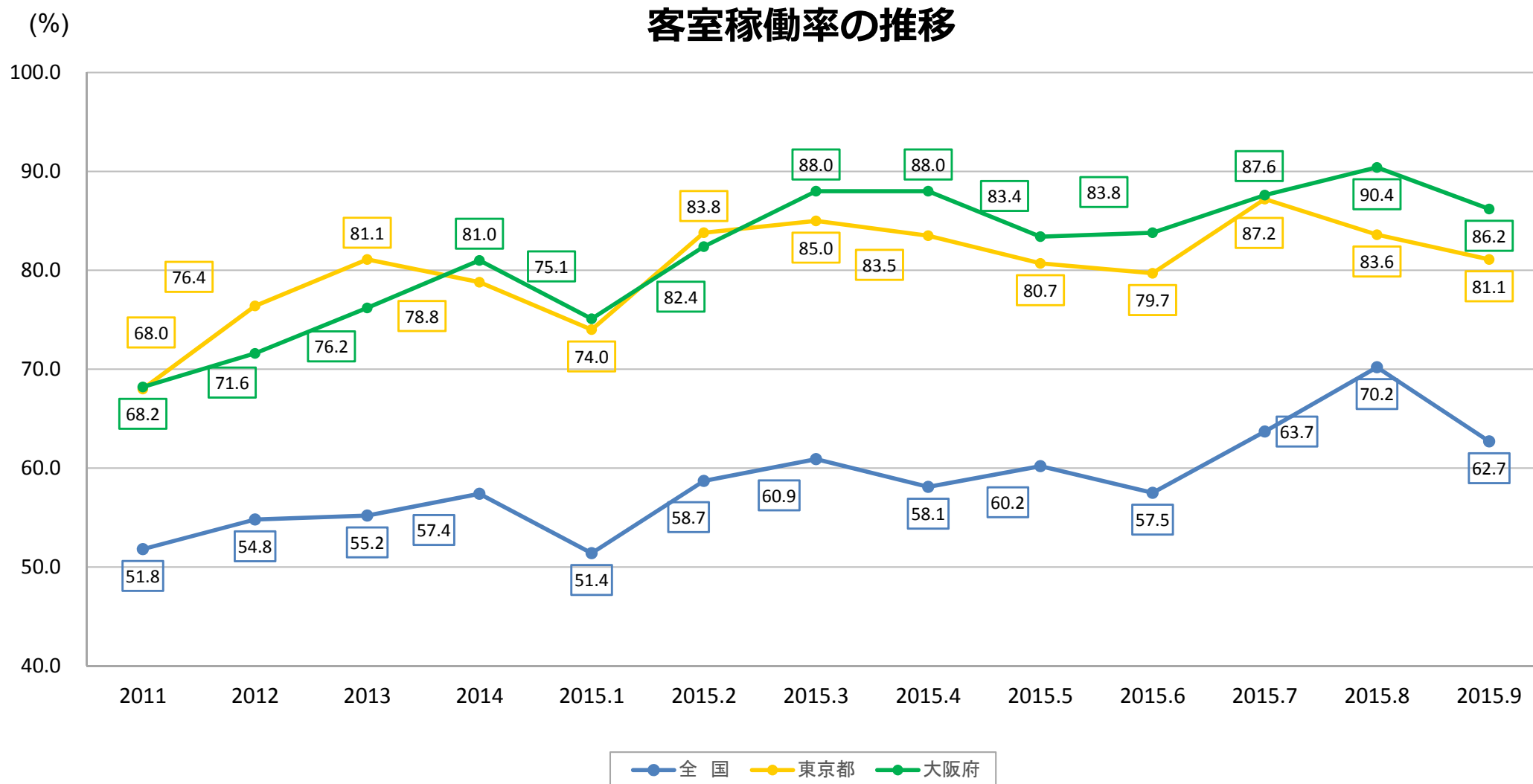
## ◆旅行収支、訪日外国人旅行者数と日本人出国者数の推移



出典:旅行収支…財務省国際収支統計、訪日外国人旅行者数…日本政府観光局(JNTO)訪日外客数、日本人出国者数…法務省出入国管理統計  
 注)旅行収支における2015年7月～10月の値は速報値、2014年1月～12月、2015年1月～6月の値は第2次速報値、2013年以前の値は確報値

# 客室稼働率の推移(2011年～2015年9月)

○2015年(平成27年)9月の客室稼働率は全体で62.7%であった。**東京都及び大阪府は80%以上の高い客室稼働率**を維持している。



# 訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた地方ブロック別連絡会

- 昨年の訪日外国人旅行者数は、**過去最高の約1,341万人**（対前年比**29.4%増**）となり、順調に増加。
- 一方、かつてないペースで訪日外国人旅行者数が伸びていく中、**訪日外国人2000万人を万全に受け入れる体制を充実させることが必要。**



各ブロックの地方運輸局、地方整備局、地方航空局や都道府県、関係事業者等を構成員とする「**訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた地方ブロック別連絡会**」を設置・開催し、訪日外国人を受け入れる上での**現状と課題をしっかりと把握し、必要な手立てを迅速に講じる。**

## 訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた地方ブロック別連絡会

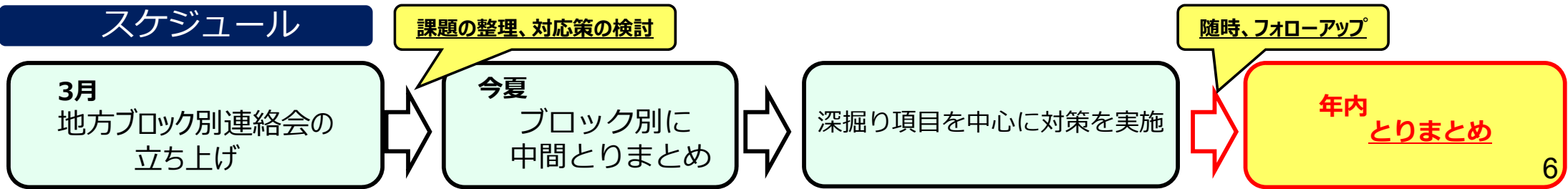
### 構成員例

地方運輸局、地方整備局、地方航空局、都道府県・政令市、  
関係事業者・団体（交通、旅行、宿泊等）、日本観光振興協会（各支部） 等

### 課題例

- ・ 空港・港のC I Q体制の整備
  - ・ 観光バス駐車スペースの確保
  - ・ 観光案内所、道の駅、みなとオアシス等の観光案内機能の向上
  - ・ 空港容量、貸切バス、宿泊施設等の供給の確保
  - ・ 無料Wi-Fi環境、多言語案内表示の整備
- 等

### スケジュール



# 地方ブロック別連絡会における具体的な取組み

## 新千歳空港国際線ターミナルの混雑対策

### 北海道ブロック

新千歳空港の国際線旅客数は、近年、東アジアを中心に急激に増加し、空港の混雑等による出発便の遅延が一部発生していたが、「国際航空便の受入円滑化に向けた検討会※」を開催し、課題の整理、認識の共有化、課題の解決に向けた検討を実施。

※H27.1に第1回検討会開催(現在3回開催)

○出発ロビーにおける混雑及び搭乗手続旅客と保安検査待ち旅客との混在

○保安検査場の混雑・受託手荷物の滞留

○保安検査場内の旅客同士のトラブル

#### 混雑対策

- ・出発ロビースペースの拡張、警備員増強
- ・保安検査レーンの増設(2→3レーン)
- ・受託手荷物検査機器増強(3→4台)
- ・検査機器検査員増強
- ・団体旅客の空港到着分散化(旅行会社へ要請)
- ・警察官の立哨警備

更なる旅客増加が見込まれることから、国際線旅客ターミナルビルの拡張を進める予定(H30工事完成予定)

## 土産品の検疫情報周知

### 北海道ブロック

函館朝市では各国検疫制度の違いにより持ち帰ることができる土産品が異なり、確認が煩雑であったが、外国人向けリーフレットを作成して利便性を向上させる取組を実施。北海道運輸局はこの取組を支援し、全道での活用・普及を検討。

平成27年  
10月～

○各国検疫制度の違いにより持ち帰れる土産品や必要な手続き等に相違があり、水産物の扱いに苦慮

○現在、農水省のHPには植物等の検疫条件一覧(早見表)のみ掲載



#### 【現在の対象国】

台湾

#### 【今後、追加対象とする国】

香港、中国、マレーシア、タイ、シンガポール、インドネシア

## 貸切バスの円滑な手配

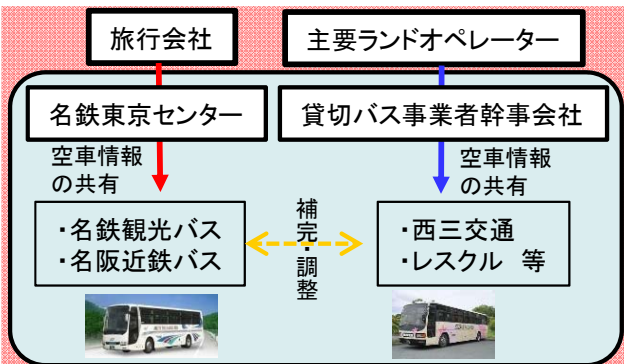
### 中部ブロック

平成27年6月末に春秋航空が中国5都市から中部国際空港へ新規就航したことにより、貸切バスの不足問題が顕在化。中部運輸局が当事者の情報・意見交換の場を設けたことで、バス事業者間のネットワークが拡充。

平成27年  
6月～

○観光シーズンにおける慢性的バス不足

○複数の旅行会社が個別に貸切バス事業者に配車を依頼、手配が錯綜



## 訪日客向け宿泊枠の確保

### 東北ブロック

東北の夏祭りは、日本人旅行者が多く宿泊施設の予約が取りにくい。日本旅館協会東北支部連合会、日本ホテル協会東北支部が連携し、一定の宿泊数をインバウンド用に確保し、海外エージェン트에販売。

平成27年  
8月～

○東北の夏祭りは、外国人旅行者の関心は高いが、日本人旅行者が多く宿泊施設の予約がとれないため、海外から参加できるツアーが限定

#### 【送客実績】

台湾旅行会社6社による  
ツアー12本開催  
84名参加 284人泊





## 具体的な取組み

「**明日の日本を支える観光ビジョン構想会議**」  
で議論された受入環境整備の課題

国交省の「**地方ブロック別連絡会**」において  
整理した地域における受入環境整備の課題

**平成28年度予算等で課題解決し、大きく前進させる。**

### 二次交通対策

#### ■ 多言語対応



#### ■ 貸切バスの路上混雑解消



#### ■ バリアフリー化



#### ■ 手ぶら観光の推進



### 地方での消費拡大に向けた環境整備

#### ■ 免税取引情報の整備



#### ■ 観光案内所の機能向上



#### ■ 通訳ガイドの活用促進



#### ■ 旅行者のケガ・病気等への対応能力の向上

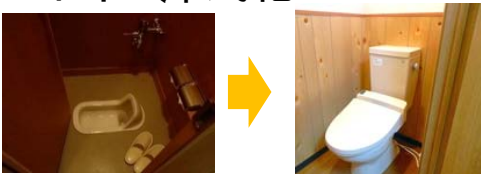


宿泊施設の  
インバウンド対応支援

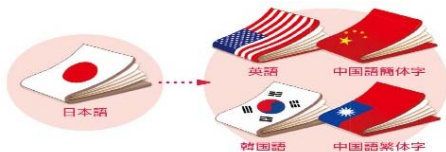
■ Wi-Fi環境整備



■ トイレ洋式化



■ 多言語対応



館内のご案内  
Information 관내안내 馆内指南

空室情報提供の強化

■ 観光案内所での  
空室情報集約・提供



本日の空室情報

- ◆◆ ホテル ○ 空室あり
- 旅館 △ 空室少々
- ...

旅館経営者の人材育成

■ 基礎編プログラム実施



■ 応用編プログラム実施



ICTを活用した  
生産性向上支援

■ 厨房のICT化



■ タブレット端末の活用



宿泊施設不足の改善・解消  
外国人受入環境の整備



観光産業の活性化  
「RYOKAN」ブランドの確立

## 広域観光周遊ルート



※地図上の着色は、平成27年6月12日に認定した7つのルートを表している。



Before

魅力発見



After

古民家活用(小値賀)



金箔貼り体験



美濃和紙の里の紙すき

## モデルルートの形成と磨き上げ



金沢市・兼六園



白川村・白川郷



## 地域資源の磨き上げ

## 観光地域づくり



多言語案内



無料公衆無線LAN



外国人向け交通パス

地方公共団体が広域に連携して主要国へのプロモーションを大幅に強化



訪日外国人を地方へ誘客



専門家をパラシュートチームとして地域へ派遣



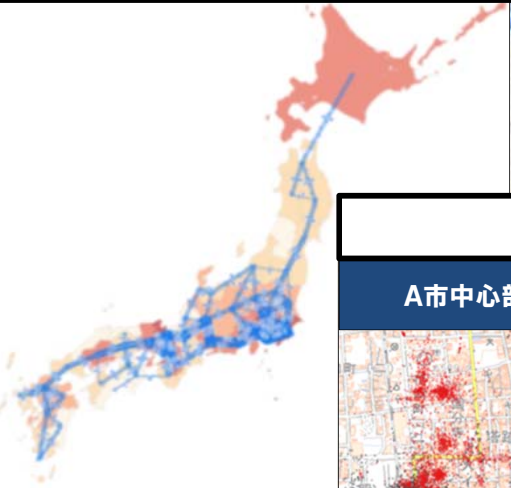
## 1. 携帯端末のGPS機能を活用した流動分析

- 訪日外国人の移動経路等を収集・分析
  - ・マクロ：ゴールデンルートと他地域の分布
    - 地域ごとの傾向と分析に活用
  - ・ミクロ：都市内の流動
    - 宿泊、昼食場所等を把握

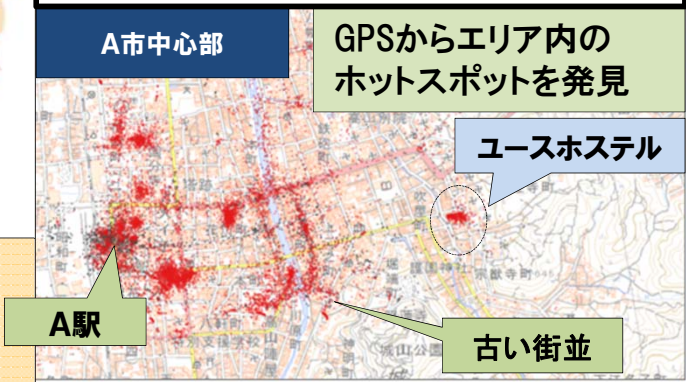
分析イメージ



分析イメージ

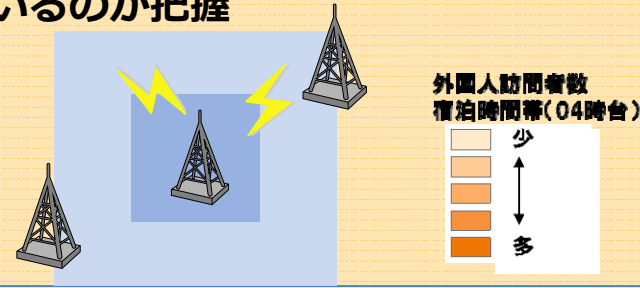


分析イメージ

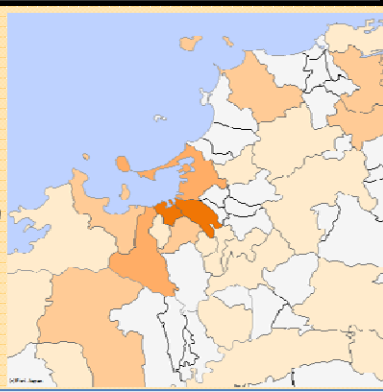


## 2. 携帯電話の基地局情報を活用した地域特性分析

- 国籍別の訪日外国人の滞在分布等を収集・分析
  - 訪日外国人がいつ・どこにいるのか把握



分析イメージ



## 3. Twitter等を活用した訪日外国人意識分析

- ツイートから、外国人の趣味嗜好や観光地の評判等を分析
  - 地域毎の観光地域づくりに資するデータとして活用

分析イメージ

渋谷（来訪者：620人）

Twitter投稿	割合	意味
122	19.7%	crossing
84	13.5%	night
44	7.1%	street
22	3.5%	station
21	3.4%	hechiko
19	3.1%	cafe
18	2.9%	store
17	2.7%	shopping
16	2.6%	dinner
14	2.3%	sushi
12	1.9%	ramen
12	1.9%	morning
8	1.0%	hotel
6	1.0%	breakfast

渋谷来訪者のうち、19.7%の人がスクランブル交差点(crossing)に訪れている。

夜間帯に訪れる人が多い。

分析イメージ



- 訪日外国人旅行者の旅行動態及び潜在的なニーズを季節ごとに把握

⇒**広域観光周遊ルート**の充実や、観光資源を世界レベルへ磨いて活かす地域づくり等への活用

⇒訪日外国人旅行者の**具体的ニーズ**を踏まえ、より多くの方が日本での滞在を満喫できる環境を構築

## 日本版DMOの手引き

- 日本版DMOに関する基本的な考え方、国内外の取組事例、支援制度の紹介などを内容とする「日本版DMO形成・確立に係る手引」を作成・公表。
- 広く地域に情報提供することで、日本版DMOを形成・確立する取組に高い意欲を持つ地域を強力に後押し。



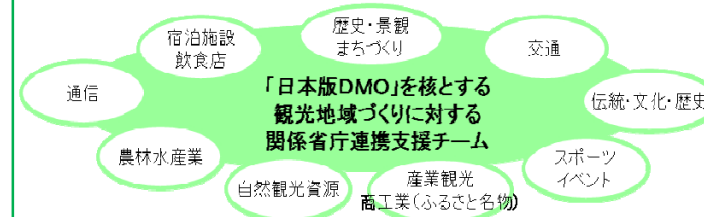
## 日本版DMO候補法人の登録制度

- 日本版DMOの候補となりうる法人を観光庁に「登録」。
- 登録された法人(日本版DMO候補法人)に対して、関係省庁連携支援チームを通じて支援。

### 目的

- ① 取組目標・水準の提示による日本版DMOの形成・確立の促進
- ② 日本版DMOの形成・確立を目指す地域の情報を共有することによる支援の重点化
- ③ 日本版DMO候補法人の間の適切な連携を促すことによる各法人間の役割分担がされた効率的な観光地域づくり

### 関係省庁の施策の重点投下



- 関係省庁の支援の重点実施 ○地域からの相談へのワンストップ対応
- 支援メニュー集の策定 ○現場における課題やニーズの共有 等

## DMOを担う専門人材の育成について

- DMOの世界的な業界団体であるDMAIのノウハウを活用。
- 観光地経営を行う日本版DMOで活躍する人材を育成するプログラムの策定・研修の実施を通じて、地域のニーズに対応。



# 地方における消費税免税店の拡大について

外国人旅行者による地方での旅行消費を拡大し、地域経済の活性化を図るため、地方の外国人旅行者向け免税店の拡大を推進。

※全国の免税店数: 2015年4月1日 18,779店 → 2015年10月1日 29,047店。半年間で約1.5倍増。

## 消費税免税制度の拡充

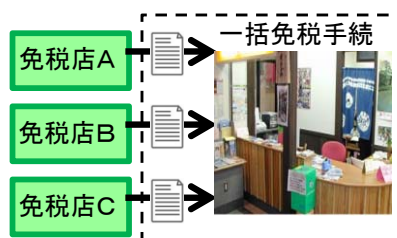
〈拡充第1弾〉 (2014年10月1日運用開始)

- 全ての品目が消費税免税の対象となり、地方の名産品にも対象が拡大。



〈拡充第2弾〉 (2015年4月1日運用開始)

- 免税手続の第三者への委託を可能とし、商店街や物産センター等において、免税手続の一括カウンターの設置を実現。
- 外航クルーズ船の寄港時に埠頭に臨時出店する仮設店舗の免税許可申請を簡素化。



## 平成28年度税制改正

〈拡充第3弾〉 (2016年5月1日運用開始予定)

- 免税の対象となる、一般物品の最低購入金額の「10,000円超」から「5,000円以上」への引き下げ。



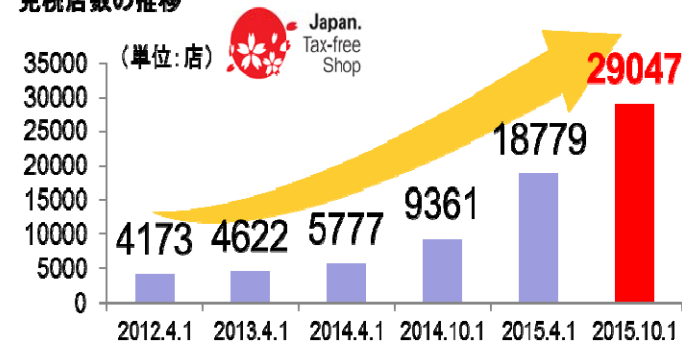
- ▶ 地方における2,000円～3,000円程度の単価の低い民芸品や伝統工芸品について、2,3個の購入で免税となることで、外国人旅行者の地方での消費を促進。

- 免税店から免税購入物品を海外の自宅や空港等へ直送する場合の手続を簡素化。

- ▶ 自ら免税購入物品を持ち運ぶことなく旅行する「手ぶら観光」を促進。 等

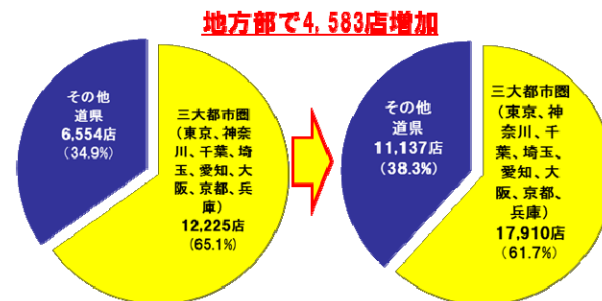
## 【免税店数の推移】

免税店数の推移



## 【三大都市圏と地方部の免税店数】

2015年4月1日 18,779店  
2015年10月1日 29,047店



「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015」(平成27年6月5日観光立国推進閣僚会議決定)及び「「日本再興戦略」改訂2015」(平成27年6月30日閣議決定)において「地方の免税店数を2020年に20,000店規模へと増加させる」ことを目標としている。

# 宿泊産業の生産性向上について

## e-ラーニングによる経営改善講義の配信等（26年度補正事業）

予算額：15百万円

○有識者による経営に関する知識・ノウハウ習得のための講義をWeb上で配信。経営改善を支援するとともに、e-ラーニングを活用した教育手法の実効性について効果検証を行う。

○経営改善の意識啓発のために首都圏及び地方でセミナーを開催し学習効果の向上を図った。



▲オンライン講座のロゴ及び講義画面

## 産学連携による旅館・ホテルの経営人材育成

### 27年度本予算事業

予算額：26百万円

○平成25年度に山形大学、山口大学において実施した「次世代旅館・ホテル経営者育成プログラム」の教育モデルをベースに、地域の旅館・ホテルの経営人材育成に向けた高度かつ発展的な教育カリキュラムの確立を目指すとともに、産学連携による自立、持続可能な仕組みづくりを支援する。

○教育プログラムの運営実施は国立大学法人小樽商科大学が主体となり、日本旅館協会、全旅連青年部と連携して10月より開講。



### 28年度本予算事業

予算額：322百万円

○全国10カ所（予定）で、産学連携による旅館・ホテルの経営者教育プログラムを実施し、経営力を底上げ。

○次世代の観光産業を担う意欲ある経営者を対象に、実務研修を交えた、高度経営人材育成プログラムを実施。

○トップレベルの経営人材育成のための学部・学科等の将来的な設置に向けた礎を築く。

教育プログラムの例

#### 【経営の基礎知識のためのプログラム】

- ・財務、会計
- ・マーケティング戦略
- ・ブランド戦略
- ・インバウンド戦略
- ・人材マネジメント
- ・生産性向上



#### 【戦略的マーケティングのためのプログラム】

- ・海外における経営の最前線を知る講師の招聘
- ・海外のハイエンド層獲得等、新ビジネス創出のための視野を拡大



## 団体→個人でサービスの品質向上

### 時音の宿 湯主一條 (宮城県・鎌先温泉)

#### <取組内容>

- ◆ 団体客の減少傾向を受け、サービス品質を向上させて高級旅館として個人客を取込む。
- ◆ 食材の仕入・在庫管理、備品管理の徹底による経費削減。
- ◆ 時差出退勤、休憩時間の分散による労働力配分の効率化。



#### <成果>

- ◆ サービスの質を向上させながらも、食材仕入原価を10%引下げ、**増収増益**を達成。
- ◆ **従業員の賃金が1.5倍に上昇**。



## 外国人旅行者の積極的な取り込み

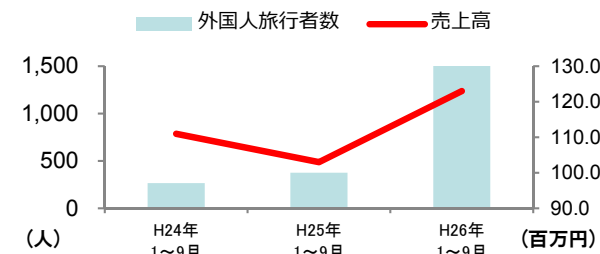
### 旅館わかば (熊本県・黒川温泉)

#### <取組内容>

- ◆ H25年度人材育成プログラム(3頁参照)参加を機に、ウェブサイトの見直しや、スタッフ向けの英会話教室の実施、英語メニューやマップの作成等を行い、外国人旅行者を積極的に受入。

#### <成果>

- ◆ H26年1~9月における外国人旅行者は、H25年の同期間比で**4倍に増加**し、**売上は20%増加**。



## 業務一元化によるコスト削減

### 一の湯グループ (神奈川県・箱根塔ノ沢温泉)

#### <取組内容>

- ◆ 会計管理の徹底・目標原価率の設定(原価率17%、粗利率83%)。
- ◆ グループ8館の予約受付・経理・仕入・調理業務の一元化で経費削減。
- ◆ サービス見直しにより経費を削減(客室冷蔵庫の廃止、部屋食の廃止等)。

#### <成果>

- ◆ **※人時生産性が1,700円→5,000円に上昇(194%増)**。
- ◆ 従業員の平均賃金が神奈川県全産業平均賃金(363,300円(平均年齢41.7歳、勤続11.7年))まで到達。

※人時生産性…従業員1人が1時間あたりに稼ぐ粗利益



## マルチタスク化により生産性向上・事業拡大

### 越後湯澤 HATAGO井仙 (新潟県・越後湯沢温泉)

#### <取組内容>

- ◆ 宿泊部門・飲食部門・販売部門を明確に区分して損益を管理。
- ◆ 全従業員を対象とした年間8日間のサービス研修等を実施し、多能工化を積極的に推進。
- ◆ 接客業務のオフの時間帯を活用し、製菓事業等の新たな業務領域を開拓。

#### <成果>

- ◆ **取組開始の翌年度に黒字転換**。
- ◆ 従業員数を**5割強増やす**(20→32人)とともに、**平均賃金が1.2倍に上昇**。





## 明日の日本を支える観光ビジョン構想会議

訪日外国人旅行者数2000万人の目標達成が視野に入ってきたことを踏まえ、次の時代の新たな目標の設定とそのために必要な対応の検討を行う。



**年度内を目途にビジョンを取りまとめる。【第1回 11月9日開催】**

- 【議長】 内閣総理大臣  
【副議長】 内閣官房長官、国土交通大臣  
【構成員】 副総理兼財務大臣、地方創生担当大臣、一億総活躍担当大臣、総務大臣、法務大臣、外務大臣、厚生労働大臣、経済産業大臣  
(民間有識者)  
石井 至 石井兄弟社(旅行ガイド出版社)社長  
井上 慎一 Peach Aviation(株)代表取締役CEO  
大西 雅之 鶴雅グループ代表  
小田 真弓 旅館 加賀屋 女将  
唐池 恒二 九州旅客鉄道(株)会長  
デービッド・アトキンソン 小西美術工藝社社長  
李 容淑 大阪国際大学客員教授



〈会議で挨拶する安倍内閣総理大臣〉



〈会議で発言する石井国土交通大臣〉

## 明日の日本を支える観光ビジョン構想会議 ワーキンググループ

- 【座長】 内閣官房長官  
【座長代理】 国土交通大臣  
【構成員】 関係閣僚等

〈開催実績〉 第1回 12月1日  
第2回 12月7日  
第3回 12月10日  
第4回 12月18日