

2020年の目標達成と2021年以降の持続的成長に向けた訪日旅行に関する提言書

JATA訪日旅行推進委員会 観光庁に提出

日本旅行業協会(JATA)の訪日旅行推進委員会(委員長・丸尾和明日本旅行会長)は3月6日、観光庁に「2020年の目標達成と2021年以降の持続的成長に向けた訪日旅行に関する提言書」を提出した。重要なテーマとして「品責向上」「安心安全」「地方誘客促進」の3点を挙げ、それぞれについて国や地方自治体、民間が取り組むべき具体的な施策を示した。全文を掲載する。

2017年の訪日外国人旅行者数は前年比19%増の2869万人に達し、3千万人の達成が目前に迫ってきた。このままの増加率でいけば、20年の目標として掲げている4千万人の実現は十分可能となっている。

一方、同様に20年の目標に掲げられた訪日外国人消費額も8兆円。地方部で外国人延べ宿泊者数7千万人泊などはこれまで官民連携での推進で一定の成果を得ているものの目標実現には訪日外国人旅行者の地方誘客や訪日旅行の質の向上など、さらなる取り組みの加速が必要と考えられる。目標年である20年まであと2年となったこの段階で、改めて目標実現へのロードマップとして各年の位置づけを明確にし、具体的な取り組みを着実に進めることが必要とされている。

また、18年から19年はあらゆ

【テーマ1】品責向上

「訪日外国人旅行者数4千万人」という数値と「訪日外国人消費額8兆円」という収益の目標達成を目指すためには、さらなる訪日旅行の質の向上が不可欠である。また、外国人リピーター数2400万人という目標も掲げられており、もう一度日本を訪れたらと思う外国人旅行者をさらに増やすためには、訪日旅行の品質向上がベールに必要とされる。以下を提言する。

1 旅行サービス手配業(コンドレター)の登録区分(国)が、かねてからJATAが提議していた、ランドオペレーターの登録制度が本年1月4日より施行された。今後は制度の定着化と実施後の状況を見守る必要があるが、これと併行して訪日外国人旅行者に対する手配旅行について、さらなる安心・安全の見える化を図ることが必要とされる。

このため、旅行業法に定められた受注書と旅行行程表を合わせた「JATA認定旅行」を推進する。また、JATA認定旅行の内容について一定の質を担保できるランドオペレーターと、単に手配の代理のみを実施するランドオペレーターの区分について検討することを提言する。

2 品質保証制度の観光業界への拡大

品質の向上を目指すにあたり、客観的に確認できる指標があること、市場や社会に安心し、その品質を判断していただくことができる。他国では参考事例に示したように、品質保証制度を導入している観光業界もあるが、現在の日本にはまだ客観的な指標が限

られている。

訪日外国人旅行者にとって安心「見える化」することは、訪日旅行の全体的な品質向上に役立つと考えられる。そこで現在JATAが事務局として推進している「JATA認定旅行」の品質保証制度の海外旅行やレストランなどの観光関連業界への拡大を提言したい。

具体的には、国が基準を統一し、レストランや土産物店、宿泊の各分野の品質基準を定め、その基準を満たしている施設に対して付与するものとする。この制度はJATAが行うものではなく、訪日旅行者に対して安心安全と品質を見える化し、訪日外国人旅行者が安心して滞在利用できるように、一定の基準としての導入を目指す。これは、「テーマ2」の「安心安全」にもつながる施策とも考えられる。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

自治体

空港や公共交通機関などにおいて、平常時の多言語ナウンスは、非常時において、事故や地震、大規模な自然災害など、突発的な事象が起きた場合に、迅速な対応が求められる。緊急時には、訪日外国人旅行者の不安を解消し、迅速に情報提供を行うための施策が急務とされている。以下を提言する。

例えば、ヨーロッパやタイやインドネシアなどの東南アジアのデスクや日本語は扱っていない旅行会社と日本を商品化していない旅行会社を支援する。これは、「テーマ2」の「安心安全」にもつながる施策とも考えられる。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

手続

大使館や領事館との連絡を、観光特化した支援を行う。【テーマ3】地方誘客促進

16年の三都市圏の外国人延べ宿泊者数は前年比3・4%増の4186万人泊に達し、地方部は9・5%増の2753万人泊と伸び率が大きく、都市部は大きく伸びた。しかし、都道府県別に見ると1位の東京都と2位の大阪府で延べ宿泊者数全体の約40%を占める一方で、1%に満たない県は30に及ぶ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

IT

温泉地内の飲食店を紹介し、クレジットカードが利用できる。観光の持続的成長にもつながるが、地方を中心に訪日教育旅行の受け入れを学校側で言語対応が難しいという声も聞く。こうした状況から、スポーツに関する多言語対応のワンストップ窓口および、全国の年間イベントを一堂でできるサイトの新設を提言する。合わせて、各都道府県に対して、海外に向けたスポーツイベントの情報発信について、より積極的な取り組みを行うことを提言する。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

スポーツ

大会終了後もクロアチアチームが来日してキャンプを行ったり、地元高校生チームと親善試合を行うなど、交流が現在まで継続している。同市は東京オリンピック・パラリンピックのホストタウンに第一次登録しており、再びクロアチアの選手を受け入れることが決定している。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

参考事例

事例1 ニュージーランドの「クルーザーランド」の政府観光局と自動車協会により設立した組織が運営。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。

事例2 フランスの「カピタリスム」

05年に導入され、政府の経済・財務省企業総局(DGEE)が管轄する。宿泊施設やレストラン、カフェ、ツアーリストオフショアやティビティ会社などが認定対象。合格・不合格の評価のみ。