

意 08-10

地域主導による観光立国の実現 —2020 年に向けて—

2009年3月

社団法人 関西経済連合会

はじめに

世界の観光交流は年々活発化しており、観光振興を国家的な政策に位置付けて積極的に取り組んでいる国は数多い。観光の振興は、地域産業の活性化や雇用機会の増大など、国民経済に大きな効果をもたらすと同時に、潤いのある豊かな環境の創造等を通じて国民生活の安定向上に貢献する。

なかでも訪日観光客の増加は、消費活動を通じた経済効果のみならず国際相互理解の増進にも寄与し、文化交流の活発化が国の安全保障ひいては国際平和に大きく貢献するものである。少子高齢社会の到来に直面するわが国において、国際観光の振興は活力に満ちた地域社会を実現し、文化や歴史に関する理解を深める足がかりとして極めて重要な意義をもっている。

わが国は政府の観光立国推進基本計画のもと、2010年に訪日観光客数1,000万人達成を目標とするビジット・ジャパン・キャンペーン（VJC）を展開し、訪日観光客数は拡大基調で推移してきた。さらに、2008年10月に発足した観光庁には、観光立国の推進母体の役割を大いに期待するところである。

観光立国の当面の目標の達成が視野に入ってきたなかで、観光を通じた地域活性化をさらに大きく前進させるためには、これまでの政策の結果を十分に検証するとともに、中長期的視点に立った政策の充実強化や新たな展開が求められる。

関経連は、2000年代初めから観光を今後の関西の有望産業としてとらえ、特に国際観光振興の具体的アクションや体制づくりに取り組んできた。本提言は、グローバルな交流人口の拡大をにらみ、国や地域社会が直面するさまざまな課題への対応や2010年以降の国および地域政策のあり方について検討し、2020年に日本が真の観光立国になることをめざし、国、自治体、民間が解決すべき課題や新たに求められる施策等を取りまとめたものである。

1. 基本的な考え方「世界の人々を惹きつける日本を目指して」

日本の望ましい未来は外国人との共生社会の実現である。現在、国際観光分野において、次の10年の数値目標として「2020年に2,000万人」を想定した議論が行われているのは、観光立国の将来展望を積極的に描こうとするものと理解できる。

しかしながら、こうした目標の設定にあたっては、国が一方的に決めるのではなく、将来の分権型社会をにらんで、地域単位やさまざまな角度からの議論の積み重ねが必要である。まず、2010年までに達成するであろう1,000万人の状況を十分に検証して次のステップに進む必要がある。経済波及効果のみならず受入体制の整備状況や地域社会への影響を明らかにし、問題点の解消を図りながら国際観光の振興に、段階的かつ持続的に取り組むことが必要である。2,000万人という数字はそうした行動の結果、理想的な観光立国の姿となって達成されることが望ましい。

また、今般の世界的な経済情勢の悪化が日本にも深刻な影響を及ぼしているが、この状況から早期に脱却するため、観光産業のさらなる活性化によって、地域経済の再生や新たな雇用機会の創出を図るという点にも十分配慮していくべきである。

以上をふまえ、今後の目指すべき方向に関して、次の点を重視すべきである。

(1) 日本ファンを増やす持続的な取り組み

世界からより多くの人々に日本を訪れてもらうためには、外国人が日本のファンになって「また日本を訪れたい」と感じ、リピーターになってもらうことが重要である。その際、日本の誇るべき各地域の文化を正しくわかりやすく伝え、理解してもらうことを基本としつつ、真に観光客の視点に立って各層のニーズにきめ細かく対応しながら、観光資源の魅力をさらに高めると同時に、新たな観光資源の発掘と旅行商品づくりを工夫しなければならない。

そのためには、観光事業者のみならず地域住民や企業等を含めて日本社会のすべてが外国人を心から歓迎するというおもてなしの意識を向上させることが大切である。ボランティア・NPOの役割も大きくなってこよう。

日本社会には、一部の宿泊施設において外国人を避ける傾向や、日常生活での抵抗感など、外国人を歓迎しない風潮も残っている。まずはそれを変えることから始めなければならない。将来の望ましい外国人との共生社会を築くには、日本国民一人一人が意識の中に、それが当たり前という感覚を根付かせ、外国人にも過ごしやすい環境整備を進めることが必要である。

なお、日本が安全・安心でクリーンな国であり続けることは、わが国国民のみならず国際観光振興にとっても極めて重要である。日本は「安全な観光国」にさらに磨きをかけ、良いイメージを世界に発信していくことが必要である。

(2) 国際観光推進は地方主導で

個々の地域が自らの魅力を輝かせることが観光の根幹である。地域の文化的背景や観光資源の魅力に最も精通し、その魅力を磨きあげたり、最も効果的にPRする方法を生み出せるのは、その地域に住む人々や観光事業者である。したがって、国はそれぞれの地域の特性を最大限に引き出すように、地域主体の取り組みを支援することを基本とすべきである。日本全体の多様な魅力は地方主導でこそ発揮することができる。

(3) 広域的な視点での取り組みを

訪日観光客が希望訪問先を選択する際に日本の行政区域を意識しないことは当然である。有効な観光政策を立案したり、地域整備を進めるためには、行政単位で区切るのではなく、資源（ソフト）をつなぎ、ストーリーとして大きく見せることが必要となる。国や自治体においては、既存の行政区域に拘泥することなく、訪日観光客の立場に立った広域的な視点で取り組むことをより強く認識しなければならない。

(4) 公民の役割分担（民間の創意工夫の活用）

旅行者のニーズを敏感に感じ取り、戦略を立てながら機動的に対応していく分野については、民間のプロフェッショナルとしてのノウハウや自由な発想力を全面的に活用すべきである。一方、行政においては、陸海空にわたる総合的な交通インフラなどのハード整備、警察の充実・強化による安全・安心な地域づくりなどの受入基盤整備に注力すべきである。外国との姉妹都市交流やコンベンション誘致などは広い意味で交流層の拡大に寄与することから、行政として積極的に取り組むべきである。

2. 国に対する提言

観光庁の発足は、わが国が観光立国を目指してより一層強力に各種施策を推進する意思の表明であり、国内外にその熱意と行動を十分にPRしていく必要がある。

(1) 省庁連携の促進

観光庁の発足によって、これまで観光分野においても問題とされてきた省庁の縦割りの弊害が是正されることを強く要望したい。2010年以降も国全体が一体となっ

てビジョンを描き、観光立国を目指す姿勢を明確にして取り組むべきであり、省庁の連携を推進することが必要不可欠である。そのためには、各省庁にまたがる観光に関する補助金等を一括化して地方に移譲するなどの大胆な方策が必要である。

(2) V J Cの改善と今後の方向性

現行のビジット・ジャパン・キャンペーン（V J C）事業については、観光客拡大につながるプロモーション事業の集中実施という面で一定の成果を挙げている。今後も継続することが望ましいが、より高い効果を達成するためには、地方の実情に即した制度に見直すことが必要である。例えば、受託事業者の決定など事業の成否に関わる重要事項について、現場を最も理解している地方側に主体性（最終決定権）をもたせる仕組みに変えるべきである。また、現場の実態にあわせて、必要なタイミングに迅速に資金交付の執行が図られるべきである。

さらに、地域主導の観光立国に向けて、V J C予算の総枠を国の地方運輸局から地方自治体に移管することが望ましい。自治体側の受け皿については、例えば、関西で設置を検討中の広域連合に移管すれば、地方主導で広域的視点を踏まえた重点的な事業予算配分が可能となる。こうした関西広域連合がめざすような取り組みを全国に広め、活用することが重要であり、国は積極的に後押しすべきである。

(3) 観光統計の整備

観光に関する全国的な統計の整備が不十分であり、地方自治体の統計についても観光客の基準やカバーする範囲がバラバラであることが統一的、体系的な観光行政の取り組みの障壁となっている。全国統計は宿泊統計などの整備が一部進んできたものの、客観的・全国的な政策効果や広域連携のメリット測定、有効な政策・事業の立案のためにはまだまだ不十分である。早急に幅広い全国統計（各種訪日観光客数統計データ）の整備を加速すべきである。例えば、観光立国の質的な向上を図る新たな指標として、地域別の訪日観光客のリピーター率を測定することも効果的である。

(4) 訪日ビザ（査証）について

近年、アジア各国からの訪日観光ビザの取得要件が緩和されてきているが、今後とも段階的に緩和していくことが望ましく、その方法として、例えば、V J Cの重点対象国のリピーター等に対して数次ビザ発行を促進することが考えられる。

(5) 交通ネットワークの整備

訪日観光客の利用する交通ネットワークについては、国内各地へのアクセスを円滑にする観点から陸海空の交通インフラの整備が不可欠である。

- ①空港については、日本の国際拠点空港である関西国際空港のゲートウェイ機能の強化を図るため、航空ネットワークの充実に向けた航空交渉推進や以遠権の弾力的認可を図るべきである。また、外国系航空会社の国内線運航認可などにより、関西国際空港の国内線ネットワークの回復・充実を図り、国際拠点空港と地方空港との乗り継ぎ利便性の向上も必要である。
- ②近年、特にアジア各国からの国際観光船による訪日観光客が増加傾向にあることから、旅客ターミナルや駐車場など、地域の実情に合わせた受け入れ機能の充実を行うべきである。
- ③道路については、空港や港湾等から都市部や観光地、さらに他の圏域へ円滑に移動できる機能を充実させることが重要であり、都市圏の高速道路のミッシングリンク解消や広域幹線道路の整備が早期に必要である（例えば、関西における新名神高速道路、淀川左岸線延伸部等）。あわせて、安価に利用しやすい高速道路ネットワークを実現するため、割高な高速道路料金体系の是正を図るべきである。

(6) 国際空港における入国待ち時間の解消など

訪日観光客にとって最初の入国地となる国際空港の印象を改善することは、その国の第一印象をよくすることに直結する。近年の外国人入国者数の増加に比べて入国管理の人員体制が不十分であり、入国者は大幅な待ち時間を余儀なくされている。国際的な治安の確保という目的を維持しつつ、訪日観光客がスムーズかつ気持ちよく入国できるような体制づくりが緊急の課題である。国は入国管理局の現場要員を増員する体制を整備すべきである。

また、国際観光船が日本の複数の港に寄港する際、その都度、上陸手続きをしなければならない。これは、入国管理局の管轄が異なっているという体制の問題であり、上陸手続きを簡素化することが必要である。

3. 自治体に対する提言

(1) 政策立案や事業実施にあたっての広域的視点の重視

グローバルな都市間競争が激化する昨今、地域発展のための政策の立案と実行には広域的な規模で独自性を発揮することが求められており、観光戦略もその柱の一つである。観光客側の視点を無視して海外観光プロモーションを自治体ごとに実施しても効果は限られている。各地域の特性を活かしながらも、相互に連携し、補完しあう広域的な取り組みが求められる。

国際観光振興を担当する広域連携組織においては、利益が公平でなければならないという府県平等主義の壁を打破し、広域の地域経営のモデルを想定しながら、戦略の構築とコーディネート機能強化、効果的なプロモーション活動の実施に取り組むべきである。また、ブロックを越えた広域観光も積極的に推進すべきである。こうした取り組みの主体を広域連合に発展させていくことが必要である。

(2) 観光部門の総合化・一元化

自治体においては、かつてに比べ国際観光担当部門の予算や人員が増強されているところであるが、国の縦割り行政がそのまま地方に持ち込まれた状態になっているところが多い。例えば、国際観光と国内観光の連携はもちろん、産業観光、農業観光などの観光関連事業を一元的に扱い、地域特性に応じた戦略構築と事業実施ができるようにすべきである。

また、将来の多文化共生社会をにらんで、外国人居住や留学生対策を所管する部門と観光部門の連携を強化して外国人対応部局として総合化することや、インフラ担当部門との連携で観光振興と地域基盤整備の一体化などを進めるべきである。

(3) ソフト面でのインフラ整備

空港、港湾、道路、鉄道、バス、旅客船をはじめとする公共交通機関や駐車場等の公共施設の多言語表示を進めるべきである。民間が整備する場合には、一律の基準を強いるのではなく、ニーズの高い言語に特化するなどの弾力的な対応が必要である。

訪日観光客が旅行中にトラブルに巻き込まれる事態が増加することも予想されるため、外国人が言語の障壁なしに利用できる医療サービス機関の充実や、事件・事故等に緊急に対応できる仕組みの整備が不可欠である。

訪日団体客が移動する際の大型バス等の駐車場対策も必要である。特に市街地や観光地における駐車場の整備や警察等と連携した交通規制の仕組みを整備すべきである。

(4) おもてなしの心の醸成

今後、訪日観光客がさらに増大すれば、日本人が日常的に外国人と接する機会が拡大する。それは主として地域社会の場であろう。地域としての受入れ風土を整えるためには、まずは、住民一人一人が訪日観光客に対するおもてなしの心をもつことが必要である。例えば、家に客人を迎える時に内外を美しく整え、心をこめてお迎えすることはおもてなしの心の表れであり、その同じ心を訪日観光客に対してもつことができれば、自分の住む街を美しくしようという意識と行動につながり、美しいまちづくりができる。自治体においては、住民の訪日観光客へのおもてなしの心の醸成がまちづくりの向上につながることを認識し、コミュニティ活動や青少年教育をはじめ、様々な分野で外国人共生社会の構築に向けた支援を行うことが必要である。

(5) 景観重視の街並みづくり

訪日観光客への魅力のひとつとして、100年後にも通用するような美しい街並みづくりが必要である。日本の良さを残し、気候・風土に合った建築物を復興するなど、「日本らしい」「美しい」「古いだけではない something new な」街並みをつくりあげることにより、訪日観光客の心をとらえる地域づくりをめざすべきである。こうした観点から、例えば、地域文化の魅力を高めるために、特定エリアでの建築物の高さ・デザイン規制の強化、自然・歴史・文化などの地域資源を活かした景観づくりにつながる風景街道事業などの取り組みをさらに進めるべきである。

4. 民間に対する提言

(1) おもてなしの心の醸成と受入体制の整備

広く民間企業は、いま一度、観光立国の実現を国家的課題ととらえ、「おもてなし」の心を育む必要がある。その精神を基本として環境の整備に努力すべきである。

具体的には、例えば、次のような整備が必要である。

- ①都市部などの要所に両替カウンターなどの設置を推進し、訪日観光客のニーズの高い両替サービスの向上を図るべきである。
- ②外国発行のクレジットカードによるキャッシング機能の日本国内での利用の範囲を拡大することが必要である。
- ③百貨店など小売店、飲食店や公共交通機関などのサービス産業において、ニーズに合わせた多言語表示の充実や、外国語対応のできる従業員の養成が必要である。

- ④最近の訪日観光客には個人旅行（F I T）が増加しており、WEBによるきめ細かい情報提供の充実が必要である。
- ⑤民間の創意工夫と企業の枠を超えた一層の連携強化により、公共交通機関における乗り継ぎ利便の向上など、訪日観光客のニーズに合った商品開発やソフト面での充実を図るべきである。
- ⑥民間もクリーンなまちづくりと景観形成への協力が必要である。

（２）新たなビジネスチャンスの可能性

民間企業は、今後の訪日観光客の増大を新たなビジネスチャンスとしてとらえる必要がある。外国人にとって魅力ある新たな観光資源を発掘するためには、民間の着眼力とダイナミックな創意工夫が不可欠である。既存の観光産業の範囲にとどまらず、例えば、医療や生活サービスも含めた広範な産業との連携によって、新たなサービス分野を開拓する可能性や、産学連携の強化による新たな人材の発掘育成の機会を創出すべきである。

５．むすび（観光先進地域関西）

関経連が2008年10月に発表した「関西ビジョン2020 関西、おもろい！」では、観光について、「関西のブランド力向上、情報発信強化、魅力ある広域観光ルートの開発、旅行者への利便性向上、アジア諸国を視野に入れた他圏域との連携などを通じて、グローバルな観光圏を形成する」とうたっている。

これまで述べてきたように、真の観光立国の実現に向けた歩みがいよいよ本格化しており、そのなかで、地域の事情を踏まえた課題を発掘・解決し、適切な政策を実行することが今後の地域経営には強く求められる。

観光資源に恵まれているわれわれ関西は、国家的な目標の達成に先導的な役割を果たすべく、さまざまなアクションを実行し、地域の知恵と工夫が発揮されるような分権型社会における観光先進地域をめざしていきたい。そのために、官民がそれぞれの役割を果たしつつ、広域的・総合的な取り組みを推進し、観光振興による地域の活性化と日本文化の発信、多文化共生社会の実現を図るべきである。

こうした取り組みの結果として、訪問客の満足度が向上し、日本ファン、とりわけ関西ファンの飛躍的増加という形で訪日観光客数が増大するとともに、関西がリピーター率全国一の地域となることをめざしたい。

以 上