

令和2年度 第4回 観光分野における女性活躍推進に向けた検討会

議事概要

【日時】 令和3年2月18日(木)10時30分～12時00分

【場所】 オンライン (Zoom) /観光庁会議室B

【出席者】

委員：矢ヶ崎座長、市川委員、岩本委員、櫻田委員、加藤委員、玉置委員、羽生委員、森下委員、山本委員

観光庁：金子国際観光部長、町田観光人材政策参事官、多田観光産業課長（代理出席：谷川主査）
平泉 MICE 担当参事官（代理出席：大宅課長補佐）、白崎国際関係担当参事官

オブザーバー：

内閣府：男女共同参画局推進課 古瀬課長（代理出席：栗栖係長）

文部科学省：総合教育政策局男女共同参画共生社会学習・安全課 石塚課長（代理出席：女性政策調整官（兼）男女共同参画学習室 高野室長補佐）

厚生労働省：雇用環境・均等局雇用機会均等課 渡辺課長（代理出席：米岡課長補佐）

（発言者の凡例 ●：委員 ○：観光庁 ☆：オブザーバー □：事務局）

1. 開式

（1）金子国際観光部長挨拶

- 昨年度より実施してきた本検討会も、本日で最終回を迎える。初年度は旅館・ホテル・MICE等の業界に、ダイバーシティ&インクルージョンや就業継続のための環境整備に関するヒアリングを行い、「知らせる」、「整える」、「育てる・引き上げる」の3つの視点から議論と取組を深めることとした。本年度は「知らせる」について中心的に取り組み、観光業に関心のある方だけではなく、潜在層にも発信できるシンポジウムを開催した。
- 本日は、当該シンポジウムでの議論、発表内容を中心に盛り込んだ事例集のとりまとめについて検討する。また、昨年度「観光業でキャリア再発進プロジェクト」と題して開催した、観光分野への就業を目指す女性対象の講座及びマッチングイベントのフォローアップ調査の結果も報告する。さらに、海外事例調査の結果や観光庁が次年度以降進める関連施策を紹介する。
- 本日も活発な議論となることを期待している。

2. 議事

(1) 事例集及び国内外調査の報告

① 事例集作成状況報告

- 昨年11月に開催したシンポジウムの内容の取りまとめを中心とした事例集を作成した。対象を、観光分野において女性活躍推進の取組推進の余地のある企業や、観光分野への入職の可能性のある個人に設定し、企業にとっては先進事例の情報収集ができるもの、個人にとっては観光分野における多様な人材の活躍の可能性を感じられるものとなるよう作成している。
- 前回の検討会でご指摘頂いた点を反映し、読者が各自の興味関心に沿った情報にアクセスしやすいよう、各事例の特徴を示すタグとして、「女性活躍の取組」タグ、「新しい取組」タグ、「キャリアパス」タグ、「ライフイベントとの両立」を設置した。また、読者の属性を「ライフイベントと両立しながら観光業で働いてみたいと考えている方」、「観光業でのキャリアパスについて知りたい方」、「観光業にどんな職業や新しい可能性があるのか知りたい方」、「観光業企業や団体で人事や働き方改革を担当されている方」の4つに分類し、「1. はじめに」において、それぞれに届けたい情報を整理している。
- 「2. 観光業における女性活躍」では、「観光業の多様な業種」、「観光業で活躍する女性の多様なキャリアパス」、「観光業での女性活躍推進の取組」の3つの情報を取りまとめている。「観光業の多様な業種」では、業種マップにおいて観光業の幅広い業種を整理し、事例集に掲載されている企業名を業種マップの中に位置づけている。「観光業で活躍する女性の多様なキャリアパス」では、企業内外からのキャリアアップや、複業・副業やフリーランスといったキャリアの形を紹介し、読者が望むキャリア形成のかたちと照らし合わせながら事例を確認できるよう工夫した。「観光業での女性活躍推進の取組」では、「知らせる」、「整える」、「育てる・引き上げる」について、それぞれの取組の方向性や具体的な事例をまとめている。
- 「3. 「観光×女性活躍」事例」では、シンポジウムにご登壇頂いた10の企業・団体・学校等のうち9つについて、各社の具体的な事例を紹介している（1企業は、企業都合により掲載不可）。右上のQRコードから、観光庁YouTubeにて公開している11月10日のシンポジウム動画にアクセスして視聴することができる。各ページには、シンポジウムでの発表内容に加え、取組に即したテーマごとに登壇者からいただいたメッセージを掲載している。また、コラムとして海外での女性活躍推進の取組事例も紹介している。
- 「4. おわりに」では、シンポジウムのパネルディスカッション登壇者から、観光業での女性活躍への期待について、メッセージを頂いている。

② 国内事例・昨年度プロジェクトフォローアップ調査状況報告

- 昨年度実施した「観光業でキャリア再発進プロジェクト」への参加女性と、参加ホテル企業に対して、フォローアップのためのアンケート調査を実施した。

- 調査結果の確認に先立ち、昨年度時点を振り返ると、参加女性 22 名のうち 5 名が、4 社に就職したという採用状況であった。
- 参加女性向けのアンケートに対しては、22 名のうち 15 名（プロジェクトを通じて就業した女性 5 名、それ以外 10 名）から回答が得られた。
 - 新型コロナウイルス感染症の影響で就労状況に変化が生じたかという設問には、全員が「はい」と回答した。現在の就業状況についての回答を見ると、昨年就職した 5 名のうち 1 名が就業を継続しており、その 1 名を含む現在就労している 7 名については、勤務時間の短縮や、時差出勤、在宅勤務等、働き方への変化が見られた。
 - 昨年度プロジェクトで得られた経験やスキル、感じた課題については、「言葉遣いや立ち振る舞い等の見直しに繋がった」、「自信に繋がった」等の声があった一方で、「社会から離れている期間が余りに長いと実感した」と復職の難しさを感じたという声も挙げられた。
 - プロジェクトでホテル企業に就業した女性からは、就業した企業の対応について、「気さくな声かけがあり、お互いに顔と名前を覚えられる環境だった点が良い点だった」といった良い点の他、「口承で仕事を覚えなくてはならず、効率性の面で課題を感じた」、「誰に相談して良いのか分からなかった」という課題も挙げられた。また、女性活躍推進に対する障壁については、「予想以上に若くて未婚の方が多かったので、自分と同じ世代の方が増えると良いと感じた」といった声もあった。
 - ホテル業や観光業で働くことへの興味関心については、引き続き観光業に関心を持っている方が 12 名と大半を占めている。「現在観光業は厳しい状況であることは認識しつつもポテンシャルがあると感じている」という声が複数挙げられた。また、「観光業で働くことに興味はない」と回答した 3 名の中からも、「副業等で何かできることはないかと思っている」という声が挙げられた。
 - あると良いと思う情報媒体については「情報がまとまっているポータルサイト」、「イベント（オンライン・実地開催）」と回答した方が多かった。また、あると良いと思う情報の内容については「新しい観光のカタチ」、「観光業での人材の活躍推進の取組紹介」等にニーズがあることが分かった。
- 参加ホテル企業のアンケートに対しては、参加企業 11 社のうち 4 社（プロジェクトを通じて女性を採用した企業 2 社、それ以外 2 社）から回答が得られた。
 - 新型コロナウイルス感染症の影響で採用戦略に変化が生じたかという設問には、全員が「はい」と回答した。具体的な変化としては、オンラインの活用や採用人数の見直し等が挙げられた。
 - 昨年度プロジェクト参加女性を採用した企業に聞いた女性人材を受け入れて感じたメリットに対しては、「他業種の経験を活かせる点」、「配属部署での周囲への良い影響」、「経験豊富な方が多く即戦力として勤務してもらえる」といった声が寄せられた。

- 現在の人材戦略における女性活躍の位置づけに関しては、昨年度の採用実績の有無に関わらず、取組課題として認識されていることが窺える。今後の女性活躍の推進方針については、新型コロナウイルス感染症の影響次第ではあるが、「以前より積極的に推進する方針」、「特に方針の変更はない」といった回答が多かった。
- あると良いと思う情報媒体について、「イベント（オンライン・実地開催）」と回答した方が最も多かった。

③ 海外事例の抽出

- 海外事例調査では、UNWTO(2019) “Global Report on Women in Tourism” に掲載されているケーススタディをベースに、2017年以降「知らせる」、「整える」、「育てる・引き上げる」のいずれかに該当する取組の実施が確認された主な事例を抽出した。その中から、本事業と関連性が高い項目である「知らせる」の「観光分野の多様な仕事と現実の姿、活躍機会、キャリアパスの見える化」や「観光産業や地域づくりにおける女性活躍施策の啓蒙活動」等を、民間企業が中心となって積極的に実施している2事例について、深堀調査を実施した。
- 1つ目の「WiHTL(Women in Hospitality and Travel, Leisure)」は、イギリスの事例で、女性や人種・民族的マイノリティの活躍推進を目的とし、観光業、接客業、レジャー産業における93の企業・業界団体・教育機関が参画しているコミュニティである。実態リサーチを基に「知らせる」取組を積極的に実施している他、復職女性支援や女性メンタリング支援/リーダー育成等の具体的なアクションを通して「整える」、「育てる・引き上げる」にも取り組んでいる。本事例では、上層管理職の女性割合の向上等、徐々に取組効果が出始めている。リサーチによる正確な実態把握や、復職女性支援、メンタリング支援等、日本にも応用できる可能性があると考えられる。
- 2つ目は、フランス発のホテルチェーン「Accor」が、110か国横断で女性活躍推進のためのネットワーク「WAAG」を構築した事例である。ロールモデルカンファレンスの実施やロールモデルインタビューをまとめた冊子等の発刊によって、「観光分野の多様な仕事と現実の姿、活躍機会、キャリアパスの見える化」や「観光産業や地域づくりにおける女性活躍施策の啓蒙活動」等「知らせる」取組を積極的に実施している。本事例では、2012年時点では13%であったDirectorの女性比率が、2019年には40%を超える等の効果が出ている。日本では、未だ宿泊業における管理職女性比率が低く、個社内におけるロールモデルの数も限られているため、1社のみで本事例と同様の活動を行うことは難しいと思われるが、既存の複数の宿泊業企業を横断する団体等において、これらの方策が応用できる可能性があると考えられる。

④ 本年度のまとめ

- 本年度は「知らせる」に焦点を当て、取組を推進した。11月のシンポジウムの実施及び事例集の作成を通じ、実際に「観光産業の成長、就業機会拡大の周知」、「観光分

- 野の多様な仕事と現実の姿、活躍機会、キャリアパスの見える化」、「観光産業や地域づくりにおける女性活躍施策の啓蒙活動」ができたことは、成果として挙げられるのではないかと考えている。また本事業は、「知らせる」、「整える」、「育てる・引き上げる」のそれぞれについて先進的な取組を実施している事例の抽出にも繋がった。
- また、シンポジウムの開催においては、現場の実践者の生の声を通じて女性活躍推進の意義を伝える方策の有効性が確認できたと思われる。今後は、実践者の輪を広げ、先進的な取組が他の地域に伝播していく仕掛け作りも出来たら良いと感じている。
 - 同時に、「整える」、「育てる・引き上げる」の環境整備も、両輪として取り組む必要がある。昨年度の検討会の最後にまとめた各種ステークホルダーとの連携について、本年度は新型コロナウイルス感染症の影響により連携推進が困難であったが、今後、対話の機会を設置する等により、さらに連携体制を構築していくことが望ましいと考えられる。

⑤ 質疑

- 田瀬委員から事前にいただいているコメントを紹介する。「検討会資料はよくまとまっていると思うが、「今後の方向性」の部分が戦略性に欠けている。本事業で得られた気付きについて、観光業界側が問題意識を持って制度改革をするプロセスにつなげるメカニズムがない。また、こうしたルール形成を行うには短期・中期・長期のインセンティブ・ペナルティ・教育を組み合わせることが重要であるが、特に長期的なルール形成の視点がない。観光業がいかに「比較され、採点され、評価される」動きと連動していけるかが重要であると思われる。」「事例集については、原案色のピンクがジェンダーを意識して設定した色であるならば、適切ではないと思われる。また、訴求力を高めるためにも、写真を大きくした方が良い。」といったコメントを主にいただいている。事例集の色については、観光庁のテーマカラーであることからピンクを基調としたものでまとめているが、田瀬委員からのご指摘のような印象を与えることも事実である。この点についても本日委員の皆様よりご意見をいただきたい。
- 昨今、新型コロナウイルス感染症の影響で、DX（デジタルトランスフォーメーション）推進や既存事業の変革や新規事業の創造に取り組んでいる企業が多い。自社で提供している経営コンサルティングサービスでも、観光業企業のDXや、地域に根差したストック型ビジネスへの移行等のビジネストランスフォーメーションの案件が増えている。そのような魅力的な取組を広く発信することによって、従来の観光業からの変化が伝わり、期待値の持てる取組があるというブランディングができれば、女性に関わらず、観光分野における事業変革や新規事業などのイノベーション活動に参画したい、観光業界で自分も活躍してみたい、と感じる方も増えるのではないかと。
- 事例集について、キャリアパスや業種の位置づけ等が整理されていて分かりやすい。一方、女性活躍そのものについて、「男女の平等を目指す」というニュアンスより、「女性が活躍することが産業にとってプラスになる」ということが伝わるようにし

てほしい。例えば、事例集のサブタイトルに「女性が活躍することでビジネスが盛り上がる」というニュアンスを加えると良いのではないか。原案では、副題が「観光分野における女性活躍事例集」となっており、副題としては適切でないと思われるため、再考の必要がある。また、今後の方向性の「知らせる」について、大学における取組の余地が大きいと感じている。大学での取組を進めていくための一案として、寄付講座（奨学を目的とする民間等からの寄附に基づき、一定期間継続的に講座を設置する制度）が挙げられる。それらを活用して、若い世代に観光分野における女性活躍の重要性を伝えることが、女性活躍の推進に繋がると思われる。

- 事例集の色について、「女性＝ピンク」というバイアスがかかって見えるため、改善が必要と思われる。この事例集を通じて、「観光業では多種多様な業務が求められていて、観光業で活躍することによって社会における重要な役割を担える」ということを発信できると良い。本事例集は良くまとまっていると思うので、自身も広く発信していきたい。
- 事例集について、冊子という媒体であることに鑑みると、タグ付けやターゲット設定等の工夫は、効果的で良いと思われる。この事例集を基に、情報を二度編集、三度編集して多面的に発信する「追い炊き」を実施することが望ましい。例えば、Twitterを活用する場合、本事例集から訴求力のあるフレーズを100個抽出し、1年間、3日に1回ツイートする、といった取組が可能である。同様に写真についても、各事例に関する感情的な写真を100枚収集すれば、1年間、3日に1回Instagramに掲載することができる。可能であれば、365日、毎日何かしらの媒体で発信できると良い。今後、新型コロナウイルス感染症の影響が収束し、観光需要が回復した際に、日本の観光業が女性活躍に取り組んでいるということが継続的に発信できている必要がある。情報を「追い炊き」し、毎日発信していくことは、その良い一歩だと思われる。
- 事例集について、「おわりに」がクロージングとしての訴求力に欠けていると思われる。「みんなで観光の未来を盛り上げていこう」、「周りの良い取組をみんなで発信していこう」、という声掛け等、読者のアクションに繋がるような熱いコメントを追記できると良い。また、「はじめに」における観光庁挨拶において、「有識者ら」となっている部分は「有識者」に修正することが必要である。

(2) 今後に向けて

① 説明

- 令和3年度に実施を予定している「地域における観光産業の実務人材確保・育成事業」においては、これまでターゲットとしてきた女性、シニア、就職氷河期世代、学生それぞれについて絞った議論ができるよう、それぞれのテーマを個別に取り扱うプログラムを採択していきたい。また、本検討会の火を消さないよう、次年度は人材室にて継続して取り組むことを想定しているため、委員各位には引き続き協力頂きたい。
- また、本年度の補正予算で、地域観光のリーダー層やミドルマネジメント層（中核人

材)の育成等を目的として、計15地域で実施される「現地プログラム」と、誰でも視聴できる「オンデマンド配信プログラム」を作成した。「オンデマンド配信プログラム」は、年度末に向けてコンテンツを拡充していく予定で、各15分以内のプログラムとなっており視聴しやすいと思われるため、是非、大学や観光関連業界団体内で活用頂きたい。

② 全体を通してのコメント

- 事例集は読みやすくまとまっていると思われる。昨年度プロジェクトのフォローアップ調査において、参加者女性側の声を知ることができ良かった。参加者女性から「予想以上に若くて未婚の方が多かったので、自分と同じ世代の方が増えると良いと感じた」との声が挙がったとのことだが、当社でも現在30~40代の女性の方が少ないため、今後はその世代の女性の方も参画・活躍できるよう検討していきたい。
- 自身は11月のシンポジウムに参加できなかったが、事例集を読むことによって内容が把握でき、参考になった。事例集の中で、「多様な人材の活用が観光産業全体の発展に繋がる」というメッセージが経営者にも伝わると良い。また、業界マップ内にある「運送業」は「運輸業」の方が適切かとも思われるため、修正を検討いただけると良い。事例集ができれば関係組織に展開したい。
- 事例集について、QRコードがついており、シンポジウム動画と書面の両方で情報が確認できる点が良いと感じた。観光業の良い点がまとまっていると思うので、これを埋もれることなく発信に繋げていけると良い。自身もできる限り周りに発信していきたい。また、「今後に向けて」について、相談できる窓口の不足等については、特に課題を感じている。今後、観光需要が戻った際に働き手不足に対応するためにも、「整える」の取組を特に推進することが必要である。観光業は現在も非常に厳しい状況に置かれているが、「整える」取組を実施し力を付けていかなければならない局面だと思う。
- 事例集について、3~5ページの各図表の事例掲載企業名が記載されている部分において、一目で各企業の事例ページに飛べるよう、ページ数を追記すると良い。色については、観光庁カラーのピンクを使用している点は良いとは思うものの、必要であれば青系等の刺し色を加えると良いかと思われる。また、当社でもInstagramを活用することで客数が伸びる効果が得られた。本事業の発信においてもSNSを効果的に活用してほしい。また、観光業の魅力の発信と併せて、相談等も受け付けられるような体制を作っていけると望ましい。
- 帝国ホテルについてのNHKニュースで、取組を紹介している帝国ホテルの課長の方が2人とも女性だった。このように、観光業で活躍している女性の姿が発信されることは、女性活躍の推進にとって重要であると思われる。

(3) 閉会

(1) 金子国際観光部長挨拶

- 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴い、仕事や社会生活が大きく様変わりする中、本検討会では座長及び委員各位から有意義な示唆をいただくことができた。
- 昨年来、観光業や観光業で働く女性にとっては厳しい状況が続いているが、そういった中でも、観光分野における女性活躍推進の取組を前進させる要請は変わることなく、ますます高まっていくと思われる。今後観光分野での女性活躍をどのように実効的に推進するかについては、政府や企業、大学等が連携して、一体的に取り組んでいくことが重要であるため、委員各位には引き続きご指導いただきたい。

以上