

第3回上質なインバウンド観光サービス創出に向けた観光戦略検討委員会

日時：令和2年12月24日（木）13：00～15：00

場所：三田共用会議所 第4特別会議室

議事要旨

（有識者委員）

梅澤座長、阿部委員、高野委員、近衛委員、鈴木（昭）委員、鈴木（智）委員代理、田中雄司委員、松嶋委員、矢ヶ崎委員、山田委員、涌井委員、渡部委員

1. 開会

（あいさつ）

金子国際観光部長：第3回「上質なインバウンド観光サービス創出に向けた観光戦略検討委員会」に出席賜り御礼申し上げます。委員の皆様には、日頃より観光先進国の実現に向けた取組にご理解とご協力を頂き感謝申し上げます。

観光庁では12月に入り、感染拡大防止と観光需要回復のための政策プランを実行していくこととなり、その中には上質なインバウンドサービスの創出も含まれる。12月21日には令和3年度予算が閣議決定し、本委員会もより推進していく予定。本日はサービス創出の具体策として、田中委員からの問題提起、関係省庁からの報告を予定。課題と解決策についてご議論いただきたい。関係省庁が連携し、上質なインバウンドサービス創出に取り組んでいく。

2. 議事

<人材育成について>

（資料1を（株）三菱総合研究所 西畠研究員より、インバウンド富裕層のサービスニーズ調査について説明）

（資料2を復興庁観光班 三重野企画官より、東北プレミアムサポーターズクラブについて説明）

（資料3を町田参事官より、上質なサービスを求めるインバウンド層誘致に向けた人材育成事業について説明）

○着々と施策が進められていることは大変有り難いが、この施策がどれだけ知られており、どれだけ企業・団体が受入を考えているのかが疑問。すでに始まっているガイド研修についても、参加する、あるいはスタッフを参加させることの価値を企業に伝え、認めてもらう必要がある。さまざまなコンソーシアムも、やる気のある人だけが意義を理解していればよいのではなく、核となる人たちがより多くの人にその意味や必要性を広げていくことを考える必要がある。海外ホテルスクール研修も、参加者のみがノウハウを蓄積しその効果が波及していかないという点において成果が限定的であるため、日本に合ったものに変化させる必要がある。施策の内容そのものは意義があるものとするが、個々人の能力育成にアプローチするだけでは、効果が見られるペースとしては遅い。

- 取組全般について、関係者を巻き込んでいく必要があるということか。
- 巻き込むというより、ホスピタリティ人材、観光人材の育成が日本全体にとっていかに重要か、富裕層関係に限らずその認識を広げていく必要。

○通訳案内士は富裕層にとって重要であり、ハイエンド層の対応に当たっては通訳案内士資格保有者に依頼している。ソムリエも認定制度を設けており、通訳にも何らかの認定制度を設け、安心して依頼できる仕組みが必要。Forbes トラベルガイドによる「上質なサービス提供に向けた宿泊施設への専門家派遣」事業は、国際基準のサービスレベルを国内に浸透させるという点で意義がある。

○資料1、p.1中の「図：インバウンド富裕層向け旅行市場の国内プレイヤー」は流れがわかりやすい。海外の商談会では、日本の富裕層向けコンテンツの価格の高さや、コンテンツ内容に対する価格付けが不透明であることへの指摘が多い。コンシェルジュだけでなくコンテンツにまつわるサービスを提供するのは大変なこと。コンシェルジュの手配が個人のつながりに頼るものであるため、それを広げるための取組が必要。京都では寺をはじめとして、富裕層向けコンテンツに対する理解が進んでいることは事実であるが、まだ余地がある。ホテルの人材育成は現在かなり厳しく、給与水準を鑑みても希望者は多くない。自ホテルでは半年のインターンプログラムを実施し、スイス、アメリカ、アジアなどのホテル学校から40数名の学生を受け入れており、彼らとの交流がホテル従業員の語学力、自己研鑽につながっている。Forbes トラベルガイドが定める明確な国際基準に沿う取組も行っている。

- 政府の今後の取組への要望は。
- 日本の大学でもガイド育成事業は行っている。アメリカの大学が関東、関西で研修をしたこともある。このようなインターン制度が、卒業要件となると有効ではないか。
- 海外人材の活用はどうか。日本で長期的に働こうとする海外人材はどの程度いるか。
- ホテルによっては日本語が出来なければ受け入れる必要はないという意見もある

が、必ずしもそうではないと考える。海外人材でも、人によってはホテル・地域を変えながら半年のインターンを一年に延ばすこともある。数は少ないが、このように上昇志向を持つ人材をうまく活用しなければならない。

○資料 3 の施策は知らなかった。ホテルでの人材育成については、国際的に有名なホテルを除くと基本的に OJT による育成となる。また、マルチタスクを意識し、個々人の総合的な能力を高めようとしているが、社内の枠を超えられない。これが富裕層向けの取組として不十分であれば、特別なプログラムを考えなければならない。ホテル業界は、人材の流動性が高いため、個々人が得たノウハウを業界全体で共有していく取組が重要ではないか。例えば京都のリッツカールトンに宿泊したゲストが、別の訪問先で必ずしも外資のハイクラスなホテルに宿泊するわけではない。富裕層をはじめとするゲストに満足していただくためには、業界全体で優秀なホテル人材を増やしていくことが重要と考える。

○富裕層にとって、通訳ガイドは自身と同じ目線、同じ感覚を持つ人材であると満足度が高い。また、知り合いの口コミを通じて手配をすることも多いようだ。ガイドのプロフェッショナルを育成することも必要だが、富裕層がガイドを担うということも考えられないか。有閑マダムや投資家、時間に余裕のある経営者など、独自のネットワークやキャラクターがある人材に注目する必要。若手人材で言えば、アート、演劇、建築、ファッション、デザインなどを学んでいる学生をガイドにすることも考えられる。富裕層は、志の高い若い人材に関心を持っているのに対して、例えばアーティストを志す学生は、将来の顧客となり得る富裕層のニーズを知ることができるため、win-win となる。

- そのような人材のネットワーク化や、マッチング方法を検討する必要。実態としては、富裕層が富裕層を個人的にアテンドしているため、その点を組織化できると良い。具体的な方法はあるか。
- 中心人物を据えた上で、口コミで人材を集めるのが良い。ニーズとのマッチングはそこまで適切な形でなくても良いのでは。

○通訳・ガイドでなく、コーディネーターという名称の役割を生み出す必要があるのではないか。通訳をするだけでなく、文化の違いを踏まえて言語通訳と交渉を行い、旅行という一つのプロジェクトを成功させるという意味でのコーディネーターは、観光に限らず、他の産業・企業でも活躍できるはず。ファッション業界で言えば、デザイナーの要望に応え、ファッションショーの開催に当たる調整などを担当する PR マネージャーのような人材が該当する。富裕層の多様な要求に対する柔軟な対応に求められる技能を整理した上で、それを次の世代に受け継いでいく仕組みがあると良いのではないか。

また、語学力も様々であり、競走馬に関する文化はイギリスが発展しているため、イギリス人を相手にアメリカ英語を使うと下に見られることもある。語学力だけでな

いコーディネータを持つ人材がやはり必要となる。普段は違う仕事をしていたとしても、適宜必要とされる人材を呼び出すことができるようなネットワークがあると良い。仏教について完璧に英語で解説ができる、妙心寺退蔵院副住職の松山大耕氏のようなスペシャリストが求められる。

- 例えば欧州のラグジュアリーブランドがパーティーを行う際に、それをコーディネートできる人材などか。第2回委員会でも取り上げられた Go To パーソンのネットワーク化が必要と理解した。
- 情報が集まる核を最初に作り、地域や専門分野といった各レイヤーで情報がつながっていくようなネットワークができれば良いのではないか。コーディネーターのような人材は国内にも多くいる。専門知識、情報を共有することで様々な業種・職種を知るとともに、自企業に限らない顧客情報も得ることで顧客を理解することが重要であり、それは OJT では実現不可能。こうした取組を行う組織、リーダーを作るべき。

○トラベルデザイナーが接するコミュニティは、旅行だけでなく、アート、ワインなどライフスタイルに合わせた多様なジャンルがあり、各コミュニティにおいて共通言語が異なる。アートやワインなどはフランス語でやり取りが行われることが多い。日本の旅行業界は、大手旅行業者の意見が強いが、普段声をあげない富裕層に対応する小規模かつ専門的な企業の意見も取り入れるべき。富裕層に特化しているそのような企業は、コロナ禍において非常に困窮しているため、何か支援を検討いただけると非常に助かる。

近年、海外からホテルブランドが進出し人材の奪い合いになっている。優秀な人材がヘッドハンティングにより変わればサービスレベルも変わる。日本版にカスタマイズしたホスピタリティ研修を、まずは少人数からでも良いので実施していく必要がある。

○本委員会では、インバウンド富裕層向け旅行市場を包括的にカバーするような、「富裕層旅行業界」という一つの産業体を考えていることになると思われる。今回の委員会では、教育・人材育成という最も難しい領域に焦点が当たっている。他分野におけるリーディングカンパニーは内部で人材育成をし、他企業に人材を輩出するような企業であった。ただし、富裕層旅行業界は小規模であるため、横向きに広げたプラットフォームを作るという話になる。それを、例えば国が作るか、核を民間でまず作るかなど、いくつかのシミュレーションを行った後、意見交換・合意形成をするのが良いのではないか。インバウンド富裕層の需要が回復する前に、何らかのプラットフォームを一つ作ることができないか。

また、別の話だが、富裕層の子弟を日本に留学させることも考えるべき。自身の ICU 在学時は実際に富裕層子弟の留学生がおり、学生同士の会話の中で富裕層の動向が分かってくる。そういった接点の中から、学生自らが可能性のある観光分野を模索し

ていくというアプローチも考えられないか。

- 後半部分については、長期的に見れば留学生の親の訪日や、留学生の日本での就業などにもつながる話。

<交通・インフラ関連について>

(資料 4 を田中委員より、インバウンド観光の課題について説明)

(資料 1 を(株)三菱総合研究所 西畠研究員より、インバウンド富裕層のサービスニーズ調査：交通・インフラ関連について説明)

(資料 5 を国土交通省航空局総務課 二瓶政策企画調査室長より、ビジネスジェット利用環境の改善について説明)

(資料 6 を国土交通省鉄道局総務課 森高鉄道サービス政策室長より、新幹線等鉄道の快適な移動環境について説明)

○特に地方タクシーは英語対応が不足しているが、ホテルや空港、タクシーでポケットトーク設置を義務化するなど制度化すればすぐに解決する。また、ホテルと主要駅の改札間で荷物を運ぶようなサービスがあると良い。レストラン予約ではクレジットカードのキャンセルチャージ時に顧客本人のサインを FAX で送る場合もあり、そのような仕組みを考え直す必要がある。最近手数料を取って完全事前決済をするという仕組みもあり、それが普及すれば DMC/ホテル共に楽になるが、それが手数料もかかるため良いサービスと言えるかどうか。業界全体に普及させるためには、クレジットカード会社との調整が重要である。また、ヘリコプターの利用に関する規制緩和についても柔軟に検討する必要がある。

○空港コンセッションの経験から、ビジネスジェットの乗り入れが多い拠点空港には発着枠と駐機時間の制約があるため、地方空港も利用できるようにすべきでは。例えば、那覇空港は 24 時間しか駐機できないため、近傍の宮古島・下地島空港も「新たな乗り入れ先」として活用することが可能。全ての地方空港でなくても良いが、数か所の地方空港に投資を行い CIQ や空港施設の整備を官民連携で行うのが望ましい。

○地方にビジネスジェット拠点空港のようなものを配置するのはどうか。また、そこには CIQ の常駐も必要。拠点空港が増えることで、他の地方空港への国内移動が可能となる。また、観光目的の入国に係る手続き期間も短くできれば良い。

○CIQ に係る移動に時間を要してしまうと、日本到着早々にストレスを感じさせ、プライベートジェットのメリットも半減してしまう。CIQ のスムーズな手続きが求められている。例えば機内での CIQ 手続きなどは、訪日富裕層の満足度が高まるため検

討いたきたい。また、大きい機材の場合、北陸にプライベートジェットを降ろせず成田に着陸せざるを得ない。そのため、荷物が比較的多い富裕層旅行者が金沢へ移動する際、宅配業者による即日配送対応が出来ず、滞在先宿主自らがトラックを手配して荷物と同乗し約7時間掛けて移動対応した例もある。地方空港へのプライベートジェット利用誘導は、地方富裕層誘客にも有効な策として検討を望む。

- スーパーヨットに対する CIQ 対応も要検討。スーパーヨットは国内で何度も通関しなければならないため、改善の必要。

レストラン予約については、富裕層側にも日本の文化・仕組みを理解してもらう必要もあるのではないかと。キャンセルチャージが払われても店内に空席があることが SNS で拡散されると、レストランの評判低下につながる恐れもある。キャンセルになればコンシェルジュが代わりに店に行くという方法も限界があるため、富裕層にも日本のマナーを理解してもらう必要。

英語教育については長期的な目線で考えることが必要で、使えない英語を習っても意味がない。例えば、教科書は英語圏のものを使うといったように、「英語は英語で教える」といった工夫が必要。

- 鉄道については、富裕層向けの MaaS について議論しても良いのではないかと。欧米には社会、そしてライフスタイルを先導する、ある種の階層「セレブリティ」の存在があるが、日本にはそうした階層が表に立つことが少なく、品格を含めた目標となるライフスタイルや日常の過ごし方の目標像が希薄である。そうした意味でモノ消費を対象とする場合は顧客対応がしやすいが、上質なインバウンドを考える場合には、コト消費を志向する富裕層を獲得していかなければならない。前半部の議論で出たネットワーク・プラットフォームについては、ビジネス目的でないサロンのような仕組みが適しているのではないかと。日本のホテル人材は専門性が高いが、そのようなコーディネーターとしての能力を持つ人材は少ないため、食事や交通機関、土産などの幅広い調整を行う職能も求められる。ホテル人材に加え秘書人材を活用し、そのコーディネーターの下、富裕層が安心して集える文化的なサロンを作り、各領域における専門の解説が学べるような場と、それを担う中長期的な人材育成の仕組みを作るのが良いのではないかと。

- 人材育成関連では、新産業創造の核となる中核組織のあり方を Go To パーソンと接続させて検討することが必要。その際、観光業界だけでなく、芸術家や学生といった人材登用もサブテーマとして合わせて整理していく。富裕層向けのトラベルデザイナーの持続可能性については、インバウンド需要回復後すぐに活躍が求められることもあり、国としても手立てが必要とされる。

- 現状における支援は持続化給付金が相当。この点については今後考える必要がある。

梅澤座長：交通・インフラ関連では、地方にビジネスジェット拠点空港を配置、スーパーヨ

ット対応の CIQ のあり方、ヘリコプターの利便性などについて課題が出た。ぜひ各省庁各局の担当者は、本会委員へのヒアリングなどによって具体的に課題を把握した上で取組を検討してほしい。クレジットカードの事前決済に係る課題についても、今後検討していきたい。

3. 閉会

以上