

## 観光産業政策検討会提言(平成25年4月とりまとめ)(抜粋)

### 1. 観光サービスの品質の維持・向上を通じた我が国観光産業のブランド確立

観光産業は、魅力あるサービスの提供により需要の喚起や誘客を図るものであり、国家間、地域間、企業間で観光客の獲得を巡る競争が繰り広げられる。提供されるサービスの品質が悪ければ、本質的な基盤を欠くこととなり、リピーターも新規顧客も得ることは望めない。我が国の場合、国全体のイメージあるいは観光全般についてのブランドとしては既に国際的に高い評価を得ているが、観光産業については必ずしもそのような評価が確立していない状況にある。我が国観光産業の存立・発展のための不可欠の基盤として、まず、提供する観光サービスの品質の確保と一層の向上を図り、良質のサービスを広く普及・定着させることによって、日本の観光産業としてのブランド力を確立することが必要である。

(1) 略

### (2) 宿泊業についての観光サービスの質の向上等に関する取組みの拡大

旅行業以外の観光サービスについても、当然のことながら、質を高める取組みを積極的に進めることが必要である。特に、ホテル・旅館等の宿泊施設については、著名であっても施設が老朽化している、ソフト面が弱い、サービスが紋切り型であるといった事例など、必ずしも一般に認識されているイメージほど良質のサービスが提供されていない場合もあり、改善のための不断の取組みを行うべきである。

従来より、宿泊業について施設やサービス等の水準が利用者に分かりにくいとの指摘があり、既に一部の宿泊業において地域内の取組みとしてその認証のための仕組みを導入している事例がある。一方で、宿泊施設についてのいわゆる「格付制度」については過去にも度々議論が行われているが、依然としてその必要性や有効性について否定的に捉える意見も少なくない。このような議論の現状を踏まえれば、現時点では、格付を目的とした制度を一律に導入するのではなく、主に訪日外国人旅行者を念頭に置いた、施設・設備の状況や各種のサービスの有無等についての情報提供のための仕組みを、意欲的な宿泊施設において導入していくことが適切と考えられる。

このため、既に存在する先進事例を参考としつつ、情報提供制度の普及を図るための検討の場を設置し、平成25年度に具体的な目標・スケジュール等を設定することが必要である。

このような情報提供制度の導入・普及に際しては、上記(1)の認証制度との間で、できる限り協調・連携を図るとともに、同様に、円滑・公正な運用の確保・改善、対象宿泊施設の拡大・多様化、制度の対象となることによるメリットの充実等を図っていくべきである。