

# 令和2年度 第3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2年12月11日（金）10時30分～11時40分

【場所】 オンライン（Zoom）

### 【出席者】

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

観光庁：町田観光人材政策参事官、平泉 MICE 担当参事官、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

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

（発言者の凡例 ●：委員 ○：観光庁 ☆：オブザーバー □：事務局）

## 1. 開式

### （1）白崎参事官挨拶

- 先月のシンポジウムは好評のうちに開催できた。委員の皆様へのご協力に御礼申し上げる。様々な反響を頂く中で、「観光業界が多様な人材の活用に向けて主導的に動いているということが分かって良かった」、「登壇者の話で若い世代の有識者の柔軟な視点・発想の話を聞いて良かった」等の声を頂いており、本シンポジウムが「知らせる」から「整える」、「育てる・引き上げる」に向かう道筋の一端となったと感じている。
- また、交流会の中で「男性管理職の女性社員への傾聴、社内のコミュニケーションが大切である」という話があった。これまで、女性の管理職を増やすことで女性の活躍推進につながるという目線からの議論が多かったが、まずは足元からできることがある、というご示唆が得られたと思う。
- 本日はオンライン開催だが、開催形態にかかわらず活発な議論をお願いしたい。

## 2. 議事

### （1）シンポジウム開催報告

#### ① 説明

- シンポジウムについて、無事盛況のうち終わることができた。11月10日午後開催し、504名から参加申込をいただき、当日は363名の方に参加いただいた。

- プログラムは予定通り、冒頭に金子部長からご挨拶いただき、田瀬委員、森下委員にご協力いただきながらパネルディスカッションを実施したのち、後半の企業交流会は、リンクを2つに分けて実施した。全体で約3時間強のシンポジウムとなった。
- 広報については、日経 ARIA・DUAL・doors、JATA、LADY-JATA、日本観光振興協会、サービス・ツーリズム産業労働組合連合会、日本ホテル協会等、委員の皆様にご協力いただきながら、幅広く周知を行った。
- 申込者の属性について、全 504 名の申込者のうち、50~60 代の方がほぼ半数となったが、幅広い年代の方にご参加いただいた。男女比は約 1:2 で、職業は、観光関連企業従事者、自営業、学生が多くを占めていた。自営業と回答した方は、通訳案内士が多かった。
- 申込時点のアンケート結果について、申込導線はメールマガジン経由と答えた方が最も多かった。申込動機については、『with コロナ時代』における新たな観光の形を知りたい」が最も多かったが、「観光分野の企業における多様な人材活用の実態や取組を知りたい」、「どのような仕事・キャリアパスがあるのか知りたい」と答えた方も多く、本シンポジウムの主目的の部分にも関心を寄せていただいたことが分かる。
- 働き方が具体的にイメージできるものとして、申込時については、旅行業、宿泊業が多かった。
- 「観光分野において、現在どのような女性活躍・ダイバーシティ&インクルージョン（以降、D&I）の取組が行われているか知っているか」という問いには、「知らない」という回答が全体の約 4 分の 3 を占めており、認知度の低さが浮き彫りとなった。
- 交流会で話を聞いてみたい企業については、田辺市熊野ツーリズムビューロー、地域経済活性化支援機構（REVIC）が多かった。企業に聞きたい点については、様々な視点が挙げられた中、観光業と地域活性の関わりについて知りたい、という声が多かった。
- シンポジウムの事後アンケートへの回答者は 72 名、男女比は参加者とほぼ同じ約 1:2 であった。職業は、自営業が最も多く、次いで、学生、観光関連企業従事者、の順となった。
- 11 月 10 日当日に参加したセッションについて、すべてに参加した方が 18 名で、最も多かったのはパネルディスカッションのみ参加の 22 名という結果となった。参加してよかったセッションとしては、パネルディスカッションの中のパネラーの取組紹介と答えた方が最も多かった。
- 交流会の企業の発表において学びや気づきがあったものとしては、ベルトラが最も多く、次いで田辺市熊野ツーリズムビューロー、竹屋旅館が多く挙げられていた。ベルトラについては、デジタルを駆使してビジネスを作り上げていく、という新しい視点が参加者に刺さったのではないかと思われる。
- 観光業従事者の方への質問（自由記述）で、参考になった取組、取り入れたいものについて尋ねたところ、「経営方針・姿勢」、「人材活用・育成」、「自身の働き方・働く姿勢」という 3 つのカテゴリでの意見が挙げられていた。経営方針・姿勢について

は、「観光コンテンツを充実させるに至るまでの工夫や苦勞が分かった」、「IT を営業や経営にどう活用するのかを聞いて良かった」、「戦略戦術の立て方や新しいアイデアを次々に出していきながら経営をしていくことを学べた」という意見が挙げられていた。人材活用・育成については、「若手スタッフをいかに登用して意見を取り入れていくか、キャリアプランや人事考課の仕組みをどのように組み立てていくか、またリカレント教育がどのように実施されているか、について勉強になった」、という声が挙げられた。また、「自身の働き方・働く姿勢」という面では、「地方を離れていても支援する働き方があるのだという視点や、自分の個性を発揮しつつ地元で溶け込んでいく柔軟な姿勢の必要性に気付いた」、「日本人が考えるおもてなしと外国人が考える日本の魅力の違いについても知ることができた」という意見が挙げられた。

- パネルディスカッションへの感想（自由記述）においては、「まだまだ男性目線の社会なのだ」と再認識した。時短等子どもがいる女性に優しいシステム導入で終わっており、子育てや家事は女性のものという基盤に立った考え方になっているが、観光業界から男女ともに自分の家庭や子育て、仕事に責任を持つ社会に向かって行けると良い」といった観光分野における女性活躍/D&I 推進についてのご意見や、「コロナ禍でも未来を見据えて進んでいる企業が多かったことが印象的だった」、「グローバルな視点と柔軟な発想がこれまでにないサービスを生み、企業価値を高めると感じた」等のこれからの観光業の在り方・経営姿勢についてのご意見が出ていた。
- 交流会の感想（自由記述）としては、「働き方についての視点、人生の中でのキャリアの捉え方の新たな示唆を頂いた」、「D&I は言葉としては知っていたが今回シンポジウムを通じてこの概念をよく理解することができた。一人ひとりの個性を大事にして集団としての力を発揮することに繋がると素晴らしい。リーダーの役割が大きいと思った。」等のコメントが寄せられた。
- シンポジウムを通じて働き方をイメージできたものとしては、観光関連ベンチャーが最も多く挙げられていた。また、興味を持った・自身の経験能力が活かせそうだと感じたものとしては、同じく観光関連ベンチャー、次いで DMO が多く挙げられていた。これらを選択した回答者には、自営業や観光関連分野に勤める社員が多く含まれていた。
- シンポジウムを通じて、約 96%の方が観光関連分野での女性活躍及び D&I の取組について理解が深まったと回答した。特に理解が深まった項目としては「多様な人材活用の実態や取組」、次いで「女性活躍推進の意義」が多く挙げられた。
- シンポジウム全体の感想（自由記述）としては、「女性の社会進出をよりサポートする仕組み検討の必要性を感じた」、「女性活躍推進の実益を示す方法を今後検討する必要がある」、「若い経営者の視点や柔軟な発想に刺激を受けた」、という観光分野における女性活躍推進/D&I 推進についてのものや、「観光業というと兎に角お客様第一というイメージがあったが、地域産業のため、女性活躍やダイバーシティ推進のため、と社会問題の解決にも寄与しながら成長していける分野なのだ」と新たな発見を

した」、という観光分野の可能性についてのもののほか、「開催方法はオンラインだったので参加しやすかった」、「大変良い企画なのでまた開催してほしい」といった開催・運営方法についての意見が寄せられた。

- 上述のアンケート結果を見ても、観光分野における仕事のバリエーションや、多様な人材の活躍に関する取組等について、「知らせる」、「参加者に新たな気付きを促す」という狙いは一定程度達成されたと思われる。今後は各種ステークホルダーと連携し、このような取組を継続させ発展させていく動きが必要である。資料18ページの「知らせる」の箇所について、下線部分は今回のシンポジウムを通じて達成できたと思われるが、他にもまだ実施すべきことが残っており、今後このような取組を継続・発展させていくためには、国以外の多様なステークホルダーの協力が必要と思われる。

## ② 質疑

- オンラインで実施したことにより、海外や地方からも参加があったとのこと、素晴らしいシンポジウムだったと思われる。
- 加藤委員からのコメントをご紹介。「副業・兼業・フリーランスという働き方がまだ黎明期の中で、副業・兼業・フリーランスという働き方のイメージが湧いた、能力が活かそうだと思ったとの回答者が予想以上に多く、非常にうれしく思った。いままでの観光は、観光客による消費活動（旅行）が中心だったが、これからの観光は、副業・兼業・フリーランスによる生産活動（ワーケーション）が加わってくるとと思われる。それにより、多様な人材が持続可能な観光地域づくりの担い手になっていき、体験やコンテンツを消費する旧来の商業的なサステナブルツーリズムではなく、サステナブルな地域社会や経済の担い手になっていく真のサステナブルツーリズムが実現していくと感じている。」
- シンポジウム当日は参加できなくて残念だったが、無事に開催できたことを嬉しく思っている。オンラインで実施したことによって、多くの方に申込・ご参加いただき、海外からも参加いただくことができた、という点が特に良かった。一点、事後アンケートの観光業に関わっている方からの意見を聞いた設問について、なぜ観光業に関わる方に対象を絞ったのか。学生等の方からの意見等はどうか。
  - 本設問は、本シンポジウムの目的の1つである「観光業従事者の方に、先進的な取組を聞いて参考にさせていただく」ことの成果を確認するための設問であったため、観光業従事者の方に対象を絞った設問とした。他の属性の方の意見は、他の設問で収集した。
- 事後アンケートに寄せられた感想は、非常にポジティブな意見が多かったようだが、ネガティブなものや辛口のものもあったか。
  - 全体的にポジティブな意見が多かった。ネガティブな意見は、通信の問題や時間配分等、運営について言及されたものが大半であった。
  - 運営についてネガティブな意見があったとのことだが、オンライン開催の場合

は、リハーサルで問題がなくとも本番で問題が生じるということも多々発生するため、防ぎようがない側面もあると思われる。特に音声に問題が起きないようにすることは難しい。それを加味しても、オンライン開催は特に良かった。参加した学生から、オンラインだからこそ緊張しないで社会人に混じって話を聞くことができた、という感想も聞いている。

- 男性と女性の比率が1対2であったという点が良かった。このようなテーマを設定したイベントは、参加者がほぼ女性ということもよくある。今回男女比が1対2になったということは、多くの観光業に携わる男性にも伝えることができたということ。参加いただいた方からいくつかフィードバックをいただき、参加者にとって考えるきっかけになったようで良かった。現状、「観光」と「女性」というキーワードで検索しても、あまり情報が出てこない。本シンポジウムは、重要なリソースとなるとと思われる。また、オンラインで開催することによって、離島等、実地開催では参加できない方でも聞くことができた点も良かった。これからも重要なトピックが出てくると思われるので、半年に1回か一年に1回程度で、このようなオンラインシンポジウムを定期的で開催できると良い。人の行動を促進する媒体になれるのではないかと思う。
- 他の委員の仰る通り、オンライン開催は良かったと思われる。自身はパネルディスカッションのみの参加であったが、本シンポジウムには多彩なコンセプトの話題があったので、参加者にどの話がどの視点から語られているのか、分かりやすく伝えられるとなお良かった。特に、経営側の目線と雇われ側の目線と、2種類の話があったと思うが、経営から見た場合はAとBとCを見るとよい、といったように、どの話がどちら側の目線のものなのか分かるようなチャート等があると良いかと思われる。また、このようなシンポジウムを是非定期的で開催してほしい。観光業においては、ベンチャー等様々な面白い取組、活躍している方がいるので、それらを世に周知していくと、多様な参加者が自身の観光業入職可能性に気付くことができると思われる。
- 本シンポジウムの参加者の方は50、60歳代の方が多かったとのこと、このような世代の方は自営業が多いと思われるが、雇われる側の若手の意見を知る、という交流の場になったのでは、と思われる。特にベルトラさんのようなデジタルを駆使してグローバルにビジネスを展開していく、という取組の話聞いて、従来と同様にモノやサービスを売る以外の可能性があるということが伝わったのではないか。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で起きたシステムやマインドの変化は一過性で終わらないと思われる。従来、重要事項の決定権を持つためには「男性であること」、「シニアであること」、「東京にいること」という要素が必要であったと言われているが、バイデン次期米政権の通商代表部代表に女性が抜擢される等、時代は変化している。観光分野でも、古い役割分担を変え、デジタルを活用し世代や地域等をミックスさせることで、成長に繋げるチャンスだと思う。
- 委員総じて、次回開催に繋がることを期待していると思われる。本シンポジウムのプログラムをみると運営が難しかった面も多々あると思われるが、是非次回に活か

してほしい。昨今、観光分野だけでなく、地方創生の文脈でも女性活躍が重要なテーマとなっている。自身が地方に赴いた際、地方で活躍している女性から「自分の取組の方向性は、国の政策の方向性と整合しているか」等聞かれることもある。これまでは、観光も地方創生も男性主体で職階別という文化のところが多かった。これからは、男女や職階の別を越えて交流が生み出されると良い。

- 継続しやすいオペレーション等、運営方法については改善策等検討していく。また、本シンポジウムの内容をより多くの方に見ていただけるよう、シンポジウムの動画を、一部非公開希望の企業を除いて、観光庁アカウントで YouTube にアップする予定。公開したら報告する。

## (2) 事例集の作成に向けて

### ① 説明

- 事例集はこれから作成していくという状況。とりまとめ方の方向性や留意点等アドバイスいただきたい。
- 本事例集は、シンポジウム同様、企業と個人両方を対象とする。企業については、観光分野の各企業（女性活躍推進の取組推進の余地のある企業）、個人については観光分野への入職可能性のある個人を想定している。
- 構成は、前回の第2回検討会時のものと大きく変わらない。冒頭で、事例集作成の意図や、観光業のキャリアマップ（個人向け）、観光業における女性活躍に関する取組マップ（企業向け）を記載し、シンポジウムの事例を紹介する。また、別途実施する海外事例調査において紹介すべき事例が抽出できれば、本事例集にトピックとして掲載する予定。
- ボリュームは表紙等含め 20 ページ程度を想定している。先ほどシンポジウムに関してご意見いただいた「経営者目線の話と個人目線の話の別を分かりやすく」という視点をはじめとし、中身をどう濃いものにしていくか検討を進めていきたい。

### ② 質疑

- 近年、企業の統合報告書等でも印刷しないことが増えているが、冊子でほしいという方もまだいると思われるので、データ版と冊子版の両方を展開した方が良い。デジタル版には、動画を入れ込むことも可能である。また、今回実現させることは難しいかもしれないが、ダウンロードしようと思う確率を上げるためにも、ビジュアルを魅力的にする、インタラクティブな要素を取り入れる等、工夫できると良い。必要であれば協力する。
- 本編はデジタル版で展開し、冊子版は概要版にする等、様々な方法が考えられる。
- 冊子版も必要だが、今はネットで見るという方が多いと思われるので、観光関係の団体等、様々な関連サイトにリンクを貼ってもらう、というのは一案。事例集に関しても、定期的に発行を続けていけると良い。
- 昨今は、スマートフォンで読む方も多いと思われる。スマートフォンでは PDF だと

文字が小さすぎて読むことができない、またPDFの中身は検索でヒットしないため、近年、多くの企業はこのような読み物をHTMLに落とすことが多い。良いコンテンツなので、HTMLにも落として、スマートフォンで閲覧できるように、かつ検索でヒットするようにしてほしい。

- 学生もまだスマートフォンで情報収集することが多い。本年度内でできる範囲となるが、どう使っていただくかを意識して事例集を作成できるとよい。
- この事例集は一般の方に読んでもらっても良いものか。もしそうであれば、デジタル発信の媒体を持っているので、可能な範囲で事例集の周知にも協力したい。
  - 現状、一般の方にも企業の方にも読んでいただけるものを考えている。一般の方については、これから入職していく可能性のある方等を対象としている。
    - 一般の方も読みやすいよう、どのページが誰向けの話か分かりやすくするため、タイトル、カテゴリ、バッジ付け等を工夫できると良い。
- シンポジウム当日、パネルディスカッションを聞くことができ、有意義な内容であったと感じた。事例集については、是非とも地域の会員に展開したい。ただ、地域の方にD&Iの話は未だ伝わりにくいというのが現状。構成の中で、初めに女性活躍の期待を記載予定とのことだが、この部分を特にかみ砕いて記載してほしい。地域の方はまだ年配の方が多く、カタカナ用語等に慣れていない方も多い。
  - 確かに年配の方は横文字に慣れていない方も多い。ただ、D&Iに関する単語も覚えてほしいので、端的に分かりやすく説明する等の工夫ができると良い。
- 本事例集は本文16ページ程度を予定しているとのことだが、例えば1枚で収まる概要版があると、自社の女性向け研修等に配布する等の際に使いやすい。
- シンポジウムに関しては、社内のメンバーとともに参加して、有意義な内容であったと感じた。女性活躍に関しては、自社内の意識もこれから高めていく必要がある段階なので、事例集本編とは別に、1枚分かりやすい概要版があると、社内に展開しやすい。また、デジタル版については、幅広い世代をカバーできるよう、メールやインスタグラム等、展開する媒体を工夫してほしい。
- 事例集について、これから入職する方も対象とのこと、一般の方の興味を引くようなタイトルを設定できたらよい。事例集の内容に関しては、冒頭部分に、観光業の社会的な役割等も記載できると良い。

### (3) 閉会

- 本検討会の発表内容に関しては、後日公開する。議事概要を追って委員にお送りする。
- 次回の会合は2月の開催を予定している。

以上