

第七回「観光 DX 推進のあり方に関する検討会」

議事概要

日 時：令和 5 年 3 月 16 日（木）10:00～11:30

場 所：中央合同庁舎 2 号館 低層棟共用会議室 2A 及びオンライン併用

有識者：矢ヶ崎座長、

井口委員、沢登委員、平林委員、村山委員、森川委員 ※五十音順

○ 開 会

- 観光庁より委員紹介と配布資料の確認があった。

○ 議 事

- 観光庁より配布資料に基づき最終とりまとめ（案）の説明があった。
- 各委員の主な意見は以下のとおり。

最終とりまとめ（案）について

- ✓ スタートアップに関する記載を P. 47 の図の中に記載していただきたい。
スタートアップ事業者が観光 DX に参入するチャンスがあるというメッセージになる。
- ✓ 旅行者の利便性向上に資するシームレスな地域サイトを構築するだけでなく、そこから得られるデータを地域において利活用することが大切であることを追記していただきたい。
- ✓ P. 35 の表中、観光地の経営状況を判断するために必要なデータ例に記載されている「費目別の消費内訳」は、クレジットカード会社から取得することが困難であるため、「業種別の消費内訳」とする方が適当である。
- ✓ 人材の確保・活用にあたり、採用だけでなく、プロボノ層をスポット派遣等で活用することやボランティアとしてお手伝いいただく「おてつたび」の実施等の事例があることから、地域と人材の多様な関わり方を追記していただきたい。
- ✓ DX とは経営戦略そのものであることが伝わると良い。また、最終取りまとめの概要資料は、課題と解決の方向性が分かりやすくまとめられているが、これだけやればよいと思われぬようにする工夫が必要。観光関係事

業者等が自ら考えることが重要であり、その意図を伝えるための資料を追加すべき。

- ✓ 観光立国推進基本計画では、持続可能な観光地を 2025 年までに 100 箇所策定することとされている。観光 DX は、持続可能な観光地づくりにとって必須の要素であることから、それぞれの事業を連携して取り組むことが重要。
- ✓ 観光 DX の推進にあたり、各事業者が工夫し過ぎてしまい、地域全体の最適化の支障とならないよう、シンプルに考えて取り組むという要素を追記していただきたい。
- ✓ PMS は個別最適が進んでしまった結果、カスタマイズが多くされているため、システムが複雑になり、DMO がデータ集約する際の弊害となっている。そのため、ある程度国がデータフォーマットの整備を行い、各地域においてはカスタマイズの要素としてスプレッドシート等を活用する等、現場で活用可能なシステム作りをしていくべき。

観光 DX に係る観光庁、観光関係事業者、DMO 等に対する期待について

- ✓ 国際競争等の観点から見ると、零細の事業者単体への支援ではなく、事業者同士で連携していて、ある程度規模がある団体等に対して支援をすることも一案。
- ✓ 最終とりまとめでは、旅館業法の上乗せ条例の話について記載されているが、これ以外にも旅行者のデータを利活用する際の個人情報に関する規制など様々な障壁があることから、法制度の見直しについても将来的に取り組んでいただきたい。
- ✓ 観光庁において、観光 DX の推進を行ってきており、事例は高度化してきている。報告会等で終わらせず、共有と活用に時間を割き、横展開に力を入れていただきたい。
- ✓ 今後、PMS の仕様の統一化に向けて、別途協議会が設けられると想定されるが、統一化を行った PMS とそこから集められるデータの活用等についても検討していただきたい。
- ✓ 海外のステークホルダーとの連携につながることを期待されるため、この検討会の取りまとめを英語でも発信したい。

- ✓ ベンダーが中心となってPMSの仕様統一化に取り組むと、自社モデルの派生となってしまうことから、国際的な標準仕様等を参考に国が主導して進めるいけるとよい。また、キャッシュレスやクレジットカードのデータを地域単位で集約し、消費統計として活用できるような仕組みづくりを国主導で実現できるとよい。
- ✓ DXについては、統一した基準・規格がないと、各地・各事業者で独自の取組が進んでしまい、地域間・事業者間で連携する際の障壁となってしまう。PMSに加え、観光地経営に活用するツールやDMOにおける観光地経営の手法についても国が統一的な指針を示してほしい。
- ✓ 検討会で議論した4つの柱を同時に進めていくロールモデルを創出できるとよい。また、今回で検討会は一旦終了するが、KPIのモニタリングや、ロードマップの精査等を行うために今後も半年に1回程度の間隔で会議を開催できるとよい。
- ✓ DXは観光振興のために必須であり、推進役としての国の役割が大きい。先進事例の創出が重要であり、特区のように重点的に取り組む地域を定めることも必要。

○ 閉会

- 観光庁柿沼課長より挨拶があった。

以上