

第1回 神奈川県観光客受入環境整備協議会議事録

日時：平成29年1月26日（木）

10時00分から12時05分

場所：(公財)神奈川産業振興センター
大研修室

1. 開会・あいさつ

(事務局：野田観光部長)

皆様、おはようございます。ただいまより、第1回神奈川県観光客受入環境整備協議会を開催いたします。私は、神奈川県産業労働局観光部長の野田と申します。座長が選出されるまでの間、進行を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、まず、神奈川県産業労働局長からご挨拶させていただきます。

(事務局：藤巻産業労働局長)

神奈川県産業労働局長の藤巻でございます。

まずは、この協議会の設置に当たりまして、構成員として快くご参加いただき、また、本日はお忙しい中、ご出席いただきましたことを心から感謝申し上げます。開会に当たりまして、私から一言、この協議会を設置した趣旨等をご説明させていただきます。

神奈川県は、いつも知事が申しておりますとおり、経済のエンジンを回していく、そのためには、新しい成長産業を育成していく、ということがあります。1つは未病産業、それから、ロボット産業、エネルギー産業、そして、この観光産業です。

観光につきましては、神奈川だけではなく、インバウンドを中心に観光客が伸びてきている。そして、2019年のラグビーワールドカップ、2020年のオリンピック・パラリンピックに向けて、さらにこれを加速していく、そして地域の活性化に結び付けるという、大変重要な産業となっております。

最近の状況を見ますと、後ほどご説明いたしますが、東京や大阪、京都の伸びに比べますと、まだまだ神奈川の伸びは低く、もっともっと伸ばしていく必要があります。そのためには、やはり、おいでいただいた方が「また来たい」と思うような受入環境を、ハード・ソフト両面に渡って、しっかり整備をしていくことが大変重要になると思っております。

そうした中で、市町村や観光協会の皆様からも、「県はもっと財政措置をして、そういった環境整備を進めていくべきだ」とのご要望をいただくわけですが、一方で、神奈川県の今の財政は、少し前までは、法人二税がどんどん伸びて、これが中心となって神奈川県の財政を支えていましたが、今は住民税が主体となっています。その住民税も、これから人口減少社会に入っていくため、大きな税収の伸びがそれほど期待できません。一方で、いわゆる社会保障関連経費、義務的経費は毎年毎年どんどん増えていく。そうしますと、政策的経費に投じることができる分は、税収が伸びなければ下がっていくだけという中で、なかなかそれに対応していくのは厳しい状況です。これは県だけではなく、市町村も同じような状況になっています。

そうしますと、この環境整備をしていくための財源をどうしていくのか、ということで、新たな財源を、例えば、税や、受益者負担に基づく協力金や負担金など、何らかの形で確保していくことを検討せざるを得ない、と思っております。

ただし、その議論に入る前に、そもそも、今現在、これから神奈川県内でどういった環境整

備をしていく必要があるのかについて、一度しっかり議論をする必要があるだろう、と考えております。地域によって、あるいは業界によって、それぞれ視点が違ってくることはあると思います。あるいは、最近ITがどんどん進んでおります。そういったものを活用したインフォメーションやプロモーションの仕方も出てくると思います。

そういったことを、色々な角度から、それぞれの立場からご意見をいただいて、それをまとめながら、これから神奈川県全体として、県、市町村、民間が連携しながら、どういった環境整備をどこまでやっていくのか、そういったことをこの場で議論していただきたい、ということが、この会議の趣旨です。

したがって、「将来的に何らかの負担をお願いしよう」という話を、この場でするつもりはありません。それを行うのは、また別の会議を設けたいと思っております。この協議会は、様々な立場からのご意見をいただくもので、「知事からの諮問があったので答申をする」とか、「多数決で何かを決定していく」といったものではありません。その議論は、ここでいただいたご意見を踏まえて、別に議論をしたいと思っております。

それぞれのお立場から、率直なご意見をお聞かせいただいて、色々ご議論いただいて、我々は、それをもとに、これからの政策を考えていきたいと思っております。

どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、本日ご出席の皆様を私からご紹介させていただきます。

まず、神奈川県市長会からご推薦いただきました、伊勢原市の武山副市長でございます。本日は、高山市長の代理としてご出席いただいております。

(伊勢原市：武山副市長)

武山でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、神奈川県町村会からご推薦いただきました、箱根町の山口町長でございます。

(箱根町：山口町長)

おはようございます。山口でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、松蔭大学観光メディア文化学部の古賀教授でございます。

(松蔭大学：古賀教授)

古賀です。どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、神奈川県商工会議所連合会からご推薦いただきました、鎌倉商工会議所の久保田会頭でございます。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

久保田でございます。よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、神奈川県商工会連合会からご推薦いただきました、湯河原町商工会の石倉会長でございます。

(湯河原町商工会：石倉会長)

石倉です。よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、神奈川県観光協会の斎藤会長でございます。

(神奈川県観光協会：斎藤会長)

斎藤でございます。よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、横浜観光コンベンション・ビューローの青木専務理事でございます。新町理事長の代理としてご出席いただいております。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

青木でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、箱根町観光協会の勝俣理事長でございます。

(箱根町観光協会：勝俣理事長)

勝俣でございます。よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、全国旅行業協会神奈川県支部の坂入支部長でございます。

(全国旅行業協会神奈川県支部：坂入支部長)

坂入でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、神奈川県SGGクラブの漆原会長でございます。

(神奈川県SGGクラブ：漆原会長)

漆原でございます。よろしくお願い申し上げます。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合の鈴木理事長でございます。

(神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合：鈴木理事長)

鈴木です。よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、日本旅館協会関東支部連合会神奈川県支部の岡田支部長でございます。

(日本旅館協会関東支部連合会神奈川県支部：岡田支部長)

岡田でございます。よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、日本ホテル協会神静山梨支部の村松事務局長でございます。原支部長の代理としてご出席いただいております。

(日本ホテル協会神静山梨支部：村松事務局長)

村松でございます。よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

続きまして、公募の構成員でございます。ロレンス・ジョンさんです。ロレンスさんは米国人で、日本滞在暦が30年、現在ITコンサルタントとしてご活躍されています。

(公募：ロレンス氏)

神奈川には約20年住んでいます。よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

もう一人、公募の構成員であります中国の留学生の卓拉（じょうら）さんですが、到着が遅れているようでございます。

また、もう一人、日本旅行業協会関東支部神奈川県地区委員会の高木委員長ですが、本日は業務の都合によりご欠席となっております。

以上が出席者のご紹介でございます。

それでは、お手元の次第に沿って議事を進めてまいります。

次第の2「(1)「協議会設置要綱(案)、構成員、傍聴要領(案)について」でございます。資料は、資料1から資料3になります。

まず、協議会設置要綱(案)と構成員について、事務局から説明させていただきます。

(事務局：八尋観光企画課長)

皆様おはようございます。神奈川県産業労働局観光部観光企画課長の八尋でございます。私から資料をご説明させていただきます。

まず、設置要綱について、資料1をご覧ください。

第1条の目的ですが、本協議会の趣旨を記載しています。

次に、第2条で協議事項を定めています。3点ありまして、1点目が「観光客の受入環境を整備するための具体的な事業の内容と経費の総額」です。2点目が「受入環境整備事業を実施

する上での行政と民間事業者の役割分担及び連携方策」です。3点目が「役割分担に基づき、行政が行う受入環境整備事業の財源を確保するための方策」です。以上3点が協議事項です。

次に、第3条では、設置の期間を定めておまして、5月末までとさせていただきます。

続いて、第4条の構成員です。構成員につきましては、資料2をご覧ください。こちらは構成員の名簿となっています。こちらの名簿のとおりの構成とさせていただきます。

続いて、第5条の座長ですが、「座長は構成員の互選により選出する」とさせていただきます。

第7条では「部会を設置することができる」とさせていただきます。

また、第8条ですが、「専門的事項に関して、学識経験を有する者その他の者に出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる」とさせていただきます。

設置要綱と構成員については以上でございます。

(事務局：野田観光部長)

ただいまご説明いたしました設置要綱（案）と構成員について、何かご意見、ご質問等ございましたらお願いいたします。

<特になし>

それでは、皆様にお諮りいたします。この設置要綱（案）をご了承いただき、この構成員で正式に協議会を設置することとしたい、と存じますが、よろしいでしょうか。

<意義なしの声多数>

ありがとうございます。原案どおり承認されたものとさせていただきます。

続きまして、傍聴要領（案）についてでございます。協議会の公開に関する事務と合わせまして、事務局からご説明いたします。

(事務局：八尋観光企画課長)

お手元の資料3及び参考資料をご覧ください。

まず、参考資料を先にご覧ください。会議の公開についてですが、県の「附属機関等の設置及び会議公開等運営に関する要綱」の第12条では、「懇話会・協議会等の会議の公開は、情報公開条例第25条の規定を準用する」とされています。

下段に神奈川県情報公開条例を記載しておりますが、第25条で、会議は原則として公開するものとされておりますが、非公開情報が含まれる場合や、協議会を公開することにより公正又は円滑な運営に著しい支障が生ずるおそれがある場合については、協議会として非公開を決定することができる、とされています。

なお、県といたしましては、本日の協議に非公開情報等は含まれない、と考えております。

また、会議を公開する場合には、傍聴要領を定める必要があります。その案として、資料3をお示しさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

(事務局：野田観光部長)

ただいまの説明につきまして、何かご質問等ございますでしょうか。

<特になし>

それでは、皆様にお諮りいたします。会議の公開につきましては、当日の会議内容に非公開事由がない場合は、原則公開することといたしまして、また、案のとおり傍聴要領を定めることにしたいと存じますが、如何でしょうか。

<意義なしの声多数>

ありがとうございます。それでは、案のとおり傍聴要領を定めさせていただきます。

なお、会議は原則公開とさせていただきましたので、協議会でのご発言等につきましては、事務局において議事録として取りまとめさせていただきますので、ホームページ等に掲載させていただきたいと存じますので、ご了承をお願いいたします。

次に、本日の協議会ですが、先ほど説明がありましており、非公開とすべき事項はないと考えておりますので、公開をすることとしてよろしいでしょうか。

<意義なしの声多数>

それでは、本日の協議会は公開とさせていただきます。

また、本日、報道機関が2者来ております。皆様にお諮りしたいと存じますが、撮影、録音、記者の陪席について、会議全体を通じて、可としてよいでしょうか。

<意義なしの声多数>

ありがとうございます。ご異議はないようでございますので、これより報道に入室していただきます。

<報道機関入室>

続きまして、議題の「(2) 座長の選出」についてです。

先ほどご承認いただきました協議会の設置要綱第5条第2項の規定に基づきまして、互選により座長の選出をお願いしたいと存じます。座長につきまして、皆様からご提案等ございましたらお願いいたします。

(神奈川県観光協会：斎藤会長)

僭越ですがご提案させていただきます。互選がルールということですが、本県の観光行政に大変ご指導・ご助言をいただいております、松蔭大学の古賀学先生を座長にご推薦したいと思っておりますので、お諮りいただきたい。

(事務局：野田観光部長)

どうもありがとうございます。ただいま、神奈川県観光協会の斎藤会長より、松蔭大学の古

賀教授を座長に、とのご推薦がありました。他に、皆様からご意見・ご提案等ございますでしょうか。

(箱根町：山口町長)

今のご提案に賛成いたします。お諮りをよろしく申し上げます。

(事務局：野田観光部長)

それでは、皆様にお諮りさせていただきます。この協議会の座長を、松蔭大学の古賀教授にお願いするということで、ご異議はございませんでしょうか。

<意義なしの声多数>

それでは、古賀先生、お引き受けいただけますでしょうか。

(松蔭大学：古賀教授)

承知いたしました。

(事務局：野田観光部長)

ありがとうございます。

それでは、設置要綱の第6条の規定により、座長に協議会の議長を務めていただきたいと存じます。これからの議事の進行を、どうぞよろしくお願いたします。

(座長：古賀教授)

松蔭大学の古賀です。改めてよろしく申し上げます。

これからの議事を進めさせていただきます。

議題の(3)の今後のスケジュール(案)について、資料4に基づいて、事務局より説明をお願いします。

(事務局：八尋観光企画課長)

今後のスケジュールについてご説明させていただきます。

資料4をご覧ください。当協議会のスケジュール案ですが、記載のとおり、全部で6回の開催をさせていただきたいと考えております。

まず、本日は、観光客の受入環境を整備するための具体的な事業の内容についてご協議いただきたいと考えております。第2回・第3回は、受入環境を整備するための具体的な事業の内容と経費の総額について、そして、4月の上旬になりますが、第4回は、受入環境整備事業を実施する上での行政と民間事業者の役割分担と連携方策について、4月下旬の第5回では、行政が行う受入環境整備事業の財源を確保するための方策について、そして5月に行う最後の第6回でまとめを行うとさせていただいております。以上でございます。

(座長：古賀教授)

それでは、今のスケジュール案について、ご意見、ご質問等ございましたらお願いたします。

<特になし>

特にないようですので、スケジュールどおり進めさせていただきます。よろしくお願ひします。具体的な開催日につきましては、事務局と相談のうえ、その都度ご連絡させていただきます。

それでは、議題の「(4) 県の観光行政を取り巻く状況について」、資料5から10に基づいて、事務局より順次説明をお願いいたします。

(事務局：八尋観光企画課長)

それでは、順番に資料を説明させていただきます。

まず、資料5をお開きください。はじめに、観光客の動向についてです。

1 ページ目ですが、外国人旅行者の訪問率の動向です。ご覧いただきますと、東京都は約50%前後の状況が続いており、2015(平成27)年では52.1%となっております。続いて千葉県は44.4%で、こちらは急激に伸びていますが、これは観光庁の統計調査方法が変更となったため、平成27年より、成田空港に立ち寄る回数をカウントするようになったためです。次が大阪府で36.3%、その次が京都府で24.4%です。神奈川県はその次で、11.3%となっております。なお、これは日本を訪れた外国人のアンケート調査結果によるもので、複数訪問した場合はそれぞれの都道府県でカウントされるため、足し上げても100%にはなりません。また、今現在も四半期ごとの数字が出ておりますが、平成27年とほぼ変わらない状況です。

おめくりいただきまして、2 ページ目ですが、外国人旅行者数でございます。平成27年は、東京都が1,028万人で、千葉県、大阪府、京都府、その次に神奈川県が223万人という状況です。なお、平成28年9月までの状況でも、順位は変わっておりません。

続いて3 ページですが、外国人述べ宿泊者数です。こちらも平成27年をご覧いただきますと、1位が東京都で、大阪府、京都府の次が福岡県で、さらに愛知県に続いて神奈川県となっております。この中では一番下の順位になっております。直近の平成28年10月までの状況でも、この傾向はあまり変わっておりません。

続いて、4 ページをご覧ください。こちらが国内外を含めた本県への入込観光客数と観光消費額の推移です。平成27年の入込観光客数は1億9,297万人となっております。消費額は、平成26年で約9,600億円となっております。なお、観光振興計画に掲げた目標値を3カ年記載しておりまして、2018年に入込観光客数は2億人、観光消費額は1兆5,000億円という目標を掲げております。入込観光客数は、すでに平成27年の実績が平成28年の目標値を上回るという順調な伸びを示しておりますが、観光消費額はなかなか伸びていない、という状況でございます。平成27年の消費額は、今月末に集計できると考えております。

続いて5 ページです。こちらは全体の述べ宿泊者数です。国内外を合わせると、平成27年は、やはり東京都が一番多く、大阪府、千葉県の次に神奈川県という順番になっております。国内の数字を含めると、千葉に次いで4番目となっております。

続いて、6 ページをご覧ください。こちらは宿泊施設の客室稼働率です。平成28年10月をご覧いただきますと、一番上が大阪府です。大阪府は、平成26年に東京を上回っており、86.1%ということで、80%を超えるとほぼ満室状態であると言われております。その次が東京、京都と続き、神奈川は69.3%で、千葉県を下回っています。

この旅館、ホテル等の種別の内訳が、次の7ページになります。神奈川県は、全体が69.3%

で、旅館が49.2%ですが、ビジネスホテルやシティホテルは80%を上回っており、旅館とホテルで稼働率に大きな差がある状況です。

以上が観光客の動向についてです。

続いて、資料6をご覧ください。

こちらは、各都道府県の観光の予算についてです。観光庁の調べで、各都道府県の観光担当部署における予算額を、3ヵ年並べて一覧にしたものです。いずれにしても、神奈川県は全国で一番少ない予算額となっております。近いところでは、埼玉県や福岡県、兵庫県ですが、その中でも非常に少ないという観光庁の調べとなっております。

資料6につきましては、以上でございます。

<公募：卓拉氏入室>

(事務局：協国際観光課長)

続きまして、受入環境整備の事業内容等について、国際観光課長の脇よりご説明させていただきます。

資料7でございます。資料7-1から7-3までございますが、こちらは今後の5年間程度で整備していくことが望ましい取組につきまして、観光のサービスを提供する側である市町村や観光協会、宿泊施設の皆様のご協力をいただいて取りまとめたものです。

資料7-1でございます。全市町村と27観光協会からいただいたものをまとめたものです。大きくソフト的なものとハード的なものが出ておりまして、ニーズが多かった順に整理しております。ソフト的なものからご説明させていただきますと、一番多かったのが、観光案内所などの案内機能の充実を図っていくべきというところで、それに続くのが、現在、神奈川県観光魅力創造協議会で取り組んでいる観光資源の発掘・磨き上げです。続いて、国も力を入れているDMOの構築、4番目にガイドブックなどの多言語対応の強化、5番目に観光データ、これはプロモーションや受入環境整備に幅広く関係してくると思いますが、そういったデータの整備、6番目がガイドさんなどのホスピタリティの向上、人材育成、7番目が避難誘導などの災害発生対応、8番目がおもてなしハンドブックなどの文化・生活習慣の理解促進となっております。

これだけでも幅広いものがございますが、加えてハード的なものとしましては、一番多かったのが、観光バスの駐車場です。その次にWi-Fiなどの情報通信環境の整備、活用、続いて観光施設のバリアフリー化、トイレ整備の国際標準サービス化、レンタサイクルの導入などの周遊利便性の向上、良好な景観形成等の景観整備、駐車場整備などの交通渋滞対策、カードの普及といった消費行動の利便性の向上、そして、宿泊施設の整備と続いております。

以上が大きな項目をまとめて整理したのですが、資料7-2がこれをより具体的にしたものです。下の方は後ほどご覧いただければと思いますが、先ほど大項目で多い順に並べましたが、例えば2ページをご覧くださいと、「6 ホスピタリティの向上・人材育成」を見ますと、大項目では下の方になりますが、ボランティアガイドの人材育成に関しては、33市町村のうち18市町村、50%以上の市町村が必要と判断しております。こちらもお覧いただければと思っております。

資料7-1、7-2を見ていきますと、我々としては、もっと大きく差がつくのかなと思っておりましたが、割と万遍なく必要との結果が出ております。この点を見ましても、まだまだ受入環境整備のニーズはあると感じております。

資料7-3をご覧ください。こちらは宿泊施設の受入環境整備の状況でございます。約300

施設をお願いをいたしまして、72施設からご回答いただき、約20%の回答率となっておりますが、ご覧の結果が出ております。青色の部分は、既に整備しているものでして、これを見ると、クレジットカードの決済端末の設置や、Wi-Fiの設置、施設内のトイレの整備、宿泊施設の耐震化などは整備が済んでいるところが多いのかなと思いますが、点線となっている「課題認識有」で一番多いのは（9）の施設内の多言語表示、次に多いのが（6）の多言語ホームページの作成・充実、続いて宿泊施設等のスキル向上ということです。こちら、ハード面・ソフト面ともまだまだ必要という施設が多いと思っております。

先ほどご説明いたしました、整備済のクレジットカード決済、Wi-Fi、トイレ整備は、整備が進んでいるという見方もできるかもしれませんが、やはりニーズがあるからこそ進んでいるということで、例えば、クレジットカードは8施設がまだ進んでいない、逆に課題認識がある、ということをお考えすると、全体を通して1割くらいはまだ進んでいないので、より進めていく必要がある、とも受け止めております。

続きまして、資料8をご覧ください。先ほどはサービスを提供している側が認識している需要でございましたが、こちらはサービスを受ける側である外国人の方々、特に今回は神奈川県観光魅力創造協議会で実施している出前セミナーにおいて、留学生に具体的な観光スポットを回っていただいて、そのときのアンケートの意見を取りまとめたものです。こちら後ほどゆっくりご覧いただければと思いますが、非常に多いのが、観光案内の情報や多言語化ができていないという意見が多くなっています。例えば、2の観光資源の発掘・磨き上げという項目で、「民族衣装を試着して記念撮影できるなど各箇所にフォトスポットを用意してほしい」とか、「フォトスポットがあるとよい」といった意見があり、我々がサービス提供者側にアンケートを取った時には気づいていなかった点ですが、こういった実際の生の声をお聞きしますと、フォトスポットがあることによって、よりプロモーションにも繋がるし、来た人達の満足度にも繋がるということがありますので、今後もこういった生の声もいただきながら、需要を見ていきたいと考えております。

続いて、資料9はフリーWi-Fiの設置状況でございます。こちらは、通信事業者への聞き取りと、市町村観光協会にご協力いただきながらまとめた資料です。詳しくは後ほどご覧いただければと思いますが、県内の通信事業者による整備状況というところですが、アクセスポイント数が58,000から80,000となっており、これくらいの数は無料Wi-Fiが設置されているという状況でございます。この数を多いと見るか、少ないと見るかはありますが、さらに気をつけて見なければいけないのは、これはキャリアごとに整備しているということです。NTTとKDDIとソフトバンクが、それぞれがサービスを提供しておりますので、特に外国人の肌感覚としては、この3分の1くらいの感覚ではないかと思っております。

続いて資料10ですが、こちらはハードの整備の中で重要とされていた県内の観光客向けの大型バス駐車場の設置状況を取りまとめたものです。こちらはバス協会やホームページなど、いろいろな方のご協力をいただいたもので、まずはそもそも県内にどれくらい大型バスの駐車場が設置されているのか、そこに何台空きがあるのか、キャパシティがあるのかをとりまとめたものです。こちらはまだまだ不完全なものですので、ぜひ「ここにも大型駐車場がある」といった情報を我々にいただければ、さらに充実できると考えております。

説明は以上です。

(座長：古賀教授)

ありがとうございました。それでは、ただいまの事務局からの報告について、何かご質問等

ございましたらお願いします。

(神奈川SGGクラブ：漆原会長)

資料8に「フォトスポット」とありますが、これはどういうものなのでしょうか。

(事務局：協国際観光課長)

海外の方々が旅行に来られると、SNSを活用しながら「日本に来ているのだ」ということを友達にアピールするというので、一つは、写真として綺麗に写る場所をもっと教えていただければ、「そこに行って写真を撮りたい」ということもありますし、もう一つは、最近イベントやお店でもよく実施していますが、インスタグラムの枠を作って、お店の中でも写真を撮ってもらって、「ここで発信してくださいね」と誘導することで、皆さんが写真を撮りやすくなる、その両方があると思っております。

(神奈川SGGクラブ：漆原会長)

分かりました、ありがとうございます。

(公募：卓拉氏)

お伺いしたいのですが、資料7-1に「DMOの構築」という言葉がありますが、「DMO」とは何でしょうか。

(事務局：協国際観光課長)

DMOは、定義が難しいところですが、観光事業者さんがそれぞれやっていくのではなく、地域としてまとまった形で、戦略を立てながら、それを実行していくような組織を、国の方でも「日本版DMO」として普及を図っているところです。今後、しっかりと稼げる組織としていこう、という点がポイントです。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

今のお話に関連して、事務局に質問なのですが、私は、日本でDMOとして成功しているところはほとんど出ていない、国内ではDMOは機能していない、と思っているのですが、この中で、これだけ考えていらっしゃるようなので、日本全国での例を教えてくださいませんか。そうでなければ、皆さんは何をやったらいいのか、分からないのではないのでしょうか。

(事務局：野田観光部長)

今、観光庁で「日本版DMO」を構築していくということで、候補法人の認定を行っており、全国で100を超える候補法人が認定されています。DMOとは何かということですが、色々な捉え方があるようですが、1つの考え方として、今までは、観光振興を、行政や観光協会、あるいは、観光に関わる、例えば宿泊施設やお土産物屋さん、鉄道事業者などと観光協会が連携してやっていく、地域に観光客を呼び込んでいく、ということでした。

DMOは、この地域はどのようなところで、どのようなお客様を呼びたいのか、現状はどうなっているのか、ということ、もう少し科学的に、データなども分析しながら、しっかりマーケティングをしながらお客様を呼び込もう、とするものです。その中では、いわゆる観光事業者以外の、地域の色々な事業者にも入ってもらって、観光でまちづくりをしていく、という

形が、DMOの目指している姿とされています。

それを、1つの法人としてやっていく、行政も巻き込み、様々なプレーヤーも巻き込んで、法人として地域を取りまとめてやっていく、とされていますが、一番の課題は、その法人を動かしていくための財源をどうするかということです。

我々が今考えているのは、行政は観光振興ということでお金を出している部分がありますから、それをまずDMOの財源としていく。また、観光事業者にも参画いただくので、負担金のようなもので、みんなの合意でしっかりとした財源基盤がある状態で、観光振興事業なり、プロモーションをやっていく、あわせて受入環境整備もやっていく、ということが理念だと思っております。しかし、「では、実際にそれをできている地域があるのか」と問われれば、「まだまだこれからではないか」と思っております。

いずれにしても、行政と観光協会と観光事業者だけ、そういう小さなサークルだけで観光を振興していくのではなく、まちづくりとして、もっと多くのプレーヤーで、地域振興の1つの材料としてやっていかなければならない、という問題意識は、皆さん持っているのではないかと思っております。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

具体的にはないということですね。私もDMOにはかなり興味があつて、今、やろうとしている部分もありますので、もし、先駆者があれば分かりやすい、と思って質問させていただきました。ありがとうございました。

(公募：卓拉氏)

私は、日本に来てからは大阪に住んでいましたが、大阪と京都と神戸ではワンデーパスという連携があり、1日の阪神、阪急のカードで、多くの観光スポットで割引をもらえる仕組みがありますが、これもDMOの構築例になりますか。鉄道会社と観光スポットの連携ですが。

(座長：古賀教授)

そのように連携することもありますし、広域連携という形で、行政がリードして連携する形もあります。色々な形があると思います。

先ほどのDMOの説明に補足させていただくと、ニセコなどは、株式会社で観光協会を作って、旅行業も取得して、例えば視察もどんどん受け入れています。バスの手配などもして、収益を上げているところがあります。

ただ、収益性が大変大事で、そういう収益性を確保できる体制が取れるかというところですが、例えば、NPOで観光協会を作って、まちづくりもやっているところがあります。観光協会が施設を作って、その中に全部入れてやっています。多少そういったところは出てきていますが、全体から言えばまだまだ少ない、と思います。

新しいものを作らなければならない、という感覚もありますが、今の観光協会をそのように変えていく、というやり方ももちろんあると思います。それぞれの地域の実情に応じて、今までの観光協会は、どちらかというとPRをやっていたので、まちづくり、観光地づくりの方にも関わって、その中で収益性を求める、という仕組みになっていくのではないかと考えています。

(神奈川県観光協会：斎藤会長)

これは局長にお尋ねしたいのですが、資料6ですが、我々は観光立県ということで一生懸命やっておりますが、全国の予算の中で、「1億2,800万円というのはどう考えても苦しい」というのが、私の日頃の実感でしたが、他県と比べて、歴然と数字に表れているわけです。

「マグネットかながわ」や、「神奈川は観光立県」と長年言い続けて、先頭に立ってご努力されている割には、失礼ですが、観光立県かながわの1億2,800万円という予算は、他県に比べれば何十分の1という程度で、本当に小さく、低すぎる。これについて、局長はどのようにお考えでしょうか。

(事務局：藤巻産業労働局長)

斎藤会長のご指摘のとおり、正直申し上げまして、私も局長になりまして、これほど観光予算が低かったのか、と改めて認識したところです。とてもこの予算で、東京、大阪、京都などと太刀打ちできるレベルではないと思っております。

そのような中で、例えば、企業誘致ですが、今までは製造業が主体でしたが、これからはホテルも誘致していこう、ということで、企業誘致施策も転換したところです。

予算につきましても、今年も議論しながら、増額に向けて努力をしているところです。国の交付金等も活用しているため、一般財源だけを見ると、このような見え方になっておりますが、実質的な部分、また一般財源も含めて、先ほど冒頭では、なかなか厳しい、というお話をさせていただきましたが、確実に予算の増額を図っていきたい、と考えております。

(神奈川県観光協会：斎藤会長)

あまり無理を言っても申し訳ないのですが、観光協会への支援だけではなくて、国際会議や国家的なイベントが目白押しで並んでいるこの時期に、47都道府県で最下位であるのが許せないわけです。

(公募：ロレンス氏)

私がこの資料で一番驚いたのは、神奈川県の予算が、新潟県の10分の1であることです。私はITの仕事をしていますが、資料6と資料5を分析してみると、予算が少ないことが、資料5の数字の推移の差と関係があるのではないかと、思います。私も斎藤会長のご意見に賛成しますので、ご協力をお願いします。

(座長：古賀教授)

他にご質問等はございますでしょうか。

(神奈川県観光協会：斎藤会長)

もう1つ、先ほど資料をいろいろとご説明いただいて、私も勉強をさせていただきましたが、「部会を作って、それぞれ具体的に検討する」というご説明が先ほどございましたが、やはり、これからこの委員会が、インバウンドに対して、具体的にどのような受け入れをするのか、対応はどうしていくのか、ということは、小委員会を作って、具体的に決めていく必要があるのではないのでしょうか。我々を適当に割り振っていただければ、お互いに案を持ち寄りして、具体的に進んでいくのではないかと、思っております。

(座長：古賀教授)

他にございますでしょうか。

<特になし>

特にないようですので、資料の説明についてはよろしいでしょうか。

<意義なしの声多数>

それでは、議題3「意見交換」に入ります。

事務局にご説明いただいた資料を踏まえまして、今後の受入環境整備、特に、これからどういった事業を実施していけばよいのか、具体的に取り組んでいけばよいのか。もう一つは、本日は代表の方にお越しいただいていますが、組織の中で、今、どのような課題が起こっているのか、といったことをお話しいただければと思います。いかがでしょうか。

(神奈川県観光協会：斎藤会長)

私は川崎市観光協会の会長も兼務しておりますが、川崎市も観光の黎明期を迎えた段階です。今、観光案内センターを駅中に設置し、コンシェルジュを置いて、外国人に多言語で対応できるような場所として検討しているとのこと。

今後、ますます訪日外国人が増え、国も4,000万人時代と言っております。今の倍の外国人を受け入れるわけで、神奈川県は地の利を得ているわけですから、全県の優れた観光資源を、多くの外国人に、より強烈にアピールしていただきたい。それにはまず、発信をしなければなりません。留学生など、我々が通常見ている目とは違う、いろいろな見方で、そのような方々の意見を取り入れた発信を行う必要があります。

標識1つをとってみても、もっともっと多言語化していかなければならない。英語だけが世界語ではありませんから、中国語の道路標識があってもよいのではないのでしょうか。道案内や観光案内、看板やパンフレットも、川崎でも英語、中国語とだんだん増やしてきておりますが、そういう対応をするためのコンシェルジュ、観光案内ができるような人たちを養成していかなければなりません。これは、ボランティアだけではなかなか補填できませんので、外国人学校で留学して勉強しているような人たちに、背後から手伝っていただけるような方法を考えながら、川崎でも今後窓口を拡充していきます。川崎だけではなく、神奈川県全体の観光案内所もいくつかあるわけですから、どのような地域でも、積極的に多言語で対応していただきたい。

それから、川崎はホテルが足りなくて、まさに受入環境整備をしていきたいと思っておりますが、民泊なども一体どのように考えていけばよいのか。業界のあることですから、無制限民泊はできませんが、日本の文化、日本の家庭、そういうものを外国人に紹介したり、日本の一般庶民の生活を理解してもらえるシステムを、もっと作っていかなければならない。そう考えて、いろいろと知恵は出しているつもりですが、思うように具体化していない現状です。

今後、本県としては、インバウンドの皆さん、宿泊施設の皆さんなどの職場に行って、勉強して経験を積んでいただくシステムができないかと考えております。いろいろな思いを持って、これからやっていきたいと思っております。

リュックサック1つを背負って、1ヶ月くらい日本国内を回っていただくようなお客を、日本もどのように掴まえていくのか、ということも1つの方法です。

また、ラグビーの世界大会も日本で開催されるわけですが、ラグビー観戦客の滞在率はもの

すごく高い。オリンピックよりも明らかにレベルが高い層が押しかけてくると聞かされておりますが、そういう人たちの受入体制ができていますか。神奈川県だけで考えても、川崎、横浜、あるいは鎌倉、湘南海岸、箱根、丹沢・大山、内陸というところを、きちっと案内できる観光コースというか、ルートをきちっと整備をして、横浜駅の観光案内センターに行ったら、そういうことを多言語でご案内いただける、そういう施設をどんどん作っていかなければ、ウェルカム、ウェルカムばかりではお客が来てくれない。

それから、日本人の真心でウェルカムをしたいのですが、その方法を、先ほど申し上げた、家庭とインバウンドをどう結び付けていくのか。これは難しいことですが、日本文化の侘び寂び、お茶だ、お花だと、日本の日常生活の場面に外国人をご案内すれば、今後、「オリンピックだけ日本に行くよ」ではなくて、日本文化の奥ゆかしさとか、奥行きのあることを教えて、「二度三度、日本を訪問してみよう」となるのではないかと。そういう顧客づくりが本当にできているのか。

これからの観光は、多言語で他国の文化との接点を持ち、もっともっと多くの方に、表現も磨きながら考えていかなければならない。なかなか、いち観光協会では力が及びませんので、県全体でそういう枠組みを作り、それこそマグネット的にぐるぐる回さないと、川崎、横浜、神奈川は単なる通過町になってしまう、そういう可能性だってあるだろうと思います。

我々神奈川県も、今まで以上にもっともっと見どころがあると、私は強く思うものですから、引き続きご協力いただいて、オリンピック・パラリンピック、その後に来る世界との交流を、より高める手立てを作り上げていきたい。

総論的で恐縮ですが、ぜひ我々観光協会が、県下それぞれの地域で切磋琢磨しながら、その地域の特性を活かして、そして、皆様方をお待ちしようと、更なるご指導・ご助言をいただければありがたいです。大変雑駁ではございますが、知見を述べさせていただきます。途中で退席をお許しいただきたく、今後ともよろしくお願いいたします。

<神奈川県観光協会：斎藤会長退室>

(公募：ロレンス氏)

先ほど、いろいろなアイデアも出ていましたが、確認したいのですが、神奈川は羽田空港がベースになると思いますが、千葉の成田空港にも、神奈川の英語対応の観光情報デスクなどはあるのでしょうか。

(座長：古賀教授)

成田空港には立派な観光案内所がありますが、トランジットだけでも250万人いると言われてしますので、そういった人たちをいかに神奈川に回していくかということは、いろいろと考える必要があります。

(事務局：協国際観光課長)

神奈川県の、という意味では、羽田空港の国際線ターミナルの到着口を出たすぐ右側に設置してございます。

(公募：ロレンス氏)

私としては、成田にもあると良いと思います。

(事務局：協国際観光課長)

座長のおっしゃったとおり、成田空港には観光案内所の機能が空港としてございますので、そのコンシェルジュの方に、もっと神奈川を知っていただくことができないか、ということは考えております。

(箱根町：山口町長)

先ほど斎藤会長がおっしゃった中で、広域に神奈川県を見てもらうということで、県でも、第4の観光地づくりなど取り組まれています、オリンピック・パラリンピックに向けて、広域観光ルートを作り出していこうという内容があると思います。確か、1,000本のコースだったと思いますが。これからは、エージェントに提案させるのではなくて、自らがコースを作っていくことに期待したいと思っております。横浜で終わり、とか、鎌倉で終わり、ではなく、やはり広域で楽しんでいただくことをやっていきたい、と私も思っています。

それから、民泊の話が出ましたが、箱根町、湯河原もそうですが、いわゆる旅館・ホテルが、なりわいとして、地域の産業となっている地域があります。しっかり届出をしている民泊は大いに結構だと思いますが、無届けで、空き家を使って、無人で泊めているところが出始めている。この辺は、整理をしていかないと、かえって日本のイメージダウンになるおそれもあります。何らかの規制をかけなければならないのでは、と思っております。地域地域での課題はありますが、「4,000万人のお客様を受け入れるために、何でもいいから泊めるところを作るんだ」といった今の風潮を何とかしないと、大変なことになる、と危惧しているところです。

(座長：古賀教授)

他にございますか。

(伊勢原市：武山副市長)

資料6の都道府県別の観光予算の一覧と、資料5を対比してみますと、大阪府は2億6,200万円で非常に少ない額ですが、訪問率や他のデータはかなり上位にあります。先日、何かで読んだのですが、日本のインバウンドのリピーターは関西圏に多い、とのことでした。その考えられる要因は、USJのような都市型エンターテインメントを楽しめることや、B級グルメだけでなく、三ツ星級のグルメも楽しめること、そして、古都京都、それから神戸のようなところもあって、非常に狭い範囲でいろいろな楽しみ方ができることではないだろうか、という分析でした。

ひるがえって、神奈川県にそこまでの資源があるかどうかはともかく、一通りのものは揃っている、と思っております。ですから、情報の提示の仕方や届け方、ストーリーの提供の仕方、ずいぶんとインバウンドの芽も出てくるのではないかと、思います。

私ども伊勢原市の大山という観光地は、文部科学省から日本遺産の認定を受けました。日本遺産は、点在しているいろいろな文化財や観光資源を、1つのストーリーでくくって提示しよう、そのことによって魅力を感じてもらって、訪れてもらおうと、いうコンセプトです。そこを、より磨き上げて、提示していきたい。

ですから、確かに、観光予算はあまりにも低すぎますが、たくさん予算があれば成功するのかというと、そうではないだろう、と思っております。先ほど、DMOのお話もありましたが、どのような形で持って行けば、神奈川県観光はうまく機能していくのか、「お客さんがたくさ

ん来てくれている」という仮想の成功モデルを頭に描いた上で、それに必要な財源を、どういった方法で用意するのか。そういった議論をしていかないと、散発的になってしまいます。「お金がたくさんあればいいのだ」となってしまうのは、ちょっと残念だな、と思います。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

今のお話を聞いて、ごもつともだな、と思いましたが、資料5は、先ほど「空港を利用している人が入っている」というお話でしたので、それを除くとどうなるのだろうか。なぜなら、東京も千葉も大阪も、国際空港があるわけですが、神奈川はありません。京都はありませんが、愛知、福岡にもある。そのうえで勝っているというのは、逆にすごいのかな、という気もしています。その意味では、空港利用客を入れて、千葉はこれだけ上がった、ということですから、それを引いてみないと、本当の数字は見えてこないのではないかと、という気がします。

それから、資料をもとにして議論をしていくとすれば、資料7の中から、何をやっていけばよいかを議論することが、この会の趣旨だと思います。しかし、今、私がお話を聞いていて分からなくなっているのが、インバウンドを求めるのか、それとも国内なのか、ということです。部会で分けて考えるべきなのかもしれませんし、両者を一緒に考えると、議論がかなり散乱してしまうのではないかと、危惧しております。

(座長：古賀教授)

その点は如何でしょうか。

(事務局：藤巻産業労働局長)

私どもとしましては、冒頭で申しました2019年のラグビーワールドカップ、2020年のオリ・パラへの対応が目前にありまして、もちろん、総体的な入込観光客数の増加を目指していきませんが、施設整備という観点からは、基本的にはインバウンドを主な対象としてご議論いただきたい、と考えております。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

そうであれば、あえて言わせていただきたいのですが、先ほどSNSの重要性の話が出てまいりましたが、資料7-2で「ガイドブックの作成」や「おもてなしハンドブックの作成」とありますが、行政の方はこういったものを紙で作りたいとします。SNSが大事だと言うのであれば、もっとSNSにお金をかけていくべきだと思います。外国人の方には、そちらの方がはるかに役に立つ。パンフレットを作って、それを「どこに置くのか」となって、山積みになって市役所などに置いてあります。お金をかけるなら、SNSを重視すべき、と思います。

(公募：卓拉氏)

SNSの話ですが、中国ではGoogleができないので、神奈川県観光地図を探してみましたが、中華街などの人気のところしかありませんでした。

また、発信がとても重要ですが、最近、ローソンが中国の「アリペイ」という支払いアプリを導入しました。全国1万くらいの店舗ですべて導入して、中国人観光客の取り込みを目指しています。そのアプリを使って、例えば、近くに何の店があるか、このお店で割引があるか、このアプリが使えるか、といった発信ができるので、消費方法の利便性を向上しながらアピールしていけばいいと、思います。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

SNSの話がかなり出ていますが、我々はホームページもSNSも持っていますし、鎌倉も、箱根も、皆さん持っていると思います。その中で、我々は国内向けが中心で、5言語で作っていますが、見てもらえないとダメなんです。それで、トリップアドバイザーと契約をしたところ、トリップアドバイザーの方は非常に見ていただいています。これは、非常にSNSに近い状態で、互いのやりとりのコメントが入っているイメージです。

ただ、横浜は横浜のバージョンを作っていますが、他の都市がどうやって作っているのか、正直言って、我々観光協会は横のネットワークがそれほど強くないものですから、例えば、なかなか神奈川とか横浜というワードはピックアップしませんが、「神奈川県」というワードを入れると、そこからこういうもの、こういうもの、こういうものと飛べるようになれば、神奈川県全体の観光案内が速やかになると思います。

私どもは今、鎌倉市と話をさせていただいているのですが、県が主導して、県全体でやっていただくと、ホームページや、特にSNSは口コミでやたらと広がります。例えば、来ていただいた方が、横浜港で夜景を見ながらクルーズをしていますと、それが瞬時に伝わってきます。検討していただけるとありがたいです。

(公募：ロレンス氏)

SNSの話が出ていますが、突っ込むと深い話になってしまいます。

先ほど、中国ではグーグルが使えない、というお話がありましたが、海外といっても、中国には独自のインターネット管理システムがあり、アメリカ・ヨーロッパにも別の管理システムがあります。いずれにしても、海外の観光客が持つ神奈川県のイメージとは何でしょうか。先ほど、伊勢原市の武山副市長がおっしゃっていましたが、大阪にはUSJが有名ですが、まず、なぜ神奈川県なのか、今後のPRのポイントは何でしょうか。

外国人が持つ今の神奈川県のイメージは、鎌倉と箱根以外は観光地として考えていないかもしれません。例えば、横須賀には米軍基地がありますし、京浜臨海部は工場が多く、横浜はベッドタウンである、といったイメージで、観光スポットとしてのイメージはあまりないのではないのでしょうか。

だからこそ、SNSの口コミが大事なかもしれませんが、実際にどうやっていくのでしょうか。

(座長：古賀教授)

例えば、兵庫県と言ってもあまりイメージが湧かないかもしれません。神奈川県と言って外国人がどれだけイメージするのかという問題、観光地としてのスポットの方がいいのはいかという問題があるかもしれません。例えば、大阪というイメージは、なかなか個別に湧いてこないと思います。

(公募：ロレンス氏)

20年前くらい前に、ブラックレインという映画で少し大阪の紹介がありました。名古屋や東京が出てくる映画もありましたが、横浜や鎌倉はどうでしょうか…。

(伊勢原市：武山副市長)

今のお話で思い出しましたが、昔、神奈川県に長洲さんという知事がいらっしゃいました。何代か前の知事ですが、「神奈川は日本の縮図だ」とおっしゃっていました。それは、「日本中にあるさまざまな社会経済的な問題は、神奈川に凝縮している。神奈川はそういう地域なのだ」ということです。

それを今回の議論に考えると、日本のいろいろなものが楽しめますよ、海があり、山があり、歴史があり、都市型エンターテイメントがある。日本の縮図です、観光で満足できるものはすべてご用意できます、しかも、東京に隣接しています、と。そういう打ち出し方はどうでしょうか。

(公募：ロレンス氏)

そのご意見に賛成しますが、そういうマーケティングをしっかりと考えていく必要があるのではないのでしょうか。私は神奈川県に住んでいるので、伊勢原がどういうところか分かっているつもりですが、では、カリフォルニアに住むアメリカ人に、どうやって神奈川に来てもらうのかを、しっかりと考える必要があります。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

今のお話を聞いていて思ったのですが、ここは神奈川県のことをやっていく場ですから、ローマ字のKANAGAWAという文字をもっと前面に出す、KANAGAWAを国際的に知らせる方法を考えるべきではないのでしょうか。神奈川の中に横浜があるのだ、鎌倉があるのだ、箱根があるのだ、こんなお城があるのだ、こんな海水浴場があるのだ、こんな港があるのだ、ということ、KANAGAWAというキーワードでやっていくべきだと思います。資料の中には、SNSなど、いろいろなことが上がっていますが、それは、それぞれの市町村が差別化を図りたい、ということだと思いますので、ここで議論をしなくても、それぞれの市町村で考えるべきことだ、と私は思います。

例えば、この中で、外国人に対して、神奈川でやれるとしたら何ができるか、を考えたときに、通貨の問題があります。例えば、神奈川に来るとどこでも両替機がある、というのも1つの魅力だと思います。それよりもっと面白いことをやるのなら、神奈川通貨を作って、神奈川に来たら、どこでも神奈川通貨を使えます。クレジットカードがあれば、どこでも使えますから、となれば、外国人にとってとても魅力がある県になるのではないのでしょうか。せっかく、市町村の枠を超えて、ここで話をしようとしているのですから、そういうことを考えてみては如何でしょうか。

(事務局：藤巻産業労働局長)

事務局からよろしいでしょうか。

我々も、将来的にはそれを目指したいと考えています。ただ、当面の状況を見ますと、グーグルで検索しても「TOKYO」が圧倒的で、比較すれば、「KANAGAWA」はほとんど知られておりません。

我々は、スタートはそこにそれほどこだわっておりません。例えば、富士山をバックにした芦ノ湖、あれをKANAGAWAの前面に押し出していっても構わない、と考えています。そういったコンテンツをどうしていくのかということは、また別の議論になると思いますが、魅力的なコンテンツを前面に打ち出していかなければならない、と思います。

ただし、これから、案内表示や観光案内所の議論をする際に、我々としては、そのすべてに

KANAGAWAといった文字を入れるよりは、それぞれの地域でやっていることをうまく繋いで、2日でも3日でも神奈川県内に滞在していただくための環境整備を進めていきたい、と思っております。そういった視点で、今、地域で起こっている課題などをご議論いただけるとありがたいと思っております。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

せめて、県から、各市町村の観光協会に、「自分のところのホームページを作る際には、必ず神奈川を入れてほしい」と言うだけでも、かなり違ってくるのではないかと思います。神奈川を知ってもらえれば、鎌倉を見たときに、「ああ、神奈川なんだ。」と思ってくれるのではないのでしょうか。それだけでもいいのではないかと、思うのですが。

(公募：ロレンス氏)

10年ほど前ですが、「フィリピンは怖いから行きたくない」けど、「セブは行きたい」という人がいました。セブ島がフィリピンにあると気付いていなかったのですね。それに似ていると思いました。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

ちょっとしたことで変わってくると思います。

(神奈川SGGクラブ：漆原会長)

先ほど、問題点のところ、観光案内所が出てきていました。斎藤会長からも多言語のお話が出ていましたが、我々は語学ボランティアグループで、仲間に小田原・箱根SGGがあります。我々は、例えば、大山では、繁忙期だけ観光案内所のお手伝いをしています。ボランティアが344名いて、いろいろな言語に対応できますし、小田原・箱根にも60名おりますので、ボランティアとしては、ある程度対応力がある、と思っています。

また、通訳案内士は、神奈川県には相当の数がおります。観光案内所の問題は、1つはどこに設置するかということ、もう1つは、ちゃんと案内できる人を雇えるか、というお金の問題だ、と考えています。ボランティアをあまりあてにされると、通訳案内士を持っている人は本当に困ってしまいます。募集すればいくらでも集まると思います。多言語対応できる人はいるのですが、それをどうやって進めていくのか、費用的な問題があると思っています。

(座長：古賀教授)

他にございますでしょうか。

(日本ホテル協会神静山梨支部：村松事務局長)

先ほどから皆さんのご意見をうかがって、なるほどと思うことが多いのですが、神静山梨というのは、神奈川県と静岡県と山梨県が範囲でして、その中央には富士山があります。アンケート結果では、写真のことなどもありましたので、神奈川から富士山をPRすることができればいいと思っております。

それから、カード的なことは、財源のことがありますから、何とも言えないのですが、駐車場のことは、私からも申し上げたことがあります。私は、山下町にあるホテルニューグランドに所属しております、その前の海岸通りは、外国人がいらっしゃるバスの中継地点になって

おります。それを何とか駐車場に、と申し上げていたのですが、駐車場が少ないために、なかなか進まない、ということがあったのですが、資料10を見ると、こんなに駐車場がある。

何が問題かという、世界一のチャイナタウンがありますが、彼らが何のために来ているかは、私自身もよく分かっておりません。もし、食事や買い物であれば、それは素晴らしい観光消費です。また、仮に駐車場が空いているならば、誰がそれを指導して駐車場に誘導していくのかは分かりませんが、駐車場にバスが行けば、当然そこで駐車料金も発生しますので、お金が落ちるということにあります。

このお話は大きなものなのですが、小さいお話の集まりなので、考えていく必要があると思っております。

(日本旅館協会関東支部連合会神奈川県支部：岡田支部長)

資料5の稼働率のところを見ると、旅館は49.2%ということで、大変厳しい状況です。インバウンドが順調に増えて、お客様が来てくれる良いのですが、先ほど箱根町長がおっしゃられたように、民泊の方に流れていくのではないかと、営業的なダメージを非常に危惧しております。オーナーがいて、そこで地元の文化を楽しむような民泊であれば非常に良いのですが、ただ空き家を貸すような民泊は、近隣との関係も壊しますし、我々の業界としても大きな問題であると考えております。神奈川県として、こういう形で施策をして、全体的にお客様に来ていただくような施策をぜひ進めていただきたいと思っております。関連する法令は旅館業法になりますので、なかなか神奈川県でもうまく対応できない部分もあるかと思っておりますが、それをぜひ、市町村も含めて、全体的なコントロールの中で調整していただければありがたいと思っております。

(座長：古賀教授)

旅館の外国人対応などは、現在どうなっているのでしょうか。

(日本旅館協会関東支部連合会神奈川県支部：岡田支部長)

それぞれ非常に熱心に取り組んでおりまして、Wi-Fiの設置やトイレの改修、外国語のできる方の採用などが進み始めておりますが、県の方で、さらにそれを後押ししていただければ、ありがたいと思っております。

(座長：古賀教授)

他にいかがでしょうか。

(箱根町観光協会：勝俣理事長)

本協議会の趣旨であります受入環境整備、それから、インバウンドに限ってということで、箱根町で抱える現状や課題を報告させていただきます。

箱根は、特に外国人が多く来ておりますが、多くの外国人が、国道1号線や138号線、県道を「歩きたい、散策したい」というニーズが多いとのこと。その割には、非常に整備が不十分で、交通安全の問題があります。シンプルに「もっともっと現況を見てみたい」という観光客の安全を確保していく必要があります。

あわせて、国道沿いにはバス停があるわけですが、非常に整備が遅れていまして、朝7時30分には、お客様が大きなスーツケースを持って10人くらい並んでいるわけですが、バス停は寒

い。寒いだけなら良いのですが、雨や雪は防ぎようがありません。こういうところを、神奈川県や交通事業者などと協議しながら、観光客に優しいまちづくりを進めていきたいと思っております。

トイレにつきましては、函嶺洞門のところを県に整備していただき、非常に好評いただいております。観光客にとってもトイレは重要ですので、きれいで使いやすいトイレの整備も進めていただきたい、と思います。

こういったところから、おもてなしのある観光立県になるのではないかと、思いますので、県の予算をお使いいただければ、と思っております。

(座長：古賀教授)

他にございますでしょうか。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

この会議の趣旨からは少し外れるかもしれませんが、土地柄から少しお話しておきますと、国道・県道・市道いろいろあるので何とも言えませんが、例えば、レンタサイクルをやっても、サイクリング専用道路がありません。もし、レンタサイクルをやるのであれば、サイクリング専用道路を作る、という話から入らなければ、鎌倉などは自転車は危なくて仕方ありません。私も、自分で運転していて、「怖いな」と思うことがあります。非常に大きな話ですし、予算もここですのような規模ではないですし、観光だけの話ではありませんが、そういったことも考えていただきたい。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

環境整備ということで、横浜をいろいろ見ての話になりますが、先ほど卓拉さんがおっしゃっていたように、アリペイは、スマートフォンを少しかぎすだけですが、使えるところが非常に少ないです。初期投資が結構かかることと、ネットワーク化しなければならない、ということで、大きな百貨店やデパートでも、アリペイが使えない、ということがあります。通常のクレジットカードが使えるところであれば、ちょっとしたことで使えるようになるはずなのですが。

アリペイもあるし、VISAもあるし、AMEXもある。小さな店舗ですと厳しいのかもしれませんが、そういったものの整備についても、県として進めていって、それをPRしていくことによって、買い物がしやすくなる、イコール、お金が落ちてくるにも繋がっていくのではないかと、思います。

正直、この近辺のホテルや駅には何もありません。現金をおろしたくてもおろせない。そこも含めて整備していくと、観光客側からすると、魅力があると写ります。それをPRしていくと、「神奈川へ行くとキャッシュなしで買い物ができる」というアピールになります。もしくは、そこら中に両替機があれば、動きやすいのではないかと、思います。

(公募：ロレンス氏)

電子マネーということでしょうか。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

電子マネーもそうです。

(公募：ロレンス氏)

電子マネーなら、パスモやスイカなど、今はあるのではないのでしょうか。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

海外から来た方は、1週間の間では、その仕組みが分からないわけです。成田に来て、インバウンドパスは使えますが。

(公募：ロレンス氏)

ということは、パスモやスイカなどのネットワークの上に、新しいネットワークを作らなければならないということですか。インバウンドパスに、スイカやパスモの機能を付けて、帰る時に残額を返してもらえるとという仕組みがあればよいのですが。

(公募：卓拉氏)

本当に中国をターゲットとするのであれば、アリペイやクレジットカードはとても重要だと思います。1つの例として、梅田阪急というデパートでは、私がいた頃は、アリペイは使えませんでした。銀聯カード払いで5%の割引がありました。また、中国銀行のクレジットカード払いでは、現金の還元がありました。

中国人の今までの慣習としては、お財布を持ち歩かないで、ケータイだけで街を歩く、ということがありますので、アリペイは非常に便利だし、SNSとのつながりがあるので、アピールしやすいと思います。ぜひ検討をお願いしたいです。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

今のカードのお話ですが、ごもっともなのですが、それ以上に、我々中小企業に関しては、カードを使うと手数料が取られるので、「それがもったいないから嫌だ」という方が非常に多いのです。ですので、どのカードがどうという以前に、クレジットカードが使えない話が本当に多いです。端末も、そのために専用端末を買わなければならないことを本当に嫌う方が多いので、例えば、県の方で導入を後押ししていくようなことができると良いのではないのでしょうか。中小は売り上げがそれほど多いわけではないこともありますが、鎌倉は本当に少ないです。湯河原は指紋認証を導入していたと思いますが。

(湯河原町商工会：石倉会長)

県から補助金をもらって、15社くらい導入してもらったのですが、初期投資が高いということで、「補助金が出るなら」というところが多いです。

(全国旅行業協会神奈川県支部：坂入支部長)

日本は手数料が高いので、利益率が低いところは難しいと思う。我々の協会の業者では、VISAに手数料について相談したことがあったが、だめだった。この業界の手数料からさらに利益の2割を持っていかれるのはかなり厳しい。大手を除くと、なかなか使えないということがあります。

ついでに申し上げますと、お金がかかりすぎて無理だと思いますが、我々がお客様を外国に連れていくと、ニューヨークやパリ、ローマでは、交差点ごとに道路名が入っているので、自分

がどこにいるか分かります。しかし、日本にはないので、我々日本人でも、初めてのところでは、自分がいる場所がどこか分からなくなる。外国人は割と歩きたがりますが、ぶらぶらするときに、これでは回りきれないだろう、と思います。

冗談半分ですが、神奈川が、あるいは横浜が先頭を切ってそれをやってくれれば、少なくとも英語で表示があれば、韓国人も中国人も道路くらいは分かる。とてつもないお金がかかるので、できないと思いますが、個人的には、外国と日本との一番の違いは、そこにあると思っています。

余計なこととして、信号の交差点の名前は入っています。でも、道路は入っていない。交差点の名前を言っても、日本人でも分からない。アメリカでは、この通りの3つ目の交差点を右に曲がって、この通りを直進して、と伝えることができますが、日本では無理です。本当は、道路行政を始めるときにそれをやってくれればよかったのですが、道路に名前が付いていないところもいっぱいあるので、なかなか難しい。

それから、番地表示がアットランダムなので、非常に分かりにくい。アメリカは右側が奇数、左側が偶数といった感じで決まっているので、この道路の何番から何番と非常に分かりやすい。そういったところも、なかなか外国人に受けない部分なのかな、と勝手に思っています。

(公募：卓拉氏)

今のお話に関連して、今日私が遅刻した理由として、それがありません。今日は10時前には駅に着いていたのですが、駅から30分かかってしまいました。

神戸では、例えば、三宮の駅を降りて、中華街に行きたかったら、交差点の看板に地図がありますので、それを見れば、案内所がなくても行くことができます。神奈川県や横浜でも、このような案内ができれば、観光客に優しいまちづくりになるのではないのでしょうか。

(座長：古賀教授)

議論もこれからというところではありますが、時間が来てしまいましたので、今回はここまでといたします。

本日出たお話としては、まず、観光予算をしっかりと確保していくべきとのことでした。ただ、擁護するわけではありませんが、都道府県によって観光振興セクションの担当している範囲が違いますので、例えば、自然公園を所管しているところもありますし、総合行政など、他の部署で観光のことをやっていることもありますので、単純に他の都道府県と比較して、ということにはならないのではないかと、思います。

それから、部会を作るべきというお話は、今後議論を進めていくうえで決まってくるのではないかと、思います。

多言語化と、どの媒体でそれを提供するかというお話は、SNSなどのネットを使った媒体をいかに活用するか。

また、お金の問題、支払いの問題は、使う、使わないよりも、手数料の問題があるということで、どれを今度どういった形でメリットを伝えていくか、になっていると思います。

宿泊施設を今後増やしていくと思いますが、ただ増やすだけではなくて、民泊などの規制を踏まえたうえで、いろいろと議論をしていく必要がある。

神奈川県のイメージと個々のイメージということですが、今回は、個々の整備というところに絞っていくということです。

後は、大きな話で道路があります。歩道、自転車道を含めてですが、観光活動の1つとして

整備をしていくことが必要だろうと。道路に関しては、道路行政との関係もありますし、一概には言えませんが、分かりやすい看板の整備なども必要ではないか、との意見です。地名はよく出てきますが、観光地名が出てこない、なかなか分かりにくいということが聞かれます。レンタカーの活用なども出てくると思いますので、分かりやすい道路標識・案内も課題の1つではないか、と思います。

また、案内所を、財源を確保してきちっと整備して、ボランティアガイドや通訳案内士などの拠点となることで、活用方法も含めて、外客対応も十分にできるのではないかという意見です。

後は、神奈川県では富士山が見れるところが少ないので、ビューポイントをしっかり整備していくべきではないかという意見です。

本日の議論はこの程度ということで、よろしいでしょうか。

<意義なしの声多数>

それでは、次回は2月ということですが、事務局から改めてご案内いたしますので、よろしくお願いたします。

それから、議事録については、後日、事務局がまとめたうえで公表を行います、本日は速報をお配りするということで、事務局より配布をお願いします。

<議事録の速報案を配布>

速報については、この案のとおりでよろしいでしょうか。

<意義なしの声多数>

それでは、これで速報ということで公表させていただきます。

4. 閉会

(座長：古賀教授)

議題は以上です。

本日はお集まりいただき、ありがとうございました。

以上