

2020.8.27

インターゼミ2020年度
サービス・エンターテインメント班 中間発表

2020年代の日本の 「観光立国」を考える

「安定」かつ「高付加価値」産業を構築することは可能か

【学部生】 上岡・白井・加藤・石川・藤田
伊藤・後藤・辰木・堀井・米澤

【修士】 李・大谷部・松元

【修了生】 葛生・中村・新部・服部

本日の報告内容

- I ,今年度のテーマと問題意識
- II ,論文目次の紹介
- III ,日本における観光産業の現状と課題
- IV ,日本における観光コンテンツのポテンシャルについて
- V ,観光産業を支える人材の課題と変化
- VI ,調査のまとめ・今後の予定

I,今年度のテーマ

経済的に“不変“の産業に、レジャーを”普遍“の価値に！

2020年代の日本の観光産業の再構築、育成策を模索し、
中長期的に「安定」かつ「高付加価値」の
観光産業を構築するための具体的提案を行う。

-観光に焦点を当てた背景-

変わりゆく国際・国内経済に対応可能な産業の
模索する日本

着眼したのは観光！



「観光立国」を目指し始めてから
約15年

山積みの課題

パンデミック以前
からの既存課題

COVID-19
パンデミック

このままでは産業として将来が見込めない。
未来ある産業にするために観光を見つめなおす。

Ⅱ,論文目次

1章 問題意識

2章 日本における観光産業の現状と課題 (担当: 加藤,白井,藤田,松元,服部)

- 1,日本における産業構造の転換
- 2,「観光立国」が国策となった背景
- 3,観光業の産業史
- 4,コロナウイルスによって顕在化した観光産業の現状と課題

3章 日本における観光コンテンツのポテンシャルについて (担当: 上岡,伊藤,後藤,辰木,堀井,大谷部,中村)

- 1,観光とは何か
- 2,日本人旅行者の観光動機とその変化
- 3,インバウンド観光客の観光動機
- 4,高付加価値観光コンテンツ開発における日本の課題
- 5,withコロナ状況下での旅行者意識の変化

4章 観光産業を支える人材についての課題と変化 (担当: 石川,米澤,李,葛生,新部)

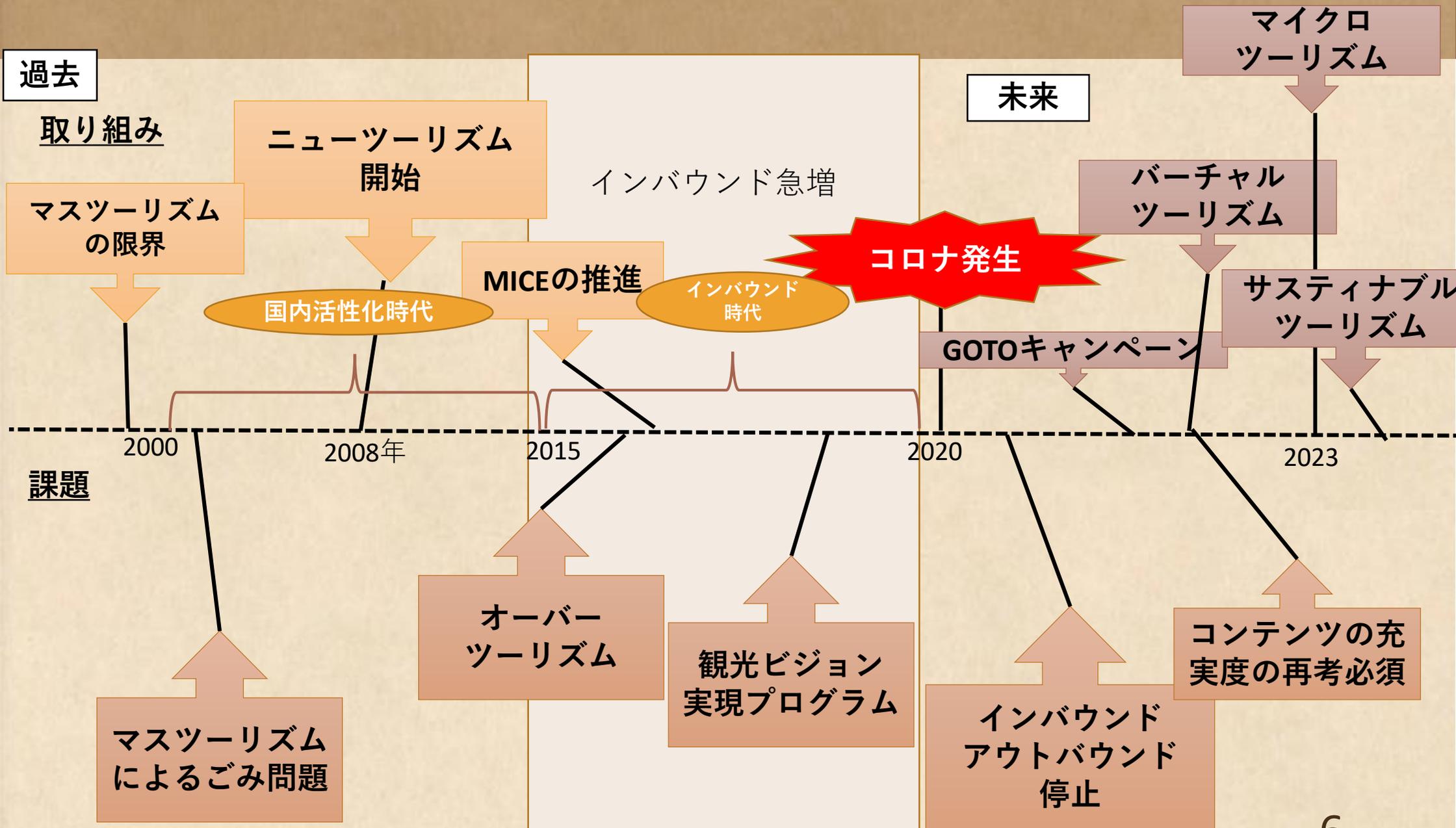
- 1,日本の就業構造の変化
- 2,観光人材における現状と課題
- 3,観光産業におけるAIの導入
- 4,今後の観光産業におけるITと求められる人材

5章 観光産業が持続的な産業となるためのアプローチ

Ⅲ,日本における観光産業の現状と課題

対国内、対インバウンド向けの観光政策と課題

日本の観光政策と浮き出た課題



コロナでの国内旅行の動向

非日常を体感

星野リゾート<マイクロツーリズム>

自宅から30分~1時間でいける範囲の旅行。
遠方や海外と違い、3密を避けながら地元の人が近場で
過ごし地域の魅力を深く知ることができる。



ウイルスとの共存

事例

星野リゾート（茨城県土浦市）

近場で中々できない体験



自転車との添い寝



近場の人でも集客できる。



<2020年3月19日OP>

GoToキャンペーン

日本の国内観光需要喚起を
促すために開始された。

地域を再活性化を目的とし、
一定の期間内で割引・クー
ポン券の発行をしている。

横浜美術館

promotion

オンライン
での展示

顧客が観覧
する

気になるもの
を探す

リアルで見
たくなる

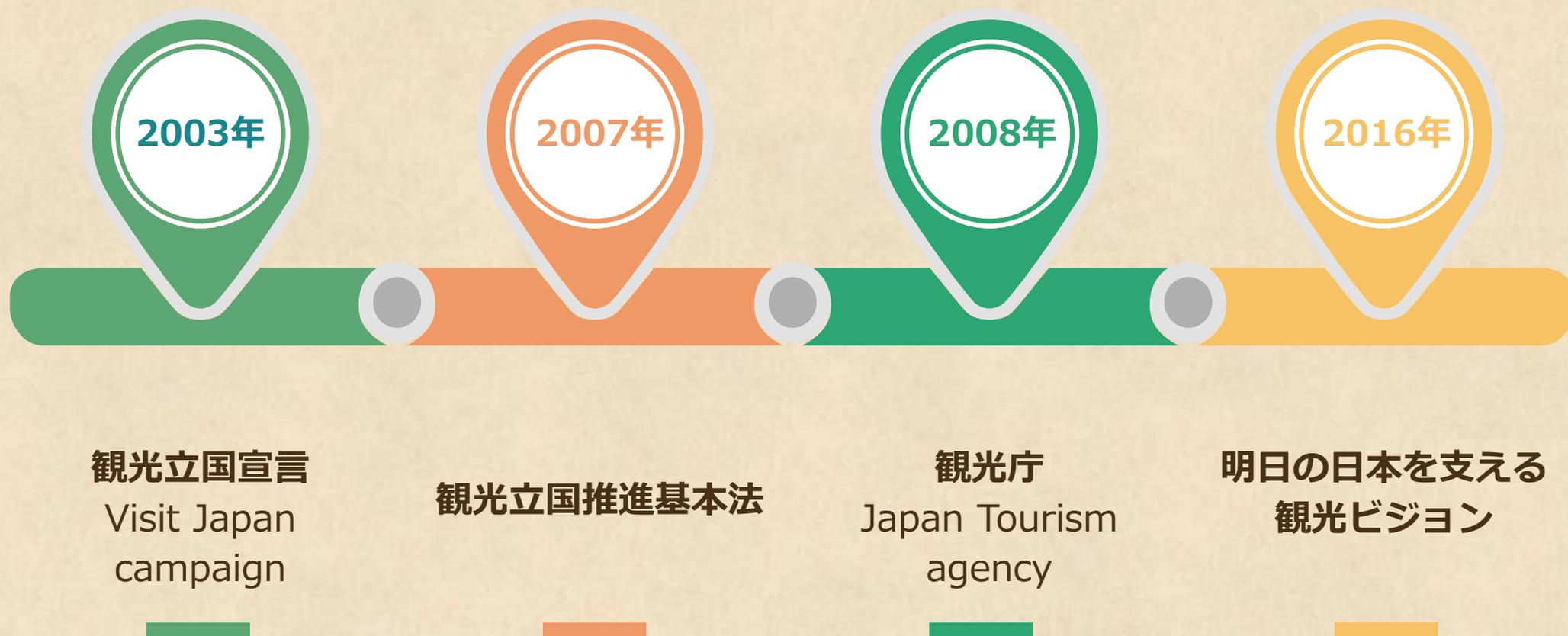
コロナが落ち着い
たら見に行く

リアルの価値が上がる

Pull要因を刺激できる

デジタルとリアルの融合

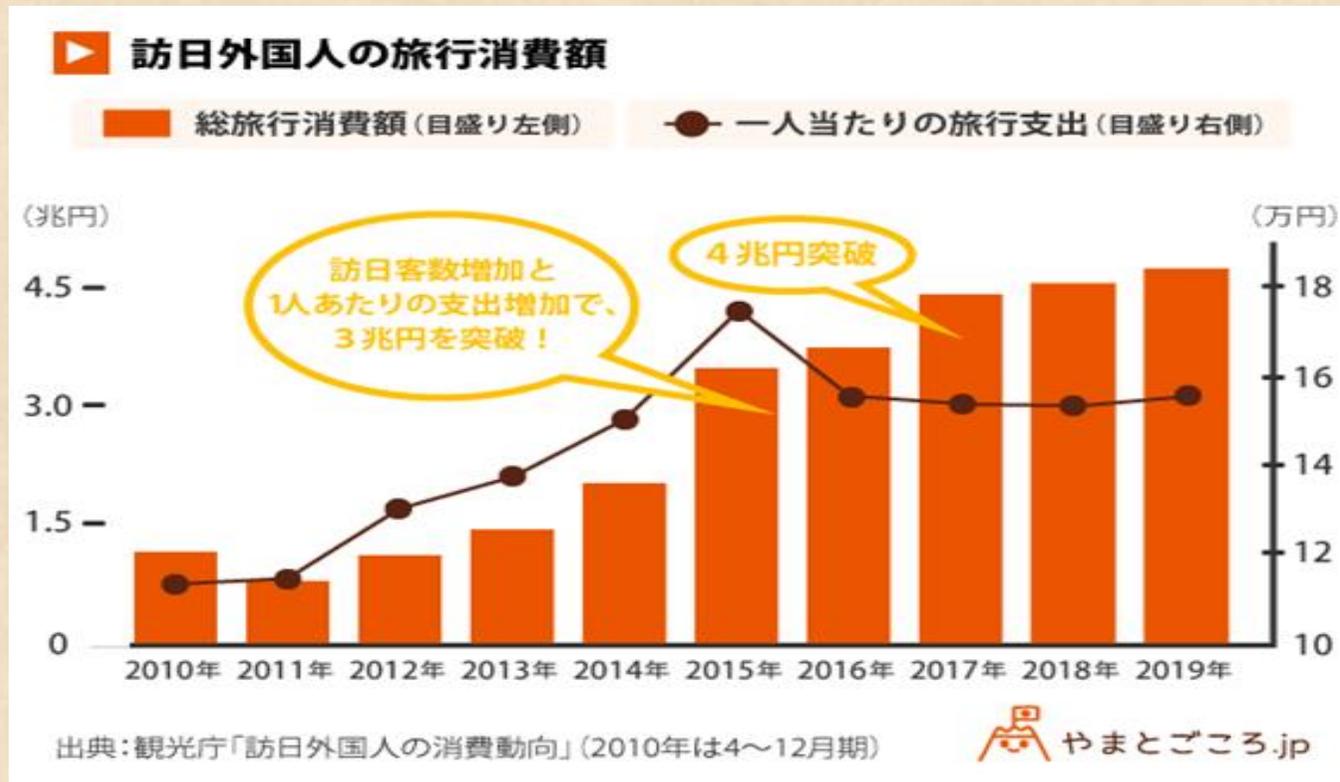
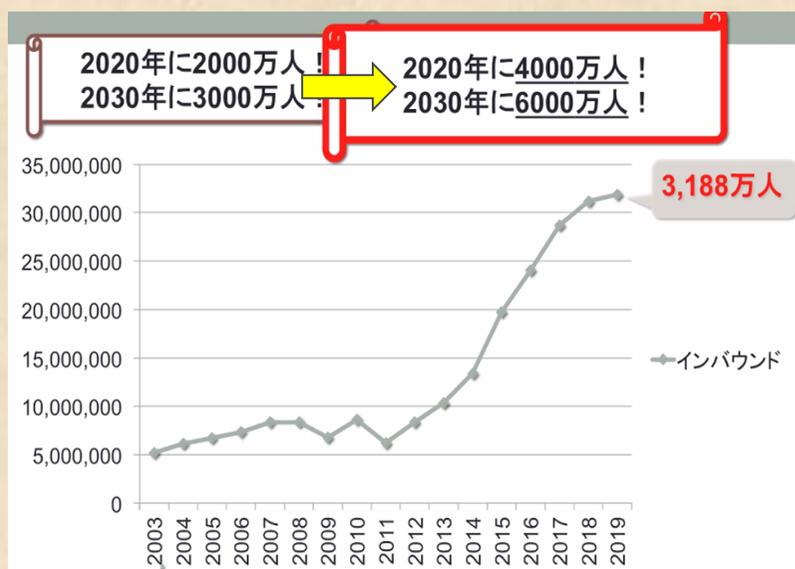
日本のインバウンド政策



訪日外国人の動向

-観光客数の割に伸びない市場-

訪日外国人旅行客数



旅行客は増え続けているにも関わらず、
旅行消費額は横ばいに

訪日外国人旅行者の1人当たりの旅行支出は
日本人による国内旅行の旅行支出 (3万7854円) の4.18倍
⇒観光市場の拡大にはインバウンド消費は欠かせない

これからの観光政策

-ニューツーリズム-

ニューツーリズムとは

既存の産業や自然に一工夫加えることで、ただの観光ではなく、自然やそこに暮らす人、文化との共存を図る という観光政策のこと。

・観光庁の「住んで良し、訪れて良しのくにづくり」の一環として、2008年に定められ、5年間に渡り推進されてきた。

◎結果⇒その地域特有の観光の創出が可能に。（成功事例:東大阪市）

・しかし浸透目前にしてインバウンド政策の活性化に伴い停滞してしまっ
た。

ニューツーリズムの具体例

エコツーリズム
グリーンツーリズム
文化観光
産業観光
ヘルスツーリズム

これまでの研究から分かったこと

⇒国内観光とインバウンド政策とのバランスを保つことの重要性

⇒ニューツーリズムのように“学びの観光”を意識することで、国内客にも訪日客にも価値のある旅を提供することが可能になるのではないか。

IV,日本における観光コンテンツの ポテンシャルについて

観光行動（動機）とは
高付加価値コンテンツについて

「観光」について

観光 : travelling for pleasure

➤ 戻ってくることを前提とした、**一定期間の非日常**を楽しむことを目的とする旅行

出典：中国の古典『易経』

語源

→ 「国の光を観るは、もって王に賓たるによろし」

→ 光をみる / みせる

→ 国を見ることを通じて教養を高め、国威発揚の手段とされていた

観光の構成要素

観光主体

観光媒体

観光客体

観光行動モチベーション理論

Push (発動) 要因

人間の脱日常性・新奇性の欲求などの、旅行行動に方向付ける個人的要因

(新しい・珍しい経験、休養やリラクゼーションなど)

Pull (誘引) 要因

目的地の魅力、観光対象や文化的要素などの、旅行目的地決定にかかわる要因

(自然風景、歴史文化、テーマパークなど)

観光行動（動機）

「観光は遊びの一種」 労働によっては満たされない欲求を**遊び**で満たしている

観光行動を規定する要因

社会的要因

人口学的要因

心理学的要因

旅行者の「欲求」や「動機」
観光者個人のパーソナリティなど
→ 観光動機・行動の研究で、
最も大きな成果をあげている

阻害要因

構造的阻害要因 → 時間不足、金銭不足

個人的阻害要因 → 滞在や計画・言語に対する不安

対人的阻害要因 → 同行者の有無

観光行動論 ▶ 観光行動（動機）には、人間の様々な欲求がかかわっているため
欲求そのものよりも、**観光行動が生起するしくみ**を問題とすべき

MICEについて

Meeting(会議), **I**ncentive Travel(研修旅行),
Convention(国際会議), **E**xhibition / **E**vent(展示会)

MICEがもたらす効果

- **高い経済効果** (一人当たりの消費額が一般的な観光客と比べて高い)
- **ビジネス・イノベーション機会等の創出** (関係者同士の新しいネットワーク構築)
- **都市ブランド・競争力向上** (人や情報の交流、
集客力などはビジネスや研究環境の向上につながる)

激化するMICE誘致競争

2007年に掲げた「今後5年以内に我が国における国際会議の開催件数を5割以上伸ばし、アジアにおける最大の開催国にする」という目標は達成したが、

2018年のICCA全世界開催総数のうち、日本は世界第8位で全体の3.8%に満たない

アジア等の強豪国が誘致に向け積極的に取り組みを進めており、国際的なMICE誘致競争は激化している。

MICE誘致へ向けた取組のレベルが着々と上がる中で、

日本の誘致への取組、競争力は相対的に低下しつつある。

国際会議開催件数 ランキング 2018

Rank	Country	# Meetings
1	U.S.A.	947
2	Germany	642
3	Spain	595
4	France	579
5	United Kingdom	574
6	Italy	522
7	Japan	492
8	China-P.R.	449
9	Netherlands	355
10	Canada	315
11	Portugal	306
12	Republic of Korea	273
13	Australia	265
14	Sweden	257
15	Belgium	252
16	Austria	240
17	Brazil	233
18	Argentina	232
19	Poland	211
20	Switzerland	208

出典：国際会議協会(ICCA)「ICCA Statistics Report 2018」

医療ツーリズムについて（中国と日本の架け橋）

劉麗娜さまへのヒアリング

医療ツーリズムとは

医療×観光

海外で治療や検診などの「医療サービス」を受けることを目的とした渡航

➤ 富裕層だけでなく、自分の健康を気にしている中間層からの需要も高い

日本の医療ツーリズムについて

現状

- 外国人を受け入れている病院は増加している（病院同士での勉強会を通じて不安要素を軽減）
- 医療通訳を育成する会社も増えてきている

日本には、『医療ツーリズム』のポテンシャルがある

課題

①医療通訳者の育成

- 専門性よりも高い語学力が求められる
- 前金制を取り入れているため、「患者への説明」が重要

②優位性

- 特定の分野での高い医療技術を確保する

医療ツーリズムについて（シンガポールの現状）

黒川剛史医師（在シンガポール日本プレミアクリニック）

シンガポールの医療ツーリズムの現状

➤ シンガポール政府が「**Singapore Medicine**」を国策に掲げている

シンガポールの医療ツーリズム事情

- 官民一体でメディカルツーリズムの売り込みを行い、外貨取得を積極的に行っている
- 世界トップ10の製薬会社のうち、**8社がシンガポールに施設を保有している**

傾向

現状：米国・豪州・欧州からの富裕層が多い
（英語が公用語のため、英語圏からの利用者にとって便利。）

近年：アジア圏での利用者拡大を見込む。

ラグジュアリーツーリズムについて

上崎大輔さま（エクスペリエンス株式会社）へのヒアリング

年収10億円以上のハイエンドツーリズムについて

- 「富裕層誘致」に成功している自治体はほとんどない **日本企業/自治体のやり方でやろうとすると必ず失敗する**
- 「富裕層向け≡儲かる」は間違い **要求レベルが高いため、利益率が低くなる**
- ラグジュアリーとは思想・哲学・美学 **富裕層ほど、お金の価値を理解している**

➤ 日本におけるラグジュアリーツーリズムの現状

1.融通が効かない 2.クリエイティブさがない 3.特別・VIPな対応がほとんどない

いまの日本は、超お金持ち（ハイエンド）を扱うことができない

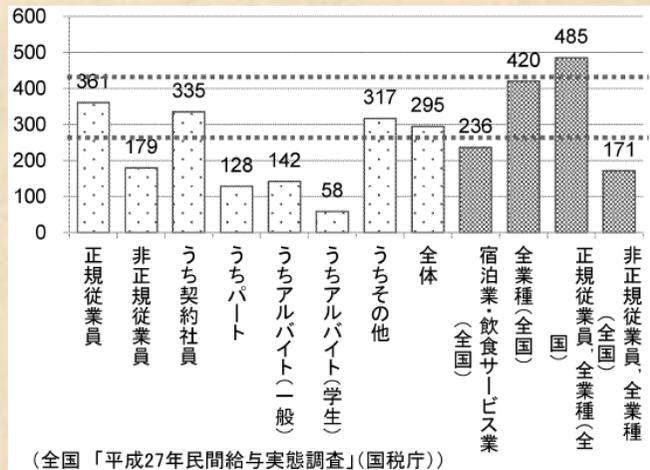
- ① 生活レベル・価値観が違いすぎて想像ができない
- ② 戦後日本の「大衆・マス向け」思考（大量生産大量消費）から抜け出せない
- ③ 旅行を楽しむ文化がない

V, 観光産業を支える人材の課題と変化

観光人材における現状と課題

観光人材の雇用と賃金

雇用と賃金



問題点

- 高い離職率
- 賃金の低さ
- 非正規雇用依存

※宿泊業の非正規雇用者は約73.3% (2012)

出典：現代ビジネス「非正規的サービス業の増大」
<https://gendai.ismedia.jp/articles/-/50921?page=2>

コロナの影響

解雇・雇止め

1万6723人(※)

宿泊業
3702人

旅客運送業
2287人

全体の
三分の一
が観光産業

不安定な雇用形態が露呈

※出典：厚生労働省「新型コロナウイルス感染症に起因する雇用への影響に関する情報について」

【産業別卒業後3年以内離職率のうち離職率の高い上位5産業】()内は前年比増減

○ 大学

○ 高校

宿泊業・飲食サービス業	53.2%(+0.9P)	宿泊業・飲食サービス業	66.2%(▲0.7P)
生活関連サービス業・娯楽業	48.2%(▲0.4P)	生活関連サービス業・娯楽業	61.1%(▲1.5P)
教育・学習支援業	47.6%(▲0.9P)	教育・学習支援業	59.8%(▲5.9P)
サービス業(他に分類されないもの)	39.1%(+0.9P)	小売業	51.9%(▲1.4P)
小売業	38.5%(▲0.9P)	建設業	50.0%(+1.5P)

今後必要とされる変化

求められる変化

今までの体制

年功序列
・
終身雇用

雇用者側

- 自身の考えを持って仕事に取り組む
- 必要な能力を把握する
- キャリア形成について考える

これからの体制

個人の実力が
試される

企業側

必要になる事

- 多様なニーズに応えるための人材育成
- キャリアを積める環境整備
- キャリア形成について考える

観光政策

観光政策による育成手段

トップ人材
育成

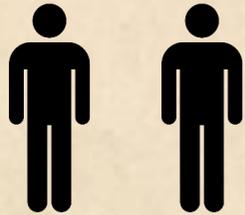
中核人材
育成

即戦力人材育
成・確保

より効果的な教育
プログラムやカリキュラ
ムがあるのでは？

京王観光へのヒアリング

離職率



20代~30代
少

多くの
業務

離職率↑

解決策

中途採用
の活用

テレワーク
の活用

賃金

観光会社
多

利益の
細分化

賃金↓

解決策

高収益事業
の創出

テンプレートの脱却

今後の
ビジョン

主な事業

旅中

新たな
事業

旅前

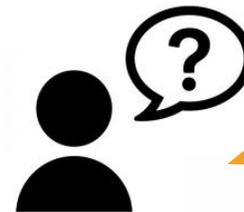
旅後

求める
人材



- 新しい発想ができる
- 柔軟な考えができる

コロナ
対応



- 京王グループからの援助
- 出かけたないニーズがある人へのプロモーション活動
- 資金のない観光会社が無くなっていく

ゴール：ワクチンができるまで

VI,調査のまとめと今後の予定

まとめ

現状調査から観光ポテンシャルやノウハウの活用が不十分であり、影響は観光事業者・従事者にも広がっている。

今後の予定

- ★現在の日本にある観光コンテンツ・観光人材のポテンシャルを再検討するため、「東京ディズニーリゾート、星野リゾート、マリオネットホテル」のFW調査
- ★インバウンド観光客の観光動機・行動の仕組みを調べるため、文献調査
- ★日本における高付加価値観光の可能性を検討するため、引き続き、観光先進国の事例について調査を進める。
- ★観光業におけるAI導入事例を調査（必要人材の変化についての調査）

参考文献

1. 寺島実郎『新・観光立国論』NHK出版、2015年
2. 「寺島実郎の日本再生論」TOKYO MXテレビ4/19 ,5/10 ,5/16,7/19放送分
3. 寺島実郎「新型コロナウイルス危機の本質—理性ある対応とは何か」、『世界』2020年5月号、岩波書店
4. 片山美由紀『旅する理由 観光の社会心理学』北大路書房、2006年
5. 溝尾良隆『観光学全集〈第1巻〉観光学の基礎(観光学全集 第1巻)』原書房、2009年
6. 佐々木土師二『旅行者行動の心理学』関西大学出版部、2000年
7. 前田勇『新現代観光総論-第2版』学文社、2018年
8. 山下晋司『観光学キーワード』有斐閣、2011年
9. 株式会社日本政策投資銀行『統計要覧』株式会社日本政策投資銀行 2018年12月
10. 谷口知司、福井弘幸『これからの観光を考える』株式会社晃洋書房、2017年4月
11. 国土交通省 官公庁『観光白書平成27年版』日経印刷株式会社、2015年8年
12. 正木聡（2009）「海外観光行動成立要因に関する研究 ——日本人の海外観光行動成立における情報の役割を中心として——」『日本国際観光学会論文集(第16号)』p57-62 (株)昭文社
13. 国土交通省 観光庁「観光ビジョン実現プログラム2020について」. https://www.mlit.go.jp/kankocho/news02_000419.html 閲覧日2020年8月9日
14. 窪田順生. DIAMOND online「コロナ禍で大量失業者を出しても、日本の観光業の未来が明るいわけ」 <https://diamond.jp/articles/-/239229> 閲覧日2020年8月9日
15. 航空宇宙業界/旅行業界専門紙 航空新聞社jwing.net「コロナ禍で観光関連企業に賃金カットの動き」 <http://www.jwing.net/news/26678> 閲覧日2020年8月9日
16. 『旅行・観光産業の経済効果 に関する調査研究 Research study on economic impacts of tourism in Japan – 2017 年旅行・観光産業の経済波及効果 Economic impacts of tourism,』2017,国土交通省 観光庁<https://www.mlit.go.jp/common/001299888.pdf> 2019,3

参考文献

17. 「旅行業界の雇用形態と特徴」 <http://travelabor.com/salary/entry8.html>
18. 『観光産業は圧倒的な人材不足、これから求められる人材と女性活躍を考える』 - 「トラベルボイスLIVE特別編」
<https://www.travelvoice.jp/20180421-108988> 2018,04,21
19. 「観光産業における人材課題」 福山佳与子 https://www.jec-jp.org/image/2017_Hoteljuku_KayokoFukuyama.pdf
20. 「令和元年賃金構造基本統計調査 結果の概況」 厚生労働省
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/chingin/kouzou/z2019/dl/05.pdf>
21. 国土交通省 観光庁「観光経営マネジメント人材育成」 <https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/renkei.html> 閲覧日8月8日
22. (2017年)「観光立国推進基本計画」 <https://www.mlit.go.jp/common/001177992.pdf> 閲覧日8月8日
23. 観光庁(2018年)「MICEの誘致・開催の取組について」 <https://www.mlit.go.jp/common/001236317.pdf> 閲覧日8月22日
24. 国際会議協会(ICCA)(2018)「ICCA Statistics Report 2018」
<https://www.iccaworld.org/newsarchives/archivedetails.cfm?id=935584> 閲覧日8月22日
25. 観光庁「MICEとは」 <https://mice.jnto.go.jp/about-mice/whats-mice.html> 閲覧日8月22日
26. 観光庁(2019年)「産学連携による観光産業の中核人材育成・強化事業 報告書」
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/content/001348659.pdf> 閲覧日8月8日
27. 観光庁(2019年)「産学連携による観光産業の経営人材育成に関する業務 業務報告書」
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/content/001341345.pdf> 閲覧日8月8日
28. 株式会社JTB(2019年)「地域における観光産業の実務人材の確保・育成業務 実施報告書」
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/content/001341093.pdf> 閲覧日8月8日
29. 観光庁(2019年)「観光産業の即戦力となる実務人材(外国人材)の確保・育成に関する業務 業務実施報告書」
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/content/001341093.pdf> 閲覧日8月8日
30. 沖縄タイムスプラス「沖縄・観光業の月給、正社員は25万円台に 外国人と非正規は前年より減」
<https://www.okinawatimes.co.jp/articles/-/476376> 閲覧日8月21日
31. 国税庁「平成27年民間給与実態調査」 <https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000217859.html>

ご清聴ありがとうございました！