

ツーウェイツーリズムによる交流大国の実現に向けて  
～双方向交流 9000 万人時代を見据えて～

平成 30 年 3 月 16 日



海外旅行推進委員会

## 目次

はじめに	…3
第1章：情勢分析	…5
1. 世界の旅行動向	…5
2. 交流大国に向け日本に期待されるリーダーシップ	…6
3. 国内で期待されること	…6
4. 日本の旅行産業におけるトレンド	…7
5. 「次世代の観光立国実現のための財源」の使途に対してのJATAとしての要望	…8
第2章：提言	…10
【テーマ1】政府推進課題の解決へ向けての提言	…10
1. 働き方・休み方改革に向けて	…10
（1）年次有給休暇取得向上と計画的長期休暇取得の普及	
（2）ハッピーマンデー制度の継続拡大	
（3）従業員レクリエーション旅行（社員旅行）に係る要件の見直し	
2. ユニバーサルツーリズムの推進・人生100年構想への貢献	…13
（1）ユニバーサルツーリズムの推進	
（2）人生100年構想への貢献	
【テーマ2】双方向交流の促進	…14
3. MOU締結国や外交重点国を中心とした双方向交流の促進	…14
（1）青少年を中心とした相互理解を促進するモデル交流事業の実施	
（2）政策上の重点国に対する観光市場創出のための商品企画化の基本調査	
（3）査証の相互免除の推進	
（4）国際観光会議、国際大臣会議の開催	
（5）現地日本語ガイドの育成	
（6）観光交流の比重が高い小国の政府観光局のプロモーション代行支援	

4.	双方向交流促進による地方創生	・・15
	（1） 地方を中心とした交流機運を醸成する地域イベントの開催	
	（2） 地方からの出国率向上のための環境整備	
	（3） 地方の港におけるクルーズ施設の整備・改善	
5.	輸送手段の拡大	・・16
	（1） 航空座席供給確保・拡大	
	（2） 東アジア周遊クルーズルートの開発・拡大	
	<b>【テーマ3】 安心・安全</b>	・・16
6.	安心・安全・ストレスフリーな旅の提供	・・16
	（1） 旅行安全情報等に関する情報プラットフォームの構築	
	（2） セキュリティガイドの育成	
	<b>【テーマ4】 価値創造産業への進化に向けた旅行産業の高度化</b>	・・17
7.	商環境の整備	・・17
	（1） イコールフットィングの整備	
	（2） 旅程保証に対する制度変更	
8.	観光マーケティング機能の充実	・・17
9.	旅行産業の生産性の向上、価値向上	・・18
	（1） 新しいテクノロジーの導入による生産性やサービスの向上	
	（2） 付加価値のある旅行企画づくり	
	（3） 旅行産業高度化のための人材育成	
	<b>【テーマ5】 若者の国際化支援</b>	・・19
10.	グローバル人材の育成	・・19
	第3章：結びに	・・20

はじめに

日本人の海外旅行は、1964年の渡航自由化から50年を超え、我が国の国際化に大きく寄与してきたことについては論も俟たない。2017年の日本人海外旅行者数は1,789万人に達し、2012年の1,849万人に次ぐ数字を記録した。加えて、近隣アジア諸国における爆発的な海外旅行ブームを追風に、訪日旅行は世界的にも類をみないほどの急成長を遂げ、2017年は過去最高の2,869万人を記録し、今後も拡大を続ける見込みである。

昨今では、「訪日」のキーワードが毎日のように新聞紙上を賑わすようになり、株価にも影響を与える時代となった。政府が「観光」を我が国の力強い経済を取り戻すための極めて重要な成長分野と位置付け、平成15年から始まった「ビジット・ジャパン・キャンペーン」、平成18年の「観光立国推進基本法」の成立、平成20年の観光庁設置と10年以上にわたる一連の取り組みを続けてきたことが、急成長をもたらした原動力であったことは間違いないところである。

国連世界観光機関（UNWTO）は、昨年2017年を「開発のための持続可能な観光の国際年

（International Year of Sustainable Tourism for Development）」と定めた。開発途上国の経済成長を支える観光は、貧困撲滅や雇用創出につながり、旅先での異文化交流は相互理解を深め、無知や差別といった障壁をなくし、多様性と平和をもたらす。さらに、自然との触れ合いを通じて、資源の有効活用や気候変動などの環境に対する問題意識を高め、地球規模の課題について考える機会を得ることができると表明した（国際連合広報センター 2017年は「開発のための持続可能な観光の国際年」2017年2月22日）。UNWTOの理事国である日本にとっても、観光における「持続可能性」を追求することで国際社会における課題を解決していくことが強く求められていると考えられる。

JATAは2007年より「旅の力」について以下の5つの効果・効用を掲げてきた。

- ・ 「文化の力」 色々な国や地域の歴史、自然、伝統、芸能、景観、生活などについて学び楽しみつつ、それらの発掘・育成・保存・振興に寄与できる
- ・ 「交流の力」 国際あるいは地域間における相互理解、友好の促進を通じ、安全で平和な社会の実現に貢献できる
- ・ 「経済の力」 旅行・観光産業の発展による雇用の拡大、地域や国の振興、貧困の削減、環境の整備・保全など、幅広い貢献ができる
- ・ 「健康の力」 日常からの離脱による新たな刺激や感動、遊、快、楽、癒しなどを通じ、体や心の活力を得、再創造へのエネルギーを充たす
- ・ 「教育の力」 旅による自然や人との触れ合いを通じ、異文化への理解、やさしさや思いやり、家族の絆を深めるなど、人間形成の機会を広げる

交流大国を目指す日本にとって、これら「旅の力」の5つの効果・効用をインバウンド・アウトバウンドの双方において最大限発揮していくことが求められている。世界の交流大国と呼ばれている国々は、イン・アウト共に交流が活発である。レジャー目的かつ航空機利用の観光客を国の人口で除した割合を見てみると、日本と同じ島国のイギリスはアウト比率が96.7%、イン比率が30.4%。オーストラリアはアウト比率が66.1%、イン比率が26.9%。一方の日本は、アウト比率が13.5%、イン比率が16.2%とアウト・イン比率が逆転しており、中国やタイ、インドネシアといった国々と同じ傾向を示しており、交流大国へ向けた次の課題が見えてくる（Euromonitorの公表数値よりJATA試算）。双方向のバランスあってこそその交流大国であり、双方向交流、相互理解を通じて真のグローバル人材、観光人材の育成が可能となるのではないかと考える。

今回、2030年における双方向交流9,000万人時代を目標に、「ツーウェイツーリズムによる交流大国」の実現のために、5つのテーマ、10の提言を策定した。5つのテーマは旅行産業の価値向上・生産性課題、人材育成から、旅行者に対する安心・安全な旅の提供、双方向交流の促進による地方創生、政府推進課題の解決と多岐にわたる。いずれも一朝一夕で解決できる課題ではなく、長期的な視点で取り組む必要があるものばかりであるが、具体的な10の提言の実現を通じて、海外旅行2,000万人、訪日旅行4,000万人の双方向交流6,000万人を2020年に達成し、2030年には、海外旅行3,000万人、訪日旅行6,000万人の双方向交流9,000万人を大きな目標として目指していきたい。

これは、世界から尊敬される「交流大国・日本」の実現にむけて、政府への提言と同時に海外旅行市場で大きな影響力をもち、海外の関係機関との窓口となっているJATAの決意表明である。

## 第1章： 情勢分析

### 1. 世界の旅行動向

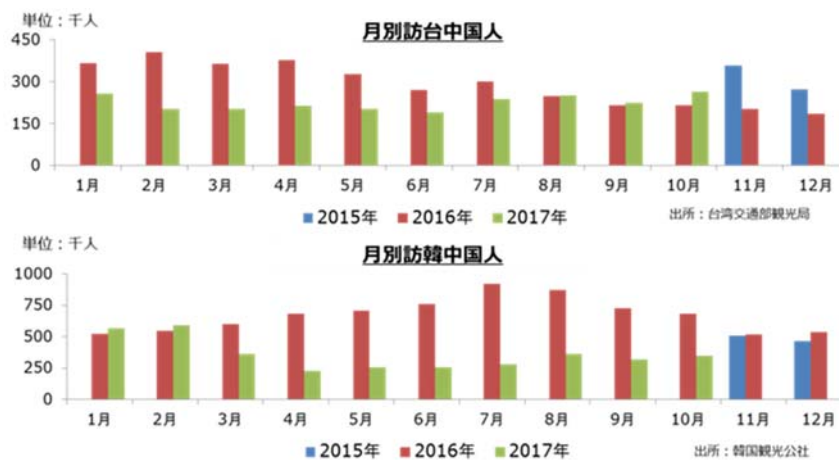
- ・ UNWTO（国際世界観光機関）によれば、世界の観光交流人口は増加し続け、地域経済に大きく貢献している。2013年は11億人であった国際観光到着数が2017年には13億2,200万人に達した見込みである。
- ・ 2018年も引き続き4～5%の成長が見込まれ、2030年には約18億人に達することが予想されている（UNWTO2030長期予測（Tourism Toward 2030））。

参考：2017年の国際観光到着数の動向

ヨーロッパ	： 6.71 億人	+8%	（テロによる減少からの急回復）
アジア・太平洋	： 3.24 億人	+6%	
アフリカ	： 6,200 万人	+8%	
中東	： 5,800 万人	+5%	
米州	： 2.07 億人	+3%	
			（南米：+7%、中米・カリブ：+4%、北米：+2%）

出所：UNWTO News Release 18003，15 Jan 2018

- ・ 海外旅行者数が1億人を突破した中国のプレゼンスが益々高まり、観光を戦略上の武器として世界への影響力を高めている。台湾における蔡政権発足や韓国における高高度防衛ミサイル（THAAD）設置を要因として、両方面への中国からの観光客は激減し現地の観光事業者に大きなダメージを与えている（図表1）。



図表1：月別訪台・訪韓中国人旅行者数

- ・ 日本における訪日旅行者数は2017年まで6年連続で2桁成長を達成し、世界でも注目をあびる存在となっている。しかしながら、交流人口の拡大にあわせアジア各国においてもインバウンド誘致が激化しており、先述の政治リスクや地政学リスクを踏まえながら持続的な成長・海外旅行の活性化を意識した双方向交流の拡大に向けた取り組みが不可欠である。

## 2. 交流大国に向け日本に期待されるリーダーシップ

- ・ 旅行産業におけるベストプラクティスの提供  
世界の旅行産業の推進と発展を強化させるため、国際的レベルのベストプラクティスを提供する。
  - 商品企画力向上による品質保証
  - 店舗とネット販売の融合による商品販売
  - リスクマネジメントによる安心安全な旅の提供、危機管理
  - 正確できめ細やかなサービスを提供可能とする人材教育
- ・ ツーリズムの国際課題への率先した取り組み
  - UNWTOの倫理憲章等国际的な取り組みに先導的役割を果たし、ツーリズムの持続的発展の取り組みを目指す。
  - 気候変動や環境負荷への低減に対する取り組み
  - 遺産の保護と新しい価値づくり
  - エコツーリズム、ユニバーサルツーリズムへの取り組み
  - 新興国からの訪問者による観光地におけるマナー改善
  - 観光を通じた被災地域の復興支援等

## 3. 国内で期待されること

- ・ 2017年3月に決定された「観光立国推進基本計画」において、観光が我が国の成長戦略の柱、地方創生への切り札との認識の下、拡大する世界の観光需要を取り込み、世界が訪れたい「観光先進国・日本」への飛躍を図るとされた。

### 【基本的な方針】

- ① 国民経済の発展
- ② 国際相互理解の増進
- ③ 国民生活の安定向上
- ④ 災害、事故等のリスクへの備え

- ・ 日本版DMOの形成  
観光地経営の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者との合意形成を通じ、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定、実施する。
- ・ 観光産業の国際競争力につながる観光経営人材の育成  
観光産業の担い手を3層構造により育成・強化
  - ① 観光産業をリードするトップレベルの経営人材の育成
  - ② 観光の中核を担う人材の育成・強化
  - ③ 即戦力となる地域の実践的な観光人材の育成・強化

#### 4. 日本の旅行産業におけるトレンド

- ・ 機会
  - 産業としての観光、ツーリズム、旅行業に対する期待の高まり
  - 観光先進国へ向けた政府予算・人員の強化
  - 働き方改革・休み方改革による余暇時間の創出
  - 統合型リゾート（IR）実施法案成立による、MICE需要の喚起
  - ラグビーW杯や東京オリンピック・パラリンピック等のメガ・スポーツイベントの開催とスポーツツーリズム・ユニバーサルツーリズムに対する注目度の高まり
  - 景気拡大によるコト消費への支出拡大、プレミアム化
  - 訪日ランドオペレーター登録制度導入による質の向上
  - テクノロジーの進化による相乗・補完（VRによる仮想体験、効率化・省力化）
- ・ 脅威
  - 北朝鮮問題や中東問題等の地政学リスク、テロや感染症に対する懸念の高まり
  - 海外旅行市場における中国を中心とした新興国のプレゼンスの高まり
  - 日本の旅行業法の適用を受けない海外OTAのプレゼンス拡大
  - シェアリングビジネスの拡大によるビジネス上の競争相手・消費者価値、ステークホルダーの関係性の変化
  - 慢性的人手不足
  - 出入国者数のアンバランスによる日本人向け座席供給量の縮小
  - 原油高傾向による燃油サーチャージの高騰



5. 「次世代の観光立国実現のための財源」の使途に対する J A T A としての要望

・ 国際観光旅客税

2018年2月に「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律」に名称変更、新税の使途が以下3つの分野に規定された。

- ① ストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備
- ② 我が国の多様な魅力に関する情報の入手の容易化
- ③ 地域固有の文化、自然等を活用した観光資源の整備等による地域での体験滞在の満足度向上

・ 新税の導入に対し、日本人出国者も徴収の対象となることから、ツーウェイツーリズム（双方向交流）とその基盤となる旅行産業の産業革新に資する4つの柱からなる予算要望を行っている。

- ① 双方向交流の促進
- ② 旅行安全情報等に関する情報プラットフォームの構築
- ③ 旅行産業の生産性向上、価値向上
- ④ 旅行産業高度化のための人材育成

## 第2章： 提言

目指す姿： ツーウェイツーリズムによる交流大国の実現

数値目標： 2020年双方向交流 6000万人（海外旅行 2000万人、訪日旅行 4000万人）

2030年双方向交流 9000万人（海外旅行 3000万人、訪日旅行 6000万人）



図表2：双方向交流人数推移

### 【10の提言】

#### 【テーマ1】政府推進課題の解決への提言

1. 働き方・休み方改革に向けて
2. ユニバーサルツーリズムの推進・人生100年構想への貢献

#### 【テーマ2】双方向交流の促進

3. MOU締結国や外交重点国を中心とした双方向交流の促進
4. 双方向交流促進による地方創生
5. 輸送手段の拡大

#### 【テーマ3】安心・安全

6. 安心・安全・ストレスフリーな旅の提供

#### 【テーマ4】価値創造産業への進化に向けた旅行産業の高度化

7. 商環境の整備
8. 観光マーケティング機能の充実
9. 旅行産業の生産性の向上、価値向上

#### 【テーマ5】若者の国際化支援

10. グローバル人材の育成

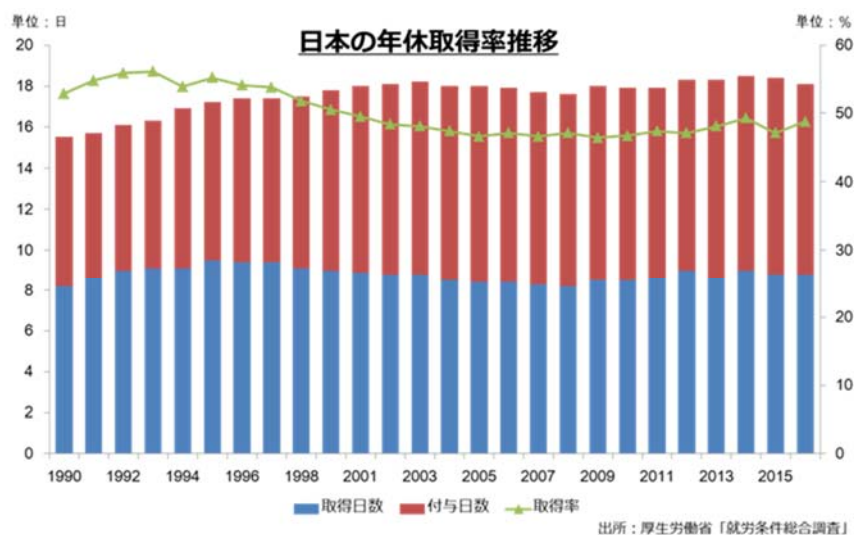
## 【テーマ1】政府推進課題解決に向けての提言

### 1. 働き方・休み方改革に向けて

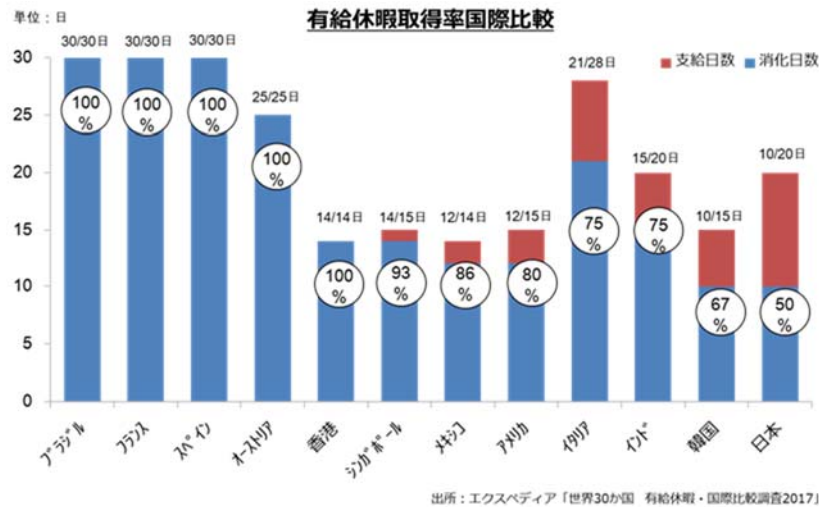
#### (1) 年次有給休暇取得率向上と計画的長期休暇取得の普及

2018年1月の安倍首相の施政方針演説のなかで、「働き方改革関連法案」が今国会の最重要法案の一つとして位置づけられた。当該法案の中でも、長時間労働の是正と多様で柔軟な働き方の実現等の一つとして、年次有給休暇取得促進策が挙げられている。

平成29年2月28日の厚生労働省のプレスリリースによると、平成27年の年次有給休暇取得率は48.7%と前年1.1%良化したものの、先進諸国と比べると依然として低い取得率である（エクスペディア社が実施している『世界30ヶ国 有給休暇・国際比較調査2017』によると、日本の取得率は世界30ヶ国中2年連続最下位の結果）（図表3、図表4）。



図表3：日本の年休取得率推移



図表 4：有給休暇取得率国際比較

企業の生産性向上が国際競争力上の重要課題となり、休暇取得が生産性向上に貢献し、ワークライフバランスの改善に寄与するとの『OXFORD ECONOMICS』や『OECD』などの指摘から、業界として長期休暇の計画的取得を推進し、政府が「第4次男女共同参画基本計画」で掲げた2020年までに有給休暇の取得率70%の目標に対し、JATAとして率先して取り組む。

サービス連合加盟企業の平均有給休暇の取得率は62.5%、組合が組織化されていない中小旅行会社の取得率は更に低い状況であるが、JATAは会員企業の取得率の10%改善を目標として掲げ、好事例について会長表彰を行い、啓蒙を進める。

## (2) ハッピーマンデー制度の維持継続

ハッピーマンデー制度は、一回当たり2,700億から5,500億円程度の経済効果が試算されて実現した制度で、既に定着化し移動・交流促進拡大がもたらす経済効果が確認されている。また、ハッピーマンデーによる三連休を核として、長期の休暇を取得する契機にもつながっており、政府が進める働き方改革とも合致する制度である。

昨年来、国民に「海の日」の趣旨の再確認を促すために当該祝日の固定化を進める議員活動が活発化しており、制度制定の趣旨と矛盾した動きが出ている。JATAとしては、「海の日」固定により三連休が無くなることによる経済損失を約4,776億円と推計（図表5）。観光関連団体と連携した動きで、制度の維持継続を提言する。

## 「海の日」三連休の経済波及効果について

旅行消費額2,388億円、経済波及効果4,776億円と試算  
固定化による経済損失は2,000億円に達する見込み

2016年	旅行業界 売上額	観光関連業界 売上額	旅行消費額計	生産波及効果
7月1週目 (土~月)	290億円	1,039億円	1,329億円	2,658億円
7月2週目 (土~月)	301億円	1,078億円	1,379億円	2,758億円
2週平均 (土~月)	296億円	1,059億円	1,354億円	2,708億円
<b>「海の日」 三連休</b>	<b>521億円</b>	<b>1,867億円</b>	<b>2,388億円</b>	<b>4,776億円</b>
固定化による 減少額	<b>▲225億円</b>	<b>▲808億円</b>	<b>▲1,034億円</b>	<b>▲2,068億円</b>

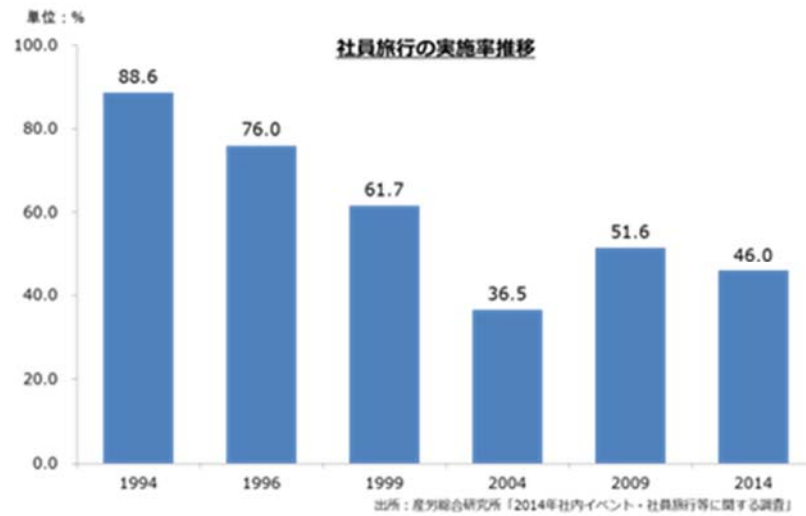
4週目土~日については、教育機関夏休みにあたるため除外

出所：旅行会社各社販売データ、観光庁「主要旅行業者取扱状況」、「旅行・観光産業の経済効果に関する調査研究」（2014年版）を基にJATA試算

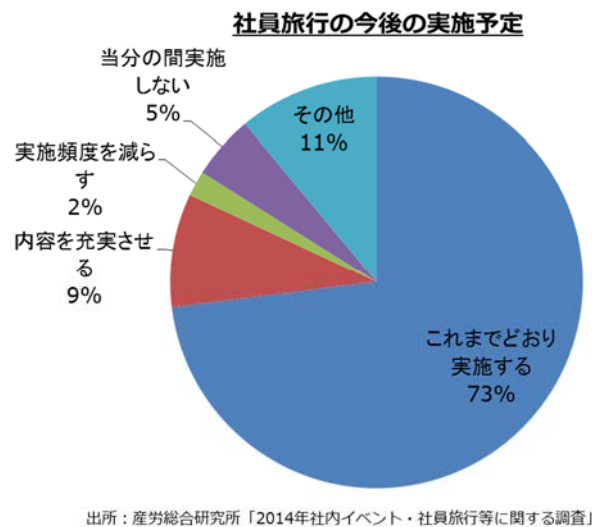
図表5：「海の日」三連休の経済波及効果について

### (3) 従業員レクリエーション旅行（社員旅行）に係る要件の見直し

従業員レクリエーション旅行（社員旅行）の実施率は1994年の88.6%から2014年の46.0%と20年間で大幅に低下した。一方で、2004年の36.5%と底を打ったあとはIT系企業などで社内コミュニケーションや帰属意識高揚のために社員旅行を実施するなど、その効果が見直され、実施率は復活傾向にある。社員旅行を実施している企業においては、「これまでどおり実施」および「内容を充実させる」を合わせた回答は8割を超え、社内でのコミュニケーション活性化や組織力強化のために根強い実施意欲がある（産業総合研究所『2014年 社内イベント・社員旅行等に関する調査』）（図表6、図表7）



図表 6：社員旅行の実施率推移



図表 7：社員旅行の今後の実施予定

現状、福利厚生費として取り扱われる条件として、①従業員の50%以上参加、②旅行期間4泊5日以内、③会社負担額の制限があり、社員旅行実施の効果を認識しながらも経費として計上できないことが実施率低下の一つの要因となっている。社員旅行の目的（社内コミュニケーションの活性化や帰属意識高揚等）に鑑み、従業員の参加率は50%が適当という回答が多いものの、約4社に1社が参加率50%未満への緩和を要望している（JATA『社内イベント・社員旅行実態調査（中間報告）』）。

業界としては、関連団体と連携しながら現状「全従業員の50%以上の参加」を「全従業員の30%以上の参加」に緩和することで実施率向上に繋げるよう提言する。

## 2. ユニバーサルツーリズムの推進・人生100年構想への貢献

### (1) ユニバーサルツーリズムの推進

ユニバーサルツーリズムは、観光庁の定義では「旅行する上で何らかのバリアがある方を含め、誰もが気兼ねなく参加できるように創られた旅行」のことをいい、対象は、高齢者や障がい者、妊産婦、乳幼児連れ、言語や習慣の違いを持つ外国人等広範囲にわたり、その人数は日本国内だけでも約5,700万人の規模と推計されている（公的データを基にJTB総合研究所推計）。

東京オリンピック・パラリンピックの開催決定や障害者差別解消法の制定を背景に行政や経済界からの注目がこれまでになく高まっている。

観光庁が「高齢の方・障がいのあるお客様をお迎えするための接客対応マニュアル（旅行業編）」を作成中である。アウトバウンド・インバウンドの双方向に有効な施策であることから、アドバイザー制度を導入することを提言する。

### (2) 人生100年構想への貢献

超長寿社会を世界に先駆けて迎える日本において、多様な人生の再設計、マルチステージな人生を送れる教育や雇用制度、社会保障等の国の制度の再構築が不可欠である。もともと旺盛な旅行意欲をもつとされるシニア層に対し、「旅の力」を活用した新たなモチベーションづくりで構想実現への貢献を果たす。

具体的な施策案としては、シニアの学び直し旅行企画やインバウンド受入拡大に貢献するグローバル観光人材の裾野を広げるシニア留学、旅行会社OBによる海外シニア人材派遣事業、企画コンペ実施による長期滞在交流型企画支援などが考えられ、官民協働での取り組みを加速化することを提言する。

## 【テーマ2】双方向交流の促進

## 3. MOU締結国や外交重点国を中心とした双方向交流の促進

### (1) 青少年を中心とした相互理解を促進するモデル交流事業の実施

ロシアや中国、インドといった観光分野の相互協力に関するMOU締結国や外交重点国を中心とした双方向交流に寄与するセミナー開催やモデル事業の選定、交流プログラムの企画・開発に関する予算化を要望する。

具体的には、以下3つの事業を提案する。

- ① 修学旅行を含む教育旅行や姉妹都市間を中心とした双方向交流事業等の実施前に訪問国から教育関係者や大使館・政府観光局職員などを招へいし、対象参加者と

その父兄に対し訪問国理解を深めるセミナーを実施。

- ② 公募制による双方向交流促進のためのモデル事業を選定し、全国各地域での取り組みを促進し、地方の国際化・双方向交流に貢献。
- ③ 双方向による相手国訪問時および受入時の両面において、日本文化および相手国文化の紹介などの学生による交流プログラムの企画支援。

(2) 政策上の重点国に対する新規の観光市場創出のための商品企画化の基本調査  
旅行業者やメディア等のインフルエンサーに対するFAMツアーの実施や旅行パンフレット作成のサポート、現地紹介のセミナー等を実施する。

(3) 査証の相互免除の推進  
インドやロシア、ブラジル、カンボジア、ミャンマーなど日本からの渡航者が多く査証の必要な国（図表8）は査証の免除・緩和による双方向交流拡大可能性が高いため、査証の相互免除・緩和を提言する。

観光査証要 + 日本人渡航者数が多い国々

エリア	国・地域名	査証・渡航認証		交流人口2016(千人)				
		要否		OUT	年	IN	年	計
アジア	<a href="#">インド</a>	○	観光査証の滞在可能日数は入国審査官の判断。	207	2015	103	2015	310
アジア	<a href="#">カンボジア王国</a>	○	観光査証の滞在可能日数は30日。	193	2015			193
東欧	<a href="#">ロシア連邦</a>	○	観光査証の滞在可能日数は29泊30日。	87	2015	54	2015	141
中南米	<a href="#">ブラジル連邦共和国</a>	○	観光査証滞在可能日数は90日以内。	70	2015	34	2015	104

2017年11月現在  
JATA調べ

図表8：観光査証が必要な主要国と交流人口

(4) 国際観光会議・観光大臣会議の開催  
観光庁の主催による国際観光会議の開催と「世界国際観光DAY」<sup>1</sup>の招致を提言する。観光大臣会議を国の主催とすることで、観光庁の国際観光政策に沿ったMOU締結国やUNWTO理事国などの国々を招へいできる。

「世界国際観光DAY」を東京オリンピック・パラリンピックの翌年である2021年または2022年に日本に誘致することで国際的な発信を行い、訪日外国人の積極的な増加を図ることを提言する。

1 「世界国際観光DAY」：国際社会におけるツーリズムの社会的、文化的、政治的及び経済的な重要性を啓発するために、UNWTOが毎年9月27日を世界国際観光DAY(WTD)と制定した。



(5) 現地日本語ガイドの育成

世界各地で日本語ガイドが不足している。特にMOU締結国や外交重点国においてその不足が顕著である。日本語学校や大学の日本語学科生徒などを対象に歴史・文化に精通した日本語ガイドによるガイド養成セミナーを実施することで、日本との双方向交流の担い手となる人材の育成を提言する。

(6) 観光交流の比重が高い小国の政府観光局のプロモーション代行支援

観光予算の限られている小国に対し、JATAで予算に応じて広報紙やHP、メール配信などの活用とツーリズムEXPOジャパンでの露出、セミナーやFAMツアーなどによって支援する。

4. 双方向交流促進による地方創生

(1) 地方を中心とした交流機運を醸成する地域イベントの開催

地方発海外旅行の促進が日本人海外旅行者数2,000万人（2020年）、3,000万人（2030年）達成の鍵となる。地域と海外を直接結び付けるセミナーやシンポジウムなどの海外旅行イベントの開催等を通じて、地方における一般市民を対象とした国際理解の促進と交流機運の醸成を行なう。地方大学における海外教養講座や旅行促進イベントの開催などを行うことを要望する。

(2) 地方からの出国率向上のための環境整備

地方空港におけるCIQ手続きの迅速化やタラップの整備、LCCを含めた定期便誘致に向けた環境整備を提言する。

(3) 地方の港におけるクルーズ施設の整備・改善

インバウンドと連携した地方の港におけるクルーズ施設の整備と双方向のクルーズ交流拡大による地方発海外旅行の定着を提言する。

5. 輸送手段の拡大

(1) 航空座席の供給確保・拡大

島国「日本」にとって、交流拡大には空路および海路の輸送手段・量の拡大が不可欠である。インバウンドの急伸による双方向交流における需要の不均衡は座席確保

のうえでも大きな課題になりつつある。定期路線の供給拡大を継続的に要望するとともに、下記の規制緩和を提言する。

- ① 首都圏空港（成田・羽田）におけるチャーター規制の緩和
- ② 首都圏地域からのレジャー路線拡充のための、オープンスカイの拡充

(2) 東アジア周遊クルーズルートの開発・拡大

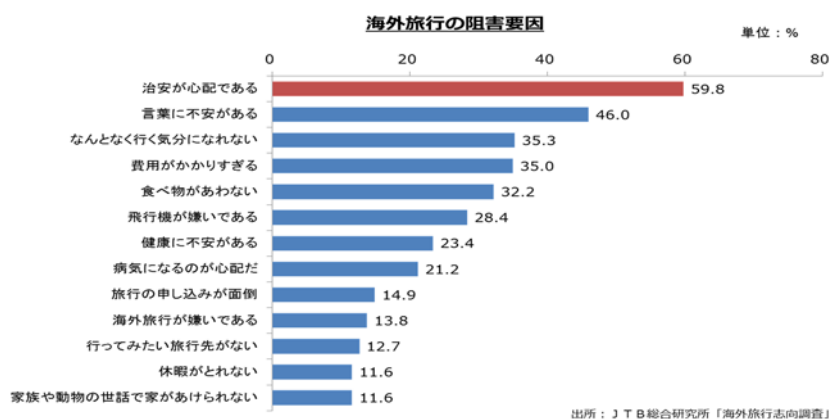
世界のクルーズ業界では中国を含む東アジアが寄港地として注目を集めている。現在、香港および台湾、韓国で構成される東アジアクルーズ協議会への参加などを通じ域外からの東アジア周遊クルーズルートの開発・拡大に取り組むことを提言する。

【テーマ3】安心・安全

6. 安心・安全・ストレスフリーな旅の提供

(1) 旅行安全情報等に関する情報プラットフォームの構築

JTB総合研究所「海外旅行志向調査」によると、海外旅行の阻害要因として「治安が心配である」が6年連続1位で、本調査を始めて以降最も高いスコアとなった（図表9）。2016年は世界各地でテロ事件が相次ぎ、国際情勢に対する不安がこれまで以上に増大した年であった。



テロ、図表9：海外旅行の阻害要因、安心安全な旅の提供していくことが、交流大国としての責務である。

2018年度に予算化された安心安全情報等に関する情報プラットフォームを基軸に、観光周辺情報を付加して利用価値を高めるなど旅行会社を通じた旅行者の満足度を向上させる情報プラットフォームへの進化を段階的に実現させたい。

(2) セキュリティガイドの育成

これまで、パリやラスベガス、イスタンブールなど世界有数の都市・観光地でテロ

事件が発生し、長期的な観光客低迷など地元経済に多大な影響を与えている。海外渡航先における日本人旅行者の安全確保に対するリスク対応を高めるために、有事の際の民間レベルの初期対応を可能とするセキュリティガイドの育成を提言する。

#### 【テーマ4】 価値創造産業への進化に向けた旅行産業の高度化

##### 7. 商環境の整備

消費者保護のための国際標準化と魅力的な旅の実現

###### (1) イコールフットィングの確保

現行の旅行業法制度については、海外OTAや国内IT産業、これまで議論できていない拡大するシェアリングエコノミーサービス等とのイコールフットィングの観点から、旅行者の安全や消費者保護は確実に守りつつ、その意義を改めて検討し、必要に応じて速やかに見直しを図るべきであり、関係者により議論を行う場を設けることを要望する。

###### (2) 旅程保証制度の改善

現在の旅程保証の制度では、上位クラスのホテルに変更になった場合においても補償金を支払うことになっており、この過度な消費者対応がグローバル・スタンダードに合致しないとのことで、世界各国の宿泊産業から改善を要求されている。国際交流の拡大に伴い全世界的に客室仕入が厳しくなる中、今後の客室の仕入に支障をきたし、魅力的な旅行企画が実現できなくなることが危惧されており、ベターチェンジとなる上位ホテルへの変更補償金の見直しを要望する。

##### 8. 観光マーケティング機能の充実

双方向交流の拡大には、アウトバウンド・インバウンド共に新たな顧客クラスターの開発が不可欠であり、顧客分析を中心としたマーケティング機能の強化が喫緊の課題である。2001年に日本人に対する出入国カードが廃止されて以降、日本人海外旅行の国別訪問数は相手国の発表によって把握しているのが現状である。

2014年に出入国カード復活の提言をしたものの実現できなかったが、今般の観光新税の導入に合わせて出入国カードに限らず、それに代わる集計方法を含めて統計の実施を要望する。

外務省の「旅レジ」の普及を通じて連動する仕組みや税関申告書のフォーマット変更・活用、航空会社提供データの活用など人流に関するビッグデータの整備を要望する。

## 9. 旅行産業の生産性の向上、価値向上

### (1) 新しいテクノロジーの導入による生産性やサービスの向上

IOTやAI、ロボットなどのテクノロジーが日進月歩で進化を遂げ、次の検索手段の主流と言われている音声認識を活用したAIスピーカーが旅行業界においても実証実験・導入が始まっている。

業界内における業務効率化による生産性向上と対消費者向けサービスの向上に資する新しいテクノロジーの導入に対し助成を要望する。

具体的には、下記4つの取り組みを提案する。

- ① AIを活用した共同コールセンターによる中小旅行会社の業務効率化
- ② AIを活用した店頭コンサル支援やチャットボット型無人対応、VRや映像を駆使した体験型の次世代店舗の設置やサービス支援
- ③ ウェラブル端末を利用し、過去の時代や事件を現実の風景と重ね合わせ歴史を立体的に開設する観光商品の開発
- ④ Cool Japan政策とも連動した日本の最先端技術と伝統芸能体験と海外ディステイネーションのPRの場として情報収集・発信拠点設置による訪日外国人・日本人双方の旅行・交流促進の場づくり

### (2) 付加価値のある旅行企画づくり

長期滞在交流型企画部門や若者向け旅行企画部門、ユニバーサルツーリズム部門、独創的な旅部門などで構成する新旅行企画コンテストの実施に対する助成を提言する。

### (3) 旅行産業高度化のための人材育成

合同インターンシップの日本全国への拡大による就職案マッチングの解消や観光系大学や専門学校生の海外インターンシップの拡大、中小旅行会社向けに中核人材育成のための実践的なプログラムの開発、教育の実践を提言する。

## 【テーマ5】若者の国際化支援

#### 10. グローバル人材の育成

若年時の海外旅行経験は、その後の海外旅行頻度やグローバル感に大きな影響を与えることが立証されている。インバウンドで6,000万人を受け入れるには、海外諸国を自らの5感で国際比較をした上で、日本の強み・良さをアピールできる人材（観光グローバル人材）が観光インフラ、草の根レベルの受入において幅広く必要となる。これからの国際交流の担い手となる若者の海外旅行を促進し、政府が成長戦略の一つと位置付けた「グローバル人材の育成」の裾野を広げるための施策を提言する。

具体的には、以下3つの取り組みを提言する。

- ① パスポートの取得手続きの簡素化や取得期間の短縮化
- ② 観光庁の「若者の海外旅行の活性化に関する検討会」での議論を踏まえた「海外旅行阻害要因」と「活性化方策」への答申を後押しする形で、若者の海外旅行に臨む「はじめの一歩」を支援
- ③ 観光学科の大学生および観光庁が認めた大学・専門学校生を対象にした観光人材育成の海外短期留学支援

### 第3章： 結びに

地域にとって、経済にとって、国際社会にとって、世界平和にとって、「観光」の意義、果たす役割がこれまでになく高まっている。まさに、旅行・観光業界が持続可能な世界の実現に向けた取り組みについて先頭に立ち、世界をよりよりよいものに変革していく社会的使命を与えられたと考える。

タレブ・リファイUNWTO事務局長は観光大臣会合の場において、「観光は共生社会と持続可能な発展を実現するための原動力であり、これを推進する上でも、日本は世界のリーダーに

なると確信している。」と日本に対し高い期待を抱いた。

「持続可能な観光」の5つの重点分野、①包括的・持続的な経済発展、②社会的な関わり、雇用拡大や貧困の撲滅、③資源の有効活用、環境保護や気候変動、④文化的価値、多様性、遺産、⑤相互理解、平和、安全に対し、我々旅行・観光業界が貢献できることは双方向交流の創出である。

その経済効果ゆえにインバウンドに注目が集中しがちであるが、国内観光の振興やアウトバウンドの促進を進め、双方向交流が進展することは観光先進国の目指すべき姿であるという観点から、旅行産業の革新や人材育成についても提言を行い、価値創造産業への進化にむけた決意とした。

JATAは、ツーウェイツーリズムによる交流大国の実現に向けた提言をツーリズム産業に係る幅広いステークホルダーと共に確実に実行していく。

2018年3月16日  
海外旅行推進委員会