

## 第2回 観光・MICE推進プログラムの改定に係る有識者会議 議事概要

### 【観光・MICE推進プログラムの改定に係る有識者会議委員（敬称略、順不同）】

- ・山下 真輝（株式会社JTB総合研究所 研究理事）
- ・原 忠之（セントラルフロリダ大学 テニユア付准教授）
- ・西本 恵子（立命館大学大学院 教授）
- ・竹中 良孝（福岡観光コンベンションビューロー 専務理事）
- ・豊福 辰也（福岡市ホテル旅館協会 会長）

### ■観光・MICEを取り巻く状況、新たな課題や取り巻く状況の変化（プログラム第1、2関係）

- 来訪者満足度の低下を踏まえ、取組みの視点として「市民の満足度向上」や「賃金の視点」が掲げられたことは、市の意思表示として評価できる。宿泊税の使途の周知不足も一因と考えられるため、見える化を強化することも考えられる。業界としても、観光客の増加による経済効果や地域への貢献について、積極的に情報発信していく役割があると思っている。
- 観光客満足度が目標に未達であることは、ホテル・旅館業界としてもハード・ソフト面でサービスの質を上げていく必要がある。

### ■取組みの方向性と主要施策等（プログラム第3、4関係）

- 世界の国際観光客は2030年には20億人に達する見込み。東京・大阪に観光客が集中すると混乱が生じかねないため、人口が100から200万人規模の都市である福岡市は観光客を獲得する役割が求められていくと思う。また、人数だけでなく内訳が重要であり、欧米豪は5.3%に留まっているため、今後は内訳をコントロールしていくことが重要である。
- 高付加価値旅行者の誘客にあたっては、ガイドの育成だけでなく、着地型旅行商品を一手に担う専門事業者の役割が大きく、福岡市では担い手不足の印象がある。
- 大学内での国際会議の開催にあたっては、会議主催者と緊密な関係を築き、開催に伴う負担を軽減する存在として信頼を得ることが、会議開催の機運を醸成することになる。大学で国際会議を開催すると、運営スタッフとして学生の参加を促すことができ、学生は実践的な学習の機会にも繋がる上、主催者側は費用面の負担が減るため、双方にメリットがある。
- 観光産業は突発的な事態によって売上減少が避けられないため、災害に対して事前に備え、発災時に適切に対応できるようにすることが重要である。また、治安問題などについても、観光地に観光客が集まってくる状況を踏まえ、検討をしていくことが重要。
- アメリカでは市民と多様な外国人が触れ合う機会を増やす取組みを行い、不安感を和らげ、受入意向を高めている。
- オランダでは、ホテル協会等と連携して高校生向けのキャリアフェアを開催している。業界のキャリアパスや将来性を示すことで就職を促しており、中長期的な人材確保に期待できる。
- 宿泊業では、差はあるものの全体的な人員不足ではないが、調理部門などの人材不足が著しいため、人材確保に加え、賃金水準の上昇など、根本的な解決に繋がる取組みが必要。一方で、賃金だけでなく、仕事に対するやりがいやお客さまからの感謝の言葉に重きを置いている従業員も多くいる。ホテルの従業員に対して行った統計解析結果では、離職理由として、賃金だけでなく、上司から褒められない、認められないといった点も有意であった。