

第1回 静岡県観光基本計画策定懇話会 議事録

日 時	令和3年9月3日（月）
場 所	静岡県庁別館9階特別第二会議室（WEBと併用での開催）
出席者	<p>【委員】（50音順、敬称略） 飯倉 清太、大石 人士、加藤 久美、加藤 賢二、高山 靖子、 トニー エバレット、三井 いくみ、村山 慶輔、望月 宏明、 八木 健祥</p> <p>【事務局】 スポーツ・文化観光部理事（観光担当） 西宮 寿和 観光交流局長 都築 直哉、観光政策課長 川口 茂則 観光振興課長 山田 司、観光政策課企画班長 笹松 光普（司会）</p>

《懇話会会長及び職務代理者の選任》

懇話会設置要綱第4条に基づく「会務を総理する会長」について、出席委員に対して、適任者の推薦を依頼したところ、大石委員から「八木委員を推薦する」旨の発言があった。

出席委員に対して、「八木委員を会長とすることに承諾されるか」確認したところ、全員に一致で承諾された。

なお、職務代理者については、要綱に基づき、八木会長が高山委員を指名し、高山委員が承諾した。

《次期「静岡県観光基本計画」の概要説明》

川口観光政策課長から、事務局説明資料に基づき、次期「静岡県観光基本計画」の概要について説明した。

《各委員からの意見等》

事務局からの説明に対して、各委員から、以下の内容の御意見があった。

【飯倉委員】

この計画が誰向けに作っているかが重要であり、その部分が明確になってくれれば良いと思う。県民向けに作られているのであれば、人材育成や地域の愛着といった言葉が出てくる。

平成5年当時は放っておいても人が来た時代であったが、これからは戦略的にやらないと人が来ない時代なので、その部分についてきちんと計画に盛り込んで行く必要がある。

SWOT分析では、強みを伸ばすのか弱みを補うのか、どういうアプローチするのか入れ込んでいった方が良い。

売り上げを伸ばすには、数を増やすのか、1人1人の単価を伸ばすのか、1人が来る回数を伸ばすかこの三つしかないので、この三つのうちどこを重点的にやっていくかということも考えていかなければならない。

また、県、市町、観光業界、個人等のそれぞれの役割分担を整理しておく必要がある。

【大石委員】

SWOT分析に静岡県の特徴がよく出ている。静岡県は十分な資源を持っているが、その資源を活かしていないのではないか。その部分を施策としてどう強化していくのかが一番のポイントである。その中で、チャンスをどれだけ捉えることができるかが重要であり、ワールドカップやオリパラのレガシーを活かす努力を続けていくかが大切。

住民にとっては観光そのものに対して必ずしも肯定的でない地域もあると思うので、施策を織り込んでいかなければいけない。

観光関係者の努力を呼び起こすような施策を推進するためには、プラットフォームづくりが必要である。静岡県全体で作るのか、各地域のDMOを中心作っていき共通化していくのか、次の計画のキーとなる部分である。

【加藤久美委員】

コロナ禍で出口が見えない中、観光は苦勞しているというのが現状であるが、大きなサステナビリティの転換の時期であるというところは間違いない。

基本方針や施策でもサステナビリティというものを一つをコアにした、地域ぐるみ、社会総がかりというような、持続可能な地域づくりに一丸となって向かっていくといった目標設定は非常に大事である。また、地域性が出る大きなビジョンの表明ができれば良い。

静岡は、首都圏からも非常に近い場所にあり、旅館が多くあり、高品質のお茶、それから絶景があるというようなことを考えると、非常に高品質なものを目指していける、資源も条件も全てそろっていると感じている。そういった地域を支える人材育成が大事となってくる。

また、サステナビリティに向けた動きというものを指標の中で活かしていく必要がある。

【加藤賢二委員】

伊豆半島は、本県の宿泊事業の中で、約6割を占めている観光地であり、自然の恵みに、景観、食材も豊富で、ポテンシャルの高い地域であり、首都圏からのお客様が9割くらいを占めている。

コロナ禍においても、最高のおもてなしや接客をしているが、お客様自身が何か悪いことをしているような気持ちを持っているような感じである。

持続可能な観光としては、継承問題、人材育成が大切である。

また、お客様の安全・安心とともに、従業員に対しても安全で安心して働ける場所の提供とお客様に最善を尽くせる環境づくりが大事。

【高山委員】

静岡県は、ユニバーサルデザイン先進県として10年以上を取り組んできており、ユニバーサルデザインに配慮された施設がたくさんあるため、静岡の大切な文化にしていくと良い。

個人旅行や小グループの移動対策として、MaaSやレンタカー等のサービスのあり方の検討が早い時期に必要。長期滞在型を目指すのであれば、リピーターに魅力あるコンテンツを作っていく必要があり、その時の移動にストレスを与えてはいけない。

世界の人々との交流の中で、現計画に記載されている国以外のシンガポール、トルコ、ポーランド、モンゴルなどの親日国に対しても独自のアプローチをしていくと、数は少なかったとしても、静岡に来てもらってディープな文化を体験し、それを拡散してくれる効果もあるのではないかな。

【トニー委員】

持続可能な観光という概念は数十年前からあったが、持続可能な観光といいながら、ほとんどの観光客及び事業者の行動は全く持続可能ではなかった。ここ最近になって、本当に持続可能な観光商品であれば、価格プラス2割3割でも払ってくれるお客さんが増えており、本当の持続可能な観光の時代の入口に入っている。

観光サービスの創出は、行政ではなく民間業界の役割であるべき。行政においては、民間業界がサービスをつくることできる環境づくりをお願いしたい。

ただの情報発信はお客様の方から見れば、そんなに魅力的なことではない。大切なのは静岡に訪問したくなるようなストーリー性。いろいろな情報を組み合わせながら、ストーリーを作れば良い。

指標は、シンプルで効果的なもので、数少ない方が好ましい。指標の中でインバンド向けSNSフォロワーを入れているが、リーチとエンゲイジメントにすれば次期T S Jの戦略と同じ方向になる。

【三井委員】

従前の観光ではゴミ捨てや渋滞などネガティブな印象があったことが否めないが、観光地域づくりでは住民の意識がすごく変わった。住民の従前の観光に対するアレルギーが消え、私たちの地域はこんなにいい事あるんだから観光客も来るでしょう、みたいになっていくところが観光地域づくりであり、そこを土壌として観光事業者がちゃんと稼げる観光していけるのではないか。

観光地域づくりの教育の部分では、子供たちの教育が大切であり、その先の中核人材育成にもつながると思う。

観光サービス産業の雇用条件や環境は他に比べたら低い。今後アフターコロナに向けて、業界としての取り組みや指針があると良い。

サステナビリティやSDGsをいう中で、さらに静岡だからしかできないこと、静岡県のよさを盛り込めれば良い。

【村山委員】

インバウンドはいつかは分からないが必ず戻ってくる。静岡は中国の割合が70%とのデータがあるが、もう少しリスク分散した方がいいかと思う。

観光は目的でなく手段であり、静岡県において観光がどういう位置づけなのかを明確に伝えていくことが必要。また、住民が観光に関して、肯定的に捉えているかといった観光貢献度の観点をどう見せていくのかも重要である。

時間軸で考えたときは、コロナからの脱却とコロナからの回復の二つの段階に分けたほうが伝わりやすいのではないか。

基本理念で誰もがという表現をしているが、責任ある観光といった、地域を理解、尊重している方にきていただくという考え方もあるので、その部分を意識することが大切。

質より量を求めている中で、成果指標に量を求めるものが多い。また、サステナブルについて、定量的に見ることができるものがあると良い。

DXとして県ができることは、プラットフォームづくりと事業者支援の二つの観点がある。

【望月委員】

従来の観光という狭い意味の観光から、飲食・宿泊だけでなく交通事業者等のすべてが関わる観光産業になっており、観光産業の活性化が地域振興につながっていく。観光協会はもともと誘客を増やすことを行っているが、お金を喜んで落としていただくような仕組みを入れ込まなければいけない。

計画にサステナブルツーリズムっていう概念自体がようやく入ってきたといった印象をもった。

事業者も疲弊して今大変なので、県の施策が、何かやりがいがある、ワクワク感があるような記載をしてもらいたい。

【八木委員】

これからのニューノーマルな時代を展望すると、団体客の回復が十分望めない中で、客数といった量の指標ではなく、観光客または宿泊客1人当たりの客単価をいかに引き上げていくといった質の指標が大事。

また、人口減少等を背景に、地域住民全体の個人消費額の減少は避けられない中で、観光で来訪した人にいかに静岡県でお金を落としてもらうかという視点が地域経済の発展成長のためには不可欠である。

静岡県は豊富な観光資源を活用して地域を潤すといった面では、まだまだ伸びしろがあると思う。静岡県民は、地域資源についての価値を過小評価しているのではないか。地域住民、静岡県民がこの地の持つ地域資源の価値をきちっと認識してもらう取組が必要。

《意見交換》

各委員からの御意見の後、意見交換を行った。主なやり取りは以下の通り。

【トニー委員】

短期的なコロナからの回復と長期的な部分を分けたほうが良い。

【加藤賢二委員】

コロナ対策の中で、バイシズオカのやり方を静岡県民が使いやすいように工夫をしていただきたい。また、駿河湾フェリーについても引き続き支援をいただきたい。

【加藤久美委員】

観光地域づくり政策を強調するのは良い。サステナビリティは社会、環境、経済のバランスが重要。

【大石委員】

本当に誰もが観光の恩恵を受ける言うのであれば、ユニバーサルの視点を入れておいたほうが良い。

【三井委員】

いろいろな多様性のある目的に対して、しっかり提供をできるような質のいいものがどれくらいそろっているかが重要。