

中国地方の観光産業振興の課題と解決方策に係る調査

報告書

平成 28 年 12 月

中国経済連合会

目 次

第1章	調査概要.....	1
	1. 調査目的・手法.....	1
	2. 調査企画.....	2
第2章	中国地方の観光産業を取り巻く状況.....	9
第3章	来訪者増に向けた課題.....	12
	1. 外国人向け観光資源の充実.....	12
	2. M I C E誘致に向けた施設・支援の充実.....	14
	3. クルーズ誘致に向けた港湾施設の整備.....	17
	4. プロモーションの体制・戦略の強化.....	19
第4章	消費単価増に向けた課題.....	20
	1. 外国人観光客の消費を促す取組の強化.....	20
	2. 着地型旅行商品の充実.....	22
	3. 中山間地域における滞在型観光の強化.....	25
第5章	推進体制の整備、観光人材育成の課題.....	27
	1. 推進組織の持続的経営に向けた体制強化.....	27
	2. 観光産業の担い手の育成.....	30
第6章	受入環境の課題.....	33
	1. 一次交通・交通インフラの整備.....	33
	2. 二次交通による周遊性向上.....	36
	3. 案内機能の強化.....	40
	4. 通信環境の強化.....	44
第7章	今後の方向性.....	47
	視点1. 来訪者（特に、外国人観光客）増に向けて.....	47
	視点2. 消費単価増に向けて.....	49
	視点3. 推進体制の整備・観光産業人材の育成.....	50
	視点4. 受入環境の整備.....	51

第 1 章 調査概要

1. 調査目的・手法

(1) 調査目的

我が国の訪日外国人旅行者数は平成 27 年に約 2,000 万人に達し、その消費額は約 3.5 兆円となっている。国では「観光は、真に我が国の成長戦略と地方創生の大きな柱である」との認識の下、「明日の日本を支える観光ビジョン」を平成 28 年 3 月 30 日に策定し、3 つの視点を柱とした 10 の改革（次項参照）をとりまとめたところである。

このような状況の中、中国地方においても行政や観光事業者を中心に積極的な取り組みが行われつつあるが、外国人旅行消費単価は全国平均に比べて低く、外国人延べ宿泊者数の全国シェアも 1.8%と低位（観光客全体では 5.1%）にあり、他地域から後れを取っている。

このため、本調査は、国・自治体等による既存の検討内容・報告書等を踏まえつつ、中国地方の観光関係者へのヒアリング調査を実施し、中国地方の観光産業の課題を明らかにし、解決方策を検討するものである。

(2) 調査手法

○国・自治体等の検討内容・報告書からの課題整理

- ・国土交通省「平成 28 年度観光白書」(明日の日本を支える観光ビジョン)
- ・中国運輸局・中国地方整備局「訪日外国人旅行者数 2000 万人の受入に向けた中国ブロック連絡会の取組状況」
- ・中国 5 県の観光関連計画 等
 - ・鳥取県元気づくり総合戦略(平成 27 年 10 月)
 - ・まち・ひと・しごと創生島根県総合戦略(平成 27 年 10 月)
 - ・おかやま生き活き観光アクションプラン(平成 26～28 年度)
 - ・広島県まち・ひと・しごと創生総合戦略(平成 27 年 10 月)、ひろしま観光立県推進基本計画(平成 25 年 10 月)
 - ・やまぐち産業戦略推進計画(第三次改定版)(平成 28 年 3 月)、やまぐち観光推進計画(第一次改定版)(平成 28 年 4 月)

○ヒアリング調査の実施

対象:観光関連事業者、行政・観光推進組織等

○中国地方における観光産業振興の課題ならびに解決方策の整理

2. 調査企画

(1) 全国的な課題

「明日の日本を支える観光ビジョン」を踏まえて作成された「平成 28 年版観光白書」の第Ⅱ部第 2 章『「世界が訪れたくなる日本」の実現に向けた課題と対応』の記載内容について整理し、表 1 のとおり 10 の課題を抽出した。

表 1 全国的な課題

課題の視点	課題内容	対応方向
視点 1 「観光資源の魅力を極め、地方創生の礎に」 ・・・我が国の豊富で多様な観光資源を、誇りを持って磨き上げ、その価値を日本人にも外国人にも分かりやすく伝えていくことが必要。	<①観光資源> ○自然・文化・気候・食という観光振興に必要な 4 つの条件が揃っているが、豊富な資源を観光資源として磨き上げる努力や、その価値を分かりやすく伝えていく努力が不足。	○文化財の活用、国立公園の「ナショナルパーク化」、農山漁村や観光地の景観整備が必要。
視点 2 「観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に」 ・・・観光の力で、地域の雇用を生み出し、人を育て、国際競争力のある生産性の高い観光産業へと変革していくことが必要。	<②宿泊業> ○宿泊業、特に旅館は代表的な低生産性産業。旅館の客室稼働率の低迷、インバウンド対応の遅れが課題。 ○宿泊業の非正規雇用・臨時雇用が 6 割であり、繁忙期は労働力不足など、労働条件も課題。	○生産性の向上、繁忙期における労働力不足の緩和や労働条件の改善、質の高いサービスの提供が必要。
	<③人材育成> ○インバウンド対応、マーケティング、経営高度化の課題に適切に対応できる経営者、従業員の育成が課題。 ○観光系大学の観光関連産業への就職率は 16.7%（平成 26 年度観光庁調査）に低迷。	○観光産業界が求める人材ニーズを把握し、産学連携により「高等教育機関」の体系的なカリキュラムの構築が必要。
	<④旅行業> ○人口減少、若年層の内向き志向等の影響により旅行業の取扱額は横ばい又は緩やかな減少傾向。 ○インターネットによる直販が拡大し、旧来型のビジネスモデルが成り立たなくなっている。 ○訪日外国人旅行取扱額は 2%。日本人相手のビジネスに依存している。 ○新たな市場として着地型旅行の市場がある。まだ小規模だが緩やかに拡大している。	○成長市場である外国人の訪日旅行をビジネスにつなげることが必要。 ○着地型旅行は訪日リピーターの拡大を図る上で重要な市場。

表1 全国的な課題（つづき）

課題の視点	課題内容	対応方向
	<⑤通訳案内士> ○制度創設から 60 年以上を経ている。訪日外国人旅行者数の大幅増に対して、通訳案内士の絶対数の不足、言語的・地理的偏在等がある。 ○不足する地方部のガイドを増加させるための地域ガイド制度の拡大が必要。	○「通訳案内士制度のあり方検討会」により対応方策を検討。
	<⑥DMO> ○多様な関係者の巻き込み、データ収集・分析が十分に行われておらず、ターゲットやコンセプトが練られていない。専門的人材の不足から、効果的なブランディング、プロモーションができていない。	○「日本版DMO候補法人」の登録。関係省庁による支援。
	<⑦富裕層> ○訪日外国人旅行消費を伸ばすため、消費単価の高い富裕層の取り込みが不十分。	○富裕層ニーズに沿った観光資源の発掘・磨き上げ、情報発信が必要。
	<⑧MICE> ○全体の市場規模が把握できていない。 ○コンベンションビューローや国際会議主催者に対する支援が充実していない。 ○ユニークベニューの充実など受入地の魅力向上が課題。	○関係府省横断的に連携したMICEの推進体制が必要。
視点3 「すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に」 ・・・CIQや宿泊施設、通信・交通・決済など、受入環境整備を早急に進めることが必要。高齢者や障害者なども含めた、すべての旅行者が「旅の喜び」を実感できるような社会を築いていくことが必要。	<⑨受入環境整備> ○CIQの継続的な体制強化 ○無料公衆無線LAN環境等の整備 ○公共交通利用環境の改善 ○地方空港のゲートウェイ機能の強化、LCCの就航促進	○外国人が移動・滞在しやすい環境整備の徹底が必要。 ○地方イン・地方アウトの流れを作ることが必要。
	<⑩国内旅行需要> ○国内旅行需要が繁忙期と閑散期で大きな差がある。 ○国内の旅行市場活性化に向けて、移動が不自由な層の旅行ニーズに応えられる環境整備が課題。	○休暇の改革による国内旅行需要の拡大が必要。 ○障害者や高齢者などすべての人が旅行を楽しめる環境整備が必要。

（出典）平成28年版観光白書（観光庁）

(2) 中国地方の課題

①中国地方の外国人旅行者受入に関する主な課題

中国運輸局、中国地方整備局では、地方自治体や関係事業者を構成員とする「訪日外国人旅行者数 2000 万人の受入に向けた中国ブロック連絡会」を設置した。連絡会での検討過程において、中国地方の主な課題と取組として表 2 の(a)～(e)の 5 つが挙げられている。

表 2 中国地方の主な課題

課題	課題概要及び取組状況
(a) 通訳ガイドの確保	○大型クルーズ客船の寄港の増加、連続チャーター便の就航等による山陰を訪れる訪日外国人旅行者の増加とともに、F I T 化、旅行ニーズの多様化が進む中、山陰両県の通訳案内士が不足していることから、ボランティアガイドや県外の通訳案内士に頼らざるを得ない状況にあり、訪日外国人旅行者の求める詳細な情報を提供するといった対応は十分にできていない状況にある。 ○これら通訳案内士をはじめとする通訳ガイドの不足について、鳥取、島根両県が構造改革特区認定を受け、「山陰地域限定特例通訳案内士」を養成しながら、山陰両県の特色ある歴史や文化、自然など地域の実情に応じたきめ細やかな案内のできる通訳ガイドの育成を図る。
(b) 広島港の C I Q 体制の充実	○平成 27 年 8 月に大型クルーズ客船（クァンタム・オブ・ザ・シーズ：乗船客約 4,900 名、乗員約 1,600 人）が広島港五日市埠頭に初寄港し、今後も多数の乗客・乗員を乗せた大型クルーズ客船を迎える予定である。 ○当該埠頭は、貨物埠頭であることから、大型クルーズ客船の受け入れが可能のため、施設面を含む C I Q 体制の整備を行い、入国審査等の迅速化を図る。
(c) バス駐車場の確保	○広島市にある世界遺産の原爆ドームを含む平和記念公園に貸切バスを利用して訪れる観光客が多く、ピーク時には周辺道路にバスを駐車する実態がある。広島市と広島県バス協会が働きかけ、関係機関と調整することにより解消を図る。
(d) 無料公衆無線 L A N 環境整備	○官民連携して環境整備に取り組むことで無料公衆無線 L A N のアクセスポイントは増加しているが、アクセス数はさほど伸びておらず、認知度向上が課題。また、更なる利便性向上に向け外国人の動線を考慮した Wi-Fi の面的拡大や統一した S S I D 認証方法による連続性確保、災害時の防災情報収集対策として、Wi-Fi 環境の整備を図る。
(e) ムスリム旅行者の受入環境の促進	<※資料に詳細な記載無し>

(出典) 中国運輸局、中国地方整備局ニュースリリース資料『「訪日外国人旅行者数 2000 万人の受入に向けた中国ブロック連絡会」の取組状況と今後の進め方について』(平成 28 年 2 月 29 日)

②中国地方各県の観光戦略からみる主な課題

中国地方各県における最新の観光関連計画（総合戦略の観光関連部分を含む）に記載されている観光振興の取組方針を表3のとおり整理した。来訪者増に向けた取組（魅力的なコンテンツ整備、情報発信、プロモーション、消費額増に向けた取組、広域連携等推進体制の整備、人材育成、受入環境整備等）がキーワードとして挙げられる。

表3 各県の観光戦略の取組内容

	目 標 K P I	施 策	
		インバウンド	国内
鳥取県	平成31年(※平成30年) ・観光入込客1,100万人 ・観光客満足度25%※ ・宿泊客280万人※ ・外国人宿泊15万人 ・消費税免税店舗数100店舗 ・鳥取砂丘コナン空港利用客数46万人 ・米子鬼太郎空港利用客数65万人 等	・外国人が憧れる鳥取 ・観光地みがき（鳥取砂丘、大山、三徳山三朝温泉）、周遊ルート形成 ・山陰国際観光ルートの活用 ・チャーター便クルーズ船誘致 ・SNS等による情報発信強化	・多様な観光資源を活かした戦略的観光立県 ・山陰海岸・隠岐世界ジオパーク等広域連携による観光誘客の推進 ・教育旅行・企業研修旅行の誘致
島根県	平成43年 ・観光消費額1,450億円 ・観光入込客3,400万人 ・宿泊客375万人 ・観光満足度70%	・台湾、中国、香港、韓国、タイ等団体客対策 ・米国、仏、台湾、香港、韓国、タイ等FIT対策 ・境港浜田港へのクルーズ船誘致 ・Webサイトでの情報発信、旅行社とタイアップしたPR ・SNS等による情報発信強化	・まち歩き観光の推進 ・地域資源の活用 ・誘客宣伝活動の強化 ・広域連携による誘客
岡山県	平成28年 ・観光消費額1,600億円 ・観光入込客1,500万人 ・宿泊客500万人 ・外国人宿泊11.5万人 ・岡山空港国際定期便25便/週	・岡山認知度向上 ・東アジアからの誘客拡大、東南アジア新規市場開拓（タイ、シンガポール） ・広域連携による観光ルート形成 ・ソウル線、上海線、台北線などの航空ネットワークの拡充 ・瀬戸内ブランド推進連合や近隣県との連携による広域観光の推進 ・二次交通移動手段の確保	・晴れの国おかやま戦略・首都圏アンテナショップと連動した強力な情報発信 ・着地型観光の推進 ・観光素材の発掘・磨き上げと旅行商品化の促進 ・地域の特色を生かした県内周遊・滞在型観光の推進

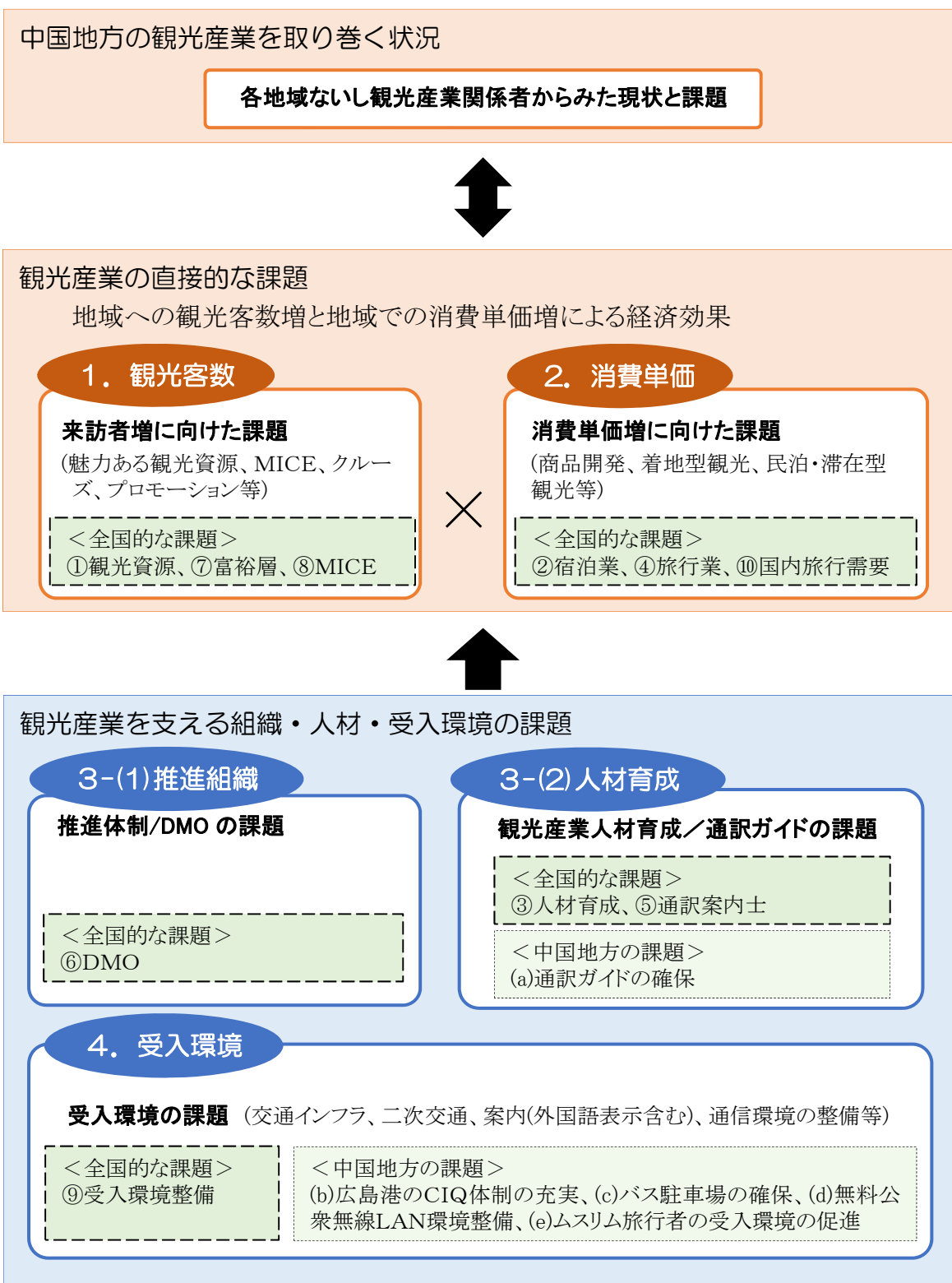
表 3 各県の観光戦略の取組内容（つづき）

	目 標 K P I	施 策	
		インバウンド	国内
広島県	平成 28 年 ・観光消費額 3,600 億円 ・観光入込客 6,100 万人 ・宿泊客 770 万人 ・外国人宿泊 90 万人 ・来訪者の満足度 55%	・「ひろしま」の認知度向上 ・台湾、中国、仏の重点国向けプロモーション ・韓国線を活用した韓国誘客 ・スマートフォン向け情報発信アプリによる観光メニューの発信	・地域特色を活かした魅力ある観光地づくり ・地域資源の磨き ・地域資源（神楽、サイクリング、レモン、牡蠣等）の情報発信、大規模プロモーション ・おもてなしの充実 ・体験型旅行商品の開発造成
山口県	平成 28 年 ・宿泊客 500 万人 ・外国人宿泊 8 万人 ・クルーズ寄港 20 回	・山口宇部空港国際定期便の誘致 ・クルーズやまぐち協議会を設置しクルーズ船誘致推進 ・SNS や海外メディアを活用した情報発信 ・IT ツールを活用した情報発信	・明治維新をテーマとした観光ブランドの構築 ・やまぐちプロモーションの推進 ・観光資源・おもてなしの充実

（出典）鳥取県元気づくり総合戦略（H27/10、H28/6 改訂）、島根県総合戦略（H27/10）、おokayama生き活き観光アクションプラン（H26/3）、ひろしま観光立県推進基本計画（H25/10）、やまぐち観光推進計画（H25/10）

(3) ヒアリング調査の項目

全国ならびに中国地方の既存の課題認識を踏まえ、中国地方の観光産業が基幹産業として、地域の交流人口を増やすのみならず、地域の消費を増やし地域創生の柱となるために、以下1～4の視点から考えられる課題に着目し、ヒアリング調査を実施する。



(4) ヒアリング調査訪問先

ヒアリング調査は、事業者、行政等を対象とし、表4のとおり33団体・人に実施した。

表4 ヒアリング調査訪問先一覧

対象分野		ヒアリング対象	実施日 (H28)
旅行 会社 (3)	業界団体	・日本旅行業協会 (JATA) 中四国事務局 (広島市)	3/15
	着地型	・ひろでん中国新聞旅行株式会社 (広島市)	7/14
	第3種	・一般社団法人尾道観光協会 (尾道市)	7/6
宿泊 施設 (4)	業界団体	・一般社団法人日本ホテル協会中国四国支部 (広島市)	6/13
	ホテル	・株式会社ホテルニューヒロデン (広島市)	7/5
	旅館	・松江しんじ湖温泉大橋館 (松江市)	5/24
	ゲストハウス	・NPO法人尾道空き家再生プロジェクト (尾道市)	7/6
交通 事業者 (9)	航空	・ANAセールス株式会社中四国支社 (広島市)	6/13
		・チャイナエアライン広島支店 (広島市)	7/13
	鉄道	・西日本旅客鉄道株式会社広島支社 (広島市)	6/21
	バス	・公益社団法人広島県バス協会／中国バス協会 (広島市)	6/14
		・中国ジェイアールバス株式会社 (広島市)	6/21
	船舶	・境港管理組合港湾管理委員会事務局 (境港市)	7/4
		・瀬戸内海汽船株式会社 (広島市)	3/25
		・株式会社アクアネット広島 (広島市)	7/26
行政・ 観光推 進組織 (14)	県・ 観光連盟	・鳥取県	5/16
		・鳥取県観光連盟	5/16
		・島根県／島根県観光連盟	5/11
		・岡山県	5/11
		・広島県	4/21
		・広島県観光連盟	4/22
		・山口県／山口県観光連盟	7/29
	DMO	・山陰インバウンド機構 (米子市)	7/4
	県庁所在都市	・鳥取市	5/17
		・広島市	7/25
	国際会議観光 都市	・一般財団法人くにびきメッセ (松江市)	5/24
		・公益財団法人広島観光コンベンションビューロー (広島市)	7/7
在住 外国人 (3)	鳥取市環日本 海経済交流セ ンター員	・イリーナ・チェブラコワ (ロシア)	5/17
		・康仁勝 (韓国)	5/17
		・劉燁 (中国)	5/17

第2章 中国地方の観光産業を取り巻く状況

中国地方の延べ宿泊者数は近年増加傾向にあり、平成27年には2,100万人泊を超えた。しかし、全国シェアはやや低下傾向となっており、国内他地域に後れを取っている(図1)。また、平成27年の訪日外国人旅行者数は、過去最高の1,973.7万人(対前年比47.1%増)を記録しており、中国地方における外国人延べ宿泊者数も急増傾向にあるが、全国シェアは1.8%と低位にある(図2)。

国別割合をみると、中国地方は全国に比べて欧州、北米、豪州の割合が高い一方、中国、台湾の割合が低くなっている(図3)。また、訪日外国人の中国地方における旅行消費単価は、ブロック別で最下位となっている(図4)。

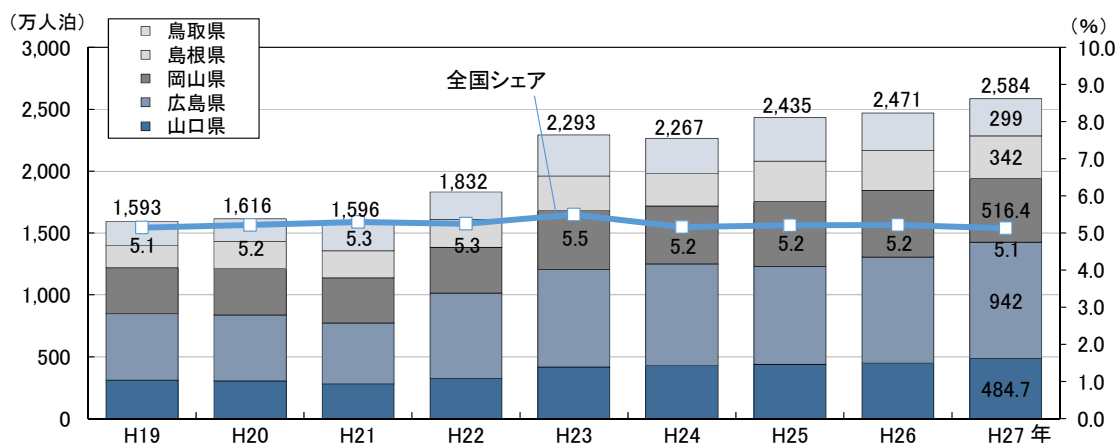
このような状況のなか、今回実施したヒアリング調査においては、最近の外国人観光客の急増や直行便によるアジアからの来訪増加を実感する声がある一方、いくつかの課題が指摘されている。

一つ目は、観光客が主要観光地に集中し、その他の観光地に周遊しておらず、中国地方内での観光客数の「地域的偏在」が生まれていることが課題として挙げられ、中国地方への来訪増とともに、中国地方内の周遊促進が求められている。

二つ目の課題としては、中国地方内の各観光地において中心となっている国内観光客は、繁忙期と閑散期の差が大きく、観光客数の「季節的偏在」が見られることが挙げられる。平日や閑散期の来訪も期待できるインバウンド誘客により平準化を図ることが求められている。

三つ目の課題として、外国人観光客数、延べ宿泊者数が少ない地域においては、観光産業におけるインバウンド対応の機運が高まっておらず、更に、地域によっては飲食業や小売業等は観光客向けではなく地域内需要に対応したサービスとなっている点や、瀬戸内側と山陰側では産業構造が異なる点が挙げられており、観光産業振興方策を検討する上で留意しておく必要がある。

図1 中国地方の延べ宿泊者数及び全国シェアの推移



※平成22年までは従業者数10人以上の施設の集計、平成23年以降は従業員10人未満の施設を含む集計
(出典) 宿泊旅行統計(観光庁)

図2 中国地方の外国人延べ宿泊者数及び全国シェアの推移

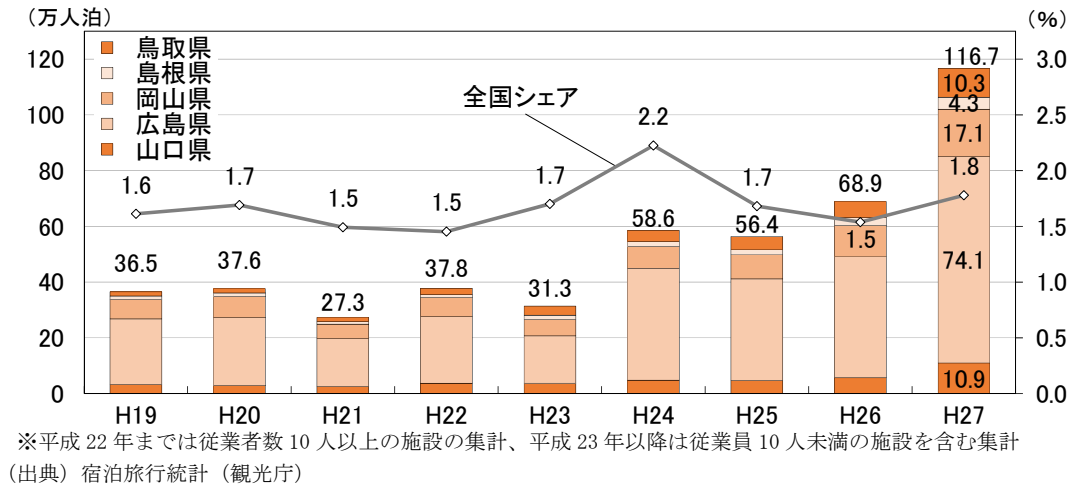


図3 外国人延べ宿泊者数の国別割合 (中国地方及び各県) (平成27年)

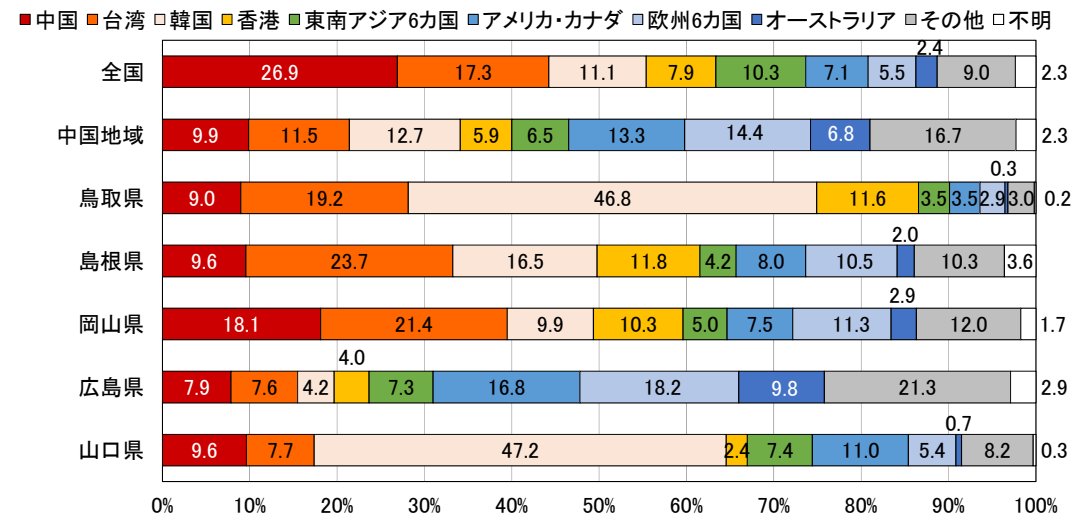
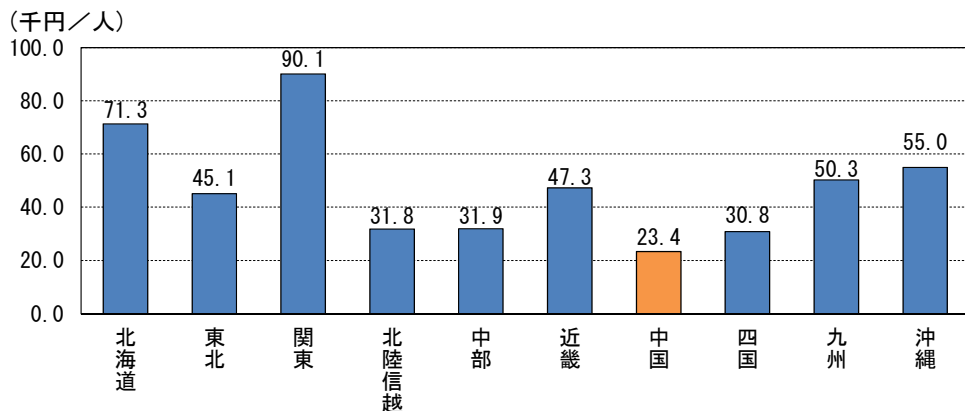


図4 外国人旅行者1人1回当たり旅行消費単価 (平成27年)



※地方運輸局等10区分別。長野県は北陸信越運輸局、福井県、三重県は中部運輸局に含まれる。「旅行消費単価」は「旅行中支出額」の平均値でありパッケージツアー参加費に含まれる日本国内支出や日本の航空会社および船舶会社に支払われる国際旅客運賃を含まない。

(出典) 訪日外国人消費動向調査 (観光庁)

＜ヒアリングで得られた意見＞

観光客の周遊状況	・外国人宿泊者は、これまで広島だけが多かったが、最近では中国地方全体で大幅に増えてきている。(日本ホテル協会中国四国支部)
	・山陰を訪れる外国人観光客の大半は日本へのリピーターであり、東京や京都等の有名観光地を回った後に訪れている。(大橋館)
	・当ホテルに宿泊するインバウンドのお客様は、欧米系が中心でアジアは少なかったが、直行便就航の影響で香港からの個人旅行者(FIT)が増えている。(ホテルニューヒロデン)
観光客数の「地域的偏在」	・外国人観光客は増加傾向が継続しているが、国内旅行者は横ばい、もしくは減少している県もある。国内の旅行者対策も今後の課題。(日本ホテル協会中国四国支部)
	・中山間地域では実際に観光客が訪れ消費をする実績がなく、観光産業の認識がないところがある。(鳥取県)
観光客数の「季節的偏在」	・国内客は日帰りが中心であり、オフシーズンの宿泊数が少ないことや、観光消費額が少ないことが課題。(山口県)
	・土日など繁忙期は9割以上が国内の観光客であり、閑散期にインバウンド観光客を受け入れるとの期待感を持っていたが、山陰エリアを訪れる外国人観光客はアジアからの団体が多く繁忙期が重なっている。(山陰インバウンド機構)
高まらない外国人観光客対応機運	・鳥取・島根県の観光客は増加しているが、宿泊業、運送業、観光施設などに直接的な影響が及んでいない。(山陰インバウンド機構)
	・観光産業の中には観光客増の影響がすぐ現れない業種がある。(尾道観光協会)
	・観光を本当にやろうという企業はあまりない。広島で宿泊する人が増えないと観光産業が成り立たない。(アクアネット広島)

第3章 来訪者増に向けた課題

1. 外国人向け観光資源の充実

中国地方への来訪者増に向けて、全国シェアの低い外国人観光客に着目し、訪日外国人ニーズに合った観光資源の魅力づくりが必要である。「明日の日本を支える観光ビジョン」においては観光資源の魅力を極める施策として公的施設・インフラ、文化財、国立公園、景観等の保全・活用が掲げられている。「国立公園満喫プロジェクト」の実施地域に選定された大山隠岐国立公園をはじめとして自然資源や歴史資源が豊富な中国地方（図5）においては、今回のヒアリング調査でも意見が出ていた自然資源・国立公園の活用や歴史資源・文化財の活用に取り組むことが重要である。

<ヒアリングで得られた意見>

外国人観光客のニーズ	・ロシア人観光客は「海」が好きなため、夏の海に入れる時期に良く来ている。ビーチが好きで、海外へビーチアクティビティを目的に行っている。また、山が無いので、田舎や自然がある場所にも行きたい。（鳥取市環日本海経済交流センター：ロシア人）
	・中国では、温泉の文化がないが、基本的には温泉好きなため、温泉へ行きたいというニーズがあり、旅館の手配については専門の会社もある。2回目以上の旅行客は、買物だけでなく日本の文化や自然を体験したいという人が多く、中国の旧正月を利用して訪れる中国人が前年に比べると増加している。（鳥取市環日本海経済交流センター：中国人）
自然資源・国立公園の活用	・文化庁、環境省の国立公園満喫プロジェクト等の事業については、補助金よりも規制緩和が先だと思う。アクセス道の整備、外国語案内看板の設置等、規制区域内では制限があり、プロモーション経費よりも整備経費が必要。（鳥取県）
歴史資源・文化財の活用	・行政が管理している歴史文化財は観光客向けにイベント等を実施するなど誘客に工夫ができる。ただ、民間の管理施設（神社等文化財）には、積極的に観光客への開放を働きかけるのは難しい。（岡山県）

<中国地方における先行事例>

○大山隠岐国立公園・・・「国立公園満喫プロジェクト」の実施地域に選定

- ・大山から蒜山、毛無山を含む山岳地帯及び三徳山一帯、島根半島の海岸部分、三瓶山一帯、隠岐諸島の4つの地域から成る変化に富んだ景観を持つ国立公園であり、個性豊かな山岳景観、多彩な海岸景観が特徴である。
- ・昭和11年2月1日に「大山国立公園」として指定を受け、昭和38年4月10日に隠岐島、島根半島および三瓶山を編入し、「大山隠岐国立公園」として指定された。
- ・「明日の日本を支える観光ビジョン」に基づき、日本の国立公園を世界水準の「ナショナルパーク」としてのブランド化を図ることを目標に、「国立公園満喫プロジェクト」を実施する8カ所の国立公園のうちの1つに選定された。

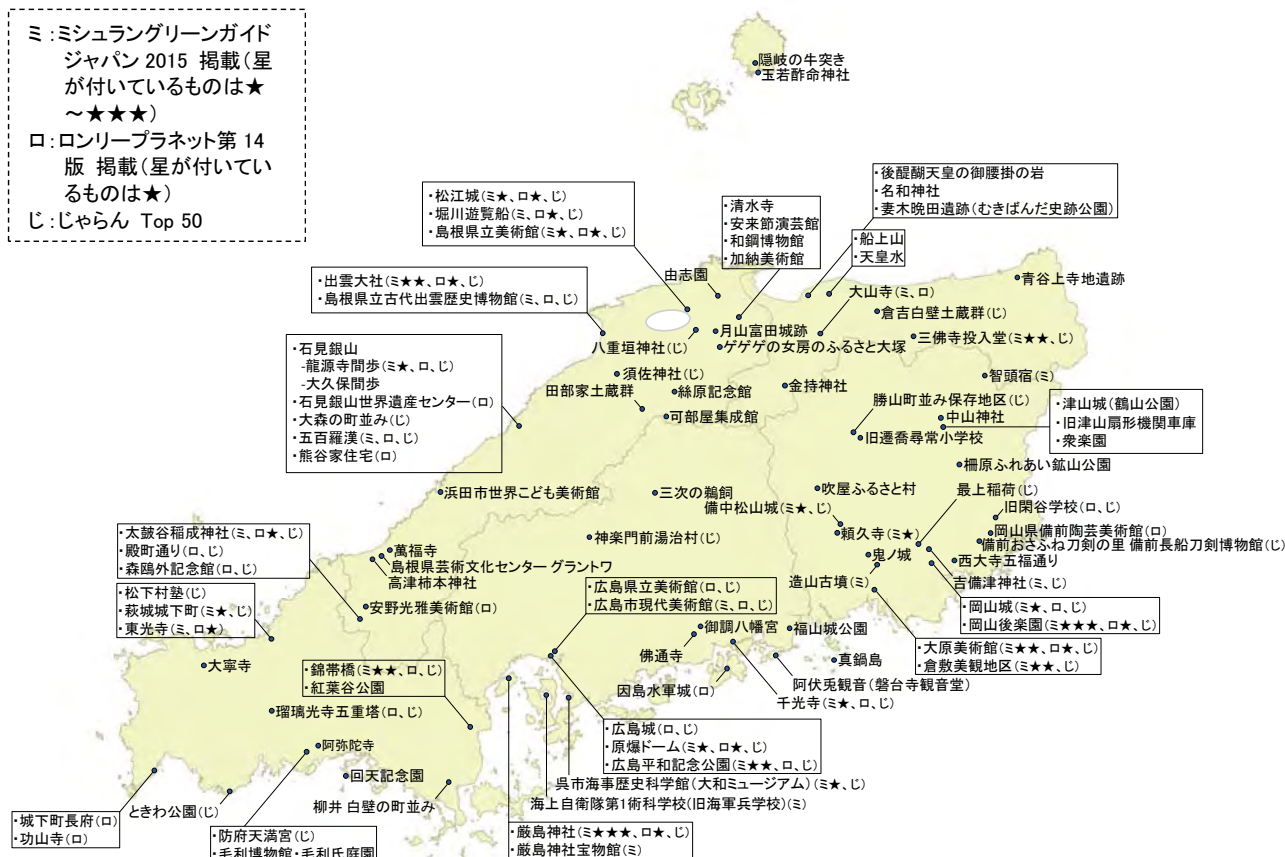


(出典) 鳥取県資料「国立公園満喫プロジェクト「大山隠岐国立公園」の選定について」(平成 28 年 7 月 25 日)

<参考>

図 5 中国地方の観光活用されている歴史資源

ミ: ミシュラングリーンガイド
 ジャパン 2015 掲載(星
 が付いているものは★
 ~★★★★)
 ロ: ロンリープラネット第 14
 版 掲載(星が付いて
 いるものは★)
 じ: じゃらん Top 50



※以下の、各県観光ホームページより歴史資源を記載

鳥取県: 『とっとり旅の生情報』より、「おすすめ観光地」及び「テーマで見る観光情報」の掲載情報

島根県: 『しまね観光ナビ』より、「エリア別観光スポット」の掲載情報

岡山県: 『おかやま旅ネット』より、「観光スポット」のうち「イチ押しスポット」の掲載情報

広島県: 『ひろしま観光ナビ』より、「ふたつの世界遺産」及び「エリア別おすすめ」の掲載情報

山口県: 『おいでませ山口へ』より、「ちゃっちゃっちゃつとわかる山口県の観光地」の掲載情報

2. MICE誘致に向けた施設・支援の充実

中国地方への来訪者増に向けて、MICE誘致、特に国際コンベンションの誘致も重要な施策である。中国地方における国際コンベンション開催件数、参加者数は増加傾向にあり（図 6、7）、くにびきメッセや広島観光コンベンションビューローなど先行的な取組がみられる。

しかしながら、今回のヒアリング調査では、中国地方におけるコンベンション施設及び宿泊施設の質・量の不足が指摘されており、開催可能なコンベンションの規模が限られるのが現状である。その他、コンベンション主催者ニーズに合わせた施設整備、国内主催者への開催支援策の検討、ユニークベニユーの提案等が意見として出されており、各都市での開催可能な規模に応じたプロモーションが求められる。

図 6 中国地方における国際コンベンション開催件数の推移

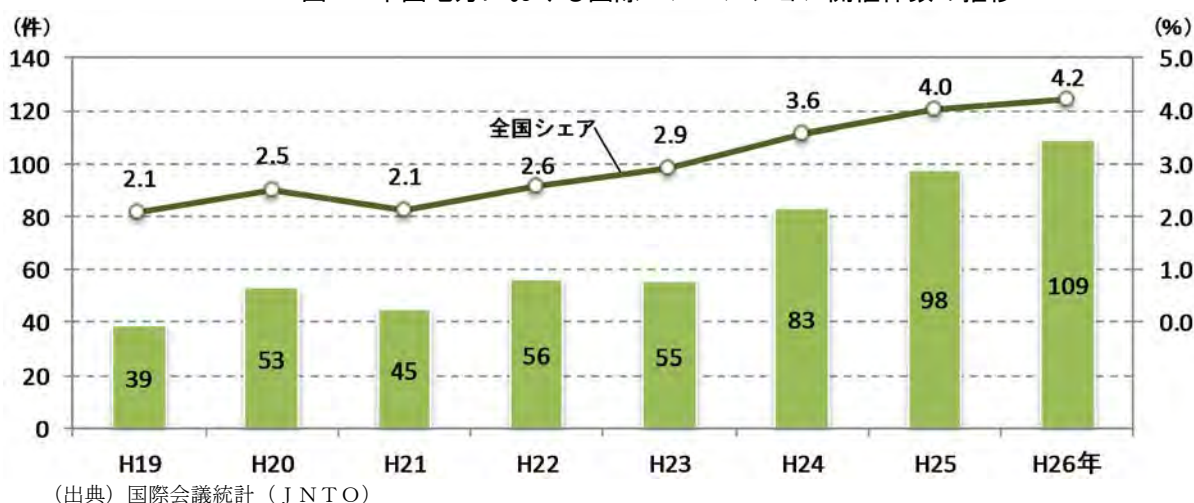
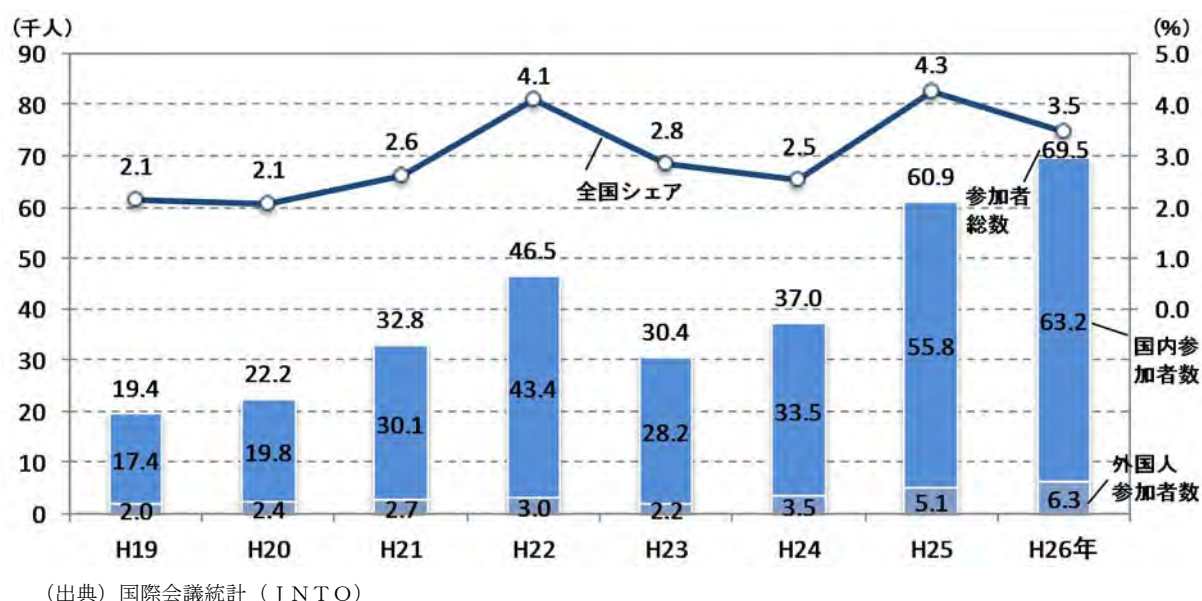


図 7 中国地方における国際コンベンション参加者数の推移



＜ヒアリングで得られた意見＞

コンベンション施設の整備	・広島市の場合、コンベンション施設が量的に足りていない印象。旧広島市民球場跡地に国際会議場や多目的ホールが出来れば良い。(日本ホテル協会中国四国支部)
	・我々の役割は、今ある施設で何ができるかを考えることであり、大規模な大会の誘致のみではなく、中心部の複数会場での開催も提案したい。(広島県)
	・国際会議の施設は、その会議が何セッション(何部屋)で行うかが重要になる。くにびきメッセでは、小規模な部屋が少なく、並行して7セッション以上になると開催が難しい。(くにびきメッセ)
	・現在のコンベンション施設の主流は、多目的利用ができる会場が多数あること。広島は、劇場型の会場は多いが300～500人の会場が不足している。時代とともに会議形態も変わってきており、劇場型の会場が必要な会議は減少している傾向がある。(広島観光コンベンションビューロー)
宿泊施設の整備 (MICE 対応)	・鳥取県のコンベンションの誘致は、宿泊施設の部屋数に課題を感じる。東部地域では、会議の規模にもよるが部屋数の不足を耳にする。(鳥取県観光連盟)
	・松江市内で国際コンベンションを開催する場合、英語対応可能な施設が限られることが問題。ホテルのグレードもビジネスに偏っているため、ハイグレードなホテルも必要。(くにびきメッセ)
	・現在、広島で大規模なコンベンションが開催できない理由の一つは宿泊施設のキャパシティ。5,000人規模でも広島市内では宿泊施設が足りなくなる。最近、広島駅周辺にホテルが建設されており、徐々に環境は整備されつつある。(ホテルニューヒロデン)
	・山口県内では宿泊施設のキャパシティに制約があり、単体では大規模なコンベンションは受けられないことが課題。(山口県)
開催支援制度	・国際会議を主催する日本人研究者がやる気になるような仕組み(補助金制度等)づくりが課題。(くにびきメッセ)
ユニークベニュー	・庭園と牡丹が有名な「由志園」は、国際会議の夜の懇親会場として使うようになった。レセプション会場が特徴的な場所(ユニークベニュー)であることは、会議開催場所の決定の一要素である。(くにびきメッセ)
	・国際会議の場合、期間中に数回懇親会を開催する傾向が強く、サブライズ的な要素を兼ね合わせたパーティができる場所(ユニークベニュー)が必要となる。(広島観光コンベンションビューロー)

＜中国地方における先行事例＞

○くにびきメッセ・・・小規模会議に絞った誘致活動の展開

- ・県・市・商工会議所の３者によって平成３年に設立された一般財団法人くにびきメッセが、松江の国際会議誘致を主導しており、近年は平均年１０件、多い年は１６件程度の国際会議を開催している。
- ・松江市内のコンベンション施設、宿泊施設に制約があることに加え、日本で開催されている国際会議の多くは５００人以下の小規模な会議であるという点を踏まえ、小規模国際会議に絞った誘致活動を行っている。
- ・また、島根県内には国際会議を主催できるキーパーソンが少ないため、首都圏等の主催者に働きかけて国際会議を誘致することに力を入れている。

（出典）一般財団法人くにびきメッセ資料、くにびきメッセヒアリング調査

○広島観光コンベンションビューロー・・・複数施設をゾーンとして捉えた会場提案

- ・会議場や展示場、ホール、ホテルが集積した複合型施設が無い広島市では、広島国際会議場を中心とした平和公園ゾーンと、グリーンアリーナ、リーガロイヤルホテル等のある紙屋町ゾーンという２つのゾーンで誘致活動を展開している。
- ・また、広島らしいユニークベニューとして、ひろしま美術館でのガーデンパーティ（右写真）、クルーズシップ「銀河」での船上パーティ等を提案している。



（出典）広島市ホームページ、広島観光コンベンションビューローヒアリング調査

3. クルーズ誘致に向けた港湾施設の整備

中国地方では境港や広島港等への大型クルーズ客船の寄港が増加しており、今後も中国からのクルーズ船を中心に増加が期待される。境港、広島港、下関港等においては大型客船に対応するための港湾整備も徐々に進んでおり、せとうち観光推進機構ではファンドを活用して瀬戸内周遊クルーズ船事業への支援を行うなど、クルーズ振興に向けた取組がみられる。今回のヒアリング調査では、ファーストポート、ラストポートに必要なC I Q設備、旅客ターミナル等、大型クルーズに対応した設備の増強が必要との意見がある。

また、瀬戸内海におけるクルーズ振興に向けては、大型クルーズ客船には水先人の乗船義務、巨大船の夜間航行の禁止等の法規制があることから、中・小規模クルーズの振興を図ることが望まれる。

<ヒアリングで得られた意見>

クルーズ船寄港時の地元産業への波及	・ 中国からのクルーズでは、中国人の中で商売が完結する仕組みとなっている。中国資本の業者と並立で地元商店を出店させる等、旅行者自身が客観的に判断・選択できるよう、地元産業のビジネスを支援する仕組みが必要。(鳥取県)
	・ クルーズ船は滞在時間が短く、予めコースが決まっているため、波及効果が限定されるのが現状。もう少し地元への波及効果を広げていくことが課題。(島根県)
港湾整備の必要性	・ 大型クルーズ船が着岸できる場所は決まっており、平成 28 年は下関港で 30 船、広島で 46 船(五日市・宇品港の合計)、境港で 30 船の入港と聞いている。(日本旅行業協会)
	・ 境港に寄港するクルーズは、ルートの的に韓国の港(釜山や浦項)が前後にくることが多い。境港の役割として、ファーストポート、ラストポートになり得る港であり、C I Qの入出国審査のスムーズな対応が必要になっている。(境港管理組合)
	・ 五日市岸壁では、浮き桟橋が無く、潮位によって乗降口の高さが異なるため、現在の設備では高速船の離着岸が難しい。(瀬戸内海汽船)
	・ 山口県内の港湾におけるC I Q設備は下関港の本港の国際ターミナル(5万トン級まで)のみである。(山口県)
	・ 瀬戸内海の島しょ部の港の老朽化が進んでおり、大きめの貸切高速船の着岸が禁止されている港が増えてきている。(瀬戸内海汽船)

＜中国地方における先行事例＞

○境港・・・竹内南岸壁整備

- ・境港では、港全体の機能を再編するため、外港竹内南地区において、内貿RORO船※、国際フェリー等の機能集約化に対応した複合一貫輸送ターミナル整備を進めている。
- ・整備施設は、岸壁(水深 10m)、泊地(水深 10m)、ふ頭用地、旅客上屋であり、事業期間は平成 27 年度から平成 31 年度である。

※船体と岸壁を結ぶ出入路を備え、貨物を積んだトラックがそのまま船内外へ自走できる貨物専用フェリー
(出典) 国土交通省ホームページ、境港管理組合ヒアリング調査



○広島港・・・五日市岸壁整備

- ・広島港では、多くの観光客の訪問につながるクルーズ客船の誘致・受入を積極的に推進し、裾野の広い観光産業の振興を図るため、五日市地区港湾整備事業を進めている。
- ・水深 12mの岸壁 240mのほか、岸壁(水深 4.5m～11m)、廃棄物護岸、道路、緑地、人工干潟等を整備する予定である。

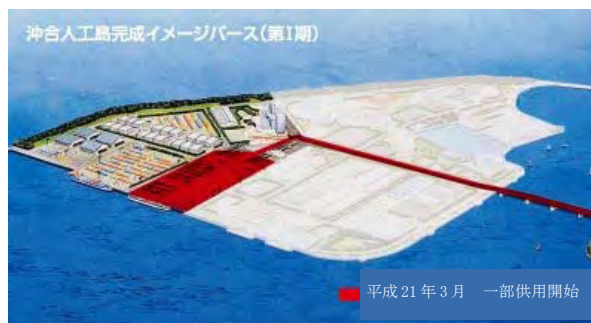
(出典) 広島県ホームページ



○下関港・・・長州出島整備

- ・下関港では、国際コンテナ貨物の増大や船舶の大型化に対応するため、関門海峡内に比べて制約が少なく、将来への発展可能性が高い新港地区に沖合人工島【長州出島】の整備を進めている。
- ・第 I 期整備工事では、主に外国貿易貨物を取り扱う多目的国際ターミナルを核とする運輸・物流ゾーンの整備に着手し、平成 21 年 3 月には一部供用開始している。

(出典) 下関港ホームページ



○せとうちDMO・・・瀬戸内周遊クルーズ船事業への支援

- ・せとうちDMOは、「せとうち観光活性化ファンド」活用第一号案件として、せとうちクルーズが運航開始を予定している新規クルーズ船事業への支援を決定した。
- ・「せとうち観光活性化ファンド」を通じてクルーズ船の建造資金の一部を拠出するとともに同クルーズ船の事業開発支援を行い、せとうち観光推進機構は運航に向けてのプロモーションやクルーズ商品の開発の支援を行う。
- ・今後、せとうちクルーズは、このクルーズ船を活用し、瀬戸内の多島美と食を満喫できるハイエンドな宿泊型瀬戸内クルージングを平成 29 年 9 月より開始する予定である。

(出典) せとうちDMOホームページ

4. プロモーションの体制・戦略の強化

中国地方への来訪増を図るための組織として、中国地域観光推進協議会が平成 12 年 5 月に設立されており、中国地方インバウンドフォーラムの開催や中国・台湾・香港・タイ・シンガポールの現地旅行会社へのプロモーション、現地メディアを通じた情報発信などを実施している。

今回のヒアリング調査では、広域連携DMOが瀬戸内と山陰に設立される中、広く中国地方を周遊するための中国地方の南北を結ぶ縦の連携強化を求める意見やプロモーション手法に関する意見があった。

隣接する九州地方では、官民で策定された「九州観光戦略」の実行組織として九州観光推進機構が設立され、官民が一体となったプロモーション展開を行い成果を挙げていることから、中国地方においても、広域観光推進組織を中心に、更なる一体的なプロモーションが必要である。

＜ヒアリングで得られた意見＞

中国地方の一体的なプロモーションの必要性	・ 今後は瀬戸内と山陰の縦の連携強化も重要。目標は観光客の滞在期間を延ばし消費を促す広域周遊であり、特に外国人観光客向けとなると他県との連携が重要。(広島県)
	・ 四国は、四国ツーリズム創造機構があり、台湾に向けて熱心にプロモーションされているが、中国地方はそのような動きが見られない。(チャイナエアライン)
プロモーション手法	・ 日本全体における岡山県を訪れる外国人観光客の割合は少ない状況であり、岡山を選んでもらうよう認知度を上げる取り組みをしている。(岡山県)
	・ 外国人と日本人の考え方は全く異なり、日本人向けに考えた内容を多言語化しても外国人には全く通じず、興味を示さない。(大橋館)
	・ インバウンドを増やすには、PRだけでなく、団体旅行に対する補助金等の具体的な支援策がほしい。(チャイナエアライン)

＜中国地方における先行事例＞

○中国地域観光推進協議会の取組

- ・ 平成 12 年 5 月に中国地方各県、広島市、観光連盟、経済団体、企業により設立された広域観光推進組織である。
- ・ 広島市周辺へ来訪している外国人観光客を中国地域の各地へ周遊させ、中国地域内の滞在時間を延ばすことを目的として、「the Next 10 Spots」という英語マップを作成している。
- ・ その他、香港・シンガポール向けのレンタカーマップの作成をはじめ、クーポン付き中国地域内周遊促進ツールの作成等、ビジットジャパン事業を活用した様々な事業に取り組んでいる。

(出典) 中国地域観光推進協議会



第4章 消費単価増に向けた課題

1. 外国人観光客の消費を促す取組の強化

消費単価増に向けた取組を進めるにあたり、今回のヒアリング調査では中国地方の観光産業、特に飲食業や小売業における外国人観光客対応は、受入意識を含め遅れているとの指摘が多い。また、中国からのクルーズ船の受入を推進することは地域における観光消費額の増加に寄与するものと思われるが、地元事業者と中国の旅行会社との連携が十分ではなく、クルーズ寄港による地元経済への影響は小さい状況にある。

尾道観光協会の会員向けの多言語メニュー翻訳サービスや、岡山市表町商店街の免税手続き一括化の取組等、外国人観光客数の増加に対する取組を強化する動きもみられており、今後も外国人観光客の属性（国別、行動属性別）に応じた対応を進めることが必要である。

<ヒアリングで得られた意見>

全体的な外国人観光客対応の状況	・鳥取県内は、積極的に外国人観光客を受け入れたい店とそうでない店があり、現状では受け入れたくない店の方が多い。（鳥取市）
	・松江で外国人観光客を積極的に受け入れたい店は少ない。言葉の問題や外国人への苦手意識が強い。飲食店での外国語メニューの作成が最優先。（大橋館）
	・地方都市では、外国人観光客が増えることによる経済効果をまだ十分認識しておらず、最近になって、中国人観光客の対応を考え始めている程度。観光を産業と考えるならば、旅館だけでなく町全体でやらなければいけない。（大橋館）
	・当協会の会員で、外国人観光客の受入に積極的な事業者は少ない。本通商店街は古い店が多く、クレジットカード決済可能な店舗が少ない。カード決済設備は、機械の設置や手数料等の問題もあり難しい。（尾道観光協会）
インバウンド対応に積極的な動き	・広島市内の物販や飲食店では、以前に比べて英語対応可能な店が増えた。外国人向けのフリーペーパーも増えている。個人客は事前にSNSで行きたい店を調べており、予約を依頼されるケースもある。（ホテルニューヒロデン）
	・尾道の商店街の各店舗では、外国人観光客が好みそうなお土産物を揃えたり、英語メニューを作成したりする店舗が増えてきている。（尾道空き家再生プロジェクト）
インバウンド対応に必要な支援案	・広島市内の飲食店では、英語や中国語のメニューが増えている。飲食業組合と連携し、英語や中国語のメニュー化のサービスをしてはどうか。英語や中国語のメニューがあることが伝われば、台湾人もSNSで拡散してくれる。（チャイナエアライン）
	・県内のインバウンド対応に積極的な事業者を増やすために、「インバウンドコーディネーター」を設置し、事業支援をすることになっている。（山口県観光連盟）

消費増に向けた課題	・ホテルの売店の消費を増やしたいが、広島に来たら必ずこれを買うというものがなく、非常に難しい。(ホテルニューヒロデン) ・広島に自家用ジェットで来る欧米系富裕層から、1日200万円以上で瀬戸内海を楽しむプランは無いかという問い合わせがあるが、広島には富裕層向けの超高級ホテル・レストランが無い。(アクアネット広島)
今後のターゲット、施策展開案	・台湾は「食」を楽しむので、中国地方の「食」を集めたアンテナショップが台湾にあると良い。(チャイナエアライン) ・平成27年の中国地方の外国人宿泊者数国別増加率の順位をみると、1位はインドネシアであり、潜在的な市場として今後期待できる。(日本ホテル協会中国四国支部) ・平成27年の法律改正によりクルーズ船寄港時に岸壁で臨時免税店が出店できるようになった。大規模クルーズ船寄港時に5店舗出店し、中にはある程度売上げのある店舗もあったが、まだ工夫の余地はある。(境港管理組合) ・香港入国時、果物等の持ち込みは可能であり、品質の高い瀬戸内の柑橘類は、お土産として大変喜ばれるとのことなので、もっとアピールしていくべき。(ANAセールス) ・外国人観光客は必ずお土産を買うため、出国審査後の免税店等も含めて、お土産施設がもっとあると良い。(ANAセールス) ・外国人観光客の中には、深夜(21～22時から翌朝の3～4時まで)に楽しみたいニーズもある。ニーズに応えられる店舗等、新たな広島の夜の魅力の創出も合わせて考えたい。(広島県)

＜中国地方における先行事例＞

○尾道観光協会…会員向けの多言語メニュー翻訳サービス

- ・会員向けサービスとして、飲食店向けに写真付多言語メニュー作成サービス(当該飲食店の料理の写真を撮影し、英語・中国語・韓国語のメニュー表記を作成するサービス)を平成28年4月から始めている。

(出典) 尾道観光協会ヒアリング調査

○岡山市表町商店街…免税手続き一括化

- ・平成27年4月に免税手続き一括カウンターを運営する第三者にまとめて免税手続きを委託できる「**手続委託型輸出品販売場制度**」が創設され、同年5月28日から、岡山県岡山市の表町商店街・ロマンチック通り商店街において、商店街として全国で初めて同制度を活用。
- ・免税手続き一括カウンターは「岡山天満屋 5F ギフトサロン」「岡山天満屋 地下1F 食品ギフトサロン」に設置し、地元百貨店と商店街の連携事業となっている。

(出典) 経済産業省ホームページ、表町商店街ホームページ



2. 着地型旅行商品の充実

消費単価増に向けた取組方策の一つとして、地域の観光資源を熟知した地元の中小旅行者による旅行商品（着地型旅行商品）の造成・販売が考えられるが、今回のヒアリング調査では着地型旅行商品の販売や集客が難しいこと、第3種旅行業が扱える募集型企画旅行の業務範囲が限定されていることなどの課題が指摘された。現在の旅行業法施行規則では、旅行業の類型を第1種、第2種、第3種、地域限定の4種に分けており、取り扱うことができる募集型企画旅行（パックスツアー）の実施範囲は、第1種は海外まで、第2種は国内まで、第3種と地域限定はともに国内の営業所のある市町村とその隣接市町村に限定されている（表5・図8）。

中国地方においては、鳥取市観光コンベンション協会や尾道観光協会等が、第3種旅行業を取得し着地型商品開発を行っているが、第3種旅行業の募集型企画旅行の実施可能範囲は隣接市町村に限られており、例えば地域連携DMOの業務範囲、または県内全域、もしくは中国地方全域とするなど、より広範囲の着地型旅行商品を企画、販売する仕組みが必要である。

＜ヒアリングで得られた意見＞

着地型旅行商品の販売	・着地型旅行商品は、定住や地産地消への協力を目的に、行政組織と協力して造成している。1 ツアー当たり 1～2 本の造成のため、採算が非常に厳しいことと、着地側の受入者と行政との間での調整に時間がかかることが課題。（ひろでん中国新聞旅行）
	・観光協会などが第3種旅行業を取得し、旅行商品を造成する場合の販売、送客(集客)が課題と考える。（ひろでん中国新聞旅行）
	・着地型観光の取組は始まったばかりであり、ローカルの穴場を紹介する商品が多く、需要が把握できていない。売れるコンテンツ作りには時間がかかる。（広島県観光連盟）
	・江田島市観光協会が花卉農家訪問のモニターツアーを実施し、好評だった。旅行業資格がなく、広告や販売はしていないが、このような企画力のある観光協会に対して、旅行業の規制緩和情報や第3種旅行業取得への案内等、積極的な情報提供も必要。（広島県観光連盟）
外国人観光客のニーズ	・温泉の課題は知名度。三朝、皆生は日本の温泉の中では知名度が低い。温泉地で浴衣を着てそぞろ歩きしたいニーズはあるので、知名度を高めることが必要。（鳥取市環日本海経済交流センター・韓国人）
第3種旅行業の業務範囲の拡大	・第3種旅行業（例えば鳥取市観光コンベンション協会）が扱える募集型企画旅行の業務範囲は隣接市町村に限定されており、鳥取東部DMO全体の旅行商品の造成ができない。（鳥取県）
	・広域的な着地型商品造成ができるよう、第3種の業務範囲拡大をお願いしたい。着地型商品に限ったものとし、隣接市町に加え県内全域への拡大を希望する。（尾道観光協会）
	・着地型観光の課題として、第3種は隣接市町村以外の地域からのツアーができないということがあるが、第2種をとれば国内旅行は企画できるので、集客・販売をDMOなどにやってもらうという方法が考えられる。（日本旅行業協会）

＜中国地方における先行事例＞

○鳥取市観光コンベンション協会…DMOの中核として着地型旅行商品を販売

- ・第3種旅行業を取得しており、鳥取市周辺の宿場町やジオパークを巡る「鳥取因幡Gバスツアー」等を着地型商品として企画・販売している。
- ・鳥取市観光コンベンション協会を中心に、鳥取県内1市4町で「鳥取・因幡ネットワーク協議会」として日本版DMO候補法人になっており、兵庫県新温泉町、香美町を含む1市6町で平成29年度中の法人化を目指している。

（出典）鳥取市観光コンベンション協会ホームページ、鳥取県ヒアリング調査



○尾道観光協会…サイクリングツアーにより海外からも集客

- ・第3種旅行業を取得しており、「おのなび旅行社」としてサイクリングツアーの企画・実施、「ぐるっと瀬戸田周遊パス」やスイーツクーポンの販売等を行っている。平成27年度の旅行業の売上は1,850万円程度。
- ・サイクリングツアーは、全長約70kmのしまなみ海道を活用し、添乗員資格を持つ職員（8名）と通訳可能な職員（3名）で、国内・海外両方から集客している。



（出典）尾道観光協会ホームページ、同ヒアリング調査

<参考>

表5 旅行業の登録区分と業務範囲

		登録 行政庁 (申請先)	業務範囲				登録要件		
			企画旅行(注1)		手配旅行	営業 保証金 (注2)	基準 資産	旅行業取 扱い管理者 の選任	
			募集型						受注型
			海外	国内					
旅行業者	第1種	観光庁長官	○	○	○	○	7000万 (1400万)	3000万	必要
	第2種	主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	×	○	○	○	1100万 (220万)	700万	必要
	第3種	主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	×	△ (隣接市町村等)	○	○	300万 (60万)	300万	必要
	地域限定	主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	×	△ (隣接市町村等)	△ (隣接市町村等)	△ (隣接市町村等)	100万 (20万)	100万	必要
旅行業者代理業		主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	旅行業者から委託された業務				不要	—	必要
観光圏内限定旅行業者代理業		観光圏整備実施計画における国土交通大臣の認定	旅行業者から委託された業務 (観光圏内限定、対宿泊者限定)				不要	—	研修修了者で代替可能

(注1)「企画旅行」とは、あらかじめ(募集型)又は旅行者からの依頼により(受注型)、旅行に関する計画を作成するとともに、運送又は宿泊サービスの提供にかかる契約を、自己の計算において締結する行為。

(注2)旅行業協会に加入している場合、営業保証金の供託に代えて、その5分の1の金額を弁済業務保証金分担金として納付。また、金額は年間の取扱額が2億円未満の場合であり、以降、取扱額の増加に応じて、供託すべき金額が加算。

(出典) 観光庁ホームページ

図8 第3種旅行業者の業務範囲の拡大に関するこれまでの規制緩和状況

第3種旅行業者の業務範囲の拡大



○ 観光による地域振興を進めるためには、地域の観光資源を熟知した地元の中小旅行業者による旅行商品の創出を促進することが必要であり、中小旅行業者が企画旅行の造成・募集を行いやすくするための規制緩和を段階的に実施。



(出典) 観光庁ホームページ

3. 中山間地域における滞在型観光の強化

消費単価増に向けては、宿泊客の獲得が重要であり、中国地方の観光地における宿泊増加とともに、島しょ部や農村部、山間部においても宿泊増加が期待されるが、中国地方の中山間地域の宿泊施設は少なく、地域における観光客の滞在時間や消費額が少ない状況にある。今回のヒアリング調査では、ここ数年インターネットを通じて世界各国で展開されている「民泊サービス」ビジネス（自宅の一部や別荘、マンションの空き室などを活用して宿泊サービスを提供するもの）について、中国地方においても地域活性化のための空き家の有効活用面で必要性があるとの意見がある一方、旅館業法上の許可を得ていない民泊サービスが多い状況となっていることから、適正なルールづくりを求める意見があり、国においても新たな法整備に向けて検討が進んでいる状況である。

中国地方の中山間地域においては、子ども農山漁村体験プロジェクトの受入や、広島湾・ベイエリア海生都市圏研究協議会の体験型修学旅行誘致の取組など、農村体験プログラムや民泊体験等の取組が始まっており、中国地方の豊かな自然（海・山・棚田等）を活用した中山間地域における滞在型観光の展開が期待される。

＜ヒアリングで得られた意見＞

空き家活用時の課題	・ 空き家を宿泊施設に変える際には、建築基準法や旅館営業許可を得るための消防、保健所関係の手続きが煩雑。（尾道空き家再生プロジェクト）
中山間地域における民泊サービスの運営の推進	・ 鳥取県内では民泊反対の意見が強いと感じているが、バックパッカーのニーズに応える宿泊施設の整備や、既存の旅館やホテルで対応できない場合は民泊もあると考えている。（鳥取県）
	・ 空き家を有効活用する一つの選択肢として宿泊施設とすることについて検討する意義はあり、今後検討が必要。（広島県）
	・ 広島県内では、安芸高田市や北広島町等の中山間地域の観光課から「大人の民泊」推進の要望が上がっている。（広島県観光連盟）
民泊サービスの拡大に対する懸念	・ 地方では旅館の空きを活用することが先。田舎で宿泊施設がない所は体験として民泊があっても良いが、広島市内で民泊が必要という段階ではないと考える。（日本旅行業協会）
	・ 市街地でも空き家は多いが、治安や騒音など、地域に迷惑をかける部分も増えるため、安易な規制緩和や特区は不要。（尾道空き家再生プロジェクト）
	・ 東京・大阪等の状況と地方の状況は異なり、島根県では規制緩和要望の声はないと思う。（島根県）
	・ 全国一律で安易に規制緩和するのではなく、地域住民に配慮して一般住宅地での民泊サービスは認めないなど、地域の実情を配慮した規制緩和として欲しい。（山口県）
体験型修学旅行による民泊の推進	・ 民泊が外国人観光客の農村滞在ニーズの受け皿になる可能性はあるが、簡易宿所営業許可がないことや、言葉の問題があり受け入れが難しい。（鳥取市）
	・ 修学旅行の民泊の受入については、「広島県農山漁村生活体験ホームステイに係る取扱指針」により行っている。これは、国で議論されている民泊サービスとは別物と考えている。（広島県）

＜中国地方における先行事例＞

○広島湾・バイエリア海生都市圏研究協議会・・・体験型修学旅行誘致の取組

- ・広島県、山口県の2県・7地域を中心として、広島の平和学習に加え、民泊体験や体験プログラムを用意し、「体験型修学旅行」の誘致拡大に積極的に取り組んでいる。
- ・平成27年度の受入数は50校、8,017人、延べ15,631泊となっており、平成28年度は更に増加する見込みである。

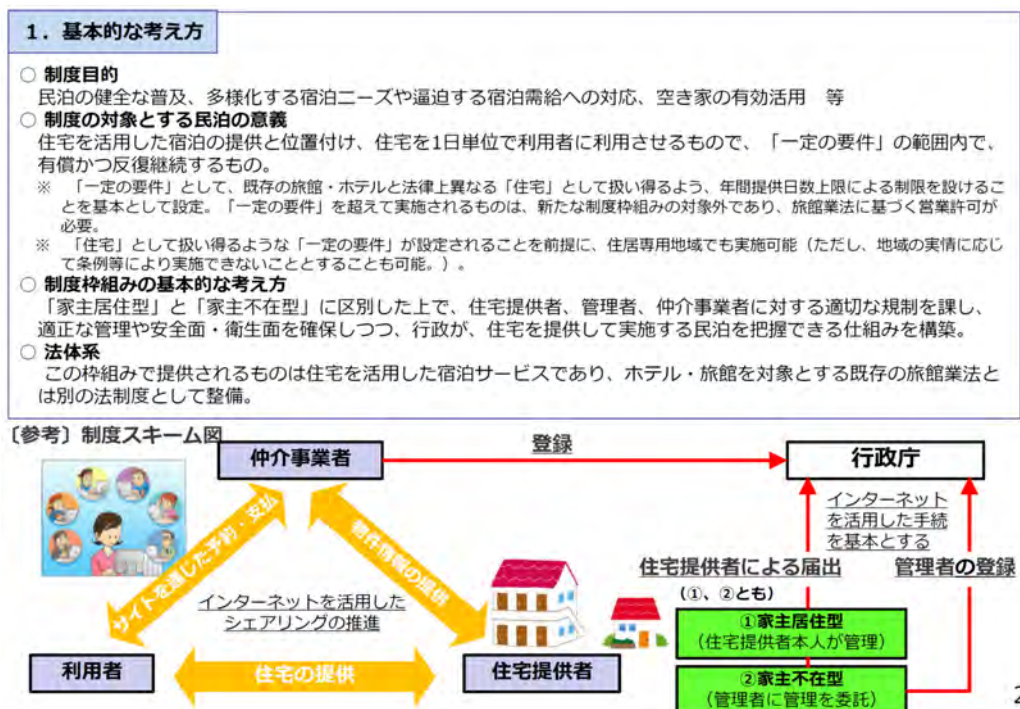


(出典) 広島湾・バイエリア海生都市圏研究協議会資料

＜参考：国における検討状況＞

- ・「規制改革実施計画」（平成27年6月30日閣議決定）において、「インターネットを通じ宿泊者を募集する一般住宅、別荘等を活用した民泊サービスについては、関係省庁において実態の把握等を行った上で、旅館・ホテルとの競争条件を含め、幅広い観点から検討し、結論を得る（平成27年検討開始、平成28年末結論）」とされた。こうした検討課題に対応するため、「「民泊サービス」のあり方に関する検討会」を設置し、平成28年6月に報告書を取りまとめている。報告書は民泊を家主居住型（ホームステイ型）と家主不在型の2つに分け、それぞれ届け出、登録を必要要件とし、年間提供日数の上限は「180日以下の範囲内で適切な日数を設定する」としている（図9）。

図9 民泊に関する新たな制度枠組み（案）



(出典) 「民泊サービス」のあり方に関する検討会（第12回、平成28年6月10日開催）資料2

第5章 推進体制の整備、観光人材育成の課題

1. 推進組織の持続的経営に向けた体制強化

中国地方全体の観光振興に向けた体制として、今回のヒアリング調査では、中国地方全体をカバーする唯一の観光推進組織である中国地域観光推進協議会の活動推進を図るとともに、広域連携DMOである山陰インバウンド機構、せとうち観光推進機構との役割分担が課題として挙げられている。また、新たなDMOの育成に向けて自主財源や自立化の課題が挙げられており、マーケティングに活用可能なビッグデータやツールを活用するとともに、専門的な知識を有する人材の受入・育成を行い、国の財政支援、人的支援を受けつつ、安定的・継続的な事業運営が可能な組織づくりを図ることが必要である。

その他、中国地方の観光関連産業が、インバウンド対応等新たな事業を展開する場合、国等からの資金的な支援メニューが提示されているが、募集期間、対象等が合わず、補助金が活用できていない事例があることから、中国地方の観光振興を促進するため、補助金メニューの効果的な活用を促すとともに、地方独自の補助金など、タイムリーに支援可能な制度が求められている。

<ヒアリングで得られた意見>

中国地方全体の観光推進体制	中国5県の連携を強化する中で、中国地域観光推進協議会の活動が他の組織と重複しても問題はない。広島を訪れる観光客に山陰まで周遊してもらうことが重要で、中国地方全体で売り込むと良い。(島根県)
	インバウンド向けには広域でPRすることが重要であり、せとうち観光推進機構のような連携は必要である。(岡山県)
	観光振興に向けた官民の役割分担の面では、山陰、山陽を分けて考えるべき。山陽は民間主体で観光振興を行う素地があるが、山陰は民間が弱いとため、行政施策で引っ張る必要がある。(広島市)
DMOの自主財源・自立化の課題	DMOにする場合、3年経過して補助金が切れた時にどう運営するのか、その間に収益基盤が確立できるのか、採用した人間の雇用を継続できるのか、などの問題を認識している。(尾道観光協会)
	山陰DMOはプロモーションに特化しており、旅行業を取得して販売は行わないと聞いている。(鳥取県観光連盟)
	観光地を経営するという視点をもって取り組むためにDMOに手を挙げた。職員数も倍増しているが、まずは基盤となる人材育成が課題となる。自立に向けた自主財源確保に至るまで、国に支援をお願いしたい。(山口県観光連盟)

補助事業スキーム (募集期間、対象等)	改修費の補助として国土交通省のインバウンド補助金メニューがあるが、今後実施するものしか対象とならなかった。今回の状況を踏まえて、改正点の検討がなされると思うので、次の機会には適用されることを期待したい。(日本ホテル協会)
	行政の補助メニューは、申請から補助までのスピードが遅いことが課題。各地方局の判断でタイムリーに補助金を出せるようなスキームを作っていく必要がある。(広島県バス協会)
	バス停の多言語表記の統一データベース化を行う予定であり、観光庁の28年度予算の追加要求をしているが、決定までに時間が掛かるようであれば自前で早くやりたい。(広島県バス協会)
	観光案内所の整備には国からの補助金もあるが、広島駅観光案内所の場合、JRと共同運営となると補助金対象から外れる。主要な交通拠点であり、補助金等の支援を国へ要望したい。(広島市)

<中国地方における先行事例>

○山陰インバウンド機構…広域連携DMOによる海外プロモーション展開

- 山陰に国内外の観光客誘致を図り山陰経済の振興および地域活性化に寄与することを目的に、平成28年4月22日に官民で設立された組織である。
- 日本版DMO候補法人のうち広域連携DMOとして登録された4つのうちの1つ。「知られざる日本～山陰～」をコンセプトに、主に海外向けプロモーション活動、ブランド形成、受入環境整備を行う。

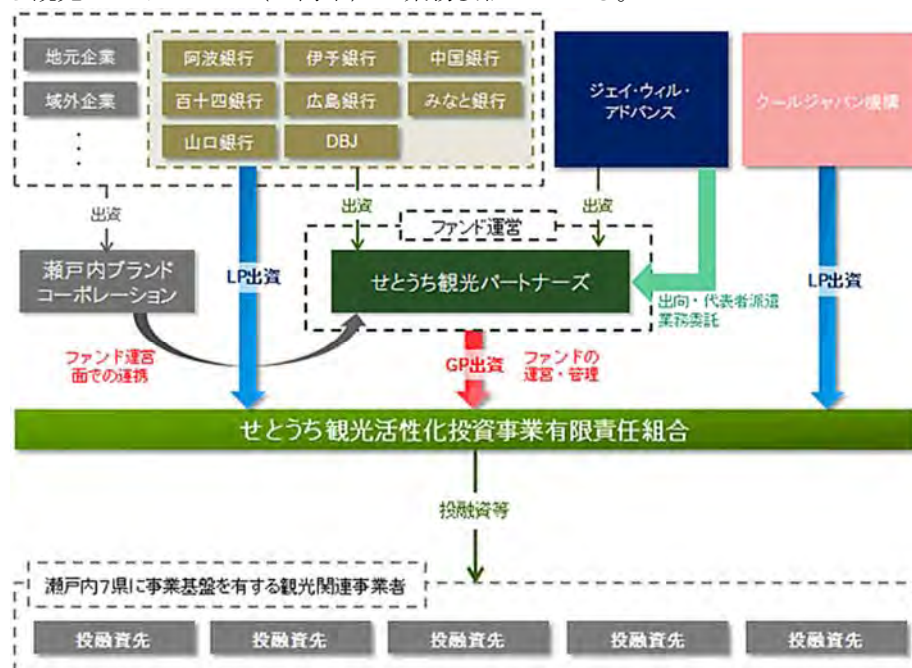


(出典) 山陰インバウンド機構ホームページ、観光庁資料

○せとうち観光活性化ファンド(株式会社瀬戸内ブランドコーポレーション)

…ファンドによる観光事業者支援

- ・瀬戸内エリアの金融機関などの出資によって平成 28 年 4 月 1 日に発足した瀬戸内ブランドの確立と地域経済の活性化を目指すファンドである。
- ・瀬戸内 7 県が同日に立ち上げた広域連携DMO「一般社団法人せとうち観光推進機構」と連携し、瀬戸内海に面する 7 県内に事業基盤を持つ観光関連事業者に投融資する。
- ・当初のファンド規模は総額 90 億円。ファンドの運営・管理は平成 28 年 3 月に設立したせとうち観光パートナーズ（広島市）に業務委託している。



(出典) せとうち観光パートナーズ資料

2. 観光産業の担い手の育成

今回のヒアリング調査では、外国人観光客対応人材の育成、着地型観光の担い手育成、観光産業の就職・就業環境の改善など、人材に関する課題を指摘する意見が多くあった。

中国地方の観光関連産業では、英語対応等、外国人観光客対応のための人材確保が急務となっており、接客担当者向け研修や、外国人の接客に役立つツール（スマートフォンアプリ等）の開発などとともに、国際交流員の観光現場への配置など、外国人とコミュニケーションを図る機会を増やす仕組みが課題である。

また、観光産業人材の確保に向けて、観光系学部・学科の卒業生の雇用等が考えられるが、中国地方では観光系学部・学科が少なく、活用に至っていない。今後、大学と観光産業の連携を強め、中国地方の観光産業人材の育成・雇用を一貫して進めることが課題となっている。

さらに、通訳案内士については、現行制度に基づき、山陰地域において地域限定通訳案内士制度が導入されるなど、多様なガイド人材の育成が図られている。広島地域等でも地域限定通訳案内士制度の導入を求める声があり、今後、国における見直し内容を踏まえつつ、更なるガイド人材の育成が課題である。

<ヒアリングで得られた意見>

外国人観光客対応人材の育成	・外国人の情報源として、口コミは非常に大きい。重要なのはコミュニケーションだが、山陰では積極的にコミュニケーションを取れる人が少ないのが問題。（大橋館）
	・従業員の英語対応能力の充実が課題。英語が堪能な者ばかりではないため、常時、英語対応が可能な状況にはなく大変苦勞している。（ホテルニューヒロデン）
	・鳥取県では、外務省（JETプログラム）の国際交流員を観光課に配置し、海外との連絡役にしている。今は、国際交流よりも観光現場で人材を必要としており、外国人を現場に配置できる制度を観光庁で作って欲しい。（山陰インバウンド機構）
着地型観光の担い手育成	・今後、地域の着地型観光の担い手を増やしたい。（広島県観光連盟）
大学との連携	・大学の観光関連学部・学科との連携は将来的には必要だと思うが、まだ始まったばかりであり、カリキュラムや活躍の場が見えていない。（広島県観光連盟）
	・大学の学部等の授業の中でも接遇の基本教育（挨拶・電話応対等）をしてもらえれば、入社後すぐに戦力になる。（日本ホテル協会中国四国支部）
	・広島県内の大学で観光関係の学科等は増えているが、卒業生が当ホテルに就職を希望することは少ない。現状では従業員が少なく、インターンシップを受け入れる体制がとれない。（ホテルニューヒロデン）

観光産業の就業・就職環境の改善	・専門学校では、ホテルのフロントスタッフやブライダルコーディネーターを養成する講座があるが、職种的に給与が低いところが多く、給与面の改善が必要。（日本旅行業協会）
	・ホテル業の労働条件は厳しく、離職率が高い。サービスの根幹となる仕事のため、本当に人やサービスが好きな人だけが最終的に残っていく。（日本ホテル協会中国四国支部）
通訳案内士の活用・運用	・鳥取・島根両県で、山陰限定通訳案内士が約 100 名（英語・中国語・韓国語）誕生した。今後は、報酬を得て活躍することが重要な課題。（鳥取県、島根県）
	・通訳案内士の実際の稼働はほとんどない印象。（岡山県）
	・山陰のように広島県内限定の地域限定通訳案内士制度をつくって欲しい。広島市内や宮島・尾道等観光地が多いため、需要はあると思う。（尾道観光協会）
	・通訳案内士は有償でクオリティを期待される。地域限定通訳案内士であってもクオリティが必要。（鳥取市）
観光ガイドの育成	・ガイドが足りている印象はない。ボランティアガイド等、底辺は広がっているが、まだ課題は多い。（広島県観光連盟）
通訳案内士資格を持たない人の報酬授受の方策検討	・実体として通訳ガイドと同様な活動をしている受入アシスタントは、報酬を得られていない。アシスタント手数料として報酬を得られるよう検討してほしいという要望はある。（広島県観光連盟）
	・通訳案内士の資格がなくても、自社の車内に限り、英語で観光案内できるように規制緩和されれば良い。（中国ジェイアールバス）
	・中国・韓国等のインバウンド客の傾向として、添乗員や日本での通訳資格を持たない案内人が買い物先に連れて行くなど、日本の法律に基づいた対応ができていないのが現状。（日本旅行業協会）

＜中国地方における先行事例＞

○中国地方の「観光学」を学べる大学一覧(県別・五十音順) ※太字は観光関連学部・学科		
＜岡山県＞		
・岡山商科大学	経営学部	商学科
・吉備国際大学	アニメーション文化学部	アニメーション文化学科
・倉敷芸術科学大学	産業科学技術学部	経営情報学科
・中国学園大学	国際教養学部	国際教養学科
・ノートルダム清心女子大学	文学部	英語英文学科
＜広島県＞		
・比治山大学	現代文化学部	マスコミュニケーション学科
・広島女学院大学	国際教養学部	国際教養学科
・広島文化学園大学	社会情報学部	グローバルビジネス学科
・広島文教女子大学	人間科学部	グローバルコミュニケーション学科
・福山大学	経済学部	国際経済学科
・ 安田女子大学	現代ビジネス学部	国際観光ビジネス学科
＜山口県＞		
・下関市立大学	経済学部	公共マネジメント学科
・東亜大学	人間科学部	国際交流学科
・梅光学院大学	文学部	人文学科
・ 山口大学	経済学部	観光政策学科
(出典) リクルート「リクナビ」ホームページ		

○鳥取県・島根県・・・山陰地域限定特例通訳案内士の導入

- ・山陰地域（鳥取県・島根県の全域）において、報酬を得て、外国人に付き添い、外国語を用いて観光案内をすることができる地域限定通訳案内士制度を導入し、100名の通訳案内士が誕生している。
- ・地域限定通訳案内士になるためには、鳥取県・島根県が合同で実施する山陰地域限定特例通訳案内士養成研修の受講を修了し、両県が実施する試験に合格し、登録先となる県知事の登録を受けることが必要となっている。

「山陰地域限定特例通訳案内士養成特区」の概要

○名称

山陰地域限定特例通訳案内士

○対象言語

英語、韓国語、中国語

○養成方法(委託実施)

- (1) 応募者に対して、事前にスピーキングスキル等をチェックするための面接を実施。
- (2) (1)の合格者に対して研修を実施。
(研修の内容)語学研修、旅程管理、観光情報、救急救命、模擬研修 等
※計 75 時間
- (3) 研修修了者に対して、1 人 15 分程度の面接形式の口述試験を実施。

○養成人数

年度ごとに各言語(英語、韓国語、中国語)20名程度
(両県合わせて合計 120 名程度)

(出典) 鳥取県・島根県ホームページ

<参考：国における検討内容>

- ・国においては、通訳案内士制度について、訪日外国人旅行者の増加及びニーズの多様化に的確に対応できるよう、中長期的な視野から今後の制度のあり方を検討（平成 26 年 12 月から 13 回にわたり議論）しており、見直しの一環として、業務独占規制を廃止し、名称独占のみ存続する規制改革実施計画（表 6）を閣議決定（平成 28 年 6 月 2 日）した。

表 6 規制改革実施計画の関連部分の内容

事項名	規制改革の内容	実施時期	所管省庁
通訳案内士制度の見直し	訪日外国人旅行者の増加とニーズの多様化に対応するため、 通訳案内士の業務独占規制を廃止し、名称独占のみ存続 することとする。 その際、業務独占規制の廃止に伴い団体旅行の質が低下することのないよう、訪日旅行商品の企画・手配を行っているランドオペレーター等の業務の適正化を図る制度を導入 する。	平成28年度中に法案提出	国土交通省

(出典) 観光庁資料「通訳案内士制度の見直しに関するこれまでの経緯及び規制改革会議の答申等について」（平成 28 年 6 月 13 日）

1. 一次交通・交通インフラの整備

①海外からの直行便の状況

また、国際定期便の安定的な就航に向けて、自然資源、歴史資源等のほか、漫画・アニメ等LCC利用客の主力となる若年層向けのコンテンツ整備等、中国地方が目的地となるよう魅力を創出し、インバウンド需要を掘り起こすことが課題である。

②空港の運営・運用時間

中国地方の各空港の運用時間は、米子空港、岩国錦帯橋空港が 7:00～22:00 の 15 時間となっているほか、鳥取空港、岡山空港では 14.5 時間、広島空港、山口宇部空港では 14 時間となっている（表 7）。岡山空港では平成 28 年 10 月末から運用時間の延長（21:30 までは 22:00 まで）を予定しており、広島空港においても就航している航空会社からは運用時間の延長を望む意見、空港施設・設備の強化を求める意見が出されている。

なお、広島県空港振興協議会では県、市町及び経済団体などを構成員とする専門部会として「空港活性化部会」を設置しており、空港の運営を民間に委託する空港経営改革について検討されているところである。

<ヒアリングで得られた意見>

空港運用時間の拡大	・広島空港の最終到着便は 21 時であり、それ以降、遅く到着する便については認められていない。都心の観光・ビジネス客を広島までよびこむため、最終到着便の時間を遅くすることが望まれる。（ANAセールス）
	・広島空港はせめて 22 時まで運用可能としてほしい。（チャイナエアライン）
空港施設・設備の強化	・空港の C I Q 混雑に対しては自動化ゲートを提唱している。成田・名古屋・関西・九州の各空港では既に取り入れている。ボディチェック等機械化できるものは、初期投資（費用）がかかっても行うべき。（日本旅行業協会）
	・広島空港はお客様アンケートの評価が低い。出国時のセキュリティーに使う X レイマシン（スーツケースを通す金属探知機）が 1 つしか無く、便が重なる時や修学旅行でジャンボ機が来る時など、長い列ができる。（チャイナエアライン）

<参考>

表 7 中国地方の各空港の運用時間等

県名	空港名	運用時間	定期便就航状況（H28/7 末時点）	
			国内（便/日）	国際（便/週）
鳥取県	鳥取空港	14.5 時間(7:00～21:30)	・東京羽田(5)	
	美保飛行場 (米子鬼太郎空港)	15 時間(7:00～22:00)	・東京羽田(6)	・ソウル(3)
島根県	隠岐空港	8 時間(9:00～17:00)	・大阪伊丹(1) ・出雲(1)	
	出雲空港	13 時間(7:30～20:30)	・東京羽田(5) ・大阪伊丹(5) ・名古屋小牧(2) ・福岡(2) ・隠岐(1)	
	石見空港	11.5 時間(8:00～19:30)	・東京羽田(2)	

岡山県	岡山空港	14.5 時間(7:00～21:30)	・東京羽田(10) ・札幌(1) ・沖縄(1)	・ソウル(6) ・上海(7) ・香港(2) ・台北(3)
広島県	広島空港	14 時間(7:30～21:30)	・東京羽田(17) ・東京成田(3) ・札幌(2) ・仙台(2) ・沖縄(1)	・ソウル(5) ・大連・北京(5) ・上海・成都(7) ・台北(9) ・香港(5)
山口県	山口宇部空港	14 時間(7:30～21:30)	・東京羽田(10)	
	岩国飛行場 (岩国錦帯橋空港)	15 時間(7:00～22:00)	・東京羽田(5) ・沖縄(1)	

(出典) 国土交通省資料「空港一覧」(平成 28 年 7 月時点)

③空港アクセス

中国地方の各空港において、軌道系の空港アクセスが確保されている空港は米子空港のみ(JR 境線米子空港駅)であり、主たる空港アクセスは車(バス、マイカー、タクシー等)となっている。広島空港では広島市中心部との間に空港リムジンバスが運行しているが、高速道路を走行するため、事故や渋滞等の影響を受けやすく、定時性に課題があるとの指摘が多い。

<ヒアリングで得られた意見>

定時性のある空港アクセス	・広島空港までは、リムジンバスを利用しても 1 時間程度かかり、雪や事故時の空港へのアクセスの脆弱さを非常に感じている。(ANA セールス)
	・JR 白市駅利用(駅から空港までバス 14 分)をもっとアピールしたい。アクセスが多様化することでお客様の選択肢が増え、利便性が向上する。(ANA セールス)
	・天候等により広島空港への到着便が遅れる場合、バスの出発時間を少し遅らせる等、バス会社と連携して柔軟な対応ができるような協力体制が必要。(ANA セールス)
	・リムジンバスは、高速道路が事故の場合、運休するのではなく、事故部分は一般道を通るなど路線変更が臨機応変にできれば良い。空港アクセスは、検討されている西条駅からや、県外からの直通路線など選択肢がもっと増えると良い。(チャイナエアライン)

2. 二次交通による周遊性向上

前項の一次交通に続いて、今回のヒアリング調査では二次交通、周遊チケット、貸切バス等、中国地域内の二次交通に関する課題が挙げられている。

①二次交通の確保

中国地方の観光振興を図る上で、新幹線停車駅や各空港など交通拠点から観光資源に向かう二次交通が課題として挙げられて久しい。二次交通としては、路線バス、高速バス、定期観光バス等のバス利用に加え、タクシー、レンタカー、ローカル鉄道等があるが、中国地方の山陽・山陰間の移動や、中山間地域への移動について、交通手段や頻度が限定的となっているのが現状である。

今後、外国人観光客（特に個人客）の増加を見込み、レンタカーの利用促進や、生活航路を活用した離島の周遊航路開発に向けた船会社の支援を求める意見がある。

＜ヒアリングで得られた意見＞

インフラ（公共サービス）としての乗合バス事業展開	・中山間地域のバスは、近い将来維持できなくなる。乗合バスは、地域の自治体等がバスや車庫・施設を準備して、運行はバス会社がやるという公設民営しかない。（広島県バス協会）
観光タクシーの認可・手続き緩和	・観光タクシーのコースを作る場合は事前に運輸局の認可を受ける必要があると聞く。手続きが簡単になることで、観光コースが増えればと考える。（鳥取県観光連盟） ・1万円で半日タクシーを貸切ることができなくなる等、法律改正で観光タクシーの運営が難しい状況がある。（鳥取市）
中山間地域における移動手段の確保	・二次交通の問題は地域によって状況が異なる。公共交通機関が十分に整備されていない中山間地域と都市部とは切り分けて考える必要がある。中山間地域では、今後ボランティアを活用して最低限の実費が取れるようにしなければ全く移動出来ない。（広島県観光連盟） ・鳥取県では、鳥取・倉吉・米子以外にはレンタカー業者が少なく、利便性に課題があると感じる。（鳥取県観光連盟） ・鳥取県はEV・ハイブリット普及に力を入れており、EV車を格安で借りられるような施策を展開すると、レンタカーを借りる動機付けになる。（鳥取県観光連盟） ・岡山県内は、有名観光地（後樂園・倉敷美観地区等）は交通機関の便利が良いが、その他の地域への交通手段が乏しく、二次交通に関する課題がある。（岡山県）
外国人観光客の交通への考え方	・外国人は、アクセスが不便なことをあまり気にしない。特に欧米系の観光客は、電車に乗って松江まで来ることを楽しんでおり、電車の不便さに対するストレスはない。（大橋館） ・外国人観光客については、確実に目的地に移動できる交通手段があればよく、交通機関の便数の多寡は致命的な問題ではないのではないかと考えている。（広島県）

中国地方を周遊する 交通機関	・広島空港から山陰方面へは一旦広島市内に出る必要があり、時間がかかる。広島空港から三次経由で出雲や松江に向けたバスがあると良い。(チャイナエアライン)
	・外国人観光客の周遊促進に向けて、新たな周遊バス路線を作るとは難しいため、各社が持っている高速バスの既存路線を活用することが重要。(中国ジェイアールバス)
既存航路の維持・活用	・宮島の3号栈橋も、キップ売り場、待合室などの設備がまだまだ不十分。(瀬戸内海汽船)
	・既存航路によるクルーズ振興を図る上でも、基幹事業である定期航路の強化を地域一丸となって進めてほしい。(瀬戸内海汽船)
	・航路補助事業者は、既存航路を活用して観光客向けに取り組むインセンティブは働かない。観光産業として自らのリスクでやっていくという気構えが必要。(アクアネット広島)

②周遊を促進する交通パスの状況

外国人観光客向けの日本国内の周遊交通パスとしては、J R グループ 6 社が共同して提供している「Japan Rail Pass (ジャパン・レール・パス)」があり、多くの利用がある。また、J R 西日本では「J R ウェストレールパス」として、関西地域から岡山・倉敷まで使用できる「関西ワイドエリアパス」、関西地域から広島・宮島まで使用できる「関西ー広島エリアパス」、山陽と山陰を中心に関西及び博多まで使用できる「山陽ー山陰エリアパス」など 8 種類の周遊交通パスを提供している。

広島県バス協会では、平成 28 年 4 月 1 日から訪日外国人観光客向け周遊乗車券「Visit Hiroshima Tourist Pass」を発売しているが中国地方内を周遊するための交通パスがない。今後、広島空港リムジンバスや島根県、愛媛県など利用範囲を拡大した周遊乗車券を検討しており、中国地方の周遊促進に繋がるものと期待される。

<ヒアリングで得られた意見>

周遊交通パスの整備	・広島県バス協会が訪日外国人観光客周遊乗車券 (Visit Hiroshima Tourist Pass) を発売した。県内のバス会社 (12 事業者) をとりまとめて、これだけの規模での実施は全国初。利用が拡大されるよう今後に期待。(広島県観光連盟)
	・Visit Hiroshima Tourist Pass をホテル等販売経路の拡大や空港での販売体制について検討する必要がある。(広島県バス協会)
	・J R ウェストパスやバスの交通パスのように自由に周遊できる仕組みをつくることは非常に良い。(ホテルニューヒロデン)
	・J R では様々なレールパスを発売している。関西ー広島エリアパスは、広島でも販売が伸びており、台湾・香港等アジア系の観光客がある程度広島空港から大阪方面に流れているのではないかと。(J R 西日本)
交通パスの今後の展開	・Visit Hiroshima Tourist Pass の展開として、広島から山陰へ行く路線、空港リムジンバスの利用、しまなみ海道の利用、船との連携などを考えており、また使用可能期間を延ばし、四国・山陰への周遊性を高めていきたい。(広島県バス協会)

	・交通パスについては、電車、高速バス、船等に使えるお得な全共通交通パスがあれば、中国地方を周遊してみようとする人も増えるのではないかと。（チャイナエアライン）
--	---

③貸切バス運賃の基準価格

団体旅行等で利用される貸切バス運賃については、運輸局毎に基準額（上限・下限額）が定められている（表 8）が、隣接ブロックとの料金差が有り、バス会社の競争力の低下を招いているとの懸念が出されている。現在は、大型クルーズ船の寄港による需要拡大等があり、中国地方の貸切バスの利用は多いものと想定されており、基準額の算定方法の見直しが課題である。

<ヒアリングで得られた意見>

貸切バスの基準額の算出方法の見直し・独自運賃認可申請の手続きの簡素化	・貸切バスの上限・下限額が設定され、他地域に比べて中国地方の下限額が高くなっている。中国地方のバスを利用した旅行商品が高くなるのが課題。（鳥取県）
	・平成 26 年の新運賃料金制度導入により催行率が下がるなどの影響がでている。（中国ジェイアールバス）
	・貸切バス運賃は、原価計算して自社独自の運賃を認可申請する仕組みがあるが、大変な作業となるため、中国運輸局の公示運賃を適用している。（中国ジェイアールバス）
	・貸切バスの料金は、運転手の人件費、車の償却費、安全対策も含めた原価を反映した運賃であることが必要。安全を担保する為の適正な運賃だと思う。（広島県バス協会）
	・貸切バスの上限・下限額について、ブロック別の料金の違いが手配に影響しているという話は聞いておらず、特に問題とする声は無い。（山口県）

<中国地方における先行事例>

○鳥取市・・・外国人観光客向け 1,000 円タクシー事業の実施 ・鳥取市では、外国人観光客のための周遊タクシーとして、1 人 1,000 円で 3 時間タクシーが利用できる 1,000 円タクシー事業（タクシー会社に対する補助事業）を実施している。 ・鳥取駅前国際観光客サポートセンターにて受付（英語・韓国語・中国語）をしている。（出典）鳥取市ヒアリング調査、鳥取市ホームページ

○広島県バス協会・・・外国人観光客向け周遊パスの販売 ・広島県バス協会が平成 28 年 4 月 1 日から販売開始した訪日外国人観光客向け周遊乗車券「Visit Hiroshima Tourist Pass」。 ・広島県内の主要路線バス、高速乗合バス 7 路線、広島電鉄路面電車全線、船舶（宮島航路）が利用可能な周遊乗車券であり、スモールエリア（広島市内・宮島エリア）は 3 日間 1,000 円、ワイドエリア（広島県内エリア）は 3 日間 3,000 円となっている。 ・広島県バス協会では、広島空港リムジンバスや島根県、愛媛県など利用範囲を拡大した周遊乗車券を検討しており、中国地方の周遊促進に繋がるものと期待される。（出典）広島県バス協会ホームページ・同ヒアリング調査

<参考>

表 8 貸切バス運賃の基準額（上限・下限額）

一般貸切旅客自動車運送事業の変更命令の審査を必要としない運賃・料金の額の範囲（平成26年3月31日現在）

			(単位：円)										
			北海道運輸局		東北運輸局		関東運輸局		北陸信越運輸局		中部運輸局		
			上限額	下限額	上限額	下限額	上限額	下限額	上限額	下限額	上限額	下限額	
運賃	キロ制運賃 (1km当たり)	大型車	170	120	200	140	170	120	170	120	160	110	
		中型車	150	100	170	120	150	100	150	100	130	90	
		小型車	120	90	140	100	120	80	120	90	110	80	
	時間制運賃 (1時間当たり)	大型車	6,130	4,250	7,460	5,160	7,680	5,310	7,350	5,090	7,660	5,310	
		中型車	5,180	3,580	6,290	4,360	6,480	4,490	6,210	4,300	6,470	4,480	
			小型車	4,450	3,080	5,410	3,740	5,560	3,850	5,330	3,690	5,550	3,850
料金	交替運転者配置料金	キロ制料金 (1km当たり)	20	10	20	10	40	30	30	20	20	20	
		時間制料金 (1時間当たり)	2,730	1,890	2,610	1,810	3,080	2,130	2,820	1,950	3,340	2,310	
	深夜早期運行料金		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割増以内		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割増以内		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割以内		時間制運賃及び交替運転者配置料金(1時間当り)の2割以内		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割増以内		
	特殊車両割増料金		運賃の5割増以内		運賃の5割増以内		運賃の5割以内		運賃の5割以内		運賃の5割以内		

			近畿運輸局		中国運輸局		四国運輸局		九州運輸局		沖縄総合事務局		
			上限額	下限額	上限額	下限額	上限額	下限額	上限額	下限額	上限額	下限額	
運賃	キロ制運賃 (1km当たり)	大型車	170	120	210	150	140	100	150	100	250	170	
		中型車	150	100	180	130	120	90	130	90	210	150	
		小型車	120	90	150	110	100	70	110	80	180	120	
	時間制運賃 (1時間当たり)	大型車	8,660	5,990	7,230	5,010	7,300	5,050	6,910	4,790	5,870	4,060	
		中型車	7,310	5,060	6,100	4,230	6,160	4,260	5,830	4,040	4,960	3,430	
			小型車	6,280	4,340	5,240	3,630	5,290	3,660	5,010	3,470	4,260	2,950
料金	交替運転者配置料金	キロ制料金 (1km当たり)	30	20	40	30	30	20	10	10	50	30	
		時間制料金 (1時間当たり)	3,130	2,170	2,770	1,920	2,630	1,820	2,700	1,870	3,040	2,110	
	深夜早期運行料金		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割増以内		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割増以内		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割増以内		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割以内		時間制運賃及び交替運転者配置料金(時間制料金)の2割以内		
	特殊車両割増料金		運賃の5割増以内		運賃の5割増以内		運賃の5割増以内		運賃の5割以内		運賃の5割増以内		

（出典）国土交通省資料

3. 案内機能の強化

日本政府観光局（J N T O）では外国人対応が可能な案内所について、その対応レベルに応じてカテゴリー1～3別に認定している。常時英語による対応が可能であり、更に英語以外の複数の言語での案内が常時可能な体制がある観光案内所をカテゴリー3としているが、中国地方にはカテゴリー3の観光案内所は無い（表9）。

カテゴリー2の案内所は中国地方に8箇所あり、広島県を除く各県に1箇所ずつ、広島県には4箇所認定されている。このうち、鳥取駅、松江駅、岡山駅の観光案内所は、それぞれの主要駅の観光案内所として独立したスペース（部屋）を持ち、マップやパンフレットの配架スペースが充実している。広島駅、新山口駅ではカウンターと小さな配架スペースのみとなっており、拠点駅における案内所機能として不十分な状況となっている。

広島駅周辺においては、広島県バス協会が南口に外国人観光客対応可能な「交通案内所」を開設しているほか、J R 西日本も駅構内に外国人旅行者向け案内所を設置、広島市も案内ボランティアを週末限定で配置するなど、観光案内所の機能をサポートする動きが見られる。

今回のヒアリング調査では、案内板・サインや公共交通機関における表示の多言語化などについて、徐々に進みつつあるが、まだ不足しているという意見もあり、特に広島駅周辺での案内所機能の充実を望む意見が挙がっている。また、案内機能として、山口県観光連盟が、外国人観光客が困ったり、店舗が困ったりした場合に使える多言語コールセンターを平成28年7月から設置するなど、新たな対応方策が導入され始めている。

<ヒアリングで得られた意見>

広島駅周辺での案内所機能の充実	・広島駅周辺では、市の観光案内所、バス協会の交通案内所、週末のボランティア案内人があり、J R も昨年からは広島駅の南口にブースを出して案内係員を配置。観光客からの質問は多いため、案内所・案内人等対応できる人員が多い程良い。（J R 西日本）
	・現在は広島駅の改良工事中で、観光案内所の位置に関して、広島市と検討しているところ。（J R 西日本）
	・（平成29年度を予定している）広島駅の南北自由通路完成後の観光案内所の規模・位置は調整中だが、J N T Oのカテゴリー3にはしたいと考えている。規模等も大きいものを目指したいが、ランニングコストも発生するため慎重に考えたい。（広島市）
	・広島駅改修後の観光案内所は、少しでも広いスペースを確保し、国際会議への海外参加者のために、駅からホテルへのトランク宅配システム機能等も充実できれば喜ばれると思う。（広島観光コンベンションビューロー）
広島空港における案内所機能	・広島空港1階に案内所のカウンターはあるが、観光客に対する相談所として、引き続き積極的にアピールすることでお客様の利便性向上に期待したい。（ANAセールス）

案内板・サインの整備	・中山間地には案内板がないところが多く、個人で旅行する人は困るだろう。(ひろでん中国新聞旅行)
	・出雲大社の隣の歴史館は、非常に人気があるが、たまたま歩いていて見つけたという人が多く、案内板等の工夫が必要。(大橋館)
多言語コールセンターの取組	・山口県内で外国人観光客が困ったり、店舗側が困ったりした場合に使える多言語コールセンターを7月から設置している。24時間365日対応で、12言語に対応している。(山口県観光連盟)
公共交通機関における多言語対応	・広島は国際都市にふさわしい環境づくりが必要。路面電車の中やJR宮島口駅と広島駅の間は英語放送があっても良い。(ホテルニューヒロデン)
	・公共交通機関の外国語表記は、JRや空港は充実しているが、その他交通機関では主要地点以外はほとんどのところで未整備の状況であり、今後の課題。(岡山県)
	・インバウンド対策として、広島県内のバス停(8千程度)の多言語表記の統一を行い、Webサービスで使用可能なデータベースとして提供したい。(広島県バス協会)

＜中国地方における先行事例＞

○岡山市・・・ももたろう観光センター(岡山駅)

- ・岡山駅地下街に設置されており、岡山市・県内市町村、中国四国地域、全国の政令指定都市の観光パンフレットを揃えている。
- ・広いスペースがあり、口コミ情報や観光・文化に関するイベント情報、物産展の案内など岡山の様々な魅力や情報を提供している。

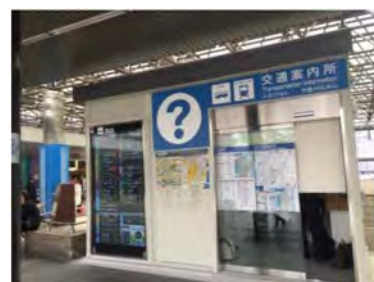
(出典) 岡山観光コンベンション協会ホームページ



○広島県バス協会・・・交通事業者による案内所の設置

- ・公益社団法人広島県バス協会は、平成28年3月30日にJR広島駅南口に電車・バスの乗り場・発車時刻・乗換情報等の案内のほか、路線図・バス時刻表・観光パンフレット等の提供を始めとして、広島ピースパス及び訪日外国人観光客周遊乗車券「Visit Hiroshima Tourist Pass」を販売する「交通案内所」を開設した。
- ・インバウンド対応として、英会話のできるスタッフが常駐するほか、多言語翻訳サービスも導入し、様々な国・地域から訪れる外国人の公共交通利用をサポートしている。

(出典) 広島県バス協会ホームページ



○外国人旅行者向け案内人の配置(広島市)

- ・広島市では、外国人旅行者受入環境向上事業の一環として、広島駅構内にて、外国人観光客を対象に道案内等を行うボランティアスタッフを配置し、観光案内所と連携した案内サービスを行う「Hello! Hiroshima Project」の活動を行っている。
- ・活動は毎週金・土・日の午前中であり、登録ボランティア数は300人以上、毎回8人程度が参加している。

(出典) Hello! Hiroshima Project 資料



<参考>

表9 「J N T O認定外国人観光案内所」一覧

カテゴリー3 (0箇所)	常時英語による対応が可能。その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fiあり。ゲートウェイや外国人来訪者の多い立地。(全国で39箇所)
中国地方	なし
カテゴリー2 (8箇所)	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。(全国で158箇所)
鳥取県	鳥取市国際観光客サポートセンター
島根県	松江国際観光案内所
岡山県	ももたろう観光センター
広島県	広島市観光案内所(紙屋町地下街(シャレオ))
	広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)
	広島市観光案内所(JR広島駅・新幹線口)
	広島市観光案内所(JR広島駅・南口)
山口県	新山口駅観光案内所
カテゴリー1 (42箇所)	常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供。(全国で473箇所)
鳥取県	鳥取中部国際観光サポートセンター
	境港市観光案内所
島根県	足立美術館国際観光案内所
	益田市観光案内所
	津和野町観光協会 観光案内ステーション
岡山県	岡山市観光案内所
	倉敷観光案内所
	倉敷駅前観光案内所
	山陽自動車道 吉備サービスエリア 下り線 インフォメーション
	山陽自動車道 吉備サービスエリア 上り線 インフォメーション
	中国自動車道 勝央サービスエリア 下り線 インフォメーション
	中国自動車道 勝央サービスエリア 上り線 インフォメーション
	中国自動車道 大佐サービスエリア 下り線 インフォメーション
	中国自動車道 大佐サービスエリア 上り線 インフォメーション
	米子自動車道 蒜山高原サービスエリア 下り線 インフォメーション
	米子自動車道 蒜山高原サービスエリア 上り線 インフォメーション
広島県	福山観光案内所
	尾道駅観光案内所
	リーガロイヤルホテル広島
	ホテルグランヴィア広島
	グランドプリンスホテル広島
	宮島観光案内所
	広島駅南口地下広場案内所

	尾道市千光寺山ロープウェイ山麓駅観光案内所
	道の駅 来夢とごうち
	山陽自動車道 宮島サービスエリア 下り線 インフォメーション
	山陽自動車道 宮島サービスエリア 上り線 インフォメーション
	山陽自動車道 小谷サービスエリア 下り線 インフォメーション
	山陽自動車道 小谷サービスエリア 上り線 インフォメーション
	中国自動車道 安佐サービスエリア 下り線 インフォメーション
	中国自動車道 安佐サービスエリア 上り線 インフォメーション
	中国自動車道 吉和サービスエリア 下り線 インフォメーション
	中国自動車道 吉和サービスエリア 上り線 インフォメーション
	山陽自動車道 福山サービスエリア 下り線 インフォメーション
	山陽自動車道 福山サービスエリア 上り線 インフォメーション
山口県	萩の宿 料亭 高大
	萩市観光協会
	山陽自動車道 下松サービスエリア 下り線 インフォメーション
	山陽自動車道 下松サービスエリア 上り線 インフォメーション
	中国自動車道 美東サービスエリア 下り線 インフォメーション
	中国自動車道 美東サービスエリア 上り線 インフォメーション
	関門橋 壇之浦パーキングエリア 下り線 インフォメーション

(出典) 日本政府観光局 (J N T O) 資料 (平成 28 年 3 月現在)

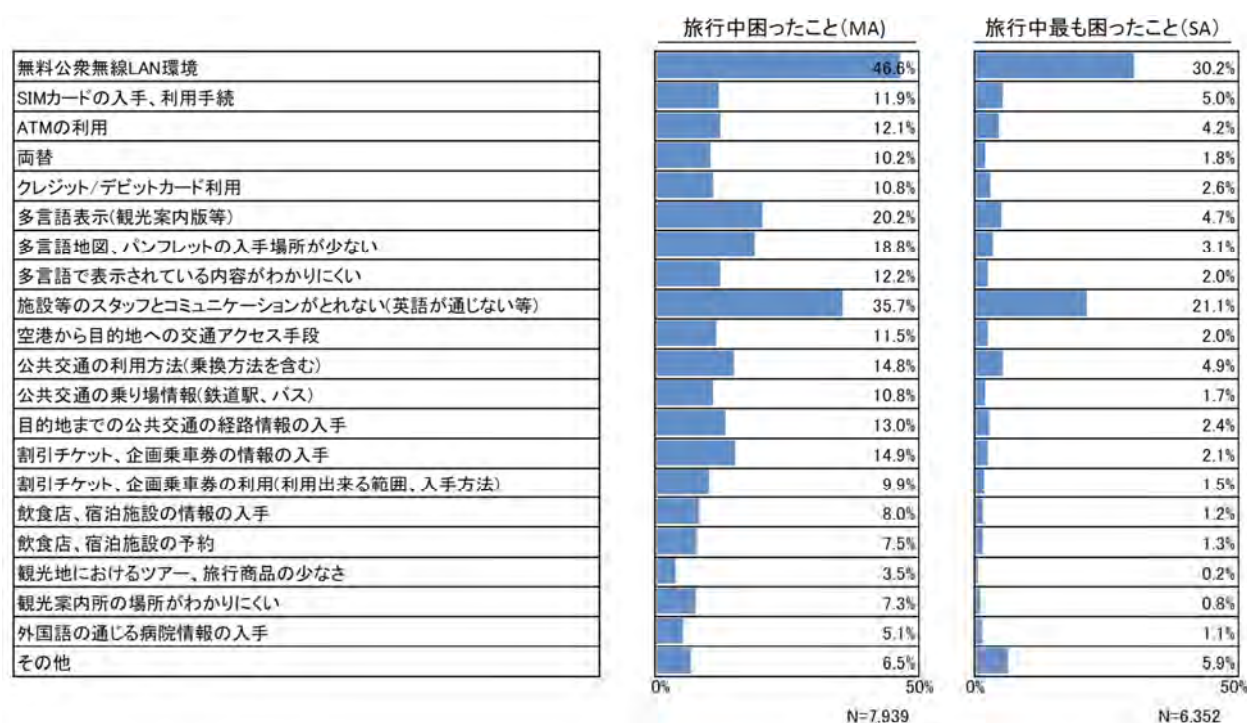
4. 通信環境の強化

総務省、観光庁の調査によると、訪日外国人観光客が旅行中困ったこととして「無料公衆無線LAN環境」が46.6%で最も多く挙げられており（図10）、今回のヒアリング調査においてもWi-Fiに関する課題を指摘する声が挙がった。中国地方各県をはじめ、市町村、民間事業者等、多様な主体により無料公衆無線LAN（無料Wi-Fi）が整備されているが（表10）、アクセスポイントが充分でなく、また、各サービスの認証方法が異なり、旅行者の利便性は低いものとなっている。

大手通信事業者が訪日外国人旅行者向けの無料Wi-Fi接続サービス（NTTBの「Japan Connected-free Wi-Fi」、KDDIの「TRAVEL JAPAN Wi-Fi」、ソフトバンクの「Free Wi-Fi Passport」）を提供しており、全国の無料Wi-Fiを対象として、アプリ等によるワンタップ認証での利用が可能となっているが、通信事業者毎に実施されており、一元化されていない。

また、商業施設や宿泊施設、飲食施設など、無料Wi-Fiを付加価値として集客に繋げることが考えられる場所では民間主体で整備が進んでいるが、JR山陽新幹線や中国地方内の高速バス等の移動中における通信環境の整備は進んでいない。地方の鉄道やバス等の公共交通では、設置費用は補助金等で支援されているものの、運用費用（ランニングコスト）について収益に繋がるビジネスモデルが確立できておらず、民間主体での整備が進みにくい状況にある。

図10 訪日外国人旅行者が日本旅行中に困ったこと（全体）



（出典）訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状調査（総務省・観光庁、平成28年1月）

＜ヒアリングで得られた意見＞

無料 Wi-Fi サービスの利用開始手続の簡素化・一元化	・商業施設等では、独自に Wi-Fi を整備しているが、無料 Wi-Fi が乱立するのは良くないため、統一した方が良い。(広島県バス協会)
無料 Wi-Fi サービスの公的整備	・Wi-Fi の必要性は、外国人観光客の利用と防災面での利用の 2 つの側面がある。防災面を考えると行政が取り組む意義がある。(山陰インバウンド機構)
地方公共交通への無料 Wi-Fi 整備の促進	・バスセンターや広島駅の Wi-Fi 整備について、拠点の整備とランニングコストは、行政が負担すべきだと思う。(広島県バス協会)
	・バスへの Wi-Fi 整備はコスト的に厳しいので、バス会社が負担するのではなく、ビジネスチャンスを見つけた第三者が費用負担するようなビジネスモデルができないかという提案を通信事業者に行っているが、まだ実行には繋がらない。(中国ジェイアールバス)
	・Wi-Fi は、移動中の利用が最も利便性が高い。バス事業者や団体に対してバスの中で使える無線 LAN ルーターを貸し出す制度を実施している自治体もある。(山陰インバウンド機構)
多様な通信環境の整備	・空港等のゲートウェイでプリペイドSIMを簡便化して売るのが、より広域で安定した速度を得られると思う。(鳥取県)
無料 Wi-Fi 整備の課題	・広島市内での Wi-Fi について聞かれた場合、Hiroshima Free Wi-Fi を紹介している。しかし、Hiroshima Free Wi-Fi は繋がりにくいと感じている。外国の方も苦労されていると思う。(ホテルニューヒロデン)
	・外国人モニターツアーを実施した際には、撮影した写真をその場で SNS にアップしたいため、サイクリングの途中や千光寺の頂上など、眺望の良いところで Wi-Fi が使えると良いという意見があった。(尾道空き家再生プロジェクト)
	・広島の無料 Wi-Fi (Hiroshima Free Wi-Fi) は繋がりにくい。4G 回線の方が繋がる。(チャイナエアライン)
	・無料 Wi-Fi について、メール認証が必要なシステムでは機能しない。パスワード無しで繋がらないと無料 Wi-Fi とはいえないと思っている。(鳥取市)

＜中国地方における先行事例＞

○中国ジェイアールバス…高速バスへの Wi-Fi 設置 ・中国ジェイアールバスでは、株式会社 N T T ドコモと連携し、平成 25 年 12 月 20 日より高速バスの車内において、公衆無線 LAN サービス「docomo Wi-Fi」を提供している。 ・対象路線は、中国エリアと関東・東海・関西エリアを結ぶ中国ジェイアールバスが運行する高速バス 14 路線であり、長距離高速バスでの移動中のインターネットアクセスを可能としている。 (出典) 中国ジェイアールバスホームページ
--

<参考>

表 10 中国地方各県による無料公衆無線 LAN 環境の整備状況

県名	名称	マーク	利用方法	備考
鳥取県	鳥取どこでも ブロードバンド（とっとり BB）		登録なし（利用規約同意のみ） で 30 分間利用可（1 日 3 回ま で）。30 分を超える場合はメ ールアドレス登録が必要	Japan Connected- free Wi-Fi 参画 （シングルサイン オン対応）
島根県	しまねはじま り Wi-Fi		登録無し（利用規約同意のみ） で 2 時間利用可。2 時間経過 後、再度、規約同意のみで引 き続き利用可。	
岡山県	おかやまモバ イル SPOT		メール認証（空メール送付、 ID、パスワード返送）が必 要。	
広島県	Hiroshima Free Wi-Fi		利用規約同意後、メールアド レス登録が必要。1 回あたり 30 分利用可。2 週間以内であ れば再登録不要。	Japan Connected- free Wi-Fi 参画 （シングルサイン オン対応）
山口県	やまぐち Free Wi-Fi		利用規約同意後、メールアド レス登録が必要。1 回あたり 30 分利用可。	Japan Connected- free Wi-Fi 参画 （シングルサイン オン対応）

（出典）各県ホームページ（平成 28 年 7 月時点）

<参考：国における検討状況>

- ・訪日外国人に対する無料公衆無線 LAN サービスの利用開始手続の簡素化・一元化については、「日本再興戦略 改訂 2015」において「事業者の垣根を越えた認証手続の簡素化により、全国 20 万規模のスポットに一度の登録でサインインできる仕組みの構築」を掲げており、総務省と観光庁では無料公衆無線 LAN 整備促進協議会を設置し検討を進めている。
- ・総務省では、平成 26 年 2 月に「利用しやすく安全な公衆無線 LAN 環境の実現に向けて～訪日外国人に対する無料公衆無線 LAN サービスの利用開始手続の簡素化・一元化の実現等に向けた取組方針～」を公表し、簡素化・一元化に向けた実証実験をスタートさせている。
- ・また、観光庁では、無料公衆無線 LAN 環境との相互補完的に通信環境全体の改善を図るため、SIM カード・モバイル Wi-Fi ルーターの利用促進に取り組んでおり、平成 27 年 12 月～平成 28 年 1 月には「訪日外国人旅行者向け SIM カード・モバイル Wi-Fi ルーター利用促進キャンペーン事業」を行っている。

第7章 今後の方向性

国、自治体等における検討内容を踏まえて整理した課題ごとに、今回実施したヒアリング調査、先行事例調査等から得た今後の対応の方向性を示す。また、中国地方の現状を勘案し、対応内容の実施時期ならびに実施主体についても提案する。

視点1. 来訪者（特に、外国人観光客）増に向けて

（1）「課題1：外国人観光客向け観光資源の充実」の解決方策

外国人観光客の滞在増に向けて、大山隠岐国立公園、瀬戸内海国立公園など自然資源の活用を図るとともに、寺社仏閣や文化財の多言語解説整備など観光資源としての活用を進める。

方向性	内容	時期	主体
国立公園の活用	- 中国地方の魅力ある景観の保全・活用に向け、国立公園満喫プロジェクトに選定された大山隠岐国立公園の自然体験メニューの充実や滞在環境の創出を行う。 - 瀬戸内海国立公園においても同様の取り組みを進める。	短期	行政中心
歴史資源・文化財の活用	中国地方の寺社仏閣、文化財について、地域の文化財を一体とした面的整備や分かりやすい多言語解説整備、ユニークベニューとしての活用等を進める。	中長期	行政中心

（2）「課題2：MICE誘致に向けた施設・支援の充実」の解決方策

外国人の来訪者増に資するMICE誘致に向けて、市場分析により開催規模・内容・主催者等について各都市に見合ったターゲットを設定し、コンベンション開催支援制度を充実させる。また、不足しているコンベンション施設の整備、特徴的な場所や施設のユニークベニューとしての活用等を進める。

方向性	内容	時期	主体
コンベンション開催支援制度の充実	- 国のグローバルMICE強化都市に選定されている広島市では、観光庁事業として、市場・競合都市の調査分析、海外アドバイザー派遣、ステークホルダーの連携促進等のソフト支援を進める。 - コンベンション誘致を進める各都市においても、市場分析によりターゲットを絞り、主催者ニーズに合わせた開催支援制度の充実及び情報発信を行うなど、開催地決定のメカニズムを踏まえたコンベンション誘致活動を進める。	短期	民間・行政

ユニークベ ニユーの開 発	・コンベンション主催者に対して、レセプション会場やコンベンション会場として使用可能な特徴的な場所（ユニークベニユー）が提案できるよう、各都市及び周辺において既存施設との調整・整備を進める。	短期	民間 ・ 行政
コンベンシ ョン関連施 設の整備	・広島市では、平和公園、紙屋町の2つのゾーンの回遊性向上や機能強化を進め、将来的には多目的ホールを中心としたコンベンション施設の整備などのハード整備を進める。	中長期	行政 中心

（３）「課題３：クルーズ誘致に向けた港湾施設等の整備」の解決方策

クルーズ誘致に向けては、大型客船が寄港可能な港湾整備を物流とバランスをとりつつ進めるとともに、クルーズ客に対する中国地方の滞在・周遊を促進する商品の開発・充実を進める。また、瀬戸内海においては中・小規模クルーズを中心とした事業展開を進める。

方向性	内容	時期	主体
クルーズ客 の滞在・周 遊促進	・大型クルーズ客船の乗客向け地型観光商品（オプションツアー）の開発・充実を図る。 ・リピーター向けに日本海、瀬戸内海の情報発信等、中国地方の周遊・滞在の魅力をPRする。	短期	民間 中心
クルーズ向 け港湾施設 の整備	・大型客船の寄港が可能な港湾（境港、広島港、下関港等）においては、着岸可能な岸壁及び付帯設備の整備を進める。 ・中国地方の各港湾は、中国からの大型客船が日本に寄港する場合、ファーストポート、ラストポートになる可能性があり、CIQ設備を整備する。	中長期	行政 中心
瀬戸内海の クルーズ振 興	・瀬戸内海地域の中・小規模クルーズ振興に向け、高速船が着岸できる島しょ部の港湾整備を進めるほか、富裕層をターゲットとした船舶事業や宿泊・滞在施設の整備などを進める。	中長期	民間 ・ 行政

（４）「課題４：プロモーションの体制・戦略の強化」の解決方策

中国地方の海外向けプロモーションについては、せとうち観光推進機構、山陰インバウンド機構が設立されており、中国地域観光推進協議会と役割分担しつつ、ターゲット国のニーズに合わせたプロモーション展開を進める。

方向性	内容	時期	主体
官民が一体 となったプ ロモーション の推進	・プロモーションについては、直行便の有無や訪日観光客数の伸び、リピート率、地方周遊動向等を分析し、ターゲット国を絞り、その国のニーズに合わせて実施する。 ・中国地方のブランド形成に向け、中国地域観光推進協議会が中心となり、広域連携DMO（せとうち観光推進機構、山陰インバウンド機構）と役割分担し、官民一体となったプロモーションを推進する。	短期	民間 ・ 行政

視点 2. 消費単価増に向けて

(1) 「課題 1：外国人観光客の消費を促す取組の強化」の解決方策

外国人観光客の消費増に向け、飲食・物販店舗等における外国人観光客対応、クルーズ寄港時の地元事業者による免税店出店、外国人観光客向けの商品開発（お土産・サービス）を進める。

方向性	内容	時期	主体
各店舗等のインバウンド対応支援	・中国地方各地における商店街・中心市街地・観光地での外国人受入環境（免税手続カウンター、無料 Wi-Fi 環境、キャッシュレス端末、多言語案内表示、観光案内所等）を整備する。	短期	民間・行政
クルーズ船寄港時の免税店出店	・大型クルーズ客船寄港時のオプションツアーや港湾での出店など、クルーズ乗客の消費増加に向けた取り組みを進める。	短期	民間中心
訪日外国人観光客向け商品等の開発	・ベジタリアン等に対応した食事の提供等、訪日外国人観光客向けの新商品・新サービスの開発（ふるさと名物の開発）など、「明日の日本を支える観光ビジョン」に示された「ふるさと名物応援宣言」を促進する。	中長期	民間中心

(2) 「課題 2：着地型旅行商品の充実」の解決方策

国内外の観光客に向けた着地型旅行商品の造成、販路整備を進めるとともに、地域に密着した事業者が着地型旅行商品を企画・提供しやすい体制整備を図る。

方向性	内容	時期	主体
第3種旅行業等による着地型旅行商品開発	・着地型旅行商品の採算性確保に向けて、国内外の観光客に向けた魅力あるコンテンツの発掘を進めるとともに、販路や販売体制の整備を行う。 ・地域連携DMOの活動促進や着地型旅行商品の販売促進に向けて、第3種旅行業者や宿泊事業者等、地域に密着した事業者が着地型旅行商品を企画・提供しやすいよう規制等を緩和する。	短期	民間・行政

(3) 「課題 3：中山間地域における滞在型観光の強化」の解決方策

農山漁村地域における「農泊」等、これまで観光消費の少なかった中山間地域における消費増に向けた事業展開を進める。

方向性	内容	時期	主体
農山漁村地域における宿泊事業（農泊等）の展開	・中国山地を中心として、「明日の日本を支える観光ビジョン」で示された日本ならではの伝統的な生活体験と農村地域の人々との交流を楽しむ「農泊」、里山を活用した滞在・宿泊型観光を進める。 ・インターネット利用による民泊サービスの拡大に対応して、中山間地域において民泊サービス展開を図る。	短期	民間・行政

視点３．推進体制の整備・観光産業人材の育成

（１）「課題１：推進組織の持続的経営に向けた体制強化」の解決方策

中国地方には広域連携DMOとして山陰インバウンド機構、せとうち観光推進機構が設立されており、専門的人材の育成・確保・活用を進めるとともに、自主財源の検討・確保を進め、DMOとしての持続性の強化を図る。また、民間事業者等の支援ニーズに応じたタイムリーな資金支援方策を検討する。

方向性	内容	時期	主体
専門的人材の活用、DMOへの支援	・山陰、せとうちの２つの広域連携DMOの事業に当たり、国の支援（ビッグデータの活用促進、世界最先端の人材育成プログラムの開発・提供、財政金融支援等）を受けるとともに、中国地域観光推進協議会と連携・役割分担した活動（海外プロモーション、情報発信、受入環境整備）を行う。 ・中国地方のDMOは、自主財源の検討・確保を進め、DMOとしての継続性の強化を図る。	短期	民間・行政
地域の実情に応じたタイムリーな資金支援方策の検討	・国の補助金メニューについて中国地方内の関係者にスムーズに情報提供する仕組みを構築する。 ・タイムリーな補助金メニューの策定や制度設計、ブロック単位で必要な資金支援にむけた予算配分の仕組みを検討する。	短期	行政中心

（２）「課題２：観光産業の担い手の育成」の解決方策

地域における観光ガイドの人材育成など、ガイド人材確保に向けた取り組みを進める。また、不足している外国人観光客対応人材の育成・確保に向け、中学・高校生の観光事業への参画、大学レベルでの観光人材育成、留学生の観光産業への就職支援等、中長期的視点でインバウンド人材育成を図る。

方向性	内容	時期	主体
観光ガイドの人材確保	・国による通訳案内士の業務独占規制の見直しを踏まえ、地域におけるガイド人材の育成、地域限定通訳案内士の積極的運用・活用を進める。	短期	行政中心
教育機関等と連携した観光産業人材の育成	・外国人観光客対応現場への中学生、高校生の参加を促進することにより、英会話スキル向上及び地域観光人材の育成を図る。 ・地域観光の中核を担う人材育成に向け、国の標準カリキュラムの開発に合わせた大学の観光関係学部・学科のカリキュラム改革を推進する。 ・実践的な観光関係の職業教育のため、インターンシップの強化とともに、専門学校等の活用による人材育成の強化を図る。 ・インバウンド対応人材の確保のため、留学生の観光産業への就業支援等、留学生の活用を図る。	中長期	民間・行政

視点 4. 受入環境の整備

(1) 「課題 1：一次交通・交通インフラの整備」の解決方策

東アジアや東南アジアと中国地方を結ぶ定期直行便の拡充に向け、LCCを含む各国の航空会社へのPRを進める。また、空港の運用時間の拡大や空港設備の増強、空港アクセスの強化を進める。

方向性	内容	時期	主体
海外からの定期直行便の拡充	・中国地方が目的地となるよう東アジアや東南アジアの各国をターゲットとした魅力の創出を行い、LCCを含む各国の航空会社へのPR、トップセールスにより国際定期便の就航に繋げる。	短期	行政 中心
空港施設の整備、運用改善	・空港施設について、特に広島空港における運用時間の拡大、及びチェックイン時のセキュリティチェック設備の増強を進める。	短期	行政 中心
空港アクセスの整備	・広島空港へのアクセスについて、空港リムジンバス以外の代替手段を検討し、定時性のある空港アクセスの確保を図る。 ・松江・出雲地域等、中国やまなみ街道沿線地域への周遊が容易となるようフライトロード等の整備を進める。	中長期	行政 中心

(2) 「課題 2：二次交通による周遊性向上」の解決方策

中国地方の周遊性を高めるため、公共交通パスの整備を進める。また、香港、台湾からの観光客の利用が増えているレンタカーの多言語対応を進め、周遊促進を図る。さらに、貸切バス運賃の基準価格について、隣接ブロックとの料金差が生まれないよう算出方法の見直しを検討する。

方向性	内容	時期	主体
中国地方内の周遊促進	・一次交通と二次交通の接続がスムーズに行えるよう関係者が連携して運行ダイヤの調整を行う。 ・「Visit Hiroshima Tourist Pass」やJR西日本のJRウエストパスを中心として、中国地方を周遊する公共交通パスの整備を進め、特に外国人観光客の利便性の向上を図る。 ・多言語道路交通マップの作成や多言語対応カーナビへの観光情報の追加など、レンタカーの利用促進を図る。	短期	民間 ・ 行政
	・船舶を活用した魅力づくりに向けて、主な担い手となると想定される既存航路事業者支援策の検討を進めつつ、生活航路を活用した離島周遊ルートの形成を図る。	中長期	民間 ・ 行政
貸切バス運賃設定方法見直し	・貸切バスの基準価格については、近畿地方、九州地方との料金格差が生じないように、ブロック別運賃の算出方法の見直しを検討する。	短期	行政 中心

（３）「課題３：案内機能の強化」の解決方策

中国地方にある既存観光案内所の現状を把握し、体制整備、人材育成、サービス拡充を行う。また、改修が進む広島駅における案内機能の拡充により、日本政府観光局（J N T O）の 카테고리 3 に認定される基幹観光案内所としての整備を進める。

方向性	内容	時期	主体
既存の観光案内所機能の強化	中国地方にある既存観光案内所の機能強化に向けて、体制の精査・拡充、スタッフ研修等の人材育成、民間事業者との連携による提供サービスの拡充を行う。	短期	民間・行政
基幹観光案内所の整備	- 中国地方の交通結節点等において、中四国の玄関口として詳細な案内を行えるよう案内所機能を充実させる。 - 特に現在改修工事が進んでいる広島駅の観光案内所について、観光案内カウンターだけでなく、手荷物預かり、交通チケット販売、宿泊施設予約、案内人サービス等、ワンストップサービスが可能となる多様な機能を持った観光案内所を設置する。	中長期	民間・行政

（４）「課題４：通信環境の強化」の解決方策

無料公衆無線LAN環境のアクセスポイントの充実を図るとともに、利用手続きの一元化、移動中における利用環境整備を進める。また、無料 Wi-Fi 以外のアクセス手段の積極的な導入により、外国人観光客の利便性向上を図る。

方向性	内容	時期	主体
Wi-Fi 環境整備	- 交通結節点、観光地のアクセスポイントの充実を図る。 - 無料 Wi-Fi 利用手続きの一元化について、総務省の実証実験が始まっており、その成果を踏まえた早急な対応を求めるとともに、中国地方での導入促進を図る。 - 山陽新幹線車内、中国地方の高速バス内、船舶内など、長時間移動中の無料公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備を進める。	短期	民間・行政
多様なアクセス手法の提供	外国人観光客の利便性向上に向け、無料 Wi-Fi 以外のアクセス手段（SIMカードやモバイル Wi-Fi ルーターのレンタル、販売等）を導入する。	短期	民間・行政

<参考> 視点・課題・対応の方向性一覧

視点	課題	方向性
1. 来訪者(特に、外国人観光客)増に向けて	(1)外国人観光客向け観光資源の充実	・国立公園の活用 ・歴史資源・文化財の活用
	(2)MICE誘致に向けた施設・支援の充実	・コンベンション開催支援制度の充実 ・ユニークベニユーの開発 ・コンベンション関連施設の整備
	(3)クルーズ誘致に向けた港湾施設等の整備	・クルーズ客の滞在・周遊促進 ・クルーズ向け港湾施設の整備 ・瀬戸内海のクルーズ振興
	(4)プロモーションの体制・戦略の強化	・官民が一体となったプロモーションの推進
2. 消費単価増に向けて	(1)外国人観光客の消費を促す取組の強化	・各店舗等のインバウンド対応支援 ・クルーズ船寄港時の免税店出店 ・訪日外国人観光客向け商品等の開発
	(2)着地型旅行商品の充実	・第3種旅行業等による着地型旅行商品開発
	(3)中山間地域における滞在型観光の強化	・農山漁村地域における宿泊事業(農泊等)の展開
3. 推進体制の整備・観光産業人材の育成	(1)推進組織の持続的経営に向けた体制強化	・専門的人材の活用、DMOへの支援 ・地域の実情に応じたタイムリーな資金支援方策の検討
	(2)観光産業の担い手の育成	・観光ガイドの人材確保 ・教育機関等と連携した観光産業人材の育成
4. 受入環境の整備	(1)一次交通・交通インフラの整備	・海外からの定期直行便の拡充 ・空港施設の整備・運用改善 ・空港アクセスの整備
	(2)二次交通による周遊性向上	・中国地方内の周遊促進 ・貸切バス運賃設定方法見直し
	(3)案内機能の強化	・既存の観光案内所機能の強化 ・基幹観光案内所の整備
	(4)通信環境の強化	・Wi-Fi 環境整備 ・多様なアクセス手法の提供