

## 令和5年度 山形県観光審議会 議事概要

日 時：令和5年11月17日（金） 14：00～16：00

場 所：やまぎん県民ホール（総合文化芸術芸術館）スタジオ1

内 容

1 開会

2 あいさつ

（大泉観光文化スポーツ部長）

- ・ 令和2年に新型コロナウイルスの感染が国内で初確認されて以降、これまで3年以上に渡り観光産業は大変厳しい状況が続いてきたが、昨秋からの政府による水際対策の大幅緩和や、今年5月の新型コロナの5類移行などにより、国内外の観光需要は回復しつつある。
- ・ その一方、深刻な人手不足といった従来からの構造的な課題に加え、原油価格や電気料金、原材料費等の高騰など、観光産業はこれまでにない新たな課題にも直面しており、さらに、この数年間の未曾有の経験をする中で、団体旅行から個人旅行へのシフトが一層加速するとともに、旅行に対して“より上質で特別感のあるもの”を求める傾向が強まるなど、旅行に対するニーズは大きく変化しているところ。
- ・ このため、令和5年度には、観光事業者のDXや高付加価値化に向けた取り組みの支援や、さくらんぼに代表される県産フルーツや出羽三山をはじめとした精神文化など、本県が誇る観光資源をフルに活用した誘客の促進、回復しつつあるインバウンド需要をいち早く本県へ取り込むためのプロモーションなど、県としても、観光産業の復活と更なる発展に向けた取り組みを重層的に展開しているところ。
- ・ 今後、本県の観光産業が更に飛躍し、持続可能な観光を実現するためには、これまでの観光者数を中心とした考え方のみならず、より高付加価値なものを求める客層を本県に取り込むなど、観光消費額単価の上昇に向けた取り組みを、国内・国外ともに行うことが重要と考えており、そのためには、本県の強みを最大限に活用したコンテンツ造成をはじめとした高付加価値旅行の推進や、観光DXの推進や人手不足解消などを通じた観光産業の経営力強化、さらには消費単価の高いインバウンドの誘客促進を、これまで以上に進めていく必要があると考えている。
- ・ 本日は、計画開始から4年目となる、「第2次おもてなし山形県観光計画」の進捗状況等を御報告させていただくとともに、県内観光産業の現状やインバウンドの状況などを踏まえ、今後の観光振興施策の展開の方向性等について御審議いただきたいと考えている。
- ・ 委員の皆様にはそれぞれのお立場から、忌憚のない御意見、御提言を賜りたい。

### 3 意見交換

事務局説明：藤岡観光復活推進課長

資料の通り説明

#### 【各委員意見交換】

##### (安部委員)

- ・ 国の DX 支援補助は DMO、DMC を対象としており、ハードルが高く、中小事業者に向けられていなかったのが県の DX 支援は助かる。今後もそのような支援を期待する。
- ・ AI の実装を見聞きするようになってきたが、だからこそリアルの良さを追求していく。
- ・ プロモーションの施策が厚いように感じるが、現場に対する支援を頑張ってもらいたい。
- ・ 資料 3-1 にインバウンド推進とあるが、PR は誘客の他、交流という視点も持ってほしい。円安の状況でも青少年のアウトバウンドによる交流の支援で将来的な観光促進に繋げてほしい。
- ・ 外国人はお客様としてだけでなく、従業員としても必要。外国人労働者の人材確保のため、観光分野に限らず、民間からの声を聞き、情報交換を密にしてほしい。
- ・ 外国人労働者を取り残さないようにすれば、3年の実習が終わっても、県内への移住してくれる。
- ・ エリートを育てるような人材育成より、人材確保に焦点を当てるべき。

##### (本保会長)

- ・ PR もそうだがコンテンツの魅力向上も同様に大切。本邦はアウトバウンドが伸びていないということで、各国からお叱りを受けているような状況。
- ・ 青少年や台湾宜蘭県との繋がり促進など、焦点を絞るべき。外国人にとって山形という括り、観光かそれ以外かというのは関係ない。広い観点を持ってほしい。
- ・ 海外への修学旅行のために、費用が一人30万円くらいの事例もある。修学旅行に来てくれたら、こちらからも送り返すくらいの気持ちを持つ。

##### (小野委員)

- ・ 山形新幹線 10 月実績はコロナ前 83%。11 月は 3 連休が好調で現時点でコロナ前 86%まできている。しかし平日のビジネス利用は戻っていない。観光はコロナ前より戻っており、ビジネス利用の不足をカバーしているため、今後観光に力を入れたい。
- ・ ビジネス利用の回復の鈍化は、コロナによる働き方改革にも要因がある。
- ・ 客の戻りの要因は、シニア層の動きが良くなってきたこと。大人の休日倶楽部は、コロナ中退会が相次いだが、今年になって再入会の動きが強くなっている。シニア層は 80%超戻り。4 日間新幹線乗り放題の切符利用は

昨年比 1.3~1.4 倍に戻っている。

- ・ インバウンドは全体統計としては中国の団体が動いていない分、戻っていないように感じるが、それ以外の国からの客はコロナ前に戻っている。また、JR east pass の東北は、コロナ前よりはるかに増えている。
- ・ 団体よりも F I T の動きが活発。
- ・ シニアをターゲットとした「刺さるモノ（北前船、山岳信仰などストーリー性あるコンテンツ）をやる。山形は若者向けが弱い、水没林や空気神社など発信の仕方次第で大化けすることを実感しているのでこれらを SNS で発信すべき。
- ・ 外国人は FIT に特化すべき。ノープランで来ている客も東京では多いようだ。JR 系列のホテルコンシェルジュには、「1,2 日、日程が空いているがどこへの観光がおすすめか。」という問い合わせも増えている。
- ・ 仙台空港のインバウンド利用はコロナ前を上回っているため、仙台からアクセスが良いことをアピールしつつアプローチを強化していく。
- ・ 25 年ぶりに新幹線の車体も新しくなるので観光誘客の一助になることを期待している。

#### (本保会長)

- ・ 都内の鉄道事業者はテレワーク普及によりコロナ前 15%減という状況はまだ続くだろうという見方があるようだ。山形にあるコンテンツ、食をどうアピールするかが重要。

#### (熊谷委員)

- ・ 酒田は新幹線や高速道路がない。一日 5 便ある庄内—東京便もビジネス客中心のため、観光客は予約が取りづらい状況。内陸との格差拡大が気になっている。日本人の観光客さえ庄内に来にくい。交通手段がなければどうにもならない。
- ・ 庄内空港の活用が必要と感じる。例えば、LCC で関西圏（伊丹、神戸等）と繋げるなど。インバウンド誘客促進にもつながる。2019 年にみちのくインバウンド促進協議会を作り、仙台空港から東北を周遊させようとして取り組んだがコロナで定期便は全滅。各航空会社がコロナ禍中に機材を手放し、来年度から、（タイ便が R6.4 から）回復する見込み。
- ・ 酒田のラーメンが日本一になったことを誘客に活かしたい。
- ・ インバウンドは山形だけでなく東北周遊の目線がないといけない。広域で話し合いできる場を設けてほしい。
- ・ サービス業の労働力が逼迫している。宴会が戻ってきても従業員がいない。
- ・ 外国人労働者を入れようとタイ、ベトナム、カンボジアに視察に行ったがいずれの国も日本を選ばない（日本の給与が低い）。カンボジアは月収 2~3 万なのでまだ見込みがある。
- ・ 観光業だけでなく、建設業や介護業とも連携して、外国人材の確保に動

くべき。

**(本保会長)**

- ・ アクセスや広域連携の重要性を今一度確認すべき。

**(黒田委員)**

- ・ 外国人材の採用はミャンマー、ベトナムに加えネパールも増えている。日本のなかで外国人材の取り合いになり、確保できなくなる時代が来る。
- ・ そのために、家族を呼べる、生活の質を高める、人とのつながりなどのメリットを見せる必要がある。
- ・ 外国人材が仕事を2年でやめるパターンが多い。今雇っているベトナム人は定着してくれている。環境がよければ残ってくれる。そのための教育が必要。外国人労働者は勉強できる環境を求めている。
- ・ 日本にいるベトナム人のネットワークがあり、随時情報共有しているようだ。何もしなければ首都圏等の都会に流出していく。そこへ向けて、山形のいいところを発信していく。
- ・ 日本はいま均一化に向かっていき、そうなるそれぞれの特徴がなくなっていく。そんな中でも山形のいいところをアピールし続けていくべき。
- ・ 気分がいいことを今の人は求めており、山形には気分が良くなるスポットがたくさんある。富裕層こそ求めている。

**(本保会長)**

- ・ スペインはインバウンド誘客に成功している。外国人が別荘を建てている。これは精神文化で出羽三山巡礼等、山形にもヒントがある。山形県にも少しの間住んでもらうようなイメージ。

**(山口委員)**

- ・ 資料 3-2 2 (2) 国内観光消費額について。昨年度から天童温泉で高付加価値事業に取り組み、宿泊費も1.5倍くらいになったが、全体でどう消費額を上げられるのかを、もっと真剣に考えないといけない。
- ・ 入込み数でなく、消費額で見る。これは観光庁でも同様の動きだ。
- ・ 海外と日本の宿泊単価の差は凄まじいレベルに開いてしまった。対策として力を入れているのは連泊。地域とふれあい満足度を高めつつ、地域の消費額を上げる。そのためには地域の魅力向上や受け入れ態勢の整備が必要。
- ・ 補助金がなくなるとだれもつかわなくなるため、補助金を投入して安いプランを作るのは悪手。
- ・ この会場にいるみなさんは忘年会の費用で去年より多く払うことに納得するか?という、多くは納得しないと思う。ここを変えなければ、給料が上がらず、人手不足につながる。
- ・ 外国人材について。現行制度のやり方はだいぶブラッシュアップされ、来年あたりから特定技能の合格者も増えてくるだろう。外国人は都会に流出

しているが、実は可処分所得は地方も同程度。

- ・ 外国人材を孤立させないようなフォローが必要。
- ・ 観光事業者と海外送り出し機関とのマッチング、と資料にあるが、とても大切。北東インド、ミャンマー、ラオスなどから直接人材を入れる。県全体で一体となってやっていければよい。

#### (本保会長)

- ・ 地域の魅力をあげ、連泊率、単価を上げるという図式がきれいに実現できているのが天童。関係各所との情報共有は大事。
- ・ 可処分所得が地方と都市で変わらないという事実をもっと周知してもいいかもしれない。

#### (竹委員)

- ・ 観光産業の人が集まると、「観光」の話ばかりになってしまう。地域に何が残るかが一番大事なこと。地域の人からの好意的な協力が不可欠。持続的な発展、魅力的な地域の実現というテーマから話を始めるのが大事。
- ・ 九州はマーケットが山形と全く異なっており、国内外の客で大変なことになっている。黒川温泉が選ばれる理由が「黒川温泉がリスペクトされているから」。温泉だけでなく、地域として好かれている。
- ・ 黒川温泉の外国人観光客のうち、欧米客が3割。欧米客はその地域の価値、文化、魅力を余暇から学び、人生を豊かにしたいという思いがある。住んでいる人や他の産業、この地域の本質的なことを学ぶ機会を作るといいのでは。山形にはそのポテンシャルはある。欧米から好かれる観光地は持続しやすい傾向にある。
- ・ 消費ではなく、持続可能な観光地にするには、地域住人の理解が不可欠。住んでいる人や地元で役に立ち、最終的に何かを残せる観光を考える必要がある。

#### (本保委員)

- ・ 最終的に地域の人に、そして地域を訪れた客に何が残るか、という視点は大事。

#### (高澤委員)

- ・ 細かな点の分析をもっとした方がよい。資料3-1。朝パフェについて、どういう方がどこでどのようにお金を使ったか等を数字として分析して次に繋げてほしい。インバウンドの本県宿泊が低迷している理由はどこにあるのか、を今一度分析する場を設けてはどうか。
- ・ 行く場所がない、買い物する場所がないという声から、富裕層に向けてどのようなスポットを作っていくかの議論が必要と感じる。ただ価格が高いだけでなく、山形の良さが感じられるものを売る。
- ・ 世界的にも旅行できる層とできない層の格差が広がっている。若者、子供

連れにとっても同じこと。旅をする時間を作れるような支援が必要。

**(本保会長)**

- ・ 具体論に乏しいという指摘。分析は本当に大切。高付加価値の具体案が必要。山形らしさ、山形独自のものをプッシュすべき。
- ・ また格差の問題はとても難しく、自分自身でも答えがない。端的に言って日本は世界的な視点で見ると相対的に貧困化しているわけで、インバウンドが増えるほど顕在化してくる。
- ・ 行く場所が少ないという声は何を意味するのか、では何をすべきなのかをしっかりと考えないといけないのが重要かつ喫緊の課題。しっかりとそれぞれの観光地を充実させ滞在時間を延長させていくための分析が今後の課題。
- ・ 方針を説明してもらったが、具体的にどんなことをやって、その結果県がどう評価しているのか、それを受けて委員がどう考えたらいいのかという視点が本日の審議会では抜けている。県の評価に対し委員が意見を述べたり質問したりする場になるのが望ましい。

**(佐藤委員)**

- ・ 観光事業者の生産性の向上が最も重要という思い。アメリカで衝撃的な経験をしたので共有したい。
- ・ NYのデルタ航空で14時間遅延したときの対応がひどかった。手際の悪い案内、説明不足、お詫びが一度しかない、空港から1.5時間かかるホテルを予約され、いざ飛行機に乗れると思ったら、オーバースタッフだった等。
- ・ それに比べ、日本のサービスは素晴らしいと実感した。ではそれが対価として支払いを受けられているか。外国人を雇うしかないという現実が見える。
- ・ 日本人には人を動かすことに対価が生じるという認識がない。ここをなんとかしなければいつまで経っても観光業の収益性が高まらないと感じる。
- ・ ちなみにアメリカの高校生の修学旅行は10日間で40万円となっており、ガイドの日当は相場の3～4倍となっている。
- ・ サービス料は現状10%だが20%にしたいくらい。20%でも高いといわれる。

**(本保委員)**

- ・ 「サービスはタダ」と「お客様は神様」という日本の誤った理解が常々問題と思っている。

**(平井委員)**

- ・ 山岳観光の考えも入って良いので、スポーツツーリズムを付け加えてほしい。
- ・ 佐藤委員にも関連し、サービス料は上げていく必要がある。
- ・ 外国人のなかでも、欧米からの増加が目立つ。
- ・ 鳥海山、月山、蔵王が県外にも人気なので、ここのコンテンツをもっと魅

力的にすること。しかし、交通の問題があるスポットでもある。公共交通は脆弱で、観光客の移動需要に応えられていない。原因の一つにタクシーや公共交通の給与水準の低さがある。特にタクシーは都内の半分とも言われる。教育旅行などでは貸切バスの値切りをされるが、安全にはコストがかかるということを教育機関に認識してもらいたい。

- バス運転手の年間給与が 390 万円程度との報道がされている。しかしなかなか賃金を上げられないという現実がある。
- 来年 JR のキャンペーンで山形の良さを商品化することをぜひ組み入れてほしい。白神山地より山形のブナ林は素晴らしい。観光庁の高付加価値事業でも庄内の出羽三山を取り上げてもらっているが、その他県内各地のスポット、イベントをぜひ入れていただきたい。
- 滝の湯さんは、高付加価値化に成功している。ただし、県内の客はなかなか泊まれない状況になっている。しかし、海外旅行の視点で考えると、同水準のハイグレードホテルは抵抗なく利用する。そのためインバウンドをターゲットとすべき。
- 本保先生のスペイン別荘に関連して、欧米の方々は巡礼に興味があるということだ。山形も出羽三山があるため、いいコンテンツがある。
- 水没林のトイレはひどかったが、水没林自体は素晴らしかった。ほかにも交通機関、駐車場、GW の渋滞などの問題がある。イギリスは右ハンドルという点が一緒なので、レンタカーの利用を考えると、ここをターゲットにしても良いのでは。
- 台湾のチャーター便が就航しているが、せっかく台湾から来ても、仙台等に流れてしまうため、山形で完結できるような、県内観光プランとセットで考えることが重要。

#### 4 閉会