

地域活性化ワークショップ 第6回
「観光産業の活性化に向けた地域金融機関の取り組み」

観光産業の現状と課題

2023年9月21日

日本銀行 金融機構局

金融高度化センター 企画役

北村 佳之



Bank of Japan

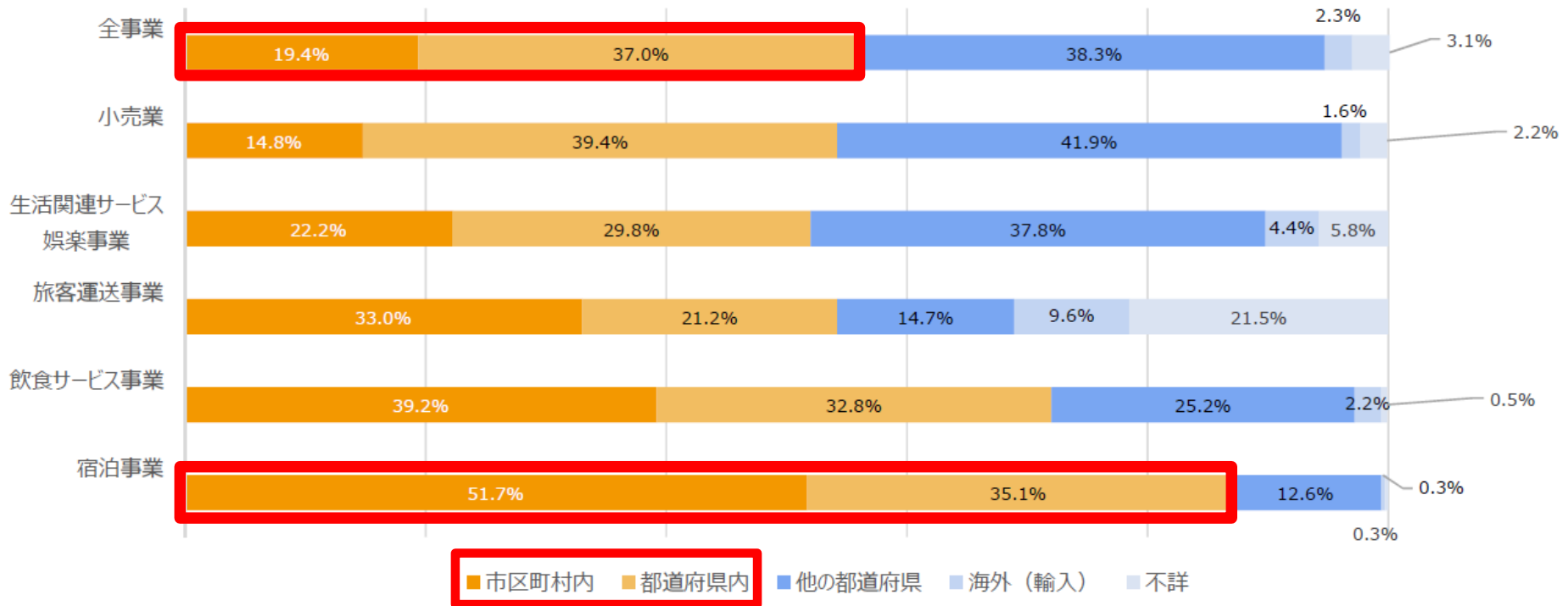




1. 観光業の現状と課題

- 観光業は地域経済循環のウエイトが高いことから、「観光立国推進基本計画」では、観光業を「今後とも成長戦略の柱、地域活性化の切り札である」と位置づけている。
 - ✓ 国は、旅行消費の拡大に向けて、2006年12月に「観光立国推進基本法」を制定し、2007年6月に「観光立国推進基本計画」(第1次計画)を策定。
 - ✓ 同計画は累次修正され、直近では、2023年3月31日に第4次計画(2023～2025年度)が閣議決定された。

主な仕入れ・材料費・外注費の支払先地域



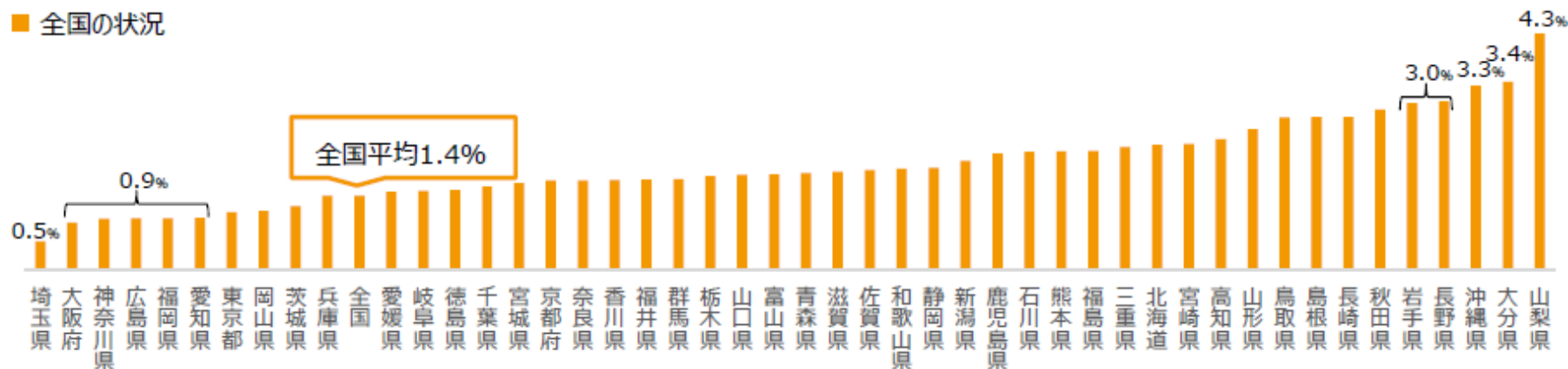
出典：観光庁「観光地域経済調査の結果」（2015年7月）

出所：観光庁 アフターコロナ時代における地域活性化と観光産業に関する検討会 最終とりまとめ「関連データ・資料集」（2022年5月31日）

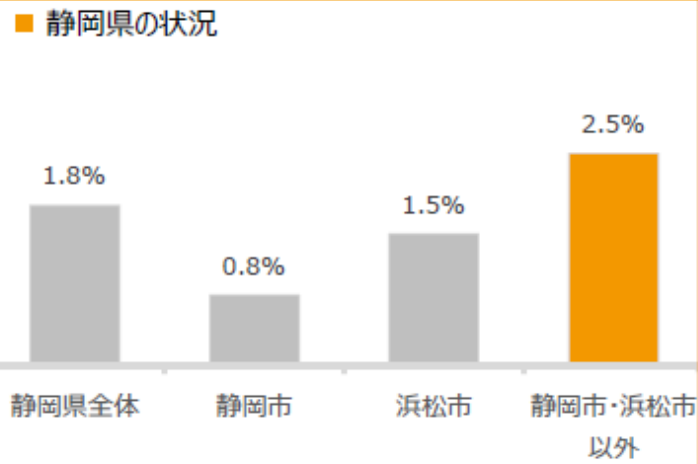
地方部における雇用

- 宿泊業の都道府県別の従業員割合は地方部の割合が高く、三大都市など都市部にいくほど低い。
- 宿泊業は地方部の雇用をより多く担っている。

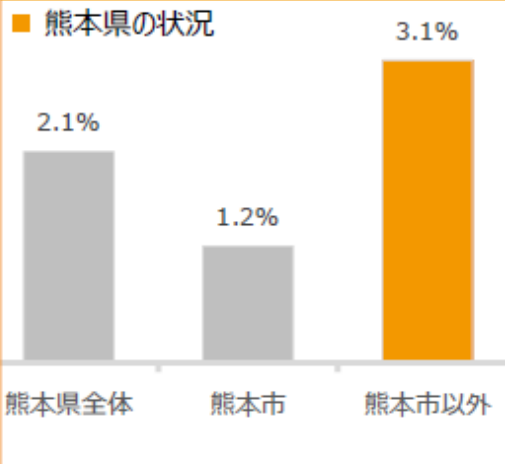
■ 全国の状況



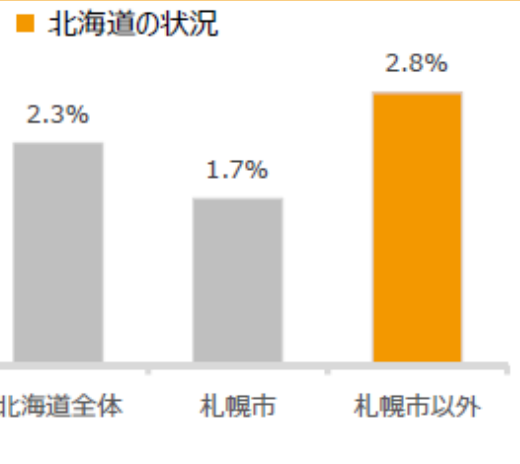
■ 静岡県の状況



■ 熊本県の状況



■ 北海道の状況



【算定方法】宿泊業の都道府県別従業員総数から全産業の都道府県別従業員総数の割合

出典：総務省「H28年経済センサス-活動調査」より観光庁作成



1. 観光業の現状と課題

- 「観光立国推進基本計画」の実現に向けた施策として、下記の3点が示されている。
 - ① 持続可能な観光地域づくり戦略
 - ② インバウンド回復戦略
 - ③ 国内交流拡大戦略
- このうち①(持続可能な観光地域づくり戦略)には、観光産業の収益力向上に向け、**観光地・観光産業の再生・高付加価値化(宿泊施設や観光施設の改修)**、**観光産業のDX**などに取り組む必要性が示されている。

計画期間：令和5～7年度
(2023～2025年度)

- 観光はコロナ禍を経ても**成長戦略の柱、地域活性化の切り札**。国際相互理解・国際平和にも重要な役割。
- コロナによる変化やこれまでの課題を踏まえ、**2025年(万博開催)に向け、我が国の観光を持続可能な形で復活させる**。
- 「**持続可能な観光**」「**消費額拡大**」「**地方誘客促進**」をキーワードに、全国津々浦々に観光の恩恵を行きわたらせる。

取り組む3つの戦略

持続可能な観光地域づくり戦略

- 観光地・観光産業の再生・高付加価値化
- 観光DX、観光人材の育成・確保
- 自然、文化の保全と観光の両立等、**持続可能な観光地域づくり**

インバウンド回復戦略

- コンテンツ整備、受入環境整備
- 高付加価値なインバウンドの誘致
- アウトバウンド・国際相互交流の促進

国内交流拡大戦略

- 国内需要喚起
- ワークেশョン、第2のふるさとづくり
- 国内旅行需要の平準化

目指す2025年の姿

※個別の施策については、主な内容を記載

- 活気に満ちた**地域社会**の実現に向け、**地域の社会・経済に好循環**を生む「**持続可能な観光地域づくり**」が全国各地で進められ、**観光の質の向上、観光産業の収益力・生産性の向上、交流人口・関係人口の拡大**がコロナ前より進んだ形で観光が復活している
- 万博の開催地である我が国が**世界的潮流を捉えた観光地**として脚光を浴び、「**持続可能な観光**」の**先進地**としても注目されている

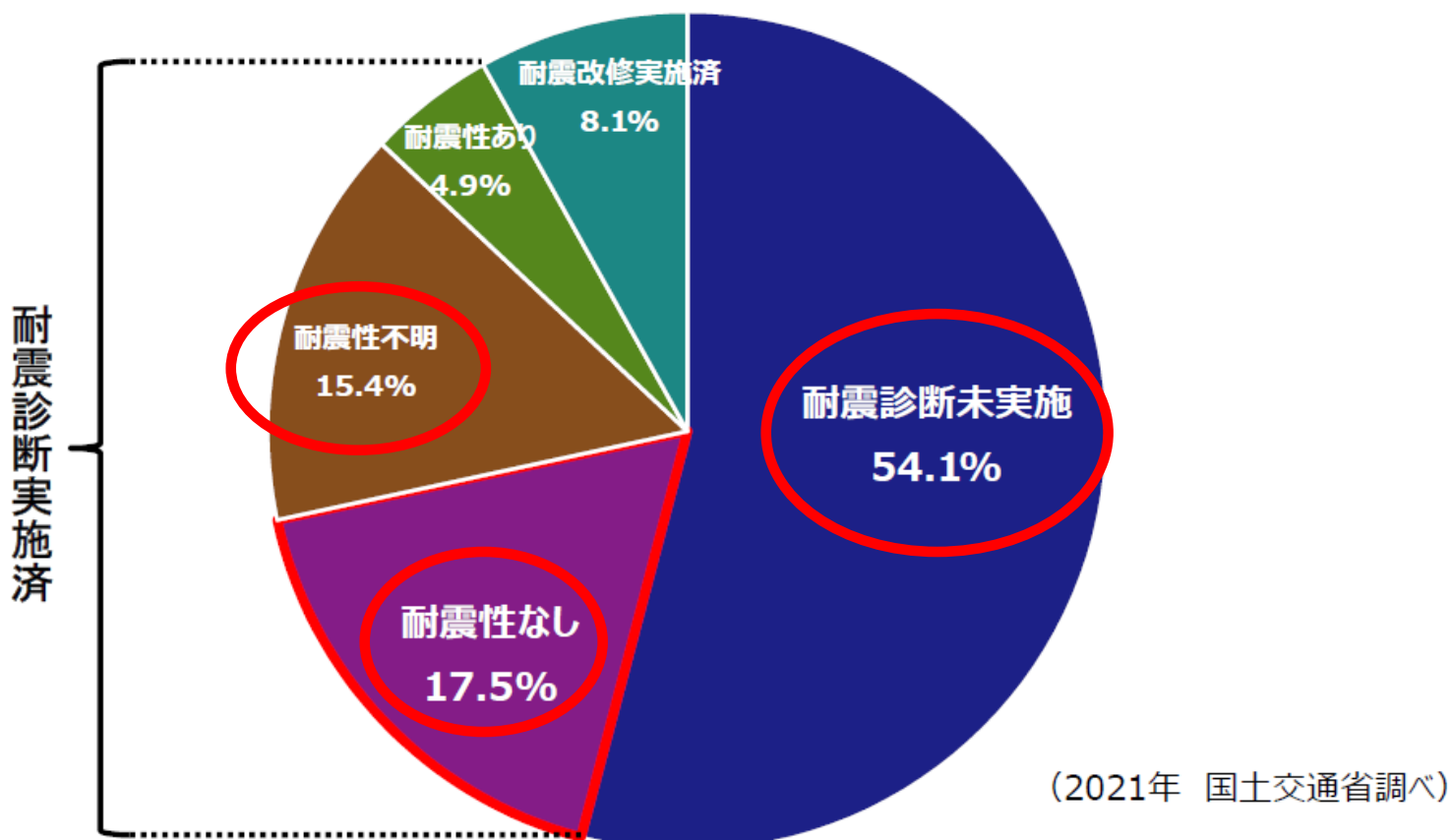
1. 観光業の現状と課題

- コロナ禍前から宿泊業には下記の課題が存在していたが、団体客の多いインバウンドの増加もあって、改善が進まなかった。
 - ① 老朽・非耐震施設の更新・改修が進まないほか、個人旅行者（国内）の増加にもかかわらず、団体客向けの設備（宴会場など）が残っている（**施設課題による誘客阻害**）。
 - ✓ 老朽施設や廃屋は観光地全体の誘客も阻害する。
 - ② 従業員の待遇が厳しいことから、人手不足が続いており、施設の稼働率引上げを制約している（**雇用課題による誘客阻害**）。
 - ✓ 経営者・従業員が高齢化し、運営への支障も生じている。
- 上記の課題は、いずれも**宿泊業の低収益構造**に起因しており、誘客阻害を受けて収益性が一段と低下する「**負のスパイラル**」に陥っている先が増えている。

宿泊施設における耐震化の状況について

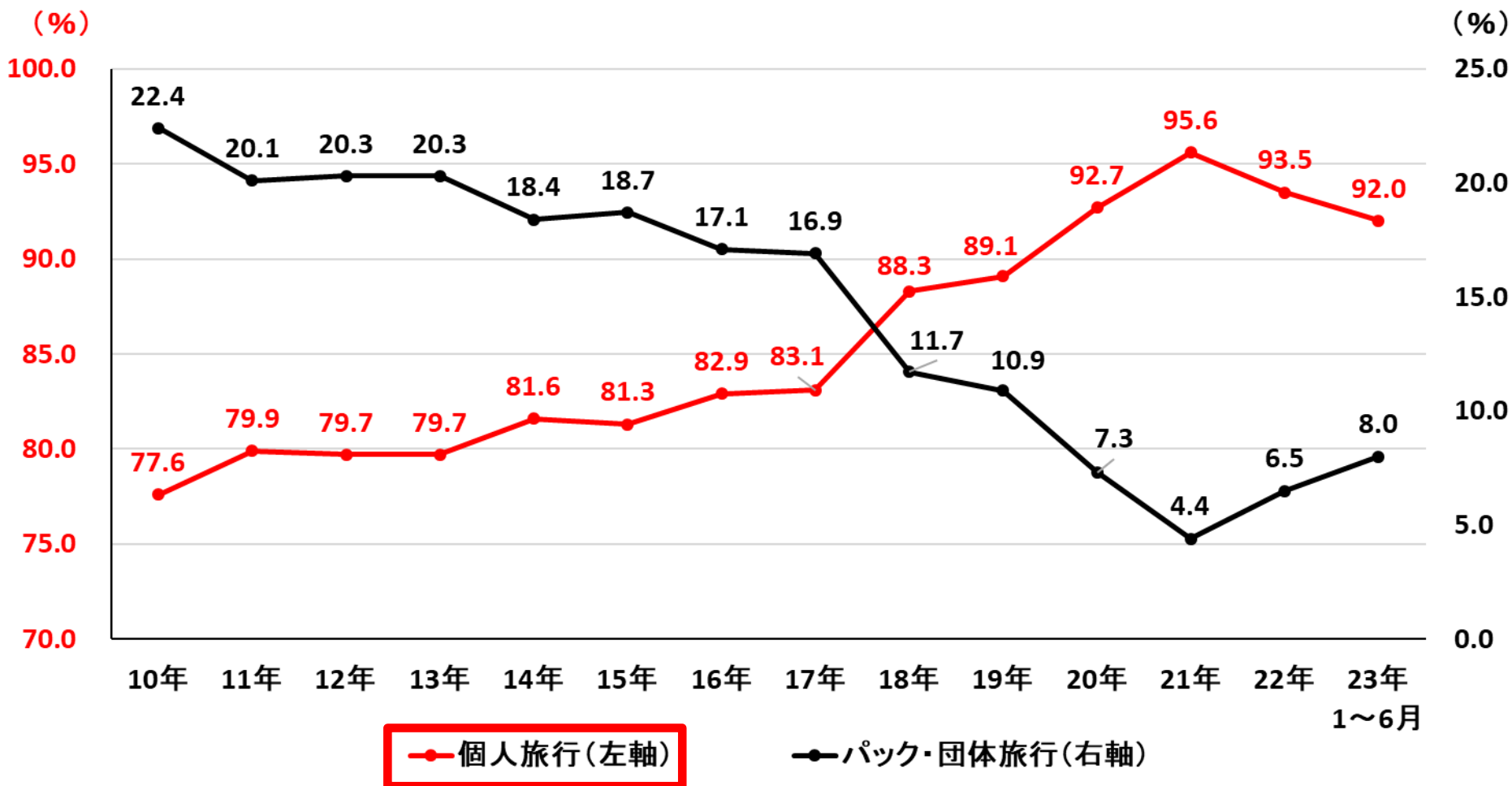
- 昭和56年の建築基準法改正以前の基準（旧耐震）によりに建築されたホテル・旅館等（階数3階以上かつ1,000㎡以上）のうち5割強は耐震診断が未実施。
- 耐震診断実施済みの約4割の施設のうち半数弱は耐震性なしと診断されている。

ホテル,旅館等の耐震化の状況 ※令和2年3月31日時点



出所：観光庁 アフターコロナ時代における地域活性化と観光産業に関する検討会第1回「観光を取り巻く現状及び課題等について」(2021年11月25日)

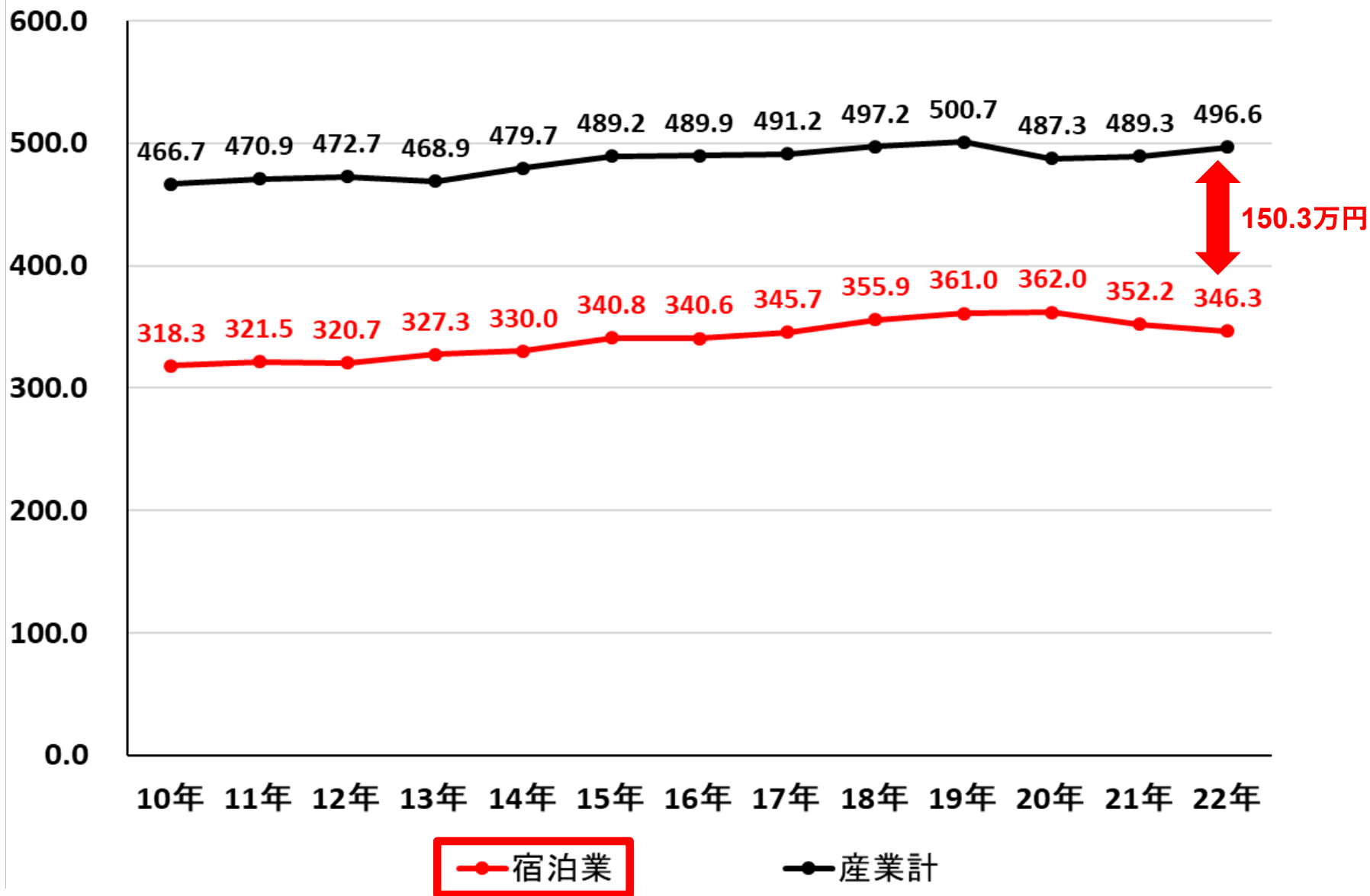
国内居住者の個人旅行とパック・団体旅行のシェア推移



観光庁「旅行・観光消費動向調査」より筆者が作図。

賃金(年間賃金総支給額)の推移

(万円)



厚生労働省「賃金構造基地本統計調査」より筆者が作図。

年間賃金総支給額＝「一般労働者のきまって支給する現金給与額」×12＋「年間賞与その他特別給与額」

2020年から有効回答率を考慮した推計方法に変更。

宿泊業における労働環境(22年度)

月間労働時間
(時間)

180.0

175.0

170.0

165.0

160.0

155.0

150.0

145.0

140.0

40.0

45.0

50.0

55.0

60.0

65.0

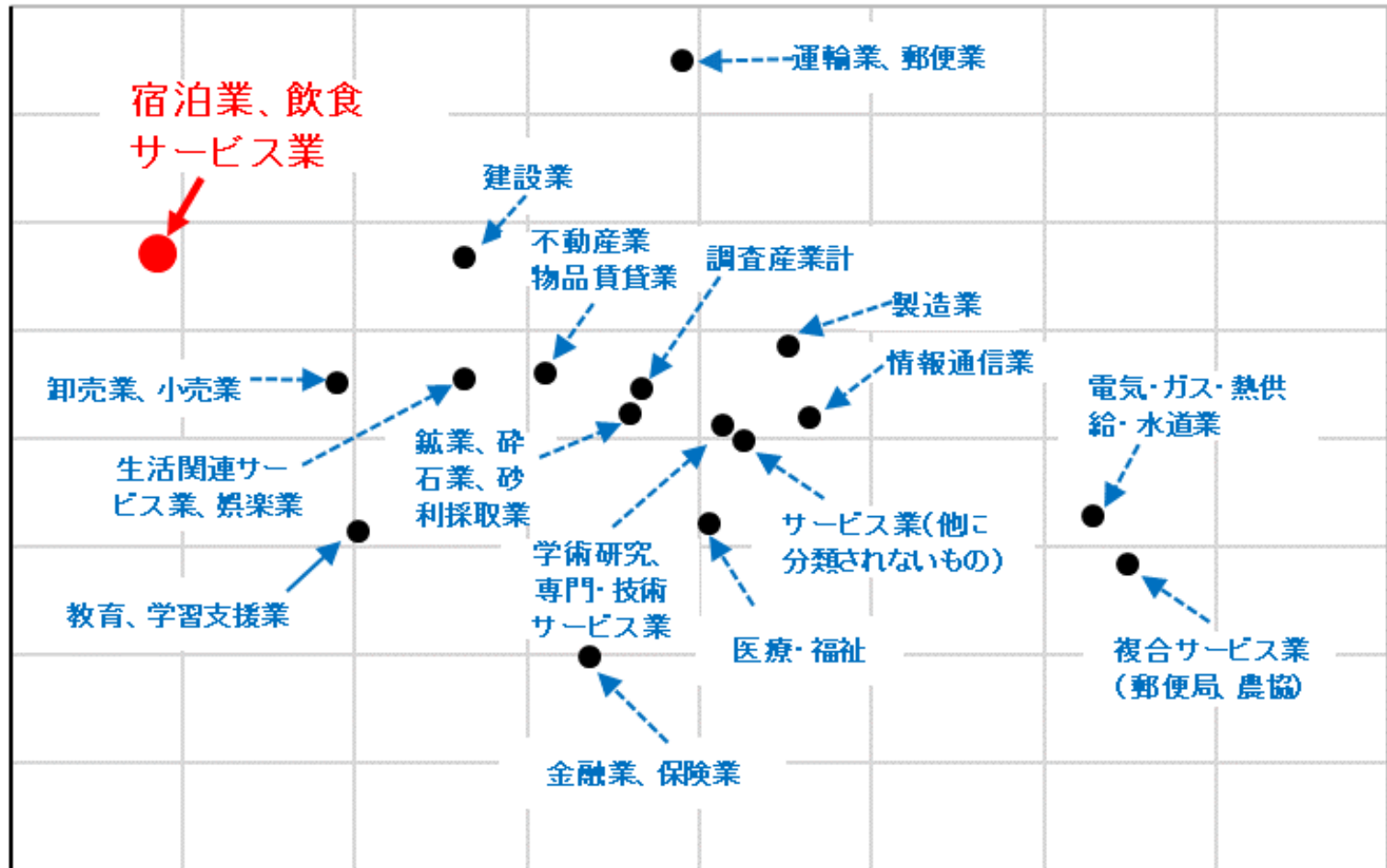
70.0

75.0

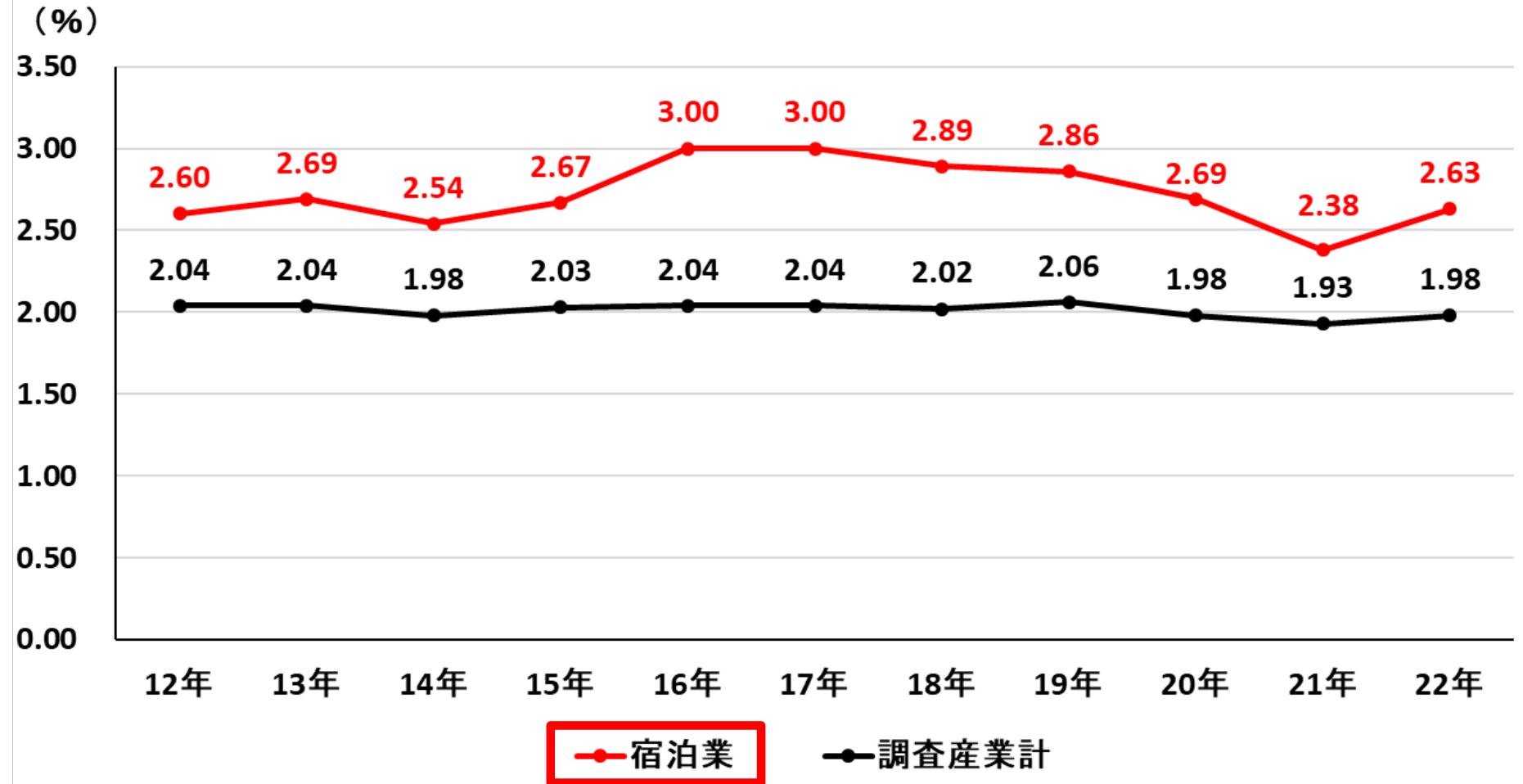
80.0

(%)

有休休暇取得率



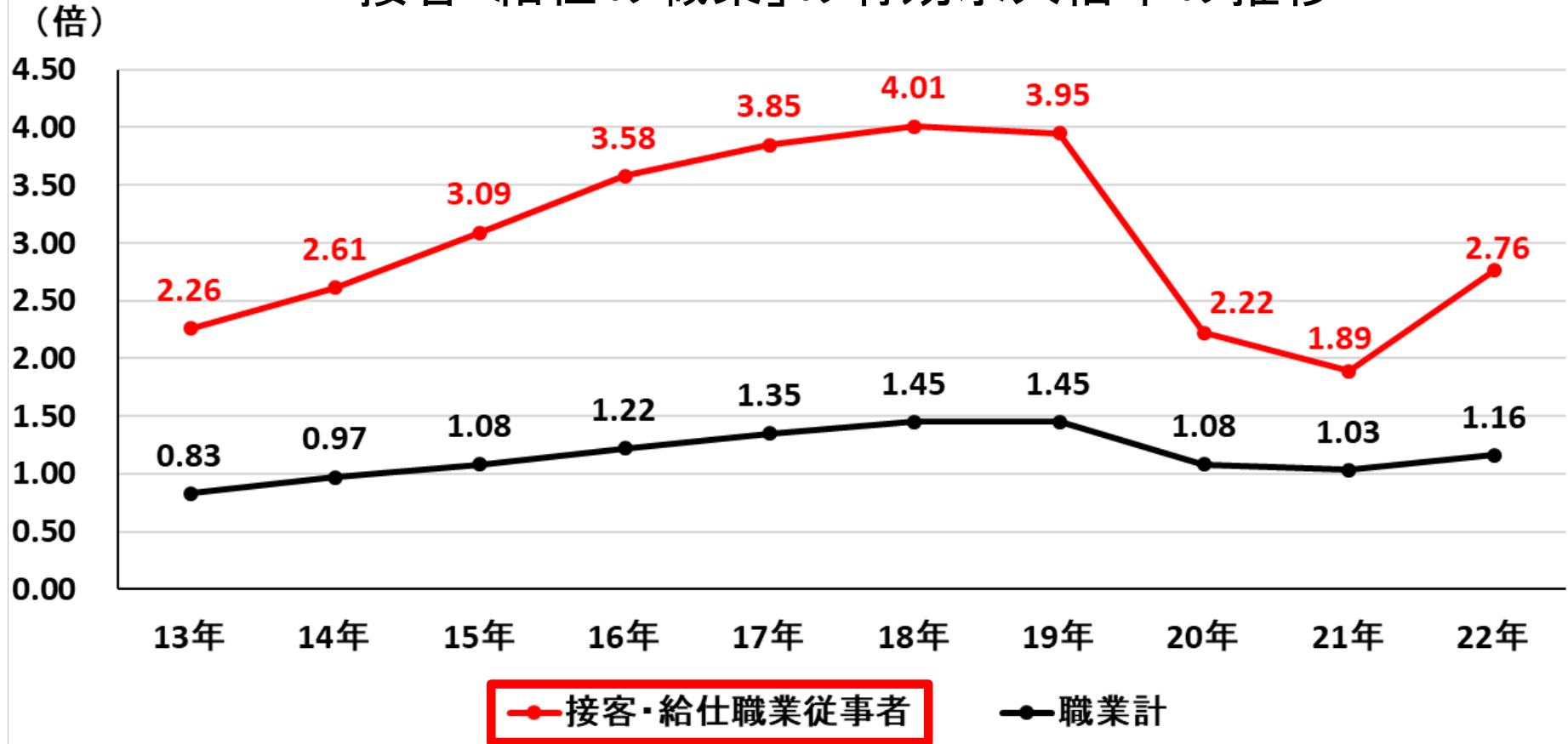
離職率の推移



厚生労働省「毎月勤労統計調査」から筆者が作図。

離職率は、「調査期間中に退職、転勤等で離職(同一企業内の事業所間の異動も含まれる)した常用労働者数」の「前調査期間末の全常用労働者数」に対する比率であり、年間値は毎月の離職率を単純平均した値となっている。

「接客・給仕の職業」の有効求人倍率の推移



厚生労働省「職業安定業務統計」から筆者が作図。

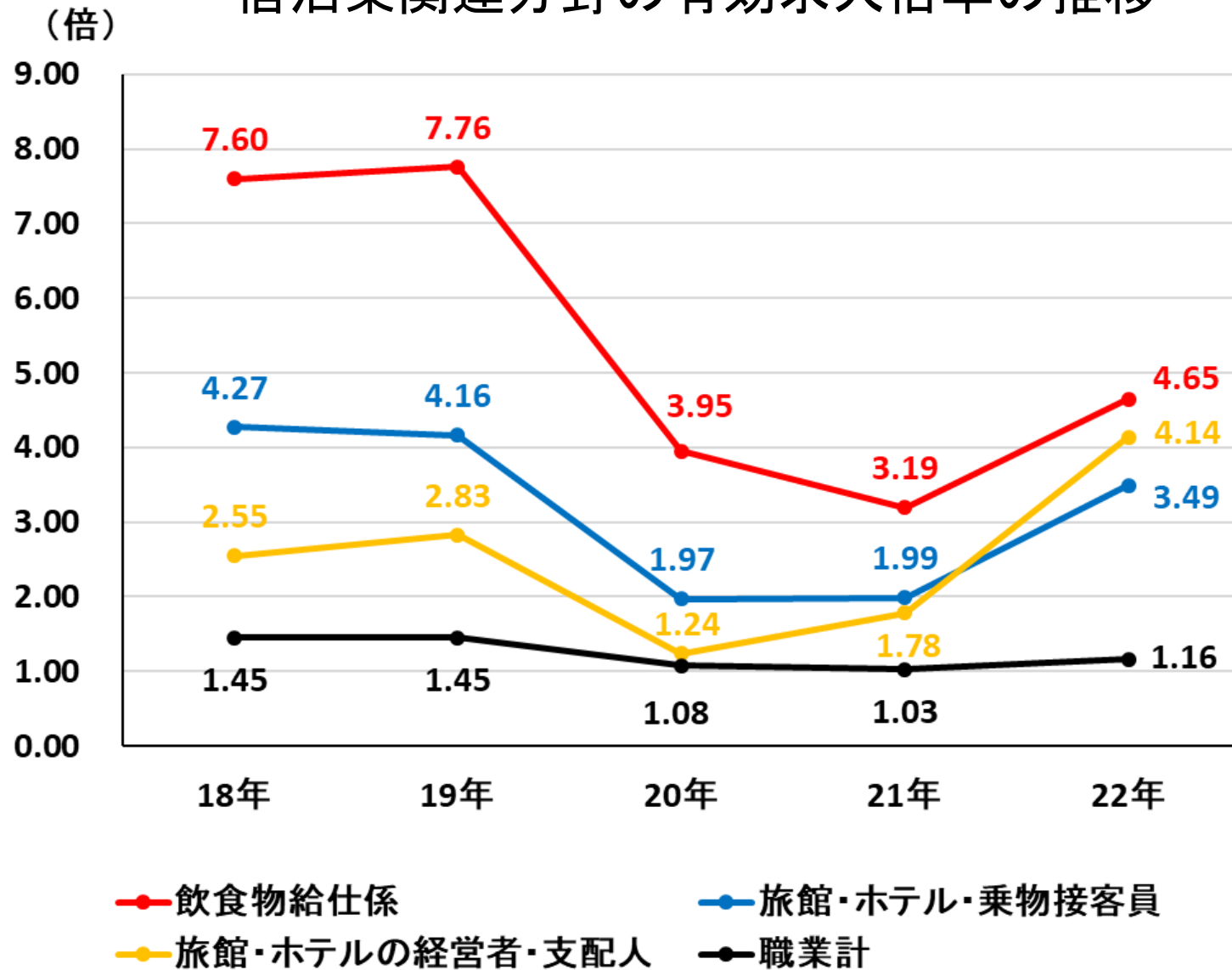
新規学卒者および新規学卒者求人を除き、パートタイムを含む常用の数値。

常用とは、雇用契約において雇用期間の定めがないか、または4か月以上の雇用期間が定められているものをいう。

パートタイムとは、1週間の所定労働時間が、同一の事業所に雇用されている通常の労働者の1週間の所定労働時間に比べて短いものをいう。

「接客・給仕の職業」は、平成23年改定「厚生労働省編職業分類」における「401 飲食店主・店長」、「402 旅館・ホテルの経営者・支配人」、「403 飲食物給仕係」、「404 旅館・ホテル・乗物接客員」、「405 接客社交係、芸者、ダンサー」、「406 娯楽場等接客員」、「409 その他の接客・給仕の職業」から構成される。

宿泊業関連分野の有効求人倍率の推移



厚生労働省「職業安定業務統計」から筆者が作図。

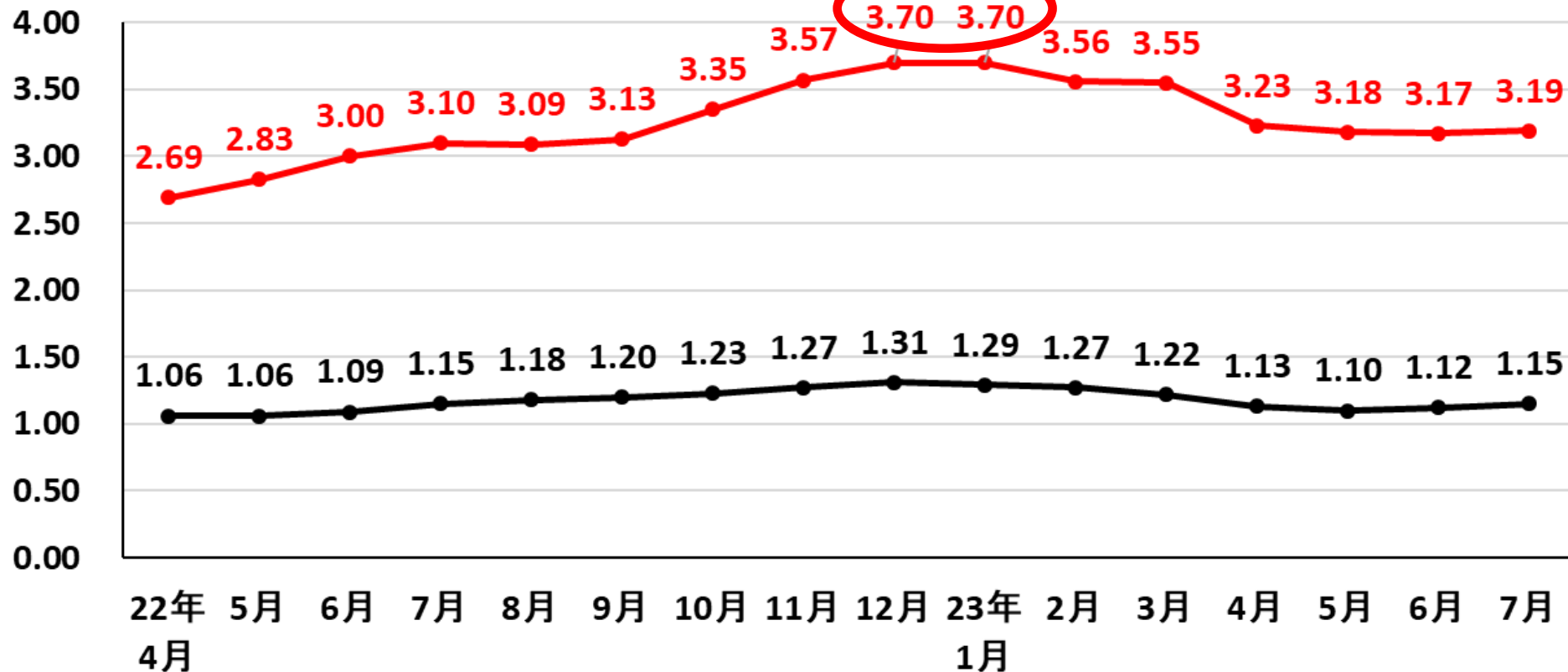
上記の数値は、平成23年改定「厚生労働省編職業分類」における「402 旅館・ホテルの経営者・支配人」、「403 飲食物給仕係」、「404 旅館・ホテル・乗物接客員」の数値であり、新規学卒者および新規学卒者求人を除き、パートタイムを含む常用の数値である。

常用とは、雇用契約において、雇用期間の定めがない、または4か月以上の雇用期間が定められているものをいう。

パートタイムとは、1週間の所定労働時間が同一の事業所に雇用されている通常の労働者の1週間の所定労働時間に比し短いものをいう。

「接客・給仕の職業」の有効求人倍率の推移

(倍)



接客・給仕職業従事者

職業計

厚生労働省「職業安定業務統計」から筆者が作図。

新規学卒者および新規学卒者求人を除き、パートタイムを含む常用の数値(原数値)。

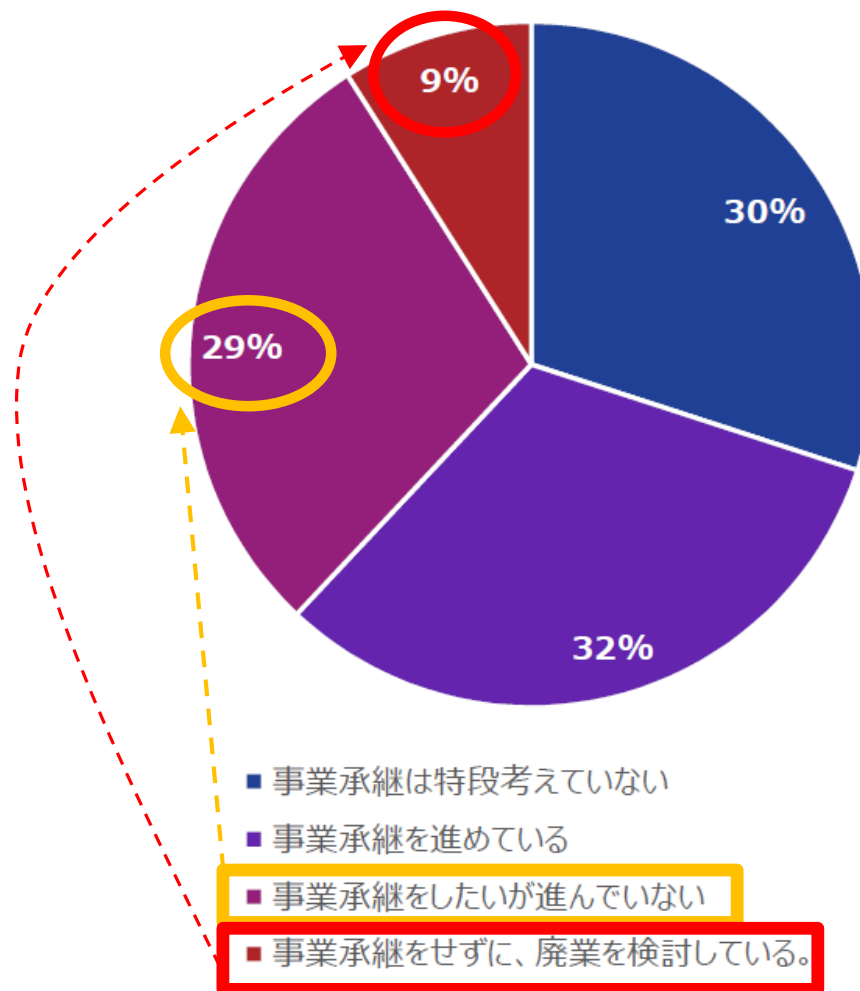
常用とは、雇用契約において雇用期間の定めがないか、または4か月以上の雇用期間が定められているものをいう。

パートタイムとは、1週間の所定労働時間が同一の事業所に雇用されている通常の労働者の1週間の所定労働時間に比べて短いものをいう。

2023年4月分から、職業分類の基準が平成23年改定「厚生労働省編職業分類」から平成21年改定「日本標準職業分類」に変更され、2022年4月分以降について、新基準による遡及集計が公表された。

宿泊業における事業承継等の検討状況

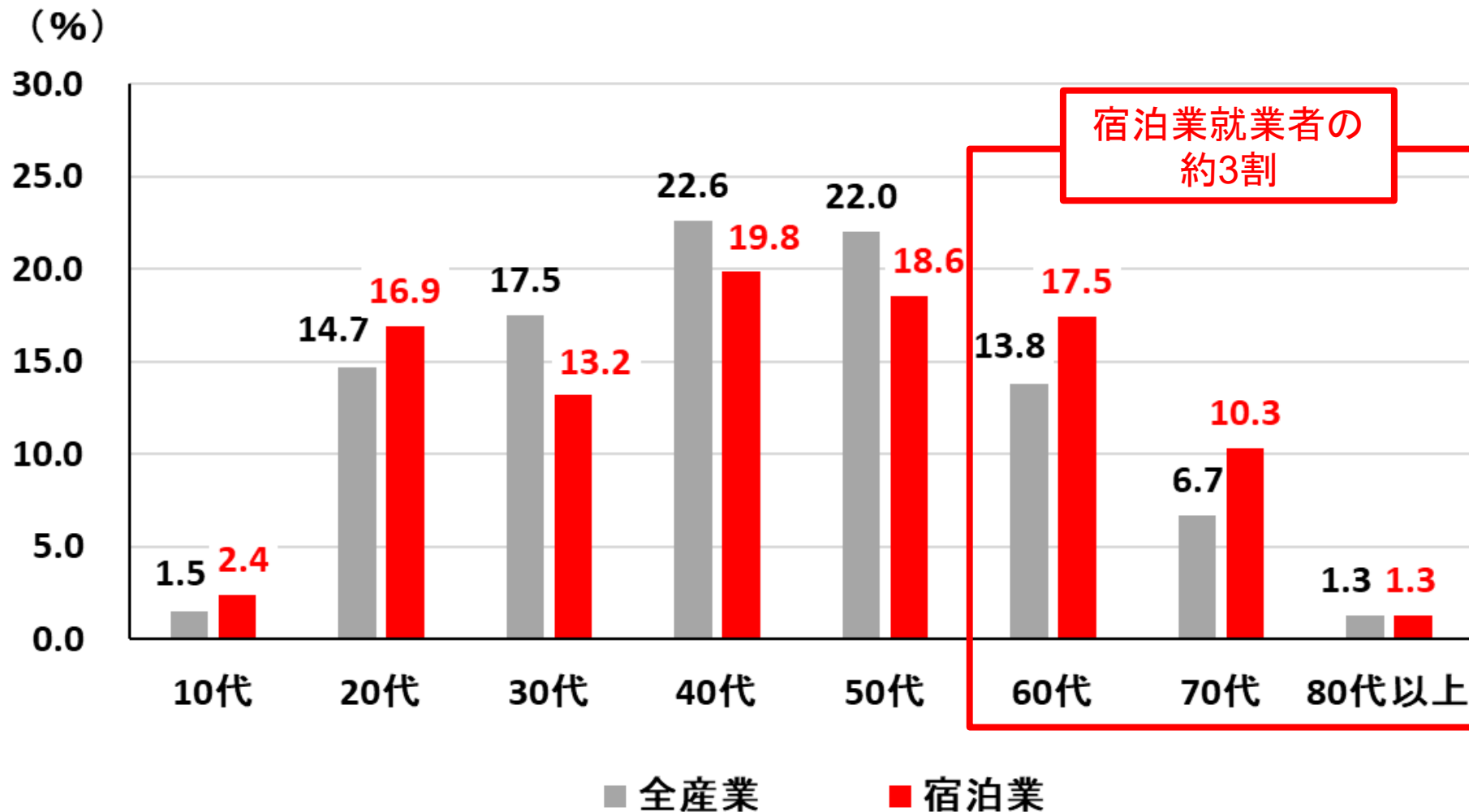
(n=873)



(2020年4月 観光庁調べ)

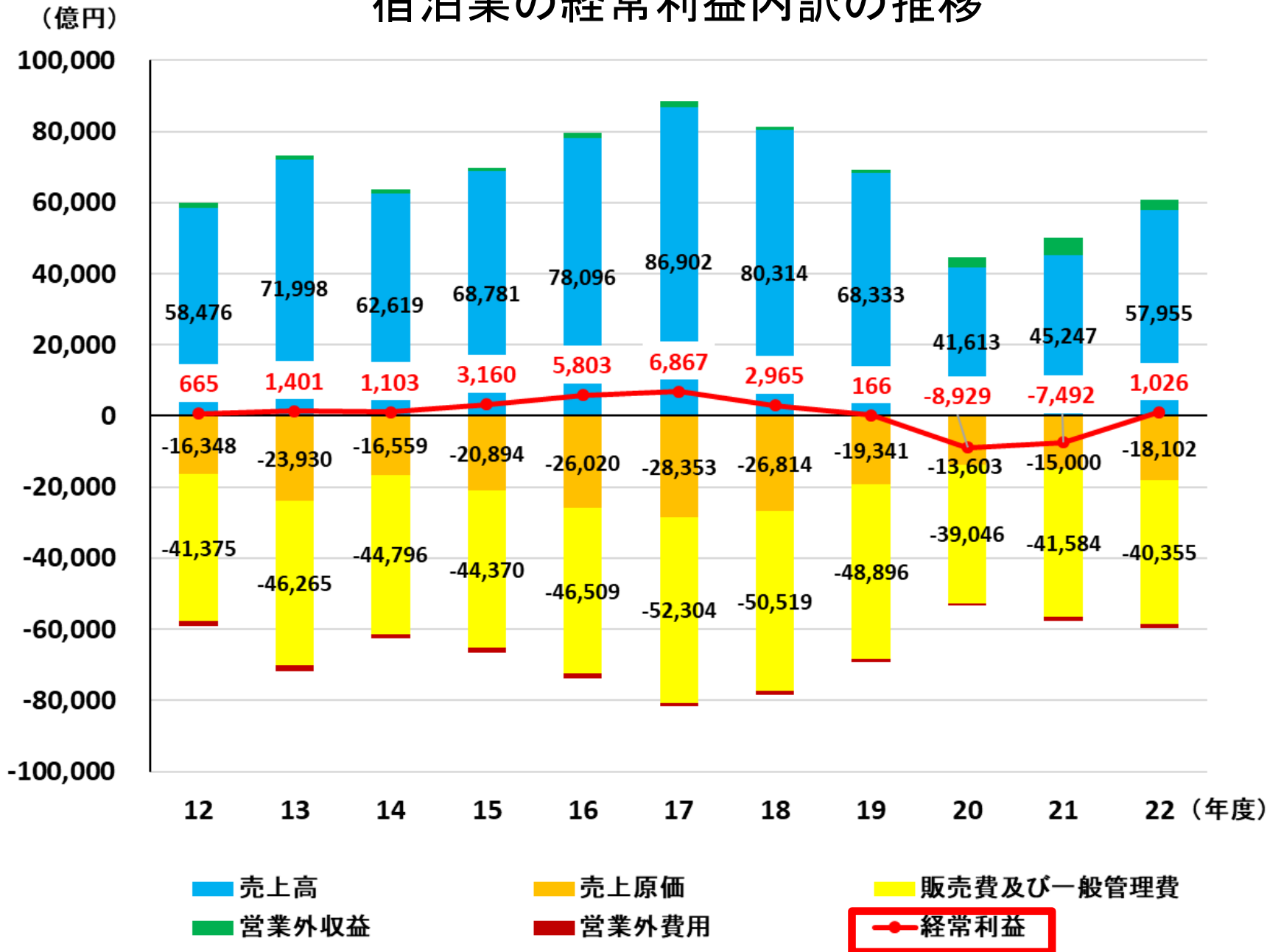
出所: 観光庁 アフターコロナ時代における地域活性化と観光産業に関する検討会 最終とりまとめ「関連データ・資料集」(2022年5月31日)

宿泊業における就業者の年齢別構成割合（22年）



総務省「令和4年就業構造基本調査」から筆者が作図。

宿泊業の経常利益内訳の推移



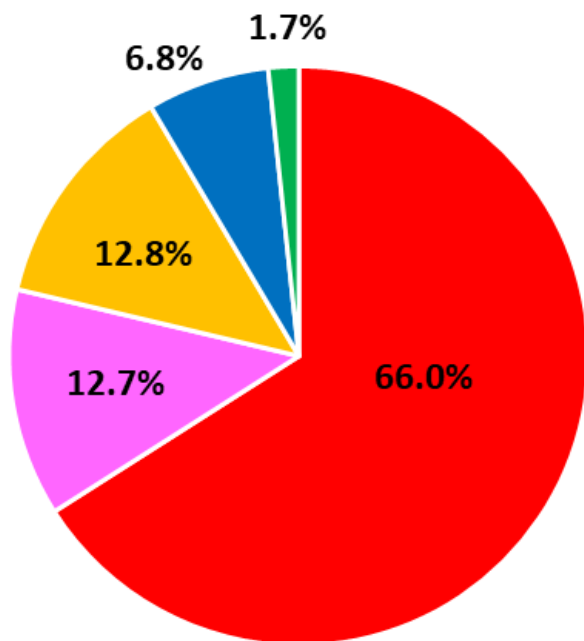
財務総合政策研究所「法人企業統計調査」から筆者が作図。



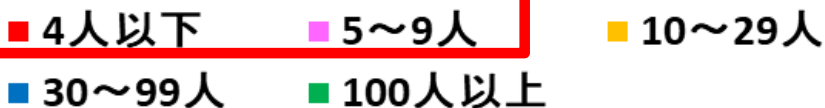
1. 観光業の現状と課題

- 宿泊業の低生産性構造は下記の要因によって生じているものとみられる。
 - ① 小規模な事業者が多く、食材・アメニティ・燃料などの調達原価の引下げが難しい。
 - ② 自社ホームページを十分に運営できず、誘客・予約に活かせていない先が多い。
 - ③ 旅行需要の季節変動が激しいため、非正規雇用が多くなり、従業員の知識・スキルの継続的な蓄積による労働生産性向上が制約を受けている。

宿泊施設における従業員割合



全施設の78.7%

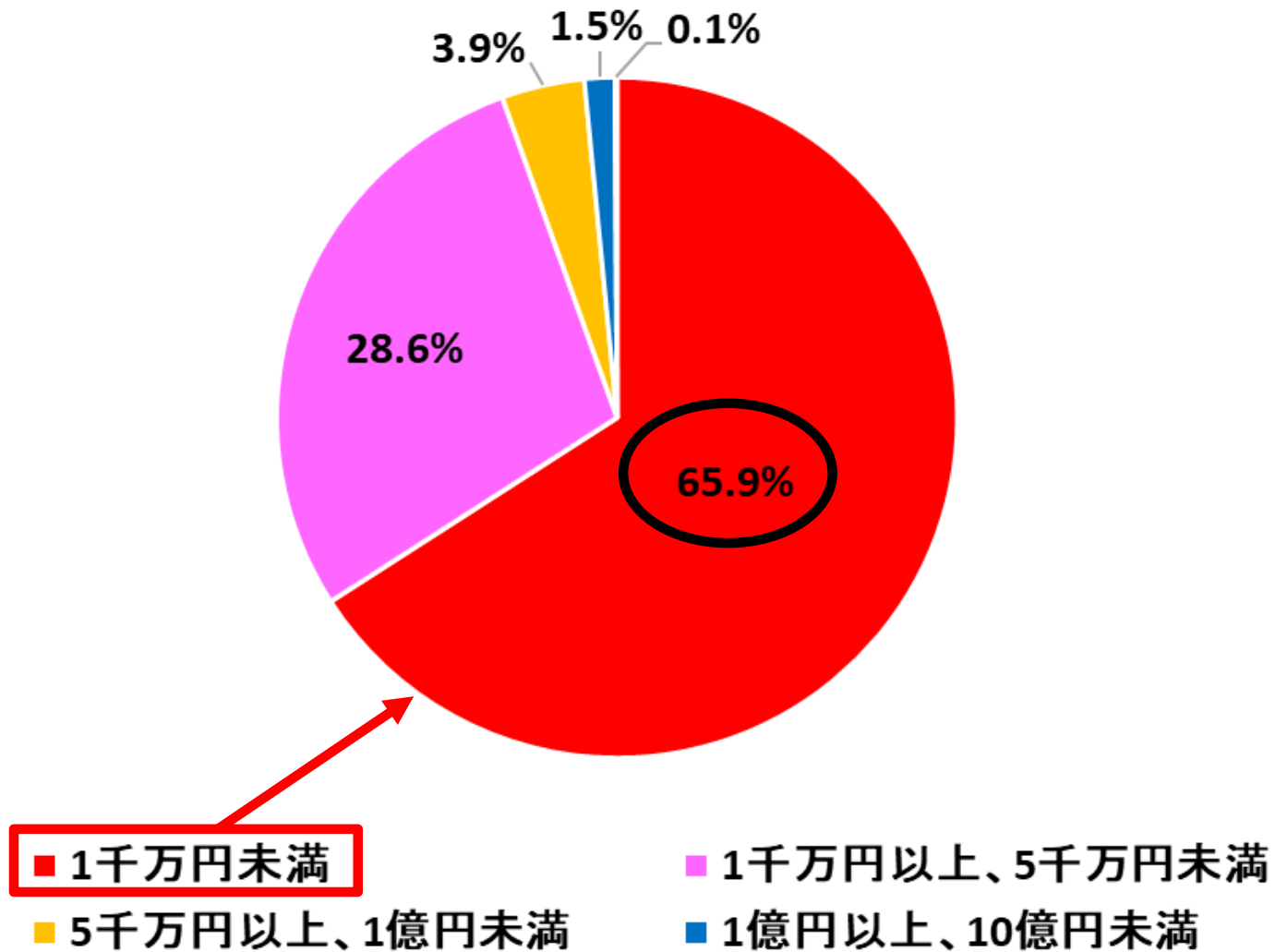


従業員別の宿泊施設数

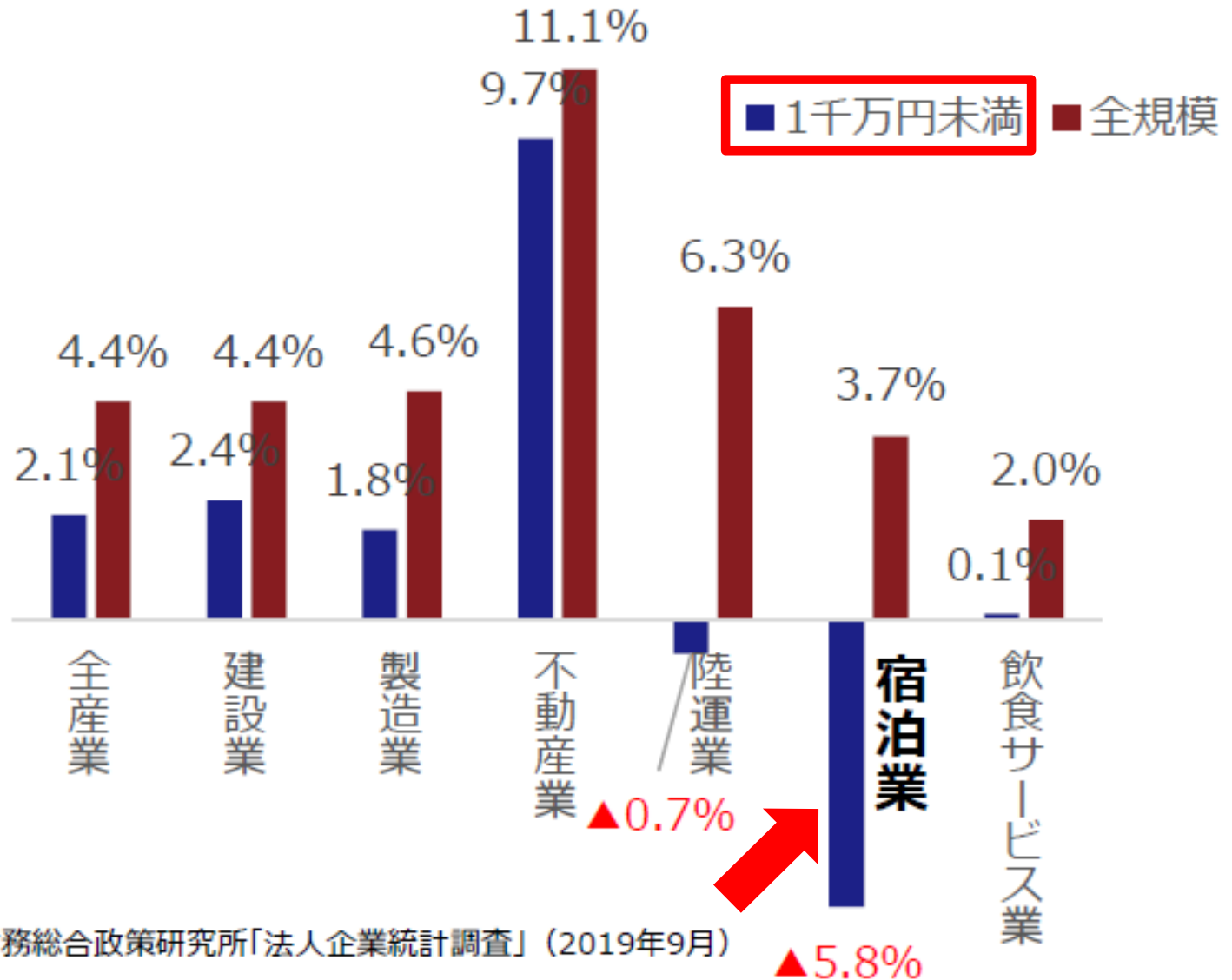
従業員数	宿泊施設数
4人以下	41,921
5~9人	8,083
10~29人	8,113
30~99人	4,335
100人以上	1,080
合計	63,532

観光庁「宿泊旅行統計調査」(2023年6月分<第二次速報値>)の母集団施設数から筆者が作図・作表。

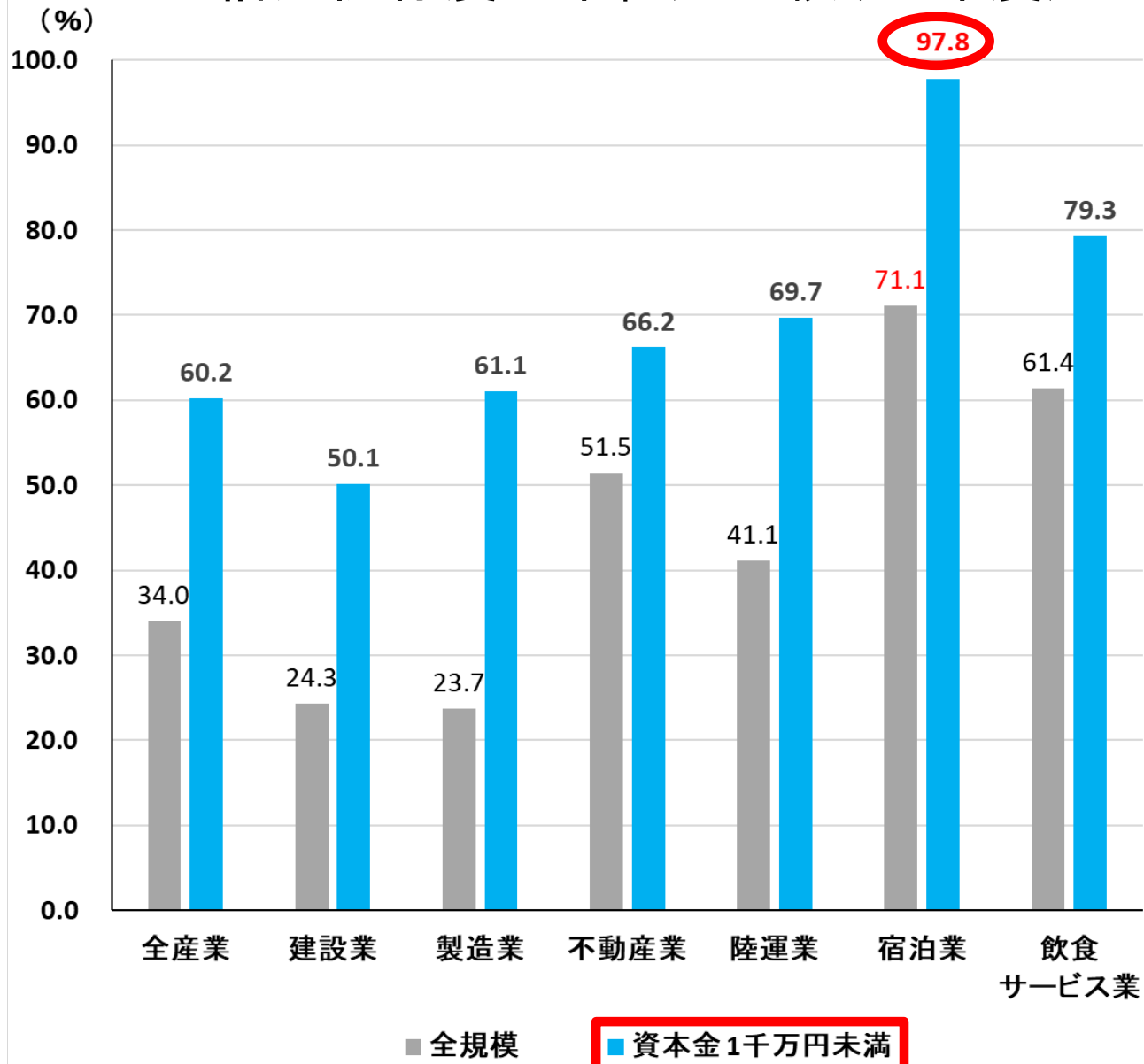
宿泊業者の資本金(22年度)



売上高営業利益率の比較(18年度)



借入依存度の業種別比較(22年度)

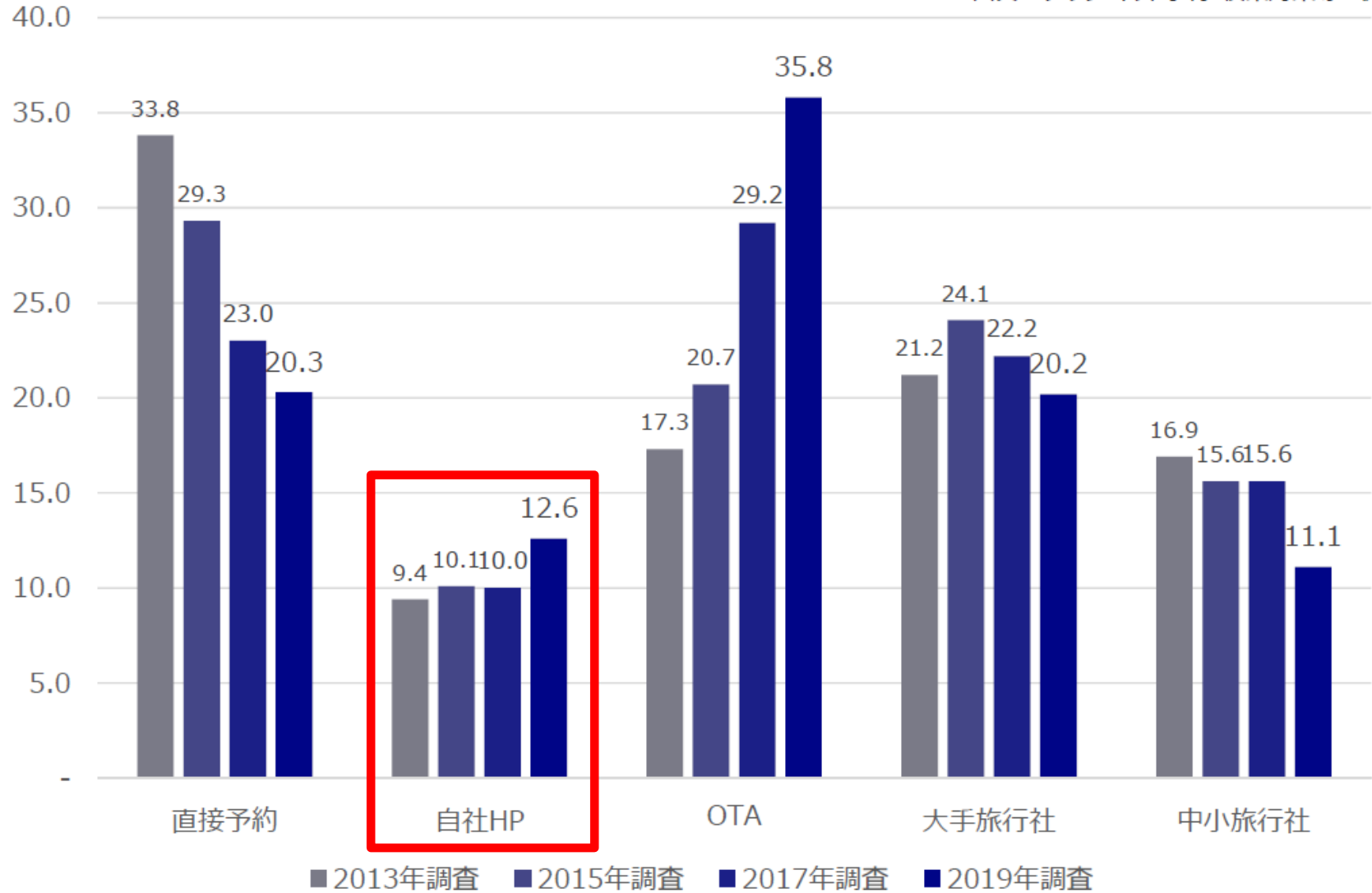


財務総合政策研究所「法人企業統計調査(2022年度)」から筆者が作図。
借入依存度=(金融機関借入金+その他借入金+社債)/総資産
「全産業」には金融・保険業を含まない。

宿泊施設の予約経路の変化

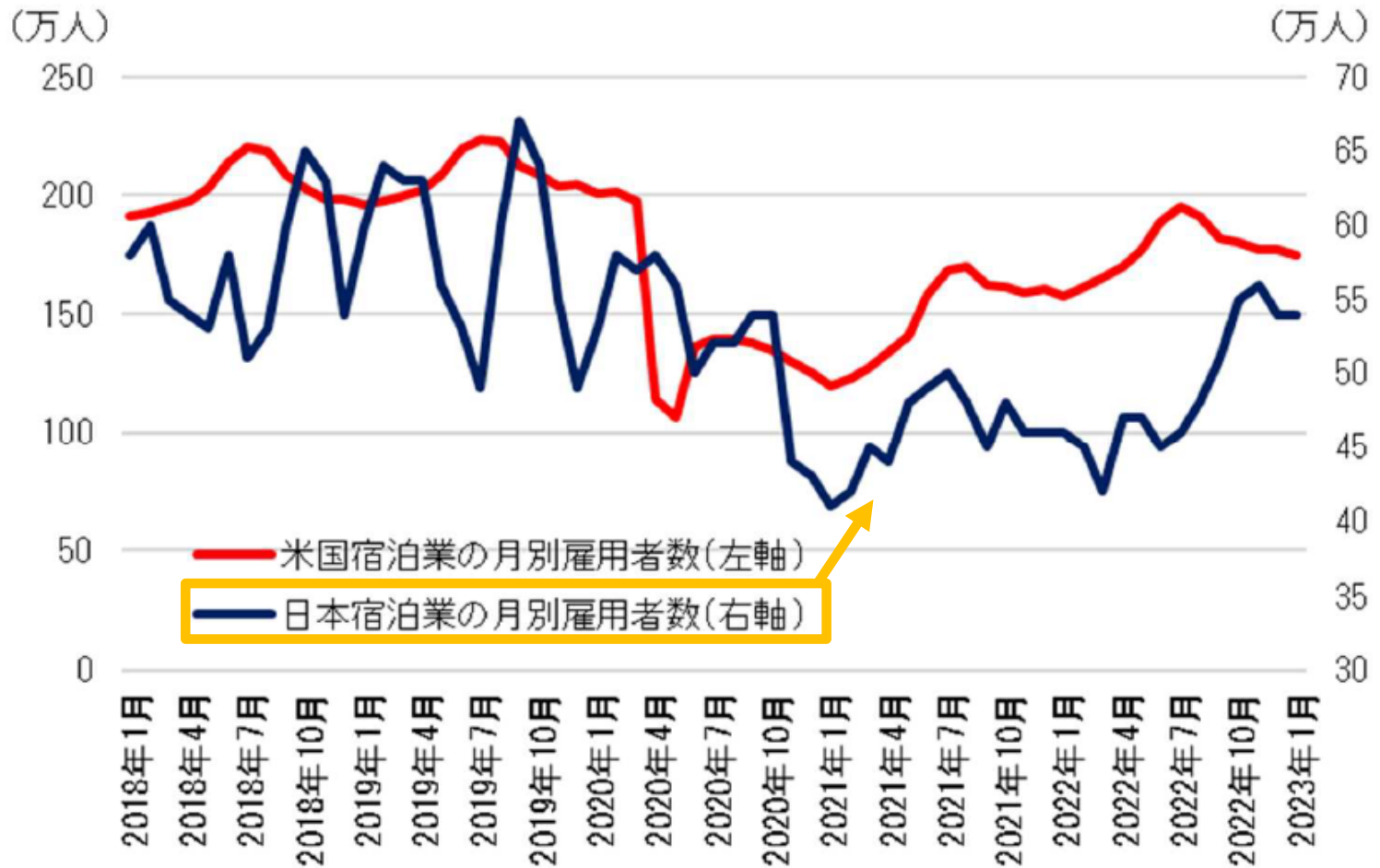
(単位：%)

出典：リョケン「ネット予約・検索対策等の状況調査」



出所：観光庁 アフターコロナ時代における地域活性化と観光産業に関する検討会第1回「観光を取り巻く現状及び課題等について」(2021年11月25日)

宿泊業の月別雇用者数(日本・米国)



資料：米国労働省ウェブサイト「雇用統計」データベース、総務省「労働力調査」に基づき観光庁作成。

注1：米国については、産業分類のうち Accommodation の月別全雇用者数を集計。日本については、総務省「労働力調査」から、宿泊業の月別の「役員を除く雇用者数」を集計。

宿泊業の雇用状況

(単位：万人)

2022年	雇用者数（役員を除く）	うち正規雇用者数	うち非正規雇用者数
全産業	5,699	3,597 (63%)	2,101 (37%)
宿泊業	48	22 (46%)	26 (54%)

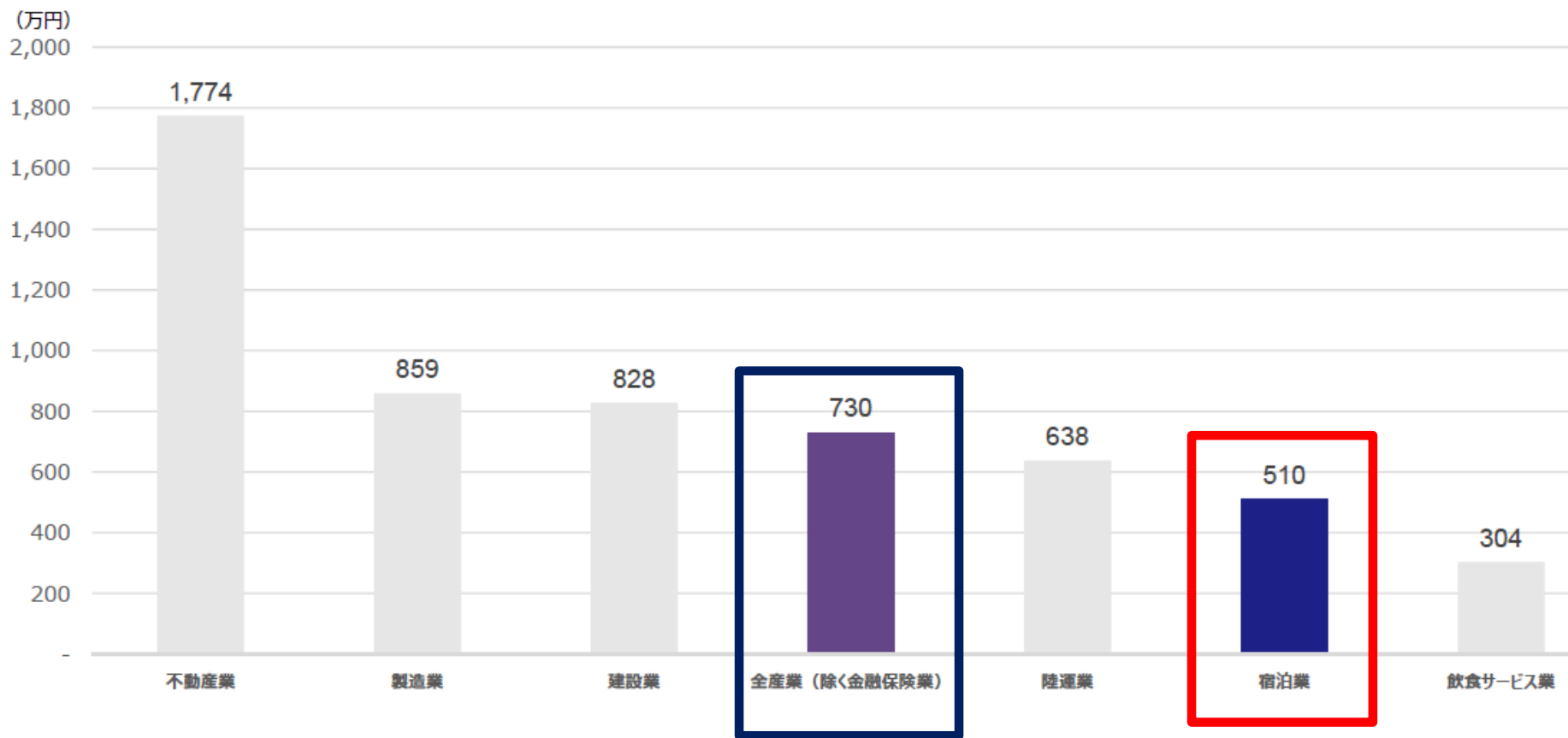
資料：総務省「労働力調査」に基づき観光庁作成。

注1：()内は割合。

出所：観光庁「令和5年版 観光白書」(2023年6月13日)

- 非正規雇用者の割合が6割を超える月も散見されている（19年7月：61.2%、18年4月：61.1%、16年2月：60.8%、18年5月：60.5%、23年7月：60.0%、など）。

業種別労働生産性(従業員1人当たり付加価値)の比較(2018年度)



出典：財務総合政策研究所「法人企業統計調査」(2018年度)

出所：観光庁 観光DX推進のあり方に関する検討会 最終取りまとめ「参考資料」(2023年3月28日)

労働生産性の推移(全産業、宿泊業)



資料：財務省「法人企業統計調査」に基づき観光庁作成。

注1：労働生産性は付加価値額÷期中平均従業員数から算出。全産業は、金融保険業を除く値。

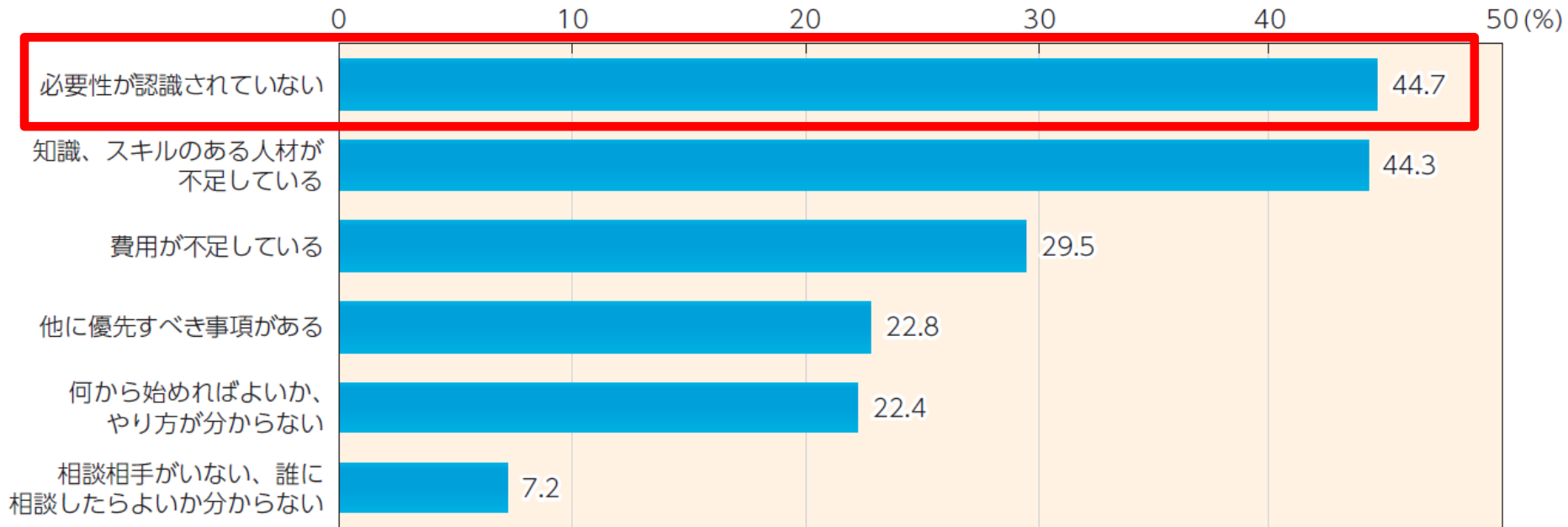
出所：観光庁「令和5年版 観光白書」(2023年6月13日)



1. 観光業の現状と課題

- ④ DXの必要性が認識されておらず、規模の小さな事業者では、省力化、顧客データの活用(マーケティング)、従業員間の情報共有(接遇改善)などが遅れている。
 - ✓ 予約・客室(在庫)・精算管理システムの導入は進んでいるが、得られた宿泊者データを接遇改善やマーケティングに活かすきれていない先が多い。
 - データをプリントアウトしてファイルに綴り込み、「台帳」として利用している先も多い。
 - ✓ 地域全体における宿泊需要の変動を踏まえた客室単価の変更、食材調達量、従業員の出勤人数などは、経営者の「勘と経験」によって決められているケースが多い。

IT・デジタル化の対応が不足している理由



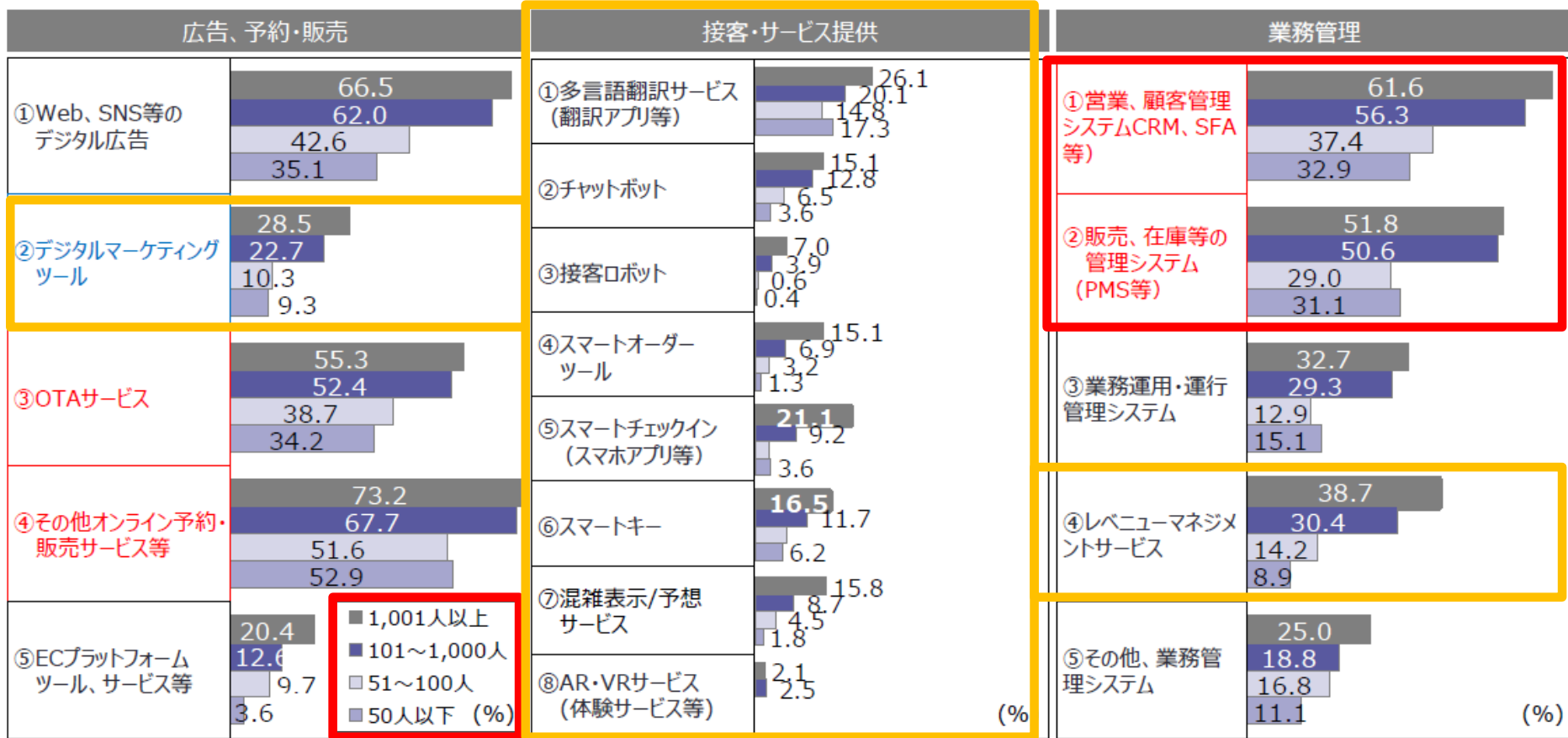
資料：観光庁調査（令和3年5月調査）

注1：宿泊業の就労者（会社員、会社役員、経営者、パート・アルバイト、契約社員）を対象に調査を実施。

注2：IT・デジタル化の対応及び効果が不足していると回答した者の回答結果。

出所：観光庁「令和4年版 観光白書」（2022年6月10日）

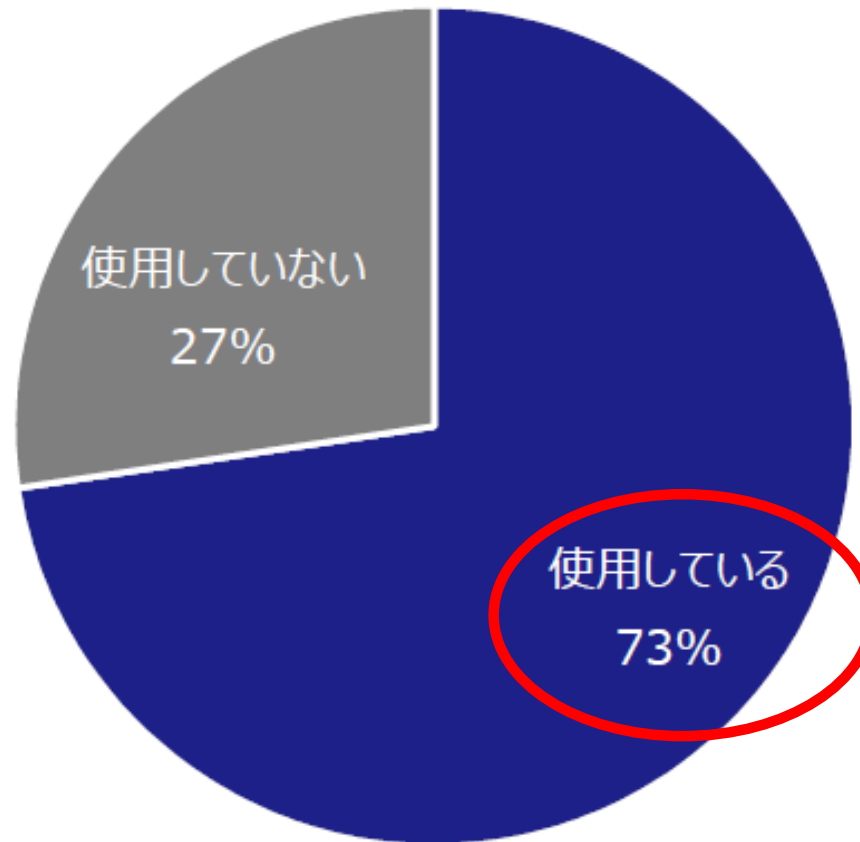
宿泊業のDX状況



出典：観光庁調査

出所：観光庁 観光DX推進のあり方に関する検討会 最終取りまとめ「参考資料」(2023年3月28日)

紙台帳の使用状況(21年)



n=4,884

出典：2021年11月 観光庁調べ

出所：観光庁 アフターコロナ時代における地域活性化と観光産業に関する検討会 最終とりまとめ「関連データ・資料集」(2022年5月31日)

2. 課題解決に向けた取り組み(①)

- 個別施設の改修は、客室単価の上昇をもたらし、ホテル・旅館の採算性向上につながった。
 - ✓ 観光庁の補助事業「既存観光拠点再生・高付加価値化事業」(2020年度第3次補正予算事業)を利用し、施設改修を行った宿泊施設では、客室単価の向上が確認されている。

観光地の再生・高付加価値化の効果(宿泊施設の客室単価向上)

○改修客室の平均単価増加率	: 54.2%
○宿全体の平均客室単価増加率	: 19.7%

資料：既存観光拠点再生・高付加価値化事業（令和2年度3次補正予算事業）により改修事業を行った宿泊施設（89施設）へのヒアリング結果に基づき観光庁作成。

出所：観光庁「令和5年版 観光白書」(2023年6月13日)

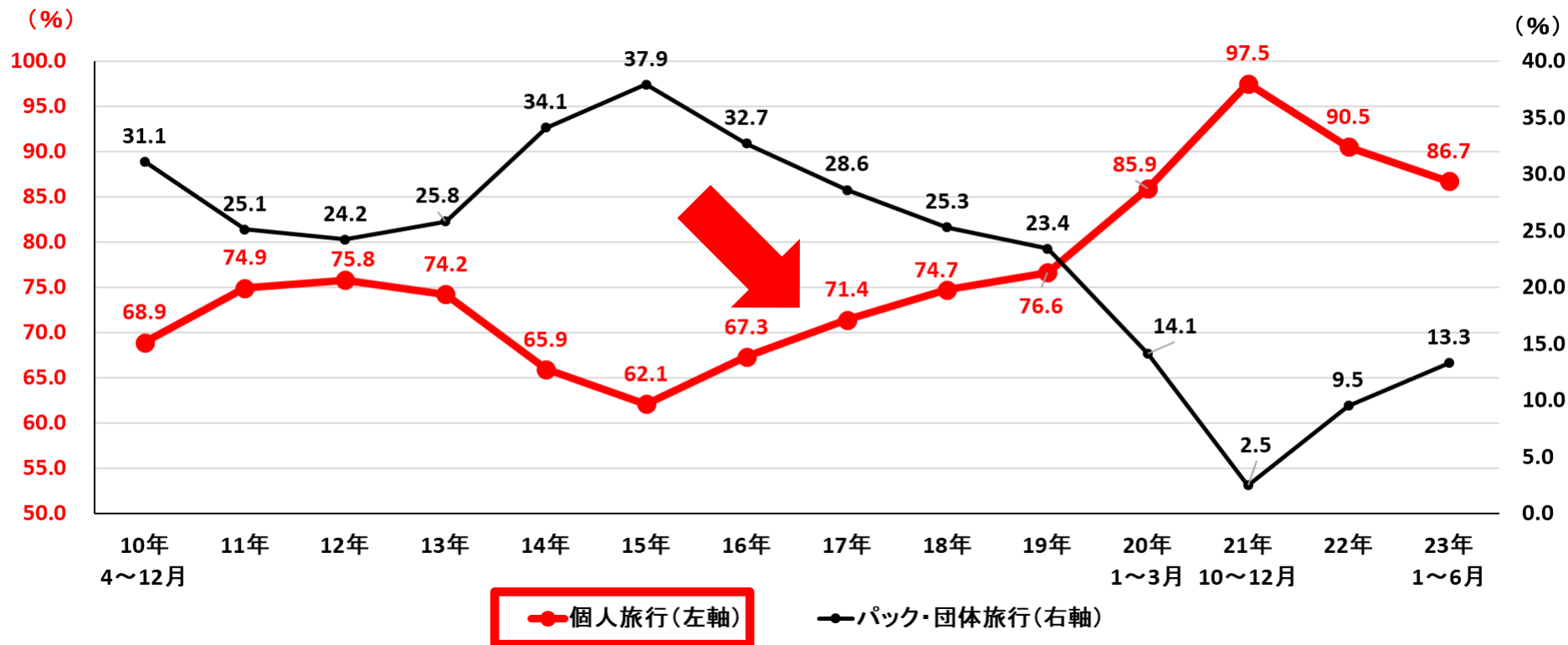
2. 課題解決に向けた取り組み(①)

- もっとも、観光地内で個別施設が改修されても、地域内に他の老朽施設や廃屋が残っていれば、景観悪化による誘客阻害効果は改善されない。こうした地域では、**個別施設への対応にとどまらず、「面的活性化」に向けた取り組みも必要**となる。
- 22年から、観光庁「**地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業**」を利用し、老朽施設の改修、廃屋撤去(跡地活用を含む)に取り組む地域が増えている。
 - ✓ 22年度に138地域の改修事業等に対する支援が行われた。
 - ✓ なお、国立公園内で宿泊施設が営業を認められている「**集団施設地区**」(環境省所管地)については、国際観光旅客税を財源とする環境省「**国立公園利用拠点滞在環境等上質化事業**」により、19年度から廃屋撤去が行われている。

2. 課題解決に向けた取り組み(②)

- 国内客に加え、インバウンドでも個人旅行化が進んでいる。こうした個人客は、まずネット(とくにSNS)を通じて観光地を相対比較して訪問地を決定し、そのうえで地域内の宿泊施設を選ぶ傾向が強いことから、「**観光地間競争**」が強まっており、**地域内の宿泊施設の連携強化が必要**となってきた。
- 観光地経営の司令塔であるDMO(Destination Management/Marketing Organization)はDXへの取り組みが遅れているケースが多く、データマネジメントプラットフォーム(DMP)やCRMなどを活用した**マーケティング(再訪促進など)**が十分ではない。
 - ✓ CRM(Customer Relationship Management)は、顧客の属性・購買履歴などのデータを収集・格納し、メール配信やアンケート実施などマーケティングに活用していく顧客関係管理システムであり、地域アプリによる顧客データの収集などもCRMに含まれる。

訪日外国人の個人旅行とパック・団体旅行のシェア推移

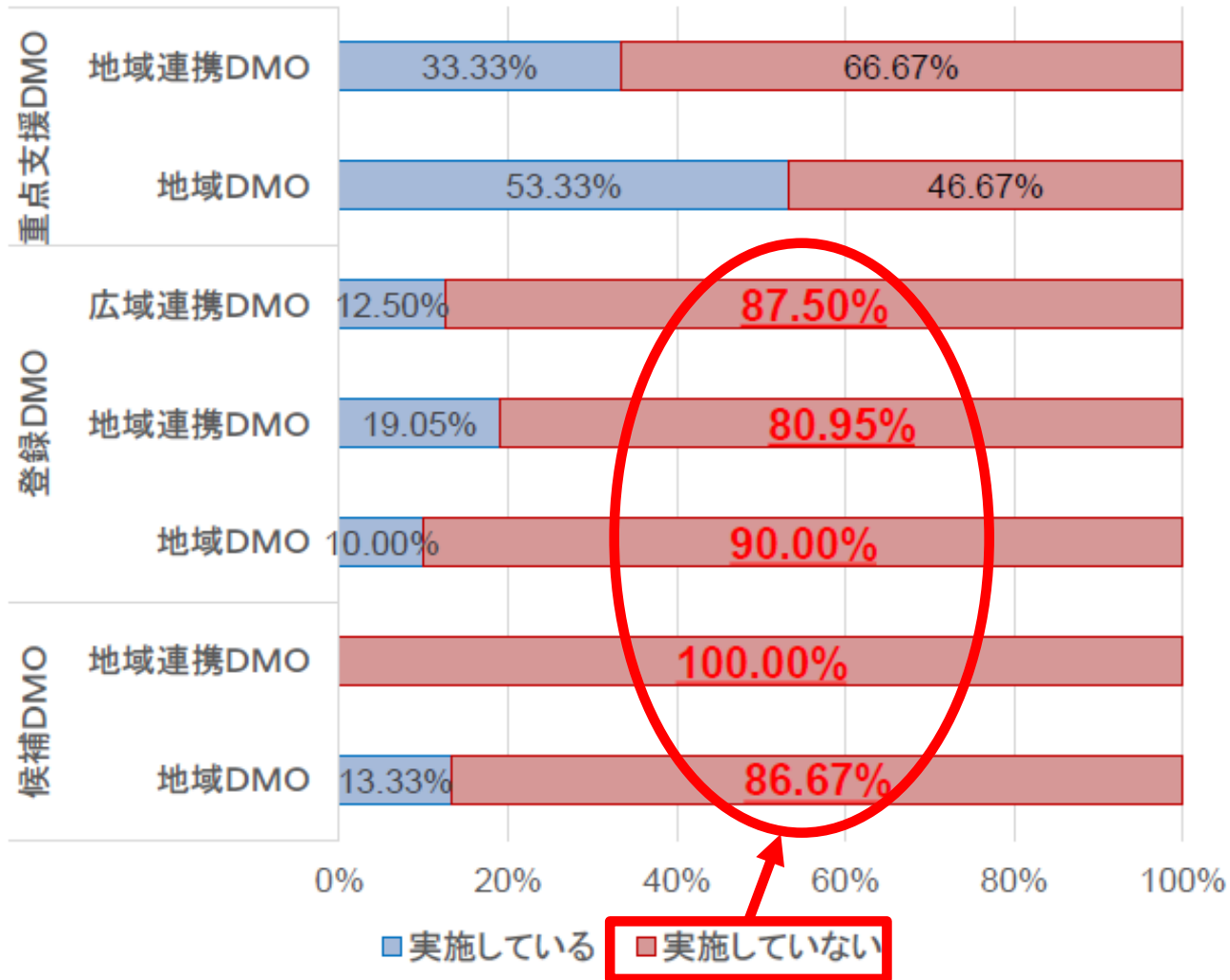


観光庁「訪日外国人消費動向調査」より筆者が作図。

2010年4~6月期から調査開始。コロナ禍を受けて、2020年4~6月期から2021年7~9月期は調査中止。2021年10~12月期、2022年1~3月期から10~12月期は、それぞれ調査地点を減らして実施。

DMOによるCRM実施状況

n = 180



出典：観光庁調査



2. 課題解決に向けた取り組み(②)

- 一部のDMOでは、ホテル・旅館から宿泊者情報の提供を受けて、①観光地への再訪促進に向けたマーケティングに活用しているほか、②集計値の分析結果をデータ提供元に還元している。
 - ✓ 還元データの提供を受けたホテル・旅館では、自社のレベニュー・マネジメント(客室単価の変更)に活用している。
 - ✓ 気仙沼地域戦略、DMC天童温泉、下呂温泉観光協会、豊岡観光イノベーション、などにおいて、こうした取り組みがみられるが、多くのDMOでは、取り組みがあまり進んでいない。



2. 課題解決に向けた取り組み(②)

- こうした「**面的DX**」の取り組みも、観光地の面的活性化を促すことから、23年度から、観光庁の補助事業「地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業」の補助対象に含まれており、下記のDMOの計画が採択されている。
 - ✓ 第1回審査(23年5月): 公益社団法人伊勢志摩観光コンベンション機構、一般社団法人豊岡観光イノベーション、一般社団法人瀬戸内・小豆島観光推進機構
 - ✓ 第2回審査(23年8月): 公益社団法人北海道観光振興機構、福井県坂井市、和歌山県



2. 課題解決に向けた取り組み(②)

- データ分析の精度向上を図るためには、データ提供元の拡充が不可欠。
- 一方、ホテル・旅館にとって、宿泊者情報は極めて重要なデータであり、対外提供に対する心理的なハードルは高い。また、各施設が異なるベンダーのPMSを導入していることもあって、DMOに対するデータ提供の拡充は容易ではない。
 - ✓ PMS(Property Management System)は予約・客室(在庫)・精算管理システムであり、複数のベンダーが異なる仕様のPMSをホテル・旅館に納入しており、システム間でデータ仕様の互換性が確保されていないケースが多い。



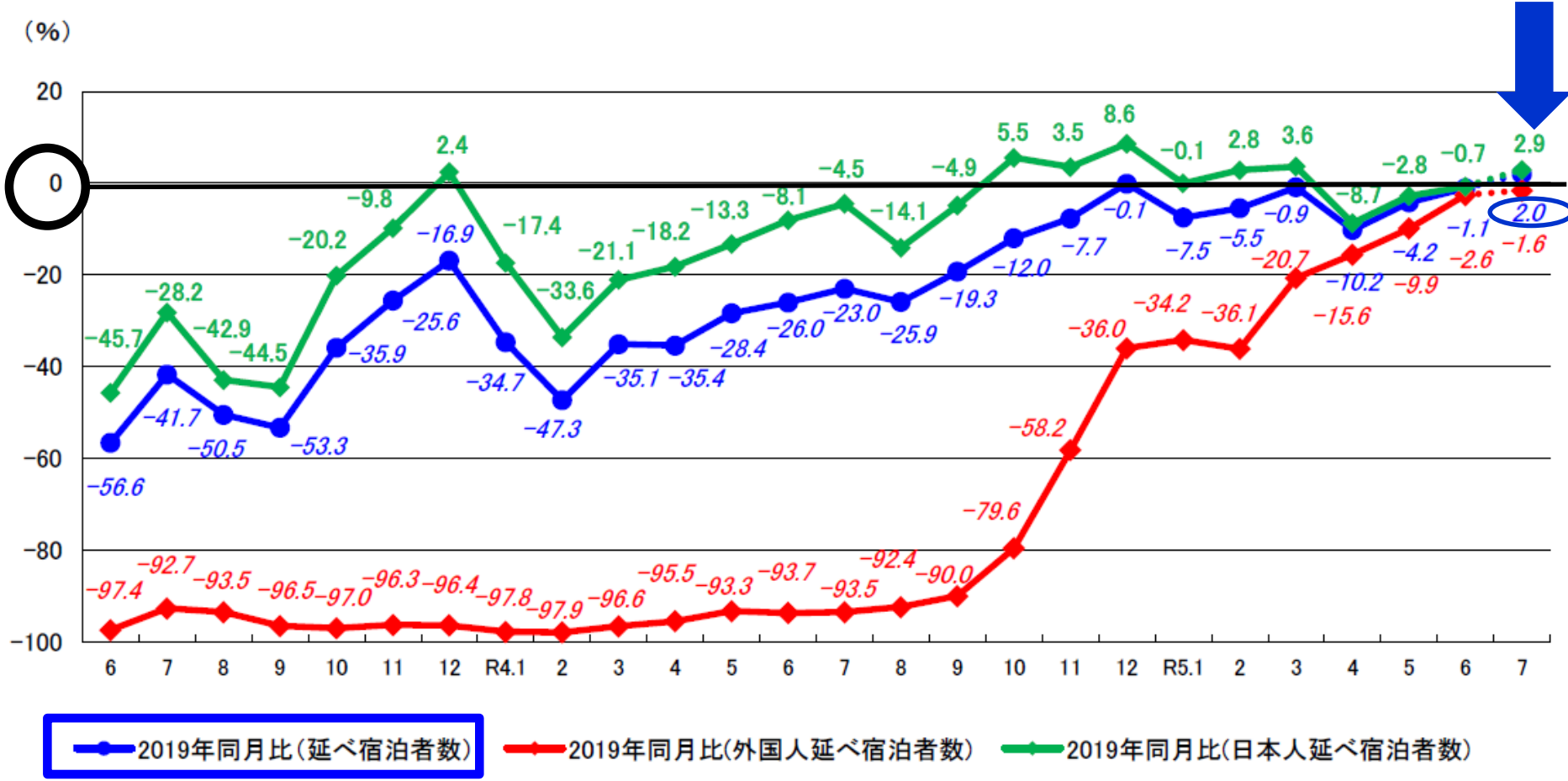
2. 課題解決に向けた取り組み(②)

- DMOについては、設立時から地域金融機関がサポートに取り組んでいるケースがみられるが、こうした先においても、地域金融機関による「データ提供先の拡充」支援(ビジネスマッチングの活用)は、あまり行われていない。
 - ✓ DMOサイドでは、地域金融機関がビジネスマッチングに取り組んでいることを知らない先も多い。
 - ✓ DMOからアプローチを受けないため、地域金融機関サイドでは、こうしたDMOサイドの支援ニーズを把握しづらい可能性がある。
 - ✓ 地域金融機関が主導し、宿泊施設のPMSや飲食・物販施設のPOSの入れ替え(機種種の統一)を進めようとしている地域もみられる。

2. 課題解決に向けた取り組み(③)

- コロナ禍前から、宿泊業の人手不足は厳しかったが、コロナ禍を経て一段と深刻化しており、**宿泊業界の持続可能性**が懸念されている。
 - ✓ コロナ禍では、宿泊施設は雇用調整助成金を活用したものの、かねてから労働環境が厳しかったこともあり、従業員の不安感が高まり、20年後半～21年前半に離職者が増加。
 - ✓ コロナ禍で宿泊業界の脆弱性が改めて強く認識されるようになったため、感染者数が落ち着きをみせた後も、過去に離職した従業員の復帰ペースは鈍い。
 - ✓ インバウンドの受入再開後、宿泊業における人手不足(とくに非正規雇用)はコロナ禍前を上回っており、**宿泊施設の稼働率引き上げを阻害**している。

延べ宿泊者数の推移(2019年同月比)



出所: 観光庁「宿泊旅行統計調査(令和5年6月・第2次速報、令和5年7月・第1次速報)」
プレスリリース

正社員の人手不足割合（上位 10 業種）

非正社員の人手不足割合（上位 10 業種）

(%)

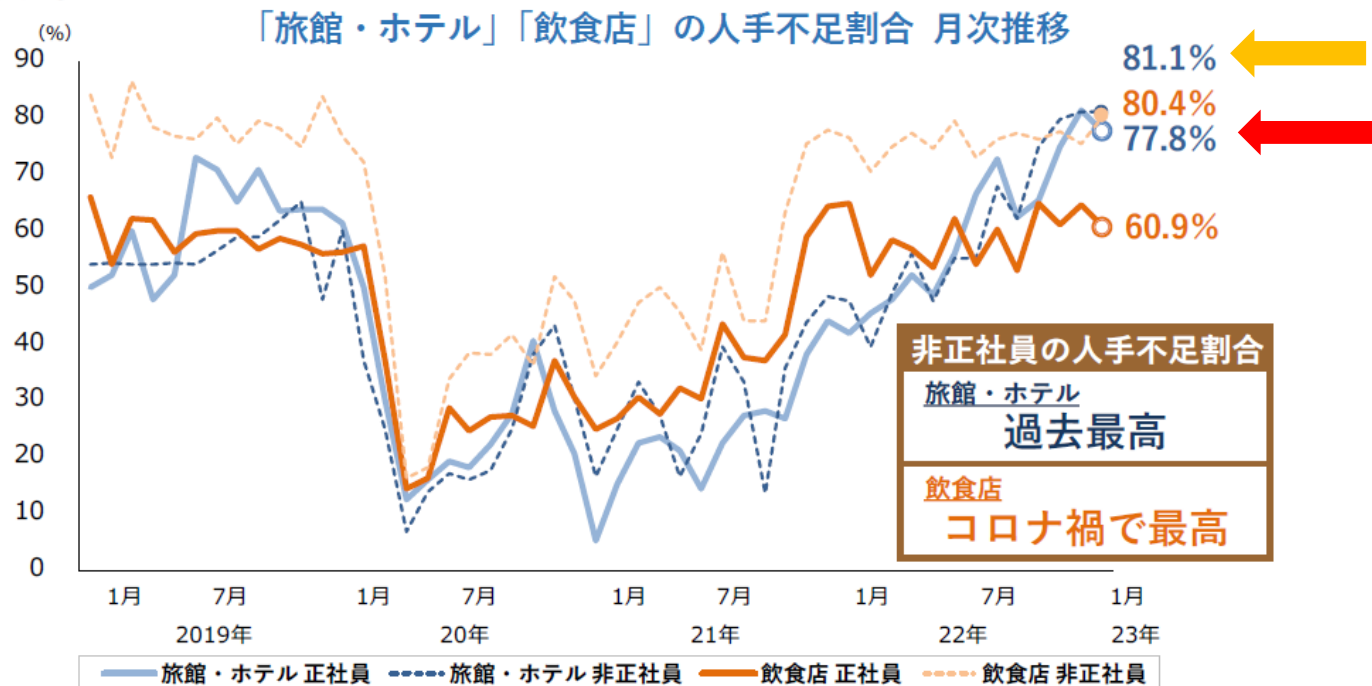
(%)

		2021年1月	2022年1月	2023年1月
1	旅館・ホテル	5.3	↑ 41.9	↑ 77.8
2	情報サービス	53.3	↑ 65.7	↑ 73.1
3	メンテナンス・警備・検査	48.6	↑ 60.8	↑ 68.7
4	建設	54.6	↑ 62.6	↑ 65.6
5	人材派遣・紹介	35.4	↑ 54.4	↑ 63.2
6	自動車・同部品小売	51.8	↑ 60.4	↑ 63.0
7	金融	40.5	↑ 43.8	↑ 62.7
8	運輸・倉庫	43.9	↑ 55.4	↑ 62.2
9	飲食店	25.0	↑ 65.1	↓ 60.9
10	医療・福祉・保健衛生	40.7	↑ 51.2	↑ 58.5

		2021年1月	2022年1月	2023年1月
1	旅館・ホテル	16.7	↑ 47.6	↑ 81.1
2	飲食店	34.4	↑ 76.6	↑ 80.4
3	人材派遣・紹介	34.5	↑ 51.7	↑ 60.5
4	飲食料品小売	34.8	↑ 49.4	↑ 56.0
5	各種商品小売	52.0	↓ 43.5	↑ 50.9
6	農・林・水産	27.1	↑ 35.4	↑ 49.5
7	娯楽サービス	30.0	↑ 50.8	↓ 49.0
8	メンテナンス・警備・検査	40.3	↑ 40.8	↑ 47.9
9	専門商品小売	32.5	↑ 39.7	↑ 44.0
10	飲食料品・飼料製造	24.2	↑ 38.8	↑ 42.2

※母数が20社以上の業種が対象

※母数が20社以上の業種が対象



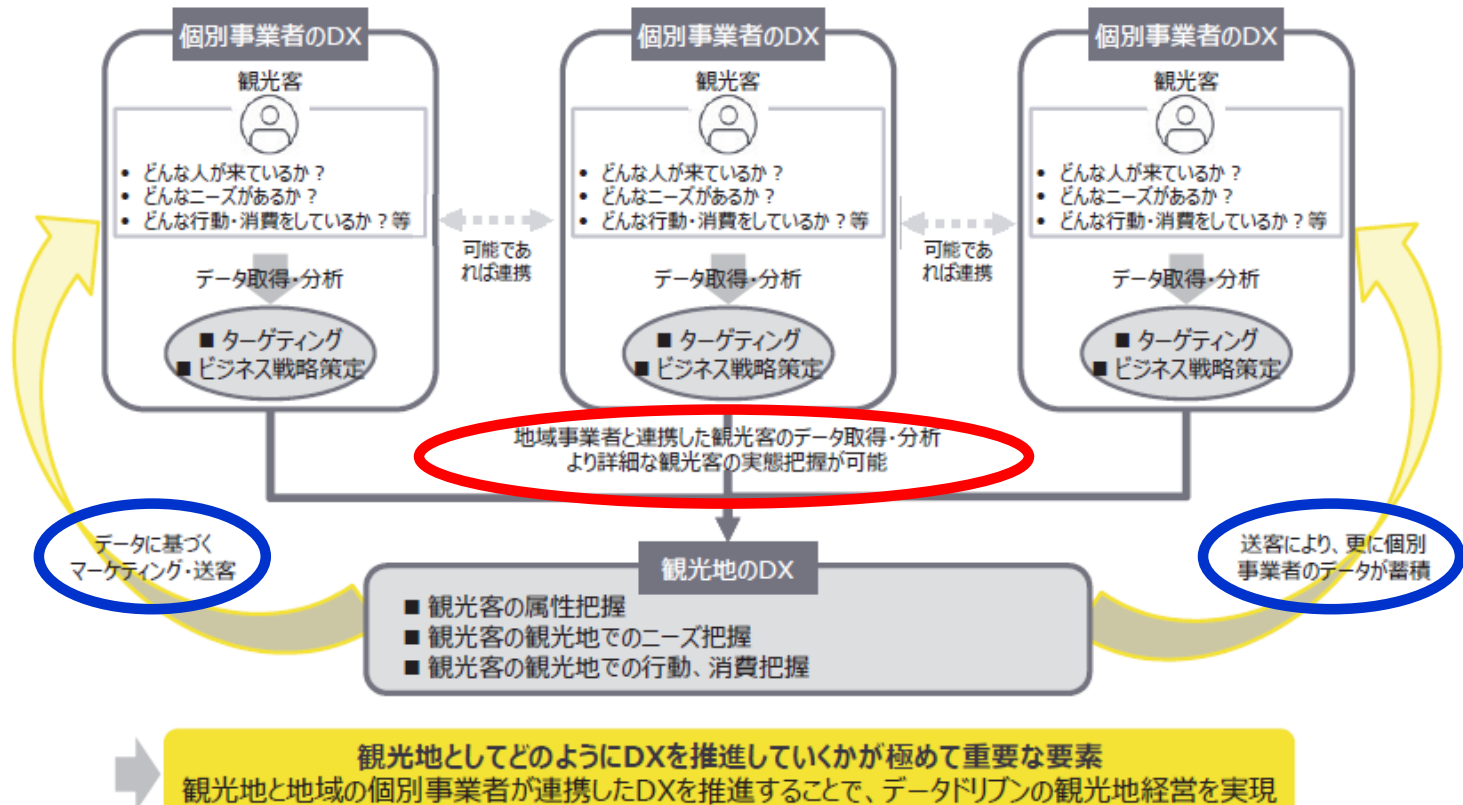
出所：帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査(2023年1月)」(2023年2月17日)



2. 課題解決に向けた取り組み(③)

- 観光産業の人手不足の改善や経営近代化を図るため、個別のホテル・旅館等においても、**観光DXの推進**が必要とされている。
 - ✓ DX推進を通じて、省力化・コスト削減、顧客データを活用したマーケティング、従業員間の情報共有による接客改善(再訪促進)、自社サイトの稼働強化などが期待されている。
 - ✓ また、個別施設のDX推進を通じて、DMOに対するデータ提供の円滑化を図ることも期待されている。

個別事業者のDXから観光地のDXへ



Confidential - All Rights Reserved - EY Strategy and Consulting Co., Ltd. 2021

観光分野におけるデジタル実装の課題と方向性

旅行者の利便性向上 周遊促進	観光地経営の高度化	観光産業の生産性向上	観光デジタル人材の育成・活用
<ul style="list-style-type: none"> ○デジタルサイネージ等による、<u>リアルタイム性の高い情報発信</u> ○観光アプリを活用した、<u>混雑回避・人流分散による消費拡大</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ○旅行者のキャッシュレス決済データ等を用いた<u>マーケティング (CRM)</u>による、<u>再来訪促進、消費拡大</u> ○<u>DMP (データマネジメントプラットフォーム)</u>の構築による<u>マーケティングの強化</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ○顧客予約管理システム (<u>PMS</u>)による、<u>情報管理の高度化、人員配置の効率化</u> ○<u>非接触チェックイン・システム</u> (感染防止対策にも貢献) 	<ul style="list-style-type: none"> ○観光地域づくり法人 (<u>DMO</u>)を中核に、<u>デジタル人材を登用・育成</u> ○デジタル人材が、<u>観光地域のデジタル化やマーケティング、観光産業経営におけるデータ活用</u>等を主導



2. 課題解決に向けた取り組み(③)

- **観光施設**(遊園地、動物園・水族館、博物館・資料館など)についても、オンライン予約システムやデジタルチケットなどのDXが導入され始めている。
 - ✓ 従来、観光施設は、入場口で紙のチケットを販売していたが、コロナ禍において、混雑回避を目的とする入場者数の管理が必要となり、オンライン予約やデジタルチケットが導入された。これにより、来訪者の属性把握も可能となり、マーケティングへの活用に向けた取り組みが始まっている。
 - ✓ 体験型商品のオンライン販売に向けた取り組みもみられる。
 - 2023年2月、「DMC高野山」では、金剛峯寺や宿坊などの体験型商品(護摩炊き、瞑想、森林セラピーなど)のオンライン販売を開始するため、「宿坊協会不動産・IT 開発管理株式会社」に出資。



2. 課題解決に向けた取り組み(④)

- 観光地の誘客拡大には、**MaaS (Mobility as a Service) の推進**を通じた**二次交通の整備・利便性向上**も不可欠であるが、必ずしも十分とは言えない。
 - MaaSとは、スマートフォン上のアプリ経由で、目的地までの経路検索・予約・決済を一括して行える仕組みである。
 - 出発地から空港や主要な鉄道駅までの移動手段は「一次交通」、そこから最終目的地までの移動手段は「二次交通」と呼ばれる。
- ✓ 自家用車の普及を受けて、路線バスや地域鉄道の廃止・減便、タクシーの減車が進み、地域公共交通の利便性は低下傾向にある。



2. 課題解決に向けた取り組み(④)

- ✓ 近年、①運転免許を返納した高齢者、②自家用車を保有しない若年層、③国際運転免許を持たないインバウンド(中国系)が増加しているが、経営の厳しい交通事業者は十分に対応できていないケースが多い。
 - 二次交通の中核を占める路線バスとタクシーでは、労働環境(賃金、労働時間など)の厳しさから運転手不足が深刻化しており、増便・増車は容易ではない。
- ✓ 宿泊施設では、人手不足から宿泊客の送迎に支障を来す先が増加している。また、セントラルダイニング/キッチンの導入を通じて泊食分離を目指す地域では、地域内の移動手段の不足がネックとなっている。

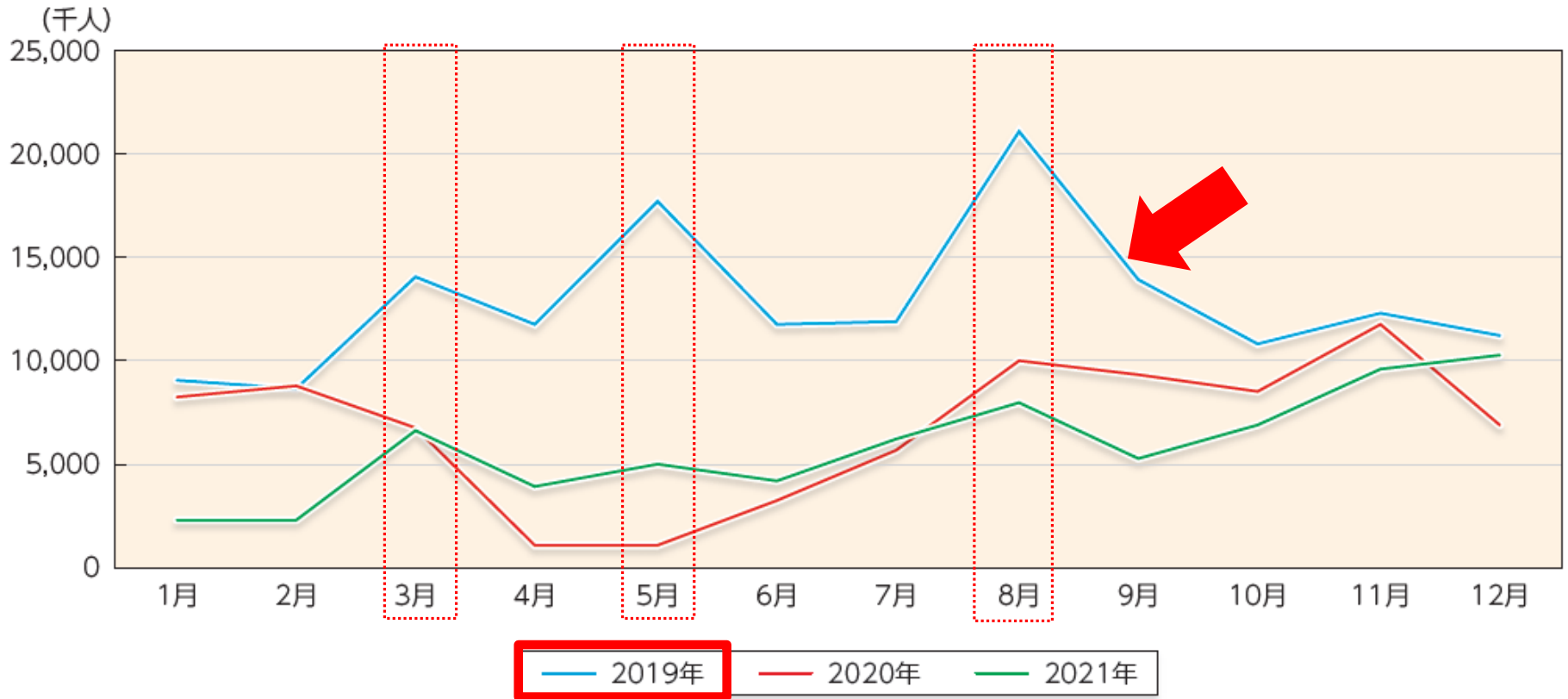
2. 課題解決に向けた取り組み(④)

- これまで観光地では、巡回バス、オンデマンド交通、グリーンスローモビリティ(小型電動カート)など、観光客を対象とする二次交通の実証試験が行われてきた。

	路線バス	オンデマンド交通	タクシー
車種	大・中型車	ジャンボタクシー	小型車
運行形態	定時運行(時刻表)	事前予約運行	フルデマンド運行
運行ルート	定路線運行	停留所間運行 ドア・ツー・ドア	ドア・ツー・ドア
利用者	乗合い	乗合い	シングルライド
料金水準	路線バス < オンデマンド交通 < タクシー		

- ✓ もっとも、観光客数は季節・曜日による変動が大きいことから、観光客のみをターゲットとした二次交通の採算性は厳しいケースが多いものとみられ、地域住民の日常的な移動需要の取り込みなどを通じて、「**持続可能性の高い二次交通**」の導入が必要となっている。

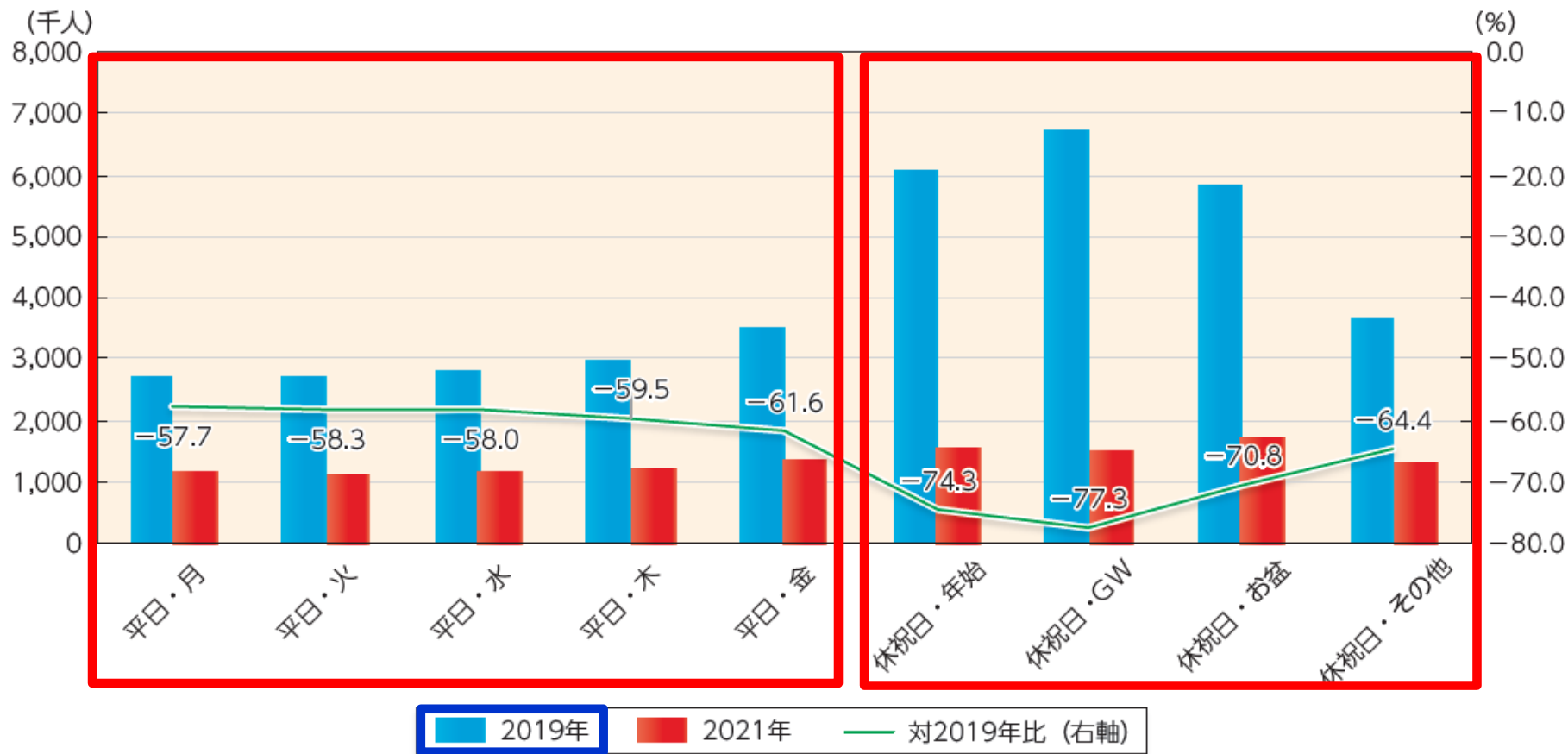
月別実旅行者数



資料：観光庁「旅行・観光消費動向調査」観光・レクリエーション目的の国内宿泊旅行

出所：観光庁「令和4年版 観光白書」(2021年12月2日)

2021年における曜日別国内旅行者数増減率 (2019年比)(47市区着地)



資料：モバイルデータを用いて観光庁作成

注1：47市区着地とは、調査対象地域(全国県庁所在地の47市区)への来訪を指す。

注2：2019年(令和元年)1月1日から9月30日、2021年(令和3年)1月1日から9月30日のデータ。

出所：観光庁「令和4年版 観光白書」(2021年12月2日)

2. 課題解決に向けた取り組み(④)

- ✓ AIが最適走行ルートを瞬時に決定する「AIオンデマンド交通」では、予約リードタイムの短縮や道路事情を踏まえた機動的なルート変更(ダイナミック・ルーティング)が可能である
うえ、MaaSアプリやSNS経由で予約できる事例もみられており、利用者の増加につながっている。
 - 予約期限は、従来型は前日、AI型は乗車予定時刻の15～30分前に設定されている。
- ✓ AIオンデマンド交通の中には、①店舗等への停留所(ミーティング・ポイント)の設置を条件として、商業施設(飲食店、ホテル・旅館、ドラッグストアなど)、医療機関、地域金融機関等から協賛金を受け取ったり、②上記施設の広告をアプリの予約画面から配信し、広告料収入を得たりすること等により、収益性の改善を図る事例もみられている。



2. 課題解決に向けた取り組み(まとめ)

- 観光産業の課題解決に向けた取り組み
 - ① 施設改修等を通じた「面的活性化」への取り組み
 - ② DMOにおけるデータ活用を通じた「面的DX」への取り組み
 - ③ 個別の宿泊・観光施設や飲食・物販事業者などの「観光DX」への取り組み
 - ④ 二次交通の整備や利便性向上に向けた「MaaS」の取り組み
- ◆ 地域金融機関では、様々な取引先支援(補助金申請サポート、グループ会社によるDX支援<MaaSアプリの開発を含む>、ビジネスマッチング、投融資、職員派遣など)への取り組みを通じて、上記①～④を加速させる動きがみられ始めている。

本資料に関する照会先

日本銀行 金融機構局 金融高度化センター 企画役

北村 佳之 電話 03-3277-2838

yoshiyuki.kitamura@boj.or.jp

- 本資料の内容や意見は、執筆者個人に属し、日本銀行の公式見解を示すものではありません。
- 本資料の内容について、商用目的での転載・複製を行う場合は予め日本銀行 金融機構局 金融高度化センターまで、ご相談ください。転載・複製を行う場合は、出所を明記してください。
- 本資料に掲載されている情報の正確性については万全を期しておりますが、日本銀行は、利用者が本資料の情報をを用いて行う一切の行為について、何ら責任を負うものではありません。