



Viewpoint

在日米国商工会議所意見書

ポストパンデミック時代の日本観光産業に
向けた提言

Preparing Japan for the Post-Pandemic
Tourism Industry

観光・ホスピタリティ委員会
Tourism and Hospitality Committee

2024年10月まで有効
Valid through October 2024

英語正文

在日米国商工会議所 / **The American Chamber of Commerce in Japan**

〒105-6415 東京都港区虎ノ門 1-17-1, 虎ノ門ヒルズビジネスタワー15階
Toranomom Hills Business Tower 15F, 1-17-1 Toranomom, Minato-ku, Tokyo 105-6415

external@accj.or.jp

<http://www.accj.or.jp/advocacy-papers>

ACCJ Viewpoint

RECOMMENDATIONS

1. The establishment of a subsidy for hospitality/recreational university degree programs in Japan to promote careers in the tourism industry and help address the shortage of trained hospitality/recreational staff.
2. The establishment of a Destination Management (DM) system to better regulate foot traffic and increase revenue by optimizing the number of visitors to heritage and other tourist sites.
3. A portion of the International Tourist Tax (ITT) to be allocated to support these two recommendations.

BACKGROUND AND ISSUES

In 2019, over 30 million travelers visited Japan, availing themselves of the nation's trademark hospitality and robust infrastructure. Japan is on track to experience an enormous rebound in tourism over the next two to three years as the number of visitors to Japan in the first half of 2023 recovered to 60 percent of pre-pandemic levels and per-visitor spending doubled compared to 2019 levels.

Japan is home to a wide range of accommodations and recreational facilities. In 2021, according to the World Tourism Organization, the number of rooms in hotels and similar establishments in Japan amounted to around 1.76 million.¹ To meet the estimated demand for the Tokyo area alone, many new large capacity hotels were or will be newly opened and account for nearly 2,500 new rooms.

While the hoteliers are planning and building new facilities, the Japanese tourism industry has been struggling to address some growing pains, specifically labor shortages and the environmental impact of tourism. The most recent data from the Japan Tourism Agency states that the shortfall of workers in the tourism industry reached 37,000 in 2020. Other data suggests that the hospitality and recreational sector will be operating at as little as 80 percent room capacity against the expected inbound traveler's stay by the end of 2023 as the shortage of housekeepers and other service staff continues.²

To address the labor shortage, the Japanese government has been implementing various

1. <https://www.statista.com/statistics/1006324/japan-number-room-hotel-lodging-establishment/>
2. <https://pdf.savills.asia/asia-pacific-research/japan-research/japan-hospitality/jp-hotel-spotlight-08-2023.pdf>, p. 7

提言

1. ホスピタリティ・レクリエーション関連学位への助成金を創設し、日本国内における観光業キャリアの促進と、専門知識のある人材の不足を解消するための対策を講じる。
2. デスティネーション・マネージメント (DM) システムを確立し、観光遺産やその他の観光地への訪問者の数を最適化することで、旅行者の流れを管理するとともに財源の増加に繋げる。
3. 国際観光旅客税 (ITT) の一部を、前述のホスピタリティ・レクリエーション関連学位への助成金とDMシステムを支援するための資金として割り当てる。

背景と問題点

2019年には、3000万人を超える観光客が日本を訪れ、日本のトレードマークともいえる「おもてなし」と、素晴らしいインフラを体験した。日本への訪問者数は2023年上半期にはすでにパンデミック前の6割にまで戻り、その訪問者単位の消費額は2019年の倍を記録している。日本の観光業は今後2~3年間で大きな回復を遂げることだろう。

日本には多岐に渡る宿泊・レクリエーション施設がある。国連世界観光機構 (UNWTO) によると、2021年の時点で日本国内には約176万室の宿泊施設があった。¹ また、今後の需要を満たすために、首都圏だけでも多くの大型ホテルが新たに開業し、2500室近くの客室が追加される見込みである。

ホテル事業者が多くのホテル開発を進める一方、人材不足と、観光が環境に与える影響といった課題への対応に日本の観光産業は苦慮している。日本観光庁によると、2020年の観光業界での人材不足は37,000人に達していると報告されている。その他のデータでは、このままハウスキーピングやその他のサービススタッフの人材不足状態が続くと、2023年末には、インバウンド観光客予測数の8割程度の収容能力しか満たすことができなくなると予想されている。²

このような観光業界での人材不足への対応策として日本政府は、外国人労働者の受け入れ拡大、省力化のための技術導入の促進、高齢者や女性労働者の雇用推進といった様々な試みを行っている。これらの取組みは人材不足による影響を軽減し、観光業界の持続可能な運営を支援するものであるが、観光業の将来の成長に向けた十分な対策とはいえない。

さらには、今後訪日観光客数が増加するにつれ、制限、管理されることなく観光客が観光遺産 (寺院や自然名所) を訪問することで、将来修復不可能な害をもたらす可能性が高まる。日本の歴史的な遺産・名所への訪問者数増加は、その環境保全に

1. <https://www.statista.com/statistics/1006324/japan-number-room-hotel-lodging-establishment/>
2. <https://pdf.savills.asia/asia-pacific-research/japan-research/japan-hospitality/jp-hotel-spotlight-08-2023.pdf>, p. 7

ACCJ Viewpoint

measures, such as expanding the acceptance of foreign workers, promoting labor-saving technologies, and encouraging the employment of older workers and women in the industry. These efforts aim to mitigate the impact of labor shortages and support the sustainable operation of the tourism sector but will not be sufficient to address the future growth of the tourism industry.

In addition, as the number of visitors grows, their unrestricted arrival at heritage sites (temples and natural sites) will potentially cause irreversible harm. The overwhelming foot traffic in these prime historical sites places unsustainable pressure on the eco-environment of famed temples. Over time, this influx diminishes the natural experience of these sites and may cause permanent environmental or structural damage. The Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism has begun to develop a response to overtourism in Japan as inbound tourist numbers return to pre-Covid levels, which the ACCJ fully supports.³

EDUCATION

Looking forward, while the hospitality and tourism sector has been busy building accommodation facilities to match estimated growth, not enough has been done to expand training at educational institutions to keep pace. In fact, a recent survey by Teikoku Databank from late 2022 states that 75.5 percent of surveyed hotel operators said they face shortages of regular employees while 78 percent said they lack part-time and other non-regular workers, according to the survey, which covered about 100 companies.⁴

Education in Japan plays a significant role in creating opportunities for the hospitality sector by providing specialized training and skill development programs for individuals interested in pursuing careers in this field. Some of the ways that education at Japanese vocational schools and universities contribute to the hospitality sector include:

- Industry-Driven Curriculum
- Internship and Practical Training
- Language and Cultural Training
- Career Services and Industry Connections
- Lifelong Learning Opportunities

By providing a strong foundation of knowledge, practical experience, and industry connections,

3. <https://www.mlit.go.jp/kankoch/overtourism.html>

4. <https://www.jiji.com/jc/article?k=2023070600985&q=eco> (in Japanese)

無理な負担をかけることになり、持続不可能な状況を引き起こしてしまう。多くの訪問者が押し寄せることで、時間の経過とともに日本の歴史的遺産・名所が、本来の姿を失い、その環境や建築物自体にもダメージを与えてしまう結果となりかねない。インバウンド観光客数がコロナ以前のレベルに達しつつある中、国土交通省は、オーバーツーリズムの未然防止・抑制検討と対策を進めている。この国土交通省の取組みをACCJは全面的に支持する。³

教育

ホスピタリティ・観光業界が今後の訪日外国人観光客増加に向けた施設増設を進める中、需要拡大に見合うような教育機関での業界人材育成は十分に行われているとはいえない。帝国データバンクが2022年後半に実施した調査によると、調査対象となったホテル事業者100社のうち、75.5%が正社員の、78%がパートタイムの人材不足を訴えている。⁴

日本の教育は、業界で必要となる専門的な研修と知識を提供することで、ホスピタリティ業界でのキャリアを望む人たちのために重要な役割を果たしている。日本国内の専門学校、大学といった機関を通じ、以下のような教育を受けることが可能である。

- 観光業界主導のカリキュラム
- インターンシップおよび実地訓練
- 語学および文化研修
- キャリア支援サービスおよびホスピタリティ業界での人脈づくり
- 生涯学習の機会

知識と経験、そして業界とのネットワークを、教育を通じ築き上げることで、ホスピタリティ・レクリエーション業界の成長と成功につなげるための人材を育成できる。このような教育は、業界の求める優れた人材の確保を実現でき、日本のホスピタリティ・レクリエーション業界における高水準のサービスとプロフェッショナリズムを保証することを可能にする。ただ、この業界が必要とする人材確保は、実際に日本政府が求めている観光業の成長に必要な需要の割合に追いついていない。今後5年間で多くの新しい施設の開業が予定される中、人材確保のための多大な努力を続けなければ、需要を満たす人材の供給は慢性的に不足するだろう。

国内にはホスピタリティ教育機関は存在するものの、現場研修プログラムを支援する優遇措置はホスピタリティ・レクリエーション業界にはほとんど存在しない。このため、日本国内のホテルの多くは、国外の教育機関からマネージメント・イン

3. <https://www.mlit.go.jp/kankoch/overtourism.html>

4. <https://www.jiji.com/jc/article?k=2023070600985&q=eco> (in Japanese)

ACCJ Viewpoint

education in Japan creates a talent pool of skilled individuals who are well-equipped to contribute to the growth and success of the hospitality sector. Education helps to meet the industry's demand for competent professionals and ensures a high standard of service and professionalism in Japan's hospitality industry. The problem is that demand far outstrips resources and the government's efforts to expand resources to meet the needs of the sector. With many new facilities opening in the next five years, without considerable effort the supply of a professional labor force will chronically be short of demand.

The hospitality and tourism sectors currently have little incentive to set up on-the-job training programs with in-country hospitality training schools, as they exist in Japan today. Instead, hotels in Japan often bring in management interns from hospitality schools outside Japan to work alongside their Japanese counterparts.

The ACCJ recommends that the government encourage, through the provision of seed funding, several universities to establish hospitality degree programs. At least one university in each major travel market should offer a four-year degree in hospitality studies.

The ACCJ similarly recommends the establishment of a long-term policy to support the hospitality management education by subsidizing participation in four-year university degree programs by both Japanese and non-Japanese students. This would greatly accelerate the growth in trained staff for the Japanese hospitality sector. Degrees could be subsidized by providing an interest-free loan for tuition and other costs, followed by a loan waiver incentive. For example, if the student enters and remains in the hospitality and recreational sector for a period of three years, then the educational loan would be forgiven in stages over the following four years. The Japanese government has a similar program like this for students who wish to become teachers in Japan.

DESTINATION MANAGEMENT

To address the environmental degradation issue, many cities, states and countries are following the trend of exploring and adopting Destination Management (DM) systems which touch every part of the travel ecosystem. DM systems are comprehensive platforms or frameworks designed to facilitate the effective management and promotion of a destination's tourism industry. These

ターンを招いて、日本人とパートナーを組んで働くという方法を取っている。

ACCJは日本政府に対し、ホスピタリティ・レクリエーションに向けた観光学プログラムを発足させるための開発資金を大学に提供することを提言する。日本国内の各主要観光拠点にある大学のうち、少なくとも一校で観光学の学位を取得できる環境を整備すべきであると考えます。

また、ACCJは、日本人学生と留学生の双方に向けた観光学4年制学位プログラム教育を補助する長期政策の確立を提言する。観光業における大学教育を充実させることで日本のホスピタリティ・レクリエーション業に携わる有望な人材の育成推進に繋がる。学位取得を支援する方法として、無金利学生ローンやローン免除の仕組みを設けることが考えられる。例えば、学生がホスピタリティ・レクリエーション関連の学位取得後3年間、ホスピタリティ・レクリエーション分野で就業し業界に貢献した場合、その後の4年間にわたり段階的にローンが免除されていくといった仕組みの導入である。日本政府は同様の措置を教育者育成のためにすでに導入している。

DESTINATION MANAGEMENT (観光地域管理)

観光客による環境悪化問題に取り組むため、多くの国や都市でDestination Management (DM)のシステムを導入するトレンドを追従している。DMは、観光の全エコシステムを考慮し、各観光地や観光スポットのための包括的な仕組みや枠組みを提供することで、観光地を有効的に管理、促進するものである。DMシステムを使うことで、情報、資源、そして観光地の当事者(ホテル業者を含む)を取りまとめ、訪問者に対しより良い体験を提供できると同時に、観光地のサステナブル(持続可能)な環境を確保できる。以下はDMシステムの重要なポイントは以下の通りである。

- 計画と開発
- 関係者間の連携
- マーケティングとプロモーション
- 訪問者の滞在体験の向上
- サステナビリティ(持続可能性)と環境への配慮
- 定期的な進捗管理と評価

DMシステムは、国際的な観光市場で、長期的な持続可能性と競争力を持ちながら、観光地の開発、管理そして促進を最適化することを目的としている。日本においてDMシステムを有効活用することは、国内の観光遺産に大勢の観光客が訪れて与える影響を最小限に抑えることを可能とする。

例えば、ハワイ、イタリア、パラオ共和国、ペルーのマチュピチュ

ACCJ Viewpoint

systems integrate various elements, including information, resources, and stakeholders (hoteliers), to enhance the overall visitor experience and ensure sustainable tourism development. Key aspects of DM systems are:

- Planning and Development
- Stakeholder Collaboration
- Marketing and Promotion
- Visitor Experience Enhancement
- Sustainability and Environmental Considerations
- Monitoring and Evaluation

DM systems aim to optimize the management, development, and promotion of a destination's tourism industry while ensuring its long-term sustainability and competitiveness in the global tourism market. Japan can take advantage of DM Systems to minimize the impact of heavy tourist visitation on its national heritage sites.

For example, Hawaii, Italy, the Republic of Palau, and Machu Picchu (Peru), have implemented reservation and fee collection systems for popular sites. While the main benefit of such a system is the prevention of environmental and structural degradation, the tourist experience is also improved by limiting the number of daily visitors to each location. A similar fee collection system in Japan would ensure a new stable revenue stream to provide the resources to maintain many religious and natural heritage sites, not just the most popular ones. DM systems also provide software/hardware capacity to better manage scarce labor resources. For example, it is estimated that half of Hawaii's hospitality workers left the islands during the pandemic. Hawaii's new DM System, which includes the use of QR codes and scanning devices, helps to leverage scarce labor as tourism rebounds.

FUNDING BY THE INTERNATIONAL TOURIST TAX (ITT)

The hospitality and tourism labor shortage and the lack of a comprehensive entry fee collection program could be alleviated by allocating funds from the "International Tourist Tax" (ITT) to educational programs in hospitality and tourism. The ITT is a fee of ¥1,000 introduced in January 2019 for every departing passenger over the age of two.

CONCLUSION

With an increase in students entering the hospitality and recreational sectors, Japan will be in a position

では、予約システムを導入し、観光スポットへの入園を有償にしている。DMシステムの一歩の利点は環境や建築物の劣化を防ぐことであるが、訪問者数を制限することで、観光客の体験を向上させる結果にも繋がる。日本でも同様の料金徴収システムを導入することで、人気の有無に関わらず、全国の神社仏閣、自然遺産を維持するための安定的な資源管理の財源とすることができる。また、DMのシステムは、ソフトウェア・ハードウェア技術を使い人材不足への対策としても活用できる。例えば、ハワイ州では約半数のホスピタリティ・レクリエーション業界の人材がパンデミック中にハワイを離れてしまったと推定されている。ハワイ州が活用している新しいDMシステムでは、QRコードをスキャンする仕組みなどが導入され、観光業が回復した際の人材不足への対応にも貢献している。

国際観光旅客税 (ITT) による資金調達

ホスピタリティ・観光業界の人材不足に対応する教育プログラムの実施や、総合的な入場料徴収プログラムの開発は、国際観光旅客税 (ITT) の一部を資金とすることでその開発費用負担を軽減できると考える。ITTとは、2019年1月に始まり、2歳以上の出国者に1,000円を負担させるプログラムである。

結論

ホスピタリティ・レクリエーション業界への就業希望の学生が増えることで、日本は2024年以降、向こう10年で開発される大阪の統合型リゾート (IR) を含め、人材需要に十分に対応することができる。この波及効果は民間ならびに公共機関の双方に収益性をもたらし、需要を満たすための十分な業界専門職の人材確保に繋がり、日本の観光業の成長を支える結果となるだろう。

ACCJは、中央管理されるDMシステムの設立は、日本の歴史的遺産、遺跡を保存するために必須と考える。日本政府観光局がスポンサーとなりDMシステムの試験的導入を支援することは、環境的、構造的に持続不可能な数の観光客の訪問による問題の緩和も期待できる。

ACCJ Viewpoint

to better fulfill staffing requirements from 2024 onwards, including the opening of Japan's first integrated resort in Osaka later this decade. The ripple effect would provide greater profitability for both the private and public sectors, ensuring growth that would not be hindered by a critical shortage of professional staff to accommodate the demand.

The ACCJ believes that the establishment of a centralized DM System to preserve Japan's national historic sites including popular temples and other heritage sites is crucial. Japan National Tourism Organization sponsorship of the development of a pilot DM System would promote the relief of overwhelming foot traffic that can cause unsustainable environmental and structural pressure at these sites.