

問題

- (1) 別添の資料から、2020 年の東京オリンピック・パラリンピック開催を踏まえ、東京を訪れる人の満足度をより高め、東京の魅力を世界に発信していくために、あなたが重要であると考え課題を 200 字程度で簡潔に述べよ。
- (2) (1)で述べた課題に対して、都はどのような取組を進めるべきか、あなたの考えを述べよ。

なお、解答に当たっては、解答用紙に(1) , (2)を明記すること。

解答のポイント

「東京を訪れる人の満足度をより高め、東京の魅力を世界に発信していくため」とあるので、観光事業に関わる内容を論じていけばよい。また、提示されている資料を自分なりの視点で観察・分析し、意見を述べる必要がある。

解答例

(1) 東京を訪れる人の満足度を高め、東京の魅力を世界に発信していくためには、第一に「旅行者に対するホスピタリティの強化」、第二に「交通機関の利便性の向上」が重要であると考え。「東京のおもてなし」をブランドとして世界に発信することで、旅行者の満足度を高めるとともに、何度でも訪れたい都市東京を実現することができる。また、東京都の「強み」とされる正確かつ高密度な公共交通網は、便利である一方で旅行者にとって複雑であり、その点において改善すべき点も多い。

(2) 旅行者に対するホスピタリティの強化のため、第一に「ホスピタリティ」の標準化を図ることを提案したい。ホスピタリティを標準化し、「おもてなしの心」を明確な基準のある「技術」としてとらえるべきであるとは私は考える。ホスピタリティの基準が確立すれば、飲食店・宿泊施設等の水準を評価・認証する制度を作ることも可能である。認証制度を活用すれば、東京のホスピタリティの水準の高さを具体的な数字等で世界にアピールすることもできる。また、従業員等に対するホスピタリティ研修などを、より実践的に進めていくことにもつながる。

第二に、旅行者をもてなす多様な人材を育成していくことが重要である。資料 1 の記事で注目されるのは、外国人客を増やすことに意欲的な宿泊施設が 6 割近くもあり、半数近くの施設で投資計画などが進められている点である。外国人への魅力的なおもてなしをするためには、好ましい接客態度や効率的なサービス提供に加え、語学力、宗教上のタブーなどについての国際理解など総合的な能力が求められる。それらの能力を従業員に身につけさせることに意欲的な事業者に対して、東京都は多様な支援を進めていくべきである。最近では、ホスピタリティに関する検定試験や、ホスピタリティ研修を事業として行っている民間企業などもある。今後東京都は、それらの事業者との連携を図り、人材育成のネットワークを強化していくことが求められる。

交通機関の利便性の向上をさらに進めていくには、第一に交通機関の利用に関する情報提供をより充実させる必要がある。東京の交通網は多数の交通事業者が混在していることに加え、目的地までのルートが複雑である

ことも多く、旅行者にとって利用しにくい面もある。ICT の発達に伴い、旅行者がスマートフォン等の携帯端末を利用し、交通情報などを調べることも増えてきている。東京都としては、目的地までの経路情報や、電車の運休・遅延などの臨時情報、乗り換え案内などタイムリーで多様な情報提供のシステムを構築していくことが重要である。

第二に、外国人旅行者に IC 乗車券の利用を促進することを提案したい。PASMO や Suica などの IC 乗車券は、交通事業者をまたいで利用できるため、外国人旅行者でも東京の複雑な交通機関を使って自由に快適に移動することが可能である。券売機や改札等での混雑を緩和することにもつながるため、観光地や人が多く集まる場所での人の移動をスムーズにすることも期待できる。また、観光地となる地域で PASMO や Suica での支払いが可能な施設・店舗を増やすことも必要ではないだろうか。現在東京都では、外国人旅行者が自国のクレジットカードを利用できる環境の整備を進めている。それらに加え、IC 乗車券の利用促進と利用環境の整備を進めることで、支払いに関する煩わしさを解消することができる。

今後東京都は、2020 年にオリンピック・パラリンピックが開催される都市として世界から注目されることになる。これを好機ととらえ、ホスピタリティにあふれた魅力的な観光都市、国際都市として東京を成熟させていくことが重要である。

以上
(約 1,500 字)

TAC 生はココで解けた！

第 1 回公開模試（東京都 I 類 B）の論文試験では、東京オリンピック・パラリンピック開催を踏まえた今後の街づくり・施策について意見を求める論題が出題された。提示された資料の内容は異なるが、論点は本試験と同一なので、模試を受けた人であれば意見はあらかじめ準備できたはずのテーマである。

また、直前期オプション講座『東京都 I 類 B 対策セミナー』においては、出題予想テーマの第一として、「東京オリンピック・パラリンピック開催を踏まえた施策」を取り上げた。同セミナーでは、都の観光事業についてまとめた資料『東京都観光産業振興プラン』も紹介しており、参考資料を活用して準備をしていれば、高得点の論文を書くことも可能である。