

横浜市立大学サマーデザインワークショップ2021

SDGs達成に貢献する  
サステナブルな観光商品・サービス  
について考える。

於：Zoom Online  
2021年9月11日

氏名：熊田 順一  
横浜市立大学大学院データサイエンス科修士1年  
(株)JTBC総合研究所 主席研究員



# 背景

SDGs - 持続可能な開発目標が産声を上げてから5年が経った。

次世代に持続可能な未来を受け渡していくために、人々の暮らし・地域社会・地球環境において経済、社会、環境の3つの領域にバランスよく配慮しながら、より良いインパクトを多数創出し、悪いインパクトを最小限にすることが求められている。

一方、観光・旅行事業者は、SDGsやサステナビリティの考え方や行動をどのようにサービスに組み込み、付加価値を上げるサステナブルな要素について悩んでいる。

本ワークショップでは観光・旅行をサステナブルにする要素は何かを議論し、観光体験の未来である「サステナブル・ツーリズム」のモデルをメンバーでデザインする。

INPUT 1

ドイツ旅行会社の調査の紹介

# TUI Group (トウイ) 旅行代理店・観光関係企業グループ ドイツ

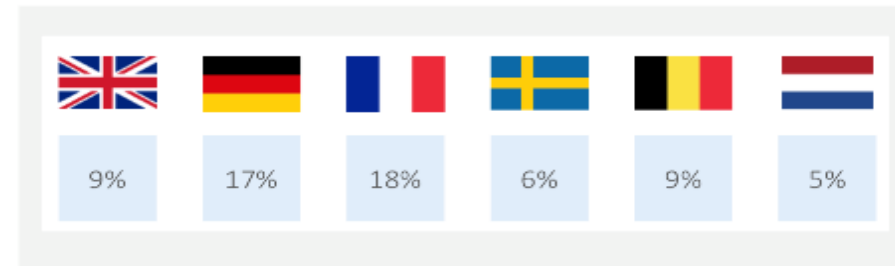
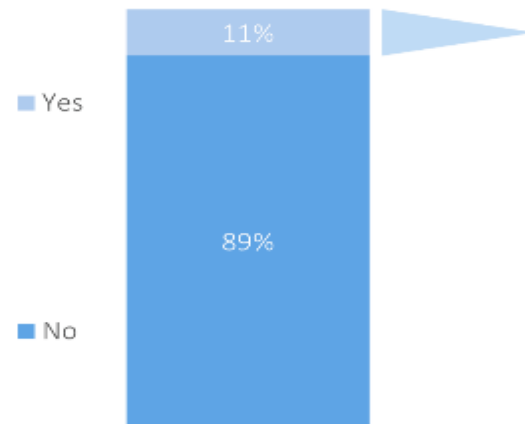
## TUIグループ 持続可能性に関する調査

ヨーロッパの旅行者を対象にしたオンライン調査で、持続可能性に対する旅行者の意識調査を実施  
(2年以内に飛行機を利用した18歳から70歳までの、英国、ドイツ、フランス、スウェーデン、ベルギー、オランダの旅行者を対象に約3000の回答)

### 1 in 10 people book environmentally friendly holidays now

#### ① 1割の旅行者が環境に優しい旅行商品を購入している

% select 'I book ENVIRONMENTALLY FRIENDLY HOLIDAY trips'



#### ① 観光におけるサステナビリティ消費はまだ産声を上げたばかり

[https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup-15/de/nachhaltigkeit/berichterstattung-downloads/2018/TUI-Group-Sustainability-Survey-2017/2017\\_TUI-Sustainability\\_Results-JA.pdf-cbbef94d1e83d193ea7bd4e933f63ba8.pdf](https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup-15/de/nachhaltigkeit/berichterstattung-downloads/2018/TUI-Group-Sustainability-Survey-2017/2017_TUI-Sustainability_Results-JA.pdf-cbbef94d1e83d193ea7bd4e933f63ba8.pdf)

上記のような事例紹介を複数ケースし、情報INPUTします

# INPUT 2

持続可能な観光で計測していく指標

# SDGsを実践する指標 GSTCとJSTS-D



## SECTION A : 持続可能なマネジメント

- A(a) マネジメントの組織と枠組み
- A(b) ステークホルダーの参画
- A(c) 負荷と変化の管理

## SECTION B : 社会経済のサステナビリティ

- B(a) 地域経済への貢献
- B(b) 社会福祉と負荷

## SECTION C : 文化的サステナビリティ

- C(a) 文化遺産の保護
- C(b) 文化的場所への訪問

## SECTION D : 環境のサステナビリティ

- D(a) 自然遺産の保全
- D(b) 資源のマネジメント
- D(c) 廃棄物と排出量の管理

# 日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）



「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」は、持続可能な観光の推進に資するべく、各地方自治体や観光地域づくり法人（DMO）等が多面的な現状把握の結果に基づき、持続可能な観光地マネジメントを行うための観光指標。日本の特性を各項目に反映した上で、観光地向けの持続可能な観光の国際基準「GSTC-D（Global Sustainable Tourism Criteria for Destinations）」に準拠した指標。

# サステナブル・ツーリズムを支えるデータ考察 JSTS-Dより

## SECTION A: Sustainable management 持続可能なマネジメント

### A(a) Management structure and framework マネジメントの組織と枠組

#### A3 モニタリングと結果の公表

観光に起因する環境、経済、社会、文化、人権に関する課題について定期的に調査し、一般公表していること

- ① 調査の仕組みを定期的に見直していること
- ② 定量化できる社会経済・文化・環境に関する目標を設定していること
- ③ 調査を定期的に行い、その結果を公表していること



#### 考え方

- 定期的な見直し：1年に1回以上など
- モニタリング実施前のベースラインアセスメント（初期診断）が重要。モニタリングは毎年実施することが望ましい
- UNWTOは、持続可能な観光の推進に向け、政策形成のために観光指標を用いて地域の観光を経済、社会・文化、環境の観点から継続的にモニタリング（計測・評価・分析）し、UNWTOのプラットフォームにより、情報発信・共有、地域の振興ができるネットワーク「UNWTO International Sustainable Tourism Observatories (INSTO)（持続可能な観光地づくり推進国際ネットワーク）」を構築しており、2020年3月末現在世界中で約30地域が加盟している（日本は2020年3月現在、加盟地域なし）。本ネットワークに加入すると、世界に向けて持続可能な取組を実施していることを発信できるほか、世界の観光先進地域と情報共有を行うことが可能（申請についてUNWTOへ支払う費用は発生しない）

【本項目は、A4以降の全項目におけるモニタリング体制の基本となる】

上記のような事例紹介を複数ケースし、情報INPUTします



15秒フラッシュ  
ブレインストーミングをしよう

# テーマ：サステナビリティと観光

ポジティブ：青ふせん  
ネガティブ：赤ふせん  
???：黄色ふせん

どんなニーズが存在しそう？

どんなシーズが存在しそう？

ニーズ：緑ふせん

シーズ：白ふせん

コメント：黄色ふせん

シーズとニーズを  
掛け合わせて共感できる  
ストーリーを選んでみる

# ペルソナを創っていこう

- 1) 意識高い系
- 2) まったく気にしない系

## 1) 意識高い系

<h3>エピソード これまでの人生</h3>	<h3>現在の仕事 役割</h3>	<h3>将来の夢</h3>
<h3>個人情報</h3> <p>氏名 年齢 性別 職業 居住地 学歴</p>	<h3>情報源</h3> <p>※どんなメディアで 情報収集している？</p>	<h3>顔写真</h3> <p>※イメージ合う写真をNetで 探そう！</p>

## 2) まったく気にしない系

<h3>エピソード これまでの人生</h3>	<h3>現在の仕事 役割</h3>	<h3>将来の夢</h3>
<h3>個人情報</h3> <p>氏名 年齢 性別 職業 居住地 学歴</p>	<h3>情報源</h3> <p>※どんなメディアで 情報収集している？</p>	<h3>顔写真</h3> <p>※イメージ合う写真をNetで 探そう！</p>

# 彼らが普段、旅する ジャーニーマップを創ろう

※サステナビリティは寄り添うシーンはあるか一生懸命探す。

タビマエ (準備)    ➡    タビナカ (旅行中)    ➡    タビアト (土産話)

ジャーニーマップ	タビマエ (計画中)	タビナカ (旅行中)	タビアト (余韻)
<b>感情曲線</b> ※ポジティブ・ネガティブに 感じることを曲線で表す			
<b>行動</b> ※誰が、何を、どのようにするか？ 移動、動作、手段に注目			
<b>データ・情報</b> ※どんなデータが収集されるか？ 必要と思うか？を把握			
<b>考え</b> ※行動から想定される 思考。なぜそう行動するのか？			
<b>感情</b> 行動×考えを踏まえての 喜・怒・哀・楽・悲・驚・感動			
<b>問題点・課題</b> 行動×考え×感情を踏まえ 問題点は？解決策は？ ※解決策がサービスになるかも？			

0





- 1) 意識高い系
- 2) まったく気にしない系

それぞれのペルソナ向けの  
どんなサステナブルな  
ツアーや体験を提供すると良いかな？

※既にある類似サービスでも良い。

# サステナブルを促進する行動について

- 1) 助けた
- 2) 守った
- 3) 変えた
- 4) 学んだ
- 5) 共有した
- 6) 無駄をなくした
- 7) 共感した
- 8) その他

さあ、サステナブルツーリズムを  
具現化していこう！

ID	ツアー名	都市・山・海等	サステナブルなサービス	ターゲット市場
	内容	ツアータイプ	サステナブルな行動	価格
1				
2				
3				
4				

今日は参加ありがとうございました！

明日の地球を良くする観光を  
これからも一緒に考えって  
いってくれたらうれしいです！

Jack Junichi KUMADA

Find me on Facebook!