

JTBFの持続可能性指標に基づく観光地マネジメント

Yutaka Nakajima

Japan Travel Bureau Foundation

2016.10.09 @ NAGOYA

指標とは

- 観光地が健康であること：
地域の住民、経済、資源、そして訪問者がバランスよく満足できる状態を継続させること
- 地域の**健康状態を測る診断項目** = 指標
 - －あくまでもツール
 - －導入が目的ではないことに常に留意



- 観光が自分事になっていない

自身の商売のこと、あるいは業務のことを考えることはあっても、
長期的・俯瞰的に地域の観光のことを考えるプレイヤーがない

- 将来像が共有されていない

観光地が健康であるべきという考え方は必ずしも通じない
持続可能性は、観光客の獲得競争への参加を否定するものではないとはいえ…

- 外からもたらされるものへの警戒感がある

都合の良いときに利用するだけして、後の責任をとらない外部者
「コンサルタント」も「研究者」も「行政（霞が関、県庁）」も

JTBFにおける指標研究

2008-2009	ROS、LAC研究
2009.2	<u>カンガルー島</u> 視察・意見交換
2010-2012	指標に関する文献調査
2013.1	機関誌「観光文化」での特集
2013.8	Surrey大学意見交換（東京）
2013.12	Surrey大学意見交換（ロンドン）、アイルランド視察・意見交換
2014.2	ウィスラー視察・意見交換
2014.3	沖縄観光成果指標リリース（ 国内初の実地への指標導入 ）
2014.5	環境省事業による研究開始（ 奥日光地域での実践 ）
2014.10	アイルランド視察・意見交換
2014.11	「旅行動向シンポジウム」での特集
2015-	自主事業による研究開始（ 座間味地域での実践 ）

先行CASE – カンガルー島



1990年代以前のカンガルー島

- プロペラ機でやって来る比較的高単価な観光客
- 人口密度も低い島に多くの野生動物・すぐれた景観
- リラックスした島民生活

大型フェリーの襲来



日帰り客ばかりになるのでは？！
それでは島にお金が落ちないぞ！



のんびりとしたカンガルー島の
日常が失われちゃうの？！



電気や水は足りるのかな。
ゴミも増えるだろうし、
環境破壊が心配だなあ。



役場はこの問題をどう考えているの！！



ただ不安だとばかり言っても
何がどう不安なのか分かりません。

しかも不安の内容は、
人によって違うのではないですか？

ここはひとつ、皆さんで
何がどう不安なのか
具体的に挙げてみませんか？



住民A

どうせ島に来てもらえるのなら、
島の文化や歴史に興味のある人に
来てもらいたいと思うわ。

最低でも3泊は滞在してもらえない
と商売が成り立たないよ。



住民B

カンガルー島らしい、平穏で
落ち着いた生活を守ってほしい。

アシカやカンガルー、野鳥などの
貴重な野生生物を守らなくっちゃ。



ホテル経営者C



研究者D

カンガルー島のモニタリング項目（抜粋）

- 地域住民の視点 – 住民の観光に対する満足度 等
- 事業者の視点 – 平均宿泊数、平均消費額 等
- 観光客の視点 – 観光客満足度、観光客数 等
- 地域資源の視点 – アシカ生息数、ごみ排出量 等

上記項目を含めて15項目をモニタリング、
その結果を踏まえた話し合いを開催

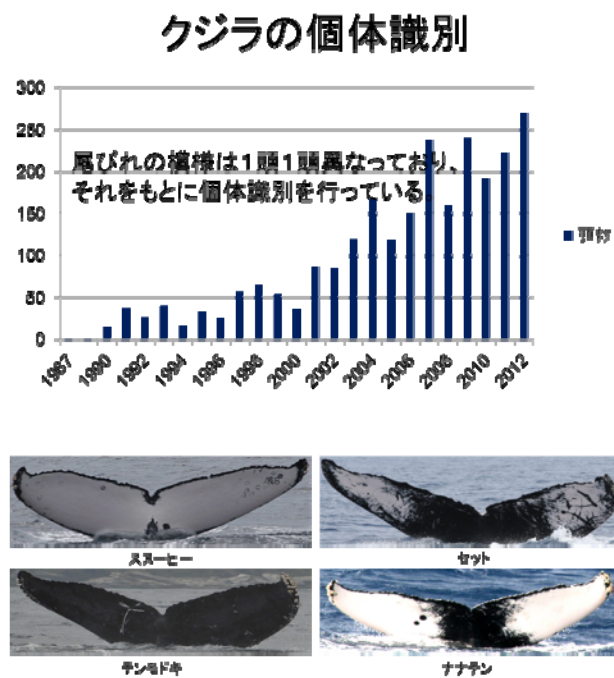
実践CASE - 座間味島



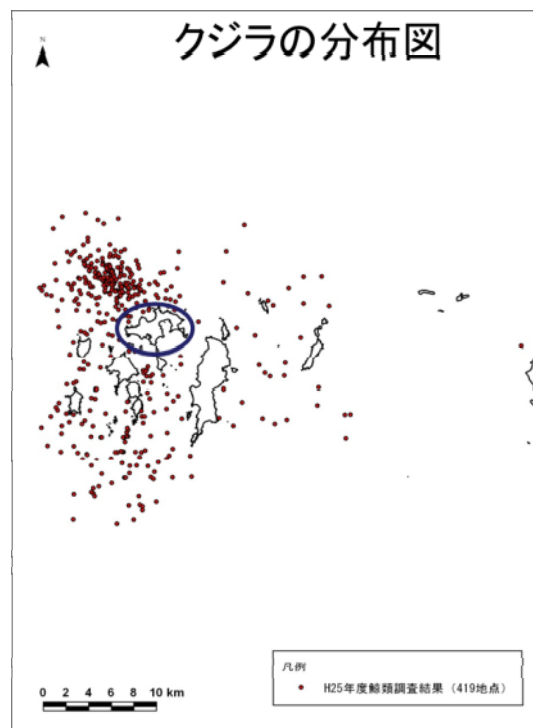




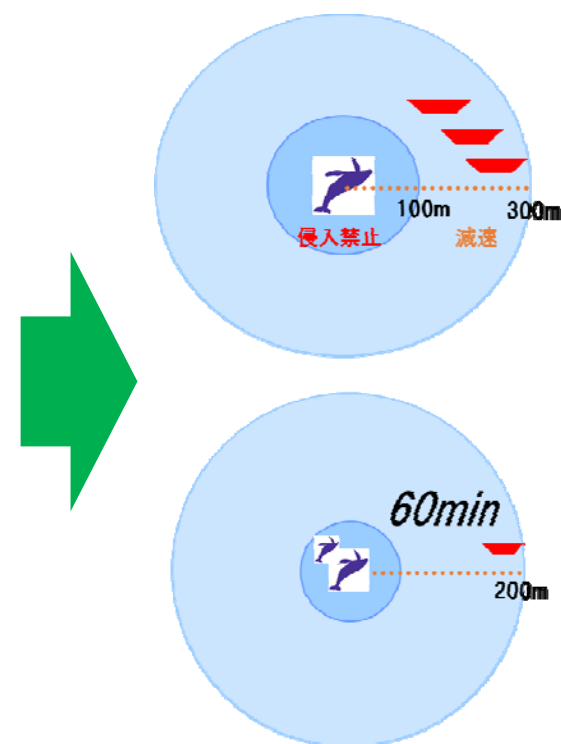
- 資源モニタリングとACTION（既存の取組）



座間味村ホエールウォッチング協会調査



環境省調査



- 島民ワークショップ°における提案

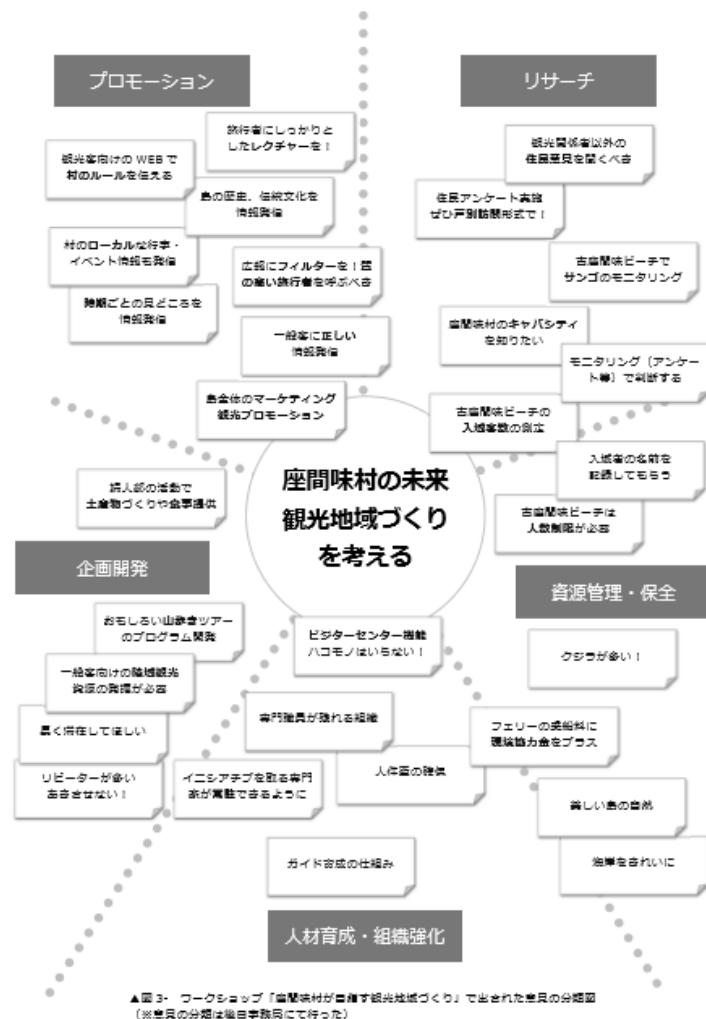
- 既存の資源保全の取組をベースに、より広範な取組へ

地域主体による持続可能な滞在型観光地づくりと
座間味村観光の未来

公益財団法人日本交通公社 主任研究員 中島 泰



カンガルー島の事例を踏まえて、座間味での健康診断を提案



セミナーに参加しての自由意見・感想（一部抜粋）

- ・ **島の健康診断をやる。**
- ・ **住民調査**をアンケート方式ではなく戸別訪問で行い、観光や生活に関しての**感覚的なことを数値化**する。
- ・ ビーチのキャパシティや自然への影響を考える上で、**毎日の利用者をカウント**することから始めてほしいです。
- ・ まずは**データを取る**ことから始めてほしいです。
- ・ 観光業を一つにまとめて対応できる人材を入れてほしいです。
- ・ 本日のセミナーを座間味村民のために役立ててほしい。
- ・ もっと多くの村民の参加がほしかった。
- ・ 官民を 繋ぐきっかけとなるのか、温度差を埋めることが大事。
- ・ 国立公園に指定された割に、海はきれいだが陸の整備がなされていない。
- ・ 地元住民の観光への意識が高くない。
- ・ 民間と役場が一緒になって足並みを揃えていくことが大切。
- ・ 地域全体で意見が言い合える風通しのいい村を作りたい。

健康診断の基となる各項目（指標）の計測を決定

観光客アンケートの実施

- 地域で継続実施が可能なモバイル端末を利用したローコストシステムの導入

島民意識調査の実施

- 「全戸」×「訪問」により島民の意識（本音）を丁寧に把握



以下記載ください

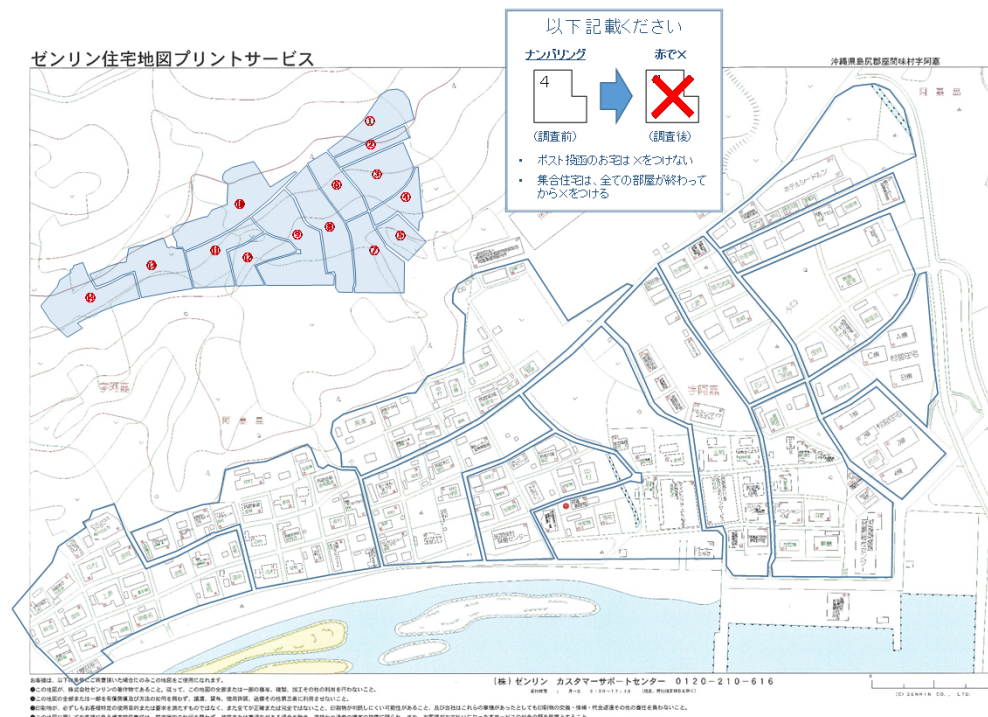
ナンバリング 赤で×

4 → X

(調査前) (調査後)

- ポスト投函のお宅は×をつけない
- 集合住宅は、全ての部屋が終わってから×をつける

ゼンリン住宅地図プリントサービス



座間味町 座間味町観光協会

【株】ゼンリン カスタマーサポートセンター 0120-210-616

- 今後の進め方

(今年度)

- 島民意識調査の再実施
- 資源調査の実施（島内資源の棚卸し）
- 各調査結果に基づいた島民ワークショップの開催
- 次年度に向けたACTIONの決定

(次年度以降)

- 各調査とワークショップの継続実施
- 地域での自律実施に向けた引き継ぎ
- 他地域での実践に向けた話し合い

- 成果測定

計画目標に向けた達成状況を指し示し、改善の方向性を示唆するもの

- になりたい自分になれるように体重や体脂肪率を測定して、トレーニングに活かすようなもの

- 比較検証

観光地の現況を指し示し、時系列変化や他地域との比較検証に使うもの

- 自分の成長度合を他者と比較して確認するためにスポーツテストを受けるようなもの

- 早期警告

観光資源や地域住民の悪影響が生じた際のアラートとして使うもの

- 重大な病気になる前の段階で病気を発見するために人間ドックを受けるようなもの

指標それ自体が持続可能性をもたらすわけではない

地域に指標を持ち込む際のポイント

- 自律性を重視すること

自律的に取り組む素地ができてから指標というワードは持ち込む

- 受け身段階の地域に指標という言葉、概念、背景は必要ない（邪魔になる）

- ACTIONを重視すること

取組成果を形にして示すことで、地域の関係者を巻き込んでいく

- 明確な成果（リット）が感じられなければ、地域での継続はありえない

- 対話を重視すること

自律性とACTIONを重視することは、数年間にわたって地域と対話をする事

- 地域づくりは地域の時間軸（地域には地域の事情がある）で考えなくてはならない

地域は指標が欲しい訳ではない



Thank you very much for your kind attention.

If you have any question, please contact me. <nakajima@jtb.or.jp>