

**東京観光財団とリクルートが持続可能な観光に関する共同研究を実施
「サステナブル」を軸にインバウンド旅行者の誘客促進につながる情報を整備
観光関連事業者が参考にできる「サステナブル情報整備指南書」を発表**

公益財団法人東京観光財団（東京都新宿区、理事長：金子眞吾、以下 TCVB）と株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘、以下リクルート）の観光に関する調査・研究、地域振興機関『じゃらんリサーチセンター』（以下 JRC）は、マーケティング観点における持続可能な観光の共同研究を実施しました。

【背景】

持続可能な観光(※)は、国の観光施策の基本方針においても重要なテーマの一つであり、欧米豪を中心とした諸外国で高まるサステナビリティへの関心を踏まえると、今後のインバウンド旅行者の誘客においても見逃すことのできないテーマといえます。一方で、国内の観光業におけるサステナブル対応は、具体的に何をすればいいのかわ不明瞭で工数もかかることなどから、まだ取り組みが進んでいるとは言えない状況です。

そこで、「サステナブル」を軸としたインバウンド旅行者の誘客促進に繋がる都内の情報を整備し、対応する事業者を増やすための機運醸成をしていきたいという思いから、この度の共同研究に至りました。

※持続可能な観光…「訪問客、業界、環境および訪問客を受け入れるコミュニティのニーズに対応しつつ、現在および将来の経済、社会、環境への影響に十分配慮した観光」と定義（国連世界観光機関より）

【取組内容】

欧米豪のインバウンド旅行者が旅行計画を立てる際、サステナブルな旅行体験等がどれほど誘客のフックになるのかを検証。欧米豪のミドル富裕層を中心に顧客を持つ旅行会社向けに、東京都内の「サステナブル」を軸として情報を整備した「東京サステナブル情報マニュアル」を作成。このマニュアルは、持続可能な観光の国際基準である GSTC（Global Sustainable Tourism Council）Criteria をベースに、社会経済、文化、環境の誘客促進に繋がる動機付けに着目し、インバウンド旅行者のニーズや旅行会社が販売する商流にあわせて一気通貫でプロモーションできる情報として整理しました。それによって、東京のイメー

ジ変化の可否やこれまで訪問率が低いエリアの旅行行程追加の可能性有無、実際に誘客に繋がるかなどを検証しました。また具体的にどのサステナブル情報が響いたかを綿密にヒヤリングすることで、事業者側が整備すべき情報の観点を明らかにし、発信方法も含めて「サステナブル情報整備指南書」としてまとめました。

共同研究報告書：

<https://www.tcvb.or.jp/jp/project/7a38811e460e021088a4b0e681253b72.pdf>

東京サステナブル情報マニュアル：

<https://www.tcvb.or.jp/jp/project/ff40dfa8702101703ca7bdc8dcf3ddf2.pdf>

サステナブル情報整備指南書：URL

<https://www.tcvb.or.jp/jp/project/740e43e7e06cdf0565b31cdf6002b3e.pdf>

【「東京サステナブル情報マニュアル」の概要】

<タイトル> TOKYO RESPONSIBLE TRAVEL – Trade Manual –

GSTC 基準での分野（経済、文化、環境）を網羅したマニュアルとしてこのタイトルを採用。海外旅行会社へのヒヤリングにより、「Sustainable」は環境中心に捉えられることが多いため、経済面も網羅したイメージとして想起されやすい「Responsible」を取り入れた。

<テーマ>

Slow Tokyo

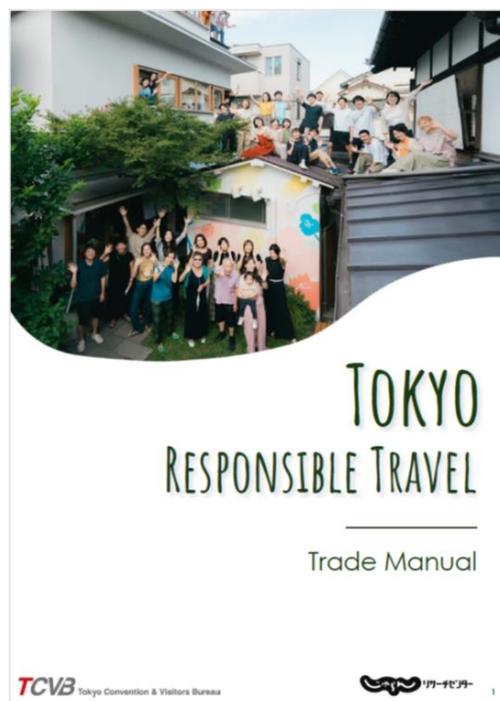
東京＝巨大な近代的都市景観や忙しい都市生活という印象を持たれることが多いため、「Slow Tokyo」という言葉を使うことで、東京に対する新たな印象を与えることに挑戦し、需要喚起することを目指した。

Rural Tokyo

サステナビリティに関するテーマでは、世界的に農村の風景などが人気であるが、東京にも自然のオプションや農村がたくさんあることは知られていない。そのため、東京でも体験できる自然や農村を連想できる言葉を設定。

Made in Tokyo

サステナビリティに関するテーマでは、その土地でしか作れないユニークな工芸品や芸術を広めることも重要である。東京にしかない独自性をアピールすることは響きやすく、文化遺産の保護や家



族経営、地域密着型企业を支援するという考えにもつながる。

Eco Tokyo

エコツアー、低カーボンフットプリント、自然体験は、サステナビリティの強力なテーマである。東京でも具体的にどのような活動ができるかを示すことが重要である。

Boutique Hotels

旅行者においては、ユニークな宿泊施設に泊まること自体が旅行体験の大きな部分になる場合が多い。サステナビリティというテーマでは大手グローバルチェーンや一般的なホテルは避けて、その場所でしか見つからないような独立した宿泊施設をサポートしたいと場合も多い。

Responsible Hotels

一方、成熟した旅行者には、便利で広々とした信頼できる宿泊施設の利用希望者も多い。快適さが保証され、英語を話すスタッフがいること、さらにサステナブル対応を積極的に推進するホテルを望む。そのような旅行者へのオプションとなるホテルを紹介する。

【結果・成果】

「東京サステナブル情報マニュアル」の内容に対し、海外旅行会社全社が「満足」と回答。誘客促進に繋がることが明らかに

「東京サステナブル情報マニュアル」を提示した海外旅行会社 14 社のうち 5 段階評価で「非常に満足」が 11 社、「満足」が 3 社という結果となりました。また、12 社が東京のイメージが変わったと回答。「東京が持続可能な旅行を促進するために懸命に取り組んでいることがわかった」「東京都内で数日のツアーを作成でき、どのように旅行するか意識しているゲストを満足させることができるとわかった」といったコメントがありました。さらに、新たに旅程に入れて顧客に提案したいかという質問では、先述したテーマの 14 のコンテンツのうち、「Slow Tokyo」に掲載した高円寺、谷中、「Rural Tokyo」に掲載した御岳、青梅、「Made in Japan」に掲載した「Indigenous Culinary Arts（その土地発祥の食文化）」「Responsible Restaurants」の 6 つのコンテンツで 8 割を超える高い意向度を獲得しました。海外旅行会社が商品を開発するにあたり、エリアの十分なリサーチ時間が取れないツアーオペレーターにとって開示され簡単にアクセスできる情報は役に立つものであることもわかりました。これらの結果から、情報マニュアルによって海外旅行会社が提示しているオプションを行程に入れる確率が上がり、誘客促進に繋がることが明らかとなりました。

サステナブル情報を整備するためのポイントは大きく 7 つと判明

さらに、情報マニュアルの中でも特に旅行行程に入れてもらいやすい要素を調査したとこ

ろ、「ビジョン」「人間味」「地域コミュニティ」「地域への貢献」「歴史ストーリー」「具体事例」「世界基準の認定制度」の7つのポイントがあることがわかりました。これをベースに東京以外の事業者も活用できる「サステナブル情報整備指南書」を作成しました。

ビジョン	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会経済／文化／環境のどの分野で、どんなことに寄与したいのか想いを伝える ・ 取り組みのポリシーを掲載する
人間味	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標や思いを、その人の名前や写真とともに一人称の言葉で伝える
地域コミュニティ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域独自のコミュニティが、地域や住民とどのように共存しているか伝える
歴史ストーリー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品の裏に隠れている歴史背景や、取り組み理由をストーリーとして伝える
地域への貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品が、地域にどのような貢献をしているかを伝える
具体事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 具体的な取り組みの事例まで紹介する
世界基準の認定制度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認証を取得している場合は、その認証が世界的に有効とされている根拠とあわせて記載する。認証の詳細が分かるリンクも貼る

【今後に向けて】

サステナブルツーリズムが注目される中、都内の様々なコンテンツや体験、ホテル等の情報を集約し、海外の旅行会社に向けたマニュアルとして、初めて整理いたしました。今回の成果物を、東京に限らずより多くの事業者の皆様にお役立ていただければ幸いです。また、TCVBは、東京をより持続可能なデスティネーションとして成長・発展させるべく、令和5年度より「TCVB Sustainable Tourism Partnership」を立ち上げ、都内の観光を支える事業者や団体の皆様と連携し、情報発信を強化してまいります。

【本件に関する問合せ先】

■公益財団法人東京観光財団 総務部総務課（企画調査）山村・工藤
 電話：03-5579-2680 メールアドレス：sanjyokaiin@tcvb.or.jp