

「サステナブル情報整備指南書」

観光関連事業者向けにインバウンド旅行者の誘客促進に
つながる情報整備のポイントと事例を紹介

2023年3月

TCVB

Tokyo Convention & Visitors Bureau



海外旅行会社が求めるサステナブルをテーマにした情報における調査概要と結果

【調査対象】

欧米豪のミドル富裕層を顧客としていて訪日旅行商品を取り扱っている旅行会社（4社）
Different Japan、Audley Travel、Inside Japan Tours などの事業開発マネージャー・商品責任者中心に深掘り調査を実施

【調査時期】

2022年12月～2023年1月

【調査手法】

「東京サステナブル情報マニュアル」を提示して、インタビュー形式で具体的に響いた箇所についてヒアリング
複数のウェブサイトをチェックして、評価できるポイントをヒアリング

【調査結果サマリ】

旅程に追加したいと思う共感接点となる情報整備ポイントは、下記7つあることが判明

ビジョン

人間味

地域コミュニティー

歴史ストーリー

地域への貢献

具体事例

世界基準の認証制度

【指南書作成の目的】

観光関連事業者が効率的・効果的に情報を整備するためのサポートとなることを目指す。そのために、サステナビリティに関する取り組みステップ、情報整備の注力ポイントを要約して「サステナブル情報整備指南書」を作成

【指南書の情報】

取り組みステップ案と具体的に情報を整備する7つのポイントを提示。「東京サステナブル情報マニュアル」で掲載した事業者のウェブサイトを対象に、具体的に響きやすいポイントとセットで好事例も紹介

【対象メディア】

観光関連事業者のウェブサイトを中心に

※海外旅行会社・ツアーオペレーターは、顧客に訪日旅行の行程や詳細情報を提案するために各事業者のウェブサイトをチェックすることがあり、機会損失を起こさないようにするため情報整備しておくことが重要

【補足情報（APPENDIX記載）】

海外の好事例については、GSTC基準の分野とともに補足情報として記載

「サステナブル情報整備指南書」 取り組みステップ

ウェブサイトの情報を整備する前に、1～4のステップで自社の強みとなるメッセージの明確化、メッセージと連動した販売商品として成立しているかを確認する。その上で5の情報整備へ進むことを推奨。

- 1 GSTC基準のどの分野と相性が良いかをチェック（社会経済／文化／環境）**
- 2 持続可能な地域を作るためにどんなことに寄与したいか、伝えたいメッセージを検討**
- 3 2のメッセージは、自エリアならではの独自性があるかをチェック**
- 4 2の文脈を感じられるような、高付加価値化された販売商品になっているかをチェック**
- 5 旅行会社・旅行者が探しやすいように情報をウェブサイト中心に整備
（2のメッセージをリアルな言葉で表現）**

**7つのポイントを提示！
好事例とともに解説**

「持続可能な観光」とは、「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」と定義される。

<国際基準GSTC Criteriaをベースとした4分野>

A. 持続可能なマネジメント

(例) 現行のデスティネーション戦略・取組を公表していること。
リスクや危機管理について、地域内で情報を共有し、訓練を実施していること。

B. 社会経済のサステナビリティ

(例) 経済データの収集についての取組を行っていること。
地域の観光事業者による農産物等の地域特産物の購入やサービスの利用を推奨する取組があること。

C. 文化的サステナビリティ

(例) 文化資産の修復や保全の取組があること。
文化的な場所やその周辺で、観光による負荷に関する取組があること。

D. 環境のサステナビリティ

(例) 自然的な場所における来訪者管理について、ツアーオペレーターやガイドに向けた行動基準等があること。
エネルギー消費量の目標を公表し、促進していること。温室効果ガスの排出削減目標を定め、公表していること。

出典：観光庁「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」
Global Sustainable Tourism Council（GSTC）Criteria

「サステナブル情報整備指南書」 7つの情報整備ポイント解説

ビジョン

- 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

- 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

地域コミュニティー

- 地域独自のコミュニティーが、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

- 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

- 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

- 具体的な取り組みの事例まで紹介する

世界基準の認証制度

- 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

DIG Tokyo Tours (サイクリングツアー)

<https://www.digtokyotours.com/about>

ABOUT DIG TOKYO TOURS

Scouring the internet for that perfect **bike tour in Tokyo** or intimate **street food outing** can be an overwhelming process.

Will I enjoy the experience? Is the operator reputable? Am I paying for a service that I could easily undertake myself?

DIG Tokyo Tours, a sole operated Tokyo cycling, street food and walking tour provider, sets out to remove these uncertainties by ensuring both you and your travelling companions an unforgettable local experience, unique to any other operator in the city.

From the moment of initial enquiry, to wishing you well with your onward travel, DIG is always by-your-side to ensure your complete satisfaction and enjoyment.

Whether it be:

- Jumping on a salvaged 'mamachari' bicycle for an **immersive bike ride** through the twisting backstreets and eclectic Tokyo neighbourhoods of Nakano, Koenji and Itagaya.
- Loosening your belt buckle and discovering the mouth-watering cuisine, urban landscapes and boisterous 'yokocho' of the inner-west on an **intimate walking and street food tour**.
- Riding Tokyo's hidden alleyways, congested sidewalks and tranquil riverside bicycle paths on a **Japanese classic road bike**, meticulously handcrafted by a master frame builder.
- Pulling up a bar stool at a **hole-in-the-wall izakaya** along the atmospheric JR Chuo Line and rubbing shoulders with inquisitive locals over a beer and a fistful of yakitori skewers.
- Bouncing between family-friendly neighbourhood attractions on a **Tokyo family bike tour** or more accessible walking and street food experience.

ABOUT YOUR GUIDE

Hi, I'm Andy

Hailing from Melbourne Australia, my young family and I reside in the laidback but eclectic Tokyo neighbourhood of Koenji.

I have a passion for Japanese classic bicycle restoration, outdoor expeditions, a hot bowl of ramen, a cold beer and exploring the endless local treasures, personalities and culinary delights scattered throughout this bewildering side of Tokyo.

As a passionate traveller, I've always found myself shying away from organised tours, particularly the large group variety.

- Rehashed itineraries glued to the tourist trail.
- Visits to uninspiring attractions and restaurants the tour operator has a mutual relationship with.
- The general sensation of being churned through the system as a 'booking number'.

I launched DIG Tokyo Tours as an alternative to this tour model, with the aim of crafting unique, socially responsible and immersive experiences in the captivating local neighbourhoods on Tokyo's inner west-side.

So jump on a bike or join me on foot and experience an honest local insight into life here in Tokyo away from the tourist crowds.

Andy!

〈海外旅行会社が評価したポイント〉

- ✓ 自らの思いをメッセージとして伝えている
- ✓ ビジョンが含まれている
- ✓ 持続可能な観光を意識した体験を作っている

松乃鮨

<https://matsunozushi.com/en/history/>**<海外旅行会社が評価したポイント>**

- ✓ 「Our history」のタブがあってすぐ見つけやすい
- ✓ 創業時にどのような場所だったか歴史背景の説明がある
- ✓ 代ごとに継承している家族経営のストーリーがある
- ✓ 人物に焦点を当てたクラシックな写真イメージに共感

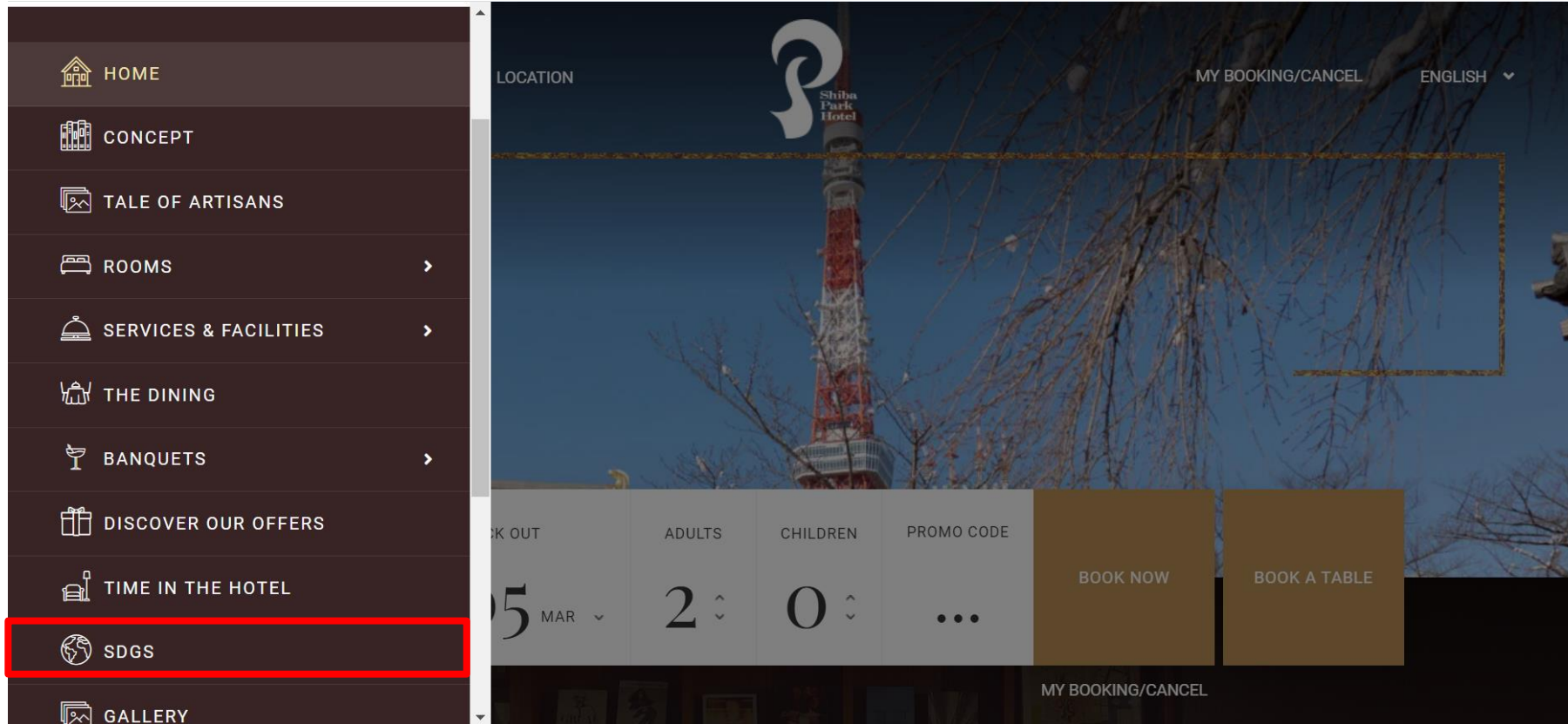
hanare <https://hanare.hagiso.jp/en/>

The screenshot shows the website interface for 'hanare'. At the top, there is a navigation menu with links: HOME, ABOUT, HOTEL, EXPERIENCE, PLACES, ACCESS, EVENT, MEDIA. On the right, there are language options: English and 日本語 (Japanese). The main content area features a large circular diagram titled 'The Whole Town = Your Hotel'. This diagram illustrates a central hub labeled 'HAGISO' (Front Desk & Lobby of hanare, Breakfast Venue & Bar) connected to various local services: Renovated Local Houses (Lodging), Shopping Streets (Souvenir Shop), Sento (Baths), Bicycle Shop (Bicycle Rental), Lessons (Cultural Experience), and Restaurants (Dining Hall). On the left side of the website, there is a 'NEWS' section with two items: a closed notice for new free accommodation staff and an announcement of re-opening. Below the news is a 'BOOK NOW' button and a link to 'ご予約はこちら'.

<海外旅行会社が評価したポイント>

- ✓ コンセプト「街全体があなたのホテルになる」が素晴らしい
- ✓ 谷中への真の情熱と愛を伝えている
- ✓ 周辺地域とのつながりがどのように機能するか具体的に説明している

芝パークホテル <https://www.shibaparkhotel.com/en/>



芝パークホテル <https://www.shibaparkhotel.com/en/sdgs/>

SDGs

Shiba Park Hotel SDGs

Based on the management philosophy of Shiba Park Hotel Co., Ltd. "Implementing the Way of Hospitality" and the behavior guidelines "The Spirit of Hospitality" (showing a spirit of gratitude to our guests and business partners and local communities), and also have the ability to think from the other persons perspective, Shiba Park Hotel endorses the SDGs (Sustainable Development Goals), proposed by the United Nations and efforts to achieve a sustainable society.

SDGs activities in Shiba Park Hotel

1. Partnering Community
2. Creating a comfortable workplace
3. Environmental Initiatives
4. Green and safety

SDGs activities in Shiba Park Hotel

We have set four key goals that aim to contribute to the 17 Sustainable Goals (SDGs) as follows.

We will steadily implement initiatives to fulfill our social responsibility to our guests, employees, business partners and communities.

Theme	Goals	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Partnership/Community	Contribution to local development, strengthening the community, contributing to the local economy, supporting local companies, local employment, supporting local products, local agriculture																	
Creating a comfortable workplace	Supporting local products, local agriculture, local employment, supporting local companies, local agriculture																	
Environmental Initiatives	Reduction of environmental impact, reduction of CO2 emissions, reduction of water consumption, reduction of waste, reduction of energy consumption																	
Health and safety	Ensuring safety and security																	
Partnership/Community	Contribution to local development, strengthening the community, contributing to the local economy, supporting local companies, local employment, supporting local products, local agriculture																	
Creating a comfortable workplace	Supporting local products, local agriculture, local employment, supporting local companies, local agriculture																	
Environmental Initiatives	Reduction of environmental impact, reduction of CO2 emissions, reduction of water consumption, reduction of waste, reduction of energy consumption																	
Health and safety	Ensuring safety and security																	

3. Environmental initiatives

＜Goal＞
Creation of shared values, Satisfaction of a society symbiotic with nature, Creation of a recycling society. Global consumption initiative that takes people, society and the global environment into consideration.



Environmentally friendly with plant-based ingredients

All guest rooms are equipped with Millennium Organic Skin Label amenities, which contain more than 80% plant-based mineral-derived ingredients. The products are fragrances with natural essential oils without synthetic fragrances, are white/paraben-free, and are made from carefully selected raw materials according to organic standards. The ingredients are formulated to have a low environmental impact as a whole.

Both amenities / Hand wash

- 1. Products free of petroleum-based surfactants, parabens/UV, synthetic colorants, synthetic polymers, animal ingredients, and other ingredients
- 2. Products not tested on animals
- 3. Products containing 80% or more plant- and mineral-derived ingredients



Measures to combat global warming

Reduction in the use of plastic products



Use of eco-materials

＊Bamboo hairbrush, hairbrush, Razor/Vanity Kit, Body soap

This is an amenity that reduces the burden on the environment by approximately 20% in terms of plastic usage fee by using a product made of raw materials derived from natural straw.

- 1. Body cream mixed with raw materials / Reduced plastic usage by approximately 20% from Shimadzu Co., Ltd. PP single raw material product.
- 2. Packaging: OP film portion replaced with paper / Reduced plastic usage by 25% (reduction rate from Shimadzu Co., Ltd. OP main packaging).

＊Tea from certified organic produce available (cup of Tea)
The cup of Tea, a carefully hand-blended and produced aromatic organic tea, is always available.



Bamboo materials used for in-room products

We actively use sustainable bamboo materials, which are considered earth-friendly, biodegradable, and have antibacterial properties.

Shower cap, brush, bathroom trash bin, hair brush, toothbrush, hair dryer, amenity box, notepad holder, and tissue case made of 2 kinds of bamboo (bamboo wood).

＊Products made by Yamashita Kogyo, Inc. / Made in Japan except for the brushes.



Hanger (bamboo bamboo)

＊Pan for guest rooms use bamboo material for the body, which reduces the use of plastic compared to regular pans.

Laundry bags (bamboo bag)

＊L100 is a raw material based on limestone, its use as a bag reduces the amount of plastic used.



Eco-friendly cleaning service

We ask our guests staying for consecutive nights to help us contribute to the environment by minimizing the use of organic detergents and other cleaning products generated during the cleaning process.

Eco-friendly cleaning service does not include room cleaning (dusting, bed making and sheet changing, bathroom cleaning), for single or 2-night and no doorman guest rooms. Instead of changing to make, reworking amenities, and cleaning trash are available 24 hours a day, 24 hours request. For hygiene reasons, we clean the rooms every 2 days during stay of 2 nights and more. By reducing bed linen and amenities instead of replacing them, we are committed to environmental conservation by reducing CO2 emissions, water resources, electricity, and waste.

Eco-friendly Cleaning Schedule

1-Day	Check-in
2-Day	No Cleaning
3-Day	Cleaning
4-Day	No Cleaning
5-Day	No Cleaning
6-Day	Cleaning



Bamboo-made certified products (toilet paper)

＜海外旅行会社が評価したポイント＞

- ✓ ウェブサイトトップ画面からの「SDGs」タブからすぐ情報を見つけることができる
- ✓ 幅広いSDGsをカバーしている
- ✓ すべてのSDGsについて明確な例が示されていて、「グリーンウォッシュ」でなく、持続可能な観光に情熱を注いでいることが伝わる

パレスホテル東京 <https://en.palacehoteltokyo.com/hotel-overview/actions-for-sustainability/>

The screenshot shows the website's navigation menu and a list of environmental initiatives. A red box highlights the text "Eco Mark certification" in the list.

Other Environmental Initiatives

- 2020 - | Adoption of FSC-certified paper on the hotel brochures and paper bags, supporting responsible forest management and preserving the forest.
- 2021 - | With an exclusive contract with the organic vegetable farm Hakushu Toen, French Restaurant **Esterre** provides a safe and secure culinary experience, with locally grown products.
- 2021 - | Using locally grown vegetables from farms within Tokyo, Palace Hotel Tokyo supports the preservation of farmlands or the metropolitan area while also reducing the environmental impact of long-distance transportation.
- 2021 - | In an effort to reduce the environmental impact from our food, All-day Dining **Grand Kitchen** offers environmentally-friendly menus using meat substitutes.
- 2021 | Palace Hotel Tokyo acquired the **Eco Mark certification** "Hotels and Inns Version 2," awarded to facilities engaged in environmental initiatives on a high level, such as reducing food loss, contributing to the community and society, in addition to other basic environmental measures.

The screenshot shows the Eco Mark certification page for Palace Hotel Tokyo. It includes the certification number 21 503 001, an official site link, and a detailed description of the hotel's eco-friendly approach. Below the description, there are six categories of eco-friendly practices with corresponding icons and checkmarks.

Eco-friendly approach

- Eco activities with customers**
- Use eco-friendly fixtures and equipment**
- reduce waste**
- Energy saving**
- saving water**
- Eco facility management**

Checkmarks and descriptions for each category:

- Disseminate information on environmental initiatives through the museum and website.
- We provide environmentally friendly food. (Organic vegetables)
- Eco-friendly products are used for room fixtures. (Energy-saving TV, FSC-certified toilet paper, etc.)
- Separate and recycle paper, PET bottles, beverage cans, and glass bottles.
- Grasp energy (electricity, gas, etc.) and water usage, and implement measures to conserve energy and water.
- Introduced LED lighting.
- Install solar panels on the roof.
- You can choose not to change sheets and towels during consecutive nights.
- Cooperated with environmental activities conducted by international environmental NGOs (bird protection activities of BirdLife International Tokyo).

<海外旅行会社が評価したポイント>

- ✓ エコマークの説明とともに取得した経緯を説明している
- ✓ この認証制度がどの世界基準で設定されているか詳細が分かるように、具体的な説明ページのリンクを貼って飛べるようにしている

アメリカ カリフォルニア州 アクティビティ

内容：ローカルエコツアー

GSTC基準：社会経済、文化、環境

<https://www.realsanfranciscotours.com/eco-travel/>

<https://www.thereallosangelestours.com/eco-travel/>

オーストラリア メルボルン アクティビティ

内容：アドベンチャーアクティビティ

GSTC基準：環境

<https://wildadventuresmelbourne.com/beyond-sustainability/>

グローバル GOOD HOTEL

内容：社会貢献型ホテル

GSTC 基準：社会経済、文化

<https://goodhotel.co/>

<https://goodhotel.co/sg-dg>

オランダ アムステルダム Conscious Hotels

内容：エコホテル

GSTC 基準：社会経済、環境

<https://www.conscioushotels.com/>