「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

じゃらん
リサーチセンター

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

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

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

「サステナブル情報整備指南書」作成方針

【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メインとする
※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

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

「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

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

TCVB Tokyo Convention & Visitors Bureau
じゃらん リサーチセンター

参考：取り組みステップ 1 におけるGSTC基準の分野

「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ー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

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

TCVB Tokyo Convention & Visitors Bureau じゃらんリサーチセンター

「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

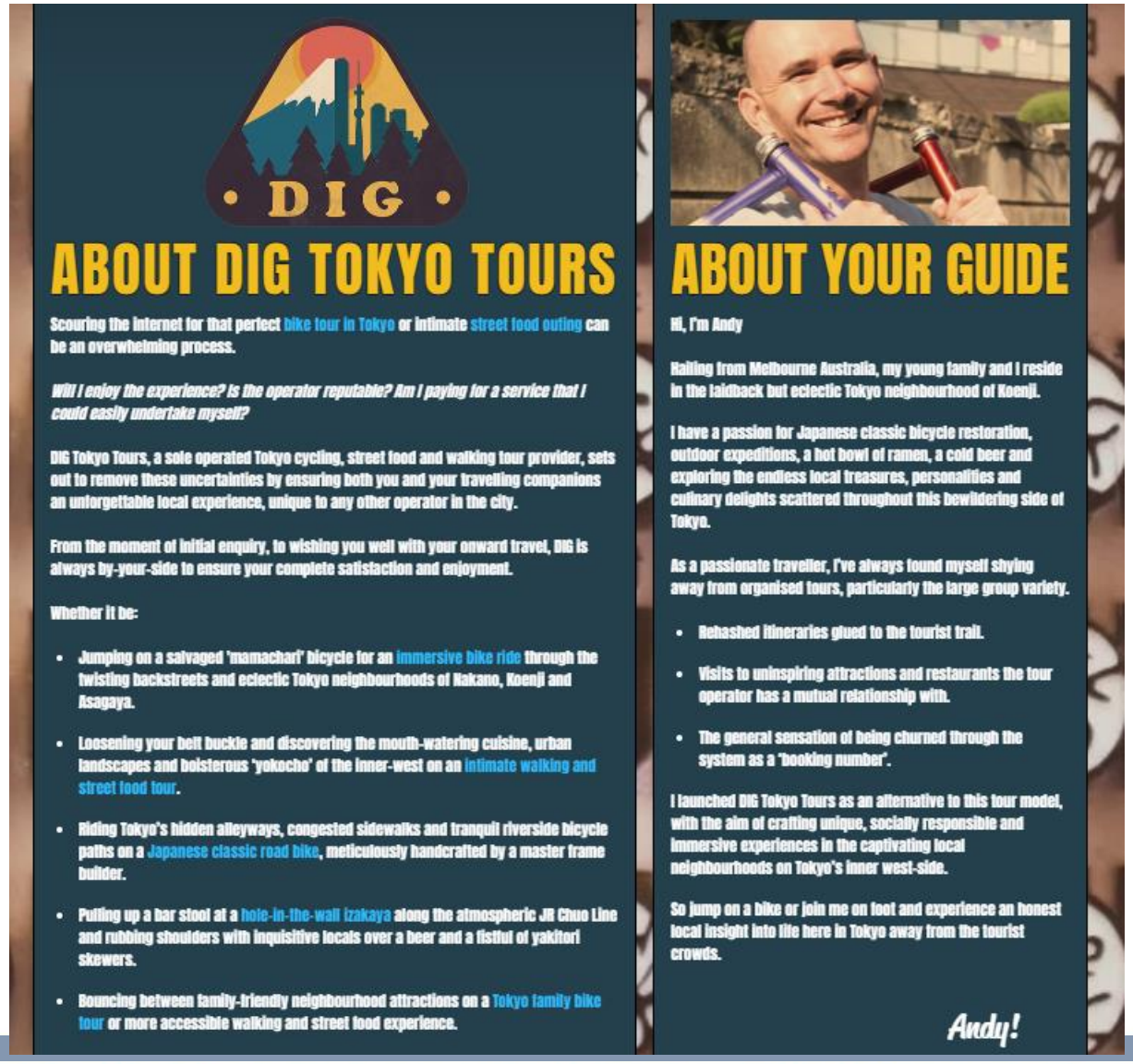
ビジョン	• 社会経済／文化／環境のどの分野で、どんなことに寄与したいのか思いを伝える • 取り組みのポリシーを掲載する
人間味	• 目標や思いを、その人の名前や写真とともに一人称の言葉で伝える
地域コミュニティー	• 地域独自のコミュニティーが、地域や住民とどのように共存しているか伝える
歴史ストーリー	• 商品の裏に隠れている歴史背景や、取り組み理由をストーリーとして伝える
地域への貢献	• 商品が、地域にどのような貢献をしているかを伝える
具体事例	• 具体的な取り組みの事例まで紹介する
世界基準の認証制度	• 認証を取得している場合は、その認証が世界的に有効とされている根拠とあわせて記載する。認証の詳細が分かるリンクも貼る

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

TCVB Tokyo Convention & Visitors Bureau
じゃらん リサーチセンター

DIG Tokyo Tours（サイクリングツアー）

https://www.digtokyotours.com/about



DIG

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 Asagaya.
- 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

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

松乃鮨 https://matsunozushi.com/en/history/

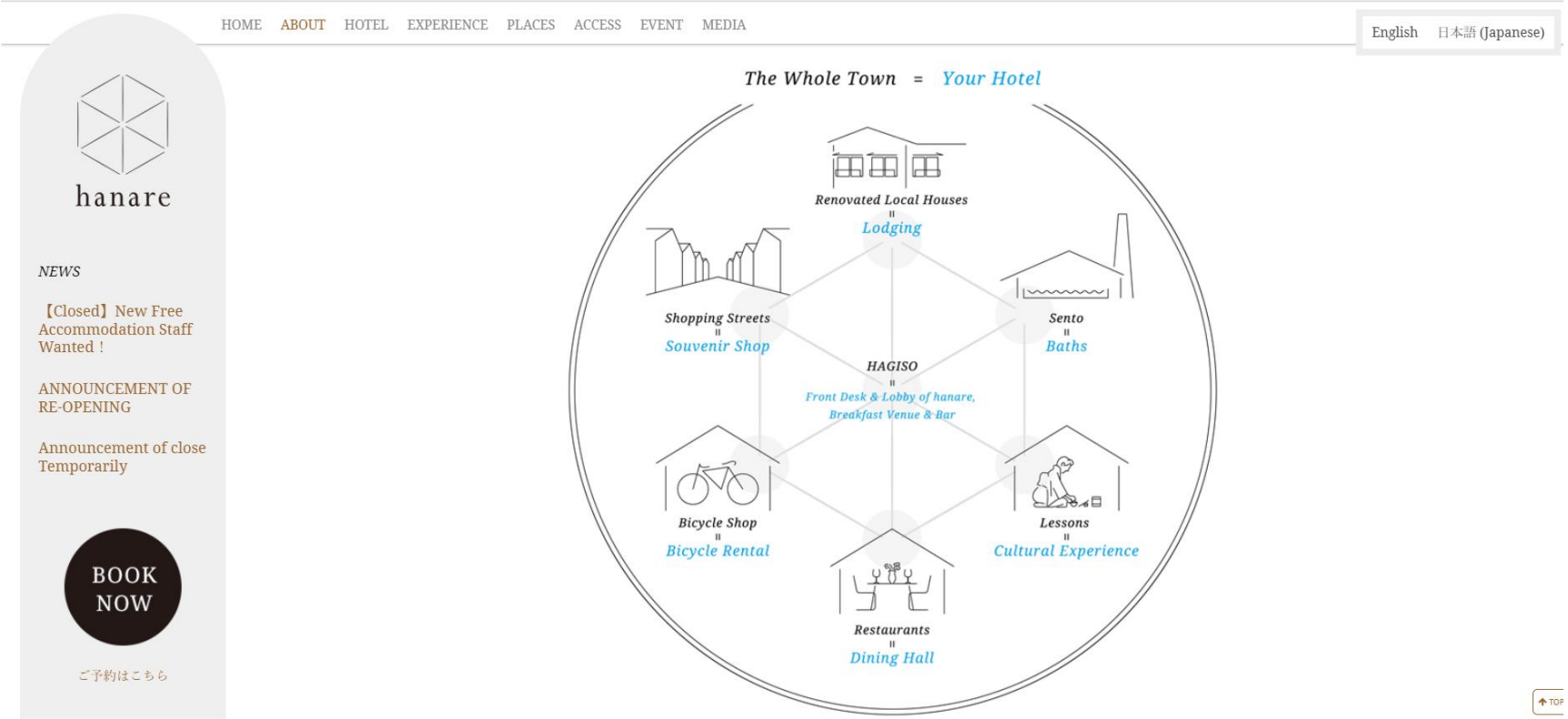
＜海外旅行会社が評価したポイント＞

- ✓ 「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

(C) Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

TCVB Tokyo Convention & Visitors Bureau じゃらんリサーチセンター

hanare　https://hanare.hagiso.jp/en/



＜海外旅行会社が評価したポイント＞

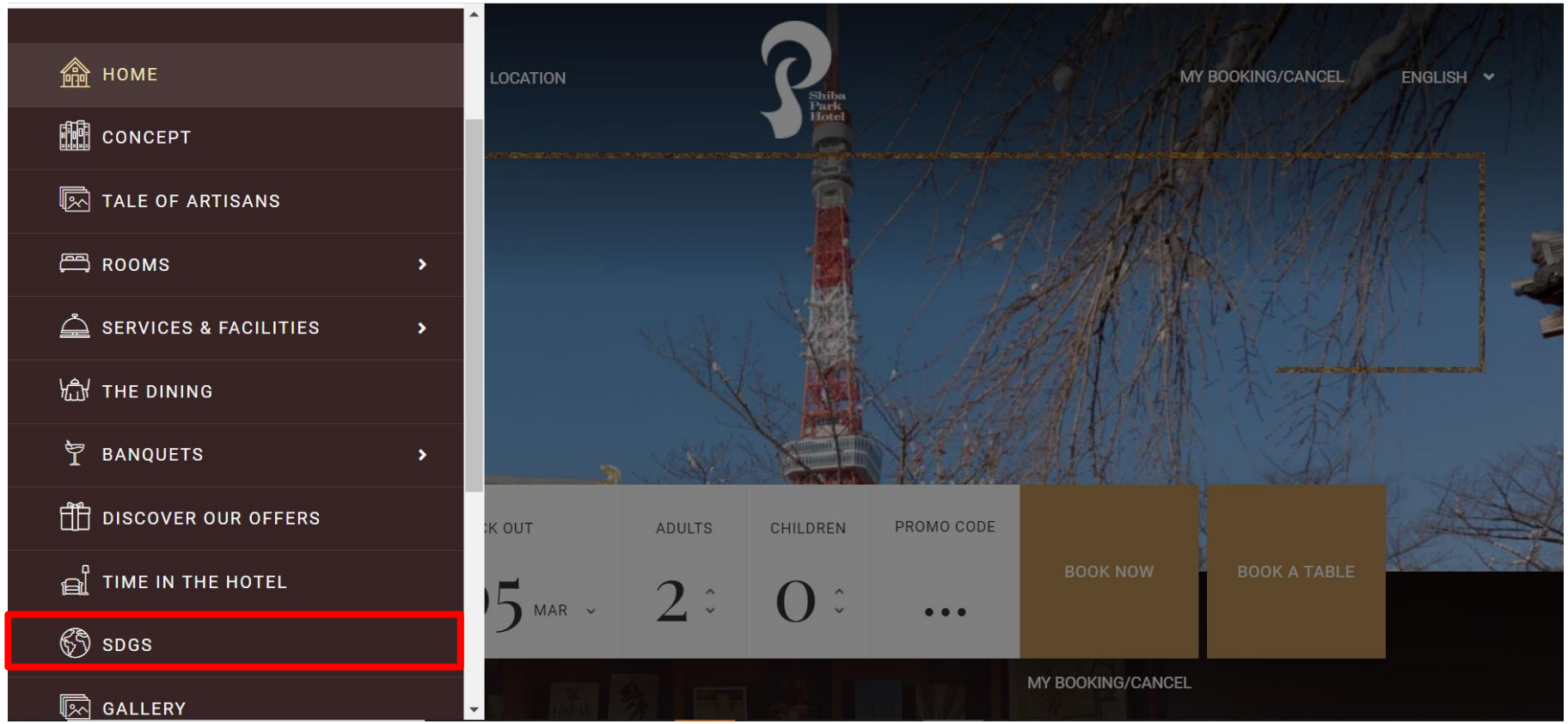
- ✓ コンセプト「街全体があなたのホテルになる」が素晴らしい
- ✓ 谷中への真の情熱と愛を伝えている
- ✓ 周辺地域とのつながりがどのように機能するか具体的に説明している

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

TCVB Tokyo Convention & Visitors Bureau　じゃらんリサーチセンター

好事例

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

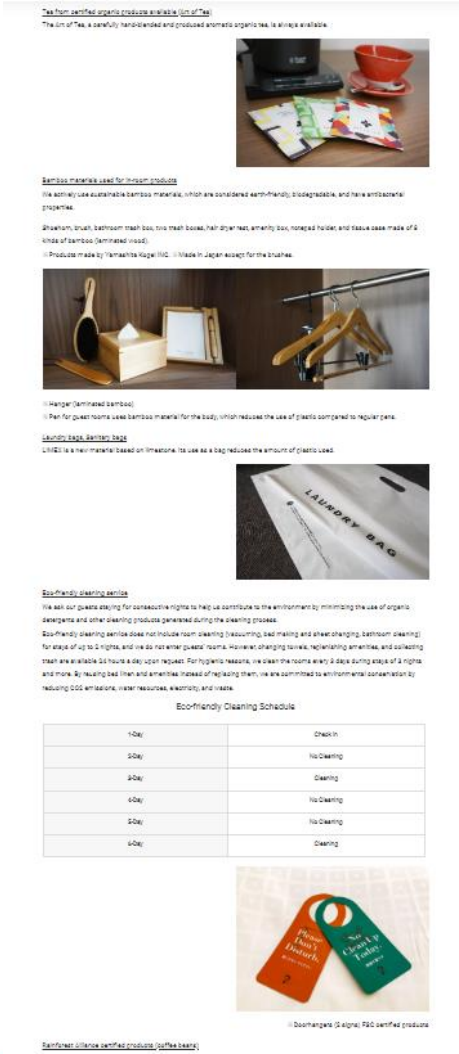


(C) Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

TCVB Tokyo Convention & Visitors Bureau
じゃらんリサーチセンター

好事例

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



<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

(C) Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

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

PALACE HOTEL TOKYO

LOCATION NEWSLETTER SIGN-UP 日本語 THE PALACE CLUB RESERVATIONS

SPECIAL OFFERS ROOMS & SUITES RESTAURANTS & BARS evian SPA TOKYO MEETINGS & EVENTS DESTINATION GALLERY HOTEL OVERVIEW NEWSROOM

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 subsitutes.
- 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.

エコマーク認定サービス

overview Eco-friendly approach Authorized facility information Back to eco hotel list

Palace Hotel Tokyo

Certification number: 21 503 001

Official site

Palace Hotel Tokyo is surrounded by abundant water and greenery in the heart of the city. The brand concept is "A beautiful day in a beautiful country." Please experience "Japan of the highest quality" unique to Marunouchi 1-1-1.

Recommended point

We always give top priority to the safety and security of our customers, and actively fulfill our responsibilities to the environment and local communities. In 1992, we were one of the first in the industry to ferment food waste into fertilizer. Fertilizer produced at the hotel is reborn as new crops at a specific farm, and is returned to the hotel in a "circulating recycling" system.

Eco-friendly approach

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

- 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

(C) Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved

APPENDIX：海外参考事例

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.consciousshotels.com/

（C）Recruit, Co.,Ltd. TCVB All rights reserved