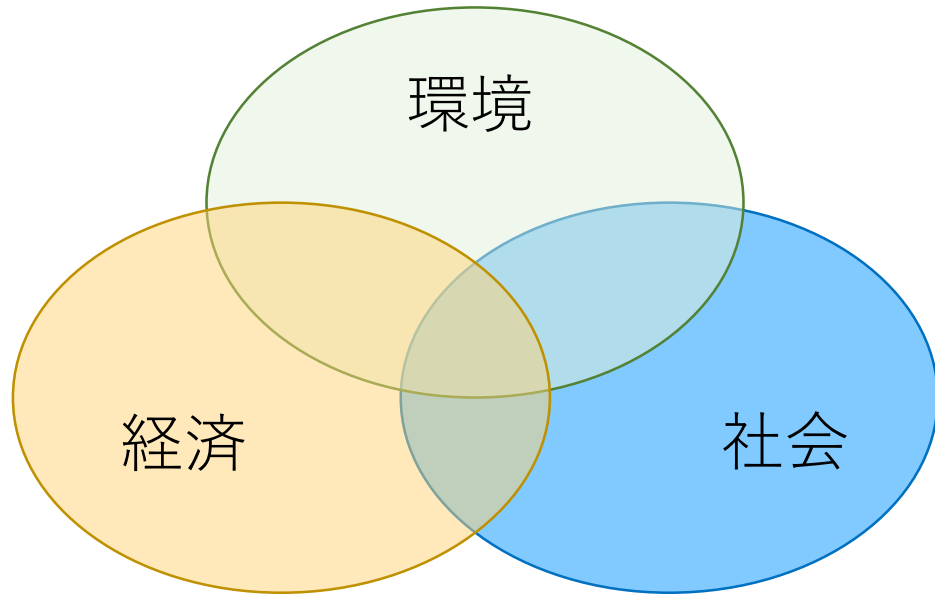


持続可能な観光地域経営について

東京女子大学 矢ヶ崎紀子

持続可能な観光地経営

～ UNWTOの定義より



- 経済的に成長できる
- 社会的・文化的に好ましい
- 環境的に適正である

旅行者、観光関連産業、自然環境、地域社会の需要を満たしつつ、
経済面・社会面・環境面への影響も十分考慮に入れた観光

持続可能な観光の発展には、

- ① ステークホルダーの参画
- ② 強い政治的リーダーシップ
- ③ 観光の影響をモニタリングする
継続的な取り組み

が必要

持続可能な観光地経営の目的

- ① 資源（自然環境、文化財・文化遺産、コミュニティの伝統文化・価値観等）を守りつつ、活用する。
- ② 観光関連ビジネスが適正な収益を獲得し、より良いサービスを提供するための投資をし続けていく。
- ③ 観光地域が獲得した収益が域内循環し、適正な報酬と待遇を得られる安定した雇用や、起業・新規事業等の挑戦できる機会を提供する。
- ④ 訪問客を受け入れることによって、地域の人々がシビックプライドを醸成し、異文化に対する寛容性を育て、より暮らしやすいコミュニティを形成する。



- マーケットが望んでいる
良い客層の人々が、社会・経済・環境に配慮された旅を望んでいる。

- 競合他者が取り組んでいる

UNWTO加盟101カ国への調査結果（2019年）

- ・ 観光競争力に持続可能性を関連づけている（64%）
- ・ 持続可能性に関する具体的なアクションを講じている（55%）

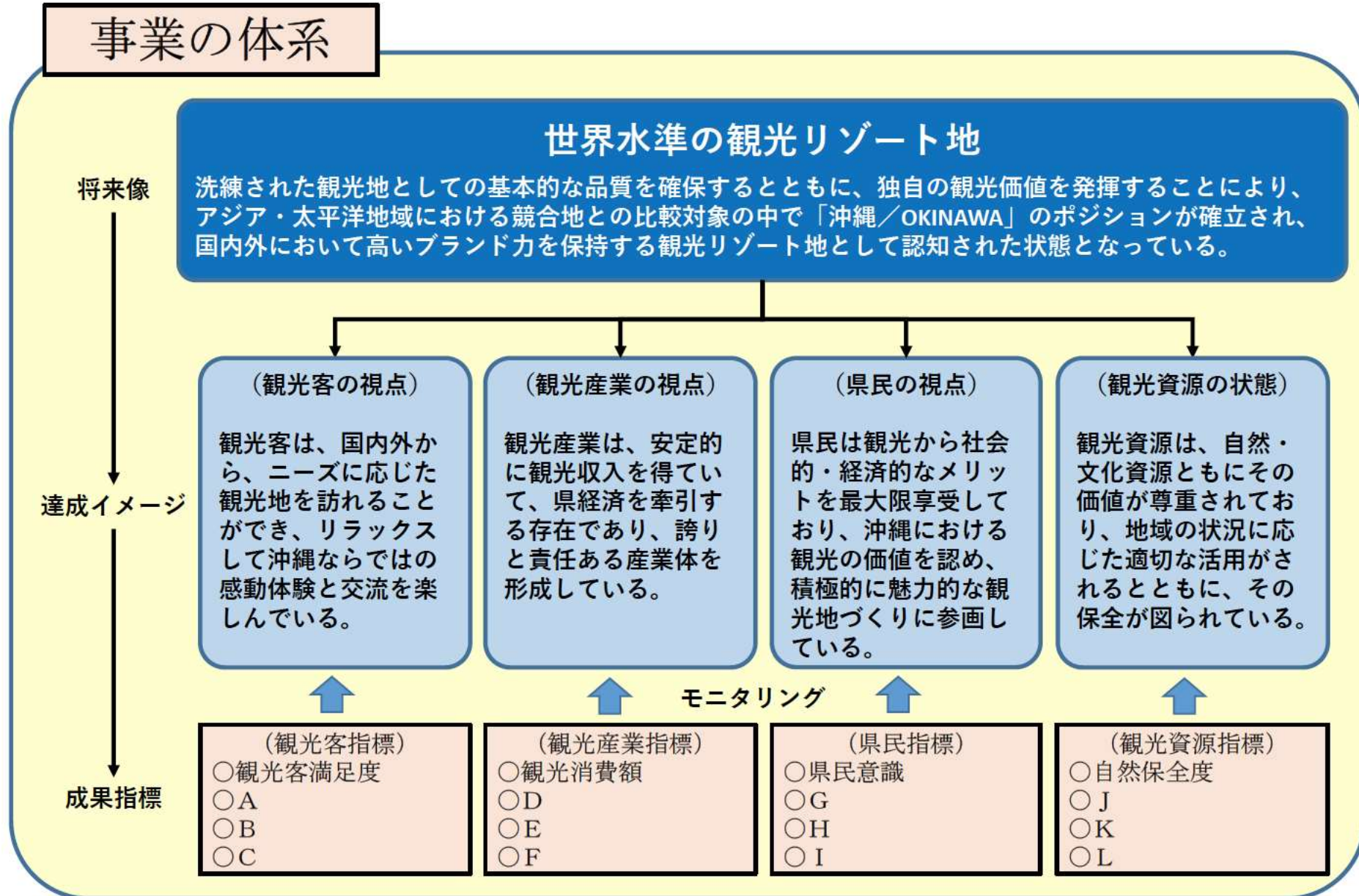
進め方 ①指標の活用

×チェックリスト

1. 持続可能なデスティネーションとなるための重要課題の目標を表現
 - ① デスティネーションに共通する基本的な課題
旅行消費の拡大と域内循環、需要平準化（季節・曜日、場所、活動）、旅行関連産業における雇用・従業員数・待遇、顧客満足・再訪・他者推薦、地域住民の旅行者受容度、資源の修復・保全と活用、環境負荷軽減・・・
 - ② 東京都独自の課題 : 初回訪問者が多い首都としての受入体制、グリーンMICE、島嶼部振興、廃棄物管理・・・？
2. 程よい数の目標を構造化
（例）旅行消費の拡大 ← 消費単価向上、滞在日数増加、MICE誘致・・・
3. 政策との因果関係のチェック
最初から全てを体系化することは難しい、PDCAサイクルを動かしながら改善
「測定していた数値がどうなったら、どうするのか」を想定
4. 目標水準：「都民の観光受容度は最初の測定値より下げない」など個別に判断
5. 共感できる指標 : 単なる宿泊者数だけでは住民には響かない

沖縄観光成果指標検討事業

資料：沖縄県「沖縄県における観光成果指標の取組」より抜粋。



京都市
金沢市

...

進め方 ②マネジメント

環境変化、外部要因の影響を受け、デスティネーション内部も変わっていきながら、持続可能な観光地域づくりを進めていくには、マネジメントが重要。

- 戦略的な計画があり、これに基づいてPDCAサイクルが回る
→ スパイラルの階段を登っていける
- マネジメントの責任組織が明確であり、企業経営的なマネジメント力を有する
- 加えて、観光地域経営のマネジメントの特徴を踏まえる
→ 多様なステークホルダーの参画、
共通言語（科学的なデータ、指標、手法・進め方）を持つ、
地域DMOとの連携 . . .
- 取り組みに必要な経営資源・財源の確保
- リスク管理、危機対応

ご静聴、ありがとうございます。