総合

観光庁 秋川長官

「未来のための旅のエチケット」浸透へ
「地域に配慮、楽しい旅を」

観光庁は、観光客のマナー向上に向けて、旅先で推奨する行動を訪日外国人旅行者などに示す「未来のための旅のエチケット」（以下、エチケット）を策定した。オーバーツーリズムなどの課題を踏まえ、秋川直也長官は、「エチケット」を日本政府観光局（JNTO）のウェブサイトや海外メディアを通じて周知していく考えを示した。日本国内でも観光案内所などにポスターの掲示を促し、浸透を図る。併せて禁止事項などを表すピクトグラムを作成しており、自治体やDMO、観光事業者に活用してもらう。

秋川長官（12月の記者会見）

「エチケット」は5言語で作成。推奨内容は、①歴史・文化・自然を学びマナーを守る②混雑を避けて、上手に観光する③荷物を減らし、手ぶらで身軽に旅する④文化財の価値や意味を知り、大切に扱う⑤未来のために、観光地の美しさを保つ⑥地元の産品を選び、地域を応援する⑦ゆっくり滞在して、日本各地の多様な魅力を楽しむ。

「エチケット」の策定について秋川長官は「マナーの啓発は、オーバーツーリズムやそれに近い事例に対応する有効な手段の一つ。観光客には悪気があるわけではなく、文化の違いが大きい。旅先の環境や地元の方たちに配慮しながら旅を楽しむにはこうした方がいいと分かりやすく伝えていきたい」と述べた。

ピクトグラムは禁止事項14種、推奨行動8種を作成した。補助表記は5言語。「私有地への無断立ち入り禁止」「パーク&ライド等公共交通機関への乗り換え推奨」「写真撮影の際周りに注意」「手ぶら観光の推奨」などがある。

「エチケット」やピクトグラムは、観光庁のホームページからダウンロードできる。【向野悟】

「未来の旅のエチケット」

大阪観光大で旅館フェア
旅館協会関西が就職説明会
学生による日本文化の体験も

日本旅館協会関西支部連合会は12月17日、大阪観光大学（大阪府熊取町、山田良治学長）で2年生を対象にした就職・インターン説明会「旅館研究フェア」を開いた。約100人の学生が参加。旅館の女将が旅館の特徴や働く魅力に関する講演を行ったほか、近畿地区の10旅館がブースを出し、インターンシップなどの説明を行った。

同企画は近畿運輸局の協力で実施。前年に続き2回目。前年は3、4年生を対象に開いたが、留学生の就職活動時期が卒業後にまでわたるなど実施時期の絞り込みの難しさなどがあったことから、インターンシップ相談も視野に、主に2年生を対象に開催。同大学の協力の下、授業の一環として実施した。

第1部のセミナーでは、あわかん（兵庫県洲本市）の上村早苗社長が講演。旅館で提供するサービスの特徴や仕事の多様性などについて解説。「旅を全てプロデュースしてくれるのが旅館であり、地域と密接に関わっている。例えば旅館の料理は、季節ごとの旬のものを、地域らしさにこだわって調理、提供している」などと説明した。

同館では日本を含む6カ国13人のスタッフが働いているという。大阪観光大学の学生の7割が留学生であることから、旅館で働く動機やその魅力、休日の過ごし方などについて母国語で聞いた、同館の外国人スタッフへのインタビュービデオも放映した。

第2部の企業説明会には旅館・ホテル10社が参加。セミナーに続き参加した学生らに対し、各旅館の担当者が宿の立地や特徴、働き方について説明を行った。今回は2年生を対象にしたことから、参加インセンティブとして、「お抹茶体験」「着付け体験」ができる「旅館体験スタンプラリー」も実施した。3社で説明を受けた学生にはいずれか一つ、5社説明を受けた学生には両方の体験を提供するという内容。学生たちは茶せんで抹茶をたてたり、好みの浴衣を着て写真を撮ったりして、日本文化の一端を楽しんだ。

同連合会では近畿運輸局と連携して、来年度以降も同様の企画を実施したい考えだ。

学生が「お抹茶体験」

万博から観光考える
日本観光研究学会が全国大会

日本観光研究学会（会長＝熊谷圭介・長野大学教授）は12月7、8日、大阪成蹊大学（大阪市）で第39回全国大会を開いた＝写真。学会員ら300人超が参加。論文発表やワークショップを行ったほか、シンポジウム「大阪・関西万博を観光から考える」を開催し、大阪・関西万博を契機とした観光施策の現状や可能性などを探った。

1日目のワークショップや論文発表の後に行われたシンポジウムでは、2025年日本国際博覧会協会広報・プロモーション局地域・観光部審議役の川村泰正氏、国土交通省近畿運輸局観光部長の藤原幸嗣氏、共創チャレンジ「関西・歴史文化首都フォーラム」推進事務局長（イベント学会理事／Landa社長）の宮本倫明氏、大阪観光局観光事業部長の塩見正成氏がそれぞれの取り組みを発表。その後同学会実行委員会副委員長の松田充史・大阪成蹊大学国際観光学部国際観光学科長をモデレーターに、意見交換を行った。

川村氏は、万博来訪者がチケット販売時に観光も手配、決済してもらえるようにポータルサイトを設置して、観光を促している取り組みについて、藤原氏は関西全体のパビリオン化のコンセプトや関西広域周遊バスツアーの商品造成に向けた取り組みなどについて、宮本氏は2府4県で開催した「関西・歴史文化首都フォーラム」、塩見氏は大阪観光局が万博を見据え取り組むLGBTQ誘致などの施策をそれぞれ紹介。

その後、万博を契機とした新しい観光や地域活性化についての意見交換が行われた。このうち川村氏は、「万博のお客さまを全国に呼び込むことで、地域が持続可能な観光地として成長する、万博をきっかけに国際的な観光地として認められるようになったと感じてもらえることが重要と考えている」と語った。

このほか会場からは、万博が教育に与える効果や教育面での取り組み、会場の外のエリアでのレガシーとなるような取り組みに関する質問などが挙がった。

進境をチャンスに
―旅館の再生プラン
〈737〉

青木　康弘

2025年に取り組むべきこと(2)

前回に引き続き、宿泊業が2025年に取り組むべきことを説明したい。2024年はコロナ禍の苦境を乗り越え、観光市場が年間を通じて正常化した年であった。多くの施設や観光地がようやく平時の状態を取り戻し、今後のさらなる発展に向けた基盤を築いた年といえる。

2025年以降、さらに深刻な課題となるのが人手不足である。厚生労働省の調査（2024年8月）によれば、宿泊業は他業種と比較して労働者不足の深刻度が際立っている。医療・福祉業界ほどではないものの、人手不足が顕著とされる運輸業や建設業よりも厳しい状況にある。

人手不足の動向指数はリーマン・ショックの影響があった2009年を上回る水準となっている。新型コロナの流行により一時的に低下したものの、2024年8月の調査では2001年以降、過去最高を記録している。他業種との人材獲得競争が激化する中、宿泊業は「競り負け」しているといえる。

人材採用において重要なことは、単なる給与水準の見直しにとどまらない。柔軟な勤務体系、充実した福利厚生、スキルアップの機会提供など、総合的な職場環境の整備が不可欠である。単純な給与アップのみでは有能な人材を引きつけるのは難しい。スタッフのモチベーションを高め、離職率を下げるためには、柔軟な働き方の導入、福利厚生の充実、キャリア形成の支援といった多面的なアプローチが欠かせない。

ただし、人手不足の解決を待遇や職場環境の改善だけに求めるのは早計である。実際、経営者や幹部と現場スタッフとの不和が原因で退職が相次ぎ、人手不足に陥っている施設は少なくない。たとえ給与や労働環境を他業界より良好な水準にしても、現場スタッフの満足度が低ければ短期間で離職してしまう。

この問題の要因の一つとして、現場スタッフを機械的に扱い、雑務ばかりを任せる姿勢が挙げられる。デジタルトランスフォーメーション（DX）の進展に伴い、予約管理や顧客対応、事務作業などをロボットやAIで自動化する動きが加速している。だからこそ経営者や幹部は、スタッフとのコミュニケーションをより「ウエット」にすることが求められる。システムやAIに任せられる作業が増えれば増えるほど、人間同士のつながりが現場スタッフの意欲を左右する、いっそう重要な要素となるのだ。

（アルファコンサルティング代表取締役）

エコツーリズムに多様性
学生が研究成果発表
JESなどがシンポジウム

ゼミやサークル、個人研究などを通じてエコツーリズムに取り組む学生が集う「全国エコツーリズム学生シンポジウム」が12月14日、立教大学池袋キャンパス（東京都豊島区）で開かれた。日本エコツーリズム協会（JES）の学生部会らで構成される実行委員会が主催。「エコツーリズムの多様性」をテーマに、観光や地域、環境保全など多角的な視点から研究成果が報告された。

研究発表は、全国から学生4組が登壇した。京都大学大学院（京都市）アジア・アフリカ地域研究科一貫制博士課程の森下浩平さんと菊川翔太さんは、開発途上国の経済や社会の発展支援を行う国際協力機構（JICA）が、南アジアのブータンで取り組む「エコトレイル」「民族博物館づくり」を紹介。実際に現地に滞在してブータンの学生や村人と協働した経験を共有し、日本と現地関係者の相互理解をどのように図ってきたかなどを振り返った。

TCA東京ECO動物海洋専門学校（東京都江戸川区）PACIインタープリター卒研の古澤未夢さんは、葛西臨海公園（同）のごみ問題に取り組むビーチクリーン活動を説明。単なる清掃活動にとどまらず、楽しみながら環境保全に貢献できる「エコツアー」計画を提案した。

続くポスターセッションでは、「地産地消」「農泊」などをキーワードに18組が研究成果を披露。NPO砂浜美術館理事長の村上健太郎氏による基調講演、学生同士の交流会も開かれた。

学生が研究成果を発表した

脱炭素でスマートな旅館
国際観光施設協会　エコ・小委員会　41

11月末にエコ・小委員6名で和倉温泉に行きました。環境省脱炭素ビジネス推進室の「地域ぐるみでの脱炭素経営支援事業」の対象地域の一つが和倉温泉で、持続可能な震災復興を目指すには、脱炭素の視点が欠かせません。和倉温泉では2軒の旅館の簡易診断を行い、エコ・小復興セミナー「持続可能なエネルギー利用の適正化」を開催しました。能登半島の地震と水害の甚大な被害から、各地の旅館の経営者は「他人事」ではないと言っています。一世代30年間で大きな災害に見舞われる確率は大きく、それを乗り越える知恵を持たなければ旅館の生業は次の世代につなげません。

今までは小さなエネルギーでエコロジカルに運営することで活動してきましたが、それに加え災害に対応する必要性を感じました。自然の力に正面から立ち向かうと要塞みたいな建物になり、自然に親しむリゾート施設と相いれません。甚大な被害をもたらす自然災害からの被害を少なくし、復旧しやすい施設にしたいです。

日本列島は四つのプレートに乗り、高温多湿のアジアモンスーンの風土条件から多様性ある自然景観と豊かな緑に恵まれる半面、昔から地震と台風、大雪に見舞われてきましたが、気候変動の影響から線状降水帯の豪雨被害が加わりました。その上、都市的な環境に慣れ、自然の猛威、気候の変化に対する備えがめっきり弱くなっています。

昔の人が自然環境と共生してきたようにパッシブな取り組み、要するに太陽光、太陽熱、風、水や温泉などの身近にある自然エネルギーをそのまま上手に利用することに目を向けたいです。

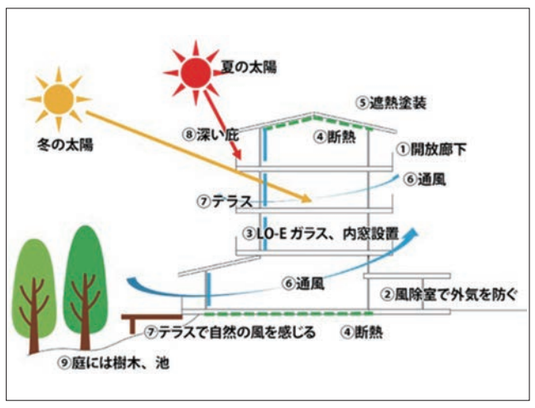
とは言っても高原でも冷房が必要なほど地球環境が変わっているので、今までの安価な化石燃料に頼る考えから方針転換する必要があります。中央式空調より、設備を分散したヒートポンプエアコンの方が省エネで、災害時に中央式と違って全滅せず、また温泉量に見合った浴槽容量にすれば源泉温度が40度もあればボイラーが壊れても入浴できます。設備配管もシンプルにしておけば被害も少なく、復旧も容易です。薪（まき）ストーブを入れた旅館の女将は、東日本大震災の時にあったら良かったと言いました。

旅館には無駄な空間が多くそれだけ被害が大きくなるので、個人客向けにシンプルでコンパクトにして被害を減らし復旧しやすくしたいです。海水温が上がれば地域的には豪雪になる可能があり、これからは気候変動で予測不能なことが起きると思います。和倉温泉の簡易診断を行って、宿泊施設のあり方を考え直す時に来ていると感じました。

（国際観光施設協会理事　エコ・小委員長、JIA登録建築家、佐々山建築設計　佐々山茂）

＝隔週掲載

災害と脱炭素

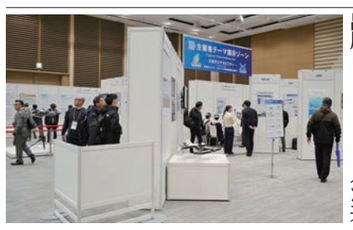


パッシブな建築の在り方

ドローン・次世代エアモビリティ

関西で初のEXPO

日本UAS産業振興協議会（JUIDA）とコングレは12月18、19日、ナレッジキャピタル コングレコンベンションセンター（大阪市）で、「Japan Drone／次世代エアモビリティEXPO2024in関西」を開いた＝写真。関西地域での開催は初めて。大阪・関西万博の開幕を前に、ドローンの利活用や空飛ぶクルマの社会実装などについて、事業者や自治体が出展、発表したほか、先進事例などに関するコンファレンスを行った。



同展は、JUIDAとコングレの共催で2015年から毎年東京ビッグサイトで開催しているもの。関西で初開催となった今回のEXPOは、「Beyond 2025～万博のその先へ～」がテーマ。85社・団体が出展し、3065人が来場した。

18日に行った開会式であいさつしたJUIDAの鈴木真二理事長（東京大学名誉教授）は、同EXPOを大阪・関西万博のプレイベントとして企画した経緯などを紹介。「ドローンは1月の能登半島地震でもさまざまな活動、活躍をした。空クル（空飛ぶクルマ）は、関西はじめ各地で飛行試験が行われてきている。大阪・関西万博で多くの人に知ってもらい、社会実装につながることを期待している」と述べた。

来賓では中央省庁の関連部局の代表らがあいさつ。このうち開催地を代表してあいさつした、大阪府商工労働部の馬場広由己部長は空飛ぶクルマの社会実装に向けた推進組織「大阪ラウンドテーブル」について紹介した上で、「万博で空飛ぶクルマの世界最先端の機体4機が、大阪、兵庫を飛ぶ予定だ。観光資源豊富な関西では、万博のビジネスの初期段階という意味で、観光分野から始めていくのが最も有効だと考えている。空飛ぶクルマのビジネス先進都市になっていくことに全力で取り組んでいきたい」と意欲を語ったほか、大阪・関西エリアでのドローン・次世代モビリティ関連ビジネスマッチングへの期待感を示した。

展示会では、ドローン開発、運用事業者によるデモフライトや事業紹介などが行われたほか、大阪・関西万博で運航予定の空飛ぶクルマの機体や運航計画の概要などを紹介。このほか、大阪府や兵庫県、和歌山県などがそれぞれ取り組む、空飛ぶクルマの社会実装に向けたデモフライトの取り組みなどを紹介した。

次回の「第10回Japan Drone2025／第4回次世代エアモビリティEXPO2025」は、2025年6月4～6日、幕張メッセ（千葉市）で開く。