声 VOICE

観光を支える方々の声を寄稿、インタビューを基にお届けします

宿泊税を観光教育の推進費用に

子ども時代からの観光人材育成を

玉川大学名誉教授・名桜大学特任教授
寺本 潔氏

宿泊税を徴収する自治体が増えてきている。財源が心もとない地方にとり、観光振興こそが起死回生の策であり、喜ばしい政策である。問題はその使途だ。観光客の利便性向上につながる多言語看板や公衆トイレ、駐車場整備など、あったら便利なインフラ整備に使いたくなるものだが、ずっと後回しになってきた地方の人材育成に大胆な使途を構想してほしい。

日本が観光先進国と呼ばれるためには、多岐にわたる観光の仕事や地域の発展につながる観光事象を肯定的に捉え、観光振興による地域活性化の学びを通して自己の考えを深める教育（観光教育）が必要だからだ。

人口減少と超高齢化に悩む地方においては、地域の魅力を価値に変える発想が特に重要で、子ども時代からの観光の学びにより、周囲の大人たちと協働して地域磨きに寄与できる人材の輩出が期待される。

筆者は最近、「観光市民」という造語を用いて、地域を元気にするために自分は何ができるのかを考える、いわば市民的資質（シチズンシップ）を指す人材育成を提起した（拙著「観光市民のつくり方」日本橋出版）。若者の大都市圏への流出を防ぎ地元への定着を促すためにも、シビック・プライドという誇りの醸成が期待される。

観光教育は従来のバスガイドやホテル、飲食、土産店に従事する実務者向けから、観光振興に関わる多様な職種の資質養成にかじが切られている。観光庁は観光地経営人材と観光産業人材の二種に分けて捉えているが、前者は地域のいわば観光応援団であり一般市民も含まれる。後者には、6次産業化が求められる1次、2次産業に従事する仕事も関連する。

筆者は北海道や高知、沖縄、新潟、長崎各県の観光地に立地する小中高校で観光の出前授業を過去10年展開してきたが、児童・生徒の親の職業が旅館業や土産物店経営、タクシー会社、農協・漁協であった場合が多かった。筆者の授業を通して観光振興に関わる親の仕事を広い視点から理解してもらう機会ともなった。

観光業が製造業と並んで基幹産業と呼ばれるためにも公教育における観光教育を開始しなくてはならない。指導者育成や教材開発、子どもガイド指導、観光スポット見学、各種プレゼンに要する消耗品等、それなりに費用がかかる。自宿泊税の数パーセントでよいから、観光教育の推進費として使わせてほしい。観光振興を支える人づくりこそ、実は地域の観光基本計画の軸に据えられるべき課題なのだ。

両立を目指した「ワーク・ライフシナジー」へ

「真の働き方改革」による人財活躍、観光業の活性化を

日本旅行総務人事部
女性活躍推進・働き方改革推進担当部長
三好 幸代氏

深刻な社会課題である労働人口の減少は、観光業界にとっても大きな課題です。コロナ禍は社会に大きな変化をもたらしました。市場環境および顧客の価値観の変化、デジタル化の加速化とともに、さまざまな常識が変わり、当社も例外ではなく新しい価値創造を目指して手探りの中トライ&エラーを繰り返しました。全国拠点ネットワーク・社内外との連携に基づく総合力を強みに、人財・DXを駆使して地域とのつながりを軸に新たな事業基盤を構築してきました。

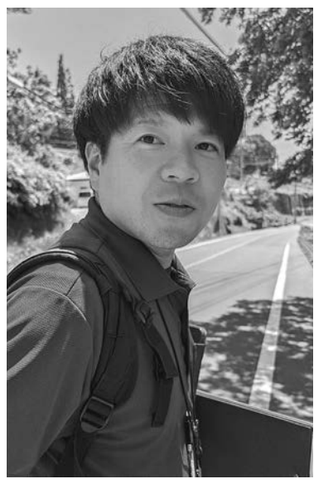
一方、「働き方」についても大きな変化がありました。勤務も出社からモバイルワークに、会議もリアルからリモートに。旅行業の営みである〝移動〟の制限は大打撃となり、業界への将来不安を理由に会社を後にした人も少なくありません。人財流出は当社にとっても業界にとっても大きな痛手となり、改めて「働きがいを持って持続的に活躍できる組織・人財づくり」の重要性が浮き彫りとなりました。その取り組みは経営戦略そのもの、まさにサステナビリティへの取り組みの主軸であると言っても過言ではありません。

当社は、2023年12月に業界初で唯一の女性活躍推進を評価・認定する称号「プラチナえるぼし」を獲得しました。5年後には40代以下の女性比率は7割に迫ります。観光業界におけるキャリアデザインや両立サポートの取り組みは急務であり、この称号に恥じないよう推進スピードを上げていく必要があります。

ミッションは「働きやすさ」ではなく「働きがい」の向上。持続的で生産的に働くことで成果を生む強い組織づくりのために、昨年は社内で全国横断プロジェクトを立ち上げ部署や個人ごとの課題を可視化、議論を深め、経営陣へ課題解決の提言を行うなどの取り組みを行いました。今年は抽出した課題をそれぞれの具現化に向けて動き出す年度ですが、忘れてはいけないのは業務との関係性です。当社にもさまざまな部門・職種・勤務形態が存在し、働き方は多岐にわたります。ワークとライフの相乗効果を発揮するために、今までの常識にとらわれない業務プロセスの見直しと誰もが諦めず働ける選択肢の両方を追求する「真の働き方改革」が重要です。人が生き生きと働いてこそ、観光業界の活性化につながると確信しています。

日本旅行は今年創業120年を迎えます。創業からの思いを受け継ぎながら、世界や地域のパートナーと共創し、持続可能な社会の実現と新しい未来をデザインするためにも、それを担う私たち観光業界の「働き方改革」の歩みは進め続けなければなりません。

テーマ型「サステナブルな旅」



日常に価値を見いだす現場目線の観光地域づくりを

下諏訪町観光振興局　観光推進部
部長 **井上 健太氏**

私たちは長野県下諏訪町を「観光都市しもすわ」とするため、持続可能な観光地域づくりに取り組んでいます。その中で力を入れていることが、目的を持って町に来訪、滞在をしていただくための着地型ツアーの企画実施です。特徴は主に宿泊商品を、自らの手で企画、募集、ツアー同行まで行い、来訪者のタビマエからタビアトまでの一連に現場レベルで関わることができる点だと思っています。

来訪者の需要と、地域の魅力や課題、それぞれに寄り添った旅行商品を展開しています。下諏訪の魅力を知っていただくだけでなく、地域を好きになって、再訪いただく。地域とつながり、応援したくなるような「下諏訪ファン」を増やすことを大切にしています。

年間約25種のツアーを展開しているうち、代表的なものは、このたび観光庁の「第2回サステナブルな旅アワード」で名誉ある大賞をいただくことができた、下諏訪長期滞在の旅5日間です。日ごとに旅のテーマを変えながら、通常立ち入り禁止の縄文遺跡、普段見られない江戸時代の秘蔵、個人では知り得ない寺社仏閣や大自然の魅力を5日間かけてじっくりお楽しみいただきます。

当ツアーを含め、来訪者や外部の方からは、地元ガイドの質の高さを褒めていただくことが多く、私たちとしても大変うれしく思っています。地域密着型の旅行会社だからつながりを持つことができる地元の皆さんこそ、下諏訪の大きな魅力だと考えており、ツアーのコンセプトには「人に出会う町」を掲げています。考古学が専門の縄文遺跡の発掘者、江戸時代から続く宿場の本陣のご当主、伝統文化の継承活動をしている皆さん。地域の皆さんがツアー当日は地元ガイドになって、自身の日常を語ることで、来訪者は自分も地域の中に入っている感覚を味わうことができて、楽しく学びを深めることができます。

地元にとっての日常が来訪者にとっての非日常であり、そこに価値を見いだすことは、日常であるだけに難しいことかもしれませんが、日本全国の先駆的地域にはその演出力の高さが備わっているのだと思っています。引き続き着地型ツアーの開発は推進しますが、私たちが目指す観光地域づくりは、来訪者、観光に関わる事業者だけでなく、住民の皆さんを含む地域の理解と協力が必要になります。観光を通じて地域の皆さんの日常を守り、より良いものにしていくために。そして下諏訪町だけでとどまらず、周辺地域が一体となって持続可能な地域を目指していけるよう、現場を知る私たちだからこそ、できることがあると考えています。

熊野街道の新たな旅商品づくり

350㎞を宿でつなぐ

株式会社ユニスト・ホールディングス
取締役 **山口 和泰氏**

「紀伊山地の霊場と参詣道」が、2024年7月で世界文化遺産登録20年を迎え、今も多くの方がトレッキングに訪れている。一般的に「熊野街道（古道）」というワードで思い浮かべる道の風景は、森林に囲まれ、コケに覆われた石段の道を想像する方が多い。一方でわれわれが事業開発に取り組んでいる紀伊路は、多くが舗装された国道や生活道となっており、当時の風景が残っている道は少ない。もちろん世界遺産にも登録されていない。

紀伊路は、大阪の天満橋から和歌山の田辺市をつなぐ総延長約200㎞の道であり、中世では「熊野御幸」が行われると、その沿道では宿泊や食事、物品の調達といった需要が生まれ、宿泊地は宿場町として栄えた。熊野御幸は紀州に経済を運ぶ、貴重な機会だったと推測される。

そこでわれわれは、かつての熊野御幸が行われた紀伊路から中辺路につながる総延長350㎞の熊野街道に、宿泊施設を15カ所整備し、宿を転泊して歩く新しい旅の形の実現に取り組んでいる。すでに中辺路の高原と近露の2カ所で宿泊施設「SEN. RETREAT（センリトリート）」を運営しており、今年5月には滝尻に3カ所目を開業する。その後、小口、本宮、那智と3カ所で開業し、6拠点でつなぐ計画だ。紀伊路については現在、自治体が中心となって、道標の設置など「巡礼道」としての受け入れ態勢整備を進めている。

われわれは紀伊路を旅のメインルートとすべく、22年より地域を知るための調査活動を開始した。私は地域の特質を調査するために数回紀伊路を全踏破。その都度、各業界の有識者に同行してもらった。写真家、音楽家、ソムリエといった方々である。紀伊路を五感で捉えなおし、旅商品の開発に生かしていこうという取り組みだ。写真家と踏破した時は、風景を構成する光や色などを意識することで紀伊路の見え方が変わった。音楽家と歩いた時は、大阪では車や踏切の音が中心だったが、和歌山に入ると木々がこすれる音や川のせせらぎなど自然音に変わり、自然が奏でる音楽という旅の楽しみが一つ増えた。ソムリエと歩いた時は、野草などこれまで気にしていなかった自然に存在する素晴らしい資源に気付かされた。

このように五感で紀伊路の体験価値を伝えていき、紀伊路の旅路を価値あるものにしていくために、自治体と連携した新しい旅商品の開発に取り組んでいる。この取り組みを通じて、地域に新たな経済を生み出し、持続可能な地域づくりにつながっていくことを期待している。

必要なのは既存の観光モデルからの脱却

「自然体験型のリトリート」で観光に依存しない宿づくりを

ホリスティックサポート代表
ネイチャーセラピスト **豊島 大輝氏**

千葉県南部の温泉旅館やグランピング施設、キャンプ場でリトリートを開催するとともに、個人としてもさまざまな宿の経営コンサルティングにあたっています。直近の事例では民宿から撮影スタジオへの業態変更を支援し、平日土日に関係なく売り上げが立つ事業モデルを構築しました。

さて、私はネイチャーセラピストとしてリトリートやウェルネスツーリズムといった分野に、かれこれ20年以上関わっています。観光目的ではなくリトリートの拠点としての宿の活用を行ってきた立場で、ある意味では観光を「定点観測」してきた人間です。

そこで見えてくるのは、存の観光モデルからなかなか脱却できないことです。

オーバーツーリズムが問題になるような有名観光地であれば、きっと人手不足や外国人観光客のマナーの管理など問題点は別の物になっていることでしょう。しかし集客そのものに難があるような場合であれば既存の観光モデルそのものを見直す時期にきているのではないでしょうか？

今後、世界のウェルネスツーリズム市場はコロナによるパンデミック以前の水準を上回ると予測され、2027年までの年間成長率は14・7％、支出は16・6％と予測されています（引用＝琉球大学荒川雅志教授特別寄稿「ウェルビーイングを手に入れるウェルネスツーリズム」観光経済新聞）。

目の前の現実だけを見て、社内で議論して実行する、毎日忙しく手を打っているはずなのに業績はジリ貧、こんな状態であれば視野が狭くなっているのかもしれません。

今までの「既存の観光モデル」つまり、当館周辺には風光明媚な自然があります、温泉があり泉質も素晴らしく、おもてなしやサービスも満点、料理も最高です。しかし、よくよく考えたら全国どこも同じことを言っています。そうではない、単なる観光の拠点とは違った新たな地域や宿の魅力を作り上げていく時期にきていると思います。

私自身がリトリート分野の先行者であることから、今では全国からリトリートやウェルネスツーリズム事業の相談が入っています。ご相談いただければ（☎090・3502・9574）私も全力で伴走しますので、これまでの観光モデルからの脱却を目指す事業者さんは、私と一緒に世界の潮流の方に乗っていきませんか？

リトリートのガイド本「しつこい疲れがみるみるとれる！リトリート休養術」も出版しました。新しい観光モデルづくりの参考に、お役立ていただけたらうれしいです。

文化×コミュニケーションで日本の良さを発信

日本の文化体験を通して日本人と外国人をつなぐ

日本文化体験 Third Dening
代表 **山下 藍子氏**

私ども、日本文化体験サードデニングは、日本文化に触れる機会を提供し「文化」と「コミュニケーション」の側面から日本の良さを伝えています。提供コンテンツは、だるまの絵付けやうちわ作りなどのクラフト系、津軽三味線・舞妓・殺陣などの上演系、茶道・華道・書道の三道と、さまざまご用意。その道のプロと自社養成の講師たちが教え、大人数の受け入れや多言語対応も可能です。

旅行会社・ホテルとの協業も推進中で、インバウンドを中心に幅広い層のお客さまに体験を提供しています。今後は、高齢者施設など外出が簡単でない方々への体験提供や海外での開催も視野に入れています。新規事業としては今月、東京と京都にてFITおよび団体向けの多言語茶道体験施設のオープンを予定しています。

私は幼少期から国内外における貧困問題や性別・国籍・宗教・肌の色による差別、雇用問題、難民問題、環境問題など、さまざまな社会課題に対し当事者意識を感じながら生きてきました。本事業を立ち上げたのは、膨大にある社会課題のうちの一つでもいいから、解決に近づけたいと考えたからです。

例えば雇用問題について。誰もが年齢や性別、家庭環境などを理由にキャリアを諦める必要がなく、自分らしくワクワク働ける社会の実現が事業を通して絶対にやり遂げたいことの一つです。

現在、関東と関西にて約60名のスタッフが自社養成講師として働いてくれています（提携しているプロの講師・演者を含めると数百名規模）。60～70代の方も第一線で多数活躍しています。折に触れ、スタッフには働きやすさについてヒヤリングし、働きやすい環境の維持に努めています。

また、移住や旅行などで日本に滞在する外国人と日本人がコミュニケーションを取ることも大事だと考えています。少子高齢化が進む現代日本において、海外人材の受け入れは急務です。外国人も日本人も相互に歩み寄り、異文化を認め、理解し合うことの必要性を日々感じています。

例えば、日本語学校に通う学生の中には、日本に住んでいてもアルバイトが忙しく、観光をする余裕がない方も多いです。そんな彼らが少しでも日本文化に触れ、先生以外の日本人と楽しく対話する機会を作れる点でも、本事業の意義を感じています。文化体験をきっかけにして、日本の魅力に気づき、日本をもっと好きになってくれたら本望です。

言葉と文化を理解することでその国に対する好感度は変わります。私たちは日本という国と文化を守るためにも、文化体験の普及を全力で推進していきます。