

# UN／CEFACT ST「ビジネス標準」達成度 評価取組について

2023.10.19

第6回JEC観光部会 報告資料

# 1. 持続可能な観光プロジェクト(ST)の達成度評価取組の経緯

2019年4月にUN/CEFACTから持続可能な観光・体験プログラムに関するグリーンペーパーが公表され、JTRECは2019年9月に持続可能な観光のプロジェクトを発足させ台湾等とプロジェクトに活動に取り組みを開始した。

プロジェクトは、(1)持続可能な観光のビジネス基準取組のSTプロジェクト、(2)EPs商品情報から予約情報までのEPs TAプロジェクトプロジェクトの2体制で実施。なお期間中新型コロナウイルス感染症(COVID-19)で約1年間のプロジェクト活動を休止したが、2022年11月にEPs TAのビジネス要求仕様書を完成し承認され、STプロジェクトは12月に持続可能な観光のためのビジネス標準の報告書提出して2023年5月に承認されプロジェクトを完了した。

2023年度からEPs TAは第2版でSTビジネス標準関連の対応として観光業界のバックオフィス対応等に備えた開発検討に取り組んでいる。この機能と連携して観光事業者が取組むSTビジネス標準の達成度評価の支援とSTビジネス標準の達成度情報を観光業界、旅行者が利用可能なシステム環境の検討と情報の提供・活用をする検討に取り組んでいる。この開発は外部事業者との事業連携が必須で具体化提案し事業者との連携事業を目指す予定。今後ははEps TA(第2版)の機能によるST情報のオンライン利用を可能にする適用システム全般の検討に取り組む計画である。

(参考資料: UN/CEFACTプロジェクト提案書参照)

注: 太字「」は説明用に編集して表示

## 「持続可能な観光のためのビジネス基準」のプロジェクト目標などについて

国連の持続可能な開発目標(SDG)は、持続可能な観光を個別の目標としてあげていません。ただし、SDGsのいくつかは観光産業に応用されています。

観光は、世界的にも地域的にも、地域社会、天然資源、気候、経済に深刻な悪影響を与える可能性があります。観光は旅行と強く結びついています。したがって、持続可能な旅行と輸送が考慮されます。宿泊サービス(宿泊)等も同様です。

世界的に見て、観光業界では、観光客を受け入れるために地域社会の要求を満たすだけでなく、観光を利用してそれらの地域社会にプラスの影響を与えるために変化が必要であるという認識があります。観光は脅威であると同時にチャンスでもあります。

**「このプロジェクトの目的は、持続可能な観光を明確に定義し、持続可能な観光と見なすことができるものとすべきでないもののパラメーターを設定することです。」**

このプロジェクトで作成された基準の助けを借りて、持続可能な観光と非持続可能な観光を区別することが可能になるはずですが。

これらの基準は、観光商品やサービスの購入者が、購入したものが持続可能なものと見なすことができるという一定の確実性を持って選択を行うのにも役立ちます。

## プロジェクト範囲

このプロジェクトでは、持続可能な観光商品のサブセットである体験プログラムに関するUN / CEFACTによって作成された作業を考このプロジェクトは、持続可能な観光に関する定義、基準、ガイドラインを作成することです。認証またはラベリングシステムは提供していません。

プロジェクトはまた、政府に将来の推奨事項の構成要素を提供し、政府の構成員における持続可能な観光を促進および促進慮に入れます。

## プロジェクトの成果物

成果物1: 持続可能な観光のための定義、基準、ガイドラインを含むホワイトペーパー

## 終了基準

配信の終了基準。1: プロジェクトチームが作成したホワイトペーパーの局による承認

## プロジェクトチームのメンバーシップと必要な機能の専門知識

- ・観光商品のサプライヤー側と消費者側の両方からの旅行と観光。
- ・国連の持続可能な開発目標

以上

## 2-1. 持続可能な観光を可能にするビジネス基準作成の流れ

1. 貧困撲滅
2. 飢餓の撲滅と食糧の安全確保
3. 健康な生活、福祉の推進
4. 公平な教育機会
5. ジェンダー平等
6. 水、衛生へのアクセス
7. 持続可能で近代的なエネルギー
8. 雇用、経済成長
9. インフラの充実、産業化の促進、イノベーションの拡大
10. 国家間の不平等の是正
11. 持続可能な都市、居住地の促進
12. 持続可能な消費と生産
13. 気候変動に対する対策
14. 海洋、海洋資源の確保
15. 陸上生態系、森林資源の確保、砂漠化への対処
16. 平和で公正な社会の構築
17. SDG推進に向けた国際的連帯の活性化

持続可能な観光  
に取組むビジネス  
基準の提案

現在、対象となる  
ビジネス基準数は  
179項目。

### SDGs 達成の取組

持続可能な観光を実現する  
ためのビジネス基準の生成

ビジネス基準達成のための取組を観光  
地域の情勢に合わせて実施する  
プランを作成して取り組む

取組の達成度評価はビジネス  
基準(179件)毎に定めた  
標準的な達成度評価指標による  
判定を基本にした方式を提案。

図-4 持続可能な観光を可能にするビジネス基準作成の流れ

## 2-2. UNSDGs持続可能な観光の「ビジネス標準」(指標)生成概要

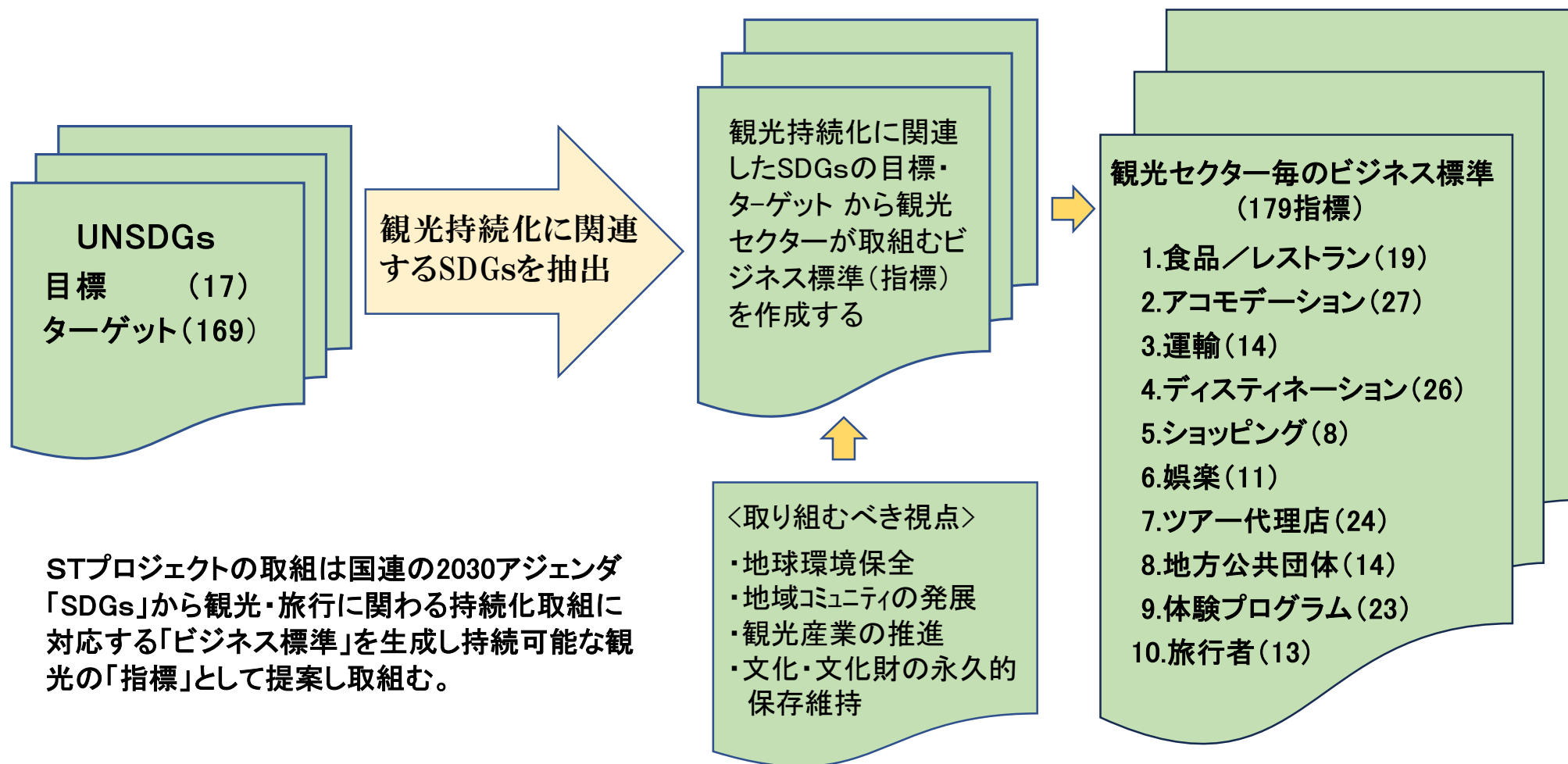


図-3 ST(観光・旅行)のビジネス標準(指標)生成の流れ

## 2-3. UNSDGsからSTビジネス標準(指標)生成のプロセス

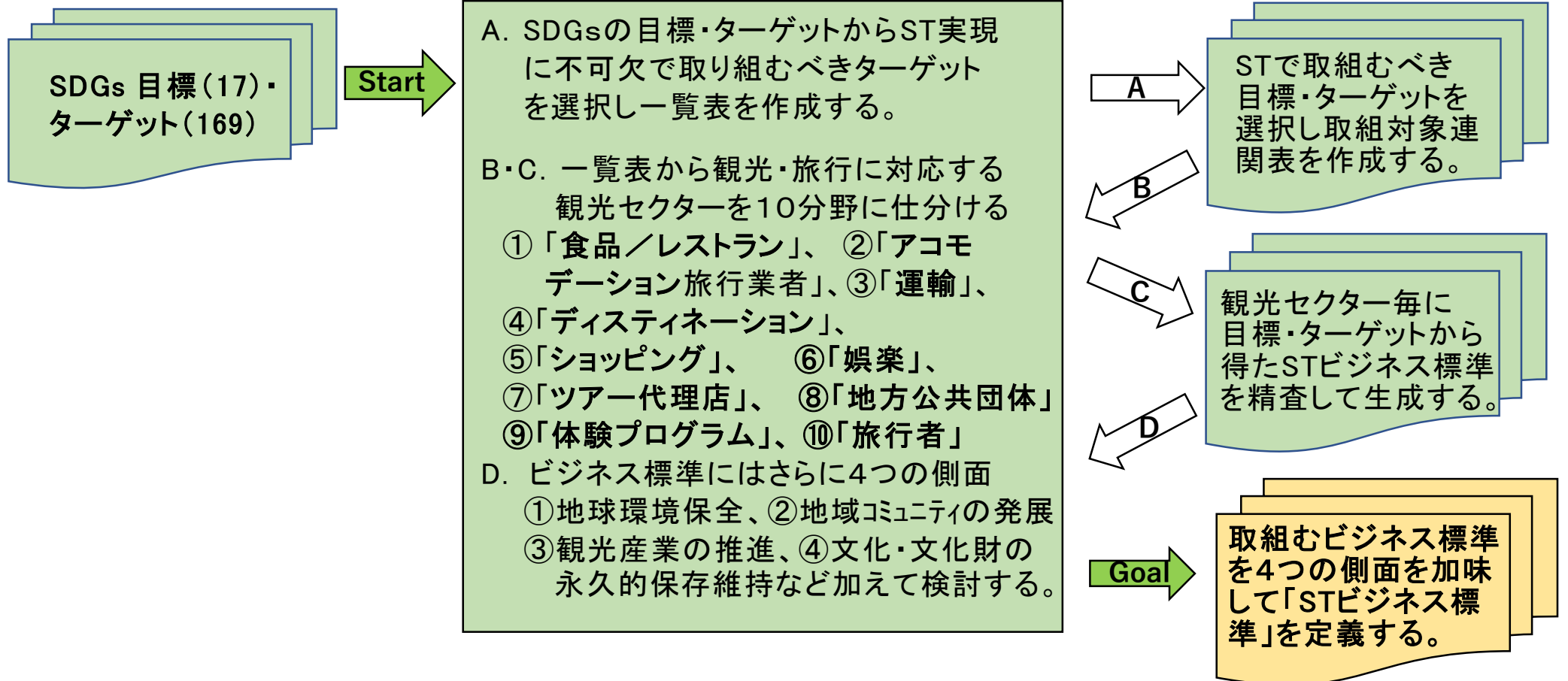
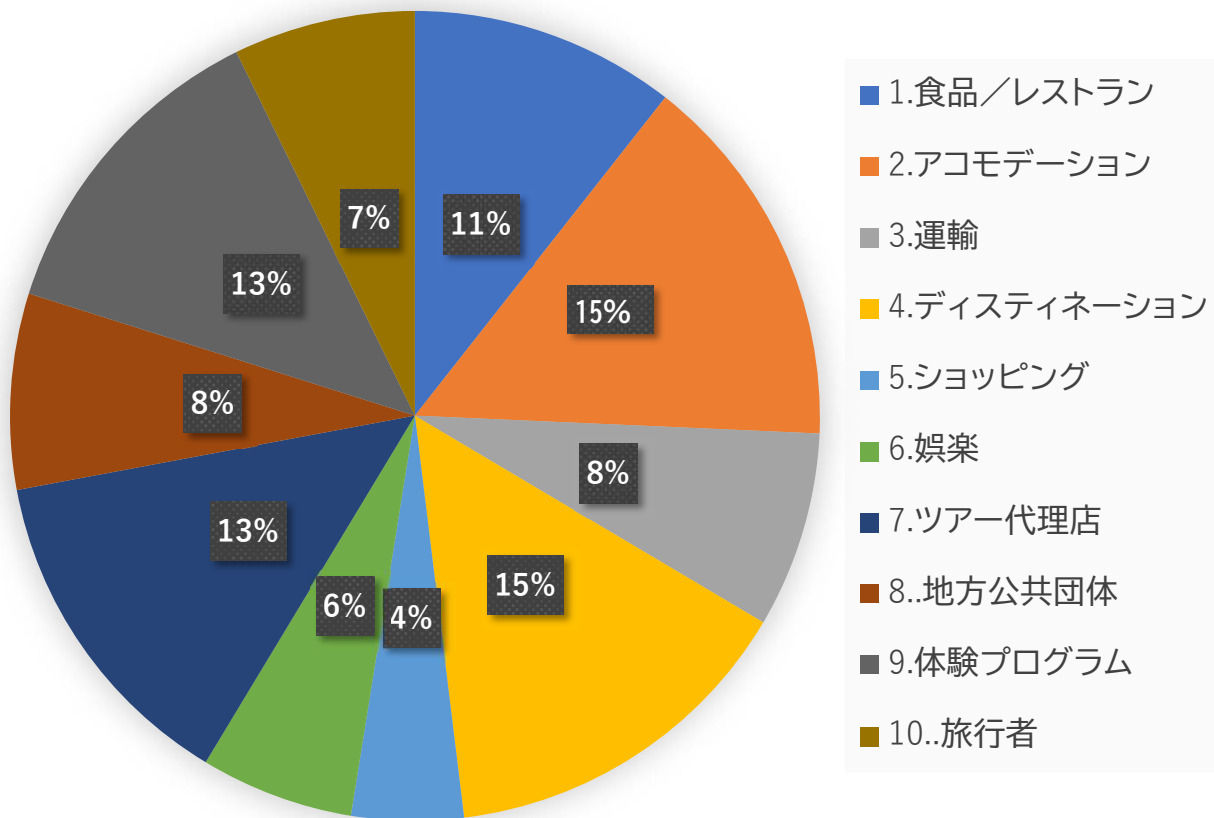


図-3 旅行・観光の持続化ガイドライン生成のプロセス

## (参考資料) SDGs絡みた観光セクター別のビジネス標準の提案数



観光セクターのカテゴリ	ビジネス標準数
1. 食品/レストラン	19
2. アコモデーション	27
3. 運輸	14
4. ディスティネーション	26
5. ショッピング	8
6. 娯楽	11
7. ツアー代理店	24
8. 地方公共団体	14
9. 体験プログラム	23
10. 旅行者	13
<b>ビジネス基準数の合計</b>	<b>179</b>

図-1 観光セクター・カテゴリ別のビジネス基準数の分布



## 2-4. UN/CEFACTに提案するビジネス標準の「宿泊施設」ビジネス標準(指標)の事例

- 6.4 持続可能な真水の供給とリサイクルを確保する←
  - 6.4 水の使用量を監視する 例: 水源ごとに観光客一泊あたり←
  - 6.4 水の消費量を最小限に抑えるために節水装置を使用する 例: 節水シャワーノズルとトイレの使用←
  - 6.4 水の消費量の削減に目標を設定し、定期的なチェック記録を残す←
  - 6.4 従業員と訪問客は、水の使用を最小限に抑えるガイダンスを受講する 例: 洗浄水の使用量を削減するため、連泊のタオルやシーツの再利用を促進する←
  - 7.2 再生可能資源の利用を促進し、さらに、総エネルギー供給に占める再生可能エネルギーの割合を監視、管理する 例: 屋上のソーラーパネル←
  - 7.3 総エネルギー使用が監視、管理される←
  - 7.3 空気が過度に換気されず、冷却に過剰なエネルギーが使用されていないことを保証する空気循環装置が使用される←
  - 7.3 エネルギー使用を最小限に抑える機器と慣行を使う 例: LED ライトを使用して電力消費を削減し、可能な限り「Energy Star」の電化製品を購入する←
  - 8.5 誰もが同一労働同一賃金を得ることができる←
  - 8.5 障害者の働く権利を保護する。←
  - 8.8 産業での労働、児童労働、女性の権利を保護し、安全な職場環境を促進する←
  - 12.2 有機物で、公正に取引される、環境に優しい化粧品と室内用品を購入する←
  - 12.4 騒音、光、〔訳注: 水・液体などの〕流出、侵食、オゾン層破壊物質、および空気、水、土壌汚染物質による汚染を最小限に抑えるための慣行を実施する←
  - 12.5 公共の場にごみ箱を用意する 例: ロビーとプールサイド。←
  - 12.5 残った訪問客用快適装備、中古家具、電化製品を慈善団体に寄付する←
  - 12.5 可能な限り、以前に使用された、または再生含有製品を購入する←
  - 13.1 気候リスク管理計画を立て、気候変動の悪影響を定期的に監視する 例: 宿泊施設のある場所での洪水、台風および干ばつ←
  - 13.3 直接および間接の温室効果ガスの総排出量が監視および管理される。←
  - 13.3 観光客一泊あたりのカーボン・フットプリントが監視、管理される←
- 〔訳注:カーボン・フットプリント:炭素の足跡;商品やサービスなどのライフサイクル全体(原材料調達から製造・販売・使用・リサイクル・廃棄に至るまで)で排出される温室効果ガスの排出量をCO<sub>2</sub>の排出量に換算した指標。また、その数値を商品やサービスなどのパッケージに記載する制度。人間の活動が地球温暖化に与える影響を把握するために用いられる。〕←

### 3. 国際基準の推奨評価指標とSTビジネス標準評価の検討

UNWTO(2004)、GSTC(2013.12.10)、で示された観光の宿泊施設、ツアーオペレーター、国際基準及び推奨評価指標が既に提唱され状況を加味して(表-1参照) STビジネス標準はこれらの提唱・実施状況をグローバルに活用を目指した方法で標準達成度評価によりその他のST評価情報の共有・活用を図る。

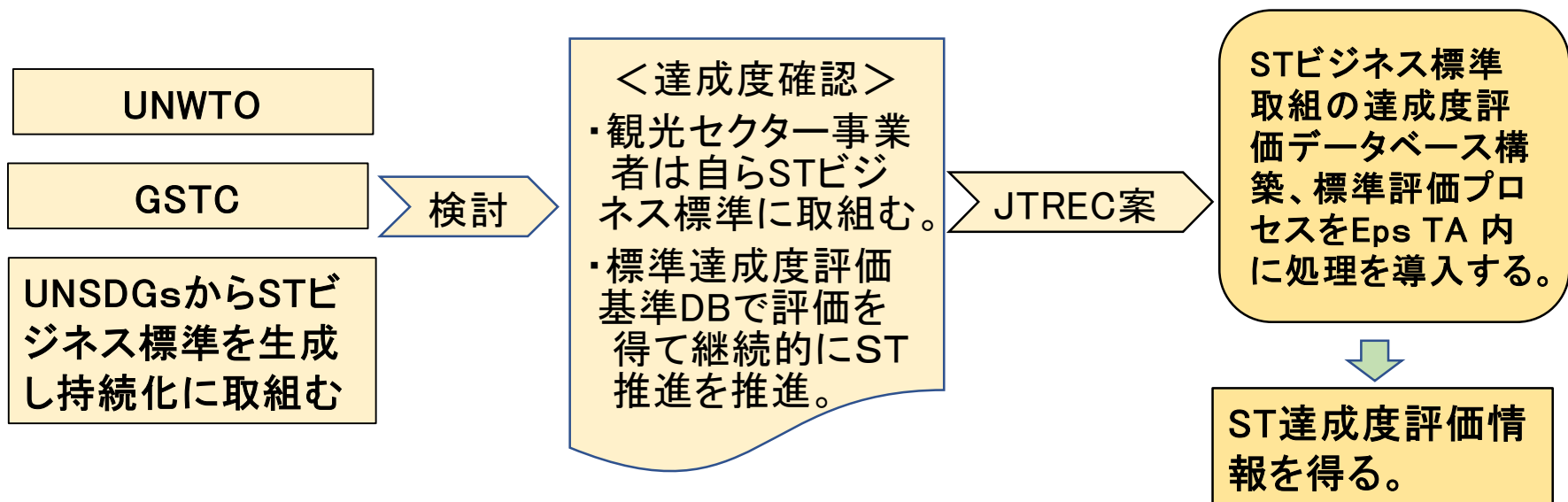


図-5 UN/CEFACT 持続可能な観光のビジネス標準の検討

### 3-1. 持続可能な観光取組の基準となる各分野の取組(参考)

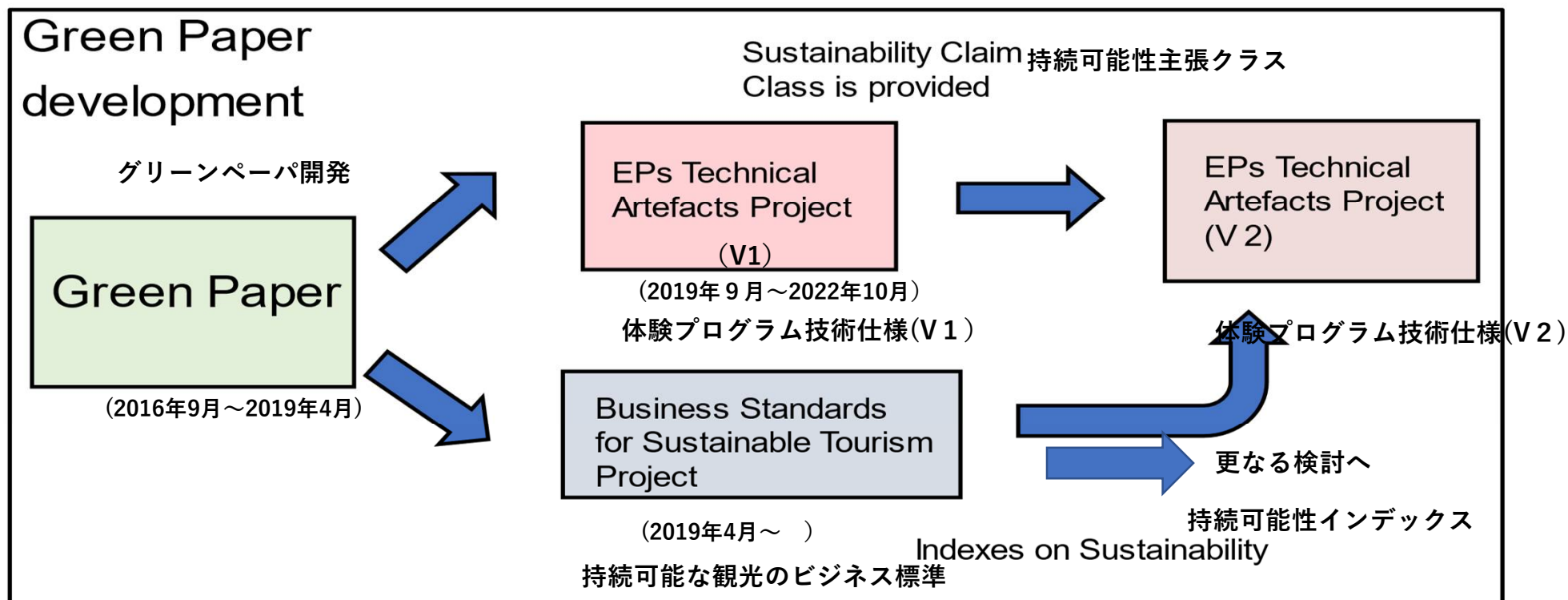
分類	分野・課題・基準及び取組評価等
UNWTO	<p>○4つの側面に対して29件の指標で実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会的側面 1. 観光に対する地元住民の満足、2. 地域への観光の効果, 3. 観光者の満足度の維持) &lt; 7件 &gt;</li> <li>・経済的側面 4. 観光の季節変動、5. 観光の経済的利益) &lt; 6件 &gt;</li> <li>・環境的側面 6. エネルギー管理、7. 水の利用と保全、8. 飲水の質、9. 下水処理(排水管理)、10. 固形廃棄物管理) &lt; 12件 &gt;</li> <li>・管理的側面 11. 開発規制、12. 集中的利用の規制) &lt; 4件 &gt;</li> </ul> <p>(注) &lt; &gt;内件数はベースライン指標件数を示す</p> <p style="text-align: right;">ベースライン指標(29件)の記述は省略</p>
GSTC	<p>○セクションA~Dの39件の基準で実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セクションA:効果的持続可能な経営管理の明示 14件 (A1~A10まで記述省略)</li> <li>・セクションB:地域コミュニティの社会的・経済的な利益の最大化、悪影響の最小化 9件(B1~B9まで記述省略)</li> <li>・セクションC:文化遺産の魅力の最大化、悪影響の最小化 4件 (C1~C4までの記述省略)</li> <li>・セクションD:環境メリットの最大化、環境負荷の最小化 12件 (D1~D3.6までの記述略)</li> </ul> <p>D1 資源の保全 、、 基準数 39件</p> <p>D2 汚染の削減 (注) 資料参照 「GSTC観光産業向け基準」</p> <p>D3 生物多様性、生態系、景観の保全 <a href="http://www.gstcouncil.org">www.gstcouncil.org</a></p>
UNFACT/E	<p>○SDGsから図-3で示す 観光セクターごとに持続化ビジネス標準生成のプロセスフローで得られた指標に取り組む。</p> <p>○STの指標取組の方法、実施についてはガイドライン形式によらない、地域・観光地の特性に併せて検討して実施。</p> <p>○指標の達成評価はCMMI(Capability Maturity Model Integration)方式と同様の5段階評価を提案する。</p> <p>○指標達成度は標準評価プロセスをグローバル共通活用できる標準達成度評価プロセスを開発する。</p> <p>○標準達成度は実施観光セクターが達成状況をネットワークを介在して標準達成度評価プロセスにより評価される。</p> <p>○ST標準達成度評価情報は、ネットワークを通じてグローバルに共有と活用を可能にする。</p>

表-1 持続可能な観光取組の基準となる指標の取組(参考)

## 4. 国連CEFACT開発プロジェクト\_EPs TA(V2) と連携した開発の検討

(STプロジェクト成果報告より引用)

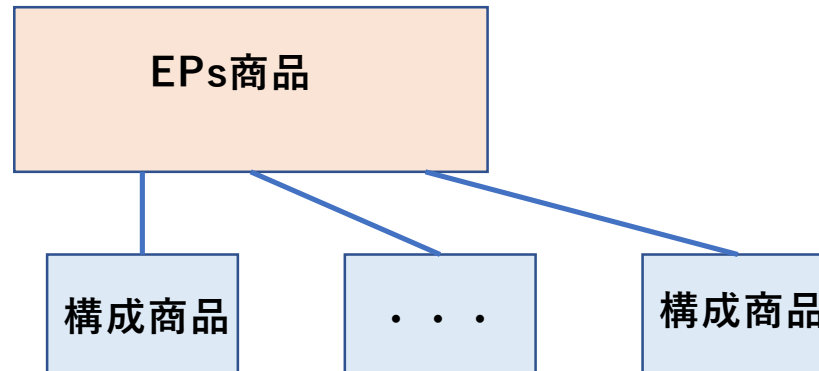
### 1. EpsTAと情報連携



## 2. 検討上の課題

(EPs TA(V2)にSTプロジェクト成果活用報告より引用)

EPsはその商品の構成を考えた時に、下記のような考慮が必要である。  
EPs商品の提供事業者が複合していることが多くある。この時の構成事業者の  
充実度(Sustainability level)をどのように評価して提供するのが妥当か。



## 5. ビジネス標準運用提案への取組で目指す6項目の取組

次の6項目を取組目標としている。

1. UNSDGs にはゴールとして持続可能な観光への具体的な取り組みをSTビジネス標準として報告した。
2. 観光各セクターはビジネス標準に具体的に取り組み、観光の持続的開発達成の成果を標準的な 達成度 評価指標により持続可能な取組みで観光事業の円滑化と電子ビジネスの利用を目指した提案である。
3. ビジネス標準達成度評価に当事者が取組むほか達成度評価を共有してグローバルに活用して観光セクター事業者、旅行者は観光地が持続可能な開発に取り組んでいる状況を標準的な把握を可能にし、旅行先の取組状況を知り持続可能な開発と観光の推進に役立て観光の持続可能な開発が可能になる。
4. 実施に当たってはSTビジネス標準への達成度評価の偏差を極力少なくする必要があり、当初検討の自己評価では評価値に偏差が生じるため、標準化した評価可能なプロセス構築が必須である。
5. 観光セクターの事業者が取組むSTビジネス標準の達成度評価作業も簡素化して作業者の負担軽減も持続可能な開発の推進は観光セクター及び観光地域の担当者が自らの取組を行動する運用性の向上を図り持続可能な開発の取組を日常的業務の中での取組も可能にすることが求められる。
6. STビジネス標準の評価は観光セクター側が自らの取組が検証でき、さらに得られた達成度情報を広く共有して旅行者や地域住民の持続可能開発の見える化につながりグローバルな活用と標準評価の遂行により観光の電子ビジネスへの取組を含めて持続的開発観光の推進に寄与することが可能になる。

## 5-1. ビジネス標準運用提案に向けた調査・検討について

- (1) 観光業界のST取組のヒアリング調査実施(観光事業者等から取組状況等を把握する)。
- (2) ST達成度情報の共有化と観光・旅行現場で活用可能な利用技術による運用を検討する。
- (3) ST認証制度は既に観光・旅行で取り入れ運用されており、これらの認証制度の評価情報と併せて当提案の達成度評価値の活用を広く観光分野に提案する。
- (4) 持続可能な観光に向けた証制度の提案が観光産業の活性化に寄与する取組を目指し、運用モデルとなる形態によって運用及び共通化を検討する。
- (5) ビジネス標準運用提案及びST認証制度提案は実証確認を踏まえてUN/CEFACTに取組目的及びグローバルで標準化による持続可能な観光取組の標準化提案書を提出する。

## 6-2. STビジネス標準達成情報(指標・評価)の具体化調査(案)について

運用にあたっては観光セクタ内でのフィールド調査(暫定的試行)は必須と考えている。

実施は以下の課題についての取組を視野に調査を進める。

この目的はSTビジネス標準は全体で179項目あり、これらを同時に進めるのは調査リスクが大きいと考えている。この観点から試行は特定の観光セクターに絞って観光事業者に協力要請して、必要により徐々に試行調査を拡充して実施する。

### <試案>

1. 調査の業種カテゴリーは比較的共通した事業者の多いセクターに絞って調査する。
2. 現在事業者は交渉が必要であるが、同業・多地域のホテル業界に取組を要請して試行する。  
(ホテル事業者は全の国事業形態も同様であり、評価運用での試行として適切である)
3. 調査の目的は以下の3項目を検討・開発して運用性を確認する。
  - ①STビジネス標準の取組は事業者・地域により実施する。(ガイドラインは設定しない)
  - ②STビジネス標準の指標・評価は事業者・地域により実施する。(ガイドラインは設定しない)
  - ③観光・旅行の具体的な活用・取組は事業者の協力を得て具体化する。



## 7. UN/CEFACT\_STビジネス標準の達成度標準評価プロセス検討(案)

### 1. STビジネス標準の達成度評価指標作成プロセス案 (評価指標の作成をCHATGPTにより支援する)

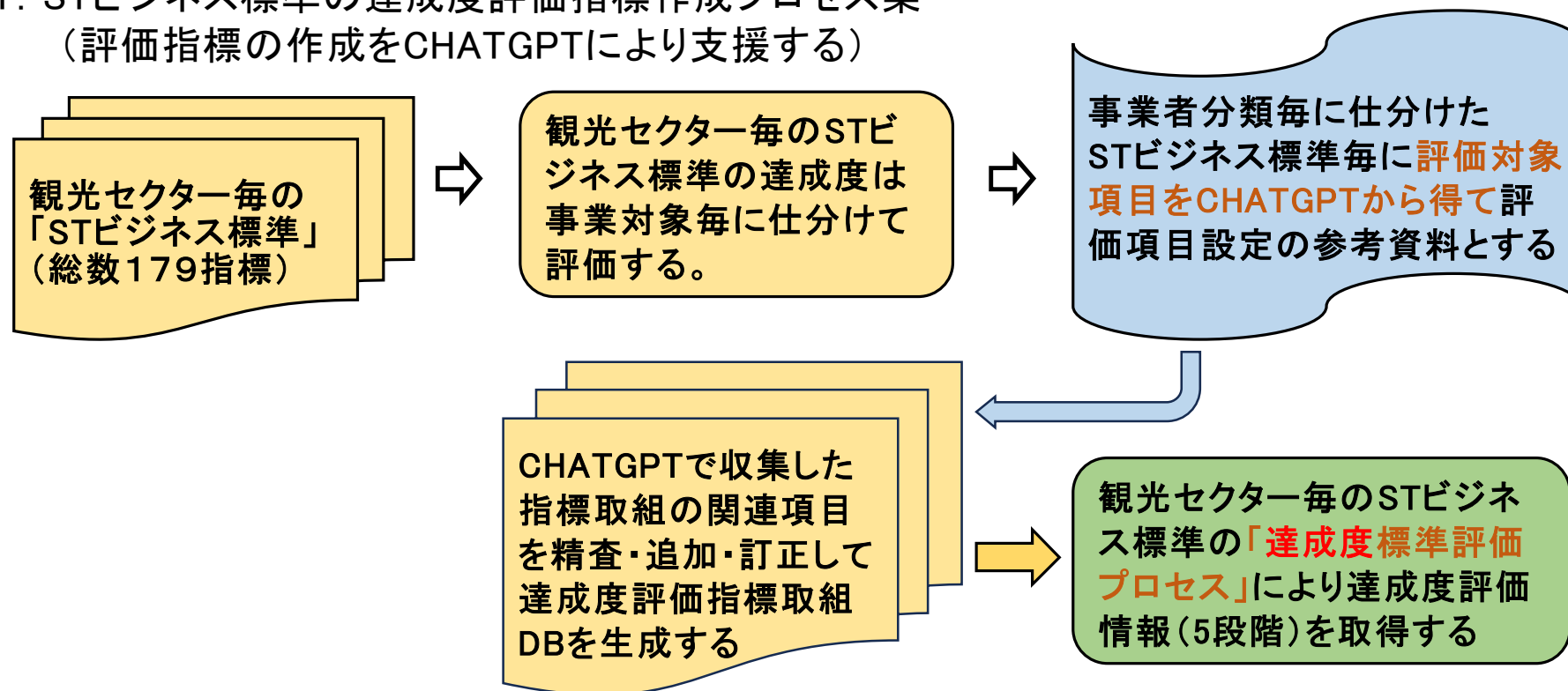


図-6 UN/CEFACT\_STビジネス標準の達成度評価指標作成プロセスのデータフロー

## 7-1. STビジネス標準達成度評価プロセスの運用イメージ(案)

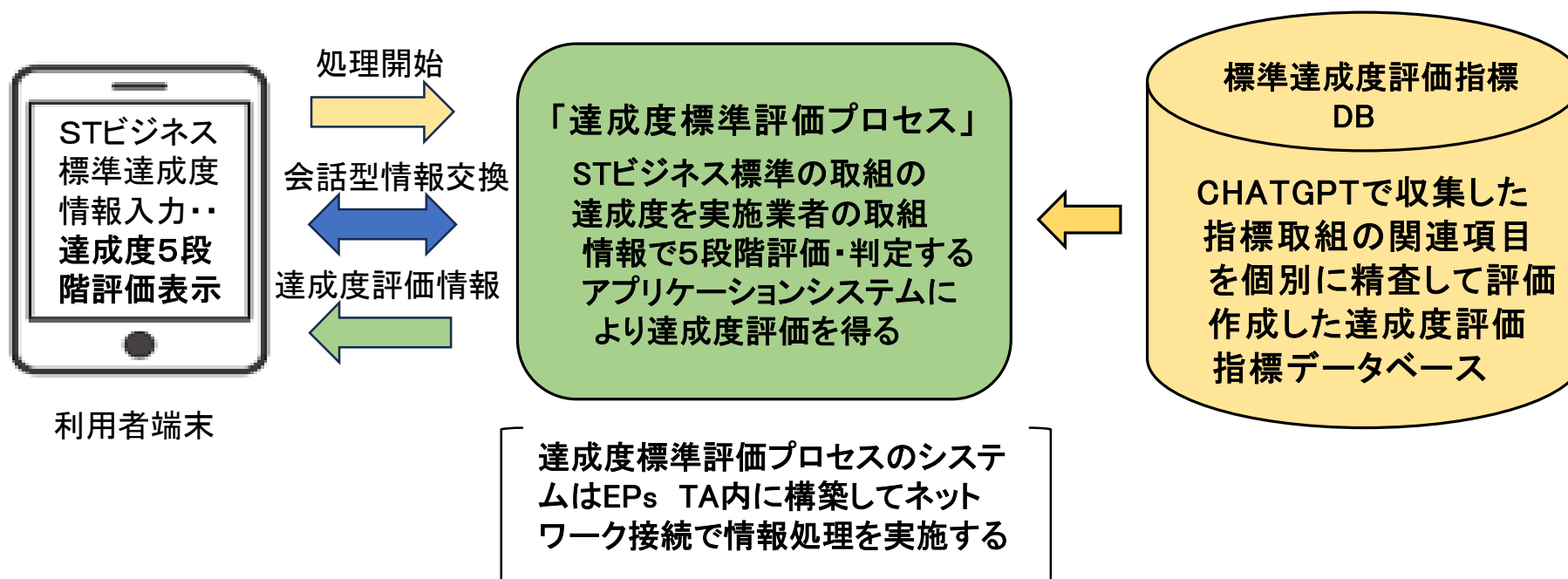


図-7 STビジネス標準達成度評価プロセスの運用イメージ(案)

## 7-2. STビジネス標準達成度評価指標データベース生成検討案

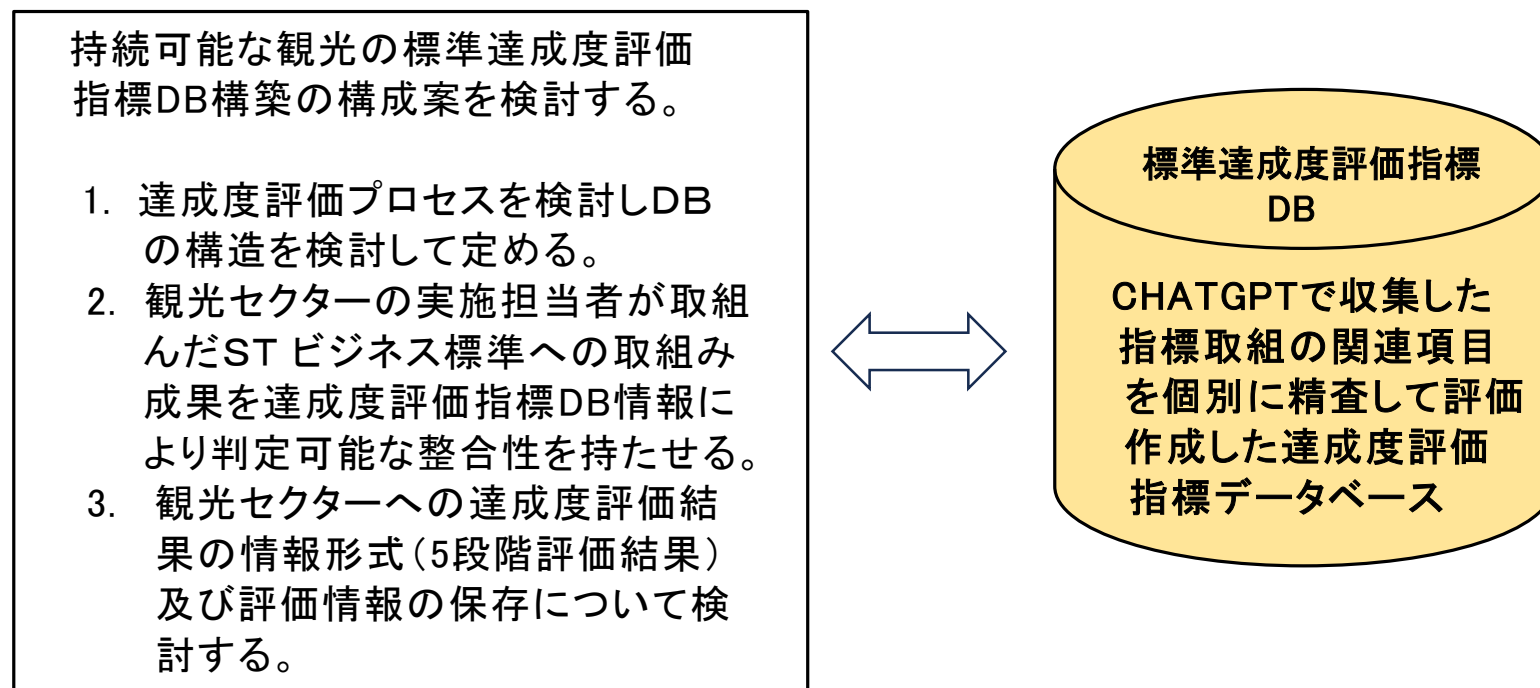


図-8 STビジネス標準達成度評価指標データベース生成検討(案)

### 7-3. STビジネス標準達成度評価指標データベースの利用検討案

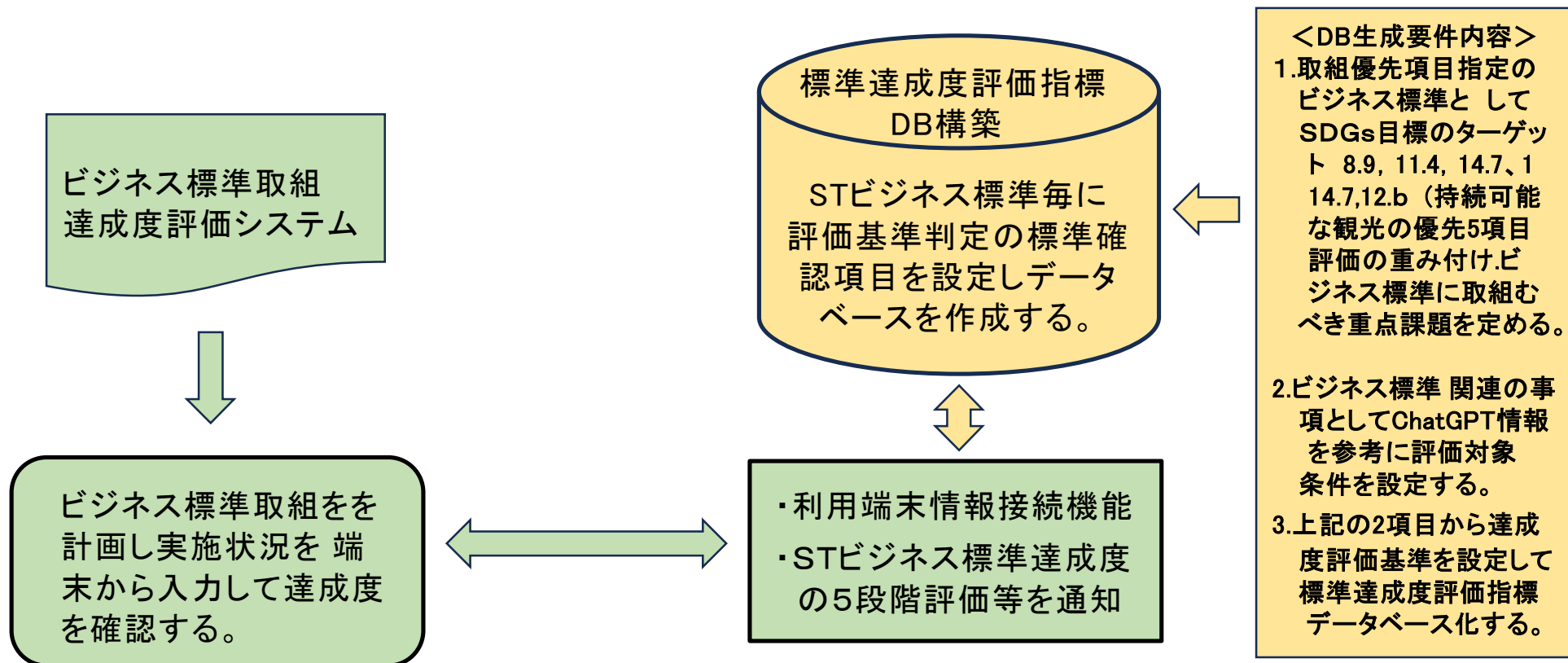


図-9 STビジネス標準達成度評価指標データベースの利用検討案

## < 参考事例1. > UN/CEFACT\_STビジネス標準のCHAT GPTによる参考例(1/2)

### 指標： 6.4 「持続可能な真水の供給とリサイクルを確保する。」(ホテル事業者の場合)

CHATGPT: ホテル事業者が持続可能な真水の供給とリサイクルを確保するためには、以下のような取り組みが考えられます。これらの取り組みは、SDGsの達成に貢献するだけでなく、環境への負荷を軽減し、長期的なビジネスの健全性を保つのに役立ちます。

- 1. 水使用効率の向上** : ホテル内での水の使用効率を向上させるために、節水設備の導入やゲストへの節水啓発活動を行うことが重要です。浴室やトイレの水量調整、庭園の植栽計画などを通じて、水の無駄遣いを減少させましょう。
- 2. 水質管理と浄水処理**: ホテルで使用される水の浄化処理を行い、地域の水質を保護することが大切です。浄水施設の適切なメンテナンスや、化学物質の使用を最小限に抑えることも考慮しましょう。
- 3. 雨水利用** : 雨水を収集して利用するシステムを導入することで、外部からの水の供給を減少させることができます。雨水をトイレの流水や庭の植栽に利用するなどの方法があります。
- 4. 水再利用** : ホテル内での水の再利用を促進することが重要です。例えば、シャワー水を浄化してトイレの流水に利用する「グレーウォーターシステム」の導入などが考えられます。
- 5. 教育と啓発** : ホテルのゲストや従業員に向けて、水の大切さや節水の重要性について教育や啓発活動を行うことで、持続可能な水の利用に対する意識を高めることができます。
- 6. パートナーシップと地域との連携**: 地域の水資源管理機関やNGOと協力し、持続可能な水の供給とリサイクルに向けた取り組みを進めることが大切です。地域との連携を通じて、地域全体での水資源の管理を促進しましょう。
- 7. 継続的な監視と評価**: 導入した取り組みの効果を定期的に監視し、評価することで、改善点を把握し持続可能な取り組みを進化させることができます。

これらの取り組みは、ホテル事業者が持続可能な真水の供給とリサイクルを確保するためのスタート地点です。地域の条件や事業規模に合わせて適切な施策を選択し、継続的な努力を通じてSDGsの達成に寄与していくことが重要です。

## <参考事例2.> UN/CEFACT\_STビジネス標準のCHAT GPTによる参考例(2/2)

### 指標: 6.4 「持続可能な真水の供給とリサイクルを確保する。」(宿泊事業者の場合)

CHATGPT: 持続可能な真水の供給とリサイクルを確保するために宿泊事業者が取り組むべき事項

宿泊事業者が持続可能な真水の供給とリサイクルを確保するために取り組むべき事項は、主に以下のようなものが考えられます。これらの取り組みは、国際連合の持続可能な開発目標(SDGs)のうち、特に「SDG 6: 清潔な水と衛生をすべての人々に」と「SDG 12: つくる責任・つかう責任」に関連しています。

- 1. \*\*水の節約と効率的な使用** : \*\* 宿泊施設内での水の使用量を管理し、無駄な使用を減少させる取り組みを行うことが重要です。例えば、節水設備の導入やゲストへの水の適切な使用方法の啓発を行うことで、水の無駄な使用を減少させることができます。
- 2. \*\*再生可能エネルギーの活用**: \*\* エネルギー消費に関連する温室効果ガスの排出削減も重要です。再生可能エネルギー源(太陽光や風力など)を導入して、施設内のエネルギー消費を削減し、持続可能な運営を実現することができます。
- 3. \*\*廃水処理の最適化** : \*\* 宿泊施設での廃水の適切な処理を行うことで、水質汚染のリスクを低減できます。廃水処理設備の整備や改善、適切な排水基準の遵守を行いましょ。
- 4. \*\*再利用可能なアメニティの提供**: \*\* シャンプーやボディソープなどのアメニティを再利用可能な容器に入れて提供することで、一回限りの使用を減少させることができます。これによりプラスチック廃棄物の削減が可能です。
- 5. \*\*食品廃棄物の削減** : \*\* 宿泊施設内のレストランや食堂での食品廃棄物を減少させるために、適切な調理計画や食材の管理を行い、余剰食材の寄付やリサイクルを促進する取り組みを行いましょ。
- 6. \*\*教育と啓発** : \*\* ゲストや従業員に向けて、水とエネルギーの大切さや持続可能な行動の重要性について啓発するプログラムを実施することで、持続可能な意識を高めることができます。
- 7. \*\*地域との協力** : \*\* 地域の水資源や環境に配慮した取り組みを行うために、地域の関係者と連携し協力することが重要です。地域の水利用や環境保護のニーズに応えるプロジェクトに参加することで、持続可能な影響を広げることができます。

これらの取り組みは、宿泊事業者が持続可能な真水の供給とリサイクルを確保するために検討すべき重要なポイントです。地域状況や施設の特性に合わせて適切な対策を講じることが大切です。

### 8-3. STビジネス標準達成度評価プロセスの実施検討案

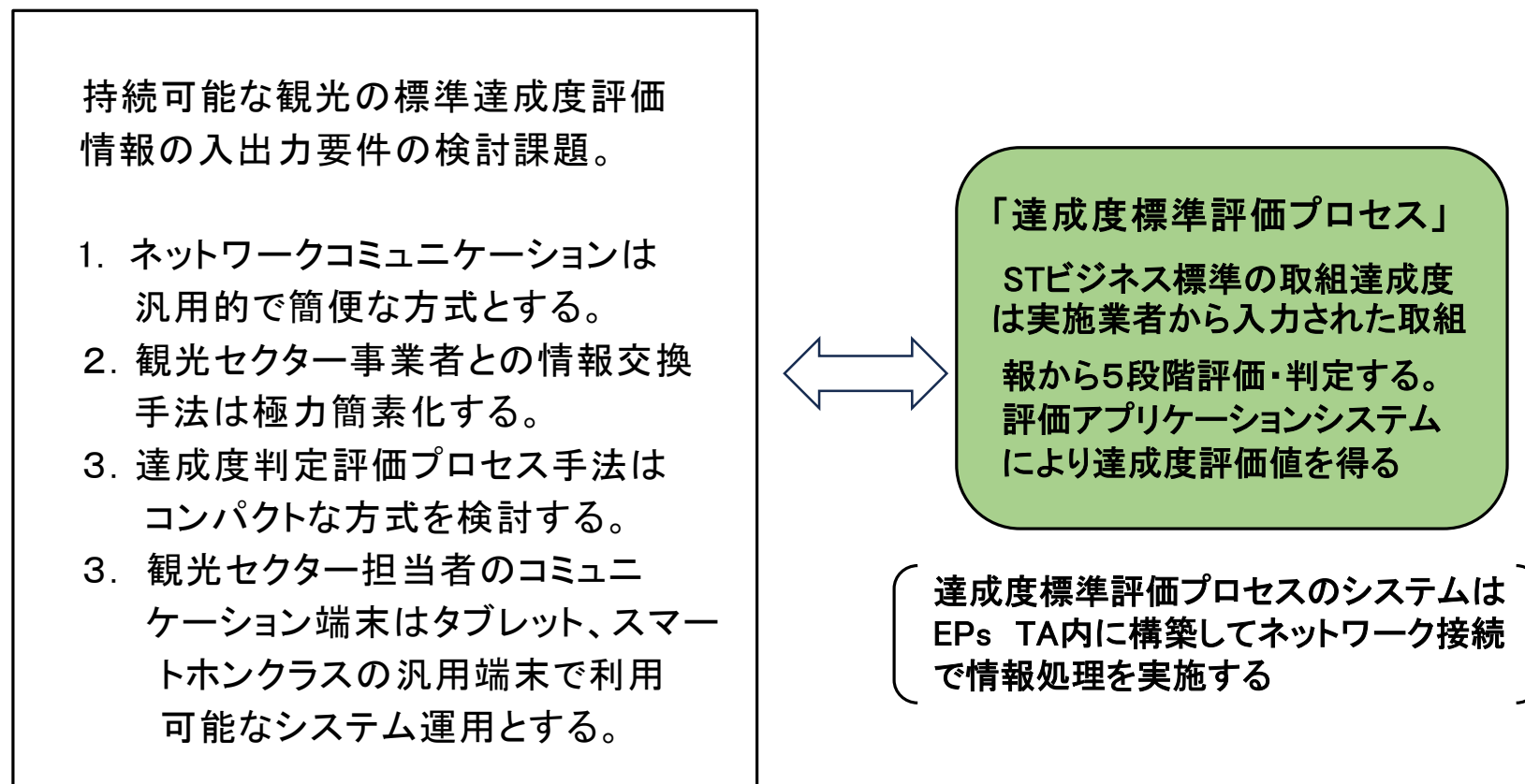


図-10 STビジネス標準達成度評価プロセスの運用イメージ(案)

## 9. ST達成度評価システムの具体化取組の事前確認事項(案)

これまでの検討を踏まえて実運用実施に向け、7章のビジネス標準運用提案の事業化への取組調査等を踏まえた具体化検討について「観光検討会」で更に評価・精査して具体化運用での課題などを討議して提案の有効性を確認する必要があると考えている。

一連の「ST達成度評価システム」の当提案に対して観光産業会の事業者等の具体的な取組の運用性と運用評価の有効性を提案する基本検討書として提案したい。

更に今後は観光産業への取組の具体化策としてまとめて観光産業にSTビジネス標準の取組運用方式及び達成度評価情報の提案を活用に向けて展開する。

当開発はUN/CEFACTが目指すUNSDGsによる持続可能な観光の取組提案であり、観光事業者、地域、旅行者などの様々な分野の観光・旅行の広がりでの取組に対応しグローバルな持続可能な観光の推進提案する。STビジネス標準が実運用での有効性を観光セクターの各分野で活用して頂き観光・旅行の持続的発展に寄与することを目指して行く。また、ビジネス標準運用達成度評価提案及びST認証制度提案をUN/CEFACTへの「観光・旅行」分野の標準化開発提案を予定している。

以上