UNSDGs観光版の達成度評価システムの運用提案検討について

～　UN/CEFACT「持続可能な観光のためのビジネス標準」の達成度評価機能提案　～

2023.12.21

第８回JEC観光観光部会資料

（JEC観光部会・観光検討会）

1.持続可能な観光プロジェクト（ST)の開発経緯とプロジェクト検討概要

（1）　２０１９年４月にUN/CEFACTから持続可能な観光・体験プログア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活動を開始した。その後プロジェクトはCOVIT１９感染症で約１年活動をやむなく中断した。
２０２２年１月から本格的に再開し、２０２２年１２月に持続可能な観光のためのビジネス標準の報告書を提出し、４月からパブリックレビュー後２０２３年５月に承認された現在に至っている。

（2）　Eps TAの検討報告はUN/CEFACT承認を得て、２０２３年度から「Eps TA第２版」の開発に着手している。当開発にはSTビジネス標準関連に対応した観光業界のバックオフィス対応等を含めた機能も含まれ、ST「ビジネス標準」達成度評価機能と連携した開発を考えている。

（3）　STビジネス標準関連の開発はEps TA機能とシステム機能連携することにより新たに、観光事業者・旅行者・地域の観光・旅行関連機能と併せて持続可能な観光関連情報の活用提案が含まれる。
また、コロナ禍後の観光・旅行形態が変わったと言われているが、特に体験型旅行の関心が高まったと伝えられている。この状況から観光分野におけるSDGsへの関心が高まると考えている。
UN/CEFACTが目指す標準化の取組に応える観光産業・関連業界・地域及び旅行者への様々な観光情報活用基盤の提案は持続可能な観光開発支援の情報活用はは益々重要と考えている。
この視点から当開発が観光産業向けの持続可能な取組提案の果たす役割は大きいと考える。

１－１、持続化可能な観光の「ビジネス標準」取り組み提案について

ST「ビジネス標準」の既報告では持続可能な観光に関する定義、基準について 報告書の第 5章「RATING SYSTEM」について報告済みであるが、プロジェクトの検討を行った結果、評価手法を見直し。この課題は既存の提案は事業担当者による達成度評価情報は自己評価で行うため、達成度評価情報値が評価者によって偏差が生じ易く、評価情報の活用では評価の偏差が生ずるため情報の活用が困難となり検討した。

このため、UN/CEFACTが目指す標準化の視点から達成度情報の共有・活用に向けて「ビジネス標準」の達成度評価情報を標準評価するDBに基づいた標準化方式を提案する。この目的は全ての観光事業者、旅行者、国・地域等で評価情報の活用するためには達成度情報の標準化が必須と考えている。

UN／CEFACTの SDGsをベースにしたST[ビジネス標準」取組とその達成度評価情報は標準化により情報活用をグローバルな観光地域との事業者・旅行者で共有・活用を目指している。これによって持続可能な観光への開発取組状況の把握やグローバルな地域間で評価情報の利用が可能になり、UN／CEFACT提案の標準化処理により観光セクター各事業者・旅行者の全てが必要によりオンラインにより何処でも何時でも必要な時にST[ビジネス標準」の取組状況の確認でき情報を活用して持続可能な観光への開発に供すること目指している。

１－2、持続化可能な観光のビジネス標準取組で考慮すべき事項等

取組提案では以下の状況を留意して提案する。

現在、観光産業は持続可能な観光への取組は「SDGs2030アジェンダ」以前から取組んで推進している。即ち例示すると（1980年に世界観光に関するマニラ宣言、2012年にリオデジャネイロで開催された 国連持続可能な開発会議）など、社会的影響に対する取組が行われていることを考慮すべきと考える。

次の４項目を基本に考慮した提案を行う。

（1） UNSDGsから持続可能な観光開発提案はST「ビジネス標準」を指標に取組む。

（2） ST「ビジネス標準」の取り組み達成評価は5段階評価で標準達成度評価し、各評価段階で改善策を値を示したグローバル共通化の標準的運用を提案する。

（3） 「ビジネス標準」取組で得られた達成度評価情報はネットワーク等でグローバル展開を可能にする。また、観光セクター及び旅行者などが必要に応じて活用して「持続可能な観光推進」の現状を取組・評価しオンラインによる情報活用を推進する。

（4） ST「ビジネス標準」を観光セクターが取組んだ達成度評価提案は観光産業・関連事業・旅行者へのSDGs取組情報として地球規模で活用可能なシステム提案を行う。

2. 持続可能な観光を可能にするビジネス基準生成のプロセスについて（その1）

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

持続な可能な観光に取組むビジネス標準の提案

現在、対象となるビジネス基準数は179項目。

ＳＤＧｓ達成の取組

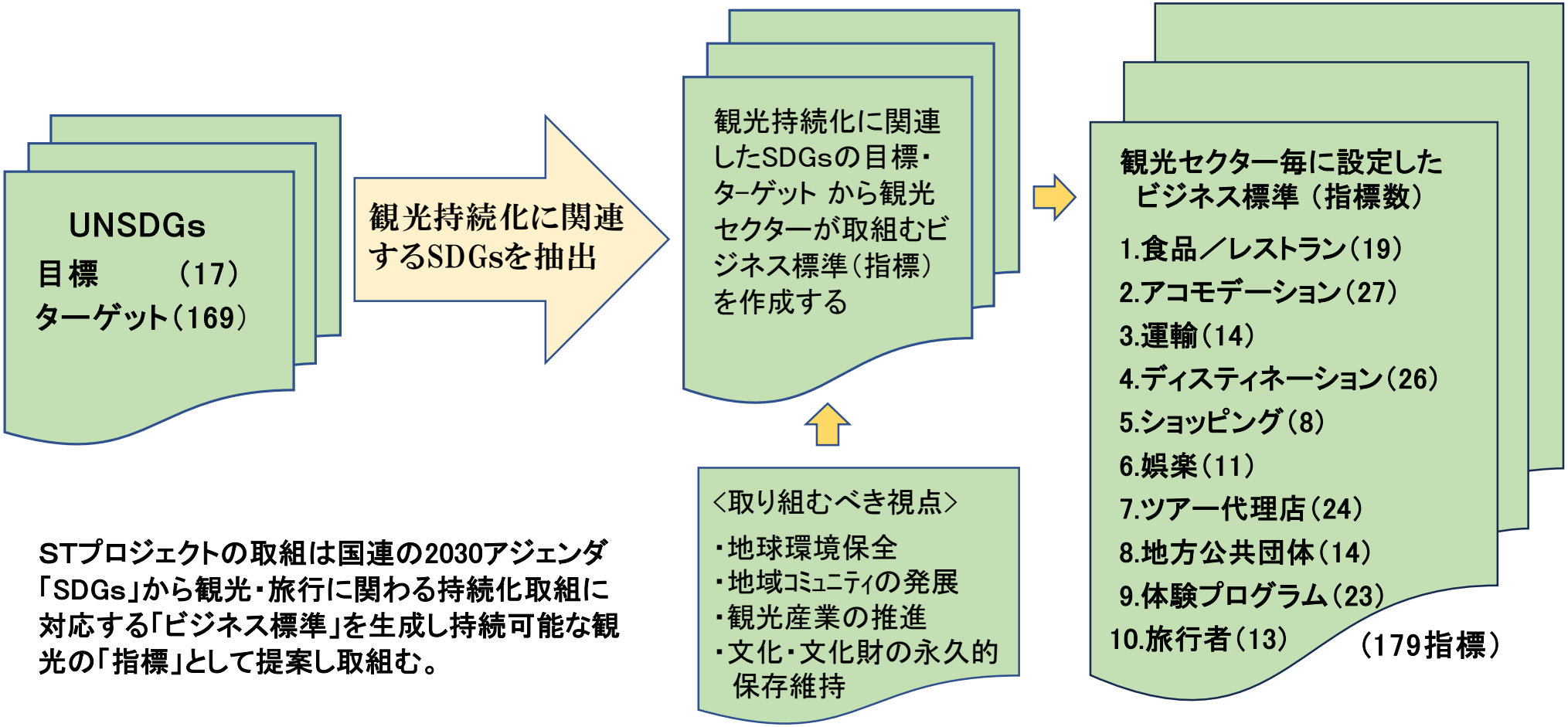
持続可能な観光を実現提案のビジネス基準生成処置

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標準（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-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

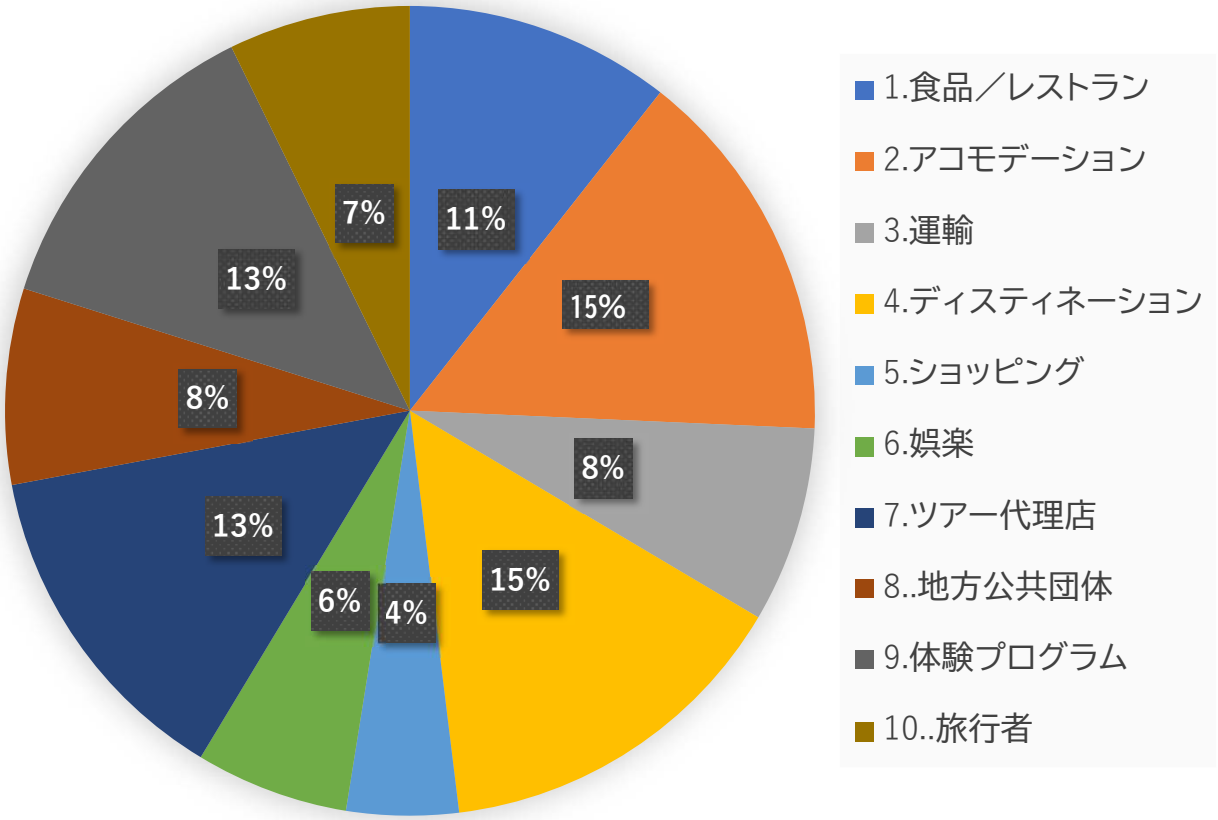
２－１．UNSDGs持続可能な観光の「ビジネス標準」の生成プロセス図 （その2）



STプロジェクトの取組は国連の2030アジェンダ「SDGs」から観光・旅行に関わる持続化取組に対応する「ビジネス標準」を生成し持続可能な観光の「指標」として提案し取組む。

図-2 ST（観光・旅行）のビジネス標準（指標）生成の流れ図

２－３．SDGsから生成した「ビジネス標準」提案の観光セクター毎のビジネス標準数



観光セクターのカテゴリー	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
ビジネス基準数の合計	179

※　各観光セクターのビジネス標準達成数を認証評価項目とする

図－３　観光セクター・カテゴリー別のビジネス標準の分布

3. 国際基準の推奨評価指標実施とST「ビジネス標準」提案の検討

UNWTO（2004）及び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への国際基準及び推奨評価指標が既に提唱され運用されている。これらの実施内容とUN／CEFACT提案に対する取組提案の取組のあり方を検討した。（表-1参照）

「STビジネス標準」では取組の実施状況をグローバルな活用するリアルな情報提供し、活用によってST評価情報を共有・活用を可能にして持続的開発状況を把握する提案を行う。

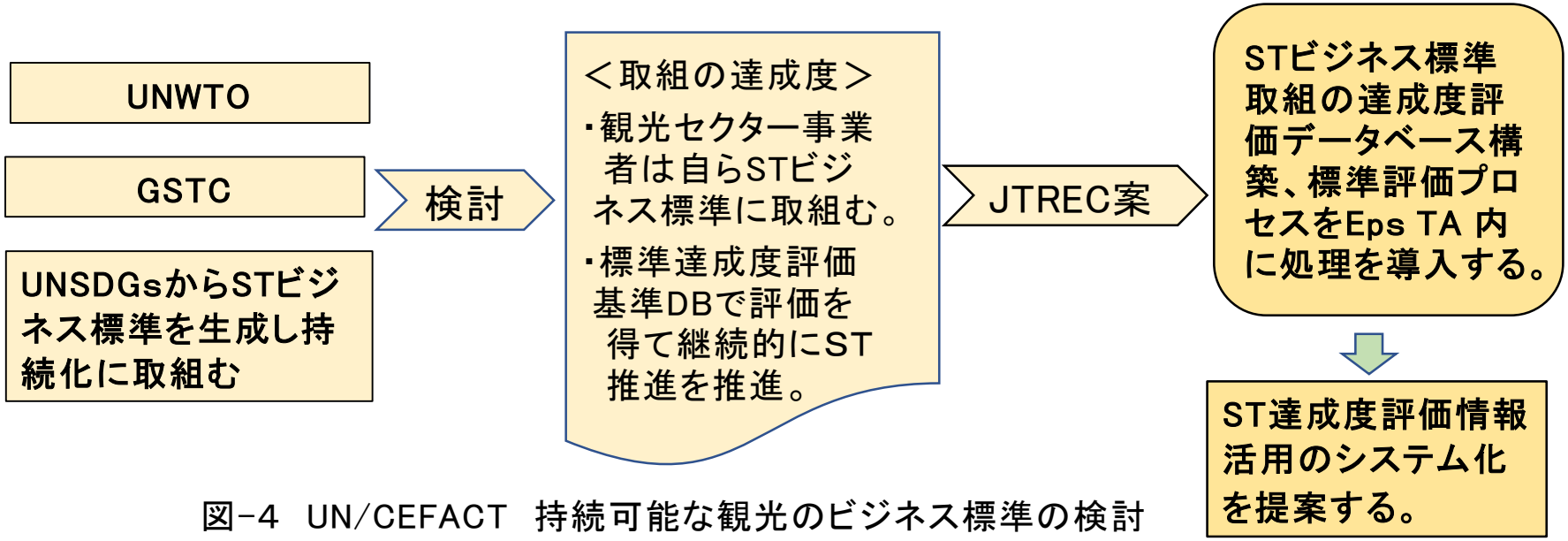


図-4　UN/CEFACT　持続可能な観光のビジネス標準の検討

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）

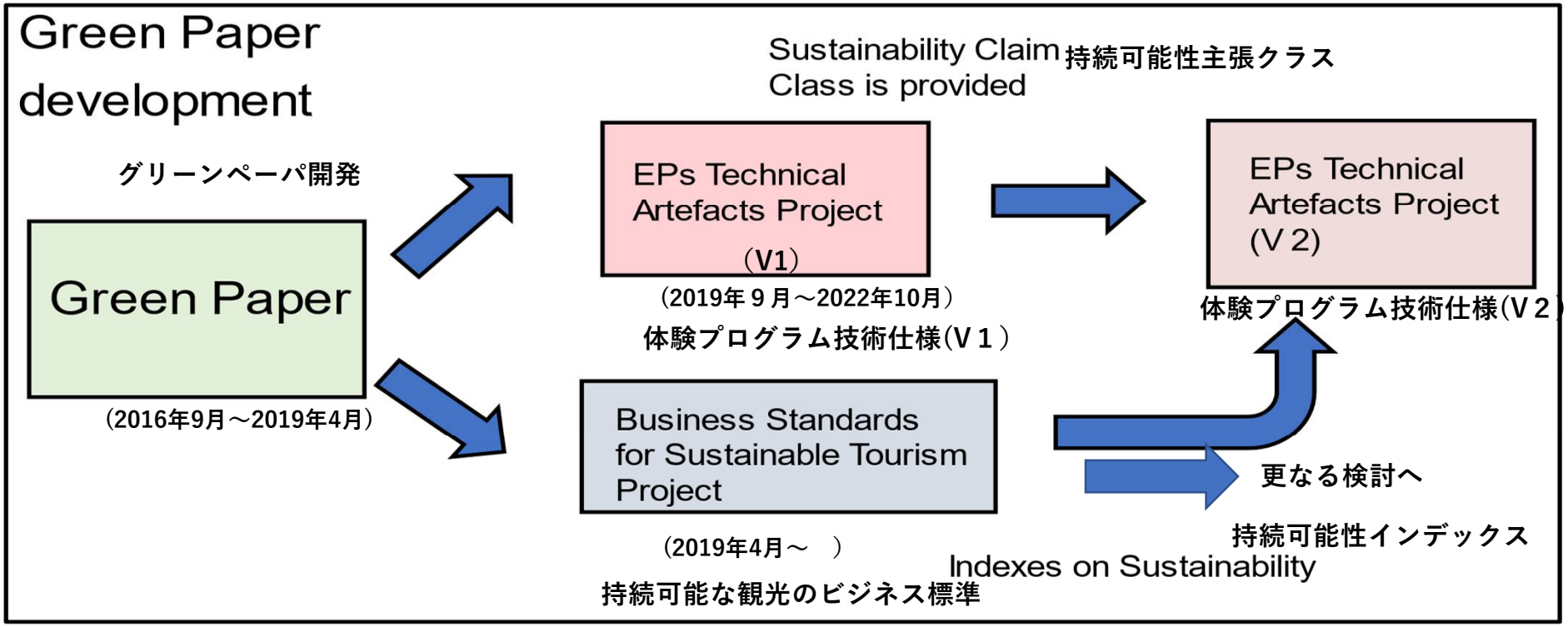
分類	分野・課題・基準及び取組評価等
UNWTO	○4つの側面に対して29件の指標で実施 ・社会的側面：　1．観光に対する地元住民の満足、2．地域への観光の効果，3．観光者の満足度の維持）＜7件＞ ・経済的側面：　4．観光の季節変動、5．観光の経済的利益）　＜6件＞ ・環境的側面：　6．エネルギー管理、7．水の利用と保全、8．飲水の質、9．下水処理（排水管理）、10．固形廃棄物管理）　＜12件＞ ・管理的側面：11．開発規制、12．集中的利用の規制）　＜4件＞ （注）＜＞内件数はベースライン指標件数を示す　ベースライン指標（29件）の記述は省略
GSTC	○セクションA～Dの39件の基準で実施 ・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） ・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） ・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） ・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） D1：資源の保全　、、　基準数　39件 D2：汚染の削減　（注）資料参照「GSTC観光産業向け基準」 D3：生物多様性、生態系、景観の保全　www.gstcounxil.org
UN／C FACT	○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」プロセスで得られた指標に取組む。（179指標） ○STの指標取組の実施は予め定めるガイドラインによらず、実施地域・観光地の特性・状況に併せて計画し取組む。 ○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。 ○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として開発する。 ○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で評価を得る。 ○得られたST標準達成度評価情報は、ネットワークで流通させグローバルな共有と活用を可能にする。

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．ST「ビジネス標準」達成と評価情報のネットワーク利用環境の具体化は国連CEFACT開発プロジェクト_ EPs TA(V2) と連携してシステム化を検討する

（下図はSTプロジェクト成果報告より引用）

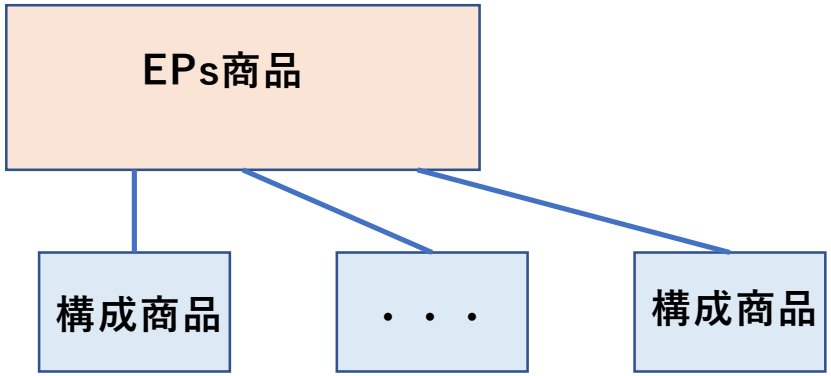
４－１．EpsTAと情報連携



４－２. 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．ST「ビジネス標準」の取組と達成度評価の運用提案の考慮について

これまでの検討を踏まえ、開発は以下の６項目を目標として取組む

１．UNSDGs の取組提案は「STビジネス標準」を指標に持続可能な観光を目指す取り組みを行う。

２．観光の各セクターはビジネス標準に当該の地域・事業状況を加味して具体的に取り組み、観光の持続的開発達成の成果を標準的な 成度評価指標により取組達成の状況の5段階評価により状況を把握してさらなる改善に取組み目標を達成する。

３．ビジネス標準達成度評価は当事者が取組んだ報告の達成度評価情報は実施事業者のほか世界的でも共有し活用可能な情報とし、グローバルな共有と活用が観光セクター事業者、旅行者の利用を可能にする。これによって観光地が持続可能な開発への取組やST持続化の推進状況が把握できる。

４．STビジネス標準達成度評価値は偏差が少ない達成度評価評価方法の検討が必要。

５．観光セクター事業者が取組むSTビジネス標準の達成度評価作業は可能な限り簡素化と簡便な評価取組とする。さらに、評価実施作業者の取り組みの情報入力等の負担軽減と運用継続を可能にする。

６．STビジネス標準の評価は観光セクターが自ら達成度評価から検証し、向上を図るために施策の関連情報をていきょうする。得られた達成度情報は自ら利用する他、観光事業者、旅行者、地域住民がグローバルな両者に提供され様々な情報活用等の取組情報として活用を可能する。

６．ST ビジネス標準達成情報（指標・評価）の事前フィールド調査の実施（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。
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。

＜調査実施の考え方＞

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）
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への道筋を得る。

７．ST達成度評価システム運用具体化提案の課題について

　これまでの検討から具体的な運用に向けビジネス標準運用提案の事業化への取組は、調査により具体化検討を「観光検討会」で評価・精査して具体化運用での課題である観光セクターなど観光事業者が運用するための有効性を確認する必要がある。

　一連の「ST達成度評価システム」の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と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、観光産業にSTビジネス 標準取組の運用方式及び達成度評価情報の評価、活用提案を観光産業界に提案して展開する。

　　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への推進提案を行う。また、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評価して頂き観光・旅行の持続的発展に寄与するとを可能にし、また「ビジネス標準」の運用達成度評価提案と評価に基づいた「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含めた修正提案を検討している。

以上

８．ST達成度評価システム構築のシステム検討関連資料（参考）

評価方式の調査以下は検討資料の抜粋である

＜参考FLIP＞

（1）７－１．ST「ビジネス標準」達成度評価プロセスの機能俯瞰図（案）

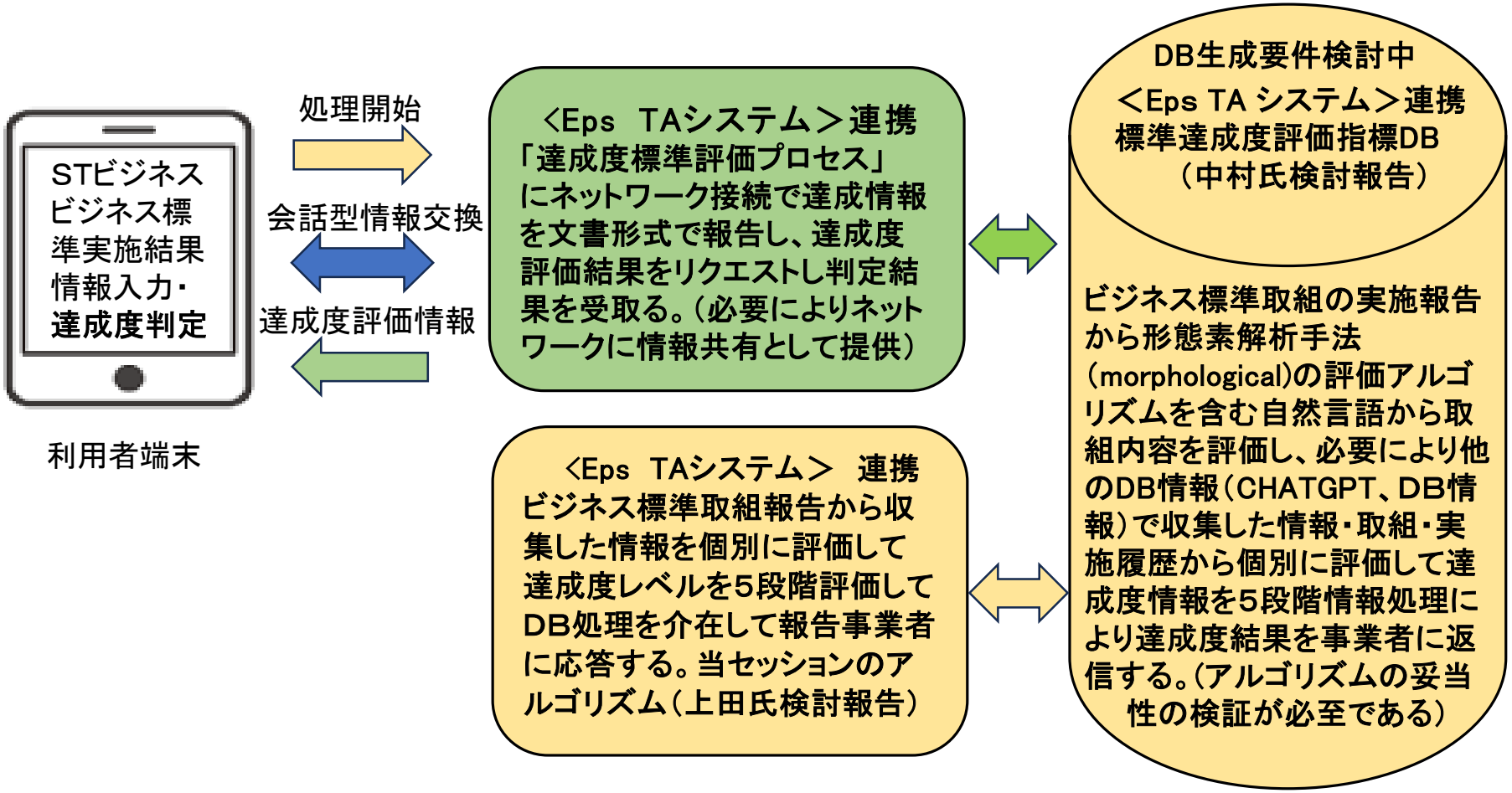
（2）７－２．STビジネス標準達成度評価指標データベース生成検討課題

（3）７－３．STビジネス標準達成度評価プロセスの検討案

（4）７－４．STビジネス標準達成度評価プロセス構築の留意事項

～最後のページ～

７－１．ST「ビジネス標準」達成度評価プロセスの機能俯瞰図（案）



図－５　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課題

持続可能な観光の標準達成度評価指標DB構築の構成案を検討する。

1. 達成度評価プロセスを検討しDBの構造を検討して定める。

2. 観光セクターの実施担当者が取組んだST ビジネス標準に取組んだ報告から達成度評価指標DB情報処理により判定処理を行う。

3. 観光セクターへの達成度評価結果の情報形式（5段階評価結果）及び評価情報の保存・提供について検討する。

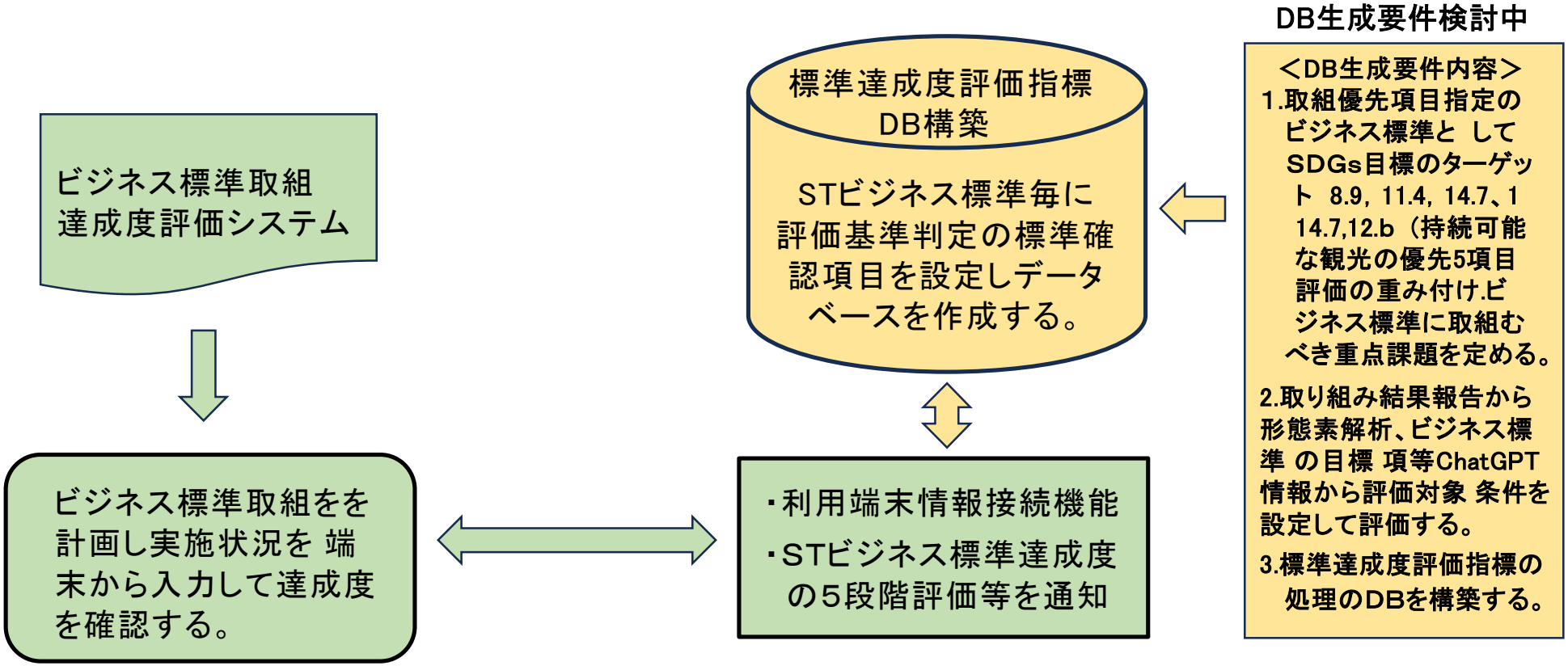
⇔

標準達成度評価指標DB

形態素解析手法及びCHATGPTで収集した指標取組の関連項目、事業者の実績記録から個別に精査して評価した達成度評価指標等をデータベースを生成する。

図－６　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プロセスの検討案



図－７　STビジネス標準達成度評価指標データベース構築（参考資料）

７－４．STビジネス標準達成度評価プロセス構築の留意事項

持続可能な観光の標準達成度評価情報の入出力要件の検討課題。

1．ネットワークコミュニケーションは汎用的で簡便な方式とする。
2．観光セクター事業者との情報交換手法は極力簡素化する。
3．達成度判定評価プロセス手法はコンパクトな方式を検討する。
3．観光セクター担当者のコミュニケーション端末はタブレット、スマートホンクラスの汎用端末で利用可能なシステム運用とする。

（達成度標準評価プロセス検討中）

「達成度標準評価プロセス」

STビジネス標準の取組達成度は実施業者から入力された取組報から5段階評価・判定する。評価アプリケーションシステムにより達成度評価値及び更に取組で5段階評価不達の段階別対策情報の提示も行う。

（達成度標準評価プロセスのシステムはEPs TA内に構築してネットワーク接続で情報処理を実施する）

図－８　STビジネス標準達成度評価プロセスの運用イメージ（案）