

# 「ビジネス標準」5. 評価システム

2024. 02. 22.

第10回JEC観光部会

観光検討会

# 1. 「評価システム」について

## 評価の目的: 購入者が、持続可能な観光を区別(識別)できること

- ・「これらの基準の助けを借りて、持続可能でない観光に対して持続可能な観光を区別することが可能になるはずです。これらの基準は、観光商品やサービスの購入者が、購入するものが持続可能と見なされるという選択をほぼ確かに行うのに役立ちます。」(「ビジネス標準」 2. 目的と範囲)
- ・「実践者の実施事項および自己評価情報を、ネットワークを通じて公表することにより、購入者はEPsを購入する際、持続可能な観光を識別」できる(「ビジネス標準」 5. 評価システム(5) 自己評価システムの活用)

## 評価の基本的な考え方

### 1) 自己評価について

購入者の区別(識別)に資する公平性および実践者の労力対効用を考慮して、実践者の自己評価方式から、評価者(JTREC?)による実践者の取組み情報を解析して評価する方法とする

### 2) 評価方法について

成熟度評価は、CMMI要素に実施事項取組み状況要素を含めて5段階評価する方法とする

### 3) 公表について

実践者の優先項目別の5段階評価結果を公表する

また、実践者の自己評価方式を評価者(JTREC?)の解析による評価方式とすることから、実践者に対して評価結果を通知し、更なる取組みに資することとする

## 2. 成熟度レベルの各段階（5. 評価システム(3)）

実践者による自己評価から評価者(JTREC?)による評価としたことから、より公平性を確保するため運用解釈を定め、解析による情報を可能な限り定量的に把握して、5段階の成熟度レベルを評価する

段階	「ビジネス標準」 CMMIの主要コンセプトを観光での実践に適用	「ビジネス標準」の運用解釈（案）	記事
レベル1 初期	SDGsに対する認識はなく、持続可能な観光の優先項目に対する認識も欠けている。実施事項の実行の方法等は定式化されていないが、その場に応じた方法で対処している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは不十分である</li> <li>取組んでいる実施事項においても取組み内容が少ない</li> <li>取組みの仕組みは一貫性がなく反復性がない。基本的に属人の努力と能力に依存している</li> </ul>	取組み数 取組み内容  プロセス (CMMI要素)
レベル2 反復 できる	SDGsはそれなりに認識されているが、その中の持続可能な観光の優先項目の対応では限られた事項のみが限定的に取り上げられ実行される。類似の実行プロセスに関しては、以前に成功した事例にならって実施事項を実行する方法がとられている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは不十分である</li> <li>取組んでいる実施事項においてはある程度の取組み内容がある</li> <li>取組みは初歩的な確立された仕組みに則って遂行され、同種の取組みは前例踏襲型で遂行している</li> </ul>	取組み数 取組み内容  プロセス (CMMI要素)

## 2. 成熟度レベルの各段階 (5. 評価システム(3))

段階	「ビジネス標準」 CMMIの主要コンセプトを観光での実践に適用	「ビジネス標準」の運用解釈 (案)	記事
レベル3 定義 された	組織で承認された標準実行プロセスが確立されている。SDGsの認識は十分にあり、その中での持続可能な観光の優先項目に関しては優先順位を付けて配慮され、そのいくつかは実行されている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは、ある程度遂行している</li> <li>取組んでいる実施事項においても多様な内容が含まれている</li> <li>取組みは、文書化、標準化されて遂行している</li> </ul>	取組み数  取組み内容  プロセス
レベル4 管理 された	SDGsを良く理解し、持続可能な観光の優先項目に関してはその多くが実施され、改善効果も定量的に把握されている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは、ほとんど遂行している</li> <li>取組んでいる実施事項においても多様な内容が含まれている</li> <li>取組みは、組織全体で定量的に把握されている</li> </ul>	取組み数  取組み内容  プロセス (CMMI要素)
レベル5 最適化 された  2024/2/25	SDGsの下に持続可能な観光の優先項目が十分に把握され実施されると共に、絶えることなく改善努力が行われている。持続的なプロセス改善が可能になっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは、ほとんど遂行している</li> <li>取組んでいる実施事項においても多様な内容が含まれている</li> <li>取組みは、レベル1～4を達成し、かつ継続的な改善が行なわれている</li> </ul>	取組み数  取組み内容  プロセス (CMMI要素)

## 3. 評価方法

### 1) 基本的な考え方

「ビジネス標準」実施事項及びこれに関する単語により形成されるデータベース (SDGs DB) に対して、実践者が提供する取組み事象に含まれる単語の合致程度を解析 (形態素解析) し、予め定めた一定の基準により成熟度レベル評価する

### 形態素解析により得られる評価要素

- ① 実践者の取組み事象に対応する「ビジネス標準」実施事項
- ② 実践者の取組み事象に対応する「ビジネス標準」実施事項及びこれに関する単語とその評価レベル

## 3. 評価方法

### 2) 評価の指標

- ①各カテゴリーの、「ビジネス標準」実施事項及びこれに関する単語により形成されるデータベース(SDGs DB)における各単語を、前項の‘「ビジネス標準」の運用解釈(案)’の考え方にに基づき、いくつかに分類した語彙群
- ②分類した語彙群に対して設定した5段階の成熟度レベル

### 3) 評価の方法

実践者が提供する取組み事象に含まれる単語を、上記指標①により適合する語彙群に分類集計し、予め定めた成熟度レベル別評点により評価する

(註)地域事情により実践者の取組み可能な実施事項数、実施事項内容に差別が生じるという懸念に関しては、評価目的(‘購入者の識別’)に照らして、同地域の実践者間においては同条件と見做し得る。或いは、係数により補正する方法も考えられる。

# 4. 評価方法 (例題)

(例) 解析により、実践者の取組み情報において、Group1で2事象、G2で1事象、G3で1事象、G5で1事象が遂行されているとした場合

## 例) 4.2 宿泊施設 実施事項(28項目)

- 6.1 水リスク評価の計画がある
- 6.3 下水処理を実行する
- 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
- 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
- ...
- 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
- ...
- 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
- ...
- 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
- 15.7 保護動植物の密猟や人身売買の禁止を観光客に教育する

## SDGsDBの【語彙群】と単語 《生成AIより》

- 【再生可能エネルギーの導入】 ←Group1  
太陽光発電、風力発電、地熱発電、バイオマス、
- 【エネルギー効率の向上、無駄の削減】 ←Group2  
省エネルギー設備の導入、エネルギー管理システムの活用
- 【エネルギー供給の分析と監視】 ←Group3  
エネルギー供給源の分析、再生可能エネルギー割合の監視、定期的なエネルギー使用量の計測、進捗状況の把握
- 【目標設定と報告】 ←Group4  
再生可能エネルギー割合の具体的な目標設定、達成状況の定期的報告、ステークホルダーに対する透明性確保
- 【スタッフ教育と意識向上】 ←Group5  
....

## 取組み 実施事象 実践者 情報解析

## レベル評価(仮案)

レベル	1	2	3	4	5
G1	一部	略全	略全	全	全
G2		一部	略全	全	全
G3		一部	一部	略全	全
G4			一部	略全	全
G5					
...					

成熟度レベルは、語彙群グループの実施事項状況により評価する