

「持続可能な観光ビジネス標準」取組の運用提案について

2024.02.22 第10回JEC観光観光部会資料
(JEC観光部会・観光検討会)

1. 持続化可能な観光の「ビジネス標準」取り組みの提案について

観光におけるST(Sustainable Tourism)の「ビジネス標準」を提案した。本取組の基本的目標は、第70回国連総会で採択されたアジェンダ(人間、地球及び繁栄のための行動計画による持続可能な開発)を実現を目指した提案である。(UN/CEFACT提案)

また、自己評価を提案を見直して運用取組の改善を行なう。

この目的は以下の事項を考慮して国連CEFACT独自の標準化した達成度評価を行い、達成度情報の共有化を図り、持続可能な観光開発を推進するため、以下の①～④を基本に提案する。

- ① 達成度評価は事業者が取組の自己評価の提案は、事業者及び担当者間による評価精度の偏差が生ずるためこれを改善し、更に評価情報入力作業の負担軽減して運用性を高める。
- ② 国連CEFACTが提案する達成度評価情報は標準化により共有を可能にし、ST達成情報を観光SDGsを推進する。更に、得られた情報はネットワークを介在して地域を超えたグローバルな観光地間でST取り組み評価情報を多角的な利用が可能である。この取組成果はST達成度情報を5段階評価により事業者は未達成評価情報から再度取組と達成を支援する。

- ③ ST[ビジネス標準]にはSDGsによる取組に加えてビジネス標準化の指標とにこれまで検討してきた観光・旅行の持続化の評価提案事項として下記の5つの持続化への優先項目を取り入れ、達成度評価を行なう。
- A. 「雇用創出及び産品販促」
 - B. 「自然環境の保護」
 - C. 「文化・文化財の永久的な保存維持」
 - D. 「観光地管理・地域コミュニティの発展」
 - E. 「観光の継続的運用をめざす」
- ④ 標準達成度情報は観光セクター各事業者・旅行者の全てがSDGsの達成状況をオンラインにより何処でも何時でも必要な時に、求める観光地域のST[ビジネス標準]取組の達成状況を確認することや情報活用が可能にした持続可能な観光への開発に供することを目指提案である。

2. 持続化可能な観光の「ビジネス標準」取り組みの運用のイメージ

1. ST「ビジネス標準」の利用画面は、各観光セクター毎に表示する。
2. ST「ビジネス標準」の取り組み報告・達成度評価情報はネットワークに接続した、利用者はオンライン端末(PC, タブレット、スマホなど)で情報入力し、達成度評価情報を入出力でき参照可能なシステム構築を行なう。また、他の事業者の情報閲覧は公開情報のみ表示し利用可能とする。
3. 旅行者等の利用者は公表されたST「ビジネス標準」達成状況を必要により参照が可能。
4. ビジネス標準の達成状況および関連情報はDB化して活用を可能にする。
5. ST「ビジネス標準」関連情報は標準化したデータ構造でデータ流通を視野に必要な観光セクターが持続可能な取り組み状況の利用などまた、旅行者が観光先の情報活用も可能である。
6. 当提案は国連CEFACTの標準化要件に準拠した開発のオンラインレスポンスシステムとして提案する。この機能は現状では UNWTO, SDGSの観光産業向けの基準及び取り組みと異なるオンラインシステムを目指している。
国連CEFACTの標準化運用検討はより専門的な考察が必要である。
以上で述べたアプリケーションイメージであり、観光事業者や利用者がデータを活用する環境については別途検討する。

2-1. 持続可能な観光取組の基準となる各分類での取組概略(参考)

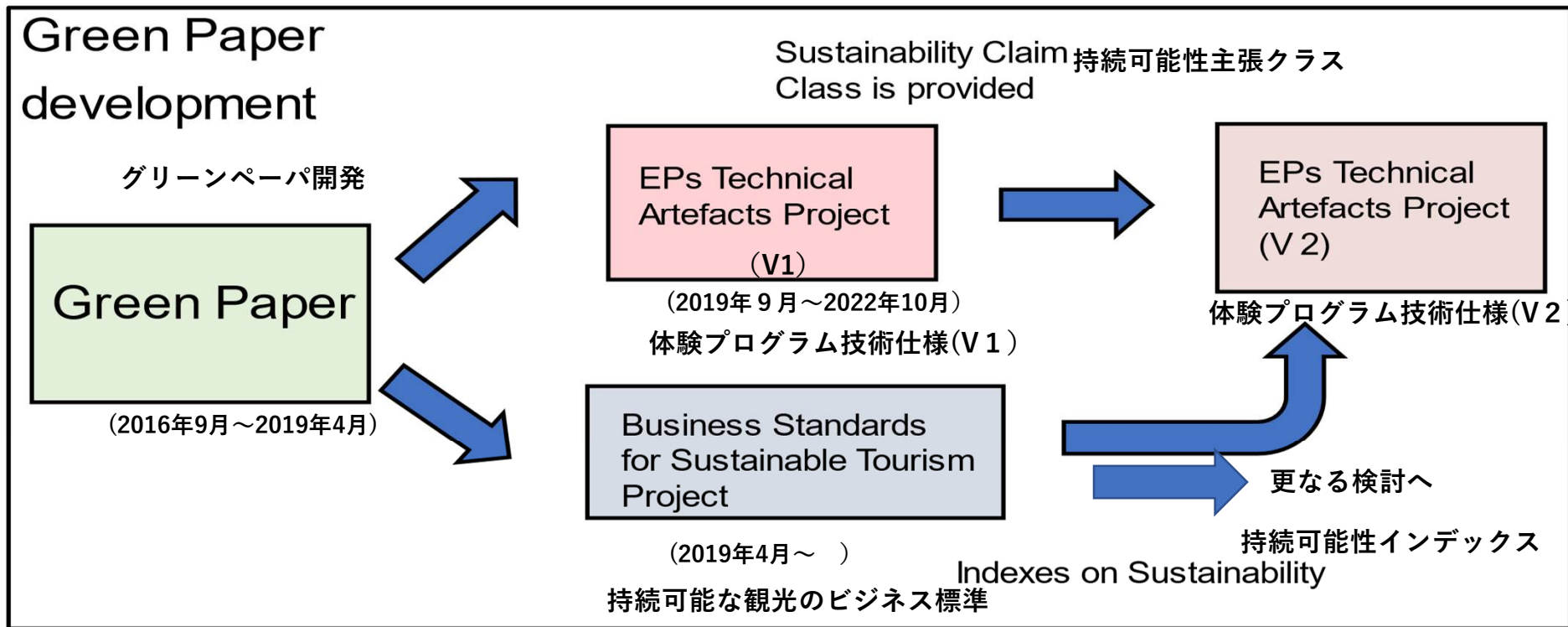
分類	分野・課題・基準及び取組評価等
U N W T O	<p>○4つの側面に対して29件の指標で実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会的側面： 1. 観光に対する地元住民の満足、2. 地域への観光の効果, 3. 観光者の満足度の維持) < 7件 > ・経済的側面： 4. 観光の季節変動、5. 観光の経済的利益) < 6件 > ・環境的側面： 6. エネルギー管理、7. 水の利用と保全、8. 飲水の質、9. 下水処理(排水管理)、10. 固形廃棄物管理) < 12件 > ・管理的側面： 11. 開発規制、12. 集中的利用の規制) < 4件 > <p>(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</p>
G S T C	<p>○セクションA～Dの39件の基準で実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) <p style="margin-left: 40px;">D1 : 資源の保全 、、 基準数 39件</p> <p style="margin-left: 40px;">D2 : 汚染の削減</p> <p style="margin-left: 40px;">D3 : 生物多様性、生態系、景観の保全</p> <p>(注) 資料参照 「GSTC観光産業向け基準」 www.gstcouncil.org</p>
U N / C T	<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」プロセスで得られた指標に取組む。(179指標)</p> <p>○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。</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として開発する。</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で評価を得る。</p> <p>○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。</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)

3. 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

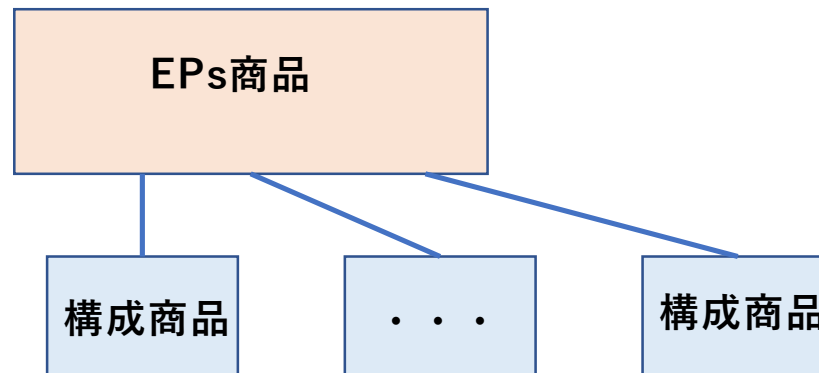
(下図はSTプロジェクト成果報告より引用)

3-1. EpsTAと情報連携



3-2. 検討上の課題 : ST「ビジネス標準」をEps TAの構成商品とした利用を検討する (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。



4. ST「ビジネス標準」達成度評価システム概要

ST「ビジネス標準」

以下はJEC観光部会「観光検討会」のシステムデッサンを参考に示します。

(検討内容については別紙で担当者から報告。)

<参考FLIP No.>

- (1) 5-1. ST「ビジネス標準」達成度評価プロセスの機能俯瞰図(案)
- (2) 5-2. 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) 5-3. STビジネス標準達成度評価プロセスの検討案
- (4) 5-4. STビジネス標準達成度評価プロセス構築の留意事項

4-1. ST「ビジネス標準」達成度評価プロセスの機能俯瞰図(案)

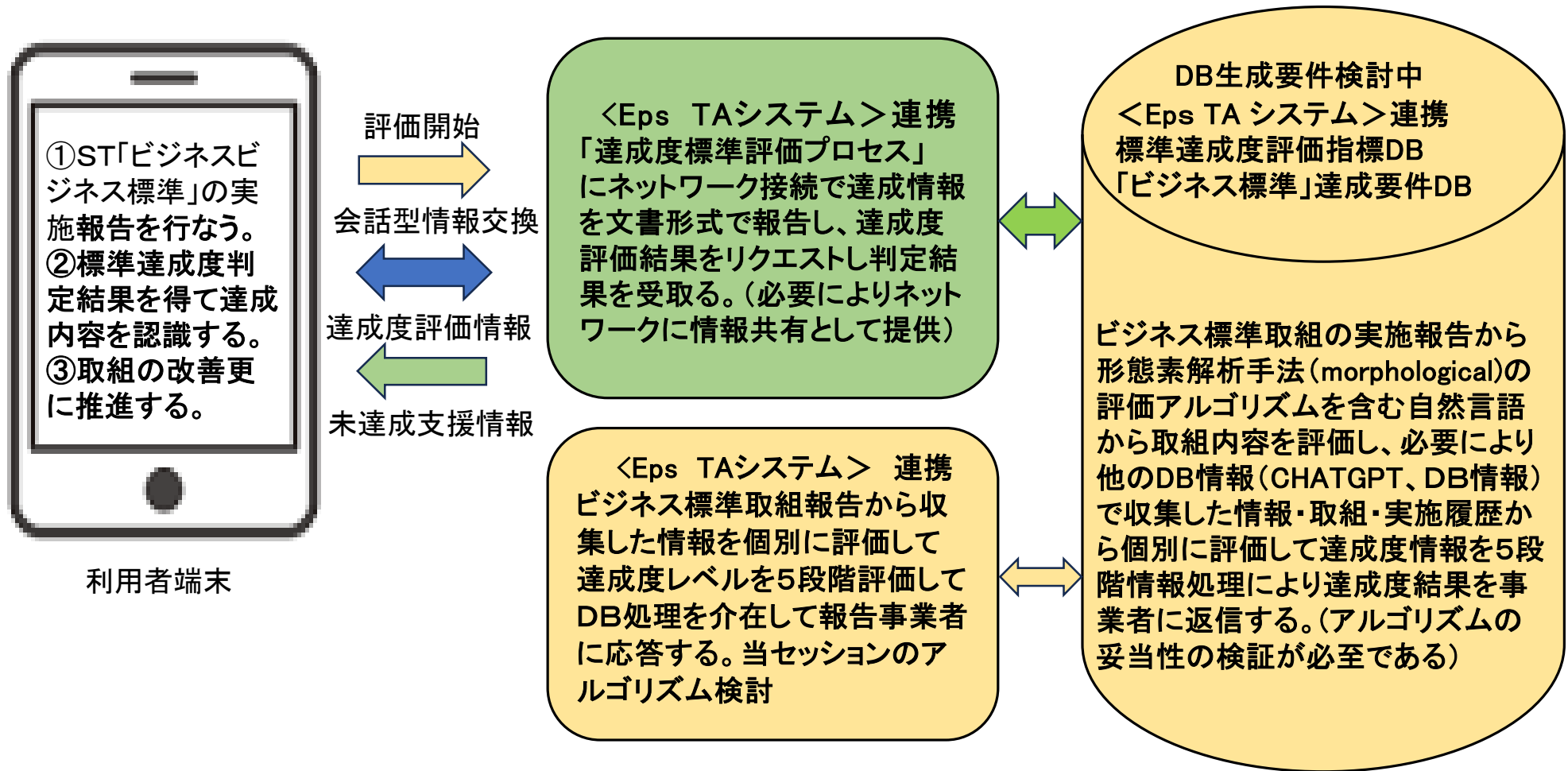


図-5 STビジネス標準達成度評価プロセスの運用イメージ(案)

4-2. STビジネス標準達成度評価プロセスの課題

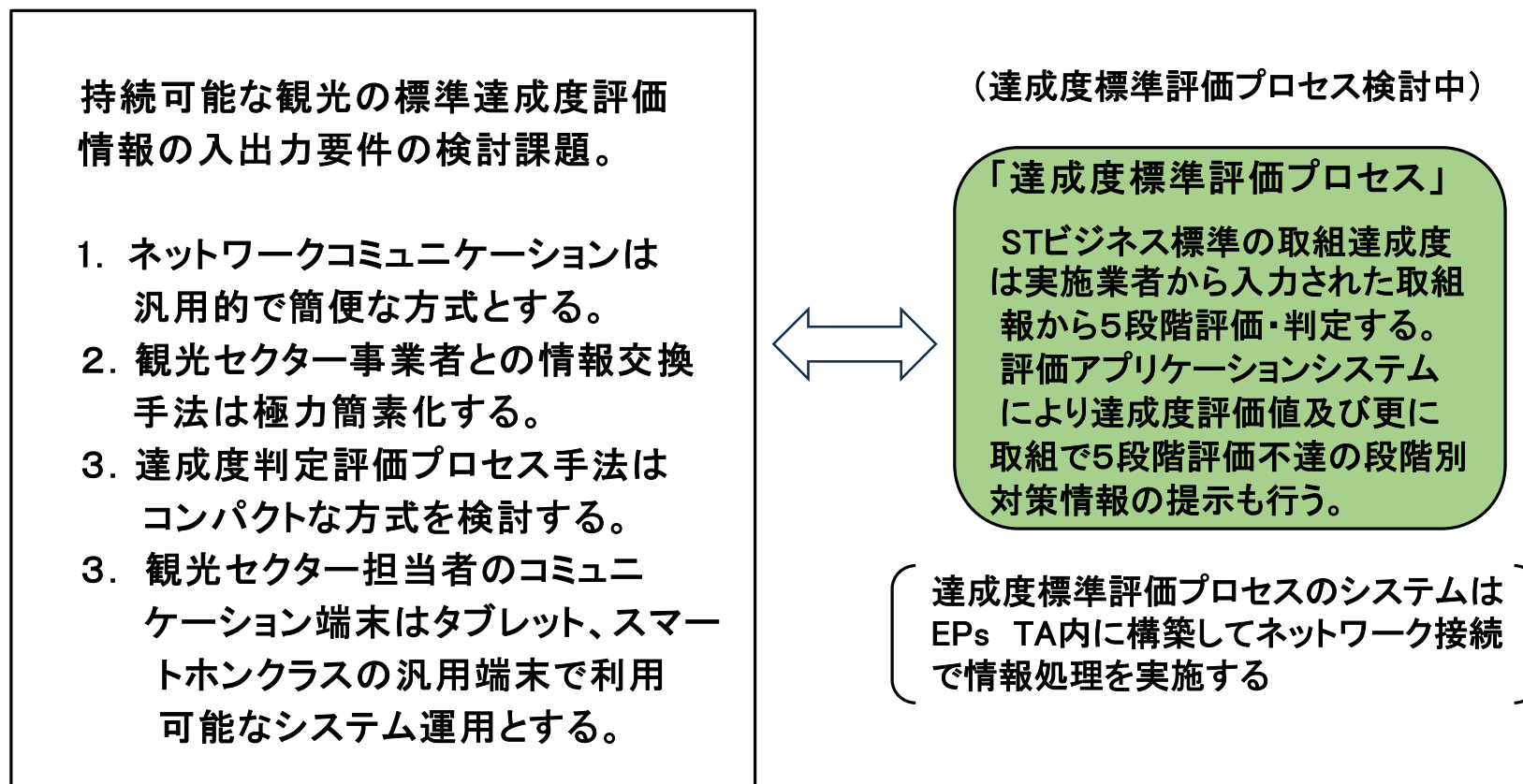


図-8 STビジネス標準達成度評価プロセスの運用イメージ(案)

4-3. STビジネス標準達成度評価指標DBの生成要件

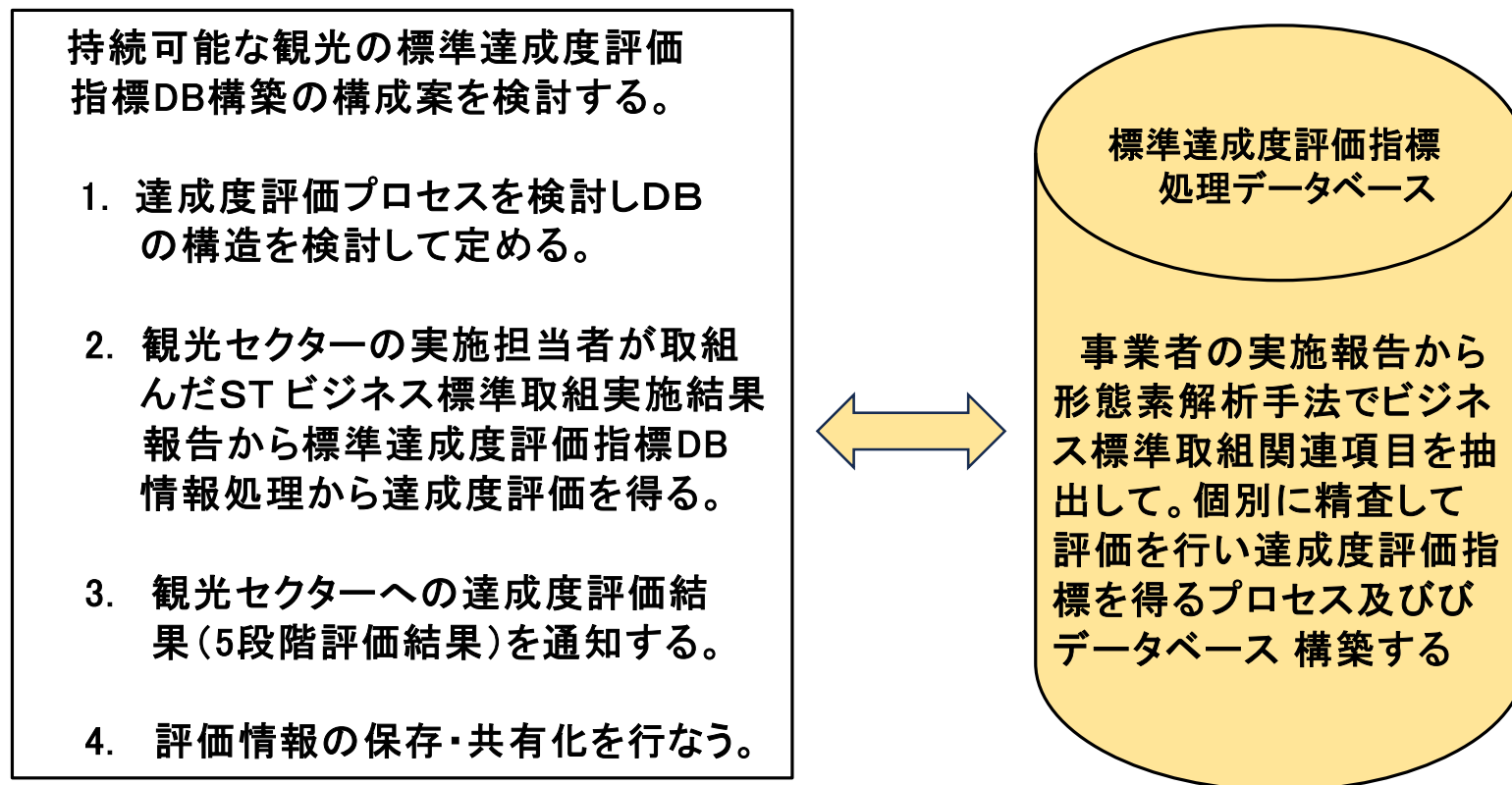


図-6 STビジネス標準達成度評価指標データベース生成検討(案)

4-3. STビジネス標準達成度評価プロセスモデル案

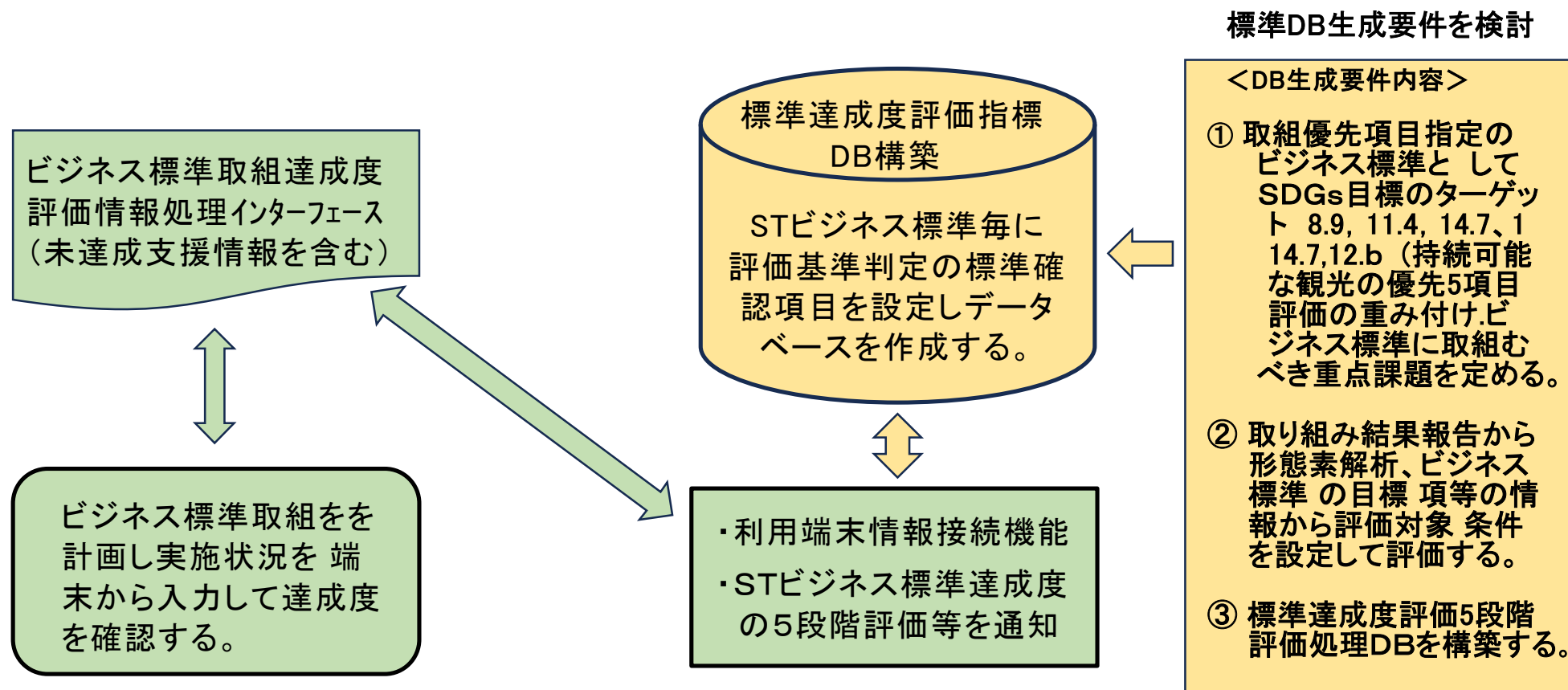


図-7 STビジネス標準達成度評価指標データベース構築(参考資料)

5. STビジネス標準達成情報のフィールド調査(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。

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)
 - ②標準達成度情報の入力の文書化の記載要件を検討する。(形態素解析手法とのマッチング等)
 - 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。

6. ST達成度評価システム運用評価について

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取組調査を実施して具体化運用に向けた具体化運用の有効性を確認する。

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。
今回の提案は運用及び情報共有など評価後に開発規模や期間について検討する。

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」を国連/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等を検討している。

以上