

# ST「ビジネス標準」達成度評価の運用と認証方式検討

2024.03.21 第11回JEC観光観光部会資料  
(JEC観光部会・観光検討会)

## 目次

1. 持続化可能な観光の「ビジネス標準」達成度評価の具体化提案	.....	3
2. ST(ビジネス標準)の取組達成度評価手法提案の主旨	.....	4
3. 持続化可能な観光の「ビジネス標準」取組の運用要件	.....	7
3-1. ST「ビジネス標準」達成度評価プロセス体系(案)	.....	8
3-2. STビジネス標準達成度評価指標DBの生成要件(案)	.....	9
3-3. STビジネス標準達成度評価プロセスの課題	.....	10
3-4. STビジネス標準達成度評価プロセスモデル案	.....	11
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	.....	12
4-1. 検討上の課題	.....	13
5. 持続可能な観光の評価機関別取組の概要(参考)	.....	14
6. STビジネス標準達成情報のフィールド調査(案)について	.....	15
7. ST達成度評価システム運用と今後について	.....	16

## 1. 持続化可能な観光の「ビジネス標準」達成度評価の具体化への提案

UN/CEFACTではSDGsによる持続可能な観光(Sustainable Tourism: ST)の「ビジネス標準」の取組を提案し観光関連事業者が持続可能な開発に向けた「ビジネス標準」の達成に取組み、その達成度の成果を標準化した評価手法を提案する計画である。

この目的は自己評価による達成度は観光事業者間や評価者による評価結果はバラツキが懸念され、情報共有にあたっては公平性を欠く恐れがある。精度を高めるために取組を観光事業者に求めることは専門性の面から運用が複雑化する恐れがあり、自己評価方式の採用を変更して次に示す新たな手法を検討し提案しました。

## 2. ST「ビジネス標準」取組達成度評価手法提案の主旨

- 1). ST「ビジネス標準」は全ての観光事業者及び旅行者が持続可能な開発として、その達成の評価値は標準的評価であること。得られたSDGs達成情報は共有化して達成度はあらゆる地域でオンラインでリアルタイムのSDGs推進情報の活用を可能に提案である。
  - ① 「ビジネス標準」の達成度を得る標準的な評価精度を得るシステムプロセスによる達成度評価手法を共通化した達成度情報のため偏差をなくした標準評価情報として共有・活用を可能にする。
  - ② 観光事業者が日常的に本来の事業活動とSDGsによる持続可能な開発への取り組み事業活動に取り込んだ事業推進を視野に可能なにした提案とする。
- 2). SDGs「ビジネス標準」の取組達成情報は共有を可能にしてグローバルな地域で比較評価可能な標準化した情報提供により観光事業者が自ら取組んだSDGsの達成度評価が得られさらに改善と観光事業者のSDGs取組の達成状況の情報活用・推進を可能にする。
- 3). 達成度評価情報はあらゆる地域で共有し活用できる情報として、必要な時に観光事業者・観光地域・旅行者が観光地域のSDGsの取組情報の参照を可能にしその地域の状況が得られ観光事業者、旅行者、地域が共にSDGsの持続的開発を推進するシステム利用環境の構築と標準化達成取組の達成情報により情報共有と達成に向けた取組を加速化する。

- 4). 観光事業者、観光地域がSDGsに取り組んだ達成取組状況がどのようなレベルにあるか、リアルタイムに参照でき取組の適正な改善への行動を可能にする。
- 5). 達成度情報はSDGs取組事業者と旅行者、観光地域が何時でも相互にSDGs目標達成と取組み状況をグローバルに共有して持続的開発の推進と達成状況を共有する。
- 6). 以上で述べたSDGs(ビジネス標準)の達成取組の成果として観光事業者等の持続可能性の達成度が標準化され評価情報として示すことが可能になり、達成度評価としての活用の他、標準的な達成度情報を、個々の観光事業者の取組の成果情報として目標達成に向けた取組情報として活用が期待でき、観光事業者のSDGs達成の状況の取組評価として利用し、ST「ビジネス標準」の取組の評価情報としてステータスを示して持続可能な観光の推進を加速が期待できる。
- 7). 「ビジネス標準」の取組評価情報はリアルタイムで評価でき、この情報をベースに「UN/CEFACT」版のSDGs認証制度」への提案も達成加速への推進が期待できる。観光セクターが取組むべきST「ビジネス標準」の取組評価情報から取組の達成状況の証として「認証マーク」を付与するSDGs達成度評価マーク事業として運営への適用が可能である。この活動により、観光産業における認証マーク事業として運営することにより、その観光事業者、旅行者、地域が共にSDGsの持続的開発開発への貢献しているかを示すことが可能になる仕組みを構築して開発目標を取組の達成を迅速に推進することが可能になる。

- 8). 提案するST「ビジネス標準」はこれまで検討してきた観光・旅行の持続化評価の重点事項として、下記の5つのテーマを優先項目として取り入れた達成度評価の取り組み事項に含めて評価する。

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」

### 3. 持続化可能な観光の「ビジネス標準」取組の運用要件

「ビジネス標準」取組の運用要件を以下に示す

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、情報閲覧は公開情報として利用可能とする。
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を可能にする。
4. ビジネス標準の達成状況および関連情報はDB化してグローバルな活用を可能にする。
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さらに旅行者が観光先での情報活用を可能にする。
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 UN/TOURISM, GSTC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基本としている。(観光DXの推進)
7. 国連CEFACTの標準化運用設計はよりEPsシステム(V2)へのST機能設定は要検討である。
8. 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等については運用を考慮した検討を別途行う。

### 3-1. ST「ビジネス標準」達成度評価プロセス体系(案)

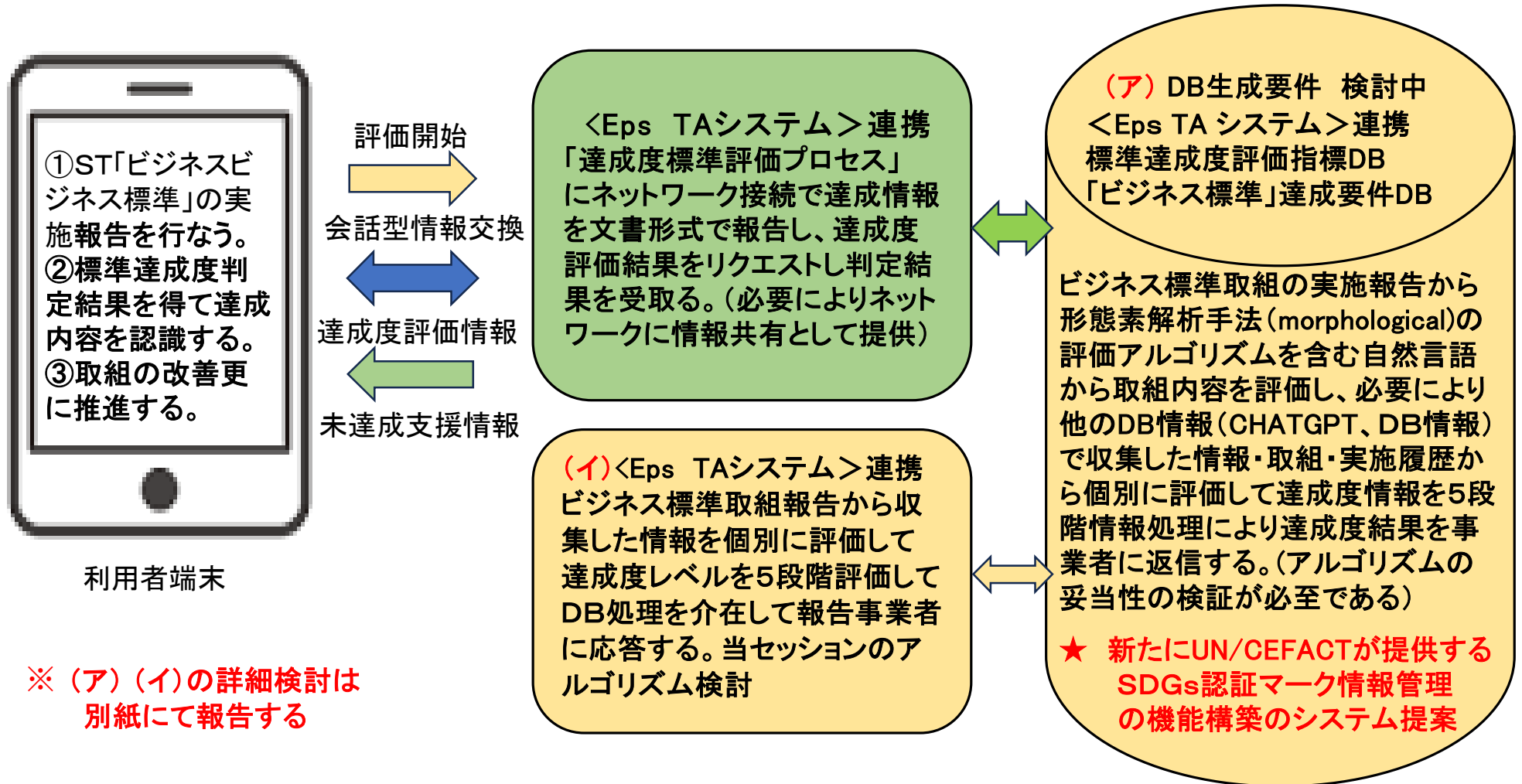


図-5 STビジネス標準達成度評価プロセスと運用イメージ



## 3-2. STビジネス標準達成度評価指標DBの生成要件(案)

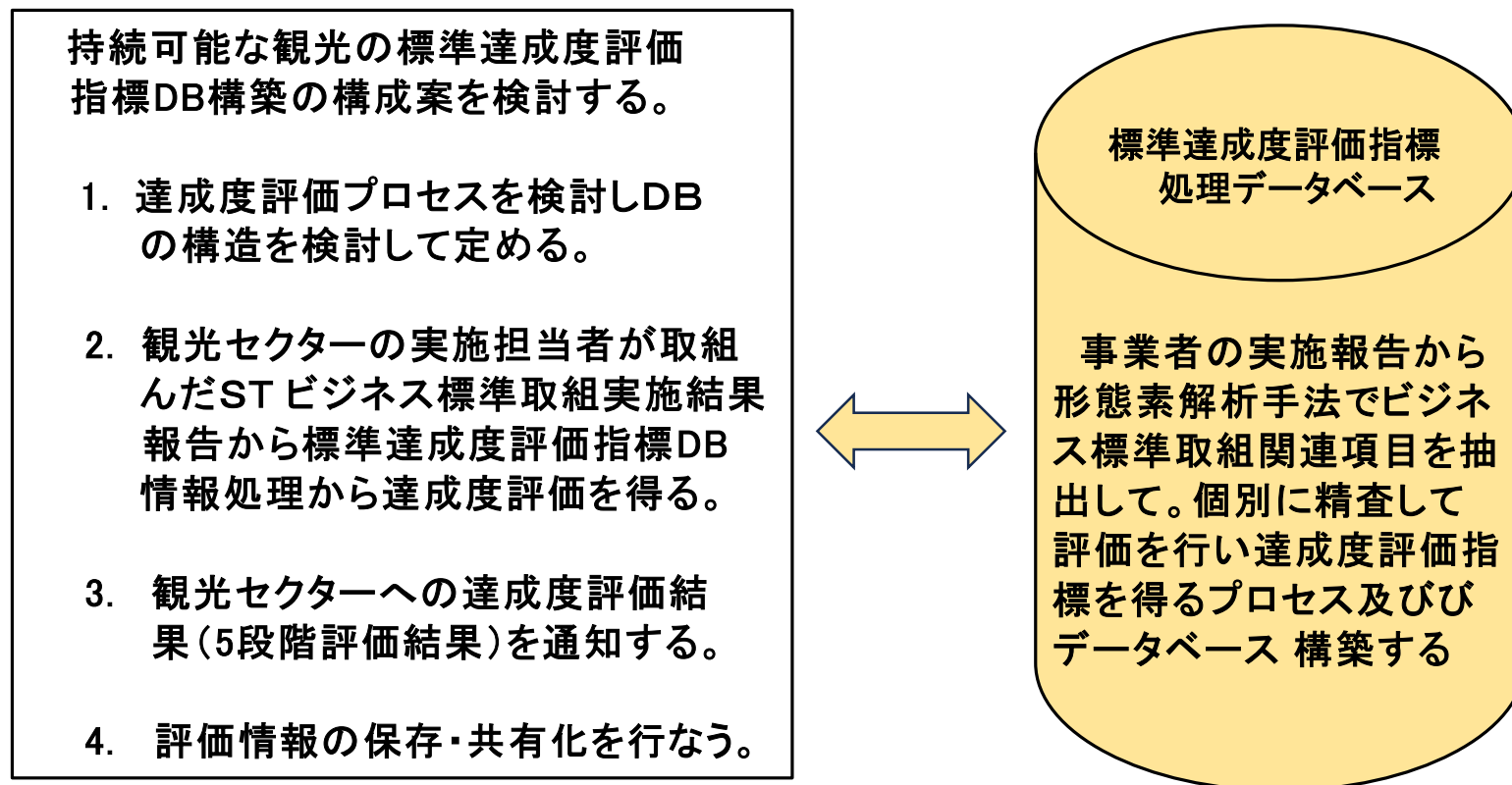


図-6 STビジネス標準達成度評価指標データベース生成検討(案)

### 3-3. STビジネス標準達成度評価プロセスの課題

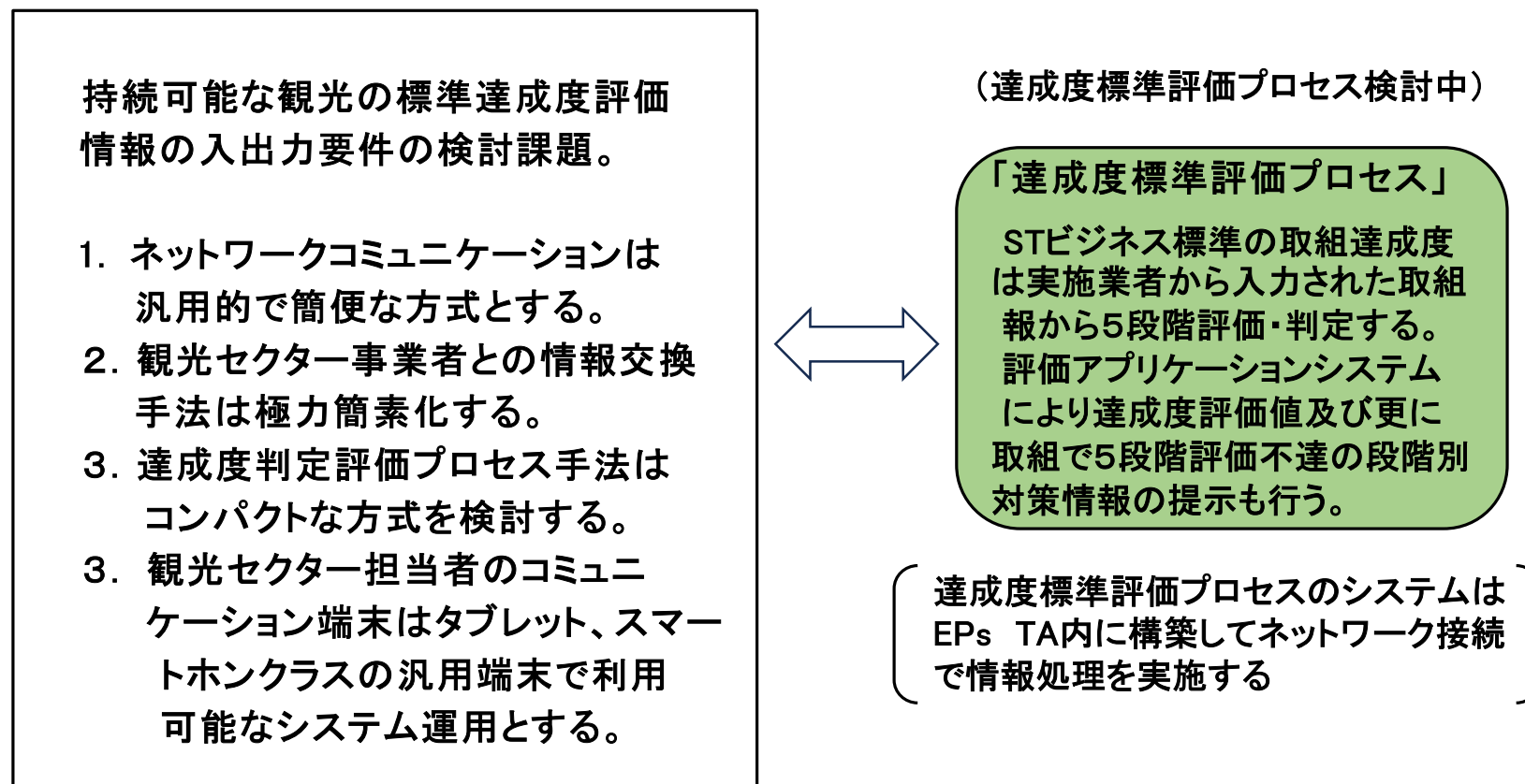


図-8 STビジネス標準達成度評価プロセスの運用イメージ(案)

### 3-4. STビジネス標準達成度評価プロセスモデル案

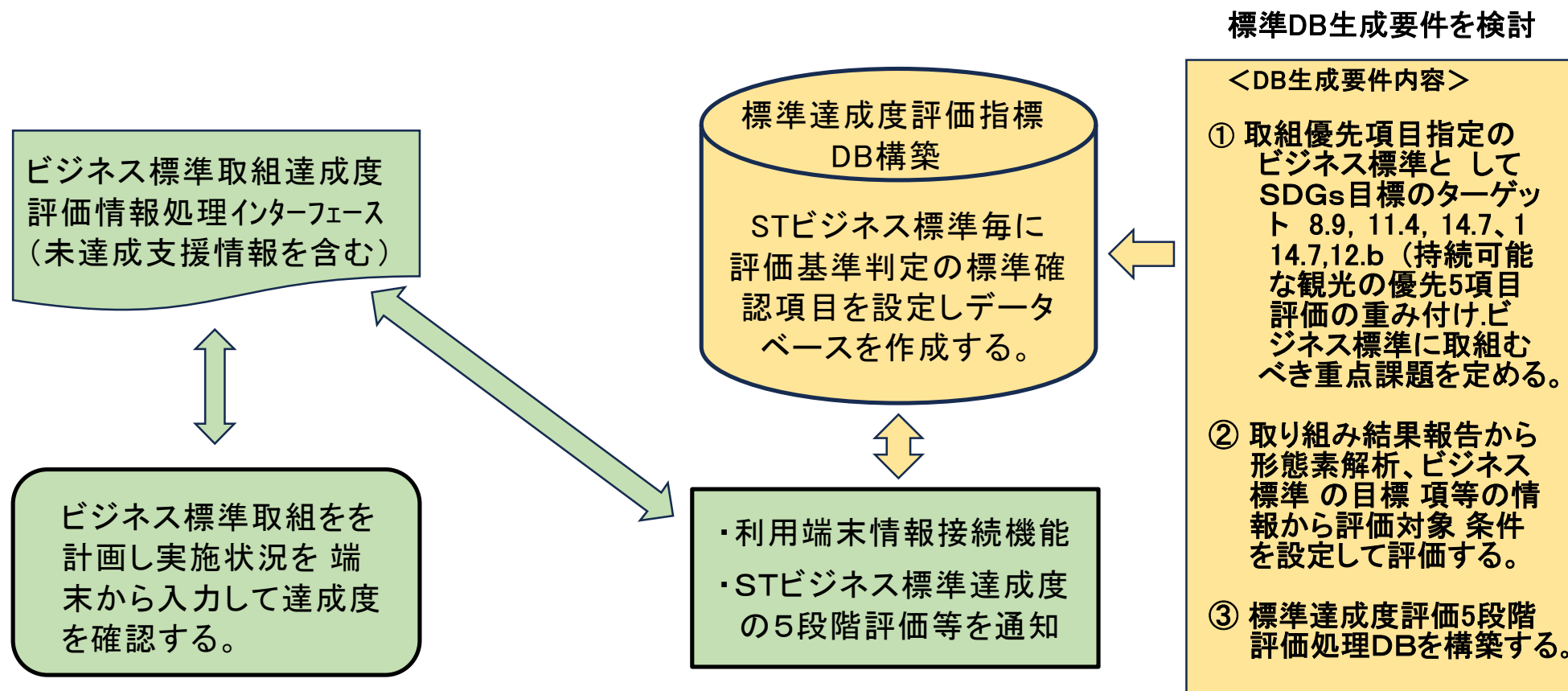
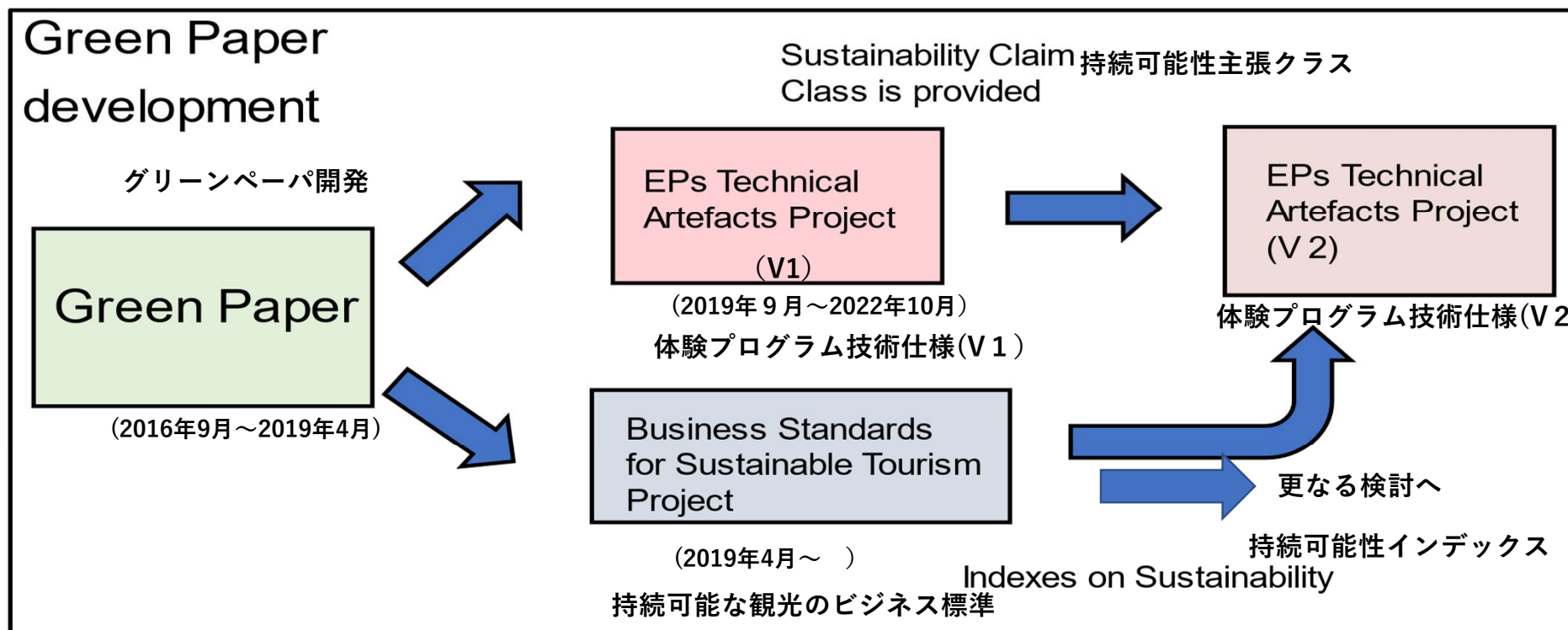


図-7 STビジネス標準達成度評価指標データベース構築(参考資料)

#### 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

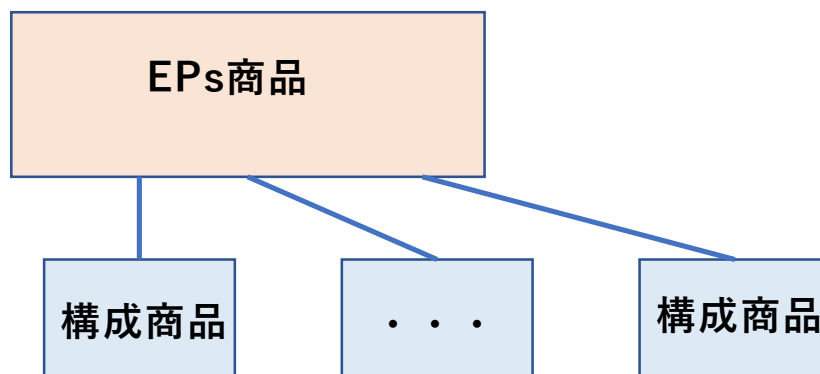
(下図はSTプロジェクト成果報告より引用)

##### EpsTAと情報連携



## 4-1. 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。



※ 現在、ST(V2)はEpsのシステム  
構成プロセスとして構築を検討中

## 5. 持続可能な観光の評価機関取組の概要（参考）

分類	分野・課題・基準及び取組評価等
U N / T s o m	<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      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"> <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 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」 <a href="http://www.gstcouncil.org">www.gstcouncil.org</a></p>
U N / C T 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」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)

## 6. 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. 現在事業者への調査は検討が必要であるが、同業・多地域の旅行業界に要請して行う。  
(旅行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。
  - ②標準達成度情報の入力 of 文書化の記載要件を検討する。(形態素解析手法の検証)
  - 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と今後について

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の調査及び持続可能な観光への実運用による有効性の検証が重要と考えている。

1. 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への運用性と運用評価と有効性を確認して提案する。
2. 今後は観光産業への取組の具体化策としてまとめ、観光産業がSTビジネス 標準取組の運用方式として達成度評価情報による評価、活用提案を検証する。  
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として他の取組（UN TOURISM、GSTC）とは異なったSDGsによる提案であり、ST達成度評価システムをネットワーク活用を前提としており、また、情報の共有・活用、観光・旅行分野で電子取引きへの利用も可能であり、持続的開発を推進する観光への活用範囲は広いと考えている。
3. 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活用がSDGs達成を加速化することに役立てることも可能である。  
更に制度面で支援する認証方式の適用が可能であり、認証マーク適用荷よりSDGs目標達成をさらに推進する制度として導入が期待できる。 以上