

2020.10.31

変容チームの経過報告

JITR新型コロナPJ経過報告会(1)

報告者：十代田（東工大）

変容チームの進捗報告とメンバー紹介

会議開催状況

6/27 メールによる事前意向調査

第1回 7/15：テーマとグループ分け
「観光地対応」グループ
「観光行動選択要因」グループ

第2回 9/1：変容チーム会議
直井先生報告＋進捗報告

第3回 10/16：変容チーム会議

「観光地対応」グループ
第1回 8/4、第2回 9/8、第3回 10/9
「観光行動選択要因」グループ
随時開催

メンバー（敬称略、順不同）

十代田朗 東京工業大学 環境・社会理工学院

高田剛司 立命館大学 食マネジメント学部

直井岳人 東京都立大学 大学院都市環境科学研究科

大方優子 九州産業大学 地域共創学部

丸谷耕太 金沢大学 人間社会研究域人間科学系

尾家建生 平安女学院大学 国際観光学部

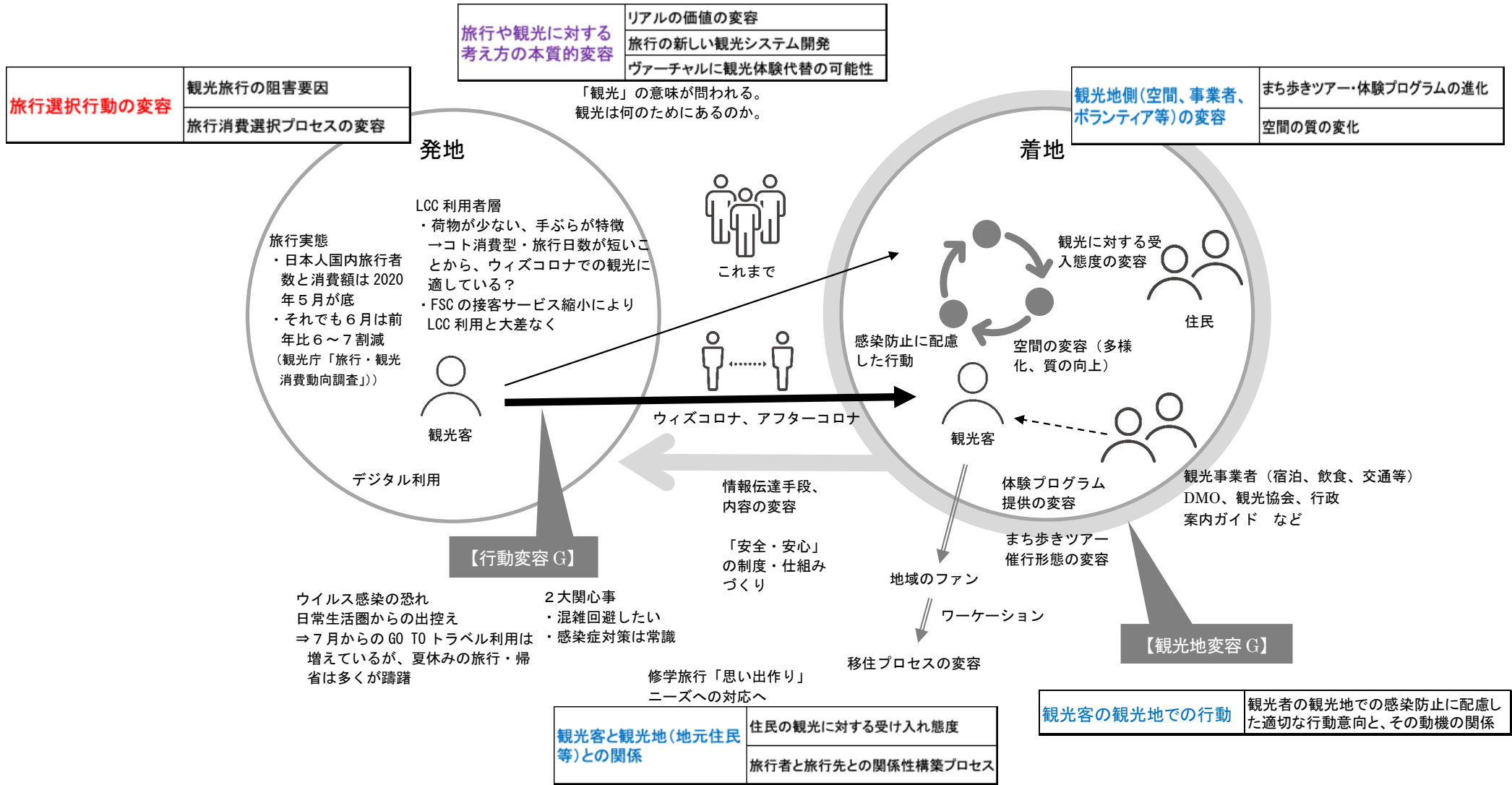
稲本恵子 共栄大学 国際経営学部

国枝よしみ 大阪成蹊大学

清水苗穂子 阪南大学 国際観光学部

羽生冬佳 立教大学 観光学部

変容チームの研究テーマに係る全体イメージ



観光行動変容グループのまとめシート (2020.10.30現在)

		具体的な変容内容、変容仮説？	具体的事例	現象の解釈、今後の課題など
消費者サイド	旅行動機	混雑を回避したい。	一般的な調査結果？	
		感染症対策をほしい	うつのみや観光(旅行業第2種)がPCR検査付きの旅行商品を発売	「Go Toトラベル」は観光客受け入れ機関・観光地にとって感染対策強化の意味があったのでは？
		出発予定日から1週間を切った段階での予約を考えている		一定の価格以上の宿泊施設やレストラン等は悪恵、民泊や低価格のビジネスホテルなどは悪恵が行き届かない。
		これまでのように旅行に行きたくないという層が出てきている	夏休みに旅行・帰省を躊躇している人は66%となっている(8月1日朝日新聞)	
	目的地選択	日常生活圏を除いて居住地から外に出ることは原則控えている。	一般的な調査結果？	
		全般的に近場でレジャーや保養で済ませる人が多いが、本来のデスティネーションの代替と思われる。	「Go Toトラベル」キャンペーンに申し込みが殺到した	これは修学旅行への考え方への変容と見ることができる。
		修学旅行は、特に小学生中学生の場合、児童の思い出作りと何かを学ぶ機会とするという本来の目的を達成できるのであれば、近場になる傾向は極めて高い。	ヒアリングor記事？	海外の目的地では修学旅行が既に来年の夏入っていることから一過性ではないか。
		現地体験重視？ → バーチャルより体験重視	ヒアリングor記事？	
		旅行先の観光地を応援したかった	アンケート？	
	航空機利用者	自国からのアウトバウンド市場動かず国内へ	中国国内線やベトナム国内におけるベトジェット機の運航供給数は、コロナ以前と同レベルまで回復。各国で、国内での移動が活発となっている	
		現地での行動時間が確保できる路線設定があれば、就航地相互の往行き先にある新たな観光行動を採るようになる。(既存の観光地とは異なる観光マーケティングによる)	地方空港の活性化のために行われてきた発着枠のLCCへの割り当て(中部空港を撤退したエアアジア・ジャバンの路線にピーチが展開)	でも、SFCはなくなり、LCCが生き残る？
		手荷物を最小限しか持たないLCC利用者層の1泊程度の旅行で、新たなコト消費の対象を探す(食べ歩き、コンテンツツーリズムなど=SNS映えしやす)	近距離国際線(飛行時間2-4時間)運航で収益を上げていたLCCが減便や休止。	
		LCC利用者層(若年層・ICT熟達・旅行意欲大)が、活発に動くようになる VS FSC利用が期待される層(団塊世代=高齢化)の旅行行動が鈍化する？	LCC利用者層はICTを使いこなすことが前提なので、高齢者層よりも情報エンターテインメントにふれるに際し、個人で完結でき行動できる。(Maas等との親和性大)	スカイマークが神戸・宮古島、羽田・宮古島を開航したように、これまでの路線に抱えないニーズに合わせたビジネスを展開。自然、混雑回避となる離島、都市部から遠隔地が人気の目的地になるのではないかと。
		路線が競合する場合、FSCとLCCでは、LCCの運賃設定が利用者を受け入れやすい(1~2時間程度の移動時間で接触型のサービスは不要)	LCC利用者層はICTを使いこなすことが前提なので、非接触型対応が原則→安心安全(FSCが毛布や雑誌など共有するサービス用品の提供中止)	定期航空会社は、より多様な事業展開を図るだろう。ドローンを使った輸送、貨物便の強化、CO2の削減(環境への対応強化) LCCとの連携、他の航空会社とのアライアンス強化。
		長時間閉鎖空間にいるのは、不安なので長距離移動の場合、価格で競合する長距離バス VS LCCでは、路線があればLCCが有効か？		
政策サイド		国際観光においてはビジネストラベルが最優先である。	日本政府は全世界からの入国を10月1日から再開、観光客は除外(9月23日朝日新聞)	
企業サイド	全般	チケットやハワイなどは観光客受け入れが死活問題であり、早期の安全な旅行システム開発が進められている。	ヒアリングor記事？	DXの推進により、コロナ後の遊業に対応するための変革期にある。「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる概念
	航空会社	航空会社では、非接触型のサービス、人員削減が急速に進んでおり、将来アパターの案内業務も考えられる。	ユナイテッド航空は出発前の2つの検査オプションにより到着後COVID-19テストの14日間の強制検疫の免除を行う(9月24日コンチネンタル誌) アパターの件はANAの子会社の社員からのヒアリング(現在かなりリストが進展とのこと)	空港での案内業務やチェックイン業務などはデジタル化による人員削減が進むと予想される。
		新たなアプリや情報発信方法によるプロモーション	CommonPassと呼ばれるアプリはロンドン、ニューヨーク、香港、シンガポールを発着する一部の乗客向けに今月試験される。搭乗前に乗客は決められた研究所でコロナウイルス検査を受け、その結果をアプリにアップロードする。(10月27日ロンドン・タイムズ)	
	旅行会社	新たなアプリや情報発信方法によるプロモーション	新たな施策やサービスでは、出発地発着といった目的地に行かない航空会社のツアーが登場(下記の出典)	これまでの観光の体験の代替サービスを求める消費者の行動 例えばhttps://www.zwift.com/jaのようなツールでスクリーンに旅行先が映しだされることで旅行を体験できるサービスが可能だろう
		新型コロナ保険を付保した旅行商品の販売		
		仮想旅行市場の拡大(一般旅行客だけでなく、MICE市場もオンライン開催、さらにハイブリッド(リアル・オンライン融合)開催)	ヒアリングor記事？	観光体験の代替があるのではないかと。
	宿泊関係	ホテル・旅館のサービスプロセスのデジタル化	下記出典と同様	
		都心部では部屋の転用(レンタルオフィス、介護施設など)	ヒアリングor記事？	
		OTAでは宿泊施設の清掃・飲食に関するチェック項目表示	Booking.com	安心・安全がブランドの選択の手がかりになる。
		館内各所の清掃・消毒作業を徹底、清掃済室にシールを貼付	出典：トラベルVOICE、2020年6/18,9/27日付ニュース、9月18日マイナビニュース	非接触型行動の進展はモバイルチェックイン、出張旅行の需要減 など20代~50代で60代以上はしばらくは、宿泊を回避する傾向になると思われる。デジタル化が進展するほど2種化が進むのではないかと、一方で三井住友カード(株)・顧問時間(株)6月30日報道資料より、EC利用が大幅に増加、全世代で進むデジタルシフト、定着化する高年齢層のデジタルシフト、・出前サービス、ふるさと納税の増加という調査結果ももっていることから、収入の高い層は高齢者でもデジタルを使いこなす、旅行もするといった傾向があるようだ。
		フィジカルディスタンスを促す掲示、家具等配置変更		
		タッチレスサービス:スマホ・ドライブスルーチェックイン、客室の開設		
		プール、浴場の混雑状況をスマホに表示システム導入		

観光地変容グループのまとめシート（2020.10.30現在）

具体的な変容内容、変容仮説？	金沢事例（丸谷）	高槻市（大阪府）（高田）	京丹後市（京都府）（高田）	うきは市（福岡県）（大方）	那覇（直井）	全国
旅行需要の変容	従来の旅行スタイルは混雑や密を作りやすい 平準化？総量は減少か？	若い方が中心で、以前の客層が戻っていない ・若いカップルや若いグループが増えた。子供連れの家族客も増加。高齢者は減少。 ・団体客は皆無に近い	大都市圏で水遊びが楽しめる川や、自然が身近に楽しめる大規模公園に人気集中。例年より増加。			
	地元、近隣重視	・石川県民割の補助事業（令和2年6-7月） ・金沢市：五感にこそそう金沢宿泊キャンペーン事業（北陸5県を対象令和2年11月1日の宿泊分から令和3年3月30日の宿泊分まで半額補助） ・温泉宿泊等、県内・北陸＝近場の商品販売 ・コロナ対策・3密対応を意識した募集ツアー（地元の人対象としたツアー）	これまでも地元中心で今回も同様だが、コロナ禍で他都市での体験プログラム実施があまりなく、特に子どもが楽しめる機会として、市民のファミリー層に人気。	6月からの市民向け補助により地元旅館への宿泊が増え、地元の魅力再発見につながる。初めて利用6割、満足度9割。観光受入への理解促進の面も（プラス、市で条例制定）	果物狩りなどを目的とした日帰り観光、リピーター中心	
滞在型旅行の普及	移動には強い動機が必要になる テレワーク、ワーケーションの(政策的)後押し 休暇の分散取得・学校の休暇分散、有給休暇の積極的取得	旅行動機として記念日という機会が強い ゲストハウスでは、ドミトリをやめて長期滞在型にシフトしたところあり			「サテライトワーク支援事業」（市）、「ワーケーションモニターツアー」（地元まちづくり団体）等、ワーケーション、移住誘致促進策の積極的実施	
個人、グループベースのアクティビティの充実（低密度、非接触へ）	団体的な客扱いは混雑や密を作りやすい 少人数、個別サービス（部屋出し食事、風呂付客室） 少量多サービス→高単価へ	旅館では最高ランクの客室露天のタイプが常に予約で埋まる状態 観光よりも購買に意識が向いている観光客が多く見受けられ、酒店では客単価が上がった	体験プログラム1本あたり参加人数の削減			
交流の深度が上がる	量から質へ 「関係人口」に近づく 匿名性忌避 応援、支援（クラウドファンディング）	「勝手に、かなざわ商興会」未来券（3000円枚）を発行し、未来のお会計を先払いする		・コロナ以降、移住等相談件数の増加（九州全体、約1.4倍） ・シニア世代から20～30代へと変化、首都圏からの流れが主 ・きっかけとして「過去の旅行経験」「出身地との関係」など		
空間利用の変化	リアルとオンライン、バーチャルの使い分け リアルでないとなめなコンテンツは何か？ 感染対策（低密度、非接触）に伴う公共空間の利用方法の変化 観光空間から生活空間への回帰 感染対策がなされた環境の必要性	オンラインツアー（企画中） 体験ツアーは小規模で実施しているが、採算は合わない	海水浴客が対前年比100%を超えているところも。他地域の海水浴場閉鎖で流れてきた影響。			道路占有許可の緩和
	商店街等の店舗構成の変容				国際通り周辺で現地店舗調査 ①全体的に観光客と思われる人物はほとんど見られない ②国際通りは、ほとんどの店舗が休業状態（以前の賑わいの調査だと約80%が観光向け商業施設） ③国際通りから最寄り市場への商店街は、直井・飯島らの研究でフロントと考えられる地区では休業率が高く（90%程度）。バックと考えられる地区はほとんどが閉業している（2020年8月中旬平日3日間の午後） ・市場本通り余の関係者へのインタビュー結果 ①通り余はほとんどが休業状態 ②通り余として苦悩している（政府の補助の申請をサポート） ③以前フロント（平和通りに近い地域）での廃業もあり、その後すぐに新しい手がついている。「コロナ収束後を覗き込んで、先行投資的な動きあり」、したがって、ある意味心配も軽減されている ④「か」、以前の状態が戻るとはかんがえることは難し	
観光地経営の変容	受け観光地サイドの対策費の増加	スポットごとに対応が異なると、何かがあったときに風評被害につながるという不安				那須塩原市

観光地変容チームの共通ヒアリングシート

ヒアリング対象者（対象施設）	〇〇旅館（旅館業）
日時（いつの時点の情報か）	2020年10月8日
■コロナ感染の基本情報 ・当該都道府県の感染者数の推移 ・特記事項（県独自の緊急事態宣言やGOTOトラベルの実施状況等）	
■観光の基本情報 ・月別観光入込客数 ・入込客数の対前年同月比	
①観光客受入れに動いているところ（地域、施設など）の従前の取組みとの違い	<ul style="list-style-type: none"> ・国や地域の補助事業（GOTO,石川県民割、五感にごちそうなど）を活用している ・メディアを使っでの宣伝を始めた
②観光に来ている人の行動パターンの特徴（従前との違い）	感染対策についてより安心できる環境を選んでいる。当館では最高ランクの客室露天のタイプが常に予約で埋まる状態（共同浴場に不安を感じている方が多い）
③観光に来ている人の属性や意識面での特徴	それなりに緊張感を持って旅行をしているように見受けられる。当館の場合は、もともと何かの記念に宿泊される方が多かったが、よりこの傾向が強まった感があり、旅行動機として記念日という機会が強いと感じている。
④特記事項	宿では感染者を出さないという思いで対策をしているが、観光地での対策に甘さを感じることもある。 お客様から近江町市場の密な状況を聞いたとき、非常に不安を感じた。風評被害の影響を受けやすい業界であるだけに、受け入れ側全体としての意識を高める必要があると考える。

今後の予定

発地,着地別の情報の充実



With,Afterコロナ（事実,仮説）別の考察



旅行や観光に対する考え方の本質的変容
新しい観光システムの提案
（次年度？）



「観光」の意味を問う
（次年度？）