川幡 卓也

Takuya Kawahata

一般社団法人日本観光地域活性化機構の事務局長。。

認証機関インタビュー

一般社団法人 日本観光地域活性化機構

J-TLACセミナー
～地域の観光コンテンツ発掘～

2019年から2021年までの間、日本では様々なスポーツの世界大会が開催されこれらは「ゴールデンスポーツイヤーズ」と言われています。世界中の人々が勤勉のために来日し、国の規模から、全国を周遊することが予想されます。他方で、「ゴールデンスポーツイヤーズ」後、訪日旅行者が東京オリンピック以前迄に現行の2倍（1,500）に。本セミナー、2019年に日本の観光ビジネス最新の事例発表をご紹介し、各自治体に向けた観光ビジネス開発の現状についてご理解いただくことを目的として開催いたします。

開催日時 2019年10月9日(水) 受付・開場13:00～、セミナー13:30～16:15、名刺交換会16:15～17:00

開催場所 電通本社ビル1階 電通ホール
東京都港区東新橋1-8-1
※最寄駅 JR線「新橋」駅徒歩1分、地下鉄「汐留」駅徒歩3分

13:30 総合挨拶 J-TLAC 事務局代理事・事務局長 川幡 卓也

13:35 講演Ⅰ(40分間) 「ソーシャルビッグデータを活用した全国インバウンド観光調査」
講師▶東京海上日動火災保険株式会社 営業企画室次長 小宮 常正様
【講演概要】東京海上日動火災保険が実施インバウンド観光調査について解説。訪日外国人の観光スポットに関する二つの分析データ（スポット別の地理的滞在地マップ、これらの都道府県毎流出入人口（外国人の行動POT）の時間帯別周遊ルートの地図上表示）を紹介する。

14:15 講演Ⅱ(40分間) 「世界目線で考える、地域の観光SPOT化のシナリオ作り」
講師▶オリジナル株式会社 執行役員 シニアコンサルタント 高橋 政司様
【講演概要】訪日外国人観光客向けの「地域SPOTのインバウンド化」の方法論、特に観光地域に向ける、地域型観光地を「ゴールのプレゼンター」地域の活動単位の「運営体の設計」のコンセプトは「ストーリーメイク」の大切さを説く。

14:55 休憩

15:05 講演Ⅲ(40分間) 「グランピングで、観光SPOT化だけでなく、ヒト・モノ・カネが動く」
講師▶株式会社Glamp 代表取締役社長 吉村 司様
【講演概要】地方の自然の資源を有効活用することで、日本人が大切にしてきた「SPOTを活用」、「それぞれの地域を作ることで、それぞれはSPOTが「観光資源」から人が集まり、経済活性化が生まれる」ビジネスを作り、国際誘客・地域・ヒトとグランピング・キャンプ・自然体験型・温泉を活用体験型、これ、ビジネスを紹介。

15:45 J-TLACソリューション紹介(30分間) 株式会社電通 日本開発室 インバウンドソリューション開発部/J-TLAC 中谷 晋輔
出展企業：D2C 株式会社D2C／gushcloud 株式会社Gushcloud Japan／popin popin株式会社／fon フォンジャパン株式会社／株式会社電通デジタルインターナショナル／Baidu 百度 Baidu株式会社／UPLINK 株式会社ワイヤアンドワイヤレス／Super Duper 株式会社Super Duper／Vpon Vpon JAPAN株式会社／crossc 株式会社クロスシー

16:15 名刺交換会 17:00終了

主催一般社団法人日本観光地域活性化機構(J-TLAC) J-TLACは、日本の観光は「訪日人口30倍」を実現の地域資源に変革することを目的に、各国の地方官僚や民間企業が中心となり設立した一般社団法人です。

本セミナーに関するお問い合わせ●一般社団法人日本観光地域活性化機構(J-TLAC)事務局 TEL:03-6432-4548 FAX:03-5408-1015

自治体東京事務所および観光関係者と加盟新聞社を集めたJ-TLACセミナーを2019年10月9日に開催。地域の観光コンテンツ発掘を開催テーマとし、小宮常正氏（東京海上日動火災）、高橋政司氏（オリジナル）、吉村司氏（Glamp）、中谷晋輔氏（電通日本開発室）を講師として迎えた。地方自治体関係者、加盟新聞社、会員企業関係者など155名が聴講。会員企業のソリューションもブース展示し、名刺交換会も盛況であった。

認定機関である（一社）サービスデザイン推進協議会はおもてなし規格認証制度全体の運営や管理などを行っています。認定機関から認定されて活動する認証機関は、申請の受付・審査及び改善指導等の認証業務を担当します。認証機関としての特徴は様々です。一般社団法人日本観光地域活性化機構（J-TLAC）の川幡事務局長にお話を伺いました。

“観光立国の実現は地域から”
認証を通じて地域のみなさんのお役に立ちたい。

――J-TLACとはどのような団体でしょうか。

正式名称は一般社団法人 日本観光地域活性化機構といい、英語表記のJapan Tourism Local Activation Consortiumを構成するアルファベットからJ-TLACと表記しています。文字通り日本の観光と交流人口の拡大を真の地域活性に繋げることを目的に、全国の地方新聞社が中心となり2017年9月に設立されました。

政府は現在「TOKYO2020」を含めた「地方創生」に向け、地域の観光振興を国の成長戦略の柱の一つと位置づけ、2020年までに4,000万人、2030年には6,000万人のインバウンド需要の獲得を狙うべく、様々な取り組みを展開しています。一方で、人口の減少という深刻な課題をもつ地方自治体においては、観光振興による交流人口の呼び込みは極めて重要であるにも関わらず、その取り組みや成果にはばらつきもあり、百人百様の課題を抱えています。

――地域活性化の支援が必要と。

はい、J-TLACの加盟社は全国45の地方新聞社、地域の価値ある産品をショッピングサイトを通じて届ける株式会社47CLUB、地方創生のコンサルティングを行う株式会社地域力活性化研究室、そして広告会社である株式会社電通など、地方を元気に、日本を豊かにしたいと考える企業が連なります。また会員社が保有するインバウンドや地方創生分野における専門的知見やサービス、ソリューションを繋げ生かすことで、日本全体の課題を解決していきたいと考えます。政府が仕掛けるインバウンド獲得を一過性のブームに終わらせることなく、真の地域活性に繋げて参ります。

――どのような活動をされているのでしょう。

J-TLACの事業は3本柱で行っています。まず、交流人口拡大・インバウンド誘客事業。我々の加盟社ネットワークを活かしたコンテンツ制作や配信事業を行っています。

次に、マーケティング事業。インバウンド・観光ビジネスのセミナー開催や、マーケティングデータ・情報を提供しています。加盟新聞社と自治体関係者を集めて年１回実施している「J-TLACセミナー」をはじめ、全国各地で実施する地元新聞社と共催の「インバウンドセミナー」を６都市で開催。また、小規模ワークショップセミナーも昨年は8月より毎月１回実施しました。

――例えばワークショップセミナーとはどのようなものなのでしょうか。

初回の2019年8月は、中国の検索大手「Baidu（百度）」の日本法人バイドゥ株式会社の100％子会社である「popin株式会社」より講師を招聘し「台湾市場における観光メディアとの取り組み、展開事例」をテーマに開催しました。

その後は「Vpon JAPAN株式会社」による「アジア圏インバウンドのデジタルマーケティングにおける課題と解決策」セミナー、「株式会社クロスシー」による「中国人向けインバウンドプロモーションのワンストップサポート」セミナー、「株式会社ワイヤアンドワイヤレス」による「W-Fiを活用した新たなインバウンド広告の取り組みについて」と題したセミナーを実施してきました。今後も意欲的に開催して参ります。

――そして3本目の柱は。

受け入れ態勢整備事業です。これは交流人口の拡大やインバウンド対応の促進を目指す地域に対して、J-TLACと民間企業とで連携し態勢整備を行うものです。例えば昨年の消費増税に伴い、経済産業省はキャッシュレス・消費者還元事業を行いました。需要平準化対策という目的の他にも、キャッシュレス対応による生産性向上や消費者の利便性向上という側面もある事業です。 J-TLACはキャッシュレス・消費者還元事業実行委員会の構成員として地方紙活用を含む事業広報を行うとともに、キャッシュレス初心者の消費者向けに実際に操作を試していただける体験会を全国で実施しました。おもてなし規格認証を活用した観光事業者のサービス品質向上を支援する、認証機関としての活動もこうした受け入れ態勢整備事業分野に含まれます。

――おもてなし規格認証の認証機関になぜ参画したのでしょうか。

“観光立国の実現は地域から” J-TLACの加盟社はみなこの志を持って活動しています。同じように志を持って地域経済を支え、けん引する事業者のみなさんに地域一丸となってよしやろう！というきっかけとツールを提供差し上げたいのです。

おもてなし規格認証はホスピタリティーを提供する事業者、特に飲食業、小売業、宿泊業や旅客運送業など観光事業者が業務改善や継続的ＰＤＣＡを行いやすいよう整備されています。こうした業種は生産年齢人口の減少を背景に大変な人手不足に直面しています。都市圏以外ではより一層深刻です。そうした時、雇用の新規獲得のみならず維持・定着が必要ですし、従業員の働きがい・働きやすさへの配慮と顧客満足度向上は両輪の価値観となります。

【参加者募集ちらし】

やまとごころ代表取締役の村山慶輔氏の基調講演とチャット型多言語対応メニューSatisfoodを展開するSuperDuper代表の鈴木知行氏の講演を中心にした「インバインドセミナー」を、広島県広島市を皮切りに愛媛県松山市、静岡県静岡市・浜松市、北海道札幌市、岩手県盛岡市で実施。その場でおもてなし規格認証のセルフチェックも来場者に実施していただいた。

【東日本版】

【西日本版】

AUTHENTIC NIPPONの東日本版・西日本版の表紙と中面の内容。
ラグビーワールドカップで来日する外国の方々は欧米が多いため、表記は全て英語。
掲載した飲食店、宿泊施設、アクティビティー施設など全ての事業者がおもてなし規格認証のトラベラーフレンドリー金認証を取得した。

トラベラー・フレンドリー認証の審査を通じて訪日観光客の受入体制整備を促進。

――経営の持続性という視点ではデジタルトランスフォーメーションの促進や生産性向上・高付加価値サービスの提供も必要です。

その通りです。経済社会の急速な変化に対応することが経営者のみなさんに求められています。こうした社会課題とも言えることがらに真摯にお取組みなり、第三者による審査と認証を通じて品質が一定水準に達している事業者だと明らかになることで、経営者の方だけでなく従業員のみなさんにも胸を張っていただきたいと考えました。

――J-TLACは2019年、トラベラー・フレンドリー認証を取得した事業者のみを掲載するフリーペーパーを発行しました。

はい、昨年9月~11月にかけてラグビーワールドカップ2019がアジアで初めて日本で開催されました。多くの訪日観光客が訪日する事が予想された中、試合会場周辺から移動中に観光で立ち寄る地域の飲食店、レジャー施設を紹介し、集客促進にお役立ていただくことを目指したフリーペーパーを発行しました。おもてなし規格認証の認証支援事業者として公式に認定され、規格項目についての現地調査資格を得ている株式会社デイリー・インフォメーションと協業しています。彼らはもともと全国着地型観光・タウン情報フリーマガジンの企画・編集を事業としていて、地方創生事業にも知見があります。そうしたことからおもてなし規格認証の普及啓発活動、このフリーペーパー企画において我々のパートナーとなっていただきました。

――フリーペーパーはAUTHENTIC NIPPONと題されました。

はい、オーセンティックニッポン、正真正銘の日本という意味です。フリーペーパーへの広告出稿にあたっては、訪日観光客への「おもてなし」を下支えする仕組みや取組がしっかりしていること、つまりサービスマネジメントの品質が一定水準以上にあり、かつ訪日観光客の受入態勢を整えている事業者であることをトラベラー・フレンドリー認証で担保しました。日本政府経済産業省の検討を経た規格を用いて、第三者の認証機関より認証されているということは、一定の安心・信頼を伴います。

ラグビーワールドカップ2019は日本各地に試合会場が設けられました。そこで、試験的に全国をEAST・WEST の2エリアに分けて2種類のフリーペーパーを制作することとし、広告出稿者を募りました。結果として計127事業者より趣旨に賛同いただきトラベラー・フレンドリー金認証を新規に取得いただきました。5万部×2エリア、計10万部を開催地の空港や駅周辺、観光施設や宿泊施設、訪日外国人向けインフォメーションセンター等で配布しました。

――トラベラー・フレンドリー認証は、お店、地域が訪日観光客に対してウェルカムであることも訴求できます。

はい、フリーペーパーを制作する前に行った我々の調査では、訪日観光客は事前に飲食店を選んでから訪れるケースが多くを占め、その中でも直前に選びたいという消費者ニーズが一定あることが分かりました。

また、現代社会ではスマートフォンが旅行客の主要な情報源でありつつも、ターゲットとエリアを絞りこんだ編集が可能で、手に取って繰り返し読みやすいフリーペーパーも有用な情報源と捉えられていることも分かりました。紙媒体ならではの表現も可能です。

店舗情報の説明にはクレジットカード決済が可能かどうか、Wifiの提供や英語対応のメニューの用意があるか、ベジタリアン対応メニューがあるかどうかなどの基礎情報をピクトグラムで添えました。

他には、ラグビーワールドカップの観戦を目的とする訪日観光客に合わせた実益情報、例えば試合スケジュール、空港から開催地までの交通情報のページも用意しました。

関東圏では京王線飛田給駅そばの東京スタジアムが試合会場のひとつでしたが「京王線・井の頭線一日乗車券」を使って沿線観光地を周遊するショートトリッププランも掲載して好評を得ました。旅行者の立場に立ってみれば、はるばる日本にやってきたのですから、試合の後どうしようかとなりますよね。せっかく日本お越しいただいたら満足してお帰りいただき、またリピーターとしてお越しいただきたい。そのための環境整備には地域一丸となって取り組み、地域としての魅力を発信することが大切です。

――今年は東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されます。

はい、現在フリーペーパーの企画をブラッシュアップしているところです。

自治体、商工会・商工会議所、業界団体、DMO、地域有志のみなさまにトラベラー・フレンドリー金認証/紺認証とともに活用いただきたいですね。おもてなし規格認証を地方創生や地域の生産性向上活動にお役立てください。

聞き手：（一社）サービスデザイン推進協議会　半藤

問い合わせ先
一般社団法人日本観光地域活性化機構
担当：川幡卓也
電話番号：03-6432-4548
メールアドレス：info@j-tlac.jp
HP　https://www.j-tlac.jp/