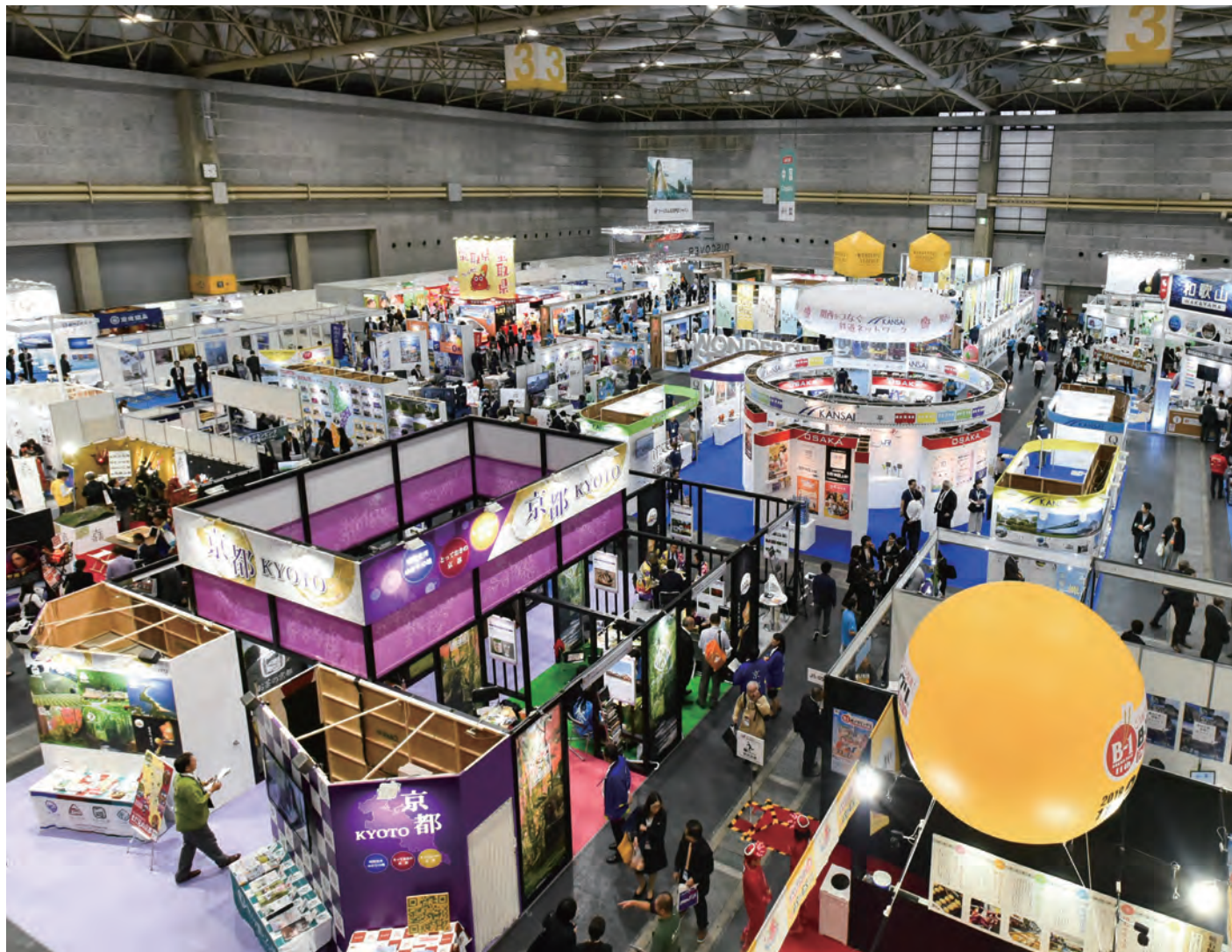




各国・地域の1500を上回る展示ブース会場では、情報収集や商談が活発に行われた(左)。モルディブ共和国のイブラヒム・モハメド・ソーリフ大統領が、モルディブのブースを訪問(右上)。沖縄ブースでは、来年のツーリズムEXPOジャパン2020沖縄リゾート展へのハンドオーバーセレモニーが行われた(右中)。地域の鉄道会社7社による「Railways KANSAI」は、大阪ならではの(右下)。

DAY 3

〈インテックス大阪 展示場 1～6号館〉

9:30～14:30 VISIT JAPANトラベル&MICEマート 2019

10:00～18:00 展示会(一般日)

10:00～18:00 IRゲーミングEXPO2019

次のステージへ試される「旅の力」

地球環境問題やテクノロジー対応など喫緊の課題も

会期2日目を迎えたツーリズムEXPOジャパン2019は、注目を集める3テーマによるシンポジウムが開催された。1つは、社会構造を急激に変えつつあるデジタル化の波と今後のツーリズムとの関係を展望するデジタルマーケティングシンポジウム。もう一つは、インバウンド4000万人時代のアウトバウンド市場のあり方を問う海外旅行シンポジウム。そして関西・大阪という地域性も背景にエンターテインメントによる地域活性を考えるエンターテインメントシンポジウムの3テーマ。いずれも多くの関係者が参加し関心の高さをうかがわせた。

デジタルマーケティングシンポジウムにパネリストとして登壇したベンチャーリパブリックの柴田啓氏は、「AIやVRをはじめ、いま社会に大きな変化が起こっている。旅行への影響を直視するだけでなく、テクノロジーへの親和性が高い若手の人材育成も含めて考えなければならない」と、デジタルデバイスの問題は人材問題でもあるとの認識を示した。

このようにツーリズムの社会課題解決に果た

す役割拡大を感じさせる動きは例えば、初日の基調講演でも建築家の安藤忠雄氏が「心に残る旅」をテーマに、大阪をかつての賑わいを取り戻すために、として、旅を地域づくりや子どもたちの創造性教育との関連で提言。観光大臣会合では、気候変動など地球規模の環境変化への対応や各国・地域の政情不安への対策、持続可能な成長など、ツーリズムに関しても日本のみならず世界を取り巻く喫緊の課題として認識が共有された。

社会の持続的発展に貢献するツーリズムの創出を目的とする「ジャパン・ツーリズム・アワード」では、日本の農村に親しむ農泊が選出され、旅行業界研究セミナーでもJATA田川会長が「人間力」を持つことの重要性をあらためて指摘するなど、社会変化潮流を背景にした業界の意識改革がさまざまな形で問われる格好となった。

今回の開催地となった大阪は、IR(統合型リゾート)による地域経済効果も期待されている。松本大学の佐藤博康氏は、エンターテインメン

トシンポジウムでラグビーワールドカップの事例を出し、「地域活性のためには人間同士の付き合いが重要。人が主役となるエンターテインメントはその主要因」と日本版IRへの期待を述べた。また、海外旅行シンポジウムに登壇したJTB総合研究所の黒須宏志氏は、「エキスポ開催地である大阪の地の利は大きい。アジアのビジネスを重要視しつつ、次の世代へつなぐために関西の成長力に期待したい」などとまとめた。

初開催となった大阪。IRゲーミングEXPO2019の会場では、スマートリゾートシティのコンセプトのもと、ジャパンエンターテインメント、ビジネスモデルショーケースなども展示された。2025年の大阪・関西万博は、持続可能な開発目標としてSDGsを推進する“いのち輝く未来社会のデザイン”をテーマに掲げている。国内外から業界関係者が集結した今回のツーリズムEXPO。ツーリズム産業関係者の協調協力を通じた日本の未来づくりが期待される。

【主催】
公益社団法人日本観光振興協会
一般社団法人日本旅行業協会
日本政府観光局
【特別協力】
一般社団法人全国旅行業協会
【特別賛助】
公益財団法人大阪観光局
【開催支援】
TEJ2019大阪・関西 開催地連絡協議会

発行：ツーリズムEXPOジャパン推進室
発行日：2019年10月26日
編集制作：
株式会社ジャパンライフデザインシステムズ
株式会社REGION
印刷：小野高速印刷株式会社

[採録] テーマ別シンポジウム

Digital Marketing Symposium

テーマ Travel Meets Digital～旅行がデジタルと出会う時



トラベルボイス株式会社
代表取締役社長 CEO
鶴本 浩司氏 (モデレーター)



合同会社ユー・エス・ジェイ
セールス&アライアンスマーケティング部 部長
金澤 亮氏



株式会社ベンチャーリパブリック
代表取締役社長
柴田 啓氏



株式会社ビースポック 代表取締役
綱川 明美氏



日本政府観光局(JNTO) 理事長代理
亀山 秀一氏



旅ナカで進むパーソナル化とスーパーアプリ
AIデータの蓄積・分析で広がる可能性

「トラベル×デジタル」をテーマに、年々拡大する旅ナカ市場の攻略や、消費者の心に刺さるソーシャルメディア・マーケティングなど、第一線で活躍する4人の登壇者が、それぞれの立場から知見を披露した。モデレーターの鶴本浩司氏は「もともと旅とデジタルは親和性が高い。今やるべきことのヒントを得る場になれば」と話した。

注目されるアジア発の新潮流
「スーパーアプリ」

最初に演台に立ったユー・エス・ジェイ(USJ)の金澤亮氏は、ユニバーサルスタジオが展開するソーシャルメディア・マーケティングの流れを紹介。「集客ビジネスでは、消費者をよく知ることが出発点。誰に何を届けるのかの定義は、時間と手間をかけてしっかりやるべき」と強調した。課題だったパーク内での来場者の行動把握には、磁力センサーを使い、動態情報のデータ化を実現。今年からゲスト個別に最適化したパーソナル・レコメンドサービスに着手している。

ライン・トラベルjpなどを展開し、世界のデジタル最新事情に詳しいベンチャーリパブリックの柴田啓氏は、旅行業における変遷について「オフラインだった旅行会社がOTAになり、さらにモバイル化、アプリ化が進んできたが、新しい主役はデジタル・プラットフォーム。その代表例が、旅行業にも進出し始めているグーグル」だと指摘。一方、ウィーチャット、ライン、カカオトークなど、東アジア発の新潮流として「スーパーアプリ」の台頭を挙げ、その特徴としてチャットサービス、配車、決済など、日常生活での高頻度サービスを基盤に据えつつ、プッシュ通知機能やポイント制度を活用し、旅

行など、利用頻度の少ないサービス分野も取り込んでいと述べた。

データベースが導き出す新しい可能性
AIを使ったチャットボットによる多言語サービスを展開しているビースポックの綱川明美氏は、提供側が想定していなかった新しい活用方法など、様々な可能性が広がっている状況を紹介。当初はFAQへの回答手段として導入されることが多いチャットボットだが、これをカスタマイズし、レコメンド機能などマーケティングに活用したり、満足度アンケートの収集などでも効果を上げているとした。データ蓄積をもとに台風など災害時、訪日外客が何に困っていたのかなど防災にも有益だと説明した。

日本政府観光局(JNTO)でもデジタルマーケティング室を開設し、データ分析による戦略策定に取り組む。亀山秀一氏は、「フェイスブック、ツイッター、公式アプリなどから日々、集まってくるデータを独自のDMP(データ・マネジメント・プラットフォーム)に蓄積して分析、マーケティングに役立てている」と話し、各地域DMOや自治体にも役立ててもらいたい考えを示した。PR活動では、特にファネルの中間層、興味・関心があり、検討している層へのアプローチに効果が出ているという。

最後に、「トラベル×デジタル」の5年後の展望として、柴田氏は、「VRやボイスなど膨大な変化があり、かつ猛スピードで進んでいる。勉強しなくてはいけないし、デジタルに強い若い人材の育成強化も急務」と指摘。また、旅行関連の動きだけを追うのではなく、「スーパーアプリやグーグルなど、世界のデジタル全体の動きをよく見て」と締め括った。

Overseas Travel Symposium

テーマ インバウンド4000万人時代の海外旅行市場はようになる～関空の強みを活かして新たな商機を～



【基調講演】
関西エアポート株式会社 代表取締役社長 CEO
山谷 佳之氏



株式会社JTB 総合研究所 研究理事
黒須 宏志氏 (モデレーター)



株式会社JTB 執行役員 個人事業本部
海外仕入商品事業部長
遠藤 修一氏



フィンエアー 日本支社長
永原 範昭氏



公益社団法人 関西経済連合会 理事・国際部長
アジアビジネス創出プラットフォーム管轄
井上 剛志氏

ツーウェイでの需要拡大へのトライアル
関空に求められる地域ネットワーク

インバウンドとアウトバンドがともに成長するツーリズム。海外旅行市場は史上最高となった2018年に続き、2019年はかねてから期待された2000万人達成が間近となっている。さらに飛躍するカギはどこにあるのか。有識者のセッションから近未来を探る。

アジア近隣も観光ビジネスが活性化

インバウンド4000万人時代を目前に控えての開催となった海外旅行シンポジウム。基調講演に登壇した関西エアポートの山谷佳之氏は、関空への入域者が「日本人31:外国人69」と外国人が日本人を大きく上回っている現状を説明した。また関空が国際的に開かれた空港として周知される一方で、2018年に発生した台風21号の被害を振り返りながら、「関空は誕生以来、インバウンドの力で発展してきたが、空港として安全性、そして地域とのネットワークを築き国内外からのお客様に楽しんでもらえ大阪としてお迎えることが私たちの責務と意識している」などと話した。

日本がアウトバンドの活性化を模索する一方で、近隣諸国も観光ビジネスが活発化している。韓国、中国、台湾はじめライバルも多い。アジア経済に精通する観光経済連合会の井上剛志氏は、「双方方向への対応を含めた、ムスリムを含む全般的アウトバンドへの対応も活性化のカギになる」と語る。

デスティネーション開拓への期待も

世界の大手も新たな旅の開拓に向けて取り

組んでいる。フィンランド航空は、ハワイのデスティネーション開発に向け、環境に配慮しながら新しいプログラムを企画した。航空会社の立場から、日本の海外旅行の未来を語ったのは、同社の永原範昭氏。「日本路線の機動性は高く、アジアを含めたグローバルネットワークの連携も図りやすい」との期待感を示し、アジア、ヨーロッパを包含した連携による開拓を強調した。

メジャーなデスティネーションだけでなく、さまざまなエリア開拓も今の日本に求められている。JTBの遠藤修一氏は、「ヨーロッパでさえ、まだまだ開拓の余地がある。インターネットによる旅行会社離れが指摘されるが、顧客との対応にはヒューマンタッチが重要」と、旅行店舗ビジネスの生き残りの一策を示唆した。

初に関西開催で語られた日本の海外旅行の今後について、モデレーターを務めた黒須宏志氏は、「エキスポ開催地である大阪の地の利は大きい。経済効果が煮込めるアジアとのビジネスを重視しつつ、次に世代へ魅力をつなぐ、関空へのお客様を増やすこと含め、探していきたい」などとまとめた。



【採録】テーマ別シンポジウム

Entertainment Symposium

テーマ エンターテインメントで地域を元気に！



松本大学 名誉教授
佐藤 博康氏 (モデレーター)



宝塚歌劇団 理事長
小川 友次氏



吉本興業株式会社 代表取締役副社長
奥谷 達夫氏



韓国観光公社 東京支社長
鄭 辰洙氏



三重県 伊賀市長
岡本 栄氏



継続的な取り組みと地域住民との共生が鍵

「エンターテインメントには人を動かす力がある」

エンターテインメントを活用した地域活性化に焦点をあてたシンポジウムでは、この分野で成功を収めている企業や団体の代表者がパネリストとして登壇。エンターテインメントが持つ力や地域とのかかわり合い、持続的な発展について議論を深めた。大阪開催ということもあり、今テーマが取り上げられたのは初めて。

先人からの遺産を将来への財源に

モデレーターを務めた松本大学の佐藤博康氏は、冒頭でラグビーのワールドカップを例に出し、「観戦のために日本を訪れた外国人を感動させたのは、日本人との付き合いだった。人が主役のエンターテインメントは、地域を活性化させるメインの要素になり得る」と語り議論をスタートさせた。

ディスカッションは、パネリストの4人がそれぞれの事例について説明。宝塚歌劇団の小川友次氏は、今年105周年を迎えた宝塚歌劇団の歴史や好調が続く観客動員などに触れつつ、歌劇団が、宝塚市民から「街の財産であり魅力」と評価されていることなどを紹介した。伊賀市長の岡本栄氏は、忍者の聖地とされている伊賀市で忍者を最前面に出したプロモーションについて、「先人が残してくれたものを生かして将来の財源として残す」という市の姿勢を強調。エンターテインメントとしての忍者を住民や商店街との共創によって作り上げている例などを紹介した。

パネルディスカッションの後半では、エンターテインメントを地域活性化に活かすための考え方や人材の育成などについて深く掘り下げた議論を展開した。韓国観光公社の鄭辰洙氏

は、エンターテインメントを有力な観光素材として打ち出すには、「日本政府観光局(JNTO)とも提携して海外でプロモーションを行うのも有効ではないか」などと提言。吉本興業の奥谷達夫氏は、かつて大阪・道頓堀沿いに劇場が次々とでき、それに伴って飲食店が増えていったという街の成り立ちを紹介したうえで、「このように人を動かす大きな力があるのがエンターテインメントだ」と力説した。

街への愛情や情熱などソフトの力を

ディスカッション後段で佐藤氏は、全国でエンターテインメントを地域活性化に活かしたいと考えている人たちへのヒントを求めた。小川氏は、「宝塚も最初は大変だった。1つのことをしっかり作っていくしかないが、街への愛情や情熱が最も大事」と語った。

奥谷氏は、「近い将来やってくる5Gの時代では、学ぶ機会という点では、大阪や東京という地域差はなくなる。だからこそソフト面である、人や才能、可能性、特に地元にある才能に賭けるべき」との持論を展開。鄭氏は、「周年行事とエンターテインメントを掛け合わせるなど、複合的に考えてトライすることが今後の地域活性化のチャンスにつながる」と提案した。岡本氏は、「“楽しい” というのが力の源。首長は舵取り役なので、市民のマインドを引き出す責任がある」と、行政の長としてのアドバイスを送った。

最後に佐藤氏が、「継続すること、惚れ込んだ町と地域に対して取り組むこと、住民との共生」が、エンターテインメントで地域を活性化させる際のキーワードであると指摘。「先を見据えて地域とエンターテインメントをつなぐべき」と総括した。

DAILY ONE SHOT



オール関西で盛り上げよう！
IRゲーミングやスポーツイベントへの関心高く

関西圏では、2021年のワールドマスタースゲームズ、2025年の大阪万博と、大型イベントが続く。関西初となるツーリズムEXPOジャパンにも、“オール関西”で盛り上げる大型ブースが登場。「スポーツ、食、ウェルネス、笑い」の4つをコンセプトに、鉄道各社や商工会議所、大学、大人気ラーメン店までが参加して盛り上げた。

もう一つの注目株は、いよいよ動き出した日本でのIR事業。同時開催の「IRゲーミングEXPO 2019」では、MICE、料飲、宿泊、エンターテインメントなど、関連サプライヤー各社が一堂に会した。IRゲーミングEXPO実行委員長の早坂学氏は「IR法案成立を受け、観光振興政策への貢献しようと立ち上がった。関係各社のIRビジネス構築の参考になり、日本版IRの情報発信の場になれば嬉しい」と話した。また、業界関係者で賑わいをみせた海外展示会場では、熱心な商談風景も随所にみられた。



学生向けに業界セミナーを実施

基調講演に田川会長、若手も夢をそれぞれに

会期2日目の25日、旅行業界を目指す学生を対象に「旅行業界研究セミナー」が開催された。「旅行業界の未来」と題し、JATAの田川博己会長が講演。職業としての旅行業の未来について、「AIなどの新しい時代において、旅行業はお客様のライフスタイルを変える産業。AI技術ではできない。まさに人間力だ」とその必要性に言及。また、2030年までに全世界で18億人が動くというデータを示し、「旅行業は成長産業だ。国際交流がこれから日本経済を成長させる」と強調した。

続くパネルディスカッションでは、旅行会社のさまざまな部門の第一線で活躍する入社2～9年目の若手社員が登場。担当した300人規模のインセンティブツアーに触れ、「時間と業務に追われて大変だったが、お客さまからの『最高の旅行だった』の一言に重労働が救われた」と魅力を紹介したり、担当する地域誘客事業について「少子高齢化で消滅するであろう田舎町を救え、誇りに思っている」などと熱い思いを語った。

シリーズコラム／Sustainable Tourism Action③

“多文化共生”がツーリズムの重要課題に

神奈川県鎌倉市は今年4月、公共の場所でのマナー向上による良好な環境の保全と快適な生活環境を保持することを目的として、「鎌倉市公共の場所におけるマナーの向上に関する条例」を施行した。

誰もが「住んで良かった、訪れて良かった」と思える「成熟した観光都市」の実現を目指す条例について、一部の報道で「食べ歩き」などの行為を禁止するかのような扱われ方をしたことから、同市は今年6月、そうした行為を禁止・規制するものではないとして、市内の事業者などに条例の周知啓発への協力を要請。「マナーを携え いざ、鎌倉」と銘打ったパンフレットを配布すると同時に、迷惑行為をわかりやすく図案で示すピクトグラムも作成した。

「みんなの『和』の心で、誰しものが過ごしやすいまちへ」と謳うパンフレットは、鎌倉で生活する市民や鎌倉を訪れる観光客、鎌倉で様々なビジネスを営む事業者など、関係者全員でマナーの向上に努め、より良い鎌倉を目指したいという条例の趣旨を強調している。

オーバーツーリズムの事態改善に動き

日本を訪れる外国人旅行者の増加は、地域交通への支障など地元民の生活に影響を与える「オーバーツーリズム」の問題を深刻化させる状況も生じさせており、有名観光地を持つ自治体の間では、事態の改善を図る動きも進んでいる。

テクノロジーを活用して社会課題を解決する「パブリックシティ」を目指す鎌倉市では今年5月、民間事業者と協力して観光客の行動を分析して可視化し、動態情報を集約する調査実施協定を締結。同市は、国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」を軸に「住み続けられるまちづくり」の実現を図る方針で、飲食店が立ち並ぶビル小町通りや江ノ島電鉄周辺など、観光客による混雑が深刻化するエ

リアでの課題解決を目指す。

京都市でも、昨年の紅葉時期に嵐山地域で行われた観光需要分散化の実証事業で、スマートフォンなどのWi-Fiアクセスデータを活用して需要動向を予測。観光快適度を示す「嵐山快適観光ナビ」を見た旅行者の5割前後が、混雑している時間をずらして訪問し、ピーク時の観光客減少と早朝・夕方のオフ時における増加傾向が見られたという。

“心の障壁”取り除く「根治療法」も

迷惑行為の防止やオーバーツーリズム問題の解消といった「対症療法」を進める一方で、受け入れ側の課題として指摘される“心の障壁”を取り除くための「根治療法」とも言うべき対応も求められている。

外国人旅行者のリピーター化やインバウンド需要の地方分散といった事象の拡大が、迷惑行為やオーバーツーリズムの拡散にもつながっていることから、訪日する外国人に日本の文化や習慣を理解してもらう重要性は以前にも増して高まっている。同時に、外国人旅行者を受け入れる側にも、日本人とは異なる文化や習慣を持つ外国人の思考や行動を理解する努力も必要となっている。

また、外国人旅行者が旅行中に自然災害など不測の事態と遭遇した場合に、適切な情報発信による避難誘導や安全確保の機会を提供することも、喫緊の課題だ。

訪日旅行者の間で「暮らすように旅する」トレンドが強まり、地域の人々との交流を求める動きが広がる中で、「多文化共生」は、日本人と定住外国人との間だけにとどまらず、インバウンドツーリズムにとっても極めて重要なテーマとなってきた。

旅行業界にも求められる責任ある役割

先月20日に開幕した「ラグビーワールドカップ

(RWC) 2019日本大会」は、日本代表チームの歴史的な活躍もあって、大変な盛り上がりが続いている。

その日本代表チームは、登録メンバー31人中、外国出身の選手が15人と半数近くを占める。国籍ではなくプレーしている地域の所属ラグビー協会を基準に、選手を集めて代表チームを編成するラグビーの「協会主義」ならではの現象だ。日本代表の外国出身選手は、日本の歴史や文化を学ぶだけでなく、練習メニューで「君が代」も覚える。

今回のRWC2019日本大会では、出場20チームの国歌・ラグビーアンセムの歌詞をホームページで公開し、試合会場で出場チームを応援する「国歌で世界をおもてなし」プロジェクトも展開された。

東京2020大会でも、多様性を尊重する国際感覚の醸成や参加型・活躍型の多文化共生社会の実現に向けた取り組みが進んでいる。

世界観光倫理憲章も第1条で「人間と社会間の相互理解と敬意への観光の貢献」を謳っており、ツーリズムの分野で重要なテーマとなりつつある多文化共生が、世界的なビッグイベントのレガシーとして根付いていくよう、旅行業界も責任ある役割を果たしたい。



観光ビジネスに関わる情報と関係者が集結する総合観光イベント



ツーリズム EXPO ジャパン

2020 沖縄リゾート展 出展のご案内

2020年 10/29(木) - 11/1(日)

会場 沖縄コンベンションセンターならびに周辺施設
来場者数 36,000人 (業界・プレス: 1,000人、一般35,000人)
主催 公益社団法人日本観光振興協会 (JTТА)、一般社団法人日本旅行業協会 (JATA)、日本政府観光局 (JNTO)

初の沖縄開催決定!!

ツーリズムEXPOジャパン2020沖縄は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会で世界の注目が日本に集まるなか、世界・日本のリゾートが沖縄に集結します。



沖縄開催の事業構成



沖縄開催のポイント

- 海洋リゾート、アドベンチャー、エコなど、開催地ならではの観光テーマで展示商談、フォーラムを実施
- 商談はマッチングシステムで、効率良く効果が実感できる従来型商談
- 旅行意欲が高い一般消費者3万5000人へダイレクトアプローチ

TEJ東京商談会

特別企画

関東を中心に日本全国の海外、国内、訪日の旅行商品造成企画担当者400名と直接商談ができる唯一の展示商談会です。

2020年9/10(木) - 9/12(土)
【会場】東京ビッグサイト 青海展示場 ホールA・B

バイヤー
●商談会バイヤー数: 200名 (内訳: 海外バイヤー100名 / 国内・訪日バイヤー100名)
●商談会対象バイヤー: 日本全国の国内、海外、訪日旅行の商品造成担当者
プログラム
展示商談会: 2日間のマッチングシステムによるアポイント制、最大16セッション
展示会: 2日間の消費者向け展示会、来場者数20,000名を予定