

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌  
週刊トラベルジャーナル

2020年7月20日発行(毎週月曜日発行)  
第57巻第28号通巻3216号  
1964年9月17日第三種郵便物認可

56<sup>th</sup>  
ANNIVERSARY

# TRAVEL JOURNAL

Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine

観光立国を支えるすべての人々に向けて

2020  
7/20

## 五輪とツーリズム

最善のシナリオを描くために



### 誌上セミナー

JNTO発外客攻略のヒント  
香港市場の回復要件と展望

### 好評連載

視座  
高橋教司  
(ジェイアール東日本企画  
常務取締役営業本部長チーフ・デジタル・オフィサー)

### SCRAP

コロナで急伸するプライベートジェット

### 宿泊ビジネスの灯

井門隆夫(高崎経済大学地域政策学部教授)

### ビジネスパーソンの日々雑感

平塚雄輝  
(otomoto代表取締役CEO/インバウンドガイド協会事務局長)

### DATA

国・地域別訪日外国人客数

渡航先別日本人訪問客数

旅行業主要47社 4月の取扱状況

**特集**

10

# 五輪とツーリズム

最善のシナリオを描くために

「シリーズ企画」  
 持続可能な  
 観光への  
 問いかけ

- ▶ 次への新たなステージとして ..... 10
- ▶ 五輪ビジネスの本質 ..... 12  
 高橋敦司 (ジェイアール東日本企画常務取締役営業本部長チーフ・デジタル・オフィサー)
- ▶ 五輪ビジネスへの問いかけ ..... 14  
 Theme1 1年間の延期をプラス材料にする ..... 14  
 中村好明 (日本インバウンド連合会理事長)
- Theme2 ユニバーサル視点からの再考を ..... 16  
 篠塚恭一 (SPIあ・える倶楽部代表取締役)
- Theme3 ツーリズムにとって21年7月の意味 ..... 18  
 山下真輝 (JTB総合研究所首席研究員)



**ニュース**

6 **注目のニュース**

- 国内宿泊旅行、20代男性が先行 ..... 6
- 沖縄県、水際対策を徹底 ..... 6
- WTTC、英国の入国規則に苦言 ..... 7
- 4月旅行取扱額、95.5%減 ..... 7

8 **ニュース短信**

「坂巻会長「新しい旅を提供」」他

8 **アジアのメディアから**

「中国の生番組で韓国商品販売」

9 **地域のニュース**

「川崎市に初の水族館」他

**誌上セミナー**

22 **JNTO発外客攻略のヒント**

「香港市場の回復要件と展望」

薬丸裕 (JNTO香港事務所長)

**統計・資料**

- 25 ■ 国・地域別訪日外国人客数
- 渡航先別日本人訪問客数
- 28 ■ 旅行業主要47社 4月の取扱状況

**コラム**

- 4 ■ 視座 高橋敦司 (ジェイアール東日本企画 常務取締役営業本部長 チーフ・デジタル・オフィサー)
  - 21 ■ SCRAP ニュースに見る海外の旅行ビジネストレンド
  - 29 ■ 宿泊ビジネスの灯  
「赤いじゅうたん」
  - 34 ■ 平出淑恵のSAKEで乾杯  
■ 3万フィートのおもてなし 中西克吉
  - 35 ■ ビジネスパーソンの日々雑感  
平塚雄輝 (otomo代表取締役CEO/インバウンドガイド協会事務局長)
- 専門家のアドバイス**
- 32 ■ トラブル処方箋〜小池修司弁護士がアドバイス
  - 33 ■ 篠塚規先生の旅先の健康相談
  - 38 ■ 編集後記/今週のプレゼント/次号予告

■ AD INDEX

- トラベルジャーナル学園  
 Trajal Hospitality & Tourism College ..... 40
- 立教大学  
 Rikkyo University ..... 3

**ホスピタリティ・マネジメント講座**



宿泊産業を中心に、ホスピタリティ産業の経営を理論的かつ実践的に学ぶための講座です。マーケティング、人事、デザイン、法規、地域振興、投資計画、アセットマネジメントなど各分野の専門家・業界を代表する経営陣が講義 (講義回数: 全28回予定、講座の詳細はQRコードをご覧ください)。

開講期間: 2020年9月22日 (火) ~ 12月15日 (火)  
 火・木曜日 ..... 19:00~20:30  
 毎週土曜日 ..... 13:30~15:00  
 会場: 立教大学池袋キャンパス (予定)  
 出願期間: 2020年7月20日 (月) ~ 9月4日 (金)  
 受講料: 50,000円 (学生・立教大学卒業生割引あり)  
 対象: 社会人、学生  
 定員: 100名

受講申込受付  
 E-mail: kanken@rikkyo.ac.jp  
 HP: https://www.rikkyo.ac.jp/research/institute/it/hospi.html

2講座ともに国内の新型コロナウイルス感染症等の状況により授業形態等を変更する場合があります。



**観光地経営専門家育成プログラム**



従来からの観光事業の枠組みにとどまらず、広く地域経営の立場に立って、戦略的視点とまちづくりの視点を融合させながら、観光地としてのありべき姿を描き、革新的に再構築を図っていくための専門的な知識やスキルをもった人材「観光地経営専門家」を育成する講座です (講座の詳細はQRコードをご覧ください)。

開講期間: 2020年9月20日 (日) ~ 11月28日 (土)  
 フィールドワーク: 飯山市 (1泊2日)、川越市  
 修了講演および修了式: 11月28日 (土)  
 会場: 立教大学池袋キャンパス (予定)  
 出願期間: 2020年8月25日 (火) ~ 9月4日 (金)  
 受講料: 60,000円+飯山フィールドワーク参加費約20,000円 (参加人数による)  
 対象: 大学卒業以上、もしくはそれと同等の能力を有する者 (社会人・大学院生)  
 定員: 20名 (先着)

受講申込受付  
 E-mail: kanken@rikkyo.ac.jp  
 HP: https://www.rikkyo.ac.jp/research/institute/it/specialist.html

## 五輪ビジネスへの問いかけ

Theme  
2

# ユニバーサル視点 からの再考を

篠塚恭一 SPIあ・える倶楽部代表取締役

パラリンピックがスペシャルオリンピックと呼ばれていた50年前、国際大会へ出場する選手は羽田空港で搭乗する際、添乗員に背負われタラップを上がった。やがてボーディングブリッジができ、ターミナルビルから旅客機までつないでくれるようになると段差は格段に少なくなり、一般の旅客も大いに喜んだ。ボーディングブリッジは旅のユニバーサルデザインの象徴だと思った。

ユニバーサルデザインには定義があって、7つの基準が設けられている。旅行業に置き換えれば、誰にでも参加しやすい公平性、個々に自由度の高いサービス内容、それらが分かりやすく説明されるパンフレット、必要な情報はすぐに取り出せ、買う側・使う側に誤りや間違いがあった場合は危険回避されること。旅程はシームレスで身体的負担を軽減できる配慮がなされ、旅先の客室・トイレなどは十分なスペースが確保されることなど、きめ細やかな確認を求められる。五輪チケットはオンライン販売で入手できないと多くの人の声を耳にしたが、こうしたシステムも課題とされる。

一見すると客寄りで事業者には高いハードルのように思えるが、ユニバーサルデザインは旅行商品やサービスをより多くの人に買いやすく、より参加しやすくしようと努めているかを比較する考え方で、ものづくりの世界では実行していけばバリアフリーよりコストは安いと評価される。

こうした旅も一般旅行と同じく運輸、宿泊、物

産店、観光施設からツアーガイドに至るまで、旅に関わるすべての人が連携し、その価値観を共有していないと顧客の満足するサービスにならない。

### 課題に取り組むチャンス

オリパラは観光特需なので、一時的にサービスが大量に不足する。したがって民泊事業者や観光ボランティアなどがCtoCのマッチングサイトから加わる。となれば、普段関わりの薄い人たち同士との連携が重要となり、コーディネートする旅行会社は関係者に新たな理解を求める活動、教育機会を提供する必要がある。いまはこうしたサービスインフラが乏しく、組み上げるシステムも整っていないため、ニーズに対して供給は足りず、同質の人をグループ化するのは難しい段階にある。

国内外から1000万人を迎える東京オリパラは、こうした課題にあらためて取り組み、サービスを標準化させ、新たな旅行市場を広げるチャンスを与えてくれる。旅のユニバーサルデザインからオリパラ経済をみた場合、パラアスリートを第1の顧客とした時代を経て、選手の活躍する姿に感化され旅を始めた応援者が第2の顧客となった。家族や友人、福祉サービス従事者なども含まれ、当事者は応援するアスリートと似た障害をもつことが多い。こうした人は1998年長野冬季五輪後に表れ、高齢社会が本格化したことで2000年代に入ると第3の顧客

として健康不安を抱えた人や一部ケアを必要とする中高年のヘルスツーリズム、医療ツーリズムが注目されている。さらにパラスポーツボランティア育成などの教育旅行が第4の顧客として新たな旅行関連サービス市場へと変化しつつある。

しばらく海外旅行や訪日市場に期待できないなか、顧客動向を冷静に捉え、サービスを組み直す必要がある。ユニバーサルツーリズムでは対象とされる子育て家族の受け入れや食物アレルギーをもつ子供たちへの食事提供、LGBT等も対象と考えるなら、それぞれの特性を捉え一定の配慮を添えたサービス付き観戦商品開発を考えてはどうか。

三密を避けた客席の配置や安心して使える移動の仕組みは必須だが、観客の7割は隣県から来るというから、首都圏一体となって旅行者に対する感染防止のルールを決めるなどして、抗体を持つ人等には医療と連携してコロナパスのような証明書を出してくれると、働く人や受け入れ側の安心にもつながる。また、Eスポーツが五輪競技になると聞くと、そうなれば応援観戦はオンライン方式が主流となり、障害をもつ人や移動が困難な人はVRで世界中の人とつながりながら観戦ツアーに参加でき、従来の観戦スタイルも変わっていく。

### 幸せな人を増やすために

一方、リアルな場を共有しなければ感じることでできないものもある。競技会場のない地域で行われたホストタウン活動はオリパラ参加国の誘致を行い、パラリンピック選手を受け入れた自治体ではパラスポーツを通して新たな福祉教育の場としてユニバーサルツーリズムを生かした事業を行った。パラスポーツやアスリートとのリアルな交流から福祉を考え、障害者スポーツへの理解を深めることや心のバリアフリーを通じた共生社会のあり方を考える機会とするなど生きた学びの場を提供している。

私もパラスポーツ応援を通じて障害をもつ人やそうした人の外出、旅行をサポートする学生ボランティア育成に携わったが、競技会場のアクセスの良さやリフトバスの快適さに感激したという声がある一



千葉県は障害のある人のパラスポーツ国際大会の観戦を支援するパラ「旅」応援事業を実施している

方、公共交通で移動する際の表示が分かりにくいことやルートが限られることなどの指摘があった。そうした中でたくましく成長する姿に教育効果と地域の未来を担う若者の可能性をみた。卒業した学生の中にこの活動を通して旅行や介護業界の道を選んできた人もいたことがうれしかった。

旅のユニバーサルデザインがなぜ必要かといえば、旅に行く人が増えるからとシンプルな答えにたどり着く。なぜ、旅に行く人が増えるといいかといえば、「旅は幸せな人を増やしてくれる」と信じるからで、幸せな人が増えていく世の中はいい社会だと思う。さらに幸せな人を増やすにはもっと多くの発想や技術を持つ人の参加が必要になる。旅に行く客と行かせる観光産業で働く人がいて、そうした人を含む社会がある。ここを売り手よし、買い手よし、世間よしの三方よしとなるように、いま置かれた状況を踏まえて持続発展させることが求められる。

添乗員が選手を背負った1960年の日本人の平均年齢はおよそ29歳。いまは49歳、10年後の2030年には50歳を超え、2人に1人が50歳を超えた世界の高齢者社会は続く。旅行者の高齢化もさらに進む。観光は裾野が広く経済波及効果、雇用に大きな役割を果たしてきた。コロナ禍でインバウンド市場は一変したが、それに変わる市場はどこにあるか。障害をもつ人、かつて普通に旅していた人がいまでは行けないというが、高齢の人とその家族がいる。共生社会実現への課題を考えると、旅の力でそうした市場を掘り起こしてみるのも無駄ではない。



### Profile

しのづか・きょういち ●  
1991年にSPIを設立し現職就任。観光人材の育成・派遣に携わる。95年トラベルヘルパー（外出支援専門員）の養成開始。「あ・える倶楽部」の介護旅行事業に取り組み。2006年NPO法人日本トラベルヘルパー協会を設立し理事長に就く。