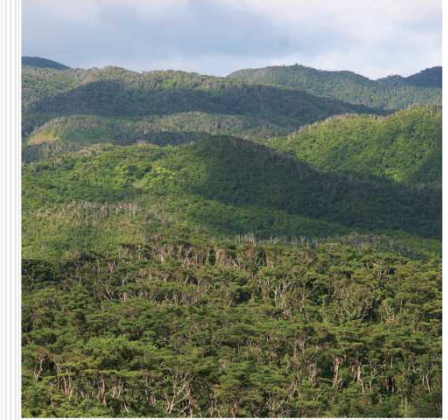




平成27年度
環境共生型観光推進業務委託



調査結果概要

（“世界自然遺産 推進体制構築”について）

平成28年4月20日

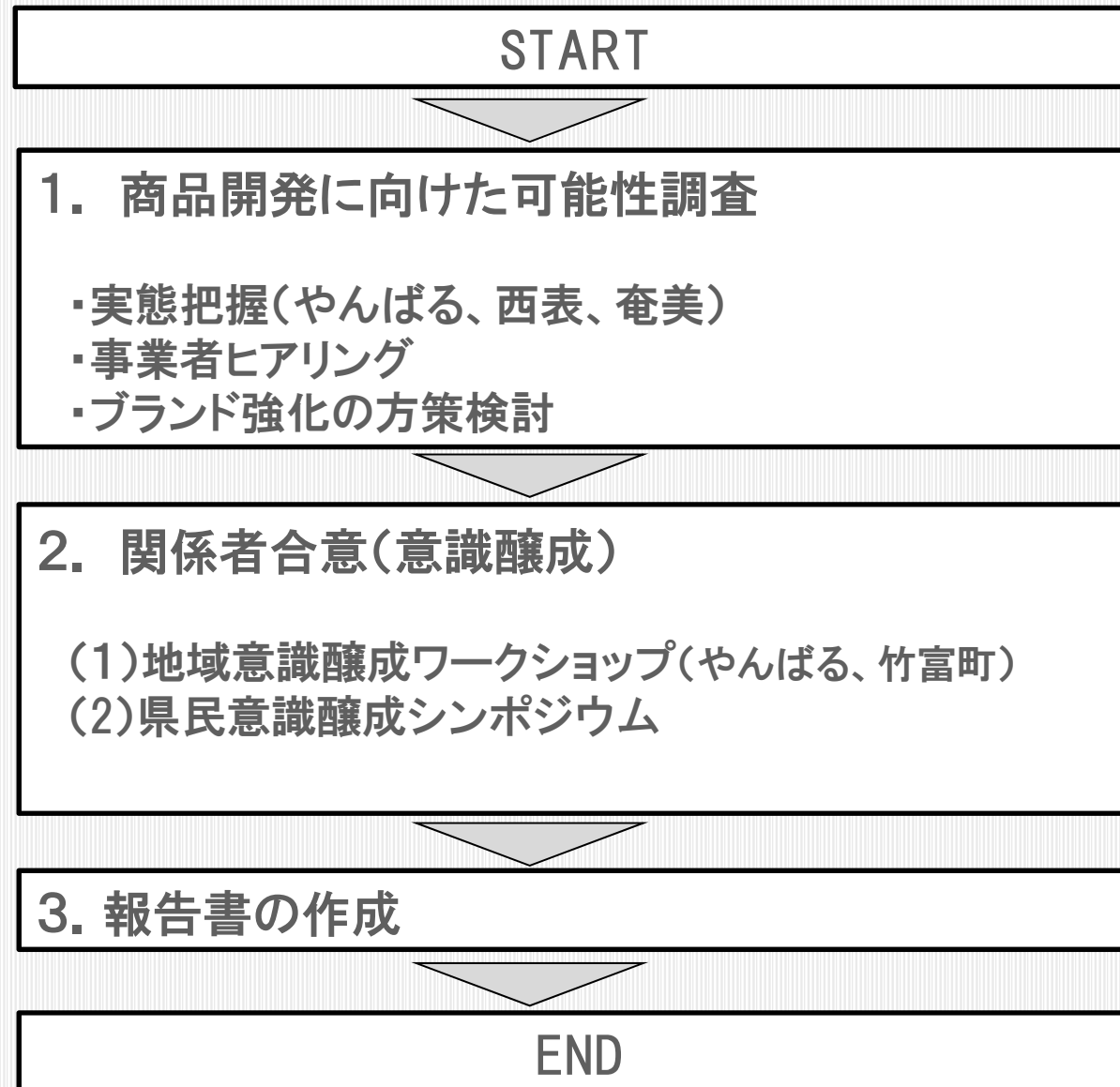


受託事業：株式会社オリエンタルコンサルタンツ
・株式会社アンカーリングジャパン 共同企業体

1. 業務目的(関連部分を抜粋)

- 世界遺産登録に向けた動きの中で、入域者数の増加が見込まれる。
- 世界自然遺産登録の要件となる「遺産価値の保全と持続的利用」を担保するため、
 - ・登録後の入域者数増加に対応するエコツーリズム体制の強化(関係者の横断的な取り組み)
 - ・沖縄観光のブランド強化と持続可能性を高める

2. 実施手順



1. 商品開発に向けた可能性調査

調査1: 提供商品調査	インターネットで地域内における商品の提供状況を把握
調査2: 受入課題調査	地域行政や団体を対象にヒアリング。 地域の受入体制の現状・課題を把握
調査3: 流通企業調査	流通企業(旅行会社等)にヒアリング 商品流通の現状と課題を把握

1. 商品開発に向けた可能性調査

【調査1】 地域内における商品の提供状況の把握

対象地域	対象主体
<ul style="list-style-type: none"> • やんばる 	<ul style="list-style-type: none"> • やんばる観光情報コーナー（国頭村企画商工観光課） (http://kunigami-kikakukanko.com/) • 大宜味村観光ナビ（大宜味村企画観光課） (http://kanko.vill.ogimi.okinawa.jp/) • 東村観光推進協議会 (http://www.higashi-kanko.jp/index.jsp)
<ul style="list-style-type: none"> • 西表 	<ul style="list-style-type: none"> • 竹富町観光協会 (http://www.painusima.com/) • 西表島カヌー組合 (http://www.iriomote-canoer.com/members/index.html) • 竹富町ダイビング組合 (http://eco-village.jp/diving/EVD90-001-1.html)
<ul style="list-style-type: none"> • 奄美 	<ul style="list-style-type: none"> • 奄美大島観光協会 (http://amami-kankou.com/member/) • 奄美大島観光物産協会 (http://www.nonbiriamami.com/) • 一般社団法人奄美群島観光物産協会 (http://www.goontoamami.jp/activity/amami/detail?t=amami0016) • 瀬戸内町観光物産協会 (http://www.kyurajima.com/)
<ul style="list-style-type: none"> • 徳之島 	<ul style="list-style-type: none"> • 徳之島観光連盟 (http://www.tokunoshima-kanko.com/)

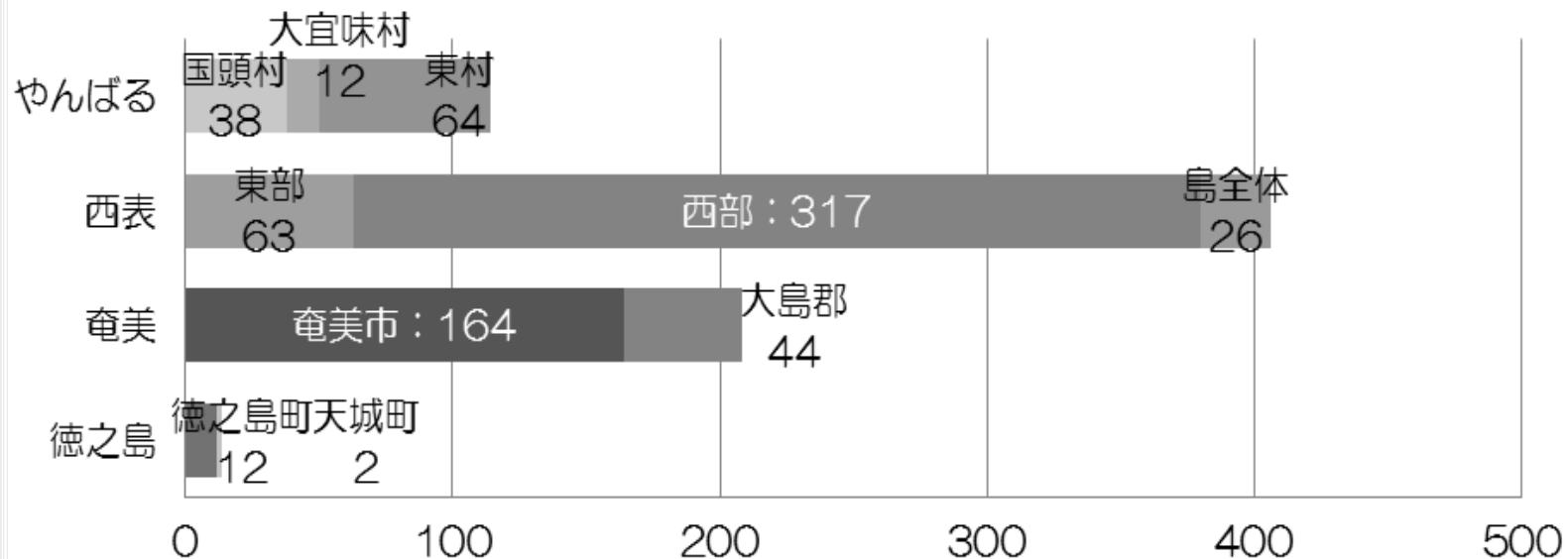
1. 商品開発に向けた可能性調査

【調査結果1】 地域内における商品の提供状況の把握

商品数は西表が他の3地域より圧倒的に多い。(483商品)
 やんばるは東村における商品が多い。

	商品数 (A)	提供事業者数 (B)	平均商品提供数 (A/B)
やんばる	116	13	8.9
西表	484	68	7.1
奄美大島	208	61	3.4
徳之島	12	3	4.0

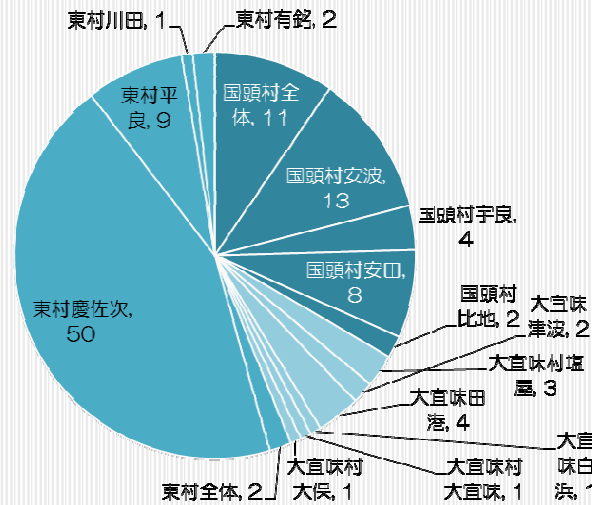
エコツーリズム商品数



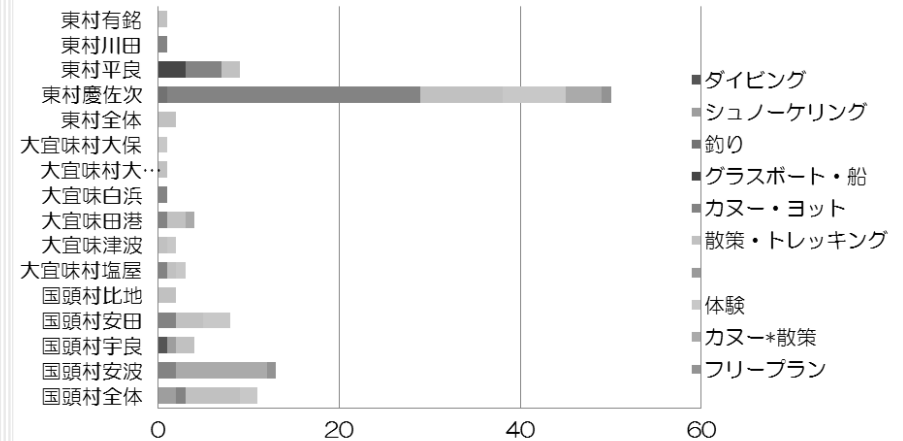
1. 商品開発に向けた可能性調査

[やんばる] 東村・慶佐次に集中している。
 [西 表] 西表島西部の商品が75%と多い。

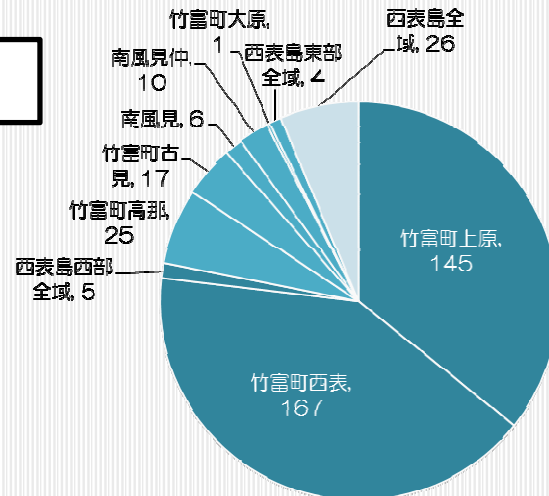
やんばる



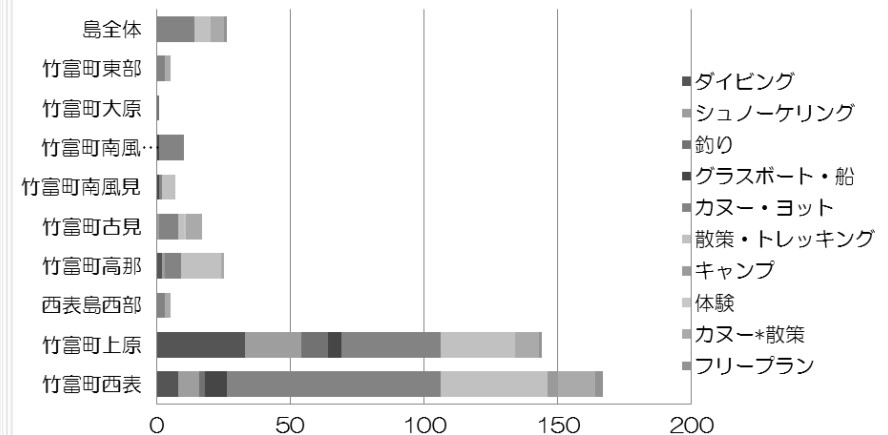
やんばる



西表



西表



1. 商品開発に向けた可能性調査

【調査2】地域の受入体制・課題の把握

対象地域	対象主体
・ やんばる	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大宜味村役場企画観光課 ・ NPO法人東村観光推進協議会 ・ 国頭村役場世界遺産対策室
・ 西表	<ul style="list-style-type: none"> ・ 竹富町観光協会 ・ 竹富町役場 商工観光課
・ 奄美	<ul style="list-style-type: none"> ・ 奄美群島広域事務組合 ・ 市民部環境対策課 ・ 奄美市商工観光部 ・ 奄美大島観光協会

項目	調査内容
現状の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近年の入域者数の動向・推移 ・ 入域者の特徴
地域における取組体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域内の連携体制や取組経緯 ・ プロモーションやその他個別テーマ
世界遺産登録に向けた動き	<ul style="list-style-type: none"> ・ 世界遺産登録に向けた商品づくり ・ 既存商品の見直しについて ・ 地域の環境容量の考え方について ・ 世界遺産登録後の見通し
地域観光における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 推進上の課題、問題意識（事業者、観光客、地域への配慮など）
世界遺産登録に向けた不安・懸念	<ul style="list-style-type: none"> ・ 世界遺産登録に向けた不安・懸念
その他 (懸念・要望事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 沖縄県や、地域行政と協働を希望する事項

1. 商品開発に向けた可能性調査

【調査結果2】地域の受入体制・課題の把握

(1) やんばる

- 国頭村を中心として「森林ツーリズム」の取組により、ガイドの登録制度も含め、利用者管理の方法が検討。
- 現状提供されているエコツーリズム商品を見ると、東村・慶佐次に集中。
適切な資源管理や、リピーターの創出、地域としての消費モデルの構築を見据えた、やんばる全体でのエコツーリズムのブランド作りが課題。

(2) 西表

- 事業者数や商品数の多さが突出。
(本調査では、竹富町に拠点を置く事業者のみを対象。石垣等の域外事業者も含めると事業者はさらに多数にのぼる)
- 適切な利用や安全性を担保する意味から事業者の管理が求められている。
- 世界遺産登録を見据え、持続可能な観光地域づくりに取り組むためには地域住民、事業者との合意形成も不可欠。

(3) 奄美・徳之島

- これまでも安定した受け入れ実績があり、ダイビングを中心とした受け入れ商品が充実。
- 世界遺産登録に向け、奄美群島においてはガイドの登録制度の取組が進められている。
- 地域観光の観点からは、多層的に存在している観光関連組織の整理が課題となっている。

1. 商品開発に向けた可能性調査

【調査3】流通企業ヒアリング調査

分類	調査対象
インターネットによる販売	3社(沖縄本社1社、東京本社2社)
店舗における販売	2社(沖縄本社1社、東京本社1社)
新聞広告等メディアによる広報販売	3社(東京本社3社)
法人顧客に対する販売	1社(東京本社)

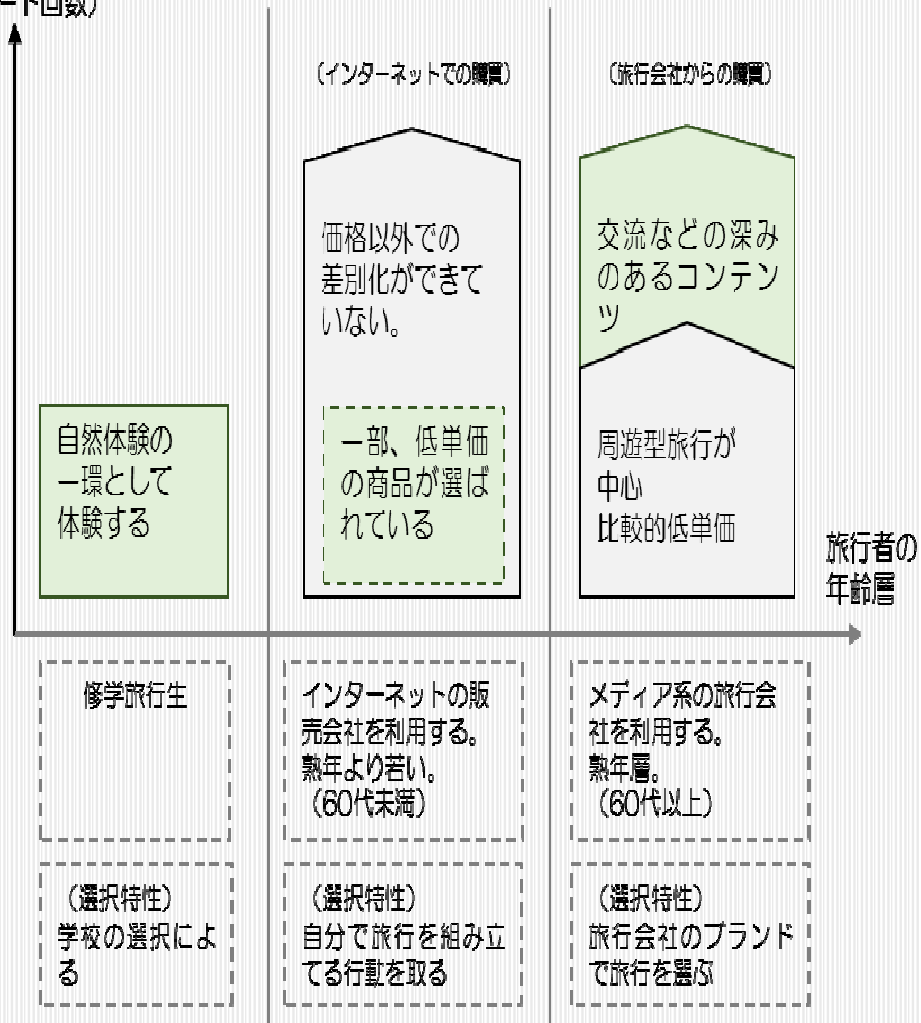
<ヒアリング内容>

- 沖縄・エコツーリズム関連商品の取り扱いについて
- 保全利用協定地区の商品の取り扱いについて
- 奄美・琉球世界遺産に向けた商品づくりについて(商品造成の可能性や方法論)

1. 商品開発に向けた可能性調査

【調査結果3】流通企業ヒアリング調査

旅行者の成熟度
(リピート回数)



■修学旅行生

→自然体験の一環としてカヌーなどのコンテンツを利用。

■メディア系の旅行会社を利用する熟年層

→繰り返し旅行をする中で、メジャーな観光地を巡る周遊型旅行から、交流などの少し深みのあるコンテンツを含む旅行へと志向が変遷。(成熟)

■インターネット系の販売会社を利用する熟年より若い層

→自分で旅行プランを組み立てる層。

→インターネット販売の流通企業からは販売に当たっては「価格以外での差別化が難しい」という声があり。

→このような層に訴求しやすい商品づくりや売り方の工夫を行い、リピート客を増やすような対応が必要。

■全般

→旅行会社側からガイドの質など地域側の対応を心配する声が聴かれた。

2. 関係者合意(意識醸成)

関係者WS(やんばる／西表)

場 所	日 時
やんばる (国頭村ふれあいセンター)	平成28年2月1日 (月) 15:00~17:30
西表 (中野わいわいセンター わいわいホール)	平成28年2月2日 (火) 15:00~17:30

参加者属性	やんばる(国頭村、大宜味村、東村)	西表
関連事業者	10名	20名
行政関係者	17名	5名
その他	12名	1名
合計	39名	26名

時 間	内 容	担 当
15:00~(5分)	開会あいさつ	沖縄県
15:05~(55分)	基調講演「世界遺産登録と観光地域づくり」 質疑応答・意見交換	山田桂一郎氏
16:00~(10分)	(休 憩)	—
16:10~(10分)	行政による現状の取り組み紹介	行政担当者
16:20~(60分)	意見交換 テーマ①:現状と課題意識の共有 テーマ②:課題解決の方向性について	—
17:20~(10分)	まとめ	山田桂一郎氏 地域代表者(※)

2. 関係者合意(意識醸成)

講師

- ・氏名:山田 桂一郎 (やまだ けいいちろう)
- ・JTIC・SWISS代表、観光カリスマ
- ・略歴:

スイス・ツェルマットでの観光局やNPO法人等での経験、世界各地でのプログラム・ツアーの実施経験を活かし、日本の各地域において、「サービスクオリティ」の向上や、「プロフェッショナル」のツアーガイドの育成。
自立できる組織づくりや地域性を活かした商品開発などをテーマにコンサルタントとして活動。



最もネックとなるのは、「エゴと利害」。

特定産業に特化しても地域としては成立しないため、地域全体(地域の総合力)でどう稼ぐかが重要である。これが地域の魅力にもなる。

2. 関係者合意(意識醸成)

やんばるWS

	問題意識	対応の方向性
観光客の受け入れ	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設が少ない ・インフラ整備(トイレ、下水道) ・ガイド認定制度と人材育成 ・受け入れキャパオーバー ・観光客による交通渋滞 	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成と受け入れ体制の構築 ・ガイドサービスの質向上 ・認定ガイド制度をつくる ・入込人数を見込んだ道路やトイレ等のインフラ整備 ・宿泊業の質の向上 ・地域の歴史文化の勉強、広報 ・年齢層別WSを持つ
保全と利用	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみの増加と処理問題 ・利用保全のためのルールづくり ・オーバーユースにならないよう分散する ・利用状況の把握、環境モニタリング実施 ・動植物の現状把握 	<ul style="list-style-type: none"> ・環境保全と観光振興との共生のためのルール(条例)づくり ・環境モニタリング方法の検討、実施体制の検討 ・地域の魅力を地域住民が再発見する ・生物多様性からなる保護についてICTを活用
経済効果の創出	<ul style="list-style-type: none"> ・観光による経済効果をどう住民に還元していくか ・地域内で利益が循環する仕組み ・3村で連携してできることの整理 ・3村の産業構造の違いをどう理解し、今後どのように展開していくのか ・一時的な観光客の増加により今まで以上に地域が疲弊する 	<ul style="list-style-type: none"> ・やんばるブランドの確立 ・特産品の開発 ・調査に基づいたルールづくり ・保全活動をボランティアでなくお金に変える ・各産業連携の仕組みづくり ・経済効果創出のシミュレーション
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民への情報の落とし込み ・地域住民の意識向上 ・地域住民と観光客との関係 ・観光協会の必要性 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民、事業者への説明、啓発活動 ・元気な人たち(50~60代)のパワーを生かしつつ次の世代を育てる ・発言する場を(役場内、地域)目的を持って作る ・3村で条例を作り、取り締まる必要がある ・小中学校での世界遺産教育により将来の人材を育成



2. 関係者合意(意識醸成)

西表WS

	問題意識	対応の方向性
観光客の受け入れ	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設が少ない ・インフラ整備(トイレ、下水道) ・ごみの処理能力 ・エリアルールづくり ・行政の取り組みが弱い ・多言語への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成と受け入れ体制の構築 ・ガイドサービスの質向上 ・認定ガイド制度をつくる
保全と利用	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみの増加と処理問題 ・利用保全のためのルールづくり ・ガイド認定制度づくりと人材育成 ・自然利用に関するルールがないため過剰利用が起きており西表の魅力が低下している。ツアーに利用できる場所の傷みが酷い。(ピナイサーラ等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・環境保全と観光振興との共生のためのルール(条例)づくり ・ツアー業者の自然利用の現状を把握し、どのようなルールが必要か検討する ・島民一丸となって島を守るために観光客に厳しい入島規制を設ける
経済効果の創出	<ul style="list-style-type: none"> ・村民所得の向上 ・観光による経済効果をどう住民に還元していくか ・地域内で利益が循環する仕組み ・安いツアーが増えると、安いものしか売れなくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保全活動に使えるよう、入域税を導入
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民への情報の落とし込み ・地域住民の意識向上 ・島民同士の分断がある。観光客に嫌悪感。 ・観光客増加による地域の治安の低下 ・住民が利用する石垣島との航路や店舗等、住民生活にも影響がでる ・イリオモテヤマネコの施設(観光客向け)等の魅力づくり ・イノシシ獺の存在 ・こういう意見交換の場になぜ町議会議員がいないのか 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民、事業者への説明、啓発活動 ・既存組織内での問題意識の共有、ルール作りに関する意見を取りまとめる ・奄美、やんばるとの連携のためにも、竹富町の中に窓口を設置する ・地域に情報を共有する場がいる一部の人のみ集めるのではなく、まずは公民館長や議員等と呼ぶべきである



2. 関係者合意(意識醸成)

フューチャーセッションの実施

属性	人数
行政関係者	7名
観光関連事業者	13名
その他(大学生)	1名
(合計)	21名

時間	内容
17:40~(5分)	開会あいさつ・開催趣旨・本日のポイント
17:45~(10分)	会の目標と手法の確認 ・今年度、来年度、2~3年後にやるべきことを一連のストーリーとして整理、共有する ・2月10日のシンポジウムへの話題提供につなげる(持続可能な沖縄観光の未来像を描き共有する)
17:55~(15分)	ストーリーテリング(中村より話題提供)
18:10~(160分)	意見交換ワーク①(個人ワーク→全体共有) 「持続可能な沖縄観光のために私たちが実現したいこと」 「実現するために解決しなければいけない課題」 ワーク②(ワールドカフェ→グループワーク) 「持続可能な沖縄観光の将来像を実現するためにどのように仲間づくりをしたらよいか」
21:00~(30分)	意見交換
21:30	閉会



2. 関係者合意(意識醸成)

シンポジウムの実施

- ・場所: サンパレス球陽館 パレスコート
- ・日時: 平成28年2月10日(水) 14:00~17:00

時 間	内 容	担当
14:00~(10分)	開会あいさつ・開催趣旨・本日のポイント	沖縄県
14:10~(15分)	国立公園指定・世界遺産登録について	環境省 浜名氏
14:25~(45分)	基調講演	山田桂一郎氏
15:10~(15分)	休憩と個人ワーク	—
15:25~(95分)	パネルディスカッション・質疑応答・意見交換	—
17:00終了	閉会	—



講師・パネリスト

- ・山田 桂一郎(JTIC.SWISS代表、日本エコツーリズム協会理事、観光カリスマ)
- ・大澤 竜二(株式会社 小学館 BE-PAL編集長)
- ・前元 祥吾(奄美群島広域事務組合 奄美振興課 世界自然遺産推進係)
- ・東江 賢次(国頭村 世界自然遺産対策室長)
- ・通事 太一郎(竹富町 商工観光課 商工観光係長)
- ・浜名 功太郎(環境省 那覇自然環境事務所 国立公園課長)
- ・進行・コーディネーター: 中村 圭一郎氏(株式会社アンカーリングジャパン代表)

まとめ

(1) 持続的な価値提供のための仕組みづくり

- ・「エコツーリズム」をまちづくりの手段として位置づけ、地域内での消費や雇用を作り出し地域の持続性を高めるよう資源管理や消費環境の整備が必要。
- ・このような取り組みを広域で面的に実施することが重要。
(西表島から八重山圏への展開、やんばる3村から沖縄県北部への展開 など)

(2) 商品・サービスとしての提供価値の強化

- ・多くのエコツーリズム商品が提供されているが、地域として品質の担保を図ることが重要。
(個々のスキルアップと、登録制度等地域としてマネジメントする仕組みづくりの必要性。)
- ・ユーザーを育成する観点から、修学旅行客のリピーターとして育成も重要。
(提供側のレベルアップ)

(3) “コンテンツ”としての提供価値の強化

- ・行ってからわかる魅力・楽しさのみでなく、事前の価値の発信が重要。
(そのための体制整備とコンテンツ開発)
- ・観光客が様々なサービスを受けたいような事前情報の提供が重要。
- ・インバウンド観光の振興も見据えた、多言語での情報発信についても必要。

最後に

「エコツーリズム」から、「持続可能観光」へ

観光産業全体を巻き込んだ「持続可能観光」の推進は世界水準の観光リゾートとしての“ブランド化の核”になるのではないか。