

With コロナ時代における地域観光の新展開

～観光 DX の可能性～

和歌山大学経済学部
教育研究支援員 宋 謙

1. コロナ下の観光への影響

新型コロナウイルスの感染拡大により、移動と人の交流を基本とする観光は大きな打撃を受けた。本稿を執筆した時点、アフリカ南部で発見された新たな変異株「オミクロン株」(Omicron)の感染者が世界各地で確認されている状況にある¹。これは世界の観光産業にどれほどのインパクトを与えるのか現時点ではわからないものの、観光回復のスピードを遅らせるのは明らかであると考えられる。

これまで、新型コロナウイルスによるパンデミックによって、世界の観光が70～80%減少したと推定されていた(UNWTO, 2020)²。その影響は一様ではなく、交通やホテル産業は、小売りやホスピタリティ産業以上に打撃を受けている。同様に、国によっても対応や回復の度合いは異なり、国際観光の全世界的再開は困難な状況にある。さらに、旅行・観光業界の初期の影響と対応、回復戦略、特に産業界と政府の対応戦略、消費者マインドや旅行動機および志向の変化を理解する重要性について、大都市よりも事業経営の基盤が弱い地方都市において、より強いものとなる。

一方、2020年6月に、日本政策投資銀行(DBJ)と日本交通公社(JTBF)が実施した「アジア・欧米豪訪日外国人旅行者の意向調査」³により、コロナ流行終息後における海外旅行の意向はアジアで86%、欧米豪で74%と強い傾向を明らかにした。また、アジアを中心に「リラックスや癒やし」、「体験」などを求める回答が多いほか、予算を増加し、滞在日数を長期化するという回答も相対的に多かった。その中で日本は旅行先としてコロナ以前と変わらず人気が高いことも分かった。同年12月の第二回調査では、コロナ禍において、「外国人が現地で実施した「日本に関する活動」は、「食体験」「コンテンツ体験」「食品購入」などの実施率が高い。しかしながら、これらの活動による訪日意向の喚起に対する効果は相対的に小さい。一方、オンラインツアーなどは、実施率は低いものの

¹ 「世界各国でオミクロン株拡大 39の国と地域で確認」

https://news.tv-asahi.co.jp/news_international/articles/000237295.html (2021年12月4日閲覧)

² UNWTO Word Tourism Barometer

<https://www.e-unwto.org/>(2021年12月5日閲覧)

³ 「DBJ・JTBF アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査 (2020年度新型コロナ影響度特別調査 https://www.dbj.jp/topics/dbj_news/2020/html/20200818_202800.html (2021年12月4日閲覧)

訪日意向の喚起に対して効果が大きい」⁴ことが確認できた。

自然的・文化的・歴史的特性を有する日本の認知度と訪問意向がともに高いと言われて
いる中、観光地としての競争力強化に係る新たな取り組みが生まれることを強く期待さ
れる。その一つは、地方自治体や DMO、関係事業者は、直ちに観光 DX に取り組み、世
界標準の受け入れ態勢を構築していくことが求められる。

2.観光 DX の動向

観光 DX (Digital Transformation) とは、観光業界におけるデジタルトランスフォー
メーションのことで、デジタル技術を活用して既存のサービスの品質を向上したり、課題
を解決したりすることを目的としている。DX は日本政府も推進しており、業界を問わず
近年注目を集めている。観光業界においては、新たな観光体験としてバーチャルツアーを
開催するなど、これからの観光業における可能性を含んでいる。図 1 は令和 3 年度に観
光庁が実施した 2 つの DX 実証事業において採択された案件を示している。全国範囲で
「これまでにない観光コンテンツやエリアマネジメントを創出・実現するデジタル技術
の開発事業」5 件、「来訪意欲を増進させるためのオンライン技術活用事業」12 件を採択
した。

図 1.令和 3 年度 DX 事業の採択案件



出典:観光庁 https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/digital_transformation.html

⁴ 「DBJ・JTBF アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査 (第 2 回新型コロナ影響度特別調査)」 https://www.dbj.jp/topics/dbj_news/2021/html/20210524_203270.html (2021 年 12 月 4 日閲覧)

採択された案件をみると、コミュニケーションを取ることが可能なインタラクティブな既存のオンライン技術と、観光資源とを融合し、観光需要や消費意欲を創出することが各地で実践されていることがわかった。

高坂(2020)は新型コロナウイルス感染症によって深刻なダメージを受けている地域経済を立て直すためにも、DXによる観光ビジネスの生産性向上や高付加価値化は必要不可欠であることが指摘されている。また、表1のように実際の観光地の事例から、観光DXが活発な分野として、ビジネス支援、観光客支援、プロモーション、コンテンツ、観光地経営の5分野を挙げられ、これらの分野においてICTを積極的に導入することにより、適切な情報を素早く提供し、観光客の満足度を向上させるだけでなく、観光ビジネスの面から効率性や生産性を高めることが期待できるという。

表 1.機能別にみた観光×テックの活用事例

活用分野	機能	メリット	媒体の例	
ビジネス支援	収益の向上	観光スポットや見どころ、特産品・伝統産品等の情報提供	購買意欲の喚起	観光ウェブサイト、デジタルサイネージ
		顧客の関心・嗜好に合致した観光資源や体験のプッシュ通知	細かな要望・関心の充足	観光地紹介・ガイドアプリ
		気候や施設の閑散に対応した優待クーポン等の配布	集客、分散化	かまくら観光Navi
	業務効率化	リアルタイム・双方向の観光情報の提供や相談・Q&A	迅速なトラブル解決	チャットボット
		旅程管理、予約・チケット情報、決済等の一括管理	時間・作業の省略	スマートデバイス（リストバンド・アプリ）
		キャッシュレス決済	時間・作業の省略	決済アプリ、ICカード
観光客支援	ロボット、温度・光センサー、顔認証等による施設運営	省力化、効率化	スマートホテル	
	天候・気候・嗜好等を勘案したルート提案とナビゲーション	詳細な要望・関心の充足	観光アプリ	
	乗り降り自由、少ない労力で利用可能なモビリティ	自由な移動の実現	電動二輪車・自転車	
	登録情報に基づくシームレス・サービス	煩雑な手続き等の省略	IoTおもてなしクラウド事業（広島）	
	旅程・顧客情報に基づく手荷物の即日配送	荷物携帯の負荷の軽減	手ぶら観光	
	GPSと地図アプリを接続した交通機関運航情報の提供	待ち時間のストレス軽減	京都市バス	
プロモーション	リアルタイム・双方向のオンラインツアー	現場感覚の疑似体験、来訪意欲の喚起	高精度画像・低遅延の会議アプリ	
	景観や收藏品・演奏等のリモート配信	存在感の訴求、来訪意欲の喚起	高精度の動画配信	
コンテンツ	詳細説明や多言語翻訳を提供する映像・動画	関心・好奇心の充足	QRコード、高機能揭示	
	xR（注 多言語翻訳を活用した観光施設・遺跡ツアー）	保全と活用の両立、高付加価値な体験	スマートグラス、ナビゲーションアプリ	
	モバイルデバイス、AR、位置情報によるゲーム	著名観光資源が不在な地域の誘客	Ingress（盛岡市、横須賀市）	
	映像配信によるファン・ミーティング	リモート交流、疑似宿泊体験	映像配信、会議アプリ	
観光地経営	映像配信によるリアルタイムのコト消費体験	現場間隔の疑似体験、ファンづくり	映像配信、会議アプリ	
	GPS、センサーにより収集した情報に基づきAIで混雑予測	混雑の解消、生活・自然環境の保全	混雑表示アプリ、デジタルサイネージ	
	混雑情報に基づく駐車場・トイレ等の空き情報の提供	混雑の解消、トラブル回避	観光地情報アプリ	

出典：高坂(2020)pp.52より転載

3.和歌山県の取り組みからみる観光DXの可能性

少子高齢化が進む日本では労働人口が年々減少する一方、東京をはじめとする大都市への人口集中が加速している。この影響を大きく受けるのが地方都市である。そうした中、先進的な取り組みで注目を集めている地域がある。それは和歌山県の南紀白浜エリアである。観光客やビジネス客の満足度向上などを目指し、2019年1月から「IoTおもてなしサービス実証」を行っている（図2）。

サービス実証の起点になるのは、地域の空の玄関口である南紀白浜空港であった。顔情

報とクレジットカード情報などを事前に登録しておけば、顔認証によりホテルの客室の解錠、商業施設でのショッピングや飲食店利用時の決済などを「手ぶら」「キャッシュレス」で行える。便利で快適なだけでなく、鍵や財布をなくす心配もない。施設単体ではなく、複数の施設が連携し、エリア全体で顔認証サービスを受けられる取り組みは、国内でも類を見ない先進的な取り組みといえる。

新型コロナウイルス感染症拡大が人々の暮らしや経済活動に大きな影響を与え、従来とは異なる価値観・社会に対応したスタイルへの変革が進んでいる。南紀白浜エリアは観光産業が地域経済の重要な柱のひとつであり、感染拡大により減少した観光客を呼び戻すためにも、持続可能かつ安心・安全な観光地づくりを地域課題として挙げている。2021年12月現在、顔認証を活用した「IoT おもてなしサービス実証」の一環として、混雑度状況をリアルタイムに表示する「混雑度表示デジタルサイネージ」(図3)と、顔認証決済と連携した電子クーポンを新たに導入し、with コロナ時代における新たな取り組みが実践されている⁵。

図2. 「IoT おもてなしサービス実証」イメージ



出典:南紀白浜 IoT おもてなしサービス実証事務局ホームページ

<https://jpn.nec.com/biometrics/face/shirahama-iot/>

⁵ 日本電気株式会社・株式会社南紀白浜エアポート【「南紀白浜 IoT おもてなしサービス実証」の一環として新たに混雑度表示デジタルサイネージや顔認証を用いた電子クーポンを導入～安心・安全な観光地の実現と地域全体の活性化に貢献～】資料

図 3. 混雑度表示デジタルサイネージ



出典：日本電気株式会社 https://jpn.nec.com/press/202103/20210326_01.html

南紀白浜エリアの取り組みからみると、ICTの進歩により、観光分野でも新たなサービスやコンテンツ、ビジネスモデルが次々に生み出されていることがわかった。持続可能な観光地域づくりのために、地域社会と共存した安全・安心の提供とおもてなしを実現できる地域に発展していくことが重要であり、観光立国を目指すわが国にとって観光DXは極めて重要な課題といえる。さらに事業者やDMOは、公的支援を活用しつつ、それぞれの課題やニーズに適合したDX事業に取り組むことが急務といえる。

with コロナウイルス時代の観光市場は健康と安全を確保しつつ、「密集、密接、密閉」のいわゆる三密を回避することが重要であり、南紀白浜エリアの取り組みのようにキャッシュレス決済やスマートチェックイン・アウトの導入が進んだが、三密を避けたい消費者をターゲットに、判断を助けるサービスも提供されるようになった。外出自粛と良く言われたが、人々の観光意欲は消滅したわけではなく、環境が整えば観光需要は急速に回復する可能性が秘められる。

4. 観光DXの推進に向けて

コロナ禍における観光産業は一時的に停滞を余儀なくされているものの、人口減少が著しく、ほかに有望な成長産業が見出せない地方圏においては、観光は引き続き重要な産業にほかならず、観光DXの推進に向けて自治体が果たすべき役割は大きい。当面の課題は新型コロナに対応しつつ観光の再開を図ることである。南紀白浜エリアの事例を見た通り、新型コロナに有効な観光DXの開発は急速に進んでいるが、これに必要なデジタル基盤や設備を短期間に導入することは民間だけでは難しく、政府・自治体の積極的な取り組みが重要である。

和歌山県では、平成22年4月に「和歌山県新技術創出推進条例(平成21年10月施行)」に基づき、卓越した新技術の創出を推進することにより、先端的な新たな産業の振興と既存産業の高付加価値化を図り、活力あふれる本県経済を実現するための方策を定めた「和

歌山県産業技術基本計画(令和2年5月改定)」(以下「基本計画」)を策定した。これによって先駆的産業技術研究開発支援事業⁶が実施されている。この事業は基本計画に基づき、国内に限らず海外でも高いニーズが見込まれる先駆的な産業技術の研究開発を行う県内企業等の取り組みを支援し、新技術の創出と実用化を図ることにより、県産業の高度化と地域経済の活性化を目指している。白浜エリアの「IoT おもてなしサービス実証」事業の実施主体である株式会社南紀白浜エアポートと NEC はこの事業に応募して採択され、事業の持続性を図った。

コロナ禍を受けてテレワークやオンライン教育などの導入が進むなど、世界的に DX が加速しており、また、9月にデジタル庁が設置され、国と地方が一体となった取り組みが求められている中、和歌山県は来年度初めに県庁内に「DX 本部」を設置することが報じられた⁷。これによって効率的な行政運営や住民の利便性向上を図るとともに、外出・移動自粛の緩和を見据えた観光産業の再生・発展にも期待される。すでに、世界遺産である高野山・山麓地域において、電車・バスや観光施設、アクティビティ等のチケットの予約・決済・発行・利用がスマートフォン1つで可能となる「KiiPassKoyasan」の実証事業が開始された⁸。

しかしながら、高坂(2020)が指摘された通り、多くの地方自治体が ICT/IoT の具体的な取り組みのイメージを持たず、効果・メリットを認識できていない問題が露呈している。つまり人材や資金支援の不足を議論する以前の問題として、自治体の観光 DX に対する理解不足が懸念される。今後は、観光 DX に対する自治体の理解を促したうえで、各地の実情に合わせたプロジェクトを企画し、最適な支援メニューを選択することが重要であると考えられる。

参考文献

高坂晶子(2020)「観光 DX の可能性 -最先端 ICT による観光ビジネスの革新-」日本総研 JRI レビュー2020(11)、pp.42-65。

NEC クロスインダストリー事業開発本部第3回航空イノベーション推進官民連絡会資料「顔認証を活用したおもてなしによる地域活性化 南紀白浜 IoT おもてなしサービス実証の概要」2021年4月12日報道。

三井住友銀行(2021)「コロナ禍で注目される観光 DX」マンスリー・レビュー、pp.6-7。

⁶ 和歌山県「先駆的産業技術研究開発支援事業」

<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/063100/senku.html> (2021年12月4日閲覧)

⁷ 朝日新聞 2021年10月6日付「和歌山県に DX 本部設置へ 来年度方針、デジタル化を推進」<https://www.asahi.com/articles/ASPB572XYPB5PXLB008.html> (2021年12月5日閲覧)

⁸ 和歌山県「KiiPass Koyasan」実証事業について

<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062500/KiiPass.html> (2021年12月5日閲覧)