

観光業におけるレジリエンス

<講義概要>

- ・伝えたいこと
- ・レジリエンスとは
- ・レジリエンスの重要性
- ・レジリエントな組織にする10のステップ
- ・観光におけるレジリエンス

2023年2月3日
見目久美子

レジリエンスとは

弾力。復元力。病気などからの回復力。
強靱(きょうじん)さ。

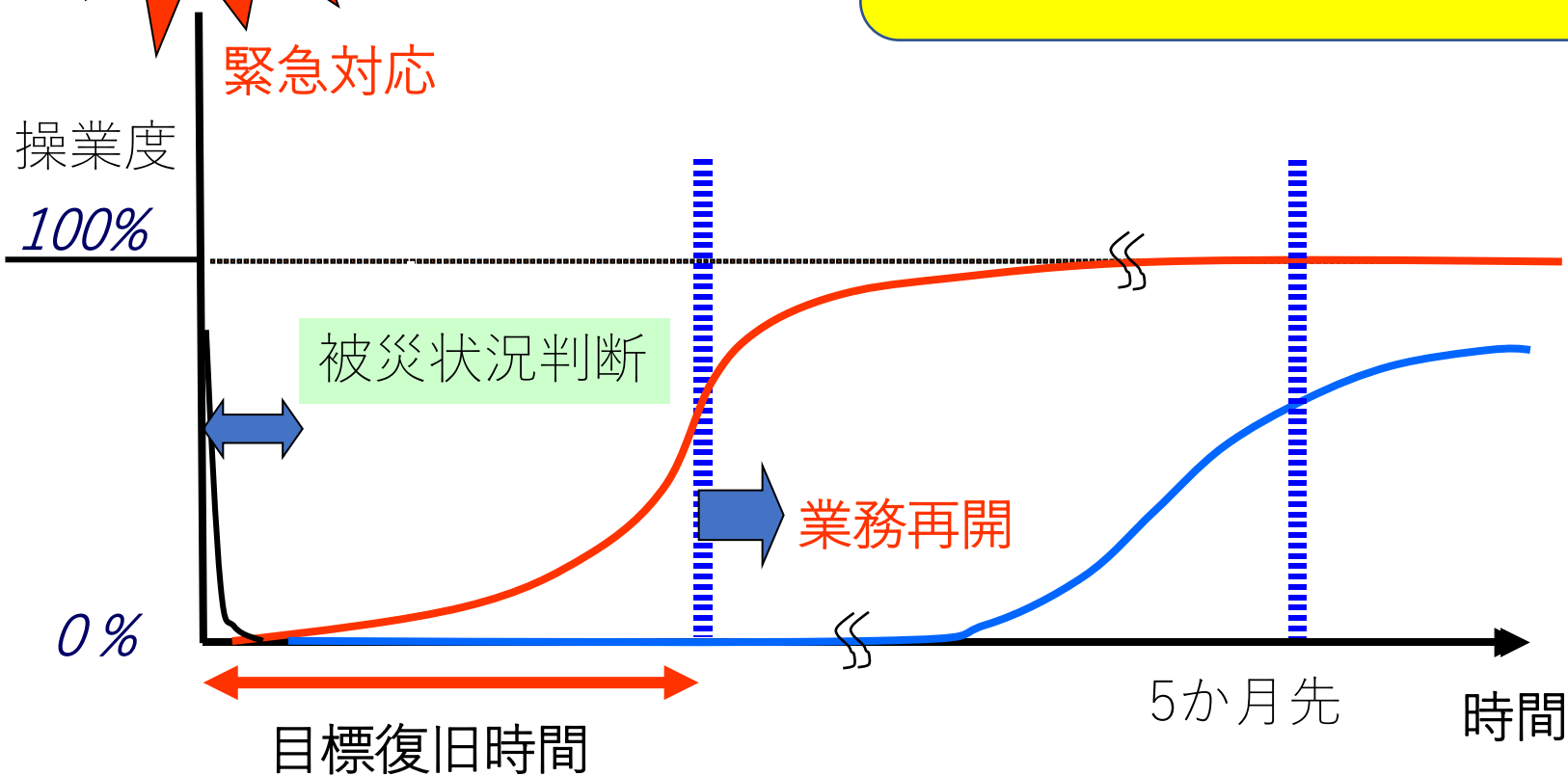
デジタル大辞泉

事象の影響を受けないようにする能力、または
事象の影響を受けた後、許容可能な期間内に許容可
能なレベルのパフォーマンスに戻る能力 **DRII glossary**

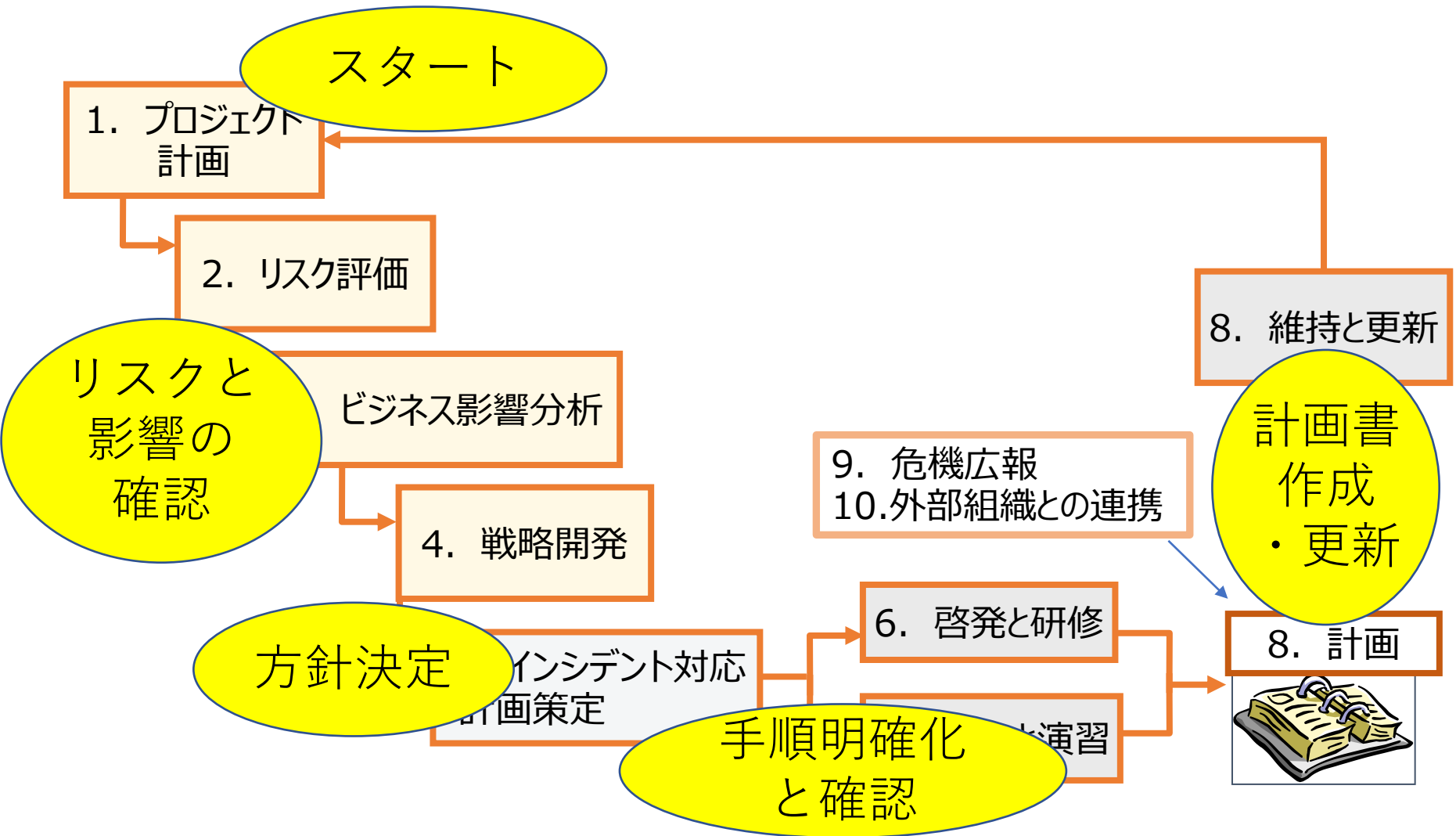


個人から 企業・行政に至るまで、
社会のあらゆるレベルで備えておくべき
リスク対応能力・危機管理能力

レジリエンス(回復力)の概念



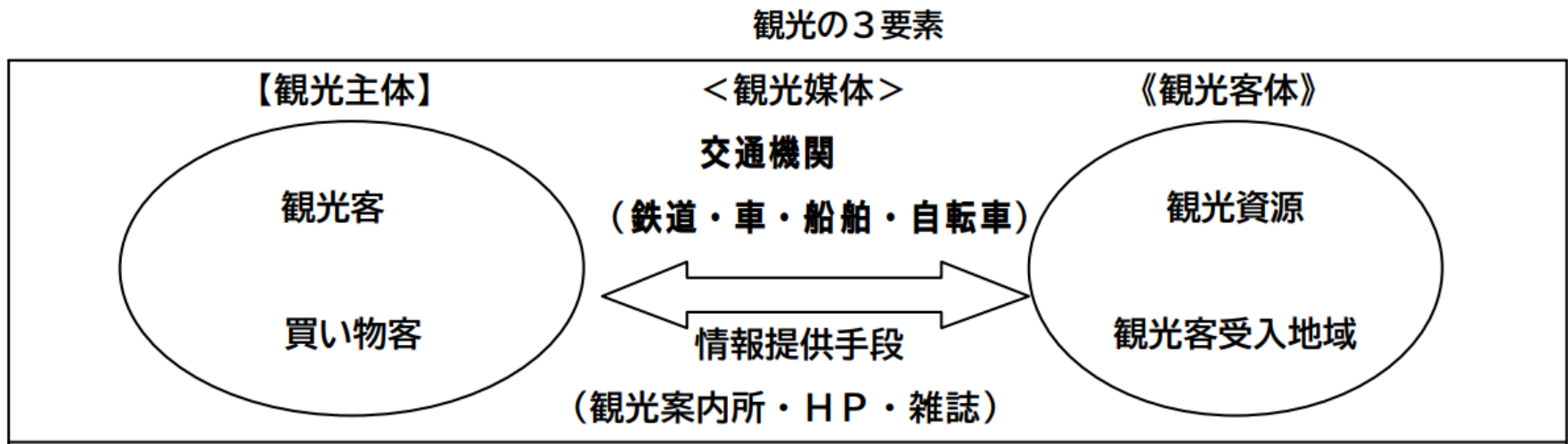
組織のレジリエンス(BCM) 構築の10ステップ



観光におけるレジリエンス

1) 観光を構成する3つの要素

観光は、観光客（＝観光主体）が観光地や観光施設（＝観光客体）を訪問する行動であり、その行動を助長、促進する交通や観光情報（＝観光媒体）によって構成されており、観光振興を進めるにはこれらの3つ要素に対する刺激策を与えることが必要となる。



【観光主体】 観光客（旅行者、コンベンションへの参加者 等）

《観光客体》 観光資源（自然、温泉、旅館・ホテル、レジャー施設、町並み、イベント、産業施設、農山漁村体験、特産品、商業施設等の集客資源・施設とそのサービス）、受入地域 等

<観光媒体> 交通施設（道路・鉄道、移動手手段）、情報（観光案内所、ガイドブック、HP 等）

観光におけるレジリエンス

<多業種との違い>

- ・「観光客」への配慮
- ・地域内連携の重要性

<コンテンツ>

- ・観光における安全管理の必要性
- ・観光危機のタイムラインと危機管理の対象
- ・事例

観光の安全管理の必要性

- 観光に影響する危機は、世界中で数多く発生
- 旅行客・観光客の安全は、観光地と観光関連産業の責任
- 安全でない観光地は、観光客に避けられる
- 観光は世界最大の産業のひとつ。
日本でも主要産業
 - * 世界のGDPの10.4% (2019年)
 - * 世界の雇用の10分の1を、観光関連で創出(3億人以上)
家族を含めると、観光関連産業が生活を支える人はさらに多い

2021/06/11 国連世界観光機関(UNWTO)ウェビナー

『観光危機管理「手引書・教材・講師用手引書」の紹介とその活用について』より
観光レジリエンス研究所 代表 高松 正人



2019年9月9日台風15号の影響で交通機関が止まり（鉄道、リムジンバス等）成田国際空港が「陸の孤島」に。到着した乗客約1万7000人が翌10日まで取り残された。



2018年6月18日大阪北部地震（震度6弱）発生後、街中は情報を求める外国人観光客であふれた。自治体は多言語で情報発信したり相談窓口を設けたが利用は低調。外国人向け防災対策は居住者対象が多く、観光客へのケア不十分が浮き彫りとなった。

災害大国日本において、観光の安全性は極めて重要

観光危機のタイムラインと 危機管理の対象

危機の段階	観光客の安全・安心	地域・事業者の事業継続
平常時	危機の想定・分析、危機対応計画・マニュアル策定 BCPの策定、訓練、備蓄、減災対応	
危機発生が 間近に想定	情報提供、早期帰宅勧奨、 リスク除去・安全確保対策	情報収集、対応体制、リスク事前 対応、計画休業
危機発生時	避難誘導、救護、安否確認	
危機直後 (初動期)	災害情報提供、安全確保、 待機場所提供、通信提供、 交通情報提供	被害確認、従業員安否確認、予約 客対応、取消状況把握、営業・休 業判断、運転資金確保、営業情報 発信
復旧期	帰宅支援	保険金請求手続、復旧工事発注、 従業員雇用対策、観光復興マーケ ティング計画、復旧状況情報発信
観光復興期	観光復興マーケティング活動	

観光におけるレジリエンス事例

■一般社団法人富士五湖観光連盟

「富士五湖観光事業者災害対応マニュアル」

- ・ 富士五湖観光連盟は創立85周年事業として、「富士山噴火」「地震」「異常気象（風水害・大雪）」などの災害を想定し、観光事業者むけマニュアルを作成。
- ・ 2020年10月、「溶岩流等の影響想定範囲と避難対象エリア」を追加

【目次】 <<抜粋>>

第1章 富士五湖地区の災害と備え

第2章 富士山噴火への対応

第3章 地震への対応

第4章 風水害・雪害への対応

第5章 帰宅困難者対策と帰宅支援

第6章 災害時の外国人旅行者対応

1. 災害時の外国人旅行者対応で留意すべきこと
2. 避難場所・避難所
3. 外国語対応

付録：英語アナウンスによる放送の例

観光におけるレジリエンス事例

■ コロナ禍への対応

- ・ 各社ワーケーション推進



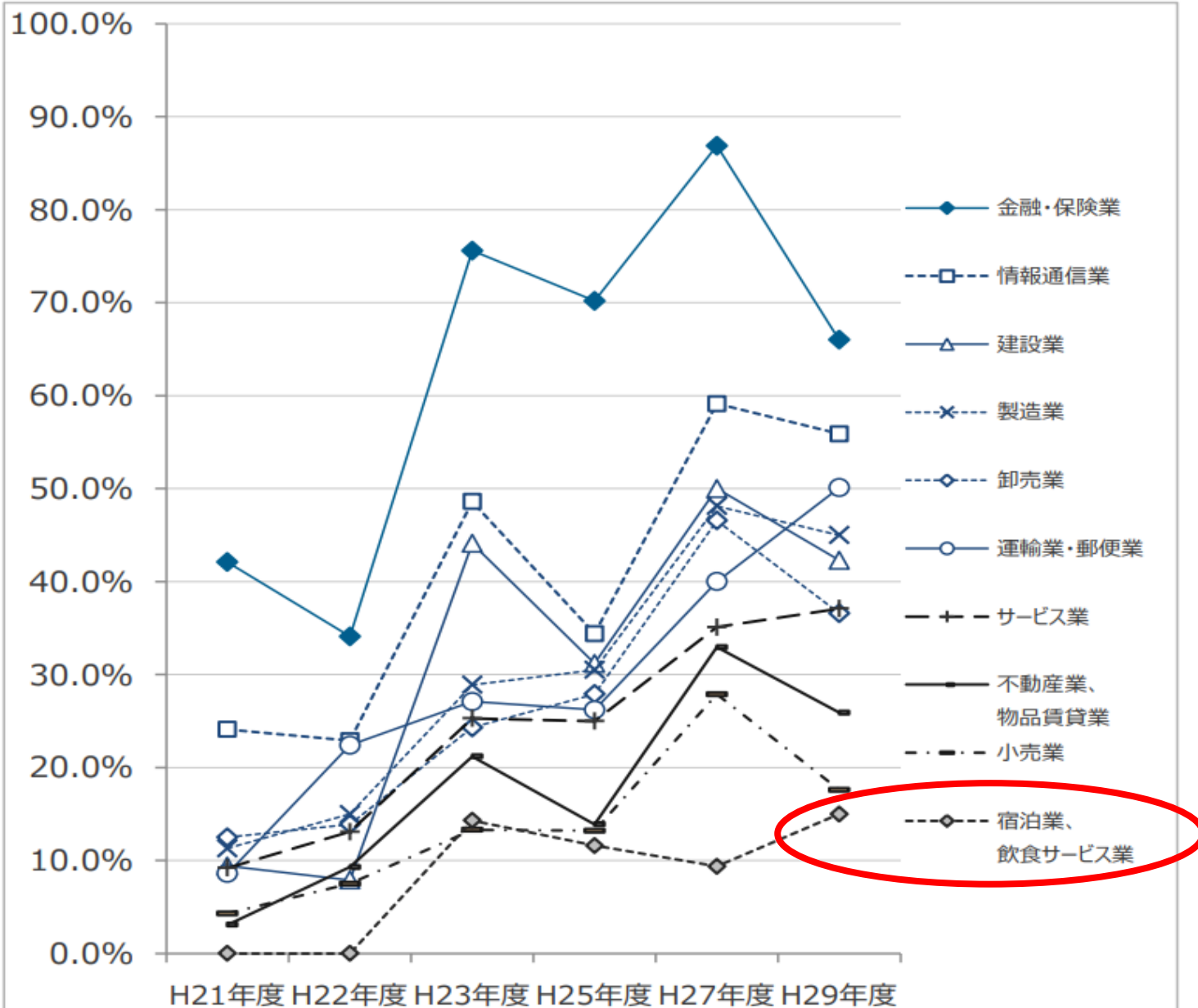
－先駆者たちが大集合！G7・五島ワーケーションサミット－
五島市のワーケーションの取組

- ・ オンラインツアー



BCP策定状況

内閣府「平成29年度企業の事業継続及び防災の取組に関する実態調査」の概要より



観光レジリエンス 関連団体

- 観光レジリエンス研究所
(代表 高松 正人氏 元JTB総研常務)



- JTB総研

- ARISEジャパン
UNDDR (国連防災機関) 公認の民間セクター

- 一般財団法人DRIジャパン (見目所属)