

# エコツーリズム推進全体構想認定地域 情報共有会議

2020年6月5日 19:30～21:00

開催方法：Zoom

## 議事録

### 参加者

#### <協議会>

- 北海道 てしかがえこまち推進協議会  
(エコツーリズム推進部会 藤原 仁)
- 群馬県 谷川岳エコツーリズム推進協議会  
(みなかみ町観光商工課自然観光係 小林 勲)
- 埼玉県 飯能市エコツーリズム推進協議会  
(飯能市役所産業環境部観光・エコツーリズム推進課 田辺 貴大)
- 東京都 小笠原エコツーリズム協議会  
(事務局長 大津源・事務局 柏木)
- 東京都 檜原村エコツーリズム推進協議会  
(檜原村役場 山崎 裕一)
- 富山県 上市まちのわ推進協議会  
(富山県上市町産業課 深川 康志)
- 岐阜県 下呂市エコツーリズム推進協議会  
(会長 瀧 康洋)
- 三重県 鳥羽市エコツーリズム推進協議会  
(鳥羽市観光課 奥村 元就)
- 三重県 名張市エコツーリズム推進協議会  
(特定非営利活動法人赤目四十八滝溪谷保勝会 広報・企画部長 増田 成樹)
- 京都府 南丹市美山エコツーリズム推進協議会  
(一般社団法人南丹市美山観光まちづくり協会 青田 真樹)
- 愛媛県 愛媛県石鎚山系エコツーリズム推進協議会  
(愛媛県庁自然保護課 渡部 匠)
- 熊本県 阿蘇ジオパーク推進協議会  
(阿蘇市経済部観光課 石松 昭信)

鹿児島県 奄美群島エコツアーリズム推進協議会／奄美大島エコツアーリズム推進協議会

(奄美群島広域事務組合 白石 重樹 花岡 香菜子 深川 将歳・奄美大島エコツアーリズム推進協議会 会長 喜島浩介)

鹿児島県 ゆんぬツアーリズム推進協議会

(ヨロン島エコツアーリズム推進協議会) (会長 永井 新孝)

#### <呼びかけ人・コメンテーター>

江崎 貴久 (有限会社オズ代表取締役／鳥羽市エコツアーリズム推進協議会会長)

海津 ゆりえ (文教大学国際学部国際観光学科教授) <ファシリテーター>

小林 寛子 (東海大学経営学部観光ビジネス学科教授 エコツアーリズム研究室)

高梨洋一郎 (一般社団法人日本エコツアーリズム協会副会長)

田島 幸郎 (日本エコツアーリズム協会理事／事務局長)

真板 昭夫 (北海道大学観光学高等研究センター特任教授)

松田 光輝 (株式会社知床ネイチャーオフィス代表取締役)

松本 毅 (有限会社屋久島野外活動総合センター代表取締役)

山田 拓 (株式会社美ら地球 CEO)

山田桂一郎 (JTIC. SWISS 代表・観光カリスマ)

#### <会議運営>

坪根 悠太 (日本エコツアーリズム協会事務局)

#### <一般聴取者>

一般聴取者 159 名

#### 討議テーマ

1. いつ再開するか
  - ・その見極め方
2. With コロナをふまえたリスクマネジメントの見直し
  - ・島の問題
3. After コロナの地域活性化方策
  - ・プロモーション
  - ・エコツアー
  - ・地域活性化支援策
4. 共有と連携—情報基盤の必要

## 討 議

### □開会

**高梨**：新型コロナ感染症によって各地で影響が出ている。エコツーリズムを推進している現地においては、さまざまな問題や課題がでていっているのではなかろうかと思う。それを皆さんで共有しておきたい。共有をしながら課題を整理し、我々ができることは何かということ、次のステップで考えてみたい。そのような意図から9人が呼びかけ人になり、本日のZoom会議という形にさせていただいた。

周知のように新型コロナに関わる緊急事態宣言は解除されたが、むしろ解除された後にさまざまな問題が出始めている。with コロナ、after コロナと言われるように、おそらくコロナとの付き合いはかなり長丁場になるのではないかと思う。観光全般はもとより、そのなかでも地域に根差して観光を推進しようと立ち上がって間もないエコツーリズムにとっては、今回の新型コロナがもたらす影響はいろいろな意味で大きいと思う。まずは皆さんが直面している諸問題を共有し、次のステップをどう踏んでいけばよいのかということ議論してみようと思う。

各地でエコツーリズムを推進している全体構想が認定された地域の方々にご参加をいただいている。またエコツーリズム推進アドバイザーなどによって全国でエコツーリズム推進に関わっている専門家の方々には今回の呼びかけ人になっていただき、本日、コメンテーターという形で参加をしていただいた。皆さまの意見を伺っていきたい。

4月に日本エコツーリズム協会（以下JES）が全国の全体構想の推進団体に対し簡単なアンケートをお願いした。アンケートの結果は集約している過程だが、本題に先立ち、JES事務局長の田島さんから、その一部を報告していただく。

### □JES アンケート中間報告

**田島**：全体構想認定地域の皆様にはアンケートにご協力いただきありがとうございます。回答をいただいたのは5月12～19日であり、わずか半月しか経過していないが環境は刻々と変わり、地域ごとに状況に変化が現れてきているようだ。本日はこのアンケートに書かれていない情報も含めて次の一手を考えるということなので、お話をいただければと思う。

アンケートの内容は、「現状」、「今後」、「必要な情報・求められることについて」、「その他（自由記述）」という項目でお答えいただいた。総じて、今も、当時も、変化があるとはいえ厳しい状況は変わっていない。各地の課題は、どうやって、どの段階で動き出すかということだが、新型コロナウイルスは未知のこともあり、ことは生命に関わることであり、なかなか地域のコンセンサスがとれないようだ。動き出す地域と慎重な地域とがあり、その意味では、いまは地域が、それぞれの地域にあっ

た方法を検討する時期に来たと思っている。この時期に一堂に会して各地の情報を共有することは、地域の皆さんがそれぞれの地域について考える意味でも良い時期かと考えている。国や地域からも観光に対するいくつかの方策等も準備が整いつつあることから、地域のコンセンサスさえとれば、その時期はいよいよ来たかなという感じはしている。

JES は、昨年、20 周年記念フォーラムを開催し、環境省の小泉大臣にもご出席いただき、エコツーリズムの取り組みを前進させるということを宣言した。多くの企業の方々にもエコツーリズム推進法にある「地域振興」の部分にもご賛同いただき、ネットワーク会議でも、そのための準備を進めていたが、今回のコロナで中止になり大変残念な思いをしている。

皆さんの推進協議会は推進法の一つのゴールでもあるので、環境省の方とも連携しながら、JES の事務所は皆様の東京事務所でもあると、そのような位置付けでマーケット情報の共有などを含めて、今後は連携をしていきたい。本日は有意義な時間となることを期待している。

□参加者紹介 (省略、冒頭出席者参照)

## 討 議

ファシリテーター：海津ゆりえ

### ○進め方について

**海津：**アンケート結果は本日の参加者には公開している。17 地域に配布し、ほとんどの協議会から回答をいただいた。12 月発行の JES 機関紙で発表の予定だ。

課題と、これからやろうと思っていること、何が必要かというあたりをご回答いただいているが、課題を拝見すると、共通して、いろいろなことができなくなっているという状況にあったと思う。インバウンド、修学旅行、国内旅行、団体旅行、個人旅行など、これまで取り組まれてきたことが自粛、中止、休止という状況にある。今日は、これらの共通点としてあがっていることをテーマとして設定した。テーマのなかで活発な議論をしていただきたい。

代表的なご意見をまとめ、それをご提示しながら、関連する協議会にご説明いただき、コメンテーターには、適宜、その分野に明るいコメンテーターあるいは意見をお持ちの方にご発言をいただくという形で、一つずつ進めていく形にしたいと思っている。

#### テーマと説明

##### 1. いつ再開するか

###### ・その見極め方

6 月 1 日からいちおう解禁にはなったが、エコツアーをいつから再開できるのだろうか。見

極めが気になると、複数の推進協議会からあがっていた。このことについて議論をしたい。

## 2. With コロナを踏まえたリスクマネジメントの見直し

### ・島の問題

2点目がwith コロナ。コロナがあるという前提でリスクマネジメントをどう見直していったらよいか。ここには陸域の問題もあるが、離島の場合は、さらに考えるテーマが多いことから、さらに突っ込んで話ができればと思っている。

## 3. After コロナの地域活性化方策

### ・プロモーション

### ・エコツアー

### ・地域活性化支援策

3点目はafter コロナをどう活性化するか。プロモーション、新しい日常のなかでのエコツアーのあり方、地域活性化の支援策をどうしていったらよいか。

## 4. 共有と連携・情報基盤の必要

このようなネットワークをどのように築いていったらよいか。意見交換をしたい。このような形で進めさせていただきたい。

## 1. いつ再開するか その見極め方

**海津：**言わずもがなことなので、どのような不安があるかをお聞きするよりは、この問題をどう考えたらよいかについて、コメンテーターにお答えいただければと思う。

**松田：**いつ再開していいのかについて、私もきちっとした回答を持っているわけではない。やはり新型コロナウイルスについてわからないことが多すぎる。地域の状況や地域の雰囲気によって、受け入れるかどうかに差が出てくるのかなと思っている。私たちの町はコロナの患者が出ていないので、それほど深刻になってはいないが、年配の方、小さいお子さんがいるご家族の方は、観光客を入れて欲しくないという雰囲気を持っている。

知床の状況は、5月いっぱいまではほとんどの宿泊施設が閉めていた。6月から開け、少しずつお客さんが入ってきている。私どものところも積極的には集客していないが、いまのところ申込みが3日に2人ぐらい入っているような感じだ。数人だが、状況を見ながら受け入れを進めている状況だ。

**山田（桂）：**むずかしいところだ。科学的な根拠を示して、いつからなら大丈夫かというのは、専門家も含めてなかなかむずかしい判断だと思う。よくワクチンができるまで、治療薬ができるまで1年半とか、2年という意見が日本でも多いが、ヨーロッパの場合、スイスなども、ワクチンができるか、治療薬ができるかに全力をかけて取り組んでいるが、できない可能性もある。ノロウイルスに関してはまだワクチンができていない。特に宿泊や飲食店の方も含めて、流行時のノロウイルス対策は大変

だったと思う。

with コロナという意味では、まさに、これまでと、これ以降の違いは、特にお客様の心理的な状況が大きいと思う。その辺をしっかりと見極めないと、たとえワクチンや治療薬ができたとしても、お客様がその地域に対して、安全だ、安心だと確信がもてない限りは、なかなか動いていただけないのではないと思う。そういった部分では、世界各地、日本各地でも、いろいろな衛生基準を含めた安全・安心のガイドラインはできていると思うが、こういうことに関する情報発信も大事だと思う。

もちろん行ってはいけない場所は、世界中どこにもない。感染したまま動いていただいている方は困る方がいらっしゃるだけだ。それと受け入れ側のほうの話とは異なる。日本も、ビジネスマンから海外に行けるようにしようという話があるが、この辺のことが国によって、地域によって、事業者によってバラバラだ。いろいろなところがガイドラインづくりを含めていろいろ取り組んでいるが、エコツーリズムのつながりなかで、一つ、新しいガイドラインというよりは、「最低限こういうことは皆さんがやっている」ということは、広く知っていただくような形でやっていただいたほうがいいのではないと思う。

最終的にはお客様の判断だ。お客様もニーズが違う。ちょっと緩んだら、すぐ動くという方は皆さんの周りにもたくさんいらっしゃると思うし、受け入れる側も行く側も、まだまだ不安で動けないという方もいらっしゃると思う。特に自然環境で3密にはなりにくい状況だから、いま動きたくてウズウズしている方々をどうやって取り込むか。背中を押せるような取り組みであったり、いまは守る、守るという話が多いが、守りながらも「来られるよ」というスタンスをとりながら、ルールづくりを発信することが大事なと思う。スイスでも、そういうことをして動いているところもある。

**海津：**お客さんが行きたいと思うものを、ちゃんと受け入れられる体制ができた段階が、一つのゴーサインのポイントと。

**山田（桂）：**最近、神奈川県では今年の夏は海水浴場を開設しないことになった。逆に市営駐車場は開いていて、泳いでも構わないよと言っている。これは逆で、管理ができていないという意味でミスマッチが起きている。こういうミスマッチをエコツーリズムの世界で起こさないようにしないといけない。

**海津：**海水浴場は古いところは市営だが、新しいところは民営だ。民営の方でパトロールをするという話が出ている。遊ぶ場所だと思われているが、海水浴場は環境管理、治安維持が関わっていたことに、いまさらながら気がついている。

協議会のなかで、アンケート時点から進んで見極めができたというところはあるか。

**青田（南丹市）：**今日、宿泊事業者と飲食事業者と協議をし、地域内でのガイドラインを作成した。安全の一つの基準としてガイドラインをつくったので、我々としてはこういう体制で受け入れますよということを、地域の人たち、事業者と共に確認をした。県外移動を、どのような形で受け入れるかはこれからだが、発信していくことに取り組んでいる。アンケートでは「ガイドラインは必要だ」と

書いたが、そういうものをつくった。宿泊ではマスクや、そういうもので対応していますよということステッカーで、卓上に置くようなものを配り、受け入れ側としても、お客さんにそういったメッセージを出しやすい環境をつくることをやっている。地域全体でも市、協議会、DMOを中心にそうしたことをやっている。

ガイドツアーの団体としてもガイドラインを設定している。ガイドツアーは大学の研究林内（京都大学 芦生の森）を歩くツアーをやっているので、大学とも共同しながら、できる、できないということ判断するようなものをつくってきている。いまの状況では、地域として、こういう取り組みをしているところですよということ、ホームページなどで出していくことを進めているところだ。

**海津：**宿泊、飲食、エコツアーについてはガイドラインが整備されてきており、それをDMOを使って発信しているかとされているということか。

**青田（南丹市）：**特に宿泊飲食に関してはDMOが主導し、いっしょにつくったという感じだ。

**大津源（小笠原村）：**5月22日に村長名で来島自粛要請をしているところだが、7月から段階的に受け入れていく。

小笠原は定期船でしか来られない。定期船のソーシャルディスタンスを保ったなかで、等級ごとに定員を定め、通常890人の定員を400人程度の人員に制限して受け入れていく。同時に島の観光協会は、宿泊、飲食、ガイドなど、受け入れ側についても、それぞれガイドラインを設けて、安心して来ていただけるように発信しているところだ。

**海津：**ガイドラインの策定主体はどこか。

**大津源（小笠原村）：**観光協会のそれぞれの部会で策定している。

小笠原村では、村民と来島客に対して行動指針を策定し、それにご協力というか、基本的にはご自身で判断して行動してくださいというものを出している。

**海津：**いつ開くかということについては、ガイドラインを基準にということでコンセンサスというか、各地域の取り組みの方向性がそろってきたという感じがする。

ガイドラインについては、17地域のほとんどが必要だと思うと答えており、そこはだいたい整理を進めてこられたということだろうか。

## 2. With コロナをふまえたリスクマネジメントの見直し 十島の問題

**海津：**ガイドラインをどのようにつくるか。檜原村と阿蘇からご発言を。

**山崎（檜原村）：**現在、感染予防に対するガイドラインを策定しているところだ。各業者については観光協会を通して支援金を支給している。今後、行政としては、感染症対策に必要な物品の支給を検討している。観光協会と協力しながら各事業者に対して啓発をしていきたいと考えている。

**石松（阿蘇）：**阿蘇はガイド協会が「ガイド活動再開の指針」をつくっており、密閉対策、密集対策、

密接対策という形でまとめられている。再開は緊急事態宣言の解除から1カ月くらいを目処にということをやっている。

そのようなところで進めようとしているが、エコツーリズム推進にあたっては、エコツーリズム推進全体構想が基本にあると考えており、そのなかで今回のウィルス対策というか、with ウィルスでやっていくための、何がしかの全体構想の改定が必要になってくるのではないかと思っている。できたら国の支援をいただきながら、全国的に統一化されたものでバージョンアップなどをしたうえで、それぞれの地域において活動していったほうがいいのかと思う。

阿蘇は以前、全体構想をつくり、その後に熊本地震が起きた。次の年に、環境省に申請する前に改めて作り直しをした経緯がある。今回アンケートにも書いたが、全体構想の見直しがあってもいいのかと思っている。

**海津：**下呂市もガイドラインをつくられているということなので、ご発言を。

**瀧（下呂市）：**もともと目的が宿泊なので、宿泊をまずやって、宿泊がある程度安定した後に、まち歩きが始まり、エコツアーに行くという順番にやっていくということになっていくと思っている。

コロナが発生してから、まず団体客が消え、インバウンドが消えた。しかし3月に個人客、リピーターが残り、我々は3割減ですんでいる。4月から閉めた。これはある意味、リピーターを増やすという部分でDMOが完全に機能している。

宿泊業に関しては5月14日に全国に先駆けてガイドラインを準備しており、私どもの旅館も作成していたので、14日から週末オープンという形で、土曜日以後130名、140名という形で増え、先週は200名とお客様が aumentando。プロモーションも5月の終わりから始めた。旅館の規模はそれぞれなので、それぞれの旅館が全国の基準を参考に各自でやると決めている。

宿泊業がリーダーシップを発揮してやることによって、ある程度先が見えてくるかなと。秋にはある程度安定させたいと考えている。

**海津：**リスクマネジメントについて、串間のエコツーリズム推進協議会（不参加）からもあがっている。事故やケガだけではなく、衛生面も含め地域でのリスクマネジメントを見直したい。平常時にということだと思う。串間ではエコツアーの認定登録制度をもっているが、そのチェックリストのなかに衛生面のマネジメントを追加することを検討しているということだ。

また感染が続く地域からの人の移動について、厚労省や環境省など公的なところから自粛を喚起していただきたいということもあがっていた。

江崎さんと松本さん、平常時のリスク管理についてコメントを。

**江崎（鳥羽市）：**いまはコロナ対策のことで手一杯なので、それだけになってしまう。町の人を巻き込まないタイプのツアーから始めている。自分たちスタッフがお客様と直接関わるが多くなるので、そこからやっている。結論からいうと、「やってみなければわからない」ということが多い。

地元のガイドラインを早くから皆で考え、強制するものではないがガイドラインを作成してきた。



地域で、皆で共有できるようなガイドラインから自分の事業に落とし込み、そこから一つのツアーで具体的な場面を想定してやっているが、頭で想定し、現場でも想定しても、お客さんを迎えてやってみると「違う」みたいなことが、いまはいっぱいあるので、日々改善だ。

改善といっても、普通の時だったら、ちょっと失敗しても「ごめん」といって、次の時に直せばよいみたいな感じだが、コロナに関しては、1回、1回で、「これはいかんかった」とすぐ対策をとれることが必要だと思った。この場所で近くなってしまった、対策がとれなかったというときに、「仕方がない」では、どんなときに次につながってしまうかわからないので、そこで気付ける力が必要になってくると思う。

だからベテランから始めないとむずかしい。不慣れなガイドから始めるとリスクが高いかなと思う。そうでなくとも余裕がないのにということが出てくる。

**海津:** ベテランが、ある程度、「このようにすべき」という自分のなかの指針をもって対応することが必要と。

**松本:** 屋久島では発症者がいないので、それほど緊迫感はない。ガイド部会を開催したところ、いつ、どのように再開すればよいのが課題になった。緊急事態宣言も解除され、我々が受け入れるか、どうするかという前に、そういう（観光客が入ってくる）状態が出てきかねないので、ではどう対応すればよいのかという議論があった。

基本的に受け入れをどうするかといったときに、科学的に絶対大丈夫ということは、いまの段階ではむずしいだろう、我々の判断で受け入れるということになるのだろうと。

鹿児島県は県外からの受け入れは6月中旬までは避けて欲しいと言っている。そうすると我々も6月中旬までは動けない。我々が動けるのは県が宣言をし、町が宣言をした後からになる。屋久島町は6月末に宣言の議論をするということなので、受け入れるという方向で宣言が出てくれば動ける。

そうした宣言があれば受け入れていいだろうということになるが、島なので周りの人の目もある。観光業に関わっている人は早く受け入れたい、観光業に関わっていない人からみると、観光客がウィルスを持ち込んで来るのではないかという心配もある。そこでどう見極めるかということになってくる。

そこで観光協会でもガイドラインをつくろう、ガイド部会でもつくろうということで議論を重ねている。「ガイド部会としては、このようなガイドラインで受け入れようとしている」、「宿泊部会はこういうガイドラインで受け入れる」と、そのように対策をしていくことを見える形にすれば、他の人たちもだんだん受け入れる方向にしてくれるのではないか。そうした対策がないと迷惑論が多くなる。対策をとって、それを見える形にすることが一つ。

今日は飲食部会と話をした。飲食部会はこれまでほとんど参加者がいなかったが、コロナの関係で部会を開くとかなりたくさんの方が集まって、いろいろな議論ができた。コロナのことで議論ができる関係になっているので、ある意味で、チャンスでもあるかなと思っている。

ガイド部会も、山のガイドと海のガイドでは全く対応が変わってくる。ガイド部会が「このガイドラインでやりますよ」と言ってしまうと、なかなか対応できない事業者も出てくる。そういう意味ではガイドラインは多様性を重視する。ルールとしてあまりがっちりつくってしまうと対応できない人がでてくる。対応できない人が非難的になるというようなことがでてくる。対立的な雰囲気がでてくると島にとってよくないので、それぞれの事業者が現場に即したガイドラインをつくっていく必要があるのではないかと。細かく決めてしまうと対応しきれないので、最大公約数的なものをつきつくり、そのガイドラインに向けて、各事業者、各ガイドが、さらに三密を防ぐにはどうしたらよいか、自分たちのツアーではどうしたらいいかを考えていく。そうした柔軟な対応の仕方が必要なのかなと思う。

**海津**：真板さん、檜原村と下呂市の補足を。

**真板**：檜原村の場合、緊急事態宣言が出されても大勢の人が押し寄せていた。お年寄りも含め地元の方は、他から人が入ってくることによって我々が死ぬことになるので連れてくるなというバッシングが大きかった。もう一つは、檜原村の場合は都心に近く、これに対するコントロールをするルールをつくらなければいけないということがある。檜原村は現在も感染者がゼロだ。もし村のどこかでコロナが発生したときに、「檜原村のどういうところが悪かったから感染者が出た」とマスコミの餌食になる可能性がある。そのためにお客さんにも、地元の人たちにも、両方に納得してもらえらるガイドラインを観光協会、村、エコツーリズム推進協議会がつくる必要があるということで作成した。

下呂市も瀧会長にお願いして早急につくった。下呂市のエコツーリズムは健康とか、環境という問題をベースにしていたが、コロナの問題で新しい要素として安心・安全という要素を組み込まないことには、インバウンドも、地元のお客さんにも来てもらえる社会的ステータスを確立できなくなったということだ。そういう面で環境保全、安心・安全、健康。そういう部分を入れて、今後進めるということでエコツーリズムのガイドラインを作成した。

**瀧（下呂市）**：マーケティングはリピーターを増やすことを同時にやる。戻ってくるのもリピーターが最初に戻ってくる。究極のサービスとは「家のように過ごしてください」ということだ。

本当に、リピーターの人が戻って来てくれている。そのなかでガイドラインをつくって、リピーターを対象とする少ない人数のなかでガイドラインのテストができる。それから徐々に拡大していく。特に我々のお客さんは宿泊が目的なので、いままでも来てくれたお客さん、それから滞在時間を伸ばしていくこと、次にまち歩きからエコツアーにつながっていく。リピーター客から戻ってきていただいて、順に、そういうところを開いていく。開いていくためには、前もってガイドラインが機能するかどうかをチェックしなければいけない。いきなり多数のお客さんが来たら、コロナが発生するかもしれない。

私も県とだいぶやりとりをした。「閉めるか、開けるか」という話ではないでしょう。「感染対策

ができていないか、できていないか」でしょうと。そこを見てくれなかったら経済がストップするでしょうと。我々は閉めるという要請もなかった。十分な融資も受けられない。2カ月も、3カ月も閉めていたら死んでしまう。どうしてくれるのかと。

ちょっと早めに5月からオープンし、順々に増やしていった。今日も120名くらい泊まっているが、半分以上はリピーターだ。そういう形でリピーターさんに来てもらってやっている。だからしっかりDMOをやらないといけない。

昨年からは新型コロナの前までは、いきなり中国からのインバウンドばかり増えてしまった。エージェントの部屋提供は中国人しか入ってこない。日本人が入ってこない。こういうことがおかしい。昨年度は、我々も最後はコントロールできなくなった。こういう観光が間違っている。

新型コロナを機にDMOを機能させていかなくてはならない。マーケット&マネジメントをしっかり機能させ、地域全体に浸透させる仕組みをつくっていかなくてはならない。コロナを機に、それに向けてゼロからスタートすることに、エコツーリズムの意味があると思う。

**真板**：江崎さんに聞きたい。鳥羽は日本で唯一、広域の推進協議会をつくられて運営されているわけだが、ガイドラインで一番大事なのは、つくることよりも合意形成をどう測っていくかだと思う。できあがったガイドラインに対して、皆がどう認知し、周知徹底し、合意するかが大事だ。その辺、三重県あり、広域あり、鳥羽ありという形のなかで、かなり苦労されているのではないかと思うが、いかがでしょうか。

**江崎**：ガイドラインに関する合意形成ということだが、松本さんも言っていたように、きっちりと完成度を高めてから皆で共有しようと言っていると、今回は間に合わないので、段階的に進めてきている。

3月に、まずガイドさんたちが集まって、いまどのような対策をしているのか、今後どういう対策をしようとしているのかと皆で知恵を出し合った。それから1カ月間、休みに入ってしまった。その後、国が出したガイドラインがあるので、それが発表される日に全部目を通して、前々から話していることと総合しながら、叩き台みたいな形でザックリ作り、それを皆で共有するという感じだった。オンライン上で意見があったら言ってくださいという形にし、どんどん、いろいろな人が更新するという形をとっている。違うとか、いいとかいう意見は出てこないで、かっちりした「これがガイドラインです」というものではなく、いまも進化中だ。

**瀧（下呂市）**：ベースがあって、少ない人数で受けていくなかで形成していく。いつもそうだった。いきなり合意形成なんて無理だ。仕組みも受け方も、皆それぞれ違うので、少ない人数で受けていくなかで自分なりのものをつくっていく。それが理想的、現実的だ。

いきなり開けるのではなく、少しずつ受け入れていく。特にリピーターさんだったら理解が得られるので、そこをしっかりとやっていく。だから広域の合意形成なんて、いきなりそんなことをやっても無理、事業としては成り立たないと思う。旅館でも同じだ。

ガイドラインをつくってやってみたが大分変更した。我々もまだまだ変更している段階だ。

**海津**：いうなれば実験をしながら改定していくということだ。

**瀧（下呂市）**：いちおうガイドラインはもらったけど、皆、それぞれやってみようねと。それで後で情報交換する。

私たち宿泊施設は、もともと衛生観念はある。ノロ対策や、いろいろなことを乗り越えてきている。実際、我々も12月～3月まで30万人のインバウンドを受け入れたが、感染者は出していない。タカをくくっているわけではない。だから感染対策ができていくかどうかは、ある程度の人数で受けてみて、そこから次のステップに行く、合意形成をしていく、広域連携をやっていく。そうやって新たなスタイルを確立していく。

**海津**：寛子さん、阿蘇について補足を。

**小林（寛）**：ガイドさんについては石松さんの話の通りだ。ガイドラインをつくるに当たって、観光連盟の若手の人たちと最初の一步として何をするか話し合った。まずお客様がどのくらいまで感染対策を望んでいるのか、それを明らかにするところから始めようと。宿泊施設、アクティビティ、飲食、イベントそれぞれの項目をつくり、「これは絶対にやってもらわないと嫌だ」という項目を選択してもらおうというアンケートを行っている。今週末に報告を出せると思う。

そのなかではっきりしていることは、お客さんたちも3密に関する意識はかなり高い。通常の状態ではなく人数を制限して欲しい、お客様同士がマスクをつけて欲しい、スタッフはマスクをつけて欲しい、ツアーなどでは拡声器やインカムを使い飛沫が飛ばないようにして欲しいなど、具体的な対応のニーズが見えてきた。

宿泊施設、アクティビティ、飲食、イベントのいずれにおいて、1/3くらいの人の要求のなかには、「感染発生時の対応マニュアルの公開」があった。ビジネスを再開するかしないかではなく再開せざるを得ない経済状態のなかにあって、万が一感染症が発生した場合に、事業者がどう対応するかというプロセスはマニュアルをつくって、情報共有をしておいたほうがよいということがアンケート結果から見えてきた。そういうことを含めたガイドラインの作成と消費者にどう発信していくかが、次のステップかなと思っている。

### ○島について

**海津**：島のことを取り上げたい。離島はまた違うことがあるということだった。

**柏木（小笠原村）**：交通手段は船しかない。観光船と定期船。ダイヤモンドプリンセスについての報道が連日なされ、船という環境のイメージが悪化してしまったことは困ったことだと思っている。船のほうでも定員を減少させて、パブリックディスタンスをしっかりと確保する、換気にも配慮するといった部分をしっかりとやること、そして、そういったことを「やっています」ということをきち

んとアピールすること、そこがまず大事なことかなと思っている。ガイドラインを作成し、こちらでも観光協会のサイトで行っている。

これからが実践になってくる。下呂の瀧さんが言われたように、実際に回してみてもうどうなのか。どうしていくのか。江崎さんが言われたように発展途上であって、完成しないものだろうが、現実に合わせていくことが必要なのだろうなと思った。

**海津**：奄美は感染者が出ている。来ないでくださいという島もあるが、そういうことを、どのように捉えておられるか。

**喜島（奄美）**：加計呂閩麻島は自粛が解除になったときに観光客が来てしまった。レンタカーで船に乗ろうとするときに、一悶着あった。「来ないでくれ、乗らないでくれ」、「いや予約しているから乗る」ということで乗ったが、船内では車中にいてくれとお願いしたところ、「なんでだ」と外へ出てきた。お願いだから船室には入らないでくれと、船室には一般客がいるから。それでデッキで過ごされていたようだ。その後が大変だった。降りた後に、次の乗船客を待たせて船内を全部消毒したそうだ。そのことが一般的なニュースにはならなかったが、ロコミですぐに広がった。

その前に奄美大島で感染が広がったのはチャーター船だった。魚を釣る船だった。常連客、リピーターで、「大丈夫だよ」という感じで引き受けたのだろうが、感染者が出てしまった。関係者はリピーターだから島にもお友達がいる。10余名乗っていたが、全員が自宅待機になり、PCR検査を行い、2週間外出禁止になった。そこまでやって、最初にうつされてしまった船の方が退院したのは、つい最近だ。もちろん経過は良好で軽症だったが、病院はかなり慎重に対応したみたいだ。

離島なので入ってくる手段は飛行機か船。それがほぼ欠航し、また飛行機便がキャンセルになり、ツアーもキャンセル。ほとんど観光客が入ってこない状態が1カ月ぐらい続いた。ここ最近、レンタカーがボチボチ動き出したかなというくらいだ。

我々の仲間に関していえば、ようやく6月19日に格安飛行機が飛ぶという情報が入ってきた。20日からの予約をボツボツ受けるかなという状況だ。

ガイド協議会では、特に、「何日からいいよ」という話はしていない。あくまでも自主的にということだが、かなり統一された日にちが出てきたような気がする。3月の時点で、「ここから先は客をとるまい」ということがウチウチで広がっていき、自然発生的にお客様を止めた。

ガイドたちは今、山の部分では外来種の分布調査、駆除、海のほう、ダイビングのほうは、各湾の海底の掃除をするということで動いている。同じく奄美大島のほうも、これから先、その計画は進行中だ。おそらく他の市町村も追随してくると思う。

というのは、ガイドはまだ観光業ではなく、補助の対象にはならなかった。世界遺産に向けて元気に走っている最中だったが、新型コロナのために中国での世界遺産会議もなくなりが延期となり、国際自然保護連合(IUCN)の講習勧告もできずに止まっている。いきなりガイドの仕事がなくなったにもかかわらず、そういうふうなこと(補助)はなかった。市町村でも考えてくれる宿泊や飲

食にくらべてその分だけ遅れたが、ここへ来て、「やはりガイドにも」ということで、各市町村の行政も動き出してくれたので非常に安心している。

開くのは6月19日を目処にと言っているが、具体的にそれに向けて集まって話をするということは、いまのところできていない。6月10日にガイド協議会の役員会があり、ガイド以外の方もいるので、いろいろな話がでてくると思う。リスクマネジメントの指針を見極めていけばいいのかなと考えている。

**海津**：島の場合は、ルートを閉じてしまうことによって入ってこない状況をつくることできる。逆に開いていくときの方法として、瀧さんからリピーターからという発言があったが、それによって感染が生じてしまったということですね。

**瀧（下呂市）**：もう一つ言い忘れた。リピーターというのは何回も来ているお客さんだ。皆さんのところも「なぜ観光客を入れるんだ」という話が出てくると思う。最初は、旅館を開けているじゃないかとか言われた。それに対して、「我々のファミリーみたいな人たちが、いま来ているんだ」と。たとえば5月の連休に帰省で帰ってくる人と何が違うんですか、リピーターたちと帰省する家族はほぼいっしょではないかという話を町のなかでやり、それで理解を得た。我々も信用の上でやっているのだから、まずそこからスタートさせて欲しいと。そういう形で市民にも理解していただいて、少しずつオープンさせていった。

やはりマーケティングをしっかりとやるのが、オープンの理解を得ることにもつながるので、DMOはそういう意味で大事だと思う。そこから徐々にまち歩き、体験型にもっていくという流れだと思う。我々は宿泊が中心なので、そういうふうを考え、突破できてくる。

まちがうるさいから動けない状況になり、経済がストップするのは非常にまずい状態だ。確かにお年寄りが亡くなりやすいという傾向もあるかもしれないが、経済がダメになって自殺する人が増える可能性だってある。お互いの重みのなかで考えて歩み寄る。話し合っていくなかで、「リピーター客は知り合いなんですよ」というところからやるということは、非常に市民の理解を得ることができた。それによって徐々に開けることができた。そこを破らないといけないのではないかな。私も今回はマーケティングが重要じゃないかということで理解をしている。

**海津**：松本さんから地域の人から理解を得られないとダメだという話がでていた。うち向けのマーケティングということも入っている。島のリスクマネジメントについての意見を。

**松本**：奄美のように大きな島はよいが、小さい島は医療機関が脆弱で新型コロナへの対応ができるレベルではない。何かあったときは自衛隊のヘリで搬送しなければならない。クラスターでも発生すると医療崩壊が起きるのではないかという恐怖感が島の人にある。

一方で観光立島をうたっており、観光業が島の基盤になっている。このまま来ないでくれではまずい。今月の末あたりには、県外からの受け入れを行う準備をしているという情報も入って来ているので、島の人が理解をして観光客を受け入れてくれるという基盤がないと、なかなかむずかし

い。島のなかで観光客を受け入れましょうという合意を得るためには、観光業者もガイドラインをつくって、対策をとっているということを示していかなければ、なかなか理解が得られないかなと思う。

**海津：**ガイドラインをつくってやっていくということは、島のなかでコミュニケーションをとっていくにも必要だと。

### 3. After コロナの地域活性化方策

**海津：**プロモーション、エコツアーをどうつくっていくか。地域活性化の支援方策をどうしていったらよいか。DMOがプロモーションしながら、コロナがある程度落ち着いた後の地域活性化をどう図っていくか。その後の滞在のあり方などを考えていच्छゃると思う。上市、石鎚、名張、水上の方、ご発言をお願いします。

**深川（上市町）：**地域活性化はずっと前からのテーマだ。私どもの捉え方として、いま地域で資金の循環が止まっている。お金が止まってしまっていることが最も課題だと思う。どちらかというと富山県上市町のエコツーリズムは認定エリアが町内全域であることから、町でお金を回す、資金を回す、外からの資金をもってきて、お金が止まっているのを回すということをテーマに、宿泊業を助けるという名目のもと補助制度を立ち上げようとしている。まだ議会を通っていないので具体的なことは言えないが、富山県内の人を対象に7割～8割の宿泊割引を行い、宿泊業の方々にお金を落とそうという手立てをしている。

私どもの考え方として、まちの方が普段、町の宿泊施設に泊まることはないだろう、少ないだろう。この機会にまちの宿泊施設に泊まらせていただいて、まちのよさを再認識してもらおうという趣旨のもとに事業を実施する。6月の中旬くらいにはスタートさせたいと考えている。

**海津：**県内ということは、県境を越えない形で宿泊客を増やしていこうということか。

**深川（上市町）：**県外の方はまだ怖いということだ。当然、宿泊施設は新型コロナの対策をしっかりとったうえで、そういう啓発もしたうえで、お客さんを呼びこもう、お金を呼び込もうということを考えている。

**渡部（石鎚）：**愛媛県は昨年末にKNT-CTホールディングス（近畿日本ツーリスト）さんらと協定を結んだ。愛媛県内の生物多様性の保全と地域との交流を推進するという内容の協定だ。石鎚山をはじめ県内の国立・国定公園・県立自然公園等におけるエコツアーを推進し、生物多様性への理解を深めていただくというような内容だ。今年度、本格的に事業が進んでいく予定だったが、新型コロナによって打ち合わせすらできない状態が生まれていた。先週、担当者と話す機会があり、環境省の補助金も活用しながら、国定公園、国立公園のワーケーションの関係などで申請を出す。そのなかに石鎚のほか県内の国立・国定公園をプロモーションできるような、大きな流れを民間の大手企業と一緒に取り

組んでいこうと考えている。

ただ、他の自治体もそうかもしれないが、うち（地元自治体等）もなかなか財政的にも厳しく、地域も町外からは一切人が入れないような状態が続いているので、事業者は経済面でかなりダメージを受けている。そういう状況があるので、新型コロナ収束後の動きも進めていくが、現状としては、地元の事業者の本業も含めて経済・経営を成り立たせることがかなり大きな課題になっている。

**海津**：生物多様性は特定の種を対象にツアーを組んでいるのか。

**渡部（石鎚）**：推奨する場所として国立・国定公園・県立自然公園をあげているが、県内の自然環境すべてを対象にしている。特定種の指定などはしていない。

**小林（みなかみ町）**：私たちのところは対策が遅れているかなと思う。after コロナはあるのか、これからずっと with コロナでいくのではないかという気持ちでいる。そのなかで一番の問題は東京圏に近いことから、すでに大勢、人が来ているということだ。

コロナの感染症に対する正しい知識を身に付けようよと。感染対策と書いていたずらに皆さん、フェイスシールドとか欲しがりますが、感染ルートはどういうことなのか、もう一回整理して考えようよという段階で、恥ずかしながらいる。インタープリターとか、アウトドア事業者もそうだが、もう一回整理して見直し、考えてみようという段階。ガイドラインも作成中だが、実際、現場でやるインタープリターもいっしょに勉強しながら、ずっと with コロナになるだろうというつもりで、新しいツアーを考えていきたいと考え、最近、動き出したところだ。皆さんの意見は参考になるので、伺って、今後対応できればと思う。

山開きも関係者だけで行ったが、駐車場がいっぱいになるくらい人が来ている。来ている人たちの意識も高いので、そこを共有しながらツアーをどう組み立てられるか、考えている最中だ。

**海津**：ツアーをつくっていくときは、地元のガイドさんたちで考えていくのか、お客さんたちの意見を取り入れながらつくっていくのか。

**小林（みなかみ町）**：まだこれから先の段階だが、もちろん、お客さんの意見、ガイドの意見を聞きながらだ。

**藤原（てしかが）**：弟子屈も地域全体のガイドラインはまだできていない。いま聞かせていただいて、とても勉強になっている。私自身はガイドをやっているが、ガイドの方では、屋久島の松本さんがおっしゃったように、最大公約数的なものがある程度皆で共有し、そこから各事業者は細かくやっていくということになった感じだ。そのなかで課題を共有し合って、そこをどう解決するかというところが現状だ。

After コロナに関しては、国立公園の満喫プロジェクトが環境省から下りてきて、いろいろな事業が進んでおり、またアドベンチャートラベルサミットが行われる雰囲気もあって活発化していたが、そこもいまはストップし、これからどのように受け入れ体制を整えるかが課題になっていると思っている。



**海津**：これから考えていこうとされているということだが、これまでと、これからのエコツアーのあり方が変わっていく可能性はあるか。

**藤原（てしかが）**：むずかしい。コロナ自体のことがよくわからないし、コロナ自体がどうして発生したのか、我々のやっている活動のなかで出てきたものかと考えたときに、エコツアー自体そのもの、観光自体そのものを考え直していく時期に来ているのかなと思う。ガイドのなかでは、そういう意識を持っている者も多い。

**田辺（飯能市）**：具体的な案は出せていない。市の方針もあるので、それに沿った形でガイドラインをつくることを考えている。飯能市の特徴として、ガイドさんは地域住民が多いこともあり、地域住民の声として市外から来るということを気にしている人もいるなかで、どのような対策をとっていくのか。いままでは企画募集型のツアーで10人、15人、あるいはいろいろな団体をいっしょに募集していた。また参加者の多くが都内からであったので、今度は市内あるいは県内にするのか、グループは5人以下、一家族ごとにするのかなど、まず、どのような形で再開できるのかを考え、7月に再開できるように考えている。

**海津**：専門のガイドというより市民がガイドさんをやっているところもあるので、住民としてのコロナへの感情もいっしょにあるのだと思う。

**永井（ヨロン島）**：皆さんとほぼ同じだが、お客さんがいなくて、この間に何ができるのかということで、ガイドの皆さんが自分たちで新しいコースをつくったり、いまのうちに SNS 上で発信したり、そうした形でやっている。

行政としては、クーポン事業ということで、after コロナに向けて動いている。島外から迎える方法もだが、島民向けにモニターツアーを実施しており、逆にこのチャンスに地元の人にも、自分の住んでいるところを知ってもらえればと考えている。そういうなかで、いっしょに取り組んでいけたらなということで実施している。

**海津**：この機会を使って、SNS を使ったり、島内向けのツアーをつくったりということで、この期間を前向きに使っていらっしゃる。コメンテーターの方の意見をお願いします。

**山田（拓）**：私たちは外国人を主な対象としてきた一民間事業者であり、我々の地域は全体構想をもっていない。僕らの主要なゲストは西洋の方々なので、多分、戻りは1年後くらいだろう。秋ぐらいからは少しはあるかもしれないが、1年後くらいと考えると、焦るよりかは、周りの状況をいろいろ見ながらやっていくしかないかなと考えており、新たな動きはこれからというところだ。

今年10周年だが、これまでの10年、国内の一般の観光客の方が少なかった。国内の方々には当然、投げかけて行かなくてはならないが、全国で環境省の事業を目指すところが多いなかで、我々もやはり企業のニーズとか、あるいはマッチングビルディングとか、そういうものをもっていく、一般観光客というよりも違うところで、楽しむエコツアーというよりは企業のなかの人材育成であったり、関係性をよくしたりするような、そういう意味合いで、我々のエコツアーアクティビティをご利用いた

だくようなことを目指すことが、国内でやっていくこととしては一つ大きなところかなと思っており、その辺の準備をしているという状況だ。

一事業者が単体でやっても訴求がむずかしいということで、環境省の事業では、私が直接ご縁のある全国 10 カ所ぐらいといっしょに手をあげて、企業研修をやっている企業と組んで、今すぐは無理だろうが、都市部から人を送る機能と、受け皿の連携を取り次ぐような機能とを合わせて、いま進める準備をしている。実際、技術的な話はそこまでは進んでいない。今後、動けるようなになったときに、どのような人にエコツアーアクティビティを使っていただくかということ、毎日、毎日、いろいろな地域の方とミーティングをしながら、進めているという現状だ。

インバウンドについて。地域によって違いはあると思うが、近いところから遠いところへということ、インバウンドでも同じようなことが言えるのではないかと思う。よく言われているのは、台湾と香港から最初に来て、韓国、中国、アセアン、そして西欧へと徐々に、徐々にという話だと思う。我々はまだ時間があるので、どうやって耐え忍ぶかと踏ん張っている状況だ。

ただワーケーションといった動きはコロナを経て活発化する、あるいはさせようという人たちのネットワークもできつつあるので、そういうところを強化していくということを我々自身もやっているし、一つの道のりなのかなと考えている。

**海津：**新しいニーズをとということでターゲットを変えていく。場所も近いところから。公共事業を活用していくと。

**松田：**私たちのところも最初は本州からのお客さんはそれほど望めないと思っているので、道内のお客様を考えている。いままで道内のお客様はエコツアーに参加する人は少なかった。多分、料金的なところもあったと思うので、一つは道内、近隣の人向けの参加しやすい料金ものを設定していく必要があるかなと思っている。割引なのか、道内向けのプログラムなのかは検討する。

これまでも準備は進めていたが、グランピングも考えている。その準備を進めているが、お金がかかることもある。たとえば薪は、自分たちで木を伐ってきて薪をつくったり、そういうことを進めている。まだ具体的ではないが、いままでとは趣向の違ったものやっていく。知床の場合、食事はバイキングが多い。いま、バイキングは問題視されているので、ホテルも食事方法はいろいろ考えているようだ。それに対応するような形でグランピングができないかということも考えている。

**海津：**海外での事業をやっておられる山田（桂）さん、どの辺からどういうふうに戻ってくるのか、また海外のコロナ対策も含めて。

**山田（桂）：**コロナだけではなく、SARS、MERS、東北大震災、リーマンショックも含めて、そういう時には何が起こるかということ、これまで先送りされてきたようなことが、一気に目の前に課題として現れる。そういうなかでプラオリティをつけていかに解決していくか。

市場の変化はあると思うが、エコツーリズムという市場に関しては、いままで私たちが目指してきたことを粛々とやっていけるかどうかにかかっていると思う。何か特別のことをするかどうかではな

いと思う。

広く観光に関しては安全・安心という、安全面は非常に厳しく言われてきた。瀧さんも言うておられたが、飲食宿泊の方はノロウイルスもあったし、もちろん衛生面も含め、いろいろな基準をクリアしてきている。あとは、これを市場側がどう捉えるかが一番肝心なところであって、私としてはエコツーリズムというものを、しっかり目指していっていいのではないかという気がする。

たとえばコロナについて究極的な話で言うと、私が住んでいるスイスのツエルマットのように、環境面も含めて車の乗り入れをさせていない、環境共生型で150年やってきた、こういうところはリピーターの方も多く、瀧さんがおっしゃったようなリピーターの方は安全よりも、より環境のよいところ、よりリゾート経営、観光経営にがんばっているところに、より人が集まってくる。特別なことと言うより、これまでやってきたことを、さらに皆さんが、業界全体含めて、より強固にやっていくのかということだ。

実際、事業に関しては、そうは言ってもお客様でも気にする方もいらっしゃるし、実際に動く方はいらっしゃるの、そういう方ではなくて、本当に来て欲しい方に、どう来ていただくかというところでガイドラインをうまく使いたいと思う。

ヨーロッパと違って、規制をする、ルールをつくるということではなくて、今回の日本の自主規制はお願いするしかないの、逆にいうと、「私たちの地域に本当に来て欲しい人たちは、こういう人たちなんです」ということを、自らの活動を含めてうまく合わせていく、コミットさせることが大事かなと思っている。

最後に一つだけ。ソーシャルディスタンスをとらなければいけないとか、手間暇がかかる。客単価を上げられないところは、多分、うまくいかないのではないかなと思っている。先ほど、松田さんのお話で、もともと北海道は宿泊客の85%は道外で、地元の人にはなかなか自然体験をしにくいという話があった。きっかけとして少々割引くということはあるかもしれないが、最終的には客単価を上げていくということができない限りは、事業として成り立たないのではないかな。

これまでも、エコツーリズムは個人の方が対象だと言ってきたのであれば、より付加価値を高めて、そういうところにより共感できるようなお客様に来ていただけるような努力を、私たち皆でやるべきだと思う。

ヨーロッパの場合、コロナによって人が結構死んでいる。日本は極めて少ないので、最近の報道では日本は奇跡的だと言われているが、昔から健康とか、長寿とか、いろいろな部分で、目に見えないところで健康に関わる部分に価値を見出していた国だ。(山田) 拓さんの美ら地球も大変かもしれないが、出入国の制限が解かれれば、エコツアーとか、自然体験に関しては、これまで以上に増えるのではないかなと思う。ただ、その時に、いままでと同じ内容、今までと同じ値付けではないほうがよいと思っている。

ヨーロッパもバカンスを控えているので、人が動こうとはしているが、これまでのロックダウンや

自粛で収入が増えない方が圧倒的に増えたと同時に、まだまだ余裕をもってバカンスを楽しめる方たちの目は厳しくなっている。その辺は国内の事情も同じかなと感じている。

**海津**：質問が来ている。「実際、ツアーをこれから開こうとしているところですが、これまでの延長ではない価値基準をどうつくっていくか」。「エコツーリズムのもともとの特徴が、これから価値が高まっているのではないか」というご質問がきている

**松本**：復興は復元ではない。今回のことで、旅行に対する人々の意識が変わってきているのではないか。船の話があったが、船はいやだなとか、長距離の移動はいやだから、しばらくは近場の自家用車で行けるところ。こういう変化は当然出てくる。そうすると元に戻すというのではない考え方が必要なのかなと。そういうことを迫られている時期でもあるかなと思う。

屋久島でも、縄文杉などの人気のポイントがあるが、こういう問題があると、それが一気に人気は落ちてしまう可能性がある。リピーター、ファンというか、本当に屋久島の自然が好きだという方々が長期滞在、最近ワーケーションという言葉ができていますが、名所を見て回るという観光とは違う長期滞在とか、最終的には移住してくるとか。いままでの風光明媚のところを見るという観光から、住居として、仕事を含めたところとして屋久島が場所として選ばれていくような、そういうことも含めて考えていく必要があるのかなと、今回考えている。

**海津**：新しいエコツーリズムのあり方、新しいエコツーリズムの捉え方というなかで、推進協議会の方のなかで、共有したい、伝えたいということを持っていらっしゃる方。

**貴喜島（奄美）**：在宅で仕事ができるとか、このように遠い人たちとも話すことができることが、コロナの機会に一般的になったということは、都会で一所懸命暮らして、一所懸命仕事している人たちの、その一所懸命を田舎にもっていける、移住ができるということで、チャンスが巡ってきたような気がする。

奄美大島も人口減で大変だが、エコツーリズムとして、自然を中心としたガイドは続けたいと思うが、やはりそれと同時に、本当に人が来ないような田舎のばあちゃんたちとしゃべる機会とか、こういうおばあちゃんたちがいるよということも、そういうシステムを使えばできるなということを感じているところだ。

奄美の山の中には、潜んでいるハブもいるので、そんなに長い間、山の中で案内しているわけにはいかない。必ず下界に降りてくる。そのときに、前もって宣伝していたテレビで出していたおばあたちと喋る機会をつくるというのも、今後のエコツーリズムの方向性としてあるのではないかなというふうに、最近、考えている。

**海津**：リモートという我々が突然手に入れることになった、「どこでもドア」みたいな仕組みを利用してというですね。

**瀧（下呂市）**：やはり一回マーケットがしぼんで、どのように生まれてくるかは、いままでの経験と違う。実際に来られるお客さんもいままでとは違って、あまり外へ出ない。1泊朝食も少ない、

1泊2食が増えてきて、部屋色が7割、8割という状況だ。部屋食は一時飽きられたが、全く違ったマーケットが生まれてきている。

幅広い総合戦略でやらなければいけないと考えている。デジタルもやるし、キャンペーン、キャラバンもやりながら幅広く攻めてみて、どのようなマーケットが生まれてくるか。アンケート調査等やりながら、そのニーズと合ったエコツアーをつくっていかなければいけない。これは地域によって違うだろうが、1から順番的に、こうなるから、こうだというものもあるかもしれないが、地域性があることだ。確かにテレワークがあるかもしれないが、これは前からある話で、実際にそのために泊まっている人もいる。これは増えるかもしれないが、わずかかもしれないと思う。

実際に来ている人たちが変わってきているので、幅広いプロモーションをやって、どこにマーケットが生まれているか。しっかりチェックした中で、エコツーリズムを作り上げていくことが大事ではないか。それがどういうものになるかは、まだ見当がつかないと思う。

**江崎（鳥羽）**：実は瀧さんの言われた通りだなと思っている。いまの時点で次がどうなるかは全くわからないなと思っていて、想像だけで決めつけて動いていくのは、いまはちょっと怖いなと思っている。本当に手探りであると思う。

特に3月と今では全く違う。それまでのやり方が、これから正しいかどうかわからない。私もいろいろな地域のお手伝いをしながらだが、それも本当にそれでいいかどうか、やりながらでないとわからないので、様子をどうやってみるかということ考えたほうがいいのか。下手に決めつけないほうがいいのかと思っている。

**海津**：瀧さんはプロモーションとか、マーケティングとか、現状の調査をDMOという仕組みをつくってやっていらっしゃる。DMOをつくってエコツーリズムを進めているところばかりではないので、たとえば江崎さんのところは、エコツーリズム推進協議会として、そういう現状を確認されたりしているのか。

**江崎（鳥羽）**：肌感というのが一番大事だと思っている。国などの大きな調査ができる場所はどこまでかというのがあるので、それよりは、まずは体感みたいところから。お客さんが少しずつでも受け入れられるなら、その辺の体感からいくしかないかな、と思っている

瀧さんの今日のお話は、私は参考になった。うちもリピーターさんに助けられたところがあるし、リピーターでない場合はどうしたらいいのか、どういう人たちが来るのか、私も全くわからない。

うちも15泊している人がいる。1カ月泊とかある。コロナになってからだ。これは必要に迫られてなのか、これからもやりたい話なのか。いまそういう人たちが来ているが、全体がそうなのかもわからない。その辺を協議会という仕組みが使えればいいが、そうではないかもしれないので、なんとも言えない。

**海津**：今日は13地域の協議会に出席していただいているが、協議会によって組織の幅とか、つながり方も違う。一つ一つ、それぞれの方法があるのだろうと思う。

#### 4. 共有と連携—情報基盤の必要

**海津**：最後になったが、情報の共有・連携基盤をどのようにつくっていくか。要望という形でいただいております、ガイドラインについて、補助金・給付金について、いろいろな形で情報共有をしたいということが要望としていただいている。ネットワークの情報共有のあり方について、田島事務局長、ご発言をお願いします。

**田島**：オフィシャルにはネットワーク会議を環境省と行ってきた。この会議も、皆さんに集まっていたのだが実のあるものではなかったもので、冒頭お話しした通り、出口戦略として企業との連携などを始めようとしていたが、コロナのために途絶してしまった。結果的にコロナによって、こういう形で皆さんの意見を聞くことができた。皆さんのニーズがあり、そういう必要があるならば、このような形であれば、年に何回か開催することが可能だと思う。皆さんの要望に合わせて開催したいと思う。

ただ、会議が目的になってしまうと、これは地域の方からお話を伺っているが、何のための会議なんだということもあるので、目的を見極めたうえで、皆さんの貴重なお時間ですから、そのなかで必要であれば、皆さんといっしょにやっていきたいと、JESとしては思っている。

**海津**：オフィシャルにはこういう会議を継続することは可能だということだが、連携のあり方についてご意見があれば。

**瀧（下呂市）**：我々は10何年間、データを集めて、我々がもらった体験型プログラムを我々が売りにいくという形で、月1回続けている。それによって売れているか、売れていないかはわかるし、マーケットの動向もチェックできる。やはり全員が寄って情報を出す。経済の活性化には、いくらよいものをつくっても、やはり売れなくては意味がない。我々は、エコツーリズムとDMOをくっつけたのは、エコツーリズムはあまり売るのが得意ではない人が多く、我々のほうが売る力があるので、ここをくっつけた形で、マーケットインのプログラムと、プロダクトアウトのプログラムをうまく合わせて、お客さんのニーズにしっかり合わせて売り込んでいく。これをやはり粘り強く続けていくこと。観光は、粘り強く、地道にやることが一番大事だ。

一度しぼんでしまったマーケットが、どのように生まれてくるかを、お互い情報を共有しながら、最低限、月に1回は集まって、我々もまた一からスタートするということが大事ではないかと思う。売れているのか、売れていないのか。売れていなかったら何が問題なのか、当然わかる。そこで意見交換会をしていくことが、地域全体に観光の力が浸透していくことになると思う。そういうことが大事ではないかと思う。また改めて、こういう形でスタートしていければと思う。

やはりマーケットが変わると思うので、そのなかでマーケットにあった商品づくりをしていくことが大事だ。やはり皆で歩み寄って、地域でやっていくことが大事なことではないか。それを地域で地道にやっていくということだと思う。

**海津**：こういう形の意見交換を定期的にとやったらどうかというご意見だ。こういう方法だとつながりやすいということが、今回、確認できました。

**松本**：実は日本エコツーリズム協会にはガイド部会がある。こういう何かのときのために、全国のガイドさんがいろいろな問題点を話しあえたらいいのではないかと、昔、つくった。今回屋久島で思ったが、宿泊は宿泊のいろいろな問題点があり、ガイドにはガイドの問題点があるけれども、山のガイドさんには山の、海のガイドさんには海の問題がある。細分化して議論していかないといけない問題がいろいろある。今回は推進協議会のもとで集まっているが、次はガイドさんの問題点を洗い出そうというような、いろいろな括りで会議をし、痒いところに手が届くような議論が今後できたらいいなと、このシステムをみて思った。

**海津**：これもコロナがくれた何かという気がする。時間を切りたい。ネットワーク会議を続けるという話も出た。最後に一言ずつお願いします。

## □協議会からの一言

**藤原（てしかが）**：有意義な時間を過ごせた、今後も、これからこういう形で北と南がつながっていければよいと思う。

**小林（みなかみ町）**：我々はまだ勉強しながらやっていきたい。町内では36社のアウトドア事業者はまた別の活動をしている。山岳がとても有名なところなので、山岳団体もいろいろな組織がある。私は役場の職員だが、アウトドアと山岳関係、エコツーリズムを担当している。そこが一丸となって、皆さんのお話を伺いながら対応していければなと思っている。

**田辺（飯能市）**：皆様からいろいろなご意見を聞いたなかで、飯能市としても、いろいろな方法で再開できるように考えていきたい。

**柏木（小笠原村）**：コロナに関しては先が見えないというなかで、ものを固めてしまってから動くのは、よいのか、悪いのか。むしろ体感で感じたものに合わせていくというお話が非常に参考になった。今後、どうなるかわからないという状況に改めて気付かされた。それを踏まえた考え方を、これから共有していければなと思っている。

**木原（小笠原村）**：小笠原からは集まったの会合にはなかなか参加できないが、Zoomだったら可能なので、また何かあったら参加させていただきたい。

**山崎（檜原村）**：取り組みを続けていく。機会があれば、情報の共有をお願いしたい。

**深川（上市町）**：アフターコロナのことを、随分語り過ぎてしまったなということを反省している。今日の会議で参考になったのはガイドラインの必要性和、ただ単に宿泊割引をするだけではなく、たとえばツアーを付加したり、地域のお土産物を買ったりできるようなパックをつくっていただくなど、いろいろあるなと思った。勉強になった。

**瀧（下呂市）**：地域でいろいろな業者が集まって情報交換をやるのは10年続けている。これが、我々としては早く情報をつかんで、早くプロモーションにつなげられる方法だ。ずっと続けてきている。マーケットがだいぶ変わってきているように思う。どのように変わっているかについて、また機会があったら報告させていただきたい。

**奥村（鳥羽市）**：勉強になった。こういう形の会議であれば意見交換が容易にできる。今後とも、こうした会議をやりつつ、皆様の意見を聞きながら、自分たちの協議会に意見を落とし込み、自分たちの協議会に意見があったら、それを、こういう場で発信し、皆で連携して、スケールメリットを生かした連携がとれればよい。

**増田（名張市）**：私たちは2010年からエコツアーを始めている。伊賀地域は忍者だが、忍者というエコツーリズムとは関係ない、エンターテイメント、サブカルチャーとを感じる人が多いが、私たちは2010年からエコツーリズムとして忍者のいろいろなものに取り組んでいる。機会があったらお話をさせていただきたい。

**青田（南丹市美山）**：美山は暮らすように旅するというコンセプトで、住民のためにやっているところでもある。そういうなかで、いま観光のコンセプトやビジョンをもう一回つくろうという動きがある。皆さんの意見も聞きながら、さらに住民の意見も交えて、コロナ以後のあり方を進めている。また皆さんの意見を聞きながら進めていきたい。

**渡部（石鎚）**：勉強になった。正解のないことでもあるので、皆さんのお知恵を共有しながら、自分たちの地域に還元したいと思う。

**石松（阿蘇）**：阿蘇は8年前に大きな土砂崩れがあり、4年前に熊本地震と中岳の爆発的噴火があり、それから4年後にコロナウイルス。4年に1回災害にあっている。

熊本地震からの復興で、JR九州の豊肥本線が8月8日に復旧・再開、熊本と大分を繋ぐ国道57号線は閉ざされていたが10月にはカルデラ内につくったトンネルが開通の予定で、私たちも頑張っていたところだが、コロナになってしまった。

お話を聞いていると、これからは長期滞在かなと思っている。環境省の打ち出しているワーケーションとか、そういうところに私たちは取り組んでいく。これからそうした環境をつくる、体制づくりをするべきではないかと思っている。

エコツーリズムのネットワークは非常に大事で、日頃からこういう関係性を築いていければ、そこで地域の改善が生み出されるかと思っている。

**喜島（奄美）**：離島でバタバタしても仕方がないので、当面、内部の研鑽をする。研修を重ねて、コースとか、新発見があったらそれを共有する。そういう方向でガイドをがんばっていきたいと思っている。コロナはいつか終息するだろう。それまでに力をつけておけばいいのかなと思っている。

**永井（ヨロン島）**：各地の意見を聞きながら勉強になった。これからは、いままでみたいにくわけではないから、いかにして町をあげて取り組んでいくのが課題かなと思った。再認識させられた。こ



れからも、こうした形で会議がもてたら、いろいろなところの意見を聞きながら、参考にできるかと思う。

## □コメンテーターからの一言

江崎：ありがとう。

小林（寛）：アフターコロナ、コロナ下における観光のこれからのキーワードは「地域らしさ」だと思う。JESが課題にしてきた地域と各地とを結ぶということが、こうやってようやくできた。これが第一歩かなという気がしている。この機会に地域を磨いて、エコツアーという形で世界に発信していったらいいなど、皆さんの話を聞いていて思った。

真板：瀧さんもよくいわれるが、これからの観光はスピード感だ。瞬時対応、瞬時適応とあるが、witコロナという不確定な状況において多様な対応が出てくる。その多様な対応に対して、適切なものを取り入れて適応していく。それを瞬時にやるような仕組みをつくっていかなければいけない。JESはまさにそういったものに対する情報の共有と、モデルとハブというものを合わせながら、情報を提供していく、共有していくという役割を果たすことがミッションではないかと思う。質問にもあったが、JESはモデルとなるようなガイドラインをつくることや、モデルとなるツアーをやるとか、あるいはEDMO、エコツーリズムを取り入れたDMOとはなんなのかなど、そういうものを発信していく仕組みをつくるのがJESの役割ではないかと思った。

松田：ご質問をいただいている、お答えできていない部分もあったので、できればフォローできる人がいればお答えしていただければと思う。時間がないと思うので、なんらかの方法で。

松本：27年前に屋久島は世界遺産になり、そこを境に屋久島は大きく変わった。世界遺産前と後と同様にコロナの前と後というふうには、これから新しいものが始まるような気もしている。大きな節目になるのかなと感じている。コロナ後、どんなふうになっていくのかを楽しみにしていきたい。

山田（拓）：長い時間軸で潮目を迎えているときに、全国各地の方々がなんとか踏ん張って、新しい未来を獲得できる一歩になっていけばいいなと思って参加させていただいた。

山田（桂）：今後、動けるようになったときに戻りが早いところ、もしくは風評被害のときもそうだったが、動かなかつたが動くところなどがある。リピーターという話があったが、お客様との信用・信頼関係をいかに築いてきたのかというところが、今回のコロナは、これまでの自然災害による問題、課題よりもはっきり出たと思う。

先ほど客単価とか新しい市場という話があり、調査という話が出たが、調査だけではわからない。ツェルマット観光局や私が関わっているヨーロッパの観光局は、これからは商品、サービスにしても、価値にしても、お客様とともにつくろうとしている。調査だけではなく、お客様の信用・信頼関係のうえにしっかりとコミュニケーションをとって、本当にお客様がご要望しているところを、こちら側

が用意できるのかというところを、妄想・空想ではなく、共に商品・サービスの形としてクリエイティブなものをつくっていかうというところが、特にエコツーリズムに関しては一番大事だと思う。

先ほど下呂市もコロナ下でも70%を維持していたということだが、ヨーロッパでも、日本国内でも、私がお手伝しているところは3月の前年同月比100%維持、休業したところは別にして、4月は逆に売り上げが100%を超えているところもある。そういったところの強さは、こういう時期でも新しい商品・サービスをお客様とともに創造できるかどうかだ。今回、私もいっしょにやらせていただいている、ヨーロッパおよび日本で非常にはっきり見えたところだ。フィールドとしてはエコツーリズムが大事だと思うし、地域単位ではなく、私たちの活動そのものが、お客様から、市場から信用させるような形になるべきだと思う。

今後とも、こういう会議を通じて意見交換とか、新しい動きを出していきたいと思う。

**海津:** エコツーリズムが好きで好きで仕方がない者として、これからも一緒に動いていければと思う。今日の一つの大きな目標はネットワークをつなぐこと、これまでそれぞれの場所で孤軍奮闘されてきた方々をつなぐことが目的だった。少し達成できたのかなと思う。One teamとしてこれを乗り越え、さらにその先のよい未来をつくっていかうと思っている。

質問は7件。適宜お答えをしていけるようにしたい。

## □閉会

**高梨:** 協議会の代表の方々、コメンテーターの方々、一般参加の159名の方々、長時間、ありがとうございます。一言でまとめるようなことはできない。もとより情報共有しようということで開催したのでそれでいいと思う。

話を聞いていて思ったのは、実にいろいろな取り組み、課題、戦いが、現地、現地であるということを実感した。たとえばガイドラインの必要性について。一般参加の高木さんから、「地域事情で異なるとは思いますが、JESとして共通するようなガイドラインを作る予定があるのでしょうか」という質問をいただいているが、正直、今日の話聞きながら、我々が共通のガイドラインをつくる必要性はどこにあるのだろうか。屋久島の松本さんが現地のそれぞれの業のつみあげ、そのガイドラインを重ねながら、さらに大括りで最大公約数をどう考えていくかだと。そういうガイドラインの設定の方向性、そういうものがあるのかなと思った。

また瀧さんの話にあった地域の人たちを説得していくことについて。観光業は地域のなかで、地域の人の理解を得ながら営業するということだが、これまではともすると、送り出す方から、ダーっと観光客を大量に送り込んで、地域の経済が潤うという考え方でやってきている。そうではないんだと。地域のプロダクトアウトは、地域住民の合意形成のもとにやる必要があるんだと。そういうことを一つ一つ説得をしながらおやりになっていると聞いた。なるほどなあ。そのことがDMOの役割とい

う形で、我々は動いているんだということを聞いたときに、新型コロナの対応についても、DMOの役割がとて大きくなっているのだなということも教えられた。

質問のなかに、屋久島の小原さんから「実際にエコツアー関連でゲストに感染者が出たり、なんらかの濃厚接触の確認された事例は国内であるでしょうか？」という質問が来ていました。エコツーリズムというのは、できるだけ自然に近く、人に近く、そういう意味で新しい観光のあり方を提案してきているわけだが、エコツーリズムの原点を揺るがすような新型コロナの登場は、端的に言って、やっかいなことだなと、見えない敵と我々は戦っていかなくてはいけないなど。でも、これだけ経済的、社会的に大きな影響を及ぼし始め、否応なく対応せざるを得ないという状況の中かでは、私たちはエコツーリズムというものの観点に立って、やはりなんらかの対応を考えていかなくてはならないのではないか等々を思いながら聞いていた。

結論はないが、そういう意味では今後とも皆様のお話の場を多数設けることによって、そこから学ばせていただいて、私たち協会がやらなくてはいけないことを、もう少し活性化していきたいと思うので、協力のほどをお願いしたい。

本日は長時間お付き合いをいただきましてありがとうございました。

これをもって閉会とさせていただきます。

## 付録

### 視聴者からの質問

1. 川原 晋 08:41 PM

三密を避けるニーズから、エコツーリズムの根幹である？ガイドンスとルールの価値が高まり、価格設定にも反映させられるというようなエコツーリズムの発展の展望は描けるでしょうか。

2. 高木 晴光 08:42 PM

地域事情で異なるとは思いますが、JES として共通するようなガイドラインを作る予定があるのでしょうか。（高木@北海道）

3. 高木 晴光 09:18 PM

健康づくりや免疫力アップにエコツアーはいいよ・・・という観点からプログラムづくりはどうだろう・・・と、ボンヤリと考えています。（高木@北海道）

4. 小原 比呂志 09:02 PM

実際にエコツアー関連でゲストに感染者が出たり、なんらかの濃厚接触の確認された例は国内であるでしょうか？

5. 吉兼 秀夫 09:09 PM

ボーッとした質問ですが、コロナ前までインバウンドも含め大量の観光客（不本意な観光客）の対応に苦慮していた時期であったと思いますが、この時期に地元住民、近隣住民が地域プログラムを体験したり、地域の再認識、または再研修の時期と考える余裕はないでしょうか？リピーターから始めるのは当然だと思います。リピーター（コアな顧客）に先払いしてもらって後から訪問（観光）してもらおう仕組みをしているところはありますか？ 吉兼秀夫

6. 神野 賢二 09:18 PM

コロナ対策をしながら客数を絞って満足度の高いツアーを提供して単価を上げていかないといけないというのはその通りだと思います。その場合、リピーターの方にその単価が上がる状況を受け入れてもらえるかどうか、それとも、新しい層に新しい価値を新しい価格で届ける方向に行くのか、難しいところだと思いますが、これからのエコツアーの価格設定について皆様どうお考えかお聞かせいただきたいです。

了