

観光業

—持続可能な地域をつくる「地域交流」の仕事—

第2回目は、「観光」に携わるお仕事を上げます。株式会社JTB（以下、JTB）では、地域に関わる人口を増やし、持続可能な地域づくりを目指す地域交流事業を推進しています。今回は、村田孝太さんに、持続可能な地域づくりに向けた取り組みや、お仕事の様子を伺いました。

お話を伺った方

株式会社 JTB
ツーリズム事業本部 事業推進部
地域交流チーム むらた こうた 村田 孝太さん

2015年、株式会社 JTB に入社。教育旅行（修学旅行や語学研修）の担当を経て、2022年より地域交流を推進する部署に在籍。大学では地理を専攻し、GISを用いた地域分析を行っていた。地歴・公民科の教員免許も取得。



趣味はスポーツ観戦をしながら、お酒を飲むことです。

★ JTBが取り組む地域交流事業とは —

JTBでは2006年より地域交流事業を行っています。地域の交流人口（観光、レジャーなどでその地域に関わる人口）を増やす取り組みです。もともと「地域よし」「旅行者よし」「社会よし」の「三方よし」を理念に掲げ交流創造事業を担っているJTBとして、交流人口を増やして地域を元気にし、持続可能な地域づくりに貢献しようというところから始まった事業です。

日本は今、人口減少・少子高齢化とそこから派生する問題—地域産業の衰退・担い手不足、シャッター商店街・空き家の増加など—が深刻化しています。地域に人を集めたくても地域の魅力を伝えきれずに呼び込めない、呼び込めたとしても二次交通（主要な駅からの交通手段）が脆弱といった課題もあります。交流人口が減ることは、税収の減少にもつながります。一方で、近年は一部の地域に観光客が集中し、住民生活に影響を与えるオーバーツーリズムも問題となっています。

JTBではこれらの課題に向き合い、その地域の交流人口をどのように増やしていくか、ひいては地域にどうお金を落としていただくか。地元の自治体、事業者、住民の方々の合意形成を行いながら、課題解決のための取り組みを行っています。

★ 村田さんが在籍する地域交流チームの取り組み —

地域交流チームは日本全国の地域交流事業を推進し統括する役割を担っております。各地域によって異なる課題に対し、どのような手法で交流人口を創出し、地域活性化に貢献するか、その先でどのように課題解決につなげていくかということを中長期的視点で計画しています。

その計画の下、全国に支店があるという強みを生かし、

各支店と一緒に地域と向き合い、ヒアリングをしたり、各支店の担当者が住民として感じたりしたことなどから、地域が抱える課題を見いだしていきます。課題解決のための打ち手を講じる際は、「三方よし」となるよう自治体、事業者、住民の方々と綿密な打ち合わせを行い、調整を図ったうえで進めています。

課題を解決するための事業を行うにあたり、JTBがその地域のことを思って事業を進めたとしても、渋滞や来訪者のマナーなど観光公害の心配から反対される方もいらっしゃいます。こうしたお声には「こういったメリットがあります」ということを丁寧に説明し、対話を重ねていきます。

2023年で一番象徴的だった事例としては、山梨県での事業があります。山梨県では富士山麓の河口湖に観光客が集中し、甲府の中心市街地や甲府市に隣接する甲斐市、北西部の北杜市に人が回遊されないことが課題としてありました。そのようななかで、魅力的な旅行商品を開発したり、二次交通や回遊のための拠点を整備したりするといった取り組みを行っています。その取り組みの一つである「シンゲンパス」*（右頁）は、二次交通の充実という観点でバスの増便について調整を行い、甲府駅から昇仙峡への便数も少しですが増やすことができました。

★ 「持続可能な地域づくり」を目指して —

このような地域交流の取り組みを、2023年からは「地域交創プロジェクト」と銘打ち、対外的にもJTBの重要な事業として掲げています。「交創」というのは「交流を創造する」という語の略です。

今はAIなどを用いることで、来訪された方のデータを集約し、一極集中や渋滞などオーバーツーリズムの解消に

* シーズン商品のため、2023年7月1日～11月30日の期間限定となります。

つなげていくことも可能な時代です。これからはICT技術やAI技術も活用しながら、自治体、事業者、住民の方々と連携し、旅行の力、交流の力を生かしながら持続可能な地域づくりを続けていきたいと考えています。

高校生の皆さんには、自分の住んでいる地域や関わっている地域にしっかりと向き合い、地域のことを知り、これからますます増える海外から日本を訪れる方に「自分の住んでいる地域はどのような地域なのか」を語れる人になってもらいたいと思います。

★ 観光業界に就職を考える高校生へのメッセージ —

いろいろな地域に足を運び、さまざまな人と関わって、自分の引き出しを増やしておくことが重要だと考えます。また、インバウンドのお客様に接するとき、あるいは自分が海外に行くときにも、語学は基礎的なところになりますので、語学をしっかり学んでおくのも大切です。

1日のスケジュール例 (オフィスで勤務する日)

- 9時 出社・始業 メール確認、業務整理
- 10時 午後の打ち合わせや会議に備え資料作成・確認
- 12時 昼食休憩
- 13時 各種プロジェクト進捗確認会議
- 14時 会議準備 (資料確認、会場準備)
- 15時 地域交流事業推進会議
- 16時 打ち合わせ準備 (資料確認、会場準備)
- 17時 社内シンクタンクとの打ち合わせ
- 18時 終業・退社

※在宅勤務や、イベントや研修会に参加する日もあります。

昼食は、時間が許せば
近くの運河沿いのオシャレな
お店でとることも。

村田さんの
ふだんの
お仕事の様子

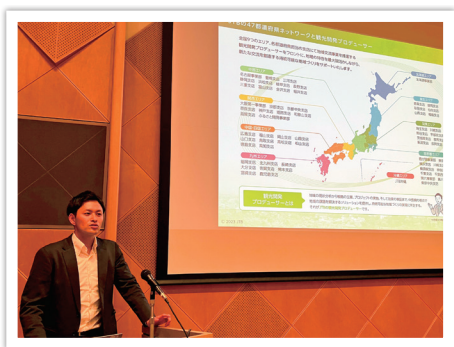


社内でのミーティング

交流人口を増やすためにどのような方法が考えられるか、どのように地域の課題を解決していったらよいか、意見を出し合う。

地域交流事業の 担当者研修

全国の支店に在籍している地域交流の担当者の研修会。全国各地の課題や解決策を共有し、それぞれの担当地域でどのように生かせるかを考えていく。



JTBが取り組む山梨県の地域交流事業の例

1 「シンゲンパス」*

公共交通機関だけで観光地を周遊できる旅行商品です。一般の路線バスを利用し、景勝地・昇仙峡や武田信玄をまつる武田神社などをめぐることができます。公共交通を利用することにより、渋滞の解消や二酸化炭素の削減につながるのと同時に、免許を持たない方、免許を返納した方、お酒を楽しみたい方など、さまざまな方に楽しんでいただくことができます。

2 「Tourist Base Kawaguchiko」

2023年11月にオープンした河口湖を訪れる訪日旅行者向けの観光交流拠点です。河口湖にいらっしゃるお客様に富士山の眺望やおにぎりなどの日本食を楽しんでいただく施設であるとともに、河口湖に集中する旅行者を周辺の地域にも回遊させる拠点としての役割も持っており、県内各地を周遊するツアーの提供や、地方観光地の新たな二次交通としても注目される電動キックボードのレンタルが行われています。



「Tourist Base Kawaguchiko」の店内。おみやげ売場やカフェが併設されている。

★ お仕事ココがうれしい！

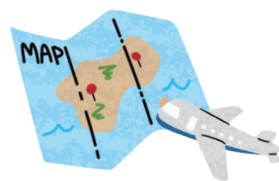
教育旅行の担当だったころ、ある高校のカナダへの長期留学に添乗しました。中には体調を崩したり荷物を紛失したりした生徒もいたのですが、1週間現地でサポートに努めました。長期留学から帰国した生徒の一人から、「この留学が私の人生を変えてくれた。村田さんがあのとき一緒にいてくれたのが心強かった」と言われたのです。添乗員として生徒の人生に関わることができたのは非常に大きな喜びでした。

★ お仕事ココが大変！

さまざまな地域から、地域が抱える課題を相談いただくことが多いのですが、すべての地域に行ったことがあるわけではないため、実際に現地に行ったり、知っている人に話を聞いたり、デスクリサーチをしたりして、その地域のことを理解するよう、努めています。

— 観光業のお仕事と地図や地理との関係 —

地域交流事業では、地域の土地がどのように使われているのか、商業施設はどれくらいあるのか、住宅はどうなっているのかなどを調べたり、過去の変遷と見比べたりすることもありますので、大学時代に学んだGISの考え方が生かされているのではないかと考えます。教育旅行の担当だったときには、訪問先の場所を確認したり、行程を考えたりする際に高校時代の地図帳を活用していました。



※本記事の内容は2023年11～12月の編集時のものです。(p.25写真：株式会社JTB提供)