

ウィズ・ポストコロナ時代の旅行トレンド

執筆者 慶應義塾大学 SFC 研究所 上席所員 林イラン

▼記事のポイント

<サマリー>

新型コロナウイルス感染症の世界的拡散とそれによる移動制限、国境封鎖が続き、観光産業は前例のない低迷期を経験している。世界観光機構によると、コロナは観光産業を 30 年前の水準に戻したという。

しかし、旅行に対する人々のニーズは決して消えず、近距離旅行やグランピングなどを楽しむ国内旅行は続いた。最近では、世界各地でワクチン接種率が向上し、海外旅行に対する期待感も高まっている。

本稿では、コロナ禍の旅行トレンドの変化と観光業界の対応を調査し、with/post コロナ時代の観光の未来を考察した。

調査から、社会的距離を守る旅、清潔・衛生・安全な旅、柔軟な旅、情報通信技術活用の拡大、持続可能な観光への認識の高まりがコロナ禍の旅行トレンドとして挙げられた。

今後、感染症の予防対策、観光地での感染状況の変化、環境への影響など、with/post コロナ時代の旅行者の意思決定はさらに複雑になることが予想され、より個人化された旅行商品の開発が重要になると考えられる。

<主な登場人物>

観光業 旅行業 航空業

<キーワード>

新型コロナウイルス感染症 旅行トレンド

<地域>

世界

Travel Trends in the Post-COVID-19 Era

Yirang Im

Senior Researcher, Keio Research Institute at SFC

Abstract

The tourism industry is experiencing an unprecedented crisis due to the global spread of COVID-19, and its ongoing travel bans and border restrictions. According to the World Tourism Organization, the pandemic has brought international tourism back to levels of 30 years ago.

However, people's need for travel never disappeared, and domestic travel for short trips and glamping has continued. Additionally, vaccination rates are increasing in many parts of the world, and expectations for international travel are rising.

This report examines the future of travel and tourism in the post-COVID-19 era, by surveying the changes in travel trends and the response of the tourism industry to the corona disaster.

The five trends highlighted in the report are socially-distant travel, safety and cleanliness, flexible cancellation policies, digitalization of tourism services, and sustainable tourism.

In the future, the decision-making process of travelers are expected to be more complex, and developing more personalized travel products will become increasingly important.

Key Players

Aviation Industry, Travel and Tourism Industry

Keywords

COVID-19, Travel Trends

Regions

World

1 はじめに

新型コロナウイルス感染症の世界的な広がり、社会・経済・文化など人間の生活の領域に大きな影響を及ぼしている。これまでも、世界金融危機、SARS（重症急性呼吸器症候群）のような危機的な状況を経験してきたが、コロナは、私たちの生活をコロナ前と後に分けるほど日常に多くの変化をもたらしている。感染を防止するためのソーシャルディスタンスの確保が重要になり、在宅勤務が急速に広がると共に、公衆衛生と消毒に対する人々の認識はさらに高まった。何よりも人と人との出会いや移動の制限、国境封鎖が続き、観光産業は非常に大きな打撃を受けている。

しかし、旅行と休息を求める人々のニーズは決して消えなかった。短距離旅行を楽しむマイクロツーリズムが浮上し、人混みの少ない閑静な観光地を探す国内旅行も続いた。

最近では、世界各国にワクチンの普及が進み、国内旅行だけでなく、国家間の観光交流を再開する動きもみられ、観光需要回復への期待が高まっている。

本稿では、コロナ禍の旅行トレンドの変化と観光業界の対応を調査し、with/postコロナ時代の観光業の未来を考察する。これによりコロナ禍の観光戦略を模索する企業や政策関係者に有用な情報として提供できれば幸いである。

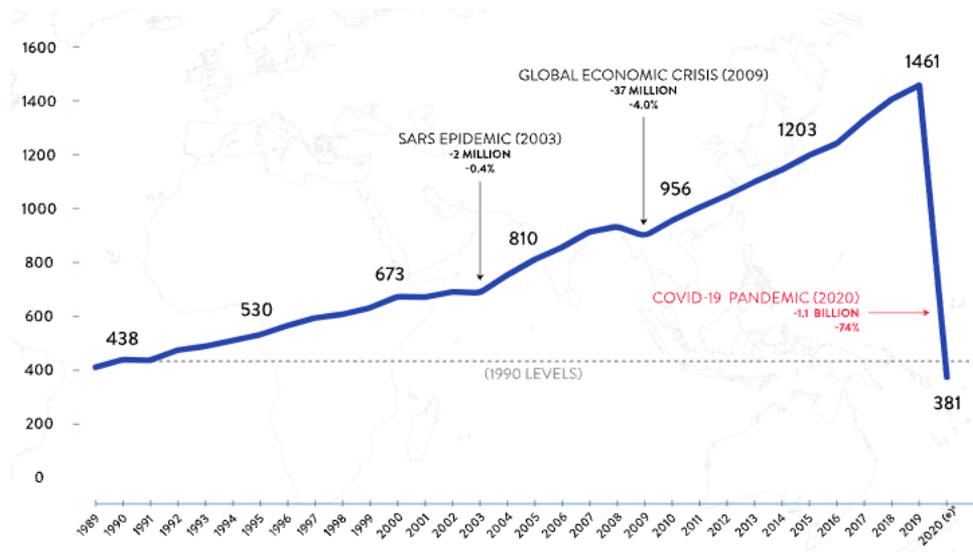
2 新型コロナウイルスが世界観光市場に与えた影響

パンデミックが全世界を襲う前までの世界観光市場は着実に成長を続けてきた。2019年の国際観光客数は、15億人に達し、観光産業は、全世界GDPや雇用の約10%を占め、世界経済の一端を担う重要なセクターであった。

しかし、新型コロナウイルスは国際観光を30年前の水準に戻した。世界観光機構（UNWTO）によれば、2020年の国際観光客数は前年より70%以上減少した3億7900万人であり、これは1990年代の水準であった。また、観光客数減少による観光業界の損失は1兆3000億ドルに達すると推定された。

【図表1】によれば、これまでも国際観光客の減少に影響を与えた危機はあったが、2003年のSARS（重症急性呼吸器症候群）や2009年の世界金融危機による減少が各々0.4%、4%であったことに比較すれば、新型コロナウイルスによるパンデミックは、未曾有の事態であると言える。

【図表1】 年度別国際観光客到着数（百万人）

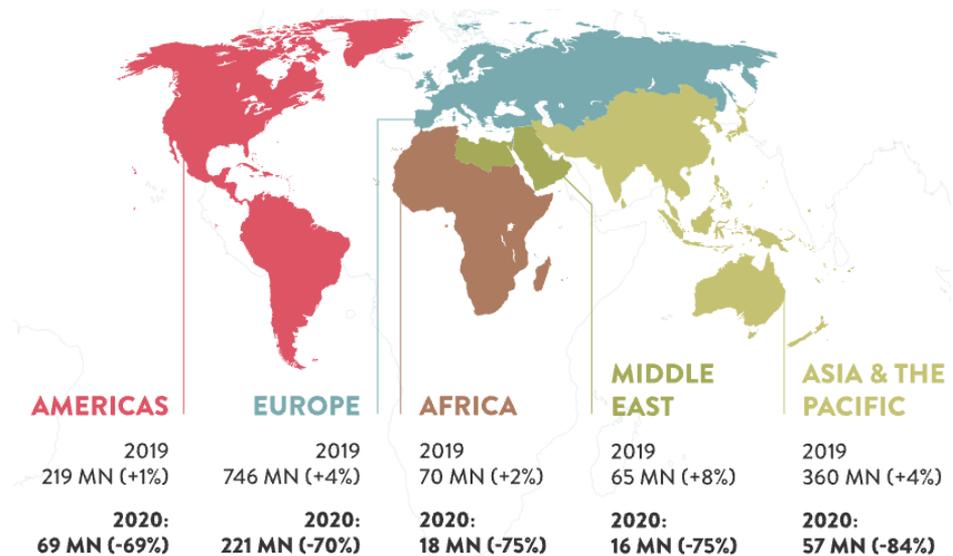


*2020年：推定値出典

出典：世界観光機構（UNWTO）¹

【図表2】の地域別にみると、2020年の国際観光客到着数はアジア太平洋地域が前年より84%減少し、最も大きな影響を受けた。次に、中東とアフリカが75%、ヨーロッパは70%、アメリカは69%減少した。

【図表2】 2020年の地域別国際観光客到着数



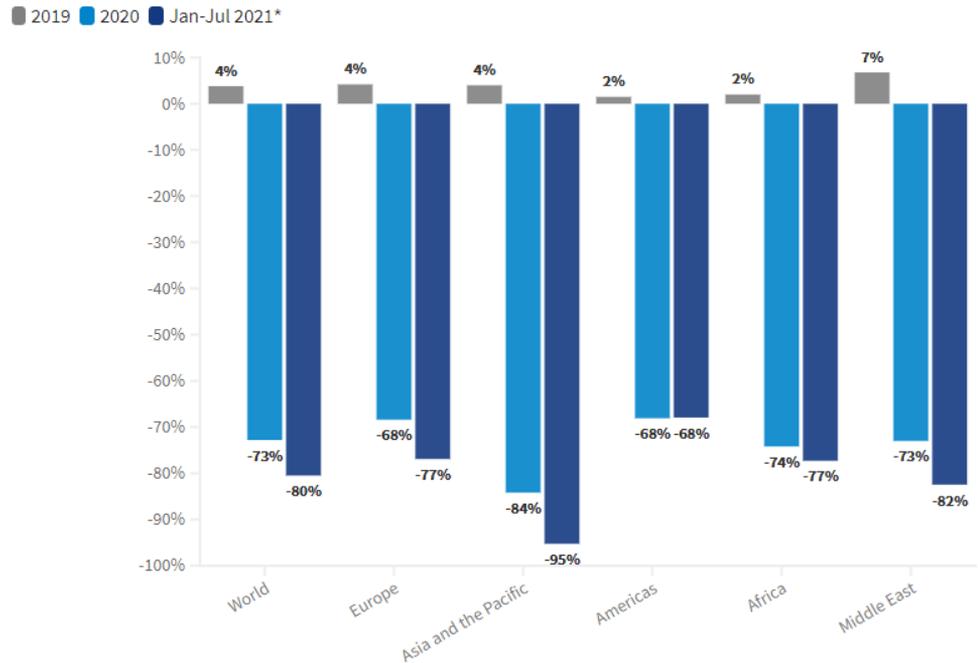
出典：世界観光機構（UNWTO）²

¹ UNWTO “2020: A year in review” <https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020> (2021年11月2日アクセス)

² 同上

2021年1月から7月までの国際観光客数は2019年の同期より80%も減少した。特に、アジア太平洋地域では、入国制限措置などを継続している国々が多く、減少率は95%に達した（【図表3】参照）。

【図表3】 地域別国際観光客到着数の年度別増減率



出典：世界観光機構（UNWTO）¹

2021年にも厳しい状況は続いているものの、ワクチン接種率の向上により、穏やかな回復の動きもみられている。2021年7月の国際観光客数は5400万人であったが、これは2020年4月以来、最も多い数値であった。また、カリブ海、アフリカ、アジア太平洋の小さな島や、ヨーロッパの小国ではパンデミック前の水準または、パンデミックより観光客が増えたところもあるという²。これらの改善は、ヨーロッパを中心としたワクチン接種者に対する入国制限の緩和や国境開放によるものであるとみられる。

一方、世界観光機構が実施した専門家パネル調査³によると、国際観光が2019年の水準まで回復するのは2024年以降になるとの見通しが45%で最も多く、続いて2023年になるとの答えが43%であった。

¹ UNWTO “2020: WORST YEAR IN TOURISM HISTORY WITH 1 BILLION FEWER INTERNATIONAL ARRIVALS” (2021.1.28) <https://www.unwto.org/news/2020-worst-year-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals> (2021年11月2日アクセス)

² UNWTO “VACCINES AND REOPEN BORDERS DRIVING TOURISM’S RECOVERY” (2021.10.4) <https://www.unwto.org/news/vaccines-and-reopen-borders-driving-tourism-s-recovery> (2021年11月2日アクセス)

³ UNWTO “VACCINES AND REOPEN BORDERS DRIVING TOURISM’S RECOVERY” (2021.10.4) <https://www.unwto.org/news/vaccines-and-reopen-borders-driving-tourism-s-recovery> (2021年11月2日アクセス)

3 世界各国における観光需要回復の動き

コロナ禍前までの観光需要の回復は依然として厳しいものの、ワクチン接種率の向上に伴い、観光需要回復の動きが見えつつある。

2021年5月、ニューヨークなどのアメリカの大都市では、観光客にもワクチンの無料接種を提供し、国内外からワクチン接種ツアーが現れた¹。サンフランシスコ国際空港では、空港の出入国利用客にワクチンの無料接種を提供しているが、5月以降、58か国から1,000人を超える観光客が接種を受けており、観光客の多くは台湾やメキシコから来ていると言う²。

また、5月のメモリアルデー連休³の間にアメリカの空港や道路などは、多くの観光客で賑わい、国内線を中心とした観光需要の猛烈な回復がみられた。アメリカの運輸保安庁（TSA：Transportation Security Administration）⁴によれば、連休期間の国内線の利用客数は、710万人を超え、2020年3月以降、最大値を記録した。28日の金曜日だけで195万人が空港を利用し、昨年同日と比較すると499%も増加した。なお、アメリカ自動車協会（AAA：American Automobile Association）は、この期間、2020年比で60%増加した3700万人以上の旅行者が自宅から50マイル（80キロ）以上離れた場所へ移動したと推定した⁵。

2021年11月からは、外国人に対する旅行制限措置が緩和され、国際線利用客の増加も見込まれる。アメリカはパンデミックの初期からイギリスやEU、中国、インドなど30か国以上の地域からの渡航を厳しく制限してきた。11月からは、ワクチン接種完了に関する証明書とコロナ検査陰性確認書があれば、アメリカへの入国が許容される⁶。カナダやメキシコからの陸路での入国制限も緩和され、これまで不要不急な目的とされてきた友人への訪問や観光目的での入国が認められる。

欧州連合（EU）は既に2021年7月からデジタルコロナ証明書（EU Digital COVID Certificate）を運用し、域内での自由な移動を認めていた。同証明書には、ワクチン接種や陰性判定などに関する情報が盛り込まれており、QRコードで示すことでPCR

¹ ワクチン接種ツアーの詳細は以下を参照。

<https://www.vaccinetour.jp/>（2021年11月2日アクセス）および、
<https://www.nyseikatsu.com/featured-article/05/2021/32788/>（2021年11月2日アクセス）

² abc7news “Vaccine tourism: International travelers are rushing to SFO for free COVID vaccines” (2021.8.8) <https://abc7news.com/vaccine-tourism-travel-package-sfo-tourist-incentive/10938165/>（2021年11月2日アクセス）

³ メモリアルデー（Memorial Day：戦没将兵追悼記念日）はアメリカの祝日。毎年5月の最終月曜日である。2021年のメモリアルデーは5月31日であった。

⁴ TSA “TSA checkpoint travel numbers” <https://www.tsa.gov/coronavirus/passenger-throughput>（2021年11月2日アクセス）

⁵ Fox News “Air travel surged nearly 500% during Memorial Day weekend: TSA” <https://www.foxnews.com/travel/air-travel-surged-500-memorial-day-weekend-tsa>（2021年11月2日アクセス）

⁶ 日本や韓国は入国禁止措置の対象外の国であり、従来はコロナ検査陰性確認書だけ提出されたが、今後はワクチン接種証明書も必要になる。

検査や自主隔離が免除される。域外からの渡航については、各国の感染状況に応じて対応している。

比較的厳格な入国制限措置を行っているアジアの国々においてもトラベルバブル（Travel Bubble）協定を通じた海外旅行再開への動きがみられる。トラベルバブルは、感染収束にある程度成功している国同士で国民の自己隔離を免除し、自由な往来を可能にする協定である¹。

韓国政府は、国内におけるワクチン接種者の増加を受け、諸外国とのトラベルバブル協定を推進してきた。これにより、今年7月からサイパンとのトラベルバブルが開始されたが、サイパンのパッケージツアーを予約した韓国人観光客が9月時点で4000人を超え、年末までの航空便がすでに完売された。協定が始まった最初の一か月の予約者はわずか42名であったが、ワクチンの接種率が上がり、観光需要も爆発的に増えたとみられる²。11月からはシンガポールとのトラベルバブルが開始され、様々な旅行商品が発売されている。サイパンとの協定は団体旅行に限定されたが、シンガポールとの協定は個人旅行まで許容され、旅行業界の期待がさらに高まっている。

以上より、ワクチン接種の拡大を受け、各国政府は、コロナで最も大きな被害を受けた観光業界の回復に向けた措置を次々と講じていることが分かる。観光需要も少しずつ回復し始めており、これまで抑えられてきた観光需要が今後、急増することも考えられ、with/postコロナ時代に備えた旅行トレンドの検討が求められる。

4 with/postコロナ時代の旅行トレンド

4-1 密集から分散へ、社会的距離を守る旅

コロナ以前の観光を振り返ると、有名観光地や大都市には世界各地からの観光客で賑わい、密集・混雑した場所で休暇を過ごす場面も多くあった。ベネチアやバルセロナといった著名観光地では、地域社会に負の影響を与えるオーバーツーリズムも大きな課題であった³。

しかし、コロナによって私たちの日常は密集から分散へ変わるようになった。

¹ 2020年5月に北欧バルト三国のエストニア・ラトビア・リトアニアとの間で「バルティック・バブル」を締結し、ヨーロッパで初めてのトラベルバブルを開始した。2021年4月には、ニュージーランドとオーストラリアとの間で協定を結び、また、台湾とパラオもアジア初のトラベルバブルを締結した。

² エコノミックレビュー「サイパンのトラベルバブル利用者4,000人突破…国際線再開始動」(2021.9.18),【韓国語】
<http://www.econovill.com/news/articleView.html?idxno=549610> (2021年11月2日アクセス)

³ 半井明大「オーバーツーリズム ～溢れる観光客と求められる全体最適化～」(『KDDI総合研究所 調査レポートR&A』2019/4/25) <https://rp.kddi-research.jp/article/RA2019007>

特定の人数を超える私的な集まりが禁じられ、社会的距離を守ることが感染予防の大変重要な対策となった。このような変化は旅行先でも続くものと見られる。

旅行サイトBooking.comの調査¹によると、観光客の70%は、観光地で社会的距離を守ることが求めているという。また、人混みが多く混雑する観光地は避けたいと回答した割合も59%であった。

人々が多く集まる観光地や空港などでは、今後の観光需要拡大を見据え、密集と混雑を管理する対策が講じられている。

過剰観光で悲鳴をあげた代表的な観光地であるベネチアは、2022年から事前予約システムを導入し、日帰り観光客を管理する方針を発表した²。都市の主要出入口に改札機を設置し、スマートフォンアプリとQRコードを所持した観光客のみ入場できるようにする。スマートフォンアプリやQRコードはホテルで1泊以上滞在する人には自動的に付与されるが、日帰り観光客は別途費用を払ってダウンロードしなければならない。また、制御室で観光客数と位置を把握し、都市内どの部分が混雑しているかをモニタリングした後、観光客収容不可の状態に達すると、出入口を完全に統制する方針である。

2020年7月、ジョン・F・ケネディ国際空港のターミナル4の運営者であるJFKIATは、ターミナル全体の社会的距離を監視できるカメラ技術を発表した³。CrowdVision社によって開発されたこのテクノロジーは、乗客数、運用リソース、待機時間など、空港内のさまざまな指標をリアルタイムで測定し、混雑が続く場所を特定することができる。これらによって空港内でのソーシャルディスタンスをコントロールし、乗客と職員の安全を確保するという。

観光スタートアップも観光地での混雑を管理するソリューションを開発している。フランスのスタートアップであるMurmurationは、衛星データを利用し、観光地での人混み具合などを分析、旅行者や旅行代理店に提供している⁴。このデータによって、混雑する観光地への訪問を事前に避ける機会を提供し、オーバーツーリズムに

¹ 28ヶ国の成人回答者計20,934名を対象に実施したオンラインアンケートの結果であり、2020年7月に集計された。詳細は以下を参照。

Booking.com “SMARTER, KINDER, SAFER: BOOKING.COM REVEALS ITS PREDICTIONS FOR THE FUTURE OF TRAVEL”

<https://globalnews.booking.com/download/944450/booking.comglobalresearchreport.pdf> (2021年11月2日アクセス)

² TRAVELLER “Overtourism in Venice, Italy: Tourists will have to book, pay fee if they want to visit”(2021.9.6) <https://www.traveller.com.au/overtourism-in-venice-italy--tourists-will-have-to-book-pay-fee-if-they-want-to-visit-h1yehn> (2021年11月2日アクセス)

³ Future Travel Experience “New social distancing monitoring technology implemented at JFKT4”(2020.7.29) <https://www.futuretravelexperience.com/2020/07/new-social-distancing-monitoring-technology-implemented-at-jfk-t4/> (2021年11月2日アクセス)

⁴ StartUs Insights “Discover 5 Top Sustainable Travel & Tourism Startups”<https://www.startus-insights.com/innovators-guide/discover-5-top-sustainable-travel-tourism-startups/> (2021年11月2日アクセス)

よる問題を緩和するという（【図表4】参照）。

【図表4】 Murmurationによるソリューションの例



出典：Murmurationのホームページ¹

これまでも、位置情報やビックデータなどを用いた分散化ソリューションは講じられてきたが、コロナによって安全確保の側面からその重要性を増していくと思われる。

4-2 清潔、衛生、安全な旅行

マスク着用と手指消毒剤の使用は私たちの日常になり、感染防止の基本的な対策となった。コロナ禍の観光客は観光地への移動や宿泊施設など、旅行中の至る所で、消毒と衛生に対する期待がより高まると思われる。

Booking.comの調査²によれば、79%の旅行者が、旅行する際に新型コロナウイルス対策をさらに積極的に行いたいと回答した。また、宿泊先を選ぶ際には、衛生や保健に関するポリシーを明示したところだけを予約すると答えた割合も70%に達しており、75%の旅行者が抗菌および殺菌製品を使用するホテルを好むと答えた。

観光業界でも清潔で衛生的な環境を提供するための新しいプログラムを導入している。Hiltonは、2020年6月に世界のHilton施設を対象に業界の新たな基準となる清潔さと衛生プログラムを導入すると発表した³。Hiltonは、米国総合病院であるMayo

¹ https://murmuration-sas.com/wp-content/uploads/2021/03/PRES_ITB_BERLIN.pptx.pdf (2021年11月2日アクセス)

² Booking.com “SMARTER, KINDER, SAFER: BOOKING.COM REVEALS ITS PREDICTIONS FOR THE FUTURE OF TRAVEL”
<https://globalnews.booking.com/download/944450/booking.comglobalresearchreport.pdf> (2021年11月2日アクセス)

³ Business Wire “Hilton CleanStay Brings New Standard of Cleanliness Worldwide in Time for Summer Travel”(2020.6.12)
<https://www.businesswire.com/news/home/52234394/en> (2021年11月2日アクセス)

Clinicと協力し、「Hilton CleanStay」プログラムを開発した。客室内の電灯のスイッチ、ドアハンドル、テレビのリモコン、サーモスタットなど、ゲストの手が最も多く届くところを集中的に消毒し、清掃が終わったら、消毒を徹底したことを示すヒルトンクリーンステイルームシールを取り付けておく（【図表5】参照）。また、モバイルアプリによる非接触型チェックインを拡大するとともに、全従業員に対して職場での健康を守るための教育を実施すると発表した。

Hiltonは医療機関との協力を通じて病院レベルの殺菌と消毒を行っていることを強調することで、顧客に安心と信頼感を与えようとしている。

【図表5】 Hilton Clean Stay Room（左）とシール（右）



出典：(左) Business Wire¹、(右) Hiltonのホームページ²

多くの人々が利用する空港でも殺菌と消毒を通じて安全な空港を目指す動きが見られる。特に、紫外線（UV）ライトを用いた殺菌ソリューションの採用も今後増加すると思われる。昨年（2020年）、ヨーロッパの多くの空港では、乗客と従業員との接触が多いセキュリティトレイを消毒するために、セキュリティトレイ用のUVライト消毒キットを導入した。ガトウィック空港（Gatwick Airport）は、イギリスで初めてSmiths DetectionのUV消毒システム³を導入した。本システムは、COVID-19やSARSなどのコロナウイルスに対して有効であることが証明されている短波長UV-C光を使用し、トレイを消毒する（【図表6】参照）。これは、遺伝物質の構造を歪め、ウイルス粒子の増殖や複製を防ぐために、主に医療や産業分野で使われていたものである。

¹ Hilton “Hilton Defining a New Standard of Hotel Cleanliness, Working With RB/Lysol and Mayo Clinic to Elevate Hygiene Practices From Check-In to Check-Out” (2020.4.27) <https://newsroom.hilton.com/corporate/news/hilton-defining-new-standard-of-cleanliness> (2021年11月2日アクセス)

² Business Wire “Hilton CleanStay Brings New Standard of Cleanliness Worldwide in Time for Summer Travel”(2020.6.12) <https://www.businesswire.com/news/home/52234394/en> (2021年11月2日アクセス)

³ 今年6月、成田空港もSmiths Detectionのソリューションを導入した。詳細は次の記事を参照。Business Wire「成田国際空港、いっそう安全な渡航管理を目指し、Smiths Detectionの自動トレイ消毒技術を選択」(2021.6.30) <https://www.businesswire.com/news/home/20210630005315/ja/> (2021年11月2日アクセス)

【図表 6】 Smiths Detection 社のUV消毒・殺菌機器



出典： Future Travel Experienceの記事¹

このように、各業界では、衛生と消毒に対する顧客のニーズに対応するために、医療現場で使用されそうな高レベルの消毒と殺菌システムを導入している。これらを積極的にプロモーションすることで利用者に信頼感を与えることと、衛生に関する情報の公開が顧客誘致にさらに重要になると思われる。

4-3 柔軟な旅

コロナは、旅行に対する不確実性を高めた。感染状況の収束と再拡散を予測することはなかなか難しい。また、政府による自粛要請や入国制限などの措置も感染状況に応じて変更になる。旅行者にとっては、不確定要素が多い中で、旅行日程を確定するには、リスクが伴う。そのため、予約変更やキャンセルに対する柔軟なチケットを求めるニーズが増加している。

経営戦略コンサルティング会社であるSimon-Kucher & Partnersの調査²によると、回答者の70~80%が、今後の旅行会社を選択する基準として予約のキャンセルに対する返金保証の必要性を高く評価しており、60%が予約についての柔軟性を求めている。同じく、Expedia Groupの「2021 Travel Trends Report」³によれば、70%の旅行者が移動や宿泊施設の予約の際に、旅行保険の加入およびキャンセル・全額返金プランといった柔軟性を求めているという。実際に、2020年のExpedia.comの宿泊データを見ると、返金可能な料金プランを予約した旅行者は前年より10%増えたとい

¹ Future Travel Experience “Gatwick becomes first UK airport to roll out UV cleaning system for security trays”(2020.9.17)
<https://www.futuretravelexperience.com/2020/09/gatwick-becomes-first-uk-airport-to-roll-out-uv-cleaning-system-for-security-trays/> (2021年11月2日アクセス)

² コロナ時代の観光に関する調査。2020年5月20日から6月3日までの間に、米国、英国、ドイツ、フランス、オランダの3,650人の消費者を対象にオンライン調査を実施した。詳細は次を参照。Simon-Kucher & Partners ““Staycations” on the Rise: New Survey about Travelling and Tourism in the Time of Corona” (2020.7.23)
<https://www.simon-kucher.com/en/blog/staycations-rise-new-survey-about-travelling-and-tourism-time-corona> (2021年11月2日アクセス)

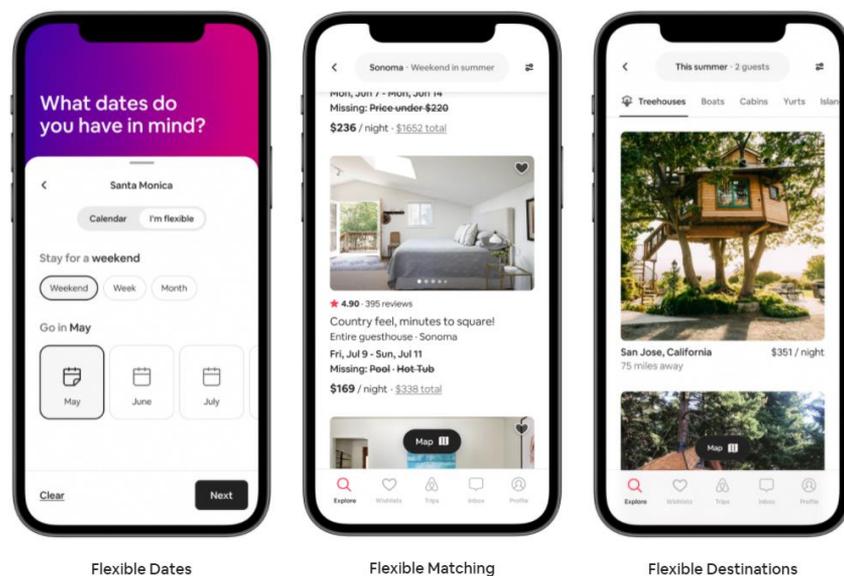
³ Expedia group “One in two travelers optimistic about taking a trip in the next 12 months”(2020.12.10) <https://advertising.expedia.com/about/press-releases/one-in-two-travelers-optimistic-about-taking-a-trip-in-the-next-12-months/> (2021年11月2日アクセス)

う。

Airbnbは、コロナ禍の新たな旅行スタイルとして「柔軟性」に着目し、ホストとゲストに、より柔軟な選択肢を提供するための様々な仕組みを導入している。2020年3月には「より柔軟な予約」ポリシーを発表した¹。ここでは、ゲストがチェックイン時間（現地時間）の24時間前までにキャンセルすれば、手数料を含む全額が返金されることと、ゲストの要望に応じて予約キャンセルと返金の対応をしてくれたホストに対するサポートが含まれている。

また、2021年5月には、ゲストが旅行を計画する際の柔軟性をさらに高める100件以上の機能アップグレードを発表した²。そこには、「柔軟な日付設定」、「柔軟なマッチング」、「柔軟な宿泊先検索」という3つの新しい検索方法が含まれている【図表7参照】。例えば、旅行先を特定しなくも、思いもよらなかったユニークな宿泊先を見つけられることができる。これらユニークな物件の検索数は、2019年の同時期に比べ、94%も増加したという。

【図表7】 Airbnbの柔軟な旅行を検索するオプション



出典： Airbnbのホームページ³

withコロナ時代の旅行計画の策定には、不確定要素が多いため、旅行者の経済的リスクを軽減する柔軟なオプションを設けて置くことが顧客誘致において重要になると思われる。

¹ 詳細は次を参照。Airbnb “More Flexible Reservations in Times of Uncertainty” (2020.3.10) <https://news.airbnb.com/more-flexible-reservations-in-times-of-uncertainty/> (2021年11月2日アクセス)

² 詳細は次を参照。Airbnb “Airbnb 2021 Release: 100+ innovations and upgrades across our entire service” <https://news.airbnb.com/2021-release/> (2021年11月2日アクセス)

³ Airbnb “Airbnb 2021 Release: 100+ innovations and upgrades across our entire service” <https://news.airbnb.com/2021-release/> (2021年11月2日アクセス)

4-4 情報通信技術（ICT）活用の拡大

コロナによって非対面・非接触が重要になり、私たちの日常では、デジタル技術が直ちに浸透した。学生は教室ではなく遠隔授業を受けなければならず、また、職場では、テレワークが急速に広まった。コロナ禍で、ZoomをはじめとするWeb会議システムは一気に普及した。

これまで一部世代に限られていた情報通信技術（ICT）の利用が、コロナをきっかけに子供から大人まで全世代に広がった。コロナは、ほぼすべての産業においてデジタル技術への移行を加速させ、それは観光産業でも例外ではない。

旅行中のテクノロジー使用に関する旅行者の認識は、肯定的に高まっている。Amadeus IT Group¹の「Rethink Travel Global Survey 2020²」によると、テクノロジーが旅行心理の回復に重要な役割を果たしていることが分かる。旅行者の84%は、テクノロジーが混雑や社会的距離、物理的な接触に関する懸念を解消し、旅行意向を高めると述べている。最も多く言及されたテクノロジーは、旅行中の感染者発生や政府指針の変更などに関する通知とアラートを提供するモバイルアプリケーション（42%）、非接触型の決済とモバイル決済（42%）、物理的なチェックインを必要としないセルフチェックインや生体認証による搭乗（34%）が挙げられた。これらのテクノロジーは、旅行への意向を高めるとしている。

航空・ホテルなど関連業界でも多様なデータとテクノロジーを活用した非対面・非接触サービスの提供が拡大するものと見られる。

空港では、より安全なサービスを提供するために、ターミナル内でのタッチレス化を加速している。2020年7月、シンガポールのチャンギ空港は、世界の空港では初めて新しい非接触型の自動キオスクを導入した。既存の自動キオスクに赤外線の間接センサーを搭載し、乗客がスクリーンに触れる必要なく、指を近づけるだけで、搭乗手続きや荷物の預け入れなどのオプションの選択ができる（【図表8】（左）参照）。また、出入国審査においては、従来の指紋認証システムから、顔と虹彩の認証技術を使用する新しい生体認証システムにアップグレードした。ターミナル内の掃除では、自律型掃除ロボットを導入し、清掃と消毒を行っている（【図表8】（右）参照）。

¹ Amadeus IT Group（アマデウスITグループ）は、観光関連企業を顧客に、各種のITソリューションを提供するグローバル企業である。本社は、スペインにある。

² この調査は、2020年9月14日から22日まで、18か月間に海外を旅行したフランス、ドイツ、インド、シンガポール、英国、米国に居住する6,074人を対象に実施された（市場ごとに最低1,000人の回答者）。詳細は次を参照。 Amadeus “Rethink Travel Global Survey 2020”<https://amadeus.com/documents/en/theme/research-report/global-traveler-survey.pdf>（2021年11月2日アクセス）

【図表8】 非接触型の自動キオスク（左）と自律型掃除ロボット（右）



出典： Future Travel Experienceの記事¹

旅行小売業者であるHudson²は、2021年2月にAmazonの無人決済システムのジャスト・ウォークアウト（Just Walk Out）を採用したノンストップストアをダラスラブフィールド空港にオープンした（【図表9】参照）。搭乗客は、専用の端末にクレジットカードを挿入またはスワイプすることで店内に入り、探している商品を取り出して店を出ると、自動的に決済が行われる。時間のない搭乗客に完全非接触型かつレジ待ち時間のない購買サービスを提供することができる。今年6月には、シカゴ・ミッドウェー国際空港に2番目のノンストップストアをオープンしており、今後もデジタル技術を用いた革新を続けて行く方針である。

【図表9】 Hudsonのジャスト・ウォークアウト



出典： Future Travel Experienceの記事³

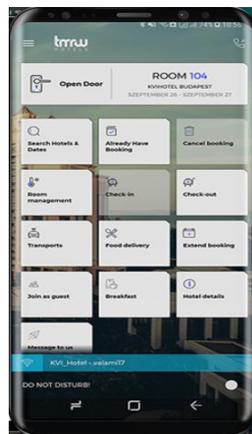
¹ Future Travel Experience “Changi Airport introduces new contactless and cleaning innovations”(2020.7.2) <https://www.futuretravelexperience.com/2020/07/changi-airport-introduces-new-contactless-and-cleaning-innovations/>（2021年11月2日アクセス）

² Hudson（ハドソン）は、北米全土の空港、観光地などで1,000以上のコンビニエンスストアを展開している。

³ Future Travel Experience “Hudson opens first store with Amazon Just Walk Out technology at Dallas Love Field Airport”(2021.3.2) <https://www.futuretravelexperience.com/2021/03/hudson-opens-first-store-with-amazon-just-walk-out-technology-at-dallas-love-field-airport/>（2021年11月2日アクセス）

ホテルにおけるデジタル技術の活用も進化しつつある。ハンガリーブダペストのKViHotel Budapestは、2018年3月にヨーロッパで初めて100%スマートフォンアプリで運営されるシステムを導入した¹。KViHotelは、TMRW Hotelsというアプリケーションを通じて、客室予約、チェックインとチェックアウト、決済、客室管理など、すべてのサービスが行われる（【図表10】参照）。客室の出入りは鍵やカードキーなしでBluetooth接続を介したスマートフォンで行われる。客室内でもスマートフォンで冷暖房などの温度調節を行い、朝食やルームサービス、追加の清掃などを要請することができる。職員もスマートフォンを通じて業務の状況をリアルタイムで確認し、アプリで割り当てられた業務を遂行する。

【図表10】 TMRW Hotelsアプリケーションの例



出典： TMRW Hotelsのホームページ²

これまでもスマートツーリズムといった観光産業のデジタル化が促進されてきたが、コロナによって、感染予防と安全確保の側面から、情報通信技術の活用がさらに加速していくと思われる。また、個人情報の保護とセキュリティ対策を徹底することがデジタル化の肝になるとと思われる。

4-5 持続可能な観光へのシフトが加速

コロナによって都市封鎖が続き、人々の足が途切れたら、野生生物の動きが活発化した³。また、二酸化炭素排出量が大幅に減少すると共に、大気汚染もかつてないほど改善された⁴。

¹ HOTEL MANAGEMENT “Smartphone-managed hotel opens in Budapest, Hungary” (2018.3.13) <https://www.hotelmanagement.net/tech/smartphone-managed-hotel-opens-budapest> (2021年11月2日アクセス)

² <https://tmrwhotels.life/#features> (2021年11月2日アクセス)

³ CNN.co.jp 「人が消えたビーチでウミガメ繁殖、野生生物再生の「希望の光」」 (2020.4.21) <https://www.cnn.co.jp/fringe/35152669.html> (2021年11月2日アクセス)

⁴ CNN.co.jp 「インドの二酸化炭素排出量、40年ぶりに減少」 (2020.5.13) <https://www.cnn.co.jp/world/35153681.html> (2021年11月2日アクセス) および、CNN.co.jp 「世界の都市の大気汚染、ロックダウンで異例の改善」 (2020.4.25) <https://www.cnn.co.jp/world/35152821.html> (2021年11月2日アクセス)

移動を伴う観光は人々に休息と楽しさを与えたが、果たして自然と環境にはどのような影響を与えていたのか。観光産業は、世界の温室効果ガス排出量の8%を占めているという研究もある¹。これまでもオーバーツーリズムやそれに伴う環境問題で持続可能な観光²が重要性を増してきたが、コロナによってそのような認識がさらに高まった。

Booking.comの「2021年度のサステナブル・トラベル」に関する調査結果³によれば、パンデミックは、多くの人にとって持続可能な旅行を実践するターニングポイントになっていたことがうかがえる。調査によれば、全世界の旅行者の83%が持続可能な旅行が重要だと考えており、61%は、パンデミックの影響でもっと持続可能な旅行を望むようになったと答えた。また、72%の旅行者が未来の世代のために、今から地球環境を保存する行動をしなければならないと考えており、実際にその実践を行っていた。旅行者の45%が、最近の休暇中に、宿泊施設を出る時、意識的に冷暖房を切ったと答え、43%がペットボトルの水を購入するのではなく、自ら再利用可能なウォーターボトルを購入したと答え、また、33%が地域社会を支援する活動を行ったと応答した。

持続可能な観光に対する旅行者の需要拡大を受け、旅行業界では、環境への負担を軽減するための施策が講じられている。

グローバルホテルチェーンのMarriott Internationalは、2021年9月、地球の平均気温上昇を1.5°C以内に抑える「Business Ambition for 1.5°C」キャンペーンを通じて国連気候変動枠組条約の「Race to Zero」への参画を表明した⁴。「Race to Zero」は、2050年までに温室効果ガス排出量実質ゼロを目指す国際キャンペーンである。Marriott Internationalは、これまでも使い捨てプラスチックの削減など、環境保護に関する取り組みを推進してきたが、長期的には、再生エネルギーの使用拡大、自動化システムの導入およびエネルギー効率の向上（スマートサーモスタットなど）などを検討するという。

Googleは、ホテルやマップ、フライト検索等において持続可能な開発に貢献する

¹ Carbon Brief “Tourism responsible for 8% of global greenhouse gas emissions, study finds”(2018.5.7) <https://www.carbonbrief.org/tourism-responsible-for-8-of-global-greenhouse-gas-emissions-study-finds> (2021年11月2日アクセス)

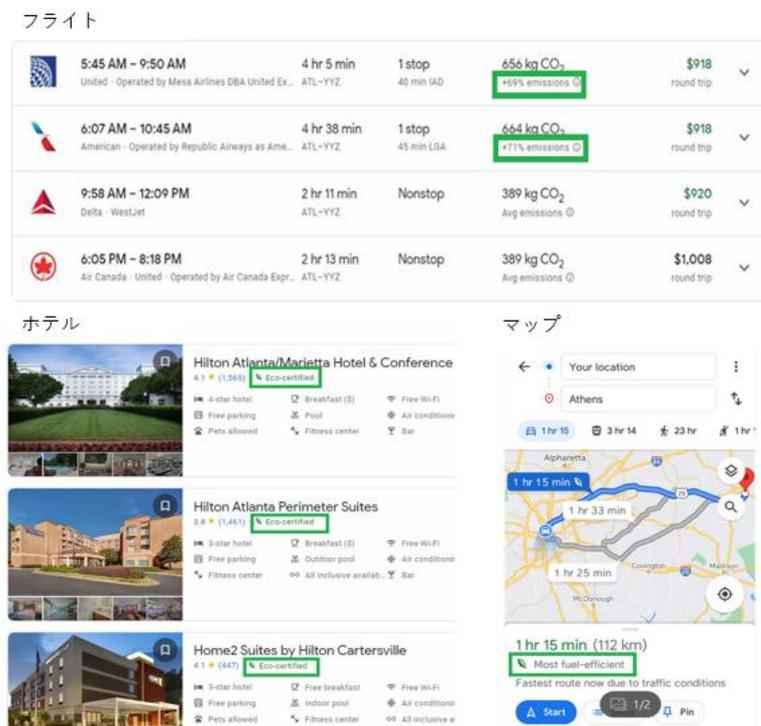
² UNWTOは、持続可能な観光を次のように定義している。持続可能な観光とは、「訪問客、業界、環境および訪問客を受け入れるコミュニティのニーズに対応しつつ、現在および将来の経済、社会、環境への影響を十分に考慮する観光」<https://unwto-ap.org/why/tourism-definition/>

³ Booking.com “Booking.com’s 2021 Sustainable Travel Report Affirms Potential Watershed Moment for Industry and Consumers”(2021.6.3) <https://globalnews.booking.com/bookingcoms-2021-sustainable-travel-report-affirms-potential-watershed-moment-for-industry-and-consumers/> (2021年11月2日アクセス)

⁴ PR TIMES 「2050年までに温室効果ガス排出量実質ゼロを目指し、国連が定める「Race to Zero」に参画表明」(2021.9.27) <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000824.000011305.html> (2021年11月2日アクセス)

いくつかの新機能を追加した¹。2021年9月から、ホテルの検索でサステナビリティの基準を満たしているホテルに「エコ認定 (Eco-certified)」を付与する機能を追加した。「エコ認定」は、エネルギー効率や廃棄物の削減など、環境に関する特定の基準を満たし、第三者認定機関からの認証を基に付与されるものである。Googleフライトでは、10月から航空便の検索において、二酸化炭素排出量が表示されるようになり、利用者の環境に対する認識に応じて、航空便を選択することができる。また、Googleマップは、目的地までの経路を検索する際に、燃料効率のいいルート (Most fuel-efficient) が提案されるようになった。最速のルートと燃料効率のいいルートが両方提案され、利用者が選択する。この機能は、米国ですでに利用可能となり、2022年からは欧州など他の地域にも拡大されるという。

【図表11】 Googleの持続可能な検索オプションの例



出典：著者作成

持続可能な観光を支えるスタートアップのソリューションも増えつつある²。カナダのスタートアップTripanは、持続可能な旅行をパーソナライズできるプラットフォームを提供している。AIを使用し、顧客のプロファイルに基づき、パーソナライズされた旅行を提案する。

ブルガリアのスタートアップCO2 Cardsは、オンライン旅行代理店を対象に、二酸化炭素排出量を計算する機能と、カーボンオフセットのオプションをチケットシ

¹ ITmedia NWES 「Google、検索やマップにSDGs（持続可能な開発目標）な新機能」（2021.10.7）<https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2110/07/news056.html>（2021年11月2日アクセス）

² StartUs Insights “Discover 5 Top Sustainable Travel & Tourism Startups”
<https://www.startus-insights.com/innovators-guide/discover-5-top-sustainable-travel-tourism-startups/>（2021年11月2日アクセス）

システムに統合するソリューションを提供している。これにより、旅行代理店は、環境に配慮した旅行を求める顧客を確保し、それは、二酸化炭素排出量の削減にもつながる。

以上より、世界的なチェーンホテルを中心に使い捨て品の使用削減など、環境にやさしい運営が拡大していることが分かる。旅行先への移動手段と方法に関しても旅行者が持続可能な観光のオプションを選択できるようになりつつある。

5 おわりに

本稿では、旅行者意識に関するグローバル調査や業界対応に関する様々な事例を挙げて、コロナ禍の旅行トレンドを俯瞰した。【図表12】に、コロナ禍の旅行トレンドと業界対応の要約を示す。

【図表12】 コロナ禍の旅行トレンドと業界対応

| 旅行トレンド | 業界対応 | 事例 |
|-----------------------------|-------------------------------|---|
| 密集から分散へ、社会的距離が確保できる旅行への需要拡大 | 事前予約制、混雑・密集を管理するソリューションの導入 | ベネチア、ジョン・F・ケネディ国際空港 |
| 清潔、衛生、安全な旅行への需要拡大 | 医療現場で使用される高レベルの消毒と殺菌システムを導入 | 「Hilton CleanStay」プログラム、ガトウィック空港 |
| 柔軟な予約オプションへの需要拡大 | 柔軟な日付設定、柔軟な宿泊先検索などの検索オプションの導入 | Airbnb |
| 情報通信技術（ICT）活用の拡大 | テクノロジーを活用した非対面・非接触サービスの提供 | チャンギ空港、Hudson、KViHotel Budapest |
| 持続可能な観光へのシフトが加速 | 使い捨て品の使用削減、持続可能な観光のオプションの提供 | Marriott International、Googleホテル・マップ・フライト、Tripian、CO2 Cards |

出典：各種資料をもとに著者作成

コロナは、移動や外出、旅行に対する不確実性を高めた。感染に対する不確実性を軽減するために、社会的距離を確保する旅や、旅先での消毒と衛生を徹底する対策が求められるようになった。また、旅行計画における経済的不確実性を軽減するために、柔軟な予約オプションや返金ポリシーの導入が重要になった。

一方、コロナによって人々の移動が止まっている間、観光が自然や環境に及ぼす影響を考える時間が与えられ、持続可能な観光への意識が高まった。

上記のようなコロナ禍の旅行トレンドに対応するために、あらゆる分野で情報通信技術の活用が拡大していた。業界対応の多くの事例でテクノロジーを活用した対策がみられたことは特徴的であった。

これまでテクノロジーの活用は、待ち時間短縮など、利便性の向上や効率的な管理の側面に注力されてきたが、今後は、感染予防や安全確保の側面からそのニーズが増えていくと考えられる。また、予防対策や、観光地での感染状況の変化、環境への影響など、コロナ時代の旅行者の意思決定はさらに複雑になることが予想されるため、より個人化された旅行商品の開発や旅行者の意思決定をサポートするソリューションが重要になると思われる。

しかし、周知のようにテクノロジーは万能薬ではない。特に、観光は、人との交流が重要なホスピタリティ産業であるため、リアル体験とICTを相互補完的にうまく活用することが肝になると思われる。

【執筆者プロフィール】

氏名： 林（イム）・イラン Yirang Im, PhD

所属： 慶應義塾大学SFC研究所 上席所員

経歴： 2017年3月慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科博士課程を修了。博士（政策・メディア）。2016年4月から2019年2月まで同研究科の特任助教として研究及び教育活動に従事。2018年8月から慶應義塾大学SFC研究所の上席所員（～現在）。2019年3月から2021年3月までKDDI総合研究所のアナリストとしてスマートシティや官民連携に関する調査研究を担当。2021年8月よりアトランタ在住。

Yirang Im is a Senior Researcher at Keio Research Institute at SFC in Japan. She completed her PhD in Media and Governance at Keio University in 2017. She was as a Project Research Associate at Keio University from April 2016 to February 2019 and an Analyst at KDDI Research, Inc. from March 2019 to March 2021. Her current research interests include tourism policy and local policy-making process, smart city and public-private partnership.