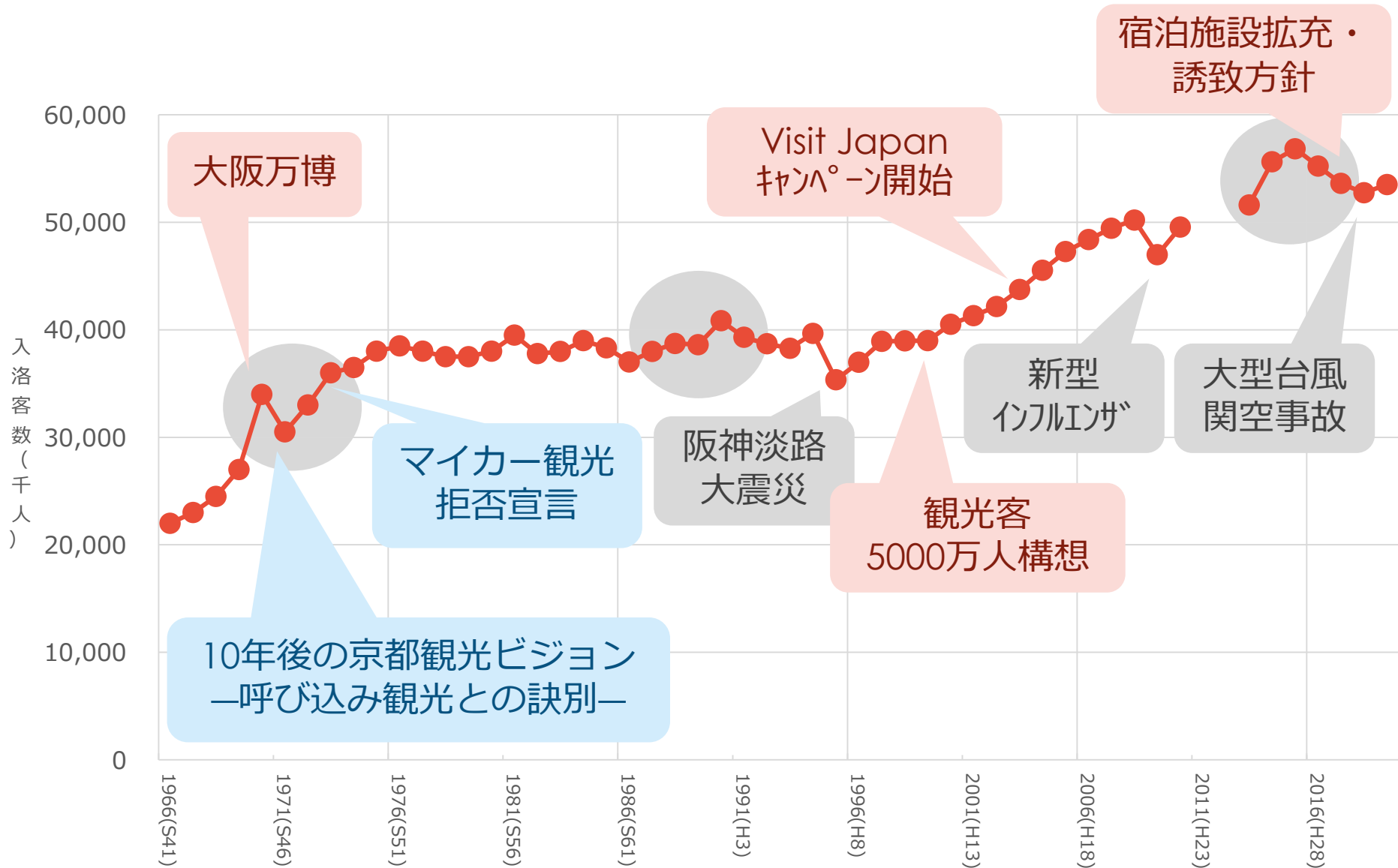
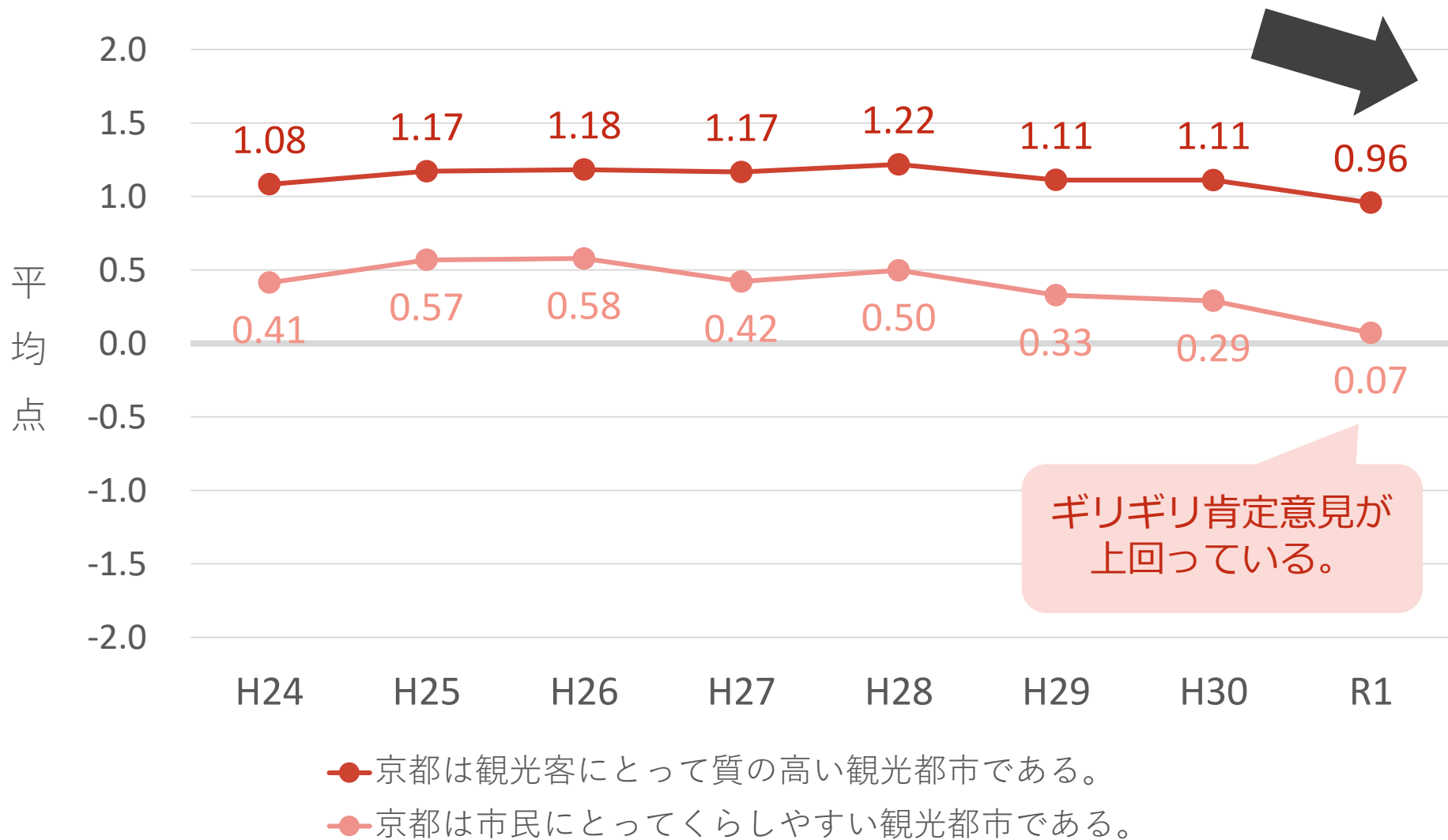


京都観光は年間5,000万人を越え、新たなフェーズへ



出所) 京都市観光調査年報および京都観光総合調査をもとに作成

観光に対する市民感情は徐々に悪化

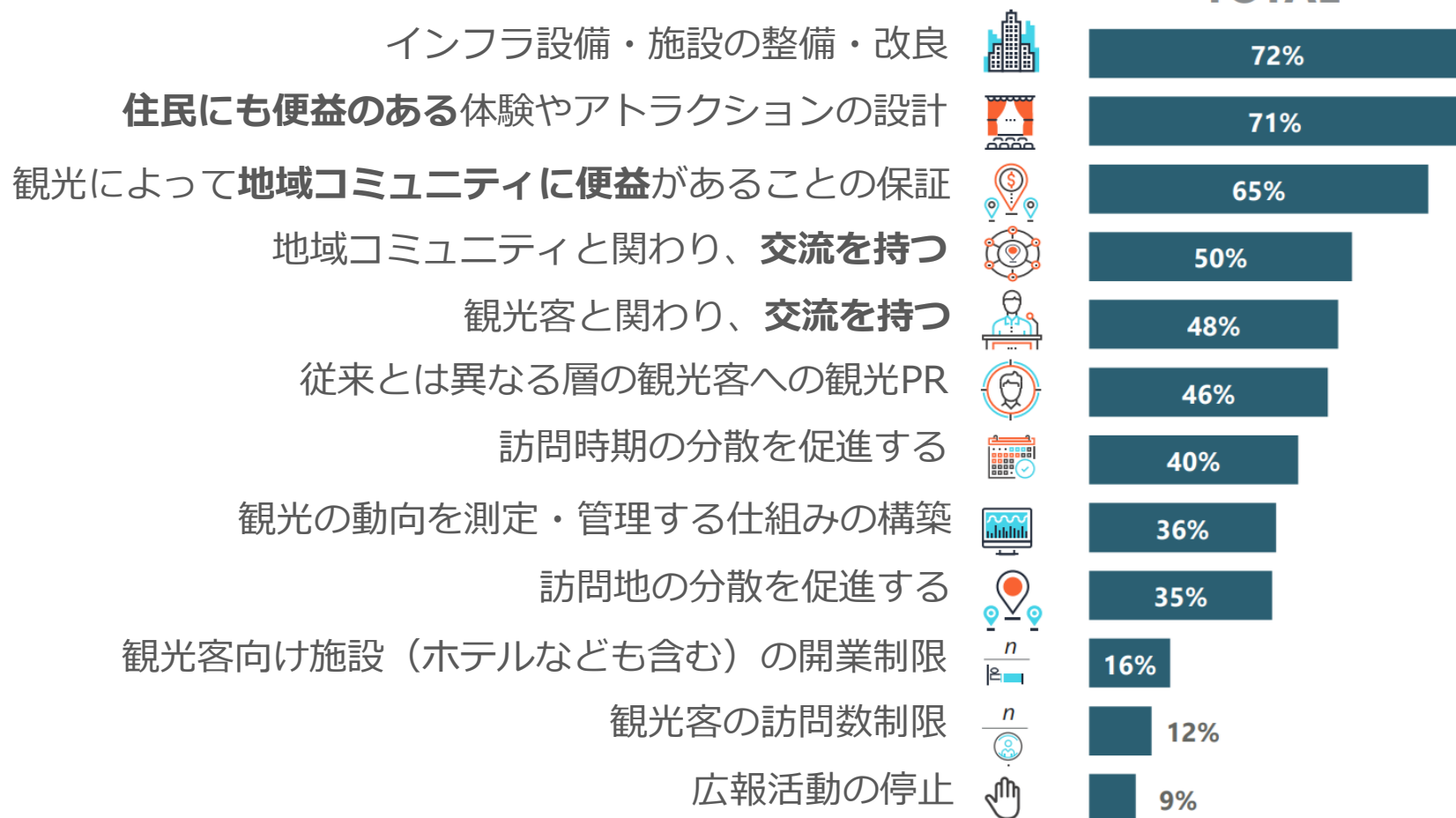


出所) 京都市 市民生活実感調査をもとに作成

住民は、観光客との共存を望んでいる

世界の観光都市の住民に聞きました オーバーツーリズムを解消するために必要なことはなんですか？

TOTAL



出所) UNWTO Global survey on the perception of residents towards city tourism: impact and measures (2019)

京都観光行動基準（京都観光モラル）について

観光客向け行動基準

地域を思いやる

【行動例】 地域住民にとっての信仰の場では適切に振る舞う



人とふれあう

【行動例】 京都の人と話し地域に息づく魅力に触れる



環境・美しい街を守る

【行動例】 ゴミのポイ捨てをしない



“もしも”に備える

【行動例】 宿泊施設での避難経路、避難場所の事前確認



市民生活と観光の調和

地域に貢献するには？
観光客に伝えていくべきことは？



- （例） 地域活動への協力、特産物・工芸品の活用
- （例） マナー周知、地域の習わしを伝える
- （例） 地域ボランティアへの参加

地域の魅力や、市民生活の豊かさが高まるよう、地域との調和に配慮し、地域文化・コミュニティ・経済の発展に貢献するとともに、観光客に対しても、地域のルールや習慣を伝えていきましょう。

環境・景観の保全

自然環境・景観に配慮した取組とは？
京都の美しさの維持・発展に貢献できる取組とは？



- （例） 周囲の景観と調和した店構え
- （例） リサイクル、省エネ

京都の美しい自然やまちなみと地球環境の保全につながるよう、地域の自然環境や景観に配慮するとともに、環境にやさしい事業活動を行いましょう。

質の高いサービス

観光客が感動し、再び訪れたいと思っただけのサービスとは？



- （例） 京都の習わし・文化を学び、（季節ごとの風習を取り入れるなど）おもてなしに活かす

観光客が感動し、京都を再び訪れたいと思っただけのよう、京都の歴史や文化、伝統を学ぶとともに、観光客それぞれの文化や生活習慣をよく理解し、敬意、おもてなしの心でサービス・商品の質を高めていきましょう。

災害対応

“もしも”に備えて、何ができるでしょうか。



- （例） 定期的な設備点検
- （例） 定期的な災害発生時の対応確認
- （例） 衛生対策

誰もが安心・安全で過ごせるとともに、事業を継続し、従業員の雇用を維持できるように、災害や感染症、事故等に注意し、十分に備え適切に行動しましょう。

市内主要ホテルにおける取組状況（地域との調和）

地域との調和に関する取組	実施しており とても重視している	実施している	実施していないが 意欲はある	実施しておらず 意欲や余裕もない
施設周辺の店舗を紹介するマップ等の配布	46.0%	46.0%	7.9%	0.0%
施設が立地する地域の町内会などへの加入	42.6%	44.3%	8.2%	4.9%
地域のイベント等への協賛・寄付	37.7%	37.7%	19.7%	4.9%
地元事業者からの積極的な仕入れ	30.5%	40.7%	23.7%	5.1%
リピーター限定の特典の開発	22.2%	38.1%	38.1%	1.6%
地元住民向けの内覧会やイベントの実施	4.9%	18.0%	60.7%	16.4%
施設周辺の店舗を巡るガイドツアーの開催	3.4%	10.2%	72.9%	13.6%
地元住民と宿泊客が交流できる機会の創出	7.1%	5.4%	66.1%	21.4%
地元住民からの雇用枠の設定	5.9%	11.8%	54.9%	27.5%

市内主要ホテルにおける取組状況（質の高いサービス）

質の高いサービスに関する取組	実施しており とても重視している	実施している	実施していないが 意欲はある	実施しておらず 意欲や余裕もない
マニュアル外の特別対応に関する備え	25.8%	53.2%	19.4%	1.6%
宗教や信条、体質などの違いに配慮したサービスの提供（ビーガン、ハラール、アレルギー等）	30.2%	42.9%	20.6%	6.3%
宿泊客に提供するサービスのなかに、京都独自の文化や風習を取り入れている	31.7%	33.3%	33.3%	1.6%
介助が必要な顧客でも利用しやすいサービスの提供	27.0%	42.9%	27.0%	3.2%
京都の文化・伝統関係の団体や施設と連携したサービス提供	21.0%	29.0%	50.0%	0.0%
異文化の学習や、外国人等との交流	9.5%	25.4%	60.3%	4.8%
茶道・華道など、京都の伝統文化に関する習い事への参加	11.3%	19.4%	56.5%	12.9%
和装の着付けの習得	4.8%	17.5%	63.5%	14.3%

市内主要ホテルにおける取組状況（環境・景観）

景観・環境に関する取組	実施しており とても重視している	実施している	実施していないが 意欲はある	実施しておらず 意欲や余裕もない
周囲の景観に配慮した外観づくり	34.4%	57.4%	6.6%	1.6%
環境に配慮した製品の活用	22.6%	46.8%	29.0%	1.6%
ゴミ排出量の目標の設定	20.7%	48.3%	29.3%	1.7%
省エネ目標の設定	23.3%	40.0%	35.0%	1.7%
地域の美化活動への参加	16.4%	39.3%	44.3%	0.0%
アメニティ提供の制限	11.5%	42.6%	41.0%	4.9%
京の景観ガイドラインなどのルールの学習	5.0%	20.0%	73.3%	1.7%
環境に関する認証の取得	9.1%	9.1%	76.4%	5.5%

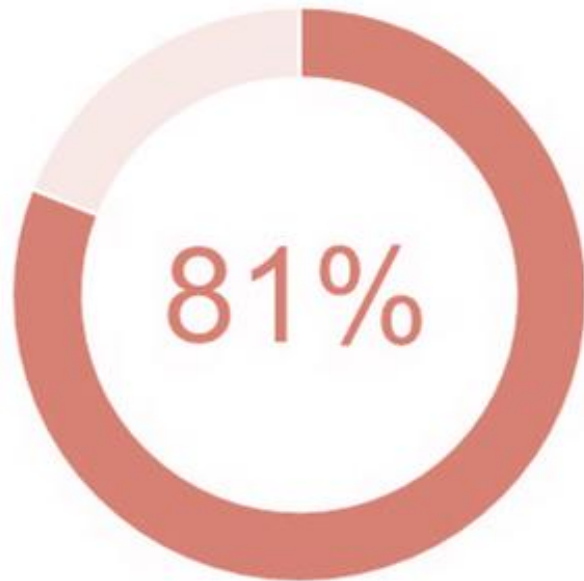
市内主要ホテルにおける取組状況（危機対応）

危機対応に関する取組	実施しており とても重視している	実施している	実施していないが 意欲はある	実施しておらず 意欲や余裕もない
各種WEBサイトにおける 口コミ・クレームへの返信対応	74.6%	25.4%	0.0%	0.0%
防災訓練の実施	68.3%	31.7%	0.0%	0.0%
定期的な設備点検の実施	61.9%	38.1%	0.0%	0.0%
災害備蓄（食糧など）の整備	41.7%	35.0%	23.3%	0.0%
B C Pや災害時のマニュアル整備	36.5%	41.3%	22.2%	0.0%
Googleマイビジネス等における 施設の臨時休業などの営業情報の更新	14.8%	50.8%	26.2%	8.2%
災害時の帰宅困難者などの受入についての規定整備	17.2%	22.4%	53.4%	6.9%
スタッフとの接触無しでも宿泊できる動線の整備	8.1%	17.7%	61.3%	12.9%

サステナビリティに対する意識にはギャップがある

「今年はサステナブルな宿泊施設に滞在したい」と回答した

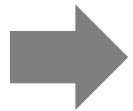
世界の旅行者



日本の旅行者



Booking.com



インバウンドが復活すると
サステナビリティへの対応の遅れが顕在化する可能性が高い

普及啓発事業の全体像

目標

ワクチン接種が進み始めたことにより、今後の京都への旅行需要の回復が見込まれる中、京都観光モラルを観光客にも受入側である事業者にも普及啓発をすることで、**元の京都観光の姿には戻さないようするための第一歩**とする

事業概要

①ワークショップ



**観光客向け
普及啓発ツールの制作**
(事業者向けも見据えて)



②特設サイト制作



- ・ 京都観光行動基準（京都観光モラル）の概要
- ・ 優良事例集（取材記事や事例の募集窓口）
- ・ 制作した啓発ツール
- ・ ワークショップに関する情報
(参加者向けのお知らせや事業進捗状況のレポート等)

③動画制作



- ・ 普及啓発ツールを利用を促すような内容とし、特設サイトとも連動
(ワークショップの優秀なグループの事業者の施設・店舗の活用を優先)

**啓発ツールとも連動させ、
ワークショップで挙げたアイデアを中心に制作**

一方的な啓発はすでに実施済み

京都を愉しむ、新しいたしなみ。

京都まちけっと

KYOTO MACHI-QUETTE

皆さまのお心遣いによって
安心の輪を広げる、まちのエチケットです。

計画に一手先
の心くばり



営業時間・人数制限・
予約の可否など、
常に最新情報を入手しておく。

ミツにならない
コツを掴む



京都観光Naviを活用して、
3密を避けながら
楽しむ計画を立てる。

余裕と配慮を
持ち歩く



マスクなどの感染予防グッズは
数に余裕をもって準備。
体温計、消毒グッズも携帯する。

お会計は雅に
済ませる



京都での会計は
キャッシュ決済が便利で安心。
事前に登録をしておく。

はじめりは
己を知ること



検温など体調管理を心がけ、
風邪の症状があるときは
出発を控える。

スマホに思いやり
を携える

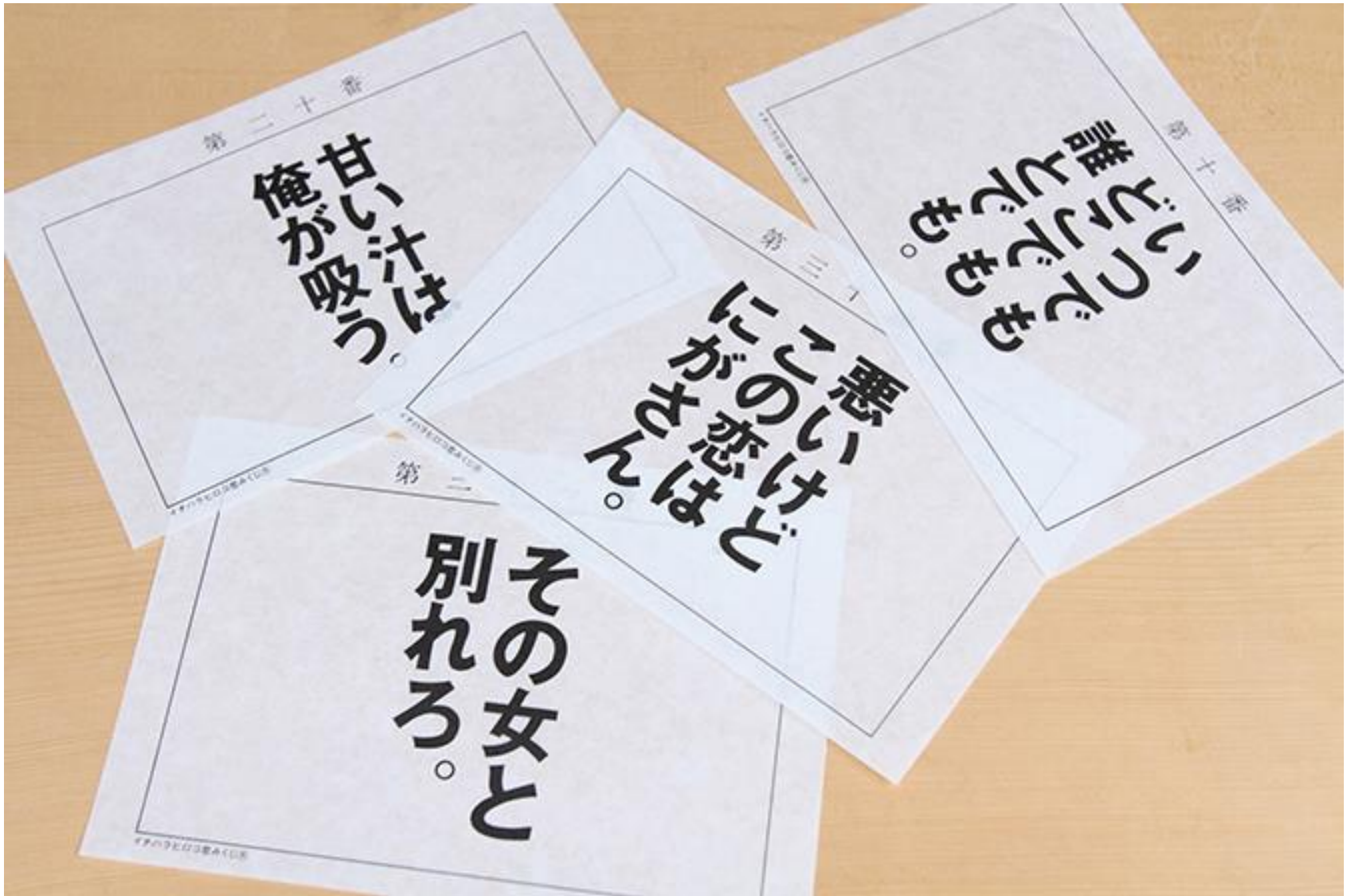


新型コロナウイルス感染症
接触アプリ(COCCA)を
出かける前にインストール。



みなさんと一緒に考えたい啓発物の要件

- 観光客が旅行中に気軽に利用できる
- 能動的に利用してみたいと思える
- 事業者とのコミュニケーションにつながる
- 京都らしさを感じられる
- 事業者の名称やサービスについて触れてもよい



美麗春オンラ院
平成30年運勢

大大吉

50000円OFF
クーポン

クーポンコード:

この1年の
あなたは無敵モード
なんでもできるよ

美麗春オンラ院
平成30年運勢

大吉

10000円OFF
クーポン

クーポンコード:

貴方の才能が
解き放たれるときが
きました

美麗春オンラ院
平成30年運勢

中吉

5000円OFF
クーポン

クーポンコード:

貴方の失敗談が
バズるでしょう

美麗春オンラ院
平成30年運勢

吉

5000円OFF
クーポン

クーポンコード:

ものすごく小さな幸せが
毎日山ほど起こる

美麗春オンラ院
平成30年運勢

小吉

1000円OFF
クーポン

クーポンコード:

道を歩けば
柴犬にばかり
好かれる

～クーポン詳細～

50001円以上のお買い物で
50000円割引

クーポン使用時の商品交換は一切お受けできません
ヴォレロワヴァンガードオンライン店舗限定クーポンです

【有効期限】

2017年12月1日～ 2018年1月31日まで

～クーポン詳細～

10001円以上のお買い物で
10000円割引

クーポン使用時の商品交換は一切お受けできません
ヴォレロワヴァンガードオンライン店舗限定クーポンです

【有効期限】

2017年12月1日～ 2018年1月31日まで

～クーポン詳細～

5001円以上のお買い物で
5000円割引

クーポン使用時の商品交換は一切お受けできません
ヴォレロワヴァンガードオンライン店舗限定クーポンです

【有効期限】

2017年12月1日～ 2018年1月31日まで

～クーポン詳細～

5001円以上のお買い物で
5000円割引

クーポン使用時の商品交換は一切お受けできません
ヴォレロワヴァンガードオンライン店舗限定クーポンです

【有効期限】

2017年12月1日～ 2018年1月31日まで

～クーポン詳細～

3000円以上のお買い物で
1000円割引

クーポン使用時の商品交換は一切お受けできません
ヴォレロワヴァンガードオンライン店舗限定クーポンです

【有効期限】

2017年12月1日～ 2018年1月31日まで



本日は

京都観光モラルが必要となるシーンや

問題解決につながる工夫や心掛けを

一緒に考えて、目線を揃える時間に

したいと思います