

## 【米国】

## World Travel Market London 2024 参加報告

小山 晴彦 ワシントン国際問題研究所研究員

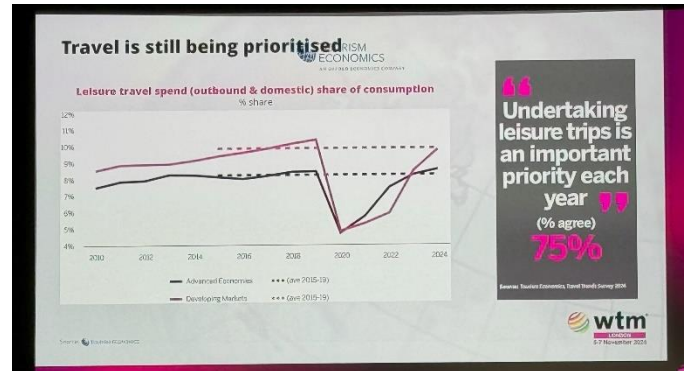
## 1. カンファレンス概要

2024年11月5日～7日にわたり英国ロンドンにおいて、「World Travel Market London 2024」(以下「WTM」という。)が行われた。本イベントは1980年以降開催されており、世界184か国から43,000人超が参加する(2023年実績)世界最大規模の旅行・観光業界向けカンファレンス兼展示会の一つである。

カンファレンスでは、国連、各国政府及び地方政府関係者、業界団体、観光局、DMO、旅行会社、ツアーオペレーター、ホテル等の関係者が参加し、新型コロナウイルスによるパンデミックを経た業界の現状や今後について、オーバーツーリズム、マス・ツーリズム、地政学的状況等の不確実性、AI等の新たなテクノロジー、包摂性、持続可能性、リジェネラティブ・ツーリズム(再生型観光)、紛争後の観光等の幅広いテーマに沿って意見交換や議論が行われた。本稿では筆者が傍聴したもののうち、特に興味深いと考えたプログラムについて報告する。

## 2. WTM Global Travel Report 2024 (WTM グローバル・トラベル・レポート 2024)

本プログラムでは、まず、現在のグローバルな旅行・観光業を巡る状況について、Oxford Economicsの旅行・観光セクションであるTourism EconomicsでManaging Directorを務めるDave Goodger氏より全体的な概要の報告があった。それによると、パンデミックを経た後、2022年から2023年にいわゆる「リベンジ・トラベル」による回復が見られ、世界的に旅行業の米国、欧州等の市場でパンデミック前のレベルへ戻りつつあったところ、2024年には国際旅行者数及び宿泊数が共に2019年水準を超えることが見込まれることから、今年は観光業界が新たな成長段階へ入ったと考えられるとの紹介があった。中でも注目すべき点として、一人当たりの旅行回数が減少している一方



図ー1 全消費に占めるレジャー旅行関連消費の割合

※黒線が先進国、ピンク線が新興・途上国。点線が各セクターの2015年から2019年平均値

で、世界的に「スロー・トラベル」がトレンドになる等、1回の旅行での滞在期間が長くなり旅行関連支出も増加していると報告があった。例えば先進国では、2019年に消費全体のうち旅行関連支出が約8.5%を占めていたところ、2024年にはそれを上回る割合となることが見込まれ、消費全体に占める旅行関連支出の位置付けが高まっているとのことであった。なお、新興・途上国では、2024年には消費全体に占める旅行関連支出が、2015年から2019年平均値並みとなることが見込まれているとのことであった。

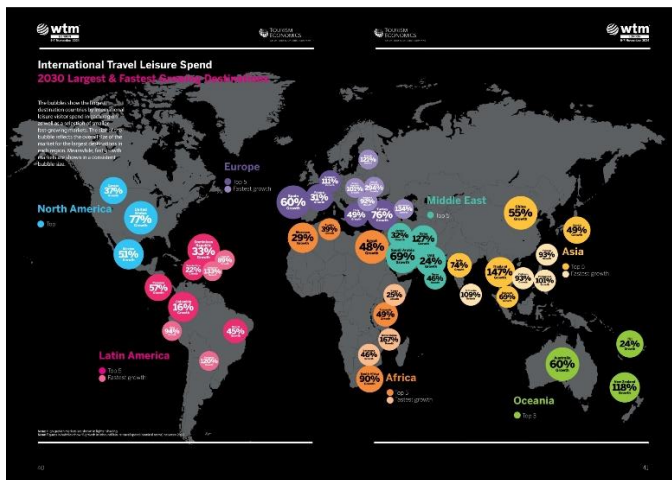
2024年の地域別の状況としては、

- ・北米：USドルの為替高騰の影響でインバウンド旅行者数は依然として2019年水準を下回っているものの、国内の旅行市場は完全に回復している。
- ・カリブ海：クルーズ需要の力強い増加により新たな成長を見せている。
- ・アジア：インド等の旅客数が非常に強い成長を示している一方、国際旅行全体では2019年の旅行者数のレベルを約20%下回っている。

・中東：旅行者数の増加は高成長を維持している。2021年から2022年に開催されたドバイ万博、2022年カタールでのサッカーW杯等が成長を後押ししたとみられる 等  
とのことであった。

次に好調なクルーズ旅行について言及があった。クルーズは特に若年層で人気が高まっており、新たな航路や近距離航路の需要が増加しているとのことであった。また、新規建造船が大型船に偏重しているため、小中型船への需要と供給のギャップを埋めることが課題になっているとのことであった。

消費トレンドとしては、調査対象となった117か国のうち57%でパンデミック前よりも新規 destinations 訪問への意欲を持っていることが明らかになったとのことであった。また、持続可能性について、全体的には環境への関心は高まっているが実際に環境負荷に配慮したガイドツアーに参加する等、持続可能性を考慮した旅行を選択する消費者はまだ少数であること、一方、若年層では旅行選択の際に持続可能性を考慮する傾向が他の世代より強いこと今後の動向を注視するべきであると強調していた。



(出典：WTM Global Travel Report 2024)

図-2 2024年から2030年におけるレジャーを目的とした国際観光客による消費額（名目値）の予測成長率

次に、世界的なクルーズ会社Royal Caribbean InternationalでVice Presidentを務めるGerard Nolan氏、Booking.comでSenior Vice Presidentを務めるMatthias Schmid氏、世界的なホテルチェーンAccorでGlobal Chiefを務めるKarelle Lamouche氏、アドベンチャートラベルの大手旅行会社G

AdventuresでVice Presidentを務めるJulie Fitzgerald氏が登壇し、現在の消費トレンド、テクノロジーの活用状況等について意見交換が行われた。まず最近のトレンドについて、Gerard Nolan氏からは、クルーズ市場では顧客の若返りが進んでおり、例えば英国では2019年比で乗船平均年齢が7歳下がり現在は42歳になっているとの紹介があった。また、さらなる新規顧客取り込みのため、比較的短期日程の導入等を進めているとのことであった。Matthias Schmid氏からは国際旅行の回復が鮮明になっている中で、生成AIを活用しユーザーの好みに基づくパーソナライズされた検索結果の提供を進めているとの紹介があった。Karelle Lamouche氏によるとAccorは新規市場での事業展開を加速しており、開発案件の約60%が東アジア地域に集中しているとのことであった。Julie Fitzgerald氏からは、旅行者がよりアクティブな体験を求める傾向が強まっているとともに、地元の人々との交流や地域社会への貢献を重視する層も増えていることから、パンデミック以降、売り上げは好調であるとの紹介があった。

テクノロジーの活用について、Matthias Schmid氏はChatGPTのような会話型インターフェースで顧客の意図に応じたパーソナライズしたサービスを提供していくことで顧客体験の向上を図るとともに、コード作成アシスタントなどで社内作業の効率化も行っていくとのことであった。また、Gerard Nolan氏からは運営の効率化の観点から、顔認証技術によるチェックイン手続きの簡素化、AIで食品廃棄量を分析することで廃棄の最小限化を目指すプログラムを実施していること、また顧客体験の観点から、顧客データを活用しロイヤリティプログラムやプロモーションをパーソナライズしている旨、紹介があった。

持続可能性の推進について、Matthias Schmid氏は外部の第三者機関と提携した上で、宿泊施設が持続可能性に関する認証を取得できるよう支援を行い、認証を受けた施設が検索結果で明確に表示されることで顧客が環境にやさしい選択肢を選びやすくする取り組みを紹介した。

### 3. The Next Five Years in Travel and Tourism (旅行・観光の次の5年間)

本プログラムでは、World Travel & Tourism Council (以下「WTTC」という。)でDirector of Researchを務めるNejc Jus氏、サウジアラビアにおけるクルーズ産業発展のために設立されたCruise SaudiでExecutive Directorを務めるMashoor

Baeshen氏、Cayman Islands Department of TourismでDirectorを務めるRosa Harris氏、The Antigua and Barbuda Tourism AuthorityでCEOを務めるColin C. James氏が今後5年間の旅行・観光業における社会的、経済的、自然環境的な見通しやそれに向けた取り組みについて意見交換を行った。

まず、Nejc Jus氏からWTTCが2024年に発表した経済影響レポートを踏まえて全体的な見通しが述べられた。それによると、WTTCは次の5年間について明るく前向きな見通しを持っており、2024年には旅行・観光業のGDPへの寄与はパンデミック前を超え、世界GDPの10%に相当する11兆USドルを超えると見込んでおり、これが2029年には14兆USドルに達し、世界GDPの11%弱を占めると予測しているとのことであった。

また、毎年の平均成長率について、世界の産業全体の経済成長率が2.5%見込みであるところ、旅行・観光業では年間4.4%を見込んでおり、2029年までに5,800万人分の新たな雇用が生まれると予測しているとのことであった。地域別では、南アジア、北東アジア、東南アジアが最も力強い成長を予測されており、特に中間層の台頭が見込まれる南アジアのインド、北東アジアの中国が成長をけん引していくとの予測であった。また、自然環境面では、2019年には旅行・観光セクターで世界全体の温室効果ガス排出量の7.8%を占めていたところ、2023年には6.7%に減少していたことが紹介された。背景としては、当時は旅行需要が2019年水準に戻っていなかったことに加え、排出効率が改善している点を挙げていた。

次に、具体のトピックとして、生成AIに関する旅行需要への影響について、Nejc Jus氏によるとAIは顧客の需要開拓と、



図-3 ディスカッションの様子 (筆者撮影)

旅行会社やDMO等によるマーケティングのどちらにとっても革新的な効果をもたらす可能性を秘めており、生成AIによって消費者の間で旅行需要が高まる一方、企業はこのツールを消費者へ提供することで旅行体験をスムーズにし、新しい形・やり方で旅行者をインスパイアしていると述べられた。

次に各登壇者の事業等について紹介があった。Mashhoor Baeshen氏からは、サウジアラビアは2019年に観光ビザを導入した当初、2030年までに年間観光客1億人の目標を掲げたが、この目標は2023年に早くも達成したため、現在は目標を年間観光客1億5,000万人に引き上げて施策を進めているとのことであった。その中で、クルーズ旅行者のうち約60%がクルーズで訪れた destinations を再訪するとの調査結果等を踏まえて、サウジアラビアの公的投資基金が100%出資する形でクルーズ振興を行うCruise Saudiが2021年に設立され、紅海や湾岸地域のクルーズ事業の活性化を目指していることが紹介された。現在、サウジアラビアの国内に3つのクルーズ港が存在するが、2030年までに10港へ拡大予定で、2025年までにクルーズ乗客130万人を目標としているとのことであった。

Rosa Harris氏からはCayman Islandsが他の destinations との差別化を図る方法として、自らをプレミアムな destinations と位置付けて、ミレニアル世代及びZ世代を主要ターゲットとして設定し、デジタルファーストでマーケティングを行っているとのことであった。また、島ごとに異なる特徴があることから、プロダクトごとに適切な旅行者とのマッチングに取り組んでいるとのことであった。気候変動への対応については、ハリケーン等に対する防災の観点から海岸線沿いの建築物移転、建築基準の見直しによる建物強化、エネルギー効率の向上にも取り組んでいるとのことであった。また、Colin C. James氏は、気候変動が眼前に迫る現実であり、特にカリブ海地域は深刻な影響を受けていると述べた上で、ハリケーン等に備えたインフラの強化、プラスチック袋や発泡スチロール、サンゴ礁を白化する化学物質を含む日焼け止めの禁止、サンゴ礁の植え付けや魚類の保護等、海洋生態系を守る活動を行っているとのことであった。

次に世界的なクルーズ需要の成長に関して、Mashhoor Baeshen氏はクルーズ船の大規模化が進んでいるため、港湾インフラの整備を重視し施策を進めているとコメントがあった一方、Rosa Harris氏はCayman Islandsでは接岸施設が無いため大型クルーズ船は来島できず、クルーズ客は減少傾向である



が、自然環境にとってはプラスであると述べ、現在クルーズ客中心からホテルでの滞在客を中心としたビジネスへの転換を進めていると紹介があった。Colin C. James 氏は一度に多くの顧客を運ぶクルーズは経済的なインパクトが大きいことから、船の規模に関わらず幅広く受け入れる計画であるとしていた。

また、各国でパンデミックの際に多くの人材が観光業界を離れた中、今後成長していく旅行需要への対応のためどのように人材を確保するのかという観点について、Nejc Jus 氏は、観光業界では元々世界的に人材不足・スキル不足に直面していたところ、コロナによってさらに悪化した状況であると述べた上で、解決の鍵となるのは、従業員が長期的に業界で働きたいと思えるような魅力的なキャリアオプションを提供すること、AI 等のテクノロジーを活用しながら従業員が適切にスキルを向上できるようにリスキングの機会を提供することであると述べた。なお、人材確保の問題は、中小企業が自社単独で取り組むことは困難な場合が多いため、業界全体で協力して課題を克服する必要があるとの意見であった。Rosa Harris 氏からは、自国内の大学にホスピタリティ学部を設立し観光業界向けの職業訓練プログラムを提供することで業界への人材供給を支援する取り組みや、広く海外から人材を募集・採用する取り組みが紹介された。



図-4 展示会場の様子（筆者撮影）

#### 4. How Can We Best Manage the Challenges of Overtourism? (オーバーツーリズムの課題をどう管理するのが最善か)

本プログラムでは、国際ツアーオペレーター連盟 President やノッティンガム大学教授等を歴任し現在は観光専門コンサ

ルティング会社 Brackenbury&Partners で Managing Partner を務める Martin Brackenbury 氏、スペイン・マヨルカ島 Palma de Mallorca の DMO である Visit Palma で Managing Director を務める Pedro Homar 氏、アイスランドの旅行会社 Iceland Travel で CEO を務める Helgi Eysteinnsson 氏、イギリスの航空会社 easyJet 傘下の旅行会社 easyJet Holidays で COO を務める Matt Callaghan 氏が登壇し、世界各地で問題となっているオーバーツーリズムについて、民泊の影響、民間と公共部門の連携による適切な観光管理に向けた取り組み、AI 等のテクノロジーを活用した混雑緩和策等について意見交換が行われた。

まず、オーバーツーリズムの現状や取り組みについて、Martin Brackenbury 氏からはスペインのマヨルカ島やバルセロナ等を指して、Airbnb 等の民泊の普及によって地元住民が住む場所を手放し地域の特性が失われかけているとのコメントがあった。Matt Callaghan 氏は、観光が世界最大の産業の一つとなった現在はそれに伴う事業者の責任も重大であり、特に大手企業にはオーバーツーリズムに対処する責任があるとし、自社での対応策として、受入れ地域と協力した観光シーズンの拡大、オルタナティブな目的地の提案等を行っており、訪問先企業と連携した現地雇用の創出等による地域経済への貢献も重視しているとの紹介があった。Helgi Eysteinnsson 氏からは、アイスランド政府と業界が連携して観光客を地理的・季節的に分散させる取り組み、駐車場の台数の制限による観光管理等について紹介があった。Pedro Homar 氏は、2024 年夏に住民が観光への反対デモを行ったマヨルカ島の状況について、2024 年 8 月 7 日に観光客数が 220 万人に達し居住者数の 3 倍になるなど観光客が集中していること、対応として大量の観光客を運ぶクルーズ船の受入れ数制限、レンタカー数を段階的に減らしていく計画を進めていく予定とのことであった。また、観光客の流入状況をリアルタイムに把握するため混雑状況ヒートマップの導入や AI による代替ルートの提案等が可能となるようテクノロジーの活用を重視して施策を進めているとのことであった。なお、これらのテクノロジーはパンデミックの際の人流管理の手法を応用しているとのことであった。

また、オーバーツーリズムにおける論点の一つである観光と住民との関係について、Pedro Homar 氏は住宅不足や道路の混雑等の問題の解決が遅れている場合に観光がその原因として非難される傾向がある点を指摘し、政府の全部門と民間事業者が協力して住民の不満に対応していく必要があると述べた。ま

た、Helgi Eysteinnsson氏からは、世界的にオーバーツーリズム対策として観光税等の課税を行う地域が多くみられる点について、当該税収が持続可能な観光インフラの整備や管理に向けて適切に利用されるのか、住民は疑念や不満を持つことが多いため、住民への透明性のある丁寧な説明、成果のPRが重要であるとの意見があった。

オーバーツーリズムに対する観光業界の対応について、Martin Brackenbury氏からは、最初期には自然環境へのインパクトが主な焦点だったが、近年では住民生活への弊害等、社会的影響がより重視されていること、特に人気観光地や歴史的エリアにおいて、博物館等のように、特定の日時に訪問を予約するシステムを構築し、訪問者数をコントロールする仕組みに注目が集まっているとの紹介があった。訪問者数のコントロールによって、住民生活の満足度向上だけでなく、訪問者の体験の質も向上することが見込まれることから有力な対応策の一つであるとのことであった。なお、同時に同氏からは、一般論として政府は市民生活全体の向上に注力するため観光業を奨励し、観光業界はビジネスの成長や利益を追求するため、オーバーツーリズムをどのように管理していくのかは非常に大きな挑戦であるとコメントがあった。

また、最後に Responsible Tourism Partnership で Managing Director を務めるモデレーターのHarold Goodwin氏からは今後の課題として、政府と観光業界が引き続き連携を強化し、観光を一部の旅行者だけのものと捉えず、地元市民も含めて幅広く受け入れられる形で観光を管理する方法を見つける必要があるとのコメントがあった。

## 5. From Policy to Practice: Ireland's Real-Life Experience with Regenerative Tourism Placemaking (政策から実践へ: アイルランドの再生型観光地域づくりの実体験)

今回のWTMでは、2日目にRegenerative Tourism=リジェネラティブ・ツーリズム(再生型観光)について複数のプログラムが設けられ、意見交換が行われた。リジェネラティブ・ツーリズムの概念について筆者は概ね次のように理解している。サステナブル・ツーリズム(持続可能な観光)が「観光による悪影響を取り除く、又は出来る限り悪影響を減らすことで、訪問先が自然環境、社会文化、経済の観点で維持・継続できるようにする」という考え方であるのに対して、リジェネラティブ・

ツーリズム(再生型観光)は「旅行をすることで訪問先が自然環境、社会文化、経済の観点でより良くなる・成長する」旅行である。

複数のプログラムを傍聴したところ、登壇者によっては抽象的で理想論に偏っている印象を受ける場合もあったが、本稿では、リジェネラティブ・ツーリズムの考え方を踏まえた具体的な地域再生の取り組みについて、アイルランドにおける観光政策の実施等を担う Fáilte Ireland で Director of Product Development を務める Orla Carroll 氏のプレゼンテーションを紹介したい。



(出典: Ireland's Hidden Heartlands Regional Tourism Development Strategy 2023-2027)

図-5 アイルランド中部における観光開発戦略

アイルランド中部は地域の主要産業であった泥炭採掘業が近年廃れたことにより、全国平均より失業率が10%以上高いエリアとなっていたところ、EUの「公正な移行基金」を活用し、観光を通じて、①地域社会の再活性化、②文化伝統の保護と振



興、③生物多様性の保全、④ユニークで忘れられない体験を訪問者へ提供することを目指してプロジェクトを進めているとのことであった。当該プロジェクトの観光開発戦略の中で、5つある戦略目標の1つとしてヨーロッパ有数のリジェネラティブ・ツーリズム（再生型観光）に関するデスティネーションとしての地位を確立することが設定されていることから分かるように、単に害を与えない観光ではなく、地域社会や自然にポジティブな影響を与える観光の実現を目指しており、具体的には、地域社会と連携して「住む場所」・「働く場所」・「訪れる場所」としての魅力を向上させること、地域の土地を再利用し持続可能な方法で雇用を創出すること、自然環境を回復しながら観光体験を通じて地域経済を支えることを目指しているとのことであった。

観光資源の開発にあたっては、泥炭採掘のために使用されていた鉄道跡をオフロードのサイクリング・トレイルとして活用し、今回整備する新たなルートを含めて地域全体で300km以上のトレイル・ネットワークを構築する計画とのことであった。このネットワークにより、村や観光スポットがトレイルで結ばれ、地域を面的、一体的に楽しむことが出来るようになることを意図しているとのコメントがあった。

また、当該地域は元々観光地であったわけではなく住民の観光への理解もあまり無かったため、地域を支援するにあたって次の取り組みを行っているとのことであった。①観光によって地域が発展する可能性を伝えるための教育資料（啓発ビデオ等）を住民に提供、②住民や事業者と直接会い観光地としてのビジョンや地域の未来の姿等について意見交換やアイデアを共有、③地域をいくつかのブロックに分けブロックごとに専任担当者を配置し個々の事業者等への支援を実施する。これらの取り組みにより、地域住民が観光をビジネスチャンスとして捉えるようになり、住民による積極的なアクションも増えているとのことであった。なお、住民との関係では、観光が地域社会にもたらす利益（経済的・社会的・自然環境的）を測定し、これを住民に対して透明性をもって示すことが特に重要であると強調していた。

課題としては、観光地域を一から作り上げている状況であるため住民の理解促進等に多くの時間とリソースが必要である反面、資金に活用しているEUの「公正な移行基金」の利用条件として、プロジェクト完了期限が2026年末に設定されておりタイトなスケジュールで取り組みを進めなければならない点

について言及があった。

## 6. カンファレンス所感

業界全体が大きな打撃を受けたパンデミックを経て、地域的な濃淡はあるものの概ね成長フェーズへ入りつつある観光業界の前向きなエネルギーを感じる事が出来た機会であった。また、生成AIの活用について、顧客の好みに応じた情報を提供（パーソナライズ化）する、観光地の混雑状況をリアルタイムで把握し代替ルートの提案を行う等、観光体験の向上やオーバーツーリズム対策にも利用されており、業界が前向きに新たなテクノロジーの活用に取り組んでいる様子が見受けられた。

一方で、2024年もバカンスシーズンを中心に各国で問題となっているオーバーツーリズムについては、各国・地域とも即時の抜本的な解決は難しいことから、国・地方政府、DMO、業界、事業者等が連携・協力を進めながら対応策を模索している様子が見受けられた。なお、オーバーツーリズムへの対応にあたっては、政府・DMOの役割もちろん重要であるが、業界・事業者の取り組みも必要であるとの意見を複数の登壇者から聞いたことが印象に残っている。つまり、今後も観光業の成長が見込まれる中、地域や自然環境等を「観光素材」としてビジネスを行っている業界・事業者は、政府・DMO・住民と透明性のあるコミュニケーションを行い、共に地域を作っていくメンバーとして観光地域づくりに取り組んでいく必要があるのではないかと、という考えである。確かに、住民や自然環境等に負担が増え続ける形での観光客の増加はさらなる住民の反発を呼び、観光客にとっては観光体験の質の低下に繋がりがかねないことから、事業者にとっても望ましい状況ではないと思われるため、業界全体としてこの問題に取り組んでいくこともオプションの一つだと感じた。

リジェネラティブ・ツーリズム（再生型観光）について、本稿で紹介したアイルランドでの取り組みは現在進行中のプロジェクトであり観光振興の成否はまだ明確には分からないが、観光地域づくりを進めていくうえで、地域の未来像について住民と対話を重ねて理解を得ていくプロセスは、他の地域でも参考になるのではないだろうか。その際には、観光によって経済的・社会的・自然環境的に地域が再生していく（成長していく）ことを具体性、透明性を持って住民へ伝え続けることが重要なポイントの一つではないかと感じた。

また、クルーズの成長についても多くのコメントを聞いた。

米国においても力強いクルーズ需要に関してしばしば報道されており、世界的な人気の高さを伺うことが出来た。一方で、クルーズは大量の乗客を一度に運ぶことから、地域によってはオーバーツーリズム対応としてクルーズ船の入港制限が実施される、又は制限の計画が発表される等の動きもあることから今後の動向にも注目したい。

#### 参考文献・出典資料

1) WTM, WTM Global Travel Report 2024

<https://www.wtm.com/london/en-gb/forms/download-global-travel-report.html>

2) World Travel & Tourism Council, What are the benefits of regenerative travel & tourism?

<https://travelhub.wttc.org/blog/what-is-regenerative-travel#:~:text=So%2C%20regenerative%20travel%20is%20travel%20that%20enables%20the,regenerate%20and%20grow%20even%20stronger%20in%20the%20future>

3) European Commission, Just Transition Fund

[https://commission.europa.eu/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/just-transition-fund\\_en](https://commission.europa.eu/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/just-transition-fund_en)

4) Fáilte Ireland, Ireland's Hidden Heartlands Regional Tourism Development Strategy 2023-2027

<https://www.failteireland.ie/FailteIreland/media/WebsiteStructure/Documents/Ireland's%20Hidden%20Heartlands/Ireland-s-Hidden-Heartlands-Regional-Tourism-Development-Strategy.pdf>