

# 先進地事例調査で得られた知見

---

2023年6月9日

## 1. 先進地事例調査の概要

## 2. ヨルダントレイルの事例と得られた知見

# 先進地調査概要

本事業ではロングストーリーツアーの造成および販売・催行に向けて、類似の取組の実績のある先進事例としてヨルダントレイルを選定し、現地にてその調査を行った。

**背景**

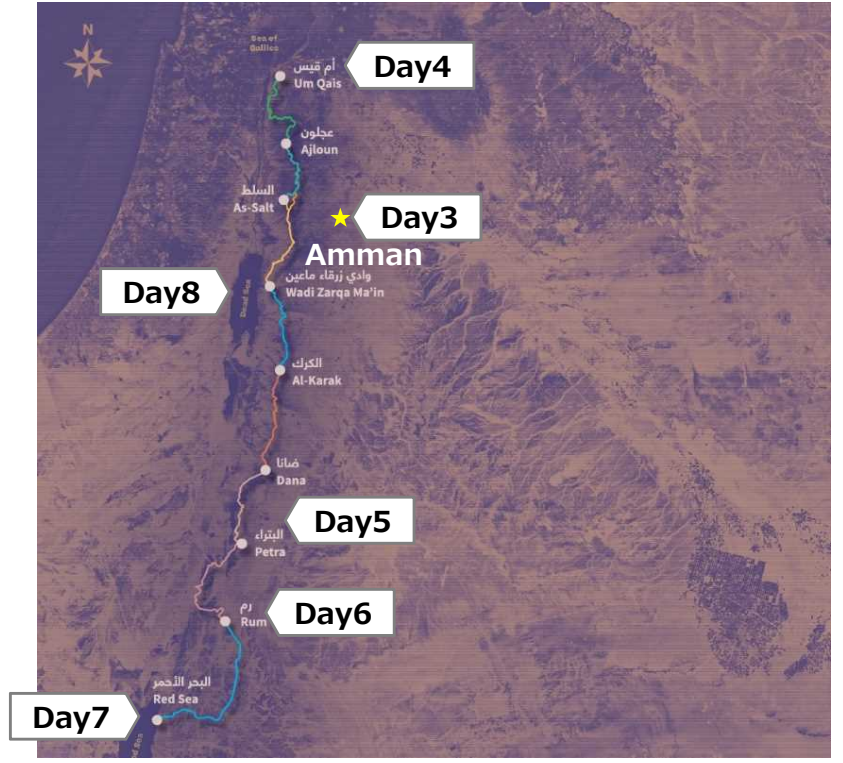
- ロングストーリーツアー造成は、国内初の取り組みであり、類似する取組自体はあるものの、**実績を有する事例が国内に少ない**と考えられる
- ロングストーリーツアーの主要なターゲット市場と想定される層が求めている魅力的な行程/体験とはなにか、**実績のある海外先進地の事例をもって調査**する必要がある

**目的**

海外事例からロングストーリーツアー造成のポイントを習得し、日本でのロングストーリーツアーの造成に取り込むべき工夫や改善点についての知見を得る。

## 先進地事例調査の実施行程

ヨルダントレイルの合計675kmのうち、主要なポイントをヨルダン政府観光局であるJordan Tourism Boardおよび、トレイル管理等を行うJordan Trail Associationからのアドバイスを受け、以下の行程を組んで先進地調査を行った。（※Day1,2は移動日、Day3はアンマン周辺および同組織へのヒアリングに活用した）



# 先進地事例調査概要(1/3)

## Day 3 : アンマン街歩き + JTB/JTA意見交換



アンマン市街の街歩き。ガイドが壁画のムーブメントがあるストリート案内してくれた。道中にある美術館訪問も挟みながら、それぞれの絵や、そのストリートでの草の根的なSDGsを意識した若者の活動などを紹介しながら案内してくれた。

同上のストリートにあるダイバーシティを表現した大きな壁画。パレスチナやシリア難民など、多様な背景の人々を抱えるヨルダンの社会背景などとあわせて話をしてくれた。



ヨルダンのJNTOに相当する Jordan Tourism Board (JTB) と、同団体とも緊密に連携しながらヨルダントレイルを管理する団体、Jordan Trail Associationと意見交換を実施。(写真は同席してくださったJTBの方々)

## Day4:ウム・カイスでのローカルトレイル体験



ウム・カイス遺跡の中で幼少期は育ったローカルガイド。遺跡がかつては生活の拠点として使われていた当時の生活を自身の経験を踏まえて語りつつ、遺跡の歴史的な話も説明してくれた。地元育ちながら、英語も堪能であった。

ウム・カイスはヨルダントレイルのスタート地点でもある。ローカルガイドの先導のもと、ヨルダントレイルをハイキング。道中の植生や、ヨルダンの自然や気候の話などを織り交ぜたガイディングを受けながら、気持ちよく歩くことができた。



今日は頑張って歩くとスペシャルなランチがあるよと、ガイドが期待をさせてくれたのは地元のお母さんの手作りヨルダン料理。ご自宅の居間にお邪魔してヨルダンの暮らしぶりを感じながらの食事は非常に特別なローカル体験であった。

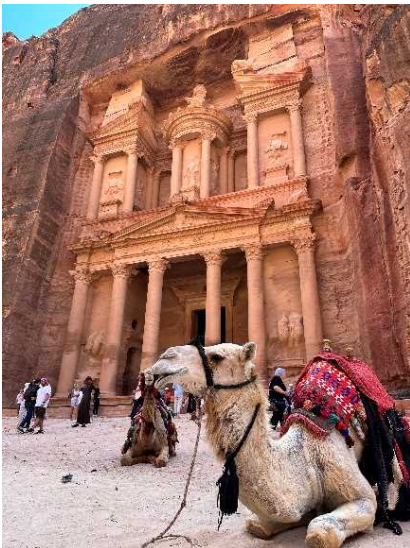
# 先進地事例調査概要(2/3)

## Day5 : ペトラ遺跡でのバックトレッキング



ベドウィン出身のローカルガイド。幼少期はペトラ遺跡の岩穴の中で暮らしていた経験があると聞いて驚いた。前述のガイド同様に地元育ちであるが英語も堪能で、英語でガイドしてくれた。

マスツーリズム的な体験を避けるため、裏側から荒々しい自然の中をトレッキングしながら宝物殿に向けて進む。



暑いなか、トレッキングをしながら暫く進むとご褒美のようにペトラの修道院や宝物殿が見えてくる。道中、ガイドの知り合いの考古学者が発掘作業をしていて、話を聞くことができた。地域に根ざしたガイドならではの特別な体験であった。

## Day6:ワディラム保護区



ペトラから1時間ほどの距離に世界遺産となっているワディラム保護区。四駆の荷台で揺られながら独特で多様な砂漠の風景を楽しむ。

この地はベドウィンの故郷であり、彼らの特徴的な模様のあるテントでベドウィンのお茶を振る舞ってもらう。ベドウィンのコーヒーグラインダーは楽器のようにもなっており、それを使って音を出すと崖に反響して独特のリズムを刻むのは印象的だった。



火星基地のようなイメージのコテージ型のホテルに宿泊。(この地を舞台にした映画「オデッセイ」などに着想を得ていると考えられる) 夕方には夕日が見えるポイントに行きサンセットを眺め、ベドウィンの調理スタイルを活かした夕食を味わう。

# 先進地事例調査概要(3/3)

## Day7 : 港街アカバ



ワディ・ラムから車で1時間で、砂漠とは全く異なる、紅海に続く美しいアカバ湾を擁する港街に到着。ヨルダントレイルの最終地点でもあるこの街は、ヨルダンではリゾート地として米国や欧州などから多くの観光客が訪れる場所でもある。

前日までの山岳や砂漠とは全く異なる風景の中、美しい海でのシュノーケリングを楽しむ。1時間の距離でこれだけ風景と体験が異なる点はヨルダンの特徴であると改めて感じる。



リゾート地であるため、アカバは少々街にも賑わいがある。夕方シエスタ明けでお店が開き出した頃に街歩きをして、地元の暮らしぶりやお店などを見て回る。



## Day8:ワディ・ザルカ（死海）



アカバからアンマンへ戻る途中に死海のあるワディ・ザルカのポイントに戻る。海拔高度が-400m以上と非常に低いところにあるため、飽和状態まで塩分濃度が高まった死海に向かう。写真は塩でできた土壁。

死海の周辺にはリゾートホテルが立ち並びアカバ同様に米欧などからの観光客が多く訪れるという。リラックスして横たわると自然と体が浮く。多様な自然の中での多様な体験の一つであり、他ではないユニークな体験である。



アンマンに戻り、スルーガイドともお別れが近づく中で最後のディナーはぜひ一緒に食べようということでお声がけをした。一緒に旅を振り返り、様々な話をしながらレバノン風レストランでの食事を楽しんだ。

## 1. 先進地事例調査の概要

## 2. ヨルダントレイルの事例と得られた知見

# テーマ・コンセプト・ストーリーについて

## テーマ

砂漠から美しい海まで、ヨルダントレイルの様々な表情の風景に息づく多層な歴史文化

## コンセプト

多様な風景・歴史文化を生み出してきた背景を紐解く

## ツアー行程（一部）



ヨルダンの都市部での現代文化における多様性



紀元前1世紀頃の、古代ナバテア人の有力都市として栄えたペトラ遺跡



ワディ・ラムではベドウィンの昔ながらのコーヒーミルで音を鳴らして楽しむ



古代ギリシャ、ローマ時代の都市遺跡



地元のお母さんのヨルダン料理は、シリア、レバノンとも共通するアラブスタイルとベドウィン料理とのルーツが混ざり合っている



港街アカバでは漁港の文化とヨルダンの伝統的な暮らしぶりとの混ざり合いを感じられる

## ストーリー

ヨルダントレイルの様々な表情の風景に目を奪われるが、その自然の上に成り立つものが文化であるがゆえに、風景とともに文化的にも変化を見せている。過去には紀元前から様々な文化が栄え、現在でも移民の受け入れなどにより非常に多様化を見せている。宗教的な観点でも、ヨルダンには歴史的にはキリスト教の起源の地であり、宗教遺跡も多くある一方で現在はイスラム教徒が9割以上を占めている。さらに近年まで遊牧生活を送っていたベドウィン族の暮らしぶりなど、さまざまな文化的要素が多様に折り重なってこの現在のヨルダンを形づくっているのである。



# 魅力的なロングストーリーツアー造成に向けた留意点

フィールド、体験内容、ガイドングのそれぞれの観点で良い体験をつくり、悪い体験を避けるためのツアー設計の工夫として以下を感じることができた。

体験価値	フィールド	体験内容	ガイドング
質を高める例	旅行者を盛り上げる コース設定の工夫がある	この土地ならではの 要素がある	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ストーリーを感じさせる話題の提供</li> <li>・自身の幼少期の思い出に基づいたエピソード</li> </ul>
良い体験づくりに 向けたヒント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペトラの宝物殿は非常に人が多いが、後述するようにルートを取り方次第で体験が変わる</li> </ul>	ワディ・ラム保護区はベドウィンの故郷であるため、ホテルの夕食でもベドウィンの伝統的な調理法（釜を土に埋めて蒸し焼きにする）を活かした料理を振る舞い、調理過程も顧客に見せる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フィールドの要所、要所でのストーリーを感じさせる話題は体験価値を向上させる</li> <li>・ガイドの個人的な土地との関わり合いや、暮らしていた話などはそのガイドからしか聞けない話であり、価値を感じる</li> </ul>
悪い体験を避ける ためのヒント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジターセンターから宝物殿までの往復だけで体験したら、観光客が多く特別感が感じられない</li> </ul>	食事や宿泊施設を旅の一部として重視せず、ローカルな体験を取り入れる工夫をしない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しむための背景知識等の補足も重要だが、それだけであればスマホで事足りてしまう</li> </ul>
質を落としてしまう例	最短距離を結ぶなど コース設定に工夫が無い	他の土地でも 楽しめる	教科書的な説明だけ



# フィールドにおける工夫

ヨルダントレイルの一つ、ペトラはヨルダンでも最も有名な観光地であり、ヨルダン観光では外せないスポットとも言える。マスツーリズムのスポットでもあるが、コース取りの工夫次第でそれを極力感じさせないことができる。



⑤ 本ツアーでの出発点



④ 修道院

※ペトラ周辺地図のイメージ



② 宝物殿



③ 劇場

① ビジターセンター

## ＜ペトラでのツアーにおける行程の工夫＞

通常のマスツーリズム的な観光で、Aのビジターセンターを出発して、Bの宝物殿をみて戻るか、もう少し深く楽しみたい方は、さらにCの劇場、Dの修道院まで行くこともあるが、一般的な観光ルートとしてはここまでで、AからDの順に人が少なくなっていく。

今回のローカルガイドによるペトラでのツアーは、バックトレッキングという名前がつけられており、文字通りペトラ遺跡の裏側のEからスタートし、人のほとんどいないトレイルのトレッキングから始まり、Dの修道院にたどり着き達成感を感じ、C→B→Aと徐々に人が多いエリアに向かって歩いていき、現実世界に戻っていくような行程となっていた。

このようなコース取りにすることで、マスツーリズム感を強くは感じさせないような工夫をしながらも有名な観光地を行程に含むことができる。

# 体験内容における工夫

その土地ならではの体験にすることで、体験価値は大きく高まる。必ずしも未体験の独特の体験が必要な訳ではなく、その土地らしさのエッセンスを加えるだけで大きく体験価値は引き上がる。

ベドウィンの調理法を活かした夕食の提供



ホテルの夕食では屋外の砂に埋めた釜で羊や鶏肉を蒸し焼きにする、ベドウィンの調理法を活かした料理を提供している。素材や味つけは一般的なヨルダン料理と大きく違いはないものの、ベドウィンの故郷であるワディ・ラムでのこの体験は特別感があり、記憶に残る体験である。

ベドウィンのテント風のコテージホテル



コテージホテルの内装やインフラ（水回りや電気など）は現代化されておりエアコンもあり快適であるものの、ベドウィンの故郷である砂漠でベドウィンテント風のコテージに泊まることは興味深い体験ではある。（ややテーマパーク的な演出でもあるため、賛否は顧客によって分けられると考えられるため注意も必要）

ベドウィンの故郷でのラクダ体験



ラクダはベドウィンの王族が伝統的に遊牧してきた動物であり、ベドウィンと関係性の深い生き物である。そういった文化的な背景の説明のガイディングを受けて、この土地でラクダに乗ることは他の土地でラクダに乗ることとは比べものにならない特別な体験に感じられる。

# ガイドにおける工夫

その土地らしさを感じられる魅力的な体験として、ローカルな人との関わり合いがある。ローカルガイドによる案内や、地域の方の手作りの食などは非常に魅力的な体験となる。



ウム・カイス遺跡周辺がかつて居住地だった頃に、その地で幼少期を過ごし、現在も隣村に住むローカルガイド



ウム・カイスの紹介にも使われる有名な遺跡の一部はガイドの幼少期のサッカー場だった



遺跡の一部の劇場はガイドの幼少期のかくれんぼの場所だったと個人的な思い出も交えて語ってくれる



このエリアに昔から住んでおり、ローカルガイドとも知り合いの近所のお母さん。料理が上手で、母から受け継いだ自身のレシピが本に載ったこともある。

ローカルガイドのトレッキングを楽しんだ後に、この土地のお母さんの家で手作りの料理を味わうのは非常にローカルで貴重な体験であった。



# スルーガイドのスキル仮説とヨルダンでの実態

ヨルダンでのスルーガイドのスキルは決して低く無いものの、本事業で想定している顧客が求めるレベルを踏まえると、より体験価値を高める努力ができる余地があると考えられる。

(本事業仮説)  
スルーガイドに  
求められるスキル

先進地調査での同行スルーガイド

追加で求めるスキル

顧客理解と  
心構え

これまでの経験からある程度の顧客理解はあるものの、今回の顧客のニーズや好みを積極的にヒアリングして理解し、カスタマイズしようという姿勢は弱かった。

インター  
プリテーション

経験・知識は豊富で話も上手ではあるが、顧客が求めるポイントを把握してそこを重点的に説明したり、日本人に伝わりやすいような文化的な翻訳をして伝えるような努力までは見られなかった。

Wowの演出

最初にお土産を渡してくれたり、喜ばせようとしてくれていた。臨機応変な対応には長けていて、こちらからの積極的なリクエストには頑張っただけで応じてくれるスキルがあり、楽しませようという姿勢は随所に見られた。

グループ  
マネジメント

前述の通り、グループを楽しませる工夫は随所でしてくれていたが、最後までガイドとグループという関係性のままで行程を終える形となった。参加者の個々の名前を積極的に覚えて、個別にコミュニケーションをするなどの姿勢があるとより印象に残るツアーにできると感じた。

行程管理

予定されていた行程に対する時間の遅れがあったり、情報が曖昧な点が多くあり、ツアーオペレータとの連携が弱いと感じた。ガイドはフレキシブルな動きは得意であるため大きな問題こそ無かったが、より綿密な打ち合わせのもと正しい情報をもって行程管理を行うことが望ましい。

安全管理

シュノーケリングの際の安全説明や個人の経験・熟度に合わせたフォローなどがなく、安心して体験を楽しめない場面があった。また、万が一を想定した場合も想定し、移動のバスにある程度の装備・備品などの用意があることが望ましいと感じた。

サステナビリティ

ツアーの中で言及したり、実際に環境保全等への配慮など何かしらの取組をしているということとはなかった。ツアー行程で利用する観光地を守っていくための視点や、それらに関わる話などがあるとより良い体験になると感じた。

ストーリーテリング

元々想定していたスキルに加えて、ツアー全体を通じたストーリーテリングのスキル・準備があるとより体験価値が高まった。これは「インタープリテーション」の中にも含めることもできるが、予めツアーオペレーターと連携して、今回の顧客属性とニーズを理解して、ストーリーを組み立て、どこで何を語ってストーリーを感じてもらうかの工夫や検討を行っていくことでより良いスルーガイドングにつながると考えられる。

+

# 体験価値を高めるWow体験の設計と演出の例

期待を超えるような喜ばせる演出や、前後の体験とのつながりが感じられる体験は魅力が高い。

## <サプライズな演出>

トレッキングの休憩ポイントに、ローカルガイドの同僚が先回りしてくれており、カップと紅茶を用意してくれていた。ガイドが野生のハーブをマグカップに入れてくれる。



ウム・カイスのローカルガイドによるお茶の提供

## <これまでの説明や行動と繋がる演出>

トレッキングの道中で説明してくれたハーブをガイドが摘みながら歩いていたのはこのためだったのか！とまさにWowな体験。

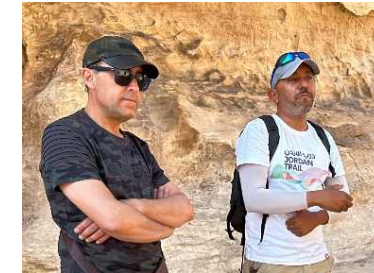


ガイドがトレイルで摘んだハーブを使ったティーを提供

# ツアー設計時の配慮点に関する振り返り

今回のツアーの中では、ツアー設計において配慮すべき点において、良い箇所と共に気になる箇所も多くあった。ロングストーリーツアーの設計においては、下記の内容に配慮が必要である。

<b>体験価値向上に向けた工夫</b>	ペトラ遺跡における現地の考古学者や、街歩きにおける地域の方との、スルーガイドを通じたサプライズな出会いなど、旅行者を地域の中に自然に引き込む事でよりよい体験となった。
<b>環境負荷への配慮</b>	今回のツアーを通じては環境不可への配慮は決して高くはないという感覚ではあった。ウム・カイスでのトレッキング中にも、ワディ・ラムでの砂漠でも多くのゴミを見たが、そこへの言及やゴミを拾うなどの動きは見られなかった。
<b>顧客の多様性にあわせた工夫</b>	アクティビティに伴う着替えやトイレなど、女性や多様な性への配慮が不十分だった。
<b>旅行者マナー向上に向けた工夫</b>	環境負荷の観点同様に、サステナブルに旅を楽しむための注意点や留意すべきことなどについてのアナウンスは特にはなかった。
<b>怪我や病気が生じた場合の対応</b>	ツアーの道中、体調を崩した際に他の参加者がアクティビティをする間、バスで待機する必要が生じた場面があった。長時間の移動、気候の違いから旅行者が体調を崩す場面は容易に想定されるため、事前に対応を計画しておく必要がある。



ガイドを通じた地元の人との出会い



ウム・カイスのトレイルに散乱するゴミ



ワディ・ラムの砂漠に散乱するゴミ

# 先進地調査で感じた地域への効果

ヨルダントレイルでの地域への期待効果としては、ローカルガイド主導での地域への直接効果と、トレイルという観光地を繋ぐ役割があることで、有名観光地からその他のエリアへ、地域連携による旅行者の誘客の実現に繋がっていると感じられた。

## 地域への期待効果

地元の方によるガイド、食の提供を通じて、地域文化への誇りの醸成と経済効果が期待できる。



ヨルダントレイルとローカルガイドが育つまでは、観光客がウム・カイスの遺跡を訪れても、店舗なども全くないエリアであるため、そこだけを見て帰ってしまっていたと考えられる。この取組以降、地域で暮らす人々に直接観光の恩恵があると話していた。



## 地域連携による効果

ペトラのような世界的に有名な観光地から、トレイルを基軸に他のエリアへの誘客効果を持たせることができる。



ペトラはハイシーズンではホテルも非常に高額になり、稼働率も90%を超える人気の観光地である。(JTB談)  
ヨルダントレイルでつなぐことにより、ペトラだけでなく、他の観光地にも観光客を誘客させることに繋がると考えられる。

