

V. 民間事業者等へのヒアリングの実施

前述の「国際観光都市の機能整備の検討」、「来訪者の満足度を高める機能検討」について、これらを進める上で必要となる情報を収集するため、民間事業者等へヒアリングを行った。

1 ヒアリング対象

種別	確認事項
イベント運営者	<ul style="list-style-type: none"> ・会場に求める設備・水準 ・ウィズコロナ/アフターコロナにおけるハイブリッド・オンラインイベントの開催需要 等
イベント主催者	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者の反応 ・海外参加者への対応
空港隣接型複合施設	<ul style="list-style-type: none"> ・域内交通の整備状況 ・空港で導入されている先進技術 等
魅力発信技術	<ul style="list-style-type: none"> ・観光地 ・観光資源の魅力を伝える発信技術

2 ヒアリング結果総括

種別	ヒアリング総括
イベント運営者	<p>■会場に求める設備・水準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi環境についてネット環境に詳しい方が会場スタッフにいると話が早い。必ずしも専門家が会場スタッフにいる必要はないが、詳しい人と連携していただければ良い。 ・定点カメラが会場にあると良い。特に上からの映像を撮る固定カメラがあれば使い勝手がある。 <p>■配信設備・人員のパッケージ化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配信設備・人員のパッケージは、依頼があるごとに協力会社に委託する仕組みかと思う。必要な時のみ貸し出すのであれば、会場側が負担しなくても良いのではないか。 <p>■配信関係の設備の据え付け</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の使い方が分かる場合は使い勝手が悪くなる可能性があるが、配信関係の知識がない人が会議室で配信を行いたい場合等は据え付けられている方が使いやすい。

■会場以外の要素で求められる事項

- ・BtoB イベントでは、スタッフは居酒屋などに行くことが楽しみにもなっており、宿泊場所も食事を中心に考えられる。周囲の飲食店が閉まっている場合は、会場側が臨時で飲食を提供すること等を考えていただいても良いのではないかと。

■ハイブリッド開催の準備や運営で苦労する点・あると良いもの

- ・参加者の事前登録に手間がかかる。新型コロナ流行により BtoC のイベントにおいても事前登録が必要になった。BtoB 催事では、参加者情報は出展者の次の営業活動の財産となるため、新型コロナ流行前も事前登録を行っていた。
- ・単発の BtoC イベントでは事前登録システムを新規で作る必要があり、費用がかかる。会場側にシステムがあればありがたい。
- ・ハイブリッド開催となり、準備時間が約 1.5 倍になっている。
- ・リアル会場では入場制限を行うため、会場内の滞留状況を常に把握する必要がある。自動カウント機械があれば、人を配置しなくても済むようになる。

■リモート参加者からの反応・ハイブリッド開催による新たな効果

- ・展示物を見るのであればやはり現地参加が良いだろう。
- ・会場の状況をそのまま配信しても視聴者の興味を引くことはできないだろう。オンライン参加を有料にするのであれば、配信画像にプラスアルファの仕掛けを行う等工夫する必要がある。

■ウィズコロナ／アフターコロナにおけるハイブリッド・オンラインイベントの開催需要

- ・新型コロナ流行前もウェブサイトと融合した催事はあったものの、物を見てはじめて商談が進むことが主流であった。データ収集のみを考えればオンライン開催が効率的であり、また、物を見ることもバーチャルで体験できるようになればオンラインの方向にシフトするかと思うが、そうした時代がいつ来るのかは予想できない。
- ・リアルでの価値が残っているものの一つが、展示体験かと思う。会場へ移動して、物を見て、クライアントと食事をするという一連の流れに価値がある。達成感が得られるのはリアルのみであり、イベントや物、感情に関わるものはリアルでなければ味わえない。反対に、会議は知識の共有が目的であるため、リアルである必要はない。

■現在よく使用されている手法・今後予想される流行

- ・アバターは既に浸透しているという印象。アバターとリアルが結び

	<p>ついて家で体験できるものは何かということを考えていきたい。完全にリアルに戻さず、あるものを組み合わせて新しいものを考えていきたい。</p>
<p>イベント主催者</p>	<p>■参加者の声</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度、ハイブリッド形式でイベントを開催した。 ・国内については、実際の参加者の声を聞くと、リアルが望まれている。 ・当イベントの参加者は東海3県が主であり、近いためリアルで来やすい。 ・今後は、オンラインも活用しながら遠方参加者を増やしていきたい。 <p>■海外参加者対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンラインによって、海外から呼び込むチャンスではあると思うが、受入環境・体制が不十分。 (英語ウェブサイトが十分でなく、対応が難しい。現状の体制では海外まで手が回らない。) ・そのため、海外対応は優先順位が下がる。行政の支援の仕組みがあれば、大変助かる。(海外事業者と主催者の間の仲介等)
<p>空港隣接型複合施設</p>	<p>■域内交通の整備状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・将来的には空港との往来に自動運転車両を導入し、空港で働きたい人などとも連携できるようにしたい。なお、公道での自動運転の実現にはまだハードルがある。ハード的な準備を進めていく。メーカー側の車両の出来次第という状況である。 <p>■施設への入居企業の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空港付近に拠点を構えたい企業などが入居に興味を持ち、多く入居している。 ・空港至近に立地していることがセールスポイントと考えており、世界へすぐにアクセスできることはメリットと捉えている。例えば、空港からのアクセスの良さを生かして、全国から人を集めた研修も可能。 <p>■施設内の機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内を周遊できる自動運転バスは、現状はタクシー会社の職員が同乗しながら緊急時の機器操作を担っている。最終的には完全無人運行できることを目指している。 ・次世代型電動車いす WHILL を1台導入し、水平方向に広い施設の特徴に合わせた技術を導入している。 ・施設内のエレベーターにて、特殊なプロジェクターが投影する広告

	<p>スペースを設けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広大な屋外歩行者デッキ「イノベーションコリドー」は、来場者向けイベントでよく利用されている。 <p>■空港で導入されている先進技術</p> <p>《搭乗手続きの簡素化》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・OneID システムを導入し、顔認証（FACEEXPRESS）による搭乗手続きを導入されている。 ・自動チェックイン機は、画面に触れずに操作が可能な非接触型タッチパネルを導入している。 ・SBD（Self Baggage Drop（自動手荷物預け機））と自動チェックイン機により、人と話すことなく出発時の荷物の預け入れまでを完了させることができる。 <p>《空港内の移動の円滑化》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・QR コード読み取りにより、デジタル Map で自らの位置情報を把握することができる。 ・次世代型電動車いす WHILL を用い、手元のスマホ状の端末で目的地選択、発進・停止の操作ができ、自動走行機能や荷物入れが設けられている。 <p>《コロナ禍への対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内所に配置される遠隔案内機器「MORK」は、案内スタッフが機械のカメラを通じて遠隔対応している。多言語対応については、遠隔で対応しているスタッフが対応可能か否かによる。 ・サイネージ付足踏み式消毒液用スタンドも設置している。 ・羽田空港での PCR 検査は、希望すれば誰でも検査を受けることが可能となっている。
<p>魅力発信技術</p>	<p>■観光地、観光資源の魅力を伝える発信技術</p> <p>《ツーリズムギャラリー》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リアルジオラマと、デジタルコンテンツを融合したもので、観光案内や防災の情報、地形の変遷等の表示が可能。 ・ウォーキングコースを表示するなど、観光ツアーを紹介することも可能であり、将来的にはバスツアーを表示するとともに、その場でバスのチケットを販売することも可能。 <p>《観光万華鏡》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マルチ画面のタッチパネルにより、全国の観光地をランダムに表示させることができる。詳しく知りたければ、その画像をタッチする

ことで内容を確認することができる。

- ・地図モードに切り替えることも可能で、視覚的に観光地を選んでもらう新たな展示方法として、1泊2日程度の旅行に繋げていく狙いもある。

《デジタル屏風》

- ・屏風に見立てたスクリーンに映像を投影するもの。平坦なスクリーンと違い、日本らしさを表現できる。

《高品位複製技術》

- ・国宝など展示が難しいものについて、高品位の複製技術を用いて再現し、手にとって体感してもらえる展示技術。

《VRシアター》

- ・4K3面のカーブスクリーンにより、VR映像を体感出来る。スクリーンが凹型になっているため、専用ゴーグルがなくとも臨場感があり没入感が得られる。
- ・城郭、寺院、文化財、歴史的な建造物も、学術的監修もふまえ、当時使われていた石材等の質感や色彩を忠実に再現できる。
- ・専用コントローラーによって、様々な角度から自由に映像を見ることが出来る。

《多言語技術》

- ・多言語対応のタブレットで、テキスト30言語、音声11言語に対応し、同時翻訳ができるようになる。

《音声AIインフォメーションサービス》

- ・観光案内所や駅等の集客施設のインフォメーションデスク等で利用されている多言語対応した情報端末で、非接触タッチパネルを有している。

《IoA 仮想テレポーテーション》

- ・離れた場所の人やドローン等のデバイスを使い、自分がそこにいるような感覚で遠隔体験ができるサービス。例えば離れた場所にある百貨店等でショッピングを楽しむ事が出来る。

VI. 調査の結果

前述の調査結果を踏まえ、以下に概要を整理した。

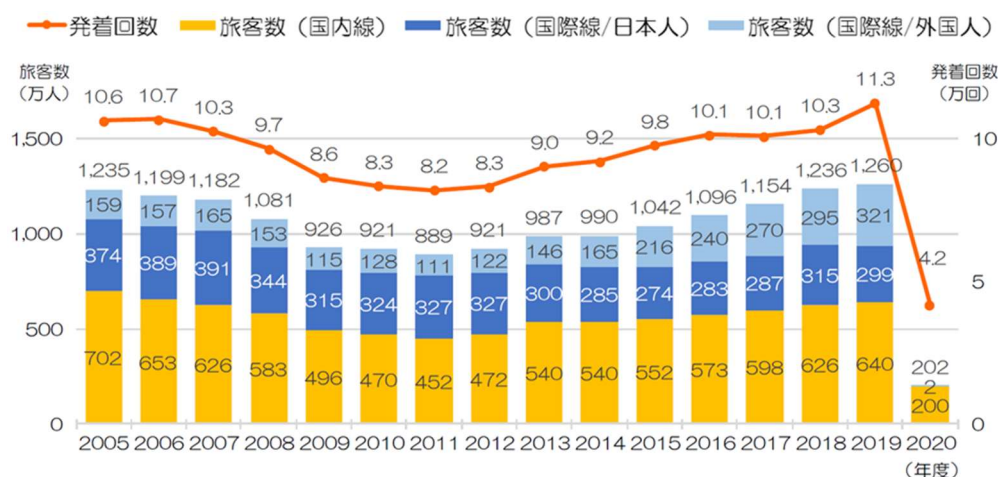
II 基礎情報の整理

新型コロナウイルスの影響を踏まえ、中部国際空港の発着回数や愛知県国際展示場の来場者数など、現状について再整理を行った。

■中部国際空港での航空旅客の推移

中部国際空港の利用状況は、愛知県で開催された2005年日本国際博覧会（略称：愛知万博、期間：2005年3月25日～9月25日）と相まって順調なスタートを切り、その後、リーマンショック（2008年）や東日本大震災（2011年）などの影響により低迷した時期もあった。

2011年度以降は、好調な訪日外国人旅行者の需要もあって増加を続け、2019年度には、過去最高となる発着回数11.3万回、旅客数1,260万人を記録したが、2020年1月以降は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、大きく落ち込んだ。



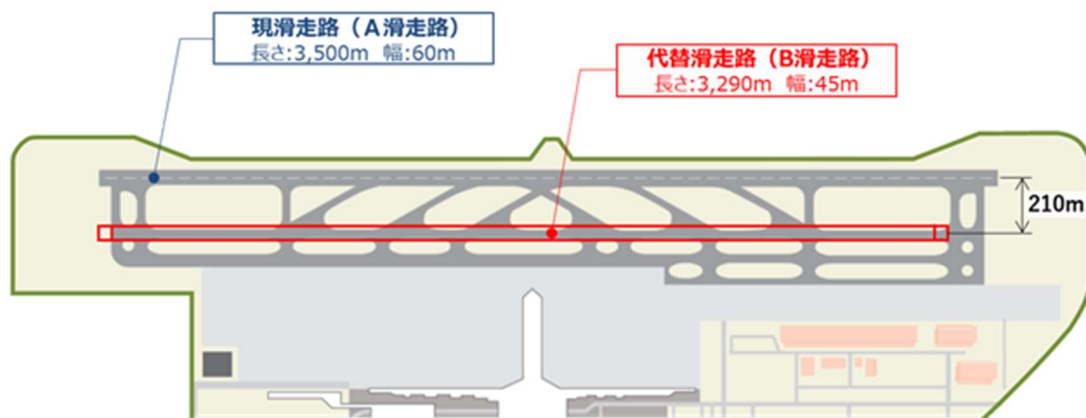
■中部国際空港の第二滑走路の整備

2021年12月に、愛知県、岐阜県、三重県、名古屋市、名古屋商工会議所、一般社団法人中部経済連合会、中部国際空港株式会社が抱える様々な課題を解決し、国際拠点空港としての機能を十分に発揮するため、新滑走路を2段階に分けて整備し、将来的に滑走路処理容量を現在の約1.5倍とすることを目指す『中部国際空港の将来構想』をとりまとめた。

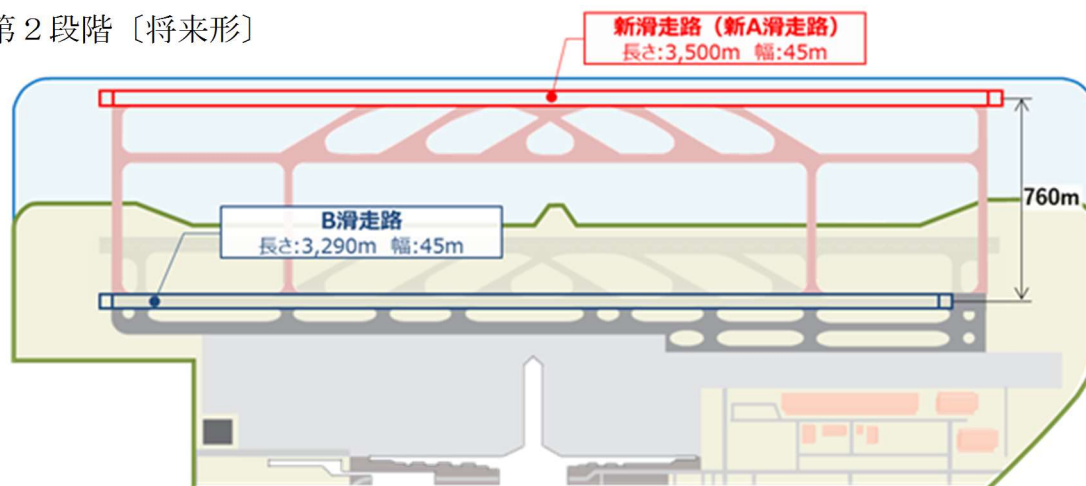
将来構想の実現に向けて、第1段階として、現滑走路（A滑走路）の大規模補修を速やかに実施するため、2027年度を目途に現空港用地内の誘導路を転用した代替滑走路（B滑走路）を供用開始し、当分の間、A滑走路との2本で運用することとし、第2段階として、将来の航空需要を踏まえた上で「中部国際空港沖公有水面埋立事業」により造成される土地に新滑走路（新A滑走路）を整備し、第1段階で整備するB滑走路との2本で運用することとしている。

『中部国際空港の将来構想』に沿った滑走路の整備

第1段階〔暫定形〕



第2段階〔将来形〕

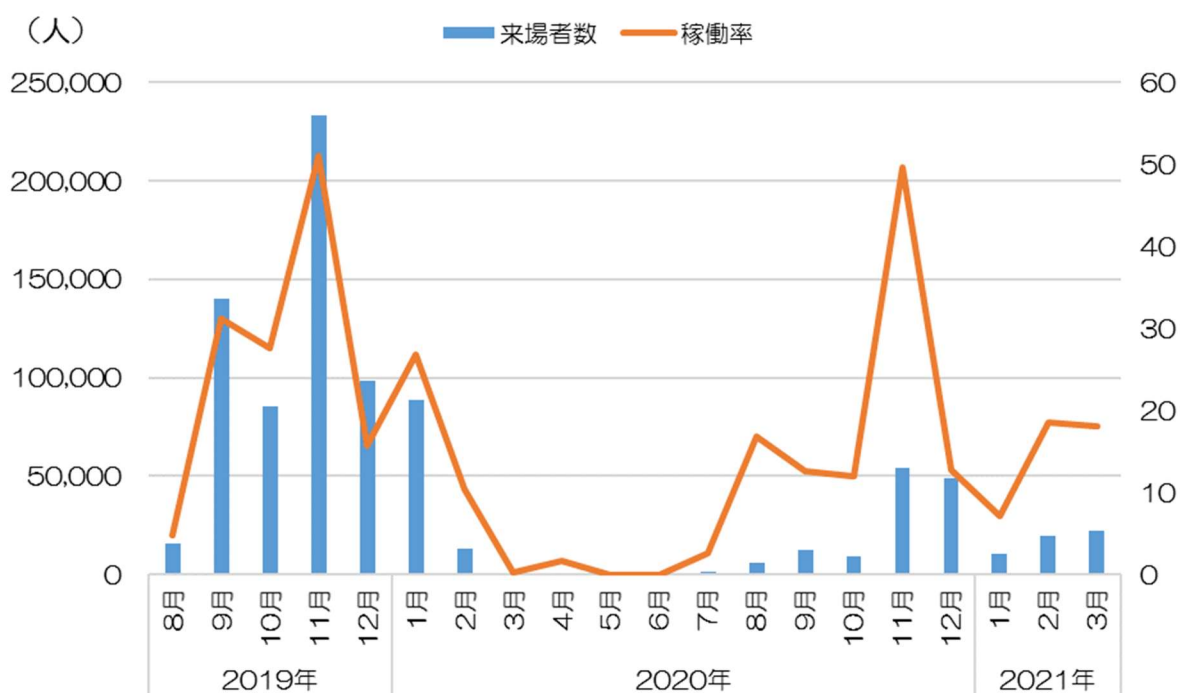


■愛知県国際展示場の来場者数および稼働率の推移

開業した2019年は、毎月の来場者数は8万人、稼働率は15%程度水準を維持していた。特に、2019年11月には、来場者数233,445人、稼働率51.0%と過去最高の実績であった。

しかしながら2020年に入り、来場者数0人、稼働率0.0%となる月もある等、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けている。

愛知県国際展示場の来場者数および稼働率の推移



III 国際観光都市の機能整備の検討

多種多様な来訪者が、安心・安全かつ快適に利用・滞在できるエリアとするため、感染症対策、ユニバーサルデザイン・ダイバーシティ、動線、景観の観点から With/After コロナを見据えた国際観光都市に必要な機能整備について、国内外の感染症対策の指針やガイドライン、事例等を調査し、取り組むべき方向性を検討した。

(1) With/After コロナを見据えた感染症対策

1) 事例調査

・国においては「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」が定められており、対策を実施するにあたって準拠となるべき統一的指針が示されている。MICE 関連、航空関連、ホテル関連の分野においても、それぞれ関連団体によりガイドラインが定められている。空港島内の施設においても、国際認証の取得、自社ガイドラインの整備、感染症対策の手法を整備・公表する等、それぞれ感染症対策を行っている。



- ・また、感染症対策の国際的な認証プログラムである GBACSTAR™プログラムを調査したところ、「経営・組織運営」、「施設・設備強化」、「業務上の配慮」についての事項が規定されている。中でも、施設・設備強化の事例では、非接触型のタッチパネルの導入を始めとする非接触対応の充実や、PCR 検査体制の設置、空調技術の活用等、最先端技術を活用して感染症対策を実施している。



- ・加えて、新型コロナウイルスの影響を受け、オンラインを活用したM I C E開催が増加したが、主催者・参加者ともにオンラインのメリットを認めつつも、現地開催を求める声が根強く残っている。また、パシフィコ横浜等のM I C E施設では、主催者向けにライブ配信プランを提供している。

2)取組の方向性

- ・国際観光都市における感染症対策においても、行政や空港島内の事業者が定めた方針・ガイドライン等があることから、それらを踏まえた検討を行っていく必要がある。
- ・また、「経営・組織運営」、「施設・設備強化」、「業務上の配慮」といった、感染症対策の主要な観点からの検討を行う必要がある。特に、感染症対策に関する技術は日々更新されていることから、技術の動向についても注視する必要がある。
- ・加えて、M I C E開催については、オンラインの特性を生かした参加者層の拡大やデータ利活用など、新たな取組も見られており、コロナ禍を契機としてM I C E開催手法の多様化が想定されるため、国際観光都市の機能整備の検討においても、ハイブリッド形式をはじめとした各種ノウハウが定着することを念頭にした検討が必要である。

(2) 来訪者の多様なニーズに対応できるユニバーサルデザイン・ダイバーシティ

1) 事例調査

- ・ 空港島内の施設である中部国際空港と愛知県国際展示場は、いずれもバリアフリーに配慮して整備された施設である。
- ・ いくつかの自治体がユニバーサルデザインに関する指針を策定しており、そのひとつである熊本県のガイドラインでは、玄関・廊下・スロープ等の「移動空間」、トイレ・浴室等の「生活空間」、視覚・触覚サイン等の「情報装置」という観点から、具体のデザイン上の留意点が示されている。
- ・ ダイバーシティに関しては、宗教対応、食制限への対応、LGBTQ など、近年対応の必要性が高まりを見せている。
- ・ 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会では、競技会場について、国際パラリンピック委員会（IPC）で承認された世界水準のバリアフリー基準（Tokyo 2020 アクセシビリティ・ガイドライン）に従ったバリアフリー化に向けて、施設の整備を行った。



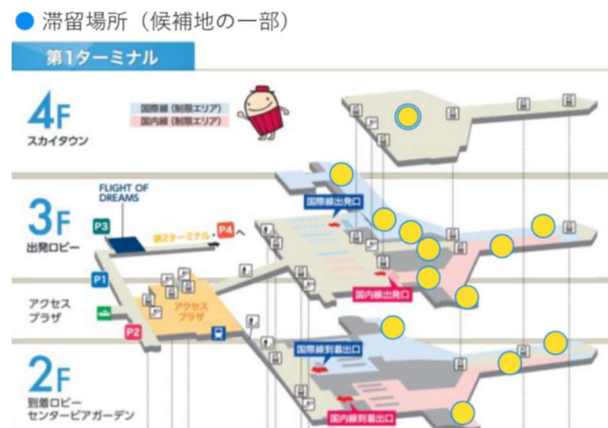
2) 取組の方向性

- ・ 高齢者や障害者等が移動する際の障害を取り除くバリアフリーだけでなく、礼拝施設やジェンダーフリーに対応したトイレ、宗教や食制限などに対応した飲食機能の整備といった、多種多様な来訪者に対して配慮するダイバーシティを踏まえた検討が必要である。

(3) 多様な動線の検討

1) 事例調査

- ・ 不特定多数の人が集合・移動する雑踏について、動線の円滑化のため、「人の流れを直線にする」、「傾斜地ではスロープを設ける」等の対応方法が考えられる。
- ・ 常滑市、中部国際空港、愛知県国際展示場では、それぞれ災害対応に関する計画・指針において、避難方法・避難場所等を定めている。
- ・ 和歌山県の南紀白浜空港を始めとして、空港において顔認証を導入することにより、動



線の円滑化を図っている。また、空港においてロボットを活用した案内や、多言語サービスを提供している事例もある。国際観光都市においても、こうした最先端技術の活用が考えられる。

- ・空港島内の歩行者導線は、アクセスプラザが中心となり、主要な施設と結びついており、自動車は連絡橋を通過して島に入ってくるという特徴がある。

2)取組の方向性

- ・国際観光都市においては、様々な人々が集まり、MICEやエンターテインメントにより一時期に利用が集中・混雑することが想定される。そうした中で、混雑時においても円滑かつ安全に人の移動ができるよう、群衆の特性を踏まえた整備の検討を行う必要がある。
- ・災害時の動線については、国際観光都市においては、様々な国籍・文化の人々が集まることから、様々な媒体・言語を利用した情報提供や避難場所の運営を想定する必要がある。
- ・動線の円滑化のため、顔認証・ロボットの活用等、最先端技術を取り入れることが必要である。
- ・国際観光都市ではVIPの来場も想定されることから、一般来訪者との動線分離を検討する必要がある。

(4)国際観光都市にふさわしい景観デザイン

1)事例調査

- ・空港島は、周囲を海に囲まれ高度制限があるため開放感があることや、中部国際空港があることで様々な人々が集まるという地理的・機能的な特徴がある。
- ・景観を意図して計画していく技法として、「形式美の意識」、「対象物の取扱」、「統一性と個性」、「単調さの回避」、「夜間景観」、「親水」、「華やかさ」、「シークエンス景観を意識した演出」がある。



2)取組の方向性

- ・国際観光都市では、様々な人々を呼び込むため、来訪者の期待感を高める「夜間景観」や「華やかさ」を演出することが考えられる。
- ・また、空港島の特性として、周囲を海に囲まれていることから、「親水」を演出することも考えられる。

IV 来訪者の満足度を高める機能検討

With/After コロナにおいて、世界各国からMICE参加者や観光客を引き寄せ、さ

らに滞在中の満足度も高めていく方策を検討するため、国内外の事例を調査し、取り組むべき方向性を検討した。

(1)非日常を演出する魅力的な空間の提供

1)事例調査

・ハンダオペラ・オン・シドニーハーバーや、なばなの里では、夜間でも訪れた人が楽しむことができる音楽や光のエンターテイメントを行っている。また、ハウステンボスの3Dプロジェクションマッピングや、北海道上士幌町で行われたクリスマスドローンショーにおいては、先進技術を活用して、映像・光の演出を行っている。



・名古屋市のバーミキュラビレッジでは、バーミキュラの料理を提供する「DINE AREA」や、メイド・イン・ジャパンのものづくりを体験できる「STUDIO AREA」を設けている。また、東栄町のnaoriでは、町で採れるセリサイトを使用し、コスメ・バスグッズ作りが体験できる。

・東京・京都・大阪に展開しているホテルのMIMARUでは、キッチン・ダイニングを備えており、中長期滞在を狙っている。また、香川県の宿泊施設であるURASHIMA VILLAGEでは、宿泊棟とは別に大人数での会食やミーティングが可能な棟を設けており、ワーケーションに対応している。

2)取組の方向性

・世界有数のエンターテイメントに倣い、昼夜を問わず幅広い世代が楽しめるコンテンツを提供し、非日常空間を演出していくことが国際観光都市としては必要になる。MICE利用者の様々なニーズに対応できるよう、域内外でのアクティビティの充実を図り、気軽にアクセスできる仕組みを構築する。

・地域の特産品やご当地グルメなど、世界では未だ知られていない逸品、名産品や国・地域の嗜好に合致したグルメを提供し、満足してもらう事によりさらなる認知度向上に繋げていく。とりわけ当地域に古くから受け継がれる技術による伝統工芸品や、伝統技術から派生する最新の技術にも着目し、日本らしさ、愛知県らしさ、“当地域にしかない”付加価値を提供していく。

・エリア内のみならず、エリアを拠点としつつ、エリア外で滞在する長期型の旅行形態を可能とする受入環境を整え、世界各国で導入が進んでいる、ブレジャー、ワーケーションに対応出来るよう、必要な施設、環境を整えていく。

(2)地域の交流の場となる拠点づくり

1)事例調査

・東京都のMIYASHITA PARKでは、渋谷・原宿等の結節点に立地する特性を生かし、新たな歩行者ネットワークの整備や既存ルート of 改善、様々なイベント開催を通じ、多種多様な人々の交流を促進する文化発信拠点の形成を目指している。岐阜県では、飛騨高山フードバリアフリー協議会が設立され、飛騨高山地域を中心に、ハラール、コーシャ、ヴィーガン等の食のバリアフリーに対応した地域づくりが進められている。



- ・メッセナゴヤに代表される BtoB の交流イベントについては、オンラインとリアルを融合したハイブリッド型の開催が一般的になっており、オンラインの導入により、通常では参加が難しい海外の企業との交流の活発化が期待されている。
- ・パシフィコ横浜では、みなとみらい 21 地区内の働く人と地元住民の交流を図るため、臨港パークにて「みなとみらい大盆踊り」を開催している。また、東京ビッグサイトは、立地する有明南エリアの事業者とともに CLUB ARIAKE を立ち上げ、有明南地区の就業者や学生に向けたイベント開催（クリーンアップ活動、ナイトビューヨガ等）や有明の魅力を高める情報発信を行っている。

2)取組の方向性

- ・当該エリア周辺に居住する地域住民が集い、MICE 参加者等、当該エリアに来訪・滞在する人々と交流するため、空間的な整備に加え、感染症やセキュリティ面の対策や、様々な宗教、文化、食事の主義・制限・アレルギー等について配慮をしていく。また、関係する全ての人々の理解を踏まえ、安心して過ごすことができるエリアを形成していく。
- ・MICE 来訪者が MICE 開催前後に当地域の企業や工場を視察する仕掛け（テクニカルビジット）を構築していく。

(3)世界から人を呼び込むエリアの形成

1)事例調査

- ・近畿運輸局は、関西広域連合と連携し、新型コロナウイルス感染症収束後の東アジアからの観光客回復につなげるため、広域観光プロモーション動画「カンサイ ジーン-IMPRESSIVE KANSAI-」を制作した。動画は4言語で制作され、各種ウェブサイトでの放映や、海外旅行会社約1,500社にメールマガジンで配信している。
- ・凸版印刷株式会社のBot Friends® visionは、観光案内所や鉄道駅等の集客施設のインフォメーションデスク等で利用されている多言語対応した情報端末により、タッチパネルは非接触で操作することができる。



2)取組の方向性

- ・来訪した際に現地をより楽しむことができるよう、オンライン技術を活用した訪日前のプロモーションに注力していく。
- ・MICE参加者が滞在期間中、不自由なく、安心して過ごすことができるよう、最先端技術（顔認証技術、自動運転、MaaS、AIを活用したコンシェルジュ機能など）も活用し、満足度を高めていく。

V 民間事業者へのヒアリング

大規模イベントにおける感染症対策、最先端技術の空港機能・隣接施設、観光/文化資源でのデジタルコンテンツ、With/After コロナを見据えたMICE開催に関するヒアリングを実施。

- 感染症対策を念頭に置き、最先端技術を用いた非接触型サービスが今後も導入されていく。
- 自動運転による移動、案内・コンシェルジュ機能への無人化導入（リモート操作）が進展していく。
- 観光/文化に関するデジタルコンテンツの活用による疑似体験で、新たな価値づくりを行う。
- 展示会は引き続きリアル実施の付加価値が高い。MICE前後のオフ時間に利用する食事、宿泊環境の充実化も求められる。

