

補足資料：観光品質認証

SAKURA QUALITY とは？

世界中の旅行者に、質の高い日本の観光サービスに関する情報提供を行い、安心して快適な旅行を楽しんでいただくための仕組みです。

このマークは一定の品質基準を満たし、厳正な審査を経たサービスにのみ与えられます。

<http://sakuraquality.com/index.html>



■観光品質認証が目指すもの

観光産業は、日本経済に活力を与え、地域の持続的発展を支える大きな柱のひとつです。とりわけインバウンドの拡大は、観光立国の成否の鍵を握っているといっても過言ではありません。

海外からの旅行者を惹きつけるためには、日本が安全・安心な旅行先であることや、各地の観光資源をPRするためのキャンペーンやプロモーション活動を行うことが必要であると同時に、今後増加が予想される個人旅行者が宿泊先などの観光サービスを安心して選択できる仕組みを整備し、広く情報発信していくことがますます重要になってきています。

観光品質認証は、申請のあった宿泊施設などの観光サービスの品質を第三者が評価し、その品質の高さを認証する仕組みです。旅行者が必要とする質の高い観光サービスに関する情報を情報発信することにより、旅行者にとってサービス選択の幅が広がるだけでなく、サービスを提供する事業者にとっても、サービスレベルの維持・向上のツールとして活用できます。

宿泊施設に関しては、90カ国を超える国で認証制度が採用されており、認証機関による厳正な審査を経て宿泊施設がランク付けされ、施設概況や宿泊料金などとともに旅行者に公表されています。日本では、ランク付けに対する心理的抵抗感から、未だ全国的に導入されるに至っていません。

しかしながら、情報通信技術（ICT）の進展により、旅行者に対する客観的な情報提供がいっそう重要となるだけでなく、サービスを提供する事業者にとっても、旅行者をお迎えする地域にとっても、観光サービスの品質向上の仕組みが不可欠であるとの認識のもと、公益財団法人中部圏社会経済研究所は2008年から先駆的に諸外国の認証制度の調査を始め、日本での制度導入に向けて、品質評価の基礎となる観光品質基準の策定と品質認証の仕組みに関する調査および実証研究を進めています。

■観光品質基準とは

観光品質基準とは、宿泊施設をはじめとする様々な観光サービスに対して、利用者から求められる「価値」を極力具体的に記述し、客観的な判断基準となるよう体系的に整理したものです。

基準は、海外からの旅行者のニーズを反映するとともに、カテゴリ内での公平な評価が可能となるようグルーピングされています。具体的には、宿泊施設については2009年度に「日本旅館編」（Ver.1）、2012年度には「民宿・ペンション編」（Ver.1）を策定しており、今後は「ホテル編」の策定も進める予定です。また、宿泊施設以外では、2011年度に「アクティビティ編」（Ver.1）を策定しています。

観光品質基準（アクティビティ編）

スポーツや文化活動など、旅先で参加・体験するアクティビティについて、安心して参加・体験できるアクティビティ・プログラムを評価する基準です。12分野、約100項目で構成されます。評価は、日本旅館編のような、5段階評価による格付けは行わず、一定以上の水準にあるアクティビティ・プログラムに対して「品質認証」します。

■アクティビティ編の対象

次の2点を共に満たすアクティビティ・プログラムを評価対象とします。

- ・外国人旅行者が体験可能なアクティビティであること
- ・原則として、参加者と事業者との双方向コミュニケーションを伴う

インタラクティブなアクティビティであること。

単なる見物、遊覧、まち歩き等は、ガイドがついての案内や体験などが伴う場合を除き、対象としません。

体験プログラムの例

体験プログラムの例：キャニオニング、ラフティング、ガイド付き登山、ツリークライミング、着付け体験、せんべい焼き体験、座禅体験、など

■評価項目

アクティビティの評価項目は、次に示す評価分野・対象で構成され、対象ごとに、サービス提供に必須の項目と推奨項目を設定しています。

観光品質基準（その他の基準）の構成

評価分野		対象	評価項目	
A	提供されるプログラムの状況	(1) 事前の情報提供	①情報提供の方法・内容 ②問合せ対応	
		(2) 予約・料金	①予約受付 ②料金・参加条件等の説明 ③予約後の対応 ④料金支払方法	
		(3) プログラムの運営	①アクティビティ実施者の必要数配置 ②アクティビティ実施者の質確保 ③アクティビティ実施者の案内・指導 ④催行保証 ⑤障がい者への対応	
		(4) 安全管理・緊急時対応	①安全の確保および安全管理 ②緊急事象への対応 ③保険	
		(5) 外国人参加者への対応	①受入条件・体制 ②外国語対応	
		(6) プログラム会場	①アクセス ②機能 ③清潔性	
		(7) 装備・器具等の貸出し		
		B	事業運営の状況	(1) 法令遵守
(2) 適切な事業運営	①情報管理 ②サービス向上への取組み			
(3) 職場環境への配慮				
(4) 環境への配慮				
(5) 地域社会への配慮				