

## 日本交通公社 インターンシップレポート

田代 江太郎

所属 1) 筑波大学大学院人間総合科学研究科世界遺産専攻

Internship Experience at Japan Travel Bureau Foundation

Kotaro Tashiro<sup>1)</sup>

1) World Heritage Studies, Graduate School of Comprehensive Human Sciences,  
University of Tsukuba

私は 2017 年 8 月 14 日から 8 月 18 日まで、日本交通公社でインターンシップに参加させて頂きました。日本交通公社は、1963 年に現在の JTB から分離し、公益財団法人として調査・研究を行っています。組織のミッションである観光文化の振興のため、旅行・観光に関する独自の視点に立った自主研究や自主事業（地域協働事業など）に取り組み、旅行者や観光地の動向に関するデータの収集・分析、セミナー・シンポジウムを通じた研究成果の公表、書籍の出版に加えて、「旅の図書館」を運営しています。また、日本では数少ない観光を専門とする学術研究機関として、国・地方公共団体・公的機関等からも様々な調査研究業務を受託し、国や地方の観光振興の一翼を担っています。<sup>1</sup>

私がインターンシップで体験させて頂いた業務は 2 つです。1 つは東京の谷中にある澤の屋旅館との共同研究である、FIT (Free Individual Traveler) に対するアンケート結果のグラフ化とコメント付け。もう 1 つが DMO ネットの動作確認です。以下でそれぞれの内容を説明していきます。

### 1. FIT に関するアンケート業務について

FIT に関するアンケート業務は、日本交通公社の自主研究です。共同で研究を行った澤の屋旅館は、東京の谷中にある B&B の旅館です。根津神社や上野公園の近辺に立地しています。外国人の宿泊客が多く、リピーターも多い宿です。

FIT は Foreign Independent Tour もしくは Free Individual Traveler の略で海外個人旅行や海外個人旅行客を意味します。ここでは海外個人旅行客の意味で使っています。訪日外国人旅行客の過半数を占める FIT ですが、個人手配のためにその実態は把握されていません。そこで、日本交通公社が澤の屋旅館と共同で FIT の志向を把握するためのアンケートを実施しました。私は、アンケート項目の中でも関心のある項目について結果をグラフ化し、コメントを付ける作業をさせて頂きました。この業務の中で、アンケートの内容を考慮して、どのようなグラフが適切であり、どの情報をグラフに盛り込むべきなのかということや、どのような点に着目してコメントを付けるのかということ、丁寧に指導して頂きました。私にとって最も興味深い結果となったのは FIT の情報源に関するアンケート結果です。FIT が日本のどこを訪れるか決める際、ガイドブックの情報が最も参考にされていることがわかりました。日本を旅行中の外国人を見かけることはよくありますが、ガイドブックを持ち歩いている様子はあまり目にしないので、ウェブサイトの情報を参考にしているのだと思っていました。しかし実情は、ウェブサイトよりもガイドブックの方が情報源として信頼されているようです。一方、日本での宿を予約する際、最も参考にされている

<sup>1</sup> 参考：日本交通公社 HP 組織概要、(公財)日本交通公社とは より引用  
<https://www.jtb.or.jp/about/organization-about>

のはトリップアドバイザーなどのレビューサイトであることがわかりました。宿を考えるうえでは、実際に利用した人の声を重視する傾向にあるようです。このような傾向を把握することで、FIT をターゲットとする場合、ガイドブックに記載する情報の種類や量を適切に調整することができると考えられます。

## 2. DMO ネットワークの動作確認について

DMO ネットワークに関する業務は、受託研究です。まず DMO とは、Destination Management/Marketing Organization の略で、観光地域づくりを担う主体のことです。DMO ネットワークは、それら DMO の業務の効率化や専門的人材とのマッチング、他の DMO との交流や国・自治体からの情報提供を可能にするシステムです。

私は、この DMO ネットワークに、携帯端末から正常にアクセスできるかを確認するお手伝いをさせて頂きました。業務自体はウェブページを開いて確認し、閉じるという動作を繰り返すという単純作業でした。しかし、DMO ネットワークについての知識を得られたのは有意義だったと考えています。例えば、共有掲示板の存在です。共有掲示板は、DMO ネットワークに登録された団体ならば、自由に閲覧し書き込める掲示板です。この掲示板を活用することで、現在ある地域の観光が抱えている課題に関して、他の地域の DMO から良い解決策や有益なアドバイスをもらうことができます。また、気軽に意見交換をすることができ、コンペを行うこともできます。DMO ネットワークを有効に活用することができれば、より魅力的な観光地づくりに繋がると考えられます。

## 3. まとめ

今回のインターンシップで、実際に業務をお手伝いさせて頂いたことは、非常に貴重な経験になりました。5 日間という短い期間ではありましたが、観光に関わる研究機関の現場を見ることができ、将来を考えるうえで非常に参考になりました。フィールドに出る業務に関わることができなかったのは心残りではありますが、有意義なインターンシップになりました。このインターンシップでの経験を今後の研究や様々な活動に生かしたいと思えます。

最後に、日本交通公社の皆さま、観光政策部の梅川様、山田様、そしてインターンシップ中、常に気を配って下さり丁寧にご指導頂いた岩崎様、那須様に感謝申し上げます。ありがとうございました。