

日 ASEAN におけるアジア DX 促進事業（第一回）
カンボジア国シエムリアップ観光業コロナ禍対策デジタルツール事業
日本工営株式会社

1. 目的

コロナ禍／ニューノーマルにおける外国人旅行客招致・受入に向けて、地域観光振興に資するデジタルツールを構築し、実証試験を通じて事業可能性について検証する。

2. 背景

新型コロナウイルス（COVID-19）の影響下、海外旅行需要の大幅減、特に衛生環境が劣悪と見做されている途上国観光地域への外国人旅行客の観光需要回復について先行きが不透明な状況である。この状況に対して、ASEAN 各国では、観光関連の行政・民間団体によってコロナ対策ガイドラインやマニュアル等が作成され、国・地域としてコロナ対策が施されている。また、ホテルなど観光事業者による独自のコロナ対策、ならびに観光業者や旅行関連の国際的ウェブサイト等によるデジタル情報発信も活発化している。しかしながら、コロナ対策の自己発信的な情報への低い信憑性という外部評価があり、デジタルツールを活用したコロナ対策の『見える化』によって、外国人（潜在的な旅行客）が旅行先での安全・安心を認識し得る仕組み開発・体制構築が喫緊の課題である。

3. 実施した内容

上記の背景から、コロナ対策として各観光業事者が積極的に取り組んでいる衛生環境改善の処方針・対処策等を効果的に情報発信できるよう、コロナ禍対策の取組情報の「見える化」を図るデジタルツールを開発し、実証試験を通じて、システム管理者・ホテル・旅行業者の各側面から開発するデジタルツールならびにシステム運用について事業化に向けた検証を実施した。

4. 成果および考察

ホテル側でのスタッフによる衛生管理チェックリストの入力及びエビデンスの格納、第三者によるチェックリストの評価が可能な、Web 上で動作するデジタルツールを開発し、各ホテルにて実証を実施した。実証後、各ホテルにアンケートを実施し、その結果からデジタルツールは高評価であったが、経営状況が著しく悪化している状況下、感染防止対策の「見える化」だけの機能のデジタルツールに（マーケティング目的で）利用料を支払う意思は、確認できなかった。見える化だけでなく、衛生対策サービスも含めたホスピタリティ面での付加価値の高いコンテンツを増やし、よりサステナブルな事業モデルの構築が必要と思われる。

5. 今後の活動

事業性を高めるため、デジタルツールのみではなく、衛生関連商品提供サービス、オンライン旅行代理店（OTA：Online Travel Agency）向けサービス、ホテルのプレミアムコロナ対策サービス等を盛り込んだ衛生管理プラットフォームとしての事業を検討し、関連企業や関連機関との連携を進める。カンボジア国内に事業運用のリソースを持たない当社が前面に出て活動を行うことは機動性に欠けるため、民泊サービス関連事業で急成長を遂げており、本デジタルツールのシステム開発・運用の委託先でもある地場スタートアップ企業の SpaciaNet 社が主体となり、今後は衛生管理プラットフォームを普及していくことで双方合意を得た。当社は引き続き、プラットフォーム上の衛生関連のデータを解析し、本プラットフォームビジネス拡大に資するアドバイスを行うことで SpaciaNet 社の事業を支援すると共に、最終的に観光地全体の安全安心を高める施策立案に繋げることを目指す。

これに関連して、当社は、2022年4月、シェムリアップ州において、地元の有力な観光関連企業のトップやコミュニティリーダー達により設立された企業連合 Siem Reap Tourism Club と、ICT活用による持続可能なスマート観光振興を推進するための協力覚書（MOU）を締結（プレス：<https://pdf.irpocket.com/C1954/Xq7P/Qjx7/EMTs.pdf>）。本取組みに限らず、日本工営が有する先端技術力とマネジメントのノウハウを投入することで、観光地の環境改善や人材育成、観光地全体のスマート化を通じた様々な観光プロモーション活動、オープンデータの活用による付加価値の高いスマート観光ビジネスの創出を行う。さらに、従来の観光エコシステムから取り残されてきた周辺コミュニティもこれら一連の取組みに参加できる仕組みを作ることで、周辺地域全体の持続的な成長を目指す。