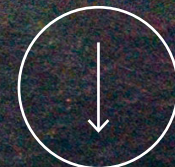


Booking.com

サステイナブル トラベルレポート 2021



Booking.com

すべての人に、世界をより身近に体験できる自由を。それがBooking.comのミッションです。そして旅行業界のリーダーとして、旅行者とパートナーの両方に対し、サステイナブルな選択を容易にすることが、自分たちの重要な責任であると信じています。



旅行業界は、いま極めて重要な時を迎えています。旅行が環境に与える影響が、ここまで意識されたことはかつてありません。世界中の人たちが徐々に旅を再開する中、私たちはサステナビリティへの強い意思を、インパクトをもたらす行動へと変えるまたとない機会に恵まれています。世界の現地コミュニティ、環境、生物多様性を尊重した旅は、視野を広げ、障壁を取り除き、人々の距離を近づけます。

Booking.comのサステナブルトラベルレポート（滞在先の保全を優先した、環境にやさしい旅行に関するアンケート調査）は、今年6年目を迎えます。30カ国29,000人の旅行者の意見を収集した結果は、2020年に世界が経験した出来事が、自宅・旅行先を問わず、旅行者が真にサステナビリティへの道にコミットする転機になるであろうことを示しています。今年の調査結果はまた、多くの旅行者が未来の世代のために地球を守り、長期的な社会経済的健全性と幸福に寄与すべく行動して入るものの、そこにはまだ障害や隔りがあることを明らかにしています。

レポートは最後に、旅行業界がどのように進化を続けているか、どのような課題が残されているかを考える内容となっています。今、サステナブルな選択肢は増え、より多くの旅行業者がインパクトのある運営手法を取り入れるようになっています。しかしながら、まだ十分とはいえません。もっと多くの業者が同じような行動をとるよう動機づけ、励ますために、やるべきことがあります。またこうした情報を、透明性が高く意義のあるやり方で消費者に届けることで、誰でもサステナブルな旅行ができるようにする努力が求められます。

サステイナブルな 選択肢を増やすた めに



マリアンヌ
ガイベルズ

ブッキング・ドットコム
サステナビリティ部門 ディ
レクター

“

Booking.comでは、サステナブルトラベルに関する調査レポートを年一度発行しています。コロナウィルスによるパンデミック後、再建を試みる旅行業界にとって、今年の調査結果は例年に増して意味深い内容となっています。当社の調査でわかったのは、この期間の旅行の休止をきっかけに、自分の旅が現地の生態系や地域に良くも悪くも影響を与えることに旅行者が気づいたということです。

Booking.comは、旅行には世の中をよくする力があると信じています。しかしながら、地球を次世代のために守るには、適切なやり方で旅行をする必要があります。

Booking.comはサステナビリティを基本理念としています。当社のプラットフォームを通じた旅行による環境や経済社会的な影響の考え方、従業員ボランティアプログラムを始めとする企業イニシアティブを通じた現地地域との関わり方、当社の運営自体がもたらすインパクトなど、全てがこの理念に基づいて行われています。

私たちはパートナーがよりサステナブルな取り組みを特定し実行できるよう助けながら、その情報をお客様に向けて強調する方法を工夫していきたいと考えています。そして究極的には、旅行者が意思決定時にサステナビリティを簡単に特定できるような、透明性の高い情報にしたいと考えています。例えば使い捨てプラスチックを排除したり、エネルギー効

率の高いLED電球に変えるなど、一見とるに足りないことも、世界中の数百万人の旅行者や施設が実践すれば、小さなステップが何倍にもなり、大きなプラス効果をもたらすことができます。

そのために、私たちはサステナビリティに向けたパートナーの努力をサポートすべく、次の大事なステップを踏み出せるよう教育や支援を提供していきます。その一歩として、パートナーにすでに実践中のサステナブルな取り組みを特定・共有してもらい、宿泊施設を探す旅行者がその情報を見つけやすいよう、当社プラットフォームで明らかにします。さらにBooking.comでは、世界持続可能観光協議会(GSTC)、グリーンツーリズムおよびEUエコラベルが認可する30以上の認証のほか、ホテルチェーンの持続可能プログラムなどの表示も始めました。

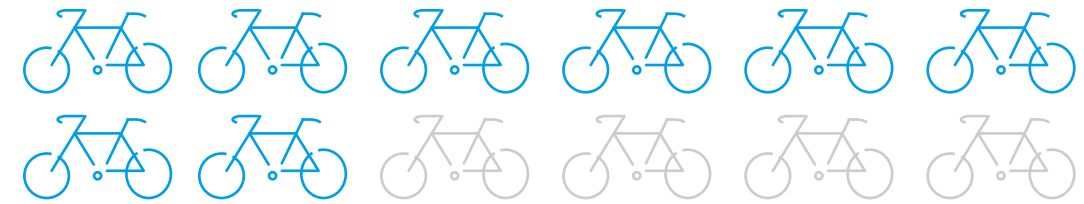
やるべきことはまだまだありますが、全サイドのやる気とコミットメントを見て、未来は明るいと感じています。個々の旅行者や宿泊業者がサステナビリティについてどんな段階にあるかは様々です。私たちはそれぞれが次のステップを踏み出せるよう奨励し、真に再生可能で責任ある未来を共に作っていきたいと願っています。

パンデミックの影響

多くの人がまた早く旅行したいと思う一方、パンデミックの影響も明らかで、旅行者全体がより意識的に旅行しようと考えていることがうかがえます。今年の調査結果によると、旅行者はより旅行の仕方により意識的になっており、それに適したよりサステイナブルな選択肢を求めることが見込まれます。

42%

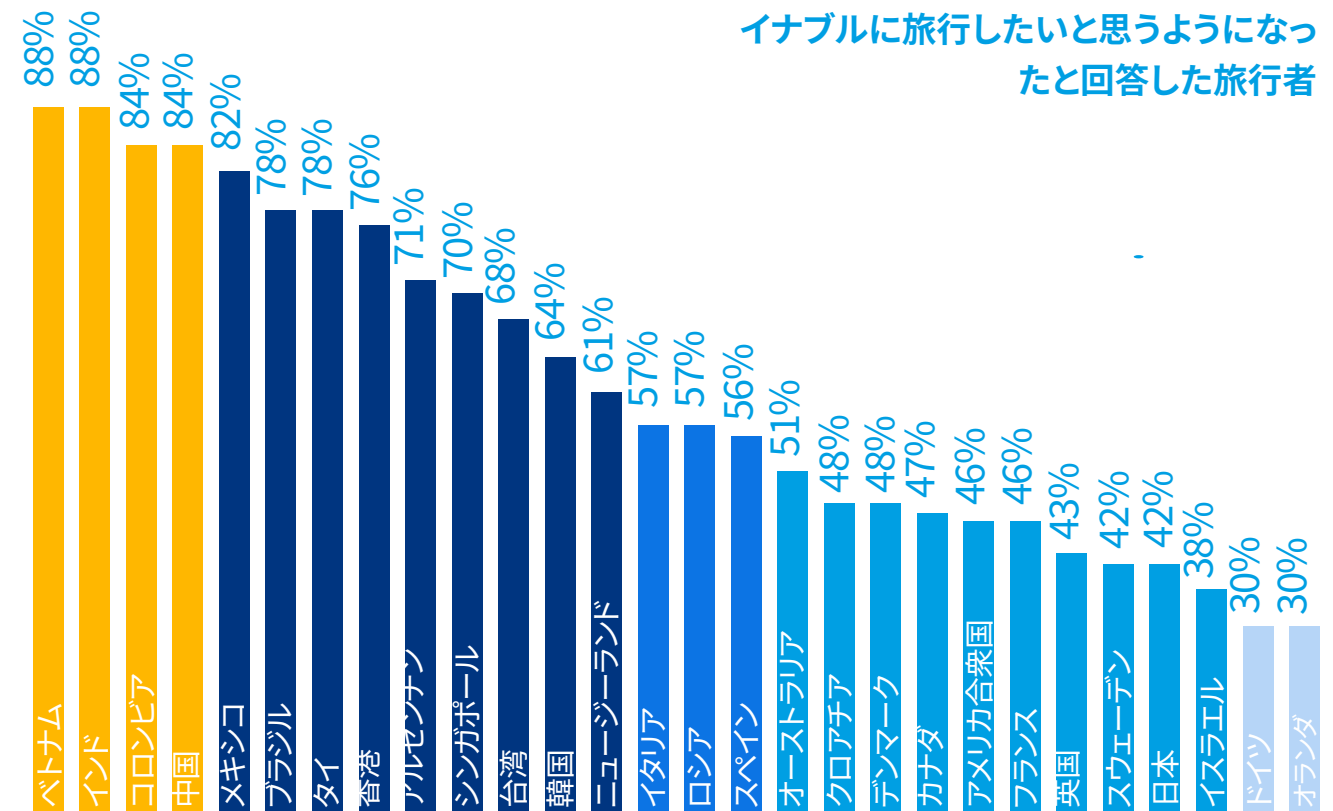
パンデミックの影響で今後はよりサステイナブルに旅行したいと思うようになったと回答。



45%

パンデミックをきっかけに、日常を改善しようという姿勢に変わったと回答

パンデミックの影響で今後はよりサステイナブルに旅行したいと思うようになったと回答した旅行者



旅行者が考える日常生活における優先事項:



51%

リサイクルする



42%

食品廃棄物を減らす



38%

自動車や公共交通機関を避け、短距離は徒歩や自転車で移動する



21%

プラスチックの使い捨てを避ける

生活や旅行の仕方により配慮しようという意識は、近年着実に高まってきました。しかしながら、実質的に全ての人が移動を制限された一年間に、私たちの注意や関心は自分たちが責任を持って行うべき課題やそのための機会に向かいました。その結果、旅行者の 43% が次世代のために地球を救うべく行動すべきだと回答しています。



消費者のサステナビリティの意識は、環境への影響に止まらず、旅先の地域の社会経済への配慮の重要性にまで及んでいます。

旅行者が懸念する環境負荷:



45%

無駄なゴミ (例: 使い捨てプラスチック)



26%

現地の野生生物や自然生息環境を脅かすこと



40%

人気の観光地や場所を混雑させること



27%

二酸化炭素排出

83%
文化の理解や文化遺産の保存は重要だと思うと回答

72%
社会の全階層に対し、観光業が平等に経済的恩恵をもたらすようにしたいと回答。

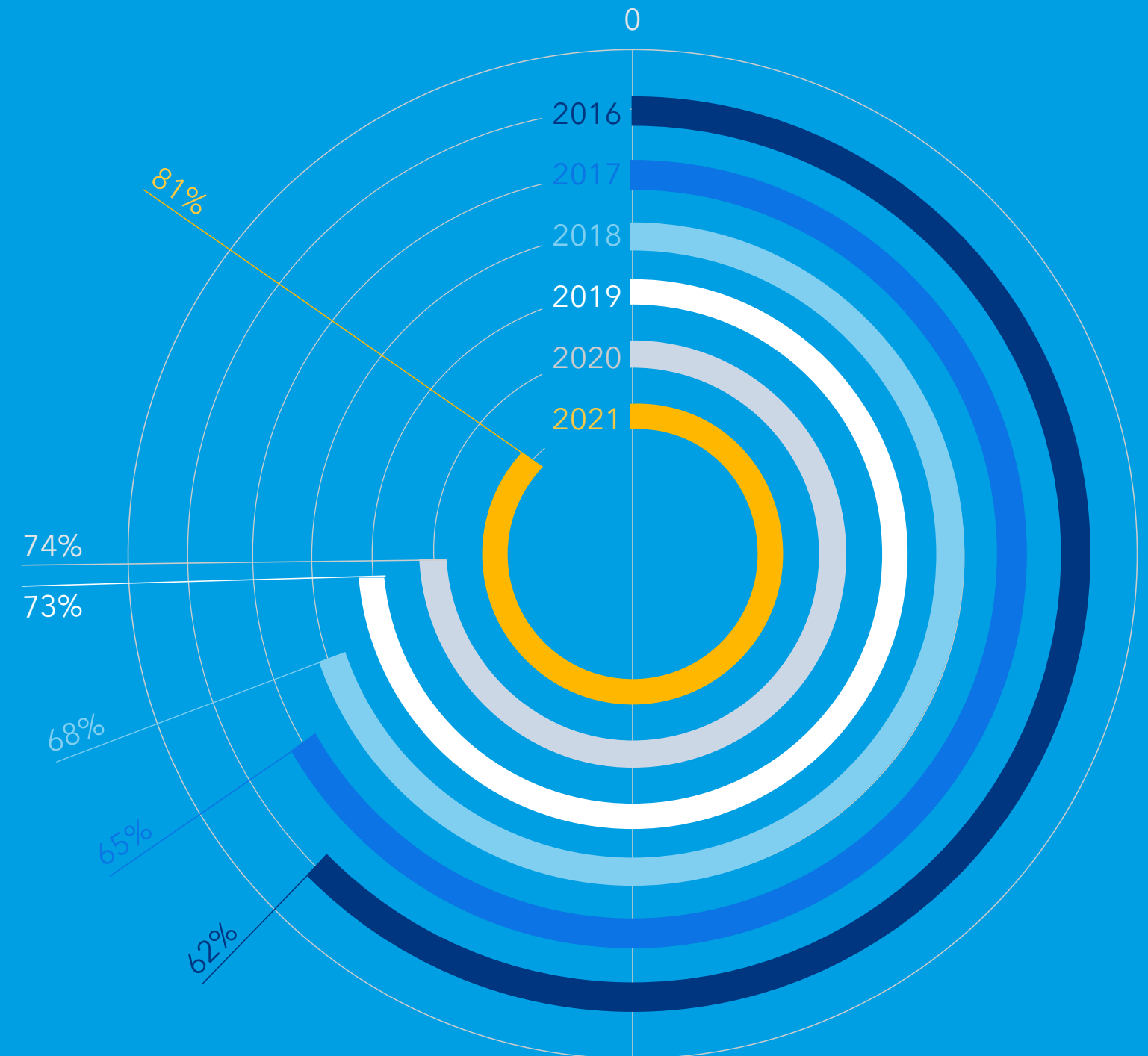
47%
旅先の現地文化を象徴するような、本格的な体験がしたいと回答



サステイナブルな 旅行の実現を阻 む障壁

2016年にBooking.comの最初のサステイナブルトラベルレポートが発表されて以来、サステイナブルな宿泊施設を利用する意向のある旅行者は目立って増加しています。世界の大半の地域で旅行が禁じられていた2021年にも、加速しています。

サステイナブルな宿泊施設に最低でも一度は泊まる意向の、世界の旅行者。



Booking.com

60%の旅行者に、信頼のおける第三者機関の認可を受けた宿泊施設を選ぶ意思があるにも関わらず、障壁はまだ存在しています。45%の旅行者が、2021年時点でサステイナブルな旅の選択肢が不十分だと考えています。



41%

サステナビリティを実践している宿泊施設があれば、おそらくそこを選ぶと回答。



30%

宿泊施設がサステイナブルであることを特定できるラベルを旅行サイトが使える役に立つと回答。



28%

オンラインの旅行予約サイトに、サステナビリティのフィルターを使えるようにしてほしいと回答。



20%

旅行中に環境のためにできることのヒントを、旅行会社に提供してほしいと回答。



47%

旅行会社はもっとサステイナブルな選択肢を提供すべきと回答。

39%

日常よりも休暇中の方が、サステイナブルな選択をしづらいと回答。

47%

サステイナブルな選択肢をどのように見つけたらいいかわからないと回答。

28%

バケーションは日常を離れてリラックスする特別な時間なので、サステナビリティのことを考えたくないという回答。

41%

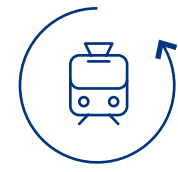
旅行をよりサステイナブルにする方法がわからないと回答。

よりサステイナブルに旅するための個人的責任

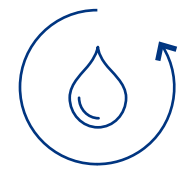
調査結果は、消費者には今後よりサステイナブルな旅行をしたいという意図があり、この問題を自らのこととして取り組み、個人の行動に責任をとる用意ができていることを明らかにしています。これはつまり、旅行者は自分もたらすインパクトや必要と考える変化や変更について、より総合的に考えるようになってきていることを示唆しています。そしてさらに、よりサステイナブルな宿泊施設の選択は、始まりに過ぎないことを示唆しています。



73%
自身のエネルギー消費量を減らしたい(例:外出中は部屋のエアコンや照明を消しておく)と回答。



65%
より環境に優しい移動手段を利用したい(例:レンタカーやタクシーよりも徒歩、自転車、公共交通機関を選ぶ)と回答。



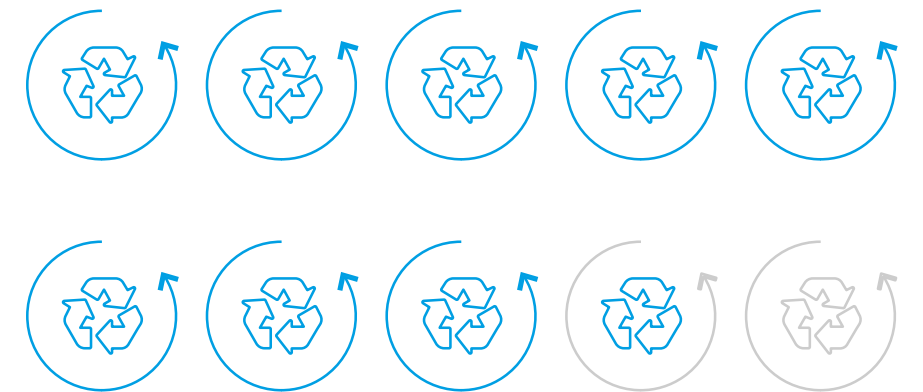
65%
水の使用量を減らしたい(例:タオル交換や部屋清掃を毎日行わない選択をする)と回答。



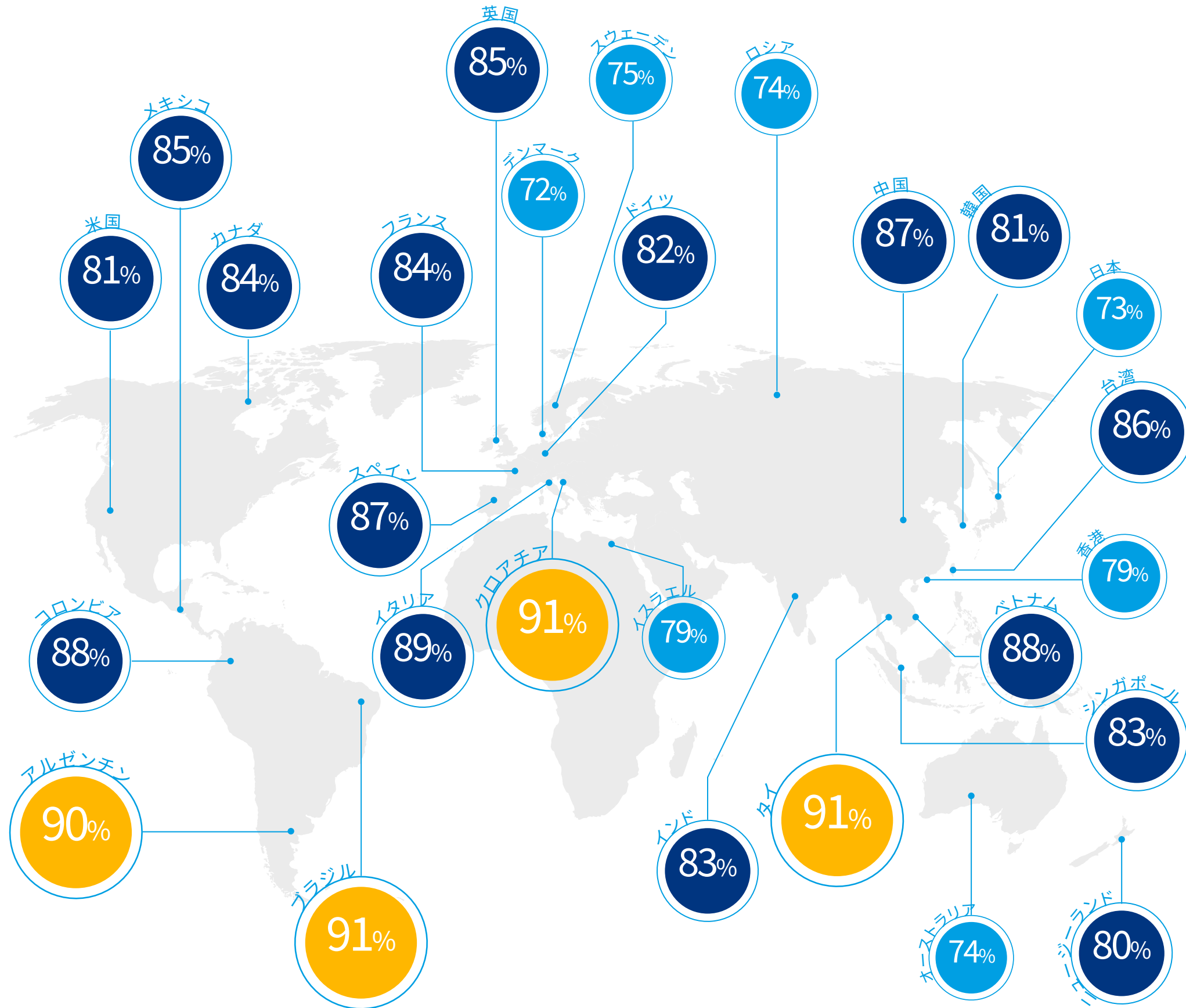
52%
旅行により生じた二酸化炭素排出量分をできる限り削減する、あるいは支払う形で相殺できるよう努める

休暇中のゴミや使い捨て商品を削減するため、旅行者はより環境に配慮した選択をするようになっています。

73% 今後の旅行中に生じる廃棄物を減らしたいと回答。



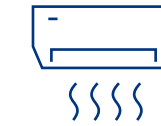
今後、旅行中に生じる廃棄物を減らしたいと回答。



サステイナブルな旅行の意向 vs インパクトをもたらす行動

また今回の調査結果からわかったのは、旅行者は今後の旅行で実行しようと思っているだけではなく、その多くがすでにプラスのインパクトをもたらす重要なステップを旅行中に実践しているということです。

過去12カ月にした旅行を振り返って:



36%

外出中はエアコンやヒーターをオフにしたと回答。



22%

休暇中にボトル入り水を買う代わりに繰り返し使える自分のボトルを持参したと回答。



17%

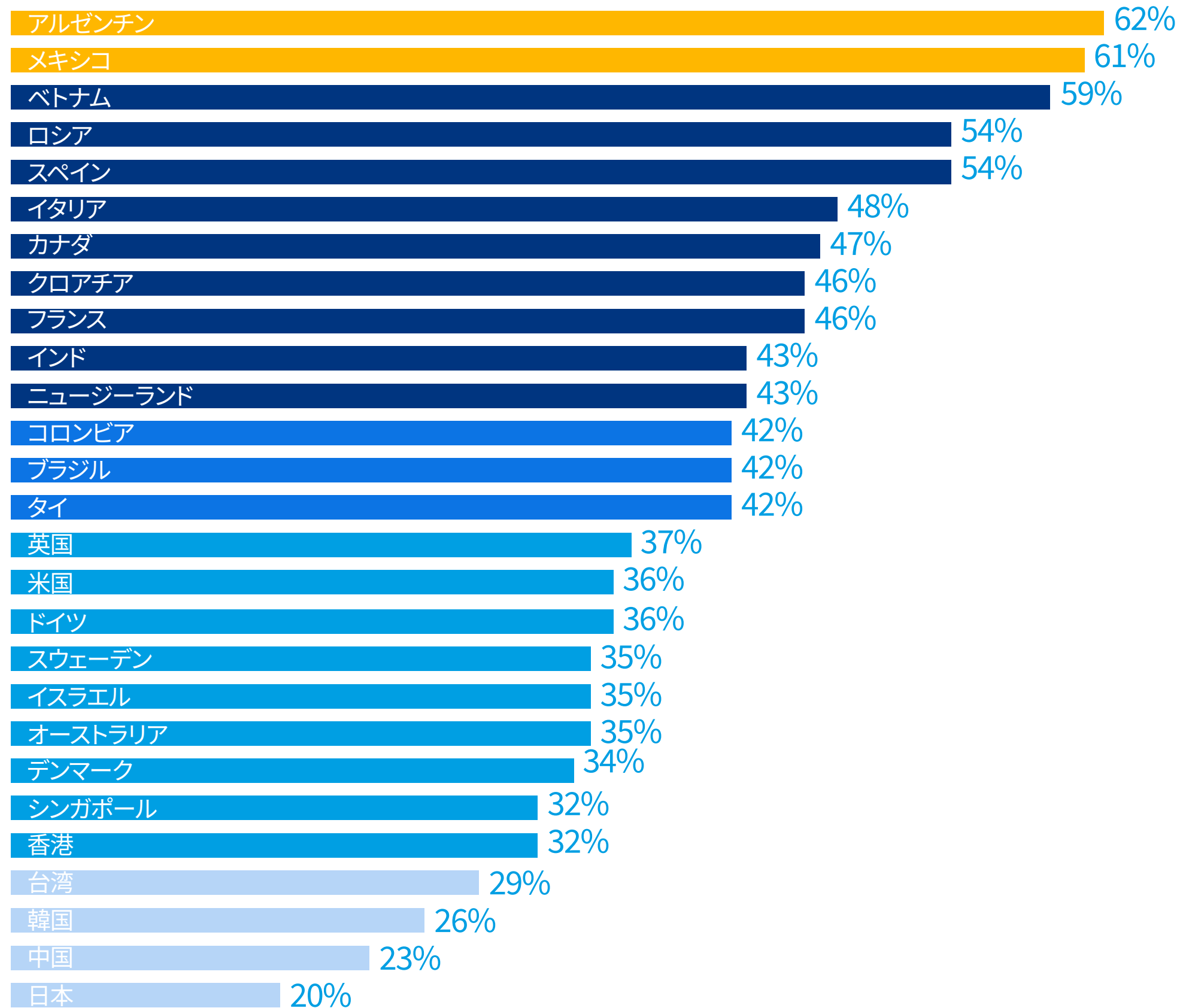
水使用量を減らすため同じタオルを使ったと回答。

20%

旅行中、現地の経済を応援するために、個人店で買物をしたと回答。



現地経済を応援するために小規模個人店で買物した人



今年のレポートが示しているもう一つの点は、世界や現地地域を守るために宿泊業者がとるべき行動について、世界の旅行者の理解が昨年と比べかなり深まっていることです。



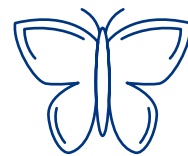
35%



キーカードおよび／またはセンサーで電気をコントロールすることで、エアコンやヒーターの使用電力を削減できるようにすべきと回答。

2020年の30%と比較

32%



現地の生態系や歴史的遺産、文化のほか、ビジターとしてのエチケットに関する情報を宿泊客に提供することは、正しい方向への一歩だと回答。

2020年の28%と比較

27%



宿泊施設は水使用量を削減するために、宿泊客に対し部屋清掃を毎日行わない選択肢を提供すべきと回答。

2020年の22%と比較

27%



ルームサービスを含め全食事において、食器は再利用できるものだけを使用すべきと回答。

2020年の23%と比較



よりサステイナブルな滞在先を探して

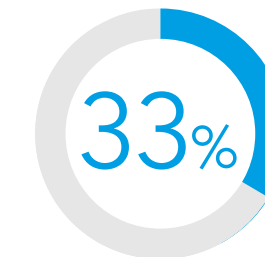
旅行者はこれから変えたい、あるいはすでに変えたと述べている自身の行動に加え、自分たちがよりサステイナブルであるために宿泊施設にも実践できることがあると考えています。今回の調査によれば、実に **22% が、例えばリサイクル設備がない・使い捨てのプラスチックに頼るなど、宿泊先の都合で自分たちのサステイナブルな行動が妨げられるのは不愉快だと述べています。**

Booking.comのさらなる調査によると、宿泊施設パートナーと旅行者はサステナビリティを優先事項とみなしている点で大体一致しています。宿泊パートナーの82%* がホスピタリティ産業におけるサステナビリティの重要性を認め、旅行者の82%がサステイナブルな旅行は極めて重要な課題だと考えています。

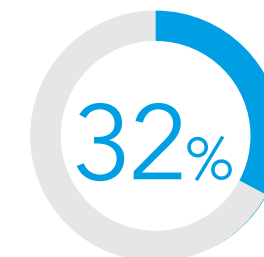
とはいえ、宿泊施設パートナーの3/4*が何らかのサステイナブルな取り組みを導入しているにもかかわらず、潜在的宿泊客に対し積極的にその取り組みについて伝えているのは1/3以下 (31%*)に留まり、その多くはチェックイン時に行われています (59%*)。



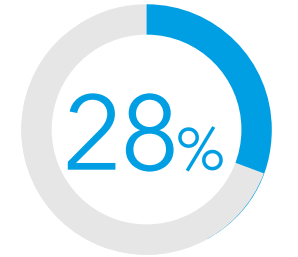
宿泊施設パートナーがサステナビリティ面の活動について宿泊客に説明していない理由:



宿泊客に伝えるほどのことをしていないからと回答



宿泊客は興味がないだろうからと回答。



宿泊客に不遜な態度だと受け取られる恐れがあるからと回答。

消費者がサステイナブルな旅行を実現するための情報を予約の早い段階や意思決定の段階に消費者に伝えるには、業界にまだ大きな課題があることが、パートナーのこうした懸念に見てとれます。



一步一步、前に進む

「すべての人に、世界をより身近に体験できる自由を」というミッションの一環として、また旅行業界のリーダーとして、Booking.comは宿泊業者と旅行者の両者のために、サステイナブルな選択を容易にするための重要な取り組みを行っています。このため私たちは宿泊施設がサステナビリティにおいてどんな段階にあるかに関わらず、次のステップに進むための支援プログラムを展開しています。

このプログラムの一環として、サステナビリティハンドブックやパートナーハブのコンテンツなど様々な媒体や機会を通じて、ガイダンス、知見、ベストプラクティスをパートナーと共有しています。

これに関連して、Booking.comでは世界持続可能観光協議会(GSTC)、グリーンツーリズムおよびEUエコラベルが正式に認めた30以上の認証のほか、ホテルチェーンの持続可能プログラムなどを表示しています。私たちはこうした情報を認証機関から直接入手して、確立された第三者機関から認証を得ているパートナーの施設ページに表示しています。

またこれと並行して、サステナビリティ情報を更新するよう宿泊施設パートナーを奨励しています。廃棄物の削減、エネルギーや温室効果ガスの削減、節水、地元のコミュニティの支援、自然の保護の5つの主要カテゴリーに、32の取り組みが分類されています。世界的な導入以来、数百、数千の施設がBooking.comとサステナビリティ情報を共有しており、各施設のページの「サステナビリティへの取り組み」バナーから閲覧することができます。まだまだこれからではありますが、透明性の高いサステナビリティ情報を多く消費者に届け、よりサステイナブルな旅行の選択がしやすいようにするための重要なステップを、私たちは進んでいます。



調査方法

調査はBooking.comの委託により、30の国と地域の29,349人の回答者に対し実施されました(米国から1,000人、カナダから1,007人、メキシコから1,000人、コロンビアから964人、ブラジルから1,000人、アルゼンチンから1,000人、オーストラリアから999人、ニュージーランドから941人、スペインから1,001人、イタリアから1,000人、フランスから1,000人、英国から1,000人、ドイツから1,000人、オランダから1,003人、デンマークから986人、スウェーデンから1,000人、クロアチアから997人、ロシアから1,005人、イスラエルから1,003人、インドから1,000人、中国から1,000人、香港から1,005人、タイから968人、シンガポールから963人、台湾から1,000人、ベトナムから1,005人、韓国から1,000人、日本から1,000人、南アフリカから1,002人、ケニアから500人)。この調査に参加する回答者の資格は次の通りです。18歳以上であること、過去12カ月に少なくとも一回旅行をしたこと、2021年に旅行を計画していること、旅行に関する意思決定を行う立場にある・または意思決定に関わること。この調査は2021年3月、オンラインで行われたものです。

*オーストラリア、オーストリア、ブラジル、中国、クロアチア、フランス、ドイツ、ギリシャ、インド、インドネシア、イタリア、日本、メキシコ、ポーランド、ポルトガル、ロシア、スペイン、タイ、英国、米国の3,390の宿泊事業の担当者を対象に、Booking.comにより実施されました。この調査は2021年4月、オンラインで行われました。