

【レポート】

社会と旅行の未来への道標を探る

2023年6月13日

*本レポートは2021年度に実施した研究結果をまとめなおしたものです。



株式会社 JTB総合研究所

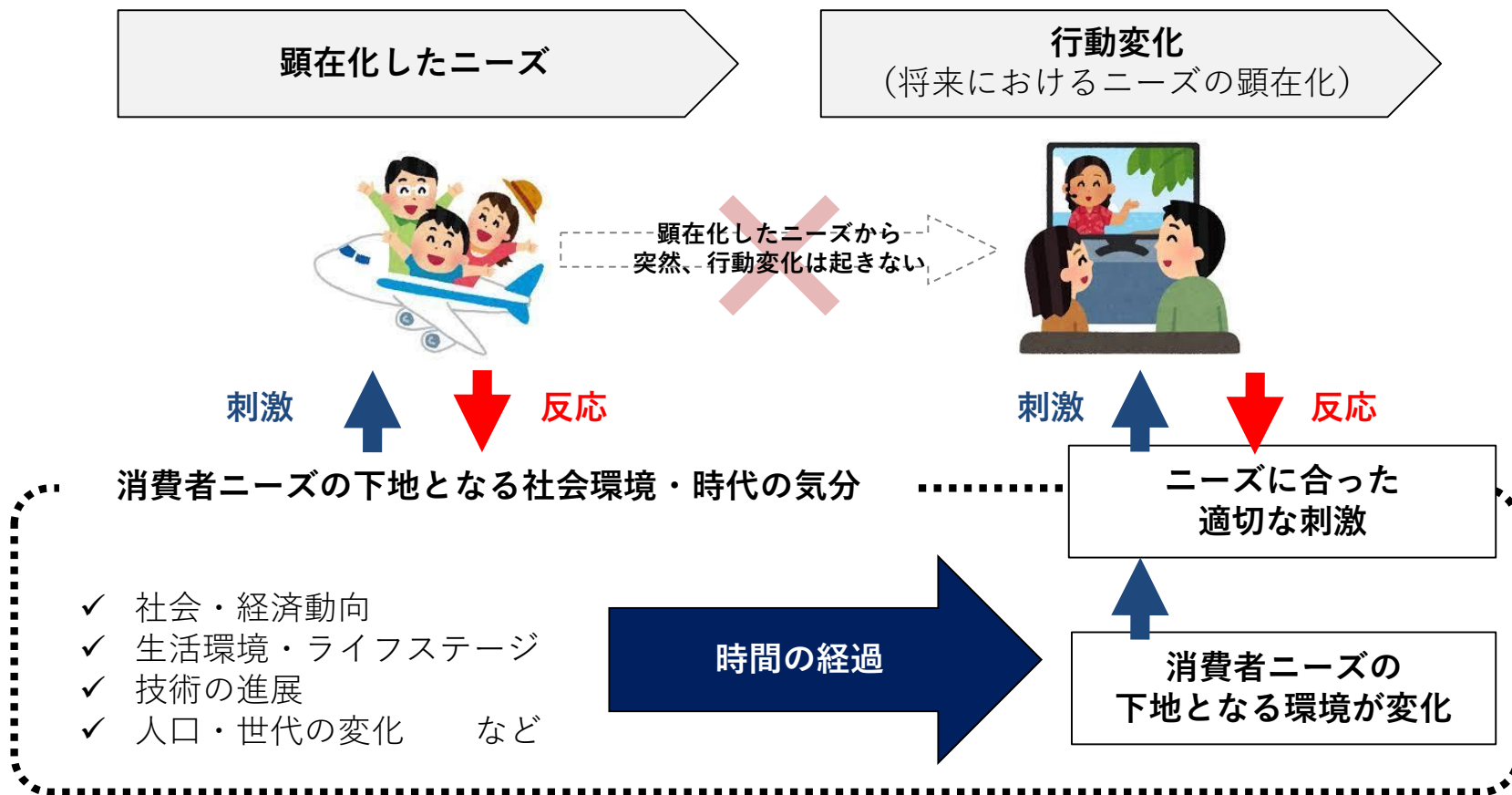
1. 未来を読み解く上での考え方
2. 「自己と他者との関係性・居場所」に関するキーワード
(有識者ヒアリング・有識者ディスカッションより)
3. 「自己と他者との関係性・居場所」に関する生活者の行動変化
 1. 21世紀に起こってきたマクロ環境の変化
 2. テクノロジーや社会制度の変遷によるライフスタイルの変化
 3. これからの「自己と他者との関係性・居場所」
4. ツーリズムが持つ可能性を考える



1. 未来を読み解く上での考え方

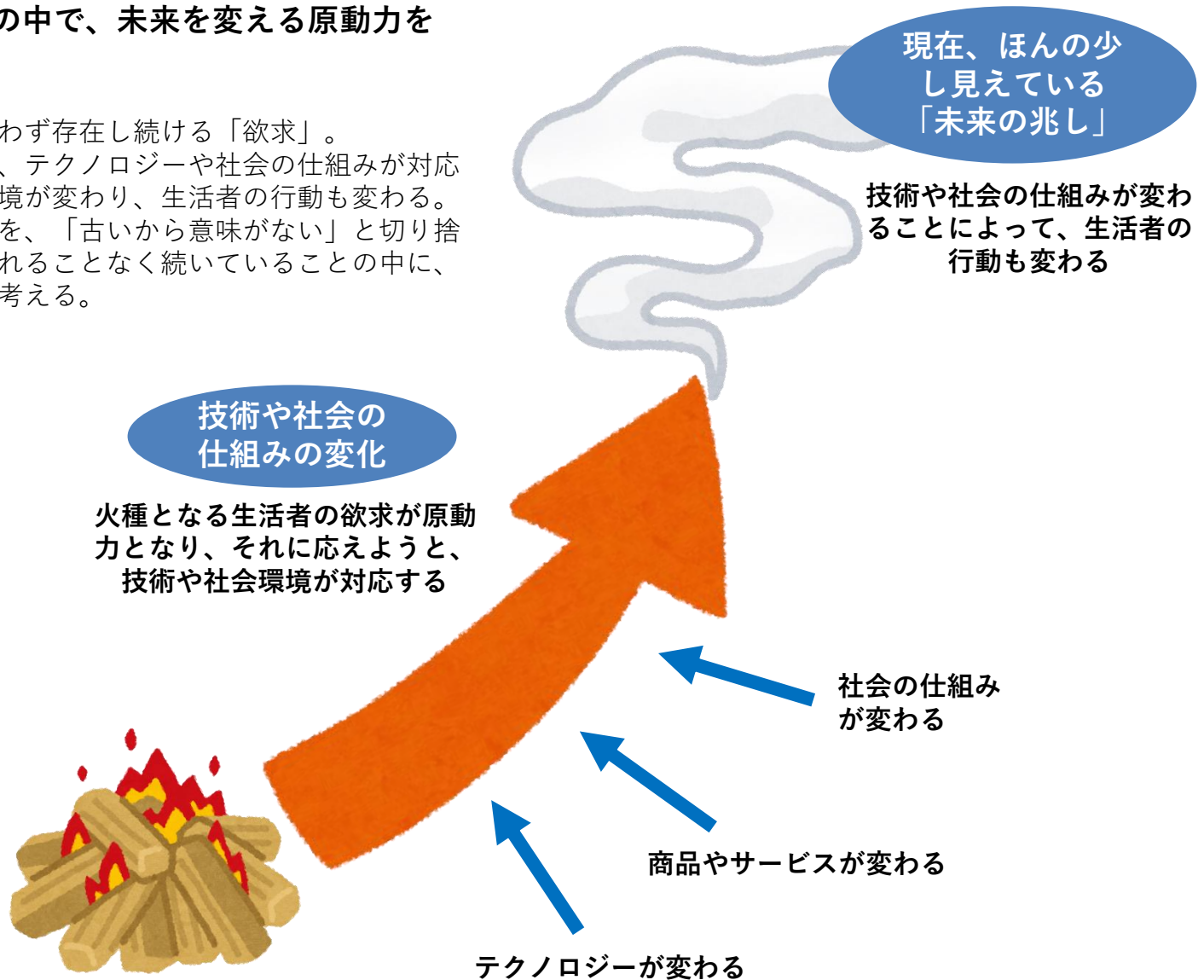
- ✓ 過去のJT B 総合研究所の研究結果から、消費者の行動変化が起こるしくみは、以下のように考えられる。
- ✓ 消費者の行動は自分を取り巻く社会や生活環境に応じて変化するため、顕在化した消費者ニーズだけを見ていたのでは、次の動きを読むことは難しい。
- ✓ ニーズの下地となる社会や経済、技術の動きなどをふまえ、時代に応じた適切な刺激を与えることで、初めて将来の行動変化を生み出すことができる。

将来の行動変化の基となる、環境変化を正しくとらえることが重要



過去から現在までの動きの中で、未来を変える原動力を
紐解く

生活者の心の中に、時代を問わず存在し続ける「欲求」。
その「欲求」を叶えるために、テクノロジーや社会の仕組みが対応し、生活者を取り巻く社会環境が変わり、生活者の行動も変わる。ずっと語り継がれてきたことを、「古いから意味がない」と切り捨てるのではなく、長い間、廃れることなく続いていることの中に、重要な動きが隠されていると考える。



消費者ニーズの下地となる社会環境・時代の気分をとらえるために「全く異なる分野」の専門家間でのディスカッションをから新たな切り口を見出す



なぜ「異分野の専門家」によるディスカッション？

ある国の動きだけを見ていたのでは、世界の動きが見えないのと同様に、社会は様々な分野で起こっている事象が複雑にからみあって成り立っている。

そのため、旅行や消費に関連する分野だけでなく、一見、関係ないと思える様々な分野の専門家同士が議論を重ねることで、社会全体の動きをつかむことを目指す。

①分野を超えた本質をとらえる



- 様々な領域の中で起こる変化の中にある本質をとらえる
- 専門分野：哲学、文化人類学など

②経済的な要因



- 労働や経済活動など、社会を構成する上で必須となるしくみの影響を考える
- 専門分野：経済学、政治学、労働学など

包括的に 社会の動き をとらえる

③社会・心理的な要因



- 家族やジェンダーのあり方、対人関係の変化、世代の影響などを考える
- 専門分野：社会学、心理学、認知科学など

④技術の進化



- 技術の変化が人の価値観そのものに与える影響を考える。
- 専門分野：情報科学、AI、環境科学など

Step 1

テーマの選定

- プロジェクトメンバーで本研究のテーマを選定



Step 2

デスクリサーチ・
有識者ヒアリング

- 様々な分野の有識者へヒアリングを実施
- 専門性や有識者間のバランスなどを勘案した上で、ディスカッションメンバーを決定



Step 3

有識者ディスカッションによる
兆しの発見

- 複数回にわたり、テーマに沿った有識者ディスカッションを実施し、今後の社会変化についての仮説を作成



Step 4

社内ディスカッションによる
仮説づくり

- 仮説を裏付けるデータをデスクリサーチで収集し、内容を補強
- 仮説をもとに、ツーリズムの知見を有するメンバーで、ツーリズムへのインパクトを検討
- 社会変化とツーリズムへのインパクトの仮説をもとに、有識者ディスカッションを再度実施し、仮説を修正



Step 5

デスクリサーチによる
仮説の補強

- デスクリサーチによる補強や社内メンバーでのディスカッションを加え、最終まとめを作成



- 新型コロナウイルスの世界的な感染拡大により、人と人との交流がままならない状況が続いている。
- オンライン化が進み、オンライン上でのコミュニケーションの手段や機会は飛躍的に拡大した。技術的にも進化し、利便性が向上したことも後押しし、オンラインコミュニケーションの比重が大きく高まっている。
- 一方で、急速なオンラインコミュニケーションへのシフトは、リアルなコミュニケーションの持つ価値を改めて考え直す機会にもなった。
- そこで、急速なオンラインコミュニケーションの拡大が、今後の「自己と他者との関係性や居場所のあり方」をどのように変えるのか、をテーマとし、生活者の行動変化やツーリズムへのインパクトを考える。

コロナ禍でリアルの
コミュニケーション
が大幅に制限された

オンライン
コミュニケーションの
手段や機会が拡大した

リアルの
コミュニケーション
とは何かを
改めて考え直す
きっかけとなった

これからの
「自己と他者との関係
性・居場所」とは？

【言葉の定義】

- 「他者との関係性」とは、家族や友人など実際に関わりを持つ人だけではなく、アイドルやスポーツ選手など、双方向の関わりはない人、また、企業や地域、AIやロボットなど、人間以外の組織や人工物との関係性も含めて考える
- 「居場所」とは、自分が帰属する、リアル/オンラインなどの場所や空間を問わない「コミュニティ」としての居場所と、物理的に身を置く「場所」の両方を示す

2. これからの「自己と他者との関係性・居場所」

ー有識者ヒアリング・有識者ディスカッションから得られたキーワードー

1. 社会的に認知される基準から自分自身の基準へ：成長より、現状維持の中でも「心地良さ」を求める

- ・ バブル崩壊後の社会の中で右肩上がりの時代を知らない世代が増え、バブル以前の世代の成長への幻想も打ち碎かれた。他者と比較してより良い生活、より良い収入といった価値基準ではなく、自身の主観としての心地よさや満足度などが重視される。
- ・ 経済合理性や利便性など、既存の価値観にとらわれない生活を送る人も一定数、現れる
- ・ Z世代のライフコースは、Iターンのように一方通行ではなく、失敗したら後戻りも、移動もできるZターン。頑張りすぎず、失敗も許容する、より居心地のよい場所を求めて移動することも許容される。
- ・ 人間関係においても、自分と他者の快適な距離感が取捨選択される（より大切な関係性はリアル・優先度が高くない関係性はオンライン／マスクを外すリスクを取りたい人・取りたくない人など）

2. 不完全なものを受け入れ、応援する・成長を促す

- ・ 不完全な技術であっても、愛着を持ち、足りない部分を補うことで、より効果的に技術を活用する
- ・ 多少の不便を強いられても、環境に負荷を与えない範囲内での生活を選択する
- ・ 「推し」のアイドルを育てる、まだ実現していない商品やサービスを応援する、お店や宿などを一緒に作り上げる（AKB48、クラウドファンディング、参加型の店舗づくりなど）

3. 実際に会う・体験することの価値が見直される

- ・ 実際に会う・体験することにより生じる価値が見直される
- ・ サービスは「AI」対「人間」の対比ではなく、状況に応じ、効率性を求める場合には、インターネットなどで簡単、かつ、素早くできることが求められる。一方、時間やコストをかけてもよいと感じる状況下では、自分にとっての特別な価値を求める。
- ・ 都市やオフィスの役割に変化が生じる。都市機能の一部が地方部に代替えされ、都市内部ではマッチング（イノベーション機会）創出の役割が上昇する
- ・ 家族重視の流れや、テレワークの進展で、ファミリー層を中心によりよい環境を求め、郊外居住が進む。（地方分散化ではなく、都市の郊外化）

4. 複数の状況や目的に対応できる「居場所」を求める

- 他者との関係性において、縁側のような内から少しはみ出したような「内でもない、外でもない」距離感が増える。
- インターネットなど、距離を適度にとり、嫌ならそのままフェードアウトできる、お互いに傷つけあうことの少ない関係性もその一つと考えられる。
- リモートワークやオンライン授業が増え、これまでは緊張を強いられる場所であった第二空間（職場や学校など外の社会）もリビングの延長線上のようになる。
- 「関係性」が結ばれる対象や場所は、AIや仮想空間などに広がり、それに応じて「居場所」も多様化する

5. 個人の中で、状況や場所に応じた役割分担（複数の自分の使い分け）が進む

- 複数のSNS上で、自分自身のキャラを使い分けるなど、リスク分散の観点も含め、自分の居場所を複数の場所に持っている。複数の場所で複数の自分が存在する
- 「分人化」がより顕著になる（本当の自分は一人ではなく、複数。「自分探し」は過去のもの）
- AIが進むと、自分の分身を作ることにも可能となる。一人だけではない自分自身が役割分担や協働をすることで、生産性の向上や一人の人ができることの限界が拡張する

自分にとっての
心地よさ

リアルな価値

リスク回避と
スイッチング
(選択可能性)

なぜ今、このようなキーワードに
関連した事象を、多くの有識者が
言及するのか？





3. 「自己と他者との関係性・居場所」に関する生活者の行動変化

- バブル崩壊以降の日本は、長期的な経済の低迷や人口減少、大規模な地震や水害、新しい感染症の発生など、多くの課題に直面し、人々は様々なリスクを身近に感じている
- グローバル化しつつあるとはいえ、日本特有の村社会的な価値観に縛られる場面も少なくない。先行きの見えない社会の不透明さも手伝い、閉塞感を感じながら生活する人も多い
- また、コロナ禍によってリアルに会う・体験する機会が減り、オンラインコミュニケーションの比重が大きく高まったことから、リアルの価値が改めて認識されることとなった

- ✓ 日本経済の長期的な低迷と国際競争力の低下
- ✓ 少子高齢化による人口減少、格差の拡大、介護や医療費の増加
- ✓ 都市集中による地域間格差の拡大
- ✓ 地球環境や災害、新しい感染症などへの不安
- ✓ これまでのヒエラルキーの変化
- ✓ リアルな交流の制限とオンラインコミュニケーションの増加

生活者の心の中に芽生えてきた根源的な欲求

身近なリスクやストレスを減らし、できるだけ「心地よい場所」に「心地よい状態」でいたい

リアルで会うこと・体験することの
価値の再発見

- モバイル機器の広がりやSNSの浸透などで、生活者は場所や時間にとらわれることなく、**複数のコミュニティに所属することが可能**となった
- 様々なコミュニケーションツールも登場し、リアルな関係性だけでなく、状況に応じてツールを使い分け、**自分にとって好ましい距離感で他者と接することが可能**となってきた
- オンライン化の進展で、これまで**プライベートとパブリックが切り分けられていたコミュニケーションの「空間」の境界線が曖昧**になってきている（自分の部屋でオンライン会議に出席するなど）
- **オンライン化が進んだことで、情報収集や購買行動などが手元で手軽に短時間でできるなど、様々な利便性を獲得した**
- その一方で、常に情報や他者と接続している環境や、**プライベートとパブリック空間の曖昧化は、精神的なストレスを増加させる要因**ともなっている

- ✓ モバイル機器やSNSなどの広がりによる、複数の帰属場所の獲得
- ✓ 技術の進化により、時間や空間の制約が減少
- ✓ アプリなど、様々なコミュニケーションツールの登場
- ✓ オンライン化による、パブリックとプライベート空間の曖昧化

技術の進展で、「関係性」や「居場所」の選択肢が拡大。
しかし常時接続やプライベートとパブリックの融合はストレスにもつながっている

これからの「自己と他者との関係性・居場所」とは？



株式会社 JT B 総合研究所

生活者の
意識

身近なリスクやストレスを減らし、
できるだけ「心地のよい場所」に、
「心地のよい状態」でいたい

リアルで会うこと・体験することの
価値の再発見

SNSによるコミュニ
ケーションやコミュニ
ティの変化

持続可能性への
危機意識

多様な価値観や
ライフコースの
容認

AIやMRな
どの浸透

テレワークやオンラ
インコミュニケー
ションの増加

DXの浸透

テクノロジーや
社会変化による
後押し

既存の価値観の
ゆらぎ

生活の様々な場面で
選択肢が増加

テクノロジーの進化で
選択が簡単・柔軟に

ベースとなる
意識の変化

テクノロジーの
進化による
利便性は享受したい

自分が生きていく
環境の維持に
役割を果たすべき

ヒエラルキーの階段を
上ることより「自分自身
の価値観」を大事にしたい

これからの
「自己と他者
との関係性・
居場所」の
兆し

「選択と集中」

本当に
大切なものに
時間やコストを
集中したい

「分身化」

日常の中で
複数の“居場所”や
“顔”を上手に
使い分けたい

「逃避」

型にはまった
日常を離れたい

兆し

生活者の行動変化

1

本当に大切なものに
時間やコストを
集中したい

- ・ 興味や関心を共有できる関係性を重視する。大切な関係性には継続的、かつ、その場だけなど固有の価値を求める
- ・ ロボット（AI）などの人工物にも心を想起し、愛着を感じる
- ・ 「消費」だけでなく、「生産」を介した人間関係も重視される
- ・ 日々の生活の中でも、持続可能であるかどうか意識・判断される
- ・ 機能性だけを求める領域には、ストレスフリーや時短を追求する

2

日常の中で
複数の“居場所”や“顔”を
上手に使い分けたい

- ・ 帰属するコミュニティの増加と自己キャラの使い分けが進む
- ・ パブリックとプライベートの人間関係や空間がボーダーレス化し、共有される
- ・ よりよい居住環境を求め、地方や郊外への住み替えが進む

3

型にはまった
日常を離れたい

- ・ これまでの価値観にとらわれず、生活圏を離れて暮らすことやフリーランスなど、自由なライフスタイルを選択する
- ・ 個人にも社会的な道徳性が重視される中、享乐的なことを求める気持ちも強まる



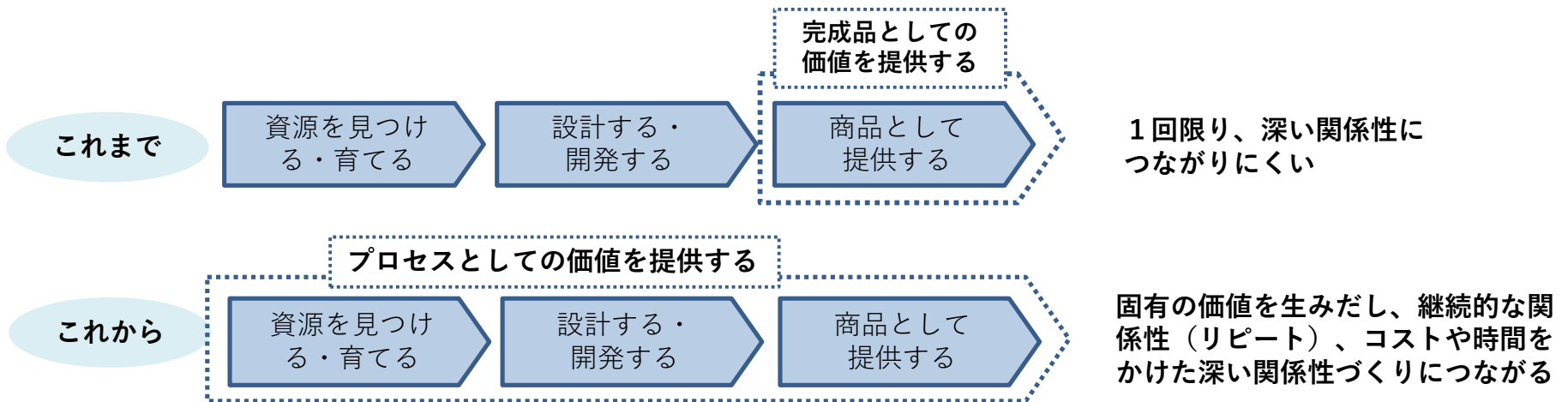
4. ツーリズムが持つ可能性を考える

ツーリズムが消費者の行動変化に対応できること

1. 共に創る・成長ストーリーを共有する
2. 新しい「旅育」づくり
3. あえて不便さや時間を楽しむ体験の提供
4. 実際に旅行できなくても、応援できるしくみづくり
5. 消費者とのゆるい関係性づくり
6. 既存の「空間」だけにとらわれない、日常を離れられる場の提供
7. 観光やツーリズムの枠組みを超えた、新しい組み合わせの探索

1. 共に創る・成長ストーリーを共有する

- 成長する過程に関わりたい、という気持ちは、人々がもともと持っていた欲求だが、テクノロジーが進化し、これまで完成したものを享受するしかなかった商品やサービスの誕生から完成までのプロセスに関わることが可能となり、成長ストーリーへの関与が重視されるようになった。
- 愛着を持つ地域の魅力を、土地の人々と旅行者と一緒に掘り起こしていく、その土地の文化や歴史を守っていくことなど、すべてのステップが観光資源となりうる。



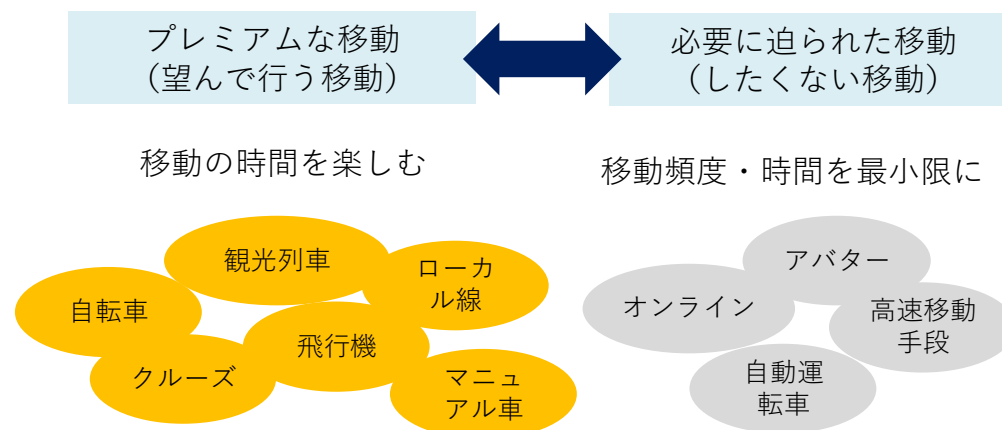
2. 新しい「旅育」づくり

- 2020年の出産数は、過去最少となり、今後の日本社会は大きく少子高齢化が進むと予測される。持続可能性への懸念が高まる中、子どもは家族にとっての「宝」であるだけでなく、社会にとっての「宝」であるという意識が強まる。
- 「子育て」への関わりは、究極の成長ストーリーへの関わりでもある。
- これまでのように、家族での体験プログラムの提供などだけにとどまらず、地域との関わりや多世代での交流、人間だけではない対象との関わりなど、様々な切り口から考える、新しい「旅育」の開発が重要となる。

3. あえて不便さや時間を楽しむ体験を提供する

- リアルに体験することの価値が見直されている中、利便性の追求だけではなく、「あえて不便さ」を楽しみたい、という意識も高まっている。あえてインターネットにつながらない、テレビがない、といった、滞在の時間を楽しむ場所や、あえて情報を与えず、発見の喜びを提供する、などもその一つと考えられる。

▼移動価値の二極化



4. 実際に旅行できなくても、応援できるしくみをつくる

- 東日本大震災をきっかけに、広がった「消費することで地域を応援する」という考え方は、クラウドファンディングなどの浸透も後押しし、定着しつつある。
- 持続可能性への意識が高まっている中、今後も愛着を持つ地域に対し、実際に現地を訪れることができなくても、応援するために貢献できる仕組みづくりが必要となる。

5. 消費者とのゆるい関係性づくり

- 消費者を何らかの枠組みで束縛する関係性ではなく、出入り自由、あるいは、消費者から「推される」関係性づくりが強いブランドづくりのために、必要となる。

これまで

企業が消費者を束縛する関係性



ポイント

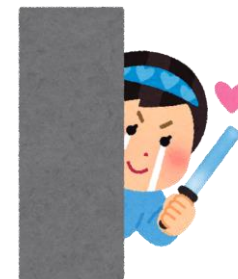
会員制

マイレージ



これから

興味や関心事の共有、共感の獲得によって、
消費者から選ばれる（推される）関係性



6. 日常を離れられる場の選択肢を増やす

- 日常の閉塞感を抜け出し、自由にいられる場所を求める。暮らすように過ごす滞在型観光や、「あつまれどうぶつの森」などの「メタバース（同じ物理空間にいない人々がともに創造し、探求することができる仮想空間）」など、様々な素材やテクノロジーを駆使し、非日常の体験を提供する。

7. 観光やツーリズムの枠組みを超えた、新しい組み合わせを探索する

- 複数の目的に使いまわしできる空間や滞在施設、緩いつながりで出入りが柔軟なコミュニティなど、選択の柔軟性や多目的性のある「居場所」を今までのツーリズムにとらわれず、提供する。
- 「ADDRESS」など、旅行業法から離れた仕組みづくりもその一つ

ツーリズムのチカラで、生活者の行動そのものを変える

コロナ禍を経て、
生活者の心の中に膨らんできた気持ち

身近なリスクやストレスを
減らし、できるだけ「心地よい場所」に
「心地よい状態」でいたい

自分の興味や関心を共感できる

無理にがんばらなくていい。
嫌になったらフェードアウトもリセットもできる緩さがある

多数の選択肢の中から自由に組み替えられる、
選択できる柔軟性がある

自分の役割や存在意義を感じることができる

リアルで会うこと・体験することの
価値の再発見

偶発的な出会いによる新しい発見・イノベーションの創出

プロセス・成長への関与による達成感・充実感

あえて不便さを選択する、
時間やコストをかけることによる体験の深化

リスクをとっても保持したい関係性の構築への欲求が高まる

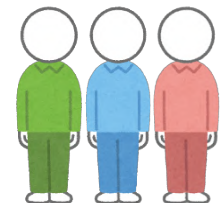
ツーリズムの持つ「チカラ」は、
この2つの欲求を叶えるために大きく貢献できる

コロナ禍を経た今だからこそ、原点に立ち返って考える「ツーリズムのチカラ」

コロナ禍によって、交流そのものが制限され、「交流を創る」ことを生業としてきた私たちにとって、何を目標せよいいのかがわからない状況が続きました。しかしながら、交流したくてもできない状況は、人々が実際に会い、体験することの重要性に改めて気づく機会ともなりました。そして、ツーリズムは、そのような人々の欲求にダイレクトに答えることができる「チカラ」を持っていると考えられます。

未来は決まったものではなく、これから私たちが何をするかによって、変えていくことができます。この研究が、みなさんひとりひとりにとっても、「ツーリズムのチカラ」を改めて見つめなおし、未来を変えていくきっかけのひとつとなりますよう。

おしまい



【参考資料】

- － 「心地のよい場所に、心地のよい状態にいる」 とは
- － 「リアルで会うこと・体験することの価値の再発見」 とは

自分の興味や関心を共感できる

- インターネットやSNSの広がり、自分と同じ興味や関心を持つコミュニティに帰属することが簡単になり、興味や関心事を共有し、共感できる関係性がより重視されるようになっている。

無理にがんばらなくてもいい。 嫌になったらフェードアウトも リセットもできる緩さがある

- 多くのコミュニティに帰属し、常時接続で関係性を維持することは、ストレスにもつながる。そのため、嫌になったら気軽に止めることができる「緩さ」が心地よさの条件となる。

多数の選択肢の中から自由に 組み替えられる、 選択できる柔軟性がある

- ライフスタイルの変化やテクノロジーの進化によって、様々な選択肢が手に入るようになった。「緩い」関係性の中では、柔軟に状況や目的に応じて、「場」や「関係性」を使い分けることが居心地の良さのポイントとなる。

自分の役割や存在意義を 感じることができる

- 一方で、自分の役割や存在意義を感じることができる場所はこれまでと変わらず存在し、リアルの価値の見直しとともに、改めて大切さを実感するようになった。

偶発的な出会いによる 新しい発見・イノベーションの創出

- 新しい発見やイノベーションの創出が不要な部分はオンラインで代替えされ、リアルな交流・関係性の構築が果たす役割が、より際立ってきた。

プロセス・成長への関与による 達成感・充実感

- テクノロジーの進化で、プロセスの最初から関与することが可能になり、プロセス・成長へ関与できるかどうか、行動を決定する上で重要な判断基準となる。
- プロセス・成長へ関与する対象や場所は、リアルに限らず、オンライン上やAI、ロボットなどに広がる。

あえて不便を選択する、 時間やコストをかけることによる 体験の深化

- 持続可能性への危機感が強まる中、環境維持のプロセスにも関わりを求める。
- オンライン化による利便性の向上を享受する一方、あえて不便なことを選ぶ、時間やコストをかけることによって、自己の体験を深めようとする。

リスクをとっても保持したい 関係性の構築への欲求が高まる

- リスクをとって保持したい居場所（マスクを取れる関係性）と、リスクを取らず、ゆるくつながる居場所（マスクを取らない関係性）の取捨選択が進む。
- オンラインコミュニケーションが広がり、リスクを取っても保持したい関係性の構築自体が難しくなっており、欲求が高まっている。大切な関係性を構築する上では、その場、その時だけに得られる固有の価値の存在が、より重要となる。