

[エグゼクティブサマリー] 新型コロナウイルス収束後のMICEのあり方に関する調査等業務 公開報告書

2020年初めから続く新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大に伴い、MICEは中止、延期を余儀無くされ、又はオンライン化や対面とオンラインを組み合わせたハイブリッド化といった変化に迫られた。これを受け、観光庁では、有識者インタビュー等を踏まえてウィズコロナおよびポストコロナ時代の国際会議（CとM）のあり方を整理するとともに、その実現に有用であろうサービス・テクノロジーを取りまとめたほか、実践事例を収集した。

有識者インタビューによる、ウィズコロナおよびポストコロナ時代の会議のあり方の調査から得られた示唆の概要は以下のとおり。

2.1.2. (1) ウィズコロナおよびポストコロナ時代の会議のあり方の調査

(2) **有識者インタビューにより得られた示唆** ※インタビュー実施：2020年9月～11月下旬、2021年1月下旬

ア. 現状認識と今後の大まかな展望について(2020年度第三四半期(10月～12月)時点)

- ・国際会議回復に要する期間については、先行きが不透明であるものの、主に国内関係者からは【2021年度下半期】、海外関係者からは【2022年度上半期】以降に回復が実現するとの見通しが示された。
- ・MICE開催を歓迎する方向へセンチメントが変化する契機として、国内関係者は主に先行する成功事例となる大規模イベントの開催を、海外関係者はワクチン接種の世界的な進展を重視。

イ. 国際会議の開催に不可欠な諸資源の変化について ～ヒト・モノ・カネ・コトを整理軸とした各主体の変化

(ア) 「ヒト」の視点

A: 主催者

- ① 短期的には、開催に伴う様々なリスクに直面し、責任を負う主体として主催者には少なからず逡巡が見られる。
 - ② 一方、開催に対する主催者の基本的なマインド自体には変化は見られない。
 - ③ 中長期的な視点から、オンライン化なども含み、主催する会議自体のあり方を見直す意識が見られる。
- ⇒
- ✓ 感染症に関連し、特に刻々と変化する開催地の情勢をタイムリーに把握したい主催者に対し、複数メディアを通じて英語や動画を用いて、平時より強力に情報発信する必要がある。安全な開催手法の開発やソリューションの提供及び磨き上げは必須。
 - ✓ 開催意義の追求と開催効果の最大化を求める主催者に対し、開催地・関連事業者として可能な支援や手段の提供を検討する必要がある。困難な時期に主催者と深く関わり、主催者ニーズに呼応した支援を実行し得るかどうかは、今後の主催者との関係に大きく影響する。

B: 参加者

- ① オンライン参加という選択肢が増え、より柔軟な参加が可能となったことは、参加者に概ね歓迎されている。
 - ② 一部の参加者は既にオンライン参加に慣れていることを前提とした企画・運営が求められる。
 - ③ オンライン参加については、参加者間の交流に関する一部不満や注意力が持続しづらいなどの課題もある。
 - ④ 登壇者や発表者を兼ねる参加者に対しては、これまでとは異なる質・量の負荷がかかる場合もある。
- ⇒
- ✓ オンライン参加者に対しては、オンライン MICE プラットフォームを介して得られた行動等のデータを元に分析を行うことで、価値提供の深化が可能。
 - ✓ 注意力の持続等の課題については、人間工学的な視点も含め参加者の快適性や利便性の向上が必要。
 - ✓ 交流に関する不満については、主催者・参加者が望む水準の相互交流を、ツール等を用いながら実現していくことが必要。

C: MICE人材

(A) 開催地人材における課題

- ✓ コロナ禍以前より、専門人材の育成・採用や英語でのコミュニケーションは課題として認識されていた。
- ✓ コロナ禍を経て、より海外主催者・関連事業者に対する情報発信に必要な語学力とコミュニケーションスキルやICTに関する知識が必要とされている。

(B) 関連事業者人材における課題

- ✓ コロナ禍以前より、人材の多様性、業界団体の強化(業界全体の連携の実現、政府への具体的な要望、国際組織と連携した人材育成)は課題として認識されていた。
- ✓ コロナ禍を経て、業界のレジリエンス向上のため、柔軟な発想を持つ若手の活躍やノウハウの継承、専門性を生かした新たな領域への事業展開が求められている。

(イ) 「モノ」の視点

A. 会場・施設

- ✓ ウィズコロナ時代においては、主催者や関連事業者が求めるコロナ禍に即した開催のためのサービス・機能の提供が求められる。
 - 1) ハイブリッド形式の会議開催：通信容量、セキュリティ環境の整備
 - 2) 感染症拡大防止：各種感染拡大防止ガイドラインや既存法令の遵守、必要備品の調達・提供、管理体制の構築
- ✓ ポストコロナ時代を見据えて、会場・施設としての価値を再考し、戦略を持った運営が求められる。

B. 開催地

- ① 開催地の評価基準の一部が変わりつつあり、開催地としての日本の地位にも影響が及ぶ可能性がある。
 - ② 国際会議のオンライン・ハイブリッド化により、地域におけるその誘致・開催意義について、再考を迫られている。
 - ③ 開催地全体の面的な受け入れ環境を整えることが求められている。
- ⇒
- ✓ 地域にとっての MICE の意味・機能・役割を整理する（開催地としての外部評価・現状を把握する、自地域の上位目標や上位計画における意義を見出す、国際会議のあり方の変化へ開催地としてどのように対応すべきか方向性を明確にする）
 - ✓ 開催地としての競争力を強化する（地域ならではの利点をのばす、柔軟性等の弱点・課題に取り組む）

C. ソリューション

- ✓ オンライン MICE プラットフォーム、オンライン上での交流を円滑にするソリューションの開発が進んだ。
- ✓ ソリューションの開発・採用にあたっては、他業種とのコラボレーションや他領域における専門性の活用を意識することが有効なアプローチ。

(ウ) 「カネ」の視点

A. 費用と支出

- ✓ 関係主体ごとに程度・内容は異なるものの、オンライン・ハイブリッド形式導入による収支構造の変化に起因し影響を受けている。
- ✓ 参加者の会議登録料のあり方が変化する兆しが見られる。
- ✓ 今後スポンサーの意向により国際会議に対するスポンサードがどのように変化・推移するのか注視が必要。

B. リスクヘッジ

- ① 国際間の人の移動を前提とした国際会議の脆弱性が顕在化し、各主体がキャンセルのリスクにいかに対応すべきか問題意識が広がっている。
 - ② 中止・延期時のキャンセル料や変更手数料などの取扱い方に関する問題意識が拡大している。
- ⇒
- ✓ 平時からBCPの策定による防災・減災に取り組むことをはじめ、あらかじめ関係する自治体・主催者・会場施設等のステークホルダーにおいてリスク発生時の対応策や役割の協議・ルール策定などを行っておくことが重要。

C. 投資

- ① 当面の感染症対策への投資が急務となっている。
 - ② コロナ禍以降においては、従来の投資戦略の妥当性が必ずしも維持されない。
- ⇒
- ✓ 短期的・長期的な変化の性質を見極めて、今後の投資戦略を改めて検討。
 - ✓ 感染症対策に対する投資については、限られた人的・金銭的リソースの中で対応を検討。
 - ✓ ステークホルダーのニーズを捉えた金銭的支援等の実施。

(エ) 「コト」の視点

A. 開催形態

- ① 開催形態の選択肢が拡大し、中でもオンライン形式やハイブリッド形式が既に一般化。
- ② 対面形式による MICE の価値が改めて見直されている。
- ③ オンライン・ハイブリッド形式と対面形式では、オペレーションの定石や重視されることが異なる。

⇒

- ✓ 開催目的に即した妥当な開催形態を採用し、可能性を広げる。(オンライン形式・ハイブリッド形式・マルチサイト開催等)

B. プログラム

ウィズコロナ時代においては、感染拡大防止のための制約のなかで実施できるプログラムに限定される。(集合の制限、時差の考慮等)

⇒

- ✓ 制約のなかで、開催目的に即したプログラムを実現するための工夫を行う。(オンライン上で偶然の出会いを「必然的に」起こすための企画・運営や体験の充実、ハイブリッド形式で参加者を現地に呼び込むコンテンツ等)

C. 持続可能性

- ① コロナ禍においては必ずしも国際会議が開催地に歓迎される存在ではなくなったことに伴い、地域住民の理解に対する業界の意識はより高まりを見せている。
- ② コロナ禍以前から存在していた、国際会議の企画・運営における持続可能性に対する意識はより強まっている。

⇒

- ✓ 国際会議の開催形態が多様化し、開催地等の裨益の形の変化が想定されることから、レガシーを含めて開催によるメリットを最大化するとともに、「負荷」を低減することで持続可能性を高めていく必要がある。
- ✓ 社会全体の意識の変化に連動した「持続可能な国際会議」に対する意識の高まりは一過性のものではないと考えられるため、継続的な取組が期待される。

以上