

チュニジア共和国  
観光・手工業省  
国家観光局  
国家観光局トズール県/ケビリ県地域観光委員会

チュニジア国  
観光プロモーション能力強化  
プロジェクト

事業完了報告書

平成28年5月  
(2016年)

独立行政法人  
国際協力機構 (JICA)

株式会社 JTB コーポレートセールス



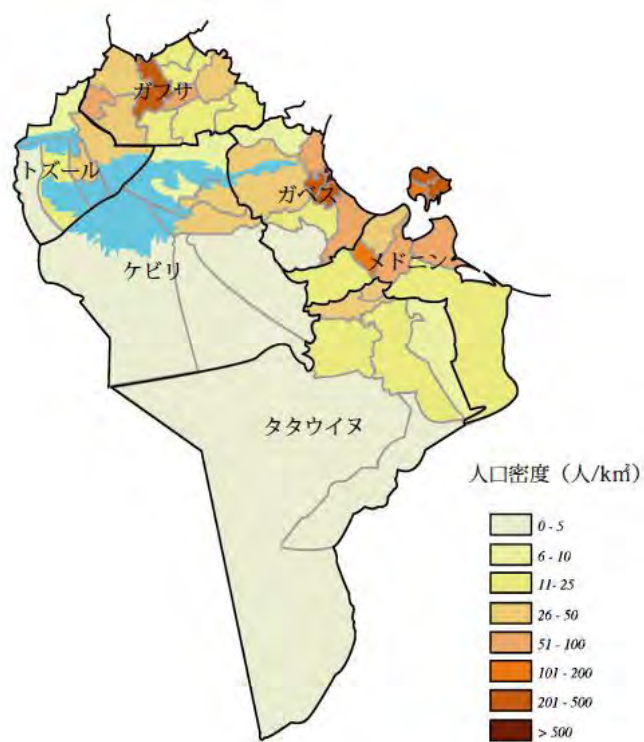
チュニジアの地図

図 0-1 チュニジア全土の地図



(出典 : ONTT CarteTUNISIE Anglais 2013 を一部改変)

図 0-2 南部 6 県の位置関係



(出典：チュニジア共和国地域開発省 南部開発公社『南部地方 2011 年統計』)

目次

|   |             |
|---|-------------|
| チュニジアの地図 .....  | i           |
| 目次 .....  | iii         |
| 図表目次 .....  | vii         |
| 添付資料目次 .....  | ix          |
| 略 語 .....   | xii         |
| <b>1. プロジェクトの概要 .....</b>   | <b>1-1</b>  |
| 1.1 プロジェクトの背景 .....   | 1-1         |
| 1.2 プロジェクトの目的 .....   | 1-1         |
| 1.3 業務期間、プロジェクト対象地域、及び関係機関.....   | 1-2         |
| (1). 業務期間           1-2   |             |
| (2). プロジェクト対象地域.....  | 1-2         |
| 1.4 プロジェクト開始当初の基本方針.....  | 1-5         |
| (1). 運営面での方針1-5   |             |
| (2). 技術面の方針 1-5   |             |
| 1.5 第3年次に軌道修正した基本方針.....  | 1-6         |
| (1). 成果1「対象地域における MOTH、ONTT 及び観光関連組織の連携が強化される」に係る基本方針.....                            | 1-6         |
| (2). 成果2「対象地域における MOTH, ONTT 及び観光関連組織の観光マーケティング・プロモーション活動を実施するための知識が強化される」に係る基本方針 ... | 1-6         |
| (3). 成果3「対象地域に関する観光マーケティング・プロモーション活動が実施される」に係る基本方針.....                               | 1-7         |
| 1.6 プロジェクト実施体制 .....  | 1-7         |
| 1.6.1 C/P の構成.....  | 1-7         |
| 1.6.2 各種会議とその開催記録.....  | 1-10        |
| (1). 合同調整委員会（JCC）とその開催記録.....   | 1-10        |
| (2). ローカル・コーディネーション委員会（LCC）とその開催記録.....   | 1-11        |
| (3). ワーキング・グループとその開催記録.....   | 1-12        |
| <b>2. プロジェクトの成果一覧 .....</b>   | <b>2-14</b> |
| 2.1 作成した成果物 .....   | 2-14        |

|  |             |
|--|-------------|
| (1). 報告書 .....   | 2-14        |
| (2). 技術協力成果品 .....   | 2-14        |
| 2.2 プロジェクト目標及び成果の達成状況 .....  | 2-15        |
| (1). プロジェクト目標の達成状況 .....   | 2-15        |
| (2). 成果 1 の達成状況 .....  | 2-17        |
| (3). 成果 2 の達成状況 .....  | 2-19        |
| (4). 成果 3 の達成状況 .....  | 2-20        |
| <b>3. 活動実施スケジュール .....</b>   | <b>3-22</b> |
| 3.1 作業計画（PO）と実績 .....  | 3-22        |
| 3.2 当初計画からの変更点とその理由 .....  | 3-24        |
| <b>4. 投入実績 .....</b>   | <b>4-1</b>  |
| 4.1 専門家派遣実績 .....  | 4-1         |
| 4.2 研修員受入実績 .....  | 4-3         |
| 4.2.1 本邦研修 .....   | 4-3         |
| (1). 第 1 回本邦研修 .....   | 4-3         |
| (2). 第 2 回本邦研修 .....   | 4-7         |
| (3). 第 3 回本邦研修 .....   | 4-11        |
| 4.2.2 第三国研修 .....  | 4-16        |
| (1). INDABA 研修 .....   | 4-16        |
| 4.2.3 現地研修 .....   | 4-19        |
| 4.3 供与機材実績 .....   | 4-19        |
| 4.4 一般業務費支出実績 .....  | 4-21        |
| <b>5. 技術移転活動の報告 .....</b>  | <b>5-1</b>  |
| 5.1 成果 1：対象地域における MOTH、ONTT 及び観光関連組織の連携が強化される。 .....   | 5-1         |
| 5.1.1 活動 1.1：MOT（MOTH）、ONTT 及び観光関連組織の組織間連携の現状や連携強化に向けた課題、観光資源の現状、観光マーケティング・プロモーションに関する現状を調査・分析し、その結果が関係者間で共有される。 ..... | 5-1         |
| (1). ベースライン調査を含む各種調査 .....   | 5-1         |
| (2). 情報共有セッションの開催 .....  | 5-6         |
| (3). 統計分析の助言・指導 .....  | 5-8         |
| 5.1.2 活動 1.2：観光関連組織の官民連携体制を強化する為の仕組みづくりを行う。 .....  | 5-8         |
| (1). 南部での官民連携体制 .....  | 5-10        |
| (2). チュニジア全体での官民連携体制 .....   | 5-12        |
| (3). 日本人観光客誘致の為の基本戦略 .....   | 5-14        |

|  |            |
|--|------------|
| 5.1.3 活動 1.3：観光関連組織の官民連携による定期的な会合や協議の場を設ける。 ....                               | 5-14       |
| (1). チュニジア内での定期的な会合・協議の開催 .....  | 5-14       |
| (2). 日本国内での定期セミナーの開催 .....   | 5-14       |
| 5.2 成果 2：対象地域における MOTH、ONTT 及び観光関連組織の観光マーケティング・プロモーション活動を実施する為の知識が強化される。 ..... | 5-15       |
| 5.2.1 活動 2.1：活動 1.1 から得られる調査結果に基づき、研修ニーズを特定する。                                 | 5-15       |
| 5.2.2 活動 2.2：特定されたニーズに対応する研修やセミナーの実施に向けた計画づくり及びカリキュラム、教材を作成する。 .....           | 5-16       |
| 5.2.3 活動 2.3：研修を実施し、その定期的なモニタリングを行い、研修カリキュラム、教材を見直す。 .....                     | 5-16       |
| 5.3 成果 3：対象地域に関する観光マーケティング・プロモーション活動が実施される。 .....                              | 5-17       |
| 5.3.1 活動 3.1：活動 1.1 の調査結果に基づき、観光マーケティング・プロモーション戦略を策定する。 .....                  | 5-17       |
| 5.3.2 活動 3.2：新たな観光商品開発を含む観光マーケティング・プロモーションのアクションプランを策定する。 .....                | 5-18       |
| 5.3.3 活動 3.3：アクションプランに基づき、観光マーケティング・プロモーション活動を実施する。 .....                      | 5-19       |
| (1). 新観光商品の開発と販促 .....   | 5-19       |
| (2). プロモーション素材の改善 .....  | 5-24       |
| (3). 観光フェアへの参加 .....   | 5-26       |
| 5.3.4 活動 3.4：実施される活動をモニタリングし、戦略及びアクションプランを見直す。 .....                           | 5-27       |
| 5.4 中間レビュー調査について .....   | 5-28       |
| 5.5 終了時評価調査について .....  | 5-28       |
| <b>6. 再委託業務の概要、成果 .....</b>  | <b>6-1</b> |
| <b>7. プロジェクト実施運営上の工夫、教訓 .....</b>  | <b>7-1</b> |
| (1). 外部条件の変更 .....   | 7-1        |
| (2). 官民連携体制の構築について .....   | 7-1        |
| (3). 日本市場を対象としたパイロット事業について .....   | 7-3        |
| (4). 観光資源・商品開発について .....   | 7-3        |
| (5). 本邦研修の重要性 .....  | 7-4        |
| <b>8. PDM の変遷 .....</b>  | <b>8-1</b> |
| 8.1 PDM の変遷 .....  | 8-1        |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 8.1.1 2013年9月及び2014年6月の改訂..... | 8-1 |
| (1). 【プロジェクト目標】の【指標】について.....  | 8-1 |
| (2). 【成果】と【指標】について.....        | 8-2 |
| (3). 【上位目標】と【指標】について.....      | 8-3 |
| 8.1.2 終了時評価調査におけるPDMの改訂.....   | 8-4 |
| 8.2 本プロジェクトのPDM.....           | 8-5 |



## 図表目次

|        |  |      |
|--------|--|------|
| 図 0-1  | チュニジア全土の地図 .....                       | i    |
| 図 0-2  | 南部 6 県の位置関係 .....                      | ii   |
| 図 1-1  | MOTH 組織図 .....                         | 1-4  |
| 図 1-2  | ONTT 組織図.....                          | 1-4  |
| 図 1-3  | プロジェクト実施体制図 .....                      | 1-7  |
| 図 4-1  | 第三国研修における JICA セミナーの様子 .....           | 4-18 |
| 図 4-2  | ReTOSA（南部アフリカ地域観光機構）によるブース出展の様子 .....  | 4-19 |
| 図 5-1  | チュニジアにおける観光産業の需要動向（非居住外国人宿泊者） .....    | 5-1  |
| 図 5-2  | 目的別需要動向 .....                          | 5-2  |
| 図 5-3  | 観光客到着総数の推移グラフ .....                    | 5-3  |
| 図 5-4  | 英語表示のない案内板（カルタゴ遺跡とスースのメディナは世界遺産） ..... | 5-5  |
| 図 5-5  | 案内板等が設置されていない観光資源 .....                | 5-5  |
| 図 5-6  | 英語の案内表示がなく、ゴミが散乱した観光資源.....            | 5-6  |
| 図 5-7  | トズールにおける官民連携体制図（当初案） .....             | 5-11 |
| 図 5-8  | トズールにおける官民連携体制図（変更後） .....             | 5-11 |
| 図 5-9  | 第 1 回 WG セッションでの SWOT 分析結果.....        | 5-13 |
| 表 1-1. | 上位目標、プロジェクト目標、及び成果 .....               | 1-2  |
| 表 1-2  | C/P の構成 .....                          | 1-8  |
| 表 1-3  | 調整メカニズム .....                          | 1-10 |
| 表 1-4  | JCC メンバー構成 .....                       | 1-10 |
| 表 1-5  | JCC 開催記録 .....                         | 1-11 |
| 表 1-6  | LCC メンバーの構成.....                       | 1-11 |
| 表 1-7  | LCC 開催記録 .....                         | 1-12 |
| 表 1-8  | ワーキング・グループの構成 .....                    | 1-12 |
| 表 1-9  | 課題別 WG セッションの開催記録.....                 | 1-13 |
| 表 2-1  | 成果品一覧（レポート類） .....                     | 2-14 |
| 表 2-2  | 技術協力成果品 .....                          | 2-14 |
| 表 2-3  | プロジェクト目標の指標と達成状況 .....                 | 2-15 |
| 表 2-4  | 成果 1 の指標と達成状況 .....                    | 2-17 |
| 表 2-5  | 成果 1 に関するプロジェクトの成果 .....               | 2-18 |
| 表 2-6  | 官民連携体制構築に係わるチュニジアの動向.....              | 2-19 |
| 表 2-7  | 成果 2 の指標と達成状況 .....                    | 2-19 |
| 表 2-8  | 成果 3 の指標と達成状況 .....                    | 2-20 |
| 表 3-1  | 活動計画（PO）と実績 .....                      | 3-23 |
| 表 4-1  | 専門家の業務概要 .....                         | 4-1  |
| 表 4-2  | 専門家派遣実績 .....                          | 4-2  |

|        |  |      |
|--------|--|------|
| 表 4-3  | 第1回本邦研修の到達目標 .....                         | 4-3  |
| 表 4-4  | 第1回本邦研修の研修員 .....                          | 4-3  |
| 表 4-5  | 第1回本邦研修日程 .....                            | 4-4  |
| 表 4-6  | 第2回本邦研修の到達目標 .....                         | 4-7  |
| 表 4-7  | 第2回本邦研修の研修員 .....                          | 4-8  |
| 表 4-8  | 第2回本邦研修の詳細 .....                           | 4-8  |
| 表 4-9  | 第3回本邦研修の到達目標（個人別） .....                    | 4-12 |
| 表 4-10 | 第3回本邦研修の研修員 .....                          | 4-12 |
| 表 4-11 | 第3回本邦研修の詳細 .....                           | 4-13 |
| 表 4-12 | 第三国研修（INDABA）の研修員 .....                    | 4-17 |
| 表 4-13 | 第三国研修（INDABA）日程表 .....                     | 4-17 |
| 表 4-14 | 現地研修の詳細及び点数等 .....                         | 4-19 |
| 表 4-15 | 引渡しを行った消耗品機材 .....                         | 4-20 |
| 表 4-16 | 一般業務費支出実績（年次別） .....                       | 4-21 |
| 表 5-1  | 観光指標の変化 .....                              | 5-3  |
| 表 5-2  | 各WGセッションの議題 .....                          | 5-9  |
| 表 5-3  | FAM トリップ参加旅行会社 .....                       | 5-20 |
| 表 5-4  | 第1回FAM トリップ行程表 .....                       | 5-21 |
| 表 8-1  | Tentative Project Design Matrix: PDM ..... | 8-6  |
| 表 8-2  | Project Design Matrix: PDM ver.2 .....     | 8-9  |
| 表 8-3  | Project Design Matrix: PDM ver.3 .....     | 8-12 |
| 表 8-4  | Project Design Matrix: PDM ver.4 .....     | 8-15 |

添付資料目次

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| <b>1. JCC 協議議事録</b> .....        | <b>1</b>   |
| (1). 第 1 回 JCC 協議議事録.....        | 1          |
| (2). 第 2 回 JCC 協議議事録.....        | 7          |
| (3). 第 3 回 JCC 協議議事録.....        | 15         |
| (4). 第 4 回 JCC 協議議事録.....        | 23         |
| (5). 第 5 回 JCC 協議議事録.....        | 31         |
| (6). 第 6 回 JCC 協議議事録.....        | 39         |
| <br>                             |            |
| <b>2. LCC 参加者リスト</b> .....       | <b>2-1</b> |
| (1). 第 1 回 LCC 参加者リスト.....       | 2-1        |
| (2). 第 2 回 LCC 参加者リスト.....       | 2-2        |
| (3). 第 3 回 LCC 参加者リスト.....       | 2-3        |
| (4). 第 4 回 LCC 参加者リスト.....       | 2-4        |
| (5). 第 5 回 LCC 参加者リスト.....       | 2-5        |
| (6). 第 6 回 LCC 参加者リスト.....       | 2-6        |
| <br>                             |            |
| <b>3. WG セッション参加者リスト</b> .....   | <b>3-1</b> |
| (1). 第 1 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-1        |
| (2). 第 2 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-1        |
| (3). 第 3 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-3        |
| (4). 第 4 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-5        |
| (5). 第 5 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-6        |
| (6). 第 6 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-9        |
| (7). 第 7 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-11       |
| (8). 第 8 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-13       |
| (9). 第 9 回 WG セッション参加者リスト.....   | 3-14       |
| <br>                             |            |
| <b>4. 知見共有セミナーに関する添付資料</b> ..... | <b>4-1</b> |
| 4.1 第 1 回知見共有セミナー資料.....         | 4-1        |
| (1). 参加者リスト.....                 | 4-1        |
| 4.2 第 2 回知見共有セミナー資料.....         | 4-3        |
| (1). 第 2 回知見共有セミナー理解度テスト.....    | 4-3        |
| (2). 理解度テスト得点一覧.....             | 4-5        |
| 4.3 第 3 回知見共有セミナー資料.....         | 4-6        |
| (1). 第 3 回知見共有セミナー理解度テスト.....    | 4-6        |
| (2). 理解度テスト得点一覧.....             | 4-8        |

|  |            |
|--|------------|
| 4.4 第4回知見共有セミナー資料 .....  | 4-9        |
| (1). 第4回知見共有セミナー理解度テスト .....   | 4-9        |
| (2). 理解度テスト得点一覧 .....  | 4-11       |
| <b>5. その他プロジェクト関係資料 .....</b>  | <b>5-1</b> |
| (1). 資料番号1. 日本語ウェブサイトを活用した情報活用発信に関する Convention (合意書) .....              | 5-1        |
| (2). 資料番号2. 観光情報発信に関する Memorandum (念書) .....                             | 5-4        |
| (3). 資料番号3. 人材育成に関する Memorandum (念書) .....                               | 5-6        |
| (4). 資料番号4. トズールにおける観光プロモーション能力強化プロジェクトの今後の展開についての Memorandum (念書) ..... | 5-8        |
| (5). 資料番号5. PPP プラットフォーム設立に関する提案書 .....                                  | 5-9        |
| (6). 資料番号6. クリーンアップキャンペーンの継続に関する Protocole(議定書) .....                    | 5-19       |
| (7). 資料番号7. Security System 構築 Protocol(議定書).....                        | 5-20       |
| (8). 資料番号8. Tourism Safety Route (4 route)の Protocol(議定書).....           | 5-26       |
| (9). 資料番号9. 人材育成に係わる提言書.....   | 5-34       |
| (10). 資料番号10. 参考資料《観光マーケティング・プロモーション》 .....                              | 5-39       |
| (11). 資料番号11. 参考資料《観光商品開発》 .....   | 5-76       |
| (12). 資料番号12. 参考資料《観光セクターにおける人材育成》 .....                                 | 5-103      |
| (13). 資料番号13. 研修実施計画案.....   | 5-130      |
| (14). 資料番号14. サービス基準研修シラバス .....   | 5-133      |
| (15). 資料番号15. サービス基準研修教材.....  | 5-136      |
| (16). 資料番号16. サービス基準研修理理解度テスト.....                                       | 5-155      |
| (17). 資料番号17. サービス基準研修理理解度テスト (回答付) .....                                | 5-157      |
| (18). 資料番号18. サービス基準研修終了時アンケート .....                                     | 5-160      |
| (19). 資料番号19. おもてなし研修シラバス .....  | 5-161      |
| (20). 資料番号20. おもてなし研修教材.....   | 5-162      |
| (21). 資料番号21. おもてなし研修理理解度テスト.....  | 5-173      |
| (22). 資料番号22. おもてなし研修理理解度テスト (回答付) .....                                 | 5-175      |
| (23). 資料番号23. おもてなし研修終了時アンケート .....                                      | 5-177      |
| (24). 資料番号24. 日本語ウェブサイトを通じた情報発信についてのガイドライン.....                          | 5-178      |
| (25). 資料番号25. 北部取材踏査時撮影の写真に関する著作権許諾書 .....                               | 5-183      |
| (26). 資料番号26. 南部取材踏査時撮影の写真に関する著作権許諾書 .....                               | 5-184      |
| (27). 資料番号27. プロモーションマテリアル作成時のライター執筆文章に関する著作権許諾書 .....                   | 5-185      |
| (28). 資料番号28. プロモーションマテリアル作成時のデザインに関する著作権許諾書 .....                       | 5-187      |
| (29). 資料番号29. 機材引渡しに関する書面.....   | 5-189      |

- (30). 資料番号 30. 日本人観光客誘致の為の基本戦略（パワーポイント版） ...5-191
- (31). 資料番号 31. 日本人観光客誘致の為の基本戦略（ワード版） .....5-225

## 略 語

| 略語       | 英語   | 日本語                   |
|----------|--|-----------------------|
| CDTOS    | Oasis and Sahara Tourism Development Office                      | オアシス・サハラツーリズム開発局      |
| C/P      | Counterpart  | カウンターパート              |
| CRT      | Regional Tourism Commission                                      | 地域観光委員会               |
| FAM trip | Familiarisation Trip   | FAM トリップ <sup>1</sup> |
| FRAV     | Regional Federations of Travel Agencies                          | 旅行業地域協会               |
| FRH      | Regional Federation of Hotel Industry                            | ホテル業地域協会              |
| FTAV     | Tunisian Federation of Travel Agencies                           | チュニジア旅行業協会            |
| FTH      | Tunisian Federation of Hotel                                     | チュニジアホテル業協会           |
| GIZ      | German Federal Enterprise for International Cooperation          | ドイツ国際協力公社             |
| ICR      | Inception Report   | インセプション・レポート          |
| JATA     | Japan Association of Travel Agents                               | 一般社団法人日本旅行業協会         |
| JCC      | Joint Coordinating Committee                                     | 合同調整委員会               |
| JETRO    | Japan External Trade Organization                                | 独立行政法人日本貿易振興機構        |
| JICA     | Japan International Cooperation Agency                           | 独立行政法人国際協力機構          |
| JNTO     | Japan National Tourism Organization                              | 日本政府観光局               |
| LCC      | Local Coordination Committee                                     | ローカル・コーディネーション委員会     |
| M/M      | Minutes of Meeting   | 協議議事録                 |
| MOT      | Ministry of Tourism  | 観光省 <sup>2</sup>      |
| MOTH     | Ministry of Tourism and Handicrafts                              | 観光・手工業省               |
| ODS      | South Development Office   | 南部開発公社                |
| OJT      | On-the-Job Training  | 実地訓練                  |
| ONTT     | Tunisia National Tourism Office                                  | 国家観光局                 |
| PDM      | Project Design Matrix  | プロジェクト・デザイン・マトリックス    |
| PO       | Plan of Operation  | プラン・オブ・オペレーション        |
| R/D      | Record of Discussions  | 討議議事録                 |
| RFP      | Request for Proposal   | 提案依頼書                 |
| SEO      | Search Engine Optimization                                       | 検索エンジン最適化             |
| TEJ      | Tourism EXPO Japan   | ツーリズム EXPO ジャパン       |
| TIC      | Tourist Information Center                                       | ツーリスト・インフォメーション・センター  |
| TOT      | Training of Trainers   | 研修指導者養成研修             |
| UNESCO   | United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization | 国際連合教育科学文化機関          |
| UTICA    | Tunisian Union of Industry, Trade and Handicrafts                | チュニジア工業商業手工業組合        |
| WG       | Working Group  | ワーキング・グループ            |

<sup>1</sup> FAM トリップとは、旅行会社やメディアを招待し視察させることで、旅行商品造成やプロモーションを促すツアーのことである。チュニジアではこれを EDUC Tour と呼ぶ。

<sup>2</sup> MOH の名称が、第 2 年次半ばにチュニジア現地で実施された大統領選挙による新内閣組閣にて MOTH に変更となった。

## 1. プロジェクトの概要

### 1.1 プロジェクトの背景

チュニジア共和国（以下チュニジア）は、北アフリカのマグレブに位置する共和制国家である。日本の約5分の2の面積（約16万3,610 km<sup>2</sup>）に、人口約1,067万人の人口が住む。首都をチュニスに置き、アラビア語を公用語とするほか、フランス語が国民の間で広く用いられている。宗教は、イスラム教スンニ派が信仰されている。2010年の政変が記憶に新しい同国は、観光業を基幹産業の1つとしており、観光セクターは直接・間接効果でGDPの16.1%を占め、2010年で49.1万人の直接・間接雇用を産み出している。

しかしながら、地中海やサハラ砂漠などの自然観光資源に加え、ユネスコ（UNESCO）世界文化遺産に代表される史跡や伝統文化など、チュニジアは豊富な観光資源を有しているものの、それら多様な観光資源を十分に活用できていない。2010年のチュニジアの国際観光収入は27.7億USDでトルコの約1割に過ぎず、モロッコと比べても半分以下となっている。特に、外国人観光客1人当たりの観光収入（観光消費額）では大きな差をつけられ、トルコ、エジプト、モロッコの833.1 USD/人、902.8 USD/人、786.1 USD/人に対し、チュニジアはわずか401.8 USD/人と他3ヶ国の約半分の水準に留まっている。以上のように、観光業は現状においてもチュニジアの基幹産業と言えるが、相対的には未だ発展の途上にあると言える。

また、地中海に面したリゾート地域を中心に観光開発がなされてきた結果、内陸部との開発格差も非常に大きな問題である。とりわけ、革命の中心地ともなった同国中南部における観光振興は、若年層を中心とする失業率や、沿岸部と北西部・中南部の地域間格差是正に資すると期待されている為、新たな観光客層の集客を図ると同時に、多様な観光資源を活かした観光商品開発が求められている。

以上のような背景から、官民の連携を通じた観光プロモーションの課題に対する支援、特に沿岸部に比べて観光開発・振興が遅れている南部地域（トズール、ケビリ）へ更なる支援が必要と判断し、MOT（MOTH）/ONTTをカウンターパート（C/P）とする「観光プロモーション能力強化プロジェクト」の実施を我が国に対して要請した。この要請に基づき機構は2012年4月に詳細計画策定調査団を派遣し、協力の枠組みについてチュニジア側と合意がなされ、2012年10月に技術協力プロジェクト実施に係る討議議事録（R/D）の署名・交換が行われた。

### 1.2 プロジェクトの目的

本プロジェクトでは、対象地域における官民連携によるマーケティング・プロモーションの推進を通じて観光客が多様化されることを上位目標としつつ、対象地域におけるMOT（MOTH）、ONTT及び民間セクターを含む観光関連組織の連携を通じたマーケティング・プロモーション能力の向上を目標とする。

この上位目標、プロジェクト目標、及び成果についてまとめたのが表2-1である。なおこれらは、プロジェクト開始後のプロセスで明らかになった対象地域の現状を踏まえて、若干の見直しを行った後のものである。

表 1-1. 上位目標、プロジェクト目標、及び成果

|  |
|--|
| <p><b>&lt;上位目標&gt;</b><br/>                 対象地域における官民連携によるマーケティング・プロモーションの推進を通じて観光客が多様化される。</p>   |
| <p><b>&lt;プロジェクト目標&gt;</b><br/>                 対象地域において MOT (MOTH)、ONTT 及び民間セクターを含む観光関連組織の連携を通じてマーケティング・プロモーション能力が向上する。</p>   |
| <p><b>&lt;成果&gt;</b><br/>                 成果 1： 対象地域における MOT (MOTH)、ONTT 及び観光関連組織の連携が強化される。<br/>                 成果 2： 対象地域における MOT (MOTH)、ONTT 及び観光関連組織の観光マーケティング・プロモーション活動を実施する為の知識が強化される。<br/>                 成果 3： 対象地域に関する観光マーケティング・プロモーション活動が実践される。</p> |

### 1.3 業務期間、プロジェクト対象地域、及び関係機関

#### (1). 業務期間

本プロジェクトの業務期間は、第 1 年次が 2013 年 1 月から 2014 年 3 月、第 2 年次が 2014 年 6 月から 2015 年 8 月、第 3 年次が 2015 年 9 月から 2016 年 1 月である。

#### (2). プロジェクト対象地域

本プロジェクトの対象地域は、チュニジア南部のトズール県とケビリ県である。しかしながら、アジア人観光客、特に日本人観光客のほとんどはパッケージ旅行でチュニジアを訪れており、対象地域である南部だけでなく北部を含めたチュニジア全体を周遊する傾向がある。また、そもそもアジア圏ではチュニジアという国自体の認知度が低く、南部だけでプロモーションを実施した場合、チュニジアの大きな魅力のひとつである観光資源の多様性が損なわれる可能性も考えられる。これらを踏まえると、北部・南部、両者の連携により、南部の課題を補い、北部旅行者に新たな魅力を提供する観光マーケティング・プロモーション計画が上位目標達成の近道と考える。

以上より、本プロジェクトは、上位目標達成の為に、対象地域のみならず北部も含めたチュニジア全体のプロモーションを行いつつ、それを通じて観光マーケティング・プロモーション活動を行うことを C/P および JICA と合意した。本プロジェクトを通じて対象地域をプロモーションする際に、このような全体的視野で捉えることが短期的にも長期的にも重要であるという考え方を C/P に提供し、その能力強化を図った。



### (3) プロジェクト関係機関

プロジェクトの関係機関は MOTH 及び ONTT に加え、プロジェクト対象地域であるトズール県地域観光委員会、ケビリ県地域観光委員会他、他県の地域観光委員会及び民間観光関連関係者である FTAV、FTH 等である。

- MOTH：国の観光政策・手工業政策を司る省。プロジェクトのチュニジア側の窓口。
- ONTT：MOTH のもとで観光政策を実行する機関。プロジェクトの実質的な稼動組織。
- トズール県地域観光委員会：トズール県とガフサ県を管轄する ONTT の地方支部。プロジェクト対象地域における実質的な稼動組織で、FTAV の地方支部である FRAV トズール支部、FTH トズール・ネフタ支部、NGO 等の民間組織との連携を行った。
- ケビリ県地域観光委員会：ケビリ県を管轄する ONTT の地方支部。プロジェクト対象地域の実質的な稼動組織で、FTAV の地方支部である FRAV ケビリ・ドゥーズ支部や NGO 等の民間組織との連携を行った。
- 他県の地域観光委員会：ビゼルト県やチュニス県などの ONTT 地方支部であり、国全体の連携の為にプロジェクトに参加した。
- FTAV、FTH 等の民間観光関連関係者：チュニジアの旅行会社で組織される FTAV（チュニジア旅行業協会）とチュニジアのホテルで組織される FTH（チュニジアホテル業協会）などの民間組織団体であり、ONTT や ONTT の地域観光委員会と連携を行った。

詳細な C/P の構成に関しては、「1.6 プロジェクト実施体制」における「1.6.1 C/P の構成」に記載した。MOTH の組織は図 1-1、ONTT の組織図は図 1-2 の通りである。

図 1-1 MOTH 組織図

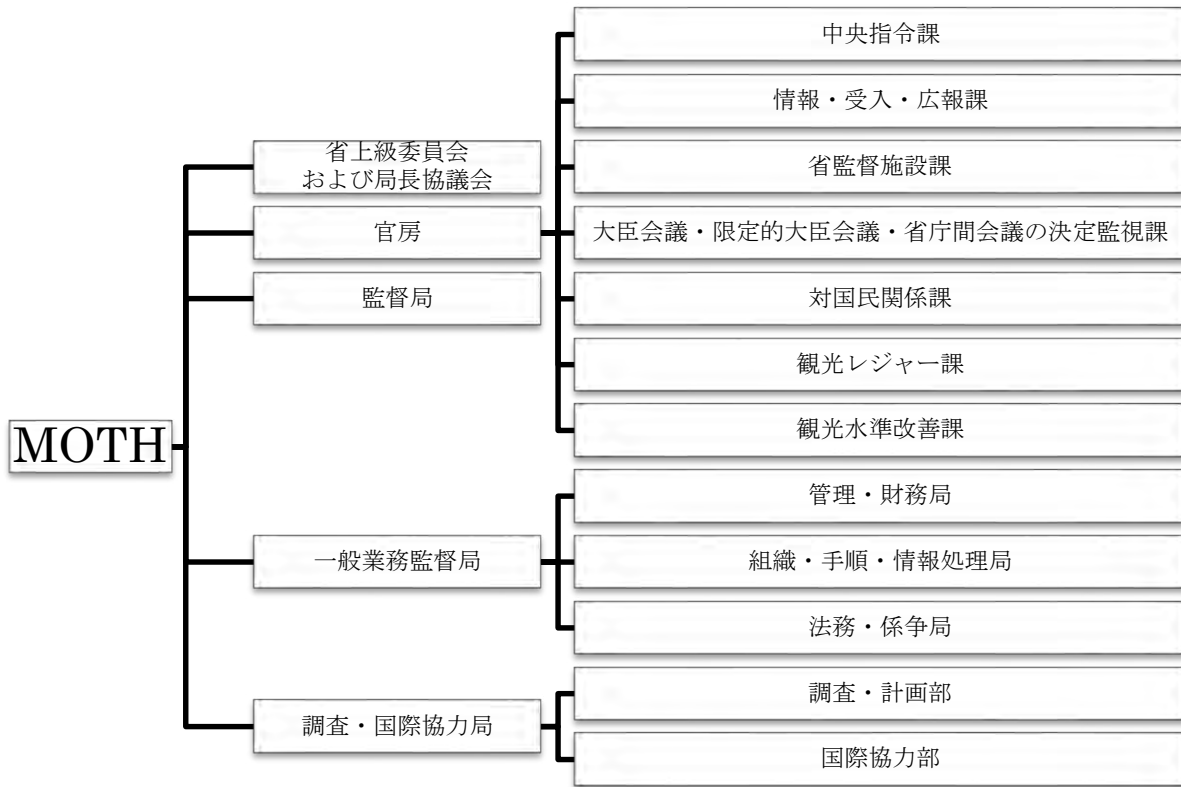


図 1-2 ONTT 組織図



(出典：ONTT “RAPPORT ANNUEL 2011”)

なお、中央の ONTT において直接プロジェクトに係わった部局はマーケティング中央部及び品質管理・人材育成中央部となっている。

## 1.4 プロジェクト開始当初の基本方針

プロジェクト実施の基本方針として当初、以下のような方針を定めた。

### (1). 運営面での方針

- 1) C/P 及び関連諸機関のスキルレベルと意欲に合わせたプロジェクト進行
- 2) PDM に基づくプロジェクトの進捗管理
- 3) 対象地域における官民連携の推進
- 4) その他関連機関・事業との協働
- 5) LCC（ローカルコーディネーション委員会）による進行管理と情報共有
- 6) 課題別 WG セッションにおける課題提示と課題別 WG での C/P による作業の支援

### (2). 技術面の方針

- 1) OJT を基軸とする技術移転
- 2) マーケティングベースのプロモーション技術移転
- 3) 官民連携による観光振興を図る体制づくり支援
- 4) パイロット事業を通じた能力強化
- 5) パイロット事業における習得課題（フェーズ管理による運用体制の確立）

第1年次の現状調査を通じて確認したことは、C/P は近隣地域であるヨーロッパ向けのプロモーションに関しては一定のプロモーション能力を備えているものの、近隣地域とは異なる観光資源を求める遠方地域のマーケティング・プロモーションに関する知見が不足しているという点であった。その為、以上の方針を踏まえて、日本人専門家チームは、パイロット事業として実際に日本市場を対象としたマーケティング・プロモーション活動を行いながら、対象市場におけるターゲットの選定やターゲットに合わせた効果的なプロモーションを C/P への OJT と共に実施した。

ただし、第1年次は、野党党首暗殺事件とそれによる大規模なデモの発生により、専門家がプロジェクト対象地域に入れないという事態が生じた。このため、日本人をはじめとするアジア諸国、つまり遠方地域からの観光客を対象とする場合、「南部への観光客増大を目指す観光マーケティング・プロモーションは、南部だけでなく北部と連携した魅力的なルートをアピールする必要がある」ことから、第1年次にプロジェクト対象地域である南部で活動してから、北部との連携を図るのではなく、まず第1年次は北部で活動を開始し、第2年次から南部での本格的な活動及び北部との連携を図ることとなった。

### 1.5 第3年次に軌道修正した基本方針

第3年次には、2015年3月に発生したバルドー国立博物館襲撃事件を皮切りに治安情勢を揺るがす事件が発生し、日本の外務省の発信する危険度レベルが上昇したことを踏まえ、チュニジアの観光産業の現状を認識した上で、プロジェクト終了後、治安が回復した際に観光産業が大きく成長するためのきっかけとなる「トズール県及びケビリ県における観光関連組織の連携の構築を通じ、マーケティング・プロモーション能力の向上を図る」という本業務目的を達成するため、以下に示す基本方針で実施した。

#### (1). 成果1「対象地域における MOTH、ONTT 及び観光関連組織の連携が強化される」に係る基本方針

|  |
|--|
| 1. 中央組織である MOTH と南部 ONTT の連携体制を支援する。   |
| ・ WG の開催により観光関連組織の官民連携による定期的な会合や協議の場を設ける。  |
| 2. プロジェクトサイトである南部トズールに、終了後も持続する「官民連携のためのモデル組織」を設立する。   |
| ・ 下記3つの機能を持たせ、プロジェクト終了までに活動を開始する。<br>①web を中心とした「情報発信」機能<br>②清掃活動を軸に活動を行う「観光資源保全」機能<br>③C/P による自主的な研修を基本とした「人材育成」機能<br>・ FTAV / FTH といった民間団体を通じ、民間企業約 30 社程度を巻き込んだ活動を行う。民間企業がメリットを感じられる工夫を講じるにより持続可能な組織を作る。  |
| 3. 「日本人観光客誘致のための基本方針」を作成する。  |
| ・ 基本方針は下記の章を含み、それぞれ成果2や成果3の活動と連動させることで、活動の中から作成、編纂を行う。基本方針の作成に当たっては、民間企業の意見の反映を意識し、彼らの主体者意識を引き出す為に、LCC や WG 等で議論を行う予定である。<br>①観光マーケティング・プロモーション戦略 (成果2. WG 教材の編纂)<br>②アクションプラン (リカバリープラン) (成果3. リカバリープランの策定)<br>③観光客受入れの為にサービス基準 (成果2. サービス基準研修)<br>④モニタリング体制 (成果3. 観光フェアでのアンケート回収・分析) |

#### (2). 成果2「対象地域における MOTH、ONTT 及び観光関連組織の観光マーケティング・プロモーション活動を実施するための知識が強化される」に係る基本方針

|   |
|---|
| 1. プロジェクト3年間で行ったWGセッションの資料を編纂し、教材を作成する。   |
| 2. 研修の計画作成支援・実施・モニタリング・カリキュラム/教材の見直しを行う。  |
| ・ 研修は下記2つの研修に関して支援を行う。<br>①成果1.で策定された“観光客受入れの為にサービス基準”を活用した「サービス基準適用研修」を現地で自主的に開催できるように支援する。<br>②本邦研修で得た知見を関係者に共有する知見共有セミナーをベースに、現地に適したかたちでの研修が現地で自主的に開催できるように支援する (おもてなし研修)。 |

(3). 成果 3「対象地域に関する観光マーケティング・プロモーション活動が実施される」に係る基本方針

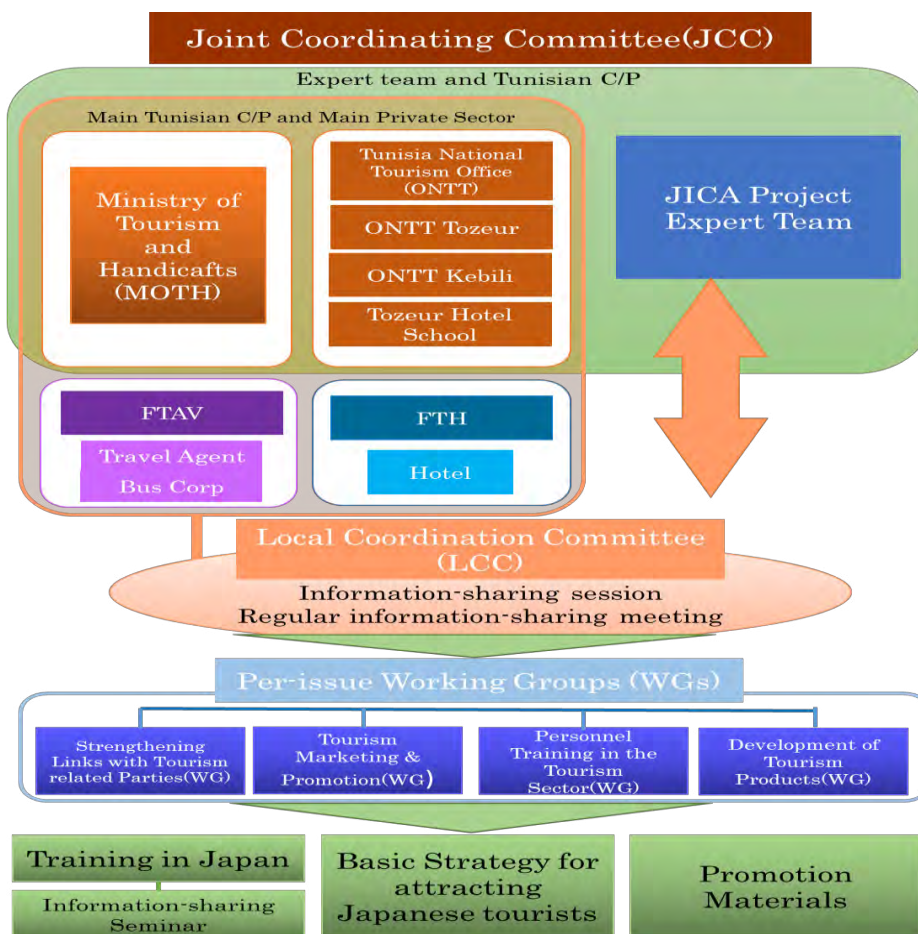
|  |
|--|
| <p><b>1. 治安が回復するまでの間で行えるプロモーション活動</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3年次は以下3つの活動を中心にプロモーション活動を実施する。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①「平穏な日常」を発信し続ける為の日本語ウェブサイトを通じた情報発信及びそのためのガイドラインの作成支援を行う。</li> <li>②本邦研修と絡め、観光フェアに出展し現在のチュニジアを訴えると共に、アンケート分析体制をモニタリング体制として構築する支援を行う。</li> <li>③観光地図の多言語化を行い、観光客が戻ってきた際の対応に備える。</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>2. 治安回復後に対応可能なアクションプラン「リカバリープラン」の策定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・費用対効果を重視した観光マーケティング・プロモーション戦略を踏まえたアクションプランを策定し、成果1で作成する「日本人観光客誘致の為の基本方針」に組み込む。</li> </ul>  |

1.6 プロジェクト実施体制

1.6.1 C/Pの構成

本プロジェクトの実施体制図は以下の通りである。

図 1-3 プロジェクト実施体制図



C/P の構成は下記の通りである。

表 1-2 C/P の構成

| 氏名                                 | 所属                             | 肩書き                                | プロジェクトにおける役割         | 着任期間                         |                   |
|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|----------------------|------------------------------|-------------------|
| Joint Coordinating Committee (JCC) |                                |                                    |                      |                              |                   |
| 1                                  | Mr. Jamel GAMRA                | MOTH                               | Minister             | Chair                        | Jan 2013-Jan 2014 |
| 2                                  | Ms. Amel KARBOUL               | MOTH                               | Minister             | Chair                        | Jan 2014-Feb 2015 |
| 3                                  | Ms. Selma Elloumi REKIK        | MOTH                               | Minister             | Chair                        | Feb 2015-Present  |
| 4                                  | Mr. Habib AMMAR                | ONTT                               | DG                   | Vice-Chair                   | Jan 2013-Feb 2014 |
| 5                                  | Ms. Wahida JAIET               | ONTT                               | DG                   | Vice-Chair                   | Apr 2014-Mar 2015 |
| 6                                  | Mr. Abdellatif HAMAM           | ONTT                               | DG                   | Vice-Chair                   | Mar 2015-Present  |
| 7                                  | Ms. Mouna MATHLOUTHI<br>GHLISS | International cooperation,<br>MOTH | Director             | Project Director             | Jan 2013-Present  |
| 8                                  | Mr. Mohamed ESSAYEM            | ONTT, DR. Tozeur                   | Commissioner         | Project Manager              | Jan 2013-Present  |
| 9                                  | Mr. Anouar CHETOUI             | ONTT, DR. Kébili                   | Commissioner         | Assistant Project<br>Manager | Jan 2013-Present  |
| 10                                 | Mr. Kamel BOUBI                | ONTT, Tozeur                       | Inspector            | Representative               | Jan 2013-Present  |
| 11                                 | Mr. Yasser SOUF                | ONTT, Kébili                       | Inspector            | Representative               | Jan 2013-Present  |
| 12                                 | Ms. Essia BELKEFI              | MDICI                              | Director             | Representative               | Jan 2013-Present  |
| 13                                 | Mr. Mohamed Elaid<br>LAZOUUECH | ODS, DR. Tozeur                    | DG                   | Representative               | Jan 2013-Present  |
| 14                                 | Mr. Ali ELBEY                  | ODS, DR. Kébili                    | DG                   | Representative               | Jan 2013-Present  |
| 15                                 | Mr. Noureddine KAMOUN          | Tozeur Government                  | Governor             | Representative               | Jan2013-Feb2014   |
| 16                                 | Mr. Mohamed MANSOURI           | Tozeur Government                  | Governor             | Representative               | Feb2014-Aug2015   |
| 17                                 | Mr. Lotfi SASSI                | Tozeur Government                  | Governor             | Representative               | Aug2015-Present   |
| 18                                 | Mr. Habib JERDI                | Kébili Government                  | Governor             | Representative               | Jan2013-Feb2014   |
| 19                                 | Mr. Amara TLLJANI              | Kébili Government                  | Governor             | Representative               | Feb2014-Present   |
| 20                                 | Mr. Mohamed Ali TOUMI          | FTAV (Private)                     | DG                   | Representative               | Jan 2013-Present  |
| 21                                 | Mr. Mohamed BALAJOUZA          | FTH (Private)                      | DG                   | Representative               | Jan2013-May 2013  |
| 22                                 | Mr. Radhouane BEN SALAH        | FTH (Private)                      | DG                   | Representative               | May2013-Present   |
| Local Coordinating Committee (LCC) |                                |                                    |                      |                              |                   |
| 1                                  | Ms. Mouna MATHLOUTHI<br>GHLISS | International cooperation,<br>MOTH | Director             | Responsible of the<br>LCC    | Jan 2013-Present  |
| Public Private Partnership WG      |                                |                                    |                      |                              |                   |
| 1                                  | Mr. Mohamed ESSAYEM            | ONTT DR. Tozeur                    | Commissioner         | Responsible of the<br>WG     | Jan 2013-Present  |
| 2                                  | Mr. Faycal JEBARI              | ONTT DR. Tunis                     | Commissioner         | Main Member                  | Jan 2013-Present  |
| 3                                  | Mr. Anouar CHETOUI             | ONTT DR. Kébili                    | Commissioner         | Main Member                  | Jan 2013-Present  |
| 4                                  | Ms. Bisma BEN HAMIDA           | ONTT DR. Bizerte                   | Commissioner         | Main Member                  | Jan 2013-Present  |
| 5                                  | Mr. Zoubeir LOUHICHI           | Hotel School Tozeur                | Director             | Main Member                  | Jan 2013-Present  |
| 6                                  | Mr. Zouhair MBAREK             | Batouta Voyages (Private)          | President            | Member                       | Jan 2013-Present  |
| 8                                  | Ms. Nadia KTATA                | FTAV (Private)                     | Secretary<br>general | Member                       | Jan 2013-Present  |

| 氏名                                 | 所属                             | 肩書き   | プロジェクトにおける役割             | 着任期間                  |                                |
|------------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| 9                                  | Mr. Ali Abdel MOULA            | FRAV Sud Ouest (Private)                      | President                | Member                | Jan 2013-Present               |
| 10                                 | Mr. Karim CHRAIET              | Festival International Oasis Tozeur (Private) | President                | Member                | Jan2013-Present                |
| Human Resource Development WG      |                                |   |                          |                       |                                |
| 1                                  | Ms. Sarra TITAY                | ONTT  | Director                 | Responsible of the WG | Jan 2013-Jun 2014              |
| 2                                  | Mr. Mohamed JERBI              | ONTT  | Director                 | Responsible of the WG | Jun 2014-Present               |
| 3                                  | Mr. Mohamed Mehdi JALLOULI     | ONTT  | Manager                  | Main Member           | Jan 2013-Present               |
| 4                                  | Mr. Zoubeir LOUHICHI           | Hotel School Tozeur                           | Director                 | Main Member           | Jan 2013-Present               |
| 5                                  | Mr. Mohamed Oussama BEN YEDDER | ONTT  | Professor                | Member                | Jan2013-May2013                |
| 6                                  | Mr. Anis BRADAI                | ONTT  | Information              | Member                | Jan2013-Present                |
| Tourism Product Development WG     |                                |   |                          |                       |                                |
| 1                                  | Mr. Mohamed JERBI              | ONTT  | Director                 | Responsible of the WG | Jan 2013-Nov 2014              |
| 2                                  | Mr. Anouar CHETOU              | ONTT DR. Kébili                               | Commissioner             | Responsible of the WG | Nov 2014-Present               |
| 3                                  | Ms. Bisma BEN HAMIDA           | ONTT DR. Bizerte                              | Commissioner             | Main Member           | Jan 2013-Present               |
| 4                                  | Mr. Riadh DKHILI               | ONTT  | Director                 | Member                | Jan 2013-Present               |
| 4                                  | Ms. Nadia KTATA                | FTAV (Private)                                | Secretary general        | Member                | Jan 2013-Present               |
| 5                                  | Mr. Zouhair MBAREK             | Batouta Voyages (Private)                     | DG                       | Member                | Jan 2013-Present               |
| Tourism Marketing and Promotion WG |                                |   |                          |                       |                                |
| 1                                  | Ms. Amel KALLEL                | ONTT  | Deputy Director          | Responsible of the WG | Jan 2013-Oct 2013              |
| 2                                  | Mr. Neji BEN OTHMAN            | ONTT  | Director                 | Responsible of the WG | Oct 2013-Feb 2014 <sup>3</sup> |
| 3                                  | Ms. Anissa RAMOUNDI            | ONTT  | Director                 | Responsible of the WG | Feb 2015-Apr 2015              |
| 4                                  | Mr. Amine SOUISSI              | ONTT  | Head of Service          | Responsible of the WG | May 2015-Present <sup>4</sup>  |
| 5                                  | Ms. Meriem MEDDEB              | ONTT  | Deputy Manager           | Main Member           | Jan 2013-Present               |
| 6                                  | Mr. Karim BEN SALAH            | ONTT  | Head of Service          | Main Member           | Jan 2013-Present               |
| 7                                  | Ms. Feriel GHADHOUMI           | ONTT  | Relationship with Public | Member                | Jan2013-Present                |
| 8                                  | Ms. Zoumati AMIRA              | ONTT  | Spanish Market           | Member                | Jan2013-Present                |

<sup>3</sup> WG等への参加実績なし。実質的に Meriem MEDDEB 氏が代行（ONTT マーケティング中央）部で日本を含むアジア地域を担当）。

<sup>4</sup> 2015年2月にプロジェクト・ディレクターの Mouna MATHLOUTHI 氏より、WG《観光マーケティング・プロモーション》の責任者を、Anissa RAMOUNDI 氏にする旨、連絡があったものの、LCC への出席ができないとのことで、Mouna MATHLOUTHI 氏と協議の上、責任者を Amine SOUISSI 氏に据え置き、Meriem MEDDEB 氏を副責任者とする事になった。

| 氏名                      | 所属              | 肩書き            | プロジェクトにおける役割 | 着任期間             |
|-------------------------|-----------------|----------------|--------------|------------------|
| 9 Ms. Belhabib KAOUTHER | ONTT            | Editing Office | Member       | Jan 2013-Present |
| 10 Mr. Zouhair MBAREK   | Batouta Voyages | President      | Member       | Jan 2013-Present |

### 1.6.2 各種会議とその開催記録

本プロジェクトでは、政策レベル、実務レベル、日常活動レベルの3つのレベルでの調整を行うため、以下の3種類の委員会を設置した。

表 1-3 調整メカニズム

| 組織名                     | 機能              | 開催頻度               |
|-------------------------|-----------------|--------------------|
| 合同調整委員会 (JCC)           | プロジェクトの最高意思決定機関 | 年1回以上              |
| ローカル・コーディネーション委員会 (LCC) | 成果間の実務レベルでの調整   | 年2回以上              |
| ワーキング・グループ (WG)         | 成果毎の日常的な活動を実施   | セッションに関しては必要に応じて開催 |

#### (1). 合同調整委員会 (JCC) とその開催記録

JCCはプロジェクトの最高意思決定機関である。年1回以上開催され、プロジェクトの方向性や方針の確認、必要な予算、人員に関する決定など、プロジェクト実施における重要事項を決定する。チュニジア側と合意したメンバー構成は、下表の通りである。

表 1-4 JCC メンバー構成

| 役職     | 所属先   |
|--------|---|
| 議長     | 観光・手工業大臣  |
| 委員     | チュニジア側<br>国家観光局 (ONTT) 総裁、観光・手工業省国際協力局局長、ONTT 調査・統計部部長、ONTT 歴史的遺産部部長、ONTT トズール県地域観光委員会委員長、ONTT ケビリ県地域観光委員会委員長、トズール県知事、ケビリ県知事、地域開発・計画省地域開発局局長、南部開発公社総裁、南部開発公社トズール支所代表、ケビリ支所代表、FTAV 会長、FTH 会長 |
|        | 日本側<br>プロジェクトチーム、JICA チュニジア事務所代表、   |
| オブザーバー | 日本大使館   |

本プロジェクトでは下記のとおり、6回のJCCを開催した。



表 1-5 JCC 開催記録

| 開催回数    | 開催時期   | 開催地  | 議題  |
|---------|--|------|---|
| 第1回 JCC | 2013年2月7日(木)<br>→ 現地情勢により延期<br>2013年4月15日(月)<br>開催 | チュニス | - ICR の承認   |
| 第2回 JCC | 2013年9月3日(火)                                       | チュニス | - PDM の指標の承認<br>- プロジェクト進捗報告書(第一号)の承認                                       |
| 第3回 JCC | 2014年6月16日(月)                                      | チュニス | - 2014年の活動計画<br>- PDM の指標の承認  |
| 第4回 JCC | 2015年5月18日(月)                                      | チュニス | - モニタリングシート of 共有と承認<br>- プロジェクト事業進捗報告書(第二号)の承認                             |
| 第5回 JCC | 2015年11月25日(水)                                     | チュニス | - 第3年次業務実施計画の承認<br>- プロジェクト事業進捗報告書(第三号)の承認<br>- JICA プロジェクト終了時評価及びPDMの変更の承認 |
| 第6回 JCC | 2016年1月27日(水)                                      | チュニス | - 事業完了報告書の承認<br>- 終了時評価時の課題   |

(2). ローカル・コーディネーション委員会 (LCC) とその開催記録

プロジェクト活動における成果間の実務レベルの意思決定や調整を目的に、ローカル・コーディネーション委員会を設立した。ローカル・コーディネーション委員会は、プロジェクト活動の直接のカウンターパートに加え、調整が必要となると考えられる機関の代表者から構成されており、定期会合を通じて懸念事項の解決やプロジェクトにおける主要な事項の決定に関する承認機関の機能も有する。

表 1-6 LCC メンバーの構成

| 役職                  | 所属先   |
|---------------------|---|
| 委員長 (プロジェクト・ディレクター) | 観光・手工業省国際協力局局長  |
| プロジェクト・マネージャー       | ONTT トズール県地域観光委員会委員長  |
| レギュラーメンバー           | ONTT ケビリ県地域観光委員会委員長、ONTT トズール県地域観光委員会職員、ONTT ケビリ県地域観光委員会職員、ONTT 本部、FTAV トズール支部、FTH トズール支部 |
| 不定期メンバー             | 南部開発公社トズール支所代表、ケビリ支所代表、FTAV 事務局長、ONTT 各地域観光委員会委員長   |

LCC の開催記録は以下の通りである。

表 1-7 LCC 開催記録

|           | 開催日時                | 開催場所 | 議題  |
|-----------|---------------------|------|---|
| 第 1 回 LCC | 2013 年 5 月 21 日 (火) | チュニス | - 第三国研修 (INDABA) 参加報告<br>- チュニジア観光についての日本市場情報の共有と観光マーケティング・プロモーション戦略及びアクションプランに関する討議・承認 |
| 第 2 回 LCC | 2014 年 2 月 26 日 (水) | トズール | - JICA プロジェクトの概要<br>- 南部取材踏査説明会   |
| 第 3 回 LCC | 2014 年 6 月 16 日 (月) | チュニス | - 2014 年の具体的な活動スケジュール   |
| 第 4 回 LCC | 2015 年 2 月 26 日 (木) | チュニス | - プロジェクトの進捗の確認<br>- 各 WG 責任者による中間報告<br>- モニタリング体制の検討                                    |
| 第 5 回 LCC | 2015 年 9 月 11 日 (金) | トズール | - 第 3 年次プロジェクト実施計画の概要とスケジュール承認<br>- 今後のリカバリーアクションプランについて (第 8 回 WG 《観光商品開発》と合同開催)       |
| 第 6 回 LCC | 2016 年 1 月 20 日 (水) | トズール | - 日本人観光客誘致の為の基本方針 (アクションプランを含む) の共有<br>- 教材等の共有   |

### (3). ワーキング・グループとその開催記録

成果毎の日常的な調整を行うため、ワーキング・グループを設立した。成果毎のワーキング・グループの構成は以下のとおりである。

表 1-8 ワーキング・グループの構成

| 成果   | WG 名             | 主管機関                | その他関係機関   |
|------|------------------|---------------------|---|
| 成果 1 | 《観光関連関係者の連携強化》   | ONTT トズール県地域観光委員会   | MOTH、ONTT 本部、ONTT チュニス県北部地域観光委員会、ONTT チュニス県南部地域観光委員会、ONTT ケビリ県地域観光委員会、FTAV、FTH                              |
| 成果 2 | 《観光セクターにおける人材育成》 | ONTT (品質管理・人材育成中央部) | MOTH、ONTT 本部、ONTT チュニス県北部地域観光委員会、ONTT チュニス県南部地域観光委員会、ONTT トズール県地域観光委員会、ONTT ケビリ県地域観光委員会、トズール・ホテル学校、FTAV、FTH |
| 成果 3 | 《観光商品開発》         | ONTT ケビリ県地域観光委員会    | MOTH、ONTT 本部、ONTT チュニス県北部地域観光委員会、ONTT チュニス県南部地域観光委員会、ONTT トズール県地域観光委員会、トズール・ホテル学校、FTAV、FTH、旅行会社、            |

|  |                     |                  |  |
|--|---------------------|------------------|--|
|  |                     |                  | 宿泊施設、ツアーガイド会社、バス会社   |
|  | 《観光マーケティング・プロモーション》 | ONTT（マーケティング中央部） | MOTH、ONTT 本部、ONTT チュニス県北部地域観光委員会、ONTT チュニス県南部地域観光委員会、ONTT トズール県地域観光委員会、ONTT ケビリ県地域観光委員会、FTAV、FTH、旅行会社、宿泊施設 |

WGセッションの開催記録は以下の通りである。

表 1-9 課題別 WG セッションの開催記録

|     | 開催日            | 開催場所 |
|-----|----------------|------|
| 第1回 | 2013年5月21～22日  | チュニス |
| 第2回 | 2013年9月3～4日    | チュニス |
| 第3回 | 2013年11月19～20日 | チュニス |
| 第4回 | 2014年2月26～27日  | トズール |
| 第5回 | 2014年6月16～17日  | チュニス |
| 第6回 | 2015年3月5～6日    | ドゥーズ |
| 第7回 | 2015年5月18～19日  | チュニス |
| 第8回 | 2015年9月11日     | トズール |
| 第9回 | 2015年11月18日    | トズール |

## 2. プロジェクトの成果一覧

本プロジェクト期間中に作成した成果品等を以下に示す。

### 2.1 作成した成果物

#### (1). 報告書

表 2-1 成果品一覧（レポート類）

| 年次   | レポート名               |
|------|---------------------|
| 第1年次 | インセプション・レポート        |
|      | プロジェクト事業進捗報告書（第一号）  |
|      | 業務完了報告書（第1年次）       |
| 第2年次 | プロジェクト事業進捗報告書（第二号）  |
|      | 業務完了報告書（第2年次）       |
| 第3年次 | プロジェクト事業進捗報告書（第三号）  |
|      | プロジェクト事業完了報告書（第3年次） |

#### (2). 技術協力成果品

成果ごとの技術協力成果品は以下の通りである。

表 2-2 技術協力成果品

| 成果1の成果物                                 | 完成・更新時期                      | 概要  |
|---|------------------------------|---|
| ①「日本人観光客誘致の為の基本戦略」<br>(資料番号 30 及び 31)   | 2016年3月（パワーポイント版は2016年1月に共有） | - 観光マーケティング・プロモーション戦略及びそのアクションプラン、観光客受入の為のサービス基準を含む。                  |
| 成果2の成果物                                 | 完成・更新時期                      | 概要  |
| ②人材育成に係わる提言書<br>(資料番号 9)                | 2016年1月                      | - 参考資料及び研修資料（研修計画案及び各研修シラバス・教材・理解度テスト・終了時アンケート）の活用に関する提言書。            |
| ③参考資料《観光マーケティング・プロモーション》<br>(資料番号 10)   | 2016年1月                      | - 本プロジェクトで使用した WG や LCC、本邦研修の資料を「観光マーケティング・プロモーション」というテーマで編纂した執務参考資料。 |
| ④参考資料《観光商品開発》<br>(資料番号 11)              | 2016年1月                      | - 本プロジェクトで使用した WG や LCC、本邦研修の資料を「観光商品開発」というテーマで編纂した執務参考資料。            |
| ⑤参考資料《観光セクターにおける人材育成の為の教材》<br>(資料番号 12) | 2016年1月                      | - 本プロジェクトで使用した WG や LCC、本邦研修の資料を「観光セクターにおける人材育成」というテーマで編纂しなおした執務参考資料。 |
| ⑥研修実施計画案<br>(資料番号 13)                   | 2016年1月                      | - 南部を中心に C/P によって実施されるようになったサービス基準研修及びおもて                             |

|   |                |   |
|---|----------------|---|
| ⑦サービス基準研修のシラバス・教材・理解度テスト・終了時アンケート<br>(資料番号 14-18) | 2016年1月        | なし研修の研修実施計画案<br>- サービス基準研修のシラバス及び理解度テスト・終了時アンケート、また C/P が実際に作成・使用した教材 |
| ⑧おもてなし研修のシラバス・教材・理解度テスト・終了時アンケート<br>(資料番号 19-23)  | 2016年1月        | - おもてなし研修のシラバス及び理解度テスト・終了時アンケート、また C/P が実際に作成・使用した教材                  |
| <b>成果3の成果物</b>                                    | <b>完成・更新時期</b> | <b>概要</b>   |
| <b>ブローシャー類</b>                                    |                |   |
| ⑨北部リーフレット   | 2013年9月        | - 第1回本邦研修研修員が2013年の旅博で配布。   |
| ⑩南部リーフレット   | 2014年9月        | - 第2回本邦研修研修員が2014年のTEJで配布。  |
| ⑪日本語チュニジア観光地図                                     | 2015年9月        | - 第3回本邦研修研修員が2015年のTEJで配布   |
| <b>DVD類</b>                                       |                |   |
| ⑫北部フォトDVD   | 2013年9月        | - 第1回本邦研修研修員が2013年の旅博で配布。   |
| ⑬南部フォトDVD   | 2014年9月        | - 第2回本邦研修研修員が2014年のTEJで配布。  |
| <b>フォトギャラリー</b>                                   |                |   |
| ⑭フォトギャラリー   | 2014年4月        | - 北部写真の追加   |
|   | 2014年6月        | - 南部写真の追加   |
|   | 2014年8月        | - 写真キャプションの改善   |
| <b>日本語ウェブサイトに係わる成果物</b>                           |                |   |
| ⑮日本語ウェブサイト  | 2014年4月        | - 北部特集ページの追加  |
|   | 2014年6月        | - 南部特集ページの追加  |
| ⑯日本語ウェブサイトを通じた情報発信についてのガイドライン<br>(資料番号 24)        | 2016年1月        | - 日本語ウェブサイトでの情報発信の為のガイドライン。   |

## 2.2 プロジェクト目標及び成果の達成状況

### (1). プロジェクト目標の達成状況

プロジェクト目標の指標と達成状況は、下記の通りである。

表 2-3 プロジェクト目標の指標と達成状況

|  |
|--|
| <p><b>プロジェクト目標：</b><br/>対象地域において MOT (MOTH)、ONTT 及び民間セクターを含む観光関連組織の連携を通じたマーケティング・プロモーション能力が向上する。</p>   |
| <p><b>指標 1 官民協働となった観光フェアが最低 3 回実施される。</b><br/>2013年9月、2014年9月、2015年9月の合計3回、駐日チュニジア大使館の協力のもと、日本で開催された JATA 主催の観光フェア (2013年は旅博、2014年・2015年は TEJ) に参加した。参加にあたっては、WG セッションで官民が討議し、ブーステーマの決定や出展したブースでのプロモーションのフィードバック等を行った。</p> |
| <p><b>指標 2 対象地域において官民協働で新たに作成された観光プロモーションマテリアル (ウェブサイト及びブローシャー類) が少なくともプロジェクト実施期間中に 4 回見直され、更新された情報が掲</b></p>  |

**載されている。**

ウェブサイトに関しては、2014年4月にウェブサイトが作成され、北部特集ページの追加がなされた。2014年6月には南部特集ページの追加がなされた。また、ウェブサイトのニュースページには、2015年12月と2016年1月にC/Pらによって構築された官民連携体制によって情報発信がなされた。ウェブサイトにはフォトギャラリーが設置され、2014年4月には北部の写真が追加され、2014年6月には南部の写真が追加され、2014年8月には官民連携で開催されたWGセッションの議論を受けて表示方式の改善がなされた。

ブローチャー類としては、2013年9月に北部のリーフレットが作成され、2014年9月に南部のリーフレットが作成された。2015年にはブローチャー類の内容の見直しが行われ、日本語のチュニジア観光地図が作成された。

また、指標以外にも、プロジェクト目標の達成を示すものとして根拠として、第一に観光関連組織の連携強化に関して、第二に観光マーケティング・プロモーション能力の向上に関して、以下があげられる。

観光関連組織の連携に関しては、プロジェクト対象地域であるトズール県において、ONTTトズール県地域観光委員会がコーディネーターとなった官民連携体制が構築・整備された（資料番号4）。また、官民連携活動としては、観光資源の維持・開発の一環としてシディブフレルでの清掃活動が実施され、今後も継続していく予定である（資料番号6）。さらに、官民連携での観光マーケティング・プロモーション活動として、南部の観光情報をONTTトズール県地域観光委員会のインスペクターが取りまとめ、ONTT本部に集約する体制が構築された（資料番号2）。チュニジアでは、プロジェクト開始前は官民連携という概念が希薄であり、プロジェクト開始前に実施されていた官民連携のセミナー等は、官民連携といつつも、官側が計画したものを民間に一方的に通知することが多かった。しかしながら、プロジェクトを通じて官から民への一方的な関係ではない形での連携がC/Pによっても模索されるようになり、官民連携の為の合意書が作成されることとなった。また、民間側もWGセッションへの参加や本邦研修への参加、クリーンアップキャンペーンの実施等の実際の官民連携での活動を通じて連携の重要性を認識するようになり、官民連携への積極的な意識が醸成された。

観光マーケティング・プロモーション能力の向上に関しては、第1年次・第2年次・第3年次と、プロジェクトで作成したプロモーションマテリアルを使用し、C/Pらが日本で開催された旅博やTEJといった観光フェアで観光客へのアピールを行った。これらのプロモーションマテリアルは、日本においてもONTTと駐日チュニジア大使館とが連携して継続的に配布される予定である。また、2015年9月に実施されたTEJでは、駐日チュニジア大使館と共にセミナーを実施し、民間観光関係者とトズール県地域観光委員会及びケビリ県地域観光委員会のインスペクターとが連携し、セミナーでのプロジェクト対象地域に関するプレゼンテーションが実施された。セミナーには20名ほどの参加者が集まり、ケビリとトズールの特色等について知ることができた。さらに、使用言語が違い、ONTTの現地支局が存在しない地域でのマーケティング・プロモーション活動に関しては、現地の自国の大使館と連携するといった方法が効果的であるということを知ることができた。実際に、今後の日本語ウェブサイトの更新に関しては、ONTTが国内で集約した情報に基づいて、駐日チュニジア大使館が更新業務を担っている。このような更新体制は、プロジェクトを通じて構築したONTTとFTAVとの連携体制や、ONTTの地方観光委員会とONTT本部との連携体制によって支えられている（資料番号1、2）。これにより、日本語ウェブサイトを通じて安定した情報が定期的に配信されるようになり、チュニジアの日本に対するマーケティング・プロモーションの質が向上した。

(2). 成果 1 の達成状況

成果 1 の指標と達成状況は、下記の通りである。

表 2-4 成果 1 の指標と達成状況

|  |
|--|
| <p><b>成果1 対象地域における MOT (MOTH)、ONTT 及び観光関連組織の連携が強化される</b></p> <p><b>指標1.1 2016 年までに官民連携による日本人観光客誘致の為の基本戦略が作成される。</b></p> <p>2016 年 1 月に開催された第 6 回 JCC で合意した、パワーポイント版の日本人観光客誘致の為の基本戦略 (資料番号 30) に基づき、ワード版を完成させた。(資料番号 31)。</p>   |
| <p><b>指標1.2 MOT (MOTH)、ONTT 及び観光関連組織スタッフの主要メンバーが、各課題別 WG に参加する。</b></p> <p>課題別 WG は 3 年間で 9 回開催され、主要メンバーがほぼ参加した。具体的には、WG《観光関連関係者の連携強化》の主要メンバーの参加率は 82.2%、WG《観光セクターにおける人材育成》の主要メンバーの参加率は 96.9%、WG《観光商品開発》の主要メンバーの参加率は 85.2%、WG《観光マーケティング・プロモーション》の主要メンバーの参加率は 69.0%である。WG《観光マーケティング・プロモーション》の参加率が若干低い、これは本プロジェクト期間中に責任者の異動や変更が重なったことも大きく、本プロジェクトでは副責任者を定めて対処した (副責任者は 1 回を除いて全ての WG セッションに参加した)。各回の参加者リストは添付：3-1「3. WG セッションに関する添付資料」にまとめた。</p> |
| <p><b>指標1.3 LCC が 1 年に最低 2 回開催される。</b></p> <p>LCC は、第 1 年次には 2013 年 5 月と 2014 年 2 月の 2 回、第 2 年次には 2014 年 6 月と 2015 年 2 月の 2 回、第 3 年次には 2015 年 9 月と 2016 年 1 月の 2 回開催された。</p>   |

1.4 及び 1.5 で掲げたプロジェクト実施の基本方針の中で、成果 1 に係わる基本方針として、官民連携による観光振興を図る体制づくり支援、具体的には①中央組織である MOTH と南部 ONTT の連携体制支援、②プロジェクト対象地域であるトズールでの「官民連携の為のモデル組織」設立、③「日本人観光客誘致の為の基本方針」作成を掲げた。

①に関しては、LCC や WG に C/P や民間の観光関連関係者が参加することで、それまで南部を訪問したことのない ONTT の本部や南部以外の地域の地域観光委員会のメンバーが南部を訪問し、プロジェクト対象地域の現状に触れることができた。また、ONTT の本部内でのコミュニケーションや南部の地域観光委員会同士のコミュニケーション、官民でのコミュニケーションが活発になった。これによって実際に、南部の観光情報を ONTT の本部が日本語ウェブサイトを通じて発信する体制が構築された (添付資料 2)。この体制構築は、ONTT の本部と南部の地域観光委員会とが継続的にコミュニケーションし、観光マーケティング・プロモーションを実施できる連携体制の強化であり、また南部の地域観光委員会と現地の民間観光関係者との連携体制の強化に資するものである。また、2016 年 1 月に開催された第 6 回 JCC にて、PPP プラットフォーム設立に関する提案書が提出され、ONTT 総裁のサインがなされた (資料番号 5)。これにより、南部だけでなくチュニジア全体での官民連携強化がなされることになった。

②に関しては、WG での議論を通じてトズール県地域観光委員会を中心に官民連携体制が構築され、トズールでの「官民連携の為のモデル組織」となった。またこの体制で本プロジェクト終了後も活動していく為に、「トズールにおける観光プロモーション能力強化プロジェクトの今後の展開についての Memorandum (念書)」が作成された (資料番号 4)。この念書の内容は、本プロジェクト内でのトズールにおける官民連携活動 (情報発信、観光資源保全、人材育成) を在トズール関係者が継続実施していくと

いうもので、ONTT トズール県地域観光委員会と FRAV トズール支部、FRH トズール・ネフタ支部との間で 2016 年 1 月 27 日にサインがなされた。なお、専門家チームの総括は Witness として署名した。また、その具体的な活動の一環として、「クリーンアップキャンペーンの継続に関する Protocole (議定書)」が締結されており、フィルムツーリズムの観光地であるブフレルでの清掃活動が実施されることになっている(資料番号 6)。これによって官民連携活動が実施されるようになり、連携体制が強化された。なお、ケビリに関してはプロジェクト終了後、トズールの体制をモデルとして C/P らによって構築が目指されることになっている。さらに、C/P による自主的な研修を基本とした「人材育成」機能としては、「人材育成に関する Memorandum (念書)」を締結した(資料番号 3)。プロジェクト期間中の自主的な研修としては、ONTT トズール県地域観光委員会及びケビリ県地域観光委員会が主催となり、民間観光関連関係者を集めてサービス基準研修及びおもてなし研修を実施している。研修が実施されたのは 2015 年 12 月であり、サービス基準研修はトズール県地域観光委員会(19 名参加)とケビリ県地域観光委員会(5 名参加)によって実施され、おもてなし研修はケビリ県地域観光委員会によって 14 名の参加者を集めて実施された。

③に関しては、日本市場を事例として、WG や LCC での検討・協議を通じて官民が連携して「日本人観光客誘致の為の基本戦略」を策定することにより、官民連携体制の強化を図った。この結果、表 2-4 に記載したとおり、2016 年 1 月の JCC で策定がなされた。さらにこの基本戦略は、プロジェクト終了後も PPP タスクフォースでモニタリングし官民協働で活動する予定である。

以上をまとめた表が表 2-5 である。また、プロジェクトで直接支援したものではないが、官民連携体制構築に係わるチュニジアの動向を表 2-6 にまとめた。

表 2-5 成果 1 に関するプロジェクトの成果

| 成果 1 の成果物   | 完成・更新時期     | 概要   |
|---|-------------|--|
| ①トズールにおける観光プロモーション能力強化プロジェクトの今後の展開についての Memorandum (念書)<br>(資料番号 4) | 2016 年 1 月  | - 本プロジェクト内でのトズールにおける官民連携活動(情報発信、観光資源保全、人材育成)を在トズール関係者が継続実施していくことの念書。   |
| ②クリーンアップキャンペーンの継続に関する Protocole (議定書)<br>(資料番号 6)                   | 2016 年 1 月  | - ONTT トズール県地域観光委員会及びブフレル・フェスティバル委員会が、本プロジェクトにて実施したシディブフレルでの 2 回のクリーンアップキャンペーンを継続実施し、観光資源保全を進めることに合意したという内容。 |
| ③PPP プラットフォーム設立に関する提案書<br>(資料番号 5)                                  | 2016 年 1 月  | - 本プロジェクト内での官民連携活動をチュニジア国側が継続実施していくための、提案書を調査チームが提案し、チュニジア側(MOTH 及び ONTT)との協議を経て起案した提案書及び各 WG のアクションプラン。     |
| ④人材育成に関する Memorandum (念書)<br>(資料番号 3)                               | 2015 年 12 月 | - 12 月 2 日実施のサービス基準研修資料と結果を活用した人材育成活動の進め方に関する念書。   |



表 2-6 官民連携体制構築に係わるチュニジアの動向

| 番号 | 名称  | 目的と内容   | 関係者  |
|----|---|---|--|
| ①  | Security System 構築 Protocol(議定書)<br>(資料番号 7)              | ホテルセキュリティ強化<br>ホテルセキュリティ強化に関する合意書は、Ministres de l'intérieur (内務省), du Ministre du tourisme et de l'artisanat (MOTH) が en présence du secrétaire d'Etat chargé des affaires sécuritaires (治安担当長官同席) で署名をしたもので、ドイツ技術を取り入れた国際基準を満たすホテルセキュリティ基準を作成し、適用していくという趣旨内容 (原文仏語参照)。 | MOTH、Ministres de l'intérieur (内務省)、secrétaire d'Etat chargé des affaires sécuritaires (セキュリティ問題担当閣外大臣)、ドイツ専門家 |
| ②  | Tourism Safety Route (4 route)の Protocol(議定書)<br>(資料番号 8) | トズール起点の4観光ルート(ケビリ、ドゥーズ含む)に観光安全対策。<br>2015年11月時点でトズール県地域観光委員長から観光客 Transportation の安全確保に関する内容の合意書準備中(MOTH と National Guard 間)。<br>旅行者の陸路移動時の安全管理を徹底するため、旅行会社(レンタカー手配会社)が ONTT から承認を得る「旅行許可証:旅行者名、国籍、代理店名、緊急連絡先」登録の強化を行う。この届け出により、緊急時に National Guard が該当車両の現在地把握が可能となる。  | MOTH、National Guard (国家警備隊)、FRAV、FRH   |
| ③  | 観光振興に係る国家レベルの支援体制   | 国に対する、疲弊下の観光産業維持に必要な財政支援及び技術支援の要請。  | ONTT トズール県地域観光委員会、MOTH 他関係省庁(内務省、交通省、外務省等)   |

### (3). 成果2の達成状況

成果2の指標と達成状況は、下記の通りである。

表 2-7 成果2の指標と達成状況

|               |   |
|---------------|---|
| <b>成果2</b>    | 対象地域における MOT (MOTH)、ONTT 及び観光関連組織の観光マーケティング・プロモーション活動を実施する為の知識が強化される。   |
| <b>指標 2.1</b> | 活動 2-2 で作成された計画書に基づき、MOT (MOTH)、ONTT 及び観光関連組織のスタッフを対象とした研修、セミナーが少なくとも1年に1回以上実施される。  |
|               | 2013年11月(参加者33名)・2014年2月(参加者27名)・2015年3月(参加者30名)・2015年11月(参加者12名)の計4回、本邦研修に参加した研修員らによって、知見共有セミナーが実施された。また、2015年12月には、トズール県地域観光委員会によってサービス基準研修が実施され(参加者19名)、同年同月にケビリ県地域観光委員会によってサービス基準研修(参加者5名)とおもてなし研修(参加者14名)が実施された。 |
| <b>指標 2.2</b> | 研修やセミナー参加者の60%が観光マーケティング・プロモーションに関する理解度テストで80点以上を取る。  |
|               | 2013年11月に実施されたセミナーは予備的なものであり、理解度テストは実施されなかったが、2014年以降の3回の知見共有セミナーでは、参加者の60%が8割以上の点数を獲得することができた。また、2015年12月のサービス基準研修でも同様に指標をクリアすることができた。なお、2015  |

年 12 月のおもてなし研修は、まだ試行段階であった為、理解度テストは実施されなかった。  
 具体的には、2014 年 2 月の知見共有セミナーの理解度テストの結果、27 名の参加者の平均点は 10 点満点中 8.89 点であり、参加者の 88%が 10 点満点で参加者の 60%以上が 8 割以上を取得した。2015 年 3 月の知見共有セミナーの理解度テストは、30 名の参加者の平均点は 10 点満点中 7.67 点であり、参加者の 70%が 10 点満点で参加者の 60%以上が 8 割以上を取得した。2015 年 11 月の知見共有セミナーの理解度テストは、12 名の参加者の平均点は 10 点満点中 9.00 点であり、参加者の 90%が 10 点満点で参加者の 60%以上が 8 割以上を取得した。2015 年 12 月のサービス基準研修の理解度テストは、19 名の参加者の平均点は 10 点満点中 7.95 点であり、参加者の 84%が 10 点満点で参加者の 60%以上が 8 割以上を取得した。

成果に関する活動の結果、観光マーケティング・プロモーション活動を実施する為の知識強化の為に、本邦研修に参加した C/P を中心にサービス基準研修及びおもてなし研修の教材が作成された。さらに、専門家チームと C/P とで研修実施計画案や各研修のシラバス、理解度テスト、終了時アンケートが作成された。また、LCC、WG セッション、本邦研修等で専門家チームが C/P と共に作成した全ての資料を印刷・製本し、2016 年 1 月の第 6 回 JCC で共有すると共に、これらの資料をテーマ別に編纂し、使用しやすい参考資料としたものを作成して共有した（資料番号 10-12）。2015 年 12 月にはサービス基準研修がトズール県地域観光委員会及びケビリ県地域観光委員会で行われたが、これらの資料と結果を活用した人材育成活動の念書が結ばれた（資料番号 3）。

(4). 成果 3 の達成状況

成果 3 の指標と達成状況は、下記の通りである。

表 2-8 成果 3 の指標と達成状況

|  |
|--|
| <b>成果3 対象地域に関する観光マーケティング・プロモーション活動が実践される。</b>  |
| <b>指標 3.1 アクションプランに基づいた新たな観光プロモーション材料が作成される。</b>   |
| 第 1 年次に行った取材踏査を通じて、ターゲット市場を絞った観光マーケティング・プロモーションの為に必要となる写真や文章を、どのように手配するかという作業について技術移転を行い、著作権上、ウェブや印刷等の使用の際にその都度費用発生しない写真データ（2,000 枚以上）を取得した。その後、日本語ウェブサイト及びフォトギャラリーに関しては、第 1 年次から第 2 年次にかけて、北部の情報を掲載したウェブサイト及びフォトギャラリーの作成と南部の情報を追加した更新を通じて、ウェブサイト作成業者への効果的な発注の仕方を主とした技術移転を行った。<br>ブローチャー類に関しては、RFP 作成を始め、OJT を通じて第 1 年次の北部リーフレット作成に引き続き南部リーフレットを作成した。また OJT を通じて、RFP を通じた業者への効果的な発注方法を学んだだけでなく、使用する写真の選定方法について学んだ。第 1 年次はラクダの生首の写真（肉屋の写真）のように観光客にネガティブな印象を与える写真を排除する必要性を共有した。このように、対象市場の感性を生かしつつ、ブランディングを損なわないように排除すべき写真を決定することができた。第 2 年次もこの写真選定の方向性について再確認し、C/P がチュニジアの砂漠の砂の色について持つこだわり等を反映した南部リーフレットを作成することが出来た。第 3 年次にはこれらの作業を通じて選定した写真に基づき、チュニジアの観光地図の日本語版を作成した。<br>詳細は「表 2-2 技術協力成果品」の通りである。 |
| <b>指標 3.2 2016 年までに対象地域において B to B の商談会が少なくとも 1 回以上実施される。</b>  |
| 2014 年 2 月に FAM トリップを実施し、日本のチュニジア観光商品取扱旅行会社 5 社を招請した際に、トズール及びチュニスにてそれぞれ 1 回ずつ B to B 商談会を開催した。実施にあたっては、C/P が南部と北部それぞれに責任者を決めて仕切りを行った。2015 年にはメディアも含む FAM トリップ  |

を実施し、同じく B to B 商談会を開催する予定だったが、治安情勢の悪化により FAM トリップが中止となった為、本プロジェクトでの B to B 商談会は 1 回のみ開催となった。

**指標 3.3 アクションプランに基づいた新たな観光商品が開発される。**

観光商品開発は、①観光商品開発の基礎知識の習得、②日本のチュニジア観光商品取扱旅行会社への販促活動の 2 つの柱で活動を実施した。①に関しては、日本の観光商品造成の時期やアプローチするタイミング、日本の外務省の危険情報が旅行会社の商品造成に与える影響、航空事情等、旅行会社に商品開発を促す為に必要な知識、商品開発の考え方を WG《観光商品開発》のセッションを通じて共有した。

②に関しては、本邦研修研修員が各旅行会社を訪問し、販促活動を実施した。さらに C/P が日本で旅行会社に働きかけてチュニジア新観光商品開発を促す際の、会社ごとのアプローチ方法の違いを知る為の基礎知識も習得した。これらの知識によって、今後、C/P が自ら FAM トリップ等を通じた新観光商品開発を目指す際に、目的に応じた会社を招待し、適切な働きかけをする能力が備わったと考える。

また、これらの活動を通じて、実際に 2015 年 3 月時点で、株式会社道祖神で 2 コースが新たに開発され、株式会社 JTB ワールドバケーションズでトズール宿泊のコースが新たに 1 コース追加された。これらの観光商品は、バルドー国立博物館襲撃事件発生等により、大手旅行会社が企画する企画旅行は、新たに開発されたコースも含め全て催行が中止された。ただし、株式会社道祖神はチュニジアの企画旅行を行っており、アクションプランに基づいて開発された新たな観光商品が販売されている。

さらに、2015 年 12 月には観光情報発信に関する念書として、トズール及びケビリの観光情報を ONTT トズール県地域観光委員会が集約し、ONTT 本部に発信するという内容の念書が結ばれた（資料番号 2）。2016 年 1 月には、日本語ウェブサイトの活用に向けた情報発信の為の官民連携に関する合意書が FTAV と ONTT との間で締結された（資料番号 1）。

### 3. 活動実施スケジュール

#### 3.1 作業計画（PO）と実績

作業計画とその実績は下記の表の通りである。



### 3.2 当初計画からの変更点とその理由

第1年次業務開始直後に発生した野党党首暗殺事件とそれに伴う大規模なデモの発生により、第1年次はプロジェクト対象地域である南部への業務渡航が出来なかったため、北部を中心に活動を実施した。また、業務実施方針として対象地域の観光客の多様化の実現、つまり南部において、ヨーロッパを中心とする近隣地域からの観光客ではなく、アジアを中心とする遠方地域からの観光客を増加させる為には、南北連携プロモーションが重要との認識をC/P及びJICAと第1年次業務開始直後に合意した結果、第1年次は北部にて活動を開始した。

当初第2年次では2014年10月から現地作業に入る予定であったが、現地での議会選挙（10月26日（日））及び大統領選挙（11月23日（日））及び予備日12月28日（日））が実施されたため、選挙前2週間前後、選挙後1週間前後の業務渡航自粛期間が生じた。

以上が計画全体に係わる変更点とその理由であり、当初第1年次に予定していた活動が第2年次・第3年次に繰り越されることになった。以下では、特に当初計画から大きく変更があった活動について、その変更点と理由を述べる。

活動1.1では、当初は第1年次の第1回現地渡航時（2013年2月）に実施予定だった活動が、野党党首暗殺事件発生等で実施できず、その後もしばらく専門家チームが南部に業務渡航できなかったことから、南部と北部で別々に活動を実施せざるを得ず、活動自体に時間を要することになった。

活動1.2に関しても、同様の理由により活動が繰り越され、時間を要することになった。また、南部における官民連携だけでなく、南部と北部の連携の重要性が課題として浮き彫りになり、これに対処し、持続可能な官民連携体制を構築する為に、第1年次に加えて第2年次・第3年次にも活動を行うことになった。日本人観光客誘致の為の基本戦略に関しては、南部での活動開始が遅れたことに加え、本邦研修を経験したC/Pから、基本戦略に「観光客誘致の為のサービス基準」を組み込みたいという要望が強く出されたことから、第2年次・第3年次にかけても活動を実施することになった。

活動3.3では、当初計画では南部と北部とで同時にパイロット事業を実施する予定だったが、専門家チームの南部での活動が制限されたことから、北部と南部を別々に実施することになった為、第2年次・第3年次の活動に時間を要することになった。また、メディアを通じた観光マーケティング・プロモーションに関しては、第1年次に座学を実施し、第3年次にパイロット事業を実施する予定であったが、上述の南部での活動制限により、他のパイロット事業と調整して第3年次に座学・パイロット事業の両方を実施する予定に変更をした。しかし、2015年3月に発生したバルドー国立博物館襲撃事件の影響で、実際にパイロット事業を実施することができなくなったことから、座学のみの実施となった。

活動3.4に関しては、当初予定ではONTTの品質管理部を中心に技術移転を行う予定であったが、C/Pから品質管理部とマーケティング部が共同でTEJブースでのアンケート分析をはじめとするモニタリングの実施を行いたいとの要望を受けて、全体として活動に時間を要することになった。

#### 4. 投入実績

##### 4.1 専門家派遣実績

本プロジェクトの専門家の業務概要及び専門家派遣実績は、下表の通りである。

表 4-1 専門家の業務概要

| 氏名        | 指導分野                              | 業務概要   | M/M   |       |
|-----------|-----------------------------------|--|-------|-------|
|           |                                   |  | 現地    | 国内    |
| 1 宇留野鋭郎   | 総括                                | プロジェクト総括としてプロジェクトを指揮し、JCC や LCC、現地での会議等を通じて現地活動・国内作業を行った。  | 11.37 | 7.43  |
| 2 吉武耕     | 副総括                               | 総括を補佐し、主として国内作業を中心に国内のチュニジア旅行商品取扱旅行会社との連携支援等の活動を行った。   | 0.76  | 2.2   |
| 3 田中奈美    | 官民連携制度化支援                         | 第3年次の基本方針に沿い WG《観光関係者の連携強化》を含む現地での C/P との会議・協議を通じ官民連携体制構築支援活動を行った。   | 2.00  | 1.00  |
| 4 大河原麻衣   | 観光マーケティング                         | WG《観光マーケティング・プロモーション》や現地での会議等を通じ OJT を行い、観光マーケティングに関する助言・指導、観光マーケティング・プロモーション戦略やアクションプラン、教材等の作成支援を行った。           | 5.63  | 3.32  |
| 5 堀内進之介   | 観光プロモーション                         | WG《観光マーケティング・プロモーション》や現地での会議等を通じ OJT を行い観光プロモーションに関する助言・指導、観光マーケティング・プロモーション戦略やアクションプラン、教材、情報発信ガイドライン等の作成支援を行った。 | 3.14  | 2.55  |
| 6 坂本弦     | 観光商品開発 I<br>(2013/1/31-2014/3/28) | 現地での会議等を通じ観光商品開発に関する助言・指導や国内のチュニジア旅行商品取扱旅行会社との連携支援等を行った。   | 0.50  | 0.33  |
| 7 酒井あかね   | 観光商品開発 II<br>(2013/3/1-2014/3/28) | WG《観光商品開発》や現地での会議等を通じ観光商品開発に関する助言・指導や本邦研修支援等を行った。  | 0.63  | 0.73  |
| 8 奥田有恒    | 観光商品開発<br>(2014/3/28-)            | WG《観光商品開発》や現地での会議等を通じ観光商品開発に関する助言・指導や本邦研修支援、国内のチュニジア旅行商品取扱旅行会社等を行った。   | 1.53  | 1.50  |
| 9 長谷川保宏   | 組織間調整/業務調整                        | WG《観光セクターにおける人材育成》や現地での会議等で人材育成に関する助言・支援を行うと共に、本邦研修支援、各種会議の実施に際する C/P との調整等を行った。                                 | 16.20 | 2.15  |
| Total M/M |                                   |  | 42.33 | 21.21 |
|           |                                   |  | 63.54 |       |





## 4.2 研修員受入実績

### 4.2.1 本邦研修

#### (1). 第1回本邦研修

##### 1) 研修概要

第1回本邦研修は、2013年9月10日から21日までの12日間にわたって実施された。研修の目的は以下の通りである。

- ・ ホスピタリティをはじめとする観光サービスに関する能力強化
- ・ ONTT/観光案内所の役割についての理解の促進
- ・ 地域資源を活かし多様な観光客ニーズに見合った観光商品開発能力強化
- ・ 日本語ガイド育成に向けた支援能力強化

以上の最終目的を見据えながら、対象者の課題を踏まえて、下記5項目を研修の到達目標とした。

表 4-3 第1回本邦研修の到達目標

|      |  |
|------|--|
| 目標 1 | JATA 旅博や各種講義を通じて、本邦の旅行業全般についての基礎的な知識を得ること。   |
| 目標 2 | 各種講義や各訪問施設での実習を通じてホスピタリティをはじめとする観光サービスに関する能力を強化すること。                                 |
| 目標 3 | 日本政府観光局訪問を通じて、ONTT/観光案内所の役割についての理解を促進すること。   |
| 目標 4 | 世界遺産や街並み観光に関する事例研究や日本のチュニジア旅行商品造成会社からの講義を通じて、地域資源を活かし多様な観光客ニーズに見合った観光商品開発能力の強化を行うこと。 |
| 目標 5 | 世界遺産に関する事例研究においてガイド術を体験し、日本語ガイド育成のための基礎的な知見を得ること。                                    |

##### 2) 研修員

第1回本邦研修の研修員は下記の通りである。

表 4-4 第1回本邦研修の研修員

| 研修員氏名            | 所属等  |
|------------------|--|
| Mouna MATHLOUTHI | MOTH 国際協力局局長   |
| Mohamed ESSAYEM  | トズール県地域観光委員会委員長（2015年12月まで。2016年1月現在はケビリ県地域観光委員会委員長） |
| Sarra TITAY      | ONTT ディレクター  |
| Amel KALLEL      | ONTT 副ディレクター（2013年10月まで）                             |
| Mohamed JERBI    | ONTT ディレクター  |

3) 研修日程及び研修先

研修日程や研修先、研修内容をまとめた表は下記の通りである。

表 4-5 第 1 回本邦研修日程

| 日付          | 時間              | 形態 | 研修内容                                   | 講義・訪問目的  | 訪問先                              |
|-------------|-----------------|----|--|--|----------------------------------|
| 9/10<br>(火) |                 |    | 来日                                     |  |                                  |
| 9/11<br>(水) | 9:30<br>～12:00  |    | 規定ブリーフィング                              |  | JICA 研修センター                      |
|             | 14:00<br>～15:00 | 講義 | JTB 訪問とレクチャー                           | 日本最大の旅行会社 JTB を訪問し、その業容を学ぶ。  | JTB グループ本社 (JTB 会長)              |
|             | 15:00<br>～15:30 | 講義 | 「日本の旅行業」のレクチャー                         | 日本における旅行業について学ぶ。   | JTB グループ本社 (JTB グランドツアー & サービス)  |
|             | 15:30<br>～17:30 | 講義 | ホスピタリティ・マネジメント                         | 日本の「おもてなし」について、事例を交えながらその構造と仕組みについて学ぶ。   | JTB グループ本社 (JTB コーポレート・ソリューションズ) |
| 9/12<br>(木) | 9:30<br>～12:00  | 講義 | 『日本人観光客の全般的な特徴の理解と対応準備』                | 日本人観光客の特徴を理解することによって、受け入れにあたっての留意点を学ぶ。   | JICA 研修センター (JTB 総研)             |
|             | 13:00<br>～16:30 | 講義 | 『日本人観光客の満足度を高めるガイドの役割』                 | 最前線に立つガイドの重要性について学ぶ。   | JICA 研修センター (JTB 総研)             |
| 9/13<br>(金) | 10:00<br>～11:00 |    | JATA 旅博・チュニジア大使館主催観光セミナー準備             | 旅行博におけるブースの設営とセミナー準備について学び、翌年以降、大使館と共同歩調を取れるようにする。   | 東京ビッグサイト                         |
|             | 11:00<br>～13:00 | 実習 | JATA 旅博・チュニジア大使館主催観光セミナー参加             | 旅行博における観光セミナーの運営方について学ぶ。   | 東京ビッグサイト                         |
|             | 14:00<br>～15:30 | 実習 | 「JATA 旅博」チュニジアブースにおける観光プロモーションならびに会場視察 | 900 部のリーフレット・DVD を来場者に配布しながら、チュニジア旅行を誘引する。また他国・地域のブースを視察し、それぞれのブースの施工の特色と施行費等について研究する。                                     | 東京ビッグサイト                         |
|             | 16:00<br>～17:00 | 視察 | キッサニア東京訪問                              | 2013 年 10 月から 2014 年 3 月まで半年間、キッサニア内の JTB 仮想店舗で取り扱う対象国がチュニジアになったため、仮想店舗の様子を視察し、かつ機能体験をする。また、プロモーションの一方法としてのキッサニア仮想店舗出店を学ぶ。 | キッサニア東京                          |
|             | 18:00<br>～19:00 | 実習 | JATA 旅博・チュニジア大使館主催レセプション参加             | ブースにおけるエンターテイメント手法を学ぶ。   | 東京ビッグサイト                         |

|             |                 |                   |  |   |                    |
|-------------|-----------------|-------------------|--|---|--------------------|
| 9/14<br>(土) | 9:00<br>～11:30  | 討 議<br>／ 検<br>討 会 | 講義内容を踏まえたグループディスカッション                          | これまで学んだ講義・実習をもとに、感想・意見を述べ合い、11月に開催される知見共有セミナーの組み立て方や来年のJATA旅博でのプロモーション方法について協議する。 | JICA 研修センター        |
|             | 14:00<br>～18:00 | 実習                | JATA 旅博・JICA 主催セミナー参加 (JICA セミナープレゼン及びワークショップ) | JICA 主催のセミナーに参加して、来場者にプロジェクトの説明とチュニジアのプロモーションを行う。ワークショップでは、来場者の質疑に回答する。           | 東京ビッグサイト           |
| 9/15<br>(日) |                 |                   | 休日   |   |                    |
| 9/16<br>(月) | 8:56<br>～11:44  | 移動                | 東京→一ノ関→平泉                                      |   |                    |
|             | 12:00<br>～13:00 | 視察                | 【昼食】歴史的建築物を活かしたレストラン                           | 大正時代に建てられた建物を改装した家屋と、室内に綺麗に展示された地域の伝統的な家具・民芸品を視察し、古き良きものの利用の仕方、見せ方を学ぶ。            | 食事処『民家』            |
|             | 13:30<br>～15:00 | 視察                | 世界遺産「平泉」中尊寺視察およびレクチャー                          | 世界遺産の保存方、観光地の集客方について学ぶ。   | 中尊寺                |
|             | 15:15<br>～16:00 | 視察                | 毛越寺視察およびレクチャー                                  | 世界遺産の保存方、観光地の集客方について学ぶ。   | 毛越寺                |
|             | 16:30<br>～17:00 | 視察                | 巖美溪視察  | 「空飛ぶ団子」等を視察し、観光地におけるエンターテイメント手法を学ぶ。   | 巖美溪                |
|             | 18:00<br>～18:30 | 移動                | 一ノ関 → 仙台                                       |   |                    |
| 9/17<br>(火) | 10:00<br>～11:20 | 講義                | ウェスティンホテル仙台訪問とレクチャー                            | ウェスティンホテルグループのクレドについて学び、東日本大震災時のホテルの対応方について話を聴く。                                  | ウェスティンホテル仙台 (総支配人) |
|             | 14:00<br>～16:00 | 移動                | 仙台 → 東京  |   |                    |
|             | 16:45<br>～17:45 | 講義                | 国際観光振興機構 (JNTO) 訪問とレクチャー                       | 海外向けのインバウンド・プロモーションの手法、特に東南アジア諸国・地域に対する取り組みについて学ぶ。                                | JNTO               |
| 9/18<br>(水) | 9:00<br>～10:00  | 講義                | 日本旅行業協会 (JATA) 訪問とレクチャー                        | 日本の旅行業界の実情、日本人の海外旅行動向について学ぶ。  | JATA               |
|             | 11:00<br>～12:00 | 講義                | JTB ワールドバケーションズ訪問とレクチャー                        | 日本で指折りの海外旅行企画商品である“LOOK JTB”の造成ならびに代理店経由とインターネット経由の販売手法について理解を深める。                | JTB ワールドバケーションズ    |
|             | 14:00<br>～15:00 | 講義                | クラブツーリズム訪問とレクチャー                               | 日本で最も大きな旅行会員組織の一つである「クラブツーリズム」とその会員組織を利用した販売手法について学ぶ。                             | クラブツーリズム           |

|             |                 |    |           |  |             |
|-------------|-----------------|----|-----------|--|-------------|
| 9/19<br>(木) | 9:30<br>～11:00  | 発表 | 報告会（評価会）  | 講義・実習から学んだことを述べ合い、帰国後の知見共有セミナーおよび今後の本国における業界の人材育成においてどう生かしていくかを討議する。 | JICA 研修センター |
|             | 13:00<br>～15:30 | 移動 | 東京 → 京都   |  |             |
|             | 16:00<br>～17:00 | 視察 | 清水寺視察     | 世界遺産京都において最も人気のある寺社の一つを訪問して、その賑わいぶりを視察するとともに、参拝客の流れについて学ぶ。           | 清水寺         |
| 9/20<br>(金) | 9:30<br>～10:30  | 視察 | 高台寺視察     | 訪日外国人誘致に最も力を入れている寺社の一つを訪問して、英語ガイドを揃えたその受入れ体制を学ぶ。                     | 高台寺         |
|             | 11:00<br>～12:00 | 視察 | 金閣寺視察     | 世界遺産京都において最も人気のある寺社の一つを訪問して、その賑わいぶりを視察するとともに、参拝客の流れについて学ぶ。           | 金閣寺         |
|             | 14:00<br>～16:00 | 視察 | 東映太秦映画村視察 | 映画のロケセットを視察して、日本におけるフィルムツーリズム振興について学ぶ。                               | 東映太秦映画村     |
|             | 18:00<br>～20:00 | 移動 | 伊丹空港へ移動   |  |             |
|             |                 |    | 帰国        |  |             |

#### 4) 研修成果

全体として研修員は非常に意欲的であり、ひとつひとつの研修課題に関して熱心に取り組んでいた。特に評価会でのプレゼンテーションは研修員自身による発案であり、コーディネーターの高橋氏からは、研修のハードなスケジュールの合間を縫って、深夜まで資料作成に取り組んでいたとの報告を受けた。さらに、この成果をすぐに知見共有研修という形でチュニジア内に広めることについても、研修期間中に積極的に討議ができたことが何よりの成果であったと考える。

日程半ばのグループ・ディスカッションや最後の報告会（評価会）において、一同口を揃えて学ぶものが本当に多かったと感想を述べており、研修成果が如実に表れたようであった。

目標3の「日本政府観光局訪問を通じて、ONTT/観光案内所の役割についての理解を促進すること」に関しては、JNTOで実際に「海外向けのインバウンド・プロモーションの手法、特に東南アジア諸国・地域に対する取り組みについて学ぶ。」という内容で、官民連携での海外向けインバウンド・プロモーション手法や、東南アジア諸国・地域に関する取り組みを学んだ。目標4の「世界遺産や街並み観光に関する事例研究や日本のチュニジア旅行商品造成会社からの講義を通じて、地域資源を活かし多様な観光客ニーズに見合った観光商品開発能力の強化を行うこと。」に関しては、日本の旅行会社や日本各地の観光局・観光委員会を訪問し、フィルムツーリズムの重要性や官民連携での観光局運営等について学び、第2年回本邦研修での経験も踏まえて、2015年3月の第6回WGセッションでの合同セッション「フィルムツーリ

ズム勉強会」の開催やシディブフレルでの清掃活動につながった。目標 5 の「世界遺産に関する事例研究においてガイド術を体験し、日本語ガイド育成のための基礎的な知見を得ること。」では、WG でも、日本語基礎会話を実施する等の活動に反映され、第 2 回本邦研修での経験も踏まえて「日本人観光客誘致の為の基本戦略」における観光客受入の為のサービス基準の作成に反映された。

帰国後は、これらの体験をチュニジアで共有するために、C/P 主体で知見共有セミナーを開催する運びとなった。このセミナーは、当初 2014 年 2 月に南部で行われるだけの予定であったが、C/P の強い要望により、2013 年 11 月に北部チュニスで、2014 年 2 月に南部トズールで開催された。

## (2). 第 2 回本邦研修

### 1) 研修概要

第 2 回本邦研修は、2014 年 9 月 21 日から 10 月 3 日までの 13 日間にわたって実施された。研修の目的は以下の通りである。

- ・ ホスピタリティをはじめとする観光サービスに関する能力強化
- ・ ONTT/観光案内所の役割についての理解の促進
- ・ 地域資源を活かし多様な観光客ニーズに見合った観光商品開発能力強化
- ・ 日本語ガイド育成に向けた支援能力強化

以上の最終目的を見据えながら、第 2 回本邦研修では対象者の課題を踏まえて、下記 6 項目を研修の到達目標とした。

表 4-6 第 2 回本邦研修の到達目標

|      |  |
|------|--|
| 目標 1 | ツーリズム EXPO ジャパンや各種講義を通じて、本邦の旅行業全般についての基礎的な知識を得ること。                                   |
| 目標 2 | 各種講義や各訪問施設での実習を通じてホスピタリティをはじめとする観光サービスに関する能力を強化すること。                                 |
| 目標 3 | 日本政府観光局および旅行情報センター (TIC) 訪問を通じて、ONTT/観光案内所の役割についての理解を促進すること。                         |
| 目標 4 | 世界遺産や街並み観光に関する事例研究や日本のチュニジア旅行商品造成会社からの講義を通じて、地域資源を活かし多様な観光客ニーズに見合った観光商品開発能力の強化を行うこと。 |
| 目標 5 | 世界遺産に関する事例研究においてガイド術を体験し、日本語ガイド育成のための基礎的な知見を得ること。                                    |
| 目標 6 | フィルムツーリズムについて理解し、映画を媒体としたプロモーションについて学ぶこと。  |

### 2) 研修員

第 2 回本邦研修の研修員は下記の通りである。

表 4-7 第 2 回本邦研修の研修員

| 研修員氏名            | 所属・役職等  |
|------------------|---|
| Mehdi JALLOULI   | ONTT 品質管理部サービス担当  |
| Besma BEN HAMIDA | ONTT ビゼルト県地域観光委員会 委員長   |
| Meriem MEDDEB    | ONTT マーケティング部アジア地域担当  |
| Anouar CHETOUI   | ONTT ケビリ県地域観光委員会 委員長<br>(2015年12月まで。2016年1月現在はトズール県地域観光委員会 委員長) |
| Kamel BOUBI      | ONTT トズール県地域観光委員会 職員  |

3) 研修日程及び研修先

研修日程や研修先、研修内容をまとめた表は下記の通りである。

表 4-8 第 2 回本邦研修の詳細

| 日付          | 時刻              | 形態 | 研修内容                                   | 講義・訪問目的  | 訪問先                              |
|-------------|-----------------|----|--|--|----------------------------------|
| 9/21<br>(日) |                 |    | 来日                                     |  |                                  |
| 9/22<br>(月) | 9:30<br>~12:00  |    | 規定ブリーフィング                              |  | JICA 研修センター                      |
|             | 14:00<br>~15:00 | 講義 | JTB 訪問とレクチャー                           | 日本最大の旅行会社 JTB を訪問し、その業容を学ぶ。  | JTB グループ本社 (JTB 会長)              |
|             | 15:30<br>~17:00 | 講義 | JTB グローバルマーケティング & トラベル (GMT) からのレクチャー | JTB グループのインバウンドのプロモーションおよび受入れ体制について学ぶ。   | JTB グループ本社 (JTB GMT)             |
| 9/23<br>(火) | 9:30<br>~11:00  | 講義 | ホスピタリティ研修                              | 日本の「おもてなし」について、事例を交えながらその構造と仕組みについて学ぶ。   | JICA 研修センター (JTB コーポレートソリューションズ) |
|             | 13:00<br>~17:30 | 講義 | 『日本人観光客の全般的な特徴の理解と対応準備』                | 日本人観光客の旅行における行動特性を理解し、対応力を強化する。  | JICA 研修センター (JTB 総研)             |
| 9/24<br>(水) | 9:30<br>~11:00  | 講義 | 日本市場の特性に関するグループディスカッション                | ツーリズム EXPO ジャパンのチュニジアブースで集約するアンケートの分析方と活用方について協議する。  | JICA 研修センター                      |
|             | 11:45<br>~14:30 | 講義 | 日本の旅行業教育現場訪問                           | 旅行業界で即戦力として活躍できる人材を育成している民間の教育現場を訪ねて、そのシステムを学ぶ。  | JTB トラベル&ホテルカレッジ                 |
|             | 15:00<br>~17:00 | 講義 | 訪日旅行市場動向と旅行者向け案内の現状の講義、観光局間の意見交換       | 海外向けのインバウンド・プロモーションの手法、特に中国・ASEAN 諸国に対する取り組みについて学ぶ。さらにツーリスト情報センター (TIC) を訪問し、その開かれた使いやすさを体験するとともに、全国 360 カ | 日本政府観光局 (JNTO)                   |

|             |                 |    |  |  |                              |
|-------------|-----------------|----|--|--|------------------------------|
|             |                 |    |  | 所の外国人観光案内所への支援機能について学ぶ。  |                              |
|             | 17:30<br>～20:30 | 講義 | 在日チュニジア大使による<br>レクチャーと歓迎レセ<br>プション       | 観光プロモーションにおけ<br>るチュニジア大使館が果た<br>している役割の理解と関係<br>者との懇親および情報交<br>換。                          | 在日チュニジア大<br>使館               |
| 9/25<br>(木) | 9:30<br>～11:00  | 講義 | 日本の大手旅行会社訪問<br>①                         | 日本で最も大きな旅行会員<br>組織の一つである「クラブ<br>ツーリズム」とその会員組<br>織を利用した販売手法につ<br>いて学ぶ。                      | クラブツーリズム                     |
|             | 13:30<br>～14:30 | 講義 | 日本の大手旅行会社訪問<br>②                         | アフリカに特化して、造成<br>と販売を一体化して手がけ<br>ている体制について学ぶ。   | 道祖神                          |
|             | 15:30<br>～16:30 | 講義 | 日本の大手旅行会社訪問<br>③                         | 日本で指折りの海外旅行企<br>画商品である“LOOK JTB”<br>の造成ならびに代理店経由<br>とインターネット経由の販売<br>手法について理解を深める。         | JTB ワールドパケ<br>ーションズ          |
| 9/26<br>(金) | 9:00<br>～11:00  | 実習 | ツーリズム EXPO ジャパ<br>ンでの販促活動                | プロジェクトで作成したリー<br>フレットや DVD を来場<br>者に配布し、チュニジア旅<br>行を誘引する。                                  | 東京ビッグサイト                     |
|             | 11:00<br>～13:00 | 発表 | ツーリズム EXPO ジャパ<br>ン観光セミナー講演              | 業界関係者対象に研修員が<br>南部のプレゼンテーション<br>を行う。   | 東京ビッグサイト                     |
|             | 14:00<br>～18:00 | 実習 | ツーリズム EXPO ジャパ<br>ンでの販促活動および他<br>国のブース視察 | ブースでのプロモーション<br>を実習するとともに、他国<br>のブース施工の特色と施行<br>費等について研究する。                                | 東京ビッグサイト                     |
| 9/27<br>(土) | 9:30<br>～11:30  | 講義 | 旅行情報発信におけるイ<br>ンターネットの活用方法               | 日本の旅行業界におけるイ<br>ンターネット事情の理解と<br>、インターネットによる<br>プロモーション手法を理解<br>する。                         | JICA 研修センタ<br>ー（株式会社テン<br>ポ） |
|             | 13:00<br>～18:00 | 実習 | ツーリズム EXPO ジャパ<br>ンでの販促活動およびア<br>ンケート集約  | ブースでのプロモーション<br>を実習するとともに、来場<br>者へのアンケートを実施す<br>る。   | 東京ビッグサイト                     |
| 9/28<br>(日) | 終日              |    | 休日                                       |  |                              |
| 9/29<br>(月) | 午前              |    | 広島へ移動                                    |  |                              |
|             | 13:00<br>～14:00 | 講義 | 国土交通省中国運輸局訪<br>問&レクチャー                   | 地方の観光振興行政におけ<br>る、国と地方自治体間連携<br>の実例と官民連携手法を学<br>ぶ。   | 国土交通省中国運<br>輸局企画観光部          |
|             | 14:00<br>～15:00 | 講義 | 広島県商工労働局観光課<br>訪問&レクチャー                  | 県で実施をしている調査と<br>プロモーション実務を習得<br>し、自国に生かす。また過<br>去の具体的なプロモーション<br>事例を通じて、県と市の間<br>の調整技術を学ぶ。 | 広島県商工労働局<br>観光課              |

|             |                 |    |                                 |   |                                     |
|-------------|-----------------|----|---------------------------------|---|-------------------------------------|
|             | 16:00<br>～17:00 | 講義 | 厳島神社訪問&レクチャー                    | 厳島神社における伝説プロモーションの現状および世界遺産の維持管理と修復方について学ぶ。   | 厳島神社（廿日市市環境産業部観光課）                  |
| 9/30<br>(火) | 9:00<br>～10:30  | 講義 | 原爆ドーム・平和記念資料館訪問&レクチャー           | 負の世界遺産の維持管理と世界の人への告知手法、日本人の世代の変遷に伴う展示方法や説明手法の変更など、戦争をテーマとした展示保存についての技術を習得し、活用を検討する。                   | 原爆ドーム&広島平和記念資料館（広島市都市整備局緑化推進部公園整備課） |
|             | 13:30<br>～14:30 | 講義 | 岡山倉敷美観地区 - 官民連携による景観整備の実際 -     | 住民の熱心な保全運動の結果、日本初の景観条例（街並みを守る条例）制定に成功した市と住民のサステイナブルツーリズム事例、並びに景観保全の方法と、景観を観光に活用する手法について学ぶ。            | 岡山倉敷美観地区（倉敷市教育委員会生涯学習部文化財保護課）       |
|             | 15:30<br>～16:30 | 講義 | 岡山県の訪日外国人観光動向と中国地域での連携          | 観光客のターゲットセグメント、観光資源開発、住民と協力しての観光プロモーションとホスピタリティ、広島県と連携した広域プロモーション戦略など、観光に特化した行政手法を習得する。               | 岡山県産業労働部観光課                         |
| 10/1<br>(水) | 12:00<br>～14:00 | 講義 | ユニバーサルスタジオジャパンにおける映画を活用した観光事業戦略 | キャラクターやロケセットを観光誘客の柱とするテーマパークの経営事情や、著作権交渉、造作・維持保存、情報発信手法について習得し、その活用を検討する。                             | USJ                                 |
|             | 15:30<br>～16:30 | 講義 | 大阪観光局の映画ロケ誘致と連携した観光誘客事業について     | ロケハンの招致や映画封切り後のタイアップツアーの計画に至るまで、ワンストップでのサービスを官民連携で展開しており、海外での誘致手法、相互撮影協定、観光誘客の仕掛けなどの技術を習得し、その活用を検討する。 | 公益 大阪観光コンベンション協会<br>大阪フィルムカウンシル     |
| 10/2<br>(木) | 9:00<br>～11:30  | 発表 | 本邦研修評価会                         | 講義・実習から学んだことを述べ合い、帰国後の知見共有セミナーおよび今後の本国における業界の人材育成においてどう活かしていくかを討議する。                                  | JICA 研修センター                         |
|             | 13:00<br>～14:00 | 講義 | 日本旅行業協会訪問と旅行動向の講義               | 日本の旅行業界の実情、日本人の海外旅行動向について学ぶ。  | 日本旅行業協会                             |
|             |                 |    | 帰国                              |   |                                     |



#### 4) 研修成果

各目標達成を鑑みて研修を実施する際には、事前に研修講師らと講義内容の精査などを行った。当初設定したそれぞれの目標に対して、本邦研修評価会でのプレゼンテーションや知見共有セミナーで彼らが行ったプレゼンテーションを踏まえると、当該研修で掲げていた6つの目標は達成できたと考える。目標3の「日本政府観光局訪問を通じて、ONTT/観光案内所の役割についての理解を促進すること」に関しては、JNTOで実際に「海外向けのインバウンド・プロモーションの手法、特に中国・ASEAN諸国に対する取り組みについて学ぶ。さらにツーリスト情報センター（TIC）を訪問し、その開かれた使いやすさを体験するとともに、全国360カ所の外国人観光案内所への支援機能について学ぶ。」という内容で講義及びTIC見学を行った。TICの見学では、案内所が多言語での対応を行っていることを確認し、改めて日本語プロモーションマテリアルの重要性を確認し、第3年次での日本語版のチュニジア観光地図作成にもつながった。目標4の「世界遺産や街並み観光に関する事例研究や日本のチュニジア旅行商品造成会社からの講義を通じて、地域資源を活かし多様な観光客ニーズに見合った観光商品開発能力の強化を行うこと。」に関しては、日本の旅行会社や日本各地の観光局・観光委員会を訪問し、フィルムツーリズムの重要性や官民連携での観光局運営等について学び、第1回本邦研修での経験も踏まえ、2015年3月の第6回WGセッションでの合同セッション「フィルムツーリズム勉強会」の開催やシディブフレルでの清掃活動につながった。目標5の「世界遺産に関する事例研究においてガイド術を体験し、日本語ガイド育成のための基礎的な知見を得ること。」では、第1回本邦研修での経験も踏まえ、「日本人観光客誘致の為の基本戦略」における観光客受入の為のサービス基準の作成に反映された。

第2回本邦研修で得られた成果の活用法については、研修最終日の10月2日にJICA東京国際センターで行われた「本邦研修評価会」にて、研修員より以下のとおり発表があった。

- ▶ 本邦研修で得られた知見は、帰国後、知見共有セミナーを実施し観光産業関係者など組織内外で共有する。また、WG《観光関連関係者の連携強化》で日本での事例を参考に官民連携強化に関する議論をさらに深め、官民が連携してプロモーション活動ができるよう調整を図っていく。
- ▶ 具体的には、日本向けにプロモーションを行っていく上で、本邦研修で得た知見をもとにターゲットの絞り込みやプロモーション手法の検討を行う。なかでも、チュニジア観光における「強さ」とは「世界遺産の豊かさ」「地理的な好条件（ヨーロッパなどから近いこと）」が考えられるので、これらの強みを自国の「ブランド」と結びつけたプロモーションを打ち立てて行く。
- ▶ WG《観光マーケティング・プロモーション》の場を通じて、TEJでのアンケート結果の分析を行い、次年度以降のTEJのブース造作やブース運営の改善を目指す。また、来年度のTEJ実施に向けて在日チュニジア大使館との協力関係をより強固にする。
- ▶ TEJブースアンケートそれ自体の改善をめざし、WG《観光マーケティング・プロモーション》等の場で討議を行い、効果的なマーケティング・プロモーション活動を推進する上で必要なアンケート内容の検討などを行う。

#### (3). 第3回本邦研修

## 1) 研修概要

第3回本邦研修は、2014年9月22日から10月3日までの12日間にわたって実施された。研修の目的は下記の通りである。

- ・ ホスピタリティをはじめとする観光サービスに関する能力強化
- ・ ONTT/観光案内所の役割についての理解の促進
- ・ 地域資源を活かし多様な観光客ニーズに見合った観光商品開発能力強化
- ・ 持続的な官民連携体制の構築

以上の最終目的を見据えながら、第3回本邦研修では研修員ごとに個別の到達目標を定めて実施した。各到達目標は下記の通りである。

表 4-9 第3回本邦研修の到達目標（個人別）

| 氏名               | 到達目標   |
|------------------|--|
| Amine SOUISSI    | 観光マーケティング・プロモーション WG チーフとして、日本人マーケットの理解を深め、ONTT 内部で牽引していく。そして、官民連携体制で戦略的にプロモーションを展開していくことが期待される。                           |
| Zoubeir LOUHICHI | 南部における官民連携組織の主要メンバーになって、ONTT トズール委員長とともに、持続可能な官民連携組織を運営する。   |
| Karim BEN SALAH  | 日本語ウェブサイトをスムーズに移管させるとともに、官民連携体制でチュニジアからの情報発信のルートを確立する。   |
| Faycal JEBARI    | ONTT 自個所委員会の官民連携体制を他個所の模範となるよう整備し、ONTT 全国大会で発表できるようにする。  |
| Hamza SOLTANE    | 南部における官民連携組織の主要メンバーである ONTT ケベリ委員長を支え、ONTT ケベリ委員長とともに、持続可能な官民連携組織を運営する。そして、自個所の官民連携体制を他個所の模範となるよう整備し、ONTT 全国大会で発表できるようにする。 |
| Ahmed HRICHI     | FRAV トズール支部内で知見を共有するとともに、官民連携組織の民側のチーフとなって、持続可能な官民連携組織を運営する。   |
| Jamel BEN DALY   | FRH トズール支部内で知見を共有するとともに、官民連携組織の民側のチーフとなって、持続可能な官民連携組織を運営する。  |

## 2) 研修員

第3回本邦研修の研修員は下記の通りである。

表 4-10 第3回本邦研修の研修員

| 研修員氏名            | 所属・役職等  |
|------------------|---|
| Amine SOUISSI    | ONTT (パブリッシングサービス担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)             |
| Zoubeir LOUHICHI | ONTT (2015年9月上旬までトズール・ホテル学校校長、2015年9月下旬よりモナスティール・ホテル学校校長) |
| Karim BEN SALAH  | ONTT (コミュニケーションサービス担当)                                    |
| Faycal JEBARI    | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                                   |

|                |   |
|----------------|---|
| Hamza SOLTANE  | ONTT (ケビリ県地域観光委員会職員)                      |
| Ahmed HRICHI   | FRAV トズール支部会員 (旅行会社ショット・エルジェリド・ツーリズム事業部長) |
| Jamel BEN DALY | FRH トズール・ネフタ支部会員 (ホテル・ラス・エル・アイン支配人)       |

3) 研修日程及び研修先

研修日程や研修先、研修内容をまとめた表は下記の通りである。

表 4-11 第 3 回本邦研修の詳細

| 日付          | 時刻              | 形態 | 研修内容   | 講義・訪問目的  | 訪問先                                 |
|-------------|-----------------|----|--|--|-------------------------------------|
| 9/22<br>(火) |                 |    | 来日   |  |                                     |
| 9/23<br>(水) | 10:00<br>～11:30 |    | 規定ブリーフィング                                      |  | JICA 研修センター                         |
|             | 13:00<br>～16:00 | 講義 | ホスピタリティ研修                                      | 日本の「おもてなし」について、事例を交えながらその構造と仕組みについて学ぶ。                                   | JICA 研修センター<br>(JTB コーポレートソリューションズ) |
|             | 16:00<br>～17:30 | 発表 | 観光セミナーにおける研修員によるプレゼンの予行演習                      | 内容と時間配分のチェック   | JICA 研修センター                         |
| 9/24<br>(木) | 9:30<br>～10:45  | 講義 | 訪日旅行市場の動向と誘致プロモーションについて                        | 海外向けのインバウンド・プロモーションの手法、特に近年伸びが著しい ASEAN 諸国に対する取り組みについて学ぶ。                | 日本政府観光局<br>(JNTO)                   |
|             | 11:00<br>～11:30 | 講義 | 外国人旅行者向け案内所の機能                                 | 開かれた使いやすさを体験するとともに、全国 528 カ所の外国人観光案内所への支援機能について学ぶ。                       | 日本政府観光局<br>(JNTO) ツーリスト情報センター       |
|             | 13:30<br>～14:30 | 講義 | フィルムツーリズム                                      | ロケ地交渉やロケ地撮影、エキストラ出演の手配、ロケ地訪問ツアー等、JTB が取り組んでいる映画を素材にしたビジネスモデルを理解する。       | JICA 研修センター<br>(JTB コーポレートセールス)     |
|             | 14:45<br>～17:45 | 講義 | 日本人観光客の性向について                                  | 日本人旅行者の行動特性を理解し、対応力を強化する。  | JICA 研修センター<br>(JTB 総研)             |
| 9/25<br>(金) | 9:30<br>～11:00  | 講義 | チュニジア旅行商品の企画と販売について                            | アフリカに特化して、造成と販売を一体化して手がけている体制について学ぶ。                                     | 道祖神                                 |
|             | 14:30<br>～16:00 | 発表 | ツーリズム EXPO ジャパン観光セミナーでのプレゼン                    | 業界関係者対象に研修員が南部のプレゼンテーションを行う。   | 東京ビッグサイト                            |
|             | 16:00<br>～17:30 | 実習 | ツーリズム EXPO ジャパンチュニジア・ブースにおけるプロモーション活動と他国ブースの視察 | プロジェクトで作成したチュニジア地図日本語版を配布しながら、プロモーションを実習するとともに、他国のブース施工の特色と施行費等について研究する。 | 東京ビッグサイト                            |

|                 |                 |               |   |   |                                  |
|-----------------|-----------------|---------------|---|---|----------------------------------|
| 9/26<br>(土)     | 9:30<br>～12:00  | 実習            | アクションプランの作成についてのオリエンテーション                     | 本邦研修の目的を再確認しながら、最終日の研修報告会で発表するアクションプランについて協議し、アクションプラン作成への理解を深める。         | JICA 研修センター                      |
|                 | 14:00<br>～16:00 | 実習            | ツーリズム EXPO ジャパンチュニジア・ブースにおけるプロモーション活動とアンケート集約 | ブースでのプロモーションを実習するとともに、来場者へのアンケートを実施する。                                    | 東京ビッグサイト                         |
| 9/27<br>(日)     | 終日              |               | 休日  |   |                                  |
| 9/28<br>(月)     | 9:40<br>～11:00  | 講義            | 信州いいやま観光局の事業説明                                | 着地型旅行商品の開発・販売やグリーンツーリズム等を通じた地域活性化等、小規模自治体における官民連携の成功事例を学ぶ。                | 信州いいやま観光局                        |
|                 | 11:00<br>～11:15 | 視察            | 飯山駅観光交流センター視察                                 | 民間と連携して、各種アクティビティ商品をレンタルないし販売しているセンターを視察し、チュニジアでは実施されていない官民連携体制の形態について学ぶ。 | 信州いいやま観光局                        |
|                 | 11:25<br>～11:50 | 視察            | 高橋まゆみ人形館視察                                    | 郷土出身の人形作家と協力して実施されている創作人形展示を視察し、展示方法や郷土出身アーティストとのコラボレーションの可能性について学ぶ。      | 信州いいやま観光局                        |
|                 | 13:00<br>～13:30 | 視察            | 戸狩温泉スキー場エリア民宿視察                               | 地方における日本独特の宿泊施設としての民宿を視察し、ホテルにはない「ふれあい」を元にした教育旅行の可能性について学ぶ。               | 信州いいやま観光局                        |
|                 | 13:45<br>～14:20 | 視察            | 道の駅「花の駅・千曲川」視察                                | 地産地消の農産物直売場、喫茶コーナー、お土産コーナーを視察し、地域振興に果たしている役割を学習する。                        | 信州いいやま観光局                        |
|                 | 9/29<br>(火)     | 8:00<br>～8:30 | 視察  | 高山市宮川の朝市視察  | 観光素材としての朝市を視察し、観光地の多言語対応状況を確認する。 |
| 8:40<br>～9:10   |                 | 視察            | 高山祭屋台会館視察                                     | 国指定の重要有形文化財の常設展示を視察し、展示物の保存や効果的な演出方法などを学ぶ。                                | 高山祭屋台会館                          |
| 9:20<br>～9:40   |                 | 視察            | 高山日下部民藝館視察                                    | 国指定重要文化財である日下部民藝館を訪問して、歴史的建造物の維持管理、展示の仕方を学ぶ。                              | 高山日下部民藝館                         |
| 10:00<br>～11:00 |                 | 講義            | 高山市の観光プロモーション戦略                               | 地理的な条件が良くない中で国内外から沢山の観光客を集めている高山市の観光戦略を学ぶ。                                | 高山市役所海外戦略課                       |
| 11:15<br>～12:30 |                 | 視察            | 高山陣屋と古い街並みの景観視察                               | 国指定史跡である高山陣屋を訪問して、歴史的建造物の維持   | 高山陣屋                             |

|             |                 |           |  |  |   |
|-------------|-----------------|-----------|--|--|---|
|             |                 |           |  | 管理、展示の仕方を学ぶ。   |   |
|             | 14:30<br>～15:45 | 講義        | 世界遺産の保全と管理<br>についての講義                                | 村の生き立ち、合掌造りの経<br>緯、世界遺産の景観整備につい<br>て基礎的な知見を得る。   | 白川村教育委員会<br>白川村役場観光振<br>興課              |
|             | 16:00<br>～16:30 | 視察        | 白川郷集落の景観保全<br>と維持管理                                  | 世界遺産の保全状況を視察し<br>つつ、景観整備について基礎的<br>な知見を得る。   | 白川村役場観光振<br>興課                          |
| 9/30<br>(水) | 9:00<br>～10:00  | 講義        | フィルムコミッション<br>の機能と活動内容                               | 観光資源を舞台とした映画ロ<br>ケの誘致に動くフィルムコミ<br>ッションの機能について理解<br>を深める。                                       | 金沢コンベンショ<br>ンビューロー 金<br>沢フィルムコミッ<br>ション |
|             | 10:00<br>～11:15 | 講義        | 国際都市金沢市の観光<br>戦略                                     | 戦災を免れ、伝統的な街並みを<br>維持し観光資源としている金<br>沢市の観光戦略を学ぶ。   | 金沢市観光交流課                                |
|             | 11:30<br>～12:00 | 講義        | 長町地区の景観整備と<br>維持管理の工夫                                | 映画の舞台が観光資源として<br>管理されている街並みを実際<br>に視察することで、チュニジア<br>の街並みやロケセットそれ自<br>体が観光資源として成立する<br>ことを学ぶ。   | 金沢市景観政策課                                |
|             | 13:00<br>～14:15 | 講義        | 兼六園の訪問とレク<br>チャー                                     | 世界遺産を目指す日本3名園<br>の一つ兼六園の維持管理と集<br>客イベントの工夫について学<br>ぶ。  | 兼六園                                     |
| 10/1<br>(木) | 9:00<br>～10:00  | 講義        | 日本のアウトバウンド<br>戦略                                     | 日本の旅行業界の実情、日本人<br>の海外旅行動向について学ぶ。<br>また、JATAの組織体および活<br>動内容について知見を深める。                          | 日本旅行業協会                                 |
|             | 11:30<br>～13:30 | 講義/<br>実習 | 在日チュニジア臨時大<br>使による観光プロモ<br>ーション活動のレクチャ<br>ーと歓迎レセプション | チュニジア大使館職員と連携<br>し、来賓の JICA・旅行会社等<br>チュニジア関係者と販売傾向<br>と最新動向について情報交換<br>を行う。                    | 在日チュニジア大<br>使館                          |
|             | 14:30<br>～17:00 | 実習        | アクションプラン作成   | 今回の研修で学んだことを通<br>じて、帰国後にどう活かしてい<br>くか、各自が策定したアクショ<br>ンプランの叩き台を発表して<br>討議する。                    | JICA 研修センタ<br>ー                         |
| 10/2<br>(金) | 9:45<br>～10:30  | 講義        | 日本の旅行業界  | 日本最大の旅行会社 JTB を訪<br>問し、その業容を学ぶ。  | JTBグループ本社<br>(JTB 専務取締役)                |
|             | 11:30<br>～12:30 | 講義        | 日本の旅行業人材育成   | 旅行業界で即戦力として活躍<br>できる人材を育成している民<br>間の教育現場を訪ね、そのシ<br>ステムを学ぶ。                                     | JTB トラベル&ホ<br>テルカレッジ                    |
|             | 14:30<br>～17:30 | 発表        | 研修報告会  | 今回の研修において学んだこ<br>とを通じて、帰国後にどう活<br>かしていくか、各自が策定した<br>アクションプランを発表して、<br>JICA 本部の担当者と意見交換<br>を行う。 | JICA 研修センタ<br>ー                         |
| 10/3<br>(土) |                 |           | 帰国   |  |   |

#### 4) 研修成果

なお、本研修で得られた知見をチュニジア内で共有する研修を C/P が自主的に開催できるように、研修中から支援を行った。特に、本邦研修の中で学んだ「おもてなし研修」は、チュニジア側のニーズも高かったため、研修参加者がチュニジア国内で、旅行会社、ホテル、レストラン、土産物屋を対象に研修を実施できるように、シラバス・カリキュラム、教材の作成に関わる助言・指導を行った。

また、研修最終日には、研修員によるアクションプラン策定を行い、そこで策定されたアクションプランを、11 月期に予定している WG セッションを通じて全体のアクションプラン（中期的なりカバリープラン）に組み込み、実現の為の道筋を議論した。

質問表や各研修員が作成・発表したアクションプラン等の結果を踏まえると、概ね各人の目標達成ができたと考えられる。

#### 4.2.2 第三国研修

##### (1). INDABA 研修

###### 1) 研修概要

アフリカ最大の観光フェアといわれている INDABA を視察するとともに、その機会にアフリカ内の JICA プロジェクトが一堂に会して、各プロジェクトを相互に理解し合い、来場者に対しても各国のプレゼンテーションを行うという趣旨で、2013 年 5 月に第三国研修が実施された。

本プロジェクトを C/P と協力して実施するにあたって、官民連携体制の構築や官民連携でのプロモーションを円滑に進めるために、また観光フェアでのブース・プロモーションに関して理解を深めるために、プロジェクトに係わる民間も交えて研修を実施することになった。研修参加者としては、MOTH よりプロジェクト・ディレクターが 1 名、ONTT より WG 《観光マーケティング・プロモーション》責任者である副ディレクターが 1 名、そして民間から FTAV の事務局長が 1 名、選出された。

|    |                                 |    |                           |
|----|---------------------------------|----|---------------------------|
| 方面 | ダーバン（南アフリカ共和国）                  | 目的 | INDABA 視察及び JICA セミナーへの出席 |
| 期間 | 2013 年 5 月 10 日（金）～ 5 月 14 日（火） |    |                           |

###### i JICA セミナー（JICA 南ア事務所主催）

プレゼンテーションのプログラムは下記の通りであり、チュニジアに加えてレトサ、エチアピア、モザンビーク、セネガルの計 5 カ国・地域のプロジェクトが参集した。

|           |                                     |
|-----------|-------------------------------------|
| 1st セッション | JICA プロジェクトの内容説明（JICA 事業の各国情報共有のため） |
| 2nd セッション | 自国紹介とプロモーション（外部の日本人マーケット向け）         |

ii JICA セミナーでの企業へのアプローチ

JICA セミナーには、各プロジェクトに随行した日本人コンサルタント 5 社に加え、10 社ほどの旅行会社が参加した。

iii 各ブース

INDABA は B to B の観光フェアであり、約 20 カ国・地域から約 1,300 の出展があった。来場者は 74 カ国・地域から約 10,000 名に上る。パビリオンはメイン会場が「Tour Operator」「Transport」「Accommodation」と機能別、別館となっていた。会場 A は南ア展示パビリオン、別館会場 B は中南部アフリカ諸国の展示パビリオンであった。

2) 研修員

第三国研修 (INDABA) の研修員は下記の通りである。

表 4-12 第三国研修 (INDABA) の研修員

| 研修員氏名            | 所属等                          |
|------------------|------------------------------|
| Mouna MATHLOUTHI | MOTH 国際協力局局長                 |
| Amel KALLEL      | ONTT 副ディレクター (2013 年 10 月まで) |
| Nadia KTATA      | FTAV 事務局長                    |

3) 研修日程及び研修先

研修日程や研修先、研修内容をまとめた表は下記の通りである。

表 4-13 第三国研修 (INDABA) 日程表

| DAY             | Place/Site | TRANS       | TIME  | Itinerary Details  |
|-----------------|------------|-------------|-------|--|
| 10-May<br>(Fri) | TUNIS      | EK748       | 15:00 | - Fly to DUBAI   |
|                 | DUBAI      |             | 23:55 | - Arrival at DUBAI Airport<br>- Move to Hotel by shuttle bus<br><b>[Millennium Airport Hotel Dubai (*4Star)]</b> |
| 11-May<br>(Sat) | DUBAI      | EK775       | 10:25 | - Fly to DURBAN  |
|                 | DURBAN     |             | 16:45 | - Arrival at DUBAI Airport<br>Transfer to Hotel by Minibus<br><b>[Garden Court South Beach (*3Star)]</b>         |
| 12-May<br>(Sun) | DURBAN     | Shuttle bus |       | - Move to ICC(International Convention Center) by Shuttle bus  |

|                     |               |                          |   |   |
|---------------------|---------------|--------------------------|---|---|
|                     |               |                          |   | +++INDABA+++<br><b>11:00 Pre-meeting among JICA members</b><br><br><b>JICA Tourism Development Project in Africa</b><br><br><b>13:30 &lt;1st Session&gt;</b><br><br><b>15:30</b><br><br><b>16:00 &lt;2nd Session&gt;</b><br><br><b>18:00</b><br><br>- Return to Hotel<br><br><b>[GARDEN COURT SOUTH BEACH (*3Star)]</b> |
| <b>13-May (Mon)</b> | <b>DURBAN</b> | <b>Shuttle bus</b>       |   | - Move to ICC<br><br>style="text-align: center;"> <b>+++ INDABA +++</b><br>- Inspect around the Booth of other countries<br><br><b>14:45</b> - Transfer to DURBAN Airport via Hotel<br><b>18:40</b> - Fly to DUBAI<br><br>style="text-align: right;"> <b>[Stay on Board]</b>  |
|                     | <b>DUBAI</b>  | <b>Minibus<br/>EK776</b> |   |   |
| <b>14-May (Tue)</b> | <b>TUNIS</b>  | <b>EK747</b>             | <b>5:00</b><br><b>10:00</b><br><b>13:15</b> | - Arrival at DUBAI Airport<br>- Fly to TUNIS<br>- Arrival at TUNIS Airport  |

4) 研修成果

JICA 南ア事務所が主催した JICA セミナーでは、C/P の Ms.Mouna MATHLOUTHI 氏と長谷川専門家で JICA プロジェクトの内容説明と、自国紹介とプロモーションとを行った。JICA セミナー後の個別協議の時間では、日本からは遠隔地になるため、参加旅行会社約 10 社中、日系旅行会社は地元の会社を含めて 3 社程度だったが、研修員らが積極的にアピールを行い、日系旅行会社に対してアプローチすることができた。

図 4-1 第三国研修における JICA セミナーの様子





研修員らは、専門家チームからブースデザイン、ブローチャー類のデザインが欧州向けであることの説明を受けつつブースを視察した。研修員らは、商談ブース等での官民連携について学ぶだけでなく、RETOSA による 14 カ国が加盟しての広域連携プロモーションの取組みを通じて、マグレブ諸国同士の連携可能性など、近隣諸国との連携プロモーションの可能性について学ぶことができた。

図 4-2 RETOSA（南部アフリカ地域観光機構）によるブース出展の様子



### 4.2.3 現地研修

現地での研修としては、本邦研修を受けて実施された知見共有セミナーと、サービス基準研修、おもてなし研修の 3 種類が実施された。第 1 回知見共有セミナーとおもてなし研修は試行として実施された為、理解度テストは行われていない。結果は下表の通りである。

表 4-14 現地研修の詳細及び点数等

|                    | 第 1 回<br>知見共有セミナー  | 第 2 回<br>知見共有セミナー | 第 3 回<br>知見共有セミナー | 第 4 回<br>知見共有セミナー |
|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 日程                 | 2013 年 11 月        | 2014 年 2 月        | 2015 年 3 月        | 2015 年 11 月       |
| 開催地                | チュニス               | トズール              | ドゥーズ              | トズール              |
| 参加者数               | 33 名               | 27 名              | 30 名              | 12 名              |
| 平均点                | N/A                | 8.8/10            | 7.6/10            | 9.0/10            |
| 8 割以上の得点をとった参加者の割合 | N/A                | 85%               | 70%               | 100%              |
|                    | サービス基準研修<br>(トズール) | サービス基準研修<br>(ケビリ) | おもてなし研修           | /                 |
| 日程                 | 2015 年 12 月        | 2015 年 12 月       | 2015 年 12 月       |                   |
| 開催地                | トズール               | ケビリ               | ドゥーズ              |                   |
| 参加者数               | 19 名               | 5 名               | 14 名              |                   |
| 平均点                | 7.95/10            | 9.6/10            | N/A               |                   |
| 8 割以上の得点をとった参加者の割合 | 84%                | 100%              | N/A               |                   |

### 4.3 供与機材実績

本プロジェクトでは、供与機材としての実績はないが、消耗品費で購入した下記の機材に関して現地で

引渡しを行った（資料番号 29）。

表 4-15 引渡しを行った消耗品機材

|              |    |
|--------------|----|
| インクジェットプリンター | 2台 |
| プロジェクター      | 2台 |

4.4 一般業務費支出実績

表 4-16 一般業務費支出実績（年次別）

単位：千円

|      | 備人費    | 車両関連費 | 賃料借料費 | 施設機材保守費 | 消耗品費 | 旅費交通費 | 通信運搬費 | 資料等作成費 | 雑費    | 現地研修費 | 国内活動費 | 合計     |
|------|--------|-------|-------|---------|------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|
| 第1年次 | 7,764  | 0     | 4,710 | 0       | 322  | 414   | 54    | 17,402 | 0     | 1,432 | 1,930 | 34,027 |
| 第2年次 | 4,044  | 1,636 | 248   | 4,412   | 137  | 426   | 27    | 2,645  | 3,026 | 0     | 0     | 16,601 |
| 第3年次 | 3,125  | 1,355 | 72    | 2,720   | 25   | 1,042 | 26    | 2,727  | 2,120 | 0     | 0     | 13,213 |
| 合計   | 14,933 | 2,991 | 5,030 | 7,132   | 484  | 1,882 | 107   | 22,774 | 5,146 | 1,432 | 1,930 | 63,841 |

## 5. 技術移転活動の報告

### 5.1 成果 1：対象地域における MOTH、ONTT 及び観光関連組織の連携が強化される。

#### 5.1.1 活動 1.1：MOT（MOTH）、ONTT 及び観光関連組織の組織間連携の現状や連携強化に向けた課題、観光資源の現状、観光マーケティング・プロモーションに関する現状を調査・分析し、その結果が関係者間で共有される。

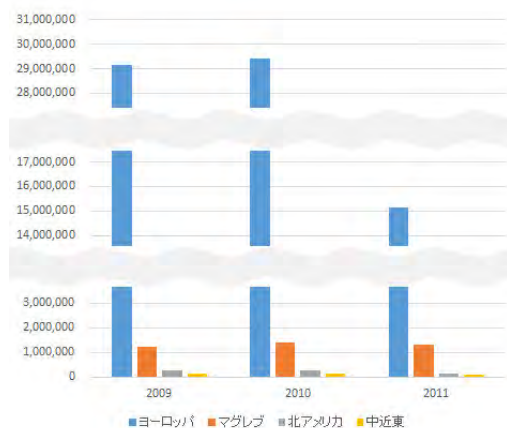
活動 1.1 では、ベースライン調査を含む各種調査を実施し、それら調査結果の共有する為に LCC において情報共有セッションを開催した。統計分析の助言・指導として、第 1 年次から第 3 年次にかけて WG セッション及び LCC で知識共有の為にセッションを開催し、ONTT 品質管理部及びマーケティング部の担当者に対して個別に技術移転を行った。

#### (1). ベースライン調査を含む各種調査

2013 年 4 月より第 2 年次前半にかけてベースライン調査を含む各種調査を実施した。各種調査とはベースライン調査と成果 1 に係わる調査であり、成果 1 に係わる調査は、関係機関の現状・課題発掘調査、観光マーケティング・プロモーション／観光資源調査、関係者ヒアリングであるが、一部ベースライン調査ともかぶる為、一連の調査としてまとめて記載した。

それによれば、チュニジアのインバウンド観光市場を支えている主要グループは、ヨーロッパからの旅行者と近隣マグレブ諸国からの旅行者であり、この 2 グループの後に北アメリカおよび中近東からの旅行者が続く。チュニジアの観光開発の課題としては、現状のようなヨーロッパへの訴求力を維持しつつ、北アメリカ、中近東、そしてアジア圏への訴求力を高めていくことが必要である（図 5-1）。このような状況を踏まえ、日本人専門家チームは、観光客の多様化の一助として、日本人をモデルとしてパイロット事業を行うこととした。

図 5-1 チュニジアにおける観光産業の需要動向（非居住外国人宿泊者）

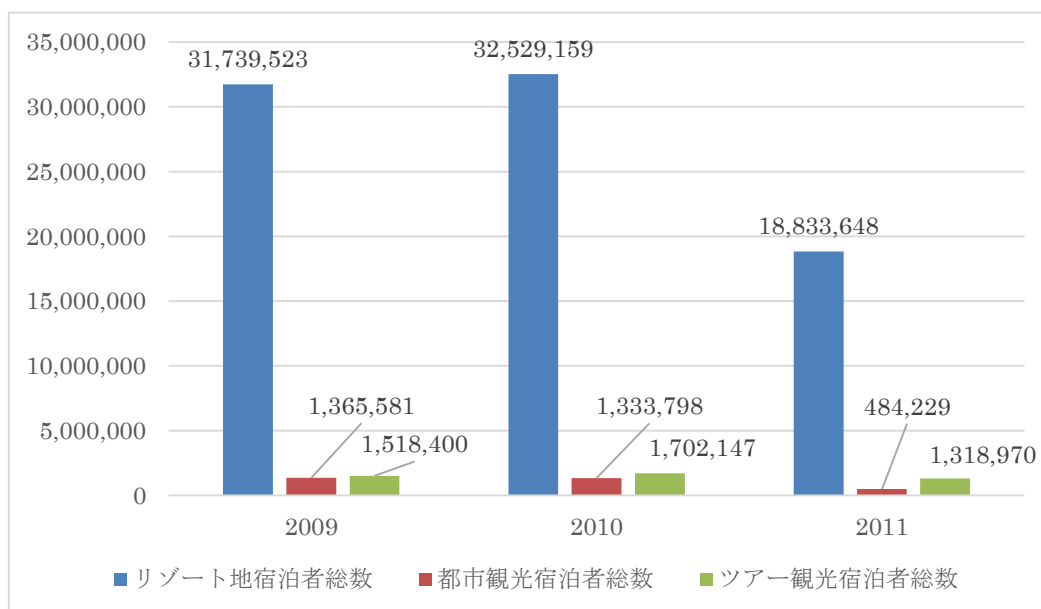


(出典：チュニジア政府観光局『2011 年度年次報告書』p19. "II-EVOLUTION DE LA DEMANDE TOURISTIQUE EN TUNISIE"の表より一部抜粋して作図)

またチュニジアは、ジャスミン革命と通称される同国の一連の政情不安により、2010年から2011年度にかけて大幅にインバウンド旅行者数が減少している。この影響で、2011年には、24のホテル企業倒産、直接的に22,000人、間接的に90,000人の雇用削減が行われたと言われ、この苦境は、チュニジア経済全体にも深刻な影響を与えている。

目的別需要動向をみれば、リゾート地への観光客というのが、チュニジアの観光需要で突出しているということがわかる（図5-2）。これは、後述の観光マーケティング・プロモーション／観光資源調査において豊富な観光資源が認められたことに鑑みれば、内陸部を中心とした自然観光、文化観光市場は、資源の多様性をアピールできていない状態にあるといえる。このことから、内陸部の豊かな自然、文化的観光資源を活用した効果的なブランディング、情報発信が求められていると判断した。

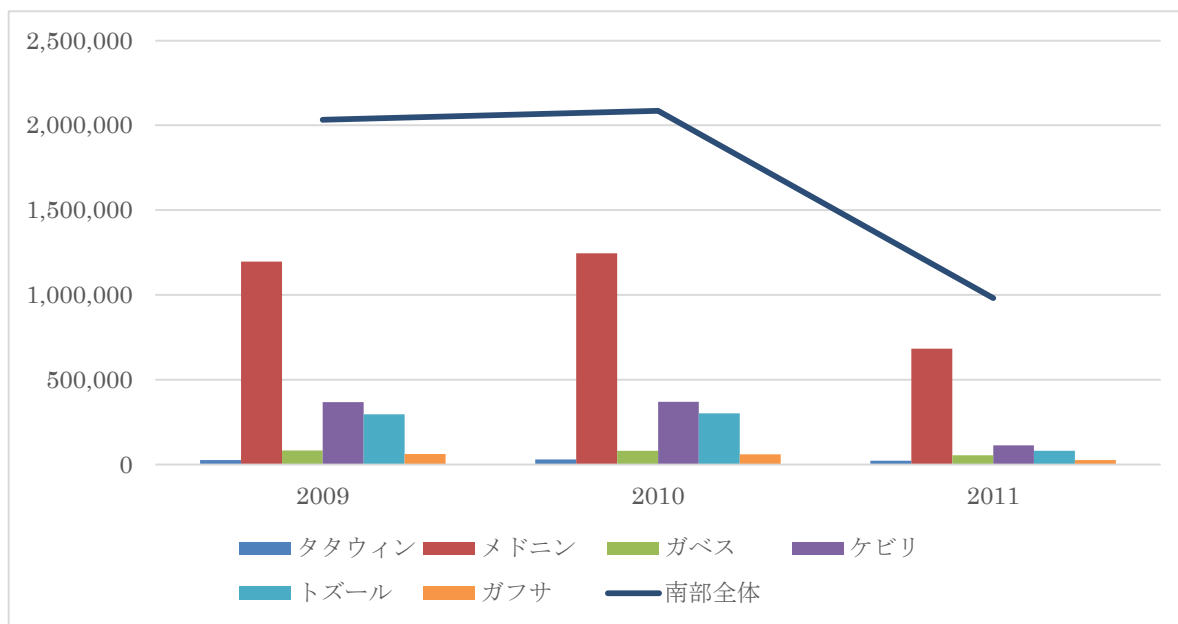
図 5-2 目的別需要動向



（出典：チュニジア政府観光局『2011年度年次報告書』より作図）

南部地域の観光業に関しては、南部6県ではメドニン県が圧倒的なウェイトを占めているが、これはメドニン県にジェルバ島が含まれていることが大きい。ジェルバ島は、南部地域ではあるものの北部と同様にリゾート地として欧米でよく知られており、チュニスからも日に3本のフライトが就航している。一方で本プロジェクトの対象地域であるトズール県とケビリ県は、このメドニン県に次ぐ位置を占めているものの、メドニン県に比べて圧倒的に観光客到着数が少なくなっている。つまり、総じて南部でも観光客を集めているのはジェルバ島をはじめとしたリゾートであり、南部の資源がアピールできていないということがいえる（表5-1、図5-3）。この課題に対処する為にも、南部をアピールできる観光プロモーションマテリアルを整備し、情報発信体制を整える必要があると考えた。

図 5-3 観光客到着総数の推移グラフ



(出典：チュニジア共和国地域開発省 南部開発公社『南部地方 2011 年統計』より作図)

表 5-1 観光指標の変化

| 項目         | タタウイン  | メドニン      | ガベス     | ケビリ     | トズール    | ガフサ    | 南部        | チュニジア      |
|------------|--------|-----------|---------|---------|---------|--------|-----------|------------|
| 2009       |        |           |         |         |         |        |           |            |
| 観光客到着総数    | 26,692 | 1,196,366 | 82,193  | 367,960 | 296,720 | 62,627 | 2,032,558 | 6,900,000  |
| 宿泊総数       | 35,131 | 8,569,527 | 131,740 | 414,041 | 481,672 | 96,242 | 9,728,353 | 34,623,500 |
| 利用率 (%)    | 23.2   | 60.7      | 20.3    | 29      | 27.3    | 25.4   | 42.1      | 50.2       |
| 平均滞在日数 (日) | 1.3    | 7.2       | 1.6     | 1       | 1.6     | 1.5    | 4.8       | 4.6        |
| 直接雇用       | 185    | 15,469    | 265     | 1,391   | 1,934   | 365    | 19,609    | -          |
| 2010       |        |           |         |         |         |        |           |            |
| 観光客到着総数    | 29,000 | 1,244,925 | 80,365  | 370,428 | 300,852 | 59,330 | 2,084,900 | 6,900,000  |
| 宿泊総数       | 37,926 | 8,683,052 | 117,562 | 401,895 | 505,954 | 94,484 | 9,840,873 | 36,200,000 |
| 利用率 (%)    | 25.1   | 64.2      | 17.3    | 26      | 29.4    | 26.6   | 42.6      | 50.3       |
| 平均滞在日数 (日) | 1.3    | 7.1       | 1.4     | 1.1     | 1.7     | 1.6    | 4.7       | 5.2        |
| 直接雇用       | 185    | 14,816    | 265     | 1,504   | 1,963   | 540    | 19,273    | -          |
| 2011       |        |           |         |         |         |        |           |            |
| 観光客到着総数    | 22,628 | 682,212   | 54,505  | 113,289 | 80,846  | 26,944 | 980,424   | 4,800,000  |
| 宿泊総数       | 43,868 | 4,711,984 | 77,931  | 124,197 | 134,244 | 42,436 | 5,134,660 | 21,200,000 |
| 利用率 (%)    | 25.6   | 41.1      | 15.5    | 7.9     | 7.8     | 12.8   | 22.2      | 50.7       |
| 平均滞在日数 (日) | 1.9    | 6.9       | 1.4     | 1.1     | 1.7     | 1.6    | 5.2       | 4.4        |
| 直接雇用       | 185    | 12,522    | -       | 1,495   | 1,870   | 370    | 16,442    | -          |

(出典：チュニジア共和国地域開発省 南部開発公社『南部地方 2011 年統計』)

ONTT は財務的に自立した行政的性格を有する非行政的公施設法人であり、観光省の後見監督を受けて運営されている。その ONTT の活動は「観光セクターの開発」「観光事業の監督・管理」「商品のプロモ

ーション」「ホテル学校・観光セクター人材育成」の4つである。

観光マーケティング・プロモーションの現状としてまず、FAM トリップに関して述べると、チュニジアの実施している FAM トリップで招請されるメンバーは、旅行業者を中心に空港その他団体など一定の広がりを持っている。旅程（エリア）はチュニジアの広範な地域に及んでおり、本プロジェクト対象地域であるケビリ県とトズール県にもそれぞれ 8 回、FAM トリップが訪れている。また確認できる限り、FAM トリップ後、5 回ほど新しい旅行商品が造成されており、一定の直接的な成果をあげているといえる。FAM トリップにより新しい旅行商品造成が行われているところからすると、日本からの FAM トリップも日本側関係者との関係構築が可能であれば、効果を上げることができるといえる。またヒアリングを通じて、チュニジアの FAM トリップの課題のひとつに、どの国のどのオペレータに対して FAM トリップを行うかについてのマーケティングが欠けがちであることがわかっており、関係構築とマーケティングに関する知識共有が重要と考え、プロジェクトを実施するにいたった。

プロモーションに関しては、紙媒体の観光プロモーションマテリアルの充実も重要ではあるが、紙媒体のマテリアルは既にチュニジア観光に対して関心のある人々以外にリーチすることが難しい。一方で、マスに向けたプロモーションを日本市場で効果的に行う場合には、多額の予算を確保する必要がある。チュニジアのおかれている経済状況においてそのような予算確保は非常に難しく、また仮に実施したとしても持続可能性に問題が生じてくる。ONTT としても、同様の理由により、ウェブサイトによるプロモーションを重視する方針を取っているとのことだった。そこで本プロジェクトでは、B toB 及び B to C の両方にかかわるチュニジアの情報発信とブランディングにとって重要なウェブサイト構築・運営を重要な柱の 1 つとして提案することとなった。ONTT ウェブサイトは、マーケティング中央部の Karim BEN SALAH 氏を中心に、組織的な管理体制を敷いて展開されており、本プロジェクトにおける日本語ウェブサイトに関しても同氏を責任者として実施することとなった。

観光マーケティング・プロモーション／観光資源現状調査は、北部については一年次の上期を中心に、南部については下期を中心に実施した。北部に関しては、取材踏査時と重ねて行ったことから、日本を含むアジア圏のプロモーションを担当している C/P1 名（Meriem MEDDEB 氏）が常時同行し、また随時現地 ONTT 担当者が参加した。南部踏査は可能な限り ONTT トズール事務所のエッサイエム氏と同行し、討議と関係諸機関へのヒアリングを重ねながら行った。

観光資源の状況としては、ケルクアンのようにローマ人によって再建されなかった貴重なフェニキア遺跡として世界遺産に登録されている遺跡であっても、案内が不十分で観光客の興味を引けないといった課題が見出された。仏語やアラビア語の案内板は比較的設置されていたが、観光客の多様化という課題を考える場合には、英語の案内板の設置は優先事項である（図 5-2、5-3、5-4）。また、近隣の地域住民によるゴミも非常に目立ち、観光地としての価値を大きく損なっていることも課題である（図 5-4）。総じて観光資源は豊かであり、質・量ともに充実しているものの、整備が不足しているというのが資源状況である。また、これらの観光資源の写真についても、ONTT が保管している写真は解像度が低いことが多く、さらに著作権の問題で使用ごとに費用が発生するといった問題も見出された。限られた予算内でプロモーションを継続的に実施していくにあたって、この問題は早急な対処が求められる。以上から、観光開発にあたっては、新たな観光資源を開発するよりもまず、今ある観光資源を整備し、効果的にアピールしていく必要があると C/P と合意し、パイロット事業を行った。

図 5-4 英語表示のない案内板（カルタゴ遺跡とスースのメディナは世界遺産）



(左上：ケロアンのメディナ入り口、右上：カルタゴ遺跡トフェの入り口、下：スースのメディナ入り口)

図 5-5 案内板等が設置されていない観光資源



(左上：ザグーアン水道橋跡、右上：ショット・エル・ジェルド)  
(左下：映画ロケ地跡のモス・エспа、右下：映画ロケ地跡のラクダ岩)



図 5-6 英語の案内表示がなく、ゴミが散乱した観光資源



(左：映画ロケ地跡のシディブフレル、右：シディブフレルに散乱したゴミの様子)

なお、北部は2013年4月18日から25日まで、南部は2014年3月2日から16日まで取材踏査という形で、カメラマン及びライターを派遣した。チュニジア国内および日本国内でのヒアリングによれば、チュニジアをプロモーションしていくにあたり必要な、自由に活用できる写真がないことが課題であるとのことであった。また現状すでにある写真についても、その質に問題があることが確認できたため、新たな写真を撮影することが必要であると思われた。そこで、取材踏査と同時に、新たな写真素材を撮影することにした。

取材踏査および写真撮影では、C/Pが同行し、その都度、踏査において必要となる観点や、プロモーションに資する写真素材の撮影に関する技術についてレクチャーを行いながら進めた。取材踏査開始前には、C/Pに対し、北部では2013年4月18日に、南部では2014年2月26日に踏査説明会を行った。

取材踏査で撮影した写真を整序し、どのような写真を残すべきであり、どのような写真は削除すべきかという点について、C/Pが理解できるようにチェック項目をリスト化し、またプロモーションに向いている写真を選び出す基準についても資料を取りまとめ、WGセッションにて技術移転を行った。この結果は成果3の成果品（日本語ウェブサイト、フォトギャラリー、フォトDVD、ブローチャー類）としてまとめられている。

また、肖像権使用許諾書は、技術移転の関係上、ONTTの随行職員が取得を担当した。

## (2). 情報共有セッションの開催

情報共有セッションは第1回LCC内で実施した。まず、チュニジアの観光促進を進めていく上で日本人観光客動向に関する必要不可欠と思われる以下の情報について、専門家チームから共有を行った。

- 日本人観光客のほとんどは、オフシーズンの下期にあたる10月から3月にチュニジアを訪れているが、それは、チュニジアは夏場が暑いというイメージがあることと、夏場には航空運賃も高いため観光商品が充実していないという事情がある。
- チュニジアを訪れる日本人観光客のほとんどが、特別なディステイネーションを追い求める旅慣

れた中高年夫婦及び 30～40 歳代の女性であり、これらの層は、お金と時間に比較的余裕のある層で、日本人観光客の中心を占める。

- ▶ チュニジアへの日本人観光客が激減した背景には、日本人観光客が治安や衛生状態に非常に敏感だということがあり、観光促進には、治安回復及びそのイメージアップが必要不可欠である。

その上で、ベースライン調査等で課題として上がった事項を共有し、チュニジアの認知を向上させるための施策に関して討議を行った。その結果、チュニジア観光の魅力は、北部のリゾートから南部の砂漠に至る、広範な多様性にあり、そうした魅力を伝えていく積極的な情報提供が必要であることを合意した。そのための活動として、写真などのビジュアル面を充実させることが案として上がった。C/P からは ONTT 所有の写真プロジェクトを提供するとの発言も見られ、活用できる部分は活用していくということになったものの、印刷に耐えられる解像度の写真はそれほど存在しなかった。このため、版權上使用の都度に費用が発生せず、かつ解像度の高い写真で充実させ、フォトギャラリーやフォト DVD を作成することで合意した。

その後、観光促進に関する様々な施策は、どれも観光客の価値観や視点に立った施策でなければならず、同時に競合地域と差別化する為のブランディングに資するものでなければならないことを C/P と共有した。ブランディング戦略とは、価値理解を促すように情報を構成することである。つまり、潜在顧客が数ある競合地の中からどれか一つを渡航地として選択する場合、潜在顧客はそれを選択する理由を有している。ブランディング戦略は、渡航時間や価格以外の点に関して、その地域の事実即ちありのままの情報以上の、選択する理由を潜在顧客に提供すること、すなわち、潜在顧客に渡航地として選択させたい地域の価値理解を促すように情報を構成し、提供することであると言える。その為、こうした観点に基づいたプロモーションマテリアルの作成手順を C/P と共有した。日本人をモデルとするパイロット事業においては、地中海リゾートからローマ遺跡、砂漠までを包含するチュニジアの観光資源の多様性と観光資源間のアクセスビリティの良さ（国内移動コストが低く、旅程に負担が少ないこと）を念頭に、リゾートだけでなく南北全体でチュニジアをアピールするというビジョンに基づいてブランディングし、B to C 戦略と B to B 戦略を実施することとした。なお、チュニジアの観光資源の多様性とアクセスビリティの良さに関しては、2014 年に行った FAM トリップにおいても、参加した日本のチュニジア旅行商品取扱旅行会社からも高く評価された点である。

さらに、治安イメージの回復戦略<sup>5</sup>に関しては、B to C 戦略としてウェブサイトを通じた定期的な情報発信の有効性が討議され、新たに充実させる写真等を活用して日本語ウェブサイトを作成することも合意した。B to B 戦略としては、日本の観光フェアへの出展や、日本からエージェントやメディアを招請し FAM トリップを実施するといった施策が議論された。日本の観光フェアは既に ONTT が実施している JATA 主催のフェア（2013 年は旅博、2014 年以降は TEJ）を充実させ、駐日チュニジア大使館との連携体制を強化する方向で議論がまとまった。日本からの FAM トリップについても、ONTT と日本の主要なチュニジア観光商品取扱旅行会社とのコネクションを作る為にも積極的に実施すべきだという意見が出され、プロジェクト期間中に 2 回の FAM トリップを行うこととなった。なお、このうち 1 回はメディアを招請して、

<sup>5</sup> この時点では治安の問題は、野党党首暗殺事件とそれに伴う暴動の発生という突発事件は生じていたが、観光客を狙ったテロのような脅威が生じていたというよりも、ジャスミン革命による混乱のイメージがぬぐえずに需要が回復していない状況であった為（図 5-1 及び 5-3、表 5-1）、観光客の体感不安を払拭するという意味での治安イメージの回復戦略を議論した。

招請したメディアによる雑誌記事等の出稿を行うことも合意した<sup>6</sup>。

これ以後の情報共有セッションに関しては、活動 1.3 の情報共有・相互協力の為の会合である LCC として開催された。

### (3). 統計分析の助言・指導

統計分析の助言・指導は、主に 2 つの側面でなされた。第一に、観光客の志向性を理解する為の基礎的な知識の共有であり、第二に、TEJ ブースでのアンケート分析の際の技術的な知識の共有である。

第一の基礎知識に関しては、第 1 年次の第 1 回 WG セッション《観光商品開発》及び 2014 年 2 月に開催された第 2 回知見共有セミナーにおいて、日本人観光客の志向性について解説した折に知識共有が行われた。

第二のブースアンケート分析の為の技術的な知識の共有は、第 2 年次に関しては 2014 年の TEJ ブースアンケートに沿って ONTT 品質管理・人材育成中央部に対して行われ、第 3 年次に関しては 2015 年の TEJ ブースアンケートに沿って ONTT マーケティング中央部に対して行われた。今後、TEJ ブースアンケートに関しては、駐日チュニジア大使館及び ONTT マーケティング部の東アジア担当をはじめとする遠方地域担当、及び ONTT 品質管理・人材育成中央部とが協力して実施するとのことである。

#### 5.1.2 活動 1.2：観光関連組織の官民連携体制を強化する為の仕組みづくりを行う。

活動 1.2 では、官民連携体制強化の支援活動として、プロジェクトでは 4 つの課題別 WG と、WG の総会としての LCC を官民が協議する場として設定した。LCC の開催記録は既に表 1-7 に記載したとおりである。LCC の実際の参加者リストは添付：2-1 の「2. LCC に関する添付資料」としてまとめた。WG は《観光関連関係者の連携強化》、《観光セクターにおける人材育成》、《観光商品開発》、《観光マーケティング・プロモーション》の 4 つであり、その構成や開催記録は表 1-8 及び 1-9 に前述してある。

WG《観光関連関係者の連携強化》では、パイロット事業における官民連携での活動や南部での官民連携体制構築等について協議を行った。WG《観光セクターにおける人材育成》では、本邦研修や知見共有セミナー等の研修に係わる議題を中心に協議を行った。WG《観光商品開発》では商品造成に関する基礎知識の共有や FAM トリップの実施等について協議を行うと共に、リカバリープランの検討等のツアー催行を左右する治安情報等に基づいた今後の戦略についても議論を行った。WG《観光マーケティング・プロモーション》では、ブローチャー類や日本語ウェブサイト構築等パイロット事業の具体的な進行を OJT で行った。各 WG の参加者リストは添付：3-1 の「3. WG セッションに関する添付資料」としてまとめた。実施された各 WG の議題は下記の通りである。

<sup>6</sup> なお、2 回目の FAM トリップは 2015 年 3 月に発生したテロ事件等によって日本の外務省の危険度が上がった為に、中止となった。

表 5-2 各 WG セッションの議題

| WG名              |     | 議題   |
|------------------|-----|--|
| 《観光関連関係者の連携強化》   | 第1回 | - チュニジアにおける官民連携体制構築にあたっての課題の整理<br>- 官民連携にあたっての基本的な方針の検討  |
|                  | 第2回 | - 今後の全体スケジュールの説明<br>- 現地旅行業界との良好な関係構築及びその際の官民連携体制の重要性の確認<br>- 旅博での観光プロモーション・セミナーの内容についての討議   |
|                  | 第3回 | - 本邦研修及び旅博成果の共有<br>- 「日本人観光客誘致のための基本方針」の章立ての決定   |
|                  | 第4回 | - 前回までの確認<br>- 日本人観光客誘致のための官民連携組織の編成について<br>- 2014年 TEJ について   |
|                  | 第5回 | - 前回までの確認<br>- 日本人観光客誘致のための官民連携組織  |
|                  | 第6回 | - 基本方針について (Mr. Mohamed ESSAYEM)   |
|                  | 第7回 | - クリーンアップキャンペーンの報告 (Mr. Mohamed ESSAYEM)<br>- 日本での観光フェア出展の仕組みについて  |
|                  | 第8回 | - 持続可能な PPP (Public & Private Partnership) 体制の構築 (Mr. Mohamed ESSAYEM)   |
|                  | 第9回 | - トズールでの PPP 体制の戦略とチュニジア全体への応用の展望<br>- 本プロジェクトから学んだ商品開発のアイデアと手段 (2013年から現在まで)<br>- 2016年1月の終わりまでに計画されているアウトプット (本プロジェクト終了まで)<br>- トズールでの PPP 体制のための年間行動計画 (案)<br>- 本プロジェクト終了後の対応 |
| 《観光セクターにおける人材育成》 | 第1回 | - チュニジアにおける観光セクターにおける人材育成についての課題の再確認<br>- チュニジア観光セクターの研修ニーズの検討<br>- 人材育成及び技術移転手法についての協議<br>- チュニジア国内での知見共有研修計画作成   |
|                  | 第2回 | - 今後の全体スケジュールの説明<br>- チュニスでの知見共有セミナーの開催についての討議<br>- 2月～3月期に南部で行う知見共有セミナーについての討議  |
|                  | 第3回 | - 11月14日に開催したチュニスでのセミナー成果の共有<br>- 2月セミナー計画の討議・決定<br>- 来年の本邦研修内容についての討議   |
|                  | 第4回 | - 前回までの確認<br>- 他国の観光客対応マニュアルの検討 (事例討議)   |
|                  | 第5回 | - 前回までの確認<br>- FAM トリップのフィードバック  |
|                  | 第6回 | - ホテル学校における日本料理指導について (Mr. Zoubeir LOUHICHI)<br>- 訪日ホテル研修について (Mr. Mohamed JERBI)  |
|                  | 第7回 | - 本邦研修と知見共有セミナーについて  |
|                  | 第8回 | - 本邦研修と知見共有セミナー、その他研修について  |
|                  | 第9回 | - 南部の観光人材育成の戦略とチュニジア全体への応用の展望<br>- 本プロジェクトから学んだ人材育成のアイデアと手段 (2013年から現在まで)<br>- 2016年1月の終わりまでに計画されているアウトプット (本プロジェクト終了まで)<br>- 人材育成のための年間行動計画 (案)<br>- 本プロジェクト終了後の課題 (もしあれば)      |
| 《観光商品開発》         | 第1回 | - 日本におけるチュニジア観光商品の現状と渡航者動向 (統計手法について)<br>- 9月旅博における、本邦セミナーの意義についての再確認<br>- 本邦セミナーでの内容の検討   |
|                  | 第2回 | - 今後の全体スケジュールの説明<br>- 日本におけるチュニジア観光商品の現状と航空会社事情の説明、質疑応答<br>- 観光商品造成の時期及び新商品開発のためのスケジュールの説明<br>- 観光商品の種類についての説明<br>- 高価格型観光商品についての討議  |
|                  | 第3回 | - FAM ツアーについて<br>- FAM 時の商談会に関する討議<br>- モデルコースの作成：高価格型観光商品案の討議   |
|                  | 第4回 | - 前回までの確認<br>- FAM トリップのフィードバック<br>- モデルコースの討議   |
|                  | 第5回 | - 前回までの確認<br>- 日本人向けモデルルートを紹介  |
|                  | 第6回 | - 今年の新商品について (Mr. Anouar CHETOUJ)<br>- 5月の FAM トリップについて  |
|                  | 第7回 | - リカバリー・プロモーションについて  |

|                                |     |   |
|--------------------------------|-----|---|
|                                |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- モデルコースの提示 (Mr. Anouar CHETOUJ)</li> </ul>  |
|                                | 第8回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 今後のアクションプラン (リカバリープラン) について (第5回 LCC との合同セッション)</li> </ul>   |
|                                | 第9回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 南部地域の観光商品開発のコンセプトとチュニジア全体への応用の展望</li> <li>- 本プロジェクトから学んだ観光商品開発のアイデアと手段 (2013年から現在まで)</li> <li>- 2016年1月の終わりまでに計画されているアウトプット (本プロジェクト終了まで)</li> <li>- 南部地域の観光商品開発のための年間行動計画 (案)</li> <li>- 本プロジェクト終了後の課題 (もしあれば)</li> </ul>   |
| 《観光マーケティング・プロモーション》            | 第1回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- チュニジアにおける観光マーケティング・プロモーションについての課題の再確認</li> <li>- フェーズ概念及び統計分析手法の習得</li> <li>- サイト設計の基本概念と RFP (提案依頼書) の習得</li> <li>- ウェブサイト及びリーフレットの RFP の作成 (具体的な作業は担当メンバーを決め WG で続行)</li> <li>- 旅博で配布する DVD-ROM の意義と仕様の確認</li> </ul>   |
|                                | 第2回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 今後の全体スケジュールの説明</li> <li>- 旅博で配布するリーフレット原稿の共有</li> <li>- 日本語 Web サイトの構築にあたっての討議</li> </ul>  |
|                                | 第3回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 次回へのマテリアル制作について</li> <li>- 南部撮影コースの討議と提案</li> <li>- Web サイトについて</li> <li>- イベントに関して</li> </ul>   |
|                                | 第4回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 前回までの確認</li> <li>- 観光マーケティング・プロモーションの基礎</li> <li>- 日本語 Web サイトの作成</li> </ul>   |
|                                | 第5回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 前回までの確認</li> <li>- パンフレット写真の検討</li> <li>- ウェブサイトの今後の運用体制について</li> </ul>  |
|                                | 第6回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- メディアバイキングの基礎知識</li> <li>- メディアバイキングの実践</li> </ul>  |
|                                | 第7回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 地域イベント・プロモーション概論</li> <li>- プロジェクト終了後のアクションプランについて</li> </ul>  |
|                                | 第8回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 日本語地図作成について</li> <li>- TEJ におけるアンケート実施・分析体制</li> </ul>   |
|                                | 第9回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- アジア地域でのマーケティング・プロモーション戦略</li> <li>- 本プロジェクトから学んだアイデアと手段 (2013年から現在まで)</li> <li>- TEJ のフィードバックと来年の計画 (Mr. Amine SOUSSI)</li> <li>- FTAV と ONTT との間で締結する日本語ウェブサイト管理の為の覚書 (Mr. Karim BEN SALAH)</li> <li>- 2016年1月の終わりまでに計画されているアウトプット (本プロジェクト終了まで)</li> <li>- 観光マーケティング・プロモーションのための年間行動計画 (案)</li> <li>- 本プロジェクト終了後の課題 (もしあれば)</li> </ul> |
| 統合セッション《フィルムツーリズム勉強会》(第6回時に実施) |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 本邦研修で学んだフィルムツーリズムについての報告 (Mr. Mohamed Mehdi JALLOULI)</li> <li>- チュニジアにおけるフィルムツーリズムの実践に向けて</li> <li>- オング・エル・ジュメル現状報告 (CDTOS)</li> <li>- フィルムツーリズムの実践についての討議</li> </ul>  |

なお、プロジェクト終了後の官民連携体制に関しては、WG《観光関連関係者の連携強化》で討議を重ね、WG 責任者であるトズール県地域観光委員会委員長 (2015年12月まで。2016年1月よりケビリ県地域観光委員会委員長に変更) を中心に助言・指導を行った。

### (1). 南部での官民連携体制

本プロジェクトのプロジェクト対象地域はトズール県及びケビリ県であるが、C/Pからは、南部での官民連携体制構築にあたって、まずトズール県でパイロット的に官民連携体制を構築し、ケビリ県ではその成功事例をモデルケースとして本プロジェクト期間の終了後に官民連携体制を構築した方が良いという意見が強く出され、討議の結果、トズール県地域観光委員会を中心に官民連携体制を構築することになった。これは、ケビリ県では、ONTT ケビリ県地域観光委員会の所在地がケビリにあるものの、観光地としてはドゥーズが中心であり、民間観光関連団体もドゥーズを中心に活動していたことから、ケビリ県の民間観光関連団体が ONTT ケビリ県地域観光委員会と協働で活動することにあまり積極的でなかったこと

による。トズール県は ONTT トズール県地域観光委員会も民間の観光関連団体もトズールを中心に活動しており、連携活動にも積極的であった。事実、クリーンアップキャンペーンや研修等の官民連携活動がトズールで実施され始めたのを受け、ケビリ県でも民間の観光関連団体が ONTT との連携活動に興味を示し始め、第 3 年次にはケビリ県でもサービス基準研修やおもてなし研修が実施されることになった。また、プロジェクト期間中には実施にはいたらなかったが、ケビリ県の FRAV ドゥーズ支部から、クリーンアップキャンペーンを実施したいという相談が持ちかけられるなど、トズール県での成功事例がケビリ県での活動に好影響を与えることになった。

当初、C/P との話し合いを元に作成された体制案では、トズール県地域観光委員会の下部組織として官民連携組織を作成し、FTAV や FTH の地域支部といった民間をメンバーとして迎えるかたちであったが（図 5-7）、トズール県地域観光委員会の委員長より、あくまでトズール県地域観光委員会は彼らの意見を取りまとめる中心というだけであり、上下関係を意識させるような体制を作りたくないという意見が出され、図 5-8 のような形に変更された。これにより、官民連携組織はトズール県地域観光委員会の下部組織ではなくなり、トズール県地域観光委員会が対等なパートナーシップを結ぶ為のコーディネーターになった。チュニジアでは官民連携の名前で行われてきたトップダウンでの活動に対する抵抗感が大きく、WG での活動等を通じて、官民連携組織がもつこのようなイメージをぬぐうことが必要であるという課題が明らかになったこともあり、委員長の意見に沿って変更がなされることになった。

図 5-7 トズールにおける官民連携体制図（当初案）

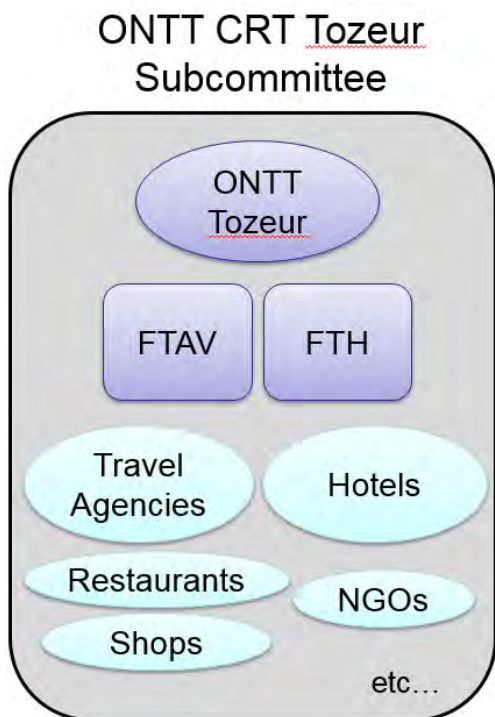
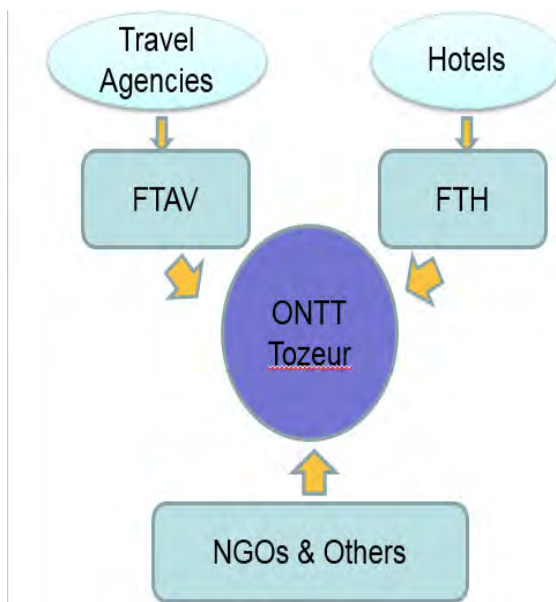


図 5-8 トズールにおける官民連携体制図（変更後）



さらに、本プロジェクトでは南部での官民連携体制の活動の一環で、観光資源保全の為のクリーンアップキャンペーンの実施について支援活動を行った。このキャンペーンは観光地の清掃活動であり、観光資

源保全に加えて、地域住民が観光資源としての価値を学ぶことのできる機会でもある。キャンペーンのこのような位置づけを WG や南部の C/P と認識を共有し、持続可能な官民連携体制の構築及びその具体的な活動の足掛かりとしてキャンペーンを実施することになった。

キャンペーン実施地域に関しては、トズール県地域観光委員会やケビリ県地域観光委員会と協議や現地視察を行って決定した。その結果、世界的に有名な映画ロケ地としてフィルムツーリズムの観光資源であり、かつ地域住民が観光資源としての価値を認知していなかったシディブフレルに着目して実際の活動を支援することになった。

シディブフレルの観光資源としての価値や観光地清掃活動を官民連携で行う意義については、他国事例も含め WG《観光関連関係者の連携強化》のセッション等で C/P と議論を重ね、認識を共有した。キャンペーンは、2015年3月と11月に、ONTT トズール県地域観光委員会、FRAV トズール支部に所属する現地旅行会社、現地 NGO であるブフレル・フェスティバル委員会が中心となって、地元小学生を招いて実施された。初回の3月に実施した際には県知事も加わって清掃活動が実施され、2016年1月に実施された第6回 LCC ではブフレル・フェスティバル委員会から、シディブフレルが本プロジェクトの活動によって観光資源として認知され、イギリスの団体バスがシディブフレルに立ち寄るようになるなど、脚光を浴び始めたことに対して謝辞が述べられた。

この活動は本プロジェクト終了後も実施されるとの事であり、2016年1月18日には ONTT トズール県地域観光委員会及びブフレル・フェスティバル委員会との間で「クリーンアップキャンペーンの継続に関する Protocole (議定書)」のサインがなされた(資料番号6)。これは、両者がシディブフレルでのクリーンアップキャンペーンを継続実施し、観光資源保全を進めることに合意したという内容のものである。

## (2). チュニジア全体での官民連携体制

官民連携体制に関しては、第1回の WG セッションにおいて官民それぞれの観点から、チュニジア観光の現状に関する SWOT 分析を共同で行った。こうした作業を通じて、官民双方の側から出された「コミュニケーションツールが絶対的に不足している」「持続的かつ更新されたウェブサイトやブローチャー類のための官民連携機関が必要である」といった要望を洗い出し、本プロジェクトで実際に行っていくパイロット事業の内容についてのすり合わせを行った(図 5-9 は第2回 WG セッションで使用した資料からの抜粋)。

図 5-9 第 1 回 WG セッションでの SWOT 分析結果

|   |   |
|---|---|
| <p>◆ 強み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 観光地が近接している</li> <li>✓ 文化の多様性：アラブ・イスラム・EU</li> </ul>  | <p>◆ 弱み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コミュニケーションツールの絶対的な不足</li> <li>✓ 活気がない</li> <li>✓ 国際投資の不足</li> </ul> |
| <p>◆ 提言</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ドイツ市場向けの開発戦略の実施</li> <li>✓ 日本語での能力開発</li> <li>✓ 日本市場の特殊性＝観光客行動、それに合わせた商品の作成</li> <li>✓ ガイドのトレーニング枠組みの設定</li> <li>✓ ケピリ県ドゥーズでの国際イベントを組織</li> <li>✓ 無形文化の伝達方法</li> <li>✓ 持続的かつ更新されたウェブサイトやプロモーション類のための官民連携機関の創出</li> </ul> |   |

また、チュニジア終了時評価でのレコメンデーションを受けて、本プロジェクト内での官民連携活動をチュニジア側が継続実施していく為の提案書を専門家チームが作成することとなった。これは MOTH 及び ONTT との協議を経て起案されたものであり、「PPP プラットフォーム設立に関する提案書」として 2016 年 1 月の第 6 回 JCC に提出され、ONTT 総裁及び専門家チーム総括が M/M をサインした（資料番号 5）。

PPP プラットフォームは、当初官民連携の委員会としての設立を想定していたが、革命後チュニジアで委員会が乱立し、実際にはほとんど機能しなかったことや、南部での官民連携体制同様に官が主導で行うトップダウンの組織のイメージがあるという ONTT 総裁の意見を受けて、『PPP タスクフォース』として提言することとなった。このタスクフォースの目的は本プロジェクトにおいて移転されたスキルや知識を活用することであり、主な活動は、国レベルや地方レベルにおいて官と民によって実施されるさまざまな観光プロモーションを統合して奨励することである。具体的には、コーディネーターを定め、本プロジェクトがこの 3 年主導してきた観光マーケティング・プロモーション、観光商品開発、人材育成の 3 つの分野にそれぞれ WG を設置して活動を実施する、というものである。今後「チュ」国チュニジアでは、この提案書に従い、初年度は ONTT 総裁がコーディネーターを務め、関係機関との協議を経てタスクフォースを設置し、WG 設置及び活動内容・計画の承認・実施等を行っていく予定である。

さらに、プロジェクト期間中に行われたチュニジア全体での連携体制に関する具体的な活動としては、Karim BEN SALAH 氏が中心となって、日本語ウェブサイトでの情報発信体制として議論を行った。FTAV や FTH 等の民間組織と連携してウェブサイト運営を行い、将来的にはツアー商品の販売もできるようにしたいという案であり、予算の確保等について WG で話し合いを行った。なお、FTH との連携に関しては、ホテルが既に独自にウェブサイトを通じて予約・販売できるシステムを保持している等の理由により、ONTT との連携のメリットが見出せないという理由でいったん見送りとなった。ONTT としては FTAV と合意した連携体制（資料番号 1）の活動を成功させ、将来的には連携を考えたいとのことである。これらの活動は今後、PPP タスクフォースの観光マーケティング・プロモーション WG で検討・議論される。



### (3). 日本人観光客誘致の為の基本戦略

日本人観光客誘致の為の基本戦略に関しては、WG《観光関連関係者の連携強化》での討議を踏まえて、WG 責任者及び専門家チームとで作成した。基本戦略には、観光マーケティング・プロモーション戦略及びそのアクションプラン、観光客受入体制整備の為に作成した観光客誘致の為のサービス基準、モニタリング体制が含まれている。アクションプランに関しては、特にチュニジアでのテロ事件の発生等の治安情勢の悪化を踏まえて、リカバリープランとして設定した。リカバリープランとは、危機的状況を前にして通常の観光マーケティング・プロモーションの実施が難しい時に、危機的状況に合わせて／それを乗り切った後に、危機的状況からの回復を目指すための短・中期的な観光マーケティング・プロモーションを実施する為のアクションプランのことである。観光客誘致の為のサービス基準のアクションプランに関しては、後述する成果2の成果物として挙げた研修計画案がそれに該当するものとなる。詳細については「活動3.1について」に記載した。

#### 5.1.3 活動 1.3：観光関連組織の官民連携による定期的な会合や協議の場を設ける。

##### (1). チュニジア内での定期的な会合・協議の開催

本プロジェクトでは、課題別 WG として WG《観光関連関係者の連携強化》、WG《観光セクターにおける人材育成》、WG《観光商品開発》、WG《観光マーケティング・プロモーション》の4つのWGを設定し、3年間で9回のWGセッションを実施した。WGの編成や開催時期に関してはプロジェクト実施体制の項目の「表 1-10 ワーキング・グループの構成」及び「表 1-11 課題別 WG セッションの開催記録」で既に記載してある。

また、これに加え、課題別 WG の総会であり、情報共有・相互協力の為の会合として、LCC を年2回開催した。このメンバー構成及び開催時期に関しては、WG 同様、「表 1-8 LCC メンバーの構成」及び「表 1-9 LCC 開催記録」に既に記載してある。

当初、WG 及び LCC はプロジェクト対象地域である南部のトズール県またはケベリ県で開催される予定であったが、現地の政情が安定しなかった為、特にプロジェクト期間の前半は北部で開催されることとなった。

##### (2). 日本国内での定期セミナーの開催

日本国内での定期セミナーは、本プロジェクトでは年に1度 JATA 旅博（第2年次より TEJ に名称変更）において実施することで合意しているが、2013 年は駐日チュニジア大使館主催でチュニジア観光セミナーが行われたため、大使館との連携やセミナー運営について学ぶためにも、WG セッションでプレゼンテーション内容について討議した上で、本邦研修の研修員が手伝う形をとった。セミナーは2013年9月13日（金）に JATA 旅博会場内で開催された。プレゼンテーションは観光大臣によって行われ、参加者の関心を集めることに成功した。

第2年次は、TEJでのセミナーを実施する為、本邦研修員である ONTT のアジア地域担当の Meriem MEDDEB 氏と、本邦研修実施前に事前に観光セミナーで放映する DVD やセミナーでのプレゼンテーション内容について協議を行った。また、本邦研修員として来日してから、セミナーでのプレゼンターである研修員2名（Kamel BOUBI 氏及び Anouar CHETOUI 氏）と共に南部観光に関するプレゼンテーションの予行演習を行った。専門家チームは、プレゼンテーション時のアピールポイント等（例えば、日本人にとって魅力的に映る観光資源や観光地の見せ方など）についてアドバイスを行った。セミナー当日は適切な集客につながるよう会場の導線を整え、声掛けを行う等の支援を行った。結果、セミナーには30名近く参加者が集まり、盛況のうちに終わった。

第3年次の TEJ でのセミナーでは、第2年次同様、プレゼンテーション内容の協議・予行演習を通じた助言・指導を経て、研修員からのプレゼンテーションが実施された。トズール・ホテル学校校長であった Zoubair LOUHICHI 氏による南部観光全般についてのプレゼンテーション、南部の民間セクターから参加した Jamel BEN DALY 氏及び Ahmed HRICHI 氏による南部における MICE についてのプレゼンテーション、ケビリ県地域観光委員会のインスペクターである Hamza SOLTANE 氏によるケビリ県についてのプレゼンテーションの3本であり、前年同様盛況のうちに終了した。

本邦研修を通じて、ONTT と駐日チュニジア大使館との連携が高まったことから、駐日チュニジア大使館としては本プロジェクト終了後もこのようなセミナー開催も含め TEJ ブースの出展を継続したいと考えており、ONTT と連絡を取り合うとのことである。

## 5.2 成果2：対象地域における MOTH、ONTT 及び観光関連組織の観光マーケティング・プロモーション活動を実施する為の知識が強化される。

### 5.2.1 活動 2.1：活動 1.1 から得られる調査結果に基づき、研修ニーズを特定する。

ベースライン調査を含む各種調査を踏まえ、第1回 LCC や第1回 WG セッション《観光商品開発》等で研修ニーズを分析し、第1回本邦研修を行った。第2回本邦研修では、引き続き調査を実施し、南部のニーズを分析した上で、第2回本邦研修を行った。

第1回と第2回の本邦研修の目的は下記の通りである。

- ・ ホスピタリティをはじめとする観光サービスに関する能力強化
- ・ ONTT/観光案内所の役割についての理解の促進
- ・ 地域資源を活かし多様な観光客ニーズに見合った観光商品開発能力強化
- ・ 日本語ガイド育成に向けた支援能力強化

第3回の本邦研修では、情勢の変化を踏まえて、「日本語ガイド育成に向けた支援能力強化」に換えて「持続的な官民連携体制の構築」を組み込んだ。

人材育成及び技術移転手法について協議を行う為の助言・指導は、WG《観光セクターにおける人材育成》での協議を踏まえ、その責任者を中心に行ってきた。

### 5.2.2 活動 2.2：特定されたニーズに対応する研修やセミナーの実施に向けた計画づくり及びカリキュラム、教材を作成する。

知見共有セミナーは本邦研修に参加した研修員の知見をチュニジア内に広げる研修であり、単にセミナーとして知見共有されるだけでなく、研修員が自ら研修を計画・手配し、教材を作成し、セミナー講師を務めることによって、チュニジアでの継続的な研修実施の為の OJT となる研修である。

その為、各本邦研修を踏まえて、参加した研修員ら自身によって研修計画の作成及びカリキュラム・教材作成が実施された。各本邦研修では、それぞれ研修員の中から知見共有セミナー責任者が選ばれ、専門家チームはその責任者を中心に研修計画やカリキュラムについて支援した。また、教材に関しては、可能な限り研修員ごとに個別の助言を行った。

本邦研修に参加した研修員らは、総じて本プロジェクトへの参加意欲やチュニジア内での研修実施への積極性が非常に高まった。彼らが本邦研修の資料や WG セッションで使用した資料等を使い、サービス基準研修やおもてなし研修の教材作成を自発的に開始し、相談に乗ってほしいといわれたことから、それらについても助言・指導を行った。

また、終了時評価のレコメンデーションを受けて、LCC、WG セッション、本邦研修等で専門家チームが C/P と共に作成した全ての資料を印刷・製本し、2016 年 1 月の第 6 回 JCC で共有すると共に、これらの資料をテーマ別に編纂し、使用しやすい参考資料としたものを作成して共有した。これらの参考資料は 3 種類あり、それぞれのテーマは《観光マーケティング・プロモーション》、《観光商品開発》、《観光セクターにおける人材育成》となっている（資料番号 10-12）。

また、同じく第 6 回 JCC では、専門家チームからこれらの資料を本プロジェクト終了後に活用していく為の提言書を作成して共有した。さらに、2015 年 12 月には「人材育成に関する Memorandum（念書）」がトズール県地域観光委員会から ONTT に起案された。これは、サービス基準研修に関する資料等を活用した人材育成活動の進め方に関する念書である（資料番号 3）。なお、成果 1 で記述した「PPP プラットフォーム設立に関する提案書」（資料番号 5）では、WG《観光人材育成》のアクションプラン内にもこれら一連の研修資料の活用について言及されている。

### 5.2.3 活動 2.3：研修を実施し、その定期的なモニタリングを行い、研修カリキュラム、教材を見直す。

本邦研修を踏まえた C/P らによる知見共有セミナーは、第 1 年次には C/P の要望でチュニスとトズールで開催され、その後、第 2 年次はドゥーズで、第 3 年次はトズールで開催された。

これらの知見共有セミナーを踏まえ、C/P からは日本のおもてなしの精神を学ぶ「おもてなし研修」とそれを踏まえた「観光客受入の為のサービス基準」に関する研修に対する要望が強まった。それを受けて、本邦研修や知見共有セミナーの教材や「観光客受入の為のサービス基準」をベースに、C/P がプロジェクト終了後も継続的に実施できる研修として、専門家チームは、おもてなし研修とサービス基準研修の研修実施計画案及びシラバス作成支援を行った（資料番号 13・14・19）。教材に関してはトズール県地域観光委員会及びケビリ県地域観光委員会で作成し、専門家チームはその改善の為の助言・指導を行った（資料番号 15・20）。この結果、2015 年 12 月にはトズール県地域観光委員会によってサービス基準研修が、ケ

ビリ県地域観光委員会によっておもてなし研修が実施された。さらに、これらの研修の定期モニタリング・評価実施体制構築支援として、各研修について理解度テストと終了時アンケートの作成を提案し、作成支援を行った。理解度テストは、単なる点数を見るテストというのではなく、間違いの多かった点に関して討議してさらに理解を深めることが目的である。また終了時アンケートは、研修自体を改善していく為の資料として活用することが目的であり、これによって研修体制のPDCA体制が実施可能になった（資料番号 16-18 及び 21-23）。

### 5.3 成果 3：対象地域に関する観光マーケティング・プロモーション活動が実施される。

成果 3 では、WG《観光商品開発》及び WG《観光マーケティング・プロモーション》での活動を中心に、パイロット事業として日本市場向けのマーケティング・プロモーションを実施した。

#### 5.3.1 活動 3.1：活動 1.1 の調査結果に基づき、観光マーケティング・プロモーション戦略を策定する。

活動 1.1 の調査で検討した「観光戦略 2016」では、チュニジアの観光市場を活性化するため、さまざまな観光客のニーズに応えられるように、サービスの質的向上や宿泊施設の多様化といった「供給面の多様化と革新」が方針の一つとして挙げられており、それを実現するための「行政組織の再構成」や「財政の再構築」についても方針として挙げられている。また、誘客のための方針として「マーケティング・プロモーション」では、観光関連企業とのパートナーシップの強化や、各国の観光客のニーズに見合ったプロモーションの重要性などとともに、ウェブサイトの活用についても述べられている。さらに、南部開発公社が策定した「トズール県開発戦略」では、トズール県のさまざまな資源の活用可能性についてまとめられており、観光客の誘客に関しては、サハラ砂漠やオアシスが観光資源として有望であることが述べられている。

これら既存の戦略は、方針や資源の活用可能性については述べられているものの、他方で観光客数の増加に向けた誘客の為の個別の施策については十分に触れられていなかった。そこで、第 1 回 JCC での協議において、本プロジェクトにおいてプロジェクト終了時まで、チュニジアの観光資源の多様性を活かし観光客の多様化を図るために、日本人観光客を一つのモデルとして、チュニジアへ誘致するための基本戦略（日本人観光客誘致の為の基本戦略）を提言することになった。

その為にまず、日本人専門家チームは、第 1 回 LCC 内で実施した情報共有セッションにおいて以下のような情報を共有した。

- ▶ チュニジアには豊富な観光資源があるにもかかわらず、日本人の理解度が非常に低いため、単純に露出機会を増やすだけでなく、価値理解を進めるシナリオ開発が必要である。
- ▶ 日本においては、まだチュニジアが観光地として定着しておらず、チュニジアの知名度そのものが低

いことから、旅行会社へツアー商品の開発を呼びかけるプロモーションも必要である。

上記を踏まえ、観光マーケティング・プロモーション戦略として、「価値理解シナリオの開発」「広範囲露出計画の設計」「旅行会社へ向けたセールス」の3つの方向を基軸とし、まずは3年のパイロット事業においてこれらを展開することが話し合わせ、合意された。具体的な討議は「5.1.1.(2) 情報共有セッションの開催」の項で述べたとおりである。

本来、自国の知名度があまり高くない国においてプロモーションを行う際には、価値理解を進めるシナリオ開発（ブランディング戦略）と広範囲露出（Push型プロモーションを主とするB to C戦略）が重要になるが、日本で広範囲露出を効果的に実施する場合には、非常に高額の予算が必要になることが多い。予算に関する討議はWGセッションや個別面談においても行い、具体的な金額を検討しつつ、C/Pらと継続可能で現実的な施策を検討した。その結果、プロジェクトでは広範囲露出を比較的予算規模が少なくとも継続できる日本語ウェブサイトでの情報発信及びその為の写真素材の収集、それによるプロモーションマテリアルの改善と、費用対効果の高い旅行会社向けセールス（Pull型プロモーションを主とするB to B戦略）を中心に実施することになった。

この結果、2016年には日本人観光客誘致の為の基本戦略を策定し、C/Pと共有した。なお、本プロジェクトにおける日本人観光客誘致の為の基本戦略では、観光客の受入体制整備と観光マーケティング・プロモーション戦略を区別し、成果2に関する成果を観光客の受入体制整備として、成果3に関する成果を観光マーケティング・プロモーション戦略として組み込む構成で策定した<sup>7</sup>。

### 5.3.2 活動3.2: 新たな観光商品開発を含む観光マーケティング・プロモーションのアクションプランを策定する。

観光プロモーション戦略を受け、「価値理解シナリオの開発」「広範囲露出計画の設計」「旅行会社へ向けたセールス」の3つの方向に対して、具体的なアクションプランを作成するための討議を行い、それぞれ次のようなアクションプランを念頭に、継続的に審議しながら遂行していくこととなった。

第1プランとしては、価値理解シナリオの開発として、リーフレットやパンフレットの制作を行っていく。また、Webサイトを開設し、チュニジアの観光地としての価値について、日本人一般の理解を促して行く。

第2プランとしては、広範囲露出計画の設計として、ターゲットとなるクラスターの志向性に配慮しながら、メディアバイイングを行う。また、写真展等を開催して、社会的な関心の喚起を図る。

第3プランとしては、旅行会社に向けたセールスとして、旅行博等の各種イベントへの参加を行い、旅

<sup>7</sup>これは、1960年にエドモンド・ジェローム・マッカーシーが、マーケティングを4P: Product (製品)、Price (価格)、Promotion (プロモーション)、Place (流通) と定義してそれ以降、たとえばコトラーのような世界的に著名な学者たちが、プロモーションを①認知の拡大と②動機づけと定義していることによる (cf. E.Jerome McCarthy, 1960, *Basic Marketing*, Richard D.Irwin, Inc.)。これ以後、マーケティング・プロモーションに関する知見は大きく改変されているものの、マーケティング・プロモーションの定義については基本的に踏襲されている。

行会社との接触を図る。また、旅行会社が利用可能な素材写真の提供を行うことで、自発的な販促活動を促す。

本プロジェクトでは、この3つのプランを互いに織り交ぜながら実施した。

その後、プロジェクト終了後のアクションプランを本邦研修での経験を踏まえ、C/Pからは ONTT の海外事務所を東京に設立したいという意見が多く出された。しかし、予算的な制約の問題や、2015年3月に発生したテロ事件等を踏まえて、第3年次はリカバリープランとしてのアクションプランについて WG《観光商品開発》や本邦研修を通じて知識共有を行った。

### 5.3.3 活動 3.3: アクションプランに基づき、観光マーケティング・プロモーション活動を実施する。

この活動は、主にツアー商品造成やコース作成等の知識共有や FAM トリップを行った「新観光商品の開発と販促」と、観光プロモーション素材の作成とそのための知識共有・連携体制構築を中心に行った「プロモーション素材の改善」、観光フェアへの参加とそのための知識共有・連携体制構築を行った「観光フェアへの参加」の3種類の活動に分けられる。

#### (1). 新観光商品の開発と販促

新観光商品の開発と販促に関しては、WG《観光商品開発》での討議とその責任者への助言・指導を中心に行われた。責任者は2013年4月から2014年3月まで ONTT ディレクターの Mohamed JERBI 氏が担当し、2014年4月からプロジェクト終了時まで ONTT ケビリ県地域観光委員会委員長（2016年1月からトズール県地域観光委員会に異動）である Anouar CHETOUI 氏が担当した。

新観光商品の開発と促進に関しては、第一に観光商品開発に関する基礎知識の習得、第二に日本のチュニジア観光商品取扱旅行会社への販促活動の2つが主な軸となっている。

観光商品開発に関する基礎知識の習得については、WGセッション《観光商品開発》を通じて、専門家チームから C/P に対し、日本の観光商品開発の時期やアプローチするタイミング、日本の外務省の危険情報が旅行会社の商品造成に与える影響、航空事情等、旅行会社に商品開発を促す為に必要な知識、商品開発の考え方を伝達した。3回実施された本邦研修においても、研修員らが日本のチュニジア観光商品を取り扱う旅行会社を訪問し、会員組織における旅行販売システムについて、アフリカに特化した旅行商品開発・販売について、ホールセール機能について等に関するレクチャーを受けた。これらの知識は、C/P が日本でチュニジア観光商品開発を行う会社に働きかけて新観光商品開発を促す際の、会社ごとのアプローチ方法の違いを知る為の基礎知識となるものである。今後、C/P が自ら FAM トリップを実施して新観光商品開発を目指す際に、目的に応じた会社を招待することの重要性を認識できたと言える。

販促活動については、3回の本邦研修の際に、C/P が実際に日本のチュニジア観光商品取扱旅行会社を訪問して説明を受け質疑応答を行い、要望を聞き、販促活動を行った。さらに FAM トリップ及びそこの BtoB 商談会を通じて販促活動が行われた。

第1年次に実施されたFAMトリップは2014年2月7日(金)から15日(土)までの日程で行われた。途中、10日(月)にはトズールで、13日(木)にはチュニスで観光イベントとして官民連携のワークショップを行った。FAMトリップの結果は第4回WGセッションでフィードバックを行い、今後の新観光商品開発や人材育成等に向けて対処すべき課題を共有した。参加旅行会社は次頁の通りJTBワールドバケーションズ、クラブツーリズム、ワールド航空サービス、道祖神、HISと日本を代表するツアーオペレーターと秘境ツアーを専門とする道祖神、個人海外旅行を中心とするHISと多岐にわたった(表5-19)。

参加者の評価はチュニジアに対する旅行先としての大きなポテンシャルを認めつつも日本ではまだマーケットが認知されていないことから今後のプロモーション次第では大きな可能性を秘めているコメントが多くあった。

このFAMトリップでは、トズールとチュニスで、日本でチュニジア観光商品の造成・販売を行っている旅行会社と、現地旅行会社とのBtoB商談会が行われた。この商談会は、C/Pであるトズール県地域観光委員会委員長及びFTAV事務局長が現地旅行会社をとりまとめる責任者となり、自分たちの手配で実施された。特に南部では、ONTTトズール県地域観光委員会及びONTTケビリ県地域観光委員会によりそれぞれの地域を紹介するプレゼンテーションが行われた。この結果、本プロジェクト対象地域の旅行会社と今後直接取引を検討したいという声も聞かれ、BtoB商談会として得るものが多い結果となった。

これらの活動を通じて、2015年3月時点では、株式会社道祖神で2コースが新たに開発され、株式会社JTBワールドバケーションズでトズール宿泊のコースが新たに1コース追加された。しかしながらバルドー国立博物館襲撃事件発生により、これらの企画旅行は2016年1月時点では道祖神1社を除いて催行が中止状態である。

第1年次のFAMトリップに引き続き、第2年次もFAMトリップを行う予定であり、FAMトリップのコースに関する討議や現地でのセレモニーや商談会の準備等を進めてきたが、2014年10月から12月にかけてのチュニジアでの選挙実施や2015年3月に発生したバルドー国立博物館襲撃事件の兼ね合いで立て続けに延期となり、第2年次には実施が不可能となった<sup>8</sup>。

第3年次でのFAMトリップの実施も検討したが、2015年6月に発生したスースでのテロ事件を受けて、日本の外務省の危険度がチュニジア全体で引き上げとなり、2回目のFAMトリップは中止となった。

なお、第1年次に実施されたFAMトリップの行程は表5-20の通りである。

表 5-3 FAM トリップ参加旅行会社

| 旅行会社名  | 商品名      | 会社概要   | 取扱規模  |
|--|----------|--|---|
| 株式会社ワールドバケーションズ<br>(JTB World Vacations, Inc.) | Look JTB | JTBグループ(約150社従業員20000名)の中の海外パッケージツアーを企画・実施する日本最大のツアーホールセラー(チュニジアではTour Operatorという)JTBグループ | 年間売り上げ2419億円(2012年)2013年度の販売目標は150万人。ハワイ、グアム等のビーチ |

<sup>8</sup> 日本の大手旅行会社は、日本の外務省が定める危険度レベルが2以上になった場合、企画旅行の催行を自主的に中止する。そして、日本からのチュニジア観光商品は空港の関係もありチュニスを必ず含んでおり、今回の事件を受けてチュニスの危険度が2となったことを踏まえ、新観光商品を含む企画旅行のほとんどは催行中止となっている。これはFAMトリップも同様である。

|   |              |  |                                  |
|---|--------------|--|----------------------------------|
|   |              | プの販売店及び提携販売店（チュニジアでは Travel Agent という）約 3000 店舗を通じ旅行商品を販売。   | リゾートから高額ヨーロッパ周遊、アフリカ、南米等、全ての商品群。 |
| クラブツーリズム株式会社（Club Tourism International Inc.）   | Club Tourism | 元々は近畿日本ツーリストの渋谷営業所のメディア販売部門が発展しクラブツーリズムとして独立、別会社化した会社である。最近再び近畿日本ツーリストと経営統合した。販売は会員向け商品カタログ宅配、会員組織、新聞広告による募集。  | 年間売上（2002 年度）約 1500 億円           |
| 株式会社エイチ・アイ・エス（H.I.S.Co.,Ltd.）                   | impresso     | 1980 年設立の会社であるが、当初は格安航空券販売で若年層からの圧倒的な支持を受け急速に成長した。海外旅行取扱いでは国内で JTB に次ぐ第 2 位の規模。主に東南アジア、ハワイ、グアム等のビーチリゾートに強みを発揮している。最近は添乗員付き周遊型ツアー Impresso で高齢層にも幅広く支持されている。  | 4314 億円（2012 年）                  |
| 株式会社ワールド航空サービス（World Air-Sea Service Co., Ltd.） | 特になし         | 社員 160 名の比較的中規模の海外旅行専門の旅行会社（Tour Operator）商品はヨーロッパを中心とした添乗員付き周遊型ツアーがメイン、お客様はシニア層を中心とした会員組織型旅行会社。チュニジア向け商品は 11 日間、12 日間、14 日間の 3 種類。  | 100 億円（2012 年）                   |
| 株式会社 道祖神（The Travelers Guardian Inc.）           | 道祖神          | 1979 年に設立のアフリカ、中近東旅行専門の旅行会社（Tour Operator）特にサブサハラ、ケニア、タンザニアの旅行に特化している非常にユニークな旅行会社（Tour Operator）。ナイロビに自社の支店を設置している。チュニジアの商品は（チュニジア・ラクダと歩く砂漠旅 10 日間）というドゥーズからクサル・ギレンの 100km を 6 日間かけて歩くツアー。2013 年 JATA 旅博でツアーグランプリ受賞。 | 不明                               |

表 5-4 第 1 回 FAM トリップ行程表

| 日付 | 時間 | 交通機関 | 日程 | 宿泊施設/レストランなど |
|----|----|------|----|--------------|
|----|----|------|----|--------------|



|   |       |       |            |        |   |                 |
|---|-------|-------|------------|--------|---|-----------------|
| 1 | 2月7日  | 金     | 22:00      | EK319  | エミレーツ航空にて成田出発   | 機内              |
| 2 | 2月8日  | 土     | 5:00       |        | ドバイ着乗り継ぎ  |                 |
|   |       |       | 9:10       | EK747  | ドバイ出発   |                 |
|   |       |       | 12:55      |        | チュニス・カルタゴ空港着  |                 |
|   |       |       |            | バス     | カルタゴ歴史地区へ   | 夕食：ダール・ザルーク     |
|   |       |       | 14:30      | 観光     | 世界遺産の一つ、カルタゴ歴史地区見学、アントニヌスの浴場、ピュルサの丘、カルタゴ博物館引き続きチュニジアでもっとも美しい村とされるシディブサイド視察              | 宿泊：エル・ムラディ・ガマルタ |
|   |       | 19:30 |            | ホテルへ移動 | チュニス泊   |                 |
| 3 | 2月9日  | 日     | 7:00       | バス     | チュニス・カルタゴ空港国内線へ   | 朝食：ホテル          |
|   |       |       | 8:30       | UG030  | チュニス・エクスプレス航空にてトズールへ  |                 |
|   |       |       | 9:35       |        | トズール到着、引き続き日干しレンガが特徴のメディナ（旧市街地区）視察  |                 |
|   |       |       | 12:00      | バス     | トズール随一のプティックホテル、ダール・トズールにて昼食  | 昼食：ダール・トズール     |
|   |       |       | 14:00      | 4WD    | ホテルにてチェックイン後、オアシス視察（動物園、シャクワク・パーク）、引き続きオング・エル・ジュメル砂丘（映画イングリッシュ・ペイシェントとスターウォーズのロケ地の一つ）視察 | 夕食：プティ・プリンス     |
|   |       |       | 17:30      |        | ホテルに到着  | 宿泊：ラス・エル・アイン    |
|   |       |       | 19:00      |        | 夕食はツーリストティック・レストランにて  | トズール泊           |
| 4 | 2月10日 | 月     | 9:00～11:00 |        | ホテルにてワークショップ  | 朝食：ホテル          |
|   |       |       | 12:00      | バス     | オアシスへ移動、昼食  | 昼食：シャクワク・パーク    |
|   |       |       | 13:00      |        | ドゥーズに移動   |                 |
|   |       |       | 14:30      |        | 北アフリカ最大の塩湖ショット・エル・ジェリドを視察   |                 |
|   |       |       | 15:30      |        | ドゥーズ到着  | 夕食：ホテル          |

|  |       |  |                             |                 |
|--|-------|--|-----------------------------|-----------------|
|  | 16:00 |  | ドゥーズのラクダ・ステーションにてラクダ・ツアーの視察 | 宿泊：エル・ムラディ・ドゥーズ |
|  | 19:00 |  | ホテルにて夕食                     | ドゥーズ泊           |

|   |       |   |       |    |   |            |
|---|-------|---|-------|----|---|------------|
| 5 | 2月11日 | 火 | 7:00  | バス | マトマタへ移動                                 | 朝食：ホテル     |
|   |       |   | 8:30  |    | マトマタの穴居住宅のお宅訪問、スターウォーズの撮影場所シディ・ドリスホテル視察 |            |
|   |       |   | 9:15  |    | ガベスへ移動、ガベスのスーク視察                        |            |
|   |       |   | 10:00 |    | 引き続きエルジェムへ                              |            |
|   |       |   | 12:45 |    | エルジェムの町にて昼食                             | 昼食：ボヌール    |
|   |       |   | 14:00 |    | 世界遺産の一つエルジェムのローマ円形闘技場視察                 |            |
|   |       |   | 15:00 |    | ケロアンへ移動                                 | 夕食：ホテル     |
|   |       |   | 16:30 |    | ケロアン到着、ホテルへチェックイン                       | 宿泊：ル・カスパイン |
|   |       |   | 19:00 |    | ホテルにて夕食                                 | ケロアン宿泊     |

|   |       |   |       |    |  |                          |
|---|-------|---|-------|----|--|--------------------------|
| 6 | 2月12日 | 水 | 8:45  | バス | ケロアンの町の視察<br>世界遺産の一つケロアンのメディナ（旧市街）、グラント・モスク、シディ・サハブ霊廟を視察 | 朝食：ホテル                   |
|   |       |   | 10:45 |    | ドゥッガへ移動  | 昼食：ドゥッガ                  |
|   |       |   | 13:00 |    | テブルスークにて昼食   |                          |
|   |       |   | 14:00 |    | 世界遺産の一つローマ・ビザンチン複合遺跡ドゥッガの視察                              | 夕食：カフェ・ヴェール              |
|   |       |   | 15:30 |    | ローマ時代遺跡のザグーアン水道橋を通過してチュニスへ                               | 宿泊：ゴールデン・チャーリップ・エル・メシュテル |
|   |       |   | 18:00 |    | チュニス到着   | チュニス泊                    |
|   |       |   | 19:30 |    | 夕食はラ・グレットにて  |                          |

|   |       |   |            |    |                            |                |
|---|-------|---|------------|----|----------------------------|----------------|
| 7 | 2月13日 | 木 | 9:00～11:00 |    | ホテルにてワークショップ               | 朝食：ホテル         |
|   |       |   | 12:00      |    |                            | 昼食：ホテル         |
|   |       |   | 13:00      | バス | 世界遺産の一つチュニスのメディナ（旧市街）視察    |                |
|   |       |   | 14:30      |    | モザイクのコレクションが国内最大のバルドー博物館視察 | 夕食：ダール・エル・ジェリド |

|       |               |                               |
|-------|---------------|-------------------------------|
| 16:00 | ホテルへ移動        | 宿泊：ゴールデン・チュール<br>リップ・エル・メシュテル |
| 19:00 | 夕食はチュニスの旧市街にて | チュニス泊                         |

|   |       |   |       |               |        |
|---|-------|---|-------|---------------|--------|
| 8 | 2月14日 | 金 |       | 出発まで自由行動      | 朝食：ホテル |
|   | 11:00 |   | バス    | 空港へ           | 昼食：フリー |
|   | 14:30 |   | EK748 | エミレーツ航空にてドバイへ |        |
|   | 22:55 |   |       | ドバイにて乗り継ぎ     |        |
| 9 | 2月15日 | 土 | 2:55  | EK318         | 成田へ    |
|   |       |   | 17:20 |               | 成田到着   |

## (2). プロモーションマテリアルの改善

プロモーションマテリアルとして本プロジェクトで改善を図ったのは、「日本語ウェブサイト」「フォトギャラリー」「ブローチャー類」の3種類となる。

これらの技術移転活動は主にWG《観光マーケティング・プロモーション》での討議とWG責任者を通じて行われた。その中でも「日本語ウェブサイト」及び「フォトギャラリー」に関してはONTTマーケティング部の日本語ウェブサイト担当であるKarim BEN SALAH氏を中心に行われた。

メディアバイイングに関しては、雑誌へ広告出稿といった形で世界的にも多くの政府観光局が業務として実施している項目であり、本プロジェクトでもOJTとして実施する予定で第2年次にWGセッションを通じて知識共有を行ったものの、テロ事件発生により出稿に適した状況ではなくなった為、実際の出稿は見送られた。

### 1) 日本語ウェブサイトについて

日本語ウェブサイトは、第1年次に北部の情報を盛り込んで新たに開設された。第2年次では、南部の情報を盛り込んで更新され、6月10日にグランドオープンとなった。

サーバー及びドメインの管理については、現状のONTTのウェブサイトは技術面でも不十分な点が多い為、現在進行中のメガ・プラットフォーム計画に移管させるという案<sup>9</sup>が出たものの、この計画自体が大幅に遅れており、現実的ではないという事になった。

内容の更新については、当初、ONTTウェブサイトの更新頻度（2～3日毎）で日本語ウェブサイトのニ

<sup>9</sup> これはUTICA（チュニジア工業商業手工業組合）とテクノロジー省とで新運営会社を設立して行う500万ユーロをかけたプロジェクトであり、民間の観光事業者にもメリットのあるように予約システムを含んだメガ・プラットフォームを作成するというものである。2014年6月時点では、2015年7月に出来上がるとのことだったが、大幅に進行が遅れており、2016年1月時点で目途が立っていない。

ユース更新をする為に、チュニスでコントロールしたいという意見が出た。しかしながら、日本語訳に必要となる予算を考えると、現実的でないことが明らかになった。そこで Mouna MATHLOUTHI 氏とも相談の上で、駐日チュニジア大使館に協力を打診し、駐日チュニジア大使館の日本人スタッフが月に 1 度程度の頻度で更新を行っていくこととなった。

これを受けて第 3 年次では、チュニジア内での情報収集・集約体制の構築と、ONTT から駐日チュニジア大使館を通じた情報発信体制の構築を行った。

チュニジア内での情報収集・集約体制に関しては、まず南部の情報を集約し、情報発信を行う ONTT マーケティング部の日本語ウェブサイト担当に提供する体制として、「観光情報発信に関する Memorandum(念書)」が作成された(資料番号 2)。これは、トズール及びケビリの観光情報を ONTT トズール県地域観光委員会が集約し、ONTT 本部に提供するという内容であり、ONTT・ONTT トズール県地域観光委員会・ONTT ケビリ県地域観光委員会の三者が 2015 年 12 月 4 日にサインを行った。2016 年 1 月時点で、実際に 2 回の情報提供がなされ、サイトの「ニュース」部分が更新されている。

次に、官民連携での情報発信体制として、「日本語ウェブサイトを活用した 観光情報発信に関する Convention (合意書)」が作成された(資料番号 1)。これは、本プロジェクトにて構築された日本語ウェブサイトの活用に向けた情報発信の為に官民連携に関する内容であり、協議会の開催及び情報集約経路を含むものである。具体的には FTAV が自組織の地方支部である FRAV から現地の観光に係る最新情報収集を行い、ONTT に情報提供し、そこから駐日チュニジア大使館へ情報提供を行うというものである。2015 年 9 月 FTAV が原案文書作成し、2015 年 12 月に FTH を含めたいとして ONTT が起案したが、最終的には FTH の合意が得られなかったため、2016 年 1 月 27 日に ONTT と FTAV とで合意書へのサインがなされた。プロジェクト終了後には、ONTT から FTAV 提供の情報発信が日本語ウェブサイト提供される予定である。FTH 等他の民間組織との連携はチュニジア側の今後の課題である。

なお、チュニジア内ではこのような官民連携体制が構築され、ONTT 総裁と FTAV 会長とが合意書にサインするという事は非常に画期的なことであり、多くのメディアがサインの場となった第 6 回 JCC を取材した。この取材の結果は、チュニジア国営第一テレビでのニュース報道をはじめとして、多くのウェブニュース等でも取り上げられることとなった。

ONTT から駐日チュニジア大使館を通じた情報発信体制の構築に関しては、第 3 回本邦研修で日本語ウェブサイト担当が直接大使館と連携について協議を行い、駐日チュニジア大使館の観光部が ONTT からの情報提供を受けて実際に情報発信を行っている。

## 2) フォトギャラリーについて

先に成果 1 の項目で記載したベースライン調査を含む各種調査の際に、ONTT が所有する写真に著作権上の問題があり、現存の日本語リーフレットで使われている写真を使用してリーフレット類を作成するには常に著作権料の支払いが必要になることがわかった。その為、本プロジェクトでは、先述した「観光マーケティング・プロモーション/観光資源現状調査」の折に、観光リーフレットや日本語ウェブサイト等の作成に使用できる著作権料の必要がない写真を取得する目的も兼ねて取材踏査を行った。取材踏査の際には、写真の著作権や写真に写る人物についての肖像権についても知識共有を行った。そ

して、著作権の譲渡された写真として 2,000 枚以上の写真が撮影され、ONTT に移管された（資料番号 25-26）。

フォトギャラリーに関しても、日本語ウェブサイトと同様のスケジュールで開設及び更新を行った。また、フォトギャラリーの写真は DVD の形で第 1 回本邦研修及び第 2 回本邦研修で配布した。

更に、南部の写真を追加した際に、C/P と英語表記の必要性や細かい分類の必要性を検討し、検討した内容に沿って 8 月に修正表示用の写真キャプション付作業（1,110 枚対応）及び格納写真データの確認修正作業を行った。これによって、C/P らが自分たちでフォトギャラリーのデータをプロモーション用に使用する際の利便性が向上したと考えられる。

作成されたフォトギャラリーはウェブサイト同様 ONTT に移管されており、フォトギャラリーの管理・運営に関しては、駐日チュニジア大使館によって行われている。

### 3) ブローチャー類について

第 1 年次には北部リーフレットを作成し、第 2 年次には南部リーフレットの作成を行った。また第 3 年次には C/P と協議の上で、リーフレット類のリバイスではなく、新たにチュニジア観光地図の作成を行った。

それぞれのブローチャー類作成にあたっては、提案依頼書（RFP）の作成について知識共有し、リーフレットに関しては掲載写真として何が不適切かについて討議・知識共有を行い、リーフレットや観光地図で使用する写真を実際に C/P とともに選定した。その後も修正項目やデザイン案について C/P と確認作業を行い、C/P はリーフレット作成における発注の仕方や日本人観光客の志向性を習得した。

なお C/P との協議の結果、リーフレットや DVD（フォトギャラリーの中身をまとめたもの）は駐日チュニジア大使館に納品され、TEJ で配布された。

### (3). 観光フェアへの参加

観光フェアへの参加は、プロモーションという側面だけでなく、官民連携でのプロモーションという側面も強いことから、WG《観光マーケティング・プロモーション》に加えて WG《観光関係者の連携強化》でも討議された。また、特に日本最大の観光フェアである TEJ への参加に関して中心的に議論し、知識共有を行ったことから、実際に TEJ でのブース出展を担当する東アジア地域担当が WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者となり、副責任者を中心に技術移転活動を行った。

TEJ への参加は、第 1 年次・第 2 年次・第 3 年次の 9 月に行われ、それに合わせて本邦研修が実施された。WG でブースに関する基礎知識を共有し、ブースに設営する建造物について官民連携で討議した他、本邦研修研修員が実際にブースでのプロモーションに参加し、他のブースの状況を確認し、実際にブース出展の実務を担う駐日チュニジア大使館と連携を行った。

これらの活動を通じて、ブースの建造物にかかる予算やそこでの官民連携の可能性、建造物だけでなく民族音楽や食文化の紹介等、五感に訴える仕掛けの重要性等が理解され、またチュニジア大使館とのコミ

ユニケーションが改善された。

#### 5.3.4 活動 3.4：実施される活動をモニタリングし、戦略及びアクションプランを見直す。

2010 年末の革命以後、観光客が減少したまま回復しておらず、また革命の前と後にチュニジアを訪れた日本人観光客の志向性を比較した調査<sup>10</sup>を見ても、治安を気にする観光客が日本から渡航しなくなっていることがわかり、当初は治安イメージの回復を目指した観光マーケティング・プロモーション戦略を策定したが、2015 年に生じた観光客を対象としたテロ事件等による政情の変化を踏まえ、B to C 戦略におけるアクションプランとして想定していたメディアバイイング及び FAM トリップを中止した。この状況を踏まえ、第 3 年次からアクションプランを B to B 戦略を重視する方向で修正し、当初予定していた南北リーフレットの合冊版を作成する代わりに、本邦研修に参加した研修員との協議や WG での検討を経て、日本のチュニジア旅行商品取旅行会社から強い要望があった日本語のチュニジア観光地図の作成を行うこととした。また、アクションプランに関しても、外務省による海外安全情報の危険度が下がるまで実施できることが限られることから、リカバリープランの策定へと方向転換を行った。さらに、当初日本人観光客誘致の為の基本戦略策定に当たっては、観光客の受入体制整備の一環としてインフラ整備の項目も含むことを予定していた。しかし、ONTT の地方観光委員会が現在使用しているインスペクター・マニュアルにインフラに関する項目が既に含まれていたことに加え、治安状況の悪化に伴い、観光客の減少が著しい現状において、チュニジア側にハード面での整備を行う余裕が非常に限定されていることから、インフラ整備に関しては基本戦略には含まないというかたちで見直しがなされた。

なお、プロジェクト期間中のアクションプランの見直しに関しては、以下の 3 点が挙げられる。

第一に、フォトギャラリーに関しても、日本のチュニジア旅行商品取旅行会社からの要望を受けて 2014 年 8 月に表示カテゴリーの変更を行った。

第二に、日本における観光フェアに関しては、第 1 年次はチュニジア観光セミナーの際にセミナー会場でそのままレセプションを開催したが、レセプション中にブースでのプロモーションが手薄になってしまうといった課題が生じたことを踏まえて、第 2 年次以降はブース内でレセプションを行うように変更した。これによってセミナー参加者以外の来場者も数多くレセプションに参加し、ブース自体も大変な賑わいを見せた。

第三に、日本語ウェブサイトによる情報発信体制に関しても、当初は ONTT が日本語訳した情報をチュニジアで更新する方向性で議論していたが、日本語の翻訳費を継続的に支出することが困難であること等の課題を踏まえ、ONTT と駐日チュニジア大使館とが連携し、ONTT の収集した情報の発信に関する実務を駐日チュニジア大使館が実施する方向で議論を進めていった。第 3 年次には本邦研修に参加した ONTT の日本語ウェブサイト担当者と駐日チュニジア大使館とで打ち合わせを行い、プロジェクト終了時には実際に ONTT と駐日チュニジア大使館とが連携して情報発信を行えるようになった。

<sup>10</sup> 2013 年に実施された株式会社 JTB コーポレートセールスによる独自調査。

#### 5.4 中間レビュー調査について

本プロジェクトでは、中間レビュー調査を行う予定だったが、JICA の指示により、中間レビュー調査の代わりにモニタリングシートを提出することになった。モニタリングシートは、第4回 JCC でプロジェクト・ディレクターの Mouna MATHLOUTHI 氏及び宇留野総括とで JICA チュニジア事務所及び参加者に共有され、承認を得た。

#### 5.5 終了時評価調査について

2015 年 11 月に終了時評価団による終了時評価が実施された。終了時評価に基づく PDM の改訂については後述する PDM の変遷についての章で記載する。

終了時評価の結論は下記の通りである。

As the results of the terminal evaluation:

- (1) It has been confirmed that the project purpose is likely to be completed by the end of the project period. In order to achieve the project purpose more visible, the activities 1.2 for Output 1, establishment of an organizational mechanism for strengthening the public and private partnership among relevant organizations in the tourism sector, must be accelerated for the rest of the project period particularly;
- (2) The effectiveness is assessed as relatively high considering the latest visible evidence to ensure prospect for achievement of the project purpose; and
- (3) The sustainability of the Project is assessed as relatively high considering that while political and financial support could be expected continuously, on the premise of the following recommendations will be satisfied by the end of the project period.

In conclusion,

- (a) According to the project purpose, maximum results that the Project can deliver under the current security condition seem to be achieving by the end of the planned project period; and
- (b) The impact is assessed as low considering the time necessary for getting back reliance of the international tourism market even if the social stability in Tunisia will be rehabilitated during short term.

Therefore,

The Project will be terminated as scheduled once at this point.

(出典：”Joint Terminal Evaluation Report on the Project for Strengthening the Capacity of Tourism Promotion in the Republic of Tunisia”)

また、終了時評価団より専門家チームに対して、下記のような提言がなされた。

## (1) To the Project

The following tasks are expected to be implemented during the remaining project period (by the end of January, 2016).

- A platform for continuing the project activities on tourism marketing and promotion after completion of the project period has to be defined in cooperation with stakeholders from the public and private sector in the target areas;
- All of the training text used at the LCCs, WGs, Knowledge sharing seminars and TOT must be compiled into written document as a training manual to be used by the Tunisian side after the Project has finished;
- The “Basic strategy for attracting Japanese tourists” must be compiled into written document.
- The expert team is now preparing the action plan which would be utilized to continue the Project for further implementation after its termination. In terms of securing the sustainability of the Project, completion of the action plan is essential and crucial. Therefore, the action plan should be made from a feasible and realizable point of view considering sustainability of the Project.

(出典：”Joint Terminal Evaluation Report on the Project for Strengthening the Capacity of Tourism Promotion in the Republic of Tunisia”)

それぞれの項目に対する専門家チームの対応は以下の通りである。

- プロジェクト期間終了後もプロジェクト活動を継続する為に、2016年1月に開催された第6回JCCにおいて、専門家チームから ONTT 総裁に対し、今後の活動の指針となる PPP プラットフォームの設立に関する提言が行われ、ONTT 総裁がサインを行った（資料番号5）。またその他に、ONTT と FTAV の間で日本語ウェブサイトを活用した情報発信に関する Convention（合意書）が締結された（資料番号1）。
- 第6回JCCにおいて、パワーポイント版の日本人観光客誘致の為の基本戦略、製本した参考資料《観光商品開発》、《観光マーケティング・プロモーション》、《観光セクターにおける人材育成》、及び日本人観光客受け入れの為のサービス基準研修とおもてなし研修の資料、シラバス、理解度テスト、アンケート等の研修の為の一式を配布した（資料番号30、資料番号9～23）。
- 第6回JCCにおいて、パワーポイント版の日本人観光客誘致の為の基本戦略を準備しC/Pの合意を得、その後ワード版を作成し、JICAチュニジア事務所経由でC/Pに配布した（資料番号31）。
- 上記基本戦略の中でアクションプラン/リカバリープランとして、現在の治安状況において日本の外務省の定める危険度が下がるまでの間に実施できるリカバリープランと、危険度が下がった後に実施できるリカバリープランとに分けて作成した。また、先述のPPPプラットフォームの設立に関する提言において、WGの設置も提言し、WGごとのアクションプランを作成した。

さらに、終了時評価団からC/Pに対して、下記のような短期的提言と中長期的提言がなされた。それぞれの項目に対するC/Pの対応は以下の通りである。

## (1) To the C/Ps

<Short-term>



## (a) Maintenance of Japanese Web-site:

The budget to maintain and to up-date contents of the Japanese Web site shall be secured by the C/P continuously.

## (b) Securing PPP platform:

In the course of the Project implementation, the JCC, LCC and WGs have been organized to secure smooth communication and information sharing among the stakeholders for tourism promotion and they have been well functioned as a good example of PPP platform. It is recommended that these functions are expected to be taken over by the Tunisian C/Ps for implementing further tourism promotion and marketing activities to achieve the overall goal of the Project through establishing a concrete PPP platform.

(出典：”Joint Terminal Evaluation Report on the Project for Strengthening the Capacity of Tourism Promotion in the Republic of Tunisia”)

- (a) 第6回 JCC において、今後の日本語ウェブサイトの情報発信、メンテナンスについて ONTT と FTAV との間で合意書へのサインが行われ、今後の日本語ウェブサイトの維持管理については 2016 年以降の予算措置を含めて確認がなされた（資料番号 1）。
- (b) プロジェクト終了後もチュニジア側が官民連携活動を継続実施していく為の提言書に対し、第 6 回 JCC において ONTT 総裁がサインを行った（資料番号 5）。初年度のタスクフォースは ONTT 総裁がコーディネーターを務め、関係機関との協議を経てタスクフォースを設立し WG 設置及び活動内容や計画の承認・実施を行っていく予定である。

## &lt;Mid-Long-term&gt;

## (a) Enhancement of PPP activities:

In order to enhance the PPP platform and activities, it is recommended that inter-regional government and inter-ministry framework will be introduced into the above PPP platform. All the related regional government and ministries from the public sector, and also local NGOs and community from the private sector should be involved so as to build a workable PPP platform.

## (b) Enhancement of promotion activities:

Based on the knowledge about tourism marketing and promotion for the Japanese market, it will be expected that the C/Ps will apply those knowledge to similar tourism marketing and promotional activities for the other countries after the termination of the Project

## (c) Diversification of Tourism Product:

Regarding the tourism product development implemented during the Project, development of new tour packages for the Japanese tourist have been mainly taken up for transferring its technical know-how which are applicable to attract the other foreign tourist. It is expected for the C/Ps to continue this practice to prepare for the future tourism promotion and marketing.

Apart from the activities mentioned above, after the completion of the Project, it is advised to the C/Ps to develop the other new tourism products with utilizing potential local tourism resources such as agricultural product, nature,

cultural heritage, handicrafts and tourism event under public consultation with PPP platform in order to diversify tourism products.

(出典：”Joint Terminal Evaluation Report on the Project for Strengthening the Capacity of Tourism Promotion in the Republic of Tunisia”)

- (a) トズール県地域観光委員会、FRAV トズール支部、FRH トズール・ネフタ支部との間で、材トズール関係者が、トズールにおける観光プロモーション能力強化プロジェクトを継続し、官民連携活動（情報発信、観光資源開発、人材育成）を実施していくことの念書が合意され、3者によるサインがなされた（資料番号4）。
- (b) トズール及びケビリの観光情報を ONTT トズール県地域観光委員会が集約し ONTT 本部に提供するという内容の Memorandum（念書）が ONTT 本部・トズール県地域観光委員会・ケビリ県地域観光委員会との間で合意され、3者によるサインがなされた（資料番号2）。
- また、ONTT・FTAV 間で、日本語ウェブサイトを活用した 観光情報発信に関する Convention（合意書）を締結（資料番号1）するとともに、PPP プラットフォームの設立に関する提言書の中で観光マーケティング・プロモーションの今後の WG のアクションプランにて行うアクティビティの提言を行った。
- (c) PPP プラットフォームの設立に関する提言の、観光商品開発の WG のアクションプランの中で、観光商品の多様化として①街の観光商品化②地域観光資源の発掘③遺跡にこだわらない観光商品開発（ニューツーリズム対策）④個人観光商品の国内旅行、商用旅行への転用等が提案されており、第6回 JCC において ONTT 総裁によるサインがなされた（資料番号5）。

## 6. 再委託業務の概要、成果

本プロジェクトでの当該業務はなし。

## 7. プロジェクト実施運営上の工夫、教訓

### (1). 外部条件の変更

#### 1) 治安上の問題の発生とその対処について

本プロジェクトの外部条件として、「対象地域における政治経済状況及び治安の安定が維持される」という項目がある。本プロジェクトでは、2013年2月に野党党首暗殺事件とそれに伴う大規模なデモの発生により、第1回JCCが2013年2月から4月に変更された。また、これにより第1年次はプロジェクト対象地域である南部への業務渡航が出来なかったため、北部を中心に活動を実施することとなった。

これ以外にも、第2年次には2014年10月から11月にかけて現地での議会選挙及び大統領選挙が実施されたため、選挙前2週間前後、選挙後1週間前後の業務渡航自粛期間が発生し、活動が遅延・再調整が必要になり、第3年次には2015年3月にバルドー国立博物館襲撃事件を皮切りにテロ事件が多発した。

これらの事態によって、まず、9回開催されたWGセッションのうち5回が北部で開催されることとなり、本来のプロジェクト対象地域である南部での開催が少なく、南部の民間事業者との連携が後手に回ってしまった。加えて、プロジェクト後半のテロ事件によって更なる打撃を受けた南部の民間事業者らは、積極的なWGセッション等への参加ができなくなってしまった。WGセッション自体も、北部と南部で開催されたことによって参加できたメンバーが少なくなったことから、比較的座額を中心とした内容になりがちであった。これに対処する為、プロジェクトとしてはWGやLCCの際には必ずその時点までのプロジェクトの総括を行いながら実施し、ノウハウや知識に関する資料は逐一配布資料として作成し、必要に応じて過去の資料を渡して個別に説明するなどのフォローアップを行った。今後の教訓としては、C/PがFTAV等の財源を持った民間団体と協力し、民間の観光関連事業者が参加できるように旅費の補填などの支援も含めた配慮を行うよう、C/Pに対してアドバイスすべきだったと考える。

次に、日本を対象としたパイロット事業ができなくなってしまった。具体的には、FAMトリップが1回中止となり、メディアバイイングも実施することができず、知識共有のみとなってしまった。その為、これらの知識をまとめて編纂し、執務参考資料としてプロジェクト終了時のJCCで全体に共有した。

#### 2) 主要C/Pの配置転換・異動

本プロジェクトの外部条件として、「プロジェクトで中心的な役割を果たすメンバーの多くの配置転換、異動がない」という項目があるが、「表 1-1 C/Pの構成」で示した通り、主要メンバーの配置転換、移動が多く生じた。

この為、C/Pの間において本プロジェクトで共有された知識に関する偏りが生じた点は、専門家チームによる個別経緯説明や協議を行うこと、C/P間での情報共有機会を促すことで、可能な限り補完をした。この成果は最終回のLCC及びJCCにて、C/Pが本プロジェクトの意義を理解して今後の継続意欲を示した点から顕現されたと捉える。

### (2). 官民連携体制の構築について

## 1) 国全体での連携体制の重要性

チュニジアでは、これまで、官と民とが対等な立場でなされる官民連携の経験がほとんどなかった。このような状態において、南部での官民連携体制をチュニジア全体に広げる為の PPP プラットフォーム構築の提言を行うことができた工夫としては、日本語ウェブサイトを通じた情報収集・発信のような具体的な官民連携活動の為の体制構築を足がかりに活動した為だと考える。事実、本プロジェクトにおいて ONTT と FTAV との間で対等な官民連携活動（日本語ウェブサイト管理）が合意されたことは、画期的なこととしてチュニジアのマスメディア等でも評価され、署名が行われたプロジェクト最後の JCC には非常に多くの取材が集まった。

また、チュニジアのような国内移動の便が良い国を、遠方諸国のように自国の知名度があまり高くない国に対してアピールする場合には、対象地域だけではなく、国全体のプロモーションを行うことが有益である。また、チュニジアにおける南北の格差のように、中央と地方の格差を埋める為にも、対象地域だけでなく、中央も巻き込んだ国全体のプロモーションを促す必要があると考えられる。また、官民連携体制に関しても、同様の理由から対象地域内での連携だけでなく、中央と地方の連携を意識した体制構築を意識する必要がある。その為、本プロジェクトでは、プロジェクト対象地域である南部で写真収集やリーフレット作成を行うだけでなく、北部でも写真収集やリーフレット作成を行い、日本語ウェブサイトではチュニジアの北部と南部の両方の特集ページを作成した。また、本邦研修参加者にもプロジェクト対象地域だけでなく ONTT の中央本部や北部の地域観光委員会のメンバーを加えるといった工夫を行った。

またウェブサイトの更新や管理に関しては、北部からプロジェクトを開始したことにより、北部にあるウェブサイト管理を行う部署の積極的なプロジェクト参加が促され、内容が前述の通り南北両方の内容を組み込んだものとなったことにより、日本語ウェブサイトでの情報発信体制が、チュニジアにおける ONTT の南北連携及び官民連携を含むより包括的な体制として構築された。

以上のように、治安上の問題の発生という非常に不幸な事態が生じたものの、対象地域のみならず北部も含めたチュニジア全体のプロモーションを行いつつ、それを通じて観光マーケティング・プロモーションについての技術移転を行うことによって、チュニジアの大きな魅力のひとつである観光資源の多様性を訴えていく素地を作成することができた。

## 2) 対象地域間の連携方法に関する討議の重要性

本プロジェクトの対象地域であるトズール県とケビリ県は、隣接する県であるものの、行政地区としては独立していた。本プロジェクトでは C/P との協議の末、官民連携体制の構築に関してはトズール県をモデルケースとして実施し、プロジェクト終了後にケビリ県がそれに倣って今後実施するという事になったが、観光マーケティング・プロモーション活動の実施や観光客の受入体制整備に関しては、ひとつの観光圏として連携してプロジェクトを実施した。これにより当初ケビリ県では、観光の中心地がドゥーズであり、行政地区の中心地がケビリであることから、ONTT 地域観光委員会と民間観光関連関係者との間に物理的にも心理的にも距離があったが、プロジェクトの終盤にはケビリ県の民間観光関連関係者からの要望によりおもてなし研修が行われ、スケジュールの問題でプロジェクト期間中には実施されなかったが、ケビリ県でもクリーンアップキャンペーンを実施したいという相談がなされるなど、ケビリ県においても

官民連携の基盤が構築されつつある。2009年から2011年のトズール県とケビリ県の観光客の平均滞在日数の合計は3日に満たず(表5-1)、今後トズール県とケビリ県の両方に宿泊する観光客を増やす為にも、ケビリ県でのこのような動きは、今後南部の観光客の滞在日数増加の為の重要な足がかりになり得る。このように、複数の行政地区にまたがってプロジェクトを実施する際には、地域間の連携の形についてC/Pと討議し、活動にあわせて連携方法を考えることが重要であると考えている。

### (3). 日本市場を対象としたパイロット事業について

日本市場を対象としたパイロット事業では、以下のような工夫を行った。

まず、チュニジアでは使用者の少ない日本語での情報発信を継続的に行う為に、駐日チュニジア大使館との連携を強化するかたちでプロジェクトを実施し、最終的にはONTTからの指示を受けて駐日チュニジア大使館が日本語ウェブサイトの更新実務を担当することとなった。また、プロジェクトとしてもこのようなONTTの方針を踏まえ、ウェブサイトの「ニュース」の部分は専門的な知識がなくても更新できるように構築した。これにより、高額になりがちな日本語への翻訳費を抑え、ONTTが集めた情報に基づいて、駐日チュニジア大使館の観光部門のスタッフが更新する体制を築くことができた。

また、チュニジアが日本で展開していた日本語の観光リーフレットは、増刷のたびに写真使用料を支払う必要があった為、あまり活用されていなかった。そこで、本プロジェクトではプロジェクト終了後も継続して写真を使用し、リーフレットの増刷等のプロモーション活動が実施できるように、著作権の許諾や肖像権許可を得た写真やコピーライトの文章等を用意した。また、これらの写真をインターネット上のフォトギャラリーで管理することで、日本でチュニジアの旅行を取り扱う会社やチュニジアの話題を取り上げようとするメディアが、写真を活用できる状態にした。

さらに、ブローチャー類や日本語ウェブサイト、フォトギャラリーといったプロモーションマテリアルに関しては、南部だけでなく北部も包括した高品質なものを作成しつつ、今後チュニジアが自分たちで観光マーケティング・プロモーションを実施していくにあたって、これらの経験を応用し継続していくことができるよう、その発注の考え方や方法をWGで共有し、執務参考資料としてとりまとめた。

### (4). 観光資源・商品開発について

観光資源・商品開発にあたっては、プロジェクト対象地域だけにフォーカスするのではなく、チュニジア全体から見た対象地域の利点や課題、ポテンシャルについて検討し、プロジェクト対象地域だけでなく、南北を含めたチュニジア全体の観光資源を調査し、写真素材等を用意した。

また、プロジェクト対象地域であるトズール県の北東に位置するシディブフレルに着目し、この地域がフィルムツーリズムの観光資源であるという認知を、C/Pをはじめ地域住民や民間の観光関連関係者に広げた。この地域は地域住民も観光資源として認知しておらず、地域住民がピクニックなどの際にゴミを捨てていく等、資源の価値が損なわれる状況にあった為、官民連携での清掃活動を実施する等の際にも県知事や地元の小学生を招くなど、観光産業以外の関係者も巻き込むよう工夫を行った。

その他、本プロジェクトでは販路を含む市場を意識した商品開発を行い、ツアー商品を中心にパイロッ

ト事業を実施した。その際、会員制で旅行販売を行う旅行会社や造成販売一体型の旅行会社等、幅広い客層にアプローチできるように販路を考えてパイロット事業を実施することで、治安上の問題が生じ、外務省の危険度レベルが上昇した後も道祖神のようにパイロット事業の結果新たに作成されたツアーのすべてが催行不能になるという事態を回避することができた。

#### (5). 本邦研修の重要性

本プロジェクトにて実施された本邦研修成果は甚大であった。本邦研修参加の研修員は、総じて専門家チームが共有してきた知識への理解を日本に行き行って実体験することで深め、帰国後に本プロジェクトへの参加意欲や学習意欲が非常に高まった。更に、帰国後の知見共有セミナーで、自身の体験と今後の実務への反映を示すことが出来た。本邦研修とその後の知見共有セミナーの成果は、第3年次に2つの研修（おもてなし研修、サービス基準研修）として、実際にC/Pが講師として研修が実施されるようになった。

今後も JICA による課題別研修等にて、チュニジアの観光振興関係者が、日本にて研修を受けられる機会が生じることが望ましいと考える。

## 8. PDM の変遷

### 8.1 PDM の変遷

PDM と指標に関しては 2013 年 4 月に開催された初回 JCC において協議、承認されたものの、その後のベースライン調査の進展により、いくつかの指標について統計データの不足等が存在し、指標の入手ができないことが判明した。この為、定まっていなかった指標を提示するとともに、現状に即した指標の再定義を提案し、C/P 及び JICA との合意を得た。

プロジェクト目標及び成果の指標を再定義した PDM は、2013 年 9 月 3 日に開催された第 2 回 JCC により承認を受けた。ただし上位目標の指標に関しては、南部での活動を開始した後に決定することとなった。その後、2014 年 6 月 14 日に開催された第 3 回 JCC において上位目標の指標の再定義が承認された。

次項以降では、これらの変遷の経緯をまとめる。

#### 8.1.1 2013 年 9 月及び 2014 年 6 月の改訂

##### (1). 【プロジェクト目標】の【指標】について

「対象地域において MOT、ONTT 及び民間セクターを含む観光関連組織の連携を通じたマーケティング・プロモーション能力が向上する」というプロジェクト目標を達成するための指標として、まず、プロジェクト実施期間中に平均して年 1 回程度の官民協働となった観光フェアの実施が重要であると考え、3 年のプロジェクト期間中に最低 3 回の官民協働となった観光フェアの実施を、対象地域における官民連携を通じた能力向上の指標とした。次に、対象地域において官民協働で新たに作成された観光プロモーションマテリアルの見直しに関しては、作成後やはり年 1 回程度の見直しが重要であると考えた。また、プロモーションマテリアルに関しては、ウェブサイト及びブローシャー類（リーフレット、パンフレット）と具体的に規定した。ウェブサイトに関しては、当初 ONTT のウェブサイトのアクセス数を計る予定であったが、ウェブサイトが現在リニューアル中で指標の入手が不可能であること、技術的な問題から ONTT の既存ウェブサイト日本語版ウェブサイトを載せることができないことから、本項目は削除とした。

##### 改訂前

- 1.官民協働となった観光フェアが最低 X 回実施される。
- 2.対象地域において官民協働で新たに作成された観光プロモーションマテリアル（ウェブサイト、ブローシャーなど）が少なくともプロジェクト実施期間中に X 回見直され、更新された情報が掲載されている。
- 3.ONTT のウェブサイトへのアクセス数がプロジェクト開始時と比較して X%増加する。

##### 改訂後

- 1.官民協働となった観光フェアが最低 3 回実施される。
- 2.対象地域において官民協働で新たに作成された観光プロモーションマテリアル（ウェブサイト及びブローシャーなど）が少なくともプロジェクト実施期間中に 4 回見直され、更新された情報が掲載されている。
- 3.本項目は削除



(2). 【成果】と【指標】について

【成果 1】の 1.1 に関しては、官民連携による観光振興基本戦略が既に作成されており（「観光戦略 2016」及び「観光戦略 2016 アクションプラン」）、それに沿って観光政策が実施されているとのこと、さらに WG セッションにおいても日本人観光客のニーズを業界全体で共有したいという意見が散見されたことから、プロジェクト終了となる「2016 年までに官民連携による日本人観光客誘致のための基本方針が作成される」という指標を設定した。1.2 に関しては、本プロジェクトにおける C/P の活動の要は観光委員会ではなく課題別ワーキング・グループであることから、そのように定義を行った。また、1 年目は北部でプロジェクトを開始し、南部からの民間旅行会社の参加数がどうしても不確定にならざるを得ないこと、割合を決定し WG メンバーを固定してしまうことで、彼らの参加を妨げてしまう可能性があるということから、現地と協議して、割合ではなく主要メンバーの参加として定義した。官民連携による定期会合に関しても、具体的な名称として LCC を加え、上期と下期の年 2 回程度を目安に開催し、情報共有の場とすることを定義した。

|  |
|--|
| <b>成果</b>  |
| 改訂なし   |
| <b>指標</b>  |
| <b>改訂前</b>   |
| 1.1 20XX 年までに官民連携による観光振興基本戦略が作成される。                    |
| 1.2 MOT、ONTT 及び観光関連組織のスタッフ X%が観光委員会のメンバーとなり観光活動に参加する。  |
| 1.3 官民連携による定例会合が 1 年に最低 X 回開催される。                      |
| <b>改訂後</b>   |
| 1.1 2016 年までに官民連携による日本人観光客誘致のための基本方針が作成される。            |
| 1.2 MOT、ONTT 及び観光関連組織スタッフの主要メンバーが、各課題別ワーキング・グループに参加する。 |
| 1.3 LCC が 1 年に最低 2 回開催される。                             |

成果 2 に関しては、アジア人特に日本人観光客のニーズを業界全体で共有するための方針設定である、成果 1 に対応しつつ、研修計画作成、カリキュラム・教材作成、研修の実施、定期モニタリング・評価実施体制構築、カリキュラム・教材の見直しという一連の流れを支援していくために、年に 1 回の実施をマイルストーンとして業界全体の能力強化を図る。また、研修の対象を限定せず、観光関連業界全体で想定するため、「研修やセミナー参加者の 6 割が観光マーケティング・プロモーションに関する理解度テストで 80 点以上を取る」と定義した。

|   |
|---|
| <b>成果</b>   |
| 改訂なし  |
| <b>指標</b>   |
| <b>改訂前</b>  |
| 2.1 活動 2-2 で作成された計画書に基づき、MOT、ONTT 及び観光関連組織のスタッフを対象とした研修、セミナーが少なくとも 1 年に X 回以上実施される。 |
| 2.2 研修やセミナー参加者の X 割が観光マーケティング・プロモーションに関する理解度テストで X                                  |

|   |
|---|
| 点以上を取る。<br><b>改訂後</b><br>2.1 活動 2-2 で作成された計画書に基づき、MOT、ONTT 及び観光関連組織のスタッフを対象とした研修、セミナーが少なくとも 1 年に 1 回以上実施される。<br>2.2 研修やセミナー参加者の 6 割が観光マーケティング・プロモーションに関する理解度テストで 80 点以上を取る。 |
|---|

成果 3 に関しては、指標の具体的な数値として、2016 年のプロジェクト終了時までとして指標を定義し、さらに具体的な観光イベントとして、対象地域における B to B 商談会の実施と置き換えた。

|   |
|---|
| <b>成果</b>   |
| 改訂なし  |
| <b>指標</b>   |
| <b>改訂前</b>  |
| 3.2 20XX 年までに対象地域において観光イベントが少なくとも X 回以上実施される。       |
| <b>改訂後</b>  |
| 3.2 2016 年までに対象地域において B to B の商談会が少なくとも 1 回以上実施される。 |

**(3). 【上位目標】と【指標】について**

【上位目標】に関しては、ONTT の統計によれば、東アジア圏からの渡航者のほとんどが日本人及び中国人であることから、「国内・外国人（アジア人）」を「日本人、中国人」と変更した。また観光客滞在日数に関するデータはなく、観光客の到着数のみで限定すると純粋に観光客数をカウントすることが出来ないことから、「観光客滞在日数」を「ホテル宿泊日数」と変更した。数値に関しては、大きな政変や革命等が生じない場合、毎年外国人観光客数全体は 5%程度の増加傾向にあり<sup>11</sup>、本プロジェクトでのパイロット事業及びそれを通じた能力強化を通じて、日本人観光客に関しては毎年 10%程度の伸びが予想される。また、中国市場に関しても、未だその分母が小さいものの（2010 年 4,612 人、2011 年 11,872 人、2012 年 3,771 人、2013 年 4,308 人）、日本人市場とほぼ同一の伸び率で推移する傾向があること、そして 2014 年からチュニス／北京の直行便の計画があったことから、10%程度の伸びが予測された。この 2 点より、「対象地域における国内・外国人（アジア人）観光客滞在日数が XX 日増える。」に関しては、2018 年末を目安に「対象地域における日本人、中国人観光客のホテル宿泊日数が 7800 日に増える」と設定した。

また、「対象地域を訪れる観光客数に対する外国人（アジア人）観光客数の割合が XX%増加する」については、定義を明確にしつつ、同様の計算を行い、「対象地域を訪れる外国人観光客のホテル宿泊日数に対する日本人、中国人観光客のホテル宿泊日数の割合が 26%増える」と設定した。

|             |
|-------------|
| <b>上位目標</b> |
| 改訂なし        |

<sup>11</sup> 平成 26 年 1 月 23 日に発表された世界観光機関（UNWTO）の 2013 年世界観光動向によると、2013 年の国際観光客は前年比 5,200 万人増（+5%）の 10 億 8,700 万人を記録し、北アフリカ地域に関しては+6%の伸びと発表された。一方、チュニジアでは、2013 年の外国人の入国者数は 626 万人で前年比 5.3%増となっている。2014 年の観光動向については、UNWTO によると全体では 4.0~4.5%の増加と予測され、アフリカ地域に関しては+4~6%と予測されていることから、今後大きな政変、革命等が起きない場合毎年 5%程度の伸びが予想され、これが当時の数値設定の前提となっている。

|  |
|--|
| <p><b>指標</b></p> <p><b>改訂前</b></p> <p>1. 対象地域における国内・外国人（アジア人）観光客滞在日数が XX 日増える。<br/>                 2. 対象地域を訪れる観光客数に対する外国人（アジア人）観光客数の割合が XX%増加する。</p> <p><b>改訂後</b></p> <p>1. 対象地域における日本人、中国人観光客のホテル宿泊日数が 7800 日に増える。<br/>                 2. 対象地域を訪れる外国人観光客のホテル宿泊日数に対する日本人、中国人観光客のホテル宿泊日数の割合が 26%増える。</p> |
|--|

### 8.1.2 終了時評価調査における PDM の改訂

2015 年 11 月に終了時評価団による終了時評価が実施された。その際、現行の指標は曖昧な為、達成度の測定が困難であるとの指摘を受け、上位目標の指標に「対象地域において、全外国人の人泊を、2013 年 506,417 人泊から 2020 年に 16.2%増の 588,208 人泊とする。」という文言が追加され、成果 1 の指標 1.2、成果 3 の指標 3.1、3.2、3.3 に「プロジェクト終了までに」という文言が追加された。また、成果 3 の指標 3.4 として新たに「基本方針を官民連携のもと、プロジェクト終了までに準備する。」という文言が追加された。

|  |
|--|
| <p><b>上位目標の指標</b></p> <p><b>改訂前</b></p> <p>1. 対象地域における日本人、中国人観光客のホテル宿泊日数が 7800 日に増える。<br/>                 2. 対象地域を訪れる外国人観光客のホテル宿泊日数に対する日本人、中国人観光客のホテル宿泊日数の割合が 26%増える。</p> <p><b>改訂後</b></p> <p>1. 対象地域における日本人、中国人観光客のホテル宿泊日数が 7800 日に増える。<br/>                 2. 対象地域を訪れる外国人観光客のホテル宿泊日数に対する日本人、中国人観光客のホテル宿泊日数の割合が 26%増える。<br/>                 3. 対象地域において、全外国人の人泊を、2013 年 506,417 人泊から 2020 年に 16.2%増の 588,208 人泊とする。</p>             |
| <p><b>成果 1 の指標</b></p> <p><b>改訂前</b></p> <p>1.1 2016 年までに官民連携による日本人観光客誘致の為の基本方針が作成される。<br/>                 1.2 MOT (MOTH) 、 ONTT 及び観光関連組織スタッフの主要メンバーが、各課題別 WG に参加する。<br/>                 1.3 LCC が 1 年に最低 2 回開催される。</p> <p><b>改訂後</b></p> <p>1.1 2016 年までに官民連携による日本人観光客誘致の為の基本方針が作成される。<br/>                 1.2 プロジェクト終了までに、MOT (MOTH) 、 ONTT 及び観光関連組織スタッフの主要メンバーが、各課題別 WG に参加する。<br/>                 1.3 LCC が 1 年に最低 2 回開催される。</p> |
| <p><b>成果 3 の指標</b></p> <p><b>改訂前</b></p> <p>3.1 アクションプランに基づいた新たな観光プロモーションマテリアルが作成される。<br/>                 3.2 2016 年までに対象地域において B to B の商談会が少なくとも 1 回以上実施される。<br/>                 3.3 アクションプランに基づいた新たな観光商品が開発される。</p>  |

**改訂後**

- 3.1 プロジェクト終了までに、アクションプランに基づいた新たな観光プロモーション材料が作成される。
- 3.2 プロジェクト終了までに、対象地域において B to B の商談会が少なくとも 1 回以上実施される。
- 3.3 プロジェクト終了までに、アクションプランに基づいた新たな観光商品が開発される。
- 3.4 プロジェクト終了までに、日本人観光客誘致の為の基本方針を官民連携のもと準備する。

**8.2 本プロジェクトの PDM**

プロジェクト開始時の PDM は表 8-1 であり、プロジェクト目標及び成果の指標を再定義した PDM は表 8-2、上位目標の指標を定義した PDM は表 8-3、最終的な PDM は、2015 年 11 月に行われた終了時評価を受けて変更された表 8-4 である。

表 8-1 TENTATIVE PROJECT DESIGN MATRIX: PDM

Project Title: The Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion Date of Revision: October 2012  
 Project Duration: January 2013 – December 2015 (3 years) Version: 1  
 Target Area: Tozeur Governorate and Kébili Governorate  
 Target Group: MOT, ONTT and Tourism Related Organizations

| Project Summary   | Indicators   | Means of Verification  | Important Assumptions   |
|---|--|--|---|
| <p>[Overall Goal]</p> <p>Tourists are diversified through implementation of tourism marketing and promotion in the target areas.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>The number of the nights of domestic/ foreign (Asian) tourists increase by XX in the target areas.</li> <li>The ratio of foreign (Asian) tourists to overall tourists arrival increase by XX in the target areas.</li> </ol>  | <p>Statistical data provided by ONTT and other institutions.</p>   |   |
| <p>[Project Purpose]</p> <p>Tourism marketing and promotion capacity is strengthened in the target areas through building partnership among MOT, the Tunisian National Tourism Office (ONTT) and other relevant organizations including private sector.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Tourism Fair is held at least X times by the end of the Project under the public-private partnership.</li> <li>Developed tourism promotion materials (such as website and brochures) are revised and updated at least X time during the implementation of the Project.</li> <li>The number of hits to the ONTT's website increase by X % compared to the beginning of the Project.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Project Report</li> <li>Project Report, monitoring report</li> <li>Web access report</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Political and economic situations as well as security condition are stabilized.</li> <li>Tourism industry are not affected caused by the global economic depression</li> </ul> |
| <p>[Output]</p> <p>Output 1<br/>Partnership among MOT, ONTT and other relevant organizations in the target areas is strengthened.</p>   | <p>1.1 The strategy on tourism development is developed by the year XXXX.</p>  | <p>1.1 Developed strategy</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Major tourism policies and strategies are not drastically</li> </ul>   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p><b>Output 2</b><br/>Knowledge of MOT, ONTT and other relevant organizations in the target areas is enhanced for implementation of tourism marketing and promotion.</p> <p><b>Output 3</b><br/>Activities on tourism marketing and promotion are implemented in the target areas.</p>  | <p>1.2 X % of staff member of MOT, ONTT and other relevant organizations become a membership of tourism committee and are participated in the tourism activities.</p> <p>1.3 Forums / regular meetings under the public-private partnership are held X times in a year.</p> <p>2.1 Training/seminars are implemented X time in a year.</p> <p>2.2 XX% of participants of training/seminars scores X % on the test which checks level of their understanding.</p> <p>3.1 New tourism promotion materials are prepared.</p> <p>3.2 Tourism events are held at least XX times in the target area by year XXXX.</p> <p>3.3 Tourism products are developed in accordance with the action plans</p> | <p>1.2 Project report</p> <p>1.3 Project report</p> <p>2.1 Training and seminar reports, Project report</p> <p>2.2 Training and seminar reports,(Project report)</p> <p>3.1 Developed tourism materials</p> <p>3.2 Project report</p> <p>3.3 Developed tourism products, Project report</p> | <p>changed.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Many key members do not leave their positions or are not transferred to outside organizations.</li> </ul>                                 |
| <p><b>Activities</b></p> <p>1.1 Study, analyze, and share current situation and challenges on inter-organizational partnership strengthening among MOT, ONTT and other relevant organizations, the present condition of tourism marketing and promotion as well as verify tourism resources in the target areas.</p> <p>1.2 Establishing an organizational</p> | <p><b>Inputs</b></p> <p><b>The Tunisian side</b></p> <p>1. Project members</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project director</li> <li>- Project manager</li> <li>- Technical and administrative staff</li> </ul> <p>2. Project office and equipment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project office</li> <li>- Desks, chairs, cabinet, etc.</li> <li>- Copier, printer, scanner, etc.</li> </ul>  | <p><b>The Japanese side</b></p> <p>1. Experts</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chief Advisor</li> <li>- Project Coordinator</li> <li>- Tourism Marketing</li> <li>- Tourism Promotion</li> <li>- Tourism Product Development</li> <li>- Organizational Coordination</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- The project activities are not significantly affected by severe natural disaster or deterioration of security situation.</li> </ul> <p>Pre-conditions</p> |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>mechanism to strengthen public-private partnership among the relevant organizations in the tourism sector (e.g. establishment of tourism committee under the public-private partnership, development of tourism strategy).</p> <p>1.3 Hold forums /regular meetings among the relevant organizations in the tourism sector to strengthen public-private partnership.</p> <p>2.1 Identify training needs based on the survey results produced by Activity 1.1.</p> <p>2.2 Formulate plans for trainings/seminars and develop curricula as well as teaching materials based on the needs identified by Activity 2.1.</p> <p>2.3 Conduct, monitor training/seminars and revise curricula and teaching materials such as textbooks and guideline for teachers.</p> <p>3.1 Formulate tourism marketing and promotion strategy based on the survey results produced by Activity 1.1.</p> <p>3.2 Develop tourism marketing and promotion activity plans including new tourism product development.</p> <p>3.3 Implement tourism marketing and promotion activities based on the action plans.</p> <p>3.4 Monitor the activities conducted and revise the strategy and action plans.</p> | <p>3. Project costs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project activity cost</li> <li>- Administrative cost (Internet fee, telephone fee, printing cost, supplies expense, etc.)</li> </ul> | <p>2. Project staff</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project assistants, etc.</li> </ul> <p>3. Others</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vehicle(s) and other necessary equipment.</li> <li>- Technical training in Japan or 3rd country.</li> <li>- Administrative cost for experts' activities</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevant organizations, including private sector, don't oppose the project concept and activities.</li> <li>- Project members and budgets are sufficiently secured.</li> </ul> |
|---|---|---|---|

Notes:

1. 'Objectively Verifiable Indicators ' Means of Verification', ' Important Assumptions' and 'Pre-conditions' will be determined by the first meeting of JCC.
2. PDM will be able to be modified, if necessary, through approval by JCC.

表 8-2 PROJECT DESIGN MATRIX: PDM VER.2

Project Title: The Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion Date of Revision: September 2013  
 Project Duration: January 2013–January 2016 (3 years) Version: 2  
 Target Area: Tozeur Governorate and Kébili Governorate  
 Target Group: MOT, ONTT and Tourism Related Organizations

| Project Summary   | Indicators   | Means of Verification  | Important Assumptions  |
|---|--|--|--|
| [Overall Goal]<br>Tourists are diversified through implementation of marketing and promotion in the target areas under the public and private partnership.  | The number of the nights of domestic/foreign (Asian) is to increase by XX nights in the target areas.<br>The ratio of foreign tourists to overall tourists is to increase by XX% in the target areas.  | Statistical data provided by ONTT and relevant organizations               |  |
| [Project Purpose]<br>Tourism marketing and promotion capacity is strengthened in the target areas through building partnership among MOT, the Tunisian National Tourism Office (ONTT) and other relevant organizations, including the private sector. | 1. Tourism Fair is to be held at least three times under the public and private partnership.<br>2. New materials for promoting tourism to the target areas under the public and private partnership (such as a website and brochure) are to be reviewed and updated at least four times during the implementation period of the project. | 1. Project reports<br>2. Project reports and monitoring reports            | - Political and economic situations as well as security conditions are stabilized in their target areas.<br>- The tourism industry is not affected by a serious global economic recession. |
| [Output]<br>Output 1<br>Partnership among MOT, ONTT and other relevant organizations in the target areas is strengthened.   | 1.1. A basic strategy under the public and private partnership for attracting Japanese tourists is to be prepared by 2016.<br>1.2. Leading members of MOT, ONTT and other relevant organizations are to participate in ad-hoc working groups.<br>1.3. LCC is to be held at least twice a year.   | 1.4 Developed basic strategy<br>1.5 Project reports<br>1.6 Project reports | - Major tourism policies and strategies are not drastically changed.<br>- Many key members do not leave their positions or   |



|   |  |   |   |  |   |
|---|--|---|---|--|---|
| <p><b>Output 2</b><br/>Knowledge of MOT, ONTT and other relevant organizations in the target areas is enhanced for implementation of tourism marketing and promotion.</p> <p><b>Output 3</b><br/>Activities on tourism marketing and promotion for the target areas are implemented.</p>  | <p>2.1 Based on the plans that were devised in Activity 2-2, training courses and seminars are to be held at least once a year for staff of MOT, ONTT and other relevant organizations.</p> <p>2.2 Sixty percent of the participants in training courses and seminars are to score at least 80 points on the test that checks their level of understanding of marketing and promotion in the tourism industry.</p> <p>3.1 Based on the action plans, new tourism promotion materials are to be prepared.</p> <p>3.2 Business conference is to be held in the target areas at least once by 2016.</p> <p>3.3 Based on the action plans, new tourism products are to be developed.</p>   | <p>2.1 Training and seminar reports</p> <p>2.2 Training and seminar reports (Project reports)</p> <p>3.1 Developed materials</p> <p>3.2 Project reports</p> <p>3.3 Developed tourism products and Project reports</p> | <p>are not transferred to outside organizations.</p>  |  |   |
| <p><b>Activities</b></p> <p>1.1. Study and analyze current situation on inter-organizational partnership among MOT, ONTT and other relevant organizations, challenges of strengthening the partnership, and realities of tourism resources and of tourism marketing and promotion. Share the study results with parties concerned.</p> <p>1.2. Establish an organizational mechanism for strengthening the public and private partnership among relevant organizations in the tourism sector.</p> <p>1.3. Hold regular meetings and forums among relevant organizations in the tourism sector under the public and private partnership.</p> | <p><b>Inputs</b></p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>The Tunisian side</p> <p>1. Project members</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Director (MOT)</li> <li>- Project Manager (ONTT)</li> <li>- Assistant Project Manager (ONTT, ONTT Tozeur and Kebili)</li> <li>- ONTT Tozeur and Kebili technical and administrative staff</li> </ul> <p>2. Facilities and equipment</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <p>The Japanese side</p> <p>1. Specialists</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chief Expert and Deputy Chief Expert</li> <li>- Tourism marketing</li> <li>- Tourism promotion</li> <li>- Tourism product development</li> <li>- Coordination with organizations and operations</li> </ul> <p>2. Project staff</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project assistants, etc.</li> </ul> <p>3. Other</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vehicle(s) and other</li> </ul> </td> </tr> </table> |   | <p>The Tunisian side</p> <p>1. Project members</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Director (MOT)</li> <li>- Project Manager (ONTT)</li> <li>- Assistant Project Manager (ONTT, ONTT Tozeur and Kebili)</li> <li>- ONTT Tozeur and Kebili technical and administrative staff</li> </ul> <p>2. Facilities and equipment</p> | <p>The Japanese side</p> <p>1. Specialists</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chief Expert and Deputy Chief Expert</li> <li>- Tourism marketing</li> <li>- Tourism promotion</li> <li>- Tourism product development</li> <li>- Coordination with organizations and operations</li> </ul> <p>2. Project staff</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project assistants, etc.</li> </ul> <p>3. Other</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vehicle(s) and other</li> </ul> | <p>- Project activities are not seriously affected by natural disaster or deterioration in safety and security conditions</p> <p>Pre-conditions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevant organizati</li> </ul> |
| <p>The Tunisian side</p> <p>1. Project members</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Director (MOT)</li> <li>- Project Manager (ONTT)</li> <li>- Assistant Project Manager (ONTT, ONTT Tozeur and Kebili)</li> <li>- ONTT Tozeur and Kebili technical and administrative staff</li> </ul> <p>2. Facilities and equipment</p>   | <p>The Japanese side</p> <p>1. Specialists</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chief Expert and Deputy Chief Expert</li> <li>- Tourism marketing</li> <li>- Tourism promotion</li> <li>- Tourism product development</li> <li>- Coordination with organizations and operations</li> </ul> <p>2. Project staff</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project assistants, etc.</li> </ul> <p>3. Other</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vehicle(s) and other</li> </ul>   |   |   |  |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2.1 Identify needs for training on the basis of the study results in Activity 1.1.</p> <p>2.2 Formulate plans for training courses and seminars and develop curricula as well as teaching materials in response to the needs identified by Activity 2.1.</p> <p>2.3 Conduct training courses and monitor them on a regular basis to revise the curricula and teaching materials.</p> <p>3.1 Formulate tourism marketing and promotion strategies, based on the study results produced by Activity 1.1.</p> <p>3.2 Devise action plans for tourism marketing and promotion including new tourism product development.</p> <p>3.3 Implement the tourism marketing and promotion activities based on the action plans.</p> <p>3.4 Monitor the activities conducted and revise the strategies and action plans.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Office</li> <li>- Equipment necessary for Japanese specialists' activities (desks, chairs, a copier, a printer, etc.)</li> </ul> <p>3. Project costs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project activity costs</li> <li>- Administrative costs (Internet fees, telephone fees, printing costs in the office, etc.)</li> </ul> | <p>necessary equipment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technical training in Japan or a third country</li> <li>- Administrative costs for project activities</li> </ul> <p>ons including the private sector do not oppose the project concept and activities.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project members and budgets are sufficiently secured.</li> </ul> |
|--|--|--|

Notes:

\*PDM will be able to be modified, if necessary, through approval from JCC.

表 8-3 PROJECT DESIGN MATRIX: PDM VER.3

Project Title: The Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion Date of Revision: June 2014  
 Project Duration: January 2013–January 2016 (3 years) Version: 3  
 Target Area: Tozeur Governorate and Kébili Governorate  
 Target Group: MOT, ONTT and Tourism Related Organizations

| Project Summary  | Indicators   | Means of Verification   | Important Assumptions  |
|--|--|---|--|
| <p>[Overall Goal]<br/>                     Tourists are diversified through implementation of marketing and promotion in the target areas under the public and private partnership.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>The number of nights of Japanese and Chinese tourists increases by 7,800 nights in the target areas.</li> <li>The ratio of the number of nights of Japanese and Chinese tourists to the one of overall tourists increases by 26% in the target areas.</li> </ol>  | Statistical data provided by ONTT and relevant organizations.   |  |
| <p>[Project Purpose]<br/>                     Tourism marketing and promotion capacity is strengthened in the target areas through building partnership among MOT, the Tunisian National Tourism Office (ONTT) and other relevant organizations, including the private sector.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Tourism Fair is to be held at least three times under the public and private partnership.</li> <li>New materials for promoting tourism to the target areas under the public and private partnership (such as a website and brochures) are to be revised and updated at least four times during the implementation period of the project.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Project reports</li> <li>Project reports and monitoring reports</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Political and economic situations as well as security conditions are stabilized in the target areas.</li> <li>The tourism industry is not affected by a serious global economic recession.</li> </ul> |
| <p>[Output]<br/>                     Output 1<br/>                     Partnership among MOT, ONTT and other relevant organizations in the target areas is strengthened.</p>   | 1.1 A basic strategy under the public and private  | 1.1 Developed basic strategy  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Major tourism policies and</li> </ul>   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <p>Output 2<br/>Knowledge of MOT, ONTT and other relevant organizations in the target areas is enhanced for implementation of tourism marketing and promotion.</p> <p>Output 3<br/>Activities on tourism marketing and promotion for the target areas are implemented.</p> | <p>partnership for attracting Japanese tourists is to be prepared by 2016.</p> <p>1.2 Leading members of MOT, ONTT and other relevant organizations are to participate in ad-hoc working groups.</p> <p>1.3 LCC is to be held at least twice a year.</p> <p>2.1 Based on the plans that were devised in Activity 2-2, training courses and seminars are to be held at least once a year for staff of MOT, ONTT and other relevant organizations.</p> <p>2.2 60% of the participants in training courses and seminars are to score at least 80 points on the test that checks their level of understanding of marketing and promotion in the tourism industry.</p> <p>3.1 Based on action plans, new tourism promotion materials are to be prepared.</p> <p>3.2 Tourism events are to be held in the target areas at least once by 2016.</p> <p>3.3 Based on action plans, new</p> | <p>1.2 Project reports</p> <p>1.3 Project reports</p> <p>2.1 Training and seminar reports</p> <p>2.2 Training and seminar reports (Project reports)</p> <p>3.1 Developed materials</p> <p>3.2 Project reports</p> <p>3.3 Developed tourism reports and Project reports</p> | <p>strategies are not drastically changed.</p> <p>- Many key members in the project do not leave their positions or are not transferred to outside organizations.</p> |
|--|---|--|---|

|   | tourism products are to be developed.  |  |
|---|--|--|
| <p><b>Activities</b></p> <p>1.1 Study and analyze current situation on inter-organizational partnership among MOT, ONTT and other relevant organizations, challenges of strengthening the partnership, and realities of tourism resources and of tourism marketing and promotion. Share the study results with parties concerned.</p> <p>1.2 Establish an organizational mechanism for strengthening the public and private partnership among relevant organizations in the tourism sector.</p> <p>1.3 Hold regular meetings and forums among relevant organizations in the tourism sector under the public and private partnership.</p> <p>2.1 Identify needs for training on the basis of the study results in Activity 1.1.</p> <p>2.2 Formulate plans for training courses and seminars and develop curricula as well as teaching materials in response to the needs identified by Activity 2.1.</p> <p>2.3 Conduct training courses and monitor them on a regular basis to revise the curricula and teaching materials.</p> <p>3.1 Formulate tourism marketing and promotion strategies, based on the study results produced by Activity 1.1.</p> <p>3.2 Devise action plans for tourism marketing and promotion including new tourism product development.</p> <p>3.3 Implement the tourism marketing and promotion activities based on the action plans.</p> <p>3.4 Monitor the activities conducted and revise the strategies and action plans.</p> | <p><b>Inputs</b></p> <p><b>The Tunisian side</b></p> <p>1. Project members</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Director (MOT)</li> <li>- Project Manager (ONTT)</li> <li>- Assistant Project Managers (ONTT、ONTT Tozeur and Kebili)</li> <li>- ONTT Tozeur and Kebili technical and administrative staff</li> </ul> <p>2. Facilities and equipment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Office</li> <li>- Equipment necessary for Japanese experts' activities (desks, chairs, a copier, a printer, etc.)</li> </ul> <p>3. Project Costs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project activity costs</li> <li>- Administrative costs (Internet fees, telephone fees, printing costs in the office, etc.)</li> </ul> | <p><b>The Japanese side</b></p> <p>1. Specialists</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chief Adviser and Deputy Chief Adviser</li> <li>- Tourism marketing</li> <li>- Tourism promotion</li> <li>- Tourism product development</li> <li>- Coordination with organizations and in operations</li> </ul> <p>2. Project staff</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Assistants etc.</li> </ul> <p>3. Others</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vehicle(s) and other necessary equipment</li> <li>- Technical training in Japan or a third country.</li> <li>- Administrative costs for project activities</li> </ul> <p>- Project activities are not affected seriously by natural disaster or a deterioration in safety and security conditions</p> <p><b>Pre-conditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevant organizations, including the private sector, do not oppose the project concept and activities.</li> <li>- Project members and budgets are sufficiently secured.</li> </ul> |

表 8-4 PROJECT DESIGN MATRIX: PDM VER.4

Project Title: The Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion Date of Revision: November 2015  
 Project Duration: January 2013 – January 2016 (3 years) Version: 4  
 Target Area: Tozeur Governorate and Kébili Governorate  
 Target Group: Ministry of Tourism and Handicrafts (MOTH), Tunisian National Tourism Office (ONTT) and other relevant organizations in the target areas

| Project Summary  | Indicators  | Means of Verification   | Important Assumptions  |
|--|---|---|--|
| <p>[Overall Goal]</p> <p>Tourists are diversified through implementation of marketing and promotion in the target areas under the public and private partnership.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>The number of nights of Japanese and Chinese tourists increases by 7,800 nights in the target areas.</li> <li>The ratio of the number of nights of Japanese and Chinese tourists to the one of overall tourists increases by 26% in the target areas.</li> <li>The number of nights spent by tourists of all nationalities in the target areas (Tozeur and Kébili) will increase from 506,417 in 2013 to 588,208, an increase of 16.2 %, in 2020.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>ONTT’s statistic report « LE TOURISME TUNISIEN EN CHIFFRES »</li> </ol>    |  |
| <p>[Project Purpose]</p> <p>Tourism marketing and promotion capacity is strengthened in the target areas through building partnership among the MOTH, the ONTT and other relevant organizations, including the private sector.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>New materials for promoting tourism to the target areas under the public and private partnership (such as a website and brochures) will be revised and updated at least four times during the project period.</li> <li>Tourism Fair is to be held at least three times under the public and</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Project reports</li> <li>Project reports and monitoring reports</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Political and economic situations as well as security conditions are stabilized in the target areas.</li> <li>The tourism industry is not affected by a serious global economic recession.</li> </ul> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | private partnership.   |  |  |
| <p>[Output]</p> <p>Output 1<br/>Partnership among the MOTH, the ONTT and other relevant organizations in the target areas is strengthened.</p> <p>Output 2<br/>Knowledge of the MOTH, the ONTT and other relevant organizations in the target areas is enhanced for implementation of tourism marketing and promotion.</p> <p>Output 3<br/>Activities on tourism marketing and promotion for the target areas are implemented.</p> | <p>1.1 A basic strategy under the public and private partnership for attracting Japanese tourists is to be prepared by the end of the project period.<br/>1.2 Leading Members of the MOTH, the ONTT and other relevant organizations in the target areas will participate in ad-hoc working groups.<br/>1.3 LCC will be held at least twice a year.</p> <p>2. 2.1 Based on the plans that were devised in Activity 2-2, training courses and seminars are to be held at least once a year for staff of MOT, ONTT and other relevant organizations.<br/>2.2 60% of the participants in training courses and seminars will score at least 80 points on the test that checks their level of understanding of marketing and promotion in the tourism industry.</p> <p>3.1 Based on action plans, new tourism promotion materials will be prepared by the end of the project period.<br/>3.2 A B-to-B business meeting by inbound tour operators will be held in the target areas by the end of</p> | <p>1.1 Project reports</p> <p>1.2 Project reports</p> <p>1.3 Project reports</p> <p>2.1 Training and seminar reports</p> <p>2.2 Project reports (Training and seminar reports)</p> <p>3.1 Developed materials</p> <p>3.2 Project reports</p> <p>3.3 Project reports</p> <p>3.4 Document (Basic strategy)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Major tourism policies and strategies are not drastically changed.</li> <li>- Many key members do not leave their positions or are not transferred to outside organizations.</li> </ul> |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   | <p>the project period.</p> <p>3.3 Based on action plans, new tourism products will be developed by the end of the project period.</p> <p>3.4 A basic strategy for attracting Japanese tourists will be prepared under the public and private partnership by the end of the project period.</p>  |   |  |
| <p><b>Activities</b></p> <p>1.1 Study and analyze current situation on inter-organizational partnership among the MOTH, the ONTT and other relevant organizations, challenges of strengthening the partnership, and realities of tourism resources and of tourism marketing and promotion. Share the study results with parties concerned.</p> <p>1.2 Establish an organizational mechanism for strengthening the public and private partnership among relevant organizations in the tourism sector.</p> <p>1.3 Hold regular meetings and forums among relevant organizations in the tourism sector under the public and private partnership.</p> <p>2.1 Identify needs for training based on the study results in the Activity 1.1.</p> <p>2.2 Formulate plans for training courses and seminars and develop curricula as well as teaching</p> | <p><b>Inputs</b></p> <p><b>The Tunisian side</b></p> <p>1. Project members</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Director (MOTH)</li> <li>- Project Manager (ONTT)</li> <li>- Assistant Project Managers (ONTT、ONTT Tozeur and Kebili)</li> <li>- ONTT Tozeur and Kebili technical and administrative staff</li> </ul> <p>2. Facilities and equipment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Office</li> <li>- Equipment necessary for Japanese experts' activities (desks, chairs, a copier, a printer, etc.)</li> </ul> <p>3. Project Costs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project activity costs</li> <li>- Administrative costs (Internet fees, telephone fees, printing costs in the office, etc.)</li> </ul> | <p><b>The Japanese side</b></p> <p>1. Specialists</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chief Adviser and Deputy Chief Adviser</li> <li>- Tourism marketing</li> <li>- Tourism promotion</li> <li>- Tourism product development</li> <li>- Coordination with organizations and in operations</li> </ul> <p>2. Project staff</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Assistants, etc.</li> </ul> <p>3. Others</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technical training in Japan and third country</li> <li>- Administrative costs for project activities</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project activities are not affected seriously by natural disaster or a deterioration in safety and security conditions</li> </ul> <p><b>Pre-conditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevant organizations, including the private sector, do not oppose the project concept and activities.</li> <li>- Project members and budgets are sufficiently secured.</li> </ul> |



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>materials in response to the needs identified by the Activity 2.1.</p> <p>2.3 Conduct training courses and monitor them on a regular basis to revise the curricula and teaching materials.</p> <p>3.1 Formulate tourism marketing and promotion strategies, based on the study results produced by the Activity 1.1.</p> <p>3.2 Devise action plans for tourism marketing and promotion including new tourism product development.</p> <p>3.3 Implement the tourism marketing and promotion activities based on the action plans.</p> <p>3.4 Monitor the activities conducted and revise the strategies and action plans.</p> |  |  |
|--|--|--|

添付 1. JCC 協議議事録

(1). 第 1 回 JCC 協議議事録

MINUTES OF MEETING  
OF THE FIRST JOINT COORDINATION COMMITTEE (JCC) MEETING  
OF  
PROJECT FOR STRENGTHENING THE CAPACITY FOR TOURISM PROMOTION

The Expert Team of the Project from Japanese side (hereinafter referred to as “the Team”) headed by Toshio URUNO and the authorities concerned of the Government of the Republic of Tunisia represented by the Minister of Tourism conducted the 1<sup>st</sup> Joint Coordination Committee (hereinafter referred to as “JCC”) at the conference room of the Ministry of Tourism (hereinafter referred to as “MOT”) in 15<sup>th</sup> April 2013.

As a result of the discussions, the Team and the MOT agreed the matters referred to in the document attached hereto.

Tunis, Tunisia  
15<sup>th</sup> April 2013



Mr. Toshio URUNO  
Chief Advisor  
Japan International Cooperation Agency



Mr. Jamel GAMRA  
Minister of Tourism  
Republic of Tunisia

#### Attached Document

##### 1. Opening Meeting (Tunisia):

H. E. Mr. Jamel GAMRA, Minister of Tourism, delivered the warmest opening address.

##### 2. Opening Meeting (Japan):

H. E. Mr. Juichi TAKAHARA, Ambassador of Japan in Tunisia, also delivered the warmest speech.

##### 3. Project Objective and Framework:

- Chief Expert Mr. URUNO made a presentation about the Project Objective and Framework based on the summary of the Inception Report.
- Expert for Organizational Coordination Mr. HASEGAWA explained about the Implementation Process of the Project.

##### 4. Main Points Discussed :

- 1) The Team explained that it would be essential to conduct the activities in the North region at an early stage of the Project in cooperation with the Regional Commissionaires in Tozeur and Kebili of Tunisia National Tourism Office (hereinafter referred to as "ONTT") and ONTT Headquarters for the purpose of strengthening the capacity of the counterparts (hereinafter referred to as "C/P").

The Team also explained that Japanese tourists were highly concerned with the circumstances in the South region of Tunisia and emphasized that stabilization of the situation in the South region would be indispensable for the Japanese tourism market.

- 2) The Team explained that it would be important for C/P in the South region, such as ONTT Tozeur and Kebili to understand the present situation of the tourism marketing and promotion not only in the South region but also in the North region and to implement their tasks for aiming at the achievement of the Project and effective result of the Project.

Both sides agreed that expenses of transportation and travel allowances for the ONTT Tozeur, Kebili and other related C/P in the South region would be borne by the MOT and/or ONTT.

- 3) The Team explained that some of the Project activities would be conducted in the North region for the meantime, while the Team would also undertake activities in the South region in the light of the circumstances.
  - 4) Both sides agreed that the Greater Tunis would be the target area in the North region for conducting the Project activities under the ONTT Headquarters' responsibility.
  - 5) Both sides agreed that the activities of the Project would be implemented and managed by the members of JCC, person in charge of the Local Coordination Committee (hereinafter referred to as "LCC") and the Working Group (hereinafter referred to as "WG").
  - 6) Both sides agreed that the Inception Report would be finalized by 30<sup>th</sup> of April in line with the agreement reached at the first JCC meeting and the Project activities would be commenced promptly after the approval of the Inception Report.  
The team addressed that the detailed schedule of the provision of the equipment and the nomination of the 1<sup>st</sup> trainees to Japan would be discussed after its approval.
  - 7) The timing of the commencement of activities in the South region is depending upon the situation. However, it will be discussed and decided at the next JCC meeting and be commenced as early as possible.
5. Closing speech
- Mr. Ryuichi TOMIZAWA, Chief Representative of JICA Tunisia, gave a closing address.

END

List of Annex

- Annex 1 : List of Attendants
- Annex 2 : Agenda
- Annex 3 : ICR Summary

## **Annex 1 : List of the Attendants**

### **Tunisian Side:**

- **Ministry of Tourism**

H. E. Mr. Jamel GAMRA Minister of Tourism <Chairperson>  
Ms. Mouna MATHLOUTHI GHLISS Director of International Cooperation  
Mr. Mohamed Moez BELHASSAN Deputy Director  
Mr. Karim GHARBI Director General  
Mr. Imed REZGANI Consultant of the Minister of Tourism

- **Tunisia National Tourism Office (ONTT)**

Mr. Habib AMMAR Director General <Vice Chairperson>  
Ms. Nabih BOUSSETTA Director of Studies and Statistics Department  
Mr. Tarak ZAYEN Head of Patrimony Division  
Mr. Mohamed JERBI Director  
Ms. Amel KALLEL Deputy Director  
Ms. Sarra TITAY Director  
Mr. Mohamed Mehdi JALLOULI Manager  
Ms. Meriem MEDDEB  
Ms. Hajer LONGO  
Mr. Aymen RAHMANI

- **ONTT - Tozeur**

Mr. Mohamed ESSAYEM Tourism Regional Commissioner

- **Government of Tozeur**

Mr. Mohamed ben JABER Delegate/Representative in charge of Economic Affairs

- **Hotel school of Tozeur**

Mr. Zouhair LOUHICHI Principal

- **ONTT - Kébili**

Mr. Anouar CHETOUI Tourism Regional Commissioner

- **Government of Kébili**

Mr. Abed El MAJID ABESS General Secretary

- **Ministry of Culture**  
Mr. Kacem RIDHA      Director General of Agency Heritage and Cultural  
Development in Tunisia
  
- **Ministry of Regional Development and Planning**  
Mr. Safi LAZIZI      Regional Director for Promotion (Kébili)
  
- **Office of South Development**  
Mr. Mohamed Said LAZOUECHE Representative of the Office of South Development  
(Tozeur)
  
- **ONTT—North Tunis, Bizerte, South Tunis and Zaghouan**  
Ms. Besma Ben HMIDA      Regional Commissioner of Tourism Zaghouan and Tunis  
-Sud  
Mr. Faical JEBARI      Regional Commissioner of Tourism Tunis-Nord  
Mr. Chekib CHAKROUN      Regional Commissioner of Tourism Bizerte
  
- **Tunisian Federation of Travel Agencies (FTAV)**  
Mr. Dhafer LETAIEF      Vice President
  
- **Tunisian Federation of Hotel (FTH)**  
Mr. Afif KCHOUK,      President of Committee of Promotion and Publicity  
Mr. Fethi ZRIDA      Director of Training  
Mr. Sofiene BEN SAHBENE

**Japanese Side**

- **Japan Embassy**  
H. E. Mr. Juichi TAKAHARA      Ambassador  
Mr. Toshiki TANAKA      Third Secretary  
Mr. Mohamed EL Arbi RAOUAFI      Assistant of Economic Affairs and  
Cooperation
  
- **JICA Tunisia Office**

|                      |                             |
|----------------------|-----------------------------|
| Mr. Ryuichi TOMIZAWA | Chief Representative        |
| Mr. Tetsuya TAKIMOTO | Representative              |
| Ms. Hiroko KONNO     | Project Formulation Advisor |
| Ms. Latifa MAMI      | Program Officer             |

• **JICA Expert Team**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Mr. Toshio URUNO      | Chief Expert                           |
| Mr. Yasuhiro HASEGAWA | Expert for Organizational Coordination |
| Mr. Gen SAKAMOTO      | Expert for Tourism Product Development |

**Annex 2 : Agenda**

**JICA Project on the Strengthening of the Capacity for Tourism Promotion in Republic  
of Tunisia**

**1<sup>st</sup> Joint Coordination Committee on 15<sup>th</sup> April, 2013**

Date and Time: 15<sup>th</sup> April, 2013 10:00~12:00

Place: Conference Room at the MOT

Agenda:

- 10:00-10:10 Opening Speech The opening speech by the Minister of Tourism
- 10:10-10:20 Opening Speech The opening speech by the Ambassador of Japan in Tunisia
- 10:20-10:50 Presentation of Project Framework by Mr. URUNO
- 10:50-11:20 Presentation of the Project Implementation Mechanism by Mr. HASEGAWA.
- 11:20-11:50 Q and A
- 11:50-12:00 The closing speech by Chief Representative of JICA Tunisia office


(2). 第2回 JCC 協議議事録

MINUTES OF MEETING  
OF THE SECOND JOINT COORDINATION COMMITTEE (JCC) MEETING  
OF  
THE PROJECT FOR STRENGTHENING THE CAPACITY FOR TOURISM  
PROMOTION

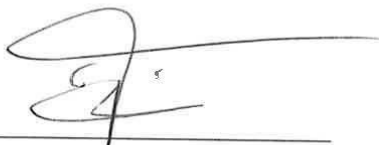
The Japanese Expert Team of the Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion (hereinafter referred to as "the Project") from Japanese side (hereinafter referred to as "the Team") headed by Toshio URUNO and the authorities concerned of the Government of the Republic of Tunisia represented by the Minister of Tourism conducted the Second Joint Coordination Committee (hereinafter referred to as "JCC") at the meeting room of the Golden Tulip El Mechtel Hotel in Tunis on 3<sup>rd</sup> September 2013.

As a result of the discussions, the Team and the Ministry of Tourism (hereinafter referred to as "MOT") agreed the matters referred to in the document attached hereto.

Tunis, Tunisia  
3<sup>rd</sup> September 2013



Mr. Toshio URUNO  
Chief Expert  
Japan International Cooperation Agency



Mr. Jamel GAMRA  
Minister of Tourism  
The Republic of Tunisia



Attachment

1. Opening Meeting (Tunisia):

H. E. Mr. Jamel GAMRA, Minister of Tourism, delivered the warmest opening address and stated the intermediate situation of the Project.

2. Opening Meeting (Japan):

H. E. Mr. Juichi TAKAHARA, Ambassador of Japan in Tunisia, also delivered the warmest speech.

3. Approval of the Project Design Matrix (hereinafter referred to as "PDM"):

1) Chief Expert Mr. URUNO explained PDM.

The Team redefined the index by the progress of baseline survey. The index of an overall goal will be determined after the activity in the South region begins, and it will be discussed on a constant basis.

2) Both sides agreed the Objectively Verifiable Indicators shown on the PDM.

4. Main Points Discussed

The Team also explained the progress of the Project and both sides agreed on "The project progress report".

1) The implementation of baseline survey was summarized and a list of the collected data was presented.

2) The implementation of coverage exploration and arrangement of the coverage data based on cooperation with CP were explained.

3) The participation in INDABA Travel fair held in Durban in the Republic of South Africa was explained.

4) The outline of the first LCC was presented.

5) The organization of each WG and the detail of WG sessions were explained.

6) The outlines of the results 1-3 were presented based on the PDM.



5. The on-going subjects

- 1) Education tour to Japan
- 2) Preparation of promotion materials

6. Future activity plans

- 1) The number of WG sessions and the concrete target of each WG were shown.

7. Closing speech

Mr. Taro KIKUCHI, Deputy Chief Representative of JICA Tunisia, gave a closing address.

END

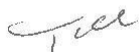
List of Annexes

Annex 1 : List of Attendants

Annex 2 : Agenda

Annex 3 : PDM

Annex 4 : The Project progress report



**Annex 1 : List of the Attendants**

**Tunisian Side:**

**1. Ministry of Tourism**

H. E. Mr. Jamel GAMRA Minister of Tourism <Chairperson>  
Ms. Mouna MATHLOUTHI GHLISS Director of International Cooperation  
Mr. Nidhal JEDDA Director, Protocol of Minister  
Mr. Zoubeir JEBABLI Service communication  
Ms. Belleli Rachida

**2. Tunisia National Tourism Office (ONTT)**

Mr. Habib AMMAR Director General <Vice Chairperson>  
Ms. Nebiha BOUSSETTA Director of Studies and Statistics Department  
Mr. Mohamed JERBI Director  
Ms. Amel KALLEL Deputy Director  
Ms. Sarra TITAY Director  
Mr. Mohamed Mehdi JALLOULI Manager  
Mr. Riadh DKHILI

**3. ONTT - Tozeur**

Mr. Mohamed ESSAYEM Tourism Regional Commissioner  
Mr. Sassi BOUSSOUDA

**4. Governorate of Tozeur**

Mr. Mohamed BEN JABER General Secretary

**5. Hotel school of Tozeur**

Mr. Zoubeir LOUHICHI Director

**6. ONTT – Kébili**

Mr. Anouar CHETOUI Tourism Regional Commissioner

**7. Governorate of Kébili**

Mr. Abdelmajid ABBESS General Secretary

**8. Ministry of Culture**

Ms. Samira BEN BADR

**9. Ministry of Development and International Cooperation**

Ms. Essia BELKEFI Director

**10. Office of South Development**

Mr. Fethi FADHLY Central Director



**11. ONTT – North Tunis, Bizerte, South Tunis and Zaghouan**

Ms. Besma BEN HAMIDA Regional Commissioner of Tourism Zaghouan and Tunis  
-Sud  
Mr. Fayçal JEBARI Regional Commissioner of Tourism Tunis-Nord

**12. Tunisian Federation of Travel Agencies (FTAV)**

Mr. Moncef CHETOUI Vice President  
Ms. Nadia KTATA General Secretary  
Mr. Chokri ZAABANI President FTAV Tozeur

**13. Tunisian Federation of Hotel (FTH)**

Ms. Fatma BENNOUR

**14. Batouta Voyages**

Mr. Zouhair MBAREK

**Japanese Side**

**1. Japan Embassy**

H. E. Mr. Juichi TAKAHARA Ambassador  
Mr. Daisuke SATO First Secretary

**2. JICA Tunisia Office**

Mr. Taro KIKUCHI Deputy Chief Representative  
Mr. Tetsuya TAKIMOTO Representative  
Ms. Saori KONAN Project Formulation Advisor  
Ms. Latifa MAMI Program Officer

**3. JICA Expert Team**

Mr. Toshio URUNO Chief Expert  
Mr. Yasuhiro HASEGAWA Expert for Organizational Coordination  
Ms. Mai OKAWARA Expert for Tourism Marketing

*Handwritten signature*

**Annex 2 : Agenda**

**JICA Project on the Strengthening of the Capacity for Tourism Promotion in The Republic  
of Tunisia**

**2<sup>nd</sup> Joint Coordination Committee on 3<sup>rd</sup> September, 2013**

Date and Time: 3<sup>rd</sup> September, 2013 09:15~10:45

Place: Meeting room at the Golden Tulip El Mechtel Hotel in Tunis

Agenda:

- 1) 09:15-09:25 Opening Speech The opening speech by the Minister of Tourism
- 2) 09:25-09:35 Opening Speech The opening speech by the Ambassador of Japan in Tunisia
- 3) 09:35-10:25 Presentation of the progress of the Project by the Chief Expert of the Project
- 4) 10:25-10:35 Agreement of the progress report of the Project
- 5) 10:35-10:45 The closing speech by the Deputy Chief Representative of JICA Tunisia office



**Tableau 1 Matrice de conception de projet (PDM)**

Nom du projet : Projet de renforcement des capacités promotionnelles du tourisme tunisien

Durée du projet : De janvier 2013 à janvier 2016 (3 ans)

Emplacement du projet : Gouvernorats de Tozeur et de Kébili

Groupes cibles : Le MOT (ministère du Tourisme), l'ONTT (Office National du Tourisme Tunisien) et les organisations liées au tourisme

| Aperçu du projet :  | Indicateurs  | Moyens de vérification  | Conditions externes  |
|---|--|---|--|
| <p><b>« Objectif global »</b><br/>Des touristes sont diversifiés à travers le marketing et la promotion par la coopération public-privé dans les régions cibles.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>La durée de séjour des touristes tunisiens et étrangers (asiatiques) augmente de XX nuits dans les régions cibles.</li> <li>La proportion du nombre de touristes étrangers (asiatiques) par rapport au nombre total de touristes visitant les régions cibles augmente de XX %.</li> </ol>   | Données statistiques publiées par l'ONTT et les organisations liées   |  |
| <p><b>« Objectif du projet »</b><br/>Les capacités de marketing et de promotion sont renforcées dans les régions cibles par la coopération entre le MOT, l'ONTT et des organisations liées au tourisme comprenant le secteur privé.</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>La foire touristique issue de la coopération public-privé est tenue au moins 3 fois.</li> <li>Le matériel de promotion touristique nouvellement créé par la coopération public-privé pour les régions cibles (site web, brochures, etc.) est révisé au moins 4 fois durant la réalisation du projet et les informations sur ce matériel sont mises à jour.</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Rapport de création du projet</li> <li>Rapport du projet, rapport d'avancement du projet</li> </ol>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien de la sécurité et de la stabilité économique et politique des régions cibles.</li> <li>Qu'une grave crise économique mondiale ne se produise pas.</li> </ul>   |
| <p><b>« Résultats »</b><br/>Résultat 1 :<br/>La coopération entre le MOT, l'ONTT et des organisations liées au tourisme est renforcée dans les régions cibles.</p> <p>Résultat 2 :<br/>Des connaissances du MOT, de l'ONTT et des organisations liées au tourisme dans les régions cibles sont renforcées pour la mise en pratique d'activités de marketing et de promotion touristiques.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>La stratégie de base destinée à attirer des touristes japonais par la coopération public-privé est établie avant l'année 2016.</li> <li>Les membres principaux du personnel du MOT, de l'ONTT et des organisations liées au tourisme participent à chaque groupe de travail (WG) par thème.</li> <li>Les LCC sont tenus au moins 2 fois par an.</li> </ol> </li> <li>En se basant sur le plan créé dans l'activité 2.2, les formations et séminaires destinés au personnel du MOT, de l'ONTT et des organisations liées au tourisme sont</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de base établie</li> <li>Rapport du projet</li> <li>Rapport du projet</li> <li>Rapport d'exécution des formations et séminaires</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Que les politiques et stratégies touristiques principales ne changent pas radicalement.</li> <li>Qu'il n'y ait pas beaucoup de changement de poste des membres ayant un rôle central dans le projet.</li> </ul> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>Résultat 3 :<br/>Des activités de marketing et de promotion du tourisme sont mises en pratique dans les régions cibles.</p>   | <p>2.2 tenus plus d'1 fois par an.<br/>60 % des participants aux formations et aux séminaires obtiennent 80 points sur 100 ou plus lors des tests de compréhension relatifs au marketing et à la promotion touristique.</p> <p>3.1 De nouveaux matériels de promotion touristique basés sur le plan d'action sont créés.</p> <p>3.2 La réunion d'affaires B to B est organisée dans les régions cibles au moins 1 fois avant 2016.</p> <p>3.3 De nouveaux produits touristiques sont développés conformément au plan d'action.</p>   | <p>2.2 Rapport des formations et séminaires (rapport du projet)</p> <p>3.1 Matériels créés</p> <p>3.2 Rapport du projet</p> <p>3.3 Produits touristiques développés, rapport du projet</p>   |  |
| <p><b>Activités</b></p> <p>1.1 Etudier et analyser la situation actuelle et des difficultés concernant le renforcement de la coopération entre le MOT, l'ONTT et des organisations liées au tourisme, la situation actuelle des ressources touristiques, la situation liée au marketing et à la promotion touristique et partager ces résultats entre parties prenantes.</p> <p>1.2 Créer des mécanismes pour renforcer la coopération public-privé entre des organisations liées au secteur du tourisme.</p> <p>1.3 Organiser des forums et des réunions périodiques avec les organisations liées au tourisme pour renforcer la coopération public-privé.</p> <p>2.1 Déterminer les besoins de formation en se basant sur les résultats d'étude de l'activité 1.1.</p> <p>2.2 Elaborer des programmes, des matériels pédagogiques et un plan destiné à la mise en place de formations et séminaires pour répondre aux besoins identifiés.</p> <p>2.3 Mettre en place des formations et séminaires, faire un suivi régulier, réviser les programmes et matériels pédagogiques.</p> <p>3.1 Elaborer la stratégie de marketing et de promotion du tourisme basée sur les résultats de l'étude de l'activité 1.1.</p> <p>3.2 Elaborer des plans d'action de marketing et de promotion du tourisme comprenant le développement de nouveaux produits touristiques.</p> <p>3.3 Mettre en pratique des activités de marketing et de promotion du tourisme basées sur les plans d'action.</p> <p>3.4 Faire un suivi des activités mises en pratique, réviser la stratégie et les plans d'action.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Apport</b></p> <p>Du côté tunisien</p> <p>1. Homologues</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur principal du projet (MOT)</li> <li>- Directeur du projet (ONTT)</li> <li>- Directeur adjoint du projet (ONTT, ONTT Tozeur, ONTT Kébili)</li> <li>- Personnel de l'ONTT Tozeur et Kébili</li> </ul> <p>2. Équipements, installations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bureau du projet</li> <li>- Équipements nécessaires aux activités d'experts japonais (tables, chaises, photocopieuse, imprimante, etc.)</li> </ul> <p>3. Dépenses liées aux activités du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dépenses liées aux activités du projet</li> <li>- Dépenses courantes (frais d'Internet, de téléphone ou d'impression pour le bureau, etc.)</li> </ul> | <p>Du côté japonais</p> <p>1. Experts</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseiller en Chef</li> <li>- Coordinateur du Projet</li> <li>- Marketing touristique</li> <li>- Promotion touristique</li> <li>- Développement de produits touristiques</li> <li>- Coordination Organisationnelle</li> </ul> <p>2. Personnel nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistants de projet, etc.</li> </ul> <p>3. Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Équipements nécessaires comme des véhicules</li> <li>- Formation au Japon/formation dans un pays tiers</li> <li>- Dépenses liées aux activités du projet</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que les activités du projet ne subissent pas les effets considérables de catastrophes naturelles ou d'aggravation de la sécurité.</li> </ul> <p><b>Conditions préalables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que les organisations liées comprenant le secteur privé ne s'opposent pas au concept et aux activités du projet</li> <li>• Que le nombre suffisant de membres et le budget du projet soient garantis</li> </ul> |

\* La matrice de conception de projet (PDM) sera modifiée en fonction des besoins après approbation du JCC.

(3). 第3回 JCC 協議議事録

MINUTES OF MEETING  
OF THE THIRD JOINT COORDINATION COMMITTEE (JCC) MEETING  
OF  
THE PROJECT FOR STRENGTHENING THE CAPACITY FOR TOURISM  
PROMOTION

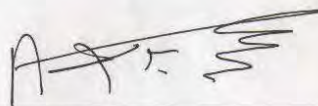
The Japanese Expert Team (hereinafter referred to as "the Team") of the Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion (hereinafter referred to as "the Project") headed by Toshio URUNO and the authorities concerned of the Government of the Republic of Tunisia represented by the Minister of Tourism conducted the Third Joint Coordination Committee (hereinafter referred to as "JCC") at the meeting room of the Golden Tulip El Mechtel Hotel in Tunis on 16<sup>th</sup> June 2014.

As a result of the discussions, the Team and the Ministry of Tourism agreed the matters referred to in the document attached hereto.

Tunis, Tunisia  
16<sup>th</sup> June 2014



Mr. Toshio URUNO  
Chief Expert  
Japan International Cooperation Agency



Ms. Amel KARBOUL  
Minister of Tourism  
The Republic of Tunisia



Attachment

1. Opening

(Tunisia)

H. E. Ms. Amel KARBOUL, Minister of Tourism, delivered the warmest opening address and presented the progress report of the Project.

(Japan)

Mr. Atsushi ASANO, Chief Representative of JICA, also delivered the warmest speech.

2. Approval of the Project Design Matrix (hereinafter referred to as "PDM")

1) Chief Expert Mr. URUNO explained PDM.

The Team redefined the index of the overall goal after the activity in the South region last year.

2) Both sides agreed on the Objectively Verifiable Indicators shown on the PDM.

3. Main Points Discussed

The Team presented the following items. Both sides agreed on all items.

1) The previous activities (from September 2013 to June 2014)

- The outline of the second and third LCC
- The organization of each WG and the detail of WG sessions
- The education tour to Japan implemented in September 2013
- The outline of the Knowledge sharing seminar  
The seminars were held in Tunis and Tozeur, in November 2013 and February 2014, respectively.
- The education tour from Japan in February 2014  
Five tour operators joined the tour and participated in B2B workshops in Tozeur and Tunis.
- The implementation of coverage exploration and arrangement of the coverage data in the South region based on cooperation with CP
- The grand opening of the Japanese website  
Chief Expert showed the Japanese promotion website and explained the contents including the recommended itineraries in the South region, the photos

of the dunes from the photo library and so on.

2) The on-going subjects

- Preparation of the booth of Tunisia at the Tourism Expo Japan in September 2014
- Preparation of promotion materials for the Tourism Expo Japan in September 2014

3) Future activity plans

- The WG sessions
  - (1) Strengthening the Partnership among Concerned Parties in the Tourism Sector
  - (2) Human Resources Development in the Tourism Sector
  - (3) Tourism Product Development
  - (4) Tourism Marketing and Promotion
- The Education tour to Japan in September 2014
- The knowledge sharing seminar in November 2014

4. Closing speech

Ms. Mouna MATHLOUTHI GHLISS, Director of International Cooperation of the Ministry of Tourism, gave the closing address.

END

List of Annexes

Annex 1 : List of Attendants

Annex 2 : Agenda

Annex 3 : The Project progress report "The action plan of 2014 and approval of PDM"

## Annex 1 : List of the Attendants

### Tunisian Side

| 1. Ministry of Tourism      |  |
|-----------------------------|--|
| H. E. Ms. Amel KARBOUL      | Minister of Tourism <Chairperson>          |
| Mr. Nabil Bziwech           | Chief Secretary of the Ministry of Tourism |
| Ms. Mouna MATHLOUTHI GHLISS | Director of International Cooperation      |
| Mr.Moez Benhassine          | Assistant Director                         |
| Ms. Bellelli Rachida        |  |
| Mr. Sofiane Debbichi        |  |

| 2-Tunisia National Tourism Office (ONTT) |   |
|--|---|
| Ms. Wahida JALET                         | Director General <Vice Chairperson>           |
| Ms. Nebiha BOUSSETTA                     | Director of Studies and Statistics Department |
| Mr. Mohamed JERBI                        | Director Central                              |
| Mr. Amine SOUISSI                        | Head Service of Edition                       |
| Ms. Sarra TITAY                          | Director                                      |
| Mr. Mohamed Mehdi JALLOULI               | Manager                                       |
| Mr. Kais Basly                           |   |
| Ms. Hanen Sassi                          |   |
| Mr.Amine Souissi                         |   |

|                         |                               |
|-------------------------|-------------------------------|
| <b>3. ONTT – Tozeur</b> |                               |
| Mr. Mohamed ESSAYEM     | Tourism Regional Commissioner |
| <b>4. ONTT – Kébili</b> |                               |
| Mr. Anouar CHETOUI      | Tourism Regional Commissioner |

|   |  |
|---|--|
| <b>5. ONTT –, Bizerte, South Tunis and Zaghouan</b> |  |
| Ms. Besma BEN HAMIDA                                | Regional Commissioner of Tourism Bizerte                 |
| Mr. Lotfi Souissi                                   | Regional Commissioner of Tourism Zaghouan and Tunis -Sud |

|                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| <b>6. Hotel school of Tozeur</b> |          |
| Mr. Zoubeir LOUHICHI             | Director |

|   |          |
|---|----------|
| <b>7. Ministry of Development and International Cooperation</b> |          |
| Ms. Essia BELKEFI   | Director |
| Ms. Manel Nefzi   |          |

|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| <b>8- South Development Office</b> |                  |
| Mr. Mohamed Riahi                  | Director General |
| Mr. Ali Elbey                      | Director         |

## Japanese Side

| 1. Japan Embassy           |   |
|----------------------------|---|
| Mr. Daisuke SATO           | Counselor                                 |
| Mr. Hiroyuki KUBOTA        | Third Secretary                           |
| Mr. Mohamed ELARBI RAOUAFI | Assistant in Economic Cooperation Affairs |

| 2. JICA Tunisia Office |                        |
|------------------------|------------------------|
| Mr. Atsushi ASANO      | Chief Representative   |
| Mr. Yutaro KANEKO      | Representative         |
| Ms. Latifa MAMI        | Senior Program Officer |

| 3. JICA Expert Team   |  |
|-----------------------|--|
| Mr. Toshio URUNO      | Chief Expert                             |
| Ms. Nami TANAKA       | Expert of Public and Private Partnership |
| Ms. Mai OKAWARA       | Expert for Tourism Marketing             |
| Mr. Aritsune OKUDA    | Expert for Tourism Product Development   |
| Mr. Yasuhiro HASEGAWA | Expert for Organizational Coordination   |

W  
-11

| <b>3. JICA Expert Team</b> |  |
|----------------------------|--|
| Mr. Toshio URUNO           | Chief Expert                           |
| Ms. Mai OKAWARA            | Expert for Tourism Marketing           |
| Mr. Shinnosuke HORIUCHI    | Expert for Tourism Promotion           |
| Mr. Aritsune OKUDA         | Expert for Tourism Product Development |
| Mr. Yasuhiro HASEGAWA      | Expert for Organizational Coordination |

**Annex 2 : Agenda**

**JICA Project on the Strengthening of the Capacity for Tourism Promotion  
in the Republic of Tunisia  
3<sup>rd</sup> Joint Coordination Committee on 16<sup>th</sup> June, 2014**

Date and Time: 16<sup>th</sup> June, 2014 09:00~10:30

Place: Meeting room at the Golden Tulip El Mechtel Hotel in Tunis

Agenda:

- 1) 09:00-09:15 Opening Speech by the Minister of Tourism
- 2) 09:15-09:25 Opening Speech by the Chief Representative of JICA Tunisia office.
- 3) 09:25-10:15 Presentation of the progress of the Project by the Chief Expert of the Project
- 4) 10:15-10:25 Agreement of the progress report of the Project
- 5) 10:25-10:30 The closing speech by the Director of International Cooperation of the Ministry of Tourism

(4). 第 4 回 JCC 協議議事録


MINUTES OF MEETING  
OF THE FOURTH JOINT COORDINATING COMMITTEE (JCC) MEETING  
OF  
THE PROJECT FOR STRENGTHENING THE CAPACITY FOR TOURISM  
PROMOTION

The Japanese Expert Team (hereinafter referred to as "the Team") of the Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion (hereinafter referred to as "the Project") headed by Toshio URUNO and the authorities concerned of the Government of the Republic of Tunisia represented by the Minister of Tourism and Handcrafts conducted the Fourth Joint Coordinating Committee (hereinafter referred to as "JCC") at the meeting room of the Golden Tulip El Mechtel Hotel in Tunis on 18<sup>th</sup> May 2015.

As a result of the discussions, the Team and the Ministry of Tourism agreed the matters referred to in the document attached hereto.

Tunis, Tunisia  
18<sup>th</sup> May 2015

  
Mr. Toshio URUNO  
Chief Expert  
Japan International Cooperation Agency  
(JICA)

  
Ms. Salma ELLOUMI REKIK  
Minister of Tourism and Handcrafts  
The Republic of Tunisia



Attachment.

1. Opening

(Tunisia)

H. E. Ms. Salma ELLOUMI REKIK, Minister of Tourism and Handcrafts, delivered the warmest opening address.

(Japan)

H. E. Mr. Juichi TAKAHARA, Ambassador of Japan in Tunisia, also delivered the warmest speech.

2. Explanation of LCC

Chief Expert Mr. URUNO stated that the Project progress until January 2015 had been reported and agreed at LCC held in Tunis on 26 February 2015.

3. Approval of the Monitoring sheets

1) Ms. Mouna MATHLOUTHI reported the progress at the intermediate stage of the Project according to the attached document, "Le partage et l'approbation de la fiche de suivi (1)".

2) Chief Expert Mr. URUNO explained the current situation and future plan of the Project according to the attached document, "Le partage et l'approbation de la fiche de suivi (2)".

3) Both sides agreed on the Monitoring sheets.

4. Main Points of each presentation

Ms. Mouna MATHLOUTHI presented the following items.

- 1) Progress of Input
- 2) Progress of Activities
- 3) Achievement of Output
- 4) Achievement of the Project Purpose

Mr. URUNO presented the following items

- 1) Changes of Risks and Actions for Mitigation
  - > Many of the members in the Project have been turned over.
- 2) Delay of Work Schedule and/or Problems
  - > Detail and Cause : The act of Terrorism at the Bardo Museum
  - > Actions to be taken
- 3) Preparation on the side of the Government of Tunisia before the termination of the

Tu

6

Project

5. Comments about the terrorism at the Bardo Museum

The ambassador extraordinary and plenipotentiary of Japan, H.E.Mr.Juichi TAKAHARA, expressed the general anxiety of Japanese to Tunisia in the consequences after the act of terrorism at the Bardo Museum.

Mr.Uruno responded that the rise of alert level resulted from the act did not make a direct impact on the project activities.

6. Closing speech

Mr. Atsushi ASANO, Chief Representative of JICA, gave the closing address.

END

List of Annexes

Annex 1 : List of Attendants

Annex 2 : Agenda

Annex 3 : The documents, "Le partage et l'approbation de la fiche de suivi (1)" and "Le partage et l'approbation de la fiche de suivi (2)"

Tid

8

## Annex 1 : List of the Attendants

### Tunisian Side

| 1. Ministry of Tourism        |   |
|-------------------------------|---|
| H. E. Ms. Salma ELLOUMI REKIK | Minister of Tourism and Handcrafts <Chairperson>          |
| Mr. Nabil BZTWECH             | Head of Cabinet of the Ministry of Tourism and Handcrafts |
| Ms. Mouna MATHLOUTHI GHLISS   | Director of International Cooperation                     |
| Ms. Rachida BELLILI           | Assistant to International Cooperation                    |
| Mr. Sofiane DEBBICHI          | Administrator   |

| 2. Tunisian National Tourism Office (ONTT) |   |
|--|---|
| Mr. Abdellatif HMAM                        | Director General <Vice Chairperson>                           |
| Ms. Nebiha BOUSSETTA                       | Director of Studies and Statistics Department                 |
| Mr. Mohamed JERBI                          | Director Central  |
| Mr. Amine SOUISSI                          | Head Service of Edition                                       |
| Ms. Meriem MEDDEB                          | Head service of edition                                       |
| Mr. Mohamed Mehdi JALLOULI                 | Head of Service   |
| Mr. Kais BASLY                             | Inspectors in Regional Commissioner of Tourism of Tunis south |
| Ms. Hanen SASSI                            | Inspectors in Regional Commissioner of Tourism of Tunis south |
| Mr. Karim BEN SALAH                        | Head of Service of Communications                             |

|                         |                               |
|-------------------------|-------------------------------|
| <b>3. ONTT – Tozeur</b> |                               |
| Mr. Mohamed ESSAYEM     | Tourism Regional Commissioner |
| <b>4. ONTT – Kébili</b> |                               |
| Mr. Anouar CHETOUI      | Tourism Regional Commissioner |

|  |  |
|--|--|
| <b>5. ONTT – Bizerte, north Tunis and South Tunis and Zaghouan</b> |  |
| Ms. Besma BEN HAMIDA   | Regional Commissioner of Tourism Bizerte                 |
| Mr. Faycel JABARI  | Regional Commissioner of Tourism Tunis north             |
| Mr. Lotfi SOUSSI   | Regional Commissioner of Tourism Zaghouan and Tunis -Sud |

|                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| <b>6. Hotel school of Tozeur</b> |          |
| Mr. Zoubeir LOUHICHI             | Director |

|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| <b>7. South Development Office</b> |                  |
| Mr. Mohamed RIAHI                  | Director General |
| Mr. Ali ELBEY                      | Director         |

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>8. Tunisian Federation of Travel Agencies (FTAV)</b> |                                   |
| Ms. Azza ZAYED  | Coordinator FTAV                  |
| Mr. Zouhair MBAREK                                      | General Manager of Batouta voyage |

*T. U*

*8*

| 9. Chott Algérid Tourisme |                 |
|---------------------------|-----------------|
| Mr. Ahmed HRICHI          | General Manager |

| 10. Association CDTOS |  |
|-----------------------|--|
| Mr. Nabil GASMI       |  |
| Mr. Karim CHERAIT     |  |

## Japanese Side

| 1. Japan Embassy          |                  |
|---------------------------|------------------|
| H. E. Mr. Juichi TAKAHARA | Ambassador       |
| Ms. Aiko KADO             | Second Secretary |
| Mr. Hiroyuki KUBOTA       | Third Secretary  |

| 2. JICA Tunisia Office |                        |
|------------------------|------------------------|
| Mr. Atsushi ASANO      | Chief Representative   |
| Ms. Latifa MAMI        | Senior Program Officer |

| 3. JICA Expert Team |              |
|---------------------|--------------|
| Mr. Toshio URUNO    | Chief Expert |

Tc u

J

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Mr. Ko YOSHITAKE        | Sub Chief Expert                       |
| Ms. Mai OKAWARA         | Expert for Tourism Marketing           |
| Mr. Shinnosuke HORIUCHI | Expert for Tourism Promotion           |
| Mr. Yasuhiro HASEGAWA   | Expert for Organizational Coordination |

1.4

1.4

Annex 2 : Agenda

**JICA Project on the Strengthening of the Capacity for Tourism Promotion  
in the Republic of Tunisia  
4<sup>th</sup> Joint Coordinating Committee on 18<sup>th</sup> May, 2015**

Date and Time: 18<sup>th</sup> May, 2015 09:15~10:30

Place: Meeting room at the Golden Tulip El Mechtel Hotel in Tunis

Agenda:

- 1) 09:15-09:25 Opening Speech by the Minister of Tourism and Handcrafts
- 2) 09:25-09:35 Speech by the Ambassador of Japan in Tunisia
- 3) 09:35-09:55 Presentation of the Monitoring sheet of the Project by the Director of International Cooperation of the Ministry of Tourism and Handcrafts
- 4) 09:55-10:10 Presentation of the Monitoring sheet of the Project by the Chief Expert
- 5) 10:10-10:20 Q and A
- 6) 10:20-10:25 Agreement of the Monitoring sheet of the Project
- 7) 10:25-10:30 Closing speech by the Chief Representative of JICA Tunisia office

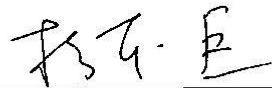
Tu

J

(5). 第 5 回 JCC 協議議事録

MINUTES OF MEETING  
OF THE FIFTH JOINT COORDINATING COMMITTEE (JCC) MEETING  
OF  
THE PROJECT FOR STRENGTHENING THE CAPACITY FOR TOURISM  
PROMOTION

Meeting Room of Golden Tulip El Mechtel Hotel  
Tunis, Tunisia  
25<sup>th</sup> November 2015



Mr. Oki SUGIMOTO  
Senior Representative  
Tunisia Office  
Japan International Cooperation  
Agency (JICA)

Mr. Abdellatif HAMAM  
Director General  
Tunisian National Tourist Office (ONTT)



Mr. Toshio URUNO  
Chief Expert  
JICA Expert Team



## Attachment

### 1. Opening

(Tunisia)

Mr. Abdellatif HAMAM, Director General of the Tunisian National Tourist Office, delivered the warmest opening address.

(Japan)

Mr. Hiroyuki KUBOTA, the Third Secretary of the Embassy of Japan in Tunisia, also delivered the warmest speech.

### 2. The result of the JICA Terminal Evaluation

Mr. Akira OHARA, JICA Evaluation Team, explained the Achievement of the project in terms of five evaluation criteria according to the first half of the attached document, Annex 3 "Evaluation Terminale".

Then Mr. Tsutomu NAGAE, JICA Evaluation Team, announced the Recommendations to the Tunisian Government and the Project according to the second half of the attached document, Annex 3 "Evaluation Terminale".

### 3. Signing of Minutes of Meetings for Terminal Evaluation

The Joint Terminal Evaluation Team and the Tunisian National Tourist Office signed mutually on the Minutes of Meeting for Terminal Evaluation.

### 4. Comment by the Director General of the Tunisian National Tourist Office

Mr. Abdellatif HAMAM gave his comments on the Project.

Main points are as follows:

- 1) At the beginning of the project, the concept of public and private partnership was new to Tunisia. Through project activities, now we understand the importance and necessity of the partnership among the public and the private sectors. The ONTT needs to establish the infrastructure in cooperation with the Private sectors in order to build up the sustainable Public and Private Partnership.
- 2) Although there are some security issues, the Tunisian side would like to continue its promotion activities towards Japanese markets. To do so, we need a basic strategy towards Japanese market including a recovery plan that will be completed by the end of the project.
- 3) The website on the Tunisian tourism in Japanese is a big achievement of the project and is indispensable to Tunisia. The ONTT has secured the budget for its maintenance and will keep financially supporting its maintenance in the future. The future plan is to integrate the website to Discover Tunisia.com.
- 4) The ONTT acknowledges the necessity of cooperation among the regions especially for developing and promoting regional tourism. Unfortunately, the relationship

between the Central and the Regions has not been adequate up till now and it may take time to resolve this situation.

- 5) Regarding security, Tunisia needs to deal with the damages from negative coverage by the media. The country is basically safe and secure. The government is taking every measure to secure the touristic sites. The ONTT needs to communicate through the media that Tunisia is safe and peaceful to the world. The ONTT would also like to invite Japanese media and journalists to Tunisia so that they can see the real situation and communicate on the project web site.

5. Explanation of the overall progress of the Project

Ms. Mouna MATHLOUTHI reported the Progress and Achievement of the Project during last three years of the Project according to the attached document, "Revue générale du projet and Le rapport sur la progression actuelle et les futures activités".

Main Points of Ms. Mouna MATHLOUTHI presentation are as follows:

- 1) Review of the outline of the Project
- 2) Progress and Achievement of each Output (Leaflets, Website in Japanese etc.)
- 3) Achievement of the Project Purpose (Educ-tour to Japan, Tourism seminar at the Tourism EXPO Japan, FAM Trip from Japan etc.)

6. Explanation and Approval of the progress at the intermediate stage of the third year of the Project

Mr. Toshio URUNO, the Chief Expert of the Project, reported the Progress and Achievement at the intermediate stage of the third year of the Project and it has been approved by the participants.

Main points of Mr. Toshio URUNO's presentation are as follows:

- 1) Progress of Output (Tourist map in Japanese)
- 2) Public and Private Partnership = PPP (MOU & Memorandum among stakeholders)
- 3) Educ-tour to Japan and Activities at the Tourism EXPO Japan

7. Closing speech

Mr. Oki SUGIMOTO, Senior Representative of JICA Tunisia, gave the closing address.

END

List of Annexes

Annex 1 : List of Attendants

Annex 2 : Agenda

Annex 3 : The document, "Evaluation Terminale"

Annex 4 : The document, "Revue générale du projet and Le rapport sur la progression actuelle et les futures activités"

T.M

## Annex 1 : List of the Attendants

### Tunisian Side

| 1. Ministry of Tourism and Handicrafts |  |
|--|--|
| Ms. Mouna MATHLOUTHI GHLISS            | Director of International Cooperation <Vice Chairperson> |
| Ms. Rachida BELLELLI                   | Administrator  |
| Mr. Sofiane DEBBICHE                   | Administrator  |

| 2. Tunisian National Tourist Office (ONTT) |  |
|--|--|
| Mr. Abdellatif HAMAM                       | Director General <Chairperson>                     |
| Ms. Sarra TITAY                            | Director Central                                   |
| Mr. Mohamed JERBI                          | Director Central, Capacity Development and Quality |
| Mr. Amine SOUISSI                          | Head Service of Edition                            |
| Ms. Meriem MEDDEB                          | Head Service of Edition                            |
| Mr. Mohamed Mehdi JALLOULI                 | Head of Service                                    |
| Mr. Karim BEN SALAH                        | Head of Service of Communications                  |

| 3. ONTT – Tozeur    |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| Mr. Mohamed ESSAYEM | Tourism Regional Commissioner |

| 4. ONTT – Kébili   |                               |
|--------------------|-------------------------------|
| Mr. Anouar CHETOUI | Tourism Regional Commissioner |

*tu*

| 5. ONTT – Bizerte and North Tunis |   |
|-----------------------------------|---|
| Ms. Besma BEN HAMIDA              | Regional Commissioner of Tourism Bizerte    |
| Mr. Faycal JEBARI                 | Regional Commissioner of Tourism Tunis-nord |

| 6. Hotel school of Monastir |          |
|-----------------------------|----------|
| Mr. Zoubeir LOUHICHI        | Director |

| 7. Tunisian Federation of Travel Agencies (FTAV) |                  |
|--|------------------|
| Ms. Azza ZAIED                                   | Coordinator FTAV |
| Mr. Imen BEJAOUI                                 | Coordinator FTAV |

| 8. Regional Federation of Hotels Tozeur (FRH Tozeur) |                   |
|--|-------------------|
| Mr. Moncef MAKHLOUF                                  | President         |
| Mr. Adel DHOUBI                                      | General Secretary |

| 9. Chott Aljerid Tourisme |                 |
|---------------------------|-----------------|
| Mr. Ahmed HRICHI          | General Manager |

Tu

## Japanese Side

| 1. Japan Embassy           |   |
|----------------------------|---|
| Mr. Hiroyuki KUBOTA        | Third Secretary                           |
| Ms. Kinue HATANO           | Researcher                                |
| Mr. Mohamed ELARBI RAOUAFI | Assistant in Economic Cooperation Affairs |

| 2. JICA Tunisia Office |                        |
|------------------------|------------------------|
| Mr. Oki SUGIMOTO       | Senior Representative  |
| Mr. Yutaro KANEKO      | Representative         |
| Ms. Latifa MAMI        | Senior Program Officer |

| 3. JICA Terminal Evaluation Team |   |
|----------------------------------|---|
| Mr. Tsutomu NAGAE                | Evaluation Team Leader/Visiting Senior Advisor,<br>JICA HQ                            |
| Ms. Momoko SUZUKI                | Evaluation Planner/Deputy Director, Private Sector<br>Development Division 2, JICA HQ |
| Mr. Akira OHARA                  | Terminal Evaluation Consultant<br>(Section Manager, INGEROSEC Corporation)            |

| 4. JICA Expert Team |  |
|---------------------|--|
| Mr. Toshio URUNO    | Chief Expert                             |
| Mr. Ko YOSHITAKE    | Sub Chief Expert                         |
| Ms. Nami TANAKA     | Expert of Public and Private Partnership |
| Ms. Mai OKAWARA     | Expert for Tourism Marketing             |

tu

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Mr. Shinnosuke HORIUCHI | Expert for Tourism Promotion           |
| Mr. Yasuhiro HASEGAWA   | Expert for Organizational Coordination |

T. U

## Annex2 : Agenda

**JICA Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion  
in the Republic of Tunisia  
5<sup>th</sup> Joint Coordinating Committee**

Date and Time: 25<sup>th</sup> November, 2015 14:00~16:00

Place: Meeting room at the Golden Tulip El Mechtel Hotel in Tunis

**Agenda:**

- 1) 14:00-14:10 Opening Speech by the Director General of the Tunisian National Tourist Office
- 2) 14:10-14:20 Speech by the Third Secretary of the Embassy of Japan in Tunisia
- 3) 14:20-15:00 The result of the JICA Terminal Evaluation
  - The Achievement of the project in terms of five evaluation criteria (Mr. Ohara, JICA Team)
  - Overall comment by co-evaluator (Tunisian C/P)
  - Recommendations (Mr. Nagae, JICA Team)
- 4) 15:00-15:10 Q and A
- 5) 15:10-15:15 Signing of Minutes of Meetings for Terminal Evaluation
- 6) 15:15-15:45 Presentation of the Progress and Achievement of the Project during last three years by the Director of International Cooperation of the Ministry of Tourism and Handicrafts
- 7) 15:45-15:55 Presentation of the Progress and Achievement of the Project during the third year by the Chief Expert of the Project and Approval
- 8) 15:55-16:00 Closing speech by the Senior Representative of JICA Tunisia office

(6). 第 6 回 JCC 協議議事録

MINUTES OF MEETING  
OF THE SIXTH JOINT COORDINATING COMMITTEE (JCC) MEETING  
OF  
THE PROJECT FOR STRENGTHENING THE CAPACITY FOR TOURISM  
PROMOTION

Meeting Room of Golden Tulip El Mechtel Hotel  
Tunis, Tunisia  
27<sup>th</sup> January 2016



Mr. Atsushi ASANO  
Chief Representative  
Tunisia Office  
Japan International Cooperation  
Agency (JICA)



Mr. Abdellatif HAMAM  
Director General  
Tunisian National Tourist Office (ONTT)



Mr. Toshio URUNO  
Chief Expert  
JICA Expert Team



## Attachment

### 1. Opening

(Tunisia)

Mr. Abdellatif HAMAM, Director General of the Tunisian National Tourist Office, delivered the warmest opening address.

(Japan)

Mr. Daisuke SATO, the Counselor of the Embassy of Japan in Tunisia, also delivered the warmest speech.

### 2. The Public and Private Partnership between ONTT and FTAV

Ms. Nadia KTATA, the General Secretary of FTAV, expressed the necessity to enhance the Japanese website in conjunction with ONTT, especially to promote the South region. Mr. Karim BEN SALAH in charge of global website in ONTT made a presentation about the history of the Japanese website and the future plan.

### 3. Signing of the Convention between ONTT and FTAV

Mr. Abdellatif HAMAM, the Director General of the Tunisian National Tourist Office, and Mr. Mohamed Ali TOUMI, the President of the Federation of Tunisian Travel Agencies, both signed the Convention.

### 4. Signing on MM of the completion of the Project

Since Mr. Abdellatif HAMAM, the Director General of ONTT had to leave the JCC due to another appointment, the signing ceremony has been performed ahead of schedule.

Mr. Toshio URUNO explained the sustainable recommendations for the future which had already been submitted to Mr. Abdellatif HAMAM. Both parties signed the MM.

### 5. Explanation of the overall progress of the Project

Ms. Mouna MATHLOUTHI presented the Terminal Report of the Project for last three years according to the attached document, "Revue générale du projet (Rapport final) et les Recommandations de l'évaluation terminale".

### 6. Progress and Achievement of the Recommendations from JCC in November

#### 1) From Tunisian authority

Ms. Mouna MATHLOUTHI explained the Progress and Achievement of the Recommendations.

#### 2) From Japanese Expert Team

Mr. Toshio URUNO reported the Progress and Achievement from the Recommendations showing the educational materials, all documents from LCC, WGS and Educ-tour to Japan.

*Lu*  
*Tu*

7. Approval of the Terminal report

The Terminal report has been approved by the participants.

8. Opinions from ONTT directors, directress and chiefs involved in the Project

All ONTT members stated they learned a lot from the Project and would like to continue the activities by themselves.

9. Closing speech

Mr. Atsushi ASANO, Chief Representative of JICA Tunisia, gave the closing address.

END

List of Annexes

Annex 1 : List of Attendants

Annex 2 : Agenda

Annex 3 : The document, "Revue générale du projet (Rapport final) et les  
Recommandations de l'évaluation terminale"

## Annex 1 : List of the Attendants

### Tunisian Side

| 1. Ministry of Tourism and Handicrafts |  |
|--|--|
| Ms. Mouna MATHLOUTHI GHLISS            | Director of International Cooperation <Vice Chairperson> |
| Ms. Rachida BELLELLI                   | Administrator  |
| Mr. Sofiane DEBBICHI                   | Administrator  |

| 2. Tunisian National Tourist Office (ONTT) |  |
|--|--|
| Mr. Abdellatif HAMAM                       | Director General <Chairperson>                     |
| Ms. Sarra TITAY                            | Director Central                                   |
| Mr. Mohamed JERBI                          | Director Central, Capacity Development and Quality |
| Mr. Amine SOUSSI                           | Head Service of Edition                            |
| Ms. Meriem MEDDEB                          | Head Service of Edition                            |
| Mr. Mohamed Mehdi JALLOULI                 | Head of Service                                    |
| Mr. Karim BEN SALAH                        | Head of Service of Communications                  |

| 3. ONTT – Tozeur   |                               |
|--------------------|-------------------------------|
| Mr. Anouar CHETOUI | Tourism Regional Commissioner |

| 4. ONTT – Kébili    |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| Mr. Mohamed ESSAYEM | Tourism Regional Commissioner |

*tu h*

| 5. ONTT – Bizerte and North Tunis |  |
|-----------------------------------|--|
| Mr. Faycal JEBARI                 | Regional Commissioner of Tourism Bizerte |

| 6. South Development Office |                  |
|-----------------------------|------------------|
| Mr. Mohamed RIAHI           | Director General |
| Mr. Ali EL BEY              | Director         |
| Mr. Mounir BEN KHALED       | Administrator    |

| 7. Tunisian Federation of Travel Agencies (FTAV) |                   |
|--|-------------------|
| Mr. Mohamed Ali TOUMI                            | President         |
| Ms. Nadia KTATA                                  | General Secretary |
| Ms. Azza ZAIED                                   | Coordinator       |
| Mr. Imen HEZAMI                                  | Coordinator       |
| Mr. Amen Allah BEN SALAH                         | Coordinator       |

## Japanese Side

| 1. Japan Embassy           |   |
|----------------------------|---|
| Mr. Daisuke SATO           | Counselor                                 |
| Mr. Hiroyuki KUBOTA        | Third Secretary                           |
| Mr. Mohamed ELARBI RAOUAFI | Assistant in Economic Cooperation Affairs |

| 2. JICA Tunisia Office |                        |
|------------------------|------------------------|
| Mr. Atsushi ASANO      | Chief Representative   |
| Mr. Yutaro KANEKO      | Representative         |
| Ms. Latifa MAMI        | Senior Program Officer |

| 3. JICA Expert Team   |  |
|-----------------------|--|
| Mr. Toshio URUNO      | Chief Expert                             |
| Ms. Nami TANAKA       | Expert of Public and Private Partnership |
| Ms. Mai OKAWARA       | Expert for Tourism Marketing             |
| Mr. Aritsune OKUDA    | Expert for Tourism Product Development   |
| Mr. Yasuhiro HASEGAWA | Expert for Organizational Coordination   |

W  
-11

## Annex2 : Agenda

**JICA Project for Strengthening the Capacity for Tourism Promotion  
in the Republic of Tunisia  
6<sup>th</sup> Joint Coordinating Committee**

Date and Time: 27<sup>th</sup> January, 2016 10:00~12:00

Place: Meeting room at the Golden Tulip El Mechtel Hotel in Tunis

**Agenda:**

- 1) 10:00-10:10 Opening Speech by the Director General of the Tunisian National Tourist Office
- 2) 10:10-10:20 Speech by the Counselor of the Embassy of Japan in Tunisia
- 3) 10:20-10:25 Speech by the President of FTAV
- 4) 10:25-10:30 Signing of the Convention between ONTT and FTAV
- 5) 10:30-10:50 Presentation of the Terminal Report of the Project by the Director of International Cooperation of the Ministry of Tourism and Handicrafts
- 6) 10:50-11:20 Presentation of the Progress and Achievement of the Recommendations from the Terminal Evaluation Report in the 5<sup>th</sup> JCC by the Chief Expert of the Project and by the Counterpart respectively
- 7) 11:20-11:35 Q and A
- 8) 11:35-11:40 Approval of the Terminal Report
- 9) 11:40-11:50 Signing of M/M on Handing over materials produced during the project period
- 10) 11:50-12:00 Closing speech by the Chief Representative of JICA Tunisia office

*TU*

## 添付 2. LCC 参加者リスト

### (1). 第 1 回 LCC 参加者リスト

第 1 回 LCC の参加者リストは下記の通りである。

| 名前                      | 所属・役職等                      |
|-------------------------|-----------------------------|
| Amel KALLEL             | ONTT                        |
| Amira ZOUNATI           | ONTT                        |
| Anouar CHETOUI          | ONTT(ケビリ県地域観光委員会)           |
| Besma BEN HAMIDA        | ONTT(ビゼルト県地域観光委員会)          |
| Chaouki LATRACHE        | ONTT                        |
| Faycal JEBARI           | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)     |
| Feriel GADHOUMI         | ONTT                        |
| Issam KHEREDDINE        | FTH 事務局長(“C Formation” 副社長) |
| Karim BEN SALAH         | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当) |
| Ktata NADIA             | FTAV 事務局長                   |
| Maher OUESLATI          | ONTT                        |
| Med Oussama BEN YEDDER  | ONTT                        |
| Med Wajih BELGHITH      | ONTT                        |
| Meriem MEDDEB           | ONTT                        |
| Mohamed ESSAYEM         | ONTT(トズール県地域観光委員会)          |
| Mohamed JERBI           | ONTT                        |
| Mohamed Mehdi JALLOULI  | ONTT                        |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS | MOT                         |
| Rachida BELLELLI        | MOT                         |
| Riadh DKHILI            | ONTT (マーケティング部)             |
| Sarra TITAY             | ONTT                        |
| Yahiya ABOUDA           | ONTT(ホテル学校)                 |
| Zoubeida FELAH          | ONTT                        |
| Zoubeir LOUHICHI        | ONTT トズール・ホテル学校             |
| Zouhair MBAREK          | 旅行会社 "Batouta Voyages"      |
| Latifa MAMI             | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当)    |
| Hiroko KONNO            | JICA チュニジア事務所               |
| Saori KONAN             | JICA チュニジア事務所               |
| Leo NAKAMURA            | 通訳                          |
| Ramses KOMURO           | 通訳                          |
| Mai OKAWARA             | JICA 専門家チーム                 |
| Shinnosuke HORIUCHI     | JICA 専門家チーム                 |
| Toshio URUNO            | JICA 専門家チーム                 |
| Yasuhiro HASEGAWA       | JICA 専門家チーム                 |

## (2). 第2回 LCC 参加者リスト

第2回 LCC の参加者リストは下記の通りである。

| 名前                | 所属・役職等  |
|-------------------|---|
| Abdelfattah MLIK  | 旅行会社  |
| Abdelmarek SABOUR | 旅行会社社長  |
| Abderazak CHAURIF | ホテル "Bel Horizon Nefta" ディレクター                  |
| Amira ZOUNALI     | ONTT  |
| Besma BEN HAMIDA  | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                             |
| Bouali GHARBI     | 旅行会社 "TUNISIAN COLORS Travel"                   |
| Chaouri LATRACHE  | ONTT  |
| Chokri ZAABANI    | FTAVトズール支部代表、旅行会社"Deset Explorer"               |
| Chokri SELRI      | ラブニール・トズールホテル学校校長                               |
| Dida LA ABIDI     | 旅行会社 "Hafsi Travel"                             |
| Fehmi KHALED      | ホテル "Hotel Palm Beach Tozeur"                   |
| Hanene ROUSSI     | ONTT(チュニス南部地域観光委員会)                             |
| Hrichi AHMED      | 旅行会社 "Chott Aljerid Tourisme"                   |
| Jamel MLIK        | 旅行会社 "Caravan du Sahara"                        |
| Kamel EL BOUBI    | ONTT(トズール県地域観光委員会)                              |
| Lazhar MSAADI     | ONTTトズール県地域観光委員会(サービス担当)                        |
| Lotfi BOUACCA     | 旅行会社 "Au coeur de Desert"                       |
| Mahjoubi SALHA    | メディア "TAP"                                      |
| Martine MAYA      | 旅行会社 "TOST"                                     |
| Mejda BEN SEDRINE | ONTT (品質管理部ディレクター)                              |
| Meriem MEDDEB     | ONTT(マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mohamed ESSAYEM   | ONTT(トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed GADDES    | ゴルフ場 "ゴルフ・オアシス"                                 |
| Mohamed JERBI     | ONTT  |
| Ridah DKHILI      | ONTT(マーケティング部)                                  |
| Sarra TITAY       | ONTT 国営企業 "Ste. des Loisirs Touristiques"代表     |
| Sassi BOUSSAOUDA  | ONTT(チュニス南部地域観光委員会)                             |
| Tomoko MICHAGMI   | 旅行会社 "Travel Sun"                               |
| Zoubeir LOUHICHI  | トズール・ホテル学校                                      |



### (3). 第3回 LCC 参加者リスト

第3回 LCC の参加者リストは下記の通りである。

| 名前                      | 所属・役職等   |
|-------------------------|--|
| Adel DHOUIBI            | TRH トズール   |
| Ahmed HRICHI            | 旅行会社 "Chott Algerid Tourisme"                    |
| Ali EL BEY              | 南部開発公社ディレクター                                     |
| Amine SOUISSI           | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI          | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Besma BEN HAMIDA        | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Essia BELKEFI           | 国際協力・開発省   |
| Fedia ABID              | FTAV   |
| Hanene SASSI            | ONTT (チュニス南部地域観光委員会)                             |
| Kais BASLY              | ONTT (ホテル産業インスペクター)                              |
| Lotfi SOUISSI           | ONTT (チュニス南部地域観光委員会委員長)                          |
| Manel NEFZI             | 国際協力・開発省   |
| Meriem MEDDEB           | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Moez BELHASSINE         | MOT (観光改善部副ディレクター)                               |
| Mohamed ESSAYEM         | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed JERBI           | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed Mehdi JALLOULI  | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Mohamed RIAHI           | 南部開発公社 代表  |
| Moncef CHETOUI          | FTAV 副代表   |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS | MOT  |
| Nebiha BOUSSETTA        | ONTT (ディレクター)                                    |
| Othman ELOUAKDI         | ONTT (専門技術・品質開発本部)                               |
| Rachida BELLELLI        | MOT  |
| Sarra TITAY             | ONTT 国営企業 "Ste. des Loisirs Touristiques"代表      |
| Sofiane DEBBICHE        | MOT  |
| Tomoko MICHIGAMI        | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Zoubeir LOUHICHI        | ONTT トズール・ホテル学校                                  |
| Toshio URUNO            | JICA 専門家チーム                                      |
| Mai OKAWARA             | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI     | JICA 専門家チーム                                      |
| Aritsune OKUDA          | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA       | JICA 専門家チーム                                      |

#### (4). 第4回 LCC 参加者リスト

第4回 LCC の参加者リストは下記の通りである。

| 名前                      | 所属・役職等   |
|-------------------------|--|
| Ali ABDELMOUL           | 旅行会社 "Ghilane Travel Service Douz"               |
| Amine SOUISSI           | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI          | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Besma BEN HAMIDA        | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Faycal JERBI            | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                          |
| Feriel GADHOUMI         | ONTT   |
| Rachida BELLELLI        | MOT  |
| Hanene SASSI            | ONTT (チュニス南部地域観光委員会)                             |
| Issam EL MESSASI        | FTH 事務局長("C Formation" 副社長)                      |
| Kais BASLY              | ONTT (ホテル産業インスペクター)                              |
| Karim BEN SALAH         | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Katsuhiko HIROMATSU     | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Mejda BEN SEDRINE       | ONTT (品質管理部ディレクター)                               |
| Meriem MEDDEB           | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mestari RIAHI           | メジェズ・エル・バブ開発協会                                   |
| Mohamed ESSAYEM         | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed JERBI           | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed Mehdi JALLOULI  | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS | MOT  |
| Nebiha BOUSSETTA        | ONTT (ディレクター)                                    |
| Omar RIAHI              | FTAV   |
| Sofiane DEBBICHE        | MOT  |
| Tomoko MICHIGAMI        | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Zoubeir LOUHICHI        | トズール・ホテル学校                                       |
| Latifa MAMI             | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当)                         |
| Asuka SHIBUYA           | JICA チュニジア事務所                                    |
| Mai OKAWARA             | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI     | JICA 専門家チーム                                      |
| Aritsune OKUDA          | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA       | JICA 専門家チーム                                      |

(5). 第5回 LCC 参加者リスト

第5回 LCC の参加者リストは下記の通りである。

| 名前                     | 所属・役職等   |
|------------------------|--|
| Abdelmarek SABOUR      | 旅行会社 "Gerant Agence la perle du desert"          |
| Adel DHOUBI            | FRH トズール支部                                       |
| Ahmed HRICHI           | 旅行会社 "Chott Aljerid Tourisme"                    |
| Amine SOUISSI          | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI         | ONTT (ケビリ県地域観光委員会・WG《観光商品開発》責任者)                 |
| Hamza SOLTANE          | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)                               |
| Hanene ROUSSI          | 旅行会社 "Evasion Voyage"                            |
| Jamel BEN DALY         | ホテル "Hotel Ras el Ain"                           |
| Jamel MLEK             | 旅行会社 "Caravan du Sahara"                         |
| Kamel EL BOUBI         | ONTT (トズール県地域観光委員会)                              |
| Karim BEN SALAH        | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Khaled TOUIL           | 旅行会社 "Touil Travel Tunisia"                      |
| Konima HEDFI           | 旅行会社 "Nomades"                                   |
| Lotfi BOUACCA          | 旅行会社 "Au coeur de Desert"                        |
| Med BOUCHIBA           | 旅行会社 "Tunisian Family Travel"                    |
| Meriem MEDDEB          | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mohamed ESSAYEM        | ONTT (トズール県地域観光委員会・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)          |
| Mohamed JERBI          | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed Mehdi JALLOULI | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Moncef MAKHLOUF        | FRH トズール支部代表                                     |
| Mouldi SASSI           | 旅行会社 "Sassi Tour"                                |
| Riadh CHEBBI           | 旅行会社 "Overseas travel"                           |
| Sofiane DEBBICHI       | MOTH 国際協力部                                       |
| Souheil MERKHI         | ホテル "Sofitel Palm Beach"                         |
| Tomoko MICHIGAMI       | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Yasser SOUF            | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)                               |
| Zoubeir LOUHICHI       | ONTT トズール・ホテル学校                                  |
| Latifa MAMI            | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当)                         |
| Yutaro KANEKO          | JICA チュニジア事務所                                    |
| Mai OKAWARA            | JICA 専門家チーム                                      |
| Toshio URUNO           | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA      | JICA 専門家チーム                                      |
| Nami TAKANA            | JICA 専門家チーム                                      |
| Emiko NIIMURA          | 通訳   |

## (6). 第6回 LCC 参加者リスト

第6回 LCC の参加者リストは下記の通りである。

| 名前                     | 所属・役職等   |
|------------------------|--|
| Abdelatif DAKHALOUI    | ホテル "HOTEL Ksar Rouge"                           |
| Ali ABDELMOURA         | FRAV ドゥーズ支部                                      |
| Ali BEN ZAIED          | 旅行会社 "Zaied Travel Agency"                       |
| Amara WARDA            | ONTT (ホテル産業インスペクター)                              |
| Amine SOUISSI          | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI         | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Bechir TOUHAMI         | ONTT トズール・ホテル学校校長                                |
| Habib ZAWI             | ブフレル・フェスティバル委員会                                  |
| Hamza SOLTANE          | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)                               |
| Imed ASSAS             | ホテル "HOTEL El Mouradi "                          |
| Ines ERRACHID          | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)                               |
| Kamel EL BOUBI         | ONTT (トズール県地域観光委員会職員)                            |
| Karim BEN SALAH        | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Khaled TOUIL           | 旅行会社 "Touil Travel Tunisia"                      |
| Lassad ZAWI            | ブフレル・フェスティバル委員会                                  |
| Lotfi BOUACCA          | 旅行会社 "Agence de Voyage du coeur de desert"       |
| Meriem MEDDEB          | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Moez ZARROUK           | ホテル "HOTEL El Mouradi "                          |
| Mohamed ESSAYEM        | ONTT (トズール県地域観光委員会)                              |
| Mohamed JERBI          | ONTT   |
| Mohamed Mehdi JALLOULI | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Sarra TITAY            | ONTT   |
| Zoubeir LOUHICHI       | ONTT トズール・ホテル学校                                  |
| Latifa MAMI            | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当者)                        |
| Emiko NIIMURA          | 通訳   |
| Tomoko MICHIGAMI       | コーディネーター   |
| Toshio URUNO           | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA      | JICA 専門家チーム                                      |
| Aritsune OKUDA         | JICA 専門家チーム                                      |
| Mai OKAWARA            | JICA 専門家チーム                                      |

### 添付 3. WG セッション参加者リスト

#### (1). 第 1 回 WG セッション参加者リスト

第 1 回 WG セッションの参加者リストは下記の通りである。

| 名前                     | 所属・役職等                                     |
|------------------------|--|
| Ali ABDELMOUL          | 旅行会社 "Ghilane Travel Service Douz"         |
| Amira ZOUNALI          | ONTT                                       |
| Anis BRADAI            | ONTT                                       |
| Anouar CHETOUI         | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)        |
| Belhabib KAOUTHER      | ONTT                                       |
| Besma BEN HAMIDA       | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                        |
| Karim BEN SALAH        | ONTT                                       |
| Karim Chraiet          | トズール・オアシス・国際フェスティバル委員会                     |
| Faycal JEBARI          | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                    |
| Feriel GADHOUMI        | ONTT                                       |
| Maher OUESLATI         | ONTT                                       |
| Meriem MEDDEB          | ONTT (マーケティング部)                            |
| Mohamed ESSAYEM        | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者) |
| Mohamed JERBI          | ONTT                                       |
| Mohamed Mehdi JALLOULI | ONTT (品質管理部サービス担当)                         |
| Mohamed OUSSAMA        | Café "BEN YEDDER"                          |
| Mounir BEN MILED       | FTH 会長                                     |
| Nadia KETATA           | FTAV 事務局長                                  |
| Ridah DKHILI           | ONTT (マーケティング部)                            |
| Sarra TITAY            | ONTT                                       |
| Zoubeir LOUHICHI       | ONTT トズール・ホテル学校校長                          |
| Zouhair MBAREK         | 旅行会社 "Batouta Voyages"                     |

(2). 第2回 WG セッション参加者リスト

第2回 WG セッションの参加者リストは下記の通りである。

| 2013年9月3日開催セッションの参加者<br>WG《観光関連関係者の連携強化》及びWG《観光セクターにおける人材育成》 |                         |
|--|-------------------------|
| 名前   | 所属・役職等                  |
| Abdelmajid ABBESS  | ケビリ県知事                  |
| Amel KALLEL  | ONTT                    |
| Anouar CHETOUI   | ケビリ県地域観光委員会             |
| Besma BEN HAMIDA   | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)     |
| Chokri ZAABANI   | FTAV トズール支部代表           |
| Essia BELKEFI  | 国際協力・開発省                |
| Fayçal JEBARI  | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長) |
| Fethi FADHLY   | 南部開発公社                  |
| Mohamed BEN JABER  | トズール県知事                 |
| Mohamed ESSAYEM  | ONTT (トズール県地域観光委員会)     |
| Mohamed JERBI  | ONTT                    |
| Mohamed Mehdi JALLOULI                                       | ONTT                    |
| Moncef CHETOUI   | FTAV 副代表                |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS                                      | MOT                     |
| Nebiha BOUSSETTA   | ONTT                    |
| Rachida BELLELLI   | MOT                     |
| Sarra TITAY  | ONTT                    |
| Sassi BOUSSOUDA  | ONTT (トズール県地域観光委員会)     |
| Sofiene BEN SALHINE  | ONTT (ベジャ県地域観光委員会)      |
| Zoubeir LOUHICHI   | ONTT トズール・ホテル学校校長       |
| Zouhair MBAREK   | 旅行会社 "Batouta Voyages"  |
| Latifa MAMI  | JICA チュニア事務所 (プロジェクト担当) |
| Tetsuya TAKIMOTO   | JICA チュニア事務所            |

| 2013年9月4日開催セッションの参加者<br>WG《観光商品開発》及びWG《観光マーケティング・プロモーション》 |                         |
|---|-------------------------|
| 名前  | 所属・役職等                  |
| Amel KALLEL   | ONTT                    |
| Anouar CHETOUI  | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)      |
| Besma BEN HAMIDA  | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)     |
| Chokri ZAABANI  | FTAV トズール支部代表           |
| Fayçal JEBARI   | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長) |

|                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Mohamed ESSAYEM         | ONTT (トズール県地域観光委員会)      |
| Mohamed JERBI           | ONTT                     |
| Mohamed Mehdi JALLOULI  | ONTT                     |
| Moncef CHETOUI          | FTAV 副代表                 |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS | MOT                      |
| Nebiha BOUSSETTA        | ONTT                     |
| Rachida BELLELLI        | MOT                      |
| Sarra TITAY             | ONTT                     |
| Sassi BOUSSOUDA         | ONTT (トズール県地域観光委員会)      |
| Wajih BELGHITH          | ONTT                     |
| Zoubeir LOUHICHI        | ONTT トズール・ホテル学校校長        |
| Zouhair MBAREK          | 旅行会社 "Batouta Voyages"   |
| Latifa MAMI             | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当) |
| Tetsuya TAKIMOTO        | JICA チュニジア事務所            |

### (3). 第3回 WG セッション参加者リスト

第3回 WG セッションの参加者リストは下記の通りである。

| 2013年11月19日開催セッションの参加者<br>WG《観光関連関係者の連携強化》及びWG《観光セクターにおける人材育成》 |                             |
|--|-----------------------------|
| 名前   | 所属・役職等                      |
| Amira ZOUNALI  | ONTT                        |
| Azusa WATANABE   | 旅行会社 "Travel Sun"           |
| Anouar CHETOUI   | ONTT(ケビリ県地域観光委員会)           |
| Besma BEN HAMIDA   | ONTT(ビゼルト県地域観光委員会)          |
| Chaouri LATRACHE   | ONTT                        |
| Chokri ZAABANI   | FTAVトズール支部長                 |
| Hanene SASSI   | ONTT(チュニス南部地域観光委員会)         |
| Kais BASLY   | ONTT                        |
| Karim BEN SALAH  | ONTT                        |
| Mafa DURAKTI   | ONTT                        |
| Mek Oussama BEN YEDDA  | ONTT                        |
| Meriem MEDDEB  | ONTT                        |
| Mnif RIDAH   | ホテル "Camp Mars"             |
| Mohamed ESSAYEM  | ONTT(トズール県地域観光委員会)          |
| Mohamed JERBI  | ONTT                        |
| Mohamed Mehdi JALLOULI   | ONTT                        |
| Moncef MAKHLOUF  | FRHトズール支部会長                 |
| Narjet BOUASKER  | ホテル "Menara Ex hotel Lilas" |
| Rachida BELLELLI   | MOT                         |
| Ridah SHIRI  | FRIS エコツーリズム・ビゼルト代表         |
| Sami LABIDI  | ONTT(チュニス県地域観光委員会)          |
| Sarra TITAY  | ONTT                        |
| Sofiane BEN SOLHINE  | ONTT                        |
| Tomoko MICHAGMI  | 旅行会社 "Travel Sun"           |
| Zekri LAMIYA   | 旅行会社 "Batouta Voyages"      |
| Zoubeir LOUHICHI   | ONTT トズール・ホテル学校             |
| Zouhair MBAREK   | 旅行会社 "Batouta Voyages"      |
| Latifa MAMI  | JICA チュニジア事務所(プロジェクト担当)     |
| Tetsuya TAKIMOTO   | JICA チュニジア事務所               |
| Miyuki HISAMATSU   | JICA ボランティア                 |



| 2013年11月20日開催セッションの参加者<br>WG《観光商品開発》及びWG《観光マーケティング・プロモーション》 |                        |
|---|------------------------|
| 名前  | 所属・役職等                 |
| Amira ZOUNALI   | ONTT                   |
| Anouar CHETOUI  | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)     |
| Azusa WATANABE  | 旅行会社 "Travel Sun"      |
| Besma BEN HAMIDA  | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)    |
| Chaouri LATRACHE  | ONTT                   |
| Chokri ZAABANI  | FTAV トズール支部長           |
| Feriel GADHOUMI   | ONTT                   |
| Hanene SASSI  | ONTT (チュニス南部地域観光委員会)   |
| Kais BASLY  | ONTT                   |
| Maher OUESLATI  | ONTT                   |
| Mek Oussama BEN YEDDA                                       | ONTT                   |
| Meriem MEDDEB   | ONTT                   |
| Mohamed ESSAYEM   | ONTT (トズール県地域観光委員会)    |
| Mohamed Mehdi JALLOULI                                      | ONTT                   |
| Moncef CHETOUI  | FTAV 副支部長              |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS                                     | MOT                    |
| Rachida BELLELLI  | MOT                    |
| Sami LABIDI   | ONTT (チュニス県地域観光委員会)    |
| Sarra TITAY   | ONTT                   |
| Sofiane BENSOLHINE  | ONTT                   |
| Tomoko MICHIGAMI  | 旅行会社 "Travel Sun"      |
| Zekri LAMIYA  | 旅行会社 "Batouta Voyages" |
| Zoubeir LOUHICHI  | ONTT トズール・ホテル学校        |
| Miyuki HISAMATSU  | JICA ボランティア            |

#### (4). 第4回WGセッション参加者リスト

第4回WGセッションの参加者リストは下記の通りである。

| 名前                      | 所属・役職等   |
|-------------------------|--|
| Amel KALLEL             | ONTT   |
| Amira ZOUNATI           | ONTT   |
| Anouar CHETOUI          | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Besma BEN HAMIDA        | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Chaouki LATRACHE        | ONTT   |
| Faycal JEBARI           | ONTT (チュニス北部地域観光委員会)                             |
| Feriel GADHOUMI         | ONTT   |
| Issam KHEREDDINE        | FTH 事務局長("C Formation" 副社長)                      |
| Karim BEN SALAH         | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Ktata NADIA             | FTAV 事務局長  |
| Lamia ZEKRI             | 旅行会社 "Batouta Voyages"                           |
| Maher OUESLATI          | ONTT   |
| Med Oussama BEN YEDDER  | Café "BEN YEDDER"                                |
| Med Wajih BELGHITH      | ONTT   |
| Meriem MEDDEB           | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mohamed ESSAYEM         | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed JERBI           | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed Mehdi JALLOULI  | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS | MOT  |
| Rachida BELLELLI        | MOT  |
| Riadh DKHILI            | 旅行会社 "Overseas travel"                           |
| Sarra TITAY             | ONTT 国営企業 "Ste. des Loisirs Touristiques"代表      |
| Yahiya ABOUDA           | ONTT (ホテル学校)                                     |
| Zoubeida FELAH          | ONTT   |
| Zoubeir LOUHICHI        | ONTT トズール・ホテル学校校長                                |
| Zouhair MBAREK          | 旅行会社 "Batouta Voyages"                           |
| Latifa MAMI             | JICA チュニア事務所 (プロジェクト担当)                          |
| Tetsuya TAKIMOTO        | JICA チュニア事務所                                     |
| Leo NAKAMURA            | 通訳   |
| Ramses KOMURO           | 通訳   |
| Mai OKAWARA             | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI     | JICA 専門家チーム                                      |
| Toshio URUNO            | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA       | JICA 専門家チーム                                      |

(5). 第5回WGセッション参加者リスト

第5回WGセッションの参加者リストは下記の通りである。

| 2014年6月16日開催セッションの参加者<br>WG《観光関連関係者の連携強化》及びWG《観光セクターにおける人材育成》 |  |
|---|--|
| 名前  | 所属・役職等   |
| Adel DHOUIBI  | TRH トズール   |
| Ahmed HRICHI  | 旅行会社 "Chott Algerid Tourisme"                    |
| Ali EL BEY  | 南部開発公社ディレクター                                     |
| Amine SOUISSI   | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI  | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Besma BEN HAMIDA  | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Essia BELKEFI   | 国際協力・開発省   |
| Fedia ABID  | FTAV   |
| Hanene SASSI  | ONTT (チュニス南部地域観光委員会)                             |
| Kais BASLY  | ONTT (ONTT ホテル産業インスペクター)                         |
| Lotfi SOUISSI   | ONTT (チュニス南部地域観光委員会委員長)                          |
| Manel NEFZI   | 国際協力・開発省   |
| Meriem MEDDEB   | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Moez BELHASSINE   | MOT (観光改善部副ディレクター)                               |
| Mohamed ESSAYEM   | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed JERBI   | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed Mehdi JALLOULI  | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS                                       | MOT  |
| Mohamed RIAHI   | 南部開発公社 代表  |
| Moncef CHETOUI  | FTAV 副代表   |
| Nebiha BOUSSETTA  | ONTT (ディレクター)                                    |
| Othman ELOUAKDI   | ONTT (専門技術・品質開発本部)                               |
| Rachida BELLELLI  | MOT  |
| Sarra TITAY   | ONTT 国営企業 "Ste. des Loisirs Touristiques"代表      |
| Sofiane DEBBICHE  | MOT  |
| Tomoko MICHIGAMI  | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Zoubeir LOUHICHI  | ONTT トズール・ホテル学校                                  |
| Toshio URUNO  | JICA 専門家チーム                                      |
| Mai OKAWARA   | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI   | JICA 専門家チーム                                      |
| Aritsune OKUDA  | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA   | JICA 専門家チーム                                      |

2014年6月17日開催セッションの参加者  
WG《観光商品開発》及びWG《観光マーケティング・プロモーション》

| 名前                  | 所属・役職等                                     |
|---------------------|--|
| Abdelfattah MLIK    | 旅行会社                                       |
| Abdelmarek SABOUR   | 旅行会社社長                                     |
| Abderazak CHAURIF   | ホテル "Bel Horizon Nefta" ディレクター             |
| Adel DHOUBI         | FRH トズール                                   |
| Ahmed HRICHI        | 旅行会社 "Chott Algerid Tourisme"              |
| Ali ABDELMOUL       | メディア "TAP"                                 |
| Ali EL BEY          | 南部開発公社 ディレクター                              |
| Ali ABDELMOUL       | 旅行会社 "Ghilane Travel Service Douz"         |
| Anouar CHETOUI      | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)        |
| Amine SOUISSI       | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)            |
| Amira ZOUNALI       | ONTT                                       |
| Azusa WATANABE      | 旅行会社 "Travel Sun"                          |
| Besma BEN HAMIDA    | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                        |
| Chaouki LATRACHE    | ONTT                                       |
| Chokri SELRI        | ラブニール・トズールホテル学校校長                          |
| Chokri ZAABANI      | FTAV トズール支部代表、旅行会社"Deset Explorer"         |
| Dida LAABIDI        | 旅行会社 "Hafsi Travel"                        |
| Essia BELKEFI       | 国際協力・開発省                                   |
| Faycal JERBI        | ONTT (チュニス北部地域観光委員会)                       |
| Fedia ABID          | FTAV                                       |
| Feriel GADHOUMI     | ONTT                                       |
| Gharbi BOUALI       | 旅行会社 "TUNISIAN COLORS Travel"              |
| Hanene ROUISSI      | 旅行会社 "Evasion Voyage"                      |
| Hanene SASSI        | ONTT (チュニス南部地域観光委員会)                       |
| Issam EL MESSASI    | FTH 事務局長("C Formation" 副社長)                |
| Jamel MLIK          | 旅行会社 "Agence caravan du sahara"            |
| Kais BASLY          | ONTT ホテル産業インスペクター                          |
| Kamel EL BOUBI      | ONTT トズール県地域観光委員会                          |
| Karim BEN SALAH     | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                |
| Katsuhiko HIROMATSU | 旅行会社 "Travel Sun"                          |
| Khaled FEHMI        | ホテル "Hotel Palm Beach Tozeur"              |
| Lazhar MSAADI       | ONTT トズール県地域観光委員会 (サービス担当)                 |
| Lamiya ZEKRI        | 旅行会社 "Batouta Voyages"                     |
| Lotfi BOUACCA       | 旅行会社 "Agence de Voyage du coeur de desert" |
| Lotfi SOUISSI       | ONTT (チュニス南部地域観光委員会委員長)                    |
| Maha DURAKTI        | ONTT                                       |
| Maher OUESLATI      | ONTT                                       |
| Manel NEFZI         | 国際協力・開発省                                   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Maya MARTINE            | 旅行会社 "TOST"                                      |
| Mejda BEN SEDRINE       | ONTT (品質管理部ディレクター)                               |
| Mek Oussama BEN YEDDA   | ONTT   |
| Meriem MEDDEB           | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mestari RIAHI           | メジェズ・エル・バブ開発協会                                   |
| Moez BELHASSINE         | MOT (観光改善部副ディレクター)                               |
| Mohamed JERBI           | ONTT   |
| Mohamed RIAHI           | 南部開発公社 代表  |
| Moncef CHETOU           | FTAV 副代表   |
| Moncef MAKHLOUF         | FRH トズール代表                                       |
| Mohamed ESSAYEM         | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed GADDES          | ゴルフ場 "ゴルフ・オアシス"                                  |
| Mohamed Mehdi JALLOULI  | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Monia GASRI             | ケビリ県議員   |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS | MOT  |
| Narjet BOUASKER         | ホテル "Hotel Menara Ex hotel Lilas"                |
| Nebiha BOUSSETTA        | ONTT   |
| Omar RIAHI              | FTAV   |
| Othman ELOUAKDI         | ONTT (専門技術・品質開発本部)                               |
| Rachida BELLELLI        | MOT  |
| Ridah DKHILI            | ONTT (マーケティング部)                                  |
| Ridah MNIF              | ホテル "Canp mars"                                  |
| Ridah SHIRI             | FRIS エコツーリズム・ビゼルト代表                              |
| Sami LABIDI             | ONTT (チュニス地域観光委員会ツーリズム検査官)                       |
| Sarra TITAY             | ONTT 国営企業 "Ste. des Loisirs Touristiques"代表      |
| Sassi BOUSSAOUDA        | ONTT (トズール県地域観光委員会)                              |
| Sofiane BENSOLHINE      | ONTT (ホテル産業インスペクター)                              |
| Sofiane DEBBICHE        | MOT  |
| Tomoko MICHIGAMI        | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Zoubeir LOUHICHI        | ONTT トズール・ホテル学校校長                                |
| Zouhair MBAREK          | 旅行会社 "Batouta Voyages"                           |
| Latifa MAMI             | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当)                         |
| Asuka SHIBUYA           | JICA チュニジア事務所                                    |
| Miyuki HISAMATSU        | JICA シニア・ボランティア                                  |
| Toshio URUNO            | JICA 専門家チーム                                      |
| Mai OKAWARA             | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI     | JICA 専門家チーム                                      |
| Aritsune OKUDA          | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA       | JICA 専門家チーム                                      |

(6). 第6回WGセッション参加者リスト

第6回WGセッションの参加者リストは下記の通りである。

| 2015年3月5日開催セッションの参加者<br>WG《観光商品開発》及びWG《観光マーケティング・プロモーション》 |  |
|---|--|
| 名前  | 所属・役職等   |
| Abdelmalek SABOUR   | 旅行会社 “Le Perle deu Desert”                       |
| Ahmed ABDELMOULA  | 旅行会社 “Defi du Desert Voyage”                     |
| Ahmed HRICHI  | 旅行会社 "Chott Aljerid Tourisme"                    |
| Ali BEN BELGACEM  | 旅行会社 “Bedouin Tour”                              |
| Ali BEN HAMED   | 旅行会社 “Kamel Transhmance Tours”                   |
| Ali BEN ZAIED   | 旅行会社 “Zaied Travel Agency”                       |
| Anouar CHETOUI  | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Amine SOUISSI   | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Bechir BEN SLIMAN   | 旅行会社 “Les Amis du Sahara Douz”                   |
| Besma BEN HAMIDA  | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Faycal JERBI  | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                          |
| Hassen Belgacem   | 旅行会社 “Sahara Adventure Tunisia”                  |
| Houdou BEN ALI  | 旅行会社 “Israa Travel Douz”                         |
| Idris ABDELMALEK  | 旅行会社 “Vue de Desert Voyage”                      |
| Jamel MHASRI  | ホテル “Hotel Ksar Rouge”                           |
| Kamel BOUBI   | ONTT (トズール県地域観光委員会職員)                            |
| Karim BEN SALAH   | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Mehdi JALLOULI  | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Mejda BEN SEDRINE   | ONTT (品質管理部ディレクター)                               |
| Meriem MEDDEB   | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| M'hammed BEN JEDIDI                                       | 旅行会社 “Libre Espace Voyages”                      |
| Moez BEN ABDELJELIL                                       | FRAV sud-ouest douz                              |
| Mohamed ESSAYEM   | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed JERBI   | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mokhtar BEN FRAJ  | ホテル “Hotel Meheri Douz”                          |
| Moncef CHETOUI  | FTAV DOUZ  |
| Nebiha BOUSSETTA  | ONTT (ディレクター)                                    |
| Ramzi BEKRI   | 旅行会社 “Palm Kebili Travel”                        |
| Taher JALILEZR  | 旅行会社 “Sahara Tunisie”                            |
| Zoubeir LOUHICHI  | ONTT トズール・ホテル学校校長                                |

| 2015年3月6日開催セッションの参加者<br>WG《観光関連関係者の連携強化》及びWG《観光セクターにおける人材育成》 |  |
|--|--|
| 名前   | 所属・役職等   |
| Abdelmoula AHMED   | 旅行会社 “Appel-desert”                              |
| Ahmed HRICHI   | 旅行会社 "Chott Aljerid Tourisme"                    |
| Ali BEN HAMED ALI  | 旅行会社 “Gerant Kamel Transhuma”                    |
| Ali BEN ZAIED  | 旅行会社 “Gerant Zaied Travel”                       |
| Amine SOUISSI  | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI   | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Barka HAMED  | 旅行会社 “Agence Nefzaoua.Voyage” Resp.              |
| Belgacem HASSEN  | 旅行会社 “Sahara Aventures Tunisia”                  |
| Ben Belgacem BACHAR  | 旅行会社 “Camping”                                   |
| Ben Mma MERZOUGI   | 旅行会社 “Ksar Ghilane El Biben”                     |
| Besma BEN HAMIDA   | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Faycal JERBI   | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                          |
| Kamel EL BOUBI   | ONTT (トズール県地域観光委員会)                              |
| Karim BEN SALAH  | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Jaliler TAHER  | 旅行会社 “Sahara Tunisie”                            |
| Mejda BEN SEDRINE  | ONTT (品質管理部ディレクター)                               |
| Meriem MEDDEB  | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Moez BEN ABDELJELIL  | FRAV 責任者   |
| Mohamed ESSAYEM  | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed JERBI  | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed Mehdi JALLOULI                                       | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Moncef CHETOUI   | FTAV 副代表   |
| Nebiha BOUSSETTA   | ONTT   |
| Ramzi BEKRI  | 旅行会社 “Palm Kebili Travel”                        |
| Tomoko MICHIGAMI   | 旅行会社 “Travel Sun”                                |
| Zoubeir LOUHICHI   | ONTT トズール・ホテル学校校長                                |
| Latifa MAMI  | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当者)                        |
| Asuka SHIBUYA  | JICA チュニジア事務所                                    |
| Toshio URUNO   | JICA 専門家チーム                                      |
| Mai OKAWARA  | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI  | JICA 専門家チーム                                      |
| Aritsune OKUDA   | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA  | JICA 専門家チーム                                      |

(7). 第7回WGセッション参加者リスト

第7回WGセッションの参加者リストは下記の通りである。

| 2015年5月18日開催セッションの参加者<br>WG《観光商品開発》及びWG《観光セクターにおける人材育成》 |  |
|---|--|
| 名前  | 所属・役職等   |
| Ahmed HRICHI  | 旅行会社 "Chott Aljerid Tourisme"                    |
| Ali ELBEY   | 南部開発公社ディレクター                                     |
| Amine SOUISSI   | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI  | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Besma BEN HAMIDA  | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Faycal JEBARI   | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                          |
| Hanene SASSI  | ONTT (チュニス南部地域観光委員会)                             |
| Lotfi SOUISSI   | ONTT (ザグーアン及びチュニス南部地域観光委員会)                      |
| Mejda BEN SEDRINE                                       | ONTT (品質管理部ディレクター)                               |
| Meriem MEDDEB   | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mohamed ESSAYEM   | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed JERBI   | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed JALLOULI  | Mehdi<br>ONTT (品質管理部サービス担当)                      |
| Mohamed RIAHI   | 南部開発公社 代表  |
| Mouna MATHLOUTHI<br>GHLISS                              | MOT  |
| Nebiha BOUSSETTA  | ONTT   |
| Rachida BELLELLI  | MOT  |
| Tomoko MICHIGAMI  | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Zoubeir LOUHICHI  | ONTT トズール・ホテル学校                                  |
| Zouhair MBAREK  | 旅行会社 "Batouta Voyages"                           |
| Latifa MAMI   | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当)                         |
| Toshio URUNO  | JICA 専門家チーム                                      |
| Ko YOSHITAKE  | JICA 専門家チーム                                      |
| Mai OKAWARA   | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI                                     | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA                                       | JICA 専門家チーム                                      |
| Emiko NIIMURA   | 通訳   |



| 2015年5月19日開催セッションの参加者<br>WG《観光関連関係者の連携強化》及びWG《観光マーケティング・プロモーション》 |  |
|--|--|
| 名前   | 所属・役職等   |
| Ahmed HRICHI   | 旅行会社“Chott Aljerid Tourisme”                     |
| Amine SOUISSI  | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI   | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Besma BEN HAMIDA   | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Faycal JEBARI  | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                          |
| Hanene SASSI   | ONTT (チュニス南部地域観光委員会)                             |
| Karim BEN SALAH  | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Lotfi SOUISSI  | ONTT (ザグーアン及びチュニス南部地域観光委員会)                      |
| Nebiha BOUSSETTA   | ONTT   |
| Mejda BEN SEDRINE  | ONTT (品質管理部ディレクター)                               |
| Meriem MEDDEB  | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mohamed ESSAYEM  | ONTT Tozeur                                      |
| Mohamed JERBI  | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed Mehdi JALLOULI   | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS  | MOT  |
| Rachida BELLELLI   | MOT  |
| Sofiane DEBBICHE   | MOT  |
| Tomoko MICHIGAMI   | 旅行会社“Travel Sun”                                 |
| Zoubeir LOUHICHI   | ONTT トズール・ホテル学校                                  |
| Latifa MAMI  | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当)                         |
| Toshio URUNO   | JICA 専門家チーム                                      |
| Ko YOSHITAKE   | JICA 専門家チーム                                      |
| Mai OKAWARA  | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI  | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA  | JICA 専門家チーム                                      |
| Emiko NIIMURA  | 通訳   |

## (8). 第8回WGセッション参加者リスト

第8回WGセッションの参加者リストは下記の通りである。

| 名前                     | 所属・役職等   |
|------------------------|--|
| Abdelmarek SABOUR      | 旅行会社 "Gerant Agence la perle du desert"          |
| Adel DHOUBI            | FRH トズール支部                                       |
| Ahmed HRICHI           | 旅行会社 "Chott Aljerid Tourisme"                    |
| Amine SOUISSI          | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Anouar CHETOUI         | ONTT (ケビリ県地域観光委員会・WG《観光商品開発》責任者)                 |
| Hamza SOLTANE          | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)                               |
| Hanene ROUSSI          | 旅行会社 "Evasion Voyage"                            |
| Jamel BEN DALY         | ホテル "Hotel Ras el Ain"                           |
| Jamel MLEK             | 旅行会社 "Caravan du Sahara"                         |
| Kamel EL BOUBI         | ONTT (トズール県地域観光委員会)                              |
| Karim BEN SALAH        | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Khaled TOUIL           | 旅行会社 "Touil Travel Tunisia"                      |
| Konima HEDFI           | 旅行会社 "Nomades"                                   |
| Lotfi BOUACCA          | 旅行会社 "Au coeur de Desert"                        |
| Med BOUCHIBA           | 旅行会社 "Tunisian Family Travel"                    |
| Meriem MEDDEB          | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mohamed ESSAYEM        | ONTT (トズール県地域観光委員会・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)          |
| Mohamed JERBI          | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)          |
| Mohamed Mehdi JALLOULI | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Moncef MAKHLOUF        | FRH トズール支部代表                                     |
| Mouldi SASSI           | 旅行会社 "Sassi Tour"                                |
| Riadh CHEBBI           | 旅行会社 "Overseas travel"                           |
| Sofiane DEBBICHI       | MOTH 国際協力部                                       |
| Souheil MERKHI         | ホテル "Sofitel Palm Beach"                         |
| Tomoko MICHIGAMI       | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Yasser SOUF            | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)                               |
| Zoubeir LOUHICHI       | ONTT トズール・ホテル学校                                  |
| Latifa MAMI            | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当)                         |
| Yutaro KANEKO          | JICA チュニジア事務所                                    |
| Mai OKAWARA            | JICA 専門家チーム                                      |
| Toshio URUNO           | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA      | JICA 専門家チーム                                      |
| Nami TAKANA            | JICA 専門家チーム                                      |
| Emiko NIIMURA          | 通訳   |

(9). 第9回WGセッション参加者リスト

第9回WGセッションの参加者リストは下記の通りである。

| 名前                     | 所属・役職等   |
|------------------------|--|
| Ahmed HRICHI           | 旅行会社 "Chott Aljerid Tourisme"                    |
| Amine SOUISSI          | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  |
| Faycal JEBARI          | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                          |
| Hamza SOLTANE          | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)                               |
| Karim BEN SALAH        | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Meriem MEDDEB          | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mohamed ESSAYEM        | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mohamed Mehdi JALLOULI | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Moncef MAKHLOUF        | FRH トズール支部代表                                     |
| Zoubeir LOUHICHI       | ONTT トズール・ホテル学校                                  |
| Latifa MAMI            | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当者)                        |
| Tsutomu NAGAE          | JICA 本部  |
| Momoko SUZUKI          | JICA 本部  |
| Akira OHARA            | JICA 評価コンサルタント                                   |
| Emiko NIIMURA          | 通訳   |
| Hejra BOUSSOU RAYA     | 通訳   |
| Tomoko MICHIGAMI       | コーディネーター   |
| Mai OKAWARA            | JICA 専門家チーム                                      |
| Shinnosuke HORIUCHI    | JICA 専門家チーム                                      |
| Toshio URUNO           | JICA 専門家チーム                                      |
| Ko YOSHITAKE           | JICA 専門家チーム                                      |
| Yasuhiro HASEGAWA      | JICA 専門家チーム                                      |
| Nami TAKANA            | JICA 専門家チーム                                      |

#### 添付 4. 知見共有セミナーに関する添付資料

第 1 回知見共有セミナーは、プレセミナーとして行われた為、理解度テストは実施されなかった。その為、第 1 回の知見共有セミナーは参加者リストのみ添付し、第 2 回以降の理解度テストとその結果を添付する。

#### 4.1 第 1 回知見共有セミナー資料

##### (1). 参加者リスト

| 名前                          | 所属・役職等   |
|-----------------------------|--|
| Ahlem ZRIDA BARBIA          | ONTT   |
| Amira ZOUNALI               | ONTT   |
| Anouar CHETOUI              | ONTT (ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者)              |
| Azusa WATANABE              | 旅行会社 "Travel Sun"                                |
| Besma BEN HAMIDA            | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                              |
| Besma DORGHAM               | ヤスミンハマメット地域観光委員会                                 |
| Chekib JEMOUR               | ホテル "Nahrawess Hotel Hammamet" 支配人               |
| Der Bel Ben Cherifa MOUNIFA | ONTT   |
| Donaf CHERIF                | 旅行会社 "Visit Tunisia"                             |
| Habib BEN MOUSSA            | ホテル "Hotel Dar Naouar"                           |
| Kais BASLY                  | ONTT ホテル産業インスペクター                                |
| Karim BEN SALAH             | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Karim CHERAIT               | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      |
| Khaother BELHABIB           | ONTT   |
| Lotfi SOUSSI                | ONTT (チュニス南部地域観光委員会委員長)                          |
| Maher OUESLATI              | ONTT   |
| Med Amine BOUMIZA           | 旅行会社 "Greem Tour"                                |
| Mehdi FOURATI               | ONTT (品質管理部サービス担当)                               |
| Meriem MEDDEB               | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) |
| Mohamed ESSAYEM             | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       |
| Mouna MATHLOUTHI GHLISS     | MOT  |
| Najess BOUASKER             | ホテル "Hotel Menara Ex hotel Lilas"                |
| Omar RIAHI                  | FTAV   |
| Rachida BELLELLI            | MOT  |
| Riadh DKHILI                | ONTT   |
| Ridah SHIRI                 | FRIS エコツーリズム・ビゼルト代表                              |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Sarra TITAY         | ONTT 国営企業 "Ste. des Loisirs Touristiques"代表 |
| Slim ZOUARI         | ONTT  |
| Sofiane BAKLONBI    | 広告代理店 “FRAM”                                |
| Tafida MOF.DA MEUR  | 旅行会社 “Barclays Travel”                      |
| Tamar ZAHAR         | ホテル “Hotel Alhambra Thalasso”               |
| Walid B YOUSSEF     | ONTT (ナブール県地域観光委員会)                         |
| Zekri LAMIYA        | 旅行会社 "Batouta Voyages"                      |
| Latifa MAMI         | JICA チュニジア事務所 (プロジェクト担当)                    |
| Saori KONAN         | JICA 専門家チーム                                 |
| Tomoko MICHAGMI     | コーディネーター                                    |
| Yasuhiro HASEGAWA   | JICA 専門家チーム                                 |
| Toshio URUNO        | JICA 専門家チーム                                 |
| Toru MATSUOKA       | JICA 専門家チーム                                 |
| Mai OKAWARA         | JICA 専門家チーム                                 |
| Shinnosuke HORIUCHI | JICA 専門家チーム                                 |



## 4.2 第2回知見共有セミナー資料

### (1). 第2回知見共有セミナー理解度テスト

# Vérification de compréhension sur le Marketing et la Promotion du Tourisme

Organisme : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Q1 Lors de la promotion pour attirer des touristes, il est nécessaire d'analyser les touristes ciblés.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q2 Il n'est pas nécessaire de se faire remarquer, en ayant conscience de la différence entre le charme de votre pays et ceux d'autres pays concurrents.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q3 Entre les deux propositions mentionnées ci-dessous, choisissez celle qui est importante pour la promotion touristique et mettez son numéro entre parenthèses.

① Il faut augmenter les occasions d'être exposé aux médias. Il n'est pas nécessaire d'examiner le contenu.

② Il faut bien examiner le contenu à promouvoir et les types de médias à utiliser. Il ne faut pas s'en tenir au nombre d'exposition.

(            )

Q4 Durant le voyage, les touristes japonais ne font pas beaucoup attention à l'hygiène.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q5 Durant le voyage, les touristes japonais ne font pas beaucoup attention au goût des repas.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q6 Durant le voyage, les touristes japonais donnent la priorité aux visites touristiques, malgré l'insécurité du pays de destination.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q7 Parmi les Japonais qui ont déjà visité la Tunisie, les hommes sont plus nombreux que les femmes.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q8 Les Japonais qui ont visité la Tunisie ne s'intéressent pas au coucher (ou lever) de soleil dans le désert.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q9 Pour mettre en œuvre la promotion touristique de la Tunisie, il faut choisir une région entre le Nord et le Sud. Il n'est pas nécessaire de faire une promotion conjointe du Nord et du Sud.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q10 Puisqu'il n'y a pas beaucoup de différence entre les préférences des touristes asiatiques et celles des Européens, on pourrait élaborer une même stratégie touristique.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

( )

## (2). 理解度テスト得点一覧

2014年2月にトズールで行われた第2回知見共有セミナーの理解度テスト得点一覧は下記の通りである。

| 名前                   | 所属・役職等  | 得点（10点満点） |
|----------------------|---|-----------|
| Adelmalek SABOUR     | 旅行会社 "Le Perle deu Desert"                      | 8         |
| Ahmed HRICHI         | 旅行会社 "Chott Algerid Tourisme"                   | 10        |
| Amina ZARMATI SELAMI | ONTT  | 10        |
| Besma BEN HAMIDA     | ONTT (ビゼルト県地域観光委員会)                             | 10        |
| Chaouki LATRACHE     | ONTT  | 7         |
| Chokri ZAABANI       | FTAV トズール支部代表、旅行会社 "Deset Explorer"             | 10        |
| Dida LAABIDI         | 旅行会社 "Hafsi Travel"                             | 9         |
| Feriel GADHOUMI      | ONTT  | 10        |
| Gharbi BOUALI        | 旅行会社 "TUNISIAN COLORS Travel"                   | 9         |
| Hamdi BEN ZAALENE    | 旅行会社 "New Space Travel"                         | 6         |
| Hanene ROUISSI       | 旅行会社 "Evasion Voyage"                           | 9         |
| Hedi BEN ZERELENE    | 旅行会社 "New Space Travel"                         | 4         |
| Karim BEN SALAH      | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                     | 10        |
| Konima HEDFI         | 旅行会社 "Nomade"                                   | 9         |
| Lotfi BOUACCA        | 旅行会社 "Agence de Voyage du coeur de desert"      | 10        |
| Martine MAYA         | 旅行会社 "TOST"                                     | 10        |
| Mejda BEN SEDRINE    | ONTT (品質管理部ディレクター)                              | 9         |
| Meriem MEDDEB        | ONTT (アジア方面マーケティング担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) | 10        |
| Mohamed JERBI        | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者)         | 7         |
| Mondher BEN SOLTANE  | ホテル "Dar Saida Beya"                            | 9         |
| Ridh DKHILI          | ONTT (マーケティング部)                                 | 10        |
| Sarra TITAY          | ONTT  | 9         |
| Sassi BOUSSOUDA      | ONTT (トズール県地域観光委員会)                             | 10        |
| Sassi MOULDI         | 旅行会社 "Sassi Tour"                               | 9         |
| Slim OMRANI          | 旅行会社 "TUNISIAN COLORS Travel"                   | 9         |
| Zohra LAMOUCHE       | ONTT  | 8         |
| Zoubeir LOUHICHI     | ONTT トズール・ホテル学校校長                               | 9         |



#### 4.3 第3回知見共有セミナー資料

##### (1). 第3回知見共有セミナー理解度テスト

## Vérification de compréhension sur le Marketing et la Promotion du Tourisme

Organisme : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Q1 Lors de la promotion pour attirer des touristes, il est nécessaire d'analyser les touristes ciblés.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q2 Il n'est pas nécessaire de se faire remarquer, en ayant conscience de la différence entre le charme de votre pays et ceux d'autres pays concurrents.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q3 Entre les deux propositions mentionnées ci-dessous, choisissez celle qui est importante pour la promotion touristique et mettez son numéro entre parenthèses.

① Il faut augmenter les occasions d'être exposé aux médias. Il n'est pas nécessaire d'examiner le contenu.

② Il faut bien examiner le contenu à promouvoir et les types de médias à utiliser. Il ne faut pas s'en tenir au nombre d'exposition.

(            )

Q4 Durant le voyage, les touristes japonais ne font pas beaucoup attention à l'hygiène.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q5 Durant le voyage, les touristes japonais ne font pas beaucoup attention au goût des repas.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q6 Durant le voyage, les touristes japonais donnent la priorité aux visites touristiques, malgré l'insécurité du pays de destination.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q7 Parmi les Japonais qui ont déjà visité la Tunisie, les hommes sont plus nombreux que les femmes.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q8 Les Japonais qui ont visité la Tunisie ne s'intéressent pas au coucher (ou lever) de soleil dans le désert.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

(            )

Q9 Pour mettre en œuvre la promotion touristique de la Tunisie, il faut choisir une région entre le Nord et le Sud. Il n'est pas nécessaire de faire une promotion conjointe du Nord et du Sud.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

( )

Q10 Puisqu'il n'y a pas beaucoup de différence entre les préférences des touristes asiatiques et celles des Européens, on pourrait élaborer une même stratégie touristique.

Si vous pensez que c'est juste, mettez ○ entre parenthèses. Si vous pensez que c'est faux, mettez × entre parenthèses.

( )

## (2). 理解度テスト得点一覧

2015年3月にドゥーズで行われた第3回知見共有セミナーの理解度テスト得点一覧は下記の通りである。

| 名前                  | 所属・役職等  | 得点（10点満点） |
|---------------------|---|-----------|
| Abdelmalek SABOUR   | 旅行会社 “Le Perle deu Desert”                      | 8         |
| Ahmed ABDELMOULA    | 旅行会社 “Defi du Desert Voyage”                    | 4         |
| Ahmed HRICHI        | 旅行会社 “Chott Aljerid Tourisme”                   | 9         |
| Ali BEN BELGACEM    | 旅行会社 “Bedouin Tour”                             | 6         |
| Ali BEN HAMED       | 旅行会社 “Kamel Transhmance Tours”                  | 7         |
| Ali BEN ZAIED       | 旅行会社 “Zaied Travel Agency”                      | 8         |
| Anouar CHETOUI      | ONTT（ケビリ県地域観光委員会委員長・WG《観光商品開発》責任者）              | 9         |
| Amine SOUISSI       | ONTT（WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者）                  | 9         |
| Bechir BEN SLIMAN   | 旅行会社 “Les Amis du Sahara Douz”                  | 4         |
| Besma BEN HAMIDA    | ONTT（ビゼルト県地域観光委員会）                              | 9         |
| Faycal JERBI        | ONTT（チュニス北部地域観光委員会委員長）                          | 7         |
| Hassen Belgacem     | 旅行会社 “Sahara Adventure Tunisia”                 | 9         |
| Houdou BEN ALI      | 旅行会社 “Israa Travel Douz”                        | 9         |
| Idris ABDELMALEK    | 旅行会社 “Vue de Desert Voyage”                     | 8         |
| Jamel MHASRI        | ホテル “Hotel Ksar Rouge”                          | 8         |
| Kamel BOUBI         | ONTT（トズール県地域観光委員会職員）                            | 8         |
| Karim BEN SALAH     | ONTT（マーケティング部・日本語ウェブサイト担当）                      | 8         |
| Mehdi JALLOULI      | ONTT（品質管理部サービス担当）                               | 8         |
| Mejda BEN SEDRINE   | ONTT（品質管理部ディレクター）                               | 7         |
| Meriem MEDDEB       | ONTT（マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者） | 8         |
| M'hammed BEN JEDIDI | 旅行会社 “Libre Espace Voyages”                     | 5         |
| Moez BEN ABDELJELIL | FRAV sud-ouest douz                             | 5         |
| Mohamed ESSAYEM     | ONTT（トズール県地域観光委員会委員長・WG）                        | 9         |

|                  |   |   |
|------------------|---|---|
|                  | 《観光関連関係者の連携強化》責任者)                      |   |
| Mohamed JERBI    | ONTT (人材育成ディレクター・WG《観光セクターにおける人材育成》責任者) | 8 |
| Mokhtar BEN FRAJ | ホテル “Hotel Meheri Douz”                 | 9 |
| Moncef CHETOUI   | FTAV DOUZ                               | 6 |
| Nebiha BOUSSETTA | ONTT (ディレクター)                           | 9 |
| Ramzi BEKRI      | 旅行会社 “Palm Kebili Travel”               | 9 |
| Taher JALILEZR   | 旅行会社 “Sahara Tunisie”                   | 9 |
| Zoubeir LOUHICHI | ONTT (トズール・ホテル学校)                       | 8 |

#### 4.4 第4回知見共有セミナー資料

##### (1) 第4回知見共有セミナー理解度テスト

## Vérification de Compréhension du Séminaire de Partage des Informations

Organisme : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Q1 En prenant l'accueil des touristes japonais comme référence, il est fort possible de satisfaire les Asiatiques (milieu aisé) qui ont les mêmes caractéristiques.  
Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

(            )

Q2 Pour attirer les touristes étrangers, le Japon a aboli le visa d'entrée pour les ressortissants des pays voisins.  
Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

(            )

Q3 Les touristes japonais donnent la priorité aux visites touristiques pendant le voyage malgré l'insécurité des lieux.  
Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous

pensez que c'est faux.

(            )

- Q4 Le ciné-tourisme n'est pas seulement une activité d'attirer des tournages sur les sites. Mais il s'agit aussi de la mise à la disposition des figurants, l'organisation des visites des sites de tournage, la proposition et l'arrangement des tournages à l'étranger et tout ce qui concerne le cinéma.

Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

(            )

- Q5 Puisqu'il n'y a pas de grande différence de préférence chez les touristes asiatiques et européens, il suffit d'établir des stratégies touristiques de la même manière.

Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

(            )

- Q6 Dans les villes de Takayama et de Kanazawa, on guide les visiteurs étrangers et fait la promotion en diverses langues et en premier lieu en anglais

Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

(            )

- Q7 Puisque le niveau de risque émis par le Ministère japonais des Affaires Etrangères est actuellement élevé pour la Tunisie, la plupart des agences de voyage japonaises suspendent les voyages organisés à forfait à destination de la Tunisie.

Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

(            )

- Q8 L'hospitalité n'est pas seulement de fournir aux clients les services qu'ils ont demandés, mais aussi de leur offrir les expériences qui peuvent les impressionner.

Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

(            )

Q9 Concernant la gestion de l'Office du Tourisme au Japon dans le cadre du partenariat public-privé, il réalisait ses propres recettes à la manière des privés, tout en recevant les aides de la partie publique.

Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

( )

Q10 Pendant le voyage, les touristes japonais ne font pas beaucoup d'attention aux goûts des repas.

Mettez ○ entre parenthèses si vous pensez que c'est juste. Mettez × entre parenthèses si vous pensez que c'est faux.

( )

## (2). 理解度テスト得点一覧

2015年11月にトズールで行われた第4回知見共有セミナーの理解度テスト得点一覧は下記の通りである。

| 名前                     | 所属・役職等   | 得点（10点満点） |
|------------------------|--|-----------|
| Ahmed HRICHI           | 旅行会社 "Chott Aljerid Tourisme"                    | 9         |
| Amine SOUISSI          | ONTT (WG《観光マーケティング・プロモーション》責任者)                  | 10        |
| Bechir TOUHAMI         | ONTT   | 10        |
| Faycal JEBARI          | ONTT (チュニス北部地域観光委員会委員長)                          | 8         |
| Hamza SOLTAN           | ONTT (ケビリ県地域観光委員会)                               | 9         |
| Jamel BEN DALY         | ホテル "Hotel Ras el Ain"                           | 8         |
| Karim BEN SALAH        | ONTT (マーケティング部・日本語ウェブサイト担当)                      | 8         |
| Khaled TOUIL           | 旅行会社 "Touil Travel Tunisia"                      | 9         |
| Meriem MEDDEB          | ONTT (マーケティング部アジア地域担当・WG《観光マーケティング・プロモーション》副責任者) | 9         |
| Mohamed ESSAYEM        | ONTT (トズール県地域観光委員会委員長・WG《観光関連関係者の連携強化》責任者)       | 9         |
| Mohamed Mehdi JALLOULI | ONTT (品質管理部サービス担当)                               | 9         |
| Zoubeir LOUHICHI       | ONTT トズール・ホテル学校校長                                | 10        |