

ヨルダン国 ペトラにおける  
観光開発マスタープラン策定  
プロジェクト  
業務完了報告書（第1号）

令和4年9月（2022年）

独立行政法人  
国際協力機構（JICA）

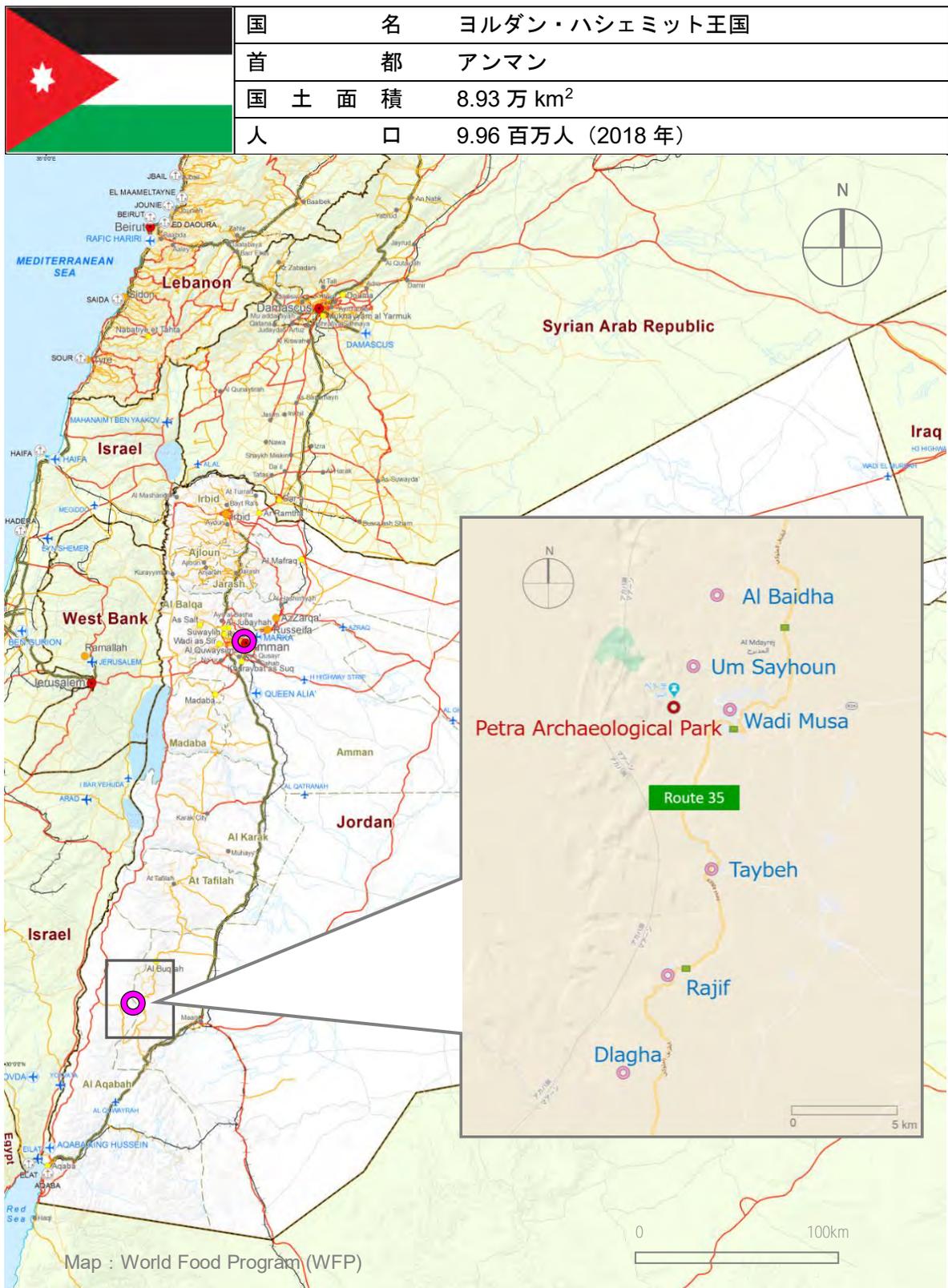
株式会社 JTB 総合研究所  
株式会社 JTB  
株式会社 JTB グローバルマーケティング&トラベル  
株式会社 アンジェロセック  
共同企業体

経開

JR

22-139

案件位置図



活動の様子

	
アンマンでの JITO との会議	PDTRA リサーチチームとの打ち合わせ
	
リトルペトラ周辺のサイト視察	INWRDAM フラッシュフラッドシンポジウムでの発表
	
ペトラ地域の廃棄物埋立処分場の視察	観光危機管理に関わるペトラの民間事業者との打ち合わせ
	
ペトラの民間事業者とのワークショップ	ペトラ地域の複数の女性組合との合同会議

ヨルダン国 ペトラにおける観光開発マスタープラン策定プロジェクト

独立行政法人国際協力機構

ヨルダン国 ペトラにおける観光開発マスタープラン策定プロジェクト

1 章	プロジェクトの背景と概要	8
1-1	プロジェクトの背景	8
1-2	プロジェクトの概要	8
2 章	観光計画策定の基本的な考え方、体制、作業計画	10
2-1	観光セクターにおける5つの業務の価値連鎖による付加価値の向上	10
2-2	PDM	10
2-3	実施体制	11
2-3-1	プロジェクト実施体制	11
2-3-2	ワーキンググループメンバー	12
2-4	作業手順	13
3 章	ベースライン調査の実施	14
3-1	調査の進め方	14
3-1-1	バリューチェーン・アプローチ	14
3-1-2	バリューチェーンの5つのプロセスごとの調査の視点	15
3-1-3	バリューチェーンの5つのプロセスごとの調査対象	16
3-1-4	デスク調査とインタビュー調査の結果	16
3-2	ペトラ遺跡公園内訪問者実地調査（ビジター・サーベイ）	20
4 章	ペトラ地域における観光開発マスタープラン（案）の策定	23
4-1	ペトラ観光開発マスタープラン全体の方向性	23
4-2	ペトラ観光開発マスタープラン策定の作業手順	25
4-2-1	ビジョン・基本方針・KPIに関する作業	25
4-2-2	作業メンバー	25
4-2-3	マスタープラン策定における成果物	26
4-3	ビジョン案の策定	27
4-3-1	マスタープランのビジョン — ペトラ地域の観光の将来あるべき姿	27
4-3-2	ビジョンの表現	29
4-4	基本方針（ガイディング・プリンシプル）の策定	30
4-4-1	基本方針（ガイディング・プリンシプル）（案）	30
4-4-2	基本方針の具体的なアクションと観点	31
4-5	戦略計画（ストラテジック・プログラム）	32
4-5-1	観光地管理の戦略計画	34
4-5-2	調査開発の戦略計画	50
4-5-3	商品開発の戦略計画	61
4-5-4	販売促進の戦略計画	70
4-5-5	サービス・ホスピタリティの戦略計画	77

4-6	5つの運用効果指標と戦略計画との関係	84
4-7	パイロット・プロジェクト活動内容および事業対象地域の選定	85
4-7-1	パイロット・プロジェクトの選定クライテリア	85
4-7-2	パイロット・プロジェクトの選定	85
4-8	マスタープランのとりまとめに向けた今後の留意点	90
5章	現地での会合・セミナー・研修を通じた技術移転の活動	91
5-1	概要	91
5-2	第6回ワジのフラッシュフラッドに関する国際シンポジウムへの参加	91
5-3	合同調整委員会（以下：JCC）について	91
5-3-1	第1回合同調整委員会について	91
5-3-2	第2回合同調整委員会について	94
5-4	ペトラ観光コミュニティダイアログ（Community Dialogue）の開催	96
5-5	日本への招聘と研修	98
6章	留意事項・業務実施運営上の課題・工夫・教訓	99
6-1	特記仕様書で指摘された留意事項への対応について	99
6-1-1	ヨルダン側の能力開発支援および自立発展性の重視	99
6-1-2	遺産保全・保護への配慮・貢献	99
6-1-3	各アウトプットを実現するための各WG間の緊密な連携	99
6-1-4	ペトラ博物館との連携	100
6-1-5	官民協働によるプロジェクトの推進	100
6-1-6	プロジェクトの柔軟性の確保	100
6-1-7	COVID-19に対する観光復興	101
6-1-8	現地リソースの有効活用	101
6-1-9	事業開始時期および期間	101
6-1-10	他ドナーとの連携および棲み分け	101
6-2	業務実施運営上の課題・工夫・教訓	101
6-2-1	コミュニケーションについて	101
7章	今後の案件実施スケジュール	102
ANNEX 103		
ANNEX A	作業計画等	103
ANNEX B	現地調査議事録	103
ANNEX C	ペトラ観光マスタープラン第1版	103
ANNEX D	遺跡公園内訪問者実地調査	103
ANNEX E	招聘旅程	103

略語表

略語	正式名称	日本語名称
ASEZA	Aqaba Special Economic Zone Authority	アカバ経済特区庁
AT	Adventure Tourism & Travel	アドベンチャーツーリズム
BCP	Business Continuity Plan	事業継続計画
C/P	Counterpart	カウンターパート
CRM	Cultural Resource Management	文化資源管理
DEF	The Development and Employment Fund	開発雇用基金
DMO	Destination Management Organization	観光地経営のための組織
DoS	Department of Statistics	ヨルダン統計局
DPL	Development Policy Loan	開発政策借款
EBRD	European Bank for Reconstruction and Development	欧州復興開発銀行
ICOMOS	International Council on Monuments and Sites	国際記念物遺跡会議
INWRDAM	Inter-Islamic Network on Water Resources Development and Management	インターイスラミック水資源開発管理ネットワーク
6th ISFF	6th International Symposium on Flash Floods in Wadi Systems	第6回ワジのフラッシュフラッドに関する国際シンポジウム
JCC	Joint Coordination Committee	合同調委員会
JICA	Japan International Cooperation Agency	独立行政法人国際協力機構
JITOA	Jordan Inbound Tour Operators Association	ヨルダン インバウンドツアーオペレーター協会
JOD	Jordan Dinar	ヨルダン・ディナール
JSTA	Jordan Society of Tourism & Travel Agents	ヨルダン観光・旅行業協会
M/P	Master Plan	マスタープラン
MoTA	Ministry of Tourism and Antiquities	ヨルダン観光遺跡省
PAP	Petra Archaeological Park	ペトラ遺跡公園
PDM	Project Design Matrix	プロジェクトデザインマトリクス
PDTRA	Petra Development and Tourism Region Authority	ペトラ開発観光庁
PNT	Petra National Trust	ペトラナショナルトラスト
R/D	Record of Discussion	政府間技術協力プロジェクト合意文書
SIT	Special Interest Tour	テーマ型観光
UNDP	United Nations Development Program	国連開発計画
UNESCO	United Nations Educational Scientific and Cultural Organization	国際連合教育科学文化機関
USAID	U. S. Agency for International Development	アメリカ合衆国国際開発庁

**図表番号**

図 2-1	観光セクターにおける5つの業務の価値連鎖	10
図 2-2	JCCの構成	11
図 3-1	観光に関わるバリューチェーンの五つのプロセスと活動のイメージ	15
図 3-2	遺跡公園内トレイルルート	22
図 3-3	遺跡公園内の課題-自由回答 (N=1174)	23
図 4-1	マスタープランの体系的なフレームワーク	24
図 4-2	DM-1 プロジェクトとアクションプラン 概要	37
図 4-3	DM-2 プロジェクトとアクションプラン 概要	38
図 4-4	DM-3 プロジェクトとアクションプラン 概要	39
図 4-5	DM-4 プロジェクトとアクションプラン 概要	40
図 4-6	DM-5 プロジェクトとアクションプラン 概要	41
図 4-7	DM-6 プロジェクトとアクションプラン 概要	42
図 4-8	DM-7 プロジェクトとアクションプラン 概要	43
図 4-9	DM-8 プロジェクトとアクションプラン 概要	44
図 4-10	DM-9 プロジェクトとアクションプラン 概要	45
図 4-11	DM-10 プロジェクトとアクションプラン 概要	46
図 4-12	DM-11 プロジェクトとアクションプラン 概要	47
図 4-13	DM-12 プロジェクト	48
図 4-14	RD-1 プロジェクトとアクションプラン 概要	54
図 4-15	RD-2 プロジェクトとアクションプラン 概要	55
図 4-16	RD-1 プロジェクトとアクションプラン 概要	56
図 4-17	RD-4 プロジェクトとアクションプラン 概要	57
図 4-18	RD-5 プロジェクトとアクションプラン 概要	58
図 4-19	RD-6 プロジェクトとアクションプラン 概要	59
図 4-20	RD-7 プロジェクトとアクションプラン 概要	60
図 4-21	PD-1 プロジェクトとアクションプラン 概要	65
図 4-22	PD-2 プロジェクトとアクションプラン 概要	66
図 4-23	PD-3 プロジェクトとアクションプラン 概要	67
図 4-24	PD-4 プロジェクトとアクションプラン 概要	68
図 4-25	PD-5 プロジェクトとアクションプラン 概要	69
図 4-26	SP-1 プロジェクトとアクションプラン 概要	73
図 4-27	SP-2 プロジェクトとアクションプラン 概要	74
図 4-28	SP-3 プロジェクトとアクションプラン 概要	75
図 4-29	SP-4 プロジェクトとアクションプラン 概要	76
図 4-30	SH-1 プロジェクトとアクションプラン 概要	80
図 4-31	SH-2 プロジェクトとアクションプラン 概要	81
図 4-32	SH-3 プロジェクトとアクションプラン 概要	82
図 4-33	SH-4 プロジェクトとアクションプラン 概要	83
図 7-1	第2期スケジュール(案)	102
表 2-1	本プロジェクトの実施体制	11
表 2-2	ワーキンググループメンバー (2022年9月11日付)	12
表 2-3	現地調査渡航実績	13
表 3-1	バリューチェーンのプロセスごとの調査の視点とマスタープランの方向性	15
表 3-2	バリューチェーンの5つのプロセスごとの調査対象となる主なアクター	16
表 3-3	ベースライン調査の結果① ペトラ観光のポテンシャル	17
表 3-4	ベースライン調査の結果② ペトラ観光の課題	18
表 3-5	ペトラ遺跡公園内訪問者実地調査の結果	21
表 4-1	マスタープランの構成要素と定義	24

表 4-2 M/P 策定の手順	25
表 4-3 M/P 策定メンバー	25
表 4-4 M/P 策定における成果物	26
表 4-5 マスタープランのビジョン	27
表 4-6 ペトラマスタープランの表現	29
表 4-7 PDTRA が今次観光開発計画で解決したい問題の把握と課題	32
表 4-8 観光地管理ワーキングメンバー	34
表 4-9 戦略計画ロングリスト（観光地管理）	35
表 4-10 プロジェクト・スケジュール（観光地管理）	35
表 4-11 期待される事業効果（観光地管理）	36
表 4-12 DM-12 プロジェクトのアクションプラン 概要	49
表 4-13 調査開発ワーキングメンバー	50
表 4-14 戦略計画ロングリスト（調査・研究）	51
表 4-15 プロジェクト・スケジュール（調査開発）	51
表 4-16 期待される事業効果（調査開発）	52
表 4-17 調査開発分野の戦略計画推進の留意事項	52
表 4-18 商品開発ワーキングメンバー	61
表 4-19 プロジェクト・ロングリスト（商品開発）	62
表 4-20 プロジェクト・スケジュール（商品開発）	62
表 4-21 期待される事業効果（商品開発）	62
表 4-22 商品開発で認識すべき課題とポイント	63
表 4-23 販売促進に関する戦略計画の方向性	70
表 4-24 ワーキングメンバー（販売促進）	70
表 4-25 プロジェクト・ロングリスト（販売促進）	71
表 4-26 プロジェクト・スケジュール（販売促進）	72
表 4-27 期待される事業効果（販売促進）	72
表 4-28 サービス・ホスピタリティのワーキングメンバー	77
表 4-29 プロジェクト・ロングリスト（サービス・ホスピタリティ）	78
表 4-30 プロジェクト・スケジュール（サービス・ホスピタリティ）	78
表 4-31 期待される事業効果（サービス・ホスピタリティ）	79
表 4-32 運用効果指標と戦略計画の関係性	84
表 4-33 パイロット・プロジェクトの選定クライテリア	85
表 4-34 観光地管理のパイロット・プロジェクト	86
表 4-35 観光地管理のパイロット・プロジェクト	86
表 4-36 研究・開発のパイロット・プロジェクト	87
表 4-37 商品・開発のパイロット・プロジェクト#4	88
表 4-38 商品・開発のパイロット・プロジェクト#5	88
表 4-39 販売・促進のパイロット・プロジェクト	89
表 4-40 サービス・ホスピタリティのパイロット・プロジェクト	89
表 5-1 第1期で参加・実施したセミナーや委員会	91
表 5-2 第1回合同調整委員会メンバー	92
表 5-3 JCC メンバーからの意見や提案のインプット	93
表 5-4 第2回合同調整委員会メンバー	94
表 5-5 第2回 JCC で M/P 作成に当たって留意すべきポイント	95
表 5-6 ペトラコミュニティダイアログ参加者	96
表 5-7 ペトラコミュニティダイアログでの専門家・参加者からの発言要旨	97

## 1章 プロジェクトの背景と概要

### 1-1 プロジェクトの背景

ヨルダン・ハシェミット王国（以下、「ヨルダン」という。）には、観光資源としてローマ時代、十字軍、オスマン時代などの文化遺産が豊富に存在しているだけでなく、死海をはじめとする固有の自然景観にも恵まれている。国家開発戦略である「ヨルダン 2025（Jordan2025）：国家ビジョンと戦略」には、ヨルダンにおいて観光セクターは国内総雇用機会の18%を生み出す能力があるとされており、当該セクターの開発を推進することは、失業率の高い同国において雇用率向上に大きく寄与すると期待されている。このほか、ヨルダン王宮府（Royal Hashemite Court: RHC）はペトラ観光開発を後押ししており、複数のインフラ開発や観光商品の多様化を目指している。

ペトラは、ヨルダンが誇る世界遺産の一つであり、2019年には100万人以上が訪れる最大の観光地であるが、遺跡以外に観光客をひきつける観光資源や、商業施設などの整備が不十分であるため、多くの観光客はペトラでの滞在時間が非常に短く観光客一人当たりの消費額が少ない状況であった。これを受けて我が国は、ペトラ遺跡を中心とした地域の歴史や遺跡保存の重要性に関する情報を発信することを目的とした博物館をペトラ遺跡の玄関口に建設するための無償資金協力「ペトラ博物館建設計画」（2014年贈与契約（G/A）締結）及び、同博物館の開館支援や住民参加型の地域／観光開発のための技術協力「コミュニティ重視型のペトラ地域観光開発プロジェクト」（2015年～2020年）を実施した。2019年に同博物館が開館し、ペトラの観光地としての魅力の向上に貢献してきた。

他方、ペトラは依然として、観光の競争力と持続可能な観光開発に向けた制度環境の弱さ、地域経済に直接的に恩恵をもたらすような観光商品の不足、ホスピタリティーサービスの質の低さ、投資機会の規制の厳しさ、地域コミュニティ間に裨益する観光収入の格差、ヨルダン最大の観光地としてのオーバーツーリズムの可能性、加えて感染症や雨期の洪水といった観光業に悪影響を及ぼす災害等、多くの課題に直面している。

このような状況下、上記課題を解決するためには、ペトラ地域の観光を持続的に発展させるための指針を定め、当該指針に基づく行動計画等を取り纏めたマスタープランを策定することが重要であるものの、ヨルダンの開発計画に基づきペトラ地域の観光開発計画策定及び実施の役割を担うペトラ開発観光庁（Petra Development and Tourism Region Authority。以下、「PDTRA」という）自身による策定は現状困難な状況であり、策定能力の強化がペトラ開発観光庁の課題となっている。かかる背景のもと、策定作業を協働で実施することを通じて、PDTRAの観光開発に係るキャパシティ・デベロップメントを行うことを目的とする本事業が我が国に要請された。

本事業では、地域の実情にあった計画とすべく、複数のパイロット・プロジェクト（実証実験）を行い、その結果の検証を通じてペトラ地域における観光地管理、人材育成、観光商品開発だけでなく、災害（感染症含む）に対する強靱性（レジリエンス）の強化、ユニバーサルツーリズム等も含めて、持続可能な観光地として必要な総合的なマスタープランを策定することを目指す。

このような背景のもと、JICAは2020年7月に遠隔（オンライン会議）での詳細計画策定調査を実施し、PDTRAとの協議を通じ、「ペトラにおける観光開発マスタープラン策定プロジェクト」（以下「本プロジェクト」という。）の実施内容について合意形成した。

### 1-2 プロジェクトの概要

国名 ヨルダン・ハシェミット王国

プロジェクト名： ペトラにおける観光開発マスタープラン策定プロジェクト

The Project for Formulating Tourism Development Master Plan in Petra Region

プロジェクト期間：第1期 2021年 年3月～2022年 年9月（実施期間19ヵ月）

実施体制

実施機関： ペトラ開発観光庁  
(Petra Development & Tourism Region Authority)

関係機関： 観光遺跡省 (MoTA)、観光遺跡省考古局 (DoA)  
ヨルダン政府観光局 (JTB)

計画の対象（対象分野、対象規模等）

- 1) 対象分野： 観光セクター
- 2) 対象地域： ペトラ地域 (PDTRA 管轄エリア)。  
当該エリアには6コミュニティがある  
(ワディ・ムサ、タイベ、ウムサイフン、ベイダ、ラジフ、ドラガ)
- 3) 裨益者： PDTRA 職員や観光関連機関、民間観光事業者、地域住民

4) 業務の目的（インパクト）：

本事業はペトラ地域における総合的な観光開発マスタープランを策定することにより、当該地域におけるレジリエントかつ持続可能な観光開発事業の促進に寄与する。

5) 具体的事業内容：

マスタープラン策定のためのペトラ観光開発庁の体制を整備し、複数のパイロット・プロジェクト（実証実験）を実施した上で、持続可能な観光開発のためのマスタープランを策定する。また、地域観光開発のモデルとして、ヨルダンの他地域及び周辺国に紹介する。

6) 事後評価に用いる基本指標：

- ・本事業で作成されたマスタープランの提案内容が各種開発政策や計画に反映。
- ・ペトラ地域を訪れる観光客の一人当たりの消費額。
- ・プロジェクトで新たに開発された観光活動による、観光産業への地域住民の参画率や収入額。

7) プロジェクト成果（アウトプット）：

- ① ペトラ地域における観光開発マスタープラン策定のための体制が整備され、マスタープランの枠組みが仮設定されている。
- ② ①で設定された仮の枠組みに基づき、パイロット・プロジェクト（実証実験）が実施される。
- ③ ②の結果を反映し、観光の持続的発展に資するマスタープランが策定され、地域観光開発のパイロットモデルとしてヨルダンの他地域及び周辺国に紹介される。

## 2章 観光計画策定の基本的な考え方、体制、作業計画・

### 2-1 観光セクターにおける5つの業務の価値連鎖による付加価値の向上

観光地全体を一つの有機的な組織としてとらえ観光サービスの誕生・成長・衰退といったライフサイクルに合わせながら、①観光地管理（以下DM）、②調査開発（以下RD）、③商品開発（以下PD）、④販売促進（以下SP）、⑤サービス・ホスピタリティ/人材育成（以下SH）の5つの業務の価値を生産・創造・維持する組織や人材を発展させ、観光計画のビジョンや主要目標を達成していくことが本プロジェクトの基本的な考え方である。

当初提案においては「観光地管理」をペトラ地域の観光開発の起点と据え、博物館を起点とした遺跡公園の有形無形の観光資産に関する情報を収集していく「研究開発」フェーズ、お客様体験と結び付け高い付加価値あるいは潜在価値を顕在化させる「商品開発」フェーズ、「商品・サービス」を適切かつ高付加価値で販売できる市場につなげて持続可能なビジネスに変えていく「販売促進」フェーズ、そしてお客様が観光地を訪れた際の体験を快適で忘れがたいものに昇華させていく「サービス・ホスピタリティ」フェーズの5つの業務の価値創出フェーズに分けて、それぞれが一連のフローとなって市場価値の最大化を図ることを狙っていた（図2-1赤矢印部の直接業務）。しかしながら観光は産品や製品販売と違い、主に公的セクターや学術機関、民間セクターの経営管理部門が担う「観光地管理」や「研究開発」フェーズが、旅における3つのフェーズ「タビマエ」、「タビナカ」、「タビアト」においてもそれぞれに役割があり、深く関連していくことから「観光地管理」や「研究開発」が「商品開発」、「販売促進」、「サービス・ホスピタリティ」と伴走して間接的に付加価値を創出していくことも重要であるとの認識に至り、PDTRAやJICA本部と協議をして図2-1の通りにまとめた。



図 2-1 観光セクターにおける5つの業務の価値連鎖

### 2-2 PDM

本プロジェクトにおいては、プロポーザル時より PDM を作成することを提案していたものの、開発調査型技術協力プロジェクトにおいては、PDM、PO の作成を必ずしも要しない、との2021年10月26日付 JICA 本部との打ち合わせに基づき、本プロジェクトでは PDM、PO は使用しないこととした。

2-3 実施体制

作業実施、関連組織間での情報共有・相互協力を推進する場の構築を以下の考え方に基いて実施した。

2-3-1 プロジェクト実施体制

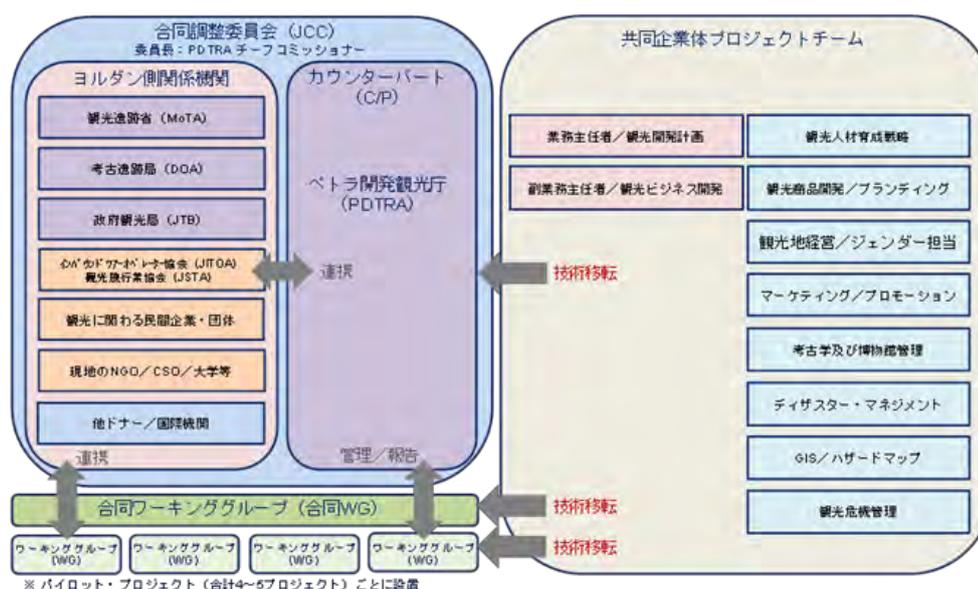
本プロジェクトの実施体制は、Joint Coordination Committee (JCC) と合同ワーキンググループ (合同WG)、ワーキンググループ (WG) の三層構造によって構成されており、それぞれの役割 (表 2-1)、関係性 (図 2-2) の通り。

(1) 成果

マスタープランで確認したDM、RD、PD、SP、SHといった5つのバリューチェーン毎にワーキンググループを設置し、ビジョン、基本方針、戦略計画、アクションプラン、パイロット・プロジェクトに関して (表 4-1 参照。) 関連組織間で情報共有・相互協力を推進する場を構築した。

表 2-1 本プロジェクトの実施体制

体制	各実施体制の役割	開催頻度
JCC	プロジェクトの年間計画案の協議・承認、進捗管理及びインプット・アウトプットの達成度の確認等を行う。またWGから提案された活動内容方針について、次回JCCまでに検討・承認を行う。	適宜
合同WG	各WGの活動や進捗の確認、WG間に跨る活動や各組織間での連携促進、成果の達成度合の取り纏めを行う。合同WGミーティングは四半期から半年に1回程度開催されるものとする。	四半期から半年に1回
WG	各パイロット・プロジェクトを確実に実施することを目的として設置する。WGの分類とそのメンバー構成は、JCCメンバーであるPDTRAとパートナー組織 (行政機関や協会、民間企業、地域コミュニティ、他国の援助機関、国際機関等を含む) の間で決定されるものとする。各WGの構成員は、各パイロット・プロジェクトの内容によって異なり、各WGの事務局はPDTRA職員から選出することを想定している。	必要な際に随時



出典：共同企業体作成

図 2-2 JCC の構成

## 第1期業務完了報告書

### 2-3-2 ワーキンググループメンバー

#### (1) ワーキングメンバーの選定にあたって

2022年5月の第6次現地調査時にバリューチェーンの分野毎に担当責任者ならびに関係者素案をPDTRA観光局長に作成してもらい、コミッショナー会議で議論をしてWGメンバー案を作成した。第7次現地調査において専門家とWGメンバーで協議をする中で必要な支援や連携ができる人材や組織を提示し、確認し合い、WGメンバーを最終化した。2022年7月4日時点のワーキンググループメンバーは下表2-2の通り。

表 2-2 ワーキンググループメンバー (2022年9月11日付)

	Responsible Body (PDTRA)		Member		Advisory Member	Pilot Project
	Department	Person in Charge (◎ Focal Point)	Private Sector	Academic		
Destination Management DM	Destination Management Dep. Investment	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mr. Hassan Lawama (Investment Director)</li> <li>Eng. Salad Rawajfeh (Commissioner of Infrastructure)</li> <li>Mr. Yasin Al-Saidat (Visitor Center Director)</li> <li>Mr. Sabri Fdool (Tourism and Media Director)</li> <li>Mr. Yeha Hasanat (Urban Planning Department Director)</li> <li>Dr. Subman A.D. Farajat (Chief Commissioner)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mr. Eid Nawafleh</li> <li>Mr. Salah Helalat</li> <li>Mr. Mohammad Harb</li> <li>Mr. Barakat Nawafleh</li> <li>Mr. Usama Nawafleh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dr. Sami Hassanat</li> <li>Dr. Mukhles Al-Abadneh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MoTA</li> <li>JTB</li> <li>JITOA</li> <li>ASEZA</li> <li>Transportation</li> </ul>	<p>PP#1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Create a Sustainable Destination Framework in accordance with the GSTC criteria</li> </ul> <p>PP#2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Create Weekly Local Market</li> </ul>
	Risk Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mr. Hussain Hasant (Crisis Director)</li> <li>Dr. Bilal Khrsat (Commissioner of PAP and Tourism Affairs)</li> <li>Mr. Salem Shamaseen (Rangers Director)</li> <li>Mr. Ali Farajat (GIS Director)</li> <li>Eng. Bilal Twaissi (IT Department Director)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tourist Police</li> <li>National Guard</li> <li>Civil Defense</li> <li>Ma'an Governorate</li> <li>Ministry of Health</li> </ul>	
Research and Development RD	Research and Documentation Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ms. Sameya Al Falshat (Archaeological Documentation &amp; Tourism Studies Center Director)</li> <li>Dr. Moyad Rawajfeh (Head of the Tourism Research Department)</li> <li>Dr. Bilal Khrsat (Commissioner of PAP and Tourism Affairs)</li> <li>Eng. Bilal Twaissi (IT Department Director)</li> <li>Mr. Naha Rawadiat (Museum Manager)</li> <li>Mr. Ibrahim Farajat (Cultural Resources Management Director)</li> <li>Dr. Maram Mahmoud Al-Freihat (Commissioner of Development &amp; Environment Affairs)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Faculty of Archaeology</li> <li>Dr. Mohamad</li> <li>Dr. Mukhles Al-Abadneh</li> </ul> <p>Petra College-Princess Basma Center (ICH)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MoTA</li> <li>JTB</li> <li>DCS</li> <li>DOA (Ma'an Directorate)</li> <li>Dr. Ziad Salameen</li> <li>Dr. Khairiah Amr</li> <li>Dr. Hani Falahat</li> </ul>	<p>PP#3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enhance the role of the Petra Museum as core of heritage tourism in Petra</li> </ul>
Product Design and Branding PD	Investment	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mr. Hassan Lawama (Investment Director)</li> <li>Dr. Maram Mahmoud Al-Freihat (Commissioner of Development &amp; Environment Affairs)</li> <li>Eng. Bilal Twaissi (IT Department Director)</li> <li>Mr. Khalil Mashaeleh (Head of Marketing Department)</li> <li>Dr. Sufeiman A.D. Farajat (Chief Commissioner)</li> <li>Mr. Yasin Al-Saidat (Visitor Center Director)</li> <li>Mr. Sabri Fdool (Tourism and Media Director)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T/O Association</li> <li>Hotel Association</li> <li>Restaurant Association</li> <li>Handicraft Association</li> <li>Eid Nawafleh</li> <li>Local Communities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dr. Sami Hassanat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jordan River Foundation</li> <li>JITOA</li> <li>JSTA</li> </ul>	<p>PP#4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examine product 1: Make the Petra Archaeological Park Main Trail Sustainable</li> </ul> <p>PP#5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examine Product 2: Develop Local Cultural Experiences</li> </ul>
		Promotion & Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mr. Sabri Fdool (Tourism and Media Director)</li> <li>Mr. Khalil Mashaeleh (Head of Marketing Department)</li> <li>Eng. Bilal Twaissi (IT Department Director)</li> <li>Salah Alfaqar</li> <li>Dr. Murad Farajat (Chief Commissioner's Personal Assistant)</li> <li>Ms. Nisreen Salamee (Promotion Officer)</li> <li>Mr. Hassan Lawama (Investment Director)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T/O Association</li> <li>Hotel Association</li> <li>Restaurant Association</li> <li>Handicraft Association</li> <li>Guide Association</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dr. Mukhles Al-Abadneh</li> <li>Dr. Sami Hassanat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MoTA</li> <li>JTB</li> <li>JITOA</li> <li>JSTA</li> <li>ASEZA</li> </ul>
	Quality Assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mr. Ahmad S. Helalat (Head of Quality Assurance Department)</li> <li>Mr. Feras Salameen (Quality Assurance Employee)</li> <li>Ms. Etedal Al Hassanat (Quality Assurance Employee)</li> <li>Mr. Yasin Al-Saidat (Visitor Center Director)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hotel Association</li> <li>Restaurant Association</li> <li>Guide Association</li> <li>T/O Association</li> <li>Handicrafts Association</li> <li>Local Communities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petra College</li> <li>Dr. Mukhles Al-Abadneh</li> <li>Edom Hotel General Manager</li> <li>Old Village Resort Human Resources</li> <li>Eid Nawafleh</li> <li>Dr. Sami Hassanat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JHA</li> <li>JRA</li> <li>JTGA</li> <li>JITOA</li> <li>Jordan River Foundation</li> <li>Ammon College</li> </ul>	<p>PP#7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Provide Tourism Training Course "KANKO JUKU"</li> </ul>

## (2) 留意事項

## 1) ワーキングメンバー選定での気付き

一時、ペトラ地域のリーダーであるペトラカレッジのサミー・ハサナット氏はPDTRAの政策に対して厳しい指摘をすることもあり、PDTRAの選定メンバーから同氏を敬遠する傾向がみられた。第7次渡航中に個人的な関係構築に成功した神宮専門家の働きかけから協議に参加し、最終的にはWGメンバーとしても参加することをPDTRAも承認した。第2期開始に当たっては早い段階で必要な人材や組織がWGに加入しているのかを改めて見直すことも必要だと考えている。

## 2) その他

WGの定例ミーティングやアジェンダについては、継続協議となった。

## 2-4 作業手順

本来、2021年3月より現地調査を開始し、2021年8月までにベースライン調査を完了し第1回JCC、及び第1回セミナーを開催するまでをマイルストーンとしていた。

他方、COVID-19の感染状況に改善がみられず、主だったマイルストーンと渡航をJICA本部と確認を取りながら、下表2-4の通り再設定して活動に取り組んだ。

表 2-3 現地調査渡航実績

調査	期間	主だった活動と成果
第1次	21年5月	PDTRAへのワークプランの説明・合意 第1次ベースライン調査の実施
第2次	21年9月	第2次ベースライン調査の実施 第1回JCC(2021年11月)開催準備
第3次	21年 11~12月	観光計画策定にあたって課題・潜在能力の共有 第1回JCC開催 ヨルダン・ペトラ地域の観光関係者との共通認識の醸成 第1回ペトラ観光コミュニティ対話(2022年1月)準備 ベースライン調査の完了(2021年11月)
第4次	22年1月	ペトラ観光コミュニティ対話(第1回セミナー)の開催 コミュニティ課題との対話促進への対処
第5次	22年3月	PDTRA関係者とビジョン、基本方針に関する協議・合意 戦略計画の構想と具体化
第6次	22年5月	ビジョン、基本方針についてペトラ民間セクターと協議 ビジョン文言を含め、内容の磨きを実施 PDTRA関係者と戦略計画の協議・合意 パイロット・プロジェクトの選定基準の合意と同計画の作成 第2回JCC(2022年9月上旬)の方向性打ち合わせ

## 第1期業務完了報告書

調査	期間	主だった活動と成果
第7次	22年 6～7月	パイロットプロジェクト（案）の協議・合意 WGのメンバー決定 第2回JCC（2022年9月上旬）実施準備 日本招聘関連準備
第8次	22年9月	M/P及びパイロットプロジェクト（内容と地域）の協議・合意 第2回JCCを開催し、上記内容を承認した 協議結果をM/P（第1稿）に反映 日本招聘関連打合せ 第2期全体スケジュールの打合せ

### 3章 ベースライン調査の実施

2022年5月の第1次現地調査と2022年9月の第2次現地調査でベースライン調査を実施した。コロナ禍で民間セクターの事業者が不在であったり、対面での会合の設定が叶わないこともあったりと、一部、ヒアリング先は2022年3月まで第5次現地調査まで継続して対応した。調査分析結果はANNEX C のペトラ観光開発計画 分析編にとりまとめた。

またペトラ遺跡公園の訪問者実地調査（ビジターサーベイ）を2022年4月～7月にかけて実施し、ポストコロナのペトラ遺跡公園の訪問者の属性や訪問目的、訪問者が考える課題について把握をした。

#### 3-1 調査の進め方

##### 3-1-1 バリューチェーン・アプローチ

観光開発に当たっては、遺跡や、地域の生活文化等の観光資源を、発掘や調査等を行った上で観光地として整備し、地域の生活文化を体験できるプログラムとしてインタープリテーションを加えることにより、付加価値の高い商品やサービスに仕立て、さらに、流通・販売のプロセスに載せ、観光客まで届ける必要がある。また、観光開発に当たっては、道路、電力、上下水、情報通等のインフラなどのハード面の整備や、商品やサービスに関わる観光人材や企業、大学や研究機関といった官民を含めたソフト面の整備も併せて必要である。

かかる認識の下、本プロジェクトにおいては、今日、企業の競争力を分析する際の手法として広く用いられているバリューチェーン<sup>1</sup>の考え方を、観光分野に適用する。バリューチェーンとは、特定の企業の原材料の仕入れから商品・サービスの販売（アフターサービス含む）までの各プロセスを通じて効率的に価値（バリュー）を付加していくことにより企業の競争力を高めるための企業内の組織的な取り組み及びネットワークとして定義される。

本プロジェクトにおいては、ペトラ地域を一つのデスティネーションとし、観光に関わる官民のステークホルダー連携の下、ペトラ地域を、観光客に商品やサービスを提供する一つの企業に見立てた上、観光資源（=原材料）を観光地として整備し、さらに商品やサービスとして（=製造）観光客に提供する（=サービス）までのバリューチェーンが有機的に機能するよう支援し、地域の観光の付加価値を高めることによりペトラ観光の競争力を強化し、観

<sup>1</sup> バリューチェーン（Value Chain）：ハーバード大学経営大学院教授のM.ポーターが「競争優位の戦略（1985）」の中で提唱した言葉。

光収入の増加をもって地域の経済開発に貢献するまでの一連の支援に係るアプローチを、「バリューチェーン・アプローチ」と定義する。

その上で、本プロジェクトにおいては、まず、観光に関わるバリューチェーンを五つのプロセスに模式化する（図 3-1）。



出典：共同企業体作成

図 3-1 観光に関わるバリューチェーンの5つのプロセスと活動のイメージ

### 3-1-2 バリューチェーンの5つのプロセスごとの調査の視点

本プロジェクトのM/Pの作成に当たっては、バリューチェーンの5つのプロセス全体の強化を通じたペトラ観光の付加価値の向上を目指す。

特に、本プロジェクトの目標（Expected Goals）である「ペトラ地域におけるレジリエントかつ持続可能な観光開発事業の促進に寄与する。」に照らし、バリューチェーンの五つのプロセスごとに、より課題解決に係る効果やニーズが高い支援分野を重点分野とする計画を策定した上で、計画を実行に移すための具体的なアクションプランを策定する方針である。

バリューチェーンの5つのプロセスごとの調査の視点とマスタープランの方向性は、表 3-1のとおり。

表 3-1 バリューチェーンのプロセスごとの調査の視点とマスタープランの方向性

プロセス	要素	調査の視点	マスタープランの方向性
1. 観光地管理	政策・制度	・ ペトラ地域の観光開発及び観光地管理に関わる政策、制度の状況	・ ペトラ地域の持続可能な観光開発に必要な政策・制度が整備される。
	観光地経営	・ 官民連携による持続可能な観光地経営体制の状況	・ ペトラ地域の官民連携による持続可能な観光地経営体制が構築される。
	基幹インフラ	・ 基幹インフラの整備状況。	・ ペトラ地域の持続可能な観光開発に必要な基幹インフラが整備される。
	環境管理	・ 観光が地域の環境及び社会（ジェンダー含む）に及ぼす影響 ・ ユニバーサルツーリズムの状況	・ 環境社会配慮面で持続可能かつ誰もが安全に楽しめる観光地を形成する。
	観光危機管理	・ 観光危機管理計画の策定状況	・ 安全かつ強靱な観光地を形成する。

## 第1期業務完了報告書

プロセス	要素	調査の視点	マスタープランの方向性
2. 調査・研究	統計分析	・適切な観光統計データの収集と評価分析の状況	・PDTRAの統計分析能力が向上する。
	計画立案	・観光統計分析に基づく戦略的な観光開発の状況	・PDTRAの計画策定能力が向上する。
	文化・自然遺産管理	・ペトラ地域の有形／無形文化遺産の管理状況	・ペトラ地域の多様な観光資源の価値が認識される。
	博物館管理	・博物館の管理状況 ・ペトラ地域の六つのコミュニティと連携した活動の状況	・ペトラ博物館が、ペトラ地域の観光の中核施設として機能する。
3. 企画・開発	商品造成	・ペトラ地域に直接裨益する付加価値の高い観光商品の開発状況	・ペトラ地域の観光に関わる事業者の収入が向上する。
	ブランディング	・ペトラ地域固有のナバテアの歴史文化や民俗文化に焦点を当てたブランディングの状況	・ペトラ地域に固有の観光の価値が観光客に認識される。
	マーケティング	・デジタルマーケティング等の手法を活用した商品やサービスの状況	・ポストコロナ時代に対応した新たなマーケティング手法が開発される。
4. 流通・販売	プロモーション	・ターゲットやセグメントに応じた適切なプロモーションの状況	・ポストコロナ時代に対応した効果的なプロモーションが実施される。
	インバウンド誘致	・FAMやDX技術を活用したB to B、B to C両面に対する情報発信の状況	・ペトラ地域の観光商品の流通・販売に係る販路が拡大する。
	販売	・ペトラ地域に直接裨益する付加価値の高い観光商品の販売状況	・ペトラ地域の官民連携による自立的な観光地経営体制が構築される。
5. 観光客受入	観光インフラ	・ペトラ地域の全ての事業者に観光の裨益が及ぶインフラの整備状況	・ペトラ地域の全ての生産者が観光マーケットにアクセスできる。
	観光商品	・ペトラ地域の全ての事業者に観光の裨益が及ぶ観光商品の開発状況	・ペトラ地域の観光に関わる事業者の収入が向上する。
	観光サービス	・中小零細規模の事業者（SMEs）のサービス品質や観光人材育成の状況	・ペトラ地域の観光に関わるSMEs規模の事業者のサービスが向上する。

出典：共同企業体作成

### 3-1-3 バリューチェーンの5つのプロセスごとの調査対象

それぞれのバリューチェーンにおける主アクターは以下を想定している。

表 3-2 バリューチェーンの5つのプロセスごとの調査対象となる主なアクター

観光地管理	調査・研究	企画・開発	流通・販売	観光客受入
<ul style="list-style-type: none"> <li>PDTRA（環境保護課、文化遺産管理課、博物館管理課）、MoTA、DOA、MOE</li> <li>NGO、地域住民、他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PDTRA（文化遺産管理課）、MoTA、DOA、ペトラ博物館（学芸員）</li> <li>現地大学、研究機関</li> <li>NGO、地域住民、他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PDTRA（観光プロモーション課、文化活動・公園保護課）、JTB</li> <li>JITOA、JSTA、現地ツアー会社、ホテル、他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PDTRA（メディア・広報課、観光プロモーション課）、JTB</li> <li>JITOA、JSTA、現地ツアー会社、ホテル、他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PDTRA（文化活動・公園保護課）</li> <li>ホテル、レストラン、現地ツアー会社、観光ガイド、地域住民、他</li> </ul>

### 3-1-4 デスク調査とインタビュー調査の結果

本プロジェクトでは、バリューチェーンの5つのプロセス全体の強化を通じたペトラ観光の付加価値の向上を目指す。特に、本プロジェクトのM/P適用後のインパクトに係る指標と

して設定している「ペトラ地域を訪れる観光客の一人当たりの消費額」、及び「プロジェクトで新たに開発された観光活動による観光産業への地域住民の参画率や収入額との因果関係が深い項目」を重点的に開発することで支援の効率化を図る。

バリューチェーンの5つのプロセスごとにベースライン調査の結果をポテンシャルと課題の視点で取り纏めた結果は、表3-3と表3-4のとおり。

表3-3 ベースライン調査の結果① ペトラ観光のポテンシャル

プロセス	要素	ポテンシャル
1. 観光地管理	政策・制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペトラは経済特区に指定されておりPDTRAは政策上の意思決定に一定の権限を有する。</li> <li>PDTRAは観光、インフラ、投資、観光危機管理などの機能を一つの行政庁の中に有し、セクター間の連携を図りやすい。</li> <li>ペトラ地域への民間投資を促進するためのホテルやレストランの法人税の税制優遇策などがある。</li> </ul>
	観光地経営	<ul style="list-style-type: none"> <li>官民連携による持続可能な観光地経営体制の状況</li> </ul>
	基幹インフラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の開発に対するドナーの関心も高くこれまで複数のドナーが下水処理場の建設等の支援を継続的に行っている。</li> <li>国際的な港、空港が近い（アカバ）。</li> <li>ビジターセンター、博物館、等の公共施設が整っている。</li> </ul>
	環境管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>他ドナーにより環境教育や啓発活動のためのツールが開発されている。</li> </ul>
2. 調査・研究	観光危機管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>他ドナーによりシークの安定化プロジェクト等の支援が行われてきている。</li> </ul>
	統計分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>PDTRAのPAPの組織内にリサーチセンターが設立されている。</li> <li>リサーチセンターには、少数ではあるものの、専門家が配置されている。</li> </ul>
	計画立案	<ul style="list-style-type: none"> <li>PDTRAでは計画立案に向けたビジターサーベイ等の調査を実施中である。</li> </ul>
	文化・自然遺産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペドゥの民俗文化はUNESCOの世界無形文化遺産に登録されている。</li> <li>オリーブ畑等の伝統的な農村の風景や食を観光資源として活用できる。</li> <li>ペトラ地域には希少種を含む豊かな生態系や自然がある。</li> </ul>
3. 企画・開発	博物館管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の文化遺産の調査・研究の拠点として博物館が整備されており、地域の歴史や文化を観光客だけでなく地域住民にも発信するためのインフラがある。</li> <li>有形の文化遺産だけでなく無形文化遺産についても展示することができる。</li> </ul>
	商品造成	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペトラ遺跡は世界有数の高い知名度を有する。</li> <li>遺跡だけでなく、食や工芸品といった無形文化遺産も有している。</li> <li>ペトラバイナイトなどの独自の商品開発を行う民間事業者もいる。</li> <li>ペトラ博物館と連携したSIT商品の開発ポテンシャルがある。</li> </ul>
	ブランディング	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペトラは、ワディ・ラムやアカバと共にヨルダン南部地域の観光のゴールデン・トライアングルを形成している。</li> </ul>
4. 流通・販売	マーケティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>WebサイトやSNSのプラットフォームが既に整備されている。</li> </ul>
	プロモーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペトラはJTBが展開する海外向けのヨルダン観光のプロモーションのアイコンになっている。</li> <li>ペトラはゴールデン・トライアングルのプロモーションのコアの位置を占める。</li> </ul>

第1期業務完了報告書

プロセス	要素	ポテンシャル
	インバウンド誘致	<ul style="list-style-type: none"> <li>中国、ブラジル、フィリピン等の新たな市場開拓の余地がある。</li> <li>国際的な空港や港を有するアカバと距離的に近く、格安航空会社（LCC）やクルーズ船の誘致による観光客の誘致が見込まれる。</li> </ul>
	販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペトラのツアーオペレーター自身が各国の旅行代理店との直接ネットワークを有する。</li> <li>SNSやオンライントラベルエージェント（OTA）を通じた販売の拡大が見込まれる。</li> </ul>
5. 観光客受入	観光インフラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>他ドナー等の支援により電気バスやゴルフカートなどの新たなサービスが導入されている。</li> </ul>
	観光商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民のホスピタリティの意識が高い。</li> <li>新たにハイエンド向けの商品を開発することによって観光収入の向上が見込まれる。</li> <li>女性や若者の参加による新たな商品開発のポテンシャルがある。</li> </ul>
	観光サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>モチベーションを有した中小零細事業者（SMEs）が存在する。</li> <li>観光分野で活動を行う女性組合やNGOが多数ある。</li> <li>専門的な教育を受けた観光人材がペトラ地域で調達できる。</li> </ul>

出典：共同企業体作成

表 3-4 ベースライン調査の結果② ペトラ観光の課題

プロセス	要素	課題
1. 観光地管理	政策・制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光地のあるべき姿について官民で共有された明確なビジョンがない。</li> <li>PDTRAとペトラ地域の観光事業者で行構成される地方レベルの常設のCommitteeをDMOに近い形で組織化し、地域レベルの意思決定機関としての役割を担うことが望ましい。</li> <li>SMEsに対する金融支援の枠組みがない。</li> </ul>
	観光地経営	<ul style="list-style-type: none"> <li>リトルペトラなどの遺跡公園以外の観光資源が開発されていない。</li> <li>インフォーマルビジネス（無許可営業のガイド、露店、ロバ、ラクダ、危険な撮影スポットへの客引き、民泊、等）が横行している。</li> </ul>
	基幹インフラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>遺跡公園から離れたエリアに観光客を誘致するための公共交通機関が無い。</li> <li>民間投資の活用（民営化等）が上手く機能しておらず、公共施設が適切に運営されていない。</li> </ul>
	環境管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>遺跡公園のキャリング・キャパシティに応じた観光客の管理が必要。</li> <li>観光客や地域の水需要に対し供給量が逼迫し、地下水の枯渇も危惧される。</li> <li>未回収の下水による地下水汚染が懸念される。</li> <li>家庭やホテルから出る廃棄物が分別されず全量が埋め立て処分されている。</li> <li>女性参加を促進する取り組みが必要。</li> </ul>
	観光危機管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光客にとっては、医療、衛生面の条件が旅行先の選定基準の一つになることから改善の余地がある。</li> <li>災害時の風評被害や不正確な情報の流布を防止する取り組みが必要。</li> <li>シークの安全対策（落石、フラッシュフラッド、等）が不十分。</li> </ul>

プロセス	要素	課題
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上流域のチェックダムの構造が危険である。</li> <li>・ 災害時にクルーズ船客等の集団を安全に誘導する必要がある。</li> <li>・ PAP内での危険箇所を示すGISデータベースの構築が必要。</li> <li>・ 事業継続計画（BCP）の策定など危機から速やかに回復するための計画の策定が必要。</li> </ul>
2. 調査・研究	統計分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ PDTRAには、観光統計を継続的に収集するための財源が確保されていない。</li> <li>・ 観光統計を継続的に収集する仕組みが無い。</li> <li>・ 宿泊施設において正確な宿泊データ（数、泊数、等）を取得していない。</li> <li>・ PDTRA内にリサーチセンターが設立されたが、観光統計分析を行う人材が不足している。</li> <li>・ 社会経済データを数量的根拠に基づき把握しておらず、観光が地域社会に与える影響を測定できない。</li> </ul>
	計画立案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光統計分析に基づく戦略的な観光開発の状況</li> </ul>
	文化・自然遺産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ビジターセンターでのPAP観光客への遺跡保全や安全に関わるガイドダンスなどが必要。</li> <li>・ 遺跡公園周辺も含めた自然・文化遺産の調査記録や保全、博物館の継続的な活動等に、継続的な予算が必要</li> <li>・ 文化遺産や絶滅が危惧される動植物（特に地域固有種）を管理・保全するためのデータベースの構築等が必要。</li> <li>・ ペトラ周辺の無形文化遺産（ユネスコ無形遺産）について、消滅や変容の危機にあり、継続的な調査記録と保全が必要。</li> </ul>
	博物館管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ペトラ博物館がペトラ地域の文化遺産の研究や観光客や地域住民に対する情報発信の拠点として位置付けられておらず、具体的な活動も限定的である。</li> <li>・ 観光客や地域住民に対する教育活動を行う博物館学芸員の養成が必要。</li> </ul>
3. 企画・開発	商品造成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域全体の魅力開発を行える人材が不足し、女性の参加比率も低い。</li> <li>・ 横断的に商品開発を地域として行うDMO的な組織が必要。</li> <li>・ 商品開発における官民の連携が不十分。</li> <li>・ 観光客に提供される商品のうち、オフシーズンに供する商品が限定的である。</li> <li>・ 宿泊者に提供される夜間のアトラクションが限定的である。</li> <li>・ 観光及び雇用の季節変動が大きい。</li> </ul>
	ブランディング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 商品開発は個々の観光事業者に依存している。それを支援する具体的な政策・制度が明確でない。</li> </ul>
	マーケティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 様々なセグメント（ファミリー層、サウジアラビアなどの富裕層、等）やマーケットに対応する商品開発が行われていない。</li> <li>・ ハイエンド層に対応した商品を企画・プロデュースできる人材が限られている。</li> </ul>
4. 流通・販売	プロモーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 海外プロモーションはJTBが主管で行っている。</li> <li>・ 外国人観光客の遺跡公園の入園料が相対的に高額であり、家族連れの割引等のインセンティブも設定されていない。</li> <li>・ セグメントやターゲットを絞った効率的なプロモーションが行われていない。</li> </ul>

## 第1期業務完了報告書

プロセス	要素	課題
	インバウンド誘致	<ul style="list-style-type: none"> <li>COVID-19のダメージについて国内キャンペーンによる支援で回復傾向にある会社もあるが、会社により差がある。</li> <li>ペトラ地域の旅行会社はアカバなど近隣からの手配に限られ、大多数を占めるアンマン発ツアーの裨益は少ない。</li> </ul>
	販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品販売は個々の事業者がメインであり、支援する具体的な仕組みはない。</li> <li>地域の女性組合等がマーケットに直接アクセスできる販売ルートを有していない。</li> <li>地域の伝統・文化を生かした商品数が限られている。</li> <li>ペトラ地域で観光客に提供されている土産物品の大部分が中国やインドからの外国製品であり、ペトラやヨルダンの製品が流通していない。</li> </ul>
5. 観光客受入	観光インフラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペトラ遺跡公園内のロバ、ラクダの糞が適切に処理されていないこと、一部の不衛生なトイレが衛生面の課題となっている。</li> <li>観光インフラや施設の設計やサービスがユニバーサルツーリズムに対応できない。</li> <li>遺跡公園内の公衆トイレが不衛生</li> <li>バスの設備が古い</li> </ul>
	観光商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光サービスのコンテンツに伝統や文化が十分に活かされていない。</li> </ul>
	観光サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルやレストランの格付けと施設の実態に乖離がある。</li> <li>観光人材育成に係る産官学の連携が無く需要と供給に乖離がある。</li> <li>SMEsの人材育成が十分に行われていない。</li> <li>観光人材に対する地域全体での理解促進が必要。</li> <li>ユニバーサルツーリズムに必要なサービスに対応できる観光人材が限られる。</li> <li>COVID-19の影響に対するSMEsへの支援が限定的。</li> <li>クルーズ客やイスラエルからの短期訪問者による観光事業者への十分な裨益が見られない。</li> <li>PAP内での児童労働の問題がある。</li> <li>遺跡公園内の不法労働の問題がある。</li> <li>遺跡公園内で観光客に提供されるロバやラクダ等のインフォーマルセクターのサービスについて安全性が担保されていない。</li> <li>感染症対策が十分に行われていない。</li> </ul>

出典：共同企業体作成

### 3-2 ペトラ遺跡公園内訪問者実地調査（ビジター・サーベイ）

マスタープランの作成に必要なペトラ遺跡公園を訪問する観光客のデータを取得することを目的として、現地再委託によりペトラ遺跡公園内の訪問者実地調査を実施した。

同調査は調査開始時 2021 年 5 月から開始をする予定であったが、当時は COVID-19 感染拡大により世界中での渡航制限がかかり調査を実施しても、今後につながる有用なデータを取ることが難しい状況であった。ヨルダンの入国規制や主要市場となる欧米の出国規制の緩和状況を観察しながら、2022 年 1 月より訪問者実施調査を実施した結果、ターゲットとして設定した 4,000 サンプルを大きく超える 7,715 サンプルを獲得した。実施概要は表 3-5 に記載の通りである。



写真：訪問者実地調査/ビジターサーベイの様子

表 3-5 ペトラ遺跡公園内訪問者実地調査の結果

調査目的	<p>ペトラ地域の観光セクターの現状に関する基本情報を調査とペトラ遺跡公園を訪れた人々の体験を評価する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ペトラを訪れる観光客の属性（国籍、年齢、性別など）、訪問の特徴（平均支出額、訪問目的、交通手段）を含む観光統計を収集する。</li> <li>2. 訪問時の満足度や課題に対する理解を深める。</li> <li>3. ペトラ観光をより充実させるべく観光客からの提案を収集する。</li> </ol>
調査手法	JICA 調査団が作成したアンケート（英語およびアラビア語-ANNEX C）を、有効なチケットを持って遺跡公園から出る訪問者（18歳以上）に任意かつ邪魔にならないよう配慮し、定量・定性の両面から実施した。調査実施には、ペトラ周辺に住むホストコミュニティから16名のデータコレクターと、3名のデータ入力者が参加した。
アンケート手法と内容	オンライン（自記式）と対面式（半構造化インタビュー）の両方で実施提出され、ペトラ遺跡公園訪問時の人口統計、満足度、訪問者が遭遇した公園内の課題に関するデータを収集するよう設計された。
調査対象	ペトラ遺跡公園の訪問者
調査実施期間	2022年4月6日～2022年6月19日
調査場所	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ペトラ遺跡公園ビジターセンター広場内</li> <li>2) 大型バス駐車場からペトラ博物館へ降りる博物館出口付近</li> <li>3) シーク入り口</li> </ol>
標本数(回答者数)	7,715名(男性：3,596名/女性：4,075名)
調査会社	Alraqeem for Services and Training (在ペトラ地域)

回答者のほぼ60%（57.8%）が18歳から40歳で、文化的な豊かさやアドベンチャーを求めて旅行している。また、回答者の約30%（29.5%）は41歳から60歳で、文化的な動機に加え、リラックス/エンターテインメントを主な目的としており、これらの層が、新しい観光商品やアクティビティをデザイン・企画する際に考慮すべき主要なターゲット層である。

ペトラを訪れる主な理由は、その文化的価値だけでなく、アドベンチャー、エンターテインメント、自然の美しさの追求である。ほとんどの旅行者は、飛行機でヨルダンに到着し（75%以上）、団体旅行で旅行する傾向がある（40%以上）。

## 第1期業務完了報告書

ペトラの観光市場は、国籍が非常に多様である。アメリカ、フランス、イギリスが上位を占め、全体の30%以上(30.8%)を占めている。しかし、UAE、オーストラリア、中国、アルゼンチン、ブラジル、インドなど、消費額では上位を占めるものの、回答者全体の10%にも満たないポテンシャルの高い国籍も存在する。

世帯年収5万ドル未満が40%近く(38.5%)を占め、そのうち3万ドル未満が17%近く(16.6%)を占めている。ただし、クロス集計の結果、世帯年収はトレンドに大きな影響を与えないことがわかった。

また、ペトラの課題として、約7%の人が「物価が高い」を挙げ、不満の主な原因は遺跡内のサービスであることも注目される。市場ニーズに対応するためには、観光商品の内容や価格の多様化が必要である。

ペトラでの滞在日数は1泊から4泊が70%近く(69%)で、平均1.89泊、1泊あたりの平均消費金額は101.6JODで、そのうち観光・アクティビティに支払った金額は5.19JOD、その他の費用は6.18JODのみであった。

観光商品の多様化も平均値を上げることにつながるかもしれない。回答者の31.9%が、遺跡の外、特に夜間のアクティビティが不足していると回答している。配偶者・パートナー、友人、親戚・家族、団体旅行・個人グループを問わず、回答者の77%がグループで旅行していることから、アクティビティをデザインするにあたっては、グループで体験できるものを優先させるべきだろう。また、一人旅の回答者はわずか10%であった。

この点については、若い回答者は友人と旅行する傾向があるが、20代の回答者の10%(9.47%)から70代以上の回答者の30%(29.97%)にいたるまで、年齢層とともに団体行動を好む回答者の割合が増えていることを考慮する必要がある。

ペトラ博物館には50%以上(54.30%)の回答者が訪れている。20代では50%弱(48.8%)、70代では70%弱(67.3%)と年齢層が上がるにつれ、博物館を訪れる回答者の割合が増えている。年齢のターゲット層を絞ったプログラムやイベントを博物館で開催することで、若年層の来場者を増やすことが可能かもしれない。

約40%(38.73%)が正午から午後にかけて博物館を訪れており、これは敷地内の優先コース(1番、2番、5番)が約3時間から6時間のウォーキングコースであることと一致している。ほぼ65%(64.6%)が、1,2,5のコースを異なる組み合わせで歩いている(図3-2)。

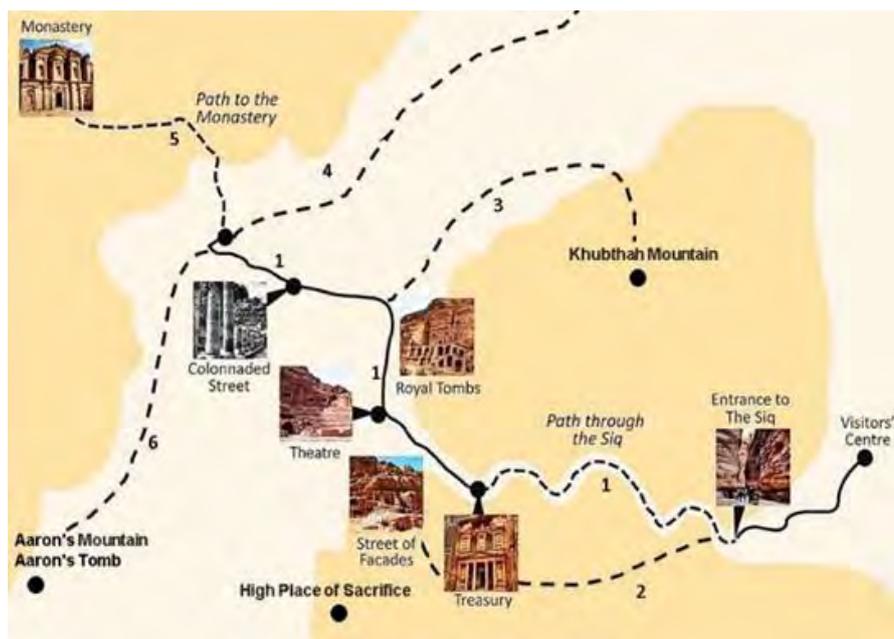


図 3-2 遺跡公園内トレイルルート

回答者の40%以上(42.1%)がウェブサイトからペトラ旅行を予約していることから、オンラインでのプロモーションを強化し、オンライン予約の可能性を向上させる必要がある。

回答者の50%以上(50.3%)が、公園外の他の場所や地域を訪れている。ショーバック城やフドゥルロマンキャンプなど、近隣の観光地へのエクスカージョン・パッケージをオンラインやホテルで購入できるようにすれば、滞在時間を延ばすことができるかもしれない。

観光商品の種類や案内標識、敷地内の設備などに改善の余地はるものの、全体的にポジティブな印象や受け取り方をされていることが重要である。

回答者の50%以上が、友人や親戚にペトラ地域を旅行先として勧めることに前向きである。満足していない回答者の割合が15%を超えていないが、満足していない回答者は、自由回答欄でハラスメント、動物虐待、標識看板の情報不足、入場料やお土産品の値段の高さや定価表示のないことによる不信、清潔さ、児童労働、トイレ不足あるいはトイレの設備不足、「Petra by Night」の内容の貧弱性、公園内の店舗の多さ、などの不満足な点を声高に訴えている(図3-3)。

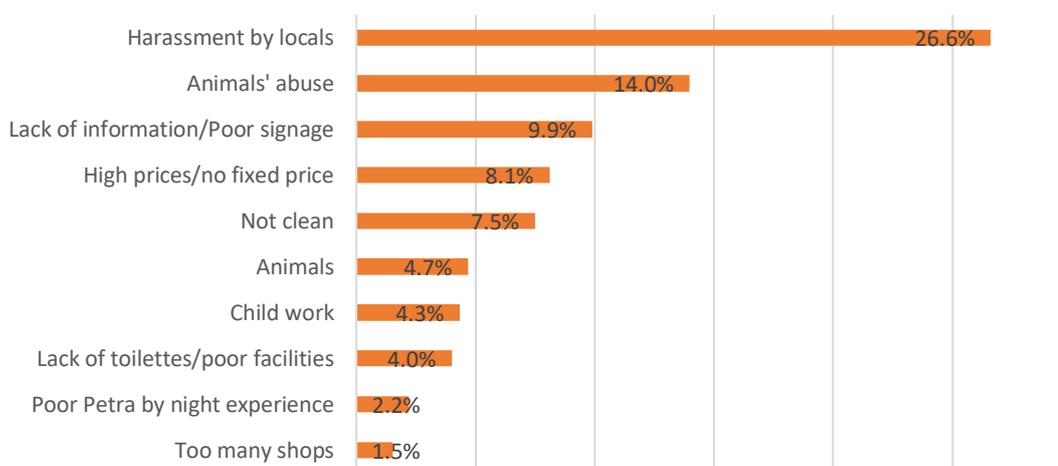


図 3-3 遺跡公園内の課題-自由回答 (N=1174)

また、ホストコミュニティ、特に遺跡公園内で違法にビジネスを行っている業者に関する苦情が繰り返し寄せられている。

## 4章 ペトラ地域における観光開発マスタープラン(案)の策定

### 4-1 ペトラ観光開発マスタープラン全体の方向性

ベースライン調査を踏まえ、既存のヨルダン国およびペトラ地域における観光関連計画や政策等との整合性を確認し、本活動は2022年1月中旬から2022年7月上旬までの6か月間をかけてペトラ観光開発マスタープラン全体の方向性については以下の考えの下、策定に当たった。

当初の計画では2025年から2035年までの10年の期間における観光開発計画を策定する予定であったが、ヨルダン全体の経済再生戦略が2023年から2033年で描かれることとなったことを踏まえて本M/P策定についても経済再生戦略と同じ期限である2033年までに達成していくことでPDTRAと合意をした。

第2章「観光計画策定の基本的な考え方、体制、作業計画」の2-1「観光セクターにおける5つの価値連鎖による付加価値の向上」の中でも示したように、地域全体が観光地管理、遺跡保全・調査・研究、商品・企画、販売促進、観光人材育成のバリューチェーンとペトラ地域の人々や観光資源を有機的にコミュニティ開発と連携しながら、遺跡保全、観光地経営能力強化、経済発展が行われ、それにより持続可能な観光開発へと発展していく道筋を立

# 第1期業務完了報告書

てていくことを確認した。

また、持続可能な観光は、包摂的な社会・経済の発展を形成するための重要な考え方であり、観光促進による経済的効果といったポジティブな側面がある一方、観光需要の増加によって環境に与えるネガティブなインパクトの側面をもつ。その上では「開発する・発展する」という「成長や新発見」の視点と、「守る・育む・見つめなおす」という「保全や再発見」の視点が共存し、バランスを取っていく基本方針を持つていくことも重要であることを確認した。

上記を踏まえ、本M/Pのビジョン、基本方針、観光セクターの5つの価値の相互の関わりについてPDTRAのみならず民間事業者や中央政府、ヨルダン全体の観光ステークホルダーと丁寧に議論を重ねていった。また、具体的にM/Pを策定していくに当たり、M/Pを構成する各要素（ビジョン、基本方針、戦略計画、主要目標、活動計画、パイロット・プロジェクト）の定義についても協議し、下図4-1および表4-1の通り合意した。

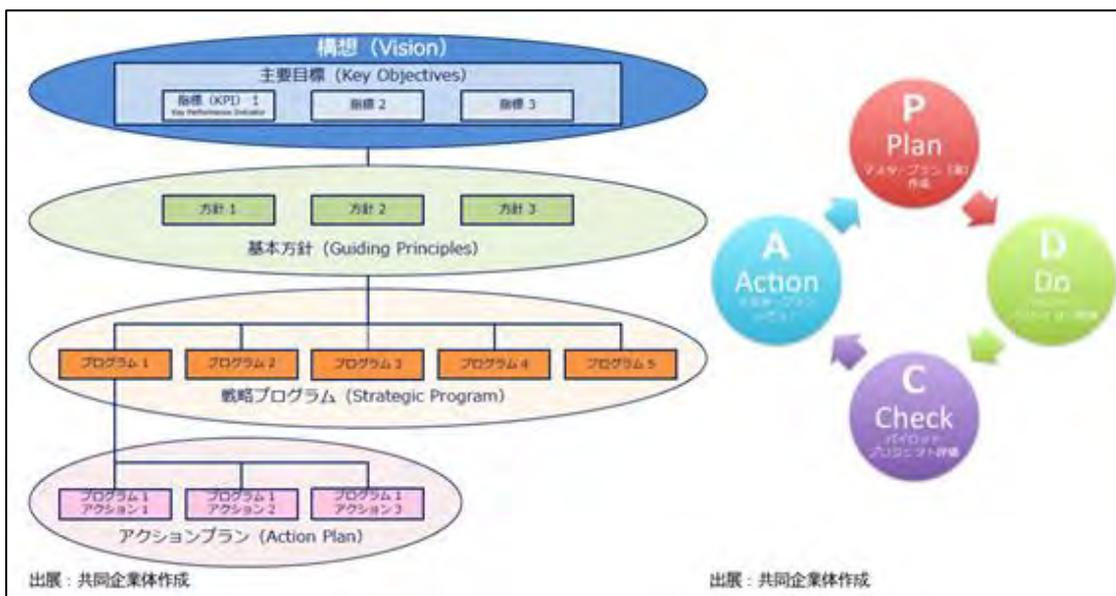


図 4-1 マスタープランの体系的なフレームワーク

表 4-1 マスタープランの構成要素と定義

マスタープランにおける各構成要素の意味と定義	
ビジョン (Vision) :	ペトラ観光のあるべき姿について、ペトラ観光における持続可能性の考え方についてステークホルダーとの対話を通じて具体化し、PDTRAと共にビジョン（案）を策定する。
基本方針 (Guiding Principles) :	ビジョン（案）の実現に向けた取り組みを検討する際の横断的な指針となる基本方針（案）を確定する。
戦略計画 (Strategic Programs)	主要目標の達成に資する複数のプロジェクトで構成されるプログラムを提案し、取組む優先順位（短期・中期・長期）をつける。プログラムについては、他機関とも連携して実施することが、資金面、事業効果面においても有効であることから、ヨルダン政府、他ドナー、国際機関が実施・計画しているヨルダン・ペトラ地域の観光関連プロジェクトとの連携方法についても検討する。
主要目標 (Key Objectives)	

戦略計画ごとに達成すべき目標を設定する。
活動計画 (Action Plans)
各戦略計画の具体的な実施計画 (対象地域、対象者、実施時期、責任機関、関係者、等) を作成する。
パイロット・プロジェクト (Pilot Project)
個別の戦略計画もしくはそのアクションの一部は、パイロット・プロジェクトとして第2期に試験的に実施し、M/Pの要素である戦略計画や主要目標の有効性を検証する。パイロット・プロジェクトの選定に当たっては、選定の透明性を確保するため、選定に係るクライテリアを事前にPDTRAと合意した上でパイロット・プロジェクトの候補について協議し、ワーキンググループの編成 (適切な官民メンバーをJWG、WGのレベルや実施場所、構想等) を含む具体的なパイロット・プロジェクトについて準備を行う

## 4-2 ペトラ観光開発マスタープラン策定の作業手順

## 4-2-1 ビジョン・基本方針・KPIに関する作業

M/P策定に当たっては下表4-2の手順で作業を進めた。

表 4-2 M/P 策定の手順

スケジュール	現地調査	M/Pのビジョン (案)や基本方針(案)の策定に関する活動	関係者
1月	4次	M/Pの構造と構成要素に関する議論	JICA専門家
2月		ビジョンの文書化・提案・協議	JICA 専 門 家 /JICA本部
3月	5次	観光セクター5つの価値とその相関の理解/図表改訂	JICA 専 門 家 /PDTRA
4月		M/Pのビジョン (案) と基本方針 (案) の表現	
5月	6次	や磨き上げ (文言整理)	JICA専門家
6月	7次	M/Pのビジョンと基本方針、KPI、戦略計画、パイロット・プロジェクトの第一次案の確定	PDTRA
7月			民間セクター

## 4-2-2 作業メンバー

下表4-3のメンバーの協力を得て、M/P策定に当たった。

表 4-3 M/P 策定メンバー

WG 参加メンバー		組織・部署・役職名
政府セクター	ペトラ	長官、環境・開発担当コミッショナー、公園担当コミッショナー、インフラ担当コミッショナー 観光局長 (マーケティング課長、品質管理課長、プロモーション担当) 文化資源局長、ペトラ博物館館長、ビジターセンター長、投資局長、都市計画局長、 考古学資料管理センター長、リサーチセンター主幹、IT 局長、
	ヨルダン他	MoTA、JTB、統計局、DoA、ASEZA、警察、National Guard、Civil Defense、マアン県政府、健康保健省
民間セクター	ペトラ	ホテル協会、ガイド協会、ツアーオペレーター協会、オールドビレッジホテル人事担当、エドムホテル支配

ヨルダン国 ペトラにおける観光開発マスタープラン策定プロジェクト

第1期業務完了報告書

		人、運輸セクター、ウサマ・ナワフレ氏、エイド・ナワフレ氏 (Petra Boutique)、サラ・ヘララット氏、モハマッド・ハーブ氏、バラカット・ナワフレ氏、サミ・ハサナット博士、
	ヨルダン	JITOA、JSTA、レストラン協会、ホテル協会、ガイド協会、運輸セクター
NGO・協会	ペトラ	陶器生産組合、手工芸組合、ペトラ内の地域コミュニティ
	ヨルダン	PNT、Jordan River Foundation、バサマ王女センター、
大学	ペトラ	ペトラカレッジ、サミ・ハサナット博士
	ヨルダン	アモンカレッジ、フセインビンタル大学 ムヘス・アルアバブネ博士、ジアド・セラミーン博士 ハイリエ・アマ博士、ハニ・ファラハット博士
国際機関		UNESCO、USAID

4-2-3 マスタープラン策定における成果物

M/P策定の過程で提案・協議・合意した成果物は下表4-4の通りである。

表 4-4 M/P 策定における成果物

構成要素	成果物に関する概要
ビジョン	文書、要約版1、要約版2、スローガンの4つのレイヤーで作成した。
基本方針	5つの基本方針を提示し、協議の上、合意を得た 1) シンプルに、そして多様に (Simplify and Diversify) 2) 地域も、グローバルも大切に (Localize and Globalize) 3) 守りながら、発展させる (Conserve and Develop) 4) 調和しながら、分離する (Harmonize and Separate) 5) 連携しながら、良い競争を促進する (Coordinate and Compete)
戦略計画	合計 32 件の戦略を提案し、合意した。構成は 5 つの観光価値要素毎に策定した。価値要素毎の構成は以下の通り。 観光地管理：12 件、研究開発：7 件、商品企画：5 件、 販売促進：4 件、サービス・ホスピタリティ（人材育成）：4 件
主要目標	5つの戦略計画に対して5つの主要目標を設定した 1) 持続可能な観光地経営のための枠組みが構築される。 2) 遺産管理や地域社会の意識啓発に向けた、また観光の中核としてのペトラ博物館の役割を強化する／持続可能な遺産管理を確立する／ペトラ地域の文化的独自性とアイデンティティを再発見する／持続可能性とSDGsの観点から遺産を評価する。

ヨルダン国 ペトラにおける観光開発マスタープラン策定プロジェクト

	<p>3) ペトラの歴史や文化保全、女性やコミュニティの参画に貢献する旅行商品を開発することにより、地域に観光の裨益をよりもたらすことを目指す。</p> <p>4) マーケティング原理の理解と観光セクターのデジタルマーケティングの実践を通じ、マーケティングおよびプロモーション能力の向上を目指す。</p> <p>5) サービス品質の向上と観光人材の開発</p>
活動計画	戦略計画を実施するための活動計画（実施者・活動内容・予算・スケジュール）について戦略計画毎に作成した。
KPI	<p>M/PのKPIは以下の指標で合意している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ペトラ地域を訪れる観光客一人当たりの観光消費額</li> <li>・ ペトラ地域を訪れる観光客数</li> <li>・ ペトラ地域の観光収入</li> <li>・ ペトラ地域の観光セクターに従事する雇用者数（女性の雇用者数）</li> <li>・ 環境配慮に関わるアクションの実施状況</li> </ul>

#### 4-3 ビジョン案の策定

##### 4-3-1 マスタープランのビジョン — ペトラ地域の観光の将来あるべき姿

ビジョンについては、ペトラ地域の人々が持っているホスピタリティの精神や、地域の遺産の価値を認識し、誇りを持って地域の観光に取り組むことが何よりもペトラの持続可能な観光のあるべき姿であり、それが、結果として、観光地としての付加価値の向上や、競争力の強化など、持続可能な観光に繋がる近道であることを、PDTRAの長官・コミッショナーを含む職員やペトラ地域の観光民間セクター（ホテル協会、ガイド協会、手工芸品組合）に関わるステークホルダー達へ説明した。その上で専門家チームにおいて草案を作成し、ペトラ観光セクターのステークホルダーと5か月間に亘って議論を重ね、ペトラ地域全体が次の世代に向けて持続可能な発展をするための2033年を目標年としたマスタープランのビジョン第1次案をPDTRAならびにペトラ地域の観光民間セクターと以下の通り合意した。

ビジョンを達成するためには、戦略計画に記載された各活動計画を実施し、計画→実施→評価→アクションのサイクルを繰り返し継続しながら、ネガティブなインパクトを最小化し、ポジティブな面を最大化することが強く求められる。

表 4-5 マスタープランのビジョン

<p><b>マスタープランのビジョン — ペトラ地域の観光の将来あるべき姿（案）</b></p> <p><b>本文</b></p> <p style="text-align: right;">2022年9月現在</p> <p><b>ペトラ地域の観光の現状</b></p> <p>ペトラは、1985年にユネスコ世界文化遺産に登録された世界的に有名な観光地の一つです。</p> <p>ペトラは、バラ色の砂岩を巧みに彫り出したナバテア時代の歴史的建造物などの考古学的遺産で知られています。</p> <p>ヨルダン政府は、これまでペトラ開発観光庁（PDTRA）を実施機関として、国際機関の協力の</p>
---

下、ペトラ地域の観光が現在直面している、社会面、経済面、および環境面の課題に取り組んできました。

2030年までに達成を目指す、国連の持続可能な開発目標の下、地域住民、民間事業者、観光客それぞれにとって、持続可能性、包括性、および強靭性を有した観光地をどのように形成していくか、がペトラ地域の観光における現在および将来的な課題となっています。

### 私たちの由来ナバテア人の物語

今から遡ること2,000年以上前、東西文明の交易により富を築いたナバテア人により、ナバテア王国は建てられました。王国の首都ペトラ（ナバテア語で「ラクム」）は、その高い水利技術により、地域を定住可能な土地に作り変えたことにより、人々が集まるようになり、古代世界において、最も栄えた交易都市の一つとして発展しました。そこでは、様々な交易品（織物・乳香・香辛料・象牙など）の取引を行うキャラバンが行き交い、様々な国の文明が出会うことにより、絶え間ない文化の交流がペトラの地で起きていました。

ナバテア人により、高くそびえたつ岩山から巧みに彫り出すことで築かれた古代都市ペトラには、宝物殿（エル・ハズネ）や、砂岩から彫り出した壮麗なファサードを有する数々の墳墓などがあり、その唯一無二の芸術性を有するペトラを、後の詩人は「バラ色の都市」と称賛しました。

### アッサラムの精神

ナバテア人は、交易を通して出会ったエジプトやグレコ・ローマン（ギリシャとローマ）など、近隣地域の異文化を寛容に取り入れ、東と西の文明を融合させた独特の文化を作り上げました。

強大な覇権に囲まれた激動の歴史の中でも、ナバテア人は、交易を通して出会った様々な文明と平和的に共生する精神と、旅人をもてなす文化を育みました。その精神は、ナバテア語の「アッサラム（ご加護あれ）」という挨拶によく表れており、今もアラビア語の挨拶として受け継がれています。

### 共生

ナバテア人は、自然と共生した生活を送っていました。彼らが開発した水利システムは、治水や農業の発展につながり、ナバテア人は、持続可能な形でペトラの都市生活を謳歌し、その遺産は、今日のペトラの周辺地域に生活する人々の伝統的な技術に受け継がれています。

生態系と調和した古代ナバテア人の伝統的な知恵は、環境との調和や、持続可能性といった、今日の我々が直面している課題を解決する鍵の一つとして捉えなければなりません。

## ビジョン

### 1. ペトラのアイデンティティ

ペトラ地域の観光開発の基本方針は、職業や学歴にとらわれることなく、観光業の発展を願う地域コミュニティの人々を一つに束ねることです。私たちペトラ地域の人々は、ペトラを訪れる人々にとってのストーリーテラーとしての役割を果たすべく、日々、地域の伝統的な食事、衣装、手工芸品、日用品、住居、建築物、動植物、言語など、様々な側面からペトラ地域の文化の独自性を探っています。また、ペトラ地域を訪れる人々が地域コミュニティの観光資源を探索できる機会を今後も増やしていきます。

### 2. ペトラを世界的な観光地に

私たち、ペトラ地域の住民と、観光客が共に、互いの文化的背景を理解し、ペトラ地域の自然と文化遺産の保護を目指し、国際的な開発目標（経済面、社会面、環境面に配慮したSDGsなど）を遵守することにより、ペトラ地域を、より持続可能、かつ強靭な観光地とすることを基本方針とします。また、食事体験、文化体験、ショッピング、景観など、私たちとの交流を通して、ペトラ地域の観光が、より多くの訪問者に感動を与えることも重要です。

### 3. 「こころ」の継承

私たちの短期的な目標は、私たち自身の間でペトラ地域にある文化遺産への認識を高めていくことであり、ペトラ地域のコミュニティの人々が集まり、協力し、地域の観光資源の価値を開発、普及し、さらに、私たちの絶え間ない努力により、より質の高い観光を、ペトラ地域を訪問する方々に提供していくことです。しかし、私たちの最終的な目標は、私たちの協調性、私たちが持っている地域の遺産への敬意、私たちの向上心などの「こころ」を、後世に受け継ぎ、ペトラが、地域の人々と、訪問者との間で共生の思想が共有された場所として、いつまでもあり続けることです。

#### 4-3-2 ビジョンの表現

ビジョンについて利用されるシーンを想定して本文(第4階層)を軸として以下3つの階層の表現も作成し、表4-6の通り提案している。

表 4-6 ペトラマスタープランの表現

第1階層：マスタープランのアイコンとして基本方針をキャッチフレーズに表現したもの

**“We are PETRA”**

第2階層：ペトラ地域のアイデンティティを端的に一文で表現したもの

「ナバテアのアイデンティティをまもり、訪問者を「こころ」からお迎えすることによって、唯一無二の観光地をつくります。」

第3階層：ビジョンの背景や基本方針を表す説明文

ヨルダン南部に位置する「バラ色の都市」ペトラは、キャラバンが行き交う十字路であり、おもてなしの精神、平和な心、そして知恵と共に、人々が共生していました。

こうした背景から、私たちは、ペトラの位置付けを、公的機関、地域住民、民間事業者、そして観光客の誰にとっても世界的な観光地となるよう、高めていき、私たちが後世にまで引き継ぎたいと願う、快適で高品質なサービス、時代を超えた体験、保全、環境との共生、および安らぎを提供していきます。

キャッチフレーズの使用例イメージ：

専門家よりキャッチフレーズに関する使用例が以下の通り示された。

#### 第1階層アイコンの使用例

**第1階層：**  
アイコンの使用例



上記使用例に関してはUSAID、JTB、JITOAから確認と懸念が以下のように示されている。  
本アイコンについてはヨルダン国全体の展開される観光プロモーション計画のブランドメッセージである” Kingdom of Time”との整合を取るべきとの指摘を多く受けた。専門家からはあくまでも地域ステークホルダーのマスタープランに対する求心力を高めていくインナーブランディングとして提示しているキャッチフレーズであることを伝え、アウターブランディングでは利用しないことを伝えている。

使用例にある「Tokyo Tokyo」のような利用方を地域ステークホルダー（ペトラ地域関係者）内で利用することを検討するのであれば、結果アウターブランディングになる可能性も否めないことから、ヨルダン全体の観光計画のブランディングとの整合性をJTBやMoTAと取った上で、調整をしていくことは大変重要になる。

#### 4-4 基本方針（ガイディング・プリンシプル）の策定

マスタープランのビジョンを実現するための横断的な指針

##### 4-4-1 基本方針（ガイディング・プリンシプル）（案）

ガイディング・プリンシプルについては、今次観光計画策定に当たっては持続可能な観光を推進することを基本的な考え方に据えていることから、開発・消費を促進する観光を発展することと同時に、持続可能性や強靱性を考えてペトラ地域の観光開発を考え、対立する二つの概念によって観光開発のバランスを取ることが、包摂的なアプローチに繋がることを説明し、合意を得た。

#### 基本方針（案）

2022年9月時点

##### 1. シンプルに、そして多様に（Simplify and Diversify）

ペトラ地域の観光のイメージとアイデンティティを特定化した上で、  
観光商品やサービスを多様化する

##### 2. 地域も、グローバルも大切に（Localize and Globalize）

観光収益を増やすため、サービスの水準を国際化した上で、商品やサービスを  
地域化する

##### 3. 守りながら、発展させる（Conserve and Develop）

新たな取り組みの開発と共に、ペトラ地域の観光の価値を保全する

##### 4. 調和しながら、分離する（Harmonize and Separate）

観光をペトラ地域の伝統や文化と調和させると共に、環境社会配慮面の  
リスクを分離する

##### 5. 連携しながら、良い競争を促進する（Coordinate and Compete）

国際社会、ヨルダン、地域社会の観光開発に係るニーズと  
ペトラ地域の観光との協調を図ると共に、必要な競争環境を整える

4-4-2 基本方針の具体的なアクションと観点

観光計画を策定する上で大切にすべき基本的な考え方の具体的なアクションや観点例についても議論を行い、以下の通りの方向性や要素・素材を集約した。第2期において、バリューチェーン毎及び具体的な戦略計画に照らし合わせ WG メンバーと協議を進めて、整理していくこととする。

(1) シンプルに、そして多様に

ペトラ地域の観光のイメージとアイデンティティを特定化した上で、観光商品やサービスを多様化する

シンプルに	多様に
ペトラ観光のブランドイメージ 効率的な観光プロモーションの対象 顧客層に応じた最適なプロモーションのチャンネル 観光開発に関わる意思決定を促進するために必要な観光統計	市場、ターゲットとなるお客様層 観光商品およびサービス ジェンダー等に配慮した雇用のあり方 観光ルート Circulation of tourists 観光プロモーションのチャンネル 歴史的／文化的テーマに基づいた観光トレイル 観光体験 ペトラ博物館の提供する観光体験および社会的役割

(2) 地域も、グローバルも大切に (Localize and Globalize)

観光収益を増やすため、サービスの水準を国際化した上で、商品やサービスを地域化する

地域を大切に	グローバルも大切に
観光商品 観光サービス 雇用 ペトラ観光に関わる物的／人的な資源 食事体験 ペトラ地域内消費の向上	サービス基準 商品品質 観光客との間のコミュニケーションおよびプロモーションのチャンネル 治安面、安全面、衛生面の基準 公共サービスの料金体系 観光統計データの取得に関わるプロセス／仕組み

(3) 守りながら、発展させる (Conserve and Develop)

新たな取り組みの開発と共に、ペトラ地域の観光の価値を保全する

守る	発展させる
有形および無形の文化遺産、歴史、文化の価値 ペトラの顕著な普遍的価値 (OUV) 限られた環境資源 地域の伝統的、宗教的な生活文化 地域の人々のおもてなしの心 ペトラ地域のコミュニティのアイデンティティ 観光からの負の影響を免れているペトラ地域のコミュニティの価値	環境面に配慮した新たな観光のあり方 観光地管理の新たな手法 文化遺産の管理、調査、展示等に関わる新たな手法 観光危機管理に関わる新たな手法 マーケティング、プロモーションのためのデータベース 市民、観光客、民間事業者等の異なるステークホルダー間のコミュニケーション手段 サービス品質を保証するための研修プログラム 中・小・零細企業のビジネススキルおよびノウハウ

## 第1期業務完了報告書

### (4) 調和しながら、分離する (Harmonize and Separate)

観光をペトラ地域の伝統や文化と調和させると共に、環境社会配慮面のリスクを分離する

調和する	分離する
固有の観光資源 ペトラ地域の六つのコミュニティ 過去および既存のプロジェクトや計画等から得られた教訓や知見 市民、観光客、民間事業者等の異なるステークホルダー 観光サービスや商品の品質基準 官民連携を通じた観光プロモーションのノウハウおよびスキル 持続可能な観光に関わる国際的な方針	観光危機 オーバーツーリズム 環境汚染 地域内のプライベート空間 環境社会配慮面でセンシティブな地域 ペトラ地域の経済リーケッジ

### (5) 連携しながら、良い競争を促進する (Coordinate and Compete)

国際社会、ヨルダン、地域社会の観光開発に係るニーズとペトラ地域の観光との協調を図ると共に、必要な競争環境を整える

連携する	競争する
地域の社会面、環境面の条件 地域コミュニティ 国家レベルの観光開発政策及び戦略 国連の持続可能な開発目標 (SDGs) 等の国際的な開発方針 ペトラ地域を主とする官民のステークホルダー 他の地域における観光プロモーションの取り組み	他の観光地 国内および海外の競争相手 (ペトラ地域の観光産業の活性化による) 他の事業者 (民営化による)

## 4-5 戦略計画 (ストラテジック・プログラム)

ビジョンを実現するために取り組むべき一連の優先プロジェクトで構成される戦略計画をバリューチェーン毎に以下の通り提案し、PDTRA と合意をした。

戦略計画の策定にあたっては 2022 年 5 月 19 日にペトラで開催した PDTRA コミッショナーとのミーティングでのインプット・要請事項、および 5/22 の FAM ツアーで把握した「PDTRA が今次観光開発計画で解決したい問題の把握と課題」を踏まえ、長官からの要請事項として十分に考慮して戦略計画に反映させることとした。

なお、下表 4-7 に記載の一部、要請事項については現計画に完全に反映はできていないことから、第2期でのパイロット・プロジェクトを進めながら WG メンバーと継続協議を進めていくこととする。

表 4-7 PDTRA が今次観光開発計画で解決したい問題の把握と課題

PDTRA が今次観光開発計画で解決したい問題の把握と課題の設定	
①	PAP 内及び周辺地域でのカスタマーエクスペリエンスの向上
	自然災害・ハラスメント等リスク対策を踏まえた安全安心の実現
	混雑回避施策 (公園内外分散化や入場管理)

ホスピタリティ力の向上
案内標識やデジタル説明板
デジタル化をベースとしたカスタマーコミュニケーション手法開発
PAP 全体及び PDTRA コミュニティの魅力を伝える方法の必要性
② ペトラ地域の観光ステークホルダーのサステナビリティへの取り組み推進
<p>経済</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>危機時における地域観光事業者や働くものを経済的に支える枠組みの構築</li> <li>新商品の開発（リトルペトラ地域）</li> <li>既存商品・サービスの磨き上げ</li> </ul> <p>社会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニティからの雇用創出</li> <li>女性の社会進出促進</li> <li>観光客にとって魅力的かつ地域社会文化を伝承する地域産品の創出</li> <li>先史時代からナバテアそしてヨルダンまでの時空を超えた仮想体験</li> <li>ペトラ博物館等の真正性に基づくブランディング</li> <li>文化継承につながるプログラムや体験の創出</li> <li>次世代同士の繋がりと教育共創の場のポジション確立（遠足・修学旅行等）</li> <li>World-class Destination に昇華する上での課題の把握</li> <li>地域内道案内、トイレ、水補給所、ホスピタリティ、食事、土産</li> </ul> <p>自然</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生態系や生物多様性の保護・保全</li> <li>大地溝帯を舞台としたペトラ地域ならではの大自然体験と保全</li> <li>グリーンデスティネーションへの取り組み（CO2、ゴミ処理、地産地消）</li> <li>電気カートやハイブリッド 4x4 の導入促進</li> <li>公園メイントレイル上のゴミ散乱課題（持ち込まない）</li> </ul>
③ リトルペトラ（ベイダ含む）地域の開発の具体的な内容の把握
ハイブランドホテルリゾート建設進行
混雑回避施策（公園内外分散化や入場管理） Visitor Center の建設
ヘリテッジビルレッジにおけるアドベンチャーアクティビティ： 乗馬、ZIP ライン、サンド・バギー、BBQ、星空観察、
現在ペトラで一番奥に位置するエド・ディル（修道院）への入り口： （バックロードゲート）までのハイブリッドジープツアーによる新ルート開発
上記バックロードゲートから大地溝帯展望箇所までの Extension ツアーの開発

## 第1期業務完了報告書

魅力要素	手つかずの自然、新石器時代の遺跡、国境地域、夕景
改善要素	悪路、観光箇所未整備、ガイド、ストーリー、ディーゼル車両
④ その他：閑散期や取り組めていない市場への販売促進・商品開発による対応	
家族市場（欧米・アラブのハイエンドだけでない視点も）	
夏季休暇需要	
ナイトアクティビティ（ペトラバイナイトと比肩するプログラムを）	

### 4-5-1 観光地管理の戦略計画

観光地管理の主要目標を「持続可能な観光地経営のための枠組みが構築される」ことに設定をした上で、ペトラ地域の6つのコミュニティを包摂しつつ、持続可能で強靱な世界水準の観光地として備えるべき能力、インフラ、水準・基準についてワーキンググループメンバーと議論・検討をして以下のプロジェクトとそれを推進するアクションプランについて合意した。

#### (1) ワーキンググループメンバー

PDTRA との協議の上、ペトラ地域において参加したいメンバーを可能な限り包摂できるよう官民並びに JICA 専門家からもメンバーを相互に推薦しながら以下のメンバー(表 4-8)で議論を行った。

表 4-8 観光地管理ワーキングメンバー

WG 参加メンバー		組織・部署・役職名
政府セクター	ペトラ	長官、公園担当コミッショナー、インフラ担当コミッショナー、観光局長、ビジターセンター長、レンジャー局長、GIS 局長、投資局長、都市計画局長、IT 局長
	ヨルダン	MoTA、JTB、ASEZA、警察、National Guard、Civil Defense、マアン県政府、健康保健省
民間セクター	ペトラ	ウサマ・ナワフレ氏、エイド・ナワフレ氏 (Petra Boutique)、サラ・ヘララット氏、モハマッド・ハーブ氏、バラカット・ナワフレ氏、運輸事業セクター
	ヨルダン	JITOA、JSTA、運輸事業セクター
NGO・協会	ペトラ	N/A
	ヨルダン	N/A
大学	ペトラ	ペトラカレッジ、サミ・ハサナット博士
	ヨルダン	N/A

#### (2) 観光地管理の戦略計画の一覧

ベースライン調査で特定した課題と可能性を踏まえた WG メンバーとの議論から観光地管理の優先、中長期プロジェクトを実施期間と受益者と共に以下の通り提案し、ワーキンググループメンバー及び PDTRA の合意を得た。第2回 JCC で指摘を受けたコメント等を踏まえて、パイロット・プロジェクト実施期間である第2期において精査をしていくこととした。

1) プロジェクト・ロングリスト

観光地管理に係る戦略プロジェクト・ロングリストは、下表 4-9 のとおりである。

2) スケジュール

観光地管理の優先プロジェクトを進めるスケジュールは下表 4-10 のとおりである。

3) 期待される事業効果

「観光地管理」分野で期待される事業効果を下表 4-11 の通り整理した。今後、第2期においてパイロット・プロジェクトを進めていくながら、検証をしていくこととしたい。

表 4-9 戦略計画ロングリスト（観光地管理）

主要目標：持続可能な観光地経営のための枠組みが構築される。		
優先プロジェクト	実施期間	受益者層
DM-1: ペトラの観光地管理に関わる体制の強化	2023-2025	ペトラ地域の全てのステークホルダー
DM-2: 2033年を目標とするGSTC等の持続可能な観光地の国際的な認証の取得	2023-2025	ペトラ地域の全てのステークホルダー
DM-3: ウィークリーマーケットの開催	2023-2025	全ての観光客および地域の生産者
DM-4: 新たなチケットシステムの導入	2023-2025	全ての観光客
DM-5: ヘリテージ・ビレッジの機能強化	2023-2025	地域の生産者
DM-6: ピシターセンターの機能強化	2025-2030	全ての観光客および地域組合/住民
DM-7: エルジー・ビレッジの機能強化	2025-2030	地域の組合/住民
DM-8: 電動レンタサイクル/スクーターの普及促進	2023-2033	全ての観光客および地域コミュニティ
DM-9: ナバテア時代のテラスのエコシステムの再生	2028-2033	地域の農生産者および地域製品の生産者
DM-10: 観光危機管理に向けた 4R システムの開発	2023-2028	全ての観光客および地域住民
DM-11: 持続可能な環境管理に向けた 3R システムの開発	2023-2033	全ての観光客および地域住民
DM-12: ペトラにおけるMICE観光の開発	2023-2033	ペトラ地域の全てのステークホルダー

出典：共同企業体作成

表 4-10 プロジェクト・スケジュール（観光地管理）

優先プロジェクト	実施スケジュール											
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	
DM-1: ペトラの観光地管理に関わる体制の強化	■	■	■									
DM-2: 2033年を目標とするGSTC等の持続可能な観光地の国際的な認証の取得	■	■	■									
DM-3: ウィークリーマーケットの開催	■	■	■									
DM-4: 新たなチケットシステムの導入	■	■	■									
DM-5: ヘリテージ・ビレッジの機能強化	■	■	■									
DM-6: ピシターセンターの機能強化			■	■	■	■	■	■	■	■		
DM-7: エルジー・ビレッジの機能強化			■	■	■	■	■	■	■	■		
DM-8: 電動レンタサイクル/スクーターの普及促進	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DM-9: ナバテア時代のテラスのエコシステムの再生						■	■	■	■	■	■	■
DM-10: 観光危機管理に向けた 4R システムの開発	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DM-11: 持続可能な環境管理に向けた 3R システムの開発	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DM-12: ペトラにおけるMICE観光の開発	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

出典：共同企業体作成

表 4-11 期待される事業効果（観光地管理）

優先プロジェクト	期待される事業効果				
	1. ペトラ地域を訪れる観光客の一人当たりの観光消費額 (* 経済的指標)	2. ペトラ地域を訪れる観光客数 (* 経済的指標)	3. ペトラ地域の観光収入 (* 経済的指標)	4. ペトラ地域の観光セクターに従事する雇用者数特に女性の雇用者数 (* 社会経済的指標)	5. 環境配慮に関わるアクションの実施状況 (* 環境配慮的指標)
DM-1: ペトラの観光地管理に関わる体制の強化	○	○	○	○	◎
DM-2: 2033年を目標とするGSTC等の持続可能な観光地の国際的な認証の取得	○	○	○	○	◎
DM-3: ウィークリーマーケットの開催	◎	○	◎	◎	○
DM-4: 新たなチケットシステムの導入	◎	◎	◎	○	○
DM-5: ヘリテージ・ビレッジの機能強化	◎	○	◎	◎	○
DM-6: ビジターセンターの機能強化	◎	○	◎	◎	○
DM-7: エルジー・ビレッジの機能強化	◎	○	◎	◎	○
DM-8: 電動レンタサイクル/スクーターの普及促進	◎	○	◎	○	○
DM-9: ナバテア時代のテラスのエコシステムの再生	◎	○	◎	○	○
DM-10: 観光危機管理に向けた4Rシステムの開発	—	○	○	—	◎
DM-11: 持続可能な環境管理に向けた3Rシステムの開発	—	○	○	—	◎
DM-12: ペトラにおけるMICE観光の開発	◎	◎	◎	◎	○

出典：共同企業体作成

#### 4) 個別プロジェクトとアクションプラン 概要

観光地管理における12のプロジェクト（プロジェクト名、実施期間、受益者層、事業費、プロジェクト概要）とアクションプラン（アクション、実施スケジュール、責任機関、関係機関）を下図4-2～下図4-13・下表4-11の通り作成し、専門家の主導の下、ワーキンググループで協議・検討し、合意をした。

#### (3) 危機管理対策についての備忘録

- ① シーク・安定化計画はイタリアやGIZなどの協力を得て実施しているが、岩石移動モニタリングの継続的活動が行われていない。モニタリングルーム、担当も指名されておらず、データの所在も不明であることが判明。今後、モニタリングについて、JICAとの協働の可能性について了承を得た。
- ② 落石対策はシーク内だけであり、エル・ハズネから先のルートでは対策はされていないため、JICAの支援を要望された。
- ③ PDTRAに地質学者や地質の専門部署がないことも課題である。
- ④ フラッシュフラッド対策  
2020年4月にペトラ遺跡公園をフラッシュフラッドから守るための洪水対策開発のための調査・研究・準備プロジェクトデザイン（第1巻メインレポート）がUNESCO主導で策定されており、この中で大ダム建設が提案されている。この案に対し、PDTRAは合意をしていない。JICAの支援の下、大ダム建設の必要性について再調査する意向はあるかUNESCOへ確認したところ、その可能性はある旨、確認した。
- ⑤ UNDPはUNDP-ヨルダンの提案要請書（RFP）2012/19 ペトラ開発・観光地域の統合リスクアセスメント 最終報告書 Part II：技術報告書の作成において、落石やフラッシュフラッドの危険度評価を行っている。現在でも監視カメラ設置について協力を行う予定となっている。
- ⑥ PDTRAのサーバーシステムについてもUNDPが協力・実施していることから、今後サーバーの有効の利用、モニタリングデータの収集解析、モニタリングルームとの連携などを協働で実施できる可能性を確認した。

- ⑦ 災害発生時の救命・救急措置は民間防衛担当局（シビル・デフェンス）が25名のボランティアとともに、ボランティアは固定され保険に入っているため、増員が難しい。
- ⑧ 災害時の救援隊の活動キットがないのも課題である。
- ⑨ 気象データ、監視カメラ等のデータを一覧でき、緊急対策チームの救援本部の機能がPDTRAにない。日本の救援本部のようなモニタリングルームが必要。

**個別プロジェクトとアクションプラン 概要(観光地管理)**

プロジェクトコード	DM-1
プロジェクト名	ペトラの観光地管理に関わる体制の強化
実施期間	2023-2025
受益者層	ペトラ地域の全てのステークホルダー
事業費	(TBD) JOD
プロジェクト概要	
<p>以下の活動を通して、ペトラ地域における観光地管理の官民連携の枠組みを構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- マスタープランの活動を実施する際の母体となる観光開発組合を六つのコミュニティに設置する。</li> <li>- PDTRAの下、民間事業者、教育機関、コミュニティの代表者で構成される「ペトラ観光開発委員会」を設置する。</li> <li>- 六つのコミュニティの観光開発組合を通じて地域住民が地域の観光資源の価値を理解するための啓発プログラムを実施する。</li> </ul>	
<pre> graph TD     MoTA[ヨルダン政府機関 MoTA, DOA, JTB, JSTA, etc.] --- PDTRA[PDTRA]     Donor[国際ドナー] --- PDTRA     PDTRA --- PETRA[ペトラ観光開発委員会]     PETRA --- Private[民間事業者]     PETRA --- Education[教育機関]     PETRA --- Community[コミュニティ]         </pre> <p>Figure 1: 観光地管理の官民連携の枠組み (案)</p>	

**実施に当たっての留意事項**

6つのコミュニティごとにDMOに相当する組織を設立し、パイロット・プロジェクトやM/Pの実施にかかるコミュニティレベルの窓口とする体制について検討をしたが、現在の地域の運営能力等を勘案するとPDTRAを軸として各地域の観光ステークホルダーと協議・連携するプラットフォームを設立していくことが適切であるとの結論に至った。

アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
DM-1-1: マスタープランの活動を実施する際の母体となる観光開発組合を6つの地域コミュニティに設置する。	2023-2024	PDTRA コミュニティ開発局	6つの地域コミュニティ (個人/組合)
DM-1-2: 異なるステークホルダーを調整するための枠組みとして、PDTRAの下、民間事業者、教育機関、コミュニティの代表者で構成される「ペトラ観光開発委員会」を設置する。	2023-2024	PDTRA 観光局	民間セクター 観光事業者 教育機関、 地域コミュニティ
DM-1-3: 6つの地域コミュニティの観光開発組合を通じて地域住民が地域の観光資源の価値を理解するための啓発プログラムを実施する。	2024-2025	PDTRA コミュニティ開発局 観光局	

図 4-2 DM-1 プロジェクトとアクションプラン 概要

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	DM-2		
プロジェクト名	2033年を目標とするGSTC等の持続可能な観光地の国際的な認証の取得		
実施期間	2023-2025		
受益者層	ペトラ地域の全てのステークホルダー		
事業費	(TBD) JOD		
<p><b>プロジェクト概要</b></p> <p>2023年までに以下の活動を通して、持続可能な観光地の国際的な認証を取得する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 公的機関がGSTC-Dの内容を理解するための研修を実施する。</li> <li>- GSTC-Dの認証を取得する。</li> </ul>			
 <p>Web site: <a href="https://www.gstccouncil.org/">https://www.gstccouncil.org/</a></p>			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
DM-2-1: 公的機関（関係省庁、自治体行政機関等）および民間セクター（観光事業者、教育機関、コミュニティ）が GSTC-Dの内容を理解するための研修を実施する。	2023-2024	PDTRA コミュニティ開発局 環境局 観光局	公的機関 関係省庁 自治体行政機関等  民間セクター 観光事業者 教育機関 コミュニティ
DM-2-2: GSTCとの協議により認証取得に必要な条件と手続きを整理する。	2023-2024		
DM-2-3: GSTCの公認トレーナーの下、定期的なオンライン講座もしくは、研修を実施する。	2024-2025		
DM-2-4: GSTC-Dの認証を取得する。	2024-2025		

図 4-3 DM-2 プロジェクトとアクションプラン 概要

プロジェクトコード	DM-3																						
プロジェクト名	ウィークリーマーケットの開催																						
実施期間	2023-2025																						
受益者層	全ての観光客および地域の生産者																						
事業費	(TBD) JOD																						
プロジェクト概要																							
<p>ワディ・ムサのアル・ダラ広場を会場にウィークリーマーケットを開催する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 現地の出店事業者を公募する。</li> <li>- 現地の出店事業者（住民、組合、農家等）に対し、店舗スペースを供与する。</li> <li>- 伝統的なベドウィンのテント等を使用し、地域の伝統的なライフスタイル（お茶、アラビックコーヒー、料理等）を交えた出店を行う。</li> <li>- 夜市で食事を提供する（ペトラバイナイトの入場時間前等）。</li> </ul>																							
 <p>ジャマ・エル・フナ広場、モロッコ</p>		 <p>四林夜市、台湾</p>																					
 <p>KCC ファーマーズマーケット、ハワイ</p>																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>アクションプラン</th> <th>実施スケジュール</th> <th>責任機関</th> <th>関係機関</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DM-3-1: 6つのコミュニティから出店事業者を公募する。</td> <td>2023</td> <td rowspan="5">PDTRA コミュニティ開発局</td> <td>民間セクター 観光事業者 コミュニティ</td> </tr> <tr> <td>DM-3-2: 出店に必要な備品（テント、机、椅子、発電機、等）を調達する。</td> <td>2023</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>DM-3-3: 現地の出店事業者（住民、組合、農家等）に対し、出店に必要な備品（テント、机、椅子、発電機、等）、および店舗スペースを供与する。</td> <td>2023</td> <td>民間セクター 観光事業者 コミュニティ</td> </tr> <tr> <td>DM-3-4: PDTRAと出店事業者の間で衛生、安全、品質管理、サステナビリティファンドの料率等を定めた出店に必要な覚書を締結する。</td> <td>2024</td> <td></td> </tr> <tr> <td>DM-3-5: パイロット・プロジェクトにより実証的にマーケットを開催する。</td> <td>2024</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関	DM-3-1: 6つのコミュニティから出店事業者を公募する。	2023	PDTRA コミュニティ開発局	民間セクター 観光事業者 コミュニティ	DM-3-2: 出店に必要な備品（テント、机、椅子、発電機、等）を調達する。	2023	N/A	DM-3-3: 現地の出店事業者（住民、組合、農家等）に対し、出店に必要な備品（テント、机、椅子、発電機、等）、および店舗スペースを供与する。	2023	民間セクター 観光事業者 コミュニティ	DM-3-4: PDTRAと出店事業者の間で衛生、安全、品質管理、サステナビリティファンドの料率等を定めた出店に必要な覚書を締結する。	2024		DM-3-5: パイロット・プロジェクトにより実証的にマーケットを開催する。	2024	
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関																				
DM-3-1: 6つのコミュニティから出店事業者を公募する。	2023	PDTRA コミュニティ開発局	民間セクター 観光事業者 コミュニティ																				
DM-3-2: 出店に必要な備品（テント、机、椅子、発電機、等）を調達する。	2023		N/A																				
DM-3-3: 現地の出店事業者（住民、組合、農家等）に対し、出店に必要な備品（テント、机、椅子、発電機、等）、および店舗スペースを供与する。	2023		民間セクター 観光事業者 コミュニティ																				
DM-3-4: PDTRAと出店事業者の間で衛生、安全、品質管理、サステナビリティファンドの料率等を定めた出店に必要な覚書を締結する。	2024																						
DM-3-5: パイロット・プロジェクトにより実証的にマーケットを開催する。	2024																						
<p>図 4-4 DM-3 プロジェクトとアクションプラン 概要</p>																							

第1期業務完了報告書

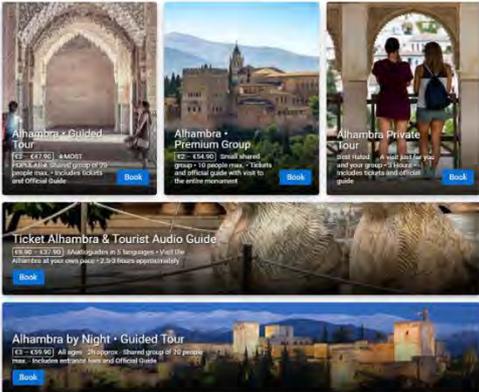
プロジェクトコード	DM-4		
プロジェクト名	新たなチケットシステムの導入		
実施期間	2023-2025		
受益者層	全ての観光客		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要	<p>観光客数の管理や観光統計の取得と併せ、公共交通機関等で利用できるプリペイドシステムを備えた新たなチケットシステムを導入する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- サステナビリティファンドの課金等を含むプリペイドシステムの導入に必要な法的な整理を行う。</li> <li>- オンラインチケット及びチケット管理に必要なシステムを開発する。</li> <li>- プリペイドシステムに参加する事業者（店舗、レストラン等）を公募する。</li> </ul>  <p>Web site: <a href="https://www.alhambraonline.com/">https://www.alhambraonline.com/</a></p>		
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
DM-4-1: サステナビリティファンドの課金等を含むプリペイドシステムの導入に必要な法的な整理を行う。	2023-2024	PDTRA 観光局 投資局	公的機関 関連省庁
DM-4-2: PPPの枠組み（コンセッション契約）の下、チケットシステムに必要な機材の調達及び運営維持管理を行う民間のオペレーター（コンセッショネア）を公募するための仕様書および入札図書を作成する。			N/A
DM-4-3: オンラインチケット及びチケット管理に必要なシステムを開発する。	2024-2025	PDTRA 観光局	コンセッショネア
DM-4-4: プリペイドシステムに参加する事業者（店舗、レストラン等）を公募する。			民間セクター 観光事業者

図 4-5 DM-4 プロジェクトとアクションプラン 概要

プロジェクトコード	DM-5
プロジェクト名	ヘリテージ・ビレッジの機能強化
実施期間	2023-2025
受益者層	地域の生産者
事業費	(TBD) JOD
プロジェクト概要	
<p>「道の駅」のコンセプトの下、日帰りのグループツアーの観光客を対象にしたレセプションセンターを整備する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新たなレセプションセンターの整備</li> <li>- 地域の投資家に向けたテナントスペースの設置</li> <li>- 夜間のプログラムのためのスペースの提供</li> <li>- 民営化によるテナントの公募（カフェ、レストラン店舗等）</li> </ul>	
 <p style="text-align: center;">Michi-no-Eki, Japan</p>	

**実施に当たっての留意事項**

ペトラ玄関口となるアイン・ムサ地区に現在ペトラ外から来訪する地域外の車両（大型バスやレンタカー含む）向けの駐車場を建設し、そこからペトラ地域内へシャトルバスなどで移動することを検討している。ヘリテージビレッジに大型バスの駐車場を提案したが、同案との整合性と今後検討されるペトラ内の公共交通機関の運営方式（ルート、料金、雇用対策等）等との連携などを踏まえた検討が必要となる。

アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
DM-5-1: ヘリテージ・ビレッジ内のレセプションセンターの設計及び施工を行う民間のコントラクターを公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2023-2024	PDTRA 観光局 投資局 コミュニティ開発局	N/A
DM-5-2: レセプションセンターの設計及び施工を行う民間のコントラクターを調達する。			コントラクター (設計・施工)
DM-5-3: レセプションセンターの建設工事を行う。	2024-2025		N/A
DM-5-4: 民間のテナント（レストラン、店舗、等）を公募するための仕様書および入札図書を作成する。			N/A
DM-5-5: 民間のテナント（レストラン、店舗、等）を調達する。			民間セクター 観光事業者 地域コミュニティ
DM-5-6: PDTRAとテナント事業者との間で衛生、安全、品質管理、サステナビリティファンドの料率等を定めた出店に必要な覚書を締結する。	2025		

図 4-6 DM-5 プロジェクトとアクションプラン 概要

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	DM-6		
プロジェクト名	ビジターセンターの機能強化		
実施期間	2025-2030		
受益者層	全ての観光客および地域組合/住民		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>ビジターセンターに1) 観光案内所(TIC) と 2) 入園前のガイダンスを行うための施設、としての機能を強化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 観光客に対し宿泊施設やレストラン等の情報を提供する。</li> <li>- 観光客に対し、安全に入園するためのレクチャーを提供する(例: Care for Petra)。</li> <li>- ガイダンスを行うレンジャーや受付係を新たに雇用する。</li> <li>- 絶滅危惧種等の地域の自然に関する情報を提供する。</li> </ul>			
 <p>UNESCO世界遺産 ハナウマ湾のビジターセンター、ハワイ</p>		 <p>パリの観光案内所</p>	
			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
DM-6-1: ビジターセンター内の観光案内所の設計及び施工を行う民間のコントラクターを公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2025	PDTRA 観光局 ビジターセンター 投資局	N/A
DM-6-2: 観光案内所の設計及び施工を行う民間のコントラクターを調達する。	2025-2026		コントラクター (設計・施工)
DM-6-3: 観光案内所の建設工事を行う。	2026-2027		N/A
DM-6-4: 教育ビデオを製作する民間のコントラクターを公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2025	PDTRA 観光局 投資局	民間セクター 観光事業者 コミュニティ
DM-6-5: 教育ビデオを製作する民間のコントラクターを調達する。	2025-2026		N/A
DM-6-6: 教育ビデオを製作する。(例: Care for Petra)	2026		N/A
DM-6-7: 観光案内所でガイダンスを行うレンジャーや受付係を新たに雇用する。	2026-2027		スタッフ職員
DM-6-8: スタッフに対し、衛生、安全、品質管理、自然科学など、必要な研修を実施する。	2025-2026		

図 4-7 DM-6 プロジェクトとアクションプラン 概要

プロジェクトコード	DM-7																							
プロジェクト名	エルジー・ビレッジの機能強化																							
実施期間	2023-2025																							
受益者層	地域の組合／住民																							
事業費	(TBD) JOD																							
プロジェクト概要																								
<p>以下の活動を通して、エルジー・ビレッジの機能を強化する（主として現地のSMEsや組合等を支援）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 現地の事業者に対する研修の実施（ホテルサービス、手工芸等）、及び観光客に対する体験型プログラムの提供（陶芸教室等）</li> <li>- ペトラ製品を販売するアンテナショップの設置</li> <li>- 土産物店、レストラン、バー等のテナントの誘致</li> <li>- 伝統的な住居の生活を展示した施設の整備</li> <li>- 現地の組合等との運営面での連携</li> </ul>																								
 <p>エルジー・ビレッジの内観</p>		 <p>ドバイ旧市街の活用事例（ハスタキア地区）、ドバイ</p>																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>アクションプラン</th> <th>実施スケジュール</th> <th>責任機関</th> <th>関係機関</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DM-7-1: エルジー・ビレッジ内の公共スペースの改修工事の設計及び施工を行う民間のコントラクターを公募するための仕様書および入札図書を作成する。</td> <td rowspan="2">2025-2026</td> <td rowspan="6">PDTRA 観光局 投資局 コミュニティ開発局</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>DM-7-2: 改修工事の設計及び施工を行う民間のコントラクターを調達する。</td> <td>コントラクター (設計・施工)</td> </tr> <tr> <td>DM-7-3: 改修工事を行う。</td> <td>2026-2027</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>DM-7-4: 民間のテナント（レストラン、バー、店舗等）を公募するための仕様書および入札図書を作成する。</td> <td rowspan="2">2025-2026</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>DM-7-5: 民間のテナント（レストラン、バー、店舗等）を調達する。</td> <td>民間セクター 観光事業者 コミュニティ</td> </tr> <tr> <td>DM-7-6: PDTRAとテナント事業者との間で衛生、安全、品質管理、サステナビリティファンドの料率等を定めた出店に必要な覚書を締結する。</td> <td>2026</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関	DM-7-1: エルジー・ビレッジ内の公共スペースの改修工事の設計及び施工を行う民間のコントラクターを公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2025-2026	PDTRA 観光局 投資局 コミュニティ開発局	N/A	DM-7-2: 改修工事の設計及び施工を行う民間のコントラクターを調達する。	コントラクター (設計・施工)	DM-7-3: 改修工事を行う。	2026-2027	N/A	DM-7-4: 民間のテナント（レストラン、バー、店舗等）を公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2025-2026	N/A	DM-7-5: 民間のテナント（レストラン、バー、店舗等）を調達する。	民間セクター 観光事業者 コミュニティ	DM-7-6: PDTRAとテナント事業者との間で衛生、安全、品質管理、サステナビリティファンドの料率等を定めた出店に必要な覚書を締結する。	2026	
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関																					
DM-7-1: エルジー・ビレッジ内の公共スペースの改修工事の設計及び施工を行う民間のコントラクターを公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2025-2026	PDTRA 観光局 投資局 コミュニティ開発局	N/A																					
DM-7-2: 改修工事の設計及び施工を行う民間のコントラクターを調達する。			コントラクター (設計・施工)																					
DM-7-3: 改修工事を行う。	2026-2027		N/A																					
DM-7-4: 民間のテナント（レストラン、バー、店舗等）を公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2025-2026		N/A																					
DM-7-5: 民間のテナント（レストラン、バー、店舗等）を調達する。			民間セクター 観光事業者 コミュニティ																					
DM-7-6: PDTRAとテナント事業者との間で衛生、安全、品質管理、サステナビリティファンドの料率等を定めた出店に必要な覚書を締結する。	2026																							
<p>図 4-8 DM-7 プロジェクトとアクションプラン 概要</p>																								

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	DM-8
プロジェクト名	電動レンタサイクル/スクーターの普及促進
実施期間	2023-2030
受益者層	観光客と地域コミュニティ
事業費	※算出中
プロジェクト概要	
<p>以下を実行することにより、電動レンタサイクル/スクーターの普及を促進（現地企業による運営）：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DM-4と連携した、オンデマンドサービスの提供（MaaSをイメージ）</li> <li>- 必要となる設備やインフラの導入</li> <li>- ガイド付きツアーにおける移動手段の選択肢の提供及び新たなプログラム開発</li> <li>- 運用とメンテナンスサービスを民営化</li> </ul>	
   <p>引用元: <a href="https://www.velib-metropole.fr/">https://www.velib-metropole.fr/</a></p>	

実施に当たっての留意事項

世界の主要観光都市で観光移動手段として自転車導入されており PDTRA としても実現を検討している。2022 年 7 月時点においてペトラ地域の民間事業者から電動自転車レンタル事業を展開する提案があり、官民連携での推進できる可能性が高まっている。検討に当たりペトラの勾配差のある地形を考慮したサービス区間や駐輪箇所を検証・検討する必要がある。

アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
DM-8-1: ペトラ地域の交通手段開発計画へ、電動レンタサイクル/スクーターを含める。（まずは BASIN レストラン～ベイダ区間、ワディ・ムサのメインルートより運用開始を計画。）	2023	PDTRA 観光局 投資局	—
DM-8-2: 電動レンタサイクル/スクーターの購入の出資者を募り、購入する。（まずは、20-30台の電動自転車/スクーターを購入。） ※出資者が当該事業の運営に関心のある場合は、運営権を与える検討も可。	2023-2024	PDTRA 投資局	民間輸送業者、 民間出資者、 国際協力機関
DM-8-3: 事業の運営・管理を行う事務所を設置、スタッフを任命する。		PDTRA 観光局 投資局 コミュニティ開発局	民間輸送業者、 民間出資者、 地域コミュニティ
DM-8-4: 利用者から代金を収受する手段を決定・開発する。（現金、クレジットカード、スマートフォンやVisit Petra ウェブサイトでのオンライン決済など。）	2024-2026	PDTRA 投資局	—
DM-8-5: 観光客に対し、BASIN レストラン～ベイダ区間、ワディ・ムサのメインルートの移動手段として、電動レンタサイクル/スクーターの提供を開始する。		PDTRA 観光局 投資局	民間輸送業者、 民間出資者、 地域コミュニティ
DM-8-6: 電動レンタサイクル/スクーターを追加購入する。（具体的な台数は、事業の業績や利用者からの需要に基づいて判断。）		PDTRA 投資局	民間輸送業者、 民間出資者、 国際協力機関
DM-8-7: 電動レンタサイクル/スクーターを使用したガイド付きツアーを提供する。	2026-2033	PDTRA 観光局	民間輸送業者、 民間出資者、 ガイド、 ツアーオペレーター
DM-8-8: 代金を収受する手段の一つとして、プリペイド/チャージ機能を備えたペトラ遺跡公園のチケットシステムと連携を始める。		PDTRA 投資局	民間輸送業者、 民間出資者
DM-8-9: 電動レンタサイクル/スクーターを使用している移動可能な範囲を拡大する。		PDTRA 観光局 投資局 コミュニティ開発局	民間輸送業者、 民間出資者、 地域コミュニティ

図 4-9 DM-8 プロジェクトとアクションプラン 概要

プロジェクトコード	DM-9		
プロジェクト名	ナバテア時代のテラスのエコシステムの再生		
実施期間	2023-2033		
受益者層	地域の農業生産者および地域産品の生産者		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>ナバテア時代からの伝統的な農業風景（オリーブ栽培等）を文化遺産として再生する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 歴史的なテラスの保存・修復</li> <li>- 野外ミュージアムの整備（水車施設の修復）</li> <li>- ナバテア時代からの伝統的なエコシステムを観光客に体験してもらう商品の開発</li> </ul>			
 <p>アグリツーリズム（イメージ）、イタリア</p>		 <p>ワディ・ムサに残る伝統的なテラス</p>	
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
DM-9-1: PDTRAとテラスの地権者との間で土地利用及び開発行為に関する覚書を締結する。	2028-2030	PDTRA 観光局 投資局 インフラ局 公共工事局	地権者
DM-9-2: 歴史的なテラスの修復に必要な考古学的な調査を実施する。		PDTRA PAPリサーチセンター	公的機関 関連省庁 DOA等
DM-9-3: 歴史的なテラスの修復工場の設計及び施工を行う民間のコントラクターを公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2030-2031	PDTRA, PAPリサーチセンター 観光局 投資局 インフラ局 公共工事局	
DM-9-4: 修復工場の設計及び施工を行う民間のコントラクターを調達する。			コントラクター (設計・施工)
DM-9-5: 修復工場の許認可を取得する。	2031	PDTRA 観光局 投資局 インフラ局 公共工事局	コントラクター (設計・施工)  公的機関 関連省庁 DOA等
DM-9-6: 修復工場を行う。	2031-2033	PDTRA 観光局 投資局 インフラ局 公共工事局	コントラクター (設計・施工)
DM-9-7: PDTRAと地権者との間で衛生、安全、品質管理、サステナビリティファンドの料率等を定めた観光事業の営業に必要な覚書を締結する。	2033	PDTRA 観光局 投資局 インフラ局 公共工事局	民間セクター 観光事業者 コミュニティ

図 4-10 DM-9 プロジェクトとアクションプラン 概要

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	DM-10
プロジェクト名	観光危機管理に向けた4Rシステムの開発
実施期間	2023-2033
受益者層	全ての観光客および地域住民
事業費	(TBD) JOD
プロジェクト概要	
<p>住民参加に基づく以下の活動を通して、観光危機管理の4Rシステムを強化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 既存の危機管理計画の対象とする災害及び防災に関わるステークホルダーの範囲を広げることによる災害対応能力の強化。</li> <li>- 災害モニタリングシステム及び防災インフラの整備等による防災能力の強化。</li> <li>- SNS、アプリ、Webサイト等を通じた住民及び観光客を交えた迅速かつ正確な信頼できる防災情報の収集及び発信のためのメカニズムの整備。</li> <li>- 危機管理計画の見直し及びステークホルダーへの定期的な研修の実施による防災に係る意識啓発。</li> </ul>	
 <p>(Left) Queensland Police Facebook, Australia          (Middle) "Safety and Security Guide" installed in hotel guest rooms, Okinawa, Japan          (Right) Risk Analysis Workshop, Okinawa, Japan</p>	

実施に当たっての留意事項

観光危機管理については、機材供与等のハード面の整備に係る Pilot Project は実施せず、GSTC のトレーニングの一環で、4R 体制の整備に関わる研修テキストの作成やトレーニング等のソフト面の支援を実施する。

アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
DM-10-1: 既存の危機管理計画のレビューに基づき、官民連携による観光危機管理システムの構築（改善）を行う。	2023-2025 ※研修結果に応じて適宜、内容を更新	PDTRA リスク管理係 PAP運営管理課 コミュニティ開発局	ホテル、レストラン、医療機関、旅行代理店、交通機関、警察、地方自治体、PAP周辺コミュニティ
DM-10-2: SNS、アプリ等を通じた防災情報の収集及び発信のためのメカニズムを整備する。	2024-2025	PDTRA リスク管理係 IT局 GIS課	ホテル、レストラン、PAP周辺コミュニティ、観光客
DM-10-3: 危機管理計画およびハザードマップに基づく防災に係る意識啓発を行う。（防災訓練、等）	2024-2028 ※実施、モニタリング、更新を行う。	PDTRA リスク管理係 PAP運営管理課 コミュニティ開発局 ビジターセンター ペトラ文化センター 民間連携課	ホテル、レストラン、地方自治体、観光ガイド
DM-10-4: "VISIT PETRA"のWebサイト上に防災情報の発信に関するルールを掲示する。	2025-2026	PDTRA 危機管理上級委員会 観光局 IT局 GIS課 ビジターセンター	国家安全危機管理センター、観光ガイド、旅行代理店
DM-10-5: 早期予警報システムおよび安全モニタリングシステムを強化する。	2023-2025	PDTRA IT局 GIS課 PAP運営管理課 レンジャー課	PDTRA、気象庁、警察
DM-10-6: フラッシュフラッドマスタープラン（FFM）および流域管理計画（WMP）を作成する。		PDTRA 公共事業局 IT局 GIS課	国家安全危機管理センター、スイス開発庁（SDC）
DM-10-7: FEMに基づく洪水管理用のダム、チェックダム、放水路等を整備する。	2025-2033	PDTRA 公共事業局 技術調査課	国家安全危機管理センター

図 4-11 DM-10 プロジェクトとアクションプラン 概要

プロジェクトコード	DM-11																								
プロジェクト名	持続可能な環境管理に向けた3R (Reduce, Reuse, Recycle) システムの開発 (廃棄物、飲料水、電力等)																								
実施期間	2023-2033																								
受益者層	全ての観光客および地域住民																								
事業費	(TBD) JOD																								
プロジェクト概要																									
<p>以下の活動を通し、廃棄物管理、水資源管理、再生可能エネルギーの分野を中心に、持続可能な環境管理に向けた3R (Reduce, Reuse, Recycle) システムを推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 環境管理に向けた3R 推進のための啓発活動の実施</li> <li>- 廃棄物の分別回収システムの整備</li> <li>- 下水処理水の再利用の推進</li> <li>- 飲料水、化石燃料、プラスチック、紙等の消費削減の推進</li> <li>- 必要な機材、インフラの導入</li> <li>- 運営主体の民営化</li> </ul>																									
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Wastewater Treatment Plant, Baidha</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Landfill, Ayle</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Electric Bus</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">アクションプラン</th> <th style="width: 15%;">実施スケジュール</th> <th style="width: 20%;">責任機関</th> <th style="width: 20%;">関係機関</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DM-11-1: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用に関わる法制度および資金計画の調整を行う。</td> <td>2023-2025</td> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">PDTRA コミュニティ開発局 環境局</td> <td>公的機関 (関連省庁、地方自治体等)</td> </tr> <tr> <td>DM-11-2: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムを整備する。</td> <td>2023-2033</td> <td>公的機関 (関連省庁、地方自治体等) 民間セクター (観光事業者、教育機関、コミュニティ)</td> </tr> <tr> <td>DM-11-3: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムの調達及び運営維持管理を行う民間のオペレーター (コンセッショネア) を公募するための仕様書および入札図書を作成する。</td> <td>2025-2026</td> <td style="text-align: center;">N/A</td> </tr> <tr> <td>DM-11-4: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムの運営維持管理に必要な機材、インフラを整備する。</td> <td>2026</td> <td style="text-align: center;">コンセッショネア</td> </tr> <tr> <td>DM-11-5: 環境管理に向けた3R 推進のための啓発活動の実施</td> <td>2023-2033</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">公的機関 (関連省庁、地方自治体等) 民間セクター (観光事業者、教育機関、コミュニティ)</td> </tr> <tr> <td>DM-11-6: 下水処理水の再利用に向けた3R 推進のための啓発活動の実施</td> <td>2023-2033</td> </tr> <tr> <td>DM-11-7: 飲料水、化石燃料、プラスチック、紙等の消費削減の推進に向けた3R 推進のための啓発活動の実施</td> <td>2023-2033</td> </tr> </tbody> </table>		アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関	DM-11-1: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用に関わる法制度および資金計画の調整を行う。	2023-2025	PDTRA コミュニティ開発局 環境局	公的機関 (関連省庁、地方自治体等)	DM-11-2: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムを整備する。	2023-2033	公的機関 (関連省庁、地方自治体等) 民間セクター (観光事業者、教育機関、コミュニティ)	DM-11-3: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムの調達及び運営維持管理を行う民間のオペレーター (コンセッショネア) を公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2025-2026	N/A	DM-11-4: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムの運営維持管理に必要な機材、インフラを整備する。	2026	コンセッショネア	DM-11-5: 環境管理に向けた3R 推進のための啓発活動の実施	2023-2033	公的機関 (関連省庁、地方自治体等) 民間セクター (観光事業者、教育機関、コミュニティ)	DM-11-6: 下水処理水の再利用に向けた3R 推進のための啓発活動の実施	2023-2033	DM-11-7: 飲料水、化石燃料、プラスチック、紙等の消費削減の推進に向けた3R 推進のための啓発活動の実施	2023-2033
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関																						
DM-11-1: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用に関わる法制度および資金計画の調整を行う。	2023-2025	PDTRA コミュニティ開発局 環境局	公的機関 (関連省庁、地方自治体等)																						
DM-11-2: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムを整備する。	2023-2033		公的機関 (関連省庁、地方自治体等) 民間セクター (観光事業者、教育機関、コミュニティ)																						
DM-11-3: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムの調達及び運営維持管理を行う民間のオペレーター (コンセッショネア) を公募するための仕様書および入札図書を作成する。	2025-2026		N/A																						
DM-11-4: 廃棄物の分別やリサイクル、下水処理水の再利用システムの運営維持管理に必要な機材、インフラを整備する。	2026		コンセッショネア																						
DM-11-5: 環境管理に向けた3R 推進のための啓発活動の実施	2023-2033		公的機関 (関連省庁、地方自治体等) 民間セクター (観光事業者、教育機関、コミュニティ)																						
DM-11-6: 下水処理水の再利用に向けた3R 推進のための啓発活動の実施	2023-2033																								
DM-11-7: 飲料水、化石燃料、プラスチック、紙等の消費削減の推進に向けた3R 推進のための啓発活動の実施	2023-2033																								
<p>図 4-12 DM-11 プロジェクトとアクションプラン 概要</p>																									

## 第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	DM-12									
プロジェクト名	ペトラにおけるMICE観光の開発									
実施期間	2023-2033									
受益者層	4-5星 ホテル, レストラン 5-10店、バス・ハイヤー会社、ベニュー 3つ+α、 良質な手工芸家・手工芸協会・手工芸品店、エンタメ業者、 良質なツアーオペレーター、積極性があり成功している地域コミュニティ、 ガイド、イベント企画・運営会社、ケータリング会社									
事業費	※算出中									
プロジェクト概要										
<p>当該プロジェクトは、ペトラ地域の観光に関わる官民のステークホルダーの協力により、ペトラ地域をMICE destinationsとして開発・強化させることを目的としている。</p>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>時期</th> <th>アクション</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">初期</td> <td>民間ステークホルダーのサービスの品質向上を目的とした研修に注力</td> </tr> <tr> <td>ワンストップにて、ペトラ地域のMICEに関する情報の収集と取り纏め、マーケティングやプロモーションを担う、MICE課をPDTRAに設置</td> </tr> <tr> <td>中期</td> <td>ペトラ地域でのミーティングやインセンティブ旅行の運営に注力</td> </tr> <tr> <td>後期</td> <td>ペトラ地域でのコンベンションやイベントの運営も行う</td> </tr> </tbody> </table>		時期	アクション	初期	民間ステークホルダーのサービスの品質向上を目的とした研修に注力	ワンストップにて、ペトラ地域のMICEに関する情報の収集と取り纏め、マーケティングやプロモーションを担う、MICE課をPDTRAに設置	中期	ペトラ地域でのミーティングやインセンティブ旅行の運営に注力	後期	ペトラ地域でのコンベンションやイベントの運営も行う
時期	アクション									
初期	民間ステークホルダーのサービスの品質向上を目的とした研修に注力									
	ワンストップにて、ペトラ地域のMICEに関する情報の収集と取り纏め、マーケティングやプロモーションを担う、MICE課をPDTRAに設置									
中期	ペトラ地域でのミーティングやインセンティブ旅行の運営に注力									
後期	ペトラ地域でのコンベンションやイベントの運営も行う									
										

図 4-13 DM-12 プロジェクト

### 実施に当たっての留意事項

包括的な取り組みであり、またペトラの現状を踏まえた場合、（特に PD, SP, SH の分野で）パイロット・プロジェクトとして取組む内容や、PDTRA が整備中の移手段・インフラ事業・人材開発事業などによって、地域全体の底上げがされたプロセスを経た一つの姿であり、目先の短期的な目標ではない為、パイロット・プロジェクトとして焦点は当てず、一つの戦略計画とすることとした。

アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
<p>DM-12-1: MICE旅行者を迎えるにあたり、キーパーソン/主要業者に対し、サービスの品質向上を目的とした教育や実践型の研修（例：SH-4）を実施する。</p> <p>※ キーパーソン/主要業者の例： ホテル、レストラン、バス・ハイヤー会社、ガイドなど</p> <p>ガイドについては、既存のガイドに加えベドウィンへも、ミーティングやインセンティブ旅行を目的とした団体の好みや要求を理解した上で、それに応じたパフォーマンスが出来るようにする。</p> <p>※ ベドウィンによるナレーションは、総合的な体験を高めるための要素に成り得る。</p>	2023-2025	PDTRA コミュニティ開発局	日本からの講師 4-5星 ホテル、 MICEに適したレストラン、 バス・ハイヤー会社、 ガイド
<p>DM-12-2: 手工芸品関連のステークホルダーの生産能力を向上する。</p> <p>※ 例：手工芸品協会や手工芸家のコラボレーションを促し、MICE用に魅力的な同じ商品を作成させる。</p>		地域コミュニティの 手工芸家・手工芸協会・ 手工芸品店	
<p>DM-12-3: 高品質なツアーや体験、チームビルディング、エンターテインメント、料理など、ミーティングやインセンティブ旅行を目的とした顧客にとって魅力的なコンテンツを開発する。</p> <p>※ 各顧客の期待やニーズに合わせてカスタマイズできるよう、柔軟性のあるものであることが重要である。</p>		PDTRA 観光局 コミュニティ開発部	地域コミュニティ、 ツアーオペレーター、 エンタメ業者、 レストラン
<p>DM-12-4: ワンストップにて、ペトラ地域のMICEに関する情報の収集と取り纏め、マーケティングやプロモーションを担う、MICE課をPDTRAに設置する。</p>		PDTRA 観光局	N/A
<p>DM-12-5: ミーティングやインセンティブ旅行にふさわしい施設（コンベンションセンター）を建設するための土地と投資家/国際協力組織を決定する。</p> <p>※ その後、会場の建設に取り掛かる。</p>	2024-2025	PDTRA 投資局	投資家、 国際協力機関
<p>DM-12-6: ミーティングやインセンティブ旅行を目的とした団体受け入れの可能性がある既存の施設を見極め、ビジネスを見直し、文化的要素を尊重しつつ、グローバルなMICEスタンダードを取り入れた演出やサービスの提供を可能とする。</p>	2024-2026	PDTRA 投資局	例： エルジー・ピレッジ、 ヘリテッジ・ピレッジ、 アルカンタラ・レストラン
<p>DM-12-7: 飲食物、備品、テーブル・椅子などのケータリング管理組織を設立。</p>		PDTRA 観光局 コミュニティ開発局 投資局	地域コミュニティ、 在アンマンの ケータリング会社
<p>DM-12-8: MICE旅行者の移動に適したバスやハイヤーを調達する。</p>		PDTRA 観光局 投資局	バス・ハイヤー会社、 民間出資者、 国際協力機関
<p>DM-12-9: PDTRAが管理し、民間/地域のステークホルダーが運営するイベント企画・運営会社または事業体を設立する。</p>	2025-2026		民間/地域のステークホルダー、 アンマン在のイベント企画・運営会社
<p>DM-12-10: ペトラ地域を、MICE destinations としてプロモーションする</p>	2026-2030	PDTRA 観光局	ヨルダン政府観光局
<p>DM-12-11: DM-12-1~3 のアクションを継続的にを行い、より多くのミーティングやインセンティブ旅行を目的とした団体、そしてコンベンションやイベント参加を目的とした団体を迎え入れる。</p>	2026-2033	PDTRA 観光局 コミュニティ開発局	日本からの講師、 4-5星 ホテル、 MICEに適したレストラン、 バス・ハイヤー会社、 ガイド、 地域コミュニティの手工 芸家・手工芸協会・ 手工芸店、 ツアーオペレーター、エ ンタメ業者

表 4-12 DM-12 プロジェクトのアクションプラン 概要

## 第1期業務完了報告書

### 4-5-2 調査開発の戦略計画

「調査開発」分野の主要目標を「遺産管理や地域社会の意識啓発に向けた、また観光の中核としてのペトラ博物館の役割を強化する」「持続可能な遺産管理を確立する」「ペトラ地域の文化的独自性とアイデンティティを再発見する」「持続可能性とSDGsの観点から遺産を評価する」と設定した上で、データ駆動型の観光と遺跡管理を日本政府の支援で建設されたペトラ博物館ならびにPDTRA リサーチセンターを軸としてPDTRAの「調査開発」分野の能力を向上させていくこととする。

ワーキンググループメンバーではペトラ遺跡及びその周辺の地域に根差す遺跡や文化が保持・創出する有形・無形の価値あるいは潜在的な価値によって持続可能な社会づくりにおけるペトラ観光のヨルダン国内外で意義を最大化させるべく、先進テクノロジーやデジタル化・データ利活用、潜在価値の高い無形文化遺産を観光資産へ磨き上げ、SDGs達成への貢献を踏まえた次世代を担う地域コミュニティとの連携強化の観点から、その能力や水準・基準について議論・検討し、以下のプロジェクトとそれを推進するアクションプランについて合意した。

#### (1) ワーキンググループメンバー

PDTRA との協議の上、ペトラ地域において参加したいメンバーを可能な限り包摂できるような官民並びに JICA 専門家からもメンバーを相互に推薦し、以下のメンバー(表 4-13)で議論を行った。

表 4-13 調査開発ワーキングメンバー

WG 参加メンバー		組織・部署・役職名
政府セクター	ペトラ	公園担当コミッショナー、環境・地域開発担当コミッショナー、文化資源局長、ペトラ博物館館長、考古学資料管理センター長、リサーチセンター主幹、IT 局長、
	ヨルダン他	MoTA、JTB、統計局、DoA、マアン県政府、
民間セクター	ペトラ	N/A
	ヨルダン	JITOA、JSTA、レストラン協会、ホテル協会、ガイド協会、運輸セクター
NGO・協会	ペトラ	N/A
	ヨルダン	バサマ王女センター (ICH)
大学	ペトラ	ペトラカレッジ
	ヨルダン	ムヘス・アルアバブネ博士、モハマッド博士、ジアド・セラミーン博士、ハイリエ・アマ博士、ハニ・ファラハット博士

#### (2) 調査開発の戦略計画の一覧

ベースライン調査で特定した課題と可能性を踏まえた WG メンバーとの議論から調査開発の優先、中長期プロジェクトを実施期間と受益者と共に以下の通り提案し、ワーキンググループメンバー及び PDTRA の合意を得た。第 2 回 JCC で指摘を受けたコメント等を踏まえて、パイロット・プロジェクト実施期間である第 2 期において精査をしていくこととしたい。

1) プロジェクト・ロングリスト

調査開発に係る戦略プロジェクト・ロングリストは、下表 4-14 のとおりである。

2) スケジュール

調査開発の優先プロジェクトを進めるスケジュールは下表 4-15 のとおりである。

3) 期待される事業効果

「調査開発」分野で期待される事業効果を下表 4-16 の通り整理した。今後、第2期においてパイロット・プロジェクトを進めていくながら、検証をしていくこととしたい。

表 4-14 戦略計画ロングリスト（調査・研究）

主要目標：遺産管理や地域社会の意識啓発に向けた、また観光の中核としてのペトラ博物館の役割を強化する／持続可能な遺産管理を確立する／ペトラ地域の文化的独自性とアイデンティティを再発見する／持続可能性とSDGsの観点から遺産を評価する		
優先プロジェクト	実施期間	受益者層
RD-1: ペトラにおける観光と研究のためのGIS情報の活用	2023-2033	全世界、PDTRA、ペトラ博物館、DOA、地域NGO、地域大学
RD-2: ペトラ博物館と各遺産を結ぶテーマ別のヘリテージトレイルの開発（ツアープログラムとして実施）	2023-2033	PDTRA、ペトラ博物館、観光客、地域コミュニティ、地域旅行会社、地域ガイド
RD-3: DXによる文化遺産のインタープリテーションと運営管理の強化（ペトラ博物館、ペトラ遺跡公園）	2023-2033	観光客、PDTRA、ペトラ博物館、DOA
RD-4: ペトラ博物館の活動強化（企画展示、ギャラリーツアー、地域社会への啓発、ミュージアムショップ、バリアフリー等）	2022-2027	PDTRA、ペトラ博物館、観光客、地域コミュニティ、地域旅行会社、地域ガイド
RD-5: 地域の観光商品と環境持続性の観点からの文化遺産の再評価	2023-2030	PDTRA、ペトラ博物館、観光客、地域コミュニティ、地域のNGO
RD-6: 観光統計へのアクセスが容易となる統合的なデータベースシステムの開発	2023-2025	PDTRA、ホテル、旅行会社、大学
RD-7: ペトラのターゲットとなる来訪者の設定	2023-2025	PDTRA、ホテル、レストラン、旅行会社

出典：共同企業体作成

表 4-15 プロジェクト・スケジュール（調査開発）

優先プロジェクト	実施スケジュール											
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	
RD-1: ペトラにおける観光と研究のためのGIS情報の活用												
RD-2: ペトラ博物館と各遺産を結ぶテーマ別のヘリテージトレイルの開発（ツアープログラムとして実施）												
RD-3: DXによる文化遺産のインタープリテーションと運営管理の強化												
RD-4: ペトラ博物館の活動強化												
RD-5: 地域の観光商品と環境持続性の観点からの文化遺産の再評価												
RD-6: 観光統計へのアクセスが容易となる統合的なデータベースシステムの開発												
RD-7: ペトラのターゲットとなる来訪者の設定												

出典：共同企業体作成

第1期業務完了報告書

表 4-16 期待される事業効果（調査開発）

優先プロジェクト	期待される事業効果				
	1. ペトラ地域を訪れる観光客の一人当たりの観光消費額 (* 経済的指標)	2. ペトラ地域を訪れる観光客数 (* 経済的指標)	3. ペトラ地域の観光収入 (* 経済的指標)	4. ペトラ地域の観光セクターに従事する雇用者数特に女性の雇用者数 (* 社会経済的指標)	5. 環境配慮に関わるアクションの実施状況 (* 環境配慮的指標)
RD-1: ペトラにおける観光と研究のためのGIS情報の活用	—	—	—	—	◎
RD-2: ペトラ博物館と各遺産を結ぶテーマ別のヘリテージトレイルの開発 (ツアープログラムとして実施)	◎	○	◎	○	◎
RD-3: DXによる文化遺産のインタープリテーションと運営管理の強化	◎	○	◎	○	◎
RD-4: ペトラ博物館の活動強化	◎	○	◎	○	◎
RD-5: 地域の観光商品と環境持続性の観点からの文化遺産の再評価	◎	○	◎	○	◎
RD-6: 観光統計へのアクセスが容易となる統合的なデータベースシステムの開発	◎	◎	◎	○	—
RD-7: ペトラのターゲットとなる来訪者の設定	◎	◎	◎	○	—

(3) 個別プロジェクトとアクションプラン 概要

調査開発における7つのプロジェクト（プロジェクト名、実施期間、受益者層、事業費、プロジェクト概要）とアクションプラン（アクション、実施スケジュール、責任機関、関係機関）を下図 4-14～下図 4-20 の通り作成し、専門家の主導の下、ワーキンググループで協議・検討し、合意をした。

(4) その他の協議ポイントや留意点

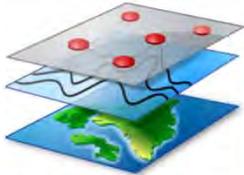
ペトラ博物館を地域における観光の中核施設として強化すべく「GIS データベースの作成」、「博物館とサイトを結ぶ テーマ別トレイル 策定」、「トレイルやPAPを含む 案内アプリの開発」、「QR コード等を用いた多言語解説の導入」、「AR や VR の導入」、「障害者向けの展示の導入」、「ミュージアムグッズの開発」を行うことで合意した。留意点や合意点を下表 4-17 に備忘として記録しておく。

表 4-17 調査開発分野の戦略計画推進の留意事項

<p>1. テクノロジー革新とデジタル化／データ活用</p> <p>GIS 遺産（観光資源）データベースは11のレイヤーにまたがり、PAP および六つのコミュニティでの考古遺跡、博物館展示品、伝統建築、無形文化遺産、自然遺産、トレイル、PAP 内の主な観光施設や危険箇所などの項目を包括することで PDTRA と合意。</p> <p>GIS と連動して PAP 内や周辺やテーマ別トレイルを歩くためのモバイルアプリ（PDTRA からリクエストがあるもの）についてパイロット・プロジェクトを制作予定。</p> <p>QR コードによる12言語での解説（PAP 内の有翼獅子神殿の解説）を試作し、ヨルダン側の携帯端末にてテストを実施。ネット接続環境がなくても テキストの解説が出ることを確認。表示されるワード数に対して PDTRA 側から増やしたい旨の要望あり。今後 PAP 内等の導入を検討して行く。</p>
---

	Jordan VRAR Associationがペトラ遺跡のVR化・メタバース上での公開を現在進行。MOTAも現在、ヨルダンの遺跡のVR化を進めており次期計画ではVRやメタバースを意識した開発をする必要もある。VRゴーグルの体験を実施済み。
	PDTRAと王立地理センターとの協業の内容について把握。
	Pilot Projectで用いる情報を優先整備し将来のGISデータベース作成の礎とする。
2. 無形文化遺産関連	
	テーマ別トレイルである「ナバテアの水利に関するトレイル（実踏完了）」、「交易路に関するトレイル」、「ナバテア語からアラビア語に至る言語の変遷を辿るトレイル」について検討を進める。参考事例として日本遺産の「京都宇治のお茶の日本遺産」「日本での歴史的水路を辿るトレイル（品川用水歩きマップ）」を紹介。
	2022年6月から試験的に始まった夜10時までのペトラ博物館の開館時間を延長の機会を有効活用し、ペトラ博物館でのナイトプログラムを博物館スタッフと検討。夜間の副館長によるギャラリートークや、ナバテア土器レプリカを用いた乳香体験を試行的に行うことで合意。
	無形遺産の保全を観光と連携しながら進めるべく無形遺産活用のガイドラインを策定する。ペトラ地域から消滅の危機にある民族楽器（Rababa）の演者を、伝統技術を継承する個人として無形遺産という観点からリスト化する方向性も合意。
3. その他	
	博物館ニュースレター制作・発行と各地域の学校への配布について博物館と合意。
	SDGs達成に向けてペトラ博物館が果たす役割について検討。
	博物館の夜間プログラムについての検討。
	継続してUNESCOとはユネスコ無形遺産「ペトラとワディ・ラムのベドゥの文化的空間」の状況や「宮殿の墓」の保存修復プロジェクトについて情報交換を継続していく必要がある。

個別プロジェクトとアクションプラン 概要(調査・研究)

プロジェクトコード	RD-1		
プロジェクト名	ペトラにおける観光と研究のためのGIS情報の活用		
実施期間	2023-2033		
受益者層	全世界、PDTRA、ペトラ博物館、DOA、地域NGO、地域大学		
事業費	(未定) JOD (50人年 + フィールド調査費用)		
プロジェクト概要			
<p>以下の方法で、PETRA の観光と研究に有用な GIS 情報を準備する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ペトラにおける観光および研究に有用な GIS 情報を特定する。</li> <li>- GIS情報を記録するための方法論を開発する。</li> <li>- 優先順位とコストを考慮し、不足しているGIS情報を整備する。</li> <li>- GIS情報を各種リスクマップ、避難経路図、文化遺産・自然遺産分布図、遺跡修復履歴図等として可視化する。</li> <li>- 観光客が遺跡公園内を安全かつ有意義に散策できるような施設を設置する。</li> </ul>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>落石の危険地帯</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ハザードマップ</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>遺跡修復 (www.alamy.com)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>博物館所蔵品 (発掘調査地)</p> </div> </div>			
			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
RD-1-1: 遺跡、地形、トレイルコース、危険区域など、ペトラの観光や研究調査に関連する有用なGIS情報を特定する。	2023-2025	PDTRA ペトラ博物館 PAP/ CRM 研究センター コミュニティ開発局 IT局	レンジャー課 ペトラ地域のガイド DOA 学術機関
RD-1-2: ペトラ観光や研究に関連するGIS情報を記録するためのGISデータベースのシステムを設計し、処理方法、ユーザー数、システム構成、ハードウェア/ソフトウェア、ジオデータベースデザイン等を明らかにする。			
RD-1-3: 不足しているGIS情報を、優先順位とコストを考慮し、標準化された方法で整備する。必要に応じて入札を行い、情報整備を行う業者を選定する。	2023-2033		
RD-1-4: GISデータベースのメンテナンス体制を確立し、責任者、保守業務頻度、予算根拠などを明確化する。	2023-2025		
RD-1-5: 各種リスクマップ、避難経路図、トレイルコースの地形図、遺産分布図、修復履歴図、発掘現場図などのGIS情報をモバイルアプリで可視化する。	2023-2033		
RD-1-6: トレイルコースに方向・距離表示板を設置する、避難経路を表示するなど、観光客が安全かつ有意義にPAPを歩くために有用な設備を設置する。入札により実施企業を選定する。			
<p>図 4-14 RD-1 プロジェクトとアクションプラン 概要</p>			

プロジェクトコード	RD-2		
プロジェクト名	ペトラ博物館と各遺産を結ぶテーマ別のヘリテージトレイルの開発 (ツアープログラムとして実施)		
実施期間	2023-2033		
受益者層	PDTRA、ペトラ博物館、観光客、地域コミュニティ、 民間セクター(現地旅行会社や地域ガイド等)		
事業費	(未定) JOD		
プロジェクト概要			
<p>エコミュージアムやCultural Routeの考えに基づき、中核施設としてのペトラ博物館と各遺産、遺跡、文化的景観、を結ぶテーマ別のヘリテージトレイルを開発する。プロジェクトを通じて、観光の拠点としてのペトラ博物館の魅力を高めしていく(商品開発(PD)と関連・連携するプロジェクト)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 調査研究/ナバテアを中心としたペトラの歴史文化に関わるストーリーやテーマ選定</li> <li>- テーマの例; “ナバテアの水利” “ナバテアの交易” など</li> <li>- テーマに関連した遺産のリスト化</li> <li>- テーマ別のトレイルのルートの計画</li> <li>- テーマ別トレイルを見せるモバイルアプリの開発</li> </ul>			
			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
RD-2-1: テーマとストーリー、またテーマ別トレイルに関連する遺跡等の調査研究、準備	2023-2024	PDTRA ペトラ博物館 PAP/CRM局 研究センター コミュニティ開発局	DOA・大学等 海外考古学機関 ペトラ地域NGO
RD-2-2: GISデータベースによるテーマ別トレイルに関連する遺産のリスト化 (RD1に関連)		PDTRA ペトラ博物館 PAP/CRM局 研究センター	ペトラ地域の ツアーオペレーター ガイド
RD-2-3: テーマ別トレイルのプロモーション・教育マテリアル材(モバイルアプリ等)の準備	2023-2025	観光局	DOA 学術機関
RD-2-4: テーマ別トレイルに関連したペトラ博物館による教育・地域啓発活動	2024-	PDTRA ペトラ博物館	ペトラ地域の 学校・NGO
図 4-15 RD-2 プロジェクトとアクションプラン 概要			

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	RD-3		
プロジェクト名	DX (QRコード,AR,VR等)による文化遺産のインタープリテーションと運営管理の強化 (ペトラ博物館、ペトラ遺跡公園)		
実施期間	2023-2033		
受益者層	観光客、PDTRA、ペトラ博物館、DOA、地域コミュニティ、地域旅行会社、地域ガイド		
事業費	(未定) JOD		
プロジェクト概要			
<p>2030年代の文化遺産観光分野でのデジタル技術の進展を考慮しての、ペトラ博物館展示とペトラ遺跡公園でのインタープリテーションや資料管理のDXによる強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 博物館展示と遺跡の案内板でのQRコードを用いた多言語システムの導入</li> <li>- ペトラ博物館の複数の展示品へのARの導入 (博物館のモバイルアプリに追加)</li> <li>- QRコード用いた遺産管理の導入</li> <li>- 遺跡等でのテキストのARによるインタープリテーション (案内板に代わる形)</li> <li>- 遺跡公園内でのARの計画とテストサンプル作成</li> <li>- AR/VR機器 (ARグラス、VRゴーグル)を用いたガイドツアーの試行</li> <li>- プロモーションとFAMトリップ用のVRツアーコンテンツ開発</li> <li>- ARを用いたモバイルアプリ開発 (テーマ別トレイル/遺跡公園/博物館)</li> <li>- AR/VRの追加による博物館用モバイルアプリの改善</li> </ul>			
 <p>出展: Wikipedia (mr3641)</p>			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
RD-3-1: ペトラ博物館展示と遺跡公園案内板でのQRコードを用いた多言語解説の導入	2023-2025	PDTRA ペトラ博物館 PAP/CRM局	DOA 学術機関 海外考古学調査隊
RD-3-2: ペトラ博物館展示品へのARによる解説の計画と作成、導入 (博物館モバイルアプリに追加)		PDTRA ペトラ博物館 IT局	DOA ペトラ地域ガイド
RD-3-3: ペトラ遺跡公園や周辺遺跡での案内板に代わるARによる解説の計画と作成、試験的導入 (博物館展示コンテンツの3 DCG復元を活用したAR)	2023-2027	PDTRA ペトラ博物館 PAP/CRM局 IT局	DOA 学術機関 ペトラ地域ガイド
RD-3-4: QRコードの資料ラベルによる文化遺産管理システムの導入	2023-2025	PDTRA ペトラ博物館 PAP/CRM局	DOA 学術機関
RD-3-5: ARを用いたモバイルアプリの開発や既存アプリの改良	2024-	PDTRA ペトラ博物館 PAP/CRM局 観光部 IT局	ペトラ地域の ツアーオペレーター ガイド
RD-3-6: AR/VR機材 (ARグラス、VRゴーグル)を用いたの実験的なガイドツアーの試行 (RD-2の一部およびPDとの連携活動)			
図 4-16 RD-1 プロジェクトとアクションプラン 概要			

プロジェクトコード	RD-4			
プロジェクト名	ペトラ博物館の活動強化			
実施期間	2023-2027			
受益者層	PDTRA、ペトラ博物館、観光客、地域コミュニティ、地域旅行会社 地域ガイド			
事業費	(未定) JOD			
プロジェクト概要				
<p>展示、教育・地域社会啓発活動、ミュージアムショップ等、様々な分野でのペトラ博物館の活動強化。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ペトラの文化遺産に関連した企画展示の計画と実施（民間セクターやメディアと連携）</li> <li>- 博物館スタッフによるギャラリートークの導入</li> <li>- 文化遺産や環境保全、またSDG s を念頭に置いた地域社会向けの啓発プログラムの強化（ハンズオンによる教育プログラム、ボランティアや博物館友の会等）</li> <li>- ミュージアムショップのグッズ開発によるショップの強化</li> <li>- バリアフリーの強化、障がい者向けプログラムの計画</li> <li>- 6つのコミュニティの地元の学校生徒による、「博物館と遺産」クラブの設立</li> </ul>				
				
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関	
RD-4-1: ペトラの文化遺産に関連した企画展示の計画と実施（民間セクターやメディアと連携）	2023-2025	PDTRA ペトラ博物館	MoTA、DOA、学術機関 海外考古学調査隊、 民間セクター、メディア	
RD-4-2:文化遺産や環境保全、またSDG s を念頭に置いた地域社会向けの啓発プログラムの強化（ハンズオンによる教育プログラム、ボランティアや博物館友の会等）	2022-2025		MoTA、DOA、学術機関、 教育省、環境省、文化省 ペトラ地域の 学校・NGO	
RD-4-3: ギャラリートークや夜間プログラム等の来館者向け特別プログラムの計画と実施	2022-2027		ペトラ地域の ツアーオペレーター ホテル等	
RD-4-4: ペトラ博物館による文化遺産の記録、調査研究、保存機能の強化	2023-2027		DOA、学術機関 海外考古学調査隊	
RD-4-5: ペトラ博物館によるペトラ地域の文化遺産に関する冊子の出版	2024-2027		DOA、学術機関 海外考古学調査隊 ペトラ地域の 学校・NGO	
RD-4-6:バリアフリーの強化、障がい者向けプログラムの計画			PDTRA ペトラ博物館 コミュニティ開発局	ペトラ地域の 学校・NGO
RD-4-7: ペトラ博物館展示への多言語解説の導入（RD-3と関連）	2023-2027		PDTRA ペトラ博物館	海外考古学調査隊 大使館、JTB
RD-4-8: ペトラ博物館のプロモーション強化、博物館向けプロモーションマテリアルの作成				ペトラ地域の ツアーオペレーター ホテル JTB
RD-4-9:ミュージアムショップのグッズ開発とショップの強化				ペトラ地域のNGO ショップ運営業者
図 4-17 RD-4 プロジェクトとアクションプラン 概要				

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	RD-5		
プロジェクト名	地域の観光商品と地域アイデンティティ、環境持続性の観点からの文化遺産の再評価		
実施期間	2023-2030		
受益者層	PDTRA、ペトラ博物館、観光客、地域コミュニティ、地域のNGO		
事業費	(未定) JOD		
プロジェクト概要			
<p>有形・無形文化遺産を以下の観点から再評価</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 地域の観光商品：地域の無形文化遺産に基づく観光商品（ツアープログラム等）の開発、無形遺産保全のため、無形遺産の観光商品化に関するガイドラインの制定</li> <li>2) 地域の独自性・アイデンティティ：ペトラ地域独自の観光商品（土産物等）に向けた、歴史的なナバテア文化（芸術様式、言語等）や無形文化遺産の再評価</li> <li>3) 環境持続性：SDGsの観点から、雨水利用など環境にやさしい伝統的・歴史的な生活様式を再評価する意識啓発プログラムの実施</li> </ol>			
 <p>www.ich.unesco.org</p>			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
RD-5-1: 無形文化遺産やナバテアの独自の文化等の調査記録	2023-	PDTRA ペトラ博物館 PAP/CRM局 研究センター コミュニティ開発局	DOA・学術機関 ※バスマ王女センター等 海外考古学調査隊、 ペトラ地域の 学校、NGO 学生、芸術家
RD-5-2: 無形遺産保全のため、無形遺産の観光商品化に関するガイドラインの制定	2023-2024		DOA・学術機関 ※バスマ王女センター等 ペトラ地域のNGO UNESCO
RD-5-3: 歴史的なナバテア文化や無形文化遺産に根差した地域産品の計画と生産	2023-2030		学生、芸術家、農家
RD-5-4: SDGsの観点から、環境にやさしい伝統的・歴史的な生活様式を再評価して継承する意識啓発プログラムの実施	2023-		ペトラ地域の 学校、NGO 学術機関 ※バスマ王女センター等
RD-5-5: 地域社会の意識啓発と観光開発のため、無形文化遺産や地域独自の歴史文化に関する小冊子、報告書、パンフなどの出版	2023-2030		DOA・学術機関 ※バスマ王女センター等 UNESCO 文化省 ペトラ地域のNGO
RD 5-6: 無形文化遺産に関するデータベースの設置	2023-2027		
<p>図 4-18 RD-5 プロジェクトとアクションプラン 概要</p>			

プロジェクトコード	RD-6		
プロジェクト名	観光統計に簡単にアクセスできる包括的なデータベースシステムの開発		
実施期間	2023-2025		
受益者層	PDTRA, ホテル、ツアーオペレーター、大学		
事業費	(未定) JOD		
プロジェクト概要			
<p>ワンストップの総合観光統計ダッシュボードを作成し、クリックするだけで簡単にデータにアクセスできるようにする。観光統計ダッシュボードの開発にあたっては、以下の点を考慮する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 公共・民間の様々な関係者で利用可能なすべての分解された統計情報を動員する。</li> <li>- IT企業との協業で近代的なダッシュボードを立ち上げる。</li> </ul> <p>さらに、このダッシュボードは次のような用途に使用することができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 年次報告書、市場の洞察、観光統計をPDTRAの内外に共有するためのプラットフォームである。</li> <li>- PAPの発券システムと連携し、即時にデータを共有できるプラットフォーム。</li> </ul>			
 <p>イメージ: シンガポール政府観光局 (STB) 統計ダッシュボード</p>			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
RD-6-1: フレームワークとデータベース・ダッシュボードの詳細な計画書を作成する。	2023-2024	PDTRA 研究センター IT局 観光局	MoTA, 統計局 ペトラカレッジ、 データベース開発者
RD-6-2: 機能要件、データ項目、データベース機能を決定する。		PDTRA 研究センター、 IT局	MoTA, 統計局 ペトラペトラカレッジ ホテル データベース開発者
RD-6-3: 主要な関係者への徹底的なヒアリングを実施し、開発者が実際のデータベース・ダッシュボードを作成する。	2024-2025	PDTRA 研究センター	データベース開発者
RD-6-4: 設計された観光統計データベースと、新たにアップグレードされたVisit Petraのウェブサイトを統合し、一般公開されたデータを利用できるようにする。		PDTRA IT局	データベース Webサイト開発者
RD-6-5: 設計された観光統計データベースをMoTAの統計プラットフォームと統合し、内部データおよび公開データの双方を提供する。		MoTA, PDTRA 研究センター	データベース開発者 MoTA, 統計局
RD-6-6: 保守・整備スケジュールを決定するとともに、データ項目のフォローと定期的なアップデートを行う。		PDTRA IT局	データベース開発者
<b>図 4-19 RD-6 プロジェクトとアクションプラン 概要</b>			

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	RD-7		
プロジェクト名	ペトラのターゲット旅行者の決定		
実施期間	2023-2025		
受益者層	PDTRA, ホテル、レストラン、ツアーオペレーター		
事業費	(未定) JOD		
プロジェクト概要	<p>以下のプロセスでターゲット旅行者とプロモーションチャネルを決定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- STPモデル（セグメンテーション、ターゲティング、ポジショニング）など、適切なマーケティング手法の適用；</li> <li>- STP分析結果に基づくペトラ地域の旅行者ペルソナの作成</li> <li>- ターゲットとするペルソナごとに、適切なプロモーションチャネルを提案。</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p style="text-align: center;"><b>セグメンテーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>セグメントヴァリアブルの決定</li> <li>市場の定義とセグメンテーション</li> <li>セグメントプロファイルの作成と記述</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p style="text-align: center;"><b>ターゲティング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各分野の魅力度の推定分析</li> <li>ペトラにとって最も魅力的なターゲット層の選定</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p style="text-align: center;"><b>ポジショニング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ポジショニングコンセプトの検討</li> <li>ペトラのサービス提供者は、自社の競争力を評価し、旅行者の心の中に位置づける必要がある。</li> </ul> </div> </div>		
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
RD-7-1: PDTRAのマーケティング・リサーチ部門の担当者に、STPモデリング、ペルソナ（旅行者像の）作成などの観光マーケティング戦略の研修を実施する。	2023-2024	PDTRA 観光局	JTB ペトラカレッジ コンサルティング会社
RD-7-2: ペトラへの旅行者数とどのような旅行者であるかを把握するため、毎年徹底した訪問者調査を行う。		PDTRA 研究センター	ペトラ地域の ホテル レストラン コミュニティ 観光客
RD-7-3: 旅行者に対するアンケートの結果をもとに、以下の具体的なステップを経て、STPモデルを導入する。 - 市場の定義 - 市場セグメントの決定 - セグメントの実行可能性を評価 - セグメントプロファイルの構築 - 各セグメンテーションの魅力度を評価 - ターゲット市場の選定 - ポジショニング戦略の策定 - マーケティングミックスの開発・実施 - パフォーマンスレビュー	2024-2025	PDTRA 研究センター 観光局	MoTA、統計局 JTB コンサルティング会社

図 4-20 RD-7 プロジェクトとアクションプラン 概要

## 4-5-3 商品開発の戦略計画

「商品開発」分野の主要目標を「ペトラの歴史や文化保全、女性やコミュニティの参画に貢献する旅行商品を開発することにより、地域に観光の裨益をよりもたらすことを目指す」と設定した上で、訪問者の滞在消費額を増やすことに貢献する解決策について議論を進めた。

上記を踏まえ、以下のプロジェクトとそれを推進するアクションプランについて合意した。

## (1) ワーキンググループメンバー

PDTRA との協議の上、ペトラ地域において参加したいメンバーを可能な限り包摂できるよう官民並びに JICA 専門家からもメンバーを相互に推薦し、以下のメンバー(表 4-18)で議論を行った。

表 4-18 商品開発ワーキングメンバー

WG 参加メンバー		組織・部署・役職名
政府セクター	ペトラ	長官、公園担当コミッショナー、環境・地域開発担当コミッショナー、インフラ担当長官、観光局長、観光マーケティング課長、ビジターセンター長
	ヨルダン	N/A
民間セクター	ペトラ	ホテル協会、ガイド協会、エイド・ナワフレ氏
	ヨルダン	JITOA、JSTA、レストラン協会、ホテル協会、ガイド協会
NGO・協会	ペトラ	陶器生産組合、手工芸組合、ペトラ内の地域コミュニティ
	ヨルダン	Jordan River Foundation、
大学	ペトラ	ペトラカレッジ、サミ・ハサナット博士
	ヨルダン	N/A

## (2) 商品開発の戦略計画の一覧

ベースライン調査で特定した課題と可能性を踏まえた WG メンバーとの議論から商品開発の優先、中長期プロジェクトを実施期間と受益者と共に以下の通り提案し、ワーキンググループメンバー及び PDTRA の合意を得た。第2回 JCC で指摘を受けたコメント等を踏まえて、パイロット・プロジェクト実施期間である第2期において精査をしていくこととしたい。

## 1) プロジェクト・ロングリスト

商品開発に係る戦略プロジェクト・ロングリストは、下表 4-19 のとおりである。

## 2) スケジュール

商品開発の優先プロジェクトを進めるスケジュールは下表 4-20 のとおりである。

## 3) 期待される事業効果

「商品開発」分野で期待される事業効果を下表 4-21 の通り整理した。今後、第2期においてパイロット・プロジェクトを進めていきながら、検証をしていくこととしたい。

第1期業務完了報告書

表 4-19 プロジェクト・ロングリスト（商品開発）

主要目標：ペトラの歴史や文化保全、女性やコミュニティの参画に貢献する旅行商品を 開発することにより、地域に観光の裨益をよりもたらすことを目指す。		
優先プロジェクト	実施期間	受益者層
PD-1: 商品開発と流通のトレーニングプロジェクト	2023-2025	現地コミュニティ、地域の協会・組合、 民間セクター
PD-2: 地域文化体験開発プロジェクト	2023-2033	旅行者、地域住民、民間セクター
PD-3: 旅行者の6つコミュニティへの拡散プロジェクト	2022-2028	旅行者、地域住民、民間セクター
PD-4: 地域産品向け「メイド・イン・ペトラ」ブランド策定プロジェクト	2023-2033	地域の協会・組合、 現地コミュニティ
PD-5: ペトラ地域のリブランディングプロジェクト	2023-2033	現地コミュニティ、民間セクター、 アカデミック部門

出典：共同企業体作成

表 4-20 プロジェクト・スケジュール（商品開発）

優先プロジェクト	実施スケジュール											
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	
PD-1: 商品開発と流通のトレーニングプロジェクト	■	■	■									
PD-2: 地域文化体験開発プロジェクト	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PD-3: 旅行者の6つコミュニティへの拡散プロジェクト	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PD-4: 地域産品向け「メイド・イン・ペトラ」ブランド策定プロジェクト	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PD-5: ペトラ地域のリブランディングプロジェクト	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

出典：共同企業体作成

表 4-21 期待される事業効果（商品開発）

優先プロジェクト	期待される事業効果				
	1. ペトラ地域を訪れる観光客の一人当たりの観光消費額 (* 経済的指標)	2. ペトラ地域を訪れる観光客数 (* 経済的指標)	3. ペトラ地域の観光収入 (* 経済的指標)	4. ペトラ地域の観光セクターに従事する雇用者数 特に女性の雇用者数 (* 社会経済的指標)	5. 環境配慮に関わるアクションの実施状況 (* 環境配慮的指標)
PD-1: 商品開発と流通のトレーニングプロジェクト	—	—	○	○	◎
PD-2: 地域文化体験開発プロジェクト	◎	◎	◎	◎	◎
PD-3: 旅行者の6つコミュニティへの拡散プロジェクト	○	◎	○	○	○
PD-4: 地域産品向け「メイド・イン・ペトラ」ブランド策定プロジェクト	○	—	◎	◎	○
PD-5: ペトラ地域のリブランディングプロジェクト	◎	◎	◎	◎	◎

出典：共同企業体作成

## (3) 個別戦略プロジェクトとアクションプラン 概要

商品開発における5つのプロジェクト（プロジェクト名、実施期間、受益者層、事業費、プロジェクト概要）とアクションプラン（アクション、実施スケジュール、責任機関、関係機関）を下図4-21～下図4-25の通り作成し、専門家の主導の下、ワーキンググループで協議・検討し、合意をした。

## (4) その他の協議ポイントや留意点

ワーキンググループメンバーとの協議においては、宿泊日数の増加、新しい需要を創造するサービスや商品、1日50JODの入場料に見合う世界クラスの観光地に見合ったサービス水準・能力の向上にむけた課題を整理し、下表4-22の通り方向性を3つに整理した。

表 4-22 商品開発で認識すべき課題とポイント

世界クラスの観光地に見合ったサービス水準・能力の向上に向けた課題
1) メインゲートから入場し、人気が高く混雑する主要トレイルの諸課題の解決 シーク～エル・ハズネ～カサルビントのルートの混雑やハラスメント
2) 訪問者の少ないベイダ地区（リトルペトラ）を第2のメイン訪問地としての開発
① ベイダ地区に建築予定のハイエンドのエコロッジと連携した商品開発。
② ベイダ地区の新ビクターセンターを踏まえた商品造成やサービス提供の検討。
3) 6つの地域コミュニティへの訪問を促進する新しい観光ルートや体験商品の開発
① コミュニティの代表者は観光による地域活性に期待を示している。
② ラジフ、ベイダ、ワディ・ムサの地域コミュニティの潜在的な観光資源がある。※ナバテア時代の段々畑や水利システム、オリーブ畑、ラジフの景観、ベイダの新石器時代の遺跡
③ 上記3地区には地域コミュニティと共同で商品造成ができる人材・組織基盤がある。※地域コミュニティが開発した商品をJITOAが販促できる可能性もある

## 第1期業務完了報告書

商品開発においては、以下の4つの視点の重要性がWGメンバーでも共有された。

- ① これまでターゲットとされてこなかった家族向けプログラム開発による新需要の創出
- ② 収容能力余地のある夏季や冬季の閑散期や早朝・夜間プログラム
- ③ 自律的に商品造成を実施する人材育成と定着
- ④ ローカルNGOが主体的に商品開発●プロモーション●販売プロセスに関わるサルト市の運営方を検討する。

### 参考：サルト市の運営方法

サルト開発公社 - Salt Development Cooperation(以下SDC)はサルト市と、具体的な事業やプロジェクトの事業者となるローカルコミュニティとを繋ぐ仲介役として、1)観光地経営(マネジメント)業務、2)ツアーオペレーター業務 3)マーケティング業務をコミュニティと連携して実施している。

お土産物に関してはローカルコミュニティに対し、手工芸品開発(衣服、陶芸、等)トレーニングを、プロモーションにおいてはパッケージデザイン等のスキル向上を、販売においてはデジタルマーケティングなどの起業者支援や、サルトの中心地に位置するサルト博物館1階に併設されているショップはSDCが運営し、SDCがパッケージデザイン等の支援を行った地元の生産者の商品を販売している。

ツアーに関してはSDCのHP(VisitAs-Salt.com)を通し、エージェント向けの販促ツアー(FAMトリップ)のアレンジを始め、周辺のトレイルルートを案内するガイドの手配や、ホームビジット(サルトの一般家庭における料理体験)の手配を通じ手数料を得ている。

個別プロジェクトとアクションプラン 概要(商品開発)

プロジェクトコード	PD-1			
プロジェクト名	商品開発と流通のトレーニングプロジェクト			
実施期間	2023-2025			
受益者層	ローカルコミュニティ、地域のアソシエーション、民間セクター			
事業費	(TBD) JOD			
プロジェクト概要				
<p>このプロジェクトは、地域のアソシエーションや、アソシエーションの中心的役割を担うコーディネーターに対し、商品開発、品質保証、販売、プロモーションのスキルと知識を与え、彼らが独立してこのビジネスに取り組んでいけるようにすることを目的としています。</p> <p>-商品開発、流通、セールスおよびプロモーションのトレーニング素材を用意。 -各コミュニティのアソシエーションに所属するコーディネーターや関係者に対するトレーニングを提供。</p>				
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>Study material (Sample)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Seminar &amp; workshop</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Promotion at Tourism EXPO</p> </div> </div>				
アクションプラン		実施スケジュール	責任機関	関係機関
PD-1-1: 研修の枠組みとテーマを開発・設定する (SH-4連携実施)		2023		地域コミュニティ 民間セクター
PD-1-2: 専門家が提案したテーマをもとに「観光塾 (SH-4)」追加するテーマがあるか議論・検討する。(SH-4-2連携実施)				
PD-1-3: テーマ決定、資料提供、外部講師の選定を行う。(SH-4-2連携実施)				
PD-1-4: セミナー、ワークショップ開催(SH-4-3連携実施) ◆ 持続可能で強靱な、競争力のあるデスティネーション 1. ペトラ地域観光ステークホルダー*が国際的にサステナブルと認められる認証を得る(DM-2, SP-4連携) <small>*ステークホルダー: (1)デスティネーション (2)ホテル (3)ツアーオペレーター</small> 2. ペトラ地域の有形・無形文化財の重要性 (RD-5連携) 3. 危機管理の重要性 (DM-10連携)		2023 - 2025		
PD-1-5: セミナー、ワークショップ開催 (SH-4-4-2連携実施) ◆ 観光ビジネス 1. 観光ビジネスの基礎知識 ・ 素材探し> 旅行商品開発> 手配・オペレーション ・ マーケティング> プロモーション> 収益とその配分 (PD-2, PD-3, SP-1, SP-2, SP-3連携) 2. 観光デスティネーションとしてのペトラのストーリー。 ・ 独自性及び品質の重要性 ・ 商品のバリュー (PD-2, PD-3, SP-1, SP-2, SP-3連携, RD-5連携) 3. 観光人材の役割と責任 ・ サービスのクオリティ(SH-1, SH-2, SH-3連携) ・ 販売手法 (SP-1, SP-2, SP-3連携) ・ リスクマネジメント (DM-10連携)		2023	PDTRA コミュニティ開発局	地域コミュニティ 民間セクター 全WGメンバー
PD-1-6: 実地研修 ◆ ファムトリップ、モニターツアー 新商品紹介のファムトリップ、モニターツアー実施 ◆ 評価 1. ツアー結果の分析 2. 商品及びオペレーション改善に向けた議論 3. 商品、オペレーションの見直し		2024		
PD-1-7: 販売・プロモーション ◆ 旅行商談会への参加 1. JTBと連携し、ターゲット国の旅行商談会に参加 2. 予算を確保し、PDTRAとともに旅行商談会に参加		2025		
PD-1-8: PDCAサイクル SH-4と連携した旅行商品開発 (PD1-5) をPDCAサイクルに基づき継続 <small>※ 本トレーニングやSH-4で使用したトレーニング素材はオープンとし、ペトラ地域で広く活用する。</small>				

図 4-21 PD-1 プロジェクトとアクションプラン 概要

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	PD-2		
プロジェクト名	地域文化体験開発プロジェクト		
実施期間	2023-2033		
受益者層	全旅行者、地域住民、民間セクター		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>このプロジェクトは、オフシーズン(特に夏)、夕方・早朝のツアー、ファミリー、ハイエンド顧客、新しい市場(アラブ諸国など)、さらに特別なケアを必要とする旅行者向けツアーなど現在ペトラに欠けている旅行商品について、地域文化体験をメイン素材として開発。販売することにより、ペトラ地域での宿泊数と支出の増加に貢献し、地域により多くの利益をもたらすことを目的としています。その際は持続可能性を念頭に置き、また、プログラムを運営できる観光人材の育成も目指しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者間で旅行商品のアイデアについて議論を実施、開発プログラム案を確定</li> <li>・商品開発の実施主体について明確な基準と高い透明性を持った入札実施 (例、コミュニティ参加を条件にする等)</li> <li>・選定旅行会社もしくはアソシエーションへのトレーニング実施、商品開発サポートの提供</li> <li>・選定旅行会社、アソシエーションにより商品開発、販売の実施</li> <li>・ツアー参加者、販売旅行会社からのフィードバックをもとに商品のクオリティ見直し、改善の実施</li> <li>・上記PDCAサイクルを繰り返すことを通じてPDTRAおよび関係者のパートナーシップを強化し、商品開発および販売のスキルアップを目指す。</li> </ul>			
			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
PD-2-1: 関係者間で旅行商品のアイデアについて議論を実施、開発プログラム案を確定	2023	PDTRA コミュニティ開発局	ペトラ地域の コミュニティ ツアーオペレーター協会 民間セクター JITOA 学術関係者
PD-2-2: 商品開発の実施主体について明確な基準と高い透明性を持った入札実施、観光を通じたコミュニティへの貢献に情熱がある人材の選定	2023-2024		地域コミュニティ 民間セクター
PD-2-3: 選定旅行会社もしくはアソシエーションへのトレーニング実施、商品開発サポートの提供(PD-1、SH-4を参照)	2023		
PD-2-4: 関係者のサポートのもと、選定旅行会社、アソシエーションにより商品開発、販売の実施	2023-2024		ペトラ地域の コミュニティ、 ツアーオペレーター協会 民間セクター JITOA 学術関係者
PD-2-5: 上記PDCAサイクルを繰り返すことを通じ、PDTRAと関係者のパートナーシップを強化し、商品開発および販売のスキルアップを目指す。	2024-2033		
図 4-22 PD-2 プロジェクトとアクションプラン 概要			



第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	PD-4		
プロジェクト名	地域産品向け「メイド・イン・ペトラ」ブランド策定プロジェクト		
実施期間	2023-2025		
受益者層	地域コミュニティ、コミュニティ内の組合・協会		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>地域産品について「メイド・イン・ペトラ」ブランドを構築し販売拡大を目指す。手順は下記の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- アソシエーションを統括する委員会の設置</li> <li>- ヨルダンリバーファンデーションのような外部のテクニカルアドバイザーとの連携</li> <li>- 手工芸品に対するマーケットのニーズ把握</li> <li>- 商品の品質改善への取り組み</li> <li>- 商品バリエーションの拡充</li> <li>- 販路の拡大</li> <li>- 新しくなったペトラロゴの最大活用</li> </ul>			
			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
PD-4-1: アソシエーションを統括する委員会を設立、「メイドインペトラ」ブランドの基準策定	2023-2023	PDTRA コミュニティ開発局	6つのコミュニティの 手工芸品協会 陶器協会
PD-4-2: 外部のテクニカルパートナー（ヨルダンリバーファンデーションなど）と連携したブランド基準確立	2023-2025		6つのコミュニティの 手工芸品協会 陶器協会 外部テクニカルパートナー
PD-4-3: 手工芸品に対するマーケットニーズ把握	2023-2023		6つのコミュニティの 手工芸品協会 陶器協会
PD-4-4: 訓練提供、商品バリエーション拡大と品質向上への取り組み			6つのコミュニティの 手工芸品協会 陶器協会
PD-4-5: 販路拡大			民間セクター ホテル・旅行会社 小売業者等
PD-4-6: 新しくなったペトラロゴの最大活用			

図 4-24 PD-4 プロジェクトとアクションプラン 概要

プロジェクトコード	PD-5		
プロジェクト名	ペトラ地域のリブランディングプロジェクト		
実施期間	2023-2033		
受益者層	PDTRA、地域コミュニティ、民間セクター、学術関係者		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>このプロジェクトは、現在遺跡公園のみに着目しているペトラのブランドイメージを、地域全体の独自性や他の観光箇所との違いを表現する形に変えることで、地域に根ざした観光商品のプロモーションと販売に貢献することを目的とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 決定したビジョン、コミュニティ内にある観光リソースに基づき、他の競合するデスティネーションとの違いや独自性を、各方面の専門家（広告会社、マーケティング調査会社、学術関係者）などと分析・議論する。</li> <li>- ペトラの新たなブランドコンセプトとアイデンティティを確定する。</li> <li>- 新たなブランドコンセプトの下で顧客に提供できる地域のバリューを明確化する。</li> <li>- 新たなブランドイメージを表現するコピー、フレーズを制作する。</li> <li>- セールス、プロモーション戦略（SP-3）と連携し、新ブランドのプロモーションを開始する。「Visit Petra」Webサイトもターゲットとする国、マーケットに新ブランドのイメージを定着させるツールとして活用する。</li> </ul>			
			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
PD-5-1: 決定したビジョン、コミュニティ内にある観光リソースに基づき、競合する他デスティネーションとの違いや独自性を、各方面の専門家（広告会社、マーケティング調査会社、学術関係者）等と分析・議論する	2023-2033	PDTRA 観光局	地域コミュニティ 民間セクター 学術関係者
PD-5-2: ペトラの新たなブランドコンセプトとアイデンティティを確定する。			
PD-5-3: 新たなブランドコンセプトの下で顧客に提供できる地域のバリューを明確化する。			
PD-5-4: 新たなブランドイメージを表現するコピー、フレーズを制作する。			
PD-5-5: セールス、プロモーション戦略と連携し、新ブランドのプロモーションを開始する。「Visit Petra」Webサイトもターゲットとする国、マーケットに新ブランドのイメージを定着させるツールとして活用する。			
<p>図 4-25 PD-5 プロジェクトとアクションプラン 概要</p>			

## 第1期業務完了報告書

### 4-5-4 販売促進の戦略計画

「販売・促進」分野の主要目標を「マーケティング原理の理解とデジタルマーケティングにおけるアウトパフォームを通じたマーケティングおよびプロモーション能力の向上」と設定した上で、訪問者の滞在消費額を増やすことに貢献する解決策について議論を進めた。

WGメンバーとの協議においては、宿泊日数の増加、新しい需要を創造するサービスや商品、1日50JODの入場料に見合う世界クラスの観光地に見合ったサービス水準・能力の向上にむけた課題を整理し、下表4-23の通り方向性を3つに整理した。

表 4-23 販売促進に関する戦略計画の方向性

販売促進に関する戦略計画の方向性	
グローバル市場へのマーケティング&プロモーションを担うヨルダン政府観光局（JTB）と共同で、STP・ペルソナ作成といった適切なマーケティング手法を理解し、ペトラのターゲット市場及びセグメント層を決定し、MICE デスティネーション等の新たな需要を創出するペトラの季節波動の課題を解決するスキル・手法の強化	
今後重要となるデジタルマーケティング能力を強化すべく、PDTRAスタッフのデジタルマーケティングの理解やスキル、それに掛かるスキル向上、急がれるVisit Petraのウェブサイトの再設計、アプリの開発、デジタルマーケティングに見合ったプロモーション映像・写真制作（Tourism Street 周辺を含む）等を推進できる手法や人材育成の推進	
ペトラの民間セクター（ホテル、ツアーオペレーターなど）の日常業務にサステナビリティ（GSTC基準など）を取り入れた上で、サステナブルな観光地としてのポジションニングを獲得していくことの重要性	

上記を踏まえ、以下のプロジェクトとそれを推進するアクションプランについて合意した。

#### (1) ワーキンググループメンバー

PDTRA との協議の上、ペトラ地域において参加したいメンバーを可能な限り包摂できるよう官民並びに JICA 専門家からもメンバーを相互に推薦し、以下のメンバー(表 4-24)で議論を行った。

表 4-24 ワーキングメンバー（販売促進）

WG 参加メンバー		組織・部署・役職名
政府セクター	ペトラ	公園担当コミッショナー、長官秘書、観光局長、マーケティング課長、プロモーション担当、IT 局長、
	ヨルダン	MoTA、JTB、ASEZA
民間セクター	ペトラ	ツアーオペレーター協会、ホテル協会、ガイド協会、
	ヨルダン	JITOA、JSTA、レストラン協会、ホテル協会、ガイド協会
NGO・協会	ペトラ	陶器生産組合、手工芸組合、
	ヨルダン	N/A
大学	ペトラ	ペトラカレッジ、サミ・ハサナット博士
	ヨルダン	ムヘス・アルアバブネ博士

## (2) 販売促進の戦略計画の一覧

ベースライン調査で特定した課題と可能性を踏まえた WG メンバーとの議論から販売促進の優先、中長期プロジェクトを実施期間と受益者と共に以下の通り提案し、ワーキンググループメンバー及び PDTRA の合意を得た。第2回 JCC で指摘を受けたコメント等を踏まえて、パイロット・プロジェクト実施期間である第2期において精査をしていくこととしたい。

## 1) プロジェクト・ロングリスト

販売促進に係るプロジェクト・ロングリストは、下表 4-25 のとおりである。

## 2) スケジュール

販売促進の優先プロジェクトを進めるスケジュールは下表 4-26 のとおりである。

## 3) 期待される事業効果

「販売促進」分野で期待される事業効果を下表 4-27 の通り整理した。今後、第2期においてパイロット・プロジェクトを進めていきながら、検証をしていくこととしたい。

表 4-25 プロジェクト・ロングリスト（販売促進）

主要目標: マーケティング原理の理解とデジタルマーケティングにおけるアウトパフォームを通じたマーケティングおよびプロモーション能力の向上。		
優先プロジェクト	実施期間	受益者層
SP-1: 新たに開発する観光商品のプロモーション	2024-2026	コミュニティ (プロダクトオーナー)
SP-2: MICEデスティネーションとしてのペトラをプロモーション	2024-2026	ホテル、地元中小企業
SP-3: デジタルマーケティングの強化	2023-2025	PDTRA、全観光客、ホテル
SP-4: ホテル・ツアーオペレーターのグローバルサステナビリティ認証取得	2023-2025	ホテル、ツアーオペレーター

第1期業務完了報告書

表 4-26 プロジェクト・スケジュール（販売促進）

優先プロジェクト	実施スケジュール											
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	
SP-1: 新たに開発する観光商品のプロモーション	■	■										
SP-2: MICE destinationsとしてのペトラをプロモーション		■	■	■	■	■	■					
SP-3: デジタルマーケティングの強化	■	■	■									
SP-4: ホテル・ツアーオペレーターのグローバルサステナビリティ認証取得	■	■	■									

表 4-27 期待される事業効果（販売促進）

優先プロジェクト	期待される事業効果				
	1. ペトラ地域を訪れる観光客の一人当たりの観光消費額 (* 経済的指標)	2. ペトラ地域を訪れる観光客数 (* 経済的指標)	3. ペトラ地域の観光収入 (* 経済的指標)	4. ペトラ地域の観光セクターに従事する雇用者数特に女性の雇用者数 (* 社会経済的指標)	5. 環境配慮に関わるアクションの実施状況 (* 環境配慮的指標)
SP-1: 新たに開発する観光商品のプロモーション	◎	◎	◎	◎	○
SP-2: MICE destinationsとしてのペトラをプロモーション	◎	◎	◎	◎	○
SP-3: デジタルマーケティングの強化	◎	◎	◎	◎	○
SP-4: ホテル・ツアーオペレーターのグローバルサステナビリティ認証取得	◎	◎	◎	◎	○

(3) 個別プロジェクトとアクションプラン 概要

販売促進における5つのプロジェクト（プロジェクト名、実施期間、受益者層、事業費、プロジェクト概要）とアクションプラン（アクション、実施スケジュール、責任機関、関係機関）を下図 4-26～下図 4-29 の通り作成し、専門家の主導の下、ワーキンググループで協議・検討し、合意をした。

個別プロジェクトとアクションプラン 概要（販売促進）

プロジェクトコード	SP-1		
プロジェクト名	新たに開発する観光商品のプロモーション		
実施期間	2023-2024		
受益者層	コミュニティ、ホテル、ツアーオペレーター		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>マスタープランの商品デザインパイロットプロジェクトの一環として、新たに開発された観光商品の市場への参入を確保する。プロモーションは以下を通じて実施される：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 国内市場、主要な旅行者供給市場、および日本からのFAMトリップを企画し、新たに開発された観光商品について評価を行う；</li> <li>- JTBとの連携による国際観光博覧会・見本市への参加；</li> <li>- PDTRAのウェブサイトやソーシャルメディア上での商品公開；</li> <li>- 販促用パンフレットの作成；</li> <li>- LCC（ローコストキャリア）を中心とした航空会社との協業により、適切なチャネルでのプロモーションを実施。</li> </ul>			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
SP-1-1: 新規観光商品のプロモーションのため、FAMトリップを企画し、メディア・インフルエンサーを招待する。	2023-2024	PDTRA 観光局	JTB, JITOA, ペトラ地域の ホテル、 ツアーオペレーター
SP-1-2: 新規観光商品を紹介するデザイン性の高いパンフレットを作成する。			JTB, コンテンツ制作・出版会社
SP-1-3: 新しくなったPDTRAのウェブサイトやソーシャルメディアに、観光商品をアピールするためのデジタルコンテンツを作成する			JTB, デジタルコンテンツ制作会社
SP-1-4: JTBと連携し、国際観光博覧会、印刷物、デジタルメディアを通じて国際市場でのプロモーションを行う			JTB
SP-1-5: LCCを中心とした航空会社と連携し、新商品の共同プロモーションを実施する。			JTB, 航空会社 ロイヤル・ヨルダン航空、ライオンエアなど
SP-1-6: 各プロモーションミックスの効果評価とROIの測定	2024-2025	PDTRA 観光局 研究センター	JTB, 航空会社(LCC)など

図 4-26 SP-1 プロジェクトとアクションプラン 概要

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	SP-2																										
プロジェクト名	MICEデスティネーションとしてのペトラをプロモーション																										
実施期間	2024-2028																										
受益者層	ホテル, ペトラ地域の中堅中小企業																										
事業費	(TBD) JOD																										
プロジェクト概要																											
<p>ペトラの季節的な課題を克服するために、MICEデスティネーションとしてプロモーションを行うことができる。デスティネーションのプロモーションは、以下を通じて行うことができる:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 欧州・中東での国際MICE展示会への参加;</li> <li>- ペトラにはヘリテージビレッジや一部の5つ星ホテルなど、MICEに必要な施設があることをアピール;</li> </ul>																											
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>ペトラ (ヘリテージビレッジ) のMICE施設の可能性</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>国連世界観光機関 (UNWTO) 主催の地域会議 ヘリテージ・ビレッジペトラにて</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>IMEXフランクフルトでのMICEイベント</p> </div> </div>																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">アクションプラン</th> <th style="width: 15%;">実施スケジュール</th> <th style="width: 20%;">責任機関</th> <th style="width: 20%;">関係機関</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SP-2-1: デスティネーションとしてのペトラは、主要なMICE施設を活用し、その整備を検討する必要がある。</td> <td style="text-align: center;">2023-2025</td> <td>PDTRA 観光局 投資局</td> <td>ペトラ地域の ホテル レストラン</td> </tr> <tr> <td>SP-2-2: MICEマーケティング&amp;プロモーションを担当するマーケティングチームを設置する。</td> <td style="text-align: center;">2024-2025</td> <td>PDTRA 観光局</td> <td>JTB</td> </tr> <tr> <td>SP-2-3: ホテルやレストランにMICEに対する意識を促し、ソースマーケットのTMC (Travel Management Company) と関係を構築するよう促す。</td> <td style="text-align: center;">2025-2026</td> <td>PDTRA, 観光局 投資局</td> <td>ペトラ地域の ホテル レストラン</td> </tr> <tr> <td>SP-2-4: MICEデスティネーションとしてのペトラを定期的に印刷物やデジタルメディアで紹介し、世界的な注目を集める。</td> <td style="text-align: center;">2026-2028</td> <td>PDTRA 観光局</td> <td>JTB JITOA ペトラホテル協会</td> </tr> <tr> <td>SP-2-5: IMEX、IBTMなどのグローバルなMICE会議・展示会に定期的に参加する。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関	SP-2-1: デスティネーションとしてのペトラは、主要なMICE施設を活用し、その整備を検討する必要がある。	2023-2025	PDTRA 観光局 投資局	ペトラ地域の ホテル レストラン	SP-2-2: MICEマーケティング&プロモーションを担当するマーケティングチームを設置する。	2024-2025	PDTRA 観光局	JTB	SP-2-3: ホテルやレストランにMICEに対する意識を促し、ソースマーケットのTMC (Travel Management Company) と関係を構築するよう促す。	2025-2026	PDTRA, 観光局 投資局	ペトラ地域の ホテル レストラン	SP-2-4: MICEデスティネーションとしてのペトラを定期的に印刷物やデジタルメディアで紹介し、世界的な注目を集める。	2026-2028	PDTRA 観光局	JTB JITOA ペトラホテル協会	SP-2-5: IMEX、IBTMなどのグローバルなMICE会議・展示会に定期的に参加する。			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関																								
SP-2-1: デスティネーションとしてのペトラは、主要なMICE施設を活用し、その整備を検討する必要がある。	2023-2025	PDTRA 観光局 投資局	ペトラ地域の ホテル レストラン																								
SP-2-2: MICEマーケティング&プロモーションを担当するマーケティングチームを設置する。	2024-2025	PDTRA 観光局	JTB																								
SP-2-3: ホテルやレストランにMICEに対する意識を促し、ソースマーケットのTMC (Travel Management Company) と関係を構築するよう促す。	2025-2026	PDTRA, 観光局 投資局	ペトラ地域の ホテル レストラン																								
SP-2-4: MICEデスティネーションとしてのペトラを定期的に印刷物やデジタルメディアで紹介し、世界的な注目を集める。	2026-2028	PDTRA 観光局	JTB JITOA ペトラホテル協会																								
SP-2-5: IMEX、IBTMなどのグローバルなMICE会議・展示会に定期的に参加する。																											
<p>図 4-27 SP-2 プロジェクトとアクションプラン 概要</p>																											

プロジェクトコード	SP-3
プロジェクト名	デジタルマーケティングの強化
実施期間	2023-2024
受益者層	PDTRA, 全ての旅行者、ホテル
事業費	(TBD) JOD

プロジェクト概要

ペトラのデジタルマーケティング力を向上させ、集客を図る。ペトラでは、以下のようなデジタルマーケティング施策を検討する必要がある:

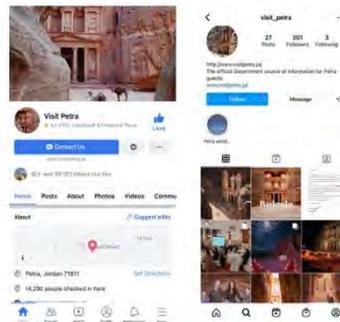
- Visit Petraのウェブサイトとアプリを、より近代的で魅力的なデザインに更新;
- ソーシャルメディアへの積極的な関与によるペトラのプレゼンス向上;
- メディア・インフルエンサーとの協業によるペトラの露出度アップ (YouTuber、ブロガー、TikTokerなど)
- 旅行者に訴求力のある、ペトラ遺跡公園以外の観光商品も紹介する、デスティネーションプロモーションビデオの作成
- いくつかの場面で使用するプロモーション用パワーポイントの作成



現在のVisit Petraのホームページ



プロモーションビデオのイメージ、ジョージアの例



Visit PetraのFacebookページ



Visit PetraのペトラのInstagramページ

留意事項

Visit PetraのHPやペトラ博物館のデジタルコンテンツを制作しているEcho社と面談実施。本プロジェクトのM/PのStrategic Programの一つとして検討しているペトラ観光のマーケティング/プロモーション等のデジタルコンテンツの作成等について、意見交換を行った。

アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関	
SP-3-1: 主要なデジタルマーケティングチャンネルとその関連KPIの決定	2023-2024	PDTRA 観光局 研究センター	JTB ペトラカレッジ	
SP-3-2: PDTRAのマーケティング担当者への広範なデジタルマーケティング研修の提供		PDTRA 観光局	MoTA JTB ペトラカレッジ コンサルティング会社	
SP-3-3: Webサイトおよびデジタルコンテンツ開発会社の調達のための技術仕様書および入札資料の作成				N/A
SP-3-4: ウェブサイト関連: Visit Petraの現在のウェブサイトを詳細に鑑査し、アップグレードのポイントを決定する。		PDTRA 観光局 IT局		
SP-3-5: ウェブサイト関連: カスタマージャーニーに着目し、新たなWebサイトのコンテンツを決定・開発する。想定されるコンテンツや機能は以下の通り。 -PAP入場券の購入 -デスティネーションでのアクティビティや体験の予約 (例: 夜のペトラ、ペトラキッチンなど) -防災に関する情報 -映像コンテンツなどを盛り込む。		PDTRA 観光局 IT局	MoTA JTB JITOA ペトラカレッジ Webサイト制作会社 旅行者	
SP-3-6: ウェブサイト関連: PDTRAのIT部門とマーケティング部門に、ウェブサイトの使い方やコンテンツの更新について定期的な研修を提供する。				Webサイト開発会社
SP-3-7: ウェブサイト関連: API接続システムを利用した三ツ星以下のホテル予約機能をWebサイトに追加する。		PDTRA 観光局 IT局	Webサイト開発会社、 ペトラホテル協会	
SP-3-8: プロモーションビデオ関連: プロモーションビデオのテーマ、コンセプト、ストーリー、撮影場所などを決定する。プロモーション用PPT資料も作成する。	2025-2026		JTB コンテンツ制作会社	
SP-3-9: SNS関連: FacebookやInstagramの公式アカウントを申請するための必要書類の確認と準備をする。	2023-2024	PDTRA 観光局	MoTA JTB	
SP-3-10: SNS関連: プロのカメラマンと連携し、写真や映像コンテンツを定期的にソーシャルメディアにアップロードする。	2024-2025		地域コミュニティ	

図 4-28 SP-3 プロジェクトとアクションプラン 概要

第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	SP-4		
プロジェクト名	ホテル・ツアーオペレーターへのグローバルサステナビリティ認証取得		
実施期間	2023-2025		
受益者層	ツアーオペレーターおよびホテル（4つ星以下）		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要	<p>ペトラのホテルやツアーオペレーターに、持続可能性の原則をオペレーションに取り入れるよう奨励する。この認証により、ペトラの民間企業は優先的に契約できる特権を得ることができる。グローバル・サステナビリティ認証（GSTC など）は、以下を通じて付与される：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 認証機関からの必要なトレーニング要件を満たしていること；</li> <li>- 認証機関による必要な現地訪問による審査に全て合格していること；</li> </ul>		
	<p>ホテル/宿泊施設向けGSTC認証</p> <p>ツアーオペレーターのためのGSTC認証</p>		
	アクション	実施スケジュール	責任機関 関係機関
	SP-4-1: ホテルやツアーオペレーターを対象に、サステナブル認証取得の価値を伝える啓発イベントを実施する。	2023-2024	ヨルダン・ペトラ地域の ホテル、 ツアーオペレーター ホテル協会 JITOA
	SP-4-2: GSTCとの綿密な打ち合わせにより、必要な要件（書類、機材、会議室など）の手配を行う。		ヨルダン・ペトラ地域の ホテル、 ツアーオペレーター ホテル協会 JITOA GSTC
	SP-4-3: 申請・認証に前向きに志願するツアー・オペレーターとホテル（4つ星以下）を選ぶ。		
	SP-4-4: GSTCクライテリアの従業員研修を、通常のオンライン研修または特別な手配による出張講習会で実施する。	2024-2025	GSTC、認証機関（CB） ヨルダン・ペトラ地域の ホテル、 ツアーオペレーター ホテル協会 JITOA
	SP-4-5: 認証機関（CB）が、各関係者が GSTC 基準を満たしていることを確認した後、認証を発行する。		

図 4-29 SP-4 プロジェクトとアクションプラン 概要

## 4-5-5 サービス・ホスピタリティの戦略計画

「サービス・ホスピタリティ」分野の主要目標を「サービス品質の向上と観光人材の開発」と設定した上で、世界クラスの観光地として提供すべき、最低限のグローバルスタンダードに沿った「サービス・ホスピタリティ」を可視化させ、習得して実践できるようになると共に、5つのバリューチェーンを通じて形成されるお客様のペトラ滞在中の高い期待感に応えられるサービス水準やホスピタリティに対する考え方を理解する人材の育成と定着を進めていくことが重要であると確認した。

とくに「販売促進」領域のSTP手法やペルソナ・カスタマージャーニーの作成などと連携し、具体的なお客様像を把握し、ペトラがターゲットとするお客様の期待に応えるサービス内容や行動をマーケット・インでWGメンバーと考えていくことも重要である。

またコミュニティにおいてはペトラ地域において質が高く、ペトラならではのユニークなお土産品を製造・販売していく為には製造上の技術向上にくわえて、お土産品のパッケージや、ガイドの皆さんと連携した地域産品にまつわるストーリーテリングといったマーケティング方法や素材の開発も重要となると考える。

人材育成対象については、中小零細事業者や個人事業主等を対象とし、旅行社についてはペトラに所在していなくてもペトラ地域を重点的に販売・関係をしていけばその対象とすることも考えるべきとのJITOAからは指摘もあった。上記を踏まえ、以下のプロジェクトとそれを推進するアクションプランについて合意した。

## (1) ワーキンググループメンバー

PDTRAとの協議の上、ペトラ地域において参加したいメンバーを可能な限り包摂できるよう官民並びにJICA専門家からもメンバーを相互に推薦し、以下のメンバー(表4-28)で議論を行った。

表4-28 サービス・ホスピタリティのワーキングメンバー

WG参加メンバー		組織・部署・役職名
政府セクター	ペトラ	観光局長、観光局品質管理課長、同担当(2名) ビジターセンター長、※長官不在
	ヨルダン他	N/A
民間セクター	ペトラ	ホテル協会、ガイド協会、ツアーオペレーター協会 エドムホテル支配人、オールドビレッジ人事担当 エイド・ナワフレ氏
	ヨルダン	JITOA、JSTA、レストラン協会、ホテル協会、 ガイド協会、運輸セクター
NGO・協会	ペトラ	陶器生産組合、手工芸組合、 ペトラ内の地域コミュニティ
	ヨルダン	Jordan River Foundation、
大学	ペトラ	ペトラカレッジ、サミ・ハサナット博士
	ヨルダン	アモンカレッジ

## 第1期業務完了報告書

### (2) サービス・ホスピタリティの戦略計画の一覧

サービス・ホスピタリティの戦略計画の優先、中長期プロジェクトを実施期間と受益者と共に以下の通り提案し、ワーキンググループメンバー及びPDTRAの合意を得た。第2回JCCで指摘を受けたコメント等を踏まえて、パイロット・プロジェクト実施期間である第2期において精査をしていくこととしたい。

#### 1) プロジェクト・ロングリスト

サービス・ホスピタリティに係る戦略プロジェクト・ロングリストは、下表4-29のとおりである。

#### 2) スケジュール

サービス・ホスピタリティの優先プロジェクトを進めるスケジュールは下表4-30のとおりである。

#### 3) 期待される事業効果

「サービス・ホスピタリティ」分野で期待される事業効果を下表4-31の通り整理した。今後、第2期においてパイロット・プロジェクトを進めていきながら、検証をしていくこととしたい。

表 4-29 プロジェクト・ロングリスト（サービス・ホスピタリティ）

主要目標: サービス品質の向上と観光人材の開発		
優先プロジェクト	実施期間	受益者層
SH-1: ホテルとレストランのサービス品質向上	2023-2025	中堅中小のホテル、民泊、レストラン、ペトラ大学
SH-2: ローカルガイドのサービス品質向上	2023-2025	ペトラ地域の全ローカルガイド、ペトラ大学
SH-3: 民間セクター間の競争力強化	2024-2026	中堅中小のホテル、民泊、レストラン、ローカルガイド、ペトラ大学、コミュニティ
SH-4: 観光研修コース「観光塾」	2023-2025	ペトラ地域の全関係者

表 4-30 プロジェクト・スケジュール（サービス・ホスピタリティ）

優先プロジェクト	実施スケジュール										
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
SH-1: ホテルとレストランのサービス品質向上	■	■	■								
SH-2: ローカルガイドのサービス品質向上	■	■	■								
SH-3: 民間セクター間の競争力強化		■	■	■							
SH-4: 観光研修コース「観光塾」	■	■	■								

表 4-31 期待される事業効果（サービス・ホスピタリティ）

優先プロジェクト	期待される事業効果				
	1. ペトラ地域を訪れる観光客の一人当たりの観光消費額 (* 経済的指標)	2. ペトラ地域を訪れる観光客数 (* 経済的指標)	3. ペトラ地域の観光収入 (* 経済的指標)	4. ペトラ地域の観光セクターに従事する雇用者数特に女性の雇用者数 (* 社会経済的指標)	5. 環境配慮に関わるアクションの実施状況 (* 環境配慮的指標)
SH-1: ホテルとレストランのサービス品質向上	—	○	○	◎	◎
SH-2: ローカルガイドのサービス品質向上	—	○	○	—	◎
SH-3: 民間セクター間の競争力強化	—	—	○	◎	◎
SH-4: 観光研修コース「観光塾」	○	○	◎	◎	○

### (3) 個別プロジェクトとアクションプラン 概要

「サービス・ホスピタリティ」分野における4つのプロジェクト（プロジェクト名、実施期間、受益者層、事業費、プロジェクト概要）とアクションプラン（アクション、実施スケジュール、責任機関、関係機関）を下図 4-30～4-33 の通り作成し、専門家の主導の下、ワーキンググループで協議・検討し、合意をした。

第1期業務完了報告書

個別プロジェクトとアクションプラン 概要(サービス・ホスピタリティ)

プロジェクトコード	SH-1																																																								
プロジェクト名	ホテルとレストランのサービス品質向上																																																								
実施期間	2023-2025																																																								
受益者層	中堅中小のホテル、民泊、レストラン、ペトラ大学																																																								
事業費	(TBD) JOD																																																								
プロジェクト概要	<p>ホテル・レストランのサービス品質を向上させるために</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 中堅中小のホテル、民泊、及びレストランのサービス品質を評価する</li> <li>- サービス品質ガイドライン「ミニマム・スタンダード」を作成する</li> <li>- 自己研修用ビデオとマニュアルを作成する</li> <li>- 観光人材のキャリア開発プログラムを作成する</li> <li>- 従業員の評価システムを構築する</li> </ul>																																																								
																																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Section</th> <th>Sean</th> <th>Category</th> <th>USP/IE</th> <th>Standard</th> <th>Remarks</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reservation</td> <td>Telephone</td> <td>Service</td> <td>Accrate&amp;Fast</td> <td>Phone was answered within three rings.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reservation</td> <td>Telephone</td> <td>Service</td> <td>Accrate&amp;Fast</td> <td>If the ringer rings more than 3 times, there was an apology for the delay.</td> <td>NA if less than 3 rings</td> </tr> <tr> <td>Reservation</td> <td>Telephone</td> <td>Service</td> <td>Accrate&amp;Fast</td> <td>The greeting was, "Thank you for calling, this is XXX Hotel."</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reservation</td> <td>Telephone</td> <td>Service</td> <td>Accrate&amp;Fast</td> <td>The tone of the staff's voice was "warm and welcoming".</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Front</td> <td>Check in</td> <td>Service</td> <td>Accrate&amp;Fast</td> <td>Staff recognized customer within 20 seconds upon arrival.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Front</td> <td>Check in</td> <td>Service</td> <td>Smile</td> <td>Staff greeted guest with a smile, eye contact, "Welcome", "We've been waiting for you", etc.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Front</td> <td>Check in</td> <td>Service</td> <td>Impressive experience</td> <td>During the conversation, staff called the customer by name at least once.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Front</td> <td>Check in</td> <td>Behavior &amp; Appearance</td> <td></td> <td>Staff's hair was clean and well-groomed.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Section	Sean	Category	USP/IE	Standard	Remarks	Reservation	Telephone	Service	Accrate&Fast	Phone was answered within three rings.		Reservation	Telephone	Service	Accrate&Fast	If the ringer rings more than 3 times, there was an apology for the delay.	NA if less than 3 rings	Reservation	Telephone	Service	Accrate&Fast	The greeting was, "Thank you for calling, this is XXX Hotel."		Reservation	Telephone	Service	Accrate&Fast	The tone of the staff's voice was "warm and welcoming".		Front	Check in	Service	Accrate&Fast	Staff recognized customer within 20 seconds upon arrival.		Front	Check in	Service	Smile	Staff greeted guest with a smile, eye contact, "Welcome", "We've been waiting for you", etc.		Front	Check in	Service	Impressive experience	During the conversation, staff called the customer by name at least once.		Front	Check in	Behavior & Appearance		Staff's hair was clean and well-groomed.	
Section	Sean	Category	USP/IE	Standard	Remarks																																																				
Reservation	Telephone	Service	Accrate&Fast	Phone was answered within three rings.																																																					
Reservation	Telephone	Service	Accrate&Fast	If the ringer rings more than 3 times, there was an apology for the delay.	NA if less than 3 rings																																																				
Reservation	Telephone	Service	Accrate&Fast	The greeting was, "Thank you for calling, this is XXX Hotel."																																																					
Reservation	Telephone	Service	Accrate&Fast	The tone of the staff's voice was "warm and welcoming".																																																					
Front	Check in	Service	Accrate&Fast	Staff recognized customer within 20 seconds upon arrival.																																																					
Front	Check in	Service	Smile	Staff greeted guest with a smile, eye contact, "Welcome", "We've been waiting for you", etc.																																																					
Front	Check in	Service	Impressive experience	During the conversation, staff called the customer by name at least once.																																																					
Front	Check in	Behavior & Appearance		Staff's hair was clean and well-groomed.																																																					
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関																																																						
SH-1-1: ワーキンググループメンバーにより中堅中小のホテル、民泊、レストランなどの顧客満足度を検証する。	2023	PDTRA 観光局 品質保証課	ペトラ地域の 中堅中小のホテル 民泊、レストラン ツアーオペレーター ペトラカレッジ																																																						
SH-1-2: プログラム実施のための民間事業者調達に係る技術仕様書および入札書類を作成する。			日本人専門家																																																						
SH-1-3: アンマンのホテル協会、レストラン協会、アモンカレッジ、日本人専門家によるサービス品質に関する覆面調査を実施する。調査結果のフィードバックと自己評価との相違点のすり合わせを実施する。			ヨルダンホテル協会 ヨルダンレストラン協会 ペトラカレッジ・アモンカレッジ JITOA、JASTA 日本人専門家																																																						
SH-1-4: レビューと評価に基づき、中堅中小のホテル、民泊、レストランのサービス品質に関する課題を議論し、カテゴリーで分類する。サービス品質に関する「ミニマム・スタンダード」を設定する。			ペトラホテル協会 ペトラレストラン協会 ヨルダンホテル協会 ヨルダンレストラン協会 ペトラカレッジ・アモンカレッジ																																																						
SH-1-5: ペトラ地区のホテルやレストランのサービスの質を向上させる将来のリーダーとなるホテル及びレストランの従業員を数名選出し、アンモンカレッジやアンマン市内のホテル・レストランで研修させる。	2023 - 2024		ペトラ地域の 中堅中小のホテル 民泊、レストラン ペトラカレッジ・アモンカレッジ アンマンのホテル・レストラン																																																						
SH-1-6: 「ミニマム・スタンダード」の見直しと改訂、及び自己研修用ビデオとマニュアルを作成する。	2024		ペトラホテル協会 ペトラレストラン協会 ペトラカレッジ																																																						
SH-1-7: ホテル（特に3つ星以下）及びレストランのキャリア開発プランと従業員評価システムについて議論する。			ペトラホテル協会 ペトラレストラン協会 ペトラカレッジ																																																						
SH-1-8: ホテル（特に3つ星以下）及びレストランの従業員のキャリア開発計画や従業員評価システムを構築する。																																																									
SH-1-9: 自己研修ビデオやマニュアルによる研修、キャリア開発計画に基づく新入社員研修、評価システムによる従業員の評価を開始する。	2024 - 2025		ペトラ地域の 中堅中小のホテル 民泊、レストラン																																																						
SH-1-10: サービス品質や従業員の評価が適切に行われているか、定期的に確認する。セルフトレーニングビデオは、ペトラ地域で観光産業に従事する人や、観光産業に興味のある人が視聴できるようにする。	2025 -		ペトラホテル協会 ペトラレストラン協会、 ペトラツアーオペレーター協会、 ペトラカレッジ																																																						

図 4-30 SH-1 プロジェクトとアクションプラン 概要

プロジェクトコード	SH-2		
プロジェクト名	ローカルガイドのサービス品質向上		
実施期間	2023-2025		
受益者層	ペトラ地域の全ローカルガイド、ペトラ大学、コミュニティ		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>ローカルガイドのサービス品質を向上させるために</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ローカルガイドのサービス品質を評価する</li> <li>- サービス品質ガイドライン「ミニマム・スタンダード」を作成する</li> <li>- 自己研修用ビデオを作成する</li> <li>- ローカルガイドの評価システムを構築する</li> </ul>			
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>■ Tour Guide ■</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ お客様の興味の度合いを感じ取り、柔軟に対応できるだけの知識を持つ</li> <li>✓ 知識の押し売りでなく、自分の言葉で臨場感をもって説明できるようにする</li> <li>✓ チップが必要な場合は、ガイドから事前に旅行者に説明しておく</li> <li>✓ 清潔な身だしなみを心がける（髪、髭、爪、服、靴等）</li> <li>✓ 口臭がないか確認する</li> <li>✓ 土産物店は紹介のみとし、リピートの強いをかけられないようにする</li> <li>✓ 案内する土地・地域の産物、人口、主要な道など基本知識を持つておく</li> <li>✓ お客様に親身になっても、馴れ馴れしくはならない</li> <li>✓ お客様の前でタバコを吸わない</li> <li>✓ お客様の安全を確認しながら案内する（バスの乗降時、狭い道・車の多い道を歩く時など）</li> </ul> </div> <div style="flex: 1; text-align: center;">  </div> </div>			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
SH-2-1: ワーキンググループメンバーにより、ローカルガイドに対するお客様満足度を検証する。	2023	PDTRA 観光局 品質保証課	ペトラツアーガイド協会 ペトラツアーオペレーター協会 ペトラカレッジ
SH-2-2: プログラム実施のための民間事業者調達に係る技術仕様書および入札書類を作成する。			日本人専門家
SH-2-3: アンマンのインバウンドツアーオペレーター協会、ツアーガイド協会、および日本人専門家によるサービス品質に関する覆面調査を実施。調査結果のフィードバック、自己評価との相違点のすり合わせを実施する。			JITOA、JASTA ヨルダンツアーガイド協会 日本人専門家
SH-2-4: レビューと評価に基づき、ローカルガイドのサービス品質に関する課題を議論し、カテゴリーで分類する。サービス品質に関する「ミニマム・スタンダード」を設定する。			ペトラツアーガイド協会 ペトラツアーオペレーター協会 ペトラカレッジ JITOA・JASTA ヨルダンツアーガイド協会
SH-2-5: サービス品質を向上させる将来のリーダーとなるペトラ地域のローカルガイドを数名選び、最も経験豊富なナショナルガイドが案内し日本人専門家がモニターを務めるツアーに参加させ、研修を実施する。	2023 - 2024		ペトラ地域ツアーガイド協会 ペトラツアーオペレーター協会 JITOA・JASTA ヨルダンツアーガイド協会 日本人専門家
SH-2-6: 「ミニマム・スタンダード」の見直しと改訂、及び自己研修用ビデオとマニュアルを作成する。	2024		ペトラツアーガイド協会 ペトラツアーオペレーター協会 ペトラカレッジ
SH-2-7: ローカルガイドの評価システムを構築する。			
SH-2-8: 自己研修ビデオやマニュアルによる研修、評価システムによるローカルガイドの評価を開始する。			
SH-2-9: サービス品質や現地ガイドの評価が適切に行われているか、定期的に確認する。自己研修ビデオは、ペトラ地域のガイドやガイド業に興味を持つ人が視聴できるようにする。	2025 -		

図 4-31 SH-2 プロジェクトとアクションプラン 概要

# 第1期業務完了報告書

プロジェクトコード	SH-3		
プロジェクト名	民間セクター間の競争力強化		
実施期間	2024-2026		
受益者層	ホテル、民泊、レストラン、ペトラ大学、コミュニティ		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>観光サービスとサービス品質の重要性を認識するために</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ペトラのサービスクレドを策定する</li> <li>- サービスコンテストの実施と認定証を発行する</li> <li>- 観光産業に携わる若者や女性への啓蒙活動を実施する</li> </ul>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Hotel &amp; Restaurant Service competition =winners=</p>  <p>一般社団法人 日本ホテル・レストランサービス技能協会</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>The Ritz-Carlton = CREDO =</p>  </div> </div>			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
SH-3-1: ペトラ地域で働くサービスマンの心構えやサービスの価値についてワーキンググループメンバーで議論し、ペトラサービスクレドを策定する。ザ・リッツ・カールトンのクレド参照。	2024	PDTRA 観光局 品質保証課	ペトラホテル協会 ペトラ地域レストラン ペトラガイド協会 ペトラカレッジ
SH-3-2: プログラム実施のための民間事業者調達に係る技術仕様書および入札図書を作成する。			日本人専門家
SH-3-3: ペトラ サービスクレドを作成する			ペトラホテル協会 ペトラ地域レストラン ペトラガイド協会 ペトラカレッジ
SH-3-4: SH-1, SH-2で作成した「ミニマム・スタンダード」とクレドをもとに、ホテル、レストラン、現地ガイドのサービス品質を確認するための評価基準、チェックリストを作成する。			ヨルダンホテル協会 ヨルダンレストラン協会 ペトラカレッジ 協賛企業
SH-3-5: 賞品について話し合い、賞品を準備するための資金を調達する。サービス品質コンテストを実施するための申込書を作成する。			PDTRA ペトラカレッジ 協賛企業
SH-3-6: サービス品質コンペティションを1~12月で実施する。チェックリスト、顧客満足度調査票、同僚からの推薦状などによる定期的な確認を実施する。	2025		
SH-3-7: ホテル（およびホテルスタッフ）、レストラン（およびレストランスタッフ）、現地ガイドサービスから、最も優れたものを選ぶ。表彰式では、賞品と認定証（個人はサービス品質大使バッジ）が授与される。ベストサービス品質に選ばれたホテルとレストランは、認定証を掲示できる。ベストサービス品質に選ばれたローカルガイドは、ペトラサービス品質大使認定バッジを着用することができる。	2026		
SH-3-8: 基準や競技の実施方法を改善しながら、毎年継続する。	2026 -		PDTRA ペトラホテル協会 ペトラ地域レストラン ペトラガイド協会 ペトラカレッジ

図 4-32 SH-3 プロジェクトとアクションプラン 概要

プロジェクトコード	SH-4		
プロジェクト名	観光研修コース「観光塾」		
実施期間	2023-2025		
受益者層	ペトラ地域の全関係者		
事業費	(TBD) JOD		
プロジェクト概要			
<p>観光ビジネスに関するスキルと知識を習得するために、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 観光ビジネスの基本的な知識（商品、プロモーション、価格、販売/流通）を理解する</li> <li>- ペトラの観光地としての(1)ストーリー、(2)地域の特異性、(3)品質の重要性を理解する</li> <li>- 観光人材の役割と責任について理解する</li> </ul> <p>ペトラを持続可能で強靱なデスティネーションとして発展させるために</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- デスティネーション、ホテル、ツアーオペレーターのグローバル・サステイナビリティ認証を取得する</li> <li>- ペトラ地域の有形・無形遺産の重要性を理解する</li> <li>- 危機管理の重要性を理解する</li> </ul>			
			
アクションプラン	実施スケジュール	責任機関	関係機関
SH-4-1: 研修の枠組みとテーマを開発・設定する	2023		日本人専門家
SH-4-2: 日本人専門家が提案したテーマをもとに、「観光塾」に追加するテーマがあるか議論・検討する。 (PD-1-2, PD-1-3と連携実施) ・テーマ決定、資料の提供、専門家の選定を行う。			全WGメンバー アモンカレッジ 日本人専門家
SH-4-3: セミナー・ワークショップ (PD-1-4連携実施) ◆ 持続可能で強靱な、競争力のあるデスティネーション 1. ペトラ地域観光ステークホルダー*が国際的にサステナブルと認められる認証を得る (DM-2, SP-4連携実施) <small>*ステークホルダー: (1)デスティネーション (2)ホテル (3)ツアーオペレーター</small> 2. ペトラ地域の有形・無形文化財の重要性 (RD-5連携) 3. 危機管理の重要性 (DM-10連携)	2023 - 2025	PDTRA 観光局 品質保証課	全WGメンバー アモンカレッジ ペトラ地域の ホテル レストラン ツアーオペレーター
SH-4-4-1: 観光塾で研修を実施するための観光商品を決定。 (PD連携)	2023		
SH-4-4-2: セミナー、ワークショップ、現場研修 (PD-1-5連携実施) ◆ 観光ビジネス 1. 観光ビジネスの基礎知識 ・ 素材探し> 旅行商品開発> 手配・オペレーション ・ マーケティング> プロモーション> 収益とその配分 (PD-2, PD-3, SP-1, SP-2, SP-3連携) 2. 観光デスティネーションとしてのペトラのストーリー、 ・ 独自性及び品質の重要性 ・ 商品のバリュー (PD-2, PD-3, SP-1, SP-2, SP-3連携、RD-5連携) 3. 観光人材の役割と責任 ・ サービスのクオリティ (SH-1, SH-2, SH-3連携) ・ 販売手法 (SP-1, SP-2, SP-3連携) ・ リスクマネジメント (DM-10連携)		地域コミュニティ アモンカレッジ ペトラカレッジ ペトラ地域の ツアーオペレーター	

図 4-33 SH-4 プロジェクトとアクションプラン 概要

第1期業務完了報告書

4-6 5つの運用効果指標と戦略計画との関係

戦略計画および優先プロジェクトがどのような観点で5つの運用効果指標の達成に貢献するかを下記の通り整理した。

表 4-32 運用効果指標と戦略計画の関係性

運用効果指標	指標の達成に必要な観点	戦略計画（関連するプロジェクト番号を記載）				
		DM	RD	PD	SP	SH
ペトラを訪れる観光客一人当たりの観光消費額 経済指標	政策・制度	1, 2	5, 6	N/A	3, 4	1, 2, 3
	施設・設備	3, 4, 5, 6 7, 8, 9	2, 3	5	3	N/A
	資金	4, 12	2	2, 3, 4, 5	1, 2, 3	N/A
	人材開発	1, 2, 12	4, 7	1, 2, 4, 5	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4
ペトラ地域を訪れる観光客数 経済指標	政策・制度	1, 2	5, 6	N/A	3, 4	1, 2, 3
	施設・設備	4, 12	2, 3	N/A	3	N/A
	資金	4, 12	2	2, 3, 4, 5	1, 2, 3	N/A
	人材開発	1, 2, 12	4	1, 2, 4, 5, 6	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4
ペトラ地域の観光客数 経済指標	政策・制度	1, 2	5, 6	N/A	3, 4	1, 2, 3
	施設・設備	3, 4, 5, 6 7, 8, 9, 12	2, 3	N/A	3	N/A
	資金	4, 12	2	2, 3, 4, 5	1, 2, 3	N/A
	人材開発	1, 2	4, 7	1, 2, 4, 5, 6	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4
ペトラ地域の観光セクターに従事する雇用者数 女性の雇用者数	政策・制度	1, 2	5, 6	N/A	4	1, 2, 3
	施設・設備	3, 5, 6, 7	2, 3	5	3	N/A
	資金	4	2	2, 3, 4, 5, 6	1, 2	N/A
	人材開発	1, 2	4, 7	1, 2, 4, 6, 7	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4
環境配慮に関わるアクションの実施状況 環境指標	政策・制度	1, 2, 10, 11	1, 5, 6	N/A	4	1, 2, 3
	施設・設備	4	2	2, 3, 4	N/A	N/A
	資金	4	2	2, 3, 4	N/A	N/A
	人材開発	1, 2, 10, 11	4, 7	1, 2, 4, 7	4	1, 2, 3, 4

#### 4-7 パイロット・プロジェクト活動内容および事業対象地域の選定

ベースライン調査の結果を踏まえて作成したマスタープラン案（第1版）において提案されるアクションプランの有効性と現地の実情との整合性を検証するために必要なパイロット・プロジェクトの内容案（例：観光地経営、観光人材育成、商品開発、プロモーション等）について PDTRA と連携して形成したワーキンググループメンバー（前述 表 2-2）で検討した。

##### 4-7-1 パイロット・プロジェクトの選定クライテリア

パイロット・プロジェクトの選定にあたっては下表 4-33 の「選定クライテリア」を PDTRA と協議・策定し、それに基づいて選定した。

表 4-33 パイロット・プロジェクトの選定クライテリア

考慮すべき項目		考慮すべき内容
1. 妥当性	実現可能性	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係省庁、自治体の承認が得られるか</li> <li>ヨルダンの法規制及び JICA 環境社会配慮ガイドラインに準拠するか</li> </ul>
	平等性 ジェンダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>六つのコミュニティに平等に裨益するか</li> <li>女性の参加が見込めるか、女性の参加促進に資するか</li> </ul>
	環境社会配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペトラ遺跡等の文化遺産への影響はないか</li> <li>環境社会配慮面の影響はないか</li> </ul>
	他ドナー事業等	<ul style="list-style-type: none"> <li>他のドナーや研究機関等が実施・計画中の事業、活動との重複はないか</li> </ul>
2. 有効性	ブランディング	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペトラ地域のブランド力や競争力の向上に資するか</li> </ul>
	観光開発MPの検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光開発 MP 案（第1版）の有効性の実証や検証に資するか</li> </ul>
3. 効率性	投入量	<ul style="list-style-type: none"> <li>規定の事業費内（1件当たり1,200万円）に収まるか</li> <li>日本側・ヨルダン側のプロジェクトの投入量の範囲で実施できるか</li> </ul>
	実施期間	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施から効果の検証までが所定の期間内（1年半以内）に収まるか</li> </ul>
	裨益人口	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象者の規模は、費用対効果に照らし適切か</li> </ul>
4. インパクト・持続性	効果の見える化	<ul style="list-style-type: none"> <li>パイロット・プロジェクトの進捗、達成度、効果が見える化できるか</li> <li>パイロット・プロジェクト前後の変化を測定可能性か</li> </ul>
	自立発展性	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動は他の地域にも水平展開可能か</li> <li>活動のスケールアップが見込めるか</li> </ul>
	持続性	<ul style="list-style-type: none"> <li>パイロット・プロジェクト終了後も活動が持続するか</li> </ul>

##### 4-7-2 パイロット・プロジェクトの選定

各専門家とヨルダン側の WG メンバーが観光における5つのバリューチェーンに基づいて、実施体制や予算を踏まえてショートリスト（下表 4-34～4-40）として PDTRA および JCC メンバーと合意した。パイロット・プロジェクトは5つのバリューチェーンをそれぞれカバーし、観光地経営、調査・研究、商品開発、販売・促進、サービス・ホスピタリティの提供に関わるペトラの全ステークホルダーが関与できるように配慮した。

## 第1期業務完了報告書

### (1) GSTCに基づいたサステナブルな観光地フレームワークの形成

持続可能な観光地経営の理解と浸透、定着の観点から GSTC (Global Sustainable Tourism Council) Criteria for Destination の定着を図るトレーニングを実施する。

表 4-34 観光地管理のパイロット・プロジェクト

プロジェクト名	GSTC基準と連携した持続可能な観光地フレームワークの形成			
実施場所	ペトラの6つの地域コミュニティ			
プロジェクト費用	OOJOD (ワーキンググループと精査中)			
実施スケジュール	主な活動	2022	2023	2024
	1: 協力関係の構築	■		
	2: 研修教材の準備		■	
	3: GSTC研修の実施		■	■
	4: 遺跡保全活動キャンペーンの実施		■	■
	5: 3Rキャンペーンの実施		■	■
	6: 4Rキャンペーンの実施		■	■
Description				
<p>持続可能なデスティネーションの枠組みを以下のように構築する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) パイロットプロジェクトを実施するための官民協力の枠組みを構築する。</li> <li>2) 意識向上キャンペーンのための教材作成</li> <li>3) GSTC-Dやその他の意識向上トレーニングを実施し、遺産保全、環境保護、観光危機管理への理解を深める。</li> <li>4) 遺産保護、環境保護、観光危機管理への理解を深めるためのGSTC-D等の啓発研修の実施。</li> <li>5) ペトラ地域にGSTC認定グリーンデスティネーションのブロンズ賞を取得</li> <li>6) 一部のツアーオペレーターとホテル(4つ星以下)にGSTC-I認証の取得</li> <li>7) 遺産保護、環境保護、観光危機管理のための意識向上キャンペーンを実施する。</li> <li>8) 観光危機管理に関する啓発活動の実施。 Create a Sustainable Destination Framework by:</li> </ol>				
				

### (2) ウィークリー・ローカル・マーケットの形成

6つのペトラ地域の経済を観光セクターに効果的に包摂していく仕組みとしてペトラ観光地域の中心となっているワディ・ムサ地域に他の地域の住民も出店できるウィークリー・マーケットの開催を実施する。

表 4-35 観光地管理のパイロット・プロジェクト

プロジェクト名	ウィークリー・ローカル・マーケットの形成			
実施場所	ワディ・ムサ			
プロジェクト費用	OOJOD (ワーキンググループと精査中)			
実施スケジュール	Main Activities	2022	2023	2024
	1: 6つの地域のメンバーを決める	■		
	2: 必要な備品を調達する (テント・テーブル・椅子等)		■	
	3: 備品の提供		■	
	4: PDTRAとの合意準備		■	
	5: テストイベントの実施		■	■
実施内容の詳細				
<p>ワジ・ムサ川にかかるニューシティ広場 (モーベンピックホテル前) に地域の文化や風習に焦点を当てた「ウィークリーマーケット」イベントを形成する。実施事項は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地元のアライアンスメンバーを組織する。</li> <li>・ 地元の人々、団体、農家などに、週1回のマーケットスペースを提供する。</li> <li>・ 紅茶、アラビックコーヒー、ペドウィンフード、歴史的、伝統的な生活様式の展示。</li> <li>・ ペドウィンテントでのお茶、アラビックコーヒー、ローカルフードなどの歴史的、伝統的な生活の展示。</li> <li>・ 夜間の食事提供 (ペトラ・バイ・ナイトの前など)。</li> <li>・ ローカルフードコンテスト、フリーマーケットなどの特別イベントの開催。</li> </ul>				
 <p>KCC Farmers Market, Honolulu, Hawaii, USA</p>				

(3) ペトラ地域の観光拠点として博物館の役割・機能強化

ナバテアアイデンティティの集積地でもあるペトラ博物館の機能強化を目指し、ペトラ観光においてペトラ博物館の機能や施設を活用した観光プログラム策定を実施する。あわせてデジタルマーケティングと連携できる素材も試作開発を進めていく。

表 4-36 研究・開発のパイロット・プロジェクト

プロジェクト名	ペトラ地域の観光拠点として博物館の役割や機能を強化する			
実施場所	ペトラ博物館、ペトラ遺跡公園、ペトラの6つの地域コミュニティ			
プロジェクト費用	〇〇JOD (ワーキンググループと精査中)			
実施スケジュール	主な活動	2022	2023	2024
	ペトラ地域遺産GISデータベースの構築			
	・博物館と遺跡公園を結ぶテーマ別ルートの企画 ・ルート探索用モバイルアプリの開発			
	3D CG復元など、博物館展示に関連したAR/VRコンテンツ制作			
	QRコードによる博物館とPAPに多言語観光案内システムを導入。			
	博物館での体験プログラム開発(ナイトプログラム等)			
	触れる展示資料など、障がい者向けプログラムの開発			
	博物館展示物と連携したミュージアムグッズの開発			
	博物館による地域の歴史・文化に関する冊子の作成			
実施内容の詳細	<p>PAP及び周辺地域(6コミュニティ)の遺産観光の拠点としてのペトラ博物館の役割と、ペトラ地域の遺産に対する地域社会の認識を高めるために、以下を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 博物館内に開設するペトラ地域の遺産GISデータベースの構築(博物館ウェブサイト等と連携)。</li> <li>2) 博物館と遺跡公園を結ぶテーマ別ルートの企画とルート探索用モバイルアプリの開発(PAPと博物館との連携)。</li> <li>3) 3D CG復元など、博物館展示に関連したAR/VRコンテンツ制作(上記2)のモバイルアプリと連携)。</li> <li>4) QRコードによる博物館とPAPに多言語観光案内システムを導入。</li> <li>5) 博物館での体験プログラム開発(ナイトプログラムなど)。</li> <li>6) 触れる展示資料など、障がい者向けプログラムの開発</li> <li>7) 博物館展示物と連携したミュージアムグッズの開発</li> <li>8) 博物館による地域の歴史・文化に関する冊子の作成</li> </ol>			

(4) 持続可能なペトラ遺跡公園のメイントレイルプログラム

ワールドクラス・デスティネーション(世界クラスの観光地)として訪問者の体験向上は重要な課題ある。ペトラ訪問者が集中する入場口からシークを経由し、エル・ハズネ、ローマ劇場、神殿地区を抜けるメイントレイル区間の体験を、訪問者にとって、サステナブルで価値ある体験とする為のツアープログラムやイベントを検討・実施する。

第1期業務完了報告書

表 4-37 商品・開発のパイロット・プロジェクト#4

プロジェクト名	商品実証1：サステナブルなペトラ遺跡公園のメイントレイル観光プログラム			
実施場所	ペトラ遺跡公園 (PAP)			
プロジェクト費用	(TBD) JOD			
実施スケジュール	主な活動	2022	2023	2024
	企画の検討	■		
	入札・調達・契約		■	
	商品開発・販売促進		■	
	商品の評価			■
実施内容の詳細				
<p>このプロジェクトは、入場ゲートからカサルピントまでの訪問者が集中するメイントレイルの課題を解決することを目的に実施する。現在行われているガイドツアーに以下のような要素をコミュニティと協議しながら加え、来場者アンケートを実施し、その結果を確認する予定です。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ビジターセンターでの観光客へのオリエンテーション</li> <li>2) トレイル上のリスク（サービス、ハラスメント）</li> <li>3) バックロードへの出入りの交通手段の導入</li> <li>4) 6つのコミュニティとPAP間の交通システム</li> <li>5) アクセスしやすいサービス</li> <li>6) ゼロ・プラスチック政策</li> <li>7) QRコードサイネージ</li> </ol>				
				

(5) ペトラ地域文化体験プログラムの開発・販売

訪問者の体験価値を向上や夜や朝のプログラムを充実させ、より長くペトラに滞在して頂く、或いは別の季節に訪問をしてもらいリピーターを増やしていく上で、メイントレイル以外の体験プログラムの開発は大変重要である。メイントレイル以外を軸としたコミュニティベースの観光プログラムや季節性のあるプログラム、リトルペトラ地域での新ルート開発等を6つの地域と連携し、検討・実施する。

表 4-38 商品・開発のパイロット・プロジェクト#5

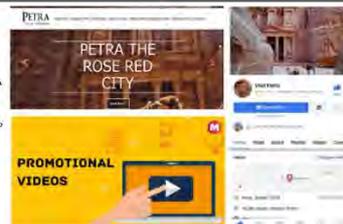
プロジェクト名	商品実証2：ペトラ地域文化体験プログラムの開発・販売			
実施場所	ペトラ地域の6つの地域コミュニティ			
プロジェクト費用	〇〇JOD（ワーキンググループと精査中）			
実施スケジュール	主な活動	2022	2023	2024
	企画の検討	■		
	入札・調達・契約		■	
	商品開発・販売促進		■	
	商品の評価			■
実施内容の詳細				
<p>本プロジェクトは、ペトラ地域の宿泊数・消費額の増加に寄与することを目的に、シーズンオフ（特に夏）、夜間・早朝、ファミリー層、富裕層、新市場など、不足しているプログラムを開発・強化し、地域の利益向上につなげることを狙いとする。「エンド・オブ・ザ・ワールド」トレイルツアー（仮称）を核に、砂時計作り、ホームビジット、アグリツーリズムなど、様々な地域文化体験を開発し、それらを組み合わせた季節ごとのパッケージも造成していく。</p>				

(6) 新商品の販売促進と連携したデジタルマーケティング機能向上

デジタルマーケティングは今次の観光事業においては重要な戦略である。本パイロット・プロジェクトで開発された商品を、デジタルマーケティング手法を用いて実践的にグローバル市場に販売する能力を開発する。またデジタルマーケティングに必要なプロモーション素材等の制作も検討する。

表 4-39 販売・促進のパイロット・プロジェクト

プロジェクト名	新商品の販売促進と連携したデジタルマーケティング機能向上			
実施場所	観光デジタルマーケティングに関わるステークホルダーのペトラ地域拠点全般			
費用	〇〇JOD (ワーキンググループと精査中)			
実施スケジュール	Main Activities	2022	2023	2024
	1: ウェブサイト“Visit Petra”を最新化し、オンラインマーケティング分析を開始する			
	2: 販売促進用のプロモーションビデオとパワーポイント資料を作成する			
	3: SNSの活用・連携を促進する			
	4: パンフレットを制作する			
	5: FAMトリップ (招待旅行) を企画する			
	6: JTBとLCCと連携販売促進を行う			
Description	<p>新しく企画・開発した観光商品を販売促進とデジタルマーケティング能力の向上にむけ、以下のアクションを検討する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Visit PetraのWebサイトとアプリを最適化し、多様な情報を提供する機能を追加する。</li> <li>2) 5~7本の短いプロモーションビデオやパワーポイントプレゼンテーション資料を作成し、様々なイベントや場面で利用できるように準備する。</li> <li>3) SNSとの関与の強化やオンラインマーケティング分析を通じてペトラの存在感を高める。</li> <li>4) 新しく開発する商品やサービスを紹介するパンフレットを作成する。</li> <li>5) 欧米や日本の主要な市場からのFAMツアーの実施。 ヨルダンのツアーオペレーターもFAMトリップに参加することができる。</li> <li>6) JTB、LCCと連携し、新商品の市場拡大を図る。</li> <li>7) PDTRAのスタッフに対してデジタルマーケティングのトレーニングを実施し、その能力を向上させる。</li> </ol>			



(7) 観光サービス研修プログラム「観光塾」の実施

ペトラの観光コミュニティに関わる役職クラス、従業員ベース、次世代を担う地域の子供たちに対して、研修機会を提供する。具体的には役職クラスは従業員に教育が提供できるTOT(Training of Trainer)を目指したフレームを、従業員クラスには現場で価値向上につながる実践的な快適で心地よいサービスの提供の仕方を、地域の子供たちには観光セクターに対して親近感を抱いてもらえるような観光セクターでの職業体験を受けられる機会提供を検討している。

表 4-40 サービス・ホスピタリティのパイロット・プロジェクト

プロジェクト名	観光サービス研修プログラム「観光塾」の実施			
実施場所	ペトラ地域の6つの地域コミュニティ			
プロジェクト費用	〇〇JOD (ワーキンググループと精査中)			
実施スケジュール	主な活動	2022	2023	2024
	商品企画のパイロットプロジェクトに基づいた研修計画策定			
	契約・調達			
	研修実施			
	研修教材や映像制作			
実施内容の詳細	<p>このプロジェクトは、「商品・開発」パイロットプロジェクトの実施を通じて実施される。 ※内容は「商品・開発」パイロット・プロジェクトに応じてカスタマイズする。</p> <p><b>観光ビジネスに関する技術や知識を習得する。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 観光ビジネスの基本 (①商品、②マーケティング、③プロモーション、④価格、⑤販売・流通) を理解する。</li> <li>2) 観光商品・サービスの重要性を理解する (観光商品の①ストーリー性、②独自性、③品質について理解する。 ①サービスの定義、②お客様の4つの期待、③サービスの質、④サービスを生み出す3つの資産、⑤サービス品質の特徴、⑥サービス品質を構成する6つの要素、⑦サービス品質チェックリスト、⑧サービス品質教育、⑨サービス品質管理)</li> <li>3) 観光客を迎えるための基礎知識 (①安全、②安心、③衛生) について理解する。</li> <li>4) サービス品質に関する基礎的な知識 (次ページ参照) を理解する。</li> <li>5) 観光人材の役割と責任 (①報告・連絡・相談、②正確な運営、③地域全体のセールスマンとしての役割) を理解する。</li> </ol> <p>本プロジェクトでは、ペトラ地域以外でも、ジェンダーバランスに配慮した研修を実施し、自己研修用ビデオも作成する。</p>			



## 第1期業務完了報告書

第2期においては上記計画に基づき、パイロット・プロジェクトの実施及びモニタリングを実施し、観光マスタープランや戦略計画の改善策の検討等を行う。

### 4-8 マスタープランのとりまとめに向けた今後の留意点

第2期においてマスタープランを最終化していくにあたって以下の点に留意して活動に当たっていくこととする。

- ・各戦略計画を時間軸（長・中・短期/季節・終日）と対象エリアで関連づけて可視化する。
- ・ヨルダン内の産官学の観光関係者との合理的かつ有機的な連携体制の構築
- ・各戦略計画に遂行にあたってサステナビリティを推進する活動計画の提案・策定
- ・各戦略計画とKPIの関連づけとKPIを可視化するデータソースの特定
- ・パイロット・プロジェクトの詳細実施計画・予算策定と実施体制の整備
- ・バリューチェーン毎で大切にする基本方針の内容精査
- ・PDTRA、他ドナー、他省庁推進のProject情報の収集と継続整理
- ・各戦略計画におけるペトラ地域の女性の参画促進につながる活動計画の提案・策定
- ・中東地域で高まる観光セクターの労働者不足課題への対処（サウジアラビアの台頭）

## 5章 現地での会合・セミナー・研修を通じた技術移転の活動

### 5-1 概要

第1期においては第1回合同調整委員会を2021年6月、9月、2022年5月、9月に、第1回セミナーを2021年9月に実施をする計画であったが、業務の進捗及びC/Pとの協議の予定であった。しかしながらコロナ禍の為、対面会議開催の自粛や調査が思うように進まず、下記の開催結果となった。4回のセミナーやフォーラムへの参加機会を通じて、本プロジェクトの取り組みや調査結果をヨルダンやペトラの関係者の方々や住民の方々に共有する絶好の機会となった。

表 5-1 第I期で参加・実施したセミナーや委員会

時期	参加セミナー・会議
2021年 9月29日	第6回ワジのフラッシュフラッドに関する国際シンポジウム 6th ISFF2021 - INWRDAM @ワディ・ムサ
	フラッシュフラッド（鉄砲水）に関する国際セミナーで本プロジェクトの説明を実施。
2021年	第1回合同調整委員会（第1回JCC） @アンマン
	プロジェクトのワークプランやアウトライン、専門家のベースライン調査結果に関する説明をPDTRAと専門家合同で実施し、JCCメンバーからは遺跡保護の重要性、ペトラ地域コミュニティとの連携が重要であること、一方で連携の難しさ等を含め大変有用なインプットを得た。詳細は表5-2の通り。
2022年 1月19日	第1回ペトラ観光コミュニティ対話 @タイベ
	プロジェクトのワークプランやアウトライン、専門家のベースライン調査結果に関する説明をPDTRAと専門家合同で実施し、ペトラ地域やヨルダンも含む観光関係者やJCCメンバーから大変有用なインプットを得た。
2022年 9月11日	第2回合同調整委員会（第1回JCC） @フェアモントホテル
	マスタープランの第一稿（ビジョン、基本方針、KPI、戦略計画、活動計画）についてPDTRAと専門家からJCCメンバーへ説明し、JCCメンバーから大変有用なインプットを得た。

### 5-2 第6回ワジのフラッシュフラッドに関する国際シンポジウムへの参加

開催日時： 2021年9月29日・30日

場所： ペトラゲストハウス（ワディ・ムサ）

第6回フラッシュフラッド（鉄砲水）に関する国際セミナー（6<sup>th</sup> ISFF）がワディ・ムサで開催された。PDTRAからの要請で齋藤副業務主任が団を代表して、本M/Pプロジェクトの紹介及び観光危機管理に関わる説明補足を加えたプレゼンテーションを実施。翌日にはペトラ遺跡公園内フラッシュフラッドに焦点を当てた視察に参加。

### 5-3 合同調整委員会（以下：JCC）について

#### 5-3-1 第1回合同調整委員会について

第1回JCCにおいて、JCCの常任メンバー、オブザーバーについて、JCC参加メンバーとなる合意を得た上で、本プロジェクトの枠組みについて合意した。また、ベースラインサーベ

## 第1期業務完了報告書

この結果をヨルダン側にフィードバックし、今後、ペトラの観光開発マスタープランを策定していく上でのペトラ地域の課題と可能性について専門家より共有した。

参加者： 合計 29 名（53 名の招待：PDTRA・JICA 含む）

実施事項： プロジェクト概要の説明

調査結果をプレゼン資料に基づいて各専門家から発表

### <実施内容>

開催日時： 2021 年 11 月 18 日 09:00-11:30

場所： Geneva Hotel（アンマン市内）

議長／ファシリテーター： PDTRA スレイマン長官

参加メンバー： 32 名（ヨルダン側：29 名／日本側：14 名）

パーマネントメンバー： 12 団体（下表 5-2）+1 個人

表 5-2 第 1 回合同調整委員会メンバー

No.	JCC メンバー
1.	Ministry of Tourism and Antiquity (MoTA)
2.	Department of Antiquity (DoA)
3.	Jordan Tourism Board (JTB)
4.	Jordan Inbound Tour Operator Association (JITOA)
5.	Petra National Trust (PNT)
6.	United Nations Educational Science and Cultural Organization (UNESCO)
7.	World Bank (WB) 欠席
8.	European Bank of Reconstruction and Development (EBRD)
9.	Jordan Hotel Association (JHR)
10.	Mr. Eid Nawafleh (Representative from Private sector in Petra) 欠席
11.	Petra Development & Tourism Regional Authority (PDTRA)
12.	Japan International Cooperation Agency (JICA)
No.	オブザーバーメンバー
1.	Embassy of Japan
2.	European Investment Bank (EIB)
3.	United Nations Development Programme (UNDP)
4.	Jordan Restaurant Association (JRA)

M/P 作成の上で留意すべき事項として、JCC メンバーから下表 5-3 記載のコメントがあった。

表 5-3 JCC メンバーからの意見や提案のインプット

1. 地元コミュニティの期待を考慮することの重要性。
2. 公園内の非公認ビジネスは、6つのコミュニティとの現実的な対話を通じ管理すべき。
3. ホテルの部屋数不足が、滞在日数を増やすための重要な要因である可能性がある。
4. 公園内の危機は、自然災害だけではなく、非公認のビジネスや特定の地域住民の観光客に対する態度によって引き起こされる日常的なトラブルである。
5. 観光業の雇用が社会的に低い地位にあるという地元の人々の意識変革の必要性。
6. ペトラにおける DMO の設立は、官民連携 (PPP) の下で検討すべき。
7. 関係者間のオープンなコミュニケーションの重要性。
8. プロジェクトの一貫性とドナー間の連携によるプロジェクト重複回避。
9. 「持続可能な観光」の実現にむけた INSTO や GSTC などの国際的な持続可能な観光フレームワークの有効性。
10. ペトラ地域では、施設やサイトの改善、旅行者との旅行前・旅行中のコミュニケーションなど、「アクセシブル・ツーリズム」の要素を取り入れることの重要性。
11. 教育と観光の関係の重要性、特に観光セクターの重要性や国内観光の拡大について意識を高めるための学校の遠足や課外授業との連携。
12. MICE ビジネスなど、閑散期の観光を促進・発展させる重要性。
13. ペトラの無形遺産をストーリーと連携させ活用することの重要性。
14. ペトラ観光の恩恵は6つのコミュニティすべてに行き渡っており、協力の度合いによって収入やシェアに格差があること。
15. 観光による間接的な雇用の創出と人の流れによるペトラ地域の安定。
16. ユネスコ世界遺産に登録されているペトラ遺跡の保護の重要性。
17. ペトラ観光の中核拠点であるペトラ博物館の振興。
18. 観光客の観光ルートを多様化し、シークの混雑を回避するとともに、公園外の観光地・体験への訪問の促進。
19. 地域の問題を力づくで解決するのではなく、最終的な決定を下す前に、継続的な対話を行い、代替案を提示することの重要性。
20. 持続可能性（特に児童教育と労働、動物福祉、気候変動）に関する優先的な取組。
21. 訪問者の現状は、70%が高齢者であり、80%が旅行代理店やランドオペレーターを通じてペトラへの旅行を予約していることの共通認識。
22. 既存のガイドライセンス制度を尊重しつつ、特定の分野に特化したペトラのローカルガイドを提供する枠組みを慎重に設計する必要性。
23. バッファゾーンにおける新たな施設の開発（ペトラの観光を拡大するためのリトルペトラなど）は、周辺環境に配慮して実施する認識。

## 第1期業務完了報告書

### 5-3-2 第2回合同調整委員会について

第2回 JCC において、JCC メンバー、オブザーバーよりペトラの観光開発マスタープラン（第1稿）およびパイロット・プロジェクト内容や実施地域について合意を得た。

今後、参加メンバーからのインプットをマスタープラン案に反映する。

#### <実施内容>

- 開催日時： 2022年09月11日（日） 10:30-13:30
- 場所： Fairmont Hotel Amman（アンマン市内）
- 議長／ファシリテーター： PDTRA スレイマン長官
- 参加者： 合計 32 名（10 組織 JCC メンバー、2 名オブザーバー、PDTRA12 名、JICA9 名を含む）
- 実施事項： ペトラの観光開発マスタープラン（第1稿）の説明  
パイロット・プロジェクトの内容や開催地域の説明
- 配布資料： ペトラ観光計画第1稿（ANNEX C）の資料に基づいて実施。

表 5-4 第2回合同調整委員会メンバー

No.	JCC メンバー
1.	Ministry of Tourism and Antiquity (MoTA)
2.	Department of Antiquity (DoA)
3.	Jordan Tourism Board (JTB)
4.	Jordan Inbound Tour Operator Association (JITOA)
5.	Petra National Trust (PNT)
6.	United Nations Educational Science and Cultural Organization (UNESCO)
7.	World Bank (WB) 欠席
8.	European Bank of Reconstruction and Development (EBRD)
9.	Jordan Hotel Association (JHA)
10.	Mr. Eid Nawafleh (Representative from Private sector in Petra) 欠席
11.	Petra Development & Tourism Regional Authority (PDTRA)
12.	Japan International Cooperation Agency (JICA)
No.	オブザーバーメンバー
1.	Embassy of Japan
2.	European Investment Bank (EIB)

表 5-5 第2回 JCC で M/P 作成に当たって留意すべきポイント

発言要旨	
1.	マスタープランの構造について
1)	他ドナー計画と緊密に連携しながら、現 M/P の過不足を整理する必要がある。
2)	戦略計画とプロジェクトは明確かつ設計されているが、もう少し広範に見える。詳細なアクションが必要である。
3)	いくつかのプロジェクトが未実施のまま残るのを避けるため、PDTRA や JICA が負担するプロジェクト予算や費用・役割を明確に定義する必要がある。
4)	マスタープランは、持続可能性と遺産保全の概念/詳細について考慮するべきである。
5)	国内外の競合する観光地と比較して、ペトラの独自性を強調するべき。
2.	マスタープランの5つの戦略的プログラムについて。
1)	EBRD は PDTRA に対し、全セクター（特にインフラ）において継続的な支援を行う意向。
2)	JTB は PDTRA に対し、ペトラに2泊以上販売するオペレーターにインセンティブを与えることで、ペトラの宿泊数を増やすための支援を行っている。
3)	ペトラで進行中のいくつかのプロジェクトを支援する投資家を誘致するために、ファイジビリティスタディ（採算性調査）を準備する必要があること。
4)	長期滞在にむけ、観光商品の多様化を進める必要がある。
5)	ペトラのブランディングは、JTB のヨルダン全体のキャンペーン「Kingdom of time」との整合性を取る必要がある。
6)	MICE 開発については最低 2,000 人が収容できる施設整備を検討する必要がある。
7)	ペトラのホテル、レストラン、ガイドに対し、接客や対応スキル研修を含むべき。
8)	輸入土産品を減らすため、ペトラの地元手工芸品生産者を支援・奨励する必要がある。
9)	持続可能性と気候への影響分析に特別な注意を払う必要がある。（EBRD/EIB）
10)	ユネスコはこのマスタープラン・プロジェクトを支援する意思がある。
11)	USAID が支援するバックゲートから正門のあるビジターセンターまでの輸送計画について、USAID と JICA のチーム間で協働していくべきである。

## 第1期業務完了報告書

### 5-4 ペトラ観光コミュニティダイアログ (Community Dialogue) の開催

ペトラ地域の観光関係者に対して、本プロジェクトの内容及び JICA 専門家チームのベースライン調査内容第1回セミナーとして Petra Tourism Community Dialogue (以下 Dialogue) の開催を通じ、11月に開催された第1回 JCC で合意・確認した内容を、ペトラ地域の観光セクターのステークホルダーと共有・議論(下表 5-2)し、M/P 策定作業の一部を反映した。

<実施内容>

- 1) 開催日時：2022年1月19日 09:00 ～ 13:00
- 2) 場所： ハヤットザマンホテル@タイベ (ワディ・ムサ市内から車で15分)
- 3) 参加者： 合計29名 (53名の招待：PDTRA・JICA含む)  
※雪の為、参加者が急遽少なくなった。1組織から複数参加あり。

表 5-6 ペトラコミュニティダイアログ参加者

ペトラコミュニティダイアログ参加者	
アンマンからの参加組織	
	Department of Antiquities (DOA)
	Jordan Inbound Tour Operation Association (JITOA)
	Jordan Society of Tourism & Travel Agents (JSTA)
	Petra National Trust (PNT)
	Department of Statistics
	European Investment Bank (EIB)
	European Bank of Reconstruction and Development (EBRD)
ペトラ地域からの参加者	
	Petra Marriott Hotel
	Why Jordan
	Nabatean Capital
	Hotel association
	Tour guides
	Horse association
	Petra Pottery Association

- 4) 実施事項： プロジェクト概要の説明

調査結果をプレゼン資料に基づいて各専門家から発表

ペトラの観光に関わるステークホルダーを総称して議論プラットフォームを形成していきたいとの意思を含め「ペトラ観光コミュニティダイアログ」の名の下、地域コミュニティを代表する方々だけでなく、ペトラ観光に関わるステークホルダーにご参加を頂梓組みで参加者の枠を設定した。事業者を除くペトラの地域からのご参加者はタイベ地域の陶器組合の参加に留まり、地域毎の特色などを把握するまでの深い議論素材を集める事に限界があった。

参加された方の発言については、第一回目ということもあり、コミュニティベースのどの組織を呼びかけするのかについては PDTRA の意向を踏まえた点もあり、6つのコミュニティの参加を必須としたもの、その参加を確約する所まで要請ができなかった点は、今後の観光マスタープラン策定において留意して取り組むべき点である。発言については、発表側も参加者側も突出した発言を遠慮する傾向もあった。

表 5-7 ペトラコミュニティダイアログでの専門家・参加者からの発言要旨

観光地管理・危機管理・R&D：大原専門家より発表
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ペトラで目指すサステナブルツーリズムの定義は何か？</li> <li>・ 混雑回避の手法／公園内と公園外のバランスをどうとるか？</li> <li>・ 増収の手法（泊数の増加、アル・ウーラ等ハイエンド施設開発・）の検討</li> <li>・ 主要なマーケットの特定根拠精査</li> <li>・ “Made In Petra” ブランドの重要性（域内調達率UP、地元 Identity・価値形成）</li> <li>・ 6つの地域の人たちをどのように包摂するのか？（規制と包摂）</li> <li>・ ペトラの6つのコミュニティの能力（観光、農業）に合った施策実施の必要性</li> <li>・ 6つのコミュニティ（Informal Business を含む）の包摂性を目指す姿のデザイン</li> <li>・ ペトラのキャリング・キャパシティの指標として、特に「水資源」は重要。</li> <li>・ 公共サービスが旅住共に公平にアクセスできる視点の重要性</li> <li>・ ナバテア時代の棚畑や還流トンネルなどの改善と組み合わせた治水対策検討</li> <li>・ ナバテア時代の伝統的な治水施設の機能の科学的、技術的検証の必要性</li> </ul>
ビジネス関連：谷村専門家より発表／参加メンバーから質問や提案あり
<p>ペトラ地域の観光ステークホルダーからの要請は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ MICE やコンベンションなど、ビジネス関連の顧客拡大</li> <li>・ 地域コミュニティや女性、障害者の人々の包摂性促進</li> <li>・ 地域コミュニティへのホスピタリティ研修実施</li> <li>・ 文化遺産観光（Cultural tourism）を中心に据えるべき</li> <li>・ ハイキングやトレッキングなどのアドベンチャーツーリズム（AT）の推進を</li> <li>・ AT 対象は、（比較的小規模市場）は若者層に限定される。</li> <li>・ 地域の魅力、資産を生かし文化、自然を軸とした高付加価値ツアー開発</li> <li>・ PDTRA の着地側での商品の開発、新しい魅力発見への傾注</li> </ul> <p>以下の課題を参加者と共有した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の人々の観光業に対する信頼性の低下による働き手確保の難しさ</li> <li>・ 外国語などの言語能力の向上</li> <li>・ SMEs 向けデジタルマーケティングツール活用スキルの向上</li> <li>・ メディアを惹きつける写真や映像の制作</li> <li>・ 多様な市場への分散的なアプローチか、ある特定市場への統一的なアプローチか</li> <li>・ JTB（マーケティング・プロモーション）と PDTRA（商品造成・オペレーション・サービス）の役割分担の整理</li> </ul>

## 第1期業務完了報告書

### 5-5 日本への招聘と研修

訪問箇所は、ペトラ観光計画の策定及び実施において、有用である官民（住民も含む）連携をもって持続可能な観光地経営を進めている地域や、地域住民が実践的に観光に包摂されている地域の訪問、また、今後ペトラ・ヨルダンの観光において連携を進めていくパートナーとして有効であると思われる観光・旅行業界団体等とのネットワーク形成等に留意して提案している。招聘1回、研修2回の合計3回を実施する枠組みと招聘条件について確認した。

#### (1) 招聘

日程： ヨルダン発 2023年3月9日（木）～ヨルダン着 20日（月）

行程： 東京

候補者： スレイマン長官、ビラル PAP 担当コミッショナー、

ワディ・ムサ地区の国会議員（MP）、

ヨルダン観光大臣（H. E. Nayef Al-Fayez）

その他： 本国が発信しているコロナ感染対策（水際対策、ワクチン証明書等）について説明して合意を得た。

JICA が現行適用している受け入れ条件を説明し、合意を得た。日程は ANNEX E の通り。

2023年3月の招聘研修のプログラム案を以下の通り提示し、現在のところ特に留意点はない旨、確認をした。今後、JICA 本部との確認を踏まえて手配を進めていく。

#### (2) 研修

研修日程については招聘内容を踏まえて 2023 年秋と 2024 年春でそれぞれ開催する方向で議論を開始した。

## 6章 留意事項・業務実施運営上の課題・工夫・教訓

### 6-1 特記仕様書で指摘された留意事項への対応について

#### 6-1-1 ヨルダン側の能力開発支援および自立発展性の重視

ワーキンググループを形成してプロジェクト活動を通じた PDTRA 及びペトラの観光関係者が観光開発にかかる情報収集・分析、データ管理等の実務的な知識・手法や、観光地管理全般や文化遺産等の保全・保護に配慮した観光開発にかかる専門的な知見・技術を学び、ペトラおよびヨルダンにおける観光開発を継続的に担う上で有効な能力の向上につながることを心がけた業務を推進している。しかしながら担当者や担当部門によって意欲や業務繁忙などに相違があり、PDTRA 及び民間セクターにおいて研修機会を十分にとっていくことへの管理者や経営者の理解を得るべく専門家からも働きかけを行うことが重要である。

第2回 JCC 開催に向けて作成してきた戦略計画やパイロット・プロジェクトについては、内容やスケジュール、開催地域などについてヨルダン側のワーキンググループのメンバーと常に協働作業により行い、ヨルダン側のイニシアチブを醸成すること機運も醸成されつつある。

プロジェクトを通じた地域住民への裨益度が明確にできるようなデータ収集については2022年3月～7月に Visitor Survey を実施している。情報についてはPDTRA と確認の後、第2回 JCC 及び第2回ペトラ観光コミュニティダイアログにて計画している。

ベースライン調査及びエンドライン調査において住民生計調査についてはPDTRA にて2021年5月～6月に6つのコミュニティに対して実施をしているが、同結果については採算の督促をしているものの専門家チームへの提出・共有に至っていない。2022年8月時点においてもビラル遺跡公園担当長官に対して依頼を上げている。同結果が入手され次第、ベースライン調査の更新を行いながらビジョン、基本方針、戦略計画における主要目標などの調整を実施することとしたい。

観光セクターにおける女性の参画については継続してデータを把握していくこととする。業種別では、ホテルにおいてはフロント、セキュリティや部屋清掃といった業務に携わっている。地域の工芸品や製品の販売業や、ホームビジットやホームクッキング体験においては女性の参画が目立つ。また、人前で女兒が舞踊を披露することもあった。一方でレストラン業については女性が働いている姿はアンマンも含めて観察したことはないが、遺跡公園内で紅茶を提供についてはベドゥの女性が携わっているケースも多く、業種や部族に応じた参画促進策を考えていくことも重要だと考える。

#### 6-1-2 遺産保全・保護への配慮・貢献

UNESCO と緊密に連携を取り、ICOMOS の勧告等も把握しながら遺跡保全を最重要課題と位置付けた M/P 策定に当たっている。今後、実運用されるバックゲートが観光客にも開放されるタイミングでPDTRA はシークへの負担が減ると考えており、UNESCO を通じてペトラ遺跡の収容能力について確認をしながら M/P を注意深く策定していくこととしたい。

自然や文化などの地域資源や有形・無形遺産等を含めた、ペトラ地域の文化遺産等の保全・保護については、まだ観光商品として開発されておらず、潜在的な需要を創出する可能性が高い。ラババ等の音楽演奏は一部の観光施設や PETRA By NIGHT 等で活用されているが、無形文化遺産の保全と関連させた取り組みができていない状況にはない。また野生動植物や天文とつながるストーリーに絡めた観光プログラムの開発なども今後、パイロット・プログラム実施などを通じて適切に持続可能な観光の推進にむけて取り組んでいく必要がある。

#### 6-1-3 各アウトプットを実現するための各 WG 間の緊密な連携

第1期においては各 WG 間の連携は日本人専門家間においては緊密に連携をしたが、WG メンバー間においては十分な連携・理解に至っていない。第2期においては再度5つの価値フ

## 第1期業務完了報告書

ューズがどのように相互に関連しているかを確認した上で、それぞれのパイロット・プロジェクトが連携して進めていくか理解を深め、実践していくこととしたい。

### 6-1-4 ペトラ博物館との連携

大山専門家を配置し、本プロジェクト対象地域であるペトラ地域において、無償資金協力で建設されたペトラ博物館（2019年4月開館）があり、本プロジェクトではペトラ博物館と連携しながら活動を進めている。

観光商品開発においてはペトラ博物館の情報を軸とした水利、動植物、歴史、交易、演奏や舞踊等の無形文化遺産などをテーマとしたSIT（Special Interest Tour）の開発に大きな潜在需要があると仮説を置き谷村専門家と大山専門家が連携し、関係者と協議を進めている。また新しいトレイルの開発においてはペトラ遺跡公園のCRM部門とも連携していくこととしたい。

コミュニティとの連携においては、ペトラ地域の小学生を招いた世界博物館デーのイベント開催でSDGsへの理解促進や、発掘方法の疑似体験、ナバテア時代の推理システムを陶器で復元した実物大の水道管を使つての実例紹介、遺跡公園内に現存する床モザイクによる絵画デザイン等の体験プログラムを博物館職員と一緒に企画運営した。またイベント配られた紙パックジュース等は引率教師から分別して捨てる等の指導も行い、児童達にとっても世界基準での環境への配慮に触れる場ともなった。また博物館職員に対して熊田専門家よりSDGsと博物館の関係性についての講義も実施し、博物館活動を通じたSDGs貢献について職員の理解を深めた。6月よりはペトラ博物館の開館を22時まで開館となり、ペトラにおける夜間のアクティビティのコア施設として活用検証を進めていく。

### 6-1-5 官民協働によるプロジェクトの推進

6つのコミュニティとの対話は2022年本プロジェクトを通じて作成されるマスタープランが実効性を持つためには、PDTRA主導の下、地域で受け継がれてきた文化、伝統、生活様式といった文化資源を持続的に活用し、地域住民に裨益するような観光開発を推進する必要がある。地域住民および他関係省庁、観光関連民間事業者側からの協力・参画が求められる。専門家チームは、この点を最重要視して業務に当たってきた。調査を開始した当初は、地域との直接的な対話機会を持つことコミュニティの方々との対話についてはペトラ地域の観光事業に関係の深い陶器組合や手工芸組合、ラジフやドラガの地域事業者の訪問を重ね、PDTRAの理解を得ながら2022年3月には地域代表者を集めた地域課題に関する6つのコミュニティの代表者との対話を開始することができた。観光コミュニティの代表者ヒアリングを通じて各コミュニティ共に高い意欲があることを把握したが、6つのそれぞれの地域特性を踏まえた戦略的にポジショニングして検討していくことも重要だと考える。一例としては6つのコミュニティにおいてもペトラ観光の玄関口となっており観光客で混雑しているワディ・ムサ地域や遺跡公園のバックゲートつながり雇用による経済的な享受があるウムサイフン地域といった「観光中心地コミュニティ」、リトルペトラやヘリテッジビレッジの開発に伴い観光客向けの公共交通サービスが提供されるベイダ地域やハヤットザマン等のリゾートが存在するタイベ地域といった「観光開発コミュニティ」である、観光中心地から遠距離に位置し、観光客にとっても住民においても移動手段が課題となるも、雄大な景色や豊かな農作物生産や昔ながらの文化が魅力のラジフ・ドラガ地域といった「地方観光コミュニティ」として、観光プログラムの運営、観光商品生産と物販、観光を支えるサービスの提供や雇用による貢献といった観点で経済効果や雇用効果を考えていく必要がある。

### 6-1-6 プロジェクトの柔軟性の確保

当初、4～5つのプロジェクトを設定することで議論をしてきたがWGメンバーとの協議を踏まえて現状は7つのプロジェクトを推進することで合意をしている。一方、前述の通りヨルダン関係者の意欲や業務繁忙にも温度差があるため、第2期が開始されるタイミングで作成するワークプランを一緒に作成することで、実践可能なプロジェクト計画を策定していくこととしたい。

### 6-1-7 COVID-19 に対する観光復興

ヨルダン全土において依然としてマスク着用によるサービス等がホテルやレストランでは実践されているが、旅行者はマスク着用の義務付けはない。一方でコロナによる観光に対する需要減を起因とする航空機の減便やサウジアラビア観光振興による国外における観光人材需要増による人材不足などの環境を踏まえた対策を考えていくことが求められる。具体的には女性、若者、シニア等が安心して観光セクターで働くことができる環境づくりは早急に機運醸成から早急に取り組む必要がある。

また旅行会社や海外ツアーオペレーターが観光地を知る機会として重要なファムトリップや視察等についてもコロナ禍による減便や感染対策などで渡航することが困難になることも予想される。対策としてはオンラインツアーで活用できる、高画質の映像や360度カメラなどの画像を活用した販売促進素材の開発による代替機会を創出等の取り組みも他ドステーションの動静を見ながら検討していく必要がある。

### 6-1-8 現地リソースの有効活用

観光開発に関連する詳細な現地事情の把握や、ヨルダン側関係機関との効果的な連携関係の構築を図る上で、現地リソース（コンサルタント、NGO、大学等）とは有効に連携している。具体的にはペトラカレッジやアモンカレッジ、ペトラナショナルトラストやペトラ地域の手工芸・陶器組合、ガイド協会等の優秀な人材と連携した取り組みを進めていくことを方針として活動を進めている。

### 6-1-9 事業開始時期および期間

プロジェクト開始時期においてはデルタ株などにより5月の渡航が中止になるなどの状況もあった。また渡航帰国後の隔離も2週間と長く、遠隔業務や団内で要員連携をしながら業務を進めてきたが、一部追加渡航を要請して第1期期間内の業務完了の予定である。

### 6-1-10 他ドナーとの連携および棲み分け

ペトラ地域では、様々なドナー機関が観光関連の協力を実施、または検討しており、UNESCO、USAID とは緊密に連携をしながら M/P 策定を実施している。これまでコロナ禍で観光案件プロジェクトが活発ではなかったが、今後急速にスイスやカナダ、UNDP や欧州系ドナーの動きが加速する可能性もある。アンマンでの滞在などを適宜増やして情報収集に当たる体制も考えていくべきだと思慮する。その意味においても第2回 JCC において本 M/P 策定がペトラ観光に関わるドナーを含む関係者が誰でも参加できる開かれたプラットフォームであることを共通認識として持てたことは大変大きい。

## 6-2 業務実施運営上の課題・工夫・教訓

### 6-2-1 コミュニケーションについて

#### (1) 地域コミュニティとのコミュニケーション

本プロジェクトは英語でのコミュニケーションを基本とした体制を組んでいるが、プロジェクトを推進していく中で、地域コミュニティや地域住民との深い対話が重要になってくる。また、地域に裨益するプログラムづくりや、地域の推進には英語が話せる方だけのコミュニケーションだけでアラビア語しか話せない地域住民の皆さんとのコミュニケーションも重要になってくる。第2期では地域で連携するアラビア語/英語が堪能なスタッフを通じた深いコミュニケーションを取っていく必要がある。

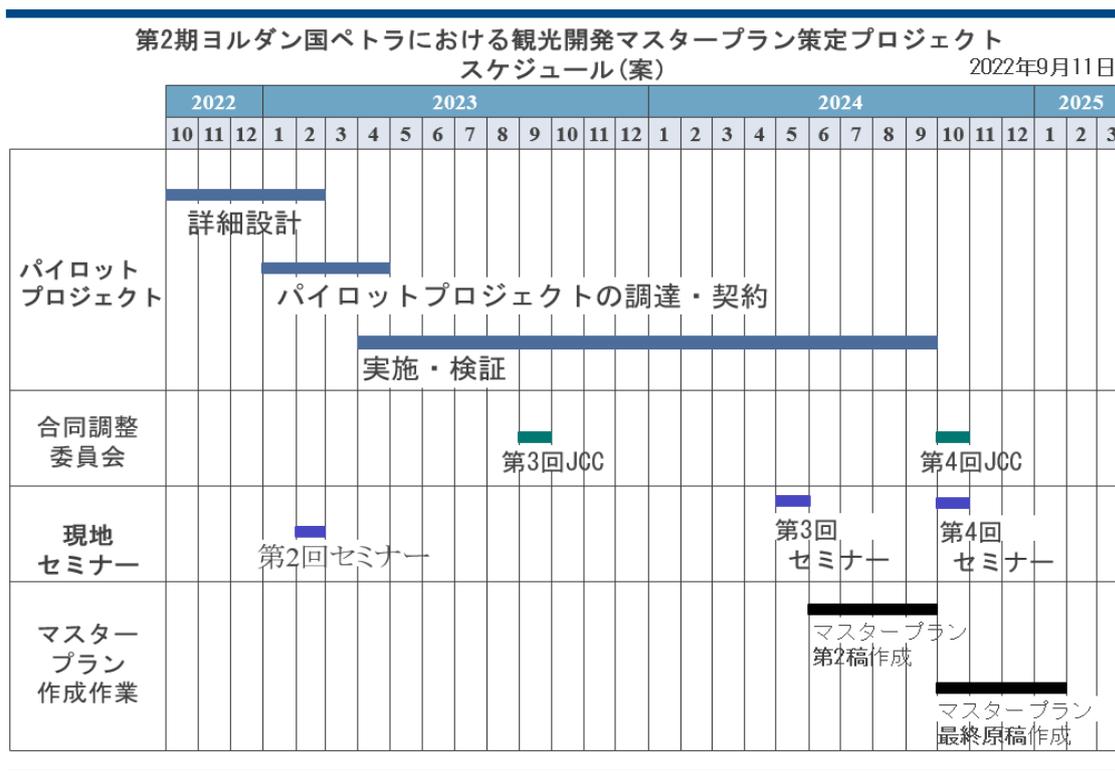
#### (2) C/P や WG リーダーとのコミュニケーション

第2期のパイロット・プロジェクトをスムーズに推進していく上で、定例的なミーティング設定等をリモート対話も含め、各バリューチェーンのプロジェクトを進めていく専門家が策定し、C/P や WG メンバーと連携していくことも検討していくこととしたい。

## 7章 今後の案件実施スケジュール

第2期のスケジュールについて PDTRA 及び JCC メンバーと以下の通り共有した。

第2期ワークプラン提出	2022年10月
パイロット・プロジェクト実施計画設計開始	2022年10月中旬
第2回セミナー（パイロットのキックオフ）	2023年2月 50名程度
パイロット・プロジェクト契約開始	2023年1月
パイロット・プロジェクト実施・検証開始	2023年4月～2024年9月
第3回セミナー開催	2024年5月 80名程度
ペトラ観光開発 M/P（第2版）の作成開始	2024年6月
ペトラ観光開発 M/P 案（第2版）の提出	2024年9月
第3回合同調整委員会開催	2024年5月
ペトラ観光開発 M/P の最終版の作成開始	2024年10月
第4回合同調整委員会開催	2024年10月
第4回セミナー開催	2024年10月 200名程度
ペトラ観光開発 M/P の最終版の提出	2025年1月



出典：共同企業体作成

図 7-1 第2期スケジュール(案)

以上

## ANNEX

### ANNEX A：作業計画等

1. 業務フローチャート
2. 業務人月表
3. 調査用機材実績（引渡リスト含む）

### ANNEX B：現地調査議事録

1. 第1次現地調査（2021年5-6月実施）
2. 第2次現地調査（2021年9-10月実施）
3. 第3次現地調査（2021年11-12月実施）
4. 第4次現地調査（2022年1月実施）
5. 第5次現地調査（2022年3月実施）
6. 第6次現地調査（2022年5月実施）
7. 第7次現地調査（2022年6-7月実施）
8. 第8次現地調査（2022年9月実施）
9. 第1回合同委員会議事録（2021年11月実施）
10. 第2回合同調整委員会議事録（2022年9月実施）

### ANNEX C：ペトラ観光マスタープラン第1版

### ANNEX D：遺跡公園内訪問者実地調査

1. 質問票 英語 / アラビア語
2. 調査レポート（英語）

### ANNEX E：招聘旅程



