

# インバウンドコラム

## 観光地キャンペーン ケーススタディ

### COVID-19 禍 困難な時のデスティネーションマーケティング戦略

京都・嵐山が新型コロナウイルスによる観光客減少を逆手にとった「スイてます」キャンペーンを展開していると、2月18日米国のCNN トラベルが取り上げています。普段は観光客があふれる京都嵐山の各名所の写真の「#人いない(#nopeople)」や「#ナウしか(#nowisthetime)」などユーモアをたたえたコメントを英訳して紹介しています。同キャンペーンを展開した嵯峨嵐山おもてなしビジョン推進協議会の広報担当者は「嵐山は近年、台風や水害など様々な災害に見舞われました。そして今度は新型コロナウイルスです。それでも、前を向かないと」とコメントしています。(参照※1、図1)

図1

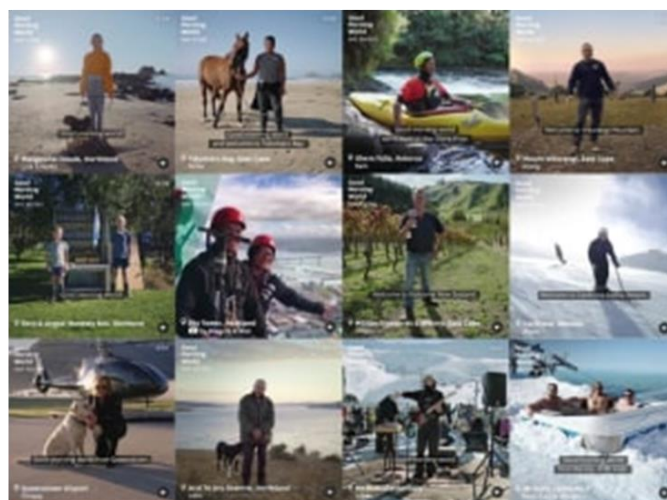


出典元: 嵯峨嵐山おもてなしビジョン推進協議会Twitter via CNN Travel

オーストラリアの AdNews は、2 月 4 日、ニュージーランド観光局の最も成功した事例として、「Good Morning World」シリーズとそれに続く観光促進施策を紹介しています。オーストラリアからのニュージーランドインバウンド増を目指し、2019 年 6 月 16 日から毎日 365 日、風光明媚なニュージーランドの風景を背景に、一般のニュージーランド人が登場し「おはよう！今日は～をする予定なんだ。あなたもよい一日を！」という動画を 1 本ずつアップしていくものです。このユーザー生成コンテンツを活用したキャンペーンは、美しい映像と登場するキウイ(ニュージーランド人の愛称)たちの魅力で大好評を博し、開始から 5 ヶ月間で SNS 検索が 1500%増加するなど、オーストラリア人のニュージーランド旅行へのモチベーションアップに大きく貢献していました。(参照※2、図 2)しかし、オーストラリアが山火事という大災害に見舞われている

時、ニュージーランドでもホワイト島の噴火という自然災害に見舞われていました。2019年12月には21名の死者も出ました。その時、ニュージーランド観光局は大成功中の「Good Morning World」キャンペーンを即座に一時停止。噴火発生から1週間後のメモリアルデーに、災害に見舞われた人々へ向けて支援のメッセージを送りました。Tiaki(ニュージーランドの先住民マオリの言葉で「環境や人々を守る」という意味)と名付けられたキャンペーンが伝えるメッセージは、ニュージーランドへ旅する人へ、気候変動への警鐘と、ニュージーランド固有の自然を保持し、次世代へ引き継ぐために旅行者ができることを伝えています。そして、ニュージーランドの全ての文化を尊重して欲しいとも。ニュージーランド観光のマーケティングディレクター、プロディ・リードさんは「観光庁として、我々は災害に見舞われた地域の復興を助け、支援する責任があります。観光地を広報する者は、その観光地とそこに住む人々をケアする責任があるのです。そして、その土地を訪れる旅行者へ、その土地の痛みを知ってもらい、守り育ててほしいことを伝える責任があります。」と語っています。(参照※2、図3~5)暗いニュースばかりのなか、嵐山のキャンペーンでは、クスリと笑わせてくれました。ニュージーランド観光局の「Good Morning World」シリーズから「Tiaki」キャンペーンへの一連の動画を見ると、あたたかなキウイの心意気にふれたようで、じんわりと涙がこじみしました。世界的に感染が拡大し、収束時期が見えないCOVID-19禍ですが、収束後を見据え、観光業の復興を願い、旅行者のこと、観光地コミュニティのこと、旅行事業者自身のこともよく配慮した、三方良しの情報発信が求められているのではないのでしょうか。

図2



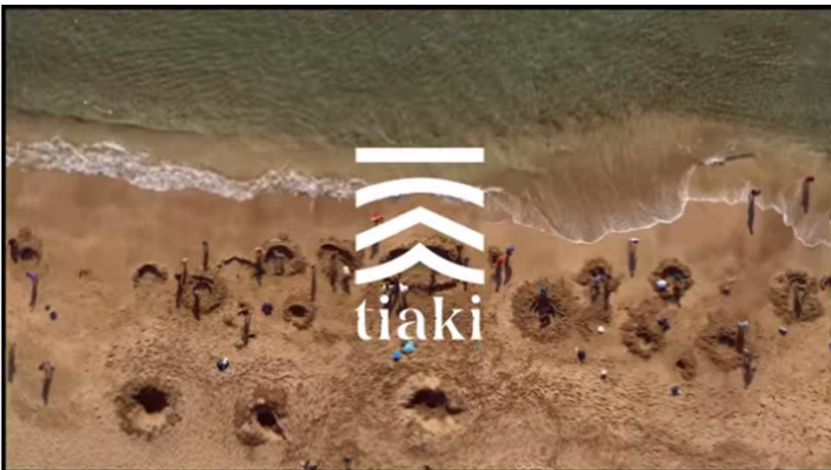
出典元: NZ観光「Good Morning World」キャンペーン via AdNews

図4



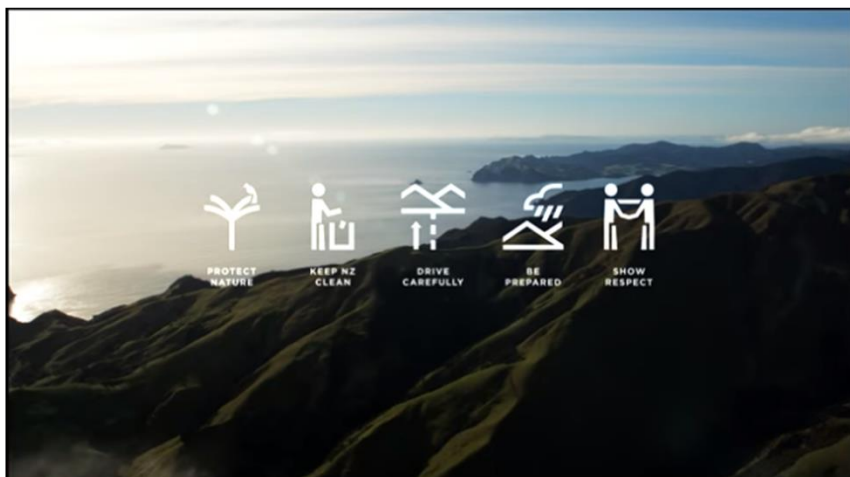
文化の尊重 出典元: NZ観光 via AdNews

図3



Tiakiはニュージーランドの先住民マオリの言葉で「環境や人々を守る」という意味 出典元: NZ観光 via AdNews

図5



ニュージーランド観光の際に注意してほしいこと 出典元: NZ観光 via AdNews

※1 スイテます京都 | CNN Travel

<https://edition.cnn.com/travel/article/coronavirus-japan-kyoto-empty-tourism-campaign-hnk-intl/index.html>

※2 NZ 観光で最も成功したキャンペーン - AdNews

<https://www.adnews.com.au/news/tourism-new-zealand-s-highest-performing-campaign>