

政策研究レポート

続・大会「成功」のカギを再考する

～平昌大会を参考に東京大会に向けた取組を考える～

日本2020戦略室 主任研究員 本橋 直樹

日本2020戦略室 研究員 渡邊 倫

1. はじめに

2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会開幕まで、いよいよあと2年を切った。7月に入ってから、聖火リレーや競技日程、チケット販売に関する情報の発表や競技会場の整備状況の公開等が立て続けになされ、大会に向けた関心が一気に高まった感がある。一方で、暑さや交通混雑、テロ等、大会に向けての懸案事項等もしばしばクローズアップされている。いずれにしても、大会までは「まだ」約2年の時間が残されており、大会の成功に向け、様々な方面で、より一層の準備・対策が求められる。

さて、改めて言うまでもないことであるが、大会の「成功」は人や組織、立場等によって視点や尺度が全く異なる。例えば、世界中の多くのTV観戦者にとっては、自国または覇国の国の選手の活躍ぶりが大会の評価に大きな影響を与える。開催国の政治・行政の視点では、レガシーを含めた大会関連施策の浸透度合い等が大きな尺度になると考えられるし、経済の観点では大会開催による波及効果がいかほどのものとなるかが、最大の関心事項となる。

筆者らは、2016年のパラリンピック・リオ大会の現地調査を実施し、リオ大会については、大会前後は様々な不安や課題が山積みであったものの、少なくとも大会期間中に限っては、非常に円滑かつ熱気に包まれた運営がなされ、「成功」と評価するに相応しい状況であったと結論づけた。そして、「取捨選択」「連続性」「ホスピタリティ」がリオ大会を「成功」に導いた重要なキーワードであり、東京大会においても、これらはしっかりと検討すべき事項であるとの論を展開した¹。

本年2～3月に平昌で開催された冬季オリンピック・パラリンピック大会も、大会の円滑な開催・運営という点では、リオ大会に似たところがあったように感じる。すなわち、開幕前は会場関連施設の建設遅れ等がしばしば懸念材料として取り上げられ、開幕直前直後は、厳しい気候やノロウイルスなど少なからずトラブルも発生したが、こちらも終わってみればまずまずとの評価も散見されていた(もちろん、日本選手団の活躍が我が国における好印象の形成に大きく影響していたであろうことは間違いないと考える)。

そこで、本稿では、当社の自主調査として行った平昌大会の現地調査を通じて印象に残った点をいくつか紹介するとともに、東京大会の「成功」に向けて、参考としたい点について考察を行う。

¹ 詳しくは次のレポートをご参照ください。当社政策研究レポート『大会「成功」のカギを再考する～オリンピック・パラリンピック東京大会開幕まで残り1000日弱～』<http://www.murc.jp/thinktank/rc/politics/politics_detail/seiken_171122.pdf>

2. 平昌大会の会場で印象に残ったこと：2018年2月の当社自主調査から

当社では、東京大会の円滑な運営等に資する情報の収集を目的に、2018年2月17日～20日の4日間の日程で、冬季オリンピック平昌大会の現地調査を実施した。本節では、その際に現地で印象に残った点についていくつか紹介をする。

(1) 観戦客などへの対応の様子(ボランティア及び多言語対応)

ボランティアの活躍

平昌大会(オリンピック・パラリンピック)においては、約22,000人の大会ボランティアが競技会場や選手村、主な交通機関などにおいて大会運営のサポートを行い、また約2,200人の都市ボランティアが周辺の交通拠点や観光地・ライブサイトなどで観光・交通案内を行ったとされている²。大会ボランティアについては、16歳～88歳までの幅広い年齢層が参加し、また外国人も約1,000人(12言語)が参加するなど、多様なボランティアが活躍した³。

実際、筆者らが競技会場周辺を訪れた際も、随所に多くのボランティアが配置されており、観戦客への案内や交通整理などにおいて活躍していた。ボランティアは観戦客に対して積極的に声かけをしている様子が伺え、大会の盛り上げと、観戦客が安心して過ごせる環境整備の両面において大きな役割を果たしていた点が印象的であった。リオ大会でも同様に感じたことであるが、ボランティア自身が、観戦客の案内や交通整理などの担当業務をただ「こなす」だけではなく、彼ら自身が「楽しんでいる」ことが、会場周辺の雰囲気づくりにとって非常に重要なカギとなっていたように感じられた。ボランティア自身が大会を楽しむことが、大会を大いに盛り上げるとともに、ホスピタリティの向上による観戦客の満足度向上にもつながると考える。

多言語対応の状況

リオ大会と同様に非英語圏での開催であったため、会場内外での外国語対応は特に気になるポイントであった。結論を先に述べると、ボランティアを中心にそれなりの対応と工夫はなされていたが、全体的な評価としては、残念ながら十分とは言えなかったように感じる。

ハード面については、空港、ソウルや平昌、江陵の駅、駅から会場までの歩行ルート等は、多言語案内(英語が中心であり、一部中国語や日本語も)が整備されており、特段の不便は感じられなかった。しかしながら、ソフト面、すなわち人に関して言えば、会場内で何かものを尋ねようとする、スタッフ、ボランティア等はほとんど英語を解さず、また、英語を話せるボランティアもリオ大会の様に簡単には探すことができず、不便と不安を感じた場面が何度かあった。

このような状況において、「大会公式翻訳アプリ」は言葉の問題を解消する切り札として期待され、現地でインタビューをしたボランティアに「言葉が通じない時はどうするのか?」と質問した際にも、アプリを使うとの回答が複数回あった。会場内には同アプリを開発した企業による体験コーナーもあり、筆者らもここで実際にその能力を体験してみたが、その実力は残念ながら、まだまだ改良の余地があるといわざるを得ないものであった。

このような多言語対応に関する不便・不安は、一歩会場を出るとより顕著であったように感じられた。平昌・江陵は、従来は、外国人観光客がそれほど多くない地方都市であったためかもしれないが、英語は片言であっても通じない場面が多く、たまたま現地在住の日本人に会ったり、英語の全く通じない店員が実は日本語なら分かたりするなど、「偶然」によって

² オリンピック・パラリンピック準備局(2018)「平昌 2018 オリンピック・パラリンピック競技大会視察報告」
 < https://www.2020games.metro.tokyo.jp/688bec4da2f3814d9e8e4851062a2e10_1.pdf > (2018年7月11日アクセス)

³ IOC HP. "Olympic News , PyeongChang 2018 PyeongChang 2018 The PyeongChang 2018 Passion Crew – Continuing a legacy of Games volunteering". Available at:
<https://www.olympic.org/news/the-pyeongchang-2018-passion-crew-continuing-a-legacy-of-games-volunteering> (Accessed 11 July 2018)

助けられたケースが何度もあった。

【観戦客の案内を行うボランティアの様子】(当社撮影)



【観戦客の案内を行うボランティアが使用していた翻訳アプリのデモ (GenieTalk)】(当社撮影)



(2) 交通・輸送

平昌の会場は競技毎にいくつかに分かれており、鉄道駅を降りてからこれら会場間を迷わずスムーズに移動できるかが、現地訪問前の不安の一つでもあり、かつ現地調査の観点からは興味の一つでもあった。結論としては、これらの移動は全て無料のシャトルバスによってサポートされており、それぞれの乗り場でボランティアに先行さえ告げれば、並ぶべきバス乗り場の番号を(例えば「乗り場の番号は T3!」というように)教えてくれたので、迷うことなく行き来することが可能であった。一方で、それでも、シャトルバス自体は地元の借り上げ観光バスが多く、運転手はほぼ英語を解さず、また英語による案内表示等も極めて限定的であったため、目的地につくまでは何かしらの不安を感じずにはいられなかった。

【シャトルバスの様子】(当社撮影)



(3) 関連イベントの実施

平昌・江陵の会場内やその周辺、主要交通拠点、ライブサイトなどでは、競技体験イベントや多様な文化プログラムなど、様々な関連イベントが開催されていた。そうした関連イベントの中で興味深かったものの一つに、開催都市以外の地方都市のプロモーションイベントがある。会場内には、開催都市以外の地方都市の魅力を発信するブースが設置され、各地方の観光情報や特産物、地域の伝統文化などが紹介されていた。また、江陵会場には江陵市内をはじめ周辺都市を

紹介する多言語パンフレットやデジタルサイネージなども設置されていた。

その他に、平昌・江陵の両都市がある江原道(韓国の行政区の一つ)による取組として、同行政区内の様々な地域イベント(祭など)や観光スポットを統一的な形式でパッケージとして紹介している事例もあった。各イベントやスポット自体は小規模であり、それぞれを個別に発信することは十分な訴求効果を得られないが、小規模であっても地域独自の資源をつなぎあわせ、一つのパッケージとすることによって、広く地域全体の魅力を発信していた。

このように、大会を契機に、会場周辺以外の他地域についても知名度を上げ、新たなヒトの流れをつくることを目的とした取組が各所で行われていた。

【開催都市以外の地方都市の魅力発信に関する取組】(当社撮影)

会場内における地方都市のプロモーションを行うブース



江原道による地域紹介ブース



3. 東京大会の「成功」に向けたヒント

以上の通り、平昌大会は、いざ現地を訪れてみると、訪問時の天候が良かったことも多分にあるものの、比較的スムーズに大会運営がなされていたような印象を受けた。平昌と東京では、冬と夏、地方都市と世界有数の大都市等、単純に比較を行うには、ベースとなる条件が大きく異なる。それを踏まえた上で、2年後の東京大会の「成功」に向けた取組において、有益なヒントとなり得る点について、以下簡単にまとめる。

(1) ボランティア及び多言語対応について

東京大会では、組織委員会が募集する8万人の大会ボランティア、東京都が募集する3万人の都市ボランティア、さらに競技会場が所在する自治体が募集する都市ボランティアを合わせて約11万人以上のボランティアが大いに活躍することが期待されている。これらボランティアの力を最大限に引き出すためには、以下の3点について特に留意すべきと考える。

観戦客対応を行うボランティアによる多言語対応

平昌大会では、一部英語による対応可能なボランティアがいたが、その数は決して多くはなかった印象である。一方で、高い言語スキルを個々のボランティアに求めてしまうことは、ボランティアの門戸を極端に狭めてしまうリスクもある。「充実した多言語対応」と「より幅広い人への参加機会の提供」を両立するためには、まず一つに平昌大会でみられた多言語音声翻訳や筆談アプリなどの活用によって、多言語対応に必要な能力を補完することが考えられる。実際、東京大会でも同

様の対応を行うことが既に計画されており⁴、その実現が期待されている。平昌大会で用いられた多言語音声翻訳は必ずしもストレスフリーで使用可能なものではなかったが、より幅広いボランティアが参加するための補助ツールとしては、その効果は十分に大きいと考えられる。その他にも、リオ大会でも見られたように、多言語対応可能なボランティアとそうでないボランティアがチームを組むことによって対応することも有効な方法と考えられる。たとえ1人1人のボランティアが言語面で十分には対応できなかったとしても、すぐに対応可能なボランティアにつなげることができる体制を構築することが肝要である。

多様な主体のボランティア参画

東京大会は、大会ビジョンの一つに「多様性と調和」を掲げており、障がい者や児童・生徒、働く世代・子育て世帯など、多様な人々がボランティアとして活躍することを目指している。誰もが参加できる大会にするためにも、年齢・性別・国籍・障がいの有無等に関わらず、希望者がボランティアとして活躍できる環境整備を進めることが喫緊の課題だといえる。

ここでは、平昌大会における多様な人々の活躍の一例として、在韓日本人ボランティアの事例を紹介したい。筆者らが江陵エリアの文化プログラムに参加した際に、江陵市在住の日本人ボランティアに出会うことができた。その方はこれまで特別に江陵市役所と仕事をした経験はなかったが、大会を契機に依頼を受け、同市で開催する文化イベント(一部)に関するパンフレットの日本語への翻訳作業や、文化イベントの企画・運営そのものにも携わるようになったという。この事例のように、大会を契機にして地域在住の外国人が地域コミュニティに参画するきっかけにつながる可能性もある。多様な主体の参画が可能な環境整備とともに、大会を契機に様々な人材が地域において主体的に活躍する機会を創出することも、戦略として検討する必要があるのではないかと考える。

ボランティアが活躍するための環境整備

最後に、多様な人が大会に参加し活躍するためには、それを支える“インフラ”の整備も欠かせない。

東京大会のボランティアの募集要項には、「活動期間中における滞在先から会場までの交通費相当として一定程度」を支給することが盛り込まれている⁵。これは、ボランティアの応募条件が厳しいという指摘を受けてのものだと推察される。一方で、交通費相当の支給以外にも、今後追加で検討すべき事項は少なくない。中でも最大の課題は、ボランティアの宿泊先確保の問題である。多様性に富みかつ十分な数のボランティアを確保するには、全国の様々な地域、さらには国外も含めた幅広い地域からボランティアの参加を募る必要があるが、その際には宿泊先の確保が大きな課題となる。

平昌大会においては、多くの外国人ボランティアが参加していたとのことであるが、外国人観戦者にとっては、これら外国人ボランティアの存在は、特に言語対応の点で非常に心強いものであった。筆者らが直接何人かの外国人ボランティアに聞き取りをしたところ、ボランティアは、宿と従事中の食事は無料で提供されていたとのことであり、これは(会場まで片道1時間半もかかることに不満はもらしつつも)ボランティア参加へのハードルを多少なりとも下げることに貢献していたと考えられる。

東京大会においても、既に観戦客の宿泊先すら不足することが懸念されていることを踏まえたとしても、せめて、ある程度長期間(例えば計15日間以上)従事するボランティアに対してだけでも、別枠での宿泊先の確保・提供を行うべきと考える。こうした宿泊先の確保・提供が行われないと、結果的にボランティア参加者は首都圏在住者のみに限られてしまう可能性が高く、これは、ボランティアの「人数」の確保のみならず、日本全国で大会を盛り上げるという観点でも大きな課題と

⁴ 東京都・公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会「東京2020大会に向けたボランティア戦略」14頁

⁵ 現時点で「大会ボランティア募集要項」では、活動にあたりボランティアに支給するものとして、「大会ボランティアオリジナルのユニフォーム一式、活動中の飲食、ボランティア活動向けの保険、活動期間中の滞在先から会場までの交通費相当として一定程度」としている。参考：「大会ボランティア募集要項」< https://tokyo2020.org/jp/get-involved/volunteer/data/volunteer-guideline_JP.pdf > 2018/7/11 アクセス

いえる。そのため、今後大学の寮やスポンサー企業の研修所など、様々な主体の協力・連携を仰ぎ、期間中に未利用の宿泊可能場所の確保を検討する必要がある。

いずれにしても、大会の成功にはボランティアの活躍が不可欠であり、多様なボランティアが参加でき、かつ「楽しみながら活躍」できるような環境整備に向けて、より一層の取組を検討することが求められている。

(2) 観客の円滑な移動について

観客目線からの大会の「成功」のために、ボランティアと並んで最重要項目と考えられるのが、交通面での対策、すなわち観客の円滑な移動の確保であり、このことは、東京でも早い段階から大きな課題として認識され、かつ様々な検討が行われてきた。

平昌では、離れた競技会場間の移動は基本的に無料のシャトルバスで行っており、前述のとおり、多少の不安は感じつつも、迷ったり困ったりすることはなかった。しかしながら、東京においては、平昌や、利用可能な公共交通機関が限定的であったリオと大きく異なり、観客自らが地図やスマートフォンを片手に、公共交通機関を乗り継ぎながら会場や宿泊場所を行き来しなくてはならない。大会期間中の交通機関の混雑緩和に向けた対策は、既に関係機関の間で様々な検討が進められているが、来訪者の「移動しやすさ」に関する取組は残念ながらまだあまり聞こえてきていない。

例えば、来訪者に対して、地下鉄、JR、その他の私鉄等の違いはどう解説するのだろうか。ICカードを用いれば、これら運営主体の差を気にせずに移動することができるが、対象者全員にカードの購入を促し、かつ必要に応じてチャージをしてもらうという複雑なことが理解してもらえるだろうか。

交通機関に関する対応不足は、来訪者のみならず、東京の人々全体にも大きな影響を及ぼすものであり、仮にここでの対応が十分でなければ、大会運営全体にもマイナスの評価・イメージを与えてしまうこととなる。リオのように、状況によっては鉄道の無料開放を実施というのは難しいだろうが、来訪者の「移動のしやすさ」の向上に向けた取組を拡充し、「さすが日本！」と世界中の人に賞賛される交通環境の整備が期待される。

(3) 大会を契機にした開催都市以外の地域における取組について

平昌大会では、地方都市の特産物や伝統文化を発信するブースの設置、様々な言語に翻訳されたパンフレット及びデジタルサイネージ、地域の魅力ある小規模イベントやスポットのパッケージ化による発信など、開催都市以外へのヒトの流れを促す取組がみられた。東京大会においても、観戦客が東京以外の地域にも足を向ける仕組みづくりが求められおり、これら平昌大会における取組は参考になり得ると考えられる。

日本でも多くの自治体において、国外からの観戦客を主なターゲットにした、インバウンド観光客の誘致・増加に向けた取組が盛んに検討されている。しかしながら、大会をきっかけとした地域の活性化策は、必ずしもインバウンド戦略のみに限定されるわけではない。例えば、全国で100を超える自治体が大会に参加する国・地域との交流促進を目的に、政府が主導する「ホストタウン」の取組を展開しているが、その枠組みを活かし、相手国が同じホストタウン同士で連携を図り、市民の相互交流(相互訪問)を通じて地域への訪問者を増やし、経済の活性化を図るというアプローチも検討すべきであろう。

その他にも、各地域でのイベント等への参画を契機に在住外国人の活躍機会を創出したり、ホストタウンでの繋がりをきっかけに地域の特産物の輸出拡大を図ったりする等、大会を契機にした地域での取組には、様々な可能性があると考えられる。

このように、開催都市以外の地域において大会をきっかけとした地域の活性化を図るためには、画一的な取組にならずに、その地域において「大会を契機にして何を獲得したいか」「どのようなレガシーの創出を目指すのか」を改めて問い直し、それに応じた独自の取組を立案・実施していくことが重要である。

4. おわりに

以上、本稿では、2018年2月に実施した平昌大会の現地調査の状況を改めて振り返り、2020年の東京大会に向け、ヒントとなるポイントについて整理を行った。東京大会の開幕まで残り2年を切るなかで、大会の円滑な開催に向けた準備を着実に進めていくとともに、大会後のレガシー創出を見据えた取組を着実に進めていくことが求められる。

以上

- ご利用に際して -

- 本資料は、信頼できるとされる各種データに基づいて作成されていますが、当社はその正確性、完全性を保証するものではありません。
- また、本資料は、執筆者の見解に基づき作成されたものであり、当社の統一した見解を示すものではありません。
- 本資料に基づくお客様の決定、行為、及びその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用にあたっては、お客様ご自身でご判断くださいますようお願い申し上げます。
- 本資料は、著作物であり、著作権法に基づき保護されています。著作権法の定めに従い、引用する際は、必ず出所：三菱UFJリサーチ&コンサルティングと明記してください。
- 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要ですので、当社までご連絡ください。

ご利用に際してのご留意事項を最後に記載していますので、ご参照ください。

(お問い合わせ)コーポレート・コミュニケーション室 TEL:03-6733-1005 E-mail:info@murc.jp