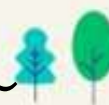




日本に賑わい、
人と地域に豊かさを



持続可能な地域発展を目指して

～地域の未来を共創する

JTBコミュニケーションデザインのPPP事業への挑戦～

2025.11.25

福岡PPPプラットフォームセミナー

Jtb Communication Design

◆出席者

株式会社JTBコミュニケーションデザイン

エリアマネジメント第一事業局 局長 梅田 亮

同 第二事業局 課長 田中 陽彦

国土交通省 PPPサポーター

▶2003～2017 (JTB コミュニケーションデザイン)

指定管理者制度を中心としたPPP 事業の開業・運営企画プロデュース

▶2018～2021 (JTB 出向)

大阪・関西万博関連の事業開発、集客拠点開発業務等

▶2023～ (JTBコミュニケーションデザイン)

東日本エリア25拠点の管理運営マネジメント・PPP プロデュースを扱う



◆本日の内容

持続可能な地域発展を目指して

～地域の未来を共創するJTBコミュニケーションデザインのPPP事業への挑戦～

◆アウトライン

1. JTBグループの交流創造事業、PPP領域の取り組み
2. 九州エリアにおけるPPPの取り組み
3. 福岡市民ホール事業参画の経緯、事業実施過程の振り返り
4. 九州エリアにおける今後の展望

1. JTBグループの交流創造事業、PPP領域の取り組み



総合旅行業者として、
110年以上
全国地域と共創！

- 1912年3月（明治45年）
ジャパン・ツーリスト・ビューロー設立
外国人観光客を誘致するための機関として、国の組織として設立されました。



創立時記念撮影

- 1963年12月（昭和38年）
「株式会社日本交通公社」設立・営業開始
総合旅行業者として営業開始。国内外の旅行を快適に！



1963年当時の社章
新社章のデザインは、「j」の小点内に日の丸とも見える小円を置き、特に外国人に対し「日本」を連想させる効果もありました。

- 1988年10月（昭和63年）
「日本交通公社」から「JTB」へ呼称変更

交流創造事業

JTB

感動のそばに、いつも。

デジタル基盤の上に人の力を活かし、
地域や組織の価値を共創し、人流や情報流、物流を生み出すことで、
人と人、人と地域、人と組織の出会いと共感をサステナブルにつくり続けること。



JTBグループの交流創造の源泉は、
つなぐ・つくる・つなげる

ステークホルダーを**つなぐ**、地域や組織の価値を共に**つくる**
人流や情報流、物流を生み出して、人と人、人と地域、人と組織を**つなげる**ことで価値を届ける
出会いと共感をサステナブルにつくり続けることで未来に**つなげる**

Jtb
Communication
Design



株式会社JTBコミュニケーションデザイン エリアマネジメント事業

1988年4月8日 会社設立

(2016年4月1日 株式会社JTBコミュニケーションデザインとして営業開始)

事業所 東京・大阪・仙台・名古屋・福岡・北陸

想像を超えた、創造を。
Best Solution, Best Partner.

JTBコミュニケーションデザインは、「想像を超えた、創造を。」を企業スローガンに、企業・地域・社会に対して、主に3つの事業領域でコミュニケーションデザイン事業を展開しています。

なかでも、私たちエリアマネジメント事業は、地域に正対する事業にかかわるプロフェッショナルとして、あらゆる交流の場においてベストなパートナーとして、お客様の想いの先まで実現します。

JCDの主な事業領域

プロモーション



国内外を問わず、戦略立案からメディアプランニング、制作、イベント運営までをワンストップで提供します。長年のツーリズムやインバウンドにおける実績とノウハウを活かし、お客様の課題解決とビジネスの成長をサポートします。

MICE



企業イベント、国際会議、学術会議、試験運営、展示会など、あらゆるイベントの企画・演出・運営をトータルプロデュースします。豊富な経験と専門知識を活かし、お客様の目的達成に最適なイベントを実現します。

エリアマネジメント



地域活性化のための施設運営、観光客受入環境整備、イベントの企画・運営等を通して、賑わい（場づくり・仕掛けづくり・きっかけづくり）を創出します。地域の魅力を引き出し、人々を惹きつける、持続可能な地域づくりをサポートします。

HRソリューション



ソーシャルビジネス



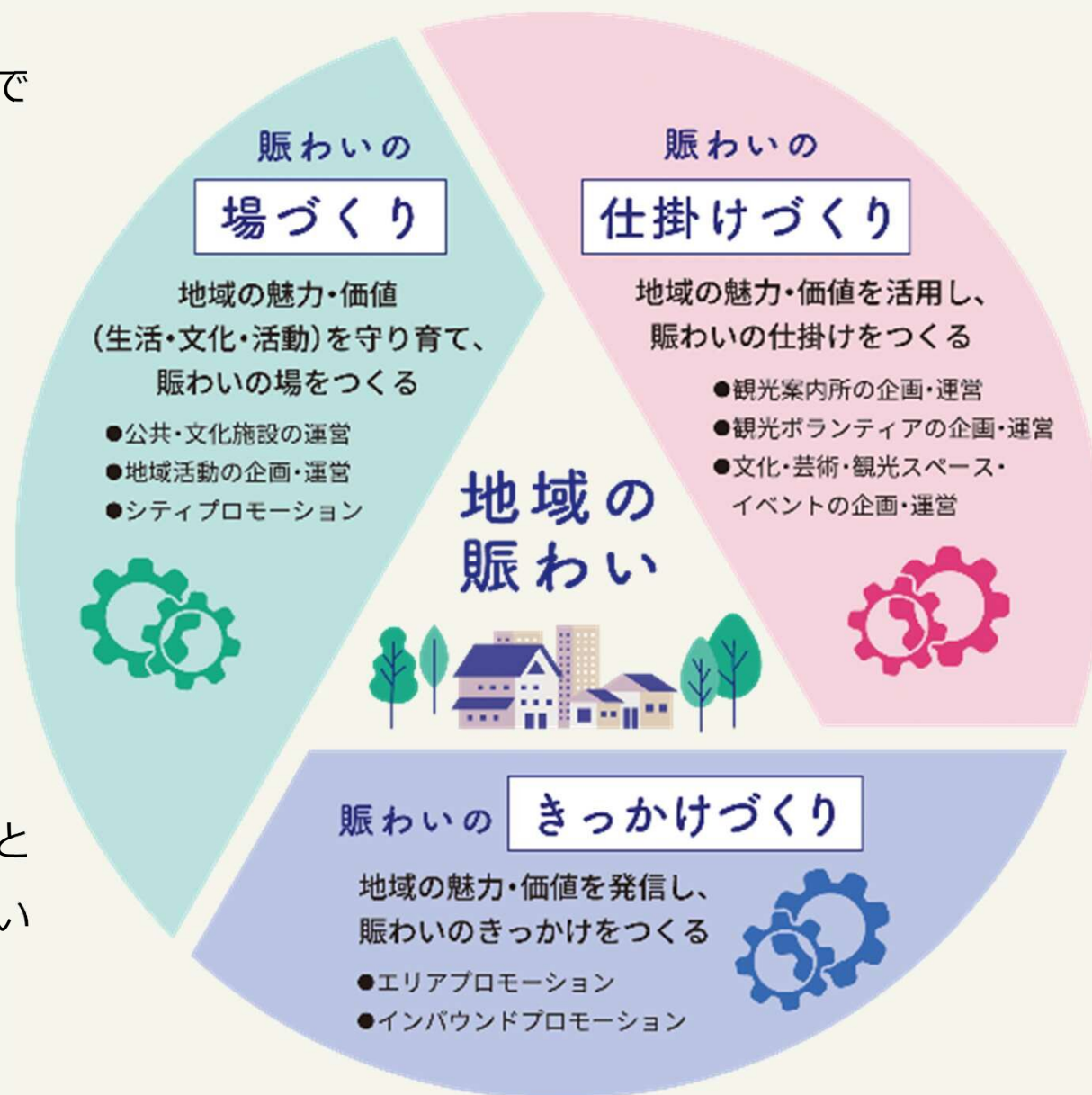
私たちが目指すのは、
一時的な賑わいではなく、中長期的な視点で
持続可能な地域の賑わいを
プロデュースすることです。

私たちの賑わいづくりは、
地域の魅力や価値を守り育てるところから
はじまります。

そして、その地域の魅力や価値を活用し、
賑わいの仕掛けをつくっていきます。

併せて、国内外に地域の情報を発信すること
で賑わいのきっかけまでプロデュースしてい
きます。

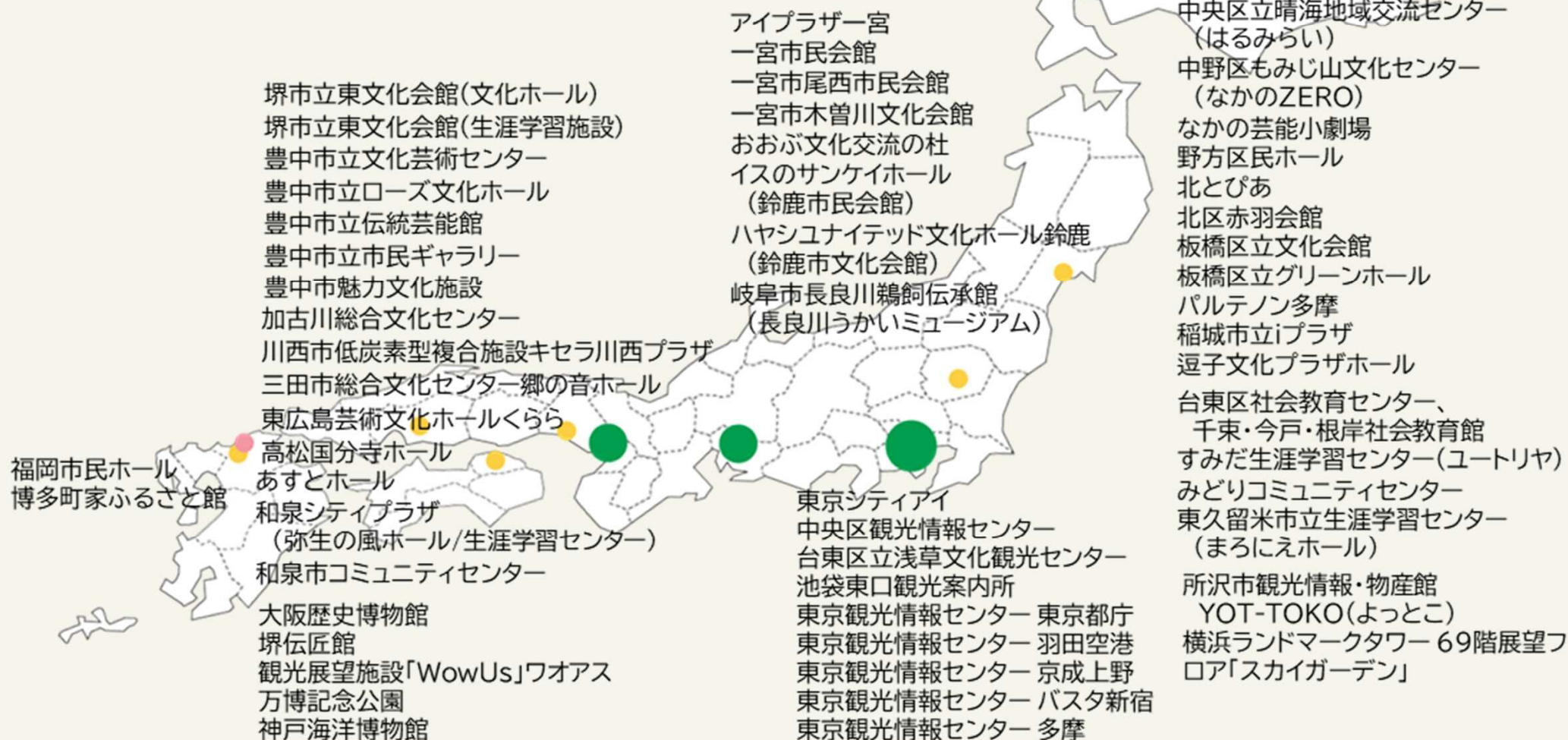
3つのアプローチで地域に賑わいを



PPP等 全国取扱い拠点 (2025年4月1日現在)

下記一覧掲載外のものも含まれます。

PFI 4件 指定管理 40件 業務委託 20件 自主運営 1件



施設整備・改修に併せた各フェーズにおける PPP/PFI プロデュース

個別
発注

設計→ 工事→

①計画

- ・調査
- ・管理運営計画案
- ・設計調整

計画策定支援実績例:
(板橋区)公益エリア
整備計画策定支援



②ベース構築

- ・ルール策定
- ・システム構築
- ・機運醸成、発信

機運醸成実績例:(中央区)
地域ブランディングコミュニティ
形成調査、検討会議運営



③開館準備

- ・備品等準備
- ・スタッフ研修
- ・開館イベント

開館イベント実績例:
(中野区)新庁舎開庁
記念イベント企画運営



④管理運営

- ・施設統括・窓口・貸館業務・文化事業企画運営・地域連携・イベント・市民活動支援・情報発信業務 等

PFI/
DBO

設計→ 工事→

①計画..... ②ベース構築..... ③開館準備.....

④管理運営

PFI実績:左頁参照

運営者
先決め
方式

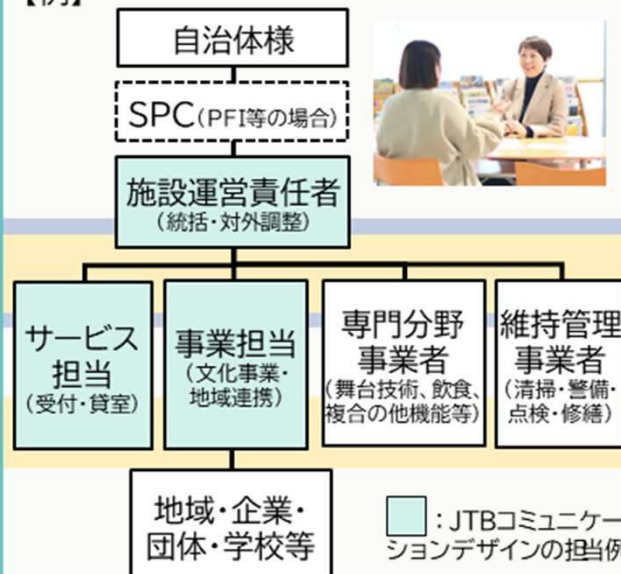
①計画... ②ベース構築... ③開館準備... ④管理運営

設計→ 工事→

当社にて自治体と共に計画進行中の事例:

- ・(岐阜県高山市)高山駅西地区複合・多機能施設管理運営等業務
- ・(神奈川県藤沢市)OUR Project(生活・文化拠点再整備事業)管理・運営計画策定業務

施設毎に体制・役割分担をオーダーメイド。
【例】



コンテンツデータ
ベースを企画に活用

事業管理システム

- ・全国施設の年間約900本のコンテンツを集約
- ・集客データ・財務データ・満足度の検証
- ・地域特性や属性ごとのトレンドを分析



アンケートデータを
企画や施設改善に活用

共通アンケートシステム

- ・施設課題の細分化から、最適化に向けた打ち手検討
- ・類似施設との比較による地域性・施設特徴の把握
- ・現状把握工程の効率化・スピード化

エリアマネジメント事業の専門性やJCDの専門性を自在にかけ合わせ、
地域それぞれの目的と課題に寄り添ったオーダーメイド型の
エリアマネジメントを立案し、持続可能な地域の賑わいをプロデュース。



ボランティア活動



地域産業支援



活動子育て支援活動



サークル活動



文化芸術振興活動



まちづくりコミュニティ活動

観光受入れ整備事業

＼JCDオリジナル／ ツーリストインフォメーションマネジメント

観光案内所(TIC)と観光ボランティア(TIV)の2つの柱を軸に、ハードとソフトの両面から、国内外から訪れる旅行者の誰もが安心して快適にその地域の価値・魅力を満喫できる、世界水準の受入環境整備の実現を目指すツーリストインフォメーションマネジメントを実現します。

ツーリストインフォメーションマネジメント イメージ

ハード
(センター)

Tourist Information Center
ツーリストインフォメーションセンター

観光案内所
(TIC)



センターにて、英・中・韓を始めとする多言語を通じ、観光情報や各種チケット手配など幅広いサービスを提供し旅行者をきめ細かくサポート。

ソフト
(人)

Tourist Information Volunteer
ツーリストインフォメーションボランティア

観光ボランティア
(TIV)



地域を愛する市民中心の観光に特化したボランティア組織。その地を熟知する生活者ならではの目線から地域の魅力を発信。

Tourist
Information
Management



ツーリスト
インフォー
メーション
マネジメント

旅行者たちのニーズに応じて情報を提供する「観光案内機能」と地域が一体となり観光地としての価値を高めていく「観光地域づくり」を強化することで、世界水準の観光客受入環境を構築します。

東京観光情報センター／全国観光PRコーナー

東京都が運営している最大級の公設観光案内所

東京都が運営する東京観光情報センターは都内5ヶ所、全国観光PRコーナーは都内1ヶ所にあり、東京都庁・全国観光PRコーナーは外国人旅行者等が多い東京都庁第一本庁舎1階に、京成上野・羽田空港・バスタ新宿は各交通結節点に、多摩はエリアのゲートウェイに設置。各案内所の特色に応じた観光案内サービスを提供している一方、管理体制は本部を設け、パンフレットや観光情報の収集・管理や業務ルールを一元化することで質の高いサービスを提供しています。

概要・特徴



東京観光情報センター東京都庁

契約形態 業務委託

業務種別 観光案内所

所在地 東京都(都内6カ所)

事業主体 東京都 様

受託開始 2011年4月～

主な業務内容

- ・観光案内サービスの提供
- ・オンライン観光案内サービスの提供
- ・イベントスペースの管理
- ・アクセシブル・ツーリズム対応

東京シティアイ 観光情報センター

日本郵便とJCDのコラボレーションによって生まれた、民設民営の観光案内所

東京駅地下道より直結の商業施設「KITTE」の地下1階に設置され、観光案内から手配までワンストップサービスを提供。隣接するパフォーマンズゾーンでは、日本各地の魅力を体感できるイベントを開催し、商業施設内の賑わい創出にも寄与しています。

概要・特徴



東京シティアイ

契約形態 業務委託

業務種別 観光案内所

所在地 東京都千代田区丸の内
2-7-2

事業主体 日本郵政不動産株式会社 様

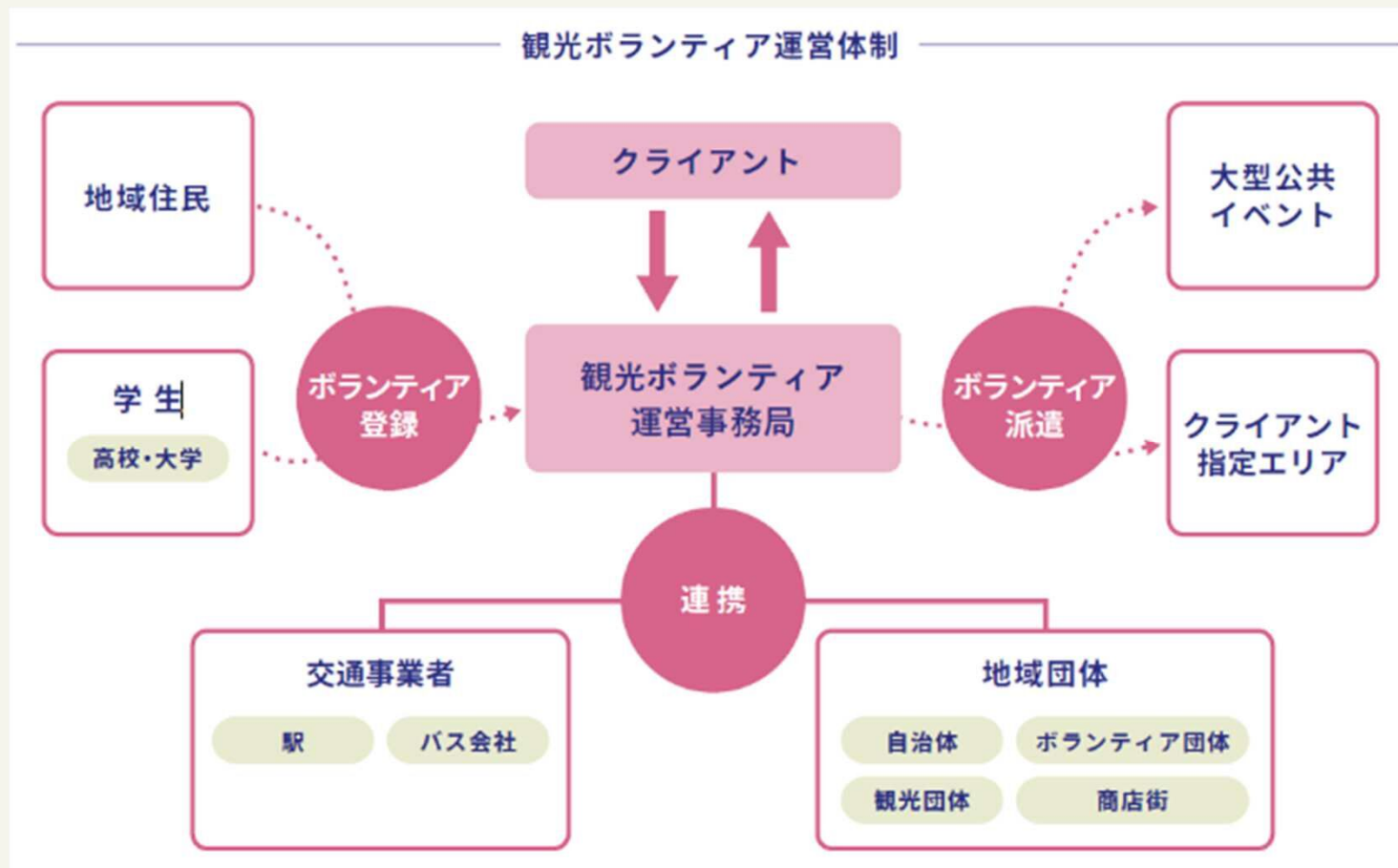
運営開始 2013年3月～

主な業務内容

- ・事業設計
(調査・基本計画・運営計画策定)
- ・開設準備
(内装設計・システム構築・業務設計)
- ・観光案内サービスの提供
- ・旅行・チケット手配
- ・イベントスペースの企画・管理・運営
- ・Webサイトの開設・運営
- ・カフェの運営

観光ボランティアガイドの企画・運営

地域に訪れる旅行者や大型イベントの来場者に対して、観光ボランティアガイドが街中で地域の案内。ボランティアガイドの制度設計や募集、教育、地域への愛着やモチベーションを高める仕掛けづくりなど持続的な運営モデルを構築します。



大阪・関西万博/オリンピックのボランティア運営



イメージ

概要

大阪・関西万博に訪問するお客様をご案内するボランティア事務局を開設。

業務内容

ボランティアの調査・制度設計、機運醸成・ボランティア募集のための広報計画策定、ボランティア管理システム設計・構築、ボランティアの管理、活動サポート、研修会企画運営、新規募集、活動準備・運営、活動登録制度の計画等を実施（会場案内・来場者歓迎・大学/小中学校連携など）

発注元 公益社団法人2025年日本国際博覧会協会

訪日外国人向け 観光ボランティアガイド管理運営業務



業務内容

外国人旅行者が多く訪れる地域の街なかで、ボランティア活動を通じて旅行者への外国語でのきめ細かな観光案内と街の魅力の紹介。ボランティアや旅行者のニーズを把握し、ボランティアが自発的に活動できるように運営。ボランティアの管理、活動サポート、研修会企画運営、新規募集、街なか観光案内活動の準備・運営、活動登録制度の計画等を実施しています。

特徴

自治体による恒常的なボランティアとしては最大級の組織。

発注元 公益財団法人東京観光財団

運営開始 2015年（継続）

地域主体のまちづくり計画策定支援を経て、賑わいの場の運営へ 東京都中央区晴海地域交流センター はるみらい



※現時点でのイメージであり、今後変更の可能性があります。

新たなまちびらきに際し、「コミュニティ構想検討」（調査分析・会議体運営）の支援からスタート。地域の目指す、地域主体のまちづくりを体现。

2024年春まちびらき

| STEP 1 | STEP 2 | STEP 3 | STEP 4 | STEP 5 |
|--|---|--|--|--|
| 地域を知る ゴールを定める | 将来イメージ共有 課題の抽出 | めざす方向性 活動・参画者検討 | 活動計画を 具体化 | 将来像と 実現の体制検討 |
| 第1～2回 | 第3～4回 | 第5～6回 | 第7～8回 | 第9～12回 |
| <ul style="list-style-type: none"> ● 会議体の設置 ● 地域の成り立ちの共有 ● 検討進め方の設定 | <ul style="list-style-type: none"> ● 地域特性・将来像の共有 ● 各主体の期待・課題の把握 | <ul style="list-style-type: none"> ● 活動方向性の検討 ● 既存の地域活動の共有 | <ul style="list-style-type: none"> ● 地域参加型イベント実施 ● 効果的な地域一体活動検討 ● 今後の活動計画 | <ul style="list-style-type: none"> ● コミュニティ将来像検討 ● はるみらいを中心としたコミュニティ形成 |

2. 九州エリアにおけるPPPの取り組み

■「博多町家」ふるさと館

契約形態:指定管理(2024年4月～)

種別:観光交流施設

概要:福岡市指定文化財に指定されている町家棟と博多の歴史・文化を学べる展示棟・物販コーナーやカフェ機能を持つ物産棟の3棟で構成。博多の伝統工芸の実演見学や体験を通し、博多伝統工芸の普及を地域と連携して推進。



■福岡市民ホール

契約形態:PFI(2020年6月～) *開館は2025年3月

種別:文化施設

概要:60年以上にわたり親しまれてきた福岡市民会館の継承施設として整備され、2025年3月28日に開館。PFI事業として隣接する須崎公園も事業範囲内となっており、公園と一体となった賑わいづくりを担う。



■なみきスクエア(東区市民センター)

契約形態:指定管理(2016年6月～)

種別:文化施設

概要:福岡市東区の芸術・文化の発信拠点として、東市民センター、千早音楽・演劇練習場、東図書館、証明サービスコーナーなどの機能を持つ複合施設。市民の皆様への教育・文化の振興、文化芸術の支援を担当。



■福岡市ももち体育館

契約形態:指定管理(2017年4月～)

種別:スポーツ施設

概要:福岡市早良区百道に所在する屋内競技場、柔道場、剣道場、弓道場、トレーニング室などを備える体育施設。スポーツ教室、レッスン、イベントを用意・発信し、市民の皆様の明るく健康的な毎日作りをお手伝い。



**「博多町家」ふるさと館を核とした賑わいの
「場づくり」・「仕掛けづくり」・「きっかけづくり」**

【福岡市「博多旧市街プロジェクト」重要施設の1つ】

明治・大正時代の福岡(博多)の歴史や文化を継承する施設として存在感を発揮しているだけでなく、地域の祭り等の催事にも参加する地域に根差した運営を行っている。単なる観光拠点の1つではなく、地域と協同で行う賑わい創出・エリアマネジメントを目指す。



賑わいの場づくり

●町家棟・展示棟・物産棟の管理運営業務

「博多町家」ふるさと館は3棟一体運営の施設。

市の重要文化財で棟内で博多織の実演・体験を実施している「町家棟」、福岡(博多)の歴史や伝統文化を学ぶことができる「展示棟」、伝統工芸の物販だけでなく観光コンシェルジュ機能を持った「物産棟」を運営。

展示棟では企画展を年3～4回実施。立地的にも密接なつながりのある「博多祇園山笠展」や開館当初から続いている「思い出画展」などを開催。



賑わいの仕掛けづくり

●伝統工芸体験事業

「博多人形」をはじめとする博多の伝統工芸の体験事業を日替わりで実施。町家棟では「博多織」の制作現場の見学が可能。

伝統工芸の制作体験(博多人形の絵付け体験等)はインバウンド客にも人気であり、10名以上の外国人観光客の受け入れも実施。



賑わいのきっかけづくり

●地域との共助・共生

福岡三大祭りの「博多どんたく港まつり」や「博多祇園山笠」には積極的に協力し、参加。

また、旧正月に由来する「もちつき」や、博多小学校と連携した「夏祭り」など、地域の賑わいとなる催事も主催として実施し、地域との共助・共生を図る。



▼ 地域の賑い創出に欠かせない情報発信 ▼

●「ふるさと瓦版」

施設情報誌「博多町家ふるさと瓦版」を4半期毎に発行。

配架先は周辺宿泊施設を中心に選定し、企画展や体験情報だけではなく周辺の観光マップを記載。

単なる街歩きマップではなく、地域の催事やスタッフおすすめの食事場所等を記載するなど、国内外問わず評価が高い。

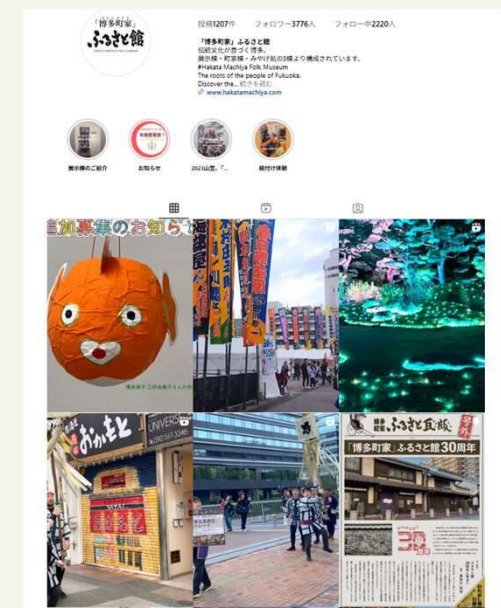


●SNS(Instagram)

館内のイベント情報だけではなく、地域の催し物と連携して発信。

特に「博多旧市街」と呼ばれるエリアは施設との繋がりも深く、相互連携しながら地域の賑わいづくりを展開。

現在のフォロワー数は3,770名(前事業者から1,300名以上増加)。



2025年3月28日開館「福岡市民ホール」 事業参画の経緯と事業実施過程の振り返り

【事業名称】

福岡市拠点文化施設整備及び須崎公園再整備事業



旧福岡市民会館の継承施設

開館から60年以上経過した福岡市民会館を継承する施設として、人を惹きつけ、まちをつなぐ、新たな集客拠点づくりとして整備

ユーザーにとって使いやすい施設として、他の文化施設や公園のモデルとなるよう、ハード・ソフト両面の充実を図る

施設と公園等が一体となったシンボリックな都市空間をデザイン

人を惹きつけ、まちをつなぐ新たな集客拠点づくり

須崎公園との一体事業



福岡市民ホール
(令和7年3月 OPEN)

福岡市民会館
(令和7年3月 CLOSE)

須崎公園
(第Ⅰ期 令和7年3月 OPEN)
(第Ⅱ期 令和9年3月 OPEN)

大・中・小の3ホールが中心

興行向けの大ホールや市民利用が多い中ホールだけでなく、
多目的に使える小ホール(フラット)、リハーサル室、練習室3室

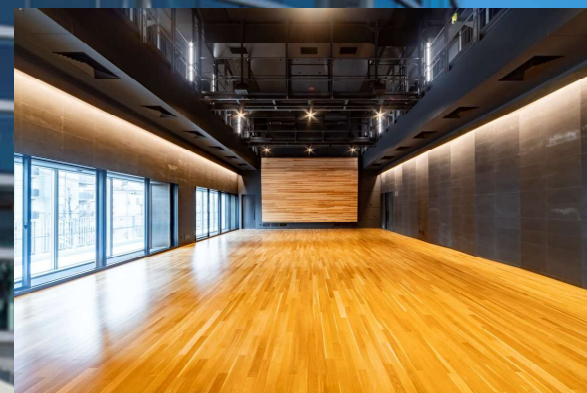
【大ホール:2,016席】



【中ホール:815席】



【小ホール:150席(仮設)】



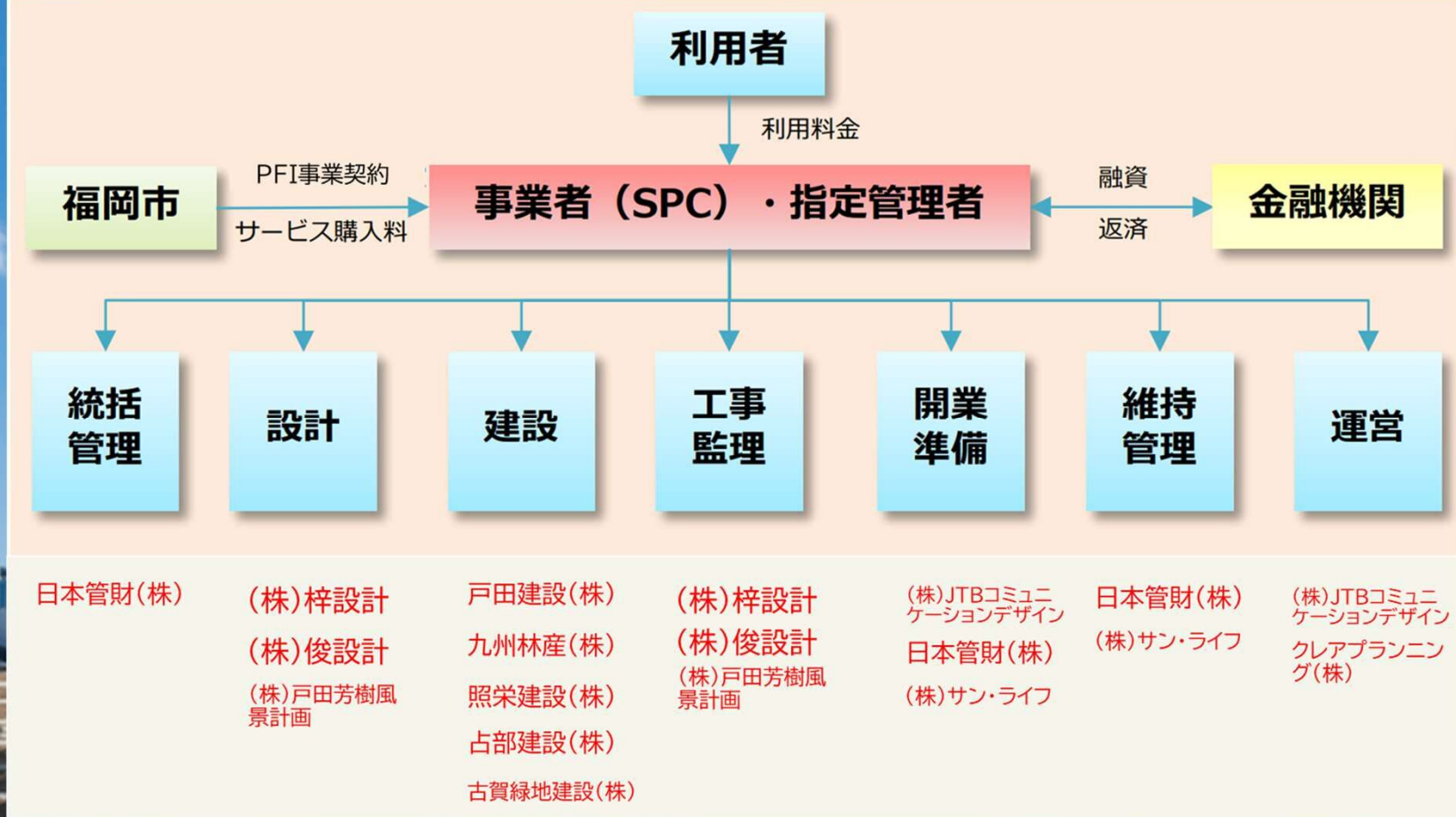
BTO方式のPFI事業/DB5年+OM15年

BTO方式(Build-Transfer-Operate)のPFI事業。
事業内容は「設計・建設」・「開業準備」・「維持管理・運営」の大きく3つ。

| 時期 | 内容 |
|------------|--------------------|
| 平成24年 | 拠点文化施設基本構想 策定 |
| 平成28年 | 拠点文化施設基本計画 策定 |
| 令和2年 | 落札者決定 事業契約締結 |
| 令和4年 | 着工 |
| 令和7年3月 | 福岡市民ホール開館 須崎公園一部開園 |
| 令和9年3月(予定) | 須崎公園全面開園 |

※福岡市拠点文化施設基本計画より

参画企業12社による共同事業体

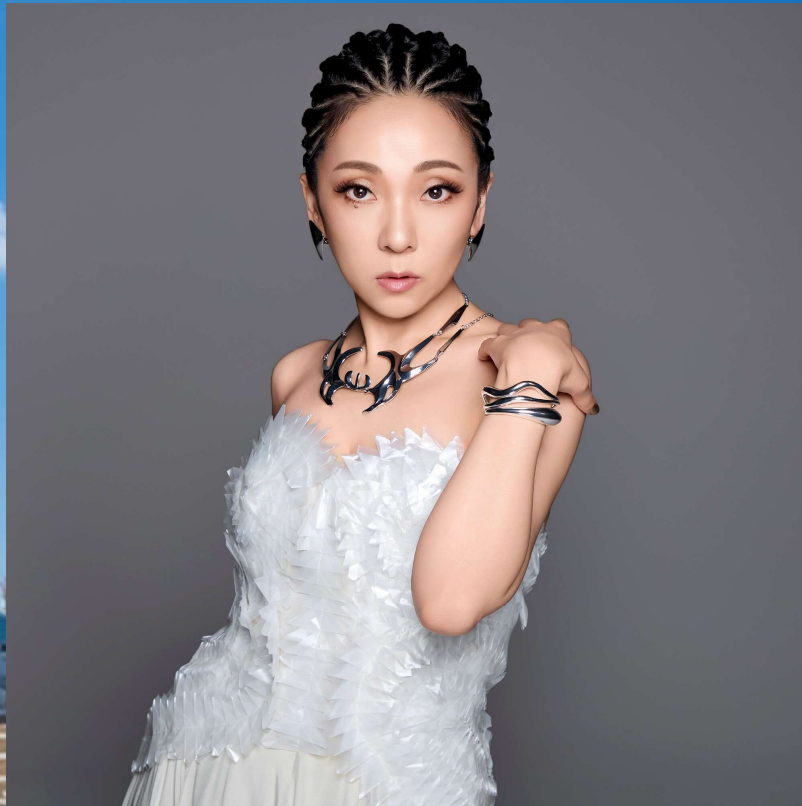


【役割と期待】

ホールと公園の一体運営により、市民だけでなく
国内外から多くの人々が集うエリアを形成



こけら落とし公演「MISIA」



※転載厳禁

- 開業準備業務としてこけら落とし公演を実施。
- 市にゆかりのある人物としてMISIAさんへオファー。
- 全国アリーナツアーの中で、本公演のみ「福岡市民ホールこけら落とし公演」の冠公演。
- こけら落とし公演用に舞台や演出をアレンジしたオリジナル。

ホール事業と公園イベントの融合



■文化施設としてだけでなく公園も一体で運営。

■ホール管理と公園管理で利用ルールが異なる中、調整して実施。

■DRUM TAOの公演と連携し、「大分マルシェ」を展開。

■一般的な「賑わいづくり」ではなくホールと公園が一体となった事業で賑わいを創出。



※転載厳禁

【運営段階における課題や工夫、参画して良かったこと】

開業までの 苦労話

- 運営事業者として設計・施工段階から参画したことで、設計会社、施工会社と運営者目線で多くの議論を交わす。
- 引き渡しから開業まで2か月と短期間であったものの、開業準備期間の有効活用により予定通りにオープン。

運営上の 創意工夫

- 開館当初期間は舞台運営に慣れたプロモーターの催事を行い、舞台操作の慣らし、スタッフの習熟度向上を図った。
- プロモーター等の意見を早い段階で把握することで、施設課題を早期発見し、中長期的な視点で安定運営を目指した。

事業参画して 良かったこと

- 福岡市という注目度の高い政令指定都市(九州最大)の実績
 - ・拠点運営事業としては九州初であり、大きな足掛かりに
 - ・運営期間15年という長期契約
 - ・DBOM一体の大規模事業であり、多くの企業との関係構築

4. 九州エリアにおける今後の展望

交流創造事業

デジタル基盤の上に人の力を活かし、
地域や組織の価値を共創し、人流や情報流、物流を生み出すことで、
人と人、人と地域、人と組織の出会いと共感をサステナブルにつくり続けること。



感動のそばに、いつも。



JTBグループの交流創造の源泉は、
つなぐ・つくる・つなげる

ステークホルダーをつなぐ、地域や組織の価値を共につくる
人流や情報流、物流を生み出して、人と人、人と地域、人と組織をつなげることで価値を届ける
出会いと共感をサステナブルにつくり続けることで未来につなげる

持続可能な地域発展を目指して

～地域の未来を共創するJTBコミュニケーションデザインのPPP事業への挑戦～

ご清聴ありがとうございました