

新たな「北海道外国人観光客 来訪促進計画」

北海道経済部観光局国際観光グループ

北海道では、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（以下、外客旅行容易化法）」第4条に基づき、平成20年に策定した前計画（平成20年度～24年度）を改定し、25年度を初年度とする「北海道外国人観光客来訪促進計画」（計画期間：平成25～29年度）を本年6月に策定しました。

この計画は、5月に策定した「北海道観光のくまなく作り行動計画」の趣旨を踏まえた国際観光に関する計画であり、道や市町村、観光事業者、観光関係団体などがそれぞれの役割に従い、国際観光を総合的、計画的に推進していくための方策を明らかにするとともに、計画期間中において道が取り組む振興施策や目標などを示すものです。

I 国際観光の動向

1 我が国の国際観光の動向

(1) 世界的動向

世界観光機関（UNWTO）によると、2010年（平成22年）の世界の国際観光客到着数は、約9億4千万人となっており、中長期的に見ると増加傾向が続いています。世界観光機関は、この傾向は今後も続くものと考えており、2020年には13億6千万人、2030年には18億9百万人に達すると予想しています。

特に北東アジア・東南アジアの伸びはめざましく、2010年に1億8千百万人であったものが、2020年には3億1千8百万人、2030年には4億8千万人に達すると予想されており、これは、この地域が国際市場の4分の1を占めるまでに成長することを意味しています。

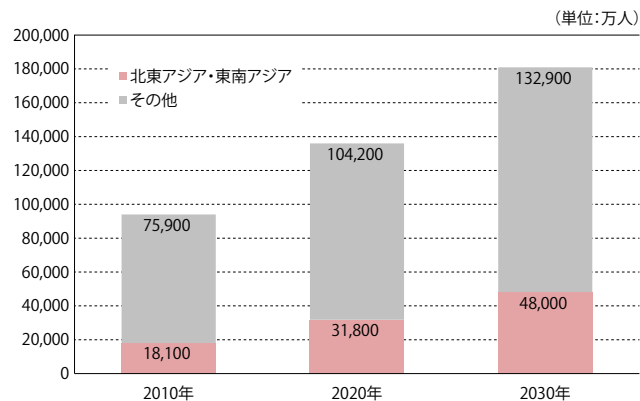


図1 国際観光客到着数の予測

(2) 訪日外国人旅行者の動向

ビジット・ジャパン・キャンペーン^{※1}を開始した平成15年以降、訪日外国人旅行者は着実に増加し、19年には835万人に達しましたが、20年のリーマンショックに端を発した世界的な経済低迷、21年の新型インフルエンザの流行などにより、21年には679万人に落ち込みました。

その後、22年には経済の回復により、過去最高の861万人を記録したものの、23年3月の東日本大震災の影響から、23年は再び大きく落ち込んでいます。

2 北海道の国際観光の動向と今後の課題

(1) 外国人来道者数の動向

道が実施している「観光入込客数調査」によれば、平成22年度の外国人来道者数は、74万1千人となりました。構成比では、台湾が24.8%、韓国が20.1%、中国が18.3%、香港が11.7%となっており、この4地域で約75%を占めています。

特に中国からの来道者の伸びが著しく、20年～22年度の平均伸び率は約40%となっています。一方、台湾、香港は、リーマンショックによる経済危機発生以前の水準に回復していないまま、東日本大震災の影響を受けるなど、誘客対象市場によって差が出ている現状にあります。

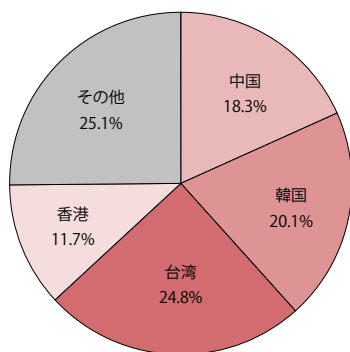


図2 外国人来道者の内訳

また、近年は、タイやマレーシアなど東南アジア地域からの来道者が増えてきており、従来の北東アジア中心の構成から、対象市場が広がりつつあります。その後発生した東日本大震災では、本道観光も大きな影響を受け、23年度前半は、外国人来道者数は大幅に減少しましたが、年度の後半からは回復傾向にあります。

(2) 北海道観光を取り巻く動向と今後の課題

東日本大震災は被災地を含め、道内観光地に深刻な影響を与えました。平成23年度後半以降、外国人来道者数は回復傾向にあるものの、一部の国・地域においては震災前の水準に回復していないところもあり、今後とも引き続き、正しい情報の発信と「安全・安心な北海道」のPRに努めていく必要があります。

外国人来道者は、回復傾向にあります。これを今後、さらに確かなものにするためには、こうした方々が安心して快適に旅行することができる環境づくりに不断に取り組むことが重要です。

このため、旅行者の移動の容易化、接遇の向上、利便性の増進等の課題に対応し、外国人来道者の受入環境の更なる充実を図り、本道観光の質の向上に取り組む必要があります。

一方、海外からの観光客の誘致を促進するためには、国際会議の開催、訪日教育旅行やインセンティブツアーなど特定分野にターゲットを絞った宣伝誘致活動を推進するとともに、市場ニーズや各国・地域の旅行形態の特徴を踏まえた、効果的・効率的なプロモーション^{※2}活動を行う必要があります。

また、これまで重点をおいてプロモーションを実施してきた市場に加え、東南アジアをはじめとする、今後、富裕層・中間層等の急速な拡大が見込まれる市場をいち早く獲得していく取組も重要となってきています。

※1 ビジット・ジャパン・キャンペーン
訪日外国人旅行者数を1,000万人にするの目標を達成するため、官民一体で推進する外国人旅行者を我が国に誘致するための取組。

※2 プロモーション (promotion)
販売促進のための宣伝。観光における誘客促進活動。

II 計画の目標

【目標】

外国人観光客が安心して快適に観光を楽しむことができる、国際的な質の高い観光地づくりを進め、海外から多くの方に何度でも訪れていただける観光地・北海道を実現する。

この目標を達成するため、次のとおり計画期間における目標数値等を定め、その実現に向けて、必要な施策を推進します。

【来道外国人観光客の拡大】

訪日外国人客数における来道外国人客数のシェア
平成29年度 10%

外国人の来道者数（実人数～新・北海道総合計画）
平成29年度 120万人以上

全国の延べ宿泊者数における北海道のシェア
平成29年度 10%

【来道外国人観光客の旅行満足度の向上】

観光・旅行に対して「とても満足した」と思う観光客の割合
平成29年度 50%

北海道に「また必ず来たい」と思う旅行者の割合
平成29年度 60%

【来道外国人観光客の誘致による経済効果の向上】

外国人来道者の道内観光消費額（1人あたり）
平成29年度 15万5千円

III 国際観光の振興方策

1 国際競争力を有する質の高い観光地づくり

(1) 国際競争力の高い魅力ある観光地の形成

海外から選好される観光地づくりを進めるためには、地域の幅広い関係者が連携・協働した地域の観光資源を十分に活かした戦略的な観光地づくりが重要です。

道では、これら地域の意欲的な取組を支援していく

とともに、公共施設や公共交通機関などのバリアフリー^{※3}化に向けた整備や、地域の受け入れ体制の整備に努めていきます。

(2) 地域独自の魅力を生かした旅行商品開発の促進

外国人観光旅客の旅行形態が、団体旅行から、個人、家族、小グループなど多様化してきていることから、これらに対応した地域の個性を生かした滞在型・体験型観光を推進するため、外国人向けの多様な旅行商品の開発などを進めていく必要があります。

道では、観光関係団体等と連携し、リピーターを増やし、多様化する旅行形態に対応するため、魅力ある観光素材の発掘やこれらを活用した旅行商品の開発を促進していきます。

(3) 外国人観光客が安心して快適に観光できる環境づくり

① 観光ホスピタリティの向上

ホスピタリティ^{※4}あふれる質の高い観光地をつくっていくため、道では、観光関係団体と連携した観光ホスピタリティ運動の推進、観光関連産業従事者への外国人接客研修、観光ボランティアの育成などを進めていきます。

② 通訳ガイドの質の充実

外国人観光客のニーズの多様化に的確に対応するため、通訳案内士や地域限定通訳案内士などの通訳ガイドが、引き続き、その能力を十分に発揮する環境の整備に努めるほか、接客研修や歴史や文化など専門性の高い通訳ガイドの育成など、通訳ガイドの質の充実に努めることが必要です。

③ 国際観光通訳ボランティアの育成

外国人観光客を温かく迎えるため、外国語により観光案内を行うことで外国人観光客の旅行をサポートする国際観光通訳ボランティアを、研修の実施などを通じて育成することが必要です。

④ 国際交流イベント等

国際交流事業は、外国人に日本文化や習慣を理解していただく上で非常に有益であることから、こうした

※3 バリアフリー (barrier free)

高齢者や障がい者、外国人などが、社会生活をしていく上で障壁（バリア）となるものを除去（フリー）することであり、物理的、社会的、制度的、心理的な障壁、情報面での障壁などすべての障壁を除去するという考え方。

※4 ホスピタリティ (hospitality)

厚遇、歓待、心のごもったサービス。ここでは、観光客が安心して快適に観光できるように、地域の人々がおもてなしの心で接し、観光客をあたたかく迎えること。

取組の一層の充実を図るとともに、外国人観光客も気軽に参加できるような配慮が必要です。

⑤ 医療体制の整備

外国人観光客が安心して道内を旅行するためには、緊急の場合に外国人観光客にも対応できる医療体制が整備されていることが望ましいことから、外国語での対応可能な医療機関等に関する情報の一層の周知に努めることが必要です。

(4) 情報案内機能の充実

外国人観光客が急増する中で安心して快適に旅行することができる環境づくりを進めるため、外国人が自国又は道内において必要な情報を容易に入手できるような観光情報の提供や観光案内機能の充実を図っていくことが必要です。

① 観光案内所（ビジット・ジャパン案内所など）

道内には、17カ所のビジット・ジャパン案内所や20カ所の外国語対応が可能な観光案内所が設置されていますが、急増する外国人観光客に対応するためには、今後一層の整備や機能充実が必要です。

② 情報通信技術などを活用した的確な観光情報の提供

外国人旅行者の利便性・満足度の向上を図るため、外国語ウェブサイトによる発信情報の内容充実や、スマートフォンなどICT技術の進展に伴うWi-Fi^{※5}などの技術革新に合わせた情報通信環境改善に向けた普及啓発を図り、外国人観光客に対する情報案内機能を強化し、海外に向けた情報発信力を高めていきます。

③ 案内表示

観光案内板等の整備に当たっては、道の「観光情報案内機能の整備に係るガイドライン」に準拠し、周囲の環境との調和にも配慮しながら、国や市町村などの関係機関と協力して、観光案内標識等や外国語標記の案内板の整備促進を図っていきます。

(5) 交通ネットワークの充実

外国人観光客が安心して快適に道内観光地を周遊するためには、交通アクセスの一層の充実を図っていく

必要があります。

道では、国際航空路線の開設や拡充について、今後とも関係機関に対し積極的に働きかけていくとともに、国や関係者等との連携の下に、旅行者がスムーズに交通機関を乗り継げるための取組の促進など空港や駅などの交通拠点から観光地間の交通ネットワークの充実に努めていきます。

さらに、外国人観光客の出入国手続きの円滑化を図るため、国に対してCIQ^{※6}体制の整備・拡充を働きかけるとともに、道内の関係出先機関や空港所在の市町村などとの連携も強めながら、新千歳空港をはじめ、道内空港の国際化に向けた取組を促進します。

2 戦略的な宣伝誘致活動の推進

(1) 対象国・地域の市場ニーズに応じた戦略的な宣伝誘致活動の推進

ミッション派遣や現地エージェント・マスコミの招へい事業など、長年にわたるプロモーション活動の積み重ねにより、外国人来道者数は、平成20年には74万4千人に達しましたが、その後、リーマンショックに端を発する世界的経済不況や外国人旅行者の国際的な誘致競争の激化などにより、伸びが鈍化するとともに、23年3月に発生した東日本大震災の影響により大幅な減少に直面しました。

このような環境の中、更なる外国人来道者数の増加を図るためには、震災後の影響に関する正確な情報発信や海外旅行会社・メディアへの働きかけなどの徹底的な風評被害対策を引き続き実施するとともに、過去の枠組みや手法にとらわれず、対象市場の旅行者ニーズや旅行形態に即した、機動的で効果的なプロモーションの実施が求められています。

また、韓国、台湾、中国など、これまで重点をおいてプロモーションを実施してきた市場に加え、東南アジアをはじめとする、今後海外旅行需要の拡大が見込まれる市場の旅行者を、他の国や都府県に遅れることなく、効果的・効率的に取り込んでいくことも重要に

※5 Wi-Fi (Wireless Fidelity)
無線LANの標準規格である「IEEE 802.11a/b/g/n」のブランド名。

※6 CIQ
税関 (Customs、出入国する旅客の携帯品などの検査)、出入国管理 (Immigration、外国人の出入国審査、日本人の出帰国確認)、検疫 (Quarantine、外国人からの検疫伝染病侵入防止のための検査) のこと。

なっけてきます。

さらに、韓国、台湾など既に来道者数に多くの実績を有する国・地域に対しては、新規の道内観光旅行者のみならず、リピーターを獲得するための新たな魅力の発掘や新たな旅行商品の提案が求められます。

加えて、外国人来道者の数だけではなく、観光旅行がもたらす経済効果を考慮していく必要があります。このため、滞在型の旅行商品のPRなど外国人来道者の滞在を伸ばし、消費額を増やすための取組を進めるとともに、消費単価の高い旅行者の誘致を図ることも重要です。

これらの取組を進めるにあたっては、休暇の取得時期、旅行の内容や目的、個人旅行の比率など、各国・地域別の市場の動向を十分に踏まえるとともに、震災の影響を見極めつつ、海外旅行を検討している各国・地域の消費者に選好される観光地として、効果的な宣伝誘致を進めていく必要があります。

(2) 特定分野にターゲットを定めたプロモーションの推進

今後、海外からの一層の誘客の促進を図るためには、四季・自然など、外国人観光客に対し訴求力の高い観光素材のPR強化を図ることにより、新たな魅力の発掘にも取り組んでいく必要があります。

海外旅行が一般化してきた地域においては、新たな驚きと感動を与えることのできる満足度の高い、特別な旅行を求めるニーズが高まることが予想されることから、食、ファッション、歴史・文化、スポーツ、産業・科学技術、映画・ドラマなど北海道が有する潜在的な魅力を発掘し、それを観光素材化し、旅行消費額の大きいラグジュアリー層向け旅行商品、訪日教育旅行、クルーズ観光、特定テーマの観光ツアーなど多様な観光ニーズに対応していくことが重要です。

特に、観光分野だけではなくビジネス分野で見れば、国際会議やインセンティブ旅行などのMICE^{※7}は、その経済波及効果から、近年注目を集めています。

MICEの誘致や開催は、国はもとより、道及び道内

の自治体やコンベンションビューロー、さらには大学や民間企業等の誘致関係者の連携強化が不可欠であり、これら関係者の連携の下、ターゲットを明確にした誘致活動を進めていく必要があります。

また、MICEの誘致・開催競争に大きな影響を及ぼす国際会議場や展示会場などMICE施設に加え、アフターコンベンション機能の充実を図る総合リゾート開発（IR）などの国際的な動きもあり、道内においても、会議後の観光メニューの多様化などアフターコンベンションの充実に取り組んでいく必要があります。

(3) 国際定期航空路線等の誘致促進

東アジアにおける旅行市場の拡大を背景に、近年、新規路線就航の動きが活発になっています。また、道内の空港と羽田や成田などの道外拠点空港を結ぶ路線へのLCC^{※8}の参入は、外国人旅行者の交通アクセスにも好影響が期待されます。

このため、今後とも、外国人観光客の誘致促進に向けたプロモーションはもとより、航空会社への路線の拡充等を積極的に働きかけるなど、国際航空路線の拡充や道外拠点空港とのアクセスの向上を図り、外国人来道者数の増加につなげていきます。

3 観光に関する基礎的データの収集及び調査の実施

海外宣伝誘致や外国人観光客の満足度向上に向けた受入体制の整備を効果的に推進していくためには、外国人観光客の人数、動態、観光消費額などの各種データを収集し、分析することや、旅行客の満足度や対象国・地域別のニーズ調査などの結果を活用することが必要です。

道では、こうした観光に関連する量的・質的データの整備、充実について必要な検討を行うとともに、観光関係団体や事業者などの協力の下、体系的かつ継続的に必要な調査が行われるよう、関係者間の連携を深めていきます。

※7 MICE (Meeting、Incentive、Convention/Congress、Event/Exhibition) 国際会議、インセンティブ旅行、国際文化・スポーツイベント、国際展示会・見本市等のこと。国際貢献、地域の国際化や活性化、訪日外国人旅行者の拡大、経済効果などの面でその効果が期待されている。

※8 LCC (Low Cost Carrier) 効率的な運営により低価格の運賃で運航サービスを提供する航空会社。

IV 計画の推進

1 推進の考え方

この計画を着実に推進していくためには、観光事業者や観光団体、道民、道をはじめとした行政機関、さらに大学など、観光に携わるすべての者が「北海道観光のくにづくり条例」に基づくそれぞれの役割を認識し、人脈やノウハウなどお互いに活用するなど、連携・協働して国際観光を振興していくことが必要です。

また、今後とも国が進める訪日旅行促進事業（ビジット・ジャパン事業）など観光関連施策との連携・活用を推進するとともに、クール・ジャパン戦略や地域資源を生かした産業の活性化など、連携や活用が可能な施策にも積極的に取り組んでいくことが重要です。

2 推進体制（役割分担）

○ 地域における取組としては、

観光事業者や関係団体のみならず、他産業、市町村や住民が一体となって、地域特性を生かした国際的な観光地づくりを進めていくことが大切です。

こうした取組は、市町村や振興局といった従来の枠組みにとらわれることなく、外国人観光客の動態や観光資源の特徴などから、共通のテーマ性をもったエリアにおいて、それぞれの関係者が協働して進めていくとともに、課題に対して柔軟に連携しながら、広域的な観点で取組を進めるなど、地域の推進体制を強化していくことが必要です。

○ 全道的な観点での取組としては、

平成20年4月に発足した(社)北海道観光振興機構は、本道観光施策の中核的推進組織であり、民間組織としての感覚や発想を生かしつつ、機動性と専門性を持った組織として、関係機関や地域と一体となって、情報発信、宣伝誘致プロモーション、外国人観光客の受入環境の整備など、国際観光の振興に向けた取組を推進していく必要があります。

○ 道は、

「外客旅行容易化法」や「北海道観光のくにづくり条例」に定める基本理念や道の責務に照らして、この計画の実施に当たるほか、計画に掲げた諸施策について、主体となって取り組む市町村や観光事業者及び観光関係団体に対し、必要な支援を行っていきます。

また、この計画を効果的かつ機動的に推進するため、国と十分な連携を図るとともに、道や道内企業等の海外事務所の有効活用や(社)北海道観光振興機構、市町村、観光関係団体などと連携・協力を進めるほか、道庁内各部の施策を効果的に活用して、地域の魅力ある観光地づくりを支援するなど、オール北海道体制で国際観光の推進を図ります。

さらに、誘致対象国・地域の地方政府、関係機関との連携など、計画推進ネットワークの輪を道内外に広げるとともに、これら推進体制を有効に活用しながら、この計画の進捗状況を毎年点検し、施策の総合的、計画的な推進に努めていきます。

※「北海道外国人観光客来訪促進計画」の詳細は、HPをご参照ください。

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/keikaku.htm>