



北海道観光のくにつくり 行動計画（第三期）

北海道では、「北海道観光のくにつくり条例^{※1}」に基づき、平成19年度に策定した第2期の「北海道観光のくにつくり行動計画」に次ぐ、平成25年度から平成29年度までの第3期となる「北海道観光のくにつくり行動計画」を本年5月に策定しました。

この計画は、観光事業者や観光関係団体、道民、道をはじめとする行政機関など、観光にかかわるすべての関係者が連携・協働して観光振興に関する施策を総合的、計画的に推進するための基本的な計画であるとともに、道政の基本方向を総合的に示す「新・北海道総合計画」の特定分野別計画として位置づけられているものです。

1 北海道観光を取り巻く現状と課題

(1) 観光入込の状況

「北海道観光入込客数調査」において、平成23年度の観光入込客数は、東日本大震災の影響により前年度と比較すると10.0%減少の4,612万人となり、この震災を契機として、安全・安心に関する課題や問題点をあらためて認識することとなりました。また、外国人来道者数は、大震災や原子力発電所事故の直後には激減しましたが、その後、台湾からの来道者を中心に回復が進み、年末から年度末にはほぼ震災前の水準に戻ったものの年間を通じて57万人となり、前年度と比較すると23.2%の減少となりました。

近年の推移をみると、平成20年に発生した世界的景気後退は観光にも大きな影響を与えましたが、急激な円高などの影響がありながらも、東アジア諸国の経済成長を背景に中国からの来道者数が大きく増加するなど、明るい動きも見られました。

今後は、LCC^{※2}の就航や北海道新幹線開業などの好機を生かした効果的な誘客活動や、海外マーケットに対する戦略的な誘客活動を促進するとともに、これまで本道観光を支えてきたかけがえのない自然環境の保全に努めながら、安全・安心に配慮した受入環境を整えて観光資源を活用した滞在型観光地づくりを進め、

北海道経済部観光局

※1 北海道観光のくにつくり条例
平成13年10月19日施行。

※2 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を指す。

交流人口の増加と地域の活性化をめざしていくことが必要です。

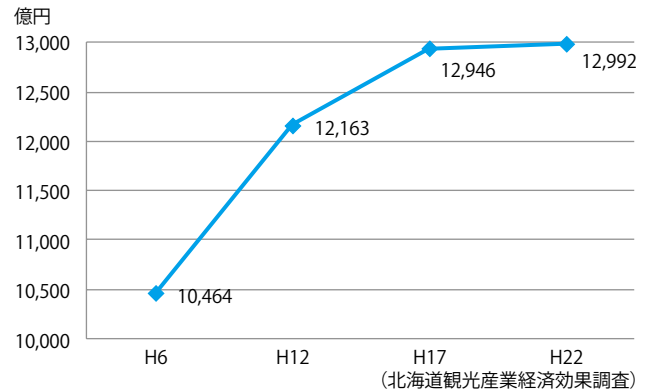
(2) 観光消費と経済効果

「第5回北海道観光産業経済効果調査」(平成23年3月取りまとめ)においては、道民1人当たりの観光消費額は13,271円、道外客1人当たりの観光消費額は69,670円、外国人来道者1人当たりの観光消費額は122,128円となっています。

これら道民、道外客、外国人来道者による総観光消費額は、年間約1兆3千億円にのぼり、そのうちの約7千億円が道民の消費額、約6千億円が道外客及び外国人来道者の消費額となっています。また、観光消費による生産波及効果はサービス業、運輸・通信業、製造業をはじめとする様々な産業に及び、1兆8千億円を超えると推計されます。

今後、観光客の長期滞在化の取組や消費額単価の高い海外からの観光客をはじめ道内外からの誘客の促進、さらに魅力ある商品開発などを通じて観光消費の一層の拡大を図るとともに、地産地消や産業連携などにより地域への経済波及を拡げて、本道経済の活性化を図っていくことが重要です。

総観光消費額の推移



(3) 旅行形態・旅行日程

「平成23年度観光客動態・満足度調査」において、道外客の旅行形態は、「家族旅行(夫婦を含む)」が半数以上を占め、旅行日程では、「2泊3日」が3割以上、旅行者の年齢構成では、50代以上が約半数を占めています。また、北海道にまた来たいという意向のある方は約99%と高い比率を示しています。

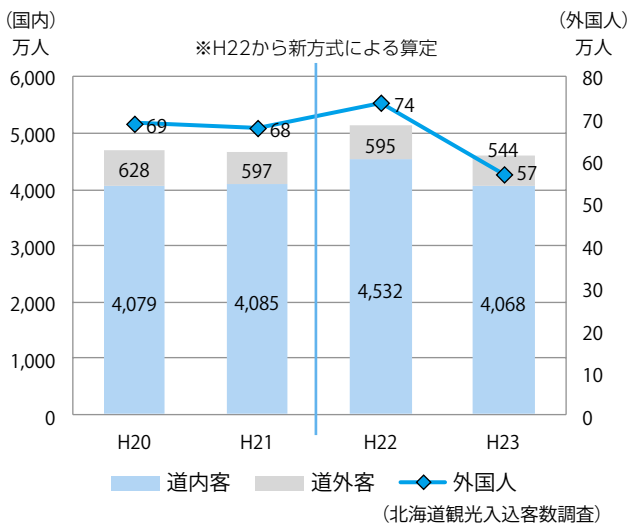
高齢化が進み、人口減少の加速が予想されている中、シニア層を中心とした方々や三世代旅行など家族ぐるみでゆっくり滞在し、また何度も訪れたいくなるよう、北海道の魅力をあますことなく伝えることのできる情報発信の工夫や案内機能の充実が重要となっています。また、次代を担う多くの若者に旅を経験してもらい、新しい感動や地域の人々とのふれあいにより、自己を成長させると同時に本道への親しみなどを培っていくことが大切です。

(4) 北海道観光の満足度

「平成23年度観光客動態・満足度調査」において、道外客の北海道に対する総合的な満足度は、事前の期待度が92.7%に対し、満足度は88.8%、最も期待度の高かった「食事」は、期待度91.3%に対し、満足度84.4%となっています。

また、道内客の総合的な満足度は、事前の期待度が85.4%に対し、満足度は80.1%で、全体的に道外客に比べ満足度は低くなっています。

観光入込客数の推移



北海道観光の高いブランド力から、多くの方が食事や景観、おみやげ品などに対する高い期待を持って本道の観光地を訪れていますが、これにかなう満足を得られていないことを踏まえ、地元食材を活用したクオリティの高い料理の提供や、地域資源を生かした特産品の開発、観光に関わる人材の育成などを進めて、北海道観光に対する満足度をさらに高めていくことが必要です。

2 計画の目標

この計画では次の目標を定め、その着実な推進を図っていきます。

(1) 自然環境など地域の資源を生かした滞在型の観光地づくり

観光による経済効果を高めていく上からも、道内における滞在日数、各観光地における滞在時間を伸ばしていくことが重要となっています。

世界自然遺産などをはじめ、北海道が世界に誇る自然や環境を守り育てながら、温泉や食をはじめ、伝統や生活、文化など豊かな資源を最大限に活用するとともに、質の高いサービスを提供して、繰り返し訪れ、安心してゆっくりと滞在できる北海道らしい魅力ある観光地づくりを進めていきます。

(2) 国内外への効果的な誘客活動による旅行市場の拡大

人口の減少が進んでいる北海道において、観光による交流人口の増加がもたらすにぎわいや消費効果が今後も大変重要です。首都圏をはじめ大都市圏など道外からの誘客はもとより、道民の道内旅行を促進していくとともに、将来有望な市場であるアジアなど、海外への戦略的な誘客活動を積極的に推進し、国内外に本道の魅力を広く発信して旅行市場の拡大を進めていきます。

(3) 観光振興による地域と経済の活性化

北海道観光を大きく発展させるためには、まず、道民一人ひとりが自分たちの暮らす地域はもとより道内

各地域の魅力を体感し、さらにその魅力を守り、育て、素晴らしさを多くの人々に伝える活動の輪を広げることが大切です。そして、道民を含め、国内外の多くの観光客がもたらす消費をさらに拡げて、観光を地域の総合産業として大きく発展させていくことにより、地域と経済の活性化につなげていくことをめざします。

目標指標(平成29年度)

★	観光入込客数	6,600万人		
★	外国人の来道者数	120万人		
★	観光消費額(1人)		道内客 14,000円	
			道外客 74,000円	
			外国人155,000円	
★	平均宿泊数(道外客)	2.8泊		
★	満足度			
	・食事		道外客 85%	道内客 80%
	・接客サービス		道外客 80%	道内客 80%
★	リピーターの割合			
			(道外客 5回以上来道)	50%
★	体験型観光を目的として訪れる割合			(道外客) 8%

3 観光振興に向けた行動指針

この計画の目標の達成に向けて、観光にかかわる人々が連携、協働しながら取組を進めていくための行動指針を次のとおり定めます。北海道観光振興機構をはじめ観光関係団体、道民、観光事業者それぞれが、この指針をもとに積極的に取り組み、観光のくにつくりに向け行動することが何より大切です。

(1) 地域にこだわり連携して地域の魅力を高める

- 災害等に対応した、安全・安心のための環境づくりや観光客が旅行しやすい交通環境の整備に取り組んでいきましょう。
- 地域に誇りと愛着を持ち、次世代に引き継ぐべき自然環境や歴史、生活・文化などを大切に守り育てましょう。
- 地場特産品や個性豊かな食メニューの開発など地域の様々な主体が連携して知恵を出し合い、取り組んでいきましょう。

(2) おもてなしの心で交流する

- 訪れた旅行者が「また来たい」と思えるよう、期待に応える満足や感動を与えることのできる観光地をめざして、ホスピタリティやサービスの質を高めていきましょう。
- 誰もが安心して快適・安全に観光を楽しめるよう、バリアフリー化や事故防止などに配慮した受入環境を整備していきましょう。

(3) 地域の魅力を戦略的に発信する

- 国内外からの来訪を促し、交流人口の増加や消費の拡大を図っていくため、対象とする旅行市場のニーズに応じた集客効果の高い、戦略的なプロモーション活動に取り組んでいきましょう。
- 地域に誇りを持ち、北海道やそれぞれの地域ならではの素晴らしさやきめ細やかな観光情報を、情報通信技術等を活用して積極的に発信していきましょう。

4 観光振興に関する北海道の施策

北海道は、北海道観光を巡る現状と課題を踏まえ、計画期間中におけるLCCの就航拡充や北海道新幹線の開業による効果を生かしていくとともに、様々な変化に的確に対応しながら、次の施策を推進していきます。

(1) 自然環境など地域の資源を生かした滞在型の観光地づくり

1) 地域の資源を生かした競争力ある観光地づくり

○ **自然環境と共生する観光地づくり**

本道の豊かな自然環境を守り育てて、訪れる人々がその豊かさを堪能できる観光地づくりを進めるとともに、雄大な自然や沿道景観、のどかな農村風景など、北海道らしい美しい景観を観光資源として活用していく取組を進めていきます。

○ **滞在型や通年化に向けた観光地づくり**

他地域との連携、様々な主体との協力により、四季

観光振興に向けた行動指針

地域にこだわり連携して地域の魅力を高める

【主な行動】

- ・災害等への安全対策
- ・交通利便性の向上
- ・環境の保全と活用
- ・地域への愛着と歴史や文化の継承
- ・食の魅力の向上と食文化の育成
- ・地域資源の発掘と観光の価値の向上

おもてなしの心で交流する

【主な行動】

- ・ホスピタリティの向上
- ・ふれあい・交流の推進
- ・受入環境の整備
- ・サービスの質の向上

地域の魅力を戦略的に発信する

【主な行動】

- ・道民一人ひとりが観光振興の担い手
- ・戦略的な情報発信とプロモーション
- ・東北との連携
- ・観光案内機能の充実
- ・多様な旅行メニューの提供

観光振興に関する北海道の施策

自然環境など地域の資源を生かした滞在型の観光地づくり

- (1)地域の資源を生かした競争力ある観光地づくり
- (2)満足度の高いサービスの提供

国内外への効果的な誘客活動による旅行市場の拡大

- (1)道外からの誘客促進、道民の道内旅行の活性化
- (2)ターゲットを定めた戦略的な海外からの誘客促進

観光振興の基盤強化

- ・マーケットデータの収集や融資制度などの活用による観光基盤の強化
- ・観光に関する普及啓発、観光を学ぶ機会の充実

を通じた豊富な観光資源を活用し、ゆっくりと滞在して四季それぞれの良さを堪能できる、多様な楽しみ方を提供する魅力的な観光地づくりを進めていきます。

○ **食の付加価値向上など魅力を磨く取組の推進**

新鮮で安全・安心な食材を生かし、一次産業や食料品製造業、研究機関などが連携して付加価値を高めながら、観光客に満足してもらえる食づくりを進めていきます。

○ **効果的な観光情報提供・案内機能の充実**

近年、スマートフォンの急速な普及などにより、インターネットを利用して個人で手配し旅行する国内、海外からの観光客が増加しています。このため、観光地のきめ細やかな情報をソーシャルメディア等の活用により正確かつ迅速に提供するとともに、個人旅行者や外国人旅行者にとっても利用しやすい観光案内板の整備や案内機能の充実などを進めていきます。

○ **教育旅行など若者の受入環境整備**

高齢化が進む地域においては、若い世代の交流人口が増加することにより、地域の活気やにぎわいを取り戻す効果があり、本道への教育旅行の定着を促す取組や、若者をひきつけるアウトドアや文化、産業などの観光資源を生かした取組を促進して、将来の本道へのリピーターとなる若者の受入環境整備を進めていきます。

2) **満足度の高いサービスの提供**

○ **リピーターにつながる心が通うおもてなし**

観光ホスピタリティへの意識の醸成を進め、ボランティアガイドや通訳ガイドの育成を図るとともに、観光産業従事者の接客研修などを進め、おもてなしの心を広げていきます。

○ **安全で快適な受入環境づくり**

震災を踏まえ、災害から観光客を守る体制づくりを進めるとともに、高齢者や障がい者、外国人など誰もが安心して快適に旅行できるよう、バリアフリー化や外国語対応などの環境整備を促進し、安全な観光地づくりを進めていきます。

○ **旅行しやすい交通ネットワークの形成**

旅行しやすい環境づくりを進めるため、国内外から本道へのアクセスはもとより、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を図るとともに、外国人観光客の利便性をさらに向上させるためにも、国に対してCIQ体制^{※3}の整備・充実や中国人観光客への訪日個人観光数次ビザの導入などを働きかけていきます。

○ **観光を支える人材の育成**

北海道観光を支える人づくりは重要であり、これからの地域観光や観光産業を支えていくために必要なマネージメント人材などを大学等と連携して育成していきます。

(2) **国内外への効果的な誘客活動による旅行市場の拡大**

1) **道外からの誘客促進、道民の道内旅行の活性化**

○ **北海道新幹線開業などの効果を生かす戦略的誘客の展開**

LCC就航や北海道新幹線開業効果を視野に入れ、ターゲットを絞った戦略的な観光客誘致活動、季節キャンペーンの展開や広くメディアなどを活用し、地域と一体となって道外からの誘客を進めていきます。

○ **教育旅行の拡大**

東日本大震災の影響で、道内中学校の教育旅行先が道外から道内へと振り替えになる事例が数多くあり、体験型観光やグリーン・ツーリズムなどを生かして、道内外からの教育旅行の誘致を一層促進していきます。

○ **道民の道内旅行の促進**

北海道の観光入込客数の8割以上を占める道民の道内観光を促進し、観光消費を高め、経済の活性化を図っていきます。

2) **ターゲットを定めた戦略的な海外からの誘客促進**

○ **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**

アジア地域を中心とする有望な国や地域に誘客ターゲットを絞り、対象市場の旅行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やマスコミなど

※3 CIQ体制

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 外国からの検疫伝染病侵入防止のための検査）のこと。

の招へい事業を意欲的に展開していきます。

○ 特定分野にターゲットを定めたプロモーションの推進

海外旅行が一般化してきた地域においては、より満足度の高い特別な旅行へのニーズが高まってきていることから、スポーツなどテーマを絞ったツアーや訪日教育旅行、国際会議やインセンティブ旅行などの「MICE^{※4}」の誘致を進めていきます。

○ 国際定期航空路線等の誘致促進

海外からの誘客の基盤となる路線拡充などに向けて、経済界と連携してプレゼンテーションなどを実施するとともに、道外拠点空港とのアクセスの向上を図っていきます。

(3) 観光振興の基盤強化

○ マーケットデータの収集や融資制度などの活用による観光基盤の強化

観光入込客数や消費額、観光動態など、観光振興に資する調査データを広く収集し、迅速・効果的に分析していくとともに、経営基盤の強化に向け融資制度や専門家派遣制度の活用を進めるなど、観光産業の発展を促進していきます。

○ 観光に関する普及啓発、観光を学ぶ機会の充実

北海道観光のくにつくり条例やこの計画に掲げる行動指針の普及・啓発を進めていくとともに、観光に関するセミナーなどを通じて観光の役割や重要性を学ぶ機会を促進していきます。

5 計画の推進

この計画を着実に推進していくためには、道をはじめとする行政機関や北海道観光振興機構はもとより、道民や観光事業者、観光関係団体、さらには大学など、観光に携わるすべての者が「北海道観光のくにつくり条例」に基づくそれぞれの役割を認識し、人脈や情報、ノウハウなどをお互いに活用するなど、これら産官民学が連携・協働して観光振興を推進していくことが必要です。

このため、道では、この計画の推進に向け、庁内各

部や振興局はもとより、北海道観光振興機構をはじめ国や市町村、地域の観光協会など、観光振興に携わるすべての方々と連携・協力しながら、この計画の実現に向けて推進していきます。

※「北海道観光のくにつくり行動計画」の詳細は、HPをご参照ください。

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

※4 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。