



「北海道観光50年の軌跡」 発行記念北海道フォーラム in 札幌

(公社) 日本観光振興協会
(一財) 北海道開発協会

(一財) 北海道開発協会では、観光産業等の歴史や先達の方々の取り組み等を取りまとめた「北海道観光50年の軌跡」を発行しました。「北海道観光50年の軌跡」の執筆者とともに、ポストコロナにおける地域の特性を活かした新たな観光振興について考えるフォーラムを、根室、札幌、函館で開催しました。第二回目は、9月に開催した札幌の内容をお伝えします。

基調講演 「観光を取り巻く産業の進化史」

50年の観光産業の歴史を見ていくと、国鉄から飛行機へのシフト、自動車利用による個人旅行化の進展、リゾート開発、90年代初めから始まった安・近・短指向、そして、スキーやリゾート施設の停滞等の変遷がありました。最近では、インターネットの普及により、予約や情報入手の方



札幌大学名誉教授
佐藤 郁夫 氏

法が大きく変わり、旅行会社や航空会社は、大きな影響を受けました。また、ビジット・ジャパン・キャンペーンによるインバウンド観光の増加やクルーズ旅行なども盛んになってきました。一方でオタク観光とか、パソコンを使った自宅でのバーチャルツアーなども増えてきました。改めて観光は、いろいろな産業が関わっているということがわかると思います。観光資源の概念も変化しています。特に札幌のような都市型観光では、自然に加えて産業や文化などが混ざったミックス型が増えてきています。札幌ドームのような新たなエンタメ系に、既存の観光資源が重なり、より強固な吸引力が生まれています。このようにいろいろな産業がネットワークを形成し、吸引力が増していきます。

もう一つ大事なことは、個人化、多様化が進んでいることです。そうした顧客に対応していくためには、サービスを提供する側が、カスタマイズに力を入れていかなければなりません。今まで培ってきたネットワークを生かして、様々なニーズに応えられるよう総合力を高める必要があります。

空関係で言えば、空港は国が整備し、飛行機は、航空会社が運用します。港も国が整備して、船会社は、それを利用してクルーズ船を運航します。こうした行政と民間企業との連携が様々な分野であります。温泉観光でも、上下水道の整備がとても重要です。さらに地域観光の魅力を高めていくためには、宿泊業だけではなく、商業や飲食業も含めて、カスタマイズの発想で幅広いネットワークを強化していくことが重要だと思います。

最後は、教育です。カスタマイズの発想を持った人材が非常に大事になります。仕事柄、様々なお店に行くことがありますが、観光分野のサービスは、本当に多様です。私は、大学の教員を長くやってきましたが、大学で教えただけでは十分ではなく、やはり現場で長く経験された方が、教育する必要があると思います。

これからは、国籍に関係なく、いろいろなお客様が来ると思います。消費者の嗜好と自分たちの持っているサービスをいかに結びつくかが、非常に重要です。その時に地域や施設が持っている固有のストーリーなど、付加価値を備えた観光業にならなければなりません。

「北海道観光50年の軌跡」の様々な事例を、みなさんの持続的な事業の発展に役に立てて欲しいと思っています。

基調講演 「北海道観光の新しい価値創造を目指して」

今の第8期北海道総合開発計画では、食と観光が2本柱になっています。食については、北海道の総生産約20兆円のうち、農林水産業（一次産業）は、約9千億円です。内訳を見ると農業は、約6千億円、水産業が約2千億円、林業は2百～3百億円と少ないです。観光分野は、その産業の範囲を定めるのが難しい面があるのですが、道庁が独自に算出した粗付加価値誘



北海道建設業信用保証会
取締役
和泉 晶裕 氏

発額では、約1兆1千億円ですから、観光の重要性は小さくありません。

北海道の人口は、ピーク時の約570万人から、現在は、約530万人台にまで減っています。人口減少、高齢化は、購買力、生産力の低下をもたらします。労働力が不足し、その結果、お祭りができなくなるなど、地域の維持にも影響があります。札幌市への人口移動も大きな課題です。札幌一極集中は、北海道全体の人口のダム機能の面はありますが、地方との往来が減ることで、JRの利用者数の減少など、その影響が顕著に現れてきました。もっと観光に力を入れて、交流人口あるいは関係人口を増やすことで、地方の消費拡大、特に農林水産物など、地域で採れたものを地域で消費することで、地域経済を活性化に繋げることが重要です。また、旅行者によって、地方の交通機関の利用者が増えることで、生活の足の維持にも繋がります。観光は、地域の生活や社会経済活動の維持に寄与できると考えています。

北海道の課題解決のために『「生産空間」のサバイバルに向けて』を第8期北海道総合開発計画のテーマに取り組んでおり、現在、新型コロナウイルスの影響等も考慮し、第9期計画を前倒して策定する検討を行っています。

私が観光に係る施策で取り組んできたことをいくつか紹介しますと、まずは、「道の駅」の推進、それを線的・面的に広げていく「シーニックバイウェイ」、それらの活動を活用した「外国人ドライブ観光」です。

「道の駅」は、「24時間無料で利用できる清潔な水洗トイレ」、「24時間無料で利用できる駐車場」、あとは、「地域振興施設、道路・地域情報提供機能を有すること」が道の駅の要件です。地域が自由に創意工夫や魅力発信に取り組んでいます。近年、地域のおいしいものを提供したり、地場の野菜を販売するなど、地域独自の工夫が道の駅を全国的にブレイクさせています。「シーニックバイウェイ」は、アメリカの取り組みを参考にしました。実際にアメリカに視察に行き、ヒアリングを重ね、北海道版「シーニックバイウェイ」をどのように作っていくかを検討しました。一番のポイントは、

地域の方々が主体で、行政は黒子に徹し、バックアップするという原則です。現在、指定ルートは、13となっており、根室などの候補ルートが、指定に向けて活発な動きをしています。「外国人ドライブ観光」は、ドライブ自体が自由度の高いアクティビティであるとの思いで取り組んでいます。また、交通アクセスが不便な観光地は、特に外国人にとっては行きにくいのが実情です。バスの乗り継ぎ等は大変ですが、ドライブ観光なら、様々な地方に行くことも可能となります。小規模な食堂や施設にも訪れることができ、地域の商店街の活性化にも繋がります。

2030年度には、北海道新幹線が札幌まで延伸されます。札幌駅と札幌北インターをつなぐアクセス道路など高速道路網がさらに伸びます。新千歳空港では、混雑緩和のための誘導路複線化や函館港などでのクルーズ船対応のターミナル、岸壁が整備されています。ウィズコロナでは、こうしたインフラを活用し、少人数で多様な手段で移動し、楽しむ形態が増えると思います。そうした多様な観光ニーズに応えていくためには、道民一人一人、企業一社一社が様々な交流に主体的に取り組むとともに、互いに連携していくことが重要です。私は、そうした人的ネットワークづくりや地域づくりのお手伝いを今後ともしていきたいと思っています。

パネルディスカッション

「ポストコロナにおける新たなビジネスチャンス」

神 本日のパネリストのみなさんは、開拓時代の湯治場や行商の旅人宿に起源があり、長い年月の時代の変化に対応され、今日の姿を築き上げてこられました。しかし、今般のコロナ禍は、長い歴史の中でも未曾有の難局であったと思います。このコロナ禍をどう乗り切ってこられ、また、そこから得られたものについて、お話をうかがいます。



前(株)北洋銀行地域産業支援部特任審議役
神 姿子氏

石平 新型コロナウイルス感染症対策では、自動チェックイン機を導入しました。少しでも非対面にすることが、お客様への安心の提供のみならず、私たちスタッフの安全確保にも繋がります。玄関もキーナンバーでの開閉を可能にしました。さらに観光でも、



(株)ナチュラクス専務取締役
石平 清美氏

SDGs 達成が重要となっており、宿がどのように対応するかが求められています。全ての部屋に用意していたアメニティをフロントの横に集約し、必要な分だけを使用できるようにしました。今後も環境にやさしい取り組みを進めていきたいと考えています。

松本 日々実感しているのが、基本的なことですが、お客様の満足度が大切だということです。旅館をリニューアルしてから、6年目ですが、日々アンケート等を参考にして、改善してきた積み重ねが、数値に繋がっていると思います。乳製品等の物販部門が、会社の利益を牽引してきました。自然豊かな豊富町で、商品を作っているということが、ストーリーのある業態に繋がったと思います。その結果、いろいろなところから注目され、マスメディアにも大きく取り上げられ、宿泊のお客様の認知度も上がりました。こうした積み重ねがコロナ禍を乗り切れた要因ではないかと分析しています。

南 このコロナ禍を、まだ乗り切った状況ではありません。私どもの施設では、コロナ前から、団体から個人へシフトを始めていました。宿泊業は、「一人旅の増加」、「特有の生産性の低さ」、「人手不足」、「1泊から滞在型へ」などの問題を抱えていましたが、忙しくて先送りしてきていました。コロナ禍は、こうした問題を顕在化させる一方、お客様が減少する中で、問題に正面から向き合うことができた期間と受け止めています。オペレーションの効率化や固定費の削減を進めるとともに、次のビジネスチャンスに繋げる準備をしています。

神 「ポストコロナにおける新たなビジネスチャンス」についてお話いただきたいと思います。

松本 石平さんからありましたが、SDGsの取り組みがポイントになると思います。コロナ禍だから新しく取り組むということではなく、今までやってきたことをさらにプロモーションに結びつけていければいいと思います。私たちの強みである、小さくてフットワークが軽いことを活かして、道内の生産者と一緒に商品づくりをしながら、様々な関係を作ることができました。私どももアメニティの見直しをやっています。旅館を建て替える際には、「木」に^{こだわ}り、できるだけ道産材を使用し、電気を使わずに空気を循環させる換気システムを取り入れました。社会的に求められていることや、お客様の心地よさを重視するとともに、デザインなどに拘り続けていきたいと思っています。この拘りが、顧客満足度に結びついていると思います。



川島旅館三代目女将
松本 美穂 氏



(株)第一滝本館代表取締役
南 智子 氏

南 これからは、滞在型観光に力を入れたいと考えています。1泊2食の旅館の形から、お客様が自由に選べる宿泊スタイルを提供していかなければならないと思っております。2、3泊する場合、1泊目はホテルで夕食を取り、2泊目は地元の飲食店で楽しむこともあるでしょう。レンタ

カーでちょっと遠出する際には、朝食もいらないかもしれません。そうした様々な旅の楽しみに対応できるよう自由度を高めていかないと、滞在型観光にはつながりません。また、お客様が外に出かけると、街の飲食店や商店が潤います。逆にホテルのレストランやパブリックスペースを宿泊していないお客様にも共有してもらいます。街に活気が出て、食べることもたく

さんあるリゾート感がある温泉地になれば、従業員もそこで働けることで満足度が上がると思います。「住んでよし、訪れてよしの街づくり」、そういう姿を目指していきたいと思っています。

長く滞在してもらうには、その町で楽しむことができる体験プログラムが重要です。私どももアドベンチャーラベルに力を入れており、別会社を立ち上げて、レンタサイクル、フォトツアー、バードウォッチング、カヤックなどを始めています。旅館の仕事を大事にしながら、滞在型観光に繋がるようなビジネスを新たに展開していくことを考えています。

石平 富良野市にも、雪を求めて海外からお客様が訪れるようになりました。最近では、アジアの富裕層が富良野のコンドミニアムを買い求める例もあります。ホテルは、まだ外資が入っておらず、地元の宿が多いのですが、やはり自然を楽しみながら泊まっていただくことが大切だと思います。富良野には、アウトドア業者も多いので、そうした方々が、自立していけるシステムを作りながら、小さな宿と連携していくことが考えられます。観光の楽しみは、人と人との関わり合いだと思います。町一体となって、お客様を迎え入れることが、富良野観光の活性化に繋がるのではないのでしょうか。さらに、富良野、美瑛から、旭川、上川に広がる、旭川空港を中心としたエリア全体で、スクラムを組んで、観光振興をしていくことが重要だと思います。

神 本日は、パネリストのみなさんから貴重なお話をいただきました。今日、お越しのみなさまには、現地に足をお運びいただき、直接エールを送っていただければと思います。

パネリスト

南 智子 氏
(株)第一滝本館代表取締役

石平 清美 氏
(株)ナチュラクス専務取締役

松本 美穂 氏
川島旅館三代目女将

コーディネーター

神 姿子 氏
前(株)北洋銀行地域産業支援部特任審議役

・第3回目：函館開催は、12月号に掲載予定