

北海道における国際観光推進プロジェクトⅡ —千歳を中心に—

丹治 和典

（観光学部 観光ビジネス学科）

1 プロジェクトの背景

北海道が 2013（平成 25）年度から 5 カ年計画として策定した「北海道外国人来訪促進計画」の趣旨に則し、個人型外国人観光客の誘致促進と受入体制整備の知見を得るため、「個人型外国人観光客の誘致促進と受入について」をテーマに、本共同プロジェクトがスタートしました。

昨年度は、地域の個性を生かした滞在型・体験型観光の推進へ向けた問題意識を高めると共に国際観光への理解を深めるために設定した個別テーマ、

◆「外国人観光客を対象とした着地型 one day Bus tour の可能性-千歳周辺地域を事例に-」

◆「個人型訪日外国人観光客誘致と受入れのポイントは？」
について検討しました。

2 来道外国人の現況

北海道を訪れる外国人は 2012（平成 24）年度では 79 万人でしたが、2013（平成 25）年度には 115 万人となり、前年度対比 45.9%の増加となりました。2013（平成 25）年度を初年度とする「北海道外国人来訪促進計画」（2013（平成 25）～2017（平成 29）年度）では、来道外国人数の拡大を明記し、その目標値を 2017（平成 29）年度で 120 万人以上としていました。その後、円安やアジア諸国の訪日査証発給要件緩和等を背景にすでに 2014（平成 26）年度 154 人に達しています。さらに、2015（平成 27）年度は 200 万人程度が見込まれています。

3 千歳プロジェクト

千歳観光連盟と札幌国際大学との連携協定に基づく共同事業（以下、千歳プロジェクトという）として昨年度と今年度、同一テーマで継続的な研究を行ってきた。

2014（平成26）年度：

○観光モニターツアーを通じて、ツアー参加者の視点から観光対象等を評価してもらい、今後の訪日外国人来道者誘致、観光まちづくりに資するデータの収集・発信を行った。

○モニター人数：外国人留学生 9 名

中国（男性 1・女性 1）韓国（男性 1・女性 1）台湾（男性 1・女性 1）タイ（男性 1）ロシア（男性 1・女性 1）

2015（平成27）年度：

○在道内外国人を対象とした日帰りモニターバスツアーを企画・催行し、外国人の観光動向に関する分析を行った。

○モニター人数：道内に居住する外国人（留学生を含む） 17 名

4 調査の概要と結果

昨年 9 月 20 日（日）に実施した道内在住外国人による日帰りモニターバスツアーの参加者に対してアンケート調査を実施した。アンケート用紙は、英語、中国語、韓国語に訳したものを利用した。日本語と英語を併記したアンケート用紙を巻末に添付した。

今回のモニターツアーの概要は以下のとおりである。

名称：「千歳一遇の旅 千歳で秋を満喫する」

実施日：2015（平成 27）年 9 月 20 日（日）

参加者：道内居住外国人 17 名（留学生含む）

日本人 10 名

旅程：JR 札幌駅⇒JR 千歳駅⇒支笏湖ビジターセンター、商店街散策⇒支笏湖水中遊覧船⇒道の駅サーモンパーク千歳、昼食（インディアン水車まつり）、サケのふるさと千歳水族館パレットの丘⇒北海道箱根牧場（生キャラメルづくり体験）⇒千歳観光物産サテライト「ミル」⇒JR 千歳駅⇒JR 札幌駅

（右の写真はツアー客募集用のチラシ、英語版も用意）

調査対象の属性は、次の通りである。

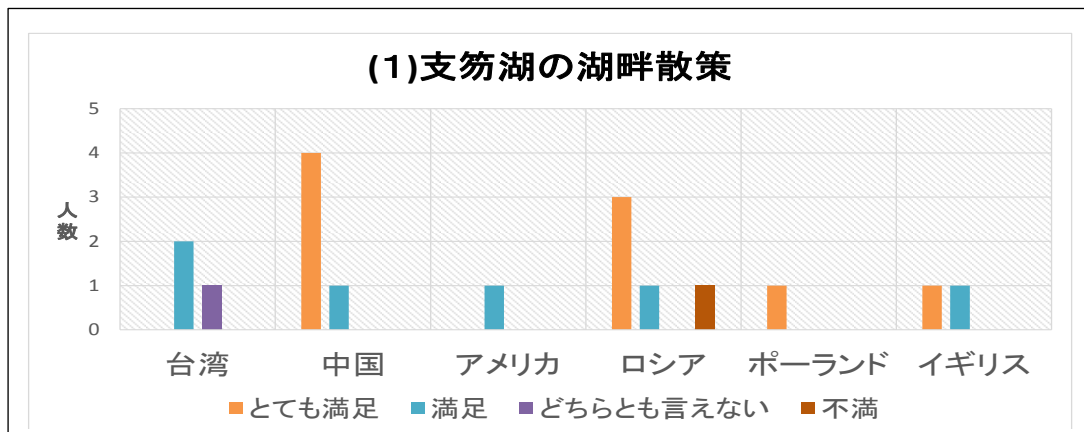
	全体	男性	女性	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	台湾	中国	米国	露国	※	英国
合計(人)	17	2	15	1	12	1	2	1	3	5	1	5	1	2

※ポーランド

観光対象毎に参加者がどのような評価をしたかについて、集計した結果を以下に示す。

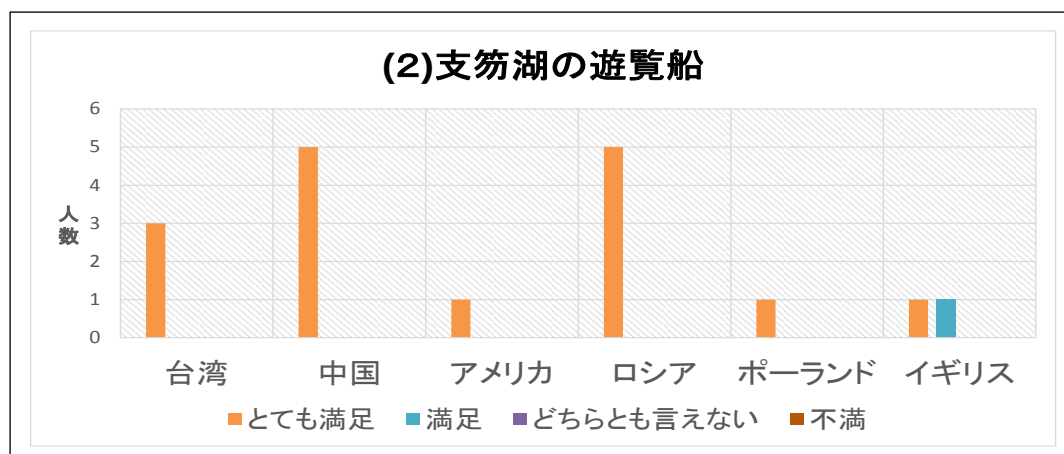
観光対象に対する評価① 支笏湖の湖畔散策

「とても満足」は 9 名 (53%)、「満足」は 6 名 (35%)、約 9 割が満足と回答しています。一方、2 名の方（台湾 1、ロシア 1）は「どちらとも言えない」「不満」と回答しています。



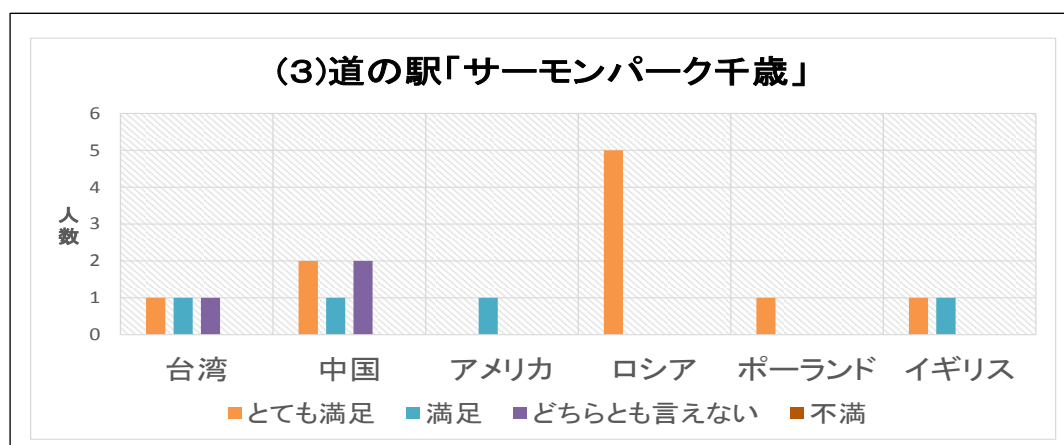
観光対象に対する評価② 支笏湖の水中遊覧船

「とても満足」している方の割合をみると 16 名で、評価項目の中に最も多く、1 名だけが「満足」を選んでいる。大変高い評価を得られました。



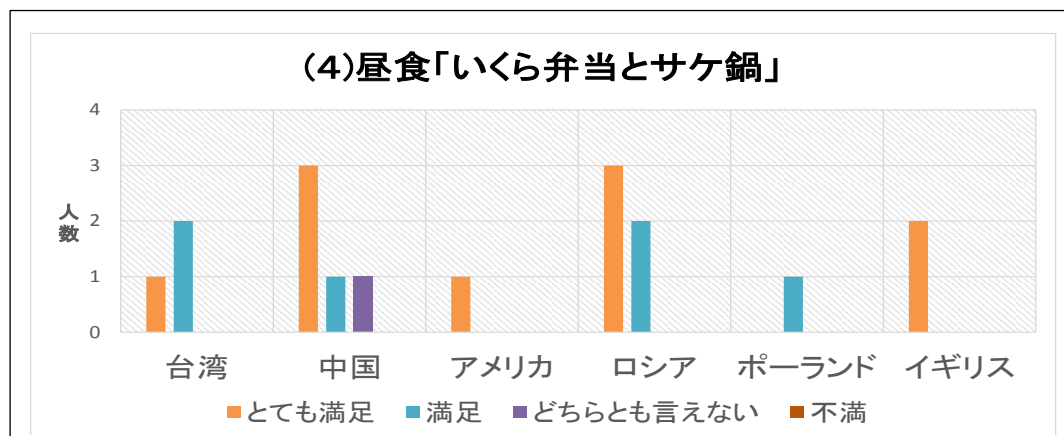
観光対象に対する評価③ 道の駅「サーモンパーク千歳」

国別に見ると、欧米圏（アメリカ、ロシア、ポーランド、イギリス）9名が満足と回答していて、特にロシアの方は5名全員「とても満足」と回答しています。一方、中華圏8名（台湾、中国）の中、「どちらとも言えない」は3名となっています。



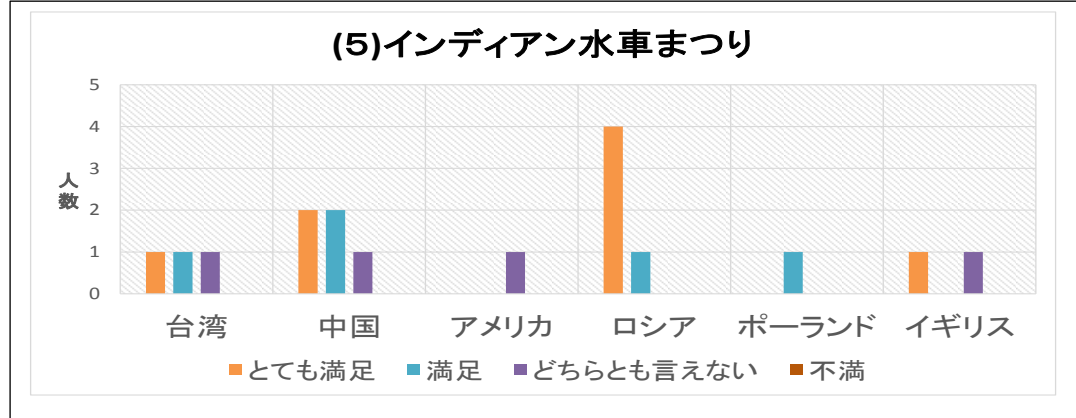
観光対象に対する評価④ 昼食「いくら弁当とサケ鍋」

昼食に対して、「とても満足」は10名(59%)、「満足」は6名(35%)、約9割が満足と回答しています。しかし、「どちらとも言えない」を回答した中国の1名の方から、生モノや食文化に慣れないという指摘がありました。



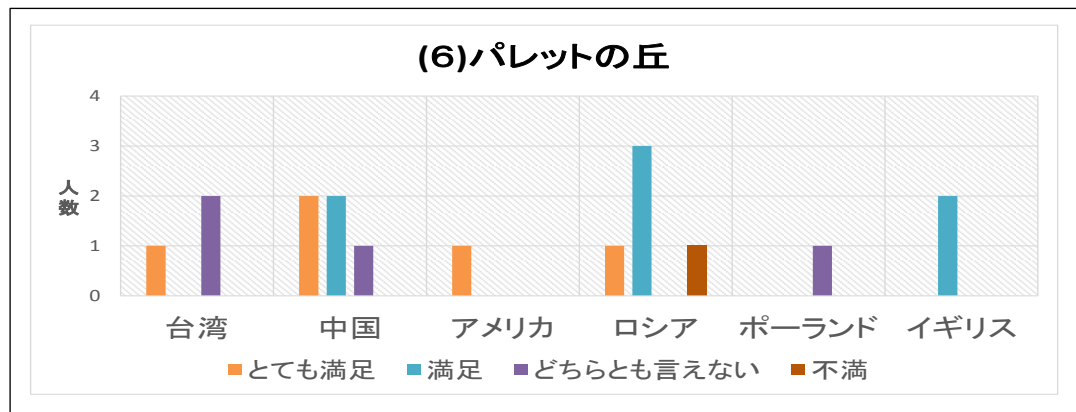
観光対象に対する評価⑤ インディアン水車まつり

「とても満足」は 8 名 (47%)、「満足」は 5 名 (29%)、残りの 4 名は「どちらともいえない」と回答しています。



観光対象に対する評価⑥ パレットの丘

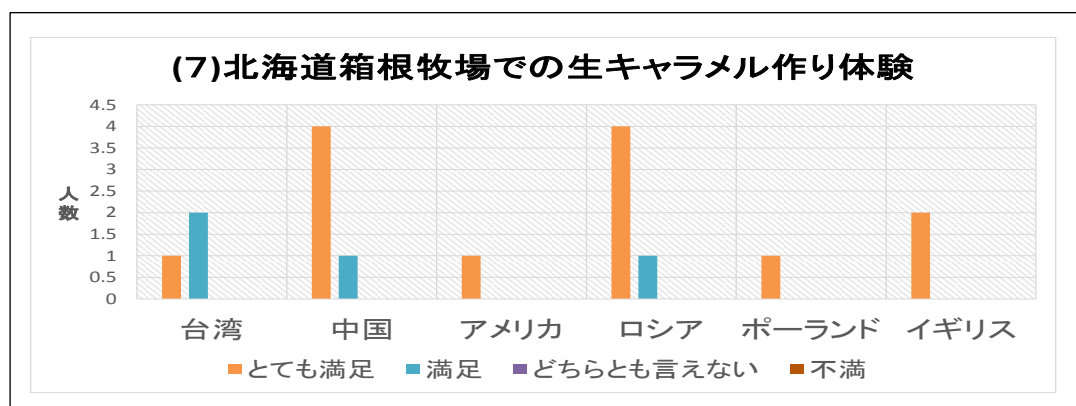
「とても満足」は 5 名 (29%)、「満足」は 7 名 (41%)、「どちらとも言えない」は 4 名 (24%)、「不満」は 1 名 (6%) となっています。3 割の方が満足できず、そして、場所的に立地が悪い、物足りないという記述もありました。



観光対象に対する評価⑦ 北海道箱根牧場での生キャラメル作り体験

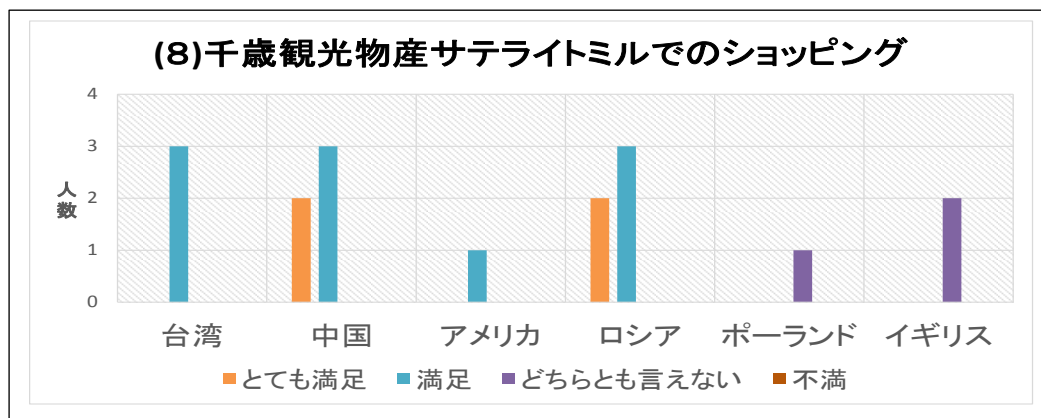
「とても満足」は 13 名 (76%)、「満足」は 4 名 (24%)。

生キャラメル作り体験では、日本人と外国人が混ざり合って四つのグループに分かれたため、スムーズなコミュニケーションを取ることを大変さを実感していました。



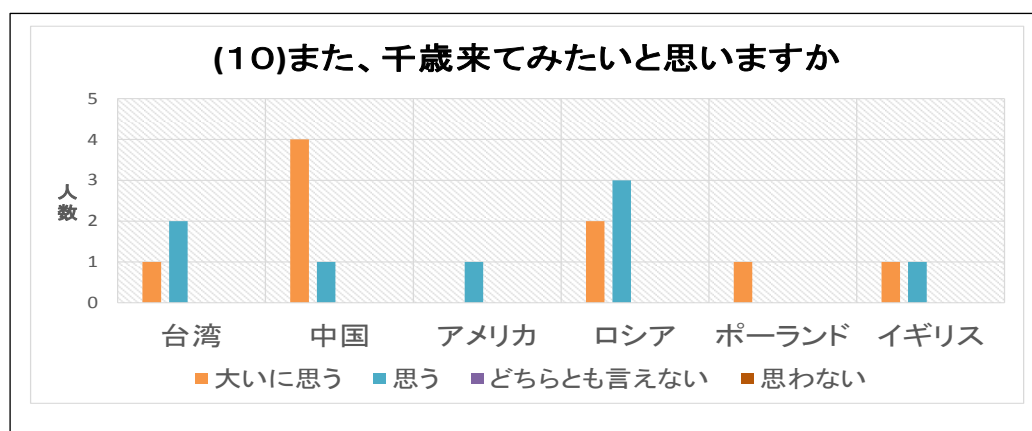
観光対象に対する評価⑧ 千歳観光物産サテライト「ミル」でのショッピング

国別から見ると、中華圏は「とても満足」8名、「満足」6名が満足と回答しました。一方、欧米圏の9名の方は、「とても満足」は2名、「満足」は4名、「どちらとも言えない」は3名と回答しました。



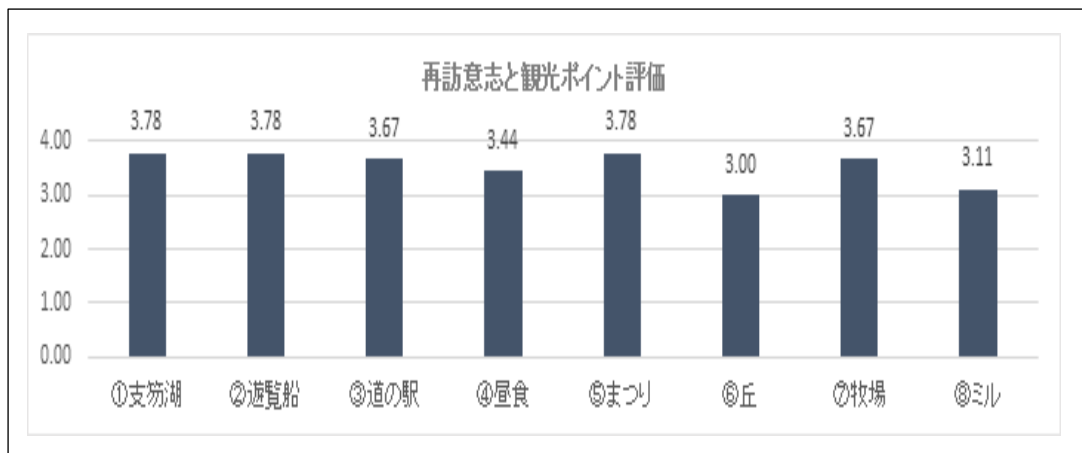
観光対象ごとの評価とは別に、千歳市周辺観光の「再訪意思」聞いた結果が以下の表である。

「大いに思う」は9名(53%)、「思う」は8名(47%)となっています。参加したすべての人が再訪意思を表しています。



次のグラフは、“また、千歳に来てみたいと思いますか”という質問に対して“大いに思う”と答えた人たちがどの観光対象に高い評価をしていたかを見たものである。

再訪意思のより強い人たちが高く評価した観光ポイントは、「支笏湖の湖畔散策」「支笏湖の水中遊覧船」「インディアン水車まつり」であった。支笏湖の魅力と祭りの文化的色彩がまた来てみたいという志向に影響を与えたかもしれない。



5 まとめ

今回のモニターツアーを企画・実施し、外国人の参加者に対して行ったアンケート調査の結果をまとめてみると、以下の5点に集約できる。

- （1）着地型旅行商品（在道内外国人を対象とした日帰りモニターバスツアー）の造成・販売を行い、独自性が高く、その地域ならではのさまざまなメニューを提供した。
- （2）今回のアンケート結果では、多様で個別化したニーズを抱えた個人客を想定する必要性を確認できた。今後もデータの継続的な収集分析を行い、分析結果を活かして明確なコンセプトに基づいた戦略策定につなげる。
- （3）今回のアンケート結果では、回答者全てが再訪意志を明らかにしているが、特に「大いに思う」と回答した人の観光ポイントことの評価を見ると「支笏湖の湖畔散策」「支笏湖の遊覧船」「インディアン水車まつり」が高くなっている。
- （4）北海道観光の質の向上を目指し、マーケティングの高度化を図るためには「欧米の観光客を呼び込む戦略が不可欠」である。（北海道観光振興機構、「北海道観光イノベーション（革新）に向けての5つの提言」から）
- （5）着地型観光の成功には、地域から自らの手でマーケティングやPR、品質管理や資源管理などのマネジメントを行う必要がある。