

平成20年度 地方の元気再生事業 事業実施調書

(1) 取組名	外国人ドライブ観光の総合支援プロジェクト		
(2) 実施団体名	有限責任中間法人 シーニックバイウェイ支援センター	(3) 対象地域	○宗谷シーニックバイウェイの指定エリア:自然・環境資源の豊富な地域 ○函館・大沼・噴火湾ルートの指定エリア:歴史・文化資源の豊富な地域
(4) 代表団体名		(5) 推薦団体名	稚内市、豊富町、猿払村、利尻町、利尻富士町、礼文町、七飯町、鹿部町、森町、八雲町

(6)実施した取組の内容	取組①	全体構成の検討	
	実施主体	有限責任中間法人 シーニックバイウェイ支援センター	
	実施内容、 実施結果	当初提案により予定していた計画	実際の取組内容及びその結果
		<ul style="list-style-type: none"> ・実施内容:プロジェクト検討会実施 ・実施時期:平成20年9月 ・実施場所:札幌市 ・取組の目的:外国人ドライブ観光総合支援プロジェクトの全体及び各種取り組みの関係について、ソフト及びシステムの両面を含めた全体構成の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施内容:プロジェクト検討会実施 ・実施時期:平成20年9月22日 ・実施場所:札幌市 ・取組の結果: ○関係者間において意見交換を行い、全体構成の検討及び情報共有を行った。 ○また、地域の意見を踏まえ、当初予定になかった取組として、外国人受入実績が不足している宗谷地区においては域内の意識醸成を図るための勉強会、函館地区においてはブレ調査を行うことを新たに決定した。
取組②	モデル地域での支援プロジェクトメニューの作成		
実施主体	有限責任中間法人 シーニックバイウェイ支援センター		
実施内容、 実施結果	当初提案により予定していた計画	実際の取組内容及びその結果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・実施内容:外国人ドライブ観光に向けた5つの支援プロジェクトのメニュー作成。(おもてなし、快適ドライブ、緊急時対応、おすすめ観光ガイド、環境配慮型観光ツアー) ・実施時期:平成20年10月～平成21年1月 ・実施場所:宗谷地域、函館地域 ・取組の目的:北海道を訪れた外国人が快適にドライブできるメニューを提供し、リピーターの拡大や交流・消費機会の創出による地域経済の活性化 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施内容:外国人ドライブ観光に向けた5つの支援プロジェクトのメニュー作成。(おもてなし、快適ドライブ、緊急時対応、おすすめ観光ガイド、環境配慮型観光ツアー) ・実施時期:平成20年10月～12月 ・実施場所:宗谷地域、函館地域 ・取組の結果: ○「おもてなし支援」においては、既存メニューのブラッシュアップや新規メニュー発掘を行い、両地域で約50のメニューを作成。少数グループへの個別対応を意識した設定によって、今後の新たなマーケット開拓効果が期待。また、メニュー策定過程においては各エリア活動団体と密着した取組を行ったことにより、地域における外国人受入意識の醸成、人材育成など多面に渡るプラスの効果が生じた。 ○他にも、「快適ドライブ支援」においては、マップコードによるカーナビの利便性向上や多言語道路地図の作成、「緊急時対応支援」においては、通訳及び英語対応可能な病院等についてのデータベース作成、「おすすめ観光ガイド支援」においては、既存の観光資源にとどまらず、道路における景観ポイントなどドライブ観光を意識したメニューの多言語による提供、「環境配慮型観光ツアー支援」においては、「エコポイント」を使ったカーボンオフセットツアーの検討などを行い、ドライブ観光を総合的に支援する多様なメニューづくりを展開した。 	

	取組③ 各支援プロジェクトの運用体制の確立と運用システムの開発	
	実施主体 有限責任中間法人 シーニックバイウエイ支援センター	
	当初提案により予定していた計画	実際の取組内容及びその結果
	<ul style="list-style-type: none"> ・実施内容: 外国人観光客受入に向けた受入体制・運用準備 ・実施時期: 平成20年11月～平成21年1月 ・実施場所: 宗谷地域、函館地域 ・取組の目的: 支援プロジェクトに実施必要な体制の確立とwebソフト、コールセンター等のシステム開発の構築検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施内容: 外国人観光客受入に向けた受入体制・運用準備、プレ調査の実施 ・実施時期: 平成20年10月～平成21年2月 ○平成20年10・12月、函館地区でシンガポール人180名を対象としたプレ調査を実施。受入側の課題抽出や理解の向上につなげるとともに、本調査に向けた諸調整を行った。 ○旅行代理店や個人旅行者向けに様々な支援メニューをWebで提供するシステムを構築。年度内に仮設サイトを開設する予定。 ○2月～3月にかけて、英語と中国語に対応したコールセンターを試験設置する予定。
	取組④ 各支援プロジェクトの検証実験	
	実施主体 有限責任中間法人 シーニックバイウエイ支援センター	
	当初提案により予定していた計画	実際の取組内容及びその結果
	<ul style="list-style-type: none"> ・実施内容: モニター調査 ・実施時期: 平成21年2月 ・実施場所: 宗谷地域、函館地域 ・取組の目的: 各支援プロジェクトが円滑に機能するかどうか、また今後の可能性等についての検証 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施内容: 外国人ドライブモニター調査を実施 ・実施時期: 平成21年2月11日～18日【函館】平成21年2月下旬以降【宗谷】 ・実施場所: 函館地域、宗谷地域 ・取組の結果: ○両地域各15名を対象にドライブ観光と複数のおもてなし支援メニューを体験いただき、それぞれの満足度や今後のコミュニティビジネス展開の可能性について検証する。
	平成20年度の取組実施における体制・役割分担	
(7)実施体制	1)シーニックバイウエイ支援センター(主担当:取組①・②・③・④) 2)宗谷シーニックバイウエイ ルート運営代表者会議(担当:取組②・④) 3)函館・大沼・噴火湾ルート運営代表者会議(担当:取組②・④) 4)北海道開発技術センター(担当:取組①・③・④)	取組の実施を踏まえた反省点 <ul style="list-style-type: none"> ○提案団体を中心に、各機関が明確な役割分担と密な情報共有の下で取組を行ったため、事業を機動的かつ効果的に進めることができた。 ○地域の活動団体を積極的に取り込み、そのやる気とアイデアを最大限活用する手法をとったことで、新たな地域資源を活用したメニューの創出につながった。 ○旅行代理店やレンタカー会社など外部の力との連携により、プレ調査の実施やカーナビの円滑な活用につながった。
	○成果1→ モデル地区における支援プロジェクトメニューの整理・作成	
	H19	H20(当初予定していた目標)
	データベースは未構築	支援システムの検討、全体構成の整理、各支援プロジェクトメニューの整理・作成
	H20(実際に得られた成果)	
	<ul style="list-style-type: none"> ○両地域で約50件のおもてなしメニューを創出。各種支援メニューの策定や試行過程を通じて、外国人受入意識の醸成、地域活動団体連携や人材育成などが図られた。 ○快適ドライブ支援として提供した英語版カーナビやマップコードの有効性が確認された。また、外国人対応可能な医療施設等の一元化により、ツアー参加者に対して安心感を提供するためのサポート体制が構築できた。 	
	○成果2→ 運用体制の確立と運用システムの開発及びその検証	
	H19	H20(当初予定していた目標)
	運用体制・システムは未構築	各機関との連携による運用体制の確立と運用システムの開発、各支援プロジェクトの運用方法の検証実験
	H20(実際に得られた成果)	
(8)取組により得られた成果	<ul style="list-style-type: none"> ○プレ調査では、日本料理や着付けなどの文化体験に対するニーズが高く、従来の団体型観光メニューではない、少数マーケットに対応した今後のコミュニティビジネス展開の可能性が確認できた。 ○2月以降実施のモニター調査を通じて、今回のプロジェクトの総合的な運営体制、とりわけドライブ観光におけるコールセンターの重要性や運用に当たっての課題等を検証する。 	

<p>(9)今年度の取組成果や活動を踏まえた反省点、改善点</p>	<p>【全体】 ①情報提供の多言語化（海外から直接アクセスできる予約・情報提供体制の確立や、旅行者に対する道路・観光情報の充実を図ることが必要である。） ②コールセンターの充実（異国でのドライブに当たっては安心感の提供が何より大切であり、多言語対応可能なコールセンターを充実させることは極めて重要である。） ③対象エリアの拡大（全道各地域での地域資源、人材掘り起こしを行うと共に、広域的なエリア設定によりドライブ観光の経済波及効果を更に拡大させることが必要である。） ④安全対策の充実（各国の社会事情を考慮した上での日本の交通ルールの周知徹底や事故対策の強化が望まれる。） ⑤冬季以外のツアー実施（代理店等からの冬季ドライブの安全性懸念から、今年のモニターツアーは一部バスツアーとの併用にならざるを得ない見込みとなった。） ⑥オール北海道でのプロモーション（全道に広範な経済効果を及ぼすドライブ観光を、今後地域一丸となって戦略的に売り込みを図ることが必要である。）</p> <p>【個別メニュー】 ⑦外国人のニーズを踏まえたメニューづくり（モニターツアーでは、文化・暮らしに関する体験のニーズは高いが、史跡見学などの満足度は低いことが明らかとなった。） ⑧より細やかな緊急時対応（今後、夜間対応や、性差に配慮した対応などが課題となってくることが想定される。） ⑨環境プロジェクトの充実（植樹体験などについてはニーズが高く、地域への愛着を生むと共に、植樹した木への再訪も期待できる。） ⑩メニュー実施時の受入体制強化（より実践的なデータベースの構築により体験者のニーズに円滑に応えることで、メニュー提供者側の負担とコスト軽減を図る。）</p>	
<p>(10)平成21年度以降の活動の見込み</p>	<p>当初提案に予定していた平成21年度以降の展開</p> <p>1. 対象とするモデル地域の拡大(H21年度)</p> <p>2. 来道する外国人観光客が多い時期(夏・秋)の実証実験(H21年度)</p> <p>3. 全体及び各支援プロジェクトの運用に関するモデル地域での実証実験の継続(H21～23年度)</p> <p>4. 実証実験に関する効果計測とデータベース及び運用方法等の修正(H21年度)</p> <p>5. 全道での各支援プロジェクトのデータベースの構築(H21～23年度)</p>	<p>今年度の取組状況を踏まえた平成21年度以降の活動の見込みと活用を希望する支援制度</p> <p>○全道展開を見据えた他地域での「人」「モノ」「景観」等の地域資源の掘り起こし、受入体制の強化に向けたヒアリング調査等 ・全道展開を目指し、平成21年度は、「支笏洞爺ニセコルート」と「大雪富良野ルート」にエリアを拡大 [活用を希望する制度: 上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額200万円)]</p> <p>○各種旅行見本市(NATAS:シンガポール等)でのドライブツアーパッケージの販売及びニーズ調査 ・多言語版PRツールを作成し、オンシーズンの誘客に向けたオール北海道での積極的なPR活動を実施 ○楽しみながら環境に配慮できるメニューの試行実施 ・野外での活動可能期間(夏、秋)を利用したカーボンオフセットや低燃費コンテスト等を実施 [活用を希望する制度: 上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額200万円)]</p> <p>○多言語化されたデジタル道路地図の作成 [活用を希望する制度: 上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額300万円)] ○カーナビゲーションを活用した情報提供手法の検討(多言語化、観光・地域情報など各種情報の整理) [活用希望制度: 経済産業省「広域・総合観光集客サービス支援事業」等を検討] ○多言語による携帯電話やメールからの問い合わせに対応できるコールセンターの常設 ・照会窓口の一元化による、各種支援プロジェクトメニューのコストの軽減も必要となっている。 [活用を希望する制度: 上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額500万円)] ○外国人に対応した交通安全対策としての北海道ドライブ観光教本等の作成(交通法規、標識等) [活用を希望する制度: 上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額200万円)]</p> <p>○国毎の多様な旅行ニーズ把握と、顧客ターゲット(富裕者層等)の明確化に向けたニーズ調査 ・リピーター増加に向け顧客ターゲットに応じた提供サービスメニューの再構築が必要となっている。 [活用を希望する制度: 上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額300万円)]</p> <p>○ドライブ観光を希望する海外の旅行代理店や個人が直接アクセスや予約のできる多言語対応ホームページの作成 ・全道の情報をデータベース化し、地域情報の発信体制の強化を行う。 [活用を希望する制度: 上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額400万円)]</p>

◆主な実施取組の内容◆

取組①『全体構成の検討』

取組②『モデル地域での支援プロジェクトメニューの作成』

- 外国人観光客受入に向けたワークショップ実施
〔実施時期:平成20年10月22日、平成20年11月21日〕
〔実施場所:稚内市(10/22)、函館市(11/21)〕
- ・地域にある「人」「モノ」「景観」等の地域資源の魅力再発見に繋がった。
- ・実際に外国人観光客を受け入れている方をワークショップの講師としてお招きし、今後の進め方や可能性について具体的な議論を展開することができた。
- 各種支援メニューの作成
・約50の「おもてなし支援メニュー」を作成。他にも英語版カーナビやマップコードの準備、外国人対応可能な医療施設情報等の一元化などにより、円滑なドライブ観光に向けたサポートづくりを行った。



取組③『各支援プロジェクトの運用体制の確立と運用システムの開発』

取組④『各支援プロジェクトの検証実験』

- モニター調査の前段としてプレ調査を実施
〔実施時期:平成20年10月21日(参加者:42名)、12月15日(参加者:141名)〕
〔実施場所:函館地域〕
- ・地域の方と外国人観光客の交流により、受入側の理解が高まった。また、「着付け体験」や「日本料理体験」等に対するニーズが高いことが分かりコミュニティビジネス展開の可能性が確認できた。
- 2月以降に、モニター調査を実施。併せて、ドライブ観光客の多様なニーズに応えるコールセンター(英語と中国語に対応)を開設予定。
- 各種支援メニューを海外にwebで提供するシステムを構築。今後、仮設サイトを開設予定。

函館でのプレ調査概要



◆取組実施による成果・今後の展開◆

◆成果◆

- 各種支援メニューの作成や試行を通じて、地域資源の再発掘、外国人受入意識の醸成、地域活動団体の連携や人材育成などが図られるとともに、ドライブ観光に向けた基礎的なサポート体制が構築できた。
- 今後、モニターツアーの実施を通じて、プロジェクトの総合的な検証を行う。

◆今後の展開◆

- 全道展開を見据えた、他地域での人材・地域資源の掘り起こし
- 多言語デジタル道路地図や海外の旅行代理店や個人が直接アクセスできる多言語対応ホームページの充実
- 携帯電話やメールからの問い合わせに対応できるコールセンターの常設
- 地域一丸となった海外でのプロモーション・ニーズ把握 等