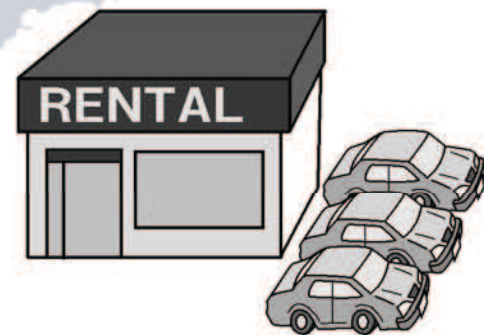




北海道成長戦略ビジョン

外国人観光客受入強化に関する提言



一般社団法人北海道商工会議所連合会

目次

はじめに

千載一遇のチャンスを実確な成果へ！	1
提言を取りまとめるにあたっての「3つ」の課題	2
本提言では、	5

観点Ⅰ. 道内各地へダイレクトイン

インバウンドの行動想定 道内各地に直行して北海道を満喫したい	6
提言1 . 各空港・航空路線の活用 「北海道を満喫できる航空サービスの提供」	7
提言2 . 都市間・観光地間の移動 「速くて便利で安全な移動環境の整備」	8
提言3 . 観光コンテンツ・アクティビティ 「最高の魅力を提供」	9
提言4 . 滞在拠点の充実 「宿泊環境の整備・滞在型観光の推進」	11

観点Ⅱ. 札幌へ、そして全道へ

インバウンドの行動想定 札幌を楽しみたいし全道の観光地も楽しみたい	12
提言5 . 新千歳空港の機能強化 「既存ストックを有効活用した空港容量の確保」	13
提言6 . 新千歳空港－札幌間の移動環境 「速く・便利に札幌へ」	14
提言7 . 観光コンテンツ・アクティビティ 「国際観光都市札幌の魅力を最大化」	15
提言8 . 札幌から全道へのアクセス 「すべての交通モードで“移動”をサポート」	16

観点Ⅲ. 満足度・リピート率向上へ

インバウンドの行動想定 安心・充実した旅行で、再び北海道へ！	17
提言9 . ポータルサイト・アプリ・サイン 「また来たくなる情報発信」	18
提言10 . 手ぶら観光 「スーツケースを気にしない観光の実現」	19
提言11 . 緊急時対応 「まさかのときの“安心”の実現」	20
提言12 . インバウンドウェルカム 「道民挙げての“ようこそ北海道へ”」	21

最後に

22

はじめに

千載一遇のチャンスを実確な成果へ！

国は、2016年3月30日、「明日の日本を支える観光ビジョン」を公表し、2020年の訪日外国人旅行者数の目標値を2,000万人から4,000万人に大幅に引き上げた。

国土交通大臣は、広域観光周遊ルートとして「**アジアの宝 悠久の自然美への道 ひがし北・海・道**」(2015年6月12日認定)、「**日本のおてっぺん。きた北海道ルート**」(2016年6月14日認定)を公表し、具体的なモデルコースを中心に、地域の観光資源を活かした滞在コンテンツの充実、ターゲット市場へのプロモーション等、外国人旅行者の周遊促進の取り組みを支援するとした。

また、2016年7月、環境省の国立公園満喫プロジェクトにおいて、**阿寒国立公園***が選定され、「国立公園ステップアッププログラム2020」を策定し、2020年を目標にインバウンド対応の取り組みを計画的・集中的に実施し、日本の国立公園を世界の旅行者が長期滞在したいと憧れる目的地にするとした。 ※2017年8月8日、区域拡張に伴い、「**阿寒摩周国立公園**」へ名称変更済

その後、「国立公園満喫プロジェクト展開事業」として、同年11月、国立公園支笏湖運営協議会「**支笏洞爺国立公園支笏湖**」地域における『おもてなしの地域づくり』が選定されるなど、国も目標達成に向けあらゆる手段を講じているが、今後、各地で活用していくには様々な規制緩和あるいは規制強化が必要になってくる可能性がある。

北海道は、観光関連計画を基本としながら、2020年度を目途にインバウンド500万人受入を目標に掲げ、「**稼ぐ観光**」という意識の醸成を図るとともに、国際レベルの質や満足度の高い観光地づくりを目指し、オール北海道での取り組みの考え方や方向性等を示した「北海道インバウンド加速化プロジェクト」(2017年2月1日)をまとめた。

国 (明日の日本を支える観光ビジョン)

項目	2020年	2030年
訪日外国人旅行者数	4,000万人	6,000万人
訪日外国人旅行消費額	8兆円	15兆円
地方部での外国人延べ宿泊者数	7,000万人泊	1億3,000万人泊
外国人リピーター数	2,400万人	3,600万人
日本人国内旅行消費額	21兆円	22兆円

北海道

項目	2020年度
訪日外国人来道者数	500万人
	成熟市場 240 万人
	成長市場 220 万人
	欧米市場 27 万人

※備考 成熟市場：一定の来道者が存在する市場
成長市場：今後一層来道者増加を見込める市場
欧米市場：誘致の多様化を検討する市場

2016年度の来道外国人観光客数は230万人に達し、目標としていた500万人達成が視野に入ってきた。500万人受入は、わが国の2020年目標**4,000万人の12.5%を占める**ことになり、北海道における**旅行消費額はおよそ1兆円に相当**し、現状から推計するとおよそ**5,000億円増加**することになる。

北海道は、全国に先行して1997年から人口減少下にあり、同年の約570万人をピークに、現在(2017年10月時点)は約532万人と約38万人(約6.7%)減少した。特に、同期間での**生産年齢人口は、約80万人(約21.1%)減**と、人口減少のペースよりも早く減少している状況にあり、労働力不足に拍車を掛けている。

このような中、**地域経済を牽引する成長戦略の1つに「観光」**が挙げられており、当連合会が策定した「北海道成長戦略ビジョン」や北海道が策定した「北海道創生総合戦略」等においても重点施策として明記されている。北海道が、地方創生を実現し地域活性化を目指していく上で、観光による交流人口の増加、特に、消費額の大きいインバウンドを積極的に取り込んでいくことが肝要である。

そのため、当面の諸課題の解決はもとより、冬季オリンピック・パラリンピックの招致や北海道新幹線札幌開業等を視野に入れたハード・ソフト両面からの整備について、その整備スケジュールや投資戦略を検討しておかなければならない。

他地域に遅れをとってはならない。北海道が率先して千載一遇のチャンスを確実な成果へ結びつけるべきである。

提言を取りまとめるにあたっての「3つ」の課題

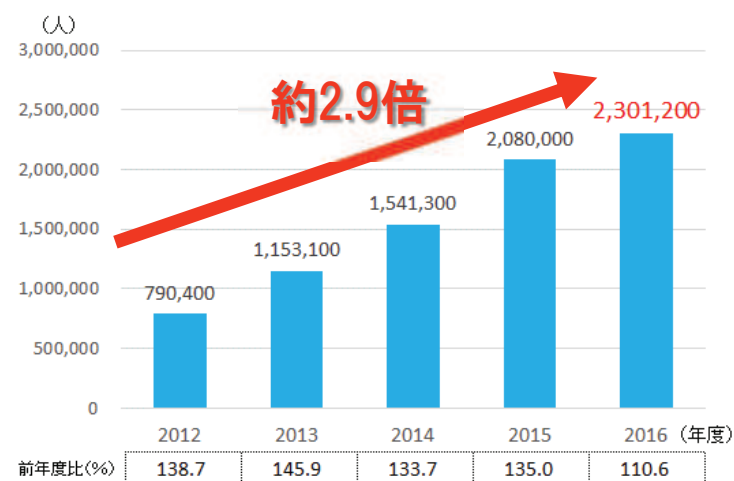
① 地域偏在の是正が最大の課題

訪日外国人来道者数の推移、並びに宿泊客数の推移では、2016年度の来道者数は、5年前2012年度と比較すると**約2.9倍**と急激な伸びを示し、この間、宿泊客数でも、**全道では約2.7倍**となっている。一方、**道央圏の割合が、67.8%から72.2%へと集中度が増している**。

外国人観光客が求める「自然」「景観」「温泉」「グルメ」等の魅力ある観光資源は、全道各地に多く点在しており、地方部にこそ潜在的なニーズや可能性がある。

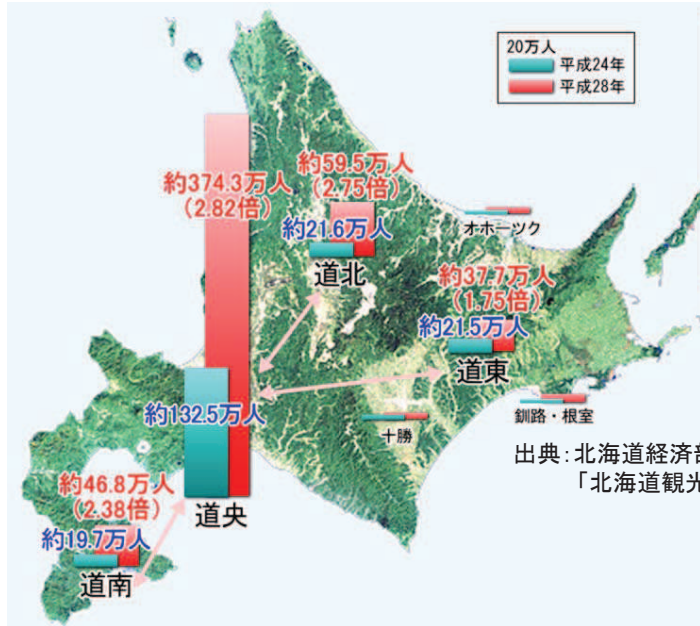
そのためにも、これら**魅力の情報発信、交通インフラの整備**や**インフォメーションの充実・観光地の磨き上げ**等により、地域の持つ価値を最大限引き上げることが肝要である。

訪日外国人 年度別来道者数推移



出典:北海道経済部観光局「北海道観光入込客数調査報告書」

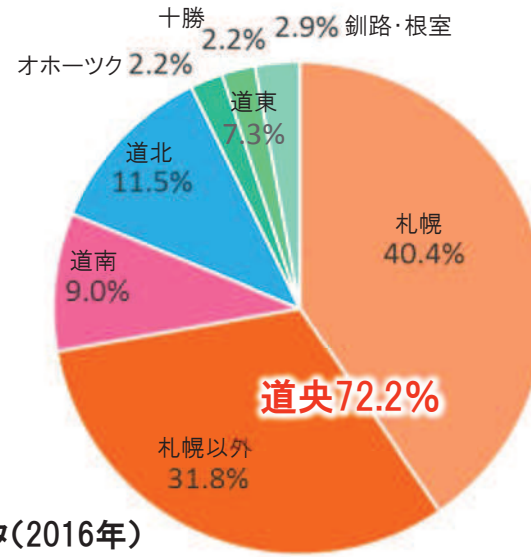
訪日外国人 2012-2016年宿泊客数推移



【全道】
2012 195.4万人
↓
2016 518.3万人
(約2.7倍)

出典：北海道経済部観光局
「北海道観光入込客数調査報告書」

訪日外国人 2016年ブロック別宿泊客割合



外国人観光客基本データ(2016年)

□ FIT割合50%以上

国・地域	人口 (万人)	GDP 成長率 (%)	2016 訪日外客数 (千人)	2016年度 訪日外国人 来道者数 (千人)	対前年度 増加率 (%)	日本国内での 旅行中支出額 (円/人)	滞在 日数	旅行手配方法 (%)			市場の 位置付け
								団体 ツアー	個別旅行 パッケージ	個別 手配	
台湾	2,354	1.4	4,168	530	-3.3	93,242	3.7	36.0	17.2	46.8	成熟 市場
韓国	5,125	2.8	5,090	424	41.7	61,500	2.9	12.2	7.8	80.0	
香港	737	1.9	1,839	171	3.5	135,532	4.3	10.9	25.0	64.1	
シンガポール	561	2.0	362	61	21.9	144,547	6.6	10.8	8.1	81.0	
オーストラリア	2,428	2.5	445	48	3.7	213,117	9.7	6.5	7.3	86.3	成長 市場
中国	138,271	6.7	6,374	547	-1.4	189,805	5.9	45.1	20.3	34.6	
タイ	6,898	3.2	902	169	8.7	104,064	5.0	24.8	9.6	65.6	
マレーシア	3,166	4.2	394	126	64.9	107,316	6.4	21.8	14.9	63.3	
インドネシア	25,871	5.0	271	-	-	114,915	7.4	18.8	10.6	70.5	
ベトナム	9,264	6.2	234	-	-	162,945	10.2	27.1	22.4	50.5	欧米 市場
フィリピン	10,420	6.8	348	-	-	106,942	13.5	7.2	8.9	83.9	
インド	130,935	6.8	123	-	-	127,607	9.8	18.7	3.7	77.5	
イギリス	6,557	1.8	292	-	-	146,870	8.2	7.6	14.5	77.9	
フランス	6,461	1.2	253	-	-	168,968	10.3	5.9	7.2	86.8	欧米 市場
ドイツ	8,273	1.8	183	-	-	158,448	9.3	11.2	9.2	79.6	
イタリア	6,067	0.9	119	-	-	148,556	9.6	10.6	12.1	77.3	
ロシア	14,344	-0.2	55	10	1.0	169,074	12.5	5.1	14.4	80.4	
アメリカ	32,330	1.6	1,243	65	23.5	151,466	7.5	10.3	5.8	83.9	
カナダ	3,623	1.4	273	20	24.8	136,001	7.3	9.4	6.1	84.5	

② 団体旅行から個人旅行へのシフト

「外国人観光客基本データ(2016年)」によると旅行形態は大きく変化している。

中国は、依然として団体ツアーの割合が高いが、台湾、ベトナムでは、個人手配が上回った。

「個人手配 FIT(Foreign Independent Tour)」の割合(全国値)は、

成熟市場：6~9割弱

成長市場：5~8割強

欧米市場：7~9割弱

にも達しており、アジア圏も年々増加傾向にあることから、早急な対応が求められる。

資料：「訪日旅行データハンドブック2017」「北海道観光入込客数調査報告書(2016年度)」「訪日外国人消費動向調査(2016年)」を基に、北海道商工会議所連合会で作成

国別来道者数で見ると、50万人台の中国・台湾のFIT割合が少なく、**来道者数の多いアジア圏ではFIT割合が低い**国もある。一方、**欧米圏は来道者数は少ないものの、FIT割合は総じて8割超**となっている。

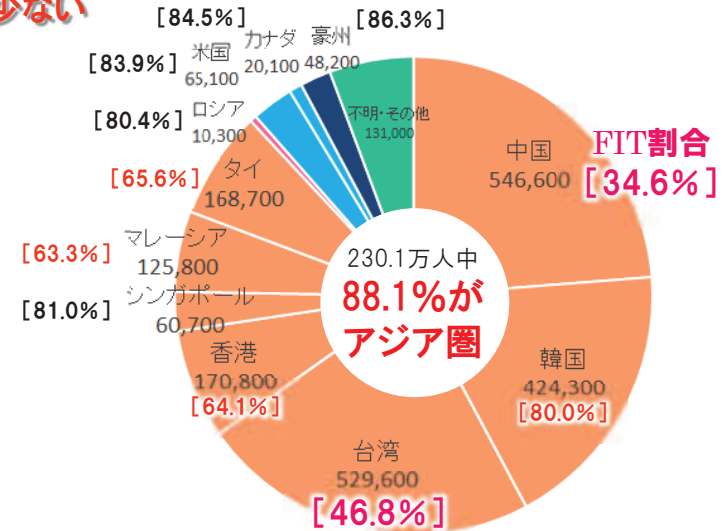
個人旅行の特長としては、

- ① 趣味嗜好によって自由に旅行スタイル・プランを決める
- ② 細かな情報は現地で探しながら、よりディープな特別感のある体験
- ③ 現地の人との触れ合いも貴重な体験 などが挙げられ、

北海道の取るべき対応としては、

- ① 旅行会社ではなく個人に直接プロモーションが必要
- ② 日本語で発信しても届かない、まずは英語で(できれば多言語)
- ③ SNS等の活用による情報発信
- ④ 個人客がふらっと訪れても対応できる最低限の外国語対応
- ⑤ 安価な宿、農村体験型や古民家を改装した宿泊施設の整備
- ⑥ 侍・忍者・芸妓・アイヌ等、日本文化・地域文化体験プログラムの整備
- ⑦ 交通アクセスの利便性向上・わかりやすい交通情報の提供
- ⑧ 緊急時の病院・避難場所等の情報やサポート体制
- ⑨ 旅の満足度の向上や、リピーターへつなげる工夫 などの対策が挙げられる。

訪日外国人 2016年度国別来道者数割合



出典:北海道経済部観光局「訪日外国人来道者数(実人数)の推移」
(※FIT割合は全国値)

③ 「稼ぐ観光」の確立

前ページの「旅行中支出額」「滞在日数」の傾向として、アジア圏は総じて、日数は1週間未満、消費額は10万円前後であるが、欧米は日数1週間以上、支出額15万円以上であり、日数に比例して支出額も伸びている。また、割安で、かつ母国で一括予約する団体ツアーでは、北海道に直接落ちるお金は限定されるが、個人旅行となれば、北海道経済へ直接波及することも十分期待できる。観光産業の発展と地域経済の活性化を目指していくためには、如何にして「稼ぐ観光」を確立していくかが大きな課題である。

以上より、対策としては、来道者数が多くFIT割合が低い**アジア圏においては、「滞在日数の増加」「FIT割合の向上」、**来道者数が少なくFIT割合が高い**欧米圏においては、「来道者数の増加」**が重要戦略となる。

また、地域経済の活性化に向けては、**来道者数・滞在日数・支出額の増加**に加え、**国際会議・学会等MICEの招致**、並びに**VIP受入施設・サービスの充実**や、各地域への観光入り込みを目指したプロモーションに加え、観光ルートや体験プログラムを提案し、その土地でしか味わうことのできない**自然・四季・食・文化・人を前面に出した観光施策**を通じ、来道客を存分に楽しませ、お金を使ってもらおう仕掛け作りを急ぐべきである。

本提言では、

「地域偏在」を解消しながら、「世界レベルの観光地」を形成するためには何をすべきか？以下の**3つの観点毎に、2020年、2030年(新幹線札幌開業等)に向けて外国人観光客受入強化に必要な観光・交通・情報等がどうあるべきか提言**をまとめた。

観点Ⅰ. 道内各地へダイレクトイン

P6~

観点Ⅰでは、500万人受け入れを実現するには、新千歳空港以外の空港を積極的に活用した受け入れが肝要であることから、道内各空港への海外直行便の受け入れに加え、国内を経由した乗り継ぎ便等による受け入れ拡大も視野に入れる。また、各都市・観光地間のスムーズな移動や、各地の魅力アップの方策について提言する。

観点Ⅱ. 札幌へ、そして全道へ

P12~

観点Ⅱでは、各地での受け入れと併せ、北海道の玄関口である新千歳空港での更なる受け入れも図らなければならないことから、新千歳空港の機能強化、新千歳空港－札幌間のアクセス改善、並びに札幌市内の交通環境の整備や、北海道新幹線札幌開業も想定した全道への交通アクセス環境の整備について提言する。

観点Ⅲ. 満足度・リピート率向上へ

P17~

観点Ⅲでは、増加する個人旅行(FIT)に対応するため、満足度並びにリピート率向上に向けた情報提供体制の確立や、緊急時対応等、安心・安全で充実した旅を送ってもらえるよう、ハード・ソフト両面からの整備について提言する。また、旅行客を温かく迎え入れるための「地元の方々」の意識醸成も重要である。

検討にあたっては、来道外国人観光客が、実際に感じる問題・課題を理解しやすいように、個人旅行に沿った **ペルソナ*** による行動・思考・感情を想定した。今回は、比較的検討しやすい「アジア圏の人」「個人旅行」をベースに、移動の方法、移動中・観光地・ホテル等での出来事、旅の感想を想定した。

【ペルソナ*の設定】

- ・アジア圏の女性2人組の北海道への個人旅行(FIT)
- ・自分たちだけで北海道の自然とグルメを満喫したい

様々な場面で、思考・感情を想定しながら対策を検討し、必要な観光施策・交通環境等について提言



※ペルソナとは・・・

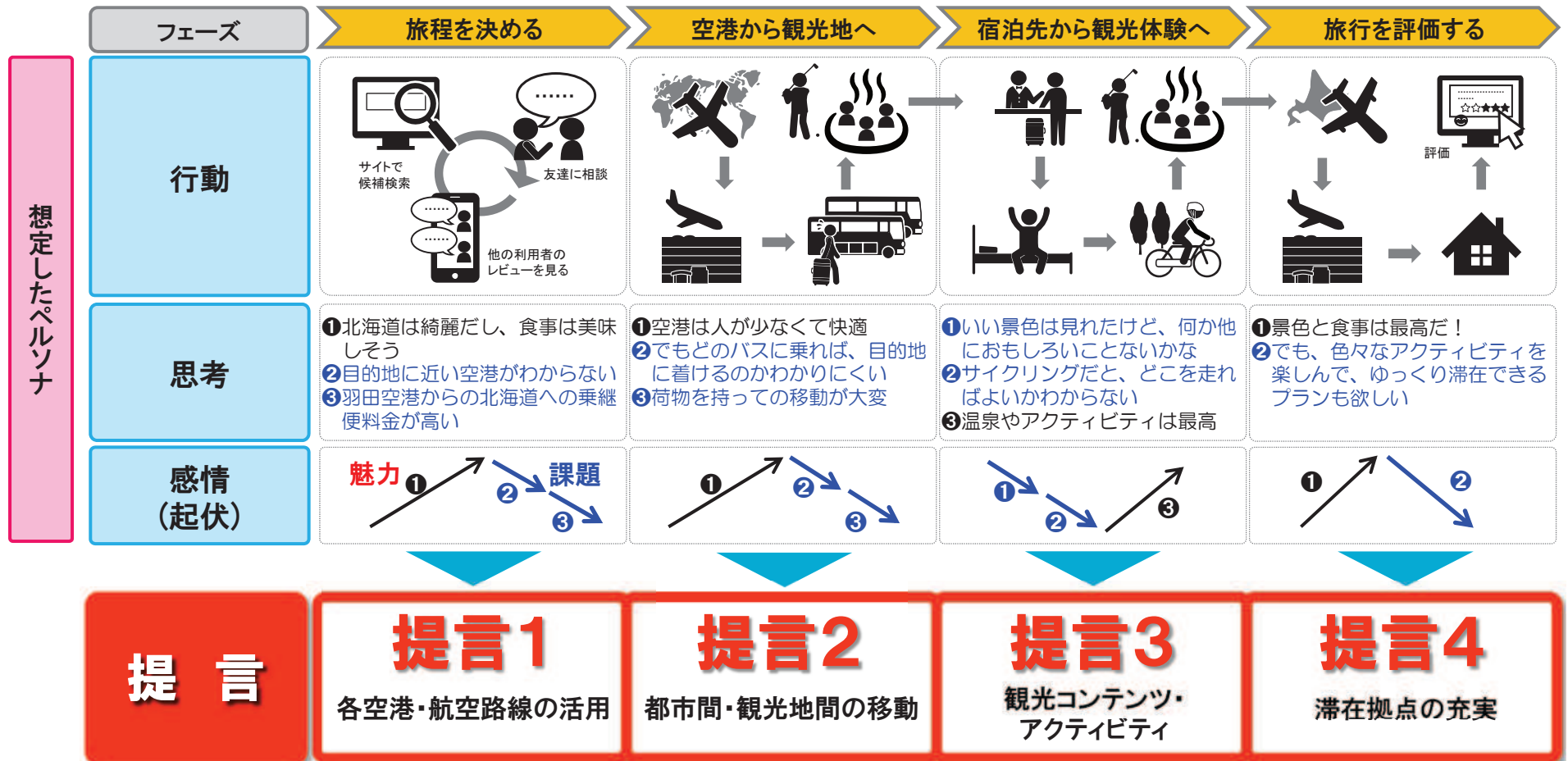
製品やサービスのユーザー像について、実在するかのような象徴的な人物モデルを想定する、マーケティング等で用いられる手法の1つ。

ペルソナによる人物モデルを共有し、ニーズや行動を想定し、製品やサービスの改良・改善にも活用されている。

観点Ⅰ. 道内各地へダイレクトイン

【インバウンドの行動想定】

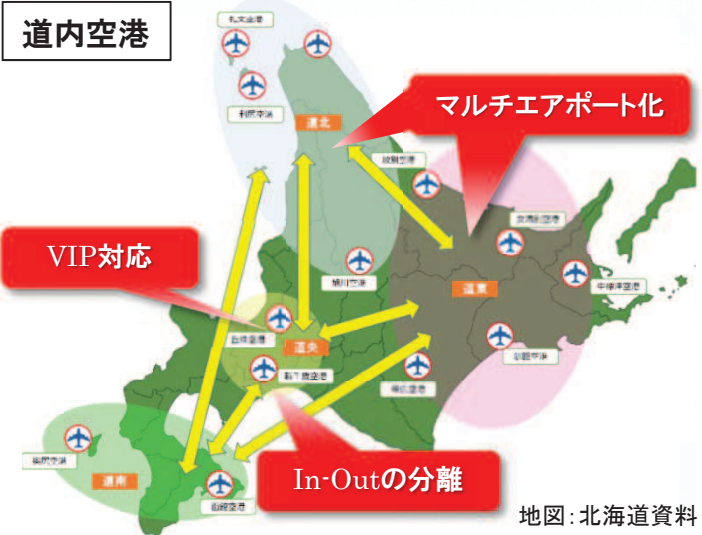
道内各地に直行して北海道を満喫したい



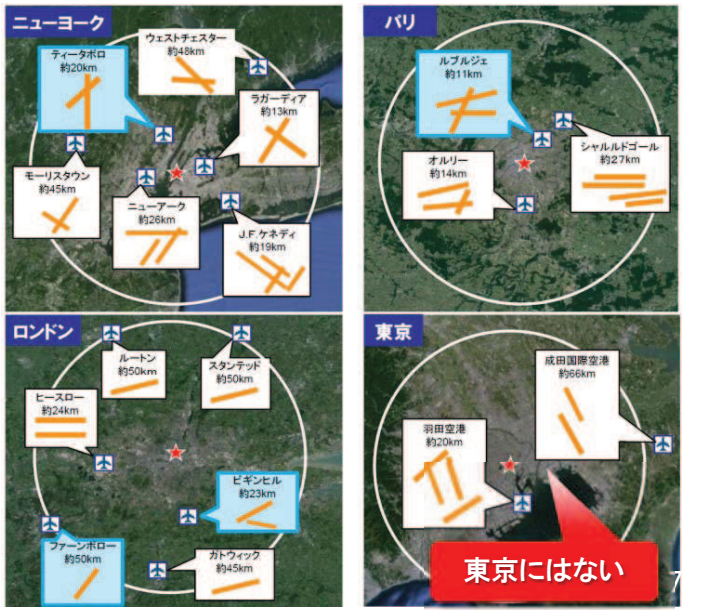
観点Ⅰ. 道内各地へダイレクトイン

提言1. 各空港・航空路線の活用「北海道を満喫できる航空サービスの提供」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	空港の名称変更・通称(愛称)の設定	知名度を最大限活用し、空港・地域名の売り込み(函館、旭川、稚内、女満別、中標津、丘珠)
	マルチエアポート化	複数空港の連携による新たなサービス展開(どこから乗降しても料金が同一設定など)
	In-Outの分離	新千歳空港に集中する利用航空を分散させるためのIn-Outを分離した旅行商品の提案
2020年 までに	空港出入国管理体制増強	道内空港の出入国管理体制を増強し、受入体制の強化とサービスの向上
	乗継便の効果的活用	道内路線と羽田便等主要路線を接続させた乗継便の設定による道内路線の料金低減
	新規定期路線誘致	国際定期便およびチャーター便運航拡大、関西空港等からの直行便やLCC等の新規定期路線の誘致 道内空港における滑走路運用時間の拡大
2030年 までに	VIP対応	VIP・富裕層向け直行便の就航・空港整備促進並びに施設整備による消費額増加策の検討



主要都市のビジネスジェット専用空港(水色)



道内には13の空港がある。これらをどのように活用していくか？インバウンドの受入強化には、**道内各地に点在する空港のより一層の活用が肝要**である。海外からの直行便の誘致は勿論であるが、それ以外にも様々な方策が重要となってくる。

In-Outの一極集中を避け、分散させるためには、マルチエアポート化による空港の機能分担も視野に入れる必要がある。また、乗継便の効果的な活用も検討したい。

羽田・成田のみならず、関西等からの乗継便を道内各空港に呼び込むこともCIQに負荷を掛けずにインバウンドを受け入れる方策の1つである。

更に、将来的には、VIPや富裕層の増加に向けた世界標準の施設整備・対策を強化すべきである。

観点Ⅰ. 道内各地へダイレクトイン

提言2. 都市間・観光地間の移動「速くて便利で安全な移動環境の整備」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
2020年 までに	交通情報の一元化	鉄道、バス、高速道路、航空路線、フェリー航路等の運行・運航情報を集約し、アプリ開発(提言9)等による交通情報の一元化
	ロケーションシステムの導入	基幹交通(JR・高速バス)の利便性の更なる向上
	JR駅・道の駅等を拠点とした地域交通の再構築	地域の道の駅・観光施設・役所・学校・病院・商店等を新たな地域交通で接続(例:大樹町)ダイヤ調整、シームレスな乗り換え、バリアフリー化
2030年 までに	空港と高速道路の直結	空港と近隣高速道路ICとの接続改善または直結
	高速交通ネットワーク整備	空港—各都市・観光地との移動時間をさらに短縮、並びに安全性の向上
	鉄道等乗り入れによるシームレス化	例:旭川空港への鉄道乗り入れによる最速アクセスの確立

JR駅・道の駅等を拠点とした地域交通の再構築



大きい荷物を持ってスムーズに乗り換えができるか？
 JR・バス等の運行状況を事前に把握できるか？
 北海道の現状はどうだろうか？観光客に優しい移動を提供できているだろうか？

移動は旅の印象を大きく左右する。

空港・新幹線駅と、各都市・観光地間をどう結ぶのか、この状況に慣れている道民の感覚ではなく、**旅行者の目線で改めて動線ひとつひとつを点検**をする必要がある。

これは、冬季オリンピック・パラリンピックを招致する上でも、重要な要素となる。

観点Ⅰ. 道内各地へダイレクトイン

提言3. 観光コンテンツ・アクティビティ「最高の魅力を提供」

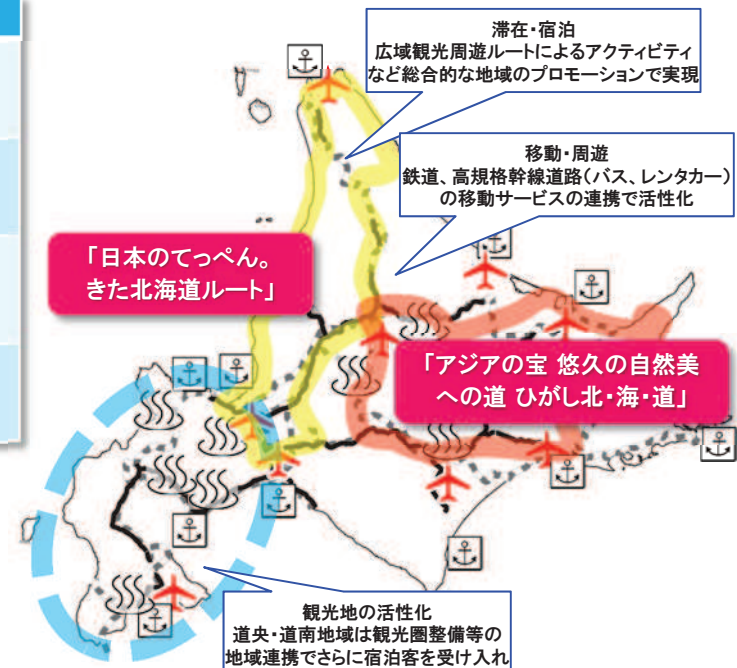
提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	観光周遊ルートの 充実・整備	文化や自然等に関する情報発信と観光コンテンツの提案等による広域観光周遊ルートの充実
	新たな観光 コンテンツ開発	北海道遺産やアイヌ文化等、北海道ならではの観光コンテンツを提案
	サイクルルートの 開発	統一感のあるサイン作成や、サービス・イベントの充実により、サイクルツーリズムのための魅力あるルートの提案
	公共交通機関の 活用	鉄道をはじめとした公共交通機関・地域資源・地場産品を活用した観光パッケージの提案

道内6地域(釧路、白老、旭川、札幌、函館、平取)のアイヌ民族関係団体などで構成する「アイヌ文化周遊ルートづくり協議会」では、2020年開設の民族共生象徴空間(胆振管内白老町)を訪れた観光客らに、他地域のアイヌ文化や観光資源を体験してもらう広域周遊ルート「ユーカラ街道」づくりを進めている。観光周遊ルート作りには、自然・歴史・文化等において**密接な関連のある観光地を一体とした関係者による連携**が必要である。

サイクルルートの開発にあたっては、ドイツの事例を挙げると、サイクリスト向けの標識を設置した75,000km以上のサイクリングロードを整備し、認定を受けたサイクルルートD-Netz(12ルート、約11,700km)のガイドマップを作成している。ガイドマップは、専用ホルダーで自転車に装着し、走りながらでも参照可能なよう、ルート順に構成、主要分岐点には道案内の説明もあり、名所・見どころを地図と照合しながら、初めての道でも迷わずプランを楽しむことができる。また、基本的には、自転車を鉄道車内に持ち込めるので鉄道を活用した広域サイクリングも容易である。北海道においても、**公共交通機関と自転車との連携**を検討すべきである。

周遊ルートの設定のない地域においては、地域に即した特色ある周遊ルートの作成・提案を進めるべきである。

広域観光周遊ルートの活用



ドイツのサイクルルート・ガイドマップ



出典:ドイツ自転車連盟(ADFC)

出典:ドイツ連邦共和国大使館
「D-Netzのルート」

観点Ⅰ. 道内各地へダイレクトイン

提言3. 観光コンテンツ・アクティビティ「最高の魅力を提供」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	IR実施法の早期 法制化・誘致促進	VIP・富裕層を対象としたIR施設をはじめとした 新たな観光拠点の整備
	景観地域での 電線・標識の 撤去および移設	フォトジェニックな地域で本来あるべき景観の魅力 向上(例:ニセコなど)
2020年 までに	サイクルツーリズム のための整備	自転車専用道路、一般道における自転車走行レーン の確保、荷物運搬サービスの提供、 外国語案内標識や駐輪場整備等の環境整備 JR・バス等への乗車環境整備
2030年 までに	大型クルーズ船 への対応	岸壁整備やCIQ、文化施設等を充実させ、大型 クルーズ船寄港を誘導する観光コンテンツを提供
	北方領土共同 開発型観光推進	国際連携による新たな観光ルートの実現

博多港における整備

- 大型クルーズ船の受入体制の強化
- 交通結節機能の強化
- ベイサイドパスの拡幅
- 受入文化施設
- 高速ランプ改良
- 2次交通の充実
- 2階建てバスの運行
交通アクセス強化の検討

出典:福岡市ホームページ

サイクルに関する各国の導入事例

- 台北: 地下鉄駅直近の大規模なポート
- パリ: 走行空間 バスレーン共用
- NY: 走行空間再配分によるレーンと車道部ポート
- ハルバト: 地下鉄ホームの誘導サイン
- ハルバト: 周辺案内図へのポートの記載

IRに関しては、実施法の制定が待たれるところではあるが、国際会議・学会・展示会やスポーツ・文化の祭典等を北海道に誘致し、VIPや富裕層を呼び込むためには、IR施設整備が極めて重要である。また、**関東から北海道への観光ゴールデンルートを形成**することに寄与する。

2016年度の大型クルーズの北海道への寄港は、98件(前年度比29件増)となっており、博多港の328件(前年度比69件増)と比較すると、その差は歴然である。北海道においても、クルーズ船を呼び込むため、その地域の独自性を活かした戦略・プランの提案が必要となっている。

サイクルツーリズムに関しては、道内においても河川敷を利用した走行レーンの確保など整備が進められているところであるが、右図に示す通り、各国ではバスとの共用レーンや、自転車ポートと一体となった自転車走行レーンにより、安全面の確保、路上駐車減少等に先進的に取り組んでおり、北海道も積極的に取り入れるべきである。

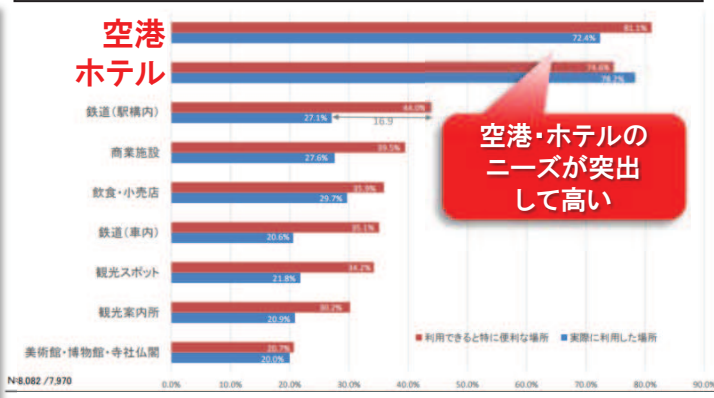
出典:日本交通計画協会「海外等におけるコミュニティサイクル導入事例」10

観点Ⅰ. 道内各地へダイレクトイン

提言4. 滞在拠点の充実「宿泊環境の整備・滞在型観光の推進」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	宿泊環境の向上	施設の改装、増築、設備改修、バリアフリー化の促進や、通信環境(Wi-Fi)の整備等への支援強化、ピクトグラムなど案内表示の充実
	滞在型観光ルートの提案	滞在地を拠点とした周辺地域の観光ルート提案、並びに実現に必要な地域間連携の促進
	滞在型観光アクティビティの充実	アドベンチャーツーリズムや、フットパス・サイクリング・乗馬・体験・イベント、交流等の多様で個性的な一日を通しての滞在型観光アクティビティの発掘や開発と、それらへの案内や予約のためのデスクを構築
	観光アクティビティのための移動手段の整備	周辺観光アクティビティへの利便性を高めるため、路線バス・タクシー・サイクル等の情報の提供体制を整備

無料Wi-Fiを利用出来ると特に便利な場所



シャモニー(フランス東部)の滞在型観光プラン

シャモニー モンブラン

日本語案内デスク
Bernadette TSUDA
Japanese speaking
at the Tourist Board

たとえばこんな過ごし方
(行先：シャモニーハイキング(ロープウェイの駅までハイキングの楽しみあり)
リフトなど使用の場合は最終リフトの時間を確認してください。ハイキングは平均2~3時間です。)

日	時間	内容
1日目	午前	エギュード・ミディ展望台からイタリヤ側までロープウェイで見学
午後	ロープウェイの中間駅でお昼はピクニック(近くの山小屋で食事もとれます)の後、ハイキングでモンタンヴェールへ。登山電車でシャモニーへ戻ります。	
2日目	午前	レブラまで行き、ロープウェイとリフトでランテックスへ、ハイキングでラクブラン(この山小屋で昼食もとれます)
午後	シェゼリー湖を回り、アージャンディエールの前まで下りて、バス又はモンブランエキスプレスでシャモニーへ戻ります。	
3日目	午前	ロープウェイでプレヴァンまで上りモンブランを正面に展望した後、ラッシャの山小屋へ(昼食も取れます)
午後	その後自然動物園「メルレ」のテラスで休憩後シャモニーまで直接下るか、レズージュの駅まで歩いてモンブランエキスプレスでシャモニーへ戻ります。	
4日目	午前	バスでルトワールへ。バス(峠まで)で上り、歩いてアルベルト1世小屋までのハイキング(山小屋では昼食がとれます)。近くに氷河がみられます。
午後	元来た道を途中まで戻り、中間駅のシャモニー(お茶が出来ます)からテレキャビンで戻ります。又はルトワールの村まで歩くことも出来ます。バスでシャモニーへ。	
5日目	午前	バスでレズージュのプラリオンへ。テレキャビンでプラリオン山頂より歩いてヴォグザンへ。トラムウェイ登山電車TMBで終点ニール・テイルへ。モンブラン登山のスタート地点からのピオネ水河を展望(貸車がとれます)。
午後	ハイキングでレズージュまで、ロープウェイで下りバスでシャモニーへ。又はヴォグザンまで電車で行って、そこからハイキングでレズージュへ。バスでシャモニーへ。(そのまま登山電車で終点ル・ファイエまで下りてモンブランエキスプレスでシャモニーへ)	
6日目	午前	バスでロニオン・グランメニエール、ロープウェイで途中乗り換え3300mの山頂へ。ここからの展望は、正面にエギューヴェルト、名峰ドリュ、眼下に広がる氷河、違った角度からのモンブラン等迫る景色です。
午後	中間駅ロニオンからアンブワグまでのハイキング。氷河が目に見えます。同じ道を戻ります。昼食は中間駅でもとれます。	

地域の生活や文化体験、住民との交流を楽しむ「滞在型観光」を志向する外国人観光客が増えており、日本の**オフシーズンや平日といった観光地の弱点を埋める**効用もあり、地域経済の安定化にも繋がるのが期待される。

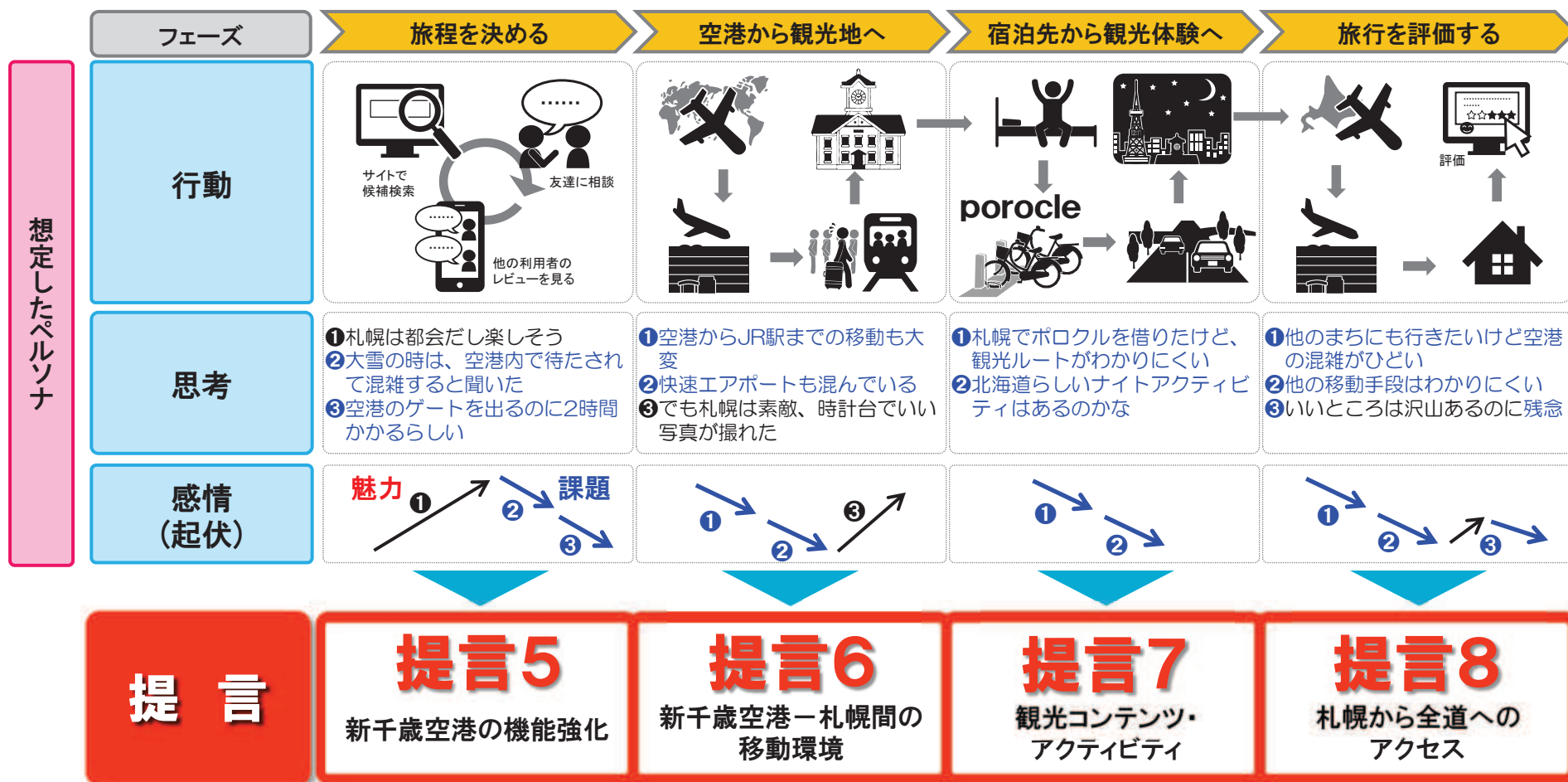
宿泊環境については、無料Wi-Fiを利用できると特に便利な場所として、「ホテル」が第2位に挙がっていることから、滞在時間が長い場所においてニーズが高いと推測できる。

滞在型観光の事例として、シャモニー(フランス東部)では、フランス、スイス、イタリアの3つの国境に接している地の利を活かし、自然の中で楽しめるアクティビティや食文化を地元のバス会社等と連携し、**1週間程度滞在できるプランを提案**している。各宿泊施設で提供されるゲストカードで、公共交通機関(鉄道、バス)の一部が無料で利用できる他、公共施設も割引となる。加えて、外国語の案内デスク・担当者も用意されていることから、安心して滞在することが可能となっている。北海道においても、外国人観光客の傾向を捉え、**中長期滞在のためのコンテンツの充実**や、**地域間連携による広域で幅広いプラン**を造成するとともに、**地域に適した環境整備を検討・実現**していくことが重要である。

観点II. 札幌へ、そして全道へ

【インバウンドの行動想定】

札幌を楽しみたいし全道の観光地も楽しみたい



観点II. 札幌へ、そして全道へ

提言5. 新千歳空港の機能強化「既存ストックを有効活用した空港容量の確保」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	空港施設の 利便性向上	待合いスペース・手荷物検査場等の混雑緩和 CIQ体制の更なる強化 (特に出入国管理体制の増強)
2020年 までに		国内線－国際線間の動線改善
早急に 取り掛かるべき	空港内の 移動環境の向上	空港利用者の動きをスムーズにするため、駐車場・ バス待合い・待機スペースの拡充並びにユニバーサル デザインによる段差解消・案内表示の統一
2020年 までに	空港発着機能の 向上	LCC専用ターミナルの新設、国際線ターミナルの 更なる増設 同時離発着の実現、完全24時間化の実現 大雪時などの危機管理体制の強化
		乗入制限の更なる緩和
2030年 までに	空港施設の拡充	VIP対応用ファストレーン、専用ヘリポート等の整備 国内線・国際線兼用第2ターミナルの整備 滑走路の延長(3,000m⇒3,500m)

インバウンドの受入拡大には、**新千歳空港の機能強化が重要**である。

2016年度の利用者数は、国内線が1,882万人(前年度比1.4%増)、国際線272万人(前年度比19.4%増)と、10年前と比較しても全体で約17.9%増加している。

当面は、既存の施設の強化や発着枠拡大・乗入制限緩和に重点を置くべきだが、わかりやすい動線や案内表示、バリアフリー化は、外国人旅行者の目線や身体が不自由な方の場合を想定し、早急に取り掛かるべきである。

一方で、**将来を見据えた更なる投資も不可欠**である。現在、国際線ターミナルの増設に着手しているが、早晚、既存施設では限界が見えてくる。**LCC専用や第2ターミナルの構想は、十分に検討する価値がある**。また、新千歳空港の魅力を更に高めるためにも、VIP対応施設についても将来的なIR・MICEを想定した検討を進めておくべきである。

新千歳空港の機能強化



写真: 北海道開発局ホームページ

新千歳空港の発着枠の状況

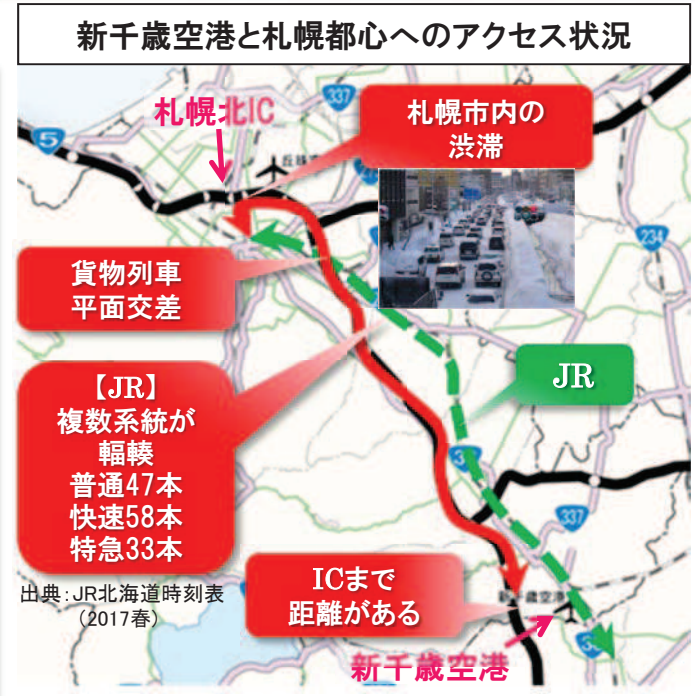


出典: IATA「発着枠調整会議資料新千歳空港2017夏」
 ※2017年夏の発着枠調整前の需要
 2017年から発着枠は42便に変更済

観点II. 札幌へ、そして全道へ

提言6. 新千歳空港－札幌間の移動環境「速く・便利に札幌へ」

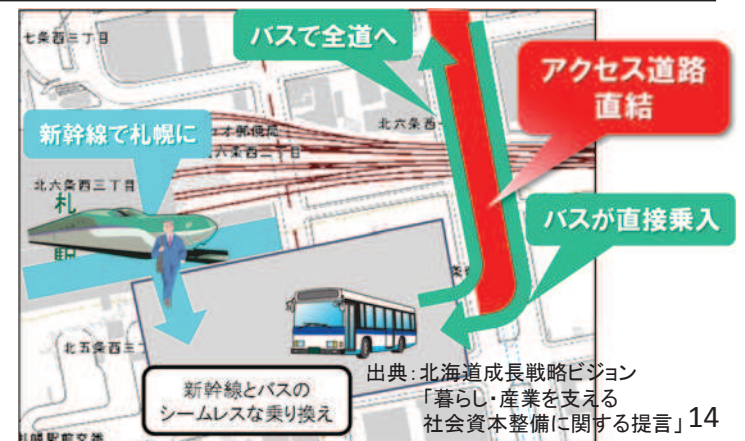
提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき		快速エアポートのダイヤ改良(空港利用者と一般利用者を分離する)並びに増発・車両増結
2020年 までに	鉄道の 利便性向上	JR新千歳空港駅の改修(ホーム延伸等)
		快速エアポート増発に伴うJR千歳線の改修(待避線の整備、JR貨物との立体交差他)
2030年 までに	高速道路 ネットワークの 整備	北海道新幹線を新千歳空港まで延伸 新千歳空港から各地・観光地へスムーズに移動できるよう、新千歳空港ICを新千歳空港に直結化(空港アクセス道路)
	高速バスネット ワークの整備	JR札幌駅・新幹線駅直結のバス専用ターミナル(サツエキバスタ)の整備並びにバスターミナルの統合



新千歳空港から札幌中心部までは約46kmの距離あり、JR快速エアポートで36分、空港連絡バスで約65分で移動が可能である。

2016年のJR利用者は約1,100万人で、航空機輸送人員2,131万人から割り返すと分担率は約52%に達し、利用者の増加に伴い、車内の混雑状態は常態化している。また、JRが不通になった場合、空港連絡バスやタクシーに大きな負荷が掛かり、新千歳空港－札幌間の移動に支障を来し、多大なる不便と機会損失・経済損失を招いている現状にある。まず、**JR快速エアポートについては、空港利用者を優先するダイヤ編成**が望まれる。例としては、空港・区間快速を導入した東京モノレールが挙げられる。次に、空港連絡バスについては、移動時間の短縮、並びに冬期間の定時性・安全性の確保が肝要であり、JRとバスの相互補完も可能になる。そのためにも、**札幌中心部のアクセス道路とバスタの整備を最優先**すべきである。

札幌都心アクセス道路と札幌駅周辺の動線イメージ



観点II. 札幌へ、そして全道へ

提言7. 観光コンテンツ・アクティビティ「国際観光都市札幌の魅力最大化」

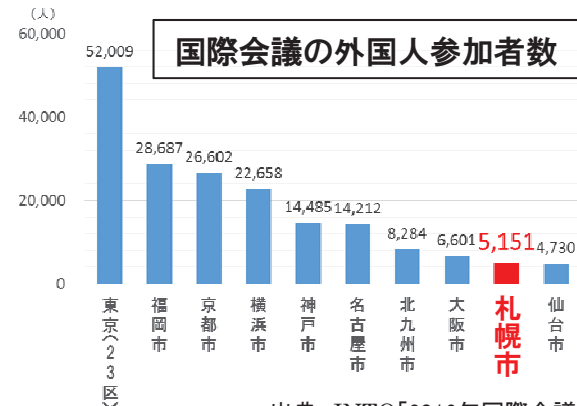
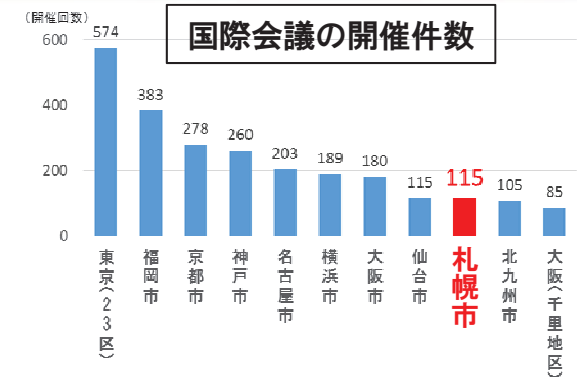
提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	夜のまちの魅力向上	夜間の美術館の開館や文化体験等、北海道らしいナイトアクティビティを提案
	市内観光ルート開発	スイス型移動手段別の移動・観光ルートの提案 環境に優しいポロクルやベロタクシー等の活用
2030年 までに	MICE戦略の推進	国際会議・国内大型学会の誘致促進 幹線アクセス道路等、交通アクセスが最適な地域へのMICE施設整備
	冬季オリンピック・パラリンピックの招致実現	

MICEのうち、国際会議の開催状況について2016年のデータを見ると、札幌市での開催件数は全国で8位、外国人参加者数は同9位である。都市規模の近い福岡市(2位)と比較すると、開催件数では約1/3、参加者数では約1/7と大きく差を付けられている。

福岡市の空港(高速道路至近、地下鉄直結)・港湾(高速道路直結)から中心部への交通アクセスの良さはあるものの、**都市規模を考慮すれば、札幌市はまだ受け入れられる余力はある**はずである。

併せて、特に日本においては、**中長期滞在のための早朝・夜のアクティビティが充実していない**との指摘もある。1日を通じてアクティビティを楽しめるよう複数のプログラム化や季節によるプログラムの提供について、メニュー化あるいは周辺地域と連携したルート化を目指すことも重要な点である。

長期滞在を楽しんでもらえるよう札幌の魅力をもっとワンランク向上するためにも、冬季アジア大会(2017年)での成果や課題を最大限に活かし、**「世界に選ばれる都市」実現に向けた将来ビジョンを描き、それに必要なハード・ソフト両面からの投資を検討すべき**である。



出典: JNTO「2016年国際会議統計」



出典: 福岡市ホームページ 15

観点II. 札幌へ、そして全道へ

提言8. 札幌から全道へのアクセス「すべてのモードで移動をサポート」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
2020年 までに	観光ゲートウェイの整備	観光バスターミナル(サツエキバスタに併設)など、観光情報を提供するゲートウェイ機能の整備
2030年 までに	都心アクセス道路の整備	札幌北ICと札幌中心部を結ぶ都心アクセス道路の整備
	高速道路ネットワークの整備	札幌から主要都市への高速道路ネットワークの整備による移動環境の改善 高規格幹線道路の未開通区間の整備・4車線化
	丘珠空港の活用	滑走路延長によるジェット機の冬期間安定運航 道内・道外(首都圏等)路線の拡充 専用レーン・ゲートの設置等VIP対応の拠点化
	北海道新幹線札幌開業に向けた環境整備	新幹線車内での通信環境整備(特にトンネル区間) 札幌駅一他の交通機関へのシームレスな乗り継ぎ 新幹線と在来線・高速バス等とのダイヤ連携 道内各地との連携による旅行商品開発促進 経営分離区間のレールパス利用範囲の拡大

道外・海外から札幌には、新千歳空港・丘珠空港からと新幹線・在来線が入ってくる。札幌ー全道各地は、自動車(レンタカー等)・バス(高速・路線)・航空機・JR在来線が想定される。札幌駅周辺に移動が集中した場合、乗り継ぎはスムーズにできるか？ダイヤは連結しているか？案内表示は統一されているか？動線は迷わないか？バリアフリー対応になっているか？繁忙期の対策は十分か？札幌から各地に、目的に応じてどのように移動させるか？移動させるためのインフラは整備されているのか？夏場はまだしも冬場の定時性・安全性は確保されているか？部分最適でなく、全体最適で検証しなければならない。札幌が、これまで以上に、**北海道の玄関口として交通結節点の機能を発揮**するためには、冬季オリンピック・パラリンピックへの対応や新幹線札幌開業を大きな契機とし、**国際都市に相応しい交通機能の充実**を図らなければならない。

札幌広域圏の総合交通体系のグランドデザイン

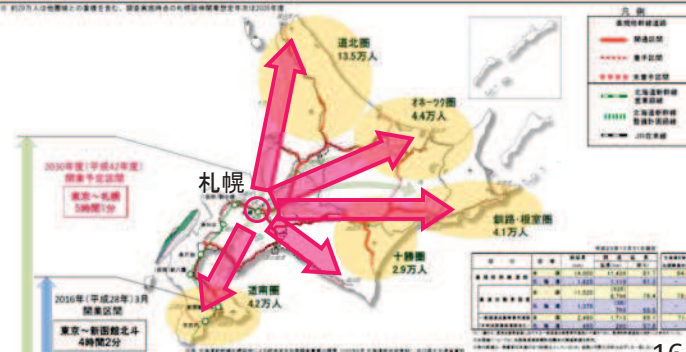


出典：札幌商工会議所

全道へのアクセスイメージ

北海道新幹線札幌延伸による波及効果

- 道では、平成25年度に北海道新幹線の札幌延伸による経済波及効果調査を実施
- 札幌延伸により交流人口が年間約42万人純増すると予測。また、道央圏に到着後、道内各圏域を周遊する交流人口の純増は約29万人*
- 2030年度末の札幌開業に向け、札幌から全道各地に至る高規格幹線道路ネットワークの早期形成及び札幌駅と高規格幹線道路のアクセス改善が急務

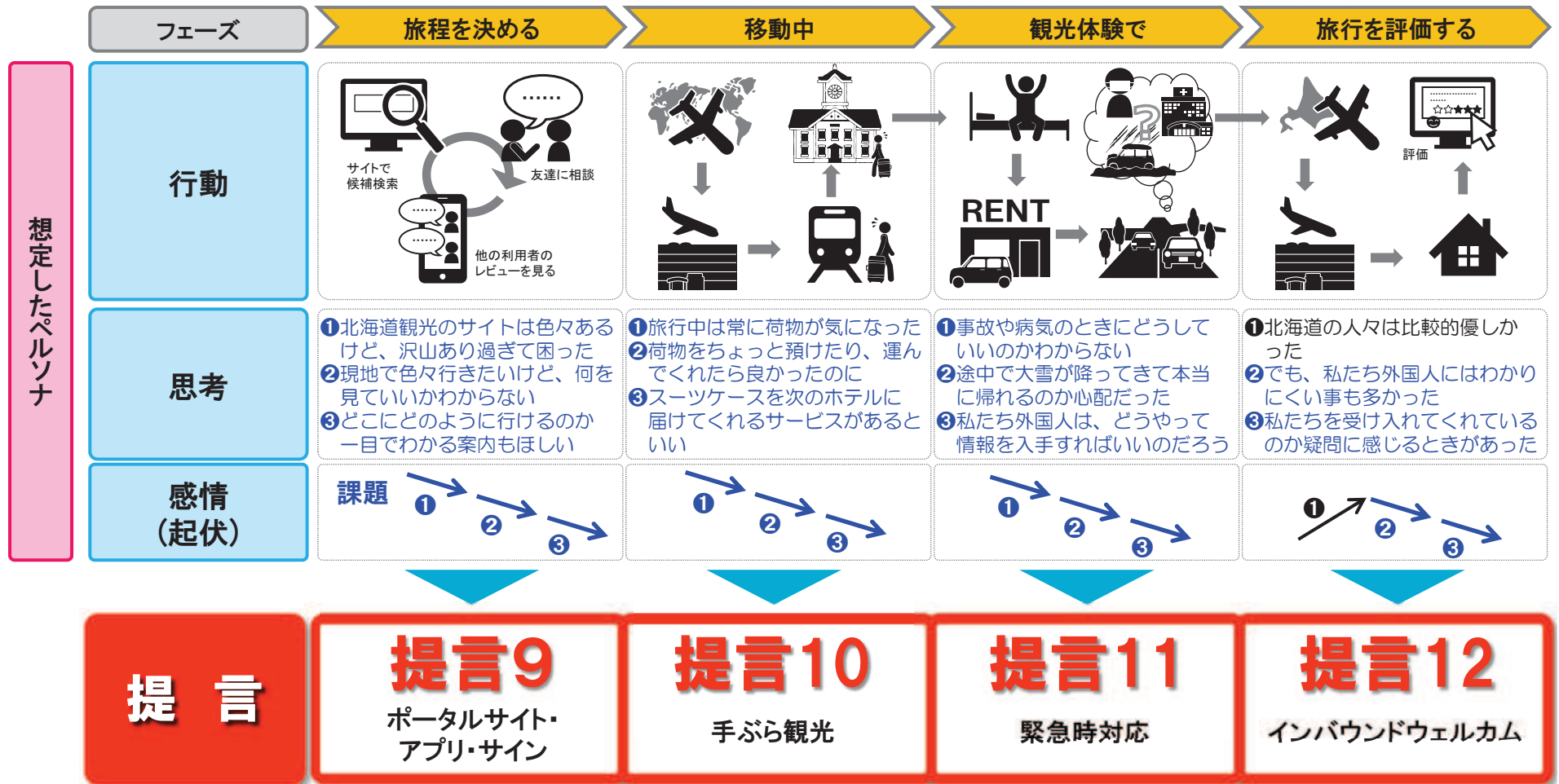


出典：北海道 16

観点Ⅲ. 満足度・リピート率向上へ

【インバウンドの行動想定】

安心・充実した旅行で、再び北海道へ！



観点Ⅲ. 満足度・リピート率向上へ

提言9. ポータルサイト・アプリ・サイン「また来たくなる情報発信」

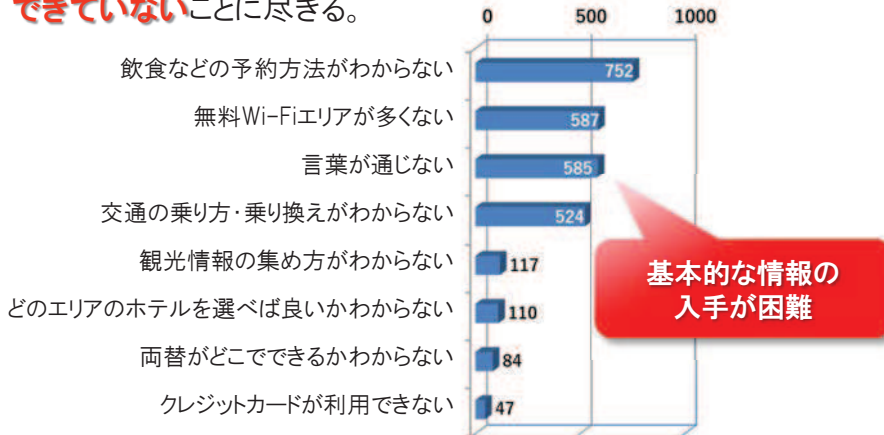
提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	北海道ポータル サイトの開設	まずは、FIT向けに各国からのWeb検索・SNSに 対応する統合した情報発信サイトを構築(困りごとや 課題の把握も行う)
	ICT活用による 交通安全対策	カーナビ(ITS)・ICT活用による交通ルール・マナー・ 危険注意箇所等の統一した案内

※出典: スイス政府観光局(日本語版)Web
<https://www.myswitzerland.com/ja/home.html>

移動手段(モビリティ)毎の移動可能ルート



楽吃購(ラーチーゴー)！日本 Webアンケートでは、4つの大きな課題が明らかとなった。いずれも**基本的な情報が、必要な時に入手できていない**ことに尽きる。



出典: 楽吃購(ラーチーゴー)！日本 Webアンケート

観光立国スイスでは、ルート毎に美しく色分けされルート番号が振られた統一標識が、全土に整備されている。また、スマートフォン用アプリ(無料)では、宿泊施設等の位置情報や連絡先・格付けなどの詳細が分かるだけでなく、鉄道やバス、汽船など連携する交通手段の駅の位置や時刻表も分かるようになっており、**観光・交通の情報が統合**されている。北海道もスイスの取り組みを学ぶべきである。



観点Ⅲ. 満足度・リピート率向上へ

提言10. 手ぶら観光「スーツケースを気にしない観光の実現」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	手ぶら観光の 実現	空港や駅から、宿泊地・観光施設までや移動中のJR 車内など、スーツケースの心配がない観光の推進
	インタウンチェック インカウンターの 整備	街中で、チェックイン(搭乗手続き)を済ませ、手荷物 も預け入れが可能

インタウンチェックインカウンターに関して、台湾では、台北車站(しゃたん)駅にチェックインカウンターがある。

事前に搭乗手続きと手荷物を預けることで、空港に行くまでの間、時間に余裕をもって、手ぶらで観光を楽しむことができる。また、行動範囲も広がる。

街歩き、買い物のスケジュールなどに制約を与えることなく、滞在時間を有効に活用した、観光のプランニングが可能となる。

道内各地やJR車内でも、大きなスーツケースを抱え、引っ張り歩く外国人観光客を多く見かける。

観光庁の資料では、手ぶら観光カウンターは全国で163箇所あるが、**北海道はわずか5箇所**のみとなっている。

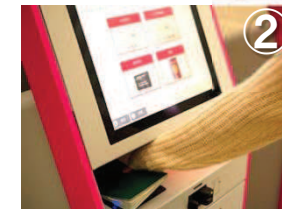
今後の方針として、滞在日数の増加を目指していることから、滞在日数の増加に伴う荷物の増加も容易に想像できる。

移動距離・時間が長い北海道だからこそ、荷物の心配が無いよう**利用者目線に立った移動環境の整備**が肝要である。



例:台北駅

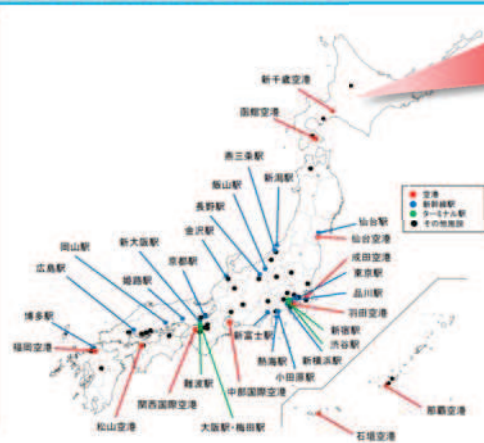
- ①台北駅構内 で、
- ②自動チェックイン
- ③自動荷物預け
→搭乗手続き完了
手ぶらで、空港へ



出典:チャイナエアライン

手ぶら観光カウンター設置箇所(平成29年7月31日時点 163箇所) 国土交通省

【都道府県別設置箇所数】	箇所数
北海道	5箇所
青森県	1箇所
宮城県	3箇所
岩手県	1箇所
秋田県	1箇所
群馬県	1箇所
埼玉県	3箇所
千葉県	22箇所
東京都	39箇所
神奈川県	7箇所
新潟県	4箇所
石川県	2箇所
山梨県	1箇所
長野県	3箇所
岐阜県	2箇所
静岡県	2箇所
愛知県	4箇所
京都府	7箇所
大阪府	22箇所
兵庫県	1箇所
奈良県	4箇所
和歌山県	1箇所
広島県	7箇所
香川県	1箇所
愛媛県	2箇所
福岡県	9箇所
熊本県	1箇所
沖縄県	9箇所
合計	163箇所



新千歳空港
函館空港
函館駅
登別マリンパーク
イオンモール旭川駅前

出典:観光庁

手ぶら観光は、「安全・安心を提供できる地域社会・インフラ」が既に整っているからこそ、外国人観光客も安心して預けることができる。

サービス・おもてなしの両面からも、チェックインや荷物を気にすることなく観光を存分に楽しんでいただくことも、北海道観光の満足度向上やリピートに繋がるものと考える。

観点Ⅲ. 満足度・リピート率向上へ

提言11. 緊急時対応「まさかのときの“安心”の実現」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	緊急時の 連絡体制の整備	電話・メール・WEBによる緊急時の連絡体制整備等、 危機管理体制を強化
	緊急時の外国人 向けサービスの 提供	災害時等、外国人が駆け込める施設(ホテル等)の 登録・周知 外国人向け医療体制の構築(受入マニュアル整備・ 任意保険加入促進・医療機関間の情報共有)

熊本地震後のアンケート調査(2016年6月発表)では、緊急時の情報、避難マニュアル等の必要性・重要性が改めて確認された。

北海道においては、2017年12月、政府より「北海道沖千島海溝沿いで超巨大地震が切迫している可能性が高い」と発表された他、台風接近、爆弾低気圧による暴風雪等、近年、自然災害が多発しており、道民に限らず、観光客に対しても**きめ細かな情報提供や迅速なフォロー**が求められる。



出典: サーベイリサーチセンター「熊本地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」



出典: 観光庁外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」

観光庁、北海道運輸局においても、情報提供のツールを準備しているものの、それぞれ単独のサイト・アプリとなっている。将来的には、**提言9** に示した通り、統合された情報の中に組み入れられ、一体となった情報として観光客に提供されることが望まれる。

他地域に先駆けてワンストップサービスを整備することが、利用者にとって重要なポイントになる。

まさかのときの“安心”を提供していくことも、観光にとっては不可欠であることから、行政機関、観光関連事業者、交通事業者等の連携による緊急時対応の更なる検討を期待する。



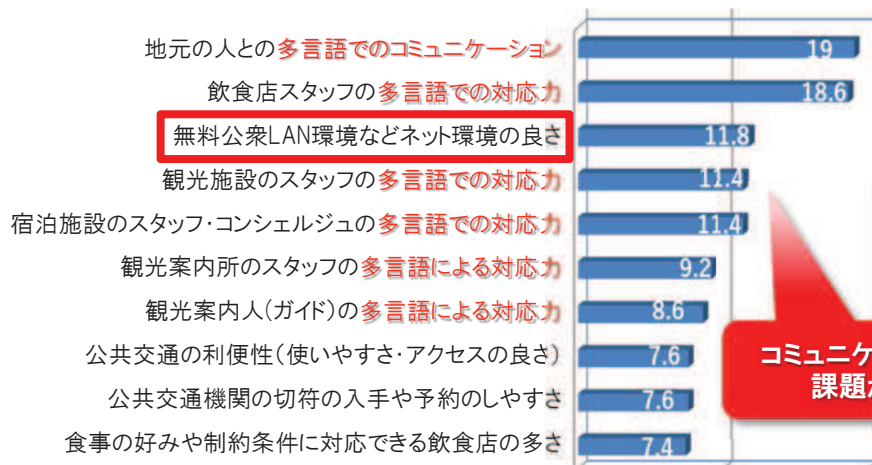
出典: 北海道運輸局「北海道 旅の安全情報」(2017年12月15日公開)

観点Ⅲ. 満足度・リピート率向上へ

提言12. インバウンドウェルカム「道民挙げての“ようこそ北海道へ”」

提 言		
実現時期	具体的な方策案	概 要
早急に 取り掛かるべき	インバウンド 対応人材の育成	語学研修等の実施による地元でのインバウンド対応 人材の育成や雇用対策の推進
	インバウンド ウェルカムの推進	宿泊施設・飲食店でのフラッグ掲揚等による インバウンドウェルカムに対する推奨制度の普及 決済端末の導入等キャッシュレス化の促進
	通信環境の整備	フリーWi-Fiエリア等の拡大や簡便な利用方法の 普及、新幹線トンネル内等の通信環境整備

インバウンド対応満足度調査(2017年1月発表)では、訪日旅行で良くなかったサービス・対応として「言語対応・コミュニケーション」が課題として多数を占めた。飲食店、宿泊施設、観光施設・案内所等、観光客と接点のある様々な場面で挙げられた他、「地元の人」とのコミュニケーションが最上位に挙げられたことから、外国人観光客受入については、地域全体での対応も不可欠である。



出典:じゃらん「インバウンド対応満足度調査」
訪日旅行で良くなかったサービス・対応



出典:経済産業省・中小企業庁 2016年度商店街
インバウンド実態調査「新宿大通商店街のフラッグ」

出典: KYOTO Wi-Fi

一方、第3位に挙げた「通信環境」については、公共交通機関の通信環境に関しては、JALが、2017年6月、先行して機内のWi-Fiを無料化し、ANAは、2018年4月から無料で提供を開始している。

JR東日本、JR西日本は、2018年夏より順次、訪日外国人向けの無料公衆無線LANサービスを提供すると発表し、JR九州は、2018年度を目途に、博多―新八代の全てのトンネルと新八代―新水俣の一部トンネルで通信環境が整うこととなった。

観光地、幹線交通機関において、通信環境の整備が進められている一方で、北海道においては、**北海道新幹線・青函トンネルの対策**も含め、他地域に遅れをとることなく整備していく必要がある。

以上、道民挙げての“ようこそ北海道へ”につなげていくためには、施設や案内表示等のハード面の整備に限らず、**道民自らの姿勢が問われている**。時間は掛かるが、一歩ずつ着実に観光客の満足度の向上を目指していくとともに、また来たくなるような様々な情報提供と北海道が話題になる取り組みを進めたい。 21



最後に

北海道の目標、来道外国人観光客数「2020年に年間500万人」の達成は、国の目標「2020年4,000万人、2030年6,000万人」に大きく貢献することに繋がります。

しかしながら、現状としては、2016年度においては230万人強であるものの、北海道の玄関口である空港、各地とを結ぶ交通アクセスや各地の観光施設・宿泊施設では受け入れの集中、人手不足などから受入体制が限界に達しているところもあり、「あと300万人」を受け入れるには課題が山積しております。また、世界的に普及が進んでいるバリアフリー・ユニバーサルデザイン化による共生社会の実現や言語に依らない分かりやすい案内表示、観光・交通情報の一元化等、まだまだ取り入れなければならない要素も数多くあります。

加えて、地域での取り組みも重要性を増しております。地域と外国人観光客との交流を促進することは、外国人観光客の満足度を高めることはもとより、地域の連帯を強め、地域住民が「生きがい」をもって生活していくための基盤となり得ます。また、インバウンドの増加を地域雇用の創出に繋げていくことで、持続的な観光産業・地域の活性化が期待できます。

本提言では、2030年まで、中長期的な視点で将来に向けて必要な整備について、ハード・ソフト両面から検討し取りまとめました。今後、国・関係機関等に提言していくことで、「稼ぐ観光」への転換や、交通インフラ等のより一層の整備促進に向け、商工会議所としても取り組みを加速していく契機にしたいと考えております。

また、北海道運輸局においては、国が2016年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」の諸施策に関する取り組みを推進するため、2017年4月「観光ビジョン推進北海道ブロック戦略会議」（道商連も参画）を設置しております。この会議では、「諸課題に対する対応方針」を取りまとめ、継続して2020年度まで検討を進めることとしていることから、本提言を戦略会議へ提出し、目標達成に向けて商工会議所としても率先して貢献して参りたいと存じます。

併せて、2020年に控えている道内7空港の運営一括民間委託については、2018年3月に「実施方針」、4月に「募集要項」が公表され、2019年には運営権者（SPC）が選定される予定となっております。SPCが選定されれば、空港活性化・地域活性化、観光のより一層の振興に向けて、SPC（空港）と地域の行政、経済界、観光事業者、交通事業者等との連携や、地域からの具体的な提案が重要になってくるものと考えております。

この提言を基に、各地において更に議論を深めていただき、地域経済活性化につなげる外国人観光客の更なる誘致や、来道観光客の約7割超を占める国内観光客の需要拡大も目指し、「元気な、継続できる北海道」の実現に向けて、引き続き取り組みを進めていただけましたら幸甚に存じます。

北海道商工会議所連合会 観光振興委員長
登別商工会議所 会頭 木村 義 恭