

インバウンド対応の 専門家を派遣!!

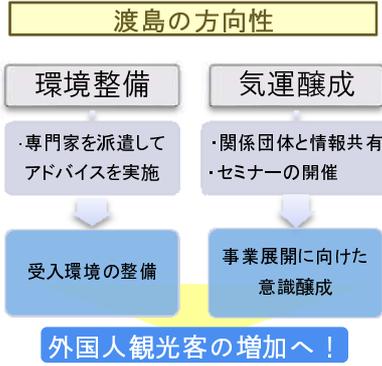
気づきと学び

そして次の一歩へ

◆環境整備と気運醸成をセットで!

渡島総合振興局では、インバウンド対応の強化のため、外国人観光客の対応に関して課題を抱えている施設等に、専門家を派遣して、希望するテーマについての集中的なアドバイスをを行い、受入体制の強化や改善を実施するなど環境整備を図りました。

また、外国人観光客の増加をめざし、最新のインバウンド対策や傾向を学ぶため、専門家派遣による実践内容の報告会「みなみ北海道インバウンド集客セミナー」を宿泊事業者等を対象に行うなど、気運醸成も図っています。



◆押し付けではなく、自主性や地域性を尊重!

平成29年度から開始したこの取組で、まずは、渡島総合振興局商工労働観光課で約2カ月間、管内市町や関係機関を訪問し、地域でのインバウンド対策の現状の再確認を行いました。その後、専門家派遣の希望があった施設を訪問し、希望するテーマについてのヒアリングを行いました。

意向調査と並行して、各テーマの解決に向けた専門家を探するため、インバウンド関連のシンポジウム、セミナーや展示会に積極的に参加し、事業者との交渉を行いました。

また、本事業後も施設と専門家のつながりを図るために地元の人材活用を意識した情報収集を行ったことで、課題であった「中華圏・中国語対応」「英語圏・英語対応」「情報発信・Webマーケティング」「決済システム・集客プロモーション」を得意とする「4名の専門家」を、「5市町9施設」に派遣することとなりました。



▲訪問指導は7月から11月に行われ、訪問指導時間は、延べ60時間を超えました。

◆まずは第一歩!

各専門家に依頼したのは、インバウンド対策に関する施設の現状を把握してもらい、課題を洗い出して、短期的及び中長期的に取り組むべき項目などの提示です。そのため各施設には、1〜2名の専門家が、1〜4回訪問し、施設関係者と丁寧な議論を重ね、施設の自主的な取組姿勢を引き出しながら、専門家派遣終了後も取組を継続していけるよう指導を行いました。

■各施設で行なわれた主な取組

| 施設の種類 | 主な取組内容 |
|-------------|---|
| ① 観光案内所 | ・新たに利用者アンケート(多言語)を行い、周辺施設等の誘導促進に向けた現況把握が進展した。 |
| ② 宿泊施設 | ・自社サイト等の外国語版を作成、ハウスルールの多言語化、正確な施設案内、備品整備を充実した。 ・OTA(Online Travel Agent)等を通じたWeb上の質問(英語)に対する回答定型文を活用し、連絡の無いキャンセルが減少した。 |
| ③ 飲食店・土産物販売 | ・中国人向けのスマホ決済機能を導入、中国人の視点によるお勧め商品を選定、施設内の中国語標記を刷新した。 |
| ④ 体験観光施設 | ・外国人利用者との意思疎通を促すため、英語のコミュニケーションシート等を作成して活用した。 |

左表のような取組が行われた結果、受入環境の改善や施設利用者の満足度向上が図られました。

渡島管内の外国人宿泊者数は、平成28年度には46万8千人と過去最高となりました。今後も個人客などの更なる増加が期待されているところですが、小規模の宿泊施設や体験観光施設等では、十分な情報発信や受入環境の整備を行うことが難しい状況があります。そこで、北海道渡島総合振興局では、平成29年度に、インバウンド対策強化に向けて新たな取組をスタートさせました。

②宿泊施設へのWeb質問の回答定型文
 これまで英語の質問には返事ができていなかったが、定型文を利用した返信によって、無連絡のキャンセルが減少した。

③ Nonsmoking room and Free parking space 禁煙のお部屋と駐車場ご希望

Dear 名前,
 Thank you for your reservation.
 As per your request, we will prepare a non-smoking room, and one free car parking space in front of our inn for you.
 We are looking forward to welcoming you.
 Have a safe trip!
 Regards,
 @@@-Ryokan manager,
 @@@

名前様
 ご予約ありがとうございます。
 ご希望通り、禁煙のお部屋と車の前に一台分の駐車場をご用意します。
 お迎えすることを楽しみにしています。気をつけておください。
 @@@ 旅館支配人
 @@@

③道の駅「北前船 松前」に導入した中国人向けスマホ決済機能。
 中国国内では現金よりスマホでの決済が主流。顧客ニーズに寄り添った対応が求められている。



①観光案内所での利用者アンケート
 多言語対応のアンケート用紙を使いながらアンケートを実施した結果、利用者の属性や目的が数値的に検証可能になった。

※松前藩屋敷アンケート用紙(一部)

■お名前性別

性別 (sex) 男性 (Men, 男人) 女性 (Female, 女子)

年齢 (age, 年齢)

10代 (10's, 10多岁) 20代 (20's, 20多岁)
 30代 (30's, 30多岁) 40代 (40's, 40多岁)
 50代 (50's, 50多岁) 60歳以上 (60+, 60岁以上)

国籍 (Nationality)

■松前藩屋敷について (About Matsumae Harayashiki, 1)

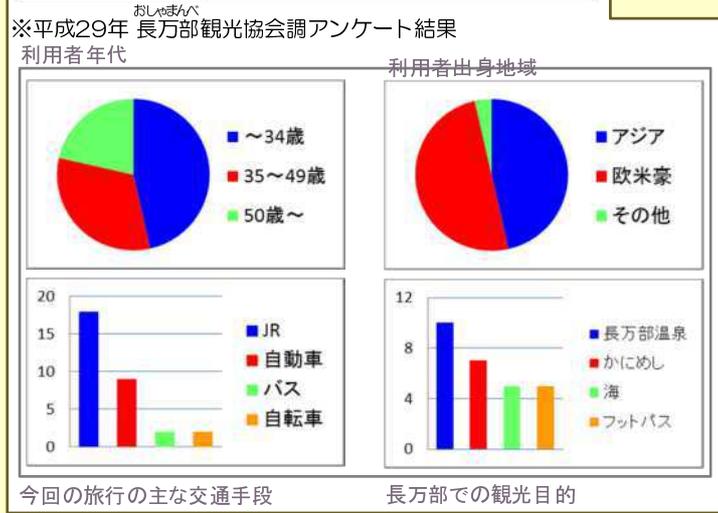
に求道になつたきっかけ (How did you know?) (您是怎么知道的)

満足度 (degree of satisfaction)

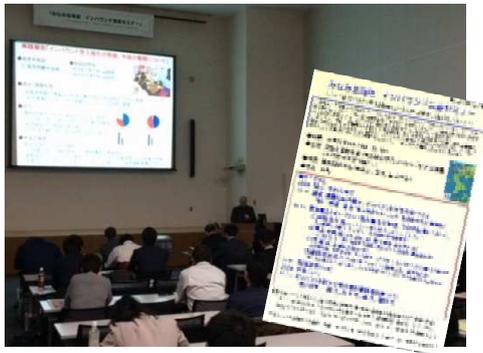
大変満足 満足 普通 不満 大変不満
 Was satisfied Was okay/satisfied Wasn't satisfied Not sure
 非常満足 満足 一般 不満 非常不満足

交通手段 (transportation)

徒歩 自転車 電車 車 バス
 Walk bicycle train train bus
 歩行 自転車 地鉄/電車 私車 公交车



セミナー後に開催した専門家による個別相談においても、各施設のインバウンド対応に関する疑問や課題解決に向けた助言が行われました。



▲平成29年11月28日開催されたセミナーの様子

◆当事者意識の共有を!

専門家を派遣した施設の課題は、他の施設においても同じように見受けられ、これらの解決手段の活用が効果的であることから、実践内容を広く共有するために、セミナーを開催しました。

当日は、宿泊事業者、体験観光事業者など67名が参加し、実際にインバウンド対応を指導した専門家や訪問指導を受けた施設の方々に発表していただきました。当事者として具体的な内容を話していたことで、セミナー参加者全員が会場全体で現場の雰囲気や「自分ごと」として感じながら、参加者同士や専門家との積極的な意見や情報交換が行われ、実践内容の相互理解を深める場になりました。

◆気づき、学び、次の一歩へ!

外国人観光客を地域全体で丁寧に対応するために、宿泊や体験観光施設での受入環境の整備、対応する方々の異文化理解、観光資源の発掘や磨き上げ、周遊ルートの構築など、多様な課題があり、取組手段や方向性も様々です。

この取組を通じて、インバウンド対応に関して、多くの気づきがありました。中でも、私たち日本人とは異なる「外国人の方の視点や感覚」を丁寧に事業展開に活用することが、効果的な成果につながる重要な要素であることを実感できたことは貴重な成果です。

今後は、専門家派遣を行った宿泊施設への外国人によるモニタリングを実施し、さらに、次年度は新たに地域に住む外国人の「目利き」の力を大きな資源とした「おしま外国人アドバイザー制度」を創設し、地域ニーズを踏まえて、ターゲットを的確にとらえながら、事業の改善や展開、更なるパワーアップを図ります。

これからも、

「何ができるか」や「何をすべきか」を地域の現場に寄り添いながら、丁寧に試行錯誤を続けてまいります。



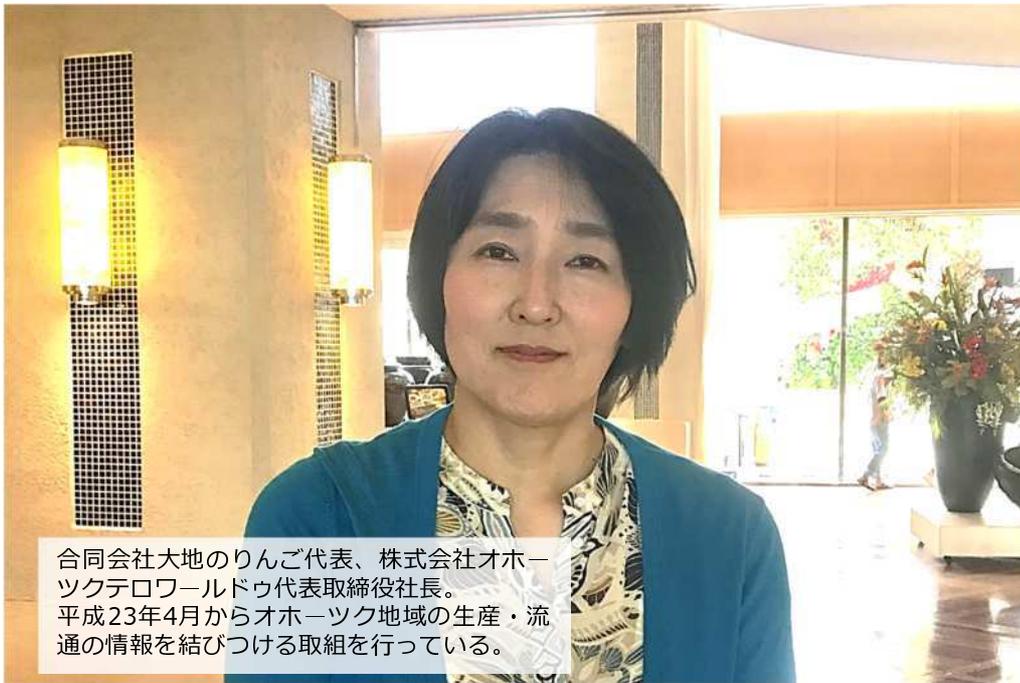
▲旅館に宿泊した外国人観光客から届いた手紙

地域を創る人

オホーツク編

07 道山 マミさん

オホーツク一次産業の人・物・情報をつなげる



合同会社大地のりんご代表、株式会社オホーツクテロワールドウ代表取締役社長。
平成23年4月からオホーツク地域の生産・流通の情報を結びつける取組を行っている。

合同会社大地のりんご代表の道山さんが中心となって作り上げた「ガツンと辛い山わさび粕漬け」は、平成23年に、漬け物日本一を選ぶ「T-1グランプリ」に輝きました。この受賞により、「地元の方々の意識が変わり、人と人とながらることによって可能性が広がることに気づきました」と道山さんは言います。

千葉県出身の道山さんは、東京農大オホーツクキャンパスを卒業後、千葉の百貨店に勤務します。販売を手がけたフランスのチーズは、※原産地呼称統制の認定によりブランド化に成功していることを知ります。その後、青年海外協力隊員としてネパールに赴任した際、規格外の農産物を加工して製品化し、エベレストへの登山者向けに販売することで、地域にお金を落とす仕組みを作りました。こうした経験が、道山さんのオホーツクでの挑戦につながっています。

きます。「オホーツクはたくさん優れた農林水産物に恵まれています。オホーツクはたくさんありますが、それを紹介する仕組みや組織が十分にありませんでした。また、当時は加工施設もなく、伝票の書き方がわからない農家の方々もいました。このような方々を手伝い、オホーツクの素晴らしい生産物の情報を発信したい」という思いから、平成23年、道山さんは網走市で生産側と流通側を結びつけるコンサルティング会社を立ち上げました。そして、農産物全体のうち3割を占める規格外品活用の相談をきっかけに、地元農家で昔から食べられていた山わさびの粕漬けに出会い、レシピの提供や生産施設など地域の協力を得て、「ガツンと辛い山わさび粕漬け」を完成させました。



▶ガツンと辛い山わさび粕漬け

「ガツンと辛い山わさび粕漬け」を完成させました。



◀大地のりんごオフィス

「T-1グランプリ」で手応えを感じた道山さんは、産地に人を呼び込み、観光にもつなげていきたいと考えていますが、それには工夫が必要だと言います。「例えば『農業体験』は、堆肥のにおいや作業の汚れなどでイメージダウンになるかもしれません。限られた時間の中で、楽しくて価値のある体験をお土産にするような演出が必要です。また『観光ガイド』はガイドで食べていける仕組みがないと担い手が見つかりません。農業も観光も、魅力を創出する取組を続け、収益を上げることで、新しい人が入ってきます。そのために外からの情報をさらに集めて、それらを収益につなげる取組に組み立て、地域で連携していくことが必要だと考えています。」道山さんの挑戦はこれからも続きます。

※原産地呼称統制…優れた農産物・酪農物を国が品質保証する制度。製造過程等において、特定の条件を満たしたもののみに付与される。

地域を創る人

胆振編

08 山口 善紀さん

日本一のハスカップのまち「厚真町」 ルビー色の厚真の宝石「厚真産ハスカップ」の さらなる魅力発信に向けて！

あつまちよう



ハスカップファーム山口農園オーナー。厚真町内にハスカップを広め6次産業化などにも取り組む。平成25年、厚真町はハスカップ栽培面積日本一となった。

©厚真町

「酸っぱい、苦い」と言われてきたハスカップを糖度の高い品種に育て、美味しい商品にしようと昭和53年から厚真町でハスカップを栽培し続けてきた母親の努力とそれを受け継いだ山口さんのチャレンジがありました。

山口さんは、ハスカップを盛り上げていくために、日々ひたすらに商品開発に励んでいます。しかし、消費者に受け入れられるまでには、多くの苦労がありました。

例えば、町内最大のイベント「あつま田舎まつり」では「ハスカップ味のかき氷」を出してみましたが、子どもたちは泣くように逃げていきました。

そこで、子どもたちに喜んで食べてもらうために思いついたのが、クレープ。

厚真町はかつて、炭の生産が盛んだったことから、竹炭を使用したインパクトのある黒い生地、中には赤いソースでハスカップの果実をイメージした斬新なクレープ



▲ハスカップクレープ
黒い生地と赤いソースが特徴的。

を発売。しつとりとした、もちもちの生地が特徴で、町内の「平飼い」養鶏家である小林農園の卵を使用するなど、原材料にこだわりを持っていきます。焼き方も独学で勉強し、最初は何度も失敗を繰り返しましたが、今では1時間に90枚を焼き上げるまで腕を磨きました。

さらなるPRを求めて、平成25年には六次産業化・地産地消法に基づく事業の認定（農林水産省）を受けました。平成26年には移動販売車「ハスカップカフェ」をオープンし、札幌をはじめ各地のイベントに出店する度、長い行列ができ、注目を集めています。

ハスカップは「不老長寿の果実」とも言われており、健康効果があるとされています。そこで、ハスカップを毎日食べ、その効果を実感してもらうために、現在、開発を進めているのが「ご飯のおかず」です。ご飯のおかずであれば、毎日食べることもできるほか、町の特産品であるお米のPRにもつながります。

将来的には、自家の加工場を持ち「一人でも多くの方にハスカップの美味しさを知ってもらいたい」と山口さんは言います。現状維持には満足せず、後継者の育成のほか、これまで以上に魅力発信に取り組みむなど、「日本一のハスカップのまち」を守るための山口さんの挑戦は止まりません。



▲「不老長寿の果実」ハスカップ
若々しく美しさを保つといわれ、一日5粒程度食べることで、薬学的に体にいいとされている。

ほっかいどう未来チャレンジ基金は

若者の海外挑戦を応援します。

この基金は、企業や個人の皆様からの寄附金も受けて、北海道が創設。北海道の将来を担う若者の海外での挑戦をオール北海道で応援しています。

あなたも若者の海外挑戦を応援してみませんか。
基金へのご寄附は随時受け付けています。



第1期生応援実績

学生留学 5名 (IT観光、ワイン酵母研究、ハル食等)
スポーツ 3名 (障がい者スポーツ、体操、ラグビー)
文化芸術 1名 (ダンス)
未来の匠 1名 (フランス料理シェフ) 計10名
渡航先 フランス、イタリア、マレーシア、アメリカ、ニュージーランド等

第2期生
募集中!

- 支援内容** 留学支援金の給付 (滞在費 (月額)、往復渡航費、授業料、国際大会参加経費など)
- 支援要件** 北海道に貢献する意欲を持って、海外において自らの資質の向上に挑戦する若者
- 支援対象** 北海道在住の18~39歳 (学生留学は18~30歳) /各コース合わせて10数名

学生留学コース
トピタテ! 留学JAPAN
農業・林業・水産・食・ものづくり・観光・環境・エネルギー分野で留学する学生向け。

スポーツコース
世界の舞台で活躍できるアスリートの育成を目指す若手指導者向け。

文化芸術コース
音楽・舞踊・アートなどでの国際的な活躍を目指すアーティスト向け。

未来の匠コース
料理・製菓・木工・家具・服飾など「つくる」で世界を目指す「若手職人」向け。

北海道の若者の海外挑戦を応援しています。 SUPPORTED BY



有末真哉 様 遠藤光二 様 武田孝 様 (拓殖工業㈱代表取締役会長) 船津秀樹 様 その他匿名希望2者 (平成30年3月現在)

北海道庁総合政策部地域創生局地域戦略課
検索

問合せ先 北海道庁 総合教育推進室
TEL : 011-206-7380 (直通)



バックナンバーは、創るWEBで

北海道創生ジャーナル

URL : <http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ss/csr/chicho/tsukuru/toppage.htm>

