

資 料

資料1 観光分科会委員名簿

座長	越塚宗孝	札幌国際大学 大学院 観光学研究科 教授
委員	三浦和則	株式会社洞爺観光ホテル 代表取締役
〃	永井信久	株式会社ながい 代表取締役
〃	浜田美和子	有限会社浜田観光果樹園 取締役
〃	眞田俊之	株式会社小樽観光企画 専務取締役
〃	春日一秀	有限会社ユー・サポート 代表取締役
〃	木村雅彦	株式会社日立製作所 北海道支社 情報システム第一部長
〃	近藤 徹	日本アイ・ビー・エム株式会社 地域社会東日本・北海道地区部長
〃	布田 治	株式会社エイチ・アイ・ディ 常務取締役
〃	安田稔幸	国土交通省北海道運輸局 企画観光部観光地域振興課 課長補佐
〃	小関博子	国土交通省北海道開発局 開発監理部開発調査課 課長補佐
〃	宮川正四	北海道 経済部商工局産業振興課 参事
〃	星 一郎	洞爺湖町 観光振興課長

(敬称略)

資料2 分科会の開催

第1回分科会(平成18年12月19日、会場:札幌)

- ・分科会での調査内容(案)検討・承認
- ・IT活用事例の紹介
- ・洞爺地域の観光の状況 等

第2回分科会(平成19年1月31日、会場:洞爺)

- ・調査中間報告
- ・洞爺地域の観光でのIT活用状況
- ・道外先進事例調査視察報告 等
- ・洞爺視察(2月1日)

火山科学館、西山火口散策路、くだもの農家 浜田園他

第3回分科会(平成19年3月9日、会場:札幌)

- ・最終報告(案)検討・承認

資料3 先進地視察

- (1) 期 間：平成19年1月20～23日
- (2) 視察地：和歌山県、大阪府
- (3) 視察内容：

【堺市まちめぐり観光ナビ協議会】

堺市まちめぐり観光ナビサービス

観光客が利用しやすい観光マップ（Nコードマップ）・観光案内リスト（Nコードリスト）とGPS携帯電話を連携させ自己位置のNコードの取得及び周辺観光地の検索等を行うことのできるシステムである。

【和歌山県企画部IT推進局情報政策課、ブランド推進課、道路政策課】

バーチャル和歌山

地域産業の活性化、郷土意識の高揚、新たなふるさとづくりをコンセプトに全国に和歌山の観光情報などを配信するポータルサイトとして構築し、観光や物産のイベント情報など、各団体でバラバラだった配信情報を一元配信させることを可能としている。

紀南発信いつどこナビ

「風景街道 熊野」の情報発信施策の一環で地域の名所史跡・観光情報等を音声や映像による解説を交えて多言語（日・英・中・韓）で提供する携帯用ウェブサイトである。

【田辺市観光推進課】

口熊野田辺のまち案内

予め音声データを入力したMP3携帯プレーヤーを無料で貸し出し、街中を歩いて見所に設置した「案内プレート」の番号を押すと、場所にゆかりの人や地元の語り部の解説で風土等の情報を聞くことができるシステムである。

【白浜観光協会】

白浜観光協会ホームページ

観光ポータルサイトの先駆者（1997年開設）として、地域を巻き込み、白浜町役場と観光協会が一体となった観光ポータルサイトを運営し、地域全体で観光客誘致やITを活用した観光情報の提供を実施している。

資料4 洞爺湖周辺の観光資源

1 洞爺湖周辺地域の自然資源

名称	場所	特徴
洞爺湖	洞爺湖町 壮瞥町	洞爺カルデラ内にできた湖で、面積は日本で9番目、カルデラ湖としては道内で3番目の大きさ。東西約11km、南北約9kmのほぼ円形の湖で、中央に浮かぶ中島を中心として東北東～南東～南南西にかけての領域が壮瞥町、他は洞爺湖町の区域となっている。周囲は、50km。南岸に洞爺湖温泉、有珠山・昭和新山があり、北海道有数の観光地帯。
有珠山	洞爺湖町 壮瞥町	有珠山は、洞爺湖の南側に位置する標高737mの活火山であり、山頂は壮瞥町にある。100年間に4度の噴火活動を観測し、最近では、昭和52年と平成12年にも爆発が起こり、日本でも特に活発な活火山。
金比羅火口災害遺溝散策路	洞爺湖町	2000年3月の噴火でできた金比羅火口群は、洞爺湖温泉街近くにあり、アスファルト舗装の散策路ができています。噴火被災を受けたやすらぎの家、公営住宅、土石流で流された橋など、遺構の数々を間近に体験することができます。
西山火口散策路	洞爺湖町	2000年3月の有珠山噴火の爪痕を火山学習の教材的役割として生かすため、災害の様子をそのまま残している。まくら木で作った散策路が整備され、今も噴煙を上げる火口や地熱帯、噴石・地殻変動で被災した建物や道路など自然の脅威を間近で体験できる。
ソウベツ川の滝	洞爺湖町	6mほどの高さから豊かな水量をたたえて流れ落ちる美しい滝。春から夏にかけての新緑、秋の紅葉など、水辺を彩る景色もまた魅力である。
昭和新山	壮瞥町	標高398mで、温度低下と浸食などによって年々縮んでいる。有珠山の寄生火山であり、流紋岩質の粘度の高い溶岩により溶岩円頂丘が形成され、現在も噴気活動が見られる。観光施設として、三松正夫記念館や昭和新山熊牧場、熱帯植物園などがある。
壮瞥滝	壮瞥町	洞爺湖唯一の流出口で湖畔から約70mの所にあり、約18mの高さがあります。アイヌ語で「ソウ」は滝、「ベツ」は川という意味である。

2 洞爺湖周辺地域の温泉街

名称	場所	特徴
洞爺湖温泉	洞爺湖町	洞爺湖温泉が中心地で21軒と旅館ホテルの数も多く、遊覧船の発着場であり、観光の中心地。2000年の有珠山の噴火で出来た噴火口が温泉街の間近に存在。洞爺湖温泉街でのホテル、旅館数は約20軒あり道内随一の温泉街。温泉街の中には、火山科学館があり、有珠山の噴火を再現し、自然の驚異を体験できる。
蟠溪温泉	壮瞥町	国道453号沿い、長流川沿いに4軒の旅館などがあり、長流川の川原には無料入浴可能な露天風呂もある。この周辺では、温泉が湧出している場所が複数あり、自分で掘った露天風呂を満喫することができる。
壮瞥温泉	壮瞥町	洞爺湖の湖畔に温泉地が広がり、6軒のホテルや旅館が存在。洞爺湖温泉の東側に位置し、洞爺湖温泉とは距離が近いことから観光案内では併せて紹介されることも多いが、背後には、有珠山、昭和新山を有し、自然環境に恵まれた温泉街である。夏には、昭和新山火まつりなどを催し、冬には、昭和新山国際雪合戦など、観光客の増加なども図っている。

3 洞爺湖周辺地域の道の駅

名称	場所	特徴
道の駅「あぶた」	洞爺湖町	国道37号に面し交通の便が良く、眼下に虻田漁港と内浦湾が眺望できる立地となっており、海と調和を図った番屋をイメージしたレトロな建物となっている。洞爺湖温泉街からは、若干離れているが旅の拠点としての機能を担っており、施設内では、町内でとれた農水産物やその加工品の生産者を明示して紹介し、販売している。
道の駅「そうべつサムズ」	壮瞥町	国道453号に面し自然に調和したヨーロッパ風の建物と、約100台収容の大型駐車場が整備され、さらに憩いの場として約2,500坪の緑の芝生の鮮やかな農村広場が併設されている。施設内外では、壮瞥産のくだものを始め、農産物等を提供するとともに、壮瞥町の情報発信基地としても、大きな役割を果たしている施設である。

4 洞爺湖周辺地域の見学スポット

名称	場所	特徴
とうや湖ぐるっと彫刻公園	洞爺湖町 壮瞥町	一周36.5キロメートルの湖畔に、生の賛歌をテーマとした58基の彫刻群であり、洞爺湖を囲むように構成される洞爺湖町と壮瞥町が「人と自然がふれあふ野外彫刻公園」として、洞爺湖町側には40基、壮瞥町には18基を配している。散策やレンタサイクル、車で観て回ることができる。
火山科学館	洞爺湖町	2000年3月の有珠山噴火を期にリニューアルオープンし、その当時の噴火の資料映像や写真など展示資料も充実している。屋上からは2000年噴火で新たにできた火口(金比羅火口)や周辺の被災地域を眺めることができる。
虻田郷土資料館	洞爺湖町	旧虻田町の暮らしの歴史が、農林水産業、観光などの各コーナーに分けられ展示している。
入江貝塚館	洞爺湖町	入江貝塚は、昭和17年に発見、その後、発掘調査を進め昭和63年国の史跡指定を受け、公園整備が行われている。
洞爺湖森林博物館	洞爺湖町	洞爺湖に浮かぶ中島にあり、洞爺湖の自然などに関する資料や生物をテーマとした資料を展示している。
横綱北の湖記念館	壮瞥町	昭和の大横綱、第55代横綱の「北の湖」。史上最年少で横綱に昇進し、数々の記録を角界に残した偉大な業績を讃え、相撲生活18年間の歩みをたどる展示品など、多くの資料を展示している。
壮瞥町郷土史料館	壮瞥町	壮瞥町の歩みから、昭和新山の誕生など、壮瞥町の歴史に関することを映像などで紹介している。
三松正夫記念館	壮瞥町	明治21年会津磐梯山の噴火の年に生まれ、明治新山、昭和新山、没年には有珠新山と、その誕生を見守ってきた壮瞥町郵便局長三松正夫氏。火山に魅せられ、私費を投じ、火山にその一生を託した氏が克明に書き綴った昭和新山生成の記録をはじめ、書画の才能あふれる巧みなデザインや書簡などの貴重な資料を展示してある。資料は昭和23年オスロでの万国火山会議で「ミマツダイヤグラム」と命名され、学術的にも大変に貴重なものとして絶賛を浴びている。

5 洞爺湖周辺地域の体験観光スポット

名称	場所	特徴
洞爺ガイドセンタ	洞爺湖町	カヌー体験、ウォーキング、中島探検やスノートレッキングなど自然を満喫することが可能。修学旅行や企業のレクリエーションに対応するメニューも用意されている。
レーク・トーヤ・ランチ	洞爺湖町	洞爺湖や有珠山&昭和新山を一望できる絶景が売りのホーストレッキング専門のゲストランチです。コースは、簡単なコースから本格山岳コースまで、初心者から経験者まで目一杯楽しむことができる。
glass cafe gla_gla	洞爺湖町	洞爺湖を望む月浦地区にあり、ガラス工芸の体験ができる。
レイクヒルファーム	洞爺湖町	洞爺湖を望む高台にあり、アイスクリーム作りの体験ができる。
洞爺農業研修センター「アグリ館・とれた」	洞爺湖町	農業を通じて農村と都市との交流を目的に体験農園を開設している。休日の体験場では札幌や室蘭からの人たちが野菜や果物作りを楽しんでおり、利用者は子ども連れの家族から高齢者まで年齢層は幅広く、地元の人たちとの交流も広がりつつある。野菜などの栽培指導も行っているため、初心者でも利用できる。また、週末には「とれたて市」を開催し、新鮮な野菜を販売している。
洞爺湖汽船	洞爺湖町	洞爺湖温泉街と洞爺湖に浮かぶ中島の間を往復し、約90分の遊覧が可能である。ロングラン花火大会の開催中には、花火観賞船で花火を楽しむことも可能である。また、洞爺湖から噴火口を船上から間近に感じるができる。
有珠山ロープウェイ	壮瞥町	眼下に昭和新山を見ながら、1370mの距離を片道約6分で山頂まで結ぶ。山頂に着くと、2カ所の展望台があり、洞爺湖・昭和新山を眼下に見下ろす「洞爺湖展望台」と、300m先の「有珠火口原展望台」からは、過去最大の噴火口など、360度の大自然の大パノラマを満喫できる。
パークゴルフ場	洞爺湖町 壮瞥町	北海道内であれば、どこの市町村にでもあるパークゴルフ場だが、洞爺湖町には、噴煙を上げる有珠山や噴火湾など展望も満喫できるコースなど5つのパークゴルフ場があり、壮瞥町にも1つある。
キャンプ場	洞爺湖町 壮瞥町	北海道内のオートキャンプ場でも有名な「グリーンステイ洞爺湖」を始め、洞爺湖畔には、大小5つのキャンプ場がある。どれも、眼前には洞爺湖、後ろには、昭和新山や有珠山が見られ、大自然の中で日頃のストレスを忘れることができる。
そうべつくだもの村	壮瞥町	壮瞥町の23戸の果樹園の若者などが中心となり、1987年にできた観光農園の村で、くだものを収穫する喜びやもぎたてのおいしさを楽しむことができる。主なメニューには、「リンゴ狩り」、「イチゴ狩り」、「サクランボ狩り」などがあり、一部のくだもの農家では、採ったリンゴなどの「ジャム作り体験」などもできる。

6 洞爺湖周辺地域の主なイベント

名称	場所	期間	特徴
洞爺湖マラソン	洞爺湖町	5月下旬	洞爺湖畔を左手に見て、洞爺湖畔を一周するフルマラソンや2km、5km、10kmのコース等、多様なコース設定で誰でも気軽に参加できる大会となっている。
洞爺湖ロングラン花火大会	洞爺湖町	4月下旬 ～10月末	毎年、4月28日～10月31日の187日間、毎夜8:45からの20分間程度、花火を打ち上げている。移動しながらあげていく花火で洞爺湖温泉街からはどこからでも見て楽しむことができ、これを目当てに後ずれる観光客も少なくない。
洞爺湖温泉夏祭り	洞爺湖町	7月1日 ～ 8月31日	7月1日～8月31日まで開催され、主会場にて毎夜盆踊りや縁日広場がオープンし、各ホテルでは浴衣の貸し出しも行っている。
北海道ツーデー マーチ	洞爺湖町	9月中旬	洞爺湖周辺の大自然を2日間かけてゆっくりと楽しむ大会であり、短いコースでは、「火山科学館・金比羅火口コース(5km)」や長いコースでは、「洞爺湖ぐるっと一周コース(36km)」などがあり、老若男女が自然とのふれあいながら楽しめる。
Holy Light Christmas in TOYA	洞爺湖町	12月下旬	クリスマスイベントで、洞爺湖温泉湖畔沿いに新しく出来た高さ約8mのクリスマスツリーの周りでは、様々なイベントを実施している。また、期間中はロマンティックなクリスマス花火もある。
洞爺湖温泉冬まつり	洞爺湖町	2月上旬	札幌幌の雪まつり期間に合わせて開催される冬のイベントで、大仕掛け花火「ナイアガラ」や国際人間ばんばラフティング大会等様々なイベントが開催される。
昭和新山火祭り	壮瞥町	8月下旬	昭和新山誕生の約2年間(昭和18年12月～20年9月)の火山活動により生成した昭和新山誕生の様子を花火で再現する音と光と色彩に包まれた幻想的でダイナミックな真夏の夜の祭典です。
昭和新山国際 雪合戦	壮瞥町	2月下旬	国境を越えたボーダレス・スポーツとして歴史を刻みつつある「YUKIGASSEN」。フィンランドでは欧州選手権が行なわれるほど、その競技人口は世界へと広がりを見せている。前回大会では、予選参加延べチーム数は、2500チームとなり、年々その参加数は増え続けている。

資料5 洞爺湖周辺ヒアリング

洞爺湖周辺調査ヒアリング内容（2006年11月中旬）

1. ヒアリング方法

対象者（件数）：宿泊事業者(1)、観光農園事業者(1)、飲食事業者(1)

実施方法：面談による聞き取り調査

2. ヒアリング概要

- (1)洞爺湖周辺の観光に関する現状
- (2)洞爺湖周辺の観光関連事業者のITに関する現状
- (3)洞爺湖周辺の観光事業者間の連携方法に関する現状
- (4)その他

3. ヒアリング内容

(ア)観光農園事業者

- ・洞爺湖周辺には、地元の人でも感動するような景観が沢山あり、まだまだ観光分野での期待ができると思う。
- ・観光客が洞爺湖周辺を散策する場合でも、朝食前の朝コースや夕食後の夜コースなど、色々工夫することで素晴らしいものを提供することが可能である。
- ・当園では、ジャムの体験メニューもあり、観光と体験の両方が可能である。ホテルなどへ出張してのジャム作り講習なども実施している。

(イ)宿泊事業者、飲食事業者

- ・地元の虻田高校及び札幌国際大学の連携でホームページの作成やブログの更新などを通して、洞爺湖の情報を発信している。
- ・体験メニューについて「洞爺湖体感MAP」というチラシを作り、観光客へ渡している。
- ・Webでの観光情報の発信は、(社)洞爺湖温泉観光協会のホームページで実施している。
- ・現在、シーニックバイウェイのブログで洞爺湖情報を発信を行っている。情報提供者は、地元の虻田高校生に授業の一環で実施してもらっている。ただ、高校生以外では、情報提供者がいない。
- ・どうしても、商売になるとか自分が興味があるなどでないと、協力者がでてこないのが、現状であり、観光協会や行政も意識が低いように感じる。
- ・洞爺湖地域で野球による町おこしをしているメンバーが居るが、ホテルとタイアップして、合宿などで利用させるようになれば良いのだが。
- ・IT端末が洞爺湖町役場や観光協会にあるが、有効的に使っていない。
- ・ホームページを見て、内容を確認してくる電話があるので、ホームページを見てるのは、確実である。個人的には、電話でコンタクトして会って話をし、リピーターになって

もらうのがベターである。

- ・洞爺湖旅館組合の青年部で宿泊予約システムを運用しているが、使っているのは、地元のホテルがほとんどであるが、使っているホテルも限定されてきている。

- ・ホームページでの情報発信など、大型チェーンホテルと比べ情報が少ない。
- ・観光振興など、色々なアイディアは、出てくるのだが、それを実行する人が居ない。
- ・洞爺観光ホテルでは、虻田高校とインターンシップを実施している。
- ・虻田高校生が関係しているホームページは更新されているが、商店街、地域、観光などのホームページは、更新されていないものが多い。
- ・町の地場商品を販売している「まるせん市場」や「道の駅」で洞爺湖観光の情報発信ができないのか？

- ・観光資源や人材の掘り起しが必要であるが、移住についても消極的なため、有効な人材確保の方法がみあたらない。地元の高校を使うのが一番早く有効だと考えている。
- ・インフラについては、NTTのISDNがほとんどであり、光ファイバーは、プロバイダーが敷設したものがあるが、高価なため、地元ホテルでは、導入している所が少ない。また、ホテル内でLAN設備を保有しているところも少ない。

- ・観光客の中での外国人の割合は、全体の15%~20%(1,500人/月)程度であるが、街中をブラブラするなど、日本人観光客と行動パターンが違う。日本人宿泊客は、あまりホテルから出ることがない。

- ・外国人は、団体客が多いが、この頃は、個人でくる外国人もでてきた。
- ・宿泊予約のホームページは、外国語対応になっていないため、旅行会社経由などでの予約になる。外国語でのホームページにしたいと思うが、人手と資金がなく実施できていない。
- ・ある居酒屋では、店員が多国後メニューを自分で作成し、対応している。

洞爺湖周辺調査ヒアリング内容(2007年1月下旬)

1. ヒアリング方法

対象者(件数): 宿泊事業者(1)、体験観光事業者(1)、観光農園事業者(1)、飲食事業者(1)

実施方法: 面談による聞き取り調査

2. ヒアリング概要

- (1)洞爺湖周辺の観光関連事業者のITに関する現状
- (2)洞爺湖周辺の観光事業者間の連携方法に関する現状
- (3)その他

3 . ヒアリング内容

(1) ITの利活用

ITに関する現状について

(ア) 観光客に対するITの活用について

→洞爺湖温泉のホテルロビーへ端末を置いて、有料で利用してもらっているホテルが1軒ある。

→ロビーに端末を置いた場合、セキュリティーや URL フィルターなどが心配だ。

(イ) 顧客管理やスケジュール管理など、業務としてのITの活用について

→宿泊事業者としては、予約管理を表計算ソフト等で行っている。

→体験観光事業者では、遠隔地でのガイドなどがあるため、スケジュール管理等、一部ITを導入している。

→乗馬体験は、ホームページで空き塞がり確認できるシステムを利用している体験観光事業者が居る。

(ウ) 観光情報提供ホームページに関する問い合わせ、苦情などについて

→観光農園で今、どの果物が採り頃なのかをホームページなどで提供して欲しいという要望がある。同じ果物でも品種別などに分かれていると良い。

(エ) 観光情報提供ホームページの携帯対応状況と今後の予定について

→現在は、携帯端末未対応なので、そういうのも今年やってみたい。

(オ) 現状の予約システムの詳細、運用方法、メンテナンス、情報登録方法などと楽天等の予約業者の利用について

→楽天、じゃらん等の予約サイトへの登録は、全てのホテル等で加入しているが、業者を通すとマージが大きく利益が少ない。

→運営費は、他業者の予約システムを利用するより、観光協会の宿泊予約システムが安価で利用できる。

(カ) 観光協会のホームページや観光施設での外国語対応について

→観光協会のホームページは、英語のみ対応している

(キ) 役場等にあるIT端末の利用用途と利用実績について

→各施設にあるIT端末が有効に利用されているとは思えない。

②ITに関する現状について

(ア) 観光客に対するITの活用について

(イ) 各ホテルは、観光協会の宿泊予約システムの利用率が低くなっている。その理由は、半分くらいのホテルでホームページ等の知識が低いからだと思う。

(ウ) 各観光施設での外国語対応がされていない。また、外国人の体験観光客も多くなり、現地での説明などに苦勞している。

(エ) 役場や観光協会にあるキオスク端末が有効に利用されていない。

(オ) 修学旅行の各宿泊施設間での予約管理ができていない。

③ITに関する今後の対策について

- (ア)宿泊予約システムが宿泊事業者にメリットがあり、観光客が利用しやすいシステムへ改良することを検討する。
- (イ)火山科学館や彫刻観光等、各観光施設及び観光拠点で多言語対応の説明が見られるまたは聞ける仕組みを作る。
- (ウ)IT端末を観光客の多い宿泊事業者や体験観光事業者のところへ設置し、大型ディスプレイなどによる観光情報や体験観光情報などの表示やダウンロードを可能とする仕組みを検討する。
- (エ)宿泊事業者が連携した修学旅行の予約管理の仕組みを検討する。

(2)観光事業者の連携

観光事業者の連携に関する現状について

- (ア) 宿泊事業者と体験観光事業者との関係について
 - (連絡方法、予約方法、状況確認方法、連携している事業者数 など)
 - 体験事業者と宿泊事業者の確認は、電話で実施している。
 - 洞爺ガイドセンターでは、予約システムに一長一短があり、使っていない。
 - 利用できる、できないは、その体験事業者の特性によるものがあるので、全ての体験事業者で導入できるかは、疑問がある。
 - 予約システムを利用した場合、どの事業者もオーバースタックなどが発生することが怖い。現状では、手書きの予約帳などが確実に融通が利く。
 - ガイドの人数が少なく、ガイドする時間帯も変更となることが多く、現状では、予約システムの利用は考えていない。
 - 観光客は、観光地に行ってから何をやるか考えている人が多い。
- (イ) 宿泊事業者などと観光農園との関係について
 - あるお土産屋では、体験事業者と連携し、ジャム、アイス及びラーメン作りなどの体験観光を参画している。
 - お土産屋と連携し、ジャム作り体験を実施したが、ジャム工場でなくホテルで実施したため、準備や運営に苦労した。現在は、ジャム工場に来てもらって実施している。
 - 体験観光のPRとして、ホテルへパンフレットを置かせてもらっている。
 - 観光農園の経営者は、40歳代が多くやる気はあると思うが、現状で手一杯という感じであり、観光協会などが間に入って体験観光事業者や観光農園との連携を図って欲しい。
 - 修学旅行生へジャム作りをさせたが大変好評だった。今年度は、修学旅行生のコースが変更になったため実施していない。
 - グリンツーリズムを実施したことがあるが、大変好評だった。

観光事業者の連携に関する問題について

- (ア) 観光客がホテルで体験観光事業者の空き塞がり状況等を把握できない。
- (イ) 体験観光事業者では、観光客や観光関連事業者からの予約、確認、変更などの電話対

応業務が繁忙し、その作業の効率化が急務である。

- (ウ) 観光農園では、ホテル等からの予約がその都度問い合わせがあるため、人手がかかっている。
- (エ) 宿泊～食事～体験等、1連のサービスを多数のメニューから観光客が自分の条件にあったものを自由に選択できるものがない
- (オ) 観光地に来てから何をするか決める観光客に対し、イベントや観光情報の提供が十分にできていない。

観光事業者の連携に関する今後の対策について

- (ア) 宿泊事業者や観光客などからの体験事業者の予約状況の確認ができる仕組みを検討する。
- (イ) 観光客が自分にあつた多種多様な条件(宿泊、食事、体験、季節、天気、時間 etc)を入力することで、観光メニューを観光客が自由に選択し、予約することができるサポートシステムを検討する。
- (ウ) 観光事業者が観光情報やイベント情報などを自由に書き込みできる仕組みを検討する。
→先進事例調査でイベント掲示板のような情報発信サイトを視察し、効率的な運用方法や運用時の問題点を把握し、有効に利用できる仕組みを模索する。

(3)その他

リピーターを呼び込むための仕掛けや取組みに関する現状について

- (ア) 観光農園での顧客管理は、宅急便を送った人などは把握しているがメールアドレスまでは、記入してもらってないので、メールマガジンなどでPRなどは実施していないが、今後実施してみたいと思っている。
- (イ) 宿泊事業者では、以前にホームページでのアンケートを実施しており、メールアドレスは、収集しているが、メールマガジンは、実施していない。

リピーターを呼び込むための仕掛けや取組みに関する問題について

- (ア) 各観光関連事業者では、メールマガジンなどの顧客囲い込みを実施していない。
- (イ) 観光客が口コミ情報を書けるなどの相互コミュニケーションができるホームページが一部の観光事業者にしかない。

リピーターを呼び込むための仕掛けや取組みに関する今後の対策について

- (ア) 洞爺湖観光情報のメールマガジンなどを発行する仕組みを検討する。
- (イ) 洞爺湖観光情報の相互コミュニケーションができるブログなどのサイトを構築し、観光客からの口コミ情報を記述する仕組みを検討する。
→先進事例調査でSNSやブログなどの相互コミュニティサイトを視察し、効率的な運用方法や運用時の問題点を把握し、有効に利用できる仕組みを模索する。

ホームページ作成を自分でやっているが、ホームページ作成などの講習会が地元であれば大変助かる。

洞爺湖周辺調査ヒアリング内容（2007年2月下旬）

1．ヒアリング方法

対象者（件数）：宿泊事業者(2)、体験観光事業者(2)、お土産事業者(1)

実施方法：面談および電話による聞き取り調査

2．ヒアリング概要

洞爺湖周辺の観光関連事業者のITに関する現状、課題、ニーズの把握

洞爺湖周辺の観光事業者間の連携方法に関する現状、課題、ニーズの把握

その他

3．ヒアリング内容

(1) 地域全体について

観光の現状

- ・観光協会で中韓英版のパンフレットを新しく作成した。
- ・中国語の研修会を実施している。

IT活用の現状について

- ・携帯電話は、ほとんどの場所で問題ないが、圏外になるポイントが洞爺湖周辺地域に数箇所ある。中島では、遊覧船の発着場所が圏外である。
- ・旧洞爺村地域及び壮瞥町の一部では、ADSLが可能。洞爺湖温泉地域は、(株)北海ブロードネットワークスで光ケーブルでのブロードバンドサービスを実施している。
- ・旅館組合で作った予約システムのサーバーは、洞爺湖地域になく、メンテナンスも委託している。
- ・旅館組合の予約システムは、パソコンを使えない宿泊事業者用に観光協会で行入力可能としている。通常は、3%の手数料だが、代行入力の場合は、5%貰っている。
- ・昨年、行政と学校が連携しパソコンの研修会を行っていた。

IT活用の課題について

- ・パソコンやインターネットに関する知識が乏しいのが一番の問題である。

IT活用のニーズについて

- ・観光事業者を対象にしたパソコンやインターネットの研修を行政が参画して実施

して欲しい。

(2) 宿泊事業者について

事業者の現状

- ・ エージェントの手数料は、13%以上と高いため、使っていない。
- ・ 当施設では、利用客の 90%以上が個人客である。
- ・ この頃のお客様は、当日になって安い宿を携帯電話で探して予約してくる。
- ・ ホームページを見て、情報収集して予約してくる。
- ・ 海外客は、トラブルが多いため、極力取らないようにしている。
- ・ この頃は、中国からの小グループと台湾からの団体を受け入れている。

IT活用の現状について

- ・ パンフレットへ広告宣伝費をかけるのであれば、ホームページや予約サイトでの情報発信にお金をかけた方がお客様は、増える。
- ・ 「楽天」や「じゃらん」の予約サイトのデータ更新等をしっかりやれば、お客様が確実に増える。
- ・ 現在は、集客が容易な「楽天」や「じゃらん」の予約サイトを多く使っている。
- ・ 予約の 70%は、「楽天」や「じゃらん」の予約サイトから入ってくる。
- ・ インターネットの予約サイトからの予約は、全体の 20%程度、直接電話での予約も 65%程度、エージェント経由が 15%程度である。
- ・ 旅館組合の予約システムからの予約は、現在まで 2 件のみである。
- ・ ブログや掲示板をホームページで開設しているおかげで、口コミ客やリピーター客が多く、お客様の半分程度は、リピーター客である。
- ・ ブログや掲示板への返事を書くことで、当施設のいい点、悪い点が明確になり、それがリピーター確保に結びついていると思う。
- ・ 通信インフラは、光ケーブルを入れている。
- ・ 顧客管理は、Excel で実施しているが、メールマガジンなどは、実施していない。
- ・ ロビーに端末を置いてお客様へ使用されるなどは、実施していない。
- ・ 旅館組合の予約システム等、データ管理は行っているが、頻繁に実施しているほどではない。
- ・ ホームページでの口コミの影響は、良いにつけ、悪いにつけ、大きいと思う。
- ・ 顧客管理は、会計ソフト付属の顧客管理ソフトを使っているが、メールマガジン等は、実施していない。
- ・ 宿泊事業者のブロードバンド利用は、宿泊事業者全体の 30%程度である。

IT活用の課題について

- ・ 旅館組合の予約システムは、知名度がないため、利用されていない。アクセスが増えるような工夫が必要である。

- ・光ケーブルを入れたが、高すぎる。個人は、5,500 円で、法人（観光）は、35,000 円である。
- ・お客様を増やすためには、ホームページや予約サイトでの情報発信が必須であることは、わかっているが、ホームページ作成等の技術がないため、苦労している。

IT活用のニーズについて

- ・今後のITの使い方としては、営業や広告宣伝に活用したい。
- ・地産地消のためにも、近くの農家や漁師から安くて質の良い物の情報がリアルタイムで収集できると、お客様へ良い物を安く提供できるので、そのようなネットワークの形成も必要である。
- ・宿泊業務は、人と人のつながりが大切だと思うので、ITを活用したコミュニケーションサービスも導入していきたい。
- ・このホテルの特徴をホームページやメールマガジン等で情報発信していきたい。

連携の現状、課題、ニーズ

- ・連携している他事業者との予約等の確認は、電話で実施している。
- ・体験観光などのセットプランの利用は、今までは、0件である。
- ・体験などとのセットプランを利用するお客様は、少ない。

(3) お土産事業者について

事業者の現状

- ・現在は、クーポン券などの発行は、行っていない。
- ・顧客管理は、実施していない。

IT活用のニーズについて

- ・携帯電話などで会員になってクーポン券等を発行するのは、集客には、有効と思う。

連携の現状、課題、ニーズ

- ・携帯電話などで会員になってクーポン券等を発行するのは、集客には、有効と思う。

(4) 体験観光事業者について

事業者の現状

- ・繁忙期は、電話での申し込みが多いため、事務所へ一人配置している。
- ・予約してくる人が当施設を知ったのは、ホームページを見た、ホテルでパンフを見た、雑誌で見たが多い
- ・予約してくれた 60%以上の方が、北海道や洞爺湖に来てから、情報を収集し予約してくる人が多い
- ・この頃は、日帰りでの体験も多く、多くが札幌方面からのお客さんである。

- ・アジアからの観光客は、ほとんどの人が携帯電話を持っているので、連絡やインターネットでの情報収集などは、問題ない。
- ・ここでは、顧客管理は、実施していない。
- ・顧客管理は、実施していない。
- ・個人で参加可能な体験が多くなってきたので、現在では、団体客よりも個人客の方が、利用回数は、多いと思う。

事業の課題

- ・予約の電話を携帯電話へ転送しているが、携帯電話の圏外で取りこぼしがある。

事業のニーズ

- ・現在、電話やメールで対応し、その観光客独自の体験プランを作成するが、プライベートプランのようなニーズが増えてきている。
- ・多国語での情報発信の必要がある。

IT活用の現状について

- ・HPを見て、メールでの申し込みは、受け付けている。海外個人客からもメールで予約がある。
- ・色々な現場に居るガイドへの予約の連絡は、Web カレンダーを利用して携帯電話へテキスト送信している。
- ・インターネットなどからのクーポンは、実施していない
- ・顧客管理は、Excel を使ってやっていて、メールマガジンは、実施していないが、ダイレクトメールでのイベント情報の提供などを実施している。
- ・海外のエージェントへの情報提供として、特定の URL で海外客用の体験プランの情報発信を行っている。(英語のみ)
- ・宿泊事業者へホームページを教えて、ホームページからの予約と確認等の業務が宿泊事業者からできるようになっている。返事は、電話で行っている。
- ・申込書の内容は、日時、人数、内容、連絡先等の簡単なものとしている。
- ・観光農園事業者でホームページを持って情報発信しているところは、10軒(全体の半分)程度である。
- ・ホームページ上でプレゼント企画をやっている果樹園農家がある。
- ・掲示板で観光客とコミュニケーションをはかっている果樹園農家がある。
- ・ホームページ上で割引クーポンを発行している果樹園農家がある。

I T 活用の課題について

- ・ ホームページのメンテナンスは、人手がないため、業者へ委託している
- ・ 観光ガイドを携帯電話や携帯端末を利用して行うことは有意義だが、外国人客の携帯端末が QR コードを認識できるかどうか調査が必要である。

I T 活用のニーズについて

- ・ 携帯電話からの予約状況入力等、テキストを入力するのが問題であり、音声で入力するとテキスト変換が可能になれば、すぐにでも利用したい。
- ・ 自動受付などで対応できるシステムなどがあれば便利である
- ・ メールマガジン等、リピータ客などを増やす努力が必要である。
- ・ 予約は、現在、メールと電話が半々だが、将来的には、ホームページからの申し込みを可能としたい。

連携の現状、課題、ニーズ

- ・ 現在、宿泊とのパックは、3つの宿泊事業者と実施している
- ・ 洞爺湖周辺では、7つの体験観光事業者がいる。
- ・ その他では、洞爺湖汽船、有珠山ロープウェイ、観光農園などがある。
- ・ ホームページで情報発信しているので、ホームページを見て、直接、体験観光業者へ電話してくるのが多い。
- ・ 農業体験を実施した経験がある。

資料6 各省庁で実施中の各種支援事業等

名称(主管省庁)	概要	日程	支援額
平成19年度 観光地域づくり 実践プラン (国土交通省)	地域特性を踏まえた観光戦略に基づき、多様な地域資源を活用し、地域の幅広い関係者が一体となって進める観光地域づくりを支援する。 http://www.hkt.mlit.go.jp/press/presspdf/190209kankou.pdf	2/9 募集開始 3/9 案件登録〆切 4/5 応募〆切	-
平成19年度 まちめぐりナビ プロジェクト (国土交通省)	道路等を利用した観光客への情報提供の高度化による移動支援を図り、もって先進事例として地域の観光振興を推進すること。 http://www.hkt.mlit.go.jp/press/presspdf/190123kankou.pdf	1/22 募集開始 2/9 案件登録〆切 2/23 応募〆切	1,000万円程度
平成19年度 観光ルネサンス 補助事業 (国土交通省)	観光地の活性化に取り組むアイデアとやる気に満ちた民間による観光地の国際競争力の向上を促進する。 http://www.hkt.mlit.go.jp/press/presspdf/190222kankou.pdf	2/22 募集開始 3/30 応募〆切	H19年度予算： 2.9億円(案) 補助対象経費の 40%を上限
平成19年度 広域・総合観光 集客サービス支 援事業 (経済産業省)	特色ある地域の産業や工場、商店街、異業種等の幅広い事業者の連携等、観光・集客サービス分野において個別の事業者で対応困難な立ち上がり期における共通基盤づくりを支援する。 http://www.hkd.meti.go.jp/hokiq/syukyaku_s/sankou.pdf	未定	H19年度予算： 3.2億円(案) 補助対象経費の 50%
平成19年度 地域ICT利活用 モデル構築事業 (総務省)	地域の抱える諸課題に対処するため、「地域ICT利活用モデル」(情報通信システムの企画・設計・開発、継続的運用及びそれに必要な体制づくり等ICTを利活用した課題解決のための一連の取組)の構築・運用を地方公共団体等に委託する。 http://www.hokkaido-bt.go.jp/2007/0227.htm	2/27 募集開始 3/26 応募〆切	H19年度予算： 18億円(案)