

# 第4回「観光おもてなし研究会 ～ニセコ町の取り組みについて～

## ①通年リゾートの事業に取り組んだ経緯

### ○ニセコは明治時代から続く温泉場

鉱山開発により温泉が発見され、温泉場として発達【ニセコ温泉郷】  
1958年（S33）には国民保養温泉地に指定

### ○高度経済成長時代にスキー場開発が進む

1961年（S36） グランヒラフ（倶知安町）  
1966年（S41） モイワ（ニセコ町）  
1972年（S47） ニセコアンヌプリ（ニセコ町）  
1982年（S57） ニセコビレッジ（ニセコ町）

同時にスキー場周辺では、ホテルなどのリゾート施設の建設が進む

※ 施設の充実により、冬期（キャパ不足）と夏期（空室）の格差が問題に・・・

### ○アウトドアなどの体験観光への取組み（昭和50年代後半～）

スキー場周辺にはホテルだけではなく、脱サラした人たちがペンションをオープンさせ、ペンション村を形成。  
ペンションオーナーの前歴は多種多彩。趣味も多彩。身軽なため行動も速い

→ 自分の趣味や特技を夏期の集客に生かす

### ○ロコミからオーストラリア人の来訪が急増（H15～）

雪質の良さ、カナダより近く、時差のない立地

### ○リーマンショック、さまざま国からの来訪（H21～）

リーマンショックで海外からの観光客は一時的に減少  
その後はオーストラリアだけでなく、東アジアの各国、西欧諸国など多くの国から観光客が来訪していただけるように

→ 民・官ともに海外へ積極的に情報発信



# 第4回「観光おもてなし研究会 ～ニセコ町の取り組みについて～

- 豪州スキー愛好家の口コミから人気拡大しつつあることを好機と捉え、ニセコ町役場では積極的な誘客プロモーション・情報発進や受入環境整備を実施。

## ②地域での取組み

### ○積極的な誘客プロモーションの実施

- ・ニセコ町役場では、4名の外国人スタッフによる各国旅行代理店への電話プロモーション等、積極的な誘客プロモーションを実施



### ○マーケット別の情報発信（多言語対応）

- ・ニセコの観光情報をまとめたマニュアルを作成し、各国の旅行代理店へ送付  
※マニュアルは定期的に更新。ネット上で閲覧可
  - ・加えて、各国の旅行代理店500社に向け最新のニセコ観光情報をまとめたニュースレターを年4回配信
  - ・マニュアルとニュースレターは英語・韓国語・中国語・ドイツ語等に対応
  - ・マーケットそれぞれのニーズに合わせて、写真や取り上げる内容を作成（オセアニア、中国、香港、韓国F I T、韓国団体、東南アジア、ドイツ、イギリス の8パターン）
- ※市場分析結果とSTPマーケティングを組み合わせ、各マーケットに合わせたより効果的な情報をニュースレターに掲載。新規市場開拓も重要だが、既存の市場へのフォローはさらに重要。ニュースレターは最適のツール

### ○多言語対応強化、通信環境整備

- ・スキー場エリアの道路、交通システム、ホテル、飲食店の多言語表記を促進
- ・町内飲食店の8割以上は、英語・中国語（繁体字・簡体字）を用意
- ・ニセコ町ではH15年より高速通信環境の確保に取り組む

### ○競争相手と考えるアメリカのスキーリゾート視察

### ○世界のメディアを積極的に活用

- ・ブランド力のある新聞、ライフスタイル・専門雑誌、テレビ
- ・ニセコエリアの様々な企業のウェブサイトにてニセコ町エリア内の施設をPR



人口:4,823人(2013年)(うち外国人住民110人)  
世帯:2,213世帯(2013年4月末)  
基幹産業:観光・農業  
観光客数:135万人(2011年度)(うち外国人54,692人)  
ニセコ地域観光入込客数 277万人  
面積:197.13Km<sup>2</sup>  
高齢化率 25%  
北海道屈指の豪雪地帯

※国勢調査2005年比 3.3%の人口増加 全道3位

### ○ワールドスキー・アワード国内3部門でニセコエリアが最優秀賞を獲得（11月16日オーストリアで発表）

ワールドスキー・アワードは、旅行業界のオスカーと評されるワールドトラベル・アワードのひとつであり、スキー観光産業の中で最も名誉のある賞です。ニセコ町からはヒルトンニセコビレッジが最優秀賞を獲得致しました。

- ☆Japan's Best Ski Resort ; Niseko Japan
- ☆Japan's Best Ski Hotel ; Hilton Niseko Village
- ☆Japan's Best Ski Chalet ; The Vale Niseko

### ○ニセコユナイテッドがアメリカのスキー場「エピックパス」と提携（H26年2月27日）

「エピックパス」でニセコユナイテッドのスキー場を、またニセコユナイテッドの「全山シーズンパス」でアメリカのスキー場を滑走することができるようになります。

#### 「エピックパス」について

「2014-2015年のエピックパス」をお持ちの方は、ニセコ（日本）でも5日間無料で滑走することができますようになります。  
「エピックパス」はユタ州とコロラド州とタホ湖のスキー場で、スキー場の制限なしに、いつでも何日でも滑ることができます。

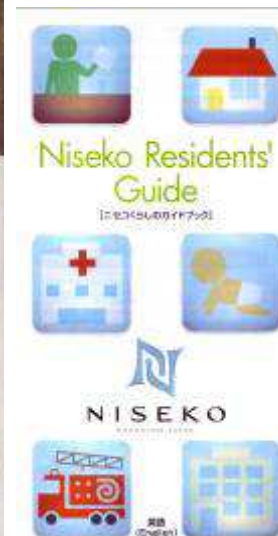
# 第4回「観光おもてなし研究会 ～ニセコ町の取り組みについて～」

## ③観光客に対するおもてなしに関する地域における取組

- ・ 観光事業者を対象に観光に関する勉強会を定期的 to 開催
- ・ 町内飲食店のメニュー表を英語・中国語（繁体・簡体）に翻訳（全体の8割程度）
- ・ スキー場エリアの道路、交通システム、ホテル、飲食店の多言語表記を促進
- ・ 2次交通の確保（湯めぐりバス）



草履焼 Yuba-yaki		
<b>Hot Soba</b>		
8. Katsudon	¥800 [800yen]	
<small>Chiku in hot broth topped with tender pork.</small>		
10. Tsuburi sobo	¥650 [650yen]	
<small>Chiku in hot broth with pork and tempura.</small>		
11. Okune sobo	¥700 [700yen]	
<small>Chiku in hot broth topped with tempura.</small>		
13. Gashio sobo	¥700 [700yen]	
<small>Chiku in hot broth with gashio's special.</small>		
18. Teraki	¥700 [700yen]	
<small>Chiku in hot broth with green onion.</small>		
14. Curry Nabe sobo	¥700 [700yen]	
<small>Chiku in a curry based hot soup after meat cook.</small>		
15. Yukone Mentaiko Kake sobo	¥800 [800yen]	
<small>Chiku in hot broth with mentaiko, chiku, tempura and vegetables.</small>		
16. Shi-ten sobo	¥1,000 [1000yen]	
<small>Chiku topped with shi-ten.</small>		
<b>Hotpot Yuba-yaki</b>		
Tempura yak	¥ 500	
<small>Tempura and yuba-yaki.</small>		
		
<small>Made with 100g of the best quality yuba-yaki.</small>	<small>Kobe style yuba-yaki.</small>	<small>Yuba-yaki of 200g size.</small>
<small>Yuba-yaki</small>	<small>Yuba-yaki</small>	<small>Yuba-yaki</small>
Plus 200 yen for an extra large portion!		



## お客様の声

**“The Best snow I have experienced anywhere”** 2014/03/29 ダーウィン, オーストラリア

I just loved this place, by far and away the best snow, facilities and relaxed friendly atmosphere compared with anywhere else I have ever been. Travelled with a group of nine and including my son who had never skied before.

### 類稀な雪質！

ニセコが大好きです。抜群の雪質、様々な施設、フレンドリーな雰囲気など、こんな素晴らしい場所にはありません。

**“Great snow”** 2014/03/23 シドニー オーストラリア

This is the best snow I've experienced through all my years of skiing since '81. Better than any resort west of the Rockies of North America, Canadian and American. Dry and fluffy, not the least bit icy at all.

### グレート・スノー

1981年から色々な場所でスキーをしてきましたが、ニセコの雪はその中でも最高です。ニセコの雪はドライでフワフワとしていて、北米やカナダのスキー場よりもはるかにいいです。

**“Lots of powder, lots of tourists.”** 2014/03/11 シドニー, オーストラリア

Niseko was great, but I preferred the other Japanese ski resort we went to. To elaborate: Niseko is known for its powder snow. That's its thing, and it's excellent. The other thing about Niseko was the amount of tourism. It just didn't feel as authentic as any other place we visited in Japan. The majority of people we saw around Niseko were Australians - even more than the locals.

### 大量の雪、そして大勢の観光客

ニセコは素晴らしい。日本の他のスキー場に行ったこともありますが、やっぱりニセコが一番です。パウダースノーで知られているとおり、素晴らしい雪質です。ニセコには毎年たくさんの観光客が訪れます。他の日本のスキー場と違うところは、オーストラリアの方が日本人より多いということです。

**“Favourite holiday destination!”** 2013/01/26 シドニー オーストラリア

I have come to Niseko for 6 winters now and it remains my favourite place to be in the Australian summer. Huge snow falls and excellent facilities make this hands down the best way to escape the Aussie heat.

### お気に入りのホリデーの場所

ニセコに来るようになり、6年になります。オーストラリアで夏を過ごすより、ニセコで冬を過ごすのが大好きです。暑いオーストラリアから出て、ニセコに来る理由は、大量に降る雪と素敵な施設が立ち並ぶこの街が大好きだからです。

**“My favorite resort in the world”** 2012/03/29 USA ニューヨーク

Sure, I've visited the almighty Whistler and other great mountains. Mountains like Whistler/Blackcomb sure do have gnarlier terrain. Their terrain is absolutely undeniable. But there's just something special about Niseko that keeps bringing me back all the way from NYC annually!

### 世界で一番大好きなリゾート

もちろん、ウィスラーなど他のリゾートに行ったことがありますが、どこよりも素晴らしいです。でもニセコには何かもっとスペシャルなものがあるような気がします。そのスペシャルなものを求めて毎年ニューヨークからニセコに来ています。

## 世界のメディアコメント集

**“H2O chose Niseko based on its consistent and quality snowfall and an après ski scene every skier must experience,” says H2O's Aaron Karitis.**

「雑誌『H2O』がニセコを選んだのは雪質の素晴らしさと、誰もが経験しなければいけないアプレ・スキーがそこにあるからです」とH2Oのアロン・カリンティスが語っています。

(Chris Outcalt, [skiingmag.com](http://skiingmag.com))

**Niseko. This town is set to boom one of these days. I mean it just doesn't stop snowing. If you have been over here at all in the last two months you would understand what I'm talking about. Yet, as we wake up almost every day to a new layer of “fresh”, there is no hustle or bustle**

ニセコ、ここは最近人気となった場所のひとつです。それは雪が止むことがないからです。ここに2カ月滞在したら、私が話していることが理解できるでしょう。しかし、毎朝、新鮮な雪が降るにもかかわらず、落ち着いた雰囲気の中でスキーを楽しむことができます。

(Japan Snow Journal | Joey Corcoran)

**Niseko now offers an eclectic mix of Aussie surf culture and the traditional Japanese high standards of service (think US), efficiency (think Switzerland), and politeness (unique to Japan).**

**It's a winning combination leading to comparisons to Whistler as it was 10 or 20 years ago.**

ニセコにはオーストラリア人のサーフィン文化と日本の高水準の伝統的なサービス(アメリカのような)と効率の良さ(スイスのような)、そして礼儀正しさ(日本の特徴)が入り混じっています。この組み合わせは10年20年前のウィスラーに匹敵すると言われていました。

(Patrick Thorne, [The Independent](http://The Independent))

**The night skiing in Niseko is the best in the world. The après in volcanic pools and the karaoke are merely a bonus.**

ニセコのナイトスキーは世界一です。火山の麓での楽しみとカラオケは単なるおまけに過ぎません。

(Tom Collinson, [The Guardian](http://The Guardian))

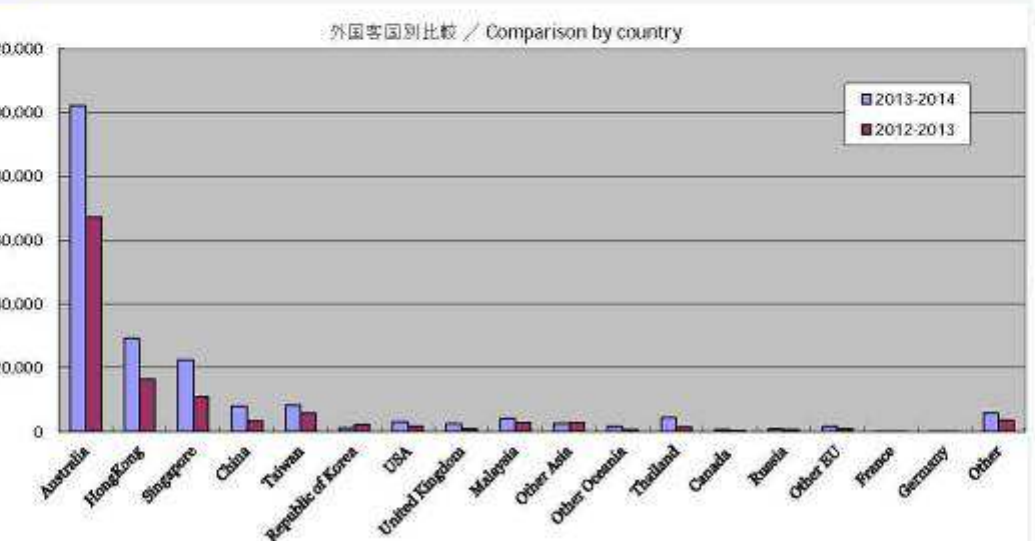
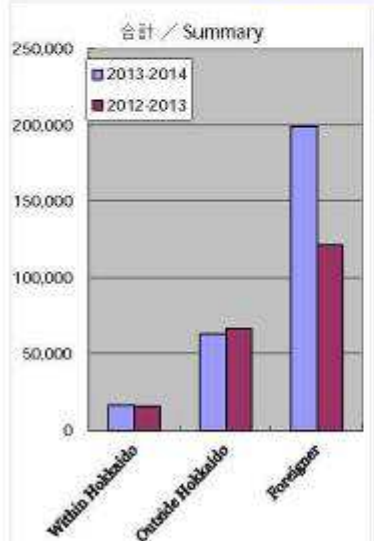


# 第4回「観光おもてなし研究会 ～ニセコ町の取り組みについて～

## ③観光客の推移

ニセコエリアのウィンターシーズン(2013年11月～2014年4月)の宿泊者統計  
 ~ Guest figure of Niseko's Winter Season (November 2013 to April 2014)  
 ~ Guest figure (guest\*night) of 11 major accommodations in Niseko area ~

	Total 2013-2014		2013 Nov.		2013 Dec.		2014 Jan.		2014 Feb.		2014 Mar.		2014 Apr.		2012-2013							
	Nov. 2013 Apr. 2014	前年比 14.1%	構成比 13.7%	前年比 14.1%	構成比 14.0%	前年比 14.0%	構成比 14.0%	前年比 14.0%	構成比 14.0%	前年比 14.0%	構成比 14.0%	前年比 14.0%	構成比 14.0%	前年比 14.0%	構成比 14.0%	Nov. 2013	11月	12月	1月	2月	3月	4月
合計 Total	278,883	13.7%	10,569	95%	39.7%	4,299	104%	4.9%	7,706	104%	4.9%	0	0%	0	0%	204,162	7,479	76,246	120,438	103,261	77,826	10,984
道内 Within Hokkaido	18,204	10.7%	5.8%	4,199	95%	39.7%	4,299	104%	4.9%	7,706	104%	4.9%	0	0%	15,988	4,435	4,134	7,419	8,318	8,842	6,770	
道外 Outside Hokkaido	63,379	96%	22.7%	3,040	22.1%	38.8%	26,677	102%	28.0%	33,662	90%	20.6%	0	0%	66,611	1,378	26,110	39,131	31,801	36,735	3,741	
外国人 Foreigner	199,300	164%	71.5%	3,330	20.8%	31.8%	75,855	186%	71.0%	120,115	163%	74.4%	0	0%	121,257	1,868	46,001	73,888	63,130	35,248	441	
国内別前	<----- 未集計 ----->																					
オーストラリア Australia	102,324	162%	51.3%	76	38%	2.3%	22,451	168%	29.6%	79,797	149%	66.4%	0	0%	67,203	216	13,367	53,721	31,436	12,681	94	
香港 HongKong	29,195	176%	14.8%	349	126%	10.8%	16,131	168%	21.3%	12,715	200%	10.6%	0	0%	16,365	277	8,723	6,365	12,695	7,020	742	
シンガポール Singapore	22,576	229%	11.3%	315	151%	9.5%	17,573	189%	23.2%	4,688	215%	3.9%	0	0%	10,847	239	8,032	1,709	3,355	3,618	65	
中国 China	8,081	236%	4.1%	134	223%	4.0%	3,347	169%	4.4%	4,600	319%	3.9%	0	0%	3,430	6	1,894	1,440	2,411	765	9	
台湾 Taiwan	8,217	144%	4.1%	1,860	47.1%	55.9%	3,310	170%	4.4%	3,047	90%	2.5%	0	0%	5,720	395	1,844	3,381	1,453	1,660	16	
韓国 Republic of Korea	1,294	60%	0.6%	312	83%	8.4%	421	40%	0.6%	561	78%	0.5%	0	0%	2,160	379	1,060	722	1,193	975	0	
アメリカ USA	3,099	172%	1.6%	42	32.1%	1.3%	1,347	163%	1.8%	1,710	179%	1.4%	0	0%	1,801	19	827	895	1,690	1,445	4	
イギリス United Kingdom	2,429	293%	1.2%	68	2.0%	7.1%	713	179%	0.9%	1,648	395%	1.4%	0	0%	828	0	401	427	1,695	731	33	
マレーシア Malaysia	4,227	16.1%	2.1%	45	82%	1.4%	2,894	129%	3.8%	1,280	251%	1.1%	0	0%	2,805	55	2,256	514	459	288	27	
その他アジア Other Asia	2,616	81%	1.3%	0	0%	0.0%	1,857	89%	2.4%	759	109%	0.6%	0	0%	2,866	84	2,669	697	789	833	19	
その他オセアニア Other Oceania	1,638	269%	0.8%	0	0%	0.0%	353	562%	0.9%	1,285	236%	1.1%	0	0%	609	0	64	545	675	460	1	
タイ Thailand	4,465	342%	2.2%	74	24.7%	2.2%	2,823	320%	3.7%	1,568	398%	1.3%	0	0%	1,308	30	882	394	1,592	2,168	0	
カナダ Canada	615	15.1%	0.3%	9	0.3%	0.3%	128	138%	0.2%	478	152%	0.4%	0	0%	408	0	93	315	539	141	0	
ロシア Russia	757	148%	0.4%	21	0.1%	1.1%	116	98%	0.2%	639	184%	0.5%	0	0%	508	0	118	340	293	112	0	
その他EU Other EU	1,705	213%	0.8%	0	0%	0.0%	351	205%	0.9%	1,354	215%	1.1%	0	0%	802	0	171	631	649	243	0	
フランス France	89	110%	0.0%	10	0.3%	0.0%	10	23%	0.0%	69	163%	0.1%	0	0%	89	0	44	36	96	30	2	
ドイツ Germany	145	278%	0.1%	12	0.4%	0.2%	26	72%	0.0%	107	669%	0.1%	0	0%	52	0	36	16	45	0	0	
その他 Other	5,829	163%	2.8%	22	0.7%	2.0%	2,004	104%	2.6%	3,803	233%	3.2%	0	0%	3,667	0	1,934	1,633	2,207	2,179	30	



- 前年度同様
- ホテルニセコアルペン (11月休館)
  - ヒルトンニセコリゾート
  - ザ・グリーンリーフニセコリゾート(4月～11月休館)
  - ニセコノースリーフリゾート(5月～9月)
  - ニセコプリンスホテル(6-8月)
  - 長瀬リゾートロケーション
  - ホテルいづの村
  - ニセコマネージメントサービス
  - サニセコカシノ
  - HTM
  - スキーショップ
- Contributing Accommodation Providers
- Hotel Niseko Alpen (Dec-Apr)
  - Hilton Niseko Village
  - The Green Leaf Niseko Village (closed on April to November)
  - Niseko Northern Resort Annupuri
  - Niseko Prince Hotel Himatai rd
  - Izumiyu Rental Cottages
  - Hotel Izo-no-mura
  - Niseko Management Service
  - The Niseko Company
  - HTM
  - Ski Japan

ニセコを訪れる外国人客は約6割が初来訪客で、約4割がリピーター。上質な雪質等の自然条件に加え、外国人の受入環境が整っていることが、再訪につながっている。口コミがきっかけでニセコを訪れている人も多いため、どれだけ満足をして帰国してもらえるかがリピーター獲得、訪日外国人誘客の鍵となる。

# 第4回「観光おもてなし研究会 ～ニセコ町の取り組みについて～



## ④組織・館員・事業内容・財政等のニセコ観光協会の構成

<2013/3/31現在>

設立 平成15年9月1日

資本金 2,000万円 (発行株式400株/1株5万円)

株主 町民50% (法人48団体107株 個人74名93株)  
ニセコ町50% (200株)

組織 企画営業グループ、総務情報グループ、放送企画グループ

役員 7名(取締役5名、監査役2名)

社員15名(社員6名、契約社員1名、出向社員2名、パート社員6名)

決算状況 平成24年度 売上高 1億4,300万円

当期利益 297万円

※株式会社化前は毎年2,000万円程度を町から支出していたが、現在は同様業務については700万円程度の支出となっている

主な業務 旅行事業(平成15年9月25日 第2種旅行業登録)

物販事業 道の駅での特産品販売

委託事業 観光案内業務、JRニセコ駅業務、道の駅管理業務など

観光振興事業 おもてなし事業、イベント運営、湯めぐりバス、  
2次交通運営など

放送事業 コミュニティFM「ラジオニセコ」の運営

## ⑤観光協会の運営に関する問題点・課題

### コンセプトは地域経営会社

地域への公共性を担保しつつ、スピーディーな意思決定システムを併せ持つことを目指しているが、経営と公共をバランスさせることは非常に難しい

### 自立と協働

協会が組織として自立したことで、観光事業者が自ら関わるという意識が薄れてしまった

事業を持続させるためには組織を持続させなければならず、多くの労力をそこへ投入しなければならなくなった

### 人材の育成

「民」が担う新しい公共には、粘り強いネゴシエーターが必要。小さな町では人材育成が本当に難しい

## ⑥問題点・課題の解決策

### 意識の共有

設立から10年が経過し、設立当初行われていたようなさまざまな意見交換の場が失われてしまった。出発に立ち返ることも必要

### 専門性を高める

頼られる組織となるためには、調整機能だけではなく高い専門性と地域性を持った実行力が求められる。専門機関との連携や広域化などにより機能の充実を図ることが必要

## ⑦今後の展望

### 広域観光(観光圏、観光局)

ニセコエリアは複数の町村で構成されており、広域化を進めることで専門性を高めつつ機動性を持つことで、刻々と変わっていくニーズに対応することが望まれる。

一方で、地域ごとの課題に対処するためには小さなまとまりは重要であり、観光協会の役割は大きい

### アクセスの改善

成田-新千歳便と海外からの便との接続がスムーズにできない。

特に冬期はスキーなどの荷物が多く、羽田での乗り換えは現実的ではないので改善が必要では

(リピーターが海外リゾート地へ流れてしまう)