

世界水準の観光地の形成に向けたセミナーin 岩宇

～うみの幸、やまの幸だけでなく、ひとの幸も豊富な岩宇から観光を考える～ 議事概要

1. 日 時 令和4年9月13日(火) 13:30～15:30
2. 会 場 ホテルカルチャーヴィレッジ泊より WEB 配信
3. 出席者 [基調講演]
国土交通省国土審議会北海道開発分科会特別委員
(東京女子大学副学長 現代教養学部 国際社会学科 教授) 矢ヶ崎 紀子 氏
[事例発表・意見交換]
民宿「きのえ荘」 女将・しりべし女子会(しり女) 会長 池本 美紀 氏
(株) IWANAI UNITED 代表取締役 目黒 沙弥 氏
[聴講者数]
会場 25名(高島旅館、古宇郡漁業協同組合、関係市町、後志総合振興局等)
WEB 約200名

4. 次 第

- (1) 開会
- (2) 世界水準の観光地の形成について
- (3) 基調講演
- (4) 事例発表・意見交換
- (5) 質疑応答+統括
- (6) 閉会

5. 議事概要

(1) 開会

○開会挨拶：北海道局企画調整官 村上

- ・現在、国土交通省北海道局では北海道開発局と連携し第8期北海道総合開発計画を進めています。その中で、北海道の強みである観光を戦略的産業と位置づけ、まさに本日のテーマである世界水準からみた観光地の形成に向け様々な取り組みを行っているところです。
- ・本セミナーはその取り組みの一つとして、道内の観光ポテンシャルの高い地域を対象に、各地で活躍されている方々から活動内容について発表いただくとともに、東京女子大学の矢ヶ崎先生をお招きし、専門的ご助言をいただきながら、地域の方々との意見交換を通じて世界水準の観光地に向けた契機となる取り組みとして、これまで5回開催させていただきました。
- ・本日は、後志管内の岩宇地域における世界水準の観光地の形成に向け、「うみの幸、やまの幸だけでなく、ひとの幸も豊富な岩宇から観光を考える」をテーマに開催させていただきます。

○ホテルカルチャーヴィレッジ泊の紹介：高島旅館 四代目 高島 将人 氏

- ・元々旅館を岩内町で経営しており、私自身、岩内町に戻ってきてまだ7年。1年間裏方で働き、今のままだと地域も旅館も大変だということで会社を設立し、父親から旅館の土地と建物と営業権を買い取らせていただきました。
- ・北海道には温泉街が多くありますが、ホテル内で完結しているケースが多く、できるだけ地域の中を周遊していただきたい、地域と地域が繋がってほしいと思っています。
- ・ホテルカルチャーヴィレッジ泊が建っているこの場所には元々レストハウスが建っており、泊村の方から「高島が来てくれたらありがたいね」というお声を頂いたのが最初のきっかけです。抜群のロケーションで、どうしたら迷惑をかけずにこの場所で僕らが何をできるのかを考え、このホテルを作りました。
- ・当ホテルではあえて食事を提供していません。当ホテルをきっかけに、たくさんある岩内町の美味しい食べ物屋さん、また、余市やニセコ、ひいては泊村に新しい家族がお越しいただければありがたいと思っています。

(2) 世界水準の観光地の形成について(資料1) 国土交通省北海道局参事官室 主査 吉良

- ・第8期北海道総合開発計画の策定において、「そこでしか得られない「特別な体験」が地域にあることに気付き、それを観光資源として活かしてビジネスへと高め、地域が一体となって支えている地域」を世界水準の観光地と定義しています。
- ・本セミナーは、第1回はオホーツク、第2回は道北地域、第3回は空知地域、第4回は西胆振地域、昨年の第5回は宗谷、今回の第6回は岩宇地域での開催となります。以下、第8期北海道総合開発計画で示されている施策のいくつかを紹介します。

(続いて、資料1に沿って世界水準の観光地の形成について説明。)

(3) 基調講演

観光地域づくりにおける連携の重要性(資料2)

東京女子大学 現代教養学部 国際社会学科 教授 矢ヶ崎 紀子 氏

- ・世界観光機関 (UNWTO) による観光の定義は、「レジャー、ビジネス、その他の目的で、連続して1年を超えない期間、通常的生活環境から離れた場所を旅行したり、そこで滞在したりする人の活動」とあります。非日常圏に1年以内滞在するということです。
- ・観光に取り組まれるのであれば、一体どの観光客の話をしているのか、お互いに共通理解を持つようにしていただきたいと思います。
- ・ツーリズムは、「観光・レクリエーション」、「ビジネス」、「帰省・知人訪問 (VFR (Visit Friends and Relatives))」に分けられます。VFRは日本ではあまり見られないものの、世界的には非常に大きな割合を占めています。また、3つの目的に応じて、「Inbound (訪日外国人旅行)」、「Outbound (日本人海外旅行)」、「Domestic (日本人国内旅行)」に分けられ、Domestic

は「宿泊」と「日帰り」に分けられます。どこの話をして、どこのお客様を取ろうとしているのか、常に念頭に置いていただければと思います。

- 旅行者は、近くから頻度高く訪れます。近さというのは、物理的な距離のみならず、交通の便の良さ、互いの文化の類似度、自発的な気持ちで訪れたことがあるなど、気持ちの近さや経済のシステムが似ている等も挙げられます。近くからの旅行者は、滞在日数はそれほど長くなく、消費額も高くありません。遠くからの旅行者は、人数はさほど多くありませんが、滞在日数が長く、消費額も高くなります。観光を営んでいく場合には、近くのお客様と遠くのお客様を上手に組み合わせることが大事です。
- 近くからの旅行者は、地域で誘客が可能で道筋もつけやすいですが、遠くからの旅行者を誘客できる観光地は限られます。この地域だとニセコ町や倶知安町が遠くからの旅行者を誘客できる地域であり、そことどうやって連携していくのかなど地域ぐるみでの取り組みが必要です。
- コロナ前の2019年のデータでは、訪日外国人の旅行目的の7割強が観光・レジャーで、その他（VFR含む）は1割程度である。海外に他に良い観光地があればみんなそちらへ旅行してしまうため、不安定な需要形態である。
- イギリスでは、観光・レジャーが4割、VFRが3割で需要が安定しており、コロナ後のイギリスとアメリカ間の航空便がいち早く回復している。これは大事な人が大丈夫かお互い見に行っているからである。
- VFRの旅行需要の形成においては、その人に届く言葉や、その人のことを想って接することが大切です。また、地域として皆で受け入れる雰囲気や環境整備も重要です。イタリアでは、どんな小さな町でも子供たちが私のところに寄ってきて、じーっと見て「ニーハオ」と言うのですが、「違うよ」と言うと「こんにちは」と言います。子供たちは先生から、知らない人に会ったときはこれじゃないかと思う言語で挨拶しろと言われているのです。さらに、地域に根差す生活文化も重要です。皆様方の生活文化や日頃の暮らしを、外から来られる方に少しだけお裾分けしてあげてください。生活文化が伝わると、その地域のファンになります。人と人の関係を紡いでいく関係作りが、今観光でも注目されてきています。
- 最近の旅行ニーズとして、近年の自然派志向の増加も相まってキャンピング用品やキャンピングカーが売れています。また、「おてつたび」のように、血の繋がりが、その地域に住んでいる、住んでいないということは関係なく、人間関係を作っていける世の中になってきています。
- 多様な方が集まった話し合いの中で、その地域の旅行ニーズを見つけていただければと思います。また、観光客を受け入れる前に皆様自身が旅行してください。
- 観光を営むということはビジネスの世界に乗り出していくということでもあります。地域として様々なリソースを投入する必要があり、リソースは全てコストとなりますが、多くのメリットにもなります。一方、観光振興によるデメリットも少なからずあります。
- 地域が儲り、地域内に安定した雇用が生まれ、働き口が若い方々にも繋がっていき、その

コミュニティで地域が存続していく上で、観光は手段となります。そのためにはまず地域経済の活性化が必要で、観光で稼がなければなりません。まず、ターゲットである旅行者数を把握し、旅行者を実際にどのくらい受け入れるのか、そして1人当たりの消費額や地域の中でお金が回っているかも把握する必要があります。また、正規職員を雇用するためには需要の平準化も必要です。

- 岩宇地域のように、自然豊かな地域、これから観光に本格的に取り組んでいくという地域は、地域連携が非常に重要です。遠くからの旅行者に対応するためには、広域な Destination（観光目的地）を持つ必要があります。
- 観光は、ブランドの品質を約束することです。良い所だ、こういう所だとアピールするのであれば、実際に来た時にそのとおりである必要があります。
- まずは地域でよく話し合い、共通のターゲットを持ってください。そしてそのターゲットの特徴や旅行行動もよく理解してください。イメージが明確になると、サービスのアイデアが自然と生まれてきます。また、異なる魅力を持つ地域同士が連携してください。旅行者から見たらどのように見えるのか、全体的な視点を持って調整する人や組織を持つと良いと思います。さらに、実際に誘客する際には、連携しているメンバーの中でも特に誘客力の強い地域をまずは前面に出してください。2番手、3番手の地域は、上手いポジショニングを取りながら自分たちの魅力を伝えていくことが重要です。今後北海道新幹線が延伸すれば、最初はニセコ・倶知安に注目が集まりますが、問題はその後です。誘客の成果を検証しつつ、PDCA サイクルを回していただきたいと思っています。最後に、連携メンバー同士は日頃からコミュニケーションを取ることが何よりも重要です。

(4) 事例発表・意見交換

コーディネーター 東京女子大学 現代教養学部 国際社会学科 教授 矢ヶ崎 紀子 氏

[事例発表]

①地元の活動があつてこそ気が付いた広域連携の大切さ（資料3）

民宿「きのえ荘」 女将／しりべし女子会（しり女） 会長 池本 美紀 氏

- 神恵内村は現在人口が790名、高齢化比率は44.5%で全道25/179位の村です。
- 平成24年9月に「神恵内村魅力創造研究会」を設立しました。神恵内村の村外に出たことのある仲間から聞いて初めて、神恵内村の元気の無さに気付きました。そこで、「村への恩返しができないか」ということで発足したのが当会です。
- 平成29年度、神恵内村魅力創造研究会は「地域げんき大賞」（北海道新聞社）を受賞しました。しかし、地域で活動する上で、様々な面で神恵内村のみでは限界があると感じていました。近隣の町を周遊し、楽しんでもらい、でもその日の宿泊地には神恵内村を選んでもらうなどしなければならぬと考えています。
- そのような背景などもあり、平成28年6月には「しりべし女子会」（しり女）を設立しました。それぞれの地域で様々な役割を背負いながらそれぞれの地域のことを発信している

人たちと繋がってれば、それは全て、北海道新幹線が延伸してきた際に後志全体の底力になるのではないかと思ったのがきっかけです。現在は、8町村9名で活動しています。

- ・「しりべし女子会」では、まずは「自分たちが後志を知る」べく、1年目はとにかく様々な地域に足を運び、その地域に伝わる伝統文化を体験しました。2年目は「地域の方々と繋がる」べく、しり女オススメ MAP やホームページの作成を行い、様々な団体の方との意見交換などを行いました。活動を通して、普段であれば経験できないような体験を数多くさせていただいていると感じています。
- ・若手経済人団体の集まりである「しりべし未来ネットワーク」では、各地での勉強会や道内外への視察を行っています。
- ・「しりべし女子会」の活動として、後志の産業である農業と漁業に焦点を当てた「農×漁男子写真展」を道の駅オスコイ！かもえないにて実施しています。また、「しりべし川柳」という後志にちなんだ川柳を募集したところ、一度も後志に来たことがない方、道外の方からの応募が多数だったのが印象的でした。
- ・「しりべし女子会」では「しりに敷かれ隊員」を常に募集しており、我々のことを常に愛して見守ってくれ、でも口は出さない、見守り隊として最前線で後志のことを応援できる隊員の方を常に募集しています。
- ・観光は、後志、神恵内村を訪れる方に対して幸せと、その地域の魅力を伝えられる役割を担っていると常に感じています。お客様から言われた「その地に住む人間が毎日真剣に考えなければ気付きはない」という言葉も印象に残っており、人口 800 名規模の村でできることは限られているため、1人1人の力が本当に大切に、胸に刻んで日々過ごしています。また、地域活性化するためには、活性化する人間が元気である必要があるため、常に元気に自分らしく暮らしていこうと思っています。

[コメント・質疑応答]

(矢ヶ崎氏) 池本さんのお言葉は本物ですね。ひとつひとつ自身で体験して、自分の中で咀嚼した言葉だと感じました。このような方が地域を見つめて、色々なことを教えていただけると、良い影響を与えるのではないかと思います。「しりに敷かれ隊」は男女問わず参加可能なですね。ぜひ皆さん「しりに敷かれ隊」に入ってご支援いただければと思います。

[事例発表]

②観光と連携を通して学んだ地域力と、地方の観光の可能性（資料4）

(株) IWANAI UNITED 代表 目黒 沙弥 氏

- ・生まれも育ちも札幌で、岩内町に移住して6年目になります。3歳から始めた競技スキーとモーグルの選手を計17年程しており、引退を機に広告代理店に就職しましたが、22歳の時に初めて、昔からの夢だった世界一周の旅へ出かけました。1年弱の期間、毎日様々なことが起き、非常に刺激的な時間を過ごしました。ですが、海外の方に日本のことを聞か

れても自分の口で日本の良さを喋ることができず、危機感を感じました。帰国後は日本のことを知るべく、日本縦断ヒッチハイクの旅に出ました。世界一周をした経験も相俟って、日本のことを知るほど日本を好きに、誇らしく思うようになりました。すると今度は世界から見た日本はどのように見えるのかと思い、世界二周目の旅に出かけました。

- 世界二周目の旅の最中、元々知り合いだった IWANAI RESORT の CEO から電話があり、岩内の魅力を 30 分程聞かされました。帰国後に岩内を訪れた際、自分が求めているものが岩内にあったことに気づき、非常に衝撃を受けました。
- 旅人目線で岩内の良さを伝えていきたいと思い、平成 30 年 6 月に旅行エージェント「IWANAI UNITED」を設立しました。岩宇地域はあらゆる点でポテンシャルの高い地域だと私自身も思っており、また、お客様の反応を通して日々実感しています。
- 弊社で扱っている岩宇地域のツアーコンテンツは現在 30 本程ありますが、地元の方からするとコンテンツの内容は特別感がないと言われるものが多いです。ですが、外の人からすると、非日常、特別であることも多いということは、自身の経験から実感していました。
- IWANAI RESORT で働いていた際、ツアー料金を 25,000 円から 65,000 円に大幅に値上げし、マーケティングの仕方を変えることで、参加者数は前年比 236% 上昇し、35 か国からのお客様の誘客へと繋がりました。
- 岩内の恵まれた環境や景色は、私から見るとどれも本当に素晴らしく、それらを加味しながらも、何より「人」に重きを置いた商品開発を行っています。
- 世界一周して良かった場所を聞かれた際、私の場合は現地で会った「人」を思い出します。何もない場所でも素敵なお方に会おうとその場所が輝いて見えます。岩内はそういう場所だと思います。岩内や岩宇地域はニシン漁で栄えた歴史があり、この土地ならではの風習や、町を 8 割消失させた大火を乗り越えた町の人々の底力など、飾り気のない日常そのものが観光客の方々が触れたい本物の魅力なのではないかと、お客様の反応から感じています。
- 8 年前に訪れたベトナムのサパでは現地の子供達とずっと遊んでいましたが、その時の記憶は鮮明に残っています。当時遊んでいた子供から結婚の連絡を受けて会いに行ったり、自分の親も連れて行ったりしました。地域に好きな人が増えるほど、その地域が魅力的に見えてくる、それが世界水準の観光地への第 1 条件ではないかと思っています。
- 地域間の連携のみならず、次世代への連携も非常に大切に、連携はバトンを渡していく作業だと思っています。本当に好きなものを好きだといって情熱を持って仕事をする大人を見て、若い人たちに何かを感じ取ってもらうことが重要だと感じています。
- 若い人にはそのような経験をたくさんしてもらい、また、世界水準の観光地づくりという観点からすると、まずは自分たちの地域を好きになるインナーマーケティングから始めることが一番大事だと考えています。若い人たちが外に出て戻ってきた際の受け皿を我々の世代が作っていくことが、世界水準の観光地づくりに繋がるのではないかと思います。

[コメント・質疑応答]

(矢ヶ崎氏) バンコクからありがとうございました。地域連携は、次世代に渡していくための連携でもあるというご指摘は、私も非常に納得しました。

[意見交換]

(矢ヶ崎氏) 今後の岩宇の観光振興に向けて、私はこれを目指していきたいと心に決めていることを、お二人からそれぞれご紹介いただければと思います。

(池 本 氏) 今現在でも、岩宇 4 町村で様々な連携に取り組んでいます。ただ、現在は行政の方々が主になってやってくれているので私たちもやっている面もあります。今後は、目黒さんのような、様々なモニターツアーを受け入れている方々との連携や、我々もさらに自主的に取り組んでいけたら、この地域はさらに強くなれると考えています。困ったことがあった際に些細な事でも相談できる仲間もいるので、そのような点も強みになると思いますし、今繋がっている輪をさらに強力にしていくために、自分たちから仕掛けていければと思います。

(矢ヶ崎氏) 行政の方は最初の部分を支援してくれたり、実際に始動する際には必要なものを貸してくれたりなどの役割を担ってくれますが、そこから先は自分たちで豊かにしていく必要がありますよね。その先に、行政とのパートナーシップも考えていただけたらと思います。できることを対等に役割分担する等、行政をうまく使っていただけたらと思います。

(目 黒 氏) 池本さんの仰っていた通り、それぞれが自主的に動くというのが非常に大事だと思っています。何かしようとする際、お金がない、やり方が分からない、といった壁に当たります。ですが、岩宇地域の方々は、歴史的に見ても自分たちで何かを切り開く力がとても強いと思います。私達もリスクを取りながら、大人たちが必死に汗水垂らして子供たちのために動くことで、地域が一番幸せになるのではないかと思います。これまでに様々な国を見てきた中で、元気な町の共通点が 2 つあります。女性が元気という点と、子供が元気という点です。これらがあれば自ずと町が元気に見える上、その地域に滞在したくなります。そのような姿勢を子供たちに見せ、そして楽しむというのがすごく大事で、私が常日頃心がけていることになります。

(矢ヶ崎氏) ありがとうございます。頑張る大人の姿をぜひ目黒さんには見せていただいて、地域の方々に、多少の失敗は良いのでないかと言ってあげてください。失敗は付き物ですし、何かするには時間がかかる。そのように周りを見てあげると、チャレンジしやすいと思います。

(5) 質疑応答&感想+総括

[質 問] 北海道開発局 建設部 道路計画課 道路調査官 松本様からの質問

- ・目黒さんと池本さんに質問。人々が訪れるような魅力的な地域にするためのコツやきっかけ、また、苦労された部分を教えていただきたいです。

(目黒氏)

- ・私は外者ですが、外から見て輝いている人は、旅行者の方から見ても魅力的な方なのだと思います。そのような方々のもとに直接自分の足を運んで話に行きます。ツアーを受け入れてくれる方々（ツアープレイヤー）は、最初に旅行者を受け入れる際は非常に緊張されていると思います。そのため、絶対に最初は成功させるべく、準備を重ね、ヒアリングをし、1回目のツアーは楽しく終わらせるという点に私は一番気を付けています。
- ・地域ではそれぞれの方々に強い発信力があるので、だんだん心でコミュニケーションができるようになって、外国からの旅行者であっても途中から英語を使う必要がなくなります。最後には抱き合いながら「離れたくない」と言って泣きそうになるお客様もいます。最初の準備や面倒なことは全部こちらで行うということを徹底しているという面はありますが、ほとんどはツアープレイヤーのスキルの部分になります。人間力が重要だと感じています。

(池本氏)

- ・私は常に神恵内を感じていただきたいと思っていて、一度来ていただいた方で、雨で夕陽が見られなかったなどした場合には、SNS で繋がっている方に対しては夕陽の写真を送るなどして、離れていても神恵内を感じていただけるようにしています。直接繋がっていない方に対しても、Instagram のストーリーズへの投稿などを通し、今の神恵内を感じてもらえるよう心がけています。
- ・来る前のやり取りも大事に思っていて、満室で「きのえ荘」に泊まれなかった方に対しても周遊ルートの提案を行うなど、観光センターのような役割を担っています。旅行者の皆様と、地域のことで密に連絡を取れる仲になれるようになりたいと思っています。

[感想 ①] 岩内町 観光経済課 観光係長 中川様からの感想

- ・自身も札幌出身で岩内町に来て10年経つが、学生時代に何度かこちらの方に来た際に町の方の優しさに触れた経験があり、自身も繋がりを求めて岩内町に来たのだと改めて気付かされました。
- ・池本さん、目黒さん、「しりべし女子会」の皆様といった、岩宇地域、ひいては後志で非常に活躍されている皆様方に支えられているのが我々行政だと感じています。
- ・池本さんには、行政にやってもらうのではなく、自分たちが自主的にやっていく必要があるとお話いただきました。皆様のご活躍に頼るだけでなく、我々行政も1人のキーマンになれるよう、これから様々な情報交換とコミュニケーションを取らせていただき、岩宇地域、さらには後志の発展に向けて改めて頑張らなければならないと感じました。

[感想 ②] 札幌国際大学 観光学部 村田様からの感想

- ・大学で観光学を学んでいます。社会に出て働き始めたらまずはファンを作りなさいと言われてますが、それは日本のホスピタリティやおもてなしのことを言っているのだと思っていました。ですが、本日、VFRや「しり女巡り」、イタリアの子供たちの観光客に対する挨拶、

ベトナムの子供と遊んだ記憶などのお話を聞き、それらが全てファン作りに繋がるのだと理解することができました。

- ・本日のセミナーを通して、観光について広く学ぶことができ、非常に勉強になりました。ありがとうございました。

[総括]

(矢ヶ崎氏)

- ・「世界水準」の意味を岩宇地域内の話に読み替えていただきたいと思います。旅は、人生において人間が暮らしていく中で、それも豊かに暮らしていくために、なくてはならない活動です。旅は人生の大切な要素だと感じている方々から評価されるということが、「世界水準」という意味なのだと思います。皆様方の持っている資源や、素敵な人々、そのような方々が受け入れるターゲットは恐らく旅を人生の中の大切な一部だと思っていて、旅を大事にしているからこそ、訪れた地域も、そこで会った人々も大切にしてくれるのだと思います。
- ・単なる消費行動に留まらず、お互いの中で尊敬・敬愛の念が生まれ、そして、また来たい、自分の大切な人を連れてきたい、といった結果に繋がる。そのような旅の構造がここ岩宇地域で実現するということが「世界水準」なのではないだろうかと思いました。

(6) 閉会挨拶 北海道開発局 小樽開発建設部 次長 斎藤

- ・本日のセミナーの副題にもある通り、岩宇地域は、海の幸である水産物、山の幸である農産物など、食の魅力がたくさんある地域です。そして、池本様、目黒様をはじめとした素晴らしい方々に恵まれた地域であると、本日改めて実感することができました。
- ・小樽開発建設部としては、世界水準の観光地に向けた環境整備として、後志自動車道の整備、小樽港における大型クルーズ船の岸壁の整備などを行っているところです。また、2030年には北海道新幹線の札幌延伸を控えており、これまで以上に岩宇地域に多くの旅行者が訪れることが期待されているところです。引き続き、矢ヶ崎先生からご指導いただきながら、また、池本様、目黒様をはじめとする地域の皆様方と連携して世界の後志を目指していきたいと考えています。今後も地域の皆様のお役に立てるよう尽力していきますので、引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

以上