

平成30年度
インバウンド対応観光ルート創出事業

小樽・北後志広域インバウンド推進協議会
(小樽市・積丹町・古平町・余市町・仁木町・赤井川村)

事業報告書

2019年3月15日



株式会社 J T B
北海道事業部

事業目的・概要

本事業は昨年度、弊社で受託した「平成29年度 地域連携国際観光周遊ルート創出事業」の継続事業に位置する。以下の小樽・北後志地域の課題として把握されている事柄、昨年度事業で抽出された課題等をH32年の自走化へ向けて、今年度は小樽・北後志エリア観光周遊ルートコースの充実及び海外に向けた情報発信の強化、インバウンド受入体制の整備を進めていき、外国人観光客の増加に伴う消費拡大により地域観光関連事業者を含めた地域経済の活性化における展開を図る。

現状の小樽・北後志インバウンド推進協議会の課題として、以下3点が中心。

現状の課題

- 周遊ルートの起点となる小樽市が「通過型観光」となっている
- 地域ごとの魅力が周遊ルートとして線で繋がっていない。
- 地域間、観光事業者間によるインバウンド受入体制の意識に差がある

レンタカー移動を前提とし、香港、韓国、シンガポールの3国をターゲットに選定。

H29実施したこと

- ① 観光地間の移動手段の整理、新しい観光周遊ルートプランの作成
- ② 夏の魅力を訴求した招請事業の実施
- ③ 協議会に民間の参加、インバウンド受入研修会の実施

H29の課題

- 周遊ルートの確立がなされておらず、情報発信が不十分。空港からの利便性も訴求し、宿泊地として選ばれるような効果的なPRが不足。
- 時間に余裕を持った夏の周遊モデルコースが必要。

今年度実施内容

1

協議会の開催

今年度の協議会の方針や事業展開における共有を図った。

- 実施日：7月、10月、2月の計3回
- 会場：小樽市役所会議室
- 参加者：小樽・北後志インバウンド推進協議会・各市町村観光協会・地域観光事業者 等

2

ルートマップの印刷・配布

昨年事業で制作したルートマップを印刷した。

- 仕様：A3 4つ折り、A5仕上げ 4*4C（英語：10,000部、繁体字：5,000部、韓国語：5,000部）

3

観光体験メニューの整理（＝タリフの作成）

各市町村で外国人観光客受入に際し、造成可能な体験メニューを検討。

旅行会社・ブローガーの招請時に検討した体験メニューを実際に体験いただき、意見を集約した。

4

旅行会社・ブローガー等の招請

国内外の有力旅行エージェント、ランドオペレーター、ブローガー等のメディアを招請しターゲット市場の動向や観光ニーズを把握した。

- 実施日：8月27日(月)～31日(金)の4泊5日

5

インバウンド受入研修会の開催

地域観光関連事業者に参加いただき、留学生の協力のもと、まったく日本語が通じない体で、複数のシチュエーションに対応するロールプレイングを実施。

- 実施日：2018年11月6日（火）、2019年1月30日（水）の計2回
- 会場：第1回目：横丹町、第2回目：小樽市

実施概要

全体スケジュール（日程）	実施事項	
7月11日(水) 第1回協議会	●事業全体概要の説明 ●旅行会社および著名プロガーの招請について ・行程の検討 ・日程の確定 ●タリフのブラッシュアップについて ・事前に各市町村に作成していただいたタリフの内、古平町を例に参加者で意見交換	
8月27日(月)～8月31日（金）4泊5日 旅行会社およびプロガーの招請	●実施対象国：シンガポール・香港・韓国 ●招請者 ・旅行会社：シンガポール1社、香港1社、韓国1社、計3名 ・メディア：シンガポール1社 1名 ・インフルエンサー：香港 1名	
10月24日(水) 第2回協議会	●招請事業結果報告 ・招請者アンケート結果共有 ・動画と招請における感想・意見交換 ●インバウンド受入研修会について ・概要説明 ・日程・会場の確定 ●印刷したルートマップについて配布協力依頼	
11月6日(火) 第1回インバウンド受入研修会 @積丹町にて実施	●(株)JTB総合研究所 近 滋男講師が進行。 ①近講師によるインバウンド対応セミナー 「語学はできなくても出来る、良質なおもてなしとは？」 ②言葉が通じない状況でのロールプレイング 言葉が通じない体で留学生の外国人に協力を依頼し、お客様が言葉が通じない外国人であった際、どのように対応をとるべきか、ロールプレイングを行った。	
1月30日(水) 第2回インバウンド受入研修会 @小樽市にて実施	●(株)JTB総合研究所 近 滋男講師が進行。 ①近講師によるインバウンド対応セミナー 「インバウンド（FIT）のニーズに合わせた商品開発」 ②言葉が通じない状況でのロールプレイング 言葉が通じない体で留学生の外国人に協力を依頼し、お客様が言葉が通じない外国人であった際、どのように対応をとるべきか、ロールプレイングを行った。	
2月21日(木) 第3回協議会	●年間事業実施報告 ●平成31年度 インバウンド推進協議会事業計画について説明	

協議会 実施概要

各事業の事前打ち合わせを行い、“なぜ本事業を実施するのか”といった目的等、共通認識を持つことにより、より円滑・効果的な事業展開を測るべく、協議会会議を実施した。

昨年度参加していただいたことで議論が活発化し、より全体の意欲が高まったため、今年度も引き続き各市町村観光協会担当者の参加も要請した。さらに地域の観光客受入を担う主要な観光事業者にも積極的な声掛けを実施し、各々の実態に即した取り組みを検討。昨年以上の更なる地域全体でのインバウンド受入意識の醸成を図った。

協議会 参加者

【協議会委員（順不同）】

所属	役職等	お名前
余市町 経済部 商工観光課	課長	阿部 弘亨
余市町 経済部 商工観光課	主幹	佐々木 孝太
仁木町 企画課 商工観光振興係	主任	佐藤 賢
古平町産業課 商工観光係	主事	殿山 大智
積丹町 商工観光課	統括主査	松谷 太志
赤井川村 産業課 産業係	係長	横井 慎之
赤井川村 産業課 産業係	主事補	黒田 沙奈

【観光協会・振興局・地域観光関連事業者】

所属	役職等	お名前
積丹観光協会	事務局長	逢坂 節子
小樽観光協会	事業推進マネージャー	永岡 朋子
余市観光協会	事務局長	伊藤 二郎
仁木町観光協会	チーフ	猪股 麻衣子
仁木町観光協会	マネージャー	鈴木 さつき
赤井川観光協会	理事長	能登 貴紀
北海道経済部観光局	主査	渡邊 美香
北海道留萌振興局振興部商工労働観光課	主事	廣瀬 愛実
(株)北海道ニッカサービス	主任	尾森 加奈恵
中央バス観光開発(株)	企画・事業開発マネージャー	合田 光宏
(株)新倉屋	副社長	新倉 正三
(株)積丹町観光振興公社	事務局長	佐藤 憲章

【事務局】

所属	役職等	お名前
小樽市 産業港湾部 観光振興室	主幹	嶋崎 哲也
小樽市 産業港湾部 観光振興室	主査	船橋 亜湖
小樽市 産業港湾部 観光振興室	主任	平山 慧弥
北海道観光振興機構 地域支援事業部 観光開発支援グループ	次長	山田 大典
(株)JTB 北海道法人事業部 営業第3課		田村 千裕
(株)JTB 北海道法人事業部 営業第3課		疋田 ゆり子
(株)JTB ビジネスネットワーク		坂口 萌

第1回 協議会

第1回目は今年度から新たに協議会に参加いただいた観光関連事業者様に事業主旨、概要、全体スケジュールを説明した上で直近の招請事業の行程について意見をいただいた。また、事前に各市町村担当者にお送りし、検討していただいた観光体験メニューのタリフに対し、招請時に組み込むべく意見交換・ブラッシュアップを行った。

【実施概要】

実施日時	2018年7月11日（水） 14：00～16：00
会 場	小樽市役所 別館 4 階 産業港湾部会議室A
参加者	計 16名
	●委員会メンバー：4名 (仁木町 産業課 商工観光振興係) 佐藤主任 (古平町産業課/ 古平町観光協会事務局兼任) 殿山主事 (積丹町 商工観光課) 松谷統括主査 (赤井川村 産業課 産業係) 横井係長
	●観光協会：3名 (積丹観光協会) 逢坂事務局長 (小樽観光協会) 永岡事業推進マネージャー (赤井川観光協会) 能登理事長
	●観光関連事業者：3名 (（株）北海道ニッカサービス) 尾森主任 (中央バス観光開発(株)) 合田マネージャー (（株）新倉屋) 新倉副社長
	●事務局：6名 (小樽市 産業港湾部 観光振興室) 嶋崎主幹 (小樽市 産業港湾部 観光振興室) 船橋主査 (小樽市 産業港湾部 観光振興室) 平山主事 (JTB) 田村、疋田 (JBN) 坂口

-小樽市 産業港湾部 観光振興室 嶋崎主幹がファシリテーターとして進行

(1) 事業趣旨・概要説明 (小樽市産業港湾部 嶋崎主幹・JTB田村より)

ご挨拶および事業概略の再説明。今年度で4年目の事業であり、当初は自治体のみで運営していた協議会であったが、昨年から観光協会を招いたことに加えて今年は観光関連事業者にも参加いただき活発な議論を交わす場としていきたい。また、各地域で抱える売りが北後志全体として見ると大きな強みとなる点を招請や研修を通して誘客における実践までつなげていきたい。

(2) 事業全体概要説明 (JTB田村より)

昨年、地域観光協会が協議会に参加したことに加え、研修会に地域観光関連事業者が参加したことにより地域全体のインバウンド受入意識の醸成を図ることができた。一方改善点として、周遊が確立されておらず通過型観光である点、各地域の魅力にストーリー性がなく線としてつながっていない点、地域ごとの受入意識に格差がある点が挙げられた。本事業の実施内容を改めて説明したほか、今年度からの参加者の質問に回答した。

(3) 招請について

- ・昨年はYouTuberも招請し、外国人の目線には本地域の魅力がどのように映ったのか、動画での紹介を通して知ることが出来た。一方で海外へのPR不足を感じた。今年は昨年の良かった点、改善点を踏まえ、今年度からのNewなコンテンツも組み込んだ行程とする。
- ・夏の素材のPRを強化すべく、日程は8月27日～8月30日で確定。
- ・ターゲットはシンガポール、香港、韓国で昨年同様。招請者は昨年度とは別の方を検討。
- ・レンタカー移動を想定し、ジャンボタクシーかマイクロバスを使用予定。
- ・動画撮影スタッフも同行するため、施設へ撮影が可能か否か合わせて確認が必要。
- ・意見交換会は4日目の30日に田中酒造の会議室にて実施予定。
- ・行程素案をもとに、協議会の皆様の都合を伺った上で調整。※確定した行程は18頁参照。

第1回 協議会

(3) 招請事業について - 続き

1日目：小樽市

ポイント／夕暮れの天狗山ロープウェイ、今年度新設のホテルトリフィートに宿泊

2日目：小樽市→余市町→古平町→積丹町

ポイント／昨年訪問していない余市ワイナリー、キラーコンテンツであるニッカウヰスキーや大自然を体感すべく昨年評価が高かった島武意海岸、神威岬、古平町から提出されたタリフの内容のたらこ工場見学等を検討。

3日目：積丹→赤井川

ポイント／赤井川TOMO PLAY PARKが「住箱」を購入しグランピングが可能に。大自然の中での宿泊を体験。
→畑で野菜収穫体験を行い、TOMO PLAY PARKで調理をする提案が赤井川村よりあった。現状メニューとして販売している訳ではないので試験的であることに懸念を示してはいたが、実際に招請者からの意見が窺える絶好の機会であるため行程への組み込みを検討。

4日目：赤井川→仁木町

ポイント／仁木ヒルズでのワインの醸造を見学。ベリーベリーファームで海鮮だけにはとどまらない本地域のステーキの魅力を味わっていただくとともに果物狩りも体験。

5日目：小樽市観光後、帰路へ

→「ワイン」コンテンツの点で仁木、余市と内容が被っている。新倉屋様が協議会に参加していただいているのでお菓子を体験できるコンテンツを加えたいという意見が小樽市より挙げた。京都に立ち寄ってからの来道であると、すでに体験しており、差別化が難しいところではあるが、お菓子とセットで楽しめる抹茶体験を実施可能と新倉屋様よりヒアリング。行程への組み込みを検討。

(4) タリフのブラッシュアップについて

- ・古平町が作成した「たらこ工場見学」のタリフを参照。古平町としては、設定日が4～5月で実施日を定めるのが難しい点、地域企業であるので元々受入を渋っていた点を挙げ、招請の立寄の組み込みが難しい点を示唆。本タリフに関して意見交換を実施した。
- ・本タリフの作成は昨年事業の終盤に挙げた意見なので、作成して実際に売り込むことより、まずは練習として地域のメニュー内容を整理することに活用することを推奨。

※タリフのブラッシュアップについて参加者より挙げた意見は11頁参照

【実施写真】



第2回 協議会

第2回目は招請事業の結果報告を中心とし、招請時の様子を動画を見ながら解説したほか、同行いただいたメンバーに感想をヒアリングし各市町村間でどういった意見を持ったか情報共有を行った。その後、翌月に控えるインバウンド受入研修会の概要を説明し参加者募集について協力を募った。

【実施概要】

実施日時	2018年10月24日（水） 14：00～15：30
会 場	小樽市役所 別館 4 階 産業港湾部会議室A
参加者	計 18名
	●委員会メンバー：4名 (余市町 経済部 商工観光課) 阿部課長 (古平町産業課/ 古平町観光協会事務局兼任) 殿山主事 (積丹町 商工観光課) 松谷統括主査 (赤井川村 産業課 産業係) 横井係長
	●観光協会：5名 (余市観光協会) 伊藤事務局長 (積丹観光協会) 逢坂事務局長 (仁木町観光協会) 猪股チーフ (小樽観光協会) 永岡事業推進マネージャー (赤井川観光協会) 能登理事長
	●観光関連事業者：4名 (中央バス観光開発(株)) 合田マネージャー ((株)新倉屋) 新倉副社長 (北海道経済部観光局) 渡邊主査 (北海道留萌振興局商工労働観光課) 廣瀬主事
	●事務局：5名 (北海道観光振興機構 地域支援事業部 観光開発支援G) 山田次長 (小樽市 産業港湾部 観光振興室) 嶋崎主幹 (小樽市 産業港湾部 観光振興室) 船橋主査 (JTB) 疋田 (JBN) 坂口

-小樽市 産業港湾部 観光振興室 嶋崎主幹がファシリテーターとして進行

※震災の影響について (小樽市産業港湾部 嶋崎主幹より)

風評被害対策として韓国にヒアリング。ランドオペレーターが強い旅行事情でもあるため、旅行会社とランドオペレーターに対しふっこう割をアピール。旅行社・ランドオペレーターともに北海道の状況を理解しており、震災が少ない国民が二の足を踏んでいる状況ではある。ただし震災直後以降メディアの報道もなく数か月後には不安はなくなり、国民の記憶から薄れ年明けには客足が徐々に回復していく模様。中国、台湾も同傾向にあると推察。

(1) 招請事業結果報告 (JTB疋田より)

招請時撮影した動画の現段階のものを共有し、招請に同行できなかった方にどういった行程を巡り、どういった様子だったのかJTB疋田の解説を含め情報を共有した。(※本説明で挙げた内容は19頁以降に記載。)

◎招請に同行した方から感想

⇒ (小樽市／嶋崎主幹)

・本事業以外にも様々な招請に同行したが近年は“体験”に興味を示す方が多く、“見る”だけの観光では物足りないと感じる方が多くなっていると、地域住民との交流が求められている。

⇒ (余市町／阿部課長、余市町観光協会／伊藤事務局長)

・各国の招請者に同様の質問をしたが、共通していたのは積丹のウニにはかなわない、という点。
・赤井川TOMO PLAY PARKのグランピング体験に対する評価も非常に高かった。余市町だけだと難しいが、他地域の魅力と組み合わせ本エリアを訴求していきたい。
・4泊5日という本招請行程の日程はどのような評価を受けたか。

→国によって異なり、日本との距離も関係してくる。アンケートにも記載があるが総合的に見て1週間程度。(JTB／疋田)

→各国の傾向が大きく分かれる。4泊5日が良かったかという一緒くたには言えないが、国によって傾向を汲み取って別日程で検討しても興味深いと思う。(JBN／坂口)

第2回 協議会

(1) 招請事業結果報告 - 続き

⇒ (余市町観光協会／伊藤事務局長)

・1か所に滞在する滞在型の旅行又は周遊型のどちらが良いといった意見は挙がったか。

→“ここでしか出来ない”という点がキーワードになる。ここでしかできない体験、ここでしか食べられない食事等・・・。

そういった様々なものを体験してほしいという考えから周遊型を推薦する。(赤井川／能登理事長)

・本事業で宿泊したのはホテル(トリフィート)、旅館(なごみの宿いいだ)、グランピング(赤井川TOMO PLAY PARK)と様々。招請者にとってホテルは普段からよく泊まるが、旅館での量は珍しく驚かれる方も多く、グランピングも初めての経験となった。滞在型or周遊型は受入側が提供する宿泊先によるが様々な宿泊先がある本エリアは情報を提供すると観光客は選ぶことが出来る考える。(JTБ／疋田)

⇒ (小樽市／船橋主査)

・小樽市は本エリアの拠点ではあるが他地域の体験アクティビティコンテンツの強さを改めて感じ、特に本事業における招請では、赤井川の農業体験や釣り等のアクティビティ、グランピングに食いつきを見せており羨ましく感じた。

⇒ (赤井川／横井係長)

・壮瞥の農家様・観光協会と連携しミニトマト収穫体験を1回500円で実施。体験コンテンツは天候に左右されるので、雨の場合を考慮した改善が必要と感じた。

(2) 第1回インバウンド受入研修会について

・外国語が出来ないからインバウンド受入をしないというハードルを下げ、外国語が出来ずともインバウンド受入が出来ることを実感していただくことを目的としたセミナーを実施。昨年よりもさらに現場対応型の研修会となるようロールプレイングとし、言葉が通じない中でいかに意思疎通が図れるかを実践していただく。講師はJTБ総合研究所の近氏に依頼し、ロールプレイングの相手となる外国人役には複数国交え、単に英語だけでは通じないことを体感していただく。

・10月31日が参加申込み締切日であるが、現状申込みが少ないので各町村内に更なる周知・宣伝を協力依頼。

・飲食店、宿、観光協会等参加する事業者別に異なる悩みを抱えているため、グループやロールプレイングのテーマは業種ごとに分けたほうが良い。

(3) ルートマップの印刷・配布について

・外国人観光客がドライブで本エリアを周遊することを目的としたルートマップを昨年度から制作し、英語10,000部、繁体字・韓国語各5,000部の印刷が完了した。すでに新千歳空港観光案内所および札幌市内観光案内所で配布を開始した。

・各自治体、観光関連事業者様に配布協力依頼。(※協議会終了後、各市町村に配布)

・各市町村のWebへの掲出に協力いただくためPDFデータを再送。

(4) 第2回インバウンド受入研修会および次回協議会日程について

・12月5日に別事業の研修会を予定しているため、12月は避けた1月中旬に小樽市でインバウンド受入研修会を開催予定。内容について企画提案時はタリフを活用したフィールドワークを検討していたが、招請時にすでに実施したので再度ロールプレイングを実施予定。11月の積丹町での実施結果を踏まえ事務局内で検討する。

【実施写真】



第3回 協議会

第3回目は、招請事業実施後の招請者によるプロモーション効果やインバウンド受入研修会の反省等を中心に年間の事業実施内容について振り返りを行ったほか、次年度の事業計画について北海道観光振興機構山田次長より説明を受けた。

【実施概要】

実施日時	2019年2月21日（木） 14：00～14：40
会 場	小樽市産業港湾部観光振興室 大会議室
参加者	計16名
	●委員会メンバー：5名 （余市町 経済部 商工観光課）佐々木主幹 （古平町産業課/ 古平町観光協会事務局兼任） 殿山主事 （仁木町産業課 商工観光振興係）佐藤主任 （積丹町 商工観光課）松谷統括主査 （赤井川村 産業課 産業係）黒田主事補
	●観光協会：4名 （余市観光協会） 伊藤事務局長 （積丹観光協会） 逢坂事務局長 （仁木町観光協会）鈴木マネージャー （小樽観光協会） 永岡事業推進マネージャー
	●観光関連事業者：2名 （(株)積丹観光振興公社） 佐藤事務局長 （(株)北海道ニッカサービス） 尾森主任
	●事務局：5名 （北海道観光振興機構 地域支援事業部 観光開発支援G）山田次長 （小樽市 産業港湾部 観光振興室）船橋主査 （小樽市 産業港湾部 観光振興室）平山主事 （JTB）疋田 （JBN）坂口

-小樽市 産業港湾部 観光振興室 船橋主査がファシリテーターとして進行

(1) 平成30年度年間事業実施報告（JTB疋田より）

◎事業報告書をもとに疋田よりポイントを説明。以降は事業概要に沿ってポイントのみ記載。

①協議会の開催

7月、10月、2月の全3回実施した。

②ルートマップの印刷・配布(10頁参照)

昨年制作したルートマップを印刷し配布。（英語10,000部、繁体字・韓国語各5,000部）

全体として北後志エリア、札幌エリアに配布。

・北後志エリア：第2回協議会時に協議会委員に配布→協議会委員の協力のもと、各市町村行政・観光協会等に配布。

・札幌エリア：新千歳空港外国人観光案内所、札幌市観光案内所、北海道ツーリストインフォメーションセンター札幌狸小路、トヨタレンタカー等を中心に設置。

新千歳空港観光案内所では10月～1月までに英語400部、繁体字300部、韓国語400部がすでに捌けた状況。雪が溶けてレンタカーを使用する時期に入ると配布数がさらに増えると推察。

③観光体験メニューの整理（＝タリフの作成）（11～15頁参照）

民間観光事業者に各市町村協議会委員経由で依頼し3か所（古平町/たらこ工場見学、赤井川村/農業体験、小樽市/抹茶体験）のタリフ作成を実施。8月に実施した招請事業の行程に組み込み、実際に招請者に体験いただいた。

④旅行会社・ブロガー等の招請（16頁～参照）

8月に実施。本招請については第2回協議会時に報告したため割愛し、招請後の情報発信・成果について説明。

・動画制作：北後志エリアを紹介する動画を作成。（4分間のロングVerと1分間のショートVer）。2月末までに納品予定。（データとDVDで小樽市に一括納品）各市町村で活用いただく。

※ショートVerを協議会参加者で視聴。

第3回 協議会

④旅行会社・ブロガー等の招請（16頁～参照）－ 続き

- ・招請後の成果：インフルエンサーとしての発信として、シンガポールTong氏、香港サンドラ氏、香港ルビー氏の3名が実施。旅行会社としてJTBグローバルマーケティングトラベルが商品造成を検討中。
- ・シンガポールTong氏…自身がインフルエンサーという立場であり、且つコンサルティング会社を経営しているため、セミナーを実施する機会が豊富。セミナー内でも動画を活用しつつ、北後志エリアの情報発信を行う。
- ・香港サンドラ氏…インフルエンサーとしてSNS発信を行ったほか、旅行会社として活躍。
- ・香港ルビー氏…フォロワー数が多く香港内で大きな影響力を持つインフルエンサー。Facebook、Instagramから情報発信。
- ・シンガポールJTBGMT…シンガポールの旅行会社から旅行の受注を受ける担当。本招請後、2019年度7～8月のツアー造成を2本検討している。
- ・韓国HANATOUR…今年度段階ではツアー造成は未定だが、次年度以降積極的に検討していただく。

尚、北海道胆振東部地震を受け、招請者が本招請時の写真を使用し、9月6日以降も北海道へ向けてエールを送ってくださった。今後も継続した発信に期待できる。

（2）平成31年度 インバウンド推進協議会事業計画について（北海道観光振興機構 山田次長より）

- ◎5か年で進んでいた本事業だが、今年度が3年目、次年度が4年目にあたる。
- ・予算については、全体として今年度と同額予定。ただし、知事選により知事が変わるため、骨格予算として3分の1は確定しているが、8月以降に使用できる残りの3分の2の予算詳細については現段階では未定。
- ・事業内容については商品造成や販売プロモーションについて予算が充当するか未定。機構としては受入体制の整備に力を入れてほしい。受入体制の整備として具体的に、地域間のつながりを重要視し、協議会の開催およびセミナーの実施を検討している。
- ・事業スケジュールは3月下旬に地域からの企画提案を公示→1か月後に審査完了、受託事業者確定を予定。

【実施写真】



実施概要

昨年事業で制作したルートマップを印刷。FITドライブ層をターゲットに、エリア内のレンタカーによる周遊意欲を高めるほか、後述する招請ツアー時にも活用し、ルートマップの使い勝手における効果検証を図った。
配布については札幌狸小路・新千歳空港にあるツーリストインフォメーションセンター、札幌観光案内所のほか第2回協議会時に、協議会メンバーに配布し、行政・観光協会等に設置を依頼した。

< 制作仕様 >

仕様	A3サイズ・4つ折り（A5仕上げ）、4/4C
紙質	コート90K
言語	英語版、繁体字版、韓国語版 の3種
部数	英語：10,000部、繁体字：5,000部、韓国語：5,000部
配布先	①北海道ツーリストインフォメーションセンター（札幌狸小路・新千歳空港） ②協議会委員の協力のもと、行政・観光協会等に設置依頼 ③各町における観光関連事業者（宿泊施設、主要観光・物産など） ④データにて協議会メンバーに共有→各町村Webページにもアップ

※以下は日本語版。印刷は英語、繁体字、韓国語版の3種

< 表面 >



< 中面 >



●4つ折りイメージ



实施概要

昨年実施したインバウンド受入研修会にて洗い出した地域の「売り」となる観光素材を、旅行会社への売り込みやセールスコール時に紹介できるよう、実際に商品化した際の具体的な行程、プラン内容や料金等商品化する際に必要な情報を整理する。また、策定したプランを招請時の行程に組み込み、検証を行った。

第1回協議会内において事業概要を協議会メンバー内で整理した結果、本事業は「観光ルート創出」を第一の目的するため、1コンテンツの商品化よりも、ルート間の魅力となる観光コンテンツの創出を重視する。そのため、商品化< ルートの魅力度強化を重視し、商品としての売込みは実施せず、ルートにマッチした観光コンテンツであるかどうか、外国人観光客からの受けは良いか等を図るべく招請時での検証でとどめることとした。

① 何の観光素材を地域として売り出すか、再検討

昨年実施した研修会で洗い出した地域の「売り」を見直し。

② 情報の整理

商品化するために最低限必要な情報を整理し、タリフ（料金表）を作成した。

1	商品タイトル	8	料金
2	商品概要	9	設定日
3	全体所要時間	10	最少催行人員数
4	実施場所住所	11	最多催行人員数
5	対応言語	12	手仕舞い日
6	行程時間割	13	担当者連絡先
7	留意点		

▼タリフ イメージ

[illegible]

③ 外部からのアドバイス

旅行エージェント・メディアの招請に向け、第1回目の協議会前に各市町村担当者に作成いただいたタリフをもとに弊社内で有識者の意見をヒアリング。「旅行業のプロ」としての客観的な視点から商品化を検討した際の不足点等を検討し、第1回協議会内で参加者に共有。協議会内でも意見交換の場を設け、改善点の洗い出しを行った。

④ 招請時の検証

策定した観光商品を数点ピックアップし招請時の行程に組み込み、PRするのみならず招請者に実際に体験していただき、観光ルートにマッチしているかどうか、本当に売れる商品であるか検証を行った。

◎ 3市町村、5件のタリフを作成した。(次頁にタリフ詳細記載)

	市町村名	作成タリフ	備考
1	古平町	たらこ工場見学	★招請にて検証
2	赤井川村	赤井川村農場収穫体験	★招請にて検証
3	小樽市	抹茶体験	★招請にて検証
4	小樽市	北海道唯一の屋形船でゆったりお寿司ランチクルーズ♪	
5	小樽市	小樽運河をめぐるボートクルーズ	

作成タリフ

① 古平町／たらこ工場見学

体験型タリフ イメージ						
タイトル	たらこ工場見学					
概要	古平町内の工場で工場設備や作業等の説明を受けながらの見学。終了後にはたらこの試食や店内での買い物。					
全体所要時間	30分					
実施場所住所	北海道古平郡古平町大字本町40					
対応言語（訳文）	なし					
時間割	開始	終了	時間	内容	備品・準備	
	10:30	11:00	30分	指定店舗集合。衛生管理のため、白衣作業服を着衣。 工場見学（ガイド1名。工場設備や作業等の内容説明。【日本語】） 工場見学が終了次第、試食や店舗内での買い物。 お土産贈呈。（焼きたらこを予定。） ※ガイド、添乗員、通訳等は用意不可。 ※対応が難しい内容の場合、取りやめの可能性もあり。	指定店舗駐車場に駐車。（車2台分のスペース）	
留意点	衛生管理のため、スタッフの指示には必ず従うこと。アクセサリー等は外してもらう。Wi-Fiは無。					
料金（一人あたり）	1人：500円（試食、お土産付）					
設定日	4～5月（※決まった日に、事業可能な日を定めることが極めて難しいとのこと。） 繁忙期である冬は不可。1日1回1組のみ。					
最少催行員数	4名					
最多催行員数	6名					
手仕舞い	3週間前までに日程確認の依頼。その後、連絡先から折り返して、日程を確認する。					
連絡先	TEL：0135-42-2174 *外国語（英語）可・不可 （株）ヤマダイふじた					

② 赤井川村／農業体験

体験型タリフ イメージ						
タイトル		赤井川村農場収穫体験				
概要						
全体所要時間		55分				
集合場所住所		北海道余市郡赤井川村字日ノ出 45-1				
実施場所住所		北海道余市郡赤井川村字日ノ出				
対応言語（訳文）		日本語				
時間割	開始	終了	時間	内容	備品・準備	
	11:10	11:25	15	トマト収穫体験		
	11:30	11:45	15	グリーンパブリカ収穫体験		
	11:50	12:05	15	ブロッコリー収穫体験		
留意点						
料金（一人あたり）		3,0000 円（税込み）				
料金に含まれるもの		軍手、ビニール靴カバー、体験指導、 野菜セット 5 人分 <u>収穫体験（1 人分）</u> トマト 約 250 g、ブロッコリー 1 玉、グリーンパブリカ 2 玉				
		<u>野菜セット（5 人分）</u> にんにく 3 玉、トウキビ 5 本、かぼちゃ 2 玉、ジャガイモ 2 k g、なすび 5 本				
設定日						
最少催行人員数		1 人				
最多催行人員数		1 人				
手仕舞い						
取消料発生日						
連絡先		TEL: *外国語（英語） 可・不可				
		担当：能登 貴紀 080-5588-2633（携帯電話）				

作成タリフ

③ 小樽市／抹茶体験

体験型タリフ イメージ

タ イ ト ル	抹茶体験				
概 要	創業百二十年を迎える小樽の老舗和菓子屋「新倉屋」にて、抹茶体験&自慢のお団子を堪能				
全 体 所 要 時 間	30分				
集 合 場 所 住 所	新倉屋 花園本店 小樽市花園1丁目3番1号				
実 施 場 所 住 所					
対 応 言 語 (訳 文)					
時 間 割	開始	終了	時間	内容	備品・準備
	9:30	10:30	30	茶道体験(自身で点てたお茶を味わう) 〜お団子とともに試飲・試食	
留 意 点					
料 金 (一人あたり)	1,000 円				
料 金 に 含 ま れ る も の	お茶体験とお団子3本セット				
設 定 日	随時				
最 少 催 行 人 員 数					
最 多 催 行 人 員 数					
手 仕 舞 い	7日前				
取 消 料 発 生 日					
連 絡 先	TEL: 0134-64-1861 *外国語(英語) ☒ 可 ☐ 不可				

④ 北海道唯一の屋形船でゆったりお寿司ランチクルーズ

体験型タリフ イメージ

タ イ ト ル	北海道唯一の屋形船でゆったりお寿司ランチクルーズ♪				
概 要	歴史ある小樽港内をガイドつきでゆっくりと遊覧しながら地元寿司屋のお弁当を楽しむ。				
全 体 所 要 時 間	70分				
実 施 場 所 住 所	小樽市港町4番3号 Map・Cord【 493 690 744*08 】				
対 応 言 語 (訳 文)	なし 日本語のガイドつき。要通訳				
時 間 割	開始	終了	時間	内容	備品・準備
	11:50	11:50	0分	・観光船乗り場に、集合。	すぐそばに観光駐車場 多目的トイレ近くにあり。 説明文要英訳。
	11:50	12:00	10分	・スタッフの誘導で乗船。	
	12:00	13:00	60分	・スタッフが小樽港の歴史を説明(日本語)。要説明文作成(英語) ・地元寿司屋のお寿司弁当(8カン)お茶をご用意。	
留 意 点	小学生以下のお子様にはお子様ランチあり。応相談。事前にお客様へご案内いただきたい内容。Wi-Fi無。				
料 金 (一人あたり)	最低催行人数 15名: 2,500 円 ※貸切の場合 60分で+31,860/人数 15名の場合で一人+2,124 円				
設 定 日	4月下旬〜10月中旬。個人参加の場合は毎月第4土曜の12:20〜60分 天候により欠航の場合あり。 【今回は記入の記載なし】				
最 少 催 行 人 員 数	15名				
最 多 催 行 人 員 数	40名				
手 仕 舞 い	〇3日前までに要予約				
連 絡 先	TEL: 0134-29-3131 小樽観光振興公社 *外国語(英語) ☐ 可 ☒ 不可				

作成タリフ

⑤ 小樽運河をめぐるボートクルーズ

体験型タリフ イメージ						
タ イ ト ル	小樽運河をめぐるボートクルーズ					
概 要	歴史ある小樽運河をガイドつきでゆっくりとクルージング。水面から眺める街並みは格別です。					
全 体 所 要 時 間	6 5 分					
実 施 場 所 住 所	小樽市港町 5 番 4 号 Map Cord【 493 690 650*56 】					
対 応 言 語 （ 訳 文 ）	スタッフは日本語。※英語、韓国語、中国語の音声ガイドシステム搭載のボートあり。					
時 間 割	開始	終了	時間	内容	備品・準備	
	8:40	8:45	5 分	・観光船乗り場にて出発 15 分前までにチケット購入、	乗船時、ライフジャケット着用 すぐそばに観光駐車場 事務所にトイレあり。 多目的トイレ近くにあり。	
	8:45	8:55	10 分	・スタッフの誘導で乗船。		
	9:00	9:40	40 分	・スタッフが小樽運河の歴史、歴史的建造物について説明（日本語）。 (9:00 から 30 分間隔で出航)		
留 意 点	船内にトイレなし。悪天候時（強風等）は運航中止あり。Wi-Fi 無。 7/20-9/30、ゴールデンウィークの予約は前日まで。					
料 金 （ 一 人 あ た り ）	大人 1 名： 1,500 円（ナイトクルーズは 1,800 円）（子供 500 円） 団体割引 15 名以上 1,350 円（ナイトクルーズ 1,620 円）（子ども 450 円） 支払いは現金のみ チャーター(貸切)は別途問い合わせ。					
設 定 日	年中無休。					
最 少 催 行 人 員 数	1 名					
最 多 催 行 人 員 数	夏 10・48 名（事前に確認）					
手 仕 舞 い	○団体の場合は予約がベター					
連 絡 先	TEL： 0134-31-1733 合同会社 小樽カナルボート *外国語（英語） 可 ・ 不可					

タリフ内容 詳細 ～ 招請での検証

古平町／たらこ工場見学

●概要：

古平町内の工場で工場設備や作業等の説明を受けながら見学。終了後には、たらこの試食や店内で買い物。

●協議会内で挙げた改善点

※古平町としては、設定日が4～5月で実施日を定めるのが難しい点、地域企業であるので元々受入を渋っていた点を挙げ、招請の立寄の組み込みが難しい点を示唆。

→実施会社であるヤマダイふじた様にメリットがないといけない。価格が安いと感じたので、1人あたりの単価を上げて良いのでは。また、たらこというモノ→コトづくりに変換していくことが必要。古平の資源を組み合わせる+αの付加価値を。（例：酒米とたらこを組み合わせた料理やお酒のおつまみとして合わせたたらこの提供、古平出身のシェフにメニュー開発等）（JTB／田村）

→単価の安さを指摘。お土産を用意し、消費活動を促す工夫が必要。ただし、+αの付加価値をつけることは、レストランがない古平には難しいため出来る範囲から実施してみても。（例：炊飯器で炊いたご飯をたらこ合わせて提供等）

→今後受入人数が多くなると、ヤマダイふじた様単体での受入は難しいので例えば食堂にお願いする等、地域でお金を分配することを検討するのも良い。（赤井川／能登理事長）



赤井川村／農業体験

●概要：

TOMO PLAYPARKのグランピング体験前に収穫体験。（ブロッコリー、かぼちゃ、とうもろこし、ミニトマト、パプリカ等）

●協議会内で挙げた改善点

→農作業体験時の保険について確認が必要。

→受入側（事業者側）は農業体験といった観光メニューはやろうと思えばいくらでもサービス提供できるが今後どこまで本腰を入れて行うかが課題。一事業者では進展しないので、今後メニューとして実施するのであれば他事業者様を巻き込むことが重要では。



小樽市／抹茶体験

●概要：

新倉屋のお菓子とともに楽しむ抹茶体験（5～6名、30分程度で実施可）

●協議会内で挙げた改善点

→京都に立ち寄ってからの来道であると、すでに体験しており、差別化が難しい。

→リピーターが半数以上来道していることもあり、北海道単独でコンテンツを開発する必要がある。東京や札幌でも味わえないお菓子で抹茶体験で楽しんでもらうという目的からぜひ今後のルート行程に加えたい。



招請事業 概要

招請を通し当エリアの最大PRポイントである「夏」の魅力を旅行会社およびインフルエンサーに訴求した。昨年度事業で制作したルートマップの内容や使い勝手を検証したほか、地域内で検討し、協議会でブラッシュアップを図った観光商品案を数点行程に組み込み、招請者に試験的に体験いただいた。さらに、今年度は地域のPRに活用できる周遊動画を作成すべく、撮影クルーも同行した。

●実施日 : 2018年8月27日（月）～8月31日（金）の4泊5日

●実施対象国 : シンガポール・韓国・香港

●招請者

- ・旅行会社 : シンガポール1社、韓国1社、香港1社、計3名
- ・メディア : シンガポール1社 1名
- ・インフルエンサー : 香港 1名

国籍	性別		氏名	所属	紹介	
シンガポール	M	メディア	Tong Cheuk Fung	WASABI Creation	日本とシンガポールを繋ぎ、海外展開コンサル現地支援のほか、展示会イベント支援、市場調査、インフルエンサーマーケティング等を行う。CEOであるTong氏は5年程日本で勤務経験があり、日本・シンガポール双方の海外展開における架け橋としてビジネスや文化、観光などに対して幅広い事業に着手している。	
	F	旅行会社	佐藤 章絵	JTBグローバルマーケティング&トラベル	JTBのインバウンド専門会社内で、シンガポールを担当する。	
韓国	F	旅行会社	チェ スルギ	株式会社HANATOUR JAPAN	韓国国内及び海外で約4,500名(子会社含む)を超える社員が旅行サービスを提供する韓国最大の旅行企業の札幌支社にてFIT全般を担当。	
香港	F	旅行会社	SZE/HOI YING ALEXANDRA (サンドラ)	日加堂会社 (J Plus Asia Co.)	香港発の「日本のスポーツ及び文化交流ツアーの専門店」として日本のスポーツ及び文化の交流を行う。	
	F	インフルエンサー	LAM/YIN LING (ルビー)	元アナウンサー兼記者	香港国内でもかなりの知名度を誇る著名人。香港大手TV局の元アナウンサー。	

同行スタッフ



添乗員については全行程同行。その他スタッフが同行したタイミングについては、次頁以降の視察内容の行程スケジュールに沿って紹介する。（※意見交換会のみ参加の方については、26頁を参照。）
尚、前述したように地域のPR周遊動画を作成すべく、撮影クルー2名も同行した。

	所属	役職名	氏名
1	小樽市産業港湾部観光振興室	主査	船橋 亜湖
2	小樽市産業港湾部観光振興室	主任	平山 慧弥
3	中央バス観光開発株式会社	マネージャー	合田 光宏
4	（一社） 余市観光協会	事務局長	伊藤 二郎
5	余市町経済部商工観光課	課長	阿部 弘亨
6	余市町経済部商工観光課	主任	工藤 貴弘
7	積丹町商工観光課	統括主査	松谷 太志
8	赤井川村産業課産業係	係長	横井 慎之
9	（株） JTB 北海道事業部		田村 千裕
10	（株） JTB 北海道事業部		疋田 ゆり子

招請スケジュール

協議会で話し合った内容をもとに、以下の行程にて招請を実施した。

	到着	出発	市町村		行 程	同行スタッフ（※敬称略）
8/27 (月) 1日目	－	16:00			【シンガポール】 事前に札幌入り、現地集合	疋田（JTB）
	－	16:00	千歳	千歳に到着	【韓国】 現地集合	疋田（JTB）
	15:25	16:00			【香港】 9:20 香港発 → 15:20新千歳着	疋田（JTB）
	17:05	17:10	小樽	立寄	JR小樽駅	疋田（JTB）
	17:15	18:15	小樽	夕食	若鶏時代 なんと	船橋（小樽）、疋田（JTB）
	18:15	19:10	小樽	視察/体験	運河クルーズ（ナイトクルーズ）	船橋（小樽）、疋田（JTB）
	19:30	20:30	小樽	視察/体験	小樽天狗山ロープウェイ	船橋（小樽）、合田（中央バス）、疋田（JTB）
	20:45		小樽	宿泊	ホテル・トリフィート小樽運河	船橋（小樽）、疋田（JTB）
8/28 (火) 2日目		9:00	小樽	出発	ホテル・トリフィート小樽運河	平山（小樽）、疋田（JTB）
	9:50	10:30	余市	視察/体験	余市ワイナリー	平山（小樽）、阿部（余市）、工藤（余市）、 伊藤（余市観協）、疋田（JTB）
	10:40	11:40	余市	視察/体験	余市蒸留所	平山（小樽）、阿部（余市）、工藤（余市）、 伊藤（余市観協）、疋田（JTB）
	11:50	12:10	余市	立寄	南保留太郎商店	平山（小樽）、阿部（余市）、工藤（余市）、 伊藤（余市観協）、疋田（JTB）
	12:40	13:40	古平	昼食	港寿し	平山（小樽）、疋田（JTB）
	13:50	14:30	古平	視察/体験	ヤマダイふじた	平山（小樽）、疋田（JTB）
	15:20	15:50	積丹	立寄	島武意海岸	平山（小樽）、松谷（積丹）、疋田（JTB）
	16:30	17:10	積丹	立寄	神威岬	平山（小樽）、松谷（積丹）、疋田（JTB）
	17:20	18:20	積丹	視察/体験	岬の湯しゃごたん	平山（小樽）、松谷（積丹）、疋田（JTB）
	18:40		積丹	宿泊	なごみの宿いいだ	平山（小樽）、松谷（積丹）、疋田（JTB）
8/29 (水) 3日目		9:00	積丹	出発	なごみの宿いいだ	疋田（JTB）
	10:40	10:50	赤井川	立寄	冷水峠	船橋（小樽）、横井（赤井川）、疋田（JTB）
	11:10	12:40	赤井川	立寄	道の駅あかいがわ／赤井川町内農園	船橋（小樽）、横井（赤井川）、疋田（JTB）
	13:05	14:05	赤井川	昼食	ホビヒルズ	船橋（小樽）、横井（赤井川）、疋田（JTB）
	14:35		赤井川	視察/体験	アカイガワ トモプレイパーク	船橋（小樽）、横井（赤井川）、田村、疋田（JTB）
	17:00		赤井川	夕食		船橋（小樽）、横井（赤井川）、田村、疋田（JTB）
			赤井川	宿泊	お風呂は赤井川温泉利用	田村、疋田（JTB）
8/30 (木) 4日目			赤井川	朝食	赤井川TOMO PLAY PARKにて7時半より	疋田（JTB）
		9:00	赤井川	出発	赤井川TOMO PLAY PARK	疋田（JTB）
	9:55	10:55	仁木	視察/体験	仁木ヒルズ	平山（小樽）、疋田（JTB）
	11:10	12:10	仁木	昼食/視察/ 体験	ベリーベリーファーム上田 仁木町内果樹園にて果物狩り	平山（小樽）、疋田（JTB）
	12:10	13:10			ベリーベリーファーム上田にて昼食	平山（小樽）、疋田（JTB）
	14:00	14:45	小樽	見学	田中酒造亀甲蔵（見学＋テイastingセミナー）	川嶋、嶋崎、平山、船橋（小樽） 松谷（積丹）、田村、疋田（JTB）
	14:45	16:15	小樽	意見交換会	田中酒造亀甲蔵 意見交換会	26ページ
	16:15		小樽	視察/体験	小樽市内自由散策（夕食各自）	船橋（小樽）、田村、疋田（JTB）
		各自	小樽	宿泊	ホテル・トリフィート小樽運河	疋田（JTB）
8/31 (金) 5日目		8:30	小樽	出発	ホテル・トリフィート小樽運河	疋田（JTB）
	8:35	9:15	小樽	立寄	北一ホールランブで早朝コーヒー	船橋（小樽）、疋田（JTB）
	9:25	10:05	小樽	視察/体験	新倉屋 花園本店	船橋（小樽）、疋田（JTB）
	10:10	10:15	小樽	立寄	JR小樽駅	疋田（JTB）
	11:40		千歳	到着	新千歳空港着	疋田（JTB）
		16:30	千歳	帰国	【香港】 16:30新千歳発 → 20:40香港着 【シンガポール】解散（便は翌日9/1） 【韓国】解散	

視察内容 1日目－8月27日（月）

	到着	出発	市町村		行 程（案）	同行スタッフ
8/27 （月） 1日目	－	16:00			【シンガポール】 事前に札幌入り、現地集合	疋田（JTB）
	－	16:00	千歳	千歳に到着	【韓国】 現地集合	疋田（JTB）
	15:25	16:00			【香港】 9:20 香港発 → 15:20新千歳着	疋田（JTB）
	17:05	17:10	小樽	立寄	JR小樽駅	疋田（JTB）
	17:15	18:15	小樽	夕食	若鶏時代 なんと	船橋（小樽）、疋田（JTB）
	18:15	19:10	小樽	視察/体験	運河クルーズ（ナイトクルーズ）	船橋（小樽）、疋田（JTB）
	19:30	20:30	小樽	視察/体験	小樽天狗山ロープウェイ	船橋（小樽）、合田（中央バス） 疋田（JTB）
	20:45		小樽	宿泊	ホテル・トリフィート小樽運河	船橋（小樽）、疋田（JTB）

▼「若鶏時代 なんと」にて夕食



小樽地元の味として招請者からも知名度が高い一方、量や店内禁煙等、外国人目線での改善が必要との声も上がった。写真があって見やすいと、メニューの評価が高かった。

▼運河クルーズ（ナイトクルーズ）に乗船



小樽の歴史や街並みを感じられるため、昨年同様評価は高かった。昨年も一部声として上がったが、乗船時間がもう少し短くてもよかったかもしれない。またガイドの多言語対応によりさらに多くの観光客が乗船すると見込まれる。周遊後のスタッフの記念写真撮影サービスが高評価。

▼天狗山ロープウェイ視察



夜景のほか、スキーと天狗の展示館を視察し、日本独自の「天狗」に興味を示す方も多かった。香港は夜景が有名な国でもあるため、香港勢からは自国のほうが美しかったという声も上がった。

視察内容 2日目－8月28日（火） - ①

	到着	出発	市町村		行程（案）	同行スタッフ
8/28 （火） 2日目		9:00	小樽	出発	ホテル・トリフィート小樽運河	平山（小樽）、疋田（JTB）
	9:50	10:30	余市	視察/体験	余市ワイナリー	平山（小樽）、阿部（余市）、工藤（余市）、伊藤（余市観協）、疋田（JTB）
	10:40	11:40	余市	視察/体験	余市蒸溜所	平山（小樽）、阿部（余市）、工藤（余市）、伊藤（余市観協）、疋田（JTB）
	11:50	12:10	余市	立寄	南保留太郎商店	平山（小樽）、阿部（余市）、工藤（余市）、伊藤（余市観協）、疋田（JTB）

▼余市ワイナリー 視察



写真スポットや外国人観光客向けの表示案内等受入整備の改善を求める声があがりつつも、余市ワインの魅力をj知ることができてよかったという声が多敷。実際にワインを購入した招請者もあり、試飲から購入につながったのが良かった。

▼ニッカウヰスキー余市蒸溜所 視察



招請者からの知名度が高かったスポット。歴史を感じる施設設備や試飲、限定のウヰスキーや売店等全体的に評価が高く、またお土産スポットとして活用したいという声があがり、実際に招請者も最も多くお土産を購入していた。人気が高いからこそ、英語対応のガイドの必要性を感じた。

▼南保留太郎商店 立寄り



新たな日本食として燻製に興味を示す方が多かったが日持ちしない点が気になるという声も。店内は大勢で訪れることはできないので、FITやインセンティブ向けという評価が多敷。

視察内容 2日目－8月28日（火） - ②

	到着	出発	市町村		行 程（案）	同行スタッフ
8/28 （火） 2日目	12:40	13:40	古平	昼食	港寿し	平山（小樽）、疋田（JTB）
	13:50	14:30	古平	視察/体験	ヤマダイふじた	平山（小樽）、疋田（JTB）
	15:20	15:50	積丹	立寄	島武意海岸	平山（小樽）、松谷（積丹）、疋田（JTB）

▼「港寿し」昼食



ボリューム満点、新鮮な海鮮丼は評価が高かった。夕食はうに丼と海鮮が続いてしまう行程になってしまったのは改善すべき点ではあるが、昨年は立寄らなかった古平町での海鮮は、本地域をPRするには欠かせないコンテンツだと体感した。

▼ヤマダイふじた たらこ作り体験



7名しか入ることができない制限にプレミア感があった印象。たらこ、明太子等製造過程に興味を示す招請者が多く、海外への持ち帰りを希望する方も多かった。説明もわかり易く、今後インセンティブ旅行等への展開も有望である。

▼島武意海岸 見学



昨年より少し曇り空ではあったものの、積丹ブルーを望め自然の雄大さを体感できる本スポットの人気は神威岬とともに変わらない結果となった。今後の観光客増員を見越し、お土産や現地アクティビティ等を検討しても良いといった声があがった。

視察内容 2日目－8月28日（火） - ③

	到着	出発	市町村		行 程（案）	同行スタッフ
8/28 (火) 2日目	16:30	17:10	積丹	立寄	神威岬	平山（小樽）、松谷（積丹）、足田（JTB）
	17:20	18:20	積丹	視察/体験	岬の湯しゃこたん	平山（小樽）、松谷（積丹）、足田（JTB）
	18:40		積丹	宿泊	なごみの宿いいだ	平山（小樽）、松谷（積丹）、足田（JTB）

▼神威岬 見学



前頁島武意海岸同様、曇り空ではあったものの、美しい積丹ブルーの景色の人気は高かった。先端までの距離も程よいとの評価であった。二度の招請にわたり、高い評価を受けているため、今後フォトスポットやお土産場所等強化し、受け入れ体制強化をすることで、更なる観光客増員を見込めると感じた。

▼なごみの宿いいだにて夕食＆宿泊



和室体験が出来るため、昨年同様新鮮に感じるといった評価が高かった。シャワーや自動販売機等設備の充実をもとめる声も一部挙がったほか、部屋数が少なめなのでFIT向けといった声も多数。本施設で提供したうに井は全行程の中で1番評価が高かった。

視察内容 3日目－8月29日（水）

	到着	出発	市町村		行程（案）	同行スタッフ
8/29 （水） 3日目		9:00	積丹	出発	なごみの宿いいた	疋田（JTB）
	10:40	10:50	赤井川	立寄	冷水峠	船橋（小樽）、横井（赤井川）、疋田（JTB）
	11:10	12:40	赤井川	立寄	道の駅あかいがわ／赤井川町内農園	船橋（小樽）、横井（赤井川）、疋田（JTB）
	13:05	14:05	赤井川	昼食	ホピヒルズ	船橋（小樽）、横井（赤井川）、疋田（JTB）
	14:35		赤井川	視察/体験	アカイガワ トモブレイパーク	船橋（小樽）、横井（赤井川）、田村、疋田（JTB）
	17:00		赤井川	夕食		船橋（小樽）、横井（赤井川）、田村、疋田（JTB）
			赤井川	宿泊	お風呂は赤井川温泉利用	田村、疋田（JTB）

▼赤井川町内農園での収穫体験



自国ではなかなかできない農業体験に興味関心が非常に高く、全行程の中からみても本体験は非常に評価が高かった。言語対応やキャンプにはいらないお客様の収穫した野菜の持ち帰り等検討事項は多々あるが、今後の展望が見込める新たな観光コンテンツであることがわかった。

▼「ホピヒルズ」での昼食



動物や景色と合わせて楽しめるところを評価する方が多かった。海鮮以外の洋食を味わえる点も魅力のひとつ。近隣町村のワインが有名であるため、ワインと合わせて楽しめるとさらにうれしい、といった助言もいただいた。

▼アカイガワ トモブレイパーク視察・体験



本行程において、最も評価が高かった。様々なアクティビティが体験できたこと、自分で収穫した野菜を食べることができたこと等いままではない新鮮なコンテンツと評価が高く、全員が商品への組み込みを検討すると回答した。農業体験との組み合わせで更なる発展を遂げることが出来ると実感できた。

視察内容 4日目－8月30日（木）

	到着	出発	市町村		行 程（案）	同行スタッフ
8/30 （木） 4日目			赤井川	朝食	赤井川TOMO PLAY PARKにて7時半より	足田（JTB）
		9:00	赤井川	出発	赤井川TOMO PLAY PARK	足田（JTB）
	9:55	10:55	仁木	視察/体験	仁木ヒルズ	平山（小樽）、足田（JTB）
	11:10	12:10	仁木	昼食/視察/ 体験	ベリーベリーファーム上田 仁木町内果樹園にて 果物狩り	平山（小樽）、足田（JTB）
	12:10	13:10			ベリーベリーファーム上田にて昼食	平山（小樽）、足田（JTB）
	14:00	14:45	小樽	見学	田中酒造亀甲蔵（見学＋テイスティングセミ ナー）	川嶋、嶋崎、平山、船橋（小樽） 松谷（積丹）、田村、足田（JTB）
	14:45	16:15	小樽	意見交換会	田中酒造亀甲蔵 意見交換会	26ページ
	16:15		小樽	視察/体験	小樽市内自由散策（夕食各自）	船橋（小樽）、田村、足田（JTB）
		各自	小樽	宿泊	ホテル・トリフィート小樽運河	足田（JTB）

▼仁木ヒルズ視察



ワイナリーと景色を楽しめ、SNS映えするほか、綺麗な施設に期待度が高かった。オープン後商品に組み込みたいという声も多数。ここでも試飲によりワインを購入していた。

▼ベリーベリーファーム上田 果物狩り＋昼食



自分で採ったものをその場で食べられる経験が良いという意見が多数。一方で持ち帰りを希望する方も多くジャム作り等のアクティビティを求める声も上がった。食事に関しては果物狩りを実施した場所と近く、セットで訴求できると評価があがったがラム肉は国によって評価が異なる印象だった。

▼田中酒造亀甲蔵 見学 ～意見交換会～小樽市内自由散策



TOMO PLAY PARKと同率で最も高い評価を受け、特に酒蔵見学、テイスティング一連のツアークオリティが高く評価された。お土産として今後さらに日本酒の需要が増える可能性が高く、商品への組込みへも前向き。自由散策時、全員で堺町通りを散策。かま栄・小樽ビールなどでかまぼこ・ビールを楽しみ、その後屋台村で夕食を楽しんだ。

視察内容 5日目－8月31日（金）

	到着	出発	市町村		行 程（案）	同行スタッフ
8/31 （金） 5日目		8:30	小樽	出発	ホテル・トリフィート小樽運河	疋田（JTB）
	8:35	9:15	小樽	立寄	北一ホールランプで早朝コーヒー	船橋（小樽）、疋田（JTB）
	9:25	10:05	小樽	視察/体験	新倉屋 花園本店	船橋（小樽）、疋田（JTB）
	10:10	10:15	小樽	立寄	JR小樽駅	疋田（JTB）
	11:40		千歳	到着	新千歳空港着	疋田（JTB）
		16:30			【香港】	
			千歳	帰国	16:30新千歳発 → 20:40香港着 【シンガポール】解散（便は翌日9/1） 【韓国】解散	

▼北一ホールで早朝コーヒー



SNS映えするという声が多数で好評価。FITの自由散策時に特におすすめしたい。昨年は一部ランプのアルコールの匂いが独特で、評価が分かれたが今年度そういった声は挙がらなかった。

▼新倉屋にて茶道+和菓子体験



日本を初めて訪れた方には楽しんでいただけるが、リピーターには更なる工夫が必要という印象。「小樽市」という場所に関する説明やここで体験する意義を付加価値として訴求することで、さらに多くの旅行社を惹きつける魅力を持つという声があがった。招請全体にも言えるが、旅行者の嗜好は「見る<コト(体験)>」へ移行していることがわかった。

8月30日実施 意見交換会

旅程後半、4日目の夜に招請者、協議会メンバーとともに意見交換会を実施。旅行会社・インフルエンサーとして各国の目線から忌憚のない意見をうかがった。尚、本意見交換会には地域の観光客受入を担う主要な観光関連事業者にもお声をかけし、地域全体としてのインバウンド受入意識の醸成を目的に、課題点を共有した。

- 実施日： 2018年8月30日（木）
- 会場： 田中酒造亀甲蔵内 会議室
- 時間： 14：45～16：15
- 参加者： 招請者5名、各市町村観光関連事業者12名、運営スタッフ5名 計22名

【各市町村観光関連事業者】

	市町村	所属	役職	参加者氏名
1	小樽市	小樽市産業港湾部観光振興室	室長	川嶋 広士
2	小樽市	小樽市産業港湾部観光振興室	主幹	嶋崎 哲也
3	小樽市	小樽市産業港湾部観光振興室	主査	船橋 亜湖
4	小樽市	小樽市産業港湾部観光振興室		平山 慧弥
5	小樽市	（一社）小樽観光協会	事業推進マネージャー	永岡 朋子
6	小樽市	田中酒造株式会社	専務取締役	岡田 栄造
7	小樽市	中央バス観光開発株式会社	企画・事業開発室マネージャー	合田 光宏
8	余市町	余市町経済部商工観光課	課長	阿部 弘亨
9	古平町	古平町産業課商工観光係	主事	殿山 大智
10	積丹町	積丹町商工観光課	統括主査	松谷 太志
11		シェラトン北海道キロロリゾート	アシスタントディレクター セールス&マーケティング	神田 典子
12		GIBEON株式会社	代表取締役	高橋 雄太

【運営スタッフ】

	所属	部署	役職	参加者氏名
13	北海道観光振興機構	地域支援事業部 観光開発事業グループ	次長	山田 大典
14	北海道石狩市	企画経済部 商工労働観光課	主任	高木 順平
15	(株)JTB 北海道事業部	営業第三課		田村 千裕
16	(株)JTB 北海道事業部	営業第三課	※添乗員	疋田 ゆり子
17	(株)JTBビジネスネットワーク	法人事業チーム		坂口 萌

意見交換会 内容

意見交換会は昨年同様、招請者は国別に着席し、3か国でテーブルを分け、20分×3回のグループディスカッションを実施。参加者が自地域、産業ごとに異なる質問を直接聞きに行くような体制をとった。行程内容のほか、印象に残った地域やプロモーションにおける課題、各国の旅行形態現況等を中心に意見を収集し、以下は国ごとに出た意見の箇条書きとする。



香港

●地域別感想

(小樽市)

- ・田中酒造のテイastingセミナーは興味深かった。
- ・なるとは美味しかったが、ボリュームが多く、「ここで味わうべき」特別感が少ないように感じた。

(余市町)

- ・ニッカウヰスキーの知名度は高い。小さいボトルでお土産を販売していたのが良かった。

(古平町)

- ・港寿しでの貝類が美味しかった。寿司は香港でも食べることができるので、なると同様「ここで味わうべき」特別感が欲しい。
- ・たらか工場に関しては、売店がもっと充実していればよかったと感じた。冷凍ではなく、常温で自国に持ち帰ることができるお土産が欲しかった。

(積丹町)

- ・神威岬が全体を通して1番良かった。神威岬のみを目的とした訪問も可能。さらに消費を促すためには、地名等が入った限定品のお土産やハイキング装備を兼ねた実用性のあるもの（靴下やウインドブレーカー、カサやタオル等）があれば面白い。
- ・ウニがとても美味しかった。寿司は香港にもあるが、ウニ丼はなく、全体を通して最もおいしかったと感じた。

(赤井川村)

- ・グランピングは初めての経験で香港にはこういったアクティビティは体験できないため、非常に興味深い。農業体験にて収穫した野菜をすぐに食べられるのも良かった。日本は安全性において信頼度が高く、こういった体験も安心してのぞむことが出来た。
- ・近隣のニセコは男性が冬にスキーをするが、女性はなかなか楽しめるコンテンツがないため、本地域への誘導も興味深い。

(仁木町)

- ・お酒が好きな方が多く、仁木ヒルズも推薦したいスポットであった。
- ・ベリーベリーファーム上田のラム肉はラム独特の味わいがあるため、人によって好みが変わるという印象。

→中でも特に印象に残ったのは

食事：なごみの宿いいたのウニとモプレイパークのBBQ

景色：神威岬

●その他香港人の旅行傾向

- ・買い物も旅行の楽しみのひとつ。購入するのは限定品が多く、食べ物・飲み物でも「その場でしか買えない物」に弱い。
- ・狭い国である分、友人等周囲の口コミ情報に敏感。訪日・来道経験者の情報に大きな信頼を寄せる。

意見交換会 内容

シンガポール

●地域別感想

(小樽市)

- ・小樽運河クルーズは昼と夜で異なる運河の雰囲気を感じられてよかった。
- ・なるとは鶏肉の半身を手で食べるスタイルが新鮮であった。サラダ等で野菜も一緒に食べたかった。

(余市町)

- ・ニッカウヰスキーは、日本語が分からない外国人がどこまで楽しめるか、言語対応に改善の余地を感じる部分もあったが、歴史の勉強になり非常に興味深かった。本招請前から本スポットについては知っており、日本のウヰスキーはもちろん余市のウヰスキーはシンガポールでは知名度が高い。

(古平町)

- ・港寿しで本格的な海鮮丼を食べることが出来て良かった。団体の場合、収容人数が少ないため難しいと感じ、FIT向けという印象であったが、店舗側からの情報発信が少ないため積極的に情報発信すれば多くの観光客を呼び込める。
- ・たらこ工場に関しては、外国語対応等受入体制を整備する必要性を感じたが、たらこの製造工程は興味深かった。お土産として持って帰れるよう工夫も必要。

(積丹町)

- ・神威岬はフォトスポットとして興味深かった。ポストカード等のお土産も希望する。
- ・なごみの宿いいだについてはお風呂・トイレ等抵抗なく、お風呂も綺麗でよかった。ただし、そういった情報を事前にHP等で発信が必要では。

(赤井川村)

- ・グランピングは初めての経験で非常に興味深かった。都会での生活に慣れている分、特に家族+子供にとって良い経験になるのでは。赤井川農園にて収穫した野菜を夕食として食べることができたのもよかった。ただしトイレが少し遠く感じた。
- ・赤井川道の駅はコンテンツが少ないため、休憩場所として活用したい。
- ・ホピヒルズはバスが入るので立寄りとし、動物への餌やり体験が良い観光コンテンツになると感じた。

→中でも特に印象に残ったのは

食事：なごみの宿いいだの海鮮で、あれだけのウニのボリュームは人生初めてであった。

景色：神威岬 進めば進むほど新しい発見があった。

●その他シンガポール人の旅行傾向

- ・北海道の知名度は高く、また好印象であり「北海道」という名称だけで売れる。ソフトクリームが有名。
- ・「他の外国人観光客がいないところ」を求める傾向にある。
- ・旅行に行く際の情報源はインターネットや旅行博が主流。アプリculturetripを使う（シンガポール・アメリカで展開）。
- ・レンタカーはニッポンレンタカーが有名。車を借りるまで待ち時間がないのがよかった。ナビ上に日本語が多く、また目的地の入力も日本語で行わなくてはいけないため、Mapcodeの入力やレンタカー店員が設定してくれると便利。

意見交換会 内容

韓国

●地域別感想

(小樽市)

- ・ホテルトリフィートは綺麗でよかった。
- ・運河クルーズは、英語・中国語・韓国語での音声ガイドシステムがあって良かったが、乗船時間は長く感じた。
- ・札幌市の藻岩山展望台のチケットの売行きも良く、夜景の人気の高い。天狗山夜景も興味深かった。

(余市町)

- ・ニッカウヰスキーは音声案内があってよかった。
- ・近年ワインを飲む人も増えてはいるが、韓国ではビール・焼酎を飲む人が圧倒的に多く、ウイスキーやワインは金額が高いという印象を持っている人も多い。余市ワイナリーやニッカウヰスキーへは送迎があると多くのFIT客が訪れるようになるのでは。

(古平町)

- ・港寿しでは海鮮丼が豪華だったが量が多かった。韓国では海鮮丼を食べる習慣がなく、寿司の人気の高い。ゼリーは興味深かった。
- ・ヤマダイふじたのたらこ工場見学に関しては、たらこは元々韓国でも馴染みのある食品で、一時期たらこパスタも流行った。団体旅行やFITではなく、インセンティブツアーに適しているのでは。

(積丹町)

- ・SNS映えする点が非常に良かった。神威岬を目的として訪問する人もいると思うが、FIT旅行者は自身で天候、アクセス等判断はするが行きづらく、天候に左右されるのがネック。先端までの道のりでフォトスポットを設けるほか、墜落注意の看板が必要では。現状のソフトクリームのほか、ポストカード等かさばらず、記念になるものがお土産として好まれる。
- ・なごみの宿いいだは部屋に「和」を感じることはできたもののシャワー・トイレがついていなかった点に抵抗を感じる人もいると考える。
- ・ウニがとても美味しかった。

(赤井川村)

- ・トモレイパークのパンプトラックが最も印象に残った。また収穫した野菜を自然の中で食べることが出来たのが良かった。キャンプという認識であったためトイレやシャワーに問題は感じなかった。

(仁木町)

- ・ベリーベリーファーム上田はラム肉だったため、ラム肉は苦手とする方もいると感じた。

→中でも特に印象に残ったのは

食事：なごみの宿いいだのウニとトモレイパークのBBQ

景色：トモレイパークでのパンプトラック等のアクティビティと神威岬の積丹ブルー

・その他韓国人の旅行傾向

- ・レンタカー利用者は年間でも30件程度。最近は増えつつあるが、車線も逆で交通ルールも異なるため、日本での運転はハードルが高く、利用する人はリピーターが多い。レンタカー利用者にはよかったが、公共共通期間を使用するには難しい行程であった。
- ・韓国では事前に計画を立てて周遊する人がほとんど。福岡、大阪、東京よりも距離が離れているため北海道の旅行日数は3泊4日程度が大半。ハナツアーの申込み状況ではパッケージ旅行者が8割、FITが2割程度。
- ・日本のようにお土産を購入し周囲に配る習慣がないため、自身のために実用性のあるものを購入する人が多い。化粧品のほか、限定品は人気が高い。
- ・本エリアは全体的に札幌市から近いのが良かった。宿泊先は変えず1か所を拠点とする旅行者が多いので、空きがなくホテルの予約が困難な札幌市よりも価格帯として安い小樽市に可能性を感じた。
- ・北海道の旅行シーズンとして人気があるのは冬だが、本地域は夏に訴求したい。
- ・1か月前でも、距離が近いので旅行に行こうと思う方も多く、急な連休で突然思い立って訪問する方も多い。
- ・近年はAirbnbを利用する人も多いが、安さ重視のみではなく清潔感ある場所を宿泊先として好む方も多い。
- ・Instagramの影響力が高い。また、Naver caféというブログから情報収集をする。
- ・漢字の識字率は低いので、言語対応に必要性を感じた。

地域のPRに活用できる周遊動画作成

招請時に周遊動画を撮影した。昨年度YouTuber招請時に撮影した動画は、行程内容を訪問地別に詳しく伝えるものであったため今年度は、YouTubeのプロモーションのみならず、エリアPR動画として地域SNS等とリンクさせられるよう、動画の長さを縮小したものとした。

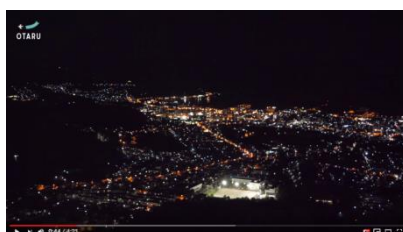
< 制作仕様 >

言語	英語
長さ	4分程度(ロングVer) 、 1分程度(ショートVer)
仕様	フルHD(1,920×1,080ピクセル)、画角16 : 9、MP4

< 制作動画 >



小樽市内の様子(北ーガラス)



小樽市内の様子(天狗山)



赤井川村内の様子(トモプレイパーク)



赤井川村内の様子(農業体験)



仁木町内の様子(仁木ヒルズ)



仁木町内の様子(仁木ヒルズ)



仁木町内の様子(ニッカウヰスキー)



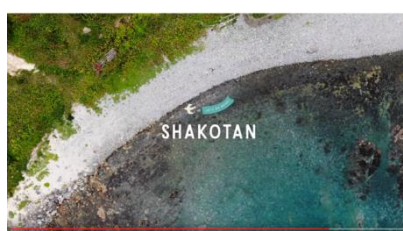
仁木町内の様子(南保留太郎商店)



古平町内の様子(港寿し)



古平町内の様子(ヤマダイふじた)



積丹町内の様子(積丹岬)



積丹町内の様子(なごみの宿いい田)

POINT !

- ・第2回協議会時に協議会メンバーに編集段階の動画を共有。モニターツアーの様子を見ていただくとともに動画について意見をヒアリングした。
- ・昨年のYouTuber招請時の反省を踏まえ、全体の様子がわかるロングバージョンのほか、PRに利用する機会を増やすため動画の長さを縮小したショートバージョンを制作した。

調査概要

行程初日に招請者に対してアンケートを配布。招請期間中にアンケートに回答いただき、意見交換会内のみでは得ることができない、観光素材における魅力や各国に対する地域の魅力の効果的な訴求、ツアー行程における満足度、改善点等を計った。

●調査対象者数：5名、日本語・英語にて配布。

▼調査票（1枚目表面 ※日本語版）

2018 年小樽・北後志地方 ツアーフィードバックシート

※数字のある設問はあてはまる数字を○で囲み、（ ）がある設問は記入をお願い致します。

■Q1：本ファムトリップにおける総合評価

（ 1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である ）

▶ その評価をつけた理由をお教えください。

■Q2：本ファムトリップで視察した場所または体験したアクティビティ、宿泊施設の評価

視察した場所・体験したアクティビティ・宿泊施設等に対し、それぞれ以下の5つの評価から点数をつけていただき、その点数をつけた理由をコメント欄にご記入ください。

設問点数：（1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である）

施設名	点数	良かった点	改善点	商品への 組み込み/ メディア紹介	その理由	消費金額 (買物をした際は購入品 /金額を記入)
(例) 小樽運河	1	Instagram に映える景色として魅力があるから	周囲の夜楽しめる観光コンテンツが不足している	○	映画ロケ地としてもセールスをかけられるから	600 円 運河プラザにてお菓子
運河クルーズ						
天狗山ロープウェイ夜景						
余市ワイナリー						
ニッカウイスキー余市 蒸留所						
燗製屋 南保留太郎商店						
ヤマダイふじた						
島武意海岸						
神威岬						
岬の湯しゃこたん						
冷水峠						
道の駅あいかわ						
赤井川町内農園						

調査概要



▼ 調 査 票 （1枚目裏面 ※日本語版）

AKAIGAWA TOMO PLAY PARK						
仁木ヒルズ						
ブルーベリー狩り						
田中酒造亀甲蔵						
北一ホール						
新倉屋 (和菓子・お茶体験)						

施設名	点数	良かった点	改善点	組み込み	理由	消費金額
(1,4 日目) ホテルリフィート 小樽運河						
(2 日目) なごみの宿いいだ						
(3 日目) AKAIGAWA TOMO PLAY PARK						

■ Q3：本ファムトリップで提供された食事についての評価

食事場所についてそれぞれ以下の 5 つの評価から点数をつけていただき、その点数をつけた理由をコメント欄にご記入ください。

設問点数：（1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である）

施設名	点数	良かった点	改善点	組み込み	理由
1 日目夕食 若鶏時代 なんと					
2 日目昼食 港寿し					
2 日目夕食 「なごみの宿いいだ」のウニ丼					
3 日目昼食 ホビヒルズ					
3 日目夕食 収穫した野菜での BBQ					
4 日目昼食/ ベリーベリーファーム上田					

調査概要

▼調査票（2枚目表面 ※日本語版）

■Q4：小樽市内自由散策について

訪問した場所、購入した物、夕食はどこで何を食べたか自由散策時の行動について教えてください。

設問点数：（1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である）

訪問場所	点数	なぜ訪問しようと思ったか	良かった点	改善点	消費金額
(例) □□□ ※自身が訪問した場所を記入	2	自国の YouTuber が紹介 していたから	限定メニューを味わえた	接客時の言語対応が悪 かった	1200 円 限定スイーツ
訪問先①					
訪問先②					
訪問先③					
【夕食場所】					

■Q5：今回視察した場所/体験したアクティビティは、今後、貴方の商品造成/北海道紹介の記事掲載 に役立ちますか。

（ 1.非常に役立つ 2.役立つ 3.あまり役立たない 4.役立たない ）

⇒ Q4 で「3.あまり役立たない」又は「4.役立たない」と答えた場合、その理由をお教えてください。

（ ）

■Q6：8月30日に行われた意見交換会は貴方の 今後の商品造成/ 記事掲載 に役立ちますか。

（ 1.非常に役立つ 2.役立つ 3.あまり役立たない 4.役立たない ）

■Q7：将来的に、このような意見交換会で貴方が入手したい情報は何ですか？どんな情報が貴方の商品造成/記事掲載に役立ちますか？

（ ）

■Q8：小樽・北後志地域における旅行についてお聞きます。

・小樽・北後志地方を旅行するのに、何日あれば十分だと思いますか。（ ）

・予算はいくらだと考えますか？（貴方の顧客はいくら支払うと思いますか？）（ ） HKD/SGD/KRW

・小樽・北後志地方を旅行する際、一番良い季節はいつだと思いますか？（ ）月

■Q9：貴方が自国へ本地域を紹介する際、どの観光コンテンツの人気が出ると考えますか。また、その理由は何でしょうか。

（例： 小樽運河 （理由：SNS の流行により Instagram に映える景色として魅力があるから。また映画ロケ地になったため、知名度も高い。）

（ ）

■Q10：貴方が自国へ本地域を紹介する際、魅力が不足していると思った観光コンテンツは何ですか。また、その理由は何でしょうか。

（例： 小樽運河 （理由：自国では日本訪問のリピーターが多く、そのリピーターを楽しませる魅力が不足しているため 1 度訪れると満足してしまうコンテンツとなっている。）

（ ）

■Q11：小樽・北後志地方のプロモーションに最も効果的なメディアは何だと思いますか？また、どのような広報戦略が FIT 観光客の誘客に有効だと考えますか？

（ ）

■Q12：本地域にテーマを定める場合、何が魅力になると感じましたか？貴方が思う本地域を訴求するテーマ(コンセプト)をお教えてください。

（ ）

調査概要



▼ 調 査 票 （2枚目裏面 ※日本語版）

■Q13：ルートマップの使い勝手はどうでしたか。良かった点、改善点等ご意見をお聞かせください。
※レンタカーを利用している想定でご回答ください。

（

■Q14：今回のファムトリップに関するご意見・ご感想をお願いします。

▶ 良かった点

▶ 改善点

▶ 印象に残った場所、食事や体験アクティビティ

★以下は旅行会社の方のみお答えください。

■Q15：今回のファムトリップに参加して、小樽・北後志地方のツアー商品を造成したくなりましたか？

（ 1.造成したい 2.検討するつもりだ 3.造成しないと思う ）

（理由：

アンケート結果 (1)



▼設問 1 一本ファムトリップにおける全体の評価
評価点数[1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4それほど魅力的ではなかった 5.不満である]

国名	所属	ゲスト名	評価点数
シンガポール	WASABI Creation	Tong Cheuk Fung	1
シンガポール	JTBグローバルマーケティング&トラベル	佐藤 章絵	2
韓国	HANATOUR JAPAN	チェ スルギ (チエ)	1
香港	日加堂会社 (J Plus Asia Co.)	SZE/HOI YING ALEXANDRA (サンドラ)	2
香港	元アナウンサー兼記者	LAM/YIN LING (ルビー)	2
平均点数			1.6

◇設問1で、その評価をつけた理由をお教えてください。

国名	所属	ゲスト名	理由
シンガポール	WASABI Creation	Tong Cheuk Fung	一般の旅行者が出向けない場所を訪れることができた点
シンガポール	JTBグローバル マーケティング&トラベル	佐藤 章絵	まだ商品化されていない体験や、オープン前の施設が見られて良かった。
韓国	HANATOUR JAPAN	チェ スルギ (チエ)	普段行けなかった観光地をたくさん行けたのが一番良かったです。体験してから魅力を感じるものが旅行ということを改めて感じました。
香港	日加堂会社 (J Plus Asia Co.)	SZE/HOI YING ALEXANDRA (サンドラ)	北海道2回目ですが、体験したことがないことをたくさん体験して、冬以外の北海道を改めて知りました。
香港	元アナウンサー兼記者	LAM/YIN LING (ルビー)	

アンケート結果 (2)

▼設問 2 一本ファムトリップで視察した場所・または体験したアクティビティの評価、宿泊施設の評価
評価点数[1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である]

＜運河クルーズ＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	2	景色が非常に綺麗。歴史が面白い	ガイドが日本語しか話せない	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	1	夕方の雰囲気とても良い。	乗船前に待つことができる場所	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	小樽を新しい視点で見られる	少し乗船時間が長い気がする	
香港	J Plus Asia	サンドラ	2	夜景がきれい。昔の貨物線の話は歴史感があってとても楽しかった	周囲のお店の観光時間がなくてちょっと残念	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	2	非常に美しい、息をのむような景色	まあまあだが、照明不足のところがある	1.6

＜天狗山ロープウェイ夜景＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	3	景色が綺麗	たどり着く労力の割には楽しめるコンテンツ少ない	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	人が少ないのでゆっくり楽しめる	施設自体が少し古い	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	小樽の美しい夜景が見られた	施設が古い感じがする	
香港	J Plus Asia	サンドラ	3	スキーと天狗の展示館は面白い	夜景は香港と比べてちょっと暗くてきれいではなかった	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	4	眺望は魅力的ではない。	山頂は若干照明不足のようだった。	2.8

＜余市ワイナリー＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	3	外から見ると美しい、広い	普通の工場と差別化できておらず、アクティビティがない	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	3	ナイアガラを使用したソフトクリーム	写真スポットがあるといい	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	ワインになる過程が見られたこと	外国人向けパンフレットと案内看板が欲しい	
香港	J Plus Asia	サンドラ	2	余市で作ったワインを初めて飲んで意外と美味しかった！	工場を見学する時にワインが実際に作られる様子が見れなくて残念	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	お土産をを買うのに良い場所。	ワークショップ/レッスン	2.2

＜ニッカウヰスキー余市蒸溜所＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	1	歴史が非常に面白い（竹鶴、リタ）施設の景観が良い	スタッフが英語を話せない	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	N/A	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	日本語以外の言語で説明が多かったところ	特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	試飲が良かった。限定のウイスキーも良かった	外国語の説明が不足だと感じます	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	お土産をを買うのに良い場所。	さまざまな言語の冊子/情報をもっと…	1.2

＜燻製屋 南保留太郎商店＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	2	燻製は日本食として面白い、作り方も勉強になる	社長がもう少し説明に慣れると良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	スモークするところがおもしろかった	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	燻製品を製造する場所が見れたところ	特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	3	工場まで見れるところがよかった	見学するところが少ないし、店も小さい	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	3	食べ物の歴史を学ぶことができる	贈り物やお土産の販売。タラ関連の幅広い品揃え	2.4

アンケート結果 (3)

▼設問 2 (続き) 一本ファムトリップで視察した場所・または体験したアクティビティの評価、宿泊施設の評価
 評価点数[1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である]

＜ヤマダイふじた＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	2	たらこ、明太子の作り方が面白い。社長のプレゼンが分かりやすい	社長が英語対応できると良い、資料も英語版があると良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	3	工場見学	N/A	
韓国	HANATOUR	チエ スルギ	2	原料から製造過程まで説明を聞いてから見学	特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	説明が分かりやすくてよかった！	売店が小さいし、海外に持ち帰れないのでちょっと残念	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	3	食べ物の歴史を学ぶことができる	贈り物やお土産をもっと販売する	2.2

＜島武意海岸＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	2	景色が良い、小さいトンネルが神秘的	アクティビティが少ない	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	積丹ブルーが見られる	N/A	
韓国	HANATOUR	チエ スルギ	1	積丹ブルーが見れたところ。自然の雄大さを感じた。良い写真が撮れた	この所に来たという記念するものが特にない。ポストカードやマグネットの記念品が欲しい	
香港	J Plus Asia	サンドラ	4	トンネルが面白い！景色は普通だった	N/A	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	2	いい眺め	他の言語でもっと看板を設置	2.2

＜神威岬＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	1	景色が非常に綺麗でユニーク、斬新	歩く距離が長いので、売店等休める場所があれば良い、お土産も売ると良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	積丹ブルーが見られる	N/A	
韓国	HANATOUR	チエ スルギ	1	積丹ブルーが見れたところ。自然の雄大さを感じた。良い写真が撮れた	この所に来たという記念するものが特にない。ポストカードやマグネットの記念品が欲しい	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	景色がきれいでも最高！距離もちょうどよい！	改善点はないです	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	ゆっくりとハイキングをしたい人に適している。山頂へのハイキングは美しい景色を楽しめる。	N/A	1.2

＜岬の湯しゃこたん＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	3	※温泉に入らなかった	訪れたタイミングが悪い、1時間は短い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	施設もきれいでローカル感が味わえる	夕日みるテラス席に足湯があるといいかも？	
韓国	HANATOUR	チエ スルギ	1	露天風呂で見る景色が魅力的だった	特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	2	露天風呂で夕焼けを見るのは最高！	ちょっと寄って1時間お風呂に入るのは外国人だったら慣れないし、理解できないと思います	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	N/A	2

＜冷水峠＞			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong		N/A	N/A	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		景色はふつう	N/A	
韓国	HANATOUR	チエ スルギ	3	赤井川を見下ろせるのがすてきだった	風景案内板に日本語だけ。外国語案内が欲しい	
香港	J Plus Asia	サンドラ		行った記憶がない	行った記憶がない	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	N/A	3

アンケート結果 (4)

▼設問 2 (続き) 一本ファムトリップで視察した場所・または体験したアクティビティの評価、宿泊施設の評価
 評価点数[1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である]

＜道の駅あかいがわ＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	3	売店等もあり、休むには良い場所	アクティビティが少ない	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		ふつうの道の駅	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	3	建てられてあまり過ぎていなくてきれいだった	汽車駅でないのに「駅」ということの説明不足	
香港	J Plus Asia	サンドラ	3	香港は道の駅がないから。途中で休憩できてよかった	店は商品が並んでいるけど種類が少ない。魅力を感じない	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	3	きれいに掃除されており、飲み物や軽食を購入することができる。		3

＜赤井川町内農園＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	1	農家を訪れるのは非常に刺激的	旅行者が触れられる野菜は多いほうがいい	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		野菜の収穫が楽しい	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	自分で農作物を収穫できるのが魅力的	収穫した農作物を国へ持ち帰りはできないので、収穫した後に何にすることが求められる。(キャンプ場に行かないお客様用)	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	野菜の収穫体験は香港ではできないからとても面白い	外国語のガイドがあれば外国人がもっと日本の農業のことを知ることができます	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	N/A	1

＜AKAIGAWA TOMO PLAY PARK＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	1	グランピングは非常にユニーク	滞在時間が少ない。もう少しアクティビティが多いほうがいい	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		Pump Track。Glamping	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	初めてのアクティビティが体験できたこと	特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	施設がとてもきれい。BBQ最高	N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	非常に特別な経験 自転車、釣り	看板が少ない。他の言語でもっと看板を設置	1

＜仁木ヒルズ＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	1	豪華絢爛なリゾートで、高級感を味わえて気分が良い	ワインの試飲があったが、食事を取れると良い。アクティビティもあると良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		Tasting	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	坂の上にあるので遠くまで見える風景がきれい	オープンする前なので、特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	2	結婚式もできるからすごい	アクティビティが少ない	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	2	素敵な景色、清潔できちんとしており、滞在にもパーティー/イベント開催にも適する	N/A	1.5

＜ブルーベリー狩り＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	2	ブルーベリーが食べ放題なのが良い	アクティビティが少ない、ブルーベリージャム作り等の体験があると良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		N/A	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	自分でとったものをその場で食べられるから良かった	外国人のお客はお持ち帰りは難しいので、ジャム作りを一緒にした方がいいと思った。	
香港	J Plus Asia	サンドラ	3	いい体験です	N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	N/A	2.4

アンケート結果 (5)

▼設問 2 (続き) 一本ファムトリップで視察した場所・または体験したアクティビティの評価、宿泊施設の評価
 評価点数[1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である]

＜田中酒造亀甲蔵＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	1	ツアーのクオリティが高い、ツアーリスト受けする	酒の試飲が普通の会議室で行われたので、より日本的な場所で行うと良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		Tasting、工場見学	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	日本酒の製造過程見学と説明していただいたこと	特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	説明会と飲み比べはよかった。店もきれい	N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	清潔できちんとしており、非常に勉強になる。酒の試飲、購入ができる。Facebook、Instagram、Twitterを持っている	ワークショップ/中国語資料/お土産 & 教材を提供+酒の試飲	1

＜北一ホール＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	1	ガラスが非常に綺麗	場所や製品への説明があると良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		不参加	不参加	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	写真がきれいにとれる	特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	2	店内はきれいだった	N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	ロマンチックで美しい場所	N/A	1.3

＜新倉屋（和菓子・お茶体験）＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	3	初めて訪れた人には訴求するが、2回目以降の人にはそこまで魅力的ではない	場所に関する歴史や説明があると良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		不参加	不参加	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	日本の茶道体験ができたこと	話で説明するだけでなくパンフレット（外国語）があったら良いと思った	
香港	J Plus Asia	サンドラ	2	いい体験	N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	N/A	2.4

(1,4日目) ＜ホテルトリフィート小樽運河＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	1	インテリアが素敵で、部屋も開放感がある	ロビーが少ない	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	新しく運河が近い	朝食会場	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	オープンしてあまり経ってないのできれいなところ	特にない	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	ホテルがきれい朝食が美味しかった。近くにコンビニもある	ない	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	2	ロケーションが便利で、清潔、整然とし、モダン	N/A	1.4

(2日目) ＜なごみの宿いっだ＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	1	食事（特にうに）が非常にボリューム感もあり美味しい	自動販売機	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	夕食	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	和室体験ができること	風呂だけでなくシャワー施設があったら良いと思った	
香港	J Plus Asia	サンドラ	2	朝食が美味しくて、量の体験もいい	シャワー施設がない	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	2	清潔かつ整然	N/A	1.8

(3日目) ＜TOMO PLAY PARK＞			点数	良かった点	改善点	点数平均
シンガポール	WASABI	Tong	1	格別で高級感を味わえる	トイレが遠すぎる、近くにあるといい	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	3	大自然の中で過ごせる	食事がついていない場合はどうしようかと思う	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	自然の中で自然を感じることができる	シャワー施設とトイレが少ない。特にシャワー施設を増やして欲しい	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	すごくきれいだし、高級なキャンプ最高！	人が多くなったら施設側が対応できないかも	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	清潔かつ整然 快適	照明、タオル欠如	1.4

アンケート結果 (6)

▼設問 2 (続き) 一本ファムトリップで視察した場所・または体験したアクティビティの評価、宿泊施設の評価
商品への組み込み可能かどうか、またその理由。買物した場合は購入品とその金額

＜運河クルーズ＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	写真映えあり、訪れる価値がある	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	既に問合せあり	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	運河を楽しめるから（歴史、景色）	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	現代と歴史が交わる小樽のイメージ	0円
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	素敵な写真撮影スポット	

＜天狗山ロープウェイ夜景＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	△	香港、シンガポールの方が夜景綺麗	天狗の壁掛け（700円）
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	既に問合せあり	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	韓国人は夜景好きな人が多いから	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	△	香港の方がきれいだから。香港人にはうけないかもしれません	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	×	N/A	

＜余市ワイナリー＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	×	写真映えするコンテンツがない	ボトルオープナー（67円）
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	昼食で利用したい	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	余市限定ワインが買える。景色がきれい	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	ワインが好きな人はウイスキーでよく知られている“余市”のワインに興味あると思います	赤ワイン一本（1500円）
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	撮影場所として利用できる	赤ワイン一本（1500円）

＜ニッカウヰスキー余市蒸溜所＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	景観が綺麗で写真映えもしやすい	ウイスキー（2000円）
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	既に行程に組み込み	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	JR余市駅から近く、FITの方でも行きやすい	アップルワインと竹鶴（1379円）
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	蒸溜所の限定品があるから！	ウイスキーの限定品（15300円）
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	N/A	ウイスキー×3本（11,600円）

＜燻製屋 南保留太郎商店＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	薫製の作り方を知る機会是非常に珍しい	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	FIT向け	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	グループとFITの旅行には向いていないと思う。インセンティブ（水産課の公務員など）チームに向いていると思うから	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	△	狭いから。大勢だったら入れない	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

＜ヤマダイふじた＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	たらこ、明太子は非常にユニーク	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	FIT向け	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	グループとFITの旅行には向いていないと思う。インセンティブ（水産課の公務員など）チームに向いていると思うから	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	海外に持ち帰れる商品があったら最高！！	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

＜島武意海岸＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	景色が綺麗	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	既に行程に組み込み	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	積丹の問い合わせが増えている。日帰りバスツアーチケット販売も増えているのでセールスをかけられるから	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	×	N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

アンケート結果 (7)

▼設問 2 (続き) 一本ファムトリップで視察した場所・または体験したアクティビティの評価、宿泊施設の評価
商品への組み込み可能かどうか、またその理由。買物した場合は購入品とその金額

＜神威岬＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	景色が非常にユニークで綺麗	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	既に行程に組み込み	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	積丹の問い合わせが増えている。日帰りバスツアーチケット販売も増えているのでセールスをかけられるから	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ		N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	N/A	

＜岬の湯じゃこたん＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	△	温泉だと他の人が映ることを気にしてしまい、写真が取りにくい	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	時間のあるFIT向け	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	旅行の途中で温泉は慣れていないため、商品としては難しいと思った。	岬のポストカード (300円)
香港	J Plus Asia	サンドラ		N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

＜冷水峠＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong		N/A	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	道の途中で車窓観光で済ませそうなので	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ		N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

＜道の駅あかいがわ＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	×	写真映えない	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	休憩場所という認識だけで、名所としての魅力は足りなかった	赤井川のポストカード (150円)
香港	J Plus Asia	サンドラ	×	N/A	0円
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

＜赤井川町内農園＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	野菜はインスタ映える	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	FIT向け	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	子供がいる家族旅行商品にあいそうなので	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	こういう体験が香港でなかなかできないから	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

＜AKAIGAWA TOMO PLAY PARK＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	アクティビティの写真は面白い	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	FIT向け	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	夏のアクティビティを探すお客様がいるから	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	グランピングは香港にないから	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	生涯一度の経験	

＜仁木ヒルズ＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	豪華な画像はインスタ映える	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	オープン後はぜひ行程に入りたい	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	ワイナリー体験と景色を見ながらワインが飲めるので	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	△	アクティビティが増えたら紹介したいと思います	白ワイン (5000円)
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	白ワイン (5800円)

アンケート結果 (8)

▼設問 2 (続き) 一本ファムトリップで視察した場所・または体験したアクティビティの評価、宿泊施設の評価
商品への組み込み可能かどうか、またその理由。買物した場合は購入品とその金額

＜ブルーベリー狩り＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	×	そこまで写真映える印象がない	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	少し印象がうすい	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	お持ち帰りが難しいので	ブルーベリージャム (500円)
香港	J Plus Asia	サンドラ	△	ブルーベリー狩りは他の地域もあるのであまり特別じゃない	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

＜田中酒造亀甲蔵＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	酒蔵や売店が日本的で写真映える	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	既に組み込み	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	お土産で日本酒を探すお客が増えているので	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	香港人は試飲と買い物好きなので	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	興味深い経験。香港の人々は日本酒が大好き	

＜北一ホール＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	ガラスが写真映える	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		不参加	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	自由散策の時にすすめてくれる。魅力的	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	N/A	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	北海道で最もインスタ映えるレストラン	コーヒー (500円)

＜新倉屋 (和菓子・お茶体験) ＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	×	そこまで面白いコンテンツがない	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		不参加	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	日本の文化体験がしたいお客様向け商品に入れたい	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	△	京都に行ったことがある人は多分やったことがあるので	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A	

(1,4日目) ＜ホテルトリフィート小樽運河＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	インテリアが綺麗で写真映える	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	既に組み込み	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	運河と駅から近いので。人気あるホテルなので	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	いいホテルなので	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	とても便利	

(2日目) ＜なごみの宿いだ＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	食事の写真が非常にインパクトあり	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	ベッド部屋が少ない。アクセスにくい	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	△	シャワー施設が不足しているので。人数が多いと懸念がある	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	特別な体験	

(3日目) ＜AKAIGAWA TOMO PLAY PARK＞			組み込み	その理由	消費金額
シンガポール	WASABI	Tong	○	写真映えるコンテンツが多い	なし
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵		N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	多様な体験ができるので、家族向け商品に合うと思ったから	0円
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	たのしい！！	
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	非常に特別な体験を約束がきつとできる 生涯一度の経験	

アンケート結果 (9)

▼設問3—本ファムトリップで提供された食事についての評価

評価点数[1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である]

(1日目夕食) <若鶏時代 なんと>			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	1	ハーフサイズのチキンが美味しい	野菜がもう少しあれば良い	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	食事制限があってもOKな内容	店内禁煙にしてほしい	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	小樽地元の料理が食べれたところ	韓国人の口にはしよっぱかった	
香港	J Plus Asia	サンドラ	3	店の雰囲気日本っぽくてよかった	手袋があったほうがいい	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	3	N/A	少し乾燥していて、ジューシーではない	2.2

(2日目昼食) <港寿し>			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	1	美味しい、ボリュームも良い感じ	特になし	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	1	値段と内容	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	海産物がとても新鮮で量も多かった	ご飯の量が多くて食べきれなかった	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	店が伝統的でよかった。海鮮丼もおおいかった	ない	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	2	良い味と高品質	英語または中国語のメニュー	1.4

(2日目夕食) <「なごみの宿いだい」のウニ丼>			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	1	ウニが美味しく、ボリュームもある	特になし	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	1	たくさんのウニ	料理の説明があるといい	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	海鮮の会席料理を楽しめること、ういをたっぷり食べられる	海鮮だけではなく肉類もあればいいと感じた	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	美味しかった	N/A	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	2	良質のシーフード	英語または中国語のメニュー	1.2

(3日目昼食) <ホピヒルズ>			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	1	唯一の洋食（ステーキ等）でありおいしい	赤ワインと併せて味わいたい	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	ボリュームあり良い	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	景色を楽しんで、美味しいものを食べられるところ	特になし	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	店がきれいだし、ソーセージもパンも美味しかった	N/A	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	優れた食事とサービス	N/A	1.4

(3日目夕食) <収穫した野菜でのBBQ>			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	1	専任のシェフが調理してくれ、便利	周囲が少し暗いのが気になる	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	雰囲気も良く、良い	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	1	自分が収穫した物をシェフが料理してくれたこと	特になし	
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	すごくいい体験	N/A	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	1	美味しい食事、美味しいワイン、素敵な環境	照明不足	1.2

(4日目昼食) <ベリーベリーファーム上田>			点数	良かった点	改善点	
シンガポール	WASABI	Tong	2	美味しいけど、そこまで印象に残らない	ユニークさをもっと出す	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	2	地元の人も多く良い	N/A	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	2	ブルーベリーを収穫した後、すぐ食事できる位置	果物狩りができるファームなのにこれを活かした食べ物（料理）がなかった	
香港	J Plus Asia	サンドラ	3	ブルーベリー狩りの後近くですぐにご飯を食わられて良かった	ラムステーキは受け付けられない香港人もいます	点数平均
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	3	食事はまあまあですが、量は多い	N/A	2.4

アンケート結果 (10)

▼設問3—本ファムトリップで提供された食事についての評価 (続き)

※商品への組み込み可能かどうか、またその理由

(1日目夕食) <若鶏時代 なんと>			組み込み	その理由
シンガポール	WASABI	Tong	○	チキンがおおきく、写真映える
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	FITへおすすめしたい
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	韓国の市場チキンに似てるから
香港	J Plus Asia	サンドラ	×	普通だったから
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A

(2日目昼食) <港寿し>			組み込み	その理由
シンガポール	WASABI	Tong	○	写真映える、場所も日本っぽい
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	FITへおすすめしたい
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	海鮮丼は韓国であまり食べないもので好まれないと思う
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	美味しいから
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	N/A

(2日目夕食) <「なごみの宿いいだ」のウニ丼>			組み込み	その理由
シンガポール	WASABI	Tong	○	写真映える
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	○	N/A
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	新鮮な海産物の会席料理体験
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	美味しいから
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	N/A

(3日目昼食) <ホビヒルズ>			組み込み	その理由
シンガポール	WASABI	Tong	○	写真映える
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	和食メニューが少ない
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	小樽からセコに行く途中にあるので昼食でおすすめできると思った
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	美味しいから
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	特別な食事経験

(3日目夕食) <収穫した野菜でのBBQ>			組み込み	その理由
シンガポール	WASABI	Tong	○	写真映える
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	N/A
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	○	子供がいる家族向け旅行の商品にしたい
香港	J Plus Asia	サンドラ	○	BBQのやり方が香港と違うから
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	○	非常に特別な食事体験

(4日目昼食) <ベリーベリーファーム上田>			組み込み	その理由
シンガポール	WASABI	Tong	○	写真映える
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	△	和食メニューが少ない
韓国	HANATOUR	チェ スルギ	△	ラムを食べられない韓国人がいるから
香港	J Plus Asia	サンドラ	△	味は普通だったけど、近くていいから組み込む可能性がある
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー		N/A

アンケート結果 (11)

▼設問4—小樽市内自由散策について。訪問した場所、購入した物、夕食はどこで何を食べたか自由散策時の行動についてお教えてください。

評価点数[1.非常に魅力的だった 2.魅力的だった 3.ふつう 4.それほど魅力的ではなかった 5.不満である]

<訪問先①>			訪問場所	点数	なぜ訪問しようと思ったか	良かった点	改善点	消費金額	点数平均
シンガ	Tong	不参加							
シンガ	佐藤 章絵	不参加							
韓国	チェ スルギ	オルゴール堂	1	小樽に行ったら一番きたがる名所だから	数多いオルゴールを見て楽しかった	特にない		人形 (1080円)	
香港	サンドラ	ルタオ	2	チーズケーキが美味しい。お土産も買える	限定商品がある			ミルクパイシュー (380円)	
香港	ルビー	小樽ビールレストラン	1		レストランの外側に宿泊できた	もっと装飾を増やす		ビール (500円)	

<訪問先②>			訪問場所	点数	なぜ訪問しようと思ったか	良かった点	改善点	消費金額	点数平均
シンガ	Tong	不参加							
シンガ	佐藤 章絵	不参加							
韓国	チェ スルギ	かま栄	2	小樽のかまぼこは有名だから	おいしいかまぼこを味わえた	特にない		味噌南蛮かまぼこ (172円)	
香港	サンドラ	かま栄	2		かまぼこ美味しかった。かまぼこを買ったらお茶のサービスがある				
香港	ルビー	ガラスショップ	2		贈り物やお土産を購入できた				

<訪問先③>			訪問場所	点数	なぜ訪問しようと思ったか	良かった点	改善点	消費金額	点数平均
シンガ	Tong	不参加							
シンガ	佐藤 章絵	不参加							
韓国	チェ スルギ	小樽ビール	1	小樽のビールを飲んでみたかったから	小樽で作られたビールを飲むことができたところ	接客時の対応があまり良くなかった		ビール中 (658円)	
香港	サンドラ	小樽ビール	2	ビールが好きだから	外の席があっていい写真が撮れます			ビール (500円)	
香港	ルビー	N/A							

<夕食場所>			訪問場所	点数	なぜ訪問しようと思ったか	良かった点	改善点	消費金額	点数平均
シンガ	Tong	不参加							
シンガ	佐藤 章絵	不参加							
韓国	チェ スルギ	レンガ横丁	2	ふなはしさんのおすすめ	外国人あまり知られていない地元民が訪問するところであったところ	地元民向け (日本人) なので日本語対応しきれないところ		食事代 (900円)	
香港	サンドラ	居酒屋	1		昭和風で立ち食い飲み、楽しい	少人数しか行けない			
香港	ルビー	N/A							

▼設問5—今回視察した場所/体験したアクティビティは、今後貴方の商品造成/北海道紹介の記事掲載に役立ちますか。

評価点数[1.非常に役立つ 2.役立つ 3.あまり役立たない 4.役立たない]

国名	所属	ゲスト名	評価点数
シンガポール	WASABI Creation	Tong Cheuk Fung	1
シンガポール	JTBグローバルマーケティング&トラベル	佐藤 章絵	1
韓国	HANATOUR JAPAN	チェ スルギ (チェ)	1
香港	日加堂会社 (J Plus Asia Co.)	SZE/HOI YING ALEXANDRA (サンドラ)	1
香港	元アナウンサー兼記者	LAM/YIN LING (ルビー)	1
平均点数			1

アンケート結果 (12)

▼設問 6—8月30日に行われた意見交換会は貴方の今後の商品造成/ 記事掲載に役立ちますか。
評価点数[1.非常に役立つ 2.役立つ 3.あまり役立たない 4.役立たない]

国名	所属	ゲスト名	評価点数
シンガポール	WASABI Creation	Tong Cheuk Fung	3
シンガポール	JTBグローバルマーケティング&トラベル	佐藤 章絵	2.5
韓国	HANATOUR JAPAN	チェ スルギ (チエ)	2
香港	日加堂会社 (J Plus Asia Co.)	SZE/HOI YING ALEXANDRA (サンドラ)	2
香港	元アナウンサー兼記者	LAM/YIN LING (ルビー)	2
平均点数			1

※Tong氏・・・他の参加者からの意見が少なかったため

▼設問 7—将来的に、このような意見交換会で貴方が入手したい情報は何ですか？どんな情報が貴方の商品造成/ 記事掲載に役立ちますか？

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI Creation	Tong Cheuk Fung	日本人がどのように旅をするかを知ると、より外人向けの記事に深みが出る
シンガポール	JTBグローバルマーケティング&トラベル	佐藤 章絵	各市町村の方からのオフシーズンの楽しみ方。ネットに出ていない情報が欲しい
韓国	HANATOUR JAPAN	チェ スルギ (チエ)	観光地情報／どこで情報を得るかということを悩んでいたんですが、得るところを知れました。(旅行に向いている季節など)
香港	日加堂会社 (J Plus Asia Co.)	SZE/HOI YING ALEXANDRA (サンドラ)	各施設の魅力／伝えておきたいところ (香港のお客さんに)
香港	元アナウンサー兼記者	LAM/YIN LING (ルビー)	ショップ/レストラン/会社情報：Facebook、Instagram、住所、電話番号、地図/道順

▼設問 8—小樽・北後志地域における旅行についてお聞きます。

・小樽・北後志地方を旅行するのに、何日あれば十分だと思いますか。

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	5泊6日か6泊7日
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	3日間～4日間
韓国	HANATOUR	チェ スルギ (チエ)	2日
香港	J Plus Asia	サンドラ	6～7日
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	3日

・予算はいくらだと考えますか？ (貴方の顧客はいくら支払うと思いますか？) (※すべて円に換算した金額。(※2018年10月現在))

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	24,600～32,700円 @1日
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ (チエ)	20,000～29,000円
香港	J Plus Asia	サンドラ	86,700～101,200円
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	

・小樽・北後志地方を旅行する際、一番良い季節はいつだと思いますか？

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	秋 (9月～10月)
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	6月下旬～8月
韓国	HANATOUR	チェ スルギ (チエ)	6～8月
香港	J Plus Asia	サンドラ	7～8月、12～3月
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	8月/9月

アンケート結果 (13)

▼設問 9—貴方が自国へ本地域を紹介する際、どの観光コンテンツの人気が出ると考えますか。
また、その理由は何でしょうか。

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	ニッカウヰスキーは建物も見栄えが良く、歴史（竹鶴とリタの恋愛話等）も外国人目線で面白いと感じる
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	積丹／Instagramに映える景色として魅力があるから。最近Instagramで富良野の写真がたくさんアップロードされていてお問い合わせが増えました。積丹も景色がすてきな ので韓国のお客に人気あると思います
香港	J Plus Asia	サンドラ	AKAIGAWA TOMO PLAY PARK／香港人はキャンプが好きだし、BBQも好きです
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	神威岬、ソーシャルメディアで人気の、壮大な景色。 北海道で最もインスタ映える場所

▼設問 10—貴方が自国へ本地域を紹介する際、魅力が不足していると思った観光コンテンツは何ですか。
また、その理由は何でしょうか。

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	天狗山ロープウェーは、施設も古い割にあまりストーリー性が少なく、外国人目線でそこまで興味深くない
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	赤井川／自然（景色）を楽しむには良いと思うけど、小樽運河みたいにその地域を代表するコンテンツが不足していると思った
香港	J Plus Asia	サンドラ	天狗山の夜景は、やはり香港の夜景の方がきれいだから、期待もしていたけどちょっとがっかりでした
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	

▼設問 11—小樽・北後志地方のプロモーションに最も効果的なメディアは何だと思いますか？
また、どのような広報戦略がFIT観光客の誘客に有効だと考えますか？

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	Travel Appを通じたプロモーションが良い
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	Instagram／旅行先を検索して写真を見ると、行きたいと思うので。／Instagramに映える景色をアップロードすること
香港	J Plus Asia	サンドラ	Google mapに登録すると、ドライブ旅行の客が接することもできます。あとは、InstagramとFacebook
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	デジタルマーケティング。例：Instagram、Facebook、Trip Advisor、travel blog、テレビ

▼設問 12—本地域にテーマを定める場合、何が魅力になると感じましたか？貴方が思う本地域を訴求するテーマ（コンセプト）をお教えてください。

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	自然と田舎の北海道
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	夏→ウニ 冬→ニセコ滞在されているお客様が余市・小樽に行く ウイスキー＆歴史
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	自然です。今の時代はスマートフォンやパソコンなど電子機器に囲まれているので、自然を楽しみながらいやされる旅行をつくってみたいです
香港	J Plus Asia	サンドラ	自然に魅力を感じました
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	北海道でのアドベンチャータイム

アンケート結果 (14)

▼設問 1 3 ルートマップの使い勝手はどうでしたか。良かった点、改善点等ご意見をお聞かせください。
(※レンタカーを利用している想定)

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	カーナビについて、英語設定にした場合でも日本語表記が非常に多いように感じた
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	東南アジアのお客様向けに英語 & 中国語（漢字）の両方表記すると見やすいと思う
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	到着先までどの道を走ったら良いのか、パッと見てわかるので良い
香港	J Plus Asia	サンドラ	運転をしないのでわからなかった。
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	

▼設問 1 4 一回のファムトリップに関するご意見・ご感想をお願いします。

◇良かった点

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	一般的な観光客が訪れることが難しい場所、観光地としてあまり知られていなかった場所を訪れることができた点
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	体験や新しい施設
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	普段車がないと行けないところを訪問し、色々な体験をできたところです。たくさん体験させていただいたので、見聞を広められた気がします。今後の仕事に活用できると思いました。
香港	J Plus Asia	サンドラ	移動のことを考えなくていいし、行くところ全部を用意してもらったのですごく楽。リラックスできます！
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	ファムトリップは、旅行専門家にとって、実体験と直の知識を得られる機会です。従ってその地域で何が提供されているかを実体験に基づいて話すことができます。

◇改善点

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	日本語での説明が多く、英語の説明で容易に理解することができなかった点。
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	連絡先のリストがあると良かった
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	日程は特に問題ありませんが、2日目の昼食と夕食が生ものだったことが少し大変でした 海鮮は好きですが、1日2食は大変でした
香港	J Plus Asia	サンドラ	滞在時間が短くて、写真を撮る時間がちょっと足りないと感じます
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	各地でもっと長く滞在する時間を与えてください。もっとたくさん写真やビデオを撮ることができます。

◇印象に残った場所、食事や体験アクティビティ

国名	所属	ゲスト名	意見
シンガポール	WASABI	Tong Cheuk Fung	
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	野菜収穫体験／いいだの夕食
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	場所：積丹、食事：うに丼、アクティビティ：釣り、パンブトラック
香港	J Plus Asia	サンドラ	人生初だったので、やはりグランピングです
香港	元アナウンサー兼記者	ルビー	神威岬：ウニ丼

▼設問 1 5 ー（旅行会社のみ回答）今回のファムトリップに参加して、小樽・北後志地方のツアー商品を造成したくなりましたか？

評価点数[1.造成したい 2.検討するつもりだ 3.造成しないと思う]

国名	所属	ゲスト名	評価点数	理由
シンガポール	JTBGMT	佐藤 章絵	1	既に一部の施設は行程に組み込んでいますが、ウニや海鮮丼の食事はやはり好評なんだと思いました
韓国	HANATOUR	チェ スルギ（チエ）	2	レンタカーを利用する旅行でしたが、北海道は夏が短く冬が長いので、レンタカーを利用する期間が短いと思います。バスやJRを利用するお客様には行きづらい観光地と食堂がいくつかありました
香港	J Plus Asia	サンドラ	1	ぜひ香港人に体験してほしいところがあるため
平均点数			1.4	

シンガポール

【Tong Cheuk Fung】

Facebook フォロワー数：747人 Instagram フォロワー数：850人

- ・Wasabi Creation Webサイトに本事業について紹介
- ・自身のFacebookに12回にわたり記事を掲載。
- ・自身のInstagramに10回にわたり記事を掲載。

■ Wasabi Creation Webサイトに本事業について紹介

URL : <https://www.wasabicreation.com/japan-tourism>

【内容】

5泊6日の北海道FAM旅行（小樽・後志エリア）へ参画し、現地の旅行団体に対して旅行内容に対するコンサルティングを行った。外国人のレンタカー旅行者を対象に、車を用いて観光地を巡ることを想定して作られており、新千歳空港から小樽、余市、古平、積丹、赤井川、仁木を周遊。トンはこの他にも、シンガポールのインフルエンサー代表として、韓国や香港のインフルエンサーとともに、ブログやSNS等で北海道のPR活動を行った。



■ Facebook記事掲載

(1) 2018年8月29日（水）
なごみの宿いいだ「うに」の紹介



(2) 2018年8月29日（水）
パンプトラップの紹介(動画)



(3) 2018年9月3日（月）
仁木ヒルズのワイン



シンガポール

■ Facebook記事掲載

(4) 2018年9月24日（月）
出抜小路(5) 2018年9月27日（木）
小樽運河(6) 2018年9月29日（土）
神威岬(7) 2018年10月2日（火）
南保留太郎商店紹介(8) 2018年10月5日（金）
農業体験(9) 2018年10月7日（日）
ブルーベリー狩り(10) 2018年10月9日（火）
農業体験(11) 2018年10月14日（日）
小樽運河・小樽ビールの紹介(12) 2018年10月18日（木）
赤井川TOMO PLAY PARK

シンガポール

■ Instagram記事掲載

※一部Facebookと連動した発信（★印で示す）

(1) 2018年9月24日（月）
出抜小路（★）(2) 2018年9月27日（木）
小樽運河（★）(3) 2018年9月29日（土）
神威岬（★）(4) 2018年10月2日（火）
南保留太郎商店紹介（★）(5) 2018年10月5日（金）
農業体験（★）(6) 2018年10月7日（日）
ブルーベリー狩り（★）(7) 2018年10月9日(火)
農業体験（★）(8) 2018年10月14日(日)
小樽運河・
小樽ビールの紹介（★）(9) 2018年10月18日(木)
アカイガワ
トモブレイパーク（★）(10) 2018年10月22日(月)
北一硝子花園店

シンガポール

■ その他

- 日本とシンガポール双方の海外展開において様々な事業に着手するTong氏は、シンガポール国内において日本ビジネス(主に文化、観光)におけるセミナーで多数講演を行っている。本事業にて制作した動画をそういった講演の場に資料として活用いただき、シンガポールに本エリアの魅力について訴求する。
- 協議会にて検討したコースは、レンタカー移動を念頭に置いたものであるため、空港に到着～車を借りる～運転までの一連のフローにおける課題を探るべく、本エリアを訪れるFIT旅行者を想定し、実証を行った。（航空スケジュールの都合上、Tong氏のみ前泊。）
挙げた意見は以下の通り。
 - ・レンタカーはシンガポールでは、ニッポンレンタカーが有名。車を借りるまで待ち時間がないのがよかった。
 - ・ナビ上に日本語が多く、また目的地の入力も日本語で行わなくてはいけないため、Mapcodeの入力やレンタカー店員が設定してくれると便利。
 - ・レンタル～運転まで全体を通して日本語が多く、英語設定をした場合でも日本語表記が非常に多かった。

【佐藤 章絵】

JTBグローバルマーケティング＆トラベル

JTBのインバウンド専門会社内で、シンガポールを担当する。本事業において商品造成を検討中。

■ 積丹半島を含めたツアーの検討

積丹半島（神威岬、島武意海岸）を含めたツアーの造成中

- ① ● 時 期 : 2019年度7月-8月
● 募集人数 : 30名様×4本分
※昼食ではウニ丼を入れたいため、港寿しに依頼検討中。
- ② ● 時 期 : 2019年度7月-8月
● 募集人数 : 15名様×2本分
※食事場所として、なごみの宿いだに依頼検討中。

香港

【SZE/HOI YING ALEXANDRA（サンドラ）】

- 日加堂会社（J Plus Asia Co.）（Facebook フォロワー数：162人 / Instagram フォロワー数：84人）
- ・Facebook・Instagramに4回にわたり記事を掲載。
- Sandra Sze（Instagram フォロワー数：677人）
- ・自身のInstagramに8回にわたり記事を掲載。

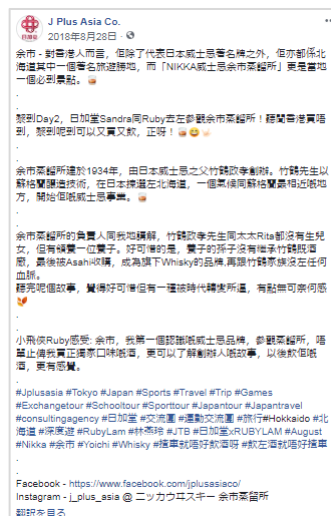
■日加堂会社（J Plus Asia Co.）Facebook・Instagramにて紹介

(1) 2018年8月27日（月）



・内容：
初日の夜は小樽運河クルーズを体験。小樽運河は北海道内の人気観光地のひとつ。昔は荷物運搬のために使用されていたが、現在は観光名所となり、立ち並ぶ石造倉庫群は当時の様子をうかがえる。ガス灯がライトアップされ、運河に反射する夜景が美しい。

(2) 2018年8月28日（火）



・内容：
香港ではなかなか購入することが出来ない日本のウイスキー。中でも有名なニッカウヰスキー余市蒸溜所に行った。余市町がスコットランドに近い気候であったことからウイスキー製造を始めた竹鶴政孝氏の歴史とともにウイスキーの試飲を楽しむことが出来る。

(3) 2018年8月30日（木）



・内容：
キャンプではない、今回私たちが行ったのは"グランピング"！
"グランピング" = glamorous + キャンプ の意味で簡潔に言う豪華なキャンプのこと。
フィールドキャンプ体験とホテルのような快適さを備える。バイクや釣り等北海道の大自然を体感できる。

※同内容にてInstagramからも発信



香港

■ Instagram記事掲載

(1) 2018年8月28日（水）
ニッカウヰスキー余市蒸溜所(2) 2018年8月28日（水）
余市ワイナリー(3) 2018年8月30日（金）
赤井川TOMO PLAY PARK(4) 2018年8月31日（土）
農業体験(5) 2018年9月4日（水）
赤井川TOMO PLAY PARK(6) 2018年9月6日（金）
農業体験(7) 2018年10月12日（金）
神威岬(8) 2018年10月26日（金）
北一硝子花園店

香港

■その他

※現段階ではツアー造成は未定だが、SNS発信等により各社から反響があったため次年度以降のツアー造成を検討中。

●本エリアについて以下の企業から問合せがあり、ツアー造成提案を検討している。

- ・Maunlife（保険会社／参考者20～30人程度）
- ・Milk X（月刊雑誌社／参加者10～15人程度）

●TOMO PLAY PARKの発信が反響を呼び、以下の学校からも問い合わせがあった。教育旅行におけるツアー造成提案も検討している。

- ・City University of Hong Kong（大学）
- ・The Hong Kong Polytechnic University（大学）
- ・Australian International School Hong Kong（国際中学校）
- ・Ying Wa School（中学校）
- ・Diocesan Girls' School（中学校）
- ・Heep Yunn School（中学校）

●余市ワイナリー、仁木ワイナリーを観光コンテンツとして以下の会社に紹介。

- ・Qcreation（イベントプランナー会社）
- ・Lai Sun Group（飲食や不動産等に携る香港で著名な複合企業）

香港

【LAM/YIN LING（ルビー）】

Facebook フォロワー数：17,211人 Instagramフォロワー数：10,956人

- ・自身のFacebookに11回にわたり記事を掲載。
- ・自身のInstagramに12回にわたり記事を掲載。

■ Facebook記事掲載

(1) 2018年8月27日（月）
小樽運河クルーズ(2) 2018年8月28日（火）
ニッカウヰスキー余市蒸溜所(3) 2018年8月30日（木）
余市ワイナリー(4) 2018年8月31日（金）
神威岬(5) 2018年9月1日（土）
小樽運河・小樽ビールの紹介(6) 2018年9月2日（日）
余市ワイナリー

香港

(7) 2018年9月3日（月）
農業体験(8) 2018年9月5日（水）
赤井川TOMO PLAY PARK(9) 2018年10月10日（水）
余市ワイナリー(10) 2018年12月6日（木）
農業体験(11) 2019年1月15日（火）
仁木ヒルズ

香港

■ Instagram記事掲載

※一部Facebookと連動した発信（★印で示す）

(1) 2018年8月28日（火）
小樽運河クルーズ(2) 2018年8月30日（木）
余市ワイナリー（★）(3) 2018年8月31日（金）
神威岬（★）(4) 2018年9月1日（土）
小樽運河・小樽ビールの紹介（★）(5) 2018年9月2日（日）
余市ワイナリー（★）(6) 2018年9月5日（水）
赤井川TOMO PLAY PARK

香港

■ Instagram記事掲載

※一部Facebookと連動した発信（★印で示す）

(7) 2018年9月7日（金）
北一ホール(8) 2018年9月9日（日）
ホピヒルズ(9) 2018年9月12日（水）
神威岬(10) 2018年10月8日（月）
山中牧場(11) 2018年10月10日（水）
余市ワイナリー（★）(12) 2018年12月6日（木）
農業体験（★）

実施概要

昨年実施した研修会より、「コミュニケーション」・「受入体制整備」という点で課題があがった。今年度は更なる地域でのインバウンド受入意識の醸成をテーマとし、1回目は積丹での研修で地元事業者の受入体制整備の底上げを図り、2回目は同内容を小樽市で実施。より現場での対応に即した「言葉が通じない状況でのロールプレイング」を行った。

	時期	時間	開催場所
第1回	2018年11月6日（火）	13：30～16：00	積丹町総合文化センター 3階多目的室
第2回	2019年1月30日（水）	13：30～16：00	小樽市観光物産プラザ（運河プラザ）

講師・実施ポイント

■ 講師（ファシリテーター）

（株）JTB総合研究所 コンサルティング事業部 人材開発プロデューサー 近 滋男（こん しげお）氏

旅行業において、多様な団体、組織、法人等の営業に従事、添乗日数2000日以上。
その後、全国各地の200以上の旅館取材、コンサルティング業務に従事。
現在、旅館ホテルのコンサル、教育プログラムを企画プロデュース、
地域活性化プログラム、コンサルティングを主体に行っている。



【講師、コンサルティング経験年数】 25年

【実績】 東京都通訳観光案内ボランティア研修、旅館ホテル支配人研修、インバウンド誘致おもてなし研修
ボランティアガイドおもてなし向上セミナー他、実績多数。

■ 実施ポイント

言葉が通じない状況でのロールプレイング

地元観光関連事業者を対象に現場対応研修。
観光スポットや店内、宿泊先等様々なシチュエーションを想定し、お客様が言葉が通じない外国人であった際、
どのように対応をとるべきか、ロールプレイングを行った。実際には日本語が話せるが、言葉が通じない体で留
生の外国人に協力を依頼。ロールプレイング終了後、意見をいただき、対応方を振り返った。

地域観光関連事業者にも参加を呼びかけ

協議会委員の皆様へ候補を絞っていただき、実施を発信。

昨年参加いただいた

- 行政機関の観光関連部署
- 各市町村における観光関連事業者（宿泊施設、主要観光、物産施設など）
- バス・JR事業関連者 などのほか、

より現場の意見を反映すべく、新たに地域観光事業者（民間企業）にお声かけした。

▼ 募集チラシ



第1回インバウンド受入研修会

●実施日 : 2018年11月6日(火) 13:30~16:00

●場 所 : 積丹町総合文化センター 3階多目的室

●内 容 :

①: 近講師によるインバウンド対応セミナー「語学はできなくても出来る、良質なおもてなしとは？」

②: 言葉が通じない状況でのロールプレイング

●出席者

グループ名	所属	氏名
A	積丹観光協会 事務局長	逢坂 節子
A	(一社) 余市観光協会	清水 貴子
A	(一社) 余市観光協会	斉藤 美江子
A	仁木町観光協会 事務局長	菊池 司
B	積丹観光協会	山下 靖奈
B	積丹町商工観光課	竹内 崇豊
B	海鮮の宿 みはらし荘 代表	高橋 優子
B	なごみの宿 いい田 代表	飯田 和矢
B	小樽市産業港湾部観光振興室 主幹	嶋崎 哲也
C	積丹町商工観光課	小場 大希
C	積丹町商工観光課	鎌田 承平
C	小樽市産業港湾部観光振興室 主査	船橋 亜湖
C	小樽市産業港湾部観光振興室 主任	平山 慧弥
C	(株)ツウセン (小樽青の洞窟クルーズ)	小菅 亮弥
D	(株)北海道名販	橋本 くみ子
D	(株)北海道名販	宮嶋 麻奈美
D	(株)北海道名販	赤岩 勝
D	(株)六美 専務取締役	工藤 三千代

●留学生 (全員北海道大学生)

A	タイ	F	Natthaya somsiaw (アイ)
B	中国	F	賈 雨萌 (カ ウホウ)
C	中国	M	吉 鵬程 (キチ ホウテイ)
D	香港	M	陳 逸軒 (Louis Chan)

- 運営サポート

●(株)JTB 北海道法人事業部 疋田ゆり子

●(株)JTBビジネスネットワーク 坂口 萌 (セミナー運営サポート)

第2回インバウンド受入研修会

- 実施日 : 2019年1月30日(水) 13:30~16:00
- 場 所 : 小樽市観光物産プラザ(運河プラザ)
- 内 容 :
 - ①: 近講師によるインバウンド対応セミナー「インバウンド(FIT)のニーズに合わせた商品開発」
 - ②: 言葉が通じない状況でのロールプレイング

●出席者

グループ名	所属	氏名
A	積丹町 商工観光課 主査	小場 大希
A	積丹観光振興公社 事務局長	佐藤 憲章
A	余市観光協会	斉藤 美江子
A	(株)ササキ 代表取締役	佐々木 誠
A	中央バス観光開発(株) 天狗山観光事業部	谷口 篤史
B	積丹町商工観光課地域おこし協力隊	竹内 崇豊
B	積丹観光振興公社	永坂 真由美
B	(株)小樽観光振興公社	田中 佳子
B	(株)北海道ニッカサービス P R 部	南 愛里
B	小樽観光協会事業推進マネージャー	永岡 朋子
C	積丹観光協会 事務局長	逢坂 節子
C	積丹マリーナ 代表取締役	山崎 弘志
C	(株)小樽観光振興公社	小島 萌子
C	(株)北海道ニッカサービス P R 部	野宮 未祐
C	小樽観光協会	本間 裕海
D	積丹観光協会	山田 喬子
D	余市観光協会	清水 貴子
D	O t a r u Y a D o フロントマネージャー	石井 里沙
D	(株)アートクリエイト 大正硝子館	木村 麻知子

●留学生(全員北海道大学生)

A	香港	M	陳 逸軒 (Louis Chan)
B	中国	F	賈 雨萌 (カ ウホウ)
C	中国	F	張 誉騰 (チョウ ヨトウ)
D	韓国	M	イム・シオン

- 運営サポート

- (公社)北海道観光振興機構 地域支援事業部 観光開発支援グループ 次長 山田 大典
- (株)JTB 北海道法人事業部 足田ゆり子
- (株)JTBビジネスネットワーク 坂口 萌 (セミナー運営サポート)

① 近講師によるインバウンド対応セミナー

■ ①第1回研修会 セミナー「語学はできなくても出来る、良質なおもてなしとは？」

※以下セミナー概略

- インバウンドマーケットの現状と今後を示唆
…2030年には訪日外国人観光客は6,000万人を超え、15兆円の利益を生み出すといわれている。
- 近年の外国人観光客に求められているニーズ
…“暮らすように旅をする”が1つのキーワード。モノ消費からコト消費(温泉に入る、食事、祭り等)へ移行しつつある。
一方、観光事業者単体での取組に限界が生じている。=地域ぐるみの取組でなければ他地域との競合に勝てない。また滞在しないと地域にお金が落ちない。
- 口コミ構造のSNS拡散が与える効果
… 口コミに最も影響が大きいのは“人”によるおもてなし。名だたる都市ホテルよりも地方の一事業者が評価されることもある。=見返りを求めない、善意の対応は相手が外国人でも本質は変わらず高い評価を受けている。
- 我々ができるおもてなしとは？
…苦手意識の払拭が重要。コミュニケーションの影響力において「言語」の影響力は1割に満たない。



■ ②第2回研修会 セミナー「インバウンド（FIT）のニーズに合わせた商品開発」

※以下セミナー概略

- インバウンドマーケットの現状と今後を示唆
…前回セミナー内容に加え、国における割合を示唆。アジアインバウンドが8割に及ぶ(内中華圏5割)。好むと好まざるとに関わらず急激に膨張するインバウンドは関わっていかざるを得ない状況を説明。
- 近年の外国人観光客に求められているニーズ
…特にFIT旅行者は、旅行において穴場探しをし、土産話を求めている。四季の移ろいの体感や鎮守の森と祭を見学等といった日本文化を知る=“コト消費”へ移行している傾向にある。
- 観光におけるマーケティングとは？
…誰に(市場・顧客)×何を(商品・サービス)×どのように(流通)といった整理が必要。
旧来のコンテンツはマーケットに飽きられ気味、かといって地域で開発した新しいコンテンツはマーケットに訴求しにくく、人気のコンテンツは飽和状態…そういった点を打破するのは地域ブランドの構築。
→全国で観光による活性化を同じ構造で行うと観光地が標準化し魅力が劣化している。突出した魅力=地域ブランドが必要となる。
- 口コミ構造のSNS拡散が与える効果
…第1回目と同内容により省略



② 言葉が通じない状況でのロールプレイング

■ 言葉が通じない状況でのロールプレイング

お客様が言葉が通じない外国人であった際、どのように対応をとるべきか、ロールプレイングを行った。実際には日本語が話せるが、言葉が通じない体で留学生の外国人に協力を依頼。ロールプレイング終了後、意見をいただき、対応方を振り返った。

- ① 留学生と参加者が1対1のペアを組み、留学生は題材例等を参考に、母国語で参加者に話しかける。（日本語は全く通じない、英語は単語程度を想定。第2回実施時は前回参加した経験者がいるためさらに母国語の割合を増やし、英語もほとんど通じない体で対応した。）

ロールプレイ題材例)

- ・この地の美味しい食べ物を紹介してもらいたい
- ・旅館に泊まりたい
- ・SNS映えするスポットに行きたい
- ・この地のアクティビティ（観光）をしたい
- ・お土産を購入したい

- ② 参加者は付箋やペン、各テーブルに配布されたパンフレット資料等を活用し、留学生が質問している内容を理解し、それに応じる。
- ③ 他のグループメンバー、留学生より対応方を評価

留学生チェック内容例)

- ・挨拶、声掛けがあったか
- ・アイコンタクトがあったか
- ・善意は伝わったか
- ・コミュニケーションはとれたか
- ・こちらの聞きたいことを理解できていたか
- ・相手の伝えたいことを理解できたか
- ・身振り手振りはあったか 等

▼実施の様子



全体まとめ

◎事業成果

	実施内容	成果
1	協議会の開催	●7月、10月、2月の計3回実施。 今年度の協議会の方針や事業展開における共有を図った。行政だけではなく民間観光関連事業者も本協議会に参加することで、より議論が活発化し、全体の事業意欲が高まった。
2	ルートマップの印刷・配布	●昨年事業で制作したルートマップを印刷した。協議会委員の協力のもと、行政・観光協会等に設置依頼。 仕様：A3 4つ折り、A5仕上げ 4*4C (英語：10,000部、繁体字：5,000部、韓国語：5,000部)
3	観光体験メニューの整理（＝タリフの作成）	●3市町村 計5件のタリフを作成
4	旅行会社・ブロガー等の招請	●8月27日(月)～31日(金)の4泊5日 国内外の有力旅行エージェント、ランドオペレーター、ブロガー等のインフルエンサーを招請しターゲット市場の動向や観光ニーズを把握した。 ※招請実施後の商品造成進捗 ●シンガポール：積丹半島を含めたツアーを検討。 ・2019年7～8月 30名×4本分 ・2019年7～8月 15名×2本分 ●香港：現段階ではツアー造成は未定だが、SNS発信等により各社から反響があったため次年度以降のツアー造成を検討中。 ・ツアー造成提案： ・Maunlife (保険会社／参考者20～30人程度) ・Milk X (月刊雑誌社／参加者10～15人程度) ・教育旅行におけるツアー造成提案も検討。 ・City University of Hong Kong (大学) ・The Hong Kong Polytechnic University(大学) ・Australian International School Hong Kong (国際中学校) ・Ying Wa School (中学校) ・Diocesan Girls' School (中学校) ・Heep Yunn School (中学校) ・余市ワイナリー、仁木ワイナリーを観光コンテンツとして以下の会社に紹介。 ・Qcreation (イベントプランナー会社) ・Lai Sun Group (飲食や不動産等に携る香港で著名な複合企業)
5	インバウンド受入研修会の開催	●11月(積丹町)、1月(小樽市)の計2回実施。 地域観光関連事業者に参加いただき、留学生の協力のもと、まったく日本語が通じない体で、複数のシチュエーションに対応するロールプレイングを実施。

全体まとめ

◎全体を通じた反省、次年度以降の課題

地域間で差はあるものの、積丹町を中心に受入意識を醸成することが出来た

年間事業を通じて、対象6地域のインバウンド受入意識が高まったことを実感できた。特にその傾向が顕著に見受けられたのは積丹町である。昨年度被招請者からの評価が非常に高かった点から、地域全体としてインバウンド受入に徐々に機運が高まっていたが、今年度の現場対応研修を通じ、行政のみならず民間の宿泊施設や観光施設等へ更なる広がりを見せた。本事業を受託した当初は事務局として小樽市が単独でエリアを先導してきた印象であったが、積丹町の意欲が高まったことで、次年度以降さらにエリア全体にインバウンド受入意識が波及することを期待している。

課題として残る「コミュニケーション」と「受入体制整備」

一方で年間を通じて課題として挙げたのは、「コミュニケーション」と「受入体制整備」である。コミュニケーションにおいては特に今回の現場対応研修を通じ、実際に言葉が通じない状況で外国人に対応する難しさを学んだ。言葉が通じずとも対応するといったおもてなしのコミュニケーションを、参加者間にとどまらずエリア全体に意識を浸透させるためには継続した取組が必要である。今回の現場対応研修を応用し、次年度以降の継続した実施も検討していきたい。

受入体制整備としては、地域間によって差が開く。上記コミュニケーションのほか、外国語表記の問題、アクセス、受入側の高齢化・人手不足、宿泊施設の縮小と様々。次年度注力していくテーマでもあるが、まずは地域間によって異なる課題を短期間で改善できるのか、長期取組が必要な課題であるかを整理する必要がある。一市町村単位では改善に限界があるが、エリア全体で取り組む利点を生かし、この課題を地域間で共有し、相互でフォローしあうことが自走化への一歩であると考えている。

地域間の差を埋めるために、次年度以降の取組としての検討事項

そのためには協議会メンバーの意識の違いも解消すべき課題である。受入意欲が高いエリアは本事業に積極的に参加し、自地域がインバウンドを受け入れるために不足している部分はどこか、今すぐにでも実践できる取組は何かを懸命に探し能動的に動いているが、エリア間によって差はある。今年度までインバウンド受入意識の醸成に焦点を置いていたが、未だそういった差が見受けられることから、次年度以降上記課題解決に向けて取組内容を検討するとともに、並行して地域間の意識の差を埋める取組も重要である。

協議会・セミナーへの参加、招請事業への同行等に今年度参加いただいた方々が地域の観光を担うリーダーとしての意識を高め、他の観光関連事業者を先導していくことが必要となってくる。そこで受託事業者として民間企業が介入する利点を生かし、現状は協議会やセミナー等行政の参加比率が高いが、より民間事業者も積極的に参加してもらえるような構築が必要であると考えている。

次年度以降、市町村単位ではなく行政、民間を含む「エリア全体」での取組として事業を実施していく必要性を強く感じている。