

三. 観光振興の在り方について

質 問	答 弁
<p>(一) 顧客情報の管理、共有とマーケティングについて (広田議員)</p> <p>次に、観光振興の在り方について伺います。 どうみん割など今議会でも観光振興に関し、多くの議論がされていますが、少し違った方向から議論したいと思えます。 東日本大震災以降、いわゆる割引制度による支援が繰り返されています。短期的には、今回のアウトドア事業者などへの枠の拡大に努力されてきたことなど、一定評価するものの、そもそも、割引による支援は、北海道の観光の付加価値向上、北海道のコアなファン獲得につながっているのかどうか検証されるべきと考えます。 例えば、気仙沼のDMOでは、入込数が激減する中で、気仙沼クルーズカードというメンバーズカードの購買履歴などの顧客情報をもとに、リピートや購買額の高い気仙沼ファン層に対し、コロナ禍のお客様の不安解消や、ニーズにこたえるプログラムなどを提案して、前年以上の成果を上げたと言います。 プログラムの事例としては、通常湾内を1人1500円で回る遊覧船が人気でありましたが、コロナ禍に対応して、5人定員の小さな貸し切り船の遊覧を3万円で売り出したところ、家族連れなどを中心に評価が高かったそうです。 北海道においても、私は、観光税導入の議論と平行して、顧客データの集約と共有につながるメンバーズカードの開発などを含め、マーケティングに基づいた観光振興がしっかりできるような仕組みの構築こそ、道に求められている役割と考えますが、今後の観光振興の在り方について所見を伺います。</p> <p>【再質問】 (広田議員)</p> <p>次に、観光振興の在り方に関し再質問します。 デジタルマーケティングについて推進されるのはよいことだと思います。 私の質問の仕方が悪かったのかもしれませんが、重要なのは手法だけではなく、マーケティングそのものの視点や考え方です。 私がお紹介した気仙沼の事例の重要な点は、コロナ禍で、入込数が見込めない中、低価格で定員の多かった商品を、少人数で不特定多数の方との接触がないプランで、より付加価値の高い商品として提案したことです。さらにその時に、気仙沼のDMOには、メンバーズカードという手法があって、顧客情報を地域で共有する仕組みがあったことが重要なポイントです。 現在、検討中ということですが、知事は、どんな視点で観光情報を集約し、どのように地域の観光地や事業者を支援すべきとお考えでしょうか。所見を伺います。</p>	<p>(観光振興監)</p> <p>マーケットデータの活用についてでございますが、スマートフォンやタブレット端末の普及率が年々高まる中、ウェブサイトやSNSといったさまざまなデジタル媒体・経路を使って集めたデータを活用いたします。デジタルマーケティングは、本道観光の振興を戦略的に進めるうえで有効な手法であると認識しております。 道内各地の観光地域づくり法人でございますDMOにおきましても、データに基づく明確なコンセプトに基づいた戦略の策定が求められており、広域連携DMOである観光振興機構では、現在、観光情報を収集し、デジタル解析データを施策に活用する検討を行っているところでございます。 道では、観光振興機構、北海道エアポート株式会社と連携し、SNSによる情報発信など本道観光の魅力を発信いたします「HOKKAIDO LOVE！」プロジェクトを進めているところであり、今後は、今定例会に提案しております観光事業の広報予算を活用いたしまして、データに基づく戦略的、効果的な誘客活動や満足度の高い観光地づくりに向け、デジタルマーケティングの一層の活用に取り組んでまいります。</p> <p>(知事)</p> <p>次に観光振興に関し、まず、マーケットデータの活用についてでございますが、本道観光が目指す「稼ぐ観光」を実現していくためには、本道観光に関心の高い国内外の方々に向けて、各々が望む付加価値の高い魅力的な情報をターゲットを明確にして戦略的に発信するとともに、その評価等を分析し、地域の観光事業者の方々へ提供していくことが重要であると考えております。 道では、観光振興機構と連携して、こうした取組を進めているところであり、観光情報を効果的に発信・活用するなどして、「観光立国北海道」の再建につなげてまいります。</p>
<p>(二) アドベンチャーツーリズム、アウトドアツーリズムの推進について (広田議員)</p> <p>世界的な規模で蔓延しているコロナ禍の中で、付加価値の高い観光として提案すべきが、少人数若しくは個人旅行に対応したアドベンチャーツーリズムであると考えます。 どうみん割の取組の中で、アウトドアガイド認証制度のアップデートや、アドベンチャーツーリズムなど幅広い体験観光に関する受入整備の在り方など、課題も浮き彫りになりました。 知事公約の関連事項でもありますし、私としては、今後に向けて、アウトドアガイド事業者や、体験観光事業者が参画できる協議検討の場を設け、課題解決に向け、具体的に取り組むべきと考えますが見解を伺います。</p>	<p>(知事)</p> <p>次にアウトドア観光などについてでございますが、本道は、雄大で豊かな自然やアイヌ文化をはじめとした地域資源、多様なアクティビティを楽しめる環境が整うアドベンチャートラベルの適地であり、3密回避の観点からも、需要拡大が期待できる観光コンテンツであると認識をしております。 道ではこれまで、新型コロナウイルス感染症の影響を受けているガイドの皆さんとの情報交換を通じ、「どうみん割」の対象にアウトドア商品を加えるとともに、アドベンチャートラベル・ワールドサミットの開催に向け、要求水準の高い顧客の方のニーズに応えられるガイドの育成などに、官民一体となって取り組んでいるところであります。</p>

三. 観光振興の在り方について

質 問	答 弁
<p>【再質問】 (広田議員)</p> <p>次にアドベンチャーツーリズムの推進について伺います。</p> <p>知事は、3密回避の観点からも、需要拡大ができるご答弁されました。私も同感です。</p> <p>しかし、振興監のご答弁にありましたSNSの情報発信など本道観光の魅力を発信するという「HOKKAIDO LOVE」プロジェクトのサイトを拝見しましたが、アドベンチャーツーリズムのAの字も見えませんでした。自然景観の写真や、コロナ対策はありますが、例えば、地域でおいしいものを作っている人や、それこそ、例えばアウトドアガイドの人たちや、人の顔が見えない。残念です。景観、モノではなく、体験や人が商品なのです。そして、このサイトの作り自体が、まだ北海道には来れないので思い出を投稿しようという作りになっています。</p> <p>沖縄知事はウェルカムメッセージを出されました。</p> <p>知事として、どこまで踏み込むかは議論が必要かもしれませんが、少なくとも、まさに北海道の新しい観光スタイルとして少人数限定で、決して密にならずアウトドア体験を楽しめるアドベンチャーツーリズムをアピールされるべきではないでしょうか。知事はどのように今後の北海道観光をアピールしていく考えか伺います。</p> <p>また、体験観光や、アドベンチャートラベルについてですが、この度のどうみん割でも、従来の観光事業ではなく、新たに体験やアウトドア商品が加わったことは、確かに一歩前進ではありましたが、アウトドアガイド資格制度やその推進体制などにさまざまな課題も明らかになってきたことを知事ご自身にもご認識いただきたいと思えます。さまざまな機会を通じて関係者のご意見を伺いながらのご答弁でしたが、北海道らしい観光をいまこそ知事自らアピールする観点からも、早急に、幅広いアウトドアガイドや事業者の皆さんとオープンな協議、懇談の場を設けるべきと考えますが、知事の見解を伺います。</p>	<p>道としては、ウィズコロナ、アフターコロナを見据え、今後とも様々な機会を通じて、関係者の皆様のご意見を伺いながら、本道ならではの体験型観光や、ガイドが重要な役割を担うアドベンチャートラベルが、本道観光を代表するツーリズムの一つとなるよう、取り組んでまいります。</p> <p>(知事)</p> <p>道では、アウトドア観光の適地である本道の魅力について、北海道観光公式サイトなどの中で、アウトドア体験を含む観光モデルコースや、大自然の中での様々なアクティビティを紹介するなど、魅力ある情報を発信しているところであります。</p> <p>また、その推進にあたっては、現在、アウトドアガイド等の育成のあり方を検討する中で、幅広いガイドの皆さんからご意見をお聞きするとともに、観光審議会において、地域の実践者の方々からご提言をお伺いしてまいる考えであります。</p>