VOICE 声

観光を支える方々の声を 寄稿などを基にお届けします

北の山岳リゾートタウンを目指して

大雪山の自然に癒やされる くつろぎの時間を

北海道上川町長
佐藤 芳治 氏

北海道上川町は、日本最大の山岳公園である、「大雪山国立公園」の玄関口として、また、北海道の母なる川「石狩川」の源流の町として層雲峡温泉をはじめ自然資源が豊富で、四季それぞれの移り変わりを五感で体験できる町です。

本町は1954年の洞爺丸台風によって、森林がほとんどなくなるという大きな被害を受け、その倒木処理にやってきた人たちによって4200人ほどだった人口が一気に3倍以上に膨れ上がりましたが、一時的に急増した人口は、倒木処理を終えると一気に減少しました。

木材は有限。けれど大雪山の自然や景観は決して減ることのない、この町の大きな資源であり、それを生かせるのは観光だろうと、観光へとかじを切っていきました。

幸い上川町には層雲峡温泉があり、それを観光の足がかりとして、複数の団体客を受け入れられる収容力のある温泉街へと成長しました。それが2010年代になると風向きが変わり、個人客を呼び込むような、あるいは発信できるような取り組みが求められるようになったのです。

そうしたなか本町での取り組みは、何を行うにしても大雪山や石狩川の恩恵に結び付いているということを常に感じていましたので、新たな戦略を描くうえでも核となるのは大雪山をはじめとした自然環境しかない。それにこだわり、「まちづくり（観光地づくり）」の真ん中にしっかり据えるべきと考え、「北の山岳リゾートタウン」というコンセプトを打ち出しました。

リゾートという言葉には、自然との触れ合いや人と人との関わりのなかで遊び、ゆったりくつろいで癒がされていく、そんなイメージを抱き、従来のような、んをお待ちしております。

ゴルフ場や外国資本のホテルを乱立するというものを目指すのではなく、地元住民と観光客の皆さん、そして大自然が密接に関わり融合するような町（観光地）を目指しています。

新型コロナウイルス感染症の位置付けの見直しに伴い、人の動きが活発化すると同時に観光需要・旅行スタイルが多様化していくといわれてます。

そうしたニーズに応えられるよう、上川町でしか体験できないダイナミックな大雪山連峰が広がる絶景や登山をはじめ自然に溶け込むように遊べるアウトドアフィールド。山の湧き水からつくられるおいしいグルメ、道内屈指の心と力ラダを癒やす温泉郷に磨きをかけていきたいと思っていま す。

また、本年は、層雲峡温泉が開湯から100年を迎えます。今あるものを生かし、新たな素材を創出しなびく立ち入り制限を行った上で認定ガイド制度を導入していることが特徴で、2020年より「アトサヌプリトレッキングツアー」として販売しています。これらの取り組みは23年2月に環境大臣賞である「エコツーリズム大賞」を受賞しました。

また弟子屈町では、22年度より町の観光政策の柱とする「弟子屈町観光振興計画」が施行されています。その目的は、「弟子屈町らしい持続可能な観光」の指針を共有し、実現に向けた取り組みを促進すること。そのために掲げたスローガンが、「行きたいまちへ、生きたいまちへ。」。まずは行きたい、そして生きたいまちになるために、住民自らがふだんの暮らしの中にある豊かさや魅力を伝え、守ることと遺すことで次世代にその価値をつないでいくことが大切としています。持続可能な観光地の国際基準であるGSTCを導入し、「今日からできる町民アクション」を各施策に掲載していることも特徴です。

てしかがえこまち推進協議会の事務局を務め、アトサヌプリトレッキングツアーの主催団体でもある当協会も、引き続き弟子屈町観光振興計画に沿って、地域住民の皆さんと一体となった観光地域づくりを推進していければと考えております。

北海道・弟子屈町の取り組み

持続可能な観光地域づくりへ

一般社団法人　摩周湖観光協会　会長
渡辺 隆幸 氏

北海道の東部に位置する弟子屈町は、人口およそ6700人。東京23区よりも広い町域は、その65％が阿寒摩周国立公園に指定されています。日本一透明な摩周湖や日本最大のカルデラ湖である屈斜路湖をはじめ、今なお噴気をあげる硫黄山（アトサヌプリ）、カヌーイストの聖地とうたわれる釧路川などを擁し、豊かな自然に恵まれた、観光と農業を基幹産業とするまちです。

弟子屈町では15年以上前から、持続可能な観光地域づくりに取り組んできました。観光地域づくりとは、住民自らが地域の日常性と結びついた観光資源を創り出す、地域づくり型の観光政策です。弟子屈町での観光地域づくりをけん引してきたのは、「てしかがえこまち推進協議会」という住民主体のまちづくり協議会。「誰もが自慢し、誰もが誇れるまち」をビジョンに掲げ、およそ70名の町民がさまざまな活動を行ってきました。

協議会の専門部会の一つである「エコツーリズム推進部会」が進めてきたのは、硫黄山でのエコツアー開発です。ルートを引くところから、関係省庁との折衝、仕組みの整備、ガイドの育成まで官民一体となって取り組みを進めた一大プロジェクトです。硫黄山の貴重な自然を保護するため、エコツーリズム推進法に基づく立ち入り制限を行った上で認定ガイド制度を導入していることが特徴で、2020年より「アトサヌプリトレッキングツアー」として販売しています。これらの取り組みは23年2月に環境大臣賞である「エコツーリズム大賞」を受賞しました。

また弟子屈町では、22年度より町の観光政策の柱とする「弟子屈町観光振興計画」が施行されています。その目的は、「弟子屈町らしい持続可能な観光」の指針を共有し、実現に向けた取り組みを促進すること。そのために掲げたスローガンが、「行きたいまちへ、生きたいまちへ。」。まずは行きたい、そして生きたいまちになるために、住民自らがふだんの暮らしの中にある豊かさや魅力を伝え、守ることと遺すことで次世代にその価値をつないでいくことが大切としています。持続可能な観光地の国際基準であるGSTCを導入し、「今日からできる町民アクション」を各施策に掲載していることも特徴です。

てしかがえこまち推進協議会の事務局を務め、アトサヌプリトレッキングツアーの主催団体でもある当協会も、引き続き弟子屈町観光振興計画に沿って、地域住民の皆さんと一体となった観光地域づくりを推進していければと考えております。

「二度三度来たくなる」ために

今こそインバウンド 受け入れ態勢の強化を

大分県・湯平温泉　旅館山城屋　代表
二宮 謙児 氏

昨年の10月11日の政府による水際対策緩和以降、インバウンドが実質解禁となり国内の外国人旅行者は再びかつての勢いを取り戻すかのように増加しています。今後は国内の各観光地が反転攻勢をかけて熾烈な誘致合戦が行われることが予想されますが、私は従来の単なる誘致活動や観光地のPRだけでは〝持続可能な観光〟は期待できないと思っています。そこには、旅行者にとって一番大切なキーワードである「安心感」への配慮が欠けているからです。

来日する外国人旅行者は「不安の塊」です。しかし、「安心感」をいかに提供できるかによって「満足感」へと変わり、さらなる「リピーター」へとつながります。

このたび、私が会長を務める「インバウンド推進協議会OITA」では、「インバウンドに優しいおもてなし認定証」と「外国人目線による交通アクセス検証動画制作」の取り組みを始めました。

「おもてなし認定証」は、「多言語」「案内」「飲食」「健康・安全」「意識向上」「設備」の六つの分野で、認定基準合計20条のうち業務上該当する項目において70％以上を満たす場合に認定されます。逆に70％に達していない場合は「どうしたら良いのか」という改善を提案しますので、認定を通して、インバウンド客のみならず国内客に対しても受け入れ態勢のさらなる向上に努められることとなります。また、認定された事業者へは「認定証」だけでなく、今後の手引書となる「HAND BOOK」も交付しています。

「交通アクセス検証動画」は、既存の公共交通機関や自転車などを活用して紹介する「おおいたの小さな旅」シリーズ（全10本）です。英語・韓国語・中国語の多言語でより多くのインバウンド観光客に発信します。目的地までの交通アクセスでストレスなく移動できれば、移動そのものも楽しい体験となり、また次回の訪問地となり得ます。逆に不安な思いだけが残れば次の候補地とはならないでしょう。

また、2次交通・3次交通が不足しているといわれる地方の観光地も、山間部のデマンドバスやレンタサイクルなどの移動手段を幅広く紹介することによって、より魅力的な知られざる観光スポットまで案内することが可能です。

一度は訪れていただいた旅行者が「二度三度来たくなる」ために、まず取り組むべきことは「受け入れ態勢の強化」であり、そこに最も注力した観光地こそが最終的に生き残れるのだろうと思います。

持続可能な観光地域づくりに有効なエコツーリズム

宿泊事業者に期待したい役割

日本エコツーリズム協会　事務局次長
水谷 初子 氏

6年ぶりの改訂となる「観光立国推進基本計画」では、「持続可能な観光」「消費額拡大」「地方誘客促進」が三つのキーワードとされ、持続可能な観光地域づくり、オーバーツーリズムからの脱却や地方誘客促進、高付加価値旅行による消費額拡大がポイントとされている。「持続可能な観光地域づくり」の具体的な手法として、宿泊事業者が地域と一体となって推進する形の「エコツーリズム」が有効だ。

「観光立国推進基本法」に続いて施行された「エコツーリズム推進法」（平成19年法律第105号）では、教育の場としての活用」を「自然環境の保全」「観光振興」「地域振興」「環境基本理念としている。私事で申し訳ないが、先日3年ぶりの家族旅行にでかけた。時間も限られていたため、16時間の滞在のほとんどを旅行先である雪国の温泉宿で過ごした。夕食時、仲居さんに渡された一葉のしおり。そこには、その地域ならではの食文化を守り伝えたいとの思いから、古くから伝わる「ならでは」をひもといた地元グループと連携して開発した品々であることが紹介されていた。

例えば、添加物を一切加えない伝統保存食、化石エネルギーを使用しない高温の源泉配湯温度を生かした低温調理法によるハムなど。地域の皆さんの思いと商品化までのご苦労を勝手に想像しながら、おいしくいただくとともに、自然との共生の意味、毎日を丁寧に生きることまでも考えた（「環境教育の場」となった）。

また、宿泊部屋には、宿スタッフによる観光スポットや前日でも予約可能なアクティビティ紹介があり、事前に情報収集せず訪問した筆者も親しみを覚えた。夕食後のラウンジでは、ハム作りの裏話や短時間での宿周辺の楽しみ方を話してくれた。

今回の旅の目的は温泉であったが、居心地の良さに、短い滞在を悔い、もっとこの地域のことを知りたい、新緑の季節に再訪したいとの気持ちになり、お土産に伝統保存食を購入した。

旅行者とより長く接点をもつ宿泊事業者が、地域の豊かな自然環境や文化生活を守り活かしていくという意志をもち、地域と一体となって魅力あるコンテンツを生み出し、地域の特徴を宿をあげて発信していく。そして、来訪者の囲い込み（ファン化）や地域の活性化につなげる。「エコツーリズム」を活用した持続可能な観光地域づくりにおける、期待したい役割だ。

アフターコロナを迎え、発地主導から着地主導型へ、周遊型から滞在型へと進む中、宿泊事業者がますます重要な存在になっていく。

ホスピタリティの先にあるもの

多様性に対応するヒューマニティ 〝人間性尊重精神〟

NPO法人日本ホテルレストラン経営研究所　上席研究員
鈴木 はるみ 氏

近年は、「ホスピタリティあふれるサービス」というものが、当たり前のように求められる社会になりました。観光業界・旅館ホテル業界に限らず、家電量販店や携帯電話販売ショップ・コンビニエンスストアなど、実に多種多様の仕事においてホスピタリティが求められています。一方で、AI化・オンライン化が進み、「人と触れ合わないサービス」というものも増えています。

この真逆のニーズが存在する社会の中ですが、私たちは他業種と差別化を図りさらに顧客満足を得る「ヒューマニティ産業」へと進化しなくてはいけないのではないでしょうか。なぜなしする側にも、個性を大切にしたおもてなしが求められるのです。例えば、小さなお子さまにスプーンを用意してあげる。高齢の方が食後に薬を飲むために常温の水を用意してあげる。「そんなことは当たり前だよ」と思う方もいると思いますが、当たり前にできていない業界もあるのです。

観光業界・旅館ホテル業界は、ホスピタリティの最先端の業界の一つです。だからこそ、これからは「ホスピタリティの先」の世界を目指していく必要があります。当法人では、〝ワンランク上のおもてなし〟ができるスタッフを育成するため、または〝現場で働く人たちが自分たちの仕事の魅力を再発見する〟ため、「接遇介助士ホスピタントの教科書」を作り、知識と技術を身につける教育を行っております。この教育は、多様性に合わせた新しい接遇の形です。

ぜひ機会がありましたら、一度本を手に取ってみてください。

「人と出会い」「触れ合い」「笑顔」でおもてなし〟なのです。

超高齢化社会が進む日本では、高齢であることも一つの個性です。身体的特徴も性別も国籍も、食習慣も、文化も、風習もすべてが個性です。ですから、おもて