

平成28年度第1回 函館市観光アドバイザー会議 会議録

■ 開催概要

開催日時：平成28年7月6日（水） 18：30～20：15

開催場所：函館アリーナ 多目的会議室B

出席委員：奥平座長，安井委員，池ノ上委員，加藤委員，金道委員，佐藤委員，
内沢委員，木村委員，菊池委員

欠席委員：尾山委員，渡邊委員

函館市：観光部次長，観光企画課長，コンベンション推進課長，観光推進課長，

■ 次第

- 1 開 会
- 2 議 事
- 3 閉 会

■ 開 会

○奥平座長挨拶

今回からも座長を務めるということで身が引き締まる思いである。

先週、札幌でフォーラムがあり、新幹線の光と影について講演した。参加者の話を聞くと、札幌市の人々は新幹線が不要だと思っている人が多い。函館は新幹線開業による経済効果を受けつつあるが、新幹線が整備されていないところは無関心ようだ。今後函館の入込客数を増やすためには、鼓舞奮闘が求められるのかもしれない。他地域の協力は得にくい状況もあり得る。一方、青森は函館と共に観光に取り組もうとする前向きな姿勢がみられる。今年は青函DC開始後に観光客数が急増していると聞いている。青森の平成26年度の観光入込客数は574万人であり、青函圏では1,000万人となるため、経済効果が大きいのではないかと考えている。

新幹線の効果を見ながら元気な函館を作っていきたいので、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

■ 議 事

(1) 報告事項

①北海道新幹線開業後の函館観光の状況

事務局より資料に基づき報告。

(内沢委員)

新幹線開業後の各施設・交通の実績は好調であり、現在もキープしていると聞いている。前回の箱館会においても、宿泊施設や観光施設が好調であると聞いている。宿

泊については例年8月のピークが今年は10月まで続くという話もあった。一方、利用者からは単価が高い、宿が取れないといった声もある。

(佐藤委員)

宿泊が好調といわれているが、西部地区や五稜郭の稼働率は極端に上がっている訳ではない。好調な理由として、旅行形態や客種の変化によって定員率が上がっているからだを考える。開業前と比較すると2名以上での一室利用が増えるといったように、ビジネスからレジャーへの転換、また、単価の上昇が大きな要因だと考えられる。

その他に今までと異なる点は、先行予約の動きである。先の予約の取り方がずいぶん早いといった印象を持っている。

(金道委員)

湯の川温泉では、東北から新幹線を利用し、20～100名程度の社員旅行で来る方が新たに見られるようになった。当館でも昨年は2名一室がメインだったが、新幹線開業後は団体客による定員の4名一室での利用が多い。

部屋の予約が全く取れないわけではないが、土日や連休は前年より1、2か月早く予約が入っており、お客様が動きたいときになかなか予約がとりにくい状況である。

個人的な体感ではあるが、湯の川全体として宿泊客数は1～2割、売上は2～3割ほどプラスできているのではないかと思う。

(加藤委員)

商工会議所内では、新幹線開業により人が入ってきて恩恵を受けているという具体的な事例はまだでてきていないが、設備投資等は動いているという話も聞く。

飲食店に来る観光客の割合は増えたかもしれないが、実際の数が増えたという感じはしない。

波及効果はこれからだと考えている。

(木村委員)

従来、通訳案内士のネットワークに入ってくる依頼は、北海道内の函館・札幌・洞爺湖周遊ツアーが多かったが、最近は青森・函館周遊ツアーが増えてきており、新幹線の影響だと考える。

(菊池委員)

空港の観点から見ると、利用者数はマイナスとなっている。中国の定期便本数減少や台湾からの観光客数減少が影響しているのではないか。

ホテルの予約が取りにくい一因として、仮押さえをする外国人が非常に多いからで

はないか。その場合、直前キャンセルが起きる可能性がある。

(安井委員)

新幹線で東京出張に行った際、帰りの便では仙台駅で半分降り、半分乗ってきた。次の盛岡駅で降りる人も多く、東北内での人の動きがあるようだ。

今までは東京をターゲットに観光PRをしてきたが、北日本でも人の動きがあるので、函館観光につながるよう新幹線を軸としてPRできればよいのではないか。

(池ノ上委員)

宿泊施設の先行予約がよく動いていると感じる。8月末に大学の全国大会を函館で開催するにあたり、4月に予約をしようとしたが宿泊がなかなかとれなかった。修学旅行を含め予約が好調なのかと感じた。マストურიズム・FIT・インターネット予約といったように、どの様な形態の方が宿を抑えているのか教えていただきたい。

また、新幹線開業により、インバウンドにどれほど変化があったのかも教えていただきたい。

(事務局)

インバウンドの変遷については、資料3「平成27年度来函観光入込客数推計」に昨年度分の外国人宿泊客数を記載している。これは入込推計ではなく、各宿泊施設からの情報を基にしており、実数に近いものと思われる。

4月以降の外国人宿泊者数については今後調査予定である。

(金道委員)

各宿泊施設によって異なるが、インバウンドのお客様は急激なFIT化が進んでおり、団体客が減少しているように感じられる。台湾からの観光客は今まで通りだが、東南アジアが少し増え、中国が減っている印象である。

日本人の予約経路については、新幹線開業前は旅行会社利用が少なかったが、開業後は新幹線開業ツアーの影響なのか、旅行会社利用が好調だった時期の数に戻ってきている。インターネットからの予約も悪いわけではない。

(佐藤委員)

インバウンドは一部エスコート型のグループもあるが圧倒的にFITに変わってきている。全体の数値はわからないが、当ホテルではエスコート型の割合が1割もなく8%である。

国内旅行はエージェントのパッケージ旅行が好調であり、一部はインターネット予約がよく動いている。

ホテルによって差があるが、当ホテルは大きな宴会場もあるため、MICEが多い。研修の変更地として新幹線が開業した函館を選んでいる。以前は個人・団体利用の割合が7：3だったのに対し、6：4くらいになってきている。MICEは直前まで開催されるかどうか分からないという不安もある。

(池ノ上委員)

MICEが動き始めるのはいつ頃からか。

(佐藤委員)

1年前から動いているものもあるが、半年切ってから動き始めるものもあり、九州の地震が影響している可能性もある。

(奥平座長)

5月の新幹線1日当たり平均乗車率が38%とあるが、北陸新幹線開業時が43%であったことを考えると、善戦したと感じている。

②平成28年度観光部所管予算の主な内容

③その他

事務局より資料に基づき説明

(菊池委員)

観光パンフレット「浪漫函館」は多言語表記していたが、新たな「函館旅時間」は日本語のみとなっている。外国語版作成は検討しているのか。

(事務局)

「函館旅時間」はあえて日本語に絞ったパンフレットとしている。今後、外国語に特化したものを作成予定である。

(菊池委員)

観光アンケート調査の結果、函館を選んだ理由の上位に温泉がランクインした。しかし、本州の方が温泉に行きたいと考えた場合、函館を選ぶという発想はない。温泉を有名だと思っているのは函館市民だけという厳しい声を聞いたこともある。もっと温泉をPRしてはどうか。

(金道委員)

湯の川温泉は、インターネット調査による「じゃらん全国人気温泉地ランキング2016」の「もう一度行ってみたい温泉地ランキング」で全国24位、道内4位にな

った。道内では知名度はあるが、道外では全く認知されていないと感じている。

同調査のもう一度行ってみたい理由を見ると第1位が「街の雰囲気」であったが、湯の川ではなく、元町・西部地区の街並みを指しているのだろう。湯の川温泉単独よりも湯の川温泉と函館をセットでお客様に楽しんでいただけるような取り組みを今後行っていく必要がある。

温泉に入るサルをモチーフに、外国人観光客にも対応したポスターを昨年作成した。また、函館観光の拠点として湯の川温泉を選んでいただくことを目的に、主要観光地へのアクセスをメインとしたパンフレットを作成した。

(加藤委員)

外国人観光客向けアンケートは実施していないのか。

(事務局)

昨年度までは国内のみであったが、今年度より外国人観光客向け調査も開始する。

(加藤委員)

国別に函館に来た目的を知ることは可能か。結果によってアプローチの仕方が異なると考えられる。様々なアプローチ方法がありそうなので、結果を活用したい。

(菊池委員)

外国人観光客の爆買は終わった。本州での観光は日本らしい体験ができる体験型にシフトしている。函館では一体何が体験できるのか。

(加藤委員)

現在体験可能な海産物などの加工の他に何が体験できるか青年団体で考え、できるところから徐々にやっていかないと根付かない。今後、中国・台湾からの観光客数がどう変化するか予想できず、どこの国に重点的にアプローチをしていくのかもあるが、観光客に合わせて変えていく必要がある。

(奥平座長)

アンケートでニーズをどこまで把握できるかが大切である。インバウンドだけでなく、日本人のニーズの把握方法も考えていく必要がある。

体験型へのニーズも個人によって異なるので、アンケートの数値が実態を知るのに非常に重要になってくる。

(池ノ上委員)

体験型も大切だが、函館では従来型の観光が盛んである。一方でインバウンドを中心に新しい過ごし方、函館に来る理由を求めるようになっている。これらにどう答えていくか考える必要がある。

ゲストハウスやシェアハウス等を利用して函館の暮らしを緩やかに体験するといった手法もある。

観光プロモーション事業は従来型を対象にしているので、新しい過ごし方への需要やF I Tが増えている今、SNS発信のような手法もある。今後、調査結果と観光政策とがどれだけ対応できるかを考えていきたい。

民間と行政とが話し合えるワークショップのようなものがあればよい。データを共有し、全員で新たな方法を生み出すことができるとよい。

(奥平座長)

結果のデータだけを見る会議があってもよいだろう。

市民を巻き込んだワークショップやフォーラム開催も効果があるかもしれない。情報発信の一環として実施してもよいのではないか。

(安井委員)

平成27年度観光アンケートでは、関東をひとくくりになっているが、新幹線が開業した今、新幹線利用駅が異なる北関東、南関東といったように細かく分けた方が新幹線効果を見やすいと思う。

(奥平座長)

東北も分けてはいかがか。

(事務局)

関東・東北ともに今年度のアンケートでは、県まで抑えているので、エリア別の集計に対応できる。

(奥平座長)

昨年度、W i - F i 整備が元町地区で終わったと聞いたが、一度図面を見てみたい。

(事務局)

W i - F i マップを作成しているので、次回以降お示したい。

今年度は、函館駅前・大門地区のほか、五稜郭、湯の川、クルーズが寄港するふ頭、市電車内での整備を予定している。

(加藤委員)

はこだてグルメサーカスは観光入込客数にどの程度影響があるのか。

(扇谷課長)

昨年度は2日間で延べ18万6千人の来場者数であった。正確な数字は把握できていないが、大部分が地元や近郊の方だと考えている。札幌や東北からの来場者数は把握できていない。

今年度は旅行エージェントと協働で、グルメサーカスに合わせたツアーを組もうとしており、この利用者数は把握できる。インターネットでの予約数を把握するのは難しい。何かしらの見せ方については検討していきたい。

(加藤委員)

多額の税金を投入しているので、他地域から来てもらわないともったいない。地元のお金だけが動いても意味がないので、グルメサーカスのために市外から人が来るようにプロモーションをかけてほしい。

商工会議所青年部では、冬場の観光入込客数を増やすための政策を考えているが、正直難しい。しかし、何かやらなければ、宿泊施設も大変になる。

イベントの開催時期や内容について、商工会議所でも提言していきたいので、行政と一緒に考えていきたい。

(扇谷課長)

グルメサーカスは、直接的な誘客イベントというよりは、まず地元の方に楽しんでいただき、地元から情報発信されて観光客にも波及していくものだと考えている。

観光アンケートでも函館のブランドイメージとなっている「食」の発信については、直接効果的な数字で測れない部分もあると考えている。情報発信は間接的効果として考えている。

開催時期は次年度以降考えたい。実行委員会には商工会議所のように市以外のメンバーもいるので、相談させていただきたい。

(奥平座長)

新幹線開業による観光入込客数の変化は今年度現れてくる。今年度の数値の推移によってイベントの時期を選ぶ基準になるだろう。

(2) 今後の観光振興施策に対する意見交換

(奥平座長)

新幹線開業後の状況も踏まえ、各委員から観光とのかかわりなどについて発言をお願いしたい。

(佐藤委員)

今の函館に必要なことは、オフシーズンと言われる冬にどの様にお客様を呼ぶのかである。

宿泊予約が取りにくいという話があったが、トップシーズンに取りにくくても、オフシーズンは逆になってしまう傾向がある。

現在、冬に花火を打ち上げているが、花火単体で集客を図るのではなく、花火をきっかけとして様々なイベントが加わって大きなイベントになるとよいと考えている。花火を始めた理由は、函館は住むにはよい町だが、冬の観光客誘客には中途半端なためである。函館は空・港・新幹線と様々な移動手段があり、主要観光地まで30分の好アクセスであるため、函館を空港やJRを利用した北海道観光のハブにできないかと考えている。冬場に強い観光地と函館とでタイアップし、行政と民間で協力し、今後に向け各機関へ誘客するアイテムの一つとして花火を育てていくことが必要ではないか。

(加藤委員)

ニセコが函館と真逆で冬がオンシーズンである。新幹線でつながれば、ニセコと函館とで地域連携ができるのではないかと。新幹線ができる前は、既存のバスやJRを活用してはどうか。ニセコの方と話をするが、民間の力だけでは足りない。今後も真剣に様々なことを考え、話をさせていただきたい。

(扇谷課長)

函館を広域観光のハブにすることを進めていきたい。既に青函地域の連携に取り組んでおり、今年は函館・青森・弘前・八戸を回る周遊博を実施中で、旅行商品造成の依頼もしている。

今年度は札幌・登別との広域連携も進めていく予定である。旅行商品造成へのプロモーションを含め、一般の方々への情報発信も取り組んでいく。特に東日本をターゲットに、北海道の王道的な観光地を再度認識してもらおうと思っている。

秋ごろからさいたま市とで行う大宮から仙台を結ぶ東日本ゴールデンルートとの連携がうまくいけば、新幹線沿線地域も含めた連携ができ、青函を結ぶ青函圏、函館より北側の札幌・登別との連携ができる。様々な連携が進めば、函館をハブとした観光ができるようになるだろう。効果が見えるまでには時間がかかるが、進めている最中

である。

新幹線が札幌まで開業すれば、ニセコ・函館間は約40分で結ばれる。富裕層を中心に冬のニセコ観光客を函館に引っ張ってきたいと考えている。詳細なスケジュールは今後詰めていくが、委員の皆さまの意見もお聞きしながら進めていきたい。

(内沢委員)

先日、弘前に行く機会があった。魚介類や果物など食べ物が道南と似ており、親近感がわいた。飲食店の方と話をすると、函館によく行っているという話を聞き、青森から函館への観光客は多そうだ。観光スケールの大きさ、桜のPR方法を含め、一度青森に行った方がよいと感じた。弘前公園では、ボランティアガイドの説明が非常に聞きやすく、景色も素晴らしかった。

なぜ、函館から青森に行かないか考えると、新幹線の料金の工夫が必要ではないかと考えている。交通事業者として、乗車料金の変更は難しいことは理解している。キャンペーン等で函館・青森間の乗車料金がリーズナブルになればよいとも感じた。

はまなすが廃止となった今、フェリーで函館に来た後、高速バスで札幌に向かう人が増えたと聞いており、これには新幹線の料金が影響しているのではないか。

函館バスの函館駅前案内所では、従来の五稜郭や函館山の質問のほか、縄文文化交流センターへの問い合わせが急増した。その他にも知内の矢越岬、せたなの太田神社への行き方など問い合わせ内容が変わってきた。市内を観光したので、次は近郊へという観光客が増えてきたのではないか。

(奥平座長)

下北半島の学生が函館に通学している。本州では、交通の便が発達すると学生の取り合いが始まる。北海道新幹線が開業した函館も本州化するのではないか。

函館の人はもっと外に行った方がよい。青森から函館には来るが、函館から青森に行った人は非常に少ないのではないか。

(安井委員)

アンケート調査項目の自然鑑賞というのは具体的にどこへ行っているのか。

(事務局)

具体的な場所は特定していないが、つつじや桜の花を見る人が多いと考えられる。

(安井委員)

函館は自然が豊かであるが、函館の自然はこれと強調できるものがあるとなおよい。例えば、「シマエナガ」という野鳥は北海道にしか生息しておらず、市内や大沼でも見

ることができる。この鳥は売りになるのではないか。

自然史について考えると、縄文文化交流センターでもまだまだできることがあるのではないか。

南茅部の定置網漁では、あまり函館らしくない魚を見られるのでおもしろい。自然の観光資源として活用できるのではないか。観光資源をもう少し開拓してもよいと思う。

(奥平座長)

渡り鳥の宝庫である白神岬が野鳥を売りに出そうとしており、同様に恵山でも動きだそうとしている。観光における大事な視点なのかもしれない。

(安井委員)

函館山でもかなりの種類の渡り鳥を見ることができる。

(菊池委員)

一般市民がどれだけ観光に興味関心があるのか疑問に感じている。国際民族芸術祭では、付近住民から騒音に対する苦情があったと聞いている。また、花見の時期に函館公園で大道芸人の方が音楽を鳴らしていたところ、音楽を止めるよう係の方が声をかけている場面に遭遇した。イベント時の騒音に対する苦情が多く、開催を断念したことがあるのではないか。開催中止が度重なれば、イベント開催を躊躇してしまうのではないか。市民との温度差があるように感じるので、理解を得る方法を知りたい。

(奥平座長)

騒音に対する苦情については、工業都市だったときの名残があるせいかもしれない。函館の観光入込客数が急増したのは昭和63年からのことである。観光都市としての意識が市民に定着していないのではないか。今後の観光基本計画等で訴えていく必要がある。

(安井委員)

観光業従事者数は、来函観光客数が増えるにつれて増えているのか。

(柳谷次長)

約7割が第三次産業に従事しており、そのほとんどが観光関連であるとお聞きしている。

(奥平座長)

昭和50年代は第二次産業が6割を超えていた。産業構造は転換したが、意識が転換していない問題がある。

(金道委員)

以前、北海道観光を考えるみんなの会で作成した予算や年間入込客数、経済波及効果をまとめた一般市民向け冊子がとてもわかりやすかったので、函館版を作ってはいかがか。

ホテル宿泊者数のうち、新幹線利用者が何割かは不明だが、インターネット予約の地域別の数字をみると明らかに増えているのがわかる。新幹線開業1年目だから来ており、来年お客様がいなくなってしまうのはよくないので、満足度を上げリピーターを作ることが大切である。地元の雰囲気も非常に大切である。

関東のお客様は見る目が厳しく、宿泊単価上昇の影響もあると思うが、道内のお客様よりも接客サービスに求めるレベルが高い。口コミや社内アンケート等様々な指標で見ているが、新幹線開業後明らかに厳しいご意見をいただく日が増えた。社内では接客サービス、料理内容の向上に日々取り組んでいる。温泉は熱いのが道内のお客様に人気だったが、関東のお客様から熱すぎるという声が相次ぎ、温度を少し下げた。お客様の考え方や見方がかなり変わってきたと実感している。

函館マラソン開催時にも本州から多くのお客様に宿泊いただいた。東京より友人が来ており、街の雰囲気をもっと歓迎的にした方がよいと指摘いただいた。市電の中の案内や運転手の態度が雑に感じたようだ。

(池ノ上委員)

函館市の政策として、何のために観光振興しているのか教えていただきたい。観光基本計画の中からは見えてこない。函館全体での共通意識があるようでないのはいか。民間と行政とである程度の方向性、街の将来像を共有していた方がよい。

大学の授業で朝市の調査を行っている。従来は生鮮品を販売する市民向けであったが、観光客の割合が増えたので、現在は加工品が中心となっており、生鮮品はその場で手軽に食べられるものが多い。このままでは函館らしさやリピート率に弱みが出てくる可能性がある。各商店の考え方もあるが、行政で大きな方向性を示したり、先行投資に税金をかけてもよいのではないか。今後の観光基本計画の見直しのタイミングで改善していければよい。

PDC AサイクルのD「D o」の部分を見ると、支援がメインとなる。市民・観光客が観光を楽しむレベルから、民間活動の活性化、経済的効果の発生までそれぞれにどの程度効果があるのか、市の予算計画も含め表現できるとありがたい。イベントも多く開催しているが、情報が一元的に提供されている訳ではない。市民も

様々なイベントを開催しているが、同じようなイベントに対する市補助金の有無、閑散期ではなくピーク時の開催など問題もある。年間スケジュールを把握しながら、イベントマネジメントや情報提供についても考える必要がある。

函館の宿泊料金は安すぎたので、多少値段が上がっても問題ない。今後のキャパシティを考えたときに、ホテルの数を増やすのか、あるいは民泊を活用するのか。空き家・空き地をゲストハウスとして活用するなど、今ある資源の活用方法も考えた方がよい。ありものの資源の活用が、豊かな過ごし方、新しい体験にもつながる。

市民と観光との関わりをどのようにしていくのがよいのか。人材育成やボランティアガイド育成についても考えていく必要がある。仕事以外で市民と観光がつながる理由を議論する必要がある。

大学の授業で観光人材育成をしようと思っている。地域の中で役割を果たせる大学になりたい。

単純に来た人を受け入れるのが観光ではない。先ほど大道芸人の音楽の話があったが、函館公園周辺は閑静な住宅街なので本当に音楽を鳴らすのによい場所なのか決めていく必要がある。函館の使い方、活動の仕方のルール本があるとよいのではないかな。

市民に確認しながら、函館のルールを尊重し、観光を活用できる街になるとよい。街のなかに観光によるメリットを落とし込んでいけるとよい。次の観光基本計画改善にもつながっていくだろう。

(奥平座長)

観光基本計画については、市民ではなく、観光業界や観光客向けなので、違和感があるのかもしれない。函館の観光パターンは長年観光業界向けに実施してきたので、もしかしたら変える時が来たのかもしれない。市民が観光に興味を持たない理由になっている可能性もある。6年後の改定時に、市民に観光をどう理解してもらえるか協議を進めていければ、よりよい計画になるのではないかな。計画自体も進歩しているが、新しい考え方をに入れていく必要もあるだろう。

(木村委員)

函館の宿泊施設はお得なはずだが、観光客に函館は高いといわれる。その理由の一つが交通機関の料金ではないか。名古屋では週末400円程度で1日地下鉄とバスが乗り放題になる。また、クーポンを購入するといくつかの施設を見ることができる。名古屋城の料金は500円、クーポン利用で400円なので函館市内の施設が高いといわれるのも仕方がない。都市の規模の違いもあり一概には比べられないが、料金を安くして来る人を増やす方法があるとよい。

(奥平座長)

需要と供給の関係で料金が高くなってしまふ。「はこだてスペシャルチケット」の存在を周知徹底するとよいのではないか。最近では1日・2日乗車券がやっと周知されてきた。月と日付を削る金沢方式に変えたのが効果があったのではないか。

今回いただいたご意見を次回以降の会議に反映させていきたい。今後ともよろしくお願いい申し上げる。

(事務局)

本日は委員の皆様からの貴重なご意見ありがとうございました。新幹線が開業し観光客が増えている中、観光ガイドを増やそうと考えており、観光客の方が利用しやすいガイドの設置方法を構築したいと考え、ボランティアガイドと協議している。学生や善意通訳会の活用、民間事業者のノウハウを活かしたいと考えているので、ご協力をお願い申し上げる。

■ 閉 会