

顧客本位の観光地連携

観光 2 チーム

【観光を取り巻く環境】

- 地震・原油高による客数減少
- 金融不安・経済の失速感
- NHK大河ドラマ『天地人』
- 米沢・会津地域の観光圏認定

現在の米沢の観光を取り巻く環境としては、大きく4つ考えられます。

まず、今年は岩手・宮城内陸地震やガソリンの高騰の影響により観光客数が大きく減少しました。また、米国でのサブプライムローンを震源とする金融不安・経済の失速感も足を引っ張っています。「観光」や「旅行」は、生活必需品ではありませんので、将来に不安感があると消費者が控えがちです。現在、観光業界全体としては、大変厳しい状況にあるといえます。

一方で、明るい話題として、NHK大河ドラマ『天地人』が来年放送されることや米沢・会津地方の観光圏認定があります。

10月に発足した観光庁が掲げる「観光圏構想」は、従来の市町村や都道府県というレベルにとらわれない新たな枠組みでの観光商品の造成や地域を超えた長期滞在が目的です。米沢市では、直江兼続をキーワードとした連携や、会津や喜多方を結ぶ国道121号線沿いの連携などにより、今までなかった旅行商品を生み出すことができるようになります。

これからの観光においては、一温泉地、一施設にとらわれない幅広い意味での「連携」がカギとなります。

【地域における連携事例】

米沢八湯
置賜秘湯八泉
旅行会社の提携先
温泉地内での連携

米沢における連携の仕組みは、大きく4つあります。

まず、米沢八湯。

昔は、米沢十湯といわれましたが、今では2つ減り、八湯となりました。

新幹線の電光掲示板など、認知度は高いですが、八湯内の連携は少ないのが現状です。

次に、置賜秘湯八泉。

最近できた枠組みで、置賜地域の秘湯が集まり、連携を行っています。

3番目が、旅行会社の提携先。

これは、JTB、JRびゅう、日本旅行、近畿日本ツーリスト、読売旅行など、旅行代理店（エージェント）と加盟施設による連携です。販売ルートとしての連携で、最も活発に行われているといえます。しかし、あくまでも加盟している一部の施設のみの連携に留まるため、地域が一体としての連携とは、いいきれません。

最後に、温泉地内の連携です。

各温泉地の旅館組合や温泉組合などが中心となる連携です。湯めぐりや共通買い物券、オリジナルスイーツなど、最近では「まちづくり」として温泉が一致団結して行う取り組みが重要視されています。

しかし、まだまだ の「販売ルートによる連携」が中心といえます。

【米沢八湯とは】

白布温泉
小野川温泉
新高湯温泉
湯の沢温泉
大平温泉
滑川温泉
姥湯温泉
五色温泉

米沢八湯は、古くから米沢市内にある8つの温泉です。

旅館数は、白布温泉に5軒、小野川温泉に14軒ありますが、それ以外の温泉は一軒宿です。

【置賜秘湯八泉とは】

白布温泉
泡の湯温泉
新高湯温泉
湯ノ沢間欠泉
大平温泉
滑川温泉
姥湯温泉
五色温泉

置賜秘湯八泉とは、日本秘湯を守る会の会員により昨年発足した連携です。

米沢八湯の小野川温泉、湯の沢温泉のかわりに泡の湯温泉、飯豊の湯ノ沢間欠泉が入っています。また、白布温泉で加盟しているのは一軒だけとなります。

【米沢八湯による連携】

- 湯めぐりパンフレットによるスタンプラリー
- 抽選で景品がもらえる

米沢八湯の連携としては、湯めぐりパンフレットによるスタンプラリーがあります。湯めぐりをした後、応募すると抽選で景品がもらえます。しかし、あまり認知度は高くないようです。

【置賜秘湯八泉による連携】

- 独自パンフレットの配布
- オリジナル絵葉書の販売
- スタンプラリーは秘湯を守る会ですで行っている

置賜秘湯八泉では、独自の予算の中で3つのことを行っています。米沢周辺の温泉地の新たな取組みといえます。

【観光での行政の役割】

- PR展開
- イベント協力
- インフラ整備

私たちの班では、観光における行政の役割を話し合い、3つの大きな役割があると考えました。まず、PR展開。

「米沢」「山形」という大きな括りでのPRは、民間の1企業ではなしえず、行政の重要な役割といえます。

また、「上杉まつり」や「上杉雪灯籠まつり」などの米沢市を代表するような大きなイベントの運営協力も行政の力がなければ、実施できないといえます。

そして、インフラの整備が重要であると考えました。インフラというと誤解を生みやすいので、詳しく述べさせていただきます。

【インフラとは】

- インフラストラクチャー

国民福祉の向上と国民経済の発展に必要な公共施設。

学校、病院、道路、港湾、工業用地、公営住宅、橋梁、鉄道路線、バス路線、上水道、下水道、電気、ガス、電話など。

インフラは、インフラストラクチャーの略で、一言でいえば公共施設です。

観光におけるインフラというと、道路や橋やトンネルなどが思い浮かびますが、そうではありません。もっとお金もかからず、時間もかからない情報インフラ整備の提言です。

【観光客の求める情報】

- どんな観光？
- 何を食べる？
- 交通機関は？
- 泊まれる？

観光客の求める情報は、大きく4つあります。

この4つを効率よく得られるのが、「るるぶ」や「マップル」などの旅行雑誌です。

旅の基本は、「あごあしまくら」といわれます。

あごとは、食事。あしとは、交通機関。まくらとは宿泊です。この3つがそろえば、最低限の旅はできるといえます。

今回は、この中でも予約が必要で満室になりやすい宿泊情報について、もっと顧客志向のシステムが作れないかというご提案です。

【宿泊施設の空室情報】

- 市内の全宿泊施設の空室情報を網羅
- リアルタイムで更新
- インターネットで閲覧

そのシステムとは、市内のすべての宿泊施設の空室情報を網羅し、インターネットで閲覧できるというシステムです。

しかも、リアルタイムで簡単に更新ができ、宿泊施設も観光客も正確な情報をやりとりできます。

これにより、観光客・宿泊施設・案内役といった3者が大いに得をします。

ちなみに、案内役とは市の観光課や米沢市のアスクなど、観光客から問い合わせを受ける第3者のことです。

【観光客としては】

- どこが空室かわかる
- 宿を決め、観光に集中
- 満室なら次の場所へ移動

まず、観光客としては、どこが空室か一目でわかります。

空室さえわかれば、宿を決め、観光に集中できます。

GWのときには、必ず夕方4時ごろ一軒一軒、宿探しをしている観光客がいらっしゃいます。

日が傾いても宿が決まらないのは、とても不安になるものです。

このシステムなら、満室だとわかれば、次の場所に移動することができます。

米沢のすべての宿泊施設が満室なら、米沢で宿探しをするのは時間の無駄です。

観光客にその情報を伝えてあげられれば、観光客はいち早く適切な行動をとることができます。

【宿泊施設としては】

- 空室が減る
- 急なキャンセルにも対応
- 満室時の電話対応が減る

そして、宿泊施設としては、当然ながら空室が減り、売上が上がります。

インターネットでリアルタイムに更新できるので、急なキャンセルにも対応でき、販売チャンスを失わずに済むかもしれません。

さらに、満室と表示されている宿に問い合わせするお客様はいませんので、施設にかかってくる電話も減り、対応業務もなくなります。

【案内役としては】

- 情報の精度が向上
- 電話で問合せなくてよい
- 電光掲示板にすれば、問合せそのものがなくなる

駅のアスクなど、観光案内所では、これまで宿泊施設にいちいち電話していた手間がなくなり、情報の精度も格段に上がります。

さらに、電光掲示板などで観光客が見ることができれば、窓口での問い合わせ業務自体が減ります。お客様は、自分で電光掲示板を確認し、自分で電話をかけ、予約をします。

以上のように、一石三鳥のシステムですが、軌道に乗せるには、3つのハードルがあります。

【ハードル】

システムの構築
参加施設の募集
システムの運用

このシステムを現実に運用するに当たり、想定される問題点は主にここにあげる3つです。
まず、最初にシステムをどうやって構築し、スタートするか。
次に、システムに参加する施設をどうやって集めるか。
最後にスタートさせたシステムを継続していくか、です。

【システムの構築】

- プログラムは開発済
- 施設には毎朝更新メールを配信
- 携帯電話にも対応

システムの構築というハードルは、既に小野川温泉で稼動している空室情報システムのフレームを利用することでクリアします。

すでにできあがったシステムに相乗りすることで、新たに設立する場合と比べ大幅にコストを節約できます。

このシステムでは、参加する宿泊施設に対し、毎日更新を促すメールを配信します。
また、更新作業は携帯電話からでも簡単に行えます。

これが、小野側温泉で現在使用している空室情報システム、
サイトのタイトルは、「とまれるネット」です。

ターゲットは「米沢に来て、今夜泊まれる施設を探している」お客様です。

携帯電話からアクセスした場合でも「どこの宿なら、今夜空室か」という情報が、一目でわかるような表示にしてあります。

また、上の日付をクリックした場合に一週間先までの情報が見れるほか、空室のある宿泊施設だけを表示することも可能です。

米沢市内や白布温泉といったエリア別に表示させることも出来ます。

また、このシステムと連動して電光掲示板に空室情報を表示することも可能です。

写真は、小野川温泉の足湯休憩所で、11月から実際に活躍している電光掲示板です。

【参加宿泊施設の募集】

- ビジネスホテルも含む
- インフラとして整備
- ITが苦手な施設への代理入力

このシステムはそれぞれ宿の宣伝が目的ではなく、あくまで米沢を訪れていただいた観光客のみなさんに、米沢に泊まってもらう為のインフラです。

予算や好みなど様々なニーズを満たす為には参加施設は多ければ多いほど良いです。

市や観光協会などのパブリックな部分から橋渡しをしてもらい、温泉宿や米沢八湯の枠組みだけではなく、米沢市内のビジネスホテルや旅館なども含めてなるべく多くの施設に参加してもらうことにより、本当に価値のある情報となります。

登録する宿泊施設の数が重要なので、民間企業が募集をかけるのではなく、市がインフラとして整備することが必要になります。

なるべく多くの選択肢を提供することで、観光客だけではなく出張などの場合に使って貰えるシステムになります。

なるべく多くの施設を集めるために、パソコンや携帯の操作が苦手な施設のための代理入力なども考えていかなければなりません。

【システムの運用】

- 宿毎アクセス数を通知
- 案内チラシの作製
- 主要観光施設には電光掲示板を設置

走りだしたシステムを軌道に乗せ、運用していくためにどうするか。

まず、更新を行う宿泊施設に対し、それぞれどのぐらいのアクセスがあったかを通知します。

「ちゃんと見てもらっている」という一定のアクセスがあれば、更新を続けるためのモチベーション（動機付け）になります。

次に、観光客の方に実際にシステムを利用して貰うために、駅のアスクや城史苑などの米沢の観光スポットに先ほどの電光掲示板を設置します。

これまでのように観光案内所の職員に聞いたり、自分で直接電話しなくても、観光の動線の中で自然にリアルタイムの情報を得ることが可能です。

またQRコードを印刷した案内チラシを観光スポットや案内所においておくことによって、カメラ付の携帯電話を使用して簡単にとまれるネットに接続することが可能です。

【通過型から滞在型へ】

- 滞在時間は地域収入に比例
- にぎわいが更なるにぎわいへ
- 宿泊施設間でお客様を紹介
- 小規模施設ゆえ情報化が必要

【空室情報 ポータル】

- メインコンテンツは、空室情報
- イベント情報を掲載
- 他のサイトへのリンク

これまで、米沢で上杉神社を見て、城史苑で買物したあとは宿泊のために天童や上山などの市外に流れていた・・・という観光客に対し、「米沢に着たからには、米沢にとまってもらう」といった流れを作ることができます。

たった1時間で通過していたゲストが、2日・3日と滞在すれば宿泊した施設だけではなく、周辺の飲食店や商業施設の売り上げにも波及効果があります。

天童温泉や上山温泉には、1軒で1,000人の客を収容できる大ホテルがあります。そのくらいの規模であれば、繁忙期でも空室があり、お客さまを逃がす心配はありません。

それに対し、米沢の宿の収容は、多くても150人前後です。

「満室です」と断られ続けた観光客は、米沢を通過し、他の地域へ行ってしまいます。

だからこそ、宿の規模が小さいという米沢の特色を踏まえ、情報のインフラを整備する必要があります。

このシステムがあれば、問い合わせを受けた施設が満室だった場合でも、すぐに別の宿を紹介することができます。

GWや雪灯籠まつり期間中などのハイ・シーズンでも「ウチはいっぱいです。他が空いているかはわかりません」と断らずに、空室のある宿を紹介することができます。

【バーチャルからリアルへ】

- リアルでの温泉地間の連携
- イベント
- 通年の企画

ここからはバーチャルからリアルへということで、空室情報サイト運営以降の米沢八湯の連携について提案します。

リアルでの温泉地間の連携ということなのですが、旅行に行こうと思ったときに、多くの方に米沢八湯という選択肢を持ってもらうためには、さらに米沢八湯の認知度を上げていかなければならないと思います。

そのために私どもはイベントと通年の企画の二つに分け提案します。

米沢八湯と行政という新たな枠組みでの企画というものが必要ではないかと思っています。

【イベント】

- 温泉シンポジウム
- 市役所での足湯の出前
- 年間イベントカレンダー
- 8泊9日 八湯八カ所めぐり

まず、イベントからなのですが、一つには温泉シンポジウムの提案です。現状なかなか米沢八湯の交流の場がありませんから、毎年八湯持ち回りで温泉シンポジウムを開催することによって、八湯交流の場が生まれ連帯意識を高めることができるのではないかと思います。

次には市役所への足湯の出前です。市役所の玄関先に簡易的な足湯を組み、八湯が持ち回りで温泉を運び、足湯を楽しんでもらう企画です。市外県外へのアピールも大切なのですが、まず地元米沢の方に八湯を広く認知してもらうためのイベントです。また、こういうことをおこなえば用事がなくても市役所に人が集まるといふ、市役所が市民交流の場にもなるのではないかと思います提案いたします。

また、年間イベントカレンダーの作成や8泊9日八湯八ヶ所めぐりなど、毎年恒例になるようなイベントを開催することによって、米沢八湯の認知度を上げていくことができるのではないのでしょうか。

【通年の企画】

- ビジネスホテルと湯めぐり提携
- 共通ロゴマークとグッズ作成
- 田んぼアートを複数実施
- 二次交通網の整備

次に通年の企画です。まず一つにはビジネスホテルとの湯めぐり提携です。基本的に旅館とビジネスホテルとでは客層が異なるのですが、仕事で米沢に来た方にも米沢の温泉に入ってもらうことによって、今度は家族で来ようという動機付けにもなるのではないかと思います提案します。

次は共通ロゴマークとグッズ作成の提案です。こういう物を作ることによって八湯の連帯意識が高まりますし、お客様に対しては良いアピールになるのではないかと思います。また、「米沢八湯」というブランドの確立にもつながります

さらに、将来的には田んぼアートを複数実施したり、二次交通網の整備によって、温泉地間の交流人口の増加を見込むことができます。

今回の提案は米沢八湯にとっても必要なものですから、行政と民間が連携して実施できるものではないかと考えています。

【最後に】

- 空室情報サイトからスタート
- 市の取組みとしては全国初
- 米沢を訪れたら米沢に泊まる

さて、「最後に」ということで提案は誰にでもできるのですが、それを実施するという事になれば、様々なハードルがあり時間もお金も労力もかかり、なかなか大変だと思います。ですが、最初の一步を踏み出すことができれば、そこから米沢八湯連携の展望が見えてくるのではないかと思います。

そして、私どもは最初の一步として空室情報津サイトの運営を提案いたしました。全国には様々な空室情報サイトがありますが、インフラ整備の一環として市内のすべての宿泊施設を網羅することができれば、全国的にはじめてのことであり、観光先進地として注目されるのではないかと思います。

「米沢を訪れたら、米沢に泊まる」としたのですが、今年度米沢市は観光圏に認定されましたし、八週間後には「天地人」がはじまります。この相乗効果によって、来年度は例年以上の観光客が見込まれております。ですが、そういった効果に期待するばかりでは、次年度以降は今年度以上に観光客が減少するからもしれません。ですから、観光圏や「天地人」を一つの転機ととらえ、さらなる受け入れ体制の充実が必要ではないかと思います。米沢も従来の史跡を中心とした通過型の観光知から脱却し滞在型の観光知を目指すためには、米沢を好きだと言ってくれる米沢のファンを獲得していくためには、新しい観光資源の発掘と官民一体となったおもてなしが必要ではないかと思ひ提言させていただきました。