

# 留萌地域活性化シンポジウム

## 議事概要

日時：平成30年2月6日（火）13：00～16：00

場所：小平町文化交流センター

主催：北海道開発局 留萌開発建設部

### 基調講演 地域観光の活性化における観光案内所の役割

北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院 特任教授 木村 宏 氏

私が所属する大学院では、観光立国に関する政策やいろいろな観光スタイルの研究者の育成、また地域のブランディングや観光の6次産業化の研究などを行っており、私が主に担当するのは観光創造人材の育成で、ディステーションマネージャーという育成プログラムを実践しています。学生とともに地域の中に入って観光振興計画を策定し、その結果を提言したり、地域と大学の連携についても積極的に取り組んでいます。

近年における観光の変遷をみると、いわゆるマストツーリズムに代わる新たな旅行行動としてグリーンツーリズムやヘリテージツーリズム、コンテンツツーリズムなどが展開され、体験型観光やインバウンド政策に基づいて多様なニーズが生まれてきているところです。そんな中、観光立国を目指して一昨年の3月に策定された政策「明日の日本を支える観光ビジョン」では、①観光資源の魅力を高め、地方創世の礎に、②観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に、③すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に、という3つの視点を提示しています。

この地域のことなら何でも知っていて、隣の道の駅とも良好な関係にあるといった姿勢をお客さんに出していくことで、お客さんは心地よく、この地域へもう一度行こうと選んでくれる可能性が出てくる。私が主張したいのは、このあたりのことを観光案内所を通してやっていきましょうということです。

観光案内所を考えるなかで、マネジメント機能、マーケティング・リサーチ機能をつけて賑わいの創出をすることによって、地域の活性化につながっていくと思うのです。



### 話題提供 観光入込が道内最下位ランクのマチを広域周遊観光の拠点に

道の駅「みそぎの郷きこない」観光コンシェルジュ 浅見 尚資 氏

木古内商工会が中心になって出資した一般社団法人 道の駅「みそぎの郷きこない」の職員という形で、現在、仕事をさせていただいています。

観光入込客数が最下位クラスの木古内町ですが、立地が特徴的で、函館と松前と江差のちょうど中間点です。そこで、木古内の特性に合う形でアピールしようと考えたのが、木古内は旅の目的地でなくてもいい、松前や江差へ行く途中にちょっと立ち寄って休憩や情報収集ができる、そんな拠点を目指そうという大胆な思い切りです。

道の駅のコンセプトは『道南西部9町の旬な魅力の情報発信拠点』。それを実現するための機能として、ショップとレストランと観光コンシェルジュ。3つともカバーできるような機能を備えています。

コンシェルジュはいろんなことをやっていますが、観光案内は一部に過ぎず、最も重要なのは情報収集です。お客様から地域のことを訊かれて的確に回答するためには、何でも知っていなければいけませんから。

案内に必要な要素は、案内所や案内人の存在などいろいろありますが、やはり話題性ですね。話題にならないとお客様は来てくれない。新幹線札幌延伸は2030年、まだ11～12年先のことですが、直近の2019年度に予定されている木古内の高規格道路の延伸は一つの大きなメリットになるのではないかと考えています。



## パネルディスカッション 人の交流と賑わいを拡大させるための地域資源の活用

コーディネーター：	寒地土木研究所地域景観ユニット 総括主任研究員	松田 泰明 氏
コメンテーター：	北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院 特任教授	木村 宏 氏
パネリスト：	道の駅「みそぎの郷きこない」観光コンシェルジュ	浅見 尚資 氏
	留萌観光連盟事務局長	佐藤 太紀 氏
	株式会社 SOUL OBIRA 代表	角谷 亨仙 氏
	留萌青年会議所 前代表	谷 龍嗣 氏



**佐藤** 情報発信、ワンストップ拠点、まちづくりのプラットフォームなど、留萌地域の特性や立地的な側面も含め、観光を使ったまちづくりをしていこうと活動しています。地域の魅力とその効果的な発信方法について最近特に感じるのは、「ここ、面白いんだよね」と言って一人が一人連れてくるってところからかなと。そういう伝わり方が一番リピーター率が高いのではないかと思います。受け入れ体制の一つとして、留萌管内のそれぞれの町が隣を紹介するというをやっています。とにかく

今はいろんなことをトライしてみようということで、あそこに行ったらいろんなことを教えてもらえる、あそこに行ったらどうにかなるところまでは、何とか木古内より先にやりたいなと思っています。

**角谷** 小平町を目指して来ているという人はさほど多くはなかったのですが、旅をされている方はやはりどことなく心細くて、旅先でほんのささやかな優しい一言をかけてもらったことでとても良い思い出ができたという経験も多々あります。美味さや優しさ、温もり、それらは情報発信においても重要な要素だと感じています。道の駅で販売窓口をしています、お客さんがどれだけ喜んでいるかを自分の目で見て、わが町の生産者の皆さん、加工メーカーの皆さんに伝えられるのは僕しかいないんだと思った途端、使命感を強く意識しました。より現場に近いこのエリアで、そういった人と人のつながりを掘り下げていければなと思っています。

**谷** 2014年に1校80名からスタートした音楽合宿も、4年目の今年は483名、1,319泊と大きく育ってきました。この音楽合宿は2016年の『地方再興政策コンテスト』で1位を獲らせていただいた事業ですが、留萌文化センターを中心に、町全体をいわばホテル化して、ないところからあるものにしたというのが一つの特徴です。また、卒業した人をもう一回呼び込むような仕組みを作ろうとスタッフ制をとったところ、今年はすごい数の卒業生が手伝いに来てくれました。まだまだ掘り起こせば掘り起こすほど、地域連携をもとにした文化発信のコンテンツがあるなと思っています。

**浅見** お客様とどこまで接するかという問題については、コンシェルジュと名乗る以上は最後までお客様に責任を持って接し、課題解決のお手伝いをするのは当然のことです。ただ、コンシェルジュが全部を解決できなくても、解決できる人を知っていればいい。木古内だけで解決できない問題だったら、周りの町、隣の町のあの人に相談すればいい。そんな人間関係を構築するのも観光コンシェルジュの仕事の中の一つと思っています。

**木村** 今まで考えられなかったような情報の発信があり、それによって新しい光景が生まれる、そういう時代になってきています。そこで、情報発信してもらった「もの」を地域の中でちゃんと磨き上げるということが大事です。また、隣同士の道の駅までの間に何があるのか、隣同士の道の駅を回ることによってどんなメリットがあるのかということ発信してあげるようなことも、それぞれの道の駅に求められていると思います。オロロンエリア、人が一番寄る場所は道の駅です。ワンストップの窓口というのは非常に有効に使われるということを認識して、受け入れ体制の構築を考えて実践されてはいかがでしょうか。

**松田** キーワードはやはり「人」。それぞれの人から発信したり、仲間を引き込んだり、そして小さなことでもいいから一つアクションを起こすということが大事だと思います。深川留萌自動車道という大きな事業が近く完成しますが、それを生かすも殺すも地域のコミュニティーの力次第、そして地域のコミュニティーがいかに豊かになるかだと思います。

