Ⅱ．事業報告

2．研修会

★飯山研修

（1）実施概要

【 日　時 】平成 27 年 11 月 12 日（木）～13 日（金）

【 会　場 】なべくら高原・森の家（長野県飯山市照岡 1571-15）および飯山市内

【参 加 費】無料（ただし宿泊・食事代として 7,000 円）

【 定　員 】30 名

【参加対象】グリーン・ツーリズムによるインバウンド（訪日外国人）の受入に取り組む、
または取り組みたい組織・団体、個人。
例）・自治体、地域協議会、観光協会、ＮＰＯ法人
・宿泊施設や体験施設の関係者　など

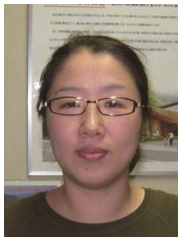
【 内　容 】長年、地域ＤＭＯの役割を果たしており、インバウンド受入にも力を入れている【信州いいやま観光局】の取組を実際に現地にて学びます。【信州いいやま観光局】がどのようにでき、現在まで活動を続けてきたかを伺いながら、地域ＤＭＯの役割や機能ついて議論を深めていきます。

（2）参加実績

参 加 者：8 名（2 名は初日のみ）

アンケート回収数：8 件

（3）登壇者



柴田　さほり　氏　一般社団法人信州いいやま観光局 営業企画課課長補佐兼統括係長

1978 年 愛知県名古屋市生まれ。京都府立大学福祉社会学部卒業。名古屋大学留学生センターにて勤務後、国際こども村（ＣＩＳＶ）にボランティアリーダーとして参加。世界中の子供たちとの生活をとおして平和教育に携わる。その後、ワーキングホリデービザを利用してフランスに滞在。帰国後、インバウンド専門の旅行会社にて営業業務（ヨーロッパ、中南米担当）に携わる。2010 年 10 月より農林水産省「田舎で働き隊」研修生と して飯山へ移住。信州いいやま観光局・なべくら高原・森の家へ勤務開始。2013 年より営業企画課配属。

森 高一　日本エコツーリズムセンター共同代表理事

1967 年、東京生まれ。立教大学大学院異文化コミュニケーション研究科博士前期課程修了。参画・協働型の場づくりを第一に、環境教育施設の企画・運営をはじめ、企業や行政の環境コミュニケーションの現場をつくる環境プランナー。エコセン共同代表のほか、株式会社森企画代表取締役、ＮＰＯ法人「持続可能な開発のための教育の 10 年」推進会議（ESD-J）理事、大妻女子大学・大正大学で非常勤講師。

（4）当日進行

1 日目 ◆ 11 月 12 日（木）

13:00　飯山駅観光交流センター（飯山駅直結）集合
　　オリエンテーション「飯山のグリーン・ツーリズムとインバウンドの受入」
13:30　飯山市街地を現地視察
15:00　なべくら高原・森の家にて講義
　　「飯山市のグリーン・ツーリズムとインバウンドの取り組み」
　　講師：柴田 さほり 氏（一般社団法人信州いいやま観光局 営業企画課課長補佐兼統括係長）
17:00　入浴・食事
20:00　情報交換会（21:00 まで）

2 日目 ◆ 11 月 13 日（金）

8:00　朝食
9:00　ブナ林でのフィールドプログラム紹介
10:30　温井集落での暮らし系プログラム紹介
12:30　地域の食材を活かしたレストラン「味蔵 月あかり」の視察と昼食
　　現地スタッフからヒヤリング
13:30　まとめ・ふりかえり。質疑応答も含め、今後地域を活かすためのワークショップ
14:30　飯山駅にて解散

（5）結果報告

ｉ）飯山市街地の現地視察

○オリエンテーション「飯山のグリーン・ツーリズムとインバウンドの受入」について、
飯山駅構内：観光センター副所長より説明。

・飯山市の観光情報だけでなく、飯山駅を中心とした周辺9市町村（栄村、野沢温泉村、木島平村、山ノ内町、信濃町、飯綱町、中野市、新潟県妙高市）の観光エリア「信越自然郷」の広域観光案内を行っている。
・英語でのコミュニケーション可能なスタッフもおり、海外観光客からの問合せに対応

○高橋まゆみ人形館を見学
・　支配人より、人形作家について、人形館の成り立ち、展示してある人形作品の説明

ⅱ）講義
「飯山市のグリーン・ツーリズムとインバウンドの取り組み」
柴田さほり氏（一般社団法人信州いいやま観光局 営業企画課課長補佐兼統括係長）

○飯山の「観光資源風土の紹介」
◆2015年3月15日に北陸新幹線開通、北陸新幹線飯山駅開業
・新幹線開通までは、首都圏から「奥信濃」までの移動は4～5時間かかり、飯山へ来てもらう事が難しかった。
・新幹線開通に伴い、関東・関西方面からのアクセスが容易になった。
・交通発達に伴い、インバウンドを誘致し易くなった。
・それを含め、今後の「人の動き」をどう捉えていくかは、重要項目。
◆観光資源として
・唱歌「ふるさと」の舞台。
・毎年春に開催される「菜の花まつり」は、県内外から多くの観光客が訪れる。
・伝統工芸：飯山仏壇（彫金作りを体験できる）、手すき和紙（体験可能）
→ これらの体験は、インバウンドにも好評。
・飯山＝「豪雪地帯」→ スキー場、かまくら、いいやま雪まつり。
・高橋まゆみ人形館 → 観光局にとっても大きな財源の１つ。

○宿泊施設について
◆斑尾エリア → ホテル・ペンション、戸狩エリア → 民宿、市街地 → ホテル
北竜湖エリア → ホテル
・有名な温泉地、有名な観光地という大きな強みは特にない。
・基本はスキー客に特化した運営形態だった。
・スキー全盛期はホワイトシーズンのみ稼働すれば採算が取れていた。
・スキーブームが去り、平成15年以降グリーンシーズンへシフト。

○ホワイトシーズン → グリーンシーズンへ

◆どのような物が商品となりえるのか、地元のお父さんたちが考えた。

・グリーンシーズンに「体験」をしてもらう。

→ 千曲川でカヌー、斑尾・鍋倉山で信越トレイル

→ 宿泊体験（田植え、野菜収穫、そば打ち、稲刈り等）

◆グリーン・ツーリズムのモデル地域として、戸狩エリア、なべくら高原と言う土台があり、地域の皆さんが行政に促されるではなく自主的に「グリーンシーズンをどう運営していけばよいか」を考え、形にしてきた。

◆「なべくら高原・森の家」が出来、「飯山はグリーン・ツーリズムを行っていく」自信ができた。

◆2003 年、信越トレイルクラブ設立。

○飯山での「信州いいやま観光局」とは？

◆施設運営

・北陸新幹線飯山駅構内：観光情報センター、高橋まゆみ人形館、道の駅「花の駅・千曲川」、いいやま湯滝温泉、なべくら高原・森の家

・旅行プランの提案：「飯山旅々。」

○観光局は誰と仕事をしているのか？

◆地域の観光協会：斑尾高原観光協会、戸狩観光協会

・スキー場にそれぞれ観光協会がある。

◆大きな仕事を観光局が受注 → 内容に沿って、それぞれの観光協会へ依頼 → 協会がエリアの宿を手配、という仕組みが出来ている。

◆2008 年、観光協会（信州いいやま観光局の前身）と各地域の皆さんが、「自分たちが飯山を歩いて回れるルート」を作る事業が始まる。

・この事業により、自分たちの地域の見直し＝地域資源の再発見が出来た。

・地域連携の土台が出来た。

○「飯山旅々。」（売上：770 万円（2014 年）、850～900 万円見込み（2015 年）

◆商品コンセプト：飯山市の自然や文化、人情に触れることが出来る、ここにしかない地元密着の着地型プラン。

◆年間プラン数：319 プランを販売。

・現在は、年間 30～40 プランを販売 → プラン数を減らしても、売り上げは伸びている。

◆過去 5 年間、毎年着実に売上を伸ばしている。

◆販売方法：ホームページにて販売。

◆利用者：関東からの利用者が多かったが、近年では、北陸・県内からの利用者が増えている。

◆プラン作成方法

・各エリア担当者 ＋ 観光局の担当者が一緒に作る。

・四季に合わせたプランを作成。

→ 四季によって自然環境が大きく異なってくるため、季節毎にプランを変更。

→ 作成したプラン全てが売れるわけではく、プランによって売れる・売れないが出てくる。

→ 売れ筋を見極め、プラン作成にかかる労力を減らすことも課題。

○インバウンド対応

大型団体：500～600 名を受入（2015 年度）

◆斑尾エリア

・スキーインバウンドが近年、団体・個人ともに増えた。

・宿泊施設（ペンション）も受入に積極的に動いている。

◆なべくら高原・森の家

・信越トレイルを通して､インバウンドが増えてきている。

◆観光局

・団体の受入（外務省、農水省からの研修目的での依頼）

・学校交流

・地域のインバウンド受入のお手伝い。

→ 国際交流委員を通して、お宿の方への英会話教室を開催。

→ 飯山市街地の飲食店へ英語でのメニューの書き方、対応の仕方等をアドバイス。

・インバウンド受注方法

→ HP、チラシ、商談会への参加等。

○今後の課題

◆観光局としての役割：どのようにして地域へ貢献していくか。

・実際にお客様対応してくださる現場が一番大変。

→ 現場へ（地元へ）しっかり還元できる様、利益率の高い商品を生み出していく。

◆人材開発＝組織づくり

◆財源の確保

・現在は飯山市より年間 4 千万円の補助金を受けている。

・観光局、なべくら高原・森の家がその一部を貰っているが、その他の施設（高橋まゆみ人形館、道の駅「花の駅・千曲川」、いいやま湯滝温泉）は自活できている。

・一般的に考えると、補助金率は低い。

・飯山駅　観光交流センターは別の補助金を受けている。

○質疑応答

◆観光局が取る手数料が何%になれば、自立運営が可能か？

・20%（事業のシンプル化が前提）

→ 現在、行政が行う事業も観光局で請負っており、事業体系・体制を整える必要がある。

◆観光局がどのようにして各観光協会と仕事をしているのか？

・団体：観光局からそれぞれの観光協会へ依頼 → 協会から各お宿へ通達 → 観光局より事前説明会を実施 → 現場で対応。

・個人：『飯山旅々。』プランの申し込みが局へ入る（メールによって）→ 該当エリアの観光協会へ同じメールが入る → 協会から宿泊情報、お客様への伝達事項等の連絡がくる → 観光局からお客様へご連絡。

◆『飯山旅々。』プランについて、直接各観光協会へお客様から連絡（メール）が届くのに、何故、観光局を通さないといけないのか？

・旅行業を取得しているのが観光局だから

・お客様からの入金管理、旅行保険への加入等も観光局で行っている

→ それぞれの観光協会は 3 名程の人数で運営しているため、『飯山旅々。』業務が増えてしまうと、その他の業務が出来なくなってしまう。

〇いいやま湯滝温泉にて会食

◆温泉に入り、同施設内にて飯山郷土食を囲んで参加者それぞれの地域の特産、名物、観光業についての意見交換を行う。

ⅲ）ブナ林でのフィールドプログラム紹介

〇地元ガイドと一緒に、ブナ林を散策

◆ブナ森林内の植物について説明を聞きながら散策

◆飯山地区と、ブナ林（自然）との関わり・歴史

◆ブナ林（なべくら地区）は飯山の中でも極めて積雪量が多い地域で。5 月の連休頃まで残雪を見ることができる

◆雪解け水が周辺の田畑の水源となっている。

◆ブナ林付近に集落があるが、年々人が減っている。（空家が増えてきた）

〇温井集落での暮らし系プログラム

◆温井集落は、古くから積雪の多い冬期間、留守を守る女性がわら細工・萱細工を行い、暮らしを支えていた。

◆温井集落のお母さんたちが作成するわら細工は、飯山市内のお土産屋さんで購入できる。

◆県内外から、わら細工の講習会について問合せをいただいている。

◆インバウンドでもわら細工体験を行っている。

◆かたことの英語での説明でありながら、みなさん作品を完成されている。

◆作品が完成し嬉しくて踊りだしたり、歌いだしたりなど。（ブラジルの団体）
◆今後の課題としては､わら細工の作り手が高齢化しており、次世代の担い手をきちんと育成すること。
◆集落事態に県内外からの移住者が増えており､人工的には増加している。
◆空家が出ても直ぐに新しい入居者が入る。

○地域の食材を活かしたレストラン「味蔵 月あかり」の視察と昼食・現地スタッフからヒアリング。
◆高橋まゆみ人形館に隣接しており、人形館を訪れたお客様のご利用も多い。
◆地元飯山産（長野県産）の食材を料理し、郷土料理を提供している。

（6）アンケート集計

I.あなたの地域について教えてください。

1-1.あなたが所属する組織について

行政(観光)	0	行政(農業)	1
一般企業(観光)	2	一般企業(農業)	0
観光協会	0	ＮＰＯ・ＮＧＯ法人	0
農家	0	宿泊・飲食施設	0
学校など教育組織	0	学生	0
地域おこし協力隊	3	無職	0
その他	2		

1-2.あなたの地域ついて

石川県七尾市	2	群馬県みなかみ市	1
神奈川県相模原市	1	新潟県妙高市	1
長野県松川町	1	三重県いなべ市	1
沖縄県	1		

2.ＤＭＯについて

2-1.あなたの地域にＤＭＯの機能を持つ組織はありますか？

2-2.「ある」と答えた方は、具体的に組織名を教えてください。

ある	2	25.0%
○糸満市観光協会 ○社団法人みなかみ町観光協会		
ない・わからない	6	75.0%

2-3.「ない」と答えた方は、地域ＤＭＯ構築の進行状況を教えてください。

ＤＭＯ組織を構築中	0	0.0%
ＤＭＯ組織構築を計画中	1	12.5%
計画の前段階、具体的な話はまだ	1	12.5%
今のところＤＭＯ組織構築の計画はない	2	25.0%
その他	2	25.0%
○進行状況が分からない ○行政としての立場の参加のため		

3.あなたの地域でインバウンド受入を行う上での課題や問題点は何ですか?(複数回答可)

言語	4	50.0%
人材･人手	5	62.5%
資金	2	25.0%
二次交通のインフラ	5	62.5%
地域(受入先)への説得	3	37.5%

wi-fi などの通信インフラ	3	37.5%
海外への発信力	4	50.0%
宗教・生活様式などへの対応	2	25.0%
行政の支援	4	50.0%
地域内と地域外(事業者等)をつなぐ役割がいない	1	12.5%
地域を統一するコンセプト作り	5	62.5%
その他	0	－

Ⅱ．今回の研修について

1．この研修に参加した目的な何ですか？(複数回答可)

ＤＭＯのことを学びたかった	6	75.0%
インバウンド受入について知りたかった	5	62.5%
グリーン・ツーリズムに興味がある	4	50.0%
先進事例を知りたかった	7	87.5%
地域の魅力の掘り起こしがしたい	3	37.5%
自分たちの地域について個別に相談がしたかった	0	0.0%
他の参加者とのコミュニケーションをとるため	3	37.5%
その他	0	0.0%

2.研修について

2-1. 飯山市街地視察

大変満足	4	50.0%
満足	3	37.5%
どちらでもない	1	12.5%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2-2. 講義「飯山市のグリーン・ツーリズムとインバウンドの取組

大変満足	5	62.5%
満足	3	37.5%
どちらでもない	0	0.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2-3. ブナ林でのフィールドプログラム紹介

大変満足	3	50.0%
満足	2	33.3%
どちらでもない	1	16.7%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2-4. 温井集落での生活系プログラムの紹介

大変満足	4	66.7%
満足	2	33.3%
どちらでもない	0	0.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2-5. 「味蔵 月あかり」の視察と昼食　現地スタッフからのヒヤリング

大変満足	5	83.3%
満足	1	16.7%
どちらでもない	0	0.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2-6. まとめ・ふりかえり　今後地域を活かすためのワークショップ

大変満足	5	83.3%
満足	1	16.7%
どちらでもない	0	0.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2-7. 研修全体

大変満足	5	62.5%
満足	2	25.0%
どちらでもない	0	0.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

※無記名：1

3. この研修で得られたことはどのようなことですか？

○信州いいやま観光局の設立経緯など参考になった。地域と観光局の関わり方、在り方は勉強になった。

○飯山の現状の取組を学ぶことが出来た。←妙高市においても行政、民間、個人との上手な連携を取りながら推進をしていかなければと感じた。地物を上手に使った町アピールを感じた。

○持っている素材はとても似ているので、それをどう紹介するかで活き方が違う。飯山は今回、お世話になった方々皆さんがとても元気で、自分たちが提供するものについてよく知っていて、また来たい、会いたいと思わせてくれたが、自分の地域もそうなっていくヒントが沢山ありました。グリーン・ツーリズムについては沢山得られるものがあったので、これをインバウンドという点でどうすかをもっと聞けると良かった。

○外国人に魅力ある観光プログラムやサービスの具体的な例。訪日外国人の志向。地域に普通にあるものを活かしたさまざまなプログラムの例。

○先進事例として活躍されている飯山のグリーン・ツーリズムについて深く知ることができた。自分の地域で帰ってからまずは、地域の人と一緒に地域の宝、魅力をみつけることからはじめようと思う。

○信州いいやま観光局の取組事例からインバウンドを進める上での課題ポイントが参考になった。

○ＤＭＯが成立する条件や取扱高などが、自分たちの地域とはケタが違っており納得できる面が多かった。とはいえ、さらに小さな小学校区規模での取組でできることと、さらに大きなくくりで行なうべきことがあるという点で参考になった。（飯山での観光局と観光協会の関係、役割分担）

○ＤＭＯの取組について学ぶことができ、自分の地域に欠けていることが明確になりました。能登島で同じようなレベルの取組を実施することはできませんが、着地型観光のメニュー作りや外国人の受入体制の整え方などを参考にして能登島でできることをやっていきたいと思います。

4. このような情報が欲しい、このような研修内容を欲しているというのがあればお書きください。

○・プログラム開発の手順
　・ガイド育成の手法
　・商品の値決めの方法とプロセス
　・観光局として、観光戦略策定、方針決定への関わり方
　・行政からの予算確保の仕方 → プロセス、スケジュール感、根拠
　・全体の合意形成のやり方

○各地域の上手な組織運営の見本があれば学びたい

○・ＤＭＯを構築する段階での事例、ノウハウ、よくある問題例など
　・外国人が地域に入って来ることへの、地元の心情への配慮"

○インバウンドに係る他地域の事例との比較したようなものが欲しい。

○以前参加させて頂いた、エコツーリズムガイド、コーディネーター研修があれば教えてほしい。他のメンバーにも受講してほしいので。

○里山や里海の資源を活かした体験プログラムの作り方を学ぶ講座があれば参加したいです。（特に文化的な内容）

5. その他、ご意見やご感想などがございましたらご自由にお書き下さい。

○全体の行程がつまり気味で少し忙しさを感じましたが、じっくり話が聞けて良かった。ＤＭＯづくりのプロセスや裏側の話ももっと聞きたいと思いました。

○地元の方、実際にたずさわっている方との直接の話し合える時間と場が大変良かった。このような研修には移動や件数をまわると言うだけでなく、その様な時間は多くもうけていってほしい。

○普通の田舎でもしっかり掘り起こしをし、プログラム化すれば、こんなにも満足度の高い旅が楽しめるということを実感できました。特にガイドやわら細工の先生をされていた地元の方々が活き活き働いておられたのが印象的でした。

○初日のみの参加で残念でしたが、たいへん参考になりました。無理を聞いて下さり、ありがとうございました。

★北海道研修

（1）実施概要

【 日　時 】平成 27 年 11 月 14 日（土）　12:00～14:00（受付開始 11:30）

【 会　場 】鹿追町民ホール（北海道河東郡鹿追町東町 3 丁目 2 番地）

【参 加 費】無料

【 定　員 】30 名

【対 象 者】グリーン・ツーリズムによるインバウンド（訪日外国人）の受入に取り組む、
または取り組みたい組織・団体、個人。
例）・自治体、地域協議会、観光協会、ＮＰＯ法人
・宿泊施設や体験施設の関係者　など

【 内　容 】増え続けるインバウンドのお客様に対して、北海道におけるグリーン・ツーリズムの取組をどのように提供していけば良いか、地域はどのような準備が必要か等について考える研修会。11 月 4～6 日に催行した。鹿追町グリーン・ツーリズムへのインバウンドモニターツアーの内容報告を行い、地域側が何を準備してどのような結果となったかを共有した。特にＤＭＯの機能と役割について議論した。

（2）参加実績

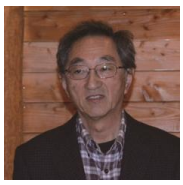
参 加 者：30 名

アンケート回収数：27 件

（3）登壇者

パネラー
鈴木 宏一郎 氏　株式会社北海道宝島旅行社 代表取締役社長

1965 年北九州生まれ。北海道の体験型観光プログラムの検索予約サイト「北海道体験.com」創業。道内各地で観光まちづくり、インバウンドＦＩＴ（個人旅行客）送客を実施。同時に都市観光やレジャーと農村をつなぎ、野菜の収穫体験や農家民宿（ファームイン）などグリーン・ツーリズムを紹介している。観光庁観光地域づくりアドバイザー、北海道グリーン・ツーリズムネットワーク事務局長、農林水産省 6 次産業化ボランタリープランナーも務め、北海道の農山漁村の魅力を国内外に伝えている。



パネラー
武田 耕二 氏　ＮＰＯ法人北海道ツーリズム協会 理事長

1946 年北海道生まれ。1990 年から鹿追町を活動の舞台にグリーン・ツーリズムの事業化に取り組む。2000 年ＮＰＯ法人他移動ツーリズム協会を地元農業者とともに設立。北海道ツーリズム大学の運営に当たる。この間地域資源を活かし鹿追町内で 15 事業以上を創出してきた。現在ＮＰＯ法人北海道ツーリズム協会理事長の他、ＮＰＯ法人アグリマンマごはんや理事、神田日勝記念美術館運営協議会委員長、同友の会会長として活動。

司会進行
荒井 一洋 氏　ＮＰＯ法人ねおす 理事

札幌市出身。ニュージーランド・Lincoln Uni. で国立公園管理と自然保全を専攻。北海道大学大学院・観光創造専攻では「エコツアーのコスト構造とシャドーワークに関する研究」を行った。ＮＰＯ法人ねおすには 2000 年から参画。「大雪山自然学校」を設立し、エコツアーや子どもの自然体験活動の実施と、大雪山国立公園・旭岳エリアの自然保護対策事業を請け負い「利用者による環境保全の仕組みづくり」に取り組んでいる。また、北海道全域を対象とした活動では「北海道サマーキャンププロジェクト」「ふくしまキッズ」「都市と農山漁村の交流推進」「海外旅行者向けエコツアー」に取り組んでいる。これらの活動を通して、「人が育つ島・北海道！」と「利用者による環境保全」を実現したい。

（4）当日進行

12:00　開会（11:30 受付開始）
　オリエンテーション　　※司会進行： 荒井 一洋 氏（ＮＰＯ法人ねおす）
　当事業の背景と目的、研修会の内容の確認

12:30　鹿追インバウンドツアー報告　　荒井 一洋 氏

14:00　鼎談「広報ＤＭＯと地域の価値創り込みＤＭＯの役割について」
　　鈴木 宏一郎 氏（株式会社北海道宝島旅行社）
　　武田 耕次 氏（ＮＰＯ法人北海道ツーリズム協会）
　　荒井 一洋 氏

15:00　質疑応答

15:30　まとめ

16:00　終了

（5）結果報告

ｉ）鹿追インバウンドツアー報告

11 月 4 日～6 日に実施した鹿追インバウンドグリーン・ツーリズムツアーの報告し、外国人を農村地域で受け入れるイメージを共有した。また、そこでの参加者の反応、課題と成果について意見交換した。

① 集客について

・集客は株式会社北海道宝島トラベルが行った。英語での HP を作成し、このページを読んでもらって申し込む形をとった。これは日本語版の簡略版でもなく、日本語の直訳でもなく、対象とするグループの志向に合わせることが重要である。

・HP 作成のテクニックで、最も大切なのはアクセス情報。公共機関を利用した新千歳空港からのアクセスを掲載すること。

・問い合わせ先はページ下ではなくページ上の分かりやすいところに置く。

・写真の質が印象を大きく左右するので、プロなどに依頼していい写真を載せること。

・各施設のオーナーを写真付きで載せることで親近感を持ってもらう。

・HP 作成後は、そのページを見てもらうために、ポータルサイトや SNS を活用する。更に SEO 対策と Google 検索などへの課金広告を行う。

・これらは、特別なノウハウではない。しかし、これらを徹底して実施している所は多くない。

② 参加者の満足度の高かったことについて

・申し込み段階での、北海道宝島トラベルのオペレーターとの丁寧なやり取りが、参加前の心配事をなくした。また、参加後の「こんなはずじゃなかった」を少なくした。

・雪があったこと。

・早めのチェックインにより、宿泊先で家族が自由に過ごす時間があったこと。

・バイオマスプラントでは、日本のエコ技術を見学することができた。表面的な観光ではなく地域の産業に触れることができて特別だった。

・地域の人とのふれあい、生活文化を覗けたこと。

③ 参加者からの指摘について

・電子レンジやトイレの使い方など、家電の説明が全て日本語で分からなかった。

・食事の量が多かった。いつも食べていた。

④ 運営・手配について

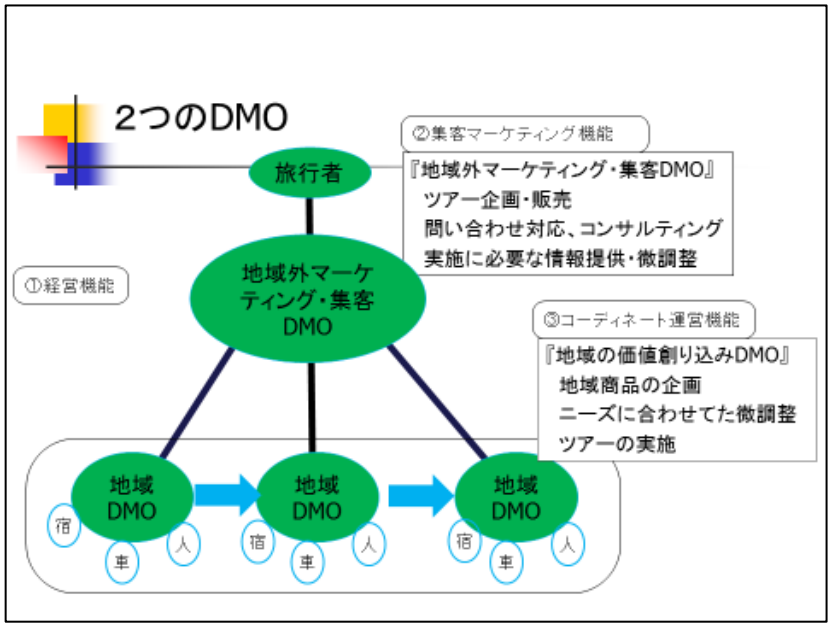
・ツアー造成にあたっては、北海道宝島トラベルが与件（いつ、どこで、どのようなお客様を対象に、どのような内容の活動で）を伝えると、鹿追側のコーディネーターであるＮＰＯ法人北海道ツーリズム協会の武田氏が、鹿追町での集合から解散までの案を作成した。

・北海道宝島トラベルの役割は、顧客層を設定し、その顧客に好まれるようなツアーのイメージを作り、その顧客に届く広報活動を行うこと。ＮＰＯ法人北海道ツーリズム協会の役割は、その顧客層にあうコンテンツを提案し、手配すること。この 2 つの役割分担を明確化し、お互いがそれを達成することが、質が高く、効率の良いツアー造成に繋がった。

・この方法を取ると、突然の予定変更でも対応できることが分かった。

ⅱ）鼎談「広報ＤＭＯと地域の価値創り込みＤＭＯの役割について」
ツアー報告を受けて、その実施におけるポイントを３者によるディスカッションにて整理した。

・ＤＭＯとは地域全体を一つの受入団体と見立てて観光集客を行うプラットフォーム。その実現には行政、観光関係者、農業、商業、教育など観光に直接関係がないと思われていた人たちも含めた地域全体の取組が重要。地域資源を活かした商品やサービスを生み出し、戦略的にマーケティングを行ったり、質の良いツアーを担保したり、地域を総合的に調整していく組織である。
・北海道の場合、「北海道」としてブランドすることが重要。「鹿追町」でマーケティングしても世界から来る人にとっては魅力を感じない。また、個々の自治体が自ら外国語 HP を作っても、お客さんがそれらを調べて、自分でツアーを組むことはほとんどない。そこで、北海道宝島トラベルでは「北海道」をブランド化し、そこにプラットフォームを作ることにした。
・北海道には179自治体がある。ツアーを作るために全ての自治体のことを把握することは不可能。ましてや天候に左右される体験型観光では、地域の細部をしっている地元のコーディネーターに、そのエリアでの企画を担ってもらうことが高品質のツアーを作る条件である。
・「北海道」を一つのブランドと捉えた時には、ひとつのＤＭＯが全てを担うのは非常に難しい。この呼び名が良いか分からないが、「広報・マーケティングを担当するＤＭＯ」と「地域の価値を創り込むＤＭＯ」が必要だと感じており、今回のツアーでもこの２団体での共同とした。



（6）アンケート集計（総数：27）

I.あなたの地域について教えてください。

1-1.あなたが所属する組織について

行政(観光)	1	行政(農業)	1
一般企業(観光)	4	一般企業(農業)	2
観光協会	1	ＮＰＯ・ＮＧＯ法人	4
農家	4	宿泊・飲食施設	2
学校など教育組織	0	学生	0
地域おこし協力隊	2	無職	0
その他	6		

1-2.あなたの地域ついて

鹿追町	12	中頓別町	4
札幌市	3	大樹町	2
函館市	2	別海町	2
七飯町	1	八雲町	1
厚真町	1	池田町	1
幌延町	1	幕別市	1
旭川市	1		

2.ＤＭＯについて

2-1.あなたの地域にＤＭＯの機能を持つ組織はありますか？

2-2.「ある」と答えた方は、具体的に組織名を教えてください。

ある	5	19.2%
○ＮＰＯ法人北海道ツーリズム協会（あまり機能していない） ○北海道宝島トラベル ○池田町観光協会 ○ＮＰＯ法人北海道ツーリズム協会 ○武田さん		
ない・わからない	21	80.8%
○組織はないが受け入れたことは 13 年間ぐらいある。 ○別海町ＧＴネットワーク ○組織はないが個人で頑張っている方が数名います。		

2-3.「ない」と答えた方は、地域ＤＭＯ構築の進行状況を教えてください。

ＤＭＯ組織を構築中	3	11.5%
ＤＭＯ組織構築を計画中	6	23.1%
計画の前段階、具体的な話はまだ	1	3.8%
今のところＤＭＯ組織構築の計画はない	8	30.8%
その他	2	7.7%
○観光資源として確立できているかわからない ○わからない　　白紙回答：1		

3.あなたの地域でインバウンド受入を行う上での課題や問題点は何ですか?(複数回答可)

言語	8	29.6%
人材･人手	10	37.0%
資金	10	37.0%
二次交通のインフラ	6	22.2%
地域(受入先)への説得	6	22.2%
wi-fi などの通信インフラ	8	29.6%
海外への発信力	4	14.8%
宗教・生活様式などへの対応	1	3.7%
行政の支援	11	40.7%
地域内と地域外(事業者等)をつなぐ役割がいない	7	25.9%
地域を統一するコンセプト作り	3	11.1%
その他	1	－
○口蹄疫(牛の病気)		

Ⅱ．今回の研修について

1. この研修に参加した目的な何ですか？(複数回答可)

ＤＭＯのことを学びたかった	12	44.4%
インバウンド受入について知りたかった	7	25.9%
グリーン・ツーリズムに興味がある	10	37.0%
先進事例を知りたかった	10	37.0%
地域の魅力の掘り起こしがしたい	5	18.5%
自分たちの地域について個別に相談がしたかった	1	3.7%
他の参加者とのコミュニケーションをとるため	11	40.7%
その他	0	－

2.研修について

2-1.鹿追インバウンドツアー報告

大変満足	5	23.8%
満足	13	61.9%
どちらでもない	3	14.3%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2-2.鼎談「広報ＤＭＯと地域創り込みＤＭＯの役割と活動について」

大変満足	4	18.2%
満足	13	59.1%
どちらでもない	5	22.7%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2-3.研修全体

大変満足	6	27.3%
満足	14	63.6%
どちらでもない	2	9.1%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%

2. この研修で得られたことはどのようなことですか？

○地域起こしのため、取り組んでいる姿を実感した。

○新しいツーリズムが知れたこと

○各地域での「地域の価値の作りこみＤＭＯ」の造成を急がなければならない！

○役割を明確にした仕組みづくりの必要性

○地域におけるＤＭＯの必要性(重要性)の再認識。人材発掘の必要性。

○インバウンドツアーの実施報告。実例をもとに最新情報や知識。

○中村さん、その他参加者とのネットワーク(名刺、facebook)。鹿追の資源を知れたこと。「何もしないこと」の重要性。地域ＤＭＯの課題について、武田さんの話を聞けたこと。

○グリーン・ツーリズムの将来性について明るい材料が得られた。

○ＤＭＯとして自立できるため具体的方策はまだ見えていませんが、お金が回る仕組みをつくりながら自立を目指したいと考えています。

○みなさんの参加ありがとうございました。

○現在の課題や利点のたくさんの情報を得ることができ今後の活動に役立てられそうです。

○日本型ＧＴの北海道における展開方向について、先進事例からヒントを得られたと思います。

○道内で熱心に皆さんのことを考えている方がたくさんいることに感心しました。私自身も出来る限りのおもてなしの気持ちで日常を過ごしていますが、これからもこの考えで頑張ります。

3. このような情報が欲しい、このような研修内容を欲しているというのがあればお書きください。

○これからも、イベントがあれば参加したい

○仕組みづくりの人材育成のための資金をどのように手に入れるのか？

○売れるツアー企画講座。（作る段階から売る段階へ移行してほしいとの想いから）
現在の受入数(各農家、飲食店）→ 宿泊施設、月別観光客数の推移について。数値的なデータがあれば、もっと具体的・実践的な話し合いになったと思う。

○海外のお客様が日本での滞在でどんなことを求めているのか。（日本イメージ）
今回の会でも話がありましたが、英語に和訳してほしいです。一緒に！

4. その他、ご意見やご感想などがございましたらご自由にお書き下さい。

○時間はかかったが、進路が見えた気がした

○ツアー内容のフィードバックをしたかったです！アンケート書く時間が少なかったです。

○みなさんのご協力により大成功でした。