

## 平成 21 年度第 2 回函館市観光アドバイザー会議議事録

### < 開催概要 >

開催日時 平成 21 年 10 月 28 日 (水) 16:00 ~ 17:30

開催場所 函館市地域交流まちづくりセンター

参集者 番匠座長, 星野部会長, 吉田委員, 河内委員, 鎌鹿委員, 丸藤委員,  
阪口委員, 二本柳委員, 折谷委員

### < 次 第 >

1 開 会

2 座長挨拶

3 報告事項

・平成 21 年度上期事業実績および下期事業予定について

4 協議事項

・要綱の改正について

5 意見交換

・来年度予算編成に向けての意見

6 閉 会

### 報告事項に対する意見交換

( 鎌鹿委員 )

はこだて検定の合格者をもっと活用すべきである。ルートマップ作成に加えて, 検定合格者にもっと観光客に対して直接関わっていただけるような仕組みを作ってはどうか。

( 事務局 )

昨年 2 月に, 検定に合格した方を対象とした講演会を開催したが, その際, ボランティアガイド団体の方からも活動内容の紹介や, 参加の呼びかけを行った。その後, 問い合わせがあったのは 10 人程度であったが, 今後は, もっと気軽に参加出来る様な体制を構築できないか, ボランティア団体と話をしているところである。

( 鎌鹿委員 )

是非それを進めていただきたい。それから, 市民の意識が高まらないといけない。函館観光は, フロントで, 第一線で働いている人たちの問題がかなりあると思う。これは官も民も一緒になって, 市民のやる気を起こしていくようにしていかなければ, 下げ止まりはなかなか難しいと思う。

( 番匠座長 )

検定合格者は結構な数がいるが、電車などで観光客に積極的に声をかける人はあまり見たことがない。私は心がけて声をかけるようにしているが、大変喜ばれることが多い。観光客は、観光地で案内されたり声をかけられること、このことによって満足度を上げていくのではないかと思う。合格者の認定証も、観光客の目につきやすいように、首に下げるとか、そんなことも考えてもいいかもしれない。

( 事務局 )

ルートマップを今年度中に10コース程度作り上げる予定だが、ルート毎にガイドが付くと楽しみも倍増すると思うので、併行してガイドの育成を行っていきたいと思う。

( 鎌鹿委員 )

ガイドは知識を持っているだけではなく、その知識をいかに活かすかということが大事。ガイドは人の命を預かる場面もある。これはシティガイドでも全く同じ。リスクマネジメントを含めた形でスキルアップを図っていただきたい。

( 星野委員 )

観光ポータルサイトは10ヶ月で9万2千人が訪れており、はこだてCM放送局のトップ5の動画は、10月までで延べ17万9千回閲覧されている。今回、数字できちっと実績を出してほしいとお願いしたが、どれだけの予算でどれだけの人に見せることが出来たかということや、1つのアクセスを得るためにいくらかかったかという視点が重要だと思ったからである。

体験観光案内所については、年間延べ1万2千回の閲覧として、250円くらいかかっている。(事務局注：資料訂正あり。訂正後で約32円)はこだてCM放送局は半期で延べ17万9千回の閲覧があるが、トップ5なので、全体で考えるとこの倍閲覧されているとして、約35万回あると想定すると、1回あたり7円くらい。はこぶらは、12ヶ月換算して12万人から13万人の訪問があるとして計算すると、1人あたり120円となる。

このように、CM放送局は200万の予算で、年間延べ30万回から40万回の閲覧があり、それに対して、はこぶらは、1300万の予算で訪問した人数で言うと、10万人しか稼いでいないということなる。

こういうことについての費用対効果を考えて、予算の時にアセスメントした上で考えていただきたいと思う。

結果だけを見て、どれが良いとか悪いとかという判断するものではないが、コンテンツの内容が違うのは分かるが、どれだけの効果があったかということについて考えるべき。

新宿や山手線の中に動画を出すといったことがどれだけの広告効果を得られるのかについても同じで、どれだけの費用でどれだけの効果ということについて、予算との比較にお

いて厳しくアセスメントしていただきたいと思う。

(事務局)

はこだてCM放送局は、非常にインパクトが強く、アクセス数も上がっている。最新の数字でトータル97万アクセスある。ネットの特性で、一人で何度も見ることが出来るということもあり、ユニークユーザー数ではなかなか計りがたいという現状もあるので、はこぶらとは、ページビュー数での比較していただくとありがたい。はこぶらも右肩上がりだが、予断を許すような状況ではないので、今後、コンテンツの充実を図っていきたい。

さらに、下期事業で、今回資料としては出していないが、道南地域で観光圏の認定作業を函館市が事務局となって進めており、今後、非常にウェイトの大きい仕事になってくると思っている。渡島・檜山の18の市と町、またそれぞれの観光協会とも一緒になって、進めているので、追加で報告したい。

(星野委員)

今年度の申請に応募するのか？

(事務局)

平成22年4月の認定を目指して作業を進めている。

### 協議事項に対する意見

(吉田委員)

構成をコンパクトにした上で、メンバーの若返りというか、第一線でやっている方を中心として事務局も考えているようだ。私は、そういう方たちで活発に議論を展開していった方がより効果的だろうと思うので賛成する。

(星野委員)

会議自体の位置づけというものは変わらないのか？

(事務局)

位置づけは変わらない。

(星野委員)

変わらないということについての意見だが、観光客入り込みが全国的に退潮している中で、函館も例外ではないと思う。5、6年退潮傾向が続いてきている中で、この上期の飛行機の旅客数、宿泊人数、ロープウェイ、五稜郭タワーなどの客数を見ると、今年の減少幅は10%くらいあって、去年の450万人から今年は400万人ぎりぎりまで下がるの

ではないか危惧している。ピークの530万からいうと130万減るということになる。

函館の観光事業者は、当然ながらどんどん疲弊していく。観光アドバイザーとして内心忸怩たるものがあり、今まで何が発信出来たのかということについて反省すべき点があると思っているが、もっと観光について衆知を集めるべきで、どういう方法で、傾向を食い止めるか、あるいは新しい何かを打ち出していくかということについて、市の当局や観光事業者だけではなく、もっと広く市民、有識者いろんな方の意見を積極的に、しかも早く取り込んでいくという意欲が必要だと思う。今まで同様の開催回数で人数が減るのでは非常にインパクトが弱いと思う。

(事務局)

今回、人数を減らすという提案をしたが、現委員について、新委員とのメーリングリストを作成するなどして、今後ともご意見を頂きたいと考えている。今までは、委員の皆様から、市に対してのご意見を頂くだけの会議だったが、今後は委員の皆さん同士でも議論する形がとれるような場を考えている。

(番匠座長)

今、事務局が言ったように、今までの意見の反映は観光課に対しての反映だけであって、この会議でどのようなことが議論されたかということについて一般市民にもっと知ってもらうことが本当の意味での反映だと思う。観光に携わる人の意識の改革というようなことをやっていかないと、この会議の意味が無いのではということが気になる。そのために、人数の多い少ないは私はあまり関係ないと思う。

(事務局)

今年度から、このアドバイザー会議の会議録は、観光コンベンション部のホームページにアップさせていただいているが、今回の会議録からは、函館市のトップページからすぐ入れるようにするなどの工夫をして、一般の方がここでどんなことを話したかが分かるようにしていきたいと思う。

(番匠座長)

一般の方に広く知らしめるような工夫を望みたい。最近は旅行する時にブログを見ることが多く、一つでも悪いことが書かれると、大きな影響力を持つ。こういう事への対応策もこの会議でやるべき事だと思う。人数は11人であろうが、10人であろうがあまり関係無い。

(星野委員)

現状、この会議の議事録は市のトップページから飛べないようになっている。他の部署

でも出しているところもあれば出していないところもある。この会議は、少なくともトップページに出していくべきだと思う。目標を決めて、最大いつまでに出すとした方がいい。

(事務局)

最大1ヶ月以内でアップするということと、市のトップページにアドバイザー会議を開催しました、議事録をアップしましたのでご覧下さい、というメッセージが出せるように、今回からやらせていただく。

(番匠座長)

どれくらいアクセスがあったか、どれくらい見てるかということが問題。その点から考えると新聞にこんな事が議論されたと出る方が一般市民には良く知ってもらえると思うが。お金をかけて会議をやっているのでもっと有効に利用して欲しい。

(星野委員)

委員会の開催についての周知は報道には流してあるのか？

(事務局)

会議の開催案内という形で他の会議と同様に流している。

(星野委員)

担当部局の意欲の問題。こういう議論をし、それに対して一生懸命対応しているということを市民に知らせなければならない。市民の方は、結果が出てこなければ、市に対する批判になる、いわば常に市民の目にさらされるという意識がないといけない。大事なことをやっていて、ここで非常に重要な提案があり、いろんな議論があったんだと、いうことを発信していく意識が必要だと思う。

(番匠座長)

協議事項について異議ないか。

(一同)

異議無し

(番匠座長)

この件は原案通りということで決定する。この会議の総括的な事、感想、注文など、順番にご発言いただきたい。

## 自由意見交換

(吉田委員)

色々と観光の仕事に携わっているが、皆様のご意見が非常に勉強になったと思っている。まだまだ足りないという部分については反省をすることもあるが、530万人の観光客が450万まで落ちてきている、全国的な趨勢があるにしても、落ち込みの度合いが、非常に厳しい。ただ、函館は魅力ランキングで今年度全国第1位となったところだが、それだけの魅力はあると思う。いかに知恵を絞って、情報発信を含めて、函館に引っ張ってくるかということに尽きると思う。これから新しい委員になる方も活用しながら、何とか函館観光を元気にしたいと思っている。

道南には18の市・町があるが、従来はどちらかという連携という点において欠けてきたという面がある。地域差というか温度差があったが、今はどうやって観光に結びつけるかということで、渡島・檜山両支庁が中心になって、町そのものの意識も変わってきた。

先日も首長の会議があって、観光圏整備に向けて、18の市と町が全部連携して取り組むということになったところである。この観光圏整備も進め、さらに南北海道のバラバラであった組織も一つにまとめて行こうという動きもしているので、皆様のご意見もいただければありがたい。

(河内委員)

観光に対しての意見は、色々な視点があり、様々な意見が出てくる。どの立ち位置で意見を言うのかで、ブレが出やすいと思う。過去の色々な会議で様々なアイデアが示されているが、それをどう絞っていくのかというのが非常に大切な問題だと思う。この会議はアドバイザー会議であり、言ったことをやれという会議ではなく、むしろ、アイデアは出すが、それを今の市の仕組みの中で進めるには、障壁も多いことから、この委員会を公開し、市民から声をいただき、その切り口で障壁を突破できるような会議のあり方になってもらえれば良いと思う。

(鎌鹿委員)

約7年にわたり基本計画の策定、アドバイザー会議に携わってきたが、良かったなと思う反面、アドバイザーって何だろうと思う部分もある。この場合は、小さいけれども、何かを具現していく人たちが集まって、意見を出し合う中、函館市の観光を実際に振興させていく存在でなければならないと思う。

現実にフロントでやっている人たち、いわゆる実行部隊の人たちにこの会議に入ってもらい、そのメンバーがどれだけの理念をもって、あるいは実践しているかによって、将来を決めることになると思う。先ほどメンバーリストを作ってという話があり、非常にいいことだと思うが、なかなか長続きさせるには難しい点もあるので、運営方法が課題であると思う。

会議についても、年に1回か2回ではなく、3回、4回とやるべきだと思うし、新委員と現委員が会って議論する機会というのも是非作ってもらいたい。この会議は結構緊張感があり良い場だと思う。だからレスポンスを良くしながら、今後も続けていって欲しいと思う。

私が今年体験した話だが、山の中で途方に暮れて2回もパンクして、どうしても無くなったときに、宿に電話して、何とか助けてくれないかと言ったら、宿のスタッフ全員がやって来て助けてくれた。宿に戻って色々と後片付けをしていた時に、「いいからお客さんと一緒においしいスイカを食べてくれ」「車はうちのスタッフがやるから」と言われた。ホスピタリティと言うが、実は世話好きの人がたくさんいないと、観光は成り立たないと思う。だから、世話好きの人を作るためにはどうするかということを真剣に考えるべきだと思う。フロントという部分が函館は非常にまずいと思う。最先端にいる人たちのスキルアップというのが重要だと思う。

( 阪口委員 )

観光事業者の景気が悪くて疲弊していく話があったが、本当に今、疲弊をしている中で、市がやっている事業に期待が持てるとか、結果が出て行くことで自分たちも頑張ろうと思えることを切実に願っている時期だと思う。だから、結果を出すということは事業を実施することではなく、観光客が増えるとか、イメージが上がるとか、何か分かりやすい結果、数字として結果が出ることにこだわってやっていただきたい。

逆にやってみてうまくいかないということは、一つの勉強ではあるが、例えば、実績報告の中のバスツアーはキャンセルになったとあるが、もっと踏み込んだ原因分析のようなものを報告して欲しい。民間の会社は、失敗したらどんどんお金が出ていだけで、本当に疲弊していつてしまう。結果を出すということ、出ない場合はリアクションをスピーディーにやっていくことに気をつけて欲しい。

結果を出すということについては、私もはこだてCM放送局をやらせていただいているが、漠然とやるというよりは、誰に対して、何を伝えてどう動かすのかということが大事だと思うので、ターゲットのプロファイリングを突き詰めてやっていき、それに対する結果がどうかっていうことをやっている。

やること自体が目標になるのではなく、誰に対して見せていつて何をどのようなムーブメントを起こそうとしているのかというのを、もっと突き詰めてやっていただきたい。また、目標設定をして、その目標をどう達成していくのかというスケジュール管理も必要だと思う。

これ以上観光客が減ったらまずいと思う。せめて同じ数で推移しないと、函館にとっては大きなマイナスとなるので、起爆剤となるようなことをしなくてはいけないと思うが、なかなか新しいことを始めるのは、お金もかかるし、その質も問われるので大変だ。ある程度の認知があり、民間の協力を得やすいものに乗る方が楽だと思う。

例えば夜景だが、認知度も高く、飽きていると言われるかもしれないが、その夜景に新しい魅力を付加するとか、夜景がこんな風に生まれ変わったということを知るとか、今一度、これだけ全国的、世界的に知られている夜景に注力するとか、あとは、民間がやっているものとしては、国際民俗芸術祭、去年からやっていて、非常に素晴らしいイベントだと思う。このように既に民間が頑張っているものに市が相乗りするとか、新たな物もいいが、既にやっているものを市がつないだり、それがさらに良くなるようなお世話をしたりすると、より相乗効果で全国に対する強いアピールが出来ると思う。

(丸藤委員)

メディアの取材も一般の方から来る質問も、どんどん細かくなっている。先日は、昭和2年の5月16日に芥川龍之介が函館に1泊しているが、当時泊まった旅館がどこで、一番近いところはどこかという質問があった。まちづくりセンターの職員は世話好きなので調べて答えたり、観光パンフレットを送ってくれと言われた際にも、「こういう服装をしてきてください」とか、「こういうものが食べ頃です」と、手紙やメッセージを添えたりしているが、そういうことが大事なのかなと思う。

魅力度ナンバー1ランキングに関して思うところがあり、魅力度ナンバー1の街函館から来ましたという風にアピールポイントにするには非常に助かっているが、夜景がきれい、食べ物がおいしいというだけで魅力度ナンバー1というのは果たして、正しいナンバー1なのか疑問だ。5年10年後には、子供が安心安全に暮らしている、老後住んだら住みやすそうだということが魅力度ナンバー1になって、観光そのものが、観光地に行くのでは無くて、何も観光的な魅力が無いけど、ここのお年寄り生き生きと過ごしているらしい、その理由を確かめるために行ってみるといった形に変わってくる可能性があると思う。

魅力度ナンバー1になったが、これを聞いて「えっ?」と思った人も多いと思う。外からの評価に対し、今度は市民が応えろと考えた時に、新しいお土産屋さんを作るとか、新しいプログラムを作るというのも大切だが、実際に来てみたら、実際に魅力があったのは医療であったとか、福祉であったとか、そう思わせることで、着実にリピーターが来るとか、函館に移住してくるとか、そういった街に変えていくべきではないのかと思う。

(折谷委員)

観光に携わったのが昭和60年で、造船不況、200海里問題で、函館の基幹産業が衰退する中で、市長さんが任期途中で辞めるし、倒産件数も年間ものすごく多くて、今と比較になるかどうかは分からないが、大変厳しい時代背景だった。そのような中、私が所属している団体で、ダメだと言っていないで、自らの街の良さを探そうという活動をし、外から来られた方の講演会をきっかけにして、観光を切り口とした勉強会が始まり、提案書も作った。その頃、観光だけではなく、色々なまちづくりの団体も動き始めて、自ら市民として出来ることを何とかしていこうじゃないかという気運が生まれてきた時期だった。

それから、昭和63年には青函トンネルも出来る、道も舗装化されていくというインフラ整備と同時に、観光客も500万人を超えて、ある程度安定的に推移してきたというこの20余年だった。

二百数十万で伸び悩んでいた時期と伸びた時期と、それから横ばい、さらには衰退とは言わないけれども、若干減り始めている現在、もう一度、函館の魅力の検証だとか情報の発信をすべきだと思う。国も観光立国構想を目指し、力を入れていこうという流れにあると思う。

また、地元に住む人たちの、函館にかける誇りも大事にしながら、違いの分かる、外との比較が出来る人材を入れていったら良いと思う。

緊張感の持てる会議であって良いと思うし、同じ函館に住む者として忌憚なく力を合わせてやっていくことがこれからも必要であると思う。

(二本柳委員)

アドバイザー会議というのは、市の観光基本計画の推進に対してアドバイスをするという会議なので、推進するという会議では無いと思うが、基本計画上の観光客の入り込み数というのは何万人か？

(事務局)

650万人となっている。

(二本柳委員)

650万人という目標に向かうに当たり、行政で推進していることと思うが、市だけではなく、民間や団体を含めて、推進する組織というのが必要ではないのかなと思う。僕も函館の移住定住などいろんな事をやってきたが、それを興すとなると、一つに固まっていけない。

例えばクリスマスファンタジーや国際民俗芸術祭など、観光に関連する事業を実施している団体を一同に集めて、どういう戦略で函館の観光の魅力をアップしていくかを考える組織作りが必要なのではないかなと思う。

それを、このアドバイザー会議が良いのか、別組織が良いのか分からないが、僕は別組織で1年間のスケジュールを立て、それで何人増えたとか、経済波及効果がどれだけあったかということを検証していく組織というのが必要なのではないかと思う。

もう一つ、いろんな事業の報告があったが、失敗した部分もあったろうし、成功したのもあったと思うが、一つ一つの事業に対しての波及効果を分析して、この事業は進めるべきなのか、もっと大きくすべきなのか、別な方法で変えていった方が良いのかということ議論し、考える場所というのが必要だと思うので、この2点を新しい委員でやっていただきたいと思う。

(星野委員)

まずは、特に政策立案にあたる市、コンベンション協会などが、現場の意見あるいは現場がどうなっているかを見て頂きたいと思う。

例を挙げると、参考資料の中に「ドライブ&イート」というのがある。最初はオンパクのプログラムとしてやって、好評を博したということで、その後は独立させて、今年は通年やる形になっているが、ここで書いてある開催日数は55日、つまり、お客さんが来た日が55日だろうと理解している。

去年は限定開催で、12日間で220人来ているので、1回あたり20人動いているが、今回は55日で300人、1回当たり6人、開催延べ日数から考えると3分の1くらいしか人が来ていない。これはPRが不足していることに理由があると、はっきり言える。参加店の方に聞いてみたが、来ても2人3人。正直言ってそのために特別な何かを作ることやパラパラと来られるのは正直キツイ、去年は短期開催ということもあり、一生懸命PRしてくれたけれども、今年は余りしていないようだと言われた。この数字を見ると、なるほどと思う。

やる意味があるのか疑問だ。ポスターを見たことも無いし、どこに申し込んだらよいのかも分からない、という事態が実際に起こっている。

もう1点、ブローガー限定モニターツアーというのがある。これは非常に好評で、毎回300人、400人という人が応募している。2泊3日で費用は全て主催者持ち、ただし、帰ったらブログに書いてくれというもの。内容的には中にいる人間には気がつかないような良い記事が出ていて勉強になるが、一つ非常に奇異な点があって、湯の川温泉で個室露天風呂付きの部屋に泊まったという記録がある。一人には非常に広い部屋で部屋食。泊まった本人は、こんなにしてもらってと大感激しているが、この部屋は実は僕が調べてみたら、申込みは一人では出来ない部屋だった。実際にはあり得ない設定をして、書いてもらうことは他の人に対して失礼になる可能性がある。つまり、高いお金を払えば泊まれることは泊まれるが、このプログラムの趣旨はもっとたくさんの人に函館で面白いことが体験でき、ホテル旅館でこんなサービスが受けられるところにあるのではないか。それは普通の料金を払って良いサービスを受けられるというものでなくてはならないと思う。その部屋は2人で3万6千円、それが現実的なのかと思う。

現場を見ていただければ、それはどこかで趣旨が少し履き違えられたのだろうと言うことが分かる。ブログを見に来る人は、「こんなのは特別だ」と思ってしまう。

個別に例に挙げているだけで、批判しているわけではないが、政策立案にあたる人、リーダーシップをとる人には現場を是非見て頂きたい、どういう事が起こっているかを見て頂きたいということを最後に申し上げたいと思う。

( 番匠座長 )

今の星野さんの現場を知って欲しいという話と関連するが、10月の5日に白老で行われたオートカーフェスティバルというイベントが行われた際に検問があって、100台中20台が違反だったということがあった。函館でもシルバーウィークの時に金森倉庫の中で、大量の駐車違反があって、悪い思いを持たせて帰ってしまうことが一番良くない。情報発信が足りないのではないか。

ブルーインパルスの際に、中央ふ頭で見ていたが、私はFMいるかで何かあれば放送されると思って聞いていたので、中止になった途端に急いで帰ることが出来たが、車から出ていた人たちは中止になったことは知らされず、いつまでも待っていた。これも現場を知らないから情報を発信しないということだろうと思う。また、ロープウェイの点検期間についても、渋滞に対する配慮が無い。

このアドバイザー会議でも、提案されたことに対して色々と意見を述べているが、細かいところまでの意見が、なかなか述べられていない。そういう細かなところの意見をいただいで対応していく形にしないと、会議の結果が活きてこない。

この会議が総括するような場であっても、良いと思う。ここでコンベンションの話が出ても、ここで出た意見がどこまで伝わっているか分からない。そういう意味で、この会議は中途半端なところが多かったかなと思う。それは、座長としての私の責任でもあるが、新委員で会議ではその辺がスムーズに行くように考えて欲しい。

( 番匠座長 )

本日の議題を終わりたいと思うが、これまで皆様方に支えられ、座長を務めてきたが、反省することも多いが、皆様の協力に感謝申し上げます。新委員の活躍に期待したいと思う。

皆様のご協力に改めて感謝申し上げますとともに、今後のますますの発展を祈念して最後のご挨拶とさせていただきます。

( 会議終了 )