

第6回 国立公園満喫プロジェクト有識者会議 議事要旨

1. 日時：平成29年8月7日（月）10：00～12：00

2. 場所：航空会館7階 702+703会議室

3. 出席者：

（政府側）

亀澤玲治自然環境局長、米谷仁大臣官房審議官、田中良典国立公園課長、永島徹也総務課長、木村英雄自然環境整備課長、堀内洋国立公園利用推進室長、辻本慎太郎国立公園官民連携企画官、山本麻衣温泉地保護利用推進室長、中野亨林野庁経営企画課国有林野総合利用推進室長、蔵持京治観光庁観光資源課長、斉藤永観光資源課新コンテンツ開発推進室長、柏木隆久日本政府観光局（JNTO）理事

（有識者・50音順、敬称略）

デービッド・アトキンソン（小西美術工藝社社長）

石井至（有限会社石井兄弟社社長）

江崎貴久（旅館海月女将、有限会社オズ代表取締役）

ロバート キャンベル（国文学研究資料館長）

野添ちかこ（温泉と宿のライター）

星野佳路（星野リゾート代表）

涌井史郎（東京都市大学環境学部特別教授）

4. 議事要旨

○亀澤自然環境局長より冒頭挨拶

- ・ 満喫プロジェクトについては、これまで先行的、集中的な取り組みを進めている8公園において、質の高い宿泊施設の誘致、ビジターセンターへのカフェの導入、廃屋撤去を含む景観の磨き上げ、各種プロモーション等の民間事業者との連携など多岐にわたるテーマで、それぞれの地域特性に応じて進めている。それぞれ徐々に形になりつつあると考えている。今後それぞれ現地での取り組みを加速させていきたい。
- ・ 本日は、現在の取り組みも含めて5月の会議以降の取り組みを報告し、今後の取り組みがより効果的なものとなるようアドバイスをいただきたい。また来年度要求の時期でもあるので、満喫プロジェクト全体の今後の進め方についてもご意見いただきたい。
- ・ 満喫プロジェクトでは、2020年までに国立公園の訪日外国人を1000万人という高い目標を掲げているが、8公園における取り組みだけではその達成は難しいと考えており、8公園の先行的な取り組みを8公園以外へと展開させていくことが不可欠だと考えている。その展開の考え方や具体的方策について事務局案を整理しているのでご意見をいただきたい。

○米谷大臣官房審議官、永島総務課長、田中国立公園課長、辻本国立公園官民連携企画官、

観光庁齊藤観光資源課新コンテンツ開発推進室長、JNTO 柏木理事の紹介

○資料確認

【涌井座長】

- ・一つ目に選定した 8 公園の現況の取り組み状況を報告いただく。二つ目は本プロジェクトの今後の進め方について。二つ目は重要な論点としてご議論いただきたい。

議事（１）国立公園満喫プロジェクトの実施について

○事務局から資料 1 に基づき説明

【涌井座長】

- ・事務局からの説明について、委員からご質問、ご意見があれば。

【石井委員】

- ・日本には過去 5 年でインバウンドが 4 倍に増えた世界最先端のノウハウがある。その中でファムツアーが一番進んでいるのが EAST HOKKAIDO である。ひがし北海道は、夏はお客さんが来るが冬は来ない、何とかしてほしいという陳情を受けて実施。
- ・今年は 3 年目で自治体から台湾向けに実施したいという要望があったので、観光庁北海道運輸局経由で補助金を受け 3 月にファムツアーを行った。ファムツアーを行っていない自治体はどこにもないが、地元が行ってほしいところに行っているだけ。中身が活用されていないので、やり方を変えるべき。それをひがし北海道で実施してもらった。
- ・今回台湾のジャーナリストや旅行代理店を呼んで、視察先で満足度調査を実施した。調査結果によると、タイヤが分厚い「ファットバイク」は、台湾の参加者の 9 割以上が満足で、知人に勧めたいというのが一番高かった。また、北海道各地で近年の人気を受けて始められている「わかさぎ釣り」もアンケート結果が良かった。このようにファムの結果を活用して実施しているのが特徴。
- ・二次交通も大事で、冬は事故が起こっているので公共交通機関で回っていただきたいとしている。広域観光周遊ルートの補助金を使い、周遊バスを夏も冬も運行させている。また、それらを含めたひがし北海道を走るバス路線に関する情報を一つの WEB サイトで取得できるようにしており、レンタカーを借りなくても移動は大丈夫としている。
- ・34, 35 ページにお土産に関するページがある。台湾の方に地元のお酒を飲んでいただき圧倒的に人気があり、ぜひ他の人にもお勧めしたい、買って帰りたいというのが「みなニコリ」。ヨーグルト風味の甘いお酒。日本人で言うと、邪道という感じもするが、台湾の人には圧倒的な人気があった。これも聞いてみないと分からない。
- ・ただ台湾の人には受けるが、他国の人には受けないかもしれない。まずターゲットとする市場を決めて、ファムを実施し参加者の意見を聞いてプロモーションしていく。観光

のほうは、ある程度勝ちパターンが出来ているので、会議に参加されている方々の力を借りて実施するのが良いのではないかと。

【キャンベル委員】

- ・超速の取り組みで前進が見られているこうした事業を定着させ、あるいは持続させるために今どういったことを考えられているかにも踏み込んで説明していただくと良い。
- ・3ページの「国立公園の管理体制強化」については、それぞれの国立公園の地域性を引き出すために、民間との協業を活性化させる、アイデアを出して着手させることは非常に良い。管理事務所が置かれるときに、単なる増員なのか、そこに民間のアイデアや経験を持っている人がそこにも選出され入っていけるのか。つまり省内で人事をまわしてそこに人が増えるということだけだとそんなにインパクトがあるのかなと感じた。
- ・7ページの「民間事業者との連携」については、連携の実態が資料では分からない。助成金付きだとするとどう持続させるのか。ある程度自立的にまわるようになっていきそこで引き上げるのか。
- ・13ページの「引き算の景観改善」については、今活用していない建造物の撤去は大事なことだと思う。ここで取りあげられているものの地上権、借地権。土地は国などの公用地か。地権者がここに関わっているのか。土地を整地した後にそのまま所有者に戻るのだとするという問題であり、次の利用についてルールを作らないといけないと思う。逆に地上権、借地権だけのことだとすると限られているのではないかと。

【涌井座長】

- ・今ご質問に答えられる範囲があれば答えていただきたい。

○環境省より回答

- ・3ページ目の管理体制の強化のところ。民間出身の利用企画官は5箇所の管理事務所にも配置されているので、8公園全てで活躍している状況にある。どう定着させ持続させていくかはなかなか地域ごとに状況も異なり難しいが、プロジェクトを契機に立ち上げた地域協議会を上手くまわしていく。今年度試行的に始めたモバイルでのアンケート調査結果を地元の人にも見ていただき、試行的に続けられればと思っている。
- ・7ページのバス便については、何らかの助成金が入っているものがほとんど。日光に関しては、観光協会が5月、6月に実施し、秋にはバス会社が自分の予算での実施を検討中。最初は補助金でスタートして徐々に民間ベースにつなげていくことが必要。
- ・13ページについて、細かい点までは承知できていないが、大山の取り組みは、民間の土地で、大山の場合は、自治体を中心となって内閣府の交付金を活用して廃屋の撤去や商業施設の整備をしている。民間のところでもこうしていただいたのは非常に良い事例である。

【キャンベル委員】

- ・ 自立的にそれがどう続くかは大事なことである。単年度予算で実施しているはずなので、二年、三年と続くとは限らない。そこで助成金が打ち切られた場合、どういう力として残るのか。内閣府の交付金を頼って事業を継続していくことは長いスパンでは考えにくいので、ここをどのように拡充していくか。ビジョンをつくりながら進めていくことが必要。

【涌井座長】

- ・ 民間の企画官の採用は、出向か採用か。

○環境省より回答

- ・ 出向ではなく採用である。

【涌井座長】

- ・ 採用でも結構だが、民間はTP0、状況によって変わっていく。出来る限り出向者を増やしてリアリズムを失わない方法を取ることが大事。企画官をサポートする形で、とりわけ地元協議会が実効性の高いものになっていくためには、そういう交流が重要であり、柔軟に考えられたら良いのではないか。

【野添委員】

- ・ ファムトリップに関して。国立公園の自然を紹介するところでは問題ないが、神社仏閣があるところについて、例えば日光東照宮を取材した場合、国内の媒体では発行部数に応じて志納金を収めてくださいと言われる。基本的には社務所を通じて取材依頼を行い、発行部数に応じてお金を納めるのが不文律。京都、奈良などでは厳しく出版関係者は分かっているが、一般の個人の方は分からない。WEBで写真を掲載する場合は、お金は掛からないというか知らないで載せている。
- ・ 外国の記者がファムトリップ後に記事を掲載となったとき、志納金の扱いはどうなるのか。観光協会さんはルートを作成することはできるが、掲載にあたっての神社仏閣とのやりとりはアンタタッチャブルになってくる。後でトラブルにならないよう、そのあたりをわかりやすくすることが必要。

【星野委員】

- ・ 7番（引き算の景観改善）が大事だと思っている。日本の観光は、団体旅行から個人旅行に大転換した。ただ国立公園の多くの人が利用している場所は、団体旅行時代の名残が残っている施設が多い。現在の外国人の団体旅行は、当時の団体旅行の規模に比べて非常に小さいことから、個人客が大事となる。そういう意味では、引き算の景観改善を中長期に持続的にできるかが重要なポイントになる。
- ・ 持論でもあるが、日本の観光消費額の85パーセントは日本人による日本国内旅行で、15

パーセントは外国人による日本での観光消費。当面は日本人が最大セグメントであり重要なお客であることは変わらない。2番（質に関する資料の開発）5ページの外国人実利用者数545万人を1000万人にしようという目標は、そんなに拘るべきではないと思っている。日本人を含めた利用者数の中では、外国人は1.5パーセントで非常に少ない。外国人を増やしていこうという取り組みは大事だが、同時に大事なのは国立公園を使っている3.5億の日本人をいかに持続し、もっと使っていただき満足してもらうかである。

- ・2番「質に関する指標開発」の記載内容は、外国人利用者であるインバウンドが中心となっているが、ぜひ日本人も参加して満足度を把握できるようにして、その人たちの満足度を上げていく活動にしていきたい。3.5億人の満足度が上がり利用者数が維持、または拡大できると、経済効果が上がる。それが民間投資の促進にも必ず繋がる。500万人が1000万人になるよりも、3.5億人のほうがインパクトが大きいのではないか。民間の活力を導入することに大変な部分もあるが、満足度を上げるために民間の活力を使ってほしい。

【アトキンソン委員】

- ・3.5億人という数字は、統計としてどこまで意味があるかは疑問に思う。ダブルカウント、トリプルカウントがかなりされており正しい数字と思えない。この数字だと日本人全員が年3回行くことになるが、それは絶対あり得ない。京都も同じようにカウントしており、年間5000万人の日本人が京都を訪れているとしているが、通勤者やスルーしている人もカウントしている。あれくらいの町の面積で5000万人の受入れ体制はない。3.5億人はより正しい数字にしていきたい。そうでないと、KPIとしてこうした意味のない数字を追っても、実際に満喫プロジェクトが成功しているか成功していないのか、判断できない。測る指標がない。昔はこうだったが満喫プロジェクトでは新しい概念を導入しこの統計を捨てましたとしてほしい。
- ・これから2050年に向けて現役日本人が半減していく。それを考えるとそのまま放置していくとこの数字がどんどん減っていくことが予想される。満足度を高めていかないと半分どころか、どんどん少なくなっていく。1億人になることも十分考えられる。
- ・「外国人のため」はある意味建前であり、外国人のために新しいことやりましょう、グローバルスタンダードでやりましょうということで、その一番のメリットを受けるのは日本人。反対が非常に強い中で何のためにやらないといけないのかというときに、今までのやり方が捨てられないが、外国人という名目でやると捨てられるという面もある。名目はともかくとして実際の結果はどうするのかは別の話だと思う。
- ・満足度は良いが、満足したという回答が出てくるのは決まっているのでそれ自体に価値がない。それよりは、「あなたが国立公園に滞在した間に気づいたこと、改善したほうが良いことを教えてください」とするほうが建設的ではないか。そういうものに対していろいろなインセンティブをつけることもありかと。観光関連の統計の中で、9割が満足してい

ると回答。人間である以上、そういうことはない。聞き方の問題であり、いっぱい満足していることが分かって何のためになるのか。ただ単に満足したということなので、それよりは改善をしてもらいところを教えてくださいとしたほうが良いのでは。

- ・ EAST HOKKAIDO JAPAN の翻訳の質は本当に酷い。後援が観光庁、日本政府観光局になっている以上、英語にもなっていないものをそのまま出すというのは。英語でさえ正式なもので正しいものがない国に行くわけにいかないという人がある。少なくとも正しい英語にする人がいるにも関わらず、お金を払ってこの程度のものを出すことは、観光立国を目指す上で果たしてどこまで意味があるのか。
- ・ スペルの打ち間違いのあるものを国として海外に対して出すのは恥以外の何もでもない。少なくとも国が後援している以上、海外に発信するものは、会話はともかく、文章になっているものは完璧でないといけない。文化庁の解説はいかにも翻訳をただけのものになっている。翻訳ではなくネイティブに最初から書いてもらったほうが良いものになるのは決まっている。世界有数の観光立国になる場合、このシンプルなところで失敗すれば、ホテルどうする、イベントどうするなど高度なものもできたとしても、あまり成り立つとは思えない。こういう部分を完璧にすることによって第一歩を踏むことができる。

【涌井座長】

- ・ なかなかディベートとしても面白い話でもあり、鋭いご指摘でもあった。二番目の議論に通じる話であったので、二番目の議論の頭だしを事務局からしていただき、これからどうするのかの議論に集中したい。

○事務局から資料 2、3 に基づき説明

【涌井座長】

- ・ 今後の議論の資する様々な状況や委員の意見に対する対応についてご説明をいただいた。今後我々がどういう方向で考えいくのかについて論点を整理すると、建前を尊重しながら、いかに観光の質をあげていくのかという議論を進めていくべきだろうという話。日本人観光客とインバウンドの関係をどのように考えるか。サービスという意味では基本的には変わらなくても、国立公園のポテンシャルの利活用をどうしていくか、引き続き議論していく必要がある。1000 万人という政府の目標達成とあわせて、持続的に国立公園の魅力を継続させながら利用者を増やしていき且つ国立公園の性格を理解していただく理解者を増やしていくことが非常に重要だろうと思う。このあたりについて、今後のこの会議の進め方についてご議論いただきたい。

【江崎委員】

- ・ 去年度は、行政主体で力技で進めてきたところがあるが、今後この力をどのように持続さ

せていくかが大事になってくる。その上で、2点。

- ・ゾーニングをするときにどういう戦略を持ってゾーニングするのか。最初のところに立ち返ると、利用目的別というか、国立公園の機能性を高めていく面からゾーニングを進めていくのだと思われる。そう考えると、民間事業者が様々な活動なり事業をしており、その力を無駄なく使っていくゾーニングが必要。
- ・単純ではあるが、ゾーンとしては、宿泊とビュースポット、アクティビティ、さらに国立公園の中でそれ以外の楽しみ方もあり、他の地元の人が参画できるサイト。この4つくらいに分けられるのでは。このサイトがどう機能的に動くのかという整理が必要。
- ・特にアクティビティは、地域の人に任されてきたので、空いているフィールドを適切に使っているのが現状。地域の中にゾーニングとしての戦略なく使われている部分がある。行政が主体的に作ってきたところはある程度ここをサイトとしましょうとなっているが。
- ・去年韓国のエコツーリズムを視察した。全て上手くいっているわけではないが、サイトとして確立していると、宿泊サイトからアクティビティサイトへのアクセスが一体化される。確立されたビュースポットへのアクセスの仕方などがコンパクトで効率的に動けること考えると、そういうゾーニング、サイトとしての考え方は入れていかなとイケない。
- ・いろんな層に対しての提供とあるが、適当に使うと利用者の中でバッティングが起こる。快適に景色を見たい人の中に入ってほしくない景色が入ってきたりすることが起こりうる。どんな利用者も対立させない戦略が必要。
- ・その上で、宿泊は重要と考える。お客さんが情報にアプローチする先として、JNTOのものもあるが、国内の方や現地に来られた方が情報を得る際には、宿泊施設やインフォメーションセンターが大事。特に宿泊している間の時間は使えることから、情報の出し方を個々の宿泊事業者任せだけではなく、戦略的に考えていくと良い。
- ・統計について、今は基礎調査の部分もあり今後発展的にされると思うが、統計は一回作られると毎年その基準となる。その意味で指標が大事と言われているのだと思う。しかし、その指標で良いと捉え方が段々固定化されていくのは否めない。単純にお客さんからいただいた意見に対応するのが一つだが、国レベルで調査をしていくとすれば、そこに新しいチャンスを見つけたり、お客からダイレクトに言われないうちに意味を見出して発見していかないと、対応しているだけでは遅いというのが本来。先を見てどれだけ戦略を打てるかが勝負になってくるのでもう少しそういうもの、何が知りたいのかを今後はっきり絞るなどアンケートに深みが出せると我々の方針もしっかり出てくる。例えば、金額について、今いくら払っているかと、お客さんが支払いたい金額は別。どういうことなら支払っても良いと思っているのか、どういうことにあまり経費を掛けたくないと思っているのかまで把握できると良い。
- ・アンケート回答者に抽選で提供されるクーポンが、自国に帰ったときに使えるクーポンと戦略に基づく理由があって決められたのなら良いが、なぜ旅行中に使えるクーポンやその地域で使えるクーポンでないのか。そこに戦略や意味が見出せるのであれば良いが。

【星野委員】

- ・満足度指標が大事である。アトキンソン委員の意見にはほぼ賛成だが、満足度調査は、統計の専門家にしっかり設計してもらい数値化したほうが良いと思う。コメントで収集するのも大事だが、数値化はしっかりすべき。私の会社では、顧客全員にネット上で満足度調査を行っており、7段階で取っている。良い施設でも「非常に満足」をつけるのは40パーセントくらいである。「非常に満足」を付けない人は何らかの不満足にある。それをオープンアンサーで読み取る。そうしたことは、統計の専門家の調査会社であれば把握できると思うので、数値化はしたほうが良いと思っている。
- ・1000万人という目標がそんなに重要でないと思っており、日本人も含めた国立公園の満足度を上げていった結果1000万人になったり、人口減少の中でも維持、増加できたりということにつながっていくので、この仕組みが取り組みの中では将来重要な意味を持つてくるのではないか。満足度をあげるための投資をしていく、そのための予算の使い方をするなど、お金の使い方の基準となっていく。
- ・もう一つ温泉について。アクティビティ業者が大事である。温泉旅館は近くの国立公園まで人を送りこむだけの余裕はない。観光庁の旅館業法関連の規制緩和を活用していく方向にむしろ仕向けていったほうが良い。海外ではアクティビティ事業者を紹介すると、旅館側にフィーが入る。そこを上手く活用することで近くの温泉地に泊まっている人が国立公園を利用することがあるのでは。
- ・ただ連泊が増えるかはかなり疑問で、日本の旅館はオーベルジュだと思っているのでなかなか体制も含めて受入れは厳しい。むしろ連泊が多いのは離島。離島関連は連泊してくれるのでアクティビティ利用が促進しやすいかもしれない。
- ・最後に、国立公園を利用して宿と連携しやすいのはスキーである。スキー場が設置されている国内の国立公園は、現在も長期滞在に利用されている。国立公園内での過ごし方をスキー・スノボードだけではなく、景観を楽しむ旅行へと変えていけるかが重要。また、バックカントリーのルールづくりが大事である。グレーな部分があり、まだ明確な方向が出てきていない。国立公園利用で温泉を取り上げるのであれば、冬のウィンタースポーツも取り上げていただきたい。

【アトキンソン委員】

- ・満足のところは、非常に難しい問題である。人の数、満足が上がれば人の数が増えるのも事実。満足が上がらなければ単価が上がらないのも事実。ただその値段だったら高い満足度が取れるという場合もある。例えば、5000円しか払っていない人は5000円しか払っていないから文句が来ない、こういうものが多々ある。
- ・京都のホテル旅館の分析をしたとき、特に日本人の傾向として値段が上がるほどクレームが増える。同じ人が安いところに泊まるときにそこまで言っているかを、ビッグデータで

は特定できることもある。その人が他のホテルではクレマーでなくなる場合もある。

- ・国の戦略全般として、人の数、金額、そしてそれを実現するための満足度を3点セットにしないといけない。ものによっては、高品質低価格と言っているが、疑問に思うことも多い。このサービスに対してこの値段だからこのくらいの人に来るとというのが、統計的に信頼のおけるものとして出ると思うが、例えばガイドの場合、100パーセントに近い数字が出るのは無料だからである。その人のご奉仕しに対する満足であり中身に対する満足ではないという問題もある。満足がいかにないのに値段だけ高くしたという幾つかの例が出てきているのは残念だが、満足だけを見て全部を測れるかということ、やはりこれは他の指標と一緒に見たほうが良い。
- ・統計については、専門家に聞いてどうするのが良いのかを判断するが一番望ましい方向であり、統計は自分たちで出来るものではないということがポイントの一つ。

【涌井座長】

- ・こういった議論を大いに参考にし、統計の取り方なり、全体の捉え方をきちんとしていければ良い。具体的には、参考資料1から明らかに読みとれるのは、国立公園の入域者がアジア系と欧米系に分かれていること。欧米が入っているところはかなりウィンタースポーツのところ。その意味では、数字で見るとか、ボリュームという一塊で見るとか、中身がどうなっているのかで見るとかによって全くメニューが変わってくる。そういう見せ方やマネジメントの仕方も今後重要では。
- ・国立公園はこれまでもの言わぬ自然を代弁し保護保全からゾーニングを決めてきたが、ここではじめて利用からのゾーニングを考えていくのはどうか。利用計画という意味でゾーニングしているかということ、残念なことに保護保全を前提としたところに、スポット的に利用計画が入っていく。そうではなく利用の方からゾーニングを描き、それと保護保全がどう重なってくるのかという計画論の捉え方も検討していかないと、周辺の温泉地や周辺のポテンシャルの高い観光資源とどう連携していくのかというネットワークもなかなかできていかない。二次交通も解決していかない。マッシュな二次交通に任せていくのか。特定のアクセスの手段を地元の自治体あるいは協議会と組んで、ある特定の場所だけ走らせるという方法を取るのか。例えば、環境負荷の掛からない交通手段で運ぶなど。両方のゾーニングの考え方がもうそろそろ必要なのでは。

【石井委員】

- ・訪日外国人消費動向調査では、ある国では満足度が極端に低いということもある。満足しているかを聞くこと自体には意味があり、評価が下がるところはどうしてかはきちんと聞き取っていかないといけない。
- ・この会議はインバウンドの会議である。観光で食べている方々にとっては目先のことも大事だが、元気な日本人が先々減る中で10年先、20年先を見据えると、インバウンドに力

を入れていかないといけない。インバウンド 1000 万人という目標を達成しないと予算が減らされてしまい、こういうことも出来なくなるので目標達成には拘りたい。

- ・インフラ面のバリアフリーについては、インバウンドだと事業費がつくからその名目で直したほうが良いですよということもあるが、プロモーションは事業の性格が別であり、インバウンド向けにしていく必要がある。
- ・今回の 8 箇所は、国立公園がある全ての自治体からの陳情を条件にしてしまったがためにある意味限られてしまった。国立公園をもつ一部の自治体が熱心にやっているところもある。また、目標を達成するためには大箱をやらないといけない。富士箱根伊豆、支笏湖、中部山岳を 8 公園に準じた形でやるのは、目標達成のためには必要なのでぜひやっていただきたい。
- ・自走化については、観光庁は進んでおり、広域周遊ルートは 2020 年までの事業としている。例えば、プロモーションは、次年度事業の予算が付く前から始めないといけない。昨年は北海道知事が観光庁田村長官のところに行き、予算が仮に減っても二次交通最優先で使うので、ぜひプロモーションをさせてくれと言ったら OK となった。単年度予算ではあるが、2020 年まで継続的に補助金が付くと事実的には決まっている。また補助金がなくなったときに自走するという覚悟の事業者を選んでおり、お金があるからやらないという話ではなくなってきた。
- ・JNTO さんと観光庁さんの名誉のために。アトキンソン委員から英語が間違っているという指摘があったが、中身に関しては JNTO・観光庁は感知しておらず、こうした活動を応援しているということ。冊子は無料で配布しており、国のお金は一円も使っていない。

【キャンベル委員】

- ・それぞれの公園の地域にある文化資源がどういうところにあり、どういう状態になっているのか、ぜひ整理していくことをお勧めしたい。4 月から国文学研究資料館の館長をしている。今年から文献観光資源学というプロジェクトを立ち上げており、先月弘前で新しいプロジェクトのキックオフをした。「津軽デジタル風土記」と名づけているが、青森県内にある弘前大学、郷土館、教育委員会や我々、そして産業とも連携をし、津軽地方にどういうストーリー。特に自然に関わるストーリーがあるか、それが商品や観光とどうつながるか。下流まで見据えて進めていく。
- ・実際にどのようにお客を運ぶかという取り組みも重要だが、もう一つは、眠れる資源、そこにある潜在的な資源を整理し、それらをどのように観光資源としていくか、国立公園と結びつけていくかも重要。今はタイミングとして良いので加えることをお勧めしたい。

【野添委員】

- ・温泉地の相互連携について、10 年ほど前は、海外の方はツアーでまとめてくるイメージが強かった。ここ 3~5 年は、小さな旅館に個人で予約して旅行するというスタイルにシ

フトしてきた。山奥の小さなお宿が、訪日外国人にも目を向けることで、受け入れるお客様の7,8割が外国人客に変わり、稼働率もあがったという宿もある。そういった中で、外国の方が何を日本の旅館に求めているか。特別なことでなく、私たちが普段見慣れている和室で、浴衣を着て——というスタイルに惹かれて日本旅館に来ているような方も増えていると聞いている。国立公園から魅力をPRするということもあるが、温泉と温泉旅館の魅力をPRすることで国立公園来訪者を増やしていくという施策も強く進めていくと良いのではないかな。

【江崎委員】

- ・ 3泊、4泊で予約した海外のお客さんの中に途中で帰られる方がいる。何も行くところがないというのが理由で次のところへ行かれる。お客様にとってのコストとは、お金ではなく時間であり、時間をどれだけ費やしたいか、つまり自分の価値を何に費やすのかである。旅行に関しては、消費時間を自分たちの価値と考えた方が良いのではないかな。

【アトキンソン委員】

- ・ 特に欧米系の外国人観光客は、簡単に言えば暇な人である。知り合いも親戚もないので、国立公園に一番求められるのは暇つぶしお付き合いである。凄いことか凄くないことかという概念も捨てる必要がある。特別にどうしても行きたいという想いはなかったが、行って見ればよかったということもある。満足度は高いほうが良いが、ものによっては高くなくても良い場合もある、時間が余っているので。当然ながら目玉があって周りに幾つかあるというのが良いが、全てにおいて全部が素晴らしいといけないうことではないことを忘れてはいけない。
- ・ 参考資料1によると、平成28年は暫定値。暫定値では欧米系は減っているが、実際は増えている。アジアも変わっている。8月にこの数値が実際の決まったものになっている以上は、この数字はアップデートしていただきたい。

【涌井座長】

- ・ 保護保全のゾーニングから利用というサイドのゾーニングをきちんとやるのが第一点。また京都で起きていることを学ぶべきではないか。SNSやインスタで伏見稲荷が良いとなると、皆イモ洗いのように訪ねていく。ようやく京都に泊まって、大通りやメインの観光地だけではなく脇道に入っていくても楽しかったとなった。しかしその次がない。京丹後に素晴らしい資源がありながら、そちらに誘導する仕組みがない。これと同じ現象が国立公園の中で起きてくる可能性が非常に大きい。
- ・ 8公園については、一応それぞれマネジメントできているが、1000万人の分母を大きく稼いでいる富士箱根伊豆に対して懸念を持っている。公園内に民間事業者がしっかりやっているところと、それ以外で魅力がありながらも手が付いていないところがある。環境省

の国立公園であればこそ分かるスイートスポットみたいなどころにしっかり奥行きのある観光地をつくるのが 1000 万人の量を質に転換していく上でも大きいのではないか。

- ・したがって、民間資本の集中しているところで、例えば大量の人達が入っているところで求められるものとは別の観点で一つの魅力づくりを考えていく必要もある。それは襖を開けたらまた部屋があるということ。襖を開けたら押入れだったら詰まらなくて帰ってしまう。そういうストーリーが非常に重要であり、国立公園も京都の陥っている隘路に陥らないことが必要である。

【JNTO 柏木理事】

- ・満喫プロジェクトにより素晴らしいものが少しずつコンテンツとして出てくると確信しており期待もしている。一緒に海外に向けてのマーケティングについてより深めていきたい。コンテンツが揃ってくると、ターゲットやポジショニングを考えていく段階まで進められるのではないか。それを持続性のある形で実施していくという方向性が本日議論されていたので、非常に期待をさせていただいた。一緒に頑張っていきたい。

【観光庁蔵持観光資源課長】

- ・これまで国立公園のプロジェクトを環境省と連携して進めてきており、ご指摘を整理しながら一つ一つ環境省と一緒にやっていく。統計の取り方は難しい部分があるが、長く取らないといけない部分があり制度設計にも関わるので観光庁内部でも検討したい。
- ・文化財の連携については文化庁と対応を進めている。スノーリゾートとの連携では、別途プレイヤーの人たちとも連携しながら実施しようとしている。その中で環境省にも入っていただき取り組みを進めていきたい。

○亀澤自然環境局長より閉会の挨拶

- ・本日の会議では、大変重要な指摘をたくさんいただいた。満足度をはじめとする指標の取り方、価値の測り方の重要性。インバウンド対応を名目にしながらも日本中を含めた全体の底上げが必要ではないかという点。今後地域を中心として自立的にまわしていけるかどうかという点。利用の観点からのゾーニングが必要ではないか。さらに基本的な事柄として、正しい統計、正しい英語の重要性についてのご指摘をいただいた。こうした指摘を踏まえて、今後の取り組みを前進させていきたい。
- ・また、1000 万人という目標を掲げた以上、達成しないと予算が付かないという指摘をいただいた。それは現実的な問題でもあり、利用者が特に多い富士箱根伊豆、支笏洞爺、中部山岳をはじめとして 8 公園以外にも展開していきたい。今後ともアドバイスをいただきながら満喫プロジェクトをさらに前進を図っていきたいと考えているので、よろしくお願ひしたい。

以上