

平成27年度

特定テーマ調査報告書

特定テーマ

観光誘客戦略について

平成27年11月

経済企業委員会

## 目 次

I	はじめに .....	1
II	委員会の活動状況 .....	2
III	観光誘客戦略について	
1	国内旅行者の現状と課題 .....	3
2	訪県外国人旅行者の現状と課題 .....	7
3	提言 .....	11
IV	おわりに .....	15
V	委員会委員名簿 .....	16
VI	調査関係部課 .....	16

## I はじめに

わが国は、少子高齢化の急激な進行に伴う人口減少時代を迎え、国内経済の縮小が懸念されている。

一方、アジア等の新興国における経済成長や人口増加に伴う経済のグローバル化、各国間の競争激化、為替の変動など、多くの課題への対応が求められている。

今後、経済を活性化し、地方を元気にするためには、「観光」を重要なキーワードとして捉え、国内外の観光客による交流人口の拡大を図ることが必要不可欠である。

このような中、国では、観光立国推進基本法の制定や観光庁の設置、「新成長戦略（基本方針）」において、「観光」を新しい成長戦略の柱の一つとして位置付けるなど、「観光立国」の実現に向けての取組を強化するとともに、東京オリンピック・パラリンピック大会が開催される2020年に向け、訪日外国人旅行者数2,000万人の高みを目指して、様々な施策を展開しているところである。

2014年の訪日外国人旅行者数は過去最多の1,341万人であったが、今年は9月時点で1,448万人となるなど、2,000万人という目標は、十分達成可能な数字であると考えられる。

さらに、東京オリンピック・パラリンピック開催期間中は、外国人観光客はもとより、国内各地からも多くの観光客が東京を訪れることから、これらの観光客を呼び込もうとする自治体間の競争がより一層激しさを増すものと予想される。

そうした中、本県は、東京からのアクセスが良く、また日光・那須に代表される豊かで美しい自然景観や温泉に恵まれ、歴史的・文化的資源、地域の魅力的な特産物や工芸品など、様々な観光資源を有している。

東京オリンピック・パラリンピックの開催は、本県にとっても観光客の増加が期待できるビッグイベントであり、本県の魅力を国内外に発信できる絶好のチャンスであることから、本県の観光資源を最大限に活用し、観光誘客を進めていくことが必要である。

そのためにも、今から本県の魅力を存分に発揮した戦略的なプロモーションや観光客の満足度向上を図るための受入態勢整備、訪日外国人を誘客するインバウンド対策に積極的に取り組んでいくことが求められている。

こうした状況を踏まえ、本委員会は、今年度「観光誘客戦略」を特定テーマに設定し、国内はもとより外国人観光客を対象とする誘客施策や“おもてなしの心”といったホスピタリティの向上策など、観光誘客における具体的な取組や今後の観光施策の展開等について調査研究を進めてきた。

この報告書は、本委員会の活動結果や、本県の現状や県の取組を踏まえ、今後の施策の方向性等について「提言」として取りまとめたものである。

## II 委員会の活動状況

### 1 平成27年5月29日（金）【特定テーマの決定】

「観光誘客戦略について」に決定した。

### 2 平成27年6月18日（木）【執行部説明、委員間討議】

特定テーマに関し、執行部から説明を受けた後、委員間討議を行った。

### 3 平成27年7月7日（火）【県内調査】

「観光誘客」や「受入態勢整備」、更に外国人観光客を対象とする誘客施策やホスピタリティの向上策等、具体的な取組や課題等について説明を受けるとともに意見交換を行った。

〈調査箇所〉大谷資料館（宇都宮市大谷町）、日光東照宮（日光市山内）、  
一般社団法人日光市観光協会（日光市御幸町）

### 4 平成27年7月29日（水）【参考人招致】

次のとおり参考人を招致し、質疑、意見交換等を行った。

株式会社JTB関東法人営業宇都宮支店 執行役員支店長 板倉 豊氏 ほか  
テーマ：「外国人観光客にとって魅力ある観光地づくりについて」

公益社団法人栃木県観光物産協会 会長 新井 俊一氏 ほか

テーマ：「公益社団法人栃木県観光物産協会の取組等について」

じゃらんリサーチセンター エリアプロデューサー 今泉 悦江氏

テーマ：「データからみる栃木県の観光～周遊促進&消費アップ策～」

### 5 平成27年8月26日（水）～28日（金）【県外調査】石川県金沢市・輪島市

石川県観光戦略推進部を訪問し、石川県の観光戦略（インバウンド・受入態勢整備等）について説明を受け、意見交換を行った。

加賀屋（石川県七尾市）を訪問し、「おもてなしマイスター」といわれる担当者の方から創業100年を超える歴史の中で受け継がれてきた“おもてなしの心”やホスピタリティの向上など、具体的な取組について説明を受け、意見交換を行った。

輪島市交流政策部観光課を訪問し、輪島市の観光戦略について説明を受け、意見交換を行った。

### 6 平成27年9月4日（金）【委員間討議】

提言内容について、委員間討議を行った。

### 7 平成27年10月8日（木）【報告書骨子案の検討】

報告書骨子案について、委員間討議を行った。

### 8 平成27年10月26日（月）【報告書素案の検討】

報告書素案について、委員間討議を行った。

### 9 平成27年11月13日（金）【報告書案の検討及び取りまとめ】

報告書案を検討し、決定した。

### III 観光誘客戦略について

#### 1 国内旅行者の現状と課題

##### (1) 現状

##### 【県内観光客入込数及び宿泊数】

平成26年の県内の観光客入込数は、県全体で8,711.5万人と、3年連続で増加し、過去最高となった。(図1)

しかし、12市町(栃木市、日光市、大田原市、那須塩原市、さくら市、那須烏山市、上三川町、益子町、芳賀町、高根沢町、那須町、那珂川町)では、いまだ震災前(平成22年)の水準まで回復していない。

また、平成26年の県内の観光客宿泊数は、県全体で787.5万人と、3年連続で増加したが、震災前(平成22年)の水準まで回復するには至っていない。(図2)

特に、主要観光地である日光市や那須エリア(那須塩原市、大田原市)では、いまだに震災前の8割台にとどまっている。

《図1》 県内観光客入込数



《図2》 県内観光客宿泊数



##### 【県内観光客の傾向】

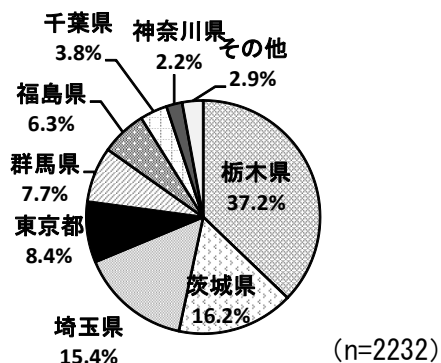
##### 観光客の居住地

日帰り客の居住地は県内居住者(37.2%)が最も多く、茨城県(16.2%)と続く。首都圏(埼玉、東京、千葉、神奈川)は29.8%を占める。(図3)

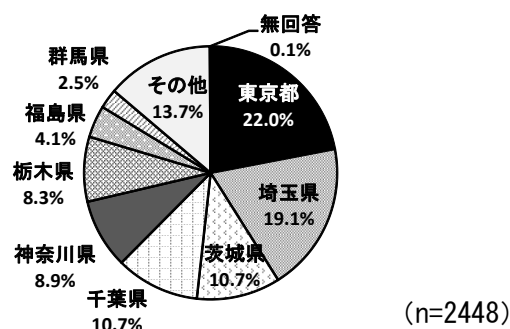
宿泊客の居住地は東京都(22.0%)が最も多く、県内居住者は8.3%となっている。首都圏(埼玉、東京、千葉、神奈川)は60.7%を占める。(図4)

(出典：栃木県観光客入込数・宿泊数推定調査)

《図3：日帰り客》



《図4：宿泊客》



(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

### 滞在時間・宿泊日数

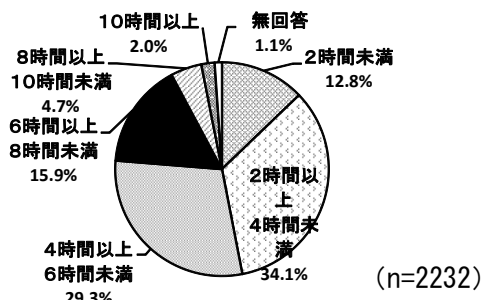
日帰り客の県内滞在時間は、「2時間以上、4時間未満」が34.1%と最も多く、平均滞在時間は3時間58分であった。(図5)

また、宿泊客の県内での宿泊日数は「1泊」が8割を超え、平成21年度調査と比較すると短期化している。(図6)

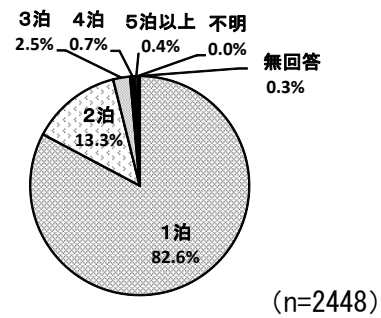
(1泊：H21 66.3%⇒H26 82.6%、2泊：H21 25.3%⇒H26 13.3%)

また、消費支出は平成21年度調査と比較すると減少している。

《図5：日帰り客の県内滞在時間》



《図6：宿泊客の県内での宿泊日数》



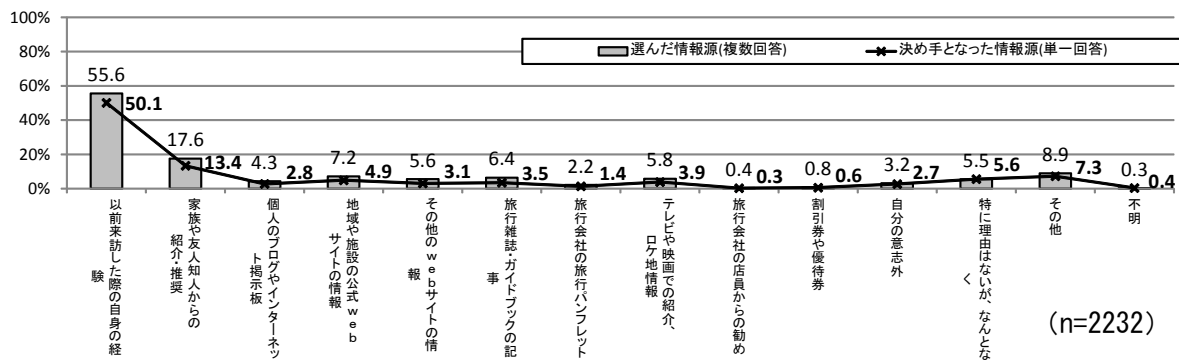
(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

### 来訪の決め手

日帰り客の旅行先を選んだ際の情報源は、「以前来訪した際の自身の経験」が55.6%と最も多く、次いで「家族や知人・友人からの紹介・推奨 (17.6%)」となっている。「決め手」となった情報源についても、「以前来訪した際の自身の経験」が50.1%と最も多い。(図7)

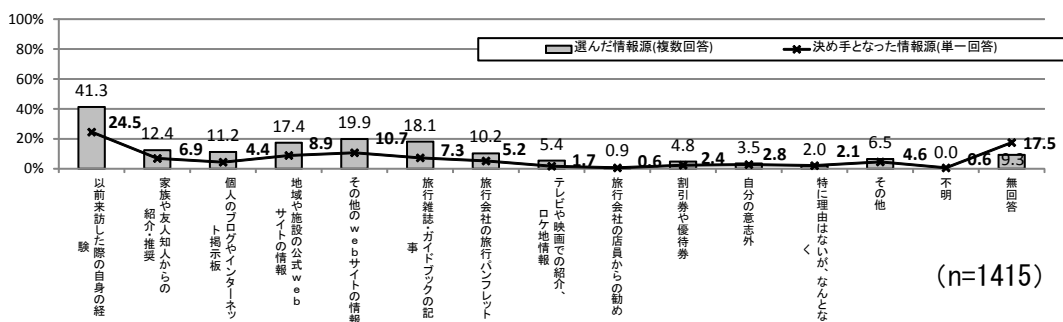
また、宿泊客の旅行先を選んだ際の情報源は、「以前来訪した際の自身の経験」が41.3%と最も多く、次いで「その他のWebサイトの情報 (19.9%)」となっている。「決め手」となった情報源についても、「以前来訪した際の自身の経験」が24.5%と最も多い。(図8)

《図7：旅行先を選んだ際の情報源/“決め手”となった情報源 (日帰り客)》



(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

《図8：旅行先を選んだ際の情報源/“決め手”となった情報源（宿泊客）》



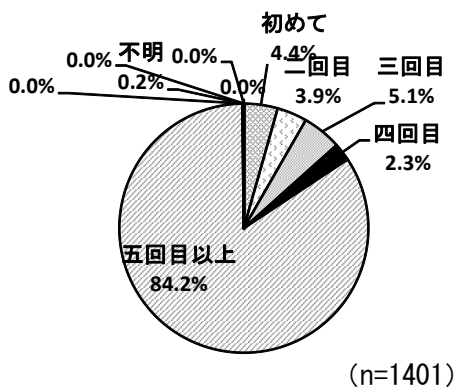
(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

**県外客の本県への来訪回数**

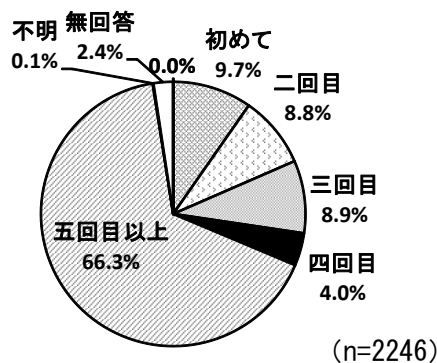
県外からの日帰り客の本県への来訪回数は「初めて」は4.4%であった。リピーターが95.4%を占め、特に「五回目以上」が8割を超えている。(図9)

県外からの宿泊客の本県への来訪回数は「初めて」は9.7%であった。リピーターが87.8%を占め、特に「五回目以上」が6割を占めている。(図10)

《図9：日帰り客》



《図10：宿泊客》



(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

**満足度等**

日帰り客の「満足度」や「再来訪意向」は約9割が肯定的であった。(図11)

満足度・・・「大変満足」＋「ほぼ満足」＝87.3%

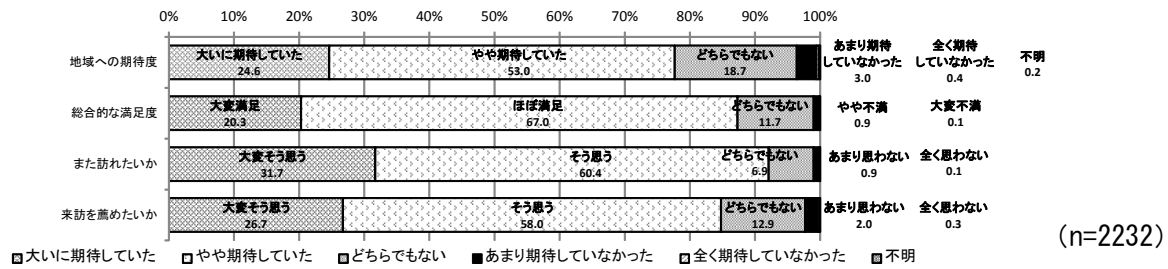
また訪れたい・・・「大変そう思う」＋「そう思う」＝92.1%

宿泊客の「満足度」や「再来訪意向」は約9割が肯定的であった。(図12)

満足度・・・「大変満足」＋「ほぼ満足」＝87.2%

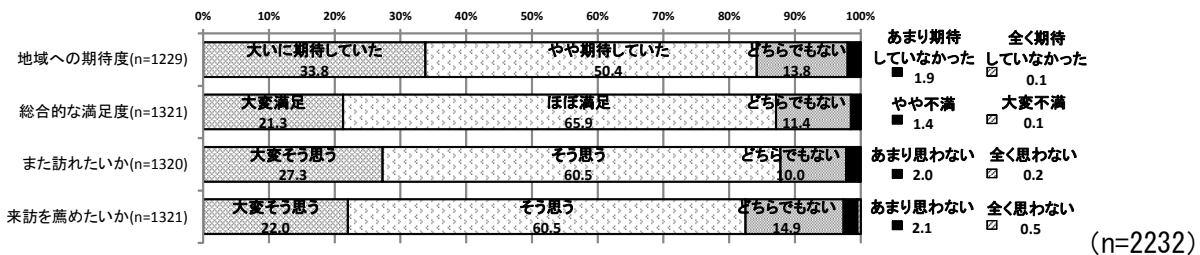
また訪れたい・・・「大変そう思う」＋「そう思う」＝87.8%

《図11：日帰り客の期待度／満足度／再来訪意向／推薦意向》



(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

《図12：宿泊客の期待度／満足度／再来訪意向／推薦意向》



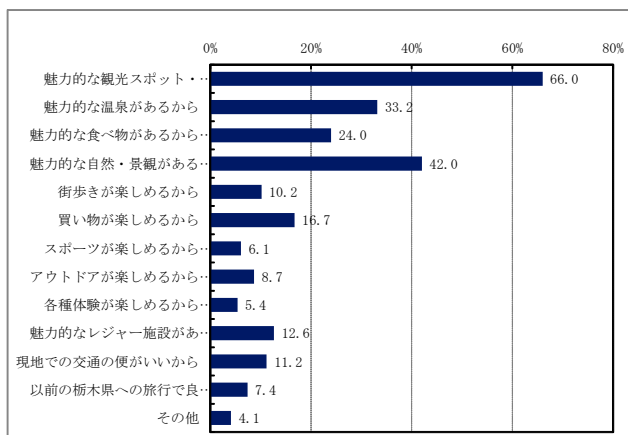
(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

**本県の魅力**

3年以内の本県への日帰り旅行経験者は43.5%であるが、訪問理由は「魅力的な観光スポット・イベントがあるから」が最も多く66.0%、「魅力的な自然・景観があるから」が42.0%、「魅力的な温泉があるから」が33.2%と続いている。(図13)

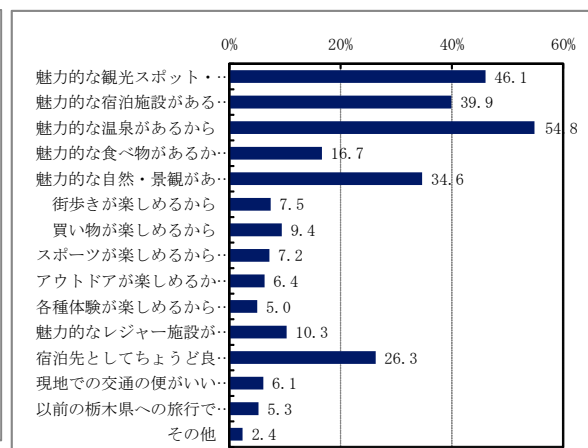
また、3年以内の本県への宿泊旅行経験者は32.6%であるが、訪問理由は「魅力的な温泉があるから」が最も多く54.8%、「魅力的な観光スポット・イベントがあるから」が46.1%、「魅力的な宿泊施設があるから」が39.9%と続いている。(図14)

《図13：本県への日帰り旅行をした理由》



(n=609)

《図14：本県への宿泊旅行をした理由》



(n=456)

(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)



## (2) 課題

- ア 首都圏に対する情報発信を更に強化するなど、ターゲットを明確にし、戦略的な情報発信が必要である。
- イ 本県を訪れたことのない方に対し、まず一度来ていただけるように、本県の魅力を発信していくことが必要である。
- ウ 多くの観光客から高い評価を受け、本県訪問の理由とされている温泉、自然・景観、歴史・文化など、本県の魅力の更なる磨き上げが必要である。
- エ 「各種体験」、「アウトドア」、「スポーツ」を活かした観光誘客や旅行ニーズの動向を踏まえた観光素材の掘り起こしと磨き上げが必要である。
- オ 食べ物、街歩き、買い物などの魅力の向上や広域連携による周遊性の向上を図るなど、滞在時間・日数の長期化や消費喚起に向けた取組が必要である。

## 2 訪県外国人旅行者の現状と課題

### (1) 現状

#### 【県内外国人宿泊数】

平成26年の外国人宿泊数は、平成26年の県全体での宿泊数は14.6万人と、3年連続で増加し、過去最高となった。(図15)

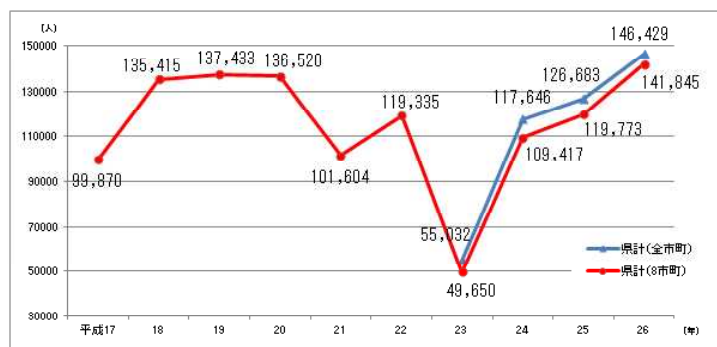
全国的にも、平成26年の訪日外客数は1,341万人と過去最高となっている。

日光を訪れた外国人旅行者は、東アジアが33.2%、東南アジアが24.0%とアジアで約6割を占め、アメリカ・オセアニアは15.0%、ヨーロッパは27.8%となっている。

国・地域別では、台湾とタイがそれぞれ18.4%と最も多く、中国が7.0%と続く。

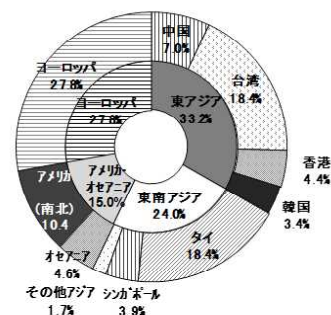
(図16)

《図15：県内外国人宿泊数》



(出典：栃木県観光客入込数・宿泊数推計調査)

《図16：訪県外国人旅行者の国・地域》



(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

※東武日光駅、J R日光駅前等でのアンケート調査

#### 【訪県外国人旅行者の傾向】

##### 日光での宿泊

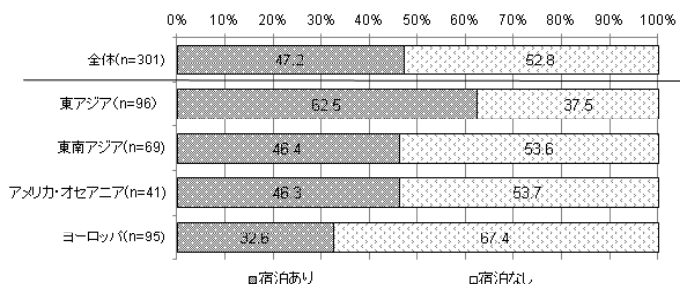
駅前での聞き取り調査では、日光に宿泊する観光客の割合(47.2%)と日帰り客の割合(52.8%)はほぼ同数であった。また、東アジアでは、宿泊客(62.5%)が日帰り客の割合を上回った。東南アジア、アメリカ・オセアニアでは、宿泊客と日帰り客

の割合はほぼ同数であった。ヨーロッパでは、日帰り客（67.4%）が宿泊客の割合を上回った。（図17）

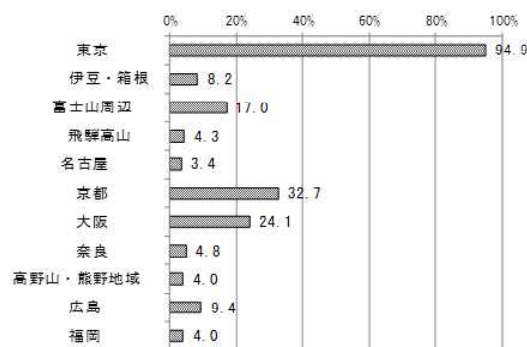
### 日光以外の宿泊地

日光以外の日本での宿泊地では、回答者の94.9%が東京に宿泊している。その他の宿泊地では、京都（32.7%）、大阪（24.1%）、富士山周辺（17.0%）が多い。（図18）

《図17：日光での宿泊（駅前調査結果のみ）（n=301）》



《図18：日本での宿泊地別（n=352）》



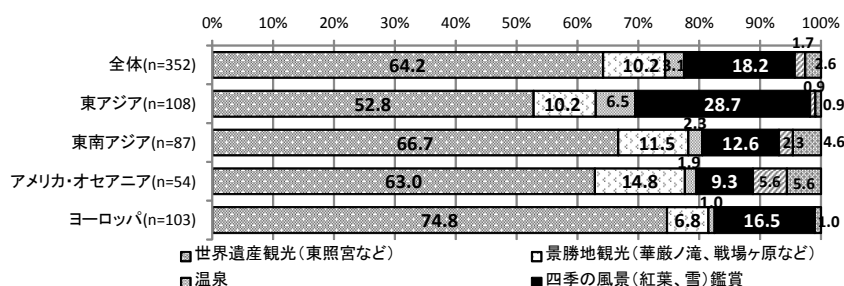
（出典：平成26年度栃木県観光動態調査）

### 日光エリアへの訪問を決めた一番の目的

日光エリアへの訪問を決めた一番の目的は、全体としては、「世界遺産観光」が64.2%と最も多く、次いで「四季の風景（紅葉・雪）鑑賞（18.2%）」となった。

地域別に見ると、ヨーロッパでは「世界遺産観光」が74.8%と4地域の中で最も多く、次いで「四季の風景（紅葉、雪）鑑賞」が16.5%となった。東アジアでは「世界遺産観光」が52.8%と最も多いが、4地域の中では最も低く、「四季の風景（紅葉、雪）鑑賞（28.7%）」は、4地域の中で最も多い。（図19）

《図19：日光エリアへの訪問を決めた一番の目的（n=352）》



（出典：平成26年度栃木県観光動態調査）

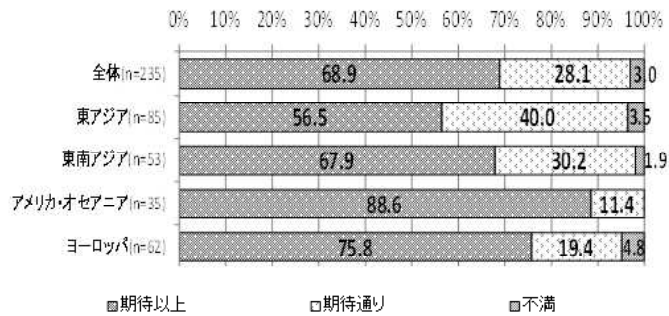
### 日光エリアで見て・体験しての満足度

世界遺産観光の満足度は、全体で68.9%が「期待以上」と回答した。

地域別にみると、「期待以上」がアメリカ・オセアニア（88.6%）、ヨーロッパ（75.8%）で高い。一方、東南アジア（67.9%）、東アジア（56.5%）では「期待以上」の割合が欧米に比べ低くなっている。（図20）

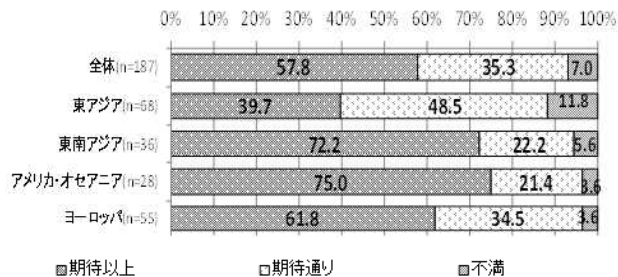
四季の風景（紅葉・雪）鑑賞の満足度は、全体で57.8%が「期待以上」と回答した。地域別にみると、「期待以上」の割合はアメリカ・オセアニアで75.0%、東南アジアで72.2%、ヨーロッパで61.8%となった一方、東アジアでは39.7%と他の地域に比べて低くなっている。（図21）

《図20：世界遺産観光の満足度（n=235）》



（出典：平成26年度栃木県観光動態調査）

《図21：四季の風景の満足度（n=187）》



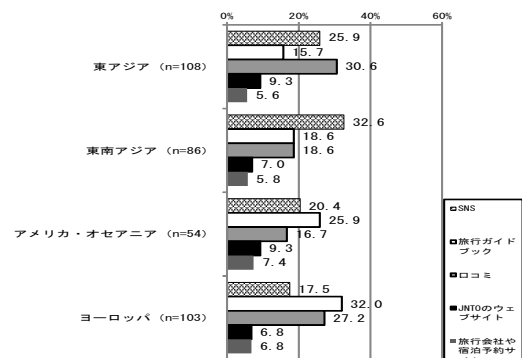
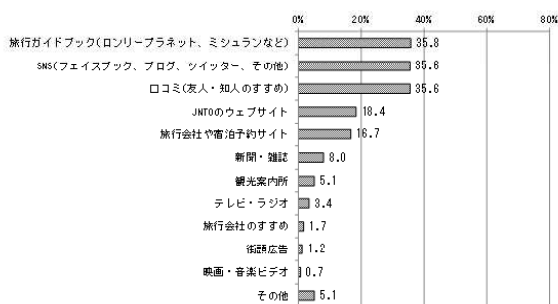
（出典：平成26年度栃木県観光動態調査）

### 日光エリア訪問時の情報源

日光エリア訪問時の情報源は、全体では、「旅行ガイドブック」が35.8%と最も多く、次いで「SNS」と「口コミ」が35.6%となっている。（図22）

“決め手”となった情報源は、東アジアでは「口コミ」が30.6%と最も多く、東南アジアでは「SNS」が32.6%と最も多い。アメリカ・オセアニア、ヨーロッパでは、「旅行ガイドブック」が最も多い。（図23）

《図22：日光エリア訪問時の情報源 《図23：決め手となった情報源（単一回答）（n=352）》（複数回答）（n=413）》



（出典：平成26年度栃木県観光動態調査）

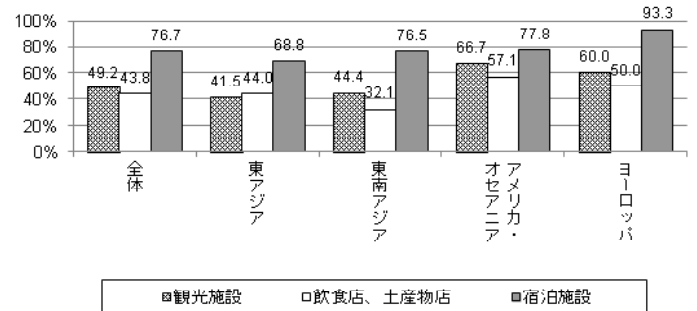
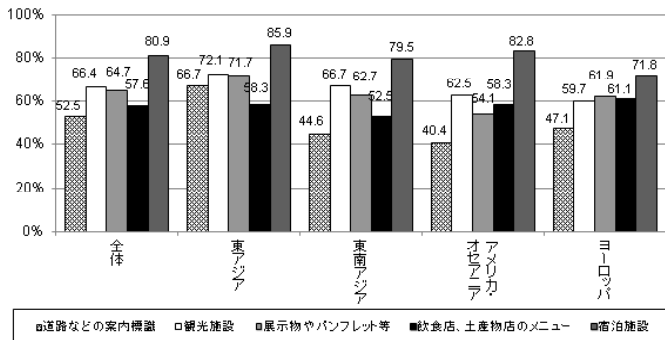
### 案内表示言語の種類満足度及び無料公衆無線LANの満足度

日光エリアにおける案内表示言語の種類満足度は、全体では、宿泊施設の満足度が80.9%と最も高く、道路などの案内標識が52.5%と他の項目に比べ低い。(図24)

日光エリアにおける無料公衆無線LANの満足度は、全体では、宿泊施設の満足度が76.7%と最も高く、その他は5割未満と低い。(図25)

《図24：案内表示言語の種類満足度(地域別)》

《図25：無料公衆無線LANの満足度(地域別)》



(出典：平成26年度栃木県観光動態調査)

## (2) 課題

ア 東京を訪れる多くの外国人旅行者に本県に来てもらい、そして、宿泊につなげていくための戦略的な情報発信が必要である。

イ 国・地域ごとの嗜好に合わせた訴求力の高いコンテンツの見極め、充実が必要である。

ウ ターゲットに応じた効果的な情報発信手法を見極め、プロモーションを展開していくことが必要である。

エ 地域が一体となり、案内標識の多言語化や無料公衆無線LAN環境の整備など外国人旅行者の受入環境整備に取り組んでいくことが必要である。

### 3 提言

#### (1) 観光誘客（国内、海外）に関する提言

##### 1 発信力を強化すること

本県は、東京からのアクセスが良く、また日光・那須に代表される自然景観や歴史、文化的資源に恵まれるなど、様々な観光資源を有している。このような観光資源を国内はもちろんのこと、世界に向けて発信していく必要がある。

よって、県においては、四季折々の情報を発信していくなど、切れ目のないプロモーションを実施していくこと。

また、新聞、雑誌、テレビ、ラジオなど、様々な媒体を最大限に利用し、観光誘客プロモーションの底上げを図ること。

さらに、若い世代や外国人に“とちぎ”の魅力を伝えるため、ホームページはもとよりブログやツイッターなど、ソーシャルメディアの活用を図ること。

なお、日帰り客については首都圏居住者が29.8%、宿泊客については60.7%を占めることから、首都圏に対する情報発信を更に強化するとともに、ターゲットを明確にした戦略的な情報発信を図ること。

##### 2 県内における周遊性の向上を図り、滞在時間の延長及び宿泊の延長を促すこと

本県における日帰り客の県内滞在時間は、「2時間以上、4時間未満」が最も多く、また宿泊日数は「1泊」が8割を超えるなど、観光地としては「短期滞在型」であるといえる。しかし、観光消費額を伸ばし地域経済の活性化を図るためには、「長期滞在型」にシフトしていくことが必要である。よって、県においては、観光客の周遊性の向上を図り、なるべく長く本県に滞在していただけるよう促していくことが必要である。

そこで、本県の魅力向上に向けて、更なる観光資源の発掘・磨き上げを行うとともに、あしかがフラワーパークの大藤や益子の陶器市、日光の歴史・文化遺産や那須のレジャー施設等といった、県内各市町の観光資源を結びつけるなど、広域連携の取組を促進すること。

また、各観光地内の交通体系が弱いことから、気軽に簡単に乗れる周遊バスやレンタサイクルのような交通手段の充実を検討すること。

ジャパンカップサイクルロードレースのような大型イベントにおいては、大きな集客を望めることから、これらイベントと観光のパッケージ化を検討すること。

さらに、宇都宮の餃子や佐野のラーメンなど、各市町のグルメを活用するとともに、日本食が世界的にも有名であることから、“健康志向”で売り込んだり、ブランド力があり知名度の高い食の企業とコラボすることを検討したりするなど、食をテーマにした取組を行うこと。

スポーツツーリズムやグリーンツーリズムなどの体験型観光を活用した誘客にも取り組むこと。

### 3 オリンピック・パラリンピックを見据えた海外誘客を行うこと

東京オリンピック・パラリンピック開催期間中は、訪日観光客はもとより、国内各地からも多くの観光客が東京を訪れるため、これらの観光客を呼び込もうとする自治体間の競争が激しさを増すと予想される。

本県にとっても、大幅な観光客の増加が期待できるビッグイベントであることから、今から戦略的なプロモーションや観光客の満足度向上に取り組む必要がある。

そこで、観光資源の発掘・磨き上げを行うとともに、本県の特徴を踏まえ、積極的な情報発信に努めること。併せて、ターゲットとする国、地域を絞り込み、効率的・効果的なPRを行うこと。

今後、羽田空港・成田空港・関西空港のみならず、地方空港の需要も増えると思われる。例えば、仙台空港から東京に向かう外国人を本県に呼び込むなど、都県との広域連携を促進し、新たなゴールデンルートの創設を検討すること。

政府が規制緩和策の一環として検討している、一般住宅や別荘等の宿泊サービス、いわゆる「民泊」の導入など、多様なニーズに応じた宿泊サービス等の提供促進に取り組むこと。

なお、東京オリンピック・パラリンピックが行われる2020年までがゴールデンタイムといわれているが、2020年以降もリピーターを増やしていくよう施策を講じること。



【台湾誘客プロモーションで観光PRを行う知事、県議会議員一行】

## (2) 受入態勢整備に関する提言

### 4 ホスピタリティの向上を図ること

当委員会では、石川県七尾市の加賀屋において「おもてなしマイスター」といわれる客室担当者の方から“おもてなしの心”についてお話をお聞きした。今後、東京オリンピック・パラリンピックを見据え、多くの観光客を本県に受け入れ、満足していただくためには、県民全員が「おもてなしマイスター」となり、オールとちぎ体制で、“お客様のおもてなしをする”必要がある。

そこで、「おもてなし観光条例」を制定するなど、県、市町、観光事業者、観光関係団体及び県民が一体となって“おもてなし日本一”を目指す体制を構築すること。

また、地域に応じた“おもてなし”の観光地づくりを進めていくため、その地域の実情をよく知っている地域のリーダー格となる観光人材の育成を図ること。

また、外国語に対応できる観光案内人材の確保に努めること。

さらに、“おもてなし”の一環として、例えば、烏山和紙を使用したランプシェードを部屋に設置したり、益子焼の器を使用した食事の提供をするなど、“とちぎならではの”伝統工芸品や特産品等を使用するといった、地域資源生産者とホテル・旅館等サービス提供者との連携を図ること。

### 5 外国人にもやさしい受入環境整備を図ること

東京オリンピック・パラリンピックを見据え、外国人観光客に日本の慣習等に戸惑うことなく、“とちぎ”を満喫していただけるよう、トイレの洋式化に取り組むとともに、ひとにやさしいまちづくりを進めること。

また、日光エリアにおける案内表示言語の種類満足度をみると、道路などの案内標識の満足度が低いことから、案内標識の多言語化を進めること。

併せて、世界に誇る日本食を多くの外国人に堪能していただくため、関係機関と連携し、食事メニューの多言語化を図ること。

さらに、日光エリアにおける無料公衆無線LANの満足度については、宿泊施設の満足度は比較的高いものの、観光施設や飲食店・土産物店では5割以下にとどまることから、早急な整備を進めること。

### 6 観光関係事業者への提言

観光関係事業者は、自ら知恵を出し合い、“旅行者目線”に立った戦略を練る必要がある。

石川県輪島市では、“日本農業の聖地”といわれる、「白米千枚田」を民間主導で保存しているが、本県においても、行政との役割分担のもと、「主体は民間」をキーワード

に、観光による地域の活性化を図ることが望まれる。

また、旅行雑誌社やシンクタンク等の各種統計データを分析して、本県観光の“弱い部分”を浮き彫りにし、弱みを強みへとブラッシュアップするよう努めることが望まれる。

なお、宿泊施設の受け入れについては、首都圏からの訪問客が来れば十分という意識が観光事業者にあるように思える。わが国では、少子高齢化による人口減少が今後本格化することから、もっと危機感を持つべきであるが、秋の紅葉シーズンを迎えると、外国人観光客を受け入れない宿泊施設があるとも聞いている。

よって、多くの外国人観光客に本県の魅力を伝えていくためにも、外国人観光客向けに一定数の客室を常に確保しておくなど、海外誘客対策に力を入れていくことが望まれる。



石川県輪島市の「白米千枚田」

### (3) 人材の育成等に関する提言

#### 7 人材の育成・確保を図ること

本県が、“観光立県”として成功するための鍵は、観光分野に専門的知識を持った優秀な人材がいるか否かということになる。

現在、観光行政に携わる職員は、3年～4年周期で人事異動となるため、腰を据えて各地域の観光振興に取り組むことができない。よって、観光政策を専門とする職員を育成することが難しいのが現状である。

土木行政や農業行政の分野では、定期的に人事異動するものの、類似の業務に従事することで、専門的知識を得ていくことができる。よって、観光行政の分野でも、より専門性の高い観光行政のスペシャリストの養成に努めること。

また、行政主導ではなく、“主体は民間”をキーワードに、旅行会社やマスコミなどの民間企業や観光協会、NPO、商工団体、教育機関、金融機関など、いわゆる産学官金が連携し、人材交流を積極的に実施すること。

さらに、県内市町はもちろんのこと、北関東3県や東北地方など、自治体間の広域連携を強化し、都道府県や市町村の枠を越えた人材交流を進めること。



## IV おわりに

本調査報告書は、特定テーマについて、参考人招致による専門的意見の聴取や県内外における現地調査、委員間討議を重ねるなどして、調査研究の成果を取りまとめたものである。

県内外の観光地、行政機関等からのヒアリングや県内外での調査において、観光現場で実際に活躍されている皆様から多くの貴重な御意見を賜り、心から感謝申し上げたい。

今回の特定テーマである「観光誘客戦略」の調査研究を通して、改めて実感させられたことは「観光誘客」には短期的な施策のみならず、中長期的な視野に立った施策が必要であるということである。

「観光誘客」は、一朝一夕には達成できない。我々は、第40回「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」において、35年連続で日本一に輝いた、「加賀屋（石川県七尾市）」を訪問し、おもてなしマイスターといわれる客室担当者の方からお話をお聞きしたが、長年に渡って日本一に輝いている理由は、「お客様のために真心を込めて徹底的にサービスする」という姿勢を代々受け継ぎ、お客様の信頼を勝ち取ってきたからである、と理解した。お客様の信頼・信用を得て、リピーターを増やしていくことは、決して短期間で実現することは不可能であり、日頃の積み重ねが大切であることを実感したところである。

よって、本委員会では、これまでの県の取組に対して、新たな視点や手法を取り入れながら検討を加えて、計画的かつ効率的・効果的に取り組むべきなどの内容を提言に盛り込んだところである。

なお、本県が「観光立県」を実現するためには、“おもてなし”の向上など、県民が一丸となったオールとちぎによる取組が必要であり、県議会としても最大限の協力、支援を惜しまない考えであることを申し添える。

最後に、本委員会の調査研究活動に御協力をいただいた関係者の皆様に感謝の意を表するとともに、本委員会において示された各委員の意見や本報告書の提言が、県政において十分反映されることを強く望むものである。

## V 委員会委員名簿

### 経済企業委員会

委員長	山形 修治
副委員長	中島 宏
委員	平木 ちさこ
委員	塩田 ひとし
委員	さいとう 淳一郎
委員	西村 しんじ
委員	阿部 寿一
委員	木村 好文

## VI 調査関係部課

産業労働観光部	観光交流課
	国際課