

北海道における外国人ドライブ観光の推進(1/2)

The tourism using rent-a-car for traveler from Asia in Hokkaido.



原 文宏

有限責任中間法人
シーニックバイウェイ
支援センター
業務執行理事

近年、北海道においては政府の「ビジットジャパンキャンペーン」の効果もあり、来道外国人観光客が増加傾向にある。北海道は自然、文化、歴史などにおいて日本国内でも固有の資源を有することに加え、特にアジア圏の地域と比較すると地理的に高緯度に位置することから草木が芽吹く春、緑豊かな夏、紅葉の秋、積雪や流氷が訪れる冬と四季が明確であり、時差も少ないため、アジア圏の中でも他に類をみない観光資源を有する地域である。今後、アジア各国の経済成長とともに更なる増加が見込まれるアジアからの外国人旅行客の受け入れ観光地としても、北海道は「アジアの宝」として期待される地域である。

しかし、アジア圏からの観光客に対し、北海道内の観光地、宿泊施設、交通基盤、情報提供等の受け入れ環境は十分に整備されているとは言い難い。このため、このたび、国土交通省が実施した「まちなみナビプロジェクト」として、外国人が北海道内をレンタカーを利用して周遊するための情報提供、案内における環境整備のあり方について調査検討を行った。

本調査結果は北海道を訪れる多くの観光客のうち、「外国人による北海道内のドライブ観光」という視点から調査検討を行ったものである。

今後、本成果が、行政機関、観光関連団体、企業、地域等が連携し、官民の有する様々な情報が総合的に提供、案内される等受け入れ環境が改善され、北海道観光の課題のひとつであるホスピタリティが向上し、外国人観光客が周遊する際の利便性、快適性が向上し、北海道が世界的に満足度の高い高質な観光地となることを期待している。

1 調査の背景・目的

北海道においては国内観光客（道外、道内）の入り込み数が近年、横ばいまたは減少傾向となっている中、外国人観光客は政府のビジットジャパンキャンペーンの効果もあり年々増加している（図1）。

国・地域別では、台湾が約半数以上を占め、次いで韓国、香港、オーストラリアが多くなっているが、2005年では特に中国、台湾、シンガポール等が著しい増加を示している。全国の外国人観光客の国別割合に比べ、北海道はアジア圏からの観光客が9割以上を占め、今後のアジア圏各国の経済成長に伴う海外旅行客の増加を想定すると、アジア圏からの観光客をターゲットとした観光戦略が一層重要と思われる。

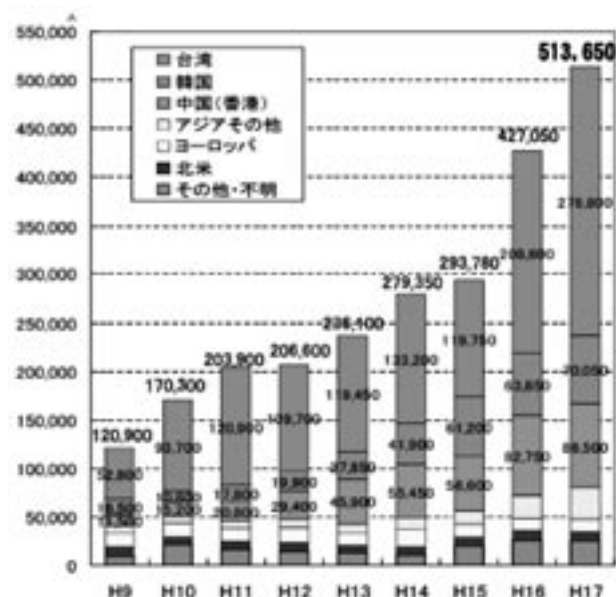


図1 来道外国人観光客の推移（北海道経済部調べ）

一方、旅行形態では、日本人観光客は貸切バスからレンタカー、自家用車による道内周遊が増え、団体型から個人型へ移行している（図2）。

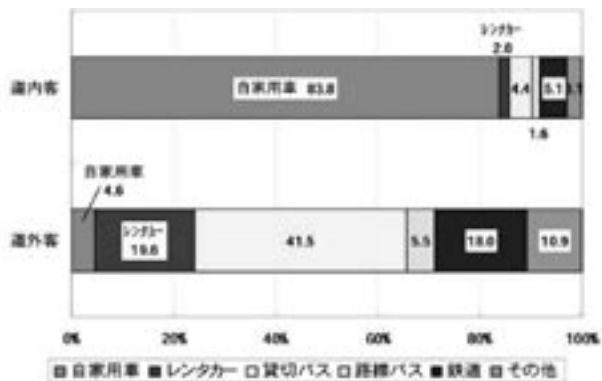


図2 来道観光客の利用交通機関分担
(北海道経済部調べ)

また、来日する外国人観光客の旅行形態は、従来団体型観光客中心であったが、2005年度北海道経済部調べによると団体旅行が65.7%、個人旅行が36.3%と個人型が多くなる傾向にある。特に香港、オーストラリアなどの個人旅行が多くなっている。今後、外国人観光客の旅行形態が個人旅行化することに伴い、日本人の傾向と同様に、国際免許取得が可能な国を中心としてレンタカー需要が増大すると予想される。

このため、国土交通省北海道開発局では平成16年、17年と韓国及びシンガポールからのレンタカーを利用した個人旅行客の周遊環境を整えるためのニーズ、課題調査を実施している。これらの調査結果で

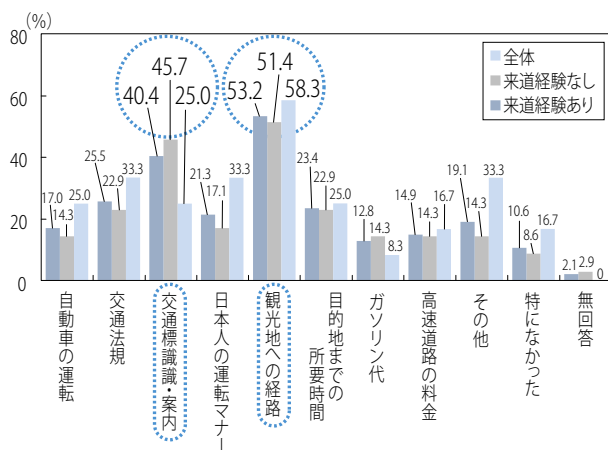


図3 シンガポール人のレンタカー観光へのニーズ・課題
(平成17年北海道開発局調べ)

は、外国人がレンタカーを利用し北海道内を周遊するために不足していると感じているものは、「交通標識・案内」や「観光地への経路」が多い（図3）。

一方で「観光施設等での人の対応」「地元のひととのふれあい」については、当初の期待に比較して満足度が高い傾向にあり、結果として北海道におけるドライブ観光の再訪意向は約9割と非常に高い数字を示している。

また、ドライブ観光客の観光消費額は、一組当たり平均3.2名乗車し、旅行代金（宿泊代、レンタカー代、航空運賃、一部朝夕食付き約2000S\$（約15万円））を除く、食事代、お土産代、ガソリン代、入場料等に対して5泊で約10万円（約6,300円/人・日）の消費となっている。貸切バスにおける観光消費額が明確に把握されていないが、荷物スペースも十分あり、自由に立ち寄れるレンタカーによる移動は、帰国時のお土産の量、各観光地、レストランでの消費状況から推測すると、土産代、昼食代、ガソリン代などで非常に高いと予想されている。

一方、有限責任中間法人シーニックバイウエイ支援センターでは、シーニックバイウエイ活動に参加する地域の活動団体と連携し、訪れる方々へのホスピタリティの向上、コミュニティビジネスの展開を図り、地域経済の活性化や魅力ある観光空間づくりに取り組んでいるところである。参加する活動団体の中には、特に外国人向けの情報発信等環境整備に取り組んでいる団体もいる。

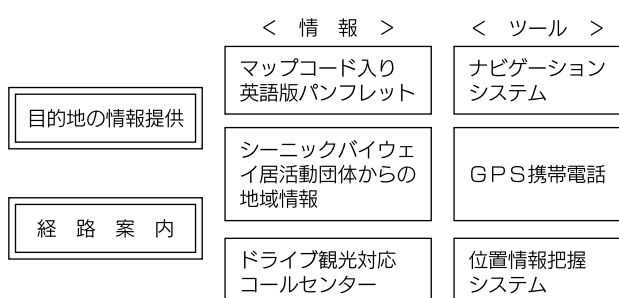
このような中、来道外国人の観光客の半数以上約28万人を占める台湾からの観光客に対し、日本国内で運転を認めようとする動きが報道されるなど、今後、個人型が進み、レンタカー需要が増大されると思われるアジア圏からの外国人観光客に対して、交通・道路案内や経路誘導の最適化等を行い、北海道内で一層の経済効果を生むための環境を整えることが早急に対応が必要である。

本調査では、海外の旅行会社、レンタカー会社等と連携し、レンタカーを利用する外国人観光客に対し、シーニックバイウエイに参加する各地の地域住民、NPO法人等の協力を得つつ、英語による経路案内、情報提供、コールセンター機能のあり方を調査検討することを目的とする。

2 調査の概要

外国人が北海道内をガイドなしでレンタカーによる周遊観光を快適に行うためには、「適切な目的地（観光地、レストラン、イベント等）の紹介」及びその目的地までの「適切な経路案内」が行われる必要がある。

このため、本事業では、「目的地の情報提供」と「適切な経路案内」の方法の検討と有効性の確認を各種情報入手から提供、誘導までを様々な手法により行った。



以下が本事業において行った調査項目及びその目的と内容である。

(1)外国人ドライブ観光での経路案内方法の検討

① マップコードを活用した外国人向け英語パンフの有効性の確認

ア 調査目的

外国人ドライブ観光客が、日本語版カーナビゲーションでも目的地設定を用意に行えるようドライブ観光を目的とした英語版のパンフレットを作成し、その有効性を確認する。

イ 調査内容

マップコード付き英語版のドライブ用パンフレット「FLY & ACTIVE DRIVE」を作成し、外国人に日本語カーナビゲーションシステムによるドライブ観光を行ってもらい、マップコード情報と実際の訪問結果、満足度等をアンケートにより調査する。

② 英語音声機能を搭載したカーナビゲーションの有効性確認

ア 調査目的

今後、開発が期待される外国語対応のカーナビゲーションの有効性を確認することを目的と

する。

イ 調査内容

一部カーナビメーカーにより市販されている英語音声対応カーナビゲーション（表示は日本語）を導入し、実際に外国人ドライブ観光で利用してもらい、アンケートによりその有効性、今後の開発必要性を確認する。

③ 携帯型多言語ナビゲーションの有効性確認

ア 調査目的

車載型の外国語対応カーナビゲーションに加え、携帯型の外国語対応ナビゲーションにより、ドライブ時のみではなく、歩行時の案内も含めた外国人観光客への案内手法の有効性を確認することを目的とする。

イ 調査内容

市販されている携帯型の英語、中国語対応ナビゲーションを活用し、ドライブを中心とした個人型外国人観光客の案内方法の満足度の向上についてアンケート、ヒアリング等により把握する。

(2)GPS携帯電話機能の活用

① 位置情報によるドライブ観光行動の把握

ア 調査目的

外国人ドライブ観光客の行動履歴を把握し、アンケートによる道路環境、訪問地等の満足度、課題などとマッチングし、北海道での受け入れ側の改善点、今後の施策展開などの基礎資料とする。

イ 調査内容

GPS携帯電話を活用し、外国人ドライブ観光客の位置履歴を把握するとともに、旅行後のアンケートを行い、訪問地と満足度、改善点、課題等の把握を行う。

② 位置情報に基づく地域情報の配信

ア 調査目的

シーニックバイウェイ北海道が取り組む地域情報の発信の活動の一環として、地域を訪問した外国人観光客に対して、英語によるきめ細かな地域情報の配信を行い、その有効性を確認する。

イ 調査内容

G P S携帯電話を所有する外国人ドライブ観光客の位置情報を把握し、あらかじめ用意した情報発信地点周辺に入った際に、地域情報（特にレストラン情報等）を配信し、ドライブ観光の利便性、満足度の向上についてアンケートにより把握する。

(3)外国人ドライブ観光向けコールセンター機能の把握

① 位置情報に基づく誘導・コールセンター機能の検証

ア 調査目的

外国人のレンタカーによるドライブ観光において、一層の安心感や満足度の向上を目的として、総合的な相談窓口（コールセンター）のあり方及び必要性の検討を行うことを目的とする。

イ 調査内容

外国人ドライブ観光客に対し、G P S携帯電話を貸与し、位置情報を把握することにより、利用者からの問い合わせに対し、的確な誘導を行うとともに、問い合わせの内容を分類することにより、今後の外国人ドライブ観光客向けコールセンター機能の必要性及びあり方を検討する。

＜コールセンターの形態＞

・現地対応型コールセンター

観光地等からのリアルタイムな情報発信・旅行者からの問い合わせ受信を旅行会社の協力を得て現地にて行う。

・固定型コールセンター

札幌市内に固定のコールセンターを設置し、問い合わせに対しG P S携帯電話による位置情報把握等により対応するとともに、シーニックバイウェイ北海道の各地域からの情報を配信する。

(4)外国人ドライブ観光とシーニックバイウェイ活動団体との「地域情報発信」における連携可能性の検討

① シーニックバイウェイ北海道活動団体と連携した外国人（ドライブ）観光客への地域協働型情報提供の可能性検討の取り組み



ア 調査目的

観光地においてガイド等が同行しないドライブ観光客に対する地域情報の的確な提供方法を検討するとともに、日々のイベント等きめ細かな地域情報発信による満足度等について検証を行う。

イ 調査内容

・リアルタイム情報（daily information）の提供

シーニックバイウェイ活動団体から各ルートが決めた情報収集体制に基づき、シーニックバイウェイ支援センターへ情報提供し、英語翻訳を行い観光客の携帯電話にメールにて配信する。

・固定情報の提供

各地域の固定的な情報（1ヶ月単位程度変わらない情報）については各ルートから事前に情報の提供を受けシーニックバイウェイ支援センターが英訳し、エフミールを活用して、観光客が設定エリア（20km圏内）を訪問した際に携帯電話へ情報配信する。

(5)ドライブ観光に関するニーズ、課題調査

ニーズ、課題の調査については、上記調査項目含むアンケート、FLY & DRIVE添付アンケート、旅行会社等へのヒアリングにより取りまとめを行う。

3 調査対象者

調査対象者は、近年、来道客が増加傾向にあり、交通運用が日本と類似し、英語を公用語としているシンガポール及び香港からのドライブ観光を目的としたツアー客を対象とした。

(1)シンガポールからのドライブツアー

シンガポールからの旅行客は、シンガポールの旅行会社、PRIME TRAVEL & TOURSの協力を得て団体型（期間、宿泊先などの旅行行程が同一のツアー）ドライブプラン参加者を対象とした。

	期 間	参加者 (人)	レンタカー (台)	携帯電話 (台)
第1弾 (プレ調査)	6/9～17	103	33	44
第2弾 (プレ調査)	6/16～22	53	15	18
第3弾	7/20～26	31	11	11
第4弾	8/7～13	42	14	14
第5弾	10/2～8	18	5	5
第6弾	10/16～22	10	5	5
第7弾	10/23～29	16	5	5
第8弾	10/30～11/5	9	3	3
合 計	延べ58日間	282	91	105

※1 期間は新千歳空港発着の道内滞在期間である。

※2 参加者数、レンタカー台数、携帯電話台数にはスタッフ分を含まない。

(2)香港からのドライブツアー

香港からの旅行客は、全日空香港支店、トヨタレンタリース札幌、同新札幌、ニッポンレンタカー北海道の協力を得て、個人型レンタカー利用プラン参加者のうち、新千歳空港発着者を対象とした。

個人型のドライブ観光客に対しては、GPS携帯電話貸与により地域情報の配信も含めた検討として、9月から11月上旬に新千歳空港で発着する観光客に対してシンガポールからの団体型観光客と同様のアンケート調査票を配布し、22サンプルを回収した。

また、英語版ドライブ観光用パンフレット「FLY



図4 シンガポールツアーの出発風景
(トヨタレンタリース札幌新千歳空港プラ店にて)

「& DRIVE」に添付した簡易的なアンケートについては合計46サンプルが回収された。

プレ調査も含め、2006年6月から11月上旬まで各種調査を行った。調査結果については、次回の「Report」において、詳述する予定である。

profile

原文宏 はら ふみひろ

1955年北海道赤平市生まれ。'75年北海学園大学工学部卒業後、社団法人北海道開発技術センター勤務。博士（工学）。土木、交通工学、利雪活雪など幅広い研究をテーマに活動。大学の非常勤講師や、各種シンポジウム・フォーラムなどを企画運営。'96年、シーニックバイウェイ北海道の構想段階から参画し、モデルルートの指定、活動団体募集の実務を行うほか、活動団体のコミュニケーション活動や支援体制の試行に従事。2005年から有限責任中間法人シーニックバイウェイ支援センター業務執行理事として、北海道全体のシーニックバイウェイのプロモーション、広報、教育などを支援。北海道における外国人ドライブ観光推進協議会会長を務める。