



**これで良いのか？
ニセコ町の観光振興**

**第1回
意見交換会**

2012・9・26

主催：ニセコ町・(株)ニセコリゾート観光協会

**デマンドバスは、観光客にも使えるのか？
そして、使い勝手が良いのか？**

ニセコ観光局構想はどうなった？

たびいく事業って何か？

今の接客方法で高満足度を獲得しているか？

シニア層を受け入れる資源はあるのか？

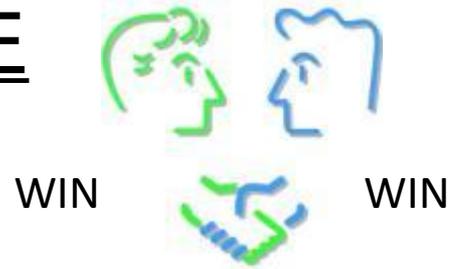
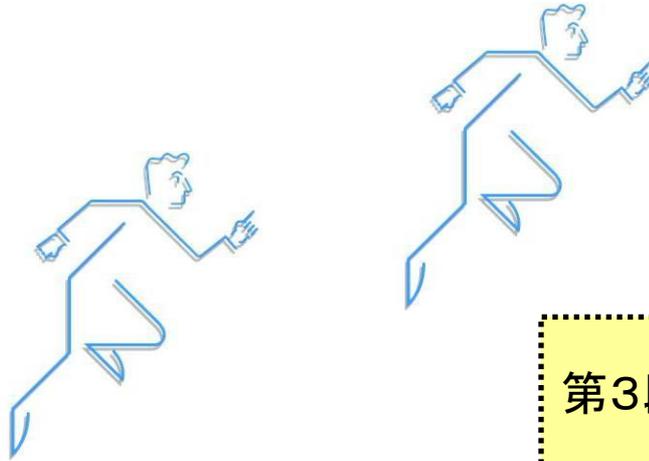
観光協会や役場はどう対応するのか？

**デマンドバスは、
観光客にも使えるのか？
そして、
使い勝手が良いのか？
たびいく事業って何か？**

ニセコ町デマンドバス運行開始 説明資料

ニセコ町企画環境課経営企画係

戦略的な交通整備の必要性



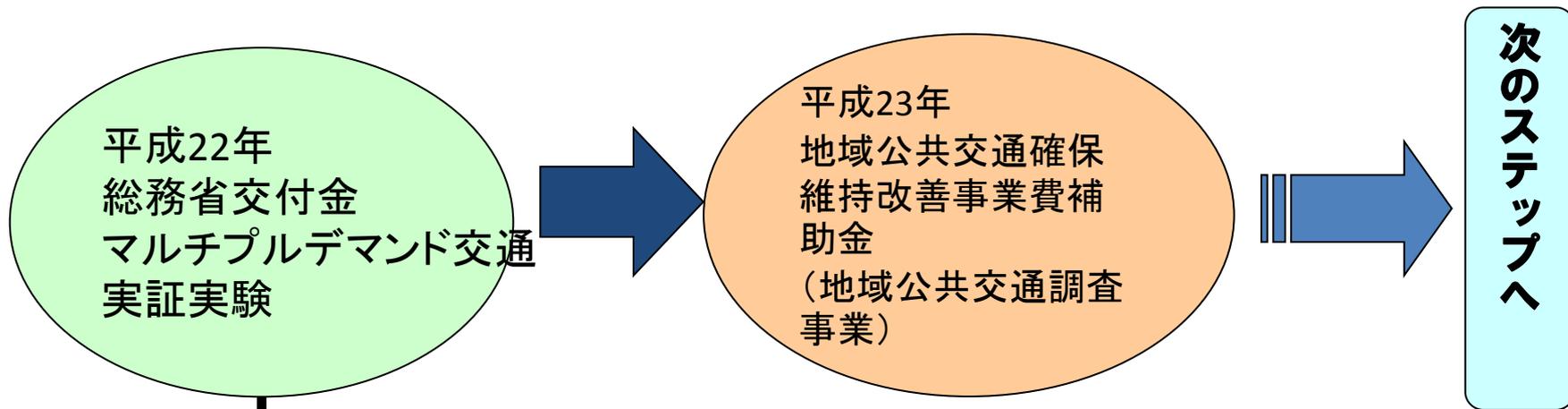
第1段階
利便性を高める
(効率化)

第2段階
乗車率を上げる
・費用対効果
・コラボによる
利用者増

第3段階
全体の見直し
・環境対策
・実証実験
・地域調査

第4段階
地域で一体に活用
できる地域公共交通
の構築
・デマンドバス
の導入
・商店街の活性化
・環境交通戦略の
構築

第3段階 地域公共交通の全体見直し

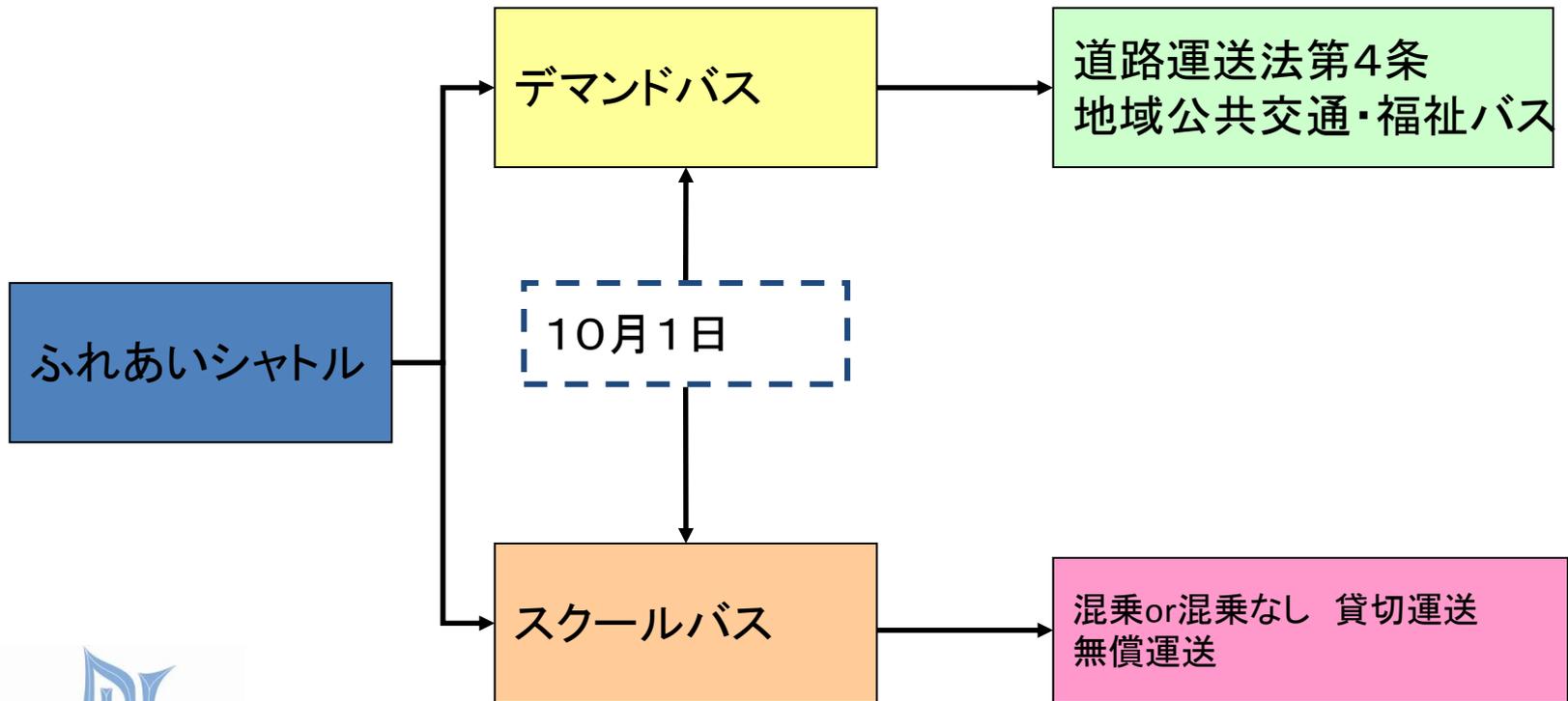


- 目的：“町民（特に過疎地の高齢者）”の移送ニーズと、“観光客”の移送ニーズといった2つのニーズに対応するマルチプルなデマンド交通などの新しい地域交通のあり方を探るための『調査事業』と『デマンド交通実証実験』の実施
- 生活デマンドと観光デマンドの実施
- 成果：ふれあいシャトルの利用者数が311人（12月：119人、1月：192人）であったものが、今年度は495人（12～1月：ふれあい183人、12～1月：デマンド312人）と1.59倍となった。

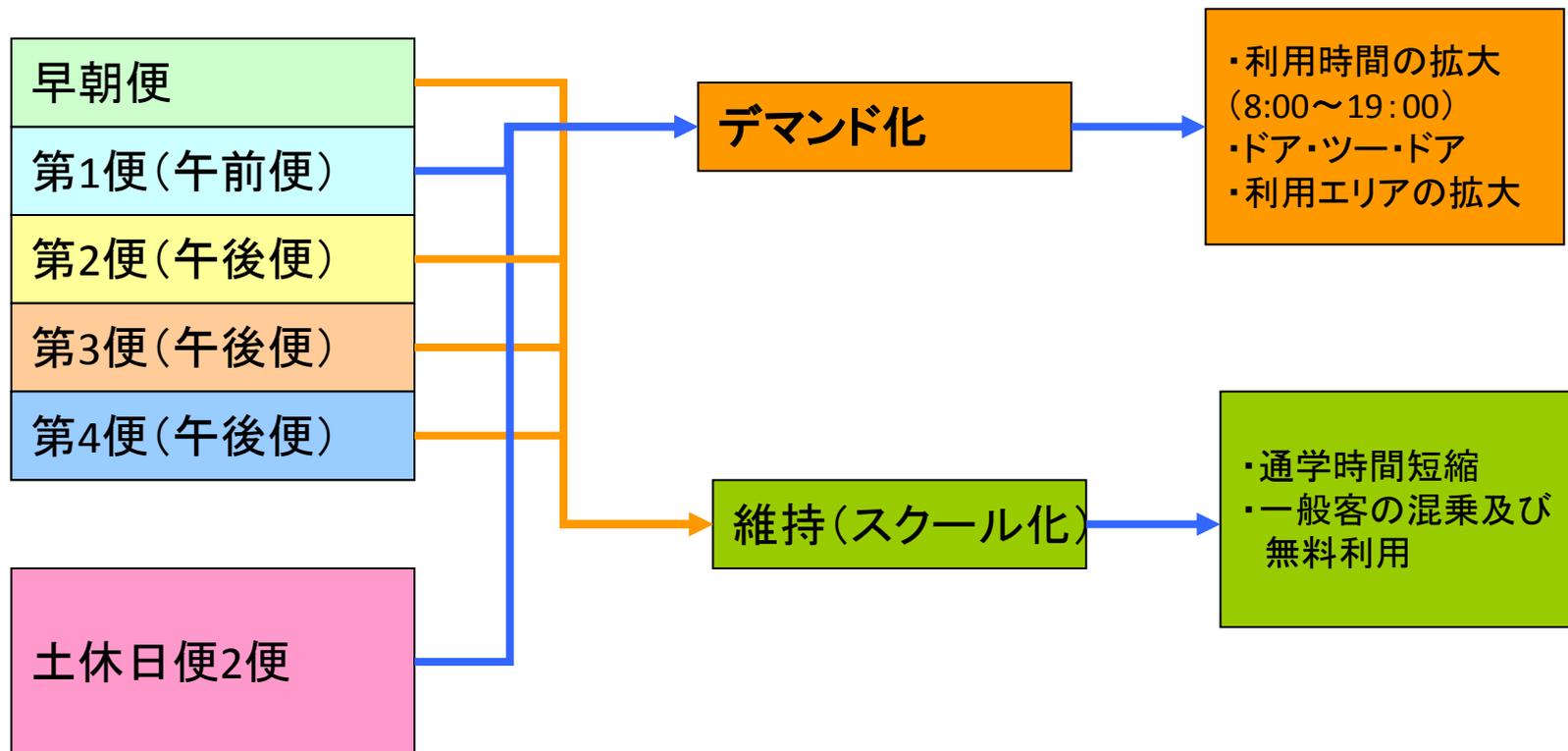


生活路線バスのデマンド化の有効性を検証

10月1日からのニセコ町における バス交通運行体制



利用形態の変化



デマンドバスの運行内容

【運行内容】

- ◎運行開始 平成24年10月1日から
- ◎運賃 1人1回200円（回数券は継続予定） 就学前の小児は無料、子ども（中学生以下）、身体障害者手帳、障害者手帳、療育手帳をお持ちの方、要介護認定を受けている方は半額（100円）となります。
- ◎運行方法 デマンドバスによる区域運行（道路運送法第4条）
- ◎提供方式 ドア・ツー・ドアサービス（利用者の自宅などと駅、病院などの目的地間の輸送を行います。）
- ◎運行日時 平休日とも運行 午前8時から午後7時まで
- ◎予約受付 搭乗予定日の1週間前から予約可能で、午前8時から午後6時までの間に受け付けます。
- ◎運行区域 町内全域（五色温泉地区は除き、昆布駅及び昆布温泉病院周辺地域を含みます。）
- ◎車両及び台数 ワンボックスタイプ（10人乗り） 平休日とも 2台

運行Q&A

問 デマンドバスの車両は何人乗りですか？

答 9人まで乗ることができます。ステップ付のワゴン車2台で運行します。

問 利用するのはどうすればいいですか？

答 利用日の1週間前から利用したい出発時刻の30分ぐらい前まで(午前8時から午後6時まで)に予約センター(TEL43-2200)に電話してください。その際、(1)名前・電話番号、(2)利用したい日・利用したい時間、(3)乗る場所・降りる場所、(4)利用する人数を伝えてください。複数の予約可能時間の中から選択をしてください。これで、予約が完了します。

問 予約をしましたが、目的地・時間帯を変更したいという場合はどうなりますか？

答 予約は当日乗車の45分ぐらい前までの予約の変更は可能です。しかし、他の方の予約状況により、希望の時間に変更できるとは限りません。また、キャンセルする場合は、待ち合わせの時間45分前までに必ず連絡してください。

問 利用にあたって対象者の制限などはありますか？

答 年齢制限などは基本的になく、観光客など町外にお住まいのみなさんもお利用できます。ただし、小さなお子様(小学生未満)だけのご乗車はご遠慮下さい。

運行Q&A 2

問 デマンドバスの運行時間帯はいつになりますか？

答 利用できる時間帯は、毎日午前8時から午後7時までです。

問 町外の施設や自宅まで、若しくは町外からデマンドバスを利用できますか？

答 町外へ、若しくは町外からご利用することはできません。ただし、町内でも、五色温泉には行けません。また、蘭越町昆布町へは、ニセコ町から行く場合と、ニセコ町へ戻る場合には、ご利用できます。昆布町(蘭越町)内だけの移動にはご利用はできません。

問 車椅子での乗車は可能ですか？

答 申し訳ありませんが、お1人で乗り降りできる方を利用対象者としています。多少の介助で乗り降りできる場合を除き、ご利用できません。

問 予約できない可能性はありますか？

答 地域が広いこともあり、同時に異なる方面への方が予約されるなど予約が集中した場合には希望の時間帯に予約できない可能性があります。

運行Q&A 3

問 同じ場所から複数の人で同時に乗車したい場合は、予約を個別に行う必要がありますか？

答 同じ区間を利用される場合は、予約をする際に、代表者1名が予約し乗車される人数をオペレーターに伝えていただくことで、個別の予約は不要となります。問 予約が1人でも運行しますか？

問 予約が1人でも運行しますか？

答 1人でも運行します。効率的な運行をするため、なるべく乗り合いをするように運行計画を立てますが、同じ時間帯に同じ方向に行く予約がない場合は、1人で運行することとなります。

問 予約時刻に遅れてしまった場合、どのくらい待ってもらえますか？

答 他のお客様の予約も入っているため、基本的には予約時間を過ぎましたら出発します。そのため、予約の時刻より少し早めに予約場所にてお待ちください。

問 途中に買い物などに立ち寄ってもらうことができますか。

答 申し訳ありませんが、バス運行ですので、そのようなご利用方法をご遠慮下さい。

デマンド化によるメリット、デメリット

メリット

- 利用本数の制約がなくなり、外出しやすくなる
- バス停まで歩かなくて良い（老人に優しい）
- バス停で待たなくて良い
- 効率の良い運行ができる
- 利用エリアの拡大
- 低密度な需要を幅広く

デメリット

- タクシーとは違い、待ち時間と利用時間制約がある
- 乗合となる
- 予約の必要がある
- 予約状況に応じて所用時間に変動が生じる

10月1日以降のスクールバスの取扱

- 10月からも引続き、一般客は混乗できる。
- 利用料金は無料とする。
- 早朝1便、午後3便。土日祝日、夏・冬・春休みは運休。学校行事による臨時休校の場合も運休。
- バス停と路線の縮小
- 一般客は、停留所のみで乗降可能。手上げ式乗車ができなくなる。
- 乗客がいないと運行中止となる。
- ニセコ駅にはほとんど停車しない。市街地は町民センターが利用拠点となる。



将来見通し(第4段階)

- 平成24年度中にデマンドバスをニセコ町に導入する。



将来へ向かって、環境にやさしく、利便性高い、付加価値のある地域公共交通を目指す

- 商店街活性化→商品等配送システムの導入
- 環境負荷の軽減→EVバスの導入
- 大手旅行代理店とのコラボによる環境にやさしいツアー開発など



環境型ニセコ旅育 説明資料

ニセコ町企画環境課経営企画係

環境型ニセコ旅育(たびいく)の創出による地域おこし事業 (ニセコ町)

概要

本事業では、3.11東日本大震災の影響により、ニセコ町の平成23年度上半期の観光入込客数は17万人減少し、経済的な損失が生じた。そのような現状を背景として、対外的要因による観光業への影響を少なくするような体質の改善と新しい概念によって横ばい傾向の観光業に刺激を与えるようなビジネスモデルの事業化に取り組みや、観光資源化できるような環境関連施設の活用、産業間連携による取り組みが喫緊に必要となっており、これらの現状から、環境型旅育ビジネスモデルを創出させる。



ニセコ町

事業の内容

事業の内容

本事業では、産官学が一体となって、環境型ニセコ旅育事業を展開し、地域おこしを行いつつ、新しいニセコ町におけるスモールビジネス事業化可能性を探り、観光クラスター構築を目指す。

- ・ 現状を把握し、環境型ニセコ旅育プログラムの開発
- ・ 実証実験として次の3つの視点で旅育ツアーを実施
- ・ ニセコ型スモールビジネス事業化モデルの検討
- ・ ロードマップの作成
- ・ 旅育ビジネスによる新規雇用の可能性調査
- ・ 観光クラスターの検討

予定総事業費

11,025 千円

実施主体
町

ニセコ町たびいく検討推進委員会

協力支援

北海道大学
ニセコリゾート観光協会
旅行代理店
ニセコ町農観連携協議会

現状
手付かずの地域資源

実証実験



旅育ツアー

観光資源化→ビジネスモデル→観光クラスター構想

事業の目標

ニセコ町の多様な地域特性を複合化させながら、環境対策とコラボした複数のスモールビジネスを事業化し、ニセコ町を裾野が広い観光地と変貌させ、より魅力的な地域へステップアップさせることを目標に、環境・エネルギーをテーマとした「環境型ニセコ旅育プログラム」の開発と実証実験を行い、これまで取組んできた環境関連施策を活用した観光プログラムとスモールビジネス化の方向性を検討しつつ、環境型ニセコ旅育(たびいく)の創出を軸にニセコ型スモールビジネスモデルを作成すると同時に、旅育のビジネスによる新規雇用の可能性についても検討する。最終的にはニセコ町の基幹産業である観光業と環境対策をコラボして、新たな「旅育」事業を展開し、小さな観光ビジネスを創造し、将来の観光クラスターによる強固な産業基盤を確立させることを目指す。

①環境型ニセコ旅育モデルプログラムの開発及び 旅育体験ツアー実施の実証実験事業

- 本事業では、環境教育に焦点をあて、ニセコ町の資源としてある、自然環境、景観、自然エネルギー等を組み合わせた環境型ニセコ旅育プログラムを開発します。開発した環境型ニセコ旅育モデルプログラムを基に実際に旅育ツアーの実証実験を行います。本実証実験では、ニセコ地域での旅育ツアーの有用性を実験するとともに、参加者へのアンケート調査を実施し、ニセコ町における新たな観光プログラムとして定着するかどうかの検証を行います。
- 実証実験として次の3つの視点で旅育ツアーを実施します。
 - ア. 自然エネルギーや自然環境から食(農業)を学ぶツアーの実施
自然エネルギーと食の安心安全について学ぶツアーを実施します。
 - イ. “環境(ゼロエミッションライフ)”を学ぶツアー
ニセコ町にある地中熱冷暖房施設を利用して、ゼロミッションライフについて考えるツアーを実施します。
 - ウ. 電気自動車を活用した旅育ツアー
電気自動車を活用して、公共交通機関を利用した電気自動車で巡る環境を学ぶツアーを実施します。

② ニセコ型スモールビジネス事業化モデルの 検討及びロードマップの作成

- 地域に眠っている資源の掘り起こしをしつつ、ニセコ型スモールビジネス事業化モデルを検討し、具体的に事業化へ向けたロードマップを作成します。
- 本格的な旅育事業の事業化へ向けて、事業推進のための支援体制や事業実施システムの構築を検討しつつ、それに伴うコスト等を算定し、事業可能性について検討します。

③ 旅育ビジネスによる新規雇用の可能性調査

- スモールビジネス化に伴う波及効果について検証します。特に、事業化に伴う就労機会の増加が期待されるため、旅育事業の定着化によって生じる就労機会を推計し、ニセコ町においても旅育事業の推進による就労拡大及び新規雇用確保へ向けて検討を行います。

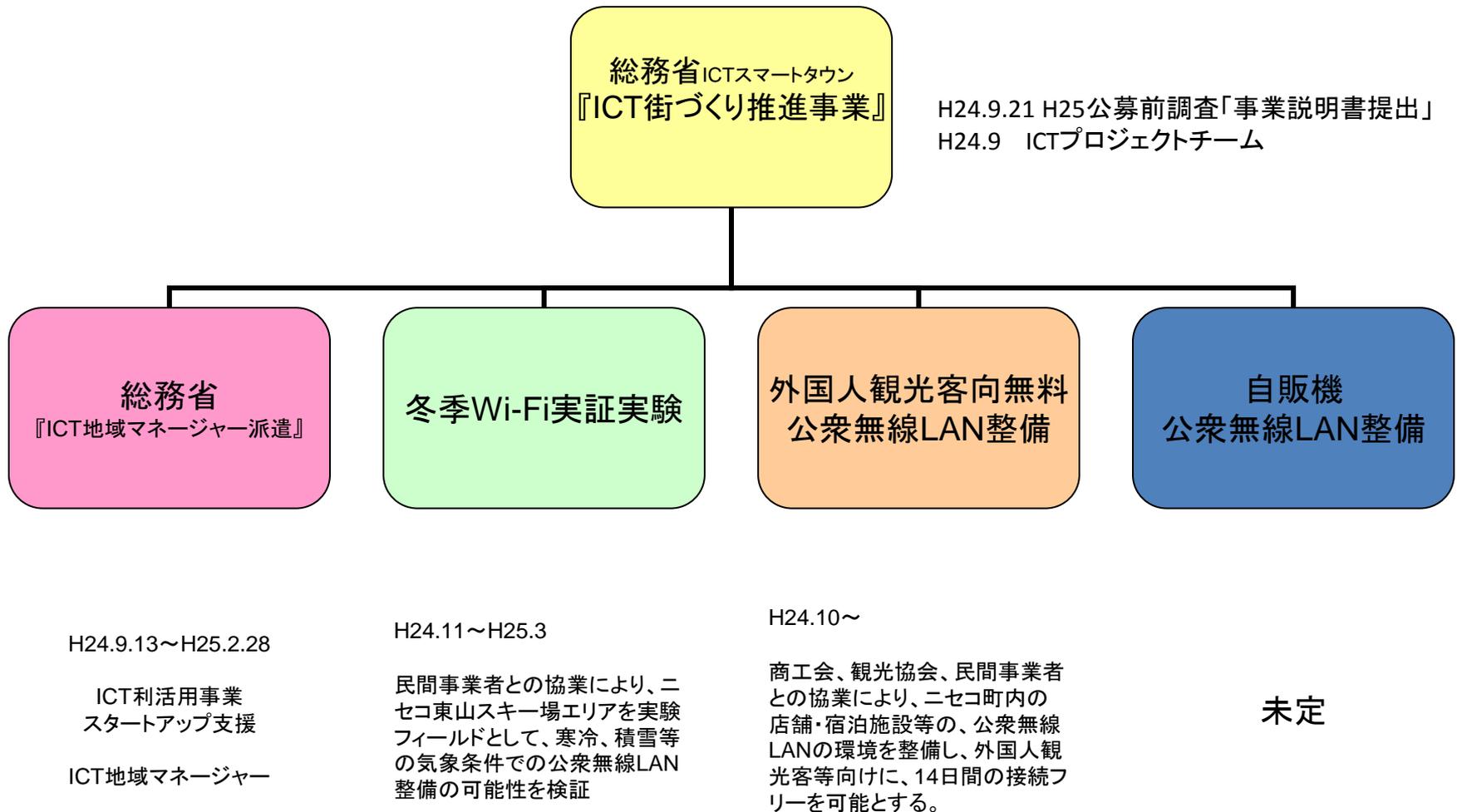
④ 観光クラスターの検討

- スモールビジネスの展開に伴う観光クラスター構想について検討を行います。

工程計画表（事業展開スケジュール案）

事業項目		8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
調査事前	地域調査へ向けた考え方の整理	→	8月下旬提出→9月上旬に決定						
	地域の現状分析・検証	→	ツアー作成事前分析				ツアー実施後の分析と検証		
調査表作成企画	環境型ニセコ旅育プログラム開発			→					
	アンケート調査作成（一般・専門）		→ 9月中旬～下旬に作成						
	一般モニター参加者募集		→		→	→	→		
旅育モニターツアー	旅育ツアー（1）実施		→ 旅育ツアー（1）募集						
	旅育ツアー（2）実施								
	旅育ツアー（3）実施								
事業モデルの検討	スモールビジネス事業化検討			→					
	ロードマップ（事業計画書）作成			→					
新規雇用可能性調査	事業化に伴う就労予測分析								
	新規雇用創出に関する検討・提言作成								
提言	観光クラスター構想ビジョン作成								
事業運営等	検討委員会の実施	● 8月下旬		● 10月下旬	● 11月下旬			● 2月下旬	
	先進地域の視察（視察場所は検討）			→			10月～11月に1回視察を実施		
	実施報告書（100ページ）								→

ニセコ地域国際ICTリゾート化構想に関する全体取り組み概要



ニセコ地域国際ICTリゾートタウン化構想 (ニセコ町)

概要

本事業では、これまで進めてきた環境保護と観光産業の両立というまちづくりから、さらにITを加えた環境型ICT国際リゾート地への転換を目指す。ニセコ町では、絶対的な優良観光資源を背景に、年間150万人を超える観光客が来訪を維持する一方、多くの外国人観光客の来訪にもつなげてきたが、国際リゾート地として多言語的コミュニティによる活性化が求められており、ITを活用したインフラ整備が急務となっている。そのため、多言語化、ポータル化、コンテンツの新鮮さ等質の向上を図り、質の高い公衆無線LAN整備など整備と国際的に対応できる多言語的環境の整備を進める。

ニセコ町



事業の内容

事業の内容

本事業では、町内の東山エリア(ニセコビレッジ)をモデル地域として設定し、スキー場へ訪問する観光客に対する実証実験を行う。

- ・ニセコポータルによる情報提供の有効性を観光客の行動情報分析により確認する。
- ・システム設備についてはクラウド型(SaaS型)、通信インフラについて公設民営型を前提とし、ニセコポータルはナビゲーションとの連動を軸とし、フレームの枠組みを提供する。
- ・各種観光地情報は、ニセコ観光協会ホームページとの連動、住民によるリアルタイムな投稿により更新される仕組みの構築を検討し、Apple IOS、Android向けにサービスを提供する。
- ・防災アプリはマイナンバー制度を念頭に仮定の制度、仮のIDを用い、ニセコポータルの防災機能としての動作、使用感の確認を行う

予定総事業費

150,000千円

想定される事業効果

①ニセコブランド価値の向上とコミュニティ創出

ICTを利用し、観光客動向を可視化し、ニセコ域内の色々な分野の関係者と情報を共有させ、共生価値の理解を深め、価値の共有化を進めると同時に、ニセコブランド価値の新たな創造と戦略的なまちづくりを推進でき、産業が活性化できる。

②国際的観光防災先進地の創出

国内外の観光客災害時の行政の対応手段としてICTの活用と同時に、先手的な「安心安全地域」の構築を図れる。また、「なだれ」などの通常防災に對してのリアルタイムな情報の提供もあわせて提供することで国内外に對し、安心・安全に對する信頼につながると期待される。



**ニセコ観光局構想は
どうなった？**

ニセコ町の観光振興施策について



平成24年9月26日
ニセコ町商工観光課

本町における観光施策に関する指針

【ニセコ町観光振興計画】

- ・計画期間：平成21年度～平成30年度
- ・目標：日帰観光客数を年間130万人に
宿泊数を年間70万泊に
- ・基本戦略：
 - ①環境との調和
 - ②人材育成・交流
 - ③地域資源の活用
 - ④プロモーション活動の強化
 - ⑤広域観光の推進
 - ⑥受入れ環境の整備



ニセコ町観光振興計画の改訂

【観光戦略についての整理・見直し】(1/2)

(1) 目標設定について

- ・何のための観光振興なのか

 - 入込客数の増(再来訪者数の増、総宿泊日数の増)

 - 域内消費の増

 - 地域の魅力を伝える、地域住民との交流

(2) 基本戦略について

1 環境との調和

- ・ニセコブランドとは何か。ニセコが大切にしている価値は何か

2 人材育成・交流

- ・町ぐるみで心のこもったおもてなしをし、来訪客の満足度を高めるにはどうすればよいか

- ・外国人観光客を受け入れるためにさらにどのようなことをすべきか

- ・より地域を知り、楽しんでもらうためにはどのような仕掛けが必要か

3 地域資源の活用

- ・現在の観光資源やイベントをどのように発展させると良いか

- ・さらに魅力的な観光資源やイベントを作らないか

ニセコ町観光振興計画の改訂

【観光戦略についての整理・見直し】(2/2)

4 プロモーション活動の強化

- ・どのような観光客を誘致するか
- ・重点対象を設定するか
(年代、同行者、日帰客か宿泊客か)
- ・効果的なプロモーション手法はどのようなものか

5 広域観光の推進

- ・倶知安町との連携はどのように進めるべきか

6 受入環境の整備

- ・地域交通の充実に向けて何をすべきか

(3) 計画推進の取組主体について

- ・役場、観光協会、事業者等における役割分担の整理

ニセコ町観光振興計画の改訂

【スケジュール(案)】

- 9月 戦略会議メンバーによるワーキンググループ(WG)設置
- 11月 戦略会議にてWG検討結果の共有
目標設定及び基本戦略の方向性確認
- 12月 WGにて改訂観光振興計画(案)の取りまとめ
戦略会議にて改訂観光振興計画(案)の確認
- 1月 ニセコ町観光審議会にて改訂観光振興計画(案)の
意見聴取
- 2月 パブリックコメント
- 3月 改訂観光振興計画 決定



ニセコ観光局構想

【趣旨】

ニセコ町及び倶知安町の観光相互間連携によって広域観光を形成し、広域観光の魅力増進により国際競争力を高め、内外からの観光旅客の来訪及び滞在を促進する。

【官民一体の組織体制について】

「ニセコ観光局の組織体制については、2年以内に方向性を示す。」

(H23.6.1ニセコ観光局プロジェクト協議会設立総会)

ニセコ観光局構想

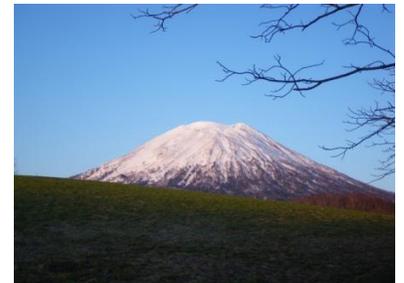
【経過】

- ・ 道の「地域づくり総合交付金」を活用して、観光に関する両町での共同事業を実施（先進事例調査、国内外でのプロモーション等）
- ・ しかしながら、局のあり方、組織体制についての検討は、目指すべき将来像について関係者間で隔たりがあり、結論が出ていない。

ニセコ観光局構想

【ニセコ町としての目的、基本となる考え】

- お客様目線の「ニセコ」に行政区分はないことから、倶知安町と共同して観光プロモーションに取り組むことは、お客様の利便向上のみならず、限られた財源の効率的な執行にもつながり、有益と考えられるところ。
- また、観光プロモーションのほか、観光に係る調査・分析事業や研修事業など、事業の進め方を工夫することで、相互の認識を深め、大きな効用を得られる事業もあるところ。
- 上記のことから、両町が共同で実施することでより大きな成果が得られる施策、より効率的な執行ができる施策については積極的に推進していく考え。



ニセコ観光局構想

【今後の取組】

- ・ 両町が共同実施することが適当な施策についての選択、検討を進め、関係団体の共通認識を得るよう努める。
- ・ 両町で共同して実施する事業について、道の「地域づくり総合交付金」を活用して実施し、効果の検証を行う。



事業者への支援

【ニセコ町にぎわいづくり起業者等サポート事業助成制度】

<趣旨>

ニセコ町内において、小規模事業所を自ら新設若しくは継承して新たに起業する方又は業種の転換若しくは事業所の拡張など積極的な事業展開を目指す方に対し、その改装費用の一部を助成

<助成の内容>

建物の新築、増改築、改装のために要した直接的工事(器物備品類を除く。)の3分の1以内(限度額150万円、但し、工事費の合計が60万円を超えること。)



事業者への支援

【ニセコ観光魅力アップ補助金】

＜趣旨＞

民間事業者の活力・発案を生かした、これまでにない新たな視点からの観光地づくりを行うとともに町内事業者間の連携体制強化を図ることにより、国際競争力の高い魅力ある観光地を形成するため、事業者自らが実施する観光振興に係る事業を支援する。

＜補助対象事業＞

次の各号の全てに該当するもの

- ・ 地域資源を活用し、新たな観光資源の創出や魅力向上
又は観光誘客促進に繋がると認められる新規事業
- ・ 観光産業など町の経済へ相当な波及効果が認められる
ソフト事業

＜補助金の上限額及び補助率＞

- ・ 補助金額：1事業あたり150万円以内
- ・ 補助率：5分の4以内



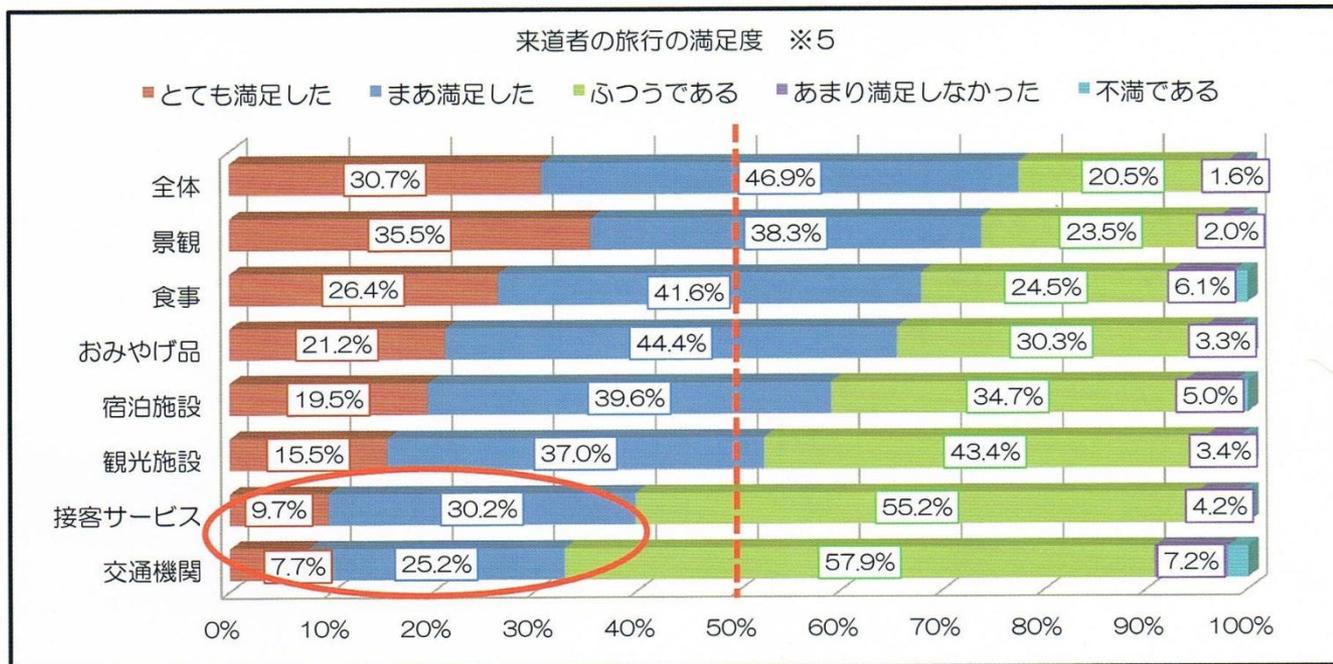
**二セコの接遇は
今のままで良いのか？
接客の実態は、
望ましい姿か？
そして
あなたの接客方法は
お客さまに本当に喜ばれ
ているか？**

11. お客様の満足度は？

道外客の満足度は、全体では77.6%（とても満足した、まあ満足したの合計、以下同様）となっている。

「景観」73.8%、「食事」68.0%、「おみやげ品」65.6%、「宿泊施設」59.1%の順となっている。

「接客サービス」39.9%、「交通機関」32.9%と低い数値となっている。



ホスピタリティマインド
あふれるサービスとは？

研修会を開催します

10月26日

外国人のお客さま受入

研修会開催します

11月6日

シニア層を受け入れる 観光資源はあるのか？

ニセコの自然や景観の
素晴らしさをさらに深掘りし
資源（河川）を活かした
プログラム創設の検討を行う



オンライン予約システム (宿泊・飲食・体験・交通・リフト券等)

の構築・運用を目指す

Promotion Video