

令和3年度 第1回ニセコ町観光審議会 議事録

1 日 時

令和3年(2021年)7月20日(火) 14:00~16:30

2 場 所

ニセコ町役場 3階 町民ホール(議場)

3 出席者

委 員 下田委員(会長)、菊井委員(副会長)、谷田委員、岩崎委員、ランド委員、高井委員、大橋委員、スコット委員、石黒委員、若杉委員、中川委員、尾形委員(12名)

ニセコ町 片山町長
(事務局) 商工観光課 斉藤課長、高橋参事、谷井係長 (オブザーバー: 青木参事)

小樽商科大学 後藤准教授、大湊

4 内 容

(1) 片山町長挨拶

昭和29年、昆布温泉にあったニセコ観光ホテルの経営悪化に伴い、当時の日本では稀まれな事例だが、ニセコ町として昆布温泉立て直しのため出資をした。昆布温泉観光祭も蘭越町と共に開催した。また、ニセコバス株式会社の前身であるニセコ観光バス株式会社が出来た際、当時は狩太駅に降りる住民より昆布駅に降りる住民が多かったため、より利用してもらいやすいよう狩太駅名をニセコ駅に変えるべく、経済界が動き国鉄省へ要望に行った。そこで町名と駅名不一致は不可と回答されたため、町議会などが動き、町の名前をニセコに変えた経緯がある。

バブル崩壊後はニセコに訪れていた観光客数が年間69万人から35万人に激減した。そこで観光協会の役員が集まり、多い時で3,500万円、少ない時でも1,800万円ほど行政から予算を捻出していたが、具体的な成果の見えない体質、誰も責任を取らない行政体質をやめようとして、湯布院など先進地域の調査を実施、観光協会を役場から外へ出し、日本初の観光協会の株式会社化を実現した。そして、人口減少が訪れる日本で黙っているとニセコ観光は大変なことになると考え、フランスのパリ近郊が圧倒的な近隣諸国からのリピーター獲得を礎に安定的な観光集客をしていることに目をつけ、東アジア誘致協議会を立ち上げ自分達で香港や台湾へ渡り誘客活動を行ってきた。これが現在のインバウンド観光の基礎を作っている。

コロナ禍という観光にとって大きな波が来ているが、ここまでニセコ町は絶えず新たな取組を、挑戦をしてきた歴史がある。それは、新たな取組に対して寛容な地域、寛容な社会が、そうさせてきたのだと思う。若い方を含めて、これからも新たな挑戦には背中を押し続ける町でありたい。

世界の中で、ニセコ町の景観と環境が信頼されて、農業と観光が連携する、地域循環型社会のモデルケースを、ここニセコから作れたら良い。そのためにも一步踏み出して挑戦したい。この審議会では、ぜひ委員の皆様より忌憚のないご意見やご指導をお願いしたい。

(2) 委員委嘱

ニセコ町観光審議会委員の委嘱状を交付後、各委員より自己紹介を行った。委員の中から、会長に下田委員、副会長に菊井委員が選任された。

(3) 議題

「ニセコ町観光ビジョン策定について説明（資料1）」、「観光を取り巻く環境の変化、現状と課題（資料2）」について事務局・高橋より説明。（特に質問や意見はなし）

(4) 意見交換

「ニセコ町観光の現状と課題」について、後藤准教授の進行で意見交換をおこなった。

〈谷田委員〉

町民目線では、物価の上昇を感じているとスタッフからも良く聞く。事業者目線では夏場の業績が良くなれば嬉しい。年間通して雇えると人数が安定する。通年雇用が増えるとサービススキルは安定して伸ばしていくことが出来る。現状、夏場と冬場でスタッフ数が倍ほど違っており、通年雇用する人はスキルレベルが違う。顧客満足度に大きく影響するので、夏場のビジネス環境を良くしていきたい。また、国際便も増えている影響で、オーバーツーリズムの影響やニセコエリアではホテル数が伸びていることに伴い交通やスーパーやスタッフの居住に関する整備も必要だと感じている。

〈後藤准教授〉

夏場と冬場では客層が違うので宿泊数が違う、その中で工夫はどのようにされているか。

〈谷田委員〉

人員体制を見直したというよりは、結果的に人数を少なく運営し、GoTo トラベル時は他ホテルからヘルプを呼んで凌いだ。インバウンドがなくても冬の方が忙しかった。

〈岩崎委員〉

事業者目線では施設課題として、閑散期の4月や11月よりも、5月GW明けから6月くらいまでの集客が厳しい。4月や11月はどんな手をうっても集客は難しく、たとえ宿泊代金を0円にしたとしても、お客は集まらない。もう少し伸ばせる可能性がある夏直前（GW

明けから6月)の時期も、集客に苦勞している。閑散期の穴埋めは長い目で見て重要だと考えている。トップシーズンは、(コロナ等の)脅威がない限りそれなりに問題ないと予測しており、それ以外の時期の集客を伸ばす必要がある。次に、町民目線では、観光が盛り上がった結果、物価、土地の高騰がいつまで続くのかという不安はある。

自分達は温泉宿であるが、ニセコは温泉に特化した施策はあるようでないと感じている。例えばどこの施設に行っても湯巡りができるなど。ニセコの魅力は、他地域と違い温泉が点在していること。こういった部分を盛り上げる施策があっても良いのではと思う。

〈後藤准教授〉

町民としては、総合的に住み良いまちと考えているか。

〈岩崎委員〉

住み良いと思う。間違いなく昔と今を比較すると、良くなっている。一方で物件価格などの話をすると、住み良いのかは疑問がある。

〈ランド委員〉

長男がインターナショナルスクールに通っていて、夏休みで毎日やることを探している。車で30分ほど行けば色々なものがある。絶景の山など、改めてニセコの魅力を感じた。閑散期、どの月もやることはたくさんある。ただし、魅力の伝え方に疑問がある。旅行者が質の高いサービスを求める傾向にあると思う。たとえ、質の高いサービスがあってもジャンクフードではだめで、全体のバランスが重要である。町の全てを楽しむことができる仕組みを考え、魅力を発信することが必要。例えば、オンラインマーケティングでは、Instagramはストーリー機能の閲覧数が多い。Instagramは利用者が多いので、地域おこし協力隊の様子をストーリーにアップしても良いと思う。

〈後藤准教授〉

若い人たちを使ったプロモーションは良いと思う。

〈高井委員〉

観光客相手のサービス業なので、コロナ禍で客は激減した。2019年夏は最大の売り上げだったが、その時は色々あって大変な年だった。当時は人員数も足りず、疲弊しかけていた。現在は、コロナになって、募集に人が多く集まるようになり、採用を断る状況にある。

高橋牧場は、7月と8月がトップシーズンである。そのため、冬の対策が必要で通年稼働のために努力をしてきた。

今後、他事業者同志の社員交流(手伝い合う)などはあっても良いと思う。自社内でも事業内(店舗間)異動は多い。今年、チョコレートの販売を始めたが、従業員を店舗間で融通させたことで、効率的な運営ができた。違う仕事を経験することができると、人材育成や経験の自社還元にも繋がるので面白そう。また、コロナ禍になってから、町民に楽しんでもらうラフティングなどのアクティビティ企画をしている。実は体験したことがない

人がかなり多く、いざやってみたら楽しいという意見が多かった。町民が地元の魅力的な観光資源を一度体験してみることが重要で、そうすると各自が宣伝部長になる。

〈後藤准教授〉

長期的にみて当面、国内の人材不足は解消されない。提案頂いたような、事業者間で人員をシェアできるような施策が出来る、ニセコに留まらず、日本全体で人材不足の解決が可能となるのではないかと。

〈高井委員〉

副業禁止のイメージは年齢が上になると多い。法律的にはチェックは必要だが、人材の成長にも良いと思う。

〈後藤准教授〉

町民の方が、地元の魅力を知らない、体験していないのは知らなかった。意外と知らないことが多い、知ることによっておすすめできる。それらこそ、観光客に魅力的。観光客しか行かない場所はじり貧になる。町民が好きな場所、町民が利用する場所こそ観光客にとっても魅力的だと思う。

〈大橋委員〉

町民目線では、子供にとって住み良い町が良い。結果として、移住者が増えると嬉しく、家族連れ観光客にとって楽しむことが出来る、家族連れ観光客に嬉しい街であってほしいと思う。町民の中には、大きな建物が建つのを嫌がる人がいる。現在、20室程度のアパート建設について、建設反対の要望がある。

サスティナブルについて、インバウンドの関心が高いのを感じている。地元民も、サスティナブルについて関心が高い。今後、観光におけるサスティナビリティを高めていく必要があると考える。

〈後藤准教授〉

建設予定アパートの居住対象はどのようになっているか。

〈大橋委員〉

住民向けではなく、一時的に仕事をしに来る人用のアパートである。

〈スコット委員〉

サスティナビリティについて、海外や日本での先進事例を紹介したり、研修などで学習したりする機会があっても良いと思う。事業者目線では、そもそもニセコ町が観光で稼ぎたいのかどうか疑問がある。観光で稼ぐのであれば、例えば、スキーで稼ぐ世界のスキーリゾートはどのようなことをしているか研究をしても良いのでは。ニセコは日本でも有名になっている中で、もっとブランド化したほうが良い。世界と肩張っていきけるようにす

るには、他国ではどのような取組をしているのか、イタリア、フランス、アメリカのリゾートは何をしているのかを調べた方が良い。その中で、出来ること出来ないことがあると思うし、住民の意見もある。そこから取組を決めて、世界との差を埋めていく必要があるのではないか。

観光で稼ぐには、お金を使う客層を掴む必要がある。例えば日本人の客層よりは海外の富裕層の方が明らかにお金を使う。この客層が来ないで稼ぐことが出来るのか、この客層の集客をどうやって伸ばすのか、金額に見合う体験ができるのかできないのかを考える必要がある。海外の富裕層が満足できるような体験が提供できれば、日本人富裕層もニセコに来る。結果としてニセコのブランド化が進むと思う。

これまでの観光施策の効果が、町民に還元されておらず、町民が取り残される気持ちになっているのではないか。観光客が増えたとして、町民のベネフィットは何か。観光事業者や町にお金入る一方で、物価が高騰している。インバウンドの方が、滞在中に自分達の使ったお金はその訪れた地域に還元されるべき、だからこそ地元のものを買おうとする意識が高いと感じる。観光客による増えた税など収益を住民に対する還元方法の確立は必要だと思う。これがないと増加する観光客への拒否反応に繋がる、逆に確立できると観光客が増えるニセコが住民の誇りになるのではと思う。

〈後藤准教授〉

観光産業でニセコ町が享受しているメリットは、観光事業者以外の町民には見えにくいと思う。例えば、観光客の利用によってバス路線の整備が進むといった点があると思う。町民にこういったことをしっかり伝えることが必要と考える。

〈若杉委員〉

実績があつたものが無くなるのは、ショックが大きい。外国資本による観光業が失われたときにどうするべきか。あつたと思うと厳しいけど、なかったと思えば良いのかも。今後インバウンドは10年戻らないかもしれない。観光で稼ぐと言っても、誰が稼ぐという部分を町民に見せる必要がある。この実感がなければ、町民にとって魅力がない。観光構想として1番重要な部分。構想はもっと楽観的に、計画は悲観的に。

重要なのは、1つは持続不可能にならないように、稼ぐことを楽しく。もう1つは、商工会、JAなど街全体を支えているステークホルダーに観光視点で考えてもらうことが重要。3つ目は、サービス業としてのレベルをどうやって上げていくか、人材確保、育成、流動化、例えばニセコ人材バンクなども良い。このような取り組みを見ると、町民がニセコの将来を考えるようになると思う。地元の人に気づいてもらうことが重要で、町民が元気になる、笑顔になるようなことを描けると良い。

〈後藤准教授〉

JAや商工会、観光協会などが一堂に会し、情報や意見交換をする場が、ニセコ町で設けられているか。設けられていないのであれば、今後、そのような場を設けても良いのではないか。

〈事務局〉

日常の意見交換はあるが、会議体など議論の場への参加機会は設けてはいなかった。

〈若杉委員〉

今日の審議会は、観光ビジネスに携わっている方が多いが、少なくとも商工会、JAは観光客を詳しく知らないといけない、観光は町を商圈とするものだから。観光客と町民との触れ合いで、町の印象は簡単に上下動する。座談会メンバーにも町民が入って、意見が反映される部分を見せる必要がある。

〈中川委員〉

車椅子や杖をついているからだの不自由な人が、温泉に入ったり、食事したりすることができることを理解していない。飛行機も新幹線も乗れるが、ニセコに来ると何ができるかわからない人が多いのではないか。観光モデルコースがHPに載っているが、ペットと一緒に楽しむことが出来るコースの掲載があるが、からだの不自由な人向けのページがないのはなぜか。甘露の森などは対応できるはず、町が把握して宣伝した方が良く、ニセコがこの業界をリードすべき。ニセコの道の駅は有名だが、車椅子を押していくのは厳しい、車椅子を押して入ったら、通路が狭く周りにひんしゆくを買う。もっとその辺も考えてほしい。このような取組が、SDGsに繋がり、より魅力的な町になると思う。

〈後藤准教授〉

ダイバーシティの観点であり10年後に向けてビジョンに入れていく必要があると思う。

〈尾形委員〉

ニセコの二次交通・三次交通は、以前から言われている問題である。解決に向けて色々やってはいるが繁閑の差が大きいのが課題となっている。繁忙期に合わせると費用的に合わない。経営的に成り立たないことをやってもしょうがない。繁閑の差を埋めるための仕組み作りが必要。冬季のみ雇用もあるが、前提は通年雇用で考えたい。夏場の集客はずっと取り組んでいるが厳しい。ニセコ・倶知安地域においては、2030年に高速道路と新幹線が完成するのは観光としてもインパクトが大きい。入込は増えるとみている。観光客が増加した際の受け入れ準備が必要である。また、交流人口（観光客）と定住人口（住民）は、それぞれ求めるものは違うのではないか、バランスをどう保っていくのかも問題である。ニセコは何を売りにするのか、ニセコというブランドとは何なのか、高品質なサービス、雪質、整理する必要がある。

〈後藤准教授〉

新幹線、高速道路が出来ることで時間軸が変わる。例えば、ニセコ滞在期間中に小樽市や札幌市に日帰りすることも可能となる。この観点はビジョンに入れた方が良いと考える。

〈石黒委員〉

札幌から見るとニセコは憧れの場所である一方インバンドが多くて子連れは行きにくい側面もある。外からどうみられているか、外からは町民と感ずることが違ふ。外からどのように見られたいか、どのように見られたくないか、ターゲット、など整理していくことが必要である。ビジョンの下にアクションプランは作るのか。役場の中でも観光分野で決められたことの周知徹底などをしっかりすべき。同時に、やることばかりを増やすのではなく、何を止めるのか、を決めるのも重要である。また観光収入から、例えば子供の教育、公共施設に費用を捻出している、など町民にわかりやすく説明することが重要である。

〈後藤准教授〉

上士幌町はふるさと納税で得た税金を子育てや教育施設の充実にあて、町民の生活に見えるような形で還元している。ニセコ町においても、同様に、観光で得た収入が、町民に見える形で、町民生活の向上に還元されることが必要と考える。

〈菊井委員〉

急激に増えた外国人観光客に対して、町民の一部が歓迎してないという姿勢が見受けられる。観光が町民にメリットがどうあるのか、国もインバウンド集客に積極的であり、ニセコは先んじて集客をしていたが、例えば観光事業者が町内事業者を活用しているか、それにより地域に還元をしているのかなどわかりやすいメリットが重要である。

観光ビジョンを考えるということは、観光地経営を考えるということ。通年型リゾートとなり将来的に住民税などが増えることで、どう町が良くなっていくか、町民メリットが見えていない。このメリットを見える化することが重要である。町民は、観光が増えたことで住民サービスが良くなるなど、メリットがあると思っていない。ニセコは農業のまちであり、次点はサービス・観光になる。発展させるためにも、住民に理解してもらうことが必要である。

〈下田委員〉

ビジョンとは、そもそも誰のため、何のため、に設定するのか。住んでよし訪れてよしと言われていたが、何より住んでよしが大事。住むための手段として観光業がある。観光客からは定住希望を聞くこともある。例えば、子育て環境について聞かれるなど。昔は、スキーが好きな人が移住してきたが、今は違ふ。しっかり働いたら都市が良い、適度に働きつつ自分にとって良い暮らし、ライフスタイルを重視している印象だ。コロナで本来こんなはずではないという思いもあるが、インバウンドが少なかったことで、住民にとっては雪が多くパウダースノーを味わうことが出来る、スキーヤーにとって最高の1年だった。また、ニセコは、倶知安とのゾーニング、蘭越など周辺市町村とそれぞれの役割も意識する必要がある。大きな観光課題として人材育成、後継者育成がある。ニセコの観光業界で、働きたい人たちの希望を叶えることが重要である。いつまでも外部人材だけには頼れない。本当はニセコに住みたいけど魅力的な仕事がないから都内に、という人を減らしていく必要がある。そのためにも事業者や町民同士で、このように意見交換する場を増やしていく

ことも重要である。これまで、このよう意見交換の場などの参加者はニセコ町外からの移住者が多かった。一方、参加はしていないがニセコに100年以上居住している人たちもいる。彼らは今起きていることを単なる一過性の現象として見ている。そう言った人たちの視点も必要である。

〈後藤准教授〉

2020年1月に学生を連れて、インバウンドを対象にオーバーツーリズムの調査を行った。結果オーバーツーリズムになっている、と感じているインバウンドもいた。一方、混んでいることを嫌がり白馬へ移った結果、最終的に再びニセコに戻った人達もいることがわかった。理由を聞くと、白馬には、魅力的な施設がない、ホテルなど宿泊施設が古い、遊ぶところが少なく楽しくないので、結果としてニセコに戻ったというものだった。何を持ってオーバーツーリズムと認識するのか。観光客にとって、賑やかなニセコのイメージがあり、全ての観光客がパウダースノーだけを目指しているわけではない。その中で、ニセコは誰をターゲットにするのか。他にも、ウイスラーなどで利用できる国際共通パスを白馬では利用できてもニセコでは利用出来ないといった意見もあった。地域間競争を考えた場合、国際的なアライアンスは視野に入れる必要あるのではないか。世界的スノーリゾートを目指していくのであれば、同じ方向性を向いている国際的リゾートと連携強化していくことも必要である。

5 その他

事務局から、第2回審議会に関するお知らせ、交通費等に関する説明があった。

以上