

# 明日の日本を支える観光ビジョン構想会議

～ワーキンググループ～

岐阜県 高山市

市長 國島芳明

＜平成27年12月7日＞

# 高山市の重点施策

## ○マーケティングにつながる調査・分析

WiFi、宿泊施設、店舗などを活用した外国人観光客の基本的な動向、志向、満足度の調査



## ○ターゲットを絞ったプロモーション

富裕層、誘客効果の高い媒体、ムスリム、消費額の高い地域等をターゲットに効果的なプロモーション

## ○実績に結び付く広域連携

共通点(三ツ星)と相違点(地域性等)等を連携させることによる魅力の向上

## ○地域での消費拡大

消費税免税・カード決済店舗の増加で消費しやすい環境整備  
→商店街活性化

## ○滞在型観光の推進

体験型、滞在型、SITなど長く滞在できる観光の促進

## ○経済波及効果の測定

=地域経済の活性化=

# 【次の時代に向けた誘客目標】

～地方への誘客促進のために～

## ネーションブランドの確立

～地方の魅力や価値の磨き上げによる～

行ってみたい  
||  
行きやすい

また行ってみたい  
||  
また行きやすい

やってみたい  
||  
やりやすい

満足度の向上

買ってみたい  
||  
買いやすい

食べてみたい  
||  
食べやすい

地方への送客につながる  
リピーター率の増加

地方経済活性化につな  
がる消費の促進

# 提 言（さらなる地方への誘客のために）

## I. 地方の魅力や価値が分かりやすく、地方に行きやすい観光促進

### ①あらゆる機関による(広域)連携の促進

あらゆる機関による連携(広域自治体・交通事業者・観光関連団体)による、面やルートで示したわかりやすい旅行商品の提供

↑(高山)北陸・飛騨・信州(金沢・南砺・白川・高山・松本)三つ星誘客連携



○二次交通事業者の連携によるわかりやすい移動手段の構築  
(鉄道・バス・船・タクシー:共通パスの創設)

### ②目に見えるおもてなしの促進

サービスの質「おもてなし」を見える化することによる外国人観光客のための安心の提供と満足度の向上

↑(高山)おもてなし研修の実施等



○統一したおもてなし基準(認定制度／例:宿泊施設ランク)の制定

### ③バリアフリー環境の整備

高齢化が進む日本において様々な場でバリアフリー化が進められている。  
そうした環境を強みとしたツアーの推進

↑(高山)バリアフリー環境の整備、バリアフリースターセンター設置



○バリアフリー環境の整備

○バリアフリー環境を活用した観光促進

### ④山岳活用観光の促進

地方都市には豊富な山岳資源が存在し、スキー、登山などが楽しめる。  
韓国での冬季オリンピック開催、中国でのスキー人口の増加を踏まえた  
山岳活用観光の推進

↑(高山)スキー場の整備、PR



○スキー場を活用した観光ルート設置への支援

○山岳観光推進への支援

## ⑤医療機関における受け入れ体制の整備

病気やケガなどにより医療機関を受診する外国人観光客の受け入れ体制の整備

↑(高山)地域医療機関と一体となった多言語化スキー場の整備、PR



- 医療に特化した多言語化への支援
- 医療機関受け入れマニュアルの提供

## Ⅱ. 地方において消費を促す観光促進

### ①地域に根差した着地型観光の促進

体験型・滞在型・SITといった、地域に根差した着地型(広域)観光の促進

↑(高山)北陸・飛騨・信州(金沢・南砺・白川・高山・松本)三つ星誘客連携



中心市街地特例通訳案内士

○地域に根差した旅行商品を企画・運用する旅行社への支援

○通訳案内士制度の柔軟な運用

(都道府県単位を越えて活動できる通訳案内士登録制度の創設)

### ②外国人観光客の消費による商店街活性化の促進

地域の産品のみならず Made In Japan(衣料、家電製品、文具 etc)を求め、地元民が立ち寄る店舗で飲食する外国人観光客をターゲットとした消費拡大

↑(高山)消費税免税店舗の拡大



○商店街単位の消費税免税一括カウンター創設、クレジットカード導入支援

○小売店舗、飲食店といった施設のための多言語化マニュアルの作成

# 高山市 関連資料

観光客入込数の推移

外国人観光客入込数の推移

外国人観光客誘客施策

飛騨高山の評価

受入れ体制整備

海外へのプロモーション

実績に結び付く広域連携



# 高山市の位置



人口：91,000人



# 観光客入込数の推移

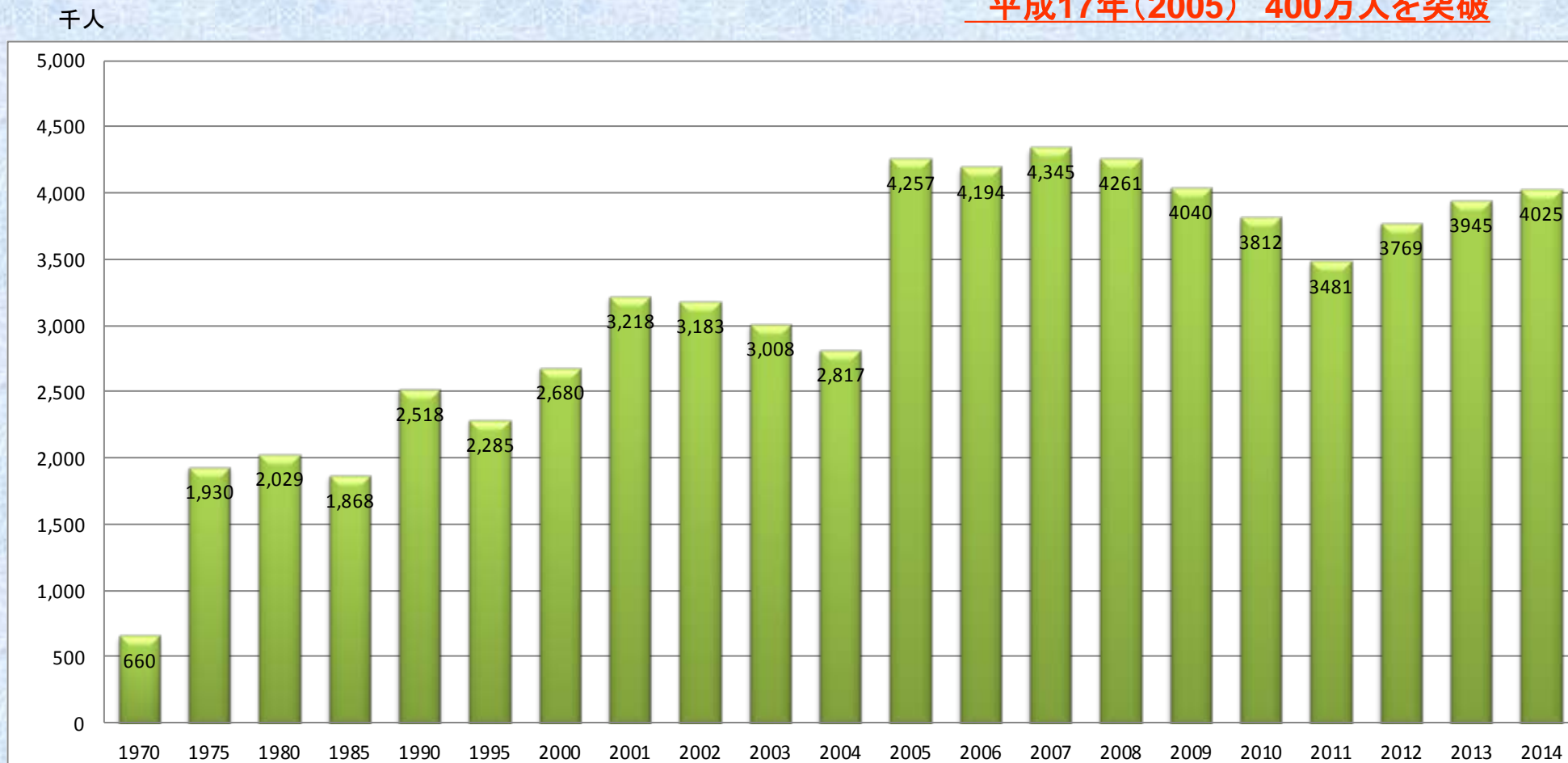
昭和45年(1970) 66万人

昭和46年(1971) 100万人を突破

昭和51年(1976) 200万人を突破

平成13年(2001) 300万人を突破

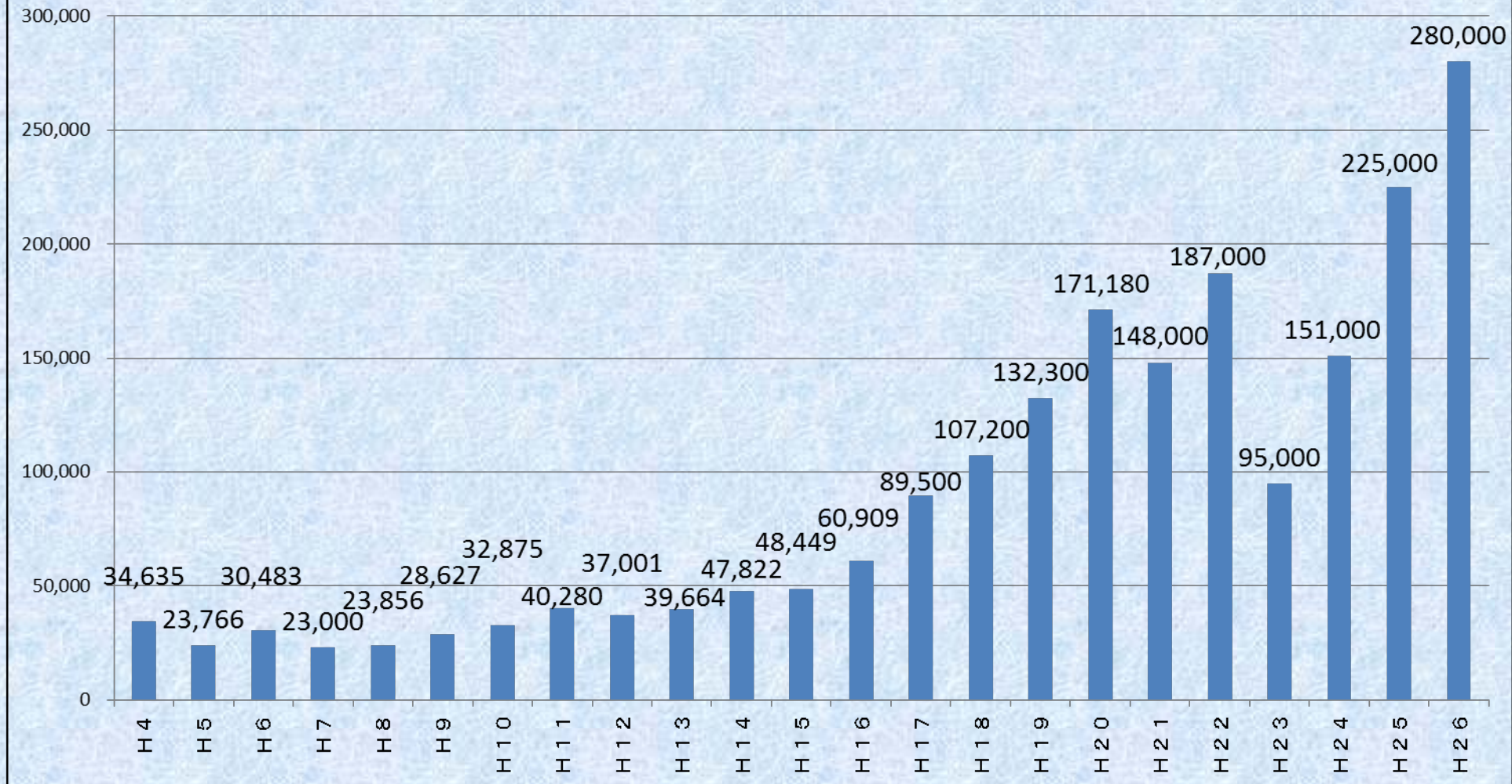
平成17年(2005) 400万人を突破



※ 平成17(2005)年以降は合併後の数値

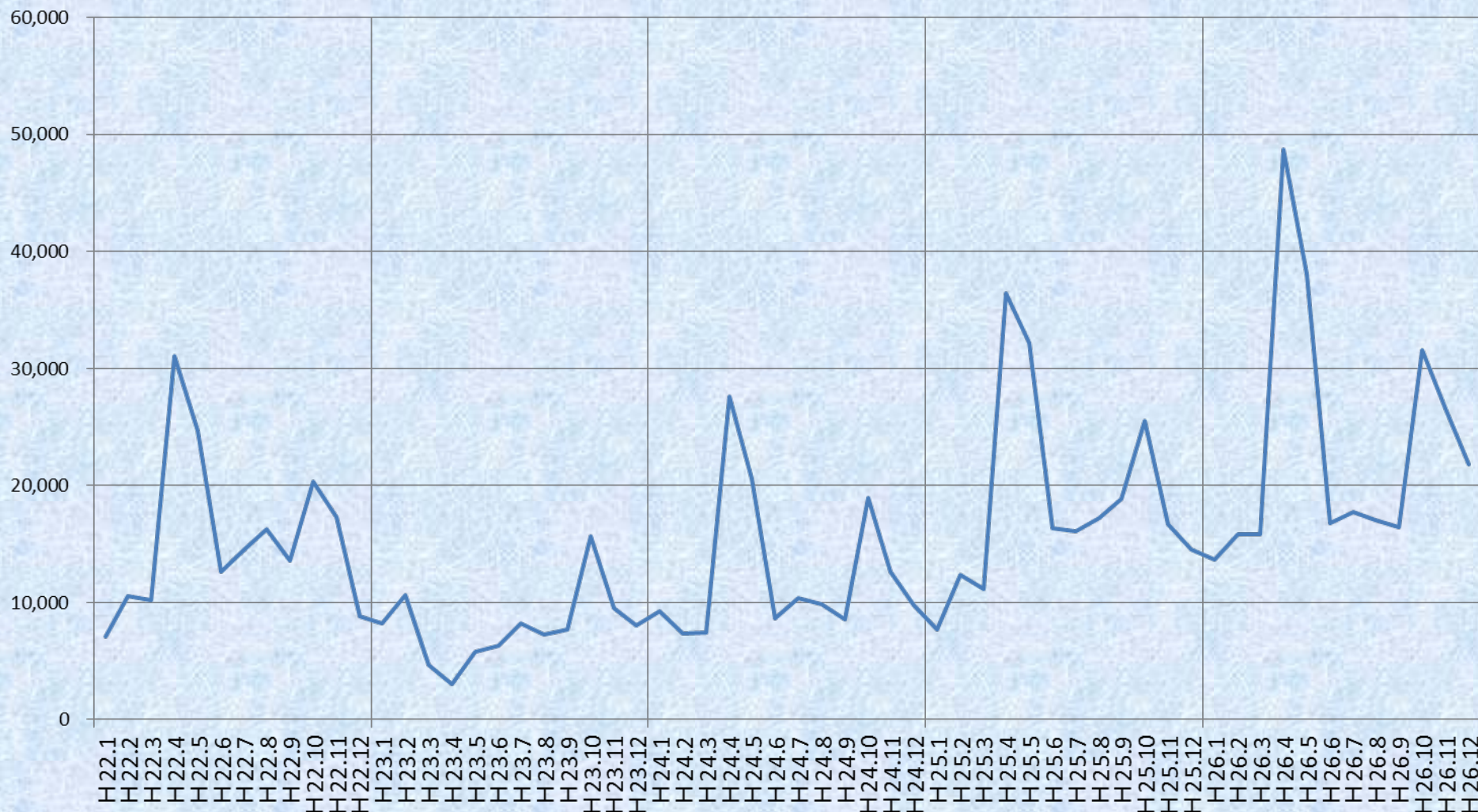
# 外国人観光客入込数の推移①

## 外国人宿泊数の推移 H4～H26【全体】



# 外国人観光客入込数の推移②

## 年・月別 外国人宿泊数の推移 H22～H26【全体】



# 外国人観光客入込数の推移③

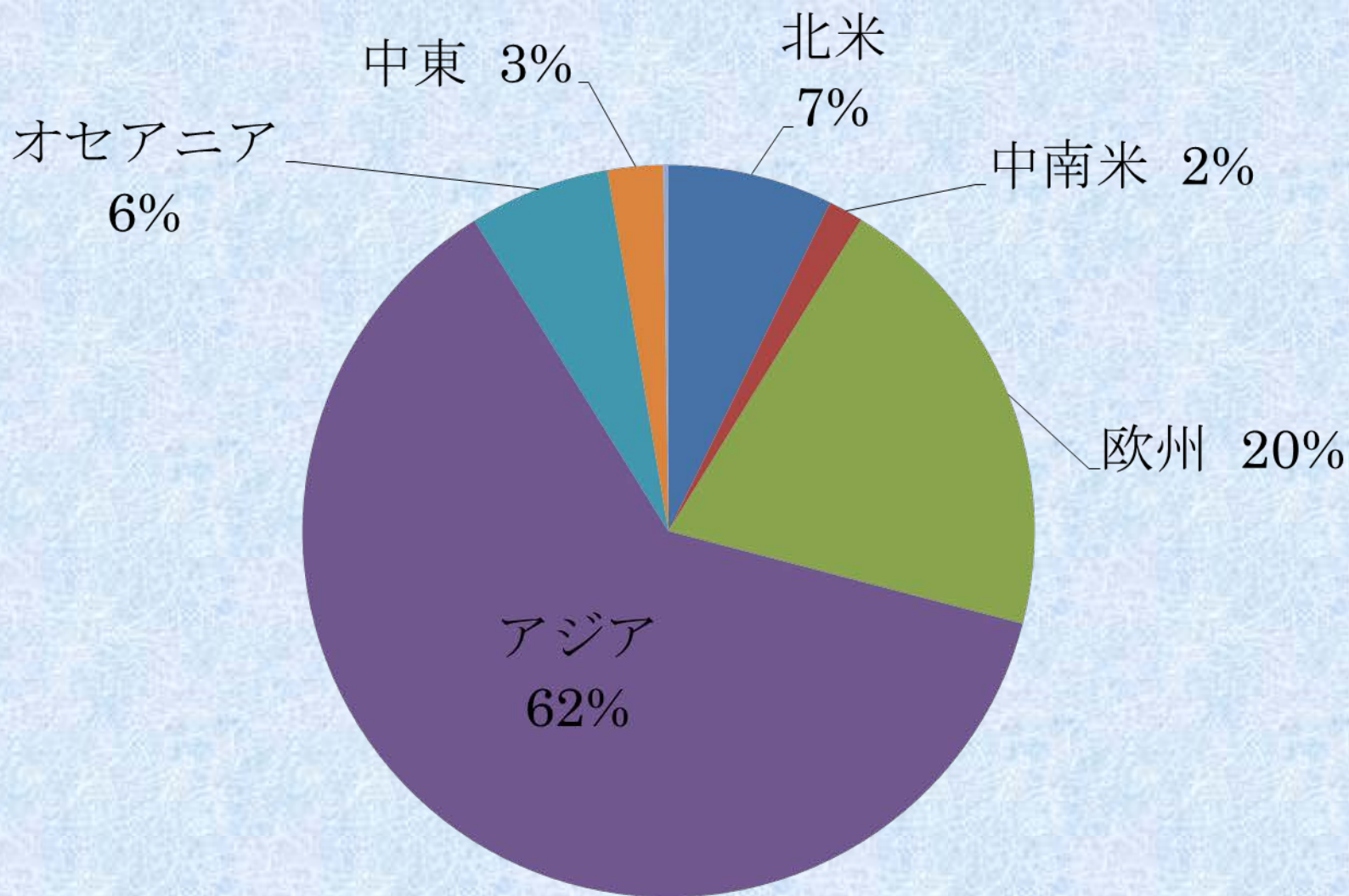
## 地域別外国人観光客宿泊者数【H17～H26】

(単位:人)

年	アジア	ヨーロッパ	北米	中南米	オセアニア	アフリカ	計
H17	54,970	14,100	12,940	4,090	3,200	200	89,500
H18	64,960	18,160	15,210	3,630	5,060	180	107,200
H19	81,280	24,260	16,280	2,600	7,830	50	132,300
H20	101,812	37,440	18,487	2,554	10,841	46	171,180
H21	72,190	45,220	15,380	3,560	10,560	1,090	148,000
H22	100,690	52,520	16,000	3,620	13,730	440	187,000
H23	63,825	14,630	7,370	1,675	7,420	80	95,000
H24	103,260	23,980	11,264	2,342	9,692	462	151,000
H25	157,896	36,707	14,458	3,102	12,667	170	225,000
H26	180,568	56,678	20,394	4,322	17,408	630	280,000
対前年比 26/25	114.36%	154.41%	141.06%	139.33%	137.43%	370.59%	124.44%
増減数 26-25	22,672	19,971	5,936	1,220	4,741	460	55,000

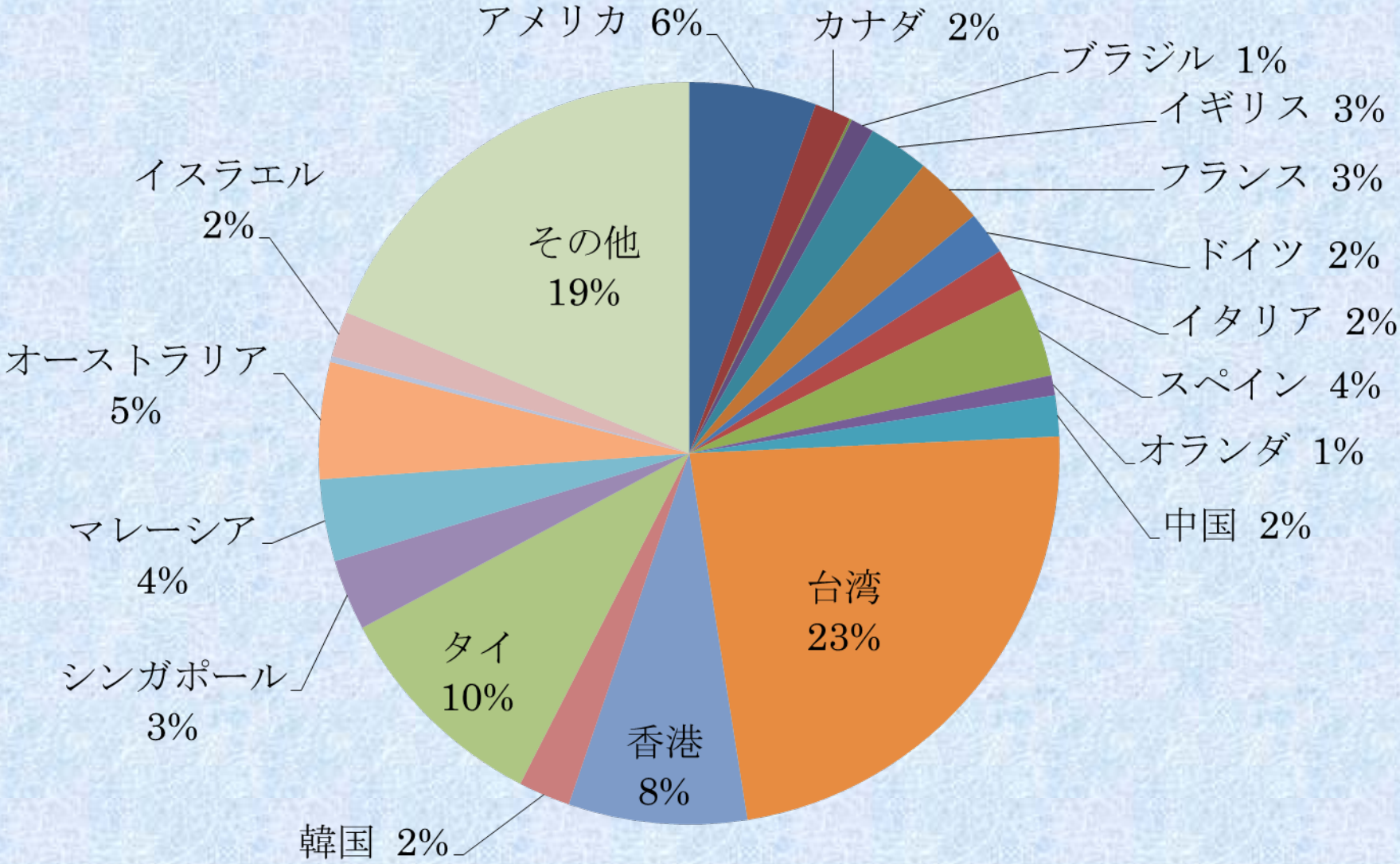
# 外国人観光客入込数の推移④

H26 外国人宿泊者数 地域別割合



# 外国人観光客入込数の推移⑤

## H26 外国人宿泊者数 国別割合



# 外国人観光客誘客施策（飛騨高山の評価）

平成19年に刊行された、ミシュラン初の日本に関する  
実用旅行ガイド「MICHELIN Voyager Pratique  
Japon (ミシュラン・ボワイヤジェ・プラティック・ジャポン)」におい  
ても、「**必ず訪れるべき観光地**」として最高の3つ星評価  
を獲得



平成21年3月に刊行された、フランス ミシュラン社の  
日本に関する旅行ガイド「ミシュラン・グリーンガイド・  
ジャポン2009」において、「**わざわざ旅行する価値があ  
る観光地**」として最高の3つ星評価を獲得

最新:平成27年4月の改訂版

(全国の17ヶ所の1か所)





# 外国人観光客誘客施策（受入れ体制整備）

## ①ビジット・ジャパン案内所（旧「i」案内所）の設置

JR高山駅前に設置してある「飛騨高山観光案内所」が昭和62年11月に「i」案内所に指定され、外国人観光客の案内にあたっています。

- ・H24.10外国人観光案内所カテゴリー1に認定 →H25.12カテゴリー2に認定（機能向上）
- ・英語案内、インターネット無料利用

### 案内所年間利用者件数

（ ）は外国人観光客への案内件数

H19年	332,549件	(13,092件)
H20年	371,933件	(15,787件)
H21年	303,472件	(15,176件)
H22年	274,036件	(17,155件)
H23年	242,316件	(9,334件)
H24年	301,485件	(30,054件)
H25年	329,134件	(42,579件)
H26年	331,492件	(53,389件)



飛騨高山観光案内所



支柱型案内板

## ②誘導案内（多言語併記）の整備

外国人が安心して一人歩きできる環境づくりを目指し、多言語併記の誘導案内板の整備を行っています。

- ・支柱型 40ヶ所
- ・路面埋込型 65ヶ所(260枚)



路面埋込型案内板

### ③外国語パンフレット等作成(一新)

英語(2種類)、韓国語、中国語(繁体字、簡体字)、フランス語、タイ語の6言語(7種類)を作成、配布。

また、飛騨高山の魅力を紹介したDVD(英語、韓国語、中国語(繁体字、簡体字)、フランス語、台湾用)等も作成している。

国、地域のニーズに合った内容に一新

※紹介リーフレット(A4 /4P)と総合パンフレット(B5 /8P)



### ④散策マップ作成

市街地の散策マップを英語、中国語(簡体字、繁体字)、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語、韓国語、タイ語、ヘブライ語の10言語で作成。



### ⑤おもてなし国際化促進事業補助金

民間事業者が外国人観光客を受け入れるため自社パンフレット、看板等の作成に対して補助金を交付。

経費の3分の1以内の額で、一事業あたり10万円が限度。

### ⑥消費税免税制度の活用促進

商工会議所、商店街と連携した消費税免税制度に関する研修会等の開催、名税店舗の拡大。

H27年10月末現在 42店舗



## ⑦無料公衆無線LANの整備 (H26.8サービス開始)

高山市内を訪れる観光客に対して「インターネット接続環境」や「観光・緊急情報等」を提供できるよう、まちなかに公衆無線LANを整備。

### (1) インターネット接続環境の提供

- ・7日間無料
- ・観光客の利便性向上
- ・SNS等による魅力発信

### (2) 観光・緊急情報発信

- ・旬な情報をメール送信
- ・緊急、災害時の情報発信

### (3) マーケティングへの活用

- ・観光客の動向把握
- ・その後の誘客活動等への活用 等



## ⑧通訳ガイドの育成・確保

### (1) 観光案内人の配置

まちなかに外国語対応の観光案内人を配置し、外国人観光客への観光案内を実施。



### (2) 特例通訳案内士の養成

平成27年度に中心市街地特例通訳案内士の養成講座を実施。当該区域内において有償での通訳ガイドが可能。旅行者の滞在期間の延長、消費拡大等を促進。



### (3) ボランティア通訳の活用

ボランティア通訳(飛騨高山国際協会が実施)による市民と外国人観光客等との交流を促進。観光案内のための研修会を実施。



# 外国人観光客誘客施策（海外へのプロモーション）

## ①観光ホームページの多言語化

高山市の多言語ホームページ



多言語ホームページにおける周辺観光地の紹介

### ●平成8年から情報発信

英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、タイ語の11言語

### ●近隣観光地をトップページで紹介

（外国人観光客の視点にたつて）

### ●フェイスブック、微博(Weibo)を活用した英語による情報発信

### ●平成26年、モバイル版を作成

多言語HPモバイル版



高山市の英語によるフェイスブック



## ②JNTO(日本政府観光局)の海外事務所等に外国語パンフレット設置

配布場所

ソウル、北京、上海、香港、台湾、バンコク、シンガポール、シドニー、ロンドン、フランクフルト、パリ、ニューヨーク、ロサンゼルス、トロント 計 14都市

(日本政府観光局 JNTO)

## ③海外で開催される旅行博覧会に参加

- ジャパンフェスティバル(イギリス) : 1985年 (屋台からくり披露)
- ジャパンフェスティバル(フランス) : 1990年 (屋台からくり披露)
- 海外旅行博覧会(OTF)台湾 : 1998年
- まつりinハワイ : 1998年、2003年、2004年
- 世界旅行見本市(イギリス) : 1998年 (屋台からくり披露)
- ホノルルフェスティバル : 2000年 (郷土芸能披露)
- 韓国国際観光展示会(KOTFA) : 2001年~2008年
- 台北国際旅行博(ITF) : 1997年、1999年~毎年
- 中国国際旅游交易会(CITM) : 2002年~2010年(上海、昆明)
- 中日旅游資源交流展(ジャパンフェスタ) : 2003~2007年(中国各地)
- ジャパンエキスポ(フランス) : 2008年
- 北京国際旅游博覧会(BITE) : 2009年(北京)
- 香港国際旅游展(ITE) : 2009年、2010年(香港)
- ル・モンド・ア・パリ(MAP) : 2012年~毎年(フランス)



## ④積極的なプロモーション

○効果的なトップセールス

○海外旅行博・見本市への参加

○誘客効果の高い海外メディア・旅行会社・航空会社への直接的なPR

○駐日外国公館等海外政府関係機関へのPR



韓国航空会社へのトップセールス



台北国際旅行博(ITF)出展 平成24年10月

# 外国人観光客誘客施策（実績に結び付く広域連携）

## ○昇龍道プロジェクト

中部北陸9県の自治体、観光関係団体、観光事業者協働して中部北陸圏の知名度向上を図る。主に中華圏及び東南アジアからの誘客

## ○北陸・飛騨・信州ミシュラン3つ星街道を活用した誘客

（松本市、金沢市、南砺市、白川村、高山市）

ミシュラン誌で三ツ星として紹介された4市1村での国内外を対象とした積極的な観光振興

## ○飛騨地域観光協議会（高山市・飛騨市・下呂市・白川村）

飛騨地域への国内外における誘客促進、韓国の韓方医療と飛騨地域の温泉観光促進のための協力提携（韓国観光公社と）

## ○人道ルート連携（高山市・八百津町・白川村・金沢市・敦賀市）

第二次世界大戦中、ナチスの迫害により逃れてきた多くのユダヤ系難民にビザを発給した杉原千畝の出身地である岐阜県八百津町、難民たちの最初の日本の上陸地であった福井県敦賀市を飛騨・北陸経由で結ぶルートを設置し、イスラエルを皮切りに世界中のユダヤ系の観光客をターゲットとした誘客