

<参考資料③> 事業者ヒアリング調査結果

<参考資料> 事業者ヒアリング調査結果

事業者ヒアリングの概要

2-1. 事業者ヒアリング

- 目的
現観光振興計画における取組案の課題や、今後の観光事業に対する要望、産学官の連携ニーズ等を事業者の目線で洗い出し、観光事業への事業者の積極的な参画を促進するためのデータを取得する。
- 対象
江別市内外からの誘客を促進するため、観光産業に接点のある江別市内の産官学各分野及び、札幌市に拠点を置く大手観光旅行代理店を調査対象とする。

2-2. 調査方法等

ヒアリング先	・江別市内観光関連事業者 ・江別市内各産業の主要事業者 ・江別市内産官学関連団体 ・江別市外観光事業者
ヒアリング対象者	・計10社
ヒアリング手法	・対面でのヒアリング ・設問項目は統一
結果分析方法	・各産業や分野ごとの回答傾向を抽出し、縦断的・横断的に課題感やニーズを分析

ヒアリング項目

① 江別市観光関連市場の動向について

- 道内・道央圏の旅行市場動向と今後の見通しについて、ご所感をお聞かせください。
- 江別市の旅行市場動向と今後の見通しについて、ご所感をお聞かせください。
- 御社が江別市内の主要な観光資源として認知されているものと、その魅力についてお聞かせください。
- 自然文化 ● 歴史 ● 農・食 ● イベント
- 御社を取り巻く事業環境についてお聞かせください。
- 御社の属する業界の動向 ● 御社が認識されている業界の課題

② 現観光振興計画における施策(取組案)について

- 御社の社員の皆さまを含め、現在江別市に観光振興計画が策定されていることをご存知ですか。どのような内容と理解されておられますか。
- 現計画の施策や取組の不足など、課題認識についてお聞かせください。
- 現計画の施策や取組で、評価できる点についてお聞かせください。

③ 今後の観光事業に対するご要望

- 次期計画の視点として、周遊と再訪というキーワードが挙がっております。このような視点に対する事業者さま目線でのご所感やご要望をお聞かせください。
- 事業者の方の、観光事業への積極参加を促すような制度(出店料補助など)について、ご要望があればお聞かせください。

④ 産学官の連携ニーズについて

- (特に観光振興において)江別市行政や市内の他事業者、大学などとの連携のご希望はございますか。また、具体的にどのような連携をご希望ですか。

<参考資料> 事業者ヒアリング調査結果

ヒアリング結果サマリー(1/2)

① 江別市観光関連市場の動向について

江別の観光とは

- 江別には観光資源がなく、そもそも観光に限らず江別に対するイメージや認知度が低い。
- 仕事で江別に来るまではそもそも江別の存在を知らなかったため、観光都市としてまだまだ成長余地があると考えられる。
- 江別は札幌のベッドタウンとしての生活拠点に過ぎず、いわゆる観光は存在しないと考えるが、物産を中心に資源はあると思う。
- 資源として良いものがたくさんあるのに、PRの商圏や視点が狭いなどうまく活用できておらずもったいない。
- 江別の観光の在り方は現在模索中で、良い方向に向かっていると思う一方、物産は強いが体験型コンテンツが少ない印象。
- 江別は通過される都市だとよく言われるが、観光客を呼び前に、まず市民が楽しめること、市民が自分のまちを自慢できることが重要だと考える。

道内・道央圏・江別市内の旅行市場動向

- 全国的に数年前から旅行形態が個人化している。道民は夏場を道内で過ごし、農閑期である冬場に暖かい道外へ旅行する傾向がある。
- 札幌へのグローバルチェーンの進出が盛んだが、インバウンドは政治状況等がいつリスクになるか分からず需要が不安定。
- 札幌圏以外からの来訪客にとって、江別が目的地になることはほぼない。
- 札幌の施設の混雑や収容オーバー等によって溢れた需要が、江別に流れてくる傾向がある。
- 来客の内訳は、江別市民よりも札幌を中心とする市外客のほうが多い。
- 周知の手段としてはポスティングの効果が大きく、札幌市内では小樽方面に飽きた客が江別に来訪する傾向もある。
- 市内の宿泊としては、スポーツイベントやビジネス関係の需要があるほか、催事や帰省、葬儀、入学などの社会生活上必要な需要が想定以上に大きく、近年は天候不順による急な宿泊需要も増加。

コロナ禍の影響を受けて

- コロナ禍でも物販は好調で、直売所等はほとんど影響を受けなかった。
- コロナ禍前後で、市内の観光客の著しい増減のような変化を感じることはない。
- コロナ禍前後で、客層にあまり変化はない。
- 市外客の客足や市外からの学生の応募は、コロナ禍前の状況に戻りつつある印象だが、今年はまだ確認と検証の時期。今年以降の動向を注視しながら集客や募集戦略を考えたい。
- コロナ禍には巣ごもり需要の影響が急増し、逆に土産品の物販は壊滅したが、現在は2019年の水準まで戻りつつあり、良い形で回復している。

事業環境や課題について

- コロナ禍の影響でオンライン化やリモート化が進み、空間や体験に価値を付加するビジネスには逆風。
- 人手不足が大きな問題。サービス業や製造業など、実地での業務が主体となる業種は特に。
- 市内の事業会社は、出社のための交通手段が限定的であることも問題。
- 認知度の向上や、オンラインで検索されやすくするような工夫が課題。
- 江別市内では、集客率の高いイベントや、市内全域と連携できるような受入体制・キャパシティが不足しているため、札幌という大商圏にある程度依存しながら事業を行うしかない。
- 道外出身の学生が多いため、卒業後市内に残って就職してもらい、将来的な定住に繋げることが課題。
- 全学をあげての産や官との地域連携が少なく、教員レベルの繋がりに留まることが多々ある。

市内の主要な観光資源

- 野幌森林公園、原生林、石狩川は、市民が気づかないが、他にはない江別市の観光資源。
- 古墳やれんがなど、歴史に独自性があるにも関わらず、周知や活用、学習の機会が不足している。
- やきもの市などのストーリー性のあるイベントや、大麻銀座商店街のブックストリートなど、他と差別化できるようなイベントが良い。
- 「生産者のまち」「食のまち」「スポーツのまち」「やきものまち」のような「○○のまち」は江別市の特色と合致しているが、通過点ではなく、例えばやきもの市で購入したもので特産品を飲食できるなど、来訪客をいかに留まらせるか、着地型にする工夫が必要。
- 農と食に魅力はあるが、道内に限らず全国的に共通した観光資源なので、どのように江別の農と食を光らせ、尖らせ、差別化していくかが重要。

② 現観光振興計画について

現計画の認知と課題

- 全く分からない。民間の現場にまで話は届かない。
- 知らなかった。市役所内部でも共有されていないのではという印象。
- 知らなかった。観光協会の集まりで初めて聞くことが多かった。
- 知らなかった。第7次総合計画の説明会で初めて計画の存在を知った。
- 食と農を軸として日帰り旅行をしたり、交流人口を増やすというコンセプトだったように記憶している。
- 車を持たない若年世代が多いので、江別までの交通や、市内周遊のための二次交通整備が課題。
- Wi-Fi環境の整備が現計画の課題になっていること自体が、世間の動きから遅れている。
- イベントの際にもっと民間企業を巻き込めば、認知度が上がりイベントの幅も広がるのでは。

<参考資料> 事業者ヒアリング調査結果

ヒアリング結果サマリー(2/2)

③ 今後の観光事業に対する要望

改善すべき問題点(複数共通意見)

- 行政の縦割り構造が強く、民間が動きづらい。民間から見れば同じ枠内の問題でも、行政の担当課が異なることにより、一貫した窓口がなく話が進まない。
- 行政が動きづらい部分を民間が受託するなどといった、民間と行政との住み分けや協働ができていない。
- 協賛金やプロモーション、産産・産学ネットワーク作りなど、行政が主導してほしいと感じることが多いが、行政との連携や行政の関与が不足している。
- 特に、産産の連携やネットワーク構築の不足により、江別としてのプロモーションに一体感が出せず、点が点のままになっている印象。
- 観光事業にはボランティアで関与していることが多いと感じる。産は商売、学は研究教育が第一義使命のため、+αのボランティアとしてインセンティブなしに観光事業に関与するのは限度がある。
- 市内に魅力的な資源は色々あるのに、うまくプロモーションや活用できていないと感じる。文化財なども貸し出して終わり、など、プロモーションや活用方法の視点が狭すぎる印象。
- 観光客となりうるターゲット層の捉え方も狭い。市内のスポーツ施設などを利用する大会出場者やその関係者も観光主体としてアプローチすべき。
- 市内の移動の足が限定的。この規模の都市としては、交通手段が少なすぎると感じる。市内周遊バスやタクシーなどの二次交通は必須であるほか、観光コンテンツとしても、サイクリングロードとレンタサイクルの整備は重要。

改善すべき問題点(個別詳細意見)

- キャッシュレスやデジタル化の遅延など、若い世代に対応した施策が打ち出せていないと感じる。
- 施設の維持管理が重要だが、この点が不足していると感じる。
- 周遊の考え方を広く持つべき。最初から江別市内だけの周遊を考えるのではなく、Fvillageが開業した北広島など、周辺自治体を含めた広域で連携して周遊させ、そこから徐々に江別を見せるというプロセスも重要。
- 再訪促進のためには、美味しいお店や自然豊かな場所などのプロモーションを強化することにより、再訪目的を明確化させることが必要なのでは。
- 再訪と周遊促進のため、一方的なイベントではない、コミュニティづくりのためのイベントを増やすべきでは。コミュニティを通じてできた仲間を市内各所へ案内するなど、広がりも期待できる。
- 新たな取組へのチャレンジが必要。特に体験型のイベントが少ないと感じる。物販に加え、体験型のイベントを増やすことで、「〇〇体験ができる江別」を意識づけできる。
- イベントの運営や開催に関する改善が必要。これまでのイベントは単発かつ場所が限定的で、対応する事業者にも偏りがあったので、年間を通したイベントの定期的な開催や、市内広域での開催、事業者のイベント負担を分散するための組織作りが必要。
- イベント実施の際には、地域住民の理解を得ることも重要。

制度面での要望

- 補助金を利用したで江別市の観光ツアーチケットがあると良い。
- 江別の企業でしか使えない、地元の特化した商品券を発行し、地域企業に経済効果があるようにしてほしい。
- 行政の主導による、農産物を地産地消できるような明確な事業スキームを構築してほしい。
- 中長期的に地域の価値を高めるため、事業継承を中心に、事業が継続できるような仕組みと補助が必要。
- 安定的な観光事業参画のため、一過性の補助金ではなく、中長期的な支援が受けられる制度や施策を提供してほしい。
- 補助金は、申請時の事業者負担が大きくハードルが高いため、協賛金のような形で市へ協力要請することで、イベントなどの取組の迅速化・効率化に繋げたい。
- 観光事業への参画に関し、市から公平に委託を受けているようにするなど、市内の事業者間で不公平感が出ないような工夫をしてほしい。
- 企業の人手不足や大学の運営資金不足が現実になってきているため、企業のニーズと大学のリソースをマッチングしてくれるような窓口やネットワークが必要。

④ 産学官の連携ニーズ

連携方法や連携具体案について

- 大学側から企業へアプローチするのはハードルが高いため、行政が主導して産学ネットワーク構築やニーズのマッチングをしてほしい。
- 学生の若いアイデアを利用した、市内企業と大学共同の商品開発や市内限定販売により、プレミア感の醸成と地域貢献が可能。
- イベント運営や施設運営の人手不足のため、学生のインターンやボランティア制度を積極的に進めてほしい。企業側は人手不足の解消、学生側は社会経験の向上や就職の促進など、両者がwin-winになる関係を構築したい。
- 家族連れや子供が利用しやすい市内の施設を活用して、大学の研究室のサイエンスカフェなどを開催してほしい。
- 学校同士の連携を強化することで、地域活性化や町おこしにもなる(4大学交流スポーツ大会や、イベントの主催を4大学から実行委員会を集めて開催するなど)
- 江別市内での就職を促進し、市内に残ってもらう人口を増やすため、市内企業の独自性や売りによりアピールできる場を設けてほしい。