

第IV章 育てていく観光地 --- 継続的な意識改革と振興計画

1 観光振興体制の見直し

(1) 個人旅行者対応の観光振興の中核組織

現在、稚内の地域観光振興の中心的な役割を担っている観光協会は、少人数で運営されており多忙を極めている。しかし、今後、新たな観光振興を図っていく上では、イメージ戦略、PR・広報戦略、情報戦略、イベント企画など、これまで以上の役割を担っていくことが求められることになるため、組織の改編拡大、ないしは新たな組織が必要となる。

このためには、地域が協力し連携しなければ一つの観光地として振興していくことは出来ない。団体旅行者に対しては、情報発信、プロモーション、企画など、すべての分野において観光振興活動の主だった部分は旅行エージェントに対して重要な役割を演じていた。しかし、個人旅行を対象にするなら、それらは地域が行わなければならない。地域が協力して一つの大きな観光事業者の役割を果たさなければならない。

また、先進的な地元観光事業者は既に個人旅行者対応を積極的に進めているが、地域が連携して個人旅行者対応の観光地づくりをしなければ、その努力が最大限に活かされない。もし、個人旅行で訪れた観光客には、地域で楽しめる活動メニューが提供されなければ観光客に最大限の満足を味わってもらえないことになる。また、利益率が低いことに気付きながらも、団体旅行者を中心に扱う長年の事業環境から単独で抜け出す勇気が持てない宿泊業者も少なくないだろう。こうした差し迫った地域観光構造の変革を実行するには、地域を上げて行うしかなく、その中核になる組織が必要なのである。

(2) 観光振興センターの役割

稚内地域には複数の観光事業者の団体が存在し、さまざまな情報発信も行っている。しかし、こうした機能を情報発信を横断的に統括しているものはないため、早急な組織体制の見直しが求められる。ここでは、新たな役割を担う観光協会ないしは新たな組織を仮に観光振興センターと呼ぶことにする。

機能的には、新たな観光中核施設の運営、企画機能、観光 Wi-Fi を中心にした情報収集発信機能、事業者間の具体的な連携事業機能などが加わる。

ハードウェアとしての基盤整備は主に行政の事業となるが、行政との連携をはかりながら、それら事業を実際に地域観光振興の中で活用し、稚内の観光地づくりを実現していくソフトウェア的中核的役割を果たす組織として機能しなければならない

2. 市民向け稚内観光の啓発の強化

(1) 地域の人々対象の観光啓発活動

新たな稚内観光は、地域の人々の手づくりで育てていく観光となる。それには、地域の人々による継続的な観光資源の見直しと、発掘が基本になる。ここで言う地域の人々とは、稚内に暮らす住民、商工会、行政も含めるすべての市民のことであり、稚内が新たな考えで地域の観光地づくりを進めるという人々の意識変革が今後重要である。

観光事業者だけでなく、そうした人々を対象にした講演会や学習会を実施することが必要である。それは、今までの稚内が持っていた団体旅行客に主眼をおいた従来型観光の視点からではなく、個人旅行者の大切さを理解し、観光する人々の心を理解する感性を磨く内容でなければならない。

(2) 日常における観光資源の再発見

稚内の観光資源の本格的な掘り起こしは、これからである。地元の人々にとっては、すべてが近所であっても、遠くから訪れる人々にとっては「最北の自然と歴史」の宝庫なのである。地域をありふれた近所としか見ない視点から、稚内の新たな地域観光に対する考え方を身につけ、身近にある宝を見つけ出す視点を磨いていかなければならない。

再発見の主役は、観光振興センターが中心となって行うべきだが、本年度ワークショップとして活躍した「From Zero」のような民間のチーム、市民、また市の多くの部署などから広く集めることが必要となる。

(3) 継続的な観光マーケティング

観光振興を実際に推進する観光協会またはそれに代わる推進組織である観光振興センターにとって、マーケティング調査は大切である。これは、常時、キャンペーンやキャラバンへのお客様対象、地元の宿泊客対象など、機会あるごとにデータを収集し、観光振興の方向性や具体的対策実施へのデータを蓄積することを意味している。

なお、データの収集に当たっては、質問紙調査（アンケート）だけでなく、グループインタビューなどを考えることも必要である。観光の動向を判断する時、入込客数などの数値ばかりが対象になる傾向があるが、観光振興は、他の産業の振興とは根本的に異なる。団体旅行客に目を奪われるのではなく、観光客は一人ひとりが意思を持って行動する主体なのであるから、彼ら/彼女らの感想、観光地の評価、観光地への要求などの確にとらえて、観光地づくりに反映させていかなければ、稚内の地域観光を持続的に進展させることはできない。

また、これからの新たな稚内の観光振興を担う人材は、観光地といわれるところを実際に見て、体験して学ぶことも重要になる。