

観光客満足度 向上対策

～情報発信と宿泊施設充実化、特産品の確立～

産業振興課水産係長

菊地 伸博

財政課財政係

中島 崇詞

税務課納税係

成田 晃貴

檜山広域行政組合総務企画課

小山内 雄清

高齢あんしん課介護保険係

梅村 理史

ニーズ① 豊富な観光情報

現状

FIT（※1）が増加しており、その情報源は主にWEB検索や観光情報誌であるが、当町においてネット・SNS・情報誌が旅行のきっかけとなった割合は14%にとどまっている（別添資料グラフ①）。「江差に行こう」といった旅のきっかけとなる有効な情報提供が十分でなく、また、目的地が江差町である旅行者に対して旅先の期待値を上げるような情報の提供ができていないと難しい。

観光客満足度向上

=

観光客の「ニーズ」を満たすこと

ニーズ② 泊まって堪能する

現状

旅行の目的の大半を占める「景色」、「食」、「名所」、「街並み」（別添資料グラフ②）を堪能してもらうためには日帰りではおさまらない。しかしながら、対観光客の宿泊施設が不足している。

また、通過型観光地から脱却して「滞在型観光地＝外貨を稼ぐ」ことを目標としている中、宿泊施設の充実が急務である。さらに、滞在期間延長のためには、ニーズ①での江差町の観光情報発信（魅力発信）が重要となってくる。

ニーズ③ 江差ならではのこと・もの

現状

そこでしかできないこと、そこならではのものを旅行者は求める。それは「体験」や「土産物」に象徴され、当町は「ニシン」、「豆漬け」、「こうれん」、「かたこもち」、「ヒバ」、「なまこ」など、道南・江差ならではのものがあるが、「特産品」として認知されていない。

更には、これらが江差の特産品であることを町民ですら認知していない状況にある。

※1 Foreign Independent Tour/Travelerの略。従来の「団体旅行」や「パッケージツアー」を使わず、個人で手配して旅行に行くこと。

現 状

観光情報量
の不足

対策

**「有効な
観光情報発信」**

宿泊施設の
不足

対策

「宿泊施設の充実化」

特産品の
P R ・ 認知
不足

対策

「特産品の確立」

「有効な観光情報発信」

具体的施策

1. 有力WEB検索エンジン・情報誌への観光情報掲載

～旅行者が高確率で検索に使用するWEBサイト・情報誌の活用～

- Google、Yahoo!など国内最大手有力検索エンジン、2018年閲覧者数上位の観光情報WEBサイト（「じゃらんnet」、「楽天トラベル」、「トリップアドバイザー」など）へのリスティング広告（※2）や、当町観光スポット・コンテンツを掲載（閲覧者数上位の検索サイトに当町の情報はほとんど掲載されていない）。
- 上記同様、国内で有力な観光情報雑誌（るるぶ、じゃらん、まっぷる、ことりっぷなど）に当町の観光コンテンツ、イベント情報、飲食店情報、モデルコースなどの情報を継続的に掲載する。
- 当町が武器とするコンテンツを、これに特化した情報サイト・情報誌（釣なら釣専門サイトなど）に情報掲載する（特定の趣味等を持つ層へのアプローチ）。
- 旅行者が手に取りやすい機内誌（飛行機、電車、バスなど）への情報掲載（例：飛行機内誌「翼の王国」）。

※2 検索結果に連動して表示される広告のこと。（例）「道南 観光」と検索した場合に「江差追分会館・山車会館」の広告が表示され、検索者が流入するようにするもの。

「有効な観光情報発信」

具体的施策

2. 江差町観光情報ポータルサイトの最大活用

～町内各事業所が活用可能なポータルサイトを、町民の手により常に新鮮な情報を継続的に発信
(更新) することで、ホットな情報を提供する～

- 自治体公式観光情報サイト等では日々のイベント情報や観光スポット・名所などのコンテンツの豊富さが閲覧者数に影響する。町内にポータルサイトの活用促進を図り、閲覧者数増加・誘客促進する。
- WEBサイトから直接旅の予約が可能であるなどの利便性が閲覧者数増加につながることから、ポータルサイトにおいても直接予約できる仕組みや他サイトに流入できる仕組みを構築し、利便性向上を図る。
- 上記に加え、多言語化やポータルサイト運営者によるブログ記事掲載などのSEO対策（※3）を実施することで有力検索エンジンで上位表示させ、現在のポータルサイト閲覧状況（別添資料グラフ③）からの倍増を目指す。

※3 優良な被リンクの収集、価値あるコンテンツの提供など、適正に検索エンジンにページ内容を理解・評価されるよう技術的にWEBページを最適化すること。

「有効な観光情報発信」

具体的施策

3. インフルエンサーの活用

- 有力個人ブロガーや主婦ブロガー、当町の観光資源とマッチした趣向のあるブロガーなどを招聘し、魅力発信を依頼することで誘客促進を図る。
- 町内で多方面に交友関係のある者、個人SNSのフォロワーを多数持つ者に観光情報発信を公式に依頼し、また、その個人SNSから江差町観光情報ポータルサイトへ流入するリンクを掲載してもらうなどし、多方面へのアプローチ、誘客促進を図る。

具体的施策
1～3の実行

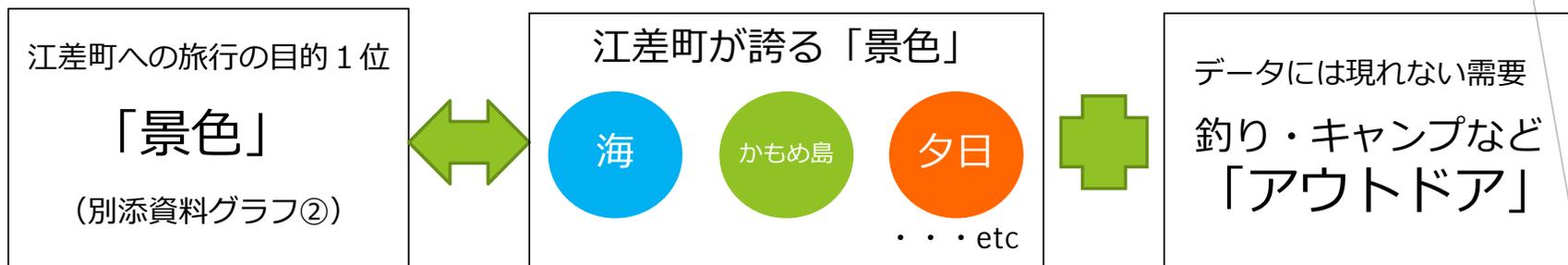
江差町の露出度向上
有効な情報量増加

効果

- ・ 観光客満足度向上
- ・ 観光客数増加

「宿泊施設の充実化」

観察



分析

この特徴を
活かした
宿泊施設

判断

「繁次郎番屋」

「宿泊施設の充実化」

繁次郎番屋の現状

- 3棟あり、収容人数は24名（最大8名/1棟）。
- 名称のとおり「簡易」宿泊施設。設備等が宿泊施設としては不十分。
- 「海」、「夕日」など眺望は抜群の立地であり、アウトドア（BBQなど）の要素も兼ね備えているが、老朽化が進み、また、明確な駐車場が整備されていない。
- 宿泊客数は別添資料グラフ④のとおり、姥神大神宮渡御祭・お盆帰省・夏休みなどの与件がある8月の266人泊が最大であり、これ以外の月はほぼ、8月の半分以下となっている。
- 宿泊1件（棟）あたりの宿泊者数は別添グラフ⑤のとおり、平均3～4名程度。
- 12月から3月の冬季間は閉鎖。



利便性を高め、より快適な宿泊施設として再整備する。

「宿泊施設の充実化」

具体的施策

1. 内外装の充実化

- ・ホテルの一室並みに、現在より快適な宿泊環境が整備された施設にする。
- ・眺望を最大限に活かし、また、アウトドア需要に更に対応した施設にする。



2. 手ぶら旅行のためのサービス提供

釣具やBBQ用品レンタル、食材販売などのサービスを充実させ、「番屋」が1つの旅の「目的地」となるように魅力を上げる。

3. 駐車場の整備

番屋の駐車場(砂利部分)を整備し利便性の向上や、道の駅への駐車案内を行い多人数での利用につなげる。



「宿泊施設の充実化」

具体的施策

4. 料金体系・営業期間の見直し

- ・ 8月以外の月の稼働率向上のため、平日割引・オフシーズン割引などの料金体系を設けて宿泊客数を増加させ収入を向上させる。
- ・ 現在休業している冬季間について、土・日・祝前日に限定してでも営業する。

※課題・・・冬季に宿泊する動機となるアクティビティーや体験観光メニューなどの開発が必要。

5. 情報発信と予約方法の見直し

再整備を実施し、「簡易」ではない宿泊施設として再生する繁次郎番屋を、宿予約WEBサイトの大手・じゃらんnetや楽天トラベルなどに情報掲載することで誘客促進する。

また、現在の電話での予約・申し込み方法に加え、上記サイトからも予約・申し込みが出来るようにし、誘客促進する。

収支試算

安定経営（黒字化）のためには、現在の閑散期（4月～6月、10月～11月）宿泊客数を倍増させ、現在休業している12月～3月にも1か月当たり20人泊程度が必要であり、この集客を目指す。

「宿泊施設の充実化」

具体的施策
1～5の実行

観光客に特化した、
ニーズを満たす宿泊
施設へ再生

効果

- ・ 宿泊客満足度向上
- ・ 宿泊客数増加

繁次郎番屋の拡充

繁次郎番屋

既存の繁次郎番屋を再整備したのち、大澗町のひやま漁協所有地（しげっち歓迎塔所在地）を借用または買取りし、新たな番屋を2～3棟建築する。

これにより宿泊収容人数を増加させ、更なる観光宿泊客数増加を目指す。

また、繁次郎温泉から道の駅・繁次郎浜、既存繁次郎番屋、新繁次郎番屋までの国道沿い約4キロを人気スポットとして、より強固なものとしていく。



「特産品の確立」

特産品 (土産品) の基準

- 渡し先 1位「家族」。次いで「自分」、「友人」、「職場の人」と続く。
- 選ぶもの 「和菓子」、「洋菓子」、「海産物」、「煎餅など、甘くない菓子」、「漬物」の順。
- 選ぶ基準 「味と値段」を優先し、次いで「その土地でしか買えないもの」、「見た目・日持ち」、「配りやすさ」の順で選んでいる。

これらの基準に合致する江差町の特産品

こうれん、かたこもち、豆漬けに可能性がある。



しかしながら、町民ですら知らないとの声も・・・

「特産品の確立」

具体的施策

1. 特産品の町民周知

町民が「江差の特産品」に対する理解を深めるため、こうれんやかたこもち作りなどの体験会を定期的に行う。また、学校給食の献立に盛り込む、調理実習で作ることなどで町民に浸透させる。

2. 特産品“そのもの”の改良、多様化

既成概念にとらわれず、前述の基準に合致するような、既存の特産品を使った商品開発を行う。例として、こうれんは「割れてはいけないもの」ではなく、「こうれんザンギ」のように砕いて和菓子を包むことや、色付けをして「京麩菓子」のように彩りを加えて「見栄え」の良いものにする、「豆漬け」は日持ちするように瓶詰めにするなど。

3. パッケージの改良

パッケージの再デザインや、江差町の工芸品に使用される木材を使った「木箱」などに入れ高級感を出すなど、土産品に付加価値を加える。



「特産品の確立」

具体的施策

4. 町外でのPRと生産体制の確立

- ・ 大手土産店への出品や、町が実施するシティーPR事業などで特産品のPRを実施し、拡販する。
- ・ 安定供給のための生産体制を整備する。担い手の育成や製造委託など。

5. 独創性のある特産品の開発

既存の郷土品ではなく「江差に由来するもの」から新たな商品を生み出す。
(カモメのスモークジャーキーなど)

具体的施策
1～5の実行

知らない町民はいない、江差ならではの知る人ぞ知る特産品の確立

効果

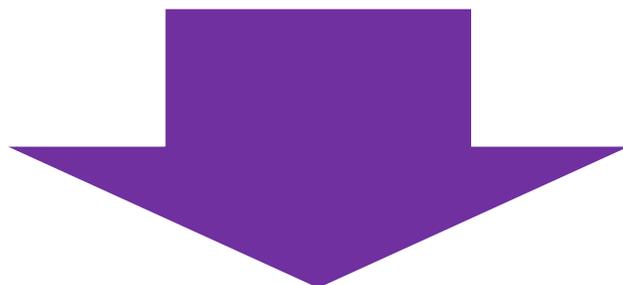
- ・ 購買（観光）客増加による収入増加
- ・ 郷土品の伝承
- ・ 新たな事業の創出

実施母体は？(誰がやるのか?)

有効な観光情報
発信

宿泊施設の
管理、拡充

特産品の
確立・開発



江差観光みらい機構

(参考) 日本版DMOの必須KPI

- 旅行消費額・延べ宿泊客数
- 来訪者満足度
- リピーター率

「どのように」取り進めるか

主体

江差観光みらい機構

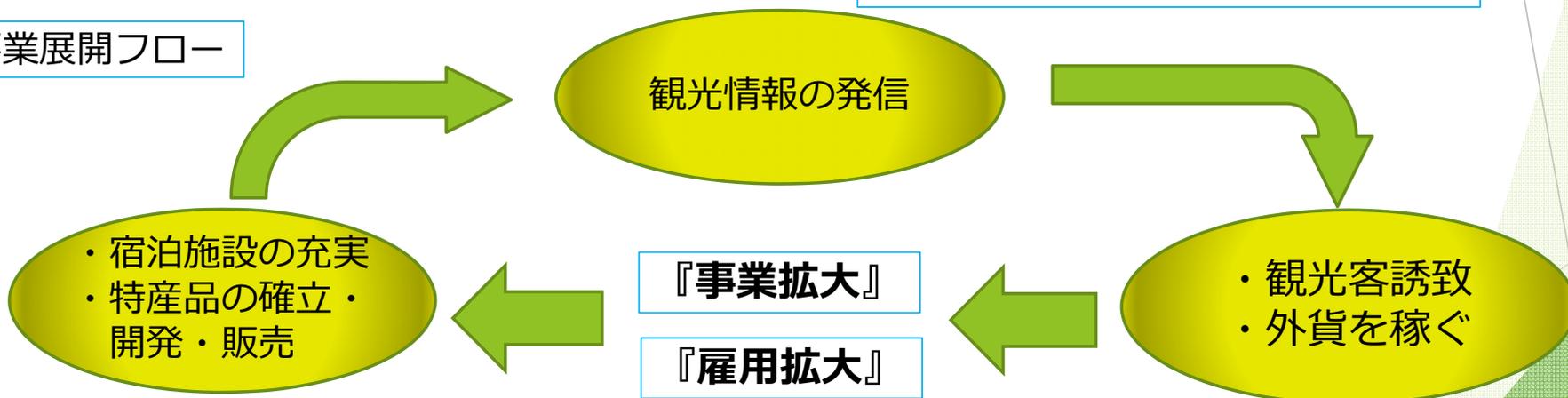
- ・各担当ごとに人員の割り当て
- ・事業実施、取り進め
- ・継続的な事業の運営
- ・各施設、収支の管理

補佐

江差町

- ・費用の補助
- ・取り進めに当たる助言
- ・業者との仲介
- ・ . . . etc

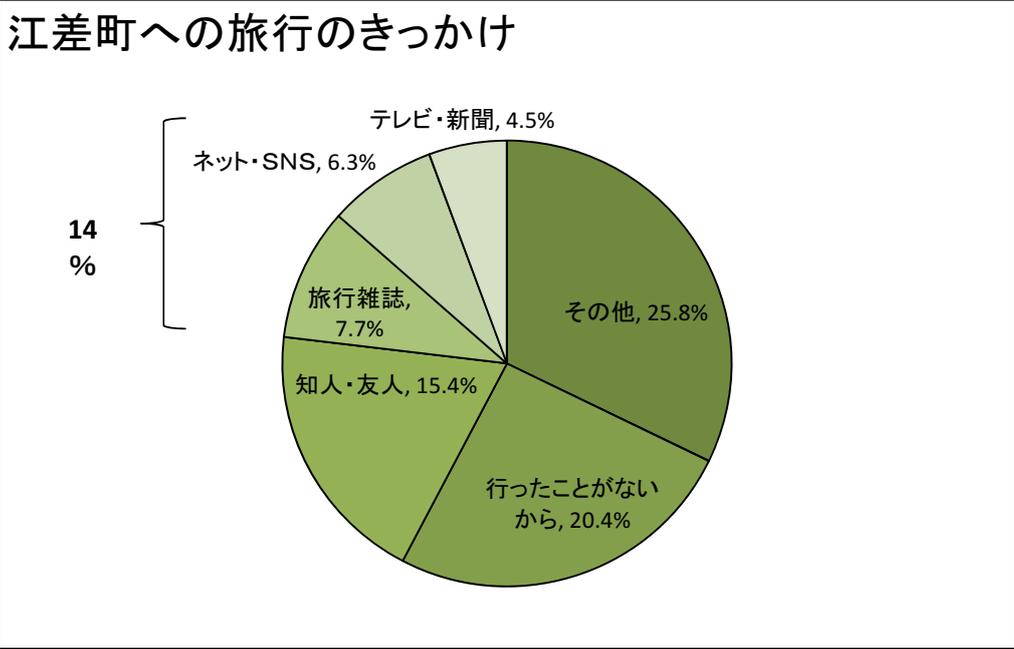
事業展開フロー



10年後も持続、自走できる観光地を目指す。

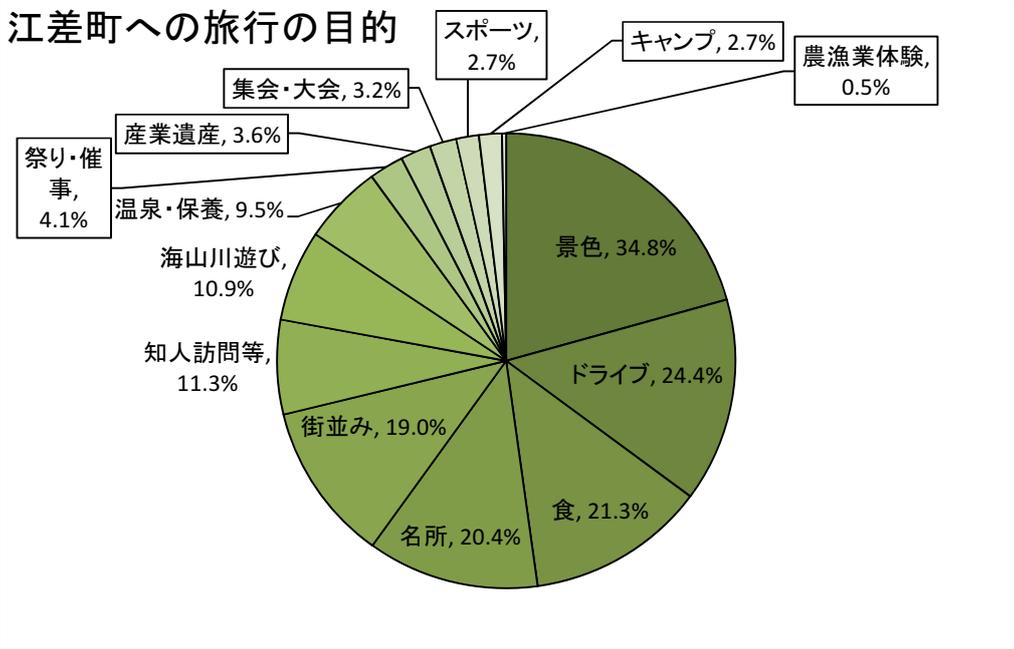
別添資料

グラフ①



※複数回答可・無回答も含むため合計は100%にはならない。
 ※調査対象 平成29年(入込数345,400人)

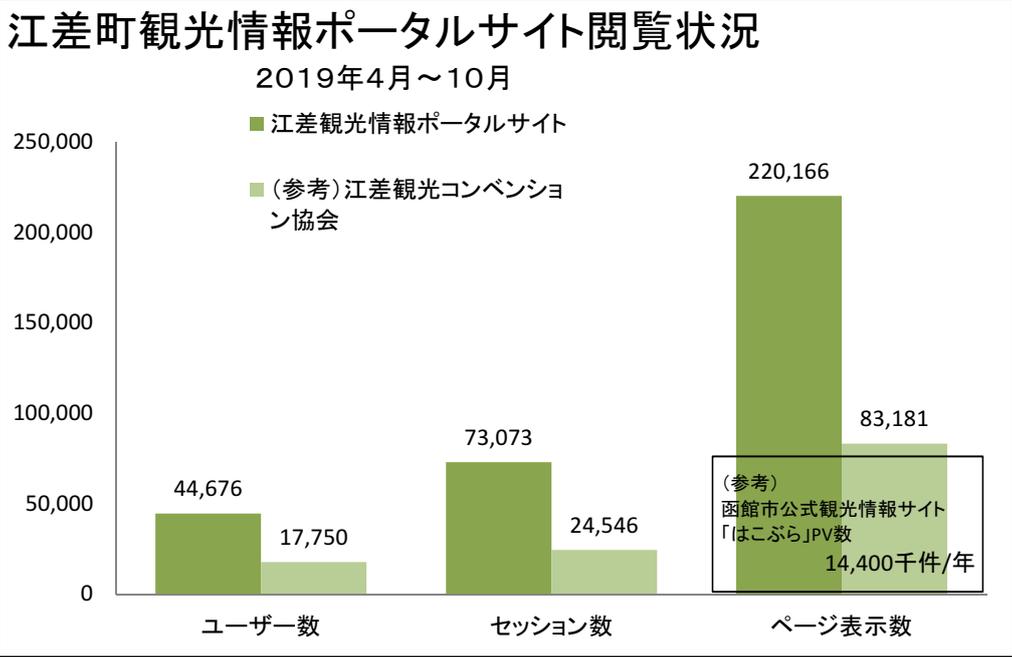
グラフ②



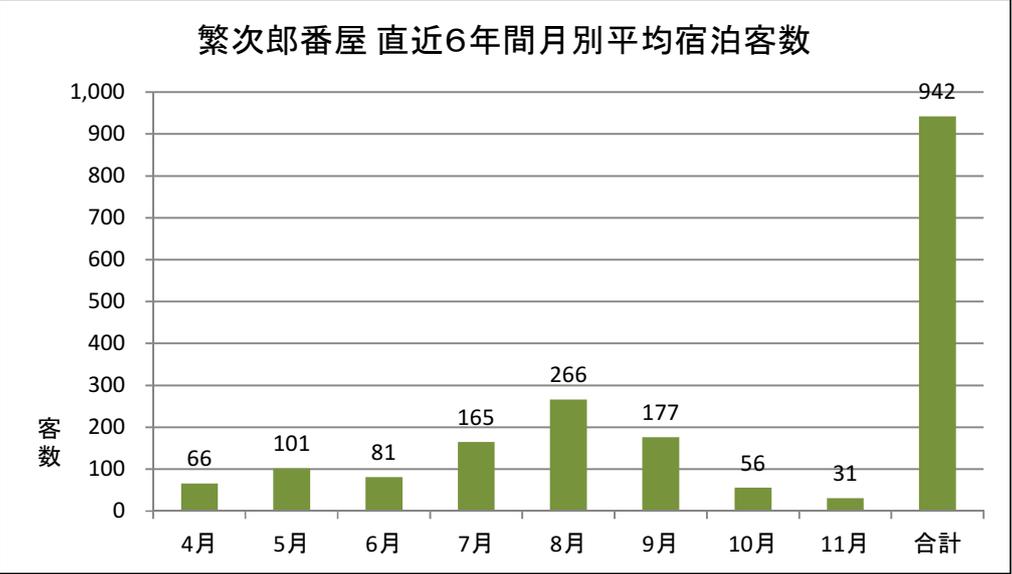
※複数回答可・無回答も含むため合計は100%にはならない。
 ※調査対象 平成29年(入込数345,400人)

別添資料

グラフ③



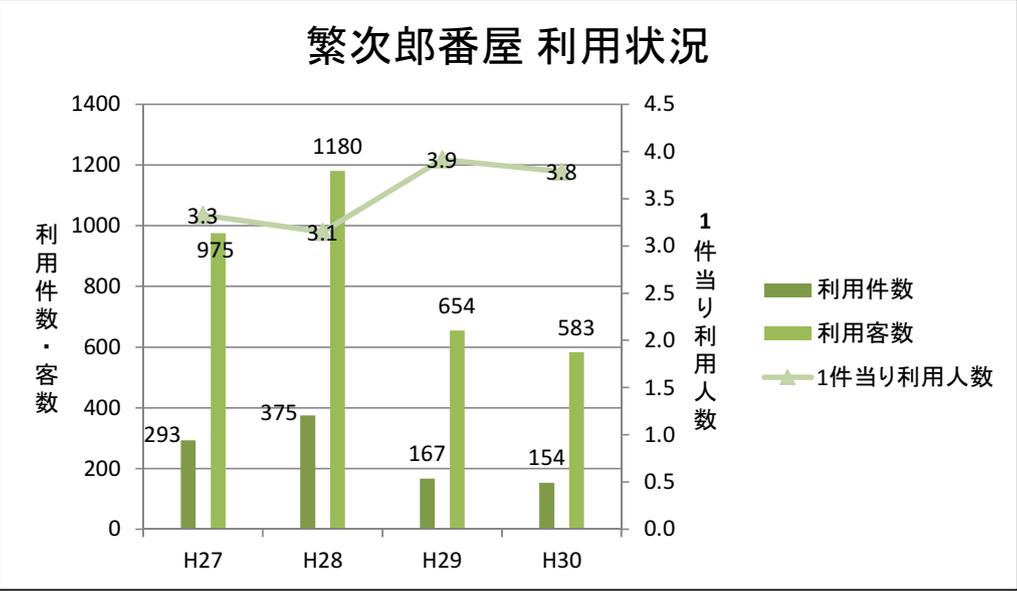
グラフ④



※調査対象
データ入手可能であった平成25年～平成30年

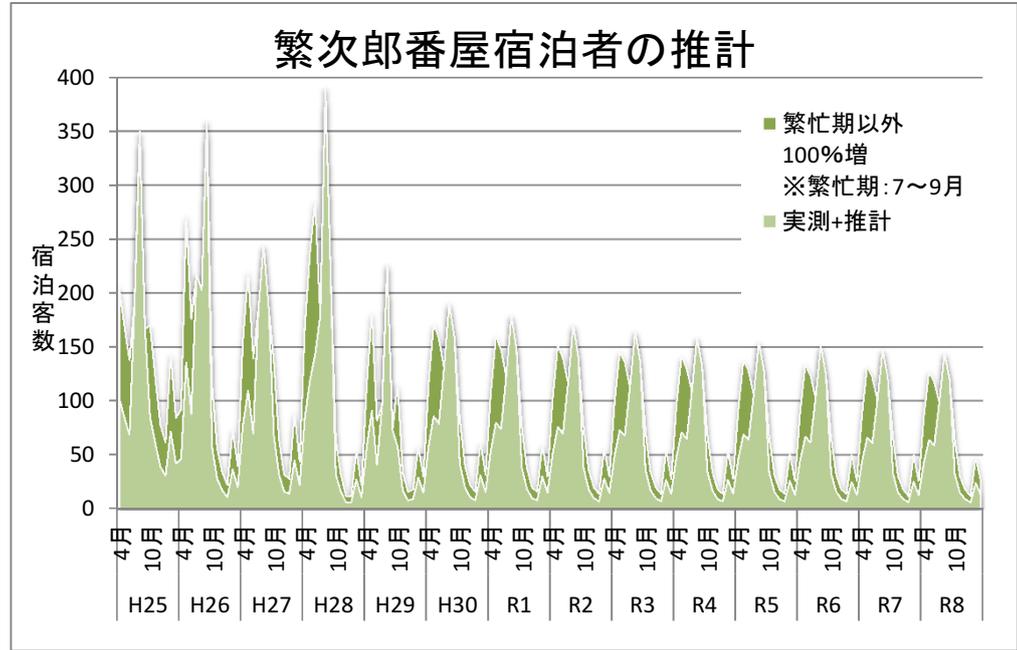
別添資料

グラフ⑤



※調査対象
データ入手可能であった平成27年～平成30年

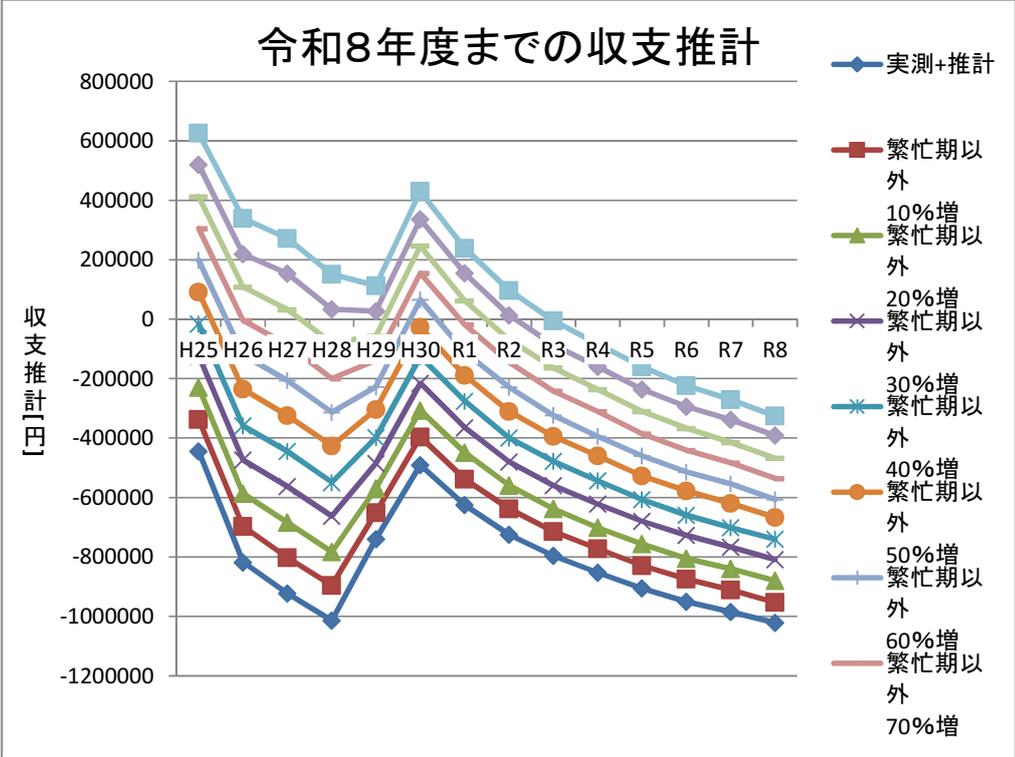
グラフ⑥



- 推計条件
 - ①受け入れをしていなかった12月～3月の宿泊客数を推計
※江差町の月別観光客入込人数の増減率から推計
 - ②繁忙期以外の宿泊客数を倍増した場合を推計
※繁忙期は月の8割程度埋まっていると想定しているため、これ以上の増加は施設の
容量的に見込めないと思われるため推定からは除外している
 - ③過去5年間のデータを元に令和8年度までの宿泊客数を推計

別添資料

グラフ⑦



- 推計条件
- ①受け入れをしていなかった12月～3月の収入も推計
 - ※1 江差町の月別観光客入込人数の増減率から推計
 - ※2 収入の試算は宿泊客数÷4人×10,500円
 - ②繁忙期以外の宿泊客数を10～100%増した場合を収入推計
 - ※繁忙期は月の8割程度埋まっていると想定しているため、これ以上の増加は施設の容量的に見込めないと思われるため推定からは除外している
 - ③過去5年間のデータを元に令和8年度までの収支を推計
 - ※宿泊料については、現状のまま据え置きとしている
 - ④H30年度以降の支出は、H25-29の平均値で推計
 - ⑤当該年度の支出を10%増して、冬期間の支出としている

別添資料2

料金設定
変更可
↓

4人1組の宿泊料 16,000円

番屋収入(円)		収入(推計)					実測+推計					
収入(実測)	収入(推計)	実測+推計	繁忙期以外10%増	繁忙期以外20%増	繁忙期以外30%増	繁忙期以外40%増	繁忙期以外50%増	繁忙期以外10%増	繁忙期以外20%増	繁忙期以外30%増	繁忙期以外40%増	繁忙期以外50%増
136,500	136,500	136,500	162,750	191,625	217,875	244,125	273,000	136,500	162,750	191,625	217,875	244,125
121,800	121,800	121,800	145,425	166,425	190,050	211,050	234,675	121,800	145,425	166,425	190,050	211,050
109,200	109,200	109,200	127,575	145,950	164,325	182,700	201,075	109,200	127,575	145,950	164,325	182,700
297,150	297,150	297,150	297,150	297,150	297,150	297,150	297,150	297,150	297,150	297,150	297,150	297,150
518,700	518,700	518,700	518,700	518,700	518,700	518,700	518,700	518,700	518,700	518,700	518,700	518,700
288,750	288,750	288,750	288,750	288,750	288,750	288,750	288,750	288,750	288,750	288,750	288,750	288,750
128,100	128,100	128,100	151,725	172,725	196,350	217,350	240,975	128,100	151,725	172,725	196,350	217,350
92,400	92,400	92,400	108,150	123,900	139,650	155,400	173,775	92,400	108,150	123,900	139,650	155,400
100,000	100,000	100,000	107,875	113,125	121,000	126,250	134,125	100,000	107,875	113,125	121,000	126,250
60,000	60,000	60,000	65,250	67,875	73,125	75,750	81,000	60,000	65,250	67,875	73,125	75,750
328,000	328,000	328,000	349,000	370,000	393,625	414,625	435,625	328,000	349,000	370,000	393,625	414,625
112,000	112,000	112,000	119,875	127,750	133,000	140,875	148,750	112,000	119,875	127,750	133,000	140,875
計	2,292,600	2,292,600	2,442,225	2,583,975	2,733,600	2,872,725	3,027,600	2,292,600	2,442,225	2,583,975	2,733,600	2,872,725
67,200	67,200	67,200	80,325	90,825	103,950	114,450	127,575	67,200	80,325	90,825	103,950	114,450
201,600	201,600	201,600	238,350	272,475	309,225	343,350	380,100	201,600	238,350	272,475	309,225	343,350
128,100	128,100	128,100	151,725	175,350	196,350	219,975	243,600	128,100	151,725	175,350	196,350	219,975
308,700	308,700	308,700	308,700	308,700	308,700	308,700	308,700	308,700	308,700	308,700	308,700	308,700
327,600	327,600	327,600	327,600	327,600	327,600	327,600	327,600	327,600	327,600	327,600	327,600	327,600
268,800	268,800	268,800	268,800	268,800	268,800	268,800	268,800	268,800	268,800	268,800	268,800	268,800
84,000	84,000	84,000	99,750	115,500	128,625	144,375	160,125	84,000	99,750	115,500	128,625	144,375
39,900	39,900	39,900	47,775	55,650	60,900	68,775	76,650	39,900	47,775	55,650	60,900	68,775
44,000	44,000	44,000	46,625	49,250	51,875	54,500	59,750	44,000	46,625	49,250	51,875	54,500
20,000	20,000	20,000	22,625	22,625	25,250	25,250	27,875	20,000	22,625	22,625	25,250	25,250
212,000	212,000	212,000	225,125	240,875	254,000	267,125	282,875	212,000	225,125	240,875	254,000	267,125
64,000	64,000	64,000	69,250	71,875	77,125	79,750	85,000	64,000	69,250	71,875	77,125	79,750
計	1,765,900	1,765,900	1,886,650	1,999,525	2,112,400	2,222,650	2,348,650	1,765,900	1,886,650	1,999,525	2,112,400	2,222,650
138,600	138,600	138,600	159,600	180,600	198,750	219,750	240,750	138,600	159,600	180,600	198,750	219,750
149,100	149,100	149,100	177,975	206,850	235,725	264,600	293,475	149,100	177,975	206,850	235,725	264,600
102,900	102,900	102,900	121,275	139,650	158,025	176,400	194,775	102,900	121,275	139,650	158,025	176,400
249,900	249,900	249,900	249,900	249,900	249,900	249,900	249,900	249,900	249,900	249,900	249,900	249,900
363,300	363,300	363,300	363,300	363,300	363,300	363,300	363,300	363,300	363,300	363,300	363,300	363,300
284,550	284,550	284,550	284,550	284,550	284,550	284,550	284,550	284,550	284,550	284,550	284,550	284,550
100,800	100,800	100,800	119,175	137,550	153,300	171,675	190,050	100,800	119,175	137,550	153,300	171,675
50,400	50,400	50,400	58,275	66,150	76,650	84,525	92,400	50,400	58,275	66,150	76,650	84,525
32,000	32,000	32,000	34,625	37,250	39,875	42,500	45,125	32,000	34,625	37,250	39,875	42,500
28,000	28,000	28,000	30,625	30,625	33,250	35,875	38,500	28,000	30,625	30,625	33,250	35,875
280,000	280,000	280,000	298,375	316,750	335,125	353,500	371,875	280,000	298,375	316,750	335,125	353,500
68,000	68,000	68,000	73,250	75,875	81,125	86,375	91,625	68,000	73,250	75,875	81,125	86,375
計	1,847,550	1,847,550	1,970,925	2,089,050	2,207,175	2,330,550	2,453,925	1,847,550	1,970,925	2,089,050	2,207,175	2,330,550
132,300	132,300	132,300	153,300	176,925	197,925	221,550	242,550	132,300	153,300	176,925	197,925	221,550
210,000	210,000	210,000	241,500	273,000	304,500	336,000	367,500	210,000	241,500	273,000	304,500	336,000
220,500	220,500	220,500	257,250	296,625	333,375	370,125	409,500	220,500	257,250	296,625	333,375	370,125
264,600	264,600	264,600	264,600	264,600	264,600	264,600	264,600	264,600	264,600	264,600	264,600	264,600
632,100	632,100	632,100	632,100	632,100	632,100	632,100	632,100	632,100	632,100	632,100	632,100	632,100
346,500	346,500	346,500	346,500	346,500	346,500	346,500	346,500	346,500	346,500	346,500	346,500	346,500
165,900	165,900	165,900	173,775	181,650	192,150	200,025	207,900	165,900	173,775	181,650	192,150	200,025
77,700	77,700	77,700	82,950	85,575	90,825	93,450	98,700	77,700	82,950	85,575	90,825	93,450
8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	10,625	10,625	10,625	8,000	8,000	8,000	10,625	10,625
8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	10,625	10,625	10,625	8,000	8,000	8,000	10,625	10,625
176,000	176,000	176,000	186,500	199,625	210,125	223,250	233,750	176,000	186,500	199,625	210,125	223,250
28,000	28,000	28,000	30,625	30,625	33,250	35,875	38,500	28,000	30,625	30,625	33,250	35,875
計	2,269,600	2,269,600	2,385,100	2,503,225	2,626,600	2,744,725	2,862,850	2,269,600	2,385,100	2,503,225	2,626,600	2,744,725
194,250	194,250	210,000	223,125	238,875	254,625	270,375	286,125	194,250	210,000	223,125	238,875	254,625
220,500	220,500	220,500	244,125	267,750	291,375	315,000	341,250	220,500	244,125	267,750	291,375	315,000
115,500	115,500	115,500	126,000	136,500	147,000	157,500	170,625	115,500	126,000	136,500	147,000	157,500
205,800	205,800	205,800	205,800	205,800	205,800	205,800	205,800	205,800	205,800	205,800	205,800	205,800
506,100	506,100	506,100	506,100	506,100	506,100	506,100	506,100	506,100	506,100	506,100	506,100	506,100
184,800	184,800	184,800	184,800	184,800	184,800	184,800	184,800	184,800	184,800	184,800	184,800	184,800
88,200	88,200	103,950	119,700	132,825	148,575	164,325	180,075	88,200	103,950	119,700	132,825	148,575
48,300	48,300	53,550	56,175	61,425	66,675	71,925	77,175	48,300	53,550	56,175	61,425	66,675
16,000	16,000	16,000	18,625	18,625	21,250	21,250	23,875	16,000	18,625	18,625	21,250	21,250
16,000	16,000	16,000	18,625	18,625	21,250	21,250	23,875	16,000	18,625	18,625	21,250	21,250
172,000	172,000	182,500	195,625	206,125	216,625	229,750	242,875	172,000	182,500	195,625	206,125	216,625
44,000	44,000	46,625	49,250	51,875	54,500	59,750	64,000	44,000	46,625	49,250	51,875	54,500
計	1,811,450	1,811,450	1,895,450	1,982,075	2,068,450	2,152,700	2,247,200	1,811,450	1,895,450	1,982,075	2,068,450	2,152,700
168,000	168,000	178,500	189,000	202,125	212,625	223,125	233,625	168,000	178,500	189,000	202,125	212,625
248,000	248,000	263,750	279,500	297,875	313,625	329,375	345,125	248,000	263,750	279,500	297,875	313,625
216,000	216,000	229,125	244,875	258,000	273,750	286,875	300,000	216,000	229,125	244,875	258,000	273,750
356,000	356,000	356,000	356,000	356,000	356,000	356,000	356,000	356,000	356,000	356,000	356,000	356,000
532,000	532,000	532,000	532,000	532,000	532,000	532,000	532,000	532,000	532,000	532,000	532,000	532,000
404,000	404,000	404,000	404,000	404,000	404,000	404,000	404,000	404,000	404,000	404,000	404,000	404,000
108,000	108,000	115,875	121,125	129,000	136,875	144,750	152,625	108,000	115,875	121,125	129,000	136,875
48,000	48,000	50,625	53,250	58,500	61,125	63,750	66,375	48,000	50,625	53,250	58,500	61,125
16,000	16,000	16,000	18,625	18,625	21,250	21,250	23,875	16,000	18,625	18,625	21,250	21,250
8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	10,625	10,625	10,625	8,000	8,000	8,000	10,625	10,625
104,000	104,000	111,875	117,125	125,000	130,250	138,125	146,000	104,000	111,875	117,		

政策提案用成果シート

