

## 令和4年度 第2回湯沢町観光戦略会議

### 議事要旨

日時：令和4年9月29日(木) 13:30～15:30

会場：湯沢町役場 3階議会第2会議室

#### 出席者（敬称略）

梅川 智也	國學院大學観光まちづくり学部 教授
岡 淳朗	（一社）湯沢町観光まちづくり機構 代表理事
小沢 貞春	（一社）湯沢町観光まちづくり機構 副代表理事
小林 秀雄	（一社）湯沢町観光まちづくり機構 副代表理事
関 拓真	（一社）湯沢町観光まちづくり機構 副代表理事
千代 達彦	J R越後湯沢駅長
高橋 幸一	（一財）湯沢町総合管理公社 代表理事
南雲 純子	（株）コラボル 代表取締役
京谷 昌美	一般公募
飯田 正義	一般公募
高橋 葉子	（公財）日本交通公社 主任研究員

#### 欠席者（敬称略）

富沢 恒	（一社）湯沢町観光まちづくり機構 副代表理事
------	------------------------

#### 事務局

南雲 剛	湯沢町産業観光部 部長
笛田 利広	湯沢町産業観光部 観光商工課 係長
酒井真紀子	湯沢町産業観光部 観光商工課 主任
角谷 一徳	湯沢町産業観光部 観光商工課 主任
大口 尚親	（一社）湯沢町観光まちづくり機構 販売戦略部門 課長
藍澤 武永	（一社）湯沢町観光まちづくり機構 マネージャー

## 1. 開会

- \* 配布資料の確認
- \* 座長挨拶
- \* 欠席者の確認
- \* 前回欠席委員自己紹介

### <議事>

## 2. 事業の進捗について

- \* 湯沢町観光振興計画 2022-2031 事業の進捗状況資料 1
- \* 事務局より資料 1 について説明

湯沢町観光まちづくり機構が主導的に実施している内容について（一社）湯沢町観光まちづくり機構 販売戦略部門 課長 大口より説明。

引き続き、湯沢町が主導的に実施している内容について湯沢町産業観光部 観光商工課 係長 笛田より説明。

以下、質疑応答。

事務局笛田係長

以上、一通り説明したが、補足があれば。

事務局南雲部長

p. 15の3-5. 戦略的な植物の植樹と整備について、特に発表がなかったが、魚野川の遊歩道沿いに植栽をした。川沿いには桜、道路と遊歩道の間にはもみじを植栽した。湯沢にはもみじの名所がない。見応えのあるもみじが見られるようになるには、あと十年二十年はかかると思うが、これからももみじの植栽を続け、もみじの名所になればと考えている。

事務局笛田係長

岡副座長何か補足等あれば。

岡副座長

評価Bが多いがたまたまそういうことに当てはまったということだが、今現在の取り組みで、大きく動き始めているのが、地域公共交通政策、企画政策の方で私も委員として参加している。越後湯沢駅の観光拠点化ということで、シャトルバスの整備と越後湯沢駅の東口シャトルバスを集約していこうということで協議し取り組みを進めているところである。なかなか課題はあるが湯沢にとってすべての事業がそこに行きつくと言っても過言ではない二次交通の整備がこの協議会の立ち上げによって大きく動くと感じている。今のところ以上である。

梅川座長

まだまだ、始まったばかりなので、ばらつきがあると思うが、ご意見、質問等あれば。

小澤委員

自分たちでやっていることの反省みたいなどころがあり、どうしても「課題があるが進んでいる」という評価になるが、課題と書いてあるが本当にそれが課題なのかというところがなかなか出しづらい。言い訳ではないが確実に進めている、もがき苦しんで進んでいるというのが、本当のところだと思う。

南雲委員

今の補足をされてもらおうと、DMOの皆さんは、なかなか自分のやっていることなので、ちょっと控えめにBという評価が多く、行政はしっかりAをつけている印象があった。「課題があるが進んでいる」と課題感を意識しているのに、課題の項目に何も書いていないと、何を課題と思ってBにしたのか分からない。課題はあると書いた時には課題を共有で認識したほうがよい。2-2の事業は、DMOは評価をBにしているが、Aでもいいのではないかと思った。そういう一つ一つの課題が全くない事業はないので、クリアしていく段階で解決する内容に関しては順調に進んでいると言うことでいいのではないかと思った。

梅川座長

今年度どこまで行けば、どこを目標にするのか、たぶん1年で終わるような事業はないので、やっぱり3年や5年にかかる。今年はどこまでやればいいのかと言う共通のベースがないので、どうなるとAなのか、どうなるとBなのか、ちょっと人によって意見が分かれる。たぶん年度初めに今年度はここまでやろうというような共通のベースがあって、それに達したらAとか達しなかったらBとかがいいのかなと思う。少しずつやっていくとそういう評価がしっかり皆さんの中で定着していく。まだ始まったばかりなのでばらつきが出ていると感じた。

高橋（幸）委員

全体的に金額というものが全然書いて無くて、かかった費用など、書けるものは書くと、大体の規模が分かってくるのではないかと思う。

梅川座長

そう言ったところを町として書くこと出来るか。必ずしもこの事業の予算というわけではないから難しいと思うが。

事務局笛田係長

まあ、何とか書こうと思えば。

岡副座長

これくらいの金額がかかったといったような表現でいいのではないか。

梅川座長

これは一生懸命やったとかが伝わってくるといい。何かできないか。これは特にみんなで議論して、か

なり熱心にやったが、これは文章としてはきれいに書いてあるが、うまくできなかったなど、正直ベースの話が聞きたいところ。

#### 高橋（葉）委員

先程金額が分かればという話があったが、実施時期（前期、中期、後期、あるいは、何年から何年まで）が、図として分かるが良い。「事業のタイムリミット」や「事業の進捗」が図で見られると、読み取りやすくなる。文章で書いてあるより、達成感が伝わり、状況を共有できるのではないかな。

#### 小林委員

これからまたいろいろやることも出てくると思うし、評価っていうのは今の評価と一年後の評価というのは違うものだし、変わっていくものもある。ここの中だけの課題ではなくて、課題がどういう課題があるのか、それに対してどんなアクションを起こすかが大切だと思う。評価AとかBとか各自意見がバラバラであって当たり前でいいのではないかな。

#### 梅川座長

今はあくまでも中間だからということ。

#### 千代委員

いろんなところに幅広く着手し始めていることが分かる。聞いていて評価の部分の表現が分かりにくい書き方を平たい平易な言葉で評価をしてもらえると分かりやすい。

#### 梅川座長

例えば「よくできました」みたいなこと。

#### 千代委員

スケジュール感という話が出ているが、進捗のところではいつまでに何をしたいのかが、段階的な部分が入ると今ここまで進んでいると言うことがわかるので、そういうのを入れるとどこまで進んでいるかが分かるのではないかな。

#### 京谷委員

非常に総花的で、これを5年間で実施できれば、5年後には大きく変わっているのだろうなというのが、ざっくりばらんな感想。気になったのが、全体的にそれぞれの戦略、課題は明確だが、例えば3-4魚野川の整備工事が完了したが、その後、万年橋の賑わい創出のために露店出店等を検討したが事業者が来なかった。整備する段階から最終的な目標として、賑わいを創出したいのであれば、トイレや駐車場という話になるのだと思うが、箱だけ作ればいいわけではなく、整備段階から、これを作ったらこうなるであろうから、こういうところまで実施計画を考えないとこういう結果になる。非常にもったいない。全部に言えることだが、グリーンシーズンも冬のシーズンにしてもここに書いてあることは目標として戦略として正しいが、これをやったらどうなるというところまで考えた上で議論したほうがいい。

飯田委員

個人的には、こういう計画が作られた時点でゴール設定がされているはずで、それがあって戦略があって戦術があって実行計画があつてみたいな形だと思う。今のこの感じを見ると、計画はあつてこうやりたいねという思いは分かるが、戦略が戦略なのか戦略じゃないのか夢だなと思う。戦術が無いのと実行計画が無いのと先ほど言われていた時間軸や金額的な部分。難しいところだと思うが、評価を自己評価と数値評価、ゴール設定がちゃんと出来ればそれを数値化して、それが今どれくらいの進捗かとか細分化させて、KPIも含めて設定すれば、もう少し数値的な部分でここがうまくいってないんだなと意見が出しあえる。実行計画をもうちょっと練れば戦略会議も意見が盛り上がると思う。

梅川座長

戦略と個別の事業との間に乖離があるというか、もう少し事業計画なのかな、それがきちんとなつていると実行しやすくなる。

飯田委員

今期は始まってしまったので、今からどうこうというのは予算の関係もあるので、現場が混乱するのは、来期以降こういう風にやっ払いこうという前段階で、計画をちゃんと作って、どこにどう言う風に予算を割り当てていくかというゴール設定をもっと明確にして、現場の人たちが混乱するんじゃないかと思う、いっぱい項目があるし、ほわっとしていて、これも当てはまるし、これも当てはまるし、どう優先順位をつけてやればいいんだろうと。詰合せとか打合せとか企画政策課の課長や部長とかに行っちゃっているんじゃないかなと思って、それが明確になれば下の子たちも動きやすく、勝手に動いたりしてくれるんじゃないかなと思う。

梅川座長

前回の議論の中で戦略の1～8まで分けて、責任体制を深く考えようかということもあったが、もっと具現的な話だけでなく、具体的な戦略について詰めて来年実際に予算をどうするかという話になっていくのかもしれない。

関委員

皆さんの言う通り、改めてみると、自分も担当としてやるのがすごくあるなと感じた。今回の事業の進捗の資料が前回に比べてすごく見やすくなっているので、皆さんの言うような時間軸だとか、金額が入れられるところは入れることによって、具体的な議論ができるのではと思った。

梅川座長

分かりやすく一枚一枚にまとめて分かりやすくなった。一つ一つやり始めたらたぶん永遠と色々な意見が出てくると思うので、進捗についてはここまでとして、今回は行政とまちづくり機構の事業が中心だが、民間がやる事業もあると思う。そんなところも次回ヒアリング等して入れてもらうのと、課題意識をどういう風にクリアすれば進んでいくのか、という議論を次回出来ればいいと思う。次回は11月なので、来年度の予算も絡んでくるので課題感を共有して話が出来ればと思う。

\* 事務局より資料2について説明

梅川座長

前回の報告を踏まえて改善案等あるか。今の宿泊者数は、どのくらいの宿泊施設が回答しているのか。

事務局笛田係長

約半分位。

小林委員

宿泊者数調査だが、内容はいいと思うが、回答者に性別年齢別目的別を報告してもらうことは正直不可能だ。かなり難しいと思う。性別はデータで出てくるが、年代別は出てこない。予約システム上年代別を打ち込んでいるところがない。属性に関しては、どれが家族でどれがグループか一人は分かるとしてもそれを全部手書きで出すのであれば、だれも協力してくれないのでは。何となく家族が多かった、グループが多かった等を出せるが、属性別に出すのは相当難しい。今来ているのは簡単に出せるが。

事務局笛田委員

私どもも現場の方の意見を聞きたくて、かつ、フィードバックするときによいようなデータが欲しいのかということの方が大事だと思う。

小林委員

欲しいデータは、年代別と属性が欲しいと思うが、そこまで取っている宿泊施設があるのかなと思う。肌感覚みたいな部分がある。

飯田委員

私は逆に年代別や属性別を取っていないんだと感じた。マーケティング畑の仕事をしていたのと実家が宿泊業をやっているのだから、予約してきた時間帯だったり、曜日別だったり時間軸で出せると思う。

小林委員

それはできるが。

飯田委員

属性とかもOTAとか予約システムとかだと出来ないのだから、直接対面で会ったときにメモしたりして管理している。

小林委員

そうなるとう対象人数が多いので、そこまでは出来ない。

飯田委員

それをなぜやっているかというところ、うちの宿の客層が分かるので、こういうターゲットが獲得できていないなというところを知ることができ、新しい客層を取り込むプランを考えたりすることができる。強制をする必要はないが、そう言ったことに活用できている。今回他の大きな宿の状況が知れたことはすごくうれしかったというのが感想だ。

小林委員

宿泊プランを一人向けや家族向けなどに分けて相対的な判断で一つのお客様に対して打ち込むデータが一人当たり10分位かかるのでそれを毎日というのは、ちょっと難しいと思う。

飯田委員

大規模宿泊施設だと難しいかもしれない。先程のQRコードでアンケートに答える方法だとできると思うが。

小林委員

正直、家族かそれ以外かというのは見た目だけでは分かりづらく、子供を連れているから家族とかそういう判断でいいのであれば簡単に出来るが、実質の集客につなげるとなると企画の家族向けプランでこれだけ入った、だからこういうプランで出そうというのはある。消費額調査は難しい。属性は難しい。

事務局南雲部長

季節ごとの傾向も一緒に、消費額調査の設問の中でとる方がいいのではないかな。

小林委員

季節ごと傾向などは、今月からこれくらいの時期はこれで見たいなデータは出ている。それが年代別属性までは出ない。

事務局南雲部長

今の湯沢町の宿泊統計調査というのは、国も宿泊統計をやっているが、国の調査の合計欄を転記できるようにしている。なるべく事務方の手間を減らすような制度設計にはなっている。

事務局笛田係長

今、設問項目としては、現状でいいということではいいかな。マーケティング的には、このデータを使えば。

梅川座長

たぶん、マーケティングには使えないのだと思う。宿泊者数というのは、湯沢町に月別にどれくらい来ているのか、マクロな数字を見るための統計にすることによって徹した方がいいのではないかな。各施設がマーケティングに使うとなると、この調査票だと全然ダメ。

飯田委員

手書きで全部書くとかなら大丈夫だと思うが。

小林委員

自社の集計数があるが、全社違うので、うちはうちでネットの集客率と自社のホームページと直接予約と分けて大体の客層は把握しているが。

梅川座長

マスコミに対する湯沢町の公式発表の数字としては、いいと思うが、全数調査の回収率が半分と言っていたが、さらにサンプリングして取るとなると精度がもっと落ちると思う。

飯田委員

なかなかそれは難しいだろうなと。

梅川座長

どういう風に推計値を集計し作るかと言うことがなかなか難しいが、なるべく全数調査を続けて、回収率を上げる努力をして、正確な数字を出していくという方向性だと思う。だから、行政だけでなく例えば、旅館組合などにも協力してもらい何とか回収率を8割位までに上げられればと思う。

事務局笹田係長

そうすると今まで通り年2回でいいか。

梅川座長

いや、毎月調査で8割を目指すと言うこと。

事務局笹田係長

毎月で8割を目指すと言うことか。

小林委員

延べ人数と、実人数これがすごく大変。出てくるのは延べ人数だけなので。

事務局笹田係長

延べ人数だけでいい気がするが。

小林委員

実人数は連泊の人を引いていかなければいけないので、この数字出すのが、難しいと思う。

飯田委員

システムのほうにはその数字はパッと出ないのか。

小林委員

それを連泊と加工して切り分けて振り分けて簡単には出てこない。

事務局南雲部長

国も同じ数字を取っているのではないかと。

高橋葉子委員

おそらく、市町村で集めたのを県に上げているので、それを取りまとめているのではないかと。

事務局南雲部長

いや、国は直に取っている。JTBか何かで。

梅川座長

いわゆる宿泊旅客統計調査か。

小林委員

実人数は、無理。これが毎月になったらもっと無理だと思う。延べ人数だけでいいのではないかと。

飯田委員

宿側が、チェックインを Google フォームなどでやり、自動でエクセルに集計するようなことをやっていけば簡単だが、紙でやっている宿が大半だと思うので、母数の把握が大変だと思う。

梅川座長

それが出来れば、滞在日数が出る。平均何泊とか。滞在日数出したいものだ。

事務局笛田係長

滞在日数の方は、消費額調査の方でも聞いている。

小林委員

ざっくりした調査だったらいい。このデータで作るとかなり細かいので。

梅川座長

正確に出しやすいのは連泊だ。

事務局笹田係長

宿泊の調査票を前回の会議で配布したが、マスコミの方が聞いてくるのは本当に延べ人数だけだ。しかも、何年度に何人いたのかみたいなの。その大きい数字だけだ。そうなってくると延べ人数だけでいいのではないか。それをもっとリアルタイムで見られればいいのかなとは思っている。

小林委員

連泊っていうのはすごく重要だと思うが、泊数はお客様によって違うので、それを含めて全部出すのは難しい。正直個人的には実人数のデータは欲しい。

事務局南雲部長

ただ、国からの調査票も実人数、延べ人数どちらもあると思うが。

小林委員

あるが、実人数は書いていない、延べ人数だけ。実人数は無理だと思って書いていない。分からない方は書かなくていいという調査になっている。

飯田委員

お金がかかると思うが、各宿にQRコードを置き、回答してくれたら湯沢町から100円のジュース一杯もらえる、みたいなインセンティブでやって、お客さんに入力してもらう方法の方が現実的だと思う。

事務局南雲部長

消費額調査の方に、お客さんからの入力してもらう設問の中に泊数の項目を入れるという方法がいいのではないか。日帰りなのか、1泊なのか、2泊なのかそれ以上なのか。

梅川座長

少しマーケティング的なことは、消費額調査の方でやって、施設調査の方はまずはきちっとした数を抑えるということに徹した方がいい。

小林委員

予約システムによって出し方が違うと思う。自社のシステムでは無理だが、出せるシステムを使用しているところもあるかもしれない。

小澤委員

やはりアンケートの集め方が課題だ。回答が任意だと、めんどくさくて集まらない。精度を上げたいということで、前に何の調査かは忘れたが、観光協会縛りでアンケート回収をしたことがあった。観光協会の事務局から出さないと催促がくる状況だと回収率が上がる。数だけの調査であれば、集め方を考える必要がある。任意といえども、かなり縛りのある集計方法をとるか、お客さんにQRコードを読んでもらう方法がいいと思う。アンケートの集めた方が重要。

梅川座長

観光庁の調査は従業員10人以上のサンプリングだと思うが、町が持つ統計はそれよりはるかに精度を高めて、回収率を上げて、しっかり出す必要がある。

小林委員

他の地区でこういうので成功しているという事例はあるのか。

事務局南雲部長

宿泊施設の数が少なければ催促の電話もしやすいが、以前訪問した北海道の倶知安町の役場では、一生懸命催促の電話をしていたが、湯沢町は宿泊施設が数百あり無理だと思う。

小林委員

それはそれで催促されて回答するアンケートってどうなんだろうと思う。

飯田委員

催促すればするだけ、情報があいまいになって、提出することに精度の低い回答になるのではないか。

小澤委員

それでも出さないよりはいいかと。

梅川座長

精度を上げるためには、回収率を上げていくことだが、統計的にはいいものになると思う。

小林委員

雪国観光圏が進めようとしている方法がある。各施設と予約サイトと集計会社が契約し、施設管理するところからデータを送る方法がある。そうすると改めて入力する必要が無く集計ができる。個人情報の扱いもあるので難しいと思うが。そういうところに最終的に落とし込まないと出来ないのではないか。

南雲委員

今、城崎温泉でデータの共有化を始めている。予約データを自動で集積分析するシステムを構築したという事例がある。そういった形で湯沢ができればいいのでは。

小林委員

それを今、雪国観光圏が始めようとしている。協力しようと思っているが、自社が使用している予約システムとその会社が契約しないとデータを出し入れできない。うちがいいと言ったところで予約サイトがだめだといえだめだ。どこまでのデータが出せるのか教えてほしいと伝えてあるが、まだ回答はない。予約システムからだと改めて入力する手間が無く、間違いなくそちらがいいのだと思う

飯田委員

そこまでやれば楽だろうと思う。

事務局南雲部長

実現するまでは、昔ながらの紙って感じ。

小澤委員

間違いなく回収率を上げていく。

岡副座長

WEBの中で完結するのが一番いいが、今現在は、施設統計の意味では、出来るだけ項目もシンプルに回収率を上げることが望ましい。本当に欲しいデータやお客様に輸入してもらったデータについては、インセンティブをつけるなど、違う方法でやるなど、分けて考えた方がいい。

梅川座長

QRコードだけではなかなか回答してくれない。やはり施設側がお願いしないと回答しないものだ。

小林委員

平均して1か月2・3個アンケートがある。アンケートが多すぎると感じる。国があつて、県があつて、町があつて、それを全部お願いしますとは、言いづらい。置いておくとお客様はインセンティブのついたアンケートから優先的に回答する傾向がある。

梅川座長

目的別観光客数調査については、こんな感じでいいのでは。

飯田委員

フジロックやスパルタンレースなど、たくさん人が集まるコンテンツが湯沢町にはある。町でやっている事業ではないが、そういうところでQRコードのアンケートを収集することが出来れば、収集する人は楽なのではないか。イレブンチケットやYUZU割購入者は必ずアンケート回答してもらうのは、いいと思うが、これだけ見ると湯沢町が観光客としてとらえているのはスキー客で、しかも宿泊する人だけみたいな印象がある。今あるイベントでの情報収集も機会があればやってみようというのではないか。意外にフジロックにだけ来て、冬湯沢に来ていないという人もいるかもしれない。どういふのがあれば、冬の湯沢に来るかなどの回答を収集することも出来るのではないか。いろいろな場所やイベントなどでやってみるのがいいのではないか。

梅川座長

飯田さんのやっていた、スキー場別の調査を施設別統計とリンクすることはできるのか。

飯田委員

消費額は集められてない。春の時期だけなので、春の時期だからこそ、今期何回来たかなどは収集できたが、基本的にレストハウス前で、初心者の情報収集が多かった。スキーやスノボの競技者レベルという項目を付けて入れば、マトリックスで検定を持っているとかリピーターが多いかなどを出せたと思うが試しで調査したので。

梅川座長

個人で調査するには限界がある。やはり役場がやる調査なので、しっかりやる調査が必要。目的別観光客調査の中で最終的にはスキー場別の特性ができるような調査になるのかどうかを知りたい。もう少し踏み込んだデータが取れれば、意味があると思うが、事務局①については、どこまでやるか。

事務局南雲部長

今は各施設に協力いただいて取ってもらっているが、調査にその中に方面別の項目がある。その方面別が大変で嫌がられる調査である。それは駐車場の車のナンバープレートをカウントしなければならない。

小林委員

宿泊だったら方面別はすぐ分かると思うが。スキー場の方面別となるとそういう方法になってしまうと思う。

梅川座長

リフト券を購入するときの条件で、なにか調査することは出来ないか。

小澤委員

何か割引でもなければ、システムを使わなければ、現金で購入すると思う。

梅川座長

以前にも話したアメリカの某スキー場は、メールアドレス、国籍、性別、年齢の4項目を入力しないとリフト券が買えない。その情報をマーケティングに使っている。春になると早速来シーズンの年間スキーパスを販売する情報が届く。夏、秋となると段々値段が高くなる。そんな方法で情報発信している。

南雲委員

今のままで、今なにもないのにやってくれというのは、ハードルが高い。例えば、リフト券に保険を掛けるのはどうかと思う。町負担になると思うが、100円位リフト券を購入するときに保険を付ける。安心安全にスキー、スノボを楽しめる湯沢町を宣伝し、保険に加入する際には、氏名、年齢、性別等必要になる。

関委員

イベント保険などとタイアップできると思う。

飯田委員

ペイペイ保険などは一日150円位でかけることができ、いいのではないか。

梅川座長

湯沢のスキーは安全安心であるということになり、いいアイデアだ。

南雲委員

そうするとキャッシュレス化も進むし、どちらにとってもいいのでは。

小澤委員

以前リフト券に保険を付けていたことがあった。それはスキー場さんのご厚意だったと思う。

千代委員

ガーラ湯沢にいた頃、当時30万人がスキー場を利用し、ぶつかってけがをさせるお客様が多かった。そこで、リフト券に保険を掛けることができないか保険会社に相談したことがあった。損害賠償をワンシーズン数千万円と極めて高い保険を保険料を提示された。保険は個人がかけるのが基本になるため、記名式が一つのハードル。それをゲレンデ全体でということになるとそれなりに経費がかかる。コンビニやネットなどでも1日500円位はかかるのではないかと、値段的にはかなりかかるのではないかと思う。

梅川座長

リフト券に保険を掛けるアイデアはすごくいいが、運用は研究課題のようだ。2番目の消費額調査についてはどうか。越後湯沢駅での調査から一年中方式で毎月集計、QRコードで回答をしてもらおう。これは結構いいかもしれない。消費額調査の時は家族で使った総額なのか、一人当たりの数字なのか、きちんと後者にした調査にできるといい。

飯田委員

どこの自治体も観光消費額を調査しているが、どんなことに使っているのか。あまり使われているイメージがないが。

梅川座長

単価×入込で湯沢町に落ちる観光消費額を推計する。例えば、何百億の観光消費が湯沢町にあったみたいな感じで使われている。

飯田委員

あくまでも、現状把握ということか。

梅田座長

そんな感じだ。

飯田委員

例えば、朝食を食べている人や買っている人がいないから、朝食メニューを提案するとか言ったことに使用することはできないのか。

梅川座長

そこまではできないと思う。

飯田委員

全体の総数の把握といったところか。

梅川座長

そういったところになると思う。

高橋（葉）委員

とはいっても、計画に反映させるくらいのレベルでやっているところもある。

梅川座長

設問はいくらでも、毎月変えてもいい訳だし。

高橋（葉）委員

消費額調査は、消費額だけを聞くものではなく、「観光動向調査」のように、「どのような観光客（性別・年齢・居住地）」が、「どのような交通手段で」「どんな目的で」、「どこに何泊したか」など、観光客の動向を調査する中に消費額も含まれているというのが一般的だ。

飯田委員

消費しているようで、地元の事業者にお金が落ちていないことってあると思う。例えば、スキー場に来た人たちの恩恵が町の人たちにどれくらいあるのか分ければ、町民の賛同も得られると思う。こういうお客さんがたくさん集まったら、湯沢町にもこれだけの恩恵があるということが分ければいいのではないか。

梅川座長

湯沢町にお金が落ちても結局利益が東京に行ってしまうのでは、意味がない。地域でお金が循環するようなシステムが必要で、経済波及効果という話になる。

小林委員

今あるアンケートの集計結果は、一つの旅行でいくら使ったかという総額しか分からない。今回の旅行で何にいくら使ったかが分ければ、次のプランにも活かせるが、総額だとどこで何にいくら使ったかというのは分からない。実際には、そこから宿泊費が分かるくらいのもの。その中の内訳が分かるような集

計結果ではない。

高橋（葉）委員

消費額を調べる際は、宿泊費、飲食費、交通費、土産代、体験料（アクティビティや入館料）など、細かく内訳を聞くことが多い。この地域での観光客の消費傾向が把握でき、面白い調査になると思う。

岡副座長

分析の仕方だが、断片的に他の観光地と比較することもありだか、継続的に見ることで動向を見ることは、必須だと思う。

千代委員

私はアンケートを回答することが多いが、あまり項目が細かいと嫌になる。富山に行ったときに回答したアンケートだと、必ずもらえるインセンティブがあると面倒でも回答するものだ。お金をどこでどれくらい使ったかは、本人は把握していないことが多い。今回の旅行でどれくらい使ったかという回答なら出来る。

飯田委員

地域消費という観点でなら、地域通貨が一番いいが、南魚沼市も山口もうまくはっていないからあまりよくないようだ。

高橋（葉）委員

調査員を立てて対面で消費額調査をすると、総額は分かっている人は多いが、実際に何にどれくらい使ったがわからない人が多い。その場合は、聞き取りをしながら調査員が内訳を記入する。回答票数を確保するためには、対面調査とWEB調査（QRコード）の併用が良いと思う。WEB調査の場合は、消費額の部分をうまく誘導しないと回答の精度が下がる。

飯田委員

QRコードでインタビューを併用できるといいアンケートになる。

高橋（葉）委員

アンケートをとると自分の思っている以上にお金を使っていることが多い。QRコードと聞き取りを併用でやれると正確な調査ができると思う。

梅川座長

訪日外国人の消費動向調査という空港でやっている調査だが、あれはiPadでやっている。変な数字を入れるとはじかれる。でもあれの回収率がいい。

小林委員

新潟ファンクラブは、QRコードのみでのアンケートがあるが、インセンティブ欲しさにやり方は分からないがアンケートに答えたいというお客様がいる。そういうお客様にひとり従業員の手が取られる。QRコードのみだとインセンティブがあると回答したという人がある。QRコードだけだと難しい。QRコードと紙の併用がいいと思う。

京谷委員

湯沢の場合、結構高齢のお客様が多い。まず、QRコードが何か分からない方もいるので、アンケートの回答は難しい。本当にQRコードだけに絞っていいのかなと思う。宿泊施設なら手伝ってあげることができるがスマートフォンを持っていてもガラケーとしてしか使用していない人はQRコードだけに絞ると、高齢者からの回答は難しい。抽選よりは笹団子一個でもいいのでインセンティブになるのではないかな。YUZA割を使う人はマストだというのはいいが、QRコードだけに絞っていいのかと思う。だとたぶんやらないと思う。若い人は回答できると思うが、アンケートに回答したいがやり方が分からないと言うことで回答が減るのではないかな。

高橋（葉）委員

50代以上は紙も必須かもしれない。

小林委員

QRコードのアンケートに回答できない人は外すのか、そういう人も含めて回答できる方法をとるのか。そこをきっちり分けないといけないと思う。

梅川座長

消費額調査はサンプル数が少なくても正確な数字を取ることが重要。チェック機能が付いたQRコードの方が正確な数字が取れるのではないかな。初年度は実験的なものだから、いいと思うが、いい加減な数字を入れてもらうのは分析する側からすると大変。

飯田委員

いくら使ったかななどの単発の質問だったら、夕方のニュースでやっているようなホワイトボードに磁石を張り付けるような回答をしてもらうのはどうか。

京谷委員

湯沢でいくら使ったかと言われても分からないのではないかな。今回の旅行でいくら使ったかというのは、どんぶり勘定になってしまう。もう少し絞って、お土産にいくら使ったか、食事に関係するかどうかでどんぶり勘定だとしても分かるかもしれない。

梅川委員

湯沢でどれくらいお金を使ったかを推計したいわけだから。

京谷委員

交通費、宿泊代、食事代、お土産代、アクティビティにいくら使ったかくらいの分け方であれば、回答できるかもしれないが。

高橋（葉）委員

全国各地で同じようなフォーマットで調査をやっている。同じ設問項目にすることで、他の自治体（地域）と比較できるメリットがある。消費額の総額が同じくらいなのに、市町村によってお土産代が多いとか、アクティビティ代が多いなどの傾向を知ることができる。

事務局南雲部長

国の推奨フォーマットが確かあったはずだ。フォーマットをあまり変えると他所との比較ができなくなってしまう。

高橋（葉）委員

国の推奨フォーマットを活用しつつ設問を作り、自分たちがどうしても聞きたいことはカスタマイズする方法がいいと思う。

梅川座長

三つの調査について、他に意見はないか。

高橋（葉）委員

観光振興計画のK P Iを確認したが、設問に消費額や紹介意向、満足度を入れておく必要がある。今は「該当データなし」でやっているが、計画の進捗管理・評価に必要な数字だ。事業者への調査も一緒にやらないといけないと思う。数年以内にはこちらのアンケート調査の設計も必要かと思う。

梅川座長

K P Iに使う消費額と紹介意向は、②の観光消費額調査の中で出てくる。

事務局笛田係長

現時点での調査でも推奨意向を取っているが、なぜ入らなかったのか。観光消費額については、観光消費額×入込数で重複が多いので、どう係数を入れるかを計算したことがある。ただ、それがかなりかけ離れた大きい数字で、県が出している市町村ごとの数字だと400億という数字が出ている。だったらそれではないかと思った。それが2年後とか3年後にならないと結果が出ない。

高橋（葉）委員

もうやっているのですね。ただ、タイムラグがあるわけですね。

小林委員

回答する側としては、アンケートの量が増えることは本当にやめてほしい。ほぼ毎月いろいろな調査ものが来ている。

事務局笹田係長

そうすると宿泊者数調査については、毎月の調査が難しいという現場からの意見があるのであれば、現状の年2回の全数調査のままで行くとせざるを得ないではないか。そうするとタイムリーな動向はつかめない。それで皆さんがよろしければ。

飯田委員

雪国観光圏が取り組もうとしているシステム的なことに協力してあげた方がいいのではないか。

小林委員

宿泊アンケート調査のこれくらいであれば大丈夫だと思う。中には毎月3年間の売上を入力しなければいけない調査などがあり、困っている。

事務局笹田係長

単純に人数だけでいい気がするが。

事務局南雲部長

国の調査は毎月なのか。それを作ったときに延べ人数、月計を送ってもらうという方法はどうか。

小林委員

国、県の調査とも毎月回答している。

事務局南雲部長

あと、大きな施設だと外国人の国別内訳の報告があるので、大変なのではないか。

小林委員

そこについては、宿泊時にパスポートの確認をしているので、それを打ち換えているので、それ程手間ではない。当月以降になれば出せる。国別県別はすぐに出ると思う。

事務局南雲部長

方法については考えるが、大きなところは毎月国へ報告している合計欄を転記して提出してもらう方法がいいと思う。

小林委員

延べ人数月計であれば、大丈夫だと思う。

事務局南雲部長

湯沢町の宿泊人数は、全数のうち大手が8割なので、毎月の宿泊の報告は大手にだけお願いする方法もいいのではないかと。

小林委員

それは大手に聞いてみた方がいいのでは、うちはできるが。

事務局南雲部長

でも、国の報告を毎月しているのであれば大丈夫ではないかと。ちょっとまた設計してみる。

梅川座長

それではこれで二つの議題に関してこれで終了したいと思う。

#### 4. その他

事務局笛田係長

その他に議題は特に用意していないが、他に何かあれば。

岡副座長

D Xについて機構の方で町と民間と連携を取りながらワーキングチームを立ち上げ、移住者についてもそういった分野にたけている方に参加してもらっているが、横連携がなかなか取れていない、しっかり横連携をとっていきたいと感じている。よい人材を広く募った中で、作業に入る中で正式な形で作業に入る予定。ご協力をお願いしたい。

#### 5. 閉会

事務局笛田係長

事務局より2点連絡する。次回会議予定は、第3回を11月29日（火）10時から議会第2会議室で、一か月前をめどに案内する。会議資料についてはPDFで送信する。会議要旨についても出来次第皆さんに確認いただいた上で公開する。

以上