

令和4年度 第3回湯沢町観光戦略会議

議事要旨

日時：令和4年11月29日(木) 10:00～12:00

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
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
京谷 昌美	一般公募

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

<議事>

2. 事業の進捗について

* 資料1 事業の進捗について

* 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体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事務局大口課長より説明。

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事務局笹田係長より説明。以下、質疑応答。

千代委員

P8. 回遊性の向上について確認したい。シャトルバスの有料化について確認したい。今年度の導入を見送った法律上の問題とは、何か法改正等があるということか。

事務局大口課長

シャトルバスで料金を徴収する場合は、路線バスとしての登録が必要だということが判明した。今シーズンの運行までに登録を完了することは難しいため、シャトルバスの有料化は見送ることになった。

千代委員

シャトルバスの有料化ができなかった理由は承知した。ガイドについて確認したい。ガイドの待遇については、本業として出来ているのか、空いている時間でガイドをする副業的なイメージなのか。

事務局大口課長

もともと町内にあるガイドをしている方はたくさんいるが、情報を共有している組織が無く、ガイドを紹介してほしいという問い合わせにうまく対応できなかった。来訪者満足度を向上するためには、ガイドの組織づくりが必要。山岳ガイドについては、山岳ガイド協会のきまりがあり、統一には時間がかかりそうだが、その他の街歩きガイド等については、情報を共有する組織づくりをしたい。

千代委員

そうするとガイド業を生業としていくのは、難しいということなのか。

小沢委員

ガイドをしている団体「おらっぽ」との情報交換の中では、どちらかというとボランティア活動の一環であり、まだまだ生業としては難しいと聞いている。そこを生業としていけるようにするのがDMOの役割だと考えている。

事務局大口課長

先日視察した神奈川県箱根町では、ガイドの費用を含めて一定の収入を得られるような体系を構築している。参考に今後検討していきたい。

岡副座長

ガイドの仕組みづくりは、先日視察した箱根町を参考にしつつ、湯沢版を作っていくと同時に、まず湯沢の現状を把握する必要がある。一度ガイドをしている方を招集し組織づくりを進める予定である。

梅川座長

ガイドは重要だ。体験を充実させるためにもガイドは凄く重要。まずは教育旅行。子供たちのガイドを有料化することや、人材育成を含めて商売になるような方向に持って行く方法がいいのではないか。すぐに出来るようなことではない。3年から5年をかけて、しっかりDMOで議論していく必要があると感じている。冬はスキーのインストラクターをし、夏は登山ガイドをしてオールシーズンやっつけける体制を模索する必要がある。白馬やニセコ、箱根町など他の地域の事例を参考にしつつ、湯沢独自の湯沢組織を考えていくのがいいと思う。

高橋（葉）委員

座長同様に、ガイドは重要なテーマだと思っている。教育旅行は、観光客が少なく宿が空いている時期に分散して宿泊してもらえ、予定が見えるため、観光客の平準化の重要なコンテンツとなる可能性がある。ニセコ町は修学旅行などの教育旅行の受入れをしており、観光協会は第二種旅行業に登録しており、収益を得ている。そういったことを参考にしながら湯沢なりの受入れ方法やガイド組織を構築していければと思う。

小林委員

デジタルトランスフォーメーションとインナープロモーションと海外のことと全部つながってくると思うが、特にデジタルトランスフォーメーションに入れてもらいたいが、情報発信の統一化を検討してほしい。お客様目線で見ると、湯沢町の観光について調べ、泊まってどこに行くか等を調べたい時に、各施設の自社サイトに掲載された情報しかない。例えば、ナイトマルシェや苗場で花火をやっている情報をFAXやSlackを利用して代表者に配信されても、社員一人一人に情報を届けられない。事業所ごとに更新していくことは正直やらないし、やれないという現状がある。いろいろな観光サイトに出ているバラバラの情報を単純にQRコードで各施設に紐づけることができ、更新していく仕組みがあり、更に外国語対応が出来れば、観光情報を発信するスピードと知る

スピードが速くなる。どういう形がいいかは分からないが、電話で問い合わせが来ても電話に出た人が知っている範囲でしか答えられない状況が解消されるのではないか。例えば、観光ナビ長岡で日にちごとにどんなイベントをやっているか等をまとめてある。例えば社員がそこを見て回答できるような湯沢版のサイトを作る必要があるのではないか。その取りまとめをDMOがすることになるのではないか。集約するのは大変だと思うが必要なのではないか。

梅川座長

その情報提供はどこかが一括してやっているのか。このホームページの中に事業者と情報を提供できるシステムということか。戦略としては他にまたがる内容になる。しっかりやらないといけない。

小林委員

デジタルサインとかで、置いておくだけで見ればすごくいいシステム。

梅川座長

今の話は戦略としていろいろまたがる内容になる。情報発信のプロジェクトとしてしっかりやらないといけない。

岡副座長

まさしくまたがりのいろいろな事に対応するため、DXのワーキングチームを立ち上げ第一回を開催した。町の補正予算500万円を機構のホームページの改修にあて進めているところである。今の話は早急に対応しなければと思っている。日常的にその更新を誰がするかということが課題だと思う。

梅川座長

そういうプロジェクトが進んでいるということは、みんなが認知しているのか。それぞれ情報発信し、浸透させていく方法と告知を含めて体制を作らなければいけない。

高橋（葉）委員

少し補足する。湯沢で今何をやっているか知るために、DMOのLINE登録をしている。その中に結構湯沢町の観光イベント情報をまとめてあり、観光客目線で見るとかなり網羅しているので、これを周知し、窓口のスタッフが答えられるよう入れておくとか、観光客目線になって、その中で内容の充実を図ればいいのではないか。お客様への最新情報の提供は、これがいいと案内することで、内容の充実化等課題はあるが、やっている最中だと感じた。登録者は現在4,000人程いるので、内容の充実化や、受け取りたい人にこの情報が届くという仕組みが必要だと思う。

飯田委員

自分はこれをやろう、あれをやろう、というソリューション先行だと、毎回議論が必要で前に進

まない。何か課題が生まれた時に自然と解決に向けた施策が打てる仕組みや在り方を考えた方がいいと思っている。HPでも何でもそうだが、情報発信をするためにも、コンテンツを作る部隊が必要だと思う。今のままでは発信するにも何を発信すればいいかが現場が分からず大丈夫かな、と心配。

マーケティングやプロモーションだけでは大卒過ぎるので、何をするかという手段よりもどういう計画で体制で戦略で、何を指すのかの議論をこういう場でした方がいいように思う。個人的には、コンテンツ生成、情報発信を主とした部隊だけでも5つは必要だと思っていて、①インナープロモーションで情報を集める部隊、②インナー向けの部隊、③コンテンツを作る部隊、④発信する部隊、⑤それらを統括してどう戦略的に情報発信するかという部隊、この5つを委員会や組織がDMOの中で生まれたらいいと思う。

このままいくと特定の誰かがあれもこれもしなければいけない、結局リアルタイムで動けない。湯沢町にはいろんなコトがあり、モノがあり、場所があり、情報がたくさんある。情報発信の前に、そもそもの情報を集約し、コンテンツを生み出して、情報を発信する、そのための仕組みや体制の議論が出来たらいいなと思う。

梅川座長

DXのチームでは、そういうことをやるのか。それはうまくできているのか。

岡副座長

DXはまさしく飯田さんの言った趣旨で作業部隊として、独創性、オリジナリティにあふれる人材かつ協調性を併せ持った人を条件に募集している。まだ一回目なので顔合わせをした。ホームページの改修について動いていて、じわじわ形になってきていると思う。ここで議論されたことが直接的にこういう形になったと報告できればいいと思う。

飯田委員

ホームページのマップページに湯沢町の中に「ここに何がある」というスポット情報がアップされることプラスαで「どういうモノ」があり、「どういうコト（イベント）」があるというのが分かるようになればいいと思う。今の段階で今期のホームページ改修をどうこうするのは、そもそもの予算や公募の内容、進捗などによって難しいのかもしれないが、今後数年単位で段階的に改修していければいいのかなと思う。

梅川座長

これは長期的というより、早急にやらなければいけない課題だ。

小林委員

出来れば、そういうことをデジタルトランスフォーメーションに入れて、湯沢町がどこまでバックアップするのか現場で動くのかとかを入れてもらいたい。どこまでバックアップしてくれるかが重要だと思う。

南雲委員

教育旅行については、昨年度南魚沼市でアフターコロナに向けたセミナーを開催した中で、教育旅行をテーマにした講演があり、旅行会社の仕入れ担当者から、十日町市にあるベルナティオの活動の情報共有があった。ベルナティオはもともと教育旅行のイメージはなかったが、コロナ禍で旅行客が減少した際、教育旅行に活路を見出した。地域を知るコンテンツをスタッフ総出で考え、顧客満足度を上げ、リピーターを増やしている。旅行会社の担当者から受入地域は、エリア全体として分宿、民泊等で受入体制が整うといいと提案があったので、DMOで取り組めればいいなと感じた。

会議資料の書式については、予算額が入ったことで全体的な規模感が分かりやすくなり良くなった。

マルシェについては、増えてきているという感覚的な表現でなく、出店者が増えていることを数字で表記し、空き家バンクの報告のように出店者数等を表記してもらおうと規模感が伝わるのではないかな。

キャッシュレス決済については、進めるべきだと思うが、地域通貨の電子化については、実行するのか、検討の段階か。

事務局笹田係長

検討という段階である。

南雲委員

地域通貨の電子化については、成功事例と失敗事例があり、自治体によってさまざまである。湯沢町もやるかやらないかの議論が大切だと思う。

越後湯沢駅の東口活性化委員会について報告する。「チーム東口」という名で、表の温泉街に対して裏湯沢のような、新幹線が開通するまでは表だったのに裏になって地味な東口がこれから楽しく逆襲しようと、月に1・2回会合を開催している。会えない時には、LINEなどを活用して情報交換をし、芝浦工大の佐藤先生にお越しいただき、活発に意見交換をしている。予算の関係で今年は大きなイベントができないが、イルミネーションや雪だるまを使ったイベントなどを大学生とコラボしながら小さなことではあるが住民ぐるみで地域づくりを考え活動をしているので応援いただきたい。

岡副座長

チーム東口の報告は受けている。予算も用意しようという話もしている。申請名が「チーム東口」というネーミングはいかがなものか。メンバーを見れば、既存の東口商店街の団体を含む内容だということは分かるが、他の町内からまた新しい団体ができたのかと勘違いされるのではないかな。

南雲委員

次の会合が明日ある。チーム東口というネーミングでいいのか内部でも検討している最中である。

梅川座長

草津町も湯畑のシンボルに偏っているが、裏草津という第二のシンボルとして、蔵を使ったお洒落なカフェなどを作っている。裏という表現は、いいイメージが無いが逆手にとってかえって受けるのかなと思う。

南雲委員

新潟自体も裏日本といわれている。いい意味でとる人と悪い意味でとる人がいるのは確かである。表に出さなくても裏湯沢は私たちの気持ちを奮い立たせるための表現であり、表に出るネーミングについてはまたよく検討したいと思っている。

梅川座長

他に何か意見はあるか。

関委員

魚野川右岸遊歩道が整備されて凄くよくなり、お客様にも進めることができる。令和5年度に次の整備予定があれば教えてほしい。いい取組なのでぜひ続け、いろいろなところが整備されていてほしい。

事務局南雲部長

魚野川の遊歩道のハード面の整備はおおかた終わり、植栽や看板整備を順次進めていく予定である。次年度は、大源太の砂防堰堤工事が終わったことにより、仮排水路の利活用や遊歩道、駐車場、町道、誘導看板等の整備を考えている。

小沢委員

それに関連して、賑わい創出を考えるのであれば、露店出店をしやすい施設整備も必要ではないか。例えば水栓や電気の整備をすることで出店者が増えるのではないか。

飯田委員

ハード面の整備は町で出来るが、露店出店したい店舗はあった。しかし、アルコールの提供ができないことが出店に応募しない理由だと聞いた。コロナ対策もあると思うが、アルコールの提供ができれば出店者が増えるのではないか。湯沢町的には川遊びは推奨できないと思うが。

事務局南雲部長

あの場所は、かつて死亡事故等が何度もあった経緯がある。今年度アルコール提供を禁止した理由である。

飯田委員

アルコールNGであれば、これだけの人数がその土地に、そのお店に来店する見込みがある、と

いう概算でもいいので見込みがないと中々前向きな出店は難しいかもしれない。例えば、魚野川右岸遊歩道は、すぐ近くに川や山があり、こういうところに団体旅行や教育旅行などで、ネイチャーガイドがガイドするところにするのもいいのではないかと。

梅川座長

川遊びは楽しい。みなかみ町のキャニオニングとまでいかないと思うが、川原で子供たちが遊べるのはいい。

飯田委員

魚野川の遊歩道は早朝の太陽光による気温上昇、川との温冷差、真横にある山、で上昇気流が出やすい所なので、時間帯によって、飛んでいる鳥も違う。自然環境や生物の生態なども学べる場所だと思う。町として歩道の整備は大切だが、観光という観点だと整備した場所を活用して、歴史だけのガイドでなく、自然を生かした新たな客層の団体獲得ができればいいと思う。とはいえ、夏季は川遊びのお客様は本当に多いので、川で遊ぶというハードルの高さが何か上手く解決できればいいと思う。

岡副座長

山岳観光地として、川を活かさない手はない。スキー場もコース内、コース外があるように管理下をどのようにするかは線引きをしっかりと、子供たちが遊べるようにすることは絶対に必要だ。

梅川座長

川は県の管理なのか。

事務局南雲部長

あの場所は河川指定されていない。河川区域がはっきりしない場所である。

岡副座長

露店の出店について、来年度について今の段階で決まっていることがあれば。

事務局南雲部長

軌道に乗れば指定管理に出したいと考えているが、次年度は清掃まで含めた委託を考えている。その中できちんと監視の目が行き届けば、アルコールを提供することも可能だと思うので、安全対策を検討してもらいたい。

高橋（孝）委員

マルシェの出店者の登録数や売上金額がどれくらいで、出店者がどれくらい満足しているのか。

事務局大口課長

マルシェ担当者はアンケートを取っているのですが、情報を持っているが、どこまでの情報を公開するかということになる。

岡副座長

最大 18 店舗位登録がある。それが毎回出せる訳ではないので、分担しながら出店している。今後さらに拡充していく。今までは、地域イベントにカップリングで相乗効果があるよう出店する方法だった。今年度初の試みでナイトマルシェを開催する予定でいる。湯沢町でも各地区で年間を通して、開催できることを出店者にもアピールしたい。

小沢委員

マルシェ出店者から一度DMOとしっかり反省会をしたいと言われている。出店者にも、出店日や内容について要望もある。しっかり反省しないと来年度につながってこない。

梅川座長

出店者は、町内事業者だけという訳ではないのか。

岡副座長

当初は、町内事業者という縛りがあったが、そこから波及し、特段町内事業者でなければいけないということはない。湯沢産のものを使用するとか、湯沢町内で調理するなどの趣旨で始まっているところは変わっていない。

梅川座長

私から一点伝えたいことがある。事業の進捗で戦略についていろいろ書いてあるが、それぞれがやるべきことであり、今事業として進捗状況が出ているのはやれること、出来る事ばかりだ。随分苦労してこの資料をまとめていると思うが、本来やらなければならない事業が他にもたくさんある。戦略を実現するためには次年度以降それをどうやっていくかが課題だ。最終的には何に影響があるのか、K P I がどう数値が変わるかという検証をしなければならない。実際に事業をやって観光客や宿泊客が増えるか直接的に関係はないと思うが、それに向けて施策をやった訳なので、どう数字が変わったのかを把握しなければならない。次の議題の観光統計にも関係してくる。施策の整備もやりながら進めていく必要がある。

3 観光統計の整備検討について

*資料2 観光統計の整備検討について

*事務局より資料2について説明

梅川座長

今のみなかみ町の満足度や質的な話は、②の消費額調査の中に入れるということか。

事務局笹田係長

その予定である。

梅川座長

満足度、リピーター比率、再来訪意向、紹介意向は②の観光消費額調査の中でやる。そういうことと、町内での消費額調査を分けてするということになる。

岡副座長

箱根町でも、各観光スポットや宿泊先すべてにQRコードを設置していた。そこをきちんと活かすデータで非常によい取組だった。

梅川座長

箱根町で視察してきたシステムのことをどこかで紹介する機会はないのか。箱根DMOの役員でホテルおかだの常務（システムエンジニア）が作ったすごくよくできた仕組みだった。そうすると②の調査が重要になると思うが、イベント時と湯沢駅で年2回の調査でいいのか。

小林委員

箱根町では、コロナ禍でも結構集客がある。国と県の観光データを取り込んで、それが反映されていて、地区ごとのデータを自動で取得できる。そういうのを利用しつつ、更に独自アンケートの結果を上乗せし、利用していた。箱根町はアンケートが1つしかなかった。自社は4つアンケートがあり、なかなか回答してもらえないが、1つを回答すれば温泉の素が旅館で必ずもらえるというのが、単純でいいなと思った。今は、県の新潟ファンクラブと満足度調査があり、県だけでも2つの調査がある。調査内容によってノベルティが違い、置く場所まで揃えることになっている。ノベルティをつけるというのは必要。雪国観光圏が各旅館からデータを吸い上げて作る統計を来年度からやると言っていたので、情報交換をし、まとめていい情報が簡単に出来るようになっていくのではないかな。

高橋（葉）委員

雪国観光圏のアンケート調査は、全国の13観光圏で消費額などは同じ設問のフォーマットで実施している。集計や分析には、手間とお金がかかる。雪国観光圏の調査票を湯沢版にカスタマイズした調査票にし、一部相乗りすることで安いお金で湯沢町だけを追加分析できないか。ある程度重複する部分があるので他の観光圏に比べて湯沢がどうかという比較ができるのではないかな。

梅川座長

今4つの調査のそれぞれの調査票はどのようになっているのか。

小林委員

当初は各部屋に置くように言われていたが、たくさんあり今はフロント前にまとめ、一か所に置いている。それとは別に事業者宛てのアンケートがたくさんくる。

国や県、町からも、また商工会などからも来る。今月の売上と人数など調査項目は大体一緒である。

梅川座長

その調査票を全て集めて、共通したところだけ出し、それを集計する分析をすることができれば旅館等も助かるのではないかと思う。国からは宿泊客数の調査と入込だけなのか。

小林委員

その他にコロナの状況調査もある。同じような質問項目ばかりなので、アンケート回答のように資料を用意している。毎年の入込とコロナの状況調査と毎年の入込調査、県からもコロナの状況調査が前年対比や3年対比でどうかというアンケートが来る。

梅川座長

他の調査項目も精査をして、いかないといけない。

事務局南雲部長

この雪国観光圏の調査票を集めた後、湯沢だけを抽出して集計した情報を購入している。

高橋（葉）委員

それは、回答票数は、結構集まっているのか。

事務局南雲部長

湯沢の回答は多いが、特定の宿の調査票に集中していたことが分かり、湯沢町全体の情報ではなかった。

高橋（葉）委員

湯沢町全体のバランスを考えて、QRコード等を設置する場所や紙のアンケートを配布する場所を増やし調整すれば、相乗りという方法ができるのではないか。同行者など調査票が精査されているので、成果が出るのではないか。

小林委員

アンケートの回答集計結果を見るとデータではああそうかと思うが、実際は、自社では、30サンプル位しか回答できない。サンプル数が少ないと一つ悪い評価が入ると全体が悪い評価になってしまう。

高橋（葉）委員

サンプル数が少ないとどうしてもそういう結果になってしまう。サンプル数は50や100では少ない、湯沢町全体をみて1,000ぐらい集めないとは分析できない。

事務局南雲部長

雪国観光圏のアンケートはすごくサンプル件数が多い。ある宿とある宿の2件の回答数が非常に多い。

高橋（葉）委員

湯沢町全体の動向を見るとなると、湯沢町のいろいろなタイプの大規模から小規模までの宿に回答してもらおう方法がいいのではないか。

事務局南雲部長

サンプルを多くとっている宿は、丁寧に説明し、付きっきりで書いてもらっている。その代わり調査結果は、そこだけで集計を頼んでいる。すると、雪国観光圏のある宿とある宿のマーケティングのようになってしまっている。

高橋（葉）委員

箱根町のアンケート調査では、温泉の素（入浴剤）をノベルティとして配っている。宿を選定する際、あらかじめ各宿のノベルティの数を100などと決めて、それがすべて消化できるようにアンケートを回答してもらおうように調査設計すればいいのではないか。

事務局南雲部長

全国13観光圏で8,000サンプルのうち、雪国観光圏は1,700サンプルである。それで、調査費用は割り勘である。

高橋（葉）委員

各観光圏で1,000サンプルを目標にアンケートを行っているので、雪国観光圏は目標以上に回収している。すごいことだ。

梅川座長

他の町村との関係性を少し精査した方がいい。

小林委員

このアンケート結果は累積がない、前回のアンケートとの対比しかない。累積があれば検討もできるが。

高橋（葉）委員

公開しているのはないかもしれないが、アンケートを集計している会社にはあるのではないか。

小林委員

アンケート結果は1社ごとに来るがその報告の中にも累積はない。

高橋（葉）委員

先日視察した箱根町のDMOのマーケティングのシステムは詳細を教えてください非常に参考になった。機会があれば原常務を講師としてお招きし、行政側にも聞いてもらいたい内容であった。

小林委員

箱根DMOは経営に必要なマーケティングや需要予測などを、LINEを活用して簡単に情報収集ができるシステムを使用していた。あのシステムを利用すれば飲食店なども湯沢町に来るお客さんの人数が把握でき、マーケティングに活用できるのではないか。

岡副座長

次回湯沢町に箱根DMOの方をお招きする約束をして戻ってきた。

梅川座長

是非お呼びして話を聞きたい。箱根DMO観光診断書という変わったシステム名前だったと思う。せっかくやるならそういったことを活用した湯沢版の事例になるようなものを作りたい。事務局に確認だが、来年この会議が開催されるときに調査票が出てくるイメージでよいのか。

事務局笛田係長

年度当初からもし始めるのであれば、始めたい。ここで一定の方向性を示して頂ければというところだ。

梅川座長

今の段階だと観光圏を含めて他の調査も調べてみたいということや、ここに調査項目が出ていないが、調査項目を明らかにして、項目のいるいらないの判断をこちら側にもさせてもらえるといいかなと思うが、それは可能か。

事務局笛田係長

そうすると收拾がつかなくなる。KPIを測定するためということで、それはこちらにお任せいただきたい。

梅川座長

それはお任せするというのでいいか。そうすると来年度以降今日の議論を踏まえて、実際に調査するというのでいいのか。

事務局笛田係長

できればそうしたい。今一つ結論が分からないが、雪国観光圏の調査の湯沢町分を充実させ、抜き出して消費額調査とし、それでよしとするという話でいいのか。

事務局南雲部長

それだと特定の宿の回答になってしまい、湯沢町の観光全体は見えないと思うがよいのか。

高橋（葉）委員

調査設問項目は参考にしつつ、調査する地点や宿、観光施設を増やすという方向ではないのか。

梅川座長

そういうことではないのか。

南雲委員

そのまま雪国観光圏の情報を抽出するだけではなく、調査項目は観光圏のものだが、他の地点でも調査をやるということだと思う。

事務局南雲部長

今の雪国観光圏の調査は、広くお願いしているが、なかなか回答に協力をしていただけない状況が、この結果につながっている。

小林委員

なぜ回答件数が減るかということ、回答するアンケート数が増えていることが原因である。回答したくてもアンケートがたくさん置いてあると、お客さんは、全部は回答できないので、いいノベルティをもらえるものを選んで回答している。アンケートが多くなるので、回答率が下がっていると思う。

事務局南雲部長

他の調査を断るということはできないのか。

小林委員

すぐにやめることはできないと思うので、逆に集計結果をもらい、それを湯沢の全体の分に加工して使用することはできないのか。

事務局南雲部長

それは難しいと思う。

事務局大口課長

新潟県の旅館組合からの調査なのか。

小林委員

県と雪国観光圏、湯沢町の満足度調査や新潟ファンクラブなどの調査がある。

高橋（葉）委員

QRコードを部屋に置いておいても、なかなか回答してもらえない。

小林委員

アンケートが一つであれば説明して回答してもらえるが、4つもあるとアンケート専用的人を配置しなければ対応できない。

高橋（葉）委員

イベントでQRコードをつけてやったこともあるが、資料として、分析に資するだけのレベルを担保するかが難しい課題だ。

事務局笛田係長

消費額調査の件だが、旅館の方に渡して説明して調査することは想定していない。あくまでもQRコードを置くことを想定している。それも負担であれば、旅館には置かず、例えば湯沢フィッシングパークや、体験工房大源太などの観光施設に置いて回答してもらう方向でいいのではないか。今やっている調査と同じように越後湯沢駅での調査を年2回やっている調査ベースに回数を増やすことで、今現状よりは多くのサンプルが回収できるのではないか。

事務局南雲部長

それでいいのではないか、皆さんの負担にはならないと思う。ティッシュやポスターにQRコードを表示し、そこから回答してもらうとなにか当選するような仕組みでやってみるのでもいいのではないか。

梅川座長

先程のみなかみ町のティッシュにQRコードのイメージでいいのではないか。観光施設はもちろんだが、協力してくれる宿泊施設にはお願いし、嫌がられたら仕方がないと思うが。

小沢委員

このQR置いておくことくらいであれば、問題ないのではないか。ノベルティを何にするのか、抽選にするのか、みなかみ町のように1万円とするのかが課題になると思うが。

南雲委員

みなかみ町はナイトクルージングの時に受付でチケット交換をする際にティッシュを配っていた。通常時にティッシュはあまり有難がられないかもしれないが、晩秋のナイトクルージングは寒いので重宝した。お礼の気持ちを込めてアンケートに回答した経験がある。そういうタイミングもあるのではないか。

梅川座長

スキー場でティッシュを配布するというのはいいいのではないか。ゴンドラやロープウェイの中にQR

コードを貼るのも回答の機会となりいいのではないか。

事務局南雲部長

スキー場でティッシュを配れば、寒いので喜ばれると思う。

小林委員

新潟観光クラブが今年から始まっている。今登録者が30,000人位いる。凄く集まっていると聞いているが、アンケートとQRコードの二種類をやっている。

新潟観光クラブポイントがたまると抽選に参加できるような仕組みがあり、ポイントが貯まるとさらに応募ができることで、登録者を増やしていると聞いている。そういう集め方もあるのではないか。

事務局南雲部長

スキーのお客さんは、ヘビーリピートするので、ポイントが貯まるとか、ポイントで応募ができるというのはいいと思う。

梅川座長

では、この方向でいくことにする。当然だが、宿泊と日帰りは違うし、消費額を出すときに家族単価と一人当たりの単価は違うので、そこは分けて調査してもらいたい。他に何かあるか。これで調査票を作成し、来年度から調査するということになる。全体を通じて何かあるか。

岡副座長

越後湯沢駅東口のエレベーターが、完成した。是非実際に使用し、動線等を確認していただきたい。横断歩道の位置を変えないのはなぜか、という指摘があったが、今のところ変える予定はない。合わせて駅構内の動線に関しても今後検証していくので確認してほしい。

4 その他

特に議題なし。

5 閉会

事務局笛田係長

数点だけ連絡する。会議は今年度で終了となるが、これから来年度予算編成が始まるので、相談させていただくことがあると思うが、引き続きよろしく願いたい。会議の資料と要旨については出来次第皆さんに確認いただく。