

東北の観光復興状況に関する調査 ヒアリング調査－中間取りまとめ<3> (秋・冬の状況)

2012年5月 公益財団法人日本交通公社

目次

1 調査の目的と方法	1
2 東北の観光復興状況の4タイプの変化	2
3 (1)津波被災地域における観光復興状況	3
(2)復興事業支援地域における観光復興状況	6
(3)福島県及びその周辺の状況	8
4 第3回ヒアリング調査から分かったこと	11
5 1年間の観光復興の取り組みから見えてきたこと	12
参考資料	
東北各県へのヒアリング記録	15

1 調査の目的と方法

目的

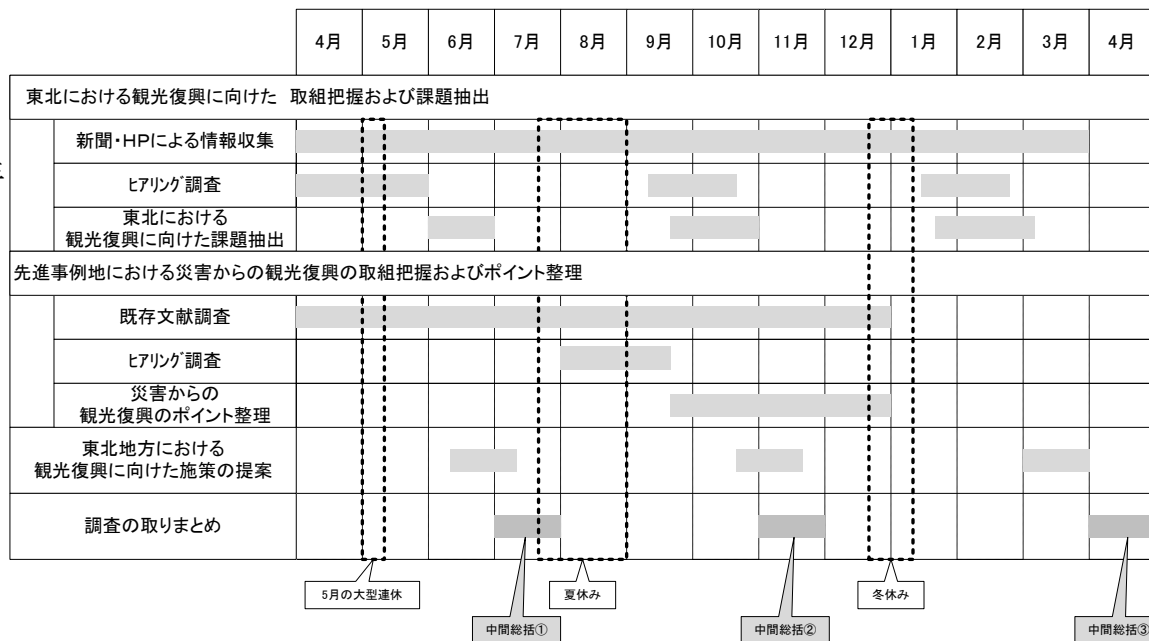
- ◆ 東日本大震災(以降、震災)後の観光復興の取り組みを、年間を通して記録し、今後も想定されるであろう観光地における自然災害からの観光復興施策の基礎資料としていく。

なお、本調査は、財団法人日本交通公社の自主研究(公益事業)として実施している。

方法

- ◆ 新聞や東北各県・団体のHP等から観光復興に向けた施策を整理するとともに、東北各県および主要な観光地を有する自治体の観光担当課や観光関連団体、民間事業者等に対してヒアリング調査を行い、東北地方における観光復興に向けた取り組みを整理する。

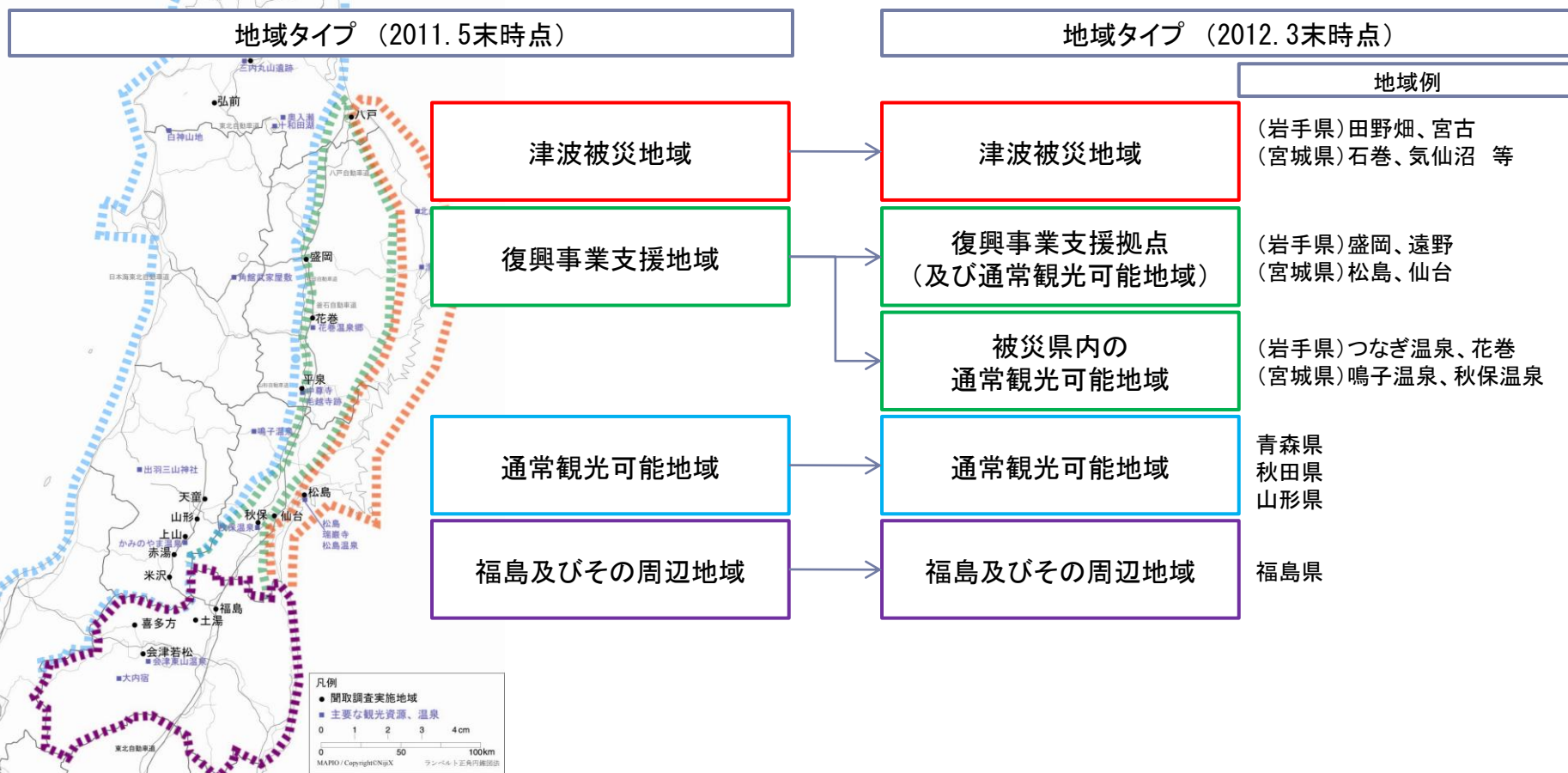
取りまとめ<3>は、2月中旬から3月中旬にかけて行ったヒアリング調査および新聞報道などをもとに、秋・冬休みの観光客の回復状況及び次年度に向けた地域での取り組み状況をまとめたものである。なお、今回のヒアリング調査は、被災県である岩手県、宮城県、福島県において、ヒアリング調査を実施した。
 なお、本調査は、各種データが概ね揃う2012年夏を目処に年間の取りまとめを公表する予定である。



2 東北の観光復興状況の4タイプの変化

2011年5月末時点の東北地方の観光復興状況より、震災による被災状況や被災地からの立地や交通条件等によって4タイプに分類された地域区分は、2012年3月末時点では、2011年10月時点と変化なく、以下のような状況である。

各タイプともに観光復興にむけた取り組みは進んでいるが、特に復興事業支援地域は、復興関係者や被災者の宿泊施設利用が減少した。それに伴い、残った復興関係者は、盛岡や遠野、松島、仙台等の被災地までのアクセスが良い地域「復興事業支援拠点」に集約され、残りの地域は「通常観光可能地域」となった。復興事業支援拠点では、復興関係者の利用はあるものの、大部分が津波被災地の宿泊施設等に移動したため、通常観光が可能となっている。



3 (1) 津波被災地域における観光復興状況

秋以降の来訪者・宿泊客の動向（岩手県田野畑村・宮古市、宮城県気仙沼市・南三陸町）

- 震災以降、津波被災地域では、ボランティアと観光を組み合わせたボランティアツアー等が開催され、運営が再開された観光施設等に来訪者が戻ってきた。仮設市場などが始まると、がれき撤去等のボランティアから、仮設市場で買い物することで応援するといったツアーも催行され、一般の旅行者が沿岸部に流入する機会は増加していった。
- 岩手県久慈市の地下水族科学館「もぐらんぴあ」は、震災で全壊し、2011年8月に久慈駅前の商店街の空き店舗を利用し「もぐらんぴあ まちなか水族館」として営業を再開した。例年6万人程度の入り込みであったが、再開後から3月までに約3万人の入り込みがあった。
- 岩手県岩泉町にある龍泉洞は、震災による被害はなく、2011年4月より営業を再開していた。例年は、20万人程度が来訪していたが、震災後観光客が激減し、対前年比6.5割減となり、2012年3月末で5.8万人程度となった。
- 岩手県宮古市の「青の洞窟さっぱ船遊覧」は、2011年7月16日に営業を再開しており、12月までで3,300名程度の利用となった。2011年は、3月～11月の営業で1万人程度が利用していたことから、約7割減となった。

沿岸部の宿泊施設の復旧・整備状況

- 沿岸部はもともと宿泊客の収容量が少ないうえに、震災の影響により、さらに宿泊施設数が減少した。例えば、牡鹿半島では、震災前は31軒の宿泊施設があったが、震災により9軒となってしまった。そのため、岩手県野田村や宮城県亘理町といった一部の地域では、数少ない宿泊施設で復興関係者の受入が継続しており、今後もその状況が続くと予想されている。
- 宿泊施設の復旧・整備は、「中小企業等グループ施設等復旧整備補助事業」（経済産業省・中小企業庁）を利用して進められている。2012年4月までに、沿岸地域の宿泊施設において、採択された事業は以下の通り。

	グループ名	グループ代表者・構成員	代表者所在地	業種
岩手県	～いわて希望の宿ネットワーク～ 三陸海岸観光復興プロジェクトグループ	(有)陸中海岸グランドホテル 等16者	釜石市	宿泊業等
岩手県	三陸復旧・復興後方支援 「釜石ビジネスホテル」グループ	(株)釜石総業 等4者	釜石市	宿泊業等
岩手県	旅館・民宿再生グループ	民宿六大工 等7者	大槌町	宿泊業等
宮城県	南三陸町地域観光復興グループ	(株)阿部長商店 等14者	南三陸町	宿泊業等

観光復興に向けた民間事業者等の取り組み

(一般宿泊客受入の再開)

- 宮古観光協会では、2011年12月1日より2012年3月20日まで、宿泊料金が5,000円以上の宿泊客を対象として、市内の飲食店やタクシーなどに利用できる1,000円分のクーポン券を配布する「宮古に泊まってありがとうキャンペーン」を実施している。また、2012年2月からは、先着3,000名を対象として、市内の宿泊施設利用者に対して毛ガニや市内協賛施設で利用できるクーポン券500円を配布するキャンペーンも実施している。
- 宮古市の「浄土ヶ浜パークホテル」は、震災後、警察官や復興関係者の受入を行っていたが、2012年1月下旬から3月初旬まで改装を行い、2012年3月8日にオープンした。
- 津波により被災した岩手県陸前高田市の「高田松原シーサイド・キャピタルホテル1000」は、震災被害を受けなかった高台に新たに30室約90名収容可能な宿泊施設を建設し、2013年3月に営業再開することを目指している。
- 宮城県南三陸町の民宿「下道荘」は、津波による被害を受けたが近くの高台に移動し、2012年2月に同町の第1号として民宿を再開させた。

(災害遺構の保存)

- 岩手県陸前高田市は、「陸前高田市震災復興計画」(2011年12月陸前高田市)において、高田松原地区を防災メモリアル公園として整備し、災害遺構として「道の駅高田松原」を現位置で保存、新水域を緑地帯で囲み津波の到達点を示すグリーンベルト構想を盛り込んでいる。
- 宮城県女川町は、「女川町復興計画」(2011年9月女川町)において、町内の要所に、津波浸水の到達標高表示等を行い、町民や観光客に津波浸水の事実を伝え、災害や防災意識の向上を図るメモリアル公園や津波により倒壊したビルなどを災害遺構として保存することを計画している。
- 一方で、岩手県大槌町では津波で民宿の屋根に乗り上げた観光遊覧船「はまゆり」(岩手県釜石市所有)の保存や検討されたたが2011年4月下旬に解体・撤去された。また、宮城県南三陸町の防災庁舎も災害遺構として保存することが検討されていたが、地域住民への配慮等から解体が決定し、2012年8月に解体される見通しである。

(語り部の育成・活躍)

- 岩手県宮古市の「NPO法人立ち上がるぞ宮古市田老」では、2011年6月中旬から12月末までに、約50ヵ国1,300名の視察を受け入れ「学ぶ防災」として、津波に対する田老の取組等を伝えた。今後は、窓口機能を宮古観光協に移し、津波被災地視察等の対応を行っていく予定である。
- 三鉄ツーリストでは、2011年5月より「被災地フロントライン研修」として、被災地の視察受入を実施しており、約2,500名の視察を受け入れた。2012年度には、JICA(国際協力機構)などの海外研修等を受け入れや、平泉など観光の要素も取り入れていくことが検討されている。
- 宮城県の石巻観光ボランティア協会では、2011年9月より、石巻を訪れる団体に被災実態を説明したり、体験を語る「学びのガイド」活動を行っている。
- 宮城県では、震災で被害を受けた沿岸市町を対象に、震災を後世に伝える人材の育成を支援する「沿岸部語り部ガイド等育成研修会」を3月に実施した。

(教育旅行の受け入れ)

- 福岡県の県立修猷館高校は、当初の計画から教育旅行先を東北に変更し、津波被害のあった松島等を来訪し、仙台一高校との交流の機会を設けた。沿岸部への来訪を懸念する保護者等の配慮として、宿泊は宮城県蔵王町に統一し、被災地を訪れないスキー体験のみのコースを準備したうえで、希望者のみ被災地を来訪した。岩手県田老市を訪れた東京都国立市にある私立桐朋中学でも、盛岡市を拠点とし、東北をめぐるコースを複数用意し、被災地視察を含めた教育旅行を実施した。東北の教育旅行は、保護者の余震や放射能汚染への懸念等から実現は難しく、現段階では、私立学校や一部の公立学校に留まっている。

(土産物・物販の製造・販売)

- 震災後、被災県の支援方法の一つとして、被災地の商品を購入するという動きがあり、各地で東北の物産展等が展開された。当初は、従来からある商品を販売するものが多かったが、被災者の自立支援を目的として、被災した漁網を使った手作りのミサンガや手作りのエコたわしなど、手作りの商品が販売されている。左写真は、「三陸に仕事を！プロジェクト」の浜のミサンガ。商品には、制作された地域と製造番号が表示してある。2012年3月末現在、岩手・宮城で14万セット以上を販売し、約300人の作り手に対し、計8,300万円の収入となった。右写真は、フェアトレード会社である㈱福市により、北に仕事を生み出すという視点で立ち上げた復興支援プロジェクト「EAST LOOP」の商品。



(緊急時対応のマニュアル化)

- 宮城県の気仙沼大島観光協会および気仙沼観光コンベンション協会では、東日本大震災における災害時の対応や避難ルートを文書化し会員で共有する取組を行った。

(被災地の観光復興にむけた県の取組)

- 宮城県では、被災地域の観光復興の状況の発信や被災地への視察希望団体と被災地の受け入れ団体をマッチングさせる「みやぎ観光復興支援センター」を2011年10月に仙台市に開設した本事業は、宮城県が緊急雇用創出事業を活用して、15名を雇用、11人の渉外担当が被災地に赴き、宮城県内の被災地における仮設市場の開催や被災地視察受け入れ団体などの情報収集等を行っている。収集された情報はメルマガを通して、全国の旅行会社に情報発信されている。
- 岩手県は2012年4月から、「岩手ディスティネーションキャンペーン」が始まっているが、被災地の観光復興を目指し、内陸部と沿岸部の連携を強化させている。盛岡－宮古、花巻－遠野－釜石、一ノ関－大槌・陸前高田、をそれぞれバスで繋ぎ、内陸部を宿泊拠点として、沿岸部にも来訪を促すツアー等を造成している。

3 (2) 復興事業支援地域における観光復興状況

秋以降の宿泊客の動向（岩手県盛岡市・花巻温泉郷、宮城県仙台市・秋保温泉・松島）

- 復興支援拠点となった岩手県遠野市の宿泊客数は、2005年の合併以降最多となり、約15.2万人となった。その一方で、観光施設の入り込み客は、2010年の4割となった。
- 岩手県内の主要観光地の観光入込客の状況は、2011年3月に対前年比3割弱に落ち込んだが、その後徐々に回復し、2011年6月の平泉世界登録以降は、対前年比を超えた。
- 岩手県花巻温泉の宿泊施設では、秋以降から団体客が例年を上回っている。客層では、関東からの来訪客中心であるが、関西からも少しずつ客足が戻り始めている。個人客では、近隣マーケットが動いており、特に福島県からの来訪者が例年に比べ増加している。
- 宮城県仙台市では、宿泊客人数は例年以上の入り込みとなった。客層を見てみると、復興に関するビジネス需要が一定のボリュームを占めており、宿泊客の内訳は例年とは全く異なる状況にある。市内宿泊施設は震災前から稼働率9割程度と高稼働率を保っており、震災後も復興需要により稼働率を維持している。一方、震災前から宿泊客数が減少傾向にあった秋保温泉・作並温泉では、震災後、避難者や復興関係者を受け入れ、宿泊客数を集めていたが、宿泊単価が激減している。2012年2月には、作並温泉の「岩泉」が倒産した。
- 宮城県仙台市の「るーぷる仙台」（観光客向け市内循環バス）の利用者数は、12月で昨年度の7割程度まで回復した。
- 秋保温泉・作並温泉を中心に収容人数500名以上の23施設を対象に実施した調査結果（宮城県ホテル旅館生活衛生同業者組合）によると、2011年4～10月の復興関係者や避難者を除いた宿泊客は過去3カ年平均に比べ3.5割減少した。
- 宮城県が観光施設等へ実施した聞き取り調査によると、2011年11月の観光客の入り込み状況は、秋保温泉では対前年比9割程度、鳴子では8.5割程度となった。
- 宮城県秋保温泉にある宿泊施設によると、東北の近隣マーケットは動いているが、秋以降も東海・中部以西の観光客は戻ってきていない。その宿泊施設では、例年、関西から1,000名以上の樹氷観光の受入があるが、2011年冬シーズンはツアー自体が無くなっているということである。東海・中部以西においては、旅行商品を造成しても、東北方面のツアーには利用者が集まらないという状況が続いている。
- 宮城県作並温泉の宿泊施設は、もともと近隣マーケットが中心であったことから、8月頃から近隣客を中心に宿泊客は回復した。9月以降からは、団体客や被災地応援ツアーなどの応援客により例年並みの宿泊客数に戻っている。

外国人旅行者の動向（岩手県盛岡市・花巻温泉郷、宮城県仙台市・秋保温泉・松島）

- 仙台空港は、2011年6月下旬からチャーター便が再開され、9月には仙台～ソウル間、10月には仙台～グアム間などの定期便が再開されている。しかし、インバウンドの戻り状況は遅く、2011年3月～10月の外国人旅行者は対前年比8割減となった。放射能不安から特に韓国人の戻りが遅いと言われているが、2012年3月には、韓国観光公社により仙台市内に「日韓観光交流センター」が開設され、安全情報の発信が期待されている。
- オーストラリア人のスキー客が増加していた岩手県安比高原では、2012年2月～3月のオーストラリア客は対前年比2.5割程度となった。

観光復興に向けた民間事業者等の取り組み

(外国人旅行者の回復にむけた取組)

- 仙台市の調査によると、2011年3月～10月の外国人旅行者数は、昨年同時期に比べ8割減少となった。仙台市では、旅行関係者等に仙台の回復状況を伝えるため、旬の情報を掲載したニューズレターを発行、海外プロモーションなどで関係を築いてきたエージェンツ等にメールで配布、夏以降には、海外の旅行博に出展した。さらに、一般の消費者への情報発信を目的に、TV・雑誌などのメディア招聘を行った。
- また、仙台市では平成18年より、タイと「観光に関する相互協力協定」を締結していたが、期間満了にともない、東北観光推進機構も加えた形で改定を行った。2011年10月にタイで起きた洪水被害の際には、募金の贈呈を行うなど、友好を深めている。今後は、東北地方全体でプロモーションを強化、タイとの協力関係を強めていくこととしている。

(戦略転換)

- 岩手県の志戸平温泉では、国内需要の減少や今後国内でも起きる可能性のある金融危機等の社会的状況から、震災以前の売上に戻ることはないと考えのもと、震災後、ダウンサイジングを行っている。具体的には、売上を震災以前の8～9割を目標とし、それ以上は超えないように調整、売上ではなく利益を確保するという考え方にシフトした。休館日を設け、施設のメンテナンスや従業員の休養に充て、サービスの質と従業員満足の上昇を図るよう取組を行っている。価格訴求ではなく、会社の価値に共感してもらえる宿泊施設を目指し、リスクに強い体制を整えている。
- 宮城県の作並温泉の宿泊施設では、震災以前より検討されていたスタッフのマルチタスク化やサービス内容の簡略化について、震災を機に取組を進めた。それに伴い、単価を5,000円程度下げたことにより手頃な料金を実現し、新たな客層の集客につながった。

(復興支援地域の宿泊施設の復旧・整備状況)

- 宿泊施設の復旧・整備は、「中小企業等グループ施設等復旧整備補助事業」(経済産業省・中小企業庁)を利用して進められている。2012年4月までに、復興支援拠点地域の宿泊施設において、採択された事業は以下の通り。

	グループ名	グループ代表者・構成員	代表者所在地	業種
青森県	八戸観光産業グループ	協同組合八食センター 等21者	八戸市	小売業等
岩手県	両磐地域観光産業復旧・復興プロジェクト	世嬉の一酒造(株) 等15者	一ノ関市	観光業等
宮城県	秋保温泉旅館震災復興および雇用促進対策グループ	(株)ホテル佐勤 等7者	仙台市	宿泊業等
宮城県	松島観光振興グループ	(株)みちのく伊達政宗歴史館 等21者	松島町	宿泊業等

3 (3) 福島県及びその周辺の状況

冬休み以降の観光客の動向(福島県会津若松市)

- 震災後、会津若松市内の宿泊施設では、大熊町の避難者を受け入れており、仮設住宅の建設が進み避難者の受入が終了する8月までは一定程度の宿泊施設の利用があった。一方で、観光客は震災後、放射能に対する懸念等により昨年に比べ、減少していた。
- 福島県会津東山温泉の一般客（日帰り含む）では、4月以降徐々に回復しており、11月には対前年比プラスとなった。東山温泉にある宿泊施設は、例年秋シーズンは教育旅行が5,000人程度入っていたが、2011年度は1,000名程度の8割減となった。また、9月の一般の団体客は例年に比べ5割減であったが、11月には対前年比2割減までに回復している。個人客では、紅葉シーズンから予約が増加、NHKの情報番組で会津が紹介されたことにより、個人客の問い合わせが増加、12月には対前年比1割増となった。会津若松市内を周遊する「まちなか周遊バス ハイカラ」の利用者数は、2011年12月～2012年1月は対前年の利用者数を上回っている。なお、芦ノ牧温泉では、4月の7割減をピークに徐々に回復、会津若松市内の旅館・ホテルでは、4月以降対前年比増の状態である。
- 2011年5月～10月の尾瀬国立公園の入山数は、約28.1万人となり、統計を取り始めた1989年以降、最低の入込数となった。

スキー客の動向

- 中通りの天栄村の羽鳥湖高原のグランディ羽鳥湖スキーリゾートでは、2012年1月末で対前年同期比で4割減、二本松市のあだたら高原スキー場は、対前年同期比で6割強の減少となった。首都圏からの利用者が多い磐梯町のアルツ磐梯では、県外利用客だけで対前年比3.5割減となった。一方で、北関東からの利用者が多い南会津町の会津高原高畑スキー場は、昨年度並み、会津高原だいくらスキー場・会津高原南郷スキー場・会津高原たかつえスキー場は、対前年比9割の入り込みとなった。

教育旅行の動向

- 会津若松市の教育旅行は、県外からの児童生徒数は4～12月の累計値で対前年比9割減、県内からの児童生徒数は対前年1割増となった。その結果、全体の児童生徒数は、対前年比約5割減となった。福島県が行った「ふくしまっ子体験活動応援事業」が利用され、県内客の増加となった。

観光復興に向けた民間事業者等の取り組み

(ディスカウントによる集客の取組)

- 福島県では、スキーエリア再活性化のための若者需要創出プロジェクトとして2011年シーズンより全国展開されている「雪マジ！19」に加え、「雪マジ！ふくしま」を展開した。「雪マジ！19」は、19歳のリフト券を無料とすることで、若年層のスキー場利用の増加を目的としているが、福島県では対象者を19歳だけでなく20歳～22歳まで拡大している。対象者が拡大したことで、大学サークル等の利用が促進されたと推測される。
- 福島県は、観光客の回復を目的として、2011年7月より有料観光道路(磐梯吾妻スカイライン、磐梯吾妻レークライン、磐梯山ゴールドライン)の無料化を行っており、2012年度も継続される。
- 会津若松市では、「会津若松冬期間誘客助成金事業」(事業規模:500万円)を実施し、14,000名の予約があった。50名以上の実績があった場合に10万円の補助という「実績」を重視する仕組みであったが、福島行きの旅行商品は集客が難しく、中小旅行会社から使用申請はあったものの実際の利用はキャンセルとなる場合もあった。2012年度は、予算を倍増し、春から秋にかけて一定程度の観光客を集めていく予定となっている。
- 財団法人福島県観光物産交流協会は、インターネット系旅行会社のプレミアム会員や過去2年間に福島県を来訪した方を対象として情報発信を行い、先着750名に3,900円のクーポンを配布した。クーポンを利用して、そのまま宿泊施設を予約する仕組みとすることで、利用者にとってどのようにディスカウントされたのか分かりやすいものとした。
- 会津東山温泉の宿泊施設は、8月の時点で客室の半分強を避難者が使用していたが、8月末に避難者の受け入れが終了した。秋以降の一般客の回復状況を懸念し、秋・冬シーズンは格安ツアーを受け入れた。また、別の宿泊施設では、格安プランの造成に加え、福島駅から有料で直行バスを運行し利便性を高めることで集客を図った。

(ターゲットを明確にした情報発信)

- 財団法人福島県観光物産交流協会は、原発の影響から通常のキャンペーンでは効果的な集客が難しいと考え、よりターゲットを絞った取組として、2011年11月より「福島ライダーズナビ」を立ち上げた。「福島ライダーズナビ」では、県内在住のライダーで人気ブロガーと協力体制をとることで、立ち上げ当初から6万件のアクセスとなっている。ライダー歓迎の宿泊施設や立ち寄り施設等のコンテンツの充実、ライダー歓迎の施設「ライダーピット」で旬の情報を入手できる仕組みをつくっている。人気ブロガーの協力だけでなく、有名なライダーやバイク販売店、バイク雑誌との協力態勢により、情報発信を行っている。

福島県の宿泊施設の復旧状況

- 宿泊施設の復旧・整備は、「中小企業等グループ施設等復旧整備補助事業」（経済産業省・中小企業庁）を利用して進められている。2012年4月までに、復興支援拠点地域の宿泊施設において、採択された事業は以下の通り。

グループ名	グループ代表者名・構成員数	代表者 所在地	業種
アクアマリンパーク3者協議会	(株)いわき市観光物産センター 等3者	いわき市	観光商業施設等
郡山ホテル協会グループ	郡山ホテル協会 全11者	郡山市	宿泊業等
芦ノ牧温泉グループ	(有)芦ノ牧温泉開発事業所 等13者	会津若松市	宿泊業等
岳温泉観光復興グループ	岳温泉旅館協同組合 等27者	二本松市	宿泊業等
天栄村観光振興活性化協議会	ひのき風呂の宿 分家 等30者	天栄村	宿泊業等
磐梯高原学生誘致連合会	磐梯高原学生誘致連合会 全8者	福島市	宿泊業等
いわき市旅館ホテル業連絡協議会	いわき市旅館ホテル業連絡協議会 全31者	いわき市	旅館業
復興南相馬ホテル旅館グループ	(株)ホテル森の湯 等10者	南相馬市	旅館業
いわき湯本温泉郷宿泊観光グループ	(株)こいと旅館 等29者	いわき市	旅館業等
相馬市釣船業観光復興グループ	(有)チャームニット 等6者	相馬市	遊漁船業等
会津若松旅館ホテル観光復興グループ	会津若松旅館ホテル組合 全20者	会津若松市	旅館業等
磐梯熱海温泉旅館グループ	(株)金蘭荘 等14者	郡山市	旅館業
東山温泉グループ	会津東山温泉利用者協同組合 等6者	会津若松市	旅館業等
飯坂温泉旅館協同組合震災復興連絡会	(有)つたや旅館 等28者	福島市	旅館業等

4 秋・冬の観光復興の取り組みから見えてきたこと

第3回目のヒアリング調査から、以下のような観光復興の状況が明らかになってきた。

- ◇第2回調査で懸念されていた秋・冬の観光客は、観光客数は回復しつつある。要因としては、宿泊施設における避難者の受入が終了し、復興事業支援拠点内の宿泊施設での復興関係者の利用も減少した秋以降から東北応援の団体ツアーや一般の旅行商品が増加したこと、東北地方の高速道路無料化により東北圏内のマーケットが活発に動いたこと、復興需要により被災県の経済が活発化し仙台マーケットや福島県マーケットが動いたことが挙げられる。平泉の世界遺産効果は、秋以降から影響がでてきたようだ。

- ◇一般の観光客は、回復状況にあるが、中部・東海以西の観光客の回復は遅れている。

- ◇復興事業支援地域や津波被災地域の宿泊施設を利用できるようになってから、私立や先進的な一部の学校から被災県を教育旅行で訪れる学校が出てきている。

- ◇震災後、被災県の行政は通常業務を行うことができない状況になっており、地域の観光復興状況を把握することが難しい状況にあった。そのため、震災後の観光客の回復状況を数字で把握することができない状況にあったが、秋頃から震災後に、どの程度減少し、またどの程度回復し始めたのか情報収集ができるようになってきている。

参考資料
東北各県へのヒアリング記録

岩手県・観光協会

ヒアリング日時

2012年2月14日

観光客の動向

平泉は好調で秋以降、対前年比2倍となっているようだ。
 県中は、前年並みに回復している。
 沿岸部は復興関係者中心に受入が続いており、観光客の受入は難しい状況が続いている。沿岸部の被災した宿泊施設は、「中小企業被災資産修繕費補助」を利用して2012. 秋頃まで修理にはかかる見込み。
 沿岸部には飯場を建てる場所がないため、作業員の宿泊のために沿岸部の宿泊施設を利用しているようだ。釜石のビジネスホテル（サンルート？）は、後方支援という位置づけで復興関係者を中心とした受け入れにしているようだ。
 年末・年始の入り込み客数は、前年並みとなった。客単価は、震災後に低下してから、伸び悩んでいるのではないかと。
 花巻温泉では、修学旅行やインバウンドが戻りつつあるようだ。
 小岩井も例年に比べて悪くない人数だったようだ。
 良く、修学旅行に限らず臨海学校などで来訪する可能性がある。
 「GO! TOHOKU」は岩手は好調であったようだ。ただ、「紅葉」というキーワードでは今年には戻らなかったようだ。旅行会社大手によると冬は東北のなかで特に岩手への送客が一番多いようだ。
 高速道路の無料化は、域内観光を動かす大きな要因となったのではないかと。特に宮城県からの来訪が大きかったようだ。福島ナンバーを多く見かけるようになった。

教育旅行の動向

関西からの冬の修学旅行は、5月頃に実施の有無が決定下関係から、戻ってきていない。
 私立高校は、修学旅行先なども変更がききやすい。偏差値が高い学校が多く、修学旅行に対する目的意識も高いため、東北を旅行先とするところが出てくるのではないかと。
 田老を来訪した桐朋中学校は、盛岡を拠点として、東北をめぐるいくつかのコースを用意していたが、田老を来訪した学生の満足度が最も高かったようだ。
 北海道の修学旅行は、放射能の影響を受け未だ戻ってこない。今年の春の状況も、キャンセルフィーに係る段階でキャンセルが発生してくるようだ。
 教育旅行の回復に向けた取組としては、例年通りに秋のキャラバンを行っている。旅行会社は、盛岡に震災の放射能の影響が無いことを理解しているが、父兄の理解が未だ得られないようだ。震災後から学ぶものよりも、放射能の影響のほうが気になるようだ。旅行会社が首都圏向けに修学旅行の提案を行っており、特に東京の私立の学校の反応は悪くないようだ。

観光復興に向けた取組

沿岸支援は、全体で行っていく。「ゾーン」として設定したところは、首都圏客がまず降りる場所おなると観光庁より説明をうけた。受け入れ側の体制整備は、地元自治体でおこなわなければならないため、沿岸部の自治体では難しい。そのため、ゾーンは内陸部となっている。「旅のサロン」は駅ある観光案内所を利用。
 東北観光博は、広域に来訪者を動かしていくということが目的の一つであるが、ゾーンとゾーンをどのようにつないでいくのかははっきりしていない。インフラ整備や二次交通（バス）などの補助金は一切ない。そのため、これまでのやり方でつないでいきたい。
 特に平泉をメインの目的として来訪する方と他のゾーンをどのようにつないでいくのか検討している。
 被災地の応援としては、「買い物（仮設商店街）」「ガイド」などを考えている。2011夏から被災地に観光で復興しようと働きかけを行っており、10月の商品造成にむけて動いていた。被災地では、応援ツアー等と連動した取組が進んでいる。買い物としては、単年で収穫できるワカメなどの海産物の加工等に取り組んでいる。
 被災地を見学する際、ガイドが同行していると物見遊山ではない見学団体だと地域住民にも理解が得られやすい。ガイド無しでバスで見学に来られると、地元住民からの印象が悪い。

岩手県～民間事業者～

	岩手県内宿泊施設
ヒアリング日時	2012年2月8日
観光客の動向	<p>秋以降の団体客は、昨年よりも多くなっている。その要因としては、①春・夏に予定していた団体旅行が秋以降にずれただため、②今年には東北を応援しようという気運、③平泉の世界遺産効果、④例年福島に行っていた客層が北東北・被災県に流れている、と考えられる。</p> <p>8月～11月の客数は対前年比で100%。震災後、1人当たりの宿泊単価を下げることはしなかった。ツアーの通常商品はなくなり「被災地応援」の名目が付いたツアーとなっている。客層では、関東中心となっているが、関西からのお客さんも少しずつ戻り始めた。関西からの戻りは遅いと想定していたが、夏以降は、関西からも少し戻ってきており、「平泉効果」ではないかと考えている。</p> <p>ツアーは被災地応援と銘打っているため「平泉効果」を強く感じることはないが、個人客は「平泉効果」で動いているようだ。個人客では、近隣（仙台マーケット、福島）が動いている。福島からの利用者は対前年比150%、家族連れが中心。インバウンドは全く戻ってこない。まずは東京にインバウンドの戻ってから、東北にも戻ってくるだろう。</p>
事業継続にむけた取組	<p>国内需要の減少や今後国内でも起きる可能性のある金融危機等の社会的状況から、震災以前の売上に戻ることはないと考えており、震災後の観光復興として基に戻すという考え方はしていない。震災以前の売上の8～9割を目標としており、それ以上は超えないようにしている。売上を迫るのではなく、きちんと利益を確保するという考え方にシフトした。</p> <p>一度宿泊単価を下げると通常価格に戻すことは非常に難しいこと等から価格を落とすということは考えなかった。価格訴求型の需要は必ずあるが、そのマーケットを対象とすることは止めた。</p> <p>11月には利用者数が対前年に110%となったが、従業員数を戻すことはなく、今の人数でできることをしていく。（震災後、従業員数を3分の2まで削減）今後は、売上や客数ではなく、今の人数でできるサービスを提供する・利益を確保する仕組みに替えていく。その一環として、震災以降、11月から定期的に休館日を作ることとした。同社が経営する高価格・小規模の宿泊施設では、12月に3日間の休館日を設けたが、売上は昨年同期と変わっていない。休館日を設けることで、売上が大きく減少することはない。</p> <p>休館日を設けたことは、社員の精神衛生上非常にプラスに働いている。顧客満足度も大切であるが、従業員満足度が非常に大切だと考えている。従業員が満足して働いている宿泊施設ということが、お客様にも価値を感じられることになるだろう。</p> <p>今後は、共感・調和をキーワードに、会社の考え方に共感してもらえるお客様に来てもらいたい。価格訴求は会社の価値に繋がらないが、会社の考え方に共感してもらえるお客様はファンになってもらえる。</p> <p>利益を確保するために、適正料金以下の単価の低い客層の受入をやめることとした。低価格のツアーの受入をやめたことで、客室が空き、一般のお客様や企業系の団体などを受け入れることができるようになった。</p>
観光復興に向けた取組	<p>「いわてDC」が4-6月に実施されるため、7月以降はその取組・商品を東北観光博にスライドさせる。</p> <p>「いわてDC」では、盛岡－宮古（県北バス）、花巻－遠野－釜石（花巻観光バス）、一ノ関－大船渡－陸前高田（岩手交通バス）という内陸・沿岸の連携を深め、商品作りを行っている。震災前は、花巻と釜石の連携は無かったが、現在は、花巻－遠野－釜石では、観光協会・商工会等でこれから親睦を深めていこうとスタートラインに立ったところである。</p> <p>花巻を拠点に花巻と沿岸部に行ってもらえるような商品を考えており、花巻に連泊した場合、1000円の商品券（花巻市内で利用可能）を提供する予定である。</p>

	宮城県
ヒアリング日時	2012年2月15日
被災地支援	<p>地域の動きをきちんと発信していくことが県の役割。地域の取組をきめ細かく拾っていく。</p> <p>3/1-3/2語り部研修@南三陸を実施予定。他地域も語り部に取り組みようとしている。</p> <p>まずは「地域づくり」。被災地ばかりに目が行くが、それ以外の地域の情報発信も大切にしていきたい。</p> <p>復興には長い時間を要するため、経済がまわる仕組みを考えていく必要がある。語り部だけでなく、現場に行っておかを感じることもだけでも良いのではないか。広島では、平和教育だけでなく宮島など他の資源も組み合わせてトータルで「平和」を訴えており、そのような方法を検討していきたい。今後の宮城の観光を考えたときに、沿岸部だけでも内陸部だけでなく、沿岸部・内陸部トータルで見ていくことが必要だろう。</p> <p>教育旅行では、気仙沼大島・東松島・南三陸で津波が来たときにの避難方法などに取り組んでいる。</p> <p>今後の宣伝方法としては「松島・鳴子・蔵王・仙台」と王道の宮城観光でPRしていく。</p>
みやぎ観光復興支援センター	<p>県の産業再生を検討するなかで、企業（JTB）から提案されたもの</p> <p>緊急雇用を活用し、15名体制で取り組んでいる</p> <p>沿岸エリアの市町村の観光の取組を情報収集しつつ、地元の方々に観光の必要性を訴えている。</p> <p>市町村からの要望をいろいろと聞いてはいるようだが、具体的に施策として支援までは行っていない。次年度以降は、市町村の要望を施策につなげていきたい。</p>
観光復興に向けた取組	<p>「ふた旅のみやぎ」は現在集計中。地元だけでなく、全国誌やじゃらんなど様々な場面で紹介している。</p> <p>東北観光推進機構で実施している「東北福幸キャンペーン」（11/10-1/10、1/11-3/30）はこれから集計。</p> <p>宿泊では、地域間格差が出てきているのではないか。冬は地元客でなんとか乗り切れたようだ。</p> <p>4月以降、プレDCが開催。夏は、海を前面に出して売っていくことができないため、どうすべきか。</p> <p>沿岸部の住民が観光で動いていくのかどうかは未だ分からない。</p> <p>東北の方々は自粛はあまりなかったようだ。</p> <p>3. 11後、どのように宮城の復興を伝えていくかが課題。</p> <p>東北に目を向けていない人もいるため、そのような方にどのように安全であるのか東北に興味をもってもらうのか、今後に危機感を感じている</p>
東北観光博・DCに向けた取組	<p>H20年に実施したDCで既に県内に下地はできていたため、それらの動きを観光博に結び付けていく。</p> <p>DCにより既に官民組織はできているため、そこを利用して域内流動を活性化させていきたい。</p> <p>ゾーンは、宿泊容量があるところで案内人を設置できるところ等の要件があるため、被災地をゾーンとすることは難しい。沿岸部にはゾーンからのツアーなどで人を送り込んでいきたい。東北観光博では、地域に直接予算が付かないため、内陸と沿岸部の二次交通の問題などは具体的にはどのように進めていくか未だ決まっていない。</p> <p>東北観光博では、通年で1つのパンフレットを作成予定。3月から本格的に開催であるが、ツアー等は未だ造成されていない。各ゾーンからの着地型ツアー等もこれから造成予定。</p> <p>基本的には紙媒体ではなく、ポータルサイトで旬の情報を発信していく仕組みのようだ。</p>

仙台市

ヒアリング日時

2012年2月8日

観光客の動向

仙台市内でサンプル調査を行った結果（10月まで、11月以降は現在集計中）、市内のホテルでは、客数は復興関係者などのビジネス客で昨年度に比べて多くなっており、宿泊単価も落ちてはいない。但し、秋保・作並の旅館では、避難者や復興関係者を受け入れていたため客数はある程度集まっていたが、宿泊単価が激減している。（2月には、作並温泉の「岩泉」が倒産）市内宿泊施設は震災前から稼働率9割程度と高稼働率を保っており、震災後も復興需要などで維持している。一方、秋保・作並では右肩下がりが続いている状況で震災が発生し、その後更に厳しい状況となっているようだ。

「るーぶる仙台」（観光客向け市内循環バス）の利用者数は、12月で昨年度の7割程度。震災後からここ数ヶ月は、5割程度。2011年3月-10月の累計で市内に宿泊した外国人は昨年度に比べて8割減。特に風評被害で戻ってこないと感じている。震災後のショッキングなニュースは世界中に流れたが、その後復興している状況はなかなか報道してもらえないため、まだ仙台は壊滅的な状況と思っている方がいるようだ。

観光復興に向けた取組

（国内客）
5月下旬より伊達武将隊による全国キャラバン、東北六魂祭の実施。
仙台市内には、復興関係のビジネス客等が多く来訪しており、市内に集まっている人を秋保・作並に波及させたい。仙台市で広告費を負担し、秋保・作並の取組を①12月より首都圏を対象にしている旅行雑誌等を用いてPR、②地元を対象に河北新報でPR、③県内客にむけて情報発信を行っている。秋保では、平泉まで無料送迎プランを造成、作並は1泊9000円のプランを造成。（インバウンド）

仙台市の旬の状況（桜、賑わい）などの情報を掲載したニュースレターを発行し、エージェントなどに配布。
夏以降は、海外の旅行博にも出展。仙台市の放射線量を数値だけでなく、海外の都市と比べても仙台市の放射線量が多く無いことなどを伝えた。旅行博では、仙台が復興しているという認識が無かったため、「出展した」ということ自体に驚かれた。旅行博やニュースレターなどを通じて、旅行関係者等には仙台が復興しているという認識が広まったが、一般の消費者にはその情報が届いていなかったため、TV・雑誌などのメディアを招聘。（招聘事業は、観光庁によりメディア招聘等）
韓国観光公社が3月から仙台に設置される。震災以前に一度閉店（2010年12月閉鎖）されており、宮城県・仙台市などで再度誘致を行ってきたが、韓国側でも再設置することにメリットを感じたのだろう。
市では政府系の国際会議を誘致。国際会議では、それなりの役職に就いている方々が来訪するため、母国に戻ったときのロコミ効果に期待。平成24年には、政府系会議10件が確定。WTTCは、仙台で総会・理事会を開催する。
平成18年より、タイと「観光に関する相互協力協定」を締結していたが、改定にあたり、東北観光推進機構も加わり内容を充実させた。タイ人は、平成22年3563人名とボリューム的にはまだ少ないが、平成17年度比較すると8倍も来訪者が増えており、今後も増やしていきたい。国内の他の観光地が東南アジアなどプロモーションを行う前から、仙台市ではプロモーションを行っており、それが功を奏したようだ。

（教育旅行）
仙台市の教育旅行は、会津若松市への教育旅行が主であった。一方、会津若松市の学校は仙台市に教育旅行で訪れていた。震災後、教育旅行時期が春ということもあり、全てキャンセルとなってしまった。次年度の教育旅行説明会を開催したところ、来年は戻ってきそうである。また、新たに北海道・函館の中学生の誘客に取り組んでおり、小樽や函館の学校から何校か誘致できそうである。
防災教育などに注目が集まっており、東北では「今だからこそできること」を学んでもらうことができる。

（その他）
津波標識などについては、現在、設置にむけて検討している。
3.11の地震では午後3時頃に地震が発生し、宿泊施設にとってはお客様の少ない時間に発生した。お客様が多い時間帯で発生した場合などを想定し、消防・地元・温泉等を含めて秋保・作並で今後の安心・安全の確保にむけた議論・検証を行っている。

仙台市観光コンベンション協会

ヒアリング日時

2012年2月14日

観光客の動向

イベントの多い神戸市でも、阪神淡路大震災後、観光客数が戻るには約12年要している。
震災後、3/30～仙台市総合観光案内所を再開。平成22年4-10月の利用者数は27万人。平成23年は、対前年比8割の利用状況。但し、問い合わせ内容が、観光案内ではなく、仙台から被災エリアまでの移動手段についての問い合わせとなった。発地側では、被災地までの移動手段に関する情報を得ることができないため、現地に入ってから移動手段に関する情報を収集していたようだ。
→復興関係者など、ビジネス客の利用が主か？
「るーぶる仙台」は、観光施設が閉館となっていたため、4/29より運行を再開
秋保温泉は、復興関係者の利用が有り、客数は例年の8割程度ではないか。11月からは宴会需要があったようだ。
作並温泉は当初、復興関係者の利用があったが、沿岸部まで距離があったことから、早くに引き上げたようだ。

教育旅行の状況

仙台市への教育旅行の入り込みは元々少ない。市と協会プロモーションをおこなっている。
宮城県からの支援で北海道での説明会を2011年11月に実施。仙台市の平成23年度観光予算は大幅に縮小されたため、教育旅行説明会のための予算は無くなってしまった。北海道の修学旅行は、放射能の懸念から未だ戻ってこなさそう。

外国人観光客の状況

放射能の影響を懸念されており、インバウンドは戻っていない。
協会と市では役割を分担しており、協会は台湾・韓国を対象に3年前からキャンペーンを実施、協会独自でニュースレターを発行している。

安心・安全対策

3.11～4月中は、営業を再開できなかった。その間の業務は、避難所に応援物資を配送していた。GWから通常業務に復帰した。
避難者のホテルや風呂の対応。3～4月は、避難者は秋保温泉に入浴していた。
観光客や出張先で被災した方は、各自でどうすれば東京まで戻ることができるかなどの情報収集をおこなっていたようだ。
仙台七夕では、来訪者の安全を確保するため、一定震度が発生した場合は即中止すると警察署と取り決め。

みやぎ観光復興支援センター

ヒアリング日時	2012年2月15日
活動内容	<p>①被災エリアの情報収集（週4日は現地入りしている）、②問い合わせ対応、③メルマガ発行 問い合わせ対応としては、ツアーと受け入れ地域のマッチングをおこなっている。15名以上の団体を主な対象としている。メルマガの登録者は68件。旅行会社や行政職員中心。旅行会社では仕入れ担当が会員となっているため、実際にはもっと多くの方が見ているだろう。</p> <p>センターで問い合わせを受け、リクエストを聞いているうちに、現地での滞在時間やできることが決まって来るため、自動的にプログラムになっていく。</p> <p>団体の希望を聞いて、センターで受け入れ場所や行程を決めていく。駐車場があるか、トイレがあるか、冠水するか、食堂があるか・何人受け入れられるか等地域の事情に応じて、行き先が決まってくる。</p> <p>受け入れ先で語り部となる人を探していくのは、団体ではなく「どこどこの誰々さんならできそう」という個人レベルで探している。</p> <p>マッチングの際に気を付けていることは、住民感情への配慮。気仙沼では、当初、観光に取り組みたいという動きは全く無かった。宮城交通がお手伝いしたいということで気仙沼に入ったところから、地元の受け入れ意識ががらっと変わった。地元ガイドが付いていることで住民感情は和らぐ。バスでどっときて、現地を視察して帰って行くという団体もいる。</p> <p>東松島では、仮設住宅を使って食事提供などをしていきたいという動きがある。水産加工所で働いていた女性達が雇用の場の創出や生き甲斐といった点で意気込んでいる。</p>
問い合わせ状況	<p>ボランティアセンターが閉所していくなかで、ボランティアツアーのニーズが高まっており、センターの必要性を感じて、設置。岩手県の修学旅行で問い合わせが多くなってきている。北海道の中学校からも問い合わせがある。</p>
被災地の観光復興状況	<p>観光の話聞いてくれる方は結構多い。現状では、好意的な方々しかまだ寄ってきていない。</p> <p>現地ではどこに相談すればよいのか分からないことを、復興支援センターが窓口になって話を聞いている。</p> <p>仮設住宅に住んでいる人達は、観光を使って何とか自立したいと考えている。大崎市鳴子温泉に人を呼びたい。</p> <p>南三陸のガイドは任意団体で事務局は2名。</p> <p>ボランティアは、前後にオリエンテーションなどが必要であるため、基本的に半日以上でないと受入ができない。半日時間を空けておいて、実働は2時間程度となる。今の作業は、細かながれき撤去や清掃、草刈など。</p> <p>被災地では情報を更新できる人が少ない。被災地側の行政は、人員が少なくなってしまい業務多忙で地元なのに現地に出ることができない状況になっている。</p> <p>プログラムの値付けは現地がおこなっており、センターが要望や調整しているということはない。ただ、ボランティアで受け入れるということが多く、現地ではビジネスとしてまで考えることができてはいない。</p> <p>様々な団体が出てきているが、質のコントロールまではできていない。</p> <p>仮設住宅の方々が作っているグッズなどテレビでは紹介されるが、実際は売れていない。流通できないところに課題があるのではないか。ガクトパスは売れている。</p>
その他	<p>JTBでは「学びのプラン」としてプログラムを仕立てている。プログラム化までしているのはJTBだけではないか。ボランティアツアーは、ボランティア団体に所属はしていないが、何か手伝いたいという方をすくい上げることにつながっているだろう。</p> <p>ボランティアツアーは、受け入れ側の体制がしっかりしていないと無くなってしまわないかと考えている。どのような要件が揃えば存続していくのか、気になっている。</p>

宮城県～民間事業者～

	宮城県内宿泊施設
ヒアリング日時	2012年2月7日
観光客の動向	<p>2011年夏から2012年2月まで、利用者数は対前年比同等かそれ以上となるだろう。宿泊単価も落ちることなく、昨年度と同程度となっているが、総宿泊単価は、減少している。</p> <p>東北の近隣マーケット（特に仙台）は結構動いている。ただ、山形の日本海側や秋田までは動いていないようだ。</p> <p>関西からの観光客は秋以降も戻ってきていない、毎年、樹氷観光で1300名程度受け入れているが、今年は関西からのツアー自体がない。東北ツアーを造成しても関西では、客が集まらないようだ。</p> <p>東海・中部以西の客が戻っておらず、春以降からツアーが造成されていないという状況に、原発による影響を感じる。</p> <p>震災後、全体の観光客数は例年と変わらないがお客さんが来ない日は全く来ないという状況になっており、観光客の動きが土日に集中している。</p> <p>例年行っている雛祭りプランの集客状況は、昨年と同程度に予約が入っており、例年程度もしくはそれ以上となる。</p>
事業継続にむけた取組	<p>秋保温泉・作並温泉では、仙台市からの協力を得て宿泊プランの造成を行った。秋保温泉は、平泉までの無料送迎付きパック・作並温泉は、9000円宿泊プラン。震災以降、土日と平日のギャップが大きくなっており、平日対策として地元を中心にPRしている。仙台市の協力で首都圏を対象にした雑誌や地元紙等でPRされる。</p> <p>秋保地域活性化協議会で、秋保温泉に外湯を作る・歩いてめぐる町並みにしていくことや、農業者との連携により秋保米を使った食事等の地産地消を進めていくことを検討している。</p> <p>震災以降、話しかけてくるお客様が増えてきたように感じる。これまでは、「料理」「施設」「サービス」の順番で重要視されていたが、「サービス＝ふれあい・絆」を重要視するようになったのではないかと感じる。食事ではチョイスメニューを増やし、会話のきっかけを増やすように工夫している。また、従業員の採用を増やし、1人あたり3部屋対応から2.5部屋に減らし、1組のお客さんに対応する時間を増やしていきたい。</p>
観光復興に向けた取組	<p>仙台周辺の被災地は復興が進んでおり、仙台周辺では「被災地視察」の希望には答えられなくなってきている。「被災地」らしい景色は気仙沼など離れた地域でないと残っていない。被災地視察の場合は、ボランティアセンターに手配などをお願いしている。</p> <p>参加者600名規模のセミナーを実施予定であるが、うち300名が被災地視察を希望してきた。被災地での受け入れが、駐車場確保などの問題から難しく、100名に限って実施する。</p> <p>仙台市では、復興需要により建設関係の発注が多くあるが、人手や重機が不足している状況にある。加えて、市町村が発注する事業は単価が低く不調になるケースがでており民間の発注に流れていること、地元建設業者でなければ入札できない仕組みがあること、さらに沿岸部では工事関係者の宿泊場所を確保できないという状況が復興を遅らせる要因になるのではないかと感じる。沿岸部に宿泊施設を建設して、そこに宿泊してもらおうという案もあったが、採算を確保することが難しいだろう。今後、他地域で災害が発生したときに協力しあえる建設業コンソーシアム的なものを作っていきたい。</p>
その他	<p>宮城県内23施設の大型宿泊施設の震災後の観光客数・単価（避難者含む）を調べたところ、避難者ではなく、復興関係者を受け入れていた施設では、宿泊単価の減少はそれほど大きくはならなかった。一方で、鳴子温泉など被災者を受け入れていた地域では、宿泊単価が落ちているようだ。</p> <p>東北観光博にむけた取組は、特になし。</p>

会津若松市

ヒアリング日時

2012年3月5日

活動内容

鶴ヶ城天守閣の延べ利用者数は9月以降対前年比増。平成22年3月～平成23年3月まで赤瓦の葺き替え工事が行われていた。また、平成21年は、大河ドラマ天地人により例年以上の入り込みがあったため、平成20年度と比較すると、対20年比マイナスの状況が続いている。))

個人客の利用が多い「まちなか周遊バス」ハイカラは、12月・1月は対前年の利用者数を上回っている。

教育旅行は、県外客の減少は続いているが、県内客の来訪が例年以上となっている。児童生徒数でみると、県外からの児童生徒は4～12月の累計値で対前年比90.5%減、県内からの児童生徒は対前年に108.8%増。その結果、全体の児童生徒数は、対前年比46.8%の減となった。

東山温泉の一般客(日帰り含む)では、4月以降徐々に回復しており、11月には対前年比プラスとなった。芦ノ牧温泉では、4月の70.6%減をピークに徐々に回復している。なお、市内の旅館・ホテルでは、4月以降対前年比増の状態となっている。

観光復興に向けた取組

東山グランドホテル(大江戸温泉物語株式会社)では、平日1泊2食7900円で福島駅から往復直行バス(1000円)を出すという格安プランを打ち立てていたようだ。

会津若松市としては「会津若松冬期間誘客助成金事業」を実施し、14000名の予約があった。50名以上の実績があった場合に10万円の補助という「実績」を重視する仕組みとした。福島行きの旅行商品を造成しても、人数を集めることは大変だったようで、中小エージェントから利用のキャンセルがいくつか入った。大手エージェントは旅行商品をつくっているが、中小エージェントは商品造成そのものを辞めてしまうという可能性がある。そのため、平成24年度には、商品造成を行ったエージェントに対しては、パンフレット代などの支援をするかどうかを検討している。平成23年度は500万円の予算で実施したが、平成24年度予算は1000万円の予定。夏から秋にかけて一定程度の観光客を集めたい。

個人客やネットエージェントに対する支援も検討している。福島県観光物産交流協会で取り組んだ楽天利用者に対する補助が好評であったようなので、その仕組みの勉強会に参加する。

教育旅行対策として、宮城県の学校周りに参加する宿泊施設等の旅費を補助した。教育旅行の県外客は約半分が宮城県からであり、通常であれば350校/840校が宮城となる。平成23年は、50校/100校が宮城県となった。新潟からの教育旅行の多いが、原発に近い地域にわざわざ行きたくないという意見があるようで、佐渡に振り替えたようだ。首都圏の教育旅行の誘致は厳しい。

福島県が実施している「コードF-2」には、会津若松市の観光協会がイベントなどで協力している。コードFにあわせた旅行商品やキャンペーンなどは展開していない。

福島県～民間事業者～

福島県内宿泊施設

ヒアリング日時

2012年3月5日

観光客の動向

9-10月前半の客数は、対前年比2割減少。売上は若干減少したが、コスト削減などの企業努力により収益は前年並みに確保。秋シーズンは例年5000人程度の教育旅行が入っているが、平成23年度は1000名となり、例年の2割程度となった。一般団体は、対前年比5割減。個人客は例年とほぼ同じ。
10月中旬からは、紅葉シーズンに入り、一般客が入るようになった。特に、10/31にNHKの情報番組「あさイチ」で会津が紹介され、個人客の問い合わせが増加した。
11月の一般団体は2割減。個人客や一般団体の特徴としては、例年通りの客層となった。
12月では、福島県内からの宿泊客が例年より多く、客数は対前年比1割増となった。12月には、平成23年度の収益の見込みが立ったため、12月中旬からは予約が入っていない日を、1月は平日を休館とし、施設の改修を行っている。
2月までは、格安ツアーを受け入れており、1日60名程度の団体が入っていた。3月は、2010年3月と同程度となる見込みである。3月は、格安ツアーの受入はなく、ネット中心に集客を行った。
冬は、県内客の割合が例年に比べ多くなった。要因としては、①NHK「あさイチ」の放送、②仮設住宅に入居している避難者の方の保養利用、③高速道路無料化、④旅行会社・ネット系旅行会社のお客様評価が高まったことが考えられる。
冬は、入湯税ベースで対前年比20%増となる見込み。

事業継続に向けた取組

9月までは、東電の賠償問題などが決まっておらず、冬の見通しを立てることが難しかったため、通常であれば受け入れることのない格安ツアーを1・2月に受け入れることとした。
その一方で、12月に入りある程度の収益を見込めた段階で、売上を上げていくよりも、震災により被害を受けた施設の修繕や老朽化した施設を改修することに注力した。
施設の修繕にあたっては、福島県の中小企業等グループ施設等復旧整備補助事業を利用し、地域全体で1億円規模の修繕を行う。
(1/2国補助、1/4県補助、1/4自己負担)

観光復興に向けた取組

温泉街の景観を改善させていくため、廃墟となっている宿泊施設を撤去したい。行政等に頼らず、自社で買い取りを行うか検討している。
「ふくしまっ子体験活動応援事業」は、県内客を動かすという意味で非常に効果があった。
現在、県は首都圏を対象としてPRを行っているが、効果的なPRとしていくには次の段階として、福島への来訪者が多い北関東や新潟等の近隣県を対象にPRすべきではないか。

その他

震災の影響により、弱い宿泊施設と強い宿泊施設の競争力の差が一気に大きく開いた。これまで、施設の改修や接客サービスの向上、情報発信など経営努力を行い、大手エージェントに依存せず集客してきた施設には、震災後もお客様が入っている。しかし、そのような努力を怠ってきた施設は、厳しい状況となっているようだ。
例年に比べ、宿の評価が高まっている。要因として、一つ目には、震災を乗り越えお客様を受け入れてきた従業員の接客力・これまでの宿が取り組んできたハード整備等により評価が高まった。二つ目には、震災ということでお客様の評価が甘くなっているのではないかと。
お客様アンケートの評価が高まり、口コミ数が増えていくと、利用者はそのような施設を選ぶ傾向にあることから、利用者数の増加につながっていったのではないかと。
行政としては、過疎化や高齢化などの社会的課題を踏まえ、旅館という機能を活用したまちづくりを行うべきではないか。そのコーディネートをしていくのが行政に期待される機能ではないかと。