

プロジェクト06 滞在プログラムの充実

立山黒部貫光(株)

(1) 第2回 ワーキンググループ以降の取り組み

- ・10月30日 国立公園満喫プロジェクト展開事業に応募
※11月17日 採択(詳細は次頁)
- ・11月30日 打合せ(自然保護課)
主な内容:ポータルサイトの構成について 他
- ・12月 4日 国立公園満喫プロジェクト展開事業
キックオフミーティング(東京)
主な内容:展開事業10団体の概要説明及び、先行8公園の実施報告 他



(スケジュールイメージ)

H29. 6

H30. 4



検討・調整・システムの開発

可能なプログラムから順次実施

(2) 「国立公園満喫プロジェクト展開事業」について

・目的

環境省では、日本の国立公園を世界水準の「ナショナルパーク」としてのブランド化を目指して、「国立公園満喫プロジェクト」に取り組んでいる。プロジェクトでは、先行的、集中的に取り組む国立公園を8ヶ所選定し、そこで得られた成果や知見を全国の国立公園にも展開していくことで、2020年までに国立公園を訪れる外国人客を1000万人にすることを目指す

その他の国立公園においても、インバウンドの拡大及び利用の質の向上に向けた取り組みを、環境省と連携して実施する地域及び活動団体を選定する

・応募団体名 立山エコツーリズム研究会(事務局:立山黒部貫光株)

・事業名 「立山室堂」滞在プログラム充実事業

・事業概要

- ① エコツアーの開発
- ② ポータルサイトの立ち上げ
- ③ ツアーデスクの設置
- ④ ガイドの情報交換、スキルアップ
- ⑤ 立山黒部アルペンルートの優先乗車

・その他 アドバイザーとして、環境省 立山自然保護官事務所が担う

(3)現在の検討状況

①エコツアーの開発 (ねらい)

- ・立山黒部貫光(株)のマーケティング等でターゲットを特定し、立山室堂地域で活動しているガイドによるプログラムを企画する
- ・ツアー内容は、自然のみならず、「歴史・文化等の要素」や「時間軸の要素」を多面的に組み込み、ストーリー性・創造性に富んだエコツアープログラムを開発しバリエーションを増やす

(体験プログラムを充実させるには)

- ・立山黒部のバリューは何か
例)自然(雄大な自然と人類の英知の共存)、立山信仰(自然への畏敬)、産業観光(電源開発、砂防事業等) 等
- ・ここでしか味わえないオンリーワンプログラムの開発
例)雷鳥に会えるツアー、歴史を語るガイドツアー 等
- ・リピート化のためのプロモーション
例)〇年に一回は立山参拝 等

②ポータルサイトの立ち上げ (ねらい)

・立山室堂地域で催されるエコツアープログラムの総覧が可能なポータルサイトを立ち上げ、現在、各事業体が個別に発信しているツアー情報を一括して体系的に発信するページを作成する

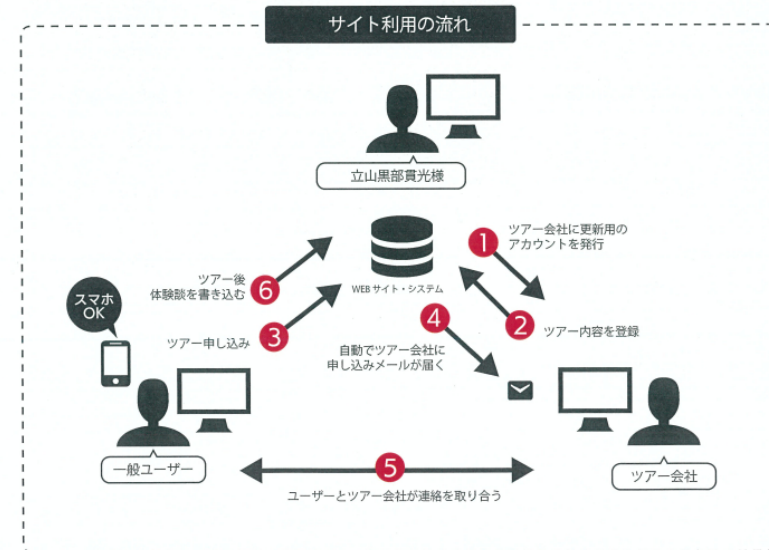
・利用者の利便性を向上させ、効果的な集客の実現や注目度の向上を図る

(使いやすいサイト、認知度を高めるには)

- ・ポータルサイトの名称
例)立山ガイドツアー 等
- ・サイト内容
例)ツアー一覧、ガイド一覧 等
- ・サイトのリンク先
例)体験ツアーのメディアサイト 等
- ・参考となるサイト
例)知床五湖 等

サイト・システムの概要について

- 1.立山黒部観光様（以下管理者）によってまずツアー会社にアカウントを発行いたします。
- 2.ツアー会社は発行されたアカウント（ID・パスワード）を使用して更新システムへログインします。ログインすることにより、「ツアー内容の新規登録、編集」や自身のツアー会社の情報を更新することが出来ます。
- 3.一般ユーザーはサイトを閲覧し、各種検索機能などを使いながら希望のツアーを探します。希望のツアーを見つけたユーザーは参加希望日やお客様情報などを専用の「申し込みフォーム」に入力します。
- 4.申し込み後、ツアー会社には申し込み完了メールが届きます。（管理者にも届きます）この時、あらかじめ設定してある「定員数」に達した場合は、自動的に受付終了と表示されます。（キャンセルなどが出た場合は、手動で現在の受付数などを調整します）
- 5.ツアー会社で申し込みメール確認後は、申し込み情報（電話、メールアドレス含む）を元に管理者を介さず直接連絡を取り合います。
- 6.ツアー後、ユーザーは体験談を書き込むことが出来ます。書き込まれた体験談は管理者が承認することで公開されます。（体験談の書き込みを促すために、ツアー後に体験談を書いてもらうようなダイレクトメールを出す仕組みがあると良いかも知れません）



06 参考事例 知床五湖(専門ガイドの質を高める仕掛け)

登録引率者(専門ガイド)による**有料ツアーの満足度は総じて高く**、2015年にはガイドツアーによる散策期間が拡充されており、**ガイドツアーにより観光地の魅力が向上**しているといえる。
 登録引率者になるためには、研修と試験を受け合格する必要がある。また、各登録引率者の利用者からの評価は、**HP上で公開されており、登録引率者の質をより高めるための仕掛け**がなされている。

●ガイドツアーの高い満足度

2016-10-08
★★★★★

We group of 4, booked the tour via website. We're lucky to have Hidetatsu iwamoto-San as our tour guide, who speaks quite good English and has the sense of humor. Hidetatsu san meet us on time from the hotel and drive us all the way to Goko lake. During the trip, he shared a lot of natural knowledge with us and created a warm atmosphere for the trip.

2016-09-30
★★★★★

私たちが参加した時はとても少人数だったのですが、ゆっくりと自分たちのペースで回れ、いろいろなお話も伺う事ができました。また、私たちの失敗に対しても、親切にフォローしていただきました。どうもありがとうございました。

2016-08-30
★★★★★

初めての体験で緊張しましたが、鈴木さんのガイドのおかげで自然観察しめました! 記念撮影ばかりでした!ありがとうございました!

2016-08-14
★★★★★

とても良かったです。また訪れたいです。自然保護などの意味も込めて、年を通してガイド同行を義務付けても良いのではないかと思います。これから頑張ってください。エソリス可愛かった~!

2016-08-17
★★★★★

鈴木さんの知床五湖ガイドツアーに参加して、本当にいい思い出になりました。鈴木さんは多分深くて難しいであろう自然のお話を、素人の私たちにわかりやすく解説していただけて大変楽しい時間を過ごしました。また知床を訪れた際にはぜひガイドしていただきたいです。ありがとうございました。

2016-08-07
★★★★★

経験豊富で安心感のあるガイドさんでした。セミの脱皮の様子、おぼろ提灯の花など詳しく説明いただき、良い体験ができました。また、写真撮影や説明が全員に聞こえるようにするなど、気をつけていただき、気持ちよく散策できました。時間を区切って入場制限するなど環境と安全に配慮したシステムだと思いました。

2016-08-19
★★★★★

女性の綺麗な声で鬱蒼とした森の中でも話が聞き取りやすかった。無料で貸し出ししてくれた双眼鏡が、国内メーカーの非常に性能の良いもので、肉眼で見える解像感、立体感が優れ、知床の美しい自然をより一層楽しめた。

2016-08-09
★★★★★

当日は天気がいよもの、知床連山が見ることが出来ないので残念でしたが、ガイドがあることにより見逃していたものがたくさんあることがわかりました。これで種目録、知床五湖と2つのツアーの参加しましたが、まだまだ知床の魅力は尽きないと思います。

ガイドツアー参加者の声(知床五湖HPより)

●ガイドの質の向上

(1)登録引率者の研修と試験

- 登録引率者になるためには、研修と試験への合格が必要。
- 一定の質が維持されている。

2016年の登録引率者要請研修日程
 3月2日(水)~4月18日(月) 募集受付
 4月26日(火) 応募者の面接
 5月上旬~10月下旬 座学・実施研修(7~25回:ツアー引率経験による)
 10月31日(月) 登録引率者試験(筆記試験)
 11月8日(火) 登録引率者試験(実地試験)
 11月下旬 合格発表

(2)より質を高める仕掛け

- HP上には、登録引率者の情報のほか、ツアー参加者の声と評価が、登録引率者ごとに個別に掲載されている。



登録引率者の一覧ページ
(知床五湖HPより)

登録引率者の個別ページ
(知床五湖HPより)

●ガイドツアーによる散策期間の拡充

- 2015年より、「厳冬の知床五湖エコツアー」を開始。
- 冬期は、知床五湖に至る道路が通行止めとなるため、原則、散策はできなかった。
- 利用調整地区制度に基づくものではないが、登録引率者によるガイドツアーのみで立ち入りが可能となった。

③ ツアーデスクの設置 (ねらい)

- ・通過型の利用者や連泊する長期滞在者など、多様な利用形態に合ったエコツアープログラムの案内や受付をするツアーデスクを設ける
- ・窓口には外国語に対応したスタッフを配置し、訪日旅客の対応をする

(今後の課題)

- ・窓口の設置箇所
- ・窓口を担当する多言語化対応できるスタッフ



④ガイドの情報交換、スキルアップ (ねらい)

- ・①～③の取り組みを円滑にし、地域一丸となってエコツアーの定着及び推進を図るべく、ガイド間の連携・情報交換等を行うための連絡会議・研修会等設ける
- ・連絡会議・研修会に立山内外から講師を招き、ガイドや通訳案内士のスキルアップも行う

(スキルアップを図るには)

- ・「エコツーリズム・インタープリテーションの人材育成支援事業」に応募
(12月5日申込み)
- ※エコツアー等を企画・実施する事業者やガイド等、地域における持続可能な仕組み構築に向けたキーマンとなる人材の育成支援を行うもの
- ・先進地や成功事例地域の視察
例) 国内: 知床五湖、海外: ツェルマット 等

⑤立山黒部アルペンルート優先乗車
(ねらい)

- ・研究会の会員が企画するガイドツアーが円滑に実施できるよう、立山黒部アルペンルートの優先乗車(予約 等)
- ・料金の支援などを検討することにより、新規ガイドや新規ツアーの開発をサポートする

(今後の課題)

- ・受け入れ基準と対応内容の検討



⑥その他

- ・事務局として①～⑤の課題に担当者をおき、立山黒部貫光(株)がポータルサイトの運営等を継続して民間ガイド業者との連絡役を担っていく
- ・会員が企画するガイドツアーでは、立山黒部アルペンルートの優先乗車等の特典をつけるなどにより、民間ガイド業者の新規加入を図っていく
- ・立山室堂地域における交通事業者としての連携結果を精査して、研究会は、立山室堂地域に関連する周辺地域も含めた研究会として、発展させていけるよう取り組む

(4) スケジュール

- ・年内にH29年度の取り組み(研修などのスキルアップ・ポータルサイトの立ち上げ等)を決定し、年度内に実施
- ・H30年度の取り組みを1月を目途に決定 ⇒ 可能な取り組みから順次実施