

北海道新幹線札幌延伸開業効果  
波及・拡大方策検討等委託調査事業

調 査 報 告 書  
概 要 版

平成 25 年 3 月

北海道総合政策部

(委託先：株式会社 北海道二十一世紀総合研究所)

## はじめに

本調査では、北海道新幹線札幌延伸による開業効果の全道への波及・拡大に向け、既開業地域における取組事例の調査や関連データの収集・分析、札幌延伸開業に関するアンケート調査等を実施するとともに、道内6連携地域でのシンポジウムにおける意見・提言等を踏まえ、札幌延伸を見据えた今後の取組方向を取りまとめ、道内各地域において、札幌延伸による開業効果を活かして、地域経済の活性化やバランスある発展につなげていくための気運の醸成を図った。

ここでは、調査報告書における、道外の新幹線効果波及・拡大のための取組事例をとりまとめた。

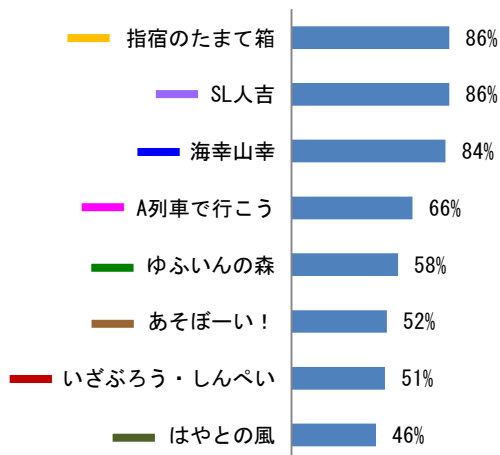
## 1. 九州の事例

### (1) 九州旅客鉄道（JR九州）の観光列車

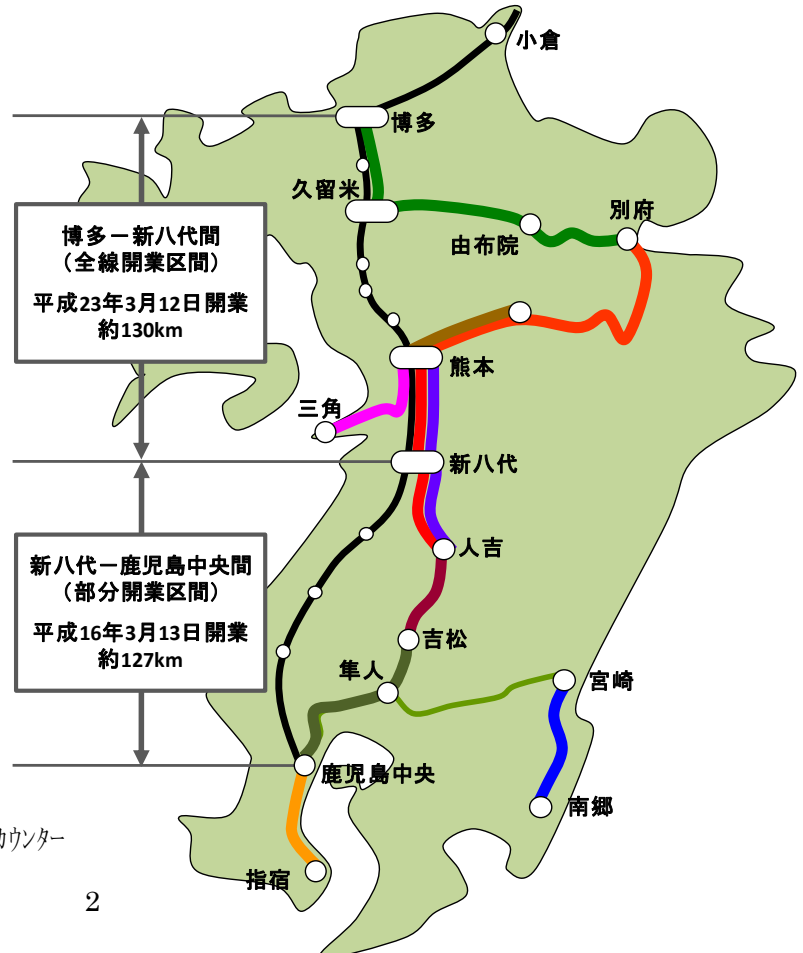
- 九州新幹線の開業効果を九州全域に波及させるため、新幹線駅から観光地を結ぶ観光列車の充実にハード・ソフトの両面から努めた。
- JR九州では、車両デザインの重要性に早くから着目し、経営戦略の中心に据えており、観光列車にも地域色溢れる車両をデザインした。

名称	JR九州の観光列車
主体	JR九州
背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>九州地域はJRと高速バスとの競合が激しい。</li> <li>国鉄時代から団体専用列車や臨時列車があったが、平成元年に運行を開始した「ゆふいんの森Ⅰ世」を筆頭に、定期列車として活用できる観光列車を導入。</li> </ul>
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>九州新幹線の部分開業（平成16年3月13日：新八代—鹿児島中央間）、全線開業（平成23年3月12日：博多—新八代間）に合わせて観光列車を相次いで投入。</li> <li>観光列車のデザインは、建築や鉄道などのデザイナーである水戸岡鋭治氏が担当。水戸岡氏がデザインしたJR九州の車両は、国際的な鉄道デザイン賞であるブルネル賞を4度受賞。</li> <li>観光列車の製造費用については、中古車両の台車や骨組みをリフォームし、安価な材料を自ら探し出すなど独自にコスト削減を実施。</li> </ul>
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>鉄道での移動自体を観光化することに成功。各観光列車は高い乗車率を誇り、観光地の活性化に成功。</li> </ul>

乗車率(平成23年度)



九州新幹線全線開業時の二次交通ネットワーク



指宿のたまて箱



A列車で行こう バーカウンター

### 【行政の取組（指宿市の手振り運動）】

指宿市では、市職員や観光協会が、指宿を訪れる観光客に「おもてなし」を伝えるため、指宿のたまたま箱の乗客に対する手振り運動を実施している。平成 25 年 3 月 16 日には、指宿のたまたま箱の運行 2 周年を記念して、市民総出の手振りによるおもてなし大作戦を実施した。



(写真) 社団法人指宿市観光協会

お知らせ：3月16日は「いふたま」に手を振ろう！

投稿日時：2013-3-7 14:15:00 (417 ヒット)

指宿観光の新しい顔として人気を博している、観光特急「指宿のたまたま箱」が、まもなく運行2周年を迎えます。そこで、これまで指宿を訪れてくださったお客様への感謝の気持ちと「いふたま」がこれからも皆さんに愛される列車であり続けることへの期待を込めて、市民総出の手振りによるおもてなし大作戦を実施します。場所はどこでも結構です。皆さんも3月16日は「いふたま」に手を振って、お客様を歓迎しましょう！

<手振り場所一例>

- ・指宿駅付近の沿線
- ・中央公民館横の空地
- ・宮ヶ浜公園
- ・指宿商業高校 など



(資料) 指宿市ホームページより一部抜粋

### 【JR九州による新幹線開業イベント】

#### ○祝！新幹線（開業記念CM）

新幹線開業に向けて、「九州をひとつにする」をテーマにCMを制作。

市民への参加を呼び掛け、レインボーカラーにラッピングされた試運転車両の定点カメラから、新幹線に向かって手を振る市民を撮影した。

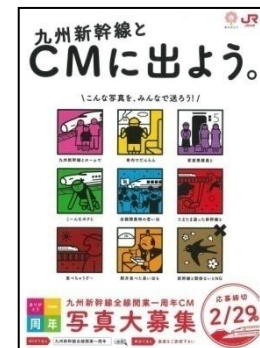
東日本大震災の翌日が開業日だったため、CMの放映は1週間程で自粛されたが、インターネット上で話題になり、平成 23 年のカンヌ国際広告祭アウトドア部門で金賞を受賞。



#### ○記念CM（開業一周年）

開業一周年目には、利用者の笑顔の写真を募集し、市民参加型の一周年記念CMを作成した。

また、「九州新幹線一周年限定乗り放題きっぷ」を、平成 24 年 3 月に 1 万円で発売した。



#### ○DREAM新幹線（開業二周年）

開業二周年を記念し、「DREAM九州新幹線」を企画。貸切の新幹線でやってみたいことを応募し、選ばれた一組の「夢」を叶えるために九州新幹線を丸ごと貸出すもの。

運行費用・乗車料の他に、夢を実現させる準備費用として 50 万円（上限）を JR九州が支援する。

また、九州新幹線の隣の駅まで片道 500 円のワンコインで、利用できる「お隣ワンコインきっぷ」を発売。開業 2 周年にあたる平成 25 年 3 月 16 日の 1 日限定で利用可能とした。



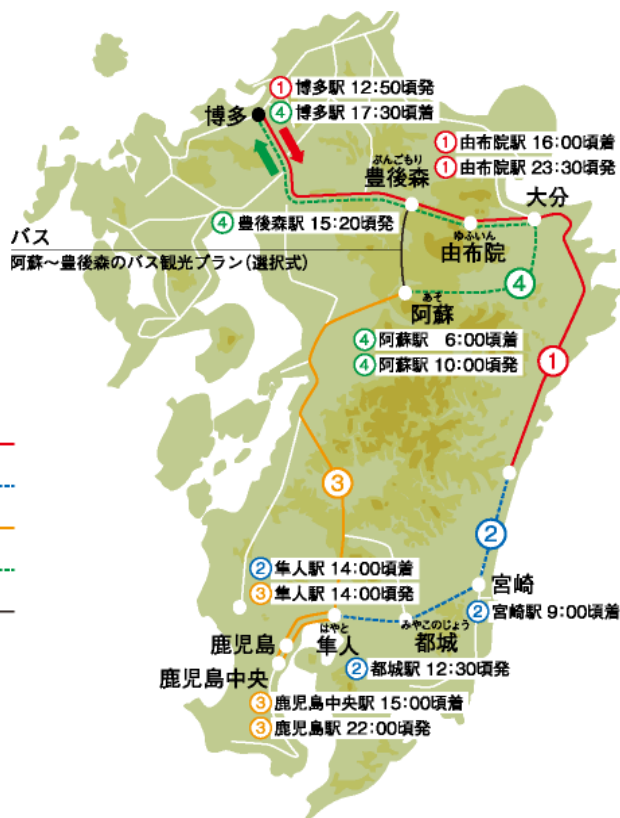
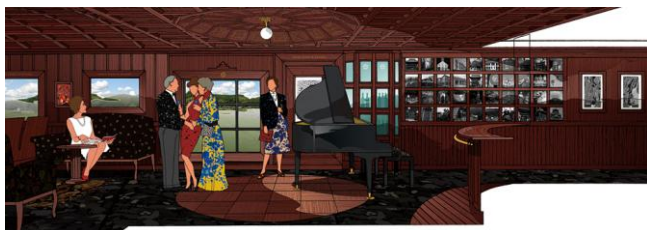
(資料) JR九州

(2)クルーズトレイン「ななつ星 in九州」(JR九州)

- ・ JR九州は、九州新幹線との相乗効果を狙い、九州を一周する豪華列車『クルーズトレイン「ななつ星 in九州」』を平成25年10月から運行開始する。
- ・ 九州各地の旬の素材の料理、四季を感じる自然景観の半窓ラウンジカーでのピアノ演奏など、国内の列車ではこれまで提供していなかった最上級のおもてなしを提供する予定。

名称	クルーズトレイン「ななつ星 in九州」
路線	九州各地を巡る周遊路線(博多発・博多着)
募集人員	30名(スイート2名×12室、DXスイート3名×2室)
運行本数	平成25年10月～12月 : 3泊4日5本、1泊2日3本 平成26年 1月～3月 : 3泊4日5本、1泊2日4本
運行開始	平成25年10月15日(予定)
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 列車名は、九州の7つの県と九州の主な7つの観光素材(自然・食・温泉・歴史文化・パワースポット・人情・列車)、7両編成の客車を表現。</li> <li>・ 平成24年10月から予約受付を開始。平成25年10月～12月の平均倍率は7.27倍。</li> <li>・ 予約者の内訳は、関東が最も多く、次いで九州、沖縄、関西の順であり、北海道や海外からも申込あり。</li> <li>・ JR博多駅に専用ラウンジを新設するほか、立寄り駅で観光する際の専用バスも新たに導入。デザインは水戸岡鋭治氏が担当。</li> </ul>
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1人あたりの旅行代金は1泊2日で15万円～22万円(車中泊)から3泊4日で38万円～55万円(車中2泊・旅館1泊)。 ※2名1室の場合。</li> <li>・ JR九州による九州新幹線沿線以外への地域経済活性化に向けた取り組みの一つであり、東九州、西九州などへの集客拡大、車内で提供される地域特産品の市場拡大、体験観光の推進などの効果が期待される。</li> </ul>

ラウンジカーのイメージ



ななつ星の旅程表【3泊4日コース】

### (3) B & Sみやざき (JR九州+都市間バスの連携)

- 九州新幹線の全線開業時に登場した新幹線と高速バスの連絡システム。「B & S」は「Bus」と「Shinkansen」を意味する。
- 博多駅から九州新幹線に乗り、新八代駅で高速バスに乗り換えることで、博多駅～新八代駅～宮崎駅間を最速2時間59分で結ぶ。
- 九州新幹線の沿線外への波及効果を拡大させることを目的としたJR九州の取組で、新幹線沿線から離れており、新幹線の直接効果を生み出しにくい宮崎方面に対して観光客を誘導している。

名称	「B & Sみやざき」
運行主体	JR九州バス(株)、産交バス(株)、宮崎交通(株)
路線	博多駅～新八代駅～宮崎駅
定員	40名 (全席指定席)
運行本数	1日16往復 (概ね1時間当たり上下各1本)
運行開始	平成23年3月12日
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>九州新幹線の沿線から距離がある宮崎方面へのネットワークを確立するため、新八代駅で乗換えし、宮崎駅へ向かう「B &amp; Sみやざき」の運行を開始。</li> <li>新幹線の発着時間に合わせたダイヤ編成で、待ち時間を少なくしている。</li> <li>接続する新幹線の一部に、新大阪直通の「さくら」を設定することにより、関西と宮崎を結ぶ路線としても活躍。</li> <li>バスの便名を新幹線の便名と共通させ、利用者の利便性を向上。(例：新幹線さくら405号に、B &amp; Sみやざき405号が接続)</li> </ul>
特色	<ul style="list-style-type: none"> <li>産交バスの車両には、パウダールーム、座席コンセント、除菌イオン装置が設けられるなど、バスの快適性向上が図られている。</li> <li>JR九州バスの車両は、新幹線と同様に水戸岡鋭治氏がデザインを担当。</li> </ul>
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>従来の鹿児島中央駅経由の他に、九州新幹線を利用して宮崎方面へ向かうルートができ、アクセスが向上することで、福岡から宮崎方面への潜在需要発掘につながっている。</li> <li>部分開業時の終端駅であった新八代駅を宮崎方面の玄関駅として活用。</li> </ul>

#### 博多駅から宮崎駅までのルート比較

交通手段	所要時間	運賃 (片道)	経路
B & Sみやざき	2:59	9,290円	博多駅⇒新八代⇒宮崎駅
飛行機	2:02	22,580円	博多駅⇒福岡空港⇒宮崎空港⇒宮崎駅
新幹線+在来線	3:35	13,550円	博多駅⇒鹿児島中央駅⇒宮崎駅
高速バス (フェニックス号)	4:02	4,500円	博多駅⇒宮崎駅

#### 新幹線と統一した車体デザイン



(4) 空港と鉄道を結ぶ交通アクセスの整備（熊本県）

- 阿蘇くまもと空港とＪＲの最寄駅である豊肥大津駅とを結ぶ公共交通がなく、空港へのアクセスが問題視されていたため、平成 23 年 10 月 1 日からＪＲ豊肥本線肥後大津駅から阿蘇くまもと空港まで無料運行する「阿蘇くまもと空港ライナー」を熊本県が試験的に実施。

取組	阿蘇くまもと空港ライナー
事業主体	熊本県
運行主体 (受託先)	タクシー会社 3 社の共同運行 〔株)大阿蘇大津タクシー、石崎タクシー(有)、(有)アラキタクシー〕
関係者	熊本空港ビルディング(株)、地元市町村
事業費	平成 23 年度：約 2,100 万円（厚生労働省 ふるさと雇用再生特別基金事業を活用） 平成 24 年度：約 3,400 万円（熊本県が約 2,400 万円を負担し、残り 1,000 万円を熊本空港ビルディング(株)、地元市町村等が出資）
運行区間	阿蘇くまもと空港～肥後大津駅（南口）
運行時間	最速 12 分 ※ 熊本駅から最速 42 分で空港到着（豊肥ライナー利用、乗換時間を含む）
運賃	無料運行（試験運行期間）
運行形態	ジャンボタクシー（9 人乗り）及び小型タクシー（4 人乗り）で運行
運行ダイヤ	阿蘇くまもと空港離発着の各便及び肥後大津駅発着の列車時刻に合わせて運行 平成 23 年度は 1 日 47 便、平成 24 年度は 1 日 45 便を運行 航空機及びＪＲのダイヤ改正に合わせて時刻表の見直しを実施
背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去にもＪＲ肥後大津駅と空港を結ぶシャトルバスの試験運行を行ったが、1 日の利用者は若干 25 人程度と低迷。</li> <li>一方で、平成 23 年 3 月 12 日の九州新幹線全線開業にあたり、新幹線と空港のダブルアクセスによる空港利用者の増加方策を検討。</li> <li>平成 23 年 6 月、交通事業者を対象にコンペを実施し、タクシー事業者に決定。</li> </ul>
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 23 年度は 10 月 1 日から 3 月 31 日までの試験運行を実施。目標利用者数 100 人/日を早期に達成し、最終的な利用者数は 21,401 人（平均 116 人/日）。</li> <li>好評だったため次年度以降も試験運行を継続。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>空港ライナーはマイカー利用からのシフトと空港利用者の増加を狙いとしているため、一般事業者に趣旨を理解してもらう必要あり。</li> <li>経費の問題で増便が難しいため、限られた運行本数の中でダイヤを工夫。</li> <li>広報費が少なかったため、パブリシティ、市町の広報誌、地方情報誌等を活用した P R 活動を実施。今後も地方情報誌等を活用した効果的な P R が必要。</li> </ul>

空港ライナー 使用車輛

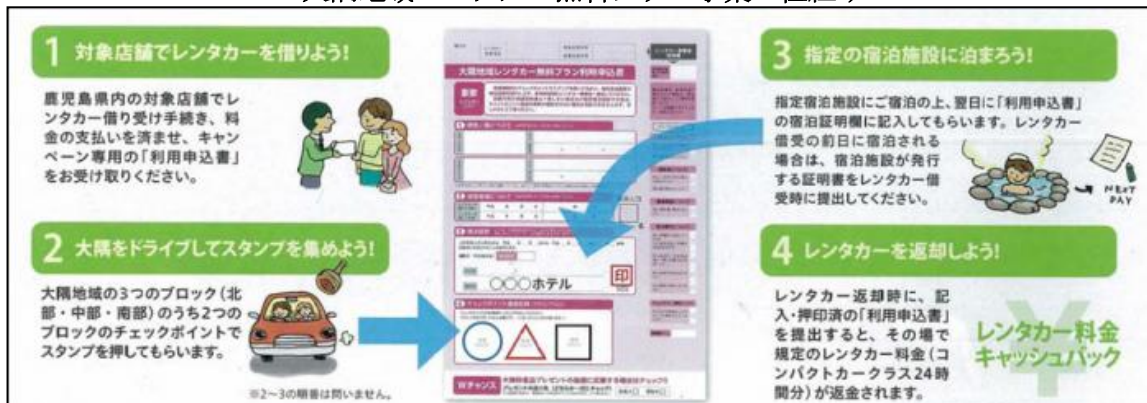


(5) 大隅地域レンタカー無料プラン事業（鹿児島県）

- ・ 大隅地域は新幹線停車駅から地理的・時間的に遠く、地域の中心部へ伸びる鉄道がないため、同地域を訪れる観光客の二次アクセスの確保が課題。
- ・ 資源が広域に分布しており、県は同地域を「自然が多くドライブそのものが楽しめる地域」と認識。
- ・ 大隅地域に新幹線開業効果を波及させるため、大隅地域での宿泊、周遊等の要件を満たす場合のレンタカー料金の一部（コンパクトカー24時間分）を無料とする取組を鹿児島県が試験的に実施。

取組	大隅地域レンタカー無料プラン事業
実施主体	鹿児島県
関係者	レンタカー会社、ホテル・旅館、地元市町村
事業費	平成 23 年度：14,215 千円 平成 24 年度：19,043 千円 ※ 両年度とも、国の補助金は活用せず。
主な要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 借受人又は運転者が、貸渡期間内又は借受けの前日に大隅地域内の指定宿泊施設に宿泊すること。</li> <li>・ 借受人又は運転者が、貸渡期間内に大隅地域内を北部・中部・南部に区分したブロックのうち2つのブロックのチェックポイント2か所以上を訪問すること。</li> <li>・ レンタカーの貸渡地及び返還地のいずれもが鹿児島県内であること。</li> </ul>
仕組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車両返還の際、レンタカー事業者が利用申込書の内容を審査した上で、次に定める額を借受人に返金。</li> <li>①コンパクトカー・軽自動車 最初の 24 時間までの貸渡しに係る基本料金（割引適用の場合は割引適用後の料金）及び免責補償料。</li> <li>②上記以外の車種（レンタカー事業者が対応できる場合） 上記の額と 4,725 円（免責補償料込みの場合は 5,775 円）のうち少ない額。</li> </ul>
周知方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ モデルコースをリーフレットに掲載し、県内外のイベント等で配布することで利用者を促進</li> <li>・ 県のホームページに掲載するほか、レンタカー事業者や宿泊施設等の観光関係者のホームページで紹介</li> </ul>
利用実績	平成 22 年度（3 月 12 日～ 3 月 31 日）：17 台 平成 23 年度（4 月 1 日～3 月 31 日）：1,235 台 平成 24 年度（4 月 1 日～1 月 31 日）：1,392 台
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道のない地域における観光客の二次アクセスの確保として意味はあるが、大隅地域への観光客の誘因など、観光面への結び付きが課題。</li> </ul>

大隅地域レンタカー無料プラン事業の仕組み





(6) くまモン (熊本県)

- 九州新幹線部分開業時に新八代駅という終端駅を有していた熊本県は、全線開業によって同県が素通りされてしまうことを懸念。新聞などでの報道でも、九州新幹線に関する記事の見出しは、「新大阪ー鹿児島開業」といった表記であり、危惧。
- 熊本県はターゲットを関西・中国地方に絞った「KANSAI 戦略」を推進。

名称	『くまモン』
主体	熊本県 (くまもとブランド推進課) 小山薫堂氏 (放送作家)、水野学氏 (デザイナー)
内容	<p><b>【 誕生まで 】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小山薫堂氏の友人であるデザイナーの水野学氏がロゴデザインとキャラクター『くまモン』を提案。</li> <li>県庁で『くまモン』のプレゼンをしたところ、全庁的な評判に。</li> <li>小山薫堂氏は「くまもとサプライズ!」と称し、県の公式キャラとして生み出した『くまモン』を仕掛けに使ったPRを考案。</li> </ul> <p><b>【 第一段階 ティザー期「神出鬼没大作戦」 】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年 9 月から熊本県のキャラクターであることを隠しながら『くまモン』が関西の観光名所などを徘徊し、『くまモン』に対する話題化を促進。</li> <li>Twitter やブログで活動状況をリアルタイムで報告し『くまモン』に対する話題化を促進。</li> <li>10 月からは、熊本県のキャラクターであることを明かし、引き続き関西に出没。</li> </ul> <p><b>【 第二段階 キャンペーン期 「くまモンを探せ大作戦!」 】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>蒲島郁夫・熊本県知事から名刺 1 万枚を配布するミッションを課せられた『くまモン』が、業務中に大阪で失踪するという事件を設定。蒲島知事が緊急記者会見を開き、『くまモン』を見かけたら Twitter でつぶやくとともに、「ミッション達成のために名刺を受け取ってあげて欲しい」と呼びかけ。</li> </ul> <p><b>【 第三段階 商標の無料化 】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>『くまモン』の著作権を県が取得、商標を無料化し、利用申請で使用が可能に。</li> </ul>
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>『くまモン』の認知度が急上昇し、「ゆるキャラグランプリ 2011」にて優勝。</li> <li>広告価値換算は 6 億 4 千万円 (平成 22 年度)。</li> <li>『くまモン』を利用した商品の売上高は 293 億 6, 200 万円 (H24 年度末時点)。利用申請数は約 8, 200 件 (平成 25 年度 1 月末時点)。大企業からも引き合い。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>商標利用を無償にしておき、かつ、使用イメージに制限を設けていないため、キャラクターの管理が非常に難しい。</li> <li>無申請での使用の取り締まりの強化も必要。</li> </ul>

くまモン



名前:くまモン  
 名前の由来は「熊本の者」  
 職業:いちおう公務員  
 「熊本県営業部長」  
 性別:オスじゃなくて男の子!  
 性格:やんちゃで好奇心いっぱい

大阪で神出鬼没を繰り返す『くまモン』



## 2. 東北の取組事例

### (1) 新幹線駅を起点とした交通ネットワーク戦略

- ・ 東北新幹線八戸駅と八戸市中心街を結ぶバスは平日 228 便もの運行があったが、複数の事業者が独自に運行を行っていたため、時間帯によって運行本数のばらつきが大きく、また乗り場も事業者ごとに設定され利便性が低かった。
- ・ この状態について平成 19 年 6 月に、「八戸市地域公共交通会議」を設置、傍聴人受入や一般公開型セミナーを開催し、改善方策が検討された。

取組	市内幹線軸等間隔運行・共同運行化事業																				
主体	八戸市																				
関係者	南部バス、八戸市地域公共交通会議委員																				
事業費	【等間隔運行路線情報戦略プロジェクト（平成 21 年）】 1,510 千円（国庫補助 755 千円, 地方交通会議負担 331 千円, 事業者負担 424 千円） 【路線ナンバリング設定プロジェクト（平成 21 年）】 8,382 千円（国庫補助 4191 千円, 地方交通会議負担 405 千円, 事業者負担 3786 千円）																				
内容	【平成 19 年～20 年度】 ・ 状況改善のため、八戸市は平成 19 年 5 月に地元バス事業者と協議・調整する会議を重ね、共同運行と 10 分間隔のダイヤ編成を開始。 ・ 事業者ごとに乗り場が設けられていた状況から、行き先ごとに乗り場を分けた、方面別乗り場に変更。 【平成 21 年～22 年度】 ・ 利便性周知のためリーフレットやミニ時刻表などを作成。 ・ 方面別のアルファベット記号と先行番号からなる「路線ナンバリング」を設定。 ・ 名称がばらばらであった中心街バス停を「八戸中心街ターミナル〇番のりば」として統一																				
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 等間隔運行によって利便性が向上し、便数・走行距離を調整することで、コストや CO<sub>2</sub> 削減にも繋がった。</li> <li>・ 右肩下がりがだったバス利用者数が微増に転じた。</li> <li>・ また、八戸市交通部と南部バス(株)の営業収支は共に赤字から黒字に好転した。</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>指標</th> <th>平成 19 年</th> <th>平成 20 年</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年間利用者数</td> <td>31,000 人</td> <td>32,000 人</td> <td>1,000 人増 (△2.2%)</td> </tr> <tr> <td>平日便数</td> <td>228 便</td> <td>182 便</td> <td>46 便減 (▲20.2%)</td> </tr> <tr> <td>年間走行距離</td> <td>160,000km</td> <td>134,000km</td> <td>26,000km 減 (▲16.4%)</td> </tr> <tr> <td>実車当たり輸送人員</td> <td>1.76 人</td> <td>2.15 人</td> <td>0.39 人増 (△22.2%)</td> </tr> </tbody> </table>	指標	平成 19 年	平成 20 年	増減	年間利用者数	31,000 人	32,000 人	1,000 人増 (△2.2%)	平日便数	228 便	182 便	46 便減 (▲20.2%)	年間走行距離	160,000km	134,000km	26,000km 減 (▲16.4%)	実車当たり輸送人員	1.76 人	2.15 人	0.39 人増 (△22.2%)
指標	平成 19 年	平成 20 年	増減																		
年間利用者数	31,000 人	32,000 人	1,000 人増 (△2.2%)																		
平日便数	228 便	182 便	46 便減 (▲20.2%)																		
年間走行距離	160,000km	134,000km	26,000km 減 (▲16.4%)																		
実車当たり輸送人員	1.76 人	2.15 人	0.39 人増 (△22.2%)																		
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バスの運行自体を守るため、市と事業者は継続して利用促進や経費節減などに努めるとともに、バス事業の収支状況や公金投入の実態を明らかにして、市民全体で問題を共有する必要がある。</li> </ul>																				

八戸駅前バスのりば行き先方面別ナンバリング



-方面別記号一覧-



## (2) 八戸公共交通アテンダント 「はちなび娘 “はちこ”」

- ・ 八戸市ではピーク時に比べバス利用者が4分の1程度に減少していた。
- ・ 平成20年頃から、八戸駅ー中心市街地間の競合2社を調整し10分間隔の運行するとともに、実証実験で運賃を大幅改定。
- ・ これにより平成14年度以降平均3.3%減少していた年間利用者数は平成23年度には4.6%に増加。公共交通の乗り継ぎにおける情報バリアを解消し、乗継環境の環境を図ることで、公共交通の利用促進を図る。

取組	地域公共交通ステーションアテンダント育成・活動事業（緊急雇用創出事業）
主体	八戸市（都市政策課）
受託企業	(有)イニシオ
事業費	平成24年度 26,930,000円 （緊急雇用創出事業の「震災等雇用創出事業」を活用） 平成25年度 「重点分野雇用創出事業」を活用し実施見込み
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雇用創出事業で雇用された12名の女性アテンダント「はちなび娘・“はちこ”」が、八戸に来訪した観光客へ乗継の案内を行う。             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ステーションアテンダント育成業務                 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 公共交通利用ガイド製作 ② 接客研修</li> </ol> </li> <li>2. ステーションアテンダント活動                 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 八戸駅来訪者アテンド ② 路線バスアテンド ③ 実態把握</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>・ アテンド期間は平成24年7月1日～25年3月（予定）。次年度以降の継続も検討中。</li> </ul>
アンケート結果（H24.11月）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「駅の雰囲気明るくなったと思うか？」に対し68.5%が「思う」と回答。</li> <li>・ また「来年度以降も続けるべきと思うか？」に対し73.1%が「思う」と回答。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次年度以降の事業費の捻出。緊急雇用創出事業を財源としているため、中期的な見通しやビジョンが設定しづらい。</li> <li>・ 平成24年度は“はちこ”の仕事の内容や存在自体のPRに注力。</li> <li>・ 次年度は八戸市の名勝、種差海岸等の景勝地が、三陸復興国立公園に指定される予定で、観光面に力を入れたアテンド業務の実施を予定。</li> </ul>

「はちこ」の活動の様子



### (3) 八戸市『あさぐる』

- ・ 東北新幹線全線開業を2年後に控え、八戸観光の新たな魅力アップを図ることが目的。
- ・ 八戸市の特性を生かしながら、既存の観光資源である「朝市」と新たな観光資源である「早朝銭湯」を連携させ、オリジナルの観光資源を創出することを目指した。

#### 【八戸市の特性】

①ビジネスによる宿泊数が8割②八戸市は朝が早く朝市が盛ん③温泉旅館は無いが「銭湯」が多い

取組	はちのへ『朝めし』『朝ぶろ』による朝の新規需要創出事業
主体	(社)八戸観光コンベンション協会、八戸広域観光推進協議会
関係者	八戸市、青森県(三八地域県民局、観光国際戦略局)、地元宿泊・タクシー事業者
助成額	観光庁「平成20年度観光産業のイノベーション促進事業に係わる実証事業」 800千円 ※21年以降も継続して取り組むが助成金等は受けていない。
内容	八戸市内の宿泊客を対象に、宿泊先から朝市や早朝営業している銭湯間を乗合タクシーで移動し、八戸の庶民文化「朝風呂・朝めし」を体験。 ① 受付：ホテルのフロントにて宿泊客の注文受付(前日午後10時締切)利用者は申込書に希望プラン、希望の目的地、人数等を記入 ② 発注：注文を受けたホテルはタクシー会社へ申込事項をFAX ③ 乗車：翌日タクシーがホテルにてツアー客を乗車させ目的地へ ④ 朝市・朝ぶろ：目的地で降車、朝市または朝ぶろを堪能 ⑤ 所定の時間・場所で乗客を乗せホテルへ移動
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実証実験では300人弱が利用。</li> <li>・ テレビ、新聞等、雑誌等に掲載されるなど、メディアの反応も良好(同サービスを利用するため、青森市泊を八戸市泊へ変更したなどのケースもあった)。</li> <li>・ 平成25年2月現在、協賛ホテルは24軒であり、乗合タクシー会社は4件。</li> <li>・ 近年では八戸市の新たな観光メニューとして定着。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 周知方法の充実が必要。多くの利用者が、八戸に来てから「あさぐる」を認知。</li> <li>・ 限られた予算内で八戸市内の魅力をどう「あさぐる」に反映させて、観光客に認知してもらいリピートに繋げていくかが課題。</li> <li>・ 申込締切時刻(22時)を過ぎた申込客の対応。</li> </ul>

あさぐる地図



(4) 下北半島への周遊ルートづくり（青森県むつ市）

- ・平成 22 年 12 月に東北新幹線が新青森まで開業し、七戸十和田駅が最寄りとなり、75km に短縮。
- ・七戸十和田駅からの公共交通手段がなく、下北半島全体までどのように観光客を呼び込むかが課題であった。
- ・下北半島は 1 周 300 キロ以上あり、鉄道は半島のほぼ中心に位置する大湊駅が終点であり、路線バスを用いた周遊も困難。

取組	周遊ルートづくり (シャトル便、リゾートあすなる、ぐるりん下北号、駅から観タクン)
助成額	【ぐるりんしもきた観光ルートバス】 事業主体：下北観光協議会 (財)むつ小川原地域・産業振興財団が 3 カ年助成 平成 21 年度 280 万円 平成 22 年度 280 万円 平成 23 年度 250 万円 平成 24 年度以降は下北観光協議会の単費事業
内容	【シャトル便】 ・(株)尻屋観光が、東北新幹線七戸十和田駅や三沢空港と下北地域を結ぶ完全予約制乗合のシャトル便を運行。 【リゾートあすなる】 ・東北新幹線全線開業に伴い、JR 東日本は新青森駅で新幹線と接続する観光列車として「あすなる」の運行を開始。 【ぐるりんしもきた観光ルートバス】 ・下北観光協議会が中心となり、新幹線開業 2 年前から恐山や大間崎などを周遊する 3 コースの「ぐるりんしもきた観光ルートバス」を運行、仏ヶ浦を巡る観光船とも接続させ、下北一帯を回る周遊観光ルートを設定。 【駅から観タクン】 ・下北地域の日帰り観光客向けに、地元タクシー会社と JR が観光ルートタクシー『駅から観タクン』を運行。 ・下北駅・大湊駅から 2～3 時間で恐山や川内溪谷など主な観光名所を巡る 7 種のルートを設定。
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ぐるりんしもきた」は 2 年目の利用者が初年度比 15%増加。</li> <li>・「駅から観タクン」は恐山を巡るルートが、「本州の最果てを目指す」観光客に人気。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メニューの開発は行ったが、PR が不足。現在は、下北に来て初めて観光メニューを知り、利用する客が多く、下北半島への誘客にはうまく繋がっていない。</li> </ul>



(5) あおもり観光コンシェルジュ AKG (青森県)

- ・ 東北新幹線新青森開業に向けた観光客の受入体制の構築が急務。
- ・ 新青森駅ではバスやレンタカーなどの乗り場が多方面にあり、スムーズな誘導が必要。
- ・ 東北新幹線八戸—新青森間の開業が冬季だったため、雪に不慣れな観光客への対応が必要。

取組	あおもり観光コンシェルジュ
主体	青森県 (東青地域県民局)
受託企業	NPO 法人 青森 ITS クラブ
事業費	平成 22 年 緊急雇用創出事業 2,300 万円
内容	<p>① コンシェルジュ育成：外部講師による講習によりスキルアップを図り、あおもり検定試験で中級合格を目指す。</p> <p>② プラットフォーム構築：観光客が必要としている時刻表、観光施設の営業状況、飲食店の口コミ等の情報をリアルで提供できるプラットフォームを構築。</p> <p>③ コンシェルジュ対応：一元化した情報を観光コンシェルジュが iPad で紹介。また、体調を崩した観光客のために、医療機関の検索や受信予約も対応。</p> <p>※ コンシェルジュは 12 名、事務員 1 名。民間事業者が提案した雇用創出プランとして県が採択。国の緊急雇用創出事業の基金を活用した。平成 22 年 12 月 4 日の開業日から平成 23 年 3 月まで。</p>
効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンシェルジュが手にした iPad で、地図、時刻表、観光施設の営業状況、飲食店の口コミ情報などを紹介。目的地の天候をライブカメラの動画で確認したり、体調を崩した観光客に代わって医療機関をネットで検索し受診予約したりすることも可能。観光案内所や携帯電話サイトでも同じ情報は見られるが、iPad の活用により路上でもネット接続でき、大きな画面を用いて対面で情報を提供することが可能となった。</li> </ul>

青森観光コンシェルジュ



### 3. 北陸の取組事例

#### (1) おもてなし(金沢市)

- ・ 新幹線時代に向けて魅力のある街とするため、市民自らが金沢の魅力を理解し、誇りを持つことが重要。
- ・ 美化・緑化や交通マナーの向上、各種ボランティア活動などを通じて、市民自らが発信者となるための活動を総合的に推進していくため、新幹線対応金沢市民会議を設置。
- ・ 「おもてなし」の推進は、平成 26 年度末の北陸新幹線金沢開業に向けた行動計画として作成した「金沢魅力発信行動計画」にも記載。

取組	観光ボランティアガイド事業
主体	金沢市（観光交流課）
関係者	金沢市観光協会、金沢グッドウィルガイドネットワーク、（公社）金沢ボランティア大学校
事業費	平成 22 年度：金沢まちなか観光交流サロン運営費 4,100 千円 平成 23 年度：金沢まちなか観光交流サロン運営費 4,100 千円 平成 24 年度：観光ボランティアガイド事業費 7,430 千円 平成 25 年度：観光ボランティアガイド事業費 7,930 千円
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 20 年 3 月、北陸新幹線全線開業に向け、「新幹線対応金沢市民会議」の設立大会を開催。</li> <li>・ 平成 20 年及び 21 年の 8 月上旬の 1 週間、「金沢もてなし週間」を設け、フォーラムの開催や、JR 金沢駅構内の金沢観光情報センターへの来訪者にお茶のサービス、特定の観光施設来訪者への金沢の水のサービス等を行った。また、案内機関は金沢駅の特設ブースで観光ボランティアガイド「まいどさん」が、観光パンフの配布や金沢の見所を解説。</li> <li>・ 平成 24 年 8 月には、「もてなし力向上フォーラム」を開催し、先行開業地における効果的なおもてなしの取組み事例を紹介。熊本県から商工観光労働部観光課課長補佐の田中良幸氏を招き、基調講演を招いた。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「まいどさん」事業は、金沢市の強力なバックアップにより活動が充実している。「おもてなし」の品位・品格を保ち、更に観光の質を向上させることが課題。</li> <li>・ ガイドの高齢化への対応。金沢ボランティア大学校によるガイド養成により現在、要員不足は解消されている。継続が課題。</li> <li>・ 現在金沢駅出発の観光案内コースがないため、百万石ウォークで培ったノウハウを活かし、2～3 時間程度のコースを検討中。</li> </ul>

まいどさん



金沢グッドウィルガイドネットワーク

