

白馬村観光地経営計画



恵まれた自然、
山と雪が育む生活・文化を未来に残す
マウンテンリゾート・Hakuba

白馬村観光地経営計画
<概要版>



- ① 白馬村観光地経営計画 策定の背景と位置づけ
- ② 観光地経営戦略の体系
- ③ 白馬村の観光地経営に向けた課題と可能性
- ④ 計画管理・推進の考え方
- ⑤ 白馬村観光地経営計画のコンセプト
- ⑥ 戦略的重点プロジェクト
- ⑦ 計画推進に向けた関係者の役割
- ⑧ 計画推進のスケジュール

平成28年3月
白馬村

今後も観光立村として発展するため、通年型マウンテンリゾート・白馬を目指す

基本方針

基本方針1

白馬村全体、広域白馬エリア全体で観光の効果の最大化を視野にいれ、産業間・地区間・取組主体間の連携を進めます。

基本方針2

白馬連峰を核に、地域に根ざした自然・歴史・文化の多面的な活用と、それらを支える人材の育成・活用を進めます。

基本方針3

「スキー目的+グリーンシーズン周遊」型から「オールシーズン×滞在」型への転換を図ります。

基本方針4

客観的な数値データによる現況の把握と成果の評価、検証に取り組みます。

通年型マウンテンリゾート・白馬の実現に向けた今後の取り組み方針①

魅力づくりに関する戦略

戦略1	観光の資産価値の最大化
戦略2	白馬村を訪れ滞在する価値の多様化
戦略3	観光の魅力要素の次世代への継承

産業・経済の強化に関する戦略

戦略4	宿泊施設とスキー場の再活性化
戦略5	地場産業と連携した地域経済の強化

魅力的景観の整備

- ・ 電柱地中化
- ・ 展望スポット整備等



自然環境保全

- ・ 山岳環境保全
- ・ 生態系保全活動等



農村景観・集落景観の魅力向上



グリーンシーズンの魅力向上



- ・ 自転車観光の充実
- ・ 登山等の魅力化

二次交通の整備



- ・ 村内バスの充実
- ・ 交通結節点の機能整備

特産品開発



通年型マウンテンリゾート・白馬の実現に向けた今後の取り組み方針②

人づくり・受入体制づくり・仕組みづくりに関する戦略

戦略6	観光を支える担い手の育成・支援
戦略7	誰もが安心できる観光受入体制の構築
戦略8	地域全体での白馬ブランドの構築
経営基盤構築に関する戦略	
戦略9	計画推進体制の構築と財源の確保
戦略10	計画推進の基盤となる統計の整備

統計データに基づく 施策立案

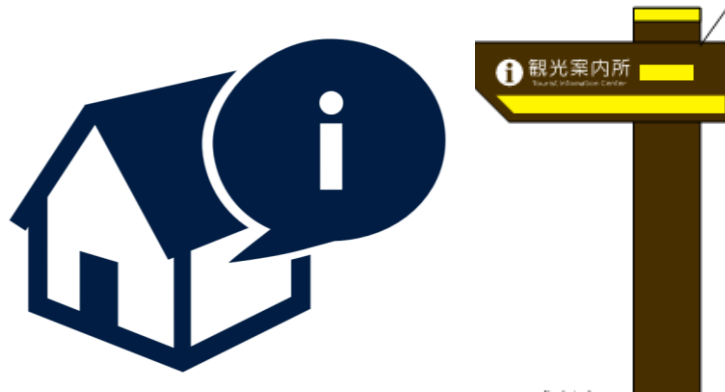
- ・ 観光統計整備
- ・ 顧客満足度調査等



イベントの魅力向上

観光案内機能の充実

- ・ 統一看板設置
- ・ インフォメーションセンターの充実等



情報発信・白馬ブランドの確立

(参考) 今後想定される施策・プロジェクト①

戦略	観光客の意見		住民が重要と考える観光施策	住民及び観光客が重要と考えるプロジェクト		
	施策	夏季白馬村来訪者調査 ※最も優先度の高い課題/自由記述	冬季インバウンドアンケート調査 ※最も優先度の高い課題/自由記述	観光に関する住民意識調査	事業	内容
戦略1 観光の資産 価値の最大 化	1-1. 山岳景観の魅力向上	⑤景観（4.4%） ・ 電線が景観を損ねている ・ スイスみたいにきれいな山岳都市にしてほしい ・ 街全体がより綺麗になれば客足はよくなるのでは		①自然環境・景観の保全（47.5%）	■ 魅力的景観の整備	<ul style="list-style-type: none"> 電柱地中化 外壁の塗り替え等、外装修景事業への補助、宿泊施設のイメージアップ ベンチのサイクルスタンド設置等、展望スポットの整備 白馬村まちづくり環境色彩計画の見直し・徹底
	1-2. 農村景観・集落景観の魅力向上	・ 村の家並みの整備、草刈等の義務付けなどもっと村全体で取り組むとよい		⑬農林業との連携（13.9%）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自然環境保全の充実 ■ 八方池山荘に展望台 	<ul style="list-style-type: none"> 水資源保全活動推進 生態系保全活動 河川等ゴミの清掃活動
	1-3. 滞在空間としての魅力向上	①白馬村までの交通手段（21.9%） ②白馬村内での交通手段（16.4%） ・ シャトルバスを充実させてほしい ・ 観光スポットが広く点在しているので、移動が難しい。 ・ 駅周辺からコンパクトに散策できるとよい ・ もっとリゾートの雰囲気があるとよい ・ 天気が悪いと行けるところは少ない	①白馬バレー内での交通手段（21.0%） ・ 頻繁にバスを走らせてほしい ・ シャトルバスを充実させてほしい ②スキー場のリフト（14.4%） ・ リフトが古すぎる ・ リフトの設備を最新化すること ③案内表記（10.0%） ・ 英語の標識を増やしてほしい	②観光地としてのインフラ整備（登山道・遊歩道、観光案内サイン、情報通信基盤等）（30.8%） ⑤地域全体のおもてなしの心の向上（22.8%） ⑥観光施設におけるサービスの向上（19.9%） ⑥地域内交通の充実、利便性の向上（19.9%）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 雨天対応の充実 ■ 観光案内施設の充実 ■ Wifi環境整備 ■ サイクリングロード整備 ■ きこりの道整備 	<ul style="list-style-type: none"> 雨天時の楽しみを創出する屋内プログラムの開発補助 既存観光施設やパブリックスペース活用 観光案内施設の整備・改修 観光関連情報の一元管理システム整備・定期的な更新 更なる公衆Wifiの整備 村内を安全に周遊できるサイクリングロードの整備 東山のきこりの道を魅力的に維持・保全
戦略2 白馬村を訪 れ滞在する 価値の多様 化	2-1. 季節それぞれの新しい楽しみ方創出	・ 天気が悪いと行けるところは少ないのは残念だが、近くに美術館などもあり楽しめた ・ （悪天候時に）代わりになるような限定イベントやカフェがあると良い	⑦アクティビティ（3.3%） ・ 雪がなければやることがない	⑧イベントや行事、祭り等の充実（18.4%） ⑫観光ルート・モデルコースの設定（15.9%） ⑬外国人観光客の受け入（13.9%）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 着地型ツアー造成 ■ 地産地消の推進 ■ 温泉施設の魅力向上 ■ 既存イベントの魅力向上 	<ul style="list-style-type: none"> 白馬村の魅力を最大限感じられるプログラムをガイドと協力して開発 白馬村振興公社と共同して特産品を開発。特産品開発に対する補助 温泉施設の魅力向上事業に対する補助 塩の道祭りや花三昧、花火大会等の既存イベントの魅力化
	2-2. 食と温泉を活用した滞在魅力向上	③飲食店（10.5%） ・ 白馬らしいメニューの飲食店かチェーン店を充実させてほしい	④飲食店（7.7%） ・ 食事と飲み物の種類、ナイトライフの選択肢を増やしてほしい	④食の魅力づくり（23.2%）		
	2-3. 歴史・文化・芸術資源の継承・活用	・ アウトドアの体験施設は多いが、雨の日に行ける場所が余り無いので陶芸体験の施設などがあると嬉しい		⑯地元の資源を活かした体験メニューの充実（11.4%） ⑰歴史・文化資源の活用（10.7%）		
戦略3 観光の魅力 要素の次世 代への継承	3-1 自然環境資源の保全	・ 本格的な登山から気軽なトレッキング、スキーと、自然の中で遊ぶことがいっぱいあって良い		⑯地元の資源を活かした体験メニューの充実（11.4%） ⑰歴史・文化資源の活用（10.7%）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自然環境保全の充実【再掲】 ■ 八方池山荘に展望台【再掲】 	<ul style="list-style-type: none"> 水資源保全活動推進【再掲】 生態系保全活動【再掲】 河川等ゴミの清掃活動【再掲】
	3-2 文化・生活資源の保全					
戦略4 宿泊施設と スキー場の 再活性化	4-1 宿泊施設の戦略的な活性化	・ 朝食の時間など自由度がもう少しあればよい ・ 余り清潔感が感じられない		⑥観光施設におけるサービスの向上（19.9%） ⑨宿泊産業の活性化（17.8%）	■ 宿泊施設の商品力向上事業	<ul style="list-style-type: none"> 既存宿泊施設の商品力の向上（布団・寝具・畳等備品更新補助） 外壁の塗り替え等、外装修景事業への補助、宿泊施設のイメージアップ【再掲】

(参考) 今後想定される施策・プロジェクト②

戦略	施策	観光客の意見		住民が重要と考える観光施策	住民及び観光客が重要と考えるプロジェクト	
		夏季白馬村来訪者調査 ※最も優先度の高い課題/自由記述	冬季インバウンドアンケート調査 ※最も優先度の高い課題/自由記述	観光に関する住民意識調査	事業	内容
	4-2 スキー場の戦略的な活性化		②スキー場のリフト(14.4%) ・リフトが古すぎる ・リフトの設備を最新化すること	⑥観光施設におけるサービスの向上(19.9%)		
戦略6 観光を支える担い手の育成・支援	6-1 観光産業界の人材確保・育成	・八方地区のお客への対応(黙っていても客はくるもの、と思っていないか?)		⑪観光に関わる人材の育成(勉強会や研究会の実施等)(16.7%)	■観光ガイド(白馬マイスター)養成 ■観光関連事業者向け各種講習・研修会(顧客満足(CS講習)、多言語対応研修等)	・白馬の資源を紹介し、滞在を楽しませるガイドを養成する研修会等の実施 ・観光客により満足してもらえるよう、各職種における接客講習や+αの楽しみを伝える講習を実施 ・外国人観光客を案内できる人材育成のための講習を実施
	6-2 新しい観光の担い手の育成・支援					
戦略7 誰もが安心できる観光受け入れ態勢の構築	7-1 誰にでも分かりやすい情報提供	⑥ウェブ情報(4.2%) ・(飲食店等の)まとまったガイドがあるとありがたい ・「雨が降ったらここに行こう」といったパンフレットがあるとよい ・夏の白馬がこんなに素晴らしいとは知らなかった。もっと夏の白馬をアピールしてほしい ・紅葉情報がタイムリーにホームページで更新されていたので、絶景を楽しむことができた	⑥ウェブ情報(3.9%) ・ウェブサイトを色々探したが、分かりにくい ・移動に関する情報が溢れすぎていて、分かりにくい。読みやすく簡潔なウェブサイトが1つあればよい ・旅行を計画しやすいように、ウェブサイトをつくってほしい	②観光地としてのインフラ整備(登山道・遊歩道、観光案内サイン、情報通信基盤等)(30.8%) ⑤キャンペーン等PRの強化(13.0%) ⑩情報発信媒体(パンフレット、ホームページ等)の充実	■ホームページの充実 ■広報宣伝活動 ■観光案内施設の充実【再掲】 ■Wifi環境整備(観光事業者向け補助) ■統一看板の整備 ■決済環境整備	・ホームページの内容強化・多言語化 ・市場調査に基づき、ターゲットに向けて効果的な情報発信を行う ・観光案内施設の整備・改修【再掲】 ・観光関連情報の一元管理システム整備・定期的な更新【再掲】 ・観光事業者の施設におけるWifi環境整備補助 ・誘導看板、地区看板の統一・多言語化 ・各エリアに統一デザインでエリアマップを設置(都会にあるような地図看板) ・クレジットカードや電子マネー、指紋認証等の決済環境を整備 ・違法営業施設の調査・監視のための人員体制強化(民泊Gメン)
	7-2 誰でも利用しやすい滞在環境整備	④案内表記(5.7%)	③案内表記(10.0%) ・英語の標識を増やしてほしい ⑧決済環境(2.7%) ・もっとATMが必要	②観光地としてのインフラ整備(登山道・遊歩道、観光案内サイン、情報通信基盤等)(30.8%) ⑬外国人観光客の受け入れ(13.9%)		
	7-3 危機管理体制の構築					
戦略9 計画推進体制の構築と財源の確保	9-1 観光推進体制の見直し			⑩観光に関わる組織のあり方(連携や再構築、合理化等)(17.1%)	■既存組織を含む推進体制の見直し ■周辺地域との広域連携体制の構築	・三市村DMO設立に向けた準備 ・観光局の体制の見直し
	9-2 観光振興のための財源の確保					
戦略10 計画推進の基盤となる統計の整備	10-1 統計データの取得体制の構築			⑩観光に関わる組織のあり方(連携や再構築、合理化等)(17.1%)	■統計データ取得 ■顧客満足度調査	・国内外に向けた効果的な誘客活動のために、国内外の各セグメントに対する市場調査を実施 ・顧客満足度調査を定期的実施し、観光地経営を改善
	10-2 統計データの共有・活用					
					合計	約205,000円

白馬村観光の戦略と戦略的重点プロジェクト と新規財源の必要額（仮定）

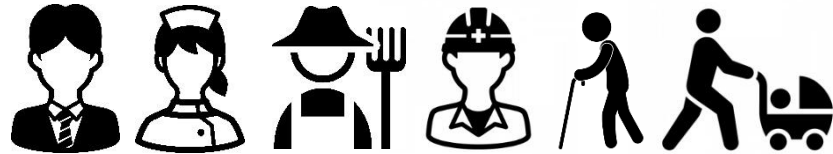
・約205百万円

戦 略	施 策	事 業
戦略5 地場産業と連携した地域経済の強化	5-1 地場産品の活用促進	■地場産品の流通ルートの確保
	5-2 域内調達率の向上	
戦略1 観光の資産価値の最大化	1-2. 農村景観・集落景観の魅力向上	■魅力的景観の整備
	戦略6 観光を支える担い手の育成・支援	
戦略9 計画推進体制の構築と財源の確保	6-1 観光産業界の人材確保・育成	■観光ガイド（白馬マインスター）養成 ■観光関連事業者向け各種講習・研修会（顧客満足（CS講習）、多言語対応研修等）
	6-2 新しい観光の担い手の育成・支援	
	9-1 観光推進体制の見直し	
戦略10 計画推進の基盤となる統計の整備	9-2 観光振興のための財源の確保	■既存組織を含む推進体制の見直し ■周辺地域との広域連携体制の構築
	10-1 統計データの取得	
	10-2 統計データの取得・活用	■顧客満足度調査

戦 略	施 策	事 業
戦略1 観光の資産価値の最大化	1-1. 山岳景観の魅力向上	■魅力的景観の整備 ■自然環境保全の充実 ■八方池山荘に展望台 ■雨天対応の充実 ■観光案内施設の充実 ■Wifi環境整備 ■サイクリングロード整備 ■きこりの道整備
	1-3. 滞在空間としての魅力向上	
戦略4 宿泊施設とスキー場の再活性化	4-1 宿泊施設の戦略的な活性化	■宿泊施設の商品力向上事業 ■スキー場のサービス共通化による効率化
	4-2 スキー場の戦略的な活性化	
戦略3 観光の魅力要素の次世代への継承	3-1 自然環境資源の保全	■自然環境保全の充実【再掲】 ■八方池山荘に展望台【再掲】 ■ホームページの充実 ■広報宣伝活動 ■観光案内施設の充実【再掲】 ■Wifi環境整備（観光事業者向け補助） ■統一看板の整備 ■決済環境整備
	7-1 誰にでも分かりやすい情報提供	
戦略7 観光の魅力要素の次世代への継承	7-2 誰にでも利用しやすい滞在環境整備	■違法営業施設（民泊等）の取り締まり強化 ■雨天対応の充実 ■観光案内施設の充実 ■Wifi環境整備 ■サイクリングロード整備 ■きこりの道整備
	7-3 誰でも利用しやすい滞在環境整備	
戦略1 観光の資産価値の最大化	1-3. 滞在空間としての魅力向上	■着地型ツアー造成 ■地産地消の推進 ■既存イベントの魅力向上 ■温泉施設の魅力向上
	戦略2 白馬村を訪ね滞在する価値の多様化	
戦略3 観光の魅力要素の次世代への継承	2-1. 季節それぞれの新しい楽しみ方創出	■自然環境保全の充実【再掲】 ■八方池山荘に展望台【再掲】
	2-2. 食と温泉を活用した滞在魅力向上	
	2-3. 歴史・文化・芸術資源の継承・活用	

これまでの観光振興施策のイメージ

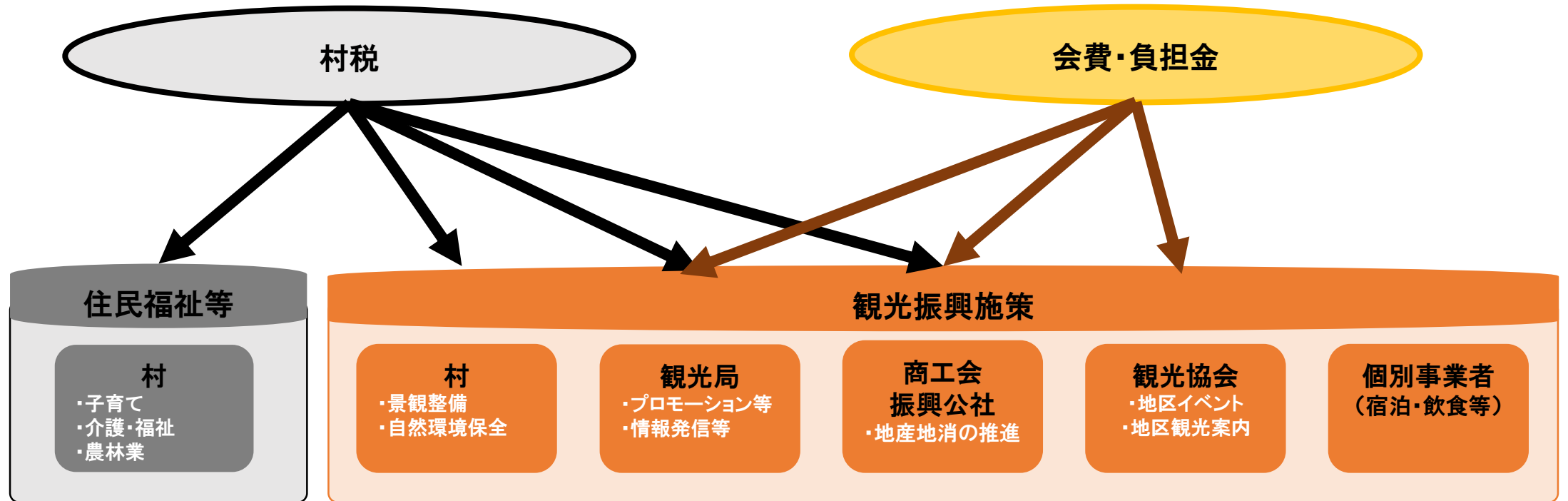
- これまで、観光振興施策は村税、観光関連事業者の観光協会、観光局、商工会等に対する会費・負担金で賄われてきた
- 観光振興施策は村、観光協会、観光局、商工会等がそれぞれ進めてきた



住民

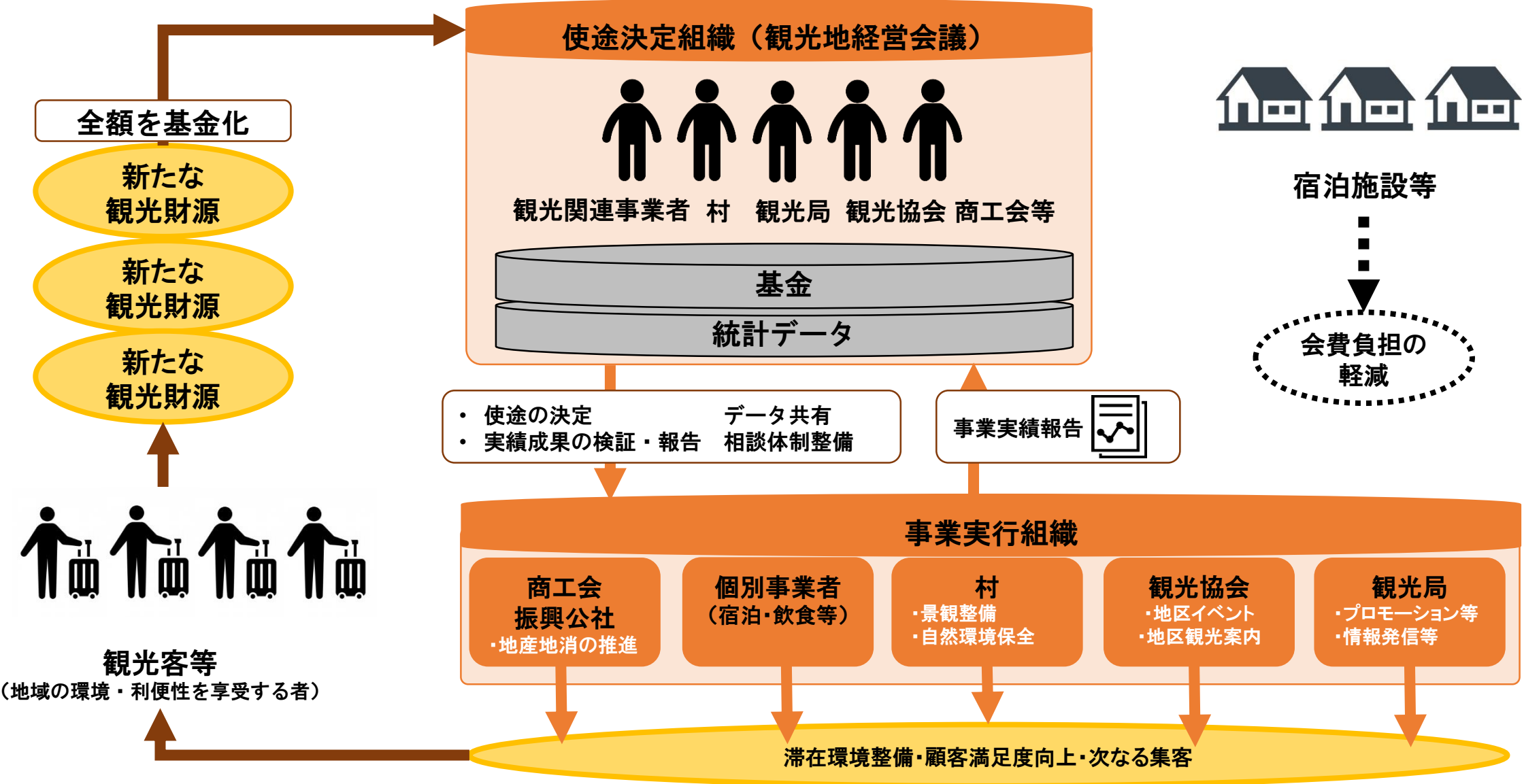


観光関連事業者（宿泊・飲食・索道等）



新たな観光財源の運用イメージ①

- 新たな観光財源は観光客に負担をお願いすることを基本とし、住民には新たな負担を求めない
- 新たな観光財源は行政主体で運用するのではなく、官民連携組織において、スピーディーに戦略立案・使途決定を行う



新たな観光財源の運用イメージ②

