

白馬村観光地経営指標整備等業務

報告書

平成 30 年 3 月

白馬村

白馬村観光地経営指標整備等業務 報告書

目次

第 1 章	事業の概要	1
	事業実施の背景と目的	1
	業務の内容	2
第 2 章	2016-2017 年冬季 インバウンド調査	4
	調査概要	4
	調査結果	5
	付属資料	41
第 3 章	2017 年夏季 白馬村来訪者調査	45
	調査概要	45
	調査結果	46
	付属資料	72
第 4 章	2017-2018 年冬季 白馬村来訪者調査	99
	設問	99
	調査概要	99
	回収状況	102
	付属資料	104
参考資料		136
	第 1 回白馬村観光地経営会議議事録	136
	第 2 回白馬村観光地経営会議議事録	145
	第 3 回白馬村観光地経営会議議事録	156

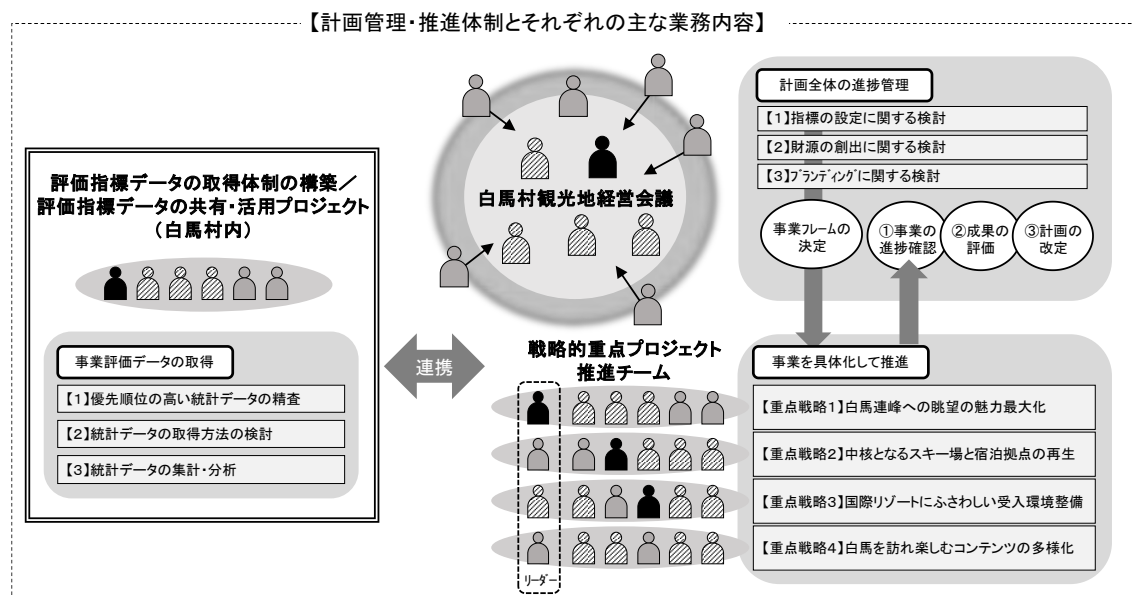
第1章 事業の概要

事業実施の背景と目的

白馬村は、白馬岳をはじめとする北アルプス白馬連峰という象徴的かつ魅力的な山岳に抱かれ、登山やスキーのフィールドとして圧倒的な資源性を有しているものの、観光客数の減少傾向が続いていることやオーストラリアを中心とする海外からのスキー客が増加していることなど、取り巻く環境の変化は著しく、その将来を楽観視できない状況にある。

こうした変化の中であって、白馬村では、平成26～27年に掛けて、観光地を経営するといった地域経営的な視点を大いに取り入れた「白馬村観光地経営計画（以下、本計画）」を策定し、白馬村が観光地として目指すべき姿や進むべき道、実施すべき施策・プロジェクト等を明らかにした。平成28年度においては、本計画の進捗管理を担う「白馬村観光地経営会議」が発足し、本計画において行政に求められる重要な役割である「計画推進の基盤となる統計の整備」に取組み、特に冬期インバウンドに対する実態把握調査を実施、「観光地経営指標」の整備・充実に関する業務を行ってきた。

平成29年度においては、引き続き、本計画に基づいた各種施策をさらに確実に実行し、「白馬村観光地経営会議」を通じて、必要な改善を施しながら継続していくために、本事業を実施する。実施体制については前年度同様の体制にて行う（下図参照）。



出典：平成28年度 白馬村観光地経営指標整備等業務報告書 より

業務の内容

本事業では、白馬村における観光地経営のための仕組み構築の支援として次の業務を行った。

1) 2016-2017 年冬季 インバウンド調査（集計・分析）

昨年度業務の一環として行われた 2016-2017 年冬季インバウンド調査の集計分析を行い、観光客動向を把握し、『白馬村観光地経営計画』の進捗管理の基礎データとした。

2) 2017 年夏季 白馬村来訪者調査（実施・集計・分析）

年度と同様、登録 DMO の要件でもある観光消費額、観光客満足度（推奨度）、行動形態等を調査することで、観光客動向を把握し、『白馬村観光地経営計画』の進捗管理の基礎データとした。

3) 2017-2018 年冬季 白馬村来訪者調査（実施）

2) と同様に、観光消費額、観光客満足度、リピーター率、その他の行動形態等の調査を実施した。また、白馬村の観光振興を目的とした財源に関するお客様の負担意識に関する質問を組み込んだ。

4) 白馬村観光地経営会議の開催と運営

白馬村観光地経営会議を 3 回にわたり開催した。その際、1), 2), 3)での調査を踏まえて、経営指標データの分析と会議への報告に関して支援を行った。

会議	日時	場所
第 1 回観光地経営会議	平成 29 年 06 月 26 日（月） 13 時 30 分～15 時 30 分	白馬村役場 201・202 会議室
第 2 回観光地経営会議	平成 29 年 11 月 21 日（火） 10 時 00 分～12 時 00 分	白馬村役場 201・202 会議室
第 3 回観光地経営会議	平成 30 年 03 月 27 日（火） 10 時 05 分～12 時 00 分	白馬村役場 201・202 会議室

白馬村観光経営会議 名簿（敬称略、役職は委員在任当時）

氏名	役職	備考
高梨 光	観光局 副代表理事 / HAKUBA VALLEY 索道事業者 プロモーションボード 会長	
杉山 茂実	白馬商工会 会長	
清水 肇	白馬五竜観光協会	
丸山 和博	八方尾根観光協会 協会長	
駒谷 嘉宏	白馬村索道事業者協議会 会長	第1回観光地経営会議のみ参加
太田 達彦	白馬村索道事業者協議会 会長	第2回観光地経営会議より参加
ケビン モラード	Hakuba International Business Association 代表	
岸 清美	オーブス（株）代表取締役	
松沢 貞一	（株）白馬館 代表取締役社長	
下川 正剛	村長	
太田 文敏	副村長 / 観光局代表理事	
藤本 元太	副村長	第2回観光地経営会議より参加
丸山 直樹	八方尾根開発（株）専務取締役	
丸山 俊郎	旅館経営（八方 しろうま荘）	
松沢 斉	白馬駅前の無電柱を考える会 会長	
エンライト デビット	エヴァーグリーン アウトドアセンター	
福島 洋次郎	白馬村観光局事務局長	

アドバイザー

氏名	役職
下村 彰男	東京大学大学院生命科学研究科教授
梅川 智也	公益財団法人日本交通公社 理事 / 観光政策研究部長
菅野 正洋	公益財団法人日本交通公社 観光政策研究部 主任研究員
那須 将	公益財団法人日本交通公社 観光政策研究部 研究員

事務局

氏名	役職
横山 秋一	観光課 課長 事務局
長澤 肇	観光課 係長 事務局

第2章 2016-2017 年冬季 インバウンド調査

調査概要

1. 調査期間

2017 年 1 月 3 日から 3 月 30 日まで（回収日が判別できるもの）の 86 日間に、906 票の調査票が回収された。このうち、スキー場で回収された調査票は 885 票、宿泊施設で回収された調査票は 21 票であった。

2. 有効調査票数

906 票のうち、85 票は居住地として「日本」を回答していた。インバウンドを対象とする本調査の目的に照らして、これらの調査票は集計から除外した。85 票を除いた 821 票を対象として、以下の分析を行った。

3. 集計手法

特定の設問においては全数を対象とした集計に加えて、国籍調査の上位 5 ヶ国であったオーストラリア、アメリカ合衆国、イギリス、台湾、ニュージーランド国籍者による回答を抽出し、国別に集計した。あわせて、以上の 5 ヶ国以外の国籍者による回答（以下「主要 5 ヶ国以外」と呼称する）についても集計した。

調査結果

基本属性

1. 国籍

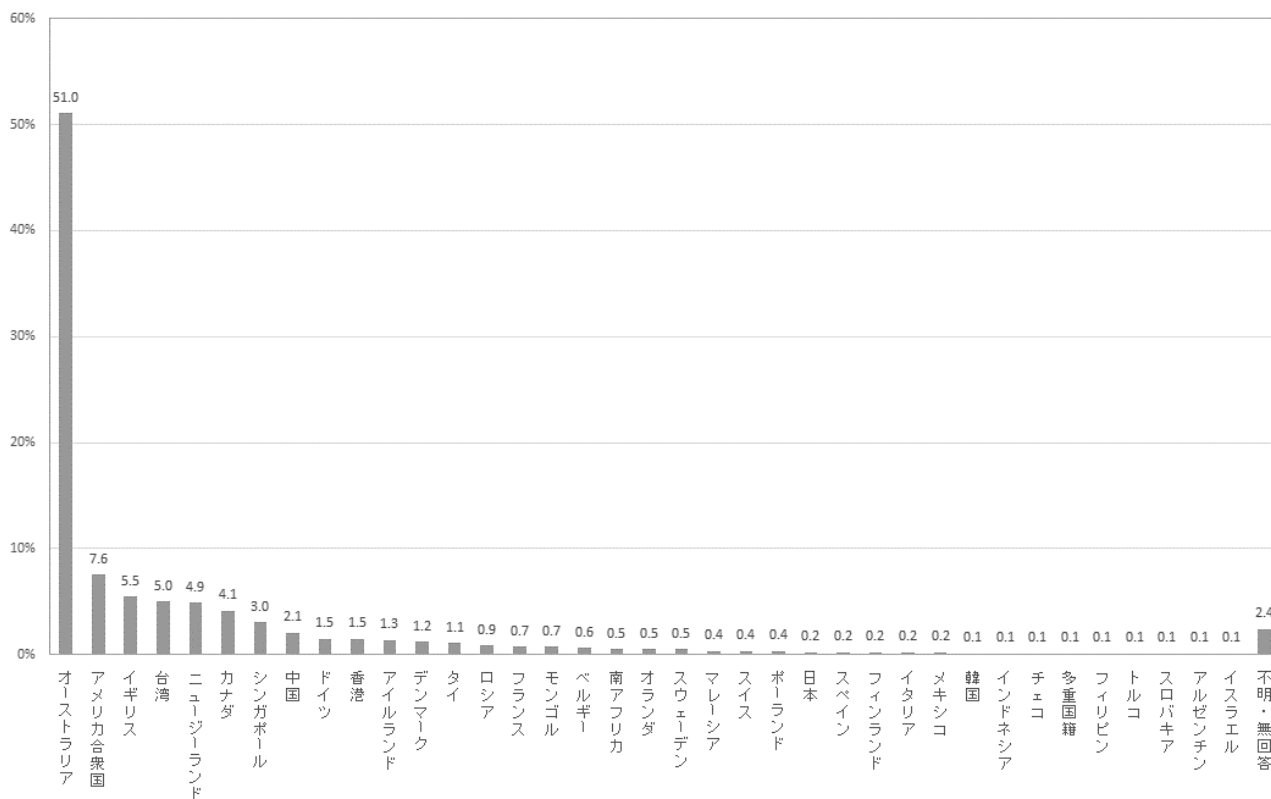


図-1 回答者の国籍（全数に占める割合, n = 821）

- ・ 回答者 821 名は、計 37 種の国籍を有していた。
- ・ 回答者の約半数（419 名、51.0%）がオーストラリア国籍を有し、もっとも高い割合を示した。2 番目以降にはアメリカ合衆国（62 名、7.55%）、イギリス（45 名、5.48%）、台湾（41 名、4.99%）が、それぞれ続いた。

※ 中国、台湾、香港は、本調査においてはすべて別の国籍として扱う。

2.居住地

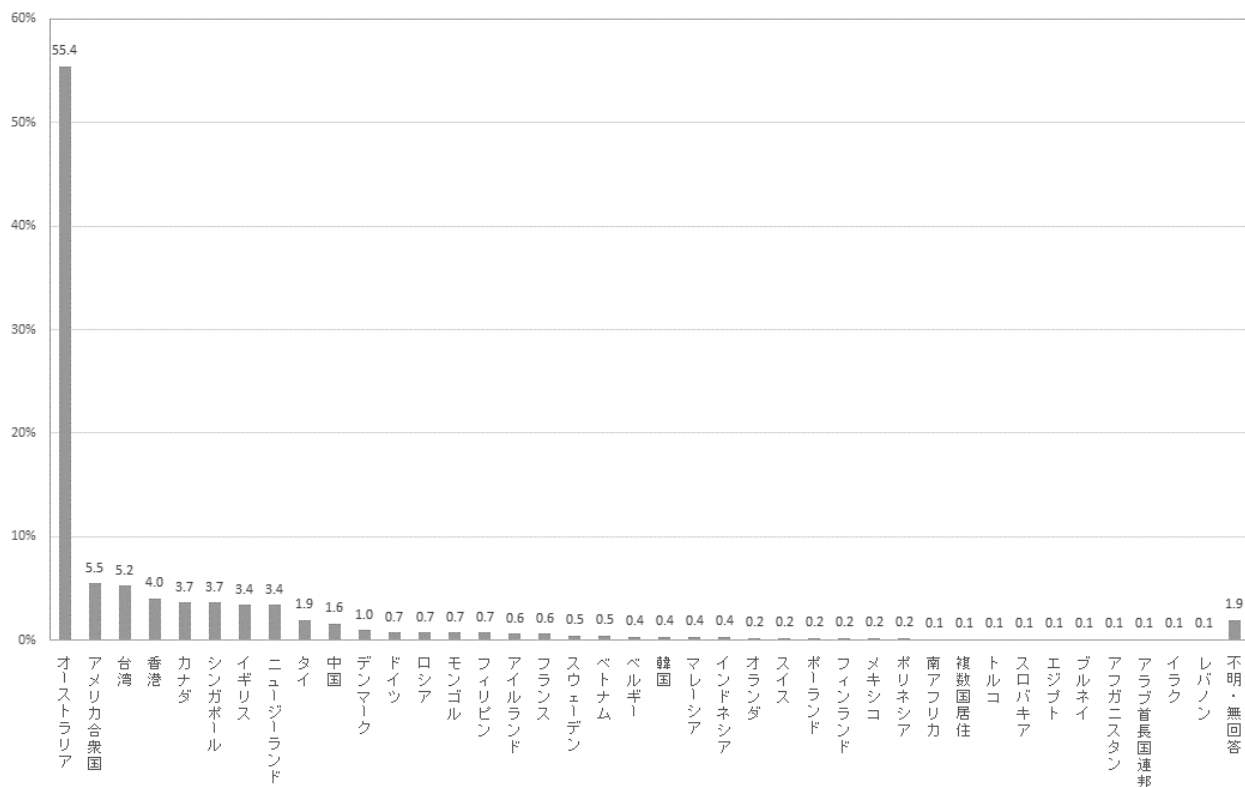


図-2 回答者の居住地（全数に占める割合, n = 821）

- ・ 回答者 821 名は、39 の国と地域から来訪していた。
- ・ 回答者の過半数（455 名、55.4%）がオーストラリアに居住し、もっとも高い割合を示した。2 番目以降にはアメリカ合衆国（45 名、5.48%）、台湾（43 名、5.24%）、香港（33 名、4.02%）が、それぞれ続いた。

※ 「ポリネシア」は、本調査においてはハワイおよび仏領ポリネシアを指す。

3.性別と年代

1) 全数集計



図-3 回答者の年代（性別ごとの全数に占める割合，女性 n = 309，男性 n = 499）

- ・ 回答者 821 名のうち、499 名（60.8%）が男性、309 名（37.6%）が女性、13 名（1.58%）が不明・無回答であった。最年少の来訪者は 7 歳の男性であり、最年長の来訪者は 75 歳の女性であった。
- ・ 男女ともに、最も多かった年代は 20 代であり、2 番目以降には 30 代、40 代、50 代がそれぞれ続いた。各年代が占める割合を男女間で比較すると、20 代および 50 代は女性の方が、60 代は男性の方が、それぞれ 1%以上高かったが、全体として年代の分布に性別の差はみられなかった。

※ 「10 代」は、本調査においては満年齢 10 歳から 19 歳をさす。他の年代も同様。

2) 国籍別集計

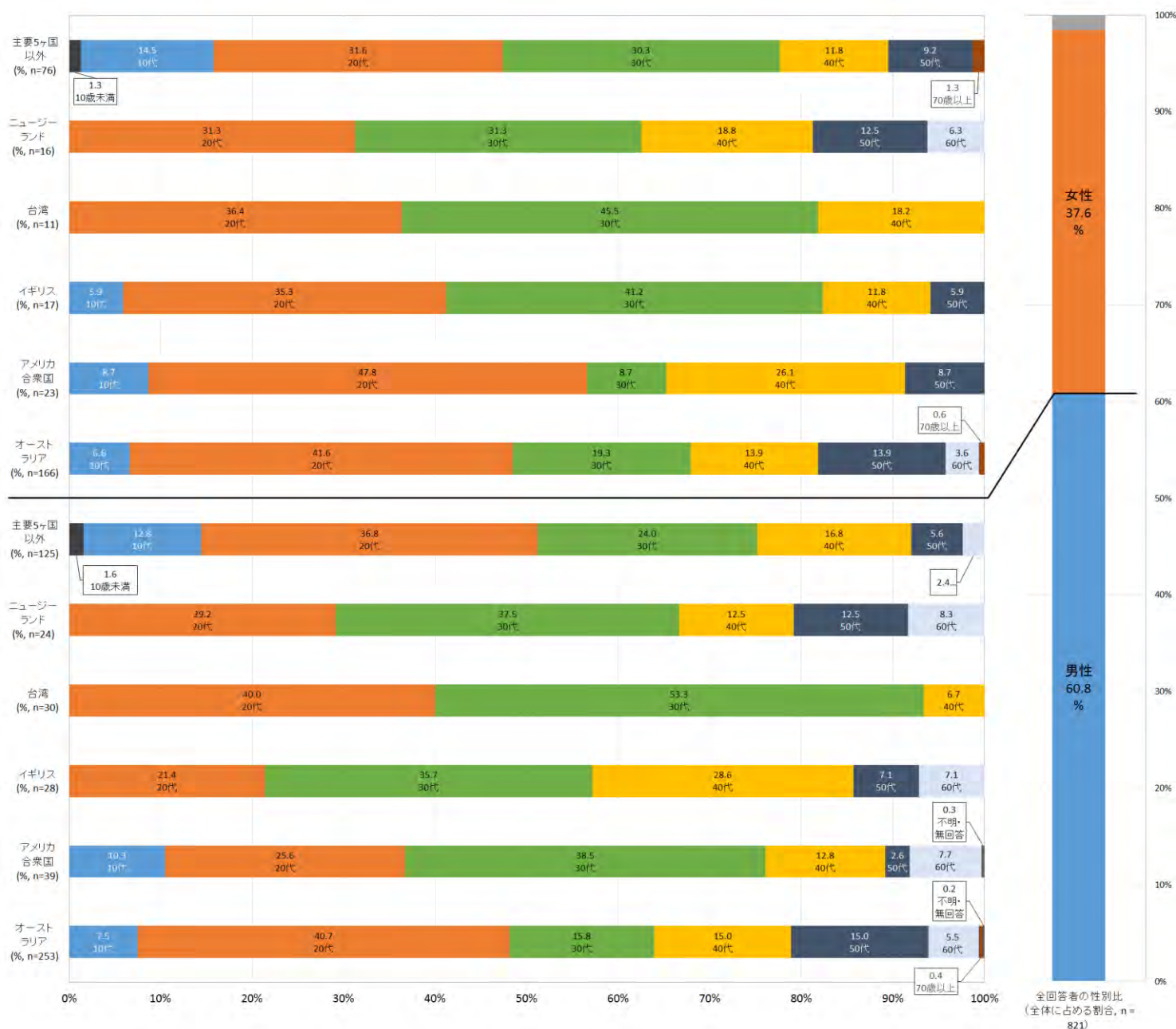


図-4 各国の男女別年代構成（各国の回答者数に占める割合）

- オーストラリアは男女ともに 20 代の回答者が多く、全体の 40%以上を占めた。また 50 代の回答者が男女とも 15%前後を占め、図-3 の平均値を上回った。20 代および 50 代を中心とした、異なる世代の回答者群が存在することが示唆された。
- ニュージーランドはオーストラリアに似た年代構成を示したが、比較するとオーストラリアよりも 20 代の割合が低く 30 代の割合が高い、50 代の割合が低く 60 代の割合が高かった。2 世代の回答者が共存する点ではオーストラリアに類似する特徴をもつが、回答者は全体として年長側にスライドしているものと考えられる。
- アメリカ合衆国は男女間で年代構成が異なり、10 代と 70 代以上を除くすべての世代で、割合に顕著な差異が認められた。女性は 20 代が全体の 5 割弱を占めるのに対して、男性は 30 代が全体の 4 割弱を占め、また女性は 40 代と 50 代で全体の 3 割超を占めるのに対して、男

性は 60 代が平均を上回る値を示した。以上の結果を説明する要因として、アメリカ合衆国からの来訪する小集団内では、全体として男女間の「歳の差」が存在することが考えられる。

- ・台湾の年代構成は男女とも若年側に偏っており、どちらも 20 代、30 代、40 代でのみ構成されていた。男女の年代構成を比較すると、20 代の占める割合には顕著な差は見られないものの、男性は 30 代が全体の 5 割超を占めていたのに対して女性は 5 割以下であり、代わりに 40 代が男性の 3 倍近い値を示した。全体に若く、オーストラリアやニュージーランドのような 2 世代共存型ではない点、ならびに 30 代では男性、40 代では女性が旺盛に来訪すると推察される点を、台湾国籍回答者の特徴として指摘できると考えられる。
- ・イギリスの年代構成は、全体として若年側に偏るという点で台湾と共通の特徴を示したが、男女の結果に顕著な差異はみられなかった。

問 1. 白馬推奨度

1) 全数集計

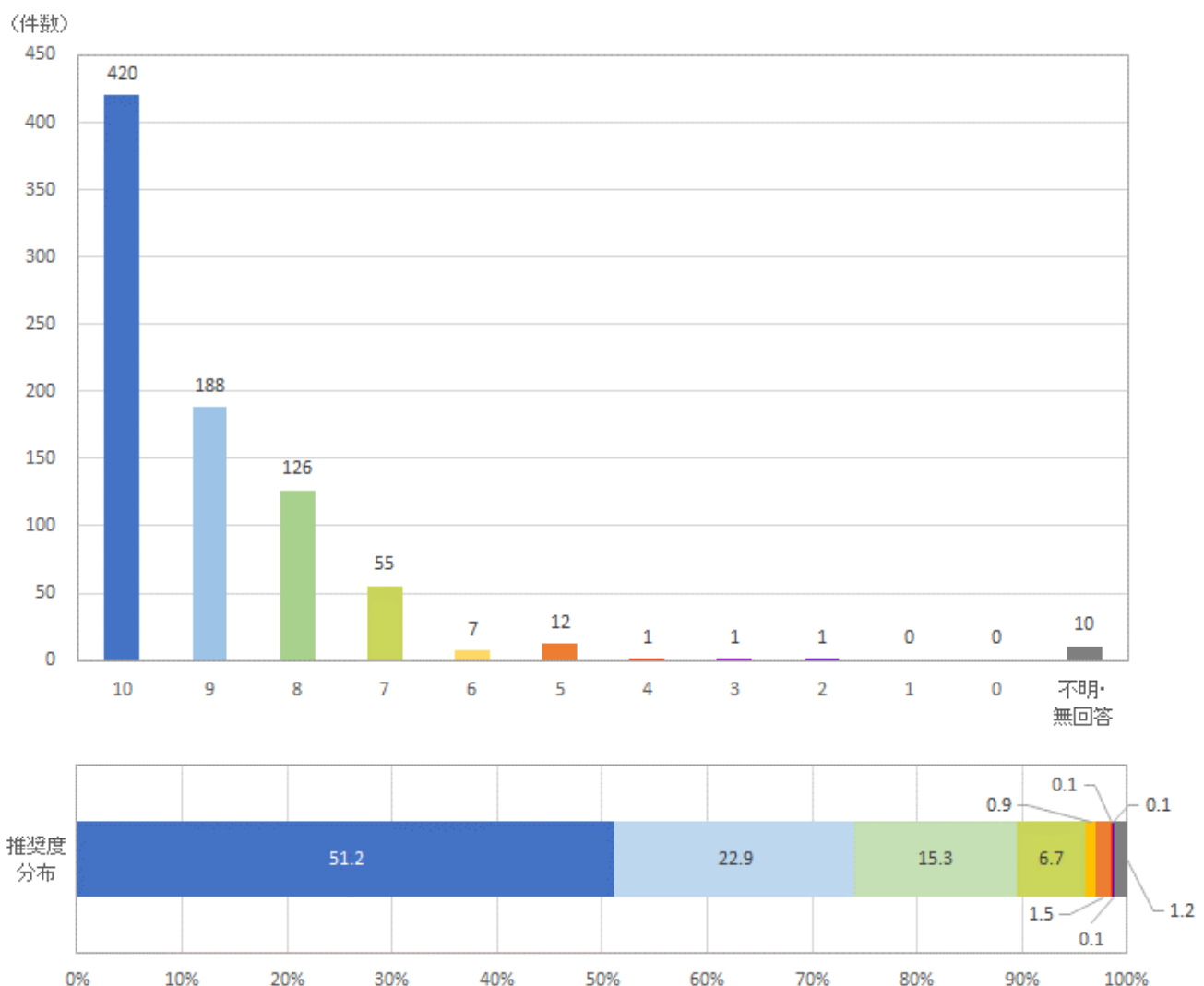


図-5 白馬バレエ推奨度の分布（件数および全体に占める割合、n = 821）

- ・ 821 票のうち、白馬バレエ推奨度の有効回答数は 811 件であった。
- ・ 全体の半数（420 件、51.2%）が、最も高い推奨度である 10 を選択していた。2 番目以降には 9（188 件、22.9%）、8（126 件、15.3%）、7（55 件、6.70%）が、順に続いた。

- ・ 有効回答 811 件の平均推奨度は 9.12、中央値は 10 であり、全体として高い推奨度が回答されていた。
- ・ 一方で推奨度 5 の回答が 12 件あり、全体の 1.46%を占めた。最も低い評価は 2 であった。

2) 国籍別集計

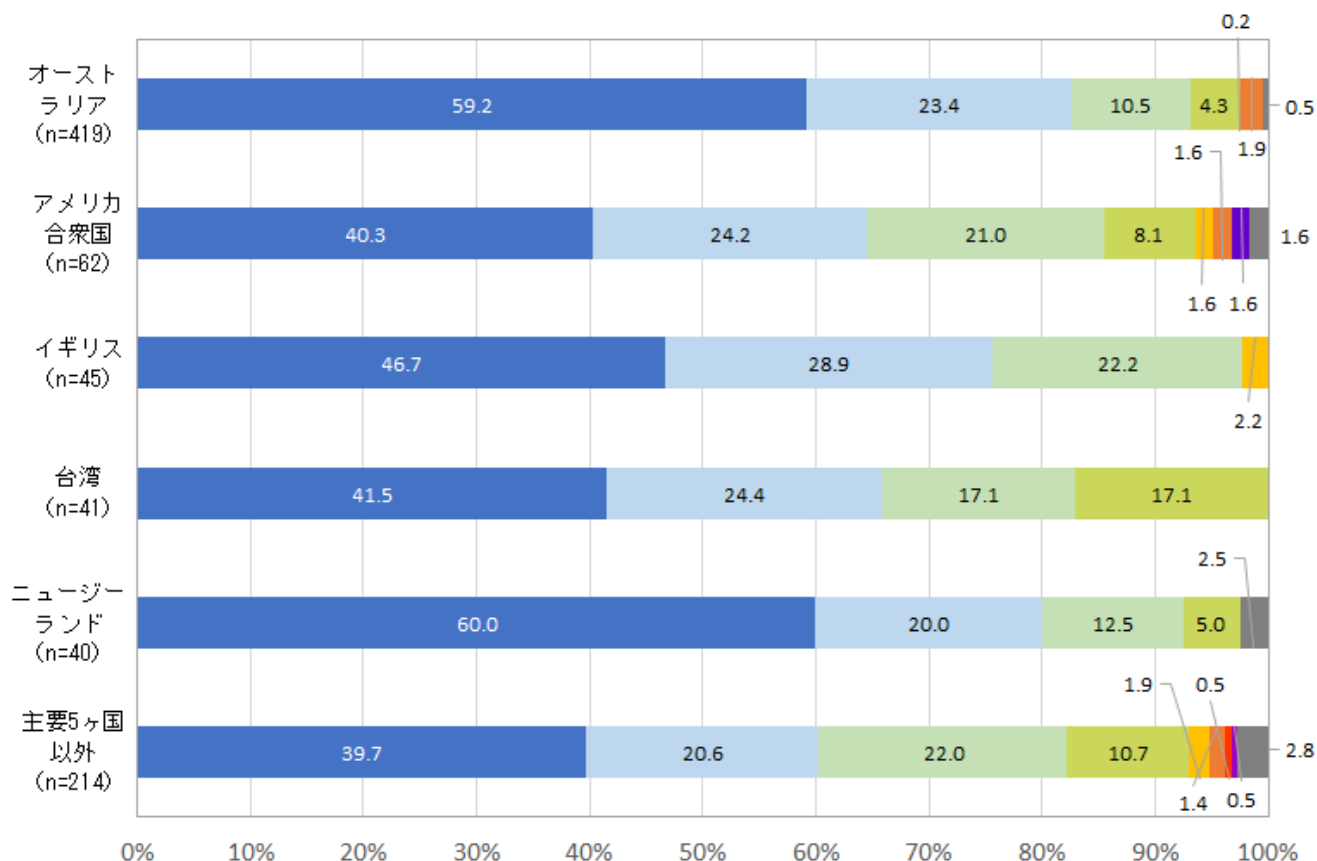


図-6 各国の白馬バレー推奨度分布（各国の回答者数に占める割合）

- ・ 白馬バレー推奨度を国籍別に集計すると、結果は上図のようになった。図-5 で参照した全体の平均値と比較すると、オーストラリアおよびニュージーランドは推奨度 10 の占める割合が高く、それ以外の 3 国ならびに主要 5 ヶ国以外は平均値を下回った。オーストラリア国籍またはニュージーランド国籍を有する回答者の評価は特に高く、これらが全体の平均値を引き上げていることが分かった。
- ・ 推奨度 9 および 8 の占める割合は、各国間で顕著な差異はみられなかった。アメリカ合衆国からの回答には、少数ながら推奨度 5 以下の回答が含まれていた。
- ・ 各国の平均推奨度は以下の通りであった（不明・未回答を除外して算出）

オーストラリア	9.274 点
アメリカ合衆国	8.661 点
イギリス	9.178 点
台湾	8.902 点
ニュージーランド	9.150 点

問2. 問1の選択理由

※ コメント末尾の数字は、その回答者の推奨度を示す。以降の設問も同様。

- ・ 第一に、雪質、天候、東京からのアクセス性といった地理的条件が、高い推奨度を選択した理由として挙げられた。

雪、東京へのアクセス、素敵なゲレンデ (10)

パウダースノーがすばらしい。オーストラリアの雪よりずっといい (10)

- ・ あわせて、ゲレンデ、レストラン、宿泊施設の選択肢が多くあることが、高い推奨度を選択した理由として挙げられた。この際、ゲレンデのコンディションや価格、スタッフの対応が良好であったことに言及する記述も複数みられた。

色んなホテルと B&B の選択肢がある。英語が話せる人にとってもいい場所。 (10)

おいしい日本食が食べられるレストランが豊富。宿泊施設やツアーの選択肢が多い (8)

コンディションが良い、フレンドリーなスタッフ、アクセスが簡単 (10)

人はフレンドリー、良いスキーができる、手頃な価格、日本らしいところ (10)

フレンドリーで親切な人、色々な種類のレストラン (値段設定も様々) (10)

- ・ 一方で、高い推奨度を与えているものの、コメントの中で改善すべき点を指摘する意見も散見された。これらについては、詳細を問5「解決すべき課題」で参照する。
- ・ 問5の結果欄において参照していない意見としては、コース設定に関するコメントが複数みられた。具体的にはツリーエリアやテレインなど、比較的新しいスキーやスノーボード楽しみ方をしたいという要望が寄せられた。

もっとツリー（エリア）を開放してほしい。もっと色々なコースがほしい。 (8)

ツリーコースをもっと開放してほしい。自然のテレインの種類も増やして。 (8)

問 3. 利用したスキー場（宿泊施設）の推奨度

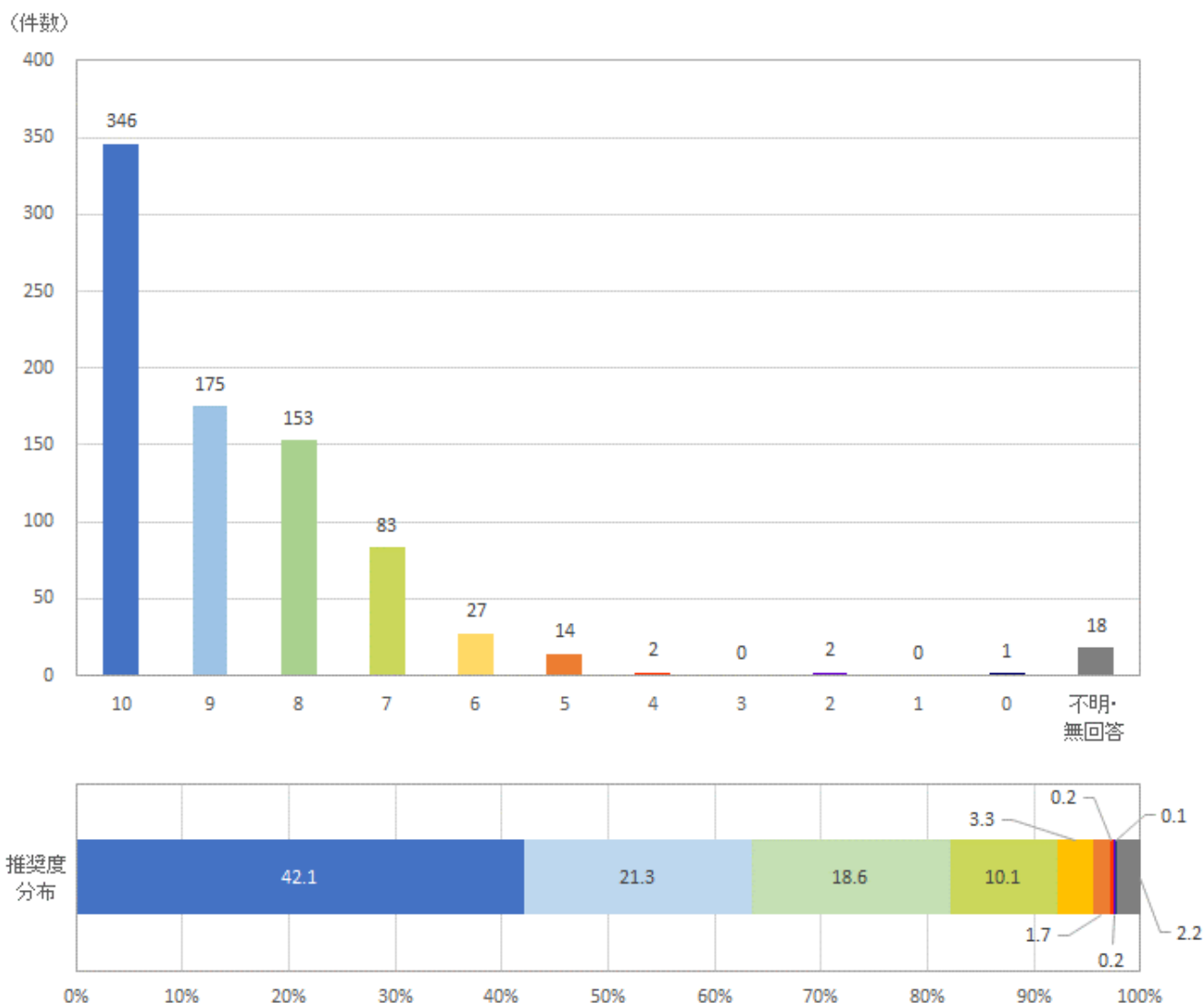


図-7 利用したスキー場（宿泊施設）推奨度の分布（件数および全体に占める割合、n = 821）

- ・ 821 票のうち、利用したスキー場（宿泊施設）推奨度の有効回答数は 803 件であった。
- ・ 全体の半数弱（346 件、42.1%）が、最も高い推奨度である 10 を選択していた。2 番目以降には 9（175 件、21.3%）、8（153 件、18.6%）、7（83 件、10.1%）が、順に続いた。
- ・ 有効回答 803 件の平均推奨度は 8.82、中央値は 9 であり、全体として高い推奨度が回答されていたが、白馬バレー全体の推奨度と比較すると低い値を示した。
- ・ 推奨度 6 の回答が 27 件、5 の回答が 14 件あり、それぞれ全体の 3.29%、1.71%を占めた。最も低い評価は 0 であった。

※ 「利用したスキー場（宿泊施設）推奨度」とは、その調査票を回収したスキー場（宿泊施設）の推奨度をさす。

問4. 問3の選択理由

- ・ 利用したスキー場に対する回答について見ると、問2と同様に、雪質や景色といった地理的条件が、高い推奨度を選択した理由として多く挙げられた。この際、ゲレンデや山そのものの、スタッフの対応が良好であったことに言及する記述も複数みられた。

好きな山。パウダー（スノー）のある、長くて良いコース。(10)

最高の景色。山は休日を楽しむのに適した場所。(10)

素晴らしいコースと施設。良い雪。素敵なスタッフ (9)

リフトのサービスがすばらしく、スタッフもフレンドリー。(8)

人がとてもフレンドリー。よく整備されている。良い施設。リフトで行くと早い。(7)

- ・ ゲレンデ内のコースに対して、全体に好意的な意見が寄せられていた。その内容をみると、初心者から中級者に適したコース設計がなされていることや、多様な家族構成に対応していることが挙げられていた。

コースが長くて広いので、初心者に最適である。(10)

良いハーフパイプとジャンプ (8)

私は初心者だが、初心者向けのエリアが合っている。(9)

いいジャンプ。中級に合っている。(7)

スキー場は全ての年齢層、レベルに対応している。スタッフはとてもフレンドリー (10)

色々なレベルの人に合う。スキーの学校もすばらしい。(8)

コースは面白くて、豊か。(9)

- ・ 一方で問2と同様に、推奨度の値にかかわらず改善点を指摘する意見も複数寄せられていた。これらの内容については、詳細を問5「解決すべき課題」で参照する。
- ・ 問5の結果欄で参照していない意見に、混雑に関するコメントがある。混雑については批判だけでなく好意的なコメントもみられ、スキー場によって評価に差異がみられた。海外から来訪した回答者らは「混んでいない」ことを期待しており、それが叶えられた場合には良い評価が、叶えられなかった場合には悪い評価が与えられた可能性が示唆される。

アクシデントを防ぐために、リフトの出口でぐずぐずしている人たちに教育が必要 (10)

人が素敵。ゲレンデが混んでいない (9)

スノーボーダーが多すぎて、トラックを塞いだ (7)

ゲレンデが混んでいない。リフトに人が並んでいない。(9)

鹿島槍がとても好き。人がフレンドリーで、テレインが美しく、混んでいないから。友達に勧めたら、混雑してしまう (7)

- ・ 前述末尾の回答者は、問2で次のように回答している。

白馬は人が多くなくてよかったが、今はたくさんの人があるので、スキー場、店、道などでとても混雑し、値段が高い。(5)

問 5. 解決すべき課題

1. もっとも優先度の高い課題

1) 全数集計

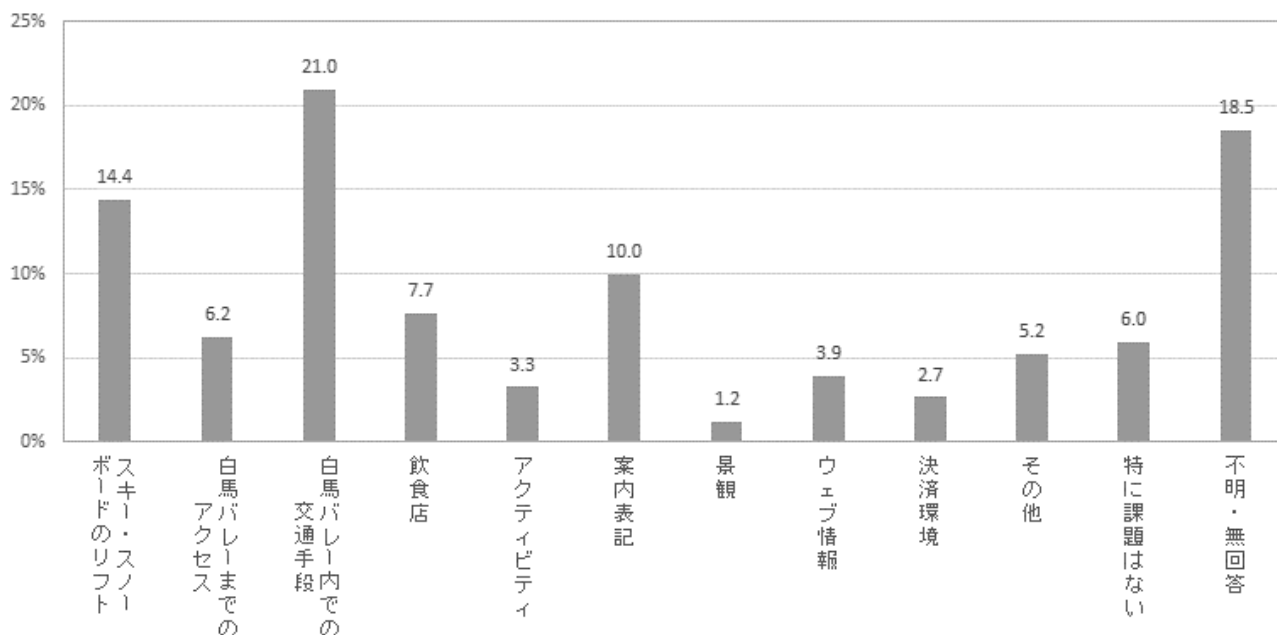


図-8 もっとも優先度の高い課題（全体に占める割合, n = 821）

- 821 票のうち、もっとも優先度の高い課題に対する有効回答は 669 件であった。「特に課題はない」とした 49 件（5.97%）を除くと、620 件の回答が改善点を指摘した。
- 全体のおよそ 2 割（172 件、21.0%）が、「白馬バレー内での交通手段」を課題として選択していた。この点については問 2 および問 4 で、以下の記述がみられた。

もうちょっとシャトルバスを増やしてほしい (9)

1 つだけ改善点を挙げるなら、もっと頻繁にバスを走らせてほしい (10)

無料のシャトルバスでは、午前中に岩岳を登って夜に戻ってくることができない。(7)

バスのサービスを向上して。バスの外側にスキーの荷台を設置する必要がある。(10)

もっとシャトルバスが走っていれば、もっと高い評価を付けた。(8)

- 2 番目に選択された課題は「スキー・スノーボードのリフト」であり、118 件（14.4%）の指摘が寄せられた。この課題についても、問 2 および問 4 において以下のコメントが寄せられた。リフトを設備の老朽化を指摘する記述が多数みられたが、リフトについては肯定的なコメントも寄せられており、質的にみると評価は一定でない。

リフトが古すぎる。(7) インフラが古い。雪は最高 (5)

リフトのサービスがすばらしい。手入れが行き届いていて、良い状態。(10)

素敵なゲレンデ、人がフレンドリー。リフトの設備を最新化すること。(8)

2)国籍別集計

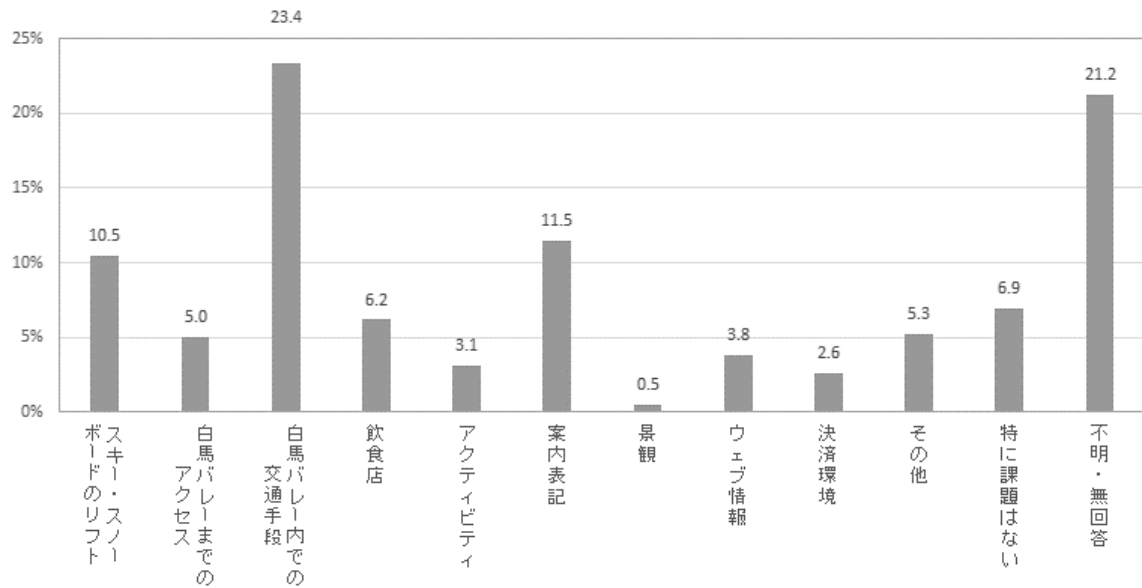


図-9 オーストラリア国籍: もっとも優先度の高い課題 (全体に占める割合, n = 419)

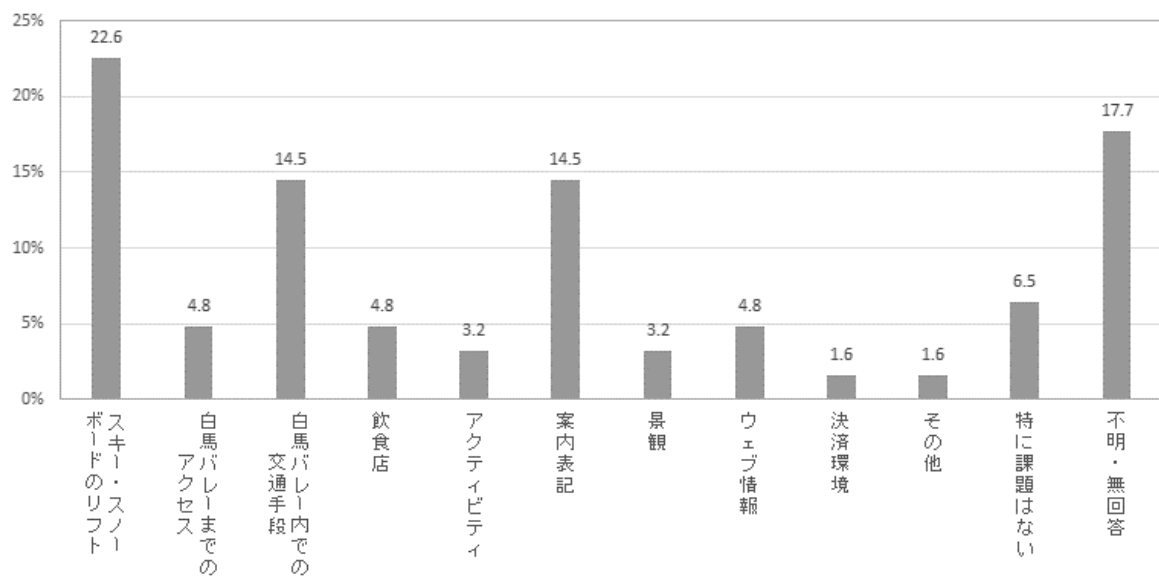


図-10 アメリカ合衆国国籍: もっとも優先度の高い課題 (全体に占める割合, n = 62)

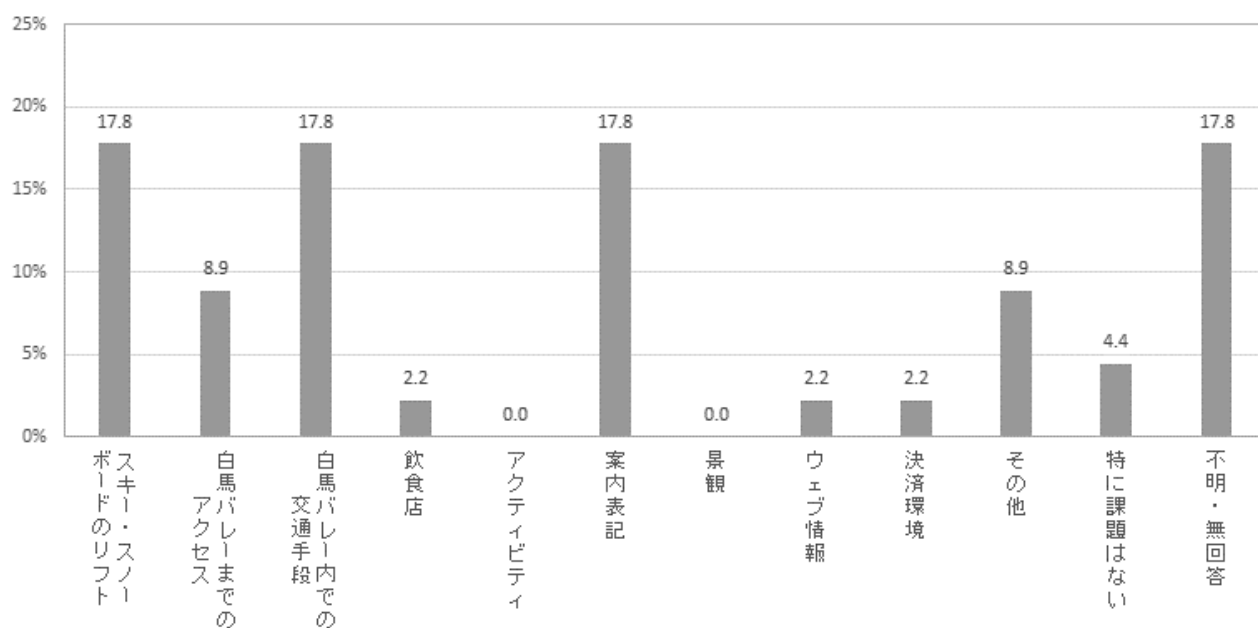


図-11 イギリス国籍: もっとも優先度の高い課題 (全体に占める割合, n = 45)

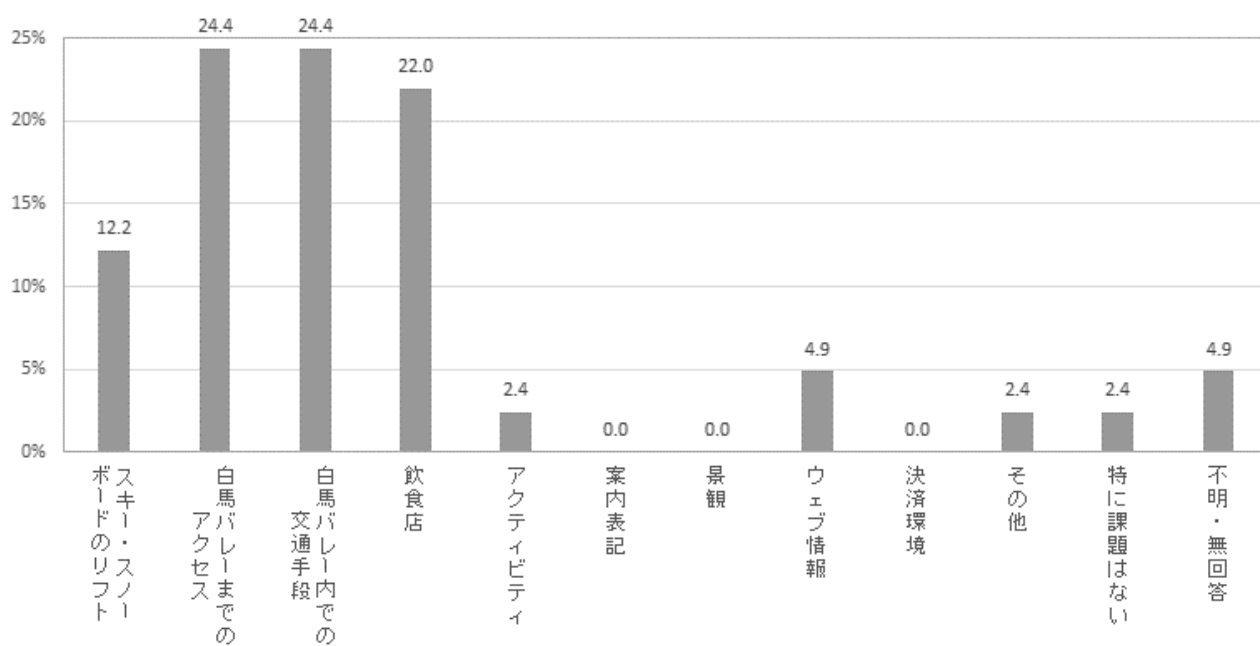


図-12 台湾国籍: もっとも優先度の高い課題 (全体に占める割合, n = 41)

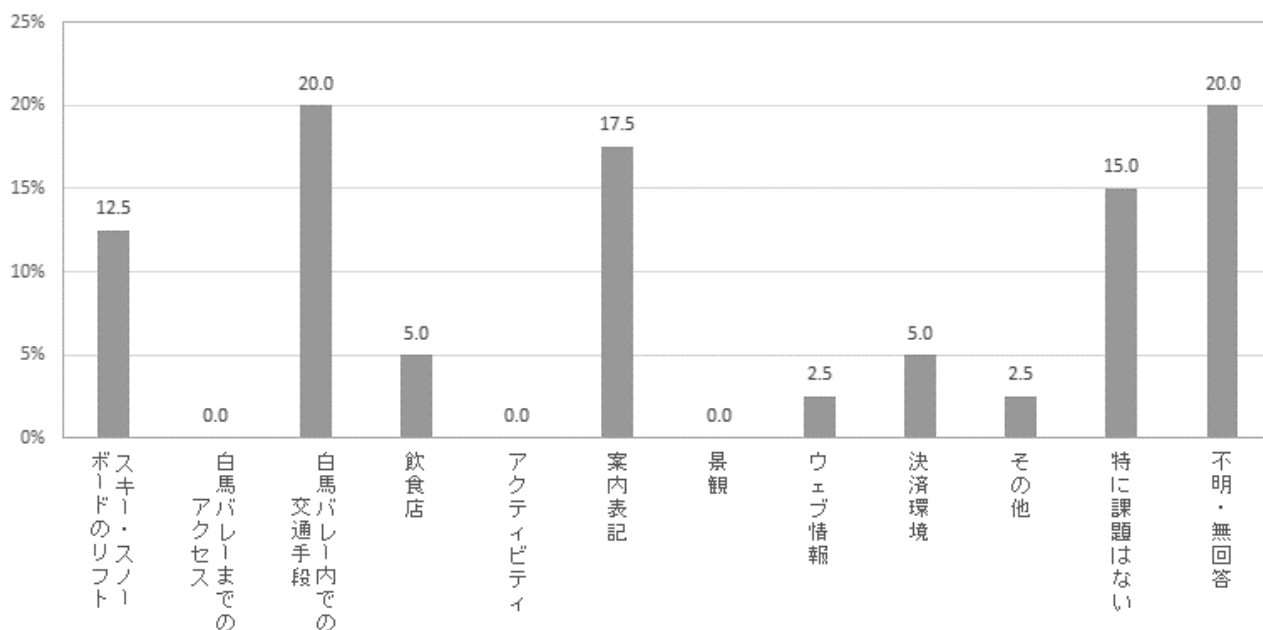


図-13 ニュージーランド国籍: もっとも優先度の高い課題 (全体に占める割合, n = 40)

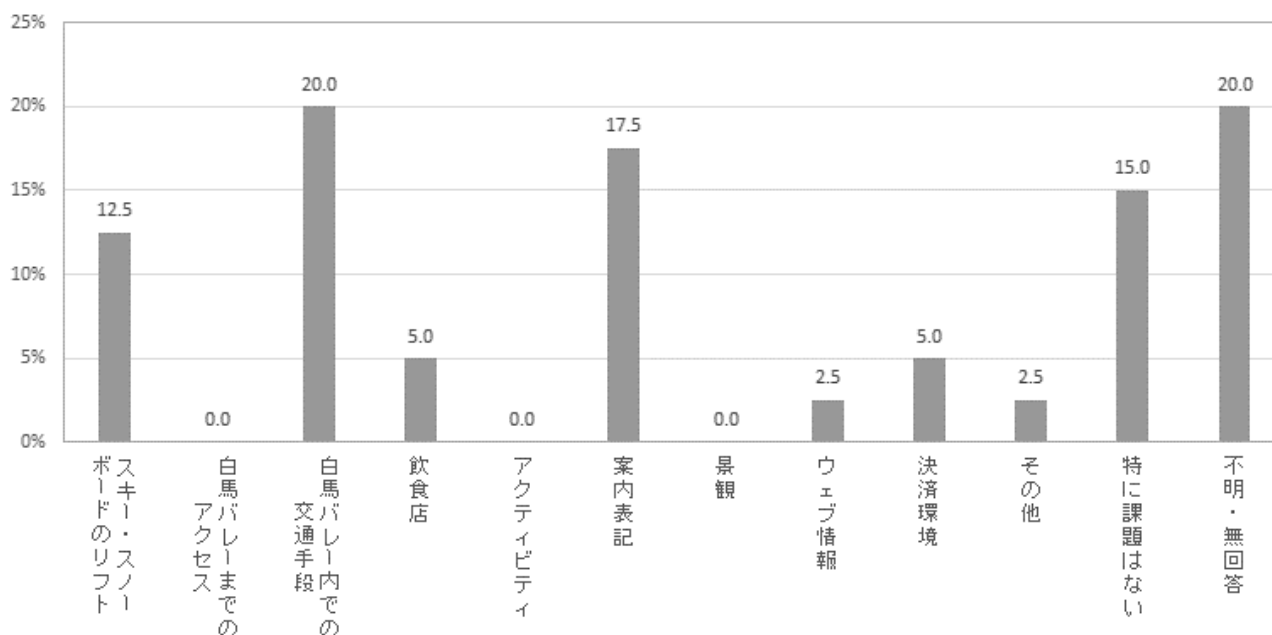


図-14 主要5ヶ国以外: もっとも優先度の高い課題 (全体に占める割合, n = 214)

- ・ 第一に「白馬バレー内での交通手段」については、アメリカ合衆国のみ2番目、その他の国はもっとも高い割合を占めた。どの国籍の回答者に対しても、共通して最重要課題と認識されていることが明らかになった。
- ・ 「スキー・スノーボードのリフト」および「案内表記」に関しては、英語圏4ヶ国が重要課題として指摘した一方で、台湾国籍の回答者は「白馬バレーまでのアクセス」「飲食店」について、より重要な課題であると感じていた。漢字の判読が可能であることから、案内表記には寛容な傾向を示した可能性が示唆される。

2. 2 番目に優先度の高い課題

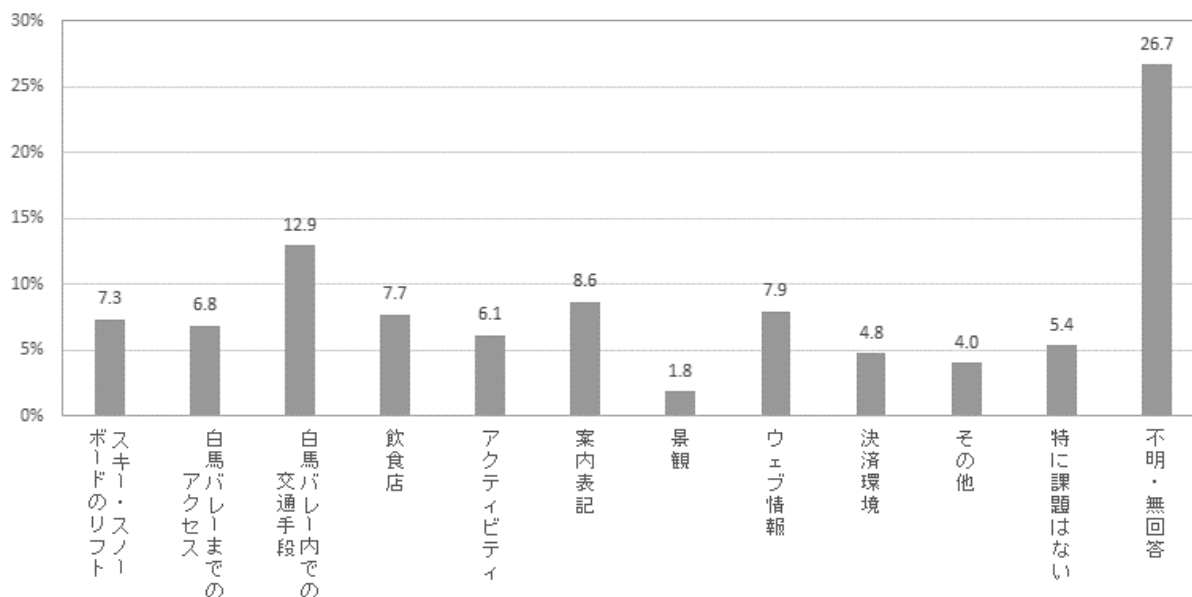


図-15 2 番目に優先度の高い課題（全体に占める割合, n = 821）

- 821 票のうち、2 番目に優先度の高い課題に対する有効回答は 602 件であった。「特に課題はない」とした 44 件（5.36%）を除くと、558 件の回答が改善点を指摘した。
- 既に検討した改善点を除外すると、もっとも多く選択された課題は「案内表記」であった（71 件、8.65%）。この改善点について、問 2 および問 4 では以下のような記述がみられた。ゲレンデ内のサインに対するコメントが複数寄せられていることから、「案内表記」の具体的な改善点として、ゲレンデ内の英語標識が不足していることが想定される。

複雑なので、適切な標識をコースに置いてほしい。(7)

サインを増やして。リフトをどこで降りるのか矢印の付いたサイン。(9)

コースのレベルを示す英語の標識を増やしてほしい。(10)

すばらしい場所。コースにもっと標識があるといい。(10)

- 次に選択された課題は「ウェブ情報」であり、65 件（7.92%）の指摘が寄せられた。この課題については、問 4 および問 17 において以下のような言及がみられた。特に、シャトルバスをはじめとした二次交通に関して、オンラインでの情報提供が求められていると考えられる。

ウェブサイト色々探したが、分かりにくい。

ウェブサイトに、無料のシャトルバスが停車すると掲載したほうがいい。この情報は役立つはず。(10)

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 つあればいい。

もっと頻繁にバスを走らせて。交通の便を良くしてほしい。旅行を計画しやすいように、ウェブサイトを作ってほしい。

3. 3 番目に優先度の高い課題

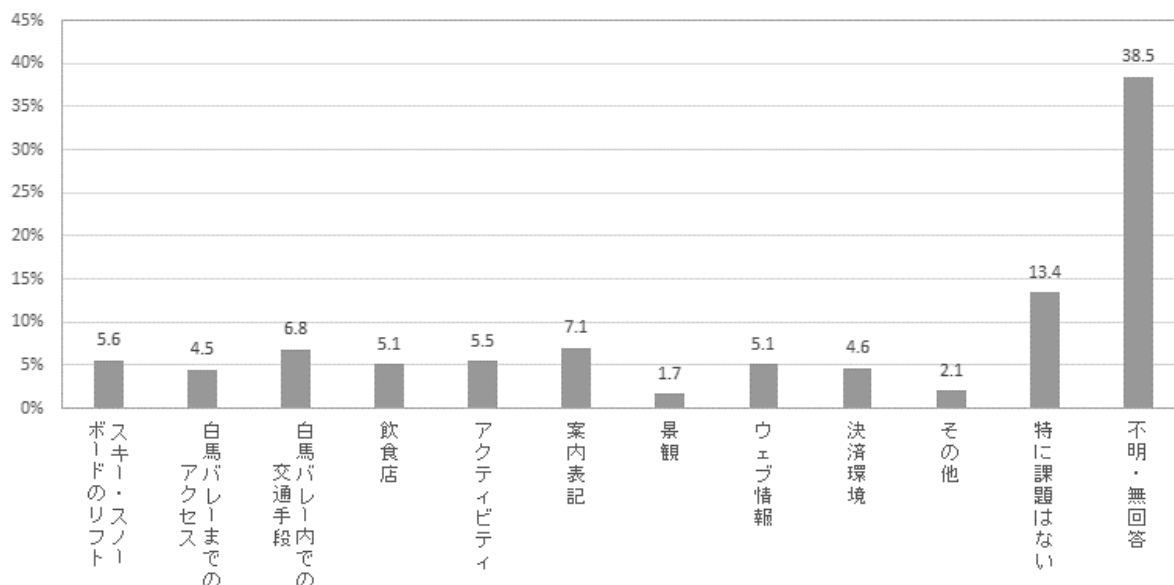


図-16 3 番目に優先度の高い課題（全体に占める割合, n = 821）

- 821 票のうち、3 番目に優先度の高い課題に対する有効回答は 505 件であった。「特に課題はない」とした 110 件（13.4%）を除くと、395 件の回答が改善点を指摘した。
- 既に検討した改善点を除外すると、もっとも多く選択された課題は「アクティビティ」であり（45 件、5.48%）、2 番目に多く選択された課題は「飲食店」であった（42 件、5.12%）。これらの改善点について、問 2 では以下のような記述がみられた。

夜の時間の過ごし方が制限される。山頂にバーがあるといい。(7)

夜の遊び、スキーの後（のオプション）がもっとほしい。(8)

バーやパブの数を増やしてほしい。(8)

雪がなければ、やることがない。静かな町。(5)

食事と飲み物の種類を増やして。ナイトライフの選択肢も。(7)

雪は素晴らしいが、ナイトライフや人との交流が少し足りない。(6)

スキー後に行けるバー（外でも、ヒーターが付いている）がもっとほしい。音楽のかかった山頂にあるバー。(9)

- すなわち、スキー後のアクティビティを行う飲食施設の不足を感じていることが想定される。これらのコメントが寄せられた調査票を概観すると、全体的に推奨度が低い。アフタースキー需要の受け入れ整備にあたっては、ATM など付随施設も必要であると考えられるが、一方で現在のまちなみを評価する声もある。

もっと ATM が必要。(9)

ここは初心者に合っているが、古くて不便。24 時間開いているコンビニもない。(5)

宿泊施設と山のエリアの種類の多さ。フレンドリーで親切な人。西洋化されていない。例えばマクドナルドがない！（10）

問 6. 滞在日数

1) 全数集計

〈件数〉

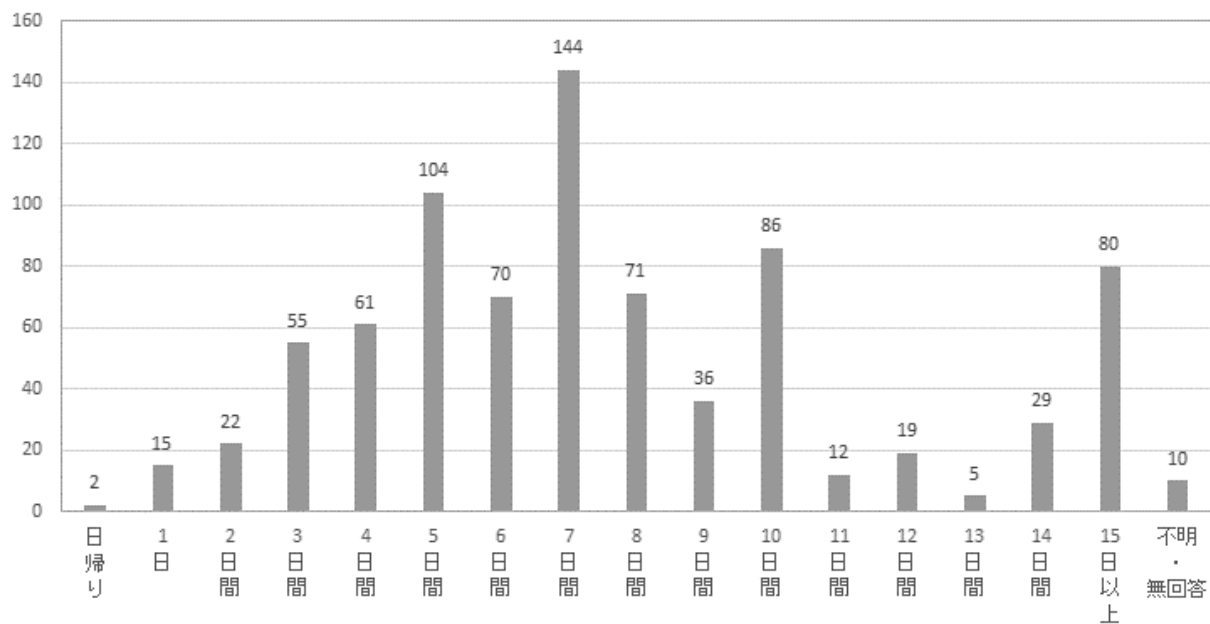


図-17 白馬バレーへの滞在日数（回答件数, n = 821）

- ・ 821 票のうち、白馬バレーへの滞在日数の有効回答数は 811 件であった。
- ・ もっとも回答数の多かった滞在日数は「7 日間」であり、全回答者の 2 割弱（144 件、17.5%）が選択した。2 番目には「5 日間」（104 件、12.7%）が、3 番目には「10 日間」（86 件、10.5%）が、それぞれ続いた。
- ・ 長期滞在について見ると、15 日間が 4 件（0.487%）、16 日間が 2 件（0.244%）、17 日間が 0 件であり、14 日間の小ピーク（29 件、3.53%）以降は分布に一定の傾向は認められなかった。一方で一週間以内の滞在では、1 日から 5 日間までは滞在日数の延長に従って回答件数が増加していた。

2) 国籍別集計

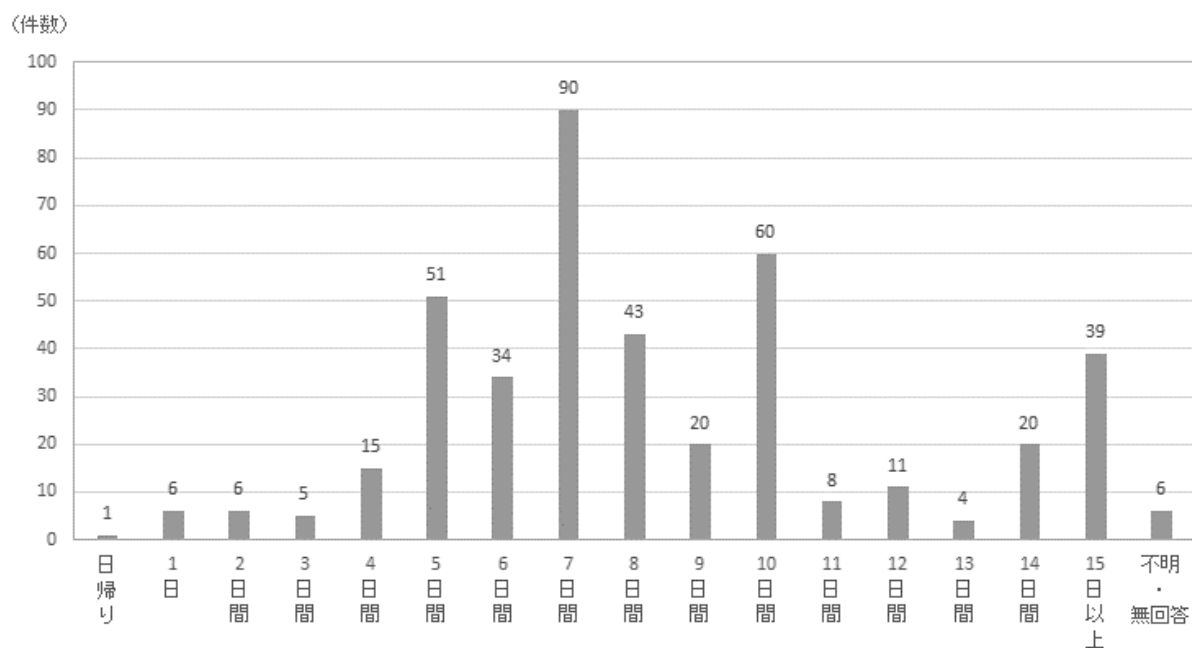


図-18 オーストラリア国籍：白馬バレーへの滞在日数（回答件数, n = 419）

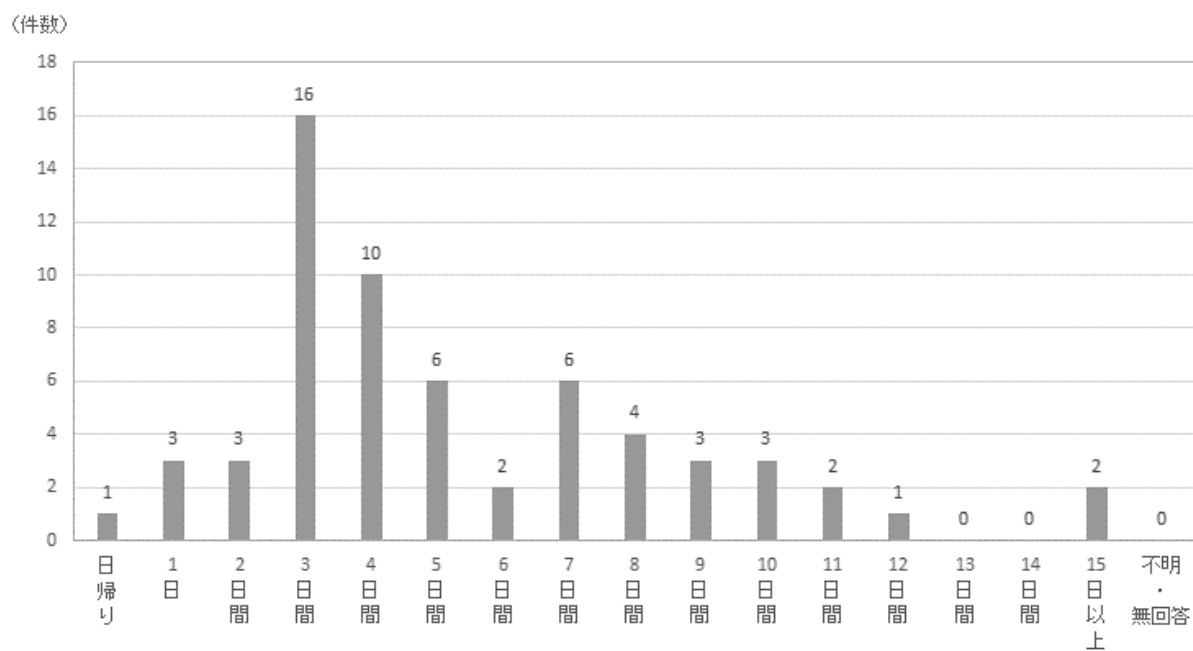


図-19 アメリカ合衆国国籍：白馬バレーへの滞在日数（回答件数, n = 62）

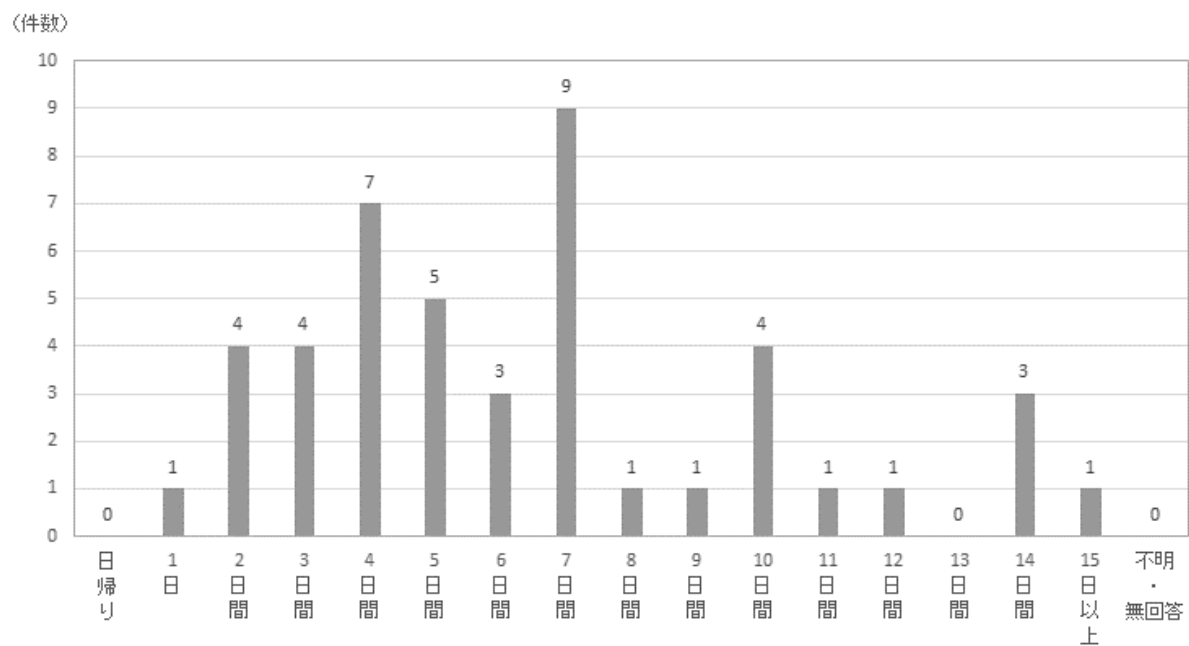


図-20 イギリス国籍: 白馬バレーへの滞在日数 (回答件数, n = 45)

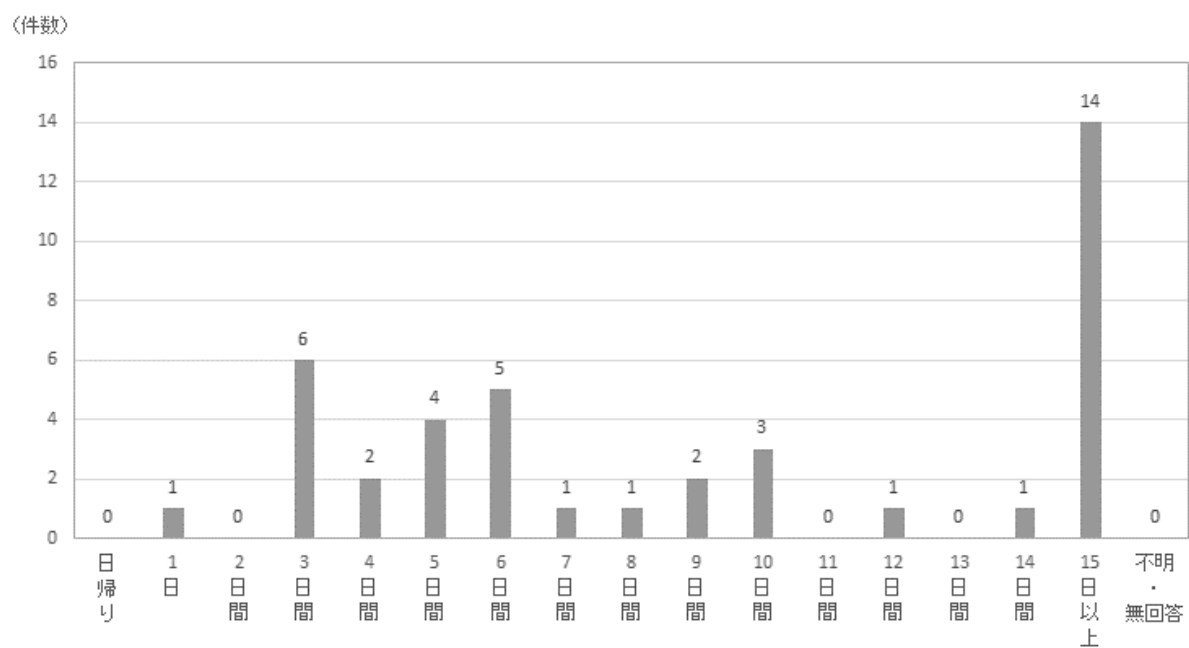


図-21 台湾国籍: 白馬バレーへの滞在日数 (回答件数, n = 41)

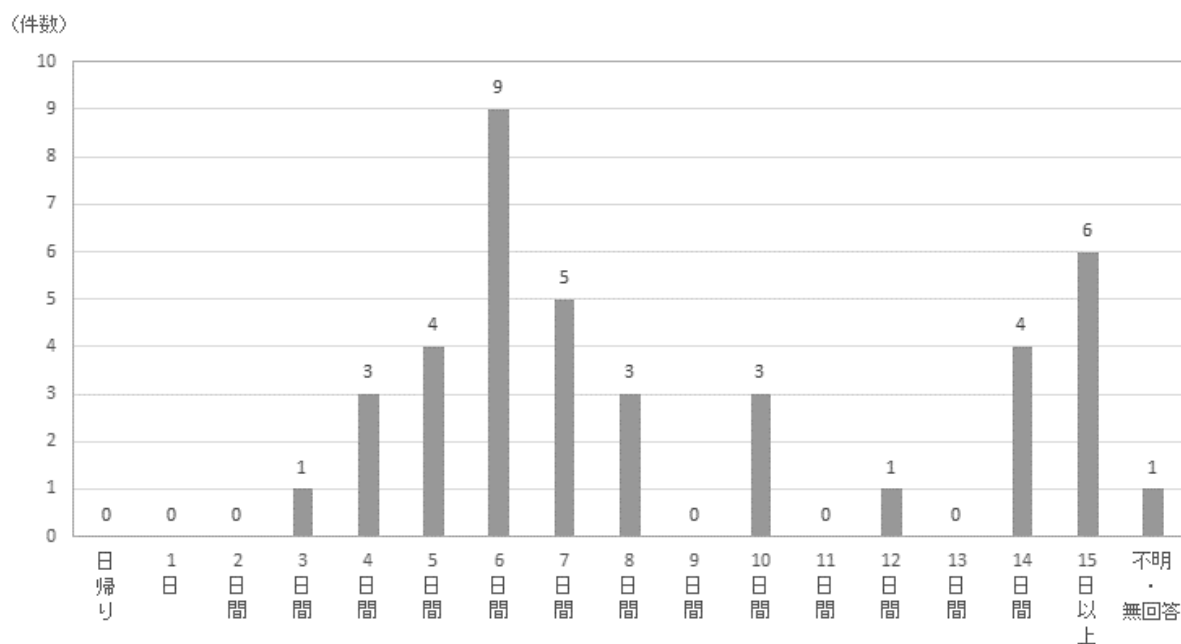


図-22 ニュージーランド国籍：白馬バレーへの滞在日数（回答件数, n = 40）

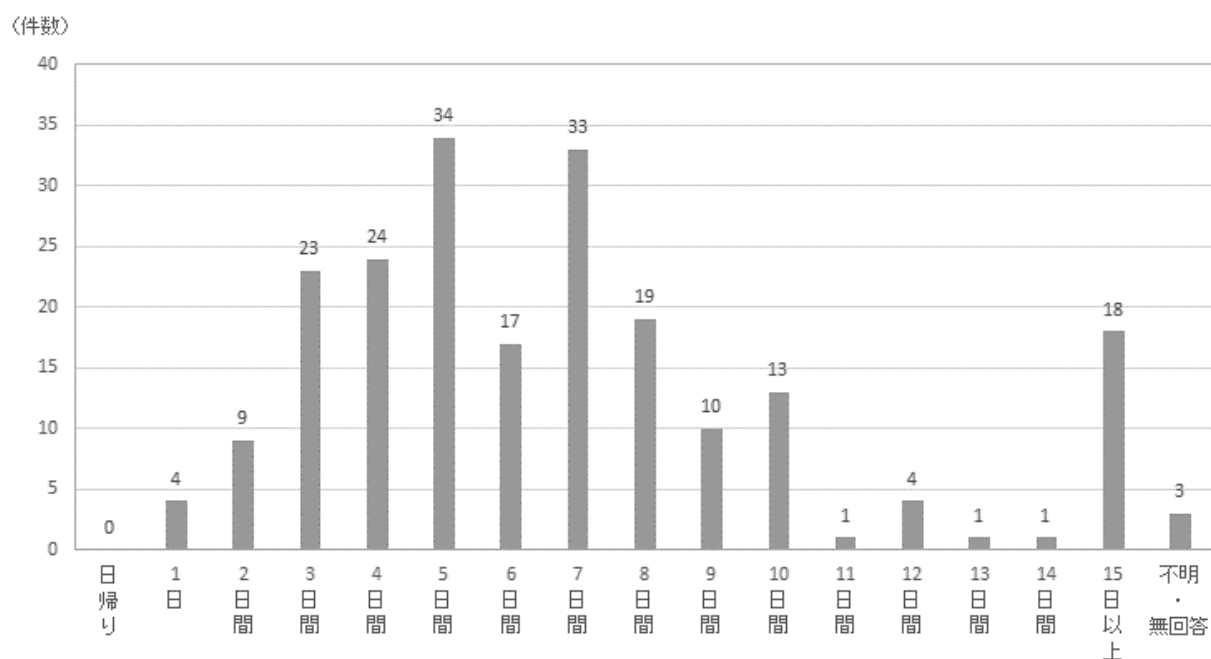


図-23 主要 5 ヶ国以外：白馬バレーへの滞在日数（回答件数, n = 214）

- ・ 白馬への滞在日数の分布を国籍別にみると、オーストラリアおよびイギリスは全体平均と同様 5 日間、7 日間、10 日間にピークを示していた。回答者数の半数を占めるオーストラリアの傾向が、全体平均の主たる形成要因となっていた。
- ・ アメリカ合衆国は滞在日数が比較的短く、件数のピークは 3 日間であった。一方で台湾は全体の 3 割超が 15 日間以上の超長期滞在であり、分布に顕著な差異がみられた。

問 7. 白馬への来訪回数

1) 全数集計

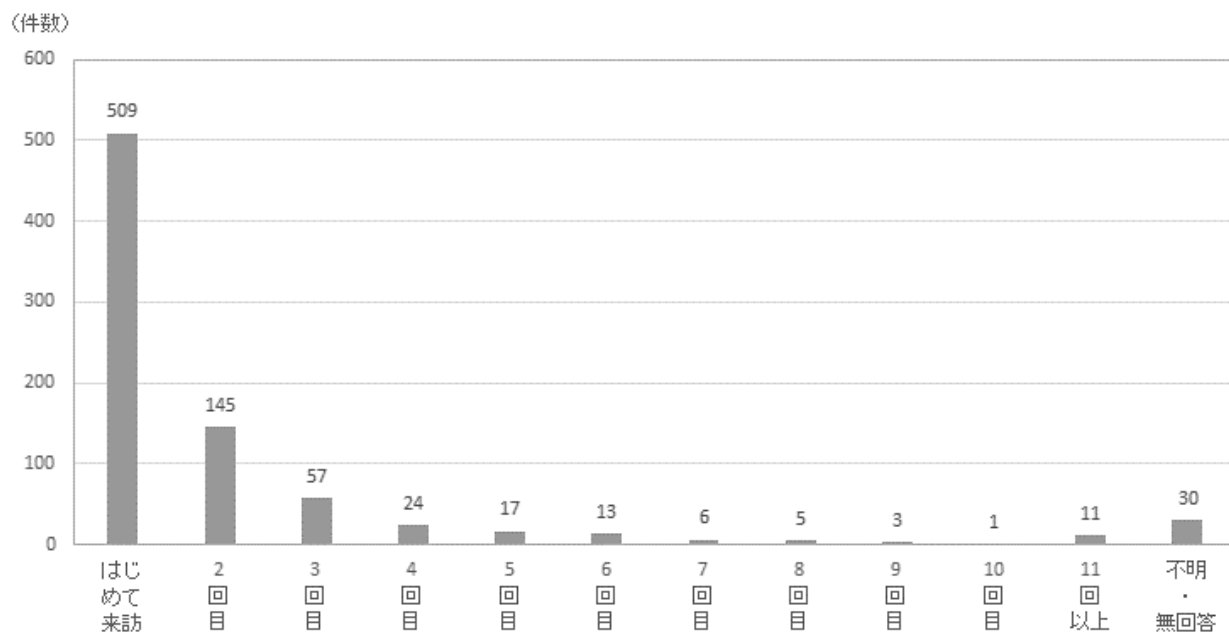


図-24 白馬への来訪回数（回答件数, n = 821）

- ・ 821 票のうち、白馬の来訪回数の有効回答数は 791 件であった。
- ・ もっとも回答数の多かった滞在日数は「はじめて来訪」であり、全回答者の約 6 割（509 件、62.0%）が選択した。2 番目以降は、来訪回数の増加にともなって、回答件数は一様に減少していた。

2) 国籍別集計

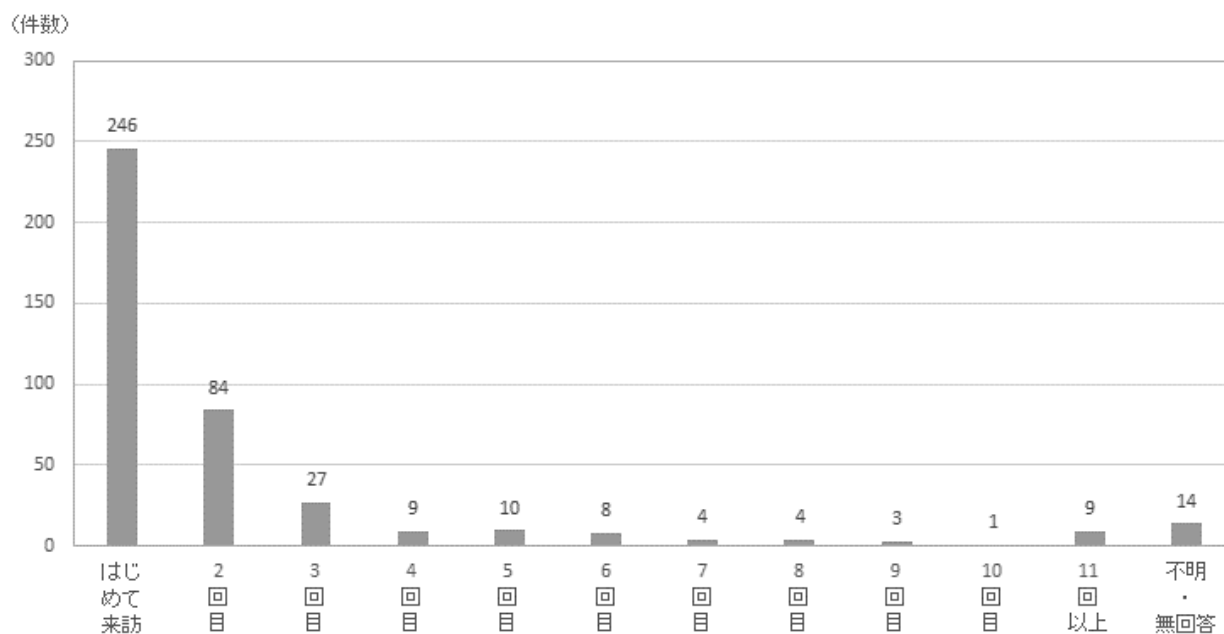


図-25 オーストラリア国籍：白馬への来訪回数（回答件数, n = 419）

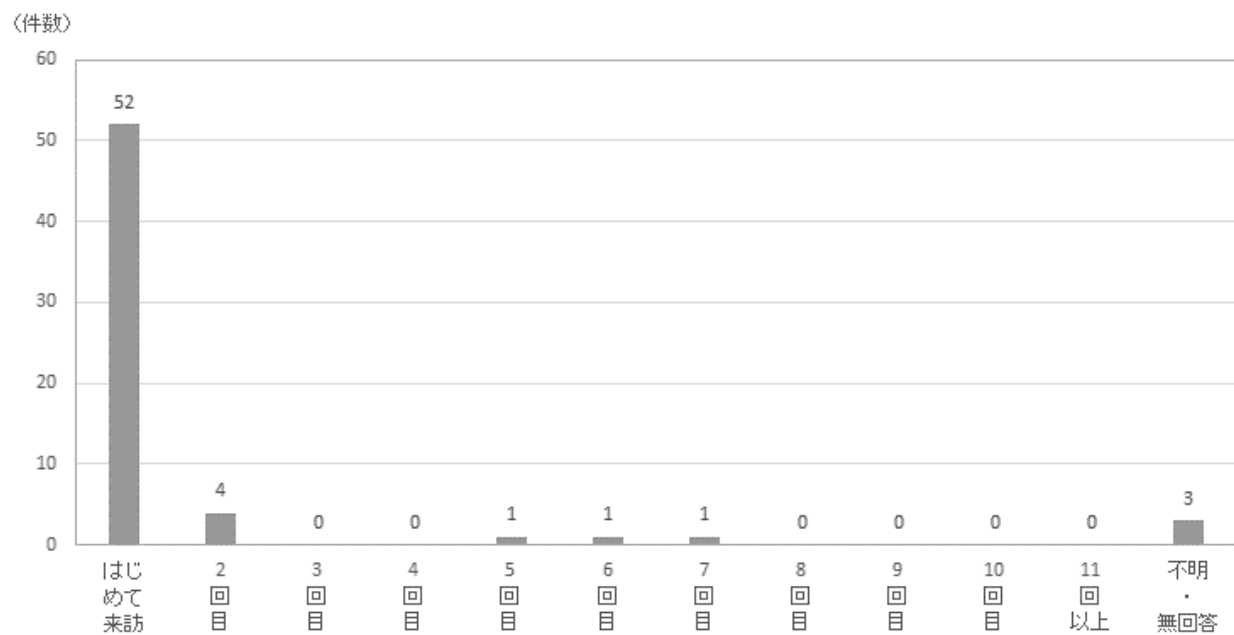


図-26 アメリカ合衆国国籍：白馬への来訪回数（回答件数, n = 62）

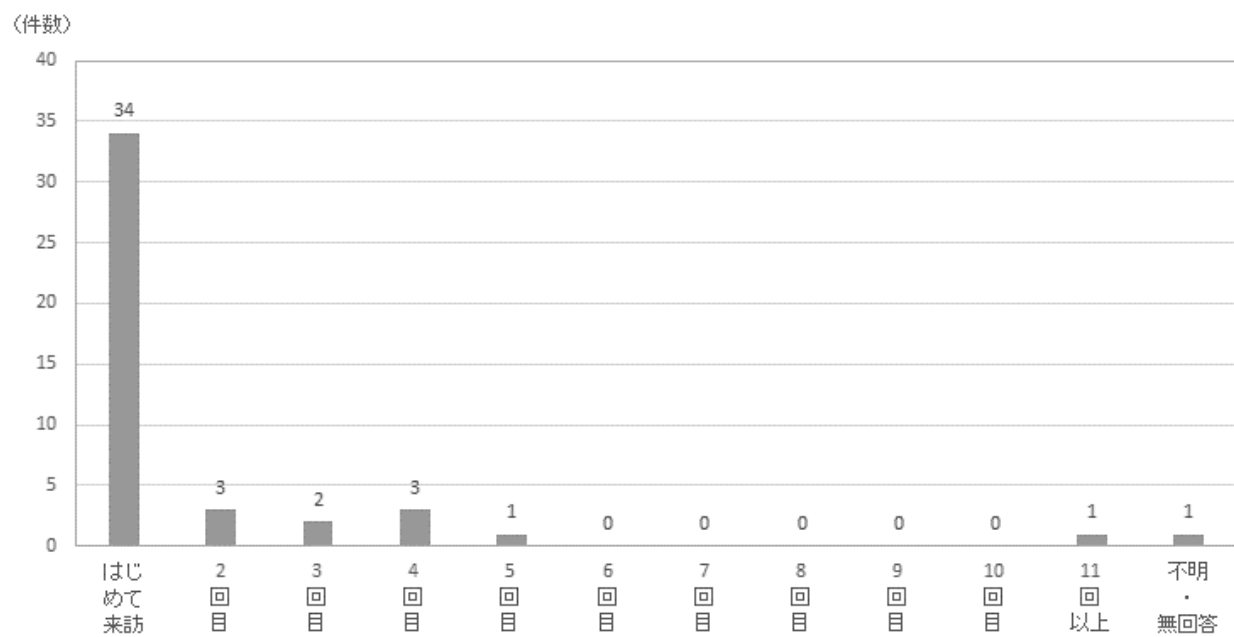


図-27 イギリス国籍：白馬への来訪回数（回答件数, n = 45）

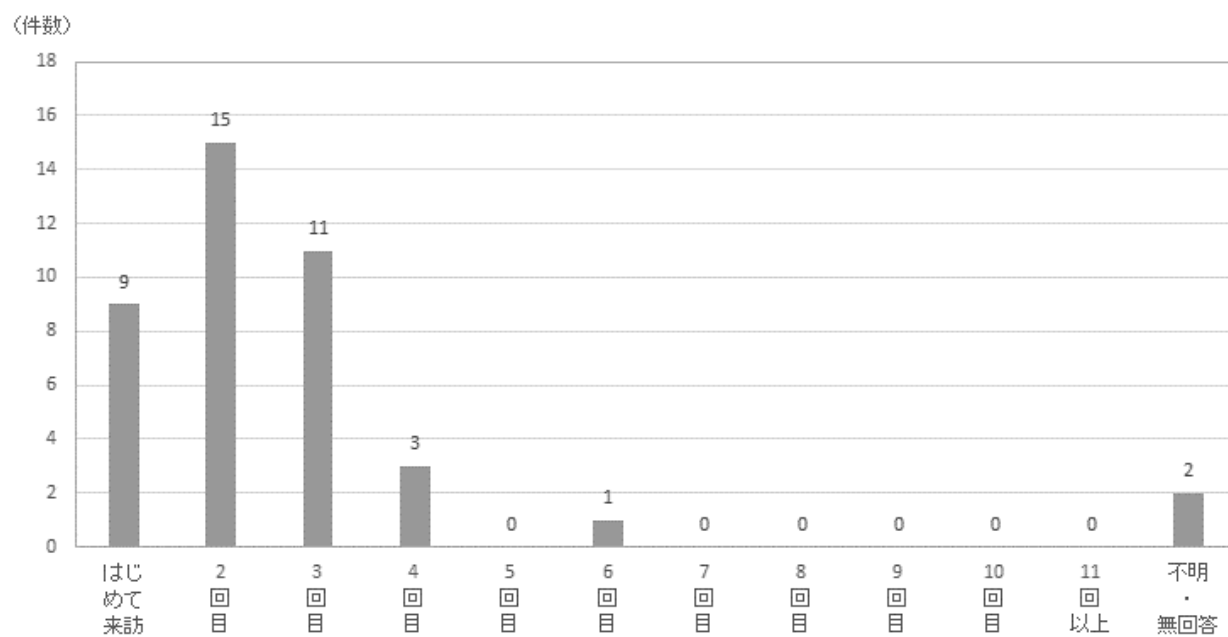


図-28 台湾国籍：白馬への来訪回数（回答件数, n = 41）

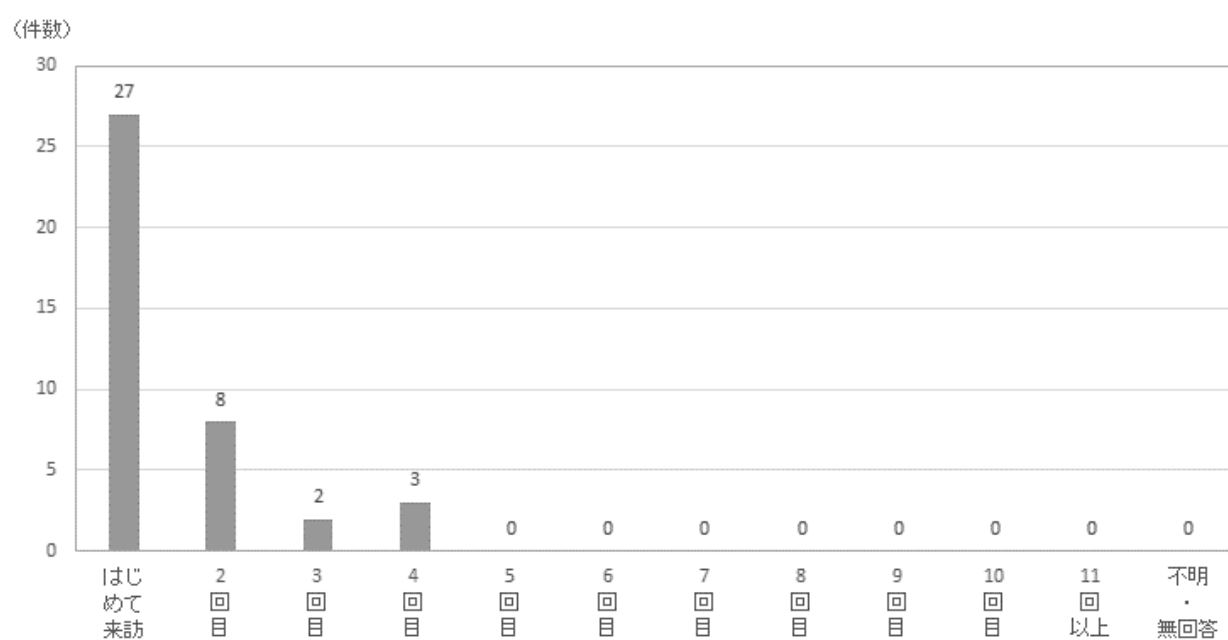


図-29 ニュージーランド国籍：白馬への来訪回数（回答件数, n = 40）

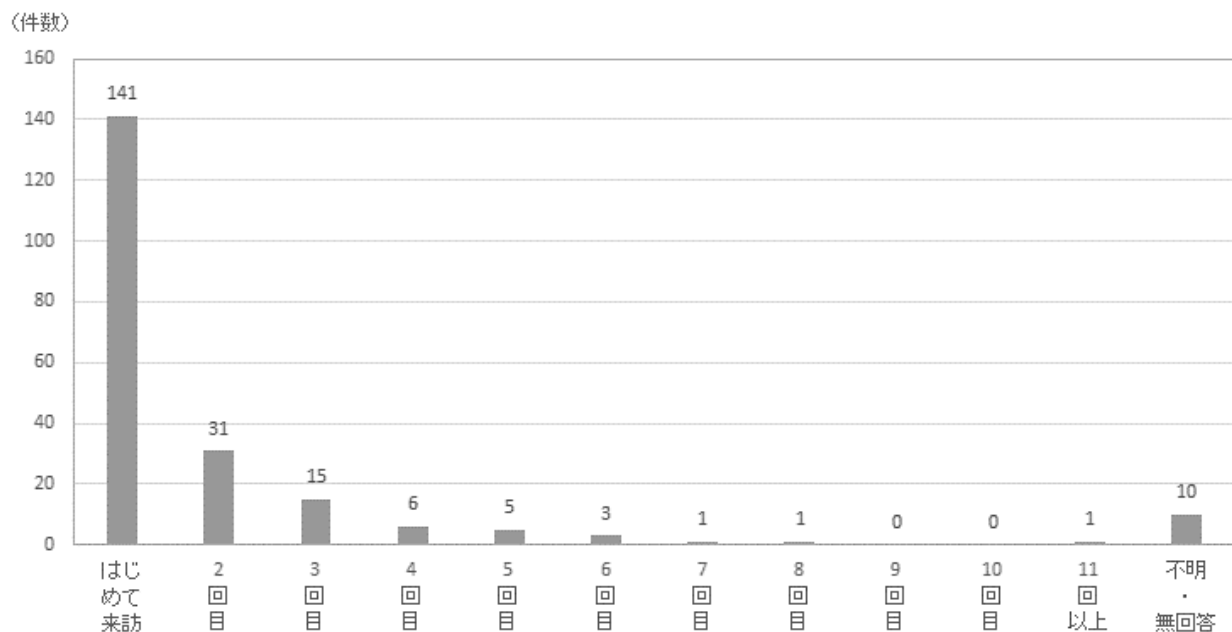


図-30 主要5ヶ国以外：白馬への来訪回数（回答件数, n = 214）

- ・ 白馬への来訪回数を国籍別にみると、オーストラリアの回数分布は全体平均と類似しており、この点は滞在日数と同様であった。イギリス、アメリカ合衆国は「はじめて来訪」の占める割合が、全体平均およびオーストラリアの値よりもさらに高いことが分かった。
- ・ 一方で台湾は「2回目」の回答件数がもっとも多く、また「3回目」の件数は「はじめて来訪」よりも多かった。「はじめて来訪」の回答も一定数みられたことから、来訪者のリピーター化という点においては、台湾国籍の回答者がもっとも望ましい結果を示していた。

問 8. 用具の手配

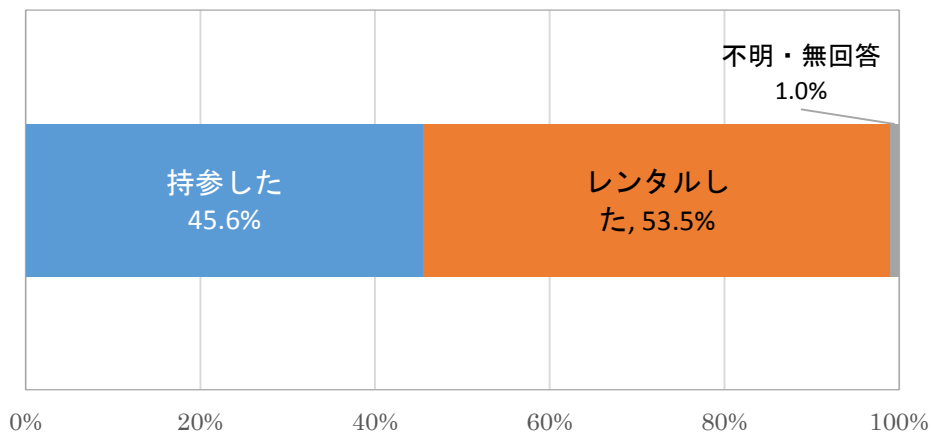


図-31 スキー・スノーボード用具の手配（全体に占める割合, n = 821）

- ・ 821 票のうち、用具の手配に関する有効回答数は 813 件であった。
- ・ レンタルが若干数上回ったものの（439 件、53.5%）、全体としてほぼ半数で拮抗した。

問 9. 旅行手配

1) 全数集計

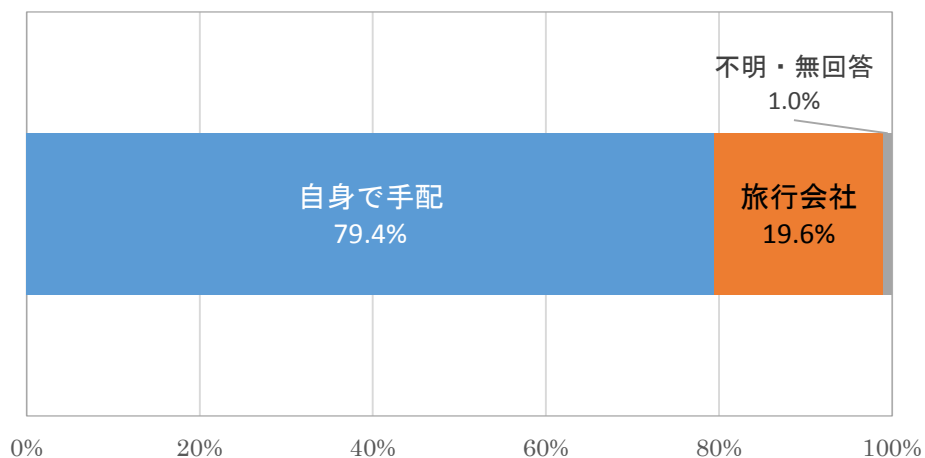


図-32 白馬への旅行手配手段（全体に占める割合, n = 821）

- ・ 821 票のうち、旅行の手配に関する有効回答数は 813 件であった。
- ・ 全体のおよそ 8 割（652 件、79.4%）が個人手配により白馬を来訪しており、旅行会社を通じて手配を行った回答者は約 2 割（161 件、19.6%）に留まった。

2) 国籍別集計

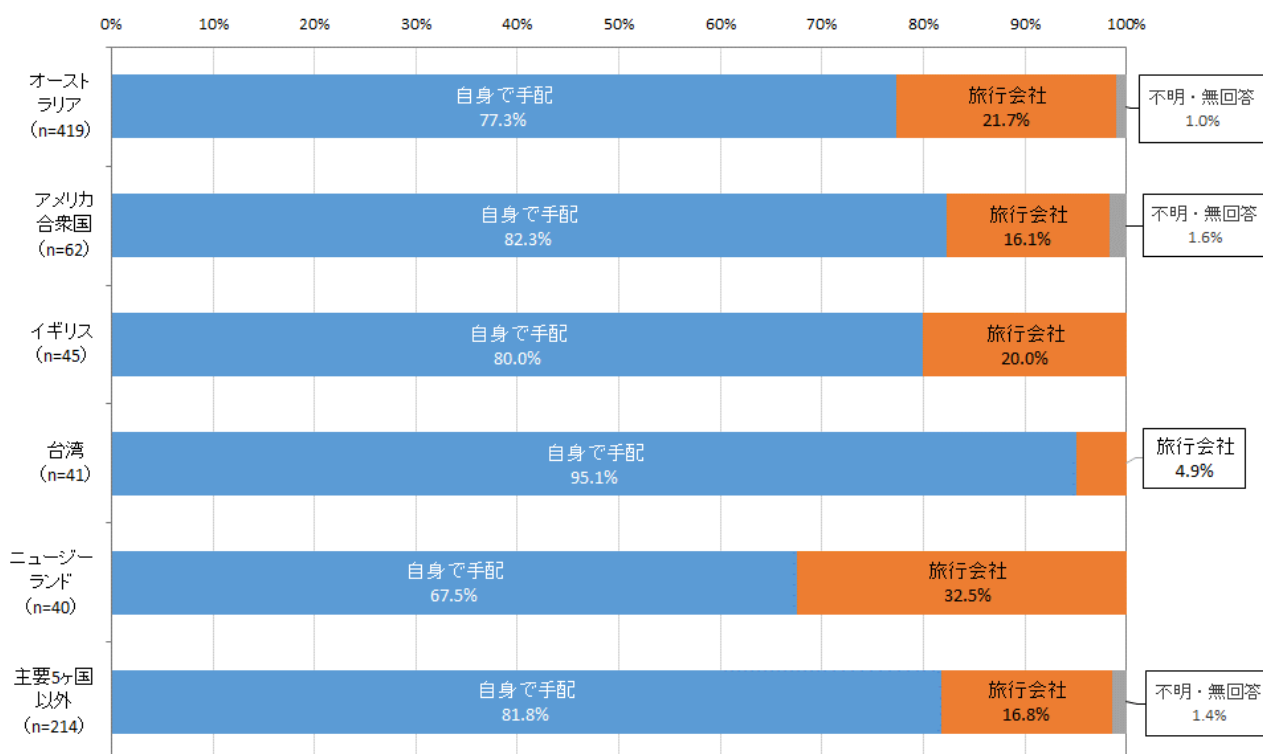


図-33 各国の旅行手配手段（各国の回答数に占める割合）

- ・ 旅行手配の手段は、いずれの国籍においても「自身で手配」が全体の 6 割超を占めていた。
- ・ もっとも高い割合を示したのは台湾であり、回答者の 95%超が個人手配により白馬を来訪していた。

問 10. 白馬旅行の情報源

1) 全数集計

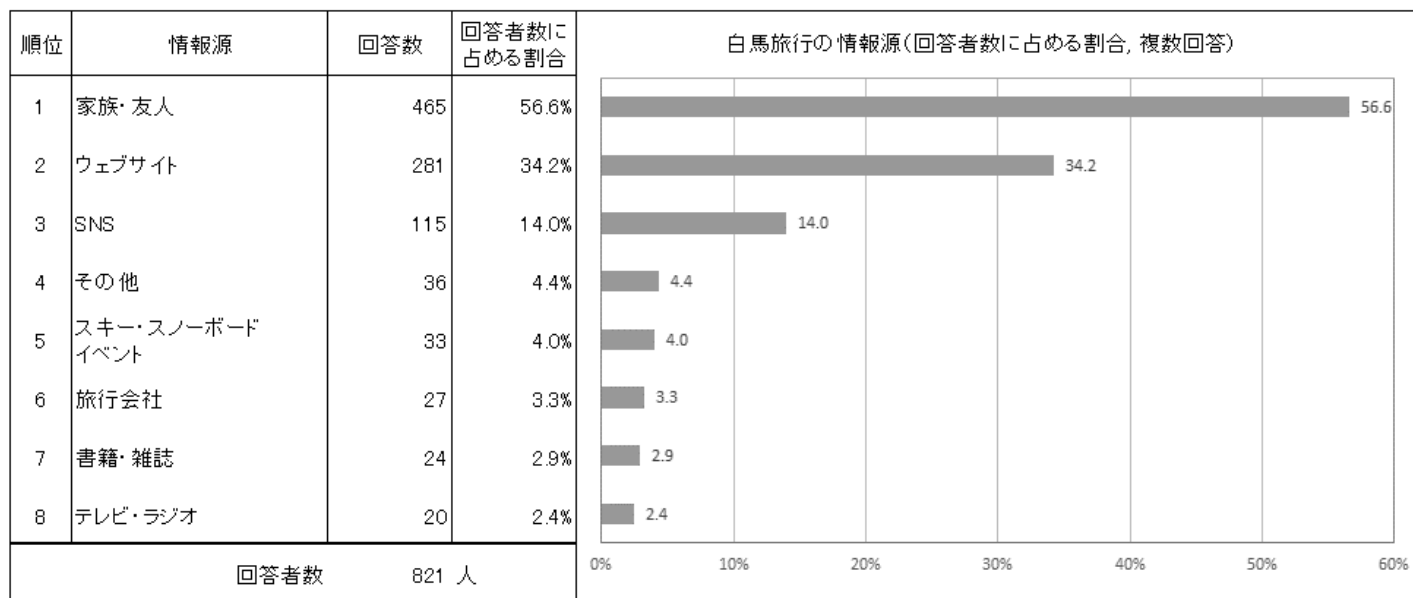


図-34 白馬旅行の情報源（回答者数に占める割合，複数回答）

- ・ 複数回答式の設問により、回答の総数は 1001 件となった。
- ・ もっとも多く選択された情報源は「家族・友人」であり、全ての回答に占める割合は 5 割を超過した（465 件、56.6%）。2 番目には「ウェブサイト」（281 件、34.2%）が、3 番目には Twitter や Facebook に代表される「SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）」（115 件、14.0%）が、それぞれ続いた。
- ・ 一方で、「書籍・雑誌」は 24 件（2.92%）、「テレビ・ラジオ」は 20 件（2.44%）に留まった。
- ・ 「その他」を選択した回答者は、情報収集先として Google や Powderhounds* を挙げており、本選択肢においてもインターネット利用の傾向が認められた。
- * スキー/スノーボードに特化した旅行情報ウェブサイト。数名のスキーヤー/スノーボーダーがキュレーターとなりサイトを運営する。言語は英語。<http://www.powderhounds.com/>
- ・ 全体として、家族・友人や SNS といった個人が発信源となり、旅行者自身は書籍・雑誌やテレビ・ラジオといったマス向けの媒体よりも、ウェブサイトや SNS を通じて個人的に情報を収集する傾向が認められた。白馬旅行の情報流通においては、情報発信と情報収集の双方が高度に個人化しているものと考えられる。

2) 国籍別集計

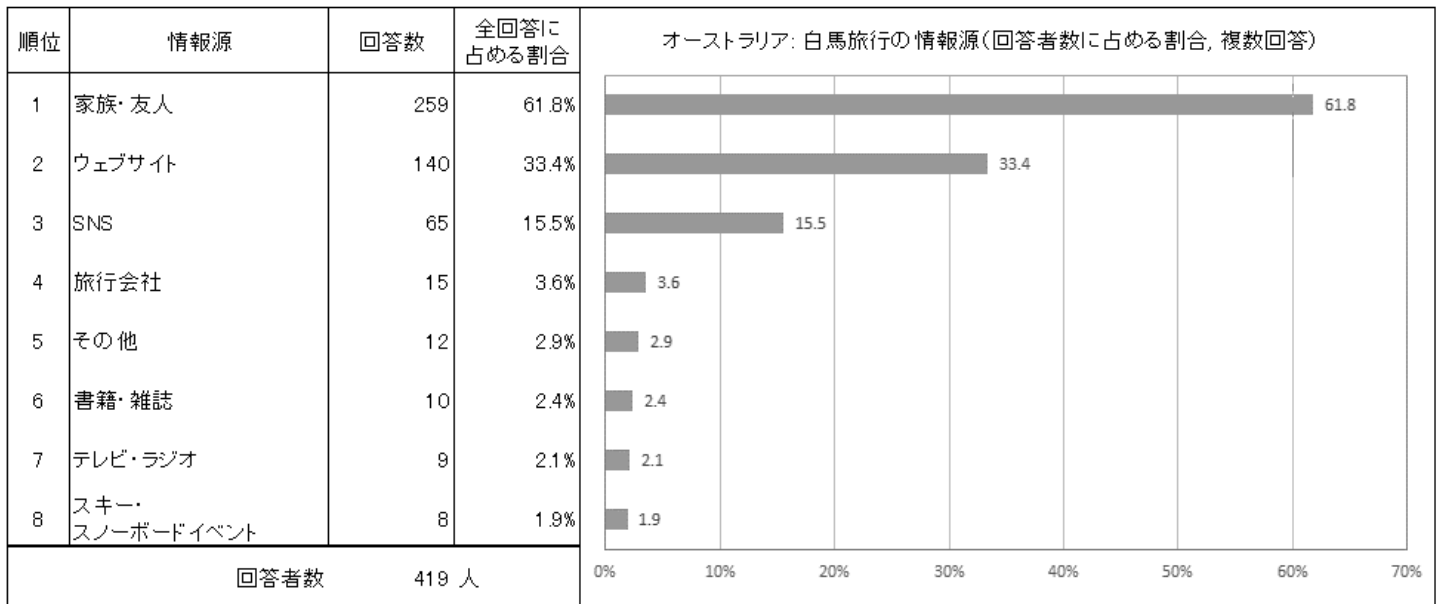


図-35 白馬旅行の情報源（オーストラリア国籍: 回答者数に占める割合, 複数回答）

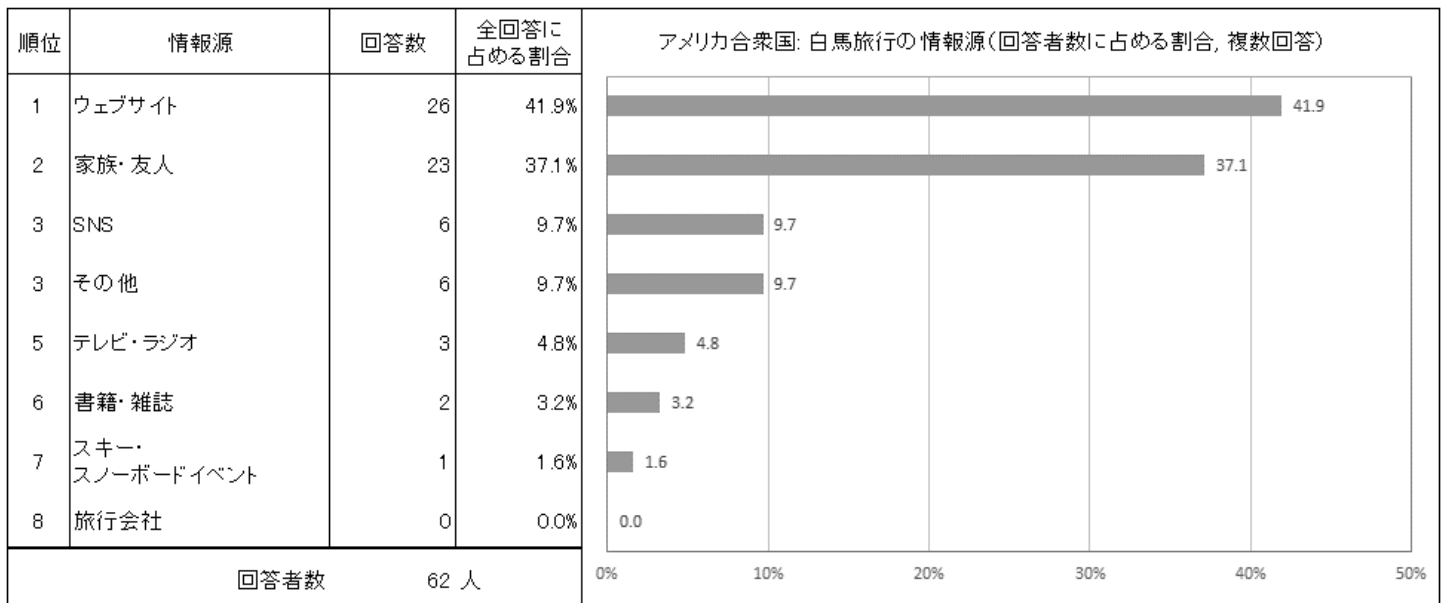


図-36 白馬旅行の情報源（アメリカ合衆国国籍: 回答者数に占める割合, 複数回答）

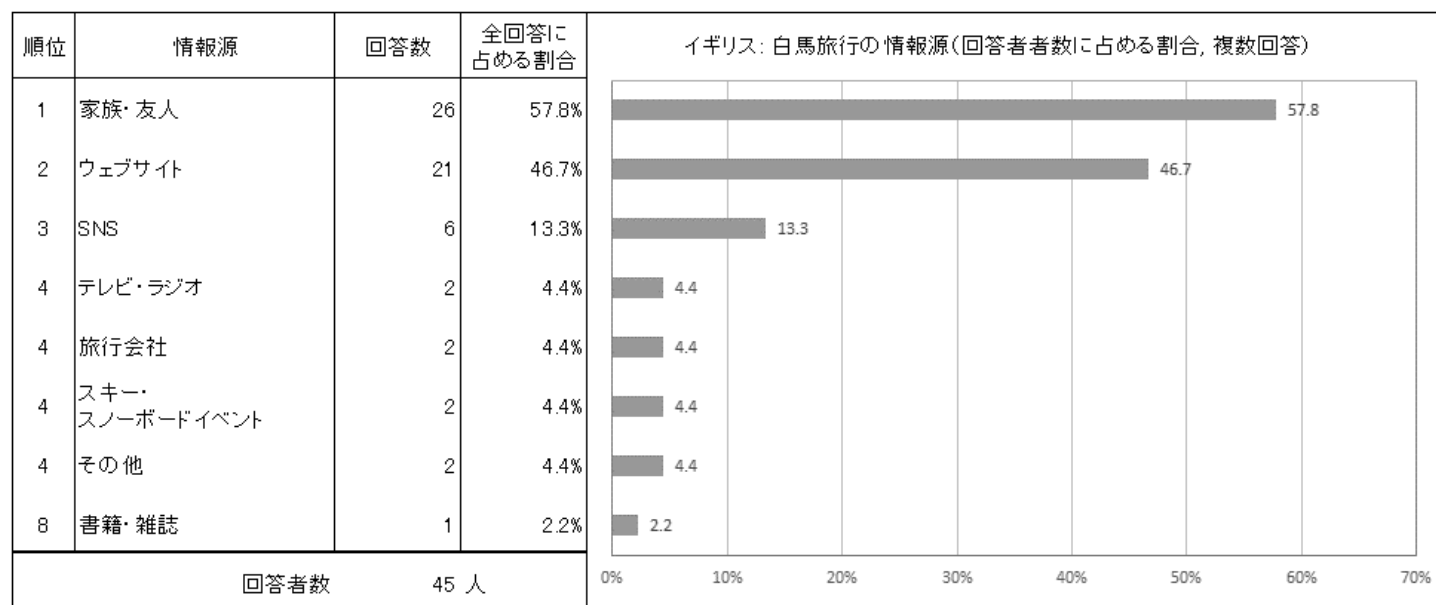


図-37 白馬旅行の情報源（イギリス国籍: 回答者数に占める割合, 複数回答）

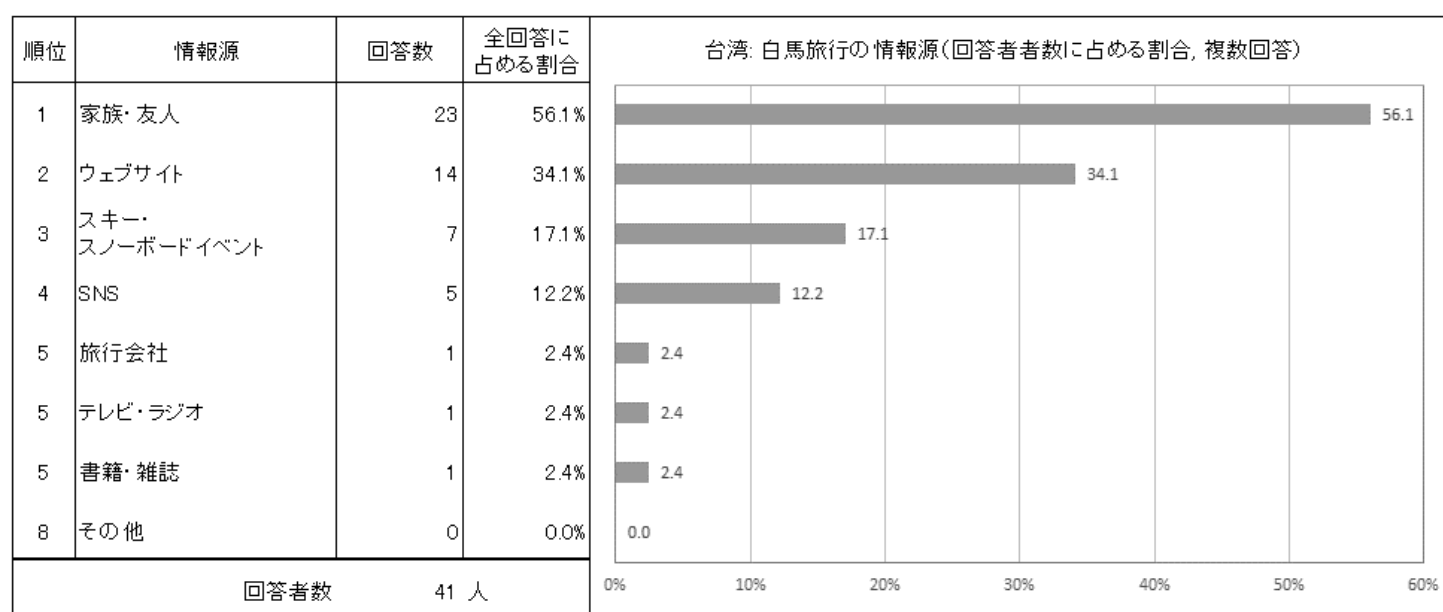


図-38 白馬旅行の情報源（台湾国籍: 回答者数に占める割合, 複数回答）

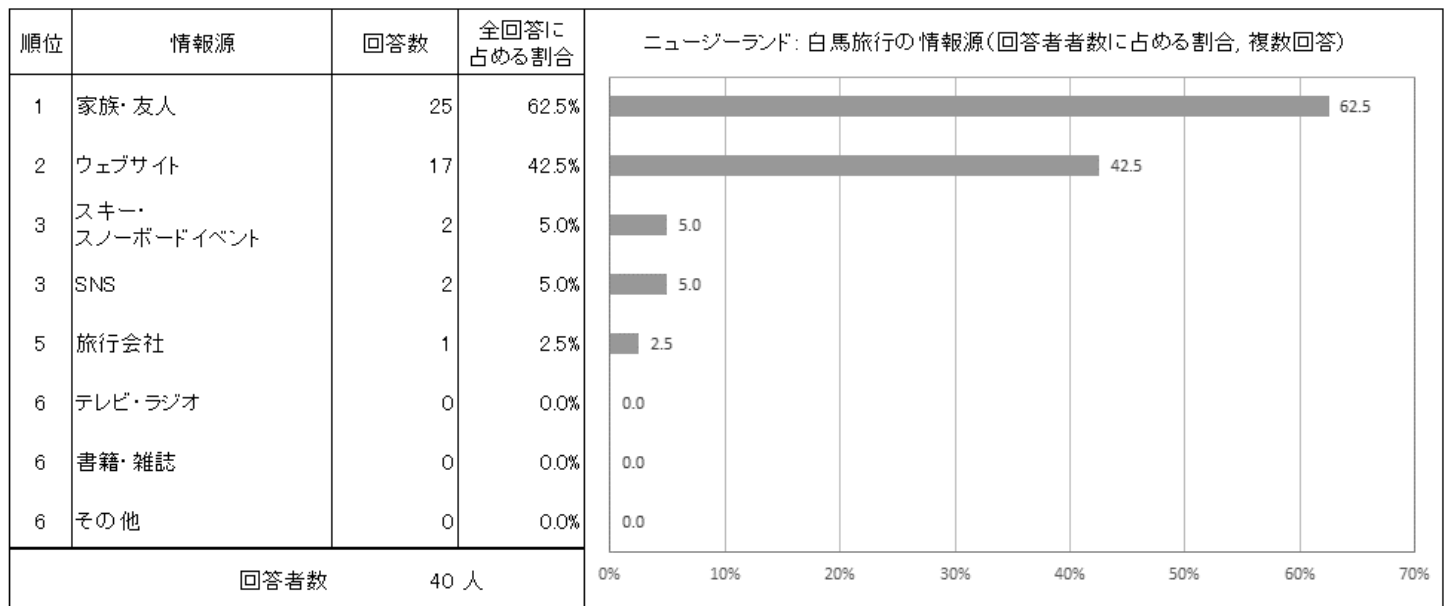


図-39 白馬旅行の情報源（ニュージーランド国籍：回答者数に占める割合、複数回答）

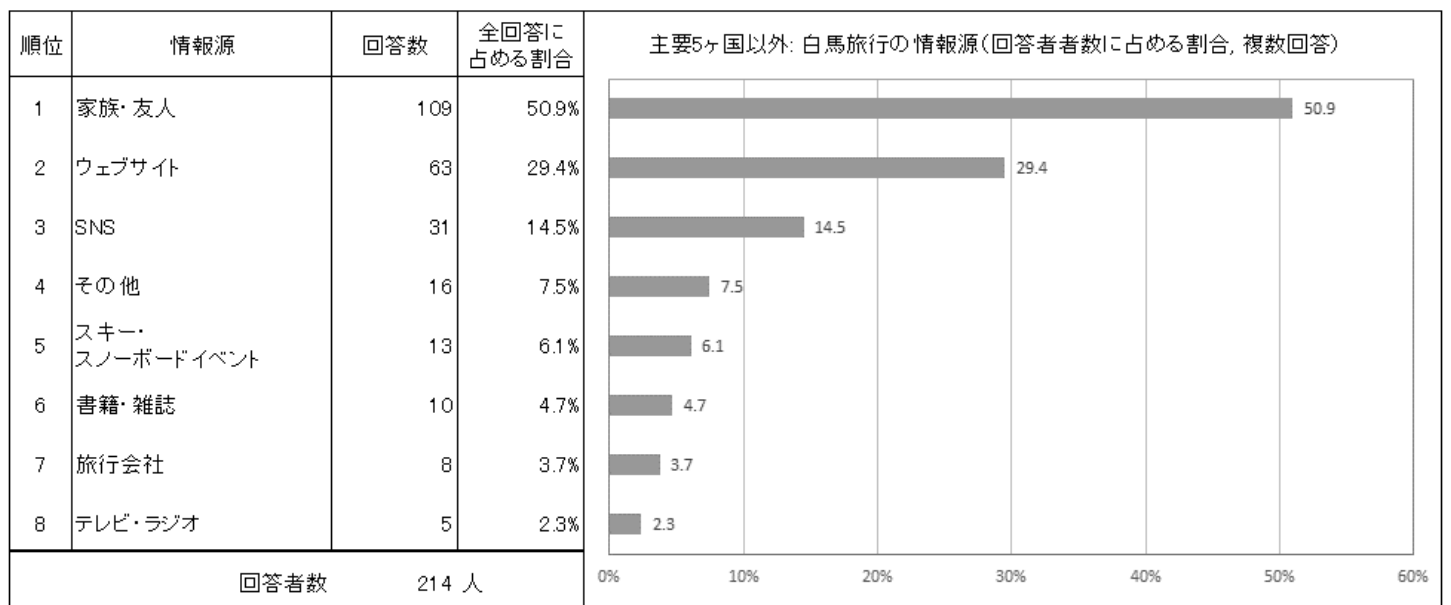


図-40 白馬旅行の情報源（主要5ヶ国以外：回答者数に占める割合、複数回答）

- ・ 白馬旅行の情報源のうち、第一位および第二位はいずれの国籍においても「家族・友人」または「ウェブサイト」であり、第二位は第三位と比較して約2倍の割合を占めていた。全世界的な傾向として、情報発信および情報収集の個人化が進展していることが示唆された。「書籍・雑誌」はいずれの国でも6位以下であり、情報源としての機能が低下していることが明らかになった。
- ・ 母集団の小ささに留意する必要があるが、台湾およびニュージーランドでは「スキー・スノーボードイベント」が3位に浮上しており、他国とは異なる傾向を示した。

問 11. 旅行先として白馬を選んだ決定的な要因

- ・ 第一に、友人など近い人からの勧めがあったことを挙げるコメントが散見された。この点は問 10 において、白馬の情報源として「家族・友人」がもっとも多く選択されていたことと同様の傾向を示していた。より積極的な理由として、友人が白馬近在に居住していることを挙げる意見もみられた。

来たことがない。多くの友人が勧めてくれた。

最高の景色。山は休日を楽しむのに適した場所。(10)

友人のアドバイス。

ロッジを持った友人がここにいる。

近くに友人が住んでいる。

- ・ 第二に、パウダースノーに代表される雪質と、東京から近いというアクセス性に言及するコメントがみられた。この点は問 2 における好意的な意見の中で、同じ要素が言及されている。

これらのコメントでは「日本の」「日本文化の」等に言及するものがみられた。ウインタースポーツを行う以前に日本を旅行すること自体が重視され、その旅程の中でウインタースポーツに親しむ場所として白馬が選択されている可能性が示唆された。

日本のパウダースノー。

常に一定の量の雪があって、値段が手ごろだから。

東京からの移動、一番大きい。

素晴らしいパウダー（スノー）でのスキー。日本文化が興味深い。

たくさんの山、新鮮な雪、日本へ行く機会。

ロケーション。雪。

規模。日本における最大のスキーの町。

良い雪がある可能性が高い。東京の空港に近い。

日本を訪れてみたかった。また日本を訪れる際は、何かしらのアクティビティを入れたかった。白馬の雪は評判が高い。

シーズンのかかなり終わりの時期でも、雪が（他より）良い。3 月しか仕事の休みをもらえなかった。でも落ち込んでいない！

野沢、志賀高原、斑尾、戸隠に比べて、距離が近く、車で行きやすい。またバラエティ豊かな。

- ・ 一部にはリピーターからの評価もみられ、総じて好意的なコメントが寄せられていた。

家族が以前ここへ来たことがある。

前回の訪問が楽しかった。日本で勉強する息子を訪ねて。

オーストラリアからのアクセス。前回の滞在が良かった。

前回の訪問で、良い印象を受けた。

問 12. 各スキー場への訪問回数

- ・ 本設問は、白馬バレー内の 9 スキー場に対する訪問日数を問うものである。
- ・ 同一のデータを用いて、以下 3 種の分析を行った。

12. How many days have/will you visit each mountain during this trip (write applicable numbers):

Jigatake	Kashimayari	Sanosaka	Goryu/47	Happo-One	Iwatake	Tsugaike	Norikura	Cortina
			2	1	1	2		

図-41 問 12 の回答例

1. 訪問率

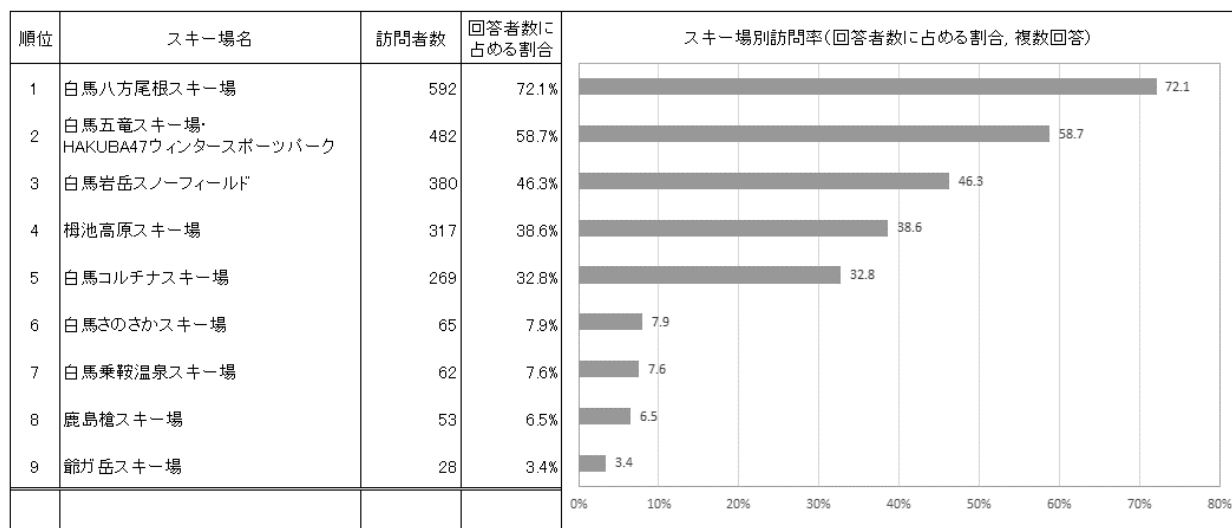


図-42 スキー場ごとの訪問率

- ・ 回答者 821 名が、それぞれのスキー場に訪問したか否かを集計した。この際、訪問の日数は考慮しなかった。この集計により、任意のスキー場に回答者の何割が滑りに行ったかを読み取ることができる。割合が高いほど、白馬來訪者の多くが滑りに行くメジャーな（ポピュラーな）スキー場であると考えられる。
- ・ 結果を概観すると、全体の 7 割超が訪問するスキー場（八方尾根スキー場）、およそ半数が訪問するスキー場（五竜スキー場 / HAKUBA47 ウィンタースポーツパーク、岩岳スノーフィールド）、3 割から 4 割程度が訪問するスキー場（栂池高原スキー場、コルチナススキー場）、1 割未満が訪問するスキー場（さのさかスキー場、乗鞍高原スキー場、鹿島槍スキー場、爺ガ岳スキー場）、以上 4 種の類型が認められた。

2. 累計訪問日数

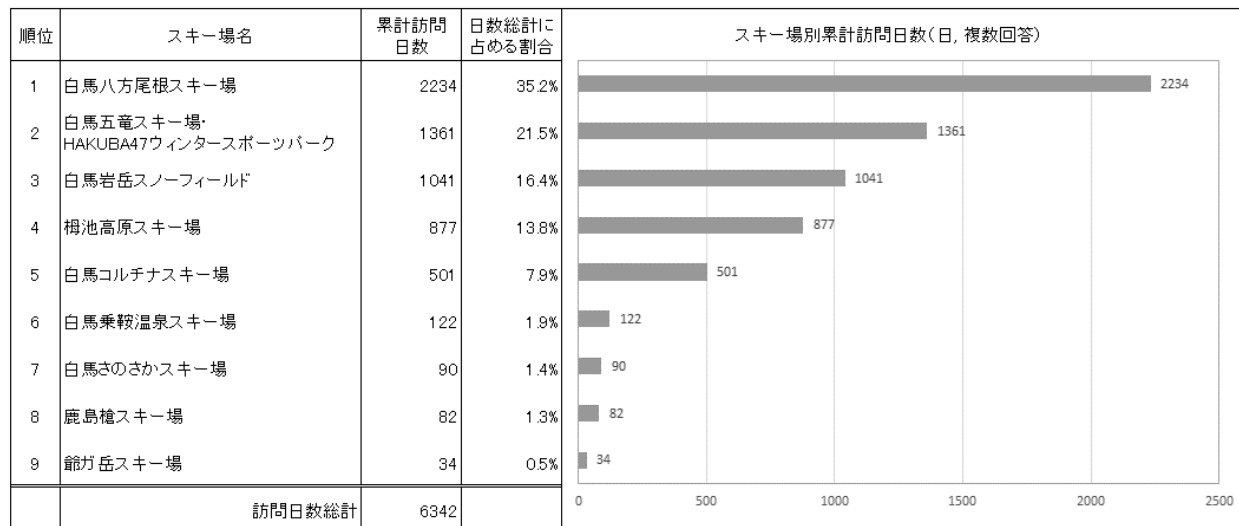


図-43 スキー場ごとの累計訪問日数

- それぞれのスキー場について、訪問日数の総計を算出した。回答者 821 名の訪問日数総計は 6342 日であったが、それらがどのスキー場に、何割配分されたかを読み取ることができる。割合が高いほど、外客需要を多く受け入れているスキー場といえる。
 - 結果を概観すると、累計訪問日数の序列は図-42 とほぼ同様であったが、乗鞍温泉スキー場とさのさかスキー場の順位に逆転がみられた。
- 全体的な傾向をみると、図-42 において栂池高原スキー場は下位のコルチナススキー場に近い数値を示したが、本集計においては総計に占める割合が 10%を超え（877 日、13.8%）、上位の岩岳スノーフィールドに近い数値を示した。

3. 訪問者一人あたりの平均訪問日数

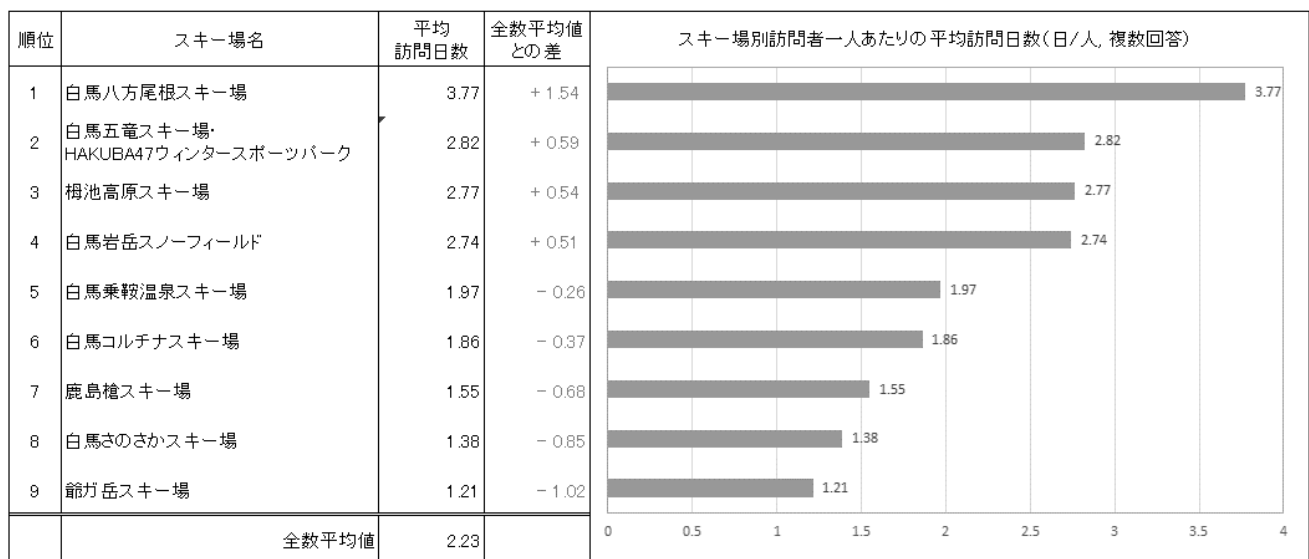


図-44 スキー場ごとの訪問者一人あたり平均訪問日数

- ・ 図-13 および図-14 の集計に用いたデータから、訪問者一人が平均して何日、それぞれのスキー場に行ったかを算出した。具体的には、それぞれのスキー場について以下のように平均訪問日数を算出した。

A スキー場の平均訪問日数（日/人） = A スキー場の累計訪問日数 / A スキー場の訪問者数
すなわち「観光客が白馬滞在中に、そのスキー場へ平均して何日（回）訪問するか」を示す数値であり、日数が多いほど「滞在中のリピート率」が高いスキー場であるといえる。

- ・ 結果を概観すると、平均訪問日数の序列は図-42 および図-43 と比較して変化がみられた。乗鞍温泉スキー場、鹿島槍スキー場、拇池高原スキー場は順位が上昇し、さのさかスキー場、コルチナススキー場の順位は下降した。

全体的な傾向をみると、拇池高原スキー場は下位の岩岳スノーフィールドならびに上位の五竜スキー場・HAKUBA47 ウィンタースポーツパークとほぼ同様の数値に近い数値を示した。

問 13. 白馬での滞在先

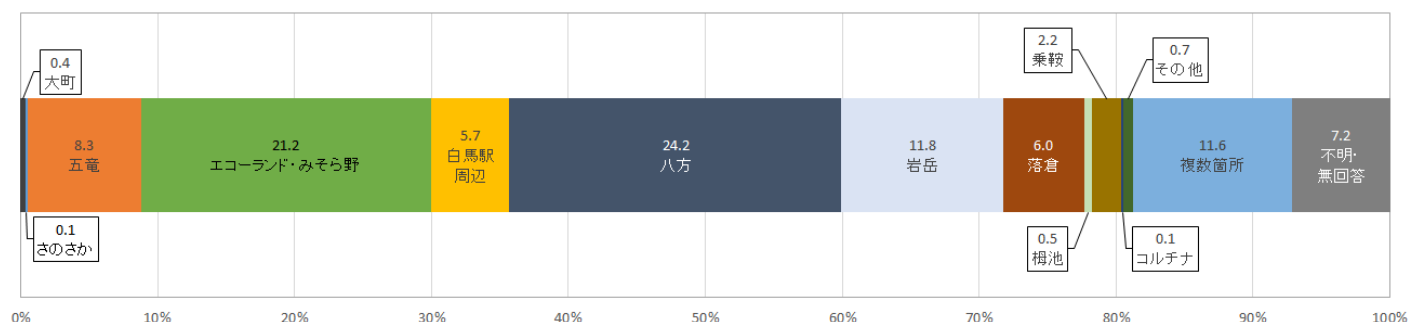


図-45 白馬での滞在先（全体に占める割合、n = 821）

- ・ 821 票のうち、白馬での滞在先に関する有効回答は 762 票であった。
- ・ もっとも回答件数の多かった滞在先は八方（199 件、24.2%）であり、2 番目に回答数の多かったエコーランド・みそら野（174 件、21.2%）とともに、全体の 2 割超を占めた。両地域とも、問 12 結果において訪問者数、訪問日数の多かった八方尾根スキー場に近接するエリアであり、基本的に目的地とするスキー場の近在に投宿する傾向があるものと考えられる。
- ・ 第二のグループとして全体の 1 割前後を占める岩岳（97 件、11.8%）および五竜（68 件、8.28%）を指摘することができるが、複数箇所（95 件、11.6%）の回答数が、両者に比肩する数値を示した。複数の宿を移動しながら長期滞在をする回答者が一定数存在し、その際には同エリア内の別の宿ではなく、異なるエリアの宿が選択される傾向があるものと考えられる。

問 14. 白馬滞在中の訪問先

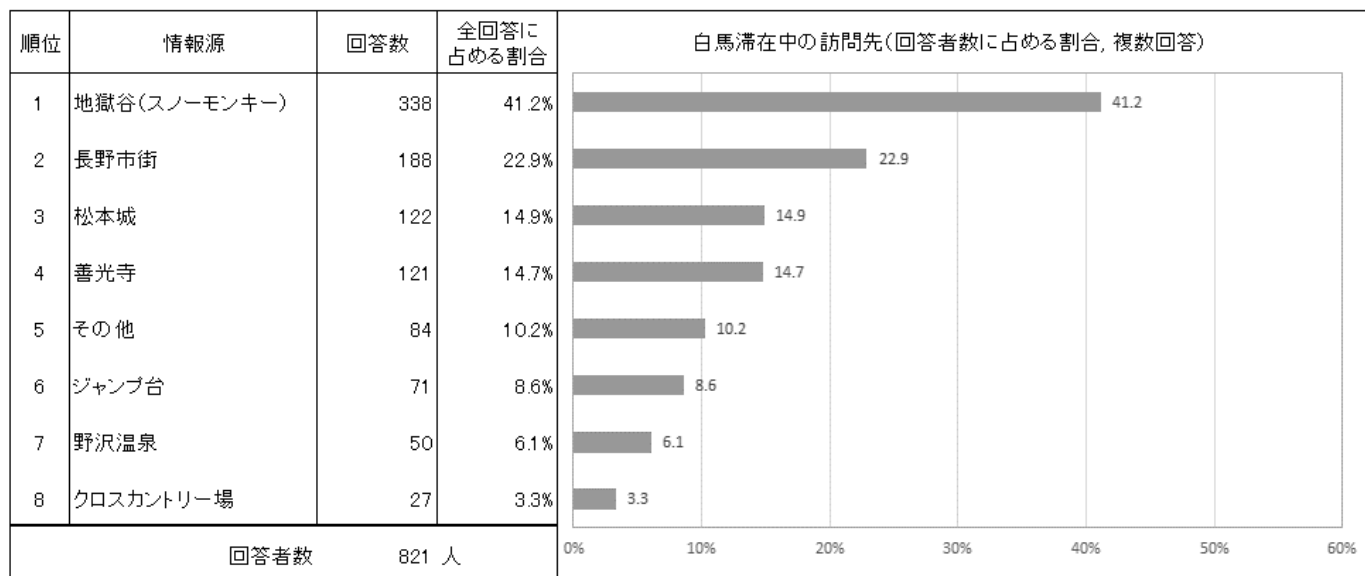


図-46 白馬滞在中の訪問先（回答者数に占める割合，複数回答）

- ・ 複数回答式の設問により、回答の総数は 1001 件となった。
- ・ もっとも多く選択された訪問先は地獄谷野猿公苑であり、全回答に占める割合は 4 割を超過した（338 件、41.2%）。同地は **Snow Monkey** の名で海外においても知名度が高い。白馬村からの所要時間は、乗用車で 1 時間 45 分程度である。
- ・ ほぼ同様の距離帯に野沢温泉が存在するが、回答数は 50 件（6.09%）に留まった。
- ・ 次いで多く選択された訪問先は長野市街であり、全回答のおよそ 2 割を占めた（188 件、22.9%）善光寺も立地上は同地点であるが、回答数はやや低下し、全体の 15%程度であった（121 件、14.7%）。
- ・ この結果は松本城の回答数（122 件、14.9%）がほぼ同値であることから、寺社仏閣や城郭といった伝統的な日本文化を反映した文物を訪問に選択する外客が一定数存在し、そのボリュームは全体の 15%程度であることが想定される。
- ・ 長野市街および善光寺の来訪所要時間は乗用車で 1 時間程度、同じく松本城は 1 時間 30 分程度である。
- ・ 「その他」の具体例として「温泉」が複数みられた。また少数ながら「スノーシュー」や「スキーツーリング」といった回答もみられ、白馬に滞在しながら白馬以外の地域でもウィンタースポーツを楽しむ行動の存在が示唆された。
- ・ ジャンプ台、クロスカントリー場といった白馬村内の施設は、いずれも全回答の 1 割以下にとどまった。この数値は「その他」よりも低いことから、訪問先として積極的に選択されているとはいえない状況であるものと考えられる。

問 15. 白馬來訪前後の滞在

1. 滞在の有無

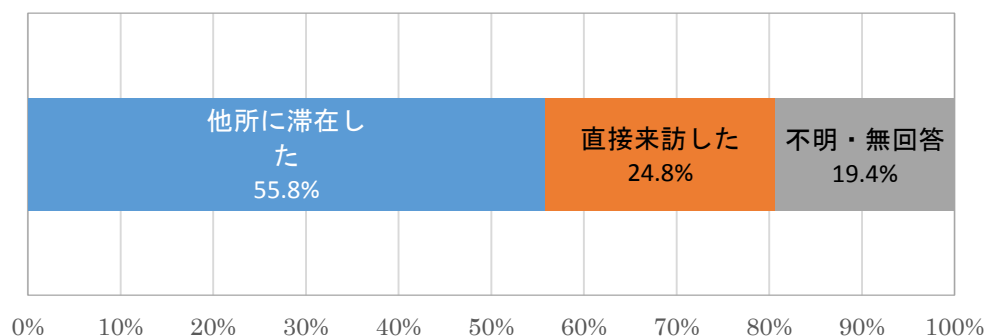


図-47 白馬來訪前の他所滞在有無（全体に占める割合, n = 821）

- ・ 白馬來訪前に、他の場所に滞在したか否かに対する質問の有効回答数は、662 件であった。
- ・ 回答者のおよそ半数（458 件、55.8%）が、他の滞在先を経由して白馬來訪していた。

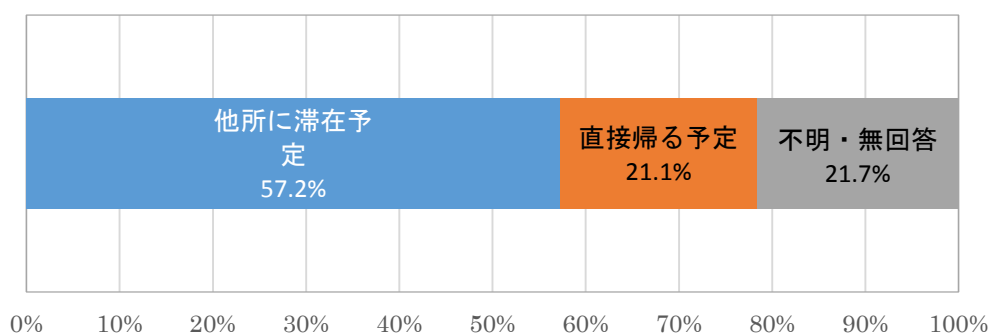


図-48 白馬來訪後の他所滞在有無（全体に占める割合, n = 821）

- ・ 白馬來訪後に、他の場所に滞在する予定に対する質問の有効回答数は、643 件であった。
- ・ 回答者のおよそ半数（470 件、57.2%）が、他の滞在先を経由した後の帰国を予定していた。
- ・ 滞在前と滞在後の結果に大きな差異は認められなかった。白馬は、日本に来て最初に滞在する場所、あるいは日本を発つ直前に滞在する場所として選択される傾向はないものと考えられる。

2. 滞在先

- ・ 具体的な滞在先について見ると、白馬滞在前と滞在後で挙げられる地名に顕著な差は認められなかった。
- ・ 滞在先としては、東京がもっとも多かった。ついで大阪、京都、広島といった関西方面と白馬を組み合わせる、周遊型の旅程も複数みられた。その他、少数ながら沖縄、九州、北海道を挙げる回答もみられた。
- ・ 北海道を訪問する回答者の中には、ニセコ、ルスツといった地名を挙げる例も存在した。訪問先の特性から、白馬の滞在前あるいは滞在後にも、場所を変えてウインタースポーツを楽しむ旅程の存在が示唆された。同じ指針から選択されたと考えられる滞在先として、妙高も挙げられていた。
- ・ ここに挙げたようなウインタースポーツに熟練した回答者は、日本国内のスノーリゾート周遊の一地点として白馬を選択し、それらのスノーリゾートとの比較という厳しい観点から白馬を評価するものと考えられる。

問 16. 消費単価

(円/人・日)

国籍 \ 項目	宿泊費	食事代	交通費	娯楽費(スキー関係)	娯楽費(その他)	買い物	その他	合計額
全体	12,723	3,692	947	3,084	598	1,109	469	22,622
オーストラリア	11,785	4,019	787	3,068	590	1,103	486	21,838
アメリカ合衆国	14,812	3,269	1,594	2,672	764	894	784	24,790
イギリス※	14,443	2,955	662	5,151	398	1,890	223	25,721
ニュージーランド※	12,164	3,807	326	1,290	443	542	1,516	20,088
台湾※	9,055	1,850	1,371	3,961	7	1,153	44	17,441
その他	14,812	3,583	1,203	2,969	772	1,122	253	24,714

※印は消費額算出に当たって金額が記入されたサンプル数が少ないため、扱いには注意が必要。

図-49 全体・国籍別消費単価

- ・ 回答者 1 人・1 日当たりの消費単価は、全ての国籍平均で 22,622 円となった。
- ・ 国籍別に見た回答者数の上位 5 ヶ国となるオーストラリア、アメリカ合衆国、イギリス、ニュージーランド、台湾を比較すると、イギリスが 25,721 円でもっとも高く、アメリカ合衆国が 24,790 円で続いている。また、オーストラリアは 21,838 円、ニュージーランドは 20,088 円と、やや低くなっている。また、台湾は 17,441 円となった。

※ ただし、イギリス、ニュージーランド、台湾については、消費額算出に当たって金額が記入されたサンプル数が少ない項目が多いため、扱いには注意が必要である。

国籍 \ 項目	宿泊費	食事代	交通費	娯楽費(スキー関係)	娯楽費(その他)	買い物	その他
全体	222	380	259	320	79	198	61
オーストラリア	133	210	142	183	44	105	31
アメリカ合衆国	21	27	23	24	7	13	10
イギリス	12	19	11	13	4	11	4
ニュージーランド	7	15	10	8	5	8	3
台湾	3	18	16	17	1	14	3
その他	46	91	57	75	18	47	10

図-50 消費額の記入があった回答数（参考）

＜消費単価集計に当たってのルール＞

- 消費額の算出にあたっては

- ① 個別額（宿泊費、飲食費、etc.）を円換算（※1）。

※1 世界通貨基金（IMF）の2017年1月～3月の対SDRレートを参照

http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx

ただし、香港ドルのみ米国連邦準備制度理事会（FRB）の対米ドルレートを参照。

<https://www.federalreserve.gov/releases/H10/hist/>

- ② 各消費額（円）を、記載人数で割り、1名当たりの各項目消費額を算出。

- ③ 1名当たりの各消費額を「Q6.滞在日数」（「d1.娯楽費（リフト券、レンタル代、スキー・スノーボード教室費用等）」に関しては、「Q12.ゲレンデ訪問日数」の合計日数）で割り、1人日当たりの各項目消費額を算出。

- 項目毎に単位がバラバラの場合（本来、総額を記載であるが、「日」「週」「回」という単位が混在している例あり）

- ⇒ 「a.宿泊費」「b.飲食費」「c.交通費」に関しては、「Q6.滞在日数」を掛けて算出。

- ⇒ 「d1.娯楽費（リフト券、レンタル代、スキー・スノーボード教室費用等）」に関しては、「Q12.ゲレンデ訪問日数」の合計日数を掛けて算出。

- ⇒ 「d2.その他娯楽費（ガイドツアー、入場料等）」「e.ショッピング」「f.その他支出」は、多角的に判断。

- 記載額が総額ではなく、1日当たりの記載と思われる場合

- ⇒ 「a.宿泊費」「b.飲食費」「c.交通費」は、「Q6.滞在日数」を掛けて算出。

- ⇒ 「d1.娯楽費（リフト券、レンタル代、スキー・スノーボード教室費用等）」は、「Q12.ゲレンデ訪問日数」の合計日数を掛けて算出。

- ⇒ 「d2.その他娯楽費（ガイドツアー、入場料等）」「e.ショッピング」「f.その他支出」は、多角的に判断。

- 何人分の額か記載のない場合

- ⇒ 消費額の集計対象外。

- 通貨単位が不明な場合

- ⇒ 多角的に判断して、該当通貨が分かれば補筆。

- ⇒ 上記対応が困難であれば、消費額の集計対象外。

- 範囲記載（例：2,000～4,000）となっている場合

- ⇒ 中間値とする。

- 白馬での滞在日数・ゲレンデ滞在日数の記載がない場合

- ⇒消費額の集計対象外。

- 通貨単位が混在している場合

- ⇒ 日本円換算段階で統一。

- 各項目の金額が極端に低かったり、高かったりするサンプル（宿泊費 3000 円/人日以下、50,000 円/人日以上、食事代 30,000 円/人日以上 など）は集計対象外。

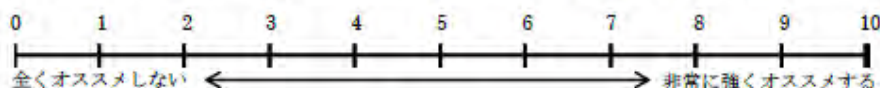
白馬バレー来訪者調査

日本を代表するスノーリゾート、白馬バレーにお越しいただきありがとうございます。サービス向上のために皆様の声をお聞かせ下さい。全てのご回答は匿名で部外秘のものとします。

ご自身について

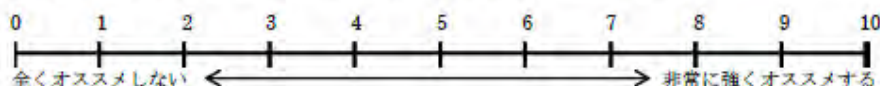
国籍: _____ 居住国: _____ ご年齢: _____ 性別: ☐男性 ☐女性

1. あなたはどの程度、ご友人や同僚に白馬バレーを訪れることをオススメしますか？最も当てはまる数字に丸をお付け下さい。(0= 全くオススメしない, 10= 非常に強くオススメする)。



2. 問1のご回答の理由をご記入下さい。白馬バレーをオススメしていただけるようにするために、私達にできることは何でしょうか？具体的にご記入いただけると幸いです。(自由記述)

3. あなたはどの程度、ご友人や同僚に当宿泊施設をオススメしますか？最も当てはまる数字に丸をお付け下さい。(0= 全くオススメしない, 10= 非常に強くオススメする)。



4. 問1のご回答の理由をご記入下さい。白馬バレーをオススメしていただけるようにするために、私達にできることは何でしょうか？具体的にご記入いただけると幸いです。(自由記述)

5. 白馬バレーでの滞在をより良いものにするためには、どのような点を改善したら良いでしょうか？次の選択肢 1～11の中から、優先課題として挙げられる順に 最大3つまでご記入下さい。

優先課題①: _____ 優先課題②: _____ 優先課題③: _____

- | | | |
|-------------------|------------|-------------|
| 1. スキー・スノーボードのリフト | 5. アクティビティ | 9. 決済環境 |
| 2. 白馬バレーまでのアクセス | 6. 案内表記 | 10. その他 |
| 3. 白馬バレー内での交通手段 | 7. 景観 | (_____) |
| 4. 飲食店 | 8. ウェブ情報 | 11. 特に課題はない |

6. 白馬での滞在日数は何日ですか？ _____ 日
7. これまで白馬には何回来訪されましたか？ _____ 回 (今回の旅行を除きます)
8. スキー・スノーボードはご自身のものを使いますか？
☐はい ☐いいえ (レンタル店名: _____)
9. 今回の旅行(宿泊、リフト券、交通手段)は旅行会社で手配したものですか？それともご自身で手配したものですか？
☐ご自身で手配 ☐旅行会社で手配(旅行会社名: _____)

10. 海外でスキー・スノーボードをするための行き先決定に最も影響を与えるものは何ですか？ウェブサイト、本・雑誌、その他の場合は具体名をご記入下さい。

☐ テレビ・ラジオ ☐ スキー・スノーボードイベント ☐ 家族・友人 ☐ 旅行会社
☐ ウェブサイト () ☐ SNS (Facebook, etc) ☐ 本・雑誌 ()
☐ その他 ()

11. 今回、旅行先として白馬を選んだ決定的な要因は何ですか？(自由記述):

--

12. 今回の旅行中、下記のそれぞれのスキー場に何日間滞在しましたか・滞在する予定ですか？(日数をご記入下さい):

爺ヶ岳	鹿野嶺	白馬さのさか	白馬五竜・Hakuba47	白馬八方尾根	白馬岩岳	梅地高原	白馬群衆	白馬コルデナ・ヤナバ

13. 白馬滞在中に行った場所・行く予定の場所を教えてください。

☐ 地獄谷野猿公苑 ☐ 松本城 ☐ 善光寺 ☐ 野沢温泉 ☐ 長野市街
☐ クロスカントリー場 ☐ ジャンプ台 ☐ その他(具体的な場所の名前:)

14. 白馬來訪の前後に日本の他の場所へ行きましたか・行く予定ですか？

①白馬來訪前: ☐ はい(場所:) 滞在日数: ☐ いいえ(空港から直接来訪した)
 ②白馬來訪後: ☐ はい(場所:) 滞在予定日数: ☐ いいえ(空港へ直接向かう)

15. 今回の白馬滞在中にあなたが支出した・する予定の金額について、当てはまるものを全てチェックの上、金額をご記入下さい。注) ツアー料金及び帰国後自国での販売目的で購入したものに關する支出は除いて下さい。

何人分の金額を記入しますか？(子供を含みます)		_____ 人分	
通貨 ☐ 日本円 ☐ その他 ()			
支出費目		支出あり	支出金額
a. 宿泊料金(旅行前決済を含む)		☐	
b. 飲食費		☐	
c. 白馬での交通費(バス、タクシー等)		☐	
d. 娯楽サービス費	d1. スキー・スノーボードリフト券、スキー・スノーボードレンタル、スキー・スノーボード教室 等	☐	
	d2. その他の娯楽サービス費(ガイドツアー、施設入場料、等)	☐	
e. 買い物代		☐	
f. その他の支出 ()		☐	

16. 白馬での滞在に関して、良かった点・悪かった点がもしありましたらご記入下さい(問5に關する理由やアイデアでも結構です)(自由記述)

--

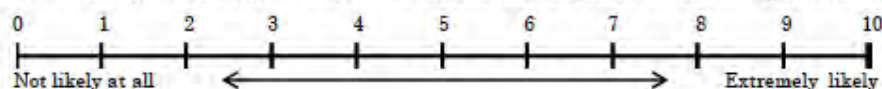
Hakuba Valley Visitor Questionnaire

Thank you for visiting Japan's premier snow resorts, Hakuba Valley. Please provide your sincere feedback so that we can further improve our service. All answers will be anonymous and confidential.

About yourself

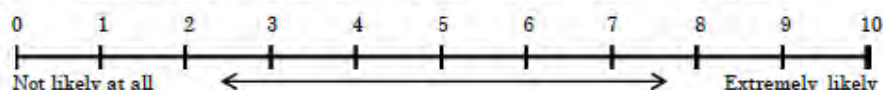
Nationality: _____ Country of residence: _____ Age: _____ Gender: ☐ M ☐ F

1. How likely are you to recommend visiting Hakuba Valley to a friend or colleague? Please answer on a scale 0-10 (0= Not likely at all, 10= extremely likely: please circle the applicable number).



2. Please describe the reasons for the score above and what we can do to increase your likeliness to recommend Hakuba Valley. Detail description is greatly appreciated. (free answer)

3. How likely are you to recommend this hotel to a friend or colleague? Please answer on a scale 0-10 (0= Not likely at all, 10= extremely likely: please circle the applicable number).



4. Please describe the reasons for the score above and what we can do to increase your likeliness to recommend this hotel. Detail description is greatly appreciated. (free answer)

5. What kind of elements do you think we should improve to make your stay better in Hakuba Valley? Please choose up to 3 elements from the below (1~11) according to the priority.

Priority #1: _____ Priority #2: _____ Priority #3: _____

- | | | |
|--|---------------------------|-------------------------|
| 1. Ski/snowboard lifts | 5. Activities | 9. Payment system |
| 2. Access to Hakuba Valley | 6. Signposting | 10. Other |
| 3. Transportation within Hakuba Valley | 7. Landscape | (_____) |
| 4. Restaurants | 8. Information on the Web | 11. No obvious problems |

6. Length of stay in Hakuba: _____ days
7. How many times have you visited Hakuba Valley before: _____ times (excluding this trip)
8. Do you ski/snowboard with your own equipment? ☐ Yes ☐ No (Rental Shop: _____)
9. Did you arrange this trip (accommodation, lift pass and transfer) by travel agent or by yourself?
☐ By myself ☐ By travel agent (agent name: _____)
10. The most influential media when you decide destinations to ski/snowboard abroad. Please specify the name of media if it is website, book, magazine, or others:
☐ TV/Radio ☐ Ski/Snowboard Event ☐ Family/Friends ☐ Agent ☐ Website (_____)
☐ SNS (Facebook, etc) ☐ Book/Magazine (_____) ☐ Other (_____)

11. Critical reasons you chose Hakuba as a destination for this time (free answer):

--

12. How many days have/will you visit each mountain during this trip (write applicable numbers):

Jiigatake	Kashimayari	Sanosaka	Goryu/47	Happo-One	Iwatake	Tsugaike	Norikura	Cortina

13. Places you went/ plan to go during Hakuba stay:

- ☐ Snow Monkey ☐ Matsumoto castle ☐ Zenkoji Temple ☐ Nozawa ☐ Nagano town
☐ Cross country ☐ Jump stadium ☐ Other (please specify: _____)

14. Did/Will you go to other place of Japan before/after coming to Hakuba?

- ① Before: ☐ Yes (Place: _____ # of days : _____) ☐ No (direct from airport)
 ② After : ☐ Yes (Place: _____ # of days : _____) ☐ No (direct to airport)

15. Please tick all the items you've spent/will spend money on during your current stay in Hakuba Valley. Please enter the amount you've spent/will spend on each item you ticked. [Note: Please exclude the tour charges and costs of items which you purchased to re-sell in your own country.]

The spending recorded is for how many persons?(including children)		_____ Person(s)	
Currency ☐ Japanese yen ☐ Other (_____)			
Spending		Paid	Amount
a. Accommodation (including the amount paid prior to the trip)		☐	
b. Restaurant, fast food, café etc.		☐	
c. Transport within Hakuba (Buses, Taxis etc.)		☐	
d. Amusement services	d1. Ski/snowboard lifts, ski/snowboard equipment rental, ski/snowboard school etc.	☐	
	d2. Other amusement services (On-site tour guide, entrance fee etc.)	☐	
e. Shoppings		☐	
f. Other spending (_____)		☐	

16. Could you describe the good/bad (including the reasons/ideas of your answer for question #5) aspects, if any, related to your staying in Hakuba Valley? (free answer)

--

第3章 2017年夏季 白馬村来訪者調査

調査概要

1. 調査期間

2017年8月4日（金）から同年10月31日（火）までの89日間を調査期間とし、白馬村内に調査資材を設置した。居住地に帰宅してから回答する際の時間差を考慮し、調査期間の終了後、同年11月2日（木）まで回答の収集を継続した。

2. 言語

2言語（日本語・英語）で実施した。各設問の要旨は同様であるが、居住地に関する設問として日本語版では都道府県と市区町村を、英語版では国籍と居住国を訊く等、一部に異同がある。

3. 媒体

紙面に印刷された調査票を用いた調査と、インターネットを用いた調査を併用した。本報告書では前者を「紙調査」と表記し、ここで用いた調査票を「紙調査票」と表記する。同様に、後者を「ウェブ調査」と表記し、ここで用いた調査票を「ウェブ調査票」と表記する。前者については紙調査票および回収用のトレーを村内に設置し、約1ヶ月ごとに記入された紙調査票を回収した。後者についてはインターネット上に回答ページを開設し、同ページにアクセスするためのURL、同URLを符号化したQRコード、および調査目的等を記載した名刺大のカード（以下「カード」と表記）を村内に設置した。両媒体において各設問の要旨は同様であるが、ウェブ調査においては回答者の利便性向上の観点から「日帰り旅行」を選択した回答者には「宿泊施設の推奨度」設問が表示されない等、一部に異同がある。また、日本語による調査は紙調査とウェブ調査を併用したが、英語による調査はウェブ調査のみ実施した。

4. 調査地点

白馬村内および周辺の31箇所で調査を実施した。調査地点については実施主体である白馬村観光課、ならびに白馬村観光局、（公財）日本交通公社が協議の上、観光協会、アクティビティ事業者、温泉施設、リフト乗り場、飲食施設、インフォメーションセンター、山小屋、駅等から選出した。ウェブ調査用カードについては、すべての調査地点に設置した。紙調査票については31調査地点のうち、着座できる休憩施設が併設されている、インターネットの利用に消極的と考えられる高い年齢層の訪問者が主たる利用者である等、紙調査票を併用することが適切であると想定された8地点に設置した。

5. 広報

調査実施について広報することを目的として、村内にポスターとポップを設置した。ポスターおよびポップには調査目的等の情報、および掲出する調査地点に設置したカードに記載したものと同一URLとQRコードを印刷した。ポスターとポップは、日本語と英語の2言語で制作した。

またウェブ調査の回答率向上を目的として、回答に対する御礼品を設定した。日本語版ウェブ調査の回答者に対してはAmazonギフト券または白馬村特産品を、英語版ウェブ調査の回答者に対してはAmazonギフト券10米ドル相当を、それぞれ抽選で贈呈することとし、その旨を両言語のカードに記載した。

あわせて回答時の利便性向上を目的として、各調査地点の担当者向けに調査案内を作成し、調査資材一式とともに送付した。調査案内には調査の概要、調査資材一覧と設置方法、回答者からの質問に対する想定問答を記載した。

調査結果

1. 回収実績

全体で 458 件の調査票が回収された。内訳を表-1 に示す。

表-1 調査票回収実績

言語別実績		媒体別内訳	
日本語版	446	ウェブ調査	297
		紙調査	149
英語版	12	ウェブ調査	12
合計	458	合計	458

2. 調査地点別回収数

本調査で使用したカードには、カードが設置された調査地点ごとに異なる URL と QR コードが記載されている。ウェブ調査についてはこの情報をもとに、それぞれの調査地点からのアクセス数、および回答数を記録した。また紙調査票については予め配布地点別に番号を付し、回収後に地点別の回収数を記録した。

各調査地点における回収実績を、次頁の表-2 に示す。

なお「アクセス数」とは、各カードに記載された URL または QR コードから、回答ページにアクセスされた数を示す。「回答率」は、アクセス数に対する回答数の割合を示す。

3. 有効調査票数

回収された調査票 458 のうち、有効回答を一問でも含む調査票は 456 票であった。本調査ではこれら 456 票を有効調査票とし、集計分析を実施した。

4. データ処理

有効調査票 456 票については list-wise（一部に無効回答が含まれる調査票であっても、調査票自体は有効とする方法）によって処理し、回答が欠損している質問については「不明・無回答」とした。

なお、宿泊施設について質問した問 3 および問 4 については、自由記述や推奨度理由の内容等から「白馬村外で宿泊した」「個人所有の別荘、車中、テント等に宿泊した」「友人宅など宿泊施設ではない施設に宿泊した」ならびに「実際に宿泊する前にアンケートに回答した」ことが分かる回答は、「不明・無回答」として除外した。ただし、白馬村内のキャンプサイトを利用したことが明らかな回答については、推奨度集計の対象とした。

なお、問 12. 消費単価については、極端な外れ値（例：1 人が 1 泊するために支払った料金が 10 円）は集計から除外した。また総額と各費目の消費額に大きな矛盾が認められる（例：1 人あたりの消費総額として 10,000 円、宿泊料金として 30,000 円が回答されている）場合は、消費総額を集計から除外した。

表-2 調査地点ごとの回収数およびアクセス数

No	地点/施設名	設置数		ウェブ調査						紙調査
		カード	紙調査票	日本語			英語			
				回答数	アクセス	回答率	回答数	アクセス	回答率	
1	観光協会 / 宿泊施設(地域A)	100	0	14	28	48.3%	0	5	0.0%	0
2	観光協会 / 宿泊施設(地域B)	100	0	6	8	66.7%	0	0	0.0%	0
3	観光協会 / 宿泊施設(地域C)	100	0	0	2	0.0%	0	0	0.0%	0
4	観光協会 / 宿泊施設(地域D)	100	0	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0
5	山荘A	100	0	3	4	83.3%	1	1	50.0%	0
6	山荘B	100	0	5	5	40.0%	0	0	0.0%	0
7	山荘C	100	0	4	9	57.1%	0	1	0.0%	0
8	山荘D	100	0	4	6	57.1%	0	0	0.0%	0
9	アクティビティ事業者A	200	0	0	1	0.0%	0	0	0.0%	0
10	アクティビティ事業者B	200	0	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0
11	アクティビティ事業者C	200	0	1	5	16.7%	0	0	0.0%	0
12	アクティビティ事業者D	200	0	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0
13	飲食店A	200	0	14	24	56.0%	0	2	0.0%	0
14	飲食店B	200	0	4	7	50.0%	0	2	0.0%	0
15	リフト・ゴンドラ施設A	300	0	48	98	48.5%	1	11	8.3%	0
16	リフト・ゴンドラ施設B	100	0	14	21	63.6%	0	2	0.0%	0
17	リフト・ゴンドラ施設C	100	0	1	1	50.0%	0	0	0.0%	0
18	リフト・ゴンドラ施設D	1000	250	19	29	63.3%	2	5	33.3%	20
19	高原ベース・飲食施設A	100	0	11	18	57.9%	0	2	0.0%	0
20	高原ベース・飲食施設B	100	0	0	0	0.0%	0	1	0.0%	0
21	高原ベース・飲食施設C	100	250	8	9	80.0%	1	5	16.7%	2
22	高原ベース・飲食施設D	100	100	10	15	62.5%	1	1	50.0%	5
23	交通・情報提供施設A	100	100	4	4	80.0%	1	2	33.3%	11
24	温泉A	100	100	16	22	69.6%	1	5	16.7%	33
25	温泉B	100	100	12	16	70.6%	0	3	0.0%	19
26	温泉C	100	100	29	42	67.4%	3	11	25.0%	46
27	温泉D	100	100	6	12	46.2%	0	8	0.0%	13
28	観光施設A	200	0	1	2	50.0%	1	2	0.0%	0
29	観光施設B	300	0	40	67	58.8%	0	4	0.0%	0
30	交通・情報提供施設B	100	0	23	34	65.7%	0	0	0.0%	0
31	交通・情報提供施設C	1000	0	0	1	0.0%	0	0	0.0%	0
		6000	1100	297	490		12	73		149

基本属性

1) 性別と年代



図-1 回答者の性別と年代の分布（SA、回答者数および各性別の全数に占める割合、n = 456）

- ・ 回答者 456 名のうち、230 名（50.4%）が男性であり、201 名（44.1%）が女性であった。
- ・ もっとも多く選択された年代区分は 40 歳以上 49 歳以下であり、全体で 107 名（23.5%）が該当した。2 番目に多く選択された年代区分は 30 歳以上 39 歳以下であり、全体で 78 名（17.1%）が該当した。
- ・ 男性と女性の年代分布を比較すると、男性、女性とも 40 歳以上 49 歳以下の年代区分が最頻区間であった。それぞれの性別全体に占める割合は男性が 24.3%、女性が 23.9%であり、男女とも数値に顕著な差は認められなかった。
- ・ その他の年代区分のうち、30 歳以上 39 歳以下の年代区分においては、男女間で 5%以上の差異がみられた。30 歳以上 39 歳以下の年代区分においては、男性が 36 名で男性全体の 15.2%を占めた一方、女性は 42 名で、女性全体の 20.9%を占めた。また、50 歳以上 59 歳以下の選択率は男性が 18.7%に対して、女性は 14.9%であった。
- ・ 以上のことから、夏季における白馬村の来訪者に性別の偏りは無く、40 歳以上 49 歳以下の年代が男女共通のボリュームゾーンであるが、男性は 50 歳以上が第 2 位以降に位置するのに対して、女性は 20 歳から 39 歳までの年齢区分が続く点が異なると考えられる。

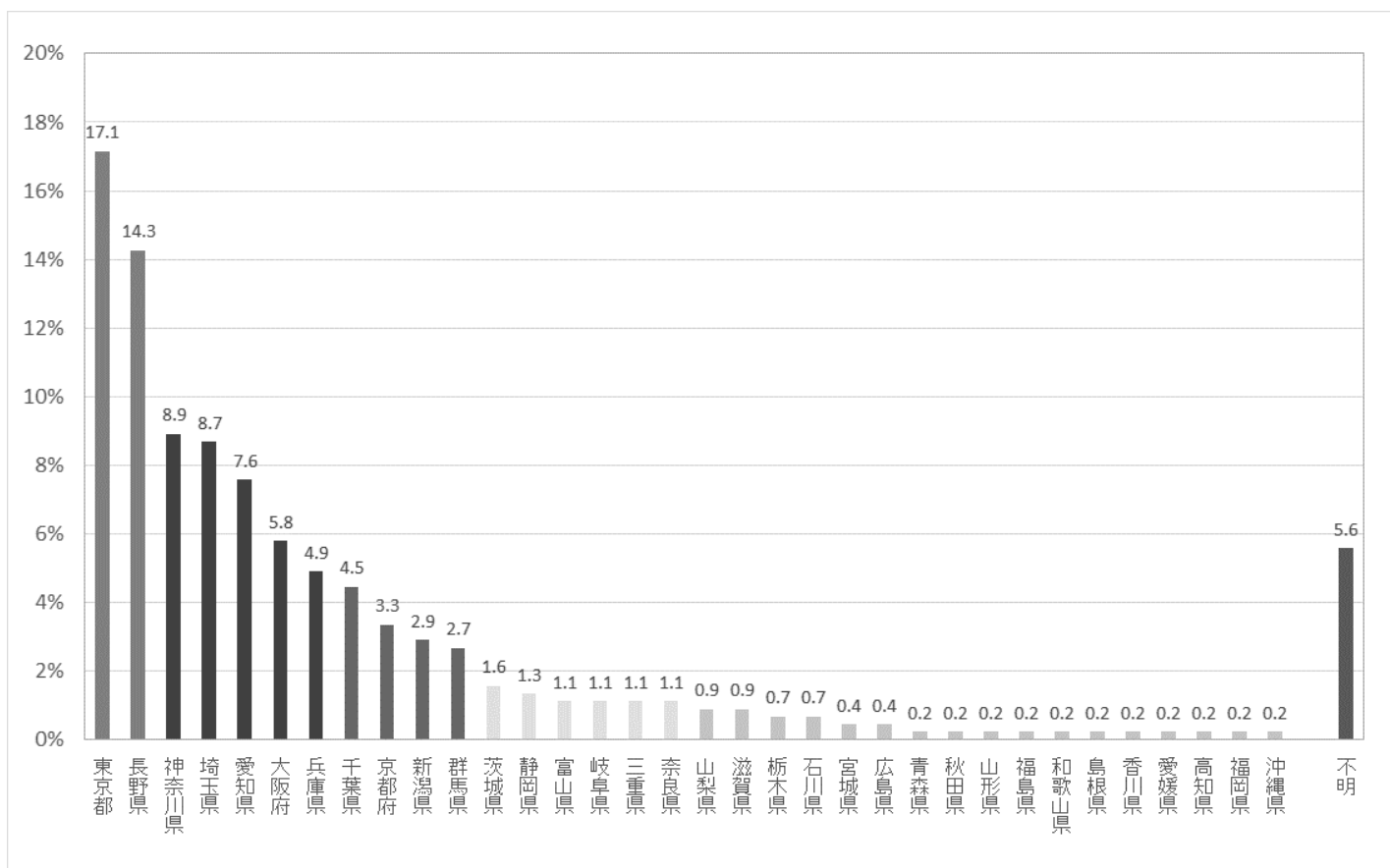


図-2 回答者の居住地 (SA, 回答者数に占める割合, n = 449)

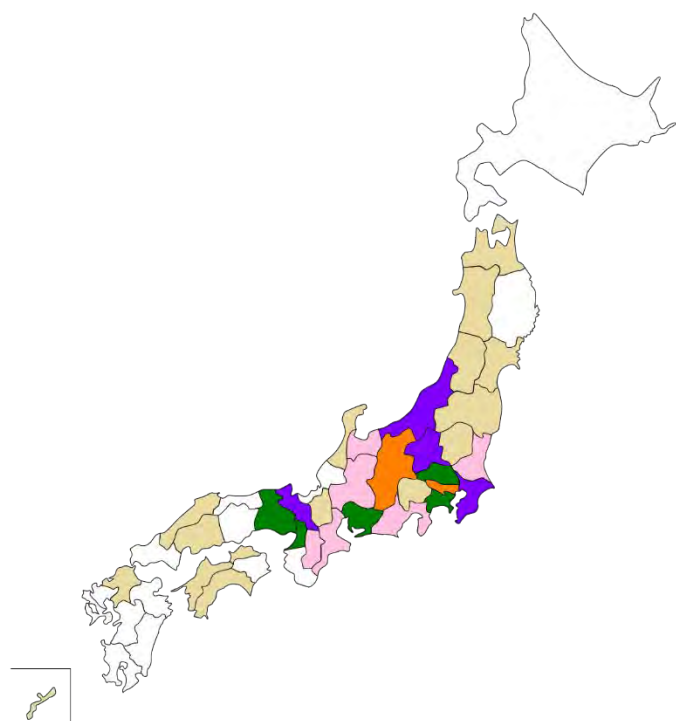


図-3 選択された都道府県の分布

有効調査票 456 件のうち、日本国内に居住する回答者 449 名について、発地を調査した。449 名は、計 34 都道府県から来訪していた。もっとも多く選択された都道府県は東京都であり、77 名の回答者 (17.1%) が該当した。東京都以外の人口密集地として、神奈川県 (40 名, 8.9%)、埼玉県 (39 名, 8.7%)、愛知県 (34 名, 7.6%)、大阪府 (26 名, 5.8%) 等が挙げられた。

2 番に多く選択された都道府県は長野県であり、64 名の回答者 (14.3%) が該当した。長野県以外の近郊県として、新潟県 (13 名, 2.9%)、群馬県 (12 名, 2.7%)、岐阜県 (5 名, 1.1%) 等が挙げられた。

3) 国籍

- 有効調査票 456 件のうち、日本以外の国籍を有する回答者 10 名について、国籍を調査した。
なお、本調査では中国、台湾、香港をそれぞれ個別に扱う。
- イギリス国籍の回答が 2 件あり、その他に香港、チリ、台湾、フィリピン、カナダ、アメリカ合衆国、オーストラリアがそれぞれ 1 件ずつあった他、不明回答が 1 件みられた。

4) 居住国

- 有効調査票 456 件のうち、日本国外に居住する回答者 7 名について、居住国を調査した。
なお、本調査では中国、台湾、香港をそれぞれ個別に扱う。
- 台湾の回答が 2 件あり、その他に香港、中国本土、イギリス、オーストラリアがそれぞれ 1 件ずつあった他、不明回答が 1 件みられた。

5) 旅行の形態

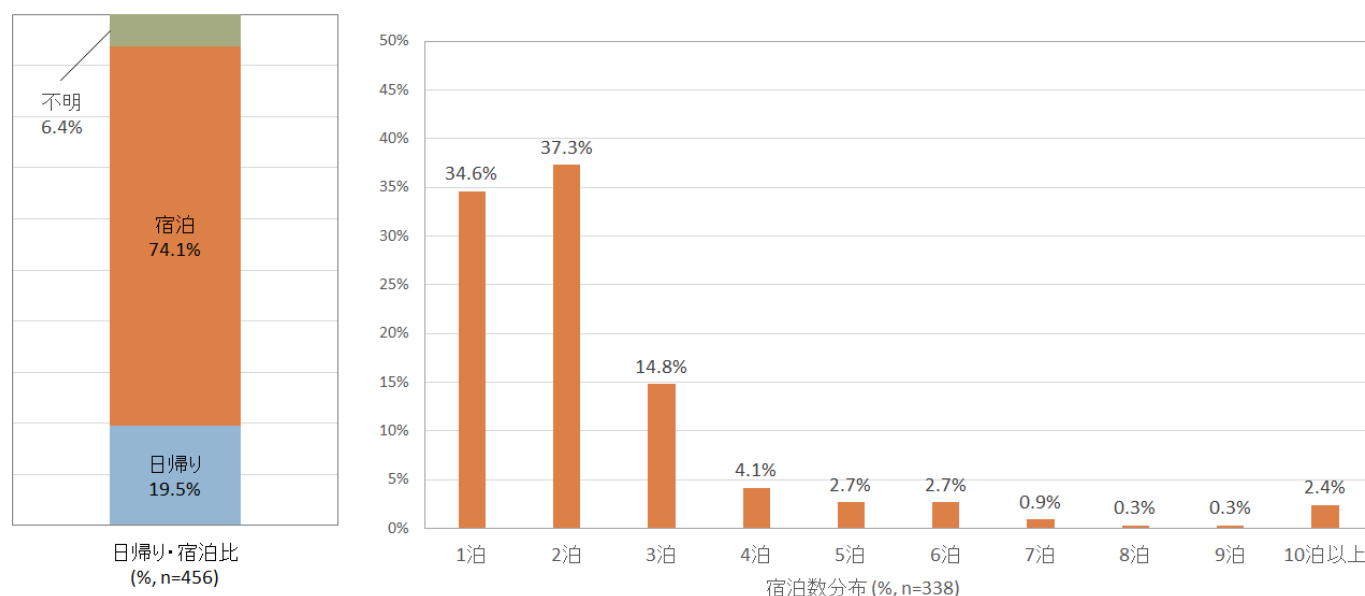


図-4 日帰り・宿泊旅行の比率、および宿泊日数の分布
(SA, 回答者数、および宿泊旅行者数に対する割合)

- 回答者 456 名のうち、89 名 (19.5%) が日帰り旅行で、338 名 (74.1%) が宿泊旅行で、それぞれ白馬を訪問していた。
- 宿泊旅行の泊数について、最大値は 20 泊、最小値は 1 泊であった。泊数の平均値は 2.49 泊であり、中央値は 2.0 泊であった。
- 宿泊旅行のうち、もっとも多く選択された泊数は 2 泊であり、126 名 (37.6%) が該当した。2 番目に多く選択された泊数は 1 泊であり、111 名 (33.9%) が該当した。
- 日本以外の国籍、または日本国外に居住のどちらかを満たす 10 名の回答をみると、2 泊の回答が 3 件、1 泊の回答が 5 件、10 泊が 1 件、不明・無回答が 1 件であった。母数が僅少であるため参考値であるものの、夏季の白馬における旅行形態は、日本人と外国人とで大きな差異はないものと考えられる。ただし、これら 10 名については「白馬來訪前の訪問地」または「白馬出発後の訪問予定地」として「大阪、京都、東京」「屋久島」「東北」などの回答が見られることから、夏季においては日本国内各地で短期の滞在を繰り返しつつ、全体としては長期の旅行を実施しているものと推測される。

問 1. 白馬推奨度

(件数)

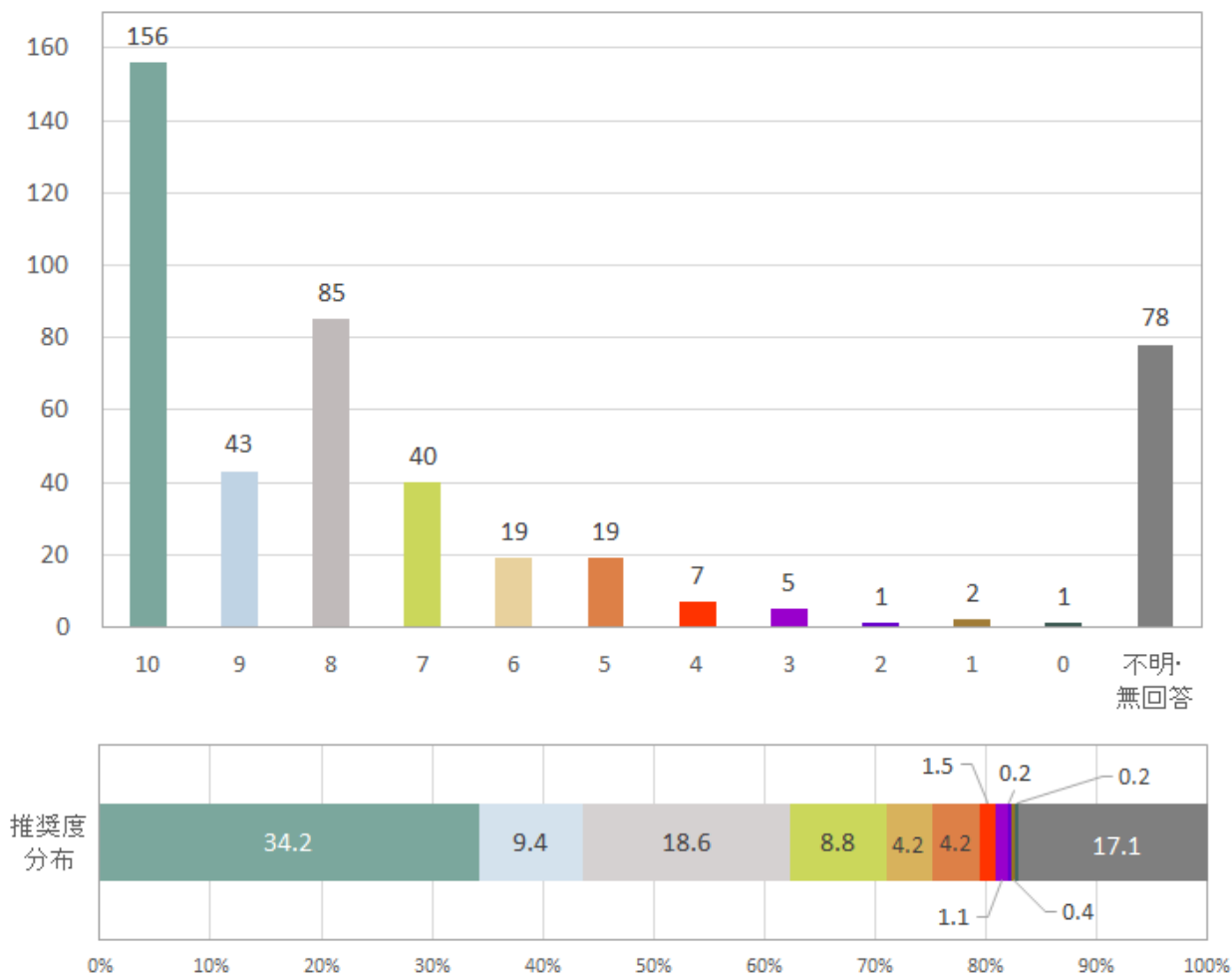


図-5 白馬推奨度の分布 (SA, 件数、および回答者数に占める割合, n = 456)

- 全体の3割超 (156件、34.2%) が、最も高い推奨度である10を選択していた。
2番目以降には8 (85件、18.6%)、9 (43件、9.4%)、7 (40件、8.8%) が、順に続いた。
- 回答443件のうち、「不明・無回答」を除いた378件について推奨度の数値を集計すると、最大値は10、最小値は0であった。平均値は8.37、中央値は9.0であり、全体として高い推奨度が回答されていた。

問2. 白馬推奨度の選択理由

※ コメント末尾の数字は、その回答者の推奨度を示す。

- ・ 景観や自然環境を高評価の理由として挙げるコメントが複数みられた。

何度訪れても居心地が良いこと。季節にかかわらず (10)

白馬三山を縦走し、澄んだ空気、お花畑、山の壮大さ、景色の素晴らしさを肌で感じました (10)

小川村の方から車で来たとき、山が開けて視界が変わりました。感動しました。美しい町並み、住んでいる人たちがより良い街にしようとする心意気を感じます。悪天候時、遊べる施設なり何なりが欲しいかと。それでー1。贅沢ですね (9)

- ・ また冬季の訪問と比較して、夏の白馬にも魅力を感じる旨のコメントが複数みられた。

夏季は登山、冬はスキー、温泉もバッチリ (8)

色々、夏でも工夫があり楽しめた。特に流しそうめんは良かった (9)

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。宿以外での食事が出来るお店の紹介があるといいです。地元のお酒、料理を楽しみたい! (9)

松本市民ですがよくスノーボードで行きます。白馬村は、山が綺麗に見えたり、アウトドア(例えばキャニオニングだったり、トレッキングなど)が充実していたり、温泉も良いお湯がたくさんあるからです。なので周りの人にすごくオススメしています。改善すべき?ことは特には思いつかないのですが、飲食店などももう少し遅くまでやっているといいなと思いました (9)

- ・ その中には、夏季の白馬に初めて訪問し、その魅力を発見した旨のコメントもみられた。

いつもはスキーをしに白馬に来ているが、グリーンシーズンは初めてでした。山の美しさに感動!しました。楽しいアクティビティがあってよかった (10)

白馬というと冬のイメージが強かったですが、夏の白馬がこんなに素晴らしいと知りませんでした。もっともっと夏の白馬の観光アピールをしてほしいと思いました (10)

- ・ 一方で、冬季と比較して夏季の環境については改善の必要性を指摘する声も聞かれた。

八方地区のお客への対応(黙っていても客は来るもの、と思っていない?) (5)

冬場は文句なくオススメ出来ますが、夏場は閉まっている店も多く、観光地としてもう一工夫欲しいと率直に思っていました (7)

- ・ 改善すべき点を具体的に挙げるコメントもみられ、特に雨天時の環境については、

「家族連れ」「子ども」等のキーワードとともに、指摘がなされていた。

天候不良時に子連れで楽しめる施設 (8)

雨の日の遊び場所がない。子供連れには屋内の遊具施設があると何度も行きたいと思う (5)

お天気次第で山に登れるか決まるので、雨でも楽しめる山の楽しみ方があればいいかな (9)

一人旅の登山を趣味とする身としてはかなりいい環境。しかし、ファミリーや友人同士で遊ぶにはイマイチ。魅力的な施設や飲食店が少ないように感じた (10)

雨の日でも楽しめるところがわからなかったです。雨が降ったらここに行こう!みたいな記事などをパンフレットか何かに書いてくださると嬉しいです。アウトドアを楽しみに来ているので、仕方ないですが。あと白馬村内の循環バスなどがあるといいと思います。ホテルの

送迎バスはありますが、何度もお願ひするのは申し訳ないですし時間が合わないことも多いので (10)

- 一元的な情報提供については、異なる文脈のコメントにおいても類似の指摘がなされていた。

犬の入店可否が店頭や web では一覧で分かりやすくしておいて欲しい (7)

景色がよく、観光施設の利用料も手頃でハシゴしやすい。飲食店がもう少し多いか、まとまったガイドがあるとありがたい (8)

- この他、白馬村へのアクセス、駐車場、村内の公共交通等についても複数のコメントがみられた。

自然あふれる魅力があるが、東京から 1 泊 2 日だと遠く感じる。また少し遅くなるとスーパーに食材がなく、2 軒まわった (8)

広範囲なレジャーランドとしての開発に至っていない。その原因は大手開発資本を導入する体質がないこと。特にスキー場の運営に個人の力が強く、まとまっていない。私の思う理想はカナダのウィスラー・ブラッコムのような形態 (7)

問 3. 利用した宿泊施設の推奨度

(件数)

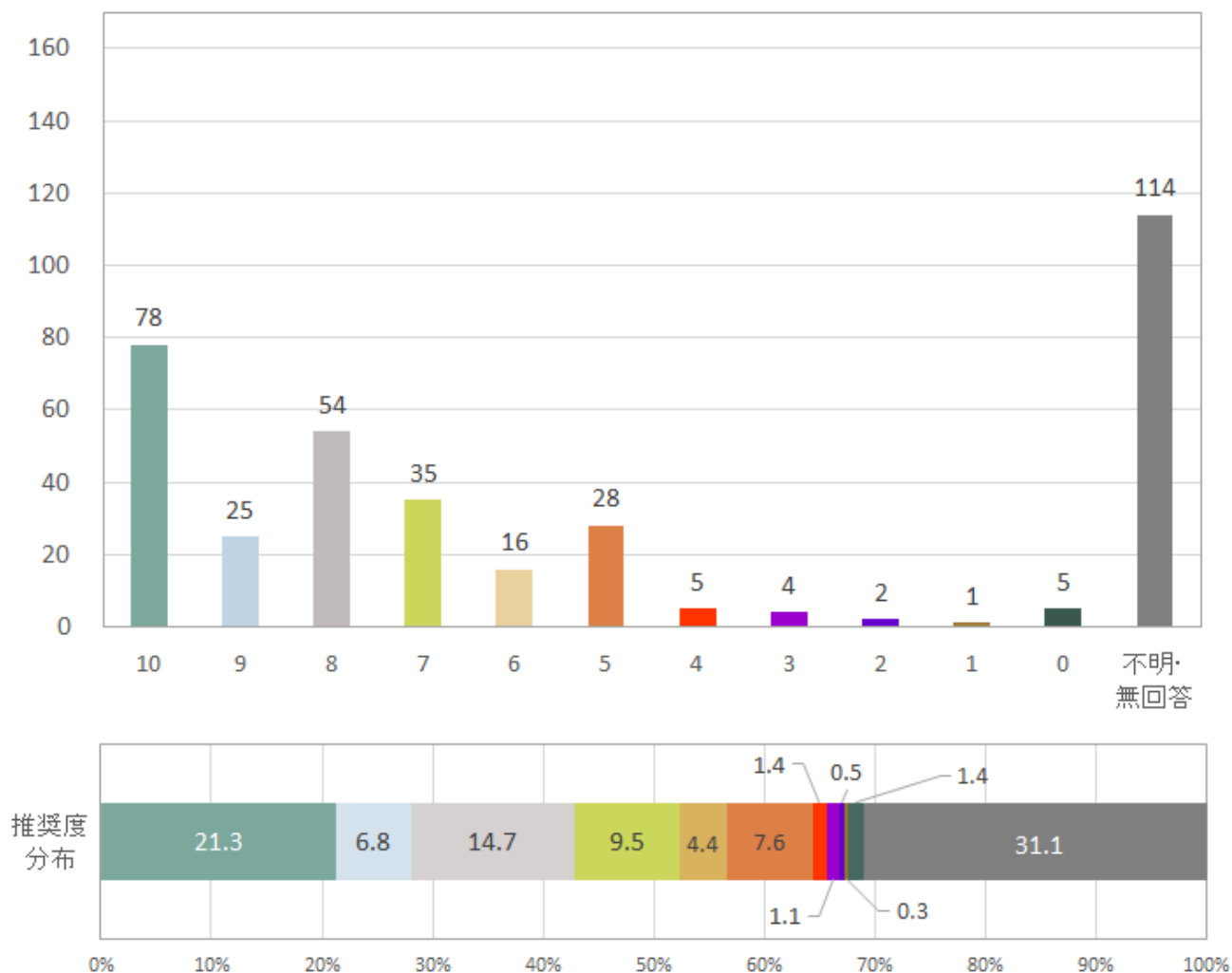


図-6 利用した宿泊施設推奨度の分布 (SA, 件数、および回答者数に占める割合, n = 367)

- 456 件のうち、日帰り旅行 (89 件) を選択しなかった 367 件の回答について、利用した宿泊施設の推奨度を集計した。自由記述や推奨度理由等の記述から、白馬村外で宿泊した、個人所有の別荘や車中等に宿泊した、友人宅など宿泊施設ではない施設に宿泊した、実際に宿泊する前にアンケートに回答したことが分かる回答については、推奨度は「不明・無回答」とした。ただし白馬村内のキャンプサイトを利用したことが明らかな回答については、推奨度集計の対象とした。
- 全体の約 2 割 (78 件、21.3%) が、最も高い推奨度である 10 を選択していた。2 番目以降には 8 (56 件、15.3%)、7 (38 件、10.4%)、5 (30 件、8.2%) が、順に続いた。
- 回答 354 件のうち、「不明・無回答」を除いた 253 件について推奨度の数値を集計すると、最大値は 10、最小値は 0、平均値は 7.73、中央値は 8.0 であった。全体として高めに分布したものの、白馬全体の推奨度と比較すると、平均値、中央値ともに下回った。

問 4. 宿泊施設推奨度の選択理由

※ コメント末尾の数字は、その回答者の推奨度を示す。

- ・ 推奨度 8 以上の回答においては、食事や温泉、施設や清掃の度合い、ホスピタリティ等がその理由として挙げられていた。反対にそれらが満足のものではなかったという声も一定数みられた。

すばらしい料理。これだけで泊まる価値あり。外から見ると普通のホテルなので、なにか一工夫あると良いと思う (まるほん, 10)

温泉と料理が素晴らしかった。ただ、部屋の換気が少し悪く、夜の温度調節が難しかった (源泉の宿まるいし, 9)

余り清潔感が感じられない (2)

- ・ 宿泊だけでなく、アクティビティに関連するメニューやサービス、イベント等を提供している宿泊施設やキャンプサイトにおいては、それらに言及した高評価が複数みられた。また、主として登山やトレッキング等のアクティビティをいっそう楽しみたいという文脈から、宿泊施設への要望を挙げるコメントも散見された。

いかだや遊べるものがあつた (白馬グリーンスポーツの森, 9)

アクティビティとセットになっていてとても良い (春告鳥, 10)

白馬周辺の散策や登山のベースとしての宿泊施設として、大変グット (ペンション風見鶏, 8)

登山目的の方も宿泊されると思いますので、朝食の時間などプランの自由度がもう少しあれば良い (ホテル萌樹, 8)

子供向けのイベントが多く、とても楽しめた。家族連れが楽しめるイベントや施設をもっと増やして欲しい (グリーンプラザ白馬, 10)

スタッフの方たちがあたたかく迎えてくれ、また夕食後の支配人さんの登山の注意点等の話は参考になった。温泉、食事、またスタッフのおもてなし良い (唐松山荘, 10)

施設や温泉などは文句なし。八方尾根や柵池自然園など開園時間から行きたい人には、朝の入浴時間 6 時、朝食時間 7 時が、より早いと更にありがたいのですが…。ホテルの特性上難しいとは思いますが (シェラリゾート白馬, 8)

リーズナブルな金額で様々な遊び(スキーやアスレチック)ができ、子どもと一緒に楽しめるが良い。また、ホテル自体がキレイで圧巻された。山道が陰しく、冬場は自分での運転に自信がないため、改善していただきたいです (グリーンプラザ白馬, 10)

問 5. 解決すべき課題

1) もっとも優先度の高い課題

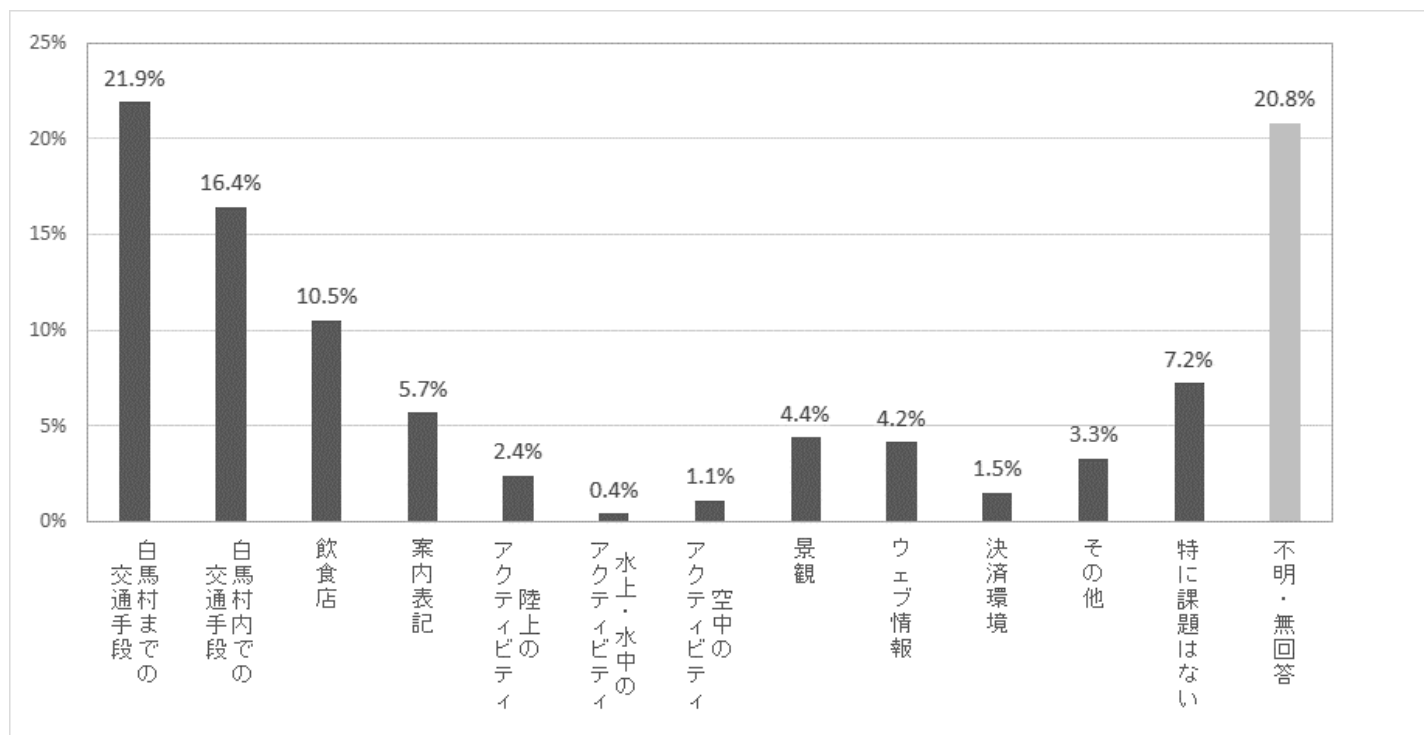


図-7 もっとも優先度の高い課題（SA, 回答者数に占める割合, n = 456）

- ・ 白馬村での滞在をより良いものにするための、もっとも優先度の高い課題について選択式で回答を求めた。全数 456 件から「不明・無回答（95 件, 20.8%）」を除いた回答数は 361 件であった。そのうち「特に課題はない（33 件, 7.2%）」を除いた 328 件の回答において、改善すべき課題が指摘された。
 - ・ もっとも多く選択された課題は「白馬村までの交通手段」であり、100 件（21.9%）が該当した。
- 2 番目以降には「白馬村内での交通手段（75 件、16.4%）」、「飲食店（48 件、10.5%）」、「案内表記（26 件、5.7%）」が、順に続いた。

2) 2 番目に優先度の高い課題

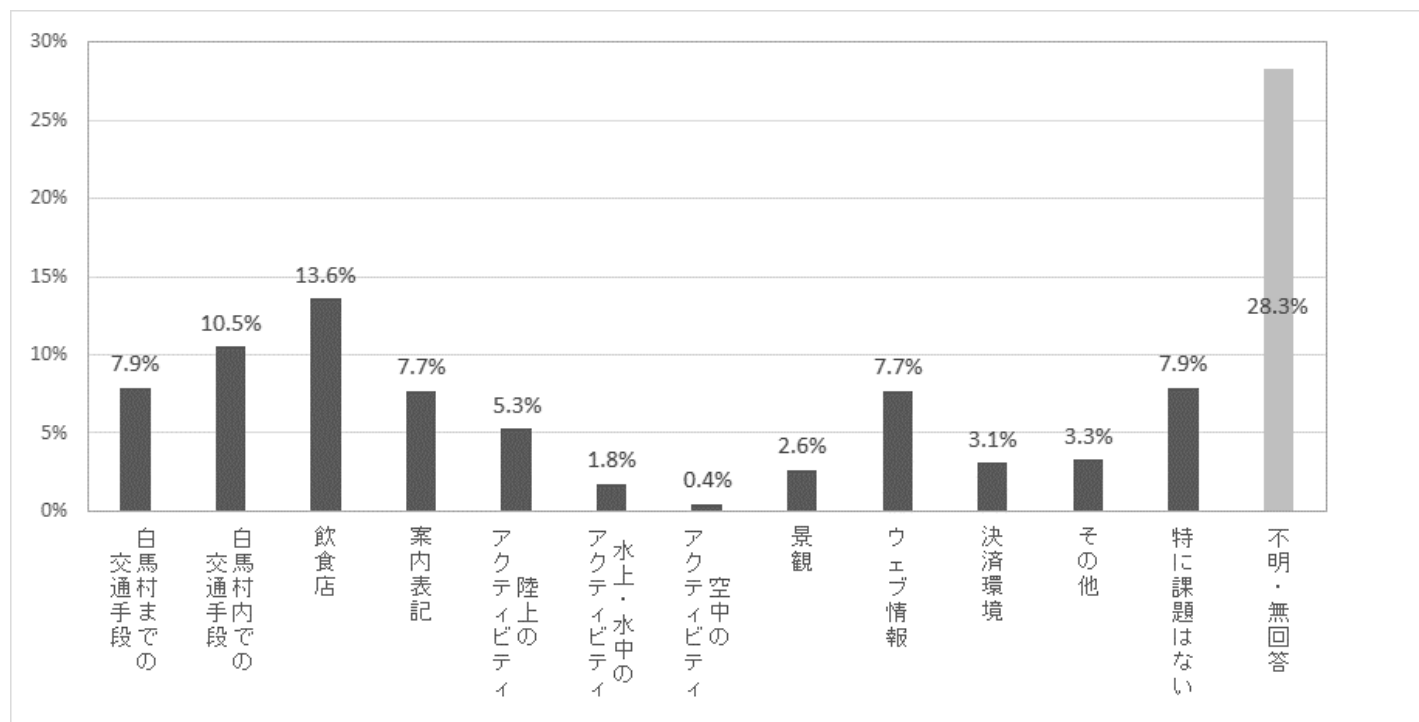


図-8 2 番目に優先度の高い課題 (SA, 回答者数に占める割合, n = 456)

- 2 番目に優先度の高い課題について、回答全数 456 件から「不明・無回答 (129 件, 28.3%)」を除いた有効回答は 327 件であった。「特に課題はない (36 件, 7.9%)」を除外すると、291 件の回答において改善すべき課題が指摘された。
- もっとも多く選択された課題は「飲食店」であり、62 件 (13.6%) が該当した。
2 番目以降には「白馬村内での交通手段 (48 件, 10.5%)」、「白馬村までの交通手段 (36 件, 7.9%)」、「ウェブ情報 (35 件, 7.7%)」が、順に続いた。
- もっとも優先度の高い課題に対する回答と比較すると、改善すべき課題が挙げられた回答の母数が少ないことに注意を要する。一方で「飲食店」「ウェブ情報」「陸上のアクティビティ」「決済環境」など、白馬村内における課題と考えられる選択肢の一部について、前問と比較して選択率の上昇がみられる。最優先課題として「白馬村までの交通手段」、すなわち一次交通が選択された上で、2 番目の課題として滞在中に気づいた改善点から課題が選択された可能性が想定されることから、白馬村内の課題抽出という点で注目すべき要素を含む。

3) 3 番目に優先度の高い課題

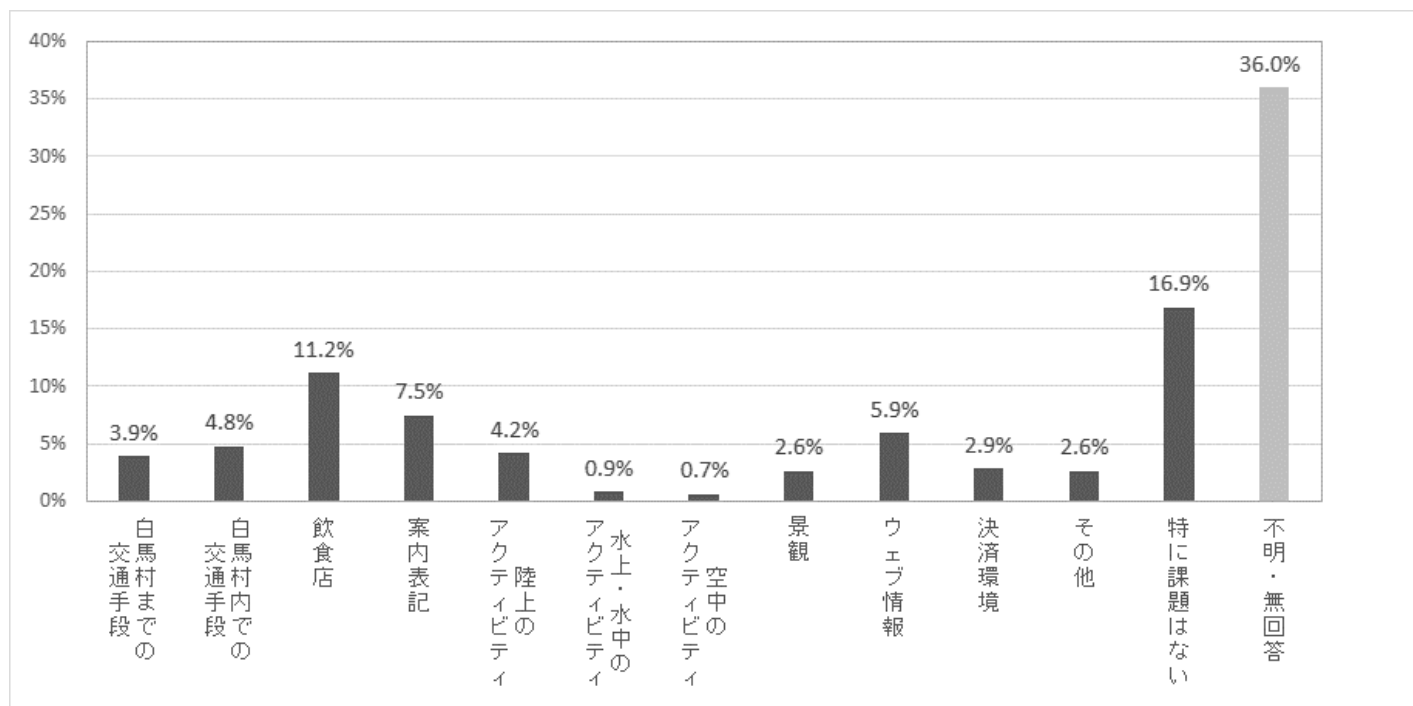


図-9 3 番目に優先度の高い課題 (SA, 回答者数に占める割合, n = 456)

- 3 番目に優先度の高い課題について、回答全数 456 件から「不明・無回答 (164 件, 36.0%)」を除いた有効回答は 292 件であった。「特に課題はない (77 件, 16.9%)」を除外すると、215 件の回答において改善すべき課題が指摘された。
- もっとも多く選択された課題は「飲食店」であり、51 件 (11.2%) が該当した。
2 番目以降には「案内表記 (34 件, 7.5%)」、「ウェブ情報 (27 件, 5.9%)」、「白馬村内での交通手段 (22 件, 4.8%)」が、順に続いた。
- もっとも優先度の高い課題に対する回答と比較した際の留意点については、2 番目に優先度の高い課題に対する課題とおおよそ同様である。
- 2 番目に優先度の高い課題に対する回答と比較すると、「不明・無回答」の比率上昇に伴い、各選択肢の選択率は全体として低下している中で、「景観」は 2 番目に優先度の高い課題としても、3 番目に優先度の高い課題としても、2.6%の割合で選択されている点が着目される。
- 各設問の自由記述においては以下のような記述がみられることから、「景観」としてまちなみ景観と、自然景観の 2 種が期待されていることが示唆される。

オリンピックの時から既に 15 年以上も過ぎているのでところどころ古くなっています。町全体がよりきれいになれば客足はより良くなるのでは

秋の紅葉を楽しむために白馬に行きました。紅葉情報がタイムリーに HP で更新されていたので絶景を楽しむことができました

問 6. 白馬への来訪回数

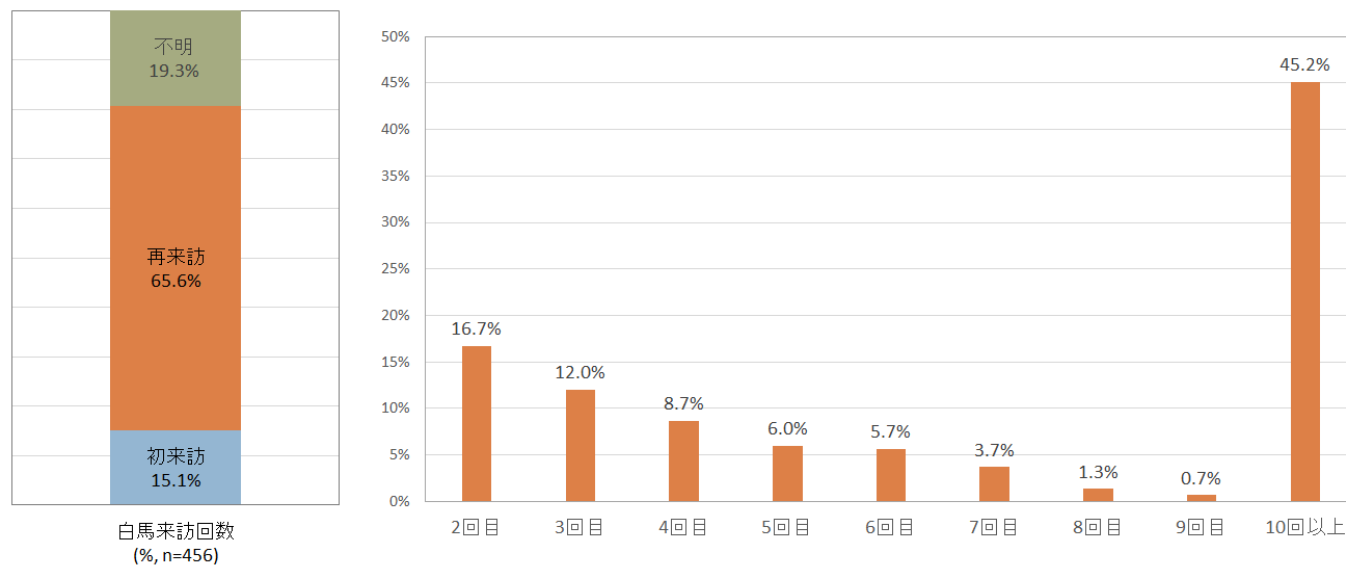


図-10 白馬への再来訪有無、および再来訪回数
(SA, 回答者数、および再来訪者に占める割合)

- 回答者 456 名のうち、69 名（15.1%）が初めての来訪であり、299 名（66.8%）が再来訪であった。
- 今回の来訪を含めた来訪回数を集計すると、もっとも多く選択された区分は「10 回以上」であり、再来訪者 296 件のうち 135 件（45.2%）が該当した。
2 番目に多く選択された区分は「2 回目（50 件, 16.7%）」であり、3 番目以降は回数の増加に伴って選択数は減少した。
- 本設問の集計においては「30 回以上」「1970 年以降毎年」など、具体的な回数は特定できないが十数回から数十回来訪している旨の回答が複数みられたため、これらを一括して「10 回以上」として処理した。そのため、以下に挙げる数値は参考値である。

「初めて来訪」を 1、「10 回以上」を 10 とした場合の来訪回数について、最大値は 10、最小値は 1 であった。「不明・無回答（81 件, 18.3%）」を除外した来訪回数の平均値は 5.59 回、中央値は 5.0 回であった。

問 7. 旅行手配の方法

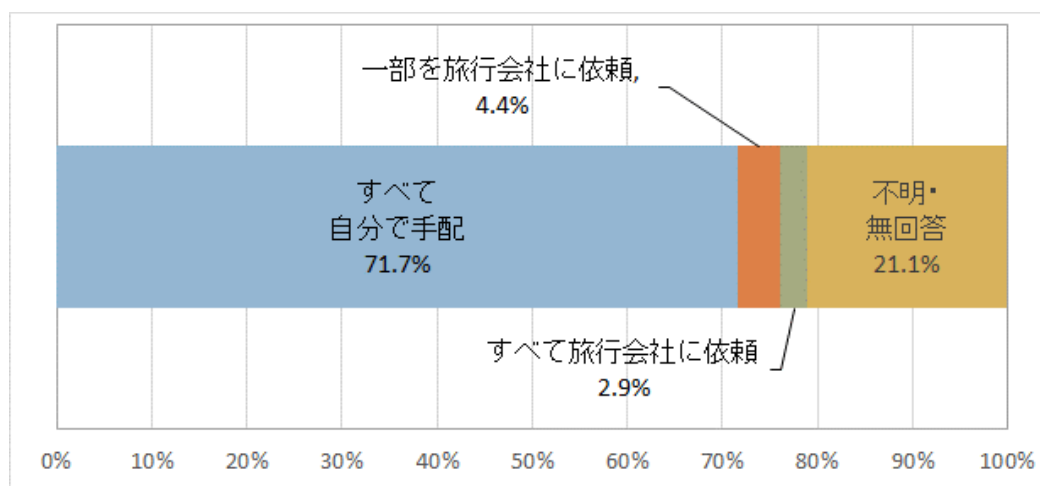


図-11 旅行手配の方法（SA、回答者数に占める割合、n = 456）

- 回答者 456 名のうち、327 名（71.7%）が旅程のすべてを自分で手配していた。一部手配を旅行会社に依頼したのは 20 名（4.4%）、旅程すべての手配を旅行会社に依頼したのは 13 名（2.9%）であった。
- 手配を依頼した旅行会社として、JTB、読売旅行、クラブツーリズム、HIS、阪急交通社が挙げられた。JTB と阪急交通社については複数の回答がみられた。母数が少ないため参考情報となるものの、旅行者の年代区分や、発地となる都道府県との顕著な相関は認められなかった。

表-3 年代別 旅行手配の方法

旅行手配	件数	年代								
		10 歳未満	10-19 歳	20-29 歳	30-39 歳	40-49 歳	50-59 歳	60-69 歳	70 歳以上	不明・無回答
すべて自分で手配	327	10	26	44	55	81	55	36	10	10
一部を旅行会社に依頼	20	1	4	2	2	10	0	1	0	0
すべて旅行会社に依頼	13	0	0	1	3	2	3	3	1	0
不明・無回答	96	5	6	13	18	14	16	9	2	13
合計	456	16	36	60	78	107	74	49	13	23

- 旅行手配の方法について年代別にみると、すべての年代で「すべて自分で手配」がもっとも多く選択されていた。全体の 10%以上が一部または全部の手配を旅行会社に依頼したのは 10 歳以上 19 歳以下（11.1%）ならびに 40 歳以上 49 歳以下（11.2%）であり、その他の年代区分においては 10%を下回った。

問 8. もっとも影響のある情報媒体

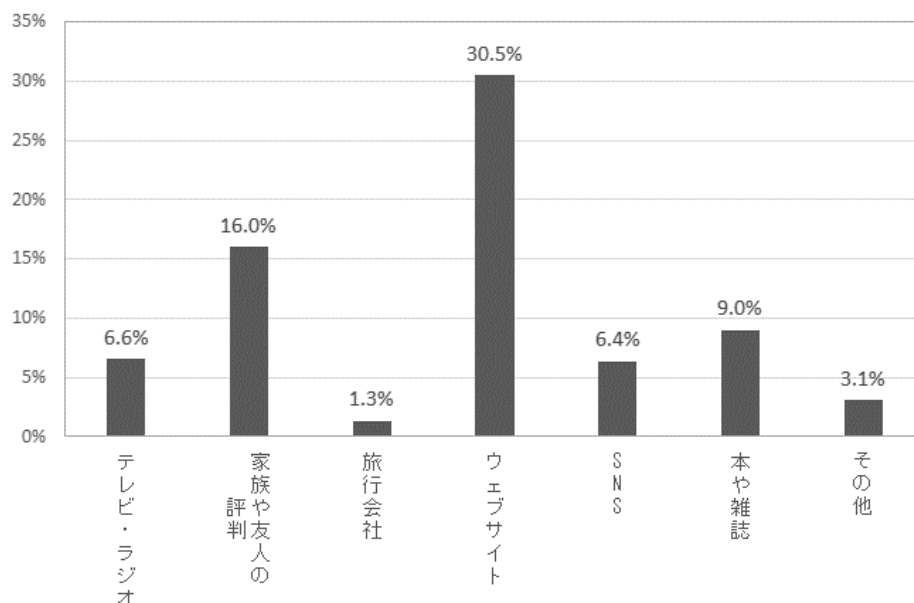


図-12 旅行先決定にもっとも影響のある情報媒体（SA、回答者数に占める割合、n = 456）

- ・ 回答者 456 名のうち、139 名（30.5%）が「ウェブサイト」を選択した。なお本設問回答のうち 124 件（26.6%）が「不明・無回答」であったが、表示の便宜上、図-12 からは除いた。

表-4 年代別 もっとも影響のある情報媒体

情報媒体	件数	年代								
		10 歳未満	10-19 歳	20-29 歳	30-39 歳	40-49 歳	50-59 歳	60-69 歳	70 歳以上	不明・無回答
テレビ・ラジオ	30	0	0	2	5	12	5	2	1	3
家族や友人の評判	73	3	5	8	17	19	7	10	1	3
旅行会社	6	0	0	1	0	3	0	1	1	0
ウェブサイト	139	5	6	21	23	36	28	15	2	3
SNS	29	1	6	5	7	4	4	0	0	2
本や雑誌	41	2	5	5	3	8	8	7	2	1
その他	14	0	3	0	2	3	3	2	0	1
不明・無回答	124	5	11	18	21	22	19	12	6	10
合計	456	16	36	60	78	107	74	49	13	23

- ・ 影響のある情報媒体について年代別にみると、すべての年代で「ウェブサイト」がもっとも多く選択されており（「不明・無回答」を除く）、この傾向はボリュームゾーンである 40 歳以上 49 歳以下、ならびにそれ以上の年代区分でも同様であった。
- ・ 20 歳から 40 歳までの年代区分においては、「家族や友人の評判」が比較的多く挙げられた。

問 9. 旅行先として白馬を選択した決定的要因

- 登山またはトレッキングを目的とする記述が多数みられた。
山に登るため。
白馬三山を縦走してみたいという思い。
昨秋に岩岳で入手したパンフレットで中山高原を知ったのがきっかけで。
山があるから。アルプスをもっといろいろ生かしてかないともったいない。でも最近おしゃれな場所が増えてきたし、みんな親切だし、とても良いです。
- トレッキングについては、特に八方池を目的地として挙げるコメントが複数みられた。関連して、索道が充実しており山麓からのアクセスが容易であることや、登山に熟達していない家族とも同行できることを挙げる記述もみられた。
家族による八方池までのトレッキング
登山をするため！（学校の自由研究で）
八方尾根までのアクセス（特にゴンドラ）
写真で見た八方池がとても美しかったので。
あまり来ないエリアだった。子供連れでトレッキングしたかった。
八方池へのトレッキング。雨で中止となってしまいましたが、温泉もあり、中止せずに旅行を決行しました。
グリーンシーズン今年は2回目 去年も一昨年も八方池目指して行ったが毎回雨。北アルプスが見えたためしがなく毎回チャレンジ。先々週の白馬でやっと八方池からの北アルプスを見る事ができた。
白馬は大好きな場所だから。春は桜、青葉 秋の紅葉、ロープウェイやリフトで気軽に山頂へ行ける。今回はリフトで北尾根へ。気軽に山頂に行けて、山からの景色眺めながらカフェタイムをしたくて行きました。
- 来訪回数に着目すると、毎年恒例の旅行等、従前から何度も白馬に来訪している旨のコメントがみられた。
毎年行っているから。
毎年恒例で来ているため。
- アンケートに回答した来訪者本人ではなく、家族や友人等が何度も白馬を訪れており、その薦めによって来訪した旨の記述も複数みられた。このうち家族については、特に両親や祖父母、または息子など、異なる世代から薦められたとのコメントが散見された。
祖父母の勧め
子供達が来たから
祖父母が4回宿泊していて、誘われたから。
家族によるオススメ、山岳リゾート地を訪れたかった。
知人が初夏に訪れてとてもよかったと言っていたから。
山登りの先輩から勧められた八方尾根から唐松岳へ家族で登山するため
祖父母がよく白馬村に訪れていて、Sierra リゾートの話や、景色の話を聞いて、一緒に来てみたかったからです。

高齢の両親や登山が大好きな私など、どの世代でも一緒に楽しめる場所だと思います。もともと家族みんな、白馬が大好きなのですが。

八方温泉を家族から強く勧められて一緒に来ました。季節の変わり目で膝がまた悪くなってきていたところだったので温泉にもとても入りたかったからです。

- ・ 一方で、問2の記述に見られたものと同様に、冬季の来訪をきっかけとして夏季の白馬を訪問したとの記述も複数みられた。

冬はいつも行っているのに、夏もいいかなと…

昨年も夏に訪れて良い思い出になったのでもう一度来たかった

冬シーズンにスキーで来て、とても居心地が良かったから色々な季節に来ます！

夏のキャンプと、八方池へのトレッキング。今年はなかったのですが、昨年、八方スキーごみ拾いに参加し、初夏の八方もとても気持ち良かったので、今年は夏にも来てみることにしました。

- ・ 一定の期間をおいて、今回久しぶりに白馬を訪問した旨のコメントも4件みられた。

高校の修学旅行！ 昔

白馬雪渓。昔来たことがあって、ここだけはまだ行っていなかった

昔いったことがあってひさしぶりに行きたくなった。飛行機を使わないので手軽に交通手段を手配できる

7年前に学生のとき4人で泊まり、その施設がとても良かったためそのうち3人と互いの家族を連れてきた。

- ・ 来訪目的に着目すると、トレイルランやトライアスロン等、スポーツの練習を挙げる記述が複数みられた。

合宿地だったから

大雪渓への予行演習。

白馬国際トレイルランの練習兼試走

トライアスロンをやっていて、夏場の練習環境としては最適だから。蕎麦も上手いし。

おしゃれなお店や、アクティビティ、温泉があり、大学のサークルに紹介したいと思ったから。

- ・ 移住やロングステイを視野に、情報収集を目的とした来訪も2件みられた。

移住を考えている。

退職後の冬季（夏季）長期滞在の下調べ及び白馬村の長期滞在インフラ環境の情報収集

- ・ このほか、東京や大阪といった大都市圏からのアクセスを来訪理由として挙げる記述が複数みられた。関連して、実際に訪問したことは無いものの名前を知っており、一定のイメージを有している（夏季の旅行先として認知されている）旨のコメントもみられた。

東京からの適度な旅行感のある距離と避暑地としての知名度

大阪から車で来訪しやすく、アクティビティが充実している。

自然が素敵そうで、オリンピックなどで名前を知っていたので

アクセスが比較的良く、山小屋が綺麗で景色と高山植物が楽しめるから

毎年おおさかの夏は暑いので 避暑にと毎年おおさかの出掛けていきます

問 10. アクティビティ

1) アクティビティの種別

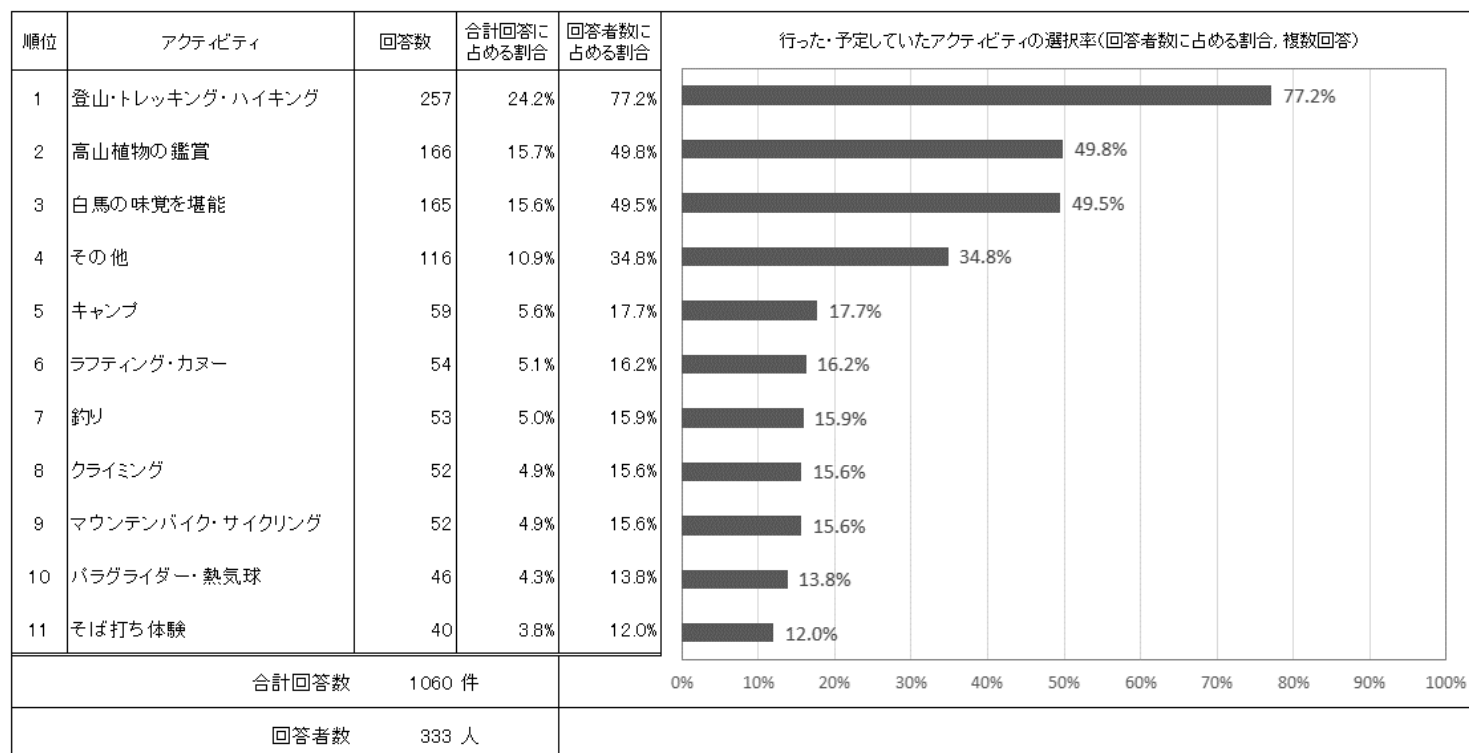


図-13 行った・予定していたアクティビティの選択率 (MA, 回答者数に占める割合, n = 333)

- 回答者 456 名のうち、白馬滞在中に何らかのアクティビティを行った、または行う予定である者（以下、「アクティビティ実施者」と表記）は 333 名であり、選択されたアクティビティの総数は 1060 件であった。
- もっとも多く選択されたアクティビティは「登山・トレッキング・ハイキング」であり、アクティビティ実施者の 77.2% が選択した。
次いで「高山植物の鑑賞」「白馬の味覚を堪能」が同程度の選択率を示し、それぞれアクティビティ実施者の 49.8%、49.5% が選択した。
- アクティビティ実施者の 34.8% が「その他」を選択し、その内容として「アスレチック」「星空観察」「サマージャンプ」「シャワークライミング」「紅葉めぐり」「バンフ映画祭」等が挙げられた。

2) アクティビティの満足度

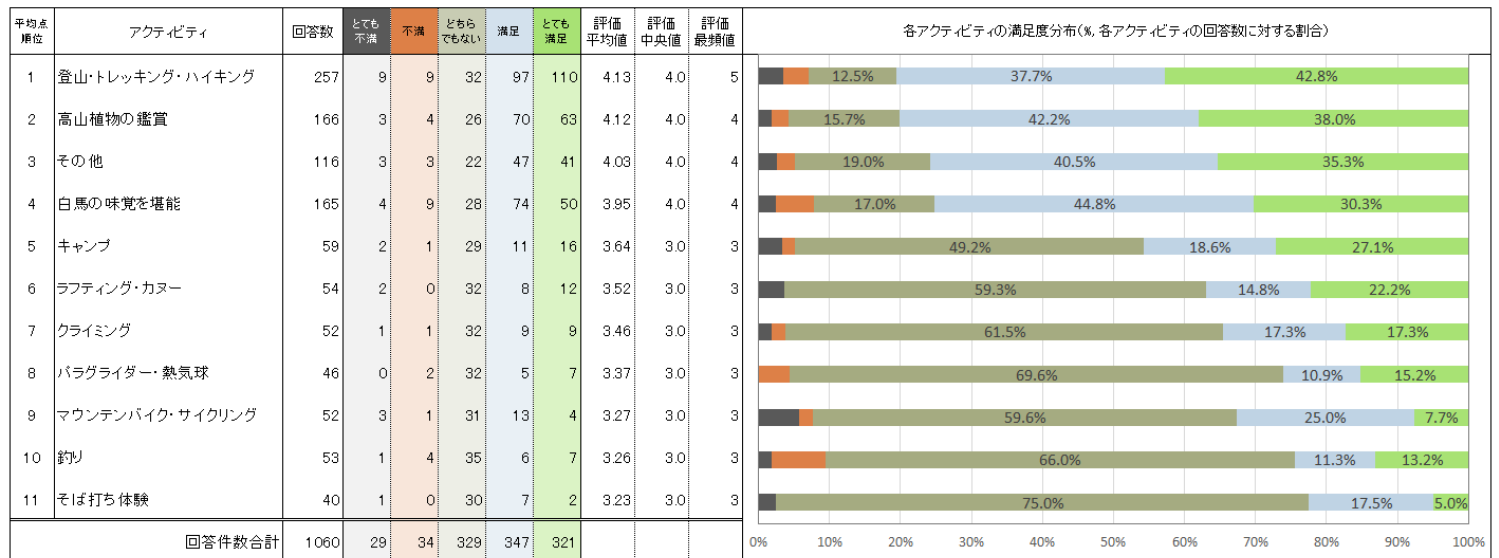


図-14 各アクティビティに対する満足度の分布（SA、満足度評価件数に占める割合）

- 各アクティビティに対する満足度評価の件数と分布を集計した。あわせて、「とても満足」を5、「満足」を4、「どちらでもない」を3、「不満」を2、「とても不満」を1として、満足度の平均値、中央値、最頻値を算出した。
- もっとも高い平均値を示したアクティビティは「登山・トレッキング・ハイキング」であり、平均値は4.13、中央値は4.0であった。
- 「登山・トレッキング・ハイキング」はアクティビティ実施者の選択率、満足度平均値の両者が最大であった。多数の訪問者が実施するアクティビティにおいて高い満足が提供されており、全体の中では望ましい状態であると考えられる。
- 一方で、例として「釣り」はアクティビティ実施者の選択率は降順7位であったが、満足度の平均値は降順10位であり、両者の順位に乖離がみられた。これは、一定数の訪問者が実施するアクティビティにおいて満足度が（比較的）低下している状態であることが想定される。

問 11. 白馬村以外の訪問先

1) 白馬村来訪前の訪問先

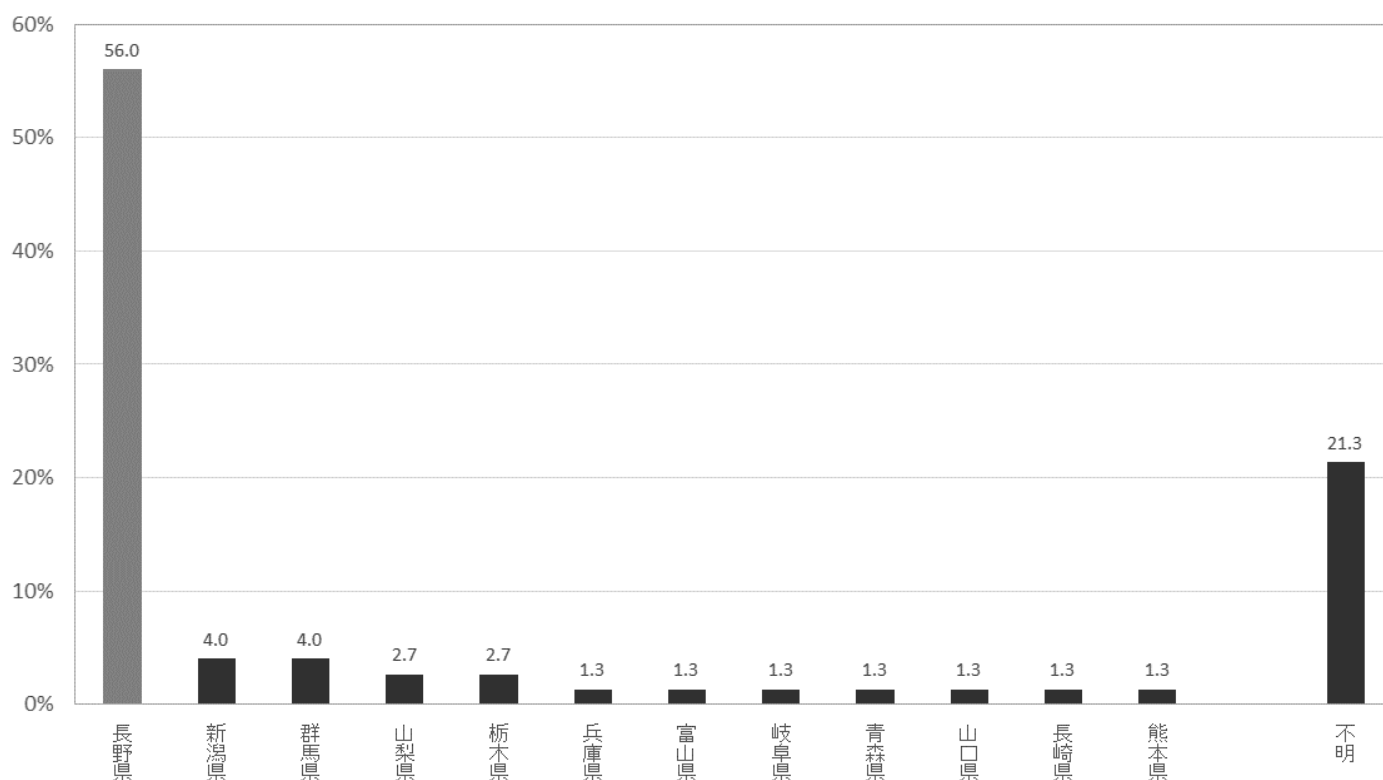


図-15 白馬村来訪前に立ち寄った訪問先の都道府県（SA、回答者数に占める割合、n = 75）

- ・ 回答者 456 名のうち、白馬村来訪前に別の場所へ立ち寄ったと回答したのは 75 名（16.5%）であった。観光地名等の記述をもとに、立ち寄り先を都道府県別に集計した。ただし、「キャンプ場」「四国全体」など、都道府県が特定できない訪問先は、立ち寄り先が無記入であった場合と同様に「不明」とした。
- ・ もっとも多かった立ち寄り先都道府県は長野県であり、42 名（56.0%）が立ち寄っていた。具体的な訪問先として、「乗鞍、安曇野」「軽井沢」「上高地」「志賀高原」「宝剣岳」などの山岳や高原、「松本城」「善光寺」「戸隠神社」などの史跡名勝、「切明温泉」「小谷温泉」「別所温泉」などの温泉地が挙げられた。
- ・ 群馬県（3 名、4.0%）、新潟県（3 名、4.0%）、山梨県（2 名、2.7%）等の近隣県にも立ち寄りが見られ、具体的な訪問先として「苗場」「清里」「草津温泉」等が挙げられた。

2) 白馬村出発後の訪問予定先

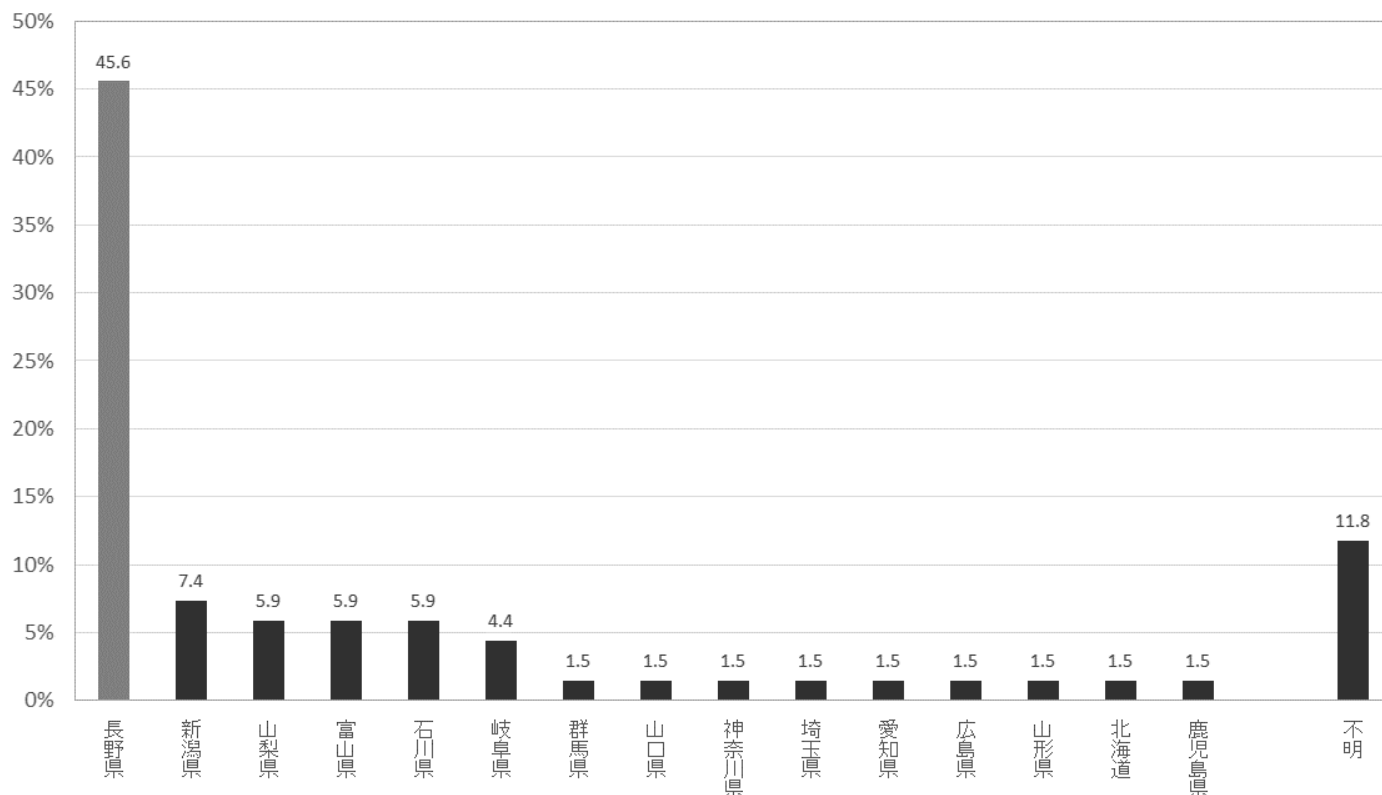


図-16 白馬村出発後に立ち寄る予定の都道府県（SA、回答者数に占める割合、n = 68）

- ・ 回答者 456 名のうち、白馬村出発後に別の場所へ立ち寄る予定であると回答したのは 68 名（14.9%）であった。観光地名等の記述をもとに、立ち寄り先を都道府県別に集計した。ただし「東北」など都道府県が特定できない記述については、立ち寄り先が無記入であった場合と同様に「不明」とした。
- ・ もっとも多かった立ち寄り先都道府県は長野県であり、31 名（45.6%）が立ち寄っていた。具体的な訪問先として、「軽井沢」「上高地」などの山岳や高原、「諏訪」「松本市内」「安曇野ちひろ美術館」など中南信を含む県内の他市町村、「春日温泉」「小谷温泉」などの温泉地が挙げられた。
- ・ 新潟県（5 名、7.4%）、山梨県（4 名、5.9%）、富山県（4 名、5.9%）、石川県（4 名、5.9%）等の近隣県にも立ち寄りがみられ、具体的な訪問先として「穂高」「奥飛騨」「妙高」「草津」「清里」「高山」「湯谷温泉」「金沢」等が挙げられた。
- ・ 白馬村訪問前の立ち寄り地と比較すると、都道府県の分布傾向や具体的な立ち寄り先に顕著な差異は認められなかった。白馬村とともに一連の旅行先となる目的地には一定の傾向が存在すると推定されるものの、例えば南から北へ向かう特定の観光ルートが存在し、白馬村の来訪前に高い割合で立ち寄られる地域がある等の傾向は、本調査においては認められなかった。

問 12. 消費単価

表-5 費目別 消費額有効回答数

消費額 有効回答	費目						
	総額	宿泊費	食事代	白馬村内 交通費	娯楽サー ビス費	買い物代	その他の 支出
国内旅行	181	154	180	37	159	149	42
インバウンド	4	2	4	2	2	2	3
全数	185	156	184	39	161	151	45

- 消費額の有効回答数は上表の通りであった。なお当該集計では、国外に居住する来訪者を「インバウンド」、それ以外の来訪者を「国内旅行」とした。有効回答 456 件のうち「インバウンド」は 7 件であり、居住国の内訳は台湾が 2 件、香港、中国本土、オーストラリア、イギリス、不明がそれぞれ 1 件であった。

表-6 費目別 消費単価有効回答数

消費単価 有効回答	費目						
	総額	宿泊費	食事代	白馬村内 交通費	娯楽サー ビス費	買い物代	その他の 支出
国内旅行	154	118	149	29	128	125	28
インバウンド	4	2	4	2	2	2	3
全数	158	120	153	31	130	127	31

- 消費単価の有効回答数（消費額、白馬村の滞在日数、同行者の人数すべてに完答した調査票数）は、上表の通りであった。以上をもとに、白馬村における費目ごとの消費単価（1 日・1 人あたり）を算出した。算出にあたっては、以下のルールに準じてデータ処理を行った。

- 1) 極端な外れ値（例：1 人が 1 泊するために支払った料金が 10 円）は集計から除外。
- 2) 総額と各費目の消費額に大きな矛盾が認められる（例：消費総額として 10,000 円、宿泊料金として 30,000 円が回答されている）場合は、消費総額を集計から除外。
- 3) 外貨による回答は、世界通貨基金（IMF）の 2017 年 10 月 31 日時点の対 SDR レートをもとに、日本円に換算して集計。

http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx

- 4) 本設問では同行者全員分かつ滞在期間中の消費総額の回答を求めたが、1 日当たり、または 1 人あたりの額が間違っていると回答されていると思われる場合、属性や他の質問における回答を参照し、間違いである可能性が高いと確認できる場合にのみ数値を修正。

（例：回答地点が温泉施設内である、4 人団体の「娯楽サービス費」が 460 円
→ 誤って 1 人分の料金を回答したと判断し、 $460 \times 4 = 1640$ 円に修正）

表-7 費目別 消費単価

消費単価		費目						
		総額	宿泊費	食事代	白馬村内 交通費	娯楽サー ビス費	買い物代	その他の 支出
国内 旅行	平均値	5,489	4,129	1,138	1,339	1,051	1,119	881
	中央値	4,000	3,333	1,000	1,050	833	667	500
インバ ウンド	平均値	2,098	3,750	2,010	2,000	1,917	3,583	1,939
	中央値	2,042	3,750	2,167	2,000	1,917	3,583	750
全数	平均値	5,403	4,123	1,163	1,382	1,064	1,159	983
	中央値	3,825	3,333	1,000	1,050	833	667	500

(単位: 円 / 人・日)

- ・ 国内旅行、インバウンドおよび全旅行者の費目別消費単価は、上表の通りとなった。
- ・ 総額およびそれぞれの費目において平均値が中央値を下回っており、平均値よりも低い値に分布が偏在していることが想定される。
- ・ 冬季と比較して日帰り客の割合が高くなったこと、別荘を利用して長期滞在をする場合の消費単価（1日あたり）が非常に低い値となることから、特に宿泊費と食事代を中心に、消費単価が低く算出されたと考えられる。

問 13. 自由記述

- ・ 他の質問と同様に、夏季における白馬の魅力を評価する記述や、雨天時に関する記述が複数みられた。

白馬はアウトドアの体験施設は多いと思いますが 毎回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と思います。

とてもいい旅行でした。宿泊、バーベキュー、ジャンプ台、飲食、どれも素敵でした。サークルでも、また来たいと評判でした。ありがとうございました。

良かった点→バリアフリーになっているところが多かった。雨だったが、生のリコーダーの音に癒された。悪かった点→バリアフリーの表示がわかりにくい。

若い頃からスキーに何度も来ていた白馬に、ここ5年くらい前から毎年ハイキングやトレッキングのために来ています。今回は天気に恵まれず、山に登ることができなかったのが残念でしたが、また秋旅行も考えています。黒糖皮の温泉まんじゅうがお気に入りでお土産に買って帰っています。

スキーシーズン以外で来たのは初めてでしたが、アクティビティがいろいろあり、参加することが出来たおかげで大変楽しかったです。温泉施設がきれいで何度も来ました。施設がきれいなのは集客のポイントになると思います。ハイシーズンでなくてもアクティビティ催行されれば、白馬いろいろ楽しめると思う（若者向けになると思う）。

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。今回、白馬の道の駅のチラシ等をみた際に、ご来光のイベントや熱気球のイベント等色々やっていることを知れたので、次回は天気が安定した時に来たいなと思っている。天気が影響することは仕方がないが、その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です。

- ・ 他の質問に対する回答にみられない要素として、村内の交通については自家用車の利用と関連した駐車場の配置や接続、タクシーの運用、混雑度のコントロールについて言及がみられた。駐車場については問2においても1件言及がみられたので、併せて掲載する。

団体客と個人客の分別（施設、時間等）が可能なら希望します。

駐車場のうち、リフトそばを中心にすぐ満車になる。シャトルバス等の充実でふもとの駐車場から便利に行けるとよい（7）

タクシーの運転手が温泉の割引券をくれたこと。タクシーは例えばAからB（需要の多いところ）などは定額にするとよい。上高地のように。

白馬村全体的に広く観光スポットが点在しているので、車で移動が必須と感じます。日帰りだと一カ所にて目的を果たすとなかなか次へと意識が向きませんので、駅周辺からコンパクトに散策できると良いと思います。そのために大きな駐車場がいくつかあると嬉しいです。

- ・ 飲食店については、営業時間や営業期間の充実を求めるコメントが複数みられたが、その他メニューに言及する記述も散見された。

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欲しいです。

食事の名物のメインが蕎麦類なのでボリュームのある肉料理の名物があつたらいいと思います。

タッブルーム白馬があり、クラフトビールが飲めたことが良かったが、やはり白馬ビールをドラフトで飲みたかった。瓶で購入して飲んだところ自分好みだったので、ドラフトが飲めなかったのは非常に残念。白馬八方温泉はどれも泉質がよく、特に野天風呂のおびなたの湯は素晴らしかった。

- ・ 景観整備については個別的な要素に対する要望だけでなく、村内全体の雰囲気という文脈から言及するコメントがみられた。

温泉の質が良い。電線が景観を損ねている。

村内の観光地としての付加価値をあげるために、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んで付加価値をあげたらもっと素晴らしい観光地になる（カナダのプリンスエドワード島などが良い例）

良かった点は、とにかく景色・景観です。山頂の山小屋に宿泊しましたので、流れ星やブロッケン現象なども見ることができました。悪かった点は、全体的な印象として「活気」が無いような印象でした。施設の老朽化等も影響しているのでしょうか。私は登山目的でしたので良いのですが、通常の観光目的の場合、お盆休み期間中だけでも良いので、もう少し「何かやってる感」みたいな物があつた方が良いと思います。

- ・ しかしながら「白馬村全体としてどのような雰囲気、どのようなリゾート像が求められているか」という点については、来訪者によって評価が分かれており、記述内容から一定の方向性を見出すことは難しい。

もっとリゾートの雰囲気があると嬉しい。

スイスみたいにきれいな山岳都市にしてほしい！世界級リゾートを言葉だけで終わらせないでほしい！

妙にスイスめいた雰囲気とかではなく、ここならではの外観を主張できればと思うがないものねだりか。

無理にメニューを増やすのではなく、素晴らしい景観をそのままに心地良く連泊できるようにしてほしい。

昔に比べると非常に便利になり、訪れやすくなっています。ただ、今以上に観光化しなくてもよいのではないかとも思えてしまうのです。あと、白馬村のゆるキャラには、不思議と惹かれてしまいグッズを買ってしまいます。

- ・ 極端な例としては、これまで何度も白馬に来訪しているリピーターから、かなり保守的と考えられる意見も寄せられた。以下は問2においてみられたコメントである。

無理かもしれないが、来ないで欲しい客をセレクトして欲しい (10)

(60代の男性、2人で訪問、別荘に20泊、これまでの訪問回数は10回以上)

お勤め度が半分なのは私たちにとってここが特別な場所だからです (5)

(60代の女性、3人で訪問、ブレイズクラブに2泊、これまでの訪問回数は10回以上)

付属資料

1. 紙調査票

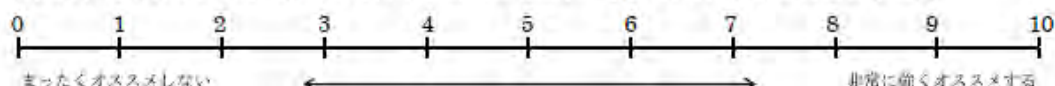
白馬村 来訪者調査

白馬村にお越しいただきありがとうございます。サービス向上のため、皆様の声をお聞かせ下さい。頂いた回答は、すべて個人が特定されない形で取り扱います。実施主体：白馬村観光課（0261-85-0722）。

ご記入頂いた日：____月____日 ご年齢：____ ご性別：男性・女性

ご住所：____（都道府県） ____（市区町村） 今回のご旅行は：日帰り・宿泊（____泊）

1. あなたはどの程度、友人や同僚に白馬村を訪れることをオススメしますか？ もっとも当てはまる数字に○をお付けください（0：まったくオススメしない 10：非常に強くオススメする）。

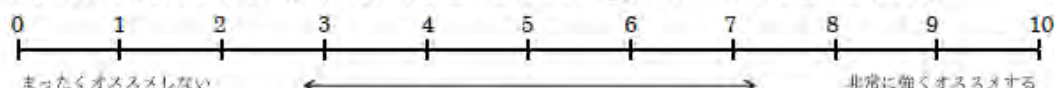


2. 問1の回答理由をご記入下さい。旅行先としての白馬村をオススメしていただくために、改善すべきことは何でしょうか？ 具体的にご記入いただけますと幸いです。

--

3. ご宿泊旅行のお客様にお伺いします。

あなたはどの程度、友人や同僚にお泊りになった施設をオススメしますか？ もっとも当てはまる数字に○をお付けください（0：まったくオススメしない 10：非常に強くオススメする）。



4. ご宿泊旅行のお客様にお伺いします。

お泊りになった施設名と、問3の理由をご記入下さい。宿泊施設をオススメしていただくために、改善すべきことは何でしょうか？ 具体的にご記入いただけますと幸いです。

宿泊施設名	回答理由・改善点

5. 白馬村での滞在をより良いものにするためには、どのような点を改善すべきでしょうか？ 次の選択肢a~lの中から、優先課題と考えられる順に、最大3つまでお選び下さい。

優先課題①：____ 優先課題②：____ 優先課題③：____

a. 白馬村までの交通手段	e. 陸上のアクティビティ	i. ウェブ情報
b. 白馬村内での交通手段	f. 水上・水中のアクティビティ	j. 決済環境
c. 飲食店	g. 空中のアクティビティ	k. その他（ ）
d. 案内表記	h. 景観	l. 特に課題はない

6. 白馬へのご来訪は、今回で何回目でしょうか？

初めてお越しになられた方は、「1」とご記入ください。

今回で____回目

7. 今回のご旅行は、どのように手配されましたか？ 該当するものに○をお付けください。

a. すべて自分で手配した b. 一部手配を旅行会社に依頼した c. すべて旅行会社に依頼した
（旅行会社名：____ 手配を依頼したもの（いくつでも）：宿泊先・交通・食事・アクティビティ）

調査地点：18_白馬五竜テレキャビン

管理番号：____

8. 旅行先を決定する際、もっとも影響のある情報媒体は何ですか？ 1つだけお選びください。
ウェブサイト、本や雑誌、その他をご選択された場合は、具体的な書名などをご記入ください。
- a. テレビ・ラジオ c. 旅行会社 e. SNS g. その他
b. 家族や友人の評判 d. ウェブサイト f. 本や雑誌 具体名：_____

9. 今回、ご旅行先として白馬を選ばれた決定的な要因は何でしょうか？ ご自由にご記入ください。

10. 今回のご旅行では、何を目的に白馬村へお越しになり、どのように過ごされましたか？ 該当する活動にいくつでも✓を入れて頂き、それぞれの活動に対する満足度をお選びください。

アクティビティ・活動の内容	行った・目的と していた活動に✓	満足度				
		とても不満	不満	どちらでもない	満足	とても満足
a. 登山・トレッキング・ハイキング	☐	1	2	3	4	5
b. クライミング	☐	1	2	3	4	5
c. マウンテンバイク・サイクリング	☐	1	2	3	4	5
d. 釣り	☐	1	2	3	4	5
e. ラフティング・カヌー	☐	1	2	3	4	5
f. パラグライダー・熱気球	☐	1	2	3	4	5
g. キャンプ	☐	1	2	3	4	5
h. 白馬の味覚を担当	☐	1	2	3	4	5
i. そば打ち体験	☐	1	2	3	4	5
j. 高山植物の観賞	☐	1	2	3	4	5
k. その他（ ）	☐	1	2	3	4	5

11. 白馬へお越しになる前後に、国内の他の場所へ行かれましたか？・行かれる予定ですか？

- ① 白馬來訪前： 直接来訪した ・ 別の場所を旅行した（場所：_____ 滞在日数：_____日）
② 白馬來訪後： 直接帰宅予定 ・ 別の場所を旅行予定（場所：_____ 滞在日数：_____日）

12. 旅行費用についてお伺いします。今回の白馬滞在中に支出された・支出する予定の費目にいくつでも✓を入れて頂き、各費目の金額をお分かりになる範囲でご記入ください。

何人分の金額を記入されますか？（お子様も1人と数えます） _____ 人分

費目	支出有無	支出金額（1日あたり）
総額	☐	円 / 日
a. 宿泊料金（旅行前決済を含む）	☐	円 / 日
b. 飲食費	☐	円 / 日
c. 白馬村内での交通費（バス、タクシー等）	☐	円 / 日
d. 娯楽サービス費（アクティビティ参加料、リフト代、入場料等）	☐	円 / 日
e. 買い物代	☐	円 / 日
f. その他の支出（ ）	☐	円 / 日

13. 白馬での滞在について、良かった点・悪かった点がございましたら、ご自由にご記入ください。
問5で選択された課題に関するコメントや、選択の理由、改善のアイデア等でも結構です。

ご記入が終わりましたら、備え付けのトレー下段にお入れ下さい。ご協力誠にありがとうございました。

2. ウェブ調査票（日本語版）

白馬村来訪者調査

白馬村にお越し頂きありがとうございます。サービス向上のために、皆様の声をお聞かせ下さい。

回答を入力すると、次の質問へ自動でスクロールします。

前の質問へ戻りたい時は上にスクロール、次の質問に進みたい時は下にスクロールしてください。

回答時間は10分程度です。

本調査は白馬村観光課が主催し、（公財）日本交通公社が運営します。

調査で得られたデータは『白馬村観光地経営計画』の推進度をチェックするために用いられます。

頂いた回答はすべて個人が特定されない形で取り扱い、第三者には提供致しません。

ご年齢をお選びください。

☐ 10歳未満

☐ 40-49歳

☐ 10-19歳

☐ 50-59歳

☐ 20-29歳

☐ 60-69歳

☐ 30-39歳

☐ 70歳以上

ご性別をお選びください。

☐ 男性

☐ 女性

お住まいの都道府県をお選びください。

お住まいの市区町村をご入力ください。

今回のご旅行は日帰りですか？ 宿泊ですか？

- ☐ 日帰り
- ☐ 1泊
- ☐ 2泊
- ☐ 3泊
- ☐ 4泊以上（泊数をご入力ください）

白馬村来訪者調査

ご宿泊旅行のお客様にお伺いします。

白馬で宿泊された施設の名称をご入力ください。

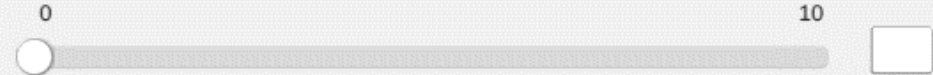
ご宿泊旅行のお客様にお伺いします。

あなたはどの程度、友人や同僚にお泊りになった施設をオススメしますか？
もっとも当てはまる数字をお選びください。

0 = まったくオススメしない

10 = 非常に強くオススメする

0 10



ご宿泊旅行のお客様にお伺いします。

選択された「宿泊施設のオススメ度」について、回答理由をご入力ください。

宿泊施設をオススメしていただくために、改善すべきことは何でしょうか？ 具体的にご記入いただけますと幸いです。

あなたはどの程度、ご友人や同僚に白馬村を訪れることをオススメしますか？
もっとも当てはまる数字をお選びください。

0 = まったくオススメしない
10 = 非常に強くオススメする

0 10



選択された「白馬村のオススメ度」につきまして、回答の理由をご入力ください。

旅行先としての白馬をオススメしていただくために、改善すべきことは何でしょうか？ 具体的にご記入いただけますと幸いです。

白馬村での滞在をより良いものにするためには、どのような点を改善すべきでしょうか？

優先課題と考えられる順に、選択肢 a ~ l の中から最大3つまでお選び下さい（3つ以下でも結構です）。

優先度①

課題

「一部手配を旅行会社に依頼した」お客様にお伺いします。

旅行会社に手配を依頼したものを、選択肢からいくつでもお選びください。

- ☐ 宿泊先
- ☐ 交通手段
- ☐ 白馬での食事
- ☐ 白馬でのアクティビティ

手配時に旅行会社を利用されたお客様にお伺いします。

手配を依頼した旅行会社名をご入力ください。

旅行先を決定する際、もっとも影響のある情報媒体は何ですか？

1つだけお選び下さい。

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| ☐ a. テレビ・ラジオ | ☐ e. SNS |
| ☐ b. 家族や友人の評判 | ☐ f. 本や雑誌 |
| ☐ c. 旅行会社 | ☐ g. その他 |
| ☐ d. ウェブサイト | |

ウェブサイト、本や雑誌、その他を選択された方は、

- ・ウェブサイト名
- ・本や雑誌の書名
- ・その他の情報媒体

等をご入力ください。

今回、ご旅行先として白馬を選ばれた決定的な要因は何でしょうか？
ご自由にご入力ください。

優先課題と考えられる順に、選択肢 a ~ lの中から最大3つまでお選び下さい（3つ以下でも結構です）。

優先度②

課題



優先課題と考えられる順に、選択肢 a ~ lの中から最大3つまでお選び下さい（3つ以下でも結構です）。

優先度③

課題



課題として「k. その他」を選択された方は、その内容をご入力下さい。

白馬へのご来訪は何回目でしょうか？

今回のご旅行は、どのように手配されましたか？ 該当するものをお選び下さい。

- ☐ a. すべて自分で手配した
- ☐ b. 一部手配を旅行会社に依頼した
- ☐ c. すべて旅行会社に依頼した

白馬村来訪者調査

今回のご旅行では、何を目的に白馬村へお越しになり、どのように過ごされましたか？
目的としていた、または実際に行った活動につきまして、それぞれの活動に対する満足度をお選びください。

	1 とても不満	2 不満	3 どちらでもない	4 満足	5 とても満足
a. 登山・トレッキング・ハイキング	☐	☐	☐	☐	☐
b. クライミング	☐	☐	☐	☐	☐
c. マウンテンバイク・サイクリング	☐	☐	☐	☐	☐
d. 釣り	☐	☐	☐	☐	☐
e. ラフティング・カヌー	☐	☐	☐	☐	☐
f. パラグライダー・熱気球	☐	☐	☐	☐	☐
g. キャンプ	☐	☐	☐	☐	☐
h. 白馬の味覚を堪能	☐	☐	☐	☐	☐
i. そば打ち体験	☐	☐	☐	☐	☐
j. 高山植物の観賞	☐	☐	☐	☐	☐
k. その他	☐	☐	☐	☐	☐

「k. その他」を選択された方は、活動の内容をご入力ください。

白馬へお越しになる前に、国内の他の場所を旅行されましたか？

- ☐ 白馬に直接来訪した
- ☐ 別の場所を旅行してから来訪した

白馬村来訪者調査

「別の場所を旅行してから来訪した」お客様にお聞きます。

白馬来訪前に旅行された場所はどちらですか？

「別の場所を旅行してから来訪した」お客様にお聞きます。

ご旅行先には何泊されましたか？

- ☐ 日帰り
- ☐ 1泊
- ☐ 2泊
- ☐ 3泊
- ☐ 4泊以上（泊数をご入力ください）

白馬を出発後、引き続き他の場所を旅行される予定はございますか？

- ☐ 直接帰宅する
- ☐ 別の場所を旅行予定

白馬村来訪者調査

「別の場所を旅行予定」のお客様にお聞きます。

ご旅行予定先はどちらですか？

「別の場所を旅行予定」のお客様にお聞きします。

ご旅行先には何泊される予定ですか？

- ☐ 日帰り
- ☐ 1泊
- ☐ 2泊
- ☐ 3泊
- ☐ 4泊以上（泊数をご入力ください）

旅行費用についてお伺いします。

今回の白馬滞在中に支出された、または支出される予定の金額をお聞かせ下さい。

何人分の金額を入力されますか？（お子様も1人と数えます）

旅行費用の総額、およびa～fの各費目について「支出の有無」と「1日あたりの支出金額」を、お分かりになる範囲でご入力ください。

※支出したが、金額がわからない費目については、「支出した」のみにチェックを入れてください。

	支出しなかった	支出した
総額	☐	☐
支出金額（円/日）		
a. 宿泊料金（旅行前決済を含む）	☐	☐
支出金額（円/日）		
b. 飲食費	☐	☐

白馬村来訪者調査

○回答御礼品につきまして

ご回答頂きましたお客様の中から抽選で40名様に、Amazonギフト券または白馬村特産品（いずれも2,000円相当）をお贈りさせていただきます。

当選のご連絡、ご希望の御礼品選択、Amazonギフト券番号の送付は、電子メールを使用いたします。抽選を希望されるお客様はメールアドレスをご入力いただき、下記事項をご確認の上、ページ末尾の「完了」ボタンを押してください。

抽選を希望されない場合は、入力欄は空欄のまま、ページ末尾の「完了」ボタンを押してください。

○抽選に応募される方は、メールアドレスをご記入ください。

○個人情報の取り扱いにつきまして

お預かりしたメールアドレスは（公財）日本交通公社の個人情報保護方針に従って管理し、本調査終了後に破棄いたします。当該財団の個人情報保護指針につきましては、下記リンク先をご参照ください。
<https://www.jtb.or.jp/privacy-policy>

○Amazonギフト券の商標に関する注記

1. 本調査は白馬村による提供です。調査についてのお問合せはAmazonではお受けしておりません。白馬村観光課(0261-85-0722)までお願い致します。
2. Amazon, Amazon.co.jp およびそのロゴはAmazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

	支出しなかった	支出した
支出金額 (円/日)		
c. 白馬での交通費 (バス・タクシー等)	☐	☐
支出金額 (円/日)		
d. 娯楽サービス費 (アクティビティ参加費、リフト代、入場料等)	☐	☐
支出金額 (円/日)		
e. 買い物代	☐	☐
支出金額 (円/日)		
f. その他の支出	☐	☐
支出金額 (円/日)		

白馬村での滞在について、良かった点・悪かった点がございましたら、ご自由にご入力ください。

先ほど選択いただいた優先課題に関するコメントや、選択の理由、改善のアイデア等でも結構です。

アンケートは以上となります。

ご旅行中のところお時間をいただき、誠にありがとうございました。

ページ末尾の「次へ」ボタンを押してください。

3. ウェブ調査票（英語版）

Hakuba Village Visitor Questionnaire

Thank you for visiting Hakuba village. Please provide your sincere feedback so that we can further improve our service.

The answer pages scroll automatically to the next question when you reply one. If you want to get back to the previous question or jump to next question, please scroll by yourself.

This survey is hosted by Hakuba village office, Tourism division, and is conducted by Japan Travel Bureau Foundation. It will take approximately 10-20 minutes to complete this questionnaire. Your answers shall remain anonymous and confidential.

Age

☐ Under 10

☐ 10-19

☐ 20-29

☐ 30-39

☐ 40-49

☐ 50-59

☐ 60-69

☐ Over 70

Nationality

Country of Residence

Sex

☐ Male

☐ female

Staying in Hakuba for

- ☐ Just 1 day without staying overnight
- ☐ 1 night
- ☐ 2 nights
- ☐ 3 nights
- ☐ Over 4 nights (please specify)

Hakuba Village Visitor Questionnaire

Where are you staying in Hakuba? Please enter the name of your accommodation.

How likely are you to recommend the accommodation you stayed in Hakuba to a friend or colleague?

Please answer on a scale 0-10.

*0= Not likely at all

10= extremely likely

0 10



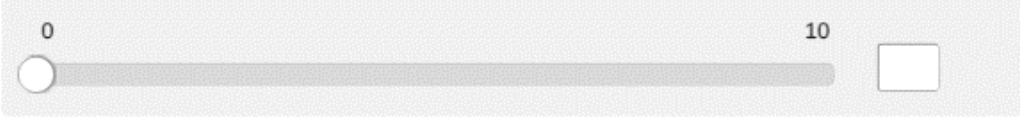
Please describe the reasons for the score above and what we can do to increase your likeliness to recommend this accommodation. Detail description is greatly appreciated. (free answer)

How likely are you to recommend visiting Haukba to a friend or colleague?
Please answer on a scale 0-10.

*0= Not likely at all

10= extremely likely

0 10



Please describe the reasons for the score above and what we can do to increase your likeliness to recommend visiting Hakuba. Detail description is greatly appreciated.
(free answer)

What kind of elements do you think we should improve to make your stay better in Hakuba?

Please choose up to 3 elements from the below (a-l) according to the priority.

Priority #1

Elements

Please choose up to 3 elements from the below (a-l) according to the priority.

Priority #2

Elements

Please choose up to 3 elements from the below (a-l) according to the priority.

Priority #3

Elements

If you selected the "k. Other", please specify.

How many times have you visited Hakuba before? (including this trip)

Did you arrange this trip by travel agent or by yourself?

- ☐ a. I arranged all of itinerary by myself.
- ☐ b. The travel agent arranged some part of itinerary.
- ☐ c. The travel agent arranged all of my itinerary.

Hakuba Village Visitor Questionnaire

Please check all parts of your itinerary that your travel agent arranged, not by yourself.

- ☐ Accommodation in Hakuba
- ☐ Transportation to Hakuba
- ☐ Restaurants in Hakuba
- ☐ Activities in Hakuba

Please enter the name of your travel agent.

What is the most influential media when you decide destinations? Please select ONE.

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ TV/Radio | ☐ SNS |
| ☐ Family/Friends | ☐ Book/Magazine |
| ☐ Travel Agent | ☐ Other |
| ☐ Website | |

If you selected "Website", "Book/Magazine" or "Other", please enter the name of them.

What is the critical reasons you chose Hakuba as a destination for this time? (free answer)

What activities did you do in Hakuba this trip? Please pick ALL activities you did (or you planed to do), and select the satisfaction of each activity you checked.

	1 Very Dissatisfied	2 Dissatisfied	3 Neutral	4 Satisfied	5 Very Satisfied
a. Hillwalking or Trekking	☐	☐	☐	☐	☐
b. Mountain Climing	☐	☐	☐	☐	☐
c. Bicycle Riding	☐	☐	☐	☐	☐
d. Fishing	☐	☐	☐	☐	☐
e. Rafting or Paddling	☐	☐	☐	☐	☐
f. Paraglider or Flying Balloon	☐	☐	☐	☐	☐
g. Camping	☐	☐	☐	☐	☐
h. Gastronomy	☐	☐	☐	☐	☐
i. Workshops of Soba Making	☐	☐	☐	☐	☐
j. Appreciating Alpine Flora	☐	☐	☐	☐	☐
k. Other	☐	☐	☐	☐	☐

If you checked "k. Other", please specify.

Did you visit other place of Japan before coming to Hakuba?

- ☐ No, directly came to Hakuba.
- ☐ Yes, visited other place.

Hakuba Village Visitor Questionnaire

Where did you visit in Japan before coming to Hakuba?

How long did you stay there?

Do you plan to visit other place of Japan after Hakuba?

- ☐ No, going to outbound from Japan.
- ☐ Yes, planing to visit other place in Japan

Hakuba Village Visior Questionnaire

Where are you going to visit in Japan after Hakuba?

How long will you stay there?

This is the question about your budget for this trip. Please tell us the total amount expended for all of your trip members.

For how many persons? (One adult is 1, and one child is also 1)

	Not payed	Payed
e. Shopping	☐	☐

Amount (per day)

f. Other payment

☐
☐

Amount (per day)

Are there any ideas you would like so that we can make your stay in Hakuba more enjoyable? Please describe the pros and cons you found in Hakuba, including the reasons/ideas of your answer for the element that should be improved. (free answer)

Our questions would end here. We really appreciate your taking time and cooperation. Please enter the "NEXT" button below.

Hakuba Village Visitor Questionnaire

Competition for the respondents

20 respondents will win \$10 Amazon gift code by draw. For contacting and delivering gift code, we need e-mail address. If you want to participate in the prize competition, please enter your e-mail address in the box below, and press the "DONE" button at the bottom of this page. If you don't, please leave it null and press the "DONE".

Your e-mail address

Privacy Policy

Your e-mail address shall be managed in conformity to the privacy policy of Japan Travel Bureau Foundation, and be cleared out when this survey would be finished. The privacy policy is published online.

<https://www.jtb.or.jp/privacy-policy>

What is the currency you would enter for the payment?

1. Please check the expense item as "payed" if you payed for the item.
2. Please enter the the amount you've spent/will spend on each item you checked.
3. If you don't know the amount of payment for the "payed" checked item, please leave the them null.

**** Please enter the amount of payment per DAY.**

	Not payed	Payed
Total Amount of a - f below	☐	☐
Amount (per day)		
a. Accommodation (including the payment before you leave your country)	☐	☐
Amount (per day)		
b. Food and Drink	☐	☐
Amount (per day)		
c. Inner-village Transportation in Hakuba	☐	☐
Amount (per day)		
d. Amusement Services (On-site tour guide, entrance fee, Lift tickets, etc.)	☐	☐
Amount (per day)		

4. 現地担当者向け調査案内

平成 29 年 8 月吉日

平成 29 年度 白馬村夏季来訪者調査の実施につきまして

白馬村 観光課

(事務局) 公益財団法人 日本交通公社

1. 調査の背景と目的

去る平成 28 年 3 月に、『白馬村観光地経営計画』が策定されました。この計画は平成 28 年度 4 月から平成 37 年度の 10 年間を計画期間として、白馬村における観光地経営の目標と戦略を提示したものです。

今回の調査は『白馬村観光地経営計画』に基づき、白馬村が実施するものです。得られたデータは、定期的に行われる「白馬村観光地経営会議」において、計画の推進度をチェックするために用いられます。

2. 調査方法

夏季の白馬村に来訪したお客様を対象として、ご旅行の行程や宿泊の有無などを質問するアンケート調査を行います。回答の収集にあたっては、紙の調査票に直接書き込んでいただく方式と、インターネット上で回答していただく方式を併用しますが、質問の内容は共通です。

白馬村内の事業者様、ならびに公共機関にご協力を頂き、村内の計 31 か所で実施します。

3. 調査期間

平成 29 年（2017 年） 08 月 05 日（土）～同年 10 月 31 日（火）

4. 実施者

・白馬村（実施主体）

所在地 長野県北安曇郡白馬村大字北城 7025 番地
担当 観光課 長澤
電話番号 (0261)-85-0722
メールアドレス kanko@vill.hakuba.lg.jp

・公益財団法人 日本交通公社（事務局）

所在地 東京都港区南青山二丁目 7 番 29 号 日本交通公社ビル
担当 観光政策研究部 那須、菅野
電話番号 03-5770-8429
メールアドレス hakuba@jtb.or.jp

配布ご協力先 ご担当者様へ

今回はご多用の折、調査票の配布にご協力を頂き、誠にありがとうございます。3ヶ月ほどの調査となりますが、どうぞよろしくお願い致します。

こちらの文書では、同封いたしました調査用の資材について、次ページ以降で説明をしております。また文書末尾に、お客様からの問い合わせが想定される内容につきまして、回答例を掲載しております。適宜ご参照いただければ幸いです。

資材の種類

資材は大きく分けて、以下の5つです。調査地点によっては、1)～5)すべてが入っていない場合もございます。お届けされていない資材の説明につきましては、どうぞご放念ください。

- 1) 調査用カード
- 2) 調査告知用ポスター
- 3) 卓上ポップ台紙
- 4) 紙版調査票セット ※ 内容物は5ページをご参照ください。
- 5) 返送用レターパック

調査期間

調査期間は、8月5日（土）から10月31日（火）までとなります。

調査終了後、お送りいたしました調査資材のうち、レターパックに封入した「回答済の調査票」以外につきましては、ご返送いただく必要はございません。1)～3)の余剰分につきましては紙ごみとして破棄いただき、また4)のうち調査票以外のトレー等につきましては、適宜お引き取りいただきご活用（もしくは不要であれば破棄）いただければ幸いです。たいへんお手数をお掛けいたしまして恐縮ですが、何卒よろしくお願い申し上げます。

連絡先等

調査期間中に資材が不足した、お客様から質問があった、その他ご不明点のお問合せ等がございましたら、下記宛先までご連絡ください。

また、他の調査地点に調査用カードやポスター、ポップを移動させる場合は、たいへんお手数ですがその旨ご連絡をお願い致します。詳細につきましては、各資材の説明ページにて後述いたします。

- | | | |
|-------------------|--------------|--|
| ・白馬村 観光課（実施主体） | 0261-85-0722 | kanko@vill.hakuba.lg.jp |
| ・(公財) 日本交通公社（事務局） | 03-5770-8429 | hakuba@jtb.or.jp |

1) 調査用カード

URL と QR コードが記載された名刺大のカードです。表面が日本語版、裏面が英語版となっております。お客様にカードをお持ち頂き、各自のスマートフォンやタブレットで記載の URL にアクセスして頂くと、アンケート回答用のページが表示される仕組みになっています。このカードは、回収の必要はありません。

カードケースに収納した状態でお届けされているかと思います。蓋を開けて頂くと、写真のような状態になります。



写真のように蓋を開いた状態で、受付・レジ脇・休憩所の卓上など、お客様の目に留まりやすい場所に設置して頂ければと思います。

また、もし可能であれば業務の支障にならない範囲で、「白馬村のアンケートを実施しておりますので、よろしければこちらのカードをお持ちください」等お客様にお声掛け、もしくはカードをお渡しいただければ、たいへんありがたく存じます。この際、同じ内容の回答が重複することを防ぐため、1つのグループ（カップルや家族など）につき1枚のカードをお渡しください。

なお、カードに記載されております URL と QR コードは、配布する地点ごとに異なります。これは、どの地点で配布したカードから何名の方が回答されたかを計測するための仕掛けです。そのため、お届けしたカードを他の調査地点で配布したり、他の調査地点のカードと混ぜることのないよう、ご留意いただければ幸いです。

数の不足等で、どうしても他の調査地点にカードを移動させる場合は、その旨を白馬村観光課および調査事務局までご一報をお願い申し上げます。

2) 調査告知ポスター

アンケート調査告知用のポスターです。A3版とA4版で、日本語版と英語版をそれぞれ1枚ずつ、合計4枚をお届けしております。



掲示板などに、適宜ご掲出頂ければと思います。

なおカードと同様、ポスターに記載の URL と QR コードは掲出個所によって異なりますので、お届けした地点以外に掲出される場合は、白馬村観光課および事務局にご一報頂ければ幸いです。

3) 卓上ポップ台紙

三角形のポップです。台紙を組み立てて頂くと、下図写真のように自立します。汚れや破損等を想定し、やや多めにお届けしております。



裏面に組み立て方と、折り目になる線を印刷しておりますので、すみませんがそちらをご参照いただきながら、組み立てをお願い致します。たいへんお手数をお掛けいたします。

こちらもカードと同様、ポップに記載の URL と QR コードは掲出個所によって異なりますので、お届けした地点以外に掲出される場合は、白馬村観光課および事務局にご一報頂ければ幸いです。

4) 紙版調査票セット

紙版の調査票を、茶封筒に梱包してお届けしております。このほかに調査資材として、下記のものと同梱しております。

・ A4 版デスクトレイ	2 台	・ 紙製の筆記用具立て	1 個
・ 筆記用具	3 本	・ クリップ	1 個
・ 卓上ポップ台紙	数枚		

デスクトレイは調査票の容器、ならびにご記入頂いた調査票の回収用を想定しております。各調査地点に確保頂けるスペースに応じて、適宜配置頂ければと思います。

もし A4 版程度のスペースを横置きできるスペースがございましたら、以上の資材と調査票を組み合わせて、おおよそ下図写真のような形で設置して頂ければ幸いです。



トレイ下段はお客様に記入いただいた調査票を入れていただくスペースです。調査票の末尾に、記入後はトレイの下段に入れて頂くよう、案内を記載してございます。

こちらのセットを、休憩室や飲食スペースなど、椅子と机があり目に付きやすい場所に設置頂ければと思います。

5) 返送用レターパック

調査票を事務局にご返送いただくためのレターパック（ライト）を、1 調査地点につき 3 通同封しております。宛先および発送元は記入しておりますので、お客様にご記入いただいた調査票を入れ、封をしてポストに投函いただければ事務局に届きます。切手代等はいりません。

調査期間が 8 月上旬から 10 月末までですので、およそ 1 か月ごとに計 3 回、調査票をご返送いただければと考えております。**8 月 31 日を過ぎましたら 1 回目、9 月 30 日を過ぎましたら 2 回目、10 月 31 日を過ぎましたら 3 回目という形で、それぞれの期間中に集まった調査票をレターパックに入れ、ご返送をお願い致します。**

回答したお客様からのお問合せに対する想定問答

- ・ どこがやっている調査なのか？

白馬村観光課が実施している調査です。（公財）日本交通公社が業務を委託され、事務局を運営しております。

- ・ データは何に使うの？

白馬村における観光動態の把握と、観光計画の実現度を測るための分析に使用します。公共調査と学術研究にのみ用い、第三者には提供いたしません。

- ・ メールアドレスは何に使うの？

回答御礼の当選連絡のみ使用します。第三者に提供いたしません。お預かりしたメールアドレスは（公財）日本交通公社の個人情報保護方針に従って管理し、本調査終了後に破棄いたします。同財団の個人情報保護指針につきましてはウェブ上に公開しておりますので、下記アドレスをご参照ください。

<https://www.jtb.or.jp/privacy-policy>

- ・ 回答御礼品の当選率は？

本年度が初めての調査であり、メールアドレスを記入する回答者の数が不明であるため、当選率は不明です。当選者数は、ギフト券、特産品ともに 20 名前後を予定しております。

- ・ 紙の調査票にメールアドレスは書かなくていいの？ 紙の調査票は抽選の対象？

個人情報保護の観点から、インターネット上の回答ページでご回答を頂いた上で、メールアドレスを記入して頂いた方のみを抽選の対象とさせて頂いております。そのため、たいへん申し訳ありませんが、紙の調査票は抽選対象から除外させて頂きます。

- ・ 御礼品はどんなもの？

ギフト券は、Amazon.co.jp で使えるギフトコードをお送りいたします。白馬村特産品は、村内の食品またはお土産品等から選定中です。いずれも 2000 円相当を予定しております。

- ・ 御礼品は選べるの？ どうやって選ぶの？

当選された方には、記入いただいたメールアドレス宛にご連絡を差し上げます。その際、どちらの商品を希望されるかを返信していただく形になります。

- ・ 御礼品はいつ、どうやって届くの？

Amazon ギフトコードは、ご記入いただいたメールアドレス宛に、Amazon.co.jp 上でご入力いただくための文字と数字の羅列をお送りいたします。特産品は、当選連絡時に発送先住所等をご連絡頂いた上で、白馬村観光課がそちらへ発送いたします。両商品とも、9 月末以降のお届けを予定しています。

- ・ ウェブアンケートに 1 度回答したら回答できなくなった。

多重回答防止のため、1 つのデバイス（スマホ、タブレット、パソコンなど）からは 1 度しか回答できないシステムになっております。たいへん申し訳ありませんが、別のデバイスをお持ちであればそこから改めてアクセスし、回答を頂ければと思います。

- ・ ウェブアンケートが次の画面に進まない。

数字をお伺いしている設問の回答に文字を入力されているなど、適当でない形式の入力がある場合は、エラーが出ている可能性があります。該当の質問に赤字でエラーメッセージが出ているか

と思いますので、そちらをご参照いただいた上で回答を修正するか、あるいは空欄としてください。

- ・ よくわからない質問や、答えたくない質問がある。

回答が不明の質問や、答えたくない質問につきましては、空欄でご提出頂ければと思います。部分回答の調査票も貴重なデータとなりますので、是非ご提出いただけましたら幸いです。御礼品の抽選時にも、完答の方と部分回答の方を区別せず抽選対象とさせていただきます。

第4章 2017-2018年冬季 白馬村来訪者調査

設問

本調査の設問は、通季調査と臨時調査により構成した。以下にそれぞれの調査における質問内容の概要を示す。詳細については、付属資料1および2に示す通りである。

1. 通季調査

- ・ お客様の属性 性別、年代、お住まいの国や都道府県など
- ・ ご旅行の形態 滞在日数、白馬村への訪問回数など
- ・ 白馬村での滞在に対する評価 滞在全体を通しての満足度など
- ・ 村内の各要素に対する評価 飲食、交通、アクティビティ等に対する満足度
- ・ 解決すべきであると感じる課題
- ・ 実施した活動に対して消費した金額
- ・ 自由記述

2. 臨時調査

- ・ 白馬村の観光振興を目的とした財源に関するお客様の負担意識調査（2問程度）

調査概要

1. 調査期間

2018年01月15日（月）から同年05月07日（月）までの112日間を調査期間とした。白馬村内で調査資材を取得したお客様が居住地に帰宅してから回答する場合の時間差を考慮し、調査期間の終了後、同年05月11日（金）まで回答の収集を継続する。

1) 通季調査

全期間を通して実施する。

2) 臨時調査

調査期間の範囲内で、白馬村が別途定めた期間において臨時的に実施する。具体的な実施期間は、以下に示す通りである。

- ・ 2018年02月13日（月）10:00 から （2018年03月23日（金）時点で継続中）

2. 言語

2言語（日本語・英語）で実施した。

各設問の要旨は同様であるが、居住地に関する設問として日本語版では都道府県と市区町村を、英語版では国籍と居住国を訊く等、一部に異同がある。

3. 媒体

インターネット上に回答ページを開設し、調査を実施した。日本語における回答ページの表示は付属資料3に、英語における回答ページに表示は付属資料4に、それぞれ示す通りである。

回答ページにアクセスするためのURL、同URLを符号化したQRコード、および調査目的等を記載した名刺大のカード（以下「調査用カード」と表記）を作成した。調査用カードは両面カラー印刷により作成し、表面には日本語による案内を、裏面には英語による案内を、それぞれ記載した。



図-1 調査用カード印刷面の例

調査用カードは広報用のポップを添付したケースに収めた状態で、調査地点に設置した。



図-2 カードケースに収められた状態の調査用カード

4. 調査地点

白馬村内の宿泊施設において調査を実施した。実施主体である白馬村観光課と（公財）日本交通公社間で協議の上、白馬村観光地経営会議での議論を踏まえて、下記の通り調査地点と配布方法を決定した。

第一に、白馬村内で営業する宿泊施設のうち、床数または収容人数が比較的大きい 33 施設（以下「大規模施設」と表記）を選出した。33 施設に対して電話、メール、現地訪問による調査協力依頼を行い、了承を得られた 24 施設を調査地点とした。

第二に、白馬村内で営業する宿泊施設のうち、床数または収容人数が中規模の施設（以下「中規模施設」と表記）ならびに床数または収容人数が比較的小さい施設（以下「小規模施設」と表記）に対して、白馬村観光課から個別に連絡の上、調査用カードを配布した。

5. 調査実施方法の伝達

大規模施設 24 施設のうち、アポイントを得られた 15 施設に対して、調査要旨や調査用カードの配布方法を説明する事前レクチャーを行った。事前レクチャーは 2017 年 12 月 18 日（月）から 19 日（火）の 2 日間にかけて、白馬村観光課と（公財）日本交通公社が合同で実施した。

また、すべての調査地点の担当者向けに調査案内を作成し、調査用カードとともに送付、または配布した。調査案内には調査の概要、調査資材一覧と設置方法、回答者からの質問に対する想定回答を記載した。内容は付属資料 5 に示す通りである。

6. 回答状況のモニタリング

大規模施設に設置した調査用カードには、調査地点ごとに異なる URL と QR コードを記載し、それぞれの調査地点からのアクセス数と回答数を記録した。また 1 ヶ月を目処に調査地点に電話またはメールによる定期連絡を実施し、回収状況や不具合の有無等についてヒアリングを行った。

中規模施設、および小規模施設に配布した調査用カードには、両方で異なる URL と QR コードを記載し、施設規模ごとのアクセス数と回答数を記録した。

7. 回答御礼品

調査の回答率向上を目的として、回答に対する御礼品を設定した。日本語版の回答者に対しては Amazon ギフト券または白馬村特産品を、英語版の回答者に対しては Amazon ギフト券 10 米ドル相当を、それぞれ抽選で贈呈することとし、その旨を両言語のカードと回答用ページに記載した。

回収状況

※以下に示す数値は、2018 年 03 月 23 日（金）時点の実績である。

1. 回収実績

132 件の回答が回収された。言語、および調査別の内訳を、表-1 に示す。

表-1 回収実績

言語	通季調査	
	通季調査	臨時調査
日本語	117	63
英語	15	11
合計	132	74

2. 調査地点別回収数

各調査地点における回収実績を、次頁の表-2 に示す。

なお「アクセス数」とは、各カードに記載された URL または QR コードから、回答ページにアクセスされた数を示す。「回答率」は、アクセス数に対する回答数の割合を示す。

表-2 調査地点ごとの回収数およびアクセス数

No	地点/施設名	設置数						
		カード	日本語			英語		
			回答数	アクセス	回答率	回答数	アクセス	回答率
1	大規模施設A	600	4	8	50.0%	1	4	25.0%
2	大規模施設B	500	0	0	0.0%	0	0	0.0%
3	大規模施設C	100	1	2	50.0%	0	0	0.0%
4	大規模施設D	1000	8	11	72.7%	0	0	0.0%
5	大規模施設E	500	9	13	69.2%	6	8	75.0%
6	大規模施設F	200	0	1	0.0%	1	2	50.0%
7	大規模施設G	1000	0	0	0.0%	0	0	0.0%
8	大規模施設H	1000	4	7	57.1%	1	1	100.0%
9	大規模施設I	500	1	1	100.0%	1	1	100.0%
10	大規模施設J	500	1	1	100.0%	0	0	0.0%
11	大規模施設K	500	0	0	0.0%	0	0	0.0%
12	大規模施設L	300	0	0	0.0%	0	0	0.0%
13	大規模施設M	300	0	0	0.0%	0	0	0.0%
14	大規模施設N	300	7	11	63.6%	0	0	0.0%
15	大規模施設O	200	0	0	0.0%	0	0	0.0%
16	大規模施設P	300	0	0	0.0%	0	0	0.0%
17	大規模施設Q	300	0	0	0.0%	0	0	0.0%
18	大規模施設R	400	8	18	44.4%	1	9	11.1%
19	大規模施設S	200	1	2	50.0%	0	0	0.0%
20	大規模施設T	100	1	1	100.0%	0	0	0.0%
21	大規模施設U	300	2	3	66.7%	0	0	0.0%
22	大規模施設V	300	3	4	75.0%	1	1	100.0%
23	大規模施設W	200	0	0	0.0%	0	0	0.0%
24	大規模施設X	300	3	8	37.5%	2	2	100.0%
25	中規模施設	2000	32	46	69.6%	0	2	0.0%
26	小規模施設	1000	32	47	68.1%	1	4	25.0%
		12900	117	184		15	34	

付属資料

1. 通季調査における設問

1) 回答者属性

- ・ 国内からお越しの方: 性別、年代、同行者、お住まいの都道府県
- ・ 海外からお越しの方: 性別、年代、同行者、国籍、お住まいの国

2) 白馬村への来訪回数:

- ・ 累計 _____回目
- ・ 今シーズン _____回目

3) 今回の旅行で白馬村に滞在する日数

4) 今回の旅行をどのように手配したか:

すべて自分 / 一部旅行会社 / すべて旅行会社

5) 今回の旅行にあたって利用した情報源:

テレビ・ラジオ / 家族や友人の評判 / 旅行会社 / ウェブサイト / 本や雑誌 / その他

5)-1[5で「ウェブサイト」を選択した回答者のみ表示]

もっとも影響のあったウェブサイト等を1つ選択

検索エンジン (Google など) / 旅行予約サイト, OTA (楽天トラベル、Booking.com、Expedia など) / レビュー・旅行情報サイト (TripAdvisor, 4travel, Powderhounds など) / 白馬村観光局、宿泊先ホテルなどの供給側が提供するウェブサイト / SNS / その他

6) 白馬村来訪前・滞在中・出発後に立ち寄った/立ち寄る予定の、白馬村以外の場所と滞在日数

7) 滞在全体に対する評価

- ・ 白馬村にどの程度満足したか (満足度) 0-10 の 11 段階評価
- ・ 白馬村を友人や知人にどの程度オススメしたいか (推奨度) 0-10 の 11 段階評価
- ・ 白馬村にまた来たいと思うか (再来訪意思) 0-10 の 11 段階評価

8) 村内の各要素に対する満足度 (実施してない場合は選択なしを許容)

宿泊・滞在 / 飲食 / 買物 / スキー・スノーボード / スキー・スノーボード以外のアクティビティ (スノーモービル、スノーシュー等) / 白馬村内の交通 / 村内のハードウェア (標識、街灯、街の景観、ATM、Wi-Fi、決済環境など) / 村内のソフトウェア (治安、街路の雪かき、パンフレット等の情報提供、ウェブでの情報提供など)

9) 白馬村内で解決すべき課題だと感じる要素

- ・ 選択式 (優先度順に3つまで)

白馬村内の交通 / 飲食 / 買物 / スキー・スノーボード / スキー・スノーボード以外のアクティビティ / 村内のハードウェア整備 / 村内のソフトウェア整備 / その他

- ・ 自由記述 (課題として選んだ項目について、特に気になった点について)

10) 実施した活動に対して消費した金額

宿泊料金 / 飲食費 / 白馬村内での交通費 (バス、タクシー、レンタカーなど) / 買物代 / 娯楽サービス費 (リフト券代、用具レンタル代、その他アクティビティ参加費など)

11) 自由記述

2. 臨時調査における設問

- ・ 白馬村は北アルプスの自然に恵まれ、毎年多くのお客様にお越し頂いています。昨今では海外からのお客様も多くお迎えするなど、白馬村をとりまく環境が著しく変化する中で、今後も観光地の魅力を維持・向上させるための取り組みが求められています。
- ・ 近年、国内では観光地の魅力を維持・向上させるために、観光客の皆様に金銭的なご協力をいただく事例が増えています。また北米やヨーロッパ、オーストラリアなど海外のリゾート地においても、同様の取り組みがなされています。

他地域の事例

- ・ 東京都、大阪府 : 宿泊のお客様から 1 人 1 泊あたり 100-300 円を徴収（宿泊税）
 - ・ 山梨県、静岡県 : 富士山に入山する登山客から 1 人 1,000 円を任意徴収（富士山保全協力金）
 - ・ 河口湖町（静岡県） : 釣り客から 1 回につき 200 円を徴収（遊漁税）
 - ・ 太宰府市（福岡県） : 駐車場利用者から 1 回につき 50-500 円を駐車料金に加えて徴収（歴史と文化の環境税）
-
- ・ 白馬村でも今後、他の自治体のように、観光客の皆様に金銭的なご協力をお願いすることを検討しています。頂いた財源をもとに、景観の魅力向上、自然環境保全、地場産品活用、観光情報の発信等に取り組み、さらに多くのお客様に楽しんで頂ける白馬村を目指していきたいと考えています。

- 1) 白馬村において、他の自治体のようにお客様に金銭的なご協力をお願いし、景観の魅力向上、自然環境保全、地場産品活用、観光情報の発信等に取り組むことについて、あなたのお考えに最も近いものをお選びください。
 - a. 積極的に協力したい
 - b. 協力したい
 - c. 使途が明確であれば協力したい
 - d. 協力したくない
- 2) [1 で a, b, c のいずれかを選択した回答者のみ表示]
白馬村でのご旅行で、1 人 1 日につきいくらまでなら金銭的な協力をしてもよいと感じますか？
 - a. 50 円未満
 - b. 50 円以上 - 100 円未満
 - c. 100 円以上 - 150 円未満
 - d. 150 円以上 - 200 円未満
 - e. 200 円以上 - 250 円未満
 - f. 250 円以上 - 300 円未満
 - g. 300 円以上

3. インターネット回答ページにおける表示（日本語版）

白馬村来訪者調査 2017-2018冬季

白馬村にお越し頂きありがとうございます。サービス向上のために、皆様の声をお聞かせ下さい。
回答を入力すると、次の質問に自動で移動します。前の質問へ戻る場合は上に、次の質問に進む場合は下にスクロールしてください。

回答時間は10分程度です。

Amazonギフト券の抽選応募欄は、回答ページの末尾にあります。

本調査は白馬村観光課が主催し、（公財）日本交通公社が運営します。調査で得られたデータは『白馬村観光地経営計画』の推進度チェックのために用いられます。頂いた回答はすべて個人が特定されない形で取り扱い、第三者には提供致しません。

白馬村は北アルプスの自然に恵まれ、毎年多くのお客様にお越し頂いています。昨今では海外からのお客様も多くお迎えするなど、白馬村をとりまく環境が著しく変化する中で、今後も観光地の魅力を維持・向上させるための取り組みが求められています。

近年、国内では観光地の魅力を維持・向上させるために、観光客の皆様に金銭的なご協力をいただく事例が増えています。また北米やヨーロッパ、オーストラリアなど海外のリゾート地においても、同様の取り組みがなされています。

< 他地域の事例 >

- ・東京都、大阪府：宿泊のお客様から1人1泊あたり100-300円を徴収（宿泊税）
- ・山梨県、静岡県：富士山に入山する登山客から1人1,000円を任意徴収（富士山保全協力金）
- ・静岡県富士河口湖町：釣り客から1回につき200円を徴収（遊漁税）
- ・福岡県太宰府市：駐車場利用者から1回につき50-500円を、駐車料金に加えて徴収（歴史と文化の環境税）

白馬村でも今後、他の自治体のように、観光客の皆様に金銭的なご協力をお願いすることを検討しています。頂いた財源をもとに、景観の魅力向上、自然環境保全、地場産品活用、観光情報の発信等に取り組み、さらに多くのお客様に楽しんで頂ける白馬村を目指していきたいと考えています。

1. 白馬村において、他の自治体のようにお客様に金銭的なご協力をお願いし、景観の魅力向上、自然環境保全、地場産品活用、観光情報の発信等に取り組むことについて、あなたのお考えに最も近いものをお選びください。

- ☐ 積極的に協力したい
- ☐ 協力したい
- ☐ 使途が明確であれば協力したい
- ☐ 協力したくない

2. 白馬村でのご旅行で、1人1日につきいくらまでなら金銭的な協力をしてもよいと感じますか？

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ 50円未満 | ☐ 200円以上 - 250円未満 |
| ☐ 50円以上 - 100円未満 | ☐ 250円以上 - 300円未満 |
| ☐ 100円以上 - 150円未満 | ☐ 300円以上 |
| ☐ 150円以上 - 200円未満 | |

観光財源に関する調査にご協力いただき、ありがとうございました。
引き続き、お客様のご旅行につきましてお伺いいたします。

3. ご年齢をお選びください。

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| ☐ 10歳未満 | ☐ 40-49歳 |
| ☐ 10-19歳 | ☐ 50-59歳 |
| ☐ 20-29歳 | ☐ 60-69歳 |
| ☐ 30-39歳 | ☐ 70歳以上 |

4. ご性別をお選びください。

- ☐ 男性
- ☐ 女性

5. お住まいの都道府県をお選びください。

6. お住まいの市区町村をご入力ください。

7. 白馬へのご来訪は、累計で何回目でしょうか？

8. 今シーズン中の白馬へのご来訪は、何回目でしょうか？

9. 今回のご旅行は何泊のご予定ですか？

- ☐ 1泊
- ☐ 2泊
- ☐ 3泊
- ☐ 4泊以上（泊数をご入力ください）

10. ご宿泊になりました宿泊施設名をご記入ください。

11. 今回のご旅行は、どのように手配されましたか？

- ☐ すべて自分で手配した
- ☐ 一部手配を旅行会社に依頼した
- ☐ すべて旅行会社に依頼した

12. 白馬村へお越しになる前、または白馬村滞在中に訪問した（あるいは出発後に訪問する予定の）、白馬村外の観光地などがございましたら、いくつでもご記入ください。

例) 善光寺を拝観した、糸魚川市内を観光した、山ノ内町に1泊した、長野市内の親戚宅に立ち寄った、など

13. 今回のご旅行を計画するにあたって、もっとも影響のあった情報媒体は何ですか？

- | | |
|------------------------------------|------------------------------|
| ☐ テレビ・ラジオ | ☐ ウェブサイト |
| ☐ 家族や友人の評判 | ☐ 本や雑誌 |
| ☐ 旅行会社 | |
| ☐ その他（ご記入ください） | |

14. 情報源としてインターネットを選択された方にお伺いします。
もっとも影響のあったウェブサイトを以下から1つご選択ください。

- ☐ 検索エンジン（Google, Yahoo! Japanなど） ☐ 観光局、スキー場、ホテルなど白馬村内の事業者が提供するサイト
- ☐ OTA（楽天トラベル、Booking.comなど） ☐ SNS（Twitter, Facebook, Instagramなど）
- ☐ レビュー・情報サイト（トリップアドバイザーなど）
- ☐ その他(ご記入ください)

15. 白馬村への総合評価についてお伺いします。

滞在全体について、どの程度ご満足いただけましたでしょうか。
もっとも当てはまる数字をお選びください。

0 = 非常に不満だ

10 = とても満足した

0

10

16. あなたはどの程度、友人や同僚に白馬村をオススメしますか？
もっとも当てはまる数字をお選びください。

0 = まったくオススメしない

10 = 非常に強くオススメする

0

10

17. 白馬村にまた来たいとお考えでしょうか？
もっとも当てはまる数字をお選びください。

0 = まったく思わない

10 = 非常にそう思う

0
10

☐

18. 白馬村内でのアクティビティや各種サービスにつきまして、個別評価をいただけますでしょうか。
それぞれの項目につきまして、満足度を1つずつお選びください。

※利用していない、わからない場合は空欄で結構です。

	とても不満	不満	どちらでもない	満足	とても満足
白馬村内での宿泊・滞在	☐	☐	☐	☐	☐
飲食店	☐	☐	☐	☐	☐
買物	☐	☐	☐	☐	☐
スキー・スノーボード	☐	☐	☐	☐	☐
スキー・スノーボード以外のアクティビティ	☐	☐	☐	☐	☐
白馬村内での移動・交通	☐	☐	☐	☐	☐
村内のハードウェア整備（標識、街灯、街中の景観、ATM、Wi-Fi環境、決済環境など）	☐	☐	☐	☐	☐
村内のソフトウェア整備（治安、雪かきの状況、パンフレットやウェブでの情報提供など）	☐	☐	☐	☐	☐

19. 白馬村での滞在をより良いものにするためには、村内のどのような点を改善すべきでしょうか？

優先課題と考えられる順に、選択肢の中から最大3つまでお選び下さい。

※ 3つ以下でも結構です

優先度①

課 題	
--------	----------------------

20.

2番目の課題をお選びください。

※ 合計3つ以下でも結構です

優先度②

課 題	
--------	----------------------

21.

3番目の課題をお選びください。

※ 合計3つ以下でも結構です。

優先度③

課 題	
--------	----------------------

22. 改善すべき課題の内容について、具体的にお気づきの点がございましたらご記入いただければ幸いです。

	支出しなかった	支出した
d. 娯楽サービス費 (アクティビティ参加費、リフト券代、レンタル費用等)	☐	☐
支出金額 (円/日)		
e. 買い物代	☐	☐
支出金額 (円/日)		
f. その他の支出	☐	☐
支出金額 (円/日)		

25. 白馬村での滞在について、良かった点・悪かった点がございましたら、ご自由にご入力ください。

アンケートは以上となります。
ご旅行中のところお時間をいただき、誠にありがとうございました。

ページ末尾の「次へ」ボタンを押してください。

23. 旅行費用についてお伺いします。

今回の白馬滞在中に支出された、または支出される予定の金額につきまして、差し支えない範囲でお聞かせ下さい。

何人分の金額を入力されますか？（お子様も1人と数えます）

24. 旅行費用の総額、および a ~ f の各費目について「支出の有無」と「1日あたりの支出金額」を、お分かりになる範囲でご入力ください。

※支出したが、金額がわからない費目については、「支出した」のみにチェックを入れてください。

	支出しなかった	支出した
総額	☐	☐
支出金額（円/日）		
a. 宿泊料金（旅行前決済を含む）	☐	☐
支出金額（円/日）		
b. 飲食費	☐	☐
支出金額（円/日）		
c. 白馬村内での交通費（バス・タクシー等）	☐	☐
支出金額（円/日）		

○回答御礼品につきまして

ご回答頂きましたお客様の中から抽選で40名様に、Amazonギフト券または白馬村特産品（いずれも2,000円相当）をお贈りさせていただきます。

当選のご連絡、ご希望の御礼品選択、Amazonギフト券番号の送付は、電子メールを使用いたします。抽選を希望されるお客様はメールアドレスをご入力いただき、下記事項をご確認の上、ページ末尾の「完了」ボタンを押してください。

抽選を希望されない場合は、入力欄は空欄のまま、ページ末尾の「完了」ボタンを押してください。

26. 抽選に応募される方は、メールアドレスをご記入ください。

○個人情報の取り扱いにつきまして

お預かりしたメールアドレスは（公財）日本交通公社の個人情報保護方針に従って管理し、本調査終了後に破棄いたします。当該財団の個人情報保護指針につきましては、下記リンク先をご参照ください。
<https://www.jtb.or.jp/privacy-policy>

○Amazonギフト券の商標に関する注記

1. 本調査は白馬村による提供です。調査についてのお問合せはAmazonではお受けしておりません。白馬村観光課(0261-85-0722)までお願い致します。
2. Amazon, Amazon.co.jp およびそのロゴはAmazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

3. インターネット回答ページにおける表示（英語版）

Hakuba Visitors Questionnaire 2017-2018 Winter
Thank you for visiting Hakuba. Please provide your sincere feedback so that we can further improve our service. It takes approximately 10 minutes. The entry page for Amazon gift code drawing is at the bottom of the answer pages. The answer pages scroll automatically to the next question when you answer a question. If you want to get back to the previous question or jump to next question, please scroll by yourself. This survey is hosted by Hakuba village office, Tourism division, and is conducted by Japan Travel Bureau Foundation. Your answers shall remain anonymous and confidential.

Hakuba Visitors Questionnaire 2017-2018 Winter

Hakuba have welcomed many tourists every year, with beautiful nature of South Alps, Japan. We have to control and improve our policies to make Hakuba more attractive according to the great changes of situations surrounding us, such as the rapid increase of visitors from overseas.

Some local governments in Japan started to collect new fees or contributions from tourists aiming to maintain and improve the environments and attractiveness as a destination, as with the some governments and resorts in USA, EU and Australia do.

Examples of local governments in Japan collecting fees or contributions from tourists

- Tokyo Pref / Osaka Pref. : 100-300 JPY per 1 bed
- Yamanashi Pref. / Shizuoka Pref. : 1,000 JPY per 1 enter to Mt. Fuji (voluntary)
- Fujikawaguchiko Town: 200 JPY per 1 time of recreational fishing
- Dazaiifu City: Extra 50-500 JPY on parking fee

We now in the process of consideration to collect fees or contributions from tourists based on precedent examples. With the revenue from tourists, we intend to make Hakuba more pleasant destination by promotions, improving scenery, preserving environment and utilizing local products.

1. What do you think about collecting additional fees or contributions from tourists in Hakuba for promotions, utilizing local foods and products, improving scenery and preserving environment ?

- ☐ Definitely would like to cooperate
- ☐ Would like to cooperate
- ☐ Would like to cooperate, as long as the uses of the revenue are clear and determinate
- ☐ Would NOT like to cooperate

2. Which is the most acceptable range of the additional fee or contributions that you would pay in Hakuba?

*** per 1 person & 1 day**

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ Under 50 JPY | ☐ 200 - 250 JPY |
| ☐ 50 - 100 JPY | ☐ 250 - 300 JPY |
| ☐ 100 - 150 JPY | ☐ Over 300 JPY |
| ☐ 150 - 200 JPY | |

3. Age

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| ☐ Under 10 | ☐ 40-49 |
| ☐ 10-19 | ☐ 50-59 |
| ☐ 20-29 | ☐ 60-69 |
| ☐ 30-39 | ☐ Over 70 |

4. Sex

- ☐ Male
- ☐ female

5. Nationality

6. Country of Residence

- ☐ Same as above
- ☐ Other (please specify)

7. How many times have you visited Hakuba before? (including this trip)

8. How many times have you visited Hakuba during this winter? (including this trip)

9. Staying in Hakuba for

- ☐ 1 night
- ☐ 2 nights
- ☐ 3 nights
- ☐ Over 4 nights (please specify)

10. Did you arrange this trip by travel agent or by yourself?

- ☐ I arranged ALL of itinerary by myself.
- ☐ The travel agent arranged some parts of itinerary.
- ☐ The travel agent arranged ALL of my itinerary.

11. Please describe where did/will you visit before coming to Hakuba, during your stay in Hakuba or after your departure from Hakuba.

e.g.) Snow Monkey, Zenkoji Temple, Staying at Yamanouchi

12. Where are you staying in Hakuba? Please enter the name of your accommodation.

13. What was the most influential media when you planned this trip?

- | | |
|--|---|
| ☐ TV/Radio | ☐ The Internet/Websites |
| ☐ Family/Friends | ☐ Books/Magazines |
| ☐ Travel Agent | |
| ☐ Other (please specify) | |

14. Please check the most influential website as the information source for planning this trip.

- ☐ Search Engines (Google, Bing, Yahoo, etc.) ☐ Official websites of Tourism Commission, Ski areas or Hotels in Hakuba
- ☐ Online Travel Agents (Booking.com, Expedia, etc.) ☐ SNS (Twitter, Facebook, Instagram, etc.)
- ☐ Travel Review Sites (TripAdvisor, 4travel, Powderhounds, etc.)
- ☐ Other (please specify)

15. How satisfied are you with stay in Hakuba on the whole?
Please answer on a scale 0-10.

*0= Very Dissatisfied

10= Very Satisfied

0 10

16. How likely are you to recommend visiting Hakuba to your friends or colleagues?
Please answer on a scale 0-10.

*0= Not likely at all

10= extremely likely

0 10

17. Do you want to visit Hakuba again?

Please answer on a scale 0-10.

*0= Not likely at all

10= extremely likely

0
10

☐

18. Please check the satisfaction rating on each of categories in Hakuba.

* If you have not experienced some categories, please pass them.

	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied
Accommodations	☐	☐	☐	☐	☐
Restaurants	☐	☐	☐	☐	☐
Shopping	☐	☐	☐	☐	☐
Ski/Snowboard	☐	☐	☐	☐	☐
Activities other than Ski/Snowboard	☐	☐	☐	☐	☐
Inner- Transportation in Hakuba	☐	☐	☐	☐	☐
Public Facilities (Sign, Street lamps, Townscape, ATM, Wi-Fi, Payment system)	☐	☐	☐	☐	☐
Public Services (Security, Snow clearance, Information on the web and brochures)	☐	☐	☐	☐	☐

19. What kind of elements do you think we should improve to make your stay better in Hakuba?

Please choose up to 3 elements according to the priority.

Priority #1

Elements

20. Please choose the second element.

Priority #2

Elements

21. Please choose the third element.

Priority #3

Elements

22. Please give us your feedback about the elements you chose above.

Hakuba Visitors Questionnaire 2017-2018 Winter

23. This is the question about your budget for this trip. Please tell us the total amount expended for all of your trip members.

For how many persons? (One adult is 1, and one child is also 1)

24. What is the currency you would enter for the payment?

25.

1. Please check the expense item as "payed" if you payed for the item.
2. Please enter the the amount you've spent/will spend on each item you checked.
3. If you don't know the amount of payment for the "payed" checked item, please leave the them blank.

* Please enter the amount of payment per DAY.

** If you don't know the accurate price, please just check "payed".

	Not payed	Payed
Total Amount of a - f below	☐	☐
Amount (per day)		
a. Accommodation (including the payment before you leave your country)	☐	☐
Amount (per day)		
b. Food and Drink	☐	☐

	Not payed	Payed
Amount (per day)		
c. Inner-village Transportation in Hakuba	☐	☐
Amount (per day)		
d. Activity and Amusement Services (Ski rental, Entrance fee, Lift tickets, etc.)	☐	☐
Amount (per day)		
e. Shopping	☐	☐
Amount (per day)		
f. Other payment	☐	☐
Amount (per day)		
26. Are there any ideas you would like to express so that we can make your stay in Hakuba more enjoyable? Please describe the pros or cons of your stay in Hakuba.		
Our questions would end here. We really appreciate your time and cooperation. Please enter the "NEXT" button below.		

Prize draw for the respondents

Some respondents will win \$10 Amazon gift code by draw. For contacting and delivering gift code, we need e-mail address. If you want to participate in the prize competition, please enter your e-mail address in the box below and select the country of Amazon you would like to get the gift code, and press the "DONE" button at the bottom of this page. If you don't join the draw, please leave it blank and press "DONE".

Privacy Policy: Your e-mail address shall be managed in conformity to the privacy policy of Japan Travel Bureau Foundation, and be cleared out when this survey would be finished. The privacy policy is published online.

<https://www.jtb.or.jp/privacy-policy>

27. Your e-mail address

28. Please select the country of Amazon you would like to get the gift code.

4. 調査案内

平成 30 年 1 月吉日

施設名
様

白馬村 観光課
(事務局) 公益財団法人 日本交通公社

平成 29 年度 白馬村冬季来訪者調査の実施につきまして（ご依頼）

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日お電話にてご依頼を差し上げておりました「平成 29 年度白馬村冬季来訪者調査」につきまして、調査資材等が整いましたのでお送りさせていただきます。ご多用の折たいへん恐縮ではございますが、同封しております調査概要書ならびに説明書をご参照いただき、調査カードの設置にご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

略儀ながら、書面をもちましてお願い申し上げます。

敬具

記

添付書類等

- | | |
|----------------|-----|
| 1. 調査概要書 | 1 通 |
| 2. ご担当者様向け説明書 | 1 通 |
| 3. 調査カード（含 余部） | 1 式 |

以上

平成 29 年度 白馬村冬季来訪者調査 調査実施概要

1. 調査の背景と目的

去る平成 28 年 3 月に、『白馬村観光地経営計画』が策定されました。この計画は平成 28 年度 4 月から平成 37 年度の 10 年間を計画期間として、白馬村における観光地経営の目標と戦略を提示したものです。

今回の調査は『白馬村観光地経営計画』に基づき、白馬村が実施するものです。得られたデータは、定期的に行われる「白馬村観光地経営会議」において、計画の推進度をチェックするために用いられます。またご協力を頂きました宿泊事業者様には、別途調査結果をフィードバックさせて頂く予定です。

2. 調査方法

冬季の白馬村に来訪した宿泊旅行のお客様を対象として、ご旅行の行程や満足度などを質問するアンケート調査を行います。調査は日本語と英語の 2 言語で実施し、回答はインターネット上で収集します。村内の宿泊施設にご協力をいただき、回答ページにアクセスする URL 等を記載したカードを各施設で配布させていただきます。

3. 予定調査期間

平成 30 年（2018 年） 1 月 15 日（月）～ 5 月 7 日（月）

4. 実施者

・ 白馬村（実施主体）

所在地 長野県北安曇郡白馬村大字北城 7025 番地
担当 観光課 長澤
電話番号 (0261)-85-0722
メールアドレス kanko@vill.hakuba.lg.jp

・ 公益財団法人 日本交通公社（事務局）

所在地 東京都港区南青山二丁目 7 番 29 号 日本交通公社ビル
担当 観光政策研究部 那須、菅野、ドーガン
電話番号 03-5770-8429
メールアドレス hakuba@jtb.or.jp

5. 調査項目

今回の調査では、調査期間中常に回答を収集し続ける調査（以下「通季調査」と表記します）と、特定の期間にのみ実施する調査（以下「臨時調査」と表記します）を並行して実施します。

臨時調査の実施期間中にお客様が回答ページにアクセスすると、臨時調査の設問が表示されます。臨時調査に回答後、通季調査の設問が表示されます。臨時調査を実施していない期間中は、通季調査の設問のみが表示されます。

表示される設問の切り替えは事務局担当者がインターネット上で実施いたしますので、宿泊施設様、ならびにお客様側で特別な操作をして頂く必要はございません。

1) 通季調査の設問内容

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| ・ お客様の属性 | 性別、年代、お住まいの国や都道府県など |
| ・ ご旅行の形態 | 滞在日数、白馬村への訪問回数など |
| ・ 白馬村での滞在に対する評価 | 滞在全体を通しての満足度など |
| ・ 村内の各要素に対する評価 | 飲食、交通、アクティビティ等に対する満足度 |
| ・ 解決すべきであると感じる課題 | |
| ・ 実施した活動に対して消費した金額 | |
| ・ 自由記述 | |

2) 臨時調査の設問内容

白馬村の観光振興を目的とした財源に関するお客様の負担意識調査（2問程度）

6. 個人情報保護方針

お客様からお預かりした個人情報は（公財）日本交通公社の個人情報保護方針に従って管理し、本調査終了後に破棄いたします。当該財団の個人情報保護指針をインターネット上に掲載しておりますので、詳細につきましては下記リンク先をご参照ください。

<https://www.jtb.or.jp/privacy-policy>

配布ご協力先 ご担当者様へ

今回はご多用の折、調査票の配布にご協力を頂き、誠にありがとうございます。来春までの調査となりますが、どうぞよろしくお願い致します。

こちらの文書は、同封いたしました調査用の資材等につきまして説明したものです。

調査用カード

調査用カードは、表面が日本語版、裏面が英語版となっております。

お客様にカードをお持ち帰り頂き、各自のスマートフォンやタブレットで記載の URL にアクセスして頂くと、アンケート回答用のページが表示される仕組みになっています。

カードケースに収納した状態でお届けされ、蓋を開けて頂くと写真のような状態になります。写真のように蓋を開いた状態で、フロント・休憩室・浴場など、お客様の目に留まりやすい場所に設置して頂ければ幸いです。



このカードは配りきりとなりますので、配布後にお客様から回収していただく、数を数えていただく等の作業は必要ございません。

また、もし可能であれば業務の支障にならない範囲で、「白馬村のアンケートを実施しておりますので、よろしければこちらのカードをお持ちください」等お客様にお声掛け、もしくはカードをお渡しいただければ、たいへんありがたく存じます。



透明なバンドもしくは輪ゴム止めのカードは余部となります。ケース内のカードがなくなりましたら、適宜補充をいただければ幸いです。

調査期間

調査期間は、本年1月15日（月）から5月7日（月）までとなります。

調査終了後、お送りいたしました調査資材ならびにカードの余部は、ご返送いただく必要はございません。カードにつきましては紙ごみとして、ケースにつきましてはプラスチックごみとして、それぞれ破棄いただければ幸いです。

たいへんお手数をお掛けいたしまして恐縮ですが、何卒よろしくお願い申し上げます。

連絡先等

調査期間中に資材が不足した、お客様から質問があった、その他ご不明点のお問合せ等がございましたら、下記宛先までご連絡ください。

なお、調査に関してお客様からお問合せのあった場合は、原則として白馬村観光課、または事務局を担当しております（公財）日本交通公社の連絡先をご案内頂ければと考えております。しかしながら休日夜間など即時の対応が難しい場合等を想定し、本文書の末尾にお客様からの問い合わせが想定される内容に対する回答例を掲載しております。適宜ご参照いただければ幸いです。

また、**他の宿泊施設様に調査用カードを移動させることは、ご遠慮頂けるようお願いいたします。**
（回答者数モニタリングのために、施設ごとに異なる URL を印字しているため）

- | | | |
|------------------|--------------|--|
| ・白馬村 観光課（実施主体） | 0261-85-0722 | kanko@vill.hakuba.lg.jp |
| ・（公財）日本交通公社（事務局） | 03-5770-8429 | hakuba@jtb.or.jp |

お客様からのお問合せに対する想定問答

- ・どこが実施している調査なのか？

白馬村観光課が実施している調査です。（公財）日本交通公社が業務を委託され、事務局を運営しております。

- ・データは何に使うの？

白馬村における観光動態の把握と、観光計画の実現度を測るための分析に使用します。公共調査と学術研究にのみ用い、第三者には提供いたしません。

- ・メールアドレスは何に使うの？

回答御礼の当選連絡のみ使用します。第三者に提供いたしません。お預かりしたメールアドレスは（公財）日本交通公社の個人情報保護方針に従って管理し、本調査終了後に破棄いたします。同財団の個人情報保護指針につきましてはウェブ上に公開しておりますので、下記アドレスをご参照ください。<https://www.jtb.or.jp/privacy-policy>

- ・回答御礼品の当選率は？

夏期に同様の形式で御礼品を設定し実施した調査では、当選率は約 15%となりました（御礼品の抽選を希望されたお客様の数を母数として）。当選者数は、ギフト券、特産品ともに 15 名前後を予定しております。

- ・御礼品はどんなもの？

ギフト券は、Amazon.co.jp で使えるギフトコード 2000 円分をお送りいたします。白馬村特産品は村内の食品またはお土産品等から、2000 円相当分を選定中です。

- ・御礼品は選べるの？ どうやって選ぶの？

当選された方には、記入いただいたメールアドレス宛にご連絡を差し上げます。その際、どちらの商品を希望されるかを返信していただく形になります。

- ・御礼品はいつ、どうやって届くの？

Amazon ギフトコードは、ご記入いただいたメールアドレス宛に、Amazon.co.jp 上でご入力いただくための文字と数字の羅列をお送りいたします。特産品は、当選連絡時に発送先住所等をご連絡頂いた上で、事務局から当該住所へ発送いたします。両品とも、5 月以降のお届けを予定しています。

- ・ウェブアンケートに 1 度回答したら回答できなくなった。

多重回答防止のため、1 つのデバイス（スマホ、タブレット、パソコンなど）からは 1 度しか回答できないシステムになっております。たいへん申し訳ありませんが、別のデバイスをお持ちであればそちらから改めてアクセスし、ご回答を頂ければと思います。

- ・ウェブアンケートが次の画面に進まない。

数字をお伺いしている設問の回答に文字を入力されているなど、適当でない形式の入力がある場合は、エラーが出ている可能性があります。該当の質問に赤字でエラーメッセージが出ているかと思しますので、そちらをご参照いただいた上で回答を修正するか、あるいは空欄としてください。

- ・よくわからない質問や、答えたくない質問がある。

回答が不明の質問や、答えたくない質問につきましては、空欄でご提出頂ければと思います。部分回答の調査票も貴重なデータとなりますので、是非ご提出いただけましたら幸いです。御礼品の抽選時にも、完答の方と部分回答の方を区別せず抽選対象とさせていただきます。

参考資料

第1回白馬村観光地経営会議議事録

平成29年6月26日 午後01時30分から午後03時30分

於： 白馬村201会議室

・出席委員

高梨光委員、清水肇委員、岸清美委員、駒谷嘉宏委員、モラード・ケビン委員、松沢斉委員、丸山俊郎委員、デイビット・エンライト委員、松沢貞逸委員、福島洋次郎委員、下川正剛委員、太田文敏委員

・アドバイザー

(公財)日本交通公社： 梅川智也理事、菅野正洋主任研究員、那須將研究員

・事務局

横山秋一、長澤 肇

司会 横山課長

あいさつ 下川村長

7月1日から15年目を迎える白馬アルプス花三昧にはじまりいよいよ夏の観光シーズンの幕開けとなりました。

特に今年は「世界級リゾートへ ようこそ山の信州」をキャッチフレーズに信州のデスティネーションキャンペーンが同時に展開される夏である。オープニングの7/1には白馬ジャンプ競技場に於いて夏のフェスティバル「エイミングハイ ハクバ」を行い白馬村の夏が多くのお客様で賑わうことを願っている。

昨年度は3回の経営会議を開催し、計画管理の勤め方、経営評価のデータの取得等についてご協議をいただいた。年度が変わり初回の会議となるが、冬に行なったインバウンドアンケートの結果報告や、夏季に行われるアンケート、経営計画の評価についてなど限られた時間の中でご協議をお願いしたい。

横山

白馬村観光地経営計画を策定した時に座長をお努め頂いた下村先生にお越しいただいたので、ご紹介を兼ねて一言ご挨拶をお願いしたい。

下村

観光地経営計画は、国際的にもかなりネームバリューのある「マウンテンリゾート」ということを柱にしながらかこれから通年化を目指していく上で、もう少し山とか雪が育んだ生活文化というものをしっかり資源として捉えてそれも組み込んでいくということも含めて計画をされていたと思う。ただ、計画を立てておしまいではだめで、観光を地域の経営として動かしていかなければいけないということで経営会議の設置をするとともにデータに基づいて経営戦略を立てる。どうしても観光に係る経営のためのデータというものが系統的に集められてなかったりするので、そういったものをしっかり集め、この経営会議で戦略を立ててすすめる。今日、うかがうとこうしたことも着実にすすめておられるようなので経営計画の中で目指した目標、国際的なマーケットを視野にいれながら素晴らしい白馬

村になっていくだろうと考えている。

協議事項（議長は村長が務める）

(1) 冬季インバウンドアンケート調査結果について

JTBF

調査内容…2017年1月3日～3月30日の86日間で実施した。スキー場からの回収が885票、宿泊施設からは21票で総数は906票だが居住地が日本と回答した85名は除き821票を対象にしている。国籍調査の上位5カ国は、1位 オーストラリア（419名 51%） 2位 アメリカ合衆国（62名 7%） 3位 イギリス（45名 5%） 4位 台湾 5位 ニュージーランドであった。上記の主要5カ国は国別の集計を一部加えている。

エンライト

- ・データを見るとヨーロッパが少ないと思うが、イギリス以外のヨーロッパ人のデータを取っているのか？

→グラフには出していないが、それぞれ国別に評価を出すことはできる。

高梨

- ・スキー事業者の立場で同じようなマーケティングリサーチをさせてもらっているが、分析の仕方が国籍と居住地で国籍を優先する理由を知りたい。マーケティングで対応する場合に「何人（国籍）」に対して打ち手はとりにくく、どこに網をかけようという時に国に対して居住地（都市）に対して手を打っていくため分析の仕方としては国籍よりも居住地を優先した方が有効だと思う。

- ・居住地が日本であるためにはじかれた85名（expat）の方が、逆にどういう回答をしたかに興味がある。

- ・私たちは、今、マーケットとしてオセアニアというのはオーストラリアを代表例として最初に狙っていくが、これから必要だと思うのは、中国、台湾、香港、シンガポールといった集団にアプローチをしている。ぜひ、今後は「アジア」という視点でもみていただければと思う。

- ・香港などは、expat が非常に多く、自分の国籍と違うところに遊びに出かけるため香港在住のアメリカ人やイギリス人などは日本を狙って遊びに来てくれる。居住地と国籍が違う人というのはひとつのカテゴリーとしてあるのかもしれない。

JTBF

- ・マーケティングで実際に応用するのは確かに居住地でアプローチした方が良いかもしれない。

- ・アジアに関していえば、票数が少なかったから個別の分析からはもれてしまった。

- ・官公庁（国）の方で全国的に統一して各空港でとっているアンケート調査がある。

- ・インバウンドを国内とみるのか、地域外とみるのか…国内を選択した日本人の方も大きなマーケットかもしれないので、そこも加えた方が良いのかもしれない。

岸

・2位アメリカ合衆国や3位のイギリスとなっているが、国籍ではなく居住地がオーストラリアだということもあるのか？いわゆるオーストラリア人であったりするのか？
→特にデータは取っていないが、そういう方もいるかもしれない。

丸山

アンケートの時期の問題

・1/3 から 3/30 とあるが、特にこの時期に多く集まったというのがあったのか？おそらく旧正月だったらもう少し香港、シンガポールが多かったのでは？
・イギリスから来ている人も多い。旧正月にくるイギリス人は香港に住んでいる。
・アジアに住んでいるイギリス人だとおそらく3日ぐらいの滞在になってしまうのかもしれないが、本国からとなるともう少し長いイメージがある。
→一番早い回収が1/3ではあるが、どちらかというと1月後半が多かったと思う。アンケートの配布の仕方（アジア系は見た目が日本人に見えるため）もあるのかもしれない。

清水

・調査した場所 スキー場全般で行ったのか？
→白馬バレーの各スキー場＋宿泊施設からも回答をいただいた。
・1/3 から 3/30 の間のどこに重点を置いたのかで多少違うと思う。

モラード

・今回のアンケートは英語だったようだが、日本人で考えると、中国に行って北京市内で日本人向けにアンケートを取ると中国語か英語である。夏季のアンケートもあるようだが、できれば母国語ならもっとデータが取れるのではないかな？

エンライト

・質問が多すぎる。そこまで必要かな？2ページあり、10～15分はかかる。なかなか自分の休暇にそこまで時間をかけたくない。
・出来れば5～6個の質問で、30秒位で簡単に書けるもの（10段階評価）なら良いと思う。
・言葉も、もしかして中国人が見て英語だとわかった時点で「NO」という人が多いかもしれない。
・自分のスキースクールのデータと見比べると統一しないところがある。
・もし、オンラインのアンケートで回答すると、自分への benefit(例：1日券が安くなる等)があれば、もっと正式な数字が見えるのではないかな？
→アンケートは、過去に白馬バレー（スキー場）の皆さんがやっていたものと我々の意向も多少整理して作った内容であり、我々の意向だけでは決められない。回答者負担があるのは理解しているが貴重なデータとして取ってこられたのだと思うので、それも尊重しながら今後は工夫をしていく必要があるだろうと思う。夏季のアンケートは Web(スマホ含む)調査というやり方でやろうと考えている。冬についてもそういう形がとれるよう工夫をしていきたい。

清水

・そもそも何名ぐらいの回答が得られた時点で分析は精度の高いものになるとお考えなのか？

→クロス集計にたえるというのが我々の認識だが、それだとオーストラリア人しかない。もう少しデータを増やさないと国籍別というのはなかなかできない。今回初めてやったので充実をさせていくのが今後の課題になると思う。インバウンドがこんなに増えていながら実態構図というのがわからなかったのも、観光地経営計画の中でそういった指標を作っていこうというチャレンジの年なので、今後充実させていきたい。

清水

- ・全体的に回答が自分の思っている肌感覚と随分違うと思った。
 - ・台湾の方の長期滞在が多いという結果が出ているが、実数的には 821 回答の 5%だとわずか 40 名程度。それは、ちょっとした知り合いで泊まっていた方が、たまたま大勢回答したとかそういうことですごく動いてしまうような数字なので、ほとんどオーストラリア以外は国別評価としてどの程度評価に値するのか？信頼度が持てないような印象でしかない。
 - ・宿泊料金の金額が高いと思う。質問項目の中に一泊なのか総額なのかが書かれていないので、間違えて記入したケースも多々ありそう。
- 間違えて記入していると判断できたものは全て除外しており、1日1人あたりで出たものしか使っていない。
- ・回答者の多くが料金の高めの宿に泊まっているのか、バックパッカー系の宿に泊まった方が回答をしていないのかもしれない。

モラード

- ・うちでやっているバス事業での感覚からは、旅行手配については、一部だけを自分で手配するか、一部だけを会社で手配というパターンもあるように思う。そのような回答の選択肢を設けてはどうか。
- ・

下村

- ・これは、恒常的にやる調査として考えられているのか？それともデータだけを取ろうとされているのか？

横山

→インバウンド調査は毎年行いたい。ただ、精度を上げてより実態に近いものにしていかないとけない。

下村

恒常的なフォーマットを作るという作業をしなければならない。ある程度継続的に取ろうとするなら早めに行なえば毎年変わるのもいかなものか。

(2) 夏季アンケートの実施概要について

JTBF

資料 2-1 説明

・

エンライト

・携帯電話を持っていない人はいないので QR コードをゴンドラの中に掲示すれば、乗車時間内で回答が出来る。

清水

・冬の客層と夏の客層の平均年齢は違うのか？うちは五竜の高山植物園だがほとんどが 50 歳以上でありスマートフォンの普及率 75%と書いてはあるが、持っていても使う率は非常に少ないと思う。その辺から考えるとサンプルがどう取れるのか？数の問題も含めて信用できるのかという疑問はある。→悩みどころであるが、年齢層の高い方にはスマートフォンでの操作は難しいものなのか、対面式か若しくは併用か

高梨

・白馬観光では、八方（7-10 月）と岩岳(7-8 月)でここ 2〜3 年同じフォーマットで夏のアンケートを行ったものがあり、設問がかぶっているものもあるので参考にさせていただきたい。

意見交換

- ・山小屋のような所で登山客にアンケートは取れるのか？検討してみては？
- ・タクシーの車内にどうか？（QR コード）
- ・推奨度という意味であれば帰り道の方が良いのかもしれない。
- ・準備が間に合えば 7 月から行えれば良い。
- ・来る時期によってマーケットが違うため、Web アンケートであると時期別の分析というのが出来る。
- ・インセンティブが大事。例のように回答者に抽選でアマゾンギフトカード¥1000 を贈呈というのはお金と同様に価値のあるものだと思うが一般的でつまらない。「抽選」と聞くと我々は全く信用していない。逆にお茶の一本でもいただいた方がやる気も出るので何かアイデアが必要だと思う。
- ・白馬に滞在している間にすぐ使えるものが良いのでは？例えば、村内で使えるスキー場やお店の割引券（アンケート終了画面を対象店舗に提示するだけで OK）がもらえたら、白馬村にお金が落ちる。
- ・特産品（例えば村男グッズなど）ではダメなのか？白馬ならではのものを抽選で…ということなら調整は出来るかと思うが…。
- ・回答後にクーポン券が取得でき、それを店舗で提示するというのであれば良いのではないかと？

JTBF

・Web アンケートは後から送れる物の形が良いと思うが、抽選ではなく全員になると予算の問題になる。

・冬は抽選で 10000 円ということで試してみたが税法上の問題もあり、金額を下げて多くの方に…ということにした。

・割引のような形であると 7 月までに受け入れ態勢が出来るのか？賛同していただくには 1 件ずつ説明に行きご納得頂かないといけないし、その調整を誰がどうやるか？というもある。

・調査票の中身については、高梨さんからご指摘をいただいたように白馬観光様で取ったものがあるので、それと調整させていく。恒常的なインセンティブの与えかたについては、割引となるとご納得いただくには説明も兼ねて丁寧に時間をかけてやらなければならないと思っているので今回は間に合わない。アマゾンに代わるインセンティブがこの場で出れば、直ぐにでも対応したいと思うが…出なければこのまま進めていきたい。

・（全員にとれば）回答時に氏名・住所・住所など個人情報が必要になり、海外の方は帰国されるとなかなか難しい。

下川

・インセンティブについては、すぐここで決められないのでとりあえずアンケートの調整をすすめていくということではいかがか。

全員：異議なし

(3) 観光地経営計画の進捗状況について

横山 ※観光課から説明。

・経営会議の一つの大きな柱であるのは経営計画の進捗状況いわゆる計画に対して施策等が進んでいるかをチェックする場でもあると思っている。進捗状況に対して評価を皆様をお願いしたい。

係長の長澤から説明をさせていただく。

長澤 資料 3

・観光地経営計画の中で戦略、施策、プロジェクトというのをお示しさせていただいている。このプロジェクト等の進捗状況をこの会議で評価するという作業が必要になってくる。

観光課では事業に対してどのような施策が行われているかというものをピックアップしてみたが民間の細かい動きまでがひろえていない。本日お願いをしたいのは評価の中身の「事業」で目立つものがこれ以外にあれば是非お教えいただきたく次回の経営会議までに評価シートを用いた各委員さんの戦略、施策、プロジェクトに対する評価というものをまとめてみたいと考えている。

各プロジェクトに対応した事業の中身を収集させていただいて、さらにブラッシュアップしたものをまた評価していただきたい。

下川

・戦略、施策、事業については経営計画にのせてあり、その横の実施した事業名、事業主体、進捗状況等が観光課で把握しているものと事業者の皆様方がみたものとが違うところやこういうものがあるというのがあれば出していただければと思う。

横山

・出していただければありがたいが、事前にお知らせもしていないので今日直ぐにというのは厳しいと思う。

岸

・本年度はこの会議を何回行う予定か？

→3回

・最初に任命任期が10年と聞いている。今年度は、何を目的にどこを目標にするか？をいただけるとありがたい。

・私共はニーズ（必要性）のある村になろうということをテーマに色々なことに取り組んでいる。

世界経済が低迷するとか雪が少ないからお客様が減るとかそういうものはニーズではない。

国際観光リゾート地としての推進というかさらなる可能性と、スポーツ選手を目指す子供たちの育成の村にしたい。

・ソラディア（ホテル業界で知られている国際高級リゾートホテルを紹介する雑誌）に7月発刊で白馬特集が掲載される。白馬をハイブランド化したいということでこういったこともすすめており、スポーツの方ではサッカーで有名な加茂グループのソルススポーツマネジメント会社と契約をさせていたきスポーツ選手を目指す子供たちの育成にも取り組んでいる。

・白馬高校の国際観光課でソルススポーツマネジメント会社による「スポーツマネジメント」の授業を年3回行っていただく予定。

・松本大学から「企業活動と地域社会」というテーマをいただき廃校寸前であった白馬高校が復活する、要はニーズのある学校にするためにという講義をした。

横山

・10ヶ年の計画の中で前期を3年に区切っており今は2年目である。私共が取り組まなければいけないのが着実な会議運営を行うこと及び経営指標の本格的な取得に取り組む（実質初年度）また、観光施策を実現させるには、どうしても財源の検討をしていかなければならない。それぞれの市町村の住民の方々の税金だけで賄える時代ではなくなってくるのではないか、そのあたりも今年度、来年度で行いたいと思う。

付随して、皆様に評価をしていただいた中で「ここに重点をおき力を注いでいこう」というプロジェクトを選択していきたいのでよろしくお願いしたい。

下川

・また、他に取り組んでおられることがあれば、ぜひ観光課に情報をお寄せいただきたい。

(4) 視察研修の実施について

横山

・この件については、3月に行った会議でも触れさせていただいているが具体的な案をJTBF様に企画していただいている。補足があればお願いしたい。

JTBF ※資料にそって説明

- ・同じような取り組みをしている地域がお互いに学び合う機会としてご提案している。
- ・日程は、9月は議会があるため9月後半か10月の連休前で役場の公用車（マイクロバス）を使い1泊2日を予定している。
- ・伊勢志摩サミットのように国家的な行事を受け入れる際の地元の受け入れ態勢はどうあるべきか？というテーマもあるが、計画を作っていかにも実現をさせるか、計画管理をしながらやっているという取り組みをみてほしい。
- ・観光財源を持っている。それは「入湯税」であり約1億5千万円位あるが、その内の7割を「基金」にしているため使い切らずに翌年に繰り越すことができ且つ必要な事業にお金を使うことができる。行政分野に比べると観光の分野では潤沢な予算を持っているため計画的に準備が出来る。推進する事業は、鳥羽市の観光基本計画に則っており毎年着実にすすんでいる。
- ・地震の影響で津波がくるという報道があった時も鳥羽市はこの予算で誘導サインを観光案内と一体化させて整備するなどかなり計画的に観光振興を行っておられる。

丸山

・志摩市とは違うのか？

→違う。海女文化というのもあり一帯でユネスコ登録をやっているが、行政としては全く別。

下川

・宿泊税はあるのか？

JTBF

・宿泊税があるのは、東京都と大阪府が今年1月からやっているが、日本でも限られた所のみ。地方税法に位置付けられた目的税で観光振興ができるのは入湯税しかない。宿泊税は、もちろん法定外。入湯税（目的税）がありながら、さらに宿泊税というのは総務省にどう説明するのか？というのは非常にハードルが高く、なかなか出来ないのが実態である。今、DMOと言われているが、安定財源とするには宿泊税になっていくのかなという印象はある。

・国も財源がない？

→入湯税を廃止して宿泊税に移行するという事なのかもしれないが、その辺の調整が非常に難しいと思う。

・固定資産の均一課税は？→国際観光ホテル整備法に基づく登録ホテルや登録旅館は安くなるというのはある。

下川

・視察の時期だが非常に勉強になるということで9月の最終週で計画したいと思う。大勢のご参加をお願いしたい。

JTBF

・鳥羽市は、入湯税だけではなく昔から伊勢神宮（外宮=食の神様）に魚を奉納しており食が豊かな町である。鳥羽にくるお客様の本当の目的はおいしい魚を食べ温泉に入ることであり漁業と観光がうまく連携し、地産地消ができるような仕組みを今作っている。

(5 その他

・事務局より個人的に聞きたい。今日のようにインバウンドの調査がまとまった時に当然蓄積はしていくが、村内の事業者にはすぐにオープンにした方が良いのか？先ほど肌感覚と違うと結果もあるというお話もいただいたが、調査は一度完結しているので広く公表するという事で良いのか？

下川

・せっかくこれほどの資料を作っていただき、若干違ったイメージのところもあるという話もあったが一応村民に対してこういった取り組みをしているということも大事な事だと思うので、またこれから精度を高めながら継続して調査をしていくという一文を入れながら…どうですか？

→満足度の項目に関しては、比較的肌感覚に近いと思った。

→公表するなら今日出た反省も多少書いた方が良いのではないかな？

→調査する以上は、ある程度正確性を確保し、偏らない方法で取っていければ。

・ご意見いただいたことを踏まえて補足して公表するという事でお願いします。

・（事務局に）次回の開催予定はいつ頃か？

横山

・事前に JTBF 様ともご相談をさせていただき夏季アンケートの中間報告がまとまった時期の方が良く、事務局からお願いしたものもあるので、第2回目は10月後半から11月前半の間で行いたいと思っている。

下川

・また調査表が出来たり、日程が決まりましたら皆様にご報告をいたしますのでよろしく願いしたい。

下村

・新しい経営計画に持続性を入れていくという事だったので財源や担い手、ベースにするデータというのはとても重要になる。最初の段階でそこをご検討いただけるとうまくすすんでいくのではないかなと思う。

閉会

第 2 回白馬村観光地経営会議議事録

平成 29 年 11 月 21 日 午前 10 時 00 分から正午 12 時 00 分

於： 白馬村 201 会議室

・出席委員（順不同）

高梨光委員、岸清美委員、松沢貞一委員、松沢斉委員、福島洋次郎委員、下川正剛委員、太田文敏委員

・アドバイザー

（公財）日本交通公社： 梅川智也理事、菅野正洋主任研究員、那須將研究員

藤本元太副村長

・事務局

横山秋一、長澤 肇

司会 事務局 横山

あいさつ 下川村長

経営計画に基づく施策や管理体制を確立していく上でも引き続きこの会議に関わっていただきながらご指導を賜りますようお願い申し上げます。昨夜の降雪により里は一面銀世界となり一部のゲレンデでは営業開始と報告を受け、ここ 2 シーズン雪不足に悩まされていたが順調な滑り出しに安堵している。本日は、6 月の第 1 回の会議でご協議いただいた夏季来訪者アンケートの報告や経営計画の進捗に関する意見交換などを予定している。急な降雪による営業開始により急遽欠席をされる委員もおられる中だがよろしく願いしたい。

横山

協議事項にうつる前に、前回から白馬村索道協議会長の駒谷会長から辞任の申し出があり、本日の会議から新たに白馬 47 社長の太田達彦氏にお願いする。

協議事項（議事進行：下川村長）

(1) 夏季来訪者アンケート調査結果について

JTBF

資料 1 にそって説明

《質疑応答》

横山

・ P 9 の白馬の推奨度について、先ほどこれからクロス集計等が入るとお聞きしたが、私共からすると 8 月は非常に天候が悪かったため推奨度を心配していたが、思ったより高い数値なので月別にわかればありがたい。

⇒実は、こちらのデータに載せることが出来なかったが月別の回答数と週末と平日でそれぞれ数値を押さえており、例えばこの 3 連休の間に答えた人は何件で、その他の推奨度は？ということも出来る。

下川

・ P 4 に言語別の実績があるが、英語版が少ないが外国人が少なかったことと比例するのか。
⇒ P 5 の表に回答数とアクセス数というのがあるが、アクセス数が少ないというのはカードそのものを手に取ってもらえていない。紙の調査票を置かせていただいていた所には、月毎に電話で様子を伺っていたが「英語の方はそんなに来られない」という話であった。今回は、海外からのお客様の母数が少なかったからと認識している。

下川

・ P 1 1 解決すべき課題に白馬村までの交通手段というのが最も多いが。

横山

・ 冬のアンケートなら二次交通（村内での交通手段）の方が課題であったが、夏は白馬村までの交通手段となっており、それは鉄道や、直通のバスで利便性を上げてほしいというご意見なのか、もしくは高速道路のアクセスをとということなのか。

松沢（斉）

・ 解決すべき課題の回答者の年齢分布はわかるか？

⇒ こちらは属性と掛け合わせての分析になるが、今回の報告ではそこまで出来ていない。第 3 回で夏のアンケートの完全版の報告が出来ると思うのでそちらに盛り込んでいきたい。

JTBF

・ 速報値なので。調査自体は 10/31 までであったが、カードを持ち帰って回答する方もおられると思い 11/2 までに集計に入った。

丸山

・ 宿泊について全て自分で手配するとか、影響のある情報媒体が Web サイトの閲覧が多いというのはアンケートもそういった層の人達に集中している気がする。バスツアーで来られる方というのは夕方に入り朝早く出るという方達が多い。旅行会社（クラブツーリズム）は、バス代が上がったせいで長期滞在も増えてはいるが、そこにはそういうものがなかったのか？これがすべてというわけではないと思うので、これからの調査で詳しい話が聞けると思う。

⇒ 第 1 回の検討会議の際にも Web だけではつまってこない方もいるとコメントをいただき、今回は紙の調査票でも同じ内容で設置をするということで実施した。今回の調査結果は、日本語については Web と紙の情報全てを入力した結果である。ただ、仰る通り Web でちゃんとご回答をいただくのは一定の層だとは思っているので、全てのお客様の意見を反映したものではないと思っている。

松沢（貞）

・ P 5 の観光施設 A、B や交通・情報提供施設 B、C というのは具体的にどこの施設のことなのか？

⇒ 交通・情報提供施設（B、C）は、白馬駅や八方インフォメーションセンター等に置かせていただいた。

・これを見るとゴンドラの乗車中の回答だと思っていた。

⇒リフト・ゴンドラ施設については、券売所のカウンターの横にカードを入れたケースを置かせていただいた。

・P 7 の居住地（都道府県）だが、登山関係もこんな感じではないか。

太田

・P 1 6 のアクティビティの種別で白馬の味覚を堪能という回答があるが、こういう渋い回答をするのはどういう年代の方なのか。

⇒クロス集計で出てくると思う。

(2) 冬期来訪者アンケートの実施概要について

JTBF

資料 2 にそって説明

《質疑応答》

下川

・目標回収数が 400～600 とあまりにも少ないと感じるが…。

⇒努力目標ということでもう少し高くおきたいと思う。

横山

・情報修正したいと思う。ただ、懸念されたのが昨年の冬のアンケートが 1000 ぐらいあったが 95～6%がゲレンデでの回答であり、宿泊施設での回答は 5%位しかなかった。課題なので宿の方にはお願いしたいと思う。

藤本

・アジア系の回答が英語で大丈夫なのかという懸念はある。

⇒外国語は英語のみ。前年冬の回答結果を国籍順で並べた時に 5 番目が台湾の方であった。台湾の方については英語でもある程度はご回答いただけるという認識であるが、中国の方となると中国語版があった方がよいと思うが、今回の夏と同じ形（カード）で中国語版をと考えると一枚必要になってくる。

福島

・宿泊施設でアンケートを取るのであれば、もう少し宿泊施設に関してとか資料 1 の P 13 にあるような意見「オリンピックの時から既に 1 5 年…」その辺の意識をユーザーから直接聞いてみるのも面白いのではないかと。麓の町のインフラ整備をどう思うのかなど。

横山

・実は、夏のアンケートで特徴的だったのは「景観」というのが結構高かった。

⇒P 12, 13.優先度の高い順に選んでいく上で後ろにいくほど選ばれるパーセンテージが減っていく

のが普通だが「景観」はあまり下がらず選ばれているのでコメントを抜粋させていただいた。

福島

・「景観」というか、麓の整備である。例えば、宿泊施設の質であるとか村内の交通手段ももちろんだがきちんと雪が掻いてあって歩きやすいのかとか。冬だからといって車いすの方が歩けないとかベビーカーを押せない等というのを雪のせいで若干甘えてしまっている。地元の人には車を持っているために感じない不便さをはたして旅行者はどう思うのか。我々には考えられない状況なので、その辺りもきちんと聞けるような形にしていきたいと思う。

⇒夏との比較が出来るようにと考えていたが、考えてみれば夏より圧倒的に冬の方が重要。夏に拘らずもっと深掘りした設問にした方が良いとの福島さんのアイデアは確かにそうかもしれない。

福島

・最初は、3市村でスキー場のアンケートをやるから、そこにプラスして同じような設問をして全体のパイを上げるのもありかと思ったが、せっかくなら別の調査をして何年かためていく方が貴重なデータが手に入りやすいのかも。

高梨委員

・自由回答というのは、フリーに文字数に関係なく文章を書いていただくというイメージか。

⇒Web上で設定が出来るので、制限をかけることも全くかけずに書いていただくことも出来る。

福島

・前に百馬力さんで「景観を考える会」というのをやっていて、自由回答（殆どが村の方の回答）の中で例えば、外国人がどこかのペンションを買ってリノベーションをかけて真っ黒い壁にして「景観が損なわれている」という意見もあれば「古い建物を外国人が綺麗にして景観が良くなった」という意見や、もう少しカナディアン風のログハウスにした方が良いという人もいれば、村内にはフィンランド風のログハウスの家もたくさんあったりして…そういうバラバラの意見がたくさんあり、皆それぞれに思い入れがあるから良し悪しが決められない。村の中でコンセンサスを得るというのはほぼ無理だと思う。ならばユーザーの人達に、どういった街並みが白馬の中は一番良いのかわかるような調査をすれば、顧客目線で動きましょと我々は持って行きやすくなる。

丸山

・いろいろな所へ行っと思うが、京都を良しとすれば皆 小京都のような街並みを考えて展開する。それも良いが、特に八方の場合は野沢、志賀、ニセコと比較され、スキー場の成り立ちは同じかもしれないが各地違うわけで…。例えば野沢のこれが良いとなっても、私の地区の八方が真似出来る施設でもなく真似たとしてはたしてそれが良いのか。確かに廃屋などは残すべきではないが我々の出来る範囲のデコレーションを考えるとこである。我々もそうだが、八方でもなかなか共通の意見というのは出てこないで統一する景観というのは非常に難しいのではないかな。

高梨

・多分、意匠性の問題。姉妹提携しているレッヒでは、一定のデザインコードを持っているので統一性がある。デザインコードを作らないと解決出来ない問題ではないか。その前に嫌悪施設、廃屋、電線等。景観の件数が多いのは電線のことを言っているのかと思った。そこはフリーアンサーで景観の何かを聞ければ改善策を見つけやすいのではないか。私達がやるのは、嫌悪施設をどうすれば良いかで意匠性は村やエリア全体で決めてやらないと出来ないのではないか。

丸山

・様々な国籍の人がいて趣向が違う。そこを制限かけるのは難しい問題で年数が必要か。確かに高梨さんの仰る通り景観形成の一番は「電柱」。お客様が、絵を描くにも写真を撮るにも電線が蜘蛛の巣状態で映らないようになると移動しなければならない。インフォメーションに限らず景色が見られる主たる場所や定番ルートには電線がなければ良い気がする。

太田

・白馬村全体でこの回答数は少ないように思う。自分もガイドをやっているが、バスツアーのお客様が多い。景観というと、アルプスの大自然も素晴らしいが東山の青鬼や野平を素晴らしいので案内すると大変喜ばれるのだが、青鬼に行く途中、通りのダムの辺りにも1本太い電線があり邪魔で写真が撮れない。天気も大事だが景観の良い所はそういう配慮もした方が良いのではないか。白馬駅周辺も早く無電柱化していただければと思う。

岸

・アンケートのボリュームがすごい。得たいことはわかるが、場所によってはもう少し主に聞きたい部分だけにした方が良いのではないか。

(3) 観光地経営計画の進捗状況について

横山

・行政で把握できているものについては予め記入させていただいた。把握しきれていない民間の索道会社協会等々がされている施策（事業）もあると思うので、そういったものも挙げていただくようお願いしたい。

長澤 資料3の説明

・先程、景観の話も色々出たが、それはこの表の1-1の山岳魅力向上であるとか農村景観・集落景観の魅力向上というものに当てはまる施策ではないかと思う。電柱の話もあったが、いろいろな状況を鑑みて今の段階でのご評価をいただければと思う。

・達成度は、どうしても理想があってそこへ今の状況を鑑みると低めになるのは仕方ないと思うがその辺も話の中で考えていければと思う。

横山

資料3にそって説明

《補足》

- ・戦略③3-2 ②空き家等の保全と活用(再掲) 空き店舗を活用した企業支援を行い1件解消した。
- ・戦略④4-1 ①宿泊施設の活性化 無許可営業施設については、保健所と共闘して対応はしている。
- ・達成度は、100を基準にして全体的に10～30%としているが、先の見えないゴールを100にしたため低い評価になっている。逆に言うと、計画2年目としてはもう少し評価を上げて良い部分もあるかもしれない。多岐にわたりすぎて全ての施策に手がついているかという点と厳しい部分があるということを改めて実感した。

岸

- ・ポテンシャルが高い白馬村だから、やりたいことや方向性がたくさんある。その中で、すぐにできること、来年から、5年後、10年後の計画としていただくと見えやすい。
- ・天候に左右されキャンセル続出や売上が半減するなどというのは大きな課題であり、それをどうするかと考えた時に回避するのではなく逆転の発想で捉え、何か出来ないか。村の財政も厳しい中で国からの補助をいただきながら何か出来ないかをお考えいただきたい。
- ・施設の問題もあるが、今、スカッシュに近いスポーツで「パデル」というものがある。プロスポーツ選手がトレーニングに使っているが、これは村内でスポーツ選手を目指す子供達にも非常に有用。
- ・パタゴニア、ノースフェイスにお聞きしたところ、出店する際に収益を考えていなかったらしく、白馬村にサテライトショップがあるというブランドで来られたが、実際に蓋をあけてみたところ、かなりの集客で売上もある。これは何かというとパタゴニアファンの方がショップに立ち寄るためにわざわざ遠方から白馬へ来られており大きな集客のポイントではないか。
- ・白馬と言えば「スポーツ」世界中にスキーを通じて知られているので「スポーツ」をテーマに何か出来ないかと思う。
- ・白馬高校国際観光課は、地元の子供が少ない。「観光」は、高校からでなく大学や専門学校で学べば良いという意見も聞かれるが、国際観光課=宿に就職ではなく、グローバルな青少年育成を目指したいということで設立された。9/27に第1回の会議の際にお話しさせていただいた加茂スポーツのソルススポーツマネージメントの深井様に90分授業を持っていた。とても専門的で高校生には若干難しい感じだったが、経営者の方に聞かせたい内容であった。
- ・野球やサッカーの道具は必需品である。松本市の村井という所に池田スポーツという野球専門店がある。大型量販店に比べ店の規模は小さいが、ここにしかない道具を買いに野球選手を目指す子供たちが県内外から訪れる。白馬にも専門店が出来ると買い物のついでに観光も楽しんでもらえるのではないかと考えている。
- ・前回もご紹介したが、世界の高級リゾートホテルの紹介誌のソラディアに白馬村の紹介を無料で掲載していただいた。白馬村のファンを増やせるような方向性を持ちたい。

下川

- ・いろいろご提案をいただいたが、他にご意見は。

丸山

- ・ここ最近気になっているが、自転車のお客様が増えて非常に良いことなのだが歩道を走れなくなっ

ているので非常に危険な状況。地元の人間と接触事故などが起こった場合に、我々がサイクリングツーリズムを推奨しているにもかかわらず、安全配慮を問われるのではないか。

・個人的に浜松のスポーツ施設の見学に行ったが、歩道が広めで中央のセンターラインで自転車と歩行者と区別して表示してあり、走っている人、歩いている人、ベビーカーを押している人と自転車の人とがスムーズに行き来できていた。各市町村の条例で可能なかなというのを目の当たりにしてきた。主要な所と歩行者の少ない所は何らかの表示をしていかないと、特に倉下のカーブの所は非常に危ない。自転車の方は、列になって走っている方が多く自転車同士の追い越しでストップしたのを何度も見ている。観光地としてサイクリングを推奨していくなら、何らかの対策をしないと事故が起こってからではイメージダウンにつながる。白馬で自転車に乗る方にとっては地元も含めもう少し安全に（通学時間を除く）配慮が必要。新たにサイクリングロードを作るという計画は完成には10年、15年後の話になるだろう。

横山

・サイクリストから、この景観の道は評判が良いのだが結構凸凹していて実際のバイカーからも「道をもう少し何とかしてほしい」といった声も聞く。どうしても最後はハード面の要望になってくるが、余所を見るとブルーライトで運転者に自転車を通ることを表示させるだけでも効果があるそうで、建設事務所に要望はしている。自転車に乗る方に来てほしいというわりにそういう所を怠ってはいけないと重々承知をしている。

丸山

・なかなか将来を見られる状況ではないが、少しでもイメージダウンにつながることは排除していった方が良い気がする。

横山

・高梨会長に岩岳のマウンテンバイクのダウンヒルコースについてどういう状況かをお話したい。

高梨

・元々は、上級者向けのコースだけでやっていたが、おかげさまで今年地方創生の交付金を分けていただき弊社の資金だけでなく合せて1000万を超える金額を投入することができ2コースを造成した。初中級の方も出来るようにということで、今までは山頂から山麓までが4km弱だったが今回は7km弱のコースを作った。今期は、5000人が目標であったが6000人ぐらいになり多い日は一日200人ほど。今後、対応を考えなければならないがゴンドラが30分待ちにもなった。

・戦略②の2-1②、サイクルツーリズムに関しては、47さんの方でもコースを整備しており、村内数か所にコースがある状態。ロードバイクだけでなくマウンテンバイクについてもこういった事業が進捗している。事業を通して、最終的にはお客様に、村内に泊まっていただきたいという方向で進めている。

岸

・サイクリングツーリズム事業で、東京オリンピック合宿会場誘致とあるが申請はしてあるのか？

⇒今のところ検討だが間違いなく手は挙げたいと思っている。オリンピックの事前合宿で、競技はマウンテンバイクでレースはクロスカントリー(オリンピックにダウンヒル種目はない)なので場所はスノーハーブを中心に考えている。今は、それに向けてどういう事が必要かを検討している。

岸

・まだ間に合うのか？

⇒来年の7月までに手を挙げればOK。ただ、来てもらえるかどうかというのはロビー活動が必要。

(4) その他

○ 観光地 BCP 計画研究会について

JTBF 梅川

・BCP (Business Community Plan 事業継続計画) 現状では企業が策定している部分だが、それを観光地全体にあてはめたらどうなるのだろうかという事を観光分野で作られているBCPを参考にしつつ、白馬村ではどうするかを私共と白馬村とで2年間に亘って研究し、取り組んでいる。

・藤本

観光地経営計画を進めていく中で戦略の一つとして観光振興の財源確保を考えていかなければならない。

庁内で具体的に検討を始めている。宿泊税と書いてはいるが、現段階では財源の検討ということで入湯税の拡充であったり、分担金であったり…方法としてはいろいろあると思うので幅広く検討している。観光事業者を含め話していく中で、宿泊税は皆さんの期待がかなり高いものの1つである。今後、検討していく上で具体的な使い道や、600軒あると言われる宿泊施設の中で本当に取れるであろうか、また民泊の対応はどのようにするのか、観光地経営計画を進める観光課や観光局の体制も今のままで良いのか等々、色々と課題は出てくると思う。今、日本国内で宿泊税という形でやっているのは東京都、大阪府、京都市のみ。実際に白馬村がとなるとどこまで可能なのだろうか、いろいろ論点はあるだろうが少なくとも検討は始めたということ。今後のスケジュールとしては、観光振興の財源確保の検討会の条例を提出させていただき来年度から検討会をと考えている。その中でいろいろな方法を探りながら詰めていこうと思っている。議会と外部に向けての説明は、まだ出来てない状況であるが12月議会で説明することになると思うが観光地経営計画を進めていく一つのパーツとして財源の検討をしていくという話なので先だってこの場でご説明をさせていただいた。

下川

・副村長の説明の通り、まだ議会に提案はしていないが、いずれにしても原点には財源の確保をどうするかということで検討をしてまいりたいのでご了解をいただきたい。

・北海道はどんな様子か？

藤本

・新聞等にも出ているが、ニセコと倶知安は宿泊税を考えているようであり 報道では来シーズン（2018）からとされているが、実際聞いてみるとそれは難しいようだが少なくとも積極的に考えているようである。報道では、金沢も検討を進めているようであり段々と市町村レベルで増えてきている状況である。

JTBF 梅川

・京都市は、先日宿泊税条例が議会で可決され来年10月から施行される。画期的なのは、全宿泊施設で取ること。現在、東京だと1万円以上で取っているが、京都市の場合は民泊があるので全宿泊施設から取らないと不公平になるということで全宿泊施設が対象。しかも5万円以上だと1000円と結構な額。国も今、出国税（名称は観光促進税）の調整に入っている。日本人、外国人と差別してはいけないので日本国を出る全ての人が対象。今、日本人のアウトバウンドが1600万人、外国人が入国し出国するのが2400万人で計4000万人が出ていくことになり400億になる。年に400億の安定的財源が入ってくることになり、それを観光振興の予算に充てようとしている。観光庁の予算が単年度で200億、去年の補正で200億、今年は計400億であり、出国税を作ることにより安定的に財源が確保できる。国もそうやって観光に対する独自財源を作ろうとしており、市町村も独自の財源を作らないとなかなか厳しく、工夫をしていかないとダメな時代になってきているのかと感ずるところである。

丸山

・特に白馬の場合、来たお客様に対してどうサービスが出来るのかという財源を考えなくてはならない。岸委員の仰ったように、室内スポーツなど今あるものを解放した場合の維持や何か新しく作ると言っても今は作れない状態だと思うので、安定的に財源が入ってくるのであればそれも必要になってくるだろうと思う。ただ、現実問題として我々宿泊施設としては、消費税が上がり、そこに宿泊税までとなるとどうするのかジレンマがある。お客様にしてみれば宿泊税分が値上がりするわけで、カード決済であれ、振込みであれ対峙するのは我々で…宿泊税が含まれているのはわかっても、白馬=高いというイメージがつく可能性もあるのでは。

JTBF 梅川

・我々もいろいろな調査をしたが、目的がはっきりしているものに対しては消費者も払いやすい。例えば「白馬村でこういうことをやりたいので協力してほしい」という言い方をすると良いらしく150円～200円位は出しても良いと思っている方はかなり多い。入湯税の超過課税での話だが、昨年 釧路市で入湯税を上げるとお客様が減るのではないかと懸念されたが、きちんと説明をすれば協力してくれるというデータも取って議会に通し実現した。

丸山

・お客様の負担が150円～200円位であれば良いとは思う。ただ、旅行業者が介入した場合、殆どが入湯税すら計算せずに「1泊いくら？」という話をしてくる。そうすると結局 宿の負担になってくる。

JTBF 梅川

・今、Airbnbのようなオンライントラベルエージェントが徴税義務者になり、お客様から取った税金を納税している。京都市は正にそれをやろうとしていて、小さな宿を徴収義務者になるとなかなか手数料の問題もあり困難なため、Airbnbのようなエージェントが徴税業務も行う代わりに京都市でやらせてほしいという言い方もしている。考えなければいけないのが、今、入湯税は特別徴収義務者を宿泊施設にしているが、旅行会社やエージェントも徴収義務者に加えていくことによって全ての宿泊者から徴税するように工夫をしないと施設によって対応が違えば不公平になる。

岸

・ニセコ、倶知安に行ってきたが、このエリアは元々日本のデベロッパーが途中で放置したのをオーストラリアの投資家が入り開発を始め、今は香港の投資家に移ったことでとてもバブリーな開発をされている。その中で、ホテルの宿泊料金が1人1泊4万円、シーズン中には2倍、3倍もするらしいがそれで来るらしく、そのお客様は東南アジアや中国の方々である。インバウンドで同じようにオーストラリア、ニュージーランド、イギリスの方もいたが、アウトドア派。東南アジアや中国の方はスキー経験もないのにお金を払って来ている。元々、白馬に来ていたアウトドア派の方がまた白馬に戻ってくるのではないかとお聞きした。

○地域おこし協力隊活動報告

横山

・サイクルツーリズムを推進するにあたり、白馬村では6月から地域おこし協力隊という制度を使って澤田という者を観光課の嘱託職員にし、観光局と共に自転車振興に取り組んでいる。先程ご質問のあったオリンピック事前合宿の立候補するための事や、スノーハープ周辺の地域活性化案や姫川沿いのサイクリングコースについての考察など、村の観光のためになるという考えをまとめた資料をご覧いただきたい。一生懸命取り組んでおり私共も支援をしていきたいと考えている。

・2018 アルプスあずみ野センチュリーライドは年々参加者が増えており、当初より比較すると10倍くらいの規模になっている。今年から2回に分けているが来年は4500名の予定。

下川

・国から補助金をいただき観光課で雇用している地域おこし協力隊の報告があったが、一生懸命に取り組んでいるのでまた皆様からご指導やご相談をいただければと思う。白馬村は、グリーンシーズンが非常に弱いということで山とトレッキングの他にマウンテンバイクやロードサイクルも有望だと聞き取り組んでいる。課題を一つずつ解決しながら村が元気になるような取り組みにしたいと思っている。観光で生きる村なので、皆様方にお知恵をいただきながら進めてまいりたく、今後とも引き続きよろしくお願いしたい。

○次回開催日

3月下旬を予定（案内を送付する）

横山

《お詫び》

・第1回会議の際に年度内に先進地視察を予定していたが、相手方との日程調整が合わず実現できずに大変申し訳なかった。また、次年度にかけて検討するのでよろしくお願いしたい。

閉会

第3回白馬村観光地経営会議議事録

平成30年03月27日 午前10時05分から午後12時00分

於： 白馬村201会議室

・出席委員（順不同）

高梨光委員、岸清美委員、松沢貞一委員、松沢斉委員、福島洋次郎委員、丸山俊郎委員、丸山直樹委員、太田達彦委員、下川正剛委員、太田文敏委員

・アドバイザー

（公財）日本交通公社： 梅川智也理事、菅野正洋主任研究員、那須將研究員
藤本元太副村長

・オブザーバー

下村彰男教授（東京大学大学院農学生命科学研究科森林科学専攻）

・事務局

横山秋一、長澤肇

1) 開会

横山

平成29年度第3回白馬村観光地経営会議を開催する。

2) 議長挨拶

下川

年度末のお忙しいところ、委員、アドバイザー各位にご参加を頂きありがたい。オリンピック、ならびにワールドカップでは白馬村出身である渡部選手が活躍され、白馬村にとって明るいニュースとなっている。今年度は11月後半から降雪にも見舞われ、また今月の入込数実績は昨年度を10%ほど上回っていると聞いている。インバウンドの状況としては、オーストラリアが減少し、アジア圏からの来訪が増えていると聞いているが、体感的にはオーストラリアからの来訪もかなり見られるように思う。白馬駅長からの情報によると、白馬駅の乗降数は昨年7万1千、一昨年7万4千と漸減しつつある。一方でアルピコバス等のバス事業は好調であるように思われるので、人の動きが変わっているように感じている。

本日はご多用のところお越しいただき、重ねてお礼申し上げる。活発な議論を期待したい。

3) 報告事項

JTBF

2017年夏季来訪者調査結果については、第2回観光地経営会議で報告した速報版と重複する部分があるので、今回は新たに掲載したデータのみ抜粋して報告する。

JTBF

（資料に基づいて報告）

JTBF

2017-2018 冬季調査については現在実施中であり、今後の回答収集によって結果が変化することが予想されるため、今回は実施概要について報告する。

JTBF

(資料に基づいて報告)

下川

夏季調査の消費単価について、総額と、費目ごとの額の合計値が異なるが、これは何故か。

那須

例えば総額については、総額を記入いただいた回答のみを対象に算出するといったように、各項目の回答を個別に集計したため。「総額」は、各費目の算出値を合計した値ではない。

松沢

夏季もそうだったが、特に冬季アンケートについては回収数がかなり少ない。何か改善の余地があるのではないか。

梅川

当方からも各宿泊施設に働きかけをしているが、なかなか改善がみられないという状況。配布先の宿泊施設を変えれば良いという問題でもない。我々としてもアイデアやご意見を頂ければありがたい。

丸山俊郎

うち（しろうま荘）の様子を見ていると、置いているだけではお客様は持っていかないし、声かけをして紹介してもなかなか書いてくれない。宿によっては宿自体のレビューを優先する場合もあるので、それとの重複も影響しているかもしれない。ゲレンデ等とは違い、宿では何もせず待っている時間は少ないので、その点で配布タイミングを検討する必要があるかもしれない。

梅川

我々も業務上かなりのパワーを割いて実施していることもあり、何とか回収率を上げていきたい。

下川

特にインバウンドについては回収率が低い。

藤本

JTBF の他業務で、同様のアンケートを実施した場合の様子はどうか？

梅川

空港等で実施した対面式調査では、海外の方の回答も多く集まっている。ご指摘のあった通り、待ち時間があると回答してもらい易い傾向はあると思う。

横山

2016・2017 年冬季にはゲレンデ調査と宿泊施設調査を併用したが、宿泊施設からの回答は全体の 1 パーセントにも満たなかった。そもそも宿泊施設で回答が集まりにくい傾向があり、さらに今年は宿泊施設に特化したため、想定以上に回収数が伸び悩んだ。

藤本

カードは基本的に、フロントに置いて頂いていると思うが、これを部屋に設置する等の対応は可能だろうか？ その方が目に留まりやすいのではないかな。

丸山俊郎

置けることは置ける。部屋にあった方が「なんだこれ」となる可能性は高いと思われるが、やはり何かしら従業員側からワンアクションし、お客様にも回答するメリットがあることを伝えなければ、モチベーションが沸きにくいかもしれない。お部屋案内の際にいきなりカードの話をするのか、という部分はあるが。

お客様だけでなく従業員側のメリット、このカードを置いてアンケートに答えてもらうことによって、宿泊施設としてどのようなメリットがあるかという意識付けが弱いかもしれない。例えば調査結果について全数の結果だけでなく、それぞれの宿に対してはその宿の宿泊客のみを対象とした結果が得られる等の仕組みがあればよいのではないかな。

那須

12 月中に事前説明の許可を得られた大規模施設については、調査概要とともに、結果を各施設に対してもフィードバックをする旨を伝えた。その際、可能であれば各部屋に配布といった話も出たものの、実際には宿泊事業者としての本業もあるため、負担上難しいということになった経緯がある。

藤本

各部屋に都度配布せず、ある程度まとめて設置しておけば、事業者側の負担を抑えつつ、目に留まる機会を増やせるのではないかな。

下村

施設ごとに結果を個別出力できれば宿泊事業者にとってもメリットが生まれるが、技術的には可能かな？

那須

可能。

松沢

回答数の多寡によって、調査結果の確からしさが異なってくると思うが、統計学上の目安としてどの程度の回答があれば有効な回答とみなせるのか？ そういった数値があればそれを目標値として、月ごとに対策を検討していく等の対策も必要ではないか。

菅野

回答数についてはさまざまな考え方があるが、例として母集団からの誤差率に基づき、必要な回答数を設定する方法がある。

梅川

運用上は、例えば何らかのクロス集計を行った時に、ぼこぼこ穴が開くようでは集計の有効性が失われるので、それを避け得る数の回答が必要となる。今回は 400 程度ではないか。

下川

ご意見があったように、いずれにしてもアンケートの取り方、調査の方法については一部再考の余地があると思われるし、折角やって頂いているのに勿体ないとも思う。観光局等と協力して進める等の取り組みも必要かと思われるので、それらも含めて検討してほしい。

(4) 協議事項

4-1 観光地経営計画の進捗評価と今後の方針について

横山

観光地経営評価については本会議の肝となる部分であるが、今年度の過去 2 回の会議ではうまく評価ができなかった部分もあることから、今回はアドバイザーである JTBF 梅川さんに情報提供等を含めて進行いただきたい。

梅川

当該評価は PDCA の C にあたる重要な要素であるが、昨年度 1 年間はうまく評価ができず、今年が 2 年目となっている。今回は類似のスキームによって評価を進めている三重県鳥羽市の評価シートを持参したので、事例としてご覧いただきたい。

梅川

(鳥羽市の進捗評価について、資料に基づいて説明)

梅川

各事業の達成度評価について、白馬村では現在パーセンテージで評価をしているが、5 段階に変更してはどうか。5 は想定を大きく上回る、3 は想定どおり進捗している、1 は想定を大きく下回るとなるが、パーセンテージよりは書きやすくなると思う。

梅川

(白馬村の進捗評価について、資料に基づいて説明)

梅川

シートには複数の事業が挙げられているが、ここに挙げられていない事業もあると思うので、そういったものは本会議の場で指摘していただきたい。併せてそれぞれの戦略に対して、どの程度進捗しているのかという達成度評価を頂く場としたい。

今回のシートでは行政評価を記入いただいているので、まずは観光課からコメントを頂きたい。

横山

実施事業について、行政側で完全に把握できていない状況がある。前段として情報の取得ができていない。例えば戦略 5 で地場産業との連携があるが、八方尾根開発の酒造りなども取り上げられていない。

戦略 1 については、新たなアウトドアの起点として北尾根高原の整備を推進した。農村景観については、農政課で景観審議会が進行中である。青鬼集落については、お客様に気持ちよく景色を楽しんでいただくための取り組みとして、地域への情報共有を進めるとともに、ピーク期間には人員を配置した。白馬アルプス花三昧については、イベントとしてリニューアルすることを検討中である。

これらの項目を挙げることが精一杯であり、評価まで出来ていない状況である。評価の前段階である集約が十分でないので、次年度に向けて改善していきたいと考えている。今回挙げたもの以外にも、八方の酒造りなど地場産品の活用に関するメニュー等もあるが、拾いきれていない。

下川

行政評価についてはコメントを入れているので、分かっているものについてはこの場で紹介した上で、皆様からご意見を頂いてはどうか。

横山

付属資料として『白馬村自転車活用推進計画』を配布したが、白馬村では一つの売りとしてサイクルツーリズムに取り組みたいということで、地域おこし協力隊から専従職員を採用して取り組みを進めている。

長澤

同推進計画に基づき、平成 30 年度予算に「サイクルツーリズム事業」として 1100 万円超を取得し事業を進めている。

内容については基本的に資料記載の通りだが、東京オリンピックの事前練習地として申請し、候補地としての登録を目指す。スノーハープ地域内を改装して活用するほか、センチュリーライド事業との連携を検討している。また、そもそも白馬村には自転車を楽しむ人がどの程度いるのか、という点について基礎調査を実施することを検討している。

横山

本格的なハード整備には費用がかかることもあり、まずはデータの取得や、住民が自転車を身近に感じる土壌作りからスタートしていきたい。また一つの PR として、東京オリンピック事前練習地を位置づけている。

梅川

例えば自転車関連の情報収集や取り組みについては重要な事項であるので、そういった内容も進捗評価シートに記入していただきたい。それをもとに民間から評価を受けて、進捗評価をしていきたい。戦略 2 には食と温泉の活用があるが、これはどのようなものか？

横山

サイクルツーリズム事業については、2-1②サイクルツーリズム事業に記入している。

2-2 については、八方尾根開発さんの黒菱（日本酒）事業などを、事業者が行ったこととして書き込んでいきたい。また温泉については、5 つの温泉があるにもかかわらず事業進捗評価に取り入れられていない。市町村として入湯税を頂いている立場であるが、温泉のプロモーションに活用できていないことについてお叱りを頂くことも多いので、取り組みを改善していきたい。

歴史文化事業については青鬼集落内に順路を整備し、また順路を案内したペーパーを配布することで観光客と住民とのトラブルを抑制する等の事業を実施した。

また、平成 30 年度においては学術評価の段階であるが、新たな資源評価として、唐松沢雪溪の氷河調査などを進めていきたい。

全体としてまだまだ情報収集が足りていない状態である。

下川

行政側から評価についてコメントを頂いたが、委員の皆様からご意見を頂ければと思う。

岸

番号は重要度順か、あるいは進捗評価順か？

横山

観光地経営計画の戦略に準じて番号を振っており、重要度や進捗の度合いを示すものではない。

岸

優先順位に応じて評価を知りたい。

また自転車事業については、電動機付自転車は含まれないのか？

福島

電動機付自転車も含まれている。

観光局では 1 年をかけて、村内で主として事業者さんに利用いただける電動シェアサイクルの導入を勧めてきた。

岸

豊田自動車の関連会社で豊田 TRIKE という会社と繋がりが有り、私の方から白馬村を試乗フィールドにしないかという話をしている。

※豊田 TRIKE <http://toyoda-trike.co.jp/>

福島

また白馬村は坂が多いこと等も踏まえて、電動の機材を導入していくべきかという議論を昨日したところなので、紹介いただければと思う。

下川

行政評価の中で温泉の PR が不足しているというコメントがあったが、その点私も同感であるので、観光課としてどのような事業が可能か？

梅川

戦略 2 の 2-③においても温泉の特色に対する魅力作りの項目があるが、今年度実施事業がないので、今後の指針等を議論していくことは有効だと思う。

丸山俊郎

ここ 1-2 年でマイナスの要素を減らしてほしいという点では、特にここ数年、雨天対策と小雪対策が議論に上がったと思うが、アウトドアアクティビティに特化しているという部分は、白馬村において諸刃の剣でもあると思う。

その文脈において温泉は対策の一つになると思うが、例えばうち（しろうま荘）では昼間に外国人向けの貸切温泉を提供している。

現状として雨天時の対策が後手に回っており、雨天時には案内できるところがなくなってしまうが、そういった部分の対策が進んでくると、受け入れ側としては安心できる。

岸

以前に、アメリカ製だったと思うが、グラウンド全体を覆える規模の、ドーム状のカバーについて資料を村長以下皆様に提供していたと思う。運動場やイベント会場の雨天対策のほか、災害地避難所としての利用も考えられることから、ぜひ検討をお願いしたい。

高梨

4-2 については、ゲートシステムは無事に導入され、爺ヶ岳と鹿島槍以外のスキー場には導入できた。お蔭様でたいへん好評を頂いている。このほかウェブショップがあり、リフト券を持ち帰るとネット上で決済ができ、当日はゲート上で認証されるため並ばなくてよい。全国的に推奨したいシステムなのだが導入が遅れている。日本人の感覚としてまだ慣れていない部分があるようだ。

海外の事例をみると、北米などではネットで買ったほうが安く、また早く買えば安くなる等のインセンティブがあるようだった。ゲートシステムを導入したので、運用手法としてこの辺りは勉強していきたい。

また、冬だけでなく夏の事業にも活用していくことを検討している。サマーアクティビティの導入と合わせて試行していきたい。冬季に1シーズン運用したことにより、バレー全体で連携することのメリットが明らかになってきたので、夏にもその効果を拡大していきたい。

下川

その他いかがか。

松沢

課長から取り上げきれていないというお話があったが、この表は行政主体の事業のみ取り上げるものの？

横山

そういった性質のものではない。

松沢

例えば丸山俊郎氏の実施しているトレラン事業や、FWT（Freeride World Tour）など、ダイレクトに集客に影響しているイベント等もあるが、どの範囲の事業まで入れていくべきかと思っている。BMWのイベント（BMW MOTORRAD DAYS JAPAN 2017）のようなものまで入れて良いものだろうか？自転車などは私の感じている範囲では、岩岳さんや47さんが主体的に進めており、そこに行政が補助的に入っていると認識しており、それは一つの方法としてよいと思うが、一方でマウンテンバイクだけでなくロードバイクにも一定の需要がある。需要の拡大に伴って技術をもったメカニックの人も白馬に入ってきているので、そういったものを行政側でまとめていけるといいのかなと思う。

私が直接関わっているものとしては白馬駅前検討委員会があり、既に7、8年やっているが、元は無電柱化の推進を目的として立ち上がった会議である。現状を報告すると、長野県が動いてくれており、駅前から八方までの無電柱化が技術的には可能という回答を県から得た。

今は県側からこちらにボールが返ってきている状態であり、実施に当たっては舗装をインターロッキングにするのかコンクリートでいいのか、街灯や街路樹をどうするのかという部分を住民側で決めなければならないので、地域全体としてどうしていきたいのかというグランドデザインを考えなければいけない。それに応じて必要な予算も変わってくる。今はたたき台を作ろうということで動いているが、例えばその中で自転車専用レーンを設けた方がいいのか、というように、情報共有が必要になってくると思う。

また、以前白馬駅の2階に上がらせてもらったところ景色が非常によかった。駅長と話をしたところ、2階を開放するには動線の再設計やエレベータの設置など、コストがかかるという部分が頭の中にあるようだった。村としてこのように活用したいというものがあれば、JR 東日本の本社にも話を上げられるが……ということだった。あわせて、駅の2階は16部屋の寮となっているが、冬にはこの寮が埋まるので、これを代替する施設は別途必要であろうとのことだった。

諸々予算が必要になってくるという状況のなかで、一つの考え方として、例えば山口県の事例が注目されているが、駅前図書館のような形での整備であれば、JR側の負担も抑えられ、かつ行政は建物を新築するよりは予算を小さくできるのではないか、という案が出た。

グランドデザインのたたき台が4月中にはできる予定なので、5月にはもう一度、駅前検討会議を開きたいというスケジュールで動いている。現状報告としてはこのような状況である。

※白馬駅

1996年(H08) 駅舎改修。2階はホテル・フォルクローロ白馬として開業。16室。

JR 東日本ホテルズの低料金・長期滞在型ホテルブランド。

1998年(H10) 長野オリンピック開催

2006年(H18) フォルクローロ白馬営業終了

<http://www.shinmai.co.jp/feature/olympic/199604/96040303.htm>

梅川

グランドデザインを策定するということであれば、行政からの力添えも必要ではないか。

松沢

まずはたたき台を作って、会議にかけたいという状況。ニセコのグランドデザインを資料として参照したが、かなり重厚長大なもので、仲間に頼んで作るというレベルを超えているので、まずは試案を作成し議論を深めていきたい。

梅川

今のようなお話を聞くと、戦略1などは進捗評価シートに記載されている以上に、村内で事業が進捗しているようだ。

横山

特にイベントについては、記載外のものが多数実施されていると思う。BMWのイベントなどはかなりの人手がある。

太田

BMWのイベントは、2日間でのべ7000人が来場した。

梅川

そういった事業を補足するという意味で、進捗評価シートを作成する際には各所へヒアリングに伺うのがよいと思う。いろいろな情報がシート上に集約され、また助力や協力が必要な項目が明らかになるので、いい流れが出来てくると思う。

(岸委員が退出)

梅川

今後のスケジュールだが、次年度は6月から7月上旬に第1回経営会議があるが、その時点で村内の事業を集約した上で、行政と民間の双方から評価をいただきたい。

下川

次年度の内容についても議論が及んでいるので、次年度事業計画についてJTBFから説明をお願いしたい。

4・2 次年度の事業計画について

那須

(資料に基づいて説明)

高梨

冬季調査について、スキー場でのアンケートは例年実施するが、それとは別働で動き、場合によってはデータ等を共有するという理解でよいか。

那須

そのように考えている。白馬村としてはそのような実施方法でよいか。

横山

問題ない。

下川

今年度のアンケートについては回答数が伸び悩む問題が出ているが、例えば宿泊施設については、オーナー等に声をかけて実施する等の方法は考えられないか。

梅川

宿泊施設の経営者調査を対象とした調査は従前実施した。これは毎年実施する性質の調査ではないので、5年を目途に定期的に実施していくものと考えている。

今回はお客様対象の調査であるが、宿泊施設のオーナーに対して調査のモチベーションを高めることが、必ずしも回答率の向上に結びつかない点に難しさがある。

横山

理想的には従業員がお客様に対して聞き取り調査をするのがよいが、本業があり現実的でない。カードという形で配布いただくのが限界かもしれない。

梅川

配布という方法の範囲においては、チェックイン時に手渡しすることがもっとも効果的と考えられるが、チェックイン時には宿泊に伴うさまざまな説明も発生し、実際に行うのは困難な状況がある。

松沢

マクドナルドのように、アプリ上で回答させる等の方法はどうか。また、店内ではテーブルの上のポップで案内し、食後にごみを捨てに行く際にまた案内し、何度も提示している。しつこいくらいに出すのがよいのかもしれない。

太田

うち（自社）でやっているアンケートでは、回答いただいたお客様にソフトドリンクをサービスするようにしている。

那須

白馬村単独でアプリを開発して運用する手法は、少なくとも本事業の予算内で実現することは現実的でない。

アンケート回答ページの入口となる QR コードは施設ごとに共通であるので、それをパウチなど他の媒体に印刷し、何度も提示するという対策は可能。

クーポン等のインセンティブについては、第 2 回観光地経営会議でも議論になったと思うが、その場で 500 円引き等のインセンティブを与える場合、それぞれの宿泊施設に対して個別の調整が必要となり、また可否も施設によって異なってくるため、難しい側面がある。議論をふまえて、宿泊施設がタッチしない Amazon ギフト券または白馬村特産品という形で実装した経緯がある。

高梨

ウィスラーなど海外の事例を見ると、スキー場内だけでなくレストランの予約もできるなど、町全体がオンラインで完結するようになっており、そのシステムの中でアンケートが運用されている。

HAKUBA Valley ではどのリフトが動いている、止まっているという情報はインターネット上で提供しているが、海外のものと比較すると規模的にはまったく追いついていない状況。どこまでのサービスをオンラインで提供するのか、そのための資金をどのように捻出するのかについて、一度整理する必要がある。

太田

47 ではシャトルバスの運行状況について、事業者側から情報提供するだけでなく、お客様側から「今出発した」等の情報を各停留所からスマートフォンで入力してもらうことで、他の停留所からもバスの所在や到着見込み時間が分かるというサービスを開始した。まだまだ周知されていない状況ではあるが。この他、できるだけ状況を可視化しようという目的で、ゲレンデ内各所にカメラを設置し、それを見られるようなシステムも導入しつつある。

梅川

HAKUBA Valley は 2018-2019 シーズンから Epic Pass に参加すると伺っているが、業務提携上 Epic Mix (Vail Resorts の提供するスマートフォンアプリ) を利用するようなことはできないか？

高松

現時点ではそこまでの契約になっていないが、将来的には可能性として有り得る。

それぞれが持っているお客様の基礎的な属性については、年に 4 回、定期的に共有することは約束している。先方は、そういった取り組みはどんどんやりましょうということだったので、今後機会をみて相談していきたい。

海外アライアンスの目的は送客と情報の 2 つだが、世界的にはうちはまだまだ遅れているので、積極的に取り組みを進め、キャッチアップをはかりたい。

下川

その他、次年度の取り組みについて如何か。

藤本

戦略 9 に観光振興のための財源確保が挙げられているが、これに基づく取り組みとして、新年度早々に観光財源のための検討委員会を立ち上げ、望ましいあり方について議論を進める。委員は 8 名、大学の先生、地元の観光事業者等々を予定している。具体的なメンバーは現在調整中。財源の検討自体が観光地経営計画に基づいた事業であるので、本会議のメンバーとも一部重複する部分がある。決まり次第ご報告させて頂きたい。

梅川

戦略 7 に基づく取り組みとして、観光地 BCP に関する取り組みも紹介してほしい。

横山

JTBF との共同研究という形で、観光地 BCP の研究を進めている。今年度は年 3 回の研究会を実施し、有識者等を含めて検討を進めてきた。1 年間の事業を通して、ぼんやりと全体像が見えてきた状態である。直接的な被害だけでなく、風評被害なども対象として、マニュアルのような形で整備していきたい。来年度を含む 2 ヶ年の計画であるので、本会議でも状況等を報告差し上げる予定である。

5. その他

横山

来年度も今年度と同様、3 回の観光地経営会議を予定している。第 1 回は 6 月から 7 月初旬を想定している。決まり次第、ご案内差し上げるので、宜しくお願いしたい。

下川

最後に下村先生から一言いただきたい。

下村

観光地「経営」会議ということで、PDCA の枠組みの中で、全員が進捗を確認し、目標に照らして評価するというシステムを、自治体における評価の仕組みとして導入していることは先進的な事例になっていくものと思う。是非上手に活用し、機能させてほしい。

その中のツールとして評価シートがあるが、我々も大学の中で評価シートを使うのだが、あまりに細かな項目まで評価すると評価疲れに陥ってしまう。出来るだけシンプルなシステムとして活用してほしい。具体的な方法論の話になるが、事前ヒアリング等も方法の一つであるが、それぞれが事前に目を通して簡単なメモなどを用意し、それを付け合わせるような形でもいいのではないかな。あまり細かな項目でなく、今回のシートの行政評価のように、それぞれのお立場から今年はこのようなことをやった、というレベルのメモでよいと思う。

当初の観光地経営計画はかなり時間をかけたが、そこでカバーできているものもあれば、新たに出てきたアイデアや、お客様からの声もあると思う。そういったものを当初の計画に入れ込んでいく形で運用することで、新たな要素を組み込んで修正していくことも可能だと思う。ともあれ、まずはこういった作業に慣れていただきつつ進めることで、計画管理の方法としても先進的な事例となっていくと思う。

アンケートをみると、今までは冬がメインと捉えられていたが、夏の景観についてすばらしいとの声が上がっているようだ。最近はインスタなどの新たなツールの登場により、すばらしい景観が旅の動機にもなる。また計画の中でも夏場の魅力付け、夏の資源化を挙げている。アンケートではその資源性が裏付けられていると思うので、通年リゾートとして魅力を高めていけるよう、取り組みを進めてほしい。

全体としてうまく進めてくれていると感じており、心強く感じた。今後もうまく活用してほしい。

白馬村観光地経営指標整備等業務

平成30年3月

白馬村