

1)目標像について

意見内容	対応方針（案）
すべての関係者に公平な計画であり、特定の分野に偏らないこと。	意識して策定を推進
短期・中期・長期の目標を明確に持つ計画であること。	各期の目標像（もしくは目標値）を今回の観光地経営ビジョンに含めるか要検討
白馬村の若い世代が積極的に参加できるよう促す計画であること。	ビジョンの管理体制で書き込むか検討（第3回会議資料で提示）
1) 目標像について 「世界に誇れるマウンテンリゾート・コミュニティ」 もう少し具体的な目標とすると・・・ ・住民とゲストがアクティブで上質な時間を共有 ・四季折々の魅力、滞在時間を提案 ・持続可能なコミュニティづくりの追求	ご提案の要素を含めつつ、目標像については再検討（第2回会議にて議論）
世界水準を満たすことは継続的に必要であるが、それとともに時代の趨勢に従い、持続可能な目標であることが必要。 具体的には、見栄えが良く不動産価値が高いものを某北海道のように乱売した結果、固定資産税が必要以上に高くなったり、自身の生活インフラが不足するようなことで住民が生活しにくくなるようでは容認できない。一時滞在の外来者や資産保有者にとって好都合である街ではなく、住民にとっても住みやすく働きやすく美しい街であることが必要。白馬でも顕在化しつつあるが、インフラ不足(交通・IT・上下水道等)の是正が必要。 総合的には、観光以外への従業者も含めて定住人口が増える＝住みやすく定住人口が増えるようなことが目標像ではないか？ そのためには通年雇用できる産業が必要で、通年で安定した稼働率・集客力を保持した村であることが絶対条件と思う。インフラ整備はこれに比例するはずです。 白馬の現況と日本の人口動態を勘案すれば、夏期のインバウンド客の獲得による通年での集客力の平準化が最重要課題だと考えます。	ご提案の要素を含めつつ、目標像については再検討（第2回会議にて議論）
世界水準という言葉に最近違和感を感じています。 世界と競争して本気で勝てると皆さんは思われますか？この地域にはこの地域のキャパシティがあり、OT化しているのは一時的な津波のような状況に感じています。乱開発が進み、相変わらず改善されない交通インフラや老朽化したままの設備、一向に改善が進まない中で価格だけが急上昇している状況に国内はもとより、リピート利用される海外のお客様、来村者からの不満が大きくなっており、必然とこの勢いは引いてしまうと容易に想像します。 背伸びせずに足元をしっかりと固めるサステナビリティが必要だ と考えます。目標には利用者数の伸びで、品質を判断することない考え方を組み入れて欲しいです。	ご提案の要素を含めつつ、目標像については再検討（第2回会議にて議論）
課題の整理の中の考えられる施策や方針を10年計画ではなく 早急に進めなければならない事項から取り組む必要がある のではないかと考えます。例えば日本のルール、マナー。白馬のルールをしっかりと知らしめる方法を考える 景観は世界水準だが、生活環境や住民の意識は長野県は特に低いと思う。	優先順位をつけて施策を実施していくべきであるが、本ビジョンでどこまで書き込むかは要検討
「世界水準」はいいと思う「持続可能」はどこにでも使われているが、現時点ではあってもいいかと思う。「オールシーズン型」の「型」が必要か迷うところです。	ご提案の要素を含めつつ、目標像については再検討（第2回会議にて議論）

2)指標設定について

意見内容	対応方針（案）
内部の人も外部の人も理解しやすい、わかりやすい目標を設定すること。	意識して策定
これまでに実施したアンケート等で収集したデータを活用し、 行動の優先順位 を設定すること。	優先順位をつけて施策を実施していくべきであるが、本ビジョンでどこまで書き込むかは要検討
<p><住民></p> <ul style="list-style-type: none"> ・村の財政的な豊かさ（財政健全性や収支バランスの指標、寄付額？） ・住民生活や行政サービス等の満足度（医療従事者数？） 	<ul style="list-style-type: none"> ・村の財政は、定住人口・経済波及効果等の項目で代用（村の財政には観光以外の要素も多く関連するため、財政に影響を及ぼしている要素のうち観光に関連するものを採用） ・住民満足度は、「持続可能な観光に対する満足度」の中で調査。
<p><事業者・従事者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・村内への再投資が行われているか？（ex.建設後30年以上の索道数、登山道整備予算） ・季節の繁閑差（ex.週泊施設や飲食店の月別稼働実績） 	<ul style="list-style-type: none"> ・村内への再投資は、経済波及効果を把握しつつ、特に再投資が必要な対象をモニタリングするか（特に来訪者の安全性等に影響するインフラ等）。具体的にビジョンに書き込むかは会議で検討。 ・季節の繁閑差は、オンシーズンとオフシーズンの観光客数の差という形で調査。
定住人口	KGIとして記載
月次の観光客数(居住地での国別)：スキー場(夏期も)来場者・宿泊客数	月毎の観光客数を集計し、繁閑差という形でKPIとする。
その他 入込数 的もの(ダブル・カウントしないものも必要)	観光入込客数はモニタリング項目として設定。統計の整備は戦略に含める予定。
顧客満足度、NPS	NPSはKPIとして設定。顧客満足度は、モニタリング項目として追加。
指標判断において DXは最重要課題 だと考えます。住民とVisitorのレジデンスカード登録などで非登録者との差別化（優遇等で）して、キャッシュレスと本人認証の双方を情報として得た上での明確な指標設定根拠の確実性を上げることを念頭にあげて欲しい。	DXは多岐にわたるため一つの指標で進捗を判断することが難しい。具体的な施策を実施する段階で施策に応じて指標を設定するか（例：レジデンスカード導入を施策として設定する際には、利用率を指標として設定）。
<p>村内で起きている様々な問題は来訪者や期間従事者などの「旅の恥はかき捨て」で発生している。</p> <p>CRM戦略にお客様の声が元になっている。指標設定にも住民、来訪者（期間従事者含）、事業者からの声の収集は定期的にDX化して行う必要がある。</p>	住民、来訪者、事業者に対する調査は、「指標設定の考え方」にあるように定期的・継続的に把握する必要がある、そのために最新技術を活用した最適な手法を調査ごとに検討する。（戦略の例にも加筆）
OT問題の一つにゴミのポイ捨てがあるが、去年観光庁が行った聞き取りアンケートでは30%以上の回答者が「 ゴミ箱がない 」と日本旅行の不満、不都合にあげている。村内でも物は売るがゴミ箱はない。コンビニにゴミ箱がないのは日本人利用者の家庭ごみの持ち込みが原因でそのままになっているので、八方のローソン周辺はYoutubeで見る某国のような状態である。声を聞いて改善できる指標に反映されていない問題ではないだろうか？	ゴミのポイ捨ては「持続可能な観光に対する満足度」の中で把握可能。ゴミ箱問題は戦略における環境対策でも重要なので加筆。
<p>白馬村の人口？な訳 季節的に住んだり商いをしたり働いたりを變動も大きく、また登録されない数が多すぎる。営業する人も住む人もきちんと行政区に入ったり、旅館組合や観光局に入るよう指導、白馬村として方針を決め、伝えるべきと思う。（会費を安くした方が入りやすく無駄に感じないのでは）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・KGIの「白馬村の人口」を「白馬村の通年定住人口」へ ・季節による人口変動→オールシーズン化を図る中で定住者増加を図る ・曖昧な事業者数等→宿泊税徴収を通して把握を試み、目標は定住人口へ ・移住者や外部事業者の巻き込み→「2-2白馬ルール（仮）の策定と運用」では住民・事業者のルールについても含めるイメージ
考え方はいいと思います。	

3)基本戦略（案）について

意見内容	対応方針（案）
地元住民からの意見を得るために、 定期的に公開セッション を開催すること。	ビジョンの管理体制で書き込むか検討（第3回会議資料で提示）
特定の分野に焦点を当てつつも、 白馬全体に利益をもたらす取り組み を行うこと。	意識して策定を推進
観光業に携わる人々だけでなく、 さまざまな立場の人々から管理者を任命 すること。	ビジョンの管理体制で書き込むか検討（第3回会議資料で提示）
地区単位でありたい姿を描く ことが必要では？（地区毎に違った目標があるべき）	エリア別ビジョンの必要性を感じており、戦略でも言及しているがどの程度のレベルまで書き込むかは要検討。ただしエリアもどう分けるか要検討。
世界水準の受入環境の整備 →言語環境改善	「4-3多様な来訪者の受け入れ環境整備」の中で言及予定
概ね良いように思う	
書き綴られている内容は至極ご尤もであるので前期を評価し、 達成度の反省を経た上で具体的な取り組みに進んで欲しい と願います。ただ、 世界水準は明確な基準が存在していない ことも十分に考慮してもう 使う必要はないのではないか とも思う。むしろ、文化や環境保全の視点から、ここは日本国内にある白馬村であることにしっかりと心に持って侵略への対策を講じる必要がある。	ご提案の要素をふまえ、より「白馬ならではの」要素を明確化することを言及。
宿泊税やふる里納税を活用し、JRとコラボして玄関口である 白馬駅を建替え 、世界、日本の人に親しまれるような小さくても良い駅舎に、そしてトイレ、休み処、案内所かつ充実したものにして欲しい。駅員不在も問題、駐車場も広く東側のスペースを利用して造って欲しい。	「3-3ハード・ソフトの付加価値の向上」で言及
戦略がたくさんあり具体的施策イメージはとても理想的だが、 果たして実現できそうなのか をしっかりと検証したいところですね。	推進体制と財源が重要になるため、それを記述

4)その他全体を通して

意見内容	対応方針（案）
<p>どの目標も固定的なものせず、状況の変化に応じて柔軟に対応できるようにすること。</p>	<p>観光地経営会議で常時議論</p>
<p>制約の有無にかかわらず、社会のあらゆる人々が利用しやすい「ユニバーサルツーリズム」を目指すこと。</p>	<p>「4-3多様な来訪者の受け入れ環境整備」が該当</p>
<p>目標を定め、その達成への道筋を示し、迅速かつ明確に意思決定を行い、果敢に行動すること</p>	<p>ビジョンの管理体制で書き込むか検討（第3回会議資料で提示）</p>
<p>役場や事業者のリソースが限られており以下の観点は施策横断的に意識して欲しい。 ・デジタル技術の活用による効率的な観光地経営（事業者、DMO、行政） ・他自治体との広域連携、民間事業者との連携</p>	<p>デジタル技術の活用は全ての分野において必須のためどう書き込むか要検討。（主たるところには加筆） 「3-1多様な季節・エリアの魅力づくりによる閑散期対策の強化」「4-6ビジョンを実現するための観光推進体制の強化」でも加筆。</p>
<p>多額の費用を費やした作品と思いますが、オールシーズン型リゾートを目指すとの目標を持ちながら「温泉」という言葉が見つけれなかった。白馬の自然を楽しみに来てくださる方に健康を考えない方は極少数であると容易に考えられるので、Nature Wellnessにも素晴らしい環境が整っているのでは是非、考慮に入れるべきである。国内では「Neo湯治」など、新たな取り組みを進んでおり、我々より劣悪な事業環境にあってもサステナブルな経営をしている地域も多数ある。特に白馬八方温泉は世界で唯一の泉質であり、正に世界水準に達せられる取り組みにつなげることも重要である。今まで、村は入湯税を一般会計に入れて好き勝手に使ってきているので、襟を正して納税者が納得する使われ方をしなければならない。</p> <p>宿泊税も同様である。宿泊だけの財源で全てを賄うのはそもそも道理が合わない。白馬村は県内でも最も多くの納税を求めているのでNative事業者には大きな負担にもなるし、納税者も納得の改善が目に見えて進んでいることが、ここでも表記されている「住民、事業者、来訪者」連携ではないだろうか？</p>	<p>・温泉については、「4-1白馬ローカルをじっくり楽しむコンテンツの開発」に加筆 ・財源については、「4-5観光財源の効果的な活用とカバナンス構築」の一環として、検討。</p>
<p>コントロールという言葉が頻繁に出てくるが、容易ではない。入り込みコントロールは宿泊施設、ベット数をコントロールすればできると想像するが宿泊税の導入で確実は徴税（徴税義務者の明確化）や不法事業者の取り締まり（徴税義務者には罰則があるが不法者には明確でない）を徹底して行うことから始めて実際の数値を確実に把握する必要がある。</p> <p>二重価格と言う言葉もよく聞かれるが、これが始まると確実にインバウンドは競争力を失う。既にOT批判がネット上に散乱している昨今、日本離れを始めているエージェントも増えている。OTAによる多段販売も大きな問題になっており、二重価格以上に旅客被害が大きい。日本は外資の格好の餌場と化し始めている。観光局もこれらにはしっかりと対応することがNative事業者を守ることにもつな</p>	<p>・ご意見の通り、宿泊税徴収を通じてまずは現状を把握する。 ・外資とのバランスについては、「2-1適切なコントロールの仕組みづくり」をの一環として、検討。 ・事業者のモラルについては「2-2白馬ルール（仮）の策定と運用（事業者・住民・観光客と共に）」の一環として、検討。また、DMOの役割は各主体の役割分担でも記述。</p>
<p>もう一つの問題、物理的被害（交通違反、窃盗、薬物乱用、未成年飲酒など犯罪行為）には、マナーとして来訪者に押し付けるだけでなく、提供事業者にも罰則を設けて取り締まることも重要である。本人認証も曖昧な状況下ではやりたい放題であるので安心安全を提供できないと「エシカルなお客様」は遠のいてしまうのも世の常である。お客様だけが悪いのではない。事業者が提供するから制限できない状況を作ることも事実であることを認識して綺麗事以外の世界水準も目指す。</p>	<p>・「2-2白馬ルール（仮）の策定と運用（事業者・住民・観光客と共に）」において、観光客のみならず事業者・住民も共にルールに関わる仕組みを構築する。 ・「1-5来訪者・住民の双方を守る災害・防犯対策」として防犯も追加</p>

<p>経営ビジョンであっても経営指標であるので、しっかりとやって欲しい。</p> <p>今までを反省し、何が必要なのかを見極めて、優先順位を決めて進めて欲しい。</p> <p>文化の消失、故郷の消失。</p> <p>後継者がいない。</p> <p>今日までの白馬を支えて造ってきた白馬村民の上に今があるので、しっかりと保持して続くことを切望する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・観光地経営会議の役割と運営について具体的に記述。 (「宿泊税管理のガバナンス」) ・優先順位をつけて施策を実施していくべきであるが、本ビジョンでどこまで書き込むかは要検討。 ・文化や故郷の消失や後継者不足を解決することを意識して戦略を設計
<p>長野県内の二次交通事情も最悪である。新幹線など人口集中圏からの来訪が容易なのも急成長の要因の一つながら、改善があまり進んでいない。インバウンド推進と言いながらも荷物を持ち込み辛い列車、乗り換えも多く不便で時間と労力がかかる。</p> <p>最近レンタカー利用にシフトしつつあるが結果的に交通事故などOT要因につながっている。周辺市町村とも積極的に連携して、こうした交通事情の改善をお客様目線に立って改善することもとても重要である。</p>	<p>「1-1ストレスフリーな二次交通の整備」として記述</p>
<p>「北だ」「南だ」と言いあいながら中途半端な開発をしてきたように思う 村全体のあり方をしっかり考え、施設をも含め考えるべき。図書館、学校もまとめて一ヶ所で充実を計って欲しい 子供達を育てる上では数をまとめて教員数、各専科の先生を集めて来るようにしないと育たない 子ども達が住んで働いて生活していける村づくりとは・・・</p>	<p>「3-3ハード・ソフトの付加価値向上」「1-2白馬村ならではの特徴的な教育の実施」として記述。</p>
<p>最終的には住民の幸せにつながることが十分理解できる内容になればいいですね。</p>	<p>観光客のみならず、地元の住民や事業者、自然環境も意識したビジョンであることを明確にする。</p>