
**令和5年度訪日外国人旅行者受入環境整備
緊急対策事業（実証事業）
「公共交通機関空白地帯へのネイチャー・ライナーの運行
による新規コンテンツ造成に向けた実証事業」**

事業報告書（概要版）

2024年2月

株式会社JTB総合研究所

○事業の概要

1. 事業の目的

新潟県北部を代表する観光地である村上市周辺の課題は、首都圏や中京関西圏からのアクセスと地域の認知度である。しかし首都圏に最も近い新潟県湯沢町には、昨シーズン多くの外国人が来訪している。この村上エリアに与えられた距離的なハンデを乗り越えるべく、村上エリアの観光資源の価値を理解し、その価値に満足し、対価を払うことが可能なインバウンド需要を獲得することが必要である。

今後増え続ける冬季を中心としたインバウンド需要に対して、県内周遊は新潟県にとっても重要であり、インバウンド需要の拡大とともに取組を強化すべき事案である。そこで、村上エリアの観光資源を首都圏等で紹介し、日本滞在中に足を延ばしていただく戦略を展開する。新潟県が推進する「生活観光」は、サステナブルツーリズムの具現化であり、サステナブルツーリズム関心層が県内を回遊することにより来訪需要の拡大の可能性は高い。

アドベンチャーツーリズムの機運が高まる中、自然豊かな地域へ来訪を希望する旅行者のニーズを把握し、新潟県北エリアのアクセスを向上させることにより、新潟県の観光の価値を高めることを目的とする。その一方で世界的に「責任ある観光」が叫ばれる中、サステナブルツーリズムの先進地として、地域の価値を高めながら、地域を持続化させることが、村上エリアには不可欠である。そのため、以下のようなターゲット設定を行い、新潟県の価値を可視化した「生活観光」を促進することで、村上エリアのポテンシャルを活用していく。

<村上エリアが獲得すべきターゲット>

●事業の目指す姿

上記の点を踏まえながら、

【実施事項 1】

村上エリアの自然環境を活かしたアドベンチャーツーリズムを推進する

【実施事項 2】

地域資源を守ることを前提とした観光推進のため、「責任ある旅行者」を誘客する

【実施事項 3】

地域課題解決のため、観光を切り口とした地域活性化方策を実践する

【実施事項 4】

従前の見る・食べる・遊ぶ観光から、知る・支える・学ぶ観光へ戦略を転換する

【実施事項 5】

地域のなりわいを継承するため、観光客自身が地域に関わる取組を強化する

2. 事業内容

(1) 現地調査・検討会の実施

本事業の前提条件の整理として、村上エリアの現状と課題を共有し、地域の価値形成手法を集約する。

- ・現地調査および結果の披露
- ・検討会での方針とりまとめ
- ・地域資源の可能性とターゲット想定

(2) アクセス設定(モデルルートの造成)

ターゲットのニーズを踏まえた村上市の価値を伝えるルートを設定する。

地域の強みを活かしたコースの設定要件

- ・村上エリアの強み
- ・コース上の課題と注意点

(3) モデルルートの実証販売

外国人向けサイト登録の現状と課題

- ・販売サイトの概要と販売状況
- ・販売体制の課題の整理

<モデルルートイメージ>

- ・自然景観が楽しめる
- ・生活文化を体感できる
- ・地域の食や職に触れ合える
- ・観光客の来訪が持続化に繋がる

(4) 情報発信及び販売促進活動

旅マエ・旅ナカ・旅アトにおける情報発信と販売促進の重要性

- ・旅マエ需要の整理
- ・旅ナカ需要の整理
- ・旅アト需要の整理

(5) 実証実験(ライナーの運行等)

参加者の声の把握と効果測定

- ・催行状況とトピックス
- ・アンケート結果

(6) 検証結果(検証会の実施)

村上エリアの潜在能力と可能性

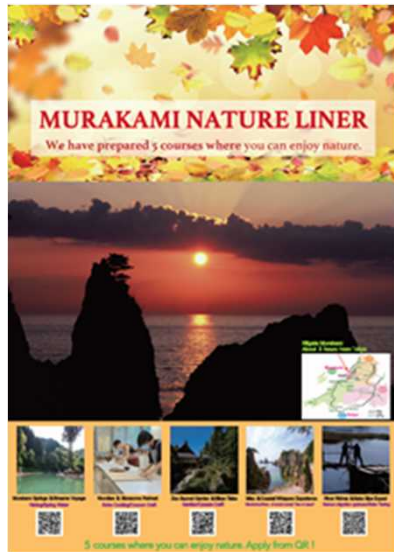
- ・村上観光の関心度と可能性
- ・サステナブルな取組推進にむけて
- ・今後の課題・検討事項

○実施行程案

・修正後のモデルコース①～⑤

日次	月日(曜)	行程
1	10月 11月	<p>Title: Murakami Springs & Streams Voyage 09:30～10:00</p> <p>瀬波温泉・村上市内 == トラウトマウンテンズ(釣り体験) == 天蓋大橋(撮影) == Senami Onsen Central・Murakami = Trout Mountains(Fishing Experience) = Tensai Bridge = (1h) (5m)</p> <p>== 錦山清水 == == 大倉吉祥清水(昼食) == == 朝日みどりの里 == == 村上市内 Kareizan Springs Water Ogoto-Kissho Springs Water Asahi Midori no Sato Murakami City (5m) (5m) ※Lunch at Kokoromai (10m)</p> <p>《参加費: @5,000円》</p>
2	10月 11月	<p>Title: Noodles & Blossoms Retreat 09:30～10:00</p> <p>瀬波温泉・村上市内 == 縄文の里・朝日(そば打ち体験) == == Senami Onsen Central・Murakami = Johnon no Sato Asahi(Soba noodles Experience) == (1h～2h) ※Including Lunch Time</p> <p>== 朝日シルクフラワー制作工房(まゆクラフト体験) == == Asahi SilkFlower Production Workshop(Cocoon Craft Experience) (1h) == 朝日みどりの里 == == 村上市内 Asahi Midori no Sato Murakami City (10分) 13:00～14:00</p> <p>《参加費: @5,000円》</p>

日次	月日(曜)	行程
3	11月 12月	<p>Title: Zen Sacred Garden & Silken Tales 09:30～10:00</p> <p>瀬波温泉・村上市内 == 大葉山普濟寺(庭園見学) == == Senami Onsen Central・Murakami = Fusaiji Temple(Visiting Garden) == (30h)</p> <p>== 朝日シルクフラワー制作工房(まゆクラフト体験) == == Asahi SilkFlower Production Workshop(Cocoon Craft Experience) (1h) == 朝日みどりの里(昼食) == == == 村上市内 Asahi Midori no Sato(LunchTime) Murakami City (10分) 13:00～14:00</p> <p>《参加費: @5,000円》</p>
4	10月 11月	<p>Title: Miso & Coastal Whispers Experience 09:00～09:30</p> <p>瀬波温泉・村上市内 == 塩谷地区(野沢食品工業 見学) == Senami Onsen Central・Murakami = Shioya(Visiting Miso Factory) == (1.5h)</p> <p>== 笹川流れ観光汽船(天び屋(昼食)) == == 夕日会館 == == 村上市内 Sasagawa Nagare(LunchTime) Sunset Hole Murakami City (1h) (20m) 14:30～15:00 (10分) (90分～120分)</p> <p>《参加費: @5,000円》</p>
5	11月 12月	<p>Title: River Riches & Sake Sips Expedition 09:00～09:30</p> <p>瀬波温泉・村上市内 == 三面川鮭遡上見学 == == == Senami Onsen Central・Murakami = Miomote River(Watching Salmon Upstream) == (20m)</p> <p>== イヨボヤ会館 == == 千年鮭きっかわ見学 == == == == 益甚見学 = Salmon Museum Kikkawa Salmon Shop Masujin Licor Shop (40m) (70m) ※Including LunchTime (10m)</p> <p>== 大洋酒造見学 == == 村上市内 Taiyo Sake Factory Murakami City (30m)</p> <p>== 村上市内 13:30～14:30</p> <p>《参加費: @5,000円》</p>



A chance to experience Murakami's nature and culture
Implementation period: From December 1st, 2023 to January 20th, 2024
※Except: From December 29th to January 4th, 2024

Itinerary
Echigojuzawa(07:23) == Urasa(07:35) == (Niigata) == Murakami(09:07)

Course 1: Fishing & spring water experience
Course 2: Soba making/tasting & Mayadama craft experience
Course 3: Old Temple "Fusai" Garden & Mayadama Craft Experience
Course 4: Old townscape, Miso factory, and Good landscape "Sasagawa nagari" experience
Course 5: Murakami's old townscape and salmon, sake, and mercy experience
Course 6(Special): Murakami's old townscape and skateboarding experience

Murakami(16:01) == (Niigata) == Urasa(17:59) == Echigojuzawa(18:11)

(Includes taxi fare, experience fee, and coordinator accompanying fee (English) for each course above.
(Please pay for your own lunch.) Please complete the questionnaire after the experience.

○Flow from application to participation

```

    graph LR
    A[Application] --> B[Booking]
    B --> C[Meet up with the coordinator]
    C --> D[Experience]
    D --> E[Questionnaire Answer]
  
```

For applications, please contact SNOW SAFARI

SNOWSAFARI
info@snowsafari.jp

○ネイチャーライナー業務広報実施結果

- ・OTAサイトの販売不振打開策として、当初より提案中の東京駅・湯沢町でのプロモーションを強化することとなった。

1.販売状況

- ・ポークンでの販売状況 ゼロ
- ・TXJでの販売状況 ゼロ
- ・ガイド、東京シティアイからの申し込み54件
- ・越後湯沢からの申し込み 4件

合計 タクシー50台（ジャンボタクシー2台）
参加者総数 82名（外国人80名）

2.広報状況

- ・東京シティアイでのプロモーション（11月～12月）
- ・インスタグラムでの配信（外国人YouTuberへのフォロー）

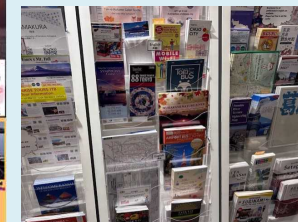
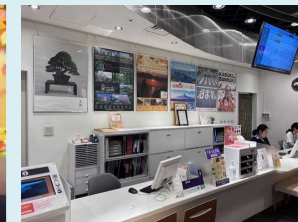
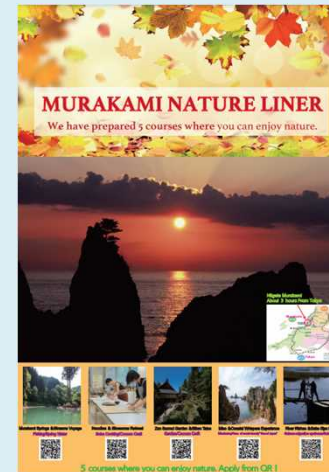
https://www.instagram.com/accounts/login/?next=https%3A%2F%2Fwww.instagram.com%2Fstories%2Fjapan_travel_nature%2F3245107751443890088%2F%3Futm_source%3Dig_story_item_share

- ・湯沢エリア、妙高エリアでのガイド経由、外国人関係者への告知
- ・瀬波温泉への告知
- ・村上市観光協会HPの掲載
- ・TXJへの掲載

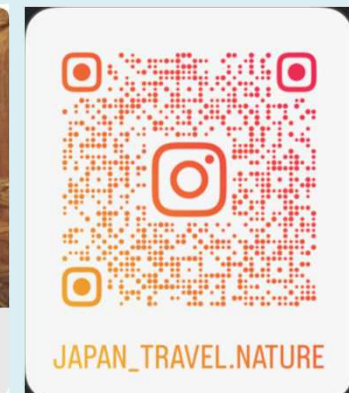
3.参加希望者の声

- ・興味があるが時間的に参加が難しい ←首都圏から日帰りするのはハード
- ・集合時間が早い ←始発でも間に合わず、参加できない状況
- ・乗り換え等があり、村上までのアクセスが不安 ←ガイドが新潟、湯沢、上越から同行予定
- ・高い ←家族4人で20,000円は国内旅行の交通費としては現実的に厳しい

※参加希望者の声を踏まえて、東京シティアイ経由にて外国人コミュニティサイトへ情報提供を行った。



<東京シティアイでの広報>



< Instagram >

○ネイチャーライナー業務広報実施結果

4. 善後策の実施

- ・**現行@5,000円の参加費を1台5,000円**（一般タクシーに限る）とする。
※1台3名まで乗車可能（ガイド1名別途）
- ・**湯沢エリアの長期滞在客向けのプロモーション強化**（外国人向けゲストハウス、国際大学学生対象）
- ・**瀬波温泉の観光客向けの翌朝利用促進**（旅館組合経由で案内）
- ・**東京出発・上越出発の場合、村上のスタート時間を希望により変更**する。（09:15発→11:30、11:00）
東京発06:08→08:24、上越妙高発前泊→07:27になるため、村上入りが現実的な時間になる。
タクシーの午後利用で日帰りも可能だが、宿泊+翌日利用需要に期待。

<集客結果と経済効果>

- ・**SNSフォロワーの拡大**による拡散
- ・**設定期間の延長**（現行12月15日→1月21日まで）

5. 集客目標

- ・**湯沢エリアからの集客 32件**（週4組x8週）
- ・**東京・上越エリアからの集客 8件**（週1組x8週）
- ・**瀬波温泉からの集客 16件**（週2組x8週）

6. 集客結果

- ・**湯沢エリアからの集客 4件 8名**
- ・**東京エリアからの集客 54件 74名**
- ・**上越エリアからの集客 0件**
※コーディネーター派遣
- ・**瀬波温泉からの集客 0件**

	コース1	コース2	コース3	コース4	コース5	運行	申し込み	概算観光消費額				備考	
								宿泊	交通	飲食	その他		
9月24日	1 (8)					瀬波	TCI		60,000	16,000	4,000		ガイド研修
11月12日	1 (1)					湯沢	湯沢		60,000	2,000	500		ガイド
12月25日					2 (3)	はまなす	湯沢		110,000	6,000	1,500		インドネシア
12月27日				1 (2)		はまなす	湯沢	26,000	60,000	4,000	1,000		日本 (両岸丸のた)
12月28日		1 (2)				はまなす	湯沢		60,000	4,000	1,000		日本 (両岸丸のた)
1月8日					1 (1)	湯波	TCI	11,000	50,000	2,000	500		タイ
1月9日				1 (1)	1 (2)	湯波	TCI	22,000	110,000	4,000	1,000		タイ・メンバー
1月10日				1 (2)		湯波	TCI		60,000	2,000	500		シンガポール
1月12日					2 (8)	はまなす	TCI	88,000	180,000	16,000	4,000		バングラデシュ・インドネシア・ベトナム
1月13日		4 (8)				はまなす	TCI		240,000	16,000	4,000		バングラデシュ・インドネシア・ベトナム
1月14日					3 (5)	はまなす	TCI	55,000	170,000	10,000	2,500		バングラデシュ・インドネシア・ベトナム
1月15日				3 (5)	4 (5)	はまなす・湯波	TCI・妙高	65,000	380,000	20,000	5,000		バングラデシュ・インドネシア・ベトナム・シンガポール・タイ・中国・シンガポール・韓国
1月16日		2 (2)		2 (3)	3 (5)	はまなす・湯波	TCI・妙高	65,000	380,000	20,000	5,000		タイ・ベトナム・シンガポール・インドネシア・シンガポール・インドネシア
1月17日		2 (4)		1 (1)	2 (2)	はまなす・湯波	TCI・湯沢	33,000	270,000	14,000	3,500		シンガポール・インドネシア・台湾
1月18日				2 (2)	1 (1)	湯波	TCI・湯沢	11,000	150,000	6,000	1,500		台湾・フランス
1月19日				1 (1)	4 (4)	湯波	TCI	44,000	250,000	10,000	2,500		フランス・スウェーデン・中国・ベトナム
1月20日				4 (4)		湯波	TCI		200,000	8,000	2,000		タイ・ベトナム・中国・ベトナム
小計	2 (9)	9 (16)		16 (21)	23 (36)				現地観光消費額計			3,430,000	
総計	50台 (82人)			湯波: 24+31	はまなす: 24+31								

() 内は参加者 ※1月12日13日はジャンボタクシー

○ネイチャーライナー実証運行結果

・降雪期に入り、外国人の来訪意向が高まり、1月8日～19日の間に数多くの外国人が村上市を訪れた。

＜ネイチャーライナー実証期間＞

2023年9月24日～2024年1月20日

参加者合計 78名

	コース1	コース2	コース3	コース4	コース5	通行	申し込み	コーディネーター	備考
9月24日	1 (8)					瀬波	TCI	倉谷	ガイド研修
11月12日	1 (1)					瀬波	湯沢	奥田	ケニア
12月25日					2 (3)	はまなす	湯沢	奥田	インドネシア
12月27日				1 (2)		はまなす	湯沢	DENIS	日本 (香港欠席のため)
12月28日		1 (2)				はまなす	湯沢	DENIS	日本 (香港欠席のため)
1月8日					1 (1)	瀬波	TCI	岡崎	タイ
1月9日				1 (1)	1 (1)	瀬波	TCI	岡崎・倉谷	タイ・ミャンマー
1月10日				1 (1)		瀬波	TCI	倉谷	ミャンマー
1月12日					2 (8)	はまなす	TCI	倉谷	パキスタン・エジプト・マレーシア・ベトナム
1月13日		4 (8)				はまなす	TCI	倉谷	パキスタン・エジプト・マレーシア・ベトナム
1月14日					3 (5)	はまなす	TCI	愛宕	パキスタン・インドネシア・マレーシア
1月15日				3 (5)	4 (5)	はまなす・瀬波	TCI・妙高	愛宕・長尾	パキスタン・インドネシア・マレーシア・カナダ・ベトナム・ジンバブエ・中国
1月16日		2 (2)		2 (3)	3 (5)	はまなす・瀬波	TCI・妙高	愛宕・長尾・倉谷	カナダ・ベトナム・ジンバブエ・中国・ミャンマー・インドネシア
1月17日		2 (4)		1 (1)	2 (2)	はまなす・瀬波	TCI・湯沢	愛宕・長尾・星野	ミャンマー・インドネシア・台湾
1月18日				2 (2)	1 (1)	瀬波	TCI・湯沢	奥田・長尾	台湾・フランス
1月19日				1 (1)	4 (4)	瀬波	TCI	内田・倉谷	フランス・スリランカ・中国・ベトナム
1月20日				4 (4)		瀬波	TCI	倉谷	スリランカ・中国・ベトナム
小計	2 (9)	9 (16)		16 (20)	23 (35)				
総計	50台 (80人)		瀬波：24+J1 はまなす：24+J1						

() 内は参加者 ※1月12日13日はジャンボタクシー



○ネイチャーライナー参加者アンケートサマリー

- ▶ ネイチャーライナーの**利便性、満足度、推奨度とも高い評価**となっている。とりわけ**利用者の推奨意向が非常に高く**、今後の告知方法が重要である。
- ▶ ネイチャーライナー単体で考えることなく、**プログラムの一貫性**をユーザーに伝えることにより、外国人観光客の中でも知識層や環境に関心の高い層に響いていくことが読み取れる。
- ▶ **乗務員の丁寧な接客や安全運行は評価が高い**。一方で、乗務員とのコミュニケーションを取りたかった、案内をもう少ししてもらえると嬉しかった、車内が少し寒かったといった、**コミュニケーション不足**を指摘する声もあった。外国人観光客の積極性を踏まえた対応も今後必要である。
- ▶ 村上市内の自然景観と歴史文化に対する造詣が深まった参加者は、推奨意向、再来訪意欲も高い。知られていない地域を知らしめるとともに、**村上の魅力を知ったリピート予備軍に対するインセンティブやプロモーションの検討も有効**と考えられる。
- ▶ 金額的にはプライベートタクシーとして、代金を支払う意欲のある観光客が存在する一方、公共交通機関があれば利用したい人々や、公共交通機関の代替として利用するには**一人5,000円～10,000円程度を妥当**と考える人が多数を占めた。価格設定と運行方法に関しては、参加者の傾向を踏まえ再考の余地がある。

	アウトプット目標	アウトカム目標	検証方法	実施結果	備考
モデルコース造成	モデルコース 造成数3本 モデルコース 発信5か所	ネイチャーライナー 利用者のアンケート 評価300人	ネイチャーライナーの アンケート回答 同行ガイドの聞き取り 観光事業者の反応	参加者総数 80名 モデルコース6本 モデルコース発信 7か所 (JTB・TXJ・東京シティア イ・SansanYuzawa・ SnowSafari・ HopStepJapan・ インスタグラム(JPN)	
ライナー運行	運行回数50回 参加目標数350 名	平均点数4.0以上 ツアー全体4.0以上 改善点フィードバック 10か所以上	招聘時アンケートフォ ローアップ時に確認	平均点数、ツアー全体とも 4.0以上 フィードバック改善ポイント ・コース時間 ・体験数と時間 ・告知方法 ・プログラムの企画 設定 ・都市部との情報 連携 乗務員の接遇 ・コーディネーター 手配方法 ・タクシー会社との 連絡調整 ・関係個所との調整 ・キャッシュレス対応 ・ツールのデジタル化	

○今後の展開案

1. サステナブルツーリズム推進にむけて

2023年10月の実質的な訪日外国人受入解禁以降、外国人観光客数は右肩上がり続け、先月ついにコロナ前の需要回復に至った。しかし、その外国人観光客は都市部や一部の地域への来訪に限られており、地方部においては、まだまだ景気回復につながる実感を会得できていない。むしろ、増え続ける外国人への不安・不満もあり、地域によっては外国人に嫌悪感を持ち、来訪を拒むような事例も出てきている。

一方、世界のトレンドはサステナブルであり、その取組が遅れている地域は、観光客の誘致が難しくなっている。年々広がるサステナブルな動きをキャッチアップしながら、自地域に負担の少ない観光を推進するには、サステナブルツーリズムを理解する必要がある。これは観光事業者に限った話ではなく、村上市に住む市民ひとりひとりが考えることが必要である。

2. 広域連携のメリット

今回わずかではあるが、越後湯沢からの日帰りの参加者が村上来訪した。湯沢エリアに滞在しながら、新潟県内を回遊し、村上の3サケ文化を体験した。評価は概ね好評であり、今後このような広域連携も大いに予見される。特に越後湯沢を起点とした雪国観光圏エリアは、今年度サステナブルツーリズムのモデル地域に指定され、その取組は世界に知られているところである。また、上越妙高エリアからも参加希望があった。

すでにスノーエリアとして認知が高まっている本県の山間部と、地域独自の文化を残す村上エリアを結ぶことで、新潟県を回遊し、県内の滞在時間と消費を高めることが十分可能である。湯沢・上越から村上へ、村上から湯沢・上越へ、双方の観光客の流動が生まれることで、県内のインバウンド需要もさらに増加していくと考えられる。

3. 地域資源やなりわいのコンテンツ化

今回も鮭文化というオンリーワンコンテンツが外国人の関心を高め、雪景色が誘因材料になりながら、最終的にそば打ちや繭玉クラフトといった、地域資源の体験コンテンツにつなげることができた。この一連のストーリーに意味を見出す外国人に着目し、笹川流れの塩と海産物を使った塩辛づくりや、伝統的な焼き畑農法で作る赤かぶ収穫体験、雪国の暮らしを体現化した高根地区の雪国の暮らし体験といったコンテンツも、今後販売の可能性が高まった。地域の人々の協力があってこそ可能なコンテンツが多く存在する中、外国人観光客の来訪により、地域のなりわいが活性化する実感が高まれば、今後活動の幅が広がっていくことも推察される。

4. 今後の展開における諸課題

村上市内の人口減少率は非常に高く、決して社会環境がよいわけではない。今回のような外国人旅行者という「異質」なものを受け止める覚悟が地域の持続化を左右することは、グローバル化した経済環境では当たり前の話でもある。しかし、かつて発展途上国と言われた国々が平成の30年の間に国力を高め、その国々の若者が日本を訪れ、多くを学んでいる。彼らが日本で学びたいことは、不自由さを工夫して生きる地方の先人の知恵であり、脈々と続く精神文化である。3サケに代表される村上市に残る当たり前の文化は、まさに現在の観光トレンドであり、その変わらない暮らしこそ、世界が体験したいコンテンツそのものである。しかし、受入には限りがあり、大量の観光客が訪れることは結果として地域を崩壊させてしまうことが懸念される。

今の暮らしを守り、その暮らしを称賛する外国人観光客である「責任ある旅行者」の獲得こそ、今後村上市が目指すターゲットであることは間違いない。