

令和 2 年度観光地域動向調査事業

能登地域に関するインバウンド動向調査 事業報告書

令和 3 年 3 月

国土交通省 北陸信越運輸局

(受託者：株式会社 J T B コミュニケーションデザイン)

背景・目的	2
調査の実施スキーム	3

西欧豪の能登旅実施調査

調査手法とその内容	6
西欧豪訪日観光客の訪問実態把握	7
七尾および奥能登エリア宿泊施設へのヒヤリング調査	9
能登全域主要観光施設へのヒヤリング調査	15
ヒヤリングによって把握できた能登の優位性と特徴①	19

西欧豪の能登ニーズ調査

通訳案内士を介したヒヤリング	34
石川県内在住者へのヒヤリング調査	66
ヒヤリングによって把握できた能登の優位性と特徴②	72

能登インバウンド誘客の構造調査

各種データの集約と整理	79
金沢駅観光案内所、交通事業者へのヒヤリング調査	88

専門家の視点と今後に向けた提言

D M C等西欧豪市場における有識者へのヒヤリング調査	102
今後に向けた提言	109
報告会	113

【背景】

北陸信越運輸局では、地域関係者と連携して地域の特色を活かした観光地域づくりを推進するため、地域の課題解決に向けた観光地域動向調査を実施することとしている。

石川県にはインバウンドが年間約70万人※1宿泊している中で、能登地域※2の宿泊拠点である和倉温泉（七尾市）のインバウンド宿泊者数は約2万9千人※3にとどまっている。2022年度予定の北陸新幹線金沢～敦賀駅間開業に伴っては、七尾市及び中能登町をはじめとする能登地域は、金沢駅から電車で60分以上の遠い地として認識され、更に来訪者が減る懸念もあり、誘客促進が喫緊の課題である。

【目的】

本事業では、西欧豪の主にFIT層を対象として、能登地域への来訪状況を把握し、個人旅行者の情報入手方法や旅行決定要因の把握・分析を行うとともに、能登地域を訪れたことのない旅行者についても調査し、その要因を探ることで、今後の効果的な情報発信や誘客促進施策につなげることを目的とする。

※1：平成30年「観光庁宿泊旅行統計調査」より

※2：当事業で示す能登地域とは、珠洲市、輪島市、能登町、穴水町、志賀町、七尾市、中能登町、羽咋市及び宝達志水町を指す。

※3：平成29年度及び30年度「和倉温泉観光協会統計」より

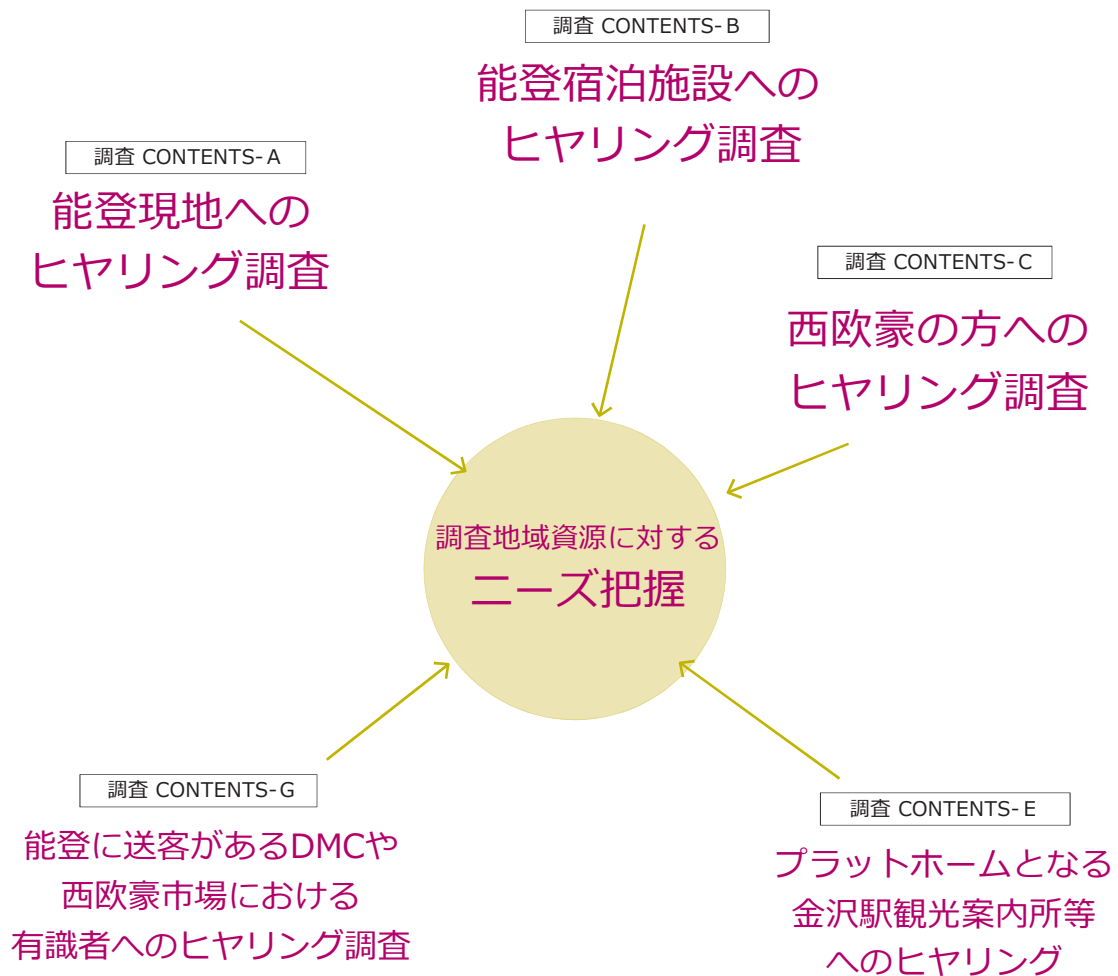
(1) 能登地域に関する動向分析

実施 SCHEME①

〈多角的な情報収集〉

フェイズ 1

西欧豪観光客が、能登地域のどのような観光資源に興味関心が高いかを把握するための複数の調査を設計。



西欧豪の方へのヒヤリングを中心に、
様々な関係者が保有する情報を含めて収集し、
有能な能登の地域資源を明らかにする。

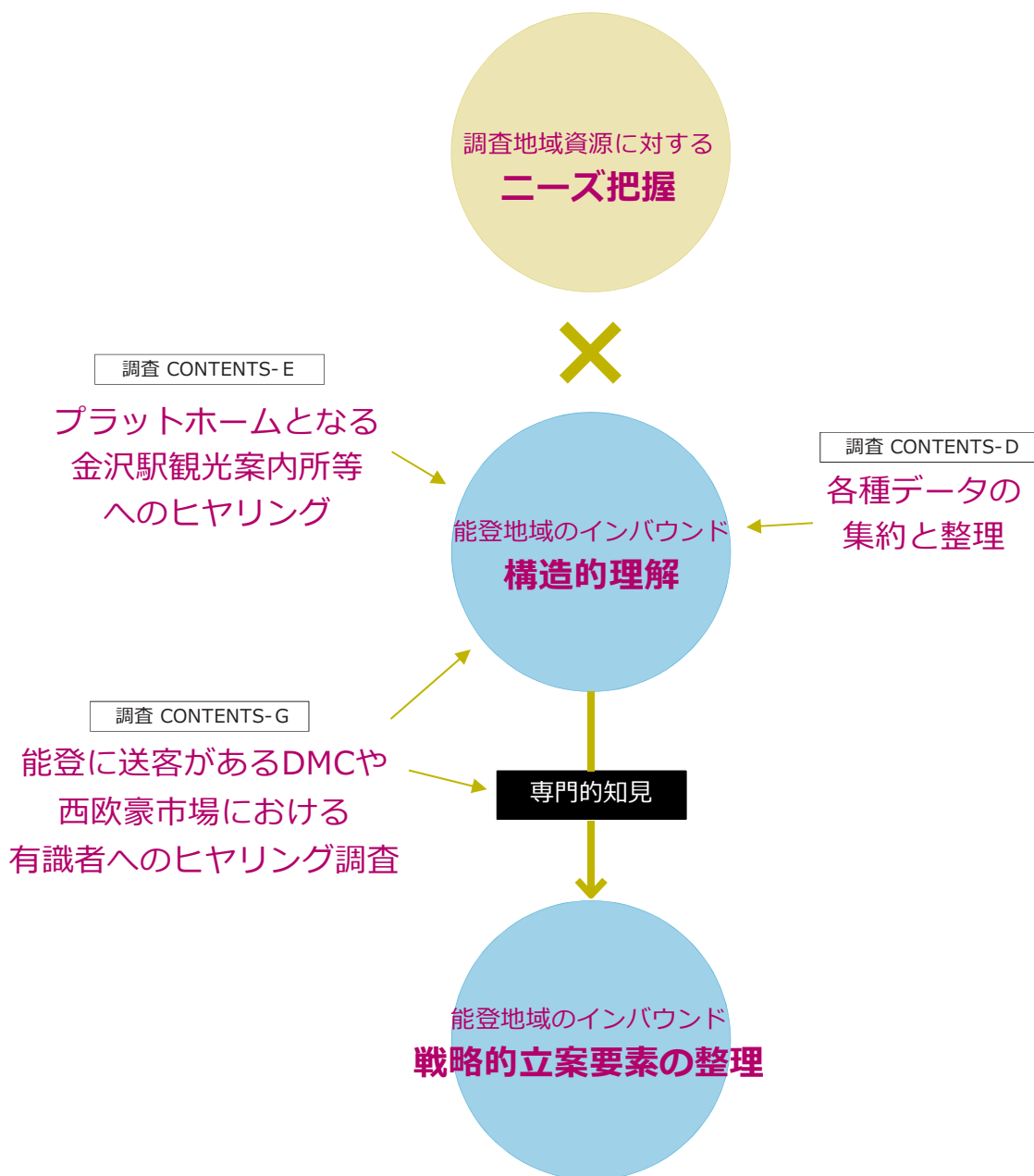
(1) 能登地域に関する動向分析

実施 SCHEME②

〈エリアの構造的理解と戦略立案要素の整理〉

フェイズ 2

調査全体のボリュームは、フェイズ1の能登の観光資源に対するニーズ把握がその多くを占めるが、あわせて能登地域への宿泊に関する構造的な要因に照らして分析も行い、今後の誘客戦略立案に資する内容に昇華させて報告書にまとめる。その際、構造的な理解するための調査も実施するとともに、その評価・分析にあたっては、インバウンド及び能登地域の状況に通じた専門家が担当する。



〈能登地域に関するインバウンド動向調査〉

西欧豪の能登旅実態調査

能登全域主要観光施設へのヒヤリング調査

七尾および奥能登エリア宿泊施設へのヒヤリング調査

調査手法とその内容

これまで西欧豪から、どのような人たちが、どのようなニーズと目的を持って能登に訪れているのか、現地の口コミ記憶を収集した。まずはヒヤリング大勝として適切な施設を把握するためのテスト・リサーチを広く浅く行ったのち、6件の宿泊施設と4件の観光施設等施設をヒヤリング調査対象として設定し、調査を行った。

【宿泊施設】

- 宿泊施設 A（取材日 _ 令和 2 年 12 月 10 日）
- 宿泊施設 B（取材日 _ 令和 2 年 12 月 09 日）
- 宿泊施設 C（取材日 _ 令和 2 年 12 月 15 日）
- 宿泊施設 D（取材日 _ 令和 2 年 12 月 25 日）
- 宿泊施設 E（取材日 _ 令和 3 年 01 月 07 日）
- 宿泊施設 F（取材日 _ 令和 3 年 02 月 01 日）

【観光施設等】

- 観光施設等 A（取材日 _ 令和 2 年 12 月 09 日）
- 観光施設等 B（取材日 _ 令和 2 年 12 月 10 日）
- 観光施設等 C（取材日 _ 令和 2 年 12 月 12 日）
- 観光施設等 D（取材日 _ 令和 2 年 12 月 15 日）

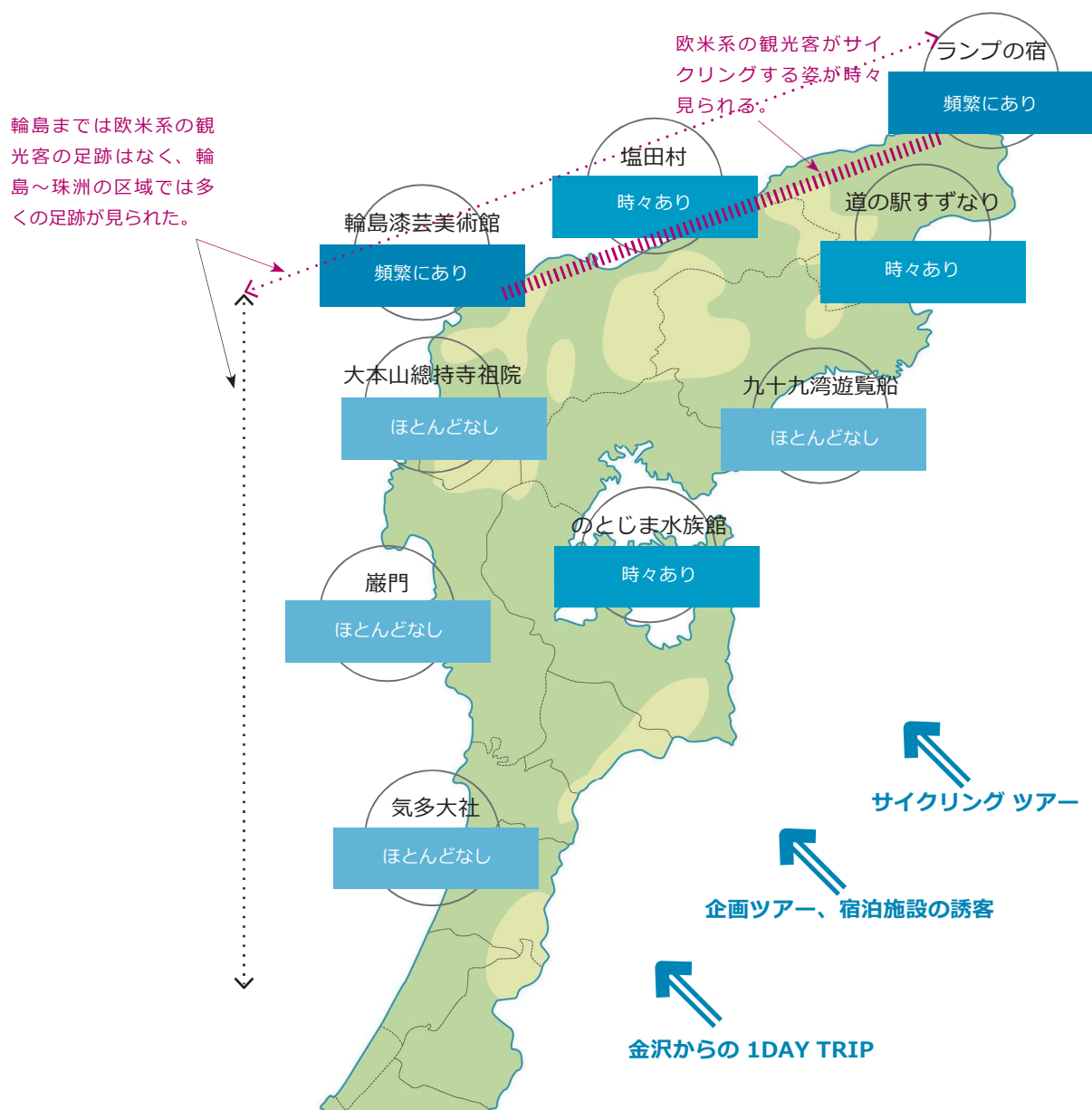
能登地域の主要観光地（施設）等における
西欧豪訪日観光客の訪問実態把握

施設名		西欧からの来訪状況（概略）
1. 輪島キリコ会館	ほとんどなし	香港からのツアーはあったが、欧米人の来訪は見られなかった。
2. 石川県輪島漆芸美術館	頻繁にあり	少しあり。特に日本ワールドカップ開催時は特に多かった。
3. 道の駅 輪島	頻繁にあり	日に数名程度あり。購買は少ないが、レンタサイクルなどの需要あり。
4. 輪島工房長屋	時々あり	月に10名程度の利用あり。体験も稀にあり。
5. 道の駅 千枚田 ポケットパーク	稀にあり	西欧からの観光客は稀。来訪者の多くはレンタカー利用。
6. 上時国家	稀にあり	年に10名程度訪れていた。
7. 輪島製塩	頻繁にあり	西欧からも多く訪れていた。購買がメインで、体験はたまに。
8. 道の駅 すず塩田村	時々あり	2～3日に1度くらいの頻度で訪れていた。
9. ランプの宿	頻繁にあり	年に1,000名弱が宿泊。受入整備を進めている。
10. 道の駅 狼煙	時々あり	多い時で月に10名程度。3～4名のグループがレンタサイクルで来訪。
11. 道の駅 すずなり	時々あり	週に数名程度訪れていた。外国人の割合はアジアより若干多い感じ。
12. 九十九湾 遊覧船	ほとんどなし	外国人観光客は全く見ていない。
13. 能登の旅情報センター（能登里山空港）	不明	外国人観光客の搭乗は毎便あるが、欧米系かどうかは把握していない。
14. 大本山總持寺祖院	ほとんどなし	香港や台湾からは訪れていたが、欧米系はほとんどなし。
15. 道の駅 とぎ海街道	稀にあり	アジアからは一定数個人客が訪れていたが、欧米系は月に数名程度。
16. 能登金剛センター（巖門）	ほとんどなし	香港や台湾からは訪れていた（4,200人/年）が、欧米系はほとんどなし。
17. のとワイン	ほとんどなし	外国人観光客はほとんど訪れていない。
18. のとじま水族館	時々あり	西欧豪の観光客は稀にあるが頻度はわからず。
19. 石川県能登島ガラス美術館	ほとんどなし	令和元年の外国人観光客は717人、うち欧米はほとんどなし。 B&Rのツアーあり。
20. 能登食祭市場	時々あり	炉端焼きが人気。
21. 気多大社	ほとんどなし	欧米系の姿は見えていない。

※上記観光地・施設は、能登の主要観光施設とされる場所をエリア網羅的にピックアップしたもの。

西欧豪観光客の訪問実態

令和元年の状況把握



実踏調査による施設への聞き取りを行ったところ、能登にける西欧豪からの観光客の立ち寄り、奥能登で多く見られた。日本人観光客が立ち寄る巖門や千里浜なぎさドライブウェイ近くの道の駅ではほとんど見られておらず、また、輪島市街地や能登の先端から少し離れた大本山總持寺祖院や九十九湾遊覧船でも、西欧豪からの観光客の立ち寄りはほとんどなかった。

能登来訪の形態は大きく3つに分類され、金沢からの1 Day Trip、企画ツアー、宿泊施設の誘客、サイクリングツアーとなる。

テーマとしては輪島塗、塩田については興味関心が高い様子がうかがえたが、輪島朝市やキリコ会館、観光遊覧船についてはほとんど立ち寄っていない様子だった。

想定していなかったところでは、サイクリングのニーズが高く、ツアーが組まれていたり、レンタサイクルが頻繁に稼働していたりといった様子がとらえられた。

宿泊施設 A

輪島朝市近くの料理民宿。客室数は6室。全館拭き漆で仕上げられ、料理は輪島塗の器で供される。輪島の郷土料理にこだわり、有名人も訪れる宿。

西欧豪からの宿泊客、リピーターも多く、とりわけフランスでは名の知られた宿となっている。



□ 目的 / ニーズ

- 地域にある風景、人、日常の体験に興味を持つ。
- オーストラリアからはサイクリング目的が多い。
- 大沢に魅力を感じてもらえる。千枚田はあまりよくない。
- 自然に対する興味が深い。そこにストーリーがあると更によい。
- 欧州とオーストラリアは訴求内容を変えるべき。欧州は文化、オーストラリアは自然。
- 作られたものは好まない。珠洲まで送っていく途中、案山子が並んでいる姿にとっても感動していた。

□ 移動手段

- ここへは金沢からのサイクリングまたはレンタカーで訪れている。

□ 過ごし方 / 楽しみ方

- 西欧の方はベッドは嫌だと言う。布団を好み、自ら敷くことを喜ぶ。地域の文化・風習を学びたいという意識が強い。わずらわしいことを、むしろ楽しいと感じている。
- フレンドリーでオープンな対応を好む。民宿というサイズが好感を呼んでいる。
- 囲炉裏で餅を焼く、抹茶や書道を体験する、畑で収穫をするなどを喜ぶ。

□ 訪問先

- 宿からほとんど出ないで連泊していく方が結構いる。
- 輪島朝市にはあまり興味を示さない。

□ その他 / アドバイス等

- おもてなしは低い目線で見たほうがよい。
- 2泊、3泊を過ごさせるおもてなしが必要。
- おにぎりのお弁当を持たせる等して、七尾から氷見をぐるっとサイクリングさせるようなプランはよいのでは？ 灘浦の定置網、立山連峰などにはとても魅力を感じるはず。
- 地域と四季に触れ合えるメニューが効果的。夏なら浴衣×花火×撮影が喜ばれる。
- 人との出会いも効果的。おばちゃん・おじちゃんに会いたくて来る。
- 高山右近と隠れキリシタンのストーリーなど、興味を持たれるのでは？
- 口コミとSNSで簡単に伝わる。

宿泊施設 B

輪島朝市近くの民宿。能登和紙で設えられたロビー空間、輪島塗で供される料理など、能登らしさを体感できる。インバウンドの受入れも多く、価格帯は5,000円～とリーズナブルながら、海外の富裕層にも高い満足度を与えている。

ジャパニーズイングループ、ウェルカムイングループに入ってインバウンドの誘客に成功。Instagramを活用して更なる集客につなげている。



□ 目的 / ニーズ

- 小さな旅館には体験がある。プライベート空間の提供ではなく、日本を楽しむ空間を提供すべき。
- オーストラリア人が自転車のツアーで訪れた。
- ニュージーランド人が1週間滞在。街歩き、サイクリングを楽しみながら地元の人とふれあいを満喫していた。
- 能登の四季を楽しむ、夕日を楽しむという方が満足度につながっている。
- インバウンドが一番喜んでいるのは日本の自然の風景。特に大沢の人气が高い。
- 意外と輪島塗を目的に訪れるインバウンドは多い。職人の仕事を見たがる。
- 輪島塗のことは知っていて、それも目的のひとつになっているが、滞在していると風景に一番感動している。
- 金沢からも離れたこんな場所でも、日本の文化や感性が洗練された形で体験できることに喜びを感じている。
- 日本の職人の仕事を伝え、見せ、体験させるのもよい。特に輪島はリペアーの文化が優れている。そこをもっと伝えたい。

□ 移動手段

- 現地交通は大きな課題。インバウンドにとって情報すら全くない。

□ その他 / アドバイス等

- 日本としての、能登としてのメッセージが大切。
- アメリカ人とオーストラリア人にそれぞれアドバイスされた。能登は次のしまなみ海道にできる。風景も道も素晴らしく、能登を周遊するのはサイズもちょうどよい。
- 金沢 + 能登のセットが魅力が高いとも言われた。

宿泊施設 C

開業4年弱、輪島の大本山總持寺祖院の近くにある民宿。古民家と和モダンとが融合した設えで、和室にベッドが備わる。1日1客で、コロナ禍以前は大半がフランスからのお客様だった。2018年秋からヨーロッパのお客様が訪れ始めている。石川県主催の観光レップを経て、12〜3社のフランスのエージェントから送客されるようになった。



□ 目的 / ニーズ

- 観光地化されていない日本の田舎へ行きたいというニーズがあるお客様に能登は紹介される。
- キーワードは、普通の暮らし、本物の田舎である。
- 祭りは人気。
- 目的は、食、ライフスタイル、器など。
- たとえば畑へ行くように海へ行って食材調達し、それがすぐに食卓に並ぶ。そういうことに感激する。
- フランスは日本、能登が響く。ジャパンエキスポなども強く影響している。
- 輪島塗は必ず見に行く。売り場ではなく、工房を見たがる。

□ 移動手段

- 訪れる人の半分はレンタカー、半分は穴水まで鉄道の乗り継ぎ。

□ 過ごし方 / 楽しみ方

- 80%以上が2泊3日のパッケージ。ハイキングや釣り、料理、輪島塗、紙漉き体験をする。

□ 旅のルート

- フランスからの予約は4ヶ月〜半年前に入る。予約の際にお客様の趣味趣向、ニーズを詳細に聞いて対応。フランスはエージェントとお客様との親密性が強い。
- 能登は必ず金沢とセットで旅程が組まれている。
- 2〜4週間程度で日本を巡る旅行が多い。

□ その他 / アドバイス等

- FAM トリップが成果にすぐ結びつく。
- 男女のペアとファミリーとで半々。
- 3月後半〜12月まで来訪。ただし、梅雨の時期と9月は減る。

宿泊施設 D

能登半島の先端にある一軒宿。数々のメディアにも取り上げられ、富裕層を中心に全国的な人気を誇る。

インバウンド比率は12%で、1. カナダ、2. 香港、3. アメリカの順に多い。スイスも増えてきており、コロナ禍前の2020年の予約はスイスが最も多かった。



□ 目的 / ニーズ

- ニーズの1番は料理、2番はレジャー。サイクリング目的で能登に訪れている人も多い。
※サイクリングではB&R (Butterfield & Robinson / Luxury Biking and Walking Trips) の250万円のパッケージで訪れている。ここ4年間継続して訪れている。1グループ10~15名。バックアップカーが着く。
- この宿を目的に訪れ、宿で過ごす方が多い。稀に宗玄酒造へ訪れる人もいる。
- 西欧のエグゼクティブ層のリゾートニーズが、自然や絶景の中にある一軒家でゆっくりと過ごすというものに変化している。
- 世界農業遺産は訴求力のある素材だと思われるが、その伝え方がまだうまくなされていないと思う。

□ 移動手段

- レンタカーのお客が多い。

□ 滞在日数

- 1週間の滞在を希望されるがほかの予約があって2泊3泊しか提供できていない。その際は和倉温泉の旅館でカバーしている。

□ 旅のルート

- 名古屋インが最も多く、次いで東京 - 大阪の金沢から足を伸ばすパターン。
- 8ヶ月前から予約を受けている。ツアーの予約は1年前から。

□ その他 / アドバイス等

- 石川県主催の商談会でフランスとイギリスを回ったが、その反響は大きかった。
- オプショナルツアーの量と中身の充実は必要だと感じている。
- この宿のことは自分で見つけてくれている。OTAには登録していない。

宿泊施設 E

北陸初のオールインクルーシブ。地元伝統工芸品を配し、日本の粋を伝える美術館さながらの趣の宿。

外国人観光客の宿泊は、和倉にあるグループ全体で年に12,000～15,000人。うち、85%が台湾。西欧豪は数%程度。

□ 目的 / ニーズ

- コロナの影響で今後は団体からシフトして、家族単位でのツアーが増えると予想される。

□ 移動手段

- 主な交通手段は、和倉まで JRで訪れている。ヨーロッパは電車、アジアはレンタカーという印象。

□ 旅のルート

- 個人客の予約はインターネットや特定のエージェント経由で入る。
- 東京のホテルのコンシェルジュの紹介で訪れるケースもある。

□ その他 / アドバイス等

- 大型旅館として、アジアは現地へプロモーションで訪れても効果が期待できるだけのボリュームがあるが、ヨーロッパはそれだけのボリュームがないという認識。ヨーロッパは文化や風習に触れたいというニーズが強いので、能登の民宿などはよいと思う。両方に対応することが大切。
- オーストラリアはターゲットとして考えられる。グループでワイワイと楽しむ文化がある。
- ハワイの日系人を桜の時期に誘客するのはあり。一定数訪れていて、消費も大きい。
- 現地アクティビティや体験プログラムと連動したパッケージが効果的だと考える。プログラムの開発と予約システムの整備が必要。現状は3日の宿泊で飽きられてしまう。当日、スマホから予約して楽しめるプログラムが複数必要。団体客は予定が決まっているが、個人客は予定が決まっていない。
- ヨーロッパにある日系企業からのインセンティブツアーの誘客も考えられる。
- 趣味で集ったグループへの特別な体験プログラムも用意して誘客できる。ドローンなどもアイデアのひとつ。サイクリングツアーや和太鼓も成功体験としてあるし、加賀屋グループでも工芸作家の工房へ訪れるプランで喜ばれた経験もある。
- 特別感のある演出や体験もユニークメニューとして作ればよい。七尾城跡でのグランピングなど。SSTR（サンライズ・サンセット・ツーリング・ラリー）は成功事例のひとつである。

宿泊施設 F

2019年度の外国人宿泊客は約2,000人（アジア8割、欧米2割）で、全体の3～4％程度。2017年からBooking.comとエクスペディアと契約し、2019年から効果が出始めた。西欧豪からはB&Rのサイクリングツアーで年に数回程度訪れていた。オーストラリアのお客様がたまに訪れる。

□ 目的 / ニーズ

- 西欧のお客様はほとんどがB&Rのサイクリングツアー。

□ 移動手段

- 金沢から電車で訪れるお客様がほとんど。

□ 滞在日数

- 1泊が最も多く、2泊が3割程度。

□ 過ごし方 / 楽しみ方

- アジアのお客様は旅館を楽しむが、西欧のお客様は泊食分離で泊まるだけ。
- 2泊のお客様でも、日中は能登ではなく金沢で過ごす。
- 和倉にアクティビティや体験プログラムがない。
- 体験とのセット企画があればもっと売りやすいと思う。

□ その他 / アドバイス等

- 外国人の方は大浴場は利用せずシャワーを使うので、インバウンドの団体がある時は客室調整をしている。
- 旅館にとって食事の問題は大きい。事前準備を要する会席料理からの変更が難しい。

観光施設等 A

輪島のアクセス拠点となる観光案内所。令和元年のインバウンドの宿泊客は石川県内167,000人、うち輪島市は2,488人。内訳はアジア30%、北米23%、欧州21%。北陸新幹線とNHKの連続テレビ小説「まれ」の影響が低下している中で、ようやくインバウンドの誘客ニーズが高まっているのが輪島の現状。宿泊施設をはじめ、輪島は地域全体としてインバウンドにはまだまだ積極的な姿勢になっていない。大型旅館やホテルと一部の民宿はウエルカムだが、それ以外は消極的。

能登のエリア全体での誘客が重要との意識が強く、能登半島広域観光協会でもインバウンドを推進。

□ 目的 / ニーズ

- サイクリング層はよく見かけるようになった。
- のとの庄でフランスからのサイクリングツアーを毎年受け入れている。
- 白米千枚田に訪れるインバウンドのサイクリング層は多い。
- 欧米のインバウンドが朝市をどう評価しているか把握できていない。

□ 移動手段

- 特急バスの利用は一定数あるのではないかと思う。

□ その他 / アドバイス等

- 昇龍道フリーパスでバスの乗り放題が去年からスタート。金沢から輪島、金沢から珠洲の特急バスも始動。
- ボランティアガイドとして「あかりびと」が組織しているが、インバウンドの受入はしていない。
- 奥能登4市町の土木課の事業で、サイクリングやバイクツアーの受入環境整備を進めている。



道の駅 赤神に設置された
受入看板と駐車施設

観光施設等 B

日本を代表する伝統工芸・輪島塗の産地にある漆芸専門の美術館。

2019年の来訪状況は、インバウンド全体で677名。うち欧米系は約半数弱。訪れている欧米系の方はすべて個人客で、5～6名程度のグループで動いている。2002年のワールドカップ開催時期は特に多くの来訪があった。パンフレットは英語版あり。輪島塗は輪島市が多言語パンフレットを作成・配布している。館内解説用に多言語版の解説書も用意され、インバウンド対応のワークショップもあり。

□ 目的 / ニーズ

- 輪島塗を、アートではなく日本の伝統的な工芸品として興味を持たれている。
- 千枚田の人气が高く、大きな目的はそこだと思う。
- 輪島塗はフランス、ドイツあたりに訴求力が高いと思う。イタリアには低い印象。

□ 移動手段

- 金沢に長期滞在する中で、特急バスまたはレンタカーを利用して輪島へ来ているのではないかな。

□ 過ごし方 / 楽しみ方

- 滞在時間は長く、じっくりと見ていく傾向が顕著。

□ 旅のルート

- 民宿等で宿泊した際にパンフレット等を見て訪れているという印象。
- 民宿からは徒歩で。朝市を見て、やぶ新橋店（和食店）で昼食をとった後に訪れているのでは？

□ その他 / アドバイス等

- イギリス人のロス・スーザンさんが漆芸作家として輪島に在住。当館との連携も考えている。



多言語で準備された
館内の案内マニュアル



体験メニューも多言語で案内

観光施設等 C

輪島中心地から一番近い塩田施設。

アジア人の来訪が多かったが、4～5年前から欧米系が増えている。

□ 目的 / ニーズ

- 20名程度のサイクリングのツアーが年 7 回ほど訪れていた。京都の方がコーディネートしていた。午前中の訪問。輪島から珠洲へ向かって、ぐるっと能登を 1 周する行程。
- 揚浜式製塩は能登ならではのコンテンツで、興味関心が高い。

□ 移動手段

- 個人客がサイクリングやレンタカーで訪れていた。

□ 過ごし方 / 楽しみ方

- 体験をしたり解説を熱心に聞いたりしていく。
- 滞在時間は30分強。
- 塩の話でコミュニケーションをとることも多い。



塩作りが体験できる

観光施設等 D

能登島を巡るクラシノサイクルツアーを主催。能登島を3時間半で巡る。途中、ガラス作家や陶芸作家のもとを訪れるのが主な内容。歩いている人の半分は知り合いなので、そのような人達と会話をしながらサイクリングをするのが喜ばれている。雨の日はのとじま水族館やガラス美術館へ訪れる。ディープな人脈を使って、ディープな場所へ連れて行く。1組36,000円の設定で、4月、10月の利用が多い。

現在のお客様はフランスの方が中心。宿泊施設Cと同じお客様やフランスのエージェントからの送客が多い。

□ 目的 / ニーズ

- プライベートツアーのニーズが高くなっている。
- 能登島は9～10月にかけて祭りがどこかの集落で催されており、それを見に行ったら、私はこれを見たくて日本に来たと言われた。
- 2～4人、60～70代のご夫婦が最も多い。
- 世界農業遺産。生きている暮らしを見せるのが効果的だと思う。Discoverのと。
- 未踏の地へ行きたい。というニーズもある。
- 金沢とのセット
- 宇出津のあばれ祭りに外国人の姿を多く見る。

□ 移動手段

- JRで訪れる。

□ 訪問先

- レンタカーで能登をウロウロしている。
- のとじま水族館でも外国人をよく見かける。食祭市場で浜焼きをする人も多い。

□ 旅のルート

- 京都、広島、金沢、大阪、東京を巡る中の1行程。
- 圧倒的に多いのがジャパンエクスペリエンス、次いで HIS インターナショナルなど。
- 宿泊は能登島の山水荘。部屋にトイレがあり、風呂に鍵が掛かるところがここだけ。農家であり漁師。地元の食材で料理を出すのも決め手。食材はどこから来たのかという質問も多い。
- 金沢に滞在しながら、ゲストハウスでの口コミで能登にやって来る人もよく聞く。

□ その他 / アドバイス等

- Googleやトリップアドバイザーの口コミを参考にしている。紙媒体は手にしない。
- 個々に頑張っている事業者を活用する。
- 連携体制をもっと作りたい。
- バターズフィールドロビンソン＝カナダの「石川バイキング」というツアーが動いている。
- ロンリープラネットが参考にされているが、外浦しか取材していない。

ヒヤリングによって把握できた 能登の優位性の特徴①

〈西欧豪の能登旅実態調査編〉

〈世界農業遺産 / 能登の暮らしと文化〉

- 地域にある風景、人、日常の体験に興味を持つ。
 - 自然に対する興味が深い。そこにストーリーがあると更によい。
 - 大沢に魅力を感じてもらえる。千枚田はあまりよくない。
 - 小さな旅館には体験がある。プライベート空間の提供ではなく、日本を楽しむ空間を提供すべき。
 - 能登の四季を楽しむ、夕日を楽しむという方が満足度につながっている。
 - インバウンドが一番喜んでいるのは日本の自然の風景。特に大沢の人気の高い。
 - 金沢からも離れたこんな場所でも、日本の文化や感性が洗練された形で体験できることに喜びを感じている。
 - 観光地化されていない日本の田舎へ行きたいというニーズがあるお客様に能登は紹介される。
 - キーワードは、普通の暮らし、本物の田舎。
 - たとえば畑へ行くように海へ行って食材調達し、それがすぐに食卓に並ぶ。そういうことに感激する。
 - 世界農業遺産は訴求力のある素材だと思われるが、その伝え方がまだうまくなされていないと思う。
 - 西欧のエグゼクティブ層のリゾートニーズが、自然や絶景の中にある一軒家でゆっくりと過ごすというものに変化している。
 - サイクリング層はよく見かけるようになった。
 - のとの庄でフランスからのサイクリングツアーを毎年受け入れている。
 - 世界農業遺産。生きている暮らしを見せるのが効果的だと思う。Discover のと。
-

対象の外国人観光客と最も深く接する機会を持つ輪島の民宿施設が一様に理するニーズが、〈世界農業遺産 / 能登の暮らしと文化〉である。具体的なイメージ・ロケーションは、「間垣の里 大沢」であり、この場所の訴求力については、きわめて高く評価している。

「普通の暮らし、本物の田舎」「観光地化されていない日本の田舎」を求めて能登へ訪れている様子をうかがうことができ、その背景となるのが世界農業遺産の認定地域であることである。たとえば白川郷・五箇山のようなわかりやすい風景ビジュアルと世界農業遺産であることを伝える言葉がセットとされることが効果的であると推察される。

〈奥能登サイクリング〉

- オーストラリアからはサイクリング目的が多い。
 - ここへは金沢からのサイクリングまたはレンタカーで訪れている。
 - 七尾から氷見をぐるっとサイクリングさせるようなプランはよいのでは？
 - オーストラリア人が自転車のツアーで訪れた。
 - アメリカ人とオーストラリア人にアドバイスされた。能登は次のしまなみ海道にできる。風景も道も素晴らしく、能登を周遊するのはサイズもちょうどよい。
 - ニーズの2番はレジャー。サイクリング目的で能登に訪れている人も多い。
 - 20名程度のサイクリングのツアーが年7回ほど訪れていた。京都の方がコーディネートしていた。輪島から珠洲へ向かってぐるっと能登を1周する行程。
 - 個人客がサイクリングやレンタカーで訪れていた。
-

本調査では自転車ツアーの目的地として西欧豪からの観光客が多く能登へ訪れている実態が明らかになった。具体的には、Butterfield & Robinsonと岡ツアーの2団体が定期的にツアーを催行しており、特に奥能登の国道249号線は絶好のコンテンツも揃い、高い満足度を得ているようである。

七尾・中能登エリアでは、能登島を経由して和倉温泉で宿泊している例が多い。同エリアについては、能登島、牡蠣棚、定置網、立山連峰等、サイクリングツアーとして十分に魅力的なコンテンツを揃えたコース設定も可能であり、誘客に効果的なプロモーションを行うことも見込める。

参考／サイクリングツアーニーズ

1999年に完成した「瀬戸内しまなみ海道」は、瀬戸内海を跨いで愛媛県今治市と広島県尾道市をつなぎ、日本で最も外国人に有名なサイクリングロードと言っても過言ではない。能登地域に対するインバウンドのサイクリングツアーニーズは、顕在化の前夜といった様相を呈している。しまなみ海道に学び、本格的なサイクリングツアーの誘客を検討するのもよいと考える。

「しまなみ海道」は、アクティビティとして自転車を活用した観光振興に注力し始め、欧米からの自転車愛好家を呼び寄せている。また、台湾の自転車メーカー「ジャイアント社」や関連団体等と提携することにより、台湾からも、しまなみ海道でのサイクリングを目的に多くの自転車愛好家が訪れるようになった。

尾道市のデータによれば、2008年に同市を訪れた外国人旅行者数は年間25,317人だったが、2010年には37,611人にまで増加。四国側の起点である、愛媛県今治市のサイクリングターミナル「サンライズ糸山」では、2010年度の外国人レンタサイクル利用者が585人を記録している。

サイクリストの受入環境整備のため、行政は、多言語版のサイクリングマップの作成をはじめ、地元とサイクリストが交流できる拠点「しまなみサイクルオアシス」の整備、しまなみ海道沿線の公共施設へのサイクルスタンドの整備、自転車タイヤチューブを販売する自動販売機の設置、県境を跨ぐ当日の手荷物配送サービス、二次交通の結節点（JR駅等）への自転車組立場の整備、サイクルトレインの運行などを行っている。

また、しまなみ海道開通当初から運営しているレンタサイクルについても、軽快車（いわゆるママチャリ）からスポーツサイクル（クロスバイク等）を中心とした車種でのレンタサイクルへと転換し、より快適にしまなみ海道をサイクリングできるよう、サイクリスト目線での変化を遂げている。

今では能登に訪れる西欧豪の観光客も、「しまなみ海道」が日本を代表するサイクリングスポットだと認知するほどに浸透している。



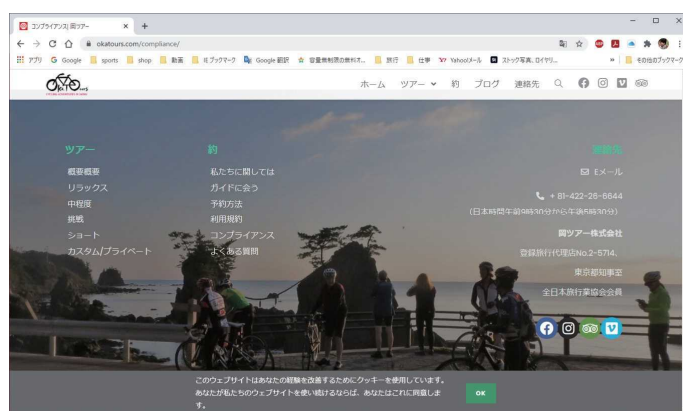
自転車を専門にした外国人向け旅行会社も、ここ最近、売り上げを伸ばしている。サイクリングツアーを主催する岡ツアー株式会社によると、自転車のポジティブな情報が伝わったのか、2013年あたりから申込みが徐々に増えてきたという。参加者の国別は、当初はヨーロッパ、アメリカが多かったが、最近ではオーストラリア人やシンガポール人も増えているようである。

ツーリングの人気コースは、能登半島を巡ってから金沢、福井に抜け、三方五湖、若狭湾、更に京都に至るコースで、中級者向けのコースで、自然や伝統文化の見どころが多く、8泊9日のコースで小さい日本旅館に泊まる。日本の食事や和風の旅館がエキゾチックで、ウケがよいとのこと。

岡さんは、参加者を東京から飛行機で引率して能登に向かい、一方、伴走スタッフは全員の自転車をワゴン車に搭載して、東京から陸路で能登に行き、現地で合流。伴走スタッフを置くことで、チェーンが切れたり、パンクをしたりといったトラブルの際にもバックアップできる仕組みとなっている。

また初級者向けの瀬戸内を回るコースもある。大阪に集合して、小豆島など香川県を回り、愛媛県に入り道後温泉を経て、しまなみ海道を渡り尾道市や広島市を回る、7泊8日のコースである。

商品力に関しては、コース設計について、季節やニーズに応じて臨機応変に提案できるよう、情報収集を怠らない。更にガイドの質の担保も重要で、京都サイクリングツアープロジェクトでは、通訳案内士の国家資格を持つガイドが十数名所属している。その教育には、道路交通法、マナー、安全な走行技術など基礎的な知識を学ぶ座学の研修制度があり、次に走行研修では、法律に則った走行や危険ポイントでの安全回避などを伝授している。テストもあり、合格者のみ正式登録される仕組みとなっており、ツアー後には毎回レポートを書いてもらうことで、情報を共有し、知識が蓄積されている。



岡ツアー株式会社 ホームページより

引用先URL : <https://www.okatours.com/compliance/>

〈金沢 + 能登〉

- ここへは金沢からのサイクリングまたはレンタカーで訪れている。
 - 金沢+能登のセットが魅力が高いとも言われた。
 - 能登は必ず金沢とセットで旅程が組まれている。
 - 金沢とのセット
 - 2泊のお客様でも、日中は能登ではなく金沢で過ごす。
-

能登を訪れるほとんどの外国人観光客が金沢とセットで訪れている。事前の旅程に能登を組み込んでいる観光客、金沢の滞在中 1 Day Trip で能登へ足を伸ばす観光客、様々だが、いずれにしろ金沢とのセットである。『近世ニッポンの町と田舎』として、金沢×能登で誘客を仕掛けるのは効果的だと考える。

金沢に滞在して伝統的な日本文化を体験し、和倉に滞在して日本の原風景に浸るストーリーが描ければベスト。その際は、和倉に宿泊しながら原風景をいかに巡るかのコース設計が不可欠になる。ノトノオトへ誘導するのをもひとつ、前述のサイクリングコースを具体的に展開するのも効果的だと考える。

〈輪島塗〉

- 意外と輪島塗を目的に訪れるインバウンドは多い。職人の仕事を見たがる。
 - 輪島塗のことは知っていて、それも目的のひとつになっている。
 - 日本の職人の仕事を伝え、見せ、体験させるのもよい。特に輪島はリペアーの文化が優れている。
 - 輪島塗は必ず見に行く。売り場ではなく、工房を見たがる。
 - 輪島塗を、アートではなく日本の伝統的な工芸品として興味を持たれている。
 - 輪島塗はフランス、ドイツあたりに訴求力が高いと思う。イタリアには低い印象。
 - イギリス人のロス・スーザンさんが漆芸作家として輪島に在住。当館との連携も考えている。
-

輪島塗は日本を代表する伝統工芸として一定の訴求力を有していることが見受けられる。和倉の宿泊と輪島塗の工房めぐりがセットされることでも十分な誘客効果を発揮できるものとする。その際に英語のガイドも同行するようプログラム化ができることがベターである。

〈キリコ祭り〉

- 祭りは人気。
 - 能登島は9～10月にかけて祭りがどこかの集落で催されているので、それを見に行った際、「私はこれを見たくて日本に来た」と言われた。
 - 宇出津のあばれ祭りに外国人の姿を多く見る。
-

キリコに限らず、能登で祭りを見せるプロモーションは効果的だと考えられる。7～9月の3ヶ月間は特に毎週のようにどこかの集落でキリコ祭りが催されており、春や秋にも農業や漁業にまつわる様々な伝統的な祭りが開催されている。能登半島の真ん中に位置する七尾・中能登に滞在しながら、伝統的な祭りを訪れるシナリオをPRしていくことができれば、能登を訪れる外国人観光客はより増加するものとする。

〈体験・プライベートツアー〉

- 囲炉裏で餅を焼く、抹茶や書道を体験する、畑で収穫をするなどを喜ぶ。
 - 地域と四季に触れ合えるメニューが効果的。夏なら浴衣×花火×撮影が喜ばれる。
 - 人との出会いも効果的。おばちゃん・おじちゃんに会いたくて来る。80%以上が2泊3日のパッケージ。
 - ハイキングや釣り、料理、輪島塗、紙漉き体験をする。
 - オブショナルツアーの量と中身の充実は必要だと感じている。
 - 現地アクティビティや体験プログラムと連動したパッケージが効果的だと考える。プログラムの開発と予約システムの整備が必要。
 - 体験とのセット企画があればもっと売りやすいと思う。
 - プライベートツアーのニーズが高くなっている。
-

滞在期間の長い西欧豪からの外国人観光客をターゲットとする差異には、〈体験・プライベートツアー〉の拡充はしっかりと取り組むべき事案である。すでに西欧豪からの外国人観光客を受け入れている宿泊施設からもその必要性は強く伝えられており、顕在化した課題であると認識される。

〈能登地域に関するインバウンド動向調査〉

西欧豪の能登旅ニーズ調査

通訳案内士を介したヒヤリング

実施機関

令和2年12月～令和3年3月

対象者

西欧豪の方

実施者

通訳案内士

調査手法とその内容

コロナ禍にあって、西欧豪からの訪日観光客からのヒヤリングが困難な状況下であることを考慮し、インバウンドに通じたうえ、西欧豪との関係性を有する通訳案内士をインタビュアーとするヒヤリングの仕組みを構築。西欧豪から訪れる観光客の情報入手方法や旅行決定要因の把握、能登に対する興味関心など、ターゲット地域のニーズ把握を十分に行えるよう、アンケート内容を精査したのち、調査を実施した。

また、上記ヒヤリングに加え、石川県に在住の西欧豪出身者の方へのヒヤリング調査も別途5件実施した。

〈interviewer 通訳案内士〉

A・・・英／イギリス
B・・・豪／オーストラリア
C・・・瑞／スイス
D・・・英／イギリス
E・・・豪／オーストラリア
F・・・白／ベルギー
G・・・独／ドイツ
H・・・伊／イタリア
I・・・豪／オーストラリア
J・・・英／イギリス
K・・・仏／フランス
L・・・仏／フランス
M・・・英／イギリス
N・・・伊／イタリア
O・・・英／イギリス

〈interviewer JCD〉

石川県在住の西欧豪の方
P・・・英／イギリス
Q・・・豪／オーストラリア
R・・・西／スペイン
S・・・仏／フランス
T・・・英／イギリス

アンケート内容

1

能登は世界農業遺産にも認定された、
ニッポンの原風景が残る地域です。
金沢を拠点として、電車やレンタカーで訪れることができ、
また、能登空港へは羽田空港から60分のフライトで到着します。

あなたは能登半島をご存知でしたか？

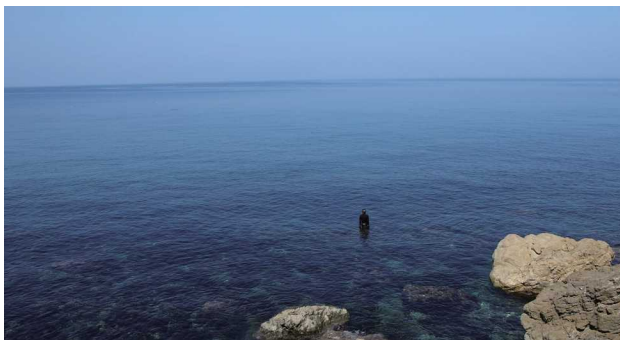


2

能登半島はこんな観光地です - ①
黒瓦の屋根と板壁の家々が連なる町並み。手作りの田んぼ、海に潜る海女、
昔ながらの塩田など、伝統的な農業・漁業が息づいて、まさにニッポン
の原風景と呼ぶに相応しい景観が点在しています。

世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景

そんな能登に興味・関心はありますか？



3

能登半島はこんな観光地です - ②

日本海に突き出た能登半島は、荒波が寄せる外海と穏やかな内海を持ち、それぞれに趣の異なる美しい景観を創り出しています。

巖門、見附島、千里浜なぎさドライブウェイなど。

能登には、旅人を惹き付けてきた自然景観が数多く点在しています。

内海と外海がある、美しい海の景色

そんな能登に興味・関心はありますか？



4

能登半島はこんな観光地です - ③

能登半島には数多くの漁港があり、食卓までの距離が近い。

ニッポンの食通も頻繁に訪れる美食の半島です。

魚醤の文化をはじめとした伝統的な食文化もまた、能登らしい特徴のひとつです。

新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理

そんな能登に興味・関心はありますか？



5

能登半島はこんな観光地です - ④

能登にはキリコ祭りという独特の祭り文化が古くから根づいています。

夏の3ヶ月間は、能登半島のどこかの集落でキリコ祭りが催されるなど、まさに祭りの国として知られています。

ニッポンを代表する能登の祭り & その文化

そんな能登に興味・関心はありますか？



6

能登半島はこんな観光地です - ⑤

海路が主要な流通手段だった時代、能登は大いに栄えました。

海運業で得た富は、荘厳な寺や豪商の家々をこの地にのこしました。

能登の歴史建造物を訪ねれば、その歴史物語にも出会えます。

栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家

そんな能登に興味・関心はありますか？

7

○日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

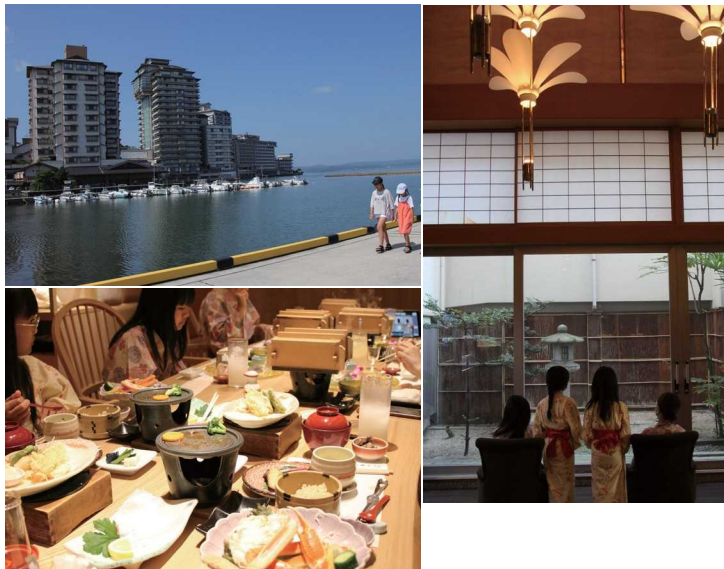
8

○日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

9

能登半島を旅する際には、人気の温泉街 和倉温泉での宿泊が便利です。
穏やかで美しい海に面した温泉街で、能登の美味しい鮮魚を堪能したり、
体の芯から温まる温泉に癒やされたり、日本の文化に囲まれて充実した
時間を過ごすのがおすすめです。

あなたは和倉温泉で宿泊して、能登の旅を満喫したいと思いますか。



通訳案内士によるヒヤリング調査

プロフィールA

1. 出身国／イギリス
2. 現住国／イギリス
3. 年代／40 代
4. 海外旅行回数／11 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、京都、大阪、北海道、沖縄、金沢
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ Booking.com（自分の休暇時期、行きたい場所等からお得な場所を探す。）、
インターネットで現地情報を探す。
7. 現地で利用する主な交通手段
→ バス、電車
8. 興味あるテーマ
→ この調査を通して能登半島の独特な文化に興味を持つようになった。

- 現地に到着してから個人でも申し込める英語ツアーや文化体験ツアーがあるとよい。天気や体調に合わせて選べるとなおよい。ただ移動するだけなら、日本語ができなくてもなんとかなるが、より深く現地を楽しむためには、やはり英語のガイドがいたほうがよいと思う。
- 学校の教師なので、一般の英国人よりまとまった休みが取得しやすい。普段の夏休み・冬休み・春休みは、ギリシャ・トルコ・地中海の島々など、気候的に寛げて、英国からも交通が便利で、歴史・文化・自然・食事・体験が楽しめる場所に行くことが多いが、時にはアフリカ・アジアの国々など遠方へ旅行することもあるので、ほぼ世界中に行ったことがある。能登がこれらのライバル地域との競争に勝ち抜くには、やはり世界中で能登だけにこだわるのが大切。素朴だけでも、世界レベルの効率もお客様の貴重な時間を無駄にしないためにも必要。英語ガイドが便利で簡単な日本語フレーズをツアー中に教えてくれるのも楽しいと思う。

POINT OF VIEW

世界農業遺産に認定された能登半島の独特な文化が響く
英語のガイド、文化体験ツアーを望んでいる
日本では、京都と金沢の食べ物、歴史、寺社仏閣に感動

1.能登半島をご存知でしたか？…………… はい

2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… 興味がある

- 英国人にとって、美しい町並み・風景は守るべきもので、旅行先を選ぶ基準になる。景観の邪魔になる看板などの規制、観光地だけでなく一般の建物の色や素材も規制して、世界中でここだけの能登独自の美しい原風景をぜひ守ってほしい。

3.内海と外海がある、美しい海の景色…………… 興味がある

4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… 興味がある

- イギリスは文化背景の異なる人たちが住んでいる国なので、食事也多様。宗教上の理由や主義で、ベジタリアンやヴィーガンの人も多い。好き嫌いだけでなく、アレルギーで特定の食べ物が食べられない人たちもいる。当日、現地のメニューや対応で安心して、食事が楽しめるような環境は大切だと思う。
- みそ汁や弁当は試してみたいけど、何が入っているか確認するには、やはり現地の人と英語で交流できるとありがたい。(英語を押し付けるつもりはないが、世界中を旅行するので、世界中の言語を覚えるのは不可能なので、世界をカバーするという意味で英語は大切だと思う。)

5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある

6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… 興味がある

7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

清潔さ、効率のよさ、英語情報と通訳サービス

8.日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

京都と金沢の食べ物、歴史、寺社仏閣

9.和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 思う

プロフィールB

1. 出身国／豪州
2. 現住国／豪州
3. 年代／ 40 代
4. 海外旅行回数／ 11 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、京都、大阪、金沢
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット、友人からの口コミ
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 場所によるが主にバス
〈通訳案内士による補足〉
 - 金沢から能登各地を結ぶバスは便利だが、能登各地を結ぶバスは不便。バス会社の営業所が異なると、「そっちの路線は別の営業所に電話して聞いてください」となる。日本語すらこんな状況なので、英語で能登のバス乗り継ぎをカバーできる情報が必要。
8. 興味あるテーマ
→ 自然、文化、温泉、街歩き、グルメ

POINT OF VIEW

日本の旅行では、おもてなし、伝統的な文化、美味しい食べ物に期待
日本人がとても伝統を大切にしている点に感銘

1.能登半島をご存知でしたか？…………… はい

2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… 興味がある

3.内海と外海がある、美しい海の景色…………… 興味がある

4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある

- 自分はグルメだと認識しているが、シーフードが毎日続くと辛い。
- 反捕鯨の人が多いので、仮におまかせコースであっても、鯨肉がいきなり出てくると、気分を悪くして、大クレームになるだろう。

〈通訳案内士による補足〉

- ベジタリアン、ヴィーガンがグループの中に 1 人はいる確率が高く、動物性はエキスも含めてダメ。お店側の通常メニューから選択できるようにしておけば、日本人にも多い、アレルギー対応にも便利。グルテンフリー、甲殻類アレルギーは非常に多い。
- はとバスの英語ツアーが参考になる。ランチ付きコースは、その日の朝にガイドさんがバスの中で「お肉、お魚、ベジタリアン」と聞いてくれて選べる。ベジタリアンはトマトソースの Pasta 等。お肉はチキンにしておく、宗教的にダメな人の割合が少ない。
- 文化の違いなので、可能性があるなら、事前にエージェントを通して、アレルギーや苦手な食べ物の調査時に確認できると安心。

5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… 少しだけ興味がある

6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… 少しだけ興味がある

〈通訳案内士による補足〉

- 輪島や能登島のサイクリング、内浦でカヤックやサップは自然と里山里海を満喫できる。奥能登芸術祭の恒久展示作品は、旅程に直島や金沢 21 世紀美術館があるお客様に響くはず。特に塩田千春さんの作品は輪島市街地→千枚田→塩田→窓岩→アートと、ガイド付きハイヤーでドライブがおすすめ。

7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

- おもてなし、伝統的な文化、美味しい食べ物、便利な交通システム、親切な人々。

8.日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

- 日本人がとても伝統を大切にしている点。それと同時に非常に現代的な暮らしも共存させている点。オーストラリアにはない豊かな歴史文化

9.和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 少しだけ思う

- 日本の旅館は好きだが、アンケートにある写真の場所は、自分には豪華過ぎる感じがしたから。
- お部屋に温泉付き露天風呂があるとよい。
- いくら部屋が豪華でも、畳の上で座るのが困難でくつろげない人もいる。日本滞在の平均が 2 週間。全ての旅程で、旅館に滞在して、毎日、豪華な夕食とボリュームのある朝食だと、朝食にシンプルな洋食が選べたり、夕食は外のレストランを紹介したりするなどの対応ができるとよい。

〈通訳案内士による補足〉

- 年配者は人前で裸になるのに抵抗がある。また、若者はタトゥーの人が少なくないから。大浴場しかない場合は、タトゥーを隠すシールを準備したり、タトゥーOKの時間を設けたりなどの工夫も要検討。
- 富裕層ならなおさら、お部屋にソファが必要。

プロフィールC

1. 出身国／スイス、フランス（二重国籍）

※スイスのフランス語圏出身だが、フランス語・ドイツ語・英語・イタリア語・スペイン語が堪能

2. 現住国／スイス

3. 年代／ 50 代

4. 海外旅行回数／11 回以上

5. 日本への旅行経験／あり

→ 東京、北海道

6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路

→ インターネット、ガイドブック、自分の知識と希望

7. 現地で利用する主な交通手段

→ レンタカー

8. 興味あるテーマ

→ 自然、景観、街歩き、神社仏閣

POINT OF VIEW

北海道の田舎の静寂と美しさに感動したことを強く覚えている

ヨーロッパとはとても異なる文化との出会いに感激

特に食事は美しくて美味しい！

1.能登半島をご存知でしたか？…………… はい

2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… とても興味がある

3.内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある

4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある

〈通訳案内士による補足〉

- この方の場合、「朝食にしょっぱいものを食べる習慣がなく体調を崩す」とのこと。普段は美味しいコーヒーやクロワッサン・パンオショコラを召し上がるそうだが、例えば、能登には辻口パティシエのパンやスイーツ等があり、現地の食材を使った世界レベルの朝食が提供できる。
- 能登には美味しいコーヒーやジェラートもあるが、フランス語圏のお客様は食後のデザートにもこだわる。定食のデザートがほんの少しの果物だけだと、「これだけ？」と不満に思ってしまう。
- 日本を訪れる外国人はグルメな人が多いが、同行者がベジタリアンやビーガンの可能性もあるので、美味しいお寿司屋さん、最高級の能登牛のレストランでも、同レベルの高い水準の野菜料理が通常メニューから選べることも大切。

5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある

6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… とても興味がある

7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

- 役立つ情報、言語サポート（英語）、観光地や特別な場所への便利な公共交通手段

8.日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

- 日本人の親切。いつでも困っている人を助けようという気持ち。自分の電車に乗り過ぎても助けてくれた人がいて感激した。
- 日本人の好奇心。観光客に気さくに話しかけてくれた。お店やレストランでの非常に高いサービスレベル。ヨーロッパの店員の慇懃無礼な態度に慣れていたもので、カルチャーショックを受けた。日本のレベルが当たり前を感じるようになってしまった。
- 北海道の田舎の静寂と美しさ。
- 日本へは1回行っただけだが（冬の北海道と東京）、日本に恋してしまった。早朝に出掛けて、日の出の海や町の写真撮影を楽しんだ。
- 口頭でのコミュニケーションや文字情報が日本語に限られていたので、情報収集に困難な点もあったが、ヨーロッパとはとても異なる文化との出会いに感激。特に食事は美味しくて美味しい！帰国日に思わず泣いてしまったほど。

〈通訳案内士による補足〉

- この方は親族が札幌在住なので、北海道ではスキーや温泉なども楽しめました。初めての日本で親族の「指南」を受けてから、ご主人と2人で東京に行ったので、よいオリエンテーションになったとのこと。東京はほかの都市に比べて、英語情報が入手しやすい点も大きい。

9.和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 強く思う

〈通訳案内士による補足〉

- 欧州のお客様から和倉温泉で実際に指摘があったのは、海がきれいなのにテラス席がないこと。天気が許せば、外と中で席を選べるようにできると、より喜ばれる。

プロフィールD

1. 出身国／カナダ
2. 現住国／イギリス
3. 年代／ 40 代
4. 海外旅行回数／ 11 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、京都、大阪、北海道、金沢
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット
7. 現地で利用する主な交通手段
→ レンタカー、タクシー
8. 興味あるテーマ
→ 歴史文化、自然風景、温泉

POINT OF VIEW

和菓子や九谷焼や輪島漆塗りの見学、生け花や茶道の体験などに興味あり
ヨーロッパ人は日本文化がとても関心が高く、また和食も好きだと感じる

- 1.能登半島をご存知でしたか？…………… はい
- 2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… とても興味がある
- 3.内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある
- 4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある
- 5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある
- 6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… とても興味がある
- 7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？
- 参与度の高い活動に参加したい。例えば和菓子や九谷焼や輪島漆塗りの見学、生け花や茶道や着付けの体験など。
 - ソウルの国立の旅行局に行った際に、韓国の民族衣装着付け体験、韓国食品の料理と試食（有料）など、短時間で韓国文化を知りたいという観光客にとってとてもよかった。そこではおすすめの市内韓国村半日ツアーの予約をしてもらい、翌日はボランティアガイドに4時間余りの観光に連れて行ってもらった。ヨーロッパでも各地で1～1.5時間程度のツアーがあり、費用も安価。金沢のほか、日本各地で茶道体験などの日本文化体験ができるが、20～30分と時間が短いイメージ。もう少し長い時間で、季節の掛け軸、お花、茶碗、お菓子について、より詳細な説明がある体験があれば、ぜひ参加したい。
 - モネやピカソの貢献もあると言えるが、ヨーロッパ人は日本文化への関心がとても高く、また和食も好きだと感じる。
 - 【20代娘】日本語がわからないため、英語を話せるガイドや英語で書かれたガイドブックなどがあると助かる。アニメ動画で巫女のことを知って、もっと深く知りたい。
8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？
- 2016年に家族旅行で金沢と能登半島に行った。金沢の忍者寺の神秘さと加賀屋のスタッフの皆様の人情のあたたかさは、娘に非常に深い印象を残している。
9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 強く思う
- もちろん加賀屋に再度に行きたい。できれば山代温泉にも行きたい。

プロフィール E

1. 出身国／豪州
2. 現住国／カナダ（旅行会社勤務のため）
3. 年代／ 40 代
4. 海外旅行回数／ 11 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、大阪、北海道、沖縄、金沢
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット、ガイドブック、友人からの口コミ
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 場所によるが基本はバス、電車 都会では徒歩との組合せ、田舎ではレンタカー
8. 興味あるテーマ
→ 自然、景観、歴史、文化、グルメ、温泉、街歩き、自然、ウォーキング、サイクリング

POINT OF VIEW

暮らしや文化より、能登の自然に興味関心が高い
京都にとっても感動。見どころが多く、美しい場所も多い
欧米人にとって快適な施設やアメニティーが必須

- 1.能登半島をご存知でしたか？…………… はい
- 2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… 興味がある
- 3.内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある
- 4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある
- 海鮮はとても興味があるが、発酵食品はそれほどでもない。
 - オーストラリアは牛肉が有名な一方、反捕鯨や食品・化粧品の動物実験に反対する人も多い。ファミリーやグループの中に能登牛が食べたい人がいても、連れにベジタリアンがいたら、日本ではベジタリアン対応レストランに行くことになりがちだが、そうすると、肉や魚が食べたい人のフラストレーションが高くなって和気あいあいとした雰囲気は保てなくなる。予約なしで現地メニューから選べるベジタリアン・ビーガン・アレルギー対応は基本。能登は牡蠣が有名だが、浜焼きも海鮮だけでなく、肉と野菜が選べると喜ばれるだろう。カジュアルなスタイルであっても高級食材の異なる食べ物を複数人が同じテーブルで一緒に食事を楽しめるフードコートがあれば、そういった人々のニーズに合うはず。他人同士のグループ旅行の自由食にも対応できる。動物愛護の人たちの中には、ソファや調度品に動物の皮製品があると不快に感じる人もいる。
- 5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある
- 6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… どちらともいえない
- 7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？
- 効率的で役立つ英語情報（ハードとソフト）。特に宿泊・交通機関・観光地の人の英語レベルが基本。そのうえで、世界に通用するサービスが求められる。
- 8.日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？
- 京都にとっても感動した。見どころが多く、美しい場所も多い。大都会でもあるが、移動や観光にとっても便利で外国人にもわかりやすい。
- 9.和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 強く思う
- 〈通訳案内士による補足〉
- どんな観光地であっても欧米人にとって快適な施設やアメニティーは必須。部屋の造り（専用テラス・ベランダ・プール、日本なら専用露天風呂）があるか、広さが十分か（日本のいわゆる高級ホテルのスイートは狭くて窮屈に感じクレームが多い。）、ベッドやソファの大きさや硬さ（欧米人は体が大きいので日本のソファサイズと大きさの仕様が異なる）、シーツの肌触り、タオルやバスローブの厚さと吸水力があるか等。そのうえで、能登のよさを活かした観光資源を、お客様のニーズに合わせて提案していくことが大切。例えば、部屋の広さなど、地価の高い都会では実現が難しい広さでも、能登なら広々としたお部屋の提供が可能。1泊のご褒美豪華旅行が主流の日本人の宿泊と、長時間移動で時差もある異なる文化圏の連泊・長期滞在の欧米客ではニーズが異なる。より快適・リラックス・健康的といった要素が大切。

プロフィール

1. 出身国／ベルギー
2. 現住国／フランス
3. 年代／ 60代
4. 海外旅行回数／ 100 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、横浜、沖縄、高知、神戸、富士山、京都、鹿児島、長崎、福岡
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 電車
8. 興味あるテーマ
→ 自然、景観、歴史、文化、グルメ、建築、アート、温泉、街歩き、神社仏閣、ウォーキング、サイクリング、地元の人たちとの交流

POINT OF VIEW

日本の原風景と言われる世界農業遺産としての能登を見てみたい

その土地ならではの美しい自然や景観をゆったりと楽しみたい

世界でも能登だけのキリコは珍しいし、何よりも美しい

美しい日本の文化、日本人の礼儀正しさに感心

日本は奇跡の国、ぜひまた訪れたいと思う

1.能登半島をご存知でしたか？…………… いいえ

2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… とても興味がある

●世界中旅してきたが、その土地の伝統的な暮らしを見るのはいつも楽しみ。日本の大都会はすでに知っているし、ほかの地域にも行ったことがあるので、日本の原風景と言われる世界農業遺産としての能登を見てみたい。

3.内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある

●これも同じ理由だが、その土地ならではの美しい自然や景観をゆったりと楽しみたい。あまりタイトなスケジュールでなく、現地ガイドにじっくりガイドしてもらいたい。

4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… 全く興味がない

●ベジタリアンであるため。ただし一緒に行く家族や友人はベジタリアンではないので、一緒に食事を楽しめる環境があるとよい。

5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある

●旅先で世界のカーニバルやフェスティバルを見てきたが、そういったシーズンと旅のタイミングが合えば、とてもラッキーだと思う。特に、世界でも能登だけのキリコは珍しいし、何よりも美しいものが好きなので。

6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… どちらともいえない

●美しい建物や庭園を見るのが好き。しかし、ただ建物や庭を見るだけでなく、英語で歴史や文化的な背景も知りたいと思う。地元の人との交流、文化体験もできるとよいので、英語ガイドがいるツアーが現地で申し込めるとうれしい。ツアーを選ぶ際は、自分に合った内容や行程を、宿の人のおすすめや意見を参考に決められたらよいと思う。

7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

●地元の人たちとの交流。ただ見るだけなら、テレビや雑誌、インターネットでもできるが、世界中どこに行っても、地元の人たちとの会話を楽しむのが楽しみ。これまでは、ラッキーなことに、日本旅行では、英語が堪能で親切な人たち（大学の名誉教授やリタイアしたビジネスマンで駐在経験のある日本人）と偶然出会えて、通訳・助言してもらった。

8.日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

●日本の文化。日本人の礼儀正しさ。世界中旅してきたが、日本人の礼儀正しさにはいつも感心する。そして、美しい日本の文化。旅行の前と後には、日本関連の本を読むのも楽しみだった。

9.和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 強く思う

●ただし、ベジタリアン対応の食事があること。布団で寝ることはチャレンジなので、できればベッド・ソファの洋風な家具と日本の美しい和室のインテリアがうまく調和している部屋がよい。

プロフィールG

1. 出身国／ドイツ
2. 現住国／香港
3. 年代／ 40 代
4. 海外旅行回数／ 100 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、京都、大阪
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 電車
8. 興味あるテーマ
→ 自然・景観／歴史・文化／グルメ／温泉／街歩き／神社仏閣／ウォーキング・サイクリング

POINT OF VIEW

能登でしか見られない自然（日本海など）を見てみたい

郷土料理にはとても興味がある

古い神社仏閣を見るのが好き

一番のお気に入り は 京都 美しい自然と神社仏閣、素晴らしい景観に感激

- 1.能登半島をご存知でしたか？…………… いいえ
- 2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… 興味がある
- 地方の文化に興味がある。
- 3.内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある
- 能登でしか見られない自然（日本海など）を見てみたい。
- 4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある
- 郷土料理にはとても興味がある。
- 5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… 興味がある
- 日本の祭りなどの地方文化は興味深い。
- 6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… とても興味がある
- 古い神社仏閣を見るのが好き。
- 7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？
- 便利な交通手段、美味しい食事、ハイキングなどのスポーツアクティビティ、自然の風景、興味深い地元の文化。
- 8.日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？
- 私が今まで訪れた日本の都市（東京、京都、大阪）の中で一番気に入ったのは京都です。
たいへん美しい自然と神社仏閣、素晴らしい景観に感激した。もっと時間があれば更に京都のいろんなところを見てみたいと思った。
- 9.和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 思う
- 温泉に泊まることに興味がある。

プロフィールH

1. 出身国／イタリア
2. 現住国／イタリア
3. 年代／ 30 代
4. 海外旅行回数／ 11 回以上（100 回以上）
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、京都、大阪、金沢
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 電車、バス
8. 興味あるテーマ
→ 自然・景観／歴史・文化／グルメ／建築・アート／温泉／街歩き／神社仏閣

POINT OF VIEW

郷土料理にチャレンジするのが好き

能登の人々が自分達の祭りに誇りを持っているのが素晴らしい

観光地化していないありのままの地方の姿を見たい

1. 能登半島をご存知でしたか？…………… はい
●能登の友人を訪れたことがある。
2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… 興味がある
●日本の古い町並みを歩くのが好き。
3. 内海と外海がある、美しい海の景色…………… 興味がある
●自然（海など）を見たり散歩したりするのが好き。
4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある
●郷土料理にチャレンジするのが好き。
5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある
●輪島キリコ会館に行ったことがあり、能登の祭りの話を聞いた。能登の人々が自分たちの祭りに誇りを持っていると知り、素晴らしいことだと思った。
6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… 興味がある
●歴史を感じる場所が好き。
7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？
●観光地化していない、ありのままの地方の姿を見たい。
8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？
●日本各地の食べ物、文化、自然。
9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 強く思う
●温泉は日本の素晴らしい文化だと思う。

プロフィール I

1. 出身国／豪州
2. 現住国／豪州
3. 年代／ 40 代
4. 海外旅行回数／ 100 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、京都、大阪、北海道、沖縄、金沢
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 電車、バス
8. 興味あるテーマ
→ 自然・景観／歴史・文化／グルメ／建築・アート／温泉／街歩き／神社仏閣／ウォーキング・サイクリング

POINT OF VIEW

歴史を体感できる歴史建造物を訪れることが好き

お気に入りの場所は石垣島、五箇山、群馬県の草津温泉

日本を旅行する際に、温泉に泊まることは素晴らしい体験

1. 能登半島をご存知でしたか？…………… はい
- “Maggie Beer in Japan” というテレビ番組で能登半島が取り上げられていたのを見た。
2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… 興味がある
- 日本の田舎の風景は美しいと思う。
3. 内海と外海がある、美しい海の景色…………… 興味がある
- 日本の海岸風景に興味がある。
4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… 興味がある
- 郷土料理を食べてみたい。
5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある
6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… とても興味がある
- 歴史を体感できる歴史建造物を訪れることが好き。
7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？
- 地方の食べ物、ビール、お酒を味わってみたい。
8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？
- 私のお気に入りの場所は石垣島、五箇山（合掌造りを見た。）、群馬県の草津温泉など。
日本の歴史を感じることができる体験に感激した。現代的な日本文化（オタク文化、高層ビル街など）にはあまり興味がない。
9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 強く思う
- 日本を旅行する際に、温泉に泊まることは素晴らしい体験になると思う。

プロフィール

1. 出身国／イギリス
2. 現住国／オランダ
3. 年代／ 20 代
4. 海外旅行回数／ 11 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、大阪、京都、北海道、金沢、高山、広島、福岡、秋田、三重、長野、熊本、福岡
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット、本、トラベルショー（旅行会社勤務だったため。）、旅行している最中にパンフレットなど興味あるところをとっておく
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 電車、バス
8. 興味あるテーマ
→ 神社と自然／グルメや歴史

イギリスでは旅行会社勤務で日本へのインバウンドを担当。北陸中部エリアFAMトリップで来日している。行政から招かれて、秋田で教師として赴任していた経験もあり。その後、三重県でも同様の仕事で在住。また日本語はかなり流暢に話すことができる。大学では日本の神道に興味を持ち、卒業論文でも神道をテーマにしていた。

現在は旅行会社を退職し、オランダのIT会社で勤務、在住している。

POINT OF VIEW

小さな村や農村も面白い

日本食は魅力的で料理もとても素晴らしい

神社に一番興味がある、伊勢神宮の静けさと持っている威厳に感動した

- 1. 能登半島をご存知でしたか？**…………… はい
- 行ったことはないが周りに旅行した人たちもいる。ただそれほど多くの英国人は能登半島へ行っておらず、あまり知らないと思う。
- 2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景**…………… とても興味がある
- 小さな村や農村も面白いと思う。イギリス人も村や農村に興味はあるが休みの期間がどれだけあるかにより優先する訪問地が変わってくる。また人々の興味によりけりで田舎への旅行も好きなので行きたいのではないかなと思う。
- 3. 内海と外海がある、美しい海の景色**…………… とても興味がある
- 多くのイギリス人も海岸地域にすんでいるが、説明してもらった今回の能登の海岸風景とは少し違う。崖なども多く、あまり近づけないなど制約があるところが多い。また逆にイギリスは森林が多くある（日本よりもむしろ多いかもしれない）。千里浜なぎさドライブウェイは印象的。
- 4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理**…………… とても興味がある
- 日本食は魅力的で料理もとても素晴らしい。特に刺身や生で食べることが好き（ステーキなども含め）。イギリス人は生っぽいものよりは火がよく通っていたり、蒸したりされている料理が多いし慣れている。ただ色々なソースで食べる。特に生卵は多くのイギリス人は嫌いで食べられない人が多数。
- 5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化**…………… 興味がある
- 機会があればぜひ行ってみたい。キリコ会館とお祭りにも参加したい。
- 6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家**…………… とても興味がある
- 神社に一番興味がある。古民家はまあまあ興味はある。
- 7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？**
- 秋田にも三重にも在住経験があつてわかっているので、特別に期待するものはない。日本の伝統のよさをプライドをもって守ってほしい。少なくとも英語のパンフレットなど情報があることが望ましい。英語で正しく観光地を理解できる上でとても重要だと思うイギリス人は大都市（東京、大阪など）では英語も問題なく受け入れてもらえるから安心する面がある。可能であれば英語のガイドが説明してくれることが大変望ましい。
- 8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？**
- 伊勢神宮の静けさと持っている威厳に感動した。またスーツケースを持っていて、事務所で親切にあずかってもらった事も印象に残っている 自分は日本語もできるので人と会話ができることが更に深く色々知ることでもあるのは楽しい。
- 9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？**…………… 強く思う
- しかし入れ墨をいれているので毎回確認するがほぼ断られる。大浴場にいつも行きたいと思っているが、日本人が驚くだろうし諦める。部屋付きの露天風呂がありがたい。
〈通訳案内士の補足〉
 - 最近はシールを貼って入ることを許可する地域も増えてきたが、まだまだ少ない。彼女の場合は宗教の関係で背中に大きな入れ墨を入れており、それを誇りに思っていた。温泉は外国人にも文化のひとつとして魅力的であるため、マナーを理解させて、シールを用意することも必要と考える。また加賀温泉郷で、シールも用意してタトゥーのある人も問題なく受け入れるリゾート温泉を見学した際、FAMトリップの全員が、「ここは素晴らしい。お客に推薦する。」と言っていた。つまり送客しようとする旅行会社にとって手配基準の上位にあるということにつながる。

プロフィールK

1. 出身国／フランス
2. 現住国／フランス（東京）
3. 年代／40代
4. 海外旅行回数／100回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、大阪、京都、奈良、金沢、能登、高山、長野、三重
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット（ホームページ、YouTube）、テレビ番組（travel channel）、Lonely Planet
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 電車、日本では新幹線
国際免許は持っているが、レンタカーはあまり借りたことがない。
8. 興味あるテーマ
→ 特にこのテーマでというのは決まっていないが何か新しいもの、誰もしたことのないものや体験を重要視する。

フランスのYouTuberで、プロの映像ディレクター（クリエイター）が本業。FAMトリップで来日の経験がある。Documentary Videoを作成している。

日本が大好きで、日本シリーズのドキュメンタリーもアップしている。2014年に石川県のFAMトリップ（金沢、輪島）にも参加。その後、2018年に新幹線 PRのためのFAMトリップで、新潟、富山、石川、長野に招請されている。

POINT OF VIEW

能登はとてもユニークな地域だと思う、塩田の作り方などほかにはない
フランスも海があるが日本と違う、せっぽんトンネルの地蔵などが珍しい
日本食は素晴らしい、見た目も量も十分

- 1. 能登半島をご存知でしたか？**…………… はい
- 2014 年に FAM トリップで招待された（輪島と金沢）。
- 2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景**…………… とても興味がある
- とてもユニークな地域だと思う。塩田の作り方などほかでは見られないため。
- 3. 内海と外海がある、美しい海の景色**…………… とても興味がある
- フランスも海があるが、日本と違う。たとえばせっぽんトンネルの洞窟に地蔵が飾ってあることがとても珍しい。←（写真を見せている）
- 4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理**…………… とても興味がある
- 日本食は素晴らしい。もちろんフランスも食にはうるさいが、見栄えが大事なところがあり、実際に食べる場所が少ないことが多い お皿が何枚もだされるわりには量が少し。日本はそういう点では見栄えにもこだわるが、しっかり食べることができるのがよい。
- 5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化**…………… とても興味がある
- 輪島キリコ会館に訪れた際は面白かった。しかしやはり実際に生のお祭りを体験するのがベスト。フランスはお祭りもちろんあるが、日本のような宗教（神道）につながるものはない。カーニバルが多く、山車はないが大きなオブジェで龍や牛をオレンジやレモンで作って飾るカーニバルも有名。
- 6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家**…………… 興味がある
- しかし神社仏閣はとても多過ぎて、個人的には古民家や昔の人がどのような暮らしをしていたかなど、その家を見学でき、想像できるのが楽しい。お寺を見るならそのストーリーが具体的にわかるのがよい。フランス人はイスラムやキリスト教が多いので、他宗教の場所を見る場合は、やはりガイドが説明してくれないと興味を持ち難いかもしれない。
- 7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？**
- 新しい驚きや発見。能登に行った時、朝、漁師さんに漁船にのせてもらったのはとても忘れられない。ユニークな体験。
 - 大都市の東京でもほかの都市と比較して深く観察すると、実はとてもユニーク（温泉やお祭り、礼儀正しさなど）。
- 8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？**
- 金沢で茶道体験をしたこと。衣装を着て茶室の女性がその茶室の歴史や侍の説明をしてくれてとても感動した。
 - 北陸新幹線のグランクラスはとても驚きだった。シャンペンやお酒も飲み放題、まるで飛行機にいるような感じ。
 - 飛鳥へ行った時も楽しかった。
- 9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？**…………… 強く思う
- 時間を忘れることができる旅館はとても気に入っている。また伝統的なおもてなしが素晴らしい。家族や人との話ができることがとても嬉しく大事なことだと思う。

プロフィール

1. 出身国／フランス
2. 現住国／フランス
3. 年代／20代
4. 海外旅行回数／10回
5. 日本への旅行経験／あり
 - 北海道（登別、札幌、小樽、旭川）、栃木（日光）、埼玉（川越）、千葉（鋸山）、東京（留学で7ヶ月）、神奈川（鎌倉、箱根、横浜）、福井（永平寺、東尋坊）、富山（アルペンルート、五箇山）、石川（金沢、加賀温泉）、愛知（名古屋、犬山）、静岡（河津）、岐阜（高山、白川郷、郡上、下呂温泉）、長野（上高地、松本、馬籠）、山梨（富士五湖）、三重（伊勢）、京都、大阪、奈良（飛鳥、信貴山、橿原神宮、山辺の道、法隆寺）、兵庫（姫路、城崎）、滋賀（彦根）、和歌山（高野山、白浜、紀伊勝浦、那智の滝）愛媛（松山）、岡山、広島（宮島）、山口（萩）、鳥取（三朝温泉、倉吉）、島根（松江、出雲）、福岡（太宰府）、北九州市、佐賀（唐津、有田、武雄）、長崎（雲仙）、大分（湯布院）、熊本、宮崎（高千穂）、鹿児島（屋久島）、沖縄（石垣、宮古、那覇）
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
 - インターネット（ブログや観光協会、オンラインセミナー）、トラベルサロン
7. 現地で利用する主な交通手段
 - 電車、バス、レンタカーも個人的にはOK（なぜなら自由きままに回れるから）
8. 興味あるテーマ
 - 文化、美しい景観、温泉
 - 観光客用に作られた（変わってしまった）観光地ではないところ。誰もしたことのないものを見たり体験をしたりしたい。

フランスの旅行会社で日本へのツアーを担当している。

留学のため7ヶ月間の東京滞在経験がある。週末にいろいろな地域や世界遺産へ行ってみたくて旅をしていたため、日本人より多くの日本各地へ行っているかもしれない。数多くの旅行中、一度もいやな思いをしたことがなく、日本がとても大好き。先の英国人と同じFAMトリップで招請された経験がある。

POINT OF VIEW

白米千枚田もぜひ行ってみたい 塩田の作り方などほかにないユニークさ
多くの祭りが夏に開催されるのは、参加できる機会が多くあってとてもよい

1. 能登半島をご存知でしたか？…………… はい

- 能登には自分では行ったことがないが、同僚が2回訪れて（FAMトリップ）、オンラインで販売している。
- よいプロモーションビデオ、（英語、できればフランス語があればありがたい。）、英語パンフレットが必要。多くのフランス人は、東京や京都・大阪は知っている。どこかほかによいところはないかと聞かれた時に、画像と説明があれば理解しやすい。
- オーダーメイド希望の顧客は、アドベンチャー好きも多い。3回～4回日本へ行ったことのある人には能登半島は素晴らしいので紹介したい。

2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… とても興味がある

- 素晴らしい地域だと思う。白米千枚田もぜひいつか行ってみたい。塩田の作り方などほかでは見ることができず非常にユニークだが、体験するには桶が重そう。

3. 内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある

- 日本の海沿いの景色はとても美しい。

4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… 興味がない

- 自分がベジタリアンなので。日本食は素晴らしいし大好き。実際にお客さんへの手配も多い。

5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある

- 多くの祭りが夏に開催されるのは、お客も見学や参加できる機会が多くあってとてもよいと思う。実際に自分も参加してみたい。

6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… とても興味がある

- 神社仏閣には興味があるし、古民家も実際の生活がわかっておもしろいと思う。

7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

- 地域の人達とコミュニケーションがとれることが楽しい。また日常生活もわかると、なお楽しい。
- ほかではどこでもできないユニークな体験。

8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

- 屋久島はたいへん感動的だった。
- 有田焼の職人の技もとても驚いた。
- 日本独特の文化は素晴らしい。奈良のお寺もとてもよかったし、地元の人たちと気軽に話をできたこともよかった。

9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 強く思う

- 日本の温泉は大好き。海沿いの温泉町を歩くことも美しい景色もあってよいと思う。

プロフィールM

1. 出身国／イギリス
2. 現住国／日本
3. 年代／ 50 代
4. 海外旅行回数／ 11 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、京都、大阪、北海道、沖縄、石川、青森、福島、福井、群馬、長野、
静岡、神奈川、埼玉、千葉、栃木、奈良、広島、高知、香川、徳島、愛媛、岡山、
岐阜、愛知、和歌山、長崎、大分、福岡、熊本、鹿児島
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット（ホームページ、YouTube）、Lonely Planet
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 電車、バス、レンタカー
8. 興味あるテーマ
→ 自然・景観、歴史・文化、グルメ、温泉、街歩き、神社仏閣、ウォーキング・サイクリング

POINT OF VIEW

昔ながらのかわいい古民家のような泊まるところがあるとよい
ローカル地域の観光にはその地域の伝統が残っていることを期待する
感激したのはおもてなしの心や季節ごとの色や風景

1. 能登半島をご存知でしたか？…………… はい
- 推理小説の十津川刑事で読んだことがある。
 - 昨年秋から住んでいる新潟や何回か旅をしてお気に入りの佐渡島と似たイメージがある。
2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… とても興味がある
3. 内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある
4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある
5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある
6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… とても興味がある
7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？
- 昔ながらのかわいい古民家のような泊まるところがあるとよい。
 - その地域の伝統が残っていること。
8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？
- おもてなしの心、季節ごとの色や風景、食べ物の見た目の美しさと味、変な英訳、公共交通機関の使いやすさと定時制、日本人の親切さ
- 〈通訳案内士による補足〉
- 通訳ガイドがない場合でも、旅館や交通機関や旅先でふれあう現地の人が各自の語学力の範囲で誠意を持って対応すれば、「変な英語」がとても感謝されることを意味している。受け入れる地域の人々の地道でミスが多少あってもよいという大胆な英語対応への努力があれば、同行する通訳ガイドが使う「ありきたりな英語」を上回る感動を与えるはず。
9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 思う

プロフィールN

1. 出身国／イギリス
2. 現住国／日本
3. 年代／ 50 代
4. 海外旅行回数／ 11 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
 - 東京、名古屋、京都、大阪、北海道、沖縄、石川、青森、福島、福井、群馬、長野、静岡、神奈川、埼玉、千葉、栃木、奈良、広島、高知、香川、徳島、愛媛、岡山、岐阜、愛知、和歌山、長崎、大分、福岡、熊本、鹿児島
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
 - インターネット（ホームページ、YouTube）、Lonely Planet
7. 現地で利用する主な交通手段
 - 電車、バス、タクシー、レンタカー
 - 日本は公共の交通手段がとても発達していて機能的であるため、新幹線・地下鉄・列車・バスなどを利用する。都市部を離れると、交通手段に限りがあるため、場合によってはコミュニティバス、観光地によっては乗合タクシー（事前に調べる）、それもない場合はタクシー、バスがあっても本数がかなり少ない場合は歩く。ただ一般的な欧米人はそれほど健脚ではないので、公共の交通手段を使えないという場合は大きな弱点になる可能性が高い。北海道でレンタカーを運転した経験がある。手続き、運転（運転席の位置が左右反対だがすぐ慣れた）、ガソリンスタンドなど、問題なく対応できた。しかし、日本の高速道路は高価であるというイメージがある。地域によっては、外国人観光客に高速乗り放題バスなどを提供しているため、それがあれば外国人観光客でも大きな違和感なく利用できると思う。
8. 興味あるテーマ
 - 自然・景観、歴史・文化、グルメ、建築・アート、温泉、街歩き、神社仏閣、ウォーキング・サイクリング

POINT OF VIEW

歴史あるお祭りや神社仏閣、郷土料理などに惹かれる

大都市と歴史的街並みとのコントラストにたいへん魅力を感じる

日本人のホスピタリティというものが私たちを惹きつける

1. 能登半島をご存知でしたか？…………… はい

- 妻が能登半島を訪れた経験があるため話には聞いたことがあるが、私自身、3度金沢を訪れたものの、能登半島を訪問した経験はない。美しい海岸線、棚田、朝市、漆塗りなどについて聞いたことがある。金沢からアクセスもよく、日本の原風景が見られる場所だと知っている。

2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… とても興味がある

3. 内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある

4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある

5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある

6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… とても興味がある

7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

- 東京や大阪のような巨大都市も、ヨーロッパにはないため、そのような街にも惹かれるが、それらとは対照的に、日本のローカル地域では、その地域独自の文化があり、都市部とは流れる時間が違うかのような、ちょっとタイムスリップしたような感覚がある。歴史ある祭りや神社仏閣、郷土料理などに惹かれる。その土地独自の文化体験なども興味がある。金沢での金箔細工、徳島で藍染、阿波踊り、お遍路体験など、その土地ならではの経験は、たいへん楽しい思い出となった。

8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

- 日本旅行で私だけではなく、多くの欧米人を惹きつけるのは、東京や大阪のような大都市の喧騒、生活すべてがハイテクに囲まれた中で、一方で京都に行けば長い歴史のある神社仏閣がある。外国人観光客が多く訪れる奈良でも、奈良市内を離れると、多くの緑に囲まれた山々、何十年も前からそこで時間が止まってしまったような家々やそこに住む人たち、商店街などまで、それらのコントラストに大きな魅力をおぼえるのだと思う。
- また日本人は皆、外国人観光客に親切だが、滋賀県の湖南三山と呼ばれる3つのお寺を訪れた時のことは忘れることができない思い出。そこでは事前に調べていて、現地のコミュニティバスに乗ったが、バスに乗る前のバス停から、そのあたりで外国人を見かけるのは珍しいのか、年配の男性から、何をしにここまで来たのか、お昼はどこに寄ればよい、などと話をし、その男性は、私たちがバスに乗車する際、運転手さんに、この方たちはイタリアから湖南三山の参拝に来られたのだから、安全運転でしっかり送り届けるように、とおっしゃった。バスの中は、制服を着た学生が多く乗車していたが、彼らも外国人を見かけるのが珍しいのか、私のことをじろろ見る感じで、私に手を振ってきた。それ自体は全くだるい経験ではなく、それどころか、京都からわずか列車で1時間くらいしか掛からない場所なのに、未だこんなところがあるんだ、と驚いた。その後、最初のバスの運転手さんがまた通りかかって、無料でよいからバスに乗りなさい、と乗せてくれた。その経験というより、運転手さんのその人情にとっても感動した。そういった経験は、事前に準備できるものではないと思いますが、日本人のホスピタリティーというものが私たちを惹きつけ、最初は小さなことでも、それがきっかけとなって、そこが人気の観光地になることもあると思う。またそういった日本人のホスピタリティーは、都市部から離れた場所や東京などでもまだ健在だが、逆に京都ではほとんど感じられなくなった（京都では、外国人は一見客、京都を荒らす人たちだと、邪見に扱われるように感じる）。

- また和歌山県の紀三井寺を訪れた時、日本で初めて野菜の無人販売を見かけた。最初それがどういうシステムなのか分からず、日本人の妻に説明を受けて、大きな感銘を受けたのを覚えている。自分の国でそのようなことをすれば、誰もお金など払わず、野菜だけを持って帰るに違いない。そのようなシステムを日本の地方都市では数多く見かけるようになった。
- 現在、私はイタリアで影響力のある日本旅行に関するインフルエンサーとなり、旅行代理店を通して、私たちと一緒にいく日本旅行、という企画を作ってもらっているが、京都の大原などへグループを連れて行くと、現地で、お漬物の無人販売を見かける。そこでどういうシステムであるかを説明すると、イタリア人は全員感激し、皆、お漬物と一緒に写真を撮る。日本人にとっては何でもないようなことでも、外国人の私などから見るとたいへん魅力的なものは、特に地方都市には多くあるように思う。そういったことをどうやって掘り出していくかが大事だと思う。

9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 強く思う

プロフィール

1. 出身国／イギリス
2. 現住国／日本
3. 年代／50 代
4. 海外旅行回数／11 回以上
5. 日本への旅行経験／あり
→ 東京、名古屋、大阪、京都、金沢、北海道、沖縄、東北地方全域
6. 旅行の行き先を決める際の主な情報入手経路
→ インターネット（旅行サイト）、友人からの口コミ
7. 現地で利用する主な交通手段
→ 新幹線、レンタカー
8. 興味あるテーマ
→ 自然・景観、歴史・文化、グルメ、建築・アート、街歩き、ウォーキング

POINT OF VIEW

日本の地域でなかなかいけないところも魅力
地元ならではの食事の美味しさ、景色や地元の祭りなどに感激

- 1.能登半島をご存知でしたか？…………… はい
- 2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…………… とても興味がある
- 3.内海と外海がある、美しい海の景色…………… とても興味がある
- 4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…………… とても興味がある
- 5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…………… とても興味がある
- 奥能登アートフェスティバルに行ってみたい。
- 6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…………… 少しだけ興味がある
- 7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？
- 食事や宿泊施設でリラックスできるか、交通のアクセスのよさ。なかなかいけないところも魅力。
- 8.日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？
- 地元ならではの食事の美味しさ、景色や地元の祭りなど。
- 9.和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…………… 思う

石川県内在住者へのヒヤリング調査

1. 出身国／イギリス 2. 現住国／日本 3. 年代／ 30 代

POINT OF VIEW

キリコ祭りはとても珍しく印象深い

巖門は自然たっぷりで素晴らしい、イギリス人の誘客に使える

2.世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…… 興味がある

3.内海と外海がある、美しい海の景色…… とても興味がある

●巖門は自然たっぷりで素晴らしい。海が好きなイギリス人は多いので誘客に使える。

4.新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…… 興味がある

●海鮮丼も美味しいし、苦手な外国人も能登牛がある。和牛に対するイメージは高い。

5.ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…… とても興味がある

●イギリスにはこうした祭りは存在せず、とても珍しく感じた。祭りのコンセプトや夜中中ずっと行われている事実が印象深い。ただし、現状では日本語がわからなければ意味もわからない。

●にわか祭に参加したが、ビジュアル的にもあばれ祭のほうがよりわかりやすい、伝わりやすいように思う。

●ローカルな祭りであることがよい。他人のための祭りになるのはよくない。

●クルマでのアクセスが必須。金沢からどのように行ってよいのかわからない。

6.栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…… 少しだけ興味がある

●總持寺祖院も日本らしさを感じてよい。ただし京都とイメージがかぶる。金沢寄りであればOK。おすすめできる。

7.日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

8.日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

9.和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…… 思う

●多くのイギリス人観光客は1週間使える JR パスを買って動く。その延長線上に能登を当てはめて誘客するのが効果的。

●能登の中でもアクセスしやすく、魅力度が高いものに集中してPRするとよい。

プロフィールQ

1. 出身国／オーストラリア 2. 現住国／日本 3. 年代／30 代

POINT OF VIEW

ビーチリゾートではなく、岩や自然の風景が能登のよさ
能登の祭りは見て面白い、驚くほどの大きさ

4. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…… どちらともいえない

- 日本に訪れた当初は興味を持っていたが、7年間の在住で慣れてしまった。
- 能登は昔の日本というイメージ。そこには魅力を感じる。

5. 内海と外海がある、美しい海の景色…… とても興味がある

- 能登の青い海に感動した。
- オーストラリアと違い、ビーチリゾートではなく、岩や自然の風景が能登のよさ。

4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…… どちらともいえない

- あまり口に合わない。寿司は人気だが、青魚ではなく、ほとんどがサーモン。

5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…… 興味がある

- 見て面白い。驚くほどの大きさ。
- オーストラリアには伝統的な祭りが無い。

6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…… 少しだけ興味がある

- 木造の建物に惹かれる。大きくてきれいなデザインが好き。
- 座禅などの宗教文化なども興味がある。

7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

- 石川なら能登の海や白山。田舎の景色。

8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…… 少しだけ興味がある

- 日本に来た当初はよく温泉には行ったし、面白かった。
- 他人と一緒に風呂に入ることには抵抗感のあるオーストラリア人はいる。

プロフィールR

1. 出身国／スペイン 2. 現住国／日本 3. 年代／40代

POINT OF VIEW

能登の魅力は、スロートーリズム、ゆっくり過ごす、田舎
ローカル地域に期待するのは自然と田舎すべての文化

2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…… とても興味がある

- 金沢で民泊とツアーガイドをしているが、お客さんの感心も高い。
- スロートーリズム、ゆっくり過ごす、田舎。

3. 内海と外海がある、美しい海の景色…… 全く興味がない

- スペインと比べて海があまりきれいではない。スペインはビーチリゾートが人気の国。

4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…… 興味がある

- 能登の魚やカニに興味がある。能登に行きたい人は和食を食べたいと思っている。

5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…… 興味がある

- キリコ祭りは行ってみたいがタイミングが難しい。
- 能登に泊まらないと難しいし、人が多いのも外国人観光客にはハードルが高い。

6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…… どちらともいえない

- 興味はあるがほかの地域で十分に見ている。

7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

- 自然と田舎すべての文化。

8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

- 能登島の自然はすごいと感じた。

9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…… 思う

- スペインに温泉がメインのホテルはない。
- ただ、金沢に民泊で訪れるお客さんの多くは、レンタカーで能登を訪れ、1日過ごして金沢へ戻る。

プロフィールS

1. 出身国／フランス 2. 現住国／日本 3. 年代／40代

POINT OF VIEW

能登はスローツーリズムとして最高

能登の祭りは旅の目的になる

2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景…… とても興味がある

- スローツーリズムとして最高。リピーターにはピッタリ。
- 厳しい自然と向き合った暮らしぶりにとても興味がある。

3. 内海と外海がある、美しい海の景色…… 興味がある

- 自然の豊かさは能登の魅力。
- 東は太陽が昇り、西は夕陽が沈む。能登島→珠洲→輪島の旅で感動した。

4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理…… あまり興味がない

- 食べ物日本の旅の目的にはならない。グループの場合、半分は否定的になる。
- 誘客のツールとして食にはこだわらないほうがよいのでは？

5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化…… とても興味がある

- 見られるのであれば見てみたい。体験するのではなく、見学したい。知らないものを見るという旅の目的になる。「オーセンティック」なものを見に行く。

6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家…… 興味がある

- 能登でなくてもよい。京都のイメージが強い。

7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？

- 静けさ（静かな様子）、自然との近さの距離関係とその生活様式、人間同士のつながりのシンプルさと豊かさ、自然と生き方のハーモニー、気候が自然に生み出した生活美（例えば、豪雪地の屋根が急峻であること、かやぶきの屋根や木造の屋根裏を守るために囲炉裏からの煙が必要だったこと、そんなことを現地で見て知ることができたらよいと思う。）

8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？

- 日本の庭園。その多様性、創造性、その場所の自然・文化・歴史との融合、素晴らしい。日本の庭園は、日本のさまざまな大小に関わらない美を読み取ることができる入口である。
- 人のやさしさ

9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？…… どちらともいえない

- 能登に行く際には、温泉旅館にこだわらない。温泉に行くときに和倉温泉は？って選択枝はあるかもしれないけど、自分はもともと温泉にあまり興味がない。
- 能登にいくなら、ベンさんのふらっとや、さか本、百楽荘（子どもだったから、旅館にいますま釣りができたので）に行きたい。能登の人とゆっくり話せる民宿もよい。

プロフィール

1. 出身国／イギリス 2. 現住国／日本 3. 年代／30代

POINT OF VIEW

白米千枚田を知っている、絶対行きたい
キリコ祭りは、いつか参加したい

- 2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景……** とても興味がある
- きれいな田んぼがあることは知っている。絶対に行きたい。
- 3. 内海と外海がある、美しい海の景色……** 少しだけ興味がある
- 能登島はとてもきれい。西側はきれいなイメージがない。
 - 日本人があまり海水浴をしないのが不思議。
- 4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理……** 興味がない
- はじめての人に寿司はすすめられるが、いきなりで海鮮丼は驚く。
 - イギリスは生物を食べる習慣がない。タコやイカを食べることに驚いた。
 - ビーガンやベジタリアンなど、日本人よりも食へのこだわりが強い。
- 5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化……** とても興味がある
- イギリスにこうしたものはない。いつかは参加したい。とても興味がある。
 - イギリスでは伝統的な習慣は続いていないが、日本にはそれがある。
- 6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家……** 興味がない
- すでに京都で満足している。能登にまで求めない。
- 7. 日本のローカル地域の観光に期待することは何ですか？**
- 日本の大きな街は見ているが、日本の田舎はどんな感じなのか関心がある。
- 8. 日本の旅行でどのような場所、こと、もの、人に感激しましたか？**
- サービス、治安、食べ物、いろいろ感激した。
 - 景色にいちばん感動した。イギリスには山が全くなく、景色も面白味がない。
 - これまでの経験の中で、金沢から白川郷へ行く途中の景色が凄く印象的。
- 9. 和倉温泉に宿泊したいと思いますか？……** 思う
- こういう文化はイギリスにはない。抵抗のある人はいる。
 - 旅館は泊まりたいが1～2回で十分。

ヒヤリングデータの整理・まとめ

ヒヤリングによって把握できた 能登の優位性の特徴②

〈西欧豪の能登旅二ース調査編〉

祭り文化、世界農業遺産、海の景色に強い興味

各通訳案内士の方々が丁寧に能登の魅力を伝えながらヒヤリングを行ったこともあり、能登に関する5つの魅力項目全てにおいて強い興味関心があるとの結果となった。「祭り文化」を筆頭に「世界農業遺産」「海の景色」が能登の魅力として十分に機能することを推測させる。

また、質問紙に基づくヒヤリング調査という手法により、その興味の方向性もある程度把握することができている。



2. 世界農業遺産にも認定されたニッポンの原風景 そんな能登に興味・関心はありますか？

	A 英. 興味がある・・・美しい町並み・風景は旅行先を選ぶ基準
	B 豪. 興味がある・・・日本の原風景、世界農業遺産の能登を見てみたい。
	C 瑞. とても興味がある
	D 英. とても興味がある
	E 豪. 興味がある
	F 白. とても興味がある
	G 独. 興味がある
	H 伊. 興味がある・・・日本の古い町並みを歩くのが好き。
	I 豪. 興味がある・・・日本の田舎の風景は美しい。
	J 英. とても興味がある・・・小さな村や農村も面白いと思う。
	K 仏. とても興味がある・・・とてもユニークな地域。特に塩田の作り方
	L 仏. とても興味がある・・・素晴らしい地域。白米千枚田、塩田に興味がある。
	M 英. とても興味がある
	N 伊. とても興味がある
	O 英. とても興味がある
	P 英. 興味がある
	Q 豪. どちらともいえない
	R 西. とても興味がある・・・スローツーリズム、ゆっくり過ごす、田舎
	S 仏. とても興味がある・・・厳しい自然と向き合った暮らしぶりにとても興味がある。
	T 英. とても興味がある・・・きれいな田んぼがあることは知っている、絶対に行きたい。

〈世界農業遺産に対する興味の内容〉

ヒヤリングできた西欧豪の方々は、総じて日本の田舎や原風景における文化や暮らしに高い興味関心を持っていた。世界農業遺産という言葉も具体的に口にされた方が複数いるとおり、能登の特徴として表現しやすいワードのひとつである。塩田や小さな村といった具体的な場所のイメージも語られている。観光地化されていないこと。ありのままの風景が体感できることが重要だと感じられる。

3. 内海と外海がある、美しい海の景色 そんな能登に興味・関心はありますか？

- | | |
|---|--------------------------------------|
|  | A 英. 興味がある |
|  | B 豪. 興味がある |
|  | C 瑞. とても興味がある |
|  | D 英. とても興味がある |
|  | E 豪. 興味がある |
|  | F 白. とても興味がある・・・その土地ならではの美しい自然や景観 |
|  | G 独. とても興味がある・・・能登でしか見られない自然 |
|  | H 伊. 興味がある・・・自然（海など）を見たり散歩したりするのが好き。 |
|  | I 豪. 興味がある・・・日本の海岸風景に興味があり。 |
|  | J 英. とても興味がある・・・千里浜なぎさドライブウェイは印象的。 |
|  | K 仏. とても興味がある・・・フランスも海があるが、日本と違う。 |
|  | L 仏. とても興味がある・・・日本の海沿いの景色はとても美しい。 |
|  | M 英. とても興味がある |
|  | N 伊. とても興味がある |
|  | O 英. とても興味がある |
-
- | | |
|---|--|
|  | P 英. とても興味がある・・・巖門は自然たっぷりで素晴らしい。 |
|  | Q 豪. とても興味がある・・・岩や自然の風景が、オーストラリアにはない能登のよさ。 |
|  | R 西. 全く興味がない |
|  | S 仏. とても興味がある・・・東は太陽が昇り、西は夕陽が沈む。 |
|  | T 英. 少しだけ興味がある・・・能登島はとてもきれい。 |
-

〈海の景色に対する興味の内容〉

イギリス人とフランス人から、母国とは異なる美しい海に対する観光ニーズが聞かれた。
イギリス人からは自然の美しい風景としての海、フランス人からは宗教等が寄り添った能登・日本独特の文化を感じる海の姿が興味を惹いている。

4. 新鮮な海の幸、愛され続ける郷土料理

そんな能登に興味・関心はありますか？

- | | |
|---|---|
|  | A 英. 興味がある 文化背景の異なる人たちが住んでいる国なので、食事也多様。 |
|  | B 豪. とても興味がある |
|  | C 瑞. とても興味がある |
|  | D 英. とても興味がある |
|  | E 豪. とても興味がある . . . 海鮮はとても興味があるが、発酵食品はそれほどでもない。 |
|  | F 白. 全く興味がない |
|  | G 独. とても興味がある . . . 郷土料理にはとても興味がある。 |
|  | H 豪. とても興味がある . . . 郷土料理にチャレンジするのが好き。 |
|  | I 豪. 興味がある 郷土料理を食べてみたい。 |
|  | J 英. とても興味がある . . . 刺身や生で食べることが好き。 |
|  | K 仏. とても興味がある . . . 日本食は素晴らしい。見た目も量も十分。 |
|  | L 仏. 興味がない |
|  | M 英. とても興味がある |
|  | N 伊. とても興味がある |
|  | O 英. とても興味がある |
| | |
|  | P 英. 興味がある 海鮮丼も美味しいし、苦手な外国人も能登牛がある。 |
|  | Q 豪. どちらともいえない |
|  | R 西. 興味がある 能登の魚やカニに興味がある。 |
|  | S 仏. あまり興味がない |
|  | T 英. 興味がない |
-

5. ニッポンを代表する能登の祭り & その文化

そんな能登に興味・関心はありますか？

	A 英. とても興味がある
	B 豪. 少しだけ興味がある
	C 瑞. とても興味がある
	D 英. とても興味がある
	E 豪. とても興味がある
	F 白. とても興味がある・・・世界でも能登だけのキリコは珍しいし、何よりも美しい。
	G 独. 興味がある・・・日本の祭りなどの地方文化は興味深い。
	H 伊. とても興味がある・・・能登の人々が自分達の祭りに誇りを持っている。
	I 豪. とても興味がある
	J 英. 興味がある・・・機会があればぜひ行ってみたい。
	K 仏. とても興味がある・・・輪島キリコ会館に訪れた際は面白かった。
	L 仏. とても興味がある・・・多くの祭りが夏に開催されるのはよい。
	M 英. とても興味がある
	N 伊. とても興味がある
	O 英. とても興味がある
	P 英. とても興味がある・・・とても珍しく感じた。
	Q 豪. 興味がある・・・見て面白い。驚くほどの大きさ。
	R 西. 興味がある・・・キリコ祭りは行ってみたいがタイミングが難しい。
	S 仏. とても興味がある・・・知らないものを見る、という旅の目的になる。
	T 英. とても興味がある・・・イギリスにこうしたものはない。いつかは参加したい。

〈祭り文化に対する興味の内容〉

能登の祭り文化については「とても興味がある」との回答件数が最も多く、能登を訴求するうえでとても重要な要素となっていることがわかる。特に、世界の中でも能登だけのオリジナルであるといった特異性が強く響いていることがうかがえる。また、観光化された見世物ではなく、自分たちのため、誇りを備えた祭りであるというストーリーへの共感も重要である。

6. 栄華を伝える神社仏閣、歴史が宿る古民家 そんな能登に興味・関心はありますか？

- | | |
|---|---|
|  | A 英. 興味がある |
|  | B 豪. 少しだけ興味がある・・京都や奈良でたくさん見る。 |
|  | C 瑞. とても興味がある |
|  | D 英. とても興味がある |
|  | E 豪. どちらともいえない |
|  | F 白. どちらともいえない・・英語ガイドがいるツアーが必要 |
|  | G 独. とても興味がある・・・古い神社仏閣を見るのが好き。 |
|  | H 伊. 興味がある・・・・・歴史を感じる場所が好き。 |
|  | I 豪. とても興味がある・・・歴史を体感できる歴史建造物を訪れることが好き。 |
|  | J 英. とても興味がある・・・神社に一番興味がある。 |
|  | K 仏. 興味がある・・・・・古民家は昔の人の暮らしを想像できるのが楽しい。 |
|  | L 仏. とても興味がある・・・神社仏閣には興味があるし、古民家も実際の生活がわかる。 |
|  | M 英. とても興味がある |
|  | N 伊. とても興味がある |
|  | O 英. 少しだけ興味がある |
|  | P 英. 少しだけ興味がある・・總持寺祖院も日本らしさを感じてよいが、京都とかぶる。 |
|  | Q 豪. 少しだけ興味がある・・木造の建物に惹かれる。 |
|  | R 西. どちらともいえない |
|  | S 仏. 興味がある |
|  | T 英. 興味がない |
-

〈能登地域に関するインバウンド動向調査〉

能登インバウンド誘客の構造調査

各種データの集約と整理

金沢駅観光案内所、交通事業者へのヒヤリング調査

各種データの集約と整理

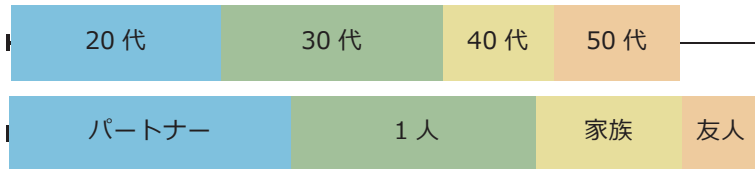
①

西欧豪訪日客の特徴

訪日イギリス人（主に観光目的）2019年の集計データ

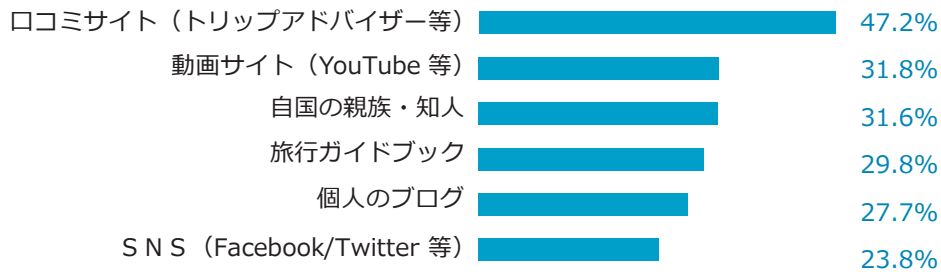
訪日客数／年齢別構成／同行者／平均滞在日数

訪日客数 **42.6 万人**

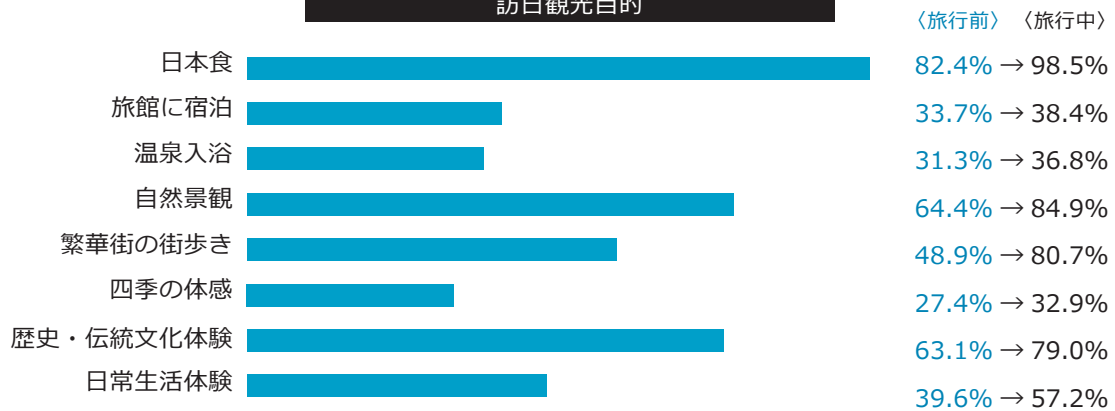


滞在日数
8.8日

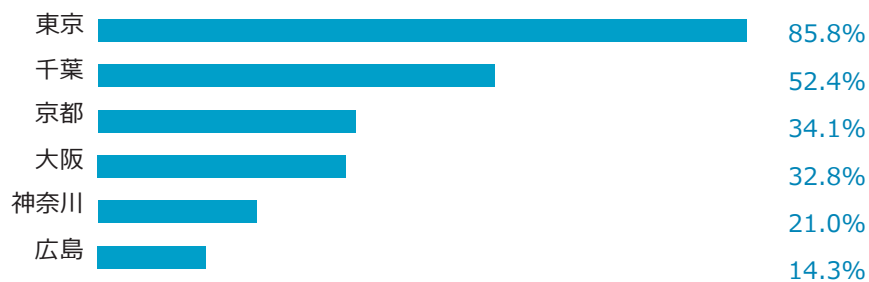
訪日旅行前に役立った旅行情報源



訪日観光目的



都道府県別訪問地

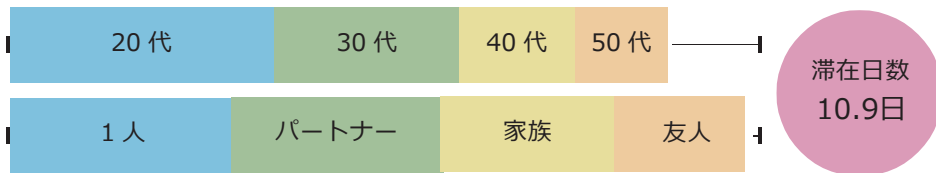


※石川は訪問地で12位（4.7%）、宿泊地で9位（1.3%）となっている。

訪日フランス人（主に観光目的）2019年の集計データ

訪日客数／年齢別構成／同行者／平均滞在日数

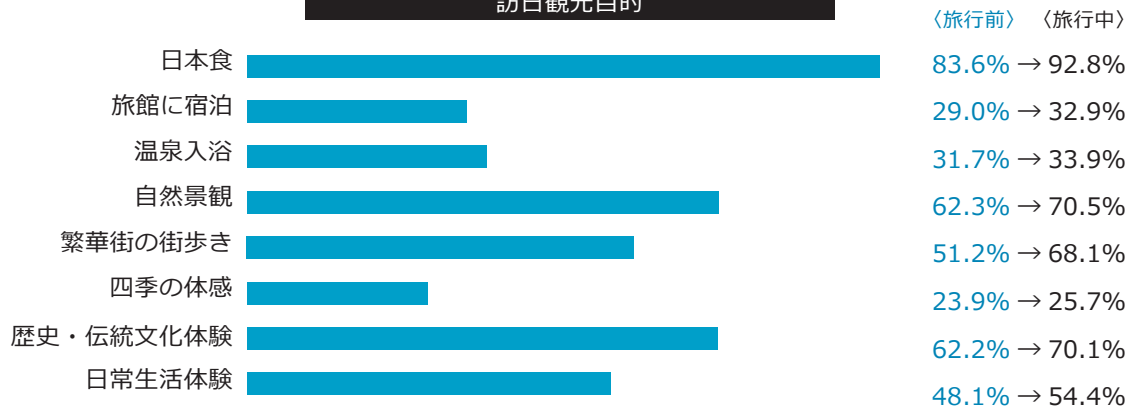
訪日客数 **33.6 万人**



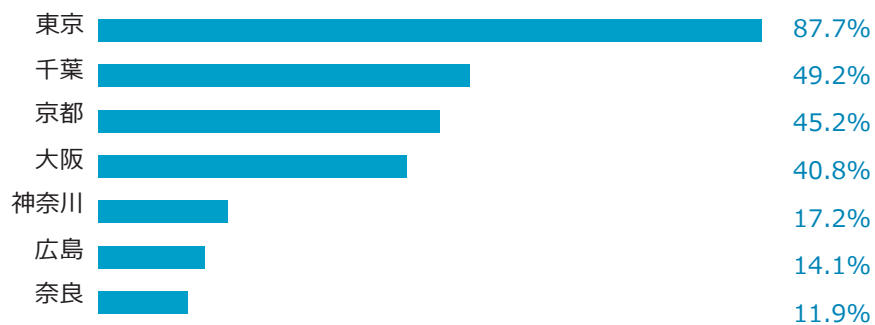
訪日旅行前に役立った旅行情報源



訪日観光目的



都道府県別訪問地



※石川は訪問地で12位（4.7%）、宿泊地で9位（1.3%）となっている。

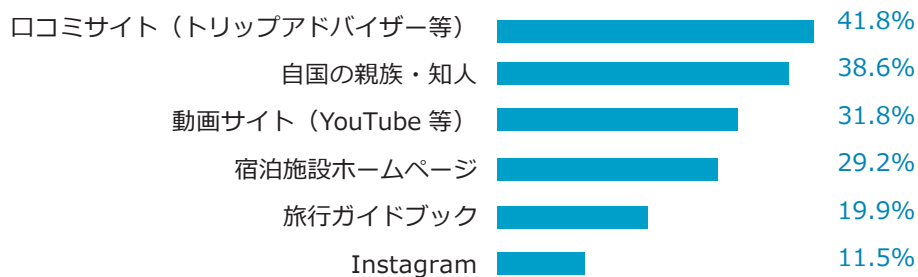
訪日オーストラリア人（主に観光目的）2019年の集計データ

訪日客数／年齢別構成／同行者／平均滞在日数

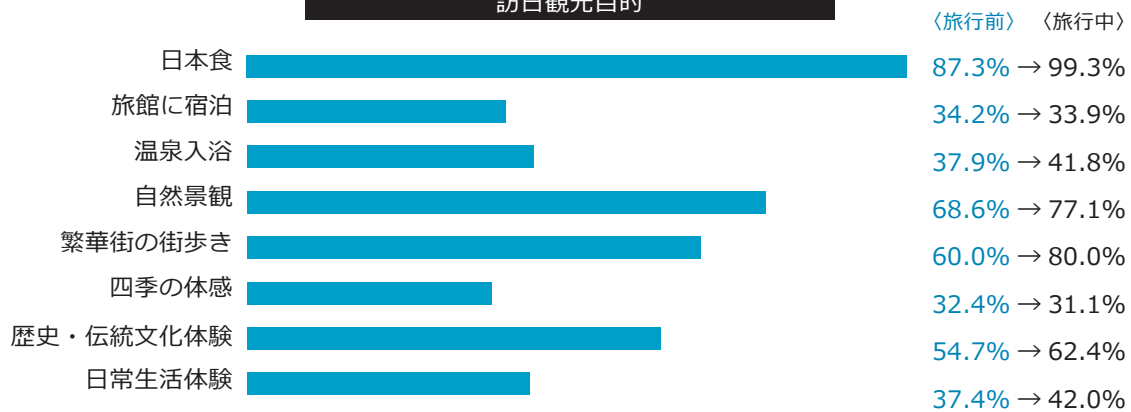
訪日客数 **62.2 万人**



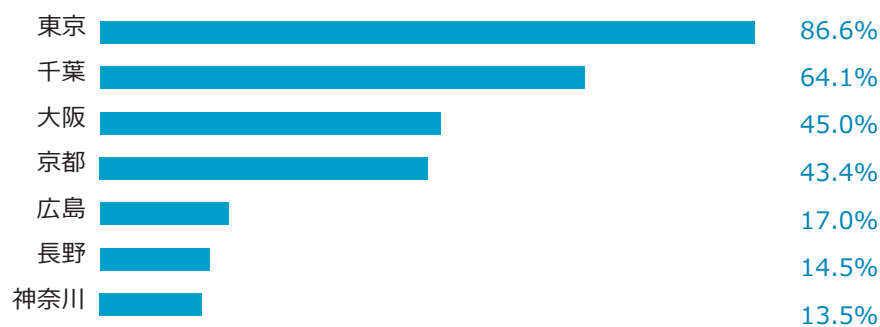
訪日旅行前に役立った旅行情報源



訪日観光目的



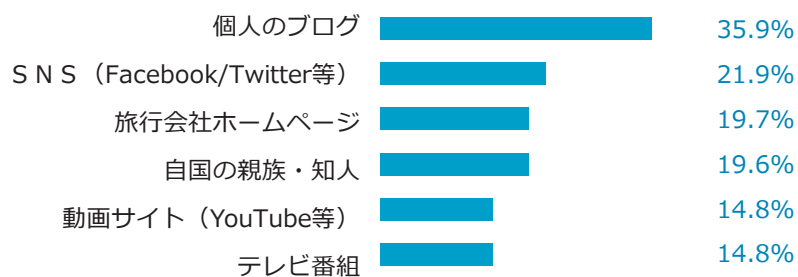
都道府県別訪問地



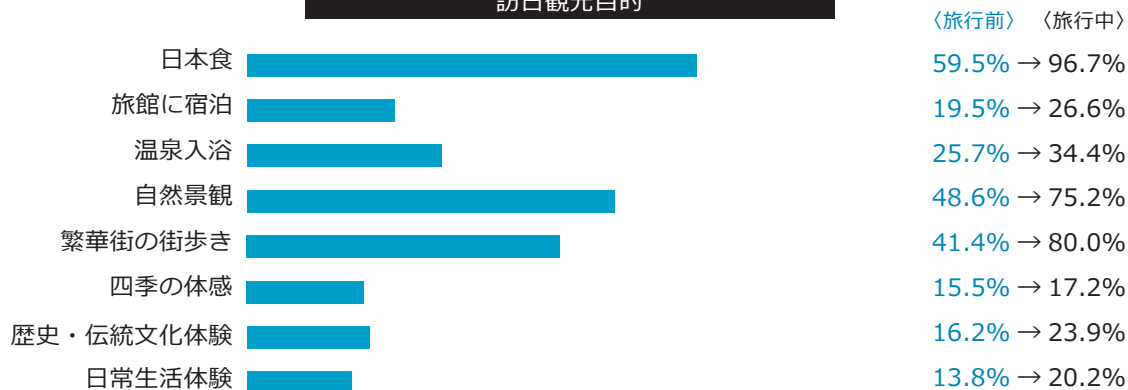
※石川は訪問地で12位（5.3%）、宿泊地で9位（1.1%）となっている。

※訪日台湾人（全体）2019 年の集計データ

訪日旅行前に役立った旅行情報源



訪日観光目的



※ イギリス人、フランス人、オーストラリア人の各訪日データにおける特徴をより明確に把握するため、アジアの個人旅行の多い台湾との比較データを記載。

※ JNTO 訪日旅行データハンドブック 2020 年より

西欧豪訪日観光ニーズを把握するポイント①

「歴史・伝統文化体験」「日常生活体験」への興味関心の高さが特徴的

西欧豪と台湾の訪日観光の目的比較で際立つのは、西欧豪の「歴史・伝統文化体験」と「日常生活体験」への興味関心の高さである。その国その地域の歴史や伝統を体感したい、日常的な暮らしに浸りたいと言ったニーズを有している。能登地域は日本のローカル地域の中でも独自固有の伝統や文化が際立つ地域であることから、データの的にも彼らの興味関心は惹きやすい地域だと推測される。

西欧豪訪日観光ニーズを把握するポイント②

西欧と豪の決定的な違いは「年齢別構成」と「同行者」

観光目的に関するデータにおいては、西欧豪に関する特別な差異は見られない一方、西欧と豪とで「年代別構成」と「同行者」ではその様子が異なる。イギリス及びフランスからの訪日客は年齢構成の幅が広くオールターゲット。また同行者については一人旅の割合が多く、パートナーとの二人旅との合計値で半数を超えている。一方のオーストラリアからの訪日客の年齢構成は20代と30代でほとんどを占めており、パートナー・家族・友人での旅行が多い。

西欧豪訪日観光ニーズを把握するポイント③

各国で異なる「旅行情報源」にも注目

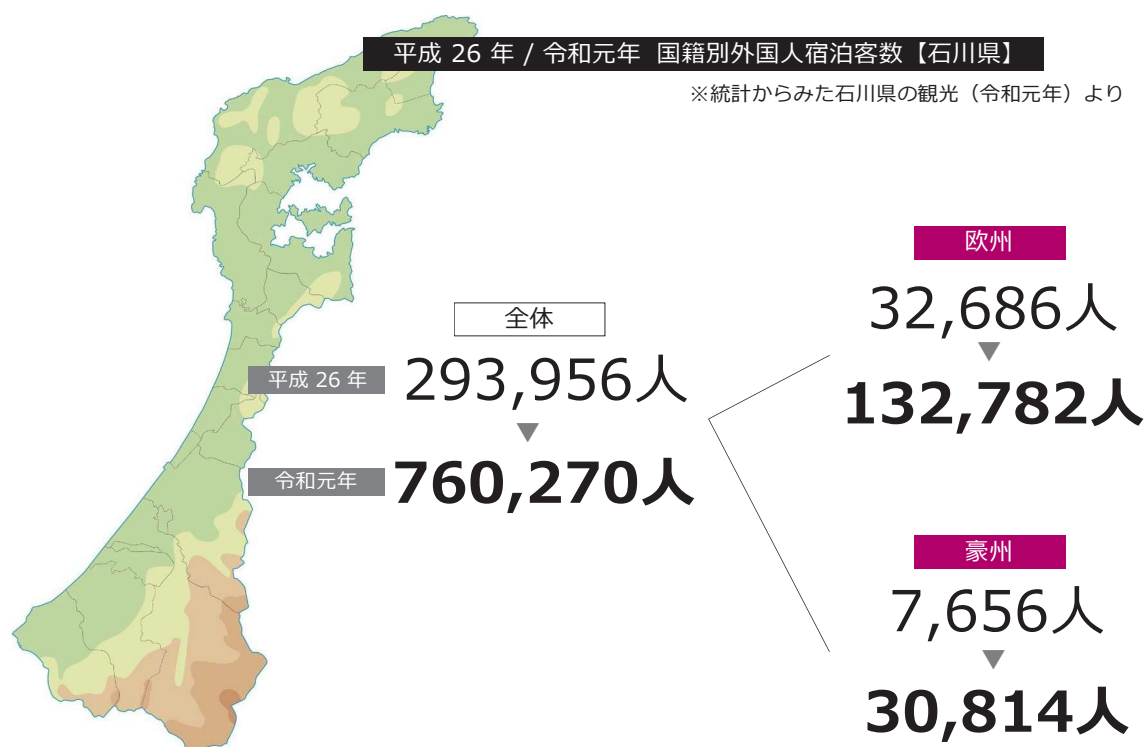
イギリスとフランスにおける訪日観光に関するデータ上の差異はほとんど見られないが、「旅行情報源」については全く異なる傾向を示している。オーストラリアも含めて、それぞれの国に合った情報発信の必要性が浮き彫りになっている。イギリスでは口コミサイト（トリップアドバイザー等）を情報源とする層が約半数と圧倒的な影響力を有しており、フランスでは複数の情報源が30%前後で並ぶ。また、オーストラリアは宿泊施設のホームページを情報源とする層が3割存在するのが特徴的。

各種データの集約と整理

②

石川県の外国人観光客来訪状況と
能登地域への経路把握

国籍別外国人宿泊客数等から見た ターゲットボリューム



金沢から能登地域へ、西欧豪観光客を誘客するポイント①

近年、ますます高まる石川県の外国人観光客への集客力

平成26年における石川県の国籍別外国人宿泊者は全体で293,956人。うち、欧州は32,686人、豪州は7,656人であった。令和元年には欧州が132,782人、豪州は30,814人と右肩上がり増加を続けていた。北陸新幹線金沢開業の影響が強く現れているが、近年の誘客施策の効果が強いと考えられる。特に豪州は、白馬等へ訪れるスキー目的の旅行者へのアフタースキー誘客の効果が大きい。

金沢駅観光案内所、交通事業者へのヒヤリング調査

金沢駅観光案内所には西欧豪からの観光客が数多く訪れており、いわば彼らの金沢周辺観光のニーズや課題が集約されている場所である。金沢駅観光案内所における直近の状況を改めてヒヤリングすることで、能登誘客のための全体像をより明確につかむ。

また、金沢から能登への移動手段となる〈定期観光バス〉〈レンタカー〉〈JR〉に対してもヒヤリング調査を行い、その実態を把握することで、西欧豪からの誘客方針検討の一助とする。

金沢駅観光案内所	(取材日 _ 令和 2 年 12 月 24 日)
JR西日本	(取材日 _ 令和 2 年 12 月 22 日)
北陸鉄道	(取材日 _ 令和 3 年 3 月 9 日)
駅レンタカー	(取材日 _ 令和 2 年 12 月 21 日)
石川県レンタカー協会	(取材日 _ 令和 3 年 2 月 18 日)

金沢駅観光案内所

□ 外国人観光客の利用状況

- 金沢駅観光案内所でのインバウンド対応件数は、2018年度 6 万 5,000 人強、2019 年度は 6 万人強。
- ほとんどが欧米系で、フランスとオーストラリアが特に多い。2 人の旅行者が半数、1 人も目立つ。年齢層は幅がある。

□ 利用傾向・ニーズ等

- 多くが金沢に 3～5 日滞在する中での 1 DAY ツアー。
- 能登の競合地域は鶴仙溪または東尋坊 - 大本山永平寺のコース。白川郷は先に訪れているケースが多くなった。
- 全体の 1～3 % が能登の相談。うちほとんどが輪島、次いで和倉温泉が多い。
- レンタカー利用者であれば、のと里山海道から気多大社 - 巖門 - 大本山總持寺祖院 - 輪島という経路をすすめている。
- JR 利用者には、花嫁のれん館 - 寿司屋 - 能登食祭市場と遊覧船をすすめている。
- 和倉温泉は穏やかな海がスイスの風景に似ていると人気。
- のとうま水族館は SNS の口コミで話題となって人気。子供連れの観光客は訪れている。ジンベエザメ導入以降に人気が出始めた。
- ヨーロッパの方でお城に興味を示す方はほとんどいない。あれば丸岡城を訪れる。
- ヨーロッパは文化、北米は自然というニーズの傾向が顕著。
- ヨーロッパの方は漁村や塩田も見たがる。生活の様子に関心が高い。

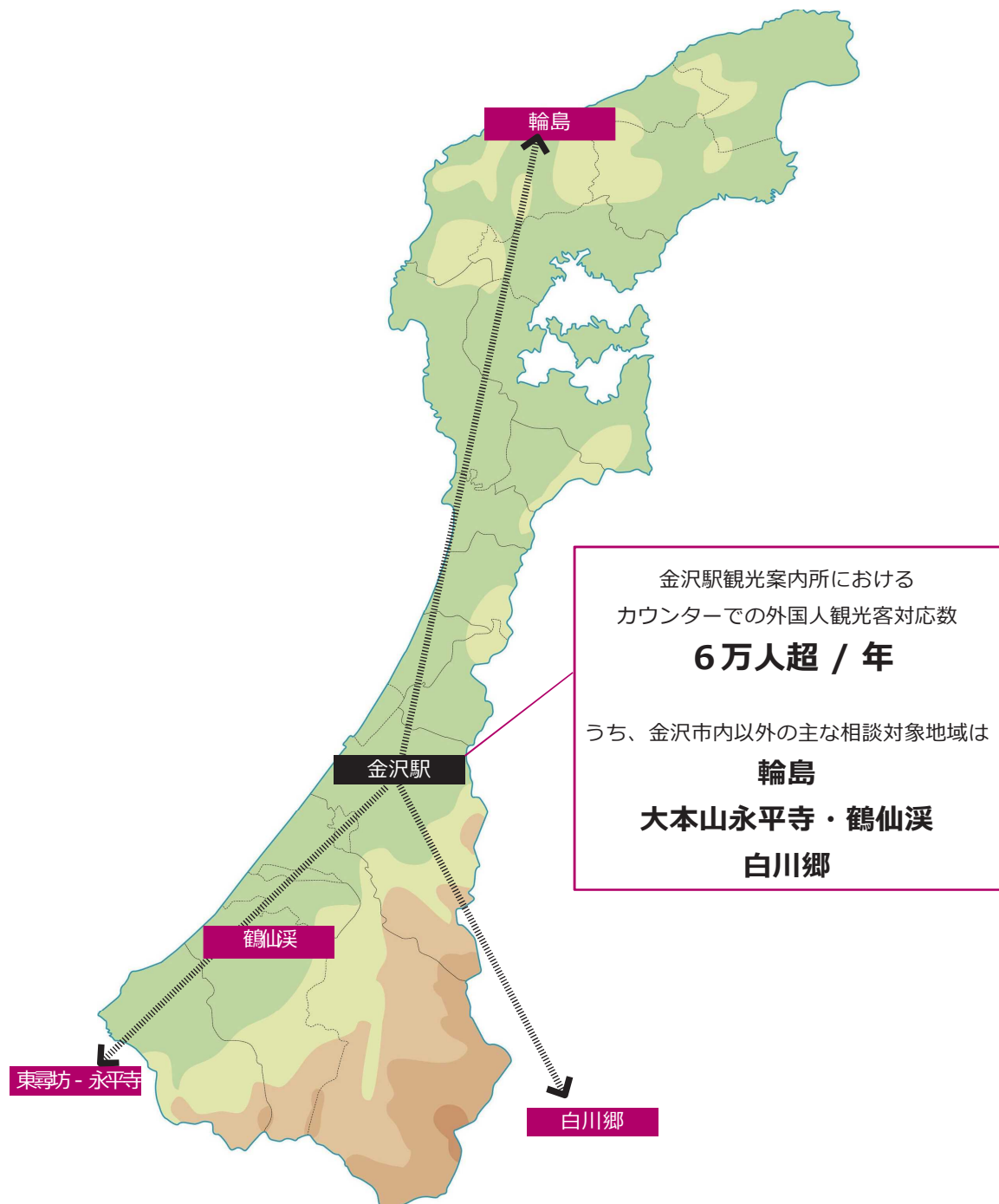
□ その他 / アドバイス等

- 千里浜なぎさドライブウェイを含めた海岸線のドライブ、輪島（特に鴨ヶ浦）で見る夕日や朝日は訴求力があると感じる。

※補足情報

金沢駅の観光案内所はロンリープラネットでも「トップレベルの観光案内所」と紹介されるほど質が高い。

金沢をプラットフォームとする 外国人観光客の動向と能登の現地交通事情



金沢から能登地域へ、西欧豪観光客を誘客するポイント②

金沢から輪島 or 大本山永平寺 or 白川郷へ

金沢駅観光案内所におけるカウンターでの外国人観光客対応数は、ここ数年60,000～65,000人 / 年で推移しており、国籍はフランスとオーストラリアが特に多く、欧米系と台湾・香港の個人客がほとんどを占める。

また、後述する金沢駅観光案内所へのヒヤリング調査から、金沢での平均滞在日数は3～4日で、その滞在期間中の1 DayTripの行き先として多いのが、輪島、鶴仙溪、大本山永平寺、白川郷だとの回答を得ている。

金沢駅観光案内所の様子

外国人観光客が金沢及び能登地域を含めた周辺観光を行う際に、最も重要なプラットフォームが金沢駅観光案内所である。英語対応ができるボランティアスタッフが常駐し、年間6万人を超える外国人観光客とのカウンター対応をこなしている。



案内カウンター

【特急バス】 Express Bus	Route	Departure Time	West exit Bus stop	Estimated Arrival Time
路線名	発車時刻	西口のりば	到着予定	
珠洲特急 Suzu Express	15:00	7	18:03	
輪島特急 Wajima Express	15:40	7	18:04	
珠洲宇出津特急 Suzu Ushitsu Express	16:00	7	19:42	
富来急行 ※高浜止 Togi Express	16:20	7	17:50	
輪島特急 Wajima Express	16:50	7	19:14	

・特急バスは予約制ではありません。
・路線名が同じでも経由地が異なる場合があります。
・Express Buses do not require reservations.
・Buses with the same Bus Route Name may go via different bus stops.

特急バスの案内表示



地域ごとにパンフレットが並ぶ

〈ヒヤリングデータ〉

- 交通網が課題。特に新幹線が大阪まで開通後には関西からの乗り換えの不便さが増す。
 - 今まで案内したインバウンドはほとんど東京から北陸新幹線を利用して金沢を訪れ、そこから能登へはハイヤーを利用していた。いわゆるハイエンドには能登空港の利用をおすすめしたい。羽田から1時間で能登に着くため、往復に新幹線を使う必要はない。能登空港からはハイヤーで能登を回り金沢観光に結びつけることで、能登での滞在時間を長く確保できる。
 - ハイエンドの方には旅行に何もしない贅沢を求める方もいる。そういう方たちにとっては能登は日本文化の原点を感じられる最適な場所。その際には観光資源での英語表記はもちろんのこと、能登全体の対応のできる英語コンシェルジュ、ガイドの養成が必要。各自治体の方で養成する場合も連携が必須。また、地元の方との自然なふれあいが大切。ガイドが積極的に機会を見つけることも必要になってくる。
-

□ 外国人観光客の利用状況

- ジャパン・レール・パスの利用者データを把握していない。
- 北回りルートは売れている。
- 七尾線のインバウンドの利用状況も把握できていない。
- インバウンドは重要視して、数年前に専門部署を設置。
- 県や市町と連携した取組みをしている。
- 金沢から京都へ抜ける方が多いので、サンダーバードも行き先表記に京都を加えた。

□ 利用傾向・ニーズ等

- 花嫁のれん号はインバウンドの個人客にはきつぷ購入のハードルが高い。中国、台湾の団体利用は多い。
- 西欧客にはクルーズトレインのイメージが強いためピンと来ないのではないか。

□ その他 / アドバイス等

- (北陸アーチパス) 立山黒部アルペンルートのようにジャパン・レール・パスと連携した特典付与は効果がありそう。
- 能登を売るには3つ星街道などのような知名度もほしい。
- 神奈川県の施策「Tokyo Day Trip」が参考になるのでは。



花嫁のれん号はインバウンドの個人客にはきつぷ購入のハードルが高い。

金沢→能登の鉄道

- 金沢駅から能登へとアクセスする公共交通手段は主に 2 種類。
七尾駅から穴水駅までは、ローカル線の「のと鉄道」が走っている。
- JR 七尾線… 金沢駅から和倉温泉駅まで。所要時間 90 分。
 - のと鉄道……七尾駅と穴水駅を結ぶ。

JR 七尾線の外国人観光客利用状況
把握できていない

北陸鉄道

【特急バス】

□ 外国人観光客の利用状況

- 基本、人数のカウントにとどまり国別やアンケートなど詳細な調査は行っていない。
- カウントは実際の乗車や、現在は定期観光バス、特急バスにも Wi-Fi を導入しているため、Wi-Fiのリクエスト言語から、どこから来ているが推測できる。

特急バスの Wi-Fi リクエスト言語

	7月	8月	9月	10月	計
イタリア語（イタリア）	1	89	48	10	148
スペイン語（スペイン）	35	72	0	18	125
英語（アメリカ）	3	20	3	7	33
英語（イギリス）	0	3	2	56	61
英語（オーストラリア）	0	1	4	3	8
中国語（簡体字）	0	5	0	0	5
日本語	60	198	209	187	675

- 予約は国内の旅行代理店のほか、旅館フロントから直接入る。
- 北陸能登バスとしては特にインバウンドの誘客活動は行っておらず、現段階では今後の具体的な活動の予定もない。

【定期観光バス「わじま号」】

□ 外国人観光客の利用状況

- 外国人観光客は 1 日 1 組程度。アジア系が多く、欧米系はほとんどなし。

□ 受入環境整備状況

- 英語のパンフレットは作成している。
- 車内での外国語対応は行っていない。
- 予約センターを経由しない、ウェブのみで完結する予約システムを構築できれば FIT 層を取り込むことはできるかもしれないが、現状は実現していない。



金沢→能登の定期観光バス

金沢駅から1日で能登を周遊する定期観光バスは1種類。和倉温泉から出発して金沢駅へ到着するものが2種類、和倉温泉から能登を周遊して和倉温泉に戻るものが1種類。予約制で毎日運行。

- わじま号…金沢駅→輪島朝市・輪島塗会館→
白米千枚田、輪島キリコ会館、
機具岩（はたごいわ）、千里浜なぎさドライブウェイ

外国人観光客は1日1組程度。

アジア系が多く、欧米系はほとんどなし。



駅レンタカー

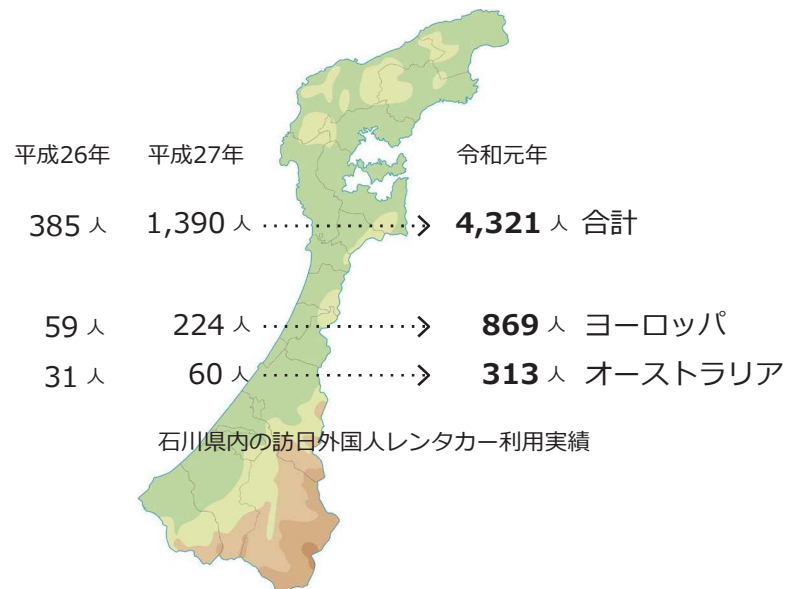
□ レンタカー事業者の対応状況

- JRパスと連携した割引施策を設けている。
- 利用は事前予約と窓口利用が半々。
- カーナビは外国語対応している。
- レンタカー協会で利用実績を集約している。
- フロントにガイドブックを配置。

□ 外国人観光客の利用状況

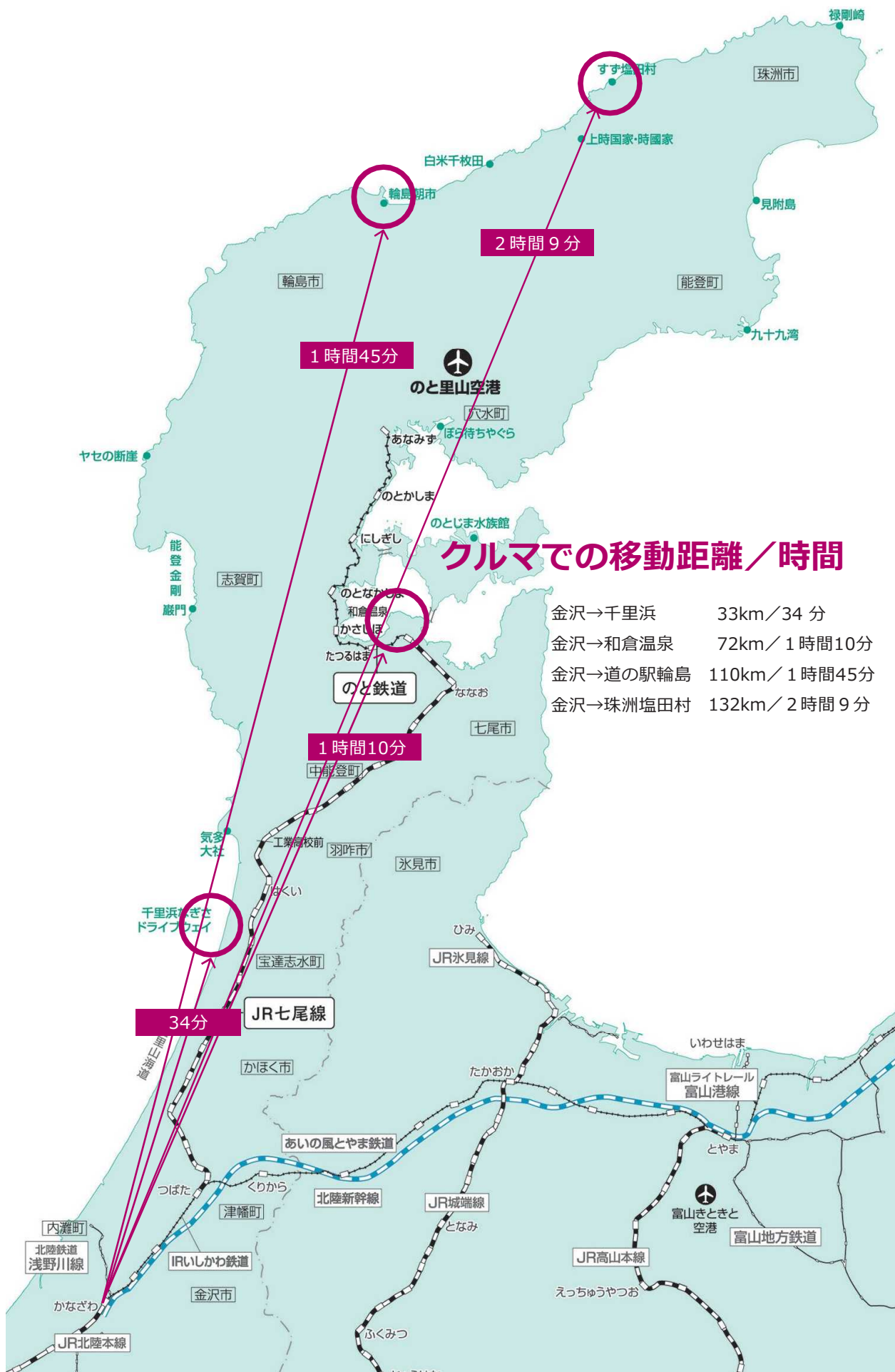
- 一昨年から昇龍道の影響でインバウンドの利用客が増え始めた。
- 絶対数はアジアが多いが、北陸は欧米客の利用者のシェア率が高い。

レンタカー協会



北陸新幹線金沢開業により訪日外国人レンタカー利用者は急増。以降も年を追うごとに右肩上がりに増加を続けている。

※集計数は年度実績（4～3月）



金沢から能登地域へ、西欧豪観光客を誘客するポイント③

大きな課題を抱える能登地域への 2 次交通アクセス

金沢駅観光案内所の能登デスクの声に代表されるように、金沢から能登地域へと人を運ぶ二次交通アクセスは、能登の観光誘客における大きな課題である。輪島の宿泊事業社からも同様の声が上がっており、解決に向けた取組は必須。JR七尾線、特急バス「輪島特急」、レンタカーの告知はもちろん、案内所において、能登地域の地理的な訴求を視覚的にわかりやすく展開するなどの仕組みが必要である。

金沢から能登地域へ、西欧豪観光客を誘客するポイント④

JR七尾線を使った輪島の代替プラン

能登地域においては、金沢駅観光案内所での相談が輪島に集中している現状にあり、レンタカーの利用が望めない層には、所要時間150分の輪島特急のみがアクセス手段となる。移動だけで往復5時間を要することに敬遠する数も多いことが想像される中で、合理的な代替案を提示するプランが備われば誘客に効果的。JRバスの北回りルートが売れている状況も後押しする。西欧豪に伝わる能登の魅力という点では、現在、案内所で勤めているプランとは別の内容が望ましい。

金沢から能登地域へ、西欧豪観光客を誘客するポイント⑤

オール能登を伝える外国人観光客向けのガイドツール

金沢駅観光案内所に設置されている観光ガイドは、市町別に能登地域が切り分けられた、観光客にとっては極めて使いづらいものとなっている。外国人観光客向けにもオール能登の観光情報がわかりやすくまとめられたガイドツールが必要である。

なお、観光客目線に立てば、氷見や高岡も含めた内容のガイドが望ましい。雨晴海岸や世界一美しい湾クラブなど、西欧豪に訴求しやすいコンテンツを盛り込むことが可能となる。

〈能登地域に関するインバウンド動向調査〉

専門家の視点と今後に向けた提言

DMC等西欧豪市場における有識者へのヒヤリング調査

今後に向けた提言

DMC等西欧豪市場における 有識者へのヒヤリング調査

能登に送客実績のある DMC（Destination Management Organization）の知見を、本調査内容に反映させることで、西欧豪から能登への観光誘客における課題やニーズをより総合的にとらえることが可能となる。他地域での成功事例も含めた能登に対するアドバイスも併せてヒヤリングを実施した。

JTB Global Marketing & Travel Inc
BOUTIQUE JTB
Director of Sales & Marketing
辻村 肇子 氏
（全世界 / 富裕層向け）
（取材日 _ 令和 3 年 3 月上旬）

2010年4月～2015年3月
東京観光レップ業務（パリ）受託
2012年4月～金沢市誘客コーディネーター
2016年5月～石川県欧州観光レップ委嘱
小泉 範里子 氏
（フランス）
（取材日 _ 令和 3 年 3 月上旬）

EXO Travel Japan（株） / 東京
Contracting Director & 顧問
下河辺 善太 氏
（取材日 _ 令和 3 年 3 月上旬）

*DMC(デスティネーションマネジメントカンパニー)

単に観光に関する手配を行うだけでなく、デスティネーションに関わることをすべて管理・マネジメントする会社。

JTB Global Marketing & Travel Inc
BOUTIQUE JTB
Director of Sales & Marketing
辻村 肇子 氏
(世界中 / 富裕層向け)
(取材日 _ 令和 3 年 3 月上旬)

【(株) JTBグローバルマーケティング&トラベルHPより】
日本におけるランドオペレーターとして100年を超える歴史と圧倒的なシェアを誇る。その豊富な経験と実績が、個人の観光旅行、企業インセンティブ、国際スポーツイベント、国際会議、国賓級のVIPのお世話に至るまで、日本をフィールドとする様々な国際交流を実り豊かなものに演出する。

2010年4月～2015年 3 月まで
東京観光レップ業務 (パリ) 受託
2012年 4 月～金沢市誘客コーディネーター
2016年 5 月～石川県欧州観光レップ委嘱
小泉 範里子 氏
(フランス)
(取材日 _ 令和 3 年 3 月上旬)

長年に回る日常業務を通じ、訪日商品を造成するフランスの大半の旅行会社とコミュニケーションがあり、同様にメディア事情にも精通している。コロナ以前は、石川県欧州観光レップ就任後、毎年能登半島の視察を行っており、現地旅行会社への情報提供も行っていた。

EXO Travel Japan (株) / 東京
Contracting Director & 顧問
下河辺 善太 氏
(取材日 _ 令和 3 年 3 月上旬)

EXO Travel (旧 Exotissimo)
EXO GROUPは、アジアを手掛けるDMC。
デスティネーション (旅行目的地 / 旅行先) の事務所として、タイを拠点に、ベトナム、タイ、ラオス、カンボジア、ミャンマー、インドネシア、日本、マレーシア、シンガポールに事務所を持ち、営業の事務所として、フランス、イギリス、ドイツ、ベネルクス・スカンジナビア・東ヨーロッパ、ラテンヨーロッパ、北米、ラテンアメリカ、オーストラリア、アジア・アフリカを持つ。

JTB Global Marketing & Travel
Inc BOUTIQUE JTB
Director of Sales & Marketing
辻村 肇子 氏
(世界中 / 富裕層向け)

1. 能登半島の強み

「少し離れた人の密集しないエリア」

「これまで必ずしも注目されてこなかった魅力ある新しいデスティネーション」

「真の日本体験」を兼ね備えている点。

2. 能登半島の弱み

- ①ラグジュアリーな宿泊施設がある程度限定（比較的小規模な所も多い。）され、日本人が数多く動く季節等は思ったように宿泊施設が取れないこと。ハード面、ソフト面（英語、心理的なもの）ともに受入体制が十分に整っていない。
- ②特に団体などの場合、昼食場所などの選択肢が少ない。
- ③あまり予算のないFITのお客様はローカル線やバスでアクセスしなければならないなど、不便なエリアとなり、我々も細かい資料など作成する等作業が増えるため、薦めづらい。

3. 日本の他地域と能登の違い

- 金沢が東京、箱根、京都、広島等に次ぐ人気の観光地となっており、東北や山陰、 四国や九州等の一部のインバウンド客の少ないエリアに比べ、圧倒的に地理的な優位性がある。
- 輪島塗など日本を代表する工芸品がある。
- 珠洲の芸術祭など今後注目されることが期待できる。

4. 能登観光に求めるもの

奥能登芸術祭で紹介されているような能登の文化は日本人にとっても独特で新しいものであり、欧米人であればなおさらである。能登の文化、 地元の人々とのふれあい、そこに点在する現代アートは是非観てもらいたい。

5. 欧米豪の海外旅行に対する考え方、特徴など

- ①欧米人とりわけ、欧州からのお客様は3週間ほど滞在される方も比較的多い。今後PCR検査の陰性証明が当面必要になるとむしろ長めの滞在になる可能性がある。
- ②パッケージツアーで団体が訪れるようなエリアではなく、あまり知られていないところや、少し変わったところに行きたいという要望が比較的多い。
- ③日本でしか買えないもの等に興味がある。アジアの方は東京や大阪でのショッピングを好むが、個人差はあるものの、欧米人は都会でのショッピングにはあまり興味を示さない。富裕層は和紙、工芸品、だしなどを購入することが多い。

2010年4月～2015年3月まで東京観光レップ業務（パリ）受託
2012年4月～金沢市誘客コーディネーター
2016年5月～石川県欧州観光レップ委嘱
小泉 範里子 氏
（フランス）

1. 能登半島の強み

- 伝統的な風景、景観、街並み、人々の暮らしが残る。美しく変化に富んだ海岸線
- 特徴ある宿泊施設の存在（農家民宿フォレスト、農家民宿ゆうか庵、お宿たなか、百楽荘、ランプの宿、のとじ荘、松乃碧、春蘭の里など）
- 圧倒的な伝統工芸（輪島塗）の存在、工房見学ができる。
- 特徴ある観光施設やサービス（輪島の朝市、キリコ会館、真脇遺跡縄文館、のと海洋ふれあいセンター、各地の酒造メーカー、各地の漁港、能登島の英語対応自転車ツアー、観光案内所で自転車レンタル、水族館など）、食の伝統、文化や、レベルの高い食事処
- 能登空港の存在
- 金沢から輪島行き直行バスの存在（ただし、今のところ時刻表は日本語のみ）
- のと鉄道の景観
- 公共交通を使って金沢から観光することが可能
- 無料で利用できるのと里山海道など、整った道路
- 際立って親切な住民
- 景色を楽しめるハイキングや山歩きのルートの存在

2. 能登半島の弱み

- 能登全体や個別施設のマップ等、外国語の情報量が少なく、概要を把握しづらい。DMCにもよく知られていない。
- 外国語対応に対する不安（情報量の欠如と関係する。）
- トイレが各部屋に設置されていない等、欧米豪の一般的な旅行者向きの宿泊施設は十分とは言えない。
- ローカルバス網など、旅行者にはわかりにくく、使いにくい。従って行動範囲が限定される。
- 各地を周遊するためにはレンタカーが必要である。
- 美しい歴史的な集落（例えば黒島）があっても、一息つけるような店などがない場合が多い（例外は中居湾の「コーストテーブル」）。
- のと鉄道はJRパスが利用できない（切符を買うのは外国人には一苦労、旅行代理店もすすめづらい）。
- ハイキングルートなどは日本語表示しかない、場所もわかりにくい場合が多い。
- （海流の関係で対処方法はないかもしれないが）多くの海岸が漂流物でゴミだらけのように見えること。

3. 能登半島の機会

金沢の知名度が増している→誘客のチャンス

「自然、田舎」「スローライフ」「体験」がトレンドになりつつある。

4. 能登半島の脅威

日本各地に「特徴ある田舎」が台頭している。

5. 能登半島セールスツールになると思うもの

- ・多言語対応のパンフレット、冊子、写真集（能登全体を網羅するもの）、映像
- ・多言語対応の魅力的でわかりやすいマップ
- ・レストランやその他施設の詳細な情報
- ・同時に、多言語（ローマ字含む。）の対応や各種サービスの整備等、一層進めていく必要がある。

6. その他

能登の観光資源は、西欧豪の方に興味を持たれると思う。問題はそれをどう見せるか、説明するか、どのようなルートでどこに行けばよいのか、宿泊施設は？食事施設は？外国語対応はできるのか？等々、総合的な観光情報をどれだけ魅力的に発信するかということ。工芸、特に「輪島塗」（現在も多数の工房があり見学することができる。）も地域の大きな売りの要素になる。

また、日本全体の中でこの地域がどのような位置にあるか（日本の中で最も美しく伝統が残っている地域、など）という観点も、セールスするうえでは重要となる。

石川県の英語サイトが大幅にリニューアルされ、能登半島に関しても完全ではないにしろ情報の量は飛躍的に増えた。これらをベースとして、より充実した具体的、実用的な情報提供を行うこと。また、英語対応のみでは不十分であり、やはり本気で売り込もうと思えば各市場の母国語での情報提供が必要になる。

和倉温泉は非常に申し上げにくい、フランス市場では必ずしも魅力的な宿泊施設として認識されない恐れがある。フランスからの旅行者は、「旅館」に一度は泊まりたいと思うが、彼らは「木造」「勾配のある屋根」など「昔ながらの和風スタイル旅館」を求める傾向がある。温泉宿に泊まっても、日本人のようにほぼ大半を宿の中で過ごすことは少なく、付近を散歩して回ることを好み、宿泊施設の立地する街の情緒を総合的に楽しむことを求める。和倉温泉ではこの辺りのポイントがやや低いように感じられる。

もちろん、独特のサービスを提供し、一定の人気を博している宿泊施設も存在する。

1回の旅行で2～3週間滞在する旅行者は、バジェット上の理由もあり、旅館滞在は1～3泊程度と考える旅行者が大半で、お客様は全国の温泉地、旅館の中からいずれかを選ぶということになる。その際に能登と和倉を選んでもらうためには、お客様を納得させるプラスアルファの提案、取組が必要ではないか。

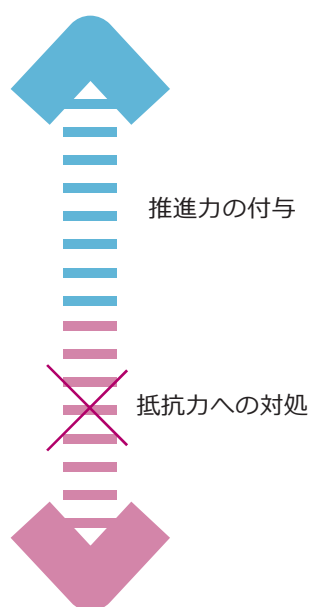
EXO Travel Japan (株) / 東京
Contracting Director & 顧問

下河辺 善太 氏

- ・エリアごとに特色があり、強調するポイントをもっと絞ったほうがよいのでは。総花的で、特色があり過ぎるエリアが目白押し。
 - ・特にハード面で弊社顧客に人気なのは「ランプの宿」のような、コンセプトのしっかりした小規模のラグジュアリー施設。
- コロナ禍により今後このトレンドはより一層進むはず。
- ・「金沢ビヨンド」の能登の性格の位置づけは避けがたい。
- 後少し足を延ばせばできる、特別な体験
- ・金沢から更に足を延ばして行く価値をどこに置くか？
- 特別な体験、地元の方との交流
- ・金沢は現在、欧米豪の顧客に「1泊→2泊以上」にするには、どういう理由付けをしていくか？に焦点を置いている。金沢をコンペティターではなく「衛星圏内のハブ」として協力していかないと、能登単体では知名度も含めて、誘客のハードルは高い。
 - ・欧米豪の富裕層は特に「非日常の日本ならではの体験（歴史背景も含む。）」を非常に重要視する。
- 弊社の富裕層への人気商品：刀鍛冶の鍛造を直接見に行く（歴史背景の説明を含む。）
金沢地区で人気の商品：手毬寿司の調理体験
- ・寺社仏閣は、ゴールデンルートでかなり見ているので、よほどの特別感が必要。たとえば日本人が思っているほど、神道の総本山である伊勢神宮などは、あまり興味がない。これにより鳥羽、伊勢方面の知名度や販売が非常にハードルの高いものになっている。
- 質の高いガイドは必須条件。地元のアピールポイントを的確に興味を持たせるように説明、体験させることができないガイドはNG。単に英語が話せる、というガイドはもはや受け入れてもらえない。

〈能登地域に関するインバウンド動向調査〉

今後に向けた提言



調査総括

能登の事業者ヒヤリングから見てきた「能登を売るヒント」

西欧豪からの観光客が訪れている能登の事業者へヒヤリングする中で、西欧豪の観光客に響く能登の魅力として下記のテーマが浮き彫りになった。

〈世界農業遺産 / 能登の暮らしと文化〉…キーワードは「普通の暮らし、本物の田舎」
〈奥能登サイクリング〉……………年7回程度、海外からのサイクリングツアーが訪れている。

〈金沢+能登〉……………必ず金沢とのセットで旅程が組まれている。
〈輪島塗〉……………輪島塗は旅の目的のひとつになっている。
〈キリコ祭り〉……………「これを見たくて日本に来た」と言われた。

これらのテーマを噛み砕いて、西欧豪の感性を理解しながら、うまくワーディングへと展開することで、誘客の成果が現れるものと考ええる。

西欧豪へのヒヤリングから見てきた「能登を売るヒント」

西欧豪へのアンケートにおいて、あらかじめ設定した能登の魅力資源のうち、特に興味関心の強かった項目が以下の3つである。

- 2. 世界遺産にも認定されたニッポンの原風景
- 3. 内海と外海がある、美しい海の景色
- 5. ニッポンを代表する能登の祭り&その文化

通訳案内士の知見等を活かしながら、対象となる国の方々にその魅力を伝えたところ、極めて高い興味関心をえることに成功した。ここで挙げた能登の魅力資源は十分な説得力を持って誘客に活用できるといえる。

構造調査で改めて明らかにされた「能登誘客の壁」

○金沢から能登及び能登域内での現地交通の不便さ

「金沢駅観光案内所 能登デスクの声」に代表されるように、能登においては二次交通の不便さが大きな誘客の壁となっている。能登へは目と鼻の先にある金沢に、ニーズを抱えたターゲット層が数多く存在するものの、能登へ旅するという行動に結びつかない大きな理由となっている。

○能登全域がひとつになった情報ツールの不足

能登の情報を得ようとした際に、多くのケースで遭遇する壁が市町単位でぶつ切りにされた情報である。能登をうまく旅するためには、利用者自身が情報をかき集め、パズルを解くようにその情報を加工することから始めなくてはならないことも能登誘客の壁として挙げられる。



提言

1

金沢＋能登を

セットで伝えるコミュニケーションを充実させる。

各種ヒヤリング調査から、大半の西欧豪からの訪日観光客が金沢とのセットで能登を訪れていることがわかる。また、金沢から周辺観光を求めるニーズが高いことは明らかであり、今後開発される能登訴求の表現の中に、金沢とのセット感をイメージさせる要素を含めることは誘客効果に直結すると考える。たとえば、神奈川県が運営する観光サイトは「Tokyo Day Trip」のネーミングを持つように、金沢からの能登旅を浸透させるコンセプトが望ましい。



提言

2

西欧豪訪日観光客をおもてなしするチームを結成する。

能登地域において西欧豪の誘客を先進的に行っているメンバーを集い、誘客のためのプロジェクトチームを結成・活動することが有効な方法だと考える。効果的な戦略の立案からブランドイメージの構築を始め、オール能登のガイドツールの開発や、ガイドの組織化等、具体的な施策の推進までを視野にいれたプロジェクトとしたい。こうした組織は行政やメディアへの発進力にも大いに寄与する等、付加的な効果も期待できる。



提言

3

テーマ訴求型誘客プロジェクトに着手する。

テーマ訴求型誘客プロジェクトへの着手・推進も成果が期待できる施策である。具体的には「サイクリングツアー」「世界農業遺産ガイドツアー」「祭りガイドツアー」の3カテゴリーとし、いずれも具体的なニーズが顕在化しているテーマであるとともに能登のブランドイメージの構築を効果的に後押しすることを想像させる。



提言

4

二次交通の不便さをカバーする至れり尽くせりの
情報コミュニケーションを開発・浸透させる。

金沢から能登のアクセス及び能登域内の二次交通そのものの整備も必要だが、その実現には高いハードルがあり、その前に着手すべきこともある。たとえば「金沢－輪島」間のバスの時刻表でさえ英語もものはない。新しい時刻表が出るたびにローマ字加筆して、コンタクトのあるエージェントに渡しているというコーディネーターもいる。二次交通の整備以前に、現状ある二次交通をわかりやすく便利に伝える情報の整備と発信が急務の課題である。情報発信は、たとえばオーストラリア人の旅行情報源として上位にある宿泊施設のホームページの徹底活用等、取り組みやすい手法を検討してもよい。



提言

5

JR七尾線を利用した魅力的な能登旅を共有する。

七尾駅周遊プランの開発及びプラットフォーム等へのインナーコミュニケーションも課題のひとつ。現状、金沢駅観光案内所ですすめられる七尾駅からのモデルコースは、“花嫁のれん館－寿司店－能登食祭市場と遊覧船”であり、本調査から把握された西欧豪のニーズをつかみきれていない。能登に魅力を堪能できる七尾駅発のプランの開発とその共有が必要とされる。



提言

6

旅をサポートする英語版のガイドツールを整備する。

能登の各市町がマップやパンフレットを作成しているが、英語化されているものは少なく、英語化されていても市町単位になっている等、情報が細切れになっており使いにくく感じられる。印刷物は旅行者の視点で、いかにわかりやすく魅力的なものを作成するか、という方向にシフトすることが必要である。能登全域の情報を網羅するガイドツールの開発は早期に実現されたい。

〈能登地域に関するインバウンド動向調査〉

報告会

「能登地域に関するインバウンド動向調査」 報告会

本事業において調査・分析した内容は、下記のとおり報告会を実施し、関係者への共有と意見交換を行った。

日時 令和3年3月17日（水）14:00～16:00

場所 和倉温泉お祭り会館 2階 中会議室（石川県七尾市和倉町2部13番地1）

次第 1. 開会

2. あいさつ

3. 事業報告

＜西欧豪の能登旅実体調査＞

- ・能登全域主要観光施設へのヒヤリング調査
- ・七尾および奥能登エリア宿泊施設へのヒヤリング調査

＜西欧豪の能登旅ニーズ調査＞

- ・通訳案内士を介した西欧豪へのヒヤリング調査
- ・石川県内在住の西欧豪の方へのヒヤリング調査

＜能登インバウンド誘客の構造調査＞

- ・各種データの集約と整理
- ・金沢駅観光案内所、交通事業者へのヒヤリング調査
- ・DMC等西欧豪市場における有識者へのヒヤリング調査

4. 質疑応答

出席者 ななお・なかのとDMO、和倉温泉観光協会、七尾市、能登町、
地域内観光施設、地域内DMC、有識者、北陸信越運輸局、
JTBコミュニケーションデザインプロモーション事業部北陸営業局 計19名



会議参加者コメント抜粋

調査の結果報告が行われたことを受け、会議参加者より発言のあった主なコメントは下記のとおり。

【一般社団法人なお・なかのとDMO】

私としてはSDGsにつながるライフスタイルそのものをどうやって売って行くのかというのが能登のテーマだと考える。それをどうやって切り取っていければよいかという悩みがずっとあり、その答えのヒントになるようなものがほしいと思っていた。能登の資源のよさはこの資料で押さえられていると思う。あとはまとめの中にあるこれをどうやって見せていくか。

各国語版のガイドブックで各自治体が発行したものが能登デスクに並んでいるが、外国人がどれを取ってよいかわからない、という声をよく聞く。能登のオールマイティ版を1冊しっかり作って、そこに各言語のものを並べるという割り切り方が必要。

【和倉温泉観光協会】

平成26年から令和元年までにインバウンドが急速に伸び、今はコロナで一旦停滞する時期があと2、3年続くことも予想されるが、そんな中でモチベーションを保ちつつ、どうやって進めていくかが重要になると思う。

【JTBコミュニケーションデザインプロモーション事業部北陸営業局（受託者）】

まとめにもあるが、どうやって能登全体を売って行くのかを考えた時に、能登全体を知らしめるものがない。能登全体のパンフレットを作成するほか、皆さんが一丸となって能登をよくしていけるよう、我々も引き続き協力させていただきたい。

【北陸信越運輸局 観光部 観光地域振興課長】

どこが主体的にやっていくのかなど引き続き課題が残っている。石川県だけ、能登だけではダメなので、地域全体、その中で関わるプレイヤーがそれぞれ協力して共有してやっていかないとうまくいかない。運輸局としても引き続き支援していきたい。

