

## 観光事業者等へのヒアリング結果



## 観光事業者等へのヒアリング結果（まとめ）

「東北観光基本計画」（仮称）に併せ、東北地方の各観光地で中心的な役割を担いながら観光振興されている宿泊施設・観光施設・観光団体・交通事業者の御協力をいただき、観光の現場から見た課題・問題点などについてヒアリング調査を実施し、多数の施設の方々から数多くの貴重な御意見を拝聴することができた。ヒアリング結果は下記のとおり。

- |   |
|---|
| <p>1. ヒアリング実施時期 平成19年10月下旬～12月上旬</p> <p>2. ヒアリング実施者 東北運輸局・東北観光推進機構</p> <p>3. ヒアリングに御協力いただいた施設数</p> <p>宿泊施設：17<br/>青森県：3、岩手県：1、宮城県：3、秋田県：2、山形県：3、福島県：3、新潟県：2</p> <p>観光施設：11<br/>青森県：2、岩手県：2、秋田県：2、山形県：3、福島県：2</p> <p>観光団体：5<br/>岩手県：2、宮城県：1、山形県：1、福島県：1</p> <p>交通事業者：4<br/>宮城県：2、秋田県：1、福島県：1</p> |
|---|

### 1. 困っていること

#### <インバウンド関係>

- ・インバウンドを受入れる宿泊施設が不足している（1宿泊施設、1観光団体）
- ・インバウンドの個人旅行は通訳の問題があり取り組めない（1宿泊施設）
- ・宿泊単価が安いいため断っている（1宿泊施設）
- ・ハイシーズンは日本人より単価が安いので外国人を受け入れていない（1宿泊施設）
- ・韓国や台湾から現在の単価で引き合いがあれば受け入れても良い（1宿泊施設）
- ・インバウンド客はツイン利用なので利益が薄い（3宿泊施設）
- ・国内客の高級志向もあり外国人客はほぼ受け入れていない（1宿泊施設）
- ・外国人は風呂で横になる、トランクで畳や上がり框に傷を付ける（1宿泊施設）
- ・外国人宿泊者は持ち込んだ食べ物・飲み物のゴミ処理が大変（1宿泊施設）
- ・外国人はコンビニ買いが多くホテル内での飲食をしない（1宿泊施設）
- ・外国人は空港までの送迎が求められる（3宿泊施設）
- ・航空機の発着時間がインバウンドに不利な時間帯に設定され、誘客に支障がある  
(2宿泊施設)

#### <交通関係>

- ・二次交通であるタクシー運転手の外国語対応できない（1観光施設）
- ・市内循環バスのコース設定が観光客のニーズにあっていない（1観光施設）
- ・ワンコインで乗合タクシーを運行しているが経費的に苦しい（1宿泊施設）
- ・空港バスはPR不足で新規利用者がほとんどない（1宿泊施設）
- ・タクシードライバーが地域の観光案内ができない（1宿泊施設）
- ・新幹線駅への送迎のために各旅館が複数のバスを運行するのは無駄（1宿泊施設）

#### <その他>

- ・東北は特に関西以西の認知度が低い（1観光団体）
- ・観光客が入ってくると植物の外来種が入ってきて環境破壊になる（1観光団体）
- ・バブル期に建設された宿泊施設の世代交代がうまく行かず、廃屋化が懸念（1観光団体）
- ・季節による宿泊客の波動が大きいいため、安定した人材確保が困難（1宿泊施設）

## 2. 意欲的な取組

### < 地域全体での取組 >

- ・地域で連携して「外湯巡り」「神楽」「三味線ライブ」等を実施（1 宿泊施設）
- ・地域全体で「湯巡り」「野菜収穫体験」「昔話りの夕べ」等を実施（1 宿泊施設）
- ・滞在を増やすために地域づくり協議会を立ち上げ、温泉街の整備や公衆浴場・足湯の整備等に取り組んでいる（1 宿泊施設）
- ・吹上の山車、「もんぺ」による出迎えやこたつ馬車等により地域らしさをアピールした取組を実施（1 宿泊施設）

### < 食事の工夫 >

- ・地産地消に取り組んでいる（3 宿泊施設）
- ・参拝客の宿場町だったという特色を活かし、地域全体で精進料理を基本とする食事を提供（1 宿泊施設）
- ・泊食分離の取組（1 宿泊施設）

### < 冬季対策 >

- ・冬季対策として「雪祭り」的なイベントの実施（1 宿泊施設）
- ・冬季対策として、周辺観光地をタクシーで回る商品を提供（1 宿泊施設）
- ・冬季対策として連泊の「くつろぎゆったりプラン」等を企画し実施（1 宿泊施設）
- ・冬季対策として、台湾市場への取組（1 宿泊施設）

### < 人材育成 >

- ・お客様からのアンケートを従業員のホスピタリティー向上のために有効活用  
( 5 宿泊施設 )
- ・従業員研修として同業施設への宿泊の実施（1 宿泊施設）
- ・語学研修を実施（3 宿泊施設）
- ・おもてなしの講習会を実施（2 宿泊施設）
- ・日本各地の系列ホテルの繁忙期の違いを利用して社員研修を実施（1 宿泊施設）
- ・運転手もガイドも車内ではサービス精神を発揮し、エンターテイメントとしてお客様に接するよう社員教育を実施（1 交通事業者）
- ・地域での観光講座やボランティアガイド講座等を開催し、住民も参加するようになった  
( 1 観光団体 )

### < その他 >

- ・冬のスキーが低調なため、トレッキング等で夏を盛り返している（1 宿泊施設）
- ・温泉の効能について専門の講師を招き勉強会を実施（1 宿泊施設）

### 3. 行政に期待すること

#### < 交通関係 >

- ・二次交通の充実（4 宿泊施設、1 観光施設、2 観光団体）
- ・仙台空港アクセス鉄道の PR（1 宿泊施設）
- ・空港の便数、機材見直しにより団体利用の促進を図って欲しい（1 宿泊施設）
- ・東北自動車道からのアクセス向上のため、直近 SA に ETC 専用出入口を設置して欲しい（1 宿泊施設）
- ・自家用バスの活用について規制緩和し、観光地巡りを可能にして欲しい（1 宿泊施設）
- ・乗船名簿の記載が義務付けられているが、廃止するか最低限航空機並みに乗船手続きを簡素化して欲しい（1 交通事業者）
- ・市内循環バスのコースを見直して観光施設を巡るコースにして欲しい（1 宿泊施設）

#### < 施設整備 >

- ・駐車場整備（3 宿泊施設、1 交通事業者）
- ・トイレの整備（2 宿泊施設）
- ・温泉街のバス停留所の整備（1 宿泊施設）
- ・標識の整備（2 宿泊施設、1 観光施設、1 観光団体）
- ・外国語表記の案内板設置（1 交通事業者、1 観光団体）
- ・近くの国道の改良に合わせ、電線地中化や温泉地周辺の環境整備（傾斜、狭い道路）をして欲しい（1 宿泊施設）

#### < その他 >

- ・ガイドの育成を図って欲しい（1 宿泊施設）
- ・語学研修に公的な助成をして欲しい（2 宿泊施設）
- ・ホームページの多言語化へ支援して欲しい（1 宿泊施設）
- ・広域のパンフレットが品薄で手に入りにくい（1 宿泊施設）
- ・行政側の観光担当者の人事異動が速すぎる（1 宿泊施設、1 観光団体）
- ・障害者の旅行ニーズに応えるため、東北全体でバリアフリーと観光をマッチングさせた情報提供して欲しい（1 宿泊施設）
- ・民間に対して実施している助成金の情報が欲しい（1 観光施設）
- ・欧米のように長い休暇が取れる社会にならない限り、グリーンツーリズムの成功はあり得ない。半強制で長期休暇が取れる制度を確立して欲しい（1 観光施設）
- ・国有林使用料を見直し、安くして欲しい（1 観光施設）
- ・もてなしのためのテキストを作ってほしい（1 観光団体）
- ・東北の観光地図やパンフレットに航路も紹介して欲しい（1 交通事業者）
- ・老舗旅館を文化財として支援して欲しい。釘を使わない木造建築を維持している  
(1 宿泊施設)