

令和元年度 みどりの風・市民の会合同会派行政視察報告書

報告者 みどりの風
渡邊 堅次

1. 視察日 令和元年 10 月 2 日 (火)
2. 視察先 北海道富良野市
3. 視察目的 ふらの版 DMO 推進事業について

【事業実績の背景】

富良野市の面積は 600.71 km²、人口 22,279 人、世帯 10,968 世帯の市で、初夏を彩るラベンダー、世界的にも評価が高いスキー場、そして「北の国から」に代表されるドラマの舞台など多彩な観光資源を持つ富良野市だが、観光入込客数は平成 14 年をピークに減少傾向にあり、市は個人客やインバウンドの増加、体験型観光への関心の高まりなど、観光需要の変化に対応するため、広域的なブランド形成やマーケティングの充実に取り組む「ふらの版 DMO」を立ち上げる一方、情報発信や個人的旅行者への対応に特化した「ふらの版 DMC」の組織化を進め、観光の質的向上と宿泊を伴う滞在型期間の延伸による地域経済の活性化を目指している。

【ふらの版 DMO の取組み】

富良野市は、平成 28 年 3 月に策定した「まち・ひと・しごと創生総合戦略」で観光マーケティングやマネジメントを担う「ふらの版 DMO」の設立を打ち出し、その母体となる一般社団法人ふらの観光協会では、DMO の運営を富良野市、美瑛町、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村の 6 市町村とともに、各市町村の観光協会や農業・農業者、宿泊・飲食業者、JR、航空会社が参画して、美しい自然やクリーンな農業など、地域の強みを活かしたブランド形成やマーケティング機能の強化を図っている。また、専門的な人材の育成により、アウトドア滞在プログラムなどの体験型観光を充実し、多彩なニーズに対応できる観光地経営を強化することが、個人客やインバウンドの満足度を高め、リピーター率や宿泊日数増加やエリア内の消費単価のアップを目指している。中心市街地の賑わいを取り戻そうと平成 15 年、官民の共同出資による「ふらのまちづくり株式会社」が発足し、22 年に複合商業施設「フラノマルシェ」を開業している。29 年 11 月には累計来場者数が 700 万人を突破し、中心市街地全体の活性化や雇用の確保とともに、農業者や商工業者の意識向上につながって

いる。また、中心市街地の空きビルを改修した複合施設「フラノ・コンシェルジュ」を開設している。1階は観光案内施設、2階は市が取得し、市商工観光課、観光協会、商工会議所のオフィスがはいり、3階は外国人に多いバックパッカーを意識した宿泊用シェアハウスが入り、DMCの拠点としておもてなしを演出している。

【所感】

ふらの版 DMO の取組は広域的にマーケティングを強化して、富良野・美瑛エリアの広域な取組により、各市町村が持つ魅力や強みを活かしている。また、同時に DMC は個人客への対応や情報の発信を担っていて、夏場のピーク期を分散し、通年型観光を実現し、おもてなしを充実している。今回の視察で本市の観光戦略において、強みと弱みの分析、顧客目線でのマーケティングの重要性を強く感じた。また、顧客へのアプローチからフォローまで、それぞれを得意とする部署が役割分担を明確化し、顧客データを活用した明確な情報発信等に対応できる人材育成などがこれからの本市の観光戦略の鍵になると感じた視察であった。