

スポーツ・ツーリズムの可能性を探る
—国際リゾートをめざす北海道ニセコ地域の事例から—

杉 谷 正 次
青 木 葵
石 川 幸 生
御 園 慎一郎
杉 浦 利 成

愛知東邦大学

スポーツ・ツーリズムの可能性を探る —国際リゾートをめざす北海道ニセコ地域の事例から—

杉谷正次
青木 葵
石川幸生
御園慎一郎
杉浦利成

目次

はじめに

1. ニセコ地域の概要と観光発展の経緯
 - (1) 地域の概要
 - (2) 観光発展の経緯
2. 外国人観光客の現況
 - (1) 訪日外国人来道者とニセコ地域の外国人観光客
 - (2) 倶知安町における外国人観光客
 - (3) ニセコ町における外国人観光客
3. ニセコ地域に外国人観光客が急増した理由
4. ニセコ地域におけるスポーツ・ツーリズムの現状
 - (1) 地域資源を活用したスポーツ・ツーリズムへの取り組み
 - (2) 観光推進をめざした組織的な取り組み
5. 国際リゾートをめざすニセコ地域の課題

おわりに

はじめに

「観光立国」を目指すわが国は、2007年1月「観光立国推進基本法」を施行し、さらに「観光立国推進基本計画」を策定するなど、その取り組みを強化している。特に外国人旅行者訪日促進戦略では、訪日外国人旅行者数を将来的に3,000万人とすることを目標とした「訪日外国人3000万人プログラム」を設定し、まず第1期として2013年までに1,500万人という目標達成を目指している。そこで、観光庁は、このような目標を達成するための施策として、「エコツーリズム」「グリーンツーリズム」「文化観光」「産業観光」「ヘルスツーリズム」などをニューツーリズムとして位置づけ、さらに新しい観光連携分野として「スポーツ観光」の推進を発表して「スポーツ・ツーリズム推進連絡会議」を立ちあげた。

かつて工藤らは、ツーリズム研究の先進国である欧米諸外国では、ツーリズムという学問分野がはやくから確立しており、加えて近接領域であるレジャー・レクリエーション分野からのアプローチも多く見られるが、その反面わが国ではレジャー・レクリエーションやスポーツといった近接領域からツーリズムを扱った研究は殆どみられない現状にあったと指摘している^[1]。

「スポーツ・ツーリズム」とは、プロ野球の観戦、市民マラソンなどへの参加、オリンピックの運営ボランティアなど、さまざまな形でスポーツとのかかわりを観光資源としてとらえ、国内観光の振興や訪日外国人の増加につなげるというものである。こうした「スポーツ」と「観光」を融合したスポーツ・ツーリズムは、新しいビジネスモデルとして期待されており、その可能性を探ることは、今後のスポーツ・ツーリズムのあり方を創造するとともに、地域づくりや地域におけるスポーツ活動の振興につながる点においても大変意義深いものといえる。

そこで本稿では、レジャー・レクリエーション、スポーツといった分野において成功したとされているニセコ地域の事例から、わが国における今後のスポーツ・ツーリズムの可能性を探ることを目的とする。

1. ニセコ地域の概要と観光発展の経緯

(1) 地域の概要

「ニセコ（ニセコアン）」とは、アイヌ語で「切り立った崖」という意味である。そして、観光の面で「ニセコ」と呼ばれる地域とは、ニセコアンヌプリ（1308m：ニセコアンヌプリは、アイヌ語で「切り立った崖がある山」という意）を頂点とするニセコ連峰を囲む5つの町から構成される高原リゾートのことをいう。また、行政が管轄している地域でいえば北海道の道央圏に位置し、後志（しりべし）支庁に含まれる広大な地域である。具体的にこの5つの町を人口の多い順に列挙すると、倶知安町、岩内町、共和町、蘭越町、ニセコ町であり、ニセコ地域とはこの5つの町からなる山岳丘陵地帯であるが、その中でも倶知安町とニセコ町が同地域の観光の中心となっている。

ニセコ地域は、北海道の県庁所在地である札幌市から西方に約90km、車で約2～3時間の場所に位置している。また道内最大の空港である新千歳空港からは、車で約2～3時間かかる場所に位置する。交通の面でいうと、新千歳空港は国内線として道外の21空港に1日123便（2011年5月現在、臨時便を除く）、国際線ではユジノサハリンスク、ソウル、北京、瀋陽、大連、上海、台北、グアム、香港と直行便で結ばれている。さらにオーストラリア航空によってケアンズとの季節運行（11月～3月）がされており、国際観光の観点から十分であるとはいえないものの、国内線・国際線ともに観光誘致としての一定の交通環境が整備されている。

ニセコ地域の気候は、冷涼低湿であり、この地域の5つの町はいずれも「豪雪地帯対策特別措置法」に基づき「特別豪雪地帯」に指定されている。特に倶知安町の最近5カ年のデータによると、降雪日数は1シーズンで101日～144日、日最積雪は155cm～216cmを記録している。

表1 ニセコ地域の概要（人口・面積）

町名	2010年3月末現在	
	人口(人)	面積(平方km)
倶知安	15,345	261.24
岩内	15,086	70.63
共和	6,643	304.96
蘭越	5,455	449.68
ニセコ	4,662	197.13

出所：北海道庁 統計資料『道内市町村の概要』

(2) 観光発展の経緯

ニセコ地域における観光発展の経緯については、成澤によって詳細にまとめられている^[2]。筆者らは、これを参考にして次の5段階に整理した。

第1段階は、入植期～1910年頃（初期開拓期）である。ニセコ地域は、1892年から入植が開始され、北海道鉄道（1904年、現JR函館本線）と国道5号線（1906年、函館～ニセコ～小樽）が開通して発展の基礎が築かれた。また、この間にニセコ各地で温泉の開発・開業が行われた。

第2段階は、1910年頃～1962年頃（スキー・リゾート揺籃期）である。1912年にオーストリアから招聘したレルヒ少佐からスキー技術が伝えられ、1923年にニセコアン（現在のグラン・ヒラフ）スキー場が開設され、1928年には秩父宮がニセコでスキー登山を行ったことで雪質の良いスキー場として知名度が向上した。

第3段階は、1962年頃～1980年頃（スキー・リゾート確立期）である。1962年に日本最大のスキー用リフトが設置されたのを契機に1962年に全日本大会、1970年に国体が開催されたことで全国的なスキー場としての地位が確立した。ニセコ地域が国定公園の認定を受けた1963年頃の時代は高度経済成長期にあり、地上交通や航空サービスの充実化という追い風も受けて、観光事業に対する活発な投資が行われ、宿泊施設も急増していった。

第4段階は、1980年頃～2000年頃である。1980年代初めからペンション開業ブームがニセコ地域にも波及し、同時に本州の大手企業によって観光事業への資本投下がなされる新しい時代を迎えるようになった。また1990年代から国民の間に自然志向や体験志向への関心が一層強くなり、アウトドア・スポーツや室内のものづくりを対象とする参加・体験型の観光が脚光を浴びる様になった。

第5段階は、2000年頃から現代である。ニセコ地域の雪質の素晴らしさをオーストラリア人スキーヤーへ口コミで伝達され、冬季にオーストラリアからのスキー滞在客が急増した。また、これと並行してオーストラリア経済の好調さを背景に、外国人投資家が不動産開発事業への進出を開始し、ニセコ地域が観光と不動産の両面においてグローバル化が進んだ。

2. 外国人観光客の現況

(1) 訪日外国人来道者とニセコ地域の外国人観光客

ニセコは、スポーツ・ツーリズムをはやくから取り入れた地域である。その結果、近年外国人観光客を急増させ、北海道における観光のグローバル化が加速した。「北海道観光入込客数調査報告書」によると、2009年度の北海道観光入込客数は、道外客（597万人）、道内客（4,085万人）あわせて4,682万人であった。中でも外国人観光客は年々増加傾向にあり、2000年から2009年の10年間で206,600人から675,350人へと3.3倍増加している。最も増加率が高かった国はシンガポールであるが、スキーやアウトドア・スポーツ事業を成功させ、ニセコブームを創ったオーストラリア人も3,700人から32,100人へと着実に増加している。

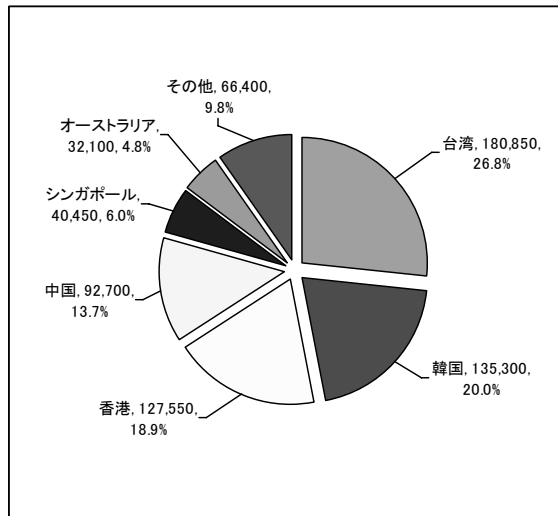


図1 2009年度 訪日外国人来道者の状況

出所：北海道経済部観光局『北海道観光入込客数調査報告書（平成21年度）』

表2 北海道における観光入込客数の多い市町村・宿泊客延べ数の多い市町村

単位:万人			単位:万人泊		
順位	市町村名	入込客数	順位	市町村名	宿泊客延べ数
1	札幌市	1,301	1	札幌市	948
2	小樽市	687	2	函館市	422
3	旭川市	637	3	釧路市	119
4	千歳市	496	4	登別市	117
5	函館市	433	5	帯広市	88
6	釧路市	332	6	上川町	78
7	登別市	302	7	倶知安町	69
8	洞爺湖町	276	8	小樽市	68
9	喜茂別町	276	9	北見市	66
10	帯広市	217	10	旭川市	66
11	伊達市	216	11	富良野市	64
12	上川町	211	12	洞爺湖町	61
13	富良野市	196	13	音更町	50
14	白老町	193	14	網走市	46
15	石狩市	189	15	斜里町	45
16	砂川市	187	16	ニセコ町	39
17	七飯町	166	17	稚内市	38
18	壮瞥町	158	18	留寿都村	36
19	ニセコ町	153	19	伊達市	32
20	苫小牧市	152	20	弟子屈町	32

表3 北海道における外国人の宿泊延べ数の多い市町村

単位:人泊

順位	国名	宿泊延べ数
1	札幌市	649,210
2	登別市	177,346
3	倶知安町	167,646
4	函館市	131,743
5	洞爺湖町	104,868

出所：北海道経済部観光局『北海道観光入込客数調査報告書（平成21年度）』

ニセコ地域の観光の中心は、前述したとおり倶知安町とニセコ町である。北海道における観光入込客数の多い市町村の中でニセコ町は153万人で第19位、また宿泊客延べ数の多い市町村では、倶知安町が69万人泊で第7位、ニセコ町が39万人泊で第16位にランクされている。これらのデータで特に注目すべき点は、倶知安町全体の宿泊客延べ数の69万人泊に対し、外国人の宿泊延べ数が167,646人泊と外国人の宿泊延べ数の割合が24.3%と非常に高いことである。

(2) 倶知安町における外国人観光客

倶知安町の外国人宿泊延べ数は、2005年の76,067人泊から2009年には167,646人泊と急増しており、道内全体で第3位にランクされている。宿泊延べ数の内訳でみると、オーストラリア人の宿泊延べ数が91,854人泊と圧倒的に多く、札幌市を抜いて第1位にランクされている。これに次いで香港の宿泊延べ数が36,712人泊、シンガポール人の宿泊延べ数が12,318人泊となっており、オセアニア、アジアからの来訪者が多い。また、外国人登録者数においても、2003年の68人から2009年には270人と急増している。

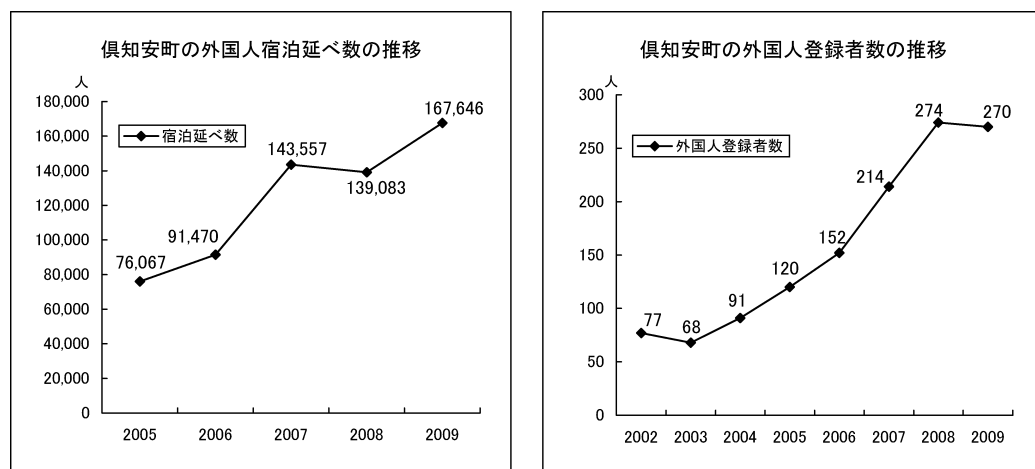


図2 倶知安町の外国人宿泊延べ数の推移と外国人登録者数の推移

出所：倶知安町『町勢要覧資料編』

表 4 北海道における主な国別外国人の宿泊延べ数の多い市町村

中国の宿泊延べ数の多い市町村			韓国の宿泊延べ数の多い市町村		
順位	国名	宿泊延べ数	順位	国名	宿泊延べ数
1	札幌市	88,990	1	札幌市	69,737
2	洞爺湖町	32,302	2	登別市	42,786
3	壮瞥町	16,109	3	函館市	21,334
4	登別市	14,028	4	洞爺湖町	15,938
5	網路市	12,949	5	壮瞥町	14,609

台湾の宿泊延べ数の多い市町村			香港の宿泊延べ数の多い市町村		
順位	国名	宿泊延べ数	順位	国名	宿泊延べ数
1	札幌市	164,881	1	札幌市	186,210
2	登別市	79,175	2	倶知安町	36,712
3	函館市	73,685	3	登別市	21,897
4	上川町	52,501	4	小樽市	21,180
5	洞爺湖町	32,192	5	ニセコ町	15,802

シンガポールの宿泊延べ数の多い市町村			ロシアの宿泊延べ数の多い市町村		
順位	国名	宿泊延べ数	順位	国名	宿泊延べ数
1	札幌市	42,113	1	札幌市	6,095
2	上川町	12,647	2	小樽町	1,400
3	倶知安町	12,318	3	根室市	1,362
4	登別市	10,212	4	網路市	1,107
5	洞爺湖町	9,134	5	稚内市	1,062

アメリカの宿泊延べ数の多い市町村			オーストラリアの宿泊延べ数の多い市町村		
順位	国名	宿泊延べ数	順位	国名	宿泊延べ数
1	札幌市	18,875	1	倶知安町	91,854
2	千歳市	6,582	2	札幌市	7,534
3	倶知安町	3,275	3	富良野市	7,519
4	ニセコ町	2,842	4	留寿都村	6,713
5	函館市	2,815	5	ニセコ町	5,330

出所：北海道経済部観光局『北海道観光入込客数調査報告書（平成21年度）』

(3) ニセコ町における外国人観光客

ニセコ町の外国人宿泊延べ数は、2002年の4,715人泊を境に急激に増加し、2007年には過去最高の39,611人泊に達した。宿泊客数の内訳でみると特にアジア、オセアニアからの来訪者が増加している。2008年31,609人泊に一旦減少したが、2009年には37,293人泊と再び増加している。また、倶知安町と同様に外国人登録数でも、2006年の16人から2009年には103人と急増している。

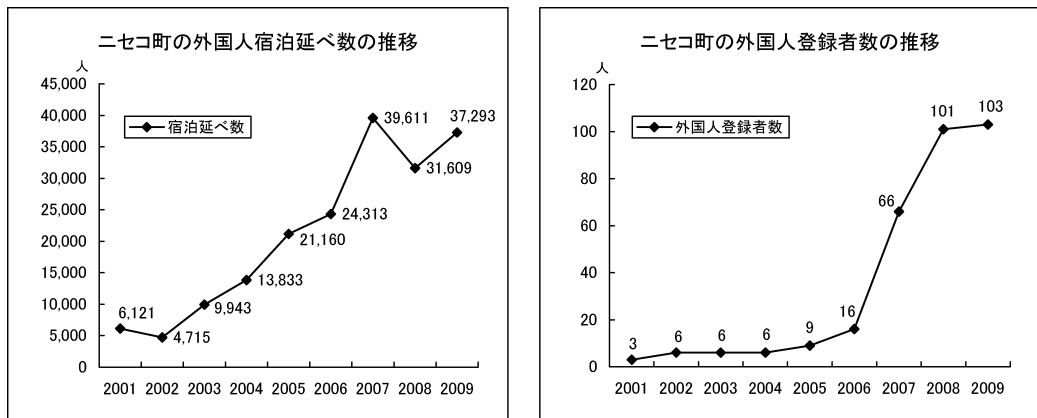


図 3 ニセコ町の外国人宿泊延べ数の推移と外国人登録者数の推移

出所：ニセコ町 統計資料『数字で見るNISEKO』

3. ニセコ地域に外国人観光客が急増した理由

2006年1月、「オーストラリアからのスキー客がニセコ地域に大挙している。」との報道がされた^[3]。当時人口1万6,000人の倶知安町に8,000人のオーストラリア人が訪れ、「ミニバブル」の様相さえ呈しているというものであった。実際、倶知安町観光課のデータによれば、2000年度のオーストラリア人観光客は314人にしかすぎなかったが、2004年度には4,201人、2009年度には14,081人に達しており、この10年間で44.8倍にもなっている。

前述したとおり、倶知安町はオーストラリア人以外の外国人観光客も増加しているが、特にオーストラリア人観光客の比率が高く、また季節的には冬季のスキーシーズンに集中している（夏季1：冬季9）という特徴がみられる。実際、2009年度外国人観光客数の29,675人に対し、オーストラリア人観光客数が14,081人（47.5%）、宿泊延べ数においても外国人宿泊延べ数167,646人泊に対し、オーストラリア人の宿泊延べ数が91,854人泊（54.8%）と高い値を示している。

それでは、なぜニセコ地域に外国人観光客、特にオーストラリア人観光客が急増したのであるのか。その理由について、鬼塚・日本貿易振興機構（JETRO）らはいくつかの要因をあげており^{[4][5]}、それらを整理すると次のとおりである。

第1に、ニセコ地域の自然資源の優良さにある。中でも同地域在住でアウトドアビジネスを営むオーストラリア人実業家やオーストラリア人スキー客によって、豊富な積雪と「パウダースノー」と呼ばれる良質な雪質が評価された点が大い。さらに、彼らが好んでアウトドアビジネスを始めるに至ったラフティングをはじめとした各種のアウトドア・スポーツのフィールドは、同地域における自然資源の質の高さも海外からの来訪者誘致の最大の要因となっている。

第2に、ニセコ地域に移住したオーストラリア人によって、同地域の自然資源を楽しむためのアウトドア・スポーツが考案されただけでなく、そのアウトドアビジネスを始めた実業家たちによって本国の人々に「ロコミ」で紹介されたことである。事実、「ロコミ」によってニセコを訪れるオーストラリア人スキー客はリピーターが多いという特徴があり、この「ロコミ」による評判は再訪意図に大きな影響を及ぼしている^[6]。また、このことは佐藤らの研究においても、スポーツツーリストの再訪意図の知覚価値は「評判」が最も高い要因を示しており、人々に良い評判を伝えることが、ニセコを訪れるスポーツツーリストのリピーター化には重要であると言及している^[7]。

さらに、彼らが始めたビジネスは、アウトドア・スポーツに関して未成熟であった日本においては、新しい分野の旅行商品・サービスとなり、優良なニセコ地域の自然資源をどのように楽しむか、またどのように観光資源として活用することができるかを考え、その結果同地域の自然資源に付加価値を与えることにつながった。特に北海道におけるラフティングやカヌーなどの親水スポーツに関する各種アクティビティは、ニセコ地域のオーストラリア人実業家らがパイオニア的な役割を果たしたことが大きい。

第3に、オーストラリア人のライフスタイルに合致していたことがあげられる。スキーシーズンであるこの時期は、オーストラリアでは夏季バケーションの期間にあたり、彼らは比較的長期

の滞在を楽しむことが可能である。実際、オーストラリアからのスキー客の宿泊数の平均は10.7泊と他の海外マーケット（台湾、香港、韓国からの旅行者の平均は1.0泊）や国内マーケットの平均滞在（1～3泊）に比べて長いことが各観光統計調査からも明らかにされている。このことは、「リゾート化」を図ろうとしていたニセコ地域にとっても安定した観光ビジネスとなり、優良な自然資源の魅力とリゾート型滞在の可能性を持つ同地域の取り組みをオーストラリアのマーケットに宣伝したことは、ニセコにおける外客誘致の促進に大きな役割を果たしたといえる。

第4に、2001年9月11日の米国における同時多発テロ事件をきっかけに、オーストラリアからのスキー・デスティネーションとしての欧米への航空旅行の安全性が不安視され、その代替地としてニセコ地域が選択されたことにある。代替地に選択された理由は、前述した諸理由に加え、安全性・飛行距離の短時間性・時差の少なさ・欧米スキー場との料金比較の優位性などがあげられる。

第5に、当時過去10年以上にわたって続いていたオーストラリア国内の好景気や豪州ドルの実勢レート高騰も大きな要因となったと考えられる。また、外国人投資家が不動産開発事業への進出を開始し、ニセコ地域が観光と不動産の両面においてグローバル化が進み、特にオセアニアやアジアからの外国人観光客が増加したものと見える。



図4 ニセコひらふ地区の景観

4. ニセコ地域におけるスポーツ・ツーリズムの現状

(1) 地域資源を活用したスポーツ・ツーリズムへの取り組み

スポーツ・ツーリズムは、さまざまな形でスポーツとのかかわりを、地域の観光資源と融合させることによって成功させることができる。この点でいうとニセコ地域は、自然資源というすばらしい観光資源を有しており、この自然資源と多様なスポーツを融合させたことで成功したといえる。しかし、残念ながらそのことにいち早く着目したのはニセコ地域の日本人ではなく、オーストラリア人のロス・フィンドレー氏^{*1}（現ニセコアドベンチャーセンター[NAC] 代表取締役）であった。

フィンドレー氏は、まずニセコ地域の自然資源として活用できるものとして、豊富な積雪とパ

ウダースノーと呼ばれる良質な雪の存在に注目した。フィンドレー氏が初めてニセコでスキーをしたとき、その雪質の素晴らしさに驚いたという。その後、フィンドレー氏が口火を切り、ニセコを訪れたオーストラリア人の実業家達によってニセコのパウダースノーの雪質がオーストラリアの人々に「ロコミ」で伝わり、多くのスキー客が冬のシーズンに来日するようになったという。その結果、ニセコ地域はリゾートとしての規模から「東洋のサンモリッツ」と呼ばれるようになった。

さらに、フィンドレー氏は、ニセコ地域の自然資源を楽しむためのアクティビティの開発を行った。フィンドレー氏が1992年ニセコに住み始めた頃は、夏のスポーツといえばニセコの自然資源を生かしたゴルフくらいであり、それ以外のスポーツやアクティビティはほとんど行われていなかった。そこで、フィンドレー氏は、1995年に道内初のラフティングを尻別川で行ない、これをきっかけにオーストラリア人起業家によって夏季親水スポーツ事業をニセコ地域で展開し、この地域における夏季観光需要を伸長させた。したがって、フィンドレー氏は、冬のスキーによる観光が中心であったニセコ地域に、ラフティングなど夏の体験観光の魅力を付加し、広く国内外から観光客が集まる通年型観光地に変貌させたリーダーといえることができる^[8]。

その後、オーストラリアから移住してきたアウトドアビジネスを始めた実業家たちによって、ラフティング、ダッキー、カヤック、マウンテンバイク、トレッキングなどの様々な夏季のアクティビティが考案され、その結果通年型観光リゾート地として成功をしている。



図5 ニセコアドベンチャーセンター（NAC）

実際、ニセコ町の観光客入込数の推移をみても、1999年度を境に夏季と冬季の観光客入込者数が逆転しており、こうしたフィンドレー氏らの取り組みによる夏季アクティビティによるアウトドアビジネスの導入によって、夏季の観光客入込者数の増加にもつながっている。

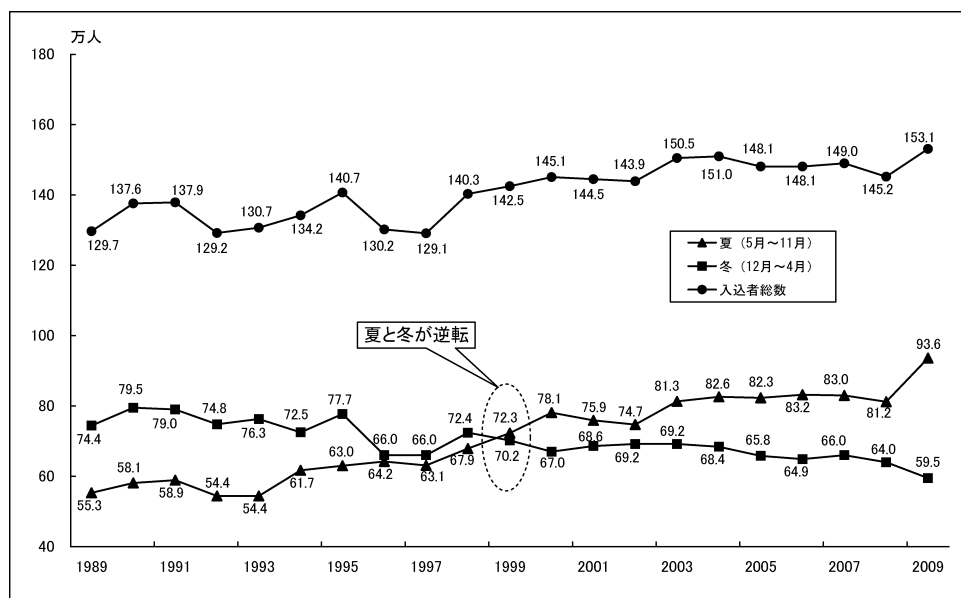


図6 ニセコ町の観光客入込者数の推移

出所：ニセコ町 統計資料『数字で見るNISEKO』

(2) 観光推進をめざした組織的な取り組み

スポーツ・ツーリズムを成功させるためには、またその地域の観光推進をする意味においても、その地域の観光振興を牽引するための組織的な取り組みが必要である。

まず、北海道全体の観光振興における組織的な取り組みとしては、2001年の「北海道観光のくにづくり条例」の制定があげられる。この条例は、北海道を国際的に通用する観光地とし、観光に関わる産業を北海道のリーディング産業とすることをめざして制定されたものである。具体的には、道民、観光事業者、観光関係団体及び行政機関の協働を前提として、①環境を保全し活用する、②食の魅力を生かす、③観光客が安心して快適に観光できる環境づくり、④観光にかかわる産業を発展させる、⑤国内及び海外からの観光客を誘致する、などである。また、これらの目的を達成するための具体的な施策として、2001年10月には「北海道アウトドア活動振興条例」を施行し、具体的には「北海道アウトドア活動振興推進計画」を策定するなど、特にアウトドア活動の振興に関する施策を講じている。さらに、北海道運輸局が中心となって「北海道スポーツ観光会議」を開催するなど積極的に取り組んでいる。

ニセコ地域の観光推進組織は、後志支庁（後志総合振興局）の観光担当部局に商工労働観光課が置かれている。また各町においては、単独組織として商工観光課が設置されており、それぞれ商工会議所や観光協会が組織されている。

倶知安町では、倶知安観光協会が外国人職員を採用するなど、インバウンドの整備に努めており、さらにその下部組織として「倶知安観光協会ひらふ支部」を置いて主にグラン・ヒラフのスキー場の観光推進を担っている。

またニセコ町では、2003年9月、全国で初めて観光協会を株式会社化した「ニセコリゾート観光協会」*2) を設立し、地域に根ざした会社ならではのネットワークや情報を活用してニセコ町の観光誘致に貢献している。



図7 ニセコリゾート観光協会があるニセコビュープラザ

これら単独組織の他に、ニセコ地域における観光推進を目的に連合体組織を設置し、広域的な観光推進に取り組んでおり、その主なものは次のとおりである。

ニセコ山系観光連絡協議会は、1980年にニセコ連峰を囲む5町によって発足させた協議会であり、5町の自治体の観光担当部署がそれぞれ情報交換を行ない、『ニセコ エクスプレス』という観光ガイドブック（英語版も発行）を発行している。

後志観光連盟は、「しりべしiネット」というホームページを立ち上げ、後志地域の観光情報を発信している。現在は、17箇所「iセンター」を設置して観光客への対応を行なっている。

一般社団法人ニセコプロモーションボード（NPB）*3) は、ニセコ、倶知安の行政機関と経済団体、観光事業者が終結し、観光リゾート地として持続的な発展を支援し、さらに地域経済の活性化に資することを目的につくられた組織である。主な事業内容としては、ニセコ、倶知安の観光プロモーションに関する調査・研究、観光地区プラン、インフラ整備に関する調査・研究、各種団体に対する支援と連携を促進するためのコーディネーション活動等を行なっている。

5. 国際リゾートをめざすニセコ地域の課題

国際リゾートをめざすニセコ地域は、2009年1月「ニセコ地域における外国人観光客の満足度調査*4)」（以下、満足度調査という。）を実施している。満足度調査の目的は、ニセコ地域を訪れる外国人観光客の満足度構造、消費行動を把握するためのものであるが、この満足度調査の総合満足度の項目において「大変満足」46.5%、「満足」40.7%、「やや満足」9.5%と肯定的な回答が96.7%であった。この数値は、主に日本人を対象に日本全国で実施した「観光集客地における顧客満足度調査」と比較すると「大変満足」が20ポイント以上も高く、ニセコ地域を来訪する外国人観光客の総合満足度は、非常に高い評価であったといえる。

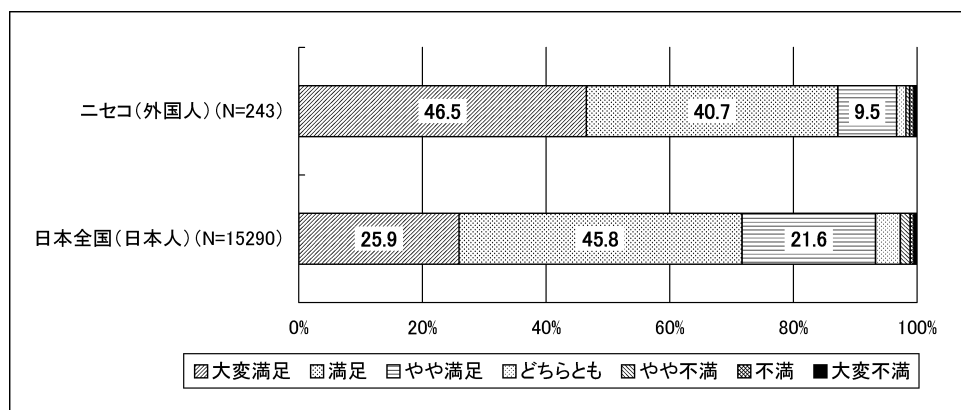


図8 ニセコ外国人観光客の総合満足度と日本全国における日本人観光客の総合満足度

出所：経済産業省 北海道経済産業局『北海道の観光産業のグローバル化促進調査事業報告書』、経済産業省『観光集客地における顧客満足度(CS)の活用に関する調査研究報告書』から作成した。

しかし、この満足度調査において総合満足度が高い評価であった一方、ニセコ地域ではスキーを楽しむ外国人観光客が怪我や病気で地域の病院に行くケースが増加しており、病院ではこうした外国人対応は想定外の部分が多く、意思疎通など様々な課題を抱えている。またそれと同様に、外国人観光客が商店街等で買い物や飲食をする場面においても通訳サービスが提供されていないなど、地域と外国人観光客の円滑なコミュニケーション環境が不十分な状況にある。

さらに、満足度調査においてニセコ地域におけるスキー、交通、宿泊施設、レストラン、買い物などのシーンでの個別項目についての評価を計測した結果、「雪の量と質」「自然景観」「スキー場の魅力」といったニセコの自然環境に対する評価は上位の評価を占めているが、これに対して「金融」「情報」「交通」のサービスインフラ系の項目の多くが下位の評価を占めていることから、具体的な課題が明らかとなった。

こうした現状を踏まえ、筆者らは国際リゾートをめざすニセコ地域の課題を次にあげておく。

まず第1に、国際リゾートとしてのニセコ地域のビジョンを明確化する必要がある。ニセコ地域には、多様な観光資源が点在し、国際リゾートとしての高いクオリティを有している。しかし、残念ながらこれらの観光資源は、個々によって利用されているに過ぎず、ニセコ地域全体のビジョンによってこれらの観光資源が活用されているとは言い難い。その原因としては、観光推進組織の複雑化がそうさせているのではなかろうかと考える。ニセコ地域には、各町に商工観光課や観光協会といった行政組織、さらに「ニセコ山系観光連絡協議会」「後志観光連盟」「ニセコプロモーションボード」といった広域型観光推進組織が設置されているが、これらの組織は必ずしも合理的かつ有機的に運営されているとはいえない。何よりも重要なのは、ニセコ地域全体で国際リゾートを目指すためのビジョンを明確化することであり、意思決定の一元化やスピーディーな問題解決が必要不可欠といえよう。このことについて、片山は民間の活力を地域経営に活かし、縦割り行政の弊害を取り除くためには、この地域の観光部門を統合するなど、意思決定の一

元化、山積する課題解決への的確な対応が急務となると指摘している^[9]。

第2に、外国人観光客が最も高く評価している地域資源の保全、環境と調和したリゾート地づくりへの配慮である。近年の「ニセコブーム」に便乗して、ニセコアンヌプリ山を中心としたニセコ地域では、大規模な開発や投資、特に最近では香港やマレーシアなどのアジアの企業による大規模なリゾート開発が目立っており、地域の重要な観光資源である自然環境や景観に悪影響を及ぼすのではないかと危惧されている。実際、海外資本の森林取得の増加を受け、ニセコ町では水資源を保全するための条例を施行するなどの対策を講じている^[10]。したがって、ニセコ地域の地域資源をいかに保全し、環境と調和したリゾート地づくりが急務といえよう。

第3に、国際リゾート地としての受け入れ体制、いわゆるインフラの整備である。具体的には、「金融」「情報」「交通」のインフラの整備があげられる。「金融」のインフラについては、満足度調査の項目の中でも最も低い評価となっており、その対応が急がれるところである。実際に小規模店舗、宿泊施設、レストランなどではクレジットカードでの支払いが可能な施設もあるが、現金払いしかできないところも数多くある。また、英語による国際クレジットカードが利用できるATMは、倶知安中央郵便局、セブンイレブンには設置されているが、外国人観光客にとっては、まだまだ満足できるものとなっていない。そこで、2011年6月2日より北洋銀行倶知安支店が外国為替取扱店となり、ニセコ地域での外貨の取り扱いについて改善を行ったが、国際リゾート地としての金融インフラの整備という点ではまだまだ不十分といえる。

次に、「情報」のインフラについてであるが、満足度調査における「自国での観光情報の入手しやすさ」「自国での宿泊施設情報の入手しやすさ」「食事に関する情報の入手しやすさ」では全体的に低い評価となっている。実際国際化に対応した情報発信の整備は十分とはいえず、各関係機関と協力した充実が必要である。観光庁が訪日外国人旅行者に行なった「訪日外国人消費動向調査」によれば、出発前の旅行情報で役に立ったものについては、「個人のブログ」がトップで19.7%、「旅行会社ホームページ」は11.8%、「日本政府観光局ホームページ」は12.9%であり、一方、ガイドブックの利用は26.9%と高い数値を示しているという^[11]。したがって、こうした訪日外国人に対する調査結果に基づき、効率的な情報を発信することが有用となろう。

さらに「交通」のインフラについても満足度調査において「交通手段の頻度と時間」「ニセコまでのアクセス」について低い評価となっており、特にスキー場地区と市街地の交通アクセスの不便さがあげられている。この対策として、冬季の夜間に限るナイト号の運行によって両地区間のアクセスが若干改善させてはいるものの、特に昼間や夏季の交通アクセスについては未だに課題が残る。一方、ニセコに入る広域交通は、冬季は期間限定のニセコスキーエクスプレスの運行や、新千歳空港とニセコのスキー場地区をダイレクトに結ぶ専用バスが運行されているが、夏季の期間の運行はされておらず、依然として夏季における広域アクセスの課題が残されている。

第4に、国際リゾートをめざすニセコにとって、避けて通ることのできない課題として言葉の問題がある。実際、外国人観光客を相手とする観光事業者や行政の担当者には語学が堪能な人材は配置されているが、個人経営の商店や飲食店などでは、そうした対応ができていないのが現状

である。飲食店などでは、英語標記のメニューを置くなどの対応はされている店舗もあるが、接客の対応までできている店舗は少ない。

また、医療機関においても不安を抱く外国人観光客も多く、通訳による十分な対応が求められる。特に冬季においては、スキーを楽しむ外国人観光客が怪我や病気で地域の病院に行くケース、夏季においても多種多様なアクティビティによる怪我で病院に行くケースがあるため、医療機関ではこうした外国人との意思疎通などの点での課題が大きい。

さらに、最近ではオーストラリアの観光客だけでなく、東南アジアの観光客が増加傾向にあることから、英語だけでなく中国語や韓国語などの対応が求められている。したがって、国際リゾートをめざすニセコにとっては、外国人とのコミュニケーションをサポートとするマルチリンガルに対応したサポートシステムの構築が必要不可欠であるといえよう。

おわりに

近年、国内外を問わず「スポーツ」と「観光」を融合させた「スポーツ・ツーリズム」が大きく注目を集めている。そして、わが国のニセコ地域での取り組みによって、スポーツ・ツーリズムが新しいビジネスモデルとしての成功を示唆するものとなった。その結果、こうした「スポーツ」と「観光」を融合させたスポーツ・ツーリズムの可能性を探ることは、その地域の街づくりや地域におけるスポーツ活動の振興にもつながることがわかった。

さて、国際リゾートをめざすニセコは、これまでしばしば「東洋のサンモリッツ」といわれてきた。しかし、本当の意味でニセコが国際リゾートをめざすのであれば、このキャッチフレーズから脱却することが必要ではなかろうかと考える。なぜなら、あくまでもニセコはニセコであって、サンモリッツではないからである。仮にサンモリッツを模倣したりリゾートとするならば、それがわが国を代表する国際リゾートとしてのあるべき姿といえるのであろうか。ニセコは、すでに国際的なリゾートとしての評価がされており、現在ではニセコというブランドがすでに国際的に周知されているはずである。したがって、ニセコはスポーツ・ツーリズムを意識した地域づくりを推し進め、さらなる国際リゾートとしてのニセコブランドを確立すべきではなかろうか。

【注】

- *1) ロス・フィンドレー：1964年オーストラリア・メルボルン生まれ。1990年来日して札幌でスキー学校のインストラクターを経験し、1992年倶知安町に移り住む。建設会社で働きながら、スキーのインストラクターを続け、1994年NAC（ニセコアドベンチャーセンター）を設立し、現在同センター代表取締役。国土交通省より、観光振興の核となる人材として「観光カリスマ百選」（通年型アウトドア体験観光のカリスマ）の一人として選定された。
- *2) 2003年9月1日、全国で始めて株式会社化した観光協会である。資本金は、2千万円（町民50%＝120件200株、町50%＝200株）、社員12人、事務局は道の駅ニセコビュープラザ内にある。
- *3) 2007年9月7日、「有限責任中間法人ニセコ倶知安リゾート協議会」として設立された組織であるが、2009年5月27日、「一般社団法人ニセコプロモーションボード」へ名称が変更された。代表理事はロス・フィンドレー氏（NAC代表取締役）、村上公彦氏（中央バス観光商事株式会社代

表取締役社長)、会員数は約160名(2010年12月現在)、事務局はニセコ高原ホテル内に開設されている。

- *4) 経済産業省北海道経済産業局による『北海道の観光産業のグローバル化促進調査事業』「ニセコ地域における外国人観光客CS調査、及び通訳サービス実証調査」、調査期間は2009年1月20日～1月22日、調査場所はニセコ地域のスキー場施設で行った。

【引用文献】

- [1] 工藤康宏・野川春夫「スポーツ・ツーリズムにおける研究枠組みに関する研究ー“スポーツ”の捉え方に着目して」(順天堂大学『スポーツ健康科学研究』第6号)、2002年3月、pp.183-184.
- [2] 成澤義親「アウトドア活動の事業化過程ーニセコにおけるラフティング事業を例として」(日本国際観光学会『論文集』第10号)、2003年2月、p.65.
- [3] 朝日新聞社、2006年1月20日
- [4] 鬼塚義弘「ニセコ地域への外国人観光客急増とその理由ー世界のリゾートと競争するためにー」(〔財〕国際貿易投資研究所『国際貿易と投資』No.63)、2006年、pp.118-119.
- [5] 日本貿易振興機構 北海道貿易情報センター『ニセコ地域における外国人の観光と投資状況に関する報告書』、2006年1月、pp.5-6.
- [6] 経済産業省 北海道経済局『北海道の観光産業のグローバル化促進調査事業報告書』、2009年3月、pp.39-40.
- [7] 佐藤晋太郎・原田宗彦・大西孝之「スポーツツーリストとスポーツエクスカージョニストの再訪意図：ニセコの来訪者の知覚価値に着目して」(日本スポーツマネジメント学会『スポーツマネジメント研究』第1号1巻)、2009年6月、p.29.
- [8] 山口一美「観光振興による地域活性化ーリーダーによる地域資源の発見と活用ー」(文教大学『国際学部紀要』第19巻1号)、2008年7月、pp.110-112.
- [9] 片山健也「国際リゾート地としての課題」(地方シンクタンク協議会『機関誌』No.82)、2009年1月、p.5.
- [10] 産経新聞社、2011年4月30日
- [11] 観光庁「訪日外国人消費動向調査」2011年3月

【参考文献】

- (1) ボニータ・M・コルグ、近藤勝直監訳『都市観光のマーケティング』多賀出版、2007年7月
- (2) 北海道経済部観光局『北海道観光入込客数調査報告書(平成21年度)』2010年7月
- (3) 倶知安町『倶知安町観光振興基本計画』2010年3月
- (4) ニセコ町『ニセコ町観光振興計画書』2010年3月
- (5) 倶知安町『町勢要覧資料編』2010年8月
- (6) ニセコ町 統計資料『数字で見るNISEKO』2010年5月
- (7) 経済産業省『観光集客地における顧客満足度(CS)の活用に関する調査研究報告書』2009年6月

受理日 平成23年9月30日