

## JATA エコツアーリズムセミナー実施報告

日本旅行業協会(JATA) 国内旅行委員会主催の現地視察(JATA エコツアーリズムセミナー)が、平成22年10月6日から7日にかけて知床エリアに来訪し、知床五湖高架木道実地踏査ならびに知床観光圏4町との意見交換会を実施しました。

## 【実施スケジュール】

【1日目】10月6日(水)		
10:20	女満別空港集合出発 清里焼酎工場・来運の水見学	送迎：斜里バス + 知床財団
12:30～13:15	昼食	昼食：しれとこ里味
14:15～16:00	知床五湖&高架木道実地踏査 新制度の植生保護期ルート (5湖→4→3→2→1湖→高架木道)を踏査	ガイド： 知床ネイチャーオフィス松田氏
17:00	ウトロ・ホテル着	
18:00	ホテルにて会食	宿泊：ホテル知床
【2日目】10月7日(木)		
8:15	ホテル出発	
8:30～11:00 (～10:40)	意見交換会 知床五湖について ・五湖新制度の趣旨と利用方法(環境省) ・質疑+意見交換	場所：遺産センター
(～11:00)	知床観光圏について ・説明(斜里町観光協会+羅臼町観光協会) ・質疑+意見交換	
11:00	ウトロ出発	
12:00～12:40	昼食	昼食：レストハウスきよさと
14:00	女満別空港着、解散	

\*参加者のうち3名は延泊し、羅臼町及び標津町の観光素材の見学に参加

## 【参加者】

旅行業界から9名が参加。(別紙 意見交換会参加者リスト参照)

## 【意見交換会】

旅行業界の皆様から、制度自体については、お客様のニーズの多様化に対応できる、コアな旅行商品として企画の可能性がある、など一定の理解と評価をいただくと同時に、より利用しやすくするための要望として、以下のようなご意見をいただきました。

### ●予約の開始時期について

- ・ 旅行業法の旅程管理上のリスクを考えると、ツアー商品の造成時点で、予約を押さえないといけない。→ 通年で予約の受け付け・調整業務のニーズがある。
  - パンフレットを作成する商品は、半年以上前(前年の10月頃)に予約する必要がある
  - メディアで販売する商品はもう少し後に、順次予約が発生する。
  - オーガナイザーがいて手配する旅行は、不定期で予約が発生する。

### ●予約の調整について

- ・ 仮押さえについて
  - 例えばホテルの予約などは、ツアー商品造成時には、大量に「仮押さえ」で予約し、申込状況に応じてキャンセルしていくのが一般的。そういった調整をしてくれると、旅行業界としてはイメージしやすい。
  - 例えば、五湖に入りたい150人の団体の予約が取れるか、なんらかの窓口で調整をしてくれると助かる。
  - 地元のホテルに泊まっていると、優先的に予約できるなどのアイデアはどうか。
  - 反対に、大手を優遇している、という仕組みになると、問題である。
  - 不定期に発生するオーガナイザー企画で予約をしようとしたら、仮押さえで予約が取れない、という状態では困る。
- ・ 手じまい(予約の確定)について
  - 旅行業法上は21日前にツアー催行が決定となる。
  - ツアー催行確定後も人数は動くため、ツアー催行=予約の確定とはならない。
  - 予約人数の確定・手じまいのタイミングは、地域側で決めて提示するべき。

### ●窓口について

- 一本化した窓口があるとありがたい。
- webだけでなく、電話やファックスで予約を受け付けてもらおうとベター。
- 例えば、五湖に入りたい150人の予約がOKかは、希望する時間枠に入っている他の予約との兼ね合いでの判断になる。そういった予約調整の相談が電話であれば助か

る。

- 予約の窓口が、いろいろな調整役になることが期待される。それなりの報酬を手当てした上で、窓口業務を設計しないとうまく動かないであろう。

#### ●今後のアピールについて

- ・ 現在ツアーの造成時期であり、全体像を含めたアピールを急ぐべき。
- ・ 予約の窓口の明記が非常に重要。指定認定機関が窓口と想定されるが、手続き上まだ確定できないのであれば、いつ窓口が決定し、いつから受付可能になる、などのロードマップを発表してもらいたい。
- ・ 一般へのアピールすべきポイントについて
  - 1日300人などの規制の根拠を公開すべき。
  - 安全第一の考え方は理解される。
  - 数字の裏付けも公開して理解を得た方がベター。
  - 料金を納得させる根拠が必要。
  - 自然保護のためのコストである、という説明は同意を得やすい。
- ・ マスコミ等をうまく利用し広報するのが重要。
  - ガイドウォーキングとしてアピールし、規制というマイナスイメージにならないように方向付けすべき。
  - あくまで規制として理解されるのなら、逆にハードルの高さを宣伝材料として、アピールするという戦略がいいのではないか。

#### ○地域関係者からの質問に対しての旅行業者の皆さんからの応答

- ・ 仮押さえの調整のためにデポジットを取るというのは旅行社として受け入れ可か
  - 仮押さえの調整のために、デポジット(前払い金)を必要とする施設の例は沢山ある。
  - ある山小屋を地方自治体が管理した例で言うと、予約とデポジットの管理のために2人の通年雇用が必要となり、非常に効率が悪い。五湖の規模を考えると、デポジット制は管理コストが大きく、釣り合わないのでは。
- ・ 上限人数の設定があるため、必ずしも希望の時間帯に予約が取れない可能性もある。旅行社としては、ガイドツアーの予約希望時間が、どの程度ずれても対応可能か。
  - 当社の場合は3～4時間の幅で収まればOKだが、会社や商品次第であろう。
- ・ 上期(4～9月)パンフレットの期間中に、ヒグマ活動期と植生保護期と制度が変わるが、対応可能か。
  - パンフレットの紙面上の制約のみ。期間に応じて商品を作る必要はあるだろう。

## 【アンケートの集計】

視察終了後に知床五湖および知床観光圏に関するアンケートに記入いただき、参加者9名中8名より回答を頂いた。知床五湖に関連する3問(回答選択式・複数回答可)、およびコメントについて下記に取りまとめた。

Q1.知床五湖の来年度からのルール、認定手数料などについて、来季からの造成について今年度より増やす可能性があるもののお答えください。

- ・高架木道を組み込んだ造成 (6票)
- ・ヒグマ活動期の地上歩道オプション造成 (3票)
- ・植生保護期の地上歩道を組み込んだ造成 (2票)

Q2.ツアー募集時にイメージ訴求に効果があると思うものをお答えください。

- ・高架木道から見るオホーツク海 (5票)
- ・高架木道から見る知床連山 (6票)
- ・高架木道の歩きやすさ (5票)
- ・高架木道が安定利用できる、閉鎖がないこと (5票)
- ・ヒグマ期ガイドツアーの静寂性や貸切り感 (4票)
- ・「ヒグマが見られるかも」という期待感 (1票)
- ・植生期に地上歩道と高架木道の両方が楽しめること (1票)
- ・制度自体に賛同し自然保護に協力しているというイメージ (4票)

Q3.今後の造成に妨げになるものをお答えください。

- ・ヒグマ期の手数料制 (ガイド料金が上がる懸念) (2票)
- ・植生保護期の手数料制 (3票)
- ・ヒグマ期の地上歩道の枠、人数、時間が決まっていること (7票)
- ・植生保護期のレクチャー受講が面倒 (2票)
- ・植生保護期に自社団体がスムーズに立入受付できるか心配 (2票)

## 【事後アンケートにおける参加者からのコメント】

- 1) この新制度によって来訪者が一時的に減ったとしても、来訪者にとってはゆったりした滞在ができるので付加価値として感じるのではないのでしょうか。尾瀬地域が以前のピーク時からほぼ半減したと言われてはいますが、それによって山小屋の完全予約制が実現でき、来訪者はよろこんでいます。
- 2) 高架木道使用旅行者が増えることを期待したい。ただ高架木道での旅行が知床五湖散策と言えるかは不安も有ります。来年実施とのことだが、動くのは国民＝旅行者。高架木

道を経験した人がどう思うかまだ分からない。ガイドツアーも変わらず参加者が減らないことを祈るのみです。

- 3) 手数料のことの判断は旅行会社でなく旅行者が行う。彼らが「手数料」をどう思うか、どう受け止めるか不安が大きい。1000円以内であれば、その理由を明確にすれば日本人はよろこんでお金を出す。ただし、国民目線で意味不明なものは、たとえ100円でも出さない国民でもあると思います。
- 4) 「環境と観光の両立」について具体的にわかり易い地域は知床と屋久島と思う。知床に住む、あるいは事業を営む人が知床をどうしたいのかを環境省も交えて十分意見交換しまとめて欲しい。環境保全のために地域が観光のルールを作る、それがエコツーリズムの原点。高架木道を新しい観光素材としてPRするとともに、ガイドツアーが減らない努力も続けて欲しい。意識の高いガイドが知床の自然について“楽しく”学んでもらう、その積み重ねが知床を守ることになる。
- 5) 初めて知床五湖を拝見いたしました。改めて自然と観光の関わり方の難しさも学びましたし、うまく関わるのがセールスポイントになることも学びました。力不足で何もできませんでしたが、今後働く上で、たくさんの魅力をお客様にお伝えしてまいりたいと思います。
- 6) ルールを早急に具体化しないと、ツアー内容の造成やパンフレットの作成自体が進まない状況になってしまう。
- 7) 五湖の新制度についてエスコートの商品は、予約時間が具体的に判明していなくても、造成せざるを得ないので、逆回りの行程をこなせる企画内容にして、旅行会社なりに、リスク回避を準備しておくべきだと感じた。
- 8) 予約窓口、予約方法を明確にしないと、各方面に混乱を招くと思うので、旅行形態の特徴を踏まえながら早めのルール決めと情報公開を希望します。
- 9) 自然保護、動物たちとの共存のPR強化が新制度導入にあたり必要と思う。
- 10) トップシーズンが混雑しているというイメージが先行しているよう。ガイドウォーキングで平準化を目指せば……。今回の研修で紅葉時そして10月中旬からの知床五湖へいいイメージができました。自然ガイドさんのレベルアップが地域の活性化へつながると思います。
- 11) 参考になる場所として、岐阜県高山市丹生川支所が中心となって運営している乗鞍岳の秘境「五色が原」の運営、ガイドシステム（入山者限定：1日100人前後、通行料、ガイド料1人¥5000円）

## JATA エコツアーリズムセミナー 意見交換会 出席者名簿

所属団体	役職	名前
朝日旅行	国内旅行部 課長	近田 康弘
アドベンチャーガイド	代表取締役専務	古谷 聡紀
アルパインツアーサービス	代表取締役社長	黒川 恵
近畿日本ツーリスト	北海道仕入販売センター	郡山 芳恵
りんゆう観光	専務取締役	植田 惇慈
日本旅行北海道	北海道メディア販売センター	三和 里美
阪急交通社	メディア営業一部 国内営業一課	神木 秀雄
ジェイティービー	北海道国内商品事業部 企画課 マネージャー	遠藤 仁美
日本旅行業協会	国内・訪日旅行業務部	中尾 謙吉

NPO 法人知床斜里町観光協会	会長	上野 洋司
	副会長	佐々木 富美男
	専務理事	青木 憲一
知床エコツアーリズム推進協議会		松田 光輝
特定非営利活動法人知床ナチュラルリスト協会		若槻 識
		岩山 直
知床プリンスホテル風なみ季		石井 辰志
環境省釧路自然環境事務所	次長	則久 雅司
環境省ウトロ自然保護官事務所	上席自然保護官	野川 裕史
	自然保護官	中村 仁
北海道	主幹	樋口 伸司
斜里町	自然保護係長	岡田 秀明
知床財団	事務局次長	増田 泰
	普及研修係長	寺山 元

※敬称略、順不同