

知事と県民の意見交換会（仙北地域振興局）議事要旨

- テーマ：外国人の笑顔を増やす「おもてなし」
- 日時：令和元年8月7日（水）14：00～16：30
- 場所：仙北市立角館樺細工伝承館

視察

※「角館さとくガーデン」、「お食事処 桜の里」を視察

知事挨拶

各地域でテーマは違っても共通しているような課題は県の政策に反映させていかなければならないし、個別の課題は市町村に私から伝えたい。

今日はインバウンドがテーマだが、政府のクールジャパンの政策もあり、以前は中国や韓国からの旅行客が多かったが、徐々に欧米や中東など世界中から日本に来るような流れになっている。

そんな中、秋田にあっても角館や田沢湖などの観光地は、盛岡方面からも来られるし、空港からもそれほど遠くないという地の利もあり、多くのインバウンドでにぎわっている。ドイツのフランクフルトに行ったとき、観光案内所で日本地図を見たら、日本の大都市の地名とともに、角館の表記があり、「SAMURAI HOUSE」の紹介もあった。海外の皆さんは侍（SAMURAI）が好きで、この地域は県内でも特にインバウンドが入ってきている。

ただ、角館の歴史的な町並みは、戦後まちづくりに投資する十分な財力がなく、古い武家屋敷が残ってしまったが、その後昔への回帰の流れが起こり、整備して活用することができた歴史がある。観光を意識して武家屋敷を残したわけではなく、いろいろな偶然が重なった要素もある。

これから作るリゾートもあるが、今ある観光資源をどう生かしていくか、次の世代に向けてどのような観光地にしていくかはずっと考えていかなければ廃れてしまう。

また、海外からも、例えば中国だと、何かあればストップをかけられてしまうなどのリスクもあるため、欧米や中近東など世界中の人が来ても満足できるような下地を作っていかなければならない。

他にも、この辺には食（グルメ）の強みがないし、古くなっていく武家屋敷をどうするか、新しいものをどう取り入れていくかなど課題はたくさんあると思う。県としてお手伝いできるものがあれば政策に反映させ、市町村の仕事であれば市町村に伝えたり県と連携して取り組んでいき、また、県でも市町村でもできないことは、国に要望するなどしていきたいので、皆さんの取組や課題、夢、目標などを聞かせていただきたい。

参加者自己紹介

（D氏）

（一社）田沢湖・角館観光協会の角館支部事務局長を務めている。仙北市エリアにより多くの観光客に来ていただけるよう日々取り組んでいるところ。キャッシュレス決済導入

にも積極的に取り組んでいる。

(E氏)

(一社) 大仙市観光物産協会の観光情報センター所長を務めている。大曲駅構内にある大仙市観光案内所「グランポール」で、観光案内や大仙市の特産品販売などを行っている。

(F氏)

仙北市西木町で「農家の宿星雪館」という農家民宿を経営している。ほうれん草を中心とした農業の傍ら、農家民宿や餅菓子の加工などをやっており、山の中でいかに楽しく暮らしていけるかを考えて取り組んでいる。最近は海外からのお客様も増えており、交流を楽しみながら受入れを進めている。

(G氏)

大曲商工会議所の広域観光推進委員を務めている。大曲商工会議所では「第2期花火産業構想」として大曲の花火を軸にしたまちづくりを掲げているところだが、花火を通してどうまちづくりをしていくか、官民連携して取り組んでいかなければと思っており、今日の意見交換を参考にしたい。

(H氏)

(有) さとくガーデンの代表取締役を務めている。武家屋敷通りに人が来るようになり、ひよんなことから青柳家を父が受け継ぎ、公開事業を32年間実施している。また、8年前に西木町門屋に「角館山荘 侘桜」という温泉旅館を開設し運営している。

(A氏)

(株) わらび座の総務部長を務めている。あきた芸術村温泉ゆぼぼで宿泊施設や田沢湖ビールレストラン、わらび劇場、手作り森林工芸館など多岐に渡る事業を実施している。時代が変わり、市の補助金でシャワールームを整備したり、外国語案内表記を整備するなどして今は宿泊施設の半分程度が外国人で埋まることもある。当社の柱は修学旅行の受入れであり、農家と連携して農業体験をしてもらっているが、農家の高齢化が進み、今後の農業体験事業が継続できるか危惧している。

(B氏)

(有) 桜の里の代表取締役を務めている。「秋田の美味しいものがここにある」というコンセプトで角館に3店舗構えており、比内地鶏や稲庭うどんを提供している。他にも、他店とは違う、ファーストフード感覚で若い人たち向けの御狩場焼の商品を開発している。

(C氏)

美郷町六郷にある「Genpatey」を経営している。3年前に出店したが、その前から六郷にあるスーパーの経理などをやっており、今も兼務している。「Genpatey」は、以前のオーナーから店舗の名前、メニュー、料理長などを受け継ぎ、客席84席、隣接する蔵ホールでは120席収容可能で、団体客などにも対応している。

昨年は韓国からのツアー客が3組来ているほか、今年で3年目になるが、美郷町で取り組んでいるラベンダーを見てから六郷商店街で食べ歩く、というバスツアーのおかげで、今年は合計270名ほどに来店いただいた。今後はリピーターになってもらう仕組みや情

報発信についても検討していきたいと考えている。

意見交換

(局長)

これから意見交換に入る。それぞれの立場から、日頃考えていること、笑顔を増やすための方策や展望、誘客に向けた考えなどを伺いたい。

(H氏)

外国人の笑顔を増やす取組だが、自発的というより他の人からの意見を取り入れる形でこれまで取り組んできた。

「角館山荘 侘桜」を開設した8年前に、宿泊客としてこられた『新・観光立国論』の著者であるデービット・アトキンソン氏から、観光地である角館には免税店を設け、外国語表記を増やすべきだと言われた。すぐに免税店を開設し、青柳家の展示に外国語表記を追加し、角館の歴史などに関する外国語の解説動画も流すようにしたところ、それから徐々に外国人観光客が増えるようになった。

接客では、当社の方針としては、最初から外国語で対応しないようにしている。最初から外国語で対応すると面白みがないのではないかと、思っていて、困ったときには外国語で対応できるようにしている。

先日京都に行ってきたが、三十三間堂に寝ているアジアからと思われる外国人がたくさんいて、なぜかと関係者に聞いたら、朝9時にオープンして入場料600円を払えば冷房の効いたところで夕方まで寝られるから、ということだった。ホテルには泊まらないかと聞いたら、ほとんどは民泊の安いところを探して利用しているようだ、ということだった。また、民泊の場所が分からなくて、夜中に民家に訪ねたり、夜中に騒いだりして近隣住民は迷惑している、という京都の人たちの声もあった。

誰でもいいから観光に来てほしい、という「猫も杓子も」では、日本人とは違う感覚の外国人が押し寄せてくる懸念があるので、その点に気をつけて、秋田県は「高質な田舎」を作っていくことが必要なのではないかと思っている。

(知事氏)

東京にはブランドショップがたくさんあって、外国人観光客がお金を落としていってくれるが、秋田にはそれがない。数を競うのではなく、角館の歴史や大曲の花火などの価値を理解してもらえ、ある程度の客層を受け入れていくなどのバランスが必要だと思う。

おもてなしの心がゼロのフランスには観光客があふれている。観光施設の受付がチケットを投げ渡すような対応を多くされるが、それでも文化価値が分かる人は観光施設を訪れる。嫌な思いをしても観るものがあれば、人が行く。

日本でも、そういうものが無いところは迎合するしかないが、角館などの歴史があるところは、へりくだる必要はない。しかし、誤解されても困る。そのバランスは非常に難しいところだと思っている。

最近では、大曲の花火が外国人にも有名になってきているが、なかなか行きにくいのではないかと。竿燈は、平日は集客が落ちるが、今年はクルーズ船の影響で平日のお客さんも多かった。大曲の花火は、その前後が大変で、近隣の宿泊施設は不足する。そこは周辺地域とのネットワークづくりなどが必要なのではないかとと思う。

(B氏)

当店に来るのは、台湾や香港などのアジア圏からの外国人が多く、日本人の方が少ないと感じている。外国人の方は現金をそれほど持ち歩かないようで、日本以外のお客さんがもっと来てくれるのではないかと考え、2年前にクレジットカード決済を導入した。外国人の方は半分、全体では3割のお客さんがクレジットカードで決済している。

角館ではいち早くクレジットカード決済を導入したと認識しているが、現状では角館でもあまり導入されていないようだ。決済会社への手数料で利益が落ちることを懸念しているお店が多いようだが、これからはキャッシュレス社会になっていくので、各事業者が行政などとも話し合っただけで進めていく必要があるのではないかと思う。

接客について、外国人対応を同業者の先輩に相談したところ、無理にしゃべっても通じないのだからジェスチャーなども交えて伝える努力をし、最後に「Thank you」や「謝々」など相手の国の言葉で感謝を伝えればよいのではないかと教えてもらい、それがおもてなしだと思って実践している。

(知事)

東南アジアに行くと、メニューは日本語表記されているところが多い。日本でも、外国語を話せなくても、メニューぐらいは知人などに頼んで英語や中国語などできる範囲で表記した方がよいと思う。最近はポケトークなどの翻訳機もあるし、スマホのアプリでもどんどん活用できるようになるのではないか。

キャッシュレス決済についても、そういう社会になっていくので、手数料は必要経費と思って導入を進めていくべきではないか。国内の支払もほとんどはキャッシュレスになっていくと思うので、手数料分を数で稼いでいくような考えが必要だと思う。

(A氏)

わらび座では、修学旅行の生徒やインバウンド向けにいろんなアトラクションを観て楽しんでもらえるようにパフォーマンススタジオを開設したいと考えている。劇だと2時間程度という長い拘束時間になってしまうため、短時間で楽しんでもらえるイベントなどを企画していく予定。夏はナイトステージとして、宿泊客向けのサービスも提供している。

外国人の宿泊客は、せっかく整備したシャワールーム付きの部屋でなく、一番安い部屋に3泊素泊まりというケースが多い。

その中には、歩いて神代駅まで行き、田沢湖線に乗って途中下車して散策を楽しみ、夜の無料シャトルバスに乗って帰ってくるグループもあった。そうした無料シャトルバスが好評で、それを狙ってきている外国人観光客もいるようだが、コストの面で多くは運行できない。

また、抱返り溪谷にも近いので外国人に案内するが、意外と距離があるためタクシー代が予想よりもかかってしまった、と言われたことがあった。

紅葉の時期には、観光協会が無料シャトルバスを運行してくれるが、それ以外の時期でも運行してもらえないものかと思った。

あと、食事には日本語のみのお品書きをつけるが、外国人には好評で、翻訳アプリで変換してみたり、給仕係に問い合わせしてみたり、持ち帰る外国人も多い。

(知事)

今来ている客層が、日本と所得の水準が違うためではないか。お金持ちは東京の1泊10万円のホテルに泊まっている。海外のある地域では、金持ちしか受け入れないというところ

ころもある。世界遺産が見られるところに自家用ジェットでしか来られないようなところもあり、そこには、一般の観光客は行けない。日本は、どういう客層を受け入れていくのかという体制ができておらず、今は過渡期だと思う。

ある程度の客層に田舎の良さに満足してリピートしてもらうか、低所得層に多く来てもらうか、これは各事業者の対応力で雰囲気を作っていくしかないと思う。

(F氏)

宿泊を受け付けるときに、農業体験ができるかという問合せを受けることが多く、そのときの農作業で体験できるものを適宜体験してもらっている。これが、他の農家民宿だと高齢化が進んできており、体験も宿泊も、という対応が難しくなっている。体験だけお願いして、別の農家民宿に泊まってもらう、という泊食分離の体制で受け入れていくしかないと思っている。

普通にいる農家のおじいさんの技術が観光資源になると思っていて、そうしたつながりをたくさん作っていきたいと考えているが、まだ実践できていない。

昨日まで宿泊していたイギリス人女性が「ここまで来る人は、ここに住んでいる人たちの普通の生活が知りたいのだ」と言っていた。地域の普通を知るということは、地域の人たちが観光業者であり、県民が観光業者なんだと感じた。

宿泊客にどこを経由してきたかを聞いているが、仙台空港や東京の他に、福島から回ってきた、などJRパスやレンタカーなどで遠い距離を移動してきた人もいる。ただ、角館や大仙市を回ってきた、という人は少ないので、もっと隣県との協力が重要ではないかと思っている。

(知事)

外国人はどこからが多いか。

(F氏)

タイと台湾からが多い。以前、県の観光文化スポーツ部で招聘したパワーブロガーやマスコミの発信を見てきてくれているようだ。

(知事)

トラブルなどはないか。

(F氏)

桧木内まで来る外国人なので、日本の旅行には慣れた方たちがほとんど。トラブルで困ったことはない。

(知事)

敬虔な仏教徒が多いタイ人は、農家民宿に好意的なようだ。大きな仏壇があり、きちんとお花が供えられており、それだけで信用できるという。

タイ人も農家出身が多いと思うが、米一つとっても作り方が違うなど、興味はあると思う。

(D氏)

多くの外国人観光客が仙北市に来ており、宿泊数を見ても、日帰りの客数を見ても増え

ている。

観光案内所には台湾からが3割、欧米はまだ少ない印象。ただ、昨日はクイーンエリザベス号の影響か、欧米からのお客さんが多かった。

言語対応だが、角館の案内所にはネイティブスピーカーはいないが、日々の業務を通じて英語対応はできるようになっている。田沢湖の案内所には英語と韓国語を話せる職員がいる。

観光は総合産業だと思っており、農業も工業もつながっている。五感楽農というJR東日本との取組も進めており、安ければよいというものでなく、少し高級感のある民泊事業をやっていこうと計画している。

二次アクセスは非常に難しい。予算も限られており、秋の抱返り溪谷へのシャトルバスも、今年は有料になる予定。

キャッシュレス決済は、NTTと連携して仙北市全体をキャッシュレス化しよう、ということで、商工会とも連携して取り組んでいる。手数料がかかることでなかなか進まないが、少しずつ進んでいる。ただ、これから申し込んでも10月からのポイント還元間に合わないような話もあるので、国には10月のポイント還元間に合うようスピーディな手続を要望したい。

当観光協会としては、これからキャッシュレス決済が広がっていく下支えをしていきたいと考えており、市や県でも積極的に取り組んでほしい。

(知事)

二次アクセスは日本だけのサービスではないか。海外に行っても宿泊施設が無料で送迎するところはなかった。全て宿泊客が宿泊施設まで行かなければならない。

海外と日本では、田舎の概念が違う。ドイツのロマンチック街道は人口5、6千人から1万人程度の小さい町だが、世界最高級のレストランが建つ。バイエルン州にあるレストランも同様で、田舎の方が高級だという考えがある。

私は秋田をそんな田舎にしたい。秋田の田舎は日本で一番レベルが高い、と言われるようにしたい。

高知に行ったら、タクシーはワゴンタイプがほとんどだった。ワゴンタイプにすると荷物が多く積めるので、外国人観光客に好評とのこと。秋田でも進めるべき。

(G氏)

私は花火師なので、花火の日は打ち上げ現場におり、どのようなお客さんがどのくらい来ているのかは分からない。お店に行く側の立場としての意見だが、キャッシュレス決済の環境を整えるのは当然で、そこからそのお店の特色を出していく、ということを考えていけないといけない。良いものはどんなに遠くても買いに行くし、おいしいものにはどんなにお金をかけても食べたいと思う。スペインのビルバオは、交通は不便だがミシュランガイドに載っているようなレストランが3つ、4つとあり、多くの客がそこに行く。他店より突き抜けているものを作り続けていけないとお客さんは来ないと思う。大曲は、仙北市と違って人が来る時期が限られている。春の章や秋の章は最近定着してきて、ようやく人も増えてきた。しかし、花火の日しか大曲に人が来ないので、そこに来た人を仙北市や美郷町に寄ってもらうように官民一体となって考えていけないといけないと思う。是非民間の意見を取り入れた行政を展開してほしい。はなび・アムは観覧無料になっているが、有料にするべきだった。利益を生み出して維持していく努力が必要。まちづくりは行政に頼るのではなく、民間の企業努力の上に行政と連携して取り組んでいく必要がある。

これから秋田県は、人はインバウンド、物はアウトバウンドで取り組んでいくべきだと思う。夢のような話かもしれないが、土崎港を日本一の貿易港に整備して、秋田の物を海外にどんどん売ってほしい。樺細工、川連漆器、曲げわっぱ、そして秋田の花火を欲しがっている海外業者もたくさんいるので、政策を進めてほしい。

(知事)

県北の大館市、北秋田市、小坂町、上小阿仁村のDMOがうまくいっている。小坂から入り、大館の秋田犬に触れ、北秋田市の内陸線に乗る。

大仙市、仙北市、美郷町で一緒にDMOを作って、お互いの観光施設や宿泊施設で連携した取組ができないか。

大曲の花火の日は帰りに行列ができるが、さっさと帰ってしまう。花火の日前後に周辺の宿泊施設や観光施設に寄ってもらったりできないものか。あれだけ大勢のお客さんなのでもったいない。

海外への物販は、きっかけが必要。日本酒だと、新政は仏文科を卒業した社長がフランスに売り込みに行き、とても売れている。そしてそれに曲げわっぱを付けると、これも売れるようになり、今では高価格帯の曲げわっぱがなかなか手に入らない。

トップセールスで海外に行っているが、同行した業者のものは現地で売れる。実際作っている者が現地に行って売り込むことが重要。行政で商談会を開催しているが、参加して売り込まないと始まらない。

(E氏)

観光案内の分野では、秋田県観光連盟と日本政府観光局、仙台市文化観光局と連携している。特に仙台市文化観光局で実施している観光案内所のネットワークづくりに参画し、研修会に参加するほか、チャットやスカイプで情報共有を図っている。

物販の分野では、一昨年にキャッシュレス化を図ったが、外国人の使用は半数くらいで、最近では日本人の使用が多くなってきている。

近隣との観光情報の連携がまだまだ不足していると思っており、仙北市や横手市ともしっかり連携していきたい。角館までは多くの外国人観光客が来て、会長の鈴木酒造店までは酒蔵見学で来るが、そこから角館に戻ってしまっているのも、何とか花火の日以外でも大曲の方まで来てもらえるよう連携していきたいと思っている。

(知事)

最近では、角館からまっすぐに増田に行く人が多いようだ。リニューアルしたまんが美術館も好評。角館は武家屋敷、増田は町家という関係もよい。大仙市には、旧池田氏庭園の他にも太田の自然など旧町村部に魅力的な観光資源がまだまだ残っていると思う。そこで滞留してもらおう仕組みがあればよいと思う。

(C氏)

美郷町にはインバウンドはまだ少ないが、日本が好きになって2回目や3回目の旅行として地方に来る人が増えていくと思う。宗教や健康志向などで食に対してもいろいろなものが求められてくると予想されるので、対応できるようにしていきたいと思っている。

美郷町では宿泊に5,000円の補助をしていて、滞在してもらおう仕掛けをしている。その間の食事、特に日本食の満足度を上げられるようにポテンシャルを高めていきたい。

美郷町はモンベルと協定を結び、山の遊歩道などの整備が進んでいるが、街中とのアク

セスのための標識の整備や、清水周辺の環境整備はまだまだ足りないと思うので、例えば清水周辺にイスを置くなど、満足度を高めてリピーターが増えるよう取組をお願いしたい。

(知事)

美郷町の山はあまり手が入っていないため、良いところがたくさん残っていると思う。協定を足がかりに、山岳観光がうまく進んでほしい。

(局長)

ここからは自由な意見交換の時間としたい。

(A氏)

農業体験の受入先の農家が少なくなっており、来年は受け入れできない学校も出てきている。地域への経済効果もあるので、何とか確保できないものか。

(D氏)

以前は中仙や太田などにもお願いしていたようだ。

(A氏)

現在も協和などにも広げていっているが、やめる農家の方が多くなっているようだ。

(知事)

農業は法人化、IT化で作業がなくなっていく。将来、農業体験はコンピューターを操作することになるかもしれない。

(F氏)

小規模でやっている農家を中心に、探していかなければならないのかもしれない。

(局長)

小規模農家がいることで中山間地域が成り立つ。県としてそうした農家が活躍できるよう支援していきたい。

(E氏)

来てもらった外国人がリピーターになり、他の人に宣伝して秋田の良さが広がり、多くの人が秋田に来るようになる。その先には秋田に住んで働く、という流れを作れないかと思っているが、これから先の人口減少を見据え、外国人の雇用について知事はどのように考えているか。

(知事)

入管法が改正されたが、建設業などでは現地に日本語学校を作ったりするなどして人材を確保するような動きもある。黙って待っているのではなく、自分たちでどこの国にどういう仕組みを作って呼び込むか、というところまで考えないといけないと思う。農業だと、農家個人は難しいため、農業法人として取り組む必要があると思う。業種ごとの団体がこれから中心になって進めていく必要があるのではないか。

知事総括

皆さんがいろいろ苦勞されながら一生懸命取り組まれていることが分かり、心強く思っ
た。この地域には、日本でトップの大曲の花火や県内随一の観光地である角館や田沢湖が
あり、美郷にも歴史的なベースがある。それぞれのコンテンツが大きいため、連携の部分
で課題があるのではないか。

大館市周辺だと、秋田犬やきりたんぼはあるが、決定的な観光ポイントはない。なの
で県北のDMOは一生懸命連携し、周遊してもらおう仕組みを作っている。

この地域でも、市町村を越えたDMOなどを検討し、花火の日に市町村を越えて協賛
事業をやったり、観光シーズンには田沢湖と秋の章を組み合わせるなどの連携があっても
よいと思う。

農業体験の農家の確保についても、仙北市だけでなく、地域で考えていく必要がある
と思う。

昔から大曲・仙北は一体的だったので、大曲・仙北のまとまりをどうするか県として
も考えながら、3つの市町と県とで深掘りしていきたいと思う。

キャッシュレス化は全県でもこの地域が進んでいる方で、それは必要があるからだ
と思う。秋田の観光のリーディングエリアとして、これからも皆さんがリードしていつてほ
しい。

今日は貴重な御意見を頂き感謝申し上げます。(了)