

令和5年度第1回秋田県観光振興ビジョン有識者会議  
(議事要旨)

1 日時 令和5年8月17日(木) 13:00~15:00

2 場所 秋田地方総合庁舎6F 総601会議室

3 出席者(敬称略)

丑田 俊輔・・・ハバタク株式会社 代表取締役  
大須賀 信・・・観光地域づくり・人材育成部門観光地域マネジメント担当部長 兼  
交流促進部門 交流促進担当部長  
佐野 元彦・・・秋田ノーザンハピネッツ株式会社 代表取締役会長(会長)  
関口 久美子・・・株式会社トースト 常務取締役(会長職務代理)  
堀田 雅人・・・秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合 理事長  
吉澤 清良・・・立命館アジア太平洋大学サステナビリティ観光学部 教授

【県】

観光文化スポーツ部 次長 岡部 研一  
次長 佐々木 重夫  
インバウンド推進統括監 益子 和秀  
観光戦略課長 小松 鋼紀  
誘客推進課長 小笠原 晋  
秋田県観光連盟専務理事 小玉 博文  
各地域振興局総務企画部長  
関係各課職員、各地域振興局職員 ほか

4 あいさつ

○岡部観光文化スポーツ部次長あいさつ

本日、有識者会議に御出席いただき感謝申し上げます。

本会議は、平成3年度に策定した「秋田県観光振興ビジョン」に基づき、県が実施した取組について検証し、また、委員の皆様の御意見をいただきながら、各種施策を進める目的で設置したものである。本日は、第1回目の会議であり、昨年度県で実施した取組に係る評価に対して御意見をいただきたい。

本県の観光を取り巻く状況であるが、平成4年の延べ宿泊者数は270万を超え、コロナ前の約8割弱まで回復してきているが、先月の大雨被害により、一部の宿泊施設でキャンセルが発生したなどの影響があった。

県としても風評被害を最小限とするため、ウェブサイトなどにおいて秋田県は頑張っているとのPRをしている。

本日は限られた時間であるが、積極的な御意見をお願いしたい。

●佐野会長あいさつ

第1回観光振興ビジョン有識者会議に出席いただき感謝申し上げます。

新型コロナウイルス感染症の法的な位置付けが5類となり行動制限が緩和されたことによって、社会経済活動が回り始めており、秋田商工会議所での会議の場でもコロナ期に比べ、今年は帰省客や観光客が多かったという発言があった。この3年間長く抑制されていたものが、一気に噴き出していると思う。

一方で、人口減少に伴う働き手の人材不足が顕著となり、増大しつつある消費を取り込むに当たっての課題が生じてきている。人との出会い、おもてなし、ホスピタリティなどのアナログ的な要素と、自動化などの経営の効率化を始めとしたデジタル的な要素、この2つのハイブリッド化を進めていくことが必要であると考えており、新しいビジネスチャンスとして挑んでいく時期に来ている。

観光振興ビジョンに基づく施策についても検証を行いつつ、時代の変化を捉えたバージョンアップが必要であるので皆様の力をお借りしたい。

## 5 議事

### (1) 秋田県観光振興ビジョン有識者会議の進め方等について

□小松観光戦略課長

(資料1により説明)

#### ●佐野会長

本会議の進め方等についての質問等はあるか。

(なし)

### (2) 重点施策の主な取組結果について

□小松観光戦略課長

(資料2、3により説明)

#### ●佐野会長

重点施策毎に区切って進めてまいりたい。

始めに本日の会議では、令和4年度の取組結果に係る県の評価に対し、評価内容が妥当であるかどうかという視点を踏まえた意見をいただきたい。新たな提言については、次回第2回の会議で伺うこととしたい

それでは、重点施策1、自立した稼ぐ観光エリアの形成に係る評価について意見を願います。

#### ●大須賀委員

評価結果は、客観的な基準によるものであり妥当である。

実績値と達成率の関係で1つ気になる点がある。⑥来訪者満足度、⑦リピーター率の2つの数値が、2021年との比較で、同じコロナ禍であるにも関わらず、実績値がかなり減少している。

この⑥・⑦が観光客からのダイレクトな反応であって、定性的評価結果に記載のある労働力不足などに起因し、サービスが行き届いていない可能性があり、満足度やリピーター率の結果に出ているのではないかという懸念を持っている。

これはサービスの高付加価値化にも関連がある。高付加価値化が進んでいる宿泊施設では、働いている従業員の給与を上げないと、レベルの高いサービスは提供がきかないと言われている。最低賃金で働いている従業員では難しいのではないか。

県内の観光産業を含め、サービス業の給与水準も注視する必要があり、この結果が観光消費額や満足度、リピーターなどの実績につながってくる可能性があると思う。

●佐野会長

鋭い指摘である。現場の感覚として、堀田委員、重点施策1の評価全体も含め、意見をいただきたい。

●堀田委員

デジタル技術を活用したシステム導入など、様々な補助金の利用実績が成果となっているが、設備導入や改修等の効果はこれから出てくるものと思われる。

自動チェックイン機にしても、どれくらいの規模の施設で導入すると効率が良いかなど、分からないことが多く、専門家の意見を聞いている状況である。

●佐野会長

東京のホテルの大部分では、既に自動チェックイン機が導入されているのではないかと。施設のキャパが大きいし、外国人の利用が多いので、自動チェックイン機での外国語表記の方が効率が良いという利点がある。

●吉澤委員

評価は妥当であると思うが、大須賀委員と同じく、旅行者満足度が下がっている点が気になっている。今後どうやって元に戻すか、または上回ることを求められる。昨年度はコロナ禍であり、県内旅行者が多く、満足度の評価が厳しかったかもしれないが、今年度はコロナ前に戻っているので、今年度の評価結果を注視する必要がある。

人手不足について、様々なサービスの自動化が行われているが、出向元である公益財団法人日本交通公社で行ったアンケートによると、コロナ禍を通じてキャッシュレス決済などのデジタル化が大きく進展し、消費者もこのデジタル化の流れを歓迎しているという結果が出ている。省力化した結果、単純に人を減らすことではなく、労働力を高品質なサービス提供につなげることが必要である。

もう1点教えていただきたい。方向性(2)の課題・今後の対応などの中に、「秋田県農泊ネットワーク(仮称)の設立」と記載されているが、どういう構成員、規模を想定しているのか教えて欲しい。

◇農山村振興課(鈴木)

県と市町村、農泊に係る地域単位の協議会などを想定している。

●吉澤委員

県として、これまでグリーンツーリズムに力を入れてきたと思う。いろいろな方が参画すると思うが、効率的な運営ができるよう設立に当たっては留意していただきたい。

●佐野会長

次に重点施策2、ターゲットの的確な把握と効果的な誘客プロモーションの展開について、意見をいただきたい。

### ●吉澤委員

評価への意見は無いが、教えていただきたいことが1点ある。

方向性1のデジタルマーケティングの課題の中で、「本県に関心の高いターゲット層に対する認知度を高める必要」とあるが、現状、どのようなターゲットを設定しているのか、分かる範囲内で教えていただきたい。

#### ◇誘客推進課（小笠原）

デジタルマーケティングで、ペルソナという言い方をしているが、60代の女性で、東京・関東方面に在住し、歴史や自然などに興味を持たれてる方をメインペルソナとして設定しており、30代の女性、夫婦、子ども連れ、仙台圏在住、アクティビティ関係に興味あるという方をサブペルソナとして設定している。

今年度においても設定したペルソナが適切かどうか検証するという点も踏まえつつ、ターゲット層に対してデジタルプロモーションを展開している。

### ●吉澤委員

60代女性、関東圏、30代女性、仙台圏ということで、何となくではあるが想定していたターゲットに合致していると思われる。

もう1点申し上げたいことがある。コロナ禍を経て、旅行のあり方が多く変わっており、ビジョンにもワーケーションやブレジャーの推進についての記載がある。テレワークなど一部の業種では定着しつつがあるが、ワーケーションやブレジャーがどこまで浸透するか、推進するに当たってはよく見極める必要がある。

### ●大須賀委員

デジタル関係の評価も問題ないし、様々な取組を幅広に行っているという印象である。

その中で、皆さん感じていることとは思うが、デジタルやDXという用語をよく聞く。デジタルトランスフォーメーションという流行言葉であるが、単なるデジタル化とは違う。DXとは、デジタル化によって新しい価値を創造するという点が重要であり、そこに力点がある。

秋田の観光をデジタル化することによってどうしたいかという太い文脈、昨年度の様々な取組を何か一言で言語化できるようなことが理想であり、新たな価値の創造につながるように行政・民間などの関係者の方々と一緒に考えることも大事である。

### ●関口委員

評価自体については指摘するところはないが、アキタファンのアクセス数が増えていることによって、入込客数や満足度などの数値にどのような影響を与えているかなどを分析することが非常に重要であると思う。

県のみならず、観光地でもいろいろPRは行っているんで、この効果がどれくらい貢献しているかを調べるのが、私たち事業者も含めて重要である。

### ●丑田委員

今回の大雨では、自宅を含め、地域内での浸水被害が大きく、日常からの地域のつながりや県外から継続的に応援に来てくださるボランティアの方々など、人とのつながりの大切さを実感した1

ヶ月であった。

こうした県外から応援に来てくださった方々や、観光で秋田に来た方など、いろいろな場面において、人とのつながりを作れるのではないかと感じた。

重点施策2については、先ほどの委員の皆様と同意見であるが、データを活用した際に、予想通りの結果が出てても新しい発見にはつながらないので、例えば、全く違ったデータがあっても、この小さな兆しが数年後のトレンドになっていくような可能性もあるのでよく注視する必要がある。

また、60代女性、歴史文化自然を愛する方々が秋田に興味を示すことはすごく分かりやすいので、こうした層がどの地域に行っているのか、どの程度、どういう分野で消費しているのかなどを分析していくと、さらに改善すべき点なども見えてくると思う。

#### ●佐野会長

次に重点施策3、時代の変化をとらえた秋田ならではのツーリズムの推進について、意見を願いたい。

#### ●関口委員

冬季誘客については、雪を経験したことのない海外の方をいかに呼び込めるかが重要であって、今後期待している。

私どもの店舗は冬場も営業しており、外国の方に田沢湖の印象を聞くと、アメイジングであると感動しているが、一方で湖自体は凍らないので冬特有のアクティビティに乏しい。

田沢湖は一年を通して冬が一番綺麗であり、雪景色や雪の輝きは大きな魅力であるので、こういう点をもっと売り出していきたい。

#### ●佐野会長

その点については、令和4年度実績には反映されていないが、今年の12月から台湾とのチャーター便の運航が始まるので、大きな追い風になってくると思う。

#### ●大須賀委員

先日、アメリカに行ったときに感じたが、SDGs、持続可能性という点が旅のメイントピックになりつつあるということである。

こうした意識の高い層をどうやって取り込めるか、観光事業者の省エネルギー化に向けた取組なども、例えば、旅館で使用されている電力の何%が風力発電からの供給であるとか、ヨーロッパ系の方はよく好むので、宿泊することで何かに貢献する、というような取組もあれば、情報発信していただきたい。

もう1点申し上げたい。ミルハスはとても良い施設で、大館にもニプロハチ公ドームという魅力ある施設がある。こうした施設は、休館日は利益を生み出さないで、アメリカのスタジアムツアーのように、休館日であっても何らかの利益の出る仕組みづくりを検討していただければと思う。

#### ●佐野会長

昨日、SNSのニュースサイトを見たが、佐賀県で国民スポーツ大会の開催に伴い、市内の運動公園にスタジアムやアリーナを整備したとのことであった。県では、これらの施設を稼ぐ施設にするためにはどうすればいいかということをお官民挙げて、学識経験者も含めた検討会で協議しているとのことであった。正に今の意見と同じ着目点である。

### ●丑田委員

文化芸術を担う若手の文化芸術活動の支援について、秋田公立美術大学の10周年記念で、様々なイベントが開催された。教授の藤浩先生が、「美大という文化政策」という記事を公開しており、10年間の取組や課題などを考察していたが、次の10年、美大と秋田がさらに文化政策として人材を育成し、地域の中で学生が活動の幅を広げていくという先に、SDGsなど、観光分野でも新たな視点が出てくるのではないかと思った。

また、方向性(3)の食文化に係る意見であるが、この度の大雨被害では、秋田市内の広面や南通地区の飲食店にも相当な被害が出ており、こうした方々への復興支援とPRをしていくことが、本県の食の認知度を上げていくことにもつながると感じた。

### ●佐野会長

次に、重点施策4、旅行者の多様なニーズに応じた受入態勢の整備について、意見をいただいた。

### ●大須賀委員

この間の大雨災害は甚大な被害であり、とても心配していた。

重点施策のB判定については納得しているが、方向性(1)のところで、災害発生時の高齢者の避難対策の実施などは必要であると思う。アキタファンやSNSを閲覧したが、物足りないと感じた点は、秋田新幹線は20日から運行開始などの情報がポツポツとあるだけであったので、もっと具体的な情報があった方がよい。

例えば、グアムでも台風被害に遭い、多くの観光客が滞留することになったが、DMOなどがSNSを活用して、給水場所や医薬品の配布場所、日用品の販売などの情報を積極的に発信していた。

首都圏ではネガティブ情報一色で秋田の観光にとって大変マイナスであるので、県観光連盟やDMOなどの関係機関が話し合い、災害時におけるポジティブ情報の発信はもとより、メディアコントロールという視点も踏まえた対応を検討した方がよい。

観光客が行きやすい、大丈夫だと思えるようなリアルタイムでの観光に係る情報発信をしていただきたい。

### ●丑田委員

方向性(2)移動環境の整備について、いろいろな場でも議論となっているが、二次交通をどうするのか、その中でライドシェアの件のように規制に対しどのようにチャレンジするか難しい課題であると思う。

nearMeの活用についてはどこまで導入が進んでいるか、後ほど教えて欲しい。

また、インバウンドの観光客などが、県内観光している中でどのような点を課題として認識しているのか、データを使って可視化されれば対策することもできる。

ライドシェアも全面的な解禁は難しいが、例えば、公共交通が行き届かないような場所にある宿泊施設や山奥のレストランで、行き的手段はあるが帰りの手段がないなどの課題は結構あると思うので、データ分析と連携しながら、新しい仕組みとして実証実験に取り組むなどのことは必要であると思う。

◇観光文化スポーツ部(益子)

nearMe は、秋田空港を拠点として、AI を活用したタクシーを配車するサービスであり、これによって最適なルートで空港と市内を行き来することができる。こうしたシステムを観光地でも活用できないかということで、昨年から美郷町内において実証実験を進めている。

具体的には、美郷町の観光地は、六郷地区の湧き水のほか、夏場ではラベンダー園などが有名であるので、このラベンダー祭りに合わせた1ヶ月間、大曲駅とこれらの観光地点を結ぶ区間において実証を行った。課題は、事業の核となるタクシー会社の規模が小さく、台数が少ないこと、運転手の高齢化等に伴い、タクシー会社からの理解を得ることに非常に時間を要したことなどが挙げられる。

課題は多いが、美郷町の事例は他の観光地でも適用可能であるので、横展開に向けて各地域とも情報共有を図ろうということが現在の状況である。

#### ●丑田委員

タクシー業界の中で解決しようとする、高齢化や台数の少なさという点がネックになり、手詰まりとなってしまう。既存産業からの協力を得つつも、例えば、DMO と飲食店、宿泊施設が連携して、有償旅客運送する仕組みづくりを行うなど、今までに無い視点も有効である。

#### ●吉澤委員

重点施策4(1)の主な取組中に、高齢者や障害者などすべての旅行者を歓迎するためのパーソナルバリアフリーの推進と記載されているが、災害時に一番懸念されることは、高齢者や障害者の避難活動をどうするかである。

この点、沖縄県が先行しており、逃げるバリアフリーとして冊子にもまとめているので是非参考としていただきたい。

#### ●佐野会長

重点施策5、戦略的なインバウンド誘客の推進について、意見をいただきたい。

#### ●大須賀委員

9月に「2023 日台観光サミット」が愛知県で開催される。

定期便等の誘致に成功している県は、普段からこうした場に参加し、中華航空やエバー航空などの関係者との交流を図っており、特に大阪万博も控えている関係上、西日本は熱心に参加するようで、こうした活動が後々効いてくると思われる。

来年は、台湾で開催されるが、他県では県幹部が来るケースもあるので、秋田県も是非来ていただきたい。

#### ●佐野会長

トップセールスと言うと、佐竹知事は台湾に非常に熱心である。今年の冬に次いで2回目のトップセールスを控えていると聞いている。

他に御意見はあるか。

さて、評価については多くの意見をいただいた。主な意見の1つとしては、資料3の定性的評価結果に記載されている賃金水準と、指標の来訪者満足度・リピーター率との関係である。経営者として、人件費を投資とみるか経費とみるか、考え方もしれないが、やはり投資とみなして進むべきものであり、さらに未来に対してもっと投資していこうという雰囲気を様々な業界団体とも一緒

になって取り組んでいかないといけないと感じた。

令和4年度の評価についてだが、昨年度は特殊な年で、行動制限も一部あった中、県外との往来ではなく、マイクロツーリズムを重点的に進めてきた関係上、来訪者満足度の低下は、県内在住者による厳しい評価が影響したのではないかと思う。

昨年度は、観光振興ビジョン1年目であるので、毎年繰り返し検証を行っていく中で、評価全体も上がっていくことが望ましいと思われる。資料3の重点施策の総合評価「B」は妥当であることとでよろしいか。

(異議なし)

それでは、総合評価「B」を承認したところで議事(2)を終了する。今後も官民が協力し、成果が上がるよう取り組んでいくので、引き続き、皆様からの御協力をお願いします。

### (3) 地域別プロジェクトの主な取組結果について

□各地域振興局総務企画部

(資料4により説明)

#### ●佐野会長

委員の皆様方から意見を伺うが、県北・県央・県南の各ブロック別に意見をいただきたい。初めに県北地域の取組結果について意見ををお願いしたい。

#### ●大須賀委員

4年間、県北にいたのでよく知っているが、心配してるのが災害時の情報発信である。

自然災害が多い時代であるので、雨天時の代替アクティビティを常に作っていることが大事である。

今年の秋田市の水害では、秋田県全域が災害に遭っているようなネガティブな印象を受けたので、イメージ戦略としてよく考えていただきたい。

#### ●吉澤委員

全体通して申し上げたい。

理解されていると思うが、各地域振興局と本庁が歩調を合わせて施策を進めていくべきである。地域振興局では体験型コンテンツの造成を強化していると思うが、先ほどの仙台圏在住の30代女性、関東圏の60代女性のターゲットを意識した上で作り込みをしていただきたい。

また、リトリートという言葉が世の中に出てきてもう20年くらい経過しているが、定着している感はあまりない。リトリートと言えば秋田というところまで持って行けるように、是非引き上げるための努力をして欲しい。

働いている女性が日常生活から離れて安らげるというイメージだと思うが、リトリートとは何かという点も含め、分かりやすい情報発信から始めていただければと思う。

#### ●関口委員

非常に暑い夏だったこともあり、県内外から湖水浴を目的に訪れる方が非常に増えている。

現在の田沢湖は遊泳エリアが狭いので過密状態となることもあり、遊泳エリア外で泳いでいる状態も散見される。

他県では湖で溺死する等の事故が増えているので放置することは危険である。遊泳エリアの見直



しや、エリア外での遊泳を禁止する看板等を適切に設置するなど対処が必要なのではないか。

また、駐車場も主なところはすぐ埋まり、多少離れたところに駐車場があっても分かりづらく、任意に駐車している状態も認められる。そのようにせざるを得ない状況を作っているとも言え、不親切な状態である。

遊泳エリア付近等の駐車場案内を SNS 等で情報発信する、または看板を設置するなど、安全にアクティビティを楽しんでいただけるよう環境整備を進める必要がある

#### ●佐野会長

次に県央地域の取組結果について意見ををお願いしたい。

#### ●丑田委員

全体的な視点で申し上げたい。

評価結果については、C 評価が多く、控えめな評価をしていると思うが、そもそも地域別プロジェクトは、若い世代を中心とした自由な発想で検討したものであり、前のめりな取組、既存の取組の枠をはみ出したような発想を認めていこうという趣旨であったので、こうした評価になったと思う。むしろ、評価が A か E になるくらいでもいいのではないか。

新プロジェクトは、当初の計画通りに行かないことが多いと思うので、前のめりに進めていくか、もしくは計画を大幅に変更することでもいいと思う。

例えば、北秋田の例のマタギの野営レストランなどキャッチーな取組が出てきているが、地域で主体となるプレイヤーがないなど、いろいろな課題に直面したときに、若い力や外部からの人材を活用することも必要である。

全国からシェフを集めてみるなどの取組が考えられるので、今年度の取組結果をよく検証しながら、プロジェクトの推進に向けて挑んでいただきたい。

#### ●佐野会長

丑田委員からの意見のとおり、地域別プロジェクトは 10 年後の地域の姿を想像しながら、若い世代を中心とした自由な発想で検討したものであるため、北秋田の例であれば、マタギを育成するところから始めてもいいかもしれない。

10 年後には、マタギが復活し、5 人も 10 人も増えたなど、その第 1 歩としての令和 4 年度の取組ということでも良いかと思う。

最後に県南地域の取組結果について意見ををお願いしたい。

#### ●大須賀委員

県南の湯沢・雄勝地域には魅力あるコンテンツがたくさんあるので、DMO の設立に向けて頑張っていたきたい。

それから田沢湖について、スノー関係のコンテンツが非常に多くあるが、仮に 2080 年に冬季オリンピックを開催したとして、その頃に世界で開催できる地域は札幌しかないとの報道もあり、それくらい温暖化が進んでいると言われている。このまま秋田でスノーコンテンツを作り続けた時、持続可能性という視点で見ると、苦しくなる時代が必ず到来する。

秋田が雪国で無くなる可能性も出てくる。繁閑の平準化ということでも夏のコンテンツをつくることは大事であるので、雪に頼らないコンテンツづくりも少しずつ、未来の人たちのためにも考えた方が良く思う。

もう1点申し上げたい。横手のマンガに関連して、別件で鳥取県に行った際、鳥取はマンガ推しの雰囲気が随所に感じられ、県のために著作権を無料で開放している鳥取県出身の漫画家がいるなど、いろいろな場面でマンガが活用されている。

秋田とコンテンツがかぶっている県はたくさんある。他にも、例えば、新潟の米・酒・雪という特徴も競合しているので、こうした県と協力関係を築き、勉強し合うことも大事である。

また、鳥取では、県庁の中にもゲゲゲの鬼太郎の銅像があったり、白兔神社のうさぎの着ぐるみを着て県職員が仕事をしているなど、本気で取り組んでいるので、他県の取組を参考にさせていただきたい。

●佐野会長

他に意見はないか。

来年度以降の取組への提案については、第2回目の会議でお願いしたいので、引き続きよろしく願います。

◇観光戦略課（安達）

本日は長時間にわたり御意見いただき感謝申し上げます。これをもって、第1回秋田県観光振興ビジョン有識者会議を閉会する。