

第2回定山溪観光魅力アップ構想検討会議

議事要旨

■開催概要

日 時：平成26年3月6日（木）13：00～15：00

場 所：定山溪まちづくりセンター集会室

参加者：金川委員、佐藤委員、橋場委員、長谷川委員、濱上委員、濱野委員、古川（雅）委員、
古川（善）委員、山田委員

（欠席：布村委員、松田委員）

オブザーバー 中西定山溪連合町内会会長

事務局 札幌市 高野、高松、須藤、西

（株）KITABA 酒本、内匠

■意見交換

- ・ある調査で、観光客が札幌に期待しているものは食・自然・気候と言われているが、定山溪温泉はがっかりランキングの6位だった。これは告知と現状とのミスマッチによるギャップが満足度の低下に繋がっているのだと思う。
- ・現状、定山溪を告知する時には二見吊橋や豊平峡などを使ってPRしているが、実際にはこういうものに触れている観光客は少ない。
- ・最近では外国人観光客の増加がよく言われているが、実際には外国人観光客の割合は宿泊ベースで全体の2.5%ほどであり、大半は国内からの需要である。
- ・本州の人にとっては、陸続きで繋がっていない北海道は外国のような感覚があるため、本州客に対しては外国人という認識で告知することが必要かと感じている。
- ・そう考えると、観光客が求めている自然・気候という点では、定山溪には山や川があり自然・気候の部分が備わっている。
- ・これらを保存すると同時に活用し、ブラッシュアップしていくことが、何よりも観光客に求められていることだと思う。
- ・現状では二見吊橋があるが、それを活かして複合的に楽しめるようなものが欠如している。例えば自然はあるが、それを安心して見るための散策路や綺麗なトイレなどがない。
- ・そういったものがあれば、こちらとしても「ここへ行けば間違いない」とお客さまに勧めることができる。
- ・「定山溪といえばここ」というものをまずは1つ集中的につくり、それを中心に告知していくという方法がよいのではないか。二見吊橋周辺とそこまでのアプローチの整備が必要と考える。
- ・二見公園から二見吊橋は、札幌市の管轄であり、夏場は歩いていけるが、冬は除雪ができず入ることができない。
- ・また、二見吊橋からさらに奥には北海道が管轄している散策路があり、危険な場所があるので（注 通行禁止にしています）、整備が必要。

- ・マーケティングの手法を用いた場合にポジショニングやターゲティングというのはよく使われることですが、一般的にマーケティングの時に1番最初にセグメンテーションがあって、初めてターゲットや価格がはっきりするというものである。
- ・さまざまな施設がありターゲットを絞りにくいということになっているが、そもそもセグメンテーションできていないことから、ターゲットがなかなか絞りきれないことになっているのではないか。
- ・定山溪の雰囲気作りということをもう少し考えたほうがよい。観光客はどのようなイメージで定山溪に来るのかを掘り下げて、観光客のイメージを作り上げていくことが必要である。札幌の奥座敷というイメージが意味するところを改めて考えなければいけない。
- ・有馬温泉も神戸の奥座敷だが今でも人が来ている。それでは定山溪と有馬温泉の違いは何か、考えてみる必要がある。定山溪ももうちょっと見せ方やイメージの作り方などできる要素というのは結構あるのではと思う。
- ・定山溪に来るお客さんというのはどういう人なのか、もう一度考えることが、一番抜けているのかもしれない。
- ・また、それに付随したものとして、例えば日中のお客さんをもっと増やす、日帰りではなく泊まり客をもっと増やす、1泊2日ではなく日帰り客をもっと増やすなどの検討に繋がってくると思われる。
- ・もし二見吊橋をメインにする場合、二見吊橋の存在をどのような人が喜ぶのか、そういった人たちに情報を発信するにはどのようなツールが効果的なのかを考えることが大事なポイントである。
- ・登別といえば地獄谷、草津といえば湯畑という代名詞があるように、定山溪にもそのような代名詞となる要素は間違いなくあるはずだが、できていない。
- ・それはPRが下手だからなのか、メンテナンス不足などで観光客が満足できていないからなのか、原因は様々あるが、やはり定山溪にもキーになるものが必要である。
- ・二見吊橋のように真っ赤な吊橋が掛かっている景色は北海道ではここ以外には少なく、二見吊橋周辺の景色、特に秋の紅葉は素晴らしい。一方で打ち出し方が下手である。
- ・日本人を含めアジア圏の人たちは、何か目的やゴールがなければその場所まで行かないという傾向が強い。イギリスのフットパスなど、彼らは歩くこと自体を目的として、歩く中で気分が晴れたり、何かを発見することで楽しむことができるが、日本人は異なる。二見吊橋に行き散策路を回ることで、何かを得られるかということをブラッシュアップしていくことが必要だと感じている。
- ・現状定山溪に来ていただけている一番の理由は、やはり札幌の都心部から近いこと。
- ・パソコンに触れない年配者の目にも触れるよう、社会福祉協議会や町内会、民生委員などの団体をターゲットにして回覧板などでアピールすることもよいのではないか。
- ・定山溪の入口にある蕎麦屋で蕎麦を頼んだ際に、一緒に温泉卵がついてきた。すごく温泉らしいサービスだなと思い、これだけで温泉に来たという感じを味わえた。

- ・ホテルなどの個々のサービスは、温泉地としてのイメージ付けはされていると思うが、それが定山溪全体になった時にイメージ付けはどうかというところが重要である。
 - ・定山溪でホテルや旅館を経営されている方は、二見吊橋などが素晴らしい場所だとわかっているのに、札幌市民には伝わっていない。
 - ・私が以前層雲峡へ行った時には、レンタサイクルを利用し奥の滝を見に行った。二見吊橋をキーにするのなら、そのようなことが定山溪にも必要になってくると思う。
 - ・そのためにも、定山溪の魅力を洗い出すことが必要である。この検討会議でも、実際に定山溪を歩いて回ってみてはどうか。
 - ・例えば二見吊橋が目的になった場合、そこへ至る道でまた何かが発見されると思う。そうすることで定山溪を単なる宿泊地ではなく、旅行地や観光地にできればと思う。
 - ・まずは近くにいる人たち巻き込んでいかないことには遠くの人には伝わらないので、札幌市民に対するPRは必要である。
-
- ・定山溪の近郊の方は「定山溪に行こう」という意識で、自らインターネットで調べてくる。本州や外国の方は旅行会社の組んだスケジュールに定山溪が組み込まれていて、「よくわからないけど札幌に近い温泉に来た」という状態ではないか。
 - ・定山溪のイメージをはっきりさせることで、それぞれの方々に効果的にアプローチできるようになる。
 - ・札幌市内の方々も大事なお客様である。日帰りで構わないので沢山の方に来てほしい。
 - ・お客様から「温泉街の中心、賑やかな所はどこですか？」と訊かれるのがとてもつらい。観光客から温泉街を認識してもらえていないというのが現状である。
 - ・賑わいがあり楽しめる、温泉街と認識してもらえようものを目指したい。
-
- ・定山溪の魅力を絞りきれていないため、ターゲットも絞れていない状況。
 - ・定山源泉公園、二見定山の道というように、定山溪温泉の定山という名前にこだわってはどうか。
 - ・観光客が温泉街に何を求めてくるかという、湯けむりや温泉街を散策することであり、その点では源泉公園と二見定山の道は大きな可能性を秘めていると思う。その魅力のある場所に人を誘導していかなければ、賑わいというものはい生まれない。
 - ・温泉街の賑わいというのは、色々な人が歩いていて、買い物をしているものであり、そういった雰囲気があれば、観光客にも楽しいと感じてもらえると思う。
 - ・そう考えると定山溪温泉の魅力を、温泉街の中心部分に持っていかなければいけない。
 - ・お客様は何か理由があって定山溪温泉に来るので、選んだ理由をしっかりとリサーチする必要がある。
-
- ・観光スポットとして必ず案内しているのが二見公園と源泉公園。
 - ・足つぼの湯と太郎の湯を建て替えて、PRしてみるというのはどうか。足湯の利用客が増えることで街にも賑わいが生まれるはず。

- ・ 周囲から、ホテルや旅館のおもてなしはよいが、外は、夜間は真っ暗になるし、足元も悪い、という話を聞く。
 - ・ 昔は、定山溪の下町の道路にお土産屋、まんじゅう屋、ラーメン屋、蕎麦屋、寿司屋があったが今はあまりなく、ホテルの中にそういったお店は入ってしまった。
 - ・ 空き家や廃屋が問題になっており、もっと景観について考えるべき。
 - ・ ホテルや旅館は従業員を多く抱えているので、そういった人たちがもっと定山溪に住んでくれるようになってほしい。
-
- ・ これから観光・経済がどうなっていくのかを、まずしっかり押さえたうえで議論を進めていく必要がある。具体的には新幹線が小樽にきて、そこから国際スキー場を通過して定山溪に来るとしたら、国際スキー場とどう連携していくのか、など周囲との連携をもっと考えていく必要がある。国際スキー場の雪質は道内一であり、PR 次第で泊地との連携により定山溪とスキー場の魅力が高まる。
 - ・ 東京オリンピック開催の影響で外国人観光客の比率は上がっていくので、サインボードなど受入体制を整えていくべき。
 - ・ 今後は外国人観光客の個人化（F I T）が進んでいくと予想される。そうなった時には各宿泊施設が積極的に営業をするというより、日本人はもとより外国人観光客にも通用する地域としての魅力づくりが重要となる。
 - ・ F I Tが進むにつれ発信力が重要になる。これは本州や外国に営業に行きエージェントに直接宣伝するより、実際に来たお客様が観光協会や WEB などを通して、見たり体験したりすることで広がっていくのだと思う。そういう意味では観光協会を基点としたまちづくりも必要になる。
 - ・ 観光協会移転の話が出ているが、協会を通過してあちこちに行ける、協会に行けば何でも揃う、情報発信できるといった流れが必要になる。札幌市の補助により協会の予算は徐々に増えているので、これから人員を含めてどのように役割を膨らませていくかが非常に重要。
 - ・ 二見吊橋をランドマークとして環状に川沿いを歩けるようにして、そこから登山などに行けるようなルートをつくるといったイメージがよいのではないかと。
 - ・ アトラクションが以前より充実しているが、定山溪には色々な魅力があると思うので、そこを把握し、その魅力を全て取り扱うのか、それとも絞るのか具体的に考えることが必要である。
-
- ・ このパンフレットの中の写真は確かにここ最近のもので、改めて見るとこの新しいアトラクションも自然が 1 つのテーマになっている。自然なら自然を軸と、しっかり決めた上で取り組むことにより「定山溪といえば自然をテーマにいろいろな事ができる」という認識が定着し、定山溪に 1 つのカラーを持たせることができる。
 - ・ 温泉街の中に魅力をつくることも重要。昔に比べると湯の町の道路や橋のたもとの湯けむりが弱くなっている。昔は湯けむりがもくもくと上がっていて、そうすると不思議とそこに人が集まってきていた。
 - ・ あと 2 年で 150 周年である。先ほど定山という話があったが定山に感謝するという意味では、源泉公園は是非皆さんに来てほしい。源泉公園を観光の定番ルートにして、100 円をお賽銭に

お参りすることによって、定山溪温泉の効能が得られ健康になれるというのはどうか。100 円と引き換えにおまんじゅうが食べられるなどとすると、例えこれが抜群に美味しいものでなくても、定番になればその定番の行程を経ることが観光客の喜びに繋がると思う。

- ・さらに余裕がある方は二見公園・二見吊橋のかっぱにお参りに行くということも考えられるが、二見吊橋は除雪のこともあり行ける時期が限られているので、通年、また足の悪い方でも行ける環境づくりができなければ、近場にそういうスポットを用意してはどうか。
- ・参加型のものがないのではないか。
- ・例えば、スタンプラリーを展開したり、かっぱおみくじやかっぱ大王の雪像をつくるなど、ただお風呂に入るだけではなく、何かしてきたと思えるようなものがほしい。
- ・定山溪温泉の移り変わりというパンフレットに載っている昭和 30 年代の温泉街に魅力を感じる。これが今あれば絶対に人が集まると思う。
- ・定山溪は札幌の中で唯一京都になれる場所だと思うので、新しいものをつくるより今あるものを上手く活用するのがよいと思う。
- ・温泉地であるとイメージさせてくれる皮膚感覚のストーリー性、テーマ性はどうすればつくり上げることができるのか、どこにそれを見つけることができるのか、それこそが最も探しているテーマである。
- ・ストーリーとお客様のイメージをぶつけ合うことが必要である。そのためにターゲットを絞っていくことが大事なプロセスとなる。
- ・自然と温泉という部分をキーにするなら、若者×温泉、忘年会×温泉、忘年会×自然などいろいろな複線ができる。今までの定山溪はここがまとまらなかったため、PRまで至らなかった。
- ・二見吊橋から散策路の動線の魅力には着目していて、整備したい。
- ・まず、どこか 1 つに最大限の整備やメンテナンス、PR をすることで、もっとお客様に満足してもらえ。そうして成功体験をつくって、また次のステップにいくというように、少しずつ進められればと思う。
- ・近くに小金湯温泉と豊平峡温泉があり、硫黄泉・塩化物泉・重曹泉と 3 温泉を満喫できるという所は他にあまりないので、ここをしっかりと PR してはどうか。
- ・特に小金湯近辺には八剣山など観光資源があり、現在も連携をしているので、もっと踏み込みたい。
- ・10 年後を見据えた時に新幹線というのは非常に大きな要素になる。新幹線ができればニセコ、小樽、終点が札幌となる。そうすると人の流れが変わり、小樽からも入ってくる。
- ・将来的なイメージとして身近な非日常リゾート、あるいは滞在型に変わっていくとすれば、そういったところからの集客も考えていかなければならない。
- ・具体的にキロロ、朝里、小樽を含めて、そういう動きが見えてきているので、リゾート地の人

の流れがどう変わっていくのかイメージとして持った方がよい。

- ・定山溪観光魅力アップ構想は札幌市の観光まちづくりプランの下位レベルの構想だが、プランは今後も変更していくので、現段階で方向づくりをしっかりと行うことが必要。
- ・長期スパンでハード・ソフト面でどのようなことをしたらよいのか、より具体的な提案を積極的に出してほしい。