

## 栃木県支部

### 栃木県内主要観光地の活性化戦略に関する調査研究

足利銀行の一時国有化に象徴的に現れているように、栃木県内の観光地は、個人の嗜好の変化を受け止めきれずに、多大な影響を受けている。

そこで、観光地の再生に寄与すべく、県内の観光地の動向を調査し、先進的な観光地の状況を参考にして、各観光地の戦略がどのような視点で、どのようにくみ上げられるべきかを研究した。

調査は各種文献、インターネット、現地での視察を通して行い、それを基にして班員総勢で研究に当たった。

また、顧客である一般市民の嗜好の変化に関して、現代における「観光」とはと、原点に遡っての議論を通して、観光地や事業者の心のあり方についても把握しようと試みた。

調査研究対象観光地の選定に当たっては、県内でも最も変化の影響を受けて苦しんでいる県北西部の温泉を中心とした観光地を選定し、北から那須、板室、塩原、湯西川、川治、鬼怒川、日光とした。

先進地の視察では、長野県に赴き、善光寺、小布施、渋温泉、それに草津温泉を対象として研究した。

いずれの地区も、特徴的な面を有している観光地であり、それぞれの県内観光地が今後の戦略策定において参考にすべき点が多いと感じられた。

特に、渋温泉では、外湯の開放とその管理の仕方、またホテル・旅館とまちの共存の仕方とその心について、感銘を受けた。

そのほかにも、黒川温泉、湯布院温泉についても研究を行った。

これらのいずれもの観光地が、その根底に基本思想として保持していることは、お客様第一ということであり、しかもそれがお題目としてではなく、行動指針として実地に活用されていることに、驚きを禁じ得なかった。

県内にある観光地でも、誰もがお客様第一という言葉を知っている。

しかし、知っているだけで、それを行動の規範として活用している例は非常に少ない。

それは、過去の恵まれた環境下での成功体験がそうさせているのである。

報告書では、今後のために集客のポイントとして、コンベンション・メッセ施設の設置を提案している。県内には、販売が進行しない産業団地が多数ある。そのうちでも、対象観光地の近隣にある団地を活用して、通年集客のポイントとなる施設を設けることは有効である。しかも、栃木県を取り巻くように交通網がめぐらされており、空港も同様にほぼ等距離の位置にあることから、利用者にとっても便利な位置にある施設になる。

対象地区の戦略樹立に際しては、観光が心の産業であることを前提として、お客様満足の実現を目指していく方向に進むよう、指摘・示唆した。

それぞれの観光地の具体的な戦略は、それぞれの地区に任せることとして、その指針となる部分について、細かく説いていると考えている。