

## 北海道支部

### 新幹線新函館駅開業に伴う観光産業への影響に関する調査

#### 1. 道南圏の観光の現状

この10年間の道南圏（渡島支庁、檜山支庁）の観光入込客数は減少傾向である。道南圏の観光、経済、行政の中心地である函館市についてみると、観光入込客数は、昭和46年度に200万人を超えて以降、250～300万人の水準で推移、昭和63年度に青函トンネルが開通してからは大幅に増加し、500万人を超える水準となったが、現在は450万人ほどで推移している。青函トンネルの開通は、道外客、宿泊客の大幅な増加をもたらしている。平成27年度に予定される新幹線新函館駅の開業は、青函トンネル開通のときのように大幅な観光客の増加をもたらす、低迷する道南圏観光にとって大きなビジネスチャンスとなることが期待されている。

#### 2. 新幹線新函館駅開業に向けた調査と行政等の取り組み

平成17年5月に北海道新幹線新青森・新函館間が着工した直後から、行政および行政と関係団体等による各種検討会議が設置され、平成19～20年にかけてその報告書が相次いで公表されている。ほぼ共通して、以下の点を指摘している。

- ・新幹線開業は大きなプラス効果となるが、一過性でとどまる可能性もある。
- ・通過型観光、ストロー現象といったマイナス効果も予想される。
- ・マイナス要素をカバーしプラス要素の効果を継続させるために早い時期からの取り組みが必要。
- ・行政や関係諸団体のリーダーシップと個々の事業所の主体的行動の必要性。

#### 3. 新幹線新函館駅開業に伴う観光産業への影響に関する調査

上記につきアンケートを実施した。その目的は、中小企業診断士としての視点から新幹線新函館駅開業に向けての個々の観光関連事業所の意識と取り組み状況の調査を行い、結果から提言を導くことである。全体の傾向のほか、宿泊を中心とする事業所、飲食を中心とする事業所、その他観光施設を中心とする事業所の3種類に分類したクロス集計を行った。

##### (1) 新函館駅開業が自社に与える影響と具体的な取り組み状況

開業について全体で70%以上がビジネスチャンスととらえている。一方で、開業によるビジネスチャンスを活かすための取り組みを行っているか問う設問では、全体で「いいえ」が半数以上（54.5%）あり、「はい」は42.4%にとどまる。業態別では、宿泊で「はい」が61.5%と最も多く、飲食30%、その他30%となっている。さらに、取り組みを行っていない企業の理由で多いのは「まだ先のことから」（28%）と「先のことを考える余裕が

ないから」(28%)である。飲食では「資金」や「人材」の不足、その他では「進め方がわからない」といった理由も見られる。

#### **(2) 顧客満足度や顧客ニーズの調査**

顧客満足度や顧客ニーズについて「調査・分析している」と答えた企業は全体では42.4%である。業態別では傾向が大きく異なる。宿泊では、76.9%が「調査・分析している」と答えているのに対し、飲食では40%、「調査していない(必要がない)」が40%ある。その他業態では、「調査しているが分析には至っていない」が50%を占める。

#### **4. 道南圏における観光活性化に向けた提言**

ビジネスチャンスととらえつつも具体的な行動に至っていない事業者が多いことが明らかになった。また、自社のターゲットとする顧客について知るための活動には業態によって温度差がある。開業までの5年という期間を「まだ先のこと」として具体的な行動を先送りする傾向もみられる。

以上から、開業までの5年間を対象にした中期対応プラン(事業計画)作成とその実行を提案する。開業に向けた事前の取り組みについては、一定期間を要するものもあり、計画的な取り組みが必要である。各事業者は、地域の全体的な動きを踏まえつつ、自社の課題を整理し、取り組むべき事項を決定し、実行していくことが求められる。