

地域の魅力を価値に変える 訪日外国人向け体験型旅行サービス

株式会社北海道宝島旅行社（北海道）



専門知識を有したスタッフが従来素通りされていた地域に入り込んで信頼関係を構築。その地域ならではの魅力を掘り起こし、「体験交流プログラム」として、訪日外国人観光客に販売する。

受賞ポイント

- ★ 多様なプログラムをもとにオーダーメイドツアーとして仕立てることで、高付加価値化を実現。観光地を巡るだけでは飽き足らない海外富裕層の旅行者に提供している
- ★ 地域の魅力を地域と一体となって価値に変え、観光客と地域双方に満足を提供し、他地域でも参考になるモデルである

事業内容

観光地域づくりをトータルで支援

「宝物でいっぱい北海道の地域活性化に貢献すること」を理念に掲げ、2007年に旅行事業をスタート。体験交流プログラムづくりや地域コンサルティング等を行う「観光地域づくり事業部」、体験交流プログラムのポータルサイトの運営等を行う「体験観光事業部」、オーダーメイドツアーを作り上げるコンシェルジュサービスを行う「インバウンド事業部」の3つの事業部が連携し、世界中のお客様を北海道に案内することによって、各地域の活性化に貢献している。

サービスの背景と目的

北海道経済の発展のため旅行者増をめざす

少子高齢化が進んで縮小が懸念される北海道経済の維持・発展のためには、交流人口を増やすこと、リピーター客を育てることが重要課題である。そこで、従来観光地として認知されていなかった地域に専門知識を有したスタッフが入り込み、地域住民と信頼関係を構築。その地域ならではの価値ある素材を掘り起こし、「体験交流プログラム」という旅行商品を開発。さらに、それらを組み込んだオーダーメイドツアーの提供を開始し、主に海外の富裕層をターゲットとして販売している。

サービスの特徴と独自性

コンサル・サイト運営・集客をワンストップで実施

地域のまちづくりや観光に関するコンサルティング、体験プログラムを紹介するポータルサイト運営、地域に訪日外国人観光客を呼び込む旅行会社の役割を総合的につなげて、ワンストップで提供している。

スタッフが地域に深く関わり、魅力を引き出す

近年、訪日外国人観光客の富裕層の旅行者は、単なる物見遊山の旅行ではなく、オーセンティック（本物）な地域体験を望んでいる。また、地域の一番魅力的なコンテンツは人、普段の暮らしぶりであり、地域の生活の中に入って楽しむ経験が、最高の満足度を生み出している。そのため、スタッフ自らが農山漁村に入り込ませていただき、地域住民の暮らしぶりに深く関わることで、地域の方々と一緒に体験交流プログラムをつくり込む。各地域ならではの歴史、文化、産業、誇りを活かした暮らしぶりを体験できる旅行商品を生み出している。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

新団体の設立と体制の強化

北海道運輸局をはじめとする各種関係団体とともに、新たに「北海道アドベンチャートラベル協議会（HATA）」を立ち上げ、自然・異文化交流分野で海外市場に対抗できる北海道をつくるための組織づくりと活動を進めている。

自らの手で市場調査・開拓

フランスやアルゼンチンなど、海外で行われる国際旅行商談会の場に積極的に出展し、ターゲットである各国の市場把握と提携先企業の開拓を、他人任せにすることなく積極的に行っている。

北海道に愛着を持つ社員の育成

北海道出身者や、北海道に強い愛着を持つ人材を積極的に雇用。また、単純に語学ができる人材ではなく、海外でのリアルなビジネス経験者（旅行業経験は不問）を雇用する。スタッフが個人的に「体験交流プログラム」を楽しんで、より理解を深めるための「補助制度」も設定。また、年に複数回の「社内読書会」を開催するなど、社員同士で学び合うしくみをつくっている。

組織データ

組織名	株式会社北海道宝島旅行社	創立年	2007年
業種	旅行	本社所在地	北海道札幌市
URL	http://hokkaido-takarajima.com	従業員数	31名

得られた成果や与えた社会的影響

地域と観光客の両方が満足

鹿部町「漁協女性部による浜の母さん料理教室」、八雲町「もちつき農家 彦太郎さんのもちつき体験」等に、年間300人を超える訪日外国人観光客が有料で体験を楽しみ、近隣における宿泊や飲食、特産品の購入等の経済効果を生み出している。特にオーダーメイドツアーでは、年間4億5,000万円の売上をゼロから生み出した。

また、旅行に参加した9割以上が、アンケートで「エクセレント」と最上級の評価。地域住民とのふれあいの提供が高い満足度につながっている。世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」からも連続で「エクセレント」表彰や、「北海道の観光ツアー」として第一位を獲得するなど高評価を得ている。

雇用の創出と女性活躍支援

顧客数の増加により、北海道のホテル・旅館、レストラン・飲食店はもとより、バス・タクシードライバーや通訳案内士、アウトドアガイドなど、体験観光事業者への送客による売上拡大と雇用機会の確保に貢献している。

また、女性の雇用を積極的に進めており、3分の2が女性スタッフである。育児休暇制度や育児後の職場復帰制度等を設け、女性が一生働くことができる幸せな職場づくりをめざしている。同時に農村プログラムや地域活性化コンサルタントに、65歳以上の雇用も生まれている。

北海道以外の地域にもアドバイス

2017年度は奈良県、秋田県等からのオファーを得て、アドバイス事業の受託に至っている。



黒松内「手ぶらでキャンプ」を楽しむプライベートツアー