

第5章 計画の推進方策

これまで行政と観光事業者・団体が観光の中心的役割を担ってきましたが、今後はまちづくりの観点からも、NPO、民間事業者、市民など多彩な担い手が観光に関わっていく体制を整えます。さらに、その中核的な役割も行政から観光協会などをはじめとする観光推進組織へと移っていくことで、より柔軟性のある観光施策を展開します。

また、観光は産業面だけでなく、政策の面から見ても、横断的・複合的な性格が強く、地域で展開される幅広い分野の政策と関連していることから、これらの取り組み主体がそれぞれ期待される役割を果たし、地域が一体となって観光振興に取り組みます。

加えて、これまで旧市町の区域ごとに運営されていた観光推進組織が、合併をきっかけに新たな体制を確立することにより、スケールメリットを生かした観光施策の推進をめざすとともに、大学などの高等教育機関が有する観光経営のマネジメント能力を活用し、顧客満足度や観光消費額など、観光の質や経済波及効果を把握できる統計を複合的に整備することで、より効果的な観光施策事業の展開に取り組みます。

I 推進体制の強化

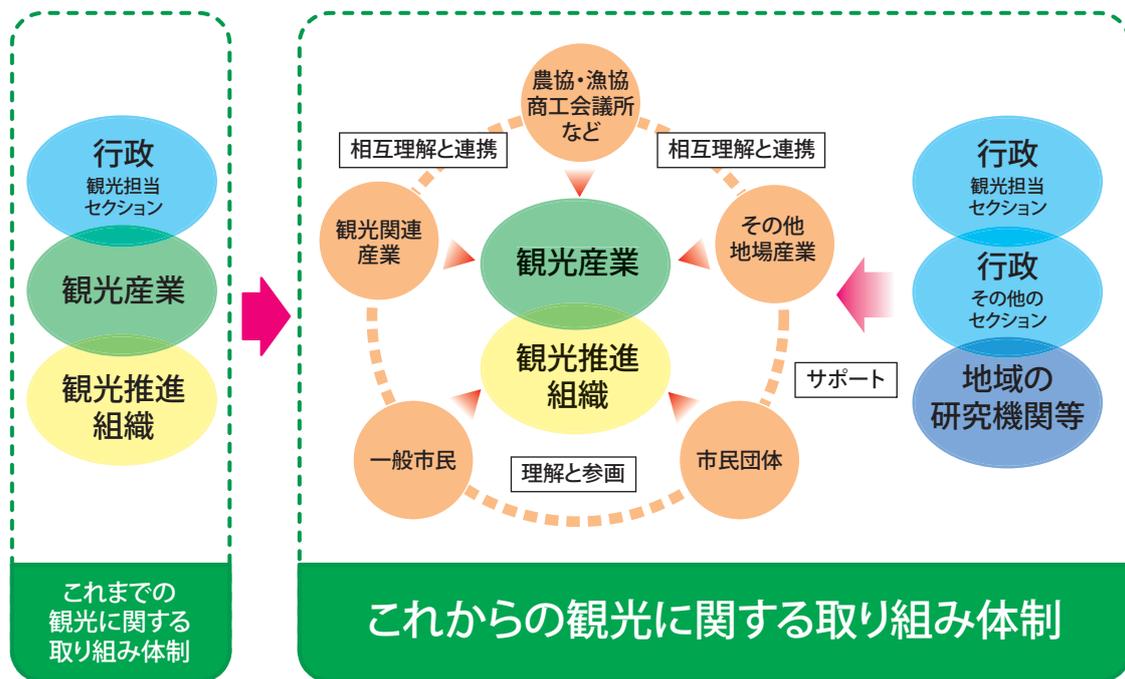
(1) 観光振興組織の改革

多様化・高度化する観光ニーズの変化などに対応するため、旅館やホテルなどの宿泊業や旅行業、運輸・交通業といった観光産業だけでなく、産学官、そして市民やNPOなどの市民団体を含めたパートナーシップを確立するとともに、観光まちづくりを地域全体で支える新たな組織を設立します。

(重点的な取り組み)

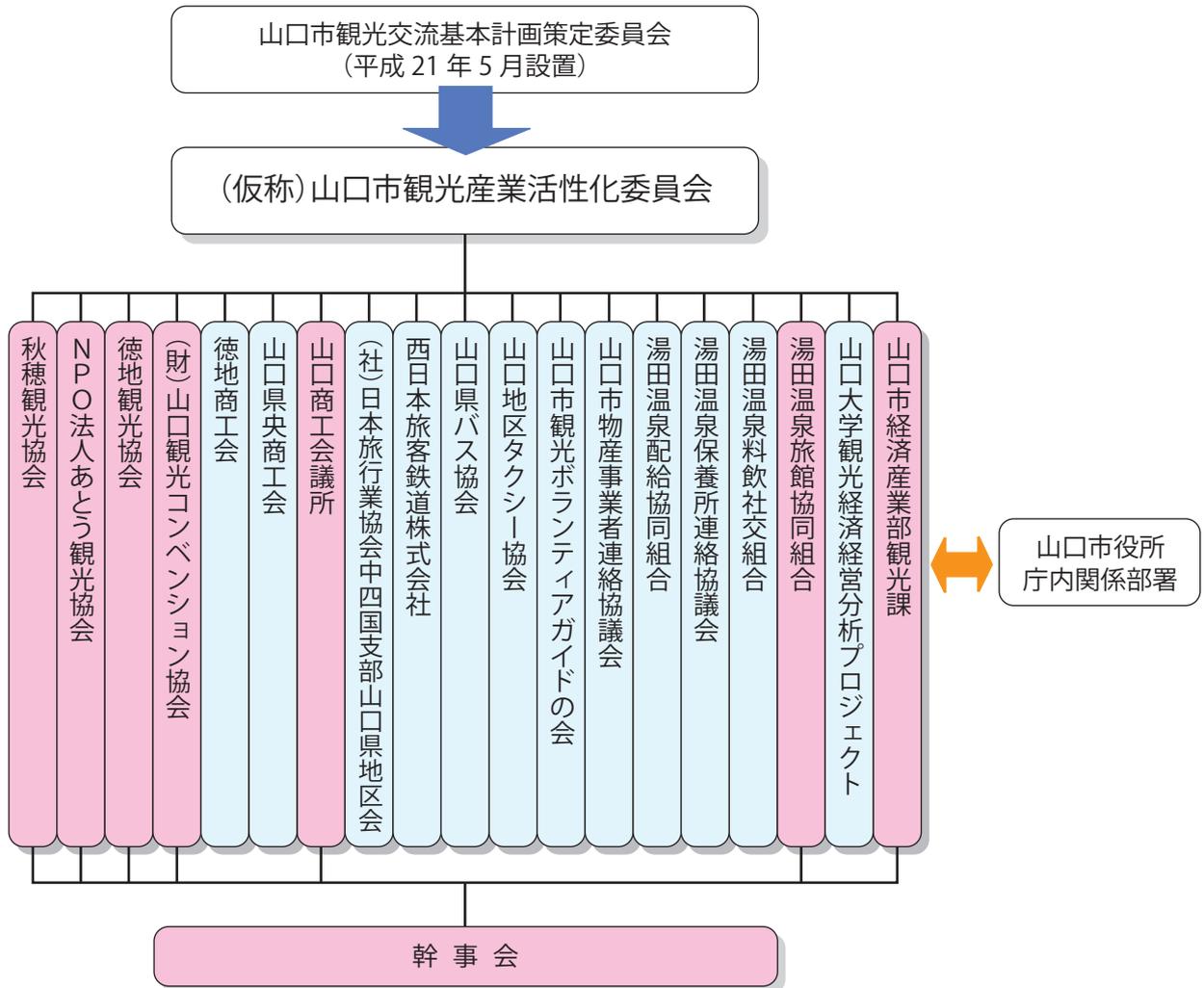
- ◎市内観光協会等の一体化の促進<再掲>
- ◎新たな観光振興組織「(仮称)山口市観光産業活性化委員会」の構築<再掲>
- ◎大学等の高等教育機関との連携強化<再掲>

これからの観光推進体制のあり方



(出典：観光まちづくり ～まち自慢からはじまる地域マネジメント～ 西村幸夫著)

新たな観光振興推進体制(案)



<臨時的部会組織>

山口開府 650年・湯田温泉復活 300年観光交流促進戦略会議

(平成 21年 12月～平成 23年 3月設置)

(仮称) 山口市観光ブランド戦略会議(平成 22年～平成 25年 3月設置予定)

(2) 取り組み主体の役割

① 行政(山口市)の役割

市においては、庁内関係各部課の連携はもとより、国・県をはじめ関係市町や関係機関、民間および市民との協議・調整を図りながら、地域や民間における創意工夫や活力を引き出すような、民間の力が存分に発揮できるしくみづくりを行います。

また、多種多様な観光客のニーズに対応したサービスの提供を支援するため、観光に関する情報収集、調査研究を強化し、観光事業者や各観光協会をはじめとする観光推進組織との情報共有に努めるとともに、観光まちづくりの実現をめざします。

② 観光推進組織の役割

(財)山口観光コンベンション協会や各地域の観光協会、さらには旅館組合や商工会議所などは、観光まちづくりの施策を担う主導的機関として、組織・体制の更なる強化を図るとともに、観光産業と連携し、効果的なプロモーション活動を行い、地域経済全体の活性化に努めます。

③ 観光産業の役割

宿泊業や旅行業などの観光産業が、日常の経済活動の中で果たす役割は大きく、観光産業の活性化の主体的役割を担っていることから、観光地づくりの牽引役として、行政や市民と一体となり、本市に適した観光産業の創出・振興を図ります。

併せて、観光従事者の資質向上と質の高いサービスの提供に努め、魅力ある観光地づくりを推進します。

④ 市民の役割

市民は、地域の自然・歴史・文化に誇りと愛着を持つことで、市の財産である観光資源を再認識し、地域の魅力は自分たちで作り上げる気運の向上に努めるとともに、その魅力ある観光資源を口コミ等を通じて市内外へ広く情報発信します。

また、訪れた人への心温まる触れ合いが観光客の増加と地域の活性化に貢献するということを自覚し、「おもてなし」の心の実践に努めます。

⑤ 地域の研究機関等の役割

観光の専門学科がある山口大学や山口県立大学など地域の研究機関は、観光や地域資源などに関する研究や、地域活性化に携わる人材育成に努めます。

また、産官学連携により、地域特有の課題を解決するためのプランナーとして、観光振興に寄与する取り組みを行います。

Ⅱ 観光経営マネジメントの構築

(1) 観光人材の育成とネットワーク化

観光客のニーズの多様化により、観光産業間はもとより地域住民や農業などの他業種との連携強化など、観光まちづくりを推進するために必要な人材も多様化してきております。

また、地域において観光の魅力を磨き上げ、充実したものにしていくためには、優れたマネジメントを行える経営者等や専門的な知識と能力を有するコーディネーター等の人材が必要となることから、担い手の育成や他分野での成功者の活用などについて、産学官民が協働で協議できる仕組みやルールを構築し、ネットワーク化を図ります。

(重点的な取り組み)

- ◎観光教育の推進<再掲>
- ◎観光ガイド養成講座の開催と受講者のネットワーク化
- ◎観光系大学等との連携による人材育成

(2) 観光関連統計の充実

観光産業の重要性に対する認識が高まる中、観光産業の実態を把握するため、平成 22 年から全国統一基準での観光統計方法が確立する予定であり、この基準によって全国各都市間での比較がされることとなります。

このような観光統計調査に加えて、本市としては、変動する観光ニーズや動向に的確に対応するため、その時代にあった観光マーケティングを行い、各事業や進行管理について客観的に評価・フィードバックするとともに、交流人口だけでなく、消費効果も重視した取り組みを行います。

(重点的な取り組み)

- ◎顧客満足度調査(C S 調査)の充実
- ◎観光入込客数調査の充実
- ◎国内観光客動態調査の充実
- ◎観光消費額調査の充実
- ◎外国人観光客の実態の把握
- ◎経済効果の調査・分析