

日 時	令和7年7月28日(月) 午後3時00分～4時40分
会 場	古町ルフル4階 402会議室
出席者	関川委員長、赤塚委員、水野委員(代理)、霜田委員、長谷川委員、小泉委員、石田委員、小林委員、大下氏(外部有識者)
議 事	<p>※敬称については省略させていただきます。</p> <p><b>1. 委員長あいさつ</b> 新潟市観光・国際交流部 関川部長より開会の挨拶があった。</p> <p><b>2. 趣旨説明</b> 事務局より本委員会設立の趣旨について説明を行った。</p> <p><b>3. 自己紹介</b> 委員より自己紹介を行った。</p> <p><b>4. 事務局報告</b> 事務局より以下の2点について報告を行った。 ・観光統計情報について ・新潟市観光アクションプラン関連事業の進捗状況について</p> <p><b>5. 検討事項</b> (1) 次年度事業案について 各委員より業界や団体が抱える課題などを踏まえ、次年度に向けた事業の提案などについて意見交換を行った。</p> <p><b>【赤塚委員】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新潟市にMICEで来訪した人に向けてアンケート調査を行っている。新潟市でいくら使ったかというアンケートに対し、2024年度は一人あたり平均42,837円(内訳:宿泊費14,945円・交通費3,554円・飲食費10,462円・土産、買い物6,814円・遊興娯楽費4,020円・その他3,042円)という結果だった。</li> <li>・昨年度のMICE来訪者が111,665人だったので、掛け合わせると47億1千万円くらいは経済効果としてあるのではないかと仮定している。</li> <li>・人口減少などの要因により今後MICE来訪者は減少するものと考えられるため、新潟市にいかにお金を落としてもらうか(平均単価を増やしていくか)を検討しなければならないと思う。</li> <li>・同様のアンケートで「新潟市観光をした」と回答した人は3割弱。MICE訪問客にいかに関光してもらうかという視点も重要。</li> </ul>

(質疑応答)

- ・ MICE で来訪される客、団体は例年同じような人達なのか？ (石田)  
→ ほぼ毎年違う客、団体が来訪している。(赤塚)
- ・ MICE 来訪客に宿泊してもらうためのプロモーションなどは行っているのか。(長谷川)  
→ プロモーションはしているが、あまり成果につながっていないというのが実情。新潟県では新潟に宿泊した団体等に助成をする制度があるが、あまり活用されていないようだ。  
(赤塚)  
→ 学会など来訪した人が宿泊するのはなかなかハードルが高いと思うが、引き続き新潟市に泊まってもらえるような PR をしていく。(関川)

#### 【水野委員 (小沢委員代理)】

- ・ 商工会議所は様々な業種の企業や団体が所属する組織だが、「観光は自社に関係ない」と思っている事業者が多い。まずは観光を自分事に考えてもらう意識転換が必要だと感じた。
- ・ イベントや MICE など目的をもって来訪される人や、「推し活」で来訪される方に向けた取り組み方のセミナーなどを開催しようと考えている。
- ・ SNS での情報発信を個店に頑張ってもらえるような働きかけ (依頼や相談会など) をしていると考えている。

(質疑応答)

- ・ Google マップに取り組むことが重要だという話を聞いた。飲食業界などで情報発信を頑張っているという話はあるのか？ (関川)  
→ SNS などでの情報発信は個店がそれぞれ頑張っているが、その中でも専門的な内容については食団連でセミナーや勉強会などを企画している。(小泉)
- ・ インバウンドは特に Google マップなどの情報発信が重要だという話があるが。(関川)  
→ そのような話はあるが、正直な話 (新潟市では) インバウンド需要は実感できていない。  
(小泉)  
→ 現状インバウンドは来っていないかもしれないが、準備としてそのようなツールを活用する準備はしておいた方が良いのではないかと。(関川)  
→ インバウンド向けのセミナーをやったり、メニューを英語表記にしたりなどを会員向けに呼び掛けていこうと思う。(小泉)

#### 【霜田委員】

- ・ JATA 新潟県支部に加盟の 14 社はアウトバウンドをメインターゲットにしているが、その中でも愛宕商事はインバウンド対応を頑張っている。
- ・ 新潟空港では国内線、国際線が減便になるなど、県内に観光客を呼び込むためのハード面が落ち込んでいるのも現実。ただ、今日はクルーズ船 (アドラマジックシティ) 寄港の影響で、万代に中国人観光客がたくさんいた。
- ・ 函館はクルーズ船に力を入れていて、クルーズ船が寄港する日は学生が通訳ボランティアに対応したり、商店街も活気づくなど街全体がウェルカムな感じになる。

- ・新潟もクルーズ船の寄港情報などの共有をきちんとするなど、観光関連イベントしっかり活用していくような施策が必要だと思う。

(質疑応答)

- ・情報発信などをしっかりし、街全体を巻き込んでいかなければならないと思うが、自分事に捉えてもらうような意識転換も必要になってくる。(関川)
- ・クルーズ船の乗船客に対して万代や古町のマップは配ったりしているのか。(長谷川)  
→ラーメン店マップや、観光マップなど街の情報は渡している。(関川)
- ・飲食業界には(クルーズ船寄港などの)情報が入ってこないという現状。食団連が窓口となって情報を拡散していくので、情報の共有をお願いしたい。(小泉)  
→国や地域によってはトラブルに発展するケースもある。(関川)  
→経験としてはありだと思っている。(小泉)  
→バウチャー券を用意するなどの施策について相談させて欲しい。(関川)
- ・市内でインバウンド受け入れ可能店(飲食店など)の情報を共有して欲しい。(水野)

#### 【長谷川委員】

- ・インバウンド誘致に取り組んでいるが取り込めていない現状。ただ、宿泊業としては泊まってさえもらえれば日本人だろうと外国人であろうと関係ない。
- ・観光に関しての問い合わせにスタッフが即答できないのが現状。若手を教育するような場を設定してもらえると良い。
- ・団体ではなく3~4人くらいの少数でも対応してもらえるようなツアーや観光タクシーなどを用意してもらえると良い。

(質疑応答)

- ・若手教育の場というのはコンシェルジュの養成のようなイメージだと思うが、人手不足との情報もある中で、1日単位のセミナーなどに対応できるのか?(関川)  
→加盟ホテルは対応させてもらう。コース分けしてもらえれば、対応した担当者に受講を促しやすい。また、所要時間別のモデルコースの提案などもあると良いと思う。(長谷川)
- ・クルーズ船の乗客に配るパンフレットなどに、掲載を希望する飲食店などは掲載しても良いのではないかと。多言語対応可能などの表記もあるとベター。(長谷川)  
→店舗によっては英語表記にすること自体が難しかったりする。そういったことに対応するセミナーもやりたいと思っている。(関川)
- ・モデルコースの提案という話があったが、駅旅コンシェルジュが新潟駅構内にあり、そこで空き時間の過ごし方の相談などに乗ることができる。そちらに誘導してもらう方法もある。(石田)

#### 【小泉委員】

- ・食団連は2021年に全国組織として立ち上がった。新潟県支部は今年の3月に立ち上がり会員の拡大を図っている最中。
- ・この会を通じて協力できることが多々あると思うので、各団体の施策などの情報を共有して

欲しいと思っている。

(質疑応答)

- ・ラーメン店などでバウチャーを作りたいというような声がある。そのような協力をお願いしていきたい。(関川)
- ・飲食店に関してはクレジットなどキャッシュレス環境の導入が低い。なので(インバウンドなどが)使いづらいという要因があると思う。飲食店の単価 1,000 円に対して 2%の利用料が取られるとなかなか厳しい。(小泉)  
→他都市と比較してキャッシュレス環境が新潟だけ劣っているようなことは無いようなので、キャッシュレス環境の整備が要因というよりは、客単価の増につなげられていない理由が他にあるのかもしれない。(事務局)

#### 【石田委員】

- ・上越新幹線の利用状況の推移を、新潟県の人口の推移と観光の入込の推移などと比較してみると、人口の推移よりも観光の入込の方のインパクトが強い。交通事業者にとってはやはり首都圏からの誘客が大事であり、観光を基軸とした誘客に取り組んでいるところ。
- ・新潟の食をフックにプロモーションしたり、地域の旬の味覚など PR したりしている。直近だと 8 月に西蒲区のプロモーションを予定している。
- ・「行きたい食べたい日本海」という北陸 3 県プラス新潟県のプロモーションを昨年度から始めているが、北陸 3 県に比べて新潟のリーチが少ない。今年は新潟のリーチが伸びるような施策を本社と考えている。
- ・推し活については、アイドルのコンサートやマラソンなどコンテンツを軸に何かできないかと考えている。アイドルのコンサートなどは情報が秘匿にされがちでなかなか難しいが、キャッチした情報については共有させてもらって、一緒にできるようなことがあれば協同させて欲しい。
- ・インバウンドについては JR だと越後湯沢またはガーラ湯沢どまりがほとんど。それらを新潟市まで持ってくるような取り組みはしっかりしていきたい。

(質疑応答)

- ・今年の冬は越後湯沢に来ているインバウンド向けにプロモーションしていこうと企画している。是非 JR の東京ワイドパスに新潟まで入れて欲しい。(関川)  
→パスの値上げによって、場合によっては普通に切符を買った方が安くなることから、切符の購入に流れている傾向がある。また、円安の影響で交通費についてはあまり値段を考慮しないという人も多い。(石田)  
→混雑した羽田や成田からのルートではなく、空いている新潟空港を利用して湯沢までいけることをメリットとしてインバウンド誘致していく。(関川)

#### 【小林委員】

- ・観光バスは人員不足や燃料の値上がりなどにより価格が高騰していることから、バスツアー自体が高額商品化している。また、バスツアーの客層は高齢者が多かったので、参加者自体

も減ってきている現状。

- ・県内で価格を抑えたツアーが人気で、市と共同でやっているバスツアーでも、比較的安価で半日くらいのツアーが新潟市内の人からも受け入れられている。ただ、新潟は高齢者でも自身で運転できる方が多く、県内客をメインにした販促には限界があると感じている。
- ・県外客やインバウンドへシフトしていかなければならないが、対象にリーチするための手法などが分からない。
- ・長岡花火などのような全国的に有名なイベントは県外や海外からも利用してもらえているため、全国的に有名なイベントや特色的なものが新潟市内にあればいいと思う。
- ・レアな路線バスを使ったツアー（バスに乗って写真を撮るのがメイン）を昨年度販売したが、全国から申し込みが殺到した。チラシなどではなく、SNSを活用した口コミでマニアを中心に拡散されたようだ。ターゲットを絞った施策をやった方が良いのではないかと実感した。

(質疑応答)

- ・レアな路線バスを使ったツアーには何人くらい来るのか？（関川）

→そんなに多くはないが、そもそも「古いバス」でしかないものにしては反響が大きかった。  
(小林)

→それで観光地を巡るということではない？（関川）

→営業所と車庫、整備工場を巡るだけのもの。洗車体験もできる。（小林）

→宿泊やレストランをセットにしたとしても、それでないと体験できないということであれば売れると思う。（長谷川）

→新潟には色々ないいものがあるが、あれもこれも売りにするのではなく、どれかに振り切ってしまうことが必要だと思う。（霜田）

#### 【大下氏（外部有識者）】

- ・観光分野では地元の人々の協力が大事だが、新潟を「観光地」として多くの市民が認識していない。ただ、(バスツアーの件もあり)何が「観光のコンテンツ」になるかわからない時代。まずは市民の観光意識の掘り起こしが必要。
- ・学生が観光関連施設で就業体験をするなど、観光という分野が経済的効果だけでなく、社会的効果、文化的効果もあるということが実感できるプログラムの創出などが必要。市民向けにアプローチする手段があることで、自分事に捉えてもらいやすくなると思う。
- ・SNSでの情報発信は結局個店が対応するか否かの話しになる。スキルアップや専門的な知識の習得につながる講座などは行政が開催するというよりも、そういった機会をつくるための仕組みや支援を行政が行うことが必要。
- ・集客力のあるタレント(アイドルやアーティスト)のコンサート情報などをキャッチした際に、なるべく早く情報共有していく仕組みづくりは大事。ただ、いち早く情報が共有されたとしても、それを自発的に活用しようとする意識づくりは必要になってくる。
- ・個店や個人の意識を変えていくには、関連する業界や団体からの協力やアイデアが必要なので、本会において引き続き検討していけたらと思う。
- ・個人的に「越佐海峡」という言葉は面白い響きで良いと思う。

- ・外国人環境客の受け入れ環境づくりというような仕立てで事業を組めば、観光庁の支援メニューなども活用できるはず。

## (2) その他

その他情報交換、意見交換などを行った。

- ・ホテル業界は壊滅的に人員が不足している。インバウンドを迎えるにあたって語学の研修などについても行政から支援してもらいたい。(長谷川)
  - フロント系の人員は比較的集まりやすいが、バックヤード系の人員が非常に厳しいというような話を聞いたことがある。タイミーなどのような隙間時間、短期間の雇用というのでは厳しい現状なのか。(事務局)
  - スキルの要らない業務はそれでもいいが、スキルの必要な人員の確保は苦戦している。飲食業界では料理人は足りているのか。(長谷川)
  - 足りていない。飲食業界も全く同様の悩みを抱えている。(小泉)
  - ホテルも料理人が足りず、ほぼすべてのホテルのレストランで定休日を設けているような現状になっている。(長谷川)
  - 料理人が新潟で育ってくれる環境が必要。食が豊かな土地で売っているのに料理人が育たないのは県や市にとってもマイナスでしかないと思う。(長谷川)
  - 調理師専門学校などもそれなりにあるようだが。(事務局)
  - 学校を卒業しても料理人にならない学生が多いと聞いている。やる気がある学生は都心に行くような現状らしい。(長谷川)
  - 経済部とそういった現状があるという情報を共有する。(事務局)
- ・観光危機管理については行政として考えておいて欲しい。国内、国外問わず観光に来た人達が危機に陥った時に、行政としてどのように対応するのかなどは方針を定めておかなければならない。(大下)
  - 昨年度外国人向けの避難誘導マニュアル的なものを作成し、運用を始めている。適切に対応できるように継続的に運用していく。(事務局)

以上