

第2回
次期札幌市観光まちづくりプラン
検討委員会

参考資料 各組織の事業概要

各組織の事業概要

1.札幌市（観光・MICE推進部）

<p>組織概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職員29名の体制で他政令都市より少ない。人事ローテーションは3～4年程度で関連団体等とのリレーション維持やノウハウ継承が課題 予算要求や議会对応、各種団体との調整などを実施 各種観光施策のほか、観光関連団体等が参加する各種実行委員会等の事務局機能を担う 行政計画である札幌市観光まちづくりプラン等を策定し、KPIや事業目標の進捗管理を実施 <p style="text-align: right;"><役割・機能> 地域マネジメント</p> <p style="text-align: right;">戦略構築</p>			
	<p>事業概要</p>	<p style="text-align: center;">①誘客プロモーション</p> <ul style="list-style-type: none"> 各実行委員会等で国内・国外に向けた札幌市全体のプロモーションのほか、札幌観光の目玉となるテーマ別（スノーリゾート、夜景など）でのプロモーションを実施 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div> <p style="text-align: center;"><役割・機能> 情報発信・プロモーション</p>	<p style="text-align: center;">②コンテンツ創出支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間観光やスノーリゾートの推進に向けた各種支援や、2023 A T W S（アドベンチャートラベルワールドサミット）の札幌開催に向けたA T商品の造成支援を実施 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div> <p style="text-align: center;"><役割・機能> コンテンツ創出支援</p>	<p style="text-align: center;">③受入環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> 多言語対応やSapporo City Wi-Fi、デジタルサイネージなどの観光インフラの整備を実施 観光施設の魅カアップに係る支援や富裕層受入のための宿泊施設に対するハード整備支援などを実施 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;"><役割・機能> 受入環境整備</p>
<p>補足</p>		<p>【主な実行委員会等の構成団体】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国内観光プロモーション実行委員会（市内観光協会、札幌商工会議所、ホテル団体、旅行業団体、交通事業者等） 国際観光誘致実行委員会（札幌観光協会、札幌国際プラザ、札幌商工会議所、ホテル団体、交通事業者、北海道観光振興機構等） スノーリゾートシティSAPPORO推進協議会（市内観光協会、札幌商工会議所、市内スキー場、北海道索道協会等） 		

各組織の事業概要

2.一般社団法人札幌観光協会

組織概要	<ul style="list-style-type: none"> ・設立は昭和11年、平成25年に一般社団法人に移行 ・役員30名、職員26名の体制。事務局は、行政からの出向者はおらず、全員が民間企業からの転職者で、道外出身も半数程度 ・飲食店を中心とした観光関連の会員が734名（※ヒアリング実施時点）で、増加傾向にある ・全国の観光協会と比較して予算に占める自主財源比率が高い ・毎年事業計画を策定し、事業単位およびイベント単位で損益管理を実施 <p style="text-align: right;"><役割・機能> 戦略構築</p>			
	事業概要	<p style="text-align: center;">①施設運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業となる「さっぽろ羊ヶ丘展望台」と、委託を受けている観光案内所の運営  <ul style="list-style-type: none"> ・さっぽろ羊ヶ丘展望台はコロナ前は事業は順調 ・観光案内所の対面利用者は徐々に減少（現在1万人程度） ・観光案内所内でも、物販や定期観光バス予約など収益化を促進 ・また、他観光協会のプロモーションの場としても提供 <p style="text-align: right;"><役割・機能> 自主事業企画運営 受入環境運営</p>	<p style="text-align: center;">②イベント運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さっぽろを代表する「さっぽろ雪まつり」など7つのイベントの運営管理を担う  <ul style="list-style-type: none"> ・イベント運営能力は他観光協会と比較しても高い ・キャッシュレス化やSDGsへの取組も先進的に実施 <p>さっぽろオータムフェストにおける連携目標とSDGsゴール設定</p> <p>(1)北海道のPRと身に因る学習変遷 (2)協賛に配慮したイベントへの取り組み</p>  <p style="text-align: right;"><役割・機能> イベント運営</p>	<p style="text-align: center;">③ウェブ・アプリ運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ「ようこそさっぽろ」と、アプリ「さっぽろグルメクーポン」の運営を行い、観光客の旅マエ・旅ナカでの情報収集を支援  <ul style="list-style-type: none"> ・ようこそさっぽろは、年間約1,000万レビューほどもで、札幌観光のランディングページの位置づけ。記事も投稿 ・市が担当する誘致プロモーションとの連携により、コンテンツの充実などプロモーション効果が高まる可能性がある ・さっぽろグルメクーポンは、会員との連携強化としても重要で、飲食店を中心に会員数増加の要因になっている。旅ナカツールへの発展が課題 <p style="text-align: right;"><役割・機能> 情報発信・プロモーション</p>
補足				

各組織の事業概要

3.一般社団法人 定山溪観光協会

<p>組織概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職員4名体制で、理事は地域の事業者が担当。自治体からの出向者はいない 理事会は年3回実施し、協会に設けられた4つの委員会（行事、宣伝、資源、総務）が各事業を推進 定山溪魅力アップ構想を地域の共通目標として、每期事業計画を策定 観光協会が、定山溪温泉旅館組合・各ホテル旅館・その他事業者など地域を取りまとめ役を担う（地域マネジメント） 地域マネジメントの領域は、定山溪以外にも、豊平峡や小金井・八剣山、国際スキー場までが対象 <p style="text-align: right;"><役割・機能> 戦略構築 地域マネジメント</p>			
<p>事業概要</p>	<p>①施設運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光案内所を運営し、多言語対応などインバウンドの受入も可能 また、「かっぱん」の商標権を保有し、物販も実施 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <ul style="list-style-type: none"> 定山溪温泉街の足湯・手湯などの施設の維持管理（足のふれあい太郎の湯、定山源泉公園） <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p><役割・機能> 自主事業企画運営 受入環境運営</p>	<p>②コンテンツ造成・イベント運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 河童伝説のコンテンツ化や「そぞろ定山溪」としての散策コース整備、「ADVNTURE IN JOZANKEI」として定山溪の自然を活かした川遊びや登山など、コンテンツ化および民間事業者の事業化支援を実施 <div style="text-align: center;">   </div> <p><役割・機能> コンテンツ創出支援 イベント運営</p>	<p>③情報発信・プロモーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページや各SNSで情報発信（大幅リニューアル）  <ul style="list-style-type: none"> また、バスツアーイベントやフォトコンテスト、雪灯路、LUMINARIEなど多数のイベントの企画運営し誘客を促進 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>  <p><役割・機能> 情報発信・プロモーション</p>	<p>④品質管理・その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ●観光サービス品質管理 ・コロナ禍では北海道スタイル準拠した定山溪安心安全宣言を取りまとめ ・会員従業員に対して定山溪検定等人材育成を実施し知識水準も管理 ・SDGs対応は各事業者が実施しているため協会は未対応 <div style="text-align: center;">  </div> <p><役割・機能> 観光サービス品質管理 <ul style="list-style-type: none"> ●補助事業を活用した受入環境整備 ・観光庁「高付加価値化事業」などの事務局となり企画書作成、報告など後方支援を実施 ・地域事業者の施設整備を後方支援 受入環境整備</p>
<p>補足</p>	<ul style="list-style-type: none"> イベント開催時には、満足度調査等のアンケートによってデータ収集をしているが、分析や商品作りなどには十分活かしきれていない 観光協会レベルでの周辺自治体との連携は、現在は行っていない <p style="text-align: right;"><役割・機能> データ収集・分析</p>			




各組織の事業概要

4.一般社団法人 すすきの観光協会

組織概要	<ul style="list-style-type: none"> • すすきの地区の会員相互の交流と資質向上を通して、観光客に安心して遊んでもらえるプレーゾーンづくりを目指す • 職員2名体制で、理事は地域の事業者が担当 • すすきの地区全体の代表として、まちづくりやイベント実施に参画 • 会員数は、令和3年8月23日時点で300名 <p style="text-align: right;"><役割・機能> 地域マネジメント</p>			
	事業概要	<p style="text-align: center;">① イベント運営</p> <ul style="list-style-type: none"> • すすきの地区で行われる「すすきの祭り」、雪まつりの第3会場として「アイスワールド」を運営。スポンサー集めや道路の使用許可申請、自主警備などを実施 • 「YOSAKOIソーラン祭り」は実行委員からの依頼でススキノ会場を運営 • イベント中にはアンケートを実施し改善活動も実施  <p style="text-align: center;"><役割・機能> イベント運営</p>	<p style="text-align: center;">② 安全安心の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> • コロナ禍では、<u>札幌市とも連携協定を締結し感染拡大防止に尽力</u> • 飲食店における新型コロナウイルス感染症対策マニュアルの作成や地域でのワクチン職域接種を実施するなど地域全体の感染対策を強化 • 市民及び観光客が安全安心に通行・利用できる等を目的に客引き行為等の防止に関する条例制定に尽力  <p style="text-align: center;"><役割・機能> 観光サービス品質管理</p>	<p style="text-align: center;">③ 情報発信・プロモーション</p> <ul style="list-style-type: none"> • 周辺観光施設と連携した周遊クーポン発行やすすきの地区でのデジタルクーポン発行など、<u>すすきの地区への誘客のためのプロモーション</u>を事務局として実施 • 協会のホームページやSNSなどを活用し、地域の魅力を発信  <p style="text-align: center;"><役割・機能> 情報発信・プロモーション</p>
<p>補足</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>すすきの観光協会単独でイベント等を実施していくことは困難であり、窓口となって実現に向けて取りまとめ/推進を行う組織（民間セクション等）が必要だと認識している</u> 				

各組織の事業概要

5.公益財団法人 札幌国際プラザ

<p>組織概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成3年設立、国際的な街づくりを市民と共に進めることをコンセプトに活動し、他自治体のコンベンションビューローと比較してもユニーク 多文化交流とコンベンションビューローの2つの事業を展開 職員は39名。うち、コンベンションビューローは部長以下12名（うち、9名が正規職員）で、出向者はいない コンベンションに係る予算は、年間約2億円で財団基金や市から助成金等が原資で、毎年事業計画を作成 <p style="text-align: right;"><役割・機能> 戦略構築</p>			
<p>事業概要</p>	<p>①誘致・プロモーション</p> <ul style="list-style-type: none"> 国際および国内会議の開催や、インセンティブ旅行の誘致を実施 学協会や大学へのセールスや海外見本市出展や商談会にてプロモーションを実施  <ul style="list-style-type: none"> 札幌市の受入環境情報を収集・発信することに加え、国際・国内会議の開催状況や国内外のインセンティブ開催状況の調査を実施。<u>継続的なマーケティングの実施が課題</u> <p>MICE誘致・開催支援 マーケティング 情報発信・プロモーション データ収集・分析</p>	<p>②開催支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 会場の提案や準備・運営サポート事業者の紹介 会場は、会議施設やホテルだけではなく、大倉山ジャンプ競技場やモエレ沼公園などのユニークベニューも紹介  <ul style="list-style-type: none"> 主催者に対して開催経費やシャトルバス運行、ハイブリット会議開催に対する助成金等を準備（札幌市から支援） コロナ禍以降の新しい開催ニーズに対応した新MICE施設の建設・活用が課題 <p><役割・機能> MICE誘致・開催支援</p>	<p>③コンテンツ開発</p> <ul style="list-style-type: none"> インセンティブは既存コンテンツだけではなく、地域の魅力を活かしたプログラムの開発を支援 具体的には、雪を含む自然を体験や、SDGsをテーマとしたプログラムを自治体/地域と共に開発  <ul style="list-style-type: none"> 札幌市内企業との連携強化が課題で、事業計画段階からの協働の必要性を認識 <p><役割・機能> コンテンツ創出支援</p>	<p>④その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ●地域外部組織との連携 ●国内外のMICE関連機関（北海道MICE誘致推進協議会ほか）や道内企業（さっぽろ北海道MICE振興協会）や北海道大学、自治体（小樽、倶知安、ニセコ）との協力関係を構築 ●東南アジア諸国連合観光連盟ASEANTAに札幌がASEAN域外で唯一参加 <p>地域マネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サステナブルな取組 ●関連事業者への普及 ●GDS-Indexを市の計画のKPIに設定、カーボンオフセットプログラムを実施する等サステナブルな取組を推進 <p><役割・機能> 観光サービス品質管理</p>
<p>補足</p>	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁からグローバルMICE都市として認定を受けた後、ブランディング戦略を策定し推進中だがステークホルダーへの浸透は今後の課題 国際会議は北大関連が多く、アジアtop20入りを目指す。現在アジア18位※ICCA基準 インセンティブはコロナ禍以降、中止・延期が続いているが、アフターコロナを見据えた誘致は継続中 国際会議等ビジネスイベントの開催支援を通じて、市内産業イノベーション創出や地域の課題解決に貢献 			

各組織の事業概要

6.札幌商工会議所

組織概要	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の商工業者の世論を代表し商工業の振興を行う組織 ・中小企業を中心とした約20,000社におよぶ会員企業が加盟し全国で3番目の規模。産業別部会の中に観光部会もある ・会員からの要望を最大限に反映した事業を整理し、毎年事業計画を策定。食と観光を一体とした事業を実施 ・事業を担う国際観光部は国際交流・観光課と食産業・貿易課で構成され部長1名を含めた9名体制 <div style="text-align: right;"> <役割・機能> 戦略構築 地域マネジメント </div>			
	事業概要	<p style="text-align: center;">①観光メニュー拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌の魅力を引き出す観光コンテンツを創出 ・新しい事業の立ち上げは、札幌商工会議所が担い、それを会員を含む地域事業が引き継ぐ役割分担で推進 ・具体的には、「サウナの街さっぽろ事業」「市内中心部活性化事業」「朝観光PR」「夜間観光の促進」など様々な事業を、プロモーションとセットで推進 ・また、「Sapporo Virtual Street」のようなweb上での新しい観光（メタバース観光）が可能なコンテンツを創出・運営  <div style="text-align: right;"> <役割・機能> コンテンツ創出支援 情報発信プロモーション イベント運営 </div>	<p style="text-align: center;">②おもてなし向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌おもてなし委員会を通じて、来札する観光客の満足度向上を目的に、受入環境整備（外国語講座、多言語メニューの作成支援等）や、事業者向けセミナーの開催を実施  <ul style="list-style-type: none"> ・なお、過去に札幌シティガイド検定なども実施していたが受験者減などにより廃止となり、観光ボランティアガイドによる定点案内等も今期で終了予定 <div style="text-align: right;"> <役割・機能> 観光サービス品質管理 </div>	<p style="text-align: center;">③食・観光の一体化推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌観光の強みである「食」をさらに伸ばすため、食関連事業者に対する販路拡大等のビジネス支援を実施 ・また、スイーツ王国さっぽろ推進協議会と連携し、さっぽろスイーツの普及促進を図る  <div style="text-align: right;"> <役割・機能> 情報発信・プロモーション </div>
補足		<ul style="list-style-type: none"> ・観光部会の構成会員は、札幌観光協会の会員と重複しており、同じような会員向けサービスを提供している可能性がある ・観光用のデータ収集や分析等は実施していない 		