

第3章

課題の整理



3-1

網走市観光振興計画 2019 の進捗状況

網走観光振興計画 2019 に掲げる 4 つの基本方針に基づく戦略と、2024 年度の達成目標に対する進捗状況は以下のとおりです。

(1) 網走市観光振興計画 2019 の基本戦略の進捗状況

①地域資源の活用と地域産業の総合力発揮による観光誘致力強化戦略

“網走の食”の PR 強化と食資源の活用に向けた取組では、網走市街中心部の飲食店を紹介する「ぐるめマップ」が浸透し、観光客を中心とした利用促進を図ってきました。飲食店向け「空席ナビ」などの IT ツールの活用と連携をさらに強化する必要があります。

また、酒蔵を活用した誘客促進については、2026 年度の酒蔵竣成に先がけ、日本酒“網走の予感”の先行販売及びキャンペーンを開始しています。今後は網走市の食コンテンツと連携し、インバウンド観光客の誘客や閑散期の底上げに資する網走の新たな観光資源として期待を寄せています。

地域資源や地域特性を生かした観光振興策では、体験プログラムが大幅に増加し、地域資源を活かした民間活動も活発化しており、事業者間の連携も増加しました。一方で、ガイドやインストラクターの人材不足や育成といった新たな課題も見えてきました。

観光スポットやイベントにおける観光シーズン中の賑わい創出と付加価値向上については、生鮮魚介類の販売や体験コンテンツの充実により観光消費額は増加しましたが、依然として短期滞在傾向が強く、宿泊需要の拡大が課題として残っています。

宿泊施設の不足や夜の楽しみの少なさ、交通利便性ゆえの「通過点」化が主な原因であり、年間を通じた魅力的なコンテンツ開発とプロモーション、宿泊を促す「夜の楽しみ」や高付加価値体験の充実、宿泊施設の多様化などに新たに取り組む必要があります。

②インフラ整備と情報発信力強化、並びに観光 DX の推進による観光受入基盤強化戦略

Web、SNS を活用した情報の積極的発信については、網走市観光協会のホームページ刷新や無料 Wi-Fi、リアルタイム流水情報など質の高い情報環境の整備に力を入れてきました。主要な SNS も活用し、基本情報やイベント情報をタイムリーに届けていますが、SNS の多言語対応やアカウントの集

約による情報の一元化については、十分な対応ができていません。

インバウンド観光客目線による案内サインや二次交通情報整備等については、多言語対応スタッフの配置やパンフレットの多言語化が進みましたが、繁忙期には食事や土産物、流水観光砕氷船などで販売機会の損失が生じており、その要因として、旅行者への情報提供の不足や情報発信方法の見直し、予約のしづらさが改善できていないことが挙げられます。

③回遊性向上と網走らしいコンテンツ提供による観光誘致強化戦略

ひがし北海道 DMO に属する各地域や広域連携・地域連携 DMO との連携促進については、取組は継続していますが、コロナ禍の影響もあり計画通りには進みませんでした。

地域内二次交通の環境整備については、「どこバス」の普及により改善は見られましたが、観光客への認知度はまだ低く、継続的な PR 活動が不可欠です。

④観光振興推進実行体制の強化戦略

地域 DMO による観光推進体制の強化については、DMO の登録が実現し、観光推進の基盤は整いました。今後は宿泊税の活用を含めた観光地経営戦略の策定が必要です。

観光スキルアップセミナーなどを通じた観光人材の育成については、北海道観光機構による取組など限定的に行われました。本格的な人材育成を進めるためには、観光人材の確保と合わせて、実践力向上の仕組みづくりやツールの作成が必要です。

(2) 目標数値の達成状況

①観光入込客数

2023 年度 199 万人の目標に対し 2024 年度 156.8 万人と、目標数値に対して未達の状況です。

②宿泊客数

2023 年度 46 万人の目標に対し 2024 年度 39.6 万人と、目標数値に対して未達の状況です。

③平均宿泊日数

全体で 70 - 85% が 1 泊以下の短期滞在傾向にあり、網走市の平均宿泊数は 1.2 泊で知床の 1.8 泊を大きく下回っています。

④観光消費額の推移

2023 年度の観光消費額目標 182 億円に対し、2024 年度の観光消費額は 241.4 億円と大幅に増加し

ました。特に、インバウンド宿泊客は1人あたり59,610円を消費しており、日本人宿泊客（1人あたり40,876円）を約2万円上回る高い消費意欲を示しています。

⑤観光客の満足度

網走市観光消費動向調査（2024年）の総合満足度は、道内客の86.4%、道外客の82.6%、インバウンド観光客の93.0%が満足傾向にあるものの、観光案内所や現地での案内・説明の項目においては、60%前後と低い傾向にあります。

3-2

網走市観光の課題整理

網走市では、網走市観光振興計画2026策定にあたって、市内事業者及び網走市観光協会へのヒアリング調査、庁内アンケート調査を行いました。ヒアリング調査結果、アンケート調査及び前述のパワーインデックス分析、産業構造分析および網走市観光振興計画2019の達成状況から、網走市の今後の観光に向けた課題を以下の5つに整理しました。

(1) 宿泊率の低さ

網走の観光の特徴の一つは、観光客数の多さの割に宿泊客数が少ない、いわゆる「通過型」の観光になっている点にあります。特に宿泊の強い動機付けとなるような夜間観光コンテンツが不足しています。

網走特有の観光資源である食コンテンツや自然夜景、文化施設などを活用し、宿泊や滞在を誘う魅力を強化するとともに、市内での滞在時間を延長し、観光消費額を増加させる必要があります。

(2) 閑散期対策

網走市は8月と2月が繁忙期ですが、4月～5月、10月～12月は閑散期にあたります。この大き

な繁閑差により、施設の安定稼働と通年雇用の人材確保が課題となっています。

そこで、年間を通じて高い評価を得ている網走の自然景観を最大限に活かし、閑散期に特化した体験イベントやプログラムを開発・ブランド化することなど、この課題の解消に向けた取組が必要です。

(3) 二次交通の利便性向上

運転環境の違いや若年層の車離れが進む中、特にインバウンド観光客や都市部からの来訪者にとって、レンタカーでの移動はハードルが高いのが現状です。

そのため、多様な二次交通の整備が不可欠です。路線バスやタクシーの課題を検証し、観光客が移動しやすい環境を整える必要があります。

(4) 労働力不足

網走市では、生産年齢人口の減少に伴い、将来的な労働力不足がさらに深刻化すると予測されています。拡大する観光ニーズに対し、飲食、宿泊、交通、清掃などあらゆる観光関連業種で人手不足が顕著です。

サービス業の有効求人倍率も高く、すでに人材確保が困難な状況にあるため、いかに労働力を確保するかが喫緊の課題となっています。

(5) 情報発信力の不足

オフライン、オンラインともに情報源の確保や多言語対応など基本的な要素は備えられていますが、コンテンツの訴求力の弱さや、多言語対応の不備により、インバウンド観光客を含め実用性が乏しい状況にあります。また、観光サイト情報の一元性が欠けており、SNS 投稿にも統一感がないことから、網走の魅力を十分に伝えきれいていません。

これらの課題に対し、観光 DX を推進し、リアルタイムな情報提供を実現することで、実用性の向上と魅力発信力の強化を図ることが急務となっています。

3-3

網走市の強みと弱みの整理

(1) 強み

網走市には多くの強みがありますが、特筆すべき強みには以下のようなものがあります。

- カヤックやサイクリング等の体験型観光や天都山や流氷などの独自の自然資源
- オホーツク文化、博物館網走監獄、新設される酒蔵など、自然・文化・食・体験といった多様性のある観光資源
- 全国的に高い網走の認知度
- 食資源のポテンシャルの高さ
- 女満別空港から車・バスで約30分のアクセスの良さ
- 知床や阿寒摩周国立公園など、道東を代表する自然観光地へのアクセスの良さ
- 道内でも極端な猛暑日や極端な厳寒日が比較的少ない安定した気候
- 台風、津波、地震などの自然災害リスクの低さ

(2) 弱み

網走市の弱みとしては、次のような点を挙げるすることができます。

- 1人当たりの観光消費額の低さ
- 飲食店、体験観光、温泉等の情報発信の不足による販売機会損失
- 路線バス及びタクシーの利便性の改善
- 宿泊率の低さ
- 深刻な労働力不足
- ランチ営業店舗の少なさ
- 網走産の土産品の不足
- 季節的な需要の偏り、閑散期需要の低さ

(3) 機会

網走市にとっての機会としては、以下を挙げることができます。

- インバウンド観光客需要のさらなる拡大
- オーバーツーリズムによる、地方への誘客促進に対する期待
- リモートワークの普及による働き方、ライフスタイル変化の影響
- 体験型観光の拡大
- 物価上昇傾向と円安による高付加価値サービスの需要拡大
- SNS を中心とした情報発信の多様化
- 広域連携による周遊促進の可能性
- 観光産業の基幹産業化
- 市内民間団体によるアドベンチャーツーリズムの拡大
- 酒蔵建設による国内外観光客及び閑散期の集客対策の可能性
- 網走が舞台となった作品の聖地巡礼による経済効果
- 道内地方空港への国際線拡大

(4) 脅威

網走市にとっての脅威としては、以下を挙げることができます。

- 北海道新幹線開通による道央への観光客一極集中のさらなる加速
- 自然環境への依存と気候変動リスク
- 知床遊覧船事故以降の流氷観光砕氷船おーろらやネイチャークルーズの利用者数低下
- 全国的なクマの被害増加に伴う、地域経済、特に観光業などへの風評被害の懸念
- 実質賃金停滞による国内旅行客の節約と贅沢の二極化
- 若者の車離れや団体需要縮小などの社会構造の変化
- 全国的な人手不足の深刻化
- 不安定な国際情勢
- 宿泊料金のさらなる高騰による旅行機会の減少や滞在日数の短縮

網走市の強みや機会を生かしつつ、弱みや脅威を克服しながら観光振興に取り組んでいく必要があります。