

インターン 最終発表 NH

インターンに参加した動機

現在、少子高齢化、財政赤字、技術力の相対的低下により地域において経済の地盤沈下が起こっている。そのような中、地域における観光資源を有効活用して、地域活性化に貢献しようという動きが活発になっている。実際にどのような取り組みをしているのか、またその取り組みにおいて何が課題になってくるのかを、実際に取り組みをしている方たちにお話をうかがいながら考察していきたくかったので、インターンに参加した。

現状

団体旅行から個人旅行への移行が進んでいる。観光業の需要は高齢者がその中心を占める。その一方で地域高齢化により、日本国内の観光業の利用が減少する可能性がある。

今までやったこと

星野リゾート

4日間裏方として皿洗いや清掃などに携わりながら、実際に観光業に携わる方々から話を聞いた。休日はかなり混雑し、満席の状態が昼ごろを中心に数時間にわたっていた。その一方で、平日はかなり閑散としており、混雑期と閑散期の差が激しかった。食事に関しては、スキー場のレストランはスピード重視であり、食事をいかに簡単に供給できるかを重視していた。食事については、山形の工場で製造しているとのことで、こうして大量生産した方が安定した味を確保できるといっていた。また、働いている人のほとんどはアルバイトであり、正社員の方は軽井沢からきている方が多かった。一方でホテルのレストランは地元の食材を利用していた。星野リゾートは全体的に若者の方が観光客に多かった。

湯本 古滝屋

いわきフラオンパクに参加して研修会などに参加して、地域活性化に携わる人たちの話を聞くことができた。

参考になったこと

町全体を活性化させようという試みの大切さ

フラオンパクは町全体を活性化させようという取り組みを中心にしていました。

言葉で言うと簡単だが、一企業が中心となってこのような取り組みをする場合どうしてもその企業に利益が集中するような取り組みをしてしまう。フラオンパクではそのようなことがないようにフラオンパク全体を盛り上げるような取り組みがなされていた。例えば、あるイベントで遠方から来ている人に対して古滝屋だけでなくほかの旅館も紹介したり、食事をほかの店で注文したりしていた。

協力を頼む時の難しさ

フラオンパクは湯本を盛り上げていこうという試みであり、フラオンパクそのものを仕事にしている人がいない。つまり、雇用関係が結ばれてないので、より人間関係が重要になってくるということである。そのことが星野リゾートとの違いであった。

今までわかったこと目標

観光のマーケティングのセグメントの選定

観光をできない方にマーケティングしても来てくれないので、来てくれる方に対してどのように移動するのが問題になっている。今現在、外国人の方を呼び込もうという動きが観光業にあるが、現在来ている方は一割弱程度である。会津に来る観光客の方は東北地方、関東地方がほとんどであり、競合相手はスキー場が長野を競合相手にしていた。競合相手としては似たような距離を持っているのが相手になるだろう。

観光業により、雇用の増加が見込める。ただし、アルバイトなどの臨時職員の方が多い。そのような方は閑散期は収入がなくなるか他の仕事に就くということになるので、雇用の安定化と移転では課題が残ることにはなるだろう。ただし、雇用の確保という点ではかなりの効果が見込まれるだろう。

リピート率は10パーセント程度となる。

現在観光産業で国内産業を発展させようという取り組みの中で、課題の一つとして考えられるのがリピーターを増やそうという動きである。今後少子高齢化の影響で人口減少が見込まれる中、どのようにしてリピーターを増やしていくかが大事になっていくだろう。

観光業の経済波及効果

観光業により、磐梯町あるいは湯本町はかなりの人数の雇用が確保されていた。しかしながら、観光の波及効果としては、その地域に限定され、より広い地域、例えば福島県全体への波及効果としてはやや少ないのではないかと思った。今後は福島県全体の観光業の発達が課題となるだろう。

地産地消とJA

現在、B級の商品に対しては、販売規制がある程度JAからかかっているという言葉聞いた。食料自給率が低下し、農家の方の収入が減っている現状として、日本国産の食糧供給を増やし、農家の収入を増やすという点においては、B級の販売規制を緩和し、より多くの農作物を農家の方々が販売できるようにすべきだろう。

今後の課題

第2次交通をいかに維持していくか

現在地方の公共交通機関の利用需要は年々減少傾向にある。一方でこれらの交通機関は観光業においては貴重な移動手段となりなくてはならない存在である。今後観光業を活性化させる上において、地方の公共交通機関をいかに維持していくかが重要になってくるだろう。

農家の技術をどのように伝承していくか

現在農家の方はほとんどが高齢者である。これは、販売戦略を考えていたり、おいしい農作物を作っている農家の方にとっても例外ではない。一方で、農家の後継者があまり育ってないよう見受けられた。特に、いわき地区で訪問した農家の方はかなり高齢で、今後農家を続けていくのか考えている最中であった。農家の方の優れた技術を伝承するため、今後の農家をどのように育てていくかが大事になってくるだろう。

震災にどう対応していくか

先の地震の影響による、農業、観光業への悪影響をどのように防ぐか

先の大地震や原発の影響による風評被害

先の地震による影響により、福島県内の農業観光業は壊滅的な打撃を受けてしまった。この状況を回復するためには6次産業の活発化などにより対応していく必要があるだろう。ただし、地震による悪影響はひと段落したものの、原子力発電所による悪影響はまだ予断を許さない状況にある。

将来の進路にどう役立てるか

私は将来公務員になろうと思っている。福島県の職員として働けるかどうかはわからないが今回のインターンで学んだことで重要だと感じた事をまとめてみたい。

1. クレーマー対応

将来公務員として絶対遭遇するであろうクレーマーに対し、どのように対処すべきかということを学ぶことができた。星野リゾートに勤務している際に、クレームをつけてくる方がいた。その方に対し、従業員の方は誠心誠意謝っていた。ここで一番大事だと考えたのは、とにかく謝り続けることである。クレーマーの場合感情で話してくる場合も多いので、その場合は理不尽なクレームをもらう場合もあるだろう。そういった場合には、こちらも感情的になってしまったりは泥沼に陥ってしまう場合もあるので、とにかく謝り続けるのが重要である。実際に行うことは難しいかもしれないが、頑張ってみていきたい。

2. 情報をどのように集めるか

自分にとって知りたい情報を集める際に必要になってくることとして、一つ目は実際に直接話を聞きに行くこと、そしてもう一つは事前に聞きたい情報を調べることである。実際に私はこのインターンシップを通してインターンのプログラム内外を問わず様々な話を聞くことができた。一方で、偶発的に会う方も多かったので、話を聞きそびれてしまったり、後になってもっと細かい話を聞きたかったという時も少なくなかった。今後の進路において、情報というものは非常に重要になってくると思われる。