

雇用創造先導的創業等奨励金の支給対象となる事業計画
要約版（富良野広域圏経済活性化協議会）
「観光コンシェルジュサービス創業支援計画」

（富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村）

1 事業の趣旨・目的

富良野広域圏5市町村は、北海道のほぼ中央に位置し、豊かな自然環境を生かした農林・畜産業と観光産業の振興によるまちづくりを推進している。

観光産業については、年間観光入込数は500万人を超え、総宿泊客数も53万人となっている。当地域を訪れる観光客は、北海道道内にとどまらず国内観光客さらに近年は外国人観光客が多く訪れ、北海道はもとより日本を代表する観光地のひとつとなっている。特に、外国人観光客は平成18年度の総宿泊数が55,000泊から平成19年度では73,000泊と30%以上と言う急激な増加となっている。また、外国人観光客は、国内観光客に比べ滞在日数が長く、長期滞在型観光確立には、外国人観光客をいかに誘致するかが大きな課題となっている。

当地域の観光の特色は、豊かな自然と美しい田園風景を観光資源としており、ラベンダーやテレビドラマのロケ地といった「見る観光」が多く、通過型観光となっており、地域の経済効果を高めるためには長期滞在型観光化は不可欠である。また、長期滞在型に移行するには体験型観光施設やアウトドア・アクティビティーの活用が有効であり、当地域には自然豊かな山々や河川を利用したアウトドア・アクティビティーが数多く存在しており、これらを有機的に結合することが重要である。

さらに、他の観光地にはないハイレベルなサービスを提供することは、「長期滞在」「ゆとり」「高級」といった当地域のめざすブランディング(良いイメージ)に貢献し、他観光地との差別化へとつながる。

また、当地域における雇用情勢は、直近の常用有効求人倍率(旭川公共職業安定所)は全国平均を大きく下回り、当地域の雇用失業情勢は、きわめて厳しい。特に、当地域の特徴としてはパート求人が過半数以上となっており、季節的・短期的雇用が多い状況である。

特に、観光産業における体験型観光やアウトドア・アクティビティー(スキー・ラフティング・登山など)には季節性が高く、低賃金かつ季節的な雇

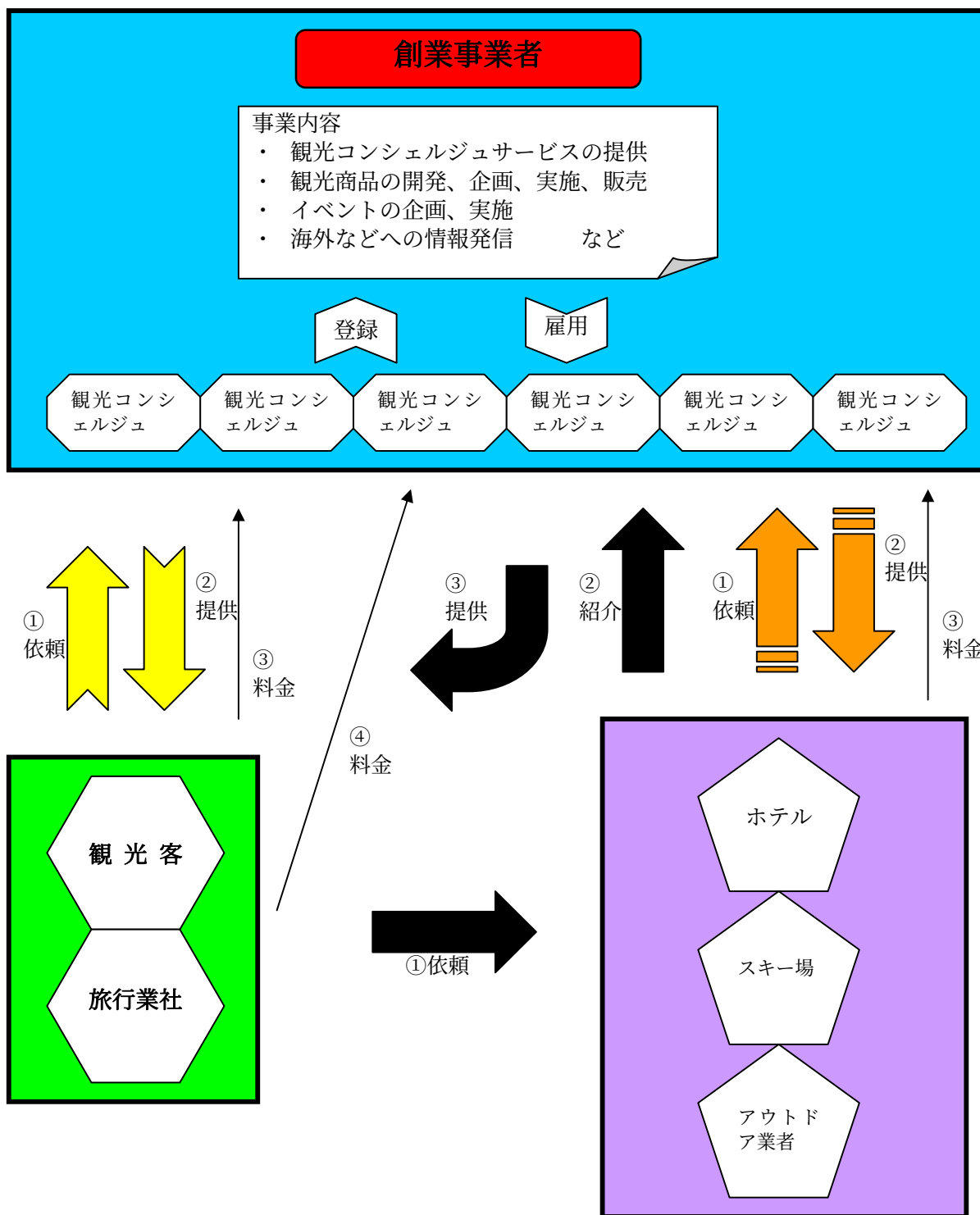
用が多く、不安定な雇用状況から中々優秀な人材が「育たない」・「定着しない」という状況であり、そのことから慢性的な労働力不足となっている。 このような中、本地域では新パッケージ事業により外国人観光客向けの質の高いスキルとホスピタリティーを備えた「コンシェルジュ」的ガイドを育成し、長期滞在型観光をめざしている。 本計画では、外国人・長期滞在観光客向けの質の高い「観光コンシェルジュサービス」を提供するニュービジネスを創業することにより、当地域における観光地としてのグレードアップへとつながるものである。また、当地域が今後観光地として生き残るためには、ロケーションなどの観光資源だけではなく、観光産業に携わる関係者一人ひとりによる「おもてなし」というソフト面での観光資源を確立することが重要である。 今回の創業は、従来の単なる総合観光サービスではなく、ハイクオリティな「観光コンシェルジュサービス」という先導的・先駆的なものであり、創業が成功することにより、長期滞在型観光に大きく前進し、関連分野への波及効果も大きく、地域の活性化へとつながり雇用の確保・拡大・安定に大きく寄与するものである。
2 事業を実施する分野
イ 事業を実施する分野 観光関連産業分野(宿泊、飲食、観光施設、スキー場、アウトドア体験観光、土産品製造販売、不動産業、その他観光サービス業)
ロ パッケージ事業が対象とする地域重点分野 観光関連産業分野(宿泊、飲食、観光施設、スキー場、アウトドア体験観光、土産品製造販売、不動産業、その他観光サービス業)
3 実施する事業の内容
近年の観光は、単なる「見る観光」から「体験する観光」へと進化しており、当地域でもアクティビティーを中心とした体験型観光のアウトドア会社が広域で数多く設立され、自然を保護し育てていこうという市民団体も数多く組織化されている。 ただし、現状では、長期滞在する観光客や特に海外からの富裕層客をもてなしたり、体験型アクティビティーに参加してもらう際のガイドができる語学力とホスピタリティーを兼ね備えた人材が非常に少ない。また、広域におけるアウトドア会社や自然・環境活動団体などのネットワークができていないのが実状である。本計画では高い技術とホスピタリティーを備えた人材を確保し、地

域の観光受入基盤の整備を行い、また、関係団体の連携の一翼を担うことにより、当地域における長期滞在・国際観光地としての魅力アップにつなげる。 具体的には、 ① 観光コンシェルジュサービスの提供 新パッケージ事業で養成された人材を雇用し、観光コンシェルジュサービスにより、観光客のニーズにあわせた最適なプランを提供する。また、より質の高い観光コンシェルジュサービスの提供と人材確保を目的として、観光コンシェルジュの養成・育成事業を実施する。 ② 外国人観光客・長期滞在型の観光商品の開発・企画・実施・販売 外国人観光客向けの観光商品や長期滞在型の観光商品さらには地域資源を活かした新しい観光メニューの開発をし、それらの商品による企画・実施・販売を行う。 ③ 外国人観光客を中心とした各種イベント企画・実施 体験メニューの充実（十勝岳・旭岳スキーツアー、夏期登山ツアー、ラフティング等）を行い、外国語で「おもてなし」ができる観光コンシェルジュが対応する。また、外国人観光客向けの各種イベントを企画・実施し、滞在型観光の確立をめざす。 ④ 翻訳サービス・外国人接客マナー講習会などの実施 地域の宿泊施設や飲食店等の観光関連企業から、チラシやメニューなどの翻訳サービス(英語・中国語・韓国語など)などを行う。また、外国人観光客に対応する接客マナー講習会などを実施し、国際観光化の体制整備に寄与する。 ⑤ 海外などへの情報発信 ホームページを作成し、海外も含めた富良野広域圏観光の情報発信をするとともに、海外プロモーションを実施し、当地域での「観光コンシェルジュ」サービスを広く告知し、海外からの観光客増加につなげる。	4 事業の実施するために必要な労働者の見込み数 創業当初は、5名程度の労働者を想定し、将来的には10名程度の規模としたい。 具体的には、取締役1名・従業員4名（事務1名・観光コンシェルジュ3名(英語・中国語・韓国語対応))の予定。 なお、常雇用は上記となるが、観光コンシェルジュについては、会社への登録制とし、必要に応じて、常雇用・季節的雇用・短期雇用する。 5 事業の実施により見込まれる波及的な雇用創造効果
---	--

本計画の実施により、日本では例のない外国人観光客にも対応できる「観光コンシェルジュ」サービスを提供することにより、外国人観光客の長期滞在型観光化の大きな受け皿となり、宿泊客数の増加につながる。また、その効果は、外国人観光客にとどまらず、国内観光客にも波及し、総宿泊者数の増加に伴い、宿泊施設やスキー場・アウトドア関係さらに飲食店などの観光関連産業分野の雇用拡大にもつながる。	
6 パッケージ事業による支援の内容	
奨励金の支給対象者となる者に対し、新パッケージ事業の雇用拡大メニューにより外国人観光客長期滞在型観光や優秀な人材の育成や確保の重要性を学ぶことにより、新規事業の創業を支援する。 また、人材育成メニューで養成されたアウトドア・アクティビティの指導と観光ガイド両方を備えたホスピタリティーの高い「アウトドア・コンシェルジュ」を事業を実施するために必要な労働者として雇用する。	
7 支給対象者の募集及び選定方法	
支給対象者の募集は、募集要項を設定し、地域内から広く募集する。また、協議会に選考委員会を設置し選定する。	
8 事業開始までのスケジュール	
平成21年	2～3月 公募準備 4～5月 公募期間 6月 新パッケージ事業による支援 9月 選考委員会 10月 支給対象者決定 平成22年 10月 事業開始予定
9 必要経費の概算（予定）	
約45,000千円	
10 協議会が解散した場合の文書の保存	
協議会の事務局を担当している富良野市経済部商工観光室が保存する。	

「観光コンシェルジュ」サービス業務フローチャート

富良野広域圏経済活性化協議会



「観光コンシェルジュ」サービス業務

1. 創業事業者の募集要件

創業等予定者の募集にあたっては、旅行業を要件として定めるが、職業紹介業及び労働者派遣業等については必須要件とはしない。ただし、創業等予定者が自らの意思で取得することは拒まない。

2. 創業事業者と観光コンシェルジュの関係

創業事業者と観光コンシェルジュはすべて雇用契約による雇用関係に基づくもので、常雇及び常雇以外とする。常雇以外については、創業事業者に登録し、必要に応じ雇用契約を締結する。

3. サービス業務の想定パターン

① 依頼主(観光客)→受注者(創業事業者)

観光客が、直接創業事業者 서비스에提供を依頼し、サービス料金を支払う。

② 依頼主(旅行業者)→受注者(創業事業者)

旅行業者が、観光コンシェルジュサービスを付与したパック旅行を商品化し販売。旅行業者が創業事業者 サービス提供を依頼し、創業事業者が観光コンシェルジュサービスを請け負う。サービス料金は、旅行業者が創業事業者 に支払う。観光コンシェルジュは創業事業者の監督指揮下となる。

③ 依頼主(観光客)→取次者(ホテル等) →受注者(創業事業者)

観光客が、宿泊先のホテル等にサービス提供を依頼し、ホテル等から創業事業者に取り次ぎ、創業事業者が直接観光客にサービス提供する。サービス料金は観光客が直接創業事業者 に支払う。観光コンシェルジュは創業事業者の監督指揮下となる。

④ 依頼主(ホテル等)→受注者(創業事業者)

ホテル等が、宿泊料金に観光コンシェルジュサービスを包含して設定。ホテル等が創業事業者 サービス提供を依頼し、創業事業者が観光コンシェルジュサービスを請け負う。サービス料金は、ホテル等が創業事業者 に支払う。観光コンシェルジュは創業事業者の監督指揮下となる。