

# 東北新幹線の 全線開業に学ぶ

東北新幹線が全線開業して、この12月で4年を迎えます。首都圏までの時間的・心理的な距離が縮まったことにより確実に経済効果はアップしてきています。北海道新幹線の開業に向けて参考にしたい、青森の取り組みをご紹介します。



## REPORT 02

### 開業と同時期にオープンした観光施設の現状と展望。

2010年12月4日、東北新幹線新青森駅開業と同日にオープンした「A-FACTORY」と、翌2011年1月5日にオープンした「ねぶたの家 ワ・ラッセ」。ふたつの観光施設の現状と展望について、担当の方にお聞きしました。

#### ねぶたの家 ワ・ラッセ

感動を生む「情緒的サービス」で、地元にも観光客にも愛される施設を目指す。

当館には、文化を継承し、観光に寄与し、人々の交流を促すという役割があるため、単なる展示施設にしないことを第一に考えています。ねぶた祭を疑似体験できる、金魚ねぶたが作れる、といった体験メニューに力を入れているほか、

アテンダント全員が笛や太鼓の練習を積み、レアな話題まで熟知することで、本当のねぶたの魅力を熱く語ることが出来ます。今後も、青森でなければ味わえない感動を生む「情緒的サービス」を大事にしていきたいですね。



ねぶたの家 ワ・ラッセ 施設事業部長 工藤 正之さん

## REPORT 01

### 新幹線の全線開業で、人々はどのように動いたか。

東北新幹線の全線開業効果で、青森を訪れた観光客はどれくらい増えたのか、また、それを迎える側の体制はどうだったのか。さまざまなデータから、開業にあたっての人々の動向を検証します。

#### 宿泊者数・観光客数

集客が落ち込む冬期間にもかかわらず、開業効果で大幅な伸びを記録。

東北新幹線全線開業の効果により、通常は集客が落ち込む冬期間にもかかわらず、県内の主要観光施設・宿泊施設ともに1月・2月と前年比を大幅に越える集客があった。

■ 主要観光施設(32施設)の入込状況(前年同月比)		■ 主要宿泊施設(51施設)の入込状況(前年同月比)	
23年1月	130%	23年1月	125%
23年2月	111%	23年2月	113%

※県観光国際戦略局調べ

#### コンベンション開催数

新幹線全線開業効果により、県内でのコンベンション開催が増加。

新幹線全線開業に加え、県が開催費の一部を助成したこともあって開催数が大幅に増加。大人数が動くコンベンションの経済効果には今後も期待を寄せる。

年度	件数	県外参加者延べ宿泊数
21年度	25件	10,513人
22年度	33件	12,944人
23年度	46件	35,096人

※県観光国際戦略局調べ

#### 観光施設入り込み状況

開業直後は、青森市内および周辺の主要観光施設で前年比を大きく上回る入り込み数を記録。今後は各施設を回遊させる「周遊型観光」で相乗効果を狙っていく。

#### ■ 主要観光施設の入込状況(22年11月～23年2月/前年比)

青森県観光物産館アスパム	151.6%
青森県立郷土館	265.4%
棟方志功記念館	278.6%
青函連絡船メモリアルシップ 八甲田丸	300.1%

※県観光国際戦略局調べ

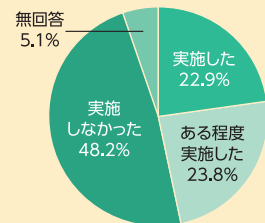
#### 取組実施

全線開業に向けて約半数の事業者が、さまざまな取組を実施。

「実施した」「ある程度実施した」を合わせて46.7%の事業者が取組を実施。取組の具体的内容としては、「広告・宣伝」「新商品開発」「接客研修」が多かった。

#### 観光関連事業者の取組状況

■ 新幹線開業にあたり新しい取組を実施した



※県観光国際戦略局調べ

#### 取組例

■ 青森魚菜センター「のっけ丼」  
丼飯に好みの食材を「のっけて」オリジナル丼が楽しめる。現金制から食事券制に変更し、店頭でのやりとりがスムーズに。観光客はもちろん、地元のサラリーマンのランチにも人気。



#### 観光客の満足度

受入体制の整備に取組んだ成果で、すべての項目で満足度が上昇。

「接客」「料理」「土産品」「宿泊施設」と、すべての項目で県外観光客の満足度がアップ。県全体で受入体制の整備に取り組んだ成果と考えられる。

#### 青森県全体での満足度

■ アンケートで「満足」と回答した割合

	22年度	23年度	増加率
接客対応・もてなし	69.7%	75.4%	+5.7%
料理や食事	72.5%	78.9%	+6.4%
土産品・土産物	61.6%	66.5%	+4.9%
宿泊施設(全般)	60.5%	63.0%	+2.5%

※県観光国際戦略局調べ

#### 成果と課題

開業のプラス効果として、県外観光客の満足度アップが挙げられる。県内全域で新たな観光コンテンツの開発や「おもてなし」の取組が進んだことが大きい。これらの成果を活かし、観光客の動向を踏まえたリピーターの獲得が今後の課題と考えられる。

#### A-FACTORY

特産りんごの可能性を大きく広げた、「あおりシードル」による地域活性化。

A-FACTORYは、シードル工房と地元の食材などを提供するマルシェの複合施設です。青森特産のりんごを使った新たな商品開発を検討する中でたどりついたのが、発泡性果実酒のシードルでしたが、おかげさまで好評をいただいています。

弘前市や黒石市にもシードル醸造所の計画がありますから、「青森シードル街道」として一緒に売り出していければと考えています。また、アップルブランデーを道南の洋菓子店に提供しての新商品開発なども視野に入れています。



株式会社JR東日本 青森商業開発 取締役営業部長 藤間 勉さん

## REPORT 03

### 「あおり街てく」が目指すおもてなしとは。

観光客や市民に、青森市内の散策とガイドとの交流を楽しむという体験を無料で提供している「あおり街てく」。スタートから4年を経て、旅行会社や企業との連携も盛んになっているその活動について取材しました。

#### あおり街てく

市民でも楽しめる新鮮な視点から、街歩きという「おもてなし」を提供。

ボランティアガイドと一緒に市内散策を楽しむ「あおり街てく」がスタートしたのは2010年6月。現在は24名のガイドが登録し、定番の3コースをはじめ、期間限定の特別コースを案内しています。「街てく管理人」の木村由美さんは「ガイド

さんは青森が好きなので、その思いを伝えたいという熱意を感じます」と語ります。観光客はもちろん、市民の利用が多いのも大きな特徴。地元の魅力を知る市民が増える、それがおもてなしの基本かも知れません。



#### VISION

### 北海道新幹線は、青森県にとって「第3」の開業。



青森県観光国際戦略局 観光企画課 企画戦略グループ 坪 健一さん

北海道では新幹線開業ムードが高まっていることと思いますが、今から4年前、東北新幹線全線開業(新青森開業)のカウントダウンが始まると、青森県内のムードは一段と盛り上がり、また、開業後は、冬季にもかかわらず、開業効果により多くのお客様で賑わったことを思い出します。今後は、震災の影響を乗り越え、さらなる成長を目指し、北海道新幹線開業を八戸・新青森に続く「第3の

開業」と捉え、地域の活性化につなげていきたいと考えています。新幹線で北海道を訪れたお客様が「青森県にも寄ってみたい」と思っただけのよう、自分たちの地域に誇りを持ち、地域の魅力を高める取組を進めていきます。開業を契機に道南地域もっと連携を強化して、津軽海峡のエリアをひとつの旅行エリアとして一緒にアピールしていきましょう。