



市では、観光産業が持続的に発展するためのビジョンを示した「鳥羽市観光基本計画」を平成20年1月に策定しました。観光産業は、地域内の宿泊施設をはじめ、観光施設や飲食店、土産物店、農業や漁業をはじめとした一次産業などとも密接な関係を有する複合産業です。将来にわたって鳥羽市の観光産業全体が活力を持続し、成長軌道を描き続けるためには、宿泊産業の活性化が欠かせません。

そこで、観光産業の中心的役割を担う宿泊産業の活性化を目的として「鳥羽市観光産業活性化戦略」を策定し、宿泊産業の課題などをまとめ、平成22年度からは「宿泊産業活性化推進事業」を実施しています。

観光課観光企画係 ☎⑤ 1 1 5 5



寺田順三郎さん

観光客への歓迎のこころ
 とある旅先で、すれ違う高校生たちがみな「こんにちは」と声を掛けてくれるんです。気になって宿の人に聞いてみると、この地域ではこどもたちにもそういう教育ができていたというのです。驚きましたね。
 こどもたちには「自分のまち・鳥羽」を誇りに大切に思う気持ちを持ってもらいたいと思います。
 そんな気持ちが観光客のかたへの感謝の念につながっていくと思います。

鳥羽エリア
 鳥羽旅館事業協同組合理事長
 戸田家 寺田順三郎さん

今年度は、市内を4つのエリア（※）に分け、宿泊事業所のみならずともワークショップを通じて、地域ごとの特色や資源の掘り起こしを行い、さまざまな方法で体感・体験できる「食」をテーマとした新しい旅の創出に向けて取り組みを進めています。
 ※鳥羽エリア（鳥羽・安楽島） 南鳥羽1エリア（浦村・石鏡・国崎）
 ※鳥羽2エリア（相差・畔蛸） 離島エリア（離島）

自分の知らないことを知るチャンス
 これまでには旅館組合、民宿組合の両方で集まることはなかったのですが、この宿泊産業活性化推進事業のワークショップでその機会を得ました。旅館組合のかたや市役所のかた、アドバイザーの先生と

南鳥羽2エリア
 相差民宿組合長
 上耕 上村 寿一さん
 この事業が「各エリアでの価値を見出す」きっかけとなればと思っています。
 参加するまでは、こんなに多くの人が「観光」について考えているということがわかりませんでした。
 ワークショップなどに参加してみると、たくさんの方々が頑張っているなと感じています。
 この事業が「各エリアでの価値を見出す」きっかけとなればと思っています。

こんなにたくさんの方が観光について考えているとは
 宿泊産業活性化推進事業に参加するまでは、こんなに多くの人が「観光」について考えているということがわかりませんでした。



上村寿一さん

満足してもらいたい
 お客様の目的の多くは「おいしいもの、いいものを食べる」ということです。いいものを提供して満足してもらいたい、そのためには常に工夫をしていかなければなりません。宿泊産業活性化推進事業のワークショップでは、みなでどうやったらお客様に来ていただけるのか、満足してもらえるのかを考えています。

お話をする機会をいただいで、このワークショップは自分の知らないことを知るチャンスだと思っています。今まで参加できなかったかたも、この機会をチャンスだと思つて、ぜひ参加してもらいたいと思います。

離島エリア

答志島旅館組合長
寿々波 橋本喜洋弘さん

日常にないものをお客様が発見したときの「なにこれ〜！」という顔が楽しみ

離島へ来ていただくためには、離島の魅力をどのように伝えるか、どうしたら楽しんでいただけるかを考えます。自分で提案したことを自分で却下したりもしますし。焦らず、急がず、じっくり考えていきたいと思えます。

離島では、いろいろな魚が水揚げされています。これからは、今までに使ったことのない食材も取り入れた料理を提供して「なにこれ〜！」と驚いてもらえたらうれしいです。

こだわりのお客様

お客様のニーズもどんどん変わってきています。昔に比べて、今はインターネットな



橋本喜洋弘さん

どを利用して、自分で宿泊旅行プランを決めているお客様が多くなっています。

それだけ旅行に対する「こだわり」や「要望」が強いという事です。その旅行を満足していただくためには、より一層心のこもった「おもてなし」でお客様に接していかないとリピーター（ファン）になつていただけません。思っています。

どういうことを取り入れたら、お客様に喜んでいただけるかこれからの課題として考えていきたいです。

南鳥羽1エリア

石鏡旅館組合長
芭新翠 辻 為康さん

漁業と観光業の一体化

鳥羽は観光と漁業のまちです。鳥羽はおいしい海の幸が豊富で、それを楽しみにしてこられるお客様がほとんどです。漁業と観光業の一体化が必要だと思っています。

少しずつ変わっていったら、気付いたら大きく変わっている

宿泊産業活性化推進事業のワークショップなどに参加していると、やはりこのまちのために何かしなくてはと思

ます。どうしてもすぐに結果を求めたり、すぐに変わることを望んだりしますが、そういうわけにはいきません。そこを我慢して、少しずつ変わっていく。そして、気付いたら大きく変わっていたということなのかなと思います。

10年先・20年先を見据えて

平成初期のバブル期から、お客様のニーズが変わってきています。それに対応することとはもちろん、もう10年先、20年先を見据えて考えなくてはならないと感じています。



辻 為康さん

◆ エリア別のワークショップで「食」をテーマとした新しい旅の創出を行い、それらを巡っていたりするためのプレイベント（3月中旬予定）や、宿自慢の逸品（料理）の発信などを進めています。

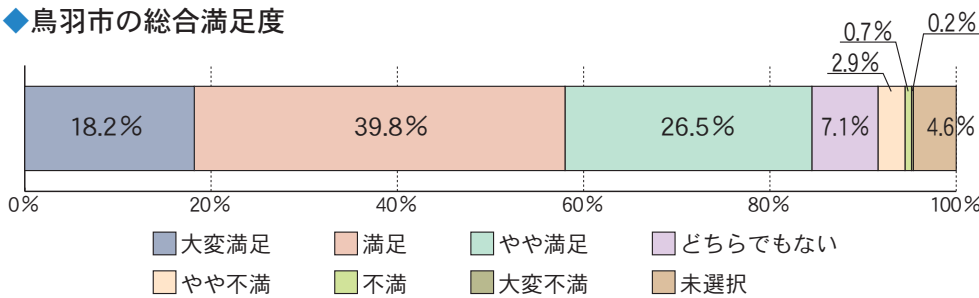
より多くのかたに鳥羽に泊まっていたら、満足していただけるよう、さらに宿泊産業活性化の推進を図ります。

質の高い滞在型の宿泊観光地を目指して

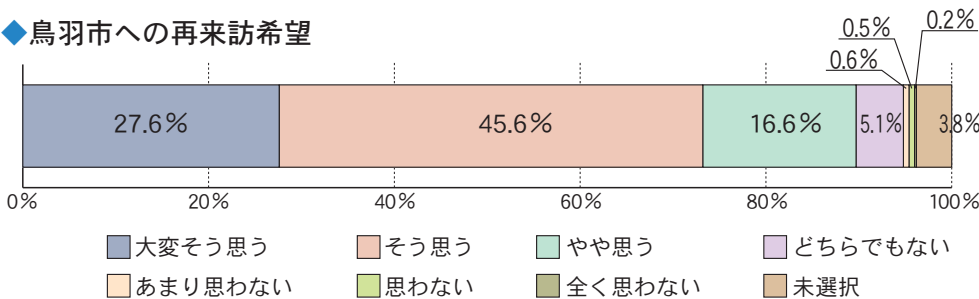
平成22年度来訪客実態調査

宿泊産業活性化推進事業の中で、来訪客実態調査を行いました。左記はその結果です。

◆鳥羽市の総合満足度



◆鳥羽市への再来訪希望



（調査協力施設…57軒、回収数…550件、調査期間…平成22年8月1日～平成23年2月4日）

「第5次総合計画」では「観光地としての鳥羽市の総合満足度」（上のグラフ）の最終目標を「大変満足」が23%と掲げ、目標値に向けて取り組みを進めています。