

日帰りには不可能



オホーツク圏

# オホーツク圏観光の実状

- 圏内の観光入込数・宿泊客数は減少の一途
- 旅行者にとって宿泊は旅行計画の重要な要素
- サービスの品質を多角形に捉えた分析が重要



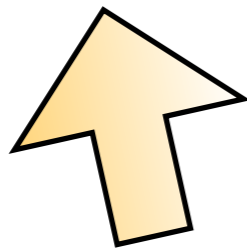
オホーツク圏の宿泊客数減への対策  
ホスピタリティ向上を目指す

# ホスピタリティ向上に向けて

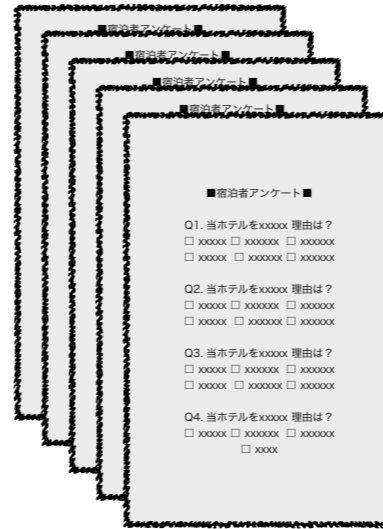
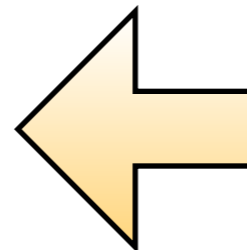
業務改善における  
選択と集中



- ・ 長所／課題の把握
- ・ 課題の順位付け

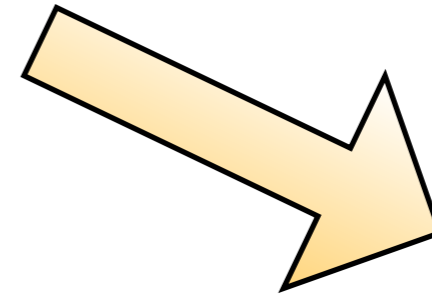


宿泊客の反応  
との対応付け

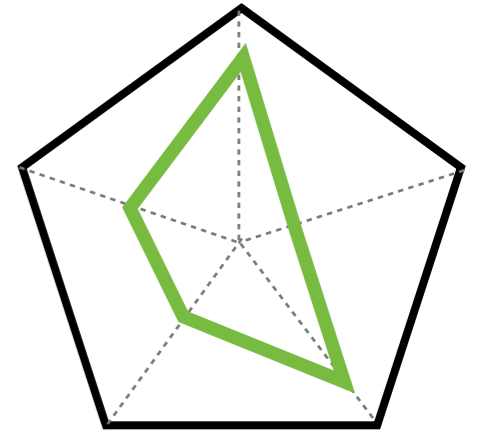


宿泊客向け  
アンケート

質問の分析

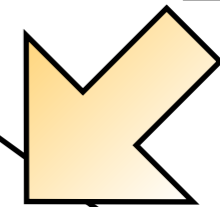
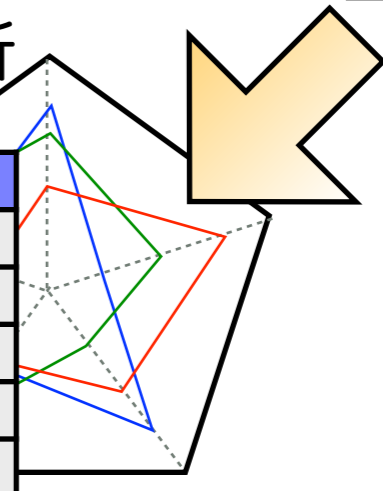


関心度の計算



関心度による分析

順位	施設	偏差値
1	Aホテル	74.5
2	旅館B	73.1
3	Cリゾート	71
4	ホテルD	69.8
:	:	



# ホスピタリティ向上に向けて

宿泊アンケート分析



宿泊施設の取り組み意識を  
関心度と定義

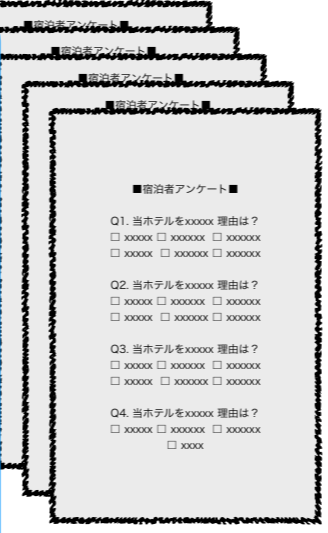
- ・長所/課題の把握
- ・課題の順位付け



関心度の計算

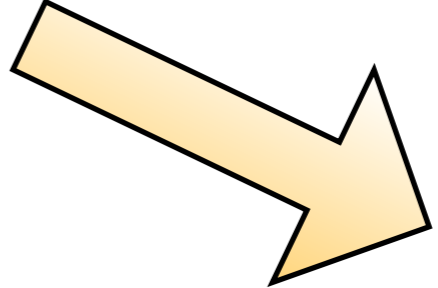


地域・施設毎の  
意識を定量化

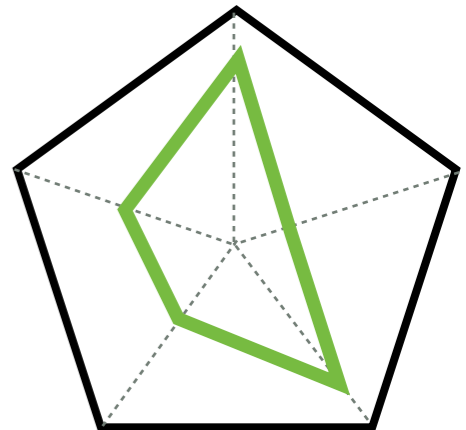


宿泊客向けアンケート

質問の分析

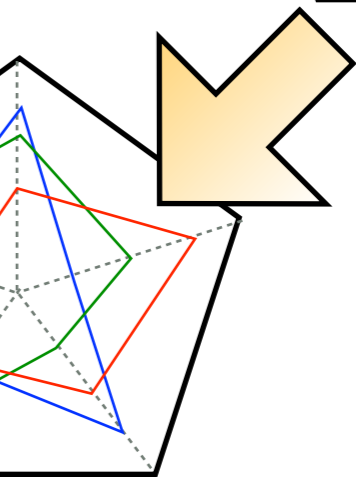


関心度の計算



関心度による分析

順位	施設	偏差値
1	Aホテル	74.5
2	旅館B	73.1
3	Cリゾート	71
4	ホテルD	69.8
:	:	



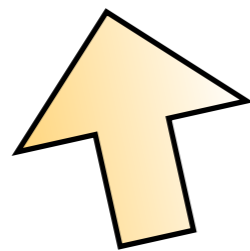


# ホスピタリティ向上に向けて

業務改善における  
選択と集中



- ・ 長所／課題の把握
- ・ 課題の順位付け



宿泊客の反応  
との対応付け



分析結果と回答を  
フィードバック



宿泊施設の関心度



関心度による分析



ホスピタリティ



# ホスピタリティ向上に向けて

業務改善における  
選択と集中



分析結果と回答を  
フィードバック

質問の分析  
施設の関心度

## 都市力

## へ貢献！

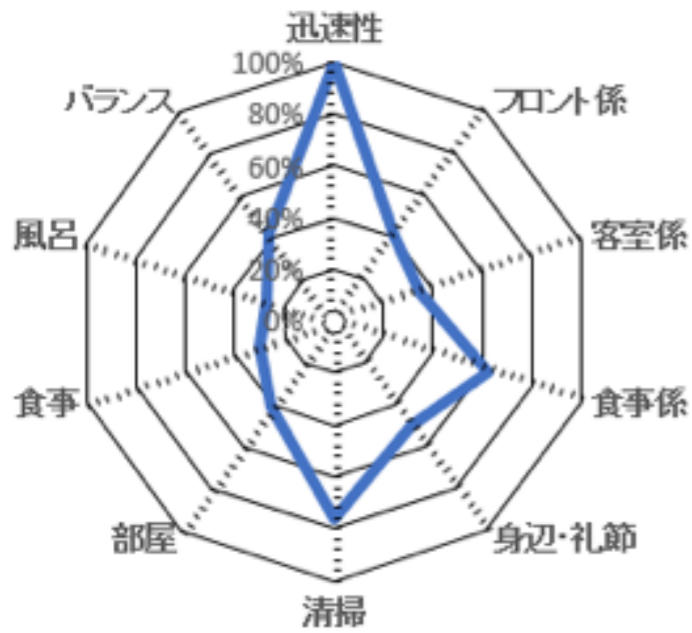
・課題の順位付け

関心度による分析

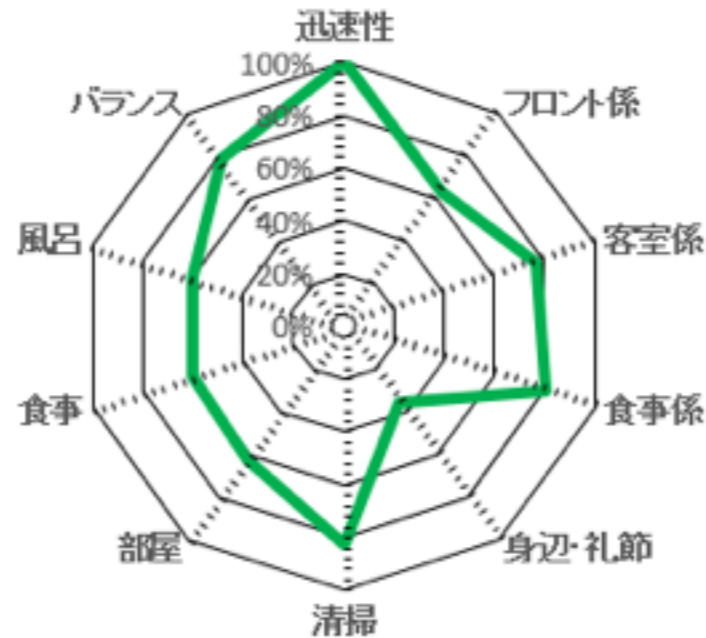
宿泊客の反応  
との対応付け

## ホスピタリティ

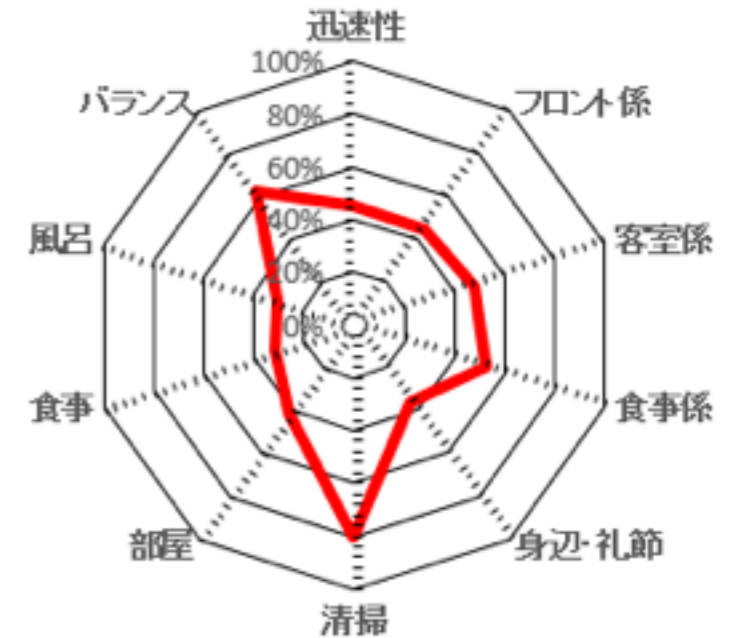
# 関心度による分析



札幌



阿寒



オホーツク

- 札幌はビジネス指向
- 阿寒は観光指向
- オホーツクはどっちつかず

Rnk	施設	地域		$F_1$	$F_2$	$F_3$
1	阿寒鶴雅リゾートスパ鶴雅ウィングス	全国	釧路 阿寒	0.83	0.80	0.78
2	サロマ湖鶴雅リゾート	北網	網走	0.82	0.79	0.77
3	しこつ湖鶴雅リゾートスパ水の調	全国		0.80	0.78	0.75
4	北天の丘あばしり湖鶴雅リゾート	北網	網走	0.80	0.77	0.75
5	定山溪鶴雅リゾートスパ森の調	全国	札幌	0.79	0.76	0.74
6	あかん鶴雅別荘部の座	全国	釧路 阿寒	0.78	0.76	0.73
7	ホテル日航関西空港	全国	大阪	0.74	0.70	0.69
8	阿寒の森ホテル花ゆう香	全国	釧路 阿寒	0.74	0.75	0.66
9	網走観光ホテル	北網	網走	0.73	0.74	0.68
10	湯の川温泉 湯元啄木亭	全国	函館	0.71	0.67	0.61
:	:	:	:	:	:	:
30	大江本家	北網	北見 温根湯	0.56	0.54	0.48
:	:	:	:	:	:	:
55	ホテルサンライト札幌	全国	札幌	0.06	0.06	0.03

関心度に基づくランキング

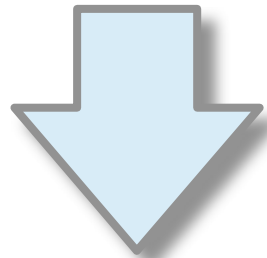
# 目次

- 1.導入(宮川)
- 2.北海道における都市力と地域間連携(宮川)
- 3.オホーツク圏における観光の特徴とアプローチ(福島)
- 4.ホスピタリティ
  - 宿泊施設(古澤)
  - 飲食店(黒田)
- 5.氷上スポーツによる都市力向上(上野)
- 6.まとめ(宮川)

# • 飲食店のホスピタリティ

…料理・味・接客・サービスetc…

## 北見市のユーザモデルの検討



<http://tabelog.com/>



### 食べログ

雰囲気がいい



匿名 (3) さんの口コミ  
30代後半・女性・北海道

### 居酒屋

★★★★★ 4.0 [料理・味4.5 | サービス4.5 | 雰囲気5.0 | CP4.0 | 酒・ドリンク4.0]

使った金額 (1人) : 円 ¥4,000~¥4,999 円 - | おすすめ用途 :


レビューサイト

# レビューサイトに注目

「年齢」  
「性別」  
「地域」

「料理・味」  
「サービス」  
「雰囲気」  
「CP」  
「酒・ドリンク」

http://tabelog.com/



## 食べログ

雰囲気がい

11/03/21 (11/01 訪問)

居酒屋

★★★★★ 4.0 [料理・味4.5 | サービス4.5 | 雰囲気5.0 | CP4.0 | 酒・ドリンク4.0]

使った金額 (1人) : 円 ¥4,000~¥4,999 円 - | おすすめ用途 :

# レビューサイトに注目

「年齢」  
「性別」  
「地域」

「料理・味」  
「サービス」  
「雰囲気」  
「CP」  
「酒・ドリンク」

http://delog.com/  
食べログ

雰囲気がい

11/03/21 (11/01 訪問)

居酒屋

さんの口コミ  
30代後半・女性・北海道

★★★★★ 4.0 「料理・味4.5」「サービス4.0」「酒・ドリンク4.0」  
使った金額(1人): 国 ¥4,000

北見市  
53店舗181件のレビュー  
2014年3月7日現在

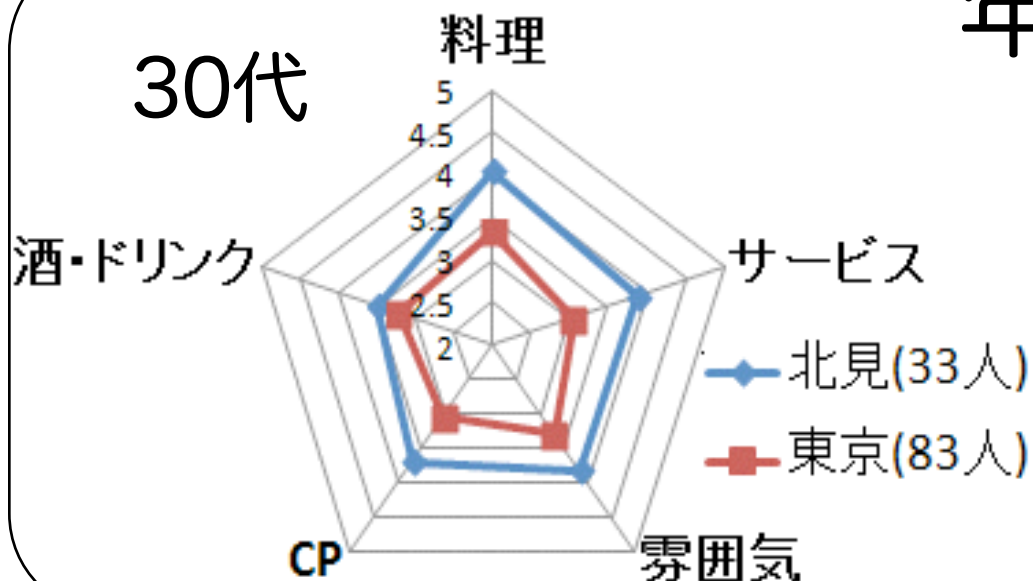
丸の内・大手町  
50店舗500件のレビュー  
2014年4月26日現在



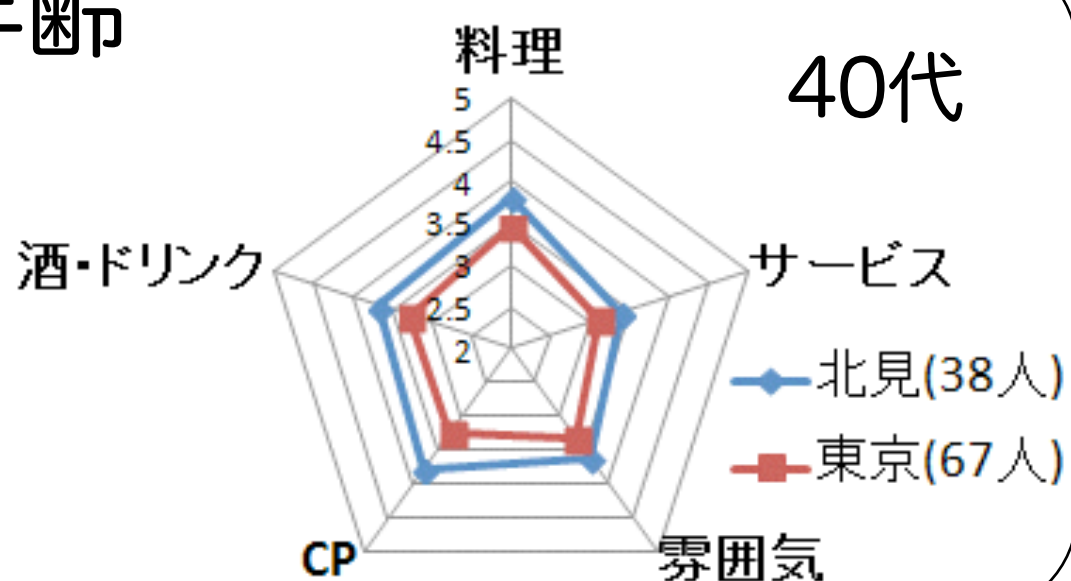
# 各データの平均値

## 年齢

30代

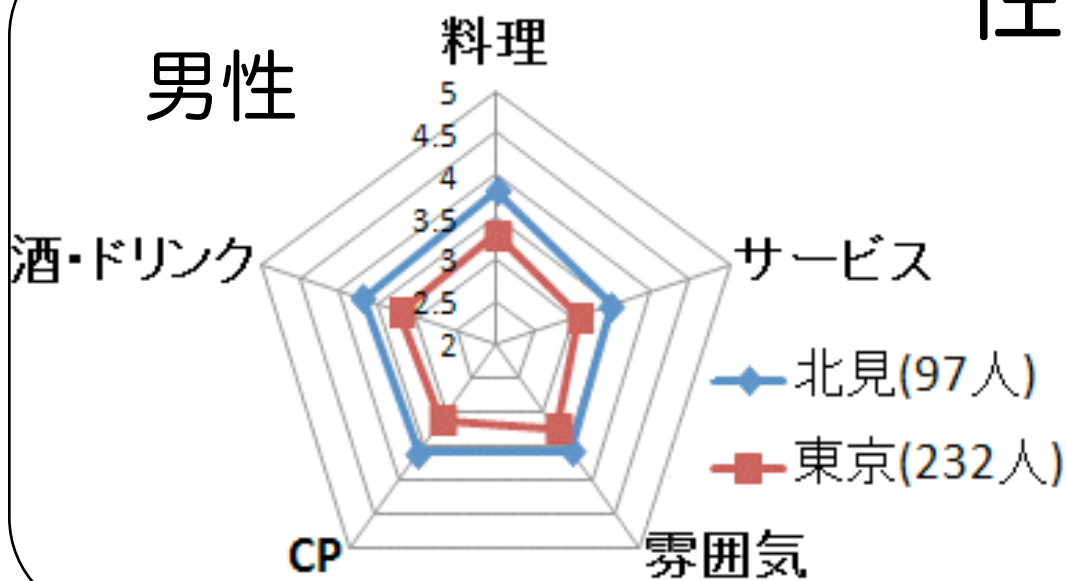


40代

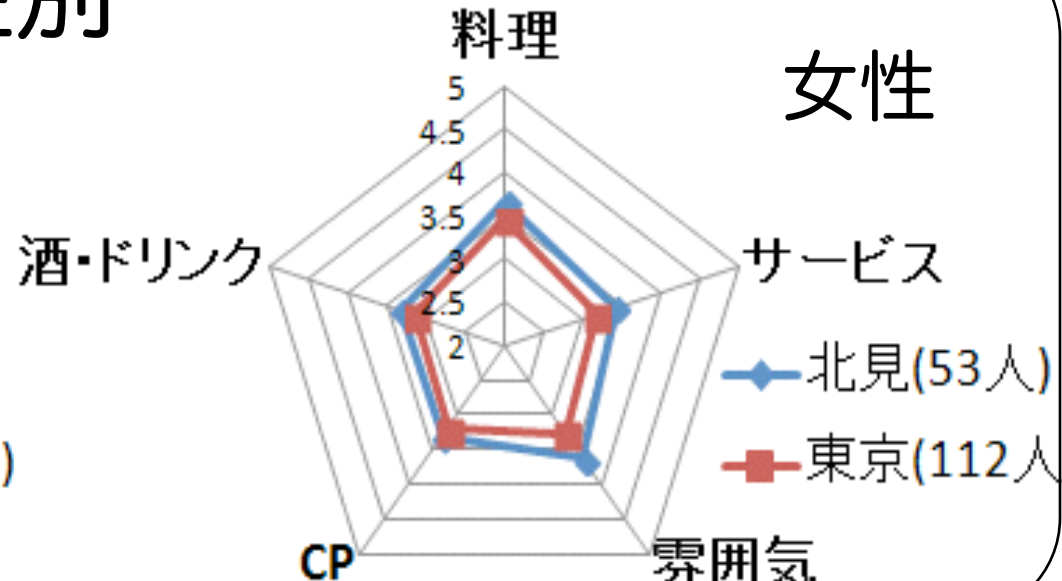


## 性別

男性



女性





- 平均値が年齢、性別、地域で異なる

→ データ分析により特徴を見つけることで  
ユーザの求めているものがわかる

① 分析結果を  
フィードバック

② 飲食店のレベル



④ 都市力向上に  
貢献

- レビューサイトはビッグデータとして利用可能

# 目次

1.導入(宮川)

2.北海道における都市力と地域間連携(宮川)

3.オホーツク圏における観光の特徴とアプローチ(福島)

4.ホスピタリティ

- 宿泊施設(古澤)

- 飲食店(黒田)

5.氷上スポーツによる都市力向上(上野)

6.まとめ(宮川)

# カーリング



# カーリング

## 北見市常呂町

- ・日本におけるカーリング発祥の地
- ・オリンピック選手を何人も輩出

オホーツク圏の  
観光資源に！

氷上スポーツ(カーリング)

競技支援

国内チームの  
競技力向上支援

着地型観光

アイススポーツ  
ツーリズム

都市力向上へ

# 国内チームの競技力向上支援 ポータブル戦術支援DBシステム「iCE」



上野裕暉, 榎井文人, 柳等,  
“カーリング戦術面を支援するポータブルデータベースシステムの開発”,  
第25回日本トレーニング科学会大会(2012.12)

榎井文人, 上野裕暉, 柳等,  
“カーリングインフォマティクスに向けて  
-タブレット端末を利用した戦術支援システムの開発と運用-”,  
情報処理北海道シンポジウム2013(2013.10)



## データの記録



## データの分析



## 選手・コーチへ提供



- 試合の反省
- 作戦の検討
- 練習効率の改善

# アイススポーツツツーリズム

- 一部の国では既に実践
- 氷上スポーツの  
観光資源化
- 「観戦・体験」を発信
  - リゾートとの組合わせ
  - トップ選手との交流
  - 体験会への参加





競技支援

着地型観光

双方のノウハウを獲得  
地域貢献・都市力向上に繋がる

(例)

平昌オリンピック合宿招致活動

# 目次

1.導入(宮川)

2.北海道における都市力と地域間連携(宮川)

3.オホーツク圏における観光の特徴とアプローチ(福島)

4.ホスピタリティ

- 宿泊施設(古澤)

- 飲食店(黒田)

5.氷上スポーツによる都市力向上(上野)

6.まとめ(宮川)

# まとめ

- 都市の特徴の数値化→都市力

都市力が小さい都市→連携が重要

- 都市力向上→様々な要素が必要

ホスピタリティの向上  
氷上スポーツの活用