

ホエールウォッチングファン
を増やすために [5 つの提案 ^{プラスワン} + 1]
- 小笠原をケーススタディとして -

「イルカ・クジラ・ウォッチングサミット2006 in 小笠原」報告書

2006年6月

アイサーチ・ジャパン

<http://www.icerc.org/>

小笠原ホエールウォッチング協会

<http://www.ogasawara.or.jp/owa/>

イルカ・クジラ・ウォッチングサミット

2006 in 小笠原 開催概要

1. 主催 アイサーチ・ジャパン（国際イルカ・クジラ教育リサーチセンター）
小笠原ホエールウォッチング協会
2. 後援 小笠原村、東京都小笠原支庁
3. 協力 （順不同）
小笠原海運株式会社、小笠原村観光協会、母島観光協会、東日本電信電話株式会社
株式会社ツーリズム・マーケティング研究所、日本エコツーリズム協会
WDCS（Whale and Dolphin Conservation Society）
4. 開催日時 2006年2月17日～23日
5. 参加者 （順不同・敬称略）
[イルカ・クジラ・ウォッチング関係者 11名]
室 蘭 海洋生物調査員 笹森 琴絵
御蔵島 御蔵島観光協会 小木 万布（*）
小笠原 小笠原村イルカウォッチング協会 事務局長 佐藤 文彦
小笠原 小笠原村イルカウォッチング協会 主任研究員 森 恭一
大 方 大方町遊漁船主会 事務局長 埜下 安弘
大 方 NPO 砂浜美術館 WW事業部 遠山 香織
座間味 座間味村役場 総務課長 大城 晃（*）
座間味 座間味村イルカウォッチング協会 事務局 大坪 弘和（T）
座間味 座間味村イルカウォッチング協会 スタッフ 松室るみ子（T）
座間味 座間味村イルカウォッチング協会 スタッフ 玉井 律子（T）
座間味 座間味村イルカウォッチング協会 スタッフ 富山 加奈（T）
[ゲスト 3名]
WDCS 主任研究員 Mr. Erich Hoyt イリック・ホイト
株式会社ツーリズム・マーケティング研究所 主席研究員 松井 一郎（*）
日本エコツーリズム協会 理事 海津ゆりえ（*）
[スタッフ 4名]
アイサーチ・ジャパン 代表 大下 英和
アイサーチ・ジャパン 事務局長 山口ひろみ
アイサーチ・ジャパン ボランティアスタッフ 藤田 有美
通 訊 小林 希実
（*）...17日のみ / （T）...テレビ会議

プログラム内容

イルカ・クジラ・ウォッチングサミット3回目のテーマは「ホエールウォッチングのファン拡大」。日本のホエールウォッチング発祥の地である小笠原を会場として、小笠原の自然とホエールウォッチングの取り組みを実際に体験しながら、参加者全員で知恵を出し合い、小笠原をケーススタディとして、「ホエールウォッチングファンを増やすには？」を考えました。

- | | | |
|--------|-------------|--|
| 17日(金) | 18:30~19:30 | 基調講演「ファンを作る観光地の条件」
(株)ツリスマーケティング研究所 主席研究員 松井 一郎 氏
[竹芝客船ターミナル会議室] |
| 18日(土) | 10:30~12:00 | ワークショップ 「各地のファン獲得戦略」 |
| | 14:30~15:30 | レクチャー「小笠原の自然とホエールウォッチング」 既存プログラム |
| | 19:30~21:30 | 体験受講「OWAインタープリター認定講習」
[会場おがさわら丸船上] |
| 19日(日) | 9:00~10:00 | 洋上自然観察 (バードウォッチング) |
| | 10:00~11:00 | 洋上自然観察 (智島列島観察) 既存プログラム |
| | 16:00~17:00 | 体験プログラム「陸上からのホエールウォッチング」[三日月山展望台] |
| | 19:30~21:30 | ワークショップ 「PRについて」
[小笠原村情報センター] |
| 20日(月) | 日中 | ホエール&ネイチャーウォッチング(各自申し込み) |
| | 19:30~21:30 | ワークショップ ウォッチングプログラム内容、接客について
[小笠原村情報センター] |
| 21日(火) | 10:00~13:00 | 母島でのホエールウォッチング(チャーター船) |
| | 19:00~21:00 | トーク&ディスカッション(主催:アイサーチ・ジャパン、
小笠原ホエールウォッチング協会、東京都小笠原支庁)
講演「ホエールウォッチングのマーケティング戦略」
講師 エリック・ホイット氏
パネルディスカッション「小笠原のホエールウォッチングファンを増やすには」
[小笠原ビジターセンター] |
| 22日(水) | 14:00~16:00 | ワークショップ まとめ [おがさわら丸船上] |
| 23日(木) | 16:00~17:30 | ワークショップ まとめ [竹芝客船ターミナル会議室] |



ホエールウォッチングファンを増やすために [5 つの提案 + 1]

(はじめに)

「お客さん」ではなく 「ファン」を増やす...と考える。

このイルカ・クジラ・ウォッチングサミットは今回が3回目になります。2004年2月に沖縄・座間味で開催した前回のプログラムの最後に、全国から集まったホエールウォッチング関係者に、次回テーマの希望を伺ったところ、圧倒的に多かったのが「集客」でした。

ホエールウォッチングは一時期のブームが去り、多くの地域で集客が落ち込み、あるいは伸び悩んでいます。しかし、ただお客さんが増えればいいのでしょうか？ クジラやイルカとその生息環境、地域のインフラ、各ウォッチング事業者が提供できるサービス、これらの許容量やお客さんのニーズを無視しての集客対策は避けなければなりません。

ホエールウォッチングが良質の自然体験として、持続可能な発展を遂げていくためには、ホエールウォッチングを愛し、その地域の自然を保護していくことの大切さを理解してくれる「よき理解者」であり、時には、その魅力を知人・友人にPRしてくれる「広報マン」でもある...いわばホエールウォッチングの「ファン」を増やしていくことが必要なのではないのでしょうか。

今回のイルカ・クジラ・ウォッチングサミットでは、この「ファンを増やす」という視点から、ホエールウォッチングのプログラム作り、接客・サービス、PRについて考え直してみました。

全国各地でホエールウォッチングに携わるサミットメンバーと、世界のホエールウォッチングを知るエリック・ホイット氏が、日本のホエールウォッチング発祥の地 = 小笠原に滞在し、島の方たちとふれあい、ホエールウォッチングを体験し、小笠原の空気を肌で感じながら考えた「5つの提案プラス1」。

小笠原だけでなく、「5つの提案プラス1」をそれぞれの地域に置き換えて考え、日本全国のホエールウォッチングが、持続可能な発展を遂げていくために、少しでも役立てば幸いです。

アイサーチ・ジャパン(国際イルカ・クジラ教育リサーチセンター) 代表 大下 英和
小笠原ホエールウォッチング協会 主任研究員 森 恭一

(この報告書(提言集)は、サミット参加者の討議やアイデアをもとに取りまとめたものです。ご協力いただいたサミット参加のみなさんに感謝いたします。また、後援、協力いただきました関係各位にも御礼申し上げます。本事業は、平成17年度小笠原村閑散期対策事業の補助を受けて実施いたしました。)

ホエールウォッチングファンを増やすために [5 つの提案 + 1]

もっとお客さんを知る。

共通アンケートを実施してみよう。結果をもとに、行政・団体・ウォッチング事業者・ガイド...関係者みんなで話し合ってみよう。

とことんエコツアー。

エコツアーとしてのホエールウォッチングのすばらしさ「(1)充実した解説(2)行き届いた接客(3)自然環境への配慮」を細部まで徹底しよう。

選べるホエールウォッチングに。

初心者 リピーター、若者 親子・シニア、アクティブ派 リラックス派
...多様なお客さんが「選べる」プログラムを。

ツアーをトータルコーディネート。

来る前、陸上、帰った後...。
ホエールウォッチングの旅をトータルでコーディネートしてみよう。

地元の人をファンにする。

地元の宿・お店の人をファンづくりに巻き込もう。
そのためにも、ぜひ彼らにウォッチングを体験してもらおう。

プラスワン (+ 1) お客さんになってみよう。

他の船に乗ってみよう。他の船の人を乗せてみよう。
他の地域のクジラにも会いに行ってみよう。

もっとお客さんを知る。

東京から片道 2.5 時間というハンディを持ちながら、日本でも有数のホエールウォッチングポイントとなっている小笠原。そこにわざわざやって来るお客さんとはどのような人たちなのでしょう？



これまでは「イルカ・クジラが好きで、比較的活動的な若い世代」が中心でした。しかし、2006 年春に小笠原村が試行したモニターツアーでは、いわゆる「シニア」層のお客さんも多く見られました。今後、大量リタイアが見込まれるシニア層は、自由にできるお金と時間をたっぷり持ち、健康で活動的。知的好奇心が豊かで、旅行好きとも言われており、ホエールウォッチングの新たなファンになりうる可能性が大きいと考えられます。

こうした利用者の変化をとらえるには、まず既成概念や先入観を捨てて、純粋にお客さんと向き合い、お客さんを知ることが大切です。

一番の方法はやはり「アンケート」でしょう。沖縄県・座間味では、ホエールウォッチング協会が継続的にアンケートを実施し、その結果から顧客の特性をつかみ、PR先の絞込みに活用しています。

しかし、旅行会社、宿、ウォッチング業者...それぞれがアンケートを実施してしまうと、お客さんは旅の間に何度もアンケートに答えることに...。自然の中でゆっくりしたいと思ってくるお客さんにとって、それは決して気持ちのいいものではありません。ここは、行政や団体（ホエールウォッチング協会、観光協会など）が、各事業者の意見を取りまとめて設問を考え、アンケートを実施してはどうでしょうか？

アンケートを企画したり、その結果について話し合ったりすることが進めば、もっとお客さんのニーズや意識、「ファン」になりうる人たちの姿が見えてくるのではないのでしょうか？ また、それは、関係者同士のコミュニケーションを深め、より一層協力的な風土づくりにもつながるかもしれません。

共通アンケートを実施してみよう。結果をもとに、行政・団体・ウォッチング事業者・ガイド...関係者みんなで話し合ってみよう。

とことんエコツアー。



ホエールウォッチングの満足度は良くも悪くも「イルカ・クジラと出会えたかどうか」によって大きく左右されます。今回のサミットでは天候と海況に恵まれ、各地から参加したホエールウォッチング関係者はいずれも、たくさんのイルカ・クジラとの出会いを体験することができ、下船後のインタビューでは全員が各船の取り組みを高く評価していました。

参加者が特に評価したのは(1)充実した解説、(2)行き届いた接客、(3)自然環境への配慮の3点。やはり、日本のホエールウォッチング発祥の地=小笠原のレベルは非常に高いというのが参加者の実感です。個々の事業者と小笠原ホエールウォッチング協会がホエールウォッチングのレベル向上とエコツーリズムの実践に丹念に取り組んできた成果とっていいでしょう。



しかし、事業者の取り組みを一つひとつ冷静に見ていくと、まだまだ改善の余地があるかなと思われる部分も見られます。

実際にサミット参加者が乗った船でも「十分なブリーフィングもないまま出航」「クジラを見せることに集中し過ぎて、前後の解説が物足りない」とも思えるケースがありました。

「できる限りクジラを見せてあげたい」「参加者によるこんでもらいたい」という気持ちとエコツーリズム的取り組みは、バランスをとるのが難しい部分ではありますが、「ファン」を持続的に増やしていくために、また、日本のホエールウォッチングのレベルアップをリードし続けていただくためにも、今後、より一層、細部にわたり、エコツーリズム的取り組みを推進していただきたいと思います。

エコツアーとしてのホエールウォッチングのすばらしさ「(1)充実した解説(2)行き届いた接客(3)自然環境への配慮」を細部まで徹底しよう。

選べるホエールウォッチングに。

小笠原のホエールウォッチングのレベルは非常に高い。しかし、多数ある事業者が提供しているプログラムは、「港を出て、イルカ・クジラのポイントを巡り、南島を回って帰ってくる1日ツアー」が中心で、一見すると、事業者ごとに個性や特徴あるプログラムはあまり見られません。



もちろんこの「定番プログラム」は小笠原の特性を活かした良いプログラムだと思われませんが、これを中心にしながらも、もう少し事業者ごとに多様なプログラムを競い合ってみるのもいいのではないのでしょうか。

現在も、実際には、ドルフィンスイム重視のツアーや、サンセットまで時間を延長するものなど、微妙な違いや個性があります。そうした個性を「ドルフィンスイム中心のツアーです」「クジラとサンセットクルーズ」などと銘打ってわかりやすくPRし、個性を打ち出してみるのも一つの手段かもしれません。

既にある程度の安定した客数と収入を確保している各事業者にとって、新たなプログラムに取り組むことはリスクも伴います。しかし、定番は定番として継続しつつ、個々の事業者がプログラムの個性を競い合うことが、結果として、小笠原全体でのホエールウォッチングの幅を広げ、地域の魅力向上～ファン拡大につながる可能性は大きいのではないのでしょうか。

初心者 リピーター、若者 親子・シニア、アクティブ派 リラックス派
...多様なお客さんが「選べる」プログラムを。

例えば..“ こんなプログラムがあってもいいのに (サミット参加者のアイデアから)

初心者向け：短時間・近距離ツアー
陸上ウォッチング&ハイドロフォン



ゆったり系：カヤックでクジラの住む海を漕ぐ
海上でリラックス
南島でリラックス
スノーケリングでソングを聴きに行く



美味しい系：サンライズ(サンセット)&ホエールウォッチング
スペシャルランチ付ツアー(島の特産品など)



バラエティ系：ウォーキング&ホエールウォッチング
文学・歴史レクチャー&ホエールウォッチング

ツアーをトータルコーディネート。



片道 25 時間の船旅というのは、そう経験できることではありません。忙しい現代の旅行者をターゲットと考えると、それは確かに大きなハンディキャップかもしれません。しかし、逆手に取ればおがさわら丸で過ごす 25 時間は、旅行者に何かを提供する大きなチャンスとも言えるのではないのでしょうか。

2006 年春には、おがさわら丸の船内イベントとしてレクチャー、洋上自然観察会といった取り組みがおこなわれましたが（主催：小笠原村主催・実施団体：小笠原ホエールウォッチング協会）これらをもっと幅広く展開することも考えられるでしょう。例えば、子供向けイベントや、クラフト教室、あるいは簡単な運動などもよいかもしれません。



また、多くの場合、ウォッチングツアーはおがさわら丸に乗船する前に決めていることが多いようです。ホームページや電話での申し込みが大半かと思いますが、このホームページや電話でのやりとりもファンづくりの重要な要素です。

ホエールウォッチングツアーは、「ウォッチング船に乗ってから降りるまで」をひとつのプログラムと考えるだけでなく、乗船の前後、さらにはその地域にやってくる道程全体についても、意識しているいろいろな工夫をしてみてもはどうでしょうか？

来る前、陸上、帰った後...

ホエールウォッチングの旅をトータルでコーディネートしてみよう。

例えば... “ 旅行をトータルでコーディネートするなら ” （サミット参加者のアイデアから）

船 上 で：ウォッチング客同士が知り合える「コミュニケーションイベント」
小笠原の自然を写真や資料で紹介する「ミニ博物館&学芸員」

陸 上 で：滞在期間中にクジラ博士になって帰れる「クジラスクール」
小笠原のクジラの情報・資料・映像を集めた「クジラミュージアム」
最新のウォッチング情報やクジラの話題を伝える「クジラFM」

帰宅後も：旅行者へのアフターフォロー（はがき、写真、ビデオの送付など）

地元の人をファンにする。

おがさわら丸の船内、宿の壁、船着場...至る所にA4サイズのラミネート加工されたホエールウォッチングのチラシが競うように貼られています。でも、果たしてこのチラシ、お客さんがウォッチング事業者を選ぶきっかけになっているのでしょうか？



実際のところ、いくつかの“個性派”を除けば、価格もプログラムも似通っていて、なかなかこのチラシだけで参加したいツアーを決定するのは難しい。観光協会やホエールウォッチング協会などに相談することで、ある程度の絞り込みは可能だが、同じような条件で複数のツアーがあった場合には、最後は自分で決めなければなりません。

では、初めての観光客がホエールウォッチングの船を選ぶときにどうするか。そこで改めて見直してみたいのが「クチコミ」です。既に小笠原でホエールウォッチングを体験したお客さんからの「クチコミ」の影響力は言うまでもありません。

が、ここでは小笠原の中での「地元のクチコミ」について考えてみて欲しいのです。宿、飲食店、土産物店...これらに関わる人たちも大事なクチコミのルート。観光客から「どの船がおすすめですか」と聞かれることも多いのではないのでしょうか。だとすれば、彼らをまず「ファン」にすることが、新たなファンを増やすことにつながるかもしれません。

宿の方には「まだ一度もホエールウォッチングをしたことがない」という人も少なくはないようです。ぜひ、少なくとも年に一回は誰か地元の人を乗せてみてはどうでしょう？

そして、彼らから率直な意見をもらい、逆に、ウォッチング事業者の思いを伝えたり、あるいは、イルカやクジラについてのちょっとした知識などを教えてあげたりすると、宿の人とお客さんとの間でも会話が弾むきっかけになるかもしれません。

地元の宿・お店の人をファンづくりに巻き込もう。

そのためにも、ぜひ彼らにウォッチングを体験してもらおう。

プラスワン
(+ 1) お客さんになってみよう。

今回は、室蘭と大方からホエールウォッチング関係者がそれぞれ初めて、小笠原を訪れました。前回の座間味でも初めての方がいました。ホエールウォッチングに携わりながら、他の地域のホエールウォッチングは経験がない。小笠原にもそうした方が結構いらっしゃるのではないのでしょうか。

もちろん、見られるクジラの種類も運営の仕方もさまざまです。また、おそらく、平均点で見れば、小笠原のホエールウォッチングのレベルは日本でトップクラスでしょう。

しかし、他の地域のホエールウォッチングを「お客様」として体験してみると、今回の参加者がいろんなことを感じたのと同じように、普段自分たちでお客さんに乗せているときは気づかない点が見えてくるのではないのでしょうか。

また、他地域に限らず、同じ小笠原でも、他の事業者の船に乗ってみてはどうでしょうか？

どちらがいい、悪いということではなく、互いに学びあうことがきっとあるはずです。そして、互いに個性を出し合うヒントにもなるかもしれません。

なかなか難しいかもしれませんが、お互いにお客さんとして乗り合い、その感想を前向きに言い合える関係、互いに学びあい、高め合える関係が築けたら、小笠原のホエールウォッチングは世界でもトップクラスのレベルにたどり着けるかもしれません。

他の船に乗ってみよう。他の船の人に乗せてみよう。 他の地域のクジラにも会いに行ってみよう。
--