

Design Management project

県デザイン経営塾 2

富山県・富山大学芸術文化学部連携事業

同事業報告書ダイジェスト



開催主旨

消費者にとってのデザインは、単に美しい形や色がきれいというだけでなく、その製品が世の中でどのような生活レベルやセンスに相応しいかという「社会における位置づけ」を消費者が表現する道具になっています。このことは製品だけでなくサービスにもあてはまります。サービスをどのように「デザイン」するかは、サービス提供者がどのような生活・文化的価値、社会的価値を世に送り出そうとしているのかを表すことに他なりません。むしろ、サービスは製品と違って、生産・消費の過程の中に消費者自身が組み入れられること、また、時間の要素をぬきには考えられないことなどもあり、デザインの影響力は製品以上かもしれません。

富山県と富山大学芸術文化学部が開催する県デザイン経営塾の開催主旨は、地場の企業が持つ優れたもの造りの技術や地域文化を基盤においた経営活力を活かしながら、ブランド経営、商品戦略、デザイン戦略の基盤となる市場理解と現代の生活者が共感する魅力と独自性をもつ「地域活性化戦略の方向性」を探索し、経営者のための「デザインマネジメント」のさらなる理解と習得の場を提供することにあります。

二回目の開催となる本年度は、我が国の最大産業であるサービス産業の中でも、21世紀に入りその重要性が急激に高まりつつある「観光」を切り口として、富山県の「売り」のひとつである自然・文化を生かした地域活性化戦略をテーマとし、黒部市宇奈月温泉における観光デザイン経営のあり方を探ります。

県デザイン経営塾実行委員会
(富山大学芸術文化学部)

事業名

富山県・富山大学芸術文化学部連携事業

県デザイン経営塾2 「黒部市宇奈月温泉活性化計画」

主催

富山大学芸術文化学部

富山県商工労働部商工企画課

協力

宇奈月町商工会

プロデューサー

前田一樹 芸術文化学部長

県デザイン経営塾実行委員会 (富山大学芸術文化学部)

実行委員長 : 渡邊康洋

副委員長 : 矢口忠憲

委員 : 伊東順二 貴志雅樹 杉野格 小松裕子
河原雅典 渡邊雅志

ブックデザイン : 渡邊雅志

写真 : 河原雅典 渡邊雅志

Schedule

デザイン・マネジメントセミナー/情報懇親会

2007.10.25 thu 13:30~15:00

フィールドサーベイ

2007.11.20 tue 13:30~15:00

ワークショップ1

2007.12.14 fri 13:30~15:00

ワークショップ2

2008.1.8 tue 13:30~15:00

発表会

2008.1.29 tue 13:30~15:00

アクションプラン

2008.3



講師

藤堂廣志 氏

Hiroshi Toudo

元 JTB 中部副本部長、
現在 プランニング藤 主宰



助言者

櫻田義一 氏

Yoshikazu Sakurada

JTB 中部富山支店長



デザイン・マネジメントセミナー／情報懇親会

2007.10.25 thu 13:30~15:00

近く予定されている東海北陸自動車道全面開通により、中京圏からのドライブ客が大幅に急増することに着目し「宇奈月温泉街の諸施策が如何に整えば、多くの来訪者が満足できるサービスを提供できるか」について基礎的理解を共有するため、その基本となる顧客動向と旅行代理店の旅行商品戦略について、藤堂廣志氏、櫻田義一氏のお二人にご講演いただき、「宇奈月温泉活性化」について様々なキーワードが提供されました。

「中京圏マーケットの現況について」

—東海北陸自動車道全線開通に伴う宇奈月温泉の課題—

中京圏マーケットから見た宇奈月温泉
高速道路の開通により宇奈月温泉にとってライバル関係にある温泉地、観光地も、中京圏からのアクセスが改善されることを忘れてはならない。

顧客満足度の要点

ホスピタリティマネジメントが不可欠。

顧客満足の三大要素「親切」「景観」「グルメ」を「観光客の視点」に立って改善し、観光まちづくりを行う。

フィールドサーベイ

2007.11.20 tue 13:30~15:00

2007年10月25日に行われた「デザイン・マネジメントセミナー」での情報提供及び諸示唆を受けて、実際に宇奈月温泉市街地や観光関連施設を視察しながら、観光活性化を目指した改善策の検討、問題点の抽出などを行います。

サーベイでは3つのサブグループに別れ、富山大学芸術文化学部の教員とともに町を歩き、各サブグループテーマに基づいた、より具体的かつ実践的な視点で、あらためて宇奈月の街並みや旅行者のための施設を観察・点検・見直しを行います。

サブグループテーマ

1 長期間（長時間）旅行者を滞在させるためには何が
必要か。—宇奈月へ来ていただいたお客様に、もっと長く楽しんでもらうためには—

2 円熟旅行者、リピーターなどの高品質嗜好者にはど
んな対策をとるべきか。—宇奈月へ来ていただいたお客様に、もう一度来てもらうためには—

3 自家用車利用者に対する整備にはどのような策があ
るか。—今まで宇奈月へ来たことがない方に、来てもらうためには—



ワークショップ1

2007.12.14 fri 13:30~15:00

2007年11月20日に行われた「フィールドサーベイ」であらためて感じた宇奈月温泉の観光活性化を目指した改善策の検討、問題点などをサブグループごとに分析し、議論を行います。

大きく拡大コピーした「宇奈月温泉散策マップ」の紙上に、フィールドサーベイで撮影した写真や各自の考えを記したポストイットを配置し、各テーマを視覚的に俯瞰することで、より明確に取り組むべき要点が浮き彫りになります。

サブグループ1：テーマ

「長期間（長時間）旅行者を滞在させるためには何が必要か」
—宇奈月へ来ていただいたお客様に、もっと長く楽しんでもらうためには—

サブグループ2：テーマ

「円熟旅行者、リピーターなどの高品質嗜好者にはどんな対策をとるべきか」
—宇奈月へ来ていただいたお客様に、もう一度来てもらうためには—

サブグループ3：テーマ

「自家用車利用者に対する整備にはどのような策があるか」
—今まで宇奈月へ来たことがない方に、来てもらうためには—

ワークショップ2

2008.1.8 tue 13:30~15:00

2007年12月14日に行われた「ワークショップ1」で議論した宇奈月温泉の観光活性化を目指した改善策を各人が持ち寄り、実現に向けた問題点の検討を含む議論を行います。そして各サブグループごとに提案する改善策の絞り込みを行います。

発表会

2008.1.29 tue 13:30~15:00

2008年1月8日に行われた「ワークショップ2」の検討を受けて各サブグループごとに発表者を選出。最終発表者が各サブグループテーマに沿った提案書をまとめ、発表します。



アクションプラン
2008.3

アクションプラン

宇奈月温泉活性化実行委員会を組織する

観光地の開発・活性化には、そのための方策を検討し、実行してゆく組織とそれを牽引してゆくリーダーが必要である。この組織は、宇奈月温泉が一丸となって問題解決に当たることを明らかにするために、原則として関連業者全員の参加が求められる。また、活動の成否を左右する組織のリーダーは、問題意識や実行力を持つ、できれば若手のメンバーがあたることが望まれる他、観光開発の専門家を外部から新たに要請する方法も考えられる。

なお、この実行委員会と既存の組織との業務重複などについては、事前に調整を行い、一貫性があり無駄のない対応が可能となるようにする。

環境部の最初の仕事

- ・ 地鉄とトロッコ両駅間を結ぶ道路をきれいにする。
- ・ 途中で車両、山をバックに写真を撮れるエリアを設ける。
- ・ マイカー利用者、歩行者がわかりやすい、宇奈月らしいサイン（看板）を設置し、各観光資源（やまびこ遊歩道を筆頭に）、施設への誘導を図る。

企画部の最初の仕事

- ・ 路上駐車の一掃（歩行者天国）時間帯を設ける。
- ・ 体験型・参加型プログラムを開発・育成する。

広告部の最初の仕事

- ・ 温泉地として宇奈月のコアコンピタンスである「透明度日本一の温泉」を売る。
- ・ 「宇奈月温泉十景」を選定し、広告する。

研修部の最初の仕事

- ・ おもてなし研修を実施する。

飲食部の最初の仕事

- ・ 宇奈月ならではの食事を選定し、提供できる環境をつくる。