

1 アウトドア体験サービス事業所を取り巻く環境

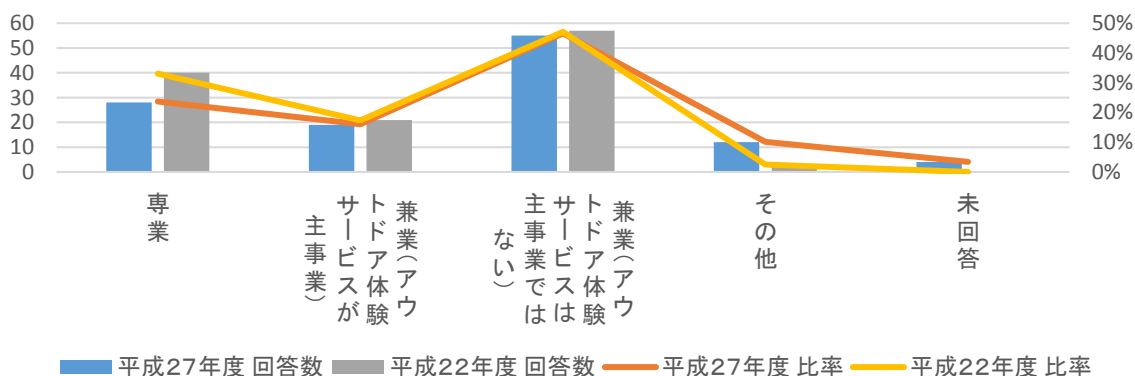
アウトドア体験サービスの専業で経営することは依然として厳しい状況

(1) 営業形態

① アウトドア体験サービスの営業形態

兼業が6割超

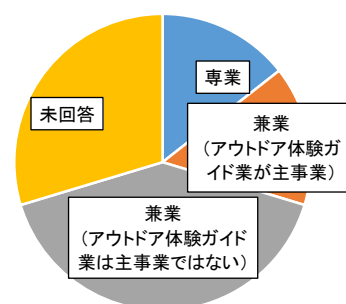
区分	平成27年度		平成22年度	
	回答数	比率	回答数	比率
専業	28	24%	40	33%
兼業(アウトドア体験サービスが主事業)	19	16%	21	17%
兼業(アウトドア体験サービスは主事業ではない)	55	47%	57	47%
その他	12	10%	3	2%
未回答	4	3%	0	0%
計	118	100%	121	100%



② 今後目指している営業形態

兼業(アウトドア体験ガイド業は主事業ではない)が4割超

区分	回答数	比率
専業	17	14%
兼業(アウトドア体験サービスが主事業)	18	15%
兼業(アウトドア体験サービスは主事業ではない)	48	41%
未回答	35	30%
計	118	100%



営業形態の現状

営業形態は、「兼業(アウトドア体験サービスが主事業ではない)」が47%で最も多く、「兼業」全体では63%を占めており、アウトドア体験サービスの専業では経営が難しい状況にあると言える。また、今後目指している営業形態(H27初調査)についても、「兼業(アウトドア体験サービスが主事業ではない)」が最も多く、「専業」が14%にとどまっているのに対し、「兼業」全体では56%を占めており、今後も兼業でのアウトドア体験サービスを目指す事業所が多い。

(2) 従業員

① 従業員及びガイド・インストラクター数

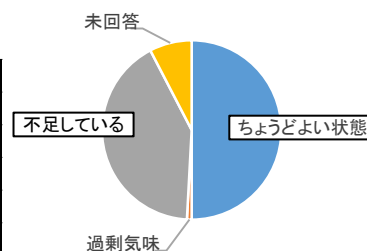
従業員数、ガイド・インストラクター数ともに増加

区分	平成27年度	平成22年度
従業員総数	1,771	1,399
うちガイド・インストラクター数	612	446
対従業員総数比	34.6%	31.9%
平均従業員数	16.0	11.8
平均ガイド・インストラクター数	5.7	3.8

② 人員

「不足している」が4割超

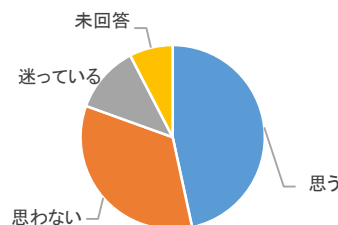
区分	回答数	比率
ちょうどよい状態	59	50%
過剰気味	1	1%
不足している	49	42%
未回答	9	8%
計	118	100%



③ 増員の希望

増員希望が5割弱

区分	回答数	比率
思う	55	47%
思わない	40	34%
迷っている	14	12%
未回答	9	8%
計	118	100%



従業員の現状

従業員数、ガイド・インストラクター数ともに増加しているが、人員については「不足している」が4割超となっており、なお不足傾向にあることが分かる。

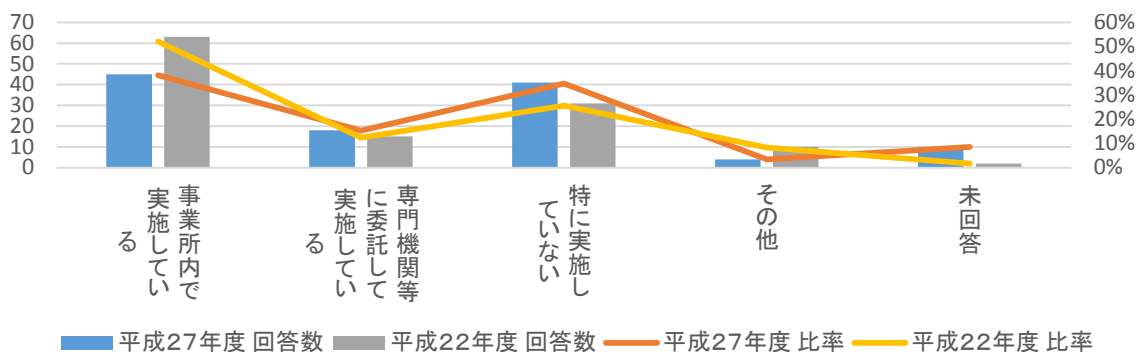
また、今後の増員についても、「増員をしたいと思う」と回答した事業所が47%で最も多い比率を占めている。

(3) 教育訓練

① 実施状況

教育訓練を実施している事業所は5割にとどまる

区分	平成27年度		平成22年度	
	回答数	比率	回答数	比率
事業所内で実施している	45	38%	63	52%
専門機関等に委託して実施している	18	15%	15	12%
特に実施していない	41	35%	31	26%
その他	4	3%	10	8%
未回答	10	8%	2	2%
計	118	100%	121	100%



② 教育訓練の内容

救急救命関連の教育訓練が多数

訓練内容	回答数
救急救命法	24
カヌー操作実地訓練	5
MFA	4
SRT-1	4
ガイド研修会	4
騎乗技術	4
上級救命救急	4
レスキュー3	3
レスキュートレーニング	2
普通救命講習	2
救命訓練	2
自然ガイドの知識	2
スキルアップ研修会	2
地質学	2

③ 今後、新たに予定している、あるいは実施したいと思っている教育訓練

リスクマネジメント、接客、救命救急、外国語を希望する声が多い

(社内)

乗馬事故、防止の教育、乗用馬調教技術の教育
冬季の研修(特に動物の足あとなどの痕跡をしっかりと確認したい)
接客についてさらに深くしたい
救命救急法
リスクマネジメント(体験活動)
レスキュースレッドを用いた救助訓練
ボランティア向けインストラクター教育
接客
外国語
救命救急法
ロープレスキュー、ツリーイング
ライフセーバー
SRT-1 リフレッシュ RAJ レスキュー
乗馬、トレッキング訓練
主に夏冬山岳におけるより高度なレスキュートレ
救命救急法講習
アクティビティデザイン
ガイド認定制度の設立
ガイド的な基礎知識のスキルアップ、お客様の対応におけるスキルアップ、緊急時における連絡対応訓練
食品加工技術の取得、新商品開発の提案
外国人対応
伊豆大島ジオパークよりガイドの専門家を招へいしスキルアップ講習を実施する
安全管理

(社外)

「救命救命」の講習の受講が容易になること。
冬季の研修(特に動物の足あとなどの痕跡をしっかりと確認したい)
接客について
ファシリテーションスキル訓練
リスクマネジメント、法律・運営に関するもの
接客
外国語
雪崩の講習
ロープレスキュー
消防との合同訓練
野外におけるリスクマネジメント
(公社)全国乗馬倶楽部振興協会で開催している講習会への参加を予定している。
リスクにおける訓練は何度でも行っていただいた方がいいと思います。
食品加工の専門的知識
外国人対応
全道ジオパークガイド講習(交流)会
ファシリテーション技術
自然や生物の知識の向上

教育訓練の現状と事業所が求めている教育訓練

教育訓練は、事業所内で実施しているもの、専門機関等に委託して実施しているものを合わせて5割の事業所でしか実施していない。教育訓練の内容としては救命救命関連が多く、各事業所ともお客様の命を守ることを最優先に考えていることが分かる。今後予定している、あるいは実施したい教育訓練としては、「リスクマネジメント」、「接客」、「救命救命」、「外国語」を希望する声が多い。

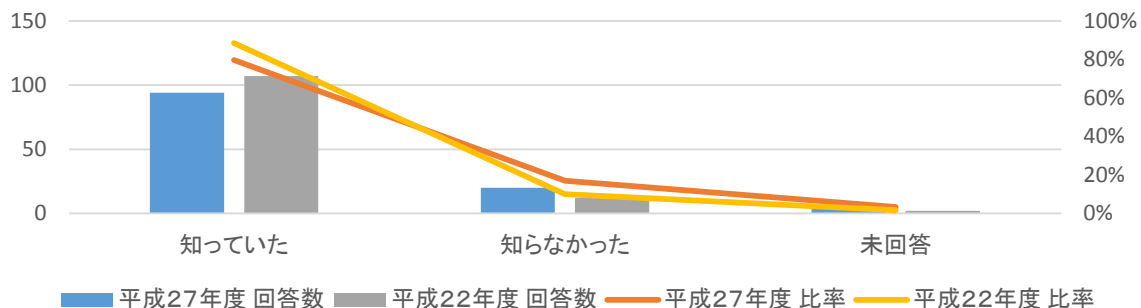
2 北海道アウトドア資格制度

資格の取得のメリットが明確化されていない

(1) アウトドア資格制度の認知度

8割に認知されているが比率は低下

区分	平成27年度		平成22年度	
	回答数	比率	回答数	比率
知っていた	94	80%	107	88%
知らなかった	20	17%	12	10%
未回答	4	3%	2	2%
計	118	100%	121	100%



(2) ガイドの資質向上のための従業員への北海道アウトドア資格取得の働きかけ

資格取得の働きかけを行っている事業所はわずか2割

区分	回答数	比率
行っている	22	19%
行っていない	90	76%
未回答	6	5%
計	118	100%

北海道アウトドア資格制度の認知度と資格の意義

北海道アウトドア資格制度を知っていたと答えた事業所は80%に達している一方で、北海道アウトドア資格取得の働きかけを行っている事業所は19%にとどまっている。各事業所において北海道アウトドア資格制度の認知がされているにもかかわらず、所属のアウトドアガイドなどには、制度の意義やメリットについて十分伝わっていない現状がある。

3 経営状況・経営課題

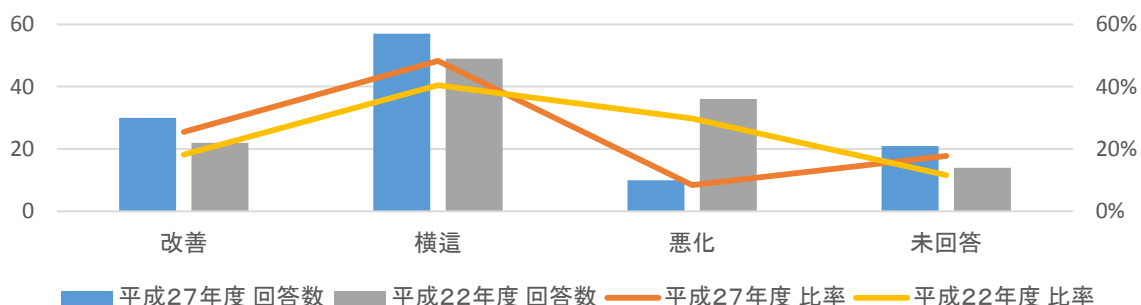
経営状況も依然として厳しい状況

(1) 経営状況

① アウトドア体験サービスの経営状況

横這が約5割

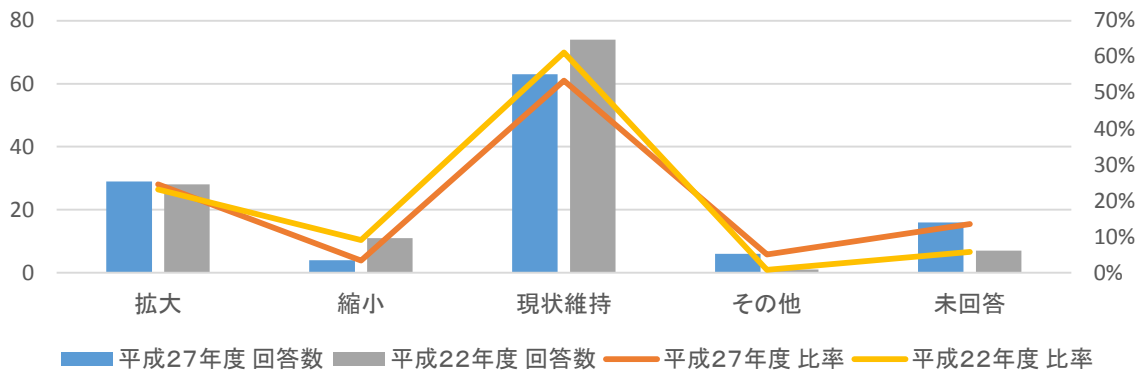
区分	平成27年度		平成22年度	
	回答数	比率	回答数	比率
改善	30	25%	22	18%
横這	57	48%	49	40%
悪化	10	8%	36	30%
未回答	21	18%	14	12%
計	118	100%	121	100%



② アウトドア体験サービスの今後の方向性

現状維持が5割超も拡大も25%を占める

区分	平成27年度		平成22年度	
	回答数	比率	回答数	比率
拡大	29	25%	28	23%
縮小	4	3%	11	9%
現状維持	63	53%	74	61%
その他	6	5%	1	1%
未回答	16	14%	7	6%
計	118	100%	121	100%

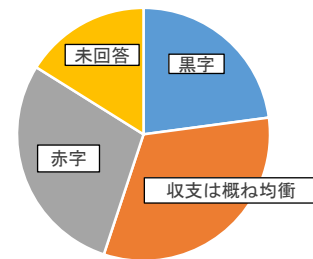


③ 直近1年間の経営状況及びアウトドア体験サービスの直近1年間の経営状況

赤字が2割超で黒字を上回る

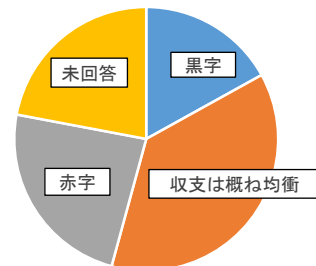
(事業所全体)

区分	回答数	比率
黒字	27	23%
収支は概ね均衡	38	32%
赤字	34	29%
未回答	19	16%
計	118	100%



(アウトドア体験サービス)

区分	回答数	比率
黒字	20	17%
収支は概ね均衡	44	37%
赤字	28	24%
未回答	26	22%
計	118	100%



厳しい経営状況

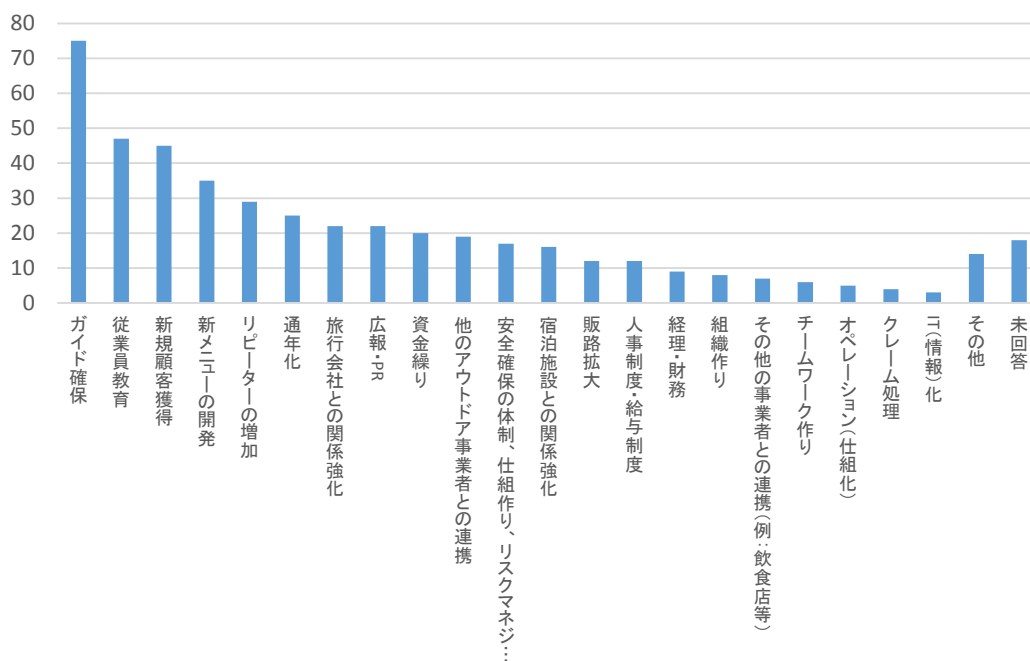
経営状況は、平成22年度、平成27年度ともに「横這」が最も多い。アウトドア体験サービスの今後の方向性も、平成22年度、平成27年度ともに「現状維持」が最も多いが、「拡大」を見据えている事業所も25%を占める。しかしながら、直近1年間の事業所全体の経営状況(H27初調査)は、「概ね均衡」が32%、次いで「赤字」が29%であり、アウトドア体験サービスの経営状況(H27初調査)も、「概ね均衡」が37%、次いで「赤字」が24%であり、いずれも「赤字」が「黒字」を上回っており、依然として経営状況は厳しいと言える。

(2) 経営課題

「ガイド確保」、「従業員教育」、「新規顧客獲得」が上位

区分	回答数	比率
ガイド確保	75	16%
従業員教育	47	10%
新規顧客獲得	45	10%
新メニューの開発	35	7%
リピーターの増加	29	6%
通年化	25	5%
旅行会社との関係強化	22	5%
広報・PR	22	5%
資金繰り	20	4%
他のアウトドア事業者との連携	19	4%
区分	回答数	比率

安全確保の体制、仕組み作り、リスクマネジメント	17	4%
宿泊施設との関係強化	16	3%
販路拡大	12	3%
人事制度・給与制度	12	3%
経理・財務	9	2%
組織作り	8	2%
その他の事業者との連携(例:飲食店等)	7	1%
チームワーク作り	6	1%
オペレーション(仕組化)	5	1%
クレーム処理	4	1%
IT(情報)化	3	1%
その他	14	3%
未回答	18	4%
計	470	100%



まずは事業所内部から

事業所の経営課題の最も多い割合を占めているのは「ガイド確保」で16%、次いで「従業員教育」と「新規顧客獲得」が10%となっている。顧客の満足度アップやリピーターの確保のためにも、まずは事業所の体制強化が必要と考えている事業所が多いことが分かる。

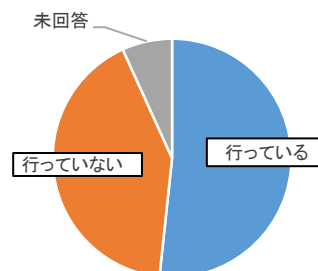
4 顧客情報

顧客情報の活用が課題

(1) 顧客情報の管理

「行っている」が5割にとどまる

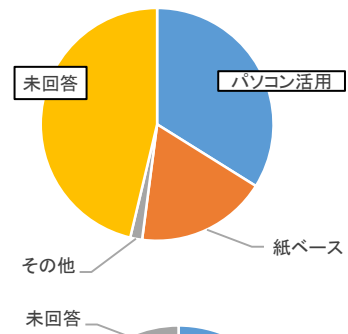
区分	回答数	比率
行っている	61	52%
行っていない	49	42%
未回答	8	7%
計	118	100%



(2) 顧客情報の管理方法

パソコン上での管理が最も多い

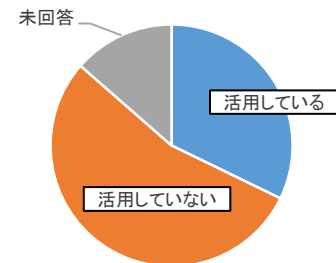
区分	回答数	比率
パソコン等を活用し、顧客管理ソフトやエクセル等で管理している	41	34%
紙ベースで管理している	22	18%
その他	2	2%
未回答	56	46%
計	121	100%



(3) 顧客情報の活用

「活用していない」が5割超

区分	回答数	比率
活用している	38	32%
活用していない	64	54%
未回答	16	14%
計	118	100%



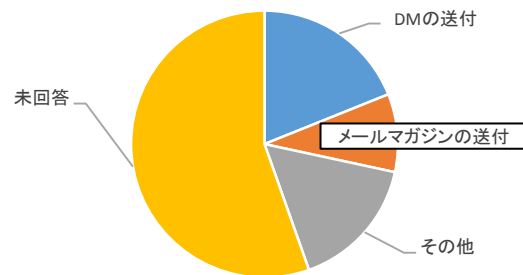
(4) 顧客情報の活用方法

DM、メルマガの送付が約3割

区分	回答数	比率
DMの送付	28	19%
メールマガジンの送付	14	9%
その他	24	16%
未回答	82	55%
計	148	100%

《その他の内訳》

回答内容
再利用してくれるような案内を出す
過去の利用確認
利用者在住地域への営業
申込書データ解析
AGTへのアピール
事業チラシの送付
翌年以降のマーケティングに活用
会報誌等の送付
メールでの広報
写真(体験中)の送付
リピーター確認・終了後の郵送(忘れ物・報告書・DVD等)
食材販売
リピーターの把握・対応



顧客情報の有効活用が課題

顧客情報の管理を行っている事業所は、5割にとどまっており、顧客情報の活用についても、活用していない事業所が5割超という結果となった。また、顧客情報を活用している事業所の活用方法としては、DM、メルマガの送付がほとんどであり、顧客情報をいかに有効活用し、満足度アップやリピーターの確保につなげていくかが課題となっている。