

FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) 導入事例

飯山市役所 様



信越9市町村でアウトドアレンタル用品の統合管理や地域事業者の情報共有をCRMateで実現

北陸新幹線飯山駅から半径20kmのエリアで長野県北部と新潟県南部の9市町村では、豊かな自然に恵まれた広域観光エリアを「信越自然郷」と命名。山岳高原を活かした世界水準の滞在型観光地づくりを進めています。そこで目指しているのは、トレッキングやサイクリング、カヌーなどの多彩なアクティビティをしながら旅の移動行程自体を楽しむという新しい旅行スタイル「JAPAN ECO TRACK 信越自然郷」です。行政間をまたがり広域で移動する旅行スタイルをICTで支援するため、「FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) / お客様接点力」(以下、CRMate)を導入。自転車をはじめ、登山用品などのレンタル管理や地域事業者の情報共有に活かしています。

課 題

行政区域を超えて広域で利用したい

所管が異なるレンタル用品を信越自然郷エリア内では、どこでも乗り捨て返却・貸し出しができることを目指し事業を展開しているが、レンタル品目や利用拠点の増加による情報共有や管理の煩雑さから、紙やExcelでは限界がある

利用拠点が順次増えていくことに柔軟に対応したい

効 果

クラウドシステムにより、設備投資の必要がなく、インターネット環境があれば場所を選ばず利用できた

CRMateで一元管理し、レンタル用品の情報共有を実現。業務が効率化され、利用者の満足度も向上した

ID追加やカスタマイズによる項目見直しが容易で、柔軟な対応ができた

—信越自然郷アクティビティの例—



■ ウォーターアクティビティ



■ サイクリング



■ トレッキング

2015年3月、北陸新幹線が金沢市まで延伸し、北陸新幹線飯山駅が開業。併せて構内に「信越自然郷アクティビティセンター」がオープンした。飯山駅を基点とした9市町村にまたがる「信越自然郷」のアクティビティ情報拠点である。北陸新幹線利用で東京駅から約100分というアクセスの良さから飯山駅で降りる観光客は確実に増加している。こうした中、飯山市を含め9市町村で連携し、ICTを利用した観光に関する旅行者へのワンストップサービスを実現し、地域経済の活性化につなげようとしている。

山岳高原を活かした JAPAN ECO TRACK 信越自然郷を推進

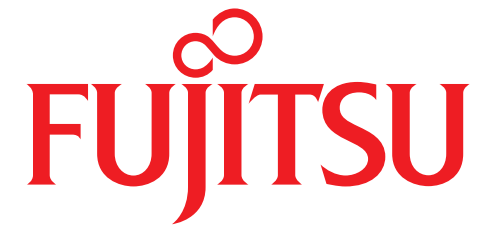
信越9市町村広域観光エリア「信越自然郷」は、2013年に長野県から山岳高原観光地づくりの重点支援地域の1つとして認定された。

「この地域には、野沢温泉、志賀高原、妙高高原など40以上のスキー場があり、冬が観光のメインになっています。しかし、それだけではなく、春から秋にかけての緑あふれるグリーンシーズンでも山岳高原や河川などの自然を活かした観光地づくりを展開しようと考えました。その手本としたのが『自然を楽しみながら快適な旅行が楽しめる』をコンセプトとする新しい旅行スタイルを推進するスイス・モビリティです。旅行者は、自転車やカヌー、トレッキングなどのアクティビティをしながら旅の移動行程自体を楽しむ。これを長野県で取り入れられないかということで考えたのがJAPAN ECO TRACK 信越自然郷です」と、飯山市経済部 広域観光推進室 副主幹 渡邊毅氏は、現在進めている山岳高原観光地づくりの取り組みをそう語る。

トレッキングやカヌーなどのアクティビティをつなぐために

信越自然郷には、約80キロにも及ぶ日本屈指のロングコースとなっている信越トレイル^{※1}や、全長367キロの日本一の長さを誇るちくまがわ千曲川沿いの8カ所のカヌーポートが整備されている。現在、全長700キロを超える自転車の推奨ルートの設定をはじめとした自転車ツーリズムの取り組みも行っている。

「信越トレイルやカヌーポートへの移動を自転車でつなぐことが



できれば、それぞれのアクティビティを全て楽しむことができるJAPAN ECO TRACK 信越自然郷が実現できます。そのためにも今、レンタサイクルに力を入れているのです」と、信越自然郷アクティビティセンター 主任 浅野^{さとる} 慧氏は語る。北陸新幹線飯山駅構内にあるアクティビティセンターでは、アクティビティやアウトドアの情報提供、ツアーの手配、自転車やトレッキング等のアクティビティ関連商品のレンタル、さらには、手ぶらで遊べるように荷物の一次預かりサービスなども行っている。まさに、観光の魅力を伝え、各地域への観光客をつなぐハブ的な役割を担っているのである。

通常、レンタサイクルは借りた場所に戻すというのが原則になっている。しかし、JAPAN ECO TRACK 信越自然郷を実現するためには、出発地点に戻ることなく、各観光拠点やアクティビティの利用拠点などでも自由に乗り捨てが可能でなければならない。

※1 トレイル：登山道や林道などをつないで整備された自然歩道のこと。

JAPAN ECO TRACK 信越自然郷支援クラウドシステムの構築へ

例えば、飯山駅から自転車を借りてカヌーポートまで行き、そこで自転車を乗り捨てる。そして、カヌーを借りて次の地点に行き、カヌーを乗り捨て、トレッキングをする。こうした場合、各拠点で乗り捨てができるように、レンタル情報が共有されていないとまらない。自転車だけでなく、カヌー、ウェアやトレッキングシューズ、テントなどのレンタル用品や拠点が増えれば複雑さが増す。

「JAPAN ECO TRACK 信越自然郷が定着すればするほど、レンタル用品の管理は複雑になってきます。そうしたときに、紙の管理や電話での確認では限界があります。そこで、自治体へのシステム導入実績が豊富であることが決め手のひとつになり、CRMateを中核としたJAPAN ECO TRACK 信越自然郷支援クラウドシステムの構築をお願いしたのです」(渡邊氏)。



飯山市 経済部 広域観光推進室 副主幹 渡邊 毅 様

ワンストップサービスの提供で、JAPAN ECO TRACK 信越自然郷を促進。満足度を高め、新たな観光スタイルの定着につなげる。

CRMateで情報を共有し ワンストップサービスを実現

5年間のミッションで長野県の重点支援地域に選定されたのが2013年。2014年にJAPAN ECO TRACK 信越自然郷を発表。2015年にJAPAN ECO TRACK 信越自然郷支援クラウドシステムの構築が始まった。広域的に移動するJAPAN ECO TRACK 信越自然郷の旅のスタイルに対応できるよう、レンタル用品の所在、予約状況、貸し出し状況および地域事業者の社名・住所・事業内容などをCRMateに登録し、管理する。各拠点でレンタル用品の返却情報や次の予約情報などを共有し、お互いに在庫を確認することで、効率的な運用を実現している。また、地域事業者の情報を集約し、地域を超えて多彩なアクティビティを組み合わせたツアーの企画につなげている。



信越自然郷アクティビティセンター主任
浅野 慧 様

「導入当初はまずは自転車のレンタル管理にCRMateを活用し、

アクティビティセンターのみで試験的に運用していました。1年余りの運用で実績もできてきました。2017年7月から飯山駅を中心にした信越自然郷エリア1市3村で自転車の相互乗入・受入を開始する予定です」(浅野氏)。

今後の構想としては、9市町村の拠点施設同士がCRMateで情報を共有し、旅行者に対してのワンストップサービスで旅行プランの提供やレンタル用品・自転車の広域での貸し出しをサービスとして実現していく考えだ。各拠点でサービスに参加するときには、サーバなどの機器を新たに用意する必要がなく、CRMateのIDを追加するだけで参加できるというのもクラウドならでのメリットとなっている。

CRMate導入で、業務を効率化 顧客満足度も向上

導入にあたっては、アクティビティセンターのスタッフの要望を伝え、現場での使い勝手を考慮し、画面などを構築していった。特に、工夫をしたものの一つに施設予約がある。複数の日にちにまたがった予約でも1回の入力で済むようにし、入力の手間を削減した。また、雨が降っているので自転車とレインウェアを借りたいというように、お客様一人に対して複数のレンタル用品の入力を一画面でできるようにカスタマイズした。

■アウトドアレンタル用品予約登録画面

さらに、導入時に入力の設定項目として固まりきれていないものは、あえて個別の項目を設定せず自由記述で残し、順次業務が固まった段階であらためて設定できるようにした。運用後に必要になったものはセルフカスタマイズの機能を使えば、ユーザー自身で簡単に追加、変更ができるのもCRMateの特長の一つだ。

「従来の紙やExcelでの管理に比べ、格段に正確になりました。また、ゴールデンウィークに何台自転車が出たかといった問い合わせにも利用実績がすぐに取り出せるようになり、利便性も増えています」(浅野氏)。

アクティビティセンターは併設されている観光案内所と一体となって運営していることもあり、10人以上のスタッフがいる。レンタル用品の貸し出しと返却を受けたスタッフが違っても、スタッフ間で情報共有ができ、最新状況をすぐに確認できるようになった。業務の効率化とともに、お客様の満足度向上にもつながっているのである。

エリア内に100カ所の サイクルステーションを設置

信越自然郷では、20以上の広域のサイクリングルートを持っている。その中で、サイクリングの途中に気軽に立ち寄ることができる休憩スポットとして「サイクルステーション」の設置を進めている。自転車のレンタルをはじめ、洗面所や水提供、ポンプや工具の貸し出しなど、各施設でできることをしてもらう。現在、道の駅や観光協会など50カ所が認定されている。

「毎年25カ所、4年かけて100カ所まで認定を広げていきたいと考えています。今までは公共的な施設が主でしたが、今年からはコンビニや民間の店舗にも呼びかけ、観光客へのおもてなしに活かしていきます。このサイクルステーションの情報もCRMateに入れてあり、観光客に提供する冊子などを制作する際は、最新の情報を利用しています」(渡邊氏)。

クラウドシステムによる セルフツアーサポートを開始

さらに、2017年にはJAPAN ECO TRACK 信越自然郷支援クラウドシステム構築の第2弾として、ICTを活用したツアーサポートが開始される。

これは、自身のスマートフォンにアプリをダウンロードするか、アクティビティセンターで端末を借りることによって、セルフツ

アーができるというもの。GPSによる位置情報で、参加者はアクティビティ中に、そのアクティビティの情報や移動エリアの周辺情報が得られる。一方、アウトドア事業者や宿泊施設、店舗などの地域事業者には、エリア内に入った参加者の情報が伝えられる。情報を受けた事業者は、あらかじめ受け入れの準備ができるようになる。また、到着が遅れている参加者には困っていることはないかメッセージをプッシュ通知するなど、ツアーの安心安全も確保できる。

「2016年から始めた開発は終了しました。2017年には全国12地域で観光スポーツイベント『SEA TO SUMMIT』が開催されます。10月には^{ちくまがわ こうしゃさん}千曲川・高社山エリアでカヤック、バイク、ハイクのアクティビティイベントが行われる予定で、そこで試験導入を計画しています。これがうまくいけば本格導入を開始します。将来的には、CRMateと今回のツアーサポートの仕組みを組み合わせれば、さらに面白い試みができるのではないかと感じています」(渡邊氏)。

長野県からの重点支援地域指定は、2017年で一つの区切りとなるが、JAPAN ECO TRACK 信越自然郷の構想自体はその後も続いていく。今は信越自然郷エリアでの試みだが、ゆくゆくは長野全県、さらには全国的に広げていけるモデルにしたいと言う。ICTを活用した信越自然郷モデルが、全国の地域経済観光活性化にも何らかのヒントになることは間違いない。

(山田稚佳子)

User Information



飯山市役所経済部広域観光推進室
(信越9市町村広域観光連携会議事務局)
所在地 ●長野県飯山市大字飯山1110番地1号
URL ●<http://www.city.iiyama.nagano.jp/>
●<http://www.shinetsu-shizenkyo.com>

信越自然郷アクティビティセンター
所在地 ●長野県飯山市大字飯山772-6 飯山駅1F
URL ●<https://shinetsu-activity.jp/>

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
※記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時(2017年5月)のものです。

製品・サービスについてのお問合せは
富士通コンタクトライン 0120-933-200
(総合窓口) 受付時間9:00～17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)
富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
CRMate / お客様接点力のホームページ
<http://www.fujitsu.com/jp/crmate/>