

当日受付事業・及び小ループ事業の現状と課題

1. 導入経緯とこれまで

各ガイド事業所への予約制でスタートした（※その後予約システムではガイド個人へ予約へ移行）ヒグマ活動期の制度だが利用者へ事前予約制の周知が広まらずFH窓口で混乱が発生した。

そのため制度周知の徹底を図るとともに当面の混乱收拾と利用者サービスの一環として2011年に環境省・知床財団・知床ガイド協議会と協議の上、当日受付事業を知床ガイド協議会の事業として運営をスタートした。（運営経費は当日受付による参加者の参加料から差し引く形で各ガイド事業所が負担）

その後2014年に雇用費用の削減と作業効率化の為、知床財団へ業務委託。

同年に利用者のサービス向上と需要拡大の為小ループ事業も開始した。

（当初小ループ事業は手探り状態でのスタートだった為利用者促進を優先し運営経費を加味せず料金設定を図った）

2015年以降利用者は年々増加傾向で2019年は満席の回も多くなり事業収入が安定しているが運営経費は加味されていない。（小ループの各ガイド事業所の売上からシーズン後に差し引く形で運営経費の一部を補填をしている）

2. 現状と課題

1) 大ループ

- ・当日受付が周知されるほど当日問い合わせをすれば参加できると誤解される
- ・利用者が増えるに当たり受付カウンターの負担が増えるが料金を改定していない。
※運営経費全額を各ガイド事業所が負担することには限界がある。
- ・消費税増税などの影響で事前予約より当日受付の価格が低いという逆転現象が起こってしまっている。

2) 小ループ

- ・参加者の評判もよく参加者が年々増加傾向で今後も安定した集客が見込める
- ・運営経費や参加者の保険料が加味されていない価格設定になったままとなっている
- ・電話予約後にお客様が来ない事例が発生している

3. 今後の方針

1) 大ループ

今までどうり事前予約制の周知を図りながらも制度を知らないで来訪するビジター（外国人等）に向けてのサービスとして継続することを提案します。

2) 小ループ

6年の運営の結果、一定程度の需要もあるので知床五湖の公園サービスとして運営経費など安定化に向けて改善しながら運営を続けていくことを提案します。

4. 検討項目

1) 運営経費の捻出について

- ・これまで同様、各ガイド事業所が紹介手数料を収める形を継続しつつ利用者からも当日受付の利用料金を徴収する（実質値上げ）
- ・小ループも安定化されたので今まで加味されていない運営経費等を料金に上乗せする（値上げ）
- ・料金の分配を見直し

2) 経費削減作業の効率化について

- ・一部のサービスを縮小し人的負担を軽減する（人件費の削減）
- ・その他必要性の低い業務を無くす

小ループ・当日受付事業見直し案

○事業目的

知床五湖（ヒグマ活動期）利用のお客様サービス向上と救済処置を目的とし自立した運用を目指す。

○事業内容

1. 大ループ、小ループ：実施期間 5月10日～7月31日（83日間）
2. 小ループ：枠の設定 1日4回（具体的な時間については昨年と同じ）

○設定料金の見直し案

大ループ現在設定料金 大人@5,000円⇒**大人@5,500円～@6,000円** 小人2,500円⇒**小人@3,000円**
小ループ現在設定料金 大人@2,500円⇒**大人@3,000円～@3,500円** 小人1,500円⇒**小人@2,000円**

○検討内容

もともと運営経費を考えずに価格設定をしているので運営が持続できなくなる可能性が出てきた。

- 1) 業務委託している知床財団に大きな負担をかけてしまっている。現状では今後委託が困難になる。
- 2) ガイド協議会の一部の会員に負担が掛かってしまっている。
- 3) 価格に傷害保険、消費税増税分等が含まれていない。
- 4) 価格が20年以上前のままになっている。