

7 計画推進に向けて

2018年度に箱根DMOがスタートすることを受けて、箱根町との連携のもと、より迅速かつ効果的な施策の検討と実施が期待されている。箱根町観光の将来をグローバルな視点で見据えつつ、一方で観光業界だけでなく他産業、環境、まちづくり、市民生活等々、他の分野の取り組みと連携した横断的な推進体制を構築していく。

▼ 横断的な推進体制

1 行政内組織の横断的連携機能の充実	箱根町行政内においては、企画観光部観光課及び一般財団法人箱根町観光協会が観光関連団体・事業者との窓口機能の役割を担いながら、庁内関係部課との横断的連携によって総合的な施策の推進と民間支援の充実を図る。併せて県や周辺市町村などとの調整・連携も重要となる。
2 民間による推進体制の確立	箱根DMOの機能を充実させ、観光分野以外にも含めた民間団体・企業との連携を深めることが重要である。特に、プロモーション活動及び新規コンテンツの共同開発や流通施策の検討実施等、民間事業者どうしが連携すべき取り組みに対するプラットフォームとしての機能を充実させることが期待される。
3 官民の密接な連携による推進	行政内と、民間事業者や町民の綿密な横断的連携体制を確立することで、官民が箱根町観光の将来像を共有し、それぞれの役割分担を踏まえた上で計画の実現に取り組む。

▼ 箱根DMOの役割

1 リサーチ・マーケティング

変化し続ける市場の動向を的確に捉え、迅速なアクションに結び付けるための基礎資料を取得し、マーケティングを行う。調査結果は、箱根町、観光協会、並びに関係する事業者に公開し、観光関連事業者が独自の取組を推進していくための指針とする。

2 広報・宣伝

地域の観光情報の収集・集約、並びに編集、発信に係る事業を担う。ただし、自然災害発生時等の非常時・特殊環境時においては、災害の規模や内容に応じ、箱根町が主管となって広報・宣伝体制に関する協議を行い、箱根町、DMO、その他関係機関が連携して観光に関わる情報収集と発信に係る業務を行う。

3 国内営業

国内客の誘致に係る事業、特に商品づくりや販売流通促進に直接的に寄与する事業の主管を担う。

4 海外(インバウンド)営業

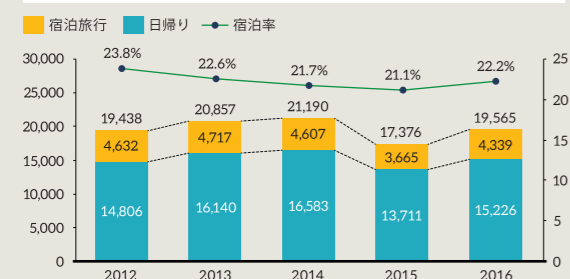
訪日外国人の誘致に係る事業、特に、海外市場に向けたプロモーションや、訪日客を対象とした旅行コンテンツの開発、販売促進に係る事業の主管を担う。

5 その他

箱根町の観光振興に資する委員会や協議会への参画、観光案内所等の公的施設の運営、組織内人材育成や雇用促進に係る諸事業を行う。

箱根町観光の状況(抜粋)

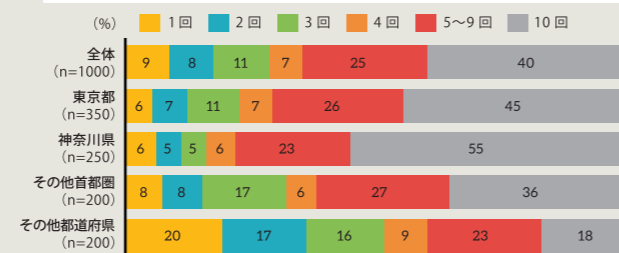
箱根町における入込総数の推移(単位:千人)



箱根町を訪れる旅行者数は概ね2,000万人前後で推移し、うち宿泊者は2016年(平成28年)に434万人、宿泊率は22%程度で推移している。

箱根町「観光客実態調査報告書」

居住地別箱根への訪問経験



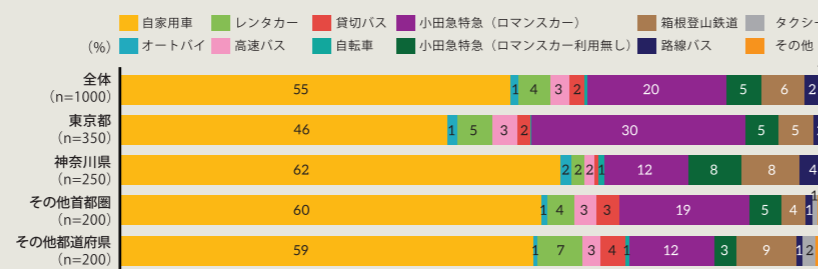
東京都居住者のうち71%、神奈川県居住者の78%が「5回以上」のヘビーリピーター。東京都在住の来訪者のうち26%、神奈川県在住者の36%が「1年に2回以上」の頻度で箱根町を訪れている。

箱根町観光協会「平成28年度箱根マーケティング調査」(2017)

居住地別最終交通手段

交通手段は、半数以上が「自家用車」であるが、東京都在住者は30%が「小田急ロマンスカー」を利用しており、鉄道の比率が高い。レンタカー利用者は10%未満と低く、一般的に周遊観光時のニーズが高いとされる「鉄道とレンタカーを組み合わせる旅行」の利用実態は少ない。

箱根町観光協会「平成28年度箱根マーケティング調査」(2017)



【本計画についてのお問い合わせ】 箱根町企画観光部観光課 〒250-0398 神奈川県足柄下郡箱根町湯本256番地 電話:0460-85-7111(代表)

箱根町



【1】 計画策定の趣旨・目的

日本の観光産業は国の成長戦略に組み込まれ、「グローバル化」や「まちづくりと連動した観光地振興」「観光を通じた6次産業化」といった幅広い分野と連動した方向が模索されている。箱根町はその地理的環境、歴史的背景から、首都圏における重要な交通結節点であっただけでなく、富士箱根伊豆国立公園の優れた景勝及び豊かな温泉を有し、首都圏居住者にとって最も身近な温泉リゾート地として浸透し、近年は訪日外国人からの人気も高い。

箱根町を訪れる旅行者数は概ね2,000万人前後で推移しているものの、2015年（平成27年）には箱根山（大涌谷）の火山活動が活発化し、一時的に観光需要が減退したことを受けて、火山と共生する観光産業のあり方を見直す機会ともなった。

箱根町の観光は、観光客の高齢化、並びに観光関連産業を支える従業員の恒常的な不足、旅行形態の個人化と多目的化、スマートフォンをはじめとする情報通信手段の発達、訪日外国人数の増加と多国籍化など、大きな社会環境の変化にさらされている。これらの社会環境変化や来訪者ニーズに対応するため、観光行政と民間事業者が有機的に連携しスピード感を持って観光振興に係る活動を推進していくことを目的として、2018年4月に箱根DMOがスタートすることとなった。

こうした状況を踏まえ、本計画は、箱根町が持つ地理的な特徴と優位性、文化性や産業、都市のなりわいという地域らしさを磨き上げ、国内外の観光客にとって高く評価される観光文化地区となることを目指すための指針として策定した。また、箱根町における観光振興が、箱根町民及び箱根町で就学・就労に従事する人々にとっても魅力的なまちづくりに寄与する計画となることを目指すものである。

【2】 本計画の位置づけと計画期間

本計画は、箱根町第6次総合計画に掲げる町の将来像『やすらぎとおもてなしのあふれる町ー箱根』の実現のため、観光分野において根幹となる計画であり、関連する個別事業の総合的指針となるものである。

計画期間は、箱根町第6次総合計画における構想期間と連動し、2018年度を初年度、2027年度を目標年度とする10年間とする。ただし、本町観光状況の変化や町全体に共通する基本的な施策の変更があった場合などは、必要に応じて計画の見直しを行う。

【3】 箱根町の観光を取り巻く課題

観光を取り巻くマクロ市場環境の変化	ENVIRONMENTAL CHANGES
国内人口の高齢化の進展	<ul style="list-style-type: none">● 長期的な人口減による国内旅行市場規模の縮小● 市場高齢化に伴う自家用車利用から公共交通利用へのシフト● 圏域人口の減少による観光関連産業従事者や事業継承者の減少及び空き家の増加等に伴う景観悪化
訪日外国人数の増加	<ul style="list-style-type: none">● 訪日外国人数の増加や多国籍化に伴う、言語や多様な文化習慣・宗教への対応必要性● 外国人の観光関連産業従事者の増加
高度情報化社会の進展	<ul style="list-style-type: none">● 旅行（交通や宿、タクシー、食事、体験等）の予約・決済環境のICT化が進展● SNS、クチコミサイト、価格比較サイトによる情報収集・情報発信の自由度拡大
旅行目的の細分化・多様化	<ul style="list-style-type: none">● 観光資源の対象範囲の拡大と目的の多様化や、ひとり旅市場の伸長● 泊食分離や民泊利用ニーズの伸長
安全意識の高まり	<ul style="list-style-type: none">● 老朽化した宿泊施設・観光施設の耐震化の必要性● 災害発生時の観光客の安心・安全の担保と、災害・事故後の早期復興に向けた事前の体制構築の必要性

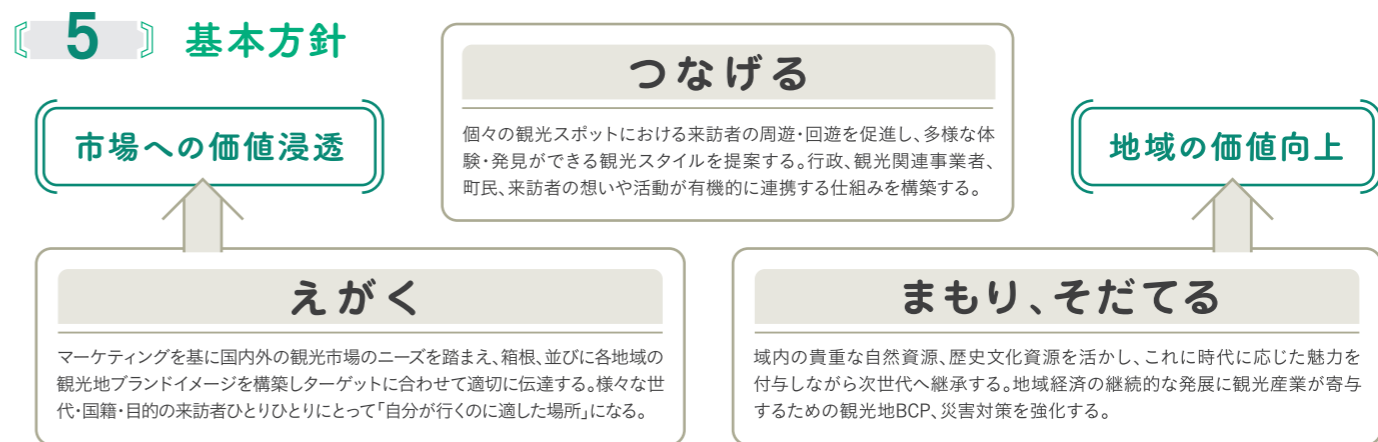
箱根町の観光の特徴と課題	FEATURES AND CHALLENGES
《来訪者の活動の定番化・固定化》	箱根町に来訪者の目的は、温泉宿泊、食、ドライブに集中し、豊かな観光資源を様々な角度から楽しむ観光スタイルへの転換が図られていないことが課題となっているほか、自家用車利用率の高さが交通渋滞の発生に起因し、来訪者の域内移動満足度を低下させる要因ともなっている。
《地域色へのニーズの高まり》	自然景観や温泉（施設）、食に対する満足度が高い一方で、食については「地域らしさ」を期待するニーズが色濃く、土産品についても更なる充実が求められており、信州や北関東などの競合地と差別化するためのコンテンツの磨き上げが重要視されている。
《リピーターにもビギナーにも優しい観光地》	箱根町は県内を含む首都圏からのリピーター客が多く、ヘビーリピーター率が高い。多様な施設タイプと価格帯の宿泊施設が存在すること、自然・人文資源を幅広く有すること、首都圏からの交通利便性や乗り物のエンターテインメント性の高さなどにより、幅広い年齢層や志向、行動形態の客層に対応できるという優位性を持つ。
《コンテンツの多様化の遅れと移動の長時間化による域内消費への影響》	観光拠点の分散と人気観光地点への来訪集中による恒常的な渋滞の発生、体験メニューの不足などの要因により、来訪者が多くのスポットで消費・体験する機会に繋がりにくいほか、宿泊客を対象とした朝や夜をまちで楽しむためのコンテンツが不足している。
《火山・豪雨等の自然災害リスクがある地理的環境》	2015年の箱根山（大涌谷）の火山活動活発化を受けて、地域の重要な資産である温泉資源そのものに被害を受けたほか、安全に対する市場の不安感を受けて、観光市場が一時的に減退。自然災害に対する観光産業の脆弱性が顕在化した。箱根山火山防災協議会や、箱根町内の宿泊事業者による災害発生時の観光客の安全確保体制の強化のみならず、災害収束後のいち早い需要回復に向けた対策が迅速に進められている。



【4】 将来目標像（観光ビジョン）

交流から発見が生まれる国際文化観光地 箱根

ー豊かな自然と伝統を継承しながら、暮らす人・働く人と訪れる人にとっていつも新鮮な発見がある観光地の形成を目指してー



【6】 基本戦略

- 国内外から高く評価される高品質な観光地づくり**
〈国際水準の、唯一性の高い観光地形成を目指す〉
国内外の競合観光地との競争力を高めるため、商品（観光資源そのもの）の磨き上げと創出及び訪日外国人対応を視野に入れた受入体制改善の両面から観光資源の価値を向上するとともに、マーケティングに基づいた箱根町全体、並びに個性ある各地域の観光地ブランディングを推進する。
1 未来訪者の来訪意欲を喚起し、来訪者の再来訪意欲を高める質の高い観光地づくり **2 国際水準の観光受入体制整備**
- 観光産業の持続的発展に向けた確かな基盤づくり**
〈観光市場や社会環境の変化に適合し、継続的に観光が発展する体制をつくる〉
域内の貴重な自然・文化資源の価値を毀損することなく、その価値を一層向上させるとともに、中長期的な観光地の発展に向けて、定期的かつ継続的なマーケティングを推進するとともに、施策のモニタリングや実行がスムーズに行われるような推進体制を整備する。また、自然災害リスクに対しての対応力を強化し、観光客の安心・安全と信頼を担保するための観光危機管理体制を構築する。
1 観光地の価値の適切な保全と、魅力向上の両立 **2 災害時の観光客の安全確保体制の構築と、観光産業の早期復興体制の構築**
3 観光マーケティングを通じ、戦略的かつ迅速に施策実行に移すことができる体制の構築
- 来訪を促しリピーターを創出するとともに、域内観光消費が促進される仕組みづくり**
〈初来訪者・リピーターの双方にとって、「味わい尽くせない箱根」であり続ける〉
多様なニーズを持つ国内外の観光客に対して、何度でも来訪する価値がある場所になるために、未開拓市場の拡大と合わせ、リピーター獲得に向けた観光地づくりを推進する。その一環として、箱根ならではの食・グルメ、物産の開発を推進するとともに、域内の周遊を促進し、来訪者の町内における消費機会を拡大する。
1 来訪者の滞在時間の延長及び観光消費促進の機会の創出と拡大 **2 来訪者の滞在満足度を向上させ、地域と“縁を結ぶ”仕組みの構築**
- 環境先進観光地としてのブランディング強化**
〈豊かな自然環境を次世代に継承するとともに、観光に活かす取組を推進する〉
恵まれた自然環境の保全及び改善と活用を促進し、自然環境資源の価値を更に高めていくことを目指し、自然資源の観光コンテンツとしての活用を官民一体となって推進する。また、国際的な低炭素社会への取組推進の潮流を踏まえ、技術の進展に合わせた移動手段のエコ化を導入・推奨する仕組みを構築していく。
1 自然環境の保全・改善と、持続的な活用の推進
- 来訪者と地域の人々の交流が価値を高める観光地づくり**
〈町民や観光関連産業従事者、町内での就労者・就学者が多様な形で活躍できる開かれた産業構造を目指す〉
観光関連産業従事者のみならず、町民や、町内就学者（主に高校生・大学生）が観光産業の発展に様々なかたちで寄与できる仕組みづくりを推進し、来訪者とそれを受け入れる地域の人々との交流を促進し、双方にとって満足度の高い観光体験を創出する。なお、これを実現するために、まちづくり事業や教育事業等の関連事業との連携を強化する。
1 観光産業への住民や町内就労者・就学者の理解促進と参画機会の拡充 **2 働きやすい環境づくりを通じた、観光産業従事者の雇用継続・拡大**