

令和5年度第3回HOT21観光プラン推進委員会結果概要

日 時	令和5年12月19日(火) 13:30~15:00			
場 所	箱根町役場 本庁舎4 第1~3会議室			
				R5.12.19
NO	団 体 名	役 職	氏 名	出 欠
1	箱根町	町長	勝俣 浩行	出
2	箱根町企画観光部	部長	石川 憲一	出
3	箱根町議会 総務企画観光常任委員会	委員長	勝俣 泰彦	出
4	箱根町議会 観光振興議員連盟	会長	沖津 弘幸	出
5	箱根DMO(一般財団法人箱根町観光協会)	理事長	勝俣 伸	欠
		専務理事	佐藤 守	出(代理)
6	箱根DMO(一般財団法人箱根町観光協会) 戦略推進委員会	委員長	太田 明宏	出
7	箱根温泉旅館ホテル協同組合	副理事長	岡田 浩一郎	欠
8	箱根温泉旅館ホテル協同組合 青年部	部長	福住 貴文	出
9	小田原箱根商工会議所 箱根支部	副支部長	田村 洋一	欠
		事務局	内田 信也	出(代理)
10	小田原箱根商工会議所 青年部		西山 直樹	出
11	箱根町商店連絡協議会	会長	迹見 廣一	出
12	箱根物産寄木工芸協同組合	理事長	石川 一郎	欠
13	箱根コンベンションビューロー	理事長	鴻野 篤	出
14	箱根湯本芸能組合	副組合長	浦上 喜久子	欠
15	小田急箱根ホールディングス(株) 営業統括部	部長	相沢 喜一郎	出
16	伊豆箱根鉄道(株) 総合企画部	部長	齊藤 昌広	欠
17	神奈川県タクシー協会 小田原支部	監事	曾我 良成	出
オブ ザ ー バ ー	環境省関東地方環境事務所 富士箱根伊豆国立公園管理事務所	所長	青柳 信太	欠
		国立公園利用企画官	岡本 雄司	出(代理)
	神奈川県西地域県政総合センター 企画調整部	課長	諸星 治哉	出
	神奈川県西土木事務所小田原土木センター 道路維持課	課長	荒井 千里	欠
	神奈川県自然環境保全センター 箱根出張所	所長	関根 哲也	欠
事 務 局 等	箱根町観光課	課長	吉田 朋正	出
	箱根町観光課	副課長	多田 直人	出
	箱根町観光課観光係	係長	鈴木 貴子	出
	箱根DMO(一般財団法人箱根町観光協会)	専務理事	佐藤 守	出
		部長	真野 剛	出
	主任	鈴木 由佳	出	

(概要)

事務局長により、出席者の紹介及び資料の確認等を行った後、別紙次第に則り議事が進められた。

■議 題

(1) 第2次箱根町HOT21観光プラン実施計画（後期）素案について（資料1）

【事務局説明要旨】

《事務局箱根町》

- 資料1をお願いいたします。前回の委員会において、皆様からご意見をいただき実施計画の項目について結果を一覧にまとめました。
- この項目をもとに素案を作成しました。内容をご説明いたしますのでご意見いただければと考えております。
- それでは、第2次箱根町HOT21観光プラン実施計画（後期）素案について、委託事業者であり事務局でもあります箱根DMOから詳細な内容の説明をいたしますので「資料2」をお願いいたします。
- それでは、よろしくをお願いいたします。

《事務局（箱根DMO説明）》

- HOT21観光プラン実施計画については、10年間を計画期間としています。しかしながら、10年間に1回の書き換えでは、時代に沿った戦略推進が実現できないため、前期及び後期と2回に分けて5年間に1度見直しを行うこととしています。
- 今回の後期実施計画を作るにあたり、全てを変更するもので無く、約7割が継続的に実施して行くものであります。また、残り3割について、変更や新たな取り組みを設定したものであります。
- 項目の約7割については、コロナ禍により実施できていない項目があることや実施を継続していく必要があるため残したものであります。また、後期においては、人材確保などの項目を追加しております。
- 本日は、皆様からご意見をいただき、最終的には製本されることとなります。
- P11をお願いいたします。各戦略に係る具体的施策については、特段変更はありません。
- P12をお願いいたします。【施策1(A)-1-1 定点調査の精度向上】という中の②顧客満足度・消費動向を常態的に把握できる調査の実施がありまして、その事業KPI(目標)ですが、箱根DMOで実施しています「即時反映アンケート」の結果です。2018年度においては、550件であったものが2022年度は7118件を目標としています。また、2027年度の目標を30000件以上と設定いたしました。各観光地では、数百万の費用をかけて調査会社に委託して結果が数か月先に報告されるような情報ではなく、町内の各ホテル・旅館・飲食店・土産物店など90軒に協力していただきORコードによりお客様が即時アンケートに回答しデータとなるものであります。2027年度の目標試算は、100軒×1人/日×365日÷36000件となる見込みです。
- p15をお願いいたします。【施策1(B)-1-1】「温泉」目的の継続強化と宿泊需要の平準化、①宿泊需要(利用時期)の平準化促進であります。ここでは、平日と休前日において、需要の差があるため交通渋滞をはじめさまざまな要因があるものの平準化するものであります。KPIですが、差をなくしていこうとするものでありまして、2018年度は36990という標準偏差でした。2022年度は4544で2027年度は5440以上と設定しましたがコロナ前のまま

であります。

- p 16.17 をお願いいたします。【施策 1 (B)-1-2】ポスト「温泉」「宿泊」目的の掘り起こしですが、旅マエに多く目的を持っていただき旅行に来ていただくことを考えて KPI を設定しています。日帰りと宿泊と分けておりますが、2018 年度は宿泊 2.66 個、日帰り 2.22 個、2022 年度はコロナ禍もありさがり、2028 年度にはコロナ禍前の目標である宿泊 2.74 個及び 2.26 個と定めたものであります。
- また、【施策 1 (B)-2-1】時間帯別施策実施による滞在時間の延長については、コロナ禍前に設定した目標を達成できていないため、平常時に戻った今、コロナ禍前の数値を達成することとしています。
- p 18~19 の【施策 1 (B)-2-2】現地体験コンテンツの拡充、①モデルコンテンツ・コースの販売であります。箱根DMOでは地域連携DX事業を国から受託し、箱根観光デジタルマップを11月に開発しました。この中におすすみ周遊ルートを7つ作成しています。周遊ルートをどれだけ設定したらよいか現在検討中であります。
- p 20.21 をお願いいたします。【施策 1 (C)-2-1】メディアや旅行博等におけるプロモーション強化、①首都圏客を対象とした効果的な媒体選定とセールスの実施及び②旅行博、観光展等の対人イベントへの効果的出展については、コロナ禍により大きな影響を受けましたので、2018年に設定した内容について、後期においても実施する方向で考えております。
- ③マスメディアリレーションの強化については、いざというときにメディアと連携するためには、普段からの相互協力体制が必要だと思っております。から平時に力を入れていきたいと考えております。なお、記者クラブへの定期配信の実施において、2018年度こそありませんでしたが、2022年度には17本のうち多く町との協定などの案件がありました。2028年度は12本となっておりますが1本/月の情報提供ができればと考えております。
- p 22 をお願いいたします。【施策 1 (C)-3-1】情報タッチポイントを増やすための施策実施についてであります。コロナ禍においてはインバウンド関係の取組が一切実施できていないものであるが 2028 年度に向けて 10 件/月×12 か月と決めました。
- p 23、24 をお願いいたします。【施策 1 (C)-3-2】外部機関へのセールス強化ですが、招致ツアーについては、コロナ前は多くのファミツアーを実施してはいましたが、日本全国で実施してはいましたがテーマを絞り 1 回/年でよいのではないかと考えております。
- p 25.26 をお願いいたします。【施策 1 (D)-1-1】キャッシュレス環境の整備促進についてですが、観光庁の補助事業を始めエアレジやエアペイなどキャッシュレスの普及に努めております。KPI ですが現在のところ飲食及び物販では、50%の導入率だと思っております。また、宿泊施設では90%近くまでの導入が進んでおります。そのため、飲食及び物販のキャッシュレス化を進めるべく73%という高い目標を掲げました。
- p 27 をお願いいたします。ユニバーサルツーリズムの推進ですが、箱根町においては、誰もが楽しんでいただく観光地としていくためには、高齢者や乳幼児連れ、車いすや言語サポートが必要な方においてもしっかりと手を差し伸べる必要があるため記載しております。また LGBTQ+ などにも対応した町として研究していきたいと考えております。
- p 36 をお願いいたします。ここでは、自然災害を含めた災害対応についてありますが、ご承知のとおり箱根町は、火山を抱えている町でありましてマ

ニュアルの整備はもちろんでありますが有事の際の各観光施設における対応力を向上させるためのセミナーやワークショップを1回/年に実施することとしております。

- ・ p 42. 43 をお願いいたします。SDGs 及びサステナブルについては大事なポイントのため書き込んであります。サステナブルな観光コンテンツとは、①箱根八里・旧東海道等のサステナブルコンテンツの強化とございますが日本遺産にしているものでありますが、再認定があるため今から取り組んでいるものであり継続するものであります。また、KPI で箱根八里協議会の新設と会議の実施とありますが、既に行政主導の協議会がありますが、この協議会を各観光協会が主となり連携していくこととしています。
- ・ p 48 をお願いいたします。住民の皆様の意見を伺うため意識調査を実施して行きたいと考えております。
- ・ p 50、51 をお願いいたします。観光産業において人材確保が難しくなっている。そのため今回この項目を設定させていただきました。先日は、コンベンションビューローでは、海外の大学を訪問し人材確保に尽力しているところでもありますので引き続き実施し観光産業に対する人材不足に取り組んでいきたいと考えております。

【意見等】

意見 1 : P16 の②宿泊施設の高付加価値化の促進の文中に「安価な顧客が増えることは、オーバーツーリズムやごみ問題等の観光公害にも繋がるとともに・・・」とあるが「安価な顧客とはどういう意味か」。差別になるので表現を変更した方がよいのではないかと。

回答 1-1 : 価格帯が著しく低い顧客を示していますが、表現を変更したいと思います。

意見 2 : 「宿泊施設の労働生産性を低めることにも繋がりがねない・・・」という表現もあるので見直していただきたい。

回答 2 : 町全体の計画となりますので、表現に誤解のないように変更したいと思います。

意見 3 : p 13 に年間アンケート回数の KPI があり、2018 年度に 550 件、2022 年度に 7118 件、2027 年度 30000 件以上となっておりますが、アンケート実施箇所 90 カ所の職種は、飲食店、旅館・ホテル、お土産屋さんでしょうか。また、QR コードでアンケートを実施していますが、その回答結果は即時に箱根 DMO に届くのか。

回答 3 : 現在、90 カ所の職種の内訳は、飲食店、旅館・ホテル、お土産屋さんです。この調査は、箱根に滞在中にアンケートに答えていただくものであります。その結果を箱根 DMO タッチというラインアプリに反映させ町の事業者様にも活用いただいております。

回答 3 : p 17 に平均目的数の増加 A : 宿泊観光 B : 日帰り観光の K P I があり、2.66、2.41、2.74 とありますが、分母と分子（何を何で割って得た数字か）を教えてください。

意見4： 分子は、アンケートにおける総目的数/分母は、回答者数です。

結 論

内容について概ね了承された。

委員長： 委員の皆様からご意見のあった内容については、事務局で修正願います。また、この実施計画の策定には皆様のご協力が必要ですので今後ともよろしくお願いいたします。

(2) その他について

① 今後のスケジュールについて

本日の皆様の意見を反映した内容で、12月25日から1か月間のパブリックコメントを実施いたします。委員の皆様におかれましては、12月25日までに追加のご意見があれば事務局までお願いいたします。

その後、1月下旬にパブリックコメントを反映した計画案を作成し、第4回の本会議において、委員の皆様にお示ししたいと考えております。

皆様から計画案について、承認いただければ2月には計画を決定、3月に町議会に報告するものであります。そして、4月から後期計画がスタートするものであります。ご承知おき願います。

次回の本会議は1月下旬に開催予定であります。

《委員長からの補足説明・依頼》

本日いただいた意見は今後策定していく実施計画の中に反映できる部分は可能な限り反映していきたいと考えている。25日までにあらためて気づいた点などがあれば、ご報告いただきたい。

皆様方においては、それぞれの立場において、より一層のご協力について、どうぞよろしくお願いいたします。