

平成 30 年度第 2 回 HOT21 観光プラン推進委員会結果概要

日 時	平成 30 年 10 月 12 日（金） 14：00～15：45
場 所	分庁舎 4 階 第 5 会議室
出席者	<ul style="list-style-type: none"> ●箱根町 <ul style="list-style-type: none"> ・山口町長（委員長） ・吉田企画観光部長 ●町議会 <ul style="list-style-type: none"> ・総務企画観光常任委員長 山田議員 ・観光振興議員連盟会長 石川副議長 ●箱根DMO（一般財団法人箱根町観光協会） <ul style="list-style-type: none"> ・勝俣理事長（副委員長） ●一般財団法人箱根町観光協会 <ul style="list-style-type: none"> ・太田誘客宣伝委員長 ●箱根温泉旅館ホテル協同組合 <ul style="list-style-type: none"> ・杉山副理事長 ●小田原箱根商工会議所箱根支部 <ul style="list-style-type: none"> ・田村副支部長 ●小田原箱根商工会議所箱根支部青年部 <ul style="list-style-type: none"> ・中嶋理事 ●箱根町商店連絡協議会 <ul style="list-style-type: none"> ・迹見会長 ●箱根湯本芸能組合 <ul style="list-style-type: none"> ・戸谷場副組合長（館組合長代理） ●小田急箱根ホールディングス(株) <ul style="list-style-type: none"> ・室橋営業統括部長 ●伊豆箱根鉄道(株) <ul style="list-style-type: none"> ・佐藤観光事業部長 ●神奈川県タクシー協会小田原支部 <ul style="list-style-type: none"> ・曾我支部長
オブザーバー	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ・山岸国立公園保護管理企画官（石川所長代理） ●神奈川県県西地域県政総合センター <ul style="list-style-type: none"> ・角田商工観光課長 ●神奈川県県西土木事務所小田原土木センター <ul style="list-style-type: none"> ・山際道路維持課長 ●神奈川県自然環境保全センター箱根出張所 <ul style="list-style-type: none"> ・山中出張所長
欠席者	<ul style="list-style-type: none"> ●箱根温泉旅館ホテル協同組合青年部 <ul style="list-style-type: none"> ・福住副部長 ●箱根物産寄木工芸協同組合 <ul style="list-style-type: none"> ・石川理事長 ●箱根コンベンションビューロー <ul style="list-style-type: none"> ・鴻野理事長
事務局等	石川観光課長（事務局長）、関田副課長、武藤観光係長、箱根 DMO 佐藤・渡辺マーケティング部会員、(株)JTB 総合研究所 河野主席研究員、(株)JTB 国内仕入商品事業部 高橋地域統括プロデューサー

(概要)

石川事務局長により、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（進行：山口委員長）。

■議 題

(1) KPI (案) について（スライドによる説明後、別添資料配付）

《前段説明要旨》

- ・ 「観光地そのものを経営する」という視点で本年4月本格稼働した「箱根DMO」において、「箱根の現状分析」や「今後の戦略の考え方」などについて鋭意検討がなされている。
- ・ 従来から言われてきたことではあるが、行政では「リサーチやマーケティング調査が不得手」としてきた部分であることから、「KPIの設定」については「基本プラン」の中ではあえて設定せず、「箱根DMO」による検討を経たうえで定めることとしていた。
- ・ 本日は「将来目標値であるKPIの(案)」について、「箱根DMO」から「HOT21観光プラン推進委員会への提言」という形で、これまでの検討結果について、説明・報告をしていただく。
- ・ 前回会議の際にご了承いただいているところではあるが、HOT21推進委員会の役割の一つである「目標設定」に関する委員会の立ち位置としては、将来目標値・KPIを「一から議論していく場」ではなく、『十分な分析と明確な根拠等に基づきKPIを設定していくことの重要性・必要性を十分にご認識していただくうえで、「その内容」をご承認いただく場』であることをあらためてご承知いただきたい。

《箱根DMOからの説明》

太田委員（誘客宣伝委員長）の概略説明の後、佐藤事務局が詳細を説明した。

結 論

「箱根DMO」から提言された「KPI(案)」が承認されたことから、このKPIを「HOT21観光プランにおける将来目標値」として決定した。

《委員長からの補足説明・依頼》

民と官、そして地域が一体となった「ALL箱根」の中心メンバーである皆様には是非、「観光地箱根の現状」の把握・分析から導き出された「KPI」について、当委員会の事務局である町及びDMOはもちろんのこと、各所属団体・機関において、十分に情報の共有・浸透を図っていただきたい。

今まで見えているようで見えていなかった部分が明らかになり、ある意味、ここが「スタート地点」である。これを起点として、当町のさらなる観光経済の拡大・発展につなげていきたいので、引き続き皆様のご協力をお願いしたい。

【主な意見等の要旨】

〔委員〕

- ・ 2030年までの間の入込客数の増加比率で観光収入を100億円規模で増やすことができるのか。その根拠は。
- ・ 宿泊施設のキャパの限界もあり、宿泊客を簡単に増やせないという状況の中で、我々としては単価を上げていかなければいけないと考えている。
- ・ 日帰り客の動向としては肌感では6割くらいが外国人ではないかと思っている。日帰り客数はどのようなデータを使用しているのか。
- ・ 肌感覚として、示している数字よりもっと外国人観光客がいるような感じを持っている。実態とかい離があるのでは。
- ・ 交通事業者としては自社の交通機関のデータはある。しかしながら、日帰り客は車で来るパターンが多いので日帰り客全体となると分からない。
- ・ 箱根の魅力を伝える数値の一つとして、箱根での滞在数を把握することができないか。他地域とも比較できるようにして、この数値を増やすことも検討してみたい。滞在数が増えれば観光収入も増える。

〔事務局〕

- ・ 旅マエの旅行目的数を増やせれば観光消費の単価は上がるはずである。
- ・ 日帰り客数を出すのに利用しているデータはJNTO、REASASのほか、神奈川県による調査結果や観光予報プラットフォーム等、今使えるものを組み合わせて推計している。
- ・ 日帰り外国人数の根拠はまさに困っているところ。今後商店連絡会等、各団体のご協力もいただきながら、精度を上げていきたいと考えている。

〔事務局補助〕

- ・ 今取れるデータの中で、良くここまでのデータとロジックができたという印象である。2000年～2010年の間、ここは日本人がどんどん旅行に出ていたピークである。この間を100とすると、2030年の市場規模は全国的に見て6割程度になると予想できる。
- ・ 箱根のKPIは強気な数値であると見ている。これを達成していくために取り組んでいくという手法は間違っていない。
- ・ 日光に負けているとはいえ、それでも日光の4分の1くらいの方が箱根の歴史・文化コンテンツをInstagramに写真をアップしている。それなのに、歴史・文化が目的化していないということは、この目的層を拡大することで域内の周遊促進や来訪者増に繋げられる可能性があるということと見ている。ここを拾っていくようにする考え方は正しい方向である。

〔委員長〕

- ・ 日本人は急速に減っている。高齢化とともに行動範囲が狭まり外出しなくなる。量から質への変化が大事である。
- ・ 旅行目的を増やすことが大事である。
- ・ 今利用できるものを活用し、分析・数値目標の考え方を示していただいた。限られた時間の中で、現時点における最大限の成果ではないか。

(2) 観光プランの推進に向けた基本的な考え方等について（資料2）

〈事務局説明要旨〉

- ・ 議題1でご承認いただいた「KPI」＝「目標設定」を踏まえ、今後の取組みとしては、この「KPI」を達成するために必要な行動計画、つまり「実施計画」を策

定していくこととなる。

- ・ 資料に記載のとおり、HOT21 推進委員会としての位置付け、そして、主な役割はそれぞれ「I、IIの部分」に示したとおりであり、今後、委員会として当面の主な役割としては、一番下の部分「想定フロー」にあるように、来年度に実施計画策定ということになる。
- ・ この策定に際しては、民と官、そして地域が一体となった「ALL箱根」の体制である「箱根DMO」が計画案を取りまとめるべきと考えており、その案をベースに「HOT21 推進委員会の議論」を経て、「実施計画の策定」という流れとすることを想定している。
- ・ その後においては計画を策定して終了ということではなく、当然のことながら、その後における「振り返り結果」や「効果の検証結果」などを委員会へ報告させていただくので、PDCA サイクルを着実に実施して、計画の進捗管理を行っていくこととなる。
- ・ 「KPI」については町議会をはじめ、地域、事業者、そして住民の皆さんとの「合意形成」を図っていく必要がある。そのためにホームページや広報はこねでの周知はもとより、その他にも機会を設けるなど、これまでの進捗として、様々な方法で周知をさせていただく予定としている。
- ・ 具体的な機会としては「観光協会長サミット」を皮切りとして、「地域ごと、業種ごとの説明会」を開催していく方向で現在、箱根DMOと連携しながら、調整しているところである。

結 論

観光プランの推進に向けた基本的な考え方について了承された。

【主な意見等の要旨】

〔委員〕

- ・ KPIを決めたら、今年度は終わりなのか。来年度の目標は定めないのか。

〔事務局〕

- ・ 本日KPIを決定した。今後はこのKPIを達成していくために必要な取組み等についての議論を行っていく。この議論は来年度の実施計画策定の準備であり、その結果は反映していきたい考えである。

【議題終了後】

オブザーバーから、会議全般に関する感想など、コメントをいただいた（それぞれの立場から今後の箱根観光に対するアドバイス）。

- 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
山岸国立公園保護管理企画官
- 神奈川県県西地域県政総合センター企画調整部
角田商工観光課長
- 神奈川県県西土木事務所小田原土木センター
山際道路維持課長
- 神奈川県自然環境保全センター箱根出張所
山中出張所長

※ コメントの記載は省略

(3) その他

① 会議概要の公表（資料1）

HOT21 観光プラン推進委員会設置要綱第10条の規定に基づき、会議終了後、速やかに結果をとりまとめ、発言者の氏名は伏せて、会議資料とともにホームページにおいて公表する旨報告（公表する内容についてはあらかじめ委員に確認する）。

② 次回開催日程調整

次回会議は、12月上旬頃（まで）には開催する予定であることの確認。日程については後日照会のうえ、可能な限り調整したうえで決める旨報告。