

第2次箱根町HOT21観光プラン基本計画

『将来目標値 (KPI)』



〔町の花／ハコネバラ (昭和 51 年 8 月 2 日制定)〕

平成 3 1 年 3 月

箱根町企画観光部観光課

1. 本書作成の目的

第2次箱根町HOT21観光プラン基本計画策定時点（2018年3月）においては、具体的な将来目標値（KPI）の設定を控え、当面は従前から掲げている目標（入込観光客総数2,000万人、宿泊者総数500万人）を達成できるよう各種事業を進めることとしていました。この理由は、現状の調査手法では把握が困難な指標が多く、喫緊でマーケティング調査手法の見直しと統計データの充実を図ったうえで、後日、適切に目標設定することとしていたことによるものです。

このような状況の中、当該調査等業務について中心的役割を担う「箱根DMO」(※)が同年4月に設立されて以降、緻密なマーケティング分析に基づく箱根観光の現状把握と今後の予測が行われた結果、「観光戦略」及び「将来目標値」がより明らかになりましたことから当該部分にかかる資料として、本書を作成しました〔※ 同年12月に日本版DMOとして正式登録〕。

2. 本書の範囲

第2次箱根町HOT21観光プラン基本計画「Ⅲ 箱根町の観光基本戦略／3. 目標設定」(P39～P41)について、次頁以降に記載する内容とします。

Ⅲ－３．目標設定

1. 想定する重点ターゲット

観光客の志向や旅行形態の多様化を踏まえ、本計画を策定する上で、箱根町観光の主要市場やターゲットの現状及び今後の成長性を想定することが必要である。ターゲット市場は、居住地域（海外を含む）だけでなく、観光客の来訪目的や年齢層、旅行形態、交通手段等を踏まえて設定する。計画を推進する上で、観光客の具体的な姿をイメージし個別施策に取り組むことが重要である。

(1) ターゲット市場の居住地域・誘致圏

本町への来訪者は、首都圏客がその多くを占めており、特に、神奈川県内と東京都居住者においては、7割以上が来訪経験5回以上のヘビーリピーターであることから、この近距離市場は最重要ターゲットとして位置づけられている。

箱根DMOにて各種データを活用して本町への国内観光客数に関する分析を実施した結果、以下の現状が確認された。

- 東京からの観光客数は2017年（平成29年）で全来訪者の28%を占めるが、その実数は2013年（平成25年）よりも縮小している
- 2015年（平成27年）の箱根山噴火直後に神奈川県内の観光客数が大きく減少することはなかったものの、その後緩慢な微減傾向にある
- 箱根町を来訪する観光客の居住地内訳をみると、東京都在住者が2013年（平成25年）から2017年（平成29年）の5年間で約14%から約10.5%に縮小。神奈川県内在住者においては同期間で13%から9%にまで縮小している

この結果から、県内及び東京都在住者のシェアは、自然状態で中長期的に縮小していく懸念が浮き彫りとなった。言い換えれば、従来本町がメインターゲットとして位置付けてきた首都圏客（特に東京都、神奈川県在住者）が「箱根離れ」をしている状況であると言える。この結果は、高速道路や新幹線の開通など各種交通インフラの整備により、北関東や北陸方面などの遠隔地域からのアクセス環境が向上したことや、ICTの発達により遠隔地市場に対しても箱根町の観光情報を届けやすくなり相対的に遠隔地からの来訪者シェアが増加していること、一方で、首都圏客がより広範囲に旅行をしやすい環境が整ったことなどの複数の要因によるものと考えられる。

このような状況を踏まえ、本計画の目標年度である2030年の箱根町における来訪者数予測を行った結果、国内宿泊客数は2017年（平成29年）比約53万人減、国内日帰り客数は同期比約113万人減という結果となった。今後、継続的な増加が見込まれる外国人旅行者数と合算しても、観光収入は2017年（平成29年）との比較で約100億円減少することが試算された。

上記結果を受けて、リピーターを多く抱える従来の近距離マーケット縮小を食い止め、新たな客層を掘り起こすことが最重要課題として挙げられることから、【東京都・神奈川県を中心とする首都圏からの来訪者】を第一ターゲット層として設定した。

首都圏以外の国内他地域居住者についてみると、2017年（平成29年）には箱根町における宿泊者数のうち約26%を占めているが、地方部の人口減少を背景として2030年には約21%程度にまでシェアが縮小する可能性がある。また、国内他地域居住者の宿泊市場規模全体に占める箱根町宿泊の割合は、2017年（平成29年）においては1.7%のところ、2030年にはこれが1.5%程度に縮小していくことが予想されている。

本町宿泊者のうち五分の一から四分の一を占める首都圏以外の国内客が箱根の観光経済に影響を与える重要な要素であることは否定できない。とはいえ、全方位に向けた同時多発的な誘客施策の展開はマンパワーと資金の分散に繋がることから、その効果も小さくなりやすい。そのため、第一ターゲット層である首都圏層の誘致強化を短期施策と位置付け、当該市場における評価を確かなものとし、消費者自身による情報拡散を促進する。これによる首都圏層の誘致効果と実績を最大限に活用しながら、それ以外の地域を対象とした取組に段階的に繋げていくことで、効率的かつスピード感のある誘致策の実現を目指すものとする。

さらに、今後の訪日外国人旅行者数の増加と多国籍化に伴い、多様な国籍の来訪者が本町を訪問することが推測される。

本町に来訪する外国人の特徴を分析した結果、以下のような特徴が明らかになった。

- 成田空港、又は羽田空港を出入国空港として利用している人が95%を占める
- 訪日1回目の訪都外国人が多い国において箱根に来訪する外国人のシェアが高い

箱根は東京から最もアクセスしやすい温泉地であることから、最初の東京旅行時に、あわせて箱根を来訪しているケースが多いと考えられる。なお、訪都外国人の増加率を勘案し推計した2030年までの本町における来訪外国人数は991千人となり、観光収入に与える影響は極めて大きい。

箱根への外国人旅行者数を最大化するために、東京都を訪問する外国人旅行者を主要ターゲットと位置づけるとともに、訪日経験や日本の観光地に対する知識の多寡に伴うニーズ差異を勘案した施策を推進する。それぞれの対象となる国を第二ターゲット層として設定する。

- ・新規獲得施策：東京で2030年までに最も増加数が多いと見込まれる国（例：中国、米国、タイ、インドネシア、豪州など）を対象とし、優先順位を定めてプロモーションを実施
- ・リピート施策：2030年に最も多く訪都すると見込まれる国（例：中国、米国、台湾、タイ、韓国など）を対象に再訪を促すための現地施策・プロモーション施策を実施

表 想定する重点ターゲットまとめ

第一ターゲット層	東京都・神奈川県を中心とする首都圏からの来訪者
第二ターゲット層	<p>東京都を訪問する外国人旅行者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規獲得施策：東京で 2030 年までに最も増加数が多いと見込まれる国（例：中国、米国、タイ、インドネシア、豪州など） ・リピート施策：2030年に最も多く訪都すると見込まれる国（例：中国、米国、台湾、タイ、韓国など）

(2) 将来目標値の設定

箱根DMOによるマーケティング分析の結果、国内市場に関しては、本町への国内観光客の旅行満足度と観光消費額について、以下の内容を確認した。

- 旅行満足度：
町内の観光施設を多く訪問した場合、及び町内での観光消費額が多い場合において来訪満足度が高まる傾向にある
- 観光消費額：
旅行出発前における旅行目的数が多い観光客の消費額が高く、宿泊旅行、日帰り旅行いずれのケースでも同じ傾向が見られる

上記結果から、「箱根の強みである多くの観光素材を活かし、旅行出発前（旅マエ）に多くの旅行目的を持ってもらうこと」が観光収入にプラスの影響を与えると推測できる。

これらの結果を踏まえ、前記（1）項の「東京都・神奈川県を中心とする首都圏からの来訪者の再奪取」、及び「旅行目的数 UP」の2つの項目を箱根町 国内観光戦略として掲げ、具体的な取組に繋げていく。

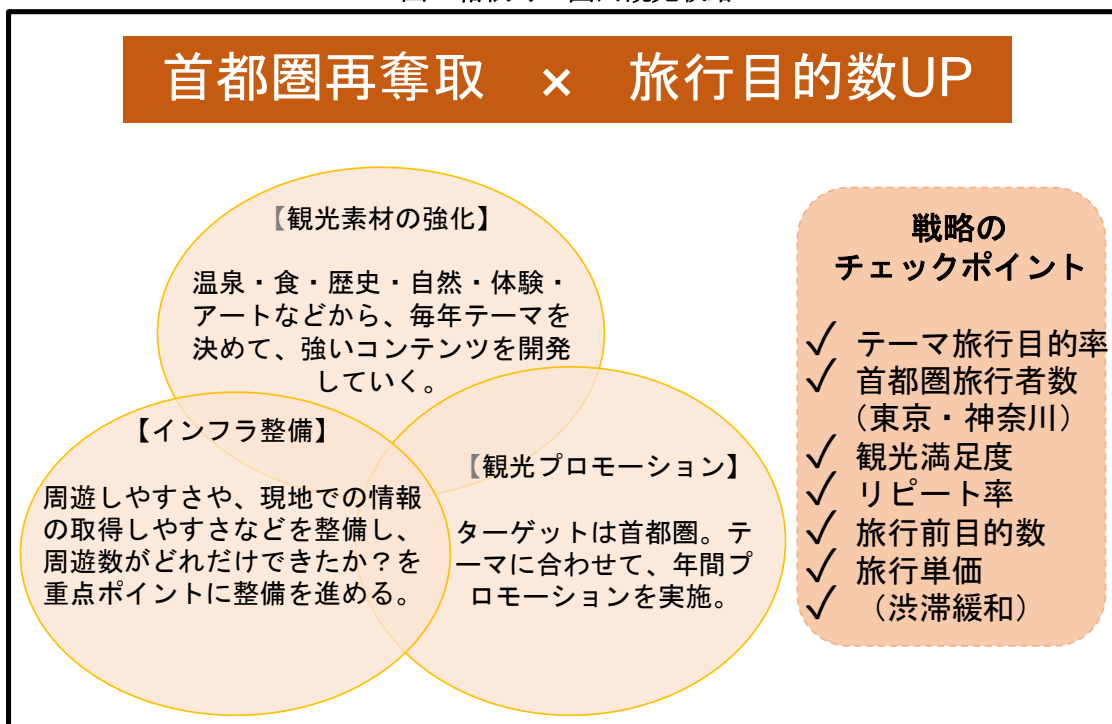
* 「旅行目的数 UP」による K P I :

「旅マエ旅行目的数（日帰り）」を 2.22（2017年）→2.32（2030年）

「旅マエ旅行目的数（宿泊）」を 2.65（2017年）→2.85（2030年）を K P I とする

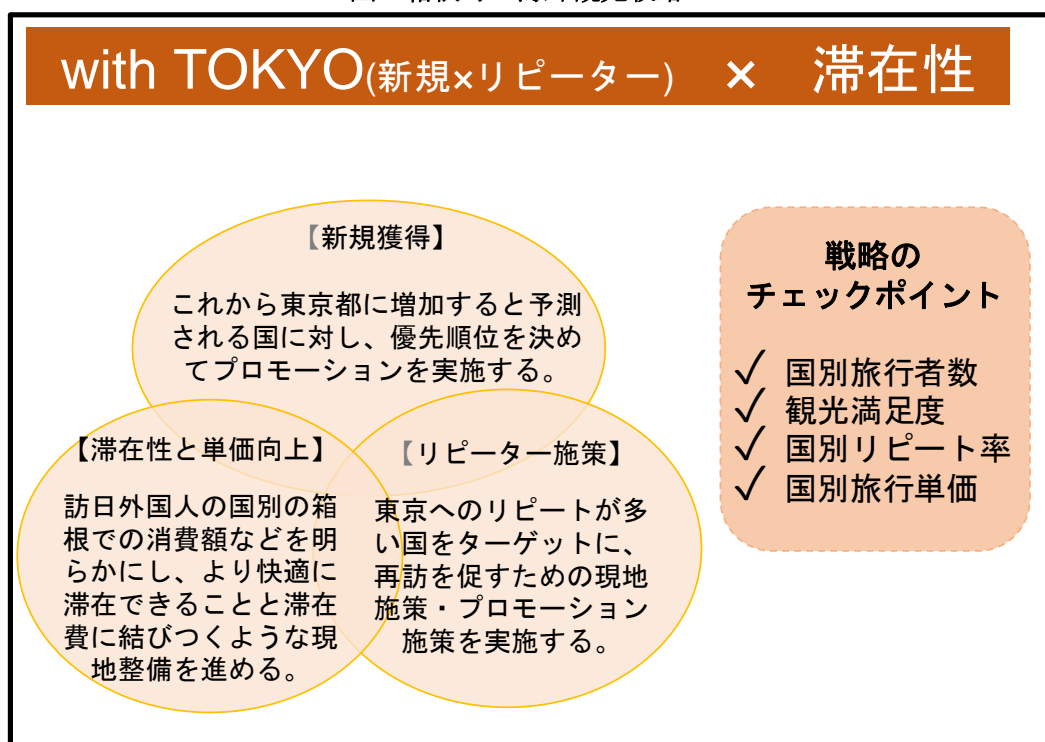
（表 箱根町 観光戦略目標（K P I）参照）

図 箱根町 国内観光戦略



外国人観光客については、前述した新規獲得施策とリピート施策を推進しつつ、国籍別の箱根町内における消費額等の新たなマーケティングデータの取得に努め、更なる具体施策の検討に結び付けていくことを目指す。これにあわせ、特に外国人個人旅行者におけるより快適な滞在・移動を可能とし、消費の促進にも結び付くハード・ソフト両面における環境整備を進めることなどを含めた海外観光戦略（下図）を推進する。

図 箱根町 海外観光戦略



これらの戦略を実現するため、下表に掲げる各数値を本町観光の将来目標値（K P I）と定め、これらの値を達成するためのアクションプランを検討、策定する。

表 箱根町 観光戦略目標（KPI）

（単位：千人、千円）

項目	2017（実績）	2018	2019	2020	2027	2030	計測方法
観光入込客数	21,520	21,556	21,592	21,597	21,462	21,422	箱根町調査
日帰り旅行者数（国内）	16,332	16,301	16,270	16,215	15,895	15,714	箱根町調査・観光予報PF
日帰り旅行者数（海外）	494	515	536	558	759	854	箱根町調査・観光予報PF
宿泊客数	4,694	4,701	4,708	4,707	4,808	4,855	箱根町調査
宿泊客数（東京・神奈川）	2,115	2,115	2,115	2,115	2,116	2,109	箱根町調査・観光予報PF
宿泊客数（海外）	546	573	600	628	899	1027	箱根町調査・観光予報PF
観光収入	294,313,860	295,032,008	295,755,008	295,994,146	302,046,549	304,365,290	観光入込×単価（WEB調査）※
満足度	69pt	70pt	71pt	72pt	77pt	80pt	WEB調査※
リピート率（日本人）	77%	77%	78%	78%	80%	81%	WEB調査※
旅マエ旅行目的数（日帰り）	2.22	2.228	2.235	2.243	2.297	2.32	WEB調査※
旅マエ旅行目的数（宿泊）	2.65	2.665	2.681	2.696	2.804	2.85	WEB調査※
テーマ旅行目的率							検討中※
DMO診断書閲覧率							検討中

※計測方法を箱根DMO診断書アンケートに変更予定

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）FAX：0460-85-6815