

第
②
次

箱根町

HAKONE TOURISM STRATEGY

HOT21 観光プラン実施計画



ごあいさつ

町では、2018年に「第2次箱根町HOT21観光プラン基本計画」を策定し、翌2019年には箱根DMOが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を行いました。その結果、今まで見えていたように見えていなかった「箱根の強みと弱み」が、これまで以上に明らかになってきました。

日本全体における人口減少は歯止めがかからず、今後もその傾向は変わらないと推測されている中において、箱根DMOの分析によりますと、従来から本町がメインターゲットとしてきた東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県といった首都圏からの観光客が減少傾向にあり、「箱根離れ」が進んでいるということが明らかになりました。また、10年後には、箱根における年間の国内宿泊客数は約53万人、国内の日帰り客数は約113万人、それぞれ減少すると予測され、これに加えて今後も継続して増加が見込まれる外国人旅行者を合わせても、年間観光収入は約100億円減少するとの試算がなされました。

このような状況を踏まえ今後本町がターゲットとするのは、国内は首都圏からの来訪者、海外は東京都を訪問する外国人旅行者とし、それぞれの観光戦略を「首都圏再奪取」、「with TOKYO」とすることを明確に打ち出したうえで、将来目標値（KPI）については観光入込客数のみならず、宿泊客数や消費額等の複数の項目それぞれについて定めているところです。

そこで、これらの観光戦略等を踏まえながら、将来目標値（KPI）を達成していくための具体的な施策について、住民、関係団体、観光事業者、交通事業者等、さまざまな枠組みを越えた構成員が「ALL箱根」の体制で官民地域一体となって検討し、この度「第2次HOT21観光プラン実施計画」を策定しました。ここに掲げた取り組みを実施していくことにより、本町を訪れる観光客の旅の満足度が高まり、観光収入も増え、リピート率も高まるといった好循環を生み出すことを目指してまいりたいと考えています。

箱根に住まう住民の生活と観光・産業のさらなる活性化とのバランスを大切にしながら、皆さま方とともに「より質の高い」、そして、「誰にでも愛される国際観光地箱根」としての持続・発展に向けて全力で取り組んでまいりますので、今後より一層のご協力をお願い申し上げます。



令和2年3月
箱根町長

山口昇士

第2次 箱根町 HOT21 観光プラン 実施計画

2020年3月
箱根町

第2次 箱根町 HOT21 観光プラン実施計画 目次

I 計画策定の趣旨

- 1. 計画策定の目的 1
- 2. 計画の位置づけ 1
- 3. 計画期間 1

II 各種施策の方向性と根拠

- 1. 観光ビジョンと基本方針 3
- 2. 目標設定 5

III 各戦略に係る具体施策

- 1. 観光消費が促進される高品質な観光地づくり 1 1
 - A. 分析視点 1 1
 - B. プロダクト視点 1 5
 - C. プロモーション視点 2 0
 - D. 受け入れ視点 2 7
- 2. 観光産業の持続的発展に向けた確かな基盤づくり 3 5
- 3. 環境先進観光地としてのブランディング強化 4 0
- 4. 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 4 3

IV 計画の推進体制

- 1. 計画の推進体制 4 9
- 2. 進捗モニタリング 4 9

V 付録

- 1. 実施計画一覧 5 1

I 計画策定の趣旨

I-1. 計画策定の目的

箱根町では、観光振興における行動指針である「箱根町観光振興条例」に基づく計画推進を目的として「箱根町HOT21観光プラン推進委員会」を設置し、様々な検討と議論を経て、2018年度（平成30年度）を初年度とする「第2次箱根町HOT21観光プラン基本計画」（以下、「基本計画」という。）を策定した。

2018年（平成30年）4月には箱根DMOが設立され、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。

箱根町と箱根DMOによる役割分担のもとで、基本計画に示す観光ビジョン『交流から発見が生まれる国際文化観光地 箱根 ～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～』や、これを実現するための基本戦略をさらに具体的な施策へと落とし込み、官民そして地域が一体となった観光振興を図るためのために、「第2次箱根町HOT21観光プラン実施計画」（以下、「本計画」という。）を策定する。

I-2. 計画の位置づけ

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』の実現に向けた観光分野における取組の指針となる基本計画を、具体的に推進していくための実施計画として位置づけられる。

I-3. 計画期間

本計画の期間は、箱根町第6次総合計画における構想期間、並びに、2018年度（平成30年度）を初年度とする基本計画と連動する。

なお、市場環境に応じた具体的かつ迅速なアクションを可能とするため、本計画の期間は2019年度（令和元年度）を初年度とし、2023年度（令和5年度）を目標年度とする前期5年間とする。2024年度（令和6年度）から2027年度（令和9年度）までの4年間を対象とする後期計画については、本計画の進捗状況を検証した上で、改めて見直しを行い策定するものとする。

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。

II 各種施策の方向性と根拠

II-1. 観光ビジョンと基本方針（基本計画より抜粋・再掲）

1. 観光地・箱根が目指す観光ビジョン

基本計画に示した観光地・箱根の目指す将来目標像は以下の通り。

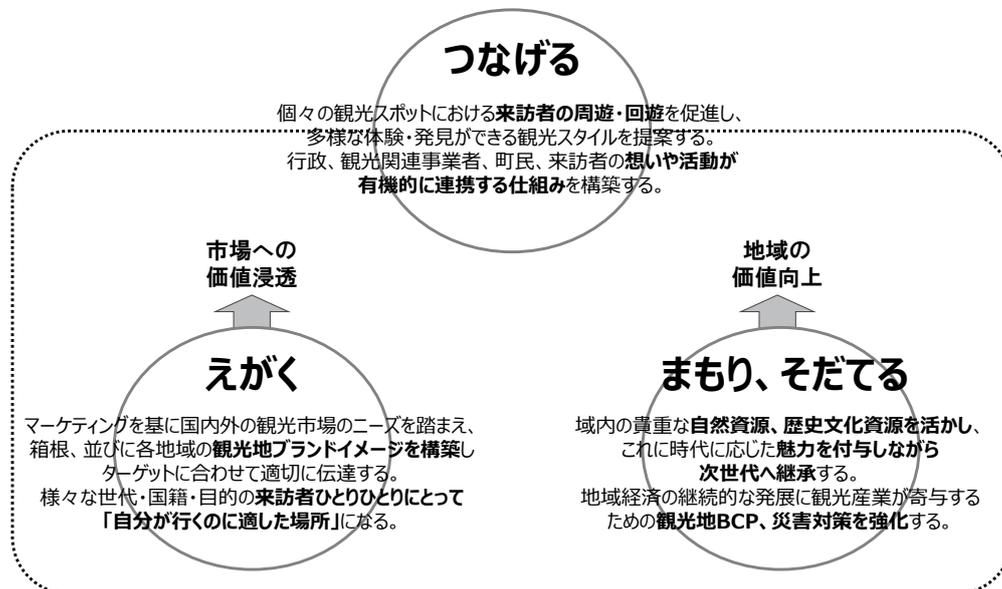
交流から発見が生まれる国際文化観光地 箱根

—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—

2. 観光ビジョン達成に向けた3つの基本方針

箱根町観光振興条例 第3条に規定する基本理念に基づき、基本計画において定めた3つの基本方針とその概要は以下の通り。

観光ビジョン達成に向けた3つの基本方針



基本方針に基づいた事業分野のイメージ

○つなげる

- ◆ 域内周遊の促進による、来訪者の箱根町内滞在時間の延長
- ◆ 観光スポット間の交通ならびに情報動線の強化
- ◆ 観光行政、箱根 DMO、観光関連事業者の連携
- ◆ 箱根町民、箱根町内の就労者・就学者が観光活動に参画しやすい仕組みづくり

○えがく

- ◆ 自地域、競合地区や観光客のマーケティングを踏まえた地域ブランディングの推進
- ◆ 属性の異なる複数のターゲット毎の、誘客・プロモーション戦略、流通戦略の策定
- ◆ 「もの」から「こと」への消費者の観光ニーズに対応する箱根滞在スタイルの提案

○まもり、そだてる

- ◆ 自然環境や景観の保全・美化活動の推進
- ◆ 既存資源を活かし、時流に応じた付加価値の創出による資源価値の向上
- ◆ 箱根ならではの食、物産等の商品開発の促進
- ◆ 災害・事故対応力並びに復興力の強化

(参考：箱根町観光振興条例 第3条 基本理念)

- (1) 住む人の暮らしやすさ及び訪れる人の利用しやすさを常に重視し、誰をもあたたかく迎えるやさしさにあふれた観光地であることを目指すこと。
- (2) 癒し、安らぎ、喜び、希望等現代人が観光旅行に求める人間性の回復の場を訪れた人に真に提供することができる観光地であることを目指すこと。
- (3) 本町が持つ自然、環境、温泉、歴史及び文化の蓄積等を大切に守り、及び活用しながら、さらに新しい文化を創造し、次の時代に継承していく観光地であることを目指すこと。
- (4) 将来に向けて自然資源及び環境を守り、それらと真に共生し、及び調和しながら、持続的に発展する観光地であることを目指すこと。

Ⅱ－２．目標設定

基本計画策定時点においては、具体的な将来目標値（K P I）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推進していた。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、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。

2018 年度に、箱根町の観光マーケティング活動において中心的役割を担う箱根DMOにより、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を行い、基本計画に定める観光戦略、及びK P Iの再設定を実施した。詳細については基本計画の後補資料として公表しているが、改めてここに再掲する。

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、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重要である。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。

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。

そこで、本市場の特性を明らかにするために箱根DMOが2018年度に実施した分析の結果、以下の現状が確認された。

- 東京からの観光客数は2017年で全来訪者の28%を占め、核となるマーケットと位置付けられるが、実数は2013年から2017年までの5年間で減少している
- 2015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の変化をみると、2013年から2017年までの5年間で東京都在住者が約14%から約10.5%に縮小。神奈川県内在住者は同期間で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、本計画における目標年度である2027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、リピーターを多く抱える近距離市場の縮小を食い止め、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する。

首都圏以外の国内他地域居住者の宿泊者シェアについてみると、2017年には約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%程度にまで縮小する可能性がある。

本町宿泊者のうち五分之一から四分之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。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動態を分析した結果、以下の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
- 箱根に来訪する外国人の国籍比率は、訪日1回目の客層を多く有する国で高い

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箱根を来訪しているケースが多いと考えられる。なお、東京を訪れる外国人の増加率を勘案し推計した2027年の本町における来訪外国人数（宿泊合計）は899千人（2017年比353千人増）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、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年に最も多く東京を訪れると見込まれる国（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1 想定する重点ターゲット

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2027年までに市場成長率が高いと見込まれる国（例：中国、米国、タイ、インドネシア、豪州など） ・リピート施策：2027年に最も多く東京を訪れることが見込まれる国（例：中国、米国、台湾、タイ、韓国など）

2. 将来目標値（KPI）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

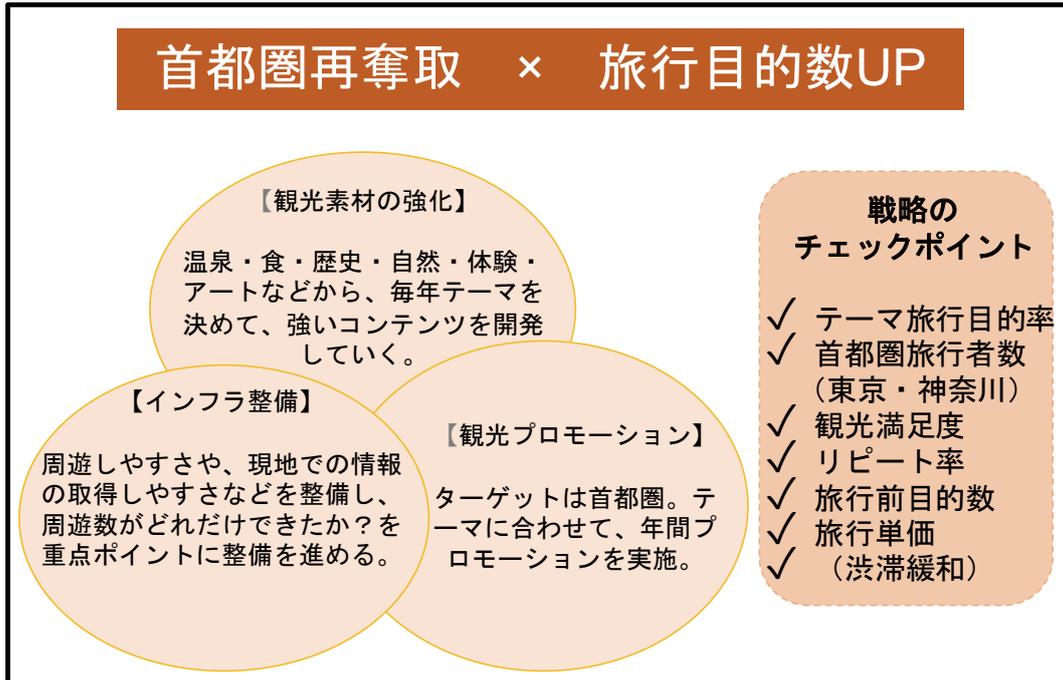
上記結果から、箱根の強みである多くの観光素材を活かし、旅行出発前（旅マエ）に多くの旅行目的を持ってもらうことが、観光収入にプラスの影響を与えると推測できる。

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「旅行目的数の増加」の2項目を直近の国内市場観光戦略として位置づけ、具体的な取組に繋げていく。

事業KPI

KPI	2017年度	2027年度
旅マエ旅行目的数（日帰り）	2.22	2.30
旅マエ旅行目的数（宿泊）	2.65	2.80

図1 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（図2）を推進する。

図2 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（KPI）と定め、これを達成するための実施施策を定めるものとする。

表 2 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	1,027	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	2.321	WEB調査
旅マエ旅行目的数(宿泊)	2.65	2.665	2.681	2.696	2.804	2.852	WEB調査
テーマ旅行目的率							2020年度に設定予定
DMO診断書閲覧率							2020年度に設定予定

Ⅲ 各戦略に係る具体施策

基本計画時点では下記1～5であったが、議論の過程で元の1.と3.を一つに統合再編し、新しく1～4としたものである。特に1.については、アクションプランの確実かつ効果的な実施に向けて、以下の4つの視点でまとめたものである。

＜A：分析視点＞＜B：プロダクト視点＞＜C：プロモーション視点＞＜D：受け入れ視点＞これにより、分析に基づいた商品プロダクトができて、それが適切なプロモーションにより展開され、受け入れが整った状態で成果が出るサイクルが実現できる。

※基本計画時点の各戦略は以下の5つ

1. 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＞
2. 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＞
3. 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＞
4. 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＞
5. 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＞

1. 観光消費が促進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。

＜A：分析視点＞

箱根の実態を正しく把握し生かす観光マーケティング

◆PDCAサイクルを実現するための適切な機能の構築

従前には感覚や踏襲で決定してきた施策も、その意図、根拠、効果目標、結果を可視化することで、より確実性の高い、的確な施策に磨き上げられるものとなる。

「観光地そのものを経営する」視点のもと、常にPDCAサイクルに準拠した効果的な施策の検討と実行を可能とし、観光消費が促進されることを目指し、に必要な「調査」「分析」の機能を強化していく。

(1) 調査機能の充実

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】 定点調査の精度向上		
① 観光入込調査の精度向上	DMO	—
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	DMO	○
【施策2】 箱根の観光地としてのポジショニング把握		
① 潜在見込み客へのWEB調査の実施	DMO	—
② 競合観光地・他消費分野の調査	DMO	—

【施策1(A)-1-1】 定点調査の精度向上

これまで継続してきた観光定点調査の精度を向上させるとともに、技術革新を踏まえリアルタイムに旅行者データが取得できる仕組みを開発導入し、マーケティング調査結果を迅速に実施施策に展開するための体制を整える。

① 観光入込調査の精度向上

「観光入込調査」は40年に渡って継続されており、箱根の観光調査ならびに行政施策検討の根幹となっている。当該調査の価値はその継続性にあるとともに、天候や突発的な自然現象に左右されることなく的確な係数管理のもと行われていることにある。本調査の利点を活かしながら、より精度の高い調査手法の検討を行うとともに、消費者実態に即した調査分析に活用できるよう改善を行っていく。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

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

来訪者に対する現地調査は、金額や満足度など、記憶が詳細で正確な時点でのデータが取得できる利点がある。箱根への来訪客がWEBを活用してその場で回答できる「即時アンケート（日本語・英語）」を実施し、継続運用していく。またそのアンケート回答幹旋施設、事業者の業種・地理的範囲、掲載媒体を拡大し、より広範囲の客層から回答を得ることにより調査結果の偏りを改善していくとともに、WEB活用の利点であるリアルタイム集計・分析結果を迅速な施策立案につなげていく。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
年間アンケート回答件数	550件	2,000件以上

【施策1(A)-1-2】箱根の観光地としてのポジショニング把握

観光に係る調査は、定点の動態調査に限らない。競合状況との比較や、特定目的層における箱根町のポジショニングを探るためには、市場環境変化を踏まえたトレンドや意向の変化を把握したり、施策の実現性を検証するためのテーマ性が強い調査などを行うことも重要である。これらの、定点調査では取得できないデータの積極的な収集活用に努める。

① 潜在見込み客へのWEB調査の実施

WEB 1,000人アンケート調査、Google サーベイを活用した外国人旅行目的・消費動向調査(単価・費目等)など、従来の観光入込調査では把握しきれない、より細かな調査を継続して実施し、より共有性の高い分析結果ならびに、施策への反映に繋げていく。

施策実施者(主体者:◎ /連携・関与する主体:○) *以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

② 競合観光地・他消費分野の調査

第2次箱根町HOT21観光プラン基本計画「将来目標値(KPI)」に定めた箱根町観光戦略分析時に活用した競合観光地分析をベースに、箱根の競争優位性のその後の変化を中心に、年次または数年時ごとにWEB 1,000人アンケートなどにより反復の調査を行い、各施策の検証に活用する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

(2) 分析結果の共有機能の構築

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】分析ツールの実装		
① 「箱根観光診断書」の実装	DMO	—
【施策2】観光マーケティングの普及		
① 事業者・住民を対象とした観光マーケティング勉強会の実施	DMO	—

【施策1(A)-2-1】分析ツールの実装

従来の来訪者調査は、紙で回答する対面調査や施設調査であったため、調査結果のとりまとめに時間を要したほか、調査実施時期が特定日に限られるなどの難点があった。WEBを活用した即時アンケートの結果について、集計分析までの時間を短くし、簡易に可視化できるツールを開発導入することにより、マーケティング結果の活用可能性を高める。

① 「箱根観光診断書」の実装

「WEB 1,000人アンケート」や各施設などでの「即時アンケート」の調査結果を速やかに集計・分析し、可視化するシステム「箱根観光診断書」を実装する。システム構築による調査協力施設における負担軽減を通じて、事業者等におけるマーケティング活動への参画意欲を高めていく。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

【施策1(A)-2-2】観光マーケティングの普及

箱根町、箱根DMOがその業務により把握した各種調査・分析結果は、幅広い事業者や住民がその結果を知り、読み解き、自身の事業に活かすことで価値が最大化する。マーケティング調査結果を積極的に共有し、事業者・住民における観光マーケティングへの理解度や活用度を高めていく。

① 事業者・住民を対象とした観光マーケティング勉強会の実施

観光マーケティング調査結果を活かし、事業者や住民自身が高度な事業戦略策定・事業

判断ができるようになることを目指し、箱根観光カンファレンスや定期配信レポート、その他様々な広報手段により、積極的な調査結果の共有と、結果活用手法等に関するアドバイスをを行う。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

<B：プロダクト視点>

観光消費が促進される商品づくり

◆滞在時間の延長ならびに旅行前目的増に繋がる商品の磨き上げ

消費者(潜在来訪者)のタビマエ旅行目的数の増加＝滞在時間の延長・観光消費の増加・満足度の向上＝リピーターの創出に至るという相関性分析結果をもとに、訪れたいと思う観光コンテンツ(スポット、体験)の磨き上げ・掘り起こし・創出を行い旅行目的数増に繋げる。

(1) 「温泉」「宿泊」ニーズを核としたコンテンツの充実

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】「温泉」目的の継続強化と宿泊需要の平準化		
① 箱根十七湯ブランドを活かした訴求力の向上	DMO	○
② 宿泊需要（利用時期）の平準化促進	箱根町 民間事業者	○
【施策2】ポスト「温泉」「宿泊」目的の掘り起こし		
① 市場ニーズに沿った第三、第四の目的の創出と訴求	DMO	○
② 目的・テーマ別イメージ訴求手法の検討と強化	DMO	—

【施策1(B)-1-1】「温泉」目的の継続強化と宿泊需要の平準化

箱根への温泉を目的とするニーズは継続して高い水準にあり、箱根の観光経済の根幹となっている。一方、近年、草津（群馬県）や別府（大分県）などに見られる競合温泉地における特徴を生かしたエンターテインメント性の高い訴求により、消費者の興味関心対象地域が分散し、箱根の圧倒的優位性が損なわれている。温泉ならびに宿泊（意中の施設に泊まること旅の目的）という核となる資源のブランド力を戦略的に高めていくことで、他の競合温泉地との差別

化を図っていく。また、宿泊利用客については繁忙期と閑散期の差を縮め、需要の平準化を図ることで、年間を通じた宿泊客数の増加を進めていく。

① 箱根十七湯ブランドを活かした訴求力の向上

誘客の核となる温泉へのニーズを逃さないため、箱根十七湯の多様性やブランドを市場に浸透させることを目的としたコンテンツの再編集を行い、効果的なプロモーションを推進する。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
日帰り・宿泊入湯客数	5,440千人	5,440千人

② 宿泊需要（利用時期）の平準化促進

宿泊利用客数の増加は消費額の上昇に直結する極めて重要な要素であるものの、夏休み、ゴールデンウィーク、週末などの繁忙期はこれ以上の増大は見込めない。拡大が見込める閑散期の利用喚起を促し、年間を通じた需要の平準化を目的に、それに繋がるクーポン施策やイベントの開催を検討・推進していく。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎		◎	◎	

事業KPI（※2020年度に実効果を反映しKPIを再検証する）

KPI	2018年度	2023年度
月毎宿泊客数の標準偏差(※)の縮小	36,990	30,000

※標準偏差とは、データのばらつきを数値化した指標のひとつ。当町の宿泊客数は毎月約30万人～40万人（入湯税換算）で推移しており、そのばらつきが多いと標準偏差が高くなる（過去10年では、概ね標準偏差45,000程度で推移し、2015年（平成27年）の大涌谷火山活動活発化においては約59,000まで上昇したが、その後緩やかに下降傾向にあり、現在に至る）。宿泊利用客数の増加と標準偏差の縮小が同時に進むことで、経済が拡大することとなる。

【施策1(B)-1-2】ポスト「温泉」「宿泊」目的の掘り起こし

温泉の魅力については、国内の様々な温泉地が積極的なコンテンツ拡充とプロモーション強化を図っており、「温泉」のみで観光地を差別化することは困難と言わざるを得ない。温泉に加えて、付加価値となり得るテーマ性の強いコンテンツを拡充することにより、「温泉+α」を最大限に楽しめる観光地として来訪者の目的性を高めるほか、より幅広い客層にアプローチするための施策を展開する。

① 市場ニーズに沿った第三、第四の目的の創出と訴求

市場ニーズがありながら、未だ箱根ではそこまでの力を発揮できていない「食」「自然」「歴史・文化」「芸術」の4テーマについて、新たなコンテンツ創出と市場へのプロモーションを強化する。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI		2018年度	2023年度
平均目的数の増加	A: 宿泊観光	2.66	2.74
	B: 日帰り観光	2.22	2.26

※テーマの決定は2020年度（令和2年度）。

② 目的・テーマ別イメージ訴求手法の検討と強化

「箱根×食」「箱根×アート」のように、タビマエに、より多くの観光目的を持てるような効果的なプロモーション手法やコンテンツ訴求方法について検討し、発信と各種テーマによる誘客を強化する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

(2) 域内滞在時間延長と周遊エリアの拡大

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】時間帯別施策実施による滞在時間の延長		
① ナイトタイム、モーニングタイムエコノミー施策の検討	DMO	○
② 1泊より2泊、1時間より2時間と滞在時間の延長を促す 施策の検討	DMO	○
【施策2】現地体験コンテンツの拡充		
① 体験型コンテンツの予約販売チャネルの確立	DMO	—
② モデルコンテンツ・コースの販売	DMO	—

【施策1(B)-2-1】時間帯別施策実施による滞在時間の延長

現状、箱根来訪者の行動パターンは定型化しており、チェックイン前後の時間帯における観光地の混雑や、特定施設・特定ルートへの来訪集中が著しい。来訪者の効率的な観光行動を促し、消費拡大を見込むのみならず、オーバーツーリズムへの対策を視野に入れながら、観光客の活動時間帯や来訪場所の分散を図っていく。

① ナイトタイム、モーニングタイムエコノミー施策の検討

箱根で、より長い滞在時間を過ごしていただくべく、比較的低調な夜または朝の町内周遊環境の整備とコンテンツの掘り起こしを行い、施策として実行していく。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
即時アンケートポイントの改善 「箱根の悪い点」回答のうち 「夜の営業店舗が少ない」の割合	15.1%	10%以下

② 1泊より2泊、1時間より2時間と滞在時間の延長を促す施策の検討

滞在時間、滞在日数の最大化をテーマに、独自性かつ優位性を強調できる箱根ならではの商品・プロモーションを検討する。また、滞在・活動時間が伸びない要因のひとつには、観光行動中の荷物携行・移動の負担があることも一因と想定できることから、「移動にかか

る荷物の運搬のサポートなど、来訪者の観光行動を阻害する要因を解消・軽減する施策を検討・実施する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
即時アンケートポイントの改善 「滞在期間」のうち「2泊以上」の割合	23%	25%以上

【施策1(B)-2-2】現地体験コンテンツの拡充

域内滞在時間延長のためには、従来の主要観光地・景勝地の周遊だけでなく、たっぷり時間を使って楽しめる体験型観光の促進が不可欠である。既存の体験コンテンツの販売を促進するとともに、新たなコンテンツの創出を強化していく。

① 体験型コンテンツの予約販売チャネルの確立

今後創出する様々なコンテンツの消費者への訴求はもとより、DMC機能としても効果が見込まれるよう、決済機能まで付加したポータルサイトを制作する。これは箱根DMOにおける造成販売だけでなく、観光事業者がすでに商品化しているものについても代売もしくは、事業者自らが登録・公開できるような仕組みとして構築することを想定し、裾野の広いチャネルとすることを目指す。

また、独自サイトの販売には限りがあるため、より販売機会を広げられるよう、商品の掲載はリンク、他観光事業者への紹介、斡旋なども視野に、旅行会社やOTAが運営する既存体験コンテンツ販売サイトとの連携を図る。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）*以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

② モデルコンテンツ・コースの販売

現状では箱根来訪者の訪問先やルートに偏りがあり、混雑時間や混雑エリアが集中しやすい状況にある。現地体験コンテンツを中心に、数多くある魅力を幅広く市場に伝達し、来訪交通手段別、日帰り／宿泊者別、季節別、テーマ（歴史文化、食、自然など）別、外国人観光客国籍地域別などマーケット特性とニーズに応じたモデルコースを複数作成し、「タビマエ」「タビナカ」でその情報を消費者・旅行者に確実に届けるための施策を行う。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

<C：プロモーション視点>
継続的な観光消費を獲得するための効果的プロモーション
◆「箱根観光戦略」に基づくプロモーション戦略

東京都、神奈川県を中心とした首都圏からの箱根来訪を促進するほか、海外からの誘客強化に向けた複層的なプロモーションを実施していく。あわせて、今後中長期的にプロモーション対象国・地域の拡大が見込まれることから、将来的なターゲット掘り起しの活動を並行して進めていく。

(1) 首都圏再奪取プロモーション (国内客)

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策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実施	DMO	○
② 旅行博、観光展等の対人イベントへの効果的出展	DMO	○
③ マスメディアリレーションの強化	DMO	○
【施策2】ICTを活用した訴求の強化		
① 箱根全山サイト、facebook等のSNSを活用したプロモーションの実施	DMO	○
② ICTを活用したプッシュ型プロモーションの検討、実施	DMO	—

※ICT(Information and Communication Technology)・・・情報・通信に関する技術の総称。

【施策1(C)-1-1】メディアや旅行博等におけるプロモーション強化

「箱根観光戦略」において、東京、神奈川を基軸として埼玉、千葉を含めた首都圏市場は、その消費構造、再来訪価値を見ても観光経済の根幹であり、維持拡大が不可欠な市場として定められている。首都圏市場に向けた訴求強化を喫緊の課題として捉え、各種メディア戦略や対人プロモーションを強化する。

① 首都圏客を対象とした効果的な媒体選定とセールス実施

情報が溢れる首都圏のマーケットにおいて、最終的に選んでもらう観光地になることはもちろん、ポスト「温泉」「宿泊」の第三、第四の目的のブランディングにも繋げられるよ

う、マスメディアや旅行会社等を活用しながら、集中的かつ大胆なセールスプロモーションを行う。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
東京・神奈川宿泊客数（将来目標値KPI）	2,115千人	2,118千人

② 旅行博、観光展等の対人イベントへの効果的出展

特に首都圏再奪取を念頭においた開催地選定を行い、単純な情報提供に留まらず、プロモーションの「目的」と「効果測定」を明確にした出展を行なっていく。なお、プロモーション時には消費者意識調査などのマーケティングに付加できる取り組みの実施を検討し、プロモーションの効果測定に努める。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
東京・神奈川宿泊客数（将来目標値KPI）	2,115千人	2,118千人

③ マスメディアリレーションの強化

首都圏へのプロモーションにおいて、テレビ放送圏が同エリアにある箱根にとっては、テレビ、ラジオ等の既存マスメディアへの露出拡大は変わらず有効な手法である。特に2015年（平成27年）の大涌谷事象時には、殺到するメディアへの対応が後手に周り、不確定な情報の拡散が見られた。このような中、平常時におけるマスメディアとの関係性構築により、効果的な露出はもとより、自然災害やその他の危機にその役割が発揮されるものとする。

より強固なマスメディアリレーションの構築のため、小田原記者クラブへの定期的な情報配信と情報交換の機会を拡大する。あわせて、メディアによる露出機会増加を目的として、一般ロケ、ドラマ、映画等の積極的なフィルムコミッション機能の充実を図っていく。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	○	◎		

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
記者クラブへの定期配信の実施	なし	年4本以上

【施策1(C)-1-2】ICTを活用した訴求の強化

ICTの発展に伴い、観光地に関する情報量はもとより、消費者がこれらの情報を収集する機会や媒体が多様化・拡大し、発信した情報を確実にユーザーに届けることが困難になっている。そのような環境のなかで、情報を集積させるWEBサイトを構築し、ユーザーを集中的に誘引することで情報経路を太くし、箱根の情報を消費者に届けやすくする。また、利用頻度の高いSNSを活用した情報発信と、ユーザー自身による草の根発信を喚起する。

① 箱根全山サイト、facebook等のSNSを活用したプロモーションの実施

インターネットによる旅行情報の収集の割合が絶対数を占める市場において、フラッグシップである箱根全山サイトは単一的でなく様々な要素を兼ね備えた多角性を重視し、ユーザビリティにも特にこだわったサイト更新ならびに情報発信を行なっていく。また、SNSはユーザー自身が「アンバサダー」や「インフルエンサー」となり得るため、そのユーザーを巻き込めるような仕掛けに繋がる投稿を特に意識し、多方面からのアプローチを実現していく。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
箱根全山・箱根ナビ・箱びた等の地域ポータル オフィシャルSNS等閲覧起因旅行割合	12.22%	17%

② ICTを活用したプッシュ型プロモーションの検討、実施

旅行中の情報収集媒体のなかでも、スマートフォンの活用頻度は極めて高い。スマートフォンを媒体にすることを想定し、旅行情報誌やお天気アプリなどGPSアプリと連動し

た「タビナカ」の情報発信を目的とするプッシュ型のプロモーションを検討し、試験運用する。施策の有益性によっては、一般事業者への開放（有料）、そして防災情報との連動も念頭に検討する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

(2) WITH TOKYO プロモーション (訪日客)

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】情報タッチポイントを増やすための施策実施		
① 箱根全山英語サイト「HAKONE JAPAN」、facebook 等の SNS を活用したプロモーションの実施	DMO	○
② 東京のホテルコンシェルジュへの箱根観光情報提供・普及	DMO	○
③ 海外向け情報発信チャネル、フローの構築	DMO	—
【施策2】セールス強化とファムツアーの実施		
① 旅行会社・ランドオペレーターを対象としたセールス及びファムツアーの実施	DMO	○
② インフルエンサーファムツアーの実施	DMO	○

【施策1(C)-2-1】情報タッチポイントを増やすための施策実施

訪日外国人が東京国際空港（羽田）、新東京国際空港（成田）を往復路いずれかで使用する割合が極めて高い傾向を鑑み、その起点となる東京圏において訪箱根を促すプロモーションを行うほか、タビマエにおける情報タッチポイントを増やすためのメディア戦略を強化する。

① 箱根全山英語サイト「HAKONE-JAPAN」、facebook 等の SNS を活用したプロモーションの実施

タビマエの旅行選定の充実を念頭に、旅の目的、スポット、周遊方法、アクセスをより分かりやすく伝えるサイト、SNS運用を行う。また、箱根DMOと各事業者のサイトとの連携を強化し、WEB サイトの多言語化推進を含む箱根全体でインバウンド受け入れ環境の充実を目指す。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
HAKONE-JAPANのユニークユーザー数	50,381人	80,000人

② 東京の観光案内所およびホテルコンシェルジュへの箱根観光情報提供・普及

東京に宿泊する外国人の中には、日本滞在中の行動計画を事前に作成せず、東京で情報を取集し、日本国内の旅程を決定する人も少なくない。このような個人観光客は、東京の観光案内所（インフォメーションセンター）や宿泊施設で近隣県の観光情報を収集する傾向にある。これらの箇所において箱根の魅力や宿泊施設情報、旬の観光情報を確実に外国人に伝達することができれば、訪日ビギナーの箱根来訪を促すことができる可能性が高い。これを実現するため、在東京の観光案内所およびホテルコンシェルジュに対して箱根観光情報の提供を行うほか、両者を対象とした箱根ファミツアーを実施する。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
定期情報配信数（案内所・ホテル軒数×提供数）	なし	100軒×12回

③ 海外向け情報発信チャンネル、フローの構築

箱根全体の魅力や新たなスポット、防災に関する取り組みなど、外国人見込み客に届けるべき情報は多岐に渡るが、単独観光地においてはその事業にも限界がある。また、全国に点在するDMOそれぞれが海外に向け情報を発信することは重要ではあるが、国のDMOの取りまとめの中では、JNTO有効活用の必要性の声も有識者から上がっている。箱根においては、独自の情報発信の仕組みを育てつつ、リリース発信などを通じて、定期的かつ突発的にも情報拡散を担えるJNTOと強固なリレーションを図り、両面での海外情報発信チャンネルを構築していく。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

【施策1(C)-2-2】セールス強化とファムツアーの実施

訪日市場の獲得に向けては、自国滞在中（旅行検討前）、自国滞在中（旅行検討中）、訪日旅行中（箱根滞在前）、箱根旅行中、など消費者の段階に応じた情報のタッチポイントを構築していく必要がある。これを踏まえ、箱根に関する情報のタッチポイントを増やしていくとともに、旅行会社、インフルエンサー等のチャンネルを活用した情報発信のほか、消費者自身が情報を検索し取得するルートを整備する。

① 旅行会社・ランドオペレーターを対象としたセールス及びファムツアーの実施

特にアジア圏の訪日外国人の中には、パッケージ旅行（募集型企画ツアー）で箱根に來訪する人も少なくない。訪日ビギナーの來訪比率が高い箱根においては、東京発着のツアーに、確実に「箱根への立ち寄り・宿泊」を組み込んでおくことが重要となる。国内（特に首都圏）に所在する国内法人のみならず、海外法人を含む旅行会社、ランドオペレーターに対するセールスを強化するほか、箱根に招致するファムツアーを実施し、ツアー造成に繋げていく。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
招致ツアー数	なし	年間1回以上

② インフルエンサーファムツアーの実施

インバウンド市場の成長は目覚ましいが、訪日客の出身国、志向は幅広い。「WITH TOKYO」の視点に基づき、特定の国や地域、ユーザー層のニーズ等をセグメントしたプロモーションを行う必要がある。箱根への誘客効果が高いと想定されるインフルエンサーを活用することは、ニーズを細分化した積算による市場優位性に繋がる重要な手法と想定されることから、特定インフルエンサーを招致してのファムツアーを継続的に実施する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
招致ツアー数	なし	年間1回以上

(3) 未来志向の新規開拓型セールス・マーケティングの実施

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】新規開拓地域のマーケティング		
① 海外における旅行購買分析と効果的なセールス手法検討	DMO	○

【施策1(C)-3-1】新規開拓地域のマーケティング

海外市場においては、国による旅行購買環境の違い、訪日旅行に求める内容や値ごろ感の差異が大きく、国・地域によって訴求ポイントや購買ルートが多岐にわたる。対象国・地域に対して効果的なセールスやプロモーションを行うにあたり、これらの市場分析は不可欠と言える。

① 海外における旅行購買分析と効果的なセールス手法の検討

ターゲット国・地域、及び今後ターゲットになり得る国の市場環境を調査・整理し、その結果を箱根全体で共有することで、各事業者の事業戦略検討に資すると考えられる。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）*以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
国別旅行購買分析の発表・共有	なし	実施

<D：受け入れ視点>

国内外から高く評価される高品質なソフトインフラの整備

◆誰もが不便なく、快適に観光できる環境の整備

国内外の人が不便なく観光行動を行うことができる環境を整備し、滞在満足度を高めるとともに、あらゆる立場の人が、住民の犠牲に拠るところなく、快適に滞在できるユニバーサルな観光地の形成を目指していく。

(1) 国際水準の観光受入体制構築

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】 キャッシュレス環境の整備促進		
① 事業者へのキャッシュレスシステム導入促進説明会の実施	DMO	○
② キャッシュレス事業者とのパートナーシップ制度の創設	DMO	—
【施策2】 多言語化の推進		
① 公共観光看板・交通サインの多言語化	箱根町	○
② WEBサイト/観光マップ/パンフレット等の多言語化促進	DMO	—
③ 観光事業者の多言語化推進支援	DMO	—
④ アクセス・PR動画の制作と活用	DMO	—
【施策3】 ユニバーサルツーリズムの推進		
① 高齢者、乳幼児連れの観光客が安心して過ごせるサービス、店舗、移動手段などの情報の集約および発信	DMO	—
② 車椅子、言語サポートなど観光従事者向け学習機会の提供	DMO	○
【施策4】 通信環境の整備		
① 多様な通信環境への対応	箱根町	—

【施策1(D)-1-1】 キャッシュレス環境の整備促進

外国人観光客への非現金決済によるスムーズさの実現は、あらゆる観光地において喫緊の課題となっている。クレジットカードのように比較的日本においても継続性のあるサービスや、発展途上でサービス事業者数が多いQRコード決済など、その種類やブランド名の多さ、今後の不透明さも、中小店舗においては導入の障壁の一因となっている。

キャッシュレス機能の導入促進を進める一方で、今後の社会環境の変化による淘汰、発展を見据えながら、長期的な視点で整備を推進していくものとする。またその導入率を定点で調査し、導入率の向上のため、弾力的に施策を講じていく。

① 事業者へのキャッシュレスシステム導入促進説明会の実施

町内の宿泊施設をはじめ、物販や飲食施設においてキャッシュレスシステムの導入を促進する説明会を実施する（キャッシュレス事業者の協力を得る）。特に、継続しての利用が見込めるクレジットカード導入を第一に捉え、次いでスマートフォン等を活用した簡易なシステムの導入のための環境を整え、当初導入率からの成長を図る。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
キャッシュレス導入施設割合 （地域別×業種別）	飲食＋物販 37%	飲食＋物販 73%

② キャッシュレス事業者とのパートナーシップ制度の創設

小規模事業者でも低コストで導入、運用することが可能な箱根独自のインセンティブを設けた仕組みを検討する。あわせて、箱根でのキャッシュレス利用傾向を踏まえ、顧客連動が可能なキャッシュレス事業者・サービスと連携できるパートナーシップ制度を検討し、創設する。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

【施策1(D)-1-2】多言語化の推進

外国人個人観光客が不便なくスムーズに観光できるだけでなく、地域の魅力を「タビマエ」「タビナカ」で確実に伝え、その行動範囲や活動の幅を広げて頂くことを目的として、多言語での情報提供を促進する。

① 公共観光看板・交通サインの多言語化

多言語化の必要な観光看板、交通サインを抽出整理し、多くの外国人の箱根観光のサポートができるよう、多言語化を推進するため、他地域の事例も参考にし、多言語化の必要な観光看板、交通サインの調査、研究、計画策定を行う。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎	○	○	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2023年度
調査・研究・計画の策定発表	なし	実施

② WEBサイト/観光マップ/パンフレット等の多言語化促進

箱根DMOの英語版WEBサイト「HAKONE JAPAN」のコンテンツ充実ならびに、町内各所の観光マップ、箱根町、箱根DMOが発行する各種マップのうち、より効果が高い項目を選定し、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語、フランス語を中心に多言語化を図っていく。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

③ 観光事業者の多言語化推進支援

既存の多言語ツールを紹介・配布するほか、翻訳サービスの紹介、交付金の活用手法のレクチャー等を通じ、観光施設や飲食・物販施設個々における看板、料金表、メニュー表、POPなどの多言語化を推進する。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

④ アクセス・PR動画の制作と活用

外国人に対し、在東京の空港や駅から箱根までのアクセス・料金や手配方法等を伝達し、容易に箱根への旅行計画を立ててもらえるよう英語のアクセス動画を制作し、観光事業者を介して広く情報を浸透させるよう配信先を検討する。

また、箱根DMOで制作した各シーズンのPR動画の事業者による二次配信を推進し、事業者の集客支援はもとより、箱根全体のイメージ訴求を強化する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

【施策1(D)-1-3】ユニバーサルツーリズムの推進

ニーズの多様化が顕著な旅行業界において、特に今後人口割合増が見込まれる高齢者や、子連れでも楽しめる観光の提案は、国内旅行市場の先細りが叫ばれる中、極めて重要な視点である。これらの旅行弱者と定義される層の不安や不便の軽減に観光地全体で取り組む姿勢は、観光地ブランディングの点でも不可欠である。

- ① 高齢者、乳幼児連れの観光客が安心して過ごせるサービス、店舗、移動手段などの情報の集約および発信

地域をあげてのサービスの拡充に繋がるような情報の提供・共有はもとより、ユニバーサル対応、アレルギー対応、乳幼児連れサービスなど、ユーザーフレンドリーな各種サービスを実施している事業者情報を集約・特集したサイトページや冊子を制作し、発信する。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業KPI

KPI	2018年度	2021年度
箱根全山WEBサイトでの「ユニバーサルツーリズム関連コンテンツ」の新設	なし	実施

- ② 車椅子、言語サポートなど観光従事者向け学習機会の提供

多様なニーズ、状況を持ったお客様への積極的な関与ができるよう、車椅子などの障害者等への介助の手法や、様々な言語の学習機会を、観光従事者や住民に提供することで、ユニバーサルツーリズム環境の拡充を図る。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

事業 K P I

K P I	2018 年度	2023 年度
勉強会実施コンテンツ	言語セミナー-1回	2回以上

【施策 1 (D)-1-4】通信環境の整備

訪日外国人の快適な観光行動をサポートするために、旅行中に容易にインターネットに接続できる環境の整備は不可欠である。また、消費者による SNS への情報発信を促進するためにも、リアルタイムで自身の旅行体験を発信できる環境が整っていることが望ましい。

このことから、公共空間並びに民間事業者施設における情報通信環境の整備を推進していく。但し、今後の技術革新や情報通信環境の進化・変化を踏まえて、Wi-Fi の整備に留まらず、より効果的な手法の導入・普及を検討する。

① 多様な通信環境への対応

2013 年（平成 25 年）の「箱根 Wi-Fi アプリ」の運用開始、そしてそれを受け継ぐ形で 2018 年（平成 30 年）に NTT BP 社と運用を開始した「Hakone Free Wi-Fi（Japan connect Wi-Fi 連動）」サービスと、当町は特に外国人旅行者の利便性に積極的に取り組んできた。一方でその利用実態および利用サービスは町内であり共有されておらず、箱根の重要なソフトインフラを生かしきれていない状況にある。今後は、まずは既存の「Hakone Free Wi-Fi」の積極利用促進（駅、バス停、店舗、案内所などの積極的広報）を図り、かつ今後さらに強化され、成長していくと考える同技術とサービスを常にキャッチアップし、より最適な通信環境を構築、整備していく。

これにより、外国人旅行者の利便性の向上に加えて、自然災害やその他の危機に対して情報共有や避難等、安全に観光を楽しむことができる観光地づくりに寄与する。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根 DMO	民間団体 事業者	住民
◎		○	○	

(2) 周遊に関する課題・障壁の解消

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】渋滞に関する分析と対策		
① 恒常的な渋滞箇所、時間の調査・分析	DMO	—
② 交通事業者を含めた課題解消方策についての検討、調整チームの創設	DMO	—
③ パーク&ライド施策の検討、実施	箱根町	—
【施策2】ICT・IoT技術を活用した周遊利便性の質の向上		
① 周遊環境向上に向けたICT周知施策の実施	DMO	—
② 近未来観光地運営の実証実験	DMO	—

※「IoT」とは、Internet of Thingsの略で、「モノのインターネット」と訳される情報通信技術の概念。IoTは従来、主にパソコンやサーバー、プリンターなどのIT関連機器が接続していたインターネットに、それ以外のさまざまな機器や装置をつなげる技術。膨大な量の情報を共有するクラウド技術やビッグデータ技術、人工知能などの登場により、従来の人間同士のコミュニケーションだけでなく、あらゆる“モノ”に高度な通信機能が組み込まれ、インターネットで相互に情報伝達できるようになることを意味する。

【施策1(D)-2-1】渋滞に関する分析と対策

箱根滞在中の来訪者の満足度を高め、住民や域内事業者が安心安全に過ごすことのできる持続可能な観光地の形成を目指し、二次交通の更なる活用を視野に入れ、域内周遊の快適性を高め、恒常的な渋滞の緩和に繋げるための施策を検討・推進する。

① 恒常的な渋滞箇所、時間の調査・分析

従前より恒常的に起こる渋滞をはじめ、施設・店舗のオープン等による新たな渋滞、また、天候や特定の条件下において突発的に起こるケース等、渋滞の実態を適切に把握するため、行政が実施する既存調査に加えて、ビッグデータやインターネット上に公開されている混雑情報、データ等を活用し、箇所や条件下の特定、分析を行い、それを域内で共有する。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	○	◎	○	

② 交通事業者を含めた課題解消方策についての検討、調整チームの創設

前項の調査結果を踏まえ、渋滞の要因を多角的に議論し、インフラの改善や混雑時間帯

分散、観光周遊ルートの多角化などの課題解決策について検討するための協議会を組成する。協議会は、箱根町・箱根DMO・交通事業者により構成され、地域住民や観光事業者からの意見聴取を行う。取りまとめた改善策については、箱根町はもとより、県、国、事業者に対し、改善に向けた具体策の上申や要望を行う。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	○	◎	○	

③ パーク&ライド施策の検討、実施

一部地域の恒常的な渋滞により、観光客の満足度が低下し、周遊の負の要因にもなっている。域内移動時間を短縮させ、より多くの観光目的地への周遊を促すため、自家用車等による域内周遊比率の低減が必要である。そのため、特に混雑するエリアにおけるパーク&ライド施策の導入を検討し、実証実験を行いその効果を検証する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎		○	○	

【施策1(D)-2-2】ICT・IoT技術を活用した周遊利便性の質の向上

近年の技術革新のスピードは著しく、政府や各国内観光地においては、適切な情報発信や交通機関連携を促進するMaaS (Mobility as a Service) の推進が目指されている。この潮流を踏まえ、適切な情報発信を通じた混雑緩和による滞在環境の改善と周遊効率化を目指すとともに、新たなモビリティの導入可能性についても積極的な検証機会を創出し、観光地におけるMaaS先進地域になることを目指す。

① 周遊環境向上に向けたICT周知施策の実施

観光客により快適にかつ長く箱根に滞在して頂くため、的確なタイミング（タビマエ告知の拡大やタビナカの移動前プッシュ型配信など）で利用者に交通情報や混雑回避のための情報を届けることで、周遊性の向上と滞在快適性につなげることを目指す。

特にICT技術を取り入れた国、県などの補助金や交付金等を活用した実証事業に積極的に取り組む。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

② 近未来観光地運営の実証実験

バス自動運転の実証実験事業や、生体認証等によるキャッシュレスシステム事業など、域内の単一事業者では実現し得ない新技術の開発導入に向けて、他地域や神奈川県等の自治体、及びこれらの技術開発を目指す域外の企業と連携し、ICT、IoT技術の実証実験エリアとして箱根町がモデル地区となるよう働きかけ、実証実験の実施につなげていく。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

2. 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、自然災害やその他のリスクに対する対応力を強化し、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

	推進主体	事業KPI設定
【施策1】街並みや自然景観の維持向上に向けた取り組みの推進		
① 景観保全に係る統一的な指針の検討・導入	箱根町	—
② 風景形成のための緑化及び伐採の検討・推進	箱根町	—
③ 都市計画マスタープランに位置付けた地域別構想に向けた推進	箱根町	—
【施策2】文化観光施設の受入環境強化		
① 文化施設が連携した誘客施策の推進	民間事業者	—

【施策2-1-1】街並みや自然景観の維持向上に向けた取り組みの推進

観光地の魅力のひとつを底支えするのは、地域景観である。道路、商店、住居を含む、観光客の目に映る風景が心地よく、散策したり写真を撮りたくなるようなものであるためには、街区整備のみならず、看板やのぼりの制限、色彩のルール化、眺望の確保等が必要になる。町の景観形成担当部局を始めとする関係機関と連携しながら、ソフト部分の景観改善のために観光の視点からの取組を推進する。

① 景観保全における広告物の指針の周知

店舗等におけるのぼり、看板の設置個所や色彩等に係るルールについては、神奈川県屋外広告物条例を遵守するとともに、町内のほぼ全域が国立公園に位置していることから、自然公園法による規定に則った景観の保全、改善について、改めて各事業者に対して周知を行う。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎		○	○

② 風景形成のための緑化及び伐採の検討・推進

緑化については、自然公園法及び景観条例・景観計画において一定規模以上の緑地率を設けていることから、事業者へ周知徹底を図る。その対に、見晴の良い眺望点において、その眺望を阻害する樹木の伐採等においても、関係機関（環境省：公園法、観光課：民有林等）と検討・推進する。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎		○	

③ 都市計画マスタープランに位置付けた地域別構想に向けた推進

観光地の魅力向上のためには、景観のみならず、まちづくりをも推進する必要がある。各地域の特色を踏まえて推進していくために、第3次箱根町都市計画マスタープランにて設けられた将来像（テーマ）に向けた取り組みを、地域住民、関係団体、事業者等とともに進めていく。

● 第3次箱根町都市マスタープランに記載の各地域の将来像(テーマ)

湯 本：清流と湯のまち 心あふれる箱根の玄関口
 温 泉：近代日本の歴史が薫る 水と緑の温泉保養地
 宮城野：多彩な自然と豊かな泉質 心を満たす緑風の里
 仙石原：四季の自然を楽しむ いこいの高原リゾート
 箱 根：歴史と伝統文化が息づく 湖畔の交流空間

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎		○	○

【施策2-1-2】文化観光施設の受入環境強化

箱根を来訪する多くの観光客が、「温泉」と「自然」を目的として来訪している。箱根には街道の歴史や多くのミュージアムなど、文化観光資源が数多くあり、これらを箱根の核となる魅力のひとつとして位置づけていくために、施設の訴求を強化するとともに、来訪者にとって利便性の高いコンテンツやサービスを開発する。

① 文化施設が連携した誘客施策の推進

国内客・海外客の双方を対象とした、主体が異なる複数のミュージアムにおける共通チケット（指定の施設共通チケットや、リスト上の全てに入館できるチケット、再来訪時に使えるチケットなど）の企画制作を行うほか、外国人向けのミュージアムマップの制作を行う（日本人向けのマップも同時に作成する）。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		○	◎	

（2）自然災害・その他の危機に対する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

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】自然災害・その他危機に対する事業者用マニュアル・行動指針の策定		
① 宿泊施設、商店・飲食店のモデルマニュアルの整備	箱根町	—
② 地震・噴火・台風・感染症拡大時の観光関連施設における対応力向上セミナー、ワークショップ等の実施	箱根町	—

【施策2-2-1】自然災害・その他危機に対する事業者用マニュアル・行動指針の策定

2015年（平成27年）の箱根山における噴火時には、観光客に対して直接の被害がなかったものの、当該地域は、今後、規模の大きな噴火が発生したり、地震による地滑り等が発生するリスクがある。また、2019年（令和元年）の台風19号や2020年（令和2年）の新型コロナウイルスによる感染拡大など、自然災害の発生時や感染症等の拡大時に、地域が共通の指針のもとで、観光客に対して適切な対応を取ることが、観光客の安全を守るだけでなく、地域への信頼感の向上を通じた早期の需要回復へと繋げていくことができる。地域が一体となって自然災

害やその他の危機への対応を行っていくために、施設の大小を問わず、やるべきこと、できることに対する共通認識を育み、観光地としての対応力を強化する。

① 宿泊施設、商店・飲食店用のモデルマニュアルの整備

観光関連事業者の自然災害やその他の危機に対する対応力を向上させるため、各事業者が簡便に活用できるモデルマニュアルを作成し、普及させる。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎		○	

② 地震・噴火・台風・感染症拡大時の観光関連施設における対応力向上セミナー、ワークショップ等の実施

観光関連事業者の自然災害・その他危機対応の必要性に対する意識醸成、及び前項で作成したモデルマニュアルの活用を促進させるためのセミナーやワークショップを開催するほか、専門家を派遣し、各施設のマニュアル整備を支援する。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎	○	○	

（3）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

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】観光推進に係る業務分掌の明確化と実行		
① 箱根町・箱根町観光協会との効果的な業務分掌の検討と実行	箱根町 DMO	—
② 施策推進のための財政上の措置	箱根町	—

【施策2-3-1】観光推進に係る業務分掌の明確化と実行

箱根町の観光推進に向けた、箱根町観光課と箱根町観光協会との業務分掌について整理を行い、スムーズな事業推進体制と有機的な連携を推し進める。また、箱根DMOの事業範囲を定めていくうえで、DMOの活動財源についても議論を行う必要がある。

また、箱根町が観光消費の増加を目指すなかでは、受け入れるためのコストも併せて増大することが見込まれるため、適正な観光地保全と活動の推進に努める。

① 箱根町・箱根町観光協会との効果的な業務分掌の検討と実行

箱根町と箱根町観光協会との定期的な検討会議を開催し、取組推進に向けた業務分掌を整理する。これを実現するため、箱根DMOの事業財源のあり方や組織評価のあり方（組織の成果を測る指標や収益事業を行う必要があるかどうかなど）を協議する。また、業務分掌の検討に合わせ、それを遂行するために必要な人材とスキル、人材確保の手法についても検討を進める。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎		◎	○	

② 検討施策推進のための財政上の措置

箱根町観光振興条例（第17条）に基づき、観光の振興に関する施策を推進するために必要な財政上の措置を講ずる。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎	○	○	○

3. 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、持続的な利活用の推進

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】 国立公園の観光活用に向けた具体的取組の推進		
① 国立公園ナショナルパーク構想に向けた活用・環境整備に係る検討の開始	箱根町 DMO	—
② 箱根ジオパークの観光活用推進	箱根町	—
③ 低炭素型観光地づくりの推進	箱根町	—
④ 廃プラスチック削減に向けた具体施策の推進	箱根町	—

【施策3-1-1】 国立公園の観光活用に向けた具体的取組の推進

2019年（令和元年）6月のG20大阪サミットで採択された「G20大阪首脳宣言」で、観光の役割と貢献に関する記述が盛り込まれた。これを踏まえ2019年（令和元年）10月に開催するG20観光大臣会合では、「SDGsに対する観光の貢献」「観光客と地域社会に貢献する観光マネジメント」等に関する議論を発展させていくこととしており、観光分野におけるSDGsは国際的に極めて重要なテーマとなっている。

国際水準の観光地形成を目指すために、豊かな自然資源を最大限に活かしながら環境への配慮を図っていくための条例の制定、規制の導入などを含む具体的な取組を検討、推進していく。

※SDGsとは、持続可能な開発目標（英語: Sustainable Development Goals: SDGs〈エスディーゼーゼス〉）。今後、地球・世界が持続可能であり続けるための目標。2015年（平成27年）9月の国連総会で採択された、2030年（令和12年）に向けた具体的行動指針である。

① 国立公園ナショナルパーク構想に向けた活用・環境整備に係る検討の開始

環境省は、訪日客誘致を視野に入れ、国立公園を「国際水準のナショナルパーク」と位

置づけ、ブランド向上に向けた観光魅力向上施策を推進している。この動きに合わせ、環境省との協議を重ね、自然を活かした箱根山内の観光体験創出や、自然環境を活かした滞在施設の開発・設置等に向けた検討を進めていく。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎	○	◎		

② 箱根ジオパークの観光活用推進

箱根ジオパークのテーマである箱根火山やその火山の恵みによって生まれた文化・産業を誰もが楽しんで理解できるようにシンポジウムや講演会等を開催し、普及活動を推進する。また、拠点施設である箱根ジオミュージアムでの火山実験等の体験学習を充実させ、箱根ジオパークを地域の観光コンテンツとして磨き上げていく。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎	○	○	○

③ 低炭素型観光地づくりの推進

交通渋滞の緩和施策と合わせ、EVカーシェアリングなどの、より環境負荷の小さいモビリティの活用を推進していく。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎		○	

④ 廃プラスチック削減に向けた具体施策の推進

国際的に廃プラスチックによる海洋汚染や環境の悪化は深刻化し、廃プラごみの増加に伴い、国内での廃プラスチック類の処理環境も逼迫している。セブ島などの海外の観光地では、廃プラスチックの規制とともに、資源循環推進のための中間処理施設が建設されており、観光地における環境保全の取組は国際的な潮流と言える。

本町においても、国際的な観光地として環境保全と持続可能型社会への取組を推し進め、観光地としてのブランド力を向上させるため、県や国との協議を行いつつ、廃プラスチックの削減に向けた短期、並びに中長期の方策を早期に検討し、住民の合意協力を得ながら具体施策を推進していく。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎		○	○

4. 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）観光産業に携わる組織・事業者間の合意形成

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】関係諸団体との情報共有、連携		
① 商工会議所、旅館組合とのタイムリーな情報連携の推進	箱根町 DMO	—
② 地域観光協会との連携・観光協会長サミットの継続的実施	DMO	—

【施策4-1-1】関係諸団体との情報共有、連携

域内の事業者間における情報共有の機会を増やし、箱根町の観光推進に係る大方針を各地域が共有しながら、それぞれの地域が個性的な取組を推進していくことができるよう、コミュニケーションの機会を拡大する。また、地域の情報の集約から発信に至るまでに要する時間を短縮し、消費者に旬の情報をいち早く届けることができる仕組みを構築する。

① 商工会議所、旅館組合とのタイムリーな情報連携の推進

箱根DMO及び箱根町と、域内で活動する宿泊業界や飲食・物販等の関連産業従事者との情報連携を密にし、消費者にいち早く旬の情報を届けていくことができるようになるため、情報の収集～集約～発信に至る流れと仕組みを構築する。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎		◎	○	

② 地域観光協会との連携・観光協会長サミットの継続的实施

地域観光協会の行う個別の取組を把握し、他地域の情報をフィードバックすることで各地域が足並みを揃えながら各種の施策を実行していけるよう、定期的な情報交換会を開催する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

(2) 観光産業への町民の理解促進と参画機会の拡充

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】「箱根を知る」ための地域教育（観光学習）の推進		
① 小学生、中学生向けに「箱根の観光を知る」ための教育プログラムの開発	箱根町	—
② 生涯学習を通じた町民理解の醸成	DMO	—
③ 住民の観光に対する意識調査の実施	箱根町	—
【施策2】教育機関との実践的な連携の推進		
① 大学等との共同調査・分析・研究機会の拡充	DMO	—

【施策4-2-1】「箱根を知る」ための地域教育（観光学習）の推進

観光庁は、地域経済を支える重要な産業となり得る観光産業従事者の確保と育成を図るため、学校における観光教育の推進に注力している。箱根町（教育委員会）においては、「箱根教育」の柱の1つとして地域教育に取り組み、その中で箱根町の基幹産業である「観光」に特化した「観光学習」を引き続き推進する。

また、住民に対し、観光の最新潮流や産業としての成長性や魅力、地域経済への寄与などについて生涯学習機会を提供することで、様々な知見の収集ならびに郷土愛醸成を促し、真の観光立町を構築していく。

① 町立小・中学校における「観光学習」の推進

町立小・中学校では、「観光学習」を総合的な学習の時間を中心として実施するとともに、各小・中学校と教育委員会の代表職員で構成する「観光学習推進プロジェクト」を組織し、小中一貫して推進する。箱根DMOをはじめとした観光関係者は、学校の希望に応じた「観光学習」の支援体制を構築する。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○	◎	○	○	

② 生涯学習を通じた町民理解の醸成

箱根町生涯学習課が主催する住民向け勉強会「HAKONE 大学」や様々な生涯学習機会において、箱根DMOや事業者が積極的に講師、研究発表を担い、観光概論に留まらない観光産業の具体的な最新潮流や産業としての成長性や魅力、地域経済への寄与などについて広く伝達し、観光産業への興味関心を醸成する。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
	○	◎	○	○

③ 住民の観光に対する意識調査の実施

「暮らす人」と「訪れる人」の満足度がともに高い観光地の形成を目指すため、町の推進する観光活動に対する住民の理解や意識を定期的に観測することで、住民の観光に対する積極的な参画意識を向上させるとともに、不満や課題の解決に向けた具体施策の検討に繋げる。

施策実施者

箱根町 (観光担当)	箱根町 (関連部局)	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎		○		○

【施策 4-2-2】教育機関との実践的な連携の推進

国内の観光産業は、今後の地域経済を支える重要な役割を担う。しかしながら、従来、大学で行われる観光に関する講義は、観光概論や旅行業・宿泊業・交通産業の仕組み、及び資格取得支援のための講義が多く、地域と密着した観光産業の実態に触れることができるカリキュラムは多くない。一方で観光振興や街づくり、経済循環構造など、学術的研究による分析により、産業を可視化されていくことは観光産業にとっても有益でもあり。域内や周辺の大学・研究機関と共同でこれらに取り組む体制を推進することで、より広角な視点での観光まちづくりの充実を図り、強いては産業の担い手の育成にも繋げていく。

① 大学等との共同調査・分析・研究機会の拡充

域内ならびに包括的業務提携を結ぶ大学を中心に箱根町の観光振興、まちづくり、教育

振興など地域の発展、施策の拡充を図るべく、様々なデータ、知見を積極的に提供し、より精度が高い調査・分析・研究を共同で行う。また、より実態を理解できる事業現場体験機会を提供するため、大学生や留学生のインターンシップの受入を推進し産業の担い手の育成機会も拡大していく。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
○		◎	○	

（3）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

	推進 主体	事業KPI 設定
【施策1】観光関連産業の労働環境改善を通じた魅力向上		
① 観光産業の働き方改革の推進	箱根町	—
【施策2】観光関連産業における雇用の促進		
① 県内の高校生・専門学校生・大学生の就職支援	箱根町	—
② 外国人人材雇用に向けた支援	箱根町	—

【施策4-3-1】観光関連産業の労働環境改善を通じた魅力向上

観光は労働集約型の産業であるうえ、「労働時間が長い・不定期である」「繁忙期と閑散期があり必要な労働力総量が異なる」という課題がかねてより指摘されており、生産性向上に向けた取組が喫緊の課題となっている。観光産業が安定的な成長産業になっていくためには、労働環境の向上や給与水準の向上が求められる。これを実現するため、「コスト削減・適正化」と「付加価値の向上」の両側面からのアプローチによる事業者支援を強化する。

① 観光産業の働き方改革の推進

RPAやAIの導入支援、複数の施設で有期労働者を共有する仕組みの検討、商品・サービス付加価値提供に向けたコンサルティング支援などを通じて、観光産業の生産性向上を目指していく。

※RPAとはロボティック・プロセス・オートメーション（英語：robotic process automation）で、事業プロセスの自動化技術の一種。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎			○	

【施策4-3-2】観光関連産業における雇用の促進

市内・県内で学ぶ高校生、専門学校生（ICTや調理、ホスピタリティ等）、大学生を対象とした就職支援プログラムを開発導入する。なお、事業者と直接話す機会や、現場を体験・見学する機会をプログラムに組み込み、ニーズのミスマッチを軽減させる工夫を行う。

① 県内の高校生・専門学校生・大学生の就職支援

観光関連事業者の協力を得て、県内の高校、専門学校、大学を対象とした就職説明会や職場見学を開催するとともに、日帰り職場体験プログラムの開発を検討・導入し、直接雇用に繋げていく。

施策実施者（主体者：◎ / 連携・関与する主体：○）＊以下凡例は共通

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎	○		○	

② 外国人人材雇用に向けた支援

観光産業における外国人人材の雇用は、人材不足と国際化への対応から不可欠な要素になりつつある。国内留学生の就職や海外の日本語学科を有する大学からのインターンシップやワーキングホリデー等を活用した箱根山内における受入れを強化し、雇用に結びつけていくためのネットワークの拡大や仕組みの構築を進めていく。

施策実施者

箱根町 （観光担当）	箱根町 （関連部局）	箱根DMO	民間団体 事業者	住民
◎	○	○	○	

IV 計画の推進体制

1. 計画の推進体制

(1) 進捗管理の意義と目的

箱根町における観光施策の実施と効果検証にあたり、マーケティングに基づいた計画的な執行体制とモニタリング体制を充実させ、施策の進捗状況及びその成果について定点観測を行い、急激な環境変化への迅速な対応や、政策・施策の方向性転換の判断を速めていくことが重要である。

特に、K P I を定めた施策については、可能なものについては各年の推移を観察・記録し、施策評価と施策の改善や強化に反映させていくことが望ましい。

箱根町HOT21 観光プランの進捗管理を持続的に遂行するために、施策を推進するための行政内組織と民間組織で連携した横断的な組織「HOT21 観光プラン推進委員会」において計画の進捗管理を行うものとする。

2. 進捗モニタリング

(1) 進捗モニタリングのタイミング

実施年度の翌年に、前年度の施策の実施状況と測定可能なK P I の抽出整理を行い、「HOT21 観光プラン推進委員会」において報告するものとする。報告の結果を受けて、施策の強化や変更等を検討し、即時アクションに移していくことが望ましいことから、各年の報告時期は上半期（例：6～7月頃）であることが望ましい。

本アクションプラン（前期）は、2019年度より適用され、2023年度までを対象期間とする。この間、「HOT21 観光プラン推進委員会」によるモニタリングを実施し、事業実施状況の進捗確認と評価を行う。モニタリングは2020年度から開始し、前期アクションプラン最終年度となる2023年度に、2022年度の実施状況と併せて2023年度の見込み評価を行うものとし、これを「最終評価」とする。2023年度の最終評価を踏まえて同年度中に2024年度から2027年度までの4年間を対象とする後期アクションプランを定めることとする。

(2) 環境変化に対応するための情報共有

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施策の実施状況や効果に対する報告や効果検証において必要な専門的知見を得るため、必要に応じ、外部有識者や庁内の各担当課、域内外の事業者等を会議体を含めることや、会議体以外の意見交換機会を設置することも可能である。

なお、国内外の情勢や環境の変化、自然・人的災害等の影響による急激な市場の変化が折々に発生する可能性がある。このような場合には、必要に応じ、計画や施策、K P I の軌道修正も視野に入れ、定例の進捗モニタリングの機会以外にも、市場環境をいち早く把握共有し、戦略を検討することを目的として、随時委員会や意見交換会を設置するものとする。

1. 実施計画一覧

大項目	視点	取組	施策	具体的施策	施策推進主体	
1. 観光消費が促進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>	<A: 分析視点> 箱根の実態を正しく把握し生かす観光マーケティング ◆PDCAサイクルを実現するための適切な機能の構築	(1) 調査機能の充実	【施策1(A)-1-1】 定点調査の精度向上	①観光入込調査の精度向上 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	箱根DMO 箱根DMO	
			【施策1(A)-1-2】 箱根の観光地としてのポジショニング把握	①潜在見込み客へのWEB調査の実施 ②競合観光地・他消費分野の調査	箱根DMO 箱根DMO	
		(2) 分析結果の共有機能の構築	【施策1(A)-2-1】 分析ツールの実装	①「箱根観光診断書」の実装	箱根DMO	
			【施策1(A)-2-2】 観光マーケティングの普及	①事業者・住民を対象とした観光マーケティング勉強会の実施	箱根DMO	
		<B: プロダクト視点> 観光消費が促進される商品づくり ◆滞在時間の延長ならびに旅行前目的増に繋がる商品の磨き上げ	(1) 「温泉」「宿泊」ニーズを核としたコンテンツの充実	【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箱根十七湯ブランドを活かした訴求力の向上 ②宿泊需要(利用時期)の平準化促進	箱根DMO 箱根町、民間事業者
				【施策1(B)-1-2】 ポスト「温泉」「宿泊」目的の掘り起こし	①市場ニーズに沿った第三、第四の目的の創出と訴求 ②目的・テーマ別イメージ訴求手法の検討と強化	箱根DMO 箱根DMO
	(2) 域内滞在時間延長と周遊エリアの拡大		【施策1(B)-2-1】 時間帯別施策実施による滞在時間の延長	①ナイトタイム、モーニングタイムエコノミー施策の検討 ②1泊より2泊、1時間より2時間と滞在時間の延長を促す施策の検討	箱根DMO 箱根DMO	
			【施策1(B)-2-2】 現地体験コンテンツの拡充	①体験型コンテンツの予約販売チャネルの確立 ②モデルコンテンツ・コースの販売	箱根DMO 箱根DMO	
	<C: プロモーション視点> 継続的な観光消費を獲得するための効果的プロモーション ◆「箱根観光戦略」に基づくプロモーション戦略		(1) 首都圏再奪取プロモーション（国内客）	【施策1(C)-1-1】 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実施 ②旅行博、観光展等の対人イベントへの効果的出展 ③マスメディアリレーションの強化	箱根DMO 箱根DMO 箱根DMO
				【施策1(C)-1-2】 ICTを活用した訴求の強化	①箱根全山サイト、facebook等のSNSを活用したプロモーションの実施 ②ICTを活用したプッシュ型プロモーションの検討、実施	箱根DMO 箱根DMO
		(2) WITH TOKYOプロモーション（訪日客）	【施策1(C)-2-1】 情報タッチポイントを増やすための施策実施	①箱根全山英語サイ「HAKONE-JAPAN」、facebook等のSNSを活用したプロモーションの実施 ②東京のホテルコンシェルジュへの箱根観光情報提供・普及 ③海外向け情報発信チャネル、フローの構築	箱根DMO 箱根DMO 箱根DMO	
			【施策1(C)-2-2】 セールス強化とファミツアーの実施	①旅行会社・ランドオペレーターを対象としたセールス及びファミツアーの実施 ②インフルエンサーファミツアーの実施	箱根DMO 箱根DMO	
		(3) 未来志向の新規開拓型セールス・マーケティングの実施	【施策1(C)-3-1】 新規開拓地域のマーケティング	①海外における旅行購買分析と効果的なセールス手法検討	箱根DMO	
		<D: 受け入れ視点> 国内外から高く評価される高品質なソフトインフラの整備 ◆誰もが不便なく、快適に観光できる環境の整備	(1) 国際水準の観光受入体制構築	【施策1(D)-1-1】 キャッシュレス環境の整備促進	①事業者へのキャッシュレスシステム導入促進説明会の実施 ②キャッシュレス事業者とパートナーシップ制度の創設	箱根DMO 箱根DMO
	【施策1(D)-1-2】 多言語化の推進			①公共観光看板・交通サインの多言語化 ②ウェブサイト/観光マップ/パンフレット等の多言語化促進 ③観光事業者の多言語化推進支援 ④アクセス・PR動画の制作と活用	箱根町 箱根DMO 箱根DMO 箱根DMO	
	【施策1(D)-1-3】 ユニバーサルツーリズムの推進			①高齢者、乳幼児連れ観光客が安心して過ごせるサービス、店舗、移動手段などの情報の集約および発信 ②車椅子、言語サポートなど観光従事者向け学習機会の提供	箱根DMO 箱根DMO	
	【施策1(D)-1-4】 通信環境の整備			①多様な通信環境への対応	箱根町	
	(2) 周遊に関する課題・障壁の解消		【施策1(D)-2-1】 渋滞に関する分析と対策	①恒常的な渋滞箇所、時間の調査・分析 ②交通事業者を含めた課題解消方策についての検討、調整チームの創設 ③パーク&ライド施策の検討、実施	箱根DMO 箱根DMO 箱根町	
			【施策1(D)-2-2】 ICT・IOT技術を活用した周遊利便性の質の向上	①周遊環境向上に向けたICT周知施策の実施 ②近未来観光地運営の実証実験	箱根DMO 箱根DMO	

V 付録

1. 実施計画一覧

大項目	視点	取組	施策	具体的施策	施策推進主体	
2. 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＞	-	(1) 観光地の価値の適切な保全と、魅力向上の両立	【施策2-1-1】 街並みや自然景観の維持向上に向けた取り組みの推進	① 景観保全における広告物の指針の再周知	箱根町	
				② 風景形成のための緑化及び伐採の検討・推進	箱根町	
				③ 都市計画マスタープランに位置付けた地域別構想に向けた推進	箱根町	
				【施策2-1-2】 文化観光施設の受け入れ環境強化	① 文化施設が連携した誘客施策の推進	民間事業者
		(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	【施策2-2-1】 地震・噴火時の事業者用マニュアル・行動指針の策定	① 宿泊施設、商店、飲食店のモデルマニュアルの整備	箱根町	
				② 地震、噴火時の観光関連施設における対応力向上セミナー、ワークショップ等の実施	箱根町	
(3) 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	【施策2-3-1】 観光推進に係る業務分掌の明確化と実行	① 箱根町・箱根町観光協会との効果的な業務分掌の検討と実行	箱根町、箱根DMO			
		② 施策推進のための財政上の措置	箱根町			
3. 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＞	-	(1) 自然環境の保全・改善と、持続的な利活用の推進	【施策3-1-1】 国立公園の観光活用に向けた具体的取組の推進	① 国立公園ナショナルパーク構想に向けた活用・環境整備に係る検討の開始	箱根町、箱根DMO	
				② 箱根ジオパークの観光活用推進	箱根町	
				③ 低炭素型観光地づくりの推進	箱根町	
				④ 廃プラスチック削減に向けた具体施策の推進	箱根町	
4. 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＞	-	(1) 観光産業に携わる組織・事業者間の合意形成	【施策4-1-1】 関係諸団体との情報共有、連携	① 商工会議所、旅館組合とのタイムリーな情報連携の推進	箱根町、箱根DMO	
				② 地域観光協会との連携・観光協会長サミットの継続的実施	箱根DMO	
		(2) 観光産業への町民の理解促進と参画機会の拡充	【施策4-2-1】 郷土愛醸成による観光教育の推進	① 小学生、中学生向けに、「箱根の観光を知る」ための教育プログラムの開発	箱根町	
				② 生涯学習を通じた町民理解の醸成	箱根DMO	
				③ 住民の観光に対する意識調査の実施	箱根町	
			【施策4-2-2】 教育機関との実践的な連携の推進	① 大学等との共同調査・分析・研究機会の拡充	箱根DMO	
		(3) 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	【施策4-3-1】 観光関連産業の労働環境改善を通じた魅力向上	① 観光産業の働き方改革の推進	箱根町	
				【施策4-3-2】 観光関連産業における雇用の促進	① 県内の高校生・専門学校生・大学生の就職支援	箱根町
② 外国人人材雇用に向けた支援	箱根町					

第2次 箱根町HOT21観光プラン実施計画

2020年3月

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

業務委託先：一般財団法人箱根町観光協会(箱根DMO)／株式会社JTB総合研究所