

## HOT 2 1 観光プラン基本計画に係る目標設定について（要旨）

### 1 HOT 2 1 観光プラン基本計画策定時における目標設定の考え方

市場の変化や箱根DMOの設立による新たな取組が推進されることを鑑み、具体的な将来目標値（KPI）の設定は控え、当面は従前から掲げている「入込観光客総数 2,000 万人、宿泊者総数 500 万人」の目標を達成できるよう各種事業を進めていくこととしていた。

### 2 箱根DMOによるマーケティング分析結果に基づく箱根観光の現状

神奈川県内及び東京都在住者のシェアは、中長期的に縮小していく懸念が浮き彫りとなった。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」をしている状況にあると言える。

#### 【主な要因】

- ◆ 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
- ◆ 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

#### 【来訪者予測（2030年時点）】

- ◆ 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
- ◆ 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 億円減少すると試算

### 3 観光戦略

#### (1) ターゲット層

##### ア 第一ターゲット層（国内）

東京都・神奈川県を中心とする首都圏からの来訪者

##### イ 第二ターゲット層（海外）

東京都を訪問する外国人旅行者（→箱根への外国人旅行者数を最大化）

#### ① 新規獲得施策

2030 年までにはじめて東京を訪れる旅行者の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

#### ② リピート施策

2030 年までに最も多く東京へのリピートが多いと見込まれる国（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

[※ 本町に来訪する外国人の特徴]

- 成田空港または羽田空港を出入国空港として利用している人が 95%
- 訪日 1 回目の訪都外国人が多い国では箱根を訪れる外国人シェアが高い

(2) 将来目標値の設定

ア **国内観光戦略**

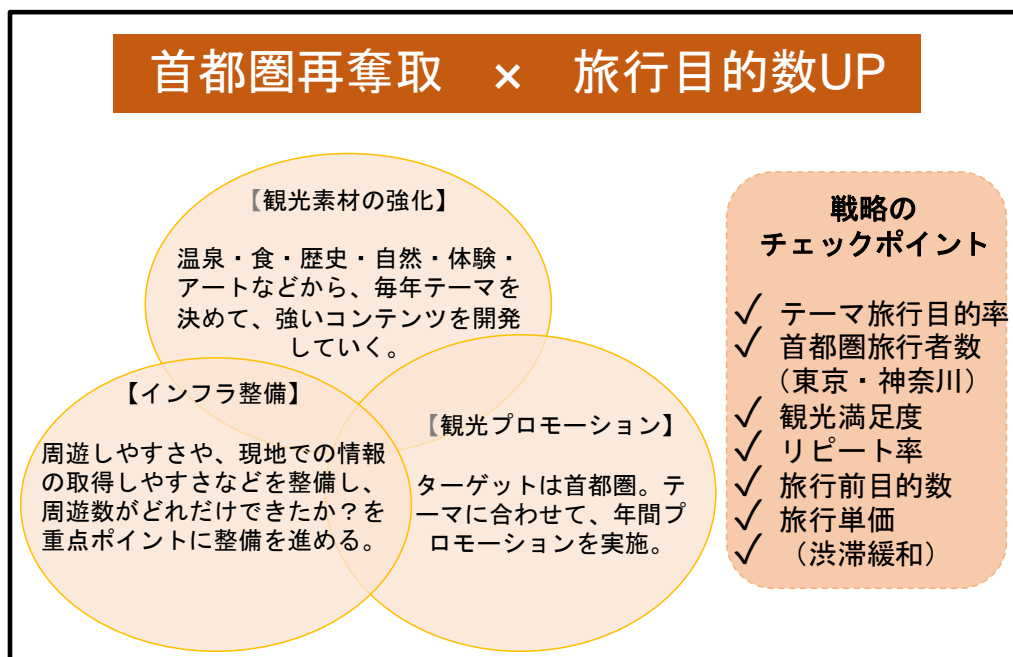
「東京都・神奈川県を中心とする首都圏からの来訪者の再奪取」及び「旅行目的数 UP」

[※ 本町への国内観光客の旅行満足度及び観光消費額の傾向]

- 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満足度が高まる傾向
- 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

⇒ 「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

【国内観光戦略イメージ図】



## イ 海外観光戦略

前述3(1)イに示す新規獲得施策とリピート施策を推進しつつ、次の取組みを実施する。

- ① 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
- ② 特に外国人個人旅行者のより快適な滞在・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

【海外観光戦略イメージ図】



## 4 将来目標値 (KPI)

観光戦略を実現するために、次表に掲げる各数値を本町観光の将来目標値 (KPI) とし、これらの値を達成するための実施計画を検討、策定する〔2019年(平成31年)度策定予定〕。

【箱根町観光戦略の将来目標値 (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	302,528,692	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※

※計測方法を箱根DMO診断書アンケートに変更予定