

## 「第2次箱根町HOT21観光プラン基本計画」の構成

## 策定の趣旨

- 観光市場並びに観光事業者、町民の社会環境の変化に応じた箱根観光の今後の方向性を示す
- 期間は2018～2027年度の10年間（箱根町第6次総合計画の目標年次と連動）
- 行政組織とDMOとの効果的な連携体制を構築する

住民：町内に住所がある人  
町民：住民、町内在勤・在学者、町内に別荘を持つ人など

## めざす姿

町の将来像：  
やすらぎとおもてなしのあふれる町ー箱根

箱根町総合計画で規定する【基本目標】を踏まえ、それを達成するために観光分野においてどのような視点で寄与できるかを整理したもの

## 〇皆が支えあう、誰もが元気なまちづくり

箱根町における観光産業が、多様な雇用形態や住宅補助、育児サポート等の働きやすい仕組みを有し、町民ならびに近隣市に住む人々の活躍の場が拡大する

## 〇未来を拓く人材が育ち、町民相互に高め合うまちづくり

住民や通学者・就労者が箱根町の魅力を理解することで地域に誇りを持ち、子どもから高齢者まで、来訪者との交流を通じて生き生きと自分らしい暮らしを実現する

## 〇誰もが住みたくなる、より良い生活環境のまちづくり

町民や来訪者が、どこに居ても移動しやすい交通環境や、観光客が歩いて楽しく、発見のあるまち、新しい活動や取組に人々が参画しやすいまちを実現する

## 〇環境にやさしく、安心・安全なまちづくり

貴重な自然資源を保護継承し、景観美化によって観光地としての価値を向上させる。また、災害や事故の発生時に観光客の安心安全を担保し、観光産業がいち早く回復することのできる体制を構築する

## 〇癒しと文化を提供する観光産業づくり

歴史文化、自然景観、まち歩き、観光施設見学、食など、国内外からの観光客の多様なニーズに応え、観光客の滞在満足度を向上させるとともに、消費を促進させ、持続的な観光産業の発展を実現する

## 〇行政の効率的経営と官民協働体制の強化

観光行政と箱根版DMOの取組が有機的に連携し、また、町民と観光事業者の協働機会が促進されることで、急速な観光市場環境の変化にスピーディーに対応できる体制を整備する

## 観光を取り巻く市場環境と課題

## ①市場環境（全体）

## 1 人口減少・高齢化

- 将来的な国内旅行市場の縮小
- 高齢観光客のドライブからのリタイア
- 人口の減少による観光従事者の減少、並びに事業継承者の減少
- 空き家の増加による景観の悪化 など

## 2 訪日観光客数の増加

- 中長期的な訪日観光客の増加
- 多様な文化習慣、宗教等への対応必要性
- 個人旅行化の伸展による標識や案内表示、パンフレット等の多言語化
- 外国人の観光産業従事者の増加 など

## 3 高度情報化社会の進展

- ビッグデータによる観光マーケティングが可能に
- 旅行の予約・決済環境のICT化の伸展
- SNS、口コミサイト、価格比較サイトによる情報収集・発信の自由度拡大 など

## 4 旅行目的の細分化・多様化

- 観光資源の対象範囲の拡大
- 民泊の伸長
- 泊食分離の伸長と、古き良き旅館への懐古
- ひとり旅の伸長 など

## 5 安全意識の高まり

- 老朽化した宿泊施設等の耐震化
- 災害発生時の観光客の安全・安心の担保
- 災害・事故後の早期復興に向けた事前の体制構築の必要性 など

## ②箱根町の観光課題

## A 来訪者の活動の定番化

- 温泉（宿）、食、ドライブに目的が特化
- 自家用車での来訪比率が極めて高い
- 来訪箇所・ルート集中による恒常的な渋滞

## B 地域色へのニーズの拡大

- 食、土産・物産における「地域ならではの」ニーズの高まりに応えきれていない
- 新たなコンテンツの魅力創出・伝達が不十分
- 訪日客増と多国籍化による目的や観光スタイルの細分化

## C 消費行動が生じにくい観光スタイル

- 周遊が促進されていない
- 朝、夜のコンテンツ不足

## D 火山・豪雨等の自然災害リスクがある地理的環境

- 噴火や火山ガスの発生リスク
- 豪雨、雪等による交通機関の麻痺

## 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

訪日客が増え、町民と来訪者との相互交流の中から、双方にとっての発見が生まれる「伝統的だけれどいつも新しい観光地」を目指す。ICT高度化時代にあつてこそ、旅の持つ“場のちから”を通じて人々の記憶に残り、評価される観光地であり続けたいという想いを込めた。また、重要な「自然景観」は、温泉や社寺・まちの歴史、地域の生業などの文化資源と紐づくことで他地域の自然資源と差別化されることから、「国際文化観光地」という名称を用いた。

## 基本理念

箱根町観光振興条例 第3条に規定

## 基本方針

## 【つなげる】

個々の観光スポットを来訪者が回遊する仕組みを促進し、多様な体験・発見ができる観光スタイルを提案する。

行政、観光関連事業者、町民、来訪者の想いや行動が有機的に連携する仕組みを構築する。

- 周遊の促進による滞在時間の延長
- 観光スポット間の交通並びに情報動線の強化
- 観光行政・箱根版DMO・事業者の連携
- 住民や就労者が観光に参画しやすい仕組み

## 【えがく】

国内外の観光市場のニーズを踏まえ、箱根の観光地としてのブランドイメージを再構築し、適切に伝達する。様々な世代・国籍・目的の来訪者ひとりひとりにとって、「自分が行くのに適した場所」になる。

- 属性の異なる複数のターゲット毎の、地域ブランディング戦略、プロモーション戦略の明確化
- 「もの」から「こと」へ、箱根滞在スタイルの提案

## 【まもり、そだてる】

貴重な自然資源、歴史文化資源を活かし、新たな魅力を付加し、次世代へ継承する。地域経済の持続的な発展に観光産業が寄与するための観光地BCPを強化する。

- 自然環境や景観を損なわずに資源価値を高め、変わらない良さと新鮮さを両立
- 土産・食等の商品開発促進
- 災害・事故対応力、復興力の強化

観光地BCP・・・観光地における事業継続計画

## 観光戦略

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めざす>

## A.分析視点

箱根の実態を正しく把握し活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

## 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

## 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

## 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

2. 観光産業の持続的発展に向けた基盤づくり  
<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. 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>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>