

熱海市観光基本計画 2021

－ 熱海市の観光ビジョン －



< 概要版 >

2021年（令和3年） 月

熱 海 市

1. 計画策定の趣旨

本計画は、現在の観光を取り巻く状況を踏まえ、熱海にかかわる全ての方が一体となって持続可能で魅力的な都市にしていく共通目標・指針として、この「観光基本計画」を改定するものです。

【観光を取り巻く状況】

2020（平成 31）年に世界を襲った新型コロナウイルスの脅威・影響はいまだに収束の糸口をつかめないうまま、推移しており、全世界的に観光産業に大きな打撃を与えています。今後、Withコロナによる観光の变革が求められます。観光を取り巻く大きな潮流はコロナ禍以前と大きく変わるものではありません。

2. 基本理念・将来像

1. 基本理念

変化しつづける 温泉観光地 熱海

－多様な地域の資源・価値に立脚し、時代・価値観の変化に柔軟に対応する 満足度の高い滞在空間の提供－

熱海観光の発展は、「温泉」という天与の資源、海山に囲まれた良好な「景観」、そこに育まれた「歴史・文化」など多様な地域資源によるところが大きい。

伊豆箱根エリアの玄関口に位置し、首都圏からの立地の良さに加え、交通網の発展とともに、時代のニーズにあった観光地として変化することで発展してきた。

熱海の観光・まちづくりは、各地区にある多様な地域資源や、「立地」、「温泉」、「景観」、「地域ブランド力」など、不変・普遍の価値を活かしつつも、常に変化していくことが必要。

このことから、熱海市内に点在する多様な地域の資源やその価値に立脚し、時代の移り変わりや価値観の変化に柔軟に対応しながら、いつの時代においても、熱海を訪れる全ての方に満足度の高い滞在空間を提供できるよう「変化しつづける 温泉観光地」の実現を基本理念として、本計画を推進します。

2. 目指すべき姿

「変化しつづける 温泉観光地」を基本理念とし、この観光基本計画の計画期間内での視点として、目指すべき姿を設定します。

「首都圏」顧客支持率 ナンバー1 温泉観光地 熱海

- 観光を取り巻く変化の激しい環境の中、短期・中期的には、①首都圏への人口（特に若年層）の集中、②国内旅行に対する志向（1泊中心）は変わっていません。
- 首都圏への人口集中のほか、首都圏は生活の場としてだけでなく、国内観光客のほか、外国人観光客の多くが訪れている一大観光地となっています。
- 熱海の強みは、首都圏からのアクセス「立地」、日本人に根強い人気の「温泉」、外国人にも訴求する「景観」・「花や海などの地域コンテンツ」、そして多彩な魅力を持つ「宿泊施設」の数々の集積にあります。
- 富士山や伊豆半島ジオパークの世界認定、オリンピック等の国際レベルのイベント、静岡 DC や大河ドラマの放映などの機会に加え、市内には魅力ある宿泊施設増加の動きがあります。

熱海を名実ともに日本でナンバー1の温泉観光地として不動のものにするため、「首都圏」顧客に必ず選択される街を目指すことを、その第一歩とします。

3. 実現のための2つの柱

- I 将来のリピーター層に想起される 新・熱海ブランドの構築
- II 市内回遊性の向上と伊豆箱根エリアにおける観光ハブ拠点化による 新たな来遊客の創出

首都圏の若年層を中心とした将来のリピーター層に選択されるための新・熱海ブランドの構築を進めるとともに、箱根や富士・伊豆エリアとの連携により、立地を活かし熱海がこのエリアの観光ハブ拠点となることで、周辺観光地の資源・コンテンツも熱海観光の魅力としていきます。

また、市内各地の地域資源の再発見と魅力アップ、回遊性を高める各種ソフト・ハード施策に取り組み「滞在空間」としての熱海の魅力を高めています。

3. 計画の期間

本計画は、「変化しつづける 温泉観光地 熱海」を目指し、計画期間を2021年度（令和3年度）から2025年度（令和7年度）までの5年間とします。

4. 計画の目標

2. 基本目標

【 延べ宿泊客数 】

◎延べ宿泊客数を2025年度までに、325万人にする。

<基準年：2018年度（平成30年度） 309万人>

<補完する指標>

	2018年	2025年
旅行消費額	871.4億円	1,070億円
来訪者満足度	89.4%	95.0%
リピーター率（宿泊客）	73.9%	80.0%
宿泊・飲食業の域内調達率※	50.2%	60.0%
首都圏若年層の「熱海」想起率	-	80.0%
40代以下の新規宿泊客数	666,850人	750,000人
宿泊客の周辺観光地回遊率	14.5%	30.0%
別荘所有者の来訪回数/日数※	12.2回/3.2日	15.0回/4.0日
観光施策に対する市民満足度※	55.1%	70.0%

※の基準年は以下のとおり

「宿泊・飲食業の域内調達率」（2012年度（H24））

「別荘所有者の来訪回数/日数」（2020年度（R2））

「観光施策に対する市民満足度」（2019年度（R1））

5. 基本計画 <体系>

I 新・熱海ブランドの構築	1 観光ブランド・プロモーションの推進	(1) ターゲットを明確にした効果的なプロモーションの実施 (2) ICTを活用した顧客満足度（CS調査）や観光行動分析の強化 (3) 地域資源としての温泉の見直しと温泉文化の確立 (4) 外国人観光交流客受入環境整備とプロモーションの推進
II 魅力ある観光地域づくりの推進	1 市内各地域の魅力アップ	(1) 市内各地域の魅力向上 (2) 歴史・文化を活かした観光まちづくり (3) 花・自然を活かした観光まちづくり
	2 市内回遊性の向上	(1) 魅力ある街並み整備、景観形成 (2) 快適な回遊空間・歩行空間の整備 (3) 利便性の高いエリア内交通システムの構築
	3 観光ハブ拠点化の推進	(1) 伊豆箱根の海の玄関口となる熱海港湾エリアの整備 (2) 周辺観光地を観光資源と捉えた二次交通網の整備 (3) 広域観光行政の推進
	4 食によるブランドづくり	(1) 食による地域のレベルアップ (2) 産品・物産のメニュー開発、販促支援の強化
	5 安心安全な観光地づくり	(1) 帰宅困難者対策など緊急時対応体制の整備 (2) クライシス・マネジメント機能の強化
III 観光地経営の仕組みづくり	1 マーケティングデータの整備	(1) マーケティングデータ収集・分析機能の整備 (2) 熱海型観光オープンデータの構築
	2 宿泊産業等の競争力強化	(1) 宿泊産業等の競争力強化に向けた体制整備 (2) 個店支援・創業支援の強化 (3) ワークーション等の推進
	3 観光人材の育成	(1) 高等教育機関等と連携した観光人材づくり (2) 観光案内システムの充実と観光ガイドの育成
	4 熱海型 DMO の構築	(1) 官民連携での観光推進体制の構築
	5 観光財源の確保	(1) 安定した観光財源の確保

I 新・熱海ブランドの構築

1. 観光ブランド・プロモーションの推進

(1) ターゲットを明確にした効果的なプロモーションの実施

「意外と熱海」プロモーション等による誘客効果をさらに高めるため、多様化する情報通信技術等を活用しながら、リピーター層に加えインバーターやアーリアアダプター、富裕層の新たな個人顧客、企業研修・ワーケーション等の対企業へのマーケティング・プロモーションを実施します。

(2) ICTを活用した顧客満足度（CS調査）や観光行動分析の強化

観光交流客の人数、動態、観光消費額など基礎的なデータを把握する調査に加え、観光交流客の満足度調査・マーケティング調査など、ICTを活用した収集体制を構築します。

(3) 地域資源としての温泉の見直しと温泉文化の確立

熱海最大の観光資源である「温泉」を体系的に検証した「熱海温泉誌」を活用したプロモーションを行うとともに、「芸妓」「食」「文学」など温泉から派生する「熱海文化」の確立、新湯治など温泉の科学的活用に取り組みます。

(4) 外国人観光交流客受入環境整備とプロモーションの推進

外国人観光交流客の利便性向上のため電子決済環境の整備、周遊チケットの造成など受入環境整備に取り組みます。また、コロナ禍の収束状況を見ながら段階的にターゲットを設定してインバウンド誘致に取り組みます。

II 魅力ある観光地域づくりの推進

1. 市内各地域の魅力アップ

(1) 市内各地域の魅力向上

市内各地域の多彩な自然・文化・風俗資源の魅力を、さらに掘り起こし、引き出すための施策を展開するとともに、住民や歴史・文化を尊重する地域として望ましい観光交流客にアプローチする方策を検討します。

(2) 歴史・文化を活かした観光まちづくり

歴史的・文化的に価値のある有形・無形の資源を保護するとともに、史実や著名人ゆかりの場所・施設を活用し、新たな歴史・文化の観光メニューの開発・PRを推進します。また、地域伝統文化・伝統芸能を保存・伝承していきます。

(3) 花・自然を活かした観光まちづくり

花があふれる美しいまちづくりを推進するとともに、フラワーツーリズムに取り組みます。また、森林を活用した体験メニューやネイチャーガイドの導入、マリンスポーツの振興などアウトドア・アクティビティの開発に取り組みます。

2. 市内回遊性の向上

(1) 魅力ある街並み整備、景観形成

「温泉情緒あふれる街並み」や「坂道を活用した景観形成」など、各地域の個性を生かし観光拠点面的に整備し、観光交流客が歩いて楽しめるまちを形成します。

(2) 快適な回遊空間・歩行空間の整備

わかりやすい案内サインの設置、歩車道の分離によるオープンカフェなど魅力ある空間の創出などに優しい歩行空間を整備します。また、すべての人が快適に観光できる空間づくりのためハード・ソフト両面でのバリアフリー化を支援します。

(3) 利便性の高いエリア内交通システムの構築

市内回遊性を高めるためバス・タクシーなどの二次交通の整備、利便性の向上に取り組みます。また、環境性能に優れ、地域の手軽な移動の足となる超小型モビリティや次世代型新交通システムの導入を検討します。

3. 観光ハブ拠点化の推進

(1) 伊豆箱根の海の玄関口となる熱海港エリアの整備

熱海港を伊豆箱根エリアの海の玄関口としてクルーズ船、スーパーヨットの誘致に向けたポートセールスに取り組むとともに、官民連携により賑わいのある熱海港エリアの整備を進めます。

(2) 周辺観光地を観光資源と捉えた二次交通網の整備

周辺観光地間の交通網を整備するとともに、広域観光プロモーションを強化し、伊豆箱根観光の拠点地として観光交流客の利便性と満足度を高めます。また、伊豆地域における観光型 MaaS の取組に協力していきます。

(3) 広域観光行政の推進

箱根、湯河原、富士箱根伊豆広域エリアでの広域観光を推進します。

4. 食によるブランドづくり

(1) 食による地域のレベルアップ

市内の魅力ある「料理」「食文化」を切り口にした食によるブランドづくりを推進します。また、ニューノーマルの旅行を実践する一方策として「泊食分離」についての手法・旅行商品化の検討をします。

(2) 産品・物産のメニュー開発、販促支援の強化

宿泊・飲食施設と地元農業・漁業者との連携による地産地消による魅力ある「食」を提案するとともに、ガストロノミーツーリズムについて検討します。また、e コマースによる販売促進など熱海ブランド（A-PLUS）事業を支援していきます。

5. 安心安全な観光地づくり

(1) 帰宅困難者対策など緊急時対応体制の整備

観光交流客に対応した避難体制の整備や、宿泊施設等の防火対策など、市民・関係団体と協力しながら取り組みます。観光交流客の帰宅困難者対策、外国人向け避難マニュアルの策定など安心安全な観光地づくりを進めます。

(2) クライシス・マネジメント機能の強化

観光地経営の観点からさまざまなカテゴリーにおける事業継続計画の策定・支援を行います。また、事業者のリスク分散を促すため、本業以外の収益を作るための相談体制の強化や事業推進に対する支援を行います。

Ⅲ 観光地経営の仕組みづくり

1. マーケティングデータの整備

(1) マーケティングデータ収集・分析機能の整備

これまでのアンケート調査に加え、情報通信技術の進展によるビッグデータの活用など多様化するデータ収集の方策を検討するとともに、専門人材を活用した分析機能を強化します。

(2) 熱海型観光オープンデータの構築

観光交流客の誘致、観光消費の拡大、満足度の向上のため、官民それぞれが収集するデータを二次利用できるオープンデータ化の仕組みを構築します。

2. 宿泊産業等の競争力強化

(1) 宿泊産業等の競争力強化に向けた体制整備

宿泊産業等が行う新規顧客層の取り込みや、商圏拡大、ブランド力強化、サービスの価値・品質の見える化、IT活用などによる生産性向上策を支援します。また、宿泊業界と協力して外国人労働者受入環境整備や副業・兼業人材の活用など人材交流による体制強化に取り組みます。

(2) 個店支援・創業支援の強化

従来の財務・金融中心の支援に加え、事業者の売上につながる具体的な支援を行う熱海市チャレンジ応援センター事業（A-biz）を推進します。また「熱海リノベーションまちづくり構想」を具現化し、遊休化した空間資源と人材の多角的な活用に取り組みます。

(3) ワークेशन等の推進

With コロナにおいてワークेशन市場拡大の可能性があることから受入環境整備とプロモーションに取り組みます。

3. 観光人材の育成

(1) 高等教育機関等と連携した観光人材づくり

「地域住民が、自分たちの住む街に対して誇りや愛着を抱く」シビックプライドを醸成する観光地教育に取り組むとともに、県立熱海高等学校をはじめ地域の高等教育機関と連携し、地域資源を活かした教育カリキュラムの構築、学習環境・学習機会の整備、地域社会・産業との協働体制づくりに取り組みます。

(2) 観光案内システムの充実と観光ガイドの養成

民間事業者と連携してホームページや携帯端末による情報発信機能の充実を図ります。また、熱海の歴史や文化等に関する講座・イベントの実施及び支援により、観光ボランティアなどの熱海の魅力を語る人材の育成を図ります。

4. 熱海型 DMO の構築

(1) 官民連携での観光推進体制の構築

観光施策の効果をより高く実効性のあるものとするため企画段階から官民が協働して参画する観光地域づくりの新たな推進体制となる「熱海型 DMO」の構築を検討していきます。

5. 観光財源の確保

(1) 安定した観光財源の確保

熱海をいつまでも魅力ある旅行目的地とするためにも、安定した財源の検討・確保に努めます。

6. 計画推進について

1. 多様な関係者による役割分担と連携・協力の強化

観光の振興が将来にわたる持続的な熱海市の地域社会及び経済社会の発展に極めて重要であることに鑑み、これに必要な観光振興について、基本理念を定め、市の責務及び観光事業者等の役割を明らかにするとともに、観光振興に関する施策の基本となる事項を定めることにより、観光振興に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図ります。

2. 日本版持続可能な観光ガイドラインへの準拠

計画はガイドラインに準拠し、全ての計画項目において「社会経済」、「文化」、「環境」のサステナブルを意識した取り組みを進めます。

熱海市観光基本計画 2021

- 熱海市の観光ビジョン -

<概要版>

2021年（令和3年） 月

熱海市観光建設部観光経済課