

「変化しつづける 温泉リゾート 熱海」

- 温泉を核とした資源を未来へつなぎ、良好な都市景観と上質な滞在空間を創造します。
訪問者・産業・地域・環境が調和するリゾート都市として、国内外すべての世代に選ばれる
熱海を実現するため、変化に挑戦しつづけます。-

KGI (目指すべき姿)

熱海が将来にわたり選ばれつづける温泉リゾートとなるための確かな基盤を築きます。

Visitor (訪問者)

旅行者の体験価値
の最大化

熱海を訪れる全ての旅行者が、「また訪れたい」「人に勧めたい」と感じる満足度と体験価値を高めます。

<KPI>
首都圏宿泊リピーター率

Industry (産業)

稼げる観光産業への
転換

熱海の観光産業の収益性と付加価値を高め、持続的に「稼ぐ力」を発揮できる観光産業へ転換します。

<KPI>
市内観光消費額

Community (地域)

観光と市民生活の
調和

観光の恩恵と負荷のバランスを図り、市民が観光を誇りに思えるまちを実現します。

<KPI>
市民観光満足度

Environment (環境)

温泉・景観・文化資産
の保全と創造

熱海らしい温泉資源と景観、文化資産を守りながら、新たな価値を創出し、未来世代へ継承します。

<KPI>
景観満足度

Resilience (レジリエンス)

危機管理対応力・
回復力の強化

災害・感染症・市場変動など多様な危機に柔軟かつ迅速に対応し、観光地経営の持続力を高めます。

<KPI>
BCP策定率

KPI (観光局が設定・管理)

- ・ 各KSFごとに複数KPIを設定
- ・ 熱海観光局が年度ごとに更新し、PDCAサイクルで進捗管理

施策・KPIイメージ

1. 温泉体験価値の向上

熱海ブランドの核を磨き直し、旅行者の満足度・リピーター率を高めます。

<施策案>
・ ウェルネス・リゾート型温泉プログラムの造成
<KPI例>
・ プログラム達成数、参加者数

2. 閑散期需要の創出

季節・曜日間の稼働格差を是正し、観光産業の安定性を高めます。

<施策案>
・ ワークेशन・企業研修プログラムの誘致
<KPI例>
・ 研修プログラム参加者数

3. 市内回遊性の強化

宿泊単価に加え「市内観光消費額」の最大化に寄与。滞在時間延長・周辺地区の活性化を通じ、地域全体の恩恵拡大を実現します。

<施策案>
・ デジタルパスポートによる周遊促進
<KPI例>
・ パスポート利用者数

4. ホスピタリティ人材育成

サービス品質の底上げにより、旅行者満足度と口コミ評価を向上させます。

<施策案>
・ 多言語・異文化対応研修の実施
<KPI例>
・ 研修受講者数

1. 宿泊・消費単価の向上

高付加価値サービス・体験の導入により単価上昇を実現します。

<施策案>
・ プレミアム宿泊プラン造成
<KPI例>
・ 平均宿泊単価(ADR)

2. 観光事業者の付加価値向上

個々の事業者の収益性・生産性向上を通じ、地域全体の付加価値額を底上げします。

<施策案>
・ デジタル化・DX導入支援(予約システム・AI活用)
<KPI例>
・ 業務効率改善率

3. 投資誘発と新規参入

新しい資本・人材が流入することで競争力を高め革新的なサービスや施設の登場を促します。

<施策案>
・ 施設リニューアル支援制度の創設
<KPI例>
・ リニューアル施設数

4. MICE・ビジネス需要獲得

平日需要の安定化を実現し、観光産業の収益を安定化。国際的なビジネス交流拠点としての地位を高め、リピーターや新規顧客層を開拓します。

<施策案>
・ 温泉×ビジネス合宿・研修パッケージ造成
<KPI例>
・ 企業研修受入件数

1. 観光による負荷の低減

渋滞対策・環境保全・安全安心の確保により市民生活の質を守ります。

<施策案>
・ 交通渋滞緩和と二次交通整備
<KPI例>
・ 渋滞時間の減少率

2. 市民生活の利便性向上

公共交通・デジタルサービス・公園トイレなどの整備を、市民・観光客双方に役立つ形で整備します。

<施策案>
・ 公共交通の利便性改善
<KPI例>
・ 市民利用率

3. 市民と観光客の共創

市民参加型イベント、体験プログラム、ガイド活動などを通じ、市民が観光の主体になることを促します。

<施策案>
・ 市民参加型イベントの開催
<KPI例>
・ 市民参加者数

4. シビックプライドの向上

観光で得られる誇り(文化資源の価値再認識、まちの賑わい、経済効果)を市民に共有します。

<施策案>
・ 観光教育(学校カリキュラムへ導入)
<KPI例>
・ 教育参加者数

1. 温泉資源の持続的活用

熱海の観光の基盤を守り、長期的に安定した温泉ブランドを提供します。

<施策案>
・ 温泉利用の多様化(ウェルネス・医療連携)
<KPI例>
・ ウェルネスプログラム達成数

2. 景観保全と活用

美しい景観が訪問動機を強化します。景観や緑地保全に加え、夜間観光やビュースポットを開発します。

<施策案>
・ 夜間景観・ライトアップ観光の推進
<KPI例>
・ 夜間観光来訪者数

3. 文化資産の継承と発信

歴史・文化的価値を市民と教諭し、観光資源として発信します。

<施策案>
・ 文化芸術イベントの定期開催
<KPI例>
・ イベント開催数、参加者数

4. 環境配慮型の観光推進

エコツーリズムや脱炭素施策により、観光と環境保全を両立します。

<施策案>
・ 脱炭素型観光インフラ整備
<KPI例>
・ 観光関連CO₂排出量の削減率

1. 観光施設・事業者のBCP強化

個々の事業者が災害・感染症に備えることで、地域全体のリスクを分散します。

<施策案>
・ BCP策定支援プログラムの実施
<KPI例>
・ BCP策定率

2. 防災の多言語情報提供

外国人を含む旅行者が安心して行動でき、混雑や風評被害を抑制します。

<施策案>
・ 多言語防災アプリ・Webの整備
<KPI例>
・ 多言語対応アプリ利用者数

3. 観光復旧支援スキームの整備

危機後の行政・観光局・事業者の連携体制を整えることで、復旧・需要回復の迅速化に備えます。

<施策案>
・ リスク対応基金の創設
<KPI例>
・ 整備率、基金規模

4. 市場変動対応力の強化

インバウンド依存度の調整、新市場開拓、価格戦略の柔軟運用などにより、外的環境変動に強い観光産業を育成します。

<施策案>
・ 多様な市場ポートフォリオの構築
<KPI例>
・ 主要市場ごとの来訪者比率

(一財)熱海観光局 実行計画

KPI達成に向けた戦術・施策・予算計画を策定し、データ分析・モニタリング・評価を市と共有

まちづくり・公園整備、観光危機管理 各種計画

【5年間の重点テーマ】

- ① 高付加価値化と平準化の両立(V+I+E) 「温泉を核とした「リゾート観光都市」への変化」
- ② 観光と市民生活の調和(C+E) 「市民が観光を誇りに思えるまちづくり」
- ③ 危機対応力と観光地経営の強靱化(R+I) 「変化に強い観光地経営モデルの確立」

計画コンセプト

「熱海 Re:Design」

観光を磨き、まちを再設計する5年間
次の100年も選ばれつづけるまちに