

第4回 熱海市観光戦略会議 委員意見への対応

発言者	発言要旨	対応
矢ヶ崎副座長	平準化は観光産業の安定だけでなく、市民生活への負荷軽減にも寄与する、いわば「三方よし、四方よし」の指標であることを補足的に記載すると、分かりやすくなる。	「目標」に下記の内容を追記 旅行需要の平準化は、閑散期・平日への来訪を促進し、観光需要を年間を通じて安定させることで、観光産業の持続可能性を高めるとともに、訪問者の満足度向上、市民生活との調和、環境負荷の抑制、さらには災害や市場変動に対する回復力の強化にも寄与します。すなわち、「旅行需要の平準化率」は、観光地経営の量と質の両面を支える基礎的な指標であり、VICE + Rの各分野に共通して影響を及ぼす、KGIを象徴する指標として位置づけられます。
梅川委員	計画コンセプトが「熱海Re:Design」であることを踏まえると、E(環境)の項目に、例えば、高齢化社会を見据えたベンチなどの休憩空間、緑の活用、バリアフリーやユニバーサルデザインへの配慮とした視点を加えてはどうか。	「E(環境)」の期待する効果に下記の内容を追記 緑の活用や休憩空間の充実、バリアフリーやユニバーサルデザインへの配慮により、誰もが安心して滞在・回遊できる観光環境が実現します。
梅川委員	発災後の帰宅困難者への対応は重要。	「R(レジリエンス)」の戦略的方向性3.観光復旧支援スキームの整備に下記の内容を追記 発災時の観光客の帰宅困難を想定した観光危機管理計画を策定
野中委員	「目指すべき方向性」での「持続可能性」という言葉について、宿泊税や観光局の活用という文脈を踏まえると「持続的な発展」という、より前向きな表現が適切。	「目指すべき方向性」(3P)を修正 「成功要因(KSF)の設定」(7P)の『持続可能性を確保するため』を「持続的な発展を実現するため」に修正 「KSF実現に向けた複合的要因の考慮」(25P)の『地域全体の持続可能性と回復力を形成』を『地域全体の持続的な発展と回復力を形成』に修正
野中委員	「旅行者」「訪問者」という言葉が混在している。	基本的に「訪問者」に統一することで整理

発言者	発言要旨	対応
野中委員	専門用語等が多いため、巻末に用語解説を入れてほしい。	用語解説(55P)を追加
内田委員	数値目標の根拠を別表などで示してほしい。	指標の定義・施策評価の考え方(P26)を追加
内田委員	戦略の視点について観光客の声を踏まえて柔軟に戦略を調整していく姿勢をどこかで示してほしい。	「KSF実現に向けた複合的要因の考慮」(25P)に下記の内容を追記 旅行者ニーズの多様化が進む中においては、施策を一方向的に提供するプロダクトアウト型の発想にとどまらず、旅行者の声や行動データを踏まえ、戦略を柔軟に調整していくマーケットインの視点が不可欠です。
内田委員	クマの出没などの事例を見ても、実際の危険性以上に、風評が大きな影響を与えることから、レピュテーション管理・情報発信など危機対応の考え方を含めるべき。	「R(レジリエンス)」(21P)の基本的な考え方に下記の内容を追記 こうした危機においては、実際の被害状況に加え、SNSや報道による情報の拡散や風評が観光需要に影響を与える場合があります。そのため、観光施設や事業者の迅速な対応・復旧体制の整備に加え、正確な情報発信やレピュテーション管理を含めた危機対応の考え方を、行政・観光局・地域で共有することが重要です。
沢登委員	計画を「絵に描いた餅にしないため、月次など定期的なモニタリング体制を整えることが必要。	指標の定義・施策評価の考え方(P26)を追加
沢登委員	- 高付加価値化が定着しているかを見るため、単価と満足度の関係性を負う視点が有効。 - 従業員の満足度を加えることで、「住んでよし、訪れてよし、働いてよし」の地域の持続的発展につながる。	高付加価値化の評価、従業員満足度の指標の設定は、具体的な施策を行う(一財)熱海観光局に委ねる