

神奈川県箱根町における災害後の観光復興への取り組みに関する研究

A Study of the Tourism Reconstruction after Disaster Efforts in Hakone, Kanagawa Prefecture

○江口純平¹, 押田佳子²
*Junpei Eguchi¹, Keiko Oshida²

Abstract: In this study, we focused on the tourism reconstruction after disaster efforts in Hakone town, Kanagawa Prefecture. As a result, it clarified that the rumor damages were caused by the recognition of tourism spot as the wide area.

1. 背景及び目的—神奈川県箱根町は、風光明媚な自然景観と良質の温泉を有することから、古来より続く著名な観光地であり、都心からのアクセスも良い。しかし、近年の度重なる火山活動や2019(令和元)年の台風19号直撃の影響により、2019年の観光客数は3年ぶりに2千万人を下回った^[1]。しかし、上述の台風19号の被害に伴う箱根登山鉄道の運休(2020(令和2)年7月に再開)や、近年多発する火山活動において、一時的に客足は遠のくものの、時間の経過とともに観光復興の傾向が見られている。これらのことより、箱根町の観光業は災害を受けやすい状況にある中でも、都度回復・復興し現状に至っていると考えられる。しかし、一般に災害後における観光復興の道りは困難であり、風評被害による観光客の減少等が想定される。

そこで本研究では、箱根町の観光事業者による災害後の観光復興に向けた取り組み実態を把握し、風評被害対応や観光復興に至る道りを捉えることを目的とする。

2. 調査方法—本研究の調査概要をTable1に示す。なお、本稿における観光復興とは、被災により落ち込んだ観光事業が一定程度の回復をみせ、地域活性化に至ることを言う。

3. 結果及び考察—風評被害の発生状況についてをTable2、風評被害の対応策についてをTable3、観光復興に要する期間についてTable4に示す。なお、本稿における「観光復興期間」とは、アンケート調査におい

て事業者が回答した、災害以前の状況に戻るまで要した期間とする。以降、これらより得られた結果及び考察を示す。

3-1. 風評被害の発生状況—アンケート調査において観光への影響があった災害として挙げられたのは、2011(平成23)年の東日本大震災、2015(平成27)年と2019年の大涌谷火山活動、2019年の台風19号の4件であった。Table2より、2015年の大涌谷火山活動においては、全ての観光協会において風評被害があったと回答した。一方で、2019年の台風19号において風評被害があったと回答したのは、箱根湯本観光協会だけであった。これは、強羅地区・仙石原地区においては、土砂崩れや箱根登山鉄道の崩落など実際に大規模な被害を受けていたのに対し、箱根町の玄関口にあり、比較的安全な立地にある箱根湯本では大きな被害はなく、同じ箱根町にあるが故に被害があったと捉えられる風評被害を受けたことによる。このことより、観光客は観光資源や徒歩圏域における観光地レベルではなく、複数の観光地を含む観光エリアをひとくくりで捉えるため、上記のような風評被害が生じたといえよう。

3-2. 風評被害の対応策—Table3より風評被害に必要なこととして、全ての協会・組合が共通して、正しい情報の発信が大切であると回答した。これは2015年の大涌谷火山活動の際に、報道機関により火山活動の活発化を噴火と報道されるなど、誤報道の影響を受け、客足が途絶えたことによると捉えた。箱根町もこれを重く受け止め、以降は個別にインタビューを受けずに、統一見解として観光事業者の代表が情報提供するという形態をとっている^[3]。風評被害を防ぐ取り組みとしては、HPの活用やDMOとの密接な連絡、温泉地学者による正しい情報の共有など、各観光協会でも様々な対応がなされていることを捉えた。特に箱根湯本は、唯一DMOと密接な連絡を取っており、このことから情報共有の在り方を重要視しながらも現状においては箱根町としての統制が整っておらず、各協会・組合独

Table1 Outline of the survey (調査概要) (This is original table by authors)

	アンケート調査概要	文献調査概要
調査期間	2020(令和2)年 8月28日~9月11日	2020(令和2)年 9月5日~9月16日
調査対象	神奈川県箱根町を所在とする観光協会ならびに観光組合 (箱根温泉旅館ホテル協同組合、箱根湯本観光協会、箱根強羅観光協会、仙石原観光協会)	・箱根町HPに記載のある災害データ
調査内容	平成以降の災害において、観光業への影響を確認できるものについて、その被害規模や観光復興に至る期間、風評被害の有無、対応策等について	・大涌谷火山活動の記録、観光客数に関する情報

1 : 日大理工・学部・まち 2 : 日大理工・教員・まち

自の情報発信体制に留まっているといえよう。

風評被害への対応策は、全ての協会・組合においてHPを活用した情報発信がなされていた。箱根強羅観光協会においては、被災地に近いこともあり、最も多くのツールを用いて風評被害を抑える対応策を強化していることを捉えた。以上より、現状においては風評被害を問題視しながらも、予防策、対応策ともに、情報発信に留まることが捉えられた。

3-3. 観光復興に要する期間—Table5より、観光協会間が認識する観光復興期間の差はほとんど見受けられなかった。一方で、2019年5月の大涌谷火山活動においては、大涌谷から最も近い仙石原観光協会のみが大涌谷火山活動の直接的な被害について回答していた。さらに大涌谷火山活動(2015年)と台風19号においては、ハード面の災害復旧にかかる期間と観光復興期間が同程度となることを捉えた。これは大涌谷入場規制の解除や、箱根登山鉄道の再開が世間に注目を浴びたことが影響すると窺える。これより、ハード面の復旧の認知は、観光客に安全性を直接的にPRできることから観光復興にとって必須であるといえよう。

なお、箱根温泉旅館ホテル協同組合は、唯一東日本大震災によって観光業に影響があったと答えた。これは、東日本大震災後の計画停電の実施が施設運営に影響を与えたためであり、他の観光協会においては、当時日本全体で観光出控え行動が起きていたことから、風評被害や観光被害を箱根だけの問題として捉えることが難しかったといえる。

Table2 The occurrence of Rumors (風評被害の発生状況)

(This is original table by authors)

質問項目	大涌谷火山活動(2015.5)			台風19号(2019.10)		
被害状況	<ul style="list-style-type: none"> 噴火警戒レベルの引き上げによる大涌谷周辺の入場規制(2015年5月~2016年7月) 箱根ロープウェイ運休(2015年5月~2016年7月) 一部の温泉供給停止 			<ul style="list-style-type: none"> 箱根登山鉄道の運休(2019年10月~2020年7月) 国道138号線の通行止め(2019年10月~12月) 一部の温泉供給の停止 施設への土砂流入 		
観光協会名	湯本	箱根ホテル	強羅	湯本	箱根ホテル	仙石原
Q1. 風評被害の有無	有	有	有	有	無	無
Q2. 風評被害の内容	多くの観光客はエリアの認識が無く、箱根全体に被害が及んでいるものと思われる。出控えが起こった	箱根山大涌谷を箱根山という表記、火山活動の活発化を噴火という表記の誤報道がされた	災害からしばらく経ってからもまだ危ない等	やはり箱根全体が大きな被害を受けているものと思われていた		

【凡例】湯本：箱根湯本観光協会、箱根ホテル：箱根温泉旅館ホテル協同組合、強羅：箱根強羅観光協会、仙石原：仙石原観光協会

Table3 Measures to deal with rumors (風評被害の対応策)

(This is original table by authors)

質問項目	箱根湯本観光協会	箱根温泉旅館ホテル協同組合	箱根強羅観光協会	仙石原観光協会
Q3. 風評被害に必要なこと	正しい情報を正確に発信すること	報道による風評被害ともいえる不正確な情報を正しい情報を発信することで払拭する	正しい現状をありのまま伝えること	情報発信
Q4. 風評被害対応の仕組み	HPを活用する。大元である箱根町観光協会との連携強化	組合として、DMOや行政と連携した情報の管理、発信	温泉地学研究所などと連携し、担当のものが対応	
Q5. 風評被害の払拭手段	HP、インターネット等での情報発信			○
	マスメディアを用いた情報発信			○
	イベントの開催			○
	常連のお客様に向けたメールや手紙			○
その他	発送物への案内			

4. まとめ—神奈川県箱根町では、各観光地レベルで発生する災害においても、一般には「箱根」という観光エリアで捉えられることによる風評被害が発生していることを捉えた。一方、風評被害への予防や対策においてDMOとの密接な連携体制は箱根湯本に留まり、具体的な対応策は各観光地からの情報発信に留まる現状を捉えた。また、箱根における観光復興期間は、ハード面における復興の周知を受けることで、ハード面の復旧期間と同程度となることを捉えた。なお、本稿の調査より、箱根における観光復興期間は他の観光地に比べ特徴的に短いことを確認している。今後は、他の観光地との比較を行いながら、観光復興に効果的な対策の在り方を探る計画である。

5. 謝辞—本稿におけるアンケート調査に際し箱根温泉旅館ホテル協同組合、箱根湯本観光協会、箱根強羅観光協会、仙石原観光協会の方々に多大なるご協力を頂きました。この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

6. 参考分献

- [1]箱根町ホームページ, <https://www.town.hakone.kanagawa.jp>
- [2]入部真帆ら, 「神奈川県箱根町における観光危機管理の在り方に関する研究」, 第63回日本大学理工学部学術講演会予稿集, 2019
- [3]内閣府防災情報, <http://www.bousai.go.jp/>

Table4 Time for tourism recovery (観光復興に要する期間)

質問項目	東日本大震災(2011.3)	大涌谷火山活動(2015.5)	大涌谷火山活動(2019.5)	台風19号(2019.10)
Q6. 観光業が災害以前に戻るのに要した期間	箱根ホテル	2か月以上		半年以上
	湯本		1年以上	半年以上
	強羅		1年以上	
	仙石原			半年以上 半年以上

【凡例】湯本：箱根湯本観光協会、箱根ホテル：箱根温泉旅館ホテル協同組合、強羅：箱根強羅観光協会、仙石原：仙石原観光協会