

神奈川県箱根町における観光組織の連携実態に関する研究

A Study on Cooperation of Tourism Organizations in Hakone Town, Kanagawa Prefecture-

○山地康介¹, 押田佳子²*Kosuke Yamaji¹, Keiko Oshida²

Abstract: In this study, we investigated that the inter-organizational collaboration of tourism groups in Hakone Town, Kanagawa Prefecture. As a result, it was clarified that cooperation between groups is limited to large groups, such as Hakone DMO and tourism associations.

1. 背景および目的—2006(平成18)年に観光立国推進基本法が制定されて以降、わが国は観光立国の実現に向けて邁進してきた。その取り組みの一つに地域まちづくり法人(以下、DMO)の設立がある。DMOは2015(平成27)年に創設された「日本版DMO候補法人登録制度」のもと成立する観光地域づくりの調整役を担う法人格であり、観光まちづくりにおける舵取りが期待されている^[1]。

そこで本稿では、宿場町や温泉、寄木細工など長い歴史と豊富な自然文化が集積する神奈川県箱根町を対象に、箱根DMOと箱根湯本観光協会を中心とする組織間連携の実態を明らかにすることを目的とする。

2. 箱根町及び箱根町の観光協会の概要—神奈川県南西部に位置する箱根町は、人口11,169人(令和元年時点)、面積は92.86km²のまちである^[2]。周囲を山々で囲まれた箱根町は箱根湯本、強羅、仙石原など様々な地区に分かれており、各地区で環境が大きく異なるため、箱根町における観光協会はその後細分化されていった。このような経緯から、長らく各地区に観光協会が設置され、地区ごとの観光戦略が進められてきたが、近年の全国的な観光推進に伴うインバウンド客の増加などにより、各地区連携が必要視されるようになった。加えて、2015(平成27)年に箱根山の噴火警戒レベルが引き上げられたことで、観光危機管理の需要も高まったことから、日本版DMOである「箱根DMO(一般財団法人箱根観光協会)」が組織された。

3. 調査方法—本研究では、箱根町全体の観光経営を担う箱根DMO、並びに箱根湯本の観光経営を担う箱根湯本観光協会を対象としてヒアリング調査を実施した。調査概要をTable1に示す。

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

調査方法	ヒアリング調査
調査期間	2021(令和3)年9月3日~9月17日
調査対象	箱根DMO(一般財団法人箱根町観光協会) ^[3] 箱根湯本観光協会 ^[4]
調査内容	1. 調査対象の組織間連携について 2. 他団体の現状認識について

4. 結果および考察—対象団体における連携相関図をFigure1に、ヒアリング調査結果をTable2に示す。以降、団体ごとに分析結果を述べる。

4-1. 箱根DMO—Figure1より、箱根DMOは、宿泊、交通、観光協会、関連企業、その他に分類される18団体との連携を確認できた。箱根DMOは箱根町全体を取り仕切る観光協会という位置づけであるため、箱根湯本をはじめ、9地区の観光協会との連携体制が取れていることから、地域間連携の強固に努めていることが伺える。この連携に伴う主な取り組みに、毎月開催される戦略推進委員会があるが、あくまでも情報共有に留まっており、飲食や商店に分類される団体との連携は図られていないことが捉えられた。Table2のQ1より、近年、多くの寄木細工店舗において職人の減少傾向が続く現状について、その程度や実情を箱根DMOが認識していないことが挙げられる。その一方で、今季箱根DMOは「寄木復興プロジェクト」という計画を進めており、これまで特にPRを行ってこなかった寄木細工にスポットを当て、ブランド化を目指す試みを推進している。他にもQ2より、箱根DMOは各地域におけるイベント開催に際して、自らが中心となり指揮を執ることはなく、助成金の支給などといった支援に留まっており、各観光協会への介入頻度は少ないことが捉えられた。

以上より、箱根DMOは箱根町全体を見据えた観光戦略を展開しているが、あくまでも各観光協会間の情報共有に留まり、飲食や商店といった比較的コミュニティが限られる団体との連携関係は構築されていないことが伺えた。

4-2. 箱根湯本観光協会—Figure1より、箱根湯本観光協会は、宿泊、交通、飲食・商店、関連企業、その他に分類される21団体との連携を確認することが出来た。箱根湯本観光協会の連携団体に加盟する施設の総数は、201施設に及んでいる。湯本と名の付く

1: 日大理工・学部・まち 2: 日大理工・教員・まち

様々な団体との連携に加え、飲食・商店、交通、宿泊など主要観光産業に関連する団体と連携していることから、箱根湯本の観光地規模が大きいことが伺える。特に飲食・商店に分類される団体には89施設が加盟しており、これらの施設が箱根湯本観光における求心力の一端を担っていると考えられる。一方で、Table2のQ2より、畑宿商店会との連携においては、イベント開催への協力要請や助成の案内など、箱根湯本観光協会からの一方通行であるという問題点が捉えられた。一例を挙げると、Q1より、箱根DMOが直接連携していない寄木細工店舗の多くは畑宿商店会に加盟しているが、寄木細工に携わる職人が減少し続けている現状について、箱根湯本観光協会と共有できていない点がある。つまり、箱根湯本観光協会と畑宿商店会の連携実態としては、エリアマップ作成や問い合わせ対応、ホームページ作成といったあくまでも対外的な情報共有に関わるものであり、畑宿商店会加盟店舗の内情にまで関与していないことが捉えられた。

以上より、箱根湯本観光協会では箱根湯本を1つの独立した観光地と捉え観光戦略を推進しているが、連携団体の加盟店舗の内情までは認識していない実態を捉えた。

5. まとめ—以上より、多くの観光地を抱える箱根町では、基本的には独立する各観光協会が観光戦略を進めており、箱根DMOは各観光協会の情報共有のための調整役を担っている実態が捉えられた。そのため、都

心に向けたPRイベントなど箱根町全域に関わる観光戦略に関しては箱根DMOによって取りまとめられるが、元々各観光地の独自性が高いことから観光協会の細分化が生じているため、十分に機能しているとは言い難い現状にあると考えられる。

加えて、箱根町の団体連携は、箱根DMOと各観光協会といった大きな団体間で行われているため、所属団体に加盟する店舗など末端にまで及んでいないことが明らかとなった。平常時であれば1店舗、1業種の廃業で済まされるところが、現在のコロナ禍のように様々な業種が危機に瀕するような状況下においては、情報が共有されないままに観光地構造の崩壊へとつながる可能性が示唆される。観光産業の裾野は広く、様々な業種が関係して成り立つため、観光危機にある今だからこそ、箱根DMOを中心とした強固な連携が求められるのではなかろうか。

6. 謝辞—本稿におけるヒアリング調査に際し箱根DMO 誘客営業部誘客営業課、箱根湯本観光協会のご担当者様に多大なるご協力をいただきました。この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

7. 参考文献—[1] 国土交通省観光庁 HP, <https://www.mlit.go.jp/kankocho/>, 2021.09.18 [2] 箱根町 HP, <https://www.town.hakone.kanagawa.jp/>, 2021.09.18 [3] 箱根町観光協会公式サイト箱根全山, <https://hakone.or.jp/>, 2021.09.18 [4] 箱根湯本観光協会 HP, <http://www.hakoneyumoto.com/>, 2021.09.18

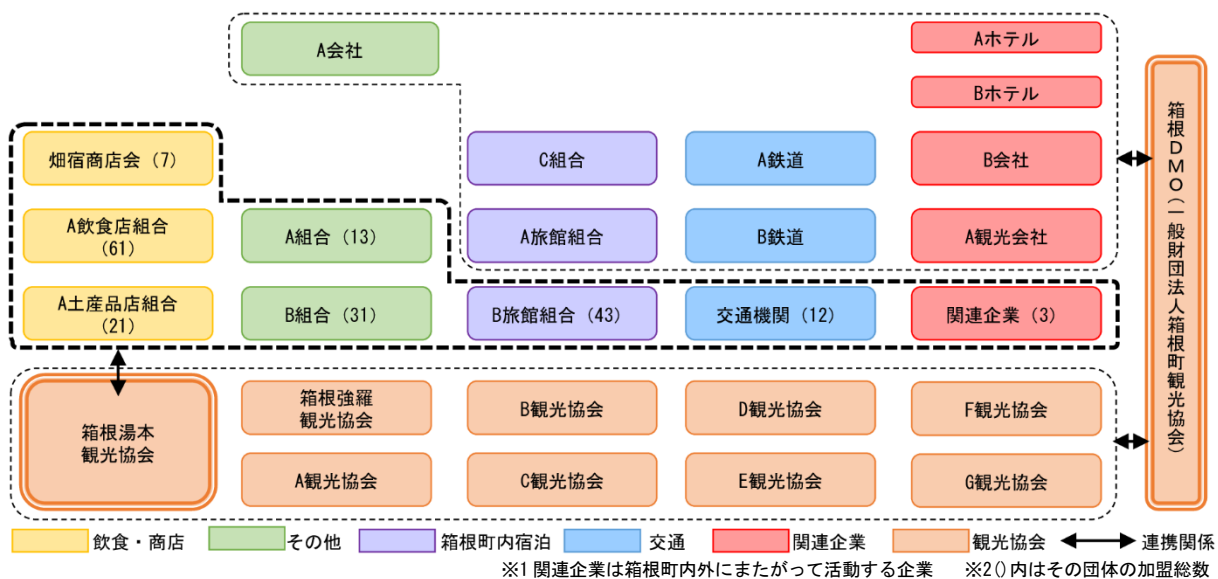


Figure1. Coordination correlation diagram (連携相関図)

(This is original table by authors)

Table2. Results of the Hearing Survey(ヒアリング調査結果)

(This is original table by authors)

質問内容	箱根DMO (一般財団法人箱根町観光協会)	箱根湯本観光協会
Q1. 寄木細工職人減少の認識時期	職人減少については分からない。	店舗総数に変動がほとんど無く、内情まで把握していないため職人減少を認識したことは少ない。
Q2. 連携団体 (特に寄木関連) からのイベント開催など要請の有無	各地区が行っており、箱根DMOはその支援という形に留まっている。	協力要請が来ることは少ない。