



観光庁 Next Tourism Seminar 2024 DXセミナー

2024年7月4日

箱根温泉DX推進コンソーシアム
箱根DMO(一般財団法人 箱根町観光協会)
佐藤守



箱根DMO

観光DX 令和5年度「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光地域経済活性化実証事業」



▲箱根温泉DX推進コンソーシアム事業報告の様子

▲トークセッションの様子



▲箱根事業に携わってくださった皆様
(観光庁、事務局NTT、箱根コンソーシアムメンバー)



地域の課題

多彩な観光コンテンツや、周遊を促すインフラが充実しているが、東京・神奈川の近郊から**車での旅行者が多く、交通渋滞が慢性化**。

目指す姿

旅行者にとって必要不可欠な情報の提供による**「旅マエ・旅ナカにおける快適な周遊」を実現することで、旅行者の満足度を向上し、観光消費を維持向上**を目指す。

取組方向性1

交通渋滞や火山防災等固有の課題に向き合い、多彩な観光コンテンツを活用した周遊性の向上を図る。

取組方向性2

公共交通の世界標準フォーマットと連携しやすく、観光施設の多言語化も容易に対応できるGoogle機能を活用し、情報発信を進める。

取組方向性3

これまでの箱根DMOのマーケティングや観光DXへの取り組みを持続・集約し、これらの観光情報のオープン化により、他の地域や業種・業態ともつながり合える環境を提供することで、国内外に示す「新たな観光地の在り方」を創出する。

観光DX 令和5年度「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光地域経済活性化実証事業」

箱根観光デジタルマップの主要な機能

交通機関の状況可視化

箱根には箱根登山バス・伊豆箱根バス(19路線)、登山電車、ロープウェイなど、充実の交通網があります。デジタルマップ上で、路線バス等の交通情報、タクシー乗り場(強羅駅・箱根湯本駅)での待ち人数を発信し、スマートフォンやPCで混雑状況が確認できるため、最適な交通手段の選択や、渋滞を避けた、待ち時間を有効活用した観光周遊が可能となります。



渋滞情報の可視化

箱根山内の道路状況をリアルタイムにみるために、AIカメラを**設置**しています。このカメラの情報等を踏まえ、交通量予測モデルを開発し、渋滞予測情報をデジタルマップ上に表示します。

また、箱根山内の16カ所の駐車場混雑状況をデータ取得し、デジタルマップ上に混雑情報を表示することで、車利用の観光をサポートします。



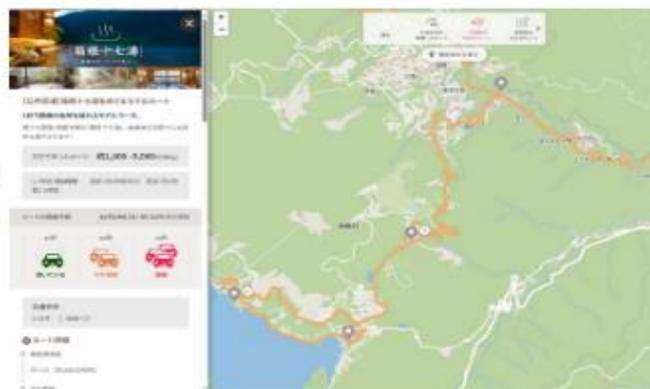
飲食店混雑状況の可視化

箱根山内の飲食店について、Googleサービスを活用し、営業時間、メニューなどの情報発信を強化します。加えて、一部の店舗では**AirWAIT**を搭載し、混雑状況を表示、オンライン予約を行います。自分の好みのお店がより選びやすくなり、人気店について、混雑状況を見ながら、時間を有効に使うことが可能になり、その時間を更なる観光や買い物、体験へと活用してもらい、箱根での観光消費の向上が期待できます。

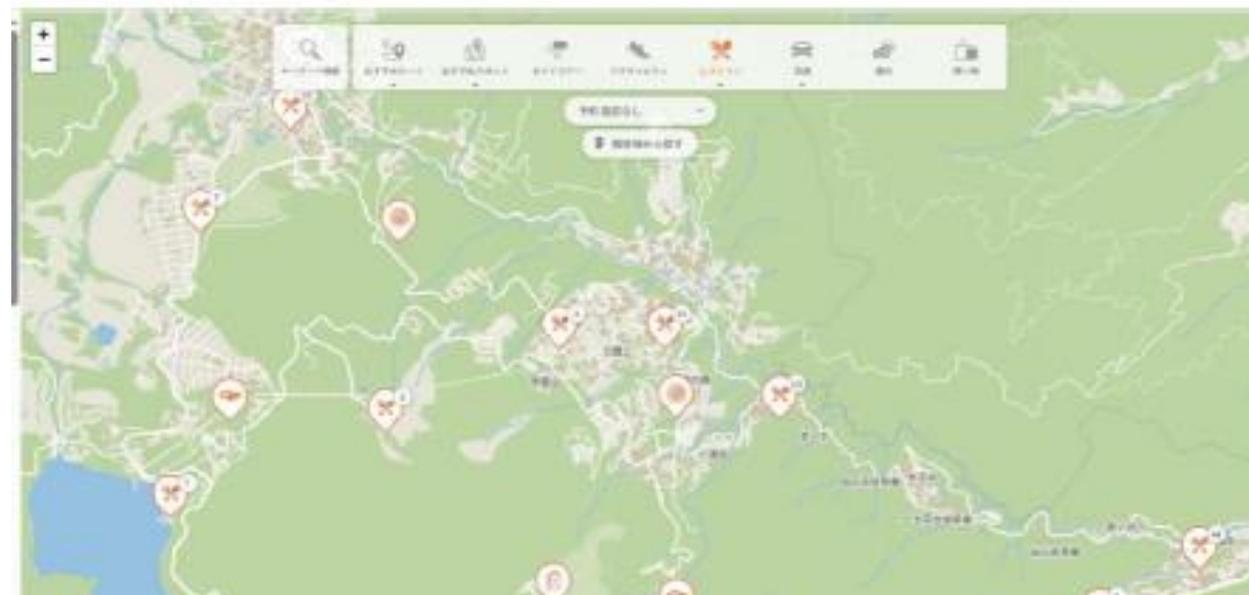


周遊ルートの案内

観光テーマや周遊地域を中心としたおすすめルートの紹介だけでなく、オーバーツーリズム緩和を目的としたタイムシフト観光(早朝・夜間)ルートの提案や、交通手段を考慮し、渋滞情報を加味したルートの提案などにより、スムーズな箱根観光をサポートします。

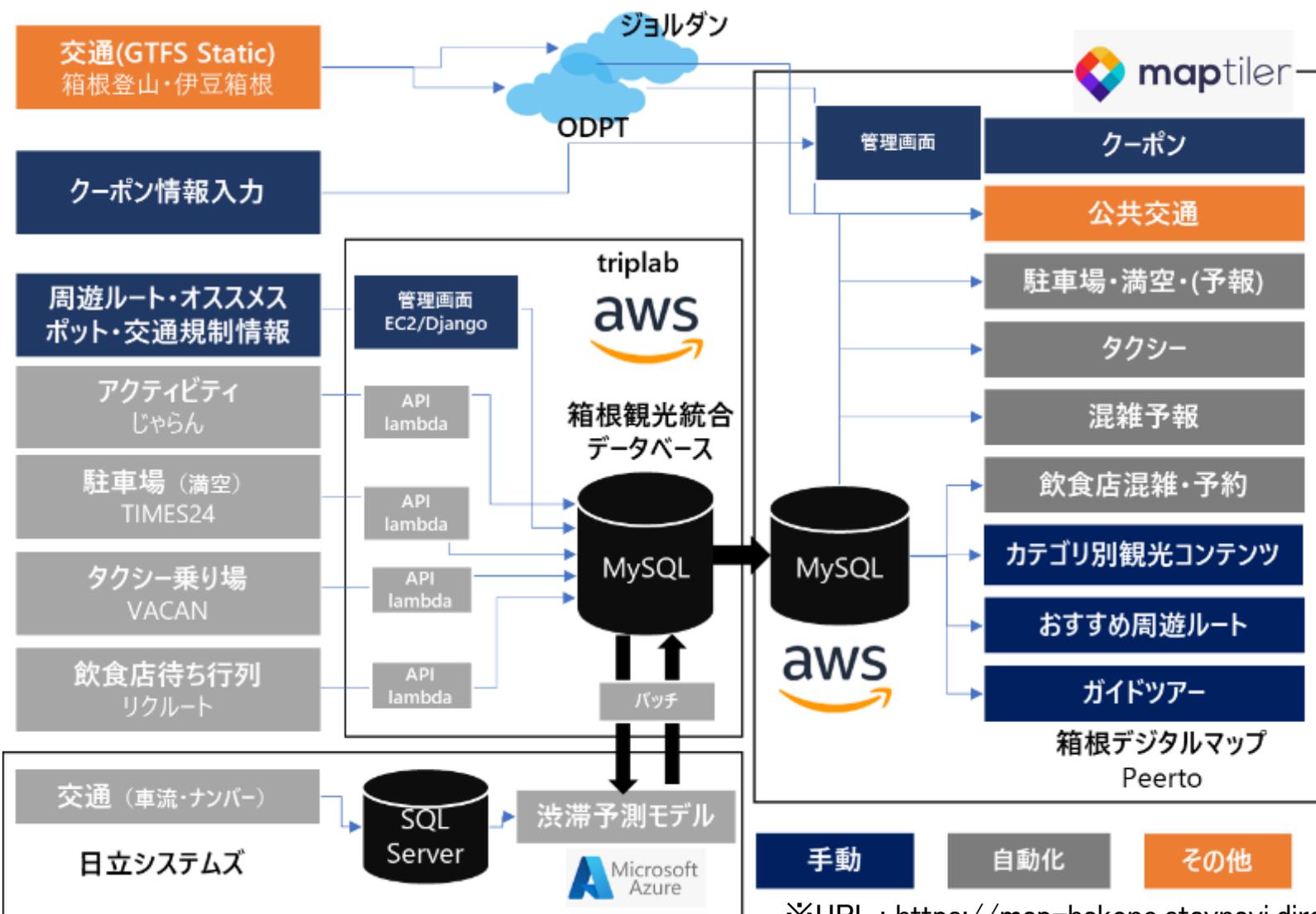


URL <https://map-hakone.staynavi.direct/>



観光DX 令和5年度「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光地域経済活性化実証事業」

サクサク動くデジタルマップによってさまざまな混雑状況を可視化して、観光客と住民や事業者の様々な「不（不便、不安、不満）」を解消



※URL : <https://map-hakone.staynavi.direct/>

観光DX 令和5年度「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光地域経済活性化実証事業」

箱根観光デジタルマップの構築、運用により、箱根地域への周遊が促進でき、以下の表のように旅行者の消費拡大につながる行動変容（周遊ルート検索、飲食店予約、クーポン利用等）が見られた。

KGI	目標値	旅マエ、旅ナカの情報発信による行動変容数 233回/月 ※デジタルマップ上での利用者のアクション数
	成果	旅マエ、旅ナカの情報発信による行動変容数 296回/月

実証内容		目標	結果
実証1	KPI 箱根観光デジタルマップの構築	観光デジタルマップ (WEBサイト)の利用者数 11,650人/月の利用者	11月時点 1,929人 12月時点 6,985人 1月時点 8,751人
実証2	Google Map機能の 最大限の活用	Googleビジネスプロフィール の登録事業者数（飲食店） 全体の6割程度の登録	対象事業者の48%が登録 91事業者登録/全191事業者 (5事業者増)

箱根観光にデジタル地図 混雑状況を可視化、周遊促す

神奈川県箱根町の箱根DMO（観光地域づくり法人）はオーバーツーリズム（観光公害）対策として、観光名所や店舗などの混雑状況を一覧できるデジタルマップを導入する。国内外からの観光客の増加で交通渋滞などが課題になっており、混雑状況を可視化して効率的な周遊を促す。観光客の満足度を高め、地域の魅力向上につなげる。

travel voice トラベルボイス

観光産業ニュース 読者数 No.1

箱根DMO、「観光デジタルマップ」を本格稼働、施設予約から混雑状況に応じたクーポン配布まで、蓄積データはオープン化

2024年01月24日 #DMO #オーバーツーリズム #デジタル・テクノロジー

✕ ポスト おすすめ

メールに転送

このページを印刷

箱根DMOは、「箱根町観光デジタルマップ」の本格稼働を開始した。このマップは、交通や店舗の混雑状況を可視化するとともに、「店舗・施設の予約」「おすすめ周遊ルートのご案内」「混雑状況に応じたクーポンの配布」「ガイドツアーのご案内・予約」などの機能を盛り込んだもの。



出典：日本経済新聞、トラベルボイス、PRTIMES、神奈川新聞

箱根観光で快適な移動体験を。2030年観光消費3000億円 目指し、官民一体で取り組むデジタルマップ開発物語

他にはない神奈川のニュースを！神奈川新聞

カナロコ

箱根観光、混雑緩和へ「デジタルマップ」 お勧めの周遊コースを提案

IT インターネット 人工知能(AI) 観光

話題 | 神奈川新聞 | 2023年12月8日(金) 11:35



箱根の観光客増加に伴う混雑を緩和しようと、箱根町観光協会（箱根DMO）はスマートフォンなどで各地の混雑情報を確認できる「箱根観光デジタルマップ」を11日に本格公開する。11月からの試験運用では一部機能に限定していたが、今回リリースされる完全版では人工知能（AI）に基づく渋滞予測機能などを導入。混雑を避けたお勧めの周遊コースを提案することで、観光客の満足度や地元の住環境などの向上を目指す。



観光DX 令和5年度「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光地域経済活性化実証事業」

- ・活用促進に向けては箱根の各組織、宿泊施設、飲食店等100店舗の協力により、ポップの配布やリーフレットの設置を行い、旅ナカでの周知効果を高めている。
- ・もちろん英語版も用意。

箱根DMO 一般財団法人 箱根町観光協会

はこねを
もっと楽しむ
デジタルマップ
できました。

2023.11.6 スタート!

空いてるスポットに行き、時間を有効に使いたい！

タクシー乗り場混んでるかな？

あまり混んでいない道で移動したい！

行きたいお店並んでるかな？



箱根
観光デジタルマップ

Make your trip
Fun and Easy!

2023.11.6 START!



箱根
HAKONE Digital Map
Hakone Tourism Association

箱根
観光デジタルマップ
HAKONE Digital Map
Since 2023



<https://map-hakone.staynavi.direct/>

Make your trip
Fun and Easy!

箱根DMO 一般財団法人 箱根町観光協会
Hakone Tourism Association

HAKONE Digital Map



English



简体中文

Are taxis available?
タクシー乗り場混んでるかな？

Get new travel ideas and info!
空いてるスポットに行き、時間を有効に使いたい！

Discover Shops and Restaurants!
あまり混んでいない道で移動したい！

Get Real Time Travel Info!
行きたいお店並んでるかな？



繁体中文



한국어

観光DX 令和5年度「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光地域経済活性化実証事業」

活用促進に向けては箱根の各組織、宿泊施設、飲食店の協力を経てHPなどで広報。インフルエンサーのSNS投稿、キャンペーンなども実施。令和6年度にも継続していく。



箱根DMO「箱根観光デジタルマップ」の利用スタート♪

箱根湯本のイベント・観光情報やモデルコースをご紹介

箱根湯本
観光協会



はこねをもっと楽しむデジタルマップできました！
2023. 11. 6スタート！

空いているスポットに行って、時間を有効に使いたい！
あまり混んでいない道で移動したい！
タクシー乗り場混んでいるかな！
行きたいお店並んでいるかな？
そんなお悩みには是非試してみてください！



2023.11.06 | お知らせ |

箱根の観光に「箱根デジタルマップ」をご活用ください

箱根 DMO は、デジタル技術を活用した「箱根町観光デジタルマップ」を 2023年11月6日にリリースいたしました。



よく聞かれること

- 何にいくらお金がかかったか？
- その後の運用成果はどうか？
- 関係事業者や地域ステークホルダーとの合意形成はどうやったのか？



そもそも、何のためのDXなのか
なぜこういうことが必要なのか
という議論ができているのかな？

2018年12月観光庁「DMO登録法人」として認定

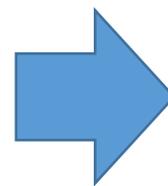
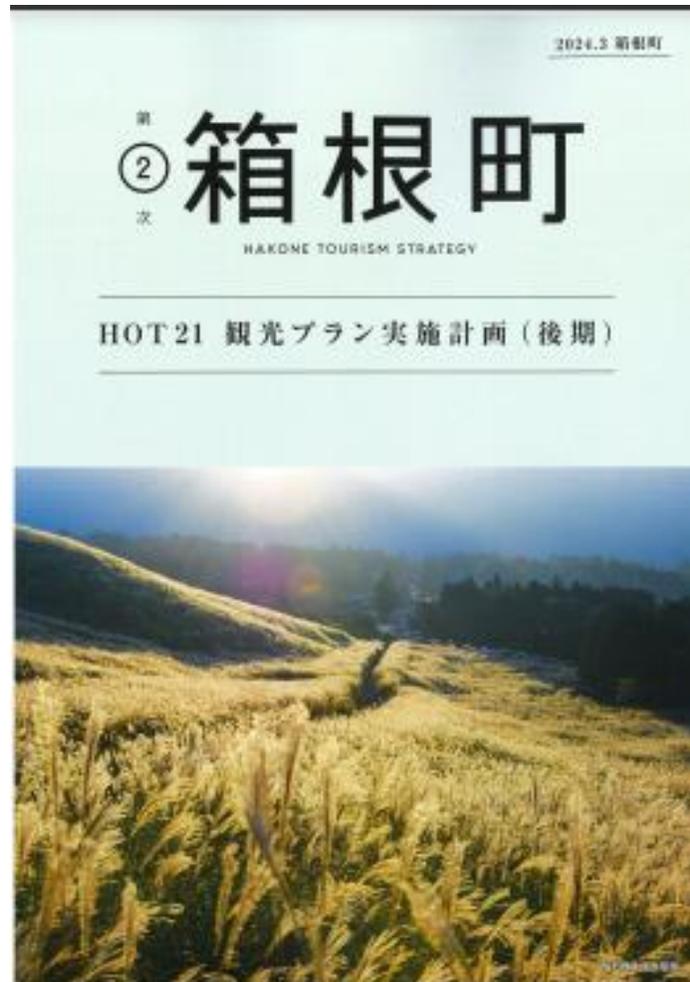
MISSION 使命

箱根DMOは「**観光地そのものを経営する視点**」のもと
「官民一体ALL箱根」の構造で
箱根町の観光経済を拡大発展させることを使命とする

- ・誘客宣伝PRをやるだけでなく、**地域の課題を明確にして**取り組み、
PDCA（PLAN→DO→CHECK→ACTION）を回していく
- ・そのために実情を知るためのマーケティングと手段としてのDXが必要

■官民一体の取組みをDMOが縁の下で支える

箱根ブランド力UPに向けて、多くのステークホルダーがいる箱根町の中で、箱根町と箱根DMOが官民一体となり、「ALL箱根」での役割分担により、箱根町全体の戦略と各地域と企業戦略に沿って成果を出していく。



■各プロジェクト体制は民間・行政・DMOから幅広く人財をアサイン

民間 ■、行政 ■、DMO ■

プロジェクト名	プロジェクトリーダー	メンバー（戦略推進委員）				箱根町職員			事務局 箱根町観光協会	
人材対策	小川 尊也 (箱根温泉旅館協同組合)	国枝 大輔 (小田急リゾート)	内田 信也 (小田原箱根商工会議所)	中嶋 順 (箱根プロモーションフォーラム)	越地 良吾 (富士屋ホテル)	古谷 龍一 (観光課産業振興係長)	稲葉 あゆみ (観光課産業振興係)		★大石 ひろ美	村田 佳奈子
防災対策	★太田 明宏 (宮ノ下観光協会)	国枝 大輔 (小田急リゾート)	桐谷 高史 (強羅観光協会)	内田 信也 (小田原箱根商工会議所)	中嶋 順 (箱根プロモーションフォーラム)	又木 徹司 (総務防災危機管理官)	佐藤 翔 (総務防災課)		★佐藤 正毅	水野 優里
		福住 貴文 (箱根温泉旅館ホテル協同組合)	窪澤 圭 (仙石原観光協会)							
オーバーツーリズム未然防止 ※交通インフラ カーシェア	★佐藤 守 (箱根DMO)	渡辺 美希 (小田急箱根)	津田 豪 (伊豆箱根鉄道)	越地 良吾 (富士屋ホテル)	保坂 喜与寅 (箱根温泉旅館協同組合)	多田 直人 (観光副課長)	松島 基樹 (町民課副課長)	辻満 陵一 (財務課副課長)	★佐藤 正毅	水野 優里
						松島 基樹 (町民課副課長)	湯浅 誠 (環境課副課長)	小田 滋朗 (都市整備課蘇飛計画係長)	★水野 優里	村田 佳奈子
ユニバーサルツーリズム	★澤村 吉之 (箱根湯本観光協会)	金子 森 (箱根町箱根観光協会)	小川 尊也 (箱根温泉旅館協同組合)	渡辺 美希 (小田急箱根)		中村 謙介 (福祉課副課長)	鈴木 貴子 (観光課観光係長)		★佐藤 正毅	水野 優里
サステナブルツーリズム	★金子 森 (箱根箱根観光協会)	田中 太郎 (藤田観光)	鈴木 教仁 (芦ノ湖芦之湯地区観光連絡協議会)	鈴木 剛之 (プリンスホテル)	渡辺 美希 (小田急箱根)	杉山 公彦 (企画課副課長)	鈴木 貴子 (観光課観光係長)		★日比谷 一志	佐藤 正毅
観光DX	★原 洋平 (オブザーバー)	田中 太郎 (藤田観光)	内田 信也 (小田原箱根商工会議所)	稲葉 潤 (小田原箱根商工会議所)	佐藤 守 (箱根DMO)	多田 直人 (観光副課長)	山本 拓平 (DX) 推進室長)	金子 英寛 (観光課観光係)	★鈴木 由佳	村田 佳奈子

※その他「マーケティング」「ガイド育成」「旅マエ目的」「インバウンド」「ゼロエミッション」など前年以前にプロジェクトで進めていたものの継続はルーティンとしてDMO内で推進している。

敬称略・順不同

■各プロジェクト体制は民間・行政・DMOから幅広く人財をアサイン

民間 ■、行政 ■、DMO ■

プロジェクト名	プロジェクトリーダー	メンバー（戦略推進委員）				箱根町職員			事務局 箱根町観光協会	
オーバーツーリズム ※交通インフラ	★佐藤 守 (箱根DMO)	渡辺 美希 (小田急箱根)	津田 豪 (伊豆箱根鉄道)	越地 良吾 (富士屋ホテル)	保坂 喜与寅 (箱根温泉旅館 協同組合)	多田 直人 (観光副課長)	松島 基樹 (町民課副課長)	辻満 陵一 (財務課副課長)	★佐藤 正毅	水野 優里
						松島 基樹 (町民課副課長)	湯浅 誠 (環境課副課長)	小田 滋朗 (都市整備課蘇 飛計画係長)	★水野 優里	村田 佳奈子
観光DX	★原 洋平 (オブザーバー)	田中 太郎 (藤田観光)	内田 信也 (小田原箱根商工 会議所)	稲葉 潤 (小田原箱根商 工会議所)	佐藤 守 (箱根DMO)	多田 直人 (観光副課長)	山本 拓平 (DX) 推進室長)	金子 英寛 (観光課観光 係)	★鈴木 由佳	村田 佳奈子

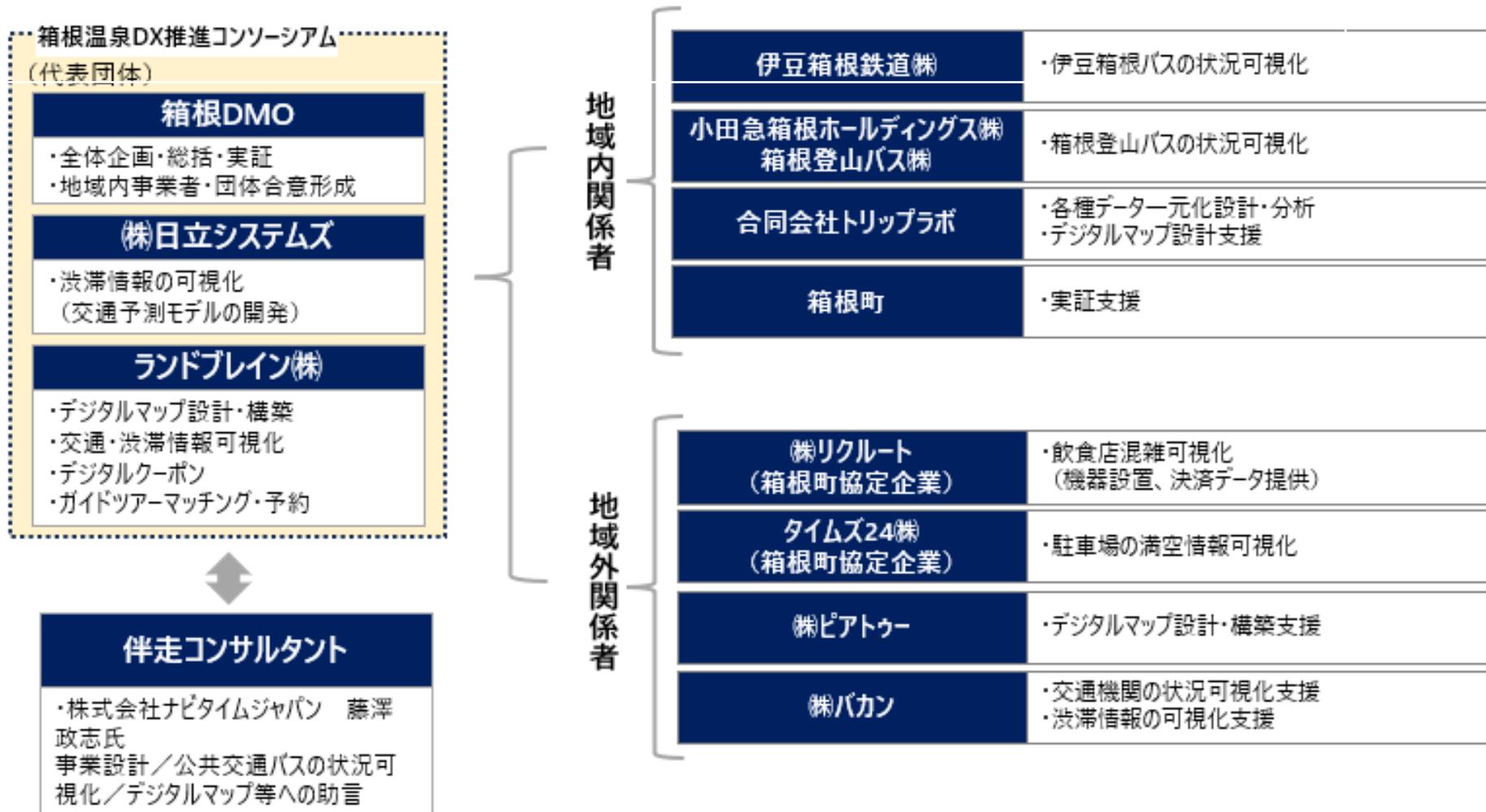
令和5年度「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光地域経済活性化実証事業」に手上げる際には、このプロジェクトで議論して、理事会評議員会（官民ほぼすべてのステークホルダが入っている）で報告、承認
住民の皆様には箱根観光カンファレンス（3月）で共有

<https://youtu.be/f5qYFzq6vH8?si=9h9StbPuxEUkzTJV>

観光DX 令和5年度「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光地域経済活性化実証事業」

コンソーシアム名 箱根温泉DX推進コンソーシアム

実施主体 代表団体／企業 箱根DMO(一般財団法人 箱根町観光協会)



■箱根町 (神奈川県足柄下郡)

人口11,000人に年間2000万人が来訪し、 2900億円の観光経済消費を誇る国立公園火山観光地



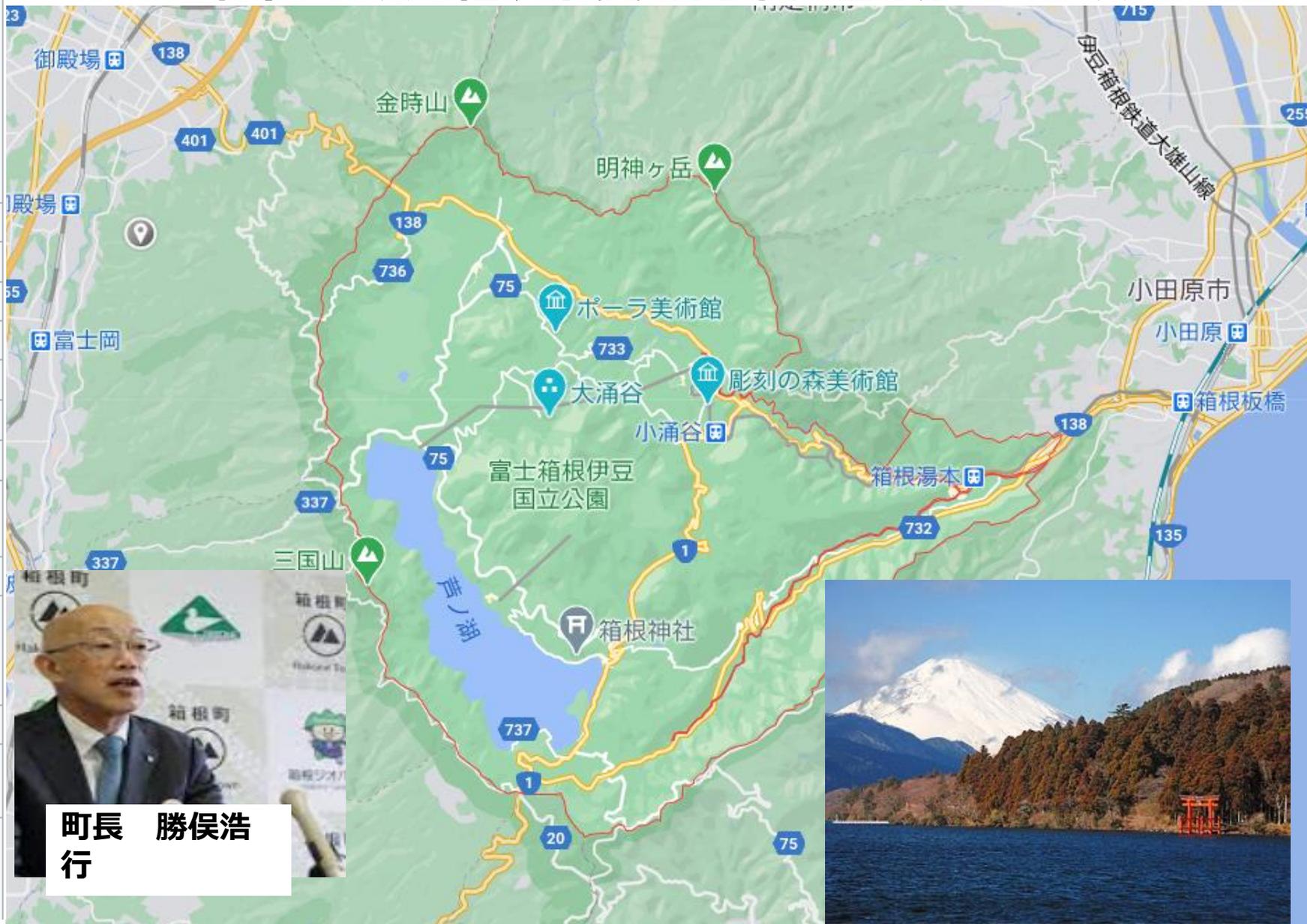
箱根町旗



箱根町章

1958年2月11日制定

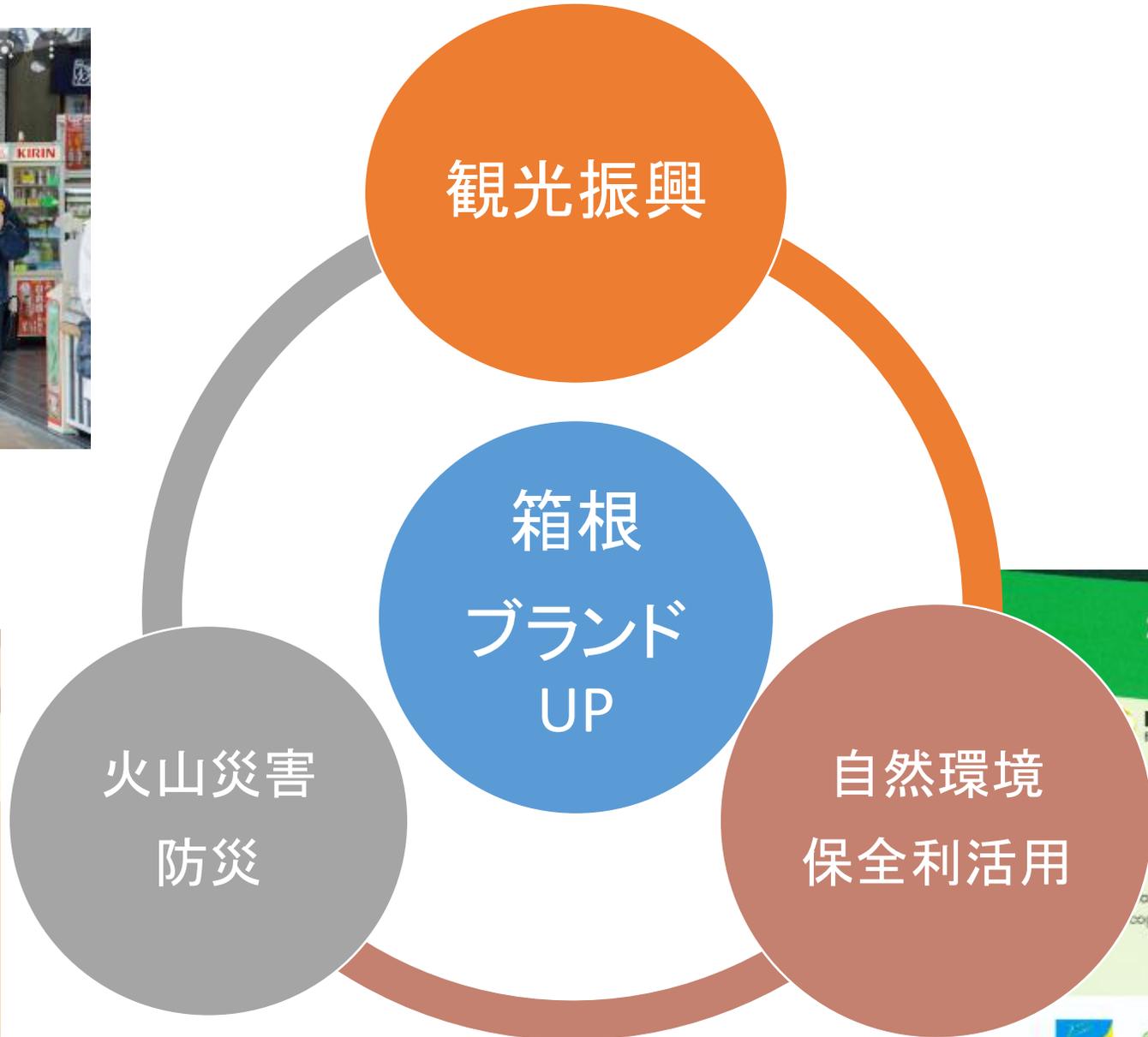
国	● 日本
地方	関東地方
都道府県	神奈川県
郡	足柄下郡
市町村コード	14382-1
法人番号	7000020143821
面積	92.86km ²
総人口	10,965人 [編集] (推計人口、2023年10月1日)
人口密度	118人/km ²
隣接自治体	小田原市、南足柄市、足柄下郡湯河原町 静岡県：御殿場市、裾野市、三島市、駿東郡小山町、田方郡函南町
町の木	ヤマザクラ
町の花	サンショウバラ (別名：ハコネバラ)
町の鳥	きつつき
町の魚	ワカサギ
町の歌	和む光の (1976年制定)



町長 勝俣浩行



■ 「観光＋環境保全＋火山防災」のバランスが必要



箱根DMO 一般財団法人 箱根町観光協会

はこねを
もっと楽しむ
デジタルマップ
できました。

2023.11.6 スタート!

空いてるスポットに
行って、時間を有効に
使いたい!

あまり
混んでいない道で
移動したい!

タクシー乗り場
混んでるかな?

行きたいお店
混んでるかな?

箱根
観光デジタルマップ

箱根山の噴火警戒レベル
— 火山災害から身を守るために —

噴火警戒レベル

噴火警戒レベルとは、噴火活動による噴火の規模や噴火の頻度、噴火の危険性を示す指標です。レベルは、噴火の規模や噴火の頻度、噴火の危険性によって異なります。レベルは、噴火の規模や噴火の頻度、噴火の危険性によって異なります。レベルは、噴火の規模や噴火の頻度、噴火の危険性によって異なります。

2023 GREEN DESTINATIONS
TOP 100 STORIES

ITB
BERLIN

This is to confirm that

Hakone
Japan

has won a place among the 2023 Green Destinations Top 100 Stories
in recognition of its efforts towards responsible tourism and distinctive appeal.

October 6th 2023

(Dr. Albert Sobmayr) President 2023 Green Destinations Top 100 Committee

■東京から一番近い温泉観光地「箱根」

■インバウンドゲストにとっては 日本で一番最初の温泉観光地！？



そもそも、なぜこういうことが必要なのかという地に足の着いた議論

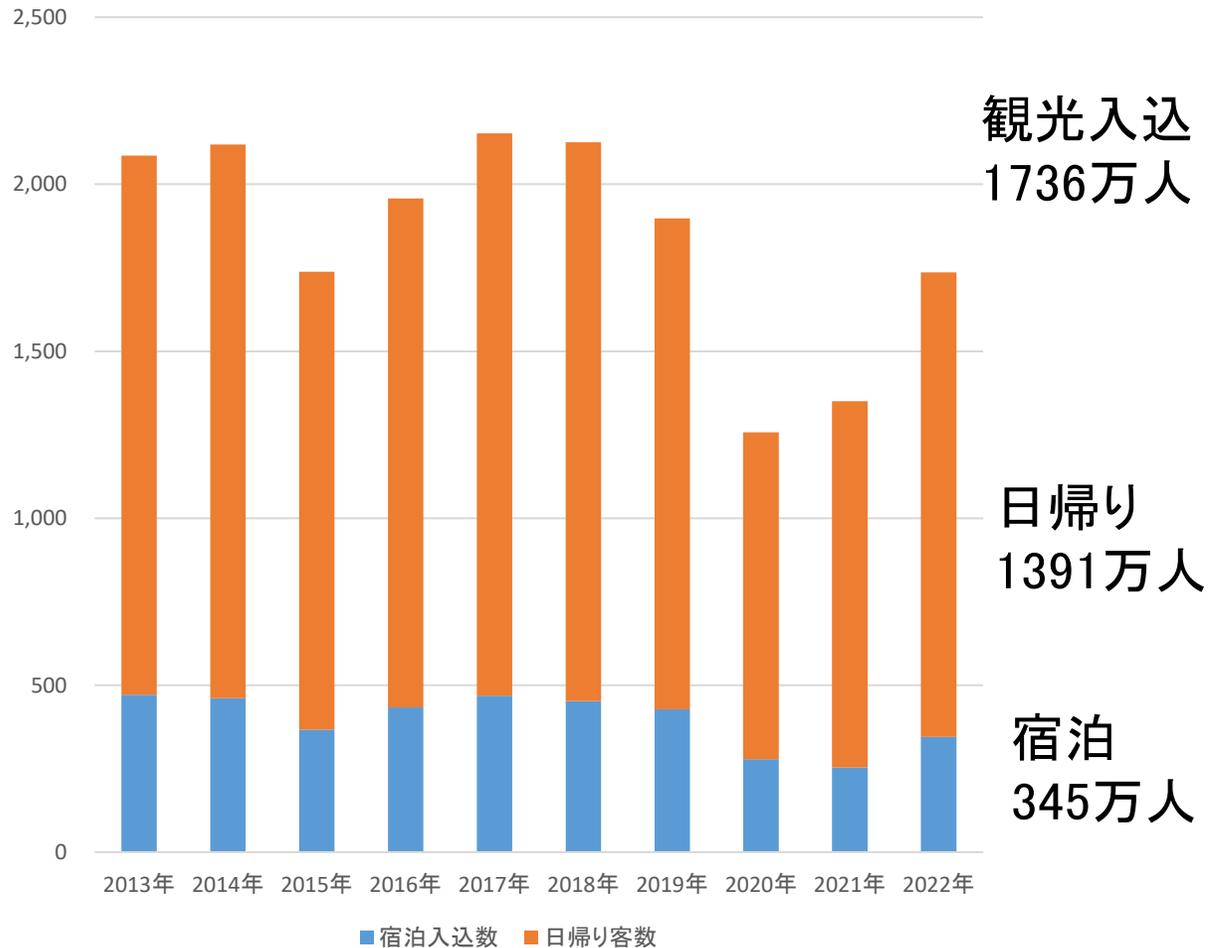
Handwritten notes and diagrams on a whiteboard. The main diagram is titled "＜豊かな町＞総合計画" (Comprehensive Plan for *Toyokana Town*). It features a central box with the text "↑ HOTEL 国内外から評価される 売上・利益・税金" (↑ HOTEL, evaluated from domestic and abroad, sales/profit/tax). Below this, it says "我が町 ↑ 観光地としての経営する視点で官民一体の構造で" (Our town ↑ operating as a tourist destination, a structure of cooperation between public and private sectors). A central circle contains "箱根町の観光経済を拡大発展させる" (Expand and develop the tourism economy of Hakone town). At the bottom, it lists "住民参加" (Resident participation), "際観光都市" (Border tourism city), and "豊かな町" (Toyokana town). A red box highlights the handwritten text "マーケティング" (Marketing). Other notes include "ALL箱根" (All Hakone), "発信" (Communication), and "PMO" (Public Management Office).



■ 観光入込は例年では約2000万人。コロナ後インバウンドが回復基調

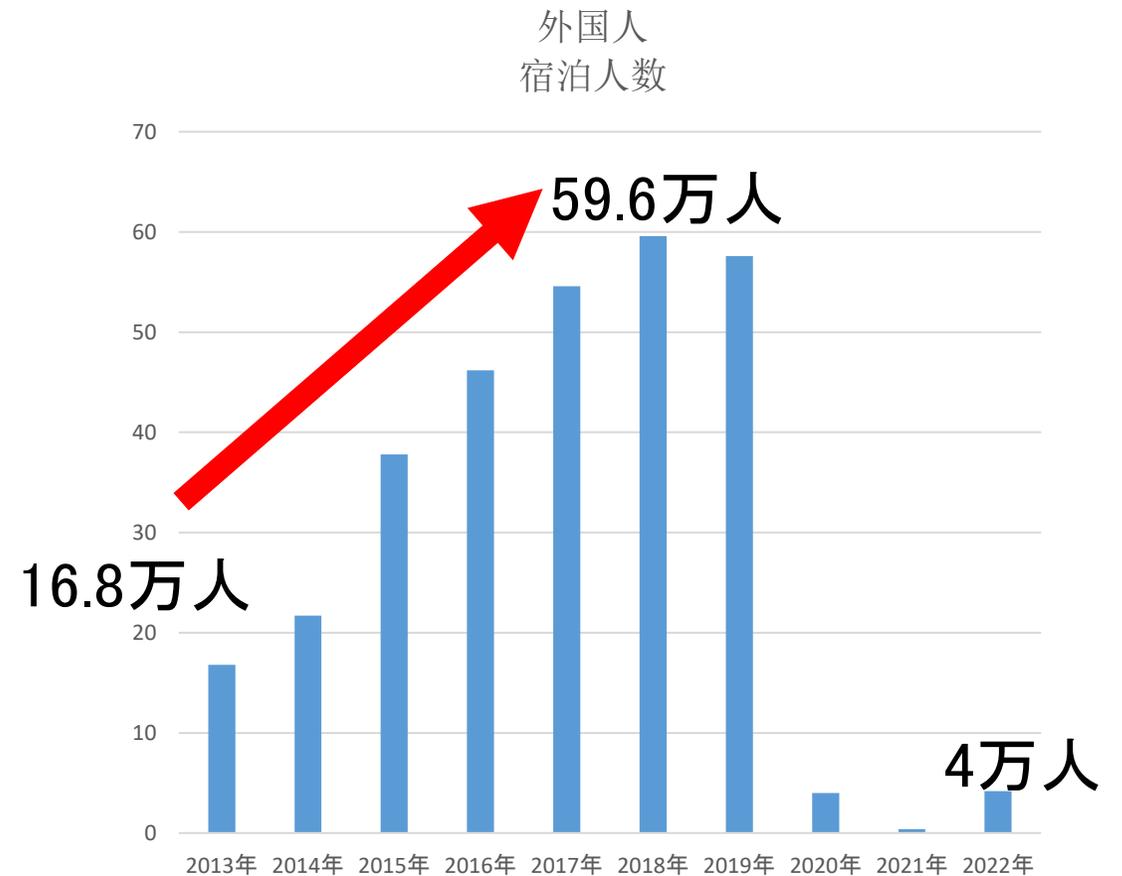
箱根町観光入込数

単位: 万人(1月~12月の集計)



箱根町 外国人宿泊込数

単位: 万人(1月~12月の集計)



箱根町観光案内所訪日外国人利用実績

■ 2024年4月実績

欧米豪が中心

■ 2018年 年間

箱根町観光案内所 訪日外国人利用実績

2024 ▼ March ▼

利用者数	先月利用者数	昨年利用者数
3,544	2,017 <small>76% 先月比</small>	2,713 <small>31% 昨年比</small>

国別利用者数							
国籍	国ランク	人数	人数 先月	人数 先月比	人数 昨年	人数 昨年比	
アメリカ	1	647	244	165%	547	18%	
イギリス	2	340	95	258%	154	121%	
オーストラリア	3	280	110	155%	195	44%	
フランス	4	268	103	160%	205	31%	
韓国	5	267	486	-45%	341	-22%	
シンガポール	6	191	50	282%	167	14%	
中国	7	165	307	-46%	49	237%	
香港	8	126	121	4%	159	-21%	
ドイツ	9	124	37	235%	44	182%	
イタリア	10	123	30	310%	74	66%	
カナダ	11	116	33	252%	103	13%	
スペイン	12	105	34	209%	108	-3%	

順位	国名
1	中国
2	アメリカ
3	イギリス
4	フランス
5	オーストラリア



欧米豪：小規模、高単価で催行日数が長いのが特徴。欧米を中心にインセンティブ旅行の企画・演出を専門に行う旅行関連事業者も多く存在する。

■2次元バーコードアンケートで年間7500サンプルを取得

2023年1月-12月
箱根観光診断書データ

箱根DMO観光診断書 国内版

44%

NPS-宿泊

2.43

旅行目的数-宿泊

38%

NPS-日帰り

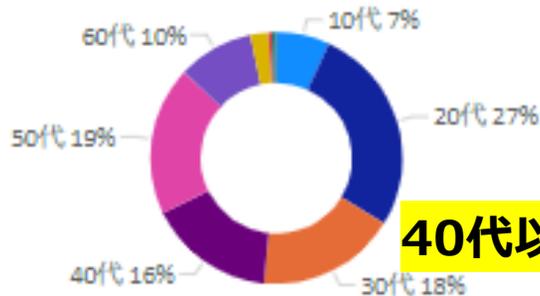
1.82

旅行目的数-日帰り

7486

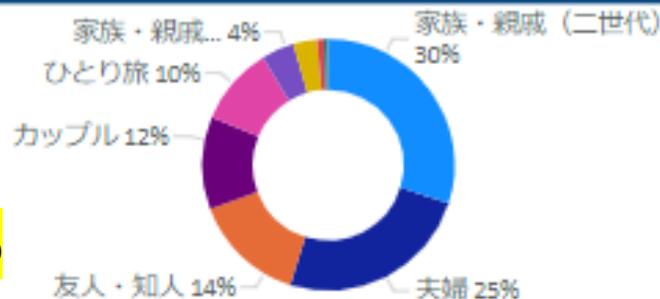
集計枚数

年代



40代以下約70%

旅行グループ属性-宿泊



都道府県別 満足度・旅行目的数の平均値

居住地	回答比率	宿泊費(平均)	施設利用料の平均	交通費の平均	その他の平均	箱根までの交通費
神奈川県	34.77%	21,767	4,432	1,832	7,726	
東京都	31.66%	23,539	12,240	2,739	11,381	
埼玉県	7.07%	22,304	6,192	3,345	12,178	
千葉県	6.53%	22,702	6,756	3,414	13,850	1
静岡県	3.61%	21,117	1,636,505	12,884	8,142	
愛知県			8,093	3,682	11,462	
大阪府			8,778	5,369	19,281	
茨城県	1.42%	20,482	6,308	3,540	13,352	
回答しない	0.91%	28,686	5,636	4,802	17,700	
兵庫県	0.69%	31,041	8,213	4,902	26,795	
群馬県	0.68%	19,776	6,790	3,667	11,053	

東京神奈川で約67%

はこねを
もっと楽しむ
デジタルマップ
できました。

箱根
観光デジタルマップ

スマホでアンケートに答えて
プレゼントをGET!



箱根観光に関するアンケートに答えて回答画面(画面コピー可)をお会計時にレジで見せていただくと...

箱根オリジナル
「温泉の素」
プレゼント!
(おひとり様1回まで)

リアルタイムのアンケートから地域の課題を設定して取り組む

2023年1月-12月
箱根観光診断書データ

箱根の旅行で良かった点・魅力

項目	宿泊	日帰り
温泉	66%	49%
食べ物・食事	43%	40%
自然の風景	41%	43%
旅館・ホテル	41%	8%
街並み・建築物	17%	20%
美術館	15%	12%
ドライブ	12%	24%
観光施設が充実している	15%	11%
おもてなし・接客	15%	7%
気候・天候	11%	16%
神社・寺院	11%	15%
歴史・文化	8%	9%
乗り物が充実している	7%	6%
割安感・値ごろ感	7%	4%
伝統工芸	6%	5%
ショッピング	5%	5%

箱根の旅行で改善を求める点

項目	宿泊	日帰り
道路渋滞	25%	33%
夜やっている店が少ない	21%	17%
公共交通の混雑	13%	14%
クレジットカードが使えない	13%	13%
気候・天候	11%	7%
情報発信が不足している	6%	6%
サイン・案内表示が不足している	4%	6%
ショッピング	4%	4%
食べ物・食事	4%	4%
ドライブ	3%	4%
観光ガイド（案内）が不足している	4%	2%
イベント・お祭り	3%	3%
街並み・建築物	2%	2%
温泉	2%	2%

■混雑緩和には、ここ6年、官民一体ALL箱根で取り組んできていた



日本経済新聞

箱根観光にデジタル地図 混雑状況を可視化、周遊促す

神奈川 +フォローする
2023年11月14日 2:00 | 会員限定



小田原土木センター管轄情報板
【函嶺洞門】



横浜国道事務所管轄情報板
【箱根新道山崎旧料金所付近】



出展: googleMAP

■データを活用した観光DXを推進

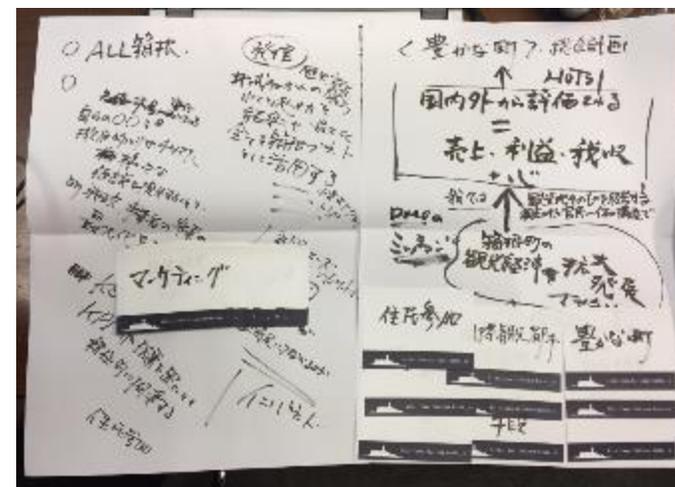
観光事業者が経営に必要なマーケティングデータや需要予測などを、LINEを活用して簡単に情報取得できる仕組みを構築。施設のシフト調整や先の経営見通しを立てることに活用。



よく聞かれること

- 何にいくらお金がかかったか？
- その後の運用成果はどうか？
- 関係事業者や地域ステークホルダーとの合意形成はどうやったのか？

そもそも、何のためのDXなのか
なぜこういうことが必要なのか
という議論が地域でできていることが重要



ご清聴ありがとうございました



芦ノ湖夏祭りWEEK2024