

外国人にやさしい箱根

～まわりやすさに向けた地域一体となった取り組み～

－「DBJ・JTBF アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査（平成28年版）」をもとに－

<要旨>

1. 箱根は、外国人に人気の高い富士山の風景や温泉、神社など、豊富な観光資源を持つ観光地である。近年は多くの外国人旅行者が訪れ、日本人旅行者と同じように自由に観光を楽しんでいる光景を目にすることも多い。豊富な観光資源に加え、外国人旅行者にとって、まわりやすく、わかりやすい、様々な工夫がなされていることが箱根人気の要因であると思われる。
2. まわりやすさの代表的なツールとして、「箱根フリーパス」がある。当パスは、箱根エリアの8種類の乗り物が乗り放題の切符であり、日本人でも戸惑いがちな切符購入が不要であることから、外国人旅行者にとっては利便性が非常に高いといえる。当パスには、海外7言語に対応する地図付きのパンフレットが整備されており、また、語学堪能なスタッフにより販売されていることから、外国人旅行者が最も不安に感じている「言葉の不安」を減らし、快適な旅行をサポートする心強いツールとなっている。
3. 箱根エリアの駅の表記は、ピクトグラム（絵文字）などが用いられている。これは視覚的にわかりやすく、かつエリアの風情が損なわれないようデザインが統一されており、駅構内のレストランでは人の流れが滞らないよう誘導表示やメニュー表示の仕方に工夫がなされている。また、バス乗り場や総合観光案内所などで、人によるきめ細やかな対応も行われている。
4. 箱根エリアの特徴として、エリア内の複数の事業者が協働で取り組みを行い、周遊のための利便性を向上させるなど、地域全体が連携して協力し合い、観光客を呼び込む努力をしていることが挙げられる。その上で、外国人の受入環境の整備や表記のわかりやすさの工夫、利便性向上への努力、サービス面での充実が随所にあり、これらのハードとソフト両面から外国人旅行者の行動に寄り添った様々な工夫と努力が、外国人観光客のまわりやすさに結びついているといえよう。
5. 今後は、伸びしろが大きいと考えられる欧米豪からの来訪者のさらなる獲得や箱根エリアの特徴であるリピート率の高さも意識し、日本周遊途中に気軽に立ち寄り、「自然・風景」や「文化・歴史」に触れられる場所として、地域で協働しPRを一層進めていくことが期待される。加えて、箱根エリア内にある自然を楽しみながら歩ける場所のリピート深度別のコースガイドマップの作成や、文化・歴史について理解を深めることができる多言語の解説板の整備など、「気軽に歩きまわり、自然や歴史・文化に理解を深められる工夫」を地域で重ねることが、箱根の魅力により磨きをかけていくものと考えられる。

【DBJ・JTBF アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査（平成28年版） 調査要領】

調査方法 : インターネットによる調査

実施時期 : 2016年6月23日～7月8日

調査地域 : 韓国、中国、台湾、香港、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、アメリカ、オーストラリア、イギリス、フランスの12地域

調査対象者 : 20歳～59歳の男女、かつ、海外旅行経験者（中国-香港-マカオ間、マレーシア-シンガポール間、タイ-マレーシア間、アメリカ-カナダ・メキシコ・ハワイ・グアム間、オーストラリア-ニュージーランド間、イギリス・フランス-欧州各国間の旅行は海外旅行経験から除く）

有効回答数 : 上記各地域に居住する住民計6,198人（中国は北京および上海在住者のみ、各50%）

協力実査会社 : 楽天リサーチ株式会社

（お問い合わせ先）株式会社日本政策投資銀行 地域企画部 内藤 桂子、清水 希容子

TEL : 03-3244-1633

1. はじめに

- 箱根には、世界遺産に登録された富士山の風景や温泉、神社や山・湖などの自然があり（図表1-1）、「DBJ・JTBFアジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査（平成28年版）（以下「本調査」）」の「行ってみたい日本の観光地のイメージ」や「日本旅行で体験したいこと」の上位項目がほぼ当てはまる（図表1-2,1-3）。
- 箱根町によると、2015年は大涌谷周辺の火山活動の活性化による影響を受け日本人宿泊客数が減少したものの、外国人宿泊客数は37.8万人（対前年比73.8%増）と過去最高を更新した（図表1-4）。
- また、本調査の「日本への旅行形態」について、箱根訪問経験者の半数近くが「航空券とホテルを個別に手配」しており、訪日経験者全体と比較して13ポイント高いことから、箱根を訪れる訪日外国人旅行者は、個人で自由に旅行するスタイルの旅行者が多いことがわかる（図表1-5）。
- このように、恵まれた観光資源を持ち、多くの訪日外国人個人旅行者が訪れ、自由に楽しむことができる箱根において、どのようにまわりやすく、わかりやすい工夫がなされているのか、また、どのような取り組みが行われているのかをまとめてみたい。

図表1-1 箱根の代表的な風景



（出所）箱根町HP

図表1-2 行ってみたい日本の観光地のイメージベスト10

1	富士山
2	温泉
3	日本的な街並み
4	桜
5	城 *
6	日本旅館
7	新幹線 *
8	日本庭園
9	神社仏閣
10	紅葉

小田原に関連すると思われるものに*をつけた

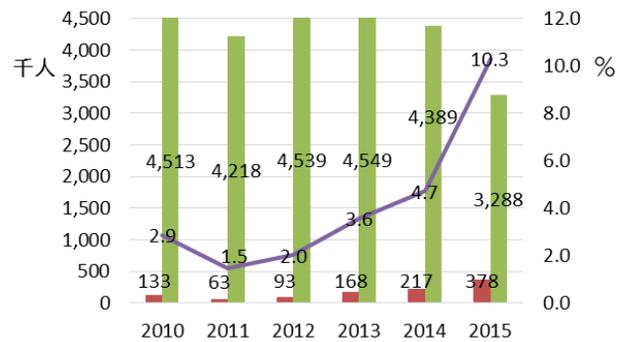
（対象者：全員、25項目のうち回答はあてはまるものすべて、DBJ・JTBF調査より）

図表1-3 日本旅行で体験したいこと ベスト10

1	伝統的日本料理を食べる
2	桜の観賞
3	現地の人が普段利用している安価な食事を食べる
4	自然や風景の見物
5	温泉への入浴
6	有名な史跡や歴史的な建築物の見物
7	雪景色観賞
8	紅葉の観賞
9	日本旅館での宿泊
10	新幹線に乗る

（対象者：日本旅行希望者、55項目のうち回答はあてはまるものすべて、DBJ・JTBF調査より）

図表1-4 箱根町の外国人宿泊客の推移



外国人宿泊客 日本人宿泊客 外国人比率
*箱根町「観光客実態調査報告書」より当行作成

図表1-5 日本への旅行形態（ビジネス・国際会議、研修・インセンティブ、留学は除く）

	訪日経験者全体	箱根訪問経験者
ガイド付きパック旅行（自由行動日なし）	31%	21%
ガイド付きパック旅行（自由行動日あり）	13%	13%
航空券とホテルのみがセットになったパック旅行	17%	16%
航空券とホテルを個別に手配	35%	48%
航空券のみを出発前に手配（宿泊先は現地で手配）	4%	1%

（対象者：訪日経験者、回答は一つ、DBJ・JTBF調査より）

2. まわりやすい箱根

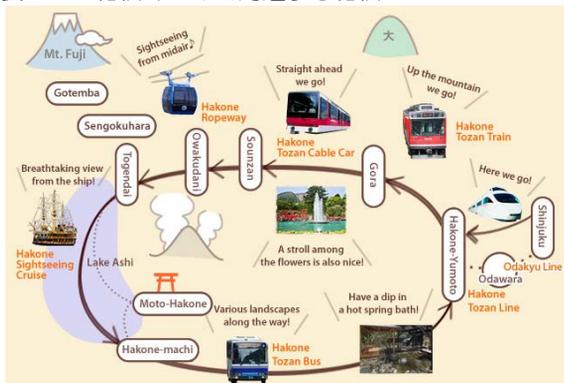
(1) 箱根フリーパス

- ・ まわりやすさの代表的なツールとして、国内外旅行者向けの「箱根フリーパス」がある。観光客が箱根全体を周遊して楽しめるよう小田急電鉄が1967年から発売している2日または3日間有効の企画乗車券で、小田急線沿線往復および箱根エリア内の登山電車、ケーブルカー、ロープウェイ、バス、海賊船など、8つの乗り物の乗り降りが自由にできる。
- ・ 様々な種類の乗り物に自由に何度も乗りながら高低差のある景色を楽しむ体験ができるという点（図表2-1）では、「ワクワク感」や「お得感」など気持ちの面でプラスとなり得ることに加え、慣れない旅行者にとって煩雑な切符購入といった物理的な手間が不要になることから、外国人旅行者にとっても非常に便利で魅力的なパスといえる。

(2) 多言語対応

- ・ 箱根の地図とまわり方が書かれている箱根フリーパスのパンフレットは、多言語化が推進されており、英語、中国語の簡体字と繁体字、韓国語、タイ語に加え、2015年にはフランス語、スペイン語が加わり、海外7言語に対応している（図表2-2）。内容についても、外国語版には、外国人に人気の高い富士山がよく見えるビュースポットや季節の名所を地図上に表記するなど、日本語版にはないものが加えられており、工夫がみられる。
- ・ 箱根フリーパスは、新宿駅および小田原駅の「小田急外国人旅行センター」で、語学が堪能なスタッフからまわり方の説明を受けながら購入することができる。新宿駅の当センターは、小田急電鉄が1999年に鉄道事業者初の外国人旅行者向け案内所として開設したもので、2016年に通算利用者数100万人を突破した。新宿駅は、成田空港と羽田空港を結ぶリムジンバスをはじめ、日本各地を結ぶ日本最大規模の高速バスターミナルが昨年オープンするなど、近年、交通の結節点としての機能が強化されている。
- ・ また、小田急グループでは箱根の観光・交通情報ウェブサイト「箱根ナビ」も海外5言語に対応するなど、多言語化を進めているほか、海外エージェントと連携した箱根フリーパスの販売や、外国航空機内でのリムジンバスとのセット券の販売を行うなど、外国人旅行者に対するセールスを強化している。
- ・ 本調査によると、日本旅行をするとした場合の一番の不安材料は「言葉」となっている（図表2-3）。箱根フリーパスは、外国人旅行者の不安材料や煩わしさを減らすことにつながり、快適な旅行をサポートする強力なツールといえよう。

図表2-1 箱根フリーパスで周遊する箱根



（出所）箱根ナビHP英語版

図表2-2 多言語化された箱根フリーパスのパンフレット



（筆者撮影）

図表2-3 日本旅行をするとした場合、不安材料はありますか

1	言葉が通じるかどうか不安	45%
2	滞在費（現地での費用）が高い	37%
3	渡航費用が高い	35%
4	地震が起こるかどうか心配	35%
5	放射能による健康被害が心配	30%

（対象者：全員、回答は22項目のうちあてはまるものすべて、DBJ・JTBF調査より）

3. わかりやすい箱根

(1)ハード面

- 箱根エリアを実際にまわってみると、箱根フリーパスが利用可能な駅・バス停では、視覚的にわかりやすい表記や表示方法の工夫が随所にみられ、多くの外国人旅行者が箱根フリーパスを片手にスムーズに乗り換えをする姿がみられた。
- 各駅のホームの駅表記の看板は、新宿から通しのナンバーと記号が振られているうえ、箱根エリアに入ると雰囲気のある和風書体と寄せ木細工をデザインした赤茶色の色調に変わり、統一感と観光地らしい温かみで箱根エリアに入ったことが雰囲氣的にもわかる（図表3-1）。また、乗換駅の案内図にはピクトグラム（絵文字）が用いられ、外国人でも言葉に頼らず、ひと目でわかるようになっている（図表3-2）。
- 乗り換え駅施設内のレストランを利用してみると、足下の矢印表示など、どこに何があるかの誘導表示が常に目線の先に見えるように工夫されていた。メニュー表示の仕方についても、大きな食品サンプルや外国語併記、主な食材の表記などで、誰もが選択しやすく、宗教や食習慣上食べられないものがある人も安心して選べるよう配慮がなされていた。

(2)ソフト面・ホスピタリティ

- 表記や表示方法の工夫に加え、人によるきめ細やかな対応も行っている。箱根湯本駅のバス停前では、スタッフが乗る路線に迷っている旅行者に積極的に声がけを行い（図表3-3）、より良い観光体験ができるようアドバイスするなどしていた。
- また、箱根湯本駅の改札を出てすぐにある箱根町総合観光案内所（運営：（一財）箱根町観光協会）では、英語（常駐）、中国語（土日）、韓国語（土日）に堪能なスタッフが、外国人観光客からよくある質問（宿泊施設の行き方や、町内のハイキングスポットなど）について、予め地図を作成しておくなど、丁寧な対応をしている。本調査による箱根訪問経験者の「日本旅行中の情報収集方法」は、観光案内所を利用する割合が最も高く、次いで、ホテル・旅館の従業員、店のスタッフの割合が高い。人によるきめ細やかな対応も、快適な旅行のサポートになっているといえるだろう（図表3-4）。

図表3-1：統一感ある駅表示



（筆者撮影）



小田急箱根の頭文字OHの記号と新宿からの通し番号

図表3-2：乗換駅の案内図



（筆者撮影）

図表3-3：箱根湯本駅バス停前で案内をするスタッフ



（筆者撮影）

図表3-4 日本旅行中は、どのように情報収集しましたか？

順位	回答者→ サンプル数	全体	アジア全体										欧米豪全体				箱根訪問 経験者	
			韓国	中国	台湾	香港	タイ	シンガポール	マレーシア	インドネシア	アメリカ	オーストラリア	イギリス	フランス				
1	旅行ガイドブック	2,545	37%	38%	36%	39%	37%	39%	42%	24%	36%	44%	29%	37%	30%	19%	27%	35%
2	観光案内所	2,545	31%	32%	26%	22%	23%	38%	45%	38%	47%	24%	23%	21%	31%	16%	18%	38%
3	無料パンフレット・小冊子	2,545	30%	31%	27%	33%	37%	31%	13%	33%	44%	37%	22%	20%	24%	30%	15%	33%
4	ホテル・旅館の従業員、店のスタッフ	2,545	28%	29%	22%	32%	26%	24%	33%	31%	43%	28%	27%	30%	32%	21%	22%	36%
5	日本政府観光局（又は観光庁）のHP	2,545	23%	23%	10%	28%	22%	24%	25%	18%	36%	33%	18%	18%	18%	16%	18%	27%

（対象者：日本旅行経験者、回答は15項目のうちあてはまるものすべて、上位5項目を抜粋、DBJ・JTBF調査より）

4. 地域連携・産官学連携

・箱根エリアのバス路線は、2010年6月より系統ごとのアルファベット記号と色分けが実施され、該当のバスがひと目で見分けられるようになっている（図表4-1）。従前より、箱根エリアのバス路線は、路線や便数が充実している一方、複数の会社路線が同じ区間を運行していてわかりにくいといった意見があったものを、当時、箱根エリア内のバス事業者である小田急グループの箱根登山バス、小田急箱根高速バスならびに東海バスオレンジシャトルと西武グループの伊豆箱根バスや箱根町が連携し、協働でバス路線の利便性を向上させたものである。

図表4-1
箱根湯本駅のバス停表示



(筆者撮影)

- ・箱根フリーパス提示により、箱根の温泉や観光施設などで優待・割引を受けられる特典があり、割引対象施設は小田急グループが持つ施設に限らず、箱根エリアの美術館・飲食施設など幅広く約60の施設を対象としており、この中には、箱根園など西武グループのレジャー施設も含まれている。小田急グループの高速バスが箱根園まで運行していることもあり、箱根エリアを基盤とする事業者間で連携した誘客の取り組みを行っている。
- ・小田急グループの路線バスは2007年6月から箱根地区と御殿場地区を結ぶ新路線を開き、国内最大規模のアウトレットモール「御殿場プレミアム・アウトレット」にも足を運べるよう交通アクセスを改善している。本調査による「日本旅行したいと考えたきっかけ」について、「日本でのショッピングに関心があるから」を選んだ人の割合を、日本旅行希望者全体と箱根訪問希望者で比較すると、箱根訪問希望者の方が15ポイント高くなっている（図表4-2）ことから、箱根では、ショッピングも楽しめることが外国人にも認知されていることがうかがえる。
- ・信仰上配慮が必要なムスリム観光客に対しては、小田急電鉄、神奈川県、慶應義塾大学との産官学連携で取り組みを行っており、温泉施設や飲食店などでの礼拝や、豚肉を使用していないメニューの紹介など、ムスリム観光客が必要とする情報を盛り込んだ箱根旅行のモデルコースを制作し、小田急電鉄の外国語ウェブサイトなどで紹介している。
- ・小田急グループ主導のもと箱根エリアを中心としたホテルや美術館、飲食店が協力し、テーマに沿ったスイーツを提供するイベント「箱根スイーツコレクション」が2017年春で19回目を迎えるなど、箱根では地域全体が連携して協力し合う姿勢があり、エリア全体で盛り上げ、観光客を呼び込む努力をしていることが特徴的である。その上で、外国人旅行者の受入環境の整備や表記のわかりやすさの工夫、利便性向上への努力、サービス面での充実が随所にあり、これらハードとソフト両面から外国人旅行者の行動に寄り添った様々な工夫と努力が、多くの外国人旅行者を引きつけているといえよう。

図表4-2 日本旅行したいと考えたきっかけ

順位	回答者→	アジア全体										欧米豪全体				箱根訪問希望者	
		全体	韓国	中国	台湾	香港	タイ	シンガポール	マレーシア	インドネシア	アメリカ	オーストラリア	イギリス	フランス			
		3,164	2,320	179	309	358	338	286	289	292	269	844	195	224	228	197	328
1	日本の自然や風景に関心があるから	54%	55%	36%	55%	49%	49%	57%	56%	70%	68%	51%	51%	43%	54%	56%	60%
2	日本食に関心があるから	51%	53%	45%	46%	49%	58%	60%	61%	53%	51%	46%	48%	47%	39%	50%	58%
3	日本の文化・歴史に関心があるから	46%	41%	23%	37%	43%	35%	45%	38%	46%	60%	59%	58%	48%	63%	66%	47%
4	日本の温泉に関心があるから	43%	49%	46%	49%	49%	49%	50%	46%	53%	46%	25%	23%	31%	19%	29%	52%
5	治安が良いから	38%	41%	25%	37%	45%	39%	49%	43%	48%	36%	29%	28%	33%	26%	29%	55%
6	日本でのショッピングに関心があるから	34%	40%	24%	46%	45%	44%	44%	40%	33%	34%	17%	17%	19%	16%	14%	49%
7	日本の世界遺産に関心があるから	32%	31%	9%	24%	27%	28%	42%	26%	40%	47%	36%	32%	33%	38%	42%	38%
8	日本人のライフスタイルに関心があるから	32%	29%	16%	21%	20%	22%	40%	30%	43%	40%	38%	33%	34%	36%	50%	33%

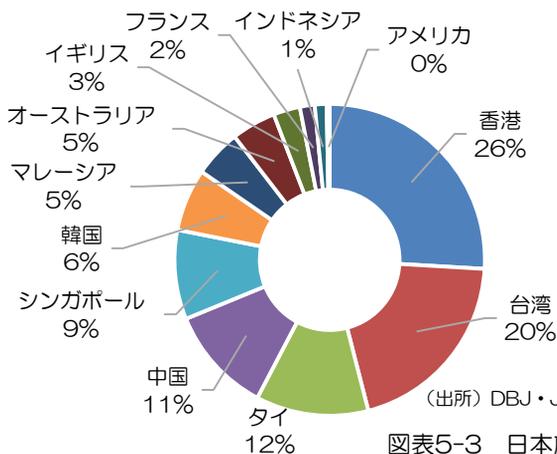
(対象者：日本旅行希望者、回答は26項目のうちあてはまるものすべて、上位8項目を抜粋、DBJ・JTBF調査より)

5. 今後に向けて

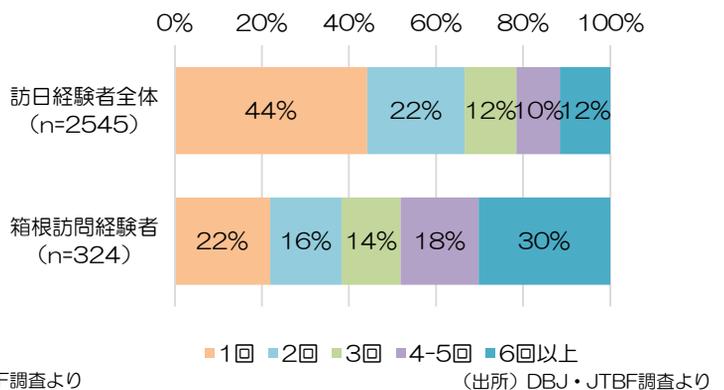
- 本調査による箱根訪問経験者の国・地域別割合は、現状ではアジアからが大半を占めており、今後の欧米豪からの来訪者増が期待される（図表5-1）。また、箱根訪問経験者の訪日回数を訪日経験者全体と比較すると、訪日旅行経験6回以上が最も高く、リピーターを飽きさせない工夫が肝要である（図表5-2）。
- 箱根は、東京～関西間のゴールデン・ルート上に位置し、新幹線小田原駅からも近いことから、ジャパン・レール・パス（※）を使って立ち寄りやすい場所にあるといえる。また、本調査において、欧米豪の日本旅行希望者が「日本旅行したいと考えたきっかけ」の上位項目として掲げた「自然・風景」「文化・歴史」（図表5-3）にかかる地域資源として、芦ノ湖や箱根神社、旧街道なども有している。こうした好条件を活かし、「日本周遊の途中に気軽に立ち寄り、自然や風景、文化や歴史に触れられる場所」として、地域で協働したPRを一層進めることにより、欧米豪からの新たな来訪者の獲得につながっていくものと思われる。
- 加えて、箱根は、富士箱根伊豆国立公園内にあるが、本調査による箱根訪問希望者の「日本の国立公園に求めるもの」は、「すばらしい景色が楽しめるビューポイント」に次いで、「自然をゆったり楽しめる遊歩道」の割合が高く、日本旅行希望者全体としても、その割合が高くなっている。また、欧米豪の日本旅行希望者は、「地域の自然や歴史、文化について理解を深めるための解説板やガイドブック」を求める割合が高いことから、欧米豪旅行者の獲得に向けた地域での取り組みとして、解説板の整備やリピート深度別のコースガイドマップの作成などの対応も考慮すべきであろう（図表5-4）。
- 以上のことから、芦ノ湖の湖畔遊歩道や旧街道など、自然や歴史を楽しみながら歩ける場所のリピート深度別のコースガイドマップの作成や、歴史・文化の理解を深めることができる解説板の多言語による整備など、観光客が箱根エリア周遊や日本周遊の合間に「気軽に歩きまわり、箱根の自然や歴史・文化を楽しめる工夫」を地域で重ねることが、箱根の魅力により磨きをかけていくものと考えられる。

※「ジャパン・レール・パス」とは、観光目的で日本を訪れる外国人旅行者を対象に、JRグループ6社が協同で販売している企画乗車券のこと。新幹線（のぞみ・みずほを除く）をはじめとするJR各社の鉄道や路線バスの乗り降りが自由ができる。

図表5-1 箱根訪問経験者の国・地域別の割合



図表5-2 箱根訪問経験者の訪日回数別割合



図表5-3 日本旅行したいと考えたきっかけ

1	日本の文化・歴史に関心があるから	59%
2	日本の自然や風景に関心があるから	51%
3	日本食に関心があるから	46%

(対象者：欧米豪の日本旅行希望者、回答は26項目のうちあてはまるものすべて、DBJ・JTBF調査より)

図表5-4 日本の国立公園に求めるもの

回答者→	全体	アジア全体								欧米豪全体				箱根訪問希望者		
		韓国	中国	台湾	香港	タイ	シンガポール	マレーシア	インドネシア	アメリカ	オーストラリア	イギリス	フランス			
サンプル数	3,164	2,320	179	309	358	338	286	289	292	269	844	195	224	228	197	328
すばらしい景色が楽しめるビューポイント	59%	59%	50%	53%	68%	64%	72%	51%	58%	54%	59%	59%	58%	57%	61%	73%
自然をゆったり楽しめる遊歩道	57%	56%	54%	55%	60%	49%	52%	61%	64%	55%	59%	67%	54%	57%	60%	67%
ガイドやレンジャーが同行し、地域の自然や歴史、文化を学びながら楽しむ現地ツアー	43%	43%	32%	40%	38%	21%	53%	42%	55%	69%	42%	44%	38%	34%	55%	34%
地域固有の食材や調理法を活かした食事	39%	38%	31%	30%	37%	21%	47%	46%	43%	51%	42%	38%	45%	36%	50%	42%
地域の自然や歴史、文化について理解を深めるための解説板やガイドブック	38%	38%	29%	30%	41%	26%	37%	46%	47%	42%	40%	46%	41%	40%	32%	41%

(対象者：日本旅行希望者、回答は15項目のうちあてはまるものすべて、上位5項目を抜粋、赤、黄または緑で塗りつぶした。DBJ・JTBF調査より)



©Development Bank of Japan Inc.2017

本資料は情報提供のみを目的として作成されたものであり、取引等を勧誘するものではありません。本資料は当行が信頼に足ると判断した情報に基づいて作成されていますが、当行はその正確性・確実性を保証するものではありません。本資料のご利用に際しましては、ご自身のご判断でなされますようお願い致します。本資料は著作物であり、著作権法に基づき保護されています。本資料の全文または一部を転載・複製する際は、著作権者の許諾が必要ですので、当行までご連絡下さい。著作権法の定めに従い引用・転載・複製する際には、必ず、『出所：日本政策投資銀行』と明記して下さい。

(お問い合わせ先)

株式会社日本政策投資銀行 地域企画部

〒100-8178

東京都千代田区大手町1丁目9番6号 大手町フィナンシャルシティ サウスタワー

Tel : 03-3244-1633

E-mail : rppost@dbj.jp

HP : <http://www.dbj.jp/>