声 VOICE

観光を支える方々の声を寄稿、インタビューを基にお届けします

大災害からの観光復興

観光地 人吉・球磨の復活に向けて

熊本県 県南広域本部 球磨地域振興局長
梅川 日出樹氏

球磨川流域を中心に多くの尊い命を奪い、人吉球磨地域に甚大な被害をもたらした令和2年7月豪雨災害。人吉球磨地域の多くの宿泊・観光事業者が被災されました。

当時、熊本県は、「熊本地震」「新型コロナウイルス感染症」「令和2年7月豪雨」というトリプルパンチに見舞われました。このような中、熊本県では、この未曽有の災害からの創造的復興に向けて、球磨川の新たな治水の方向性「緑の流域治水」の理念のもと、「令和2年7月豪雨からの復旧・復興プラン」を策定しました。

旅館・ホテルや飲食店、球磨焼酎の蔵元など、被災事業者の一日も早いなりわいの再建に向けた支援として、熊本地震の経験を踏まえ、発災直後から相談窓口の設置や専門家の派遣など、商工会議所等と連携して伴走型の支援を総合的に実施しました。また、県独自に豪雨版の復興基金を創設し、仮設商店街等の支援を実施したほか、コロナ禍であったことから、国の支援金に上乗せして県が支給する事業復活応援給付金に「豪雨特別枠」を設け、他の地域より手厚く支援を実施しました。さらに、国の「なりわい再建支援補助金」により、500社超の事業再建を支援しました。

観光施策の面では、被災した人吉球磨地域の観光関係者と定期的に議論を重ね、目指すべき観光復興の在り方について取りまとめ、令和3年3月に「人吉球磨豪雨被災地観光復興戦略」を策定しました。本格的な観光復興のフェーズに入り、現在も定期的に地元関係者と共有しながら、観光地域づくりを進めています。

その成果として、球磨川での新たなアクティビティの開発や球磨焼酎の販路拡大・観光商品造成、アニメ「夏目友人帳」の影絵などのアニメツーリズムの展開、ひかりの復興プロジェクトによる夜の観光周遊など新たな観光コンテンツが生まれています。

また、これから国、県、市町村、観光事業者等が連携して、「球磨川リバーミュージアム構想」の取り組みが始まろうとしています。これは、防災と観光復興の観点から、球磨川流域を丸ごと博物館に見立てて、自然や歴史、文化、災害遺構等をつなげて発信する、流域連携・防災力強化・環境教育のフィールドづくりを目指すものです。

熊本県としても引き続き、「緑の流域治水」の理念のもと、球磨川流域の皆さまとともに被災地の創造的復興を着実に成し遂げていくとともに、人吉球磨地域の真の観光復興に向けて、もう一歩前へ進んでいきたいと思います。

お香女会の活動通じ温泉街を活性化

「女将＝着物」のイメージ払拭

如心の里ひびき野 女将
養田 博美氏

「伊香保温泉　日本の名湯」と上毛かるたに詠まれる伊香保温泉（群馬県渋川市）は、万葉の時代から続く歴史ある温泉です。その伊香保温泉旅館協同組合の婦人部が「お香女(おかめ)会」で、組合に加盟する旅館の女将たちで活動しています。

伊香保温泉活性化のためさまざまな取り組みを行っており、その一つに、「石段街おもてなしサービス」があります。1999年から、名所・石段街でのお茶入れサービスとして始まりましたが、コロナ禍を経て、現在は訪れる方におしぼりとあめを渡しています。暑い夏にはおしぼりを凍らせて渡し、大変喜ばれています。

古くから養蚕業が盛んな群馬県には「県立日本絹の里」という施設があります。この施設とのコラボレーション「伊香保温泉×キモノ展」ではお香女会の女将たちが祖母や曽祖母の時代から受け継いできた、思い出深い着物を提供いたしました。

お香女会にも、そろいの着物のユニホームがあります。活動時は皆この着物を着ますが、普段の女将業の合間を縫って開催するイベントのたびにこの着物に着替え、各旅館に戻ってまた着替えて、というのは簡単なことではありません。

もちろんこれまで培われてきた旅館における着物文化も大切です。ただ、一番大切なのは、お客さまをおもてなしする心です。そこで、「女将イコール着物」という従来の考え方をやめ、お香女会のイベントでは、女将たちの洋服参加もOKとしたところ、会員の参加率がアップし、イベントがより盛り上がるようになりました。各旅館同士の協力体制がより強固になったと感じています。

また、群馬女将の会という県全体の組織にも参加することで、県内の他の温泉地との情報共有を行い、各地の特徴を生かしたまちづくりを学び、取り入れております。特徴ある温泉地にするため、まず、各旅館の独創性ある旅館運営によって魅力度を高めていく必要があると思います。

私が女将をしている「如心の里ひびき野」では、旅館でキャンプができる「旅（りょ）キャン」を行っています。施設内にテントやオートキャンプサイト、炊事場やカフェ、サウナ、ドッグランがあり、キャンプを満喫しながらも旅館の温泉等の施設もゆっくりとお楽しみいただけます。

群馬県は「かかあ天下」といわれますが、これからも私たち女将が中心となって、より一層、伊香保温泉、ひいては群馬県の観光を盛り上げていきたいという思いで、今後も活動を続けてまいります。

愛知県「休み方改革」プロジェクト

観光需要の平準化に向けて

愛知県 観光振興課課長補佐
渡邉 亨介氏

日本の休暇のあり方として、多くの人が祝休日に一斉に休むため、混雑や料金の高騰等が発生し、質の高い休暇になっていないという課題があります。また、保護者の仕事によっては家族が一緒に過ごす時間が作りづらい、観光関連産業を含むサービス業は繁閑差が大きく生産性を上げにくいという課題もあります。これらの課題に対し、愛知県では、大村知事の号令のもと、2023年度から「愛知県『休み方改革』プロジェクト」と題し、さまざまな施策を進めています。

このうち、観光需要の平準化に向けた取り組みとして「あいちスキ旅キャンペーン」と名付けたキャンペーンを行っており、平日や閑散期に訪れた旅行客に対し、観光関連事業者の皆さまから料金の割引、客室のアップグレード、オリジナルグッズのプレゼントなどの特典を提供していただいています。一方、県はSNS広告などでキャンペーンの取り組みを周知し、空いている時期での快適な旅行を呼び掛けています。このキャンペーンには、最大で176の事業者の皆さまに御参画いただいています。

また、子どもと家族が一緒に過ごせる仕組みとして、「ラーケーションの日」を創設しました。「ラーケーション」とは、「学習（learning）」と「休暇（vacation）」を組み合わせた造語で、家族の休みに合わせて子どもが学校外で学習活動できる仕組みです。校外での自主学習活動であるため、子どもは学校に登校しなくても欠席とはならず、「出席停止・忌引等」と同じ扱いとなります。これにより、保護者が土日祝日に働いている家庭でも、平日に家族が子どもと一緒に体験や探究の学び・活動をすることができます。保護者へのアンケートでは、初年度にも関わらず、6割以上から「土日に休みにくい家庭でも、子どもとのふれあいが増える」と高い評価をいただきました。

さらに、この休み方改革を全国に展開していくため、全国知事会に本県の大村知事をリーダーとする「休み方改革プロジェクトチーム」を設置し、39都道府県参加のもと活動しております。

こうした平日や閑散期に観光需要をシフトさせる取り組みが全国に広がっていけば、旅行客の満足度の向上のみならず、観光地の活性化や、繁閑差が激しい観光関連事業者の労働生産性の向上も期待できます。

観光関連産業に関わる皆さまをはじめ、経済界、労働界、教育界と一丸となって愛知発の「休み方改革」を国民運動とするべく、引き続き取り組んでまいります。

万博開催まで1年

大阪・関西万博から関西各地へ誘客

EXPO2025関西観光推進協議会 事務局長
野村 昌彦氏

2025年大阪・関西万博の開催まであと1年となりました。「いのち輝く未来社会のデザイン」をテーマとしたこの万博には、世界中から約160の国や地域の参加が予定されています。現在、夢洲では、会場のシンボルとなる大屋根（リング）やパビリオンの建設が急ピッチで進められており、開催期間中には2820万人の来場者が見込まれ、うち350万人が訪日外国人観光客とされています。

23年3月、関西の2府8県4政令市、主要な交通・観光の民間事業者等で構成する「EXPO2025関西観光推進協議会」が設立されました。当本部はその事務局を務めており、「万博会場から地域へ」を旗印に「万博プラス関西観光推進事業」に取り組んでいます。

本事業は、万博のテーマに沿った旅行商品の造成・販売促進を柱として、国内外におけるプロモーション展開、旅ナカでのサポート、旅行者や訪日検討層のための「関西広域観光情報ゲートウェイ」構築などを一体的に行うものです。23年度は関西の自治体や企業から推薦があった観光コンテンツが既に500以上集まっており、多言語の冊子作成やデータ・ベース化を行っています。今後もコンテンツ収集を続け磨き上げることで、関西広域観光振興の礎になると考えています。

「万博プラス関西観光推進事業」では100以上の旅行商品の造成を目標としています。東京、大阪でコンテンツ事業者と旅行会社やランドオペレータのマッチング・イベントを計4回実施し、フランスのTOPRESAや米国のLATAS等に出展しました。その他、海外でのセールスコール、ファムトリップの招聘（しょうへい）などを行い、リアル・エージェントやOTA各社との関係を構築することで旅行商品の造成につなげていきたいと考えています。

旅ナカサポートとしては、通訳案内士やホテル・コンシェルジュ向けのセミナーや研修を行うとともに、関西全体をデジタルマップ上で俯瞰して観光情報等を入手できる広域デジタルマップを整備。「関西広域観光情報ゲートウェイ」では、2025年日本国際博覧会協会の公式サイトや関西MaaS等とも連携し、万博に関する情報はもちろん、交通情報や災害情報など安心・安全情報をルールやマナーとともに情報提供します。関西観光の魅力や文化、2府8県4政令市のエリアごとの魅力発信を通じて、関西訪問の意欲を高め旅行商品購入につなげます。

今年は万博開催に向けて「勝負の1年」となります。国内はもちろん世界中から関西への注目が集まることを最大限活用して、関西の広域連携DMOとして「万博プラス関西観光」の推進に力を注いでまいります。

サステナビリティを楽しみながら体験

100年後も旅や観光が楽しめる未来を

オリックス・ホテルマネジメント 営業本部運営管理部企画推進課
大森 芙希氏

私が好きな映画「バック・トゥ・ザ・フューチャー」では、主人公が過去にタイムスリップすることで起きるささいな出来事が、未来を大きく変えてしまうという展開が繰り広げられます。映画はあくまでフィクションですが、今の時代を生きる私たちの行動の一つ一つも、未来に大きな変化を与える一因になると思います。

100年後の観光は、どのようになっているでしょうか。持続可能な社会の実現のために世界中のあらゆる業界で、さまざまな取り組みが行われている中、コロナ禍を経て観光を取り巻く状況は変化し、今、サステナブル・ツーリズムが注目されています。

オリックス・ホテルマネジメント株式会社では、2024年3月から、「つなぐはぐくむツーリズム」プロジェクトを始動しました。これは、当社の事業ブランド「ORIX HOTELS & RESORTS」の施設をはじめとする、直営の旅館・ホテル、研修施設全22施設を対象としたプロジェクトです。

SDGsの中で特に観光が主要テーマとされている「働きがいも経済成長も」「つくる責任つかう責任」「海の豊かさを守ろう」の三つの目標の達成につながる体験をお客さまに提供していきます。

お客さまには、宿泊プランやお食事、展示などのさまざまな形で、「サステナブルな観光」につながるアクションを楽しみながら体験いただきます。

これらの体験を通して得た〝気づき〟が、旅行中だけでなく、日常の意識や行動に少しでも変化を与えられるようなインパクトの一つになることを目指しています。

当社はこれまでも、サステナビリティの重要項目として設定している「脱炭素化」「環境配慮」「安全・安心・快適性」「地域共生」の四つの項目に沿って、社会課題解決に向けた取り組みを推進してまいりました。例えば、当社運営施設におけるEV充電サービスの導入や、再エネ由来電力への切り替え、脱プラスチック、食品ロス削減、サステナブル・シーフードの提供などに取り組んでいます。

旅館・ホテル運営事業者として「安全・安心で快適な空間と時間の提供」と「サステナブル社会の実現」の両立を目指すとともに、施設での滞在を通して、お客さまに「サステナブル社会の実現」への〝気づき〟を与えていきたいと思っています。

そして、その〝気づき〟の積み重ねが100年後の未来をより良いものに変える一助になってほしいと願っています。

インバウンド客向けのインフラ

計画的、早急な整備を推進

郡山コンベンションビューロー 事務局次長兼誘致支援課長
霜鳥 勉氏

2年前から本格的な国際会議が郡山市（福島県）で開催されるようになり、英語圏のみならずさまざまな地域から多様な言語・文化を有する外国人が当市を訪れるようになった。福島空港も定期チャーター便が再開し、東南アジアからのインバウンド客が増えている。

コンベンションや観光によるインバウンド客の増加は願ってもないことではあるが、当市においてはインバウンド客向けのインフラ整備が追いついていない。フリーWi-Fi設置、道路標識、案内板、公共交通の利便性向上、宿泊施設、食習慣に配慮した飲食店の対応など、それらのバリアフリー化は必要である。併せて、多言語による情報提供は重要で、ウェブサイトやパンフレット、スマートフォンアプリの活用なども地域として整備を進めなければならない。

話は変わるが、当市は食用鯉の生産日本一である。また水稲の生産量も平成の大合併により広域の自治体が誕生するまでは、市としては日本一であった。これらは、猪苗代湖の水を郡山に引いた安積疏水の恩恵である。

さらに評価の高い地酒、東北最古の蒸留所が作るウイスキー、全国ブランドのお菓子、梨をはじめとする果物など、おいしい食べ物・飲み物に事欠かない。これら地域資源を有効活用し、インバウンド向けの魅力発信を行い、当市のブランド力と知名度アップにつなげたい。

郡山コンベンションビューローでは、設立以来、地域のホスピタリティ向上に向け、コンベンション関連業者、地域飲食店、市民を対象に、毎年欠かさずセミナーを開催している。縁あって当市を訪れたお客さまに郡山ファンになってもらえればと思う。

地方都市の人口減少が進行する中、インバウンド客に配慮し、リピーターを増やすことは、将来的にビジネスチャンスを生む可能性もあり、当市の地域経済振興に欠かせない。

これらのインフラ整備は、地方都市がコンベンションや観光で訪れるインバウンド客を迎え入れ、快適に滞在してもらうために不可欠である。

2024年も国際会議の開催が決定しており、より一層の国際会議誘致に向けて、当市の地域特性やインバウンド客のニーズに合わせた整備を計画的かつ早急に自治体と連携を図りながら進めていきたい。