

特集：観光ブランドの確立と共演
「小田急ロマンスカー」と箱根観光」

全山一体で 「箱根」 を育てる。

江戸時代には五街道の一つ、東海道に沿った温泉地として繁栄し、明治以降は保養地・温泉地として開発が進んだ箱根。長きにわたって関東随一の観光地として、不動の人気を誇る箱根だったが、長引く国内観光の不振は、箱根も例外ではなかった。箱根町は、地元事業者、住民と連携して観光振興策を推進、箱根を訪れる観光客数を再び増加に転じさせる。そして、昨年の震災後に直面した「危機」を境に、町が一丸となって箱根を盛り立て、新たな箱根の魅力づくりに取り組んでいる。山口昇士箱根町長にお話を伺った。

SPECIAL INTERVIEW

箱根町長

山口昇士

Nobuo YAMAGUCHI

文●茶木 環／写真●加藤有紀

観光地で生きる意識を全員が持つ

——箱根町では2003年に「HOT21観光プラン」を策定、観光振興の諸施策を戦略的に進めていらつしやいます。まず、この観光プラン策定の経緯からお聞かせください。

山口 箱根町は観光を基幹産業とする観光立町で、住民の80%が観光関連の仕事に従事しています。しかし、1991年の2247万人をピークに、箱根町の観光客数は、年々減少を続けていました。

町の伸展のためには、観光振興の諸施策を積極的に展開し、景気の波に左右されることのない、強靱な「箱根観光産業」を育てていく必要があります。またその頃、国は外国人旅行者の訪日を促進する「グローバル観光戦略」を打ち出しており、箱根も国際的に通用する観光地として、その基盤整備が急がれていました。

しかし、その実現には、行政だけではなく、箱根の観光に関わるさまざまな方々の理解と参画が不可欠です。そこで01年に、観光戦略会議を設置し、住民や観光の専門家など、町内外の方々の参加を得て、これからの箱根の観光振興について議論を重ねていきました。「HOT21観光プラン」は、観光戦略会議が2年をかけて作成した具体的な実施計画に基づきまとめたもので、新たな時代の箱根観光振興について策定しています。

——「オール箱根町」の精神で、プラン策定に取り組まれたのです。

山口 従来なら、行政と町内外の観光事業者で会議を開くのが常でしたが、「HO



特集：観光ブランドの確立と共演

〔小田急ロマンスカーと箱根観光〕



1 国道1号線に沿って流れる早川 2 小田急ロマンスカーの運転再開を記念して、箱根湯本駅ではお客さま歓迎のセレモニーを実施した（2011年4月16日（土）9時24分着）

T21観光プラン」の観光戦略会議には、ごく普通の住民の方や芸者さん、マツサージ師さんなど、いろいろな立場の方々に参加していただきました。観光業従事者だけが箱根観光を背負っていくのではない、すべての町民が観光地箱根を盛り立てていく役割、観光客をもてなす役割を担っているのだということを理解していただきたかったです。

なぜかと言うと、1956年に5カ町村が合併し、「箱根町」になってから50年近くが経過しても、それぞれが長い歴史を持つだけに、当時はまだ旧町村単位で捉える習慣が残っていました。また、町内には1年を通して観光客が集まる地域とオフシーズンになってしまう地域とが混在していました。さらに、日常生活においても、学校や病院があつて買い物が便利なお田原の方を見て暮らさざるを得ない部分が、どうしてもあつたのです。

「HOT21観光プラン」の策定により、町民の一人ひとりに「自分は観光地箱根で生活している」という意識を持つていただけるようになりました。行政、町民、事業者、それぞれがそれぞれの立場と役割の中で、町の観光振興に取り組んでいます。

—— 成果についてはいかがだったのでしょうか。

山口 2005年に25年ぶりに観光客数が1900万人を割り込むまで減少しましたが、その後、増加傾向に転じ、07年には2000万人台まで回復させることができました。昨年の震災が起きるまでは、その数字を維持しています。

震災後の「危機」を乗り越える

—— 昨年の東日本大震災の後には、非常に苦労されたとのことですが。

山口 震災後の計画停電の影響で小田急ロマンスカーが止まり、ガソリン不足のため車で訪れる人もほとんどありませんでした。春休みシーズンでいっぱいだった各施設の予約もキャンセルが続き、3月と4月の観光客数は前年比でそれぞれ34%と52%まで落ち込みました。

震災後、皆の中に「箱根を何とかしなければ」という思いが募り、箱根活性化と被災者支援を目指す「箱根温泉AIDプロジェクト」が立ち上がりました。

行政は従業員に給与を支払えなくなった町の事業者が緊急融資をしたり、宿泊施設は東北からの被災者を受け入れたり、「箱根一丸になってできることからやろう」と、町が一つになって取り組みました。

—— 小田急ロマンスカー運転再開の際には皆さんで出迎えられました。

山口 ええ。言い方が適切ではないかもしれませんが、ロマンスカーの運転休止でお客さまにお越しいただけなくなったことが、箱根の観光について改めて各自が自分自身の問題として考えるきっかけになった、私はそんなふうに感じています。

ですから、4月16日にロマンスカーが運転再開した時には、箱根温泉AIDの皆で出迎えました。50人くらいで出迎える予定が、当日には200人以上の町民が集まり、ホームがあふれかえるほどでした。皆の思いが一つになり、箱根町に



1 御神幸祭（ごしんこうさい）。御祭神が鳳輦（ほうれん）に乗り、芦ノ湖上を渡御する 2 元箱根から箱根町までつづく杉並木



とっても本当に歴史的な一日だったと思います。

私は今でも皆に「あの時の笑顔を忘れないようにしよう」とよく呼び掛けているんです。

——箱根温泉AIDプロジェクトは昨年度で終了したのですが、その後、どのような活動を進めていらっしゃるのですか。

山口 昨年は、夏のイベントをまとめた誘客用の冊子をつくりました。それまでは地区や事業者ごとに企画、情報発信していたものを「箱根夏まつり」として、一つにまとめました。「箱根に来れば、いろいろなところで楽しいことがいっぱいある」ことをお伝えしたかったのです。

今年は「箱根夏の林間学校」と題して、家族連れを対象にした体験イベントをまとめました。箱根全山が一体となって、観光誘客に取り組んでいます。

環境に配慮した国際観光地を目指す

——昨年度、前プランを見直し、新たに策定した「HOT21観光プラン」では、その基本方針の一つに「箱根らしいあたたかいおもてなし」を掲げていらっしゃいます。

山口 国立公園を含む豊かな自然環境に種類が豊富な温泉、多様な宿泊施設や観光施設。首都圏からも至近の立地にある箱根は、非常に恵まれた観光資源を有しています。しかし、観光地間の競争はこれまで以上に厳しくなっています。観光立町として、町ぐるみのおもてなしの心

が欠かせません。

次世代を担う子どもたちにも、観光教育が必要です。箱根町の歴史や伝統を理解し、おもてなしの心を持って接することができるよう、「箱根教育」という名前のプログラムを小学校のカリキュラムに組み込んでほしいと、教育委員会にお願いしているところです。

——プラン策定のきっかけでもあった国際観光地としての基盤整備はいかがですか。

山口 「世界の箱根」として海外からのニーズに応えるため開設した箱根町観光協会サイト「箱根全山く旅のテーマパーク箱根」では、英語・簡体中文・繁体中文・韓国語の4言語で観光案内を行っています。箱根町のホームページは、行政情報発信ページとこの観光用ホームページ、二つがリンクしており、昨年の全国広報コンクルールのウェブサイト町村の部で、総務大臣賞を受賞しました。

また、町内にある国、県、町の施設の標識については、国際共通標識にしておくことで基本的に一致している段階です。箱根町には景観条例があり、国立公園としての指針もありますので、それに即したデザインで統一するガイドラインを作成する予定です。

また「外国人観光客が安心して一人歩きできる環境づくり」も、課題の一つとして考えています。住民のおもてなしと言っても、言葉の壁があります。外国語での情報提供やサインによって、迷うことなく確実に目的地に着けるようにする。この点については、サービスの質の部分

でもっと整備していかなければならないと考えています。ソフトの部分でのバリアフリーですね。

——「環境先進観光地・箱根」をうたっていると思いますが、その点についていかがですか。

山口 国立公園内ということもあります。箱根の観光事業者や町民は自然への慈しみの気持ちや環境意識がとても高いと感じています。それを世界に向けて発信していきたいと思っています。「環境先進観光地」を目指し、効果的な環境施策を展開していくような取り組みを進めています。

その一つが天然温泉の排熱を利用した発電システムで、県と民間事業者の協力を得て研究会を立ち上げ、研究開発を開始したところです。

また「電気自動車プラス公共交通」をメインにした「EVタウンプロジェクト」を進めています。急速充電器を町役場に2基、芦ノ湖畔と仙石原にそれぞれ1基、計4基、設置しました。ホテルやゴルフ場に充電器を設置する際には、町の補助制度が利用できるようなもなっていて、電気自動車でも安心して観光できる環境づくりを目指しています。CO₂の削減に取り組む、箱根の森から都心により多くの酸素を供給するというのが理想ですね。

——公共交通の整備は事業者との連携が重要になってきます。

山口 箱根の山には、すでに小田急グループの「箱根ゴールデンコース」という公共交通ネットワークが整備されています。これが大きいですね。ロマンスカー、箱根登山電車、ケーブルカー、

特集：観光ブランドの確立と共演

【小田急ロマンスカーと箱根観光】



1



2



1「宮ノ下ノスタルジック散策路」には歴史を感じさせる店が軒を並べる 2みやげもの屋が並ぶ箱根湯本駅前の商店街 3箱根登山鉄道のバンガロー風の強羅駅 4窓が大きく前後左右から箱根の景観が楽しめる箱根登山ケーブルカー 567芦ノ湖のレイクビューが楽しめる海賊船。観光客で賑わう

ロープウェイ、海賊船、バス——これだけの種類の乗り物を乗り継いで観光周遊できるのは、おそらく箱根だけでしょ。それぞれの乗り物が単なる移動手段ではなく、旅行を楽しむ一つの観光資源として整備されており、特に外国人のお客さまはその名の通りゴールデンコースとして、景観とともに乗り物自体も楽しんでいらつしやいます。2010年には、箱根エリアバス路線の系統記号化と色分けの統一が実施され、バスもたいへん分かりやすく利用しやすくなりました。

また、EVタウンプロジェクトには、小田急箱根ホールディングスにも参加いただいて、今後より一層の実現に向けて努力していきたいと思っています。

さらにその先を見据えて

——観光プランは21年度までの10力年ということですが、その先も含めて箱根町として取り組む具体的な目標はありますか。

山口 人口減少や景気低迷で国内の旅行市場は縮小していきますので、海外市場の開拓を重視していきます。小田急グループとも連携し、台湾、中国、韓国、シンガポールなどで、毎年プロモーションを行っています。

観光庁は2019年までに訪日外国人数を2500万人に成長させることを目標に掲げていますが、そのうちの大半はアジアからの観光客を想定しています。羽田空港の国際化はわれわれにとっても追い風になる。小田急箱根高速バスも、

羽田から直接箱根に乗り入れており、アジアからもっと集客できる可能性を秘めています。

一方で課題としては、宿泊客数の伸び悩みが挙げられます。道路網も整備されていますから、首都圏からのお客さまは、車で一回りして日帰りされる方が圧倒的に多いのが現状です。外国人観光客も団体ツアーになると、町外に宿泊するケースが少なくありません。箱根に宿泊して、ゆっくりと時間をかけて楽しむ、そんな観光スタイルを提案していきたいと思っています。朝焼けの富士山や、朝靄が徐々に晴れて姿を現す芦ノ湖など、泊まらなければ見られない素晴らしい光景がたくさんありますからね。

もう一つ、箱根町と小田原市、真鶴町、湯河原町の1市3町と神奈川県とで、今年度中の「箱根ジオパーク」認定を目指しています。箱根火山という地質学的資源を活かしながら、将来的な世界ジオパーク認定も視野に入れて、環境教育、滞在型観光、名産品の開発や販売など、地域振興に結び付けていきたいと考えています。

——箱根エリア外との連携については、どのような動きがありますか。

山口 神奈川県2市8町、静岡県1市が「箱根・湯河原・熱海・あしがら観光圏」として、国土交通省の認定を受けました。先ほどの箱根エリアバス路線の系統記号化もこの整備事業の一環として実施されたものです。



私の持論としては、箱根自体に多種多様な魅力、観光資源がありますが、お客さまのニーズをより満たすためには、複数の観光地が互いに優れた資源を融通し、補完し合うことが必要ではないかと思っています。お客さまに広い範囲を移動していただいて、幅広く楽しんでもらいたいと、広域圏で数々の事業に取り組んでいるところです。

地元の人にとっては当たり前のものでも、観光客に喜んでもらえる「宝」に育つものは実はたくさんあって、それが「おらが町」の観光資源になり、たくさんの人が足を運んでくれるようになる——それぞれが「宝」を見つけ、「宝」をつなぎ合わせて、広域での観光が成り立つように整備すれば、観光も日帰りから宿泊になり、1泊が2泊になり、滞在型観光につながっていきます。

箱根町は全山が一つになって、観光振興に取り組んでいます。次の箱根観光を視野に入れて、外国人観光客を迎えるステージづくりと広域観光を推進していきたいと考えています。