

令和6年度第2回山形県観光審議会 議事概要

日時：令和6年11月12日（火） 14:00～16:00

場所：山形県自治会館 401 会議室

内容

1 開会

2 観光文化スポーツ部長あいさつ

（大泉観光文化スポーツ部長）

- ・ 本日は御多忙のところ、委員の皆様には本審議会に御出席いただき、心から感謝申し上げます。
- ・ 前回7月16日に開催した第1回審議会においては、本県観光の現状や課題、新たな基本計画の骨子案等について委員の皆様から様々な意見を頂戴した。また、事務局においては観光関係者等の皆様から新たな計画の策定に向けたヒアリングに御協力いただき、本県観光産業における課題や県として取り組むべき事項等について幅広く御意見をいただけてきたところ。
- ・ 本日は、いただいた意見を踏まえた新たな基本計画の「骨子案」及び中間案、「数値目標・参考管理指標の項目設定（案）」について御審議いただきたい。
- ・ 来週からは県内4ブロック単位での骨子案・中間案に対する意見交換会も予定するなど、更に多角的な視点から御意見をいただきたいと考えている。
- ・ 委員の皆様には、それぞれのお立場から忌憚のない御意見、御提言を賜りたい。

3 審議

事務局説明：佐藤観光交流拡大課長

資料のとおり説明

【各委員意見交換】

（安部委員）

- ・ 観光客の回復が全国に比べると鈍いという現状を打破するためには、やはり本県への出入国の窓口である仙台空港の利活用を戦略的に行うべきであると考えている。仙台空港を活用したアクセス向上が重要であるとともに、仙台空港と繋がっている地域への情報発信も重要であると考えているが、山形県はその発信の部分がまだ弱い。
- ・ 人口減少社会となっている中で、消費される観光ではなく山形を応援してもらえる、山形を第二の故郷と思ってもらえるような仕掛けづくりが重要である。そのために、地域間交流や教育、ふるさと納税なども活用し観光に取り入れていくことが重要であると考えている。
- ・ 銀山・蔵王エリアは本県観光のゴールデンルートになりつつあるが、「アシ」の問題は切実であると感じる。先日、銀山エリアでのライドシェア導入

のニュースを耳にしたが、そのような「アシ」の整備が必要な地域に対しては積極的に支援を行っていただきたい。

- ・ 当旅館において、来館いただく方に来館の動機を尋ねたところ、国内外問わず YouTube 等の媒体を通して知ったという割合が格段に増えている。実際に YouTube を見てみると、地域ごとではなく様々なテーマごとに全国各地の観光スポットが分類されていることが多い。このため、県からの発信においても地域別・エリア別だけでなく、テーマごとに県内各地の観光素材を分けるなど工夫した情報発信が重要であると考えます。
- ・ 魅力発信については、各地の DMO も力を入れていることから、事業の委託等も含め、DMO の影響力をつけるための支援も必要と考えます。
- ・ 高付加価値化に向けては、山形は「地域を興す」ということではなく、「地域を残す」ということが本物の価値につながると考える。
- ・ 各種ツーリズムの推進に向けては、体験してもらうことも重要であるが、同時に体験した者の心により印象深く残るようなコンテンツとするためにはガイドの手腕が必要不可欠である。国籍などのターゲットに応じて刺さるコンテンツは異なることから、それらの需要に柔軟に対応できるようなガイドを育てることが今後重要になってくると考える。

(遠藤委員)

- ・ 県内各地に分散している観光立寄施設 10 施設が連携協定を結び、訪れた観光客に施設間を周遊してもらうための取組みを実施している。現状として、立寄施設は旅行の目的地にはなりにくいことから、今後は点と点を結ぶもう一つの点としての役割を果たせるようになることで、本県を訪れた者の滞在期間の長期化や消費額の増加に繋がるのではないかと考える。
- ・ 観光立寄施設に誘客するためには、リアルエージェントとの結びつきを強めていく必要があると感じる。リアルエージェントでは貸切バスを使った団体旅行を取り扱うことが多く、そのような層にアプローチしていくことも重要であると考えます。
- ・ 当方が所属している米沢市観光振興委員会でも多く話題に挙がるのが人手不足・人材育成に関することである。観光を支える人材の確保に向けては、学生の頃から地域の観光資源に触れる機会を設けることが重要ではないか。地域住民がおもてなしの意識を持ち、観光振興に協力したいと思えるような観光地になることが重要であると感じる。
- ・ 学術機関など、異業種間連携も重要と感じる。学生を県内観光地に誘致し、歴史スポットを巡るなど、県内の文化や歴史を楽しみながら観光に触れる機会を作ることができれば良いと考える。
- ・ その際の懸念点としては、地域の文化や歴史に携わる者は観光分野と連携することにメリットを感じていないということが挙げられる。

(小野委員)

- ・ JR との連携を盛り込んでいただき感謝申し上げます。山形新幹線は他の新

幹線と比べ繁閑差が激しい路線の一つである。このため観光需要の平準化は重要な視点であると感じる。

- ・ 観光需要の平準化のためには、冬に集中するインバウンドを他の季節にも分散させることが重要であるとともに、教育旅行などの誘致も重要であると感じる。教育旅行は若いうちに山形を訪れるきっかけにもなることから、交流人口や関係人口の拡大という観点からも重要な視点といえる。現在、京都や沖縄はオーバーツーリズムの影響で価格が上昇しており、修学旅行の予算に合わなくなっている。また、円安の影響で海外への修学旅行についても全国的に見直しが始まっている。このように現在、教育旅行の行先を替えるという動きが広がっていることから、本県への誘致に向けたチャンスであるともいえる。教育旅行の誘致については、他県も力を入れている状況であるため、本県でも本気に取り組んでいくのであれば、具体的な取組みを早期に検討していく必要があると考える。
- ・ 観光庁のモデル地域として本県全域が指定されたことに伴い、出羽三山を中心とした本県の精神文化を一つのストーリーにつなげ、県と連携し上手く海外に発信していきたいと考えている。
- ・ 仙台から山寺まではかなりの観光客が訪れているが、山寺を見た後に仙台に戻るというケースが非常に多い。このため、山寺をゲートウェイとして県内をどう巡ってもらおうかという視点がとても重要であり、県内の仏閣等に行ってみたいと思わせる動機づけをどう行うかが重要であると考えます。
- ・ インバウンドに関して、山形だけを訪れることは極めて少ないことから、もっと広域的な視点を持つことが重要である。東北の中で客を取り合うのではなく、東北全体のパイを大きくすることを一番に考えることが重要。これに関して、資料中に「東北」のワードが少ないことが残念。海外に向けて発信する場合には、県単位ではなく「東北」というブランドを強く打ち出していくことが重要である。これを実現するためにも、東北の他県や東北観光推進機構との連携事業が今後重要になってくるものと考えている。

(後藤委員)

- ・ インバウンドの受け入れにあたり、地域の魅力を伝えるプロフェッショナルガイドの育成は非常に重要。現在、当社には、県内外からガイド育成の視察に訪れる者が増加している。このため、今後は当社の取組みを体系化し、県内他エリアの観光地でもガイド育成を行うことができる仕組みを作ることが急務であると感じている。
- ・ 仙台からのアクセスが良い山寺は山形の玄関口の一つであると感じる。秋の紅葉の時期には国内外問わず多くの観光客が訪れており、山寺と他のエリアでは入込に大きな差があると感じている。山寺を訪れる観光客の国籍や訪れる時期などのデータを収集し分析することができれば、他エリアとの入込の差をなくすことに繋がると感じる。山寺に求められていることは、山寺を訪れた観光客に県内の他の観光地やコンテンツの魅力を伝えることで、山寺から県内の周遊に繋げることであると感じている。DX化について、

銀山、蔵王や山寺など、インバウンドに強いエリアの情報を他のエリアとも共有することができる仕組みがあることで、各地でインバウンドのニーズを把握することが可能となり、客の分散に向けた施策にも繋がっていくものとする。

- ・ ガイドに関する知識を小学校や中学校でも学ぶなど、教育と観光を結びつけることが将来のガイド育成に繋がっていき、ガイドを知るきっかけ、目指すきっかけにもなると考える。

(高澤委員)

- ・ 資料の内容を見ると、山形の課題に即した施策が記載されており、大枠としては良いと思う。一方で、山形の良さを前面に打ち出すことは良いが、旅行者目線に立つということも大切。計画が完成した後に、様々な立場の者が目にする事となると思うが、その際に、見た者が「自分なら何を協力できるのか、何ができるのか」ということが分かる書きぶりにするのが大切。
- ・ そのような視点に立った場合、やはり県民に対する教育（インナーマーケティング）は重要である。山形で観光を推進することが県民にどんなメリットをもたらすのか分かるような事業も盛り込んでいければ良いと思う。
- ・ また、自然災害や感染症などの被害が広がった際の県の対応や考え方などを計画の中に示していくことも重要であると感じる。
- ・ 人口減少は避けられない課題であるため、観光客が消費するだけでない観光地づくりをどのように進めていくかということを経営分野だけでなく部局間でも連携し検討してもらいたい。
- ・ 山形の田園風景や山々の素晴らしい景観を守っているのは農林業に従事する方々であり、その景観が観光資源としても活かされている。他にも、農林業従事者だけでなく本県観光に寄与する他の様々な分野の人材も人口減少によって失われていくことが懸念されることから、そのような問題に対する取組みについても計画に盛り込むことができればより良い計画になると感じる。

(竹委員)

- ・ 3つの柱全てにおいて「人」が関連しており、人の価値に重点を置いた計画になっている点は良いと思う。
- ・ 一概に人と言っても役割が様々あり、計画を通してその人たちに何を求めるのか、どういった人になってほしいのか等の人物像を描いたうえで施策に落とし込んでもらいたい。
- ・ 現在、最上地域にて観光地域づくりに取り組んでいる。その中で感じたこととしては、現場に近づけば近づくほど、観光の市場全体や本県全体のことについてまだまだ認識していない者が多いということである。観光を支えるのはやはり現場で働く者であることから、そのような方々ともっと向き合い、現場の声を聞くなどして人材育成に係る施策に落とし込んでいくことが重要。また、人材育成にあたっては、組織を底上げしていくための伴走

支援を行う体制を県ないし市町村が作っていくことも重要。

- ・ 行政職員は数年で異動してしまうことから、地域や観光の理解度が職員によって異なるという話を民間事業者からよく耳にする。このため、観光に携わる全ての職員に対し、観光への理解度を高める取組みを県で実施してもらいたい。そうすることで、民間事業者の支えとなり、実になる事業の展開にも繋がると感じる。
- ・ 「地域一体となった観光地づくり」を実現するためには、そもそも地域の人々が本計画を認識しないと進められないと思う。そういった観点から、設定する目標指標について、消費額だけではなく地域住民・団体の観光に関するスキルや認識力を測る指標など、観光客ではなく人材育成に目を向けた指標の一つはあった方が良いと感じる。
- ・ 仙台空港には、国内外問わず多くの観光客が訪れるが、空港内（特に保安検査場）に観光案内所や東北への旅行を促す観光コンテンツが少ないと感じることから、今後、空港内に東北を PR するブースを設ける予定である。仙台空港には仙台だけでなく他の地域を訪れる者も多く集まることから、仙台空港を利用した情報の発信、誘客に向けた取組みが今後非常に重要と考える。

（平井委員）

- ・ 計画案を見ると、どこが、誰が、どのようにというような役割に関する記載が足りない。
- ・ 仙台空港には山形に関する情報がほぼない。しかしながら、仙台空港は東北の観光の要であることから、ハブ空港として認知していくことが重要であり、計画案の中にもそのことが記載されており良かった。
- ・ 県と同様に、各市町村やDMOでも様々な観光施策に取り組んでいる。それに関連し、各市町村との連携についてもっと具体的に計画に盛り込んだ方が良いのではないかと感じる。
- ・ 各DMOについては、それぞれが連携されておらず、ばらばらに動いているように感じる。山形県観光物産協会にはそういった各地のDMOをまとめる役割もあることから、県とも連携しながら各DMOとの繋がりを深めていくことも必要。
- ・ 観光庁の「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」事業のモデル地域に選定されたことが、計画案の中にあまり盛り込まれていない。選定された重要性がもっと認識されるように打ち出していくことが重要である。
- ・ 関西圏に人気のある東北の観光コンテンツは何かと旅行業者に尋ねたところ、東北四大祭りであるとの回答を受けたことがある。その中には本県の花笠まつりも含まれているが、一つの祭りが人気ということではなく、あくまで「東北の四大祭り」が人気であるとの話を聞いた。このことから、やはり県を超えた広域的な連携についてもっと強調しても良いのではないかと感じる。

(山口委員)

- ・ DMC 天童温泉含め、観光業全体の課題として確実に挙げられるのは人手不足である。秋の旅行シーズンを迎えているところだが、観光客は増加しているものの、受け入れるための人材が不足している状況。
- ・ そのことを踏まえ計画案を見ると、誘客に資する取組みの記載は多く見られるが、人手不足対策に係る記載が少ないように感じる。人材は観光を支える両輪ともいえるほど重要であることから、短期的・長期的なものに分け、県と民間事業者の役割分担をしっかりと行ったうえで人材確保のための施策に取り組んでいただきたい。
- ・ また、観光は教育との結びつきが強いと感じる。北海道、京都や沖縄などでは、県が率先して教育の分野まで手を伸ばし学生のうちから観光人材の育成に取り組んでいる。本県でもそのような取組みについては以前から意見が出ているものの、なかなか計画には盛り込まれない。ぜひ本県でも中長期的に取り組んでもらいたい。
- ・ 数値目標について、観光消費額の項目があるが、「観光」をひとくくりにして計測するのではなく、「宿泊」、「交通」、「お土産」や「アクティビティ」など、中身を細分化して細かな数値を計測したほうがより具体的で分かりやすいのではないかと感じる。また、目標数値の設定時に、去年の数値だけ示されても判断が難しいことから、過去 10 年間の推移などを提示してもらいたい。そのうえで今後の目標値の設定について議論したい。
- ・ 様々な取組みを実施するうえでは、県でしかできないことは優先度を高く、民間事業者でもできることは優先度を低くするなど、優先順位をつけることが重要。
- ・ 計画含め観光の様々な取組みの進捗管理等について、外部のプロジェクトマネージャーやコーディネーターにも関わってもらい、客観的な視点からマネジメントしてもらいながら進めていくというような仕組みを作ることができればより良いサイクルができると思う。

(山科委員)

- ・ 観光ガイドに関して、本県には英語圏の客に対応するガイドは一定数いるものの、ドイツ語など英語以外の言語に対応できるスタッフが少ないことから、近隣県のガイドに依頼しているケースがある。このため、近隣県と連携しあらかじめ各地域のガイドの状況を把握できるようになると良いのではないかと感じる。また、ガイドにはそれぞれ得意分野があることから、ガイドの対応言語だけでなく、各々が精通する分野の情報についても共有することで、顧客ニーズへのマッチや満足度の向上に繋がると考える。
- ・ 欧米豪からの旅行者は JR での移動が多いが、レールパックの料金が値上げされて以降、当社の顧客の中には、行きは新幹線、帰りは飛行機で移動するという者も増えている。しかしながら、飛行機を利用した本県へのアクセス方法があるということについて知らない外国人も多くいるため、県内空港と観光地を繋げたルートの提案、プロモーションが重要であると考えます。

- ・ 国内外への情報発信、旅行会社とのコネクションの形成について、海外で日本のセールスを行う旅行会社に話を聞くと、「そもそも担当者が山形県を訪れたことがないため、大事な顧客に自身が行ったことのない観光地を勧めることは難しい」という話を聞く。本県の魅力を海外でのセールスの中でも多く発信してもらいより多く本県へ送客してもらうためには、県内のDMC、や旅行会社が海外エージェントとのネットワークを作ることが重要であると考えます。
- ・ また、一度来てもらって終わりではなく、ゴールデンルートから山形に来てもらい県内を巡ってもらえる等の具体的なモデルコースの造成や提案、テーマ別のツアーコースの提供など、定期的なエージェントへの情報提供も必要であると考えます。
- ・ 既に海外エージェントと連携しているのは大半が首都圏を中心とするゴールデンルートのDMCであり、本県を含む地方へはまだまだ送客ができていない。国内の主要観光地がオーバーツーリズムとなる中、深い文化体験や地域の方との交流など、地方に来たいという個人旅行者や地方へ送客したいというエージェントも増えてきていると感じる。だからこそ、山形のDMC等が参入するチャンスは大いにあると思われ、そうなれば山形のインバウンド需要はさらに高まると感じている。

(森戸委員)

- ・ 計画案について、戦略の全体像に関しては網羅性のある内容になっていると感じた一方で、本県が置かれている現状を考えた場合に、もう少し選択と集中の必要性があると感じる。例えば、計画内に各種ツーリズムが挙げられているが、ターゲットはそれぞれのツーリズムで異なっていることから、それらを施策にどう落とし込んでいくのかが重要である。
- ・ インバウンドに関して、計画内で定めている重点市場は多すぎるように感じる。山形が持っている観光資源と再度照らし合わせて、ターゲットを精査したほうが良いと思う。
- ・ アクセシブルツーリズムに関する記載があったが、確かに時代の流れに合わせて取り組むべき事柄ではあるものの、実際に県としてどこまで取り組むのかという部分は明確にしていくべきと考える。特にハードの整備が必要となる取組みなどにおいては、誰がどこまで整備するのか、何を目標とするのか、という点が今後議論になると感じる。山形県であれば主要な観光資源の一つである温泉地に重点を置いて取り組むなど、一定の優先順位をつけて進めていく必要があると考える。
- ・ アウトバウンドについて、現在日本人の出国率は1割を切っている。今後、円安が進むという情勢や日本人の可処分所得が上がらないといった中で、県民のアウトバウンドを推進していくということは難易度が非常に高いと感じる。一方で、人材の話題が多く出ているが、アウトバウンドを観光人材の育成に活かす、具体的には、住民のおもてなし意識の醸成を図るために県内の観光に携わる住民を海外へ渡航させることで教育、育成していく

という視点においては意味のある取組みになるのではないか。

- ・ 観光に携わる住民と言っても観光事業者だけでなく、農業従事者や文化の維持をしている者など、様々な分野の者が考えられる。このような観光を陰で支える住民向けの施策にもフォーカスできれば、観光資源を支える全ての住民のおもてなし意識の醸成に繋がっていくのではないかと考える。

(本保会長)

- ・ 全体的には良い案となっている。
- ・ 一方で、計画を進めるにあたっては、アクションプランをなどにより、優先順位をつけて施策に取り組んでいく必要があると感じている。
- ・ 各施策について、これまでの経過を踏まえた取組みであるということが分かるように、新旧などを示していく必要がある。
- ・ 観光コンテンツについては、造成後の評価がしっかりとなされていないことから、具体的な成果が見えないように感じる。また、団体旅行からFITへシフトしていると示しておきながら、旅行会社への支援が目立ち、矛盾を感じる部分がある。
- ・ 高付加価値化に向けた高級ホテルの誘致については、検討するだけでなく、実現へ向けた具体的な取組みを行ってほしい。

4 閉会