

ポストコロナ社会に向けての 観光まちづくり

兵庫大学 現代ビジネス学部 教授
エクステンションカレッジ 副カレッジ長



自己紹介

- ・韓国から来日、日本語・日本文化を学ぶ。
- ・関西学院大学で観光について勉強。
- ・広島大学院で日韓の観光について研究。
- ・旅行会社JTBグループで観光の仕事をする。
- ・韓国の大学、ホテル観光学部で教える。
- ・現在、兵庫大学で「観光学」、「国際観光学」、「地域政策」、「現代ビジネス入門」を教えている。



・兵庫県の依頼で「ポストコロナ社会検討委員会」委員(2020.7.-2021.3)



目次

1. コロナが観光地にもたらした影響
2. コロナ以前の観光とコロナ禍の影響
3. コロナ禍に立ち向かう観光地の取り組み
4. ポストコロナ社会に向けての新たな観光スタイル
5. ポストコロナ社会の新たなまちづくり



1. コロナが観光地にもたらした影響

- ・コロナは人々の生活や産業に多大な影響を与えている。
- ・観光地に与えた影響は計り知れない。

⇒観光は移動を前提とする活動

⇒グローバルな移動制限がなされている（UNWTOの発表）

⇒観光産業は、観光客の減少により雇用不安

⇒GO Toトラベル事業の実施



2. コロナ以前の観光とコロナ禍の影響

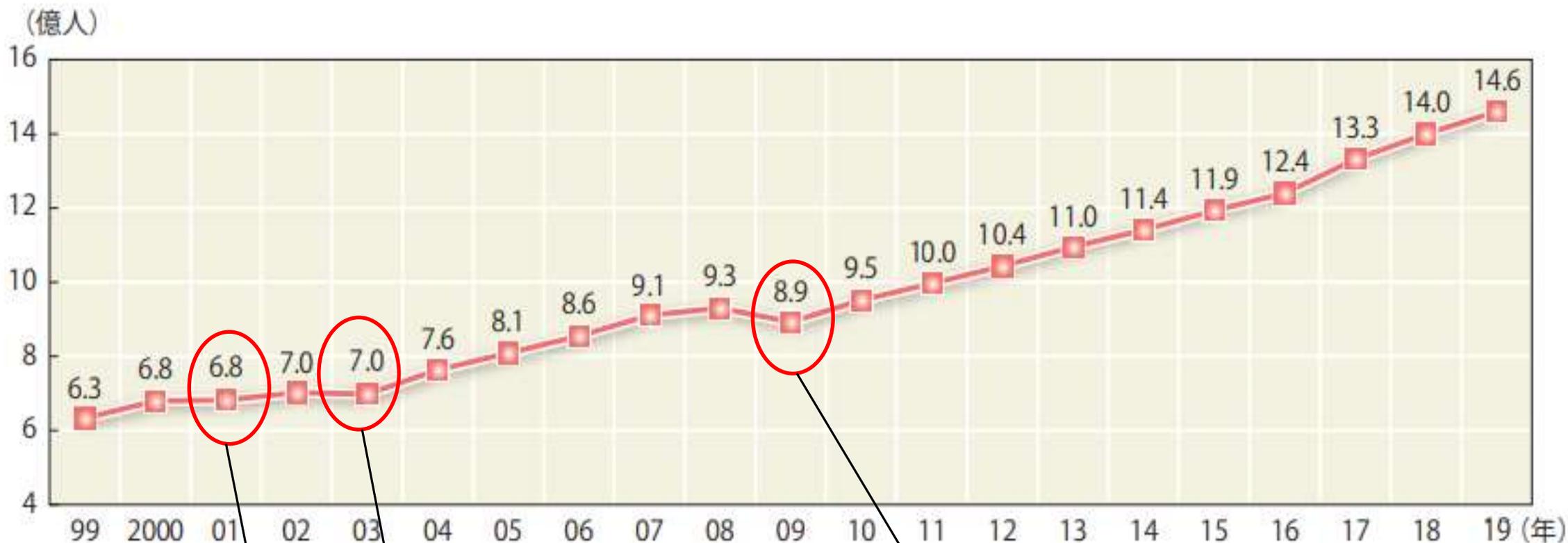
2019年国際観光客到着数

- ・14億6千万人⇒2018年対比4%増加、2030年：18億人を予想
- ・国際観光収入総額：1兆4,810億米ドル

観光は、燃料及び化学に続く世界第3位の輸出分野であり、自動車製品及び食品を上回る。

- ・観光収支ランキング⇒1位米国620億米ドル、2位：スペイン520億ドル
3位：マカオ 390億ドル、4位：トルコ 260億ドル、日本 250億ドル
- ・国際観光客数ランキング⇒1位フランス、2位：スペイン、3位：アメリカ
4位：中国、5位：イタリア、6位：トルコ
- ・国際観光支出ランキング⇒1位：中国、2位：アメリカ、9位：韓国
- ・国連世界観光機関(UNWTO)2020年11月発表

観光危機と国際観光客数



資料：UNWTO(国連世界観光機関) 資料に基づき観光庁作成

アメリカ同時多発テロ

SARSコロナウイルス

中東呼吸器症候群 (MERS)
2012年9月にサウジアラビアで初報告
韓国:2015年186名が感染、38名死亡

世界経済不況



訪日外国人人数・出国日本人人数



2019年、国籍別訪日外国人人数①中国959万人②韓国558万人③台湾489万人④香港229万人⑤米国172万人⑥タイ132万人
2018年、日本人出国者の訪問先①米国②韓国③中国④台湾⑤タイ 資料: 日本政府観光局(JNTO)、観光庁

年度	訪日外国人	年度	出国日本人
2002	5,238,963	2002	16,523,000
2003	5,211,725	2003	13,296,000
2005	6,727,926	2005	17,404,000
2009	6,789,658	2009	15,446,000
2017	28,690,900	2017	17,889,300
2019	31,882,000(461億ドル)	2019	20,080,600(213億ドル)

2019年日本国内観光

- ・2019年の国内旅行消費額は、前年比7.1%増の21兆9,312億円
- ・宿泊旅行消費額は17兆1,560億円(前年比8.6%増)、日帰り旅行消費額が4兆7,752億円(前年比2.0%増)
- ・訪日外国人旅行4.8兆円、日本人海外旅行(国内分)1.2兆円

旅行消費額の推移について (2011~2019年)

単位：兆円

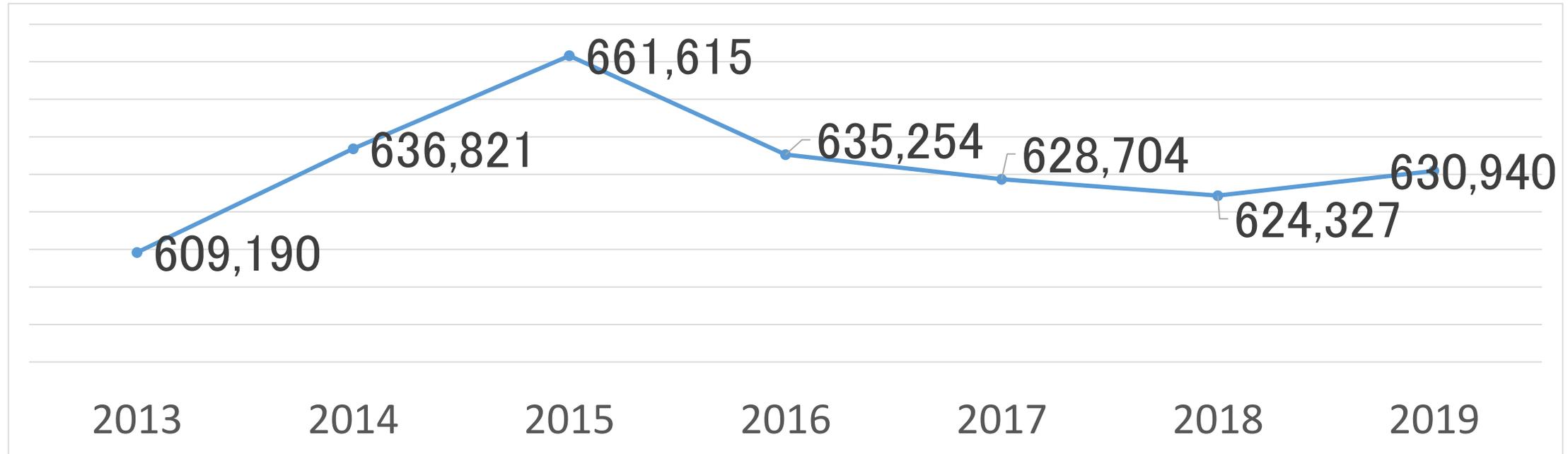
	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
日本人国内 宿泊旅行	14.8	15.0	15.4	13.9	15.8	16.0	16.1	15.8	17.2
日本人国内 日帰り旅行	5.0	4.4	4.8	4.5	4.6	4.9	5.0	4.7	4.8
日本人海外旅行 (国内分)	1.2	1.3	1.2	1.1	1.0	1.1	1.2	1.1	1.2
訪日外国人旅行	0.8	1.1	1.4	2.0	3.5	3.7	4.4	4.5	4.8
合計	21.8	21.8	22.8	21.6	24.8	25.8	26.7	26.1	27.9



城崎温泉の観光客傾向

城崎温泉年度別宿泊者数(2013~2019年)

単位:人



出所: 城崎温泉旅館協同組合データより筆者作成

・積極的なインバウンド観光客の誘致

⇒ 蟹のシーズン以外の閑散期を補うことができ、年間を通じて宿泊者を確保可能

・ 城崎温泉は比較的に規模が小さい旅館が多いため、団体客よりは個人が多い

・ 城崎温泉も規模の大きい旅館は団体客の受け入れにも力を入れている

⇒ 蟹シーズンが終わった時にインバウンドやツアー客も受け入れないと埋まらない



コロナ禍における国際観光動向

- ・2020年1月～5月⇒観光客到着数が前年同期比 **56%減少**
- ・2020年5月の国際観光客数⇒2019年と比較して **98%減少**
- ・**3億人**の観光客の減少
- ・**3,200億米ドル**(国際観光ビジネス収入の損失)

国連世界観光機関(UNWTO)2021年7月28日発表

- ・2021年の1月から5月にかけて、国際観光客到着数は2019年の水準を85%下回った。
- ・変異株の出現や規制の継続が、国際観光の回復の足かせとなっている。一方で、国内観光は、世界各地で回復が続いている。

国連世界観光機関(UNWTO)2021年7月27日発表



コロナ禍の日本国内の観光現状

2020年7月主要旅行業者の旅行取扱状況

- 訪日外国人⇒総取扱額は、対前年同月比**5.4%**
- 日本人の海外旅行⇒前年同月比**1.2%**
- 国内旅行⇒対前年同月比 **21.6%**

2020年7月宿泊旅行統計

- 日本人延べ宿泊者数⇒前年同月比**-45.7%**
- 外国人延べ宿泊者数⇒前年同月比**-97.0%**

2020年10月宿泊旅行統計

- ・日本人延べ宿泊者数⇒前年同月比**-17.2%**
- ・外国人延べ宿泊者数⇒前年同月比**-97.3%**

出所：観光庁2020.11.30発表

⇒日本人宿泊者数の増加は、Go Toトラベル事業の効果

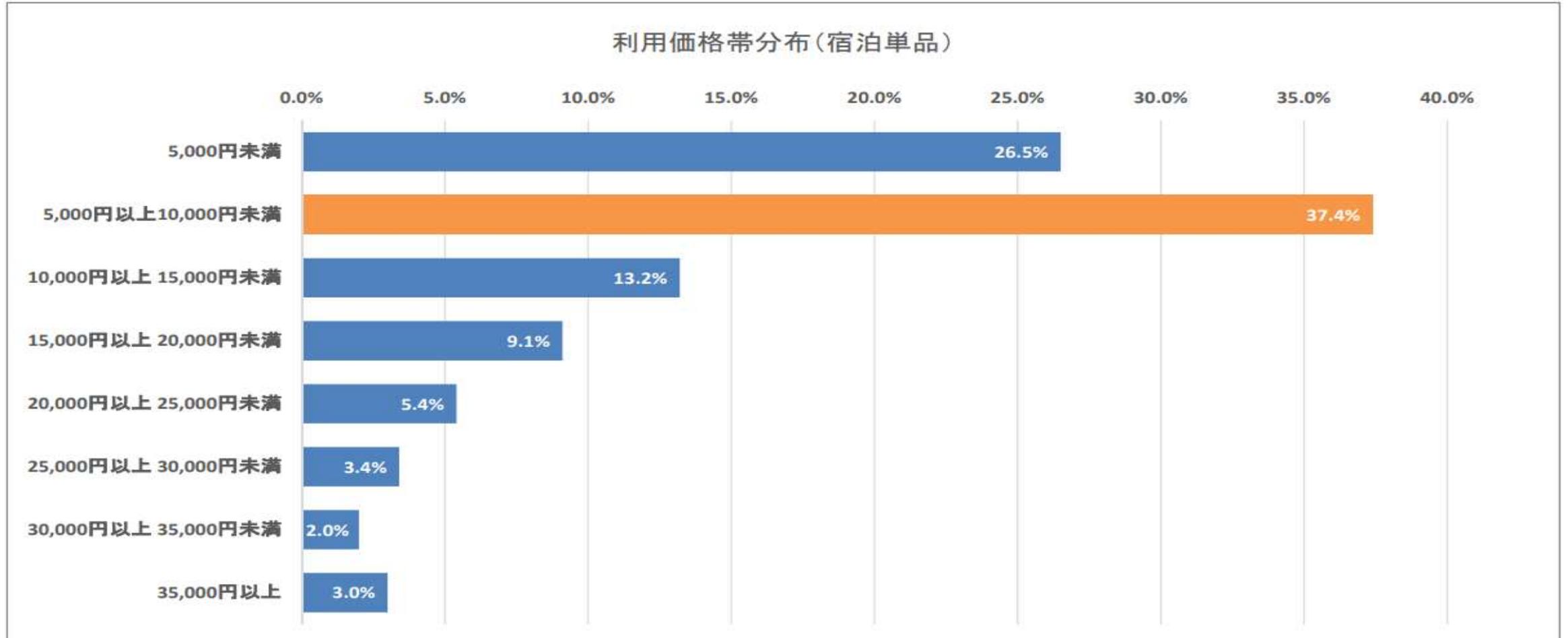
Go Toトラベル事業の利用実績

- ・利用宿泊数：少なくとも約3,976万人泊（7/22～10/31）
- ・割引支援額：少なくとも約2,087億円
- ・宿泊・旅行代金の割引：少なくとも約1,886億円（7/22～10/31）
- ・地域共通クーポンの付与：少なくとも約201億円（10/1～11/9）

出所：観光庁2020.11.13発表



Go To トラベル事業における利用価格帯分布



※ 一人泊当たり宿泊代金

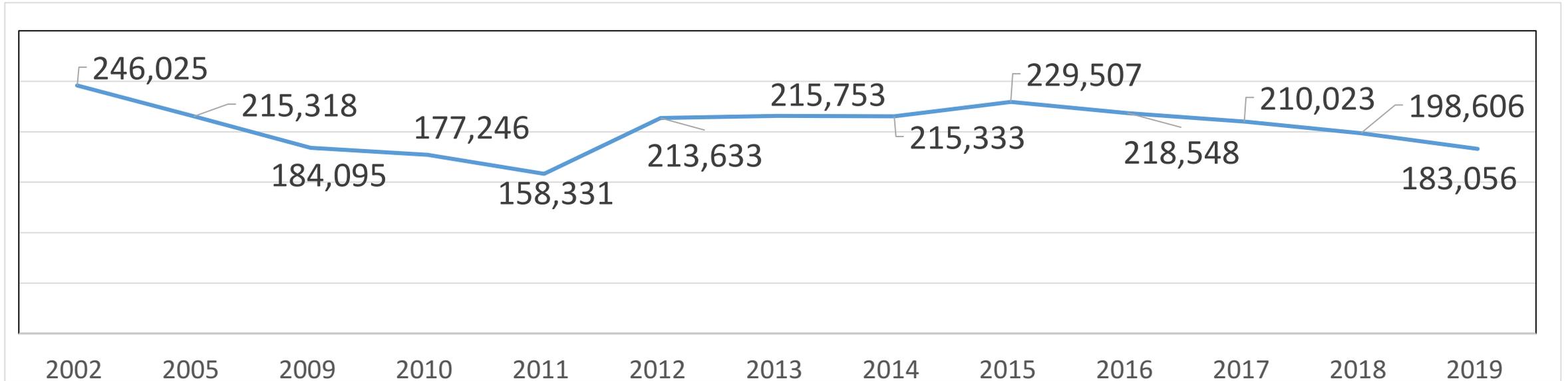
- ・5,000円以上10,000円未満が37.4%⇒せっかくだから高いところに泊まりたいのでは？
- ・5,000円未満⇒26.5%
- ・以外の低価格帯の利用が多い。

出所:観光庁 発表



コロナ禍の影響

湯村温泉旅館 年度別 宿泊客数(2002～2019年、一部年度は省略)



2020年4月～8月 湯村温泉旅館宿泊客集計表

項目	4月	5月	6月	7月	8月
宿泊者数	1,654人	0人	4,273人	8,923人	13,628人
前年比	10.9%	0.0%	31.1%	65.1%	72.4%

出所:湯村温泉観光協会のデータに基づき作成



4.コロナ禍に立ち向かう観光地の取り組み

コロナ禍の観光事業 湯村温泉観光協会の取り組み

湯村温泉街の各所にあるハートマークを見つけて撮影する企画「幸せの隠れハートを探せ」や「浴衣さんぽ」など

人との接触のないイベントを実施



新温泉町(役場)の取り組み

- ・「新温泉町プレミアムおみやげ券」の販売

⇒観光客、地元の住民が土産物やカニ、但馬牛など新温泉町の特産品を購入することができる。

⇒5,000円で購入すると6,000円分のおみやげ券がもらえる
仕組みで、購入上限は1人20,000円、24,000円

- ・「新温泉町民げんき券」の配布

⇒町内の宿泊施設を利用することにより町の良さの再発見を目的

⇒使用可能期限:7月27日から10月31日

- ・商工会の飲食券の発行

⇒地元の産業の回復が目的



コロナ禍の観光事業 湯村温泉朝野家の取り組み

感染防止



- ・自動消毒液の設置や大浴場の人数表示など徹底した予防対策を行っている。
- ・66室の客室があるが、その半分の33室のみを営業している。
⇒売上は減少しているが、利益面ではそれほど影響はない。

コロナ禍の観光事業 湯村温泉朝野家の取り組み

おもてなし



宿泊客のためのきめ細かなおもてなしの実践



コロナ禍の観光事業 湯村温泉朝野家の取り組み



- 従業員は解雇しなかった⇒雇用助成金を利用
- 社宅の家賃を3か月間無料
- 10万円貸出、旅館の大浴場を使用
- 100人のパート従業員と、45人の正社員に70%の給料を支給
- 女将の朝野氏の妻が社員に食事を提供
- 朝野家の従業員の70%は女性
- 70歳を超えた高齢者も多く、地域の女性や高齢者の働く場を提供



ワーケーションに期待

- ・湯村温泉におけるワーケーションの可能性期待
- ・2020年12月、観光物産店にワーケーションの専用施設をオープン
- ・政府のテレワークで地方移住、最大100万円補助事業に意欲
- ・ワーケーションで湯村温泉の新たな観光まちづくりを模索
- ・東京在住者を対象にしたワーケーション事業を実施
- ・2021年現在、湯村温泉・新温泉町内に積極的にワーケーションを推進している。



有馬温泉の対策・取り組み事例

雇用関係

- ・雇用助成金制度を利用することで従業員を解雇せずに雇用を維持
- ・新入社員の場合は、無報酬で研修を行う
- ・契約社員は、今後、助成金が終了した場合は解雇せざるを得ない

今後の取り組み

- ・Go Toトラベル事業の延長に期待
- ・ハイキングと温泉と、お酒をセットにした、旅行商品の開発
- ・芸子さんなど有馬温泉が持っている特徴を活かした誘致戦略
- ・有馬温泉の観光基盤の整備
 - ⇒行政の支援策を活用し、行政を巻き込んだ観光地のまちづくりの実践
 - ⇒事業者との連携も重要視する。
- ・積極的なイベントの開催とプロモーションの実施



コロナ禍の影響

宿泊客動向

2020年(4月～6月)城崎温泉宿泊客数

項目	1月	2月	3月	4月	5月	6月
宿泊者数	56,866	57,382人	52,303人	4,748人	0人	7,540人
前年比	103.7%	98.4%	72.9%	10.5%	0.0%	19.6%

出所: 城崎温泉旅館協同組合資料を基に作成

- ・3月まではそれほど影響はない。
- ・4月27日から5月末まで休業する。
- ・インバウンドと団体の宿泊者が急激に減る。



コロナ禍の影響と対策

従業員

- ・営業を中止期間でも雇用助成を使い1人も解雇しなかった。
- ・蟹シーズンになると人手が足りないこともある。
- ・コロナの前は、逆に従業員不足も問題であった。
- ・派遣社員は辞めさせざるをえないが、今後、観光は回復するだろうから、正規雇用の従業員は解雇せず雇用を続けている。

コロナ禍における観光協会としての対策・取り組み

①ガイドライン作成による感染症防止対策

感染症防止対策としてはまち全体のガイドラインを作成した。

②イベント開催

- ・夏のイベントがほとんど中止されたが、花火大会は行った。
- ・開湯1,300年は中止になった。
- ・豊岡国際アート祭りが開催された。コロナ禍でも、できることはしていきたい。

出所: 城崎温泉観光協会高宮会長のインタビューを基に作成。



豊岡市の支援策

市民市内宿泊促進事業「STAY豊岡」の実施状況

	6月	7月	8月	9月	計	割合(%)
城崎	465	3,548	443	171	4,627	54.63
合計	1,042	6,152	891	385	8,470	100

出所:豊岡市環境経済部大交流課大交流係資料を基に作成

- ・STAY豊岡の利用は、半分以上を城崎温泉が占めている。
- ・9月14日まで利用したの合計は、8,470人で城崎温泉が4,427人
- ・見込み総額は、豊岡市全体で56,334,645円
⇒城崎温泉の補助金見込み額は34,254,658円
- ・一人当たりの平均補助見込み金額
⇒全体で6,651円
⇒城崎で7,403円





城崎温泉
ステキ体験
旅行社

城崎温泉の体験型観光

城崎温泉ステキ体験旅行社



- 会社ではない組織
- プロの指導のもと観光協会と共に地元の女性が中心で実行委員会を組織
- 定期的なイベント開催
おんぱく(温泉博覧会)
現在は『ステキ体験旅行博』
- 目的は地域の魅力を発掘、発信
- 着地型観光として隠れている魅力を売り出す
- 事業として成立させる

出所:ガイド今井奈津子さん提供



城崎温泉ステキ体験旅行社の運営

- ・地元団体の出資により運営されている。
- ・まちづくり会社「株式会社 湯のまち城崎」が企画、運営。
- ・兵庫県知事登録旅行業に登録されている。
- ・城崎温泉体験ツアーを専門にしている旅行会社である。
- ・主なツアーには、「お宿の社長と歩く、城崎温泉旅館ツアー」、「入浴方法を教える、温泉寺住職直伝城崎温泉古式入湯作法」などがある。



4. ポストコロナ社会に向けての新たな観光スタイル

①近隣地域の生活者向けの体験型観光

②マイクロ・ツーリズム

⇒長距離や海外への旅行に対して3密を避けながら近場で過ごす旅のスタイル

③ワーケーション

⇒ワークとバケーション、仕事+バカンス、観光地でリモートワークをしながら、休暇も取る働き方

④ステイケーション

⇒近場の宿泊施設に滞在して、非日常を体験する新しい旅のスタイル

⑤より自然に近い、より健康を求める観光

⑥文化芸術の観光資源化

⑦多様な観光スタイルの拡大

5. ポストコロナ社会の新たなまちづくり

- ①他地域との差別化
- ②ITシステムの活用と支援
- ③多様なプログラムの提供
- ④帰郷と新たな移住の推進
- ⑤生活者にとっての魅力あるまち、若い女性に魅力あるまちづくり
- ⑥地域主体のまちづくりの実践
- ⑦人材育成



受講者募集

おもてなし人材を養成することを目的とした講座です。
ホスピタリティの基礎となる人との関わりを学ぶ心理学の他、
観光学や食マネジメント学を学び、就職につなげましょう。
インターシップでは、ホテル、ブライダル関係、料亭・レストラン等
おもてなしなくしては成立しない業界にて実施します。

科目	時間	講師	
ホスピタリティの基礎	6時間	石川夕起子	兵庫大学現代ビジネス学部 教授
ブライダル論	8時間	石川夕起子	
経営学入門	6時間	竹川宏子	兵庫大学現代ビジネス学部 准教授
おもてなしの心理学	6時間	北島律之	兵庫大学共通教育機構 教授
食マネジメント学	6時間	前田典子	兵庫大学健康科学部 講師
観光社会学	6時間	李良姫	兵庫大学現代ビジネス学部 教授
観光経営学	6時間	李良姫	
インターンシップ	60時間	李良姫	

日程

インターシップ以外の講義は全てオンデマンド配信(月曜日)で実施します。
オンデマンド配信日：12/6 13 20 27 1/10 17 24

インターシップの日程や場所、実施内容は講座開始後にお知らせします。



対象者

失業者、非正規雇用労働者、希望する就職ができていない方、
転職希望者で、ホスピタリティに興味がある方。

受講料

無料
※交通費やテキスト代等は自己負担です