インバウンド受入体制整備調査報告書（抜粋）

2020年10万人泊～受入体制整備の前提条件～

10万人＝訪問客数×宿泊日数
と分解し、それぞれにおける受入体制の整備を立案する。訪問客数は、初回訪問者数とリピート訪問者数に分解できるが、欧米豪というターゲット立地を鑑み、初回訪問に注力するほうが確実だと考えられる。宿泊日数は、城崎温泉のみならず豊岡市内を循環することにより市内における宿泊日数を増加させることを企図する。

受入体制整備の視点　　KGI: 2020年までに外国人宿泊者数10万人泊を達成

1. 閑散期の集客を増やし、需要を平準化する

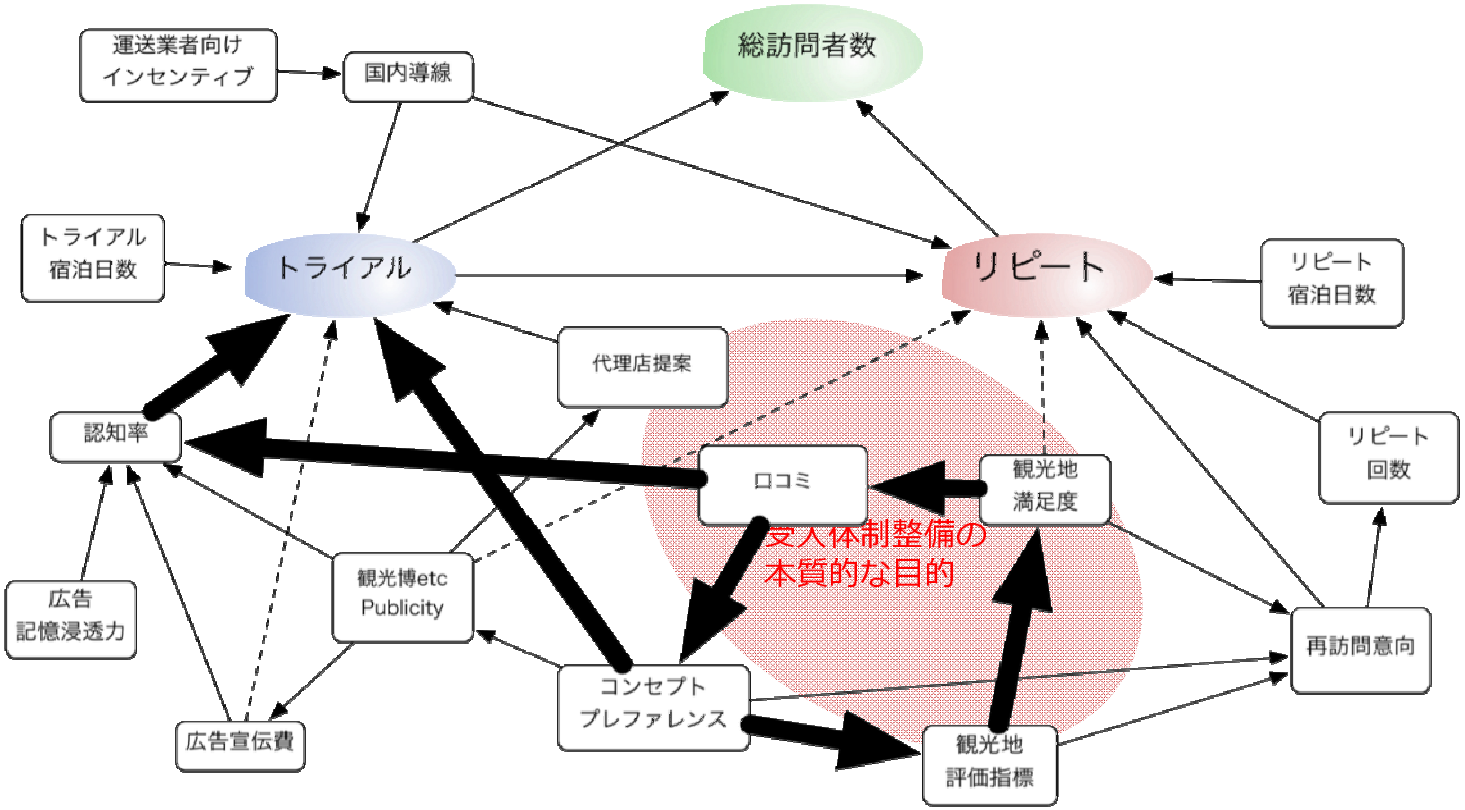
2. 外国人観光客を集客することによる豊岡市全体の経済波及効果を最大化する

豊岡市インバウンド集客モデル

アンケートやインバウンド成功例として名高い高山市との比較から、豊岡市は訪問客による口コミのインパクトが強いことがわかった。以下のインバウンド集客モデルのように、外国人観光客から良質な口コミを残してもらうことが、受入体制整備の重要事項と判断した。

インバウンド集客モデル

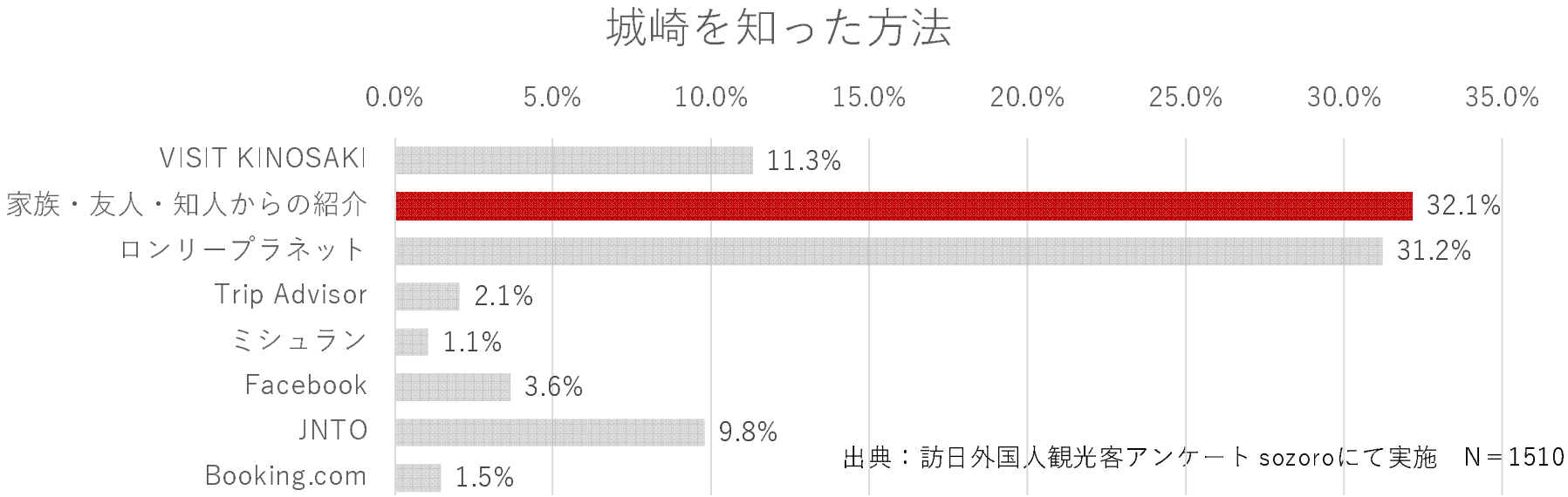
ver. 1.0



競合地域のカウンターアクション

口コミの重要性

城崎温泉SOZOROでの外国人訪問客へのアンケートによると、城崎を知った理由は、家族・友人・知人からの紹介が圧倒的に多い。

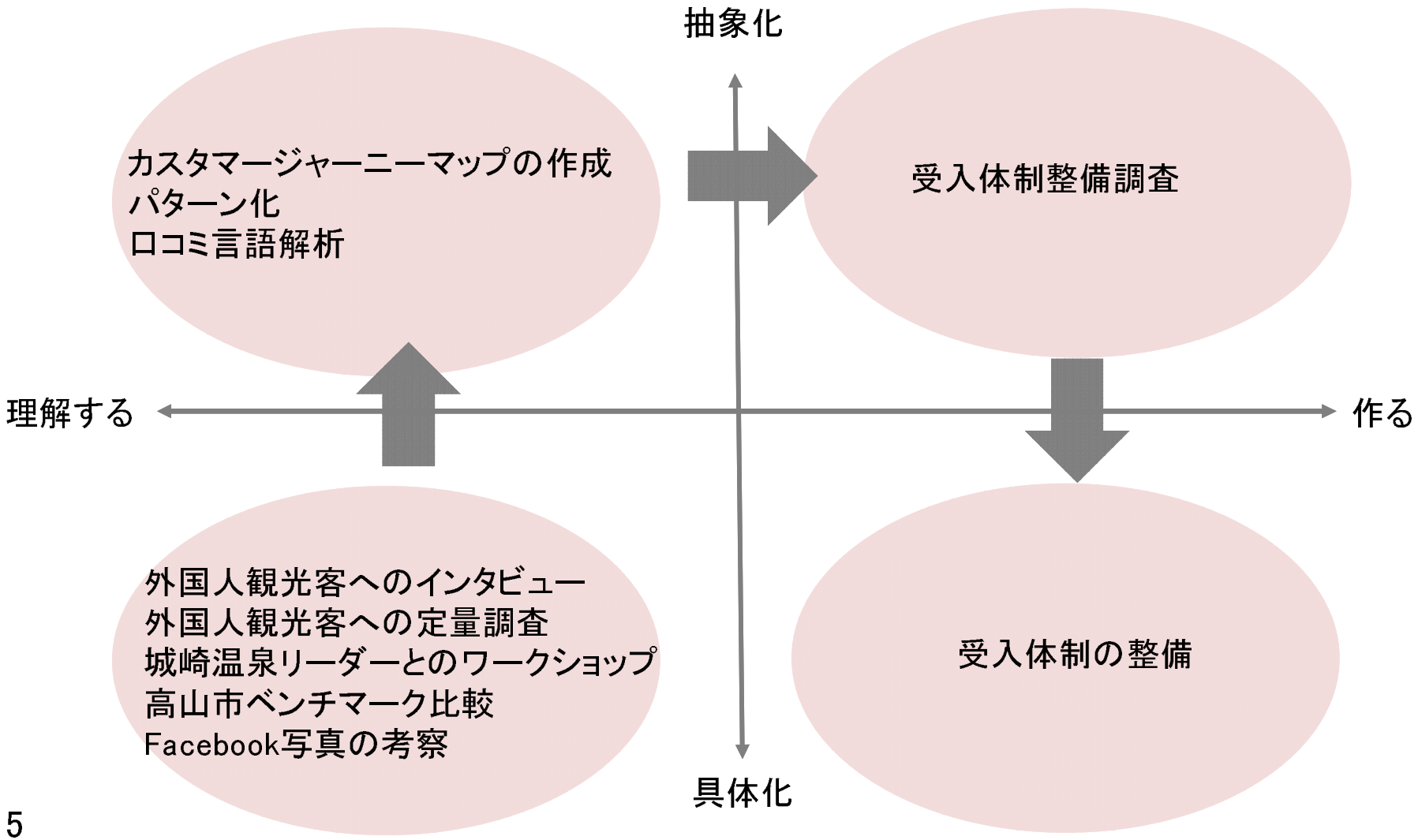


高山市と比較し、トリップアドバイザーの口コミ数を集客数比でみると、豊岡が非常に強く出ている。

	豊岡市	高山市
インバウンド集客数	30,000	360,000
ホテル口コミ数比	2.7倍	1
観光情報口コミ数比	4.6倍	1
レストラン口コミ数比	2倍	1

2×2マトリックスで実際の実施事項を整理

良質な口コミを残してもらうためにどのような体験をしてもらうべきか、そしてその体験を阻害する要因を分析するために以下を実施し明らかにした。



ターゲットとなる外国人観光客ペルソナ

豊岡市役所、TTI、旅館組合、物産組合、飲食店組合との2日間のワークショップ、ならびに城崎温泉訪問中の外国人個人旅行客へのインタビューより「誰に」を明らかにした。

※ペルソナ＝理想的なターゲット像、架空の人物

＜基本情報＞

仮名：レオ（33歳）エマ（29歳）

出身：フランス

日本での日程：東京→京都→城崎→大阪、全12日間

城崎での日程：2泊3日

城崎に滞在する事を決めた理由：

◆ 京都から2～3時間で行ける距離で、リラックスできそうな場所を探した。
◆ 田舎の外国人が多くない場所で、日本人の文化を感じたい。生活に入り込みたい。
◆ 温泉に入ってリラックスしたい。旅館で日本文化体験をしたい。

＜価値観＞

まち全体について　観光都市化されてしまっているのは嫌
「Local 、Hideaway」外国人がいないことが価値
まち歩きで迷うのは楽しい
素敵な写真がたくさん撮れることが楽しい

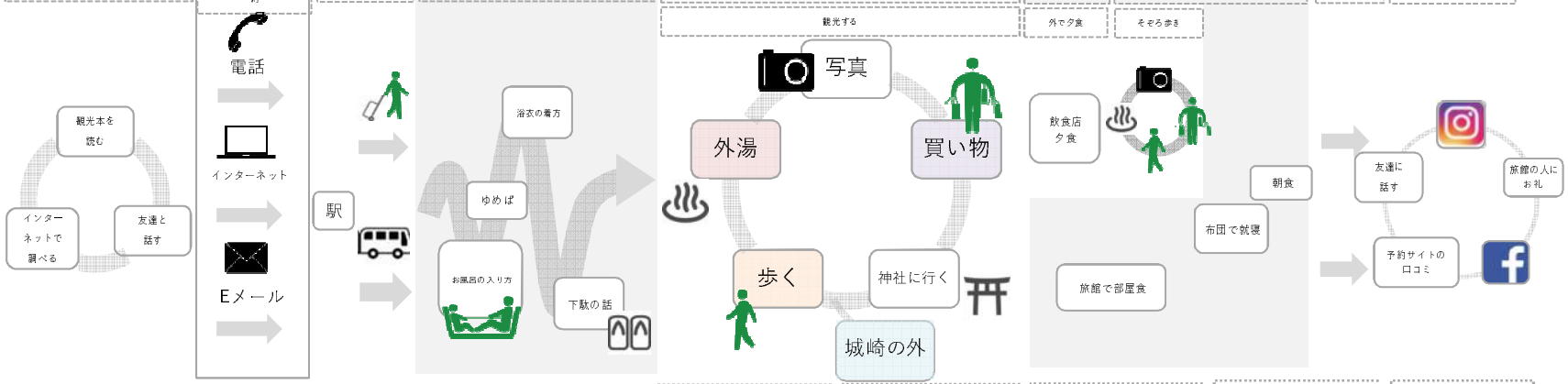
英語について コミュニケーションについては、通じないことも楽しんでいる
英語のサインが多いとhideaway感がなくなってしまって嫌
レストランのメニューは英語はいらないが、写真が欲しい

Wi-fiについて 旅館とカフェにあれば問題ない（ポケットwi-fi持っている人も多い）

不満点について　お店がもう一度開くことは伝わっていない
旅館や温泉などで正しい振る舞いをしたい。迷惑かと思ったり失礼なことをしていないか気になるのは嫌
日本文化、作法を知りたい
旅館食の価値（部屋出し）がブッキングの時点で伝わっていないので1泊朝食にしたが、知ってたら…
城崎温泉からの観光地が何があって、どのくらいの時間でいけるのかわからない

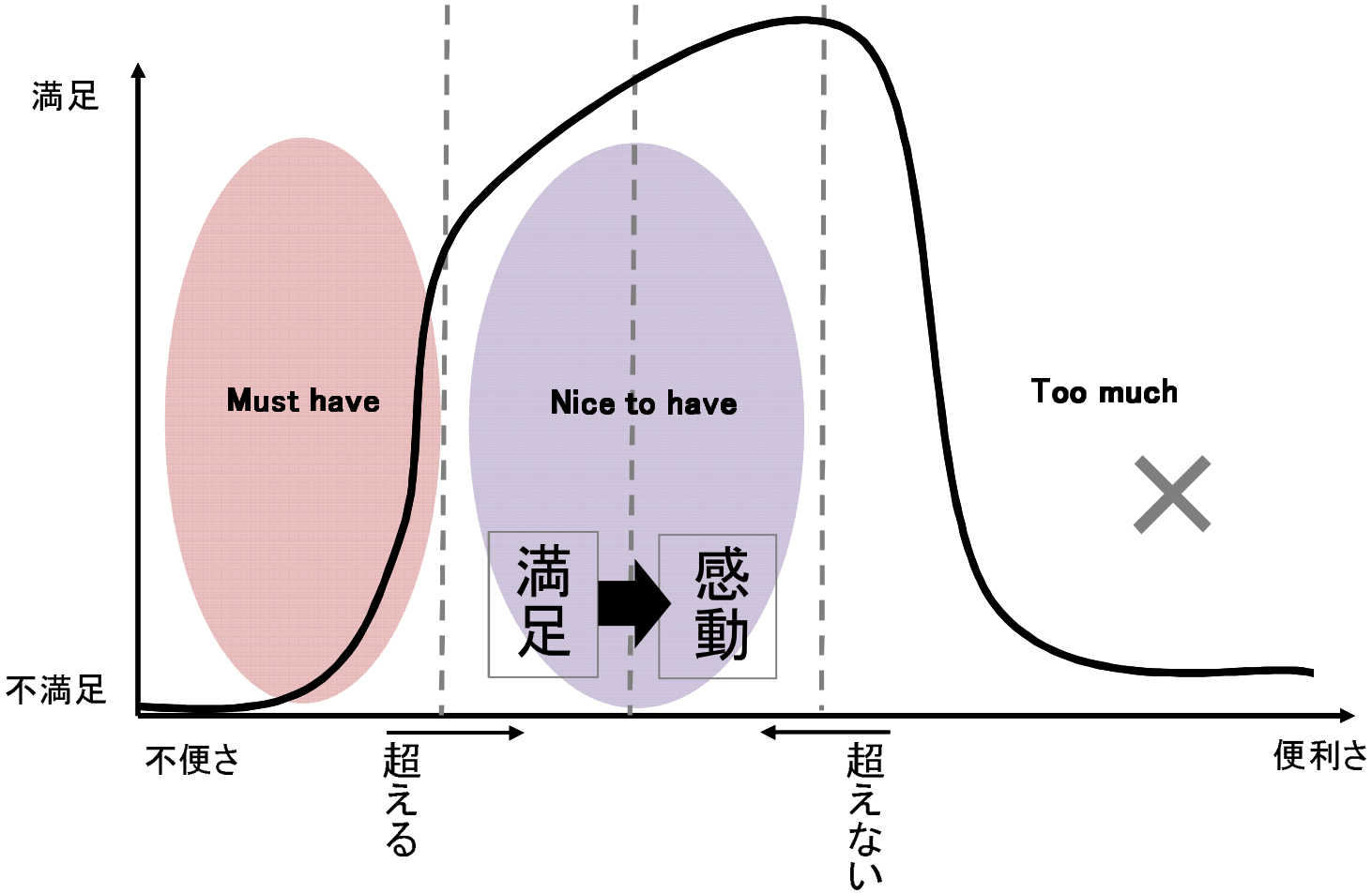
日本文化やローカルを求める観光客に対し、城崎温泉のもつユニークな旅館文化、温泉文化等を体験してもらう。

stage	調べる 計画する	予約する	旅行					旅を投稿する
doing	行き先や行き方・内容を調べる	旅館・チケット予約	城崎着	旅館で過ごす	そぞろ歩き / 観光する	旅館で夕食 / 外で夕食	旅館で過ごす / そぞろ歩き	城崎発 / シェアする
ideal	・リラックスしたい ・ローカルフードを食べたい ・外国人がいないところがいい ・日本の文化を感じたい	・荷物があるからバスがあって楽だ ・城崎でできることの内、あれとこれをしよう！	・浴衣を着た写真が撮れて嬉しい！！ ・仲居さんが一生懸命教えてくれて感動！来てみたらすごくハートフルな人間性だ ・日本の伝統文化を知れた ・畳にお茶とお菓子で一息つけた	・温泉で日本の文化を体験できている！ ・リラックスだ（外湯） ・町の風景が素敵だ！ ・射的や浴衣で敷策などいい写真を撮れた！ ・季節を感じれた（歩く）	・美味しいものを食べれて、日本人ともコミュニケーションがとれて嬉しい（買い物） ・歌舞伎の舞台が素晴らしい！（城崎の外）	・写真を見て食べたいメニューを選べた ・お店が開まっていた時間帯もあったが、案内があったので再訪問できた ・美味しい！！美しい！ ・部屋まで運んでくれるなんてなんて親切だ！	・Wifiを利用できて、情報収集ができる！ ・SNSにもアップできる	・素晴らしかったのでぜひ友達に紹介したい ・いい写真をSNSに掲載したい
experience	Local Exciting							
question	・京都・大阪から行ける場所はどこ？ ・日本の地域性を感じられる所はどこ？ ・城崎ではどんなことができるの？	・英語で予約を取りたいが通じるだろうか？ ・何時に旅館に行けばいいのだろうか？ ・駅からの方向は？時間は何時間位かかる？ ・バスに乗って大丈夫？	・旅館ではどう過ごすの？ ・浴衣ってどうやってきるの？ ・下着は着ていいのだろうか？ ・温泉はどこに行けば入れるの？	・どうやって温泉に入るの？ ・マナー違反になってないかな？ ・シャワーは座って浴びるの？下着や水着は？（外湯） ・どこを歩いているのだろう？ ・どこに何があるの？食べ物屋さんや遊ぶ場所を知りたい（歩く）	・ここは何のお店なのだろう？ ・売り物と展示品とはどうやって見分けるの？（買い物） ・城崎から行ける場所はどこがあってどれくらい時間がかかるのだろう？ ・どこに行けば情報が手に入る？（城崎の外）	・旅館で食べるよりも外出したほうがローカルフードを食べられるのでは？ ・飲食店は休業日なの？ ・部屋食では食事中にも次々と出てくる。後どれくらいの品が出てくる？	・布団はどうやって寝るのだろう？ ・Wifiはどうやって利用できるのだろう ・寝るのは浴衣で寝ていいのかな？	
action ★☆☆達成度 ●目的 ・施策 ○注意する点	●神輿が見れる祭りや桜、銀杏など季節的なイベント情報の伝達度アップ★☆☆	●問い合わせへの抵抗を低減化☆☆☆ ・メールで送ってもらい、翻訳はグーグルやトリップアドバイザーのサービスを利用 ・旅行前に全ての説明や注意事項を連絡しておく（日本語可） ●城崎に到着した人が休息できる場所を作る ・荷物を預かるサービス★☆☆ ・ロッカーへの案内★☆☆ ・仮眠できるスペース	●英語の対応マニュアルの作成★☆☆ ・英語設問集 ・対応スクリプト ・旅行客に見せる説明動画（お風呂の入り方動画など） ○不便も海外旅行の楽しみの一つ ・説明が多すぎないのも重要	●楽しめる為の情報を作る・伝える☆☆☆ ・写真スポットを作る ・城崎の外へのアクセスマップ ●射的や温泉卵づくりなど旅行を楽しめる体験の伝達度☆☆☆ ○過度な英語表記がない所は城崎の良さ	●メニューの写真付き飲食店のマップ★☆☆ ●お店のメニューに写真の掲載★★☆ ●メニューのディスプレー、外への掲示★☆☆ ●飲食店の開店閉店の時間帯の英語表記☆☆☆ ●土産屋の外国人対応の抵抗を低減化☆☆☆ ・翻訳サービスの活用	●旅館で部屋食（ローカルフード）が食べられるということは認知されているか★☆☆ ○懐石料理は内容だけでなく食器などの美しさも写真に残してもらえる	●旅館の過ごし方を伝える★★☆ ●旅館のFreeWifiの充実★★☆	●シェアしたくなる写真をとってもらう★★☆



【城崎温泉】カスタマージャーニーマップから推察する必要十分な受入体制

インタビューやアンケートを通じて、城崎温泉の大きな価値のひとつは「外国人向けに観光地化され過ぎていない」ことが明らかになった。過剰に整備すると価値を毀損してしまう。受入整備においても城崎温泉の価値を守りつつ必要なサポートをする必要がある。



例）必要最低限な英語のサインは欲しいが、多すぎては風情や情緒がなくなってしまう。
日本文化に親しみたいのに、お箸ではなくフォークとナイフを渡される。 など…

【城崎温泉】英語力に対する要求は強くない

城崎温泉を訪れている外国人観光客は英語によるコミュニケーションを特別重視していない。むしろ流暢でない英語を使う日本人とのコミュニケーションをローカルな体験として楽しんでいる。外国人観光客の受け入れに消極的な事業者に顕著に見られる姿勢として「英語に対する苦手意識」が挙げられるが、身振り手振りを交えたコミュニケーションで十分であり、マインドセットの転換が求められる。

京都や大阪と違って観光地化され過ぎていないのが良い

街の中で迷うのはむしろ楽しくて大歓迎

英語のサインが少ないのが素晴らしい！

英語が通じなくても驚きがあるし、ローカルさを感じられて楽しい

外国人のための場所ではなく、日本人と同じ体験をしたい

【城崎温泉→他の地域】現状の城崎温泉からの送客における課題

旅行計画時と城崎温泉駅到着時の豊岡市内の他の地域の観光情報、実際の送客システムの3つを充実させる必要がある。

旅行計画時

連泊を誘うためには、旅行計画時の段階で他の地域の観光と結びつける必要がある。

城崎温泉到着時

城崎温泉駅に到着した観光客に他の地域の観光情報を伝える必要がある。

送客システム

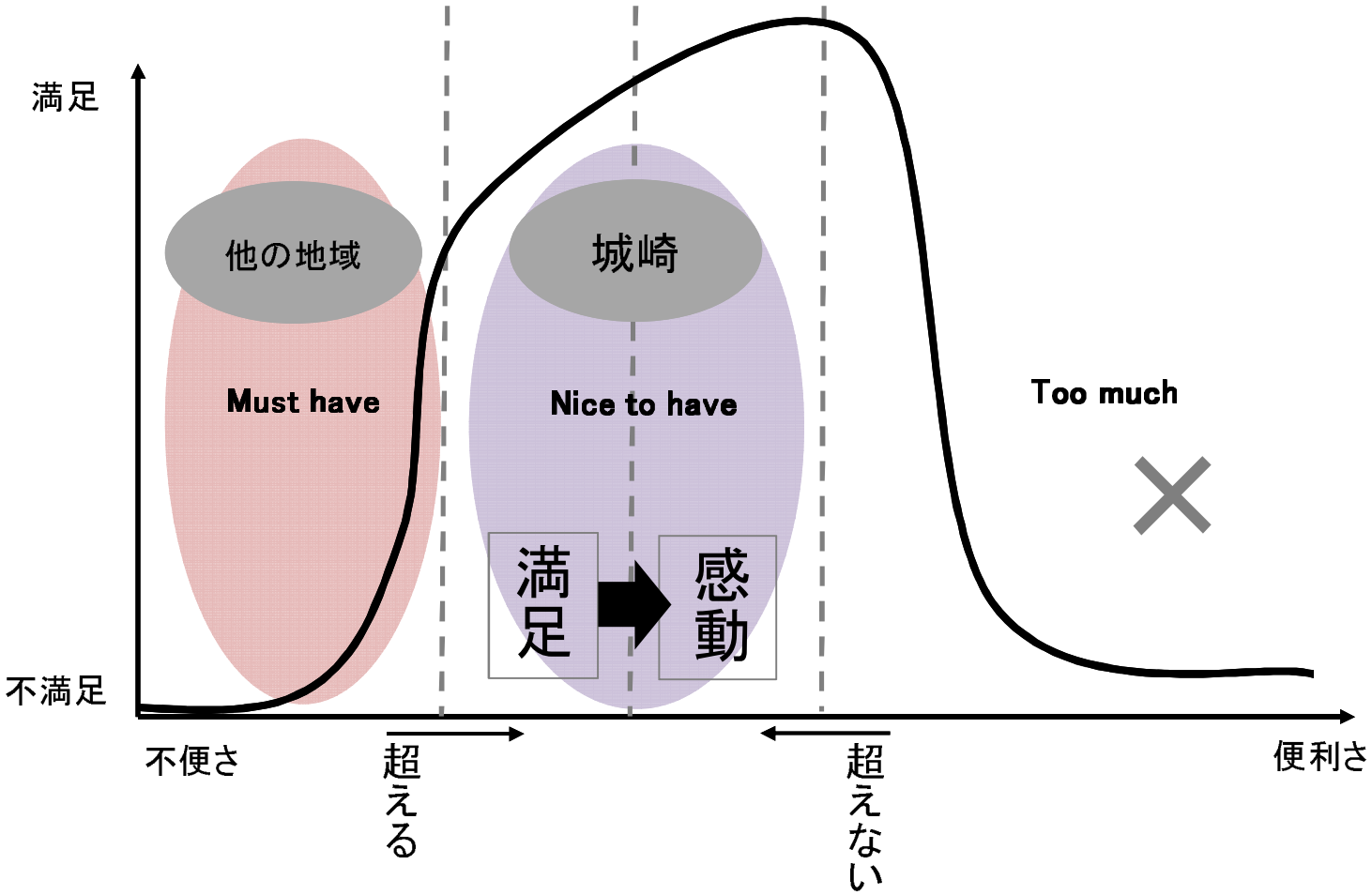
バスや電車で他の地域の観光地に送客するシステムを整える。

情報

ハード

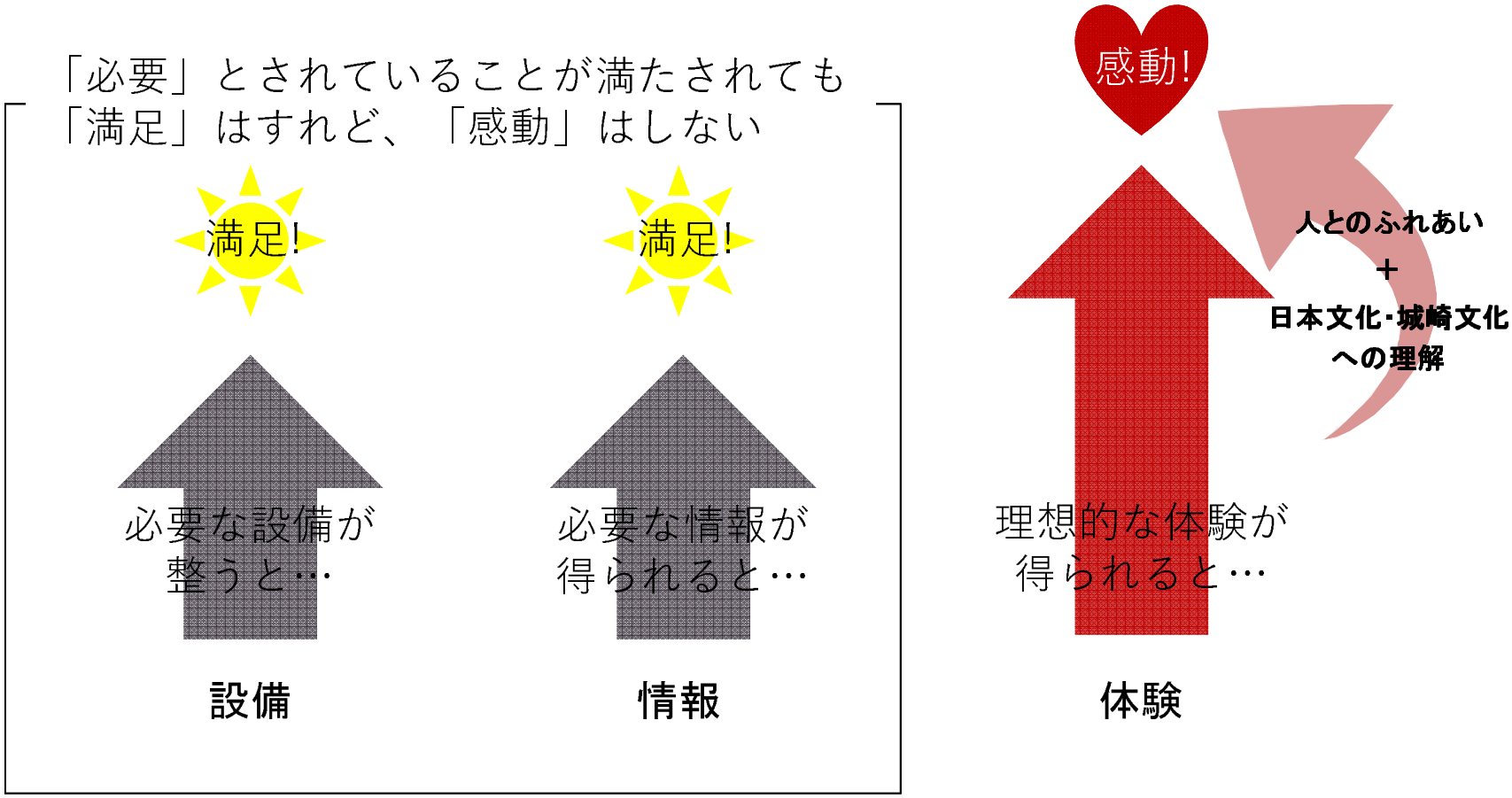
【城崎温泉以外】他の地域における受入体制課題

現状、城崎温泉から他の地域へ外国人観光客を送客できたとしても、現地に課題が山積みしている。城崎温泉エリアでは「楽しむ」境界を超えている外国人観光客が多いが、城崎温泉以外では最低限必要な英語サポートすら提供できていないのが現実である。



満足から感動へ

日本文化・城崎文化理解に関わる情報伝達に「日本人とのふれあい」（コミュニケーション）を介在させることで、感動を提供できる可能性がある



【城崎温泉以外】英語のサイン欠如の例

城崎温泉以外の他の地域の観光地においては、英語による案内の少なさから、外国人観光客が訪問の目的を不便なく達成することが困難であると考えられる。

竹野観光センター

但東町安国寺への曲がり角

全但バス江原駅バス停留所

全但バス出石停留所

コウノトリ文化館

出石永楽館

【城崎温泉】受入体制整備の対応策

外国人観光客が城崎を楽しむため「満足→感動」に進むために重要な問題から順に解決する。理想的な解決策としては、()内も実施する。

プライオリティ	問題		解決方法
1	城崎以外の観光スポットがわからない	ツール	城崎周辺の観光マップを作成する
1	浴衣の正しい着方がわからない	ツール	パンフレットを作成する(コミュニケーションを加える)
1	温泉の正しい入り方がわからない	ツール	パンフレットを作成する(コミュニケーションを加える)
2	会席料理の楽しみ方がわからない	ツール	パンフレットを作成する(コミュニケーションを加える)
2	旅館の過ごし方がわからない	ツール	パンフレットを作成する(コミュニケーションを加える)
3	なんのお店かわからない	ハード	入口にレストランだと分かるサインを設置する
3	営業時間がわからなくて食べたいものが食べられない	ハード	店舗前に営業時間のサインを設置する
3	メニューがわからなくて食べたいものが食べられない	ツール	メニューを写真付きにする (もしくはコミュニケーションで解決する)
4	温泉まちの夜をもっと楽しみたい	ツール	夜の街を楽しめるスポットを紹介したパンフレットを作成 (夜のスポットの整備をする)
4	SNS映えする写真を撮りたいが、良いスポットがわからない	ツール	SNS映えするスポットをマップで紹介する (ハード的スポットを作る・コミュニケーションを加える)
5	ATMの場所がわからない	ツール	現状のマップに駅中のATMを入れ込む
5	車が多くて安心して町歩きができない	ツール	車が多いので注意する旨を現状のマップに入れる (根本的に車の少ない安全なまちを作る)
6	早朝に到着すると休める場所がない	ハード	早朝に休める場所を作る

※プライオリティの番号が同じものは同時に解決する

【城崎温泉以外】受入体制整備の対応策

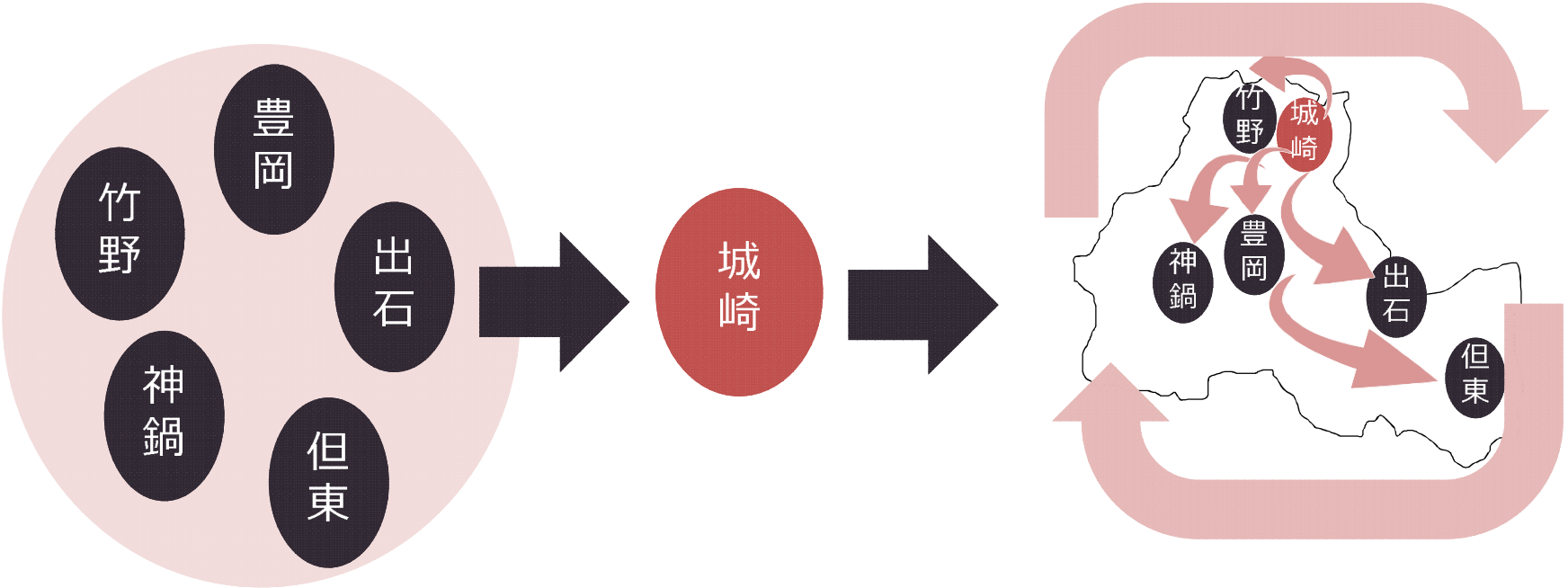
外国人観光客が不満に思わない最低限の英語インストラクションを提供することが最優先である。

プライオリティ

	問題		解決方法
竹野	☆竹野観光センターがインフォメーションかどうかわからない	ハード	英語の看板を作成する
出石	☆バス停から観光スポットへの道がわからない	ハード	歩行者用、英語の看板を作成する
出石	☆観光センターに英語の観光マップがない	ツール	パンフレットを作成する
神鍋	☆江原駅の改札前にバス停への英語誘導サインがない	ハード	英語の誘導サインを作る
神鍋	☆江原駅のバス停留所の行き先表示がわからない	ツール	英語の行き先表示を作成する
神鍋	☆神鍋高原のバス停留所に英語表記がなくわからない	ツール	英語の行き先表示を作成する
コウノトリ	☆豊岡駅のバス停に英語表記がなくて迷う	ツール	英語の行き先表示を作成する
コウノトリ	☆郷公園に到着した後、コウノトリ文化館がどこかわからない	ハード	英語のサインを作る
コウノトリ	☆コウノトリの郷公園バス停に英語表記がなくて迷う	ツール	英語の行き先表示を作成する
竹野	駅からビーチまでの歩行者用サインがない	ハード	歩行者用、英語サインを作る
出石	全但バス停留所に観光案内がない	ツール	英語の観光マップを作成して配布
出石	点在する観光スポットの案内にほとんど英語表記がない	ハード	料金案内など重要な部分から英語のサイン
出石	永楽館周辺の英語案内がない	ハード	英語の案内表示を作成する
竹野	夏以外に楽しめるアクティビティがない	ツール	夏以外のアクティビティを作って紹介する
神鍋	神鍋高原道の駅に英語の案内がない	ツール	英語の観光案内を作る
豊岡	豊岡駅から徒歩で向かう間に英語表記がなくて迷う	ハード	英語の案内表示を作成する
豊岡	カバンストリート内で英語のマップがなく迷う	ツール	英語の観光案内を作る
但東	モンゴル博物館、安国寺、シルク温泉へ道中で英語表記がなくて迷う	ハード	英語の案内表示を作成する
但東	バスでの移動の際に英語表記がなく乗り換えが難しい	ツール	英語の観光案内を作る

【城崎温泉以外】他の地域における受入ロードマップ

城崎温泉のラーニングを活かし、まずは「不便さを無くすための整備」をし、続いて「楽しむための整備」に進めていく。城崎温泉における整備経験を活用することで、短期的ならびに低コストでの受入体制整備が可能であると考えられる。



不便さを無くす整備　　楽しむための整備　　豊岡市全体の循環