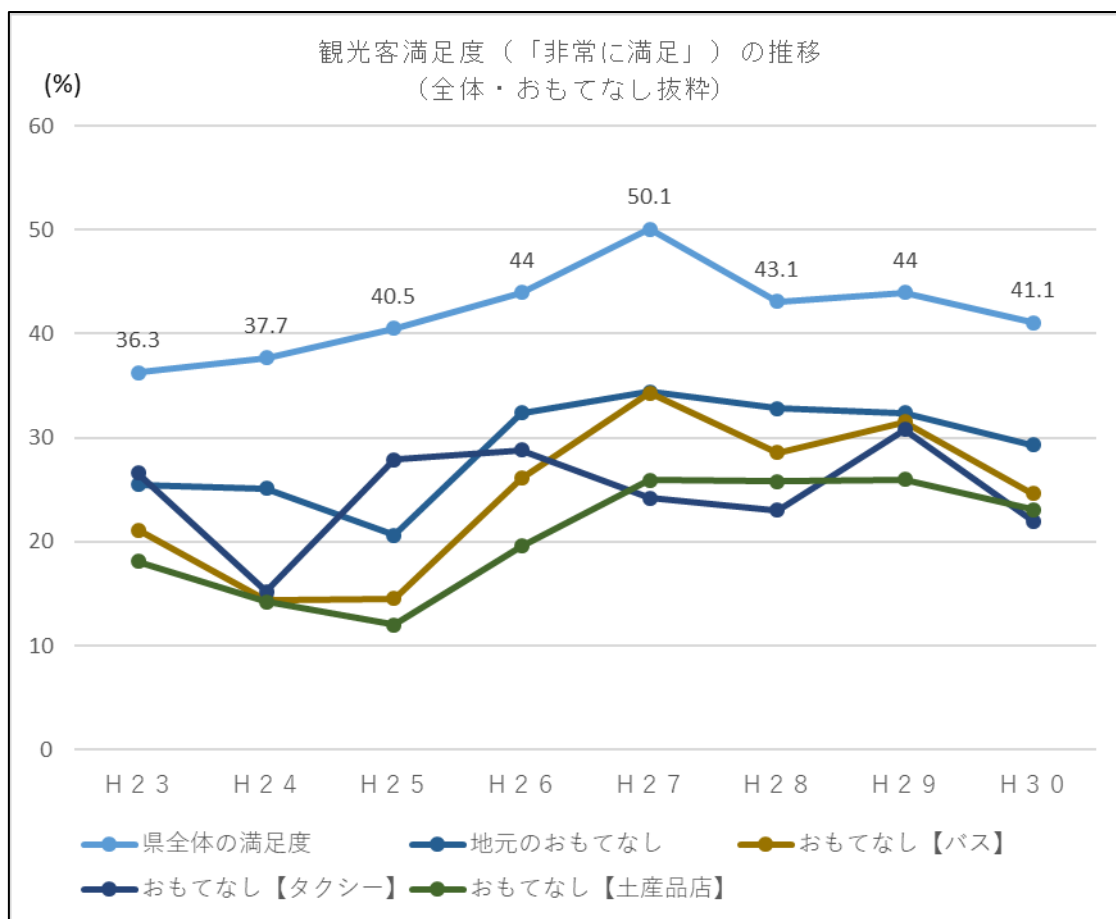


### 第3章 山梨県観光を推進する上での課題

#### 1. おもてなしの趣旨の浸透

平成23年（2011年）12月に制定された「おもてなしのやまなし観光振興条例」では、観光振興のために「地域への誇りと愛着に基づくおもてなしを県民総参加により推進」することを掲げており、県もこれまでおもてなしの推進に取り組んできました。

しかし、近年では「山梨県観光入込客統計調査」における「観光客満足度（非常に満足）」は全体的に低下傾向にあることから、改めて「おもてなし」の趣旨を県民に浸透させるとともに、観光産業に従事する人材のサービス高度化を図り、旅行者の満足度向上に取り組む必要があります。



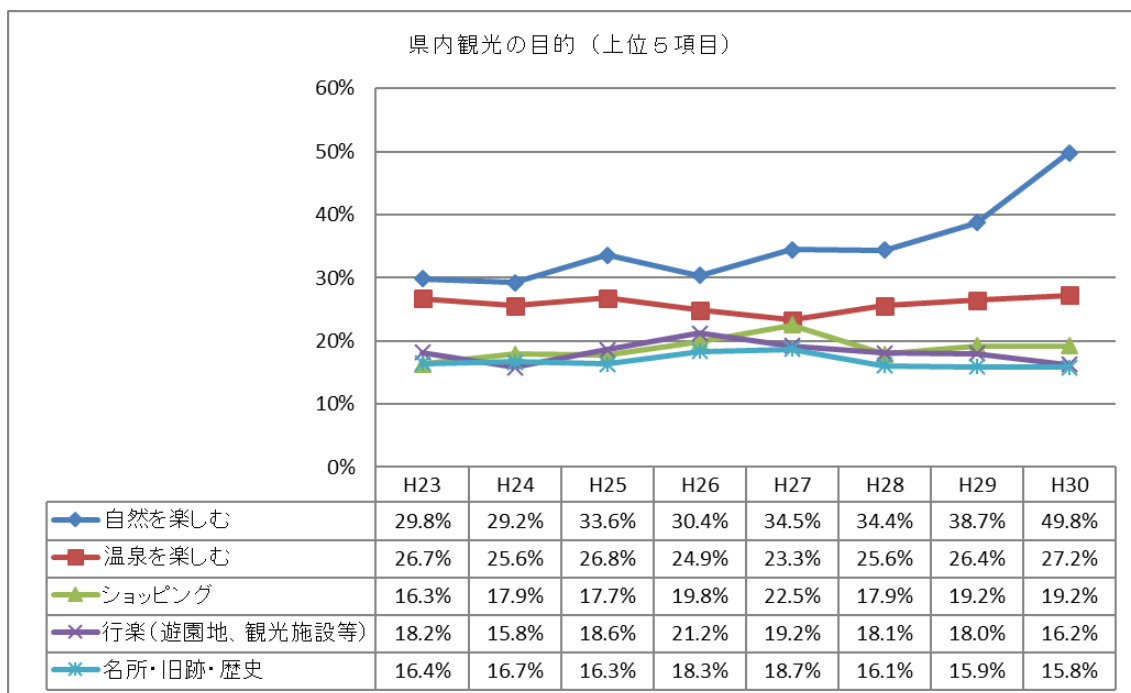
出典：「山梨県観光入込客統計調査」

## 2. 良好な景観の形成

本県には、富士山や八ヶ岳、南アルプスなどに代表される我が国有数の山々、特別名勝御岳昇仙峡や二つの日本遺産など、魅力的な自然環境や文化的な景観が広がっています。

これらの良質な景観保全のために、本県では県有施設の適正な維持管理や市町村施設に対する整備支援などに取り組むとともに、景観を阻害する建物・看板等の撤去や電線類の地中化などに取り組んできました。

これらの取り組みにより、本県を訪れる旅行者の目的として「自然を楽しむこと」が最多となり続けており、今後も本県の自然環境を求めて訪れる旅行者ニーズに適切に応えていけるよう、引き続き良好な景観の形成に努めていく必要があります。



出典：「山梨県観光入込客統計調査」

### 3. 地域資源の保護・保全・再活性化

本県には、国内一の日本ワイン生産量を誇るワイン産業や、名水が育む日本酒産業、全国的にも高いシェアをもつ織物産業、ジュエリー産業といった全国有数の地場産業があります。

また、数多くの有形・無形の文化財、年間を通じて多くの観客を魅了する県内各地の花火大会や、本県の地形を生かして開催されているスポーツイベントなど、本県ならではの体験を旅行者に提供できる有形・無形の地域資源が豊富にあります。

観光産業を県経済の第2の柱にするためには、これらの地場産業、伝統的な祭り、文化・スポーツに関する取り組みなどを次世代に引き継ぎながら、本県ならではの魅力として保護、保全していく必要があります。

また、県内の主要な観光地において、近年の旅行形態の変化や外国人旅行者需要の取り込みなどに十分対応できていない地域も見受けられることから、この地域の魅力的な資源を磨き上げ、観光地全体の再活性化につなげていく必要があります。



日本ワインコンクール 2019 金賞受賞ワイン（山梨県産）



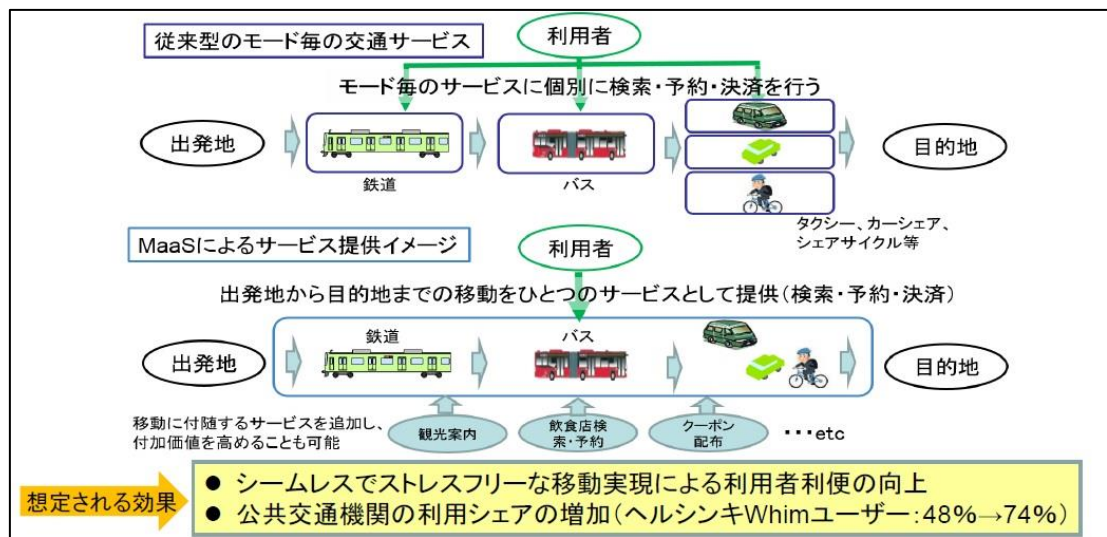
市川三郷町「神明の花火」（出典：市川三郷町HP）

#### 4. 旅行者の安全性・利便性・快適性の確保

少子高齢化社会の進行による老年人口割合の増加や、観光立国の取り組みによる外国旅行者の増加に加えて、中部横断自動車道の開通やリニア中央新幹線の開業による、より広範なエリアからのアクセス利便性の向上などにより、今後、本県を訪れる旅行者は、年齢、国籍、身体的な状況など、よりいっそう多様化していくことが見込まれます。

本県を訪れた旅行者が、安全かつ快適な滞在時間を過ごしなが、本県の魅力的な地域資源を満喫できるよう、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた観光施設やMaaS（Mobility as a Service）※ 導入の検討などによる二次交通の整備、災害発生時への初動対応の充実などに取り組む必要があります。

※MaaS・・・出発地から目的地までの移動ニーズに対して最適な移動手段をシームレスに一つのアプリで提供するなど、移動を単なる手段としてではなく、利用者にとっての一元的なサービスとしてとらえる概念

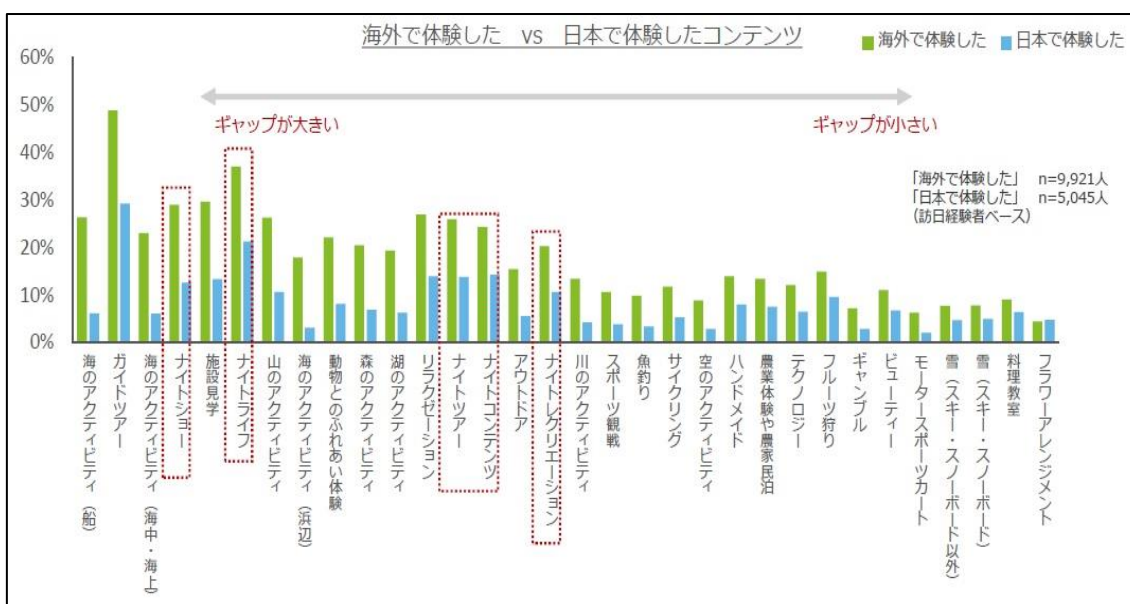


MaaSが提供するサービス（出典：国土交通省）

## 5. 旅行形態・ニーズの多様化への対応

成熟化社会の到達、地域経済のグローバル化の進展に合わせて、旅行スタイルの変化や旅行者が観光に求めるテーマの多様化も進展しており、近年は、その土地ならではの伝統や習慣に触れたり、人々との交流体験を重視する「コト消費型」「トキ消費型」観光と呼ばれる内容に旅行者ニーズが推移しているとも言われています。

特に、外国人旅行者のニーズに対応し切れていない事例として、ナイトタイムエコノミーの推進などが挙げられます。本県においても、朝型やナイトタイムにおける体験型プログラムなどを通じて、旅行者の多様なニーズに対応していく必要があります。



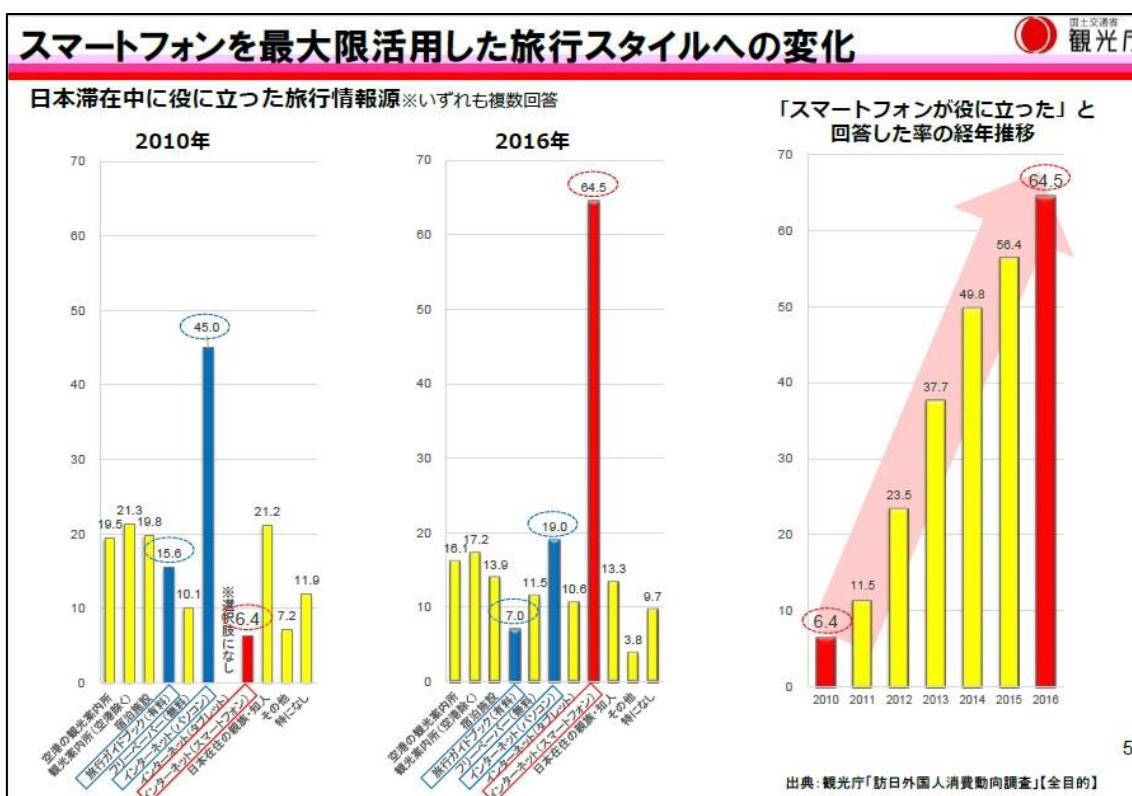
出典：観光庁「ナイトタイムエコノミー推進に向けたナレッジ集」

※ナイトタイムエコノミー…18時から翌朝6時までの活動を指す。地域の状況に応じた夜間の楽しみ方を拡充し、夜ならではの消費活動や魅力創出をすることで、経済効果を高める取組（観光庁「ナイトタイムエコノミー推進に向けたナレッジ集」より）

## 6. 誘客につながる情報の効果的な発信

情報通信技術の発達には旅行情報の検索、取得手段も大きく変化させています。特に、スマートフォンの急速な普及がもたらしたSNSサービスの一般化は、誰もがリアルタイムに情報を発信することができ、また、その情報を簡単に友人などに拡散することもできることから、実際にSNS等の投稿内容を見て、その地に出かける旅行者もいます。

また、SNS等によるリアルタイムの情報提供は、旅の途中における情報収集が主流となる流れを作っていることから、体験談などの口コミ情報として極めて重要な情報発信手段となっています。

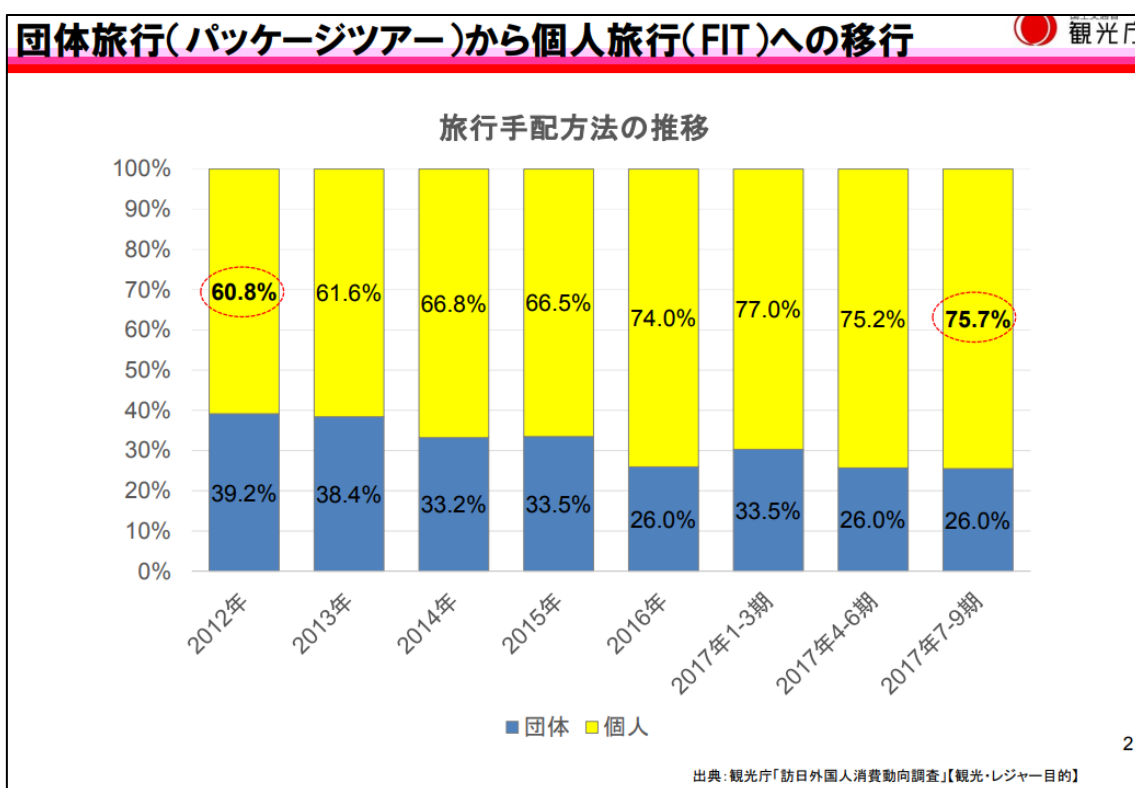


出典：首相官邸「観光戦略実行推進タクスフォーアス第16回議事資料」より転載

## 7. 外国人旅行者へのプロモーション

国内の観光市場が縮小傾向にある中で、観光立国の取り組み等もあり、本県における外国人旅行者は延べ宿泊者数等で見ても増加傾向にあります。

一方で、各国間及び国内各地域間における外国人旅行者の誘客競争が激化しているとともに、近年の団体旅行から個人旅行の割合が増えているなど状況の変化もあり、外国人旅行者の更なる取り込みのためには、重要市場である国・地域にターゲットを定めるとともに、旅行者の状況に合わせた効果的なプロモーションを行う必要があります。



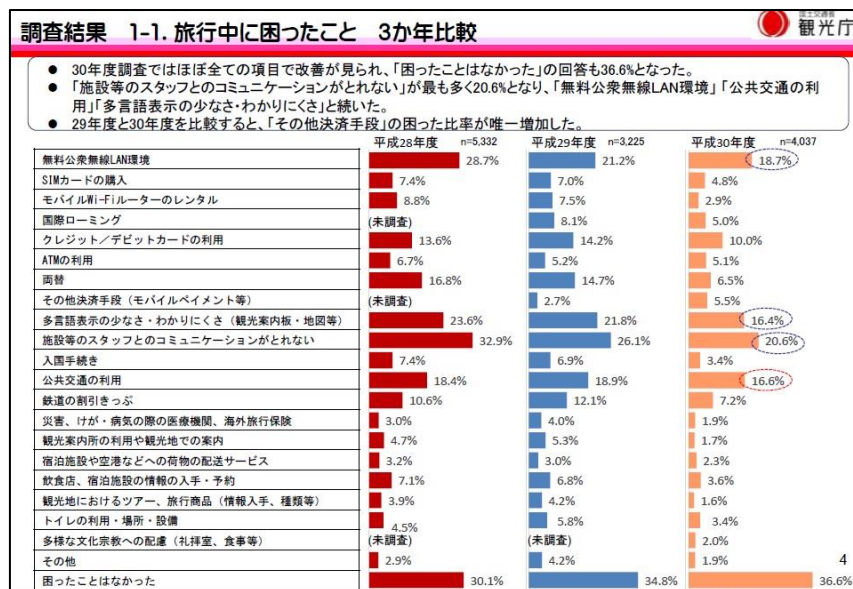
出典：首相官邸「観光戦略実行推進タスクフォース第16回議事資料」より転載

## 8. 外国人旅行者の受入環境の整備

増加する外国人旅行者に快適に旅行を楽しんでもらうために、公衆無線LAN環境やトイレの洋式化、メニューの多言語表示など受入環境に対する整備や、必要な時に自分で必要な情報を取得できる情報コンテンツの提供などに取り組んできました。

ただし、観光庁が平成31年（2019年）3月に公表した「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」では、旅行中に困ったこととして、依然としてスタッフとのコミュニケーションや無料公衆無線LAN環境、多言語表示の少なさなどが挙げられており、今後も更なる取り組みが求められています。

また、平成30年（2018年）の訪日外国人消費動向調査（観光庁）の結果では、本県の外国人旅行者の一人一回あたり消費単価は全国で45位の低い水準にあることから、消費単価向上に向けた対策が必要です。



出典：観光庁「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」

平成30年（2018年）訪日外国人  
都道府県別 一人1回あたり消費単価

1 東京都	98,561	11 宮城県	53,417	21 長野県	41,332	31 長崎県	32,569	41 熊本県	19,965
2 北海道	94,278	12 鹿児島県	52,807	22 神奈川県	39,987	32 山口県	31,744	42 富山県	19,197
3 埼玉県	80,219	13 愛知県	52,535	23 岡山県	37,825	33 京都府	29,659	43 佐賀県	18,466
4 沖縄県	74,189	14 香川県	51,646	24 三重県	37,803	34 宮崎県	29,316	44 大分県	16,532
5 茨城県	64,317	15 福島県	49,798	25 秋田県	36,319	35 兵庫県	26,928	45 山梨県	16,369
6 大阪府	62,744	16 愛媛県	49,718	26 栃木県	36,227	36 石川県	26,631	46 千葉県	13,543
7 新潟県	60,498	17 高知県	44,921	27 広島県	35,230	37 島根県	25,681	47 奈良県	6,727
8 群馬県	58,692	18 青森県	43,938	28 鳥取県	35,056	38 和歌山県	25,671		
9 福岡県	57,620	19 岩手県	42,460	29 徳島県	33,600	39 静岡県	24,077		
10 山形県	56,078	20 福井県	42,262	30 滋賀県	33,592	40 岐阜県	24,034		

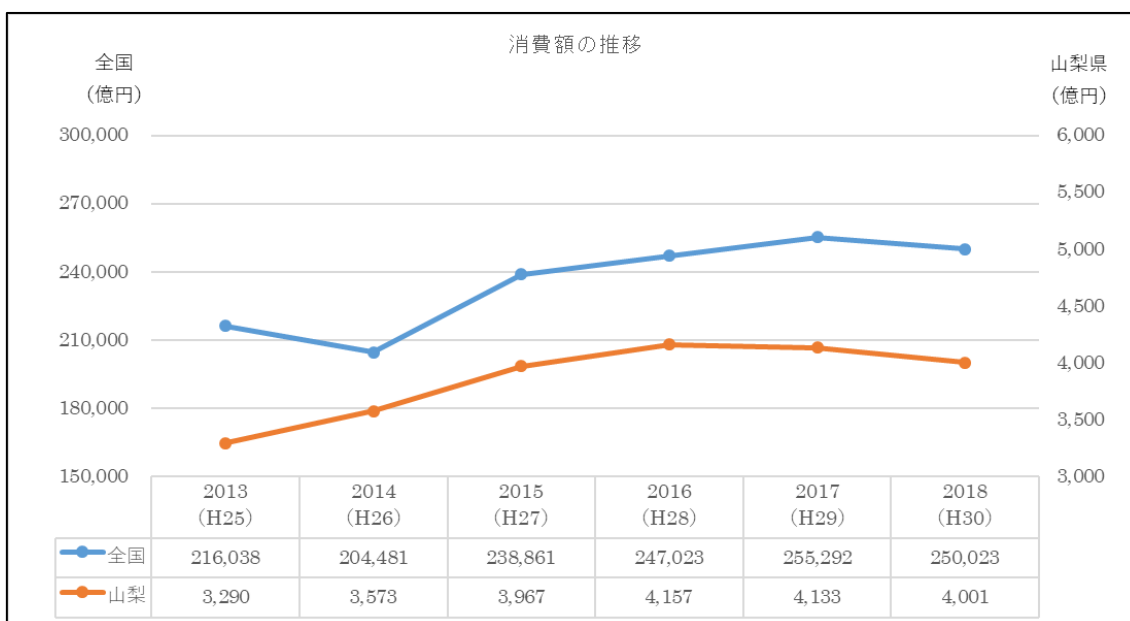
出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査（2018年）」より県作成



## 9. 観光産業の更なる高付加価値化

観光産業は、外国人旅行者の増加などにより活況を示しています。しかし、その消費額については、全国・本県ともに近年伸び悩んでおり、観光産業が地域経済を牽引する産業となるためにはこの消費額を増加させていく必要があります。

そのためには旅行者の滞在時間の延伸による消費機会の増加や高価格帯の特産品の販売促進などに加えて、観光事業者の生産性向上による「稼ぐ力」の向上など、観光産業の高付加価値化を進めていく必要があります。



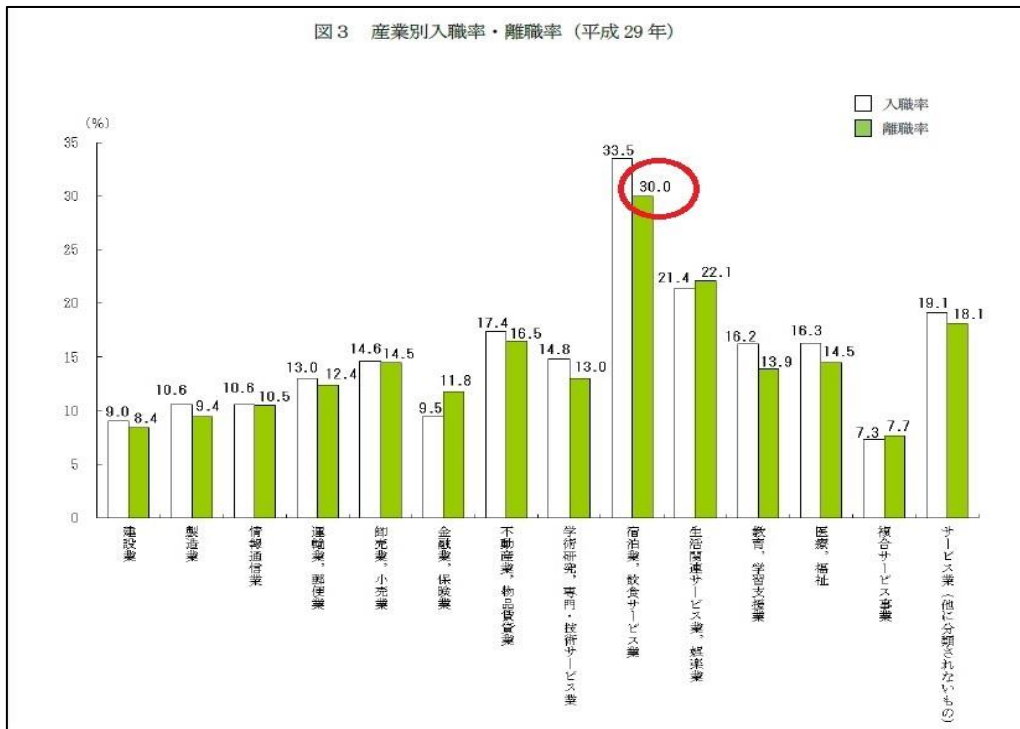
出典：山梨県「山梨県観光入込客統計調査」

全国「旅行・観光消費動向調査」及び「訪日外国人消費動向調査」より県作成

## 10. 観光人材の育成・確保・定着支援

山梨県観光の現状で述べたとおり、宿泊業や飲食業などにかかわる接客・給仕の有効求人倍率は、全国的に全職業平均と比較して極めて高く、観光産業は深刻な人手不足の状況にあります。（P24 参照）

また、「宿泊業、飲食サービス業」の離職率の高さもその大きな要因の一つとなっているとされています。



出典：厚生労働省「雇用動向調査」

観光産業の活性化において観光人材の育成、確保及び定着は喫緊の課題であり、教育機関等と連携した人材育成や「出入国管理及び難民認定法」に基づく外国人材の受け入れなどととも、現状全国9位である本県の宿泊・飲食業の労働生産性（事業従事者1人当たり付加価値額）を更に高めることなどにより観光産業での「働く魅力」を高める必要があります。

都道府県別 宿泊・飲食業の労働生産性

順位	都道府県	(A) 事業従事者数 (人)	(B) 付加価値額 (百万円)	(B)/(A) 事業従事者 1人当たり 付加価値額 (万円)	事業従事者 シェア (%)	順位	都道府県	(A) 事業従事者数 (人)	(B) 付加価値額 (百万円)	(B)/(A) 事業従事者 1人当たり 付加価値額 (万円)	事業従事者 シェア (%)	順位	都道府県	(A) 事業従事者数 (人)	(B) 付加価値額 (百万円)	(B)/(A) 事業従事者 1人当たり 付加価値額 (万円)	事業従事者 シェア (%)
1	東京都	732,695	1,889,094	258	8.8%	17	兵庫県	200,966	422,203	210	9.6%	33	秋田県	30,308	58,413	193	7.6%
2	富山県	36,654	93,475	255	7.4%	18	福島県	63,321	132,104	209	8.2%	34	新潟県	80,526	155,577	193	8.1%
3	石川県	48,985	115,647	236	9.4%	19	福井県	30,114	62,954	209	8.2%	35	愛媛県	42,160	81,270	193	7.8%
4	長野県	88,252	206,861	234	9.9%	20	栃木県	67,037	138,659	207	7.9%	36	奈良県	39,333	75,654	192	9.6%
5	千葉県	195,861	450,239	230	9.8%	21	三重県	66,815	137,333	206	8.7%	37	鹿児島県	56,107	107,145	191	8.8%
6	静岡県	145,493	334,505	230	8.8%	22	広島県	96,210	197,854	206	7.7%	38	宮崎県	36,993	70,214	190	8.6%
7	香川県	33,052	75,506	228	8.0%	23	宮城県	80,713	165,565	205	8.3%	39	茨城県	86,213	162,902	189	7.3%
8	群馬県	65,520	145,980	223	7.6%	24	愛知県	292,083	598,275	205	8.1%	40	岡山県	55,463	104,592	189	7.2%
9	山梨県	39,848	88,691	223	11.3%	25	京都府	106,928	219,696	205	10.2%	41	岐阜県	76,502	143,217	187	9.0%
10	大分県	42,431	92,339	218	9.2%	26	山形県	37,042	75,696	204	8.0%	42	島根県	22,494	41,217	183	8.0%
11	沖縄県	60,658	131,482	217	11.9%	27	大阪府	353,704	721,746	204	8.7%	43	青森県	37,729	68,832	182	7.9%
12	北海道	187,251	402,893	215	9.0%	28	滋賀県	49,192	99,105	201	8.4%	44	山口県	45,602	80,348	176	8.2%
13	徳島県	23,896	51,260	215	8.3%	29	鳥取県	19,758	39,757	201	9.0%	45	高知県	27,473	48,404	176	10.3%
14	神奈川県	310,718	663,226	213	9.5%	30	埼玉県	206,326	403,605	196	8.5%	46	和歌山県	32,824	57,538	175	9.1%
15	福岡県	187,143	398,624	213	8.8%	31	岩手県	39,090	76,147	195	7.7%	47	佐賀県	28,377	47,541	168	8.3%
16	熊本県	52,884	112,838	213	8.0%	32	長崎県	46,648	90,896	195	9.1%		全国	4,705,392	10,137,119	215	8.7%

(参考) 全国の全産業の労働生産性

全国全産業	536
-------	-----

県内市町村別 宿泊・飲食業の労働生産性

順位	市町村名	(A) 事業従事者数 (人)	(B) 付加価値額 (百万円)	(B)/(A) 事業従事者 1人当たり 付加価値額 (万円)	事業従事者 シェア (%)	順位	市町村名	(A) 事業従事者数 (人)	(B) 付加価値額 (百万円)	(B)/(A) 事業従事者 1人当たり 付加価値額 (万円)	事業従事者 シェア (%)
1	南都留郡鳴沢村	183	651	356	10.6%	15	甲州市	868	1,571	181	9.1%
2	笛吹市	3,965	13,197	333	15.3%	16	中巨摩郡昭和町	2,397	4,328	181	13.2%
3	南都留郡山中湖村	2,065	6,411	310	54.3%	17	山梨市	1,248	2,246	180	12.1%
4	南都留郡富士河口湖町	3,697	10,645	288	28.0%	18	南巨摩郡南部町	180	315	175	7.2%
5	上野原市	532	1,297	244	5.7%	19	西八代郡市川三郷町	211	368	174	4.5%
6	南巨摩郡早川町	109	234	215	19.1%	20	南都留郡忍野村	390	662	170	6.0%
7	北社市	3,026	6,322	209	16.1%	21	南アルプス市	1,302	2,187	168	5.2%
8	甲府市	8,985	18,673	208	9.5%	22	南巨摩郡富士川町	459	751	164	9.2%
9	中央市	772	1,578	204	4.9%	23	大月市	609	985	162	7.6%
10	甲斐市	2,438	4,915	202	11.9%	24	南都留郡西桂町	51	82	160	4.9%
11	南巨摩郡身延町	439	879	200	8.6%	25	都留市	1,198	1,691	141	8.6%
12	韭崎市	1,003	1,996	199	6.7%	26	南都留郡道志村	135	118	88	26.5%
13	富士吉田市	3,503	6,485	185	14.5%	27	北都留郡丹波山村	43	30	70	32.8%
14	北都留郡小菅村	40	73	182	14.0%		山梨県	39,848	88,691	223	11.3%

(参考：主要な観光地のある市町村のうち事業従事者1人当たり付加価値額が高い市町村)

虻田郡二セコ町	754	5,729	760	41.9%	吾妻郡草津町	2,219	10,030	452	53.0%
熱海市	5,693	28,203	495	31.3%	虻田郡洞爺湖町	1,148	5,028	438	28.5%

出典：総務省・経済産業省「平成28年経済センサス」