美しさ、優しさという原点に立ち返り、箱根を真の国際観光地に

山口昇士（のぶお）氏 箱根町長

外国人観光客を倍増するという国の方針を受けて、自治体はどのように動こうとしているのか、また、外国人観光客を迎え入れるにあたっての課題とは何か。わが国を代表する国際的な観光地として、海外にもその名を知られる神奈川県箱根町の町長・山口昇士氏にうかがった。

重視すべき東アジア

―― まず、富士箱根伊豆国立公園の一角を形成する箱根の魅力について、改めてお聞きしたいと思います。

山口 最大の観光資源は、何と言っても豊かな自然です。箱根の火山がつくり出した複雑な地形があり、その中に変化に富んだ自然が広がっている。とりわけ、富士山という日本最大級の観光資源を町内各地から望める。また、火山の恵みである温泉が各地から湧き出す。泉質はよく、湯量は豊富。そして、古くから歴史の舞台となった土地でもあり、文化的価値の高い資産、史跡が数多く残っている。それらが渾然一体となって魅力をつくり出しているのが箱根という土地なのです。

―― 箱根を訪れる観光客数は、年間どのくらいなのでしょうか。

山口 ここ数年、年間1,950万人ほどで推移しています（右頁・資料参照）。そのうち宿泊の比率ですが、これも昔からほとんど変わらず約25%で、平成15年度は470万人を見込んでいます。

―― 外国人観光客の動向は。

山口 箱根は国際観光地と称されるように、昔から外国のお客様にかなり来ていただいています。以前は、功なり名遂げた名士と申しますか、豪華客船で世界一周の途中、日本に立ち寄り、老舗旅館に宿泊されるといった欧米のお客様が主でしたが、今は、ごく一般的な外国人旅行者がメインになっています。日帰りの外国人観光客の数は、なかなか正確に把握できないのですが、台湾、中国、韓国などアジアの観光客がかなり増えているという実感があります。

―― 外国人観光客を誘致する上では、まず、地域的なターゲットの設定という課題があると思いますが。

山口 政府は外国人観光客倍増という目標を打ち出しましたが、それを達成するため、500万人という数字をどこに求めていくのか考えたとき、私としてはやはり東アジアこそ重視すべき市場であると考えます。巨大な人口を抱え、距離的にも近い。文化もある程度共通している。リピーター市場としても有望です。何しろ、

上海からでも3時間もあれば到着しますし、時差もほとんどない。アジア重視ということで、東アジアの国際旅行見本市に職員を派遣し、私自身も市場開拓のため、一昨年は北京、昨年は上海を訪れました。中国のエージェントの方々に日本への旅行の動機をお聞きしたところ、美しい景色、温泉、新幹線、異口同音にその3つを挙げられました。だとすれば、箱根は打って付けの場所である、との意を強くしました。

―― 外国人観光客を受け入れるための具体的な取り組みについてご説明ください。

山口 受入体制としては、やはり言葉の問題が大きなウエイトを占めます。現在、箱根湯本駅前の案内所には、英語で対応できる職員を2人配置していますが、今年度から、土日祭日には中国語と韓国語のできるスタッフも配置し、大変ご好評いただいております。また、住民にもそのような環境に馴染んでいただくため、町の観光公社では韓国語の講座を、国際交流協会では中国語や英会話の講座を開講しています。着地サービスでは、バス事業者と協力してバス停を改修し、ローマ字での併記や路線番号表示、路線の色分けなどを行っていますし、鉄道やロープウェイなどの駅舎については、多言語表記にしていただきました。

私としては、これらに加えて、ホテル・旅館や商店街で、クレジットカードによる支払いができるようにしたいと思っていますし、さらに、特区のかたちで外国人観光客に対する特別な措置が何か考えられないか、職員に検討を指示しているところです。

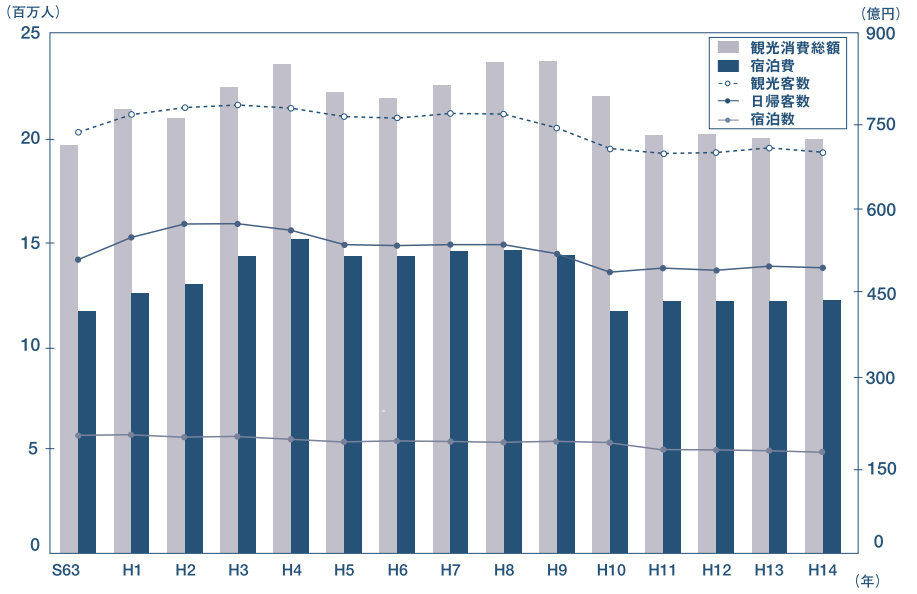
―― 旅館やホテルによっては、外国人観光客に対する温度差があるのでは。

山口 箱根の旅行業界は、欧米人のお客様には比較的慣れているのですが、アジアのお客様にはまだそれほど慣れていません。業界の共通認識として、将来、アジアをターゲットとして市場を開拓していかなければならないと承知されていると思いますが、一部には、外国に頼らなければやっていけないほど観光客が減っているわけではない。今はそれより日本人観光客に力を入れたい、そのような意識をお持ちの方がいらっしゃることも事実です。

―― 観光資源に恵まれた箱根でいかに意識改革を進めるか、町長としてはそこが難しい課題では。

山口 事実、数字を見れば、観光客数等はそれほど落ち込んでいません。入湯税額も10年以上日本一です。首都圏3,500万人いう巨大市場を抱えている。東京から電車一本、1時間半で到着する。四季を通じて、安定してお客様に来ていただける。それは大きなメリットだが、デメリットでもある。私は事業者の方と話すとき、よくそのようなお話をさせていただきます。箱根を開拓した先人の苦労を知らない経営者が、深刻な落ち込みを経験せず、順調に引き継いできた。そのため、無理をしなくてもお客様は来てくれる。知らず知らずのうちに、そのような感覚に陥ってはいないか、ということです。少なくとも、どん底を経験して、そこから必死で這い上がった観光地の方々とは意識が違うはずです。恵まれた環境に安住して、真摯な努力に欠けていないか。将来、日本の人口の減少に伴って国内旅行のパイは小さくなっていくわけで、常にそのことを自省していく必要があると思います。

資料 箱根町の観光客数及び消費額の推移



出所：箱根町役場ホームページ　http://www.town.hakone.kanagawa.jp/hakone_j/gyosei/aramashi/toukei/img/graph.pdf

成田エクスプレスを伊豆へ

―― 観光産業を振興する上での国、都道府県、市区町村、それぞれの役割についてお聞きしたいと思います。まず、国に対する要望にはどのようなことがありますか。

山口 観光の経済的側面が注目され、「21世紀のリーディング産業」と期待されるようになっていますが、観光は一番早く景気悪化の影響を受け、立ち直りは一番遅いと言われるように、景気に大きく左右される産業でもあります。これをできる

だけ足腰の強い産業にしていくため、日本の重要な基幹産業としてしっかり位置付けた上で、総合的な政策を展開していただきたいと思います。

まず一つはビザの問題です。中国視察の際、上海でも北京でもそれについて指摘を受けました。現在、中国で訪日団体観光ビザを発給する対象は、北京市、上海市、広東省の住民に限られています。もちろん、政府もこの問題について検討しているようですが、あれだけの人口を抱える大国に対して門戸を全面的に開放すれば、混乱が生じるのではないかと慎重になっているのかもしれません。それでも、適切なかたちで拡大していただきたいと思います。

また、目的地への到達のしやすさも考えていただきたい。ロンドンでもパリでも、中心の駅に行けば、観光地についてのことはほとんど分かるようになっています。日本にも、多言語で案内するナショナル・インフォメーションの整備が必要でしょう。

アクセスについては、空港の整備という大きな課題もありますが、それに限らず、あらゆることをインバウンドの視点で見直す必要があるはずです。今、JRにお願いしているのは、成田空港直結の特急電車である成田エクスプレスを小田原まで延伸していただきたい、そして、ゆくゆくは伊豆まで延伸していただきたい、ということです。現在、大船駅で止まってしまっているのは、日本人観光客が海外に出るときの利便性を主に考えているためではないか、そう提起したいと思います。

―― 神奈川県に対する要望は。

山口 松沢知事は「一市町村一観光地」を掲げ、観光に力を入れるとされていますが、それでも箱根町のように観光が死活問題となっている自治体とはやはり意識に違いがあるのではないかということで、先日、県知事に「観光立県神奈川」くらいのことを打ち出して、総合計画にきちんと位置付けていただきたい、そうお願いしたところです。例えば、神奈川県では温泉を飲用する飲泉を認めていませんが、これも検討していただきたい。ヨーロッパのように街角に飲泉所があれば、もう一つ違った温泉の活用方法ができ、日帰りの温泉利用者にも、さらに楽しんでいただけます。

―― 町と県の役割分担についてはいかがお考えですか。

山口 箱根町はコンベンション法※1に基づく国際会議観光都市に認定していただいていますが、私は大都市との競争ではなく、役割分担の中で共存する視点が必要だと考えています。かつては、3,000人を収容できる大会議室のある施設をつくってほしい、など箱物に関する要望もありましたが、大会議室なら、東京都心部や横浜みなとみらい21地区などに既にいくらでもあるわけで、それらと正面から競合したところで勝負になりません。むしろ、大都市と近接している地の利を活かし、大都市との役割分担の中で箱根を使っていただくべきではないか。ビフォア・コンベンションやアフター・コンベンションについて役割を果たしていく。あるいは、分科会開催地の役割を担う。現に100人、200人規模の国際会議や学会は箱根のホテルなどをよく利用していただいていますが、そのようなかたちで独自色を出していきたいと思っています。

―― 外国人観光客の誘致のためには、広域の連携が不可欠と思われますが。

山口 一町だけよければそれでよい、という観光はこれからは通用しません。お互いに資源を補完し合い、広域でお客様に楽しんでいただくという視点が大事です。箱根町は、近隣の1市3町とともに「西さがみ連邦共和国」※2という試みを行っています。これは、地方自治法に定められるような組織ではなく、行政の効率化や住民サービスの向上などできることを一緒にやっていこうというものですが、テーマの一つに、アジアの観光客誘致があります。県レベルで言えば、富士山を中心とする神奈川、静岡、山梨の3県で広域観光を振興する構想「富士箱根伊豆国際観光テーマ地区」※3があります。その話し合いの中で、道路の接続などいろいろ課題が出ていますが、そのようなハードの部分、インフラ整備は県単位で進めていただきたいと思います。

真の国際観光地を目指して

―― 箱根町の観光事業の具体的な取り組みをうかがいたいと思います。

山口 私は、今年度の施政方針演説で「優しさ」を謳いました。もちろん、住民に対する行政サービスにも優しさが重要ですが、どのお客様にも等しく接することは、観光地として当然備えなければならない優しさです。国籍を問わず、世界中の方々を歓迎する心を持ち、またそのような受け入れ環境にしていかなければなりません。サービスを受ける側は敏感です。お客様に、心から歓迎されていないと感じられるようでは、真の国際観光地とは言えません。ひいては、国益さえ損じかねないでしょう。国が観光立国を掲げた今こそ、箱根が名実ともに国際観光地となるチャンスであり、そのためには、まず観光地の原点に立ち返ろう。そのような思いから、優しさをキーワードにしました。

訪れる人に対する優しさということでは、公共施設でバリアフリー化を進めて

※1 コンベンション法：正式名称「国際会議等の誘致の促進及び開催の円滑化等による国際観光の振興に関する法律」。平成6年6月29日公布、同年9月20日施行。国際会議場施設、宿泊施設などのハード面やコンベンションビューローなどソフト面で体制が整備され、国際コンベンションの振興に適すると認められる市町村を、国土交通大臣が「国際会議観光都市」と認定し、国際会議などの誘致および開催の支援を行う。箱根町は平成11年7月12日に認定。

※2 西さがみ連邦共和国：神奈川県西部に位置する1市3町（箱根町と小田原市、湯河原町、真鶴町）で構成される組織。住環境の向上策や広域行政の拡充策を探るとともに、市町村合併に関する研究を行い、新しい型の広域連携を目指す試み。中国人観光客誘致事業などの観光振興にも積極的に取り組んでいる。
◎西さがみ連邦共和国のホームページ
http://www2.city.odawara.kanagawa.jp/renpou/

います。また、昨年度ですべての公衆トイレのオストメイト対応化を終えました。公共交通については、バス停の統一、番号表示、それに乗り降りの楽な低床路線バスの購入費について補助を行っています。そして、自然や環境に対する優しさということで、町有林の広葉樹林化を進め、不法投棄物の撤去・回収、低公害車に対する補助なども行っています。さらに、漁業組合員が所有する釣り船などの船外機エンジンを、低公害低公害エンジンに切り替える助成をしています。私はかねてより、芦ノ湖を日本一美しい湖にしたいという夢を持っているのですが、この試みは、芦ノ湖の環境美化に大いに貢献するものと期待しています。このように、さまざまな視点で優しさとは何かを追求しながら、いっそう親しまれる観光地にしていきたいと思っています。

―― 箱根十七湯と言われるように、箱根には温泉が点在していますが、それぞれの主体的な取り組みによって個性を際立たせながら、共存共栄を図っていくことが必要なのでは。

山口 箱根には、リーズナブルな民宿もあれば、静かな環境で贅を尽くした料理を楽しむ高級旅館もあります。宿泊施設一つとってもバラエティに富んでいます。その多様性が観光地としての強みなのです。温泉にしても、「箱根十七湯、二十一湯」と言われますが、湯本、芦ノ湖周辺、強羅、仙石原、それぞれの風土や歴史、景観など特色があります。理想は、それぞれの温泉が特色を活かしながら、まちづくりをする。そして、箱根全体としてバランスがとれている。そのようなかたちだろうと思います。箱根はどの温泉に行っても代わり映えしない、という金太郎飴のようなまちづくりはしたくありません。それだけなら、箱根の玄関口である湯本に行けばすべて事足りる。何もわざわざ山を上っていく必要はない、ということにもなりかねないでしょう。

―― それぞれの地域の主体的な取り組みが鍵を握るということですね。

山口 まちづくりは、行政ではなく、住民が主導すべきです。そのためには地域が一体となることが大事です。例えば今、強羅温泉の再生という地域の取り組みがあります。強羅は箱根町の中心に位置し、保養所や別荘が先行して発達した温泉地ですが、地域が主体となり、民間事業者にお手伝いしていただきながら、療養型温泉として、温泉を健康づくりにより積極的に活用していくことで、新たなニーズを満たそうという活動です。町としても、これをできる限り応援していくつもりです。

湯本について言えば、芸者さんが似合う温泉情緒が溢れるまちにしたいと思います。川沿いに風情のある場所があり、そぞろ歩きを楽しくするため道を整備したり、また現在、箱根で芸者さんが残っているのは湯本だけですが、健全で安心できる日本の観光地文化ということで、伝統文化育成補助金を付けたりしています。芸能組合もそれに応えて、観光振興のために、と全国に呼びかけて愛称を公募したり、観光キャンペーンを積極的に手伝う、といった動きをされています。自分たちは観光を支える重要な人材なのだ、という意識を高めておられるようです。

―― 箱根町では、文化遺産として箱根関所の保存整備を進められていますが、生活の場であるまちの景観を整備するとき、難しさがあるのでは。

山口 観光地は美しくなければならない、というのが私の持論です。個人的にはどうにかならないかと感じるのが、風にはためく色とりどりの幟です。それでも、幸い箱根は富士箱根伊豆国立公園内にあるため、看板の色や大きさ、数など、国立公園として景観はかなり規制がかかっています。業界には、観光の振興のため、ライトアップをしたいから、その規制を撤廃してほしい、と言う方もいらっしゃいます。しかし、国立公園だからこそ乱開発が抑えられてきたのであり、それを大切に思うべきでしょう。特に今後、箱根町が真の国際観光地への発展を遂げるためには、外国人の国立公園に対する思い入れは、日本以上の並々ならぬ感覚がある、ということを踏まえなければなりません。外国からのお客様を見ていると、われわれが本家だ、という意識があるのか、日本の神社仏閣にはそれほど関心がないようです。日本の魅力的な景観として先進国の都市という人工美もあるでしょうが、私が知る限り、外国のお客様は、日本の自然の美しさに魅かれるようです。国際的観光地を目指すとき、国立公園の名にふさわしい景観を保全していくことが、箱根の将来のために極めて重要です。そして、まち並みも、その素晴らしい箱根の自然にマッチするものにしていきたいと思います。無論、それは外国の旅行者に日本の魅力を訴えるためだけではありません。今、全国各地で里山を残そうという動きがありますが、それは日本人にとっても原風景としての懐かしさ、癒しを感じさせる貴重な風景なのですから。

箱根町長
山口 昇士（やまぐち のぶお）

1944年生まれ。明治大学商学部卒業。1967年箱根町役場入庁。1984年箱根町観光対策室長、1987年同企画課長、1989年同庶務課長、1992年同企画室長。1993年4月箱根町助役就任（～2000年7月）。2000年11月箱根町長就任（現職）。

読者の皆様のご意見・ご感想をお寄せください。
h-bunka@lec-jp.com

※3 富士箱根伊豆国際観光テーマ地区：国際観光テーマ地区（正式名称「外客来訪促進地域」）とは、「外国人観光客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律（外客誘致法）」や「ウェルカムプラン21（訪日観光交流倍増計画）」の提言に基づき、国土交通大臣が広域観光ルートの形成および海外宣伝に適していると認定した地域のこと。富士箱根伊豆地区は、平成10年4月8日に指定を受け、神奈川県・静岡県・山梨県の16市19町8村で構成されている。

急げ！
観光立国・ニッポン
～国際旅行収支、230億ドルの赤字～