事例No.	1960
公表年度	R4
団体の属性	町村
団体名	神奈川県箱根町

事例区分	第三セクター

タグ	・観光 ・新たな政策手法の確立・活用 ・AI

事例種類	DXに関する取組

事例内容・タイトル

民間企業と連携した観光
DX 化の推進

出典

第三セクター等に関する参考事例集

神奈川県箱根町	（一財）箱根町観光協会

民間企業と連携した観光DX化の推進

1. 法人概要（事業内容・経営状況等）

○ 当法人は平成18年4月1日に、50年近い歴史を持つ箱根町観光協会と平成元年に設立された（財）箱根町観光公社が、観光地箱根の新しい時代を切り開いていくことのできる推進力のある組織・体制づくりの実現に向けて統合し、（財）箱根町観光協会として設立した。その後、平成25年4月1日に一般財団法人に法人格を変更し、現在に至る。平成30年12月には「観光地域づくり法人（DMO）※1」として登録され、活動している。

○ 当法人は、箱根町の観光に関する事業全般を行っており、快適で魅力ある観光地づくりに寄与することを目的として活動している。

○ 特に、観光に関する調査及び研究、観光来訪者受入サービスの向上に関する事業、観光関係団体との連携及び支援に関する事業では、観光来訪者に対する情報の提供を推進し、観光来訪者の要望に応じたサービスの向上等を図っている。

＜経営・出資状況等＞ （単位：千円）

経常収益	249,742	箱根町出資額	12,144
経常損益	▲7,271	箱根町出資割合(%)	20.0
資産	481,889	その他地方団体出資額	―
純資産	82,582	その他地方団体出資割合(%)	―
自己資本比率(%)	17.1	役職員数(人)	15

※経営・出資状況は、令和3年度決算数値

＜団体データ＞

人口（人）	11,032
標準財政規模（百万円）	5,708
財政力指数	1.39

※人口は、住民基本台帳に基づく人口（令和4年1月1日時点）
※標準財政規模及び財政力指数は、令和3年度決算の数値



箱根町総合観光案内所


道の駅 「箱根峠」


箱根関所

2. 本事例の概要

I. 地域消費分析プラットフォーム※2構築の実現：（株）リクルートとの連携※3

① 箱根町は、（株）リクルート保有のじゃらんnetの先予約データの提供を受け、エリア内の来場観光客数/宿泊/決済等のデータをできる限り可視化

② 同データを活用し、飲食店等で先予約の顧客属性に合わせた商品提供を検討

③ 同データを「箱根DMO観光診断書（アンケートの集計・分析システム）」や「箱根DMO Touch!（LINEを用いたマーケティングツール）」を用い、マーケティングに活用

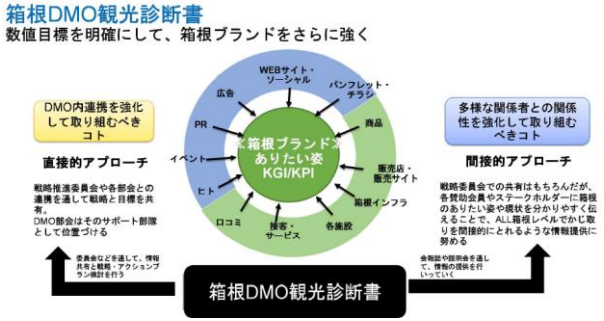
④ 土産物店、飲食店各店のAirビジネスツールズ（業務・経営支援サービス）の統計データを取得して活用

⑤ 消費促進に向けて、前例にとらわれない新たな観光コンテンツ・価値を生み出すべく、観光サービスの変革と新たな観光需要の創出を実現するために、上記①を活用した基礎分析を実施

II. 車両ナンバー検知AIを用いた交通量調査：（株）日立システムズとの連携※4

① AIカメラを用いて、車両ナンバーの分類別の行動パターンや時間別での混雑具合の傾向等のデータを取得

② AIカメラをより広域に設置するとともに、「箱根町入込観光客調査」、「箱根町観光客実態調査報告書」、「箱根DMO観光診断書」、「箱根DMO Touch!」などと連携し、取得したデータをマーケティングに反映



■「箱根DMO Touch!」に関する説明



3. 取組の背景、理由、着手のきっかけ

○ 箱根町では、中長期的な視点による「持続可能な観光地としての『箱根ブランドの向上（＝付加価値を高める）』」の実現を目指している。

○ そのためには、より多くの人の需要に沿ったキャッシュレス化の促進を実現することや、繁忙期における観光客の集中化・混雑の緩和の実現といった、国内外問わず多くの人が来訪する箱根町ならではの課題を解決する必要があった。

○ キャッシュレス化の推進については、宿泊業等による家族構成、滞在期間、目的や、箱根における飲食土産物業の購買データ分析などが必要であり、また、周遊利便性の向上については、車両ナンバーの分類別の行動パターンや時間別での混雑具合の傾向といった有効なデータを取得することが必要と考えた。

○ 箱根町（箱根DMO）は、これらについて「観光DXを活用すること」が有効であると考え、その推進にあたっては、民間企業との連携が適していると判断し、本事業を進めることとした。

4. 取組の具体的内容

(1) 取組方針とその決定過程

○ 箱根町は、新型コロナウイルス感染症拡大などの経営環境の変化に対応した行政支援をいち早く実施することや、繁忙期における観光客の集中や渋滞を課題としている。

○ 上記課題の解決策として、地域内の観光消費額増加策や行政支援立案、周遊利便性の質の向上などを推進することとした。

○ 観光消費額増加策や行政支援立案については、キャッシュレス化の促進が有効であると判断し、(株)リクルートとの2者間で実施する『箱根町版観光DXプロジェクト』※5により、地域消費分析プラットフォーム構築の実現を目指すこととした。

○ 周遊利便性の質の向上については、ICT技術を用いる対応策が有効であると判断し、(株)日立システムズと連携し、同社の車両ナンバー検知AIカメラを用いた交通量調査等の各種施策を検討することとした。

(2) 取組の具体的な進め方

○ 地域内の観光消費額増加策や行政支援立案、周遊利便性の質の向上を推進するにあたり、当法人や箱根町、民間企業等の役割を以下のとおり分担した。

I. 地域消費分析プラットフォーム構築の実現

① 箱根町・箱根DMO((一財)箱根町観光協会):町と当法人が連携して観光DXデータの分析内容を基にした観光戦略等を推進

② (株)リクルート:キャッシュレス化による会計データや町内の宿泊業態、クチコミ実態の統計情報提供

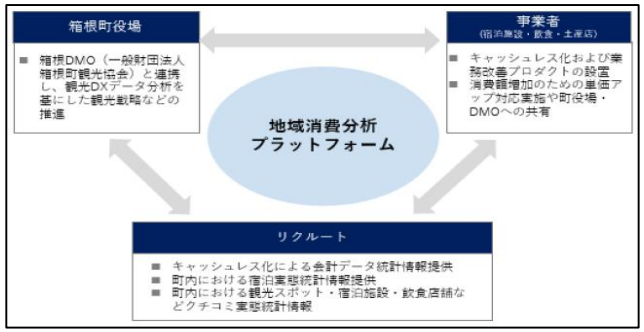
③ 事業者:キャッシュレス化及び業務改善プロダクトの設置、消費額増加のための単価UP対応の実施や町等への情報共有

II. 車両ナンバー検知AIを用いた交通量調査

① 箱根町:渋滞緩和等の観光課題への対応策の検討及びAIカメラによる渋滞状況の明示

② 箱根DMO:箱根DMO観光診断書との連携によるマーケティング機能の拡大及び渋滞緩和等の観光課題への対応策の検討

③ (株)日立システムズ:AIカメラを用いた交通量調査による各種データ収集及び収集データの分析による動態特性の明確化



「箱根町版観光DXプロジェクト」連携体制図



今回の包括連携協定における3者の役割分担

5. 取組の効果

■ 取組の効果

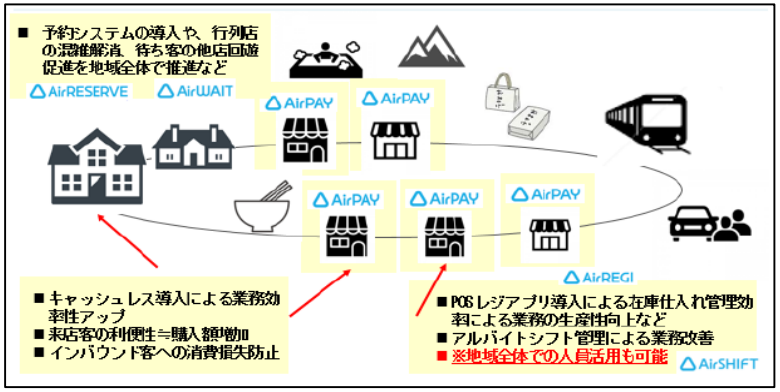
I. 地域消費分析プラットフォーム構築の実現：（株）リクルートとの連携

① マーケティングツール「箱根DMO Touch!」（令和4年10月末にリリース）における（株）リクルートのデータ（じゃらんnet宿泊統計情報）と観光予報プラットフォームデータを活用した約1ヶ月先までの宿泊予約予測を項目として追加し、マーケティングデータの拡大につながった。

② 箱根町内の飲食土産物業などに対し、データの提供を依頼し、約25件の新規参画を得て、分析に必要なデータ量が増大することとなった。

II. 車両ナンバー検知AIを用いた交通量調査：（株）日立システムズとの連携

箱根峠と乙女峠に上下線合わせて4台の車両ナンバー検知AIカメラを設置し、箱根エリアへの主要な出入口からのデータが取得できる環境整備を実現した。



将来的なデジタル消費基盤構築の予想図

■ 今後期待できる効果

○ 個々の取組からは以下効果が期待でき、全体を通じては「箱根町の長期的なDX推進や自走のための庁内のDX人材の育成」が期待できる。

- 顧客属性データ等と箱根DMO観光診断書や箱根DMO Touch!との連携・拡充によるマーケティング力の向上
- 統計データを用いた飲食土産物業への業務支援（マーケティングツールや簡易業務支援ツールの展開）の実現
- 住民や来訪者の行動パターンや趣味・嗜好に合わせたサービスの提供による、それぞれにとって快適な生活、観光ができる街づくり
- 渋滞構造の可視化による渋滞緩和と観光地の密を避けるための混雑回避の誘起や移動の円滑化による周遊の促進



マーケティングツール 「箱根DMO Touch!」

6. 今後の課題（今後の方針、残された課題等）

○ 取組を遅滞なく進め、最終的に「持続可能な観光地としての『箱根ブランドの向上（＝付加価値を高める）』」の実現ができるように目指していく。

7. 注釈

※1 観光地域づくり法人（DMO）
Destination Management/Marketing Organizationの略。地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりを行う舵取り役となる法人。観光庁の政策で、登録には多数の要件に該当する必要がある（出典：観光庁Webサイト http://www.mlit.go.jp/kankocho/page04_000048.html）。

※2 地域消費分析プラットフォーム
（株）リクルートが提供する業務・経営支援サービス「Air ビジネスツールズ」により、地域内事業者のキャッシュレス化の促進を中心としたデジタル消費基盤の構築を図り、そこで得られる（株）リクルート保有の各種データの提供を受け、エリア内の来場観光客数/宿泊/決済などのデータをできる限り可視化し、消費促進につながる対応策につなげていくための基礎分析を行う環境。

※3 リクルートと「包括連携協定」を締結（令和4年3月22日）
http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,24111,c,html/24111/20220323-090628.pdf

※4 日立システムズと「車両ナンバー検知AIを用いた交通量調査に関する包括連携協定」を締結（令和4年5月17日）
http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,27507,c,html/27507/20220517-131755.pdf

※5 箱根町版観光DXプロジェクト
（株）リクルート、箱根町、箱根DMO及び町内の事業者と連携し、地域消費分析プラットフォーム構築の実現を目指すプロジェクト

＜参考＞地方公共団体の問合せ先　担当課：箱根町企画課　連絡先（電話番号）：0460-85-9560