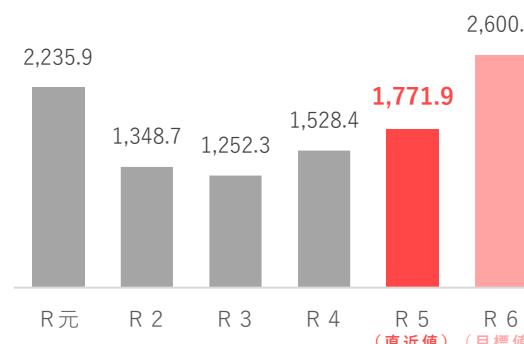


# 第3次おもてなし山形県観光計画の概要

## 本県観光産業を巡る現状

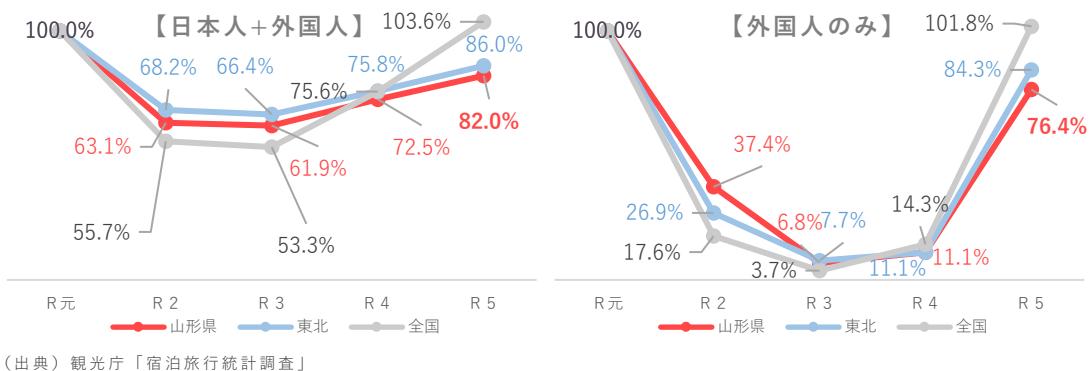
- 数値目標（観光消費額）は、新型コロナウイルスの影響により策定期を下回っている。
- 観光需要の回復等により、外国人受入数をはじめ多くの指標がコロナ禍から回復している一方で、全国と比較すると回復速度は鈍い状況にある。

<本県観光消費額（暦年）の推移（億円）>



(出典) 山形県観光者数調査

<延べ宿泊者数（暦年）における令和元年比の推移（%）>



(出典) 観光庁「宿泊旅行統計調査」

## 本県観光における課題

- 国内外の旅行者の多様なニーズ・嗜好に応えるため、データ分析に基づき、DMOなど地域が一体となって地域資源の価値に光を当て、深掘りし、魅力ある観光コンテンツとして開発することが必要。
- 国内需要が縮小する中においては、高付加価値旅行者層をはじめとした旺盛なインバウンド需要を本県に広く取り込む取組みが不可欠。
- 観光産業における深刻な人手不足に対応するため、観光DXの推進等を通じた経営効率化や、将来の本県観光産業の重要な担い手となる人材の育成が急務。
- 人口減少・少子高齢化が避けられない中、交流人口・関係人口の拡大による地域活性化を実現するためには、すそ野の広い観光産業が地域経済の牽引役としての取組みを推進することが必要。

## 計画の概要（計画期間：令和7年度（2025年度）から令和11年度（2029年度）までの5年間）

### 【観光立県としての山形県のあるべき姿（基本目標）】

本県観光産業を巡る現状や課題を踏まえつつ、観光立県としての山形県のあるべき姿を基本目標として設定。

**観光消費額の拡大・多様な交流・地域資源の継承を通じた地域活性化による「持続可能な観光地域の確立」を目指す**

### 【施策展開の方向性】

- おもてなし山形県観光条例における基本的施策を踏まえつつ、観光消費額の単価上昇を伴った拡大と、観光産業の持続的発展を実現するため、本県が世界に誇る観光資源を最大限に活用しながら、3つの「施策の柱」に基づいた観光振興施策を展開する。
- さらに、昨今の観光産業を巡る状況に対応するため、特に優先度が高く注力すべき3分野を「重点プロジェクト」として設定し、施策を強力に推進する。
- 数値目標については、観光消費額における「質的な変化」を確認するため、新たに「観光消費額単価」を設定する。

### 【地域活性化・持続可能な観光地域づくり戦略】 (3つの「A」による施策展開)



### 重点プロジェクト

- I. イン・アウトバウンドも含めた交流人口・関係人口の拡大と高付加価値化
- II. DXの推進や観光産業を支える人材の育成
- III. すべての人々を受け入れるアクセシブルツーリズムの推進

### 数値目標

- 観光消費額：2,600億円（日本人2,300億円、訪日外国人300億円）  
(直近値(R5)：約1,772億円（日本人約1,669億円、訪日外国人約102億円）、コロナ禍前(R元)：約2,236億円（日本人約2,131億円、訪日外国人約105億円）)
- 【新規】観光消費額単価（県外客（宿泊））：38,900円/人回  
(直近値(R5)：31,799円/人回、コロナ禍前(R元)：29,588円/人回)
- 【新規】観光消費額単価（訪日外国人（宿泊））：58,700円/人回  
(直近値(R5)：38,933円/人回、コロナ禍前(R元)：28,923円/人回)

# 第3次おもてなし山形県観光計画 施策体系

## 【施策の柱1】 「本物の価値」の追求による稼ぐ力の向上

### ＜重点プロジェクトI＞ イン・アウトバウンドも含めた交流人口・関係人口の 拡大と高付加価値化

## 【施策の柱2】 「人材×DX」による 観光産業の活性化

### ＜重点プロジェクトII＞ DXの推進や観光産業を 支える人材の育成

## 【施策の柱3】 地域一体となつた すべての人にやさしい観光地づくり

### ＜重点プロジェクトIII＞ すべての人々を受け入れる アクセシブルツーリズムの推進

コア  
観  
光  
資  
ソ  
リ  
ン  
ス  
・

- ① 山形の強みを活かした高付加価値旅行者層に通じる滞在型観光コンテンツ・ツーリズムの造成
- ② 蔵王、銀山に続く新たな核となる観光地づくりの推進
- ③ 魅力ある観光土産品の開発促進と販売チャネルの充実
- ④ 潜在的 possibilityを持つ地域資源の観光コンテンツ化に対する理解促進
- ⑤ 異業種・学術機関等と連携した観光コンテンツの開発
- ⑥ 県域（国境）を越えた地域間連携・官民連携での広域周遊ルートの造成

- ① ターゲットの属性や嗜好に基づいた国内外への情報発信の強化
- ② インバウンド重点地域の設定・海外高付加価値旅行者層に精通する旅行会社等とのコネクション形成と情報発信ツールの活用  
【インバウンド重点地域】  
戦略市場Ⅰ（台湾）、戦略市場Ⅱ（香港、ASEAN（特にタイ、シンガポール））、戦略市場Ⅲ（中国、韓国）、開発市場（欧州、米国、豪州）
- ③ 主要空港を基点としたプロモーション・都市圏向けプロモーションの強化
- ④ JRグループ等と連携した観光キャンペーンや各種大規模イベントに合わせたプロモーションの展開
- ⑤ 羽田乗継・他県空港との連携による県内空港の利用促進、国際チャーター便、外航クルーズ船の誘致
- ⑥ 農林水産・商工等の異分野や関係機関・地域と連携した海外向けプロモーション・魅力発信の強化
- ⑦ アウトバウンドや教育旅行等を通した相互交流の拡大

- ① 高付加価値旅行者等の多様なニーズを満たす宿泊施設の改修・誘致
- ② 新たな旅行スタイルに対応した受入環境の整備
- ③ 道路交通網をはじめとする社会資本整備の促進
- ④ 高付加価値旅行者や交通弱者を視野に入れた二次交通の充実
- ⑤ 東北のハブ空港である仙台空港との連携強化・アクセス向上
- ⑥ 本県インバウンドの新たな玄関口となる新潟空港との連携強化

- ① 高付加価値旅行者に対応したノウハウの習得
- ② 観光事業者の高付加価値化に向けた取組みの支援
- ③ 高付加価値な観光地域づくりの根幹となるプロフェッショナルガイドの発掘・育成

- 【山形県が世界に誇る地域資源を活用したツーリズム（主なもの）】
- ✓ 精神文化ツーリズム：出羽三山や山寺、本山慈恩寺、即身仏、草木塔、やまがた出羽百觀音に代表される歴史や精神文化
  - ✓ アドベンチャーツーリズム：四季折々に表情を変える豊かな自然を活用したアクティビティ
  - ✓ ガストロノミーツーリズム：自然の恵みを受けて大切に育まれてきた高品質な美食・美酒
  - ✓ フルーツ・ツーリズム：さくらんぼに代表される県産フルーツ
  - ✓ スノーツーリズム：雪国としての暮らししが育んだ文化、観光資源としての魅力を持った「雪」
  - ✓ 山岳ツーリズム：日本百名山の鳥海山や蔵王山に代表される山岳
  - ✓ 温泉ツーリズム：全市町村から湧き出る豊かな温泉
  - ✓ 星空ツーリズム：全国有数のきれいな空気が映し出す満天の夜景
  - ✓ スポーツツーリズム：県内におけるプロスポーツや、スキーやサイクリングなどアクティビティとしてのスポーツ
  - ✓ カルチャーツーリズム：山形県総合文化芸術館や山形交響楽団、山形美術館等が生み出す芸術文化
  - ✓ 産業ツーリズム：伝統に裏打ちされた技術力と堅実な県民性が育んだ高品質なモノづくり
  - ✓ インフラツーリズム：月山ダムや酒田港など、スケールや景観を楽しむ観光資源としてのインフラ
  - ✓ アグリツーリズム：農業体験や農家民宿、農家レストランに代表される田舎暮らし

- ① データ分析に基づいた観光コンテンツの造成
- ② DMOを中心とした地域資源活用コンテンツの造成

- ① DMP活用などデータ分析に基づいた個別最適な情報発信・プロモーション
- ② AI等デジタル技術の活用によるリアルタイムでの観光案内の充実
- ③ 認知から予約・来訪までデジタルでシームレスに繋がる仕組みの構築
- ④ XR等の先端技術を活用した情報発信
- ⑤ 「地域に暮らす人」が見える情報発信の充実

- ① 観光MaaSの導入促進・ライドシェアの導入等による移動手段の確保
- ② 観光関連施設等におけるWi-Fi環境やキャッシュレス環境の整備促進

- ① 将来の本県観光を牽引する観光人材の確保・育成
- ② DX推進による広域連携と観光デジタル人材の育成
- ③ 「勘」や「経験」から脱却した、観光産業におけるデータドリブン経営の展開
- ④ 統計情報やデジタルデータのシェアリングとオープン化
- ⑤ デジタルを活用し人手不足に対応した業務効率化・生産性向上
- ⑥ 即戦力となる外国人材の活用と受入環境の整備

- ① 環境保全や地域文化継承など持続可能性を考慮した観光コンテンツの開発
- ② 障がい者や高齢者も楽しめる観光コンテンツの開発
- ③ 地産地消の推進
- ④ 観光需要の平準化の促進

- ① デジタルデバイスやアプリケーションを活用したバリアフリー・多言語対応
- ② レスponsシブルツーリズム（責任ある観光）の普及・啓発
- ③ MICEの誘致推進

- ① アクセシブルツーリズムの推進（年齢、性別、障がいの有無、国籍等に関わらず旅行を楽しめる環境づくり）
- ② 観光地における良好な景観の形成促進
- ③ 自然災害や感染症等に対応した、安全・安心な旅行環境の整備
- ④ 多言語案内表記の整備充実
- ⑤ オーバーツーリズムへの対応

- ① 観光事業者やDMO、地域観光協会における持続可能な経営体制の確立
- ② 観光産業における働き方改革の推進（「働く場」としての観光産業の魅力向上）
- ③ 後世に伝えるべき地域資源の保全・活用
- ④ 歴史・文化、自然など郷土の魅力を学び発信する機会の充実
- ⑤ 戦略的・持続的な観光地経営に向けた関係組織の整理・統合
- ⑥ 共生・共創の精神によるホスピタリティの向上

◆ 太字箇所は、重点プロジェクトを指す

# 第3次おもてなし山形県観光計画 重点プロジェクトの概要

## 【施策の柱1】

「本物の価値」の追求による  
稼ぐ力の向上  
～Promoting high **Added value**～

国内需要が縮小し、人数ベースでの大幅な回復・拡大が困難となる中、本県が誇る多様な観光資源を、旅行者のニーズを満たす「本物の価値」を持った観光コンテンツや旅行商品として造成・販売するほか、海外の高付加価値旅行者層などに確実に届けるためのプロモーションの展開や、質の高い受入環境の整備等、稼ぐ力を向上するための取組みを進めています。

**<重点プロジェクトI>**  
イン・アウトバウンドも  
含めた交流人口・関係人口の  
拡大と高付加価値化



精神文化ツーリズム  
(出羽三山山伏修行体験)



アドベンチャーツーリズム  
(白川湖の水没林でのカヌーツアー)



フルーツ・ツーリズム  
(さくらんぼ狩り体験)



スノーツーリズム  
(月山志津温泉「雪旅籠の灯り」)



山岳ツーリズム  
(鳥海山トレッキング体験)



ヒストリーツーリズム  
(黒川能「水焰の能」)

## 山形の強みを活かした高付加価値旅行者層に通じる滞在型観光コンテンツ・ツーリズムの造成 【視点A】

- 精神文化や豊かな自然、温泉、県産農産物、美食・美酒など、本県が世界に誇る多様な観光資源について、「世界中で山形でしか味わえない本物の体験」にアップデートした、何度も訪れてもらえる観光コンテンツとして県内各地で造成する取組みを促進します。
- 長期滞在（宿泊・滞在型観光）に繋げるため、主要な観光スポットを起点に、それぞれの観光資源を魅力的なストーリーで、「点」から「線」・「面」へ繋ぐ周遊ルートの開発を促進します。
- 令和6年9月、観光庁が行う「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」事業のモデル観光地として、本県全域が選定されました。高付加価値旅行者から本県に訪れていただくため、必要なウリ（高付加価値旅行者のニーズを満たす滞在価値）、ヤド（上質かつ地域のストーリーを感じられる宿泊施設）、ヒト（地方への送客、ガイド、ホスピタリティ）、コネ（海外高付加価値層とのネットワーク、情報発信）+アシ（利便性・快適性の高い移動手段）の5つの観点で策定する「マスターplan」に基づき、付加価値の高い観光地域づくりや観光人材の育成等を進めていきます。

## 蔵王、銀山に続く新たな核となる観光地づくりの推進 【視点A】

- 蔵王や銀山温泉など本県でも観光客が過度に集中している観光地がある中、その効果を県内全域へ波及させるとともに、観光客の分散・周遊の促進を図るために、こうした観光地に続く本県にとって新たな核となる観光地が必要です。先行する観光地の成功要因を分析・理解しながら、新たな核となる観光地づくりを集中的に推進します。

## インバウンド重点地域の設定・海外高付加価値旅行者層に精通する旅行会社等とのコネクション形成と情報発信ツールの活用 【視点B】

- これまで重点地域として取り組んできた台湾、中国、韓国からの誘客を引き続き推進するとともに、所得水準が高く、訪日リピーターの多い、香港、ASEAN（特にシンガポール）からの積極的な誘客を図ります。
- 欧州、米国、豪州の各市場については、精神文化体験、伝統や食文化、スノーリゾートとしての魅力への関心が高く、本県への旅行者数も増加傾向にあり、近年は本物の日本らしさへの興味・関心が高まっていることからも、引き続き重点地域としてさらなる誘客促進と旅行消費額の向上に向けて取り組んでいきます。

## アウトバウンドや教育旅行等を通した相互交流の拡大 【視点B】

- 本県におけるインバウンドの拡大を進めるためには、本県からも積極的に海外へ赴き、相互に交流を深めることが重要であり、また県内の観光人材育成の観点からも有用です。県民のアウトバウンドに対するマインドの醸成を図るとともに、パスポート取得促進等により、アウトバウンドの拡大を図ります。
- 将来、国内外の若者から本県が旅行先として選ばれるよう、農林や商工など他部門と連携しながら、本県ならではの体験型のプログラムの学習・開発・提供等を通して教育旅行の誘致強化を図るとともに、本県を訪れるリピーターを増やすことによって関係人口の拡大に繋げていきます。

## 東北のハブ空港である仙台空港との連携強化・アクセス向上 【視点C】

- 東北エリアにおけるインバウンドの玄関口として中心的な役割を担っている仙台空港との連携強化を図るとともに、仙台空港を利用したインバウンド向け周遊プランの造成や高速バス直行便の運行等を通して、外国人旅行者に対する本県の認知度アップや仙台空港からのアクセス向上などを図ります。

## 高付加価値な観光地域づくりの根幹となるプロフェッショナルガイドの発掘・育成 【視点D】

- 県内の観光資源に関する幅広く深い知識を持ち、旅行の各行程において旅行者のニーズに応じたきめ細やかな説明・案内サービスを提供できるプロフェッショナルガイドの発掘・育成や、各地で活動するボランティアガイドを含めた、ガイド間における交流・情報共有等を推進します。

# 第3次おもてなし山形県観光計画 重点プロジェクトの概要

## 【施策の柱2】

### 「人材×DX」による 観光産業の活性化

～Raising Ace of Yamagata～

観光のあらゆる側面でのデジタルシフトを進めるとともに、旅行者の利便性向上や観光事業者の経営力強化を図るために、使い手となる「人材」のデジタルリテラシーの向上も含め取組みを強化していきます。加えて、「人」による温度感のあるおもてなしなど、「リアル」と「デジタル」双方の利点を活かしながら、観光産業全体としての活性化を進めていきます。

＜重点プロジェクトII＞  
DXの推進や観光産業を  
支える人材の育成

## DMOを中心とした地域資源活用コンテンツの造成【視点A】

- ・地域に眠る価値ある資源を掘り起こし、他にはない魅力ある観光コンテンツとして磨き上げる好循環を続けるため、(公社)山形県観光物産協会をはじめ県内各地のDMOを中心とした地域資源を活用した観光コンテンツづくりや広報宣伝に係る取組みを促進し、県内各地域の魅力アップと更なる地域活性化を図ります。

## DMP活用などデータ分析に基づいた個別最適な情報発信・プロモーション【視点B】

- ・県公式観光ポータルサイトや各種SNS、東北観光DMP等で得られたデータを基に旅行者の動向分析を行うとともに、旅行者個々人の嗜好に沿った観光情報をプッシュ型で発信するなど、情報発信・プロモーションの個別最適化を進めます。

## DX推進による広域連携と観光デジタル人材の育成【視点D】

- ・混雑しているエリアにいる旅行者に対して、近隣エリアのおすすめ観光スポット情報や宿泊施設の空き状況、交通アクセス等をタイムリーに発信し、実際の予約や交通手段の確保まで一元的に誘導するなど、DX推進による広域連携を進め、旅行者の県内長期滞在・周遊促進に繋げていきます。
- ・各種セミナーの開催や専門家による伴走支援等を通して、観光デジタル人材の育成を進めていきます。

## デジタルを活用し人手不足に対応した業務効率化・生産性向上【視点D】

- ・自動・非接触のチェックイン・チェックアウトシステムによる人員配置の効率化や、PMSによる在庫管理の最適化、ビジネスチャットによる従業員のコミュニケーションの円滑化等、人手不足が深刻化する中におけるデジタルを活用した業務効率化・生産性向上に向けた取組みを促進します。

## 【施策の柱3】

### 地域一体となつた すべての人にやさしい観光地づくり ～Establishing Accessible tourism～

個人旅行化の進展に伴う、旅行者個々人が持つ背景や価値観の多様化が進む中、本県が世界から選ばれる観光地へと成長するため、国内外の旅行者における多様性を認め、すべての人々が安全で快適な旅行を楽しむことができるやさしい観光地づくりを、ハード・ソフトの両面から地域一体となって進めています。

＜重点プロジェクトIII＞  
すべての人々を受け入れる  
アクセシブルツーリズムの推進

## 障がい者や高齢者も楽しめる観光コンテンツの開発【視点A】

- ・観光関係事業者におけるバリアフリーに関する知識や理解を深めるための機会を充実するとともに、バリアフリー化の進んだ観光施設や宿泊施設、観光地や温泉地などにおける観光介助や入浴介助、目や耳の不自由な方に対応した案内サービスなど、「障がい者や高齢者も楽しめる」ための視点を持った観光コンテンツの開発を進めていきます。

## デジタルデバイスやアプリケーションを活用したバリアフリー・多言語対応【視点B】

- ・県内の各観光施設と連携し、スマートフォンなどのデジタルデバイスを活用したインバウンド対応のための多言語対応や、視覚や聴覚に障がいのある方に向けたガイドをスマートフォン上で行うなどのバリアフリー対応等の導入に向けた取組みを進めます。

## アクセシブルツーリズムの推進

### (年齢、性別、障がいの有無、国籍等に関わらず旅行を楽しめる環境づくり)【視点C】

- ・「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の活用促進や、観光施設等におけるバリアフリー情報の充実、本県独自の「入浴着着用マーク」の掲出促進、観光関連施設におけるバリアフリー化に向けた改修への支援、リフト付きバス等の導入促進等を通し、誰もが旅行を楽しめるアクセシブルツーリズムの推進に取り組みます。

## 共生・共創の精神によるホスピタリティの向上【視点D】

- ・持続可能な観光の実現に向け、県はもとより、市町村や事業者、関係団体、県民など、すべての主体が一体となって本県の魅力を発信するとともに、来県者に対して笑顔で接する意識の醸成を図るなど、共生・共創の精神によるホスピタリティの向上に取り組みます。