

# 釜石市観光振興ビジョン

## 釜石市サステナブルツーリズム推進戦略



2024年5月24日  
株式会社かまいしDMC

# 1. 本戦略の趣旨

本戦略は、『釜石市観光振興ビジョン』の実現を具体化・加速させるための実践的な指針として活用することを目的として策定します。

釜石市観光振興ビジョンが掲げる「**観光を通じた震災復興の実現**」と、さらにその後のまちづくり指針として第六次釜石市総合計画が掲げる「**一人ひとりが学びあい世界とつながり未来を創るまちかまいし**」を実現するには、環境・社会・経済の調和が取れた観光の在り方が不可欠です。

本戦略では、地域資源の保全と活用、住民参加型の観光まちづくり、震災の教訓を伝える防災・減災ツーリズムの推進など、具体的な取り組みを通じて、ビジョンの方向性を、GSTC基準を基に、各セクションの方針を具体化します。

本戦略は、釜石市観光振興ビジョンの理念を具現化し、サステナブルツーリズムの推進を通じて、持続可能な地域づくりの実現に寄与する方針とします。

※次期釜石市振興ビジョンが策定され、本戦略の内容がアップデートされたセクションについては、次期振興ビジョンの内容をその後の指針とする。

## 2. 釜石市観光振興ビジョンの概要

### 釜石市観光振興ビジョン

## 観光を通じた震災復興の実現

釜石市は、観光という手法を用いて、釜石市民とともに、東日本大震災で大きな被害を受けた地域をあらためて見つめ直し、釜石市独自の光＝「地域の宝」が何であるのかを再発見し、それを釜石市内外に示していきます。釜石市を訪れる人と釜石市民との間で生まれる交流から、あらゆる産業に潤い経済的な効果をもたらしていきます。釜石市民の生活を向上させる、新しい「釜石市民の挑戦」が、この釜石市観光振興ビジョンから始まります。

#### 【ビジョン実現に向けた基本方針】

- ・市民が観光を通じて釜石市に住まう誇りを取り戻す。
- ・人と人とのつながりを生み出し移住者の増加を目指す。
- ・上記を支援する滞在交流型観光システムを創る。

### 《観光地域づくりにおける最重要KPI》

- ・誇りを持つ市民の割合
- ・人を呼び込もうとする市民の割合

### 3. 国際基準GSTCおよびJSTS-Dの活用

釜石市の観光地経営戦略において、「国際基準GSTC（Global Sustainable Tourism Council）の活用」および「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」は、持続的な観光地域づくりを推進するための根幹となる方針です。

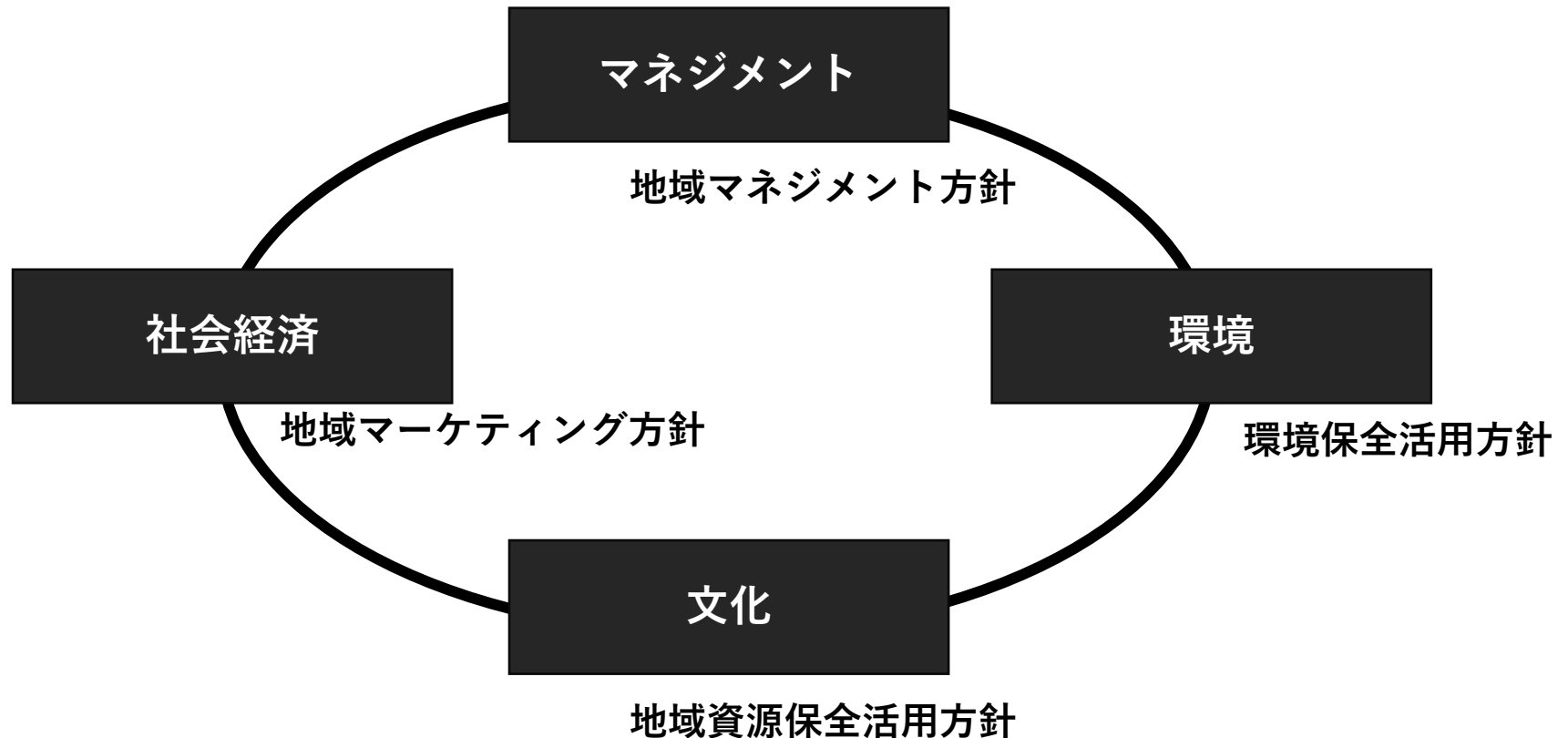
GSTCおよびJSTS-D基準は、環境、社会、文化、経済の4つの柱に基づき、観光地の持続可能なマネジメントを評価・促進するために策定された国際的なガイドラインであり、世界中の地域が導入を進めています。釜石市においては、国内で先進的に、GSTC基準を観光地経営の指針として取り入れ、地域の観光資源の保全、地域住民の生活との調和、観光による経済効果の地域内循環、そして観光客への高品質な体験提供に取り組んでいます。具体的には、観光地運営におけるガバナンス体制の強化、環境負荷の軽減（エネルギー・水資源の管理、廃棄物削減など）、文化遺産や地域の伝統の保護、住民の参画促進、観光従事者の雇用の質向上など、多岐にわたる取り組みの実施と改善に活用しています。

また、GSTCおよびJSTS-D基準の活用は、釜石市の観光に対する国内外からの信頼性を高める効果も期待されます。国際基準に基づいた観光地マネジメントは、持続可能な観光に関心の高い海外からの旅行者等にとって大きな評価ポイントとなり、地域のブランド価値向上や誘客力の強化につながります。加えて、SDGsの達成にも資する取り組みとして、企業や教育機関、行政との連携による波及効果も生まれます。

GSTCおよびJSTS-D基準を用いた地域づくりの自己評価や第三者によるチェックにより、観光施策全体におけるPDCAサイクルの強化を図り、持続可能な観光地経営の質を一層高めていきます。GSTCの活用は、釜石市が世界水準の観光地として持続的に発展していくための戦略的基盤となるものです。

## 4. 4つの基本方針

持続可能な地域づくりを推進するため、GSTCおよびJSTS-D基準の4つのセクションに則り、各セクションの方針を策定します。



## ①受入環境整備方針

観光客が安心・快適に滞在できる基盤を整えることで、満足度の向上と再訪促進を図ることを目的とします。これまで、案内標識や情報提供の多言語対応、公衆トイレ・休憩所などの公共施設の整備、キャッシュレス決済環境の拡充、無料Wi-Fiの提供など、利便性を高める施策を進めてきました。今後は、サステナブルツーリズムによる地域づくりをさらに加速させる環境整備や、ソフト面でのユニバーサル対応や災害時の避難案内など、安全性と多様なニーズに対応した環境づくりにも注力します。さらに、地域住民や観光事業者に対する接遇研修やマナー啓発を通じて、観光客を温かく迎える地域づくりを推進します。

## ②インバウンド受入方針

海外からの観光客を円滑かつ魅力的に受け入れる体制を整備し、観光競争力を高め、これまで以上にインバウンド誘客を促進します。これまでに完了した多言語対応の案内表示やパンフレット無料Wi-Fiの整備といった訪日外国人の利便性を高めるインフラ整備に加え、Webサイトの充実による受入環境の整備を行います。

「防災」「みちのく潮風トレイル」「ラグビー」といった選定したターゲットニーズに適したコンテンツ造成を図るほか、食文化や宗教、習慣など多様な背景への理解と配慮を地域全体で深め、安心して滞在できる環境を整えます。

## ③二次交通・オーバーツーリズム対策方針

観光地の快適性と持続可能性を維持するため、観光客の移動手段と滞在分散を効果的に管理することを目的として、公共交通の利便性向上やEVバイク等のシェアリングサービスの導入を進め、地域内のアクセスをスムーズにします。

また、観光客の集中による環境負荷や住民生活への影響を軽減するため、混雑状況のリアルタイム把握と情報発信、滞在エリアや時間帯の分散促進策を実施します。さらに、受入上限の設定や地域のキャパシティに応じたマネジメントを強化します。これにより、観光地の魅力を維持しつつ、地域全体で観光の恩恵を享受できる環境を整備します。

## ④地域への経済波及方針

観光による経済効果を地域全体に広く還元し、持続可能な地域経済の発展を促進します。地元産品やサービスの活用促進、地域事業者との連携強化を図り、観光収益の地域内循環を推進します。

また、雇用創出や人材育成にも注力し、地域住民の所得向上と生活の質向上に寄与します。

さらに、観光客の消費行動を分析し、効果的なプロモーションや新たな観光商品の開発を通じて、観光消費の拡大と多様化を図ります。これにより、地域経済の活力を持続的に高める基盤を構築します。



# 5 - 2. 地域マーケティング方針

## ①観光マーケティング方針

釜石市の持続可能な観光振興を実現するため、包括的な環境分析とSWOT分析、STP分析を基盤に、戦略的なマーケティングミックスを展開することを柱とします。

地域資源、顧客動向、競合他地域の動き、社会的トレンドなどを多角的に調査・評価します。このような環境分析により、釜石市の観光環境の現状と将来展望を明確化し、マーケティング戦略の基盤とします。

次に、SWOT分析を用いて、地域の強み（Strength）、弱み（Weakness）、機会（Opportunity）、脅威（Threat）を分析することで、強みを活かしつつ弱みを克服し、機会を最大化し脅威を最小化する戦略を策定します。例えば、強みとしては、震災復興の経験に基づく防災学習や豊かな自然景観、地域文化の独自性が挙げられます。弱み（Weakness）には「観光名所がない」ことが挙げられます。さらに、STP分析により、市場のセグメンテーション、狙うべきべきターゲットを選定し、釜石がとるべきポジショニングを明確にします。

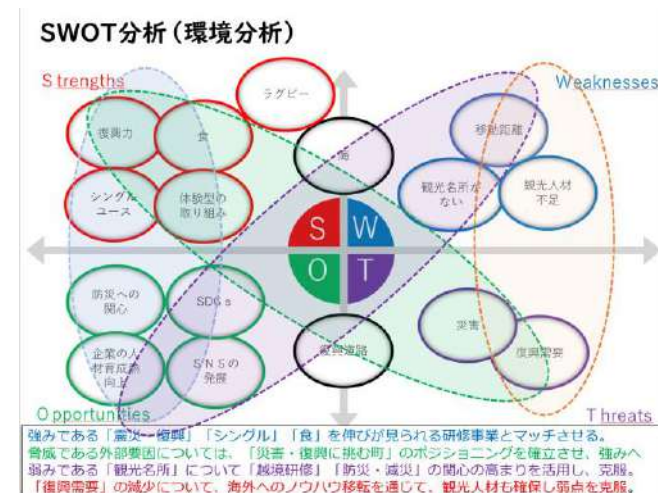
最後に、具体的な誘客戦略としての4Pは次のように行います。

「Product」＝釜石唯一無二の価値としての、復興力、防災学習の成果、トレイルコースでの体験、ラグビー等

「Price」＝観光が産業となるような価格設定

「Place」＝特化型BtoBと直販

「Promotion」＝プロモーションが不要になるようなプロダクトの造成（プル戦略）。



## ①データマネジメント方針

観光客の動向、満足度、消費行動などのデータを収集・分析し、エビデンスに基づいた施策立案と改善を行います。外部機関が提供するDMPを活用するほか、観光客に対する定期的な来訪調査のほか、観光に対する市民意識調査、さらに、観光関連事業者の意識調査を実施し、観光施策に対する多角的な分析を行います。

また、観光事業者や行政、地域住民とデータを共有し、地域全体での観光マネジメントに活かします。

## ②CRM高度化方針

来訪者一人ひとりの属性や行動データを多角的に分析し、より精緻で個別最適なマーケティングやサービスを実現します。また、CRMの機能を単なる情報管理から戦略的な来訪者関係構築へと進化させ、来訪者を「観光客」から「つながり人口（関係人口）」へなっていくことで、持続可能な地域づくりに必要な共創人材を創出いたします。

## ③観光DX方針

デジタル技術を活用して観光地の価値向上と経営の効率化を図ります。データ分析、AI、IoT、アプリなどを活用し、観光客の利便性向上、混雑緩和、消費促進などに取り組みます。さらに、地域内の事業者の情報共有を円滑にし、地域資源の有効な活用と保全を行います。デジタルとリアルの効果的にミックスさせることにより、持続可能で競争力のある観光地づくりを推進します。

## ①環境保全活用方針

地域の自然環境や景観、生態系を守りながら、地域資源として持続的に活用することを目的とします。

観光による過度な地域資源の活用や環境への負荷を最小限に抑え、地域の価値を未来につなげることが、持続可能な観光地経営にとって重要となります。具体的には、海や森林などの地域資源に対して、利用ルールの整備やモニタリング体制の構築を行い、適正な利用を促進します。また、環境に配慮した交通手段（公共交通や自転車など）の導入、再生可能エネルギーの活用、ごみ削減とリサイクルの推進など、観光関連施設の運営にもこれまで以上に環境配慮いたします。

さらに、地域住民や観光客に対して環境保全の重要性を伝える教育・啓発活動を行い、環境にやさしい行動を促す仕組みづくりが求められます。環境保全そのものを体験や学びのコンテンツとして観光商品化することで、観光と環境保全の両立を実現します。

このように、環境保全をポジティブな手段として活用し、地域の自然と共生する地域づくりを進め、持続可能な地域づくりを展開します。



## ①地域資源保全活用方針

地域の宝である自然・歴史・文化・生業などの資源を持続可能な形で保全し、観光資源として有効に活用します。地域の魅力を高めるためには、過度な消費を避け、資源の本質的価値を伝える体験コンテンツを造成します。

また、地域住民と協働しながら地域資源への理解と誇りを深め、保全活動への参加を促します。これにより、観光による経済効果と地域のアイデンティティの両立を実現します。

## ②地域ガイド育成方針

地域の魅力やその歴史を深く理解し、来訪者に伝えることのできる人材を育成し、質の高い体験コンテンツを提供する地域を目指します。地域ガイドは、単なる案内役にとどまらず、文化や自然、歴史など多様な知識を備えた「地域の語り手」としての役割を担います。そのため、行政と連携しながら、近隣エリアを含めた地域人材向けの研修機会をつくります。

また、ガイド同士のネットワーク形成を促進し、持続的に学び合う環境を整えることで、地域全体の観光力向上につなげます。



## 6. 施策評価指標KGI、KPI、KSF

持続可能な地域づくりを推進するため、各セクションの方針に対する施策の実施にむけ、KGI、KPI、KSFを以下に設定します。これらの数値は、毎年、釜石市観光審議会で報告します。

### KGI

- ・誇りを持つ市民の割合
- ・人を呼び込もうとする市民の割合

### KPI

- ・観光客全体入込数
- ・市内への宿泊者数

### KSF

- ・観光関係の会議回数
- ・小学校、中学校及び高校における観光教育の実施回数
- ・旅行者満足度
- ・体験プログラム数
- ・体験プログラム参加者数
- ・教育旅行・企業研修誘致数
- ・客単価（地域消費額）
- ・観光関連（体験プログラムインストラクター、観光ガイド等）有資格者数
- ・地元調達率（地場産品利用率）
- ・郷土芸能活動団体数
- ・釜石津波伝承者数
- ・プラスチックを減らすイベントの実施回数
- ・釜石市の来訪者におけるカーボンオフセットを実施した人数