

目的・構想の位置づけ

「日本一の観光案内所」基本構想素案（以下、「本素案」という。）は、本市がこれまで実施してきた調査・検討の結果等を踏まえながら、本市の観光振興ひいては地方創生の推進に向け、「日本一の観光案内所」のあり方を示すため策定するものです。

本素案は、令和6年2月までに実施をした調査・検討の内容に基づき共創ラボでの産学官連携に基づいた調査や第三者の意見も踏まえて作成されたものであり、令和6年3月時点での「日本一の観光案内所」に関するコンセプトおよび方向性を記載しています。令和6年度以降は本素案を参考に、様々な関係者からの意見も踏まえながら基本構想を策定するほか、施工・運営面に関して各民間事業者から提案も踏まえ引き続き協議・研究を進め、「日本一の観光案内所」の実現に向けた取り組みを進める予定となっています。

観光案内の課題・意見

各種調査によって把握した観光案内に関する課題・意見について、特に意見が多かったものや研究会の議論も踏まえ整理し、観光案内所のあり方を考えるポイントをまとめました。これらのポイントに基づき、重点的な取組の検討に繋がっていきます。

主な課題・意見の整理

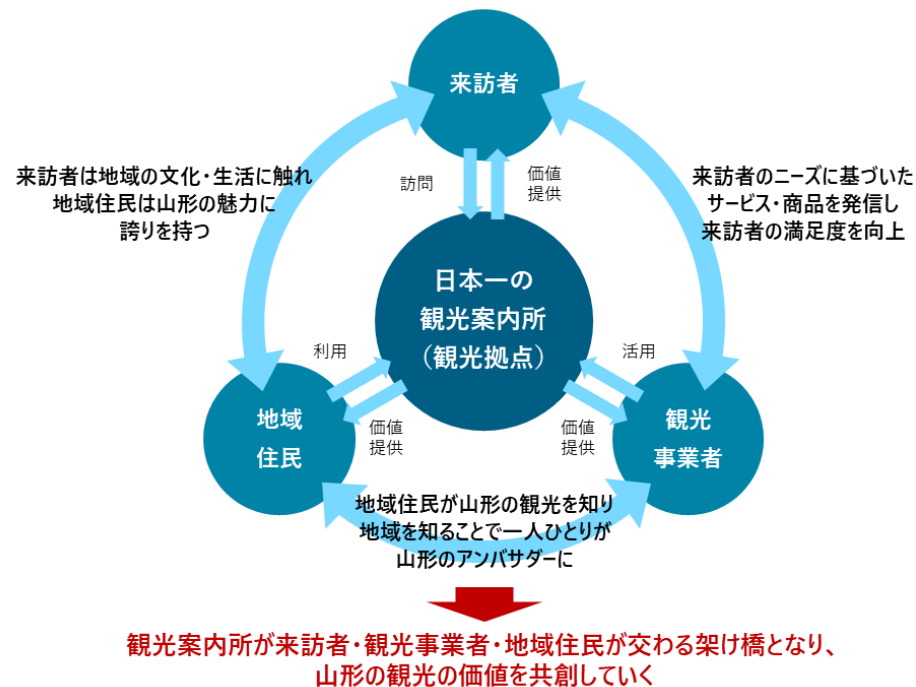
観光案内所のあり方を考えるポイント

<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要観光スポットが離れており、山形駅周辺で“山形”を感じることができる場所がない</li> </ul>	<p><b>山形の魅力を体感できるサービス・整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・山形駅周辺で“山形”を肌で感じられる場所</li> <li>・“たまたま山形に来た人”とのタッチポイント</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・全市町村に温泉があるのが山形県の魅力であるものの、十分に訴求できていない</li> </ul>	<p><b>温泉を切り口とした広域観光の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全市町村の温泉情報の発信</li> <li>・各地の温泉街・観光協会との連携</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新幹線の時間までの1時間～数時間程度の待ち時間を過ごす場所・コンテンツがない</li> <li>・駅周辺でグルメや文化を体験できない</li> </ul>	<p><b>駅周辺で山形のグルメ・文化を味わえる環境</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・山形のグルメや文化をライトに体験</li> <li>・シンボルモニュメントなど訪れる目的がある場所</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民、高校生等も地元山形のことを知らない、魅力に気付いていない</li> </ul>	<p><b>郷土愛の醸成（地域の観光案内力強化）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民等が山形のことを学べる場所</li> <li>・将来的には、地域まるごと案内所</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民・事業者にも参画してもらうような施設になることが重要</li> </ul>	<p><b>課題解決・チャレンジのフィールド提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光だけでなく地域にとって価値のある場所</li> <li>・他の切り口からでも、“観光”との接点に</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光人材の育成・確保が課題であり、観光案内所スタッフも人手不足である</li> </ul>	<p><b>観光人材の育成・確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高校生は探究学習や英語学習の実践の場</li> <li>・将来的な観光人材の育成</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務都合で研修も出にくく、案内所スタッフ自身が山形のことを知る機会が少ない</li> </ul>	<p><b>働きがい及びサービス品質の向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・案内所スタッフの従業員満足度の向上</li> <li>・案内対応のサービス品質の向上</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅周辺に案内所もしくは類似する機能が複数あるものの、棲み分け・連携ができていない</li> </ul>	<p><b>関係する主体の連携強化を図る</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係施設間における棲み分け・連携</li> <li>・事業者との情報共有・連携強化</li> </ul>

案内所の位置づけ・役割

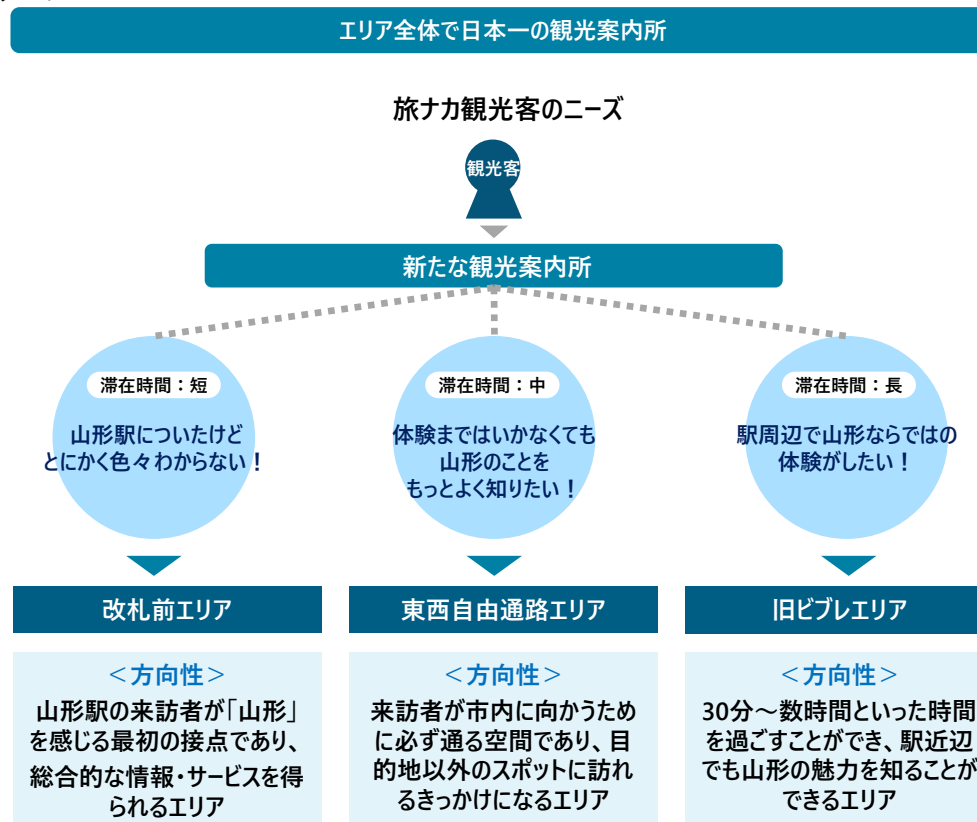
観光案内所そのものが訪れる理由となり、  
地域と来訪者が観光の価値を実感できる「共創型交流拠点」

◆新しい観光案内所による価値循環



整備エリア

◆整備エリアのイメージ



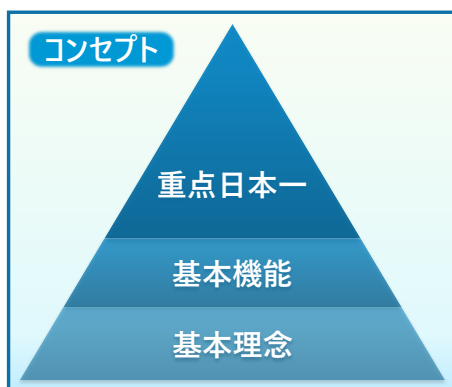
コンセプト

「暮らしと観光がつながる」

山形の魅力は「ひと」であり、「ひと」が紡いできた文化や歴史といった「暮らし」であると考えています。「観光」の延長線上には「暮らし」があり、山形の「ひと」が紡いできた「暮らし」を感じてもらう「観光」を通して、来訪者は本物の山形に触れることができ、地域は山形の魅力を再発見することができます。そして、両者をもっと山形を好きになってもらうことで、山形の観光の価値が磨かれていくと考えます。

日本一の観光案内所が地域と来訪者をつなぐ架け橋となって、山形の観光の価値を共につくり上げる共創型交流拠点として、「暮らしと観光がつながる」場所となることを目指します。

◆コンセプト・基本理念・基本機能・重点日本一の関係性



● 各取組に横串を通す基本理念

- ① ニーズに合った情報・サービスの提供
- ② 山形の魅力向上・発信
- ③ 持続可能性の確保

基本理念

本市の観光を取り巻く環境や社会情勢が変化しても、日本一の観光案内所であり続けるため、各種取組全般にわたって、支えとなる理念を右記3つにまとめました。

基本機能

日本一の観光案内所として備えるべき基本的な機能・サービスの検討に当たっては、下記の切り口から整理しました。

項目	内容
情報提供・展示	観光地・施設・イベントの情報、交通の情報、宿泊施設や飲食店等の情報、観光紹介の展示、土産物店等の情報、地場産品・物産の展示、観光マナーの啓発、災害時の情報提供
予約・販売	飲食店・宿泊施設の予約、土産物・伝統工芸品の販売、交通チケット等の販売、観光施設の子供チケット販売、体験プログラムの予約
プランニング・コーディネート	モデルコースの提案、ガイドツアーの販売、旅行会社・コーディネーターとのマッチング
体験・飲食	角打ち・郷土料理、カフェ・スイーツ、伝統工芸・文化の実演・体験、企画イベントの実施
滞在空間	Free Wi-Fi、PC/タブレット利用、充電スポット、お手洗い、外貨両替、授乳室、礼拝室、手荷物預かり、手荷物配送サービス、待合スペース、イベントスペース、ワークスペース、バリアフリー対応
データ収集・活用	イベント等の情報集約・共有、接客・相談データの蓄積・分析・活用、観光事業者向け勉強会の開催
その他	外国語対応、車いすレンタル、ベビーカーレンタル、傘レンタル、長靴レンタル、電話・SNSによるオンライン相談窓口、スタッフの研修プログラム

重点日本一

コンセプト及び基本理念に基づき、様々なテーマにおいて“日本一”を目指し続けることで、日本一の観光案内所の実現に繋げていきます。その中でも特に重点的に目指すテーマとして以下の8項目を設定し、それを「重点日本一」と位置づけました。この「重点日本一」については、各取組の進捗状況や社会環境の変化を分析し、共創ラボで都度議論を行いながら、その時点で最も必要な取組テーマを選択していきます。

重点日本一（令和6年（2024年）3月時点）

①地域の魅力を体感できる 日本一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>山形に暮らす「ひと」の“優しさ”により育まれてきた魅力を体感することにより、実際の訪問やリピートのきっかけを創る。</b></li> <li>・ シンボルとなる<b>展示や映像、音楽や匂いなど五感で山形を感じられるような仕組み</b>を検討する。</li> </ul>
②温泉に行きたくなる 日本一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>温泉ソムリエ等を配置するとともに、県内全市町村に立地する温泉の紹介</b>を行う。</li> <li>・ 温泉の紹介に当たっては、<b>デジタルを活用し、ニーズに合致したおすすめ温泉の提示や予約のサポート</b>などを行う。</li> </ul>
③長く滞在したくなる 日本一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光客や出張者の滞在時間を延ばし、<b>案内所における収益事業となる角打ちやカフェの整備</b>を検討する。</li> <li>・ 飲食を楽しみながら、<b>花笠踊りの体験</b>ができたり、<b>山形市の情報を知ることができる空間</b>とする。</li> </ul>
④地元を再発見できる 日本一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域住民がイベント情報や地元の魅力を知り、体験することで、さらに<b>地元に対する愛着や誇りが生まれるような魅力発信拠点</b>とする。また、地域住民が<b>近隣地域への観光情報を得られる場所</b>とする。</li> </ul>
⑤文化創造チャレンジ 日本一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東西自由通路の公共空間を活用し、<b>店舗の試行出店や若手アーティストの個展、企業のテストマーケティングなど地域住民・企業の一歩目のチャレンジ</b>ができる場所とする。</li> </ul>
⑥次世代の観光づくり 日本一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>高校生・大学生が案内所インターンとして参画し、案内を通して山形のことを学ぶ。</b></li> <li>・ <b>将来的な観光人材の確保・育成</b>に繋げるとともに、<b>先駆的な挑戦や実験</b>をし続ける場とする。</li> </ul>
⑦わくわく働く 日本一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>観光案内所スタッフや観光事業者がやりがいを持ち、高品質の観光案内サービスを提供することができるような環境（DXツール等の活用）</b>を実現するとともに、常に<b>山形のことを学び続けることが可能な仕組み</b>を構築する。</li> </ul>
⑧つながる 日本一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自治体、公共交通機関、教育機関、事業者、商店街組合、観光協会等が<b>連携を図り、質の高いサービスを目指す。</b></li> <li>・ 関係各者が常に<b>問題解決の為の議論が出来る関係性を構築</b>し持続的にサービスの改善や発展に繋げる。</li> </ul>

今後の進め方

山形市では、日本一の観光案内所事業は、令和9年度（2027年度）以降での供用開始を想定し、事業手法を検討しながら基本構想策定、基本設計、内装工事、運営団体組織準備、DXシステム構築、オープンといった段階を経て進められ、スケジュールは暫定的なものながら、事業の進捗状況等については随時情報発信してまいります。