

「日本一の観光案内所」基本構想

2024年11月

山形市

目次

1.基本構想策定の背景・目的

(1) 背景・目的	P3
(2) 関連計画との関係性	P4

2.観光を取り巻く状況

(1) 全国状況	P5
(2) 山形市の状況	P7

3.山形の観光案内の状況

(1) 各案内所の状況	P10
(2) 山形駅周辺の状況	P16
(3) 観光案内における課題・意見	P24
(4) 観光案内所のあり方を考えるポイント	P26

4.「日本一の観光案内所」のあり方

(1) 観光案内所がおかれている現状	P27
(2) 位置付け・役割	P27
(3) 全体的な方向性	P29

5.求められる機能・サービスの整理

(1) 求められる機能・サービス	P32
------------------	-----

6.整備計画の検討

(1) 整備エリアの考え方	P37
(2) 整備範囲の考え方と方向性	P37
(3) 各エリアの概要・機能構成	P39
(4) 各整備エリアの整備方針	P40
(5) 旧山形ビブレエリア整備予定地	P46

7.観光案内所の整備・管理運営の検討

(1) 整備・管理運営手法	P47
(2) 運営の考え方	P48
(3) 運営における連携のイメージ	P49
(4) KPI（重要達成度指標）の設定	P50
(5) 運営の評価・継続的な研究	P50

8.今後の流れ・スケジュール

(1) 今後の進め方	P51
------------	-----

9.参考

(1) 用語一覧	P52
----------	-----

1.基本構想策定の背景・目的

(1) 背景・目的

山形市は、蔵王、山寺などの四季折々の豊かな自然環境を活かした観光地と、城下町と紅花商人を礎とした歴史・文化の色濃く残る市街地観光を楽しむことができるまちであり、全国的に少子高齢化の進展や都市間競争が厳しさを増していく中で山形市が人口減少に歯止めをかけ、地域経済の活性化を促していくためには、観光地としての魅力を高めて交流人口の拡大を図ることが重要な方策であると考えられます。

山形市の交流人口に関し、国内の旅行者数が減少している中、交流人口の拡大に向けて大きく期待されるのがインバウンドで、令和5年（2023年）度の訪日外国人の入込数はコロナ禍前の令和元年度の入込数を超え、平成30年（2018年）度以降最大となっており、今後もその伸びが期待されています。国も令和5年（2023年）3月に新たな観光立国推進基本計画（計画期間：3年間）を閣議決定し、『ウィズコロナ・ポストコロナにおいても、観光を通じた国内外との交流人口の拡大の重要性に変わりはなく、観光は今後とも成長戦略の柱、地域活性化の切り札である』とし、観光立国の実現に関する目標や、「持続可能な観光地域づくり」、「インバウンド回復」、「国内交流拡大」の3つの戦略等、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策を示しました。

山形市においては、地方創生に向けた取組の更なる強化を図るため、「山形市発展計画2025」（令和2年（2020年）3月策定、令和3年（2021年）2月変更）に基づき様々な取組を加速しています。「山形市発展計画2025」では、交流人口の増加に向け、中心市街地の魅力向上や観光資源の活用をはじめとした観光振興などに取り組むこととしており、この計画に基づき、山形市を訪れる方の目的や希望に合った楽しみ方を提案できるような案内サービスを提供する「日本一の観光案内」の仕組みづくりについて、新たな施設の設置も見据えた調査・検討を進めてきました。

特に、令和5年（2023年）度には慶應義塾大学SFC研究所と東日本旅客鉄道株式会社（以下、「JR東日本」という。）の三者で、「日本一の観光案内所」実現に向けた研究開発に係る覚書を締結しました。締結以降、三者を中心とする研究会（共創ラボ）を開催し、「日本一の観光案内所」の実現を目的に、観光の振興および山形市の地方創生に関すること等に関して共同研究を行い、令和6年（2024年）3月に「日本一の観光案内所」のあり方に関する調査研究の成果として「日本一の観光案内所」基本構想素案を策定しました。

山形市では、「日本一の観光案内所」基本構想素案を基に、「日本一の観光案内所」に求められる役割・機能等を検討の上、「日本一の観光案内所」基本構想（以下、基本構想）を定め、「日本一の観光案内所」整備の指針とします。

(2) 関連計画との関係性

山形市では、平成18年（2006年）に策定した『みんなで創る山形らしさが輝くまち健康医療先進都市』をめざす将来都市像とする基本構想に基づきまちづくりを進めており、令和2年（2020年）度から令和6年（2024年）度を計画期間とする「山形市発展計画2025」を策定し、5年間に実施する施策を示しました。

山形市発展計画2025

「山形ブランドの浸透と交流の拡大」を重点政策としており、山形ブランドの浸透を図るための情報発信に加え、山形市の魅力を体験・体感できる旅行商品の開発や観光客のニーズに合った情報発信を行うことで、山形市を訪れるきっかけをつくり、交流人口の拡大を図ることとしており、その具体的な取組として新たな施設の設置も見据えた「日本一の観光案内」の仕組みづくりを掲げています。

市
発
展
計
画
に
則
す

山形市観光基本計画

『「山形の魅力」の戦略的な発信』を観光基本方針の一つとしており、今後整備を目指す「日本一の観光案内所」においては、「山形市を訪問する方が求める各種の情報を対面できめ細かく案内できる観光拠点づくりを、また市民一人ひとり、旅行者を温かく迎えおもてなしの心で接することができる受入体制づくりを目指すもの」としています。

山形市中心市街地ランドデザイン

「歩くほど幸せになるまち」をテーマに掲げ、①身体性（体感）、偶発性、希少性の創出、②滞在する場としての空間の整備、③回遊できる仕組みづくり、④みどり豊かな魅力ある空間の整備、⑤官民一体となった公共空間の整備・活用、⑥公共交通の活用促進、⑦DX（※）の推進をコンセプトとして定め、新たな「まち」の実現を目指すこととしており、山形駅周辺部を山形市の観光の起点となる「商業強化・観光機能集積ゾーン」として検討することとしています。

山形市中心市街地活性化基本計画

「山形市中心市街地ランドデザイン」に関連し、街なか回遊の目標達成に必要な事業の一つとして、日本一の観光案内推進事業を位置付けており、「日本一の観光案内所」の実現は、山形市の中心市街地活性化にも繋がります。

各
計
画
の
内
容
に
則
す

「日本一の観光案内所」基本構想

【県の観光関連計画】

山形県では、令和2年（2020年）3月に「第2次おもてなし山形県観光計画～beyond2020～」を策定（令和4年（2022年）5月1部改訂）し、観光による交流人口の拡大を図り、山形県の経済を持続的に発展させるとともに、魅力ある活力に満ちた地域社会を築く『「観光立県山形」の確立』を目指すこととしています。特に、山形県の方針では、観光資源の発掘・磨き上げ、各種ツーリズムの推進を掲げており、山形県のゲートウェイとしての役割を果たす山形駅観光案内所では、多様な観光客のニーズに合わせた各種ツーリズムを紹介および案内ができる機能を持たせ、体験型観光を推進していきます。

【国の観光関連計画】

国が令和5年（2023年）3月に閣議決定した新たな観光立国推進基本計画の中で、「観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策」として『駅周辺等における「観光・まち一体再生」の推進』が掲げられ、駅周辺をはじめとした中心市街地等における観光地域にふさわしい魅力ある都市空間の形成を目指しており、「日本一の観光案内所」の実現はこれに寄与するものです。

また、国は観光地等の外国人対応の推進として、観光案内拠点の充実を目指しています。ウェブやスマートフォン等の普及や旅行動態の変化等、外国人観光案内所を取り巻く環境が近年大きく変化していることを踏まえ、観光案内所のブランド力強化、サービスの質の向上、持続可能な観光、自然災害や感染症等への対応等の課題の解決が求められています。そのために、DX技術の活用や観光案内所間の連携強化・ネットワーク化等の観光案内所の機能強化の取組を進めるとともに、観光スポットの魅力を発信し、地域との交流を図る観光スポット情報・交流施設の整備に向け、新たな観光案内所事業を推進していきます。

※：DX（デジタルトランスフォーメーション）

組織が取り巻く環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズをもとに製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、組織文化・風土を変革し競争上の優位性を確立すること。

2.観光を取り巻く状況

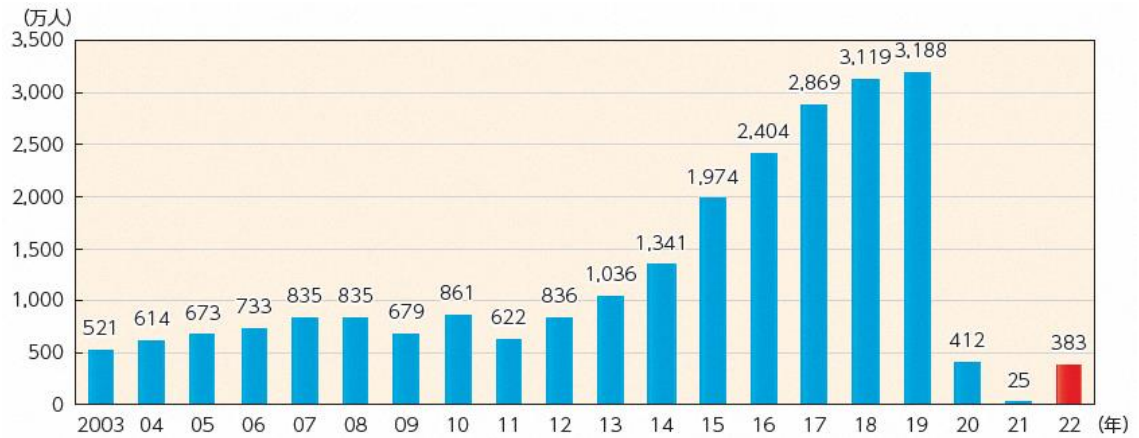
(1) 全国の状況

新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年（2020年）にはインバウンド需要が大幅に減少するとともに、行動制限に伴い国内旅行も大きく減少しました。しかし、令和4年（2022年）3月以降、行動制限が解除され全国旅行支援が始まったことや水際措置の緩和によりインバウンド需要が増加するなど、需要回復の傾向が見られます。

①全国の観光の状況

訪日外国人旅行者数は、令和元年（2019年）まではビザの戦略的緩和や対外プロモーション等により、過去最高を更新していましたが、令和2年（2020年）及び令和3年（2021年）には、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う水際措置の強化により、年間を通じて大幅に減少しました。令和4年（2022年）には、水際措置の大幅緩和により大きく増加し、約383万人となりました。令和5年（2023年）も回復傾向が続き、10月までの暫定値では約2000万人に達しています。

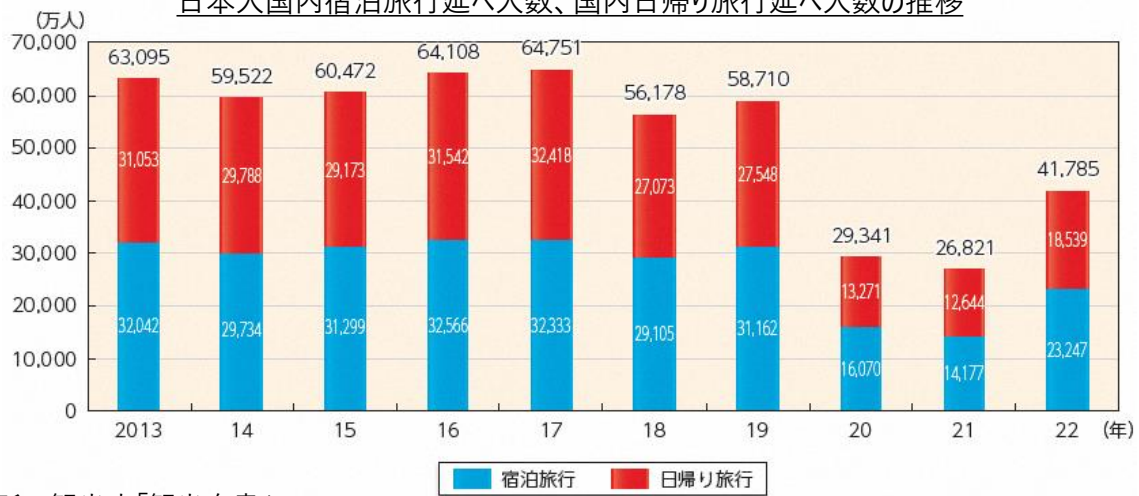
訪日外国人旅行者数の推移



出所：観光庁「観光白書」

日本人の国内旅行者数についても令和2年（2020年）及び令和3年（2021年）には大幅に減少したものの、令和4年（2022年）には全国旅行支援等の取組により回復し、令和元年（2019年）比で3分の2程度の水準となっています。

日本人国内宿泊旅行延べ人数、国内日帰り旅行延べ人数の推移



出所：観光庁「観光白書」

②全国の観光における課題

政府は「観光立国推進基本計画（令和5年（2023年）3月閣議決定）」において、観光立国の持続可能な形で復活に向け、「持続可能な観光」「消費額拡大」「地方誘客促進」の3つをキーワードに質の向上に重点を置いた観光への転換を志向しています。重点課題として、持続可能な観光地域づくり、インバウンド回復、国内交流拡大の3つについて取組を推進することとしています。

●持続可能な観光地域づくり

観光振興が地域社会・経済に好循環を生み、インバウンド回復と国内交流拡大の双方を支える、持続可能な観光地域づくりを推進します。

- ✓ 地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化
- ✓ 観光DXの推進
- ✓ 観光産業の革新
- ✓ 観光人材の育成・確保
- ✓ 観光地域づくり法人（DMO）を司令塔とした観光地域づくりの推進
- ✓ 持続可能な観光地域づくりのための体制整備等の推進
- ✓ 良好な景観の形成・保全・活用
- ✓ 持続可能な観光地域づくりに資する各種の取組
- ✓ 国家戦略特区制度等の活用
- ✓ 旅行者の安全の確保等
- ✓ 東日本大震災からの観光復興
- ✓ 観光に関する統計等の整備・利活用の推進

●インバウンド回復

インバウンドの水準は依然として、コロナ前の水準には及んでおらず、今後、消費額の拡大や地方誘客の促進を図りつつインバウンドを本格的に回復させていくことが必要です。まずは、特別な体験の提供や、特別感のあるイベントを全国各地で集中的に実施し、我が国の観光の再始動をインパクトのある形で訴えながら、日本各地の魅力を全世界にアピールしていきます。

- ✓ インバウンドの回復に向けた集中的取組
- ✓ 消費拡大に効果の高いコンテンツの整備
- ✓ 地方誘客に効果の高いコンテンツの整備
- ✓ 訪日旅行での高付加価値旅行者の誘致促進
- ✓ 戦略的な訪日プロモーションの実施
- ✓ MICEの推進
- ✓ IR整備の推進
- ✓ インバウンド受入環境の整備
- ✓ アウトバウンド・国際相互交流の促進

●国内交流拡大

コロナ禍をきっかけに、インバウンドと比べて、国内旅行の外的要因に対する強靱さが示され、国内交流拡大に取り組む重要性が改めて明確になりました。国民の観光旅行の実施率向上や滞在長期化を図っていくほか、旅行需要の平準化や地域の関係人口拡大にもつながる形での交流需要の拡大を図ります。

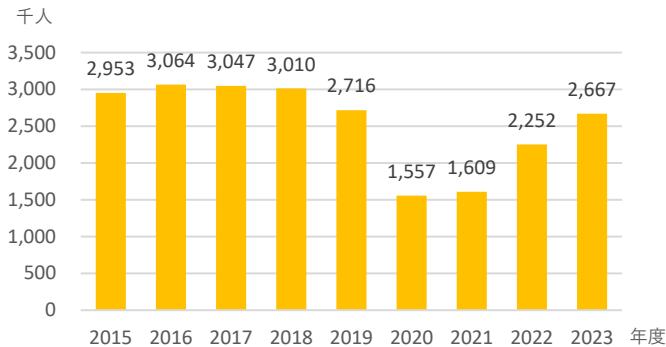
- ✓ 国内旅行需要の喚起
- ✓ 国内旅行需要の平準化の促進
- ✓ 新たな交流市場の開拓

(2) 山形市の状況

①山形市の観光の現状

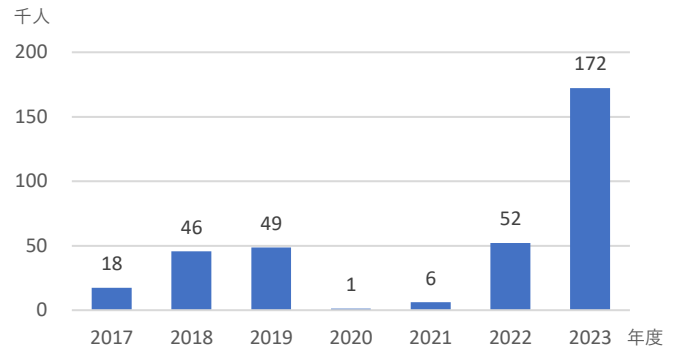
山形市の観光客入込数を見ると、国内旅行者数が減少している一方で、令和5年（2023年）度の訪日外国人の入込数はコロナ禍前の令和元年度の入込数を超え、平成29年（2017年）度以降最大となっています。

観光客入込数の推移（延数）



出所：山形市観光戦略課

外国人観光客入込数の推移（延数）



出所：山形市観光戦略課

山形市の交流人口の拡大に向けては、国内旅行者及び訪日外国人の両方の誘客が求められます。

国内旅行者については、コロナ禍をきっかけに、インバウンドと比べて外的要因に対する強靱さが示され、観光の基盤として国内交流拡大に取り組む重要性が改めて明らかとなりました。多様化する旅行者ニーズに対応し、いかに国内旅行者の誘客を図っていくか、戦略が求められています。

一方で、日本の人口減少に伴い、国内市場の縮小が予測される中で、インバウンド誘客の重要性は増えています。国内旅行者よりも滞在日数が長く、観光消費が期待できることから、インバウンド誘客は地方創生にもつながるものと考えられます。

交流人口の拡大や地方創生の推進のため「山形市発展計画2025」においては、「山形ブランドの浸透と交流の拡大」を重点政策としており、山形ブランドの浸透を図るための情報発信に加え、山形市の魅力を体験・体感できる旅行商品の開発や観光客のニーズにあった情報発信を行うことで、山形市を訪れるきっかけをつくり、交流人口の拡大を図ることとしています。

具体的には、旅行者のニーズを捉え、地域の強みを活かした戦略策定に向けたデータの収集や分析、旅行者が求める内容に合わせた戦略的な観光情報の発信などがあげられるほか、多様化する旅行者ニーズに対応するため、単に観光地を周遊するだけの観光から脱却し、農業や伝統工芸、歴史、文化に触れる体験等、地域自らの手でマーケティングやPRを行いながら観光客目線での旅行商品を開発し、誘客する取組が求められています。

さらに、山形市では周辺の6市7町と山形連携中枢都市圏構想を推進しており、「山形連携中枢都市圏ビジョン」において、戦略的な観光施策の展開に向け、中心的な役割を担いながら、山形市内にとどまらない広域観光の促進等に取り組むこととしています。

②山形市の観光における課題

山形市の観光の現状等から、今後、以下の課題に対応した取組が求められていると考えられます。

●旅行者ニーズの把握・分析を踏まえた事業の推進

観光関係機関や観光事業者が持つデータの収集と分析を行い、旅行者のニーズを捉えつつ地域の強みを活かした戦略を策定したうえで、地域が一体となり誘客に努める必要があります。そのため、DXを推進しながら、観光関係機関、観光事業者及び行政が観光戦略を共有するとともに、緊密に連携しながら各種事業を実施していく必要があります。

●インバウンド誘客の取り込み

日本の訪日外国人数は、コロナ禍の影響はあるものの増加傾向が続いており、令和5年（2023年）の観光消費額に関しては5兆円を超え過去最高となる状況です。山形市における訪日外国人は山形市観光客入込数全体の2％程度に留まっており、交流人口と観光消費額の増加を図るためには訪日外国人の誘客をさらに促進する必要があります。国は2030年訪日外国人旅行者数6000万人、消費額15兆円を目指しており、訪日外国人の誘客に向けた取り組みを強化することから、山形市においても多数の外国人観光客を獲得できるよう、地域の特色を積極的にPRし、外国人に選ばれるとともに外国人に満足してもらえる観光地域づくりが必要です。また、外国人への山形市の魅力発信に加え、外国人がさらに観光を楽しむため、観光地、市街地及び公共交通関係の表示の多言語化のほか、Wi-Fiの整備やキャッシュレスサービスを促進するなどの受入環境の整備が必要です。

●通年観光に向けた体験コンテンツの創出と周遊促進

山形市を代表する観光地である蔵王や山寺においても、シーズンによって観光客の入込に大きな差が見られることから、閑散期の誘客を促進するために、地域の魅力を体験できるコンテンツの創出がさらに求められます。また、市内の周遊を促進するため、農業や伝統工芸、歴史、文化に触れる体験等、蔵王や山寺以外にも存在している山形市の魅力を、地域の事業者と連携しながら、例えば旅行商品のよう、体験できる形に造り上げることが必要です。さらに、年間を通じて観光を楽しめるまちとなるよう、各種観光イベントの開催を支援するとともに、モデルコースを提案する等旅行者が観光しやすくなるための工夫が求められます。創出したコンテンツによって、山形の魅力を余すことなく伝え、滞在時間の延長と宿泊日数の増加につなげていくことを目指します。

●旅行者が必要とする情報の効果的な発信

団体旅行から個人旅行への移行や、「モノ」から「コト」消費への変化など、旅行のニーズは今後もますます多様化すると予想され、さらにICT化の進展により旅行先の情報収集の手段や形態も大きく変化しています。山形市を旅行先に選んでもらうためには、旅行者が求める内容に合わせ、デジタルで旅マエから山形市の魅力を余すことなく伝えるなど、ICT等を活用した戦略的な観光情報の発信が求められます。

●観光施設や受入体制の整備

山形市を訪れた旅行者の満足度を高めるため、誰もが分かりやすい案内表示や、バリアフリー化の推進等の受入体制の整備を推進するとともに、観光施設等の適切な管理を継続していく必要があります。また、観光客の受入に当たって観光事業者が感じている課題についても解決方法を検討しながら、地域全体のホスピタリティの向上にもつなげ、また来たいと感じてもらえる観光地となることが求められます。

●広域的な観光地連携の取り組み

旅行者による地域経済への波及効果を拡大するため、山形市だけでなく周辺地域の観光地等と連携した周遊ルートの造成などにより、宿泊日数や滞在時間の増加を図る必要があります。

●観光人材の育成・確保

持続的な観光地域づくりを行うためには、観光人材の育成・確保が重要です。観光需要の急速な回復に伴い、人材が多方面で不足し、観光産業においても同様の傾向がみられる中、多様な人材が働きやすい環境整備や、人材の育成支援が求められています。

3.山形の観光案内の状況

(1) 各案内所の状況

市内には市が設置する観光案内所が1か所あり、山形市観光協会が管理・運営を行っています。また、各地域の観光協会により運営される観光案内所2か所、山形県が設置し山形県観光物産協会が管理・運営する案内所が1か所あります。その他にも、観光案内所ではありませんが、観光情報発信や各種旅行相談を行う拠点として、山形駅構内にはJR東日本グループが設置する駅たびコンシェルジュが運営されています。

【山形市観光案内センター】

項目		内容
施設概要	設置場所	・ 山形市城南町1－1－1霞城セントラルビル1階
	設置時期	・ 平成13年（2001年）1月1日
	施設面積	・ 接客エリア：9㎡程度 ・ 展示エリア： 建築面積：9,550㎡ 延床面積：69,500㎡ 展示面積：82㎡
	所有者	・ 山形市（指定管理施設）
	運営主体	・ 一般社団法人山形市観光協会（指定管理者）
営業状況	開所時間	・ 8:30～19:00
	休業日	・ 年中無休
	窓口人数	・ 常時1名～2名
利用者数	日本人	・ 令和5年（2023年）度：100,469人 ・ 令和4年（2022年）度：75,847人 ・ 令和3年（2021年）度：56,774人 ・ 令和2年（2020年）度：71,252人
	外国人 （主な国籍）	・ データなし
提供サービス	主な機能・情報	・ 基本的な観光案内、交通案内、周辺施設案内 ・ パンフレットの配布 ・ 電話での問い合わせ対応
	その他・特記事項	・ 現在カウンター業務をして頂いているスタッフは山形ビルサービスのスタッフである。 ・ 地域住民の利用も一定数ある。電車やバスの時刻確認、イベントやパンフレットの確認などは一定数ある。



【山形駅観光案内所】

項目		内容
施設概要	設置場所	・ 山形市香澄町1-1-1山形駅待合室内
	設置時期	・ 平成13年（2001年）1月1日
	施設面積	・ 7.9㎡（バックヤードも含む）
	管理者	・ 敷地：東日本旅客鉄道株式会社／借主：山形市
	運営主体	・ 一般社団法人山形市観光協会
営業状況	開所時間	・ 駅改札前：9:00～17:30（忘れ物センター：9:00～18:00）
	休業日	・ 年中無休
	窓口人数	・ 常時1名
利用者数	日本人	・ 令和5年（2023年）度：61,830人 ・ 令和4年（2022年）度：53,342人 ・ 令和3年（2021年）度：34,527人 ・ 令和2年（2020年）度：30,907人
	外国人 （主な国籍）	・ 令和5年（2023年）度：6,125人（台湾・中国・タイ・香港・シンガポール） ・ 令和4年（2022年）度：3,139人（台湾・中国・タイ・シンガポール・アメリカ） ・ 令和3年（2021年）度：666人（台湾・中国・タイ・インド・アメリカ） ・ 令和2年（2020年）度：643人（インド・台湾・中国・マレーシア）
提供サービス	主な機能・情報	・ 基本的な観光案内、交通案内、周辺施設案内 ・ パンフレットの配布（100種類程度）
	その他・特記事項	・ 現在カウンター業務をして頂いているスタッフは山形ビルサービスのスタッフである。 ・ 地域住民の利用もある。（電車やバスの時刻確認、イベントやパンフレット等） ・ J N T O 認定外国人観光案内所（カテゴリー2）の認定を受けている。



【やまがた観光情報センター】

項目		内容
施設概要	設置場所	・ 山形県山形市城南町1丁目1番1号 霞城セントラルビル1階
	設置時期	・ 平成13年（2001年）1月1日
	施設面積	・ 355.1㎡
	所有者	・ 山形県〔指定管理施設〕
	運営主体	・ 公益社団法人山形県観光物産協会〔指定管理者〕
営業状況	開所時間	・ 10:00～18:00
	休業日	・ 年中無休
	窓口人数	・ 2名
利用者数等	来館者数	・ 令和5年（2023年）度：117,948人 ・ 令和4年（2022年）度：82,012人 ・ 令和3年（2021年）度：56,634人
	外国語対応	・ 英語堪能者を雇用し窓口に配置 ・ 英語以外の言語については、各種通訳サービスを活用し対応
提供サービス	主な機能・情報	・ 本県の観光に関する情報の収集及び県内外に向けた情報提供 ・ 来館者等に対する県内の観光案内及び県産品等の紹介 ・ 電話、WEB等による観光情報需要者への情報提供 ・ 館内における観光宣伝に係る環境演出、写真パネル展示 ・ 県観光公式サイト（やまがたへの旅）の管理・運用 ・ 県内の観光情報全般 ・ 県産酒・県産ワインの試飲 ・ 各市町村等と協力したイベントの実施などの賑わい創出



【蔵王温泉観光協会案内所】

項目		内容
施設概要	設置場所	・ 山形県山形市蔵王温泉708-1蔵王温泉バスターミナル内
	設置時期	・ 不明
	施設面積	・ 施設面積：270cm×350cm接客面積：270cm×100cm
	所有者	・ 敷地：山交バス株式会社／借主：蔵王温泉観光協会
	運営主体	・ 蔵王温泉観光協会
営業状況	開所時間	・ 9:00～17:00（12:00～13:00は休憩のため閉鎖） ・ シーズンにより営業時間が異なる
	休業日	・ 毎週火・水曜日（繁忙期は除く）
	窓口人数	・ 常時1名 ・ 窓口スタッフが休む場合、事務局スタッフが代替
利用者数	日本人	・ 令和5年（2023年）度：6,450人（うち外国人数：2,073人） ・ 令和4年（2022年）度：約6,600人（うち外国人数：約1,430人） ・ 令和3年（2021年）度：データなし（うち外国人数：約160人） ・ 令和2年（2020年）度：データなし
	外国人 （主な国籍）	・ 令和5年（2023年）度：外国人数：2,073人（インド・インドネシア・韓国・シンガポール・タイ・台湾・中国・フィリピン・ベトナム・マレーシア・アメリカ・カナダ・ブラジル・メキシコ・オーストラリア・ニュージーランド・イギリス・イタリア・オランダ・スペイン・ドイツ・フランス・ロシア・アゼルバイジャン等） ・ 令和4年（2022年）度：約1,430人（中国・台湾・韓国・フィリピン・インドネシア・マレーシア・ミャンマー・カンボジア・タイ・インド・サウジアラビア・アメリカ・イギリス・フランス・ドイツ・オランダ・カナダ・オーストラリア・ペラルーシ・チリ等） ・ 令和3年（2021年）度：約160人（中国・台湾・韓国・フィリピン・インドネシア・マレーシア・インド オーストラリア・アメリカ・カナダ・イギリス等） ・ 令和2年（2020年）：データなし ※国籍に関しては、目視確認の情報
提供サービス	主な機能・情報	・ 蔵王温泉近郊の基本的な観光案内、交通案内（上記エリア以外に関して、分からないことはその場で調べたり、市観光協会に相談するなどに対応している） ・ 観光情報提供（窓口・電話・メール） ・ 観光資料送付 ・ パンフレットの配布（英語・繁体字） ・ 当日の宿泊予約の代行 ・ インバウンド客に対して、バス予約や体験予約などのサポート
	その他・特記事項	・ 直接旅館に問い合わせが来るケースがある。



【山寺観光案内所】

項目		内容
施設概要	設置場所	・ 山形県山形市山寺4495-15
	設置時期	・ 平成10年（1998年）4月
	施設面積	・ 10㎡ ・ 接客面積：2㎡
	所有者	・ 敷地：民間人／借主：山寺観光協会
	運営主体	・ 山寺観光協会
営業状況	開所時間	・ 4月～11月／9:30～16:00 ・ 12月～3月／10:00～15:00
	休業日	・ 水曜日（スタッフの予定に応じて臨時休業）
	窓口人数	・ 常時1名
利用者数	日本人	・ 令和5年（2023年）度：8,481人 ・ 令和4年（2022年）度：7,109人 ・ 令和3年（2021年）度：4,027人 ・ 令和2年（2020年）度：3,518人 ・ ※上記、利用者全体人数
	外国人 （主な国籍）	・ データなし（外国人数は、全体の利用者数の約半分(肌感覚)。台湾、中国、韓国、タイ、シンガポールなどが多い。最近、ヨーロッパからの観光客も増加）
提供サービス	主な機能・情報	・ 山寺周辺の基本的な観光案内、交通案内 ・ 各地図やパンフレット提供 ・ 電話やメールでの問い合わせ対応（アクセス、駐車場、荷物預け、山寺の営業時間、天気予報など） ・ 手荷物預かり（有料）
	その他・特記事項	・ －



【駅たびコンシェルジュ山形】

項目		内容
施設概要	設置場所	・ 山形県山形市香澄町1丁目1番1号（JR山形駅2階改札口正面）
	設置時期	・ 令和4年（2022年）2月10日
	施設面積	・ フロント104.1㎡バックヤード94.5㎡倉庫15㎡
	所有者	・ 東日本旅客鉄道株式会社
	運営主体	・ 株式会社JR東日本びゅうツーリズム＆セールス
営業状況	開所時間	・ 10:00～17:30
	休業日	・ 無休
	窓口人数	・ 常時3名※状況により4名まで増員
利用者数	日本人	・ 令和5年（2023年）：14,266人 ・ 令和4年（2022年）：18,482人 ・ 令和3年（2021年）：-データなし
	外国人 （主な国籍）	・ 令和5年（2023年）：2,135人（台湾、香港、タイ、シンガポール、アメリカ、オーストラリア、マレーシア） ・ 令和4年（2022年）：2,104人（台湾、香港、タイ、オーストラリア、ヨーロッパ系、東南アジア系） ・ 令和3年（2021年）：データなし
提供サービス	主な機能・情報	・ 旅のコンサルティング ・ JR東日本のオンラインサービス等各種サポート ・ 大人の休日倶楽部会員サポート ・ 訪日旅行者をはじめとした外国籍のお客さまサポート ・ 東日本エリアの観光情報発信 ・ JR東日本びゅうダイナミックレールパックのご案内 ・ 団体旅行商品「日本の旅鉄道の旅」 ・ 大人の休日倶楽部会員様向けお得な情報 ・ 山形県内イベント、観光情報チラシ 等
	その他・特記事項	・ 日本人に関しては20％が観光関連で利用。50％がロッカーやバス乗り場の問合せ、30％がJR券購入やJR東日本オンラインサービス等各種サポート ・ 外国人に関してはほぼ100％観光関連で利用。 きっぷ手配（県内、県外）、観光案内（県内、隣県、主要観光都市）

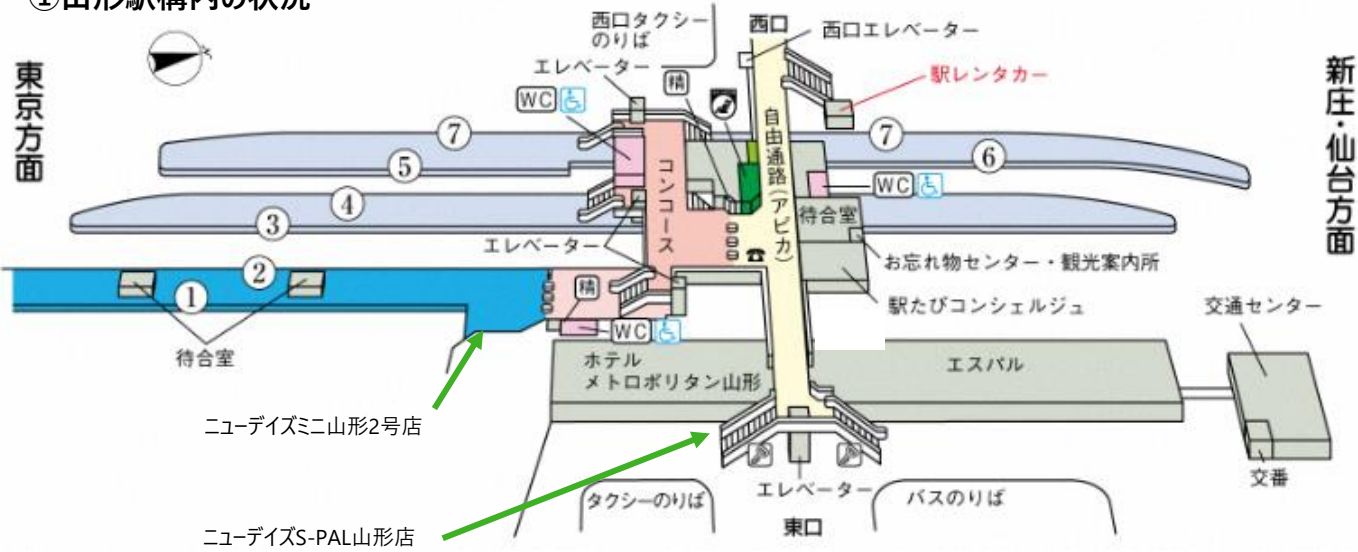


(2) 山形駅周辺の状況

山形の観光の玄関口である山形駅周辺には、観光案内所だけでなく、買い物や飲食ができるS-PAL山形や、宿泊ができるホテルメトロポリタン山形や駅たびコンシェルジュ山形等、観光客に関わる機能・サービスが集積しています。

しかし、一見機能・サービスが揃っているように見えるものの、観光案内ができる場所や、バス、駅レンタカーなどの二次交通の案内が点在し、観光客がどこで案内を受ければよいのかわかりづらいことや、山形ならではのグルメを堪能できる場所が少ない、休憩できるスペースがない、手荷物を預けるコインロッカーの数が少ないなど観光客の利便性の観点での課題があります。

①山形駅構内の状況



項目	内容
■S-PAL山形	
設置場所	・ 山形駅（東口）
施設面積	・ 5,682m ²
所有者	・ 仙台ターミナルビル株式会社
運営主体	・ 仙台ターミナルビル株式会社
機能・サービス等	営業時間：10:00～19:30 ※一部店舗除く 店舗数62店舗。 5階 ショッピング カルチャー（書籍・文具/メガネ・カフェ&イタリアン/ネイル） 4階 ショッピング ファッション/シューズ/雑貨 3階 ショッピング ファッション/雑貨/メガネ/カフェ（スターバックス） 2階 やまがたみやげ お土産品/スイーツ/ファッション/雑貨/コスメ ・インフォメーション・宅配サービス（ヤマト運輸）・多目的室・授乳室 1階 イロドリキッチン 食品/惣菜/ファーストフード/バーカリー&カフェ/ドラッグストア/飲食 山形銀行・セブン銀行ATM ・多目的室 ・Free Wi-Fi ※詳細な内訳は次頁

項目	内容				
■S-PAL山形					
機能・サービス等	カテゴリー	フロア	施設内店舗等	詳細	
	サービス・その他 生活雑貨	5階	英会話のイーオン	英会話	
			くまざわ書店	本・文具	
			メガネの相沢	メガネ	
			カプリチョーザ	飲食	
	サービス・その他		ネイル&アイラッシュサロン ブレス	ネイル	
			ほぐし整体&足裏マッサージ Re・楽	マッサージ	
			Re・楽 Beauty	サロン	
			サン・フェルメール	レディースファッション	
	ファッション		スクールゾーン	学生服	
			スーツ セレクト	スーツ	
		4階	ハニーズ	レディースファッション	
			パディ	レディースファッション	
	ファブリックジャム		レディースファッション		
	レガーレ バイ ミラノ		レディースファッション		
	ファッション雑貨	シューズストック	靴		
	生活雑貨	どんぐりの森	ジブリグッズ		
	ファッション	3階	スタジオクリップ	レディースファッション	
			サマンサモスモス	レディースファッション	
			レトロガール	レディースファッション	
			キュール	アクセサリー	
	ヤマガタ マスターピース マーケット		山形のいいもののづくりの紹介・販売		
	J!NS		メガネ		
	スターバックスコーヒー		営業時間7:00～22:00 席数53席		
	さすがや		買取専門店		
	お土産（県外）		2階	菓匠 三全	宮城県の土産
				かまぼこの鐘崎	宮城県の土産
		ステラおばさんのクッキー（チェーン店）		アメリカンタイプのクッキー	
		郷土名産品 山形銘店		山形の名産品（お菓子・肉・魚加工・漬物・そな等	
	清川屋	山形県鶴岡市の老舗。スイーツなど			
老舗 長栄堂	山形銘菓「富貴豆」和菓子				
シベール	ラスク				
十一屋	県内の素材を生かしたお菓子				
じんだん本舗 大江 豆太郎	ふるさと山形の味の枝豆まんじゅう				
煎餅工房 さがえ屋	素材を生かした煎餅				
出羽路菓子処 杵屋本店	老舗の山形のお菓子				
檜下宿 丹野こんにやく	山形名物玉こんにやく				
乃し梅本舗 佐藤屋	山形名物「乃し梅」				

項目	内容			
■S-PAL山形				
機能・サービス等	カテゴリー	フロア	施設内店舗等	詳細
	お土産（山形）	2階	晩菊本舗 三奥屋	山形のお漬物
			ふるさと銘酒館 ひのきの里	山形を代表する銘酒の販売
			やまがた麸処 鈴木製麸所	山形のお麸の販売
			遊友結	山形のソールフード「オランダせんべい」
	民芸品・工芸品（山形）		尚美堂	山形の民芸品や工芸品
	飲食・お土産（山形）		平田牧場 ホテルメトロポリタン山形店	庄内地方発祥の豚を使った料理、惣菜弁当など、営業時間レストラン11:00～21:00 ショップ10:00～20:00
	生活雑貨		ファンケル	化粧品
	ファッション雑貨		リュテス	レディースファッション雑貨
			ラ・メール	化粧品
	カフェ		ハタケスタイル	山形の果物を使用したスイーツ等
	その他		ヤマト運輸	宅急便
			多目的室	
			授乳室	
	フード	1階	魚河し惣菜 仙	お惣菜
			クレープハウス 花の種	クレープ
			佐藤牛肉店	山形牛、米沢牛など
			仙令平庄	旬なお魚など
			とんかつ新宿さぼてん	とんかつ料理など
			なないち	野菜、果物等
	フード（山形）		日本一	焼き鳥、うなぎ、お惣菜、お弁当など
	飲食（山形）		酒蔵 澤正宗	地酒、食事、山形芋煮など 営業時間11:00～21:00
			そば処 三津屋	山形のそば地酒など 営業時間11:00～19:30
	飲食		ロッテリア	ファーストフード 営業時間7:00～22:00
			ヴィ・ド・フランス	パンやコーヒーなど 営業時間7:30～20:00
	ドラッグストア		マツモトキヨシ	ドラッグストア 営業時間9:00～20:00
	その他		山形銀行	
			セブン銀行	
多目的室				

項目	内容		
■ホテルメトロポリタン山形			
設置場所	・ 山形駅（東口）		
施設面積	・ ----		
所有者	・ 仙台ターミナルビル株式会社		
運営主体	・ 仙台ターミナルビル株式会社		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	ホテル	－	宿泊 224部屋 スイート1室
	グルメ	日本料理・鉄板焼「最上亭」	飲食店
		ブラスリー & バー「ラ ガレ」	飲食店・バー
	その他機能	宴会場 宿泊者手荷物預かりサービス	
■お忘れ物センター			
設置場所	・ 山形駅待合室内		
施設面積	・ 10㎡		
所有者	・ 東日本旅客鉄道株式会社		
運営主体	・ JR東日本東北総合サービス株式会社		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	忘れ物	－	忘れ物引渡・登録等

項目	内容		
■おみやげ処山形			
設置場所	・ 山形駅待合室内		
施設面積	・ ----		
所有者	・ JR東日本東北総合サービス株式会社		
運営主体	・ 有限会社山形名店		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	物販	－	お土産
	グルメ	－	駅弁
	その他	－	宅急便
■駅レンタカー			
設置場所	・ 山形駅（西側）		
施設面積	・ 施設49.7㎡駐車場553㎡		
所有者	・ 東日本旅客鉄道株式会社		
運営主体	・ JR東日本レンタリース株式会社		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	レンタカー	－	レンタカー貸出・返却
■コインロッカー			
設置場所	・ 山形駅（東口）		
施設面積	・ 4ブース		
所有者	・ グローリーサービス株式会社		
運営主体	・ 仙台ターミナルビル株式会社		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	機能・サービス等
	コインロッカー	－	141口（Suica対応機種：105口 鍵式のみ：36口）
■ニューデイズS-PAL山形店ニューデイズミニ山形2号店（施設名）			
設置場所	・ 山形駅S-PAL側・新幹線改札側		
施設面積	・ ----		
所有者	・ 株式会社JR東日本クロスステーション		
運営主体	・ 株式会社JR東日本クロスステーション		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	機能・サービス等
	コンビニ	－	食品、日用品の販売

②山形駅近隣の状況

項目	内容		
■霞城セントラル			
設置場所	山形駅（西側）		
施設面積	69,460.74 m ²		
所有者	山形県、山形市、商工団体、民間事業者		
運営主体	山形新都心開発株式会社		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	ホテル	山形駅西口ワシントンホテル	宿泊施設
	グルメ	いのこ家山形田	飲食店、居酒屋
		茶蔵茶房	飲食店、カフェ
		ぱっぷや	飲食店
		ミラクルワールドレストラン＆バー	飲食店、バー
		Ritz(suite)–lounge&bar–	バー
		中国料理紅花樓	飲食店
	コンビニエンスストア	ファミリーマート	食品、日用品の販売
	ビジネス	スタートアップステーション・ジョージ山形	コワーキングスペース
	アミューズメント	スタジオプリモ	
		girlsmignon	
		マルチプレックス・シアターソラリス	映画館
	体験	展望ロビー	展望台
		空中回廊	※団体見学のみ
		山形県産業科学館	科学館
	郵便局	郵便局	
	銀行	キャッシュサービスプラザ	
	休憩スペース	オープンテラス	
		レストスペース	
		庭園広場	
	授乳室		
	イベントスペース	アトリウム	吹抜イベント広場

機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	学習	「学習空間」mana-vi	コワーキングスペース
		NOVA	英会話教室
	学校	山形県立霞城学園高校	高等学校
		放送大学山形学習センター	大学校
	行政サービス	山形市保健所	
		山形市市民課証明コーナー	
		山形県パスポートセンター	
		山形市消費生活センター	
		山形県すまい情報センター	
		山形県国際交流センター	
		山形市国際交流センター	
		山形市市民活動支援センター	
	防災	防災センター	

■やまぎん県民ホール			
設置場所	山形駅（西口）		
施設面積	16,132.82m ²		
所有者	山形県		
運営主体	指定管理者 みんぐるやまがた（公益財団法人 山形県生涯学習文化財団、公益社団法人 山形交響楽協会、サントリーパブリシティサービス株式会社）		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	お土産	0035BYKIYOKAWAYA	お土産品販売、カフェ
	コンベンション	－	ホールや会議室等の貸出、託児室 コミュニティサイクルポート
■山形テルサ			
設置場所	山形駅（西口）徒歩10分		
施設面積	約14,600m ²		
所有者	山形市		
運営主体	山形市都市振興公社		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	コンベンション	－	ホールや会議室等の貸出、コミュニティサイクルポート
■山形駅東口交通センター			
設置場所	山形駅（東口）		
施設面積	12,065m ²		
所有者	山形市		
運営主体	山形市		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	駐車場施設	－	駐車場、駐輪場、コミュニティサイクルポート
■山交バス 山形駅前案内所			
設置場所	山形駅 東口交通センター		
施設面積	58.48m ²		
所有者	敷地：山形市/借主：山交バス株式会社		
運営主体	山交バス株式会社		
機能・サービス等	カテゴリー	施設内店舗等	詳細
	交通	－	バスチケットの販売、外貨両替機

(3) 観光案内における課題・意見

観光案内に関わる団体・事業者が抱える課題や各ステークホルダーの意見は下記のとおりです。（※令和5年度中に調査した内容を記載）

項目	主体別の課題・意見		
	山形駅観光案内所	蔵王温泉観光案内所	山寺観光案内所
観光案内の機能・サービスについて（ソフト面）	- 案内所間での情報連携が十分ではない - 宿泊や飲食の予約代行まで求められるものの対応できていない - 営業時間が短い - 案内所と他施設（忘れ物センター等）の営業時間にズレがある - 飲食店を紹介する際に特定の店舗を紹介しづらい - 主要観光地各地の情報をリアルタイムで把握できていない	- 宿泊施設にも観光案内に関する相談や問合せが寄せられ、対応に苦慮している - 観光事業者の一定程度の対応力の強化 - 外国人観光客の国籍把握 - 市内他エリアの情報収集 - 県内・隣県など広域の情報収集 - パンフレットの多言語化 - 飲食店や宿泊施設の空き状況・営業状況を把握できていない - ローカルな情報提供 - 外国語対応 - 外国人の予約フォロー等（SIMの関係上、電話ができない）	- 県内・隣県など広域の情報収集 - 外国語対応 - パンフレットの多言語化
観光案内の機能・サービスについて（ハード面）	- コインロッカーなど手荷物預け機能の不足 - デジタルサイネージを活用した情報発信 - パンフレットを陳列するスペースに限界がある - Wi-Fiと電源が利用できる場所が少ない - 外貨両替機の場所が分かりにくい - 改札を出てからどちらに行けばよいかわからない	- 時間つぶしができる土産物売り場や飲食店、体験コンテンツ等の整備 - キャッシュレス対応 - コインロッカーなど手荷物預け機能の不足	- コインロッカーなど手荷物預け機能の不足 - キャッシュレス対応 - 案内所スペースの狭さ - 駅案内所のサテライトがあると便利 - リアルタイムで各地の状況が分かる仕組みが必要
運営体制について	- スタッフ自身が山形のことを学んだり、知ったりする機会が少ない - 業務が多忙で研修等にも参加できない - OJT期間に半年は必要 - 求められる業務水準の割に待遇が悪く、スタッフが長続きしない - 電話対応も一定数あり、窓口と別で体制構築する必要がある	- 事業者同士の情報共有プラットフォームの構築 - 人材の確保・育成 - 他案内所との情報共有・人材交流など連携強化	- スタッフが少なく、案内所の営業が不定休となっている - スタッフの高齢化
その他	- 駅周辺に案内所もしくは類似する機能が複数あり、非効率的であるとともに混乱を招きかねない。 - イベントの確認など地域住民の利用も一定数あるもののまだまだ少ない。観光と住民利用のバランスをとることが必要である - 対応状況などのデータ蓄積が困難（相談対応をしながら記録していくのには限界あり）	- 案内所としてマネタイズしていくことが必要（現状では無償で予約代行なども対応） - 観光協会が法人格を有していないこと - サステナブルツーリズムへの対応 - 各施設・店舗のGoogleマップの掲載情報の更新	- 対応状況などのデータ蓄積が困難（相談対応をしながら記録していくのには限界あり） - 観光客の属性やニーズの分析まで手が回っていない - レスポンスブル・ツーリズムの推進

項目	主体別の課題・意見			
	駅たびコンシェルジュ 山形	利用者アンケート	事業者 アンケート	高校生 ワークショップ
観光案内の機能・サービスについて (ソフト面)	- 観光事業者、関係機関、行政との連携不足（両替機の設置、蔵王ロープウェイの運行状況、どこが何をやっているのかわからない） - 観光パンフレットが充実していないので、結局観光案内所を案内している - 電話ができないので宿に連絡を取ってほしいと求められる（予約代行等は行っていない）	- 観光案内の利用目的としては、「観光・交通・イベント等の情報収集」が多く、その次に「道案内」「土産物等の購入」などが多くなっている。 - デジタル技術を活用した案内及び情報発信 - 地元の人しか知らないローカルな情報提供 - 飲食店の情報 - 花笠踊りなど文化の体験 - 外国語対応 - 山形の食材を使ったグルメの提供	- 飲食店や土産物店などの不定期営業であり営業状況が把握できない - 外国語対応が困難 - 各施設・店舗のGoogleマップの掲載情報（定休日、営業時間）の管理不足 - 観光客のニーズに合ったマップやパンフレットがない - 山形の伝統文化や祭りを体験できる - ニーズに応じた情報提供・プラン提案 - 隣県の情報提供 - 宿泊施設の予約や旅行商品の販売	- 山形の食材を使ったグルメの提供 - 色々な言語・宗教に対応 - ユニバーサルデザインへの対応
観光案内の機能・サービスについて (ハード面)	- 案内表記があるものの、どこに何があるのかわかりにくい - 観光案内所の場所が分かりづらい - ロッカー、手荷物預かり所不足（西口ロッカー、インバウンド向けの大型ロッカー、手荷物預かりの有料化） 1時間～半日時間をつぶせるところが少ないため、帰りの列車時間を早める人が多い - 待合室のスペースが限られているので、駅たびに座らせてほしいと来店する人が多い	- Wi-Fi、充電スポット - ワークスペースや待合スペース - バリアフリー対応 - 観光案内所がすぐ分かる目印が必要 - 手荷物預かり - レンタサイクル、小型モビリティ - 山形の観光地などの写真	- 街なかにおける手荷物預かり所・キャッシュレス対応コインロッカーの整備 - Wi-Fi、無料充電スポットの整備 - 県内の酒蔵の酒を飲めるコイン式サーバーの設置	- 高校生が電車の待ち時間に過ごすことができるスペースが必要（勉強スペース・交流スペース） - 駅に降り立った際にフルーツの匂いがすると良い - バナを使った内装 - 観光地をモチーフにしたレゴを設置 - インスタ映えスポット
運営体制について	来店予約制での運営を主としている	- 親切で寄り添った案内対応が重要 - おもてなしの心 - 交通事業者との連携	SNSなどを活用したリモートでの観光案内	- スタッフの服装等の自由化 - 高校生が観光ボランティアの実施
その他	- 駅たびコンシェルジュ山形自体は観光案内所ではないが、道案内や観光情報を求めて来店する人が多い - 駅周辺に山形のグルメを味わえる飲食店に関する情報が少ない	山形旅行を親しい友人や家族にすすめたいという人の割合が大きい	- 体験イベントのインバウンド対応 - 観光案内所の営業時間の延長	- 高校生の参画に当たっては、探究学習を絡めるなど高校生にもメリットがある形にする - 高校生が山形市のことを知れる場所にしたい

(4) 観光案内所のあり方を考えるポイント（課題・意見の整理）

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を行います。

主な課題・意見の整理

- ・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
- ・ライブや出張の来訪者は駅周辺だけで用を済ませて帰ってしまうことが多い

- ・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
- ・広域観光推進に向けた取組として、温泉は取り組みやすいのではないか

- ・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
- ・山形駅周辺に常時花笠踊りの体験や芋煮を味わえる場所が少ない

- ・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
- ・地元山形に対する愛着や誇りを醸成していくことが重要である

- ・観光案内所が地域の課題を解決する場としての役割もあると良い
- ・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

- ・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
- ・高校生の立場でも観光案内所の運営に携わりたい。携わることにより学びを得られる

- ・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
- ・案内所スタッフはOJTに時間がかかる上、なかなか定着しない

- ・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
- ・案内所と事業者の連携を強化すべき

観光案内所のあり方を考えるポイント

山形の魅力を体感できるサービス・整備

- ・山形駅周辺で“山形”を肌で感じられる場所
- ・“たまたま山形に来た人”とのタッチポイント

温泉を切り口とした広域観光の推進

- ・全市町村の温泉情報の発信
- ・各地の温泉街・観光協会との連携

駅周辺で山形のグルメ・文化を味わえる環境

- ・山形のグルメや文化をライトに体験
- ・シンボルモニュメントなど訪れる目的がある場所

郷土愛の醸成（地域の観光案内力強化）

- ・地域住民等が山形のことを学べる場所
- ・将来的には、地域まるごと案内所

課題解決・チャレンジのフィールド提供

- ・観光だけでなく地域にとって価値のある場所
- ・他の切り口からでも、“観光”との接点に

観光人材の育成・確保

- ・高校生は探究学習や英語学習の実践の場
- ・将来的な観光人材の育成

働きがい及びサービス品質の向上

- ・案内所スタッフの従業員満足度の向上
- ・案内対応のサービス品質の向上

関係する主体の連携強化を図る

- ・関係施設間における棲み分け・連携
- ・事業者との情報共有・連携強化

4.「日本一の観光案内所」のあり方

(1) 観光案内所がおかれている現状

山形市が観光振興に取り組む大きな目的は、交流人口の拡大による地域の活性化です。山形市に多様な人が訪れ、交流を促進するとともに、山形市の歴史や文化、観光資源等を生かした商品やサービス、体験などをつくり、来訪者（観光客、出張者、観光以外の目的で訪れる人など）をひきつける魅力高めることが求められます。

また、観光案内所の主な役割は、来訪者に地域の観光情報を提供することであり、地域と来訪者との交流のきっかけとなる場所です。そのため、単なる情報提供ではなく、訪れる人の目的や多様なニーズに合った楽しみ方を提案できるような案内サービスを提供することで、来訪者の満足度の高い観光体験が期待できるほか、山形市の観光地としての魅力向上にも繋がります。

しかし、これまでの観光案内所は、観光客が用事がなければ立ち寄らない場所で、観光以外の目的で山形を訪れる人が積極的に訪れるような場所ではありませんでした。また、地域住民にとっては「暮らし」とは関係がなく、観光事業者にとっては「暮らし」との関わりが見えづらい施設であり、観光案内所の存在が地域の活性化にどう繋がっているのかがわからない状況となっています。

(2) 位置付け・役割

新たに整備する「日本一の観光案内所」は、単なる情報提供にとどまらない、きめ細やかな機能・サービスを観光案内所の基本機能として備えた上で、目的に関わらず山形を訪れた来訪者に加え、地域住民や観光事業者にも価値を感じられる場所にする必要があります。さらに、観光客等をひきつける魅力は地域（※１）にあり、地域から創られます。「日本一の観光案内所」は、来訪者に地域の魅力を余すことなく伝えることにより、来訪者が地域を満喫し、それによって地域が誇りを感じ、さらに魅力を高める場所として、地域と来訪者が山形の観光の価値を共に創り上げる“共創型交流拠点”（※２）として整備し、地域の活性化に繋げていくことが求められます。

※１：この基本構想において、「地域」とは、山形市の地域住民や観光事業者等の地域の人々に加え、山形市内の様々なエリアの総体を指します。

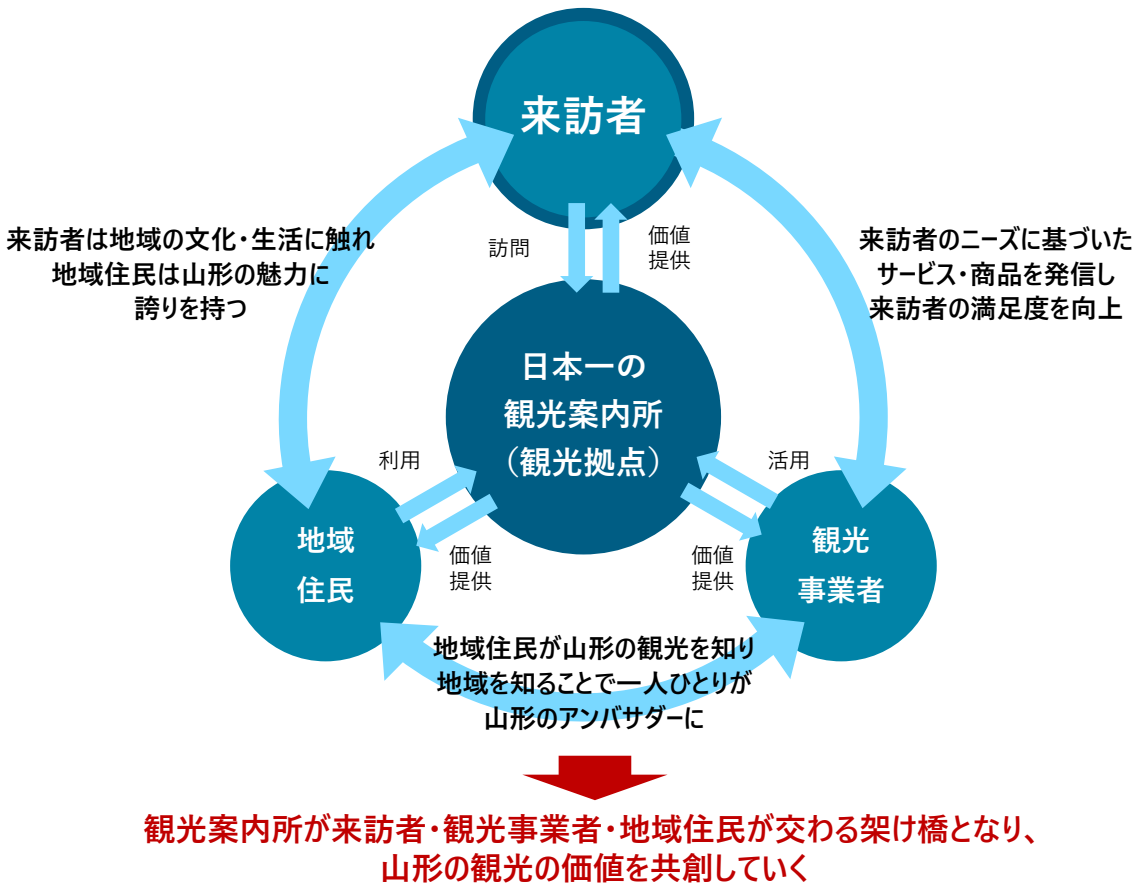
※２：この基本構想において、「共創」とは、様々なステークホルダーが関わり合いながら、ともに価値を高める、あるいは新しい価値を生み出す考え方を表しています。

新しい観光案内所の位置付けと役割

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」

- 目的地化：来訪者の旅の目的地の一つとなる観光拠点にする
- 満足度向上：きめ細やかな機能・サービスを備え、一人ひとりのニーズに応じたホスピタリティの提供
- 賑わいの創出・地域活性化：地域住民や観光事業者が利用し、地域にも価値がある場所に
- 地域の持続可能性：地域と来訪者をつなぎ、「住んでよし訪れてよし」の観光地域づくりへ

新しい観光案内所による価値循環図



対象	提供できる価値
来訪者	• 一人ひとりに寄り添う観光案内：目的やニーズに合った楽しみ方・過ごし方の提案 等 • 山形独自の観光コンテンツ提供：地元グルメの提供、交流と体験のイベント企画 等 • 利便性のあるサービス：施設や体験プログラムの予約・販売、手荷物預かりサービス 等
地域住民	• 地域の魅力再発見：地域を学ぶ場の提供、地域のイベントや情報の発信 等 • 地域コミュニティの強化：飲食・休憩スペースの提供、交流スペースの提供 等
観光事業者	• ビジネス支援：出店・テストマーケティングの場の提供、観光関連セミナーの開催 等 • 誘客支援：顧客との接点拡大と情報発信、来訪者の誘導・分散 等 • ネットワークの構築と連携：観光関連情報の共有、観光マーケティングデータの共有 等

(3) 全体的な方向性 —「日本一の観光案内所」であり続けるために—

山形市が目指す「日本一の観光案内所」は、来訪者に山形の旅を最高に楽しんでいただくことを目指し、発展し続ける場所です。

来訪者一人ひとりのニーズに柔軟に対応し、きめ細やかな情報とサービスを提供するとともに、山形の魅力を余すことなく伝え、驚きと感動を与えられる旅の目的地の一つとして十分に満足いただける場所を目指します。同時に、来訪者に加え、地域住民や観光事業者にとっても価値を感じられるよう、地域の魅力と新たな出会いの機会や、魅力そのものを創出し、持続的な地域の活性化につなげていく「共創型交流拠点」として整備を進めます。

そのため、本観光案内所は、整備した後も「日本一の観光案内所」であり続ける必要があります。そのためには、インバウンドの急増や旅行のデジタル化、来訪者ニーズのさらなる多様化など、山形市の観光を取り巻く環境や社会情勢の変化が今後も見込まれる中でも、柔軟性をもって変化に対応し「日本一の観光案内所」であり続けるため、全体的な方向性を示す「コンセプト」、案内所を支える理念である「基本理念」、具体的なテーマ・取組である「重点日本一」を整理しました。

コンセプト

「暮らしと観光がつながる」

「日本一の観光案内所」は、地域と来訪者のどちらかに重点を置くのではなく、山形に訪れた来訪者にとって「観光」の目的地となる拠点にするとともに、観光事業者や地域住民が利用する、「暮らし」にとっても価値のある拠点にする必要があると考えています。

来訪者は、観光スポットや地域に親しまれているお店、地元ならではの食べ物、歴史・文化、そして地域が当たり前と思っているような景色にも興味・関心を持っています。

その中でも山形の魅力は「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、来訪者と地域が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。

基本理念

山形市の観光を取り巻く環境や社会情勢が変化しても、柔軟性をもって変化に対応し「日本一の観光案内所」であり続けるため、様々な取組にわたって、支えとなる理念を3つにまとめました。

各取組に横串を通す基本理念

1 来訪者一人ひとりが最大限満足できるサービスの提供

様々なテーマにおいて“日本一”を目指し、来訪者の多様なニーズに応じ、最大限楽しんでもらうためのきめ細やかな情報とワンストップなサービスの提供を行います。

- ・ 来訪者の多様なニーズに応えるため、来訪者が知りたいことや、より快適な旅をサポートするような情報提供とサービス提供を行います。また、山形のローカルな魅力を伝えることに加え、ホスピタリティに富む対応、多言語に対応した観光案内を行います。
- ・ 市内だけでなく県内外の広域観光の拠点として、文化、歴史、自然など、山形を感じられる魅力を積極的に発信し、観光スポットや観光事業者への送客も行うなど、周遊促進・消費拡大につながる観光案内・情報発信を行います。
- ・ 観光関連データの収集・分析を積極的に行い、来訪者の動向や需要を把握することで、山形での滞在をより快適で充実させる提案をします。

2 期待を超える「驚き」と「感動」の追求

山形の魅力を余すことなく伝えるとともに、五感で感じられる体験・空間づくりをすることで、旅の目的地となり、何度でも訪れたいと感じられる場所を目指します。

- ・ 記憶に残るような感動のある旅体験を提供するため、山形ならではの魅力を五感で感じられるような体験プログラムの紹介やイベント企画、空間づくりなどをすることで、山形市に訪れた人が必ず立ち寄る観光拠点となることを目指します。
- ・ 驚きを感じてもらうためには、その期待値を超えることが必要です。来訪者のニーズ等のデータを収集・分析することで期待値を把握するとともに、これらを踏まえて、山形の魅力を最大限に活かした高付加価値なサービスやコンテンツを提案します。

3 サステナブルな地域経済循環の推進

来訪者、地域住民、観光事業者の三方よしの視点で、持続的な地域経済の活性化を目指します。

- ・ 観光は地域経済の発展や地域活性化に重要な役割を担っており、観光の持続可能性を考慮しながら、来訪者・地域住民・観光事業者の三方よしの視点で、観光案内を推進していきます。
- ・ 持続的な観光を進めていくうえでの推進体制や人材育成の観点から、市内外の観光案内所との情報連携強化や人材交流など、地域との一体的な連携を深めることで、地域全体の観光振興に貢献します。
- ・ 地元の人々も山形の魅力を再発見できるような観光情報発信等を通じて、地域への愛着や誇りを感じられることにつながる取組をします。

重点日本一

「日本一の観光案内所」を実現するためには、現状の観光案内における課題や意見に対して、「日本一」と誇れるよう、特に力を入れて取り組む必要があります。そのため、26ページの「観光案内所のあり方を考えるポイント」を踏まえ、重点的に取り組むテーマとして以下の8項目を設定し、「重点日本一」と位置づけました。

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、取り組むことで、「日本一の観光案内所」の実現に繋がっていきます。なお、この「重点日本一」については、山形市の観光を取り巻く環境や社会情勢の変化、各テーマの取組状況によって変わると考えられることから、その時点で最も必要なテーマを選択し、取り組んでいきます。

重点日本一

①地域の魅力を体感できる

山形の魅力を最大限体感してもらえるような空間づくりや体験プログラムの提供、イベントの実施、観光案内等を通じて、実際の訪問やリピートのきっかけづくりをします。

②温泉に行きたくなる

県内全市町村に立地する温泉の紹介、一人ひとりのニーズに合ったおすすめ温泉地を提案するコンシェルジュ等を設けることで、山形が誇るべき「温泉」の魅力を発信します。

③長く滞在したくなる

山形市に長く滞在したくなるような付加価値のある観光案内や、観光案内所そのものが目的地となり滞在できる飲食・体験の提供など、人が集い憩える場づくりに取り組みます。

④地元を再発見できる

地域住民が改めて山形を知る機会をつくることで、さらに山形に対する愛着や誇りが生まれ、一人ひとりが山形の魅力を高めていきたいと感じられる仕掛けづくりや情報発信をします。

⑤文化創造チャレンジ

山形市の観光・文化の活性化に向けて、試行出店や若手アーティストの展示、企業のテストマーケティングなど地域住民・事業者のチャレンジができる場をつくります。

⑥次世代の観光づくり

学生等の若者が山形市の観光に関わりたい、働いてみたいと感じてもらうため、地域と連携した観光教育などの取り組みを行い、将来的な観光人材の確保・育成に繋がっていきます。

⑦わくわく働く

観光案内所のスタッフや観光事業者等が、やりがいとホスピタリティを持って働ける環境を実現するとともに、常に山形のことを学び続けることが可能な仕組みを構築します。

⑧地域とつながる

地域や様々な事業者と連携することで、質の高い観光案内やサービスを提供するほか、関係性を構築し協議や研究を重ね、山形における持続的な地域経済の活性化に繋がります。

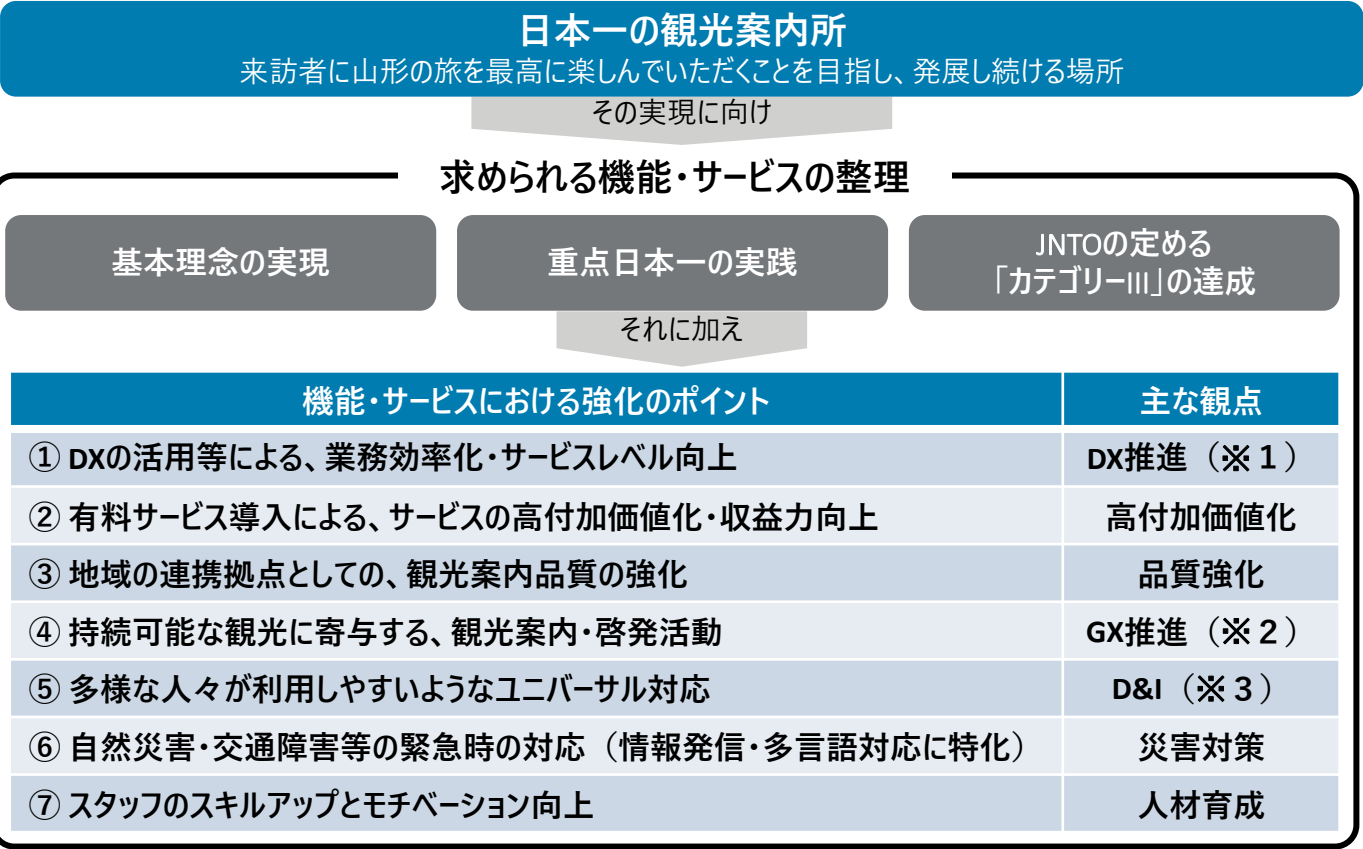
5. 求められる機能・サービスの整理

（１）求められる機能・サービス

本観光案内所は、来訪者のニーズに応じ、山形市の魅力を余すことなく伝え、最大限楽しんでもらうためのきめ細やかな機能・サービスを備えている必要があります。

そのため、観光庁が定める「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（令和５年３月改訂版）や、JNTOが認定する外国人観光案内所のうち、最高水準となる「カテゴリーⅢ」の観光案内所が提供しているサービス等の調査研究を踏まえながら、位置づけ・役割、コンセプト、基本理念、重点日本一に基づき、本観光案内所として備えるべき機能・サービスを整理しました。これにより、JNTOが定める「カテゴリーⅢ」の取得を達成します。

また、機能・サービスを備えるに当たっては、本観光案内所の位置づけ・役割、コンセプト、基本理念、重点日本一を实践する観点のほか、観光庁が定める「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（令和５年３月改訂版）で定めている外国人観光案内所の機能強化の方向性等を参考に、質の高い機能・サービスの提供に向け以下の７つのポイントを取り入れ機能・サービスを備える必要があります。



カテゴリー	内容	駅改札前の 既存機能
観光案内・ 情報提供	・ 観光地・施設・イベントの情報（市内だけでなく広域エリアの情報含む）	●
	・ 交通の案内（アクセス、運行情報）	●
	・ 宿泊施設・飲食店・土産物店の案内（ハラル対応含む）	●
	・ 自然災害・交通障害時の情報提供（避難情報を含む）	
	・ 医療機関情報の提供	
	・ 海外旅行保険情報の提供	
	・ 混雑情報の提供	
	・ 旅マエでの情報発信（HP、SNS等）	
	・ 旅行プランの提案	●
	・ 温泉情報の提供	
情報発信・展示	・ 観光の展示（常設・企画）	
	・ 地場産品・物産の展示	
予約・販売	・ 飲食店の予約	
	・ 宿泊施設の予約	
	・ 交通チケットや体験プログラム等の予約・販売	
	・ 土産物・伝統工芸品等の販売	●
	・ 観光施設のチケット販売	
	・ ガイドツアーの販売	
体験・飲食	・ 山形ならではの飲食提供	
	・ 伝統工芸・文化等の実演・体験	
	・ イベントの企画・実施	
サービス	・ Free Wi-Fi	●
	・ PC/タブレット利用	
	・ 充電スポット	
	・ 外貨両替	
	・ 電話による問い合わせ対応	●
	・ お手洗い	●
	・ 手荷物預かり・手ぶら観光	●
	・ 授乳室	
	・ 待合スペース	●
	・ イベントスペース	
	・ 出店スペース	
	・ バリアフリー対応・ユニバーサルデザイン（施設や観光案内・サービス等）	

カテゴリー	内容	駅改札前の 既存機能
データ収集・活用 (バックオフィス)	・ 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	
	・ オンライン相談窓口	
その他	・ 多言語対応（常時英語を含めた3以上の言語による対応、英語による案内が可能なスタッフがフルタイムで常駐）	▲（※）
	・ キャッシュレス対応	
	・ 移動式観光案内所	
	・ 車いすレンタル	
	・ ベビーカーレンタル	
	・ スタッフの研修プログラム	
	・ 観光事業者向け勉強会の開催	
	・ 案内スタッフ用更衣室	
	・ 休憩室・リフレッシュルーム	
	・ フォトスポット・シンボル	
	・ 旅行会社・コーディネーターとのマッチング	
	・ 礼拝室	
	・ ワークスペース	
	・ 傘・長靴等レンタル	
	・ 観光マナーの啓発	
	・ 非常時の安否確認・母国との連絡のサポート	
	・ 避難所・非常食等の個人に応じたサポート（ハラル対応等）	

※現時点では英語のみに対応。

観光DXの取り組みへの考え方

観光案内所での案内品質の向上のためには、様々な事業者の持つ多岐にわたる情報に関して正確かつ即時性の高い情報提供が必要です。これを実現するとともに、利用者一人ひとりの興味関心・需要に合わせた観光案内および誘客強化を加速させることを目的に、デジタルトランスフォーメーション（DX）を踏まえた観光情報の収集・発信・連携を検討していきます。

これらの取り組みを通じて、観光案内所は単なる情報提供拠点から、情報収集発信拠点および観光拠点として、来訪者の旅をより豊かに、より便利に、より快適にする存在へと進化します。観光DXの推進は、来訪者、観光事業者、地域住民にとって、三方良しとなるような、新たな観光体験の創造と観光振興による地域活性化を実現することを目指します。

取り組み例

観光案内のDX	DXツールによるスポット案内・旅行プランの提案： ツールを活用した個人の好みや旅行目的に合わせた、最適な観光スポットや旅行プランを提案をする。これにより、旅の計画を立てる時間と業務負荷を大幅に削減することを目指します。
	AR・VR・映像技術の活用： AR・VR・映像技術を用いて、観光スポットの360度ビューや歴史情報などを提供し、事前に観光地の雰囲気や見どころを疑似体験できる機会を提供します。
	オンライン予約システムの導入： 観光スポットやアクティビティ、宿泊施設、飲食店の予約代行をオンラインで簡単にできるようにすることで、来訪者の利便性を向上させ、事業者の業務効率化を図ります。（決済に関しては要検討）
	予約状況の可視化： リアルタイムで宿泊施設やロープウエー等の予約状況を確認できるようにし、宿泊業などの課題となる時期や曜日による繁閑の差を少なくするなどのデータ分析・活用しながら観光案内をします。
	AIチャットボット/アバター接客： 来訪者の質問に24時間365日自動で回答できるチャットボットを導入することで、スタッフの負担を軽減します。
	多言語対応情報端末： 現地の言語だけでなく、英語、中国語、韓国語など主要な言語に対応した観光情報端末を設置することで、外国人来訪者も快適に利用できる機能を設けます。
データ収集・分析のDX	来訪者データ分析ツール： 来訪者の属性や行動データなどを分析できるツールを提供することで、効果的なマーケティング施策の立案やニーズに合った観光案内に役立てます。
	顧客管理システム（CRM）： 顧客情報をデータベースで管理することで、リピーター対策やマーケティング活動につなげます。
	AIカメラ/センサー： 観光案内所の利用者または総合案内の利用者における人数、属性（性別・年齢・居住地・国籍等）、問合せ内容などを収集できる仕組みを設けることで、効率的なデータ収集を図ります。

情報発信のDX	AIによる混雑予測： AIを用いて、時間帯や天候などの要素を考慮し、宿泊施設やロープウエー等の混雑状況を予測します。
	混雑回避のための情報提供： 観光スポットや飲食店、交通機関、ロープウエー等の混雑状況をAIカメラ・センサー等のデータに基づいて、リアルタイムに可視化・分析し、来訪者に混雑を回避するための情報提供を、WEBやサイネージなどのデジタル媒体で行います。
	観光情報発信プラットフォームの整備： 宿泊や飲食、体験プログラム、記事などの情報を網羅したサイトを立ち上げ、これまで複数乱立していた情報発信機能を集約・改修し、来訪者にわかりやすい観光案内および情報発信をしていきます。
	サイネージ・SNSによる情報発信： リアルタイム情報やイベント情報、観光スポットなど、観光案内所と連動して、シーズンやトレンドに合わせて効果的に発信します。
	マッチングプラットフォーム： 来訪者と観光事業者（地元のガイドや体験プログラム等）をマッチングさせるプラットフォームを構築することで、新たな観光需要を創出します。
バックオフィスのDX	防災情報配信システム： 災害発生時に住民に迅速かつ効率的に情報を配信できるシステムおよび体制を構築することで、緊急時の対策を講じます。
	各観光案内所とのコミュニケーションツール： 来訪者とスタッフがチャット・オンライン会議などでやり取りできるツールを導入することで、迅速かつ円滑な対応を図ります。
	日報等情報のクラウド化： ビジネスチャットや社内SNSを活用し、各観光スポットの入込数や観光案内所への問合せ情報および観光案内のナレッジを各観光案内所と共有を図る等、各観光地のデータや問合せ情報、観光地・施設・イベント情報の最新情報の集約・連携やサービスの品質向上につなげていきます。
	クラウド会計システム： 領収書や請求書をクラウドで管理することで、経理処理を効率化します。
	業務自動化ツール： ルーティンワークを自動化することで、スタッフの作業時間を短縮し業務効率化を図ります。
セキュリティのDX	業務管理システム： 来訪者の受付や施設管理などの業務を効率的に管理できるシステムを導入することで、運営スタッフの負担を軽減します。
	ファイアウォール： 不正アクセスを防ぐためのファイアウォールを導入することで、情報漏洩リスクを低減します。
	アンチウイルスソフト： ウイルス感染を防ぐためのアンチウイルスソフトを導入することで、情報システムの安全性を高めます。
	データ暗号化： 重要なデータを暗号化することで、万が一情報漏洩が発生した場合に被害を最小限に抑えます。
	防犯システム： 防犯カメラや空調設備などを遠隔操作できるシステムを導入することで、省人化やセキュリティ強化を図ります。

6. 整備計画の検討

(1) 整備エリアの考え方

地域の活性化や回遊性向上には、人が集い憩える、集客の核となる機能が必要であり、「山形市中心市街地ランドデザイン」では山形駅周辺部を、「旅行者の目的や希望に合った楽しみ方・過ごし方の提案をはじめ、温かみのあるサービス等を提供する観光コンシェルジュ機能や体験型観光の紹介を行う観光案内所などを設置し、商業強化・観光機能集積を図るゾーン」として検討することとしています。

また、観光庁が定める「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（令和5年3月改訂版）では、観光案内所は「鉄道駅などの公共交通の結節点、著名な観光地の中心部など、外国人旅行者の来訪の多い、もしくは外国人旅行者のニーズが高いとされるエリアに立地する必要がある」としています。

山形駅は山形の観光の玄関口であり、鉄道やバス等の交通の結節点である山形駅周辺部は、街への玄関口として賑わいの顔となる場所であることから、本観光案内所については、山形駅周辺での整備が望ましいと考えられます。

(2) 整備範囲の考え方と方向性

以下の3つの考え方に基づき、現在観光案内所がある山形駅の改札前エリアを中心に、駅の東西をつなぐ東西自由通路、及び旧山形ビブレエリアという3つのエリア全体を観光案内所と見立て、本観光案内所の核として、エリアでの役割や機能・サービスの分担をしながら整備を行います。

① 駅改札前エリア

現在、山形駅改札前エリアには山形駅観光案内所があり、改札前という立地から、山形駅に来た来訪者から認知されやすい場所にあるものの、規模等が小さく、様々なニーズに対応できていない状況です。そのため、本観光案内所の整備に向けては、案内所の規模を拡大し、観光、ビジネスを含む来訪者の案内サービスを向上させる必要があります。

② 東西自由通路エリア

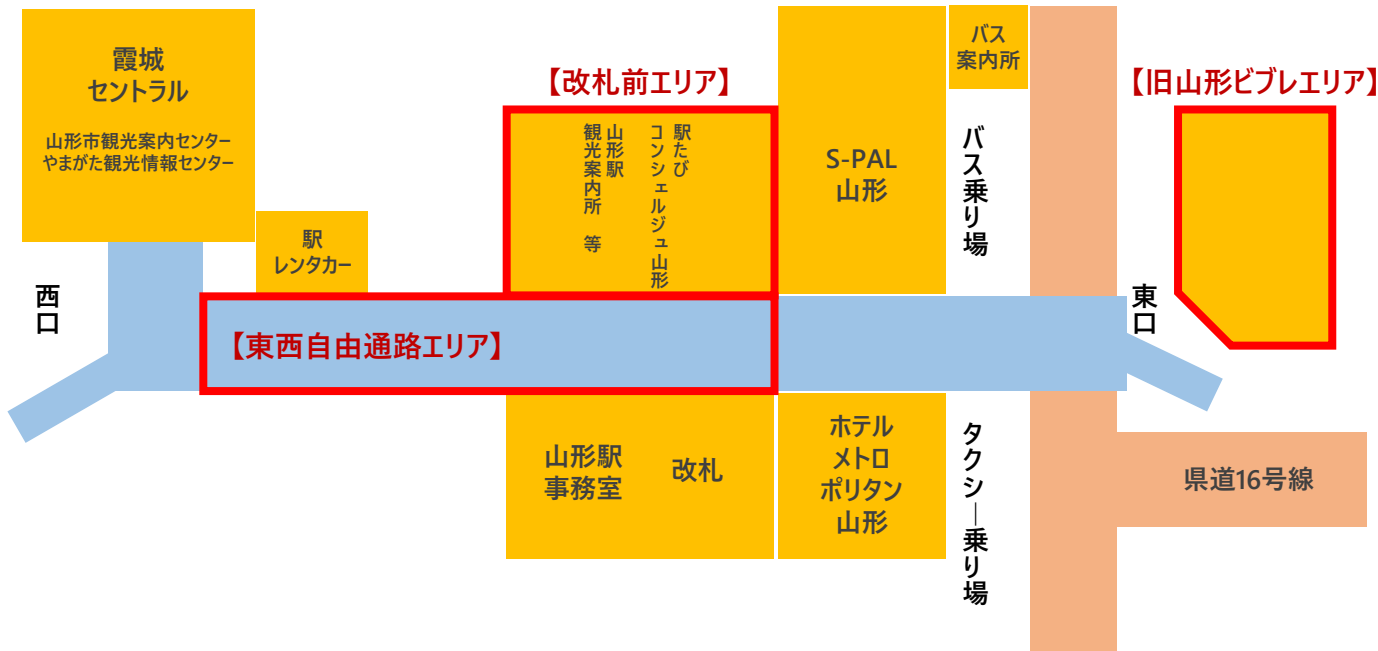
来訪者の様々なニーズに応えるため、本観光案内所として提供すべき機能・サービスは多岐にわたり、改札前エリアでは収まらないことが見込まれます。そして、旅の目的地となり、地域住民、観光事業者にも価値を感じられる場所となるためには、山形駅及び駅周辺を含めた魅力の向上が必要と考えられることから、山形駅西口から東口までを有機的に繋げ、駅エリア全体で機能させる必要があります。

③ 旧山形ビブレエリア

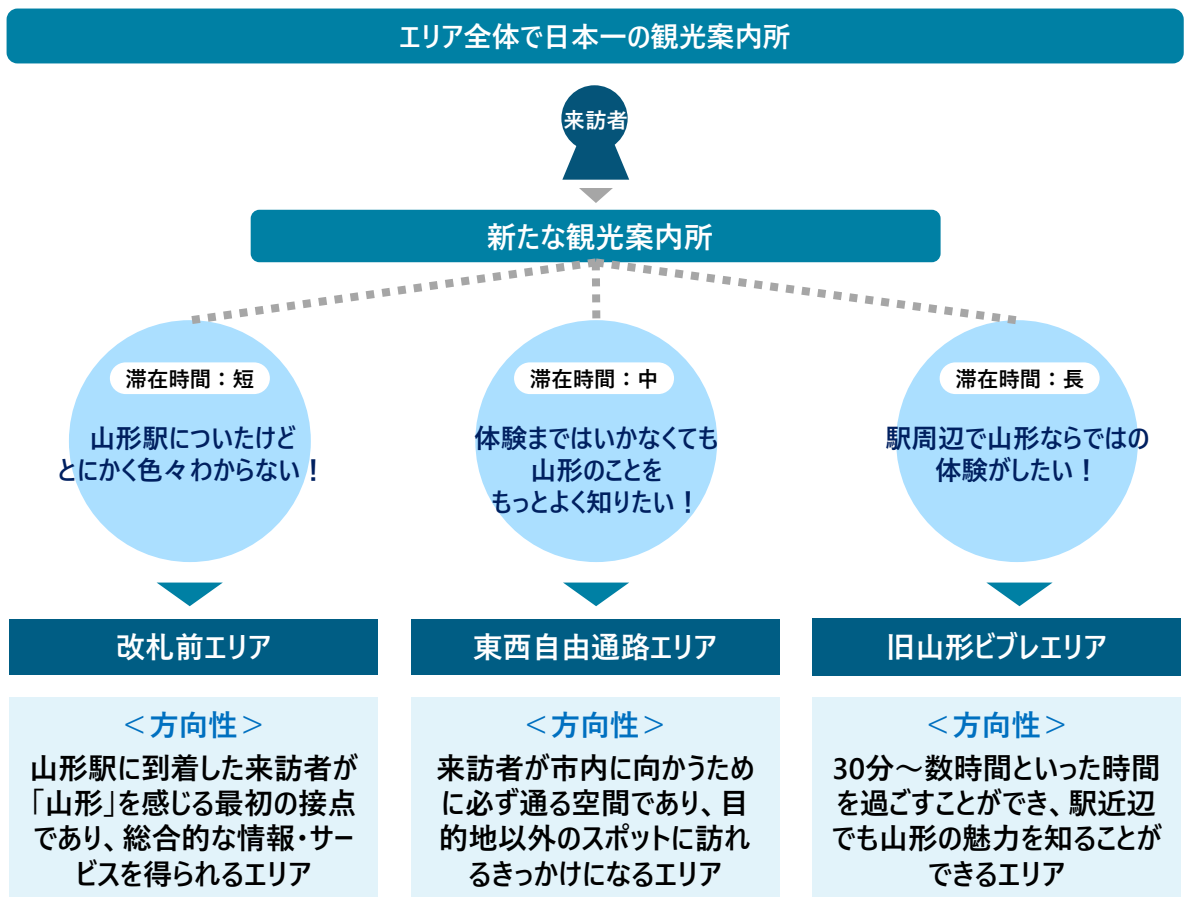
観光案内所が地域の活性化に資するためには、集客の核となり、来訪者の回遊を促進することが求められます。旧山形ビブレエリアがある山形駅の東口には、バス乗り場やタクシー乗り場があり、蔵王や山寺等の市内主要観光地の発着場所となるほか、中心市街地への玄関口であるため、まち歩きや市内観光を促しやすく、効果的な地域の消費に繋げやすい立地にあると考えられます。

これら3つのエリアに隣接する形で、来訪者や地域住民、観光事業者が利用する様々な施設があります。霞城セントラル内の「山形市観光案内センター」や「やまがた観光情報センター」、S-PAL山形等その他の駅ビル内施設とも連携し、役割や機能・サービスの分担を明確にしながら、一体的な取り組みを検討していきます。

核となる整備エリアの現状



整備エリアのイメージ



(3) 各エリアの概要・機能構成

【核となる整備エリア】

エリア	エリアの概要	主な機能
改札前エリア	山形らしいホスピタリティに触れ、魅力的な情報に出会える場所 山形駅に来訪した人が、魅力的な地域情報や観光情報を総合的に得られ、山形らしさ溢れるホスピタリティを感じられる場所。	・総合案内 ・情報発信 ・待合スペース 等
東西自由通路エリア	賑わいが溢れ、山形の魅力が花咲く場所 花笠踊り等の小規模のステージイベントや店舗の試行出店できるマルシェ、文化芸術の展示・発表等、地域のチャレンジで活用でき、来訪者・地域住民が賑わう場所。	・出店 ・イベント実施 ・情報発信 等
旧山形ビブレエリア	五感で存分に、山形を体感できる場所 山形の「食」と「ひと」に出会い、地域の魅力を五感で心ゆくまで味わうことで、来訪者も地域住民ももっと山形が好きになる場所。	・旅のコンシェルジュ ・飲食提供 ・イベント実施 等

【関連して整備を検討するエリア・施設】

エリア	エリアの概要	主な機能
ペDESTリアンデッキ (山形駅と旧山形ビブレエリアを接続する部分)	・核の一つである「旧山形ビブレエリア」と山形駅を繋ぎ、中心市街地への入口となるエリア	・歩道
山形市観光案内センター	・霞城セントラル内での山形市の観光案内、パンフレット配付、電話での問合せ対応、展示コーナー	・観光案内 ・パンフレット配付 ・問合せ対応 等

【連携施設】 ※整備はしないが役割や機能・サービスを分担し、連携していく施設

施設	概要	主な機能
S-PAL山形	・来訪者が山形ならではのお土産や、ショッピングができる施設 ・安心して授乳やおむつ替えができるベビーケアルームやATM等、来訪者をサポートする施設	・お土産・ショッピング ・生活雑貨・ドラッグストア ・授乳室 ・ATM 等
ホテルメトロポリタン山形	・バンケットルームや式場を有するシティホテル	・宿泊・レストラン ・コンベンションルーム 等
駅レンタカー	・来訪者のレンタカーニーズに対応	・レンタカー
山交バス 山形駅前案内所	・バス乗り場に隣接するバスの案内所として、来訪者や地域住民のバス利用をサポート	・バスチケットの販売
やまがた観光情報センター	・霞城セントラル内での山形県の観光案内、パンフレット配付、電話での問合せ対応、県産酒・ワインの試飲コーナー、県産品展示	・観光案内 ・パンフレット配付 ・問合せ対応 等
道の駅やまがた蔵王	・隣接する山形県観光物産会館と一体となった観光拠点 ・施設内に観光案内機能を有する	・イベントホール ・展示・情報発信コーナー

（４）各整備エリアの整備方針

本観光案内所の核となる、山形駅の改札前エリア、駅の東西をつなぐ東西自由通路エリア、及び旧山形ビブレエリアという３つのエリアについては、各エリアごとにコンセプトを定めてゾーニングしたうえで、それぞれのエリアの役割や機能・サービスの分担をしながら整備を検討する必要があります。

そのため、「５．求められる機能・サービスの整理」で整理した、本観光案内所として求められる機能・サービスの内容及び考え方を踏まえた上で、以下の通り、各整備エリアの整備に関する考え方について、「①一般的な観光案内所としての基礎機能・サービス（※）」、「②本整備エリアとして必ずあるべき機能・サービス（※）」、「③本整備エリアとしてあることが望ましい機能・サービス（※）」の観点から整理をします。

※JNTOが認定する外国人観光案内所の「カテゴリーⅢ」の基準を満たす基本機能

※ **Must** …各エリアごとにおいて必ずあるべき機能・サービス（上記①および②）

※ **Better** …各エリアごとにおいてあることが望ましい機能・サービス（上記③）

改札前エリア

【概要】

山形の観光の玄関口である山形駅の改札前エリアは、山形駅に降り立った来訪者にとって、一番最初に山形の観光情報に触れる場所であり、山形の観光の重要な起点となるほか、本観光案内所エリア全体の誘導窓口の核の場所でもあります。

そのため、来訪者が山形の観光に必要な情報が総合的に得られるよう、来訪者の多様なニーズに応じた適切かつ効果的な情報提供と、山形を満喫できるようなサービス提供が求められます。また、来訪者はもちろん地域住民も、窓口を利用せずとも様々な山形の観光情報やイベント情報が得られるよう、情報発信を行うほか、来訪者同士の交流の観点から来訪者におすすめのスポット等を紹介し合える仕掛けも検討し、来訪者の周遊やリピート促進と、地域住民の地元の魅力再発見に繋げていきます。

改札前という立地から、暮らしの中で駅を利用する地域住民も利用しやすい空間となるよう計画し、物販や飲食など地元住民も来訪者も利用できる機能を設けることで、地域住民の「観光」との接点の一つとして位置づけます。

空間としては、東西自由通路との一体感が感じられ、案内窓口が視認しやすく、立ち寄りやすいものとしします。また、山形を五感で感じられるようにするほか、様々な来訪者や地域住民等が利用しやすい観光案内所としてユニバーサルデザインにも配慮します。

なお、敷地はＪＲ東日本の所有であり、駅たびコンシェルジュ山形等のＪＲ東日本の機能もあることから、整備における敷地の利用や区分、改修内容等については、ＪＲ東日本と調整・連携を行います。

【機能・サービス】

改札前エリア			
カテゴリ	内 容		
	①一般的な観光案内所としての 基礎機能・サービス	②本整備エリアとして 必ずあるべき機能・サービス	③本整備エリアとして あることが望ましい機能・サービス
観光案内・ 情報提供	■インバウンドを含めた様々な来訪者に総合的な観光案内サービスを提供		
	- 観光スポット・施設・イベントの案内 - 交通の案内（アクセス、運行情報） - 宿泊施設・飲食店・土産物店等の案内 - 自然災害・交通障害時の情報提供 - 医療機関情報の提供 - 海外旅行保険情報の提供 Must	混雑情報の提供 Must	- 旅マエでの情報発信（HP、SNS等） - 旅行プランの提案 Better
情報発信・ 展示	■観光パンフレットや大型のデジタルサイネージ等を効果的に活用し来訪者及び地域住民へ情報発信する空間		
			地場産品・物産の展示 Better
予約・販売	■来訪者のニーズに応じた予約・販売を行う付加価値のある観光案内 ■総合案内窓口の営業時間外でも山形ならではのお土産や駅弁等を購入できるスペース		
		- 飲食店の予約 - 宿泊施設の予約 - 体験プログラム等の予約・販売 - 交通チケットの予約・販売 - 土産物・伝統工芸品等の販売 Must	- 観光施設のチケット販売 - ガイドツアーの販売 Better
体験・飲食	■待合室を利用する人への簡単な飲食物提供		
			山形ならではの飲食提供 Better
サービス	■JR利用者など観光案内所を利用しない人でも滞在できる待合スペース ■施設の利用の有無に関わらず対応する手荷物預かり所を設置 ■小さい子ども、高齢者や障害のある方、親子等が安心して使えるトイレ		
	- Free Wi-Fi - 充電スポット - 外貨両替 Must	- お手洗い - 手荷物預かり・手ぶら観光 - 待合スペース - バリアフリー対応・ユニバーサルデザイン Must	
データ収集・活用 (バックオフィ ス)	- PC/タブレット利用 - 電話による問い合わせ対応 Must		
	■来訪者及び観光関連のデータや地域のイベント情報等を集約・活用するためのバックオフィスとしての情報拠点		
その他	■駅改札前エリアの管理・運営等を行うオフィス空間		
	多言語対応 Must	- 案内スタッフ用更衣室 - 車いすレンタル - ベビーカーレンタル - 休憩室・リフレッシュルーム - キャッシュレス対応 Must	- 観光マナーの啓発 - 旅行会社・コーディネーターとのマッチング - 移動式観光案内所の運営管理 - 非常時の安否確認・母国との連絡のサポート - 避難所・非常食等の個人に応じたサポート Better

東西自由通路エリア**【概要】**

山形駅構内の東西自由通路は、山形駅に降り立った来訪者が市内に向かうために必ず通る空間です。また、東西自由通路では、現在も様々な展示やマルシェ等のイベントが開催されています。

様々な来訪者が往来する東西自由通路では、デジタル技術の活用も検討しながら、各種展示やイベント情報、観光情報等の様々な情報を発信することで、目的地以外の場所にも訪れてもらうきっかけになるエリアにしていきます。

さらに、避難通路を確保した上で使用できるスペースを活用し、小規模のステージイベント等の開催ができるよう計画するほか、地域の事業者が店舗の試行出店などによりテストマーケティングを行えたり、地域住民が文化芸術の発表できたりするような空間を計画し、重点日本一の1つでもある「文化創造チャレンジ」の推進にも繋げていきます。なお各イベント、出店のための什器や備品については改札前エリア等と一体となって別途保管場所を設けます。

山形駅の東西をつなぐ重要な通路であり、来訪者を誘導するための案内サイン等をはじめ統一的なデザインにするなど、空間全体としての一体感を持たせるよう計画します。

【機能・サービス】

東西自由通路エリア

カテゴリ	内 容		
	①一般的な観光案内所としての 基礎機能・サービス	②本観光案内所として 必ずあるべき機能・サービス	③本観光案内所として あることが望ましい機能・サービス
観光案内・ 情報提供	■大型のデジタルサイネージ等を効果的に活用し来訪者及び地域住民へ情報発信する空間		
	・自然災害・交通障害時の 情報提供 Must		・混雑情報の提供 Better
情報発信・ 展示	■イベント情報や観光情報を発信するサイネージ		
		・観光の展示（常設・企画） Must	・地場産品・物産の展示 Better
体験・飲食	■東西自由通路のスペースを有効活用したイベント・文化体験の実施		
		・イベントの企画・実施 ・伝統工芸・文化等の実演・体験 Must	
サービス	■イベント時に出店する販売スペース ■イベント時に活用する展示・イベントスペース		
	・Free Wi-Fi Must	・イベントスペース ・出店スペース ・バリアフリー対応・ユニバーサルデザイン Must	
その他	■デジタルサイネージ等での情報発信における対応		
	・多言語対応 Must		・観光マナーの啓発 Better

旧山形ビブレエリア

【概要】

旧山形ビブレエリアは、山形駅東口の正面にあり、山形市の中心市街地の玄関口に位置します。このエリアは1階の一部および2階の2フロアの観光案内所として整備を検討し、ペDESTリアンデッキと隣接しているため、山形駅からの導線の利便性の観点から、2階部分をペDESTリアンデッキとも接続させることも検討します。

このエリアは、来訪者の旅の目的地の一つとなる観光拠点として、30分～数時間といった時間を過ごせるような、山形の魅力を体験できるエリアとします。また、来訪者に限らず地域住民にとっても、暮らしの中での目的地の一つとなる拠点とし、観光情報や山形の魅力を感じられる場にするとともに、地域住民がチャレンジできる場とすることで、「共創型交流拠点」として山形の観光の価値を高めていく場所にしていきます。

空間としては、映像や音楽、匂いなど、五感で山形を存分に感じられるものにします。また、写真等を撮って人に紹介したくなるようなフオトスポットの設置や、伝統工芸や文化等の実演を鑑賞したり、体験したりできるような機能を設けるよう計画します。

実装する機能・サービスは、公共交通機関の発着地と中心市街地を繋ぐ結節点として、来訪者や地域住民が利用する、山形ならではのグルメを楽しめる飲食提供機能をもたせることを計画します。さらに、改札前の観光案内機能とは異なり、モデルコースの提案や旅程のコーディネートを行い、じっくりと観光案内を行えるコンシェルジュ機能も設けるほか、重点日本一で定めた「温泉に行きたくなる」の実現に向け、山形が誇るべき「温泉」を発信する機能を設けます。

【機能・サービス】

旧山形ビブレエリア			
カテゴリ	内 容		
	①一般的な観光案内所としての 基礎機能・サービス	②本整備エリアとして 必ずあるべき機能・サービス	③本整備エリアとして あることが望ましい機能・サービス
観光案内・ 情報提供	■観光スポットや旅行プランをじっくり相談できる山形観光のコンシェルジュ機能 ■山形の誇るべきコンテンツである温泉に関する情報発信や、おすすめの温泉を紹介するコンシェルジュ機能		
	Must ・観光スポット・施設・イベントの案内 ・交通の案内（アクセス、運行情報） ・宿泊施設・飲食店・土産物店等の案内 ・自然災害・交通障害時の情報提供 ・医療機関情報の提供 ・海外旅行保険情報の提供	Must ・旅マエでの情報発信（HP、SNS等） ・旅行プランの提案 ・混雑情報の提供 ・温泉情報の提供	
情報発信・ 展示	■より深く山形の魅力を感じてもらえるような展示機能		
		Must ・観光の展示（常設・企画） ・地場産品・物産の展示	
予約・販売	■来訪者のニーズに応じた予約・販売を行う付加価値のある観光案内		
		Must ・飲食店の予約 ・宿泊施設の予約 ・体験プログラム等の予約・販売	Better ・土産物・伝統工芸品等の販売 ・観光施設のチケット販売 ・ガイドツアーの販売
体験・飲食	■山形ならではのグルメを気軽に楽しめる飲食を提供 ■その他、来訪者が旅の目的地として利用したくなり、消費額や滞在時間が見込めるほか、地域住民が日常的に利用したくなるようなサービス		
		Must ・山形ならではの飲食提供 ・伝統工芸・文化等の実演・体験 ・イベントの企画・実施	
サービス	■イベント時に活用する展示・イベントスペース ■小さい子ども、高齢者や障害のある方、親子等が安心して使えるトイレ ■赤ちゃん連れの方が安心して授乳やおむつ替え等ができる授乳室・ベビールーム		
	Must ・Free Wi-Fi ・PC/タブレット利用 ・充電スポット ・外貨両替 ・電話による問い合わせ対応	Must ・お手洗い ・授乳室 ・イベントスペース ・バリアフリー対応・ユニバーサルデザイン	Better ・手荷物預かり・手ぶら観光
データ収集・活用 (バックオフィ ス)	■来訪者及び観光関連のデータや地域のイベント情報等を集約・活用するためのバックオフィスとしての情報拠点		
			Better ・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 ・オンライン相談窓口
その他	■スタッフが働きやすさを感じられる、更衣スペースおよびフレッシュスペース等 ■SNSによる情報拡散を狙ったフォトスポットの設置		
	Must ・多言語対応	Must ・車いすレンタル ・ベビーカーレンタル ・休憩室・リフレッシュルーム ・案内スタッフ用更衣室 ・フォトスポット・シンボル ・キャッシュレス対応	Better ・傘・長靴等レンタル ・観光マナーの啓発 ・旅行会社・コーディネーターとのマッチング ・非常時の安否確認・母国との連絡のサポート ・避難所・非常食等の個人に応じたサポート ・礼拝室

(5) 旧山形ビブレリア整備予定地

●整備予定地 広域図



●整備予定地 敷地及び周辺図



7.観光案内所の整備・管理運営の検討

(1) 整備・管理運営手法

本観光案内所の核となるエリアには、「改札前エリア」、「東西自由通路エリア」、「旧山形ビブレエリア」の3つのエリアがある中で、一体的な運営を行い、ワンストップで様々な機能・サービスをシームレスに観光案内をするために、どのような手法や主体が望ましいのかについて、エリアの趣旨・目的や収益性、所有形態などを踏まえ、検討を行っていきます。

運営手法については一般的に、山形市で直接管理・運営する方法や民間活力を活用する指定管理者制度やPFI等、様々な手法が考えられます。

(2) 運営の考え方

観光案内所は、山形における観光の窓口であり、来訪者や地域との交流の拠点であることを踏まえ、地域との連携を深め、一体となって山形の観光産業を盛り上げていくことが重要になってきます。求められる情報・サービスを適切に提供し、来訪者には山形における旅行を最大限満足してもらい、地域住民や観光事業者にも価値がある場所にするために、運営におけるポイントを以下のとおり整理します。

①来訪者の視点

日本人来訪者の視点からは、地元の文化や伝統、観光スポットについて魅力的な案内を提供し、山形だからこそ体感できる魅力を提供することが求められます。外国人来訪者の視点からも、JNTOが実施する外国人観光案内所の認定制度のうち、最高水準となるカテゴリⅢを取得し、言語対応等で不自由を感じさせないだけでなく、多様な日本の魅力を伝える観光案内やホスピタリティに富む対応が求められています。

②観光事業者の視点

観光事業者からは、観光案内所は山形の観光の最前線として、地域の魅力を来訪者に直接伝えることで、消費額の拡大や各地域への誘客促進、リピーターの増加、持続可能な観光の推進といった課題解決に寄与する重要な役割を担っています。あわせて、将来的に山形の観光業に従事する人材確保のため、観光人材の育成の観点からの取組を行うことが求められます。

③地域住民の視点

地域住民の視点からは、来訪者に適切な情報を提供を行いオーバーツーリズムの未然防止を図るとともに、地域の魅力を地域住民にも発信することで地元への愛着や誇りを高め、自らも魅力を発信するアンバサダーの一員であるという意識をともにすることが求められます。

④持続可能性の確保の観点

来訪者・地域住民・観光事業者の三方よしの視点で観光の価値を感じられる場所にするためには、運営主体及び従業員が、観光案内におけるマーケティング戦略を実践していく必要があり、観光関連データの収集・分析を積極的に行い、DXを活用したマーケティングを行うことが求められます。その上で、来訪者のニーズに適応した満足度の高いサービスを、観光事業者及び地域経済に貢献する形で提供することが求められます。

また、観光案内所の運営の持続可能性の観点からは、収益性も重要となります。利用者のニーズに合わせ、営業時間等柔軟な対応を取りながら、各種有料サービスや高付加価値なコンテンツ・サービスを提案・提供するとともに、飲食・物販・体験イベントなど、これまでの観光案内所にはない新たな価値の提供を行うことで収益性を確保し、運営の経費に充当していきます。なお、事業の内容によっては旅行業登録が必要となることも考えられます。

なお、環境配慮の観点からは、化石燃料中心の経済・社会、産業構造をクリーンエネルギー中心に移行させ、経済社会システム全体の変革を目指すGX（グリーントランスフォーメーション）を踏まえ、省エネルギー推進や地域資源の活用などに取り組むとともに、CO2排出量の少ない公共交通機関の利用促進など環境負荷の少ない観光の促進を図ります。

⑤災害時の備えの観点

災害等の危機的状況下に置かれた場合でも、来訪者や施設利用者が円滑に避難できるような体制を備えることに加え、運営においては重要な業務が継続できる方策を用意し、事業存続が可能にしておくなどのBCP対策を検討することで、運営の実情に応じた防災時の備えをしておく必要があります。

前述したコンセプトおよび基本理念に基づき、重点日本一の達成を目指し、これら①～⑤の観点を踏まえて運営していきます。また、地域や市内外の各地にある観光案内所とも連携を図っていきながら、高付加価値な案内サービスを提供していきます。

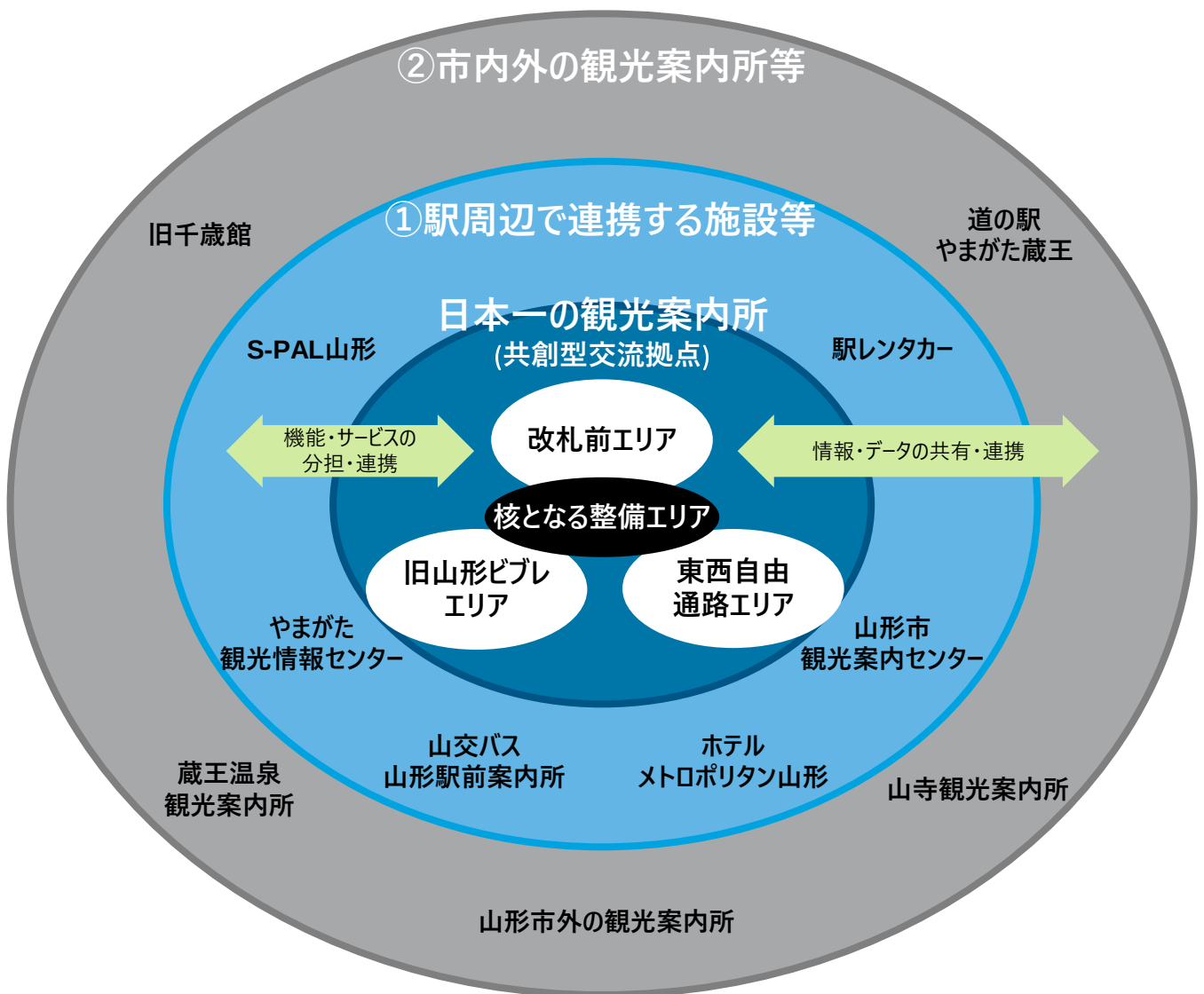
(3) 運営における連携のイメージ

観光案内所を訪れる来訪者に対し、本観光案内所として「改札前エリア」「東西自由通路エリア」「旧山形ビブレエリア」の3エリア一体となり、ワンストップで観光案内や、様々な機能・サービスをシームレスに提供可能な体制を構築します。

また、本観光案内所を中心に駅周辺の各施設や市内外の観光案内所などと幅広く連携する体制を構築し、質の高い観光案内やサービスを提供することで、各地域への送客や回遊性、消費額、そして山形における旅の満足度の向上に貢献することを目指します。

本観光案内所として連携が求められる施設等

①駅周辺で連携する施設等	山形駅周辺の観光施設として役割や機能・サービスを分担し、連携を行う。
②市内外の観光案内所等	市内外の観光案内所と観光情報やデータを共有し、連携して観光案内を行う。



(4) KPI（重要達成度指標）の設定

観光案内所の運営に当たっては、以下の例のような意識すべき複数のKPI（重要達成度指標）を設定・進捗管理をしながら運営を進めていく予定ですが、あくまでも一例であり具体的な項目については引き続き検討します。

【KPIの例】

指標	指標詳細
利用者満足度	・案内所利用者へのアンケート調査等による満足度
NPS	・来訪者、地域住民、事業者それぞれの観光案内所に対するNPS ※「NPS」とは「Net Promoter Score」の略で、顧客ロイヤルティ（商品やサービスに対する信頼・愛着）を測る指標。
接客件数	・案内所に来訪し観光案内・その他接客を受けた人数
貢献消費	・案内所内・手配・予約等の全消費額及び件数
情報発信件数	・SNSや案内所内のサイネージ等を活用し情報発信した件数
Google MAPの口コミ	・Google MAP上での評価

(5) 運営の評価・継続的な研究

本観光案内所が、整備した後も「日本一の観光案内所」であり続けるためには、事業計画書等を基準にした一般的な運営の評価だけでは足りず、観光を取り巻く環境や社会情勢の変化が見込まれる中で、時代に即した運営の評価を行う必要があります。

そのため「日本一の観光案内所」であり続けるために、観光案内所の供用開始後も地域や様々な事業者と連携した協議や評価、研究を重ねていきます。

協議や研究の中では、基本的な定性的・定量的評価の結果のほか、収集・分析した利用者のニーズや満足度等のデータ、国内外の先進的な取り組み等を参考にしながら、「日本一の観光案内所」のあり方の評価・再構築を行います。また、観光案内所の来訪者数や満足度の向上、重点日本一達成のための業務の見直しや品質の向上を図る研究のほか、山形市および周辺地域の観光振興や山形市の地方創生、およびそれらを担う人材の育成と交流に関することなど、幅広い研究・開発を行います。

8. 事業の流れ・スケジュール

(1) 今後の進め方

本観光案内所は基本構想策定後、来訪者や地域住民、観光事業者などの様々なステークホルダーと適切に合意形成を行い、事業手法の検討と決定、設計・工事、運営準備といった段階を経て整備を進めていきます。事業内容に応じ調整を図り、令和 9 年度以降での供用開始を想定していますが、事業の進捗状況等については随時情報発信していきます。

時期	項目	内容
令和 6 年 3 月	基本構想素案策定	「日本一の観光案内所」のあり方に関する調査研究の成果として、素案を策定しました。
令和 6 年 1 1 月	基本構想策定	素案を基に、整備の指針となる基本構想を策定します。
	事業手法の検討・決定	整備に向け適切な事業手法の検討を行います。
	設計	工事の基本・実施設計を行います。
	工事	整備工事に着手します。
	運営準備	運営の準備を進めます。
令和 9 年度以降	供用開始	運営準備を含め全ての準備が出来次第、供用を開始します。

9. 参考

(1) 用語一覧

No.	用語	解説
1	ウィズコロナ	新型コロナウイルスが今後も長期化していくであろうことを踏まえ、新型コロナウイルスによる暮らし方の変化や新しい生活様式を表し、新型コロナウイルスとの「共存」「共生」といった文脈で使用される。
2	ポストコロナ	新型コロナウイルスの感染拡大によって、ニューノーマルとなったライフスタイルとどう付き合っていくかを語る際の文脈に使用される。(類語：アフターコロナ)
3	ツーリズム	観光事業。旅行業。また、観光旅行。
4	ゲートウェイ	「玄関」や「入口」または、異なる交通ネットワーク（航空路・航路・道路網・公共交通網等）同士をつなぐ機能のこと。
5	アウトバウンド	国外へ出かけて行く旅行のこと。一方、外国人が日本を訪問する旅行を訪日外国人旅行、訪日旅行、インバウンドという。(類語：海外旅行)
6	マーケティング	商品やサービスが自然と売れる仕組みを作ること。観光においては、地域の観光資源のポテンシャルを客観的に把握する分析を行い、戦略立案とその実践をすること。
7	観光コンテンツ	観光資源を活用して旅行者に提供される、滞在・体験のプログラムやツアーのこと。
8	ICT	Information and Communication Technologyの略称。日本語では「情報通信技術」と訳され、ネットワークを活用して人やモノが情報を共有する技術全般のこと。メールやSNSでのやりとりなどもICTに含まれる。
9	ホスピタリティ	単なるサービスの提供にとどまらず、顧客が心地よく感じるような体験を創出すること。観光業界では、宿泊施設や飲食店、観光地などでの接客が重要で、顧客のニーズを理解し、期待を超えるサービスを提供することが求められる。
10	コンサルティング	顧客からの相談を受けて、その解決のための助言をすること。
11	コワーキングスペース	様々な業種・所属先の人たちが同じ空間を共有しながら仕事を行う場所のこと。
12	コンベンション	「学会・大会・会議」、「行事・催事」、「展示会・見本市」など、何らかの目的をもって大勢の人々が集まることの総称。
13	フォロー	足りないところや仕損じたところをあとから補うこと。支援。
14	デジタルサイネージ	駅や店舗、施設、オフィス、公共施設などでディスプレイやプロジェクターなど、電子的な表示機器を使って情報を発信する媒体の総称。
15	サテライト	企業または団体の本拠から離れた所に設置されたオフィスのこと。
16	OJT	On the Job Trainingの略称。実務（Job）を通じて仕事に必要な能力を身に付ける企業の社員教育手法の一つ。
17	プラットフォーム	特定の機能やサービスを提供する基盤のこと。一般的に、利用者同士が交流したり、情報や商品をやり取りしたりする場を提供する。
18	マネタイズ	無収益のサービスなどを収益化すること。収益化。
19	サステナブルツーリズム	訪問客、産業、環境、受入れ地域の需要に適合しつつ、現在と未来の環境、社会文化、経済への影響に十分配慮した観光のこと。
20	レスポンスIBLE・ツーリズム	旅行先の地域コミュニティや環境に与える影響に責任をもち、旅行先に配慮する観光、及びその考え方のこと。
21	ユニバーサルデザイン	老若男女、文化・言語・国籍、障害の有無、体格などに関わらず、出来るだけ多くの人が利用しやすいように製品、建物、空間などを設計（デザイン）すること。
22	小型モビリティ	現行の自動車より小さな1～2人乗りの車両のこと。コンパクトで小回りが利き、環境性能に優れ、地域の手軽な移動の足となる新たな交通手段として期待されている。
23	モチーフ	作品の中心となる対象物、または作品を創り出すきっかけとなったアイデアやテーマのこと。
24	タッチポイント	顧客の接点のこと。商品、サービスを購入するときだけではなく、広告・WEBサイトを目にしたときやSNSで話題になっていることを知ったときなど、顧客が商品、サービスに関する情報に触れた、すべての瞬間を示す。
25	ステークホルダー	利害関係者のこと。
26	アンバサダー	PRを行う外部人材。本基本構想では、山形に愛着を持ち積極的に情報発信や案内を行う全ての人を指す。
27	テストマーケティング	新たな商品やサービスを発売する前に、小規模での販売やユーザーテストを行って市場調査や課題点の発見などを行うこと。
28	ワンストップ	特定の分野やテーマに関する品物・サービスを網羅的に扱い、1つの場所で必要なものが何でも揃う状態のこと。
29	リピート	ある旅行先や宿泊施設、観光施設を訪れた後、再びその場所を訪れること。

No.	用語	解説
30	コンシェルジュ	旅行者や宿泊客に対して、快適で充実した滞在を提供するためのサポートを行う人のこと。具体的には、観光地の情報提供やレストランの予約、交通手段の手配など、多岐にわたるニーズに応じて対応する。
31	スキルアップ	成果を生み出していくために個々の能力やスキルを向上させること。
32	モチベーション	「動機づけ」や「やる気」のことで、人が何らかの目標に向かって行動を起こす際の原動力となる意欲やきっかけのこと。
33	ハラル	イスラム教において「許されたもの」を意味する言葉。イスラム法によって示されている許容されたものや行動を指し、反対に禁止されているものをハラム（ハラーム）という。本基本構想ではイスラム教徒の宗教上の戒律を考慮した食事（ハラルフード）やサービスを提供することを指す。
34	リフレッシュルーム	休憩のための空間のこと。
35	コーディネーター	旅行希望者の相談にのり、顧客の要望に沿った旅行の提案・手配を専門に行う人。
36	マッチング	あるニーズを持った2つ以上のものを結びつけるということ。
37	AR	Augmented Reality（拡張現実）の略称。現実空間上に仮想の視覚情報を重ねて映し出すことで、現実世界を拡張する技術のこと。
38	VR	Virtual Reality（仮想現実）の略称。ヘッドセットを装着することで360度パノラマ映像による仮想空間を体験できる技術のこと。
39	チャットボット	「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。
40	アバター	オンラインゲームや仮想空間、SNSなどで使われる自分自身の分身・代理人となるキャラクターのこと。
41	データベース	相互に関連するデータを整理・統合し、複数のアプリケーションやユーザによって共有・検索・抽出などの再利用をできるようにデータを格納したもの、またその仕組み。
42	AI	人工知能（Artificial Intelligence）の略称。人間の知的ふるまいの一部をソフトウェアを用いて人工的に再現したもののこと。
43	ナレッジ	個人が持つ知識・経験・事例・ノウハウ・スキルなどを集めて体系化した、組織にとって有益な情報のこと。
44	クラウド	クラウドコンピューティング（Cloud Computing）の略称。データやアプリケーション等のコンピューター資源をネットワーク経由で利用する仕組みのこと。
45	ルーティンワーク	決まった手順やスケジュールに沿って行う反復的な業務のこと。
46	ファイアウォール	ネットワークの境界に設置され、内外の通信を中継・監視し、外部の攻撃から内部を保護するためのソフトウェアや機器、システムなどのこと。
47	アンチウイルスソフト	パソコンやスマートフォンに侵入するコンピューターウイルスを駆除するためのソフトウェアのこと。
48	バンケットルーム	結婚披露宴、一般の宴会、会議、ディナー・ショーなどに利用される会場の総称。会議専用など、飲食を伴わない会場にはこの名称は用いない。（類語：宴会場）
49	ゾーニング	都市計画などで各地域を用途別に区画すること。本基本構想では、各整備エリアごとのコンセプトを踏まえ区分けをすること。
50	シームレス	複数のサービスをあたかも一つのサービスかのように利用できる技術や状態のこと。例として、ユーザーが一度のログインで複数の関連サービスを利用できる仕組みなど。
51	JNTO	Japan National Tourism Organization（正式名称：独立行政法人国際観光振興機構）の略称。東京オリンピックが開催された1964年に日本の政府観光局として設立され、外国人旅行者の誘致活動を行う政府機関のこと。
52	オーバーツーリズム	特定の観光地において、旅行者や訪問客の著しい増加等により、地域住民の生活や自然環境、景観等に対して負の影響をもたらしたり、観光客の満足度を著しく低下させるような状況のこと。（類語：観光公害）
53	クリーンエネルギー	環境に対する汚染物質である窒素酸化物（NOx）や、地球温暖化の原因物質の一つといわれるCO2を排出しなかったり、排出したとしても問題にならない程度に少なかったりするエネルギーのこと。
54	KPI	Key Performance Indicateの略称。組織の目標を達成するための重要な業績評価の指標のこと。重要業績評価指標。
55	DX	Digital Transformationの略称。組織が取り巻く環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズをもとに製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、組織文化・風土を変革し競争上の優位性を確立すること。
56	GX	Green Transformationの略称。地球温暖化や環境破壊を引き起こす温室効果ガスの排出を削減し、環境改善と共に経済社会システムの改革を行う対策。
57	D&I	多様性（Diversity）と包摂性（Inclusion）の略で、組織や社会において、様々な背景を持つ人々が尊重され、活躍できる環境を指すこと。