

「日本一の観光案内所」基本計画 概要版

「日本一の観光案内所」の整備に関しては、本市の交流人口の増加に向け、中心市街地の魅力向上や観光振興の取り組みとして、新たな施設の設置を見据え調査・検討を進めてきました。

本基本計画は、「日本一の観光案内所」の整備の指針として策定した「日本一の観光案内所」基本構想を基に、その実現に向けた具体的な整備方針を示すものです。

「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ため発展し続ける場所として、期待を超える「驚き」と「感動」を追求し、一人ひとりのニーズに合わせた山形の魅力の発信や新たな魅力の創出により、山形の持続的な観光都市づくりの中心的な存在となることを目指します。

1 基本構想の整理

基本構想では、「暮らしと観光がつながる」をコンセプトに、日本一の観光案内所の実現に向けた基本理念および重点テーマを整理しました。

来訪者一人ひとりの多様なニーズに応えるサービス提供、期待を超える体験価値の創出、持続的な地域経済循環の促進を基本理念とし、重点的に目指す8項目を「重点日本一」と位置づけました。あわせて、山形駅周辺との連続性を踏まえた整備エリアおよび配置構成の考え方を示しています。

コンセプト 「暮らしと観光がつながる」

各取組に横串を通す基本理念

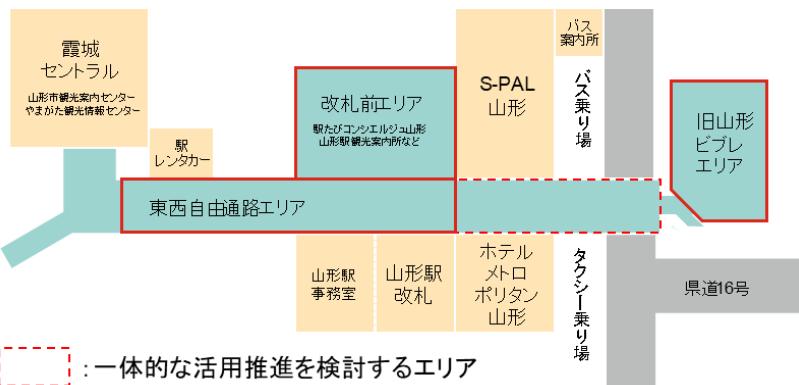
1. 来訪者一人ひとりが最大限満足できるサービスの提供
2. 期待を超える「驚き」と「感動」の追求
3. サステナブルな地域経済循環の推進

重点日本一

- ①地域の魅力を体感できる
- ②温泉に行きたくなる
- ③長く滞在したくなる
- ④地元を再発見できる
- ⑤文化創造チャレンジ
- ⑥次世代の観光づくり
- ⑦わくわく働く
- ⑧地域とつながる

整備エリア及び整備範囲の考え方

山形駅周辺を整備エリアとし、改札前エリア、東西自由通路エリア、旧山形ビブレエリアを一体的な拠点として位置づけます。各エリアにおいて役割や機能を分担しながら整備を進めるとともに、隣接施設との連携による一体的な取り組みを検討します。



2 課題と役割や意義

社会情勢等

観光産業は世界的にみても拡大基調であり、人口減少・高齢化下にある日本でも成長期待が寄せられています。

山形市の観光の現状と課題

山形の観光産業は拡大基調にあり、観光案内所の利用も増加している一方で、山形らしさの発信や地域連携の強化、人材育成が求められており、「日本一の観光案内所」は観光の中核拠点としての役割が期待されています。

マーケティング視点での役割や意義

「日本一の観光案内所」は、情報発信にとどまらず、地域活性化と持続可能な観光振興を担う拠点として、ブランディングおよび価値創出の役割を果たします。

広域連携視点での役割や意義

「日本一の観光案内所」は、観光産業のハブとして地域をつなぎ、山形市を起点に、山形全域への送客と回遊促進を担います。観光地ネットワークの強化や旅程支援を通じて、滞在時間の増加と地域経済への貢献を図ります。

まちづくり視点での役割や意義

「日本一の観光案内所」は、山形らしさを表現・発信する拠点として駅前の魅力を高めます。地域の魅力訴求により、来訪者の回遊・消費意欲の向上と、地域住民の地域への愛着醸成を図ります。

計画の基本的な考え方

- 「日本一の観光案内所は」、単なる情報提供の場ではなく、山形の観光の価値を創り、つなぎ、育てる中核拠点になります。
- 地域事業者や住民との共創を軸に、点在する観光資源や機能を結び付け、相乗効果を生み出すことで山形全体のブランド力を高めます。
- 山形駅前の立地を活かし、山形市を起点にした広域観光への送客を担う中核として機能するとともに、人材育成や山形の新しい魅力の開発を通じて観光の持続可能性とまちの活力向上に貢献します。

3 施設コンセプトと事業の方向性

施設目標

「暮らしと観光がつながる」を掲げる「日本一の観光案内所」では、観光客と地域住民が集う場の形成を重視します。山形の魅力発信や送客・回遊促進、観光文化探究を通じ、新たな観光価値の創出を図ります。これらを踏まえ、施設集客・送客回遊・観光文化探究を施設目標とし、重点テーマを視野に整備を進めます。

1. 施設集客

交流により暮らしと観光のつながりを創出するため、本施設では集客機能を最重要と位置づけ、目的地性および居場所性の確保を図ります。

事業構築方針

- ①山形らしい時間の質にこだわる。
- ②食で豊かな時間を作り出す。
- ③地元が集う場に観光客は集う。地元へ愛される場所になる。

ブランド戦略

「日本一の観光案内所」は、従来の情報提供型施設ではなく、それ自体が訪問目的となる体験型施設を目指します。

また、「日本一の観光案内所」であり続けるためには、山形の価値を探究し続け、時代に合わせた情報や体験を提供することが必要不可欠です。そのため、「連携」と「探究」を基盤とし、地域内外の関係者とともに山形の価値を継続的に創造・発信します。

これらにより、クリエイティブなブランドイメージを形成し、「日本一の観光案内所」の魅力向上と山形全体の価値向上につなげます。

2. 送客回遊

山形全域への来訪促進を図るため、施設集客をきっかけにした送客回遊の促進を施設目標とし、地域情報の提供および回遊行動を支援するサービスを展開します。

事業構築方針

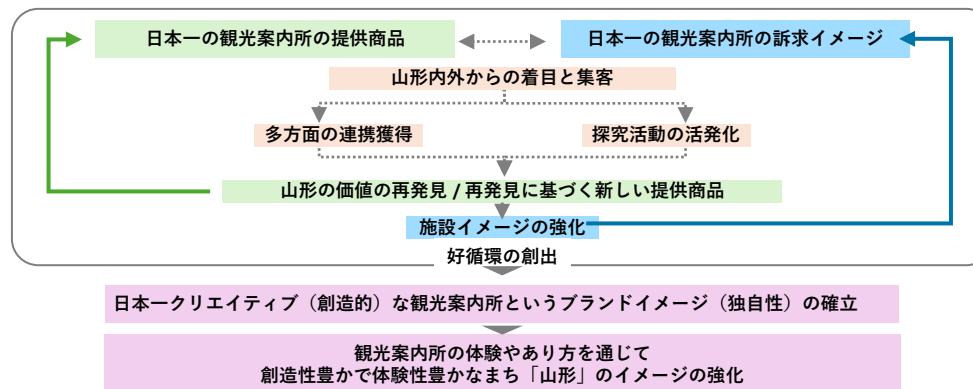
- ①山形の魅力を体験型で発信
- ②ここにしかない旅行商品・サービスの提供
- ③二次交通の充実

3. 観光文化探究

地域との共創による新たな観光価値創出を図るため、観光の探究・深耕を施設目標に、地域の魅力の再発見および次世代観光の創造を担います。

事業構築方針

- ①山形のデザイン・ブランディング拠点機能
- ②クリエイティブ事業者との共創で未来創出
- ③地域連携と有識者連携によるブランドマネジメント



4 エリア全体の整備方針と各エリアの事業概要

ゾーニングの基本的な考え方

山形駅まわり全体を舞台とする。

「日本一の観光案内所」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つを主な事業エリアとしますが、そこに留まるものではなく、山形駅全体および、その周辺を活動の舞台として、そこにある地域の資源を最大限活用して事業を推進します。

エリア展開の考え方

3つのエリアはそれぞれの役割を担いながらもあくまで一体的なものとして運用。

改札前エリア 山形フロント

“イマ”が変わる
旅のフロントラウンジ

到着時や出発前の「イマ」のニーズに応え、旅の期待と余韻を高める拠点。

事業内容

改札前エリアは、改札正面の立地を活かし、誰もが憩い安らげる空間として整備します。観光案内は迅速かつ的確な対応を主軸とし、内容に応じて旧山形ビブレエリアへ誘導します。

象徴性のある設え

ウェルカムゲートらしい空間意匠

快適な待合所

快適で多様な居場所空間

迅速かつ的確な観光案内

顕在化したニーズに即応

施設集客

- ・シンボル展示体験
- ・駅待合運営事業
- ・物品販売事業
- ・生活サービス事業

送客回遊

- ・観光案内事業
- ・チケット販売事業
- ・旅行情報提供
- ・旅行関連サービス事業
- ・イベント・展示事業

東西自由通路エリア 山形ストリート

山形の現在がわかる
メディアストリート

山形の多種多様なイベントや出来事に応じてストリートの様相を変え、地域内外の人たちに山形の現在を伝える活気ある場所。

事業内容

東西自由通路エリアは、多くの通行量を活かし、地域イベントや情報発信の場として活用します。これにより、山形の認知向上および本事業の周知を図ります。

イベント・催事

シーズンごとの催事や地域イベント

広告・情報掲示

山形に関する広告や情報掲示

施設集客

- ・展示事業
- ・イベント・催事事業

送客回遊

- ・旅行情報提供

旧山形ビブレエリア 山形ハブ

クリエイティブに編集された
山形の魅力に触れる拠点

山形の魅力を体験・共有できる環境で、地元住民と観光客が分け隔てなく交流できる場。

事業内容

旧山形ビブレエリアは本事業の中核エリアとし、飲食・物販・体験機能を基盤に目的地性を確保します。あわせて観光情報の発信により、山形各地への興味喚起および誘導を図ります。

飲食

山形の食を楽しむ

ショッピング

山形の思い出を持ち帰る

体験コンテンツ

山形のものづくりに触れる

×

観光情報

施設集客

- ・飲食事業
- ・物販事業
- ・ライブラリー事業
- ・イベント・催事事業

送客回遊

- ・展示体験事業
- ・観光コンシェルジュ事業
- ・チケット販売事業
- ・旅行関連サービス事業
- ・旅行情報提供事業

観光文化

- ・シェアオフィス事業
- ・研究開発事業

他

- ・レンタルスペース事業

5 各エリアの整備方針

改札前エリア（山形フロント）

改札前エリアでは、到着時や出発前など限られた時間においても、来訪者が必要な情報やサービスに円滑にアクセスできるよう、案内カウンター、物販、待合ラウンジの機能を一体的に配置します。交通案内や当日の情報提供を中核とし、ニーズに応じた物販・滞在機能を組み合わせることで柔軟な利用を可能とします。さらに、山形の風土や文化、季節性を象徴的に表現する要素を導入し、地域の魅力に自然に触れられる空間を形成します。

①案内カウンター

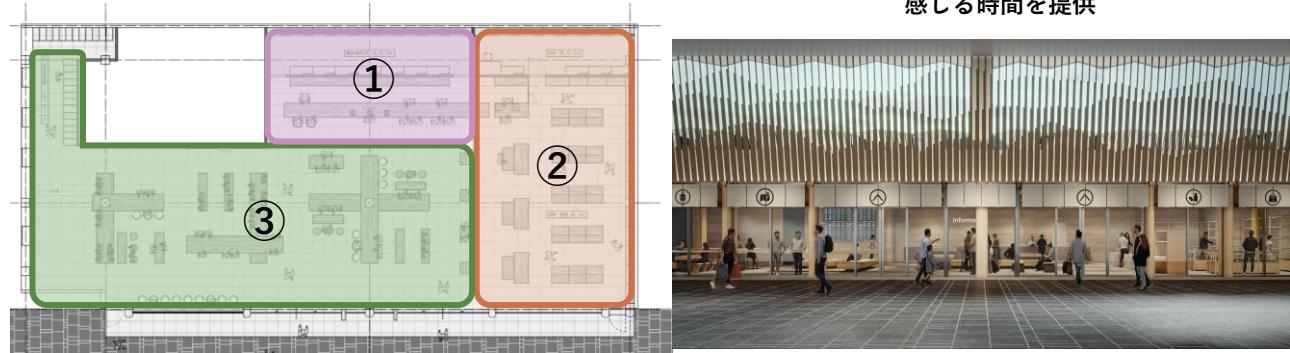
“イマ”解決できるサービス
“今日”の情報提供

②物販

“イマ”すぐ食べたい、
山形の“イマ”が買える物販

③待合ラウンジ

着いた瞬間の“イマ”の期待と
帰る間際の“イマ”の余韻を
感じる時間を提供



東西自由通路エリア（山形ストリート）

東西自由通路エリアは、本市の玄関口として、駅利用者や来訪者が山形の魅力に触れる拠点空間として整備します。「現在と伝統が呼応する山形の魅力」を基本テーマに、伝統文化とリアルタイムな情報の双方を発信し、日常と観光をつなぐ場の形成を図ります。空間は、情報発信、伝統・文化展示、中央ストリートを一体的に構成し、回遊性と滞留性の向上を目指します。中央ストリートは、展示やイベントに対応可能な柔軟性を備え、賑わいと変化のある空間を形成します。

①交流・催事

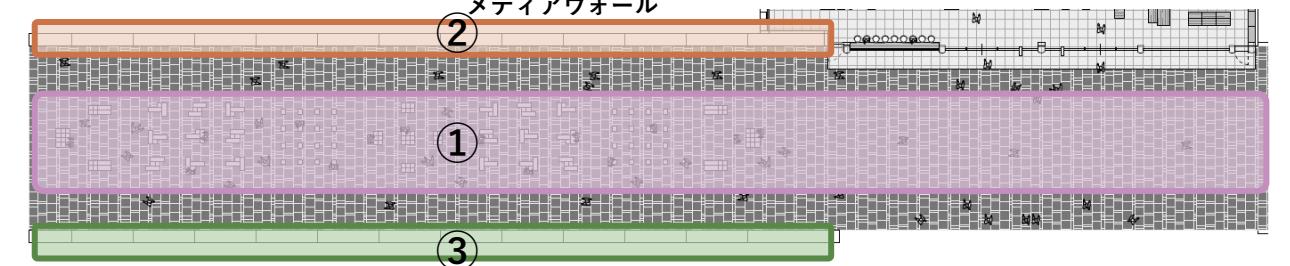
旬な催事で、活気あふれる通路空間

②リアルタイム情報発信

最新の情報を発信する
メディアウォール

③伝統・文化展示

山形の伝統を伝える展示

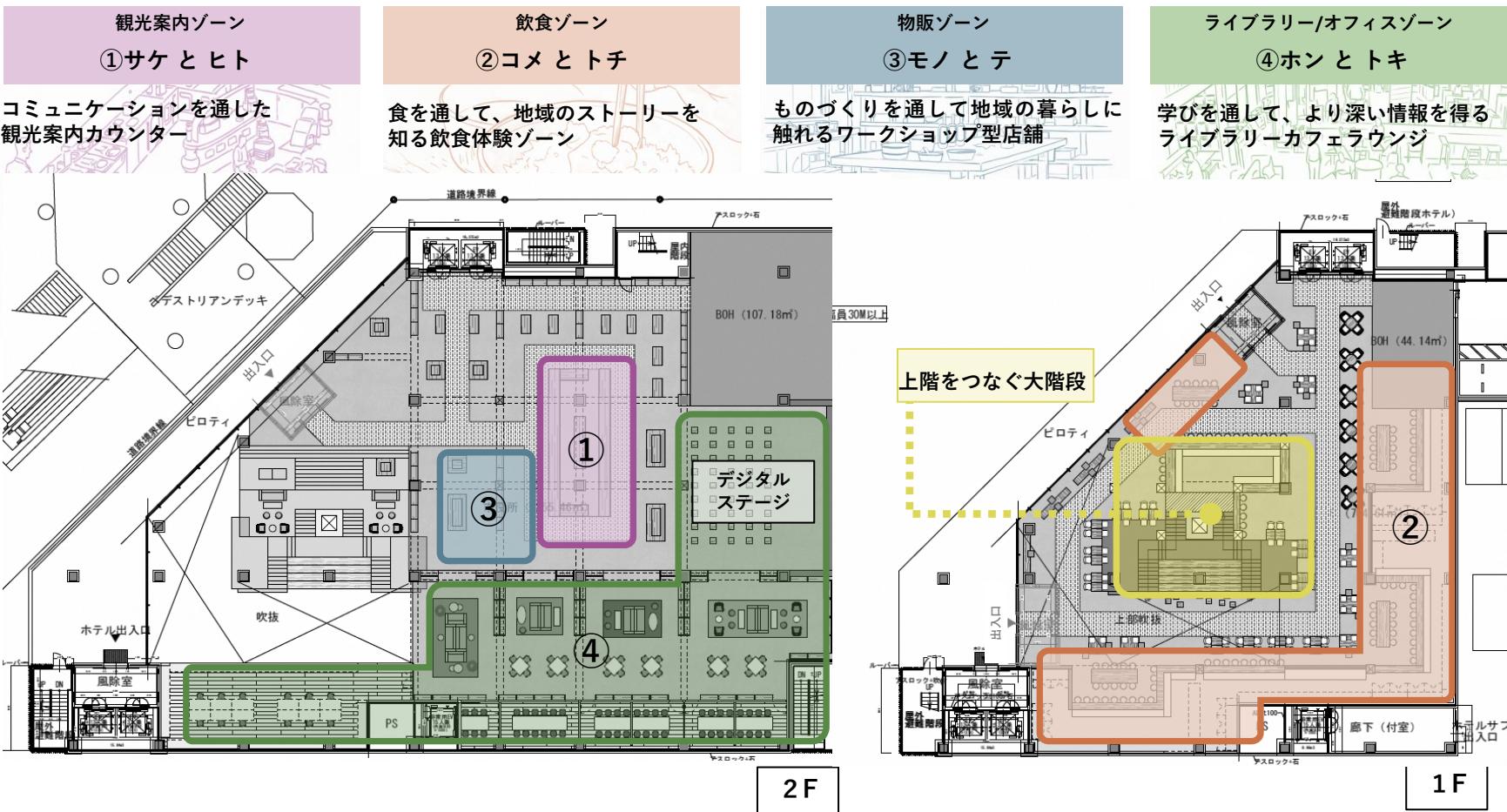


「日本一の観光案内所」基本計画 概要版

旧山形ビブレエリア（山形ハブ）

旧山形ビブレエリアは、観光情報の発信拠点として、飲食、物販、体験等の機能を連携させ、地域の観光資源、食文化、産業、ものづくりの魅力を総合的に伝える場として位置づけます。各機能を通じて得られる体験や情報を一体的に提供することで、来訪者の理解促進および回遊性の向上を図ります。これにより、山形ならではの魅力を分かりやすく発信し、施設自体の目的地性と送客機能の両立を目指します。

観光情報の発信にあたり、来訪者が地域の魅力を多面的に理解し、関心を深められるよう4つの体験軸を設定します。飲食、物販、滞在、体験といった行為を通じて、山形の食文化、歴史・文化、ものづくり、暮らしに自然に触れられる構成とします。各機能を相互に連携させることで、来訪者の興味関心や滞在状況に応じた情報提供を可能とし、観光行動の促進および地域理解の深化を図ります。



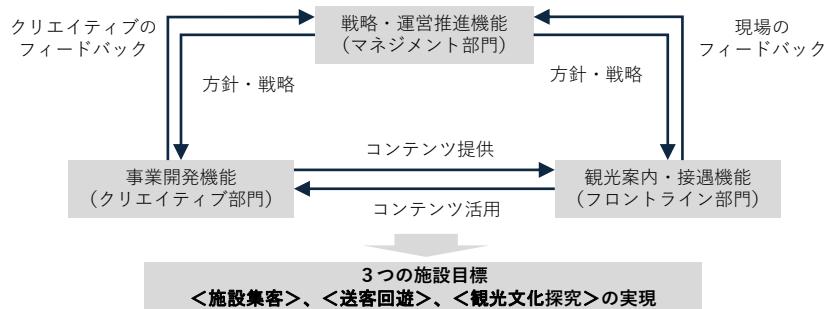
6 運営管理の考え方

組織体制や求められる人材の考え方

「日本一の観光案内所」の実現に向け、フロント機能に加え、運営推進機能および戦略機能を含む組織体制を構築します。これらを統括する戦略・運営推進機能を明確化し、管理運営を支える体制を整備します。

運営に必要な機能と部門構成

- ①戦略・運営推進機能（マネジメント部門）
- ②事業開発機能（クリエイティブ部門）
- ③観光案内・接客機能（フロントライン部門）



観光マーケティングの基本的な考え方

来訪者の多様なニーズに対応するため、ホスピタリティとデータに基づく観光マーケティングを実践します。収集した情報は地域と共有し、サービス品質向上および観光価値の持続的向上につなげます。

連携の基本的な考え方

「日本一の観光案内所」は、地域事業者や交通事業者等との連携体制を構築し、地域資源を結ぶハブ機能を担います。相互連携により来訪者の利便性向上および地域への経済波及を図ります。

広報・情報発信の基本方針

戦略・運営推進機能として広報戦略を担います。「日本一の観光案内所」を、山形市の魅力を編集・発信する情報拠点として位置づけ、効果的な情報発信を推進します。

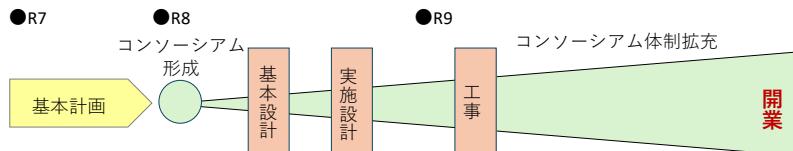
収益の可能性と検討の方向性

民間活力を活かした持続可能な運営モデルを検討します。質の高いサービスの継続的な提供のため、多様な収益の可能性を整理し、民間事業者のノウハウや活力を活かした運営手法や収益モデルについて検討していきます。

7 設計・工事及び管理運営の進め方

管理運営の視点を反映した整備を進めていくため、設計、工事、管理運営の主体等が参画するコンソーシアムを形成し、コンソーシアムと連携し、事業を進めていきます。コンソーシアムについては開業に向け、事業の段階に応じ順次体制の拡充を図っていきます。

8 スケジュール（予定）



現状の建物所有者等の関連事業者との協議状況を踏まえ、令和8年度は基本設計に着手します。基本設計後は実施設計を進め、令和9年度以降工事に着手し、令和11年頃のオープンを想定したスケジュールとします。
※なお、スケジュールは各エリアの関連事業者との協議・調整に応じて変更になる可能性があります。