

令和6年度

訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（実証事業）

「中部山岳国立公園南部地域内における効果的なモデル観光ルートの造成により来訪者の旅行消費拡大および満足度向上を図るための実証事業」

実施報告書（概要版）

1. 事業目的

持続可能なあり方で旅行需要の本格的な回復を図るためには、ストレスフリー・バリアフリーで快適な旅行を満喫できる環境及び非常時においても安全・安心な旅行環境の整備を行うとともに、地域住民にも配慮した受入環境の整備が必要である。各地域には受入環境の整備に係る地域固有の課題やニーズ等が存在し、これらの課題を的確に把握するとともに適切な仮説・シナリオに基づく解決策を検討することが肝要である。本事業は、管内のうち中部山岳国立公園南部地域において、当該地域内及び松本高山間の各観光地を繋ぐ観光ルート上に効果的な移動手法や付随するサービスが整備されていないことにより、訪日外国人旅行者のみならず日本人旅行者等に対しても当該地域の魅力を伝えきれていないという課題がある状況に鑑み、これらの課題の解決や新サービスの実装化を図るとともに、他地域への横展開を図ることを目的とする

事業背景と事業概要

2. 事業概要

■対象:主に本地域を訪れる訪日客等

■内容:各観光地・拠点等を結ぶ新規バスルートでの移動サービス及び多言語でのガイドサービスによる実証運行を実施。

※実施にあたっては現在既存バスルートがない以下5区間を設定(モニターツアー形式で実施)

■コース(運行日数):

ア. 松本駅⇒新穂高ロープウェイ⇒乗鞍高原・善五郎の滝⇒牛留池⇒松本駅(4日)

イ. 上高地⇒乗鞍高原・善五郎の滝⇒牛留池⇒新穂高ロープウェイ⇒上高地(4日)

ウ. 奥飛騨温泉郷⇒乗鞍高原・善五郎の滝⇒牛留池⇒上高地⇒奥飛騨温泉郷(4日)

エ. 乗鞍高原⇒新穂高ロープウェイ⇒上高地⇒乗鞍高原(4日)

オ. 奥飛騨温泉郷⇒乗鞍高原ｽｷｰ場⇒平湯ｽｷｰ場⇒奥飛騨温泉郷(5日)

■販売・広報:

・既存の予約システム(BOKUN)を活用による販路確保及び海外OTAとの接続

・タビマエで十分訪日者等に周知・販売できるよう、本地域内外の宿泊事業者等、多様な販路においてBOKUNのQRコードの設置

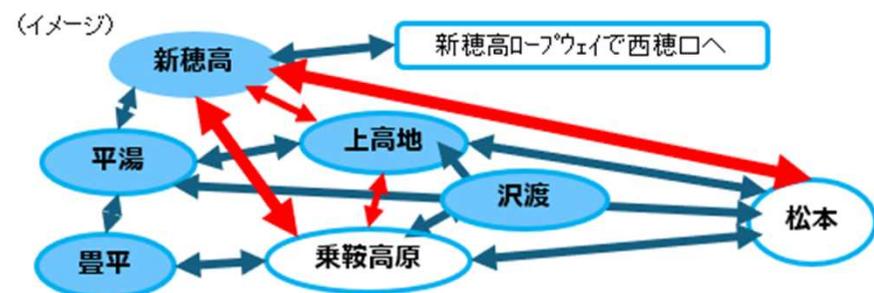
・タビナカで利用者からの直前予約にも対応できるよう調整

・販促のためシステム連携によりアルピコHDのネットワークも活用

・本地域内外の事業者、観光協会、DMO等のHP活用等による横連携

■効果検証・分析:

実証運行利用者に対するアンケート及び机上調査(販売実績、販売導線等)を基に実施



現地調査、検討会の開催等

(1)現地調査の実施

● 現地での課題やニーズ等の把握のため、地域事業者33社に対してアンケート調査を実施し、必要なサービスの実態把握を行い、今回の実証の必要性について把握した。

○回答者属性

地域	個数 / 地域	業種	個数 / 業種
安曇野市		5 ガイド	2
塩尻市		2 飲食業・宿泊施設	1
高山		1 観光案内所	7
佐久市		1 観光団体	1
松本市		5 現地ツアー	1
上高地		13 交通事業者	2
乗鞍高原		1 交通事業者（タクシー）	2
長野市内		1 交通事業者（バス）	5
奈良井宿		1 宿泊業	2
飛騨山脈		1 宿泊業・ガイド	1
平湯		2 宿泊施設	2
総計		33 小売店	1
		通訳案内士	5
		旅行業	1
		総計	33

中部山岳国立公園南部地域における
訪日外国人旅行者のニーズに関するヒアリング調査

回答者（氏名）
（住所）

※各設問への回答については皆さまの肌感覚でご記載いただいても構いません。

1. 来訪者属性
来訪者の割合をご記入ください。（各設問の合計が100%になるようにご記入ください）

(1) 国籍 : 欧米%、東南アジア%、北米アジア%、その他%
(2) 年齢層 : 10代以下%、20代%、30代%、40代%、50代%、60代以上%
(3) 同行者 : 友人%、夫婦%、家族%、ひとり%
(4) 旅行形態 : 団体%、個人（FIT）%
(5) 滞在目的 : 日帰り%、1泊%、2泊%、3泊以上%

2. 来訪者の帰国観光状況
帰国観光や交通機関の利用状況をご記入ください。（各設問の合計が100%になるようにご記入ください）

(1) 帰国観光の状況 :
・乗鞍高原・上高地・雲梯高原及びその周辺を往来するなど、帰国観光を行っている%
・帰国観光は行わずに観光地へすぐに移動している%
・その他() %

(2) 交通機関の利用状況 : 路線バス%、自営バス%、レンタカー%、その他%

3. 長期滞在者^{※1}の帰国観光に対するニーズ
※1：同一地域において2泊以上滞在する者
皆さまのもとに寄せられているヒアリングにおける長期滞在者からの声（課題や問い合わせ等）をご記入ください

(1) 帰国観光について：自由記述

(2) 受入環境（ガイド・多言語対応）等について：自由記述

4. 地域の観光関連事業者の課題
皆さまの思惟なきご意見をください

(1) 観光関連事業者全体の受入体制（ガイド・多言語対応）等について：自由記述

(2) その他について：自由記述

5. 訪日外国人旅行者増加に向けて必要と考える移動手段や付随するサービス等
皆さまが考える今後必要となるサービス等をご記入ください：自由記述

○ニーズ

- ・上高地が観光客に最も人気であるが、乗鞍・新穂高ロープウェイの認知度が低い。
- ・公共交通機関の多言語対応が不十分であり、タクシーに対するニーズは高いが、言語等の問題でつかまらないという問題がある。
- ・ヴィーガンやベジタリアン対応の飲食店や体験型アクティビティが求められている。
- ・オーバーツーリズムが上高地や白川郷で発生しており、特定エリアに観光客が集中している。
- ・天候が悪い時に楽しめるアクティビティが少なく、観光客の多様なニーズに応えられていない。
- ・上高地では質の高い多言語対応ガイドが不足しており、観光客の満足度向上が課題である。
- ・FIT向けの通訳ガイド付きツアーのニーズがあるが、ガイドが不足している。
- ・路線バスや観光地での案内がわかりにくく、特に外国人観光客にとって情報提供が不足している。
- ・観光地ではオーバーツーリズムや人手不足が課題であり、言語対応の不足がホスピタリティの低下につながっている。

○課題

- ・地域全体でインバウンド対応が不十分であり、特に多言語対応スタッフの設置が課題。
- ・観光ガイドが不足しており、特に英語対応ガイドの育成が求められる。
- ・公共機関や飲食店などの多言語対応インフラが未整備であり、十分なサービス提供ができていない。
- ・地域全体での持続可能なツーリズムが確立されておらず、観光資源の有効活用が進んでいない。
- ・観光案内の質を向上させるためには、ガイドの認定制度や有償化が必要である。

○必要なこと

- ・空港の国際化や主要ハブ空港との連結が必要であり、直通バスや多様な交通手段の充実が求められている。
- ・松本⇄高山間や中山道へのアクセス向上のため、バスの増便や無料シャトルバスの運行が必要である。
- ・観光客の満足度向上のため、個人ガイドやツアーデスク、ガイドツアー付の移動手段が求められている。
- ・インバウンドに対応するため、目的に応じたツアーやアクティビティの提供、安全性確保が必要である。
- ・観光インフラの強化としてタクシーや荷物預かり場所の充実、地域振興バスの利用促進が求められる。

現地調査、検討会の開催等

(2) FAMトリップの実施

- ニーズ調査を実施したうえで、事務局が想定している実証ルートを地域の観光事業者に知ってもらうためにFAMトリップを開催し、実証に向けた検討を実施した。

配車 6:50

松本駅アルプス口 === 乗鞍高原（観光センター） == (善五郎の滝) == (牛留池) === 新穂高ロープウェイ・しらかば平駅
7:00 8:30 8:40-9:20 9:30-10:00 11:30

(新穂高 7:15/7:20 == 乗鞍)
(上高地 7:30/7:40 == 乗鞍)

しらかば平駅 + + + + 西穂高口駅（着後 昼食+ガイド同行散策） + + + + しらかば平駅 ===== 上高地（BT）
11:45 12:10 13:45 14:10 15:15

事務局検討会 ホテル穂高会議室にて 13:00~

コース下見視察の皆さん：RWで西穂高口~ガイド同行、その後自由食、RW乗り場に再集合
しらかば平では鍋平高原駐車場にバス停める予定

上高地（BT） ===== 松本駅（アルプス口）
16:00 17:30

ガイド同行 加集安行さん

事務局同行 JTB 中乗、後藤、シャノン MS

検討会：ホテル穂高会議室（事務局は新穂高到着RWで西穂高口まで行った後下山、会議室へ）



(3) 検討会の実施

- 実証に向けた議論及び、報告のため検討会を2回実施した。

① 第1回検討会：令和6年8月21日(水)

内容：事前アンケートの結果報告と実証ルートについての意見交換

② 第2回検討会：令和7年1月15日(水)

内容：秋季及び冬季の実証についての報告と分析結果のフィードバック

実証について

(1) 秋季の実証について

- 検討会を踏まえ、以下コース内容・スケジュールにて実証運行を行い、合計99名の参加者が参加した。そのうち63名からのアンケート回答を基に分析を行った。
- 実証に当たっては「令和5年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業(実証事業)Go Nature, Go NAGANOを支えるリコメンドガイド養成事業」におけるガイドを中心にガイドサービスの提供を行った。

<p>【各コースバス1台】新穂高RWは しらかは平〜西穂高駅 往復乗車</p> <p>1) 9月30日(月)～10月3日(木) : アルピコ交通 奥飛騨発着 奥飛騨温泉郷 (新穂高・平湯温泉) = 乗鞍高原・善五郎の滝 = 牛留池 = 上高地 = (平湯温泉・新穂高) 奥飛騨 9:00/9:30 10:20-10:40 10:50-11:20 12:30/15:30 16:00/16:30</p> <p>2) 10月5日(土)～10月8日(火) : 朝日観光自動車 乗鞍発着 乗鞍高原 = 新穂高 RW = 上高地 = 乗鞍高原 09:00 10:20-13:20 14:20-16:30 17:30</p> <p>3) 10月12日(土)～10月15日(火) : 南安タクシー 松本発着 松本駅 = 新穂高 RW = 乗鞍高原・善五郎の滝 = 牛留池 = 松本駅 8:00 10:00/13:00 14:20-15:00 15:10-15:40 17:00</p> <p>4) 10月12日(土)～10月15日(火) : 朝日観光自動車 上高地発着 上高地 BT = 乗鞍高原・善五郎の滝 = 牛留池 = 新穂高 RW = 上高地 BT 9:00 10:00-10:40 10:50-11:20 12:40-15:40 16:40</p>
--

調査目的	中部山岳国立公園南部地域において、本地域内及び松本高山間の各観光地を繋ぐ観光ルート上に効果的な移動手法や付随するサービスが整備されておらず、訪日客等に対して地域の魅力を伝えきれていないという課題がある。これら課題の解決に向けて新たな観光ルートの造成及びツアーバス・多言語対応ガイドの整備により、来訪者の旅行消費拡大及び満足度向上を図るための実証運行を実施し、利用者に対するアンケートを行うことで有効性を検証する。
調査対象者	実証運行ツアー利用者 有効回答数63名
調査地点	ルート① 乗鞍発着 ルート② 松本発着 ルート③ 新穂高発着 ルート④ 上高地発着
調査手法	ツアー参加者に対してガイドからアンケート依頼のチラシを配布 2次元バーコードを読み取り回答
調査時期	2024年9月30日～10月15日
調査内容	回答者の国籍 / 年代 / 同行者 / 中部山岳エリアの宿泊の有無 ツアーの満足度 / ツアーを知ったきっかけ / 2万円での販売について
調査結果の見方	<ul style="list-style-type: none"> ・ nは回答者数を表している。 ・ 回答率(%)は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、合計数値は必ずしも100%とはならない場合がある。 ・ 設問の回答には、単一回答と複数回答がある。複数回答の設問は、回答率(%)の合計が100%を超える場合がある。

- ① 2024年9月30日(月)～10月3日(木) 奥飛騨発着 15名
- ② 2024年10月5日(土)～10月8日(火) 乗鞍高原発着 27名
- ③ 2024年10月12日(土)～10月15日(火) 上高地発着 17名
- ④ 2024年10月12日(土)～10月15日(火) 松本発着 40名



- 国籍構成
日本人旅行者が全体の60.3%を占め、外国人旅行者は39.7%。ルート別では、「乗鞍上高地」で日本人の割合が68.2%、外国人では台湾が18.2%と最も高い。
- 年代構成
40代が28.6%と最多で、次いで30代が17.5%。30代以下では、日本人が18.3%であるのに対し、外国人は68%と高い割合を占める。
- 旅行の同行者
全体では「家族」が46.1%と最多、次いで「友人・知人」が22.2%。日本人は家族が55.3%、外国人は友人・知人が40.0%と高い。
- 宿泊の有無
宿泊する人の割合は全体で30.2%。日本人の宿泊割合は10.5%、外国人は60.0%と大きな差が見られる。
- 満足度
全体の95.3%が「とても満足」または「満足」と回答。日本人の「とても満足」は39.5%、外国人は80.0%と高い。
- 認知経路
全体では「友人」が39.7%、「SNS」が36.5%と多い。日本人は「SNS」が52.6%と最多、外国人は「友人」(48.0%)と「宿泊施設」(24.0%)が上位。
- 価格の妥当性
20,000円を適正と回答した割合は全体で41.3%。日本人で「安く感じる」と回答した人は0.0%だった一方、外国人では32.0%が「安く感じる」と回答。

要素	日本人旅行者	外国人旅行者
価格感覚	1万円～1万5千円が適正、2万円はやや高いと感じる	2万円はお得と感じ、3万円～4万円を妥当とする意見も多い
評価ポイント	効率的に観光地を回れる点、ガイド付きで安心感がある点	温泉、和食、ロープウェイなどの日本特有の体験
改善要望	割引や食事込みプラン、滞在時間の延長を希望	食事内容や自由度の高いプランの追加を求める

実証について

(2) 冬季の実証について

● 検討会を踏まえ、以下コース内容・スケジュールにて実証運行を行い、合計21名の参加者が参加した。そのうち10名からのアンケート回答を基に分析を行った。

日程
<p>乗鞍～平湯間 シャトル</p> <p>平湯温泉 BT(8:45)==== (9:45)Mt 乗鞍スキー場(14:45) ===== (15:45)平湯温泉 BT</p> <p>●平湯温泉は平湯温泉 BT 乗鞍は、乗鞍高原観光センター前駐車場、スキー場はやまぼうしゲレンデ前</p> <p>◎ツアーチラシは平湯温泉内各旅館、平湯ビジターセンター ◎WEBはMt乗鞍スキーリゾート、奥飛騨温泉郷観光協会 HP 上に情報掲載</p> <p>朝日観光自動車の中型バスで運行 バスには係員同乗。乗車時受付</p>

調査目的	中部山岳国立公園南部地域において、本地域内及び松本高山間の各観光地を繋ぐ観光ルート上に効果的な移動手法や付随するサービスが整備されておらず、訪日客等に対して地域の魅力を伝えきれていないという課題がある。これら課題の解決に向けて新たな観光ルートの造成及びツアーバス・多言語対応ガイドの整備により、来訪者の旅行消費拡大及び満足度向上を図るための実証運行を実施し、利用者に対するアンケートを行うことで有効性を検証する。
調査対象者	実証運行ツアー利用者 有効回答数10名
調査地点	ルート:平湯温泉～乗鞍
調査手法	ツアー参加者に対してガイドからアンケート依頼のチラシを配布 2次元バーコードを読み取り回答
調査時期	2025年1月24日～1月28日
調査内容	回答者の国籍 / 年代 / 同行者 / 中部山岳エリアの宿泊の有無 ツアーの満足度 / ツアーを知ったきっかけ / 2万円での販売について
調査結果の見方	<ul style="list-style-type: none"> ・ nは回答者数を表している。 ・ 回答率(%)は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、合計数値は必ずしも100%とはならない場合がある。 ・ 設問の回答には、単一回答と複数回答がある。複数回答の設問は、回答率(%)の合計が100%を超える場合がある。

2025年1月24日(金)～1月28日(火) 乗鞍高原～平湯間 21名



アンケート結果サマリー

- 国籍構成
 - ・外国人旅行者が100%
- 年代構成
 - ・30代、40代が30%と最多で、次いで20第、30代が20%
- 旅行の同行者
 - ・全体では「家族」と「ひとり」が30%と最多
- 宿泊の有無
 - ・宿泊する人の割合は全体で90%
- 満足度
 - ・全体の80%が「とても満足」と回答
- 認知経路
 - ・全体では「宿泊施設」が40%、「友人」が30%
- 価格の妥当性
 - ・適正と回答した割合は全体で40%

実証に向けたプロモーションについて

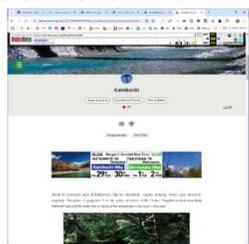
- 実証運行に向けて、日英のポスター・パンフレットを作成及びQRコードの設置を行った。申込先であるJTB-Bokunの長野支店ポータルサイトへの流入経路の作成を行った上で、タビマエの情報発信として松本市の観光公式サイトや奥飛騨温泉郷のサイトにバナー掲示を行い、広報を行った。タビナカの情報発信として各ホテルや空港、KITTE丸の内(東京)のツーリストインフォメーション等(秋季63か所、冬季19か所)にポスター掲示及びパンフレット配布の実施等により集客を図った。

(1)実施時期

- ・秋季:9/1以降順次～実施日まで
- ・冬季:12/23～実施日まで

(2)販売促進活動の実施場所

- ・WEB(秋季)
新まつもと物語HP内に予約サイトであるJTB-BOKUNへ誘引するバナーを掲載
- ・WEB(冬季)
奥飛騨温泉郷観光協会HPにてお知らせページおよびリンク作成



新まつもと物語公式サイト



奥飛騨温泉郷観光協会サイト



JTB-Bokun長野支店ポータルサイト



平湯ビジターセンター



市内ホテル



KITTE
ツーリストインフォメーション

タビマエ

タビナカ

実証の効果検証および報告会について

(1) 秋季実証の検証について

- 秋季実証運行の内容について、実際の販売に当たっては、ターゲット設定、プロモーション及び価格設定という3点を軸に検証を行い、以下のような設定であれば販売が可能なのではないかという結論に至った。

ターゲットについて

訪日外国人観光客とする

- ✓ 高単価な価格設定でも満足度の下がらない訪日外国人観光客
- ✓ 訪日外国人観光客の方がガイドツアーへの評価が高い傾向

プロモーションについて

- ✓ SNS広告にてターゲットを絞った広告発信を行う
- ✓ 域内のホテル等での告知強化
- ✓ 定期的な開催等による口コミ数の増加

販売価格について

● 販売価格: ¥25,000

- ✓ ターゲットは外国人旅行者
- ✓ 適正価格との声が多かった30,000円~40,000円より若干価格帯を下げてお得感を出す
- ✓ コースは「松本発着(平均10名)」の1コースにて中型バスを運行
- ✓ 損益分岐点11名以上(今回の実証では平均約7名での申込、11名を超える回は2回)

(2) 冬季実証の検証について

冬季実証した内容を实际販売していくにあたって、ターゲット設定およびプロモーション、価格設定という3点を軸に検証を行ったが、**実際の販売は難しく、秋季実証のような夏期商品への傾注が良い**との結果に至った。

実証の効果検証および報告会について

(3) 報告会の実施

- 今回の実証結果および事業全体の分析結果について以下の通り報告会を実施した

日時: 令和7年2月13日 (木)

会場: 松本ホテル花月

参加者: 12名

(4) 事業全体の分析

【オーバーツーリズムについて】

中部山岳国立公園地域の中でも上高地では、来訪者の国籍問わず既に観光地として目的地化されていることや、その認知度の高さ等から、同地域内の他観光地と比しても完成されており、上高地に観光客が集中することによるオーバーツーリズムの問題が事業中に見られた(上高地を目的とするツアーに参加者が集中したり、上高地周辺を通過する際の混雑による旅程の遅延など)。

本事業の取組がこのオーバーツーリズムの解決になるかといえば、本事業のみではオーバーツーリズムの解消には至らないものの、周辺観光地への選択肢を増やし、魅力を発信することでオーバーツーリズムの解消の一助になる取組になりうると考えられる。

【魅力の発信について】

この地域が有する上高地を含めたコンテンツをより魅力的に伝えるためにはガイドが重要であり、本実証でも外国人観光客を中心にガイドに対してはポジティブな意見が多く出る結果となった。

【情報発信について】

デイツアーということもあり、タビナカでの申し込みが多い結果となったことから今回実施したようなホテル等での情報発信は一定の効果がある事がわかった。一方で訪日外国人観光客に対しては口コミから情報を得る傾向もあることからタビナカに限らず、SNSを活用してタビマエでの情報発信と定期的な事業実施による口コミ数の確保が重要であると考えられる。

【継続的な実施に向けて】

今回の検証では秋・冬の2回の実証を実施したが、損益分岐点などを考慮しても秋で実証したコースがより現実的なコースであることがわかった。これらの検証結果をもとに地域の交通事業者、旅行会社が実施することを前提に、地域自治体と連携してより具体的な取り組みにしていくことが重要である。