

観光振興基本計画に基づく施策の総合評価と今後の方針等(平成27年度)

	基本施策	総合評価と今後の方針等
I 人材の育成		
1 観光に携わる人材の育成	①ホスピタリティの充実と向上	ボランティアを対象としたスキルアップ研修の開催やインストラクターの養成等、県・市町・民間それぞれで各種取組みを進めているところであるが、引き続き実効性のある事業の展開を図る。
	②経営能力の向上	セミナー開催や観光関係事業者の人材育成に取り組んでいるが、引き続き観光事業者等に対する経営・実務に関する研修やアドバイザー派遣を行い、観光事業者の経営力強化を図る。
	③観光ガイドの育成	県・市町・民間のいずれも有償・無償のガイド育成に注力しており、さらなるホスピタリティの充実・向上や観光産業の強化に向け、引き続き資質向上を図っていく。
2 国際観光案内人の育成	①ボランティア通訳ガイド育成支援	県や一部市町では、ボランティア通訳ガイドの育成に力を入れているものの、県下での取組みが今後の課題となっているため、国際観光の一層の推進に向け、引き続き取組みの促進と資質向上を図っていく。
	②観光関連事業従事者に対する語学教育の支援	外国人観光客の増加に対応するべく語学教育の取組みが進んでいるが、東アジア・東南アジアをはじめとした外国人観光客の増加を図るため、観光関連事業従事者の語学能力向上の必要性が増していることから、今後とも語学教育の支援を強化していく。
3 観光に関する理解と関心の醸成	①小中学校での学習の推進	観光の視点から体験学習に取り組む事例が増えているが、地域への理解促進の観点からも今後も引き続き観光学習を進め、各種普及啓発活動に加えてより具体的に目に見える形の施策展開を図る。
	②観光振興に関する情報周知	県はもとより、各市町において住民向けの情報発信を積極的に実施しており、今後とも、県民が愛媛に誇りを抱き、愛媛の魅力の発信者となるよう、観光に関する理解と関心の醸成に努める。
II 誘客機能の強化		
1 情報発信力の強化	①インターネット情報の充実	県・市町・民間のいずれも、ICTを活用した情報発信に積極的に取り組んでいるところであるが、インターネットを活用した情報発信の重要性が高まっていることから、今後も様々な媒体を活用した情報発信に取り組む。
	②マスメディア等の有効活用	メディアの効果的な活用や観光大使制度による情報発信に努めており、今後も、本県の認知度向上と観光客層に応じた的確な情報発信を行うため、マスメディア及び観光大使制度の有効活用を図っていく。
	③トップセールスの拡充	キャッチコピーを活用した総合観光プロモーションを展開するなど、国内外へのトップセールスに積極的に取り組んでいるところであり、引き続き、県・市町で連携しながら効果的なトップセールスを実施していく。
	④知名度向上のためのイメージキャラクターの設定	県・市町を中心にイメージキャラクターを活用した情報発信の取組みの結果、みきゃんの全国的な認知度が高まるなど成果も上がっており、引き続きイメージアップキャラクターの露出を高め、県・市町の知名度向上に努める。
	⑤観光振興イベント・キャンペーンの充実	観光物産PRのためのイベント・キャンペーンは各団体が積極的に実施しており、今後も魅力的な観光資源を広く発信し観光客誘致に繋げるため、効果的なイベント・キャンペーンを企画・実施していく。
	⑥情報発信拠点の充実・強化	県外では、東京アンテナショップ・大阪事務所のほか、名古屋市内の民間施設にも展示販売スペースを開設して情報発信に努めるとともに、県内では松山市内中心部に観光物産情報発信拠点を設置している。今後も、観光と物産の一体的な情報発信に向け、情報発信拠点の充実・強化を図っていく。
2 国際観光の推進	①癒しの郷“愛媛”ウェルカムキャンペーンの展開	東アジア(中国・韓国・台湾)を主なターゲットとしつつ、訪日熱が高まっている東南アジア(インドネシア・シンガポール)等からの誘客促進に取り組んでいるが、今後も東京オリンピック・パラリンピックを見据え、引き続き、東アジア・東南アジア等をターゲットとした誘客・プロモーションの展開を図る。
	②外国人観光客の買い物環境の整備	外国人観光客の増加に対応するため、今後、更なる受入環境の整備が課題であることから、引き続き外国語接遇研修やパンフレットの他言語化に取り組むとともに、外国人旅行者向け消費税免税制度に係る説明会を実施するなど、計画的に取り組んでいく。
	③東アジアをターゲットとした交流推進	東アジア(中国・韓国・台湾)を主なターゲットとしつつ、訪日熱が高まっている東南アジア(インドネシア・シンガポール)にも対象を拡大して積極的に交流を促進しており、今後とも、プロモーション活動やサイクリングの魅力を活かした誘客促進等、インバウンド施策に力を入れていく。
3 広域連携の推進	①四国内の連携強化	四国ツーリズム創造機構をはじめ、多様な連携による取組みを進めているところであるが、引き続き関係団体との役割分担のもと、四国内の連携強化を図り、広域観光を推進する。
	②瀬戸内圏域等の連携強化	瀬戸内しまのわ2014の成果を継承しながら、引き続き瀬戸内海の観光振興を図るため、広島県・せとうち観光推進機構等の関係団体との連携の強化に取り組む。
	③県内市町との連携強化	四国観光立県推進愛媛協議会を中心に、県・市町が観光振興施策の情報共有とイベント等での連携を図ったところであるが、より効果的・効率的に事業を推進するため、今後も県・市町が緊密に連携して各種施策を実施していく。
	④二次交通の利便性の向上	国内外からの誘客に当たって二次交通の整備は課題として残っており、今後も継続して取組みを進める必要があることから、観光客の利便性を向上させるため、事業者の協力を得ながら二次交通の充実を図っていく。

Ⅲ 観光資源の魅力向上		
1 観光資源の発掘・魅力向上	①物語性のある観光資源づくり	各地で観光素材の磨き上げに取り組んでいるが、観光客により深い印象を与え、観光地を来訪・再訪してもらうためには観光資源に物語があることが重要であることから、今後も物語性のある観光資源づくりを進め、着地型旅行商品の造成等も行いながら、大手旅行会社への売込みや情報発信に努める。
	②愛媛ならではの「食」の提供・開発	旅の大きな要素である「食」を切り口に様々な取り組みを行っているが、今後も「食」を観光振興の重要テーマとし、本県の実・山・川の豊かな食材やご当地グルメを活用するなど、市町・民間とも連携しながら、開発や情報発信に取り組んでいく。
	③「ニューツーリズム」の推進	本県の豊かな自然を活かしたグリーンツーリズム、エコツーリズム等の充実に努めているところであるが、近年テーマ性の強い観光が増え、様々な取り組みが進められていることから、今後も関係団体との連携のもとニューツーリズムなど多様な観光を推進する。
	④体験教育型観光プログラムの作成	修学旅行の誘致活動や、それぞれの地域資源を活用した観光プログラムの開発等が行われているが、今後も引き続き、市町と連携して本県ならではの体験プログラムを開発していく。
	⑤フィルム・コミッション機能の強化	27年度は、映画「海すずめ」「海酒」のほか18本の映画・TV・CM等のロケ支援実績があり、今後も本県のイメージアップと観光客誘致のため、効果の高いロケ誘致に取り組んでいく。
	⑥着地型旅行商品の造成等の支援	県内各地域で取り組みが進んできたが、着地型観光は交流人口の拡大をもたらし、地域活性化に大きく寄与することから、引き続き県下全域での着地型旅行商品造成の支援を行うとともに、着地型旅行エージェンツの育成に努める。
	⑦体験型観光メニューの開発等の支援	地域資源を活用したメニュー開発等を進めているところであり、引き続き県観光振興アドバイザーの助言も得ながら、観光客のニーズを捉えた体験型観光メニューの開発支援を行っていく。
	⑧自転車観光の振興	「サイクリングの日」関係イベントの開催や愛媛マルゴト自転車道の整備等、サイクリング観光振興に積極的に取り組んだ結果、瀬戸内しまなみ海道がサイクリストの聖地として認知度が高まるなど成果が上がっており、次の5年間で愛媛県を「サイクリングパラダイス」として確立させることを目指し、今後も各種取り組みを進める。
	⑨スポーツイベント・コンベンションの誘致促進	平成24年度に創設したコンベンション開催助成制度を活用し、松山観光コンベンション協会と連携して誘致活動に取り組んだ結果、各種イベントの誘致につながったところであるが、今後も同助成制度を有効に活用し、市町と連携しながら積極的に誘致していく。
	⑩景観整備	景観整備にも活用できる支援制度を新たに創設し、民間での取り組みを促進しているところであるが、観光客の満足度向上を図るために、景観整備は重要な要素であることから、今後とも市町・民間と連携し、観光を意識した景観整備や自然環境保全など、取り組みを進めていく。
	⑪民間企業等との連携強化	観光の主体となる民間企業等との連携に努めており、引き続き、観光集客力向上支援事業等により、民間企業と連携して、観光資源の魅力向上に取り組んでいく。
	⑫観光客が歩いて楽しい商店街づくり	観光客が楽しめる商店街づくりの取り組みが各地で進められており、今後とも、観光客が商店街に足を向けるような仕掛けづくりに取り組んでいく。
	⑬定期的な満足度調査の実施と公表	県内主要観光施設において定期的に調査を実施し、観光満足度・観光動向等の把握に努めてきたところであるが、引き続き観光客の満足度を把握しながら、満足度向上につながる各種施策を展開していく。
2 観光関連施設のサービス充実	①「えひめファン倶楽部」の創設	観光スマホアプリ「みかん人倶楽部」を平成26年度から運用開始し、登録ユーザー・登録施設増に向けた取り組みを進めており、今後も機能充実を図るとともに連携したイベントを実施するなど、えひめファンの増加と観光客の周遊促進を図る。
	②県内宿泊客への特典サービスの充実	民間の協力のもとクーポン発行などのサービス提供を図っているが、特典サービスの提供や手荷物配送システム等は民間での取り組みが主体となることから、引き続き、民間と連携しながら、観光客の満足度向上につながる各種サービスの充実について検討していく。
3 観光客にやさしいまちづくり	①外国語表記等の充実	各団体において多言語表記を着実に進めているところであるが、四国遍路で培われた「おもてなしの心」を活かし、さらなる外国人観光客の誘致に繋げるため、今後もニーズに応じた外国語表記の充実等、受入環境整備を促進する。
	②交通案内表示、誘導サインの改善・充実	各団体においてサインの改善・充実に取り組んでいるが、観光客が安心感をもって滞在できる観光地とするため、今後も市町と連携しながら、観光案内・交通標識の充実など、観光客の視点に立ったまちづくりを推進する。
	③観光地のバリアフリー化	県内観光施設のバリアフリー情報の状況把握に努めながら、今後も観光施設・宿泊施設等のバリアフリーの充実やマップ作成等の取り組みを進め、観光客にやさしいまちづくりを進めていく。