発表！じゃらん 人気温泉地ランキング2017

11年連続〝選ばれる温泉地〟葛藤の一年を追う 復活の箱根

今年で11回目を迎える「じゃらん人気温泉地ランキング」。全国1万1713人のじゃらんnet会員が投票し、各ランキングが決定した。全国人気温泉地のトップには、またしても箱根が選ばれ、その地位を不動のものとした。「噴火」という、初めての大きな試練を乗り越え復活した、箱根の一年とはどのようなものだったのか。

全国人気温泉地ランキング ベスト50 (n=11,713)

「全国人気温泉地ランキング」では、これまでに行ったことがある温泉地のうち、「もう一度行ってみたい温泉地」について尋ねた。複数回答5つまで

順位	温泉地名		得票数	前年順位
第1位	神奈川県	箱根温泉	2,038	1 ➡
2	群馬県	草津温泉	1,980	2 ➡
3	大分県	由布院温泉	1,711	3 ➡
4	大分県	別府温泉郷	1,646	4 ➡
5	北海道	登別温泉	1,479	5 ➡
6	愛媛県	道後温泉	1,324	6 ➡
7	鹿児島県	指宿温泉	1,136	7 ➡
8	熊本県	黒川温泉	1,097	8 ➡
9	兵庫県	有馬温泉	990	9 ➡
10	岐阜県	下呂温泉	867	11 ⬆
11	秋田県	乳頭温泉郷※1	856	10 ⬇
12	兵庫県	城崎温泉	827	12 ➡
13	静岡県	熱海温泉	789	13 ➡
14	岐阜県	奥飛騨温泉郷	782	14 ➡
15	石川県	和倉温泉	707	16 ⬆
16	山形県	蔵王温泉	703	18 ⬆
	鹿児島県	霧島温泉		17 ⬆
18	栃木県	鬼怒川温泉	637	15 ⬇
19	長野県	白骨温泉	607	23 ⬆
20	北海道	洞爺湖温泉	567	19 ⬇
21	石川県	加賀温泉郷	552	22 ⬆
22	和歌山県	白浜温泉	536	20 ⬇
23	島根県	玉造温泉	524	25 ⬆
24	北海道	湯の川温泉	507	24 ➡
25	北海道	阿寒湖温泉	504	26 ⬆
26	北海道	定山渓温泉	502	21 ⬇
27	群馬県	万座温泉	478	31 ⬆
28	群馬県	伊香保温泉	462	27 ⬇
29	青森県	八甲田温泉・酸ヶ湯温泉	459	32 ⬆
30	宮城県	秋保温泉	456	28 ⬇
31	北海道	層雲峡温泉	451	29 ⬇
32	長崎県	雲仙温泉	445	30 ⬇
33	佐賀県	嬉野温泉	442	33 ➡
34	岐阜県	飛騨高山温泉	431	33 ⬇
35	長野県	野沢温泉	362	35 ➡
36	宮城県	鳴子温泉郷	360	39 ⬆
37	北海道	ニセコ温泉郷	351	36 ⬇
38	静岡県	修善寺温泉	347	38 ➡
39	栃木県	那須温泉	329	41 ⬆
40	神奈川県	湯河原温泉	322	40 ➡
41	青森県	十和田湖温泉郷・十和田湖畔温泉	321	37 ⬇
42	山形県	銀山温泉	314	46 ⬆
43	岩手県	花巻温泉郷	310	44 ⬆
44	栃木県	日光湯元温泉	308	47 ⬆
45	北海道	十勝川温泉	290	43 ⬇
46	群馬県	四万温泉	283	41 ⬇
47	群馬県	みなかみ18湯（旧水上温泉郷・猿ケ京温泉・法師温泉・宝川温泉）	281	49 ⬆
48	富山県	宇奈月温泉	278	45 ⬇
49	山梨県	富士河口湖温泉郷	275	48 ⬆
50	鳥取県	三朝温泉	265	50 ➡

※1 秋田・乳頭温泉郷は前年までは「乳頭温泉郷・水沢温泉郷・田沢湖高原温泉」として尋ねた。

分析 ①

1位は11年連続で「箱根温泉」。5位までの顔ぶれは6年間変わらず

これまでに行ったことがある温泉地のうち「もう一度行ってみたい温泉地」では、「箱根温泉」が、調査開始以来11年連続で不動の1位を獲得。2012年以降、箱根を含むベスト5の顔ぶれは同じだが、9位までの順位も昨年と変わらない結果となり、上位温泉地のブランド力が安定していることがうかがえる。その中で、19位の白骨温泉、27位の万座温泉、42位の銀山温泉がともに4ランクアップし順位を大きく上げた。

全国温泉地1年間の訪問経験ランキングベスト10 (n=11,713)

「全国温泉地1年間の訪問経験ランキング」では最近1年間（2015年8月頃～2016年8月頃）までに行ったことのある温泉地について尋ねた。

順位	温泉地名		得票数	前年順位
第1位	神奈川県	箱根温泉	1,488	1 ➡
2	大分県	別府温泉郷	974	2 ➡
3	群馬県	草津温泉	919	4 ⬆
4	静岡県	熱海温泉	880	3 ⬇
5	兵庫県	有馬温泉	734	5 ➡
6	愛媛県	道後温泉	724	7 ⬆
7	栃木県	鬼怒川温泉	708	6 ⬇
8	大分県	由布院温泉	659	8 ➡
9	岐阜県	下呂温泉	606	11 ⬆
10	栃木県	那須温泉	605	12 ⬆

分析 ②

1位、2位は昨年と変わらず。3位「草津温泉」が躍進中

「箱根温泉」の1位に続き、「別府温泉郷」も昨年同様2位をキープ。3位には昨年の「熱海温泉」と入れ替わり「草津温泉」がランクイン。「草津温泉」は一昨年は5位、昨年は4位と、じわじわと順位を上げてきている。8位までの顔ぶれは昨年と変わらないが、10位以下では、14位「白浜温泉」が4ランク、18位「石和温泉」が11ランク順位を上げている。

人気温泉地の常連となるためブランド力を上げる方法とは

今回で11回目の調査となる「じゃらん人気温泉地ランキング2017」は、回答者数1万1713人からの調査を元に行われた。

主要3部門である「全国人気温泉地ランキング」、「全国あこがれ温泉地ランキング」、「全国温泉地1年間の訪問経験ランキング」のいずれも、昨年と首位に変動は見られず、加えて上位までの顔ぶれにも大きな変化が見られない結果となった。これは上位の温泉地の持つ「ブランド力」が安定していることが大きな要因と言えるだろう。それではブランド力を上げるためには何をするべきか。

ブランド力を向上させるためにはリピーター、つまりファンを増やす必要があり、そのためには訪れた人の満足度を上げる努力を欠かすことはできない。「全国温泉地満足度ランキング」1位に輝いた「高湯温泉」は、来訪者数では「もう一度行きたい温泉地（全国人気温泉地ランキング）」にはまだ及ばないが、アンケートの集計対象数は昨年の2倍と大幅にアップ。来訪者が増加して秘湯部門から抜け出ることになった。これは満足度の度合いが高まってブランド力もアップした好例と言えるだろう。

「全国人気温泉地ランキング」、「全国温泉地1年間の訪問経験ランキング」でともに首位を獲得し続けている「箱根温泉」は、「交通」、「街の雰囲気」、「自然」、「手頃な料金」、「効能や泉質」と、温泉地としての魅力がバランスよく揃っているのが特徴。すでに確固たるブランド力を誇っているが、2015年にはかつて経験したことのない危機を乗り越えて、今回の11連覇を達成している。

温泉大国であると同時に火山大国でもある日本。箱根が直面した問題は、決して箱根だけの問題ではないはずだ。これからの温泉地が備えていかなければならない防災への意識という点を、箱根で起きた1年を追いながら考えていきたい。

全国温泉地満足度ランキング

(n=11,713)

最近1年間に行ったことがある温泉地のうち「満足した」温泉地について尋ねた。

全国総合満足度ベスト10

(1年間の訪問者50人以上)

順位	温泉地名		満足度(%)	集計対象数
第1位	福島県	高湯温泉	96.8	125
2	秋田県	乳頭温泉郷	95.8	239
3	長野県	白骨温泉	95.7	188
4	和歌山県	龍神温泉	94.9	99
5	群馬県	万座温泉	94.6	276
6	岐阜県	奥飛騨温泉郷	94.0	420
7	大分県	九重“夢”温泉郷	93.9	99
8	鹿児島県	霧島温泉	93.5	416
9	熊本県	わいた温泉郷	93.1	116
10	熊本県	小田・田の原・満願寺温泉	91.8	98

全国満足度秘湯部門ベスト10

(1年間の訪問者50人以上100人未満)

順位	温泉地名		満足度(%)	集計対象数
第1位	和歌山県	龍神温泉	94.9	99
2	大分県	九重“夢”温泉郷	93.9	99
3	熊本県	小田・田の原・満願寺温泉	91.8	98
4	秋田県	秋田八幡平温泉郷	89.4	85
5	長野県	穂高温泉郷	89.2	74
6	新潟県	瀬波温泉	89.0	91
7	新潟県	松之山温泉	88.7	53
8	静岡県	寸又峡温泉	86.5	52
9	静岡県	雲見温泉	86.3	51
10	北海道	十勝岳温泉	86.2	58

分析 ④

秘湯部門の常連「高湯温泉」が今年は、総合部門の1位に輝く

毎年、順位や顔ぶれの変動が大きい満足度ランキングだが、今年は「高湯温泉」がトップに浮上。来訪者数増が起因して昨年までの秘湯部門から総合部門に移ったが、満足度96.8%で1位を獲得することになった。また、秘湯部門の1位「龍神温泉」は満足度94.9%で総合でも4位に、2位「九重“夢”温泉郷」は満足度93.9%で総合7位にそれぞれランクインした。

全国あこがれ温泉地ランキングベスト30 (n=11,713)

「全国あこがれ温泉地ランキング」では、まだ行ったことはないが、「一度は行ってみたい温泉地」について尋ねた。複数回答5つまで

順位	温泉地名		得票数	前年順位
第1位	大分県	由布院温泉	2,726	1 ➡
2	秋田県	乳頭温泉郷	1,983	2 ➡
3	群馬県	草津温泉	1,624	3 ➡
4	鹿児島県	指宿温泉	1,574	4 ➡
5	大分県	別府温泉郷	1,458	5 ➡
6	愛媛県	道後温泉	1,403	6 ➡
7	北海道	登別温泉	1,358	7 ➡
8	熊本県	黒川温泉	1,266	8 ➡
9	兵庫県	有馬温泉	1,150	10 ⬆
10	岐阜県	下呂温泉	1,065	9 ⬇
11	神奈川県	箱根温泉	923	11 ➡
12	静岡県	熱海温泉	857	12 ➡
13	山形県	銀山温泉	848	13 ➡
14	長野県	白骨温泉	749	14 ➡
15	青森県	八甲田温泉・酸ヶ湯温泉	737	15 ➡
16	栃木県	鬼怒川温泉	678	17 ⬆
17	石川県	加賀温泉郷	620	18 ⬆
18	北海道	洞爺湖温泉	598	16 ⬇
19	石川県	和倉温泉	583	20 ⬆
20	山形県	蔵王温泉	540	19 ⬇
21	群馬県	伊香保温泉	497	21 ➡
22	鹿児島県	霧島温泉	447	23 ⬆
23	富山県	黒部峡谷温泉群	423	22 ⬇
24	北海道	ニセコ温泉郷	412	25 ⬆
25	富山県	宇奈月温泉	410	24 ⬇
26	兵庫県	城崎温泉	385	26 ➡
27	青森県	十和田湖温泉郷・十和田湖畔温泉	365	28 ⬆
28	島根県	玉造温泉	348	29 ⬆
29	青森県	浅虫温泉	315	33 ⬆
30	北海道	阿寒湖温泉	314	31 ⬆

分析 ③

「由布院温泉」が11年連続で1位。「浅虫温泉」が4ランクアップ

由布院温泉が11年連続で1位に輝いた。また、上位30位までの温泉地も順位の変動はあるものの、顔ぶれは昨年とほぼ同じとなっている（2位の乳頭温泉郷は昨年とはグルーピングが異なっている。※1参照）。その中で、浅虫温泉が4ランクアップし、昨年の33位から29位へと大きく順位を上げた。

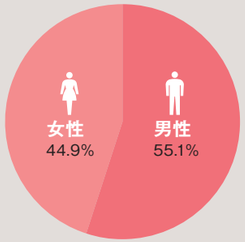
じゃらん人気温泉地ランキング2017 調査概要と回答者プロフィール

調査概要

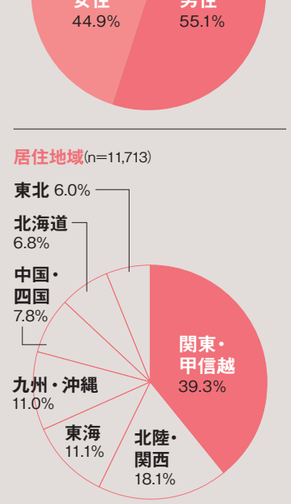
調査時期	2016年8月16日（火）～2016年8月31日（水）
調査対象	『じゃらんnet』会員
調査方法	インターネット上でのアンケートを実施
回収数	11,713人
有効回答数	11,713人
対象温泉	計331の温泉地を選択肢として設定

回答者プロフィール

性別(n=11,713)



居住地域(n=11,713)



発表！ 人気温泉地ランキング2017

試練を乗り越え、全国人気温泉地11連覇
箱根が、「噴火の危機」から学び、復活するまで

箱根が有史以来初めて遭遇した、2015年の「小規模噴火」。あれから2年近くが経ち、この人気温泉地にはいつもの賑わいが戻ってきた。それどころか、大涌谷に新しくできた火口が新名所となり、以前よりさらに注目される存在になったと言えるだろう。しかし、噴火騒動の際には今とは異なる注目を集め、周囲とのギャップに苦しんだ箱根。そこから得た気づきにより、どのように復活し、前進を試みたのか。

全国一の人気温泉地箱根に、2015年何が起きたのか

最も標高の高い湯ノ花沢から箱根湯本まで、標高差約830mの間に十七湯が点在する温泉地、箱根。首都圏からのアクセスの良さに加えて、豊富な泉質、雄大な自然、質の高い観光・宿泊施設、グルメ等々、挙げればキリがない多彩な特色を備え、「全国人気温泉地ランキング」では不動の1位に君臨し続けているのはご存じの通り。その箱根が、それまでの温泉観光地というのどかなイメージから一転、「火山」という本来の姿を人々に焼き付けることになったのは2015年のGW最終日。地震、地殻変動、噴気の異常という〝火山における3点セット〟が確認され、※2噴火警戒レベルが2に引き上げられたことに始まった。

情報がひとり歩きし、箱根を取り巻く状況が急変していく

噴火警戒レベルの引き上げに伴い、大涌谷周辺への立ち入りが規制され、その真上を通るロープウェイは運休となった。箱根町では、これらの情報を記者会見にて発表。だがそれ以外の、各温泉や観光施設等の詳細な状況についての発信はされなかった。事業者たちが、箱根全山として基本的には取材には応じないという姿勢を取ったためである。噴火警戒レベル導入後、初めてレベルが引き上げられたという事態に直面し、慣れない中での対応がどのように受け取られるか想定し難かった面もある。しかし箱根は全国屈指の人気温泉地である。情報ニーズは否応なしに高まり、2015年5月は、テレビの場合だけでも前年同月に比べて10倍以上の露出となった。では露出されたそれらの情報は、どこからもたらされたのか？

テレビでは、学者などの有識者ら50人ほどが、それぞれの見解をコメント。さらに記者会見だけでは足りない現地情報は、取材に応じた観光客などから集めたものが紹介された。合わせて100人を超える人々の放つ情報が飛び交い、そこから様々な解釈や憶測が生まれ広がり、ひとり歩きしていった。例えば温泉供給の止まった一部の宿や、立ち入り禁止となった大涌谷から吹き上げる噴煙の様子など、〝火山の被害や危険度としてわかりやすいもの〟が人々の印象に残っていくことになったのだ。

箱根で生まれ育った人は、強羅であれ湯本であれ〝揺れ〟には慣れているという。一般にはあまり知られていないが、地震情報にはならない、箱根の中でしか感じられないレベルの小さな地震が普段もけっこうな頻度であるからだ。

「レベル2に上がったところまでは、いつものことなのに大げさではないかと、地元では多くが感じていたと思います」。自身も湯本で生まれ育った箱根町観光協会の原洋平さん（ホテルおかだ）は当時を振り返る。

しかし、そうこうしているうちに、潮が引くように観光客が減り始める。客足が戻るまでにはそこから半年を要することになるが、当時は収束の時がいつ訪れるのかなど、わかるはずもなかった。

震動に慣れていた地元では〝箱根は火山である〟という認識が不足していた

「揺れはいつものこと」だと感じていただけに、観光地としてダメージを受け始めると「風評被害ではないか」という声が地元では上がるようになった。しかし地元からのその発信は、炎上を招いてしまうことになる。

「警戒レベルが上がったことも、小規模といえ6月29日には噴火をしたことも、事実は事実だったわけです。地元ではある程度の震動には慣れていたのでいつもの延長に感じていたことも、テレビなどを観た外部の方からすると、〝静かな箱根が急激に変わって怖い〟という印象を受けたのだと思います。しかし我々も慣れているとは言っても、足下にある箱根という火山が実際はどうなっているのか、全然知らなかったことに気がついたのです」（原さん）。

状況を把握できていなければ、どこがなぜ安全なのかということを外部の人に伝えることはできない。

日本は世界の7％にあたる110の活火山を有する火山大国だ。そのうち50の火山は「常時観測火山」に指定され24時間体制で観測されているが、中でも箱根は最も恵まれた環境にあると言ってもいいだろう。「神奈川県温泉地学研究所」というホームドクターが付いているからである。

「箱根火山では、地震活動、地殻変動、噴気異常の3つが認められたら、噴火警戒レベルが上がることになっていますが、1つか2つ揃うことは、数年に1度程度はあります。温泉観光地になっていて、小規模な地震などの異常が時々あるけどめったに噴火はしない箱根のような火山は、国内に多いと思います」（神奈川県温泉地学研究所主任研究員　萬年一剛さん）。

噴火にはパターンがあり、様式（火山灰や溶岩が出る、噴石が飛ぶ等）と規模（マグマの量がどのくらいになるか等）は火山により異なる。

箱根温泉地概要
箱根十七湯の泉質は約20種類。箱根全山での温泉湧出量は1日2万5000tで全国第5位。宿泊施設数は、箱根全山で235軒、うち箱根湯本は約50軒、強羅は約40軒。全山についての対応をする（一財）箱根町観光協会の他、各エリアに観光協会がある

※2 噴火警戒レベルとは
火山の活動状況に合わせて5段階に区分され、火山によって判定基準が異なる。導入当初、レベル1は「平常」の状態とされていたが、2014年の御嶽山の噴火後に「活火山であることに留意」へと変更された。レベル2は「火口周辺規制」、レベル3は「入山規制」、レベル4は「避難準備」、レベル5は「避難」

噴火により新火口が誕生した大涌谷。新火口は徐々に塞がっていくという

大涌谷を巡る箱根の動き

2015年

5月4日	□大涌谷自然研究路の閉鎖 □ハイキングコースの一部区間の閉鎖
5月6日	□噴火警戒レベルが2に上がる □大涌谷周辺半径約500mが立ち入り制限区域になる □大涌谷三叉路通行止め □ロープウェイ運休
6月29日	□夕方から30日昼頃まで有感地震多発。小規模噴火発生
6月30日	□噴火警戒レベルが3に上がる □早雲山～姥子間で通行止め □大涌谷周辺半径およそ1kmの範囲に避難指示が出る □避難指示区域に掛かる周辺の2つの県道は約4kmにわたり通行止め □地震は収まる
8月24日	□避難指示一部解除
9月11日	□噴火警戒レベルが2に下がる
9月14日	□警戒区域の縮小 □早雲山～姥子間の通行止め解除
10月30日	□ロープウェイ姥子～桃源台運行再開
11月20日	□噴火警戒レベルが1に下がる

2016年

4月23日	□ロープウェイ桃源台～大涌谷間運行再開（駅舎の外には出られず）
4月28日	□くろたまご再販開始
7月26日	□大涌谷園地一部規制解除 □ロープウェイ全線再開

箱根葛藤の半年間（2015年6月～）の観光客入れ込み数の変化は？

2015年は宿泊客、日帰り客ともに、対前年約80%となり、3,814,000人減少する結果となった。家族連れの減少が目立った反面、インバウンドでは伸びを見せた。宿泊客の対前年比では、あじさいで賑わう6月が約60%、7～8月の夏休みが70%前後、紅葉が見頃となる11月が80%と徐々に回復を見せたが、完全に復調したのは2016年1月に入ってからとなった

（観光客入れ込み数データは箱根町作成／大涌谷周辺の火山活動による影響調査他より）

約3000年前に起こった箱根火山の最高峰 神山の山体崩壊前（想像図）と現在の箱根の図。箱根観光の要所がこのプロセスで作られたことが想起できるという（図提供／神奈川県温泉地学研究所）

火山ごとに設置されている火山防災協議会では、その火山について最も可能性が高いと想定される様式と規模を選び、自治体、有識者らを交えて対策を立て「噴火シナリオ」を作っている。

「今回、箱根火山は噴火しましたがレベル2で想定されていた噴火の規模に収まっていてある意味シナリオ通りと言えます。防災を考える上で一番大切なことは、まずは火山であるということを認めることです。そして火山防災協議会に出たり、地元の火山の噴火シナリオを見るなどして、わからないことを事前に学んでおく必要があります」（萬年さん）。

小規模噴火を受け客足が減少するなど、先の見えない葛藤の中において、箱根では火山と向き合い共存していくために学び、体制を整えるべく動き始めることになった。

※3 神奈川県温泉地学研究所とは
1961年に創設。神奈川県の地質に関する研究を中心に地震火山災害の軽減や地下環境の保全に役立つ様々な研究を進めている。箱根の地震・地殻変動は5人体制で監視。最近の研究で、箱根火山の地下にマグマ溜まりがあること、またそこに時々マグマが供給されることで、温泉の熱源が維持されていることなどが明らかになりつつあるという。「行政や住民も温泉や火山について質問しやすいし、いざというとき防災にも威力を発揮するので、火山の研究所を地元に作るのはお勧めです」（萬年さん）。

箱根復活に向けての動き その❶

箱根という火山を知り、対策を立て、サミットまでも開催

あらためて足下の火山について学び直す機会を得た箱根。特に大涌谷への最前線となる強羅地区では、噴火警戒レベルが2に上がった直後に、観光協会と自治会で「箱根強羅エリア火山防災協議会」を設置し、さまざまな対応を行った。万が一噴火した際には、最悪の事態として強羅に噴石が飛んでくると考えられることから、鉄筋コンクリートの建物に避難できるよう、該当する施設に協力を仰ぎ「強羅エリア緊急避難場所MAP」を作成。観光客にも伝わるよう駅前等にも貼り出した。また県警とも協働し、宿泊客の安否まで想定した大規模な防災訓練を実施。もしも温泉が止まった宿が出た場合は、他の宿のお風呂を共有できるなど、相互協力の仕組みも作り、準備を整えた。

第1回 火山♨観光サミット 2016 in 箱根
2016年3月2日（水）〜4日（金）の3日間開催
専門家による火山活動と防災対策や、火山観光地事例として洞爺湖、草津、三宅島、雲仙、桜島、ハワイ、ニュージーランドなど国内外のパネリストによる講演、大涌谷観察ガイドツアーも行われ、延べ700人が参加。箱根町長による「箱根宣言」で締め括られた

加えて、箱根では「火山♨観光サミット」までも開催してしまうことになる。専門家による火山のシンポジウム等は珍しくはないが、民間主体で行うケースは国内初だという。2015年11月に箱根強羅観光協会の田村洋一さん（田むら銀かつ亭）が発案し、関係者にその必要性を口説いて周り、2016年3月に3日間の日程で開催された。国内のみならず海外からも専門家らが参加し、火山防災対策や観光のあり方など、火山と共存していくための多様なケースが講演され、共有される機会を作り出した。

「民間の我々が勉強していくことによって防災にも役に立つし、全国の火山の温泉地ともつながることができるので、情報共有や助け合える手段も生まれるのではないかと思いました」（田村さん）。

また、火山活動を考えた場合、防災とともに忘れてはならないのが、経済的被害への対策だ。箱根全山として、宿泊、物販、飲食業の経済被害データを集め、保険会社へデリバティブ商品のオファーを行った。これにより、箱根山の噴火警戒レベルが3に引き上げられた場合に、損害の有無にかかわらず一定額が支払われる企業向けのデリバティブ商品が2017年1月に発売されることになった（同様の先行商品としては、2016年6月に富士山を対象にしたデリバティブ商品が発売されている）。

箱根復活に向けての動き その❷

官民が一体となって情報発信体制の強化を目指していく

今回の噴火では、情報発信面での不足という課題も浮かび上がった。被災地としての詳細な状況を正しく伝えきれなかったために、外部からの様々な見解による情報がメディアを飛び交うに任せるしかなかった。そこで、防災と観光という両側面での対応を行う広報体制の強化を目指し、官民が一体となった組織「箱根情報プラットフォーム」を設置。箱根町観光課、箱根町観光協会、民間のコンサルタント会社がチームを組み、火山学者や第三者の知見を入れながら、今後は信頼できる情報をここから発信していくことになる。

「非常時には、迅速な意思決定も重要となるので、どのような組織で動くのかということを、平時に整備しておく必要があります。それと、ずっと同じ土地に住んで仕事をしていると、世論の感覚が薄れるというか、外との意識のズレが出てくることもあると思います。情報発信をする立場としては、第三者的な知見を入れられる環境を作っておくことも大切だと感じました」（原さん）。

「クライシスコミュニケーション※4に関するレクチャー」および「メディア・トレーニング」
2016年3月25日（金）実施
講師はコンサルティングを担当しているフライシュマン・ヒラード・ジャパンが務め、人的被害、風評被害、外国人への対応等について、箱根町役場各部署職員と箱根町観光協会の約50名が受講した。※4 非常時に被害を最小限に抑えるために行う情報発信のこと

箱根情報プラットフォームでは「危機管理広報マニュアル」の整備や、広報業務担当者への教育等の他に、メディア・トレーニングも実施。取材や会見など、災害発生時の記者への対応を想定したもので、実際に元記者の人から次々と質問を浴びせてもらうなどの体験を行った。

「被害の状況などシナリオを書いたのは私ですが、リアルな訓練だったのでスポークスマン役はキツかったようで『二度とやりたくない』という声も出ました（笑）。でも今回の噴火では今まで想定していなかったことが起きたのだから、さらに先のことをトレーニングしておく必要があると思いました。ぜひ経験されることをお勧めします」（原さん）。

平時からの有識者やメディアとの良好な関係の構築も目指し、情報発信をする側としての土壌作りにも力を入れていくという。

噴火を経て、地元の意識は？ これからの箱根が目指すものは何か？

噴火騒動があり、観光客数が半年間落ち込んだにもかかわらず、毎年実施されている「全国人気温泉地ランキング」で変わらず1位を獲得した箱根。あれから2年近くが過ぎ、地元からは「もう火山のことを触れないでほしい」という声も聞かれるという。

「時間と共に危機感が薄れていくというのが、実は一番の危機感かもしれません」（原さん）。

しかし、箱根の魅力のひとつでもある雄大な自然は、危険とは表裏一体という部分も持っていることも忘れてはならない。試練を乗り越えた半年間を経て、地元に意識という点で変化はあったのだろうか？

大きく取り沙汰されることになった「温泉枯渇」の問題だが、供給が止まったのはごく一部の宿泊施設で、箱根全体としてはほとんど影響を受けることはなかった。しかし当時は営業的に問題のない宿でも、地域との連携を考慮して独自の発信をすることができなかった。結果として「温泉枯渇」のイメージがひとり歩きし、箱根全体の問題のように捉えられ、観光客減少のひとつの要因にもなったと思われる。

「実際に足を運んでもらえれば、この程度なんだ、温泉は出ているんだと感じてもらうこともできますが、当時はまだ難しい問題でした。しかし今では、呼べるところにはどんどん来てもらおうという意識に変わってきています。エリアの中での単なるパイの奪い合いから、箱根全体を上げていこう、支え合っていこうというシフトに変わったと感じています」（原さん）。

また、厳しい状況の中で、インバウンドの伸びとともに助けられたのがリピーターの存在。不況の中においてもリピーターの多い宿は強いという印象を受けたという。箱根町観光協会の中にも誘客宣伝委員会というものがあり、箱根ファンをさらに増やすべく画策中だ。

火山によるさまざまな恵みも地域活性の原動力となっている日本。想定外の事態に見舞われながらも、それを乗り越え、火山と共生するべく進み続ける人気温泉地 箱根の、今後の動きに注目していきたい。

考察

大自然の魅力を活かす温泉観光地としての心得とは

温泉とはまさに大自然がもたらす恵み。しかし、そこにリスクは付きものだ。自地域の魅力の裏側にあるそのリスクをまず認識し、備えることが重要だ。

しかし防災対策をしっかり行っている場合でも、自然災害の発生やその影響を完全に止めることは困難である。情報が飛び交い、気軽に入手できる時代だからこそ、あらぬ憶測を呼ぶ前に地域として伝えるべきことを伝える姿勢を取っていきたい。災害が収まってから客足が戻るまでにはタイムラグが発生する。箱根では風評被害も含めると半年間を要することになった。防災対策とともに、例えば保険商品なども視野に入れるなどして、その間に備えていくことも忘れてはならないだろう。

そして、大自然の営みを体感できる魅力的なジオツーリズム商品の開発も検討して、旅行の新たなニーズを作り出していきたいところだ。