

## 1. 調査目的

日本の温泉ビジネスを支えてきた有馬温泉が以前のような活気を取り戻すべく研究対象として有馬温泉を選定した。そして、有馬温泉の観光・宿泊について焦点を当て、現地でのアンケート調査・インタビュー調査を行い、現状分析と今後の課題を探ることにより、有馬温泉の今後のさらなる魅力向上に貢献すること。

## 2. 現状分析

有馬温泉は、大都市である神戸市北区の山間に所在する、日本三古湯のひとつに数えられていて、日本最古泉とも言われる温泉地であり温泉ビジネスを支えていた。しかし、現在はその当時ほどの活気に満ち溢れていない。

そして、神戸市が毎年行っている調査から平成 24 年の神戸市全体の観光客は約 1975 万人が訪れていて、その中の約 166 万人が有馬温泉へ訪れていることが分かった。



(図表 1.有馬温泉位置図)

## 3. 調査方法と結果

### 調査方法

JTB の旅館・ホテル予約サイト (10 月 12 日、1 泊 2 食付、2 名 1 室の和室と設定)

### アンケート調査

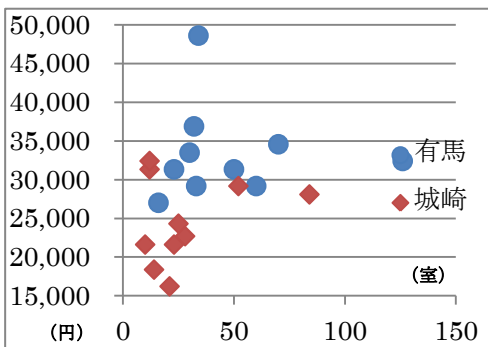
2013 年 12 月 15 日有馬温泉駅周辺にて観光客 101 人を対象に行ったアンケート調査

### インタビュー調査

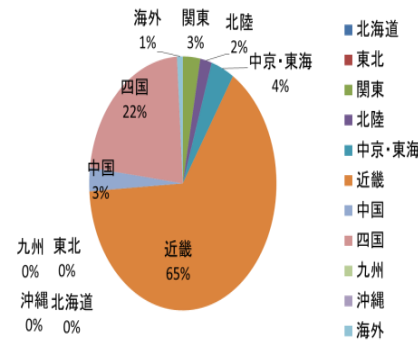
2013 年 12 月 1 日に兵衛向陽閣の経営企画室長の上月康暢氏

(図表 2. 有馬温泉・城崎温泉の宿泊施設における

価格・和室数の比較)



(図表 3.対象者の出身)



(図表 4.兵衛向陽閣)



兵衛向陽閣公式ホームページより

- ・有馬温泉は約 2.5~4 万に対して、城崎温泉は約 1.5~3 万と全体的に有馬温泉の価格帯が若干高い
- ・和室数の比較は、有馬温泉の方が多

- ・近畿からの観光客が多い
- ・北海道や沖縄などの離れた地域や東海・山陰からの観光客は少ない

- ・外国人宿泊客に対応するためにフランス・ルーマニア・ドイツ・韓国・台湾・中国などの言語が話せるスタッフを用意している
- ・外国人向けのイベントを開催している
- ・お風呂や廊下などで騒ぐ外国人宿泊客がいる

### 考察

有馬温泉は、近畿からの観光客が多く日帰りそのほとんどが日帰りであることが分かった。さらに、宿泊料金の価格帯が若干高いことが分かったが、近年では、価格の低い宿泊施設も出てきている。

そして、外国人観光客を受け入れている宿泊施設が、外国人のマナーの問題を抱えておりその改善が必要だと分かった。

### 今後の課題

今後の課題は、宿泊施設での外国人宿泊客のマナーに対する意識や各旅館が実施している対策を把握し、改善策を発見して、提案していきます。また、2020 年に開催される東京オリンピックに訪れた外国人観光客が関西にも流れてくると言われているが、その多くの外国人観光・宿泊客に対してどのような準備や対策を実施するのかを、より多くの旅館で、インタビュー調査やアンケート調査をおこなっていききたい。

### 研究成果の公開

2014 年 9 月 10 日に阪南大学あべのハルカスキャンパスで行われた関西観光教育コンソーシアムで大学について、またゼミの活動内容について久保と深井で発表した。

(図表 5. 関西観光教育コンソーシアム)

