

1. 地域概要

計画名	エリア全体での観光客の適切な需要管理による、世界に誇れるスノーリゾート“世界の蔵王”の推進事業
対象エリア	蔵王温泉エリア
実施主体	山形市
年間観光客入込数	約225万人(R4年度)
年間延べ宿泊者数	約34万人(年) R4年度参考
主な観光資源	温泉 / 蔵王温泉スキー場 / 樹氷



近くから見る樹氷



蔵王温泉大露天風呂

● 観光ビジョン

- 人々の集中により発生している混雑解消や、蔵王温泉街での滞在環境・回遊性の向上を実現し蔵王に訪れるすべての「スキーヤー・スノーボーダー」「樹氷観光を目的とする観光客」が待ち時間等がなく、ストレスのない蔵王温泉街での滞在を楽しめる状態
- 今回の取組みをきっかけに、発展的な観光DX推進により地域のオーバーツーリズムの未然防止及び滞在価値、利便性の向上をめざしていく

● 推進体制（協議の場）

蔵王温泉エリアオーバーツーリズム対策協議会

- 混雑による、各関係者の影響、懸念の現状把握や現在実施している取組、及び実態の洗い出し
- 地域全体でのオーバーツーリズム対策事業のために取り組むべき事業の提案・協議
- 地域全体での事業計画の策定、協議

行政機関

山形市

住民関係者

蔵王温泉町内会

事業者

蔵王ロープウェイ株式会社

山交バス株式会社

有限会社しばスキー

蔵王索道協会

山交ハイヤー株式会社

有限会社ノエル

蔵王温泉観光協会

CKD株式会社

(株)蔵王サンライズ観光

(株)DMC蔵王温泉
ツーリズムコミッティ

株式会社Yuge

株式会社緑屋

株式会社ヤマコー

株式会社コネクテック

合同会社MとY

2. 課題

● 主な課題

	主な現状・問題点	影響を受けている主な対象
1. 蔵王ロープウェイの混雑	- 冬季期間に「樹氷鑑賞のみを目的に来訪する観光客」と「スキーヤー・スノーボーダー」が集中する - 最大2時間以上のロープウェイの待ち時間が発生し、満足度の低下が喫緊の課題として顕在化 - 観光地・スキー場としてのイメージや価値の低下、スキー場離れ、リピーターの減少などが懸念されている	観光客 スキーヤー・スノーボーダー
2. 観光関連産業への持続性への影響	- ロープウェイに集中する観光客を、周辺観光スポットに周遊させられていないため、観光消費額が増加しない - ロープウェイへの一極集中による地域の観光関連産業の持続性への影響が懸念されている	地域

1. 蔵王ロープウェイの混雑



ロープウェイ乗車の待機列



蔵王温泉スキー場のグレンデマップ（抜粋）

- 最大2時間の待ち時間は、降雪の時期もあり長ければ長いほど満足度の低下に直結する
- 旅程にも影響するため、昼食や夕食会場の飲食店の営業にも迷惑をかける可能性がある

- 樹氷観光客が樹氷原まで行くには二本のロープウェイを乗り継ぐ必要があり、山麓駅（最初の乗車駅）で乗車が遅れると下山までの見通しが立たなくなる

2. 観光関連産業への持続性への影響



人通りのない高湯通りの入り口付近の様子

- 高湯通りは、蔵王温泉街のメインストリートであり、共同浴場も点在する湯けむりに包まれた温泉街の雰囲気あふれる通り
- 既存のお店を含め、本対策事業で設置する新しいコンテンツにより温泉街の回遊を促進する

3. 背景・要因

● 課題の背景・要因

主な背景・要因

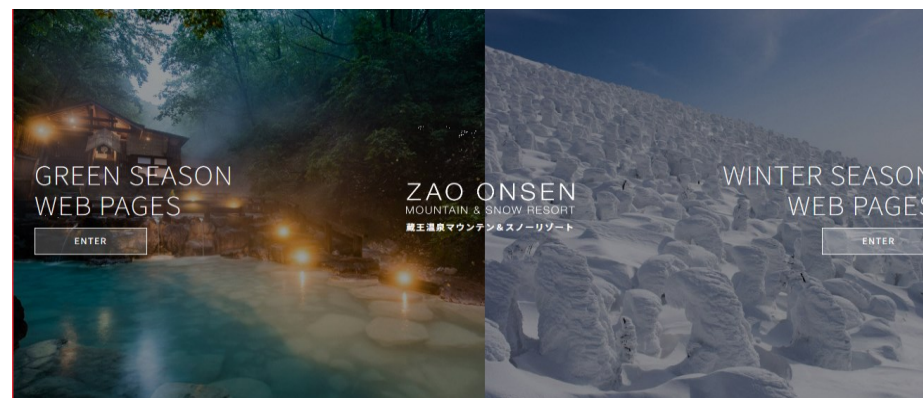
- | 主な背景・要因 | |
|--------------------------|---|
| 1. 需要のコントロール体制の未整備 | <ul style="list-style-type: none">現状、事前に混雑しているかどうか分からない状況のため、同じような時期・時間帯（特に樹氷シーズンや団体バスが重なる午前中）に観光客が集中しやすい事前周知や予約制などにより、観光客を平準化する仕組みが不足している |
| 2. 観光客・スキヤーの滞在・周遊コンテンツ不足 | <ul style="list-style-type: none">飲食店や休憩スペースの不足、日帰り温泉等の受入のキャパシティの不足など、ロープウェイ以外の場所での滞在や周遊を促進するコンテンツが不足しているため、待ち時間への不満の発生や時間の分散化に繋がらないなどの問題が起きている |
| 3. 効率的な移動手段の不足 | <ul style="list-style-type: none">待ち時間に他の観光スポットへ来訪するためには、効率的に移動する必要があるが、効率的にスポットを周遊する手段がなく、観光客の場所の分散化が進まない |
| 4. 滞在情報の発信不足 | <ul style="list-style-type: none">蔵王ロープウェイ以外の滞在スポットや移動手段に関する情報を観光客に周知し、行動変容を促す必要があるが、発信が不足している外国人観光客の増加に伴い多言語での案内も必要になっているが、外国人観光客への案内ツールも不足 |

2.観光客・スキヤーの滞在・利用コンテンツ不足



- 主要な観光スポットは「蔵王ロープウェイ」
- 他の滞在コンテンツが不足しており、ロープウェイへの一極集中が発生

4.滞在情報の発信不足



- 蔵王温泉公式ホームページ
- 地域全体での一体的な情報発信の一翼を担うため、今後は蔵王エリアのモデルルート紹介ページを作成予定

4. 対策の概要

- 蔵王ロープウェイの混雑を緩和するため、ダイナミックプライシング価格を設定した予約システムを導入し、需要の適切な管理を行うとともに混雑状況を発信する
- ロープウェイ極集中の要因として、蔵王エリアの滞在コンテンツの不足やロープウェイ以外の場所に関する情報発信不足が考えられるため、受け入れ環境を整備（コンテンツ造成や情報発信等）する

※エリアマップは紙面の都合上次頁

需要の適切な管理

取組み 内容

①蔵王ロープウェイの混雑緩和

- 時間あたりの輸送量に対する適切な需要コントロール体制の未整備が課題。価格変動制及び予約システムを導入し、需要を適切にコントロールする
- あわせて、優先搭乗環境を整備する
- 予約システムの導入に関する周知施策
- 予約状況や混雑状況の可視化とその周知（デジタルサイネージ/WEBサイト/現地でのQR表示を活用した周知）
- 事前予約者や乗車待ち観光客の待機スペースの創出

観光客の分散・平準化

取組み

②サイネージを活用した情報発信

③滞在情報をまとめたパンフレット製作等

内容

- 情報発信環境が整備されておらず、ロープウェイへの一極集中が加速している
- パンフレットやサイネージを活用した情報発信を行うことで、観光客の分散を図る

受入環境の整備・増強

取組み

④蔵王温泉エリアの道標整備

⑤蔵王温泉スキー場全山でのWi-Fi環境の整備

⑥キッチンカー運営事業

⑦遊休不動産の飲食店活用（高湯通り・上の台エリア）

⑨遊休不動産の複合施設活用（高湯通り）

⑩スキー・スノボレンタル環境の整備

⑪スキーヤー・スノーボーダーの利用環境整備

⑫飲食店の予約・受入環境整備

⑬日帰り温浴施設の受入環境整備

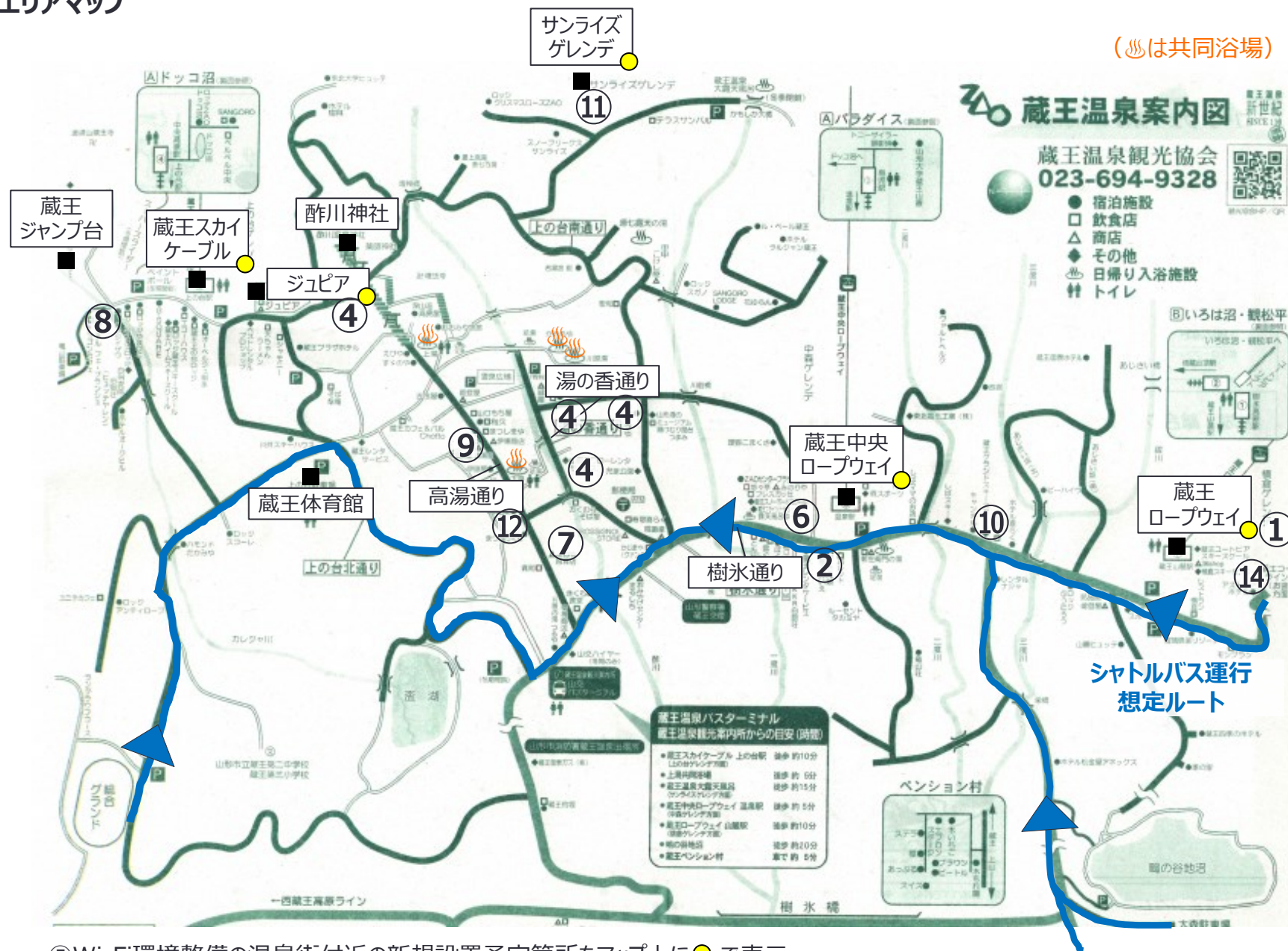
⑭無料シャトルバス・定額タクシーの運行

内容

- 滞在・利用コンテンツが整備されておらず、ロープウェイの予約システムが導入されても待ち時間を有効活用できない。また飲食店も不足しているため、蔵王温泉エリアに滞在してもらうための環境整備を行う
- エリア内の二次交通が不十分なため、無料シャトルバス（前年より運行日数拡大）と定額タクシーを運行し、エリア内の回遊性を高める

4. 対策の概要

エリアマップ



⑤ Wi-Fi環境整備の温泉街付近の新規設置予定箇所をマップ上に●で表示。
 (温泉街のほか、各ゲレンデのリフト・ロープウェイ乗降場にも設置予定)

5. 主な取組み（詳細）

課題

蔵王ロープウェイの混雑・待ち時間発生による
観光客満足度の低下

取組み

蔵王ロープウェイの混雑緩和施策

- ・ 実施期間：令和6年12月～令和7年2月
- ・ 実施主体：蔵王ロープウェイ株式会社

事業内容

①：ロープウェイ乗車券の事前予約の導入

- ・ 時間ごとの乗車券の事前購入が可能なWEBチケットシステムと対応する発券機を導入。12月上旬から事前予約チケットを販売

②：ロープウェイ乗車券の変動価格制導入

③：優先乗車環境の整備（乗車レーンの整備）

④：予約状況・混雑状況の可視化（AIカメラによる分析）

- ・ 混雑情報はAIカメラで情報を取得し、混雑状況配信時は混雑具合を色分けして発信

⑤：乗車待機客向けのキッチンカーの設置

⑥：事前予約制の周知

- ・ サイネージによる情報発信、蔵王ロープウェイの混雑情報およびチケット購入サイトにアクセスできるQRコードを各所に設置予定

【背景・目的】

- ・ 蔵王ロープウェイに観光客が集中し、混雑が発生。一極集中により地域回遊性が低い状況
- ・ 事前予約制導入により、事前に乗車可能な時間帯がわかることで、時間を有効活用が可能となり、温泉街の回遊促進や観光消費額の増加に繋げる
- ・ 変動価格制の導入により、利用状況の差が縮小し観光客満足度向上につなげる
- ・ また需要傾向を正確に把握し、運行計画や価格設定の精度向上、運用方法の見直しに活かす

乗車券の事前予約・変動価格制イメージ



成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

- ロープウェイの事前予約システム及び優先乗車券を販売することで、観光客の分散を図り、**ロープウェイ乗車の待ち時間を短縮**する

事業の成果／目標の検証結果

- ロープウェイの待ち時間は約1時間短縮した
 - 待ち時間：**約2.5時間**（前年度）→**約1.5時間**

成果詳細

事前予約の導入

【結果】

- 12月よりWEBサイト上にて、事前チケットを予約販売開始
- 当初は曜日や時間帯ごとの変動価格設定を想定していたが、天候にも左右されるため、**令和6年度は“優先乗車券”として、通常価格よりも800円高い、5000円で定額販売、優先チケットのニーズと価格を検証した**
- ゴンドラの収容人数の問題で一日あたりの輸送人数には限りがあるため、全体の1/3に当たる人数分は当日販売とし、**残り2/3を優先チケットとしてWEB販売したところ、優先チケットは即日完売した**
- 昨年までは午前中に長蛇の列ができ、夕方はすいていることが多かったが、時間指定チケットを販売したことで、**時間ごとの乗車人数の平準化を図ることができた**
- ゴンドラの収容人数が限られており、効率的に輸送するために団体客と個人客の人数配分を検討。令和6年度は1時間当たり団体バスの受け入れを4台までとして対応した
- ロープウェイの待ち時間は前年度約2.5時間であったが令和6年度は約1.5時間へと短縮した。令和6年度は前年度と比較し来訪者数が多く、特に欧米圏からの訪日客が増加したため、事前予約制の効果は見られたものの、待機列の待ち時間の完全解消には至らなかった**

混雑情報の発信

【結果】

- 従来のライブカメラ映像に加え、**令和6年度は新たにAIカメラを設置し、その情報をもとに予約サイトやデジタルサイネージ（山形駅やバスターミナル）にて、混雑情報を発信した**
- 「混雑状況を見て、時間帯を変えた」という声もあり、分散化の効果は一定あったと考えられる



令和 6 年度の取組みから見えてきた課題

1 ロープウェイの待ち時間発生への追加対応

- ・ 優先チケットが完売してしまい、当日チケット購入者によるロープウェイの待機列ができてしまった
- ・ 優先チケットの追加料金設定(800円)が安すぎた可能性がある。今後価格を上げる場合、価格設定の根拠が必要となるため、令和 7 年度に向けての方向性や数値の妥当性を検証できた点で令和 6 年度事業は有意義な検証となった
- ・ 事前予約制の導入により来客数が平準化されたため、5 年度に比べて午後でも混雑が発生することとなった
- ・ 予約せずに来訪した団体バスもあり、待機列ができる要因となってしまった
- ・ ロープウェイの待ち時間を完全になくすことは難しいため、待機時間で楽しめる環境の整備が必要

2 飲食店ニーズへの対応

- ・ 従前から飲食店が少ないという意見があり、令和 6 年度は遊休不動産の活用や飲食店の改装、キッチンカーの配備を行った
- ・ キッチンカーではハラル認証に対応したお店を出すことで様々なニーズに対応できた。またワンハンドで食べられる食事（例：おにぎり、饅頭）のニーズが高いことが明らかとなった
- ・ 一方で、売り上げが想定よりも芳しくない飲食店もあり、今後は工夫が必要である

令和 7 年以降に取り組むべきと考えること

1 変動価格制の導入

- ・ 優先チケットのニーズがあることが明らかとなったため、次年度は曜日ごとや時間帯ごとの変動価格制チケット販売を視野に検討を進める
- ・ 予約せずに来訪した団体バスもあったため、周知活動にも力を入れるとともに、バス会社等とも連携していく

2 待機場所の整備など、さらなる受入環境の充実

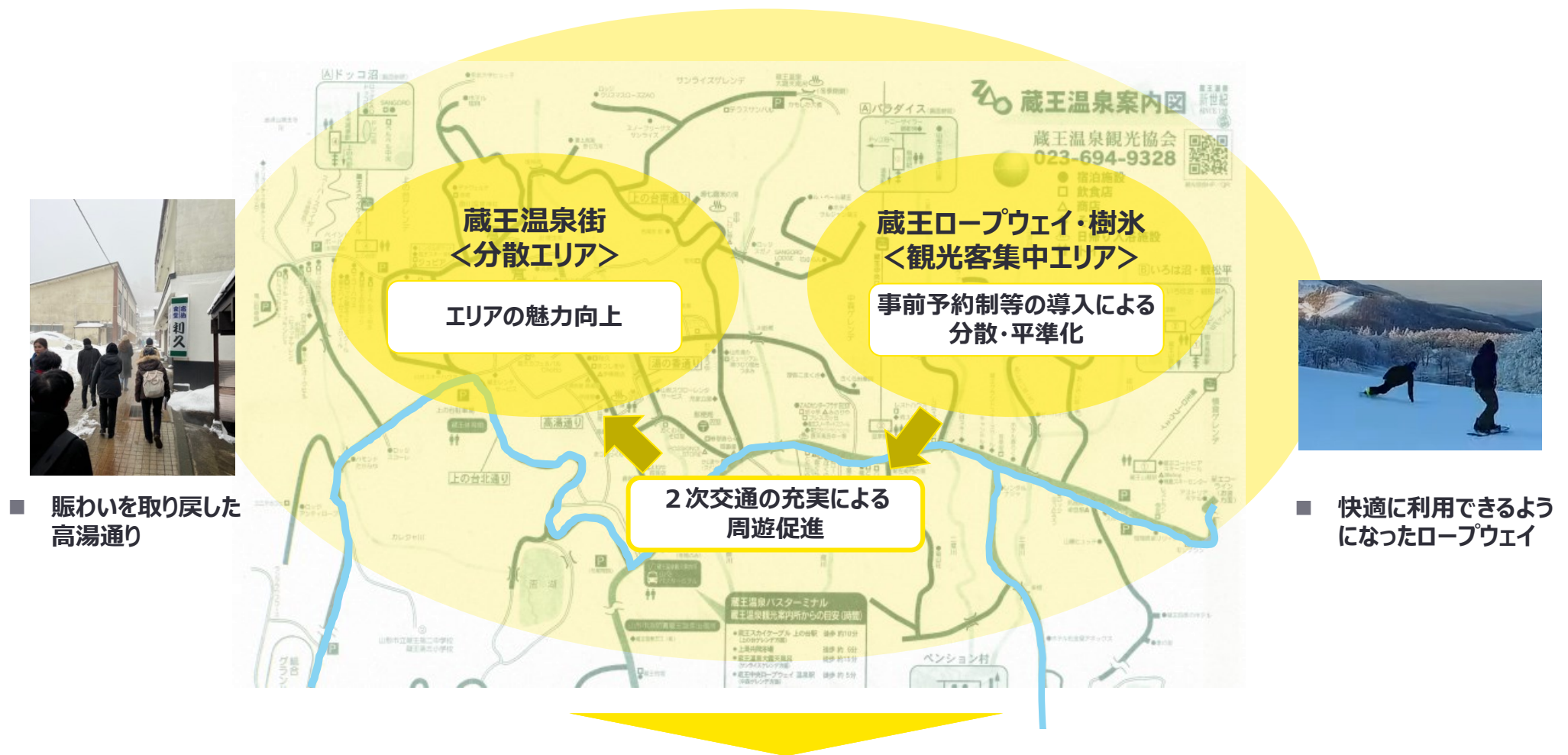
- ・ ゴンドラの輸送力の問題で、ロープウェイ待ちの時間をゼロにすることは難しいため、待機時間を楽しんでもらうための環境整備も考える必要
- ・ 来客数の平準化により、午後の上り線の利用者が増えたため、下り線の混雑が発生し、新たな対策が必要となった
- ・ 飲食店に対するニーズが鮮明になったため、次年度も継続してキッチンカー事業を行う他、樹氷高原駅付近に喫食提供のできる客溜り機能やテラス席を設けた施設の整備を検討中

3

・ 地域一体となった観光地づくりの推進

- ・ モデルコースを作成し、より多くの人に樹氷鑑賞を楽しんでもらうだけでなく、樹氷以外の観光資源についても発信することで、山形全体を人気観光地にすることを目指す

(参考) 蔵王温泉エリアの目指す姿



蔵王ロープウェイエリアに集中する観光客を蔵王温泉エリアに分散化することで
スキーヤーや樹氷鑑賞客の快適・安全性向上を図りつつ、地域全体へ経済波及効果を拡大させる