

11. 山形県山形市

対象地域	山形市蔵王温泉エリア			
申請主体	山形市			
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			
観光客データ		平成31年	令和5年	令和6年
	入込観光客数(千人)	2,710	2,660	3,510
	- 国内	2,260	2,490	3,380
	- 訪日外国人旅行者	48	170	130
地域の特徴・観光資源等	<ul style="list-style-type: none"> 蔵王温泉スキー場は東北最大のスキー場で、特に樹氷は国内外問わず多くの観光客が訪れる資源となっている また、標高の高いエリアの木々に付着する雪（霧氷）が幻想的なロケーションを創り出すため、近年スノーハイクツアーが人気である 蔵王温泉のメインストリートである「高湯通り」には、共同浴場などの日帰り温泉や酢川温泉神社など温泉街の雰囲気を感じることが出来る施設がある 			
協議体制	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			
	参加者			
	行政機関	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社ヤマコー 山交バス株式会社 山交ハイヤー株式会社 		
住民関係者	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社DMC蔵王温泉ツーリズムミツティ 株式会社Yuge CKD株式会社 			
事業者	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社コネクテック 有限会社しばスキー 有限会社ノエル 株式会社緑屋 合同会社MとY 株式会社大平ホテル HAVE A GOOD SLICE 			

エリアマップ

蔵王中央高原からの眺望



ノンスキーヤーでも楽しめるスノーハイク



樹氷原





高湯通りの酢川温泉神社



温泉（共同浴場・大露天風呂）





2. 課題

	主な現状・問題点	影響を受けている主な対象
1. 樹氷観光の混雑による観光客の満足度低下	<ul style="list-style-type: none"> 蔵王ロープウェイの長蛇の待機列や混雑によるネガティブな口コミの発生により、樹氷鑑賞や樹氷原を滑走するスキー・スノーボードの魅力が損なわれ、観光地・スキー場における観光客の満足度が低下している。 厳しい寒冷環境や風雪の影響を受けやすい標高の高いエリアで、長時間待機を余儀なくされることで、観光客の満足度が一層損なわれている。 観光客の満足度低下がリピート率の低下につながることで危惧されており、樹氷というキラーコンテンツの混雑を分散させるための魅力あるコンテンツの整備が急務である。 	観光客
2. 駐車場不足と交通混雑がもたらす地域への負荷	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場のキャパシティを超える混雑の発生により、地元のスキーヤー、スノーボーダーのスキー場離れ（利用を控える）ことが危惧される。 観光客は樹氷鑑賞エリアの来訪のために、貸切バスや公共交通機関（バス）を利用するため、バスの混雑による地元住民への影響や、混雑回避のためのバスの増便対応が地元事業者が発生している。 レンタカーで訪れる観光客や大型のスーツケースを持った観光客が域内の車道を徒歩で移動するなど、駐車場および付近の路上の混雑が顕著になり、救急車等の緊急車両の進入を妨げるなど、危機管理体制の構築に支障をきたしている。 	蔵王温泉内の事業者 公共交通事業者 地域住民
3. 観光環境の整備不足と情報発信の弱さ	<ul style="list-style-type: none"> 樹氷以外のコンテンツが不十分で、混雑分散や観光客の多様なニーズに応える体制が整っていないため、樹氷以外のコンテンツを充実させ満足度の向上を図り、かつ、高湯通りといった、まちあるきを楽しめるエリアの整備を進めていく必要がある。 情報発信の媒体や箇所不足など、観光客がアクセス可能な情報が限られているため、混雑状況を把握しづらく、回遊性や満足度の向上につながるコンテンツが有効活用されていない。 	観光客 蔵王温泉内の事業者

① 長蛇の待機列



蔵王ロープウェイ山麓駅における待機列

② 繁忙期の駐車場



混雑する駐車場（上の台第一駐車場）

③ 閑散としている高湯通り

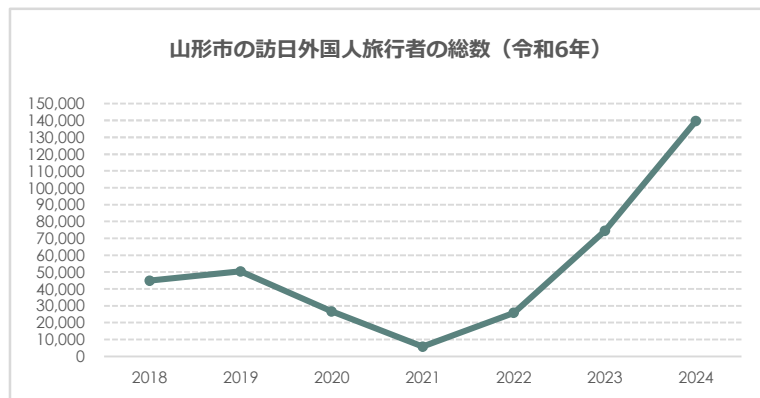


人通りの少ない高湯通り

3. 背景・要因

主な背景・要因

1. 訪日外国人旅行者の急増
 - アfterコロナを契機として、令和6年には過去最高の139,783人が山形市に訪れ、近年では特に台湾やタイからの訪日外国人旅行者が樹氷観賞の人気の高まりとあわせて、冬季を中心に蔵王温泉エリアに急増している
 - これにより、従来の交通インフラやサービスでは需要に対応しきれない状況が発生している
2. 観光客の受入環境の未整備・コンテンツ不足
 - 飲食店における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
 - 蔵王ロープウェイの輸送力の問題から必然的に生じる待ち時間において、屋外での待機を強いられている
3. 域内交通の整備不足
 - レンタカーを用いて蔵王温泉エリアを訪れる訪日外国人旅行者が増えた
 - 域内で適切かつ統一したサイン等を設置できていないため、違法駐車や駐車場を探せない車による渋滞など、例年にはなかった混雑が発生している
4. 混雑状況や回遊コンテンツに係る周知の不十分さ
 - 情報発信の媒体や箇所不足により、混雑状況やエリア内回遊に係るコンテンツの周知が不十分なことから、特に蔵王ロープウェイ（樹氷通り等）における混雑の一極集中が発生している
 - 昨年度のオーバーツーリズム対策事業において、乗車券の事前予約・購入が可能となったが、十分な周知期間が確保できなかった
 - 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、情報発信が不足している

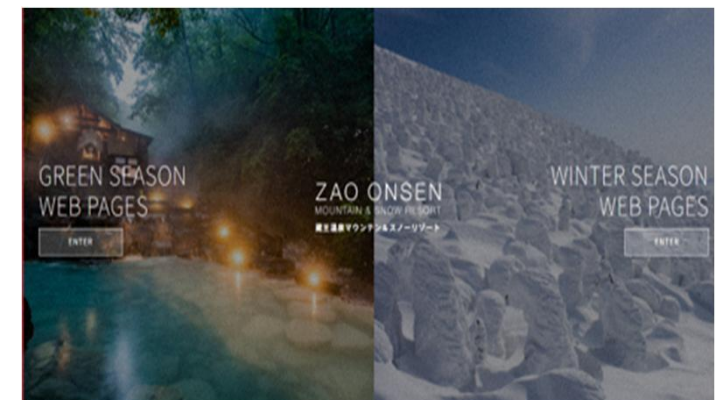


出所：東北観光DMP(データ提供元：インテージ)：2018年・2023年・2024年
山形市独自収集データ：2019年・2022年

訪日外国人旅行者の急増



蔵王ロープウェイ山麓線における、
屋外へと続く長蛇の待機列



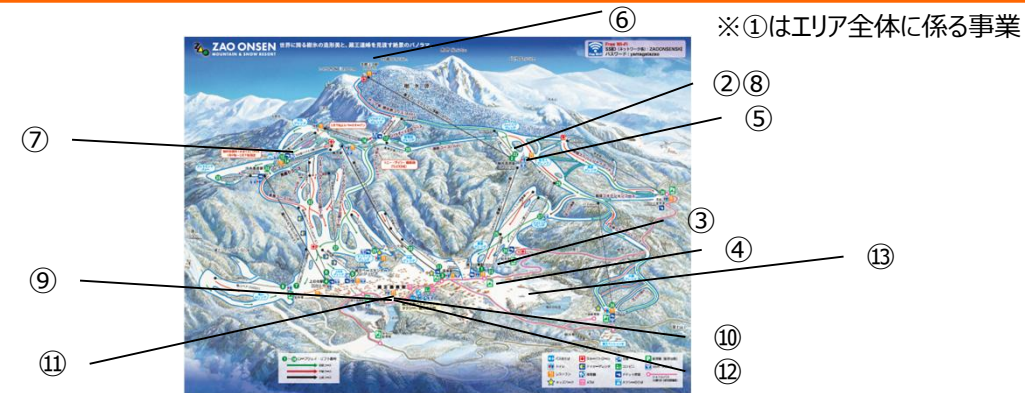
令和5年度に情報の統一を図った蔵王温泉
公式ホームページ

4. 対策の概要

目指す姿	観光客の集中により生じている混雑の解消やコアエリア（高湯通り）をはじめとしたエリア内での滞在方法の整備、山形市内を含めて回遊性を向上することで、冬季の蔵王に訪れる「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」のそれぞれが待ち時間等がなく、ノンストレスで蔵王温泉エリアでの滞在を楽しめる状態。
KGI	<p style="text-align: center;">(指標) 蔵王ロープウェイ待ち時間における旅行満足度</p> <p>目標値：「悪い」「とても悪い」の割合 2%（令和7年度） 実績値：「悪い」「とても悪い」の割合 4%（令和6年度）</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度に実施したオーバーツーリズム対策事業の成果を踏まえ、今年は情報発信の強化や受入環境の整備を軸に事業を展開する。 対策協議会を通じて地域全体で課題を共有し、一体的かつ実効性のある取組を推進する。

■ 補助事業の実施概要

地域全体の観光地域づくりに関わる事業	
① 交通混雑緩和対策計画事業～観光客・地域住民双方のストレスフリーな地域づくり～	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場不足・不適切駐車などによる渋滞・事故多発を受け、地域で違反防止と駐車場導線最適化を柱とするエリア全域の混雑緩和計画を策定する
需要の適切な管理	
② Webサイト改修および混雑状況配信箇所の再整備事業	<ul style="list-style-type: none"> 山麓線上の平準化に伴い山頂線・山麓線の下り混雑が顕在化したため、優先搭乗と混雑情報の視認性向上へWeb改修とサイネージ設置箇所の見直しを行う
受入環境の整備・増強	
③ 蔵王ロープウェイ山麓駅舎前客だまりスペースの造成事業	<ul style="list-style-type: none"> 平準化でピーク待ちは短縮したが最長1.5時間発生しているため、蔵王ロープウェイ山麓線上り待機列向けに防風・防雪対応の待合施設を整備し満足度向上を図る
④ 完全予約制有料駐車場の整備	<ul style="list-style-type: none"> 繁忙期の一般車（訪日外国人旅行者含む）駐車場不足が観光を阻害しているため、横倉第三駐車場を平日含め完全予約制とし市場受容性を検証する
⑤ 蔵王ロープウェイ樹氷高原駅舎待合箇所の整備及び通路の改修	<ul style="list-style-type: none"> 山麓線上市準化に伴う下り混雑と樹氷高原駅通路への寒風・吹雪吹込みによる満足度低下を受け、同通路の防風・防雪改修を実施し快適性と満足度の向上を図る
⑥ 蔵王ロープウェイ地蔵山頂駅舎内待合所の改修	<ul style="list-style-type: none"> 山麓線上市準化で下り混雑が生じ、地蔵山頂駅舎客溜まりの防寒・暴風不足で満足度が低下しているため、同箇所に対策を施し山頂レストラン利用者を分散して満足度向上を図る



受入環境の整備・増強	
⑦ 中央第1ペアリフトA線搬器の代替	<ul style="list-style-type: none"> 蔵王ロープウェイの混雑緩和に向け、中央第一ペアリフトA線をセーフティバー付きに更新して山麓線駅からの一般客乗車を可能にし、別リフト・樹氷以外のコンテンツへの需要分散を図る
⑧ 蔵王温泉スキー場内全山共通フリーWi-Fi整備事業	<ul style="list-style-type: none"> ネット環境の不備で利用者にストレスが生じているため、2024-25の14カ所に加えWi-Fiを3カ所増設してカバーを拡大し、快適な利用環境を提供する
⑨ 高湯通り空き家の飲食及び物販店舗整備事業	<ul style="list-style-type: none"> 寒中の長時間待機とコンテンツ不足で樹氷鑑賞待ちの満足度が低下しているため、高湯通りに飲食・物販を設置し待ち時間を楽しめる場を提供して、蔵王温泉の回遊性と滞在満足度を高める
⑩ 高湯とおりの『湯けむりテラス』	<ul style="list-style-type: none"> 回遊コンテンツ不足で蔵王ロープウェイに需要が一極集中しているため、ほっとできる広場・インフォメーション・テイクアウトを融合したランドマーク的スペースを整備し、待ち時間の有効活用と蔵王温泉の魅力向上を図る
⑪ 蔵王温泉高湯通り空きテナントを活用した飲食事業	<ul style="list-style-type: none"> 観光客増加で飲食店不足や「ご飯難民」・マナー問題、空き店舗増加による魅力低下が生じているため、山形市内店のノウハウを活用し遊休不動産に分店を開設して満足度向上と地域活性化を図る
⑫ 駐車場整備と保管ロッカーの設置及び、予約システムの連動による高湯通り回遊起点の創出	<ul style="list-style-type: none"> 高湯通りの駐車・手荷物預かり不足に対し、蔵王温泉地内で駐車場・ロッカーを増設し予約制で円滑化、混雑緩和と回遊促進を図る
需要の分散・平準化	
⑬ フリーシャトルバス運行事業	<ul style="list-style-type: none"> レンタカー個人客増で駐車不足・路上混雑が顕著化しているため、蔵王温泉内を周遊する無料シャトルを運行し樹氷鑑賞客の利便性向上と二次交通の提供を図る

KGI: 蔵王ロープウェイ待ち時間における旅行満足度
 測定手法: 口コミ評価指数 (トリップアドバイザー)
 現状値: 「悪い/とても悪い」の割合4% (令和6年度)
 目標値: 「悪い/とても悪い」の割合2% (令和7年度)

KPI: 地藏山頂駅[C]山頂線下りの改札からの待機列の長さ
 令和6年度 30m (現状)
 令和7年度 20m、令和9年度 10m

Free Wi-Fi
 SSID (ネットワーク名): ZAOONSENSKI
 パスワード: yamagatazao

**全山共通
 フリーWi-Fi整備**

KPI: Wi-Fi接続数
 令和6年度 13,212件 (現状)
 令和7年度 20,000件
 令和9年度 50,000件

KPI: 樹氷高原駅山麓線下り[B]の改札乗車待機列の長さ
 令和6年度 100m (現状)
 令和7年度 80m、令和9年度 60m

**ペアリフトの改修
 (セーフティバー設置)**

KPI: 山麓駅[A]山麓線上りの改札の待機列の長さ
 令和6年度 150m (現状)
 令和7年度 120m、令和9年度 100m

**WEBサイト改修
 (混雑状況配信)**

**人流 (一般客)
 の分散化を実施**

KPI: 各駅舎における待機列の長さ
 山麓駅[A]山麓線上りの改札からの待機列
 令和6年度 150m (現状)
 令和7年度 120m、令和9年度 100m
 樹氷高原駅[B]山麓線下りの改札からの待機列
 令和6年度 100m (現状)
 令和7年度 80m、令和9年度 60m

最も混雑

KPI: 山麓駅[A]山麓線上りの改札からの待機列の長さ
 令和6年度 150m (現状)
 令和7年度 120m、令和9年度 100m

KPI: 高湯通り飲食店収容席数
 令和6年度 200席 (現状)
 令和7年度 240席、令和9年度 300席

KPI: 駐車延べ台数
 令和6年度 2,000台 (12月下旬~2月上旬)
 令和7年度 3,000台 (実施期間の2カ月) 令和9年度 4,000台

**温泉街での
 複合施設開設**

**駐車場整備
 ロッカーの設置**

**空きテナントを活用した
 飲食店整備**

**温泉街に施設開設「湯
 けわりテラス」**

**完全予約制の有料駐車場・
 ロッカー整備**

**フリーシャトルバス運
 行**

KPI: ピーク時における店舗稼働率
 令和6年度 なし (現状)
 令和7年度 60%、令和9年度 80%

KPI: 施設利用者数
 令和6年度 0名 (現状)
 令和7年度 5,000名、令和9年度 10,000名

KPI: 1日当たりの駐車場とロッカーの利用台数の合計
 令和6年度 0名 (現状)
 令和7年度 100名、令和9年度 120名

KPI: フリーシャトルバスの乗車人員
 令和6年度 5,104人 (現状)
 令和7年度 8,000人
 令和9年度 10,000人



5-①. 主な取組（詳細）

受入環境の整備・増強

補助事業③	蔵王ロープウェイ山麓駅舎前客だまりスペースの造成事業		
事業目的	令和6年度に実施したオーバーツーリズム対策事業にて、山麓線上の輸送量の平準化を図った結果、短い時間ではあるが慢性的な待ち時間が発生することとなった。観光客が待機中に楽しめるコンテンツが不足していることに加え、待機列が駐車場に伸びるなど安全上の問題が生じているため、展示物を併設した客だまりスペースを造成し、リアルタイムで待ち時間の情報発信を行うことで、利用者の安全性や満足度の向上を図る。		
実施主体	蔵王ロープウェイ株式会社	実施期間	令和7年12月～令和8年2月
<p>【背景・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度に実施したオーバーツーリズム対策事業では、山麓線上の輸送量の平準化を図ったものの、一定時間において慢性的な待ち時間が発生した 具体的には、蔵王ロープウェイ山麓線の乗車待ちの待機列が山麓駅舎を超えて隣接する駐車場まで延び、混雑した駐車場で観光客の安全性が懸念される状況となった さらに、待ち時間中に同敷地内で楽しめるコンテンツが不足していることから、観光客の滞在満足度が低下する課題も浮き彫りになっている <p>【事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 蔵王ロープウェイ山麓線上の乗車待機列に並ぶ観光客の安全性を確保するため、駐車場内に客だまりスペースを新設し、観光客と車両が交錯しないようエリア分けを行った また、客だまりスペース内には東武電車の客車を展示し、待ち時間中でも視覚的に楽しめるコンテンツを提供することで、利用者の満足度向上を図った <p>【推進ポイント】</p> <p>★ロープウェイ混雑緩和と観光体験価値向上への包括的な取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ロープウェイ山麓線における混雑緩和と観光客の満足度向上を図るため、ピーク時間帯（11:00-13:00）における屋外での待ち時間をKPI（重要業績評価指標）として定点観測を実施。現状値から目標値への低減を継続的にモニタリングし、得られたデータを基に入場分散、案内体制の強化、予約システムの導入などの対策を最適化した。これにより、混雑によるストレスの軽減と観光客のスムーズな移動を実現し、安全性と快適性を両立する環境を整備した さらに、駐車場内に新設した客だまりスペースには、東武鉄道の歴史的に貴重な客車を展示し、待ち時間中でも視覚的に楽しめるコンテンツを提供。鉄道ファンや家族連れをはじめ、幅広い層の興味を引き付けることで、新たな来訪動機を創出した。この展示は単なる観光資源としてだけでなく、通年イベントの核としても機能させることで、冬季に偏りがちな観光需要を年間を通じて均等化し、地域全体の経済活性化を推進した 			



駐車場を囲んで乗車を待つ観光客



客だまりスペース増設後の待機列

5-①. 成果及び今後に向けて

補助事業③

蔵王ロープウェイ山麓駅舎前客だまりスペースの造成事業

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名 乗車待機列の長さ

令和7年度に掲げた目標値

- 山麓駅山麓線上りの改札からの待機列 120m

事業の成果/目標の検証結果

- 山麓駅山麓線上りの改札からの待機列 平均124m (※令和7年12月に1回、令和8年1月に4回測定した結果の平均)

成果の詳細

- 蔵王山麓駅山麓線上り乗車の待機列は、本事業前の平均150mから平均124mまで減少し、乗車待機時間に換算すると約20分程が短縮解消された
- 客溜りスペースを増設したことにより安全と快適性の高い待機所が確保でき、乗客の速やかな誘導が可能となり効率のよい乗車が可能となった

東武鉄道8000系車両



令和7年度事業を踏まえた継続課題

目標達成と時間帯均一分散

- 本事業は目標数値に近い成果を上げた一方、混雑は天候や訪日外国人旅行者の動向に左右され、時間帯の均一分散は今後の検討課題である
- 気象・需要予測に基づく誘導強化と、事前情報発信・リアルタイム表示・運用調整の連携を進め、分散効果と満足度の安定化を図る
- 併せて、データに基づくPDCAの継続により改善を積み重ねる

令和8年度以降の方針

客溜りスペースと東武8000系車両による通年型モデルコースの情報発信

- 増設した客溜りスペースと東武鉄道8000系車両を一体的に活用し、季節・天候に応じた蔵王温泉の通年型モデルコースをサインージとデジタルで発信する
- QRコードで地図・所要時間・運行情報へ誘導し、宿泊・索道・交通事業者と同一メッセージを共有して回遊分散と利便性の向上を図る

5-②. 主な取組（詳細）

受入環境の整備・増強

補助事業⑨	高湯通り空き家の飲食及び物販店舗整備事業		
事業目的	蔵王温泉高湯通りの空き家に飲食及び物販店舗を整備し、樹氷鑑賞の待ち時間の回遊性の向上と飲食店の混雑を解消をすることで、訪れる人々の満足度を向上させ、地域の魅力を高める		
実施主体	株式会社Yuge	実施期間	令和7年9月～令和8年1月

【背景・課題】

- 訪日外国人旅行者を含めた蔵王温泉スキー場の利用者（観光客）が年々増加しており、蔵王温泉高湯通りの飲食店不足や一極集中が課題視されていた

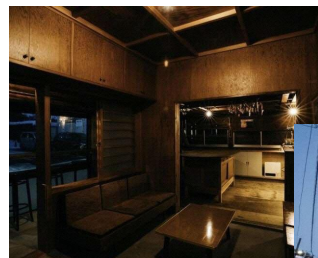
【事業内容】

- 蔵王温泉高湯通りにおける飲食店不足を解消し、観光客の満足度向上と地域の経済活性化を図ることを主な目的として、蔵王温泉高湯通りの空き家に飲食及び物販店舗を整備し、冬季の夜間を含めいつでも観光客が快適に食事を楽しめる環境を提供した

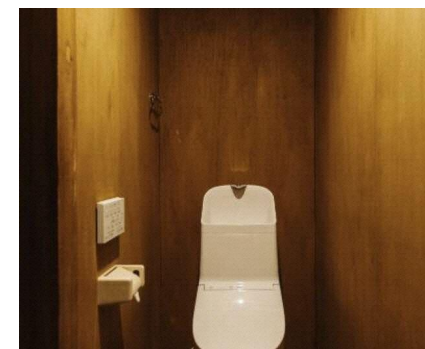
【推進ポイント】

★空き家活用による地域回遊性向上と経済活性化の推進

- 空き家を活用して飲食・物販店舗を整備し、冬季の夜間を含む通年・多時間帯の提供体制を確立することで、来訪者満足度の向上と滞在・消費拡大を実現した
- 蔵王ロープウェイの一極集中を緩和し、高湯通りへの回遊性と賑わいを高めることで、地域経済の活性化と地域課題である空き家の有効活用を両立させた



飲食スペースの整備/空き家（旧旅館）を活用した店舗



トイレの整備（和式から洋式へ）

5-②. 成果及び今後に向けて

補助事業⑨	高湯通り空き家の飲食及び物販店舗整備事業
-------	----------------------

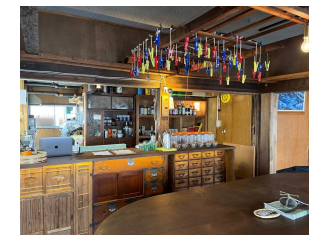
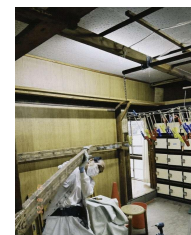
令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名	店舗稼働率
-----	-------

令和7年度に掲げた目標値	▶	事業の成果/目標の検証結果
<ul style="list-style-type: none"> 65% (88人/135人) 		<ul style="list-style-type: none"> 80% ※測定期間：令和8年1月1日～2月22日までの土日祝日

成果の詳細

- ピーク時である土日祝の11:00～14:00における店舗稼働率を60%と目標設定していたが、実際には80%を達成する結果となり、目標を大きく上回る成果を得ることができた
- また、具体的なデータはないものの、高湯通りにおける人通りが増加しているとの感覚値も得られており、エリア全体の活性化が進んでいることが示唆される
- 蔵王温泉高湯通りに新たに飲食および物販店舗を設置し、飲食店および物販店の整備を行った結果、エリア内の新たな拠点として機能し、蔵王温泉全体の回遊性向上に大きく寄与した。樹氷鑑賞の待ち時間に滞在できるエリアとして高湯通りが受け皿となり得ることが確認され、観光客の滞在体験をより豊かにする役割を果たすことがわかった
- さらに、事業開始前に実施した積極的なプロモーション活動が成果を上げ、PRタイムズや自社SNSを活用した情報発信により、事前の認知度拡大を図り、店舗導入の促進につながった。特に近隣の旅館や観光施設にフライヤーを設置することで、宿泊中や観光中といった「旅ナカ」のタイミングで観光客を誘導することができ、高湯通りへの集客効果を高めることができた



飲食スペースの整備/空き家（旧旅館）を活用した店舗の変化▶

令和7年度事業を踏まえた継続課題

物販入店率の伸び悩みとロープウェイ行列による分散不足

- 物販店の看板デザインや商品ラインナップの訴求力が弱く入店率が伸び悩み一方、蔵王ロープウェイでは行列が続き観光客の分散が不十分である
- 動線最適化、施設間連携、新規コンテンツ創出を含む包括的な改善が必要である



令和8年度以降の方針

入店誘導強化とオリジナルグッズ拡充による集客・分散の両立

- サイン計画・店頭VMD・導線整備・クーポン等の入店誘導施策を検討・実装し、ロープウェイ待ち時間と連動した回遊導線を構築する
- 地域コラボや季節・樹氷モチーフを取り入れた多様なオリジナルグッズを制作し、来店動機と購買を強化する

5-③. 主な取組（詳細）

受入環境の整備・増強

補助事業⑩	高湯とおり『湯けむりテラス』		
事業目的	蔵王温泉の新たなランドマーク的な施設として、『湯けむりテラス』を高湯通り温泉街に設置して、温泉の恵みを五感で味わえる特別な空間を提供する		
実施主体	株式会社大平ホテル	実施期間	令和7年8月～令和7年12月

【背景・課題】

- ・ 蔵王温泉スキー場と言えば、「樹氷」というイメージが強く、蔵王を訪れる多くの観光客の目的は冬の樹氷観光である
- ・ そのため、冬の樹氷観光を目指して訪れた観光客で蔵王ロープウェイは混雑し、混雑による満足度低下が危惧されており、樹氷だけではない蔵王温泉の魅力を向上させ、お客様を蔵王ロープウェイから蔵王温泉街へと誘導し、周遊させる必要がある

【事業内容】

- ・ 温泉が中心に位置する空間に、ランドマークのような、ホットなる広場・蔵王温泉インフォメーション・テイクアウトフードの3つが融合したスペースを設けることで、蔵王ロープウェイの待ち時間の有効活用を促し、蔵王温泉の魅力をさらに高めた
- ・ また、16:30～22:30では変色型のライトアップ・イルミネーションを実施し、スキーやスノボを終えた人でも楽しめる、夜の蔵王の新コンテンツにも取り組んだ

【推進ポイント】

★地域連携による協力体制の構築

- ・ 蔵王温泉観光協会や高湯通りの事業者との連携を強化し、地域全体での観光資源の活用と相互支援を促進した。これにより、観光客に対して蔵王温泉街の魅力を包括的に発信し、蔵王ロープウェイから温泉街へと誘導する仕組みを構築した。地域内での情報共有を徹底することで、観光客の回遊性を高めるとともに、地域全体の観光価値を向上させる取り組みを推進した

★SNSを活用した認知度向上施策

- ・ 善七乃湯のFacebook、Instagram、Googleマップへの登録を行い、湯けむりテラスの認知度向上に向けた効果的な情報発信を実施した。これらのSNSプラットフォームを活用して、観光客に対してリアルタイムで施設情報やイベント内容を発信し、訪問動機を高める工夫を行った。また、SNSを通じて観光客の口コミやレビューを蓄積することで、蔵王温泉の魅力をさらに広める効果も期待できる施策を展開した

★イベントスペースの登録による利用促進

- ・ 湯けむりテラスを「SHOPCOUNTER レンタル・イベントスペース」に登録することで、地域の事業者や観光客に向けてスペースの利用を促進した。この登録により、湯けむりテラスが単なる観光拠点としてだけでなく、イベントや体験型コンテンツを実施できる場としても活用されることを目指した。これにより、観光客の滞在時間を延長し、地域内消費を促進する効果が期待される



改修前（空き地）

改修後（お客様の利用風景）

補助事業⑩	高湯とおり『湯けむりテラス』
-------	----------------

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名	利用者数
-----	------

令和7年度に掲げた目標値	事業の成果/目標の検証結果
<ul style="list-style-type: none"> 5,000人 	<ul style="list-style-type: none"> 4,500人 ※検証期間：令和8年1月13日～令和8年2月5日

成果の詳細

- Googleマップを見て、来場者が訪問していた
- 湯けむりテラスをきっかけに、高湯通りを歩く観光客が増えた
- Facebook等のSNSで高評価を得て、多くの方が閲覧していることが分かった
- イベント開催希望の問い合わせが、2件あった
- 令和7年12月25日オープニングイベントを開催した（ホットワイン・ジンギスカンの無料提供）
- 2026年2月7日樹氷まつりに合わせイベントを開催した（ホットワイン・ドーナツの無料提供）



令和7年度事業を踏まえた継続課題

開業直後の認知不足と冬季運営制約（除雪・準備負荷）

- オープン間もないため認知度の向上が急務である
- 冬季は除雪作業が困難でイベント準備に時間を要し、開催の安定性・頻度に制約が生じている

令和8年度以降の方針

観光協会連携によるPR強化と学生協働サイン整備・定期イベント化

- 蔵王温泉観光協会と連携し広報を強化する
- 東北芸術工科大学の学生とインフォメーション看板を制作・設置して現地案内を改善。年間20回の定期イベントを運営目標とし、冬季に向けた除雪・準備体制の強化も併行して実施する

4-①. 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、受入環境を整備（コンテンツ造成や情報発信等）する

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

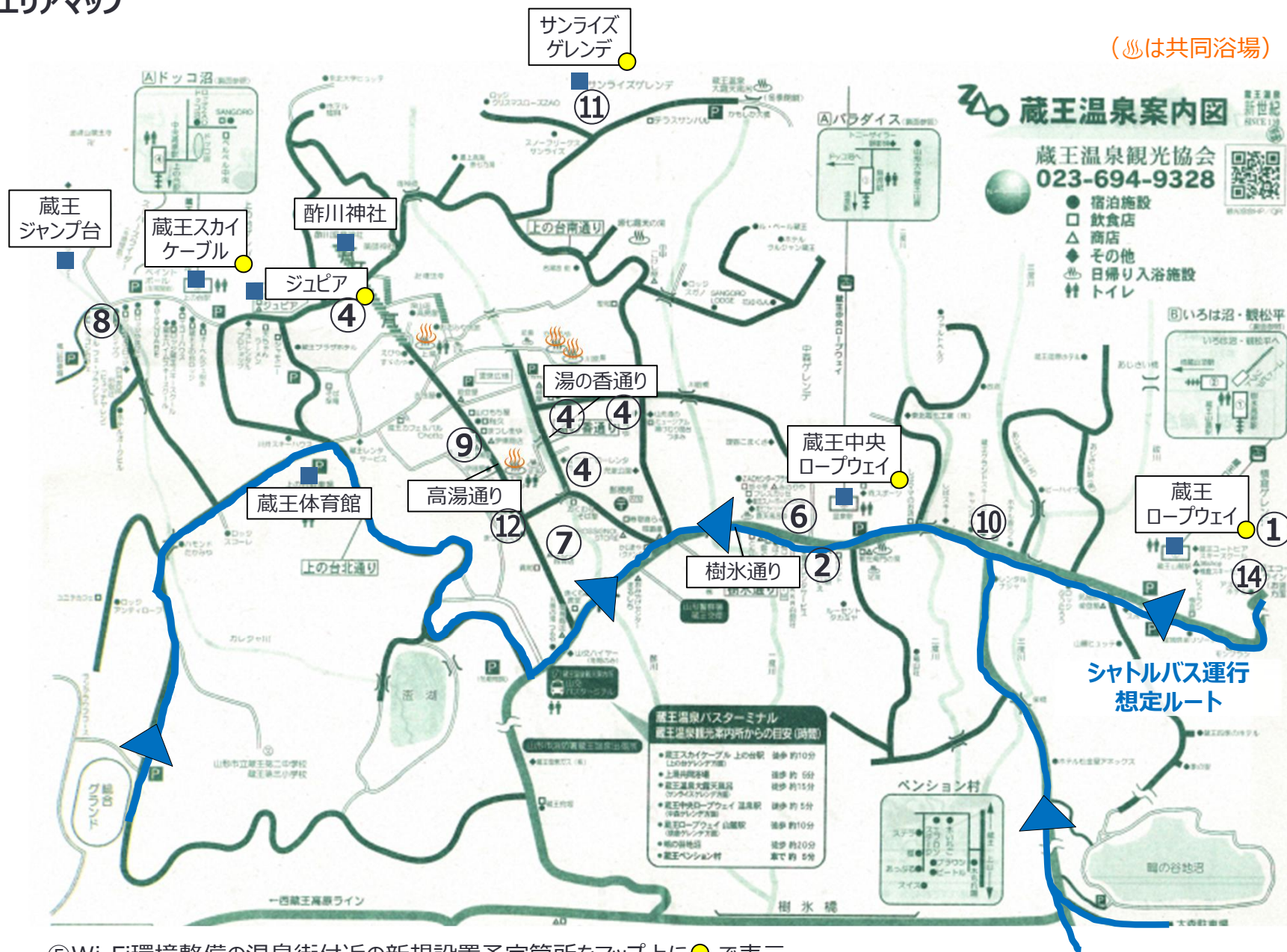
⑭無料シャトルバス・定額タクシーの運行

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

※エリアマップは紙面の都合上次頁

エリアマップ



⑤Wi-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、各グレンデのリフト・ロープウェイ乗降場にも設置予定)

5-①. 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

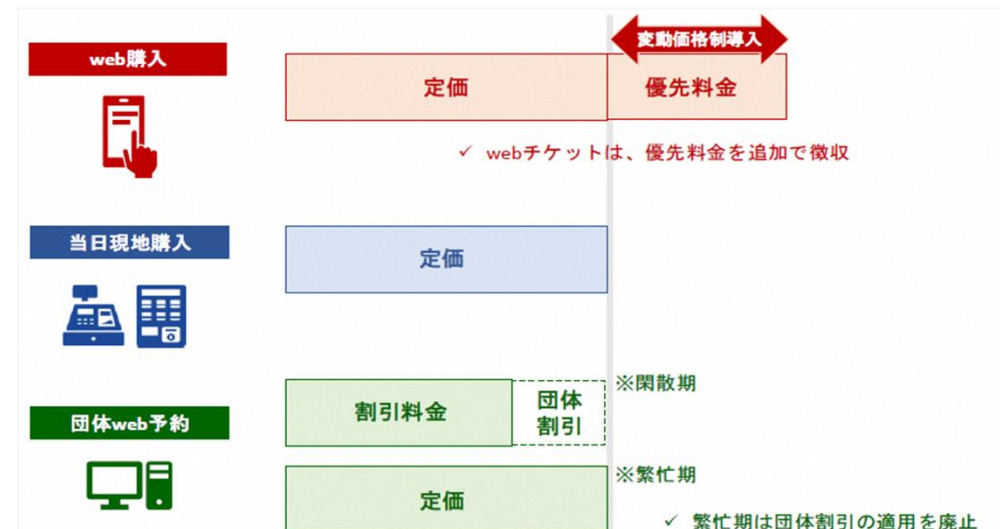
⑥：事前予約制の周知

- ・ 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、利用状況の差を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



5-②. 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

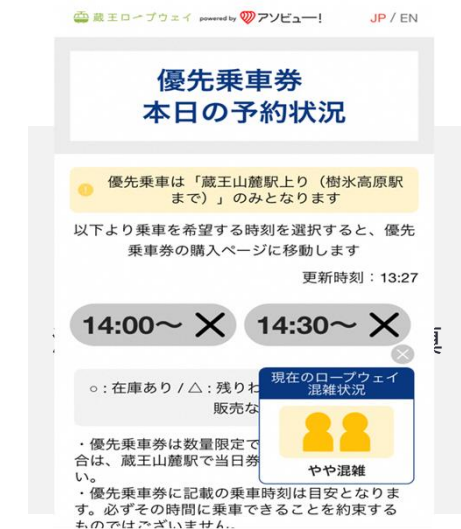
【結果】

- 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



5-③. 成果及び今後に向けて

令和6年度 of 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ー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、令和7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

- Gondola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、令和7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



■ 賑わいを取り戻した高湯通り



■ 快適に利用できるようになったロープウェイ

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