

# 新型コロナウイルス(COVID-19)による観光業への影響 —高知県室戸市を事例に—

1210403 岩井砂和奈

高知工科大学 経済・マネジメント学群

## 1. 概要

2019年12月頃から世界で、2020年2月頃から日本でも新型コロナウイルス(以下コロナと表記)が流行し始め、私たちの生活様式が一変し、経済に大きな影響をもたらした。

そこで、本研究では、これからも付き合っていかなければならない「コロナ」、コロナ流行によって特に影響を受けたといえる「観光業」、そして高知県の中で観光業に伸び悩んでいる「室戸市」、この3つに着目し、コロナ流行による室戸市の観光業への影響と室戸市観光の課題点を考察した。これらを、ヒアリング調査ならびにロコミ調査によって、室戸市観光関連事業者・観光客側双方の観点から調査した。

その結果、施設利用者の大幅な減少やキャンセルの増加、ロコミの件数の減少など室戸市の観光業はコロナの影響を受けていたことが分かった。また、室戸市観光の課題点として、宿泊施設が少なく通過型観光地である点と室戸市観光関連事業者間の認識のずれがある点の2点があった。この結果から、まずは室戸市観光関連事業者間の認識のずれを無くし、観光に対して室戸市全体で協力して取り組んでいくことが、新たな室戸市観光の第一歩になり、その他の課題解決にも繋がっていくと結論付けた。そして、通過型ではなく、滞在・体験型の観光地づくりを新たな室戸市観光の方向性として提案した。

## 2. 背景

2019年12月頃から世界で、日本でも2020年2月頃からコロナが流行し始め、猛威を振るった。コロナ流行によって、全国に緊急事態宣言が発令され、外出自粛やリモートワーク、イベントや県境をまたぐ移動を制限するなど、様々なことに対して影響があり、生活様式が一変した。コロナ流行は、我々の生活への影響だけでなく、高知県経済、日本経済へも影響をもたらした。

コロナは、一時期だけのものではなく、これからも付き合い続けなければならないものだと私は考える。そのため、コ

ロナから影響を受けて衰退するのではなく、現在の状況を整理し、現状を踏まえて、これから先どのようにコロナと向き合っていくべきなのか考えるべきだと考え、「コロナ」に着目した。

本研究では、様々な業界がコロナの影響を受けている中、特にコロナ流行による影響を受けたと言える「観光業」に着目する。コロナ流行で旅行する機会が大幅に減り、旅行会社や観光施設、宿泊施設、飲食店など観光に関わる数多くの事業者に影響が出ている。しかし、実際どの程度の影響を受けたのかが明らかにされていない。これを明らかにして取りまとめ、これからの観光業の方向性を決めることが必要ではないかと考えた。

また、本研究では、高知県室戸市を対象地域とした。高知県の両端にある室戸岬と足摺岬、そしてその周辺地域を比較したとき、足摺岬がある西部の方が知名度が高く観光客が多い印象があった。この印象から、室戸市の観光の現状や取り組みはどのような状況で、室戸市の観光業は何が課題なのか明らかにしたいと思い、「室戸市」に着目した。

室戸市は、高知市の東方に位置しており、気候は年間を通じて温暖である。地形は面積の約8割以上を山林が占め、海岸近くでは特異な海岸段丘を形成している。室戸市では、この豊かな自然を活かした観光業が盛んであるが、高知県中部地域や西部地域の知名度が高く、観光客誘致が東部地域の近年の課題といえる。観光客誘致だけでなく、宿泊客が少ないことや室戸市の観光関連事業者同士の連携など室戸市の観光には課題が存在する。室戸市の観光業には様々な課題点が存在するが、室戸市の活性化には観光業が不可欠だと考える。そんな観光業における課題を解決することで、室戸市観光をさらに盛んにし、室戸市全体の活性化にも繋がると考える。ただ、コロナが流行し、室戸市観光も影響を受けていた。室戸市観光の課題だけでなく、コロナにおける問題も出てきた。そこで、室戸市でのコロナによる影響を明らかにすることで、コロナを克服するきっかけ、来たる震災後の観光業の

復興にも繋げることができるのではないかと考えた。

### 3. 目的

本研究の目的は、コロナによる室戸市の観光業への影響と室戸市観光の課題点を明らかにすることである。

本研究は、まず、高知県観光と室戸市観光の現状や政策を資料やヒアリング調査から明らかにする。そして、室戸市観光関連事業者側へのヒアリング調査と観光客側の口コミサイトの評価からコロナ流行前と後の旅行に対する変化を明らかにする。最後に、コロナ流行が観光業に対してどのような影響を与えたのか、室戸市観光の課題点は何なのかを明らかにし、新たな観光業の方向性を提案する。

### 4. 研究手順

本研究は、以下の通り進めていく。

- ① 既往研究調査
- ② 高知県と室戸市の観光実態とコロナ禍における観光の現状調査
- ③ 室戸市観光関連事業者側へのヒアリング調査と観光客側の口コミ調査
- ④ コロナ流行による観光業への影響と室戸市観光の課題点の明確化
- ⑤ 結論と室戸市の新たな観光業の方向性の提案

### 5. 既往研究の展開

「室戸 観光」というキーワードで既往研究を検索したところ、研究事例は少ない。室戸世界ジオパークに関する研究ばかりで、室戸市観光の課題点に関する研究は見当たらなかった。また、「室戸岬」で検索してみると、「室戸半島の第四紀地殻変動と地震隆起」前空(2006)や「室戸岬地域における中新世の海溝近傍火成活動」溝口、君波、今岡、亀井(2009)などのような地形や地質の内容や地震に関する研究が主で、観光に関する研究は見当たらなかった。

観光に関する研究で、河田(2020)の研究では、広大な景観などの観光資源がありながらも、観光客の滞在時間が短く宿泊数も少ない通過型観光地だった北海道鶴居村において、民間事業者による体験型観光資源の発掘と磨き上げで観光ビジネスに取り組んだ事例がある。この研究の中で、コロナ流行の対応策と今後について述べられているが、コロナによる影

響がどの程度あるのか具体的なことが述べられていない。

そこで、本研究では室戸市観光の課題点は何か、そして、現在の状況を踏まえて、コロナ流行による影響が室戸市観光関連事業者側と観光客側の2つの視点から、どの程度あるのかを分析する。

## 6. 高知県と室戸市の観光実態

### 6-1 高知県の観光実態

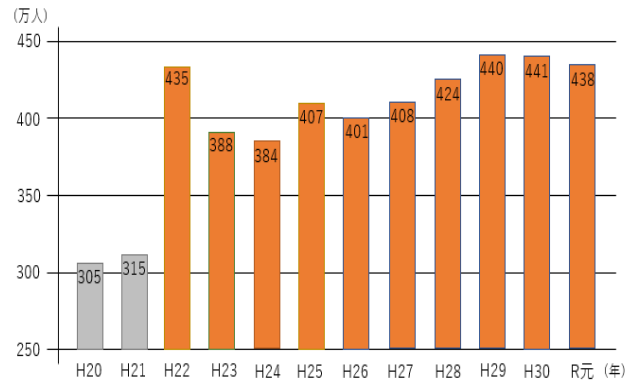


図1 県外観光客入込数

(県外観光客入込数・観光総消費額の推移、令和2年、第4期高知県産業振興計画PR版パンフレット(2020))

2019年に高知県を訪れた県外観光客入込数は約438万人と推計され、過去3番目に多い入込数となった。平成21年度から始まった高知県産業振興計画の効果もあり、平成22年度から県外観光客入込数が増加し始め、近年では7年連続で400万人を超え、400万人観光が定着している。こういった現状から、現在取り組まれている第4期計画では、460万人観光の実現を目指している。

高知県の観光は、「歴史」「食」「自然」の3つの強みを活かしたキャンペーンや博覧会の開催が多いことが特徴である。また、図2,3のように四国地方と近畿地方から訪れる方が多いことや来県回数が3回以上のリピーターが多いことも特徴である。

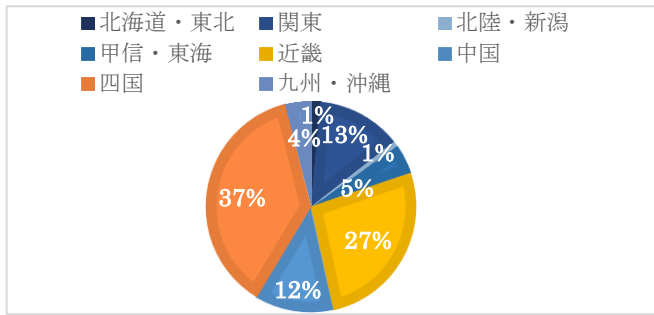


図2 室戸岬における平成30年発地都道府県入込割合  
(調査地別発地都道府県入込割合(H30年)、平成30年、平成30年県外観光客入込・動態調査報告書)

方の旅行の目的として訪れていることが分かる。

平成30年県外観光客入込・動態調査報告書より、室戸市の観光の特徴と課題点を整理した。

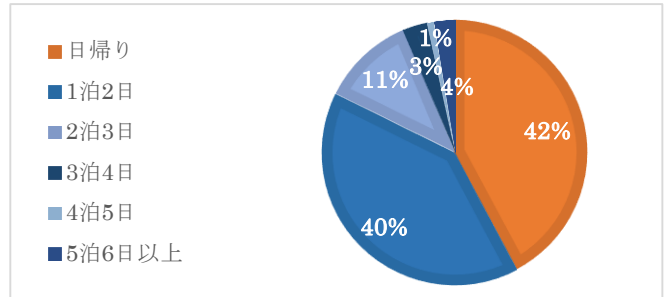


図5 室戸岬における平成30年日帰り客・宿泊客割合  
(調査地別日帰り客・宿泊客割合(H30年)、平成30年、平成30年県外観光客入込・動態調査報告書)

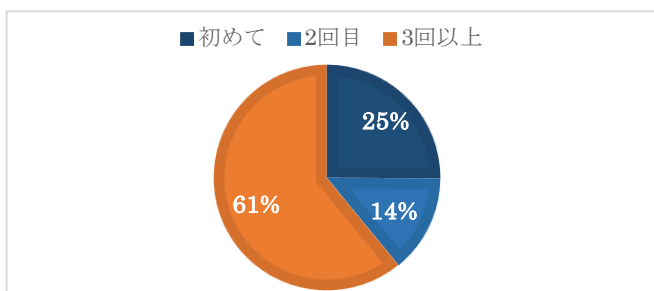


図3 室戸岬における平成30年過去来県回数割合  
(調査地別過去来県回数割合(H30年)、平成30年、平成30年県外観光客入込・動態調査報告書)

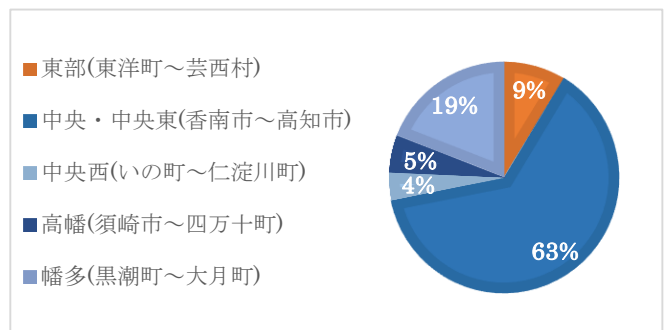


図6 平成30年県内宿泊地域割合  
(県内宿泊地域割合(H29年、30年)、平成30年、平成30年県外観光客入込・動態調査報告書)

## 6-2 室戸市の観光実態

室戸市の観光は、室戸ジオパークやむろと廃校水族館、吉良川の町並みなどの自然と文化を活用した観光が盛んであることが特徴である。

まず、室戸市は日帰り客が多く、宿泊客が少ないことである。室戸岬で調査された結果を見ると、日帰り客の方が半数近くいることが分かる。室戸市を含む「東部」で宿泊する方の割合が、「中央・中央東」や「幡多」と比べ、とても少なく、中部地域と西部地域との差が大きいことも分かる。

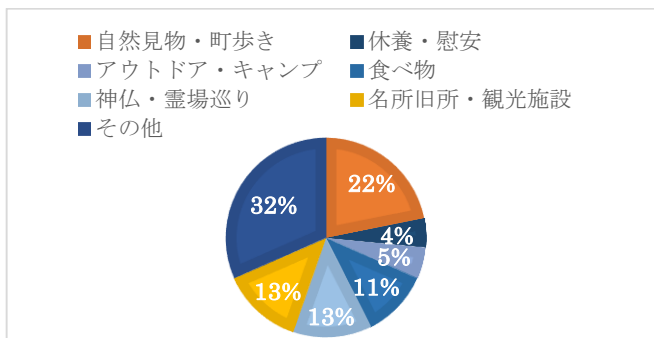


図4 室戸岬における平成30年旅行目的割合  
(調査地別旅行目的割合(H30年)、平成30年、平成30年県外観光客入込・動態調査報告書)

図4より、「自然見物・町歩き」や「名所旧跡・観光施設」といった室戸市の特徴的な観光資源が、多くの観光客の

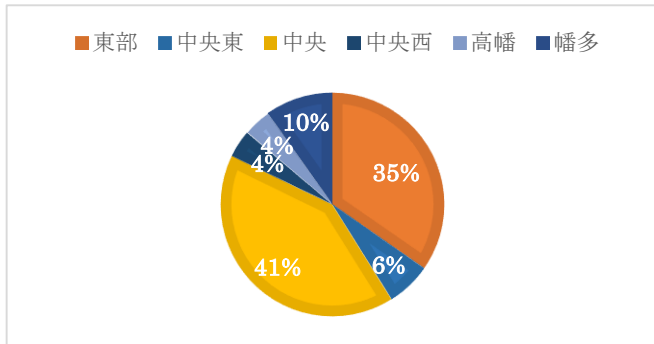


図7 室戸岬における平成30年県内宿泊地域割合  
(調査地別県内宿泊地域割合(H30年)、平成30年、  
平成30年県外観光客入込・動態調査報告書)

また、室戸岬を訪れていても「中央」に移動して宿泊する方が1番多く、2番目に「東部」が多いことが分かる。

これらのことから、室戸市への訪問客でも室戸市を含む東部で宿泊することが少ないことが分かる。

他に、室戸地域を対象とした観光客の平均消費額が低いことがあげられる。平成30年度に調査された結果として、室戸岬は21,681円、桂浜は27,317円、足摺岬は28,576円であった。高知県東部中央西部それぞれの代表的な観光地を比較してみたが、室戸岬が一番低く、その差は大きい。

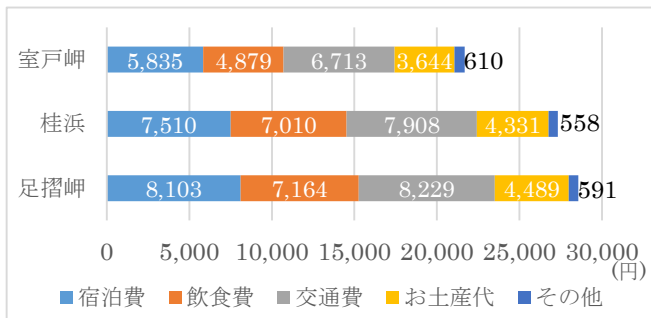


図8 室戸岬、桂浜、足摺岬における平成30年平均消費額  
費目別内訳  
(調査地別県内平均消費額費目別内訳(H30年)、平成30年、  
平成30年県外観光客入込・動態調査報告書)

平均消費額を費目別に比較してみても室戸岬は、「その他」を除くすべての項目において低いことが分かる。これは、日帰り客が多く宿泊客が少ないことが関係していると考えられる。宿泊しないことは、室戸市に滞在する時間が短くなる。滞在時間が短いと、飲食費やお土産代などお金を使うタ

イミングも少なくなる。これによって、平均消費額が少ないのではないかと考えられる。また、もともと宿泊施設や飲食店、観光施設が他の地域より少ないことも考えられる。

### 6-3 まとめ

高知県は高知県産業振興計画の効果もあり県外観光客数が増加しており、来県回数3回以上のリピーターの獲得にも成功している。室戸市は、自然や文化を活かした観光が盛んで、観光客の方もそれを目的に訪れており、双方の認識にずれはないと考えられる。また、室戸市の課題点として、日帰り客が多く宿泊客が少ないこと、平均消費額が低いことの2点があげられた。

## 7. 室戸市観光業のコロナ禍における現状と課題

### 7-1 高知県のコロナ禍における観光実態

まず、高知県観光振興部観光政策課から頂いた「令和2年別月別観光施設利用実績」の資料から高知県のコロナ禍における観光実態を考察した。

1月2月は、どの施設も観光客は訪れており、前年比90%以上であり100%を超えている施設も数多くある。3月になると、コロナが本格的に流行し始めたことが影響したのか、客足が少し減っている。地域差があるものの前年比は、50~60%台が目立ち始めている。4月5月は、緊急事態宣言が発令されていた期間であるためか、3月と比較して大幅に客足が減っている。ほぼすべての施設が、前年比10%を下回っており、4月5月が最も利用数が減った月であった。6月は、緊急事態宣言が解除され、都道府県をまたぐ移動自粛要請が緩和され、7月は、Go Toトラベルキャンペーンが開始した。これらの影響があるのか、客足が戻り始め、前年比50~70%台が目立つ。8月も6月7月同様、客足が戻っているが、夏休みが例年より短かったことやお盆休みを家で過ごす方が多かったことが関係しているのか、前年比が低い施設もみられる。9月は、施設によって差はあるが、コロナが落ち着いたこともあり、利用者数がほぼ前年と変わらないところまで戻っている施設もある。

観光実態として、どの施設もコロナの影響を大きく受けており、コロナが原因で施設利用客が大幅に減少したと考察できた。この考察を踏まえ、実際の観光業の現状と課題を把握するために、ヒアリング調査を行った。

## 7-2 ヒアリング調査概要

室戸市役所と室戸市観光関連事業者に対するヒアリング調査を実施し、室戸市の観光政策やコロナ禍における観光業や各施設の現状などを把握した。今回のヒアリング調査は、室戸市役所と室戸市観光関連事業者4名の計5名に対して実施した。ヒアリングの調査方法としては、事前に質問項目を設け、室戸市役所の方と室戸市観光関連事業者3名に対して実施し、残りの1名はフリートーク形式で実施した。

このヒアリング調査では、室戸市役所に対しては、行政という立場から見て、コロナによってどのような観光業の変化が起きたのか、その対策をどのように行っているのかを伺うことを室戸市観光関連事業者に対しては、観光客を受け入れる側という立場から見て、コロナ流行前後での様々な変化を伺うことを目的とした。ヒアリング調査は、1名はメールで実施し、室戸市役所と残り3名に対しては対面で令和2年12月21日と令和3年1月21日に30～1時間程度実施した。

## 7-3 ヒアリング質問内容

### 【質問内容(室戸市役所)】

- 質問① 室戸市の観光政策
- 質問② 観光客数の変化
- 質問③ 具体的なコロナ対策
- 質問④ コロナ前後で変化したこと
- 質問⑤ 高知県と連携できているか、どのような指示が来ているか
- 質問⑥ 室戸市民から何か声はあがっているか
- 質問⑦ 観光関連事業者に対して補助はあるか、補助の内容
- 質問⑧ コロナ前後での宣伝やPR方法の違い
- 質問⑨ 室戸市の観光の課題点は何か
- 質問⑩ コロナを含め今後の観光プランや展望

### 【質問内容(室戸市観光関連事業者)】

- 質問① 観光客数の変化
- 質問② 具体的なコロナ対策
- 質問③ コロナ後で変化したこと、大変なこと
- 質問④ 室戸市からの補助を受けているか、補助の使い道
- 質問⑤ コロナ前後での宣伝やPR方法の違い

質問⑥ 室戸市の観光の課題点は何か

質問⑦ コロナを含め今後の観光プランや展望

## 7-4 ヒアリング結果

今回、ヒアリング調査に協力いただいた室戸市役所の方に対する質問①から⑩のヒアリング結果と3名の室戸市観光関連事業者の方に対する質問①から⑦のヒアリング結果、1名のフリートーク形式のヒアリング結果を以下の通り整理した。

### 【室戸市役所】

- ① 地域資源を活用し、体験型・滞在型の観光を推進するとともに、広域観光にも取り組み、交流人口の拡大に努める。具体的に、室戸ジオパークや遍路を活かしたまちづくり、地域間連携と交流事業、体験型観光の推進を行い、観光PRの推進と観光施設の整備も行っていく。
- ② コロナ流行と共に観光客の方は減った。特に、令和2年の4月5月が大幅に減った。
- ③ 出入り口などに消毒液の設置や検温、職員のマスクなどの基本的な感染対策の徹底を呼び掛けている。
- ④ 予定していたイベントができなくなり、観光客の方を呼び込むことが難しくなった。また、コロナの影響で2か所の宿泊施設が閉鎖してしまった。この2か所以外の観光関連施設は閉鎖していない。
- ⑤ できている。県からは、「高知県における新型コロナウイルス感染症対応の目安」や観光施設等の緊急整備事業費補助交付についての連絡が来ている。休業する際は、県の休業要請に従って行う。
- ⑥ 観光関連事業者からは特に声はあがっておらず、各自で必要なことは取り組んでいる。
- ⑦ 高知県と室戸市それぞれの補助がある。高知県は、「高知県観光施設等緊急整備事業費補助金」で、市町村が行う自然を活かした観光や屋外観光施設の整備、宿泊施設の受け入れ環境の整備する事業に交付されるもの。室戸市は、「室戸市観光業休業要請協力金」と「室戸市指定管理者事業継続支援金」の2つがある。前者は、室戸市が行う休業要請に応じた観光事業者に対して、協力金を交付するもの。後者は、室戸市の要請に応じて休業し、コロナの影響によって運営に支障が出てきている事業者

に対して、施設の維持管理や事業継続のための支援を目的として交付するもの。

- ⑧ コロナ流行前は、大阪万博までに関西圏の方を呼び込むことを県と一緒にっており、関西圏のラジオや移住フェアで宣伝を行っていた。関西圏の旅行者の方に室戸に来てもらい、ツアーを組んでもらうことも行っていた。また、豪華客船で高知県を訪れた観光客を室戸市に呼び込むことも計画していた。コロナ流行後は、県外ではなく県内向けのPRが増え、県内客の呼び込み強化のために、テレビでミニ番組が放送されている。また、屋外施設のPRも増え、体験型の観光を推している。
- ⑨ 交通の便が悪いことやカフェなどが少なく滞在できる場所が少ないこと。SNSで情報発信しているが、フォロワーが少ないため上手く活用できていない。
- ⑩ ウォッチングなどの体験できるものを増やし、体験の質を向上させることで、長時間滞在や宿泊に繋げたい。ウォッチングのほかに、野菜収穫やキッチンカーの導入を考えている。まずは、多くの方に宿泊してもらいたい。

#### 【室戸市観光関連事業者 A】

- ① コロナ流行により施設利用者は減った。団体客のキャンセルが増え、令和2年度からはツアー客が全く来ていない。また、例年は5月あたりに修学旅行で施設利用が増えるが、今回はコロナにより修学旅行が延期になり5月あたりの施設利用が減った。延期された修学旅行が10月に行われた学校が多く、10月の施設利用が増えた。
- ② 出入り口などに消毒液の設置や検温、職員のマスクを行っている。また、入場制限を行ったりもしている。
- ③ 職員による施設利用者に対する検温など今までしなくても良かったことが増えたことが大変。逆に、イベントなど今までできていたことができなくなった。
- ④ 補助は受けている。県の補助を使って、顔認証による非接触の体温計と足踏み式の消毒液スタンドを購入予定。
- ⑤ コロナ流行後は、チラシなどに「新しい生活様式」を踏まえた感染症対策を行っていることの記載を必ず入れるようにしてPRしている。その他は特に変えていない。
- ⑥ 新しくきれいな宿泊施設が少ないことと客室定員が少ない所が多く、大人数を受け入れるのが難しいこと。
- ⑦ 今までのように何かイベントをしたい。

#### 【室戸市観光関連事業者 B】

- ① コロナ流行により施設利用者は激減した。2019年のGWは2万8000人来場していたが、2020年のGWは市からの休業要請により臨時休業していたため0人だった。2020年の10月、11月は戻りつつあったが、第3波によりまた減っている。
- ② 市からは消毒と検温、職員のマスクについて言われている。施設としては消毒と検温だけでなく、受付の屋外設置や喚起を行うこと、密を避けるために施設内を一方通行にして、出入り口を別々にして、お客様同士の接触の機会を減らしている。
- ③ 変化したことは、コロナ流行前はまんべんなく老若男女来ていたが、コロナ流行後は偏っていること。施設利用者の層として、お年寄りや障がい者の利用が減った。その他の層は、あまり変わらない。また、大変なことは、施設利用者が全国から来るため近隣住民から嫌がられ攻撃があったこと。
- ④ 当初は補助の予定はなかったが、市が補助を出すことを決めたため、補助を受けた。市からの補助を受け取り、休業していてもかかる人件費や電気代、餌代など維持管理費に使った。
- ⑤ コロナ流行関係なく特に宣伝はしていない。月に1度は全国放送に出ていて、それが宣伝になっている。全国の人に響くように、メディアが来るように工夫している。また、思いつきを大事にしており、ポスターを作らないことにしている。ポスターを作ってしまうと、ポスターを作った後にしたいことを思いついても、そのことはできず、ポスターに書いていることしかできないから。
- ⑥ 宿泊施設の努力が足りないのではないかと。室戸市内にある観光施設と協力して宿泊プランを作るなどしたら、宿泊する方を増やせると思う。
- ⑦ 展望はなく、今はまずコロナを見極めること。そして、思いつきを大切にしていきたいと思います。

#### 【室戸市宿泊業者 C】

- ① 団体客はすべてキャンセル。個人客は1泊が多く、滞在時間は12時間程度。昨年3月から7月までは売上97%減が続き、Go Toキャンペーン開始の7月末からの売り上げは回復傾向にあったが、マスクミ関係者の発言で

12月前年対比70%。2021年1月1日より毎日1名と0名が続くので、経費削減と未発症のお客様との接触回避を目的として2月6日まで休館予定。

- ② 室戸市からの対策は皆無。県の支援策で、玄関横に手洗い場の設置、消毒薬の一部購入。すでに在庫なく、安全対策費が経営を圧迫している。また、ソーシャルディスタンスの確保で、安全性を担保。当分の間、空間確保のために一般レストランの閉鎖をしている。
- ③ 変化したことは、宿泊客のシングル化で定員稼働は減少し、客室稼働率が上昇。清掃作業の増加による経費等の上昇が経営環境の厳しさを増大させる。大変なことは、顧客動向がマスコミに支配されていることと消毒を含む清掃作業の増加による人件費の上昇。
- ④ 室戸市は無策。現在は皆無。現状に対しての聞き取り調査すら実施しておらず、施策なし。希望の持てる振興策やアフターコロナの施策も感じられない。現在の問題や課題の相談陳情も前例なしの即決。解決策の協議もなく室戸市存続の危機感が感じられない。
- ⑤ ネット販売が慎重になる。
- ⑥ 行政の観光政策が皆無。台湾や香港の人たちに対するツアーを2020年3月実施予定だったが、コロナにより中止。2021年も実施の予定だったが未だ不透明。
- ⑦ すべての人々が保菌者とみなし、施設内にコロナ菌を持ち込まないよう入館前の手洗いの徹底を図る。空間距離を自然と保てる一次産業などの観光化。終息後には、室戸から京都ルートの海外への観光の再発進。

#### 【室戸市観光関連事業者D】

- ・ コロナ前は時期によって閑散期や繁忙期など忙しさが違っていたが、コロナ後はすべて閑散期になった。3月に台湾から団体が来る予定だったが、コロナのことがあり中止になった。
- ・ コロナ流行の影響で廃業したバス会社が室戸市にはある。もともと3社あったが、2社は早々と撤退し、残りの1社は頑張っていたが2020年の10月に廃業してしまい、室戸市にはバス会社がない状況になってしまった。
- ・ コロナ流行によってキャンセルが増え、お客さんが来ないことも問題だが、営業活動などのこれからの向けての取り組みができないことが大変。

- ・ 室戸市でもGo Toトラベルの影響があった。2020年の11月は平日でも予約でいっぱい宿泊施設があり、2019年の11月と2020年の11月を比較したら2020年の11月の方が売り上げが上がっていた。Go Toトラベルは宿泊施設だけでなく、宿泊施設に関わっている周りの事業者にも影響があり、恩恵をもたらしたといえる。
- ・ 今回のコロナで分かったことは、高知県東部と西部の人の動きの違い。東部ではコロナ感染者が少ないが西部や中央では多い。感染者が少ないことは嬉しいことだが、高知市を起点に東に動く人が少なく地域外の人と接触する機会が少ないこと表している。東部へ動く人が少ないことが検証され、「西高東低」の観光であるといえる。
- ・ 室戸市の観光の課題点は、東部地域に存在する旅行会社が少ないことと宿泊施設のキャパが少ないこと。まず、東部地域には旅行会社が2社しかなく、安芸と室戸に1か所ずつだけである。宿泊施設のキャパは西部と比較すると数倍も違うし、大口旅行会社の受け入れるキャパも違う。例えば、足摺は大型バス10台分の観光客を一度に受け入れることができるが、室戸は受け入れることができない。受け入れるために宿泊施設を増やしたとしても、需要と供給のバランスが悪くなるだけだから増やすこともできない。
- ・ これからは、滞在・体験型の五感を使った新しい旅行を行い、通過型の観光地ではないようにしたい。交通の不便さを利点にして宿泊してもらおう。

#### 7-5 考察

ヒアリング調査で明らかになったことは、室戸市の観光業は、外出自粛による施設利用者の減少やコロナ感染拡大防止から施設休業をしなければならない状況であったように、コロナの影響を大きく受けている。施設利用者数が減少したことだけでなく、室戸市にあった宿泊施設2か所がコロナ流行により閉鎖してしまったことやバス会社が閉鎖してしまったことからコロナの影響を受けていることが確認できた。

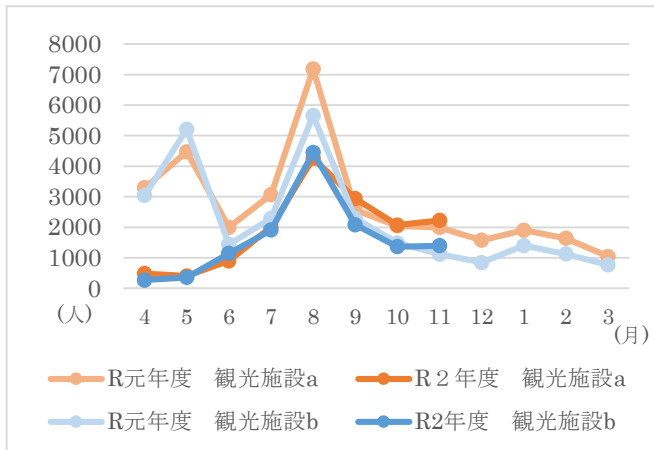


図9 令和元年度・令和2年度室戸市観光施設 a, b の来場者数

(室戸ジオパーク主要施設別来場者数集計表(R元年度・R2年度)、令和2年、室戸ジオパーク主要施設別来場者数集計表)

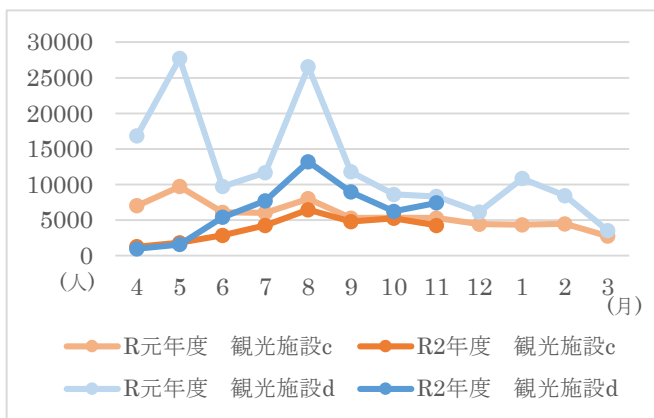


図10 令和元年度・令和2年度室戸市観光施設 c, d の来場者数

(室戸ジオパーク主要施設別来場者数集計表(R元年度・R2年度)、令和2年、室戸ジオパーク主要施設別来場者数集計表)

図9,10から、どの施設も令和2年度の施設利用者数が令和元年度より減少していることが分かる。特に、4月5月の施設利用者数が大幅に減少している。これは、休業していたことも関係しているが、緊急事態宣言の発令によって多くの人が旅行を含む外出をしなくなったことが要因だと考えられる。

コロナ流行前後で変化したことの内容も明らかになった。まず、団体客の利用が減少したことである。「団体客のキャンセルが増え、ツアー客がほぼ来ていない」や「団体客はすべてキャンセル」といった意見があった。

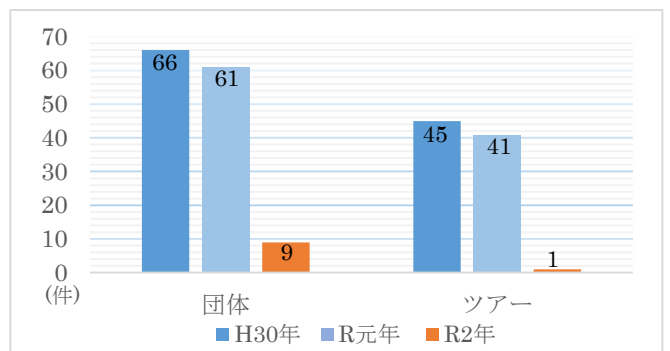


図11 平成30年度から令和2年度ある室戸市観光施設の団体とツアーの件数(平成30年度～令和2年の4月～11月)(ある室戸市観光施設の団体件数表(H30年度からR2年度)、令和2年、団体ジオパークセンター関連資料)

図11から、平成30年度と令和元年度を比較して大幅に減少している。コロナ流行により外出自粛する方が増えたことや大人数での行動を避けるようになったことが団体とツアーの件数が減少したことの要因だと考える。

次に、今までにはなかったコロナ対策にかかる作業や費用が必要になったことである。ある観光施設では、通常業務に加えて、今までしなくても良かった施設入場時の職員による検温や消毒作業が増えた。宿泊施設では、団体客より個人客が増えており、その分の清掃作業の増加や消毒液購入による経費の上昇により、経営を圧迫している状況である。実際、室戸市の宿泊施設の中にコロナによる経営困難で閉鎖した施設もある。コロナの影響で営業もままならない中でも、消毒などの作業や費用が必要となることは、施設にとって大きな問題でありコロナによる大きな影響の一つだと思われる。反対に、今までできていたイベントや営業活動などできなくなったことも話にあげられた。

また、観光客のターゲット層が狭くなったことである。室戸市では、大阪万博(2025年)までの間に関西圏の方を室戸に呼び込むことを計画していたが、コロナ流行により現在は進んでいない。コロナ流行前は豪華客船で高知県を訪れた方を室戸市に呼び込む計画や2020年3月には台湾・香港・ミャンマーの方に対するツアーも実施する予定だったが中止となり、この先も見通しが立っていない。コロナ流行により、海外の方だけでなく県外の方も呼び込むことができない状況となっており、最近では県内向けに宣伝を行っている。これは、関西圏や海外など新たな観光客を呼び込むきっかけ



がコロナによって失われ、室戸市観光の大きな痛手となっていると思われる。

ヒアリング調査を通じて、室戸市の観光の課題点も明らかになった。一つは、宿泊施設に関する課題である。宿泊施設の中でも「ホテル」と「旅館」に定義される施設が少ない点や新しくきれいで一度に多くの観光客を受け入れるキャパがある施設がないという点は、室戸市で日帰り客が多く宿泊客が少ないことの一つの原因であり、室戸市観光の大きな課題点と言えるのではないかと考えられる。ただ、新たに宿泊施設を作ったとしても需要と供給の問題で上手くいかない可能性があるため簡単なことではなく、室戸市にとって、とても難しい課題であるとも考えられる。なかには、宿泊施設周辺の観光施設と協力した宿泊パックを作ってみてはという意見もあった。宿泊パックがないことは、室戸市で観光をして室戸市で宿泊しようと考えている人や宿泊したいと考えている人を逃している可能性が考えられる。また、宿泊パックがあることで、観光施設を検索していた人の目に留まり、知ってもらう確率が上がる可能性もある。課題解決と新たな客層を求めて、新たな宿泊パックを提供することも考えられる。しかし、宿泊施設側の問題だけでなく、通過型の観光施設ばかりであることも課題点に関係していると考えられる。通過型ではなく滞在型の施設があれば宿泊する方も平均消費額も増加させることができるのではないかと考えられる。旅行会社では、一次産業とコラボして、船に乗って漁を体験し、漁獲したばかりの新鮮な魚を朝食として食べることができるなどの滞在・体験型の新たな宿泊パックを作成し始めており、少しずつ人気が出てきており、宿泊をする滞在型の観光地になるきっかけになると思われる。

もう一つは、室戸市観光関連事業者の認識のずれに関する課題である。市役所と各施設それぞれで認識のずれが生じている。市役所側は観光関連事業者からは特に何も声はあがっておらず各施設で取り組んでいると把握しているが、市役所の観光政策やコロナ後の対応への不満の声もみられた。これは、市役所に期待していないために声をあげていないのか、声が上がっていても市役所側がその声を重要視していないのか具体的なことはわからないが、現在の対策、状況に対しての認識の違いがあることが確認できた。さらに、施設側から市役所に対して、「現状に対しての聞き取り調査が実施されておらず、これからの施策も室戸市存続の危機感も感じられ

ない」といった厳しい意見があった。その認識のずれや観光関連事業者側の不満が、市役所と各施設との連携不足をもたらすと考えられる。現在の状況を変えて、上手く連携をしていかなければ、室戸市の観光業は現状維持または現状以下になってしまう可能性も考えられ、室戸市の観光業の最も重要な課題点だと考えられる。

## 8. 観光客のコロナ禍の中の現状

### 8-1 ロコミ調査の内容

室戸市にある観光関連の施設を利用した方のロコミを調査した。観光施設3か所と宿泊施設4か所を対象にし、ロコミ計200件を調査した。宿泊施設は、「ホテル」「旅館」「民宿」の3つの宿泊形態別で2か所ずつ調査を始めたが、室戸市にある「旅館」はロコミサイトにロコミが書き込まれていなかったため、「旅館」を除く4か所を対象に調査をした。ロコミ調査したロコミサイトは、「じゃらんNet」「Tripadvisor」「フォートラベル」の3つのサイトである。

### 8-2 分析方法

ロコミ欄に記入されているロコミ内容や訪問時期、年代、旅行のタイプなど旅行に関することに着目した。対象期間は、訪問時期が2018年から2020年の3年間であるものを対象とした。また、このロコミ調査は、2018年から2020年の3年間で書き込まれたすべてのロコミを対象にしている。

### 8-3 ロコミ調査結果

#### ①訪問時期

訪問時期別で3つのロコミサイトに掲載されているロコミ総件数は、観光施設の2020年は37件、2019年は79件、2018年は74件、宿泊施設の2020年は32件、2019年は31件、2018年は28件見つけることができた。観光施設の場合、ロコミ総件数は他の年に比べて、2020年は2倍ほど少ないことが分かった。宿泊施設の場合、ロコミサイトによっては2020年のみ掲載されていたり対象期間のロコミが全くなかったりとまばらだったこともあり、このような結果となった。

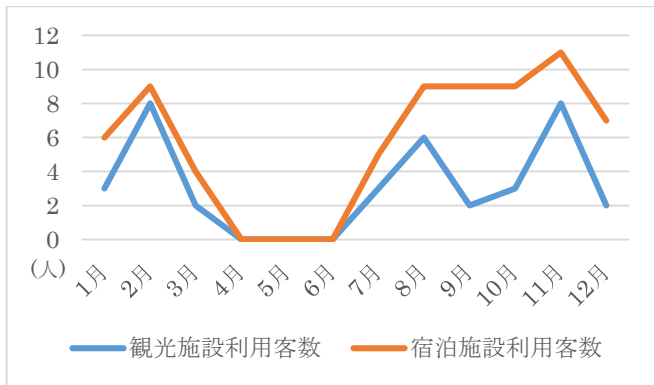


図12 令和2年月別施設利用者数  
(口コミサイト ジャらんNet、Tripadvisor、  
フォートラベルより筆者作成)

また、訪問月に着目してみると、2018年2019年の口コミはどの月もほぼまんべんなくみられたが、2020年は偏りがあった。調査対象とした観光施設3か所と宿泊施設4か所の2020年の口コミの訪問月を集計した結果、4月から6月の口コミは調査対象のどのサイトでも見当たらなかったが、Go To トラベルが開始された7月から12月の口コミは確認できた。

## ②年代

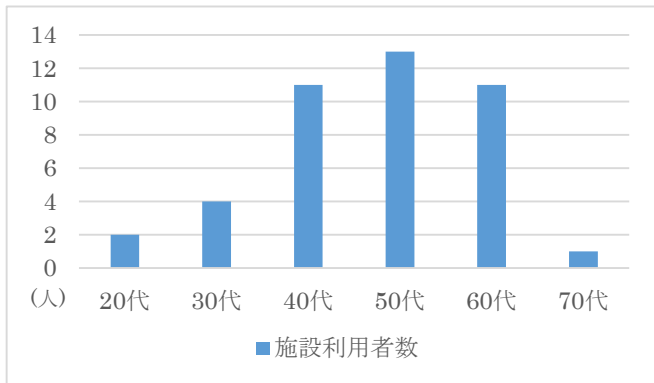


図13 令和2年年代別施設利用者数  
(口コミサイト ジャらんNetより筆者作成)

年代としては、「40～60代」の方々が圧倒的に多く、反対に「20代」が少ないことが結果として分かった。2018年2019年も同様に「40～60代」が多い。しかし、2020年と2018年2019年では、「30代」の人数に違いがあった。2020年は4人だが、2019年は11人、2018年16人となっており「40～60代」とほぼ変わらない人数だった。

## ③旅行のタイプ

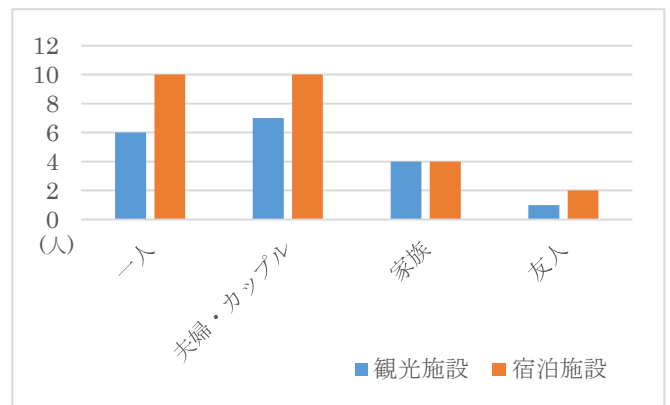


図14 令和2年旅行タイプ別施設利用者数  
(口コミサイト ジャらんNet、Tripadvisorより筆者作成)

観光施設、宿泊施設共に、「夫婦・カップル」が多く、次いで「一人」が多い。2018年2019年も同様だった。しかし、「家族」だけ違いがあった。2020年は3組だが、2019年は10組、2018年は13組だった。

年代と旅行のタイプを合わせてみると、「夫婦・カップル」で訪れた方は「40代」と「50代」が同率で多く、「一人」で訪れた方は「50代」が最も多く、次いで「60代」が多いことが分かった。2020年では「家族」で「30代」がいなかったが、2018年2019年は「家族」で「30代」が多くみられた。また、「一人」で訪れている方は16人いたが、そのうち13人が「男性」であった。

## ④口コミ内容

「楽しい」「感動した」「景色がきれい」「古い」など施設利用の感想や室戸市の景観に関するものが多く、観光施設と宿泊施設両方のどの口コミにもコロナに関する内容を書き込みしているものが、少なかった。

数少ないコロナに関する口コミとして「Go To キャンペーンを利用した」や「Go To で忙しいらしい」といったものがあった。2020年11月の口コミでは「サウナが稼働してなかった」といった書き込みがあったが、この口コミからコロナ感染対策の一つとして稼働していなかった可能性が考えられる。また、「マスク越しの笑顔が素敵だった」や「感染予防もしっかりされていて安心できた」といった書き込みもあり、しっかりと感染対策を行っていることがうかがえた。

宿泊施設の口コミでよく目にしたのが「お遍路」という言

葉だった。どの宿泊施設の口コミを見ても必ず「お遍路さんで利用した」といった書き込みがあり、その数は多かった。反対に、観光施設の口コミで目にしたが宿泊施設の口コミでは目にしなかった言葉として、「ドライブ」や「立ち寄った」があった。宿泊施設の口コミの場合、日帰りなどを除いた実際に宿泊した方のみだったため見当たらなかった。

#### ⑤その他

じゃらん Net の観光施設の口コミの項目に、「滞在時間」と「混雑具合」があった。

2020 年の口コミの「滞在時間」は、観光施設 a は「1～2 時間」が最も多く、次いで「1 時間未満」、観光施設 b は「1 時間未満」「1～2 時間」が同率、観光施設 c は「1 時間未満」が最も多く「1～2 時間」が次に多い結果となった。2020 年だけでなく、2018 年 2019 年も「1 時間未満」「1～2 時間」が多いことが分かった。全体的に滞在時間が短いことがうかがえる。

2020 年の「混雑具合」は、「空いていた」が最も多かった。2018 年 2019 年も「空いていた」や「やや空いていた」が多いが、GW など季節によっては「非常に混んでいた」という意見もあった。コロナ流行関係なく、全体的に「空いている」の割合が高いことが分かった。

### 8-4 考察

調査で明らかになったことは、施設利用者側は室戸市の各施設が行っているコロナ感染対策に対して、不満を持っていないということである。口コミには、「Go To キャンペーン」や「マスク」といったコロナに関するキーワードがあったものの、それは否定的な内容の口コミでは利用されていないため、現状のコロナ感染対策で良いと考えていると考えられる。なかには、「マスク越しの笑顔が素敵だった」や「感染予防もしっかりされていて安心」といった肯定的な意見がみられた。

2020 年は施設利用者が少なかったということも明らかになった。図 9, 10 からだけでも 2020 年の施設利用者数が減少していることが分かるが、2020 年の口コミ総件数も減少しているため口コミからも施設利用者が減少したことが考えられ、図 9, 10 を裏付ける結果となった。2020 年 4 月から 6 月にかけてどの施設も口コミがなく、多くの方が外出自粛していたことも考えられる。ヒアリング調査での「GW は臨時休業していたため来場者 0 人」や「2020 年 3 月から 7 月まで売上 97%

減少」といった内容と一致する部分があることから 2020 年 4 月から 6 月の口コミがないことが分かる。

口コミ調査から、年代は「40～60 代」、旅行のタイプは「夫婦・カップル」「一人」、宿泊者の旅行目的は「お遍路」が多いことから室戸市の観光客の特徴だと思われる。これは、2018 年 2019 年も同様なため、コロナ流行関係なく、この特徴が当てはまるといえる。滞在時間もコロナ流行関係なく「1 時間未満」「1～2 時間」が多いことから、滞在時間が短い通過型の観光施設が多いことが特徴だと思われる。また、2020 年は「30 代」と「家族」が減少している。その部分が、2018 年 2019 年との違いであり、コロナ禍における室戸市の観光の現状だと考えられる。

### 9. 室戸市観光の課題と方向性の提案

本研究では、室戸市観光の課題を明らかにすることを目的としていた。この目的に対して、調査によって明らかになった課題点は以下の 2 点ある。

1 点目は、宿泊施設が少なく通過型観光地であることである。室戸市には新しくきれいで一度に大人数の観光客を受け入れるキャパのある宿泊施設が少ない。そして、観光施設も長時間滞在できる施設ではなく、滞在時間 1～2 時間程度の通過型の施設が多い。これらのことから、室戸市は宿泊する場所として選ばれにくいといえる。

2 点目は、室戸市観光関連事業者間の認識のずれである。行政側と施設側とでは現状に対する認識のずれがあった。この認識のずれから信頼関係の不十分さや連携不足をもたらしており、それが観光客誘致や宿泊客が少ないことなどの他の課題解決への遅れをとっているように思われた。

はじめに、室戸市役所と室戸市観光関連事業者の認識のずれに気づき、意見交換の場を作るなどの対応をし、観光に対して室戸市全体で協力して取り組んでいくことが、新たな室戸市観光の第一歩になり、その他の課題解決にも繋がっていくと考える。そして、宿泊客と室戸市での消費額を増加させるために通過型ではなく、室戸市の地形や自然、文化、さらには交通の便の悪さをも活かした滞在型で、コロナが収束していない中でも室戸市に訪れてもらうため、ジオパーク沿いを走るサイクリングやウォッチング、漁の体験などの外で楽しめる室戸市でしかできないことができる体験型の観光地づくりを新たな室戸市観光の方向性として提案する。

## 10. 結論

本研究では、コロナによる室戸市の観光業への影響を分析し、明らかにすることも目的とした。調査によって明らかになったことは以下の8点である。

- ・高知県の観光は、「歴史」「食」「自然」の3つの強みを活かした博覧会などが多く、四国、近畿地方から訪れる方、リピーターの方が多くことが特徴であることが分かった。
- ・室戸市は、自然と文化を活かした観光が盛んで、年代は「40～60代」、旅行タイプは「夫婦・カップル」「一人」、旅行目的は「お遍路」が多く、室戸市観光の特徴が分かった。
- ・現状としては、高知県も室戸市もコロナの影響により施設利用者が減少し、厳しい状況であるといえる。
- ・室戸市観光関連事業者に対するヒアリング調査で、室戸市の観光業はコロナの影響を受けていることが明らかになった。コロナの影響で団体やツアーのキャンセルが増えたり、県外や海外の方を呼び込めない状況であり、施設利用者が減少し経営が苦しい施設もあれば、閉鎖した施設もあるほど影響を受けていた。
- ・観光客側の口コミ調査でも、コロナの影響を受けていることが明らかになった。2020年の口コミ件数が減少し、特に4月から6月の口コミが見当たらなかったことから、観光客は外出を控え、移動の制限により影響を受けていたといえる。
- ・コロナ流行による変化として、観光関連事業者側は、団体客の利用が減少したことや今までになかったコロナにかかる作業や費用が必要になったこと、観光客のターゲット層が狭くなったことがあげられた。観光客側は、2020年の口コミ数が減少し、外出を控えていたことや「30代」と「家族」の利用が減少していたことがあげられた。
- ・室戸市観光の課題点として、宿泊施設が少なく通過型観光地である点と室戸市観光関連事業者間の認識のずれがある点の2点があげられ、事業者間の認識のずれをなくすことが新たな室戸市観光の第一歩になり、その他の課題解決にも繋がっていくと結論付けた。
- ・宿泊客と室戸市での消費額を増加させるために滞在型、コロナが収束していない中でも室戸市を訪れてもらうために体験型の観光地を整備していくべき。

## 【謝辞】

本研究に関して、お忙しい中ヒアリング調査にご協力いただいた室戸市役所のご担当者様、室戸市観光関連事業者の皆様、そして研究を進めていく中でさまざまなアドバイスをくださった馬淵先生に深く感謝致します。皆様の親身であたにかいご協力、お心遣いでこの卒業論文を作成することができました。心から感謝の気持ちと御礼を申し上げます。

## 【引用・参考文献】

- ◆『高知県で田舎暮らし。室戸に移住！田舎暮らし情報館』<https://inagakurashi.kochi.jp>(最終閲覧日：2021年1月20日)
- ◆『第4期高知県産業振興計画PR版パンフレット 令和2年度版』47ページ 高知県 産業振興推進部 計画推進課  
<https://www.pref.kochi.lg.jp/e-book/sangyo-shinko/html5.html#page=1>(最終閲覧日：2021年1月20日)
- ◆『室戸半島の第四紀地殻変動と地震隆起』前杵 英明(2006)
- ◆『室戸岬地域における中新世の海溝近傍火成活動』溝口秀治, 君波和雄, 今岡照喜, 亀井淳志(2009)
- ◆『平成30年県外観光客入込・動態調査報告書』19, 23, 36, 41, 43, 46ページ 高知県 観光振興部 観光政策課  
[https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/020101/files/2017090600162/file\\_20201201113626\\_H30\\_all.pdf](https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/020101/files/2017090600162/file_20201201113626_H30_all.pdf)(最終閲覧日：2021年1月20日)
- ◆『令和2年月別観光施設利用実績』高知県 観光振興部 観光政策課(2020)
- ◆『室戸ジオパーク主要施設別来場者数集計表』室戸市役所 観光ジオパーク推進課(2020)
- ◆『室戸世界ジオパークセンター団体件数集計表』室戸市役所 観光ジオパーク推進課(2020)
- ◆『じゃらんNet』<https://www.jalan.net/>(最終閲覧日：2021年1月20日)
- ◆『Tripadvisor』<https://www.tripadvisor.jp>(最終閲覧日：2021年1月20日)
- ◆『フォートラベル』<https://4travel.jp/>(最終閲覧日：2021年1月20日)