

インバウンドの視点からみた地方観光 MaaS の可能性と地域格差—大分県内における観光地間の比較分析—

【2025年度 KR-114】

東京経済大学 全学共通教育センター 教授

カレイラ松崎 順子

1. 調査研究の背景

近年、訪日外国人旅行者（インバウンド）の増加に伴い、日本各地において観光需要が拡大している。特に、地方観光地では、観光振興の観点から訪日外国人旅行者の受け入れ体制の整備が重要な課題となっている。一方で、地方観光地では公共交通の利便性が都市部に比べて低く、観光地間の移動の難しさが観光行動の制約となるケースも多い。このような背景のもと、近年注目されているのが MaaS (Mobility as a Service) である。MaaS は、複数の交通手段を統合し、利用者が一つのサービスとして移動を計画・予約・決済できる仕組みを指す概念であり、近年、都市交通のみならず観光分野においても導入が進められている¹⁾。特に、観光地においては、鉄道、バス、タクシーなどの交通手段を統合することで、旅行者の移動の利便性が向上することが期待されている。また、日本政府においても、地域交通の課題解決や観光振興を目的として「スマートモビリティチャレンジ」などの政策が推進されており、地方における MaaS の導入が進められている²⁾。

しかしながら、地方観光地における MaaS の実際の利便性については、十分な検証が行われているとは言い難い。特に、訪日外国人旅行者の視点から地方観光地における MaaS の実用性や課題を分析した研究は限られている。また、同一地域内においても観光地ごとに交通環境は異なり、MaaS の有効性にも差が生じる可能性がある。

そこで本研究では、大分県内の主要観光地である別府、由布院、杵築、宇佐、安心院地域を対象として、訪日外国人旅行者の視点から地方観光 MaaS の可能性と課題を検討する。さらに、現地調査および交通情報の分析を通じて、訪日外国人旅行者が実際に直面する移動上の課題を明らかにする。具体的には、

外国人調査協力者 1 名とともに上述の 5 地域において現地調査を実施し、鉄道アクセスの有無、バス路線の充実度、観光地間移動の利便性などに着目して、地方観光地における交通環境の差異を分析する。

2. 調査研究の概要

(1) 由布院駅の調査結果

由布院駅は観光地の中心部に位置しており、駅から徒歩で主要観光地を巡ることが可能である。また、大分駅方面および別府方面へは普通列車および特急列車が運行されており、鉄道による移動も可能である。駅には観光案内所が設置されており、日本語および外国語による観光情報の提供が行われている。

現地調査では、Google Maps の検索結果に関して問題が確認された。具体的には、由布院駅から別府駅への移動を Google Maps で検索したところ、由布院駅 12 時 9 分発、大分駅乗り換えによる普通列車での移動 (13 時 20 分到着) も可能であったが、この経路は検索結果に表示されず、特急列車またはバスを利用した経路が優先的に表示された (図 1 参照)。このため、外国人調査協力者は駅窓口で移動方法を確認する必要があった。外国人調査協力者が別府駅までの移動方法を由布院駅の窓口で尋ねたところ、駅係員は英語の案内用資料を印刷し、英語で説明を行った。係員の英語は流暢であり、移動方法について理解しやすい説明が行われていた。このように、由布院駅ではデジタル情報の不備を駅員の人的サポートが補完しており、訪日外国人旅行者への有効な支援策となっていることが確認された。

(2) 大分駅の調査結果

大分駅は大分県の主要駅であり、日豊本線および久大本線が接続する交通拠点である。駅係員への聞



図1 湯布院駅から別府駅までの Google Maps の検索結果

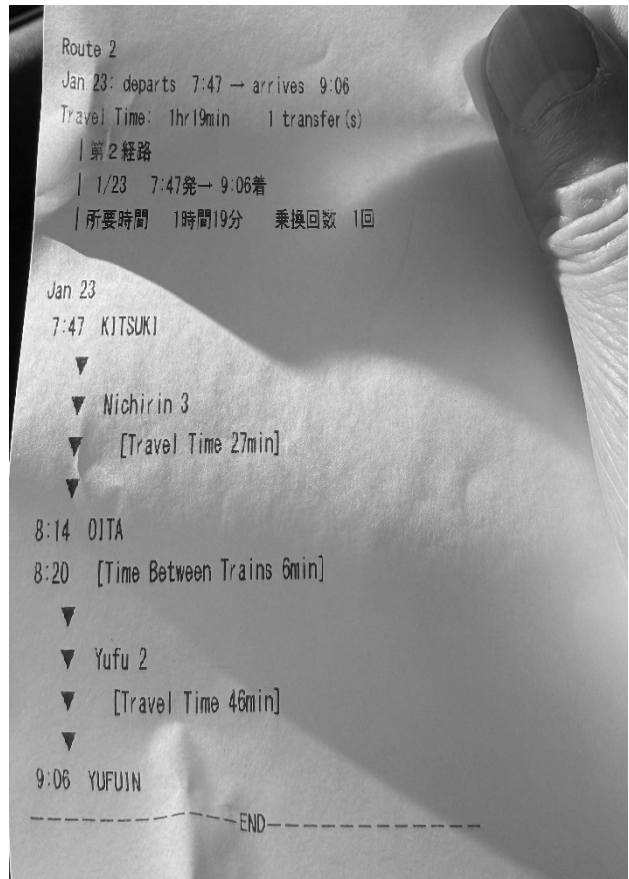


図2 杵築駅で渡された資料

き取りによれば、大分駅を利用する訪日外国人旅行者の多くが由布院方面へ向かう旅行者であり、特に、JR Kyushu Rail Pass を利用する旅行者が多いということであった。

また、外国人調査協力者が大分駅から別府駅への移動について駅員に質問したところ、普通列車でも約10分で移動可能であるにもかかわらず、有料の特急列車のホームを案内された。このことから、訪日外国人旅行者が駅員の案内により特急列車を選択する可能性があることが確認された。

(3) 別府駅の調査結果

別府駅はJR日豊本線の主要駅であり、大分県内における観光拠点の一つである。現地調査においても、多数の訪日外国人旅行者による利用が確認された。同駅からは地獄めぐりや堀田温泉といった主要観光地へ向かう路線バスが多数運行されており、鉄道から二次交通への重要な接続ポイントとなっている。

別府駅から堀田温泉へ向かうバスの乗り場をGoogle Mapsで検索したところ、「西口3」と表示さ

れた。しかし、現地では36番のバスの表示が確認できなかったため、案内スタッフに確認したところ、実際には「西口1」が正しい乗り場であることが英語で説明された。さらに、別府駅の観光案内所には英語対応が可能なスタッフが常時配置されていた。

(4) 杵築駅の調査結果

杵築駅はJR日豊本線の駅であり、杵築城下町の最寄駅である。しかし、駅から城下町までは距離があり、徒歩での移動は容易ではなく、バスやタクシーの利用が必要となる。杵築駅から城下町方面への路線バスは運行されているものの、本数は限られており、時間帯によっては待ち時間が長くなる場合がある。

駅員への聞き取りによれば、城下町を訪れる訪日外国人旅行者は少なく、ハーモニーランドへ向かう外国人旅行者が時折見られる程度であるということであった。また、外国人調査協力者が湯布院までの行き方を質問したところ、駅員は英語で書かれた資料を印刷し、それをういて説明を行った(図2を参照)。このように、杵築駅においては、英語での案

内用資料を活用することで、訪日外国人旅行者への対応が行われていることが確認された。

(5) 宇佐駅の調査結果

宇佐駅は JR 日豊本線の駅であり、宇佐神宮および日本で初めて農泊に取り組んだ安心院地域への最寄駅の一つである。宇佐神宮は駅から距離があり、徒歩での移動は困難である。宇佐駅から宇佐神宮方面へのバスは運行されているものの、本数は限られており、時間帯によっては待ち時間が長くなる場合もある。安心院地域には鉄道駅が存在せず、宇佐駅からの移動が必要となる。宇佐駅から安心院地域へのバスは運行されているものの、本数は限られており、時間帯によっては数時間間隔となる場合もある。このように、宇佐神宮および安心院地域へのアクセスは、公共交通のみでは難しい状況にある。

外国人調査協力者が 15 時過ぎに宇佐駅で質問しようとしたところ、窓口営業時間（7:00～12:00、12:40～15:00）が終了しており、案内を受けることができなかった。また、実際に宇佐神宮を訪れた際には訪日外国人旅行者は数名確認されたものの、別府や由布院と比較すると少数であった。

3. 考察

第一に、本研究の調査結果から、訪日外国人旅行者は主に由布院および別府に集中していることが確認された。一方で、杵築や宇佐（宇佐神宮・安心院）などの周辺地域では訪日外国人旅行者の数は限定的であった。これらの地域は地理的には近接しているにもかかわらず、由布院・別府から宇佐・安心院への公共交通による観光客の流れはほとんど確認されなかった。この要因として、鉄道駅から観光地までの二次交通の不足が挙げられる。宇佐神宮や安心院地域、杵築城下町はいずれも最寄駅から距離があり、バスの本数も限られているため、公共交通による移動が容易ではない。また、訪日外国人旅行者の多くが JR Kyushu Rail Pass などの鉄道パスを利用していることを考慮すると、鉄道駅から観光地への接続が不十分である現状は、鉄道パスの利便性を十分に活かしていない可能性がある。以上のことから、地方観光地における地域間格差の要因として、鉄道と二次交通の接続の不十分さが大きく影響していると考えられる。

第二に、本調査では、Google Maps に代表される

デジタルナビゲーションが、訪日外国人旅行者の移動行動に影響を与えている可能性が確認された。由布院一別府間の検索では、実際には普通列車が存在するにもかかわらず、バスまたは特急列車が優先的に表示された。さらに本研究では、実際の乗り場表示と Google Maps の表示が一致しないといった具体的な不一致も確認された。これらの事例は、デジタルプラットフォームが必ずしも網羅的な正確な情報を提示していないことを示していると考えられる。特に、アルゴリズムが「移動時間」や「乗換回数」などを優先することにより、普通列車などの既存の交通資源が相対的に不可視化される可能性がある。Wang et al.³⁾ は、スマートフォンが旅行者の意思決定を高度に支援する一方で、その情報への過度な依存のリスクを指摘している。本調査結果に照らせば、このような「情報の偏り」は、訪日外国人旅行者に不必要な特急料金の支払いを生じさせる要因となり得る。地方観光地においては、交通データの不整合が単なる利便性の低下に留まらず、観光客の移動自由度を制限する要因となっていると考えられる。

第三に、訪日外国人旅行者にとって、JR Pass や JR Kyushu Rail Pass は日本国内の移動を支える不可欠なインフラとなっている。しかし、本調査が明らかにしたように、これらのパスは JR 路線という『線』の移動には極めて有効であるものの、駅から観光目的地までの『面』の移動、すなわち二次交通からラストワンマイルに至る接続において、深刻な構造的分断を抱えている。宇佐神宮や安心院地域、杵築城下町のように、鉄道駅から目的地まで距離があり、かつバスの本数が極端に少ない地域では、鉄道パスという強力なインセンティブが機能しなくなる。Sochor et al.⁴⁾ が提唱する観光 MaaS の理想は、検索・予約・決済の統合であるが、現状の大分県においては「鉄道」と「バス」の情報の統合が不十分であり、かつ決済手段も分断されている。その結果、公共交通による周遊を断念し、自動車（レンタカー等）に依存せざるを得ない構造が温存されていると言える。

最後に、デジタルナビゲーションが機能不全を起こす中で、由布院駅・別府駅・杵築駅で見られた駅員や案内スタッフによる人的対応（多言語での口頭説明や印刷資料の提供）は、訪日外国人旅行者の移動を救済する極めて重要な「アナログ・インフラ」として機能している。これは、デジタルが未成熟な地方部において、「おもてなし」という人的資本が技術的欠陥を埋めている実態を示している。しかし、

この人的サポートには持続可能性の懸念がある。JR九州が進める地方駅の無人化や窓口営業時間の短縮により、宇佐駅で見られたように、観光客が最も助けを必要とする時間帯にサービスが途絶するリスクが顕在化している。今後、人口減少が進む地方観光地において、デジタル化の遅れを人的対応でカバーし続けることには限界があるであろう。

4. 今後の課題と提言

本調査を通じて地方観光地における観光 MaaS の実装には、3つの構造的課題が存在することが明らかとなった。第一に、デジタルデータの精度向上とプラットフォーム・バイアスの解消である。デジタルナビゲーションと現地情報の乖離や特定の交通手段を優先するアルゴリズムの偏りは、旅行者の移動選択に影響を与える要因となっている。第二に、「点」から「面」へのサービス統合である。鉄道パスは広域移動に有効であるものの、二次交通との接続は不十分であり、公共交通による周遊を困難にしている。第三に、人的サポートの持続可能性である。地方駅の無人化や窓口営業時間の短縮により、訪日外国人旅行者が支援を受けにくい状況が生じている。

本研究の知見に基づき、大分県における観光交通の改善に向け、以下の3点を提言する。第一に、GTFS（一般的標準路線図フォーマット）とオープンデータ化の推進である。交通情報を標準化し、Google Maps 等の主要プラットフォームへ正確なデータを供給する体制の構築が求められる。第二に、エリア限定型「マルチモーダル・パス」の開発である。鉄道と二次交通の決済を統合したデジタルチケットの導入により、「点」から「面」への観光の転換を促すことが可能となる。第三に、「リモート・コンシェルジュ」による多言語支援の遠隔化である。地方駅やバス停において遠隔オペレーターやAIチャットボットと接続する仕組みの導入が求められる。

5. まとめ

本研究は、大分県内の主要温泉地および周辺の歴史・農村観光地を対象に、訪日外国人旅行者の視点

から観光交通の実態と観光 MaaS の可能性について検討を行った。調査の結果、大分県は別府や由布院といった国際的な知名度を誇る観光資源を有しながらも、その移動基盤は依然として自動車依存型であり、公共交通を利用する訪日外国人旅行者にとっては「情報の分断」と「サービスの不連続性」が大きな障壁となっていることが確認された。

一方で、駅窓口等における人的なホスピタリティが、不完全なデジタル情報を補完し、観光体験の質を維持している実態も明らかになった。しかし、急速に進む人口減少と地方交通の維持困難という現実を鑑みれば、個人の努力に依存した対応には限界がある。今後の地方観光地における MaaS は、単なる移動手段のデジタル化を超え、地域の交通資源を再編することで、旅行者と地域住民の双方が利便性を享受できる「持続可能な移動の仕組み」の実現を目指すべきである。□

謝辞

本研究は、一般財団法人研友社による調査研究事業の助成を受けて実施されました。ここに深く感謝の意を表します。

参考文献・引用文献

- 1) Hietanen, S.: Mobility as a service – The new transport model? Eurotransport, Vol.12, No.2, pp.2-4, 2014
- 2) 国土交通省: 日本版 MaaS の推進, URL: <https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/japanmaas/promotion/>, 参照日: 2026年3月30日
- 3) Wang, D., Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R.: Smartphone use in everyday life and travel, Journal of Travel Research, Vol.55, No.1, pp.52-63, 2016
- 4) Sochor, J., Arby, H., Karlsson, I. C. M., & Sarasini, S.: A topological approach to Mobility as a Service: A proposed tool for understanding requirements and effects, Research in Transportation Business & Management, Vol.27, pp.3-14, 2018