

第2章. まちなか観光案内所設置に関する実証実験

2-1. 実験の目的

京都市には14の世界遺産と、我が国の国宝の約2割が集中していることに象徴されるように、観光資源が豊富に存在しており、しかもそれが市内全域にわたっている。

京都市内に存在する国宝は、11すべての行政区に点在しており、京都市が毎年調査している観光客の訪問地ベスト25も10の行政区に及んでいる。

市内訪問地調査 (平成17年京都市観光調査年報)

順位	訪 問 地	行 政 区	訪問率(%)
1	清水寺	東山区	22.1
2	嵐山	西京区	15.6
3	金閣寺	北区	12.3
4	銀閣寺	左京区	11.6
5	南禅寺	左京区	10.7
6	高台寺	東山区	9.3
7	鞍馬・貴船	左京区	8.7
8	八坂神社	東山区	7.9
9	嵯峨野	右京区	6.4
10	二条城	中京区	6.2
11	京都御所	上京区	6.1
12	京都駅ビル	下京区	5.9
13	京都市美術館	左京区	5.9
14	大原	左京区	5.6
15	四条河原町	下京区	4.9
16	平安神宮	左京区	4.8
17	知恩院	東山区	4.6
18	三十三間堂	東山区	4.4
19	祇園	東山区	4.3
20	龍安寺	北区	3.8
21	東寺	南区	3.4
22	下鴨神社	左京区	3.3
23	南座	東山区	3.1
24	錦市場	中京区	3.1
25	伏見稲荷大社	伏見区	2.8

それぞれの歴史都市においては、いずれも豊富な観光素材を有しているが、更なる魅力の向上のためには、観光客が欲しいときに情報が入手できる効率的で的確な情報発信が必要である。

また、歴史都市の観光を持続可能なものとするためには、住民理解が欠かせない。観光客と住民との交流を通して、観光客の満足度の向上と住民側のおもてなし意識の高揚を図っていくことが重要である。

京都市では、観光客への情報の提供については、京都観光の玄関口であるJR京都駅ビルの2階に観光案内所を設け、観光客の幅広い相談に応じているが、駅ビルの観光案内所では、各観光地の詳細な情報を提供することには限界がある。観光客にじっくりと京都の良さを味わってもらうためには、各観光地にミニ観光案内所としての「まちなか観光案内所」があれば便利である。

このことは、「歩いて楽しむ観光」の推進にも貢献するものであり、ひいては京都観光の弱点である観光客の集中や混雑の緩和にも役立つものである。

しかしながら、市の直営でミニ観光案内所を設置することは財政的に困難であることから、民間の協力を得て運営する方法が現実的である。また、そのことが市民のおもてなし意識の高揚や観光客と地域住民の相互理解の促進にもつながるものと期待される。

既にまちなか観光案内所を稼働させている自治体はいくつか存在するが、観光客のニーズに合致せず活発な利用には至っていないケースが多い。

そこで、京都を代表する観光地のひとつである金閣寺エリアにおいて、まちなか観光案内所の効果的な運用方を検討することで、全国のまちなか観光案内所の有効活用に向けた課題の投げかけとするものである。

京都市観光案内所の利用状況

(単位:件)

年 度	観光案内		交通案内	宿泊紹介	その他	合 計
	日本人	外国人				
9 年度	351,969	28,280	13,278	20,337	129,575	543,439
10 年度	264,727	38,251	18,255	21,134	145,903	488,270
11 年度	273,539	40,426	15,983	20,587	135,699	486,234
12 年度	261,575	47,992	12,043	19,516	135,408	476,534
13 年度	267,889	53,135	10,018	18,340	132,511	481,893
14 年度	271,632	56,720	10,552	18,606	123,562	481,072
15 年度	321,925	65,261	7,615	18,043	128,656	541,500
16 年度	328,546	87,531	6,464	19,515	109,630	551,686
17 年度	343,361	101,244	5,328	17,294	129,293	596,520

2-2. 実験の概要

■ 調査期間

平成19年3月12日(月)～18日(日)(7日間)

■ 調査場所

金閣寺・衣笠周辺

■ 調査場所の選定理由

金閣寺エリアは、毎年、入洛観光客が訪問する市内の観光地ベスト5に入っている人気のスポットであり、周辺には等持院や龍安寺などの名刹や、堂本印象美術館などの文化施設も存在している。

しかしながら、観光資源の豊富さに比して、観光情報インフラが十分ではなく、京都市内で最もまちなか観光案内所が必要と推察される地域のひとつである。

そこで、この地域をモデル地域として調査を実施し、得られた結果を基にまちなか観光案内所を京都市内域に拡大する際の参考とするものである。

■ 調査方法

金閣寺・衣笠周辺で、土産物店2店舗に協力を要請し、「観光案内所試験運用」と表記した上で、模擬まちなか観光案内所として観光客への対応を実験的に実施。

実験では、①利用観光客へのアンケート調査 ②協力店舗側からみた課題のヒアリングを実施。

■ 観光客へのアンケート調査項目

- ① 京都観光に関する情報の収集(入洛前・後)
- ② まちなか観光案内所の必要性
- ③ 移動の際の交通機関
- ④ まちなか観光案内所の立地
- ⑤ 協力施設の業種
- ⑥ 必要な情報
- ⑦ 情報提供ツール

■ 協力店舗へのヒアリング項目

- ① サービス内容・手法
- ② 情報提供ツ-

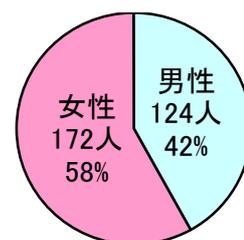
- ③ まちなか観光案内所の表示
- ④ 外国人への対応
- ⑤ 運営上の問題点

2-3. 調査結果

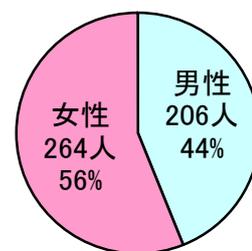
■ 対象サンプル属性

・サンプルプロフィール(男女別)

- ① 観光案内サービス提供数 296人
 男性 124人(42%) 女性 172人(58%)

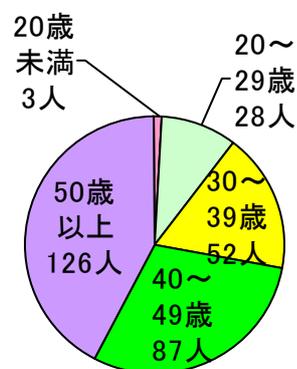


- ② アンケート回答数 470人
 男性 206人(44%) 女性 264人(56%)

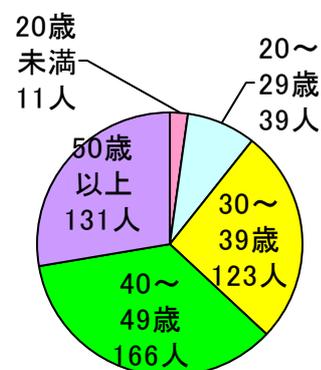


・サンプルプロフィール(年齢別)

- ① 観光案内サービス提供
- | | |
|--------|------|
| 20歳未満 | 3人 |
| 20～29歳 | 28人 |
| 30～39歳 | 52人 |
| 40～49歳 | 87人 |
| 50歳以上 | 126人 |



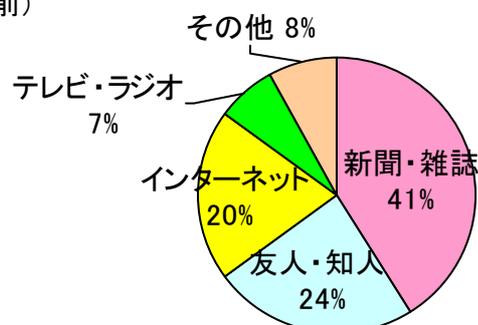
- ② アンケート回答
- | | |
|--------|------|
| 20歳未満 | 11人 |
| 20～29歳 | 39人 |
| 30～39歳 | 123人 |
| 40～49歳 | 166人 |
| 50歳以上 | 131人 |



■ 観光客へのアンケート調査結果

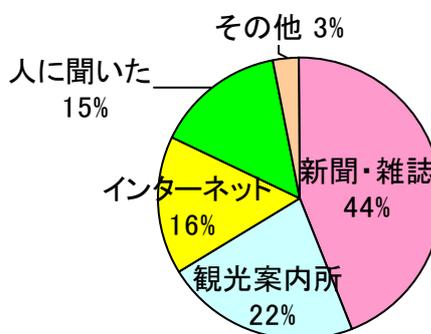
① 京都観光に関する情報の収集方法(入洛前)

☆ 新聞・雑誌	41%
☆ 友人・知人	24%
☆ インターネット	20%
☆ テレビ・ラジオ	7%
☆ その他	8%



② 京都観光に関する情報の収集方法(入洛後)

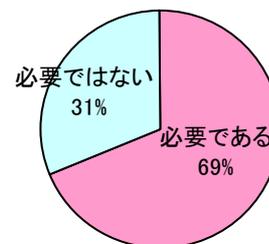
☆ 新聞・雑誌	44%
☆ 観光案内所	22%
☆ インターネット	16%
☆ 人に聞いた	15%
☆ その他	3%



入洛後は「インターネット」の比率が下がり、「観光案内所」「人に聞く」が新たな項目として上っている。

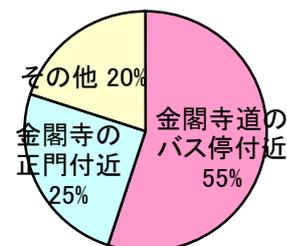
③ まちなか観光案内所の必要性

☆ 必要である	69%
☆ 必要ではない	31%



④ まちなか観光案内所の立地

☆ 金閣寺道のバス停付近	55%
☆ 金閣寺の正門付近	25%
☆ その他	20%

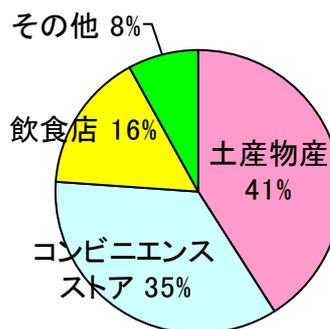


観光客が望むまちなか観光案内所の立地については、バス停の近くが最も多く、少差で金閣寺の正門付近が続いている。

土地勘がない観光客にとって、バス停を降りてから目的地までの経路が聞けることはストレス無く観光するために必要なことがわかる。

⑤ 協力施設の業種

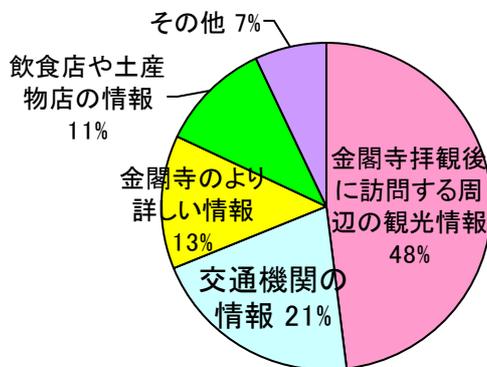
☆ 土産物店	41%
☆ コンビニエンスストア	35%
☆ 飲食店	16%
☆ その他	8%



望まれる協力施設の業種は、土産物店とコンビニエンスストアが多数を占めている。このことから、客の出入りが頻繁にあり、いわゆる「一見さん」の観光客でも入りやすい施設がまちなか観光案内所として望まれていることがわかる。

⑥ 必要な情報

☆ 金閣寺拝観後に訪問する周辺の観光情報	48%
☆ 交通機関の情報	21%
☆ 金閣寺のより詳しい情報	13%
☆ 飲食店や土産物店の情報	11%
☆ その他	7%



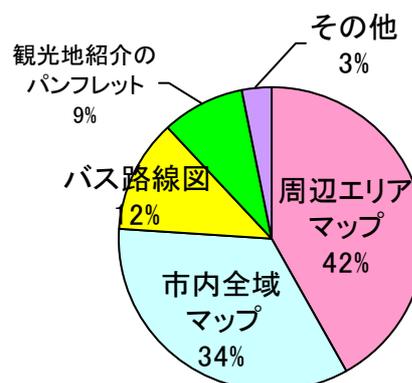
金閣寺周辺には、等持院や龍安寺などの有名寺院があるため、観光客は金閣寺拝観

後の周辺情報を求めていることがわかる。

また、まちなか観光案内所の利用者は団体客ではなく、個人客が想定されるため、公共交通機関の情報を求める観光客も多い。

⑦ 情報提供ツール

☆ 周辺エリアマップ	42%
☆ 市内全域マップ	34%
☆ バス路線図	12%
☆ 観光地紹介のパンフレット	9%
☆ その他	3%



まちなか観光案内所は、京都駅ビルに設置している市の案内所のように専門ではなく、いわばボランティアとして協力してもらうものであるため、効率的に情報を提供する必要がある。このため、情報提供ツールは極めて重要であるが、調査結果から最も求められているツールは周辺エリアマップで、次いで市内全域のマップとバス路線図が続き、観光地紹介のパンフレットは比較的少ない。これは、訪問者がインターネットや旅行雑誌等により事前に情報を収集しているためと考察できる。観光客は道案内など、実際に京都に来てみて初めて疑問に思ったことを尋ねる機能を求めているといえよう。

■ 協力店舗へのヒアリング

① 運営上の問題点等

- ☆ 普段から案内をしているので業務に大きな支障はない。
- ☆ 案内のみではなく、購入見込み客として期待できる。
- ☆ レジ前だけのサービスには限界がある。
- ☆ 周辺情報のみならず、どこまでの情報サービスや対応をすべきか迷った。
- ☆ 市内全域マップではきめ細かな情報を提供ができないため、販売員のスキルが問われる。
- ☆ 他の店の紹介などを求められるので、斡旋しているようにとらえられるのでは。
- ☆ 混雑時には十分な対応が難しいこともあった。

運営自体は、これまでから観光客への案内は実施していること、また、本業での売り上げに繋がることも期待できることから、総じて協力的であった。

ただし、混雑時には対応が難しくなるとの意見もあったため、エリアマップ等の、情報提供ツールを最大限活用して、効率的な案内をする必要がある。

周辺の店舗情報の提供は、斡旋と捕らえられるので困るという意見もあったが、これについても、エリアマップ等に店舗情報をできる限り掲載することで、解消できると考えられる。

② 情報提供ツール

☆市内全域マップだけではなく、エリアマップはぜひとも必要。

①にもあるとおり、エリアマップは必需品であるが、店舗情報等、地図以外の観光客の求めている情報をできる限りコンパクトに掲載する必要がある。

③ まちなか観光案内所の表示

☆店軒での表示は景観に配慮したものにするべき。

実験を実施した時期は、京都市では景観条例の制定を巡って、ちょうど景観問題に市民的な意識が高まって時期である。

まちなか観光案内所を設置する地域は、特に景観上の配慮が必要な場合が多いことから、表示については落ち着いた町並みにマッチしたものとするべきである。

④ 外国人への対応

☆英語をはじめとする外国語対応ができるスタッフがいないので、筆談集等があれば便利。

☆エリアマップは英語版も用意してほしい。

まちなか観光案内所を運営する場合、一般的に外国語対応ができる店舗等は少ないと思われるので、JNTOが発行する筆談集等を活用すべきである。

■ 案内マニュアルの検討

観光客が求める情報を迅速・的確に提供するためには、案内マニュアルも重要である。これについては、観光ガイドや観光案内所スタッフにヒアリングした結果、次の内容を備えていることが望ましいと判明した。

- ① メジャーでない寺社や観光施設を尋ねられることもあるので、マニュアルは可能な限り情報を網羅したものであること
- ② 検索する施設が、五十音順で記載されていること
- ③ エリアごとの検索機能も必要であること
- ④ 寺社の拝観時間については、単に拝観可能時間帯だけではなく、受付終了時刻も把握しておくことと便利である
- ⑤ 寺院・神社の中には広大な敷地を有するところもある。寺院・神社までの徒歩による所要時間は、敷地の入り口までの時間ではなく、本堂・本殿など目的地までの時間を案内できれば親切である。

2-4. まとめ

それぞれの歴史都市においては、いずれも豊富な観光素材を有しているが、更なる魅力の向上のためには、観光客が欲しいときに情報が入手できる効率的で的確な情報発信が必要である。

各都市においては市や観光協会が運営する中核的な観光案内所を駅前等に設置し観光案内に努めているが、各観光地の詳細な情報を提供することには限界がある。観光客にじっくりと歴史都市の魅力を味わってもらうためには、各観光地にミニ観光案内所としてのまちなか観光案内所があれば便利である。

まちなか観光案内所は、「歩いて楽しむ観光」の推進にも貢献するものであり、ひいては観光客の集中や混雑の緩和にも役立つものである。

また、歴史都市の観光を持続可能なものとするためには、住民理解が欠かせないが、まちなか観光案内所の設置により、観光客と住民との交流を促進し、観光客の満足度の向上と住民側のおもてなし意識の高揚を図っていくことができる。

既にまちなか観光案内所を稼働させている自治体はいくつか存在するが、観光客のニーズに合致せず活発な利用には至っていないケースが多い。

今回の実験を通じて得られた結果を参考に、まちなか観光案内所の立地や業種、観光案内ツール等を検討することにより、全国のまちなか観光案内所の有効活用に役立てられるものと期待される。

