

調査日	平成23年(2011年)2月13日(日) 14:30~15:30(ヒアリング及び館内視察)
出席者	観光庁観光地域振興部観光資源課 沖縄県立博物館 (株)丹青社、(株)JTBグローバルマーケティング&トラベル

### 【ヒアリング内容】

- 博物館関係者、沖縄通訳案内士会の皆様のご協力に感謝申し上げたい。(観光庁)

<博物館のポリシー、全体像>

#### ●外国人旅行者の現状

- 現状は統計等を取っていないので把握していないのが実情である。クルーズ船が入港している時には入館者が多いという印象を持っている。(博物館)

#### ●館としての受入体制整備の方向性、考え方、計画

- 館内表示の日英併記・iPod 無料貸出による多言語音声案内(英・中・韓・スペイン語・日本語)等で基本は整っていると考えている。また、昨年度4月~6月まで総合案内・チケット担当スタッフへ館内案内の英語研修を10回行った。(博物館)
- 県立博物館なので、あくまで優先順位は①県民 ②国民 ③外国人という考え方が根底にある。また、管轄は教育委員会なので、博物館は年代に関係の無い社会教育学校という位置づけである。(博物館)
- 現状としては、今後の方向性・計画については、検討中である。(博物館)

#### ●プロモーション展開の考え方

- 他業種との連携や観光協会等との連携を進めている。現在行っているのはモノレール1日券・エアラインクーポンブック等での入館料割引等を行い、クルーズ船入港時には直接パンフレットを持ち込んでいる。(博物館)

<通訳案内士ツアー実証実験に関して>

#### ●実施にあたっての問題点や改善点、注意すべき点

- 問題点は特になかったが、ガイドの声が大きいとのクレームを1件受けている。(博物館)

#### ●館としての手ごたえ、今後の展開の参考度

- 手ごたえは感じている。今回の統計も参考に、今後、日にちや時間を決めて週1回ガイドツアーを設定する等、検討していきたい。(博物館)
- また、準備期間が短かったが、やったことのないことを今回行って良かったのではないかと。今後ガイドツアーを商品化する時はもっと準備時間が必要ということもわかった。(博物館)

#### ●経費的な問題について

- 経費的な問題は人件費がかかることに尽きる。(博物館)

#### ●学芸員やスタッフの博物館側の負担感について

- 特に問題はなかった。ただ、学芸員の本来の仕事は調査・研究であり、日常の展示替え・収集・イベント開催などに多忙である。沖縄全体の歴史など分野も幅広いので、現状の学芸員人数でも足りない状態である。(博物館)

※担当通訳案内士へのヒアリング事項

●実施にあたっての問題点や改善点、注意すべき点

- 今回は準備期間が短かった。最低 1 カ月は自己研修期間が欲しい。(通訳案内士)
- 学芸員との研修で、限られた時間の中での常設展の廻り方を決めた。しかし、個人客は興味のある箇所の重点的な解説を求めており、マニュアルどおりには廻れないこともある。国籍によっても興味のある箇所は異なると感じている。(通訳案内士)

●外国人参加者の主な反応について

- 米国人参加者からは、「不明点をその場で質問できる。街中で英語表記が少ない中で、ガイドツアーはエクセレントなサービスである。」との感想があり、また、香港人参加者からは、「過去に来館した事が有るが、ほとんど歴史の流れは意味が判らなかった。今回中国語ガイドのおかげで、沖縄の歴史をかなり理解できた。」との感想をいただいた。(通訳案内士)
- ガイドツアー終了後、ガイドと記念写真を撮る人が5～6件ほどあった。このことは、ガイドツアーの満足度が高いことを示しているのではないか。(JTB-GMT)

<資料Ⅳ-4-2 実証実験実施施設ヒアリング記録 さいたま市大宮盆栽美術館>

調査日	平成23年(2011年)2月20日(日) 14:40~15:40(ヒアリング及び館内視察)
出席者	観光庁観光地域振興部観光資源課 さいたま市大宮盆栽美術館 (株)丹青社、(株)JTBグローバルマーケティング&トラベル

**【ヒアリング内容】**

- 多くの参加者を得てガイドツアーを行なうことができた。美術館関係者の皆様のこれまでのご協力に感謝申し上げます。(観光庁)

<美術館のポリシー、全体像>

●外国人旅行者の現状

- 当館は教育委員会管轄ではなく、市長部局直轄の文化施設として運営されている。盆栽文化の情報発信拠点、さいたま市の観光拠点として位置づけられている。(博物館)
- 2010年3月に開館して以来、多くの外国人に来ていただいている。月別では11月が最多である。(博物館)

●受入体制整備の方向性、考え方、計画

- 積極的に受け入れていきたいと考えている。(博物館)

●外国人の受入体制の問題点、課題

- さいたま市の観光拠点とも連携した取組を検討していきたい。(博物館)
- 今回の実証実験はピンポイントで期間設定されているので、対応が難しい部分もあった。(博物館)
- この地域は第1種低層住宅地域なので、カフェ等の商店を出店するにも面積制限などがなされる。また、地域内への車の流入を抑え、散策してもらいたいという考えもある。(博物館)

●プロモーション展開の考え方と他業種との連携や観光協会等との連携について

- 大宮盆栽組合とは連携を進めている。組合作成の盆栽村マップを当館でも配布している。(博物館)
- GWIには大盆栽まつりを開催している。(博物館)
- トイレ、駐車場も公共施設として入場者以外の方々にも利用いただいている。(博物館)
- 盆栽村における案内表示の整備も進められている。(博物館)
- 盆栽文化を広げるという使命を持って運営しているので、海外の雑誌、新聞等の取材を受けて
- 広報に努めている。(博物館)
- 観光庁より海外へのPRについてはJNTOとも連携するのがよいの指摘がなされた。(博物館)

●市内ツアーや世界遺産ツアー等、博物館内のガイド+αの展開は可能か。(観光庁)

- 周辺の盆栽園、岩槻人形の家、川越、鉄道博物館などと組み合わせた展開は可能である。(博物館)

●実際にビジネスとして成り立たせる上での課題等

- 参加者を募集する形式であり、いつ来館があるか読めない部分がある。(博物館)
- 一定数以上の参加者を集めないと、現在の人件費水準では採算が合わないが、あまり受け入れが多すぎると館側の負担が大きくなり過ぎる。(博物館)

- ツアー中止リスクをどうするのか。現状では対応しにくい面がある。(博物館)
- 将来的には館内に常駐することも検討課題となるのではないか。(博物館)

〈ガイドツアーについて〉

●実施にあたっての問題点や改善点、注意すべき点

- ガイドツアーの受付の設置場所の関係もあり、館の総合受付に問い合わせが多く寄せられた。(博物館)
- 1日2本設定されていたが、それ以外にも参加される来館者が多く、それへの対応も大変だった。(博物館)
- もう少し準備期間があればよかった。(博物館)
- 盆栽技師による外国人のための盆栽講座(英語)を不定期で開催している。本日は開催日に当たり、定員10名いっぱいの申し込みを受けている。当日欠席される方もいらっしゃる。募集は市報(日本語)、ウェブサイト(英語)で行なっている。(博物館)

●実施館としての手ごたえ、今後の展開につき参考となる程度

- 手ごたえを感じている。もう少し研究したい。(博物館)
- 通訳案内士の方々は大変勉強熱心であり、各言語での説明は安心して聴いていることができた。(博物館)

●経費的な問題

- 人的な部分での対応が大変と感じた面もあった。(博物館)

※担当通訳案内士へのヒアリング事項

●実施にあたっての問題点や改善点、注意すべき点

- 盆栽や日本文化一般に関心のある初心者、初級者には案内しやすく、ガイドツアーはうまくマッチしていた。一方で、盆栽や水石に詳しい来館者には物足りなかったのではないか。そのような場合は盆栽技師や学芸員の説明を通訳案内士が通訳する方式もあるのではないか。(通訳案内士)
- パンフレットは5言語で作られているが、作品の解説は日本語と英語のみである。通訳案内士が案内する言語で解説がなされているとなお良かった。(通訳案内士)

●外国人参加者の反応について

- アンケートの評価も高く、好反応であった。(通訳案内士)

●通訳案内士の研修としての効果

- 参加者は一様に研修効果があり、今後の案内に役立てたいと答えている。(通訳案内士)