

取組【11】 観光客の移動をサポートする仕組みの導入



観光地の資源特性 ◎：優先的に実施 ○：基本的に実施 ★：特に配慮して実施	実施主体 (特に効果が高いもの)
○街並み ○都市 ○社寺 ○自然風景 ○スキー場 ○農山村地 ○温泉	<input checked="" type="checkbox"/> 行政 <input checked="" type="checkbox"/> 観光推進組織 <input checked="" type="checkbox"/> 民間事業者

取組の狙い

○観光客の移動をガイドの整備、マップの作成等によりサポートすることで、地域に対する理解の促進とイメージの浸透、ルートの提示による滞留時間向上を図る。

取組推進・障害打開のポイント

○ガイドによる解説とガイドの育成の重要性

・観光ガイドの活用により、地域の観光スポットを効果的に周遊できるだけでなく、その施設の歴史的背景や状況を観光客に的確に伝えることができ、地域の魅力に対する理解をより深めてもらうことができる。この際に重要なポイントとなるのは、ガイドのサービスレベルの統一である。ガイドの資質によって、観光客の地域に対する知識や印象が大きく変わってしまうので、ガイドに対しては、定期的な講習会の開催等による一定水準の資質の確保が必要となる。

○観光客の視点にたった仕組みの導入

・観光客の視点にたった仕組みを導入することが必要である。例えば、ガイドマップを作成する際には、常に観光客の人々が歩く視点で書くことが重要であり、そのためには、例えばすべてのポイント（観光名所や店舗等）を載せるのではなく、見たい・見せたいポイントのみを記載することも一つの考え方である。

○戦略的かつ積極的な見通しにたった仕組みの導入

・戦略的かつ積極的な仕組みの導入が必要となる。例えば、ガイドマップの作成に当たっては、観光客のニーズに合致したルートを設定することが前提となるが、観光地として経由させたいルートを想定し、両者をすり合わせて戦略的に作成することも考えられる。

・また、ガイドマップそのものも、地域の魅力を表現するような楽しいデザインとし、情報発信の一つの媒体として積極的に位置づける。

・また、海外からの観光客が多い地域においては、来訪者の多い国を定期的に調査し、その結果に基づいたガイドマップの作成やガイドの育成を実施することが望ましい。また、今後は海外からの観光客が増加することが見込まれるため、言語だけでなく、習慣や文化についても学ぶことで、より観光客の視点に立ったサポートを行うことも必要になる。

期待される効果

○観光ガイド、マップの作成により観光客の移動に対するストレスが解消される。

○案内看板の整備等により観光客の移動についてもスムーズになる。

○今までにない観光ルートを提示することにより、新たな観光資源の発掘に繋がる。

○地域の表面的な部分だけでなく、歴史や文化についても触れてもらうことができる。

連携が必要な取組

- 各種支援制度の効果的活用（No.5）
- 観光資源を体験するプログラムの発掘・実施（No.6）
- 観光資源を表現する施設の整備（No.7）
- 環境・景観の保全、整備（No.8）
- 観光の立ち寄り、情報拠点となる施設の整備（No.9）
- 観光客の足となる二次交通手段の整備（No.10）

参考事例

○事例1 五カ国語対応のガイドシステムの導入（高野山）

繁忙期等になると個人客（外国人を含む）へのガイド対応が困難になるため、補助制度（観光ルネッサンス事業）を活用して、五カ国語対応（英、仏、中、韓、日）のガイドシステムを導入している。観光スポットにガイド番号が振ってある看板があり、機械にその番号を入力すると音声ガイドがスタートする。

<特徴>

- ・高野山では、アメリカ、オーストラリア、フランス等の欧米からの来訪者も多く、個人で自由に移動しながらガイドが聞けるこのシステムが非常に好評となっている。
- ・機械の操作方法も年配の方にも配慮した、非常に使いやすい設計となっている。

○事例2 蔵の町ガイドの育成（喜多方）

訪れる人への知識とイメージの浸透と住民意識の向上を図るため、表からは見えない蔵の町を紹介するためのガイド育成を実施しており、ガイド自身が自らの町に誇りを持っていると感じ取ることができる。

<特徴>

- ・まちなみの整備とタイミングを合わせるようにガイドのいくせいを開始している。
- ・ガイド自身が地域の人々と親密な友好関係を築いているため、地域の人々とも交流ができる。
- ・平成14年より全6回のガイド研修を実施している。

○事例3 かくのだて歴史案内人の会発足（角館）

「外町」と呼ばれる商業地域からスタートさせ、現在は武家屋敷通りである「内町」コースも設定している。歴史背景に合わせたコース設定と細かな点の「気づき」を丁寧に説明してくれる。

<特徴>

- ・武家屋敷のある「内町」の観光客の流れを、商業地域である「外町」にも引き入れるための戦略として貢献している。

○事例4 酒田湊観光絵図の作成（酒田）

酒田港本港地区の親水・にぎわいの空間と街中の観光施設の回遊性の向上を図るため、酒田港に寄港するフェリーや客船等の「みなと」からの来訪者を対象に、地域のイメージにも合わせた和風を基調としたマップである「酒田湊観光絵図」を作成している。

<特徴>

- ・地域イメージに合った和風を基調とするとともに、港から入る観光客の視点（マップ自体、港（日本海側）からの視点で作成されている）でマップを作成している。