

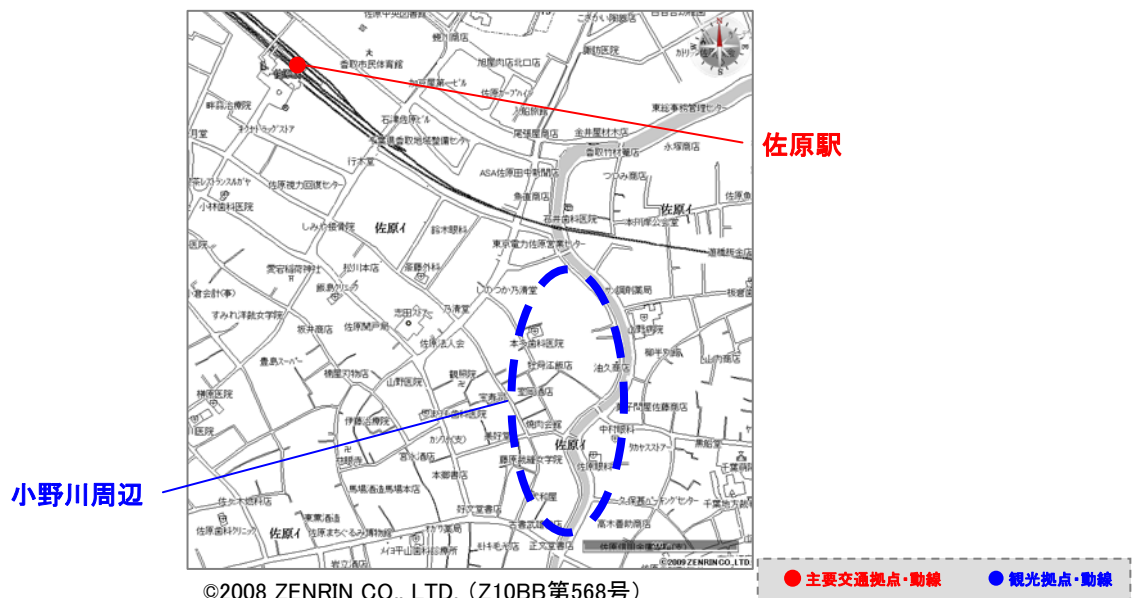
千葉県香取市における取り組み

ケース7

町並みの資源に、観光ボランティアや住民との対話の魅力を
加え、再訪意欲を持つファンを増やす

■ 観光地の特徴

- 水郷佐原は小野川沿岸とその周辺に古い商家や町屋が建ち並び「小江戸」と称される。平成8年に国選定重要伝統的建造物群保存地区となり、今も営業を続ける商家が多いことから「生きている町並み」と評価され、小野川沿いには年間52万人（平成20年）が訪れている。
 - この他、6月は水郷佐原水生植物園で花菖蒲を目当てに7万人、7月の佐原の大祭夏祭りに35万人、10月の佐原の大祭秋祭りは67万人など、季節に応じたイベントで多くの来訪者を迎えている。更に、小野川周辺から3kmほど東には香取神宮があり、年間227万人が訪れる。（全て平成20年実績）
 - テレビや映画のロケに使用されることが多く、月に1～2回は、何らかの映像で紹介されている。来訪者はここ7、8年、前年比で増加している。
- 来訪者は50歳代以上のシニア層が多く、全体の7割近くはリピーターである。また、滞在時間は1～3時間程度が多く、交通手段はマイカーが約7割である。外国人客は年間1万人程度である。
 - 一回目はバスツアーで参加し、30分～1時間程度の立ち寄りで終わった人が、二回目にじっくりと見たいと再訪する人が多い。第一印象が期待していたものより良いという意見が多い。リピーターが再訪する際、新たな観光客を連れてくることも特徴的である。花菖蒲や祭りは次回も見たいと人気がある。



■ 観光政策の重点方針

- 短時間・初心者・観光支出額小に留まる観光客を少しでも長時間、少しでも高額消費、少しでも再訪意欲を湧かせるための取り組みを行い、佐原ファンを増やす。

■ 観光情報提供の主な目的(観光情報提供に期待する効果)

- 観光情報提供に期待するのは、滞在時間の延長と再訪意欲の喚起である。町並みを見て楽しむだけではなく、観光ボランティアによる案内、舟遊びや農業体験を楽しめることをしっかりと情報発信していくことが大切である。
- それにより、観光客の中心である50、60歳代の比較的金銭的に余裕のある夫婦や友人グループに、ゆっくり散策して買い物や食事を楽しんでもらうようにする。さらに、現状3時間程度の滞在を、香取市の他の観光とセットにして一日滞在してもらえるようにする。

■ 観光情報提供の基本方針

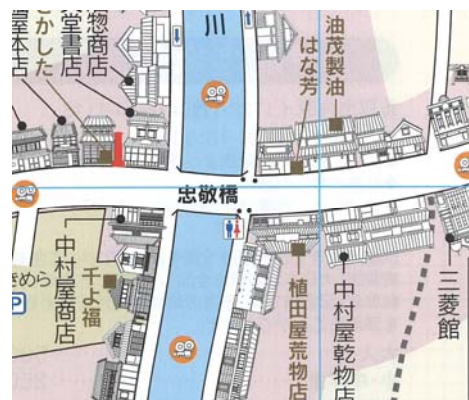
- 町並み自体が持つ情報発信性(シンボル性)を活かして、観光客に分かりやすく情報提供する。
 - ・ 佐原地区の町並みは小野川を中心として古い商家や町屋が建ち並ぶ、分かりやすい構造となっている。そのため、この構造と地図の表示を関連づけて分かりやすい情報発信を心がける。
- 観光ボランティア等による対話を通じて重層的な情報提供を心がける。
 - ・ NPOに属する観光ボランティアによるコース案内、そこで話される昔話、また、「佐原おかみさん会」による「まちぐるみ博物館」の運営など、人による情報提供、語りを大切にする。こうした様々な情報を重ね合わせて提供する。

■ 観光情報提供の内容及び提供手段

- 観光案内所による有人対応
 - ・ 観光案内所は、佐原駅前、小野川沿い、佐原町並み交流館の三箇所。そこで、有人による案内、地図・パンフレットの配布を実施している。
 - ・ 観光案内所は水郷佐原観光協会が運営し、佐原町並み交流館はNPOが運営する。
- 地図・パンフレット
 - ・ 日本人向けには「小江戸めぐり」、外国人向けには「江戸優り」の英語、中国、韓国語版を配布する。
 - ・ 地図・パンフレットは、案内所のほか有料駐車場、ガソリンスタンド、コンビニでも配布している。また、観光パンフレットを店内に置いていたとの表示も出している。
- 町並みの特長を反映した地図
 - ・ 観光客は、小野川沿岸とその周辺の古い商家や町屋が建ち並ぶエリアを徒歩で移動する。景観への配慮から観光案内標識を設置しづらいこともあり、移動中の案内は地図が中心となる。そのため、配布する地図では、建物を多く掲載し、地図と実際の町並みを照合しやすいように工夫している。

方策・手段③-2

方策・手段⑦-5



香取市の観光パンフレット(3種類)から「忠敬橋」付近を抜き出したもの。いずれも建物のイラストを地図上に表して、地図と実際の町並みを照合しやすいように工夫されている。

- 観光ボランティア等

- 観光ボランティアは、NPOに属する9名で構成。住民60、70歳代で、事前に電話予約を貰ってから案内する。
- 佐原のおかみ21名からなる「佐原おかみさん会」は、「まちぐるみ博物館」を運営している。まちぐるみ博物館は、各家庭に残る古い道具類や暮らしぶり、伝統の味や技、コレクション等自慢の宝をそれぞれの家で来訪者に公開する。

方策・手段④-2

- GPS携帯を使用したふるさと回遊サポートシステム

- アクティブタグと携帯電話を用いて、自分が今いる場所に関連する情報を適宜提供する仕組みである「まちナビ」では、20～30歳代の佐原に來慣れていない層の開拓を目的に実施した。
- 現在は、観光客が持つGPS携帯電話向けに、観光客の現在位置と目的施設の関係が携帯画面の地図上に表示されるシステムを実施している。目的は、佐原地区の案内誘導だけではなく、ここを来訪した方に近隣の観光施設に気付いて貰うことである。

方策・手段①-2

■ 得られている効果

- 毎年月次で地点別の入り込み数、観光案内所での売店売り上げ、佐原町並み交流館の来訪者数などが増加している。

■ 苦勞した点・工夫した点

(1) リピーターの期待の高まりへの対応

- リピーターの訪問回数が高まるほど期待値に対する満足度が減少しやすくなる。
 - － これに対しては、「佐原おかみさん会」による「まちぐるみ博物館」などで、毎回新しい情報を提供するようにして対応している。また、観光ボランティアからは、昔ながらの物語を聞くことが出来る。
 - － また、町並み観光以外に、舟遊びや農業体験などの体験型観光があることを知って貰うためPRに力を入れている。

方策・手段④-3

(2) 公平な立場から利用者ニーズへの対応

- 観光客からの問い合わせで困るのは、美味しい飲食店の紹介を求められたときである。自治体としては、立場的に公平であらねばならないこと、相手が満足しなかった場合にクレームに繋がりがねないことから、回答しづらい。
 - － このような質問を受けたときは、相手の好みを聞き出した上で、個人的な評価だと断った上で、回答するようにしている。

方策・手段⑥-4

(3) 観光地の発展に向けた取組み

- 東京を午前中に出発し、昼前に到着して午後4時頃には引き上げるというのが典型的な観光スタイルである。「観光に来る」というよりも「癒されに来る」というイメージが強い。
- 観光地として発展し続けるため、既存の良さを活かしながらも、佐原での観光スタイルを少しずつ変化させることを心がけている。

本ベストプラクティスに関する問い合わせ先

■ 千葉県香取市経済部商工観光課賑わいのまち推進室
TEL 0478-50-1212
<http://www.katorishi.com/>

取組みのフロー

観光地の特徴

- 小野川とその周辺に古い商家や町屋が建ち並び「小江戸」と称される水郷佐原。平成8年に国選定重要伝統的建造物群保存地区となる。3kmほど東には香取神宮がある。
- 来訪者は50歳代以上のシニア層が多く、全体の7割近くはリピーターである。

観光政策の重点方針

- 佐原ファン(長時間滞在、高い期待値、観光支出額が大、再訪意欲も高い層)を増やすこと。

観光情報提供の主な目的

- 50、60歳代の比較的金銭的に余裕のある夫婦や友人グループに、滞在時間の延長と再訪意欲の喚起を図る。町並みを見て楽しむだけではなく、観光ボランティアによる案内、舟遊びや農業体験を楽しむことをしっかりと情報発信していくことが大切である。

観光情報提供の基本方針

- 町並み自体が持つ情報発信性(シンボル性)を活かして、観光客に分かりやすく情報提供する。
- 観光ボランティア等による対話を通じて重層的な情報提供を心がける。

観光情報提供の内容及び提供手段

- GPS携帯を使用したふるさと回遊サポートシステムを実施している。
- 観光案内所で、有人による案内、地図・パンフレットの配布。地図・パンフレットは、有料駐車場、ガソリンスタンド、コンビニでも配布する。
- 観光ボランティアなど人による案内を行う。
- 町並みと対応する地図を活かした案内を行う。

方策・手段①-2

方策・手段③-2

方策・手段④-2

方策・手段⑦-5

得られている効果

- 毎年月次で地点別の入り込み数、観光案内所での売店売り上げ、佐原町並み交流館の来訪者数などは把握しているが、観光情報提供に限定した効果としては、特に把握していない。