

# 「世界の人びとを呼び込む観光協創プロジェクト」 平成25年度第2回推進会議の概要について

「世界の人びとを呼び込む観光協創プロジェクト」の平成25年度第2回推進会議を、平成25年11月11日（月）に開催しました。

今回の推進会議には、7名の委員のうち2名の方にご出席いただくとともに、会議の進行を補助するファシリテーターとして国立大学法人三重大学人文学部教授の朝日幸代氏にご出席をいただきました。

平成25年度第2回推進会議の概要は、以下のとおりです。

## 「世界の人びとを呼び込む観光協創プロジェクト」委員及びファシリテーター

※敬称略、カッコ書は役職

〈委員〉

田上 至（特定非営利活動法人ふるさと企画舎 理事長）

※田上委員はご欠席

野口 あゆみ（特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター 事務局長）

李 相海（鳥羽シーサイドホテル国際担当）

桂 三輝（よしもと三重県住みます芸人）

※桂委員はご欠席

貫上 亨（近畿日本鉄道株式会社 伊勢志摩事業推進部 課長）

※貫上委員はご欠席

清水 清嗣（鳥羽商工会議所 専務理事）

※清水委員はご欠席

稲垣 八尺（伊賀上野観光協会 専務理事）

※稲垣委員はご欠席

〈ファシリテーター〉

朝日 幸代（国立大学法人三重大学 人文学部 教授）

## 〈推進会議の進行概要〉

会議の進行概要は以下のとおり

開会 10:00

### 課題抽出と意見交換

次の2つのテーマについて、委員から現場の声を伺うとともに、短期・中期・長期の視点から取り組む内容について意見交換

○観光消費額の拡大に向けて

○おもてなしの向上について（リピーターの獲得に向けて）

閉会 12:00



### 〈課題抽出及び意見交換〉

○伊勢周辺の観光の現状（委員からの主な意見）

・神宮は多くの人で賑わっているが、交通渋滞は予想していたほど酷くはない。公共交通機関での来訪が定着しているものと思われる。帰路の鉄道の特急券は、こちらの駅に着いたときに購入しておかないと買えないような状況になっている。

・神宮周辺部に定点のライブカメラが設置され、リアルタイムで交通渋滞などの情報収集ができて便利になった。

・神宮に早朝参拝をする人が増えている。参拝後、ホテルに戻って朝食を食べ、再度、出かけるという形をとる人が多い。また、

内宮周辺の駐車場は朝6時から満車の状況が見られ、遠方ナンバーの車が多い。車中泊の人もいるのではないかな。

#### ○観光消費額の拡大（委員からの主な意見）

- 観光消費額については、全体として単価を安く抑える傾向にはあるが、20年に一度のご遷宮ということで、単価の高い宿でもお客さんも多い。

単価が高くても人を引き付けるためには、ブランド力が大事である。また、神宮と国崎とを「アワビの奉納」という物語で結びつけるなど、ストーリー性のある情報発信も重要である。

- 便利さばかりを追求すると、いいものがなくなってしまう。観光誘客をするにあたっては、いかに地域特性を出すかが重要。河崎や関宿のような昔の町並みや海女文化などをいかに残していくかは、次世代の育成にかかっている。そのために、海女文化の世界遺産登録は意味がある。世界遺産登録そのものが目的ではなく、海女文化を守り育てることが目的である。



#### ○おもてなしの向上（委員からの主な意見）

- おかげ横丁やおはらい町は、土日は食事をする場所もないほど混み合っている。そういった状況の中で、コンビニで買った物を

飲食店に持ち込んだり、3人で1杯の伊勢うどんを分けて食べるというような光景が一部見られる。

外宮周辺には飲食店が増えてきているので、外宮周辺で食事をするをお勧めしている。

マナーとおもてなしについては、今後の課題である。

- 鳥羽のホテルでも、年内の予約が埋まっているような状況である。ホテルや神宮周辺の飲食店等では、「あと20人でも人手がほしい」とか、「このまま（の人員体制）で正月を越せるだろうか」となどという声も聞くほど、人手不足の状況がある。十分なおもてなしができないのではと懸念している。人手不足については、大学生の活用を図ってはどうか。

- 神宮周辺の混雑によって参拝に時間がかかり、予定通りにいかないことで、満足度が低下しないか心配。ホテルでも、遅い時間にへとへとになってチェックインするお客さんが多い。満足度を下げないためにも、人と人とのコミュニケーションが大事。

⇒（事務局）三重県観光キャンペーンでは、各所に「みえ旅案内所」を設置し対応している。

- 神宮で貸し出している車いすも、これまでは出払うようなことはなかったが、今では全て出払ってしまうこともある。神宮の衛士が、本来業務に加えて車いすの貸し出し対応に追われている。また、神宮の案内所に神宮以外の観光情報を問い合わせる人も多いのではないかな。

外部委託するなどして専門の人員を置き、車いすの貸し出しと共に観光案内もできれば効果的だと感じている。

- 今までは、おはらい町やおかげ横丁では、車いすの貸し出しは行われていなかった。そのため、車いすで内宮を参拝した後、おはらい町（おかげ横丁）の散策をあきらめて帰った人も多い。今は、おはらい町でも車いすの貸し出しを行っているが、貸し出しステーションは、宇治浦田側だけである。宇治浦田と内宮の両側に貸し出しステーションがあるのが理想的である。
- 障がい者ができるだけ内宮に近いところに駐車しようとしても、内宮前の駐車場を利用するためには、利用許可証が必要となる。許可証は警察で発行してもらわなければならない、観光客にとっては困難。全国に広がっている「おもいやり駐車場」制度の理解を広める必要がある。観光地で取組を広めることが、制度を一般に定着させるために最も効果的な方法でもある。
- 20年に一度の遷宮のインパクトが強く、関東など遠方からのお客さんが増えている。ホテルのお客さんも、初めて来訪する人が多い。このようなお客さんにリピーターになってもらうことが重要。
- リピーターは、「以前の旅でお世話になったあの人に会いたい」など、人につながっている場合が多い。そのためには、まず地域の人たちが地域の事を好きでなければ、観光客にも伝わらない。
- 観光客だけではなく、観光客が押し寄せることによる不便など、地元住民の不満の声を耳を傾けることも大事である。

### 次回（平成25年度第3回）の開催予定

次回（平成25年度第3回）推進会議は、これまでの議論をもとに、具体的な提案にまとめていくため、2月頃開催予定です。今回会議でいただいた提案は、来年度事業に反映させていただきます。また、次回会議での新たな提案については、再来年度事業に反映させるよう取り組んでいきます。