

国際観光班 後期中間発表

屋敷・原田・篠崎

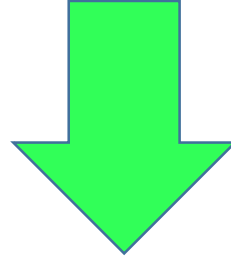
目次

- ①研究テーマ
- ②調査対象
- ③行政分析
- ④NPO紹介
- ⑤参考：岐阜高山市
- ⑥今後の日程
- ⑦参考文献

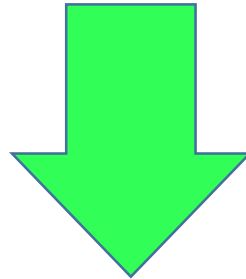
①研究テーマ

インバウンドによる観光振興

近年増加傾向にある“**インバウンド観光**”



今後もインバウンドへの期待・需要は高まっていくと考えられ
従来の手法では**対応が困難に**



国際観光班では、訪日外国人への対応などの観光課題を
解決できるようなインバウンド事業を展開する
理想的なNPOを提言する

②調査対象

行政
鎌倉市

NPO法人
鎌倉ガイド協会

調査
比較

<参考>
岐阜高山市

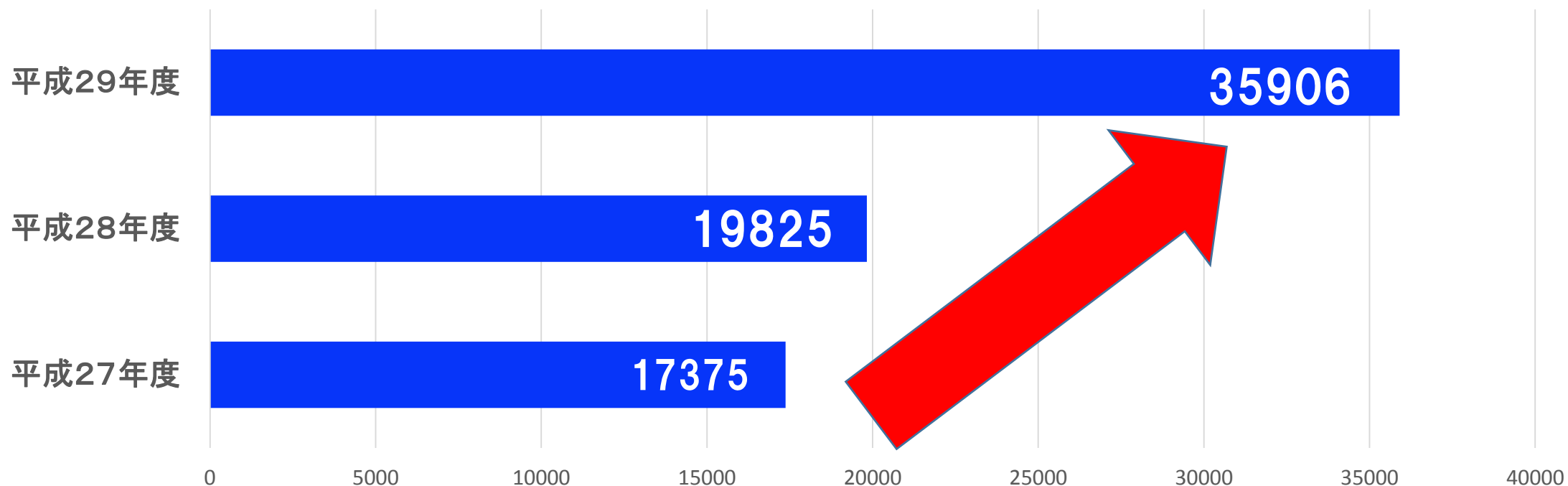
理想的な
NPO

③行政分析：鎌倉市

- 鎌倉市の観光現状
- 鎌倉市における「インバウンド観光」
- 行政分析(1) インバウンド事業
- 行政分析(2) 事業評価

鎌倉市の観光現状

鎌倉市観光案内所における外国人観光客案内件数



対前年度比率181.1%

鎌倉市の観光現状 ～SWOT分析～

強み

- 国内外における**高い知名度**
- 歴史的な文化財が**多数存在**
- 首都圏からの電車による**容易なアクセス**

機会

- 2020年東京オリンピック
- 首都圏からの電車による**容易なアクセス**

弱み

- 観光客増加による公共交通機関の混雑
- 観光客の少数の観光地への集中による混雑

脅威

- 台風・地震などの自然災害
- 人口減少に伴う観光の担い手の減少
- 東京オリンピック後に考えられる外国人観光客の減少

鎌倉市はこのような観光の「弱み」「脅威」に対して「第3期鎌倉市総合計画」のなかで対応

鎌倉市における「インバウンド」

第3期鎌倉市総合計画において鎌倉市が掲げる観光目標
「住んでよかった、訪れてよかったと思える
成熟した観光都市を目指す」

「観光客のための
受け入れ環境の整備」

「市民が安心して暮らせる
まちづくり」

この2つの施策のなかで
インバウンド事業が取り組まれてる

行政分析

(1)インバウンド事業

(2)事業評価

行政分析 ～インバウンド事業～

観光客のための受け入れ環境の整備

- **主要観光場所に公共Wi-Fiの設置**

主要観光地・鎌倉駅を中心に35か所設置

- **市公式HPの多言語化**

市公式HP・・・5か国語対応（英語・韓国語・中国語など）

- **市から委託された鎌倉観光協会による観光案内所をリニューアルし多言語対応強化**

無料Wi-Fiの提供・情報検索用のタブレット端末を提供
英語、中国語、韓国語を中心とした外国語対応を強化

行政分析 ～インバウンド事業～

市民が安心して暮らせるまちづくり

- ・ 多言語化されたHPや市発行の「手ぬぐい」によるマナー啓発
市HPを多言語化し、寺社へ参拝する際のマナーや
街中で過ごす際の基本的なルールを掲載
訪日外国人観光客に対する観光マナー周知のために
「手ぬぐい」を使用したマナー周知啓発物を作成

行政分析 ～事業評価～

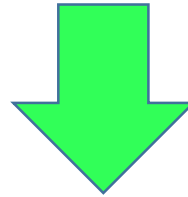
鎌倉市民評価委員会による鎌倉市の
観光事業の評価

インバウンド事業を行ってはいるが、**実際に効果は出ていないのではないか**
また
解決すべき様々な問題の解決に着手されていない

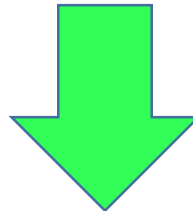


**鎌倉市は、これから需要が増加していくと考えられるインバウンド事業に
力を入れられていないのではないか？**

鎌倉市は、これから需要が増加していくと考えられるインバウンド事業に力を入れられていないのではないか？



他の団体からもインバウンド事業を推進する必要がある



新たなインバウンドの担い手としてNPOが必要

鎌倉市においてNPOはどのような活動をしているのか？

④NPO:鎌倉ガイド協会



鎌倉ガイド協会 基本情報

➤団体名

特定非営利活動法人 鎌倉ガイド協会

➤住所

神奈川県鎌倉市由比ガ浜4-1-1

➤設立

1990年9月鎌倉市、高齢者のシルバーガイド養成のための講座を開設
(NPOとして2008年10月より活動)

➤代表理事

関 有恒

➤主な事業内容

史跡・文化財等の案内解説、地域の魅力を伝え、文化の普及、社会教育
及びまちづくりの推進に寄与することを目的とする

鎌倉ガイド協会 選定理由

鎌倉ガイド協会は発足から27年、NPOとして10年と歴史があり、年間2.6～2.8万人の日本人・外国人観光客をガイドしている国内トップクラスの団体であるため。

また、東京オリンピックに向けた国際観光の拡充にも力を入れているため。

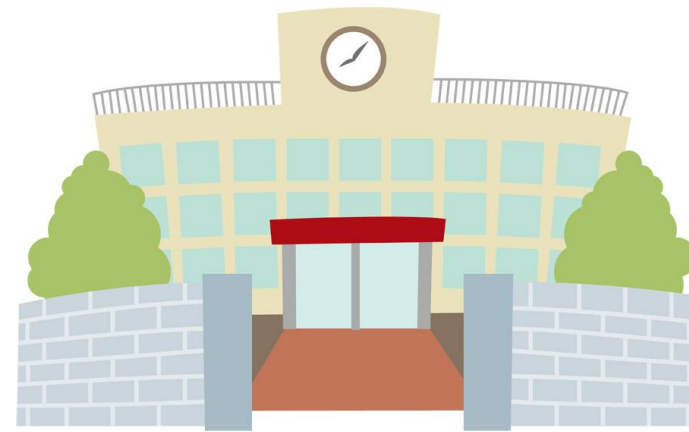


実施した施策（H29年度）

（1）地域・社会との良好な関係の構築

- ① 寺社との良好な関係の構築
- ② 神奈川県・鎌倉市・鎌倉観光協会、鎌倉商工会議所、鎌倉同人会、神奈川ボランティアガイド協議会との密接な交流
- ③ 地域住民に信頼され、身近な存在になるため、礼儀正しい態度、まち美化、良い歩行マナー等の行動の実践

- ④市内小中学校、
福祉関係諸団体に対し、
社会・地域貢献活動の提案・実行
- ⑤鎌倉最新観光情報ツイート事業の推進
<https://twitter.com/sfxnu9gpuipy0x1>
(鎌倉市との協働)



(2)ガイド事業の向上と活動環境の整備推進、協会運営基盤の強化

- ①国際観光ガイドPTの立ち上げ
- ②事務所整備の問題と対応の検討
- ③ガイド技術向上策
- ④閑散期対策
- ⑤ガイド関連資料の整備・共有化

NPOへの疑問点

- 年間ガイド客数のうち外国人は何割くらいか？また、どこの国籍の人が多
いか？
- 外国人をガイドする際に困った場面や日本の文化との違いを感じるのはど
のような場面か？
- 毎年多くの観光客をガイドしているが集客方法で工夫している点はある
か？
- 訪日外国人旅行者増加に対して英語ガイド以外にどのような対策をしてい
るのか？
- これからNPOとしてより多くの人を呼び込むために具体的に政策などを考
えているか？

⑤<参考>岐阜県高山市

- 人口: 88,693人
- 世帯数: 35,661世帯
(9月1日現在)
- 面積2,177.61平方km
- 江戸の街並みを残しているため「飛騨の小京都」と呼ばれる

高山市の外国人宿泊者数の推移



2016年は**在住人口(約9万人)**の**5倍以上**の外国人旅行者が宿泊

「高山市におけるインバウンドの取り組み~訪日外国人旅行者の地方誘客に向けて~」

岐阜県高山市

- ・1986年 国際観光モデル地区に指定されてからインバウンドに力を入れてきた。
- ・平成29年には外国人宿泊者数が513,479人となった。

⇒インバウンド成功例とされている

大きな転機は海外戦略室の発足である

2011年 海外戦略室（現：海外戦略部）を設置

インバウンド促進

- 受入体制の強化
- 情報発信の充実

海外販路の開拓

- 事業者の販売活動への支援
- 外国人観光客への販売環境の充実

国際交流の推進

- 都市間交流の推進
- 異文化に接する機会の提供

高山市インバウンド政策

官民連携

- 市内の観光関連業者を中心に官民一体となって9つの協議会が結成された。「飛騨高山国際誘客協議会」「高山祭協賛会」など。

トップセールス

- 海外旅行博への参加
- 海外旅行会社、航空会社などへのPR

高山市インバウンド政策

広域連携

- 周辺自治体、交通事業者と連携して広域周遊ルートを造成。ミシュラン三ツ星街道: 金沢市、白川郷、松本を高速バス で周遊可能
- 昇龍道: 中部北陸の主要観光地を回る。中部北陸9県の自治体、観光事業者等と連携して、知名度向上を図る。

高山市インバウンド政策

無料公衆無線LANの設置

- 利用者にアンケートをとり、その結果を誘客活動に生かす
- 観光や緊急情報を発信

多言語化対応

- マップ10言語、パンフ8言語に対応

消費免税一括手続カウンター設置

- 官民が協力して商店街に設置した。

地域通訳案内士の配置

- 区域内において有償で通訳ガイドを行う

⑥今後の日程

11月7日 中間発表



NPO法人実地調査



NPO・行政の調査、比較を進める



春合宿 最終発表

⑦参考文献

- <http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/soukou/soukou-magazine/1706takayama.pdf>(10月14日閲覧)
- http://www.city.takayama.lg.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/004/030/shiryou7.pdf(10月14日閲覧)
- <https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000015.000024246.html>(10月20日閲覧)
- <https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000015.000024246.htm>(10月20日閲覧)
- https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/02_h30_jijou_gaiyou.pdf(10月20日閲覧)
- <https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kamakura-kankou/documents/keikakusakuteih26.pdf>10月20日閲覧)
- https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/01_h30_jijou_jisseki.pdf(10月20日閲覧)
- <https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/keiki/hyouka/30gaibu-koukai.html>(10月20日閲覧)
- https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/wifi_spotmap_map.pdf(10月31日閲覧)
- <http://www.kcn-net.org/guide/> (10/7閲覧)
- <https://twitter.com/sfxnu9gpuipy0x1> (10/7閲覧)
- <https://www.npo-homepage.go.jp/npoportal/detail/014002384> (10/7閲覧)
- <https://www.tourism.jp/tourism-database/stats/inbound/> (10/31閲覧)

⑦参考文献

- <http://www.kamakura-info.jp/contact/> (10/16閲覧)
- <http://kankou.city.takayama.lg.jp/2000008/2000375.html> (10/16閲覧)
- <http://www.takayamaryokan.jp/map/> (10/16閲覧)
- https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/seisaku-souzou/documents/01_dmo_seturitushienn.pdf#search=%27%E9%8E%8C%E5%80%89%E5%B8%82%E3%82%A4%E3%83%B3%E3%83%90%E3%82%A6%E3%83%B3%E3%83%89%27 (10/16閲覧)
- <http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/soukou/soukou-magazine/1706takayama.pdf#search=%27%E9%AB%98%E5%B1%B1%E5%B8%82+%E3%82%A4%E3%83%B3%E3%83%90%E3%82%A6%E3%83%B3%E3%83%89%27> (10/16閲覧)
- https://www.fttsus.jp/spring2018/wp-content/uploads/2018/03/11_1_Makizawa.pdf#search=%27%E4%BA%AC%E9%83%BD%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%AE%A2+%E5%95%8F%E9%A1%8C%27 (10/18閲覧)
- <http://www.city.takayama.lg.jp/shisei/1004958/1006854.html> (10/18閲覧)
- <https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/h28kadai.pdf#search=%27%E9%8E%8C%E5%80%89%E5%B8%82%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%AE%A2%E5%A2%97%E5%8A%A0%E3%81%AB%E3%82%88%E3%82%8B%E5%95%8F%E9%A1%8C%27> (10/18閲覧)