

新今宮観光インフォメーションセンターの活動内容と利用実績

国際ゲストハウス地域の創出に向けた活動報告 その2

The Main Activities and Visitor's Characteristics of Shin-Imamiya Tourist Information Center:

Progress Report on Social Practices for the Creation of International Guesthouse Area Part.2

佐藤 有*・有村 遊馬**・松村 嘉久***

SATO Yu, ARIMURA Yuma and MATSUMURA Yoshihisa

本稿ではまず新今宮観光インフォメーションセンター(以下は新今宮 TIC)の活動内容を概説する。新今宮 TICは単に観光情報を提供する場ではなく、まちづくりとも絡む調査研究活動の拠点であり、大阪府簡易宿所生活衛生同業組合(以下は簡宿組合)や地域の商店街などと連携した活動も展開している。特に、外国人個人旅行者(Foreign Individual Tourists:以下はFIT)向けの着地型街歩きツアーを定期的実施している点が注目される。本稿では5回のツアーの内容やコンセプトなどにふれ、その成果と課題を整理したい。最後に、09年7月11日から常設運営が始まった新今宮 TICの9月24日までの利用実績から、同施設や利用者の特徴に迫り、今後の課題も展望したい。

キーワード:観光インフォメーションセンター(Tourist Information Center),着地型観光(Destination Oriented Tourism),街歩き(Community Tourism),ありふれた日常とささやかな非日常(Common Usual Day and Modest Extraordinary Events),旅行者のニーズ(Tourist Needs)

1. はじめに

新今宮 TIC 最大の特徴は、「民設学営」という運営形態にある。新今宮 TIC の家賃・光熱費など運営コストは、全て簡宿組合・大阪国際ゲストハウス地域創出委員会(以下はOIG)・ホテル中央グループから支出されている。実際の運営は、阪南大学松村研究室を中心とする学生ボランティアたちが行っている。一般的な「公設公営」や「公設民営」の行政主導の TIC は、それが立地する地域の観光情報の提供を主な業務としている。新今宮 TIC の場合は、より広範な観光情報の提供が求められ、その提供ができる珍しい事例と言えよう。単に観光情報を提供する場ではなく、調査研究やまちづくりと連動した様々な活動の拠点と位置付けている点も、「学営」のもう一つの特徴であろう。ただし残念ながら、学生ボランティアが主体となって運営するため、大学の長期休暇中は毎日運営できるが、それ以外の通常授業時は、土日のみの運営となっている。運営時間は朝の9時から16時までである。

新今宮 TIC の活動は大きく以下の三つに分かれる。

1. 利用者に対する観光情報の提供および旅の相談
2. FIT 向けの着地型街歩きツアーの企画・実施
3. 国際観光振興や FIT に関する調査研究活動およびまちづくりと関連する社会的実践

3では、①FITに対するアンケート調査、②ゲストハウスの経営のビジネスモデルの構築に向けた簡宿関係者への聞き取り調査、③地域商店街の店舗を紹介するホームページコンテンツの取材、などを行っている。

本稿では主にふたつのことについて論じたい。ひとつは、新今宮 TIC の活動内容のなかですでに実績を残し軌道に乗つつある FIT 向けの着地型ツアーについて詳述する。もうひとつは、09年7月11日から9月24日にかけて、のべ61日間にわたり運営した新今宮 TIC の利用実績から、その特徴やニーズなどを分析して今後の課題を整理する。

2. 新今宮 TIC 発の着地型街歩きツアー

松村研究室では日頃のゼミ活動の一環として、関西・大阪市内各地の街歩き調査を行い、経験を蓄積し

*阪南大学国際コミュニケーション学部・学部生
***阪南大学国際コミュニケーション学部・教授

**大阪大学人間科学部・学部生

てきた。またその経験をもとに、2006年夏、FIT向けの街歩きツアーを企画・実施して、確かな手ごたえを得た⁽¹⁾。新今宮界隈に宿泊するFITは、ここを拠点に関西一円の著名な観光地を日帰り観光する傾向が指摘されている(松村・濱中2008)。つまり、新今宮を拠点に動くFITは、京都・奈良・姫路・高野山などの観光地と大阪を比較するため、大阪の一般的な観光資源に対する評価はどうしても低くなる。我々はむしろその事実を逆手にとって、大阪観光ではいわゆる観光資源をめぐるのではなく、大阪の「ありふれた日常」と「ささやかな非日常」を新たな魅力として発信すべきであるとの結論に達した⁽²⁾。

一方、新今宮TICの戦略を議論するなかで、長期間中以外は土日のみしか運営できない新今宮TICの存在意義を高めるため、国際ゲストハウス地域の特性を活かした定期的なイベントを開催してはどうかとの意見が出た。そこで、上記のようなツアーのコンセプトで、着地型街歩きツアーを企画・実施することになった。強調しておきたいが、このようなFIT向けの着地型街歩きツアーを企画・実施できる地域は、現在の日本において新今宮界隈しか見出せないであろう。

表1 Let's walk around OSAKA!!の概要(2009年)

実施日	街歩きテーマ(English Theme)	地域	移動	所要時間	実費	参加状況	
						FIT	スタッフ
4月21日(火)	大阪の繁華街の裏路地を歩く (Walking through the back lanes in Osaka's Entertainment Area)	千日前 通頓堀 日本橋	地下鉄(2駅) 徒歩	3h	¥200	5	11
6月20日(土)	大阪の職人芸を歩く (Walking through the Sumiyoshi Shrine and Osaka's Artisans)	住吉 大社 ・堺	阪堺線 (1日乗車券) 徒歩	4h	¥600	10	19
6月21日(日)	大阪のテーマパークを歩く (Walking through the "Deep South" of Osaka)	天王寺 新今宮	JR(1駅) 徒歩	2.5h	¥120	8	15
7月12日(日)	大阪の伝統集落を歩く (Walking through the Traditional Community "Hirano" and Summer Festival of Kumata Shrine)	平野	JR(3駅) 徒歩	3.5h	¥160	25	17
7月19日(日)	大阪の多文化の三角地帯を歩く (Walking through the Multicultural Areas of Osaka and enjoy the Danjiri Summer Festival)	桃谷 鶴橋	JR(3駅) 徒歩	3.5h	¥160	21	14

(1) 着地型街歩きツアーの企画と実施

大阪コミュニティツーリズム推進連絡協議会主催の「大阪あそぶ」と連携し、「Let's walk around OSAKA!!」と銘打って、我々は5回の街歩きを行った。表1にその概要を示したが、5回の街歩きでFIT参加者は69名、スタッフ参加者は76名となり、FITよりもスタッフの方が多くという結果になっている。

街歩きの企画に際しては、松村研究室所属のゼミ生たちが必ず事前に下調べして訪問地の下見に行った。そこで実際に自分たちの足で歩いてコースを確認し、FITを案内するための英文原稿を作成して街歩き当日

に備えた。

街歩きツアー参加者の募集は、まさに国際ゲストハウス地域ならではの方法で行った。ツアーの約1週間前から、OIG加盟簡宿8軒のコミュニティスペースにポスターを張り出し、同時に、ツアー内容なども書いた参加申込書をフロントで配布してもらった。7月11日に新今宮TICが開設されてからは、同所でも申込書を配布して参加者を募った。

ここでは7月19日実施の第5回街歩きツアーの詳細を紹介したい。このツアーではJR環状線新今宮駅から3駅のJR桃谷駅で降り、在日韓国朝鮮人が集住する生活空間を抜けて、JR鶴橋駅へ向かった。その途中で「ありふれた日常」として御幸通東商店街(コリアタウン)や鶴橋の市場を見て、「ささやかな非日常」として御幸森神社の夏祭りと勇壮なだんじりの曳航を見た。

参加者募集方法は先に述べたが、第5回は前日時点でかなりの参加申し込みが新今宮TICで把握され、それまでの経験から当日の飛び込み参加も予想されたため、前日に簡宿フロントでの申し込みを締め切った。結果、当日の参加者は21名、このうち18名は新今宮TIC近くの5軒の簡宿から参加した。国籍別に参加者を見ると、スウェーデン人5名、アメリカ人3名、オーストラリア人3名、デンマーク人2名、韓国人2名、日本人2名、レバノン人・アルジェリア人・オランダ人・イタリア人が1名ずつであった。年齢で見ると、20代が12名、30代が6名、40代が3名と若者が多い。性別は男性が14名で女性が7名、2名のアメリカ人は第4回街歩きにも参加したリピーターであった。これにスタッフ14名と同行取材の新聞記者ら3名を加え、総勢38名もの大移動となった。

(2) 着地型街歩きツアーの成果と課題

FIT側は少額の実費負担のみ、スタッフ側は交通費すらでないボランティア参加なので、FIT側の街歩きツアーに対する期待や要求はそもそも高くない。実際に街歩きツアーを実施してみると、参加したFITと学生スタッフ間のみならず、FIT参加者どうしの対話も弾むので、毎回毎回、不思議な仲間意識が芽生える。加えて、これまでの街歩き調査の蓄積を踏まえ、とりわけ場所の力(power of place)が強い「ありふれた日常」を選び、そこにローカルな祭り・縁日・結婚式など「ささやかな非日常」を組み込んでツアー設定したので、FITにも充分満足してもらえたと確信する。

しかしながら、将来継続的に実施するに際しての課

題もいくつか見えてきた。我々の頭を最も悩ませたのは、着地型観光の常であろうが、ツアー直前まで FIT の参加者数が把握できない点であった。また、FIT 参加者の年齢層やニーズが多様であるため、案内するボランティアスタッフには、高いコミュニケーション能力と豊富な知識ほか、総合的なスキルの向上に加え、エンターテインメント性さえも求められる。今後の課題としては、ボランティアスタッフをインタープリターへ育成するプログラムを生み出し、多くのインタープリターを育て、FIT 参加者の規模やニーズを早く見極め、臨機応変にグループ分けすることが挙げられる。

次に、ボランティアスタッフと FIT 参加者との適正な距離感の維持も課題となる。距離感が近く不思議な仲間意識が生まれるのは、本来歓迎されるべきであるが、問題を抱えた FIT もわずかながら流入しつつあり、安易な FIT 性善説に依拠するのはやはり危険であろう。いずれにせよ、新今宮の国際ゲストハウス地域において、新今宮 TIC の常設運営が軌道に乗れば、その存在を活用して FIT 参加者を募り、本格的な着地型街歩きツアーが無理なく継続的に実施できる。再度、強調しておきたいが、このような地域と TIC との連携は、新今宮以外ではなかなか成り立たないであろう。

3. 新今宮 TIC の利用者の特徴とニーズ

民設学宮の新今宮 TIC では、利用者に対応したスタッフが、できる範囲内で必ず記録を残すことを徹底している。ここでは、7月11日から9月24日までの利用者の記録から、新今宮 TIC ならではの利用者の特徴やニーズなどを分析したい。

(1) 利用者の概況

表2 新今宮 TIC の運営概況(2009年)

月	運営実績			運営 日数	1日あたり平均		
	件数	人数	スタッフ		件数	人数	スタッフ
7月	91	163	50	6	15.2	27.2	8.3
8月	500	854	233	31	16.1	27.5	7.5
9月	296	502	145	24	12.3	20.9	6.0
合計	887	1,519	428	61	14.5	24.9	7.0

表2は61日間におよぶ運営の概況を示したものである。利用者に対応した件数ベースで887件、複数で来訪することもあるので、人数ベースでは1,519人であった。3ヶ月を通しての1日あたりの平均で、14.5件24.9名の利用となっているが、ハイシーズンの7・8月は利用者が多く、9月になってやや減った。しかし9月でも、シルバーウィークなどの利用は多かった。スタッフも3

ヶ月でのべ428名に達したが、阪南大学の学生65名を含む総勢72名が参加し、そのうち20数名が積極的に運営を支えた。

次に、利用者を地域別にみると、外国人が705件と全体の約8割を占め、残り2割は日本人である(表3参照)。外国人のなかでは、欧米人が全体の6割を占め、ヨーロッパが最も多く、北米とアジアがほぼ同数で続く。男女比については、おおよそ5:3で男性が多い。地域別にみると、欧米よりもアジアで女性利用者の比率がやや高い。

表3 地域別に見た新今宮 TIC 利用者の諸特徴

地域	件数		人数	男女比 (男=1)
	実数	%		
ヨーロッパ	262	29.5	503	0.61
北米	134	15.1	208	0.50
オセアニア	64	7.2	122	0.67
その他欧米系	76	8.6	127	0.63
欧米人小計	536	60.4	960	0.59
アジア	133	15.0	227	0.76
その他の国々	20	2.3	39	0.77
地域不明の外国人	16	1.8	24	0.20
外国人小計	705	79.5	1,250	0.62
日本人	182	20.5	269	0.65
総計	887	100.0	1,519	0.62

利用者の国籍は、少なくとも世界55ヶ国にわたった。上位を占めたのは、日本(182件269名)、アメリカ(91件137名)、フランス(62件133名)、オーストラリア(62件118名)、イギリス(43件72名)、カナダ(42件69名)、スペイン(40件84名)となり、この上位7位までで全体の約6割を占める。

利用件数のうち459件は1名での来訪、309件は2名での来訪、このうち176件は男女のペアであり、少人数での利用が大半を占める。利用者の年代は、青年層(30代まで)が全体の約8割を占めた。しかし、国籍別にみると、外国人の場合は約9割が青年層であるのに対して、日本人は4割にも満たず、40代以上の中高年の利用が多い。

曜日別の利用動向では、外国人・日本人ともに顕著な傾向は見出だせなかった。利用者が多かったのは、8月のお盆と9月のシルバーウィークであり、9月21日に最多の31件57名の利用があった。スタッフが日によって変わるので、必ずしも正確ではないが、リピーター利用は少なくとも123件あり、かつての応対のお礼を言いに来る FIT もいた。また、スタッフが多く人的な余裕がある時は、新今宮 TIC 周辺への目的地に付き添って案内することもあり、そのような事例が少な

くとも 86 件はあった。

(2) 利用者のニーズの分析

全体として利用者のニーズで最も多かったのは、新今宮 TIC 周辺の目的地案内で 168 件であった。このニーズのほとんどは、通天閣や宿泊予約したホテルの場所の案内である。次に、大阪市内の目的地案内が 151 件、地図のみ提供・雑談が 149 件と続き、この上位 3 つのニーズで全体の約 53% を占める。

FIT の滞在が多い新今宮ならではの特徴としては、旅の相談 130 件、お薦めの提案 86 件、滞在・生活のニーズ 78 件が挙げられる。例えば、典型的な旅の相談は、「東京まで行く最も安い方法は」などであるが、なかにはとても解決し難い相談や深刻な事例も、少数ながら含まれる。この類のいわば困難事例は、今後も増えると予想され、少数ながらも避けて通れない問題となろう。お薦めの提案の典型例は、「近くに美味しいレストランはないか」、「今からどこへ行けばいいかレコメンドして」などであり、新今宮 TIC ならではのニーズであろう。長期滞在する FIT も多いので、滞在・生活のニーズとして、「郵便局から荷物を送りたい」や「両替できる ATM や銀行はどこ」などがある。この 3 つの新今宮 TIC に特徴的なニーズで、全体の 3 割を超える 294 件を占めた。

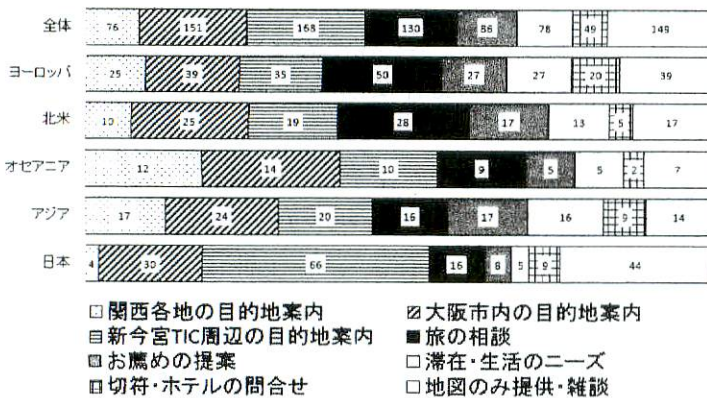


図1 地域別に見た利用者ニーズの特徴

次に、利用ニーズを地域別に分析すると、ヨーロッパ・北米・オセアニア・アジアで比較するならば、そう大きな差異は見受けられない(図1参照)。目立つ特徴としては、日本人利用者で「新今宮 TIC 周辺の目的地案内」と「地図のみ提供・雑談」の割合が高い。この 2 つのニーズに関しては、日本人が前者で全体の 4 割、後者で同じく 3 割を占める。外国人に限定するならば、先に述べた新今宮 TIC に特徴的なニーズの割合がより高い。ここで、日本人でも新今宮 TIC 周辺の目的地を

尋ねる件数が多いことから、この地域の案内表示や導線の整備に、何らかの不備があると推察されることを特記しておきたい。この点は、国際ゲストハウス地域を創出するためにも、解決すべき大きな課題となる。

4. 新今宮 TIC の成果と課題

新今宮 TIC の最大の成果は、学生ボランティアが中心となって、このような施設が運営できると実証したことにある。これは産学連携をさらに深め、民設学営で社会事業を運営するモデルケースとなろう。さらには、数多くの FIT と学生スタッフたちが、観光の現場で身近に接し、コミュニケーションする機会となったので、観光専門教育の学びを深める強い動機付けになった点も成果のひとつである。とりわけ、英語でのコミュニケーション力や関西圏の観光地理知識の不足を強く認識するスタッフが多く、現場で社会的実践を行いながら学び、日々成長していった。加えて、中心的に関わった学生スタッフたちは、FIT 向け街歩きツアーの企画・実践、日々新今宮 TIC の運営を行うなかで、様々なマネジメント力を体得していった。

しかしながら、新今宮 TIC を今後とも安定的に運営して行くにあたっては、深刻な課題も浮き彫りになった。紙面の制約からここでは列挙するにとどめる。

- ・スタッフ人材の量的獲得と質的向上をめぐる問題
- ・スタッフ人材の安定的確保をめぐる問題
- ・関西各地の TIC との連携の強化
- ・地域の社会資源との連携の更なる強化

将来的には NPO 法人の設立や社会的起業も視野に入れ、そこへ様々な大学から学生スタッフを受け入れ、大学での講義などと連携しながら、個々のスキルの向上を目指す必要があるだろう。

【注】

- (1) 街歩きツアーの様子は、06年7月22日(土)、NHK総合テレビ『Weekend 関西』で「『下町ツアーで大阪外国人を』」のタイトルで報道された。
- (2) 07年2月16日(金)『第2回関西元気な地域づくり発表会』の「観光・歴史・文化」部門にて「大阪国際ゲストハウス地域を創出する重要性と可能性を探るなかで」とのタイトルで発表された。

【参考文献】

- 1) 松村嘉久・濱中勝司(2008) 外国人個人自由旅行者の実態報告：釜ヶ崎の簡易宿所でのアンケートと聞き取り調査から。日本観光研究学会第23回全国大会論文集 pp.117-120。