

## 細川いずみ「外国人のための観光ホスピタリティの充実を目指して」

### —世界遺産保有地・日光を検証する—

#### 1. はじめに

毎年、所属している剣道部では日光東照宮武徳殿で合宿を行う。扉を全て開き、外からでも稽古を見られる開放された道場には、いつもたくさんの観光客が集まる。中でも目立つのが、剣道を初めて見て、興奮している外国人観光客である。そこで私が思ったのが、彼らは日光観光を楽しめているのだろうか、という疑問である。なぜなら、世界遺産に登録された二社一寺<sup>1</sup>については、観光パンフレットに載っている説明も用語が難しく、日本人である私も、理解に苦しむことがあるからだ。この理解度に関しては、個人によって異なるため主観的な見解となってしまうが、本稿では「外国人のための日光」として客観的に世界遺産保有地・日光をみていきたい。すなわち、目に見える形でのホスピタリティの充足度を調査し、外国人が日光を快適に、そして楽しく観光できるように今後どのような課題が挙げられるか、検証していく。

調査手段として、日光観光に携わる 3 名にインタビューを行い、また自ら日光を回り現状を把握した。この現地調査では、日本政府観光局(JNTO)が訪日外国人旅行者に対して行ったアンケート調査<sup>2</sup>の結果に挙げた、日本での観光において不便に感じる点を参考にした。今回の調査範囲は、東武・JR 日光駅周辺とそこを基点とした交通環境、駅から二社一寺を結ぶ国道 119 号線、世界遺産「日光の社寺」、である。

#### 2. データから見る外国人観光客

2009(平成 21)年の日光市の外国人宿泊数<sup>3</sup>は 60,830 人で、これは前年よりも 22,555 人減少している。しかしこれを市内地域別で見た場合、藤原地域と栗山地域がこの減少の要因となっており、日光地域に関してはほぼ横ばいである。この宿泊数の伸び悩みについては、後ほど詳しく見ていく。また、全体の宿泊客を国籍別で見た場合、韓国・台湾・中国など、

---

<sup>1</sup> 1999 年、第 23 回世界遺産委員会において「日光の社寺」として登録。登録範囲は、東照宮・二荒山神社・輪王寺の二社一寺、及びこれらを取りまく遺跡。

(世界遺産「日光の社寺」、<http://www.city.nikko.lg.jp/kankou/shaji/japanese/main.htm>、日光市より、最終閲覧日 2010/07/04)

<sup>2</sup> 日本政府観光局、「『訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査』報告書」、2009、(最終閲覧日 2010/07/04)

[http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/20091029\\_TIC\\_attachement.pdf](http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/20091029_TIC_attachement.pdf)

<sup>3</sup> 日光市、『日光市観光入込数・宿泊客数調査結果(平成 21 年 1 月～12 月)』

アジア地域が 62%を占めている。また、前年と比べ飛躍的に増加しているのが、南米からの観光客である。しかし、この国籍比率に合わせてホスピタリティを充実させていけば良い、というわけではない。

JNTO によると<sup>4</sup>、訪日観光客の国籍別内訳ではアジア地域が全体の 70%を占めているものの、千代田区有楽町にある外国人総合案内所(TIC)を訪れる観光客の約 80%が欧米豪からだという。実際、この現象は日光でも同様に見られる、と観光案内所ボランティアスタッフの方は述べていた<sup>5</sup>。JNTO によると、その理由として 2 点挙げられるという<sup>6</sup>。ひとつは、アジアからの旅行者は団体客が多いこと、もうひとつは、韓国人個人観光客に見られる特徴である。アジア他の国とは異なり、韓国は半数以上が個人旅行者であるが、日本からの情報を比較的入手しやすいことと、日本在住の韓国関係者も多いことから、独自の情報を得ていると考えられている。

このような事情から、ただ観光客の国籍を把握し、多い順に焦点を当てていけばよいとは限らないのである。観光案内所の利用層なども考慮し、どのような人々が何を求めているのか、幅広い視点から見ていくことが求められている。

## 2. 日光観光の特徴

外国人の日光観光の大きな特徴として 2 つ挙げられる<sup>7</sup>。

ひとつは、主要な観光スポットである「日光の社寺」や奥日光以外ほとんど知られていないことである。日光には駅を中心に、地元の人のみが訪れるとあって良いほど、知られていない神社等が存在する。中でも滝尾神社は、ゲストハウス巣み家オーナーの佐藤さんも、外国人にもっと行ってほしいと言っており、もっと宣伝することによって新たな名所に成り得る神社である。

もうひとつは、宿泊・滞在期間が他の世界遺産保有地域に比べ短いことである。これは一つ目に挙げたように、主要な観光スポット以外が知られていないため、1 日で満足して帰ってしまうことに加えて、東武線からのアクセスによるものである。日光へは東武線を利用することで、同じく外国人観光客の多い浅草から、乗り換えなしで来ることが出来る。浅草周辺には、外国人向けの宿泊施設が充実しているため、そこに長期宿泊しながら、日光へは日帰りで訪れる程度、というひとつの観光プランが出来上がってしまっているのである。

## 3. 日光市の取り組み<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> 前掲書、日本政府観光局。

<sup>5</sup> ボランティアスタッフ・城戸正和さんとのインタビュー(2010/07/02)

<sup>6</sup> 前掲書、日本政府観光局。

<sup>7</sup> Nikko GuestHouse “Sumica” (巣み家)オーナー 佐藤氏とのインタビュー(2010/05/23)

<sup>8</sup> 日光市観光交流課・菊池宏江さんとのインタビュー(2010/06/16)

日光におけるホスピタリティの現状と展望について、日光市観光交流課の菊池宏江さんにお話を伺った。

後述する現地調査では、観光案内所と案内標識、「世界遺産めぐり」バス車内に改善すべき点が見受けられたが、郷土センター内の観光案内所は観光協会が運営しており、東部駅構内の案内所については、市が委託し、実務は栃木通訳ボランティア協会のスタッフが行っている。また、世界遺産めぐりバスに関しては民間のバス会社によって運行されている。世界遺産地区内の説明案内板についても、それぞれ東照宮・輪王寺・二荒山神社の管轄となっている。特にこの説明案内板は、市としては英語での説明も記載したいとのことだが、未だ実現できていないのが現状である。

市としては、路上の標識に関して、『栃木県外国語案内標識等整備指針』<sup>9</sup>に則り、歩行者誘導及び施設内誘導案内板の充実と統一を図っている。配色を統一し、日本語と英語でのみ表記してあるものだが、万国共通のピクトグラフを用いることによって、誰にでも分かりやすいよう、設計されている。また、日光市全域観光ガイドマップ『行こう日光』などのパンフレットについても、韓国語・中国語(簡体字/繁体字)・英語の4言語で作成している。今のところ、この種類については増やす予定はないものの、日光全域の観光スポットを取り上げており、充実した内容となっている。

前述した日光観光の特徴についても伺った。1点目の主要な観光スポット以外のPRについては、合併したことによる効果が今後期待できる、という。現在の日光市は、平成18年3月に今市市・足尾町・藤原市・栗山村・旧日光市が合併し、誕生したものである<sup>10</sup>。そのため、とりわけ足尾の産業遺産など、多様な魅力ある資源、すなわちPRする要素が増えたのである。また、より広域な資源を生かすことにより、2点目の宿泊数の伸び悩みも解消できるのではないかと考える。しかしこの問題には、日光の「弱み」と「強み」が混在している。確かに、日帰り観光が多いのは「弱み」であるが、逆に日帰り出来るのが「強み」でもあるのだと、菊池さんは言う。首都圏から近く、日帰りできる世界遺産としてのアクセスの良さは、PRポイントのひとつでもあるのだ。最後に菊池さんは、「誰もが、日光の良いところを知ってもらいたいと思っている」と述べた。市、観光協会、ボランティアスタッフの方々、住民らはそれぞれ、ホスピタリティの充足を目指し、日々前進しているのである。

## 5. フィールドワークを通して見る「日光」

<sup>9</sup> 『栃木県外国語案内標識等整備指針』、2006、栃木県商工労働観光部観光交流課

<sup>10</sup> 「合併について」(最終閲覧日 2010/07/04)、日光地区合併協議会

<http://www.city.nikko.lg.jp/gappei/index.htm>

前掲した JNTO による調査によると<sup>11</sup>、不便・不満を感じる点を分野別に分けると多い順に、標識等・観光案内所・言葉・クレジットカード・交通となっている。これらのうち標識等・観光案内所・交通に焦点を絞り、自身が日光を回り、対象範囲内を調査した。また、以下にあげる問題点は、あくまで日本語に不自由な外国人が感じている、あるいは感じると思われるものである。

一つ目の標識等とは、路上の案内板や道路標識、地図等のことを指す。問題点として見られたのは、外国語の表示・説明が少ないことと街中に現在地を示す案内板が不足していること、案内板と地図の照らし合わせが難しいことの大きく分けて 3 つである。外国語の表示に関しては、トイレなどの場所を示す案内板の表記が日本語のみであることや、建造物の外国語表記が無いに等しいことなどが挙げられる。また、駅等で配布されている持ち歩き用の地図と、路上にある案内板地図の表示方法が統一されていないため、現在地や方角を確認しづらいという点も挙げられる。

二つ目は観光案内所についてである。今回は、東部駅構内にある観光案内所と、駅と二社一寺を結ぶ国道 119 号線沿いにある、日光郷土センターの観光案内所に絞って調査した。東武駅構内の案内所には、英語・中国語(簡/繁)・韓国語のパンフレットが常備されている。前述したが、この案内所は市が委託し、通訳ボランティア協会のスタッフが案内業務を行っている。私が訪問した 5 月 19 日(水)の午後はスタッフは 1 人のみで、案内も英語のみであった。またこの案内所では宿泊先の手配など、旅行業法に抵触する業務を行うことが出来ない。これは国家資格である旅行業務取扱管理者資格の保有者がいないためなどが考えられるが、これにより、宿泊先はまた別所で手配しなければならないといった、面倒な点が見られる。全てを任せきれないため、初めて日光を訪れた外国人は煩わしさと不安を感じるのではないだろうか。

また、郷土センターの案内所には、立地場所に問題がある。館内には、様々な種類のパンフレットが並べられている。東部駅構内の案内所はスペースが狭いため、種類の充実さに関しては劣る。しかし、駅からバスを利用する観光客が多いため、この場所は通過してしまうのが現状である。また駅にも、郷土センターにも案内所がある、ということがわかるような表示が無いため、その存在自体が知られずにいるという。この郷土センター内には、日光観光協会の事務所があり、案内業務は十分に充実している。館内ではインターネットも使え、設備も整っており、活かしきれずもったいない、というのが本音である。

三つ目は交通についてである。JR 及び東武日光駅からは、必ずと言っていい程、バスまたはタクシーを利用する。「日光の社寺」までも距離があるし、中禅寺湖や華厳の滝がある奥日光までは徒歩では行くことができない。そのため両駅前の停留所では、数種類のバスが発着している。しかし、JR 駅前はひとつしかないバスの停留所の場所が分かりにくく、到着する数種類のバスのうち、どのバスが自分の乗るべきバスなのか判断が難しい。行き先の外国語表示が充実していないためである。そのため外国人観光客が、バスが到着する

---

<sup>11</sup> 前掲書、日本政府観光局。

度に、運転手に「〇〇へ行きますか？」という質問をしている光景をよく目にする。これは駅前だけでなく、道路上の各停留所においても見られる傾向である。

一方東武駅前には、いくつかの乗り場があるが、行き先の表記は英語でも行われており、その乗り場に着たバスに乗ればよいための比較的分かりやすい。バスの車内に関しては、特に「世界遺産めぐり」について調べた。「世界遺産めぐり」バスは、東照宮の表参道まで行くことが出来る上、循環区間内は1日500円で乗り放題というお得さに加え、外観や内装にも凝っていてレトロな雰囲気が出ている、人気のバスである。車内では電光掲示板による案内表示と英語・中国語・韓国語による音声案内が行われている。

しかし電光掲示板に関しては、設置位置がやや低いため、混雑時の乗客が立っている状態になると、見えなくなってしまう。また外国語の音声案内も、日本語の案内の音量に比べて小さくなっているため、聞き取りにくい。このようにせつかく外国人観光客のために実施しているサービスでも、上手く活用出来ていないことがあるため、細かいところまで目を行き届かせなければならない。

## 6. 観光を支える人々の思い<sup>12</sup>

現地調査中に偶然、郷土センターで観光案内業務を行っている城戸正和さんにお話を聞くことができた。

木戸さんは退職後ボランティアスタッフとして、ときには外国語でガイドも行っているそうだ。ボランティアといえど、完全無償ではないという。小山から日光へ通っている木戸さんには、僅かながらの交通費が支給されている。私が驚いたのは、地元日光の住民ではない方も、わざわざ日光へ通い、ボランティアとして活動しているという事実だった。しかし、この「ボランティア」の限界について城戸さんは語ってくれた。実際、このようにほぼ無償で働けるのは、仕事を退職し、ある程度生活に時間の余裕がある人々に限られているという。若い世代の人々が活動したとしても、時間が限られており、不定期であったり、まとまった時間が確保出来ないといった状況下では、ホスピタリティの安定性が損なわれてしまう。

しかしそれでも、若い人たちが中心となって、日光の観光に何らかの変化を与えてくれたら、素晴らしいことだと言っていた。観光ガイドとして働くようになり、沢山日光について、勉強させられたそうだ。しかし元々歴史が好きだったし、日光の素晴らしさを多くの人に知ってもらいたいという思いも抱いていた。そんなちょっとした自分の興味・関心が、人の役に立てればそれで良い、という城戸さんの言葉には、心打たれるものがあった。

## 7. 理想と現実、新たな日光への提案

---

<sup>12</sup> ボランティアスタッフ・城戸正和さんとのインタビュー(2010/07/02)

今回、日本語の不自由な外国人が日光をいかに快適に観光できているかを、自ら歩いて調査し、何人かの方々にお話を聞くことができた。その中で、私が考えたことが大きく分けて2つある。

1つ目は、「世界遺産であるが故のもどかしさの回避」である。二社一寺内には、市も充実を目指しているそうだが、外国語の表記が圧倒的に不足している。管轄は東照宮・輪王寺・二荒山神社であるが、世界遺産に登録されているため、説明案内版ひとつをとっても、簡単には手を加えられないという。そのため東照宮内には、小さくて古い案内板が各建造物の前にひとつ立てられているのみで、文字もだいぶ薄れているのだが、そのままになっている。

手を加えられないのであれば、別の手段で解説できる方法を考えるべきである。私が考えるのは、「音声案内」である。多くの美術館や、同じ世界遺産である原爆ドームにも持ち歩き方の音声案内機器が使用されている。案内板での説明には、スペースの限界がある。特に日光の社寺内の建造物は、説明があることによってより楽しめるものが多い。例えば有名な三猿がある神厩舎についても、説明案内板では、素木造りであることと、畳敷になっていることのみが日本語で書かれているだけである。音声案内機器を導入することによって、三猿が何を意味しているのかなど、より細かな情報を得ることができる。個人観光や一人旅が増加しており、少人数のためガイドを頼みにくい観光客にとって、特に効果的であると考えられる。さらに、パンフレットを持ち歩き、解説を読み、建造物を見る、というよりも、建造物を見ながら音声ガイドが耳に入ってくるため、快適な観光をサポートすることができる。

市では、現在パンフレットの種類を増やす予定はないようだ。しかし、個人旅行者を主に受け入れている日光ゲストハウス集み家には、5月の1ヶ月間、最も多かったのはフランスからの観光客だという。このような個人旅行者が、観光案内所を最も必要としているのだが、現在フランス語のパンフレットは作成されていない。また、急増している南米からの観光客に対して、スペイン語の案内も充実させる必要があるのではないだろうか。音声での案内は、様々な外国語を録音し、用意、貸し出しすることによって、パンフレットの種類を増やし、観光案内所のスペースを狭め、大量の紙が消費されていくよりも、循環性があると考えられる。

2つ目は「ネットワークの強化」である。日光観光の実態として、私が最も気になったのは、多くの組織・個人がホスピタリティの提供者として日光を支えているものの、その多さから、サービスや、目的意識が統一されていないように感じた。確かに標識・案内板・地図の充足が図られ、整備が行われているものの、設置主体によって表示方法が異なるため、分かりにくいという問題も挙げられる。これは平成17年に栃木県国際観光推進協議会によって行われた外国語案内標識等実態調査<sup>13</sup>の結果でも指摘されたことであるが、未だに残っている課題である。また多くの人の話を聞いていると、日光は外国人に対して十分な

---

13 『外国語案内標識等実態調査について』、2005、栃木県国際観光推進協議会

ホスピタリティができていくという意見があれば、まだまだ改善していかなければならない部分の方が多い、という意見もあった。市は、二社一寺は、バス会社は、観光協会は、ボランティア団体は、地元住民は、どのようなことを考え、何を目指しているのか。このベクトルが同じ方向へむかえば、繋がりが強化され、更に大きなネットワークの形成にもつながるのではないかと思う。現在、日光をより良きまちにしようと、小さいながらも、多くの団体が動き始めている。世界遺産登録から10年が過ぎた今、これを転換期とし、多くの活動主体の結束を強めていくべきではないだろうか。

## 8. おわりに

今回日光を検証するにあたって、世界遺産「日光の社寺」や日光市に関する前提知識のなさから、偏った視点で考察してしまうことも少なからずあった。しかし、多くの人々と関わりを持つことができ、私なりに日光の良さというものを再認識できたのも事実である。例え日帰りであっても、日光を訪れた外国人観光客が、この良さをそれぞれ実感できたら、と思う。そして、その良さは何も建造物などの目に見えるものだけではないと思う。本稿では、目に見えるホスピタリティについて考えたが、今後は感じるホスピタリティについても見つめなおしていきたいと思う。また、お忙しい中インタビューさせていただき、多くの資料を提供してくださった菊池宏江さん、城戸正和さん、佐藤雄大さんに感謝したい。

〈参考資料〉

日光市 HP、「世界遺産『日光の社寺』」、(最終閲覧日 2010/07/04)

<http://www.city.nikko.lg.jp/kankou/shaji/japanese/main.htm>

日本政府観光局、「『訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査』報告書」、2009、(最終閲覧日 2010/07/04)

[http://www.into.go.jp/jpn/downloads/20091029\\_TIC\\_attachement.pdf](http://www.into.go.jp/jpn/downloads/20091029_TIC_attachement.pdf)

日光市『日光市観光入込数・宿泊客数調査結果(平成21年1月～12月)』

栃木県商工労働観光部観光交流課、『栃木県外国語案内標識等整備指針』、2006

日光地区合併協議会 HP、「合併について」(最終閲覧日 2010/07/04)

<http://www.city.nikko.lg.jp/gappei/index.htm>

栃木県国際観光推進協議会、『外国語案内標識等実態調査について』、2005

日光市、『日光観光圏整備計画』(最終閲覧日 2010/07/04)

[http://www.city.nikko.lg.jp/kurasi/gyosei/shisei/kankou/documents/nikkokankouken\\_000.pdf](http://www.city.nikko.lg.jp/kurasi/gyosei/shisei/kankou/documents/nikkokankouken_000.pdf)

社団法人日光観光協会 HP、「世界遺産 日光の社寺」、(最終閲覧日 2010/06/13)

<http://www.nikko-jp.org/perfect/sekaiisan/index.html>

ダイナテック株式会社 HP、「ホテル業界の動向」、(最終閲覧日 2010/07/04)

<http://www.hotel-story.ne.jp/category/mimiyori/mimi095.html>

社団法人日光観光協会 HP、「(社)日光観光協会オフィシャルサイト」、

(最終閲覧日 2010/07/04)、<http://www.nikko-jp.org/index.shtml>

日光市 HP、「日光市/観光情報」、(最終閲覧日 2010/07/04)

<http://www.city.nikko.lg.jp/kankou/index.html>