

域内案内拠点を有効活用した着地済み来訪客の 周遊観光誘引に関する基礎的検討

～御殿場市東山地区を対象とした基礎調査続報

平沢 隆之¹・小笠原 誠²・牧野 浩志³

¹ 正会員 東京大学生産技術研究所 先進モビリティ研究センター (〒153-8505 東京都目黒区駒場 4-6-1)

E-mail: hirasawa@iis.u-tokyo.ac.jp

² 正会員 ㈱四電技術コンサルタント 道路部 (〒761-0121 香川県高松市牟礼町牟礼1007-3)

E-mail: m-ogasawara@yon-c.co.jp

³ 正会員 中日本高速道路株式会社 経営企画部 (〒460-0003 名古屋市中区錦 2-18-19)

E-mail: h.makino.aa@c-nexco.co.jp

着地型・体験型といった個人対応型の観光スタイルが追求される一方で、来訪者のまち周遊ニーズと地元観光案内所業務が十分に噛み合っていない事例が散見される。本論文は、静岡県御殿場市内にある市系列の複数観光案内機能拠点とそれらを結ぶシャトルバスをモデルケースにとり、現場業務の一環で簡便に取得可能な未活用データの整理結果から、立ち寄り来訪者もターゲットに含む着地済み来訪客を域内周遊誘引する上で効果的な方策について考察する。

Key Words : *tourist information guidance, local round-trip sightseeing, task analysis, shuttle bus OD analysis, local sightseeing map*

1. はじめに

観光振興には地域経済活性化への貢献が期待されている。景気回復の見通しがいまだ厳しい情勢下で滞在日数増加などの大きな目標¹⁾に向けて踏むべき第一歩は、地域に立ち寄った観光以外も含めた来訪客の周遊を促し、その滞在時間延長によって域内消費を増加させることだろう。交通事業者や地元観光協会・NPOによる駅発着型ウォーキングなどの着地型観光事例が蓄積され²⁾、資本投資型マーケティングを駆使した高級リゾートの成功事例が報告されるが、来訪者の来訪目的は観光だけとは限らない。買い物のついでに立ち寄ることもあれば、帰省途中の渋滞回避で立ち寄る場合も想定される。

このような本質的に多様な来訪者にとって、地域への窓口（入口）を果たす各種の案内機能拠点の機能強化を通じて、立ち寄り型周遊観光を組み立てた事例報告は、特に聞くことはない。つまり、観光地域内の案内機能拠点において、潜在的な周遊観光客である着地済み来訪客の域内周遊ニーズに対し、どのようにしたら柔軟に応えられるかという方法論が求められると言えよう。

そこで本稿では、前報³⁾に引き続き静岡県御殿場市東山地区における基礎調査（2010年秋実施）を対象に、案

内機能拠点窓口での対応内容の追加考察と観光施設シャトルバス運行実績データ・散策周遊マップの作成・配布による周遊促進実験データの分析を通じて、着地済み来訪客の域内周遊誘引に有効な方法の基礎的考察を行う。

2. 対象エリアの特徴と周遊観光誘引上の課題

御殿場市は、東京から約 100km、富士の東麓に位置する静岡県の中規模都市（人口：約 9 万人）である⁴⁾。市内御殿場 IC 近傍には、集客力の大きな大型商業施設（外資系）と宿泊型大型飲食施設（地元企業）があり、小田急ロマンスカーが乗り入れる JR 御殿場駅と東名高速御殿場 IC が、市内を通る国道 138 号線と共に富士山および箱根方面へ結ぶ道路・観光交通の分岐点を成している。この度、新東名が 2012 年 4 月 14 日に御殿場 JCT ～三ヶ日 JCT 間約 162km の開通により年間約 2,500 回発生していた静岡県内東名高速の渋滞がほぼ解消すると見込まれている⁵⁾。しかし、御殿場 JCT 以東の新東名区間開業（2020 年度予定）までは従前通り現東名高速に日 5 万台規模の交通量が見込まれる。これに対しては、上り方向渋滞を緩和する流入交通バッファ機能箇所として、

足柄 SA・海老名 SA と並んで御殿場 IC を出た御殿場市域も候補に挙げられよう³¹。

一方、御殿場市は御殿場 IC 近傍に上記の大型商業施設や温泉・飲食観光施設以外にも、複数の小規模温泉・公園等の観光施設を有する。つまり、御殿場市自体が休憩エリア機能・観光地域としてのポテンシャルを有するが、実際には公共系案内機能拠点（市内数箇所³²）の認知度も低く、来訪者に対する市内観光施設の案内が不十分であり、立ち寄り型の周遊観光客は少ない状況にある。

すなわち、点在する公共系案内機能拠点において御殿場市域内に関する情報案内が充実できれば、御殿場市域全体を休憩エリアとして活用することが可能となり、高速道路渋滞緩和・ドライバーの休憩・御殿場市域活性化を調和的に達成できる可能性がある。

そこで本稿では、上記の特徴を有する御殿場市を対象にした次章に示す調査を通じて、道路利用者・公共交通利用者双方の着地済み来訪者（当初の来訪目的を観光と限らない）の域内周遊活性化に向けた方策について基礎的考察を行う。

3. 調査実験内容

(1) 案内窓口での対応内容記録

前報³⁾に詳説した通り、複数の案内機能拠点窓口において、2010年10月上旬から12月中旬までの約2ヶ月間、質問対応内容の記録調査を実施した。対象箇所は、JR御殿場駅前案内所（駅前観光協会窓口と駅改札前臨時案内所）・大型商業施設（アウトレット）内観光案内所（以上、市観光協会管理³³）と、観光公園施設窓口（内部休憩所を含む）・日帰り温泉施設窓口（以上、市指定管理法人運営）の計4施設6箇所とした。現地の窓口係員に依頼して質問対応1件毎に専用記録用紙を使って、日時・グループ人数、質問対応内容、会話から推測される範囲での利用交通手段・来訪目的を複数回答で記入した。

質問対応結果は、具体施設（市内・市外郊外に分類：大型商業施設内では駅や高速 IC 等の交通拠点施設も追加）へのアクセス等を尋ねる質問、活動目的（温泉・食事・買い物等）を満たす施設へのアクセス等を尋ねる質問（本稿では、活動目的質問と称する³⁾）・その他質問（道路渋滞状況、バス・電車時刻表情報等）に分類した。“会話から推測される範囲”とは、本調査がインタビューではなく自然的観察⁹⁾であることを意味する。

(2) 観光施設シャトルバスの乗降記録

御殿場駅を発着点としたシャトルバスは、御殿場 IC 経由で大型商業施設を結ぶ大型商業施設シャトルバスと

東山地区観光施設2箇所（観光公園施設、日帰り温泉施設）を結ぶ観光施設シャトルバスの2路線が、いずれも無料運行されている。本調査では、御殿場駅と観光施設・温泉施設を結ぶ後者の路線（図1）を対象とした。当該シャトルバスは、公園・温泉両施設を運営する市指定管理法人がバス事業者への委託で、下り線（御殿場駅⇒公園経由⇒温泉施設）4便/日（午前3便、午後1便）、上り線（温泉施設⇒公園経由⇒御殿場駅）4便/日（午前1便、午後3便）の計8便/日を運行している。御殿場駅から各施設への所要時間は、公園施設までが約10分（徒歩の場合：約20分）、日帰り温泉施設までが追加約10分（徒歩の場合：約20分）である。



図1 観光施設シャトルバス路線概要

運行管理者より当該シャトルバスのバス停毎の乗降車記録データ（2010年10月～11月の2ヶ月間分）の提供を受けて集計分析した。

(3) 施設相互訪問促進用マップの配布実験

追加立ち寄り周遊観光の促進可能性を簡易調査するため、公園施設と温泉施設において、施設相互訪問促進用に当該エリアを拡大表示したエリア案内マップ（図2および図3）を作成し、施設運営者了解の下、相互入場時料金割引を付けて両施設窓口で平置き配布を行った。

案内マップは、車用と公共交通・徒歩用の両面印刷で構成し、公共交通・徒歩用案内マップには、観光施設情報の他に、無料シャトルバスと有料路線バスのルートならびに各バス停での時刻表や徒歩移動での推奨ルートも掲載した。利用を求めた施設来訪者に発行日付スタンプを押して無料配布し、追加施設の訪問時に料金割引を行った。割引の際に、マップの有無による行動意図の変化等に関する簡易アンケート記入を求めた。なお、施設の公益的機能に配慮し、観光案内所2箇所では当該マップ配布は行わなかった。



図2 エリア案内マップ（公共交通、徒歩用）



図3 エリア案内マップ（車用）

また、案内窓口の計4箇所における訪問/入場者数および、観光施設での入場券発券履歴といった各種実績データも提供を受けてデータ分析に適宜活用した。

4. 調査結果

(1) 対応内容記録結果

約2ヶ月の実験で回収された記録票は表1の通り合計2,500件超であった。これらは、それぞれ各案内拠点前平均通過人数の約1%を成す。また、一件当たり質問件数は大型商業施設内案内所、観光施設窓口、駅前案内所の順に高く(1.6; 1.3; 1.0件)、利用交通手段における車の構成比率順(88; 62; 6%)と一致した。

表1 窓口対応記録表の回収数

対象施設名	回収数(件)
駅前案内所	2,289
駅前観光協会窓口	301
駅改札前案内派出所	1,988
大型商業施設内観光案内所	188
観光施設窓口	78
観光公園施設窓口	61
日帰り温泉施設窓口	17
合計	2,555

記録票数の8割強が駅前案内所で回収されており、乗り換え拠点鉄道駅における現地案内ニーズの多さが理解できる。調査実施年において期間限定で設置されていた駅改札前案内派出所⁴⁾分を除いても、駅前観光協会、大型商業施設案内所、観光施設窓口(公園・温泉2箇所計)で同数規模の対応記録が合計で約600件は発生しており、こういった施設を「案内機能拠点」として扱うことは妥当であると考えられる。

基礎集計結果についての考察は前報³⁾で済ませてあるため、このうち本稿では周遊促進に直結すると期待される活動目的質問に着目して考察する。

(2) 活動目的質問

a) 拠点別の傾向比較(単純集計結果)

案内機能拠点毎の質問内容構成比率を図4~6に示す。駅前案内所(観光協会窓口・駅改札前案内派出所)では、市内施設4割:市外近郊施設2割:活動目的質問2割:その他:2割であった(図4)。

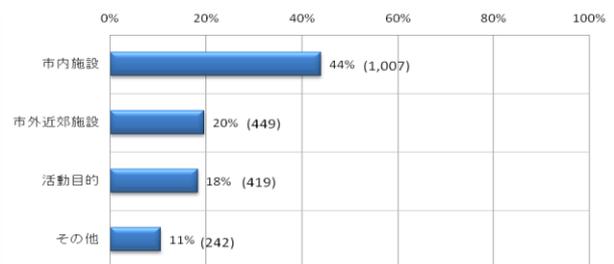


図4 質問内容の構成(駅前案内所)

大型商業施設案内所では、交通拠点施設1割:市内施設6割:市外近郊施設2割:活動目的質問6割:その他:1割であった(図5)。

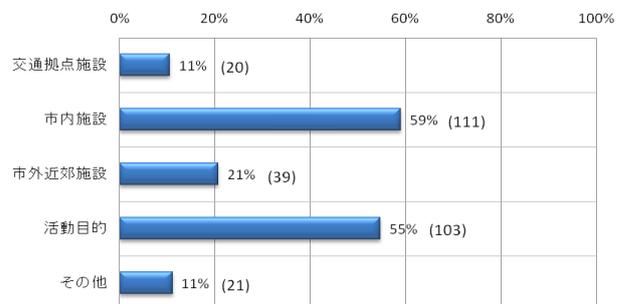


図5 質問内容の構成(大型商業施設案内所)

観光施設窓口(公園・温泉窓口計)で得られたデータは78件、グループ人数は平均1.43人であった。ここでは、図7に示す通り交通拠点施設2割:市内施設7割:市外近郊施設1割:活動目的質問2割:その他1割であった(図6)。

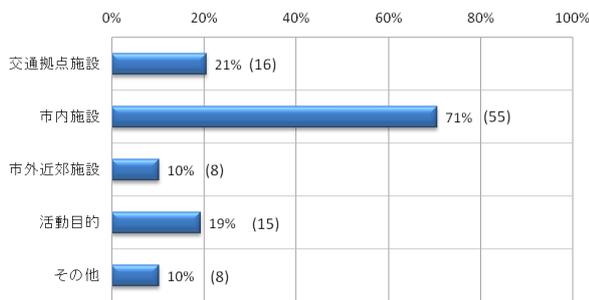


図6 質問内容の構成 (観光施設窓口)

以上より、活動目的質問は質問の2割以上を占めており、地理感に乏しく移動に不安を感じる来訪者の域内周遊ニーズを窓口係員が有人で丁寧に案内対応することの意義が示唆される。とくに、買い物目的での来訪と考えられる大型商業施設に至っては市内施設と同程度の6割に近い値を示している(図5)。来訪利用交通手段の約9割が車であることと結びつけると³⁾、モビリティの高さが行動のアクティブさに繋がっている様子が示唆される。この特徴的な大型商業施設について、以下の通り分析を進める。

b) 大型商業施設活動目的質問 (内訳・クロス集計)

大型商業施設内案内所での活動目的質問内訳は、温泉・食事・買物・土産購入・散策が同程度の割合ずつであった(図7)。これは、各案内コンテンツ準備が必要であることを示唆する。すなわち、画一的なプッシュ型のまち情報案内が忌避され、個々人のニーズに即した情報発信が求められる状況であると示唆される。

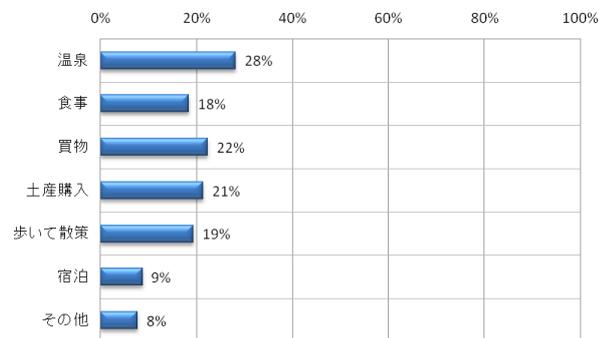


図7 活動目的質問の構成 (大型商業施設内案内所)

そこで、さらに時間帯とのクロス集計をとってみると、午後2時以降に温泉、昼前と夕方に食事に関する質問のピークが確認できる(図8)。来訪目的の構成比率においても観光が4割程度確認されており³⁾、ここで食事・温泉・観光施設の立ち寄りを促すことは来訪客のニーズと十分整合するが、時間帯その他の条件を加味した細やかな地域情報発信に期待が寄せられよう。

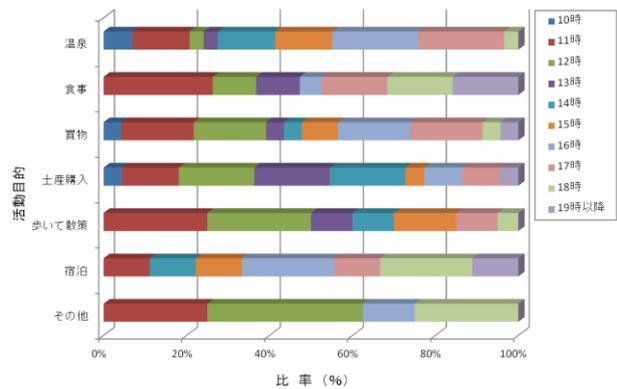


図8 活動目的質問の発生時間帯 (大型商業施設内案内所)

(2) 観光施設シャトルバス乗降記録等からの分析

観光施設シャトルバスの平均利用率(乗車数/来訪者数)は、温泉来訪者の4%、公園来訪者の2%止まりであった。このデータを、バス停ごとと発着便(すなわち時間帯)ごとの乗客数に集計して、シャトルバス利用来訪者の時間帯変動傾向を確認する(図9、10)。

温泉施設への当該バス利用来訪者は、午後第1便(5便)までの計3便で来訪者の9割を占めている(図9)。これは、前節の活動目的質問に見られた少し遅い午後時間帯の温泉立ち寄り需要ピークの輸送機会を逃している可能性が指摘できる⁵⁾。施設入場時の利用券種データから3時間以内利用が8割を超していたことと合わせると、午前第2便(3便)での来訪者が3時間後(14時前後)に乗車できる帰路バス便の設定などが提案できる⁶⁾。

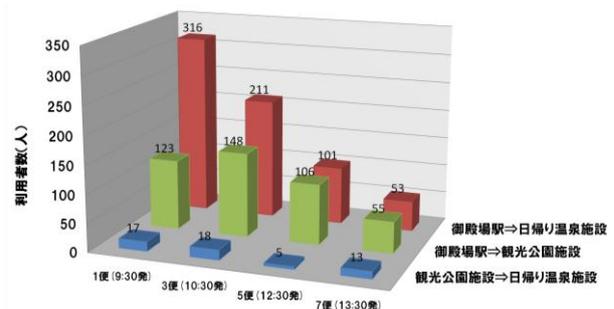


図9 シャトルバス乗降者数 (下り方向)

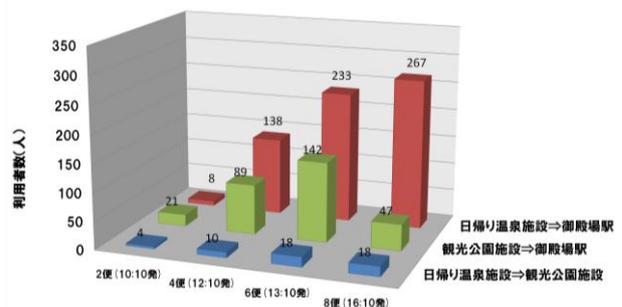


図10 シャトルバス乗降者数 (上り方向)

公園施設はイベント開催等によるバス利用者数の日変動が大きく平均的な傾向に対しての議論が難しく、温泉とも時間の違いが異なることから、より詳細な調査に基づく考察を要する。しかし、少なくとも一般論としては、拠点駅での散策立ち寄りニーズを吸収する最寄りの施設として、同じく午後時間帯に行き帰るバス発着時刻設定が望ましいと言える。

(3) 散策周遊案内マップの効果検証

施設窓口において約1ヶ月間平置き配布した案内マップは、延べ47枚（温泉：45枚、公園：2枚）が持ち帰られ、昼頃に温泉→公園の順に追加立ち寄り周遊観光の2例（計5名）が実際に観測された。来訪者アンケートより、いずれも車利用者であり、うち1例は温泉施設立ち寄り時に当該マップを見て公園への追加立ち寄りを決めていた。また、作成マップのコンテンツについてはいずれも高い評価が見られ、より手前の休憩施設（高速道路SAや道の駅）での情報案内を希望する意見も記されていた。観光客の行動に合わせた、観光地への訪問途中、特にSAや道の駅などの休憩場所やコンビニ、市域への入口、中心市街地の入口でのマップを活用した適切な情報提供は周遊を促すための基本中の基本の対策である。

5. おわりに

本稿では、立ち寄り型観光客もターゲットに入れた着地済み来訪者の周遊観光誘引に向けた方策として、現場の業務範囲で得られるデータの利活用方法を以下の3点から基礎的考察を行った。

まず、案内機能拠点での窓口質問内容の集計分析から、着地済み来訪者の潜在的な地域周遊観光ニーズを探った。観光地域内に立地する大規模商業施設の案内所や観光施設自体の窓口も地域観光の案内拠点機能を果たしていることが数値的に確認された。このうち、具体の行き先施設を決めない活動目的質問にきめ細かく応対できるコンテンツを提供することで、域内滞在時間延長に繋がりを示唆した。

次に、観光施設シャトルバスの乗降実績データ分析に基づき、利用者行動と現行ダイヤの時間帯整合性に関して指摘した。具体的には、より多くの潜在的来訪者のニーズに応えるため午後便ダイヤ工夫を提案した*6。

最後に、散策周遊マップの配布実験を通じて、着地済み来訪者の周遊誘因可能性を実証した。具体的には観光施設窓口平置きした相互訪問時料金割引付きマップを用いて、施設相互訪問が2例実現できた。

本研究で採ったアプローチは、現場の日常業務で取

られているデータの簡易分析、もしくは僅かに拡張したデータ取得作業で得られるデータを集計・傾向分析するというもので、現場業務への親和性は高い。今後もデータ蓄積を継続することで、統計的に有意性のある議論や公共主体による観光まちづくりマーケティングが望めよう。

さらに、今後、観光圏形成推進を考える立場からは、行政組織間や道路管理者-地域間の有機的な連携が求められよう。具体的には費用対効果を意識した観光情報発信方法を考えるビジネスモデルの発想が観光現場にも求められ、本対象地域について言えば高速道路等の交通情報やSA・ICを介した高速道路と地域のより密な連携も検討メニューに加えられたらと考える。

謝辞：本研究の実施には、安藤記念奨学財団平成22年研究助成並びに科学研究補助金・基盤研究(A)22241037の助成を受けた。データの取得に際しては、御殿場市商工観光課、御殿場市観光協会、御殿場総合サービス(株)各位の多大なご助力を賜った。関係各位のご協力に感謝申し上げる。

付録

- *1 NEXCO 中日本が ETC 限定（事前予約制）で展開している高速道路エリア周遊割引プラン「速旅（はやたび）乗り放題プラン」等との連携で実現可能。
- *2 駅前案内所（駅舎外の観光協会案内所と、駅改札前の臨時派出所案内所）と大型商業施設内派出所案内所の2箇所。
- *3 商業施設案内窓口は、市指定管理法人の管理下に移行した（2012年4月現在）。
- *4 2012年度は4～10月に臨時派出所が設営されている。
- *5 別途、窓口情報を元に、帰路午後1便のバス発着時刻が約1時間半遅く変更された（2012年4月現在）。
- *6 温泉施設は、日帰り登山ガイドブックに夕方・夜景が薦められており、この時間帯のシャトルバス対応も追加検討が必要はなはずである。

参考文献

- 1) 本保芳明：「観光庁」設立の目指すもの：交通工学、Vol.43, 増刊号, 2008.
- 2) 尾家建生, 金井萬造：「着地型観光」, 学芸出版社, 2008.
- 3) 平沢隆之, 小笠原誠, 山下大輔, 佐藤啓輔, 牧野浩志：追加施設訪問に向けた拠点案内方法に関する基礎的考察, 第45回土木計画学春大会講演論文集(CD-ROM), 2012
- 4) <http://city.gotemba.shizuoka.jp/information/>
- 5) NEXCO 中日本パンフレット：「新東名」
- 6) 南風原朝和・市川伸一・下村晴彦：「心理学研究法入門」, 東京大学出版会, 2001.